



WISDOM
人生智慧经营系列丛书

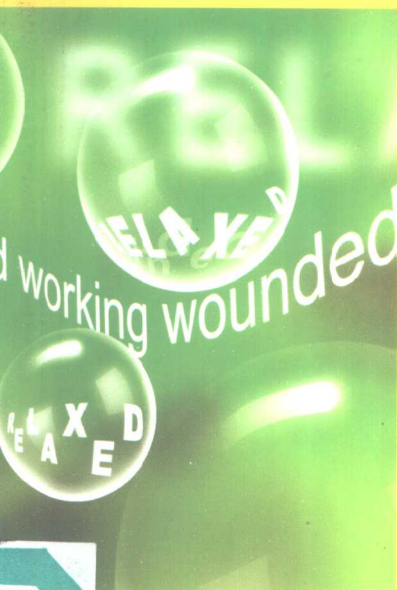
轻松工作的良师益友

WORKING WOUNDED

ADVICE THAT ADDS INSIGHT TO INJURY

学会轻松

消除工作烦恼的妙法



为什么从来没有人说“减油”，而往往是不停地叫“加油”？真正的能人不是“永动机”，他往往特别长于轻松过日子。

[美] 鲍勃·罗斯纳 著
沈云骢 译

西南财经大学出版社



WORKING WOUNDED
ADVICE THAT ADDS INSIGHT TO INJURY

学会轻松

消除工作烦恼的妙法

[美] 鲍勃·罗斯纳 著

沈云骢 译

西南财经大学出版社

This edition Published by arrangement with Warner Books, inc. ,New York, New York, USA. All rights reserved.

西南财经大学出版社获 Warner Books, Inc 授权出版本书中文简体字版。著作权合同登记号为:图字21-1999-009号。版权所有·翻印必究。

责任编辑:宗 年

封面设计:郭 川

书 名:学会轻松——消除工作烦恼的妙法

编 著:鲍勃·罗斯纳 译者:沈云骐

出版者:西南财经大学出版社

(四川省成都市光华村西南财经大学内)

邮编:610074 电话:(028) 7353785

排 版:西南财经大学出版社照排部

印 刷:郫县科技书刊印刷厂

发 行:西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本:850×1168 1/32

印 张:8

字 数:174千字

版 次:1999年4月第1版

印 次:1999年4月第1次印刷

印 数:5000册

定 价:17.80元

ISBN 7-81055-465-4/F·367

1. 本书封底无防伪标志不得销售。
2. 版权所有·翻印必究。

作者简介

鲍勃·罗斯纳

曾任财星五百大企业的顾问、MBA 课程的兼任教授，创设过三家企业。专栏文章散见于全美各大报章，现为美国广播公司新闻网网站(ABCNEWS.COM)的财经特约撰述。

罗斯纳同时也主持一个曾经得奖的优良网站。这是一个多样性的商业建言园地，提供具体实用的资讯，帮助人们解答工作和事业上的难题，本书的形成即是取材自该园地的对话与互动。



WISDOM

人生智慧经营系列丛书

- 学会轻松
- 你不需要怒吼
- 用爱经营
- 致胜团队
- 领导圣经
- 诺贝尔之路
- 企业禅
- 轻松管理 成功领导
- 表现自我

责任编辑 / 宗年

封面设计 / 郭川

目 录

1 身心俱疲的时候	(1)
如何活在朝九晚五间	
2 人心叵测的时候	(9)
如何与同事相处	
3 伴君如伴虎的时候	(33)
如何管理上司	
4 带兵遣将的时候	(59)
如何自在当主管	
5 动弹不得的时候	(85)
如何超越别人	
6 挣扎牢笼的时候	(109)
如何跳槽	

7	推销自己的时候	(133)
	如何成为超级销售员	
8	活在当下的时候	(157)
	如何保持健康	
9	网上冲刺的时候	(179)
	如何掌握新科技	
10	饭碗不保的时候	(201)
	如何不被炒鱿鱼	
11	自立门户的时候	(223)
	如何当老板	
12	闪躲流弹的时候	(243)
	如何找到避风港	
	“工作抓狂” 测验解答	(249)

1 身心俱疲的时候

如何活在朝九晚五间

你是“工作抓狂族”吗

工作了这么久，你曾挨过子弹吗？我不是说一般的子弹，我指的是另一种会在你工作时，伤害你的心、你的想法、你的事业的“子弹”，这包括了：不懂得变通的主管、恼人的同事、莫名其妙的公司规定等等。多年来，我见过太多在工作中“受伤”的人，但如果要比疤痕，没有人会比珍更令我印象深刻。珍教了我不少在职场中生存的方法。

