

信服， 才 把事做好

心存善念，迎接美好明天
信服自己，做好每一件事

林大有 著



中国文史出版社

信服,才能把事做好

林大有 著

中国文史出版社

图书在版编目(CIP)数据

信服,才能把事做好 / 林大有著. ——北京:中国文史出版社, 2015.12

ISBN 978-7-5034-5043-3

I. ①信… II. ①林… III. ①企业管理 - 通俗读物

IV. ①F270-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 113619 号

信服,才能把事做好

林大有 著

责任编辑:詹红旗

出版发行:中国文史出版社

网 址: www.wenshipress.com

社 址:北京市西城区太平桥大街 23 号 邮 编:100811

电 话:010-66173572 66168268 66192736 (发行部)

传 真:010-66192703

印 装:北京兴湘印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:787mm × 1092mm 1/16

印 张:18

字 数:280 千字

版 次:2016 年 4 月北京第 1 版

印 次:2016 年 4 月第 1 次印刷

定 价:32.00 元

文史版图书,版权所有,侵权必究。

文史版图书,印装错误可与发行部联系退换。

前言

我们先讲看一个关于职业素养的故事。

一位美国人搬家时,到一家名叫“蓝森林”的家具店订购了一张床垫。不料,回家的路上,才突然想起“说错了地址”。这位美国人还没来得及告知家具店,途中竟遭遇车祸并成了一个植物人。自然,此后,“蓝森林”的送货人一次又一次地吃了闭门羹。但是,“蓝森林”是一家严守合同的老店,他们不但没有因为这张床垫无人领取而感到捡了个便宜,反而四处张贴广告,并在当地媒体上发布信息寻找“购买床垫人”。更令人感动的是,在这期间,家具店两次老板更迭,接任时,前任都要给接任者说明这张床垫的事情,接任者也像他们的前任一样,信守诺言。七年后,奇迹发生了,“植物人”竟神奇地苏醒了,他唯一能够记起的一件事就是:七年前,他是在订购床垫回来的路上出事的。结局是尽善尽美的,七年之后,店家特意将这张床垫作为订购者康复回家后的第一个礼物送到了客户的家里。

这件事在全美国引起了强烈的震动,就连当时的美国总统里根看了报道,也激动地跑到一家新闻中心,大加赞扬:“真诚,一定能感动上帝!”的确,只是为了一张小小的床垫,家具店竟默默地坚守了七年,整个过程简直平凡得让人流泪。但这种一诺千金的社会精神注定会在人们心灵深处引爆一次“核裂变”式的冲击。世上真正无价的,无它,唯有诚信。

看完这个故事,其实,我们的问题就出来了:

作为了一个管理者,如何让下属听从并完美地执行下达的命令呢?

作为一个企业,如何使企业成员上下一心呢?

作为一个员工,如何与领导沟通,与同事协调呢?

本书将对职场人的职业素养进行详细的阐述,目的是让读者在未来的职场生涯中不断提高自己的素质,以便在职场的交际中游刃有余。

目 录

第一章 学会用表情拉近同周围人的距离

表情是内心世界的镜子	001
诠释职场中的表情礼仪	003
失败在眼神上	009
微笑是最好的武器	010
学会用手势表情达意	013
职场中谨防带有五种面部表情的人	015

第二章 善心与善意：让人感到你的温情

职场中需要善念	018
善心如水，善意无限	019
心存善念，为别人留条路	021
心存善念，多行善觉举	022
一片善念，改变自己的命运	023
但行好事，莫问前程	025
心存善念得善终	027
总监的善意提醒	029

第三章 称呼里面有讲究

职场称谓不可乱叫一气	031
职场中的称谓礼仪	033
称呼有风险，开口需谨慎	036
职场称呼礼仪助你成功	038

关于办公室里所谓的职场调查	040
称呼事小,学问事大	042
职场新人所谓的“八项注意”	043

第四章 倾听多于说教

倾听的艺术	046
倾听是最动听的语言	047
三个金人的故事	049
倾听的3个技巧	050
倾听是领导的基本素质	053
倾听是最好的恭维	056
倾听在人际关系中的作用	058
学会倾听:“三到”和“三力”	060

第五章 在工作时别掺个人坏情绪

不要让坏情绪影响你的工作	063
别让坏情绪成为工作的死穴	065
四种典型的职场坏情绪	068
10招赶走职场坏情绪	070
你有多久没哭过	072
把负面情绪变成生命的礼物	073
工作中需学会控制自己的情绪	075

