

每一个人都希望自己事事顺利，但是，很多时候，我们都要面对很多困难和坎坷。生活中的困难还可以有人帮你分担，但是工作上的困难，只能靠自己来解决。因此，我们每一个人都需要这样一本书，可以做我们的良师益友，可以给我们指点迷津，帮我们在困难时期拨云见日，重见光明和希望。那么，翻开本书，你就会发现，它就是你想要的那个“良师益友”。



掌握

职场圣经

化解

职场危机

✓ 职场心理学系列

不想当将军的士兵，不是好士兵。

战场上如此，职场上也是如此，不想加薪、升职的员工不是好员工。

徐 瑛◎编著

*Zhangwo Zhichangshengjing*  
*Huajie Zhichangweiji*

中国物资出版社

徐  
瑛◎编著



掌握  
化解

# 职场圣经 职场危机

*Zhangwo-Zhichangshengjing  
Huaxie-Zhichangweiji*

中国物资出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

掌握职场圣经 化解职场危机 / 徐瑛编著. —北京: 中国物资出版社, 2012.4

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4046 - 5

I. ①掌… II. ①徐… III. ①职业选择—通俗读物 IV. ①C913.2 - 49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第226113号

策划编辑 钱 瑛  
责任编辑 张 娟

责任印制 何崇杭  
责任校对 孙会香 梁 凡

---

出版发行	中国物资出版社		
社 址	北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼	邮政编码	100070
电 话	010 - 52227568 (发行部)	010 - 52227588 转 307 (总编室)	
	010 - 68589540 (读者服务部)	010 - 52227588 转 305 (质检部)	
网 址	<a href="http://www.clph.cn">http://www.clph.cn</a>		
经 销	新华书店		
印 刷	北京京都六环印刷厂		
书 号	ISBN 978 - 7 - 5047 - 4046 - 5 / C · 0141		
开 本	710 mm × 1000 mm 1/16	版 次	2012年4月第1版
印 张	21.25	印 次	2012年4月第1次印刷
字 数	330千字	定 价	39.80元

---

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

# 前 言

不想当将军的士兵，不是好士兵。战场上如此，职场上也是如此，不想加薪、升职的员工不是好员工。但是，如何让自己加薪、升职呢？这个问题，说起来或许比较简单，但是真正做起来就比较困难了。

很多时候，我们无法处理好为人处世、工作和竞争过程中与同事、上司或老板的关系，甚至我们根本就忽略了这些方面，以至于造成了我们在工作与生活中的许多苦恼。

每个人都希望受到周围的同事们羡慕和尊重，希望受到老板的赏识和器重，这种感觉是多么的惬意啊！每个人都可以许下很多美好的愿望，希望自己的工作可以更加顺利，更上一层楼，但仅仅依靠愿望是远远不够的，我们需要去行动，用行动去展现我们的才能，用行动去实现我们的梦想。幸运女神从来不光顾无准备的人，在职场中我们更要积极主动地去创造机会。为了把握机会，我们要努力提高自己各方面的能力，激发自己对待工作的热情。有百分的热情，才会有百分的成绩。热情地对待工作，对待同事，对待老板，生活同样也会热情地对待你的。

其实，办公室在某种程度上说就是一个小型社会，许许多多的人都在办公室里度过一天中大部分的时光，因此，良好的工作环境以及工作氛围是十分重要的，可以让你心情舒畅地度过工作时间。

随着社会的变化，职场的环境也在时时刻刻地变化着，要想适应这股变化的潮流，就必须不断地努力完善自己，提高自己的价值，加强自身技能的培养和锻炼，不断学习和进步，这样，才能保证自己在竞争激烈的职场上顺风顺水，而不是被淘汰掉。

本书讲述了每个人在职场中必备的三种特质,那就是逆商(AQ)、智商(IQ)和情商(EQ)。什么是逆商?智商怎么运用到职场中去?怎样提高自己在职场中的情商?这些问题,您将在本书中一一找到答案。本书从多个方面为您阐述职场中应该注意的问题,并教您如何正确处理这些问题。

