



个人发展译丛.....

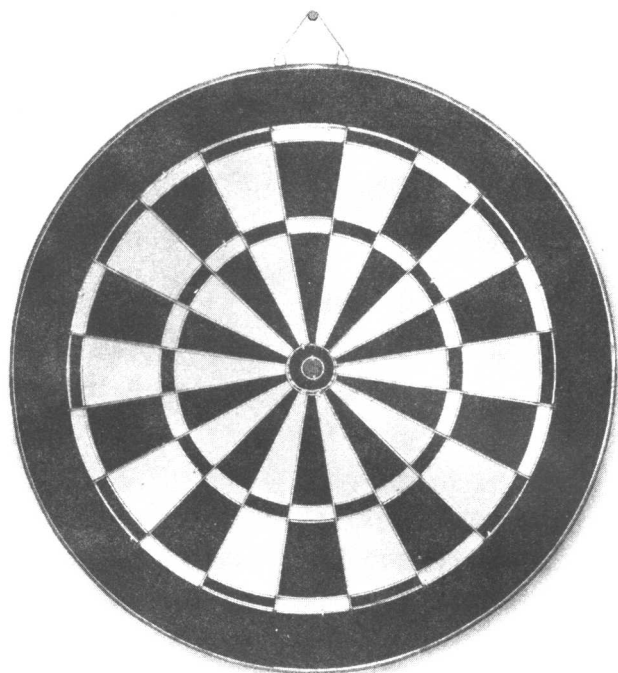
职场成功 指南

——获得职业优势的全面个人技巧

Get What You Want at Work

the complete personal
skills guide for career advantage

罗斯·杰伊(Ros Jay) 著
孟丽萍 蒿青 邵凌 译



个人发展译丛

职场成功 指南



——获得职业优势的全面个人技巧

Get What You Want at Work

the complete personal
skills guide for career advantage

罗斯·杰伊(Ros Jay) 著

孟丽萍 蒿青 邵凌 译

图书在版编目 (CIP) 数据

职场成功指南——获得职业优势的全面个人技巧/杰伊著；孟丽萍等译
北京：中国人民大学出版社，2004
(个人发展译丛)

ISBN 7-300-05658-X / F·1777

I. 职...

II. ①杰... ②孟...

III. 职业选择 - 基本知识

IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 056947 号

个人发展译丛

职场成功指南

——获得职业优势的全面个人技巧

罗斯·杰伊 著

孟丽萍

蒿青译

邵凌

出版发行 中国人民大学出版社

社址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电话 010-62511242 (总编室)

010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.tlmet.com> (人大教研网)

经销 新华书店

印刷 河北科技师范学院印刷厂

开本 965 × 1270 毫米 1/32

版次 2004 年 7 月第 1 版

印张 4

印次 2004 年 7 月第 1 次印刷

字数 116 000

定价 9.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

你有什么样的追求呢

我们每个人在工作中都有很多的追求。或许你想得到提升，或许是想达成一笔可观的交易，或许只是想跟同事们关系融洽，很可能你还会有以下的这些追求：

- 实际的工作奖赏（例如加薪、提升或者额外的奖金）；
- 满意的工作成果（例如销售业绩好、建议被采纳或者制度得到改善）；
- 轻松的工作环境（例如良好的人际关系、先进的办公设备或者合适的工作时间）。

你是否注意到有些人似乎没付出什么努力却得到了想要的一切；而另一些人工作很辛苦却收获甚微？那是因为你需要恰如其分地运用各种技巧才能如愿以偿。由于你的追求千差万别，所以你所需要的技巧就应该多种多样。

同大多数人一样，你可能很善于做好某些事情，很有收获。你也许和同事关系融洽，令人羡慕；兴许在事业上飞黄腾达；或许推销有术，游刃有余。但是我们总会有尚未掌握的技巧；这正是本书的意义所在。你会从此书中找到你所需要的全部技巧，以便如愿以偿——实际的工作奖赏、满意的工作成果或者轻松的工作环境。

