

职场心计学

Calculating Workplace Learning

职场一定要懂得的生存哲学



>> 最激励人心的职场智慧读本 刘艳敏 著

人在职场 不能单纯得像一张白纸

一部被评为职场人士必须学习的经典著作

职场心计学

Calculating Workplace Learning

刘艳敏

天津科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场心计学 / 刘艳敏著. — 天津: 天津科学技术出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5308-6710-5

I. ①职… II. ①刘… III. ①职业—应用心理学—通俗读物

IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第224567号

责任编辑: 刘丽燕

责任印制: 兰 毅

天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路35号 邮编 300051

电话 (022) 23332398 (事业部) 23332697 (发行)

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

河北省香河县宏润印刷有限公司印刷

开本 710×1000 1/16 印张 16 字数199 000

2012年2月第1版第1次印刷

定价: 29.80元

前言

运用之道 存乎一心 ——不可不知的职场心计学

人离不开工作。工作是一种生存方式，也是一种生活方式，但工作不是生活的全部。生命的意义在于生活，工作只是为了生活得更好，生活不仅仅只限于工作。工作的意义在于发挥我们的才能，使我们得到一种成就感，使我们的心情更加愉悦，从而使生活更加美好。而金钱、荣誉只是我们潜心于工作带来的副产品。

既然工作在生活中如此重要，那么我们又该如何让自己在工作中发挥潜力、尽情表现并保持一种愉悦的心情呢？现在的社会生活早已不像原始社会那般简单、粗糙，人们在追求物质财富时，精神财富相对贫乏一些，表现在职场上就成了钩心斗角、名来利往。把职场比作没有硝烟的战场不是危言耸听，稍有不慎，你就得卷铺盖走人。既然如此，那么每一个人在上战场之前是不是都应该先准备好自己的武器呢？职场上的武器不是为了去伤人，而是为了更好地保护自己。

职场本来就是是非之地，说是龙潭虎穴一点都不过分。一不留心说出来的话可能被人传得面目全非，到时就是长一万张嘴都说不清楚辩不明白。黑锅还得自己背，冤死。

职场竞争异常激烈，明枪易躲，暗箭难防。如果自己的功劳被别人抢去了，而你又不懂得如何去挽救，上司是不会体谅你的苦衷的。满腹的辛酸无处宣泄，屈死。

职场人际关系错综复杂，你不可以拉帮结派，但一定要有自己的关系网。如何全面有效建立自己的关系网十分重要。关键时刻，无人声援，愁死。

职场个人素质能力锻炼异常残酷，既要谦虚低调，又要会表现自己。吃一堑，长一智是惯例。如果你不懂得为人之道，被人算计了去，悔死。

人与人之间的关系本来就很复杂，亲情、友情和爱情都需要用心经营才能绽放出美丽的花朵，然后才能享受来自花朵沁人心脾的芬芳。和一般人的关系也是如此，不管是同事、上司还是客户、下属，都要用心经营与他们的关系，这里的“用心”既包括“真心”、“诚心”，也包括“心机”、“心计”。要将复杂的人际关系理顺，“心计”是很重要的。工作中不只是人际关系要运用心计调和，你的工作态度、工作能力、工作习惯也都不能率性而为，做一个有心人是必要的。心计不是见不得阳光的东西，相反懂得一些为人处世的心计，我们才能在职场中趋利避害、游刃有余，从而达到顺心工作的目的。

我们来看一则案例。

陈琳最近心情差到极点，她完全没有想到，自己一向视为知己好友的瑞娟竟然会在同行业和自己公开竞争，并且利用自己曾经手把手教给她的经验和计划将自己打个措手不及，以致让自己一切都乱了套。

想当初，刚离婚的瑞娟来到公司时，什么都不会，陈琳作为部门主管对瑞娟很照顾，经常教她一些工作技巧。瑞娟也很聪明乖巧，左一个“琳姐”右一个“琳姐”，叫得陈琳心里暖暖的。瑞娟还会时不时地给陈琳两岁半的儿子买一些小礼物，并时常来家里串门。一来二去，陈琳就把瑞娟当成好朋友了。她把自己的工作经验毫无保留地教给瑞娟，还向她透露公司未来五年的工作计划。

