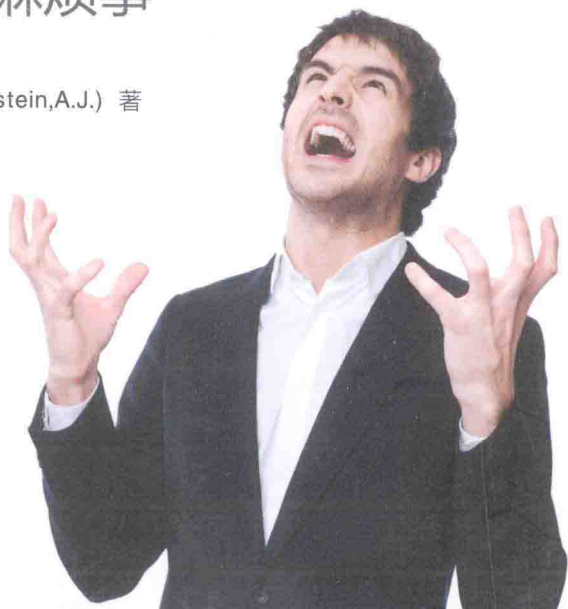


全球最大教育出版集团麦克劳-希尔公司鼎力推荐，亚马逊英文原版五星图书

救命啊，  
工作快把我  
逼疯了

## 101个职场秘籍 轻松搞定麻烦事

〔美〕伯恩斯坦 (Bernstein, A.J.) 著  
毛娟译



**救命啊，  
工作快把我  
逼疯了**

**101个职场秘籍  
轻松搞定麻烦事**

[美] 伯恩斯坦 (Bernstein, A. J.) 著

毛娟 译

Albert J. Bernstein. Am I The Only Sane One Working Here?: 101 Solutions for Surviving Office Insanity

ISBN 978-0-07-160872-5

Copyright © 2009 by McGraw-Hill Education.

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education and Sichuan Tiandi Publishing House Co., Ltd. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2014 by McGraw-Hill Education and Sichuan Tiandi Publishing House Co., Ltd.

版权所有。未经出版人事先书面许可, 对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播, 包括但不限于复印、录制、录音, 或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司和天地出版社有限公司合作出版。此版本经授权仅限在中华人民共和国境内(不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾)销售。

版权©2014由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司与天地出版社有限公司所有。

本书封面贴有McGraw-Hill Education公司防伪标签, 无标签者不得销售。

#### 图书在版编目(CIP)数据

救命啊, 工作快把我逼疯了/[美]伯恩斯坦  
(Bernstein, A. J.)著; 毛娟译. —成都: 天地出版社,  
2015.1

ISBN 978-7-5455-1101-7

I. ①救… II. ①伯…②毛… III. ①成功心理—通俗读  
物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第213655号

出品人 罗文琦

责任编辑 郭汉伟 姜枫

封面设计 A.Q.

电脑制作 跨克

责任印制 田东洋

出版发行 天地出版社

(成都市三洞桥路12号 邮政编码: 610031)

网 址 <http://www.tiandiph.com>

<http://www.天地出版社.com>

电子邮箱 [tiandicbs@vip.163.com](mailto:tiandicbs@vip.163.com)

印 刷 成都东江印务有限公司

版 次 2015年1月第一版

印 次 2015年1月第一次印刷

成品尺寸 148mm×210mm 1/32

印 张 10

字 数 224千

定 价 35.00元

书 号 ISBN 978-7-5455-1101-7

版权所有◆违者必究◆举报有奖

举报电话: (028)87734639(总编室) 87735359(营销部)

87734601(市场部) 87734632(综合业务部)

购书咨询热线: (028)87734632 87738671

# 引言

如果你在办公室里容易感到困惑和沮丧，不用担心，“办公室综合征”并非你所独有。有时候，似乎是整个职场都已经疯了——

首席执行官把装订整齐的报告交给董事会，以表明公司在投资方面取得了丰厚收益，而你所在的部门工作堆积如山，每个人都因“冻结招聘”而饱受压力。网络瘫痪，网络技术人员不接电话。销售人员对顾客做出空头承诺，他们现在却嚷嚷着说送货是你的事儿。副总召开会议要促进交流，而你却明白，如果说有任何事做错了，那么，结果将证明真正的问题在于你的态度。