一旦你学会这些技巧并将它们付诸实践，使其融入正常的工作生活中，你会发现大多数时候可以达到目的。这样，也足以保证你梦想成真。当有重要的事情要处理时，你则需要多加留心，更好地运用这些技巧。

确定你的目标

一开始一定要给自己确定一个明确的目标。比如，不要仅仅告诉自己：我想在工作中得到更好的奖赏。你要明确是什么样的奖赏——是一间高级的办公室？一个更高的职位？还是加薪？增加多少？只有当你看清目标时，你才能集中精力去实现它。

你的目标现实了吗

一旦你有了一个明确的目标，想一想它是否很现实。如果你根本没有资格加薪，那么空想是徒劳的。你能找出加薪的理由吗？或者在半年内能找到吗？同样地，你也不要奢望同一个从未与你们公司做过 5 万英镑生意的客户达成一笔 50 万英镑的交易。一定要确保你的追求是很现实的，或者在你期望得到它们之前，想方设法使它们变得现实。

谋划策略

想一想你如何才能达到目标。你需要做什么？你需要同谁谈话？例如：如果你很诚实，承认自己没有加薪的理由，但是在下半年如果你能增加销售额就有了充分的理由。那么你应该如何去做呢？假设你很想改善与同事的关系，你是否该同他们谈一谈？你是否能改变一下自己的行为举止？换句话说，你如何从现在做起逐渐达到预期的目标呢？

全力以赴

一旦你明确要做什么，就应全力以赴地按照下面章节讲述的技巧做下去，直到成功。按照你的计划行事，并监督每一步的进展，

以确保达到自己的目标。团结他人（第3章会告诉你如何去做），这样，在你努力的过程中你会结交朋友而不是疏远他人。你如果得不到大家的认可，就永远不会成功。学会必要的技巧，并确定你的目标和达到目标的方法，二者结合起来，你将胜券在握，事事成功。

目 录

第1章 建立自信	1
1.1 问候别人	1
1.2 听起来自信	2
1.3 建立真正的自信	3
1.4 小结	3
第2章 处事稳健	5
2.1 委曲求全	6
2.2 咄咄逼人	7
2.3 处事稳健	8
2.4 对别人表示尊重	9
2.5 表露出自己的真实情感	10
2.6 要诚实	11
2.7 学会坚持自己的立场	12
2.8 学会说“不”	13
2.9 小结	15
第3章 员工管理	16
3.1 激励	16
3.2 如何奖励员工	17
3.3 创造氛围	20
3.4 自身的态度	21
3.5 选择合适的语气	21
3.6 人际关系网	22
3.7 小结	24
第4章 应对难题	25
4.1 你的情绪	25
4.2 他人的情绪	27
4.3 反馈	33
4.4 小结	35

第5章 取悦老板	36
5.1 十要	36
5.2 十不要	43
第6章 学会倾听	49
6.1 改掉不好的倾听方式	50
6.2 积极地倾听	51
6.3 无声的信号	53
6.4 让其他人倾听	54
第7章 会议管理	55
7.1 与人交谈	55
7.2 准备你的方案	57
7.3 如果你还是失败了,该怎么做	63
7.4 小结	64
第8章 缓解重压	65
8.1 工作被打断	66
8.2 超负荷工作	68
8.3 紧张	70
8.4 小结	74
第9章 提升形象	75
9.1 你的个人形象	75
9.2 招人喜欢	78
9.3 引人注目	80
9.4 小结	81
第10章 工作高效	82
10.1 挤出时间	83
10.2 安排好自己的工作	84
10.3 日志	86
10.4 小结	89
第11章 善于创新	91
11.1 打破陈规	92
11.2 方法	93
11.3 推陈出新	96
11.4 小结	97

第 12 章 谈话技巧	98
12.1 说服别人的心理战术	98
12.2 表明你站在他们的立场上	99
12.3 引导他们站到你的立场上来	103
12.4 小结	106
第 13 章 成功谈判	107
13.1 双赢谈判	108
13.2 明确自己的谈判底限	109
13.3 谈判技巧	110
13.4 圆满收场	113
13.5 小结	114