两年后，瑞娟跳槽到另一家公司，这家公司和陈琳的公司一直是竞争对手。陈琳没有想到，自己辛苦培养的人才居然会反过来对付自己。

俗话说“物竞天择，适者生存”，这既是自然规律，也有人为因素。职场上一些人乐于参与各种各样的竞争，并且为了达到目的不择手段，秉持“人不为己天诛地灭”的思想，处处与人明争暗斗。这样的人看重的是竞争的结果，不管是物质利益还是其他利益，都驱使着他们一直前进，没有时间停下来思考。另外一些人则是被动地卷入是非，不得不拿起武器捍卫自己的利益。巧用心计就是巧用武器，本书将全面解读如何运用自己的心计在职场中所向披靡，做一个左右逢源的职场达人。

目 录

CONTENTS

第一章 与领导相处大有学问 ——领导能影响一个职场人士的命运

- 越位行事是大忌 / 3
- 必要时敢为领导挺身而出 / 6
- 自作主张会带来很多麻烦 / 9
- 尽量别说“我不能” / 12
- 尽快与新上司打成一片 / 14
- 别和上司走得太近——上司就是上司 / 17
- 维护上司的面子才能有更好的前程 / 19
- 守住上司的秘密等于保护自己 / 22

第二章 同事间的那些事儿 ——一定要掌握巧妙的相处艺术

- 学会赞美你的同事——赞美拉近距离 / 27
- 热情过度会让人反感 / 29
- 需要明白——同事不是知己 / 31
- 在同事间议论上司有害无益 / 35
- 每个人都有私密空间，别去碰触别人的隐私 / 38
- 如果力所能及，可以适当帮助下同事 / 40
- 有理也要让同事三分 / 43
- 当同事变成上司后理智应对 / 46
- 避免和同事产生金钱上的纠葛 / 49

第三章 办公室的较量

——不可不知的办公室生存法则

- 职场新人为何与前辈难相处 / 55
- 在上司和同事面前摆阔会带来不满 / 59
- 少些抱怨 / 62
- 职场不欢迎演说家 / 65
- 办公室里不是讨论工资的地方，同事的工资多少你也别问 / 68
- 办公室里别谈爱情 / 71
- 办公室不是自己的家 / 73

第四章 与下属相处

——赢得下属的拥戴非常重要

- 要学会做感情投资 / 79
- 有时也得装糊涂 / 82
- 批评下属时讲究策略才能有效果 / 85
- 重视身边的小人物 / 89
- 不能让下属产生挫败感 / 92
- 做一个宽容大度的领导者 / 95
- 作为领导，在员工面前必须得沉着冷静 / 98

第五章 人脉决定发展

——没有人脉就没有发展

- 朋友多了路好走，结朋交友是必学的一门课程 / 105
- 让自己有被利用的价值 / 108
- 每个人的身边至少应该有一个贵人 / 112
- 莫忽视第二领导 / 116
- 让上司成为自己的贵人 / 119

结交那些比自己优秀的人 / 123

借他人之力，方便自己 / 126

第六章 做事有策略

——在职场要学会讲究方法

有时需要给上司留一点发挥的余地 / 131

在关键时刻露一手 / 134

请假时要学聪明些 / 137

每一个职场人士都必须学会与他人合作 / 141

做好细节，重视小事 / 144

忠诚比能力更重要——保守秘密 / 146

努力克制自己，情绪化是职场的大忌 / 150

敢于承担责任更能赢得赏识 / 154

第七章 低调能行万年船

——职场不能缺少的姿态

没有人喜欢锋芒毕露的人 / 161

有功劳时，不要揽在自己一个人身上 / 164

谦虚的姿态在任何时候都会受欢迎 / 168

同事和你争功时不要针锋相对 / 171

刻意表现只会适得其反 / 174

以人为师——多向领导、同事请教 / 178

第八章 防人之心不可无

——职场中必须得提防小人

最毒莫过小人心 / 183

一眼看穿小人 / 186

- 流言止于智者——在是非面前懂得沉默 / 189
- 当别人眼红你时，一定要有正确的处理方法 / 193
- 小心祸从口出——逢人只说三分话 / 195
- 得饶人处且饶人——不要和小人斤斤计较 / 199

