

职场成功
必读之书

职场咖啡系列丛书
ZHICHANGKAFEIXILIECONGSHU

VICTORY

VICTORY VICTORY

VICTORY

成功

沟通。

de 22 条黄金法则
CHENGCONGGOUTONGDE22TIAOHUANGJINEAZE

de 22 条黄金法则
CHENGCONGGOUTONGDE22TIAOHUANGJINEAZE

常桦 编著
华文出版社
SINOCULTURE PRESS

职场咖啡系列丛书

成功沟通

de 22 条黄金法则

常 桦 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功沟通的 22 条黄金法则/常桦编著. - 北京: 华文出版社, 2003. 10

ISBN 7 - 5075 - 1549 - 4

I. 成... II. 常... III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 092646 号

华文出版社出版

(邮编 100800 北京西城区府右街 135 号)

网址: <http://www.hwchs.com.cn>

网络实名名称: 华文出版社

电子信箱: hwchs@263.net

电话: (010)83086663 (010)83086853

新华书店经销

河北衡水冀峰印刷股份有限公司印刷

787×960 1/16 开本 12.25 印张 162 千字

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

*

印数: 0001 - 8000 册

定价: 19.00 元



序 言

脱壳的乌龟、呆头罗伯特、奶酪、鱼……一系列具有市场流行符号的代表物把办公室勾勒成一个危机四伏的原始丛林。是生存还是退缩？这样的选择就如同让你不呼吸空气一般毫无意义。以什么姿态闯入“办公室丛林”去探险呢？最好是抱着一种平和、宽容、开放、积极的心态，方能幸运地化险为夷、和谐共处。

一天八小时工作，办公室成为现代都市人生活的核心场所之一，因体制和制度的迥异，办公室呈现出完全不同的人际关系。曾有人对办公室人际关系作了如下盘点：

最容易走向极端的——体制内：上班是同事、下班是邻居，流动性小，抬头不见低头见，要么热乎得像一家人，要么老死不相往来。

最如履薄冰的——私企：你的“下属”可能就是老板的“上司”，一个不起眼的同事也不能小瞧，要迅速摸清公司里的各种人际关系网络，把这打理清楚了，也就成功了一半。

最明确的——外企：这里最重要的因素不是人，而是职位。只要职位明确，人际关系自然明确。

最合拍的——诸如网络等新经济公司，员工普遍团结，最突出的表现是在下班后，一帮同事还常聚在一起吃饭、泡吧、聊天、交流情感，同事交往几乎完全代替了社会交往。

谈及办公室相处艺术，似乎每个人都是哲学家。只是，人们的谈话主题早已经从办公室人际关系演变成了办公室生存和竞争。

许多人强调办公室相处的关键在于沟通。一定要经常保持沟通，这样才有利双方或多方信息交流顺畅，避免不必要的矛盾和误解。在职场生涯中，沟通可以为发展和成功铺平道路。良好的沟通是化解危机、表达意见、传递感情、增加自信的有效手段。成功的沟通能使人人际关系融洽和愉悦，处理问题达到事半功倍。

生活如同一只三条腿的凳子，除了事业和爱情之外，良好的人际关系同样是其中一个支撑点。只是，在职业生涯中，人们要求的很多，可以承受的



却很少。人际关系似乎成了不得不逃避、也最容易被放弃的一个“需要”。和“获得”相比,人们更加害怕“失去”。所以,如果在公司中获得良好人际关系很难的话,人们宁可不去要求,害怕付出真情却带来伤害。

信任感的缺失造成了沟通的不通畅,而沟通不通畅,便会彼此冷漠。人力资源专家们更倾向于从管理角度分析。一位企业人力资源总监认为,如果办公室人际关系紧张,首先应该从公司管理上找原因。其中主要是工作设计上存在问题,导致员工不能很好地完成工作,做得不够开心;对企业缺乏认同感;企业文化也不具有很大的包容性……

在办公室里,我们的一切困惑、苦恼、焦虑、兴奋、快乐、高兴全部来自于职场中人与人之间的相互关系。我们几乎要用 60% 的时间和精力来处理各种关系,其中有来自上司的刁难和压制,让你有苦难言;同事的嫉妒和拆台,让你哭笑不得;下属的阳奉与阴违,让你痛心疾首……让你陷入人际关系的泥潭不能自拔。因此,良好有效的沟通,就是使我们减少摩擦、化解矛盾、克服内耗、消除困惑、获得愉悦、赢得快乐、营造和谐的源泉。

