

“麻烦”是自己“处理”不当的结果 “困难”是自己“学习”不够的代价

职场

不仅仅是做好本职工作
(高效沟通篇)

陈丹◎编著

- 说服老板：让自己的计划得到执行
- 帮助同事：加强合作，提升工作效率
- 培养下属：形成有战斗力的团队

清华大学出版社





职场

不仅仅是做好本职工作
(高效沟通篇)

陈丹 ◎ 编著

清华大学出版社
北 京

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职场：不仅仅是做好本职工作. 高效沟通篇/陈丹编著. — 北京：清华大学出版社，2016
ISBN 978-7-302-43571-6

I. ①职… II. ①陈… III. ①成功心理—通俗读物②心理交往—通俗读物 IV. ①B848.4-49
②C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 082030 号

责任编辑：张立红

封面设计：邱晓俐

版式设计：方加青

责任校对：李跃娜

责任印制：杨 艳

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：北京嘉实印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：170mm×240mm 印 张：14.25 字 数：184 千字

版 次：2016 年 7 月第 1 版 印 次：2016 年 7 月第 1 次印刷

定 价：39.00 元

产品编号：069391-01

前言



你工作了四五年，已经熟练掌握了一门技术。有些公司的新人还把你当作老前辈，经常向你请教问题。这时你自我感觉良好，觉得自己的确有些水平，能完全胜任工作。在这种状态下，如果你是个知足常乐的人，可能就这样一辈子了；但如果你还不满足，想更上一层楼，却又觉得有个无形的天花板挡住了你：

- 想升职，却遥遥无期，上面没有自己的位子。
- 想转型，心里没底，放弃熟悉的工作，从头学起，感觉难度不小。
- 想创业，完全不知怎么开始，而且风险又很大，万一失败，连基本收入都没有了。

此时你缺少的不仅仅是工作能力，而是一个人的综合素质，包括：

- 管理组织能力
- 沟通协调能力
- 自我学习能力
- 说服别人的能力

.....

遇到职场天花板怎么办？首先要从周边发现机会，多和同事、领导、客户甚至下属沟通，这不单是为了完成任务，而是培养自己的人脉，从他们身上学习新知识，厚积薄发，为日后的发展打下基础。

本书包括以下内容：

第1章 与领导保持良好的关系。在一个公司中，我们其实只要处理好几方面的关系，基本就能愉快地工作和生活了。和你的领导保持良好沟通交流，理解领导对工作的要求和想法，完成领导交给的任务，或者发现领导工作上的问题，建设性地给出意见和帮忙解决，让领导获得更大的成就感等，都是一个职场人应该有的素质。

第2章 同事之间有竞争也有合作。团队精神是现代职场中强调的一个重要素质，在团队中你保证完成自己任务的同时，不仅要注意与同事共同学习进步，而且要保持和同事的差异化竞争，能完成同事所不能完成的任务，让自己成为团队中不可或缺的重要成员。

第3章 升职后需要拥有领导力。工作几年后，你获得了晋升，你首先要明白，管理工作是一项科学和艺术相结合的工作。基本的管理原则你要知道，针对不同下属不同情况的管理变通之道，你也要逐步摸索一些。

第4章 实现自己和公司双赢。为公司创造利益，也就是为自己创造收益，首先要做一个对公司有用的人，其次也绝对不做对公司利益有损害的事情。不要为了一些短期利益，而放弃自己的职业准则，最后使自己的长期利益也受到了损失。

第5章 正确认识自己。自己的能力如何？自己在公司是否有更大的发展，是不是该跳槽……要成为一个职场中的成功者，正确认识自己，也是重要的生存技能。

本书由陈丹组织编写，同时参与编写的还有刘晓岩、温婧洋、林珑、梁静、王滨、梁忆、安龙、张艳坤、姜迪、余胜威、林艳红、邬迪、戴思齐、张萧月、何小兰、吕梦琪、于晓阳、孔韬循、卫曼娜、冷基岩、张金霞，在此一并表示感谢！

目 录



第一章 与领导保持良好的关系

爱发牢骚的人容易毁了自己的前途.....	2
出色地完成领导交给的任务.....	6
领导也是客户	8
与领导要有良好的互动	16
注意维护领导的面子	19
踏实勤恳的下级最受领导赏识.....	22
领导的话，不能全信	25
领导有时候会选择性健忘.....	28
给领导留有指挥的余地	32
永远要考虑公司利益	35
学会赞美别人	38
做自己的推销员	40
与领导讨论问题的技巧	43

第二章 同事之间有竞争也有合作

倾诉失败只是成为了一个故事	50
优秀的同事皆为老师	52
不要热衷于办公室八卦	54
忌讳与同事成为最好的朋友	58
做人要低调	62
学会分享成功	67
尽可能回避同事隐私	69
帮助值得帮助的人	71
不要讨论领导的是非	74
言多必失	78
做一个有气度的人	85
不要热情过度	88

