

白领关系学

架起沟通的桥梁把握成功的机遇

【英】玛·泰索著 刘俊岐译

现代生活丛书



现代生活丛书

白领关系学

[英] 玛·泰索 著

刘俊岐 译

广东旅游出版社

Fontana Collins
根据英国芳塔那·科林斯出版公司
1988年第1版翻译出版

白领关系学
(英)玛容·泰索著
刘俊岐 译

•
广东旅游出版社出版发行
(广州环市东路淘金坑42号)
广东省新华书店经销
广东新华印刷厂印刷
787×1092毫米 32开 5印张 110千字
1990年12月第1版 1990年12月第1次印刷
印数1—23,000册
书号ISBN7-80521-158-2/G·51
定价: 2.40元

前 言

这是一本专门探讨如何改进办公室中的人际关系的书。

社会进步带来了繁华的商业化的都市生活，白领从业者激增。他们的工作大都在拥挤的办公室中进行，空间狭小，而他们的知识面却深涉各个领域，思维和感情也偏于理性，因此，人际关系较之农业和产业阶层更为复杂，尤其需要妥善处理这种更微妙的人际关系。

当今，有关人际关系的指导性小册子可谓车载斗量，但对坐办公室或其他从事白领工作的人来说，却没有一本比眼前的这本小册子更切中生害、联系实际。它并不泛泛而论处世的技巧、或讨人喜欢的方法、或说服别人的诀窍，而是有针对性地选择有代表性的白领阶层——经理、秘书，以及一般办公室职员等等在工作中所遇到的人际关系方面的难题和困窘，以生动有趣的实例向你提供对付难题的各种方法，而这些方法，本来是你的能力所及的。美国石油大王洛克菲勒曾感慨地说：“应付别人的能力也是一种可以购买的商品，正如糖和咖啡一样，而我愿意为这种能力付酬，而且付得比购买世上任何其他东西都多。”

洛克菲勒一语道破了天机。因为糖和咖啡一经消费便不复存在，而和别人相处的能力却可以终身受益。

对那些在人际关系上尚有改进余地的人来说，本书的唯

2·现代生活丛书

一目的，就是帮助他们发现、发展和利用自己的资能。就像掏钱买一本这样的书一样，这是值得投资的，因为本书是从成千上万成年人的经验中产生的，而不是凭空而写的。

编 者

目 录

前言.....	(1)
第一篇 如何与同事相处	(1)
穿着打扮.....	(1)
办公室的布置.....	(8)
隐私权.....	(9)
处理人际关系的原则.....	(12)
讨厌的同事.....	(15)
性干挠.....	(19)
办公室风流韵事.....	(23)
第二篇 如何激发下属的上进心.....	(28)
交流.....	(29)
参与.....	(34)
树立目标.....	(38)
奖励与惩罚.....	(39)
工作抽样调查.....	(42)
碌碌无为的部下.....	(43)

2·现代生活丛书

秘书.....	(46)
女经理的问题.....	(47)
让部下对工作满意.....	(48)

第三篇 如何对付老板 (49)

了解老板.....	(50)
与老板相处的困扰.....	(51)
对付老板的一般原则.....	(57)
解决冲突.....	(58)
感化老板的策略.....	(65)
女性怎样与老板相处.....	(67)

第四篇 如何作决策 (71)

个人决策的制定.....	(72)
偏见.....	(76)
创造性思维.....	(78)
群体决策的制定.....	(83)
群体偏振.....	(90)

第五篇 如何影响他人 (95)

劝说术.....	(95)
如何不受人操纵.....	(99)
说服对方.....	(103)
对集体施加影响.....	(109)

第六篇 如何消除紧张情绪 (114)

紧张的反应 (116)

对付紧张的办法 (121)

对付压力的技巧 (129)

家庭责任的探讨 (133)

第七篇 深谋远虑 (138)

成功与失败 (139)

个人生活 (142)

家庭生活的和谐 (144)

知足常乐 (151)

