

OFFICE

李涵=编著

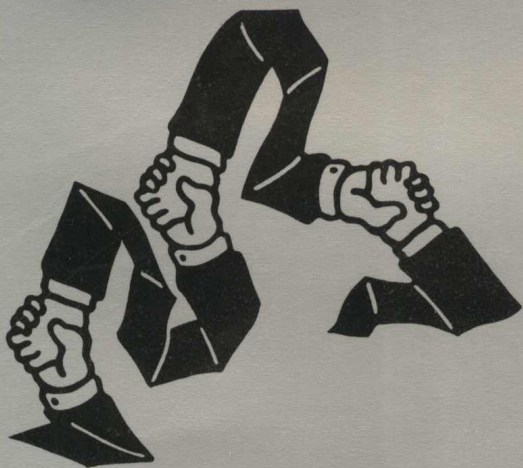
办公室



弹性沟通

以柔造势，以势逢源
以刚铸力，以力超越
刚柔相济，点旺人气

用最简单的方法
破解最复杂的问题



中国国际广播出版社

OFFICE 李涵=编著

cf 12-1
132d

办公室 弹性沟通



中国国际广播出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室弹性沟通/李涵编著. —北京:中国国际广播出版社, 2002.7

ISBN 7-5078-2144-7

I. 办... * II. 李... III. 办公室—人间交往
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 040368 号

办公室弹性沟通

编 著	李 涵
责任编辑	王先豫
封面设计	杨 群
出版发行	中国国际广播出版社
社 址	北京复兴门外大街 2 号(国家广电总局内) 邮编:100866
经 销	新华书店
印 刷	北京市京字印刷厂
开 本	850×1168 1/32
字 数	320 千字
印 张	14
版 次	2002 年 7 月北京第 1 版
印 次	2002 年 7 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-5078-2144-7/G·915
定 价	24.80 元

国际广播版图书 版权所有 盗版必究

目 录

第一篇 办公室弹性沟通的 8 条基本定律

决定一个人能力的高低,不仅仅靠智商,还要包括情
商 /3/

把同事想象成天使,在办公室里就不会遇到魔鬼
/8/

在自尊心方面,别人和你一模一样 /15/

能驾驭自己的情绪,才能真正驾驭自己 /22/

人需要包装但不能伪装 /27/

人人都会依赖他人,所以找一个更强的人去依靠
/31/

参加一次任何形式的竞选活动,给自己投上一票
/37/

弹性的沟通,“吃小亏占大便宜” /41/

第二篇 弹性沟通始于弹性心态

清理办公室里的“软件病毒” /47/

目 录

人与人的关系是一种平衡关系	/51/
影响办公室弹性沟通的 9 种心理	/55/
境遇不造人,是人造境遇	/59/
愉快的工作始于心态	/63/
塑造适应各种人际关系的性格	/67/
我们不是为了生气而工作的,又何必为琐事烦恼	/73/
医治“嫉妒”的最好药方就是在精神上战胜对方	/78/
遇事不公平的自我疗法	/82/
给职场压力装一个“减压阀”	/86/
从比尔·盖茨的脸到“电脑综合症”	/90/
午休是为了下午有更充足的能源	/94/

第三篇 让自己的谈吐更动人

凭借好口才点旺办公室的人气	/101/
人人都会说话,但有几个人会真正会说话	/106/

目 录

-
- 平步青云的谈话技巧 /112/
要善于发现别人的优点,赞扬他希望被赞扬的地方 /117/
上帝给了我们两个耳朵一张嘴,是让我们多听少说 /121/
病从口入,祸从口出 /127/
坦然对待你的失言 /134/
凡语生辉,点石成金 /137/
中国办公室十大隐私语 /140/
手势所透露的语言,要比所讲的更真实 /144/
聊天是办公室里沟通的重要手段 /148/
对待无聊话题,只能是装疯卖傻 /152/
幽默是一种轻松的深刻,面对严肃的肤浅,深刻露出了玩世不恭的微笑 /155/
-

第四篇 同事之间的弹性互动沟通

- 世事洞明皆学问,人情练达即文章 /161/

目 录

-
- 心要靠心来交换,感情只有用感情来博取 /167/
单打独斗已是过去时,现在要靠团队力量 /169/
“瞎子背跛子”,共同前进的最佳组合 /175/
是敌是友,全在你一念之间 /177/
越过办公室“雷区”的 22 条“军规” /183/
没有人缘的个人不良习惯 /188/
十万次小心中的一次不小心 /193/
弹性沟通原则——对人的好要有所保留 /198/
故意犯些无伤大雅的小错,避免给人太完美的印象
/201/
“吃亏”是感情账户上的储蓄 /204/
人们都愿意固守自己的缺点,揭开“伤疤”绝非易事
/208/
学会安慰他人的技巧 /214/
记住朋友们的生日,到时候给他们一份真诚而矜持
的祝福 /218/