第三章 升职后需要拥有领导力

将最好的肥料用在最有可能长成大树种子上	94
领导要有领导的素质	97
把任务分给专业的人去完成，要学会放权	100
和下属保持适当的距离，获得更多的神秘感	103
批评和表扬需要在适当的场合	105
内部开会有技巧	107
关心下属会让你得到更好的口碑	115



聪明人一点就透	116
给下属充分的鼓励	120
激励下属潜能的方法	122
学会倾听下属的声音	130
全局考虑事情重点，不必为小事而纠结	134

第四章 实现自己和公司双赢

双赢规则	138
公司的利益高于一切	140
和HR谈薪酬有技巧	143
让领导注意到你的价值	148
大事精明，小事糊涂	150
做一个对公司有价值的人	154
不能待在薪水有问题的公司	158
拿自己该拿的钱，做自己该做的事	163
要多选择几家供应商	165
告诉领导自己想要什么	169

第五章 正确认识自己

欲做事先做人	176
老马识途不再适合当下	179
没有退路才有出路，昂首挺胸阔步前行	181

出门在外贵人助，经营好属于你的朋友圈	184
生于忧患，死于安乐	187
炒鱿鱼前准备的调味剂	189
跳槽前要做好充分的准备	191
成功有方法，失败有借口	194
成功人士都是时间的管理者	199
时间管理——合理管理你的时间	201
生活、学习和工作，该如何合理分配时间	203
放下面子才能换取更多的机会	209
巧言令色，言多必失	211
能力取决于你的经验	215



第一章

与领导保持良好的关系

在一个公司里，虽然董事长是最大的头儿，但是直接管你的领导才是你的衣食父母。你恪尽职守的工作，你的直属领导会看在眼里；你的成绩考核如何，他有很大的决定权。所以，和你的直属领导保持良好的关系才是重中之重的大事。这是一门技术活儿，且不说要费尽心机，你和领导沟通一定也要有技巧。



爱发牢骚的人容易毁了自己的前途

在职场上，我们经常会发现抱怨就像空气一样是无处不在的。其实，抱怨是一种表达内心不满的态度。当我们要表达自己的不满时，我们的目的并不是为了发泄，而是希望对方能有所改善，从而使我们自己能够得到满意的答案。因此，若想做到抱怨有效就要讲究一些战术，以帮助我们在抱怨与达到目的之间找到适时、适事、适人的最佳平衡点。

不要逢人就发牢骚

初入职场的微微自愿承担了办公室内许多分外之事，把自己弄得像一个上足了发条的闹钟。她觉得自己如此用心卖力，成功一定会离自己越来越近了。谁知，在这次升职加薪的名单中还是没有微微。

微微觉得自己十分委屈，她的内心时刻充满着无言的落寞与伤感，她总在想为什么自己积极地工作却无法赢得上级的嘉奖。渐渐地，她把心中积郁的怒气全部发泄到了工作中。她每天都在办公室里哼唱着：“今天比较烦，比较烦……”

若有同事问她究竟为什么会那么不开心，微微就会和同事大谈她的苦恼。言语之中满是对上级的抱怨，而且她抱怨起来总是没完没了。

起初，同事们还能忍受她的抱怨。可是日子一久，微微的抱怨在无形中将消极的负面情绪传染给了同事。再后来，每听到微微抱怨，周围的同事们都会异口同声地说：“我们不愿意再听到你的抱怨，你干吗不



直接找老板说个清楚？”

在职场中，我们要学会只对有办法解决问题的人抱怨，这才是最重要的原则。像微微这样对毫无裁定权的人抱怨，通常只有一个理由，那就是为了发泄自己的情绪。而这样的行为，只会让更多人的厌烦你。你要知道，即使是发泄情绪，也有很多理智的方式。比如，唱歌、听音乐、运动等。不要对谁都抱怨你的不满，这样只会使自己的人际关系受到影响，而起不到任何的实际作用。

要时刻控制自己的情绪

李想是企划部的职员，他负责的一份广告设计得到了主管领导的欣赏。在一次公司的例会上，主管当着全公司员工的面表明要给李想加薪，以示鼓励。同事们为此都向他纷纷表示庆贺，这也让李想感到很有面子。

谁知两个月过去了，主管领导却丝毫不提加薪一事。终于，李想忍不住跑到主管的办公室询问加薪的事。他的这位主管比较情绪化，心情好时，怎样都好说，即便对方是错的也没有关系；一旦心情不好，别人就只能退避三舍，唯恐主管的怒火会波及自己。