毕竟,面对庞杂的社会,每个人都渴望情感上的补充。人既不是天使也不是魔鬼,只有了解人性中的优势和弱点,并加以巧妙的引导和利用,才会使自己在办公室这样复杂的环境中如鱼得水、得心应手、左右逢源、游刃有余,立于不败之地。办公室在某种层面上就是一个微型社会,办公室里的良好人际关系不仅仅带来丰富的关系网、更有成效的收益等这些表象层面的利益,更是对我们精神饥渴的内心世界进行的一种拓展,它也是衡量我们生活质量的一个重要标准,尽管它一直被忽略。

因此,本书是职场人士成功沟通的必读书,书中有关成功沟通的 22 条黄金法则,将为你提供经营人际关系的良言与忠告,驰骋于办公室,成功跨越人际关系误区,有效赢得上司的赏识、下属的爱戴、同事的赞誉,最终名利双收,达到一个双赢的人生境界。

书中强调人际交往的互动,深入浅出、雅俗共赏,充满了灵性与悟性的思想和理念,将启迪你的心智,从而可以实现认识自我、把握自我、完善自我、超越自我,成为一名人际关系的沟通高手。

常桦

2003 年 4 月于京北西三旗博雅堂



目 录

第一章 物竞天择:办公室生存法则/1

黄金法则一:跨好职场的门槛/2

- ◎ 披上“铠甲”上职场/3
- ◎ 你的工作从零开始/6
- ◎ 办公室礼仪宝典/8
- ◎ 散发出职场自信魅力/9

黄金法则二:笑对职场才是潇洒/13

- ◎ 职场幽默是沟通的先锋/13
- ◎ 办公室里忍无可忍的时候/18
- ◎ 不要吝啬你的微笑/19
- ◎ “藏龙卧虎”的车间/21

黄金法则三:物竞天择 适者生存/23

- ◎ 你的椅子坐错了吗? /23
- ◎ 不胜任的角色标志/27
- ◎ 办公室“条例”/30
- ◎ 生存之道让你达到顶峰/34
- ◎ 逆境生存攻略/36

第二章 职场扫描:办公室众生相/40

黄金法则四:职场的“京剧”脸谱/41

- ◎ 办公室里的领导角色/41
- ◎ 办公室里的专家角色/42
- ◎ 办公室里的秘书角色/43
- ◎ 四种品性的人物/45



黄金法则五：防坏人，也防小人/50

- ◎ 挑拨离间的人/50
- ◎ 落井下石的人/51
- ◎ 吹牛拍马的人/53
- ◎ 笑里藏刀的人/53

第三章 洞悉上司：赢得老板赏识的最佳方式/55

黄金法则六：学会品读你的上司/56

- ◎ 观察老板，学习老板/56
- ◎ 与老板面对面/57
- ◎ 搔到上司的痒处/62
- ◎ 赢得上司的信任/64

黄金法则七：不要直接与上司过招/66

- ◎ 别和上司过不去/66
- ◎ “得罪”上司之后的对策/67
- ◎ 老板，也能批评/70

黄金法则八：让上司知道你的“心”/73

- ◎ 解读你的“头儿”/73
- ◎ 心中要有“诚信”二字/74
- ◎ 让自己在工作中脱颖而出/76

第四章 营造和谐：同事间相处的游戏规则/78

黄金法则九：与同事保持适当距离/79

- ◎ 办公室的最美距离/79
- ◎ 摸清同事的潜在语言/80
- ◎ 不要在办公室中做“圈地”战术/82
- ◎ 防人之心不可无/84

黄金法则十：打好同事“保卫战”/88

- ◎ 切忌犯众怒/88
- ◎ 同事相处“艺术”/89
- ◎ 找出办公室同盟军/92

黄金法则十一：君子之交淡如水/95

- ◎ 办公室友谊需要规则/95



- ◎ 冷漠是因为不信任/96
- ◎ 办公室友谊——不可以撒娇的友谊/97
- ◎ 办公室友谊的悬崖边/98

第五章 皆大欢喜：下属的生存智慧/100

黄金法则十二：不要和上司抢风头/101

- ◎ 与上司同步/102