第 1 篇

如何与同事相处

• 我与凯西老是不对劲。他整天对我说张家长、李家短的，并且妨碍我的工作。这人简直无法理解。

• 苏珊总是让我和我的同事没有好日子过，所以好象也没有谁愿意与她共进午餐。我真的感到有点为她难过。

• 珍妮挺不错。要不是她经常到我桌旁坐坐，说说笑话，我想我早就另谋职业了。

要想逃避你的同事，恐怕不太容易吧。不论你喜欢与否，一个人每周大约有1/3的非睡眠时间是在公司度过的。

那么，如何更好地在办公室这块小天地里发挥自己才干呢？本章将探讨如何巧妙地处理工作中各种错综复杂的人际关系。

首先得从最基本的说起。那就是你怎样与别人交流。

穿着打扮

知道了，知道了，一说到这种事就让人想起自己的母

亲。“亲爱的，你不能穿着这身打扮出去。人家会怎么想。”

相貌的吸引力

虽然我们不愿承认，然而，不幸的是，人的长相确实作用不小。亚里斯多德曾经写道：“美丽是最好的自荐信。”

此言真乃掷地有声。心理学家曾对成百的美国大学生（最易合作的群体）作了大量调查。让他们对几张人像作出有吸引力或没有吸引力的评价。如果你还在犹豫的话，这些自愿评判员已经给有吸引力的人打了高分。他们似乎对谁具有吸引力和谁没有吸引力意见一致。

漂亮就意味着有好性格吗？

调查者经常发现这样一个现象，长的漂亮的人被认为具有更多动人的性格，诸如镇定、风趣、友善、擅于独立思考、活泼及性情温柔。

此外，他们做的工作也被认为比别人做得好。在一项实验中，调查者要求男生对女生写的论文进行评判。结果漂亮女生的论文，虽然与不漂亮的女生写的论文难分高低，却获得了高分。

不过，不要忙着去照镜子看看以前的日子是怎么过的。

在办公室里，你有机会与同事长时间互相了解，大家低头不见抬头见，互相借用铅笔刀，一块排队复印资料等等，这样你获得的情况要远比他们的长相多。来自小镇的杰夫也许赛马场上连连失意，但是他可能智力过人，孝顺母亲并且喜爱滑翔运动。如果你无心与他交谈，那么你怎么会知道他聪明、和善并且热衷异国的体育运动呢？

如果初次见面，就对人家盖棺定论，那是很危险的。一旦

我们不喜欢人家的长相，也许我们一辈子也不会与他接近。

自我完成的猜想

当我们起初急于下结论时，我们所拥有的最重要的第一手资料就是某人的长相如何。如果他或她外表长得漂亮，社会学家称这种人具有“优良文化”的特性，也许我们就会自觉或不自觉地对他们有好感。

虽然这听上去不顺耳，但是心理学家已证实此乃确凿的事实，一个传统的实验充分地证明了这一点。一个由美国社会心理学家马克·施乃德、伊丽沙白·唐克及艾伦·伯切特组成的小组告诉男生说，他们将跟一位女性通电话，她或漂亮或不漂亮，事实上，在两个实验中的女性都同样具有吸引力。

实验结果表明：那些认为自己在同漂亮的女性交谈的男生，与那些认为自己在同不漂亮的女性交谈的男生相比，显得更加友好并善于交际。另外，实验者发现当电话那端的男生以为他在同漂亮的女性谈话时，电话这端的女方（不知对方是谁）也相应变取更加友好、可爱和善于交际。

虽然这次实验仅仅观察了男性对女性通电话的情形，它也确实地说明了一个自我完成的猜想是怎样起作用的。男人的所作所为把他对通话对方定型的假设淋漓尽致地表现出来。

社交自信感

心理学家对影响具有吸引力者的性格和行为的因素研究不够。但是，有证据说明有吸引力的人比没有多少吸引力的人在社交场合更自信并且更善于交际。此外，与相貌平平者

相比，他们在社交活动中会得到更大的满足和愉快。然而有吸引力的人和没有吸引力的人在其它方面还没有发现有什么大的不同。

那么这一切又意味着什么呢？

可以吸取以下两个教训：

1. 不要以貌取人。人们总是否认他们以封面取书。但是，事实上，长相总会影响对人的第一印象，并且一些人还设法让他们的第一印象变成现实，或者用曲解别人行为的方法使之与自己最早下的结论相等。

那些你每天都要交谈的邻座同事以及不得不与你就某项工作并肩奋斗的同事，他们的长相对你来说，将变得越来越无足轻重。与生疏的同事相处，切勿因对方貌不惊人而对其敷衍了事。我们当中谁都有这样的经历，当某位以前在办公室碰见过的人离开晚会时，我们会抱怨自己怎么没有早点认识他。