相信本书可以使您在自己的个人成长和职业生涯中成功地迈上更高的台阶。充分运用好逆商、智商和情商,不论是对您的职业生涯,还是对您的平常生活,都将大有裨益。

编者

2011年9月

# 目 录

## 圣经一 逆商（AQ）——敢于面对职场困境， 寻求解决问题的途径

逆商（Adversity Quotient，简称AQ）也称挫折商或逆境商。它是指人们面对逆境时的反应方式，即面对挫折、摆脱困境和超越困难的能力。不论你是职场新人还是小资白领，想要获得成功，你不仅需要娴熟的专业能力、超前的创新意识和卓越的管理才华，还需要一个必不可少的法宝，就是逆商。

### 第一章 勇敢：面对困难，敢于迎难而上

将成功者和失败者进行比较，他们的年龄、能力、成长背景、教育程度等种种方面都很可能相同，但是有一个差别，那就是对待挫折的反应不同。低逆商者跌倒时，往往无法爬起来，他们甚至会跪在地上，以免再次遭受打击；而高逆商者的反应则完全不同，他们被打倒时，会立即反弹起来，并充分吸取失败的经验，继续往前冲刺。低逆商者的忧虑及失败感使精神难以集中，绝望的心情也可能会使他们放弃及逃避奋斗，不能在奋斗中体验满足，所以缺乏克服困难的持久力。高逆商者却能从面对挑战中获得满足感，所以更能自发持久地面对困难。





1. 勇敢面对艰难困苦 /4
2. 树立榜样，汲取力量 /7
3. 不要被挫折打倒 /10
4. 总结经验教训，重新站起来 /12
5. 身处逆境要坚强 /14
6. 接受最坏的情况 /17
7. 如何面对工作压力 /19
8. 从容面对裁员 /21
9. 不要因一次失败而否定自己 /23

## 第二章 转变：另辟蹊径，积极解决问题

很多时候，我们在职场上遇到困难和不顺心时，要学会积极主动去面对问题，解决问题。如果按照常规做法无法解决这些问题，那么就要学会另辟蹊径，转变方法去解决，例如，向同事和上司请教，博采众长，听从别人的建议和劝告等。总有一种办法是可以解决问题的，就要看你有没有摆正自己的心态，有没有面对困难、承认失败的勇气。

1. 求教于人，博采众长 /26
2. 承认错误，转变方法 /29
3. 以失败为师，从失败中吸取教训 /33
4. 能屈能伸大丈夫 /36
5. 听人劝，吃饱饭 /39
6. 攻克眼前的困难 /42
7. 选择自己感兴趣的工作 /43
8. 一切从实际出发 /45

## 第三章 乐观：相信自己，变压力为动力

能够成大事的人往往对自己的人生充满了希望，在对人生充满希望的同时，也表现了他们对人生积极乐观的态度。成大事的人积极乐观的态度就是在挫折中主动寻找希望，即使道路坎坷，荆棘绕身，他们也能主动地寻找希望和转机，愉快地享受生活。他们在不能取得胜利的时候，也乐于接受失败和挫折，勇于面对，并且愿意去承担。

1. 相信自己，不轻言放弃 /48
2. 分外工作也要做 /51
3. 成功在于乐观与坚持 /53
4. 走出来，不要活在过去的阴影里 /56
5. 坚韧不拔，不怕吃苦 /59
6. 积极向上，是成功的前提 /61
7. 乐观开朗，切勿怨天尤人 /63
8. 摆正意识，激发潜能 /66
9. 凡事不要消极被动 /71

### 圣经二 智商（IQ）——提升自我能力， 提高工作效率

智商（Intelligence Quotient，简称IQ）就是智力商数。智力通常叫智慧，也叫智能，是人们认识客观事物并运用知识解决实际问题的能力。在职场，无非是做事与做人。做事，就需要智商。







## 第四章 敬业：努力工作，培养敬业精神

一个人在追求成功的过程中会遇到这样那样的困难，想要战胜种种困难，就要有敬业精神。敬业精神是强者之所以成为强者的一个重要原因，也是弱者走向强者应该具备的职业品性。如果你在工作上能始终保持敬业，并且把敬业变成一种习惯，你不仅仅会使自己的工作展开得更加顺利，而且也会从敬业的精神中收获可以让你终生受益的东西。

1. 敬业让你出类拔萃 /76
2. 把敬业变成习惯 /78
3. 职业是人的使命所在 /81
4. 合理安排时间，提高效率 /83
5. 不要轻易缺勤请假 /86
6. 尽快转变你的错误观念 /88
7. 以感恩的心态工作 /90
8. 爱岗敬业，要有主人翁意识 /93
9. 小事决定成功 /96
10. 工作本身没有贵贱之分 /99
11. 天才来自苦干 /102