第九章 做一个会说话的人

——职场人士一定要掌握说话的艺术

- 话别说得太满 / 205
- 换一个角度去说服领导 / 207
- 抬高自己可以，但别贬低别人 / 211
- 需要拒绝时，不能伤及对方的面子 / 213
- 巧妙地恭维会让领导非常开心 / 217
- 话里有话能让领导改变主意 / 221

第十章 有求于人在所难免

——人在职场要学会求人办事的技巧

- 送礼可以让双方的关系更加融洽 / 227
- 走孩子和老人路线更能办成事情 / 230
- 师出有名才容易让对方接受 / 233
- 贸然给上司送昂贵的礼物会让双方都很尴尬 / 236
- 投其所好是非常实用的办法 / 239
- 先看对方是属于哪种人，再确定不同的应对方法 / 241
- 让上司帮自己的忙 / 245

第一章

与领导相处大有学问

——领导能影响一个职场人士的命运

也许你拥有像爱因斯坦那样的聪明才智，有着无穷无尽的绝妙创意，可为什么很多时候在别人眼中依旧是个无足轻重的人物，不为领导所喜欢？我们必须清楚，领导能在很大程度上影响我们的职场命运。

越位行事是大忌

◎有作为的人应该找准自己的位置。

◎和上司相处，把握好做事的分寸和尺度，不要超越自己的位置，要扮演好自己的角色。

生活中，每个人都扮演着属于自己的角色，在一个团体之中，每一个人都有属于自己的位置。

在职场，有作为的人应该找准自己的位置，知道哪些事该做，哪些事不该做，把握好适度的原则，不能越位行事。这样，才能够与别人和谐相处，并得到他人的信任和赏识，在个人事业的发展上，也会少一些不必要的阻碍。得意时不能忘形，插手别人的工作，即使是一片好心也难免会受到上司的戒备、同僚的排挤。知道什么事情该做，什么事情不该做，是一种气度，更是一种做人的智慧。找准位置，把本职工作做好。对于超出自己工作范围的工作，即使你有足够的能力，也不要插手，如此才能不越位、不越权，才能走出一条平稳的发展之路。

冯小姐就职于一家跨国集团的分公司。经过几年的认真工作和努力奋斗，她才得以成为这家跨国集团分公司的公关部经理。在她的领导下，分公司的业绩蒸蒸日上，冯小姐有些飘飘然了，觉得分公司的总经理只不过坐享其成而已，所有的业绩都是自己一个人奋斗得来的，所以有时候会故意怠慢这位总经理。

有一次，总公司的几位高层领导在香港举行庆功宴会，冯小姐俨然是分公司的老大一般周旋于各个分公司的领导人之间，她的表现确实让

在场的气氛活跃了很多。她的上司——分公司的总经理是一位脾气很好的领导，对于冯小姐的越俎代庖并没有刻意表现出不高兴，也没有让冯小姐难堪。宴会有一个环节是总公司的高层和主管分公司的总经理——致辞，冯小姐在一旁介绍各人出场。轮到分公司的总经理上台时，冯小姐竟然自己上台先说了一番感谢词，虽然只有简单的几句话，但总公司的主管已经面露不悦了。更何况众目睽睽之下，分公司的总经理情何以堪？她没有权利代替自己的总经理发言。

这个环节结束以后，总公司的主管主动和冯小姐交谈了一会儿，发现她在谈到公司的事务时总是以自我为中心，全然没有提到总经理的意思，让人感觉她才是分公司的总经理一般。宴会结束以后，分公司的总经理被上级叫去开会，批评了一番，告诫他不能把日常业务都交给公关部处理。自恃劳苦功高的冯小姐，最终因为越位而被上司找个借口开除了。