这一次，李想偏偏遇到主管情绪不佳，结果可想而知。当他提出加薪要求时，主管一口回绝掉了。李想对主管说话不算数的行为非常气愤，他突然觉得周围空气很沉闷，内心极度烦躁，便脱口抱怨道：“你这算什么主管？对自己说出的话都不负责任。作为一个领导居然连‘信用’二字都不能遵守……”而主管看到李想如此不尊重他，更加生气了：“怎么了？我愿意给谁加薪就给谁加，这还用向你汇报？如果你觉得我不讲信用，那就请另谋高就吧！”

主管的话对李想来说犹如火上浇油，他的情绪变得更加难以控

制。于是，李想就在主管的办公室里与主管展开了一场唇舌大战。

如果在工作中你遇到一位情绪反复、不讲信用的主管，请不要轻易发火，应该努力控制自己的情绪。事实上，表达你的愤怒并没有错，在某些特定的情况下表达可能会得到有效的结果。但是，绝对不要像李想这样的失态。因为，你失去了自我的控制，就意味着降低了自己的可信度，有可能因此导致全盘皆输。

没有能力就不要抱怨

魏晴的一单生意又告吹了，这使她第二个月突破零业绩的梦想再次落空。她向主管领导罗列了一堆问题：“咱们的技术支持不到位，客户的问题都无法解答。明明刚把方案做好，可是设备又涨价了。再说咱们设备的外形也太难看了，不但技术含量不高，价格又贵，这怎么卖呀？现在市场竞争这么激烈，咱的东西又不是‘皇帝的女儿不愁嫁’。”

“那为什么其他人就能够签单呢？”听到主管反问，魏晴把脖子一扭：“哼，您说的不就是成雨吗？她还不是凭着自己老公的关系。而且她在销售设备的时候，自己还从中牟取了不少的私利呢。”

主管立刻问道：“你这样说有什么凭证？”可是，魏晴依然怒气冲冲，强词夺理地说道：“没有，我就是听其他同事们说的。”

“好吧，你反映的这件事我会亲自处理。”主管说道。

但是经过主管的详细调查，成雨根本没有从公司产品的销价中获利。当魏晴再次走进主管办公室时，主管的脸色写满了愠怒，她口气坚决地说道：“魏晴，我不能阻止员工对工作有所抱怨，但是你在抱怨的同时也要找一找自己的原因吧！经过我的调查，成雨根本没有私自牟利。你无缘无故地把自己的怨气发泄到他人身上，还没根据地去诬陷他人，实在是太过分了。这次工作的失误，你必须承担起全部的责任。”



通过魏晴的案例，我们可以发现她的抱怨其实是缺少根据的。魏晴不但没有检讨自身的原因，还去诬陷自己的同事，这是非常严重的错误。如果她能事先收集足够的资料证明同事的错误，或许对自己有利。但是，如果对方根本就没有错，这样的行为只能显示出自己的愚昧，同时也会使自己的信誉受损。

不要当“碎碎嘴”

员工小美非常唠叨，同事们在暗地里给她取了个绰号“碎碎嘴”。因为，她每天一进办公室就唠唠叨叨，抱怨自家小孩哭闹太烦人，抱怨丈夫不够体贴，抱怨公婆太苛责，等等。除此之外，公司里向领导抱怨次数最多的也是小美。哪怕只是一丁点小事，她都会找上级抱怨。如：公司发放给员工的福利品，小美用完后反映产品质量太差，开会时向主管领导抱怨。

前不久，刚休完产假的她因工资中没有独生子女费的事情向劳资部询问，当被告知公司没有这方面规定后，小美立刻不满地反问：“那是不是意味着我可以生二胎？”然后便气冲冲地去找人事部经理讨要说法。

刚开始的一次、两次，在她抱怨的时候，公司负责人还会如她所愿地去解决问题。随着小美抱怨次数的增多，公司领导也就见怪不怪了，很多事都不能给出她要求的处理结果。当小美发现自己的抱怨无效时，常常恼怒地去同领导争论。后来，在一次公司内部裁员中，小美被公司辞退。

其实，不少员工都有类似因小而失大的经历。假如你像小美一样，无论大小每件事都去抱怨，很可能会与公司领导激起“战争”，而结果通常会是以满盘皆输而告终。



出色地完成领导交给的任务

如果你想要获得升职加薪的机会，那么除了做好你的本职工作以外，你还应该掌握一些能够秀出自我的方式和技巧，让老板能够知道你的存在。拉瑟尔·瓦尔德曾在《上司的游戏》中写到：“像老黄牛那样只知道埋头苦干，已经不能再对你的升职加薪有所帮助了。你必须学会让上级清楚地知道自己的存在，不然会被他人所遗忘，而你的付出与努力将不具备任何的意义。”

