

◎ 办公室生存丛书

(美) 约翰·布林克霍夫 著 张怡华 译

办公室通吃101招

办公室野战规则

办公室里硝烟弥漫……

上班族如何避免背部受敌？

加薪！晋级！受人爱戴！

…… 战略专家兼公关高手帮你解决难题。



本丛书所说的各点
一定要时刻铭记，
你将是吃得开的员工

南方日报出版社

◎ 办公室生存丛书

(美) 约翰·布林克霍夫 著 张怡华 译



办公室野战规则



南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室野战规则 / (美) 布林肯霍夫著; 张怡华译. —广州:
南方日报出版社, 2003
(办公室政治丛书)
ISBN 7-80652-300-6
I. 办... II. ①布... ②张... III. 办公室—工作—基本知
识 IV. C931.4
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 107051 号

本书由汉湘文化事业股份有限公司

授权独家出版

办公室生存丛书

办公室野战规则

(美) 布林肯霍夫著 张怡华译

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 肇庆市科建印刷有限公司

开 本: 850mm × 1168mm 1/32

印 张: 8.5

字 数: 180 千字

印 数: 5000 册

版 次: 2004 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 18.00 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网 址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

作者简介

约翰·布林克霍夫是位名副其实的戰略專家，曾于多家大型机构任职，积累了成功的事業經驗。他在美国陸軍部服務二十五年，并担任高級官員，此后又轉任美国國防部要職。目前他正担任美国政府的獨立諮詢專家與高級公關顧問。

譯者簡介

張怡華，畢業于台灣中原大學企業管理系，曾任職于多家知名的貿易公司，擔任人事主管。平時他在多家報章開辟專欄，就辦公室問題為上班族指點迷津。

前 言

这是一本献给上班族的办公室完全手册。办公室里的上班族，通常受雇于企业集团、政府、大学、基金会或是其他的组织。一个组织如果太大而无法紧密运作，只好被分割成小型团体或工作中心，以便完成原先的任务，那么，这些小型团体间彼此沟通的必要性，就会构成大型组织独特的行为特质。许多公司虽然少于100人却有大型组织的特质，例如：法律事务所、专业的药品公司、大学、房地产公司及顾问公司等。显而易见，如果你能在大型组织中如鱼得水，那么在一般的工厂公司更是游刃有余了。

大型组织有其存在的必要，因为独力难以支天，而众志成城，就好比计划愈大，组织相对地会被要求做更多的事。在文明进化的过程中，许多复杂的大型发展计划便须借助大型组织完成。事实上，如何结合个人或小团体的力量以达到事半功倍效果，非但是文明进步的精髓，亦是大型组织存在的意义。当然这也就是大型组织可以造就金字塔、建立罗马王朝、发明商业金融体系、探索整个世界，甚至远达月球的原因。

以美国为例，美国人对大型组织有种爱恨交织的情感。在

美国，大型组织并不受欢迎，即使是在组织中工作的人亦有同感。但大家都是靠大型组织来过活，例如：他们虽不甚满意美国邮政，但邮件却得倚赖其递送。奇怪的是，人们一面鄙视大型企业，却一面购买其产品。他们颂扬孤独的英雄——农夫、猎人、企业家——但是，自己却置身于大型组织中工作。说实在的，我认为大型组织在美国有其存在的必然性。因为一个有着大量人口、大量供需资源及复杂经济的国家，就需要大型组织去规划及发展一大型计划。

更多的组织规模没有那么大，其组织结构相对简单得多。但无论如何，一个组织有效率与否，完全倚赖其雇员，特别是管理阶层，当然也包括制造与服务阶层，以及那些绝大多数在办公室中完成工作的上班族。没有一个组织是完美的，其中亦不乏泛泛之辈。大部分组织的生存之道就是运作。当然，会有生意兴隆与关门大吉的分别，但是它们的共通点就是工作环境中一定有些普通分子存在。因此，员工对工作环境适应与否，就是组织成败的主因。

这本书里的守则，企图帮助办公室的上班族了解、适应组织的工作环境。这些“常识”主要是我在办公室的经验之谈。我所提供的意见是否有用，则如人饮水，冷暖自知。但在强调办公室上班族面临的伦理道德问题时，我同时也提供一些对日常生活的实际建议。或许还有其他更多我没提到的守则，但本书内容对作者及读者来说，似乎已足够了。我将相关性的守则编入同一章节中，让每个守则都能够传达一个完整的思想。

阅读本书的最佳时刻是在上班的途中。不管你是否愿意，

先强迫自己在每天工作中学习一则常识。切记，千万别在下班搭车时才读它，你会因为疲累而无法享受阅读的乐趣，况且还浪费了打盹的好机会。与人共乘者，或许可以说服同伴们，每天轮流朗读，共同分享。如果你不坐公车，又没与人共乘，你只好利用休息时间来欣赏它了。

敬祝所有的上班族好运！虽然你们是较容易被误解、被忽视的一群，虽然你们的能力比一般人想象中还更好，但是你们的潜能可能还没被全部发掘。本书所提供的守则，其用意即希望你们能激发出自己的潜能，以期使组织的发展潜力更上一层楼，同时也成就你的人生。