建立自信

自信是获得成功至关重要的因素。你不必妄自尊大以及言行莽撞——无声的自信同样能给人留下深刻的印象。如果你自己表现得不自信，那么其他人也不会对你有信心。不管怎样，你应该明白自己在做什么，这样别人才能服从你的领导。你会看到人们总是愿意信赖身边那些信心十足的人，他们有时甚至说不清为什么如此信赖这些人。只有经过若干次失败后，他们才会意识到自己看错了人。

1.1 问候别人

第一印象一旦形成就不易改变。如果你能给人留下充满自信的第一印象，你就会逐渐建立起一个自信的形象。自信的人总能达到自己的目的。因此我们在与人见面和相互问候时一定要自信。这里介绍几种方法。

- 当你去见某人，想上前问候却信心不足时，深吸气并数到三，然后用嘴呼气（这样做很容易，还不会被人发觉）。如果需要，可以反复这样做。然后挺起胸走过去问候他。
- 问候他人时要面带微笑，无论是第一次还是以后的每一次。
- 进行目光交流。害羞的人习惯低头看脚或手，千万不要这样做。
- 握手时要坚定（你可以自己或找朋友练习一下）。不要为是否要与人握手而烦恼，因为这样很容易陷入“握与不握”的犹豫之

中，并会让双方都很尴尬。解决这个问题的办法很简单：如果你伸出手时坚定、自信，他们也会像你一样。如此坚决果断，你会看起来相当自信、热情和友好。

- 热情地打招呼，不要等着看对方是否先说话。
- 第一次与某人见面，要主动介绍你自己（说话要清清楚楚，不要含含糊糊），除非有其他人介绍你。当你伸出手并微笑时，可以这样说：“你好，我是罗斯，很高兴见到你。”
- 使用自信的肢体语言。基本的意思就是要看起来很放松，但很机敏——如果你坐着，要把双臂自然放在身体两侧或放在腿上。要进行目光交流，并看上去对谈话很感兴趣。要避免你的身体姿势是双臂交叉（这是一个防守性的姿势），用手挡住脸，坐在椅子边上。

提前计划

事先决定好你要说什么和做什么，然后就不要犹豫——你完全能自信地说出想说的话，决定去握手、问候、微笑和进行自我介绍。这些事情你越经常做，就越会成为习以为常的事情，很快它们就会成为自觉的行为。那样你会看上去很潇洒、很自信。

1.2 听起来自信

就讲话而言，你可以借此加强你的自信形象。这里有几种好方法：

- 讲话清楚，不含糊，谈话声音不要太小以至让人听起来很吃力。
- 事先想好用什么词来阐述想说的事，以便届时讲起话来很自信。
- 对于令人紧张的对话，可以事先与朋友或自己在镜子前演练一下。
- 当你同某人谈话时，如果你一开始就感到紧张，不知道如何应对，就让自己说话速度加快。你应该专心于谈话——对所谈的事情感兴趣，停止想自己的问题，集中精力在谈话上。这不仅是一种

得体的待人接物的好方法，也可以使你解除忧虑，看上去越发自信。

如果你怀疑自己的能力，别人也同样会怀疑。因此，如果你被邀请去做第一次演示或去会见一个重要客人，不要说：“我不知道是否能干好，因为我不善于做这类事情，我担心会令你失望。”你不必佯装潇洒，也不要辜负别人对你的信心。你可以这样说：“我从来没有做过这类事，但是我相信我行。只要我能得到足够的支持，一切都不成问题。我会享受挑战带来的乐趣。”

1.3 建立真正的自信

如果你很害羞或紧张，或者你只是感觉如此，请牢牢记住：你对想做的事情越清楚，你的自信心就越强。如果你与人见面时感到紧张，就提前想好你要说什么。如果你愿意，可以在镜子面前练习一下。想好你是否一见面就伸出手，或是等他们先伸出手来。做好一切准备，你就不会感到害羞和紧张的了。