- ◎ 与上司“握手”/104
- ◎ 别让自己太完美/107
- ◎ 下属生存之道/107

黄金法则十三：大胆与上司沟通/109

- ◎ 踢开办公室“小鞋”/109
- ◎ 巧对上司批评/111
- ◎ 老板也在偷窥你/112
- ◎ 言多必失/113

第六章 点亮人生：与竞争压力共舞/115

黄金法则十四：在压力中成长/116

- ◎ 打扫办公室里的“心理卫生”/116
- ◎ 小心“紧张状态病”/118
- ◎ 解剖你的抑郁症/120
- ◎ 办公室的情绪死角/121

黄金法则十五：给自己装上“减压阀”/123

- ◎ 消除厌职情绪/123
- ◎ 化解办公室疲劳症/125
- ◎ 在工作中找乐儿/128

黄金法则十六：压力是生活的调剂品/131

- ◎ 与压力交手/131
- ◎ 卸下你的压力袋/134

第七章 职场魅力：提升你的交际艺术/137

黄金法则十七：用心操练你的舌头/138



◎ 口才交际是成功的阶梯/138

◎ 凡语生辉,点石成金/139

◎ 磨炼你的交际技巧/142

◎ 真诚的谈吐令人心动/144

黄金法则十八:病从口入,祸从口出/145

◎ 小心你的舌头/145

◎ 由对话洞悉他人/147

◎ 忠告也应不逆耳/150

黄金法则十九:提高交际艺术/153

◎ 适应群居生活/153

◎ 编织你的关系网/154

◎ 静观办公室的微妙关系/156

◎ 和工作中喜欢的人交往/160

第八章 职场丽人:打造成功新女性/162

黄金法则二十:办公室丽人白皮书/163

◎ 制造美丽的人/163

◎ “好好”女同事/166

◎ 让你喜欢我/169

◎ 职场丽人更应自信/171

黄金法则二十一:新新女性工作秀/174

◎ 拿出你的高效办公法/174

◎ 职场丽人也需要包装/176

◎ 职业女性的修炼/177

◎ 白领丽人相处有学问/178

黄金法则二十二:学好性别马屁文化/181

◎ 应对男上司有一套/181

◎ 与女同事相处大法/183

◎ 透悉办公室恋情/186

◎ 办公室的恋情正反双解/186



第一章 物竞天择： 办公室生存法则

在人类聚集的城市里，耸立着大小各异的高楼大厦，远远望去，就像是一片由钢筋、水泥生成的“人造丛林”，在其间穿梭上下的是忙忙碌碌的人群。

在这种人造丛林中，盛行着类似树木丛林的行事方式——弱肉强食，斗智斗勇；盛行着这样的生存法则——物竞天择，适者生存。

在人造丛林的写字楼中，分布着形态万千的公司、企业和各种组织机构……这里是各种人才荟萃之地，也是名、权、利互相交织并激烈竞争的场所。这里是人际关系最复杂，也最有挥洒的空间。

要想有一席之地，人这种超级动“物”必须使出浑身解数，殚精竭虑地去“竞”争。在这里，时势和法则就是“天”道，它主宰着人们命运的荣枯沉浮，选“择”中意之人，抛弃失意之人，善于调整自我，“适”应时势、法则“者”，就会“生”活得滋润，“存”续下去，扩张起来。

这里与树木丛林一样，奉行的是竞争主义，存在的是森严的等级，表演的是弱者被强者控制的人生戏剧。然而，人类与大自然中的野生动物群毕竟有所不同，人是一种高级动物，是最擅长于学习、模仿、变化的智慧动物。一旦走进了这里，人便会适应、利用、改善周围的人与物，从而使各种位置、角色关系随之发生转移。

在写字楼丛林中，有诸多不成文、不言传而又约定俗成的处事法则，如果你身处其中，你就必须熟练地运用自如。稍不留意，触犯了这些法则，你会如同掉进了陷阱中，狼狈不堪，烦恼不堪。