你的老板事必躬亲，你却不知道他（她）需要什么，但有一点可以断定，无论如何你都做得不对。你工作小组中的人似乎已经忘了“最后期限”这个词语的含义。最糟糕的事情在于，有决策权的人中却无人注意到这一切，更遑论关心。

你每天都在竭尽全力做好工作，但隔壁工作间的那个女人总在电话里冲着她孩子尖叫，你背后那个家伙总是不停地探出头来，告诉你昨晚他看过的电视节目。十分钟以后又要开一个员工会。与此同时，你的邮箱里还有736封邮件没有看，可是其中的700封都与你毫无干系。

你茫然盯着电脑屏幕，不禁怀疑：“我是在这里工作的唯一正常人吗？”

保持清醒理智的秘诀全在于，你如何看待身边发生的狂躁行为。

仔细观察时，你会发现，工作中的狂躁情景，就像人类的其他一切行为一样，都遵循着可以预料的模式。那些模式并不合理，因为它们常常被用于各种不同目的，而不是为了使工作做得又快又好，但这并不意味着模式毫无意义。如果理解了那些模式，就可以选择是否要遵循那些模式。你做出的选择，能使你保持理智。

本书所讨论的所有行为模式，都是互动的。这就意味着，当情况变得糟糕时，你或许无法掌控局面，但你可以掌控自己如何去应对。你怎样做出反应，可以避免让自己更加狂躁。你的内心反应，你的所思所感，你所说所做的事，都将决定这些普遍性的精神失常对你造成伤害的程度。如果理解了正在发生的事情，你就可以避免那种狂躁感来烦扰你，可以防止事态变得更糟，有时，甚至可以使事情变得更好。

本书概述了101种你在职场可能遇到的难打交道的人和令你狂躁的场景。这些场景包括如何对付那些令人恼怒的同事，诸如爱撒谎的、懒虫、胡说八道的、控制狂以及消极攻击者；也包括如何在最糟糕的情况下生存，比如面对挨骂、差评、因某些原因而被解雇的可能性。书中也有一些关于组织心理学和哲学的片段，它们可以帮助你理解那些看起来不怎么合乎情理的企业行为。每种情景本身都附带有清晰简明的解释，以说明发生了什么事，你可能怎么想、怎么说和怎么做，为的是按自己的理由去生存，使自己的工作不受影响。你可以选择按顺序通读全书，也可以选择按标题或索引去寻找与你最相关的内容。

也许你无法阻止办公室里的荒唐行为，但借助一些帮助，你也许就能使自己免于陷入狂躁的状态。其实，你拥有超乎自己臆想的极大力量和掌控力。本书将告诉你如何运用它们。

# 目 录

## 第1章 谎言与胡扯 / 1

总是拖沓的应付者

同事的矢口否认

坏消息的搬运工      老板的空头支票

违反规定的暗示

倾听谎言，识别真相

## 第2章 理解狂躁 / 29

从他们的观点出发

脑中的自动驾驶仪      面对竞争

带回家中的恶霸

被“好心人”逼死      沮丧的同事

别让负能量糟蹋了你的日子

### 第3章 职场规则的那些事 / 91

不成文的规则 观察人们做什么

门卫和身份牌的故事

决定奖励的因素 接受你的“杂事”

看不见的大象

### 第4章 最糟糕的情形 / 147

怎样应对职场变化 有毒的闲言碎语

如果你失业了 求职须知

接受新同事的戏弄

只为工资的事业：镀金手铐

万一你真的错了 当你必须说“不”

### 第5章 职场实用攻略 / 249

工作态度是什么 你必须奉承吗

职场自我推销 怎样得到加薪

办公室里的幽默家

当你晋升之后

## 第1章

# 谎言与胡扯

在工作中，实话实说的人，几乎就像北美花斑猫头鹰一样罕见。对于如何应付那些拿真相当儿戏的同事，本章提出了一些建议。



## 生存场景1 胡扯或赤裸裸的谎言

克里斯又那样干了。他是金牌销售员，只要能让客户全盘接受他的销售条件，从而完成自己的销售定额，他对客户们什么话都会说。他知道，离订单发货还有将近两周时间，他却一直告诉每个客户说你会在两天之内发出货物。今天一早，你就已经接到四个客户愤怒的投诉电话，质问你为什么故意拖延发货，销售经理也发来电邮，询问“货运问题”。