当时，我是一名顾问，协助一家保险公司重组一个很大的部门。重组过程中，引发了同事间关系的紧张。于是，我邀请了重整计划中几位重要干部到我家里聚聚。晚餐时，刚开始大家的话题仍然脱离不了工作，但在我第二次站起来把意大利面传给大家时，部门里一位主管，名叫珍，谈到她的鼻塞。

“这就是为什么我老是往外头跑，”她说：“自从上次被枪打伤后，鼻塞的毛病就一直没好过。”

“被‘什么’打伤？”

“被枪打伤。”

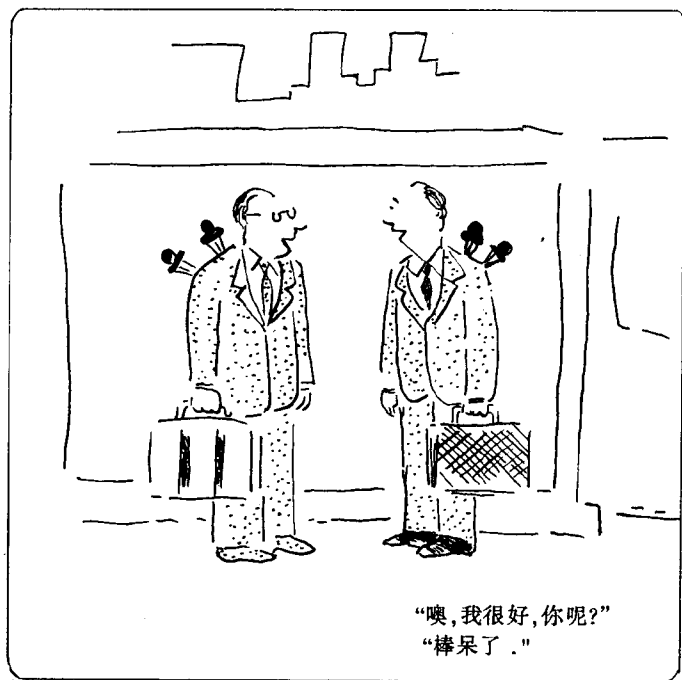
大伙儿当场七嘴八舌说起来：“什么，你真的被枪打伤？”“什么时候发生的？”“谁开的枪？”

珍只是耸耸肩，仿佛这是世界上最平常不过的事：“噢，是我前夫开的枪，还好，子弹留在我头上。”她指了指鼻子左边：“从那时候起，我就得了这要命的鼻塞毛病。”

话一说完，大伙儿又开始七嘴八舌一番。我知道他们心里是怎么想的。过去，同事们对于珍老是不在办公室里颇有怨言，在背后指责她，对她的懒散非常不满。其中几位同事，甚至企图不要她参加一个重要的工作小组以示惩罚。现在，经她这一说，大家才恍然大悟，想到自己过去对她的批评，都感到歉疚。

珍一边笑，一边说着她的有趣经验，例如：穿过机场安全检查和医院照X光时，往往会听到机场人员或医生说：“小姐，我实在不知道该怎么对你说，你的头……里边似乎有颗子弹。”就在她说话的同时，安慰、鼓励的话此起彼落在餐桌上响起。我们一直聊到午夜，散会时，同事间的关系出现前所未见的融洽。虽然，这顿晚餐并没有完全解除重整计划所带来的紧张，但它却让珍和同事间的关系全然改观。

或许，珍是我所见过的人当中，唯一真的有子弹留在脑壳里的人，但是，我却认识更多的人，“感觉”自己的脑壳被子弹打到，或是想要把子弹打到别人头上。因为，这就是职场的本质：在企业里，每一个人的动作，不论是有意或无意，都像一颗子弹。



身心受创，难以避免

我敢说，你一定也会为工作抓狂。以下这些感觉，你是否觉得很熟悉：被偏心的主管修理，被无理取闹的同事气得半死，因为公司无法知人善用而感到闷闷不乐？如果，你曾有过这些感觉，欢迎成为“工作抓狂族”的一员——你已经置身于职场的枪林弹雨中。

置身职场枪林弹雨的，不只是一般上班族而已，主管也会受伤，企业家亦然。举例来说：我们会被误解产品保证书的顾客修理，为能力有问题的员工头痛不已，因银行无理拒绝贷款而气得要死。不论你的职位高低，不论你多么热爱你的工作，在职场里，身心、钱财的受创，是不可避免的。

有趣的是，当攻击是来自竞争对手，我们大都可以泰然处之。但问题是，这些攻击当中，往往有许多是来自那些理应站在你这边的人，甚至，可能是来自“自己人”。这些来自“自己人”的攻讦，可能是起因于沟通不良、好意被曲解，或是纯粹因为对方脑筋不清醒。