黄金法则一：跨好职场的门槛

终于有了一份工作，对于大部分人来讲，不说经历千辛万苦也算是来之不易，真是该好好珍惜。其实不仅你自己这么想，你的父母、朋友大多也会这样告诫你。此时的你，内心火热的激情就如同夏季的骄阳，活力四射，热量不断喷涌而出。

有这样积极的心态，固然是一件好事。但也要把握好火候。除了火热的激情，你还要拥有一份平和的心态和理性的态度，这样，你才不至于在跨入职场的第一天就把自己灼伤。

你上班开始的情形通常是这样的：

主管把你领进办公室，拍拍你的肩膀，对大家说：“这位是新来的××，以后会和大家在一起……”那些人抬起头用眼角毫无表情地看了你一眼，好像说：知道了。然后低头各忙各的工作。你被主管领到一张办公桌前，坐下，主管给你布置你的工作任务。每个人都有自己忙不完的事情，每个人都在继续着他们未完的工作或话题，好像你根本没有出现过一样，显然，你被隔离在这群社会人之外。你会发现，你根本不知道办公室里的复印机该怎么用，传真机在哪里，同样你也不知道洗手间在哪里。尽管大家刚才都已经做了简单的自我介绍，但你会发现根本记不住这些人的名字，甚至一个也没有记住。午餐时间到了，你像影子一样跟着别人来到食堂。

下午一切还和上午一样，下班了，当办公室里只剩下了最后一名同事，你还不知道是否该离开。那位同事可能会对你喊一声：“喂，走吧，下班了。”你很奇怪他为什么那么随便，因为他也没有记住你的名字。

不论你是刚从校园里走出来的莘莘学子，还是勇于踏出公司的跳槽者，来到一个新的单位，你的处世原则自然也要产生相应的变化，才能适应这个新环境，要知道，一家很好的公司，能让你学到从前学不到的知识。



◎ 披上“铠甲”上职场

你也许知道,上班族的生活中最令人困扰的是,在工作岗位上无法与上司、同事及部属很好地相处。来自上司的压制和苛待让你愤愤不平;老职员暗地里扯你的后腿,让你有苦难言;同事的妒忌、排挤和拆台,让你咬牙切齿;下属心存抗拒,阳奉阴违……处于这种境地,大部分职场人都很难突破办公室沟通的障碍。在这种时候,人际关系不但不能成为你事业的助力,反而使你陷入了一个不能自拔的泥潭。

你必须学会在复杂多变的环境中保护自己,不吃亏,不上当,就要多留一个心眼儿。只要你细心观察,会发现你身边就有这样一些成熟老练的办公室沟通高手:做人的功夫很深,处世的手段很高,他们似乎生就一副铜头铁嘴弹簧腰,能够轻松躲过明枪暗箭,能屈能伸,进退自如。他们关系顺,路子广,升职快,令人羡慕不已,自叹不如。人生达到这种境界,看似轻松自若,可是你知道其中倾注了人家多少心力,并不是费吹灰之力所能得来的!

所以你不用害怕,只要有人群的地方,就会有矛盾,有冲突,有隔阂。俗话说:职场如战场。办公室是一块错综复杂之地,其间有看不见的硝烟,充满了刀光剑影,明争暗斗,切不可赤膊上阵,不可锋芒太露,不可莽撞行事,不可轻举妄动。因此,办公室里的沟通更加需要高超的智慧和过人的手段,而绝不是粗鲁蛮力即可搞定的。你必须控制自己的言行,喜怒不形于色,韬光养晦,迂回前行。做到:进可攻,退可守,让人觉得你变化多端,神秘莫测,方是至高境界。

也许你会觉得刚开始的工作非常辛苦,面对一大摞需要熟悉的公司背景资料,简直不知从何下手,甚至脑子里还没什么细节的概念,一个星期就浑浑噩噩地过去了。也许公司还处在创业阶段,没有培训,没有前辈指导,你只能参考类似样本独自琢磨,赶在交任务的最后一刻,七拼八凑了一篇报告交上去,自然是通不过。那么你所要做的是,必须在工作之前学会“自我培训”。在工作中学习是最好的学习。