你和克里斯谈过了，他发誓说，他已经告知了所有客户，要多久才能完成他们的订单，就像真是这么一回事一样。

你已经和你的老板谈过这事儿，但他（她）也无能为力。

让你抓狂的是，不知道为什么克里斯明目张胆地胡扯竟然能不断得逞，而且还一直得到称赞。

全是胡扯或赤裸裸的谎言，而克里斯之所以得逞，完全是因为他赚了钱。在很多公司里，销售是最重要的工作。如果克里斯

的业绩不错，管理层就不大可能过问那是怎样做到的，以及是谁为此付出了代价。这很不公平，而且明显是错误的，可是你除了从中吸取教训，对此束手无策。正是出于这个理由，克里斯的胡扯可以成为一个很好的出发点，由此开始讨论我们该如何在狂躁的职场中保持清醒和理智。

首先，面对克里斯的错误做法，寄希望于他会因为内疚而停止说谎，成为一个好公民，那是无济于事的。克里斯可能并不认为自己做错了什么，因为他一直以骄人的销售业绩受到老板表扬，况且即便他认为自己错了，也绝不会向你承认。同时，在与克里斯当面对质时，你会预先设置好一种情景，让他身处其中而不得不承认自己的过错，从而按照你所要求的那样，对待客户稍微诚实一点。但这是一种非常困难的谈判立场，因为大多数人宁可杀了你也不愿承认自己的过错，更不用说他们绝不愿意因为失去佣金或奖金而遭受损失。

其次，尽管也许可以向上层投诉，但实际上你的公司没有任何人的职责是要让克里斯说出真相。如果你去找自己的老板、他的老板，或者找高管（但愿这事不要发生），那么，你因为多嘴多舌而遇到的麻烦，会超过他撒谎的麻烦。

## 生存对策1 应对他人的胡扯

那么，你自己应当怎样应付克里斯（或其他任何人）的不诚实呢？

**了解自己的目标。**我们已经确认，你无法让克里斯不再信口雌黄。较为现实的目标是，把他的欺骗行为对你造成的损害减少

到最低限度。你所做的一切，都应当以此为目标。

**回填漏洞，即使那洞不是你挖的。**对于今天打进来的电话，你所能做的一切，就是客客气气地对误解表示歉意，并让你的客户了解订货到达的确切时间。为了使客户感觉好一些，你可能会稍微少算一些到货的时间。千万别这样做！如果你一定要像我们都会做的那样对真相耍手段的话，那么最好是多算一些到货时间，这样，当货物提前到达时，客户就会感到惊喜。

**寻找模式。**把未来的损害减少到最低限度的最好方法是，要认识到最艰难的行为都会遵循某些可以预料的模式。克里斯还会撒谎。第一次他可能会使你遭受意外打击，但第二次你就应当对他有所防备。

**摆脱中间状态。**你最有效的策略是，设法使自己摆脱夹在说谎者与被骗者之间的尴尬境地。你可以这样做：一旦订单到达你的系统之内，你就给每位客户发送一封礼貌的电邮，告知他们计划好的送货日期。邮件应当说明若有任何问题都可以询问他们的销售人员，并相当体贴地提供销售人员的地址和电话号码。这一做法越显得是自发的，所起的作用就越好。此外，你最好通过一个客户无法回复的账户发送电邮。

## 生存场景2 “晚交作业”的撒谎者

乔伊是一个来自市场营销的拖沓鬼，被分配到你的项目组，你派他去制作下个星期要播放的幻灯片。他说幻灯片差不多都做完了，但你对此却有所怀疑。他过去曾经在紧要关头卡壳了。

如果他不能按时完成任务，他所需要做的一切就是提前告诉你，这样你就可以亲自去做。毕竟你已经亲手完成了大部分工作。

你不停地询问进展如何，他也不停地说：“没问题！”

有问题。乔伊是那种地道的“晚交作业”型的撒谎者，为了避免对质，他什么话都说得出来。他那种显而易见的瞒骗，简直不配叫作谎言，都是当场编造出来的，事先几乎没有经过深思熟虑。乔伊从来不抓紧时间提前做任何事情，他就像个十岁的小孩，从不停下来想一想：现在自欺欺人，将来更难面对真相。