程昱与张南是两位性格不同的部门经理。程昱在公司中一个机要部门任职，经手的都是一些比较重要的事情。而张南则管辖一个较小的部门，处理的是一些日常的琐碎事情。工作中，程昱常常以“大”自居，但自身的主动性较差，每次开会向老板汇报工作，他都是被排到最后一个。而等到他发言的时候，老板早已累得精疲力竭，只能不断地催促他“尽可能简明扼要地做一个小结。”有时甚至他的工作还没汇报完，就因为时间不够而宣布散会了。而另一位经理张南则是敢争敢抢，不以自己的部门“小”而自卑。每周都坚持向领导汇报一次自己的工作状况，并且要求办公室主任安排他第一个汇报。而且，在每次工作汇报的时候，张南不但谈自己的工作，还会把部门内部的一些好人好事进行一番表扬。

一年后，在评价两位部门经理的工作时，老总们一致认为张南做了很多的实事，对自己的本职工作尽职尽责。而对于另一位经理程昱的工作状况则是“不清楚”“不了解”，有的领导甚至给程昱做出“做了些工作，但并不突出”的评价。



通过程昱与张南两位部门经理的经历，我们可以清楚地发现，很多时候不要以为只要把工作做完就算完成任务了。你还要让领导知道你很好地完成了他所交代的任务。只有这样，他才会因此而欣赏你、看重你，从而认可你是他的得力助手；而做这些的目的是要看你自己是不是够聪明，能不能赢得领导的信任和好感。

不管你的领导给你安排什么样的工作，你都应该尽快地在规定时间内完成。你要知道，上级的时间是非常宝贵的，他临时给你安排的工作一定要比你之前的工作更加重要。如果你想给上级留下反应迅速的印象，一定要获得他的好感。另外，你不能指望领导给你安排任务，你应该去主动地争取，这样上级会认为你是一个很有上进心的员工，而这往往是他们提拔人才的重要考核标准。所以，你不应该只要求自己做好分内之事，你应该不断地去尝试不同的任务，即使是一些很艰难的任务也不要轻易放弃。一旦任务落实到你的身上，你就应该竭尽所能地做到最好，千万不要觉得这不是我应该做的就不去理睬。即使是额外的任务，你也应该欣然接受并且努力去完成，这才能够提升你在上级心中的好感。

虽然上级与客户很佩服那些临危不乱的人，但他们更欣赏那些面对危机不但能稳住阵脚还可以找出解决办法的人。所以，只要你能在困难面前不乱阵脚，并且想办法妥善解决问题，你就占了一定的优势。当然，只是做到了这些还是远远不够的。你必须要让你的领导随时了解你的工作情况，你完成任务后一定要向他汇报，这样就可以让他看到你的工作成绩。

像案例中的张南，每周都是第一个进行工作汇报，为的就是能够让领导注意自己，而这对于他日后的发展前途是十分重要的。张南每周都做一次系统全面的工作汇报的行为，可以看作是他对自己管理及办事能力的一种展示。其主要目的是为了领导更好地了解自己的工作情况，并且能及时指正自己工作中的不足。



领导也是客户

无论我们从事什么样的职业，都要学会将工作作为自己的事业。其实，对于每位打工者而言，你的领导是你面对的最大客户，因为他在很大程度上决定了你每月的薪水。从另一角度来说，顾客就是上帝，而你也应该学会将领导作为自己的第一顾客。

其实，与领导相处的道理很多人都懂得，但是却做不出来，或者说不屑去做。也许，很多人不愿意为了讨好领导而失去自己的人格。如果你真的这样想，那就大错特错了。以古典文学《西游记》为例，你可以想一想唐僧最喜欢的是哪位徒弟。你觉得是一路降妖伏魔、本领高强的孙悟空，还是任劳任怨、踏实肯干的沙悟净？相信但凡看过这本书的人，一定都知道唐僧最偏爱的徒弟是那个油头滑脑、好吃懒做的猪八戒！

也许，有人会大为不解。因为猪八戒能力不足且比较懒惰，为什么能得到师傅的青睐？他到底比自己的师兄、师弟强在什么地方？其实，猪八戒的长处在于他是三位徒弟中对师傅最为了解的。因为猪八戒所说的话都是“唐领导”最喜欢听的，甚至很多的话语是“唐领导”想说却不方便说的。而且，他还办了很多“唐领导”想办又不方便亲自动手做的事情，因此被唐僧视为头等心腹。古往今来，为官的第一要诀就是要学会揣摩上意，紧紧跟随领导的思路。理解的要执行，不理解也要执行，并且要在执行中加强理解。因为，有的领导虽然口头上要求民主作风，要下属提出建议与意见，但实际上他是在做民意测验，调查自己的