并不是所有人都能幸运进入制度完善的大公司,接受系统的培训,员工总是对公司有种种不满,常常抱怨,可是你应该知道:



抱怨工作中软硬件条件的不足是可笑的。老板有非常多的理由驳斥你,也许换一个工作条件就得换一个人了,埋头苦干,少说多看多学非常重要;

同工不同酬永远存在。你觉得许多“闲人”的薪水比你高觉得很不公平,其实他们心里早认为一个刚进公司的小年轻没理由拿这样的薪水,当你在公司成为不可或缺的人时,才是提出加薪或跳槽的最好时机;

你是否认为老总真是蠢材,公司管理很混乱。此刻你当老总肯定不如他,即使世界上最好的公司也会有不足,在 GE 工作的同学打电话时也会骂上司愚蠢,其实不是老总或公司的错,是你没有适应。

因此,你必须参与公司“斗争”——适者生存。

你要取得上司对你的信任,帮助老总搜集和整理大量的“斗争”材料,还要积极地与同事交流。

在“斗争”中,你可以逐渐了解到公司许多内幕情况:围绕权利和金钱的勾心斗角、尔虞我诈,求全自保时背弃礼、义、廉、耻的困斗,没想到身边居然有如此多的龌龊事在每日上演,但是你也要习以为常。一个公司顺利经营可能遇到的困难和阻力是想像不来的,当你真的适应下来的时候,你会嗤笑自己以往的浅薄。

于是你开始与各种人打交道,渐渐地熟悉了礼节性的握手、大方的招呼,学会了在寒暄中表达主旨,在酒桌嬉笑间讨价还价,学会了虚伪、礼貌的拒绝,甚至是笑里藏刀。

刚进公司的“强化训练”也许对你有点残酷,但它会让你在无意识中去洞察无情的商业社会,去了解表象后面更深刻的东西。

如果你还没有准备好,那么就请你仔细地想一想。在进入职场前先披上“铠甲”,否则你会败得一塌糊涂。对于初涉职场的人,《财富》杂志总结出七条建议,帮助职员从惯性中摆脱出来。

一、不要把自己藏起来

不要总把自己藏在电脑后面,职业管理公司 ExecuNet 公司的创始人兼首席执行官戴维·奥普顿说:“其实你应该设法增加或者保持公开露面的机会。”比如,在会议上发言,主动要求承担同事不想干的困难项目。

二、建立人际圈

巩固现有的人际关系,并有意识在办公室内部以及外界发展更多的人际关系。展望集团创始人迪伊·索德曾经说:“盟友有助于获得信息,比如说有关新的工作机会的信息。”

三、积极掌握新技能

现在是掌握新技能的最佳时机。提高电脑技能、旁听一门课程,或者获得专业领域的一个证书和学位。一旦新的机会出现时,准备就绪的你就可以一展风采了。

四、学会自我推销

职业战略公司经营合伙人玛丽莲·莫茨·肯尼迪说:“工作出色,部分是由于效率高,部分是由于自我宣传。”当你完成了某项工作,或者付出额外努力促成某项工作提前完成时,一定要让别人知道,别人才会认可你。

五、开发创造力

“记住,人家雇用我们是为了让我们思考问题,而不仅仅是为了干活。”有关专家建议每天安排1小时处理分外的事情,比如向上司提出新建议、改进自己和上司的工作方法。

六、不要被别人牵着鼻子走

要主动,不要被动。肯尼迪说:“如果你等待事情自行发生,那决不会是什么好事。”制定目标并让上司了解,认识到你的弱点并改正,寻找更好的工作方法。

七、学会自我调整心态

即使是经济衰退,你的职业生涯也不会结束。看待时局的态度对你的工作信心会有很大影响。“两种选择:你可以说没有机会,也可以去寻找机会。”



◎ 你的工作从零开始

进入职场,你已经有了一定的思想准备,下一步该考虑怎么做了。若开始就给别人一个坏印象,将来便很难改变,所以在办公室内最好建立一个专业的形象。切记,这一点很重要。你要遵循以下原则:

一、牢记公司的劳动纪律

“劳动纪律”?这个词听起来像是好几个世纪以前的事,然而在当今社会,每个公司都有自己的劳动纪律,只不过不一定这么叫罢了。比如,上班不能迟到早退,不要打私人电话,不要聊与工作无关的事情。