## 第五章 适应：面对工作，能够接受并适应

世界是千变万化的，每天每时每刻，社会都在向前发展，都在进步，职场也是如此。如果你在工作中不积极主动去掌握一些新的信息和新的技能，就有可能随时被社会淘汰，因此，面对新的变化，要接受，并善于变通，最终适应下来，从而跟着社会的进步而进步，做一个永远不会被淘汰的与时俱进的好员工。

1. 主动出击，毛遂自荐 /106
2. 学会使用办公设备 /109
3. 完成任务需要不断学习 /111
4. 工作中的小技巧 /113
5. 争取接受培训 /115
6. 把工作当成一种快乐 /118
7. 善于变通 /121
8. 不要动不动就说“不” /123
9. 多掌握信息，给老板当军师 /125

## 第六章 领悟：提高悟性，参透老板的意图

在职场中，有一点需要注意，那就是：学会领悟老板的真实含义，领悟老板的“潜台词”。通常情况下，老板的潜台词非常多。因为很多时候，出于多种原因的考虑，或碍于身份的关系，或者其他因素，许多话老板无法直截了当地讲出来。这时，如果你是一个有心人，通过察言观色，充分领会他的言外之意、话外之音，你肯定会获得老板的认可与赏识。

1. 善于领会老板的“潜台词” /130
2. 拒绝借口，培养良好的工作习惯 /132
3. 记住，这是你的工作 /135
4. 不要推卸责任 /137
5. 你是在为自己工作 /140
6. 要有责任心 /143
7. 不要让推诿成为习惯 /146
8. 决策：让思维“跑”在老板的前头 /150
9. 用行动把握老板的期望 /153
10. 自动自发，积极主动 /157





## 第七章 创新：有创新意识，做有创意的员工

提到“创新”，并非彻头彻尾的“革命”，而是根植于旧的传统，继而产生新的方法，独辟蹊径。没有旧的规则，新的规则就会无可依托，正所谓“皮之不存，毛将焉附”。创新的过程其实是一个不断“吐故纳新”的过程，只有对既定规则“了然于胸”才会根据旧规则，创立新模式。既定规则是土壤，“创新”就是美丽绝伦的花，大胆创新，勇于创新是成功的良好保证，可以让你的职场生涯得到升华，并能充分实现自我价值。

1. 培养创新精神 /162
2. 培养自己当老板的能力 /164
3. 创造力，为自己打造一片天空 /166
4. 敢于挑战别人没有做过的事情 /170
5. 机智制胜：死板的人不会有发展 /174
6. 做个有创意的优秀员工 /177
7. 不断学习是最佳的工作保障 /179
8. 创新才有竞争力 /182
9. 创造性地工作 /184
10. 敢于创新 /187

## 第八章 技能：多学习，不断增加自身筹码

不管是个人还是企业，冲击和改变是不可回避的。能调整自己，每天进步一点点，走向“自强”的个人或企业，才会顺利发展。因此，我们每一个人，都需要不断地为自己的工作能够更加顺利而增加筹码，不断地学习，不断地加强自身技能，这样才能更加顺利地开展工作，也更能体现自身的价值。

1. 把握你的机会 /192
2. 掌握信息也等于掌握了技能 /194
3. 每天都给自己充电 /196
4. 精益求精 /198
5. 不要忘了继续读书 /201
6. 开发自己的潜能 /203
7. 善于向他人请教 /204
8. 写好述职报告 /205
9. 好想法也要写好建议书 /208

## 圣经三

# 情商（EQ）——摆正心态， 做好工作的同时也要处理好人际关系

情商（Emotional Quotient，简称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、耐受挫折等方面的品质。总的来讲，人与人之间的情商并无明显的先天差别，更多与后天的培养息息相关。曾经有人认为，决定一个人职场发展的主要因素是智商，而现在，更多的心理学专家认为是情商。

## 第九章 热情：对待工作，不要熄灭你的热情之火

微软的招聘官员曾对记者说：“从人力资源的角度讲，我们愿意招的‘微软人’，他首先应是一个非常有激情的人：对公司有激情、对技术有激情、对工作有激情。可能在一个具体的工作岗位上，你也