目 录

第五篇 把握与上司弹性沟通的规则

- 观察老板,学习老板,戏说老板 /223/
 - 做一个让老板喜欢的人 /229/
 - 跟在老板的左右 /234/
 - 用“假糊涂”对待“真糊涂”的上司 /240/
 - 职场轶闻:两则老秘的故事 /246/
 - 秘书,充满前途的职业 /251/
 - 女秘书的“魅力”误区 /255/
-

第六篇 识破办公室里的阴谋

- 应付形形色色的人,用各种各样的招法 /259/
- 人的心理具有的双重性,是天使与魔鬼的战场 /266/
- 最可怕的人,是那些笑里藏刀的人 /270/
- 遭遇办公室超光速流言 /273/

目 录

是非终日有,不听自然无	/280/
对误解要“解”而不要“误”	/285/
怎样巧妙应付别人的奚落	/287/
办公室里隐私设防	/291/
删除文件比只扔到垃圾箱里要安全得多	/295/
以彼之道,还治彼身	/298/
人们在习惯性动作上,会泄露出自己的内心世界	/303/

第七篇 在办公室里树立自己的威信

如何培养你的领袖气质	/311/
提升你的魅力指数	/315/
多学科的知识有助于多维沟通	/318/
把同道的人当作朋友,同利的人只能称为面友	/320/
怎样让同事对你“言听计从”呢	/323/
坦白弱点是为了让别人喜欢自己	/330/

目 录

-
- | | |
|-----------------|-------|
| 才能和头衔相互作用关系 | /333/ |
| 利用同感开启对方的内心世界 | /335/ |
| 处处防御是被动,化敌为友是主动 | /338/ |
| 巧织成功关系网,但别为圈子所累 | /341/ |
-

第八篇 借助弹力往上爬

- | | |
|----------------------|-------|
| 自信人生二百年,会当击水三千里 | /349/ |
| 停止尝试之日,就是完全失败之时 | /354/ |
| 睁开眼睛,每一天都是决战 | /360/ |
| 才华横溢与能力横溢之比较 | /364/ |
| 你的职业生涯规划好了吗 | /369/ |
| 做一个办公室里的明星 | /373/ |
| 职场中如何打造个人“职业品牌” | /379/ |
| 扫清升职路上“绊脚石” | /381/ |
| 既要成功,就要付出代价 | /383/ |
| 职场中要摆正自己位置,“越位”会被吹犯规 | /386/ |
| 进入工作状态,为工作而存在 | /389/ |

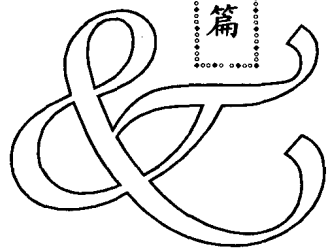
目 录

提高工作效率,挤出“空闲”时间	/394/
你的“薪情”现在好吗	/401/
裁员风暴来了,你的“奶酪”还在吗	/406/
命运不是机遇,而是一种选择	/410/
换个工作试一试,寻觅自己的特殊才能和强项	/ 414/

第九篇 办公室里的男女关系

办公室中的恋情掺杂着多种变数	/421/
办公室恋情关系正反双解	/425/
微妙的男女情谊,成了办公室里的笑料	/428/
介于爱情与友谊之间的第四情感	/431/
在办公室里找一位情人吗	/435/

第一篇



办公室弹性沟通的8条基本定律

1

决定一个人能力的高低， 不仅仅靠智商， 还要包括情商

读书的目的不在它本身，
而在于一种超乎书本之外的、
只有通过细心观察才能够获得
的处世智慧。——培根

情商(EQ)又称情绪智力,是近年来心理学家们提出的与智力和智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志和耐受挫折等方面的品质。以往认为,一个人能否在一生中取得成就,智力水平是第一重要的,即智商越高,取得成就的可能就越大。但现在心理学家们普遍认为,情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响作用,有时其作用甚至要超过智力水平。

美国心理学家认为,情商包括以下几个方面的内容:一是认识自身的情绪。因为只有认识自己,才能成为自己生活的

主宰。二是能妥善管理自己的情绪。即能调控自己;三是自我激励,它能够使人走出生命中的低潮,重新出发。四是认知他人的情绪。这是与他人正常交往,实现顺利沟通的基础;五是人际关系的管理。即领导和管理能力。

情商的水平不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来,它只能根据个人的综合表现进行判断。心理学家们还认为,情商水平高的人具有如下特点:社交能力强,外向而愉快,不易陷入恐惧或伤感,对事业较投入,为人正直,富于同情心,情感生活较丰富但不逾规,无论是独处还是与许多人在一起时都能怡然自得。

谢华获得博士学位后,在一家公司任职,有一次参加了全体职员都参加的智力测验,他获得了160分的高分。要知道,公司里从没人见过这么高的分数,而且标准值才100分,于是谢华理所当然地被称为天才。

众口一词的称赞并没有改变谢华的境遇,上司仍然没有提拔他的意思。谢华仍是一名业务员,最高职务也不过是临时负责一个三人小组的工作。

这里,给我们提出一个问题:智商高又意味着什么呢?