2. 长相是比较重要的。这对男女都适用，虽然这样不公平。但你既然知道不公平，就必须决定是随大流呢还是泰然处之，如果，你还没有随大流的话。

怎么办？

如果你想让自己更富魅力，那么你该怎么办呢？不过，到底什么能使人更具吸引力？

在研究身体的吸引力方面，心理学家没有找出到底有吸引力与没有吸引力之间有无真正的差别。但是两位美国心理学家，玛瑞·韦伯斯特和詹姆斯·德斯克对此作了研究。他们从800张照片中挑选了具有吸引力和没有吸引力的学生照

片各8张进行测验。这些人被认为是在大学生中最具有代表性的。韦伯斯特和德斯克尔说：“然而，我们没有发现有吸引力的人与没有吸引力的人之间有什么明显的差异……从这些照片中得到的总的印象是，只须在发型、体重或者衣着上做小小的、表面的变动，即可使不具吸引力的人变得更加吸引人。反之亦然。”

这很难说是一个科学的观察，然而却很有趣。毫无疑问，肥胖是被看作不具吸引力的，痛苦的表情也不例外。心理学家偶尔也用一个人来扮演两种角色。在这种情况下，使用的都是女性，并且她们的变化都是通过化妆和发型获得的。实验表明，正确的化妆可以使女性更添魅力。女性对化妆抱有的这种观点完全正确的。

但是，许多妇女不喜欢化妆。这里需要强调的是以上所列各项并非至关重要。大家应该认识人的外表有着微妙的、隐藏的缺陷。只要人们加以注意就是了。

你还可以通过另一种技巧来弥补自己天生的不足。这里有一个很有趣的实验。学生们先同讲师面谈了七分钟，然后对讲师进行评价。讲师总是不变。这位讲师一会儿设法讨人喜欢，一会儿又装得相当严肃。结果，当他讨人喜欢的时候，学生们认为他的外表具有吸引力。

穿着

社会学家特尔考特曾告诫学生说：“既然你们有意改革社会学，也许还有社会，请允许我提出一个建议：带上领带。这样大家会对你刮目相看。”

对服装的研究，正如对身体的吸引力的研究一样，大家的注意力主要集中在第一印象上。美国搞了一个招聘管理人

员的实验，人事干部通过观看穿着不同程度男性化服装的妇女的无声录像进行评议。

服装1：面料柔软的棕灰色外衣，配一个小圆形领口、长袖及打褶的裙子（最不男性化的服装）。

服装2：鲜艳的蓝绿色西装，有腰带的短夹克及白色上衣，其领口处系着一个又大又软的蝴蝶结。

服装3：特别的棕灰色西装，宽松的夹克及褪色的上衣，其领口系着窄窄的蝴蝶结。

服装4：特别的深色西装、长方形领口的白色上衣（最男性化的服装）。

调查者发现，随着男性化程度的增加，服装1—3的受雇可能性也逐渐增大。但是最具男性化的服装4的受雇可能性又降到服装2的程度。

调查者说，对于这些人 事干部来讲，服装4“可能被认为太男性化，不宜妇女穿着”。

然而，这是一个款式和时装的问题。不过关键的问题是穿着越男性化越好。如今，管理工作通常被认为是“男性”的工作，职业和商业工作也是如此。虽然上面所列举的时装问题是人为的，不过它与我们所探讨的工作中的吸引力问题是相吻合的。

工作时间的穿着打扮

以上我所举的这些研究成果都说明了“美就是好的”这个俗套。但是该原则并非千真万确。有时你会有“美得让人讨厌”的感觉。

实验表明，有吸引力的男性比没有吸引力但具有相同能力的男性更易受雇用。至于传统上就由妇女做的工作，非管

理工作及需要具有良好的人际关系技巧的部分管理工作，有吸引力的妇女比没有吸引力的女性更受欢迎。然而，对需要具有领导和决策才能等男性技巧的管理工作而言，情况就大不一样了。在这种情况下，没有吸引力的女性优于有吸引力的女性。