目 录

前言

第一 掌握你前途的人 / 1

- 守则 1 谁是你真正的上司 / 3
- 守则 2 替上司加上光环 / 6
- 守则 3 别给上司公务上的意外 / 8
- 守则 4 替上司做重点摘要 / 10
- 守则 5 切忌越级报告 / 12

第二 当个好上司 / 15

- 守则 6 善待员工 / 17
- 守则 7 使员工产生信赖感 / 19
- 守则 8 承担指责 / 21
- 守则 9 支持你的员工 / 23
- 守则 10 重视你的员工 / 26
- 守则 11 别忘了秘书的功劳 / 28
- 守则 12 传送消息是管理者的责任 / 30
- 守则 13 将成就与员工分享 / 32

第三 办公室守则 / 35

- 守则 14 办公室是你第二个家 / 37
- 守则 15 做好文件分类 / 39
- 守则 16 上班时间别让办公桌太干净 / 42
- 守则 17 别放任办公桌一团糟 / 45
- 守则 18 偶尔离开自己的“庇护所” / 47
- 守则 19 必须搬家时，请保持冷静 / 49

第四 养成良好的工作习惯 / 51

- 守则 20 一定要了解公司的规定 / 53
- 守则 21 完整地保存档案 / 55
- 守则 22 坐后面是失败者的行为 / 57
- 守则 23 习惯做备忘录 / 58
- 守则 24 友谊可以帮你成大事 / 60
- 守则 25 避免自己印文件 / 62
- 守则 26 抗拒复印机的诱惑 / 64
- 守则 27 别傻傻地扛下所有的事 / 66
- 守则 28 自己动手别等援手 / 68

第五 使用电话守则 / 71

- 守则 29 讲电话的技巧 / 73
- 守则 30 一定要回电 / 76
- 守则 31 伟大的发明——传真机 / 78
- 守则 32 别用公司电话打私人电话 / 79

第六 e时代必学——电脑 / 81

- 守则 33 一定要学会操作电脑 / 83
- 守则 34 小心别成为电脑迷 / 85
- 守则 35 说话像个电脑迷 / 87

第七 如何准备会议 / 89

- 守则 36 开会地点的决定 / 91
- 守则 37 对开会的人员礼遇些 / 93
- 守则 38 准备好开会议程 / 94
- 守则 39 准备好开会资料 / 96
- 守则 40 别让会议过于冗长 / 98
- 守则 41 学习如何做简报 / 100
- 守则 42 小心使用幻灯片 / 102
- 守则 43 带你的员工参加会议 / 104

第八 办公室求生录 / 107

- 守则 44 加班一定要表现出成果 / 109
- 守则 45 别在背后骂人 / 112
- 守则 46 适当地赞美员工 / 114
- 守则 47 与人事部门搞好关系 / 116
- 守则 48 维护自己的地盘 / 118
- 守则 49 与眼线维持良好的关系 / 120
- 守则 50 遵守安全规定 / 122
- 守则 51 工作中请保持幽默感 / 124

- 守则 52 别在办公室里树敌 / 126
- 守则 53 取得你应得的津贴 / 128
- 守则 54 别答应你做不到的事 / 130

第九 办公室公共守则 / 133

- 守则 55 所谓的学问 / 135
- 守则 56 别直呼上司名讳 / 137
- 守则 57 参加一般性聚会 / 139
- 守则 58 别在众人面前喝醉酒 / 141
- 守则 59 加入咖啡俱乐部 / 143
- 守则 60 避免管理俱乐部 / 146
- 守则 61 送礼的大学问 / 148
- 守则 62 午餐时间是联络感情的最佳管道 / 150
- 守则 63 听听闲话也好 / 153
- 守则 64 千万别成了超级 IBM / 155
- 守则 65 别背叛他人的信任 / 156

第十 办公室的伦理与原则 / 159

- 守则 66 诚实是最佳策略 / 161
- 守则 67 拿人的手短 / 163
- 守则 68 闲时也要主动做事 / 165
- 守则 69 即使是正确的事也要小心地做 / 167
- 守则 70 信守承诺 / 169
- 守则 71 小心别泄漏了内部资讯 / 171