在公司里，有的人仗着自己做出了不菲的业绩，总是喜欢突出自己。这种人大部分都不把自己的上司放在眼里，想做什么就做什么。这样做不仅扰乱了公司正常的工作程序，还会影响和上司之间的关系，进而影响自己的职业生涯。有时候，上司对于手下员工的偶尔越位行事可能并不太在意，但是久而久之，总会有人看不顺眼。上述事例中冯小姐的遭遇就体现了这一点，所以切忌越位行事，因小失大。

A君毕业于一所名牌大学，在一家IT公司上班。他的顶头上司不会用电子邮件，干活少工资多，甚至不干活也拿钱。A君很是鄙视这个上司，心想：这样的人也能混进高科技公司，居然还是自己的领导，真是荒唐！

基于这样的想法，A君常常对上司冷嘲热讽，遇事常常越过上司直接找老板。老板提醒他办事要按程序来，但他丝毫不理会，依然我行我素。有时，A君在老板面前暗示自己的上司没有才能，老板拉下脸要

他注意自己的言行。随后，A君越来越觉得工作很难开展，总是受到阻挠，老板也不再吩咐他做事了。一天，一铁哥们对他说，他的顶头上司其实还是公司的秘密大股东之一。这句话简直就是晴天霹雳，从此，他对领导毕恭毕敬，百般服从，但他早已被边缘化了。

在职场中应该做到有什么问题都和领导沟通。没有人会无缘无故成为你的领导，哪怕他有很多方面不如你。既然能够成为你的领导，必然有其过人之处。所以，不要因为瞧不起领导而干出越位的事情，要懂得尊重每一位领导。

足球场上的越位有明确规定，但在千变万化的社会生活里，对越位就很难有公认的说法。一般来说，下属在和领导相处过程中，如果超越了自己的位置，违背了社会角色的原则，就是越位。

常见的越位情况大致可以分为如下几种。

1. 工作越位

工作中，每个人都扮演着不同的角色，每个人都应该做好自己的本职工作。如果有些下属为了显示自己的能力，或出于对领导的关心，自作聪明对领导的工作大包大揽，就是工作越位。

2. 角色越位

有些场合，如宴会、应酬接待，领导和下属在一起时，应该适当突出领导，不能喧宾夺主，如果下属过多表现自己，就是角色越位。

3. 场合越位

有些场合，领导不希望下属在场，下属一定要了解领导有关这方面的暗示，否则就会造成场合越位。

4. 表态越位

表态是人们对某件事情或问题的回答，它是与人的身份相关联的，如果超越自己的身份乱表态，不仅表态无效，而且会喧宾夺主，使领导和下属都陷于被动。

5. 程序越位

有些既定的方针，在领导尚未授意发布消息之前，下属不能犯自由主义。如果抢先透露信息，就是程序越位。

6. 决策越位

处于不同层次上的人员的决策权限是不一样的，有些决策是下属可以做出的，有些高层决策必须由领导做出。如果下属按自己的意愿去做必须由领导决策的工作，就是决策越位。

和上司相处，把握好做事的分寸和尺度，不要超越了自己的位置，要扮演好自己的角色。

真正有“心计”的人，一直都是低调内敛的，深藏不露。他们懂得在上司面前恪守本分，在与上司相处时，也会把握好尺度，不会恃才傲物越位行事，这才是职场中的大智慧。

必要时敢为领导挺身而出

◎疾风知劲草，烈火炼真金。

◎帮助领导解决烦恼，最终你会得到意想不到的收获。

常言道：疾风知劲草，烈火炼真金。在关键时刻，上司才会真切地认识与了解下属。人生难得机遇，不要错过表现自己的机会。当某项工作陷入困境之时，你若能积极地表现，定会让上司格外器重你。

当领导最需要员工支持时，你及时地站出来支持领导，你们的关系会上升到一个新的层次。你会突然发现，原来比较一般的关系更加密切了，原来对你的评价一般，而现在一下子发现了你更多的优点，原来你总是得不到重用，突然就找到属于自己的位置了，你甚至会发现，你的职位晋升也已经指日可待了。