举个例子吧。谢华所在的公司有位汽车修理师,他不大可能在智商测验中得到超过80分的成绩。所以谢华总是想当然地认为自己比他聪明得多。然而,每当谢华的汽车出了毛病,谢华总是急急忙忙地去找他,焦急地注视着他检查汽车的相应部位,对他的分析如聆神谕般洗耳恭听——而他总是能把谢华的汽车修好。

那么,如果让这位修理师来主持智商测验,结果就会表明谢华是一个笨蛋,而且谢华也真的会是一个笨蛋。如果不让

谢华使用从学院里学习来的语言技巧,如果谢华不得不用双手去做一些复杂而艰苦的工作……谢华干得肯定很差劲。

再来谈谈谢华的汽车修理师吧。他有个习惯,每次见到谢华都爱说些笑话。有一次,他从引擎盖下抬起头来说:“博士,有一个又聋又哑的人来到一家五金店买钉子,他把两个手指头并拢放在柜台上,用另一只手做了几次锤击动作,店员给他拿来一把锤子。他摇摇头,指了指正在敲击的那两个手指头,店员便给他拿来了钉子,他选出合适的钉子就走了。那么,博士,听好了,接着进来一个瞎子,他要买剪刀,你猜他是怎样表示的呢?”

谢华举起右手,用食指和中指做了几次剪刀动作。修理师一看,开心地哈哈大笑起来,“啊!你这个笨蛋。他当然是用嘴巴说要剪刀呀。”接着他又颇为得意地说:“今天我用这个问题把所见到的人都考了一下。”

“上当的人多吗?”谢华急着问。

“不少。”他说:“但我事先就断定你一定会上当。”

“那为什么?”谢华不无诧异地问。

“因为你受的教育太多了,博士,从这一点上就可以知道你不太聪明的。”

决定一个人能力的高低,不仅仅是智商,还要包括情商,在实际工作中,交际能力、应变能力和口才等都显得比一个人的智商更能起到重要的作用,所以我们要学会综合性的能力。世界上受过高等教育、肩负光荣使命的人很多,可是,很多这样的人因为缺乏沟通能力,竟然连在社会上立足谋生都很困难。

不久前,在澳大利亚的一个牧场中,人们看到有三个大学

生在那里打工。这三个人中,一个来自剑桥,一个来自牛津,还有一个是德国某名牌大学的毕业生。人们都非常惊异:居然让大学生来看管家畜:他们在学校接受的教育是要做领导众人的领袖,而现在却在这里“领导”羊群。牧场主人没有知识,没有文化,是个大老粗,对什么书本、理论一窍不通,却知道怎么饲养牛羊。他雇佣的这些学生,虽然满腹经纶,能说好几门外语,可以讨论深奥的政治经济学理论,可是,要说挣钱却不能和一个老大粗相比。他整天谈论的只是他的牛羊、他的牧场,眼界十分狭隘,但他却能够赚大钱,而那些大学生却连谋生都很困难。尽管大学的名字很好听,其实什么实用的东西也没学不到。这是一场“有文化和没文化、大学和牧场的较量,而后者总是能够占上风”。

培根曾经说:“读书的目的不在它本身,而在于一种超乎书本之外的、只有通过细心观察才能够获得的处世智慧。”所谓“纸上得来终觉浅”,大概就是这个道理。

书本和大学里的文化教育确实可以使人提高,但这种文化常常是理论意义上的文化,它的获得常常是以牺牲人的活力和个人性格为代价的,仅仅有书本教育,会使人实际的技能得不到发展,最终人际沟通的潜能也会被扼杀。

与一个虽然没有机会上大学却在残酷的生存竞争中熟知人情世故的文盲相比,那样的学生显然是要打败仗。一个大学毕业生常常会不知道自己的真实分量,他往往生活在一个理想的王国里。但我们所生活的这个真实世界,往往并不在意他拥有多少高深的理论和渊博的学识。时代的弄潮儿并不是那些满腹经纶却不通世故的人,而是那些能适应现实的人。

情商高的人,生活比较快乐,能维持积极的人生观,不管