深入解剖伤口

这也就是我创立“工作抓狂”(Working Wounded)论坛的目的。我曾经担任过“财星五百大企业”(Fortune 500)和美国的政府的顾问，拥有企业硕士学位，教授企管硕士班，开过三家公司（一家为营利性，另两家为非营利性）。也就是说，我曾经和很多不同领域里的很多人有过很多接触。我开始发现：人们希望谈论自己的工作！可惜的是，尽管从电台节目、报章专栏或是网际网路上，你可以看到关于人类生活几乎所有层面的讨论，但是，你却找不到一个可以让人们聚在一起，探讨工作内容，沟通上班趣闻的论坛——从如何改善关系，到如何修理汽化器，到如何种植小胡瓜，无所不包。

除了呆伯特(Dilbert)之外，我们看不到任何媒体和一般上班族谈谈“真正”和工作有关的事；我们也找不到任何刊物，提供具体、实用的资讯，帮助人们解答工作和事业上的难题。套用莉丽·汤姆林(Lily Tomlin)的话，我们都是“在一起孤独的工作”。

所以，我设立了“工作抓狂”论坛——一个反专家的专家。这是一个多样化的论坛（和电视台合制节目，也有自己的网站），它不会令你读了便倒胃口，也不会装模作样地告诉你，职场问题的解决必须仰赖什么“企业再造”、“企业品质管理”、“团队工作”，或是那些冠上“一分钟×××”的理论。相反地，“工作抓狂”论坛认为，你在工作上所面临的问题，必须由你自己来想出解决办法。（毕竟，这些是你的问题，你不解决，难道要别人替你收拾烂摊子？）

当然，我也不可能跟在你身边，帮你对付上司、上司的上司、别部门的麻烦，或贵公司特有的企业文化。所以，我无法告诉你究竟该怎么做，而且，就算我真的告诉你，结果也极可能令你失望。

因此，与其告诉你该怎么做，不如先让你回答许多问题，帮助你分析自己的处境，然后再提供你解决问题的策略。这些策略的成效，都已在实际职场中获得肯定。最后，如果你还需要更多资讯，我还会告诉你到哪儿去找。

“工作抓狂”论坛所提供的建议，是来自许多专家。例如，我们将读者的问题，拿去问每小时收费 350 美元的律师（通常也是公司的法律顾问）、人力资源部门的主管（也就是人事部门职员，他们也将平常解决劳工问题的方法告诉我们）以及不同领域的职场专家。这些人会像给企业建言一样，给我们最好的建议。差别是，企业要支付他们很高的代价，而你可以省下这笔钱。换言之，“工作抓狂”论坛就像我们的人事部，但我们不须花一毛钱。

“工作抓狂”（<http://www.workingwounded.com>）是个曾经得奖的优良网站，因此，我们可以搜集到更多信息，可以从全世界，搜集各种解决问题的方法；我们也进行问卷调查，了解人们对

书中所提到各项问题的应对策略。

本书所要讨论的主题，我是如何决定的呢？很简单：我让读者来决定。古怪的同事、老爱骂人的上司、如何应付新科技、如何摆脱一切……这些都是读者写信来问我们的问题，也都成了本书的一部分。我尽量回答那些最普遍——最令多数人关心——的问题，让每一位读者都能获得启发。在本书中，我将这些问题按照性质归类，让你在面对问题时，可以快速找到你所需要的解答。

可是，我并没有抓狂……

如果，你从未受过伤，也不曾抓狂，又该如何？有没有必要读这本书？有的，因为天有不测风云。这是我的经验之谈。

记得还在念大学的时候，我修了一门“变态心理学”（别误会，我可不是那门课的研究对象）。有一天，教授正在讲解史金纳（B. F. Skinner）的行为学派理论，谈到史金纳的一项实验：训练鸽子从接近百分之百完美的产品中，挑出瑕疵品，这时，坐在我旁边的女人突然哭了起来，我忍不住问她，究竟为什么哭——我知道，这样做很不礼貌。“我刚刚被炒鱿鱼了，”她边哭边说。“我很替你难过，”我说。“没关系，”她哭着回答：“其实，我也讨厌那份工作。只不过，我是个品质检核员，竟然连鸽子都不如！”

唉，对于一个刚刚被鸽子打败而失去工作的女人，实在也没有什么好说的；我也知道了：职场的无常，随时会在你意想不到的时候发生。而因为你永远不可能知道下一刻会发生什么事，所以你必须做好充分准备。“工作抓狂”能在这方面协助你。我们无法帮你免于被鸽子取代，但我们可以教你如何保护自己，抵挡各种飞来横祸。