同样的方法也适合于诸如做报告、演讲、主持会议等易产生紧张心理的活动。计划好要做的事情，一步步地做下去，认真研读与主题有关的内容，给自己留出充分的时间进行准备。对于演讲、演示等，需要反复排练直到你有了充分的把握。这样做对建立自信尤为重要。

1.4 小结

自信需要进行大量练习才能建立起来。重复做这样的练习，它就会变成一种习惯。在你认识到自己已经养成了这样的习惯之前，你早已变得比以前自信多了。要养成自信的习惯，你只需要按照如下要求去做：

自信地问候：

- 微笑；
- 目光交流；
- 坚定地握手；

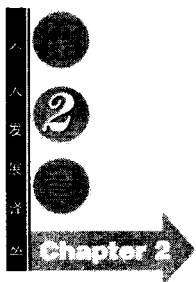
- 问好；
- 使用自信的肢体语言。

听起来自信：

- 说话清楚；
- 反复演练你想说的话；
- 把注意力放在其他人身上，不要担心如何去应对。

反复练习直到你真正地充满自信：

- 准备你将要说的内容；
- 与朋友进行演练或独自在镜子前进行练习。



处事稳健

你要处事稳健，否则会一事无成。处事稳健绝非一种与生俱来的能力，我们必须通过学习来掌握它。虽然很多人有时能够做到，但是却很少有人不经训练便会事事成功。那么该如何去做呢？在回答这个问题之前，先来看一看你是否认同下面这两个情景中的做法。

情景 1:

你的老板叫你进来，满脸的不高兴。他们刚从一位经理那儿得知昨天召开一个极为重要的部门级会议，你迟到了半个小时。他们对你很失望——你让整个团队丢脸了。你开始解释，但他们认为你没有任何借口这样做。你咕咕哝哝地道了个歉，就很快溜了出去。

好了，那不该是你，再试试下面这种做法。

情景 2:

你的老板叫你进来，满脸的不高兴。他们刚从一位经理那儿得知昨天召开一个极为重要的部门级会议，你迟到了半个小时。他们对你很失望——你让整个团队丢脸了。你听说后立刻勃然大怒——这不是你的错，是因为那位经理改变了开会的时间却没有通知你。你驳斥了你的老板，并对那位经理抱怨了一通，又反过来抱怨你的老板，说他认为你做出这样的事没有正当理由。随后，你就气冲冲地离开了。

如果你还在猜想上述两种做法中哪种处事稳健，答案为：两种

都不是（也许你也猜到了）。事实上，所说的处事稳健就是杜绝上述两种情景的发生。在我们仔细研究如何做到处事稳健之前，让我们先看看处事不够稳健的做法以及我们为什么不能这样做。处事稳健是两种极端做法之间的一种平衡。如果将处事稳健比喻成跷跷板的中心支点，这两个极端分别就是委曲求全和咄咄逼人。



委曲求全

情景 1 是典型的委曲求全行为。我们不愿冒当面顶撞老板的风险，却试图简单地了结事情。不做任何辩解，不去据理力争，只是怕得罪老板会对自己不利。委曲求全意味着采取表面上看来简单易行的做法，包括以下几种：

- 把个人的感情掩盖起来。
- 说一些你认为别人爱听的话。
- 即使不是你的错也要道歉。
- 做更多的工作而不说“不”字。
- 允许别人占你的便宜。

你能看出哪一种做法与自己的相同吗？我们许多人至少在一些时候，或至少和某些人（老板经常是其中的一个）相处时是委曲求全的。短时间看来，这样做的确可以避免不愉快和冲突。但是，这样做又会产生什么问题呢？

委曲求全可能取悦周围的每一个人，但对于我们自己来说是不利的。下面就是由此带来的一些危害：

- 抑制情感可能导致不满、挫伤积极性和带来工作压力。
- 对有些人来说，自己的情感只能掩盖一会儿。很快他们就会表现得咄咄逼人，而这样做是很不利的（下面我们很快要讲）。
- 抑制的情感也可能引起我们对所恭维的人产生怨恨和反感。
- 如果我们从不公开表示不同意见，许多好主意将永不见天日。这不仅使我们备受挫折之苦，还意味着我们无所作为。
- 鼓足勇气去冒风险或者提出相反的观点会为你赢得尊重、奖赏和提升。如果你整天低着头，就很难做到这样。
- 不是你的过错而道歉，给人的印象是你该受责备。