事到临头，他会为搅局道歉，并且承诺绝不让这类事情再发生。可是，事情还会发生，而你明白这一点。

## 生存对策2 忘掉“借口”，去做作业

以下是一些主意，涉及如何防止像乔伊那样的低能谎言使你变得狂躁：

**确认问题在于幼稚无知，而不属于欺骗。**在某种程度上，乔伊的确是一个十岁小孩。他生活在当下，干活儿总拣那些最轻松容易的，对任何困难的工作都视而不见。就像十岁小孩的父母那样，你可能倾向于告诉他，跟没有做好幻灯片相比，撒谎会给他带来更大的麻烦。不过你在十岁的时候是不会相信这种说法的，他也不会相信。不成熟的人对因果关系只有一种朦胧的观念，几乎完全没有能力预测未来。

正像对待真正的十岁小孩那样，罚他不能出门——或其他任何形式的惩罚——是不起作用的，这只会让他明白自己做得不好，或者说你很讨厌。这他已经知道了。

**绝不要问原因。**对较为成熟的人来说，选择惩罚会引发内疚感。如果你在判断方面出了差错，有人问你为什么会做那样的事，那么由于承认自己的过失，以及对别人可能造成的影响，会让你无比懊悔，这可能使你在未来会加倍小心。然而懊悔并不是乔伊词汇表中的词语。如果你问起他没有完成自己工作的原因，他会产生一种站不住脚的合理化心理。他会说那确实不是他的错，因为没有人给他提供所需的信息。这会把你拖入关于谁在什么时候派他去做什么的争论之中，而这并不会使你的幻灯片做得更快，也不会改变乔伊对事情的看法。他从你的训诫或他自己的过错中学不到任何东西，这无非说他是坏孩子的人而已，他很乐于承认这一点，因为这比解决问题更容易。

对乔伊和你办公室里其他一切难以管理的人们而言，重要的事情是要记住，他们难以管理，是因为他们的思维方式与你不同。对你起作用的方式，对他们就未必起作用。

**让他表现，而不是让他诉说。**不要给乔伊在幻灯片（或者其他一切事情）是否完成的问题上撒谎的机会。直接要求他拿东西给你看，让他去编造一个幻灯片何以没有做完的故事。这种方法可以给你更为有用的信息，如果有必要，也让你有时间亲手去做这件事，从而把损失降到最小。

如果你让某个像乔伊那样的人去做家庭作业的话，你就要让他坐在餐桌旁，并且盯住他，就像你对待顽皮的十岁小孩那样。在办公室里，你得经常停下工作，去监督他是否在干他的活儿，

而不是在网上冲浪。你亲自去做他那份工作可能还更容易些，而这正中他下怀。如果你不幸必须去监督某个像乔伊那样的人的话，任何像经常抽查那样的方法是不会起作用的。

**如果你没有支配权的话，那就要懂得做一个母亲。**如果某个像乔伊那样的撒谎者是与你同等级的人，甚至在食物链中处于你的上游，那么，你就必须行使某种非正式的权力。要向一个专家——我的母亲学习怎么做到这一点。下面是她的一些秘诀：

◆ 用食品来引起内疚感。安排进度评估会，总是带点问题到会上去讲给大家听，就像带点心给大家吃一样。

像乔伊那种一贯把事情搞糟的人，甚至那个来自信息技术部门、在有东西需要维修时从不在场的人，他们吃着你的“食品”，却拿不出任何食品来给你看，会非常难堪。

◆ 告诉每一个人。给大家发电邮，说明计划在如何进行、谁在做什么，就像在报告你的孙子们在学校里表现如何一样。撒谎者的那部分报告将是最短的，再加上他那些特征突出的可怜托词——诸如这种托词：

“可怜的乔伊工作那么努力，可老是有事情来打扰他。”别人会把这叫作“带着模糊称赞的诅咒”。我母亲会说：“我只是在告诉大家发生了什么事。”坚持下去吧。

◆ 唠叨。正像因纽特人有一百个词语来表示雪一样，我们也有同样多的词语来表示唠叨。唠叨是温和的，但它持之以恒。要一直提及需要做的事，要绝对使人

明白，让你停止唠叨的唯一办法，就是动手去做那件事。

### 生存场景3 病态的说谎者

“GOCO销售部执行主任拜伦的电话把我简直弄疯了。

他说，他两个星期前给你发了电邮，要取消他的订单。”

“我从来就没有收到过电邮。”

“他说，他得到了你的确认。”