此论似乎不可思议，然而，研究结果表明，有吸引力的人不仅被看作社交技巧娴熟，而且在从事与长相无关的工作时同样更具才能，如驾驶飞机。

答案似乎是外表有吸引力的男人比缺少吸引力的男人看上去更易男性化。“文化优良”的男性从事管理和非管理工作都是合适的。同样，有吸引力的女性比没有吸引力的女性看上去更女性化，所以她们更适合从事地位较低的工作，或者说是“女性”工作。但是对于在传统观念中需要男性技巧的工作，她们就不大适宜了。

对男性来说，这信息再明白不过了。无论你从事哪项工作，穿得潇洒、入时、整齐至少于你无害。在某些场合它还将使你受益匪浅。例如，你第一次与顾客、来访者、新同事或者老板会面，或者你想在宽大的办公室里引人注目。

但对妇女来说，她们的处境似乎挺为难。总体而言，穿着漂亮是合情合理的。但是如果你想涉足于一项被认为是“男性”的工作，这种想法就不一定能实现了。

对付这种困境的办法似乎很明了。只要避免穿着衣袂翩然、垂地三尺的长裙，浓妆艳抹地满世界乱跑就行了。换言之，切勿搞得太女性化了。如果你现在从事的是传统上就是妇女做的工作，如秘书，但是你又期望晋升，那么就穿上一套潇洒的西服。

所有这些看上去都无足轻重，不过切不要小看它们。

我曾经采访过一位妩媚的妇女，两年前，她花了一天时间做了专业整容，改头换面，甚至穿着都改变了。她告诉我这次整容一下子改变了她的生活，她对自己更加自信了。虽然我对这方面有所研究，但是仅仅做一次整容手术就增加了她的自信，并且能产生如此巨大的效果，是使我惊愕不已的。

所以，请不要忽视你或其他人的形象，不过也不要为之苦恼。作为一个人，人们将用许多标准来衡量你，而外表只是其中的一项指标，虽然它将对人们的第一印象产生影响。

办公室的布置

这样一来，你穿着潇洒并且感觉良好。那么让我们看看周围的环境。你的办公桌是被成堆的废纸、烟蒂和昨天用来包鸡蛋三明治的油膩的纸袋包围着呢？还是除了你的铅笔筒，未用过的活页本以及在那儿闪烁的电脑中端，办公桌空空如也呢？

你个人的办公场所也是你形象的组成部分。研究结果表明，人们只要观察一下你的办公室，就可以对你下结论。至于你的外表，对你不了解的人才变得更加重要。这些人包括来访者、顾客以及你难得有机会见到的大头目。

那么，为什么不给人一个好的印象呢？

整 洁

整洁起着非常关键的作用。以前有人做过这样一个实验。有人给大学讲师们放映几类教师办公室的幻灯片，然后询问他们的反应及对办公室主人的推测。这里有三类不同整洁程度：干净、中等干净（堆放整齐）及杂乱。杂乱无章的

办公室的主人被认为是最忙碌，最不善筹划及性格最外向的一类；窗明几净的办公室的主人被认为是最善筹划和最不忙碌的另一类。但最终的获胜者是那些纸和其它材料都堆放得整齐的办公室。这个办公室看上去最受欢迎和最舒适。这里的主人被认为地位和成就最高。他们只比杂乱的办公室的主人显得稍微闲一点，却比他们安排得井井有条得多。

座位安排

对于你办公桌及工作场所的布置安排，你也许是无能为力的。工作场所及其他方面，如办公桌的位置，恐怕你不好擅自变动。一来这可能是唯一可以安放你的桌子的地方，二来你的工作单位根本不允许你对他们原来的设计方案作任何变动。

如果你有一点自由的话，事实证明“开放式办公桌排列”（办公桌靠墙而立）被看作更舒适和受欢迎。这里的主人比采用“封闭式办公桌排列”（办公桌成为你和其他人中间的一条屏障）的主人看上去更平易近人、友爱、性格开朗以及擅长待人接物。植物和招贴画也将使办公室增色不少。

隐私权

当然，有时你对谁都不欢迎。现代的办公室许多都是相通的。研究结果表明，缺乏对隐私的保护、打扰和干扰的事例屡屡发生。

一位名叫罗纳德·古德里奇的美国行为科学顾问曾对阿克公司在相通办公室的职员进行过采访。

“他们抱怨有些人直接侵入他们认为是自己的工作领域，