所以，当领导与群众发生矛盾时，你应该大胆地站出来为领导做好解释与协调工作，帮助领导解决烦恼，最终会让你得到意想不到的收获。

李峰是某公司的部门经理，因为一笔大业务没有处理好，受到了总经理的批评，并以扣发部门所有员工的奖金作为惩罚。通知下来，部门里的员工都很气愤，认为是李峰办事不力导致大家跟着受牵连。这样一来大家纷纷抱怨李峰的不是，间接影响了部门工作的开展。

李峰正在为难时，秘书赵玉站出来对大家说：“其实李峰也很不容易，他在受到批评时还为大家说话呢，请求总经理不要扣大家的奖金，要扣就扣他一个人的。”听到赵玉这样一说，大家心中的怒气逐渐平复了一些。

赵玉接着说：“对于连累大家一起受罚，李经理心里也很难过，但是难过并不能解决问题，他表示下个月一定会想办法通过别的方式帮大家把失去的奖金弥补回来。我们应该相信李经理，抱怨并不能解决任何问题。这次的失误并不完全是李经理一个人的责任，我们作为部门员工应该体谅李经理的处境，只要大家齐心协力，我们一定可以在下个月取得好成绩。”

赵玉的一番话说得大家热血沸腾，各自回到工作岗位上再也不抱怨了。赵玉的调节及时帮李峰化解了尴尬的局面，也稳定了人心，按理说这并不是赵玉职责范围内的事情，但赵玉的挺身而出使得李峰心里的压力减少了许多，从而有更多的精力投入工作当中。在接下来的工作中，李峰和部门员工一齐努力共同取得了良好的业绩。李峰对赵玉另眼相看，更加器重。可见，在适当时挺身而出，为上司排解烦恼，对于更好地开展工作是很有益处的。

日常工作中，经常会出现这样的情况：你本来严格按照程序向上司汇报了自己的工作，但是由于上司本身的疏忽或者失误导致事情没有处

理好，上司迁怒于你，责怪你没有及时汇报或者汇报有错误，这时候你就要想出一个稳妥的处理办法来消除影响，而不能和上司争论。虽有口可辩，也要闭口不言。

某机关部门最近下达了一个通知，是关于质量检查的事宜，通知要求各省、市地区的有关部门准备好汇报材料，应对检查。某市轻工业局收到通知后，和往常一样由局办公室主任刘炜整理后送交局长处理。刘炜看见通知上的日期比较紧急，当天就把通知送到主管局长办公室。当时局长正在接电话，他示意刘炜将通知放在桌子上就行。刘炜放下通知就离开了局长办公室。可是就在检查小组将要到来的前一天，局长接到部里的电话通知方才记起这件事。局长把刘炜叫到办公室狠狠批评了一番，怪他没有提醒自己，耽误了正事。刘炜深知自己并没有错，是局长自己忘了看通知。可是他并没有为自己辩解，而是虚心接受批评。事后他到局长办公室找到那份通知，按照要求连夜加班整理资料。经过一宿的努力总算把材料准备齐了，检查顺利通过。局长不得不对刘炜另眼相看，越发喜欢这个办公室主任了。

主任刘炜明知道这件事是因为局长自己忘了阅读材料导致情况紧急，但是他知道自己不能和局长争辩。必要时作为下属应该替领导“背黑锅”，忍气吞声接受领导的指责。所以主任在顺着局长脾气的同时又及时想出补救的办法，自己辛苦一点，将需要的材料准备好。大家都是明白人，局长当然知道是自己错怪了刘炜，但是他不可能当面向刘炜道歉。但是局长在心里会记住刘炜为自己挺身而出并及时解决问题的好意，在以后的工作中自然会对刘炜更加器重。因此，刘炜在关键时刻挺身而出，也是为自己铺就了一条后路。

付出总会得到回报，可能这种回报并不是显而易见的，但是总会在不知不觉之时给你带来惊喜。在必要时自己多忍受一些委屈、多付出一些时间和精力、多体会上司的不易和烦恼，为上司挺身而出、排忧解难