会觉得奇怪，怎么会招这么一个人，他在这个行业涉猎不深，年纪也不大，但是他有激情，和他谈完之后，你会受到感染，愿意给他一个机会。”这就是激情的力量，在工作中，永远不要失去你的热情之火，才能更加出色。

1. 用勤奋之石补能力缺口 /214
2. 提高工作效率会事半功倍 /217
3. 对待工作，要不落人后 /220
4. 工作热情超过老板 /223
5. 高薪来自勤奋 /225
6. 每天多做一点 /228
7. 用心去做每件事 /231
8. 将出人头地的意向灌输到工作中 /233
9. 保持工作的激情 /236

## 第十章 态度：端正态度，不要把工作当成负担

我们生活在一个压力极大的社会环境中，我们为了生活拼命地工作，但在实际上，不管我们有意或无意，主动或被动，工作几乎成了我们生活的唯一内容和支柱。一旦失去工作，我们不仅会在物质上垮掉，同时也会在精神上垮掉。而在工作中，由于各种原因，我们又会时时感受到一种难以解脱的束缚，经受无法避免的挫折，从而体验到深刻的无力感与无奈。这个时候，我们要端正态度，不要把工作当成一种负担，要学会合理规划自己的生活与工作。

1. 健康最重要 /240
2. 不要只为薪水而工作，还要有抱负 /243
3. 换工作前先换一下心情 /245
4. 别为工作而失去生活 /248

5. 不做工作的奴隶 /250
6. 重要的是工作态度 /252
7. 如何面对单调的工作 /253
8. 没有卑微的工作，只有卑微的工作心态 /255
9. 为工作“疯狂”不值得 /257
10. 工作不仅仅是为了薪水 /259

## 第十一章 控制：善于控制， 不让情绪左右自己的工作心情

走入社会，什么样的事情都可能遇到，在处理工作和事务时，要学会保护自己免受伤害，要学会控制自己的情绪，不要轻易地把自己的不良情绪表露出来，以免伤害自己、得罪别人。不要把个人的情绪作为工作的主旋律，一遇到不顺心的事就挂在嘴边，表现在脸上。

1. 控制情绪，学会忍耐 /262
2. 控制自己的情绪，让自己更加成熟 /265
3. 身在职场应谦虚 /267
4. 能忍、会忍、善忍 /269
5. 培养容忍错误的“肚量” /271
6. 职场中如何控制情绪 /273
7. 偏激是职场大忌 /276
8. 不要压抑，但也不要冲动 /278
9. 控制你的情绪 /280
10. 保持稳健的心态 /282
11. 不要把情绪带到工作中 /284



## 第十二章 交际：提升职场交际能力， 妥善处理人际关系

身在职场中，很多事情都是身不由己的，与同事，与上司，与老板，与客户之间的关系，就是一个复杂的难以处理的关系。但是，你在工作中，不可避免地要面对这些复杂关系的处理问题，因此，要不断提升自己的职场交际能力，处理好职场中的各种人际关系，只有处理好各种关系，才能促进你工作的顺利开展，否则，你只会处处碰壁。

1. 不要当众指责你的上司 /286
2. 提携后进，利人利己 /289
3. 新老同事要处理好关系 /291
4. 良好的人际关系是一种财富 /294
5. 不要吝啬你的赞美之词 /298
6. 处好同事，相安无事 /301
7. 妥善处理和小人的关系 /304
8. 不要挡别人财路 /307
9. 圆滑处世，慎防他人的疑忌 /309
10. 做人做事不必面面俱到：你不可能让人人都满意 /311
11. 逢人只说三分话，不可全抛一片心 /315
12. 要想口碑好，就要搞好同事关系 /317
13. 大家需要互相帮助 /321
14. 做一个受欢迎的人 /323

参考文献 /326



## 圣经一

# 逆商（AQ）——敢于面对职场困境， 寻求解决问题的途径

逆商（Adversity Quotient，简称AQ）也称挫折商或逆境商。它是指人们面对逆境时的反应方式，即面对挫折、摆脱困境和超越困难的能力。不论你是职场新人还是小资白领，想要获得成功，你不仅需要娴熟的专业能力、超前的创新意识和卓越的管理才华，还需要一个必不可少的法宝，就是逆商。