• 因为不会说“不”，让别人利用了我们过于善良的本性，我们会劳累过度。

上面所述让你知道了为什么委曲求全不好。它会带来工作压力、挫伤积极性、产生怨恨、劳累过度、工作受挫、失去提升和加薪的机会……这里列举的只是委曲求全带来的一部分弊端。

2.2 咄咄逼人

另一种极端的情况是怎么样的呢？我们中有些人咄咄逼人，是因为觉得这样做可以达到目的。还有些人是因为长期委曲求全而过分压抑，最终爆发出来。那么为了达到目的我们会怎样做呢？

• 为了不压抑情感而直抒胸臆——尽管有时会伤害或冒犯别人。

- 强行推出我们的观点，必要时以贬损别人的观点为代价。
- 如果有人想利用我们，告诉他我们的忍耐是有限的。
- 提高嗓门或使用攻击性或威胁性的语言来吓住别人。

确实，在短时期内的咄咄逼人往往能够帮你达到目的，而且有些人并没有做得很过分，只是偶尔有些这样的行为。是不是这样做就可以呢？

不行。即使偶尔地表现出咄咄逼人也意味着别人会长久提防我们的行为会给他们带来的威胁。偶尔一般的攻击性表现可能不像经常强烈的攻击性表现那样严重，但仍不是什么好事。

那么，通过采取某种手段来达到目的错在哪儿呢？下面列出的是攻击性表现会引发的一些问题：

• 因为害怕攻击性的反应别人往往不跟我们说心里话。譬如，同事们不会告诉我们怎么改进和他们之间的工作关系；老板可能不告诉我们提交的报告有什么错误（这样的话，我们怎么能在下一次加以改进而得到更多的赞誉呢）。

• 会在同事、下属、老板以及其他经理中留下一个不好的名声，这无助于我们得到有趣和令人振奋的工作，尤其是需要与人合作的工作。这也不利于得到提升。

- 如果强行推出自己的观点，那么别人会因怨恨和出于个人目

的而否定我们的观点，全然不顾我们观点的好坏。

- 如果我们冒犯或伤害别人，他们也会以牙还牙的。
- 采用胁迫或不友好的语气与别人交流，意味着我们会经常发现自己处于争论和冲突之中。每个人都试图固执己见，这不是最有效的解决分歧的办法。

这样的话，我们会得到一个坏名声；没有人告诉我们需要知道的事情；我们的意见不太会被采纳；人们对我们不友好；我们将会陷入更多的争论和冲突中，并毁掉自己的提升机会。这样的列举并未详尽，但是可以使人相信咄咄逼人从长远来看并非是一个比委曲求全更聪明的策略。所以让我们把二者折中一下，以求平衡，即：处事稳健。

2.3 处事稳健

稳健的处事方式结合了两种极端处事方式的全部长处，避免了所有的缺憾。这种方式简单易掌握，能够帮你心想事成。更妙的是，稳健的处事方式无论从长期还是短期来看都很奏效。一旦你掌握了基本的技巧，便可终生受益，而不是偶有所获。你会逐渐感受到以下这些益处：

- 你能表达你的情感，没有人与你作对，你不再会有情感压抑、挫折感和压力。
- 别人会用平静、谦和的态度回应你，你会感到你的话他们听进去了。
- 别人也会对你表露他们的观点和情感，你尽可以相信他们的话，这是你需要听到的。
- 你将学会提出有争议的观点，而不引起冲突；你能畅所欲言，如鱼得水。如果别人同意你的意见，他们就会很高兴地接受。
- 这意味着你能对自己的观点更加自信。
- 你将赢得易于合作的名声，别人会主动请你加入团队去做有趣、颇具影响的项目。
- 你将赢得老板、同事和队友的尊重。
- 你尊重他人，他人也尊重你，你和大家相处愉快。