守则 72 打死你都别泄漏机密资讯 / 174

第十一 薪资及休假 / 177

守则 73 对薪资一定要斤斤计较 / 179

守则 74 一定要清楚现在公司的退休制度 / 180

守则 75 善用年假 / 182

守则 76 休假计划尽快排定 / 184

守则 77 别乱请病假 / 186

守则 78 真的病了就该请病假 / 187

第十二 进修与专业能力的养成 / 189

守则 79 为未来的生涯做规划 / 191

守则 80 维持你的专业地位 / 194

守则 81 短期进修的好处 / 196

守则 82 参加研讨会及相关会议 / 198

守则 83 发表专业演说 / 200

守则 84 发表文章 / 202

守则 85 加入同好会 / 204

第十三 其他、又其他、再其他 / 207

守则 86 善待审核人员 / 209

守则 87 注意你的用语 / 211

守则 88 尽量避免与媒体接触 / 213

守则 89 若与媒体交谈要让老板知道 / 215

守则 90 别试着把工作做到完美 / 217

守则 91 别轻易动怒 / 219

第十四 对政府雇员的建议 / 221

守则 92 态度再好一些 / 223

守则 93 在政府办公室比在公司更难 / 225

守则 94 善待审查委员会 / 229

守则 95 和承包商保持良好的关系 / 231

守则 96 避免卷入合约中 / 234

守则 97 服从任命者 / 237

第十五 工作倦怠 / 239

守则 98 支援辅助是重要的工作 / 241

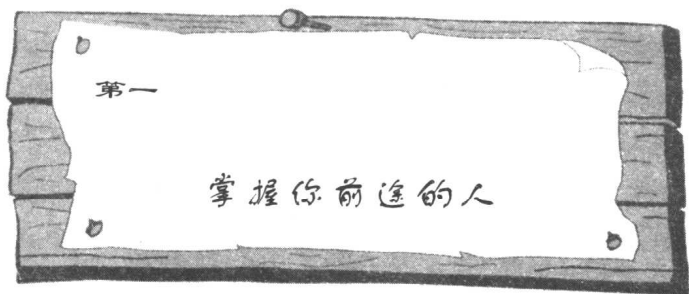
守则 99 停止抱怨你的工作吧! / 244

守则 100 让自己不断进步 / 246

守则 101 别忘了你的初衷 / 248

附录 如何在办公室政治的密林中生存 / 251

——来自《南方周末》的建议



每本书都要有起承转合。结尾对我来说不是问题，中间部分也是循序渐进，但起头却是最困难的部分。如果你要罗列一些有关提升办公室效率的守则，你会从哪里开始呢？

经过深思熟虑后，我决定用一些与上司相处的守则作为开端。上司在一个人的工作生涯中占有重要的地位——或许是最重要的因素。这对所有的商业机构、政府、学校、营利团体及非营利团体来说，都是不争的事实。

另一个考虑的因素是：每个人都有上司。不管你的职位有多高，你总是会有个职位比你更高的上司。在大企业中，你可能追随上司们的升官脚步来走到最高首长的位置，例如：政府中的总统、私人机构中的总裁或董事长。无论如何，即使是最高层的上司们，也仍有他们自己的上司，就像总统的上司是人民，而私人企业最终的上司是股东及客户。即使是大学校长仍然要回应教授、学生，甚至足球队教练的要求。这里正好有一些守则可“照料”及“回馈”这些上司们，有一点官僚及风险是必然的，但这的确很值得尝试。

守则！ 谁是你真正的上司

要在办公室中成功生存，最重要的守则是：认清楚谁是你的上司。这看似容易，但若工作中有不同观点时，则不是很容易做到的。这里所谓的“上司”有几个不同的解释。

• 你的主管

这个人是指定、监督你的工作和评定绩效的人。有时会更明白地加上“直属”来表示。你的“直属主管”通常也是你更正的上司，但有时也会有例外。

• 你的顾问

通常指在一堆上级长官中能帮助你、给予你宝贵情报及建议的人。因为顾问大部分是资深人员，所以很少会是你的直属主管。而且，很少听说直属主管和顾问是同一个人的例子。

• 你效法的对象

通常指启发你或鼓舞你的人。事实上，他是真正领导你的人。他有可能是你的主管，如果事实如此，那你可幸运了；但似乎是顾问的可能性会较大，因为人们都倾向喜爱帮助自己的人。不过，或许你所效法的对象和你的工作完全不相干。

• 真正掌权者

社会学家发现，即使在非正式组织中，上班族也想找出谁是真正的掌权者。这表示，你的主管可能不是（其实很难会是）组织中真正掌权的人。一个真正掌权的人是实际在负责、左右会议事项及解决事情的人。通常这个人是大老板期望其有所进步的人。而真正掌权者可能是或不是你的主管，但一定会有这么个人物存在。

有的上班族有顾问，有的只是有效法的对象，但是，所有的上班族都会有主管。而且你也必须从以上四者中选一个当作你的“上司”，当然，由一个人来扮演四个角色是几乎不可能的。所以你可能必须与两到三个，甚至四个上司周旋，而这些“上司”将会对你的工作有着相当程度的影响。

平时或许相安无事，当冲突产生时，你就会知道问题来了。假设你从你的主管那儿接受一道命令，但却与真正掌权者的命令有所冲突，你听谁的？又假设你得到效法对象的鼓励，但这个鼓励却激怒了你的主管，你会取悦谁？若你的顾问有一些规则与你效法对象的想法有所冲突，你会追随谁？

我敢打赌这种冲突一定会发生，例如：你的主管告诉你不需要联络其他代理商，但你在走廊上遇到真正掌权者，他却告诉你当然要跟其他代理商联络时，你怎么办？或者你的主管要你马上传真一些资料给分公司，但真正掌权者却说所有要发出去的文件都必须经他过目。这时，你就必须在每个冲突中决定