“绝不可能。一定是别的什么人发的。”

克里斯和乔伊的谎言使人恼火，但拜伦的做法却造成真正的损害。克里斯可能言过其实，并且掩盖痕迹，但拜伦却采取一种损人利己的方式公然歪曲真相。他向客户承诺了他心里明白不可能交付的订货，而当取消订单有可能影响到他的佣金时，他却想方设法发了货，希望退货会花很长时间、费很多周折。他也在申请取消订单的时间上撒了谎，在当天他在哪儿、他的私人生活，以及你能想象到的一切事情上撒了谎。

病态的说谎者看待交流的方式与正常人不一样。对我们大多数人来说，我们所说的话是传递或多或少准确信息的手段。对病态的说谎者而言，他们所说的每个字，都只是制造某种效果的手段而已。像拜伦那样的说谎者，告诉你他们同摇滚歌星开派对，或者与相邻部门最好看的女人约会，是试图使你相信他们是多么酷。他们推心置腹地告诉你，自己被诊断出患了某种可怕的疾病，或者透露他们像小孩一样遭受到无法言语的侮辱，那是想利

用你的同情心。在这些日子里，几乎所有病态的说谎者都像青年一样“成群结队地跑来跑去”。

经过这一番揭露之后，你开始感到疑惑，你也应当感到疑惑，他们所说的任何事是否是真实的。保持住这个念头，因为这是你自我防卫的最好方式之一。

人们喜欢把病态的说谎归结为卑微的自尊心，但这并没有向你说明任何有用的东西。卑微的自尊心可以“解释”大多数心理上的失调。任何可以解释一切的概念，最终都毫无意义。就大多数难以相处的人们而言，更加有帮助的是，去理解他们做了什么以及他们如何做，而不是去问为什么做。

就病态的说谎者而言，最重要的是要记住，他们与你不同，他们并不按照“真实”或者“虚假”来思考，而是着眼于他们的言辞可能对你产生的瞬间影响。谎言与真相属于道德概念，它们对于诚实的人有重要意义，但对说谎者来说却远不那么相关。这种差别，正是使说谎者变得很危险的原因。如果我们要自欺的话，我们会根据程度不同而产生内疚，一个不会伤及任何人的小小的谎言，比一个伤害到所有人的大谎言更容易被接受。病态的说谎者不会做这样的区分，所以他们感觉不到任何内疚。

如果像拜伦这样的说谎者告诉你的某一件事是可疑的，那么，就要怀疑一切。这一忠告不适用于我们在前一节里讨论过的那种“晚交作业”型的撒谎者。他们做的是最轻松容易的事，很少耗费足够的努力去编造可信的借口。



### 生存对策3 他只在嘴唇颤抖时说谎

这里有一些保护你自己免遭病态说谎者伤害的主意：

**相信你的直觉。**一般来说，你产生某个人在说谎的最初倾向，通常是感到出了什么问题。要关注那种感觉，因为它通常都产生于对某人所说的话进行的潜意识地分析。如果你在某种程度上疑惑一种说法是否真实，那它多半都不真实。

凡是说真话的人，他们正在说的话、他们说话的方式、他们说话时身体在做什么是一致的。当人们说谎时，有一个部分常常不完全合拍。他们在对你讲述一个令人悲哀的故事时会微笑，或者他们在申明自己的爱情时会皱眉头。

很多说谎者都擅长控制自己的面部表情。我们多数人都相信，某个说谎的人不可能直视你的眼睛。这种念头完全错了。说谎者通常很擅长一直与你对视，甚至都不会眨眼。过长的目光接触是一种较好的提示，胜过毫无目光接触。

在分辨谎言时，脸部的提示不太有用，不如身体其他部分的动作。说谎者在说话时，倾向于用双手、特别是用双脚做出一些不同寻常的动作。没有任何一种提示确切表明某人在撒谎。在发现欺骗方面，直觉通常都胜过有意识的分析。

还要记住一件事：说谎者一般都非常擅长计算出你想听到的话。如果某事听上去好得不真实的话，那它就是谎言。

**密切关注细节。**说谎者多半会把焦点集中在大事件上，而不是集中在细枝末节上，尤其是在他们要凭空捏造出自己的故事时。特别是在复述时，他们经常都在是谁、什么事、在哪里和什么时候这些问题上出差错。这正是警察讯问的焦点会集中在反复