二、熟悉公司的文化

每家公司都有不成文的规则,了解并顺从这些“规则”,有助你扶摇直上,如果你企图打破传统,那只会浪费你宝贵的时间,也有可能引起公愤。

三、私人事务暂且搁置

新工作需要高度集中的注意力,尝试多花些时间与同事合作,动脑筋处理棘手的事件以及安抚要求高的客户,把私人事务放在一边,这会让人觉得你平易近人。

四、别耻于不懂

每个公司有自己的特点,有些事情你不知道怎么处理也是正常的。重要的是别怕说“我不懂”、“我不太明白”,多问问有经验的人,你可以这么说:“我想知道这种事通常是怎么处理的?”“您看我这样做行不行?”这不是什么丢人现脸的事,哪怕你请教的是个没什么学历的人,他也会给你许多宝贵的经验。遇到不懂的问题要多向同事请教,不要不懂装懂,或放在一边不管。否则,别人会认为你自命清高。



五、任劳任怨

公司一般都会将很单调的工作交给新手做,想让你得到锻炼。因此你必须要任劳任怨,不管工作多单调,都要努力去做好,不要认为自己大材小用。

六、千万不要给自己找借口

人人都会犯错误,犯了错误不要紧,重要的是你对自己的错误是什么态度。如果你是因为业务不熟悉而犯错,除了承认之外,向你的部门领导或是“老同志”多多请教以免再犯。千万不要犯了错误还给自己找借口,那样人家就该怀疑你做人的原则了。

七、小心太“出众”

谁都想给上司留下好印象,但“过犹不及”,做得过火也会给自己的日后留下“隐患”。比如,你开始时每天把同事的桌子擦得亮亮的,如果以后你不这么做,人家就会说三道四。所以,假如你不能保证永远都早到 20 分钟,提前 10 分钟把这些事做完,那么差不多就可以了。

八、加倍努力

一般情况下,某件事可能需要三个星期去处理,但实际上,上司可能希望你立即完成,虽然没有提供足够的培训,但是你还是应当加倍努力,而且随时准备多学点东西。也许可能要加班加点,甚至把工作带回家里,但都没有关系,就当是做一次义务劳动。

九、从小事做起

复印机没有纸了,悄悄地给加上;饮水机没水了,主动去换水,让大家别断水;有空就打扫一下办公室,不指望卫生都由清洁工来搞……这些不起眼的小事最能给人留下好印象。



十、避免卷入是非圈

任何地方都有一些爱道人是非的人，他们总爱对别人的事添油加醋。有些是非可以听进耳内，但别忘了自己应有足够的分析能力，如不了解事情的来龙去脉，最好还是保持缄默，以免卷入无谓的是非圈。

◎ 办公室礼仪宝典

众所周知，办公室是一个处理公司业务的场所，懂得办公室的礼仪不仅是对同事的一种尊重和对公司的一种文化认同，也是每个人为人处事、礼貌待人的最直接表现。通常，办公室礼仪通常由语言礼仪、身体礼仪以及细节礼仪三大部分组成。语言礼仪是指在办公室同事之间互为尊重的言语交流，身体礼仪是在办公室里人与人用肢体语言所表达出来的一种文明和文化，而细节礼仪是在办公室里的一些看似微不足道、甚至不易察觉的细微之处相互之间所隐藏着的一种碰撞。以下是一些最常见的礼仪表现。

一、办公室里的语言礼仪

1. 早上进办公室时的互相问早，下班回家时互相道别。
2. 转接电话时要用文明用语。
3. 请求帮助时要表达谢意，无论是对上下级、秘书，甚至是对办公室的后勤人员。
4. 需要打扰别人时先说对不起。
5. 不议论任何人的隐私。

二、办公室里的身体礼仪

1. 进出电梯时为需要帮助的人按住电梯门。
2. 在同事需要帮助的时候及时伸出援助之手。
3. 在开会或同事聚集的场合，不对任何不同意见做出蔑视的举止。
4. 与来访者握手时做到大方得体，既不卑恭也不傲气。
5. 与他人交换名片，双手送出以示恭敬。