这让我想到珍。尽管脑壳中有颗子弹，有着鼻塞的毛病，而且被同事们不断抨击，但她从不认为自己很可怜。她每天上班都早到晚走，让同事们的负担降至最低；她向上司提出一套内容扎实的方案，使得同事们密谋将她赶出工作小组的计划无法得逞；而且，她尽量维持良好的外型。总之，曾被前夫射杀而大难不死的她，不愿意成为职场中被射杀的对象。在这方面，珍彰显了“工作抓狂”的哲学：她知道，来自同事的抨击在所难免，但是，我们可以把这些挟击所造成的伤害，降至最低。

你很幸运，不必在职场现实的枪林弹雨中求生，所以这本书你只需要用心去读它。“工作抓狂”不是要你对着伤口唉声叹气，而是要你在受创之后站起来。试着把“工作抓狂”当做你的防弹背心，它

能帮助你谈笑自若地置身职场枪林弹雨中。

“工作抓狂”论坛

以牙还牙

天下最烂的同事，就是那种无法让你信任的人。我们公司里，就有一个这种人。问题是：我们连这人是谁都不知道！几乎每天都有同事的午餐，从公司的冰箱里不翼而飞；更恐怖的是，这偷吃鬼有时还会只咬一口，把剩下的留在冰箱里。例如有一次，就把一位同事自制意大利面中的肉丸子吃掉，只把面留下；还有一次，他（或她）吃了某人的四块炸鸡，把骨头丢回盒子里再封回。不过，我们已经想到一个方法，就是在休息室里装置一部隐藏式摄像机，要当场活逮这偷吃鬼，然后要他请所有同事到镇上最贵的餐厅饱餐一顿。

摘自“工作抓狂”网站

“工作抓狂”名言录

世事不变，变的是我们自己。

梭罗

2 人心叵测的时候

如何与同事相处

你也有包袱

是否曾经觉得，你的同事简直是一种“职业灾害”？如果是，接下来这则故事，将能让你对于身边同僚——或是你自己——的“怪诞行径”，有新的看法。

高中毕业后，我有十年没见过吉姆了。重逢后把酒言欢时，我们谈到了工作，谈起高中时的死党以及最爱的球队；渐渐地，话题转到女朋友。我们发现，原来两人当时都在和比我们大五六岁的三十几岁女人约会，接着开始津津乐道于我们被年长女人吸引的原因。我们两人都同意，她们较有内涵，也较有历练。

酒过三巡，开始谈到这些年长女友的缺点。我们一致认为，她们有较多“包袱”，包括：前任男友们留下的感情创伤、渴望结婚、想要生小孩等等，而这些包袱使得她们较难相处。吉姆的女友认为，他对生活不够“投入”，可是却对“洋基棒球队”、收藏球赛纪录，以及中国菜“投入”得要死；我那口子则随时准备要结婚，而我却随时准备把工作辞了，开了车远走高飞。我和吉姆同病相怜，分享这

些小小的故事，喝酒、大笑。接着，我们回想自己刚刚的话题，赫然惊觉一个事实：“我们自己也~~也有~~包袱！我们这些“偏好”或“怪癖”的包袱，~~真实和女友的~~包袱，并没有两样！我们付了账，漫步于夜色中，带着一点醉意，以及许多懊悔。

当然，这些“包袱”并不会因为我们的彻悟，而停止累积，相反地，却会与日俱增，并且让我们的女友、朋友、家人越来越不快乐。每天早上，因为我们没有在上上班前把包袱卸下，往往会造成部分同事的不愉快。提醒你：这些都是微不足道的琐事，只是你带着包袱和同事们相处过程中，所发生的不悦和不满。

这就是为什么，职场上会如此尔虞我诈。我们每个人都有包袱，也经常被别人的包袱绊倒。例如：和同事共同进行一件案子，你把自己份内的工作完成，却惹来别人的不爽，故意拖延完成的时间；或者，你支持某个同事的建议，却引来另一位同事的不满，又因为缺乏安全感的她，觉得自己受到威胁。

职场四周充满了像这样的情绪包袱，没有人能够安然无恙地在职场间游走。事实上，很多时候我甚至怀疑，人们可以在这样的环境下把工作完成。

解开你的包袱

“由于行李的外观非常接近，请您在提领行李之后再确认一遍。”机场服务员这段广播内容，你应该相当熟悉。这和我们在职场里所面对的问题，其实大同小异。你将会一遍又一遍地，遇到“非常接近”的情绪包袱。以下是我最常碰到的几种人，是否你也觉得很熟悉：