第六章 少责备与少抱怨的境界

放弃抱怨,别让阴影困扰你	077
职场无怨言,抱怨难成功	079
抱怨只是在为失败找借口	081
抱怨会让职场路越走越窄	082
把心从抱怨的“污水”里捞出来	084

六类上司不用去抱怨	086
抱怨一族职业难发展	088
不抱怨才会有新的开始	090
如何处理好下属的抱怨	092

第七章 寻找话题介入点

八个技巧让你跟同事有话聊	095
谈话要注意场合	096
在办公室谈论工资话题有技巧	098
你和同事之间有话题吗	100
职场上一定要闭口不提的话	104

第八章 学会赞赏别人

学会欣赏同事的优缺点	107
欣赏是一种修炼	109
职场中要学会赞美别人	110
赞赏的魅力	113
欣赏也是一种管理	115
学会恰当运用赞美	117
不要吝啬你的赞美	118
赞赏是一种美德	119
赞赏别人其实需要技巧	121
如何正确地赞美别人	123

第九章 真诚不是伪装出来的

办公室里的真诚与伪真诚	126
成功就是用真诚去感动他人	127
用真诚凝聚人才	131
真诚是一笔财富	133

与同事真诚友好相处的技巧	135
诚以待人得善终	138

第十章 在最佳位置上释放你的能量

释放能量要学会借势	140
如何在职场上发挥自己才能	141
在小公司里发挥自己的长处	143
用积极的心态去对待工作	145
找准位置,释放能量	146
在竞争中施展自己的优势	149

第十一章 完美的人格精神展现

塑造完美的人格魅力	152
收起你的锋芒	153
全面提升职场人格魅力	155
人格魅力 30 秒养成术	158
领导人格魅力的八项修炼	163

第十二章 亲和力无处不在

五种方式增添职场魅力	170
做一个有亲和力的职场人	172
影响亲和力的几种行为	174
亲和力为你的职场加分	176
亲和力成就人生	181
亲和力,拉近与新人的距离	183
亲和力是一个人无形的魅力	185

第十三章 沟通的力量

沟通的重要性	187
基于对方的沟通才有效	190
有效的沟通是做好事情的基础	191
好领导要懂得沟通	193
沟通：职场成功的必杀技	195
走出职场沟通困境	198
职场沟通中的 6 个常见误区	200

第十四章 把近期目标告诉你的下属：有目标才有奋斗

让员工参与决策	202
让员工参与目标的设计	206
在企业中建立希望	214
充分发挥员工的能动性	216
有目标才有奋斗	218
蒙牛的目标激励体系	219

第十五章 多给点儿掌声与鲜花

工作中,请多给予员工鼓励	223
鼓励是成功的灵丹妙药	224
鼓励员工的最佳方式	226
企业管理者应该如何激励员工	227
鼓励员工的作用是什么	231
激励员工不能只用“胡萝卜”	232
鼓励是最廉价的成本	235

第十六章 学会自我批评

职场人要善于自我批评	238
------------------	-----

时刻进行自我反省而非自我安慰	239
多一些自省就多一些快乐	241
自我批评的重要性	242
自省,走向成功的必经之路	244
培养自己的反省态度	245

第十七章 不要害怕争议

在争议中施展自己的才能	251
做一个有争议性的人	253
争议的传奇	256
如何面对争议	258
在员工面前要适当展示个性	259
激发 80 后员工的个性	260
坚持个性比较容易成功	263

第十八章 自信心的铸造

自信心的重要性	265
职场中保持坚强的自信心	267
提升自信心的四种绝佳方法	269
自信心的力量	271
伟人背后的源动力	272
成功源于自信	274
铸造自信心	277

第一章 学会用表情拉近同周围人的距离

很多人认为，表情是一种主动的有意识行为，可以在交流过程中辅助自己的言语来表达思想和情绪。其实，表情除了能够在理智的控制下由面部肌肉“故意”做出来之外，还有很多情境下，是不经过思考而自然形成的本能反应。

表情是内心世界的镜子

众所周知，在《三国演义》里有一个非常成功的计谋叫“空城计”，可是，我们对其中的诸葛亮和司马懿的暗中配合却知之甚少。

诸葛亮和司马懿，在谋略上是一对势均力敌的高手，而且对彼此的情况都心知肚明。所以，关于“空城计”这个计谋，其实是两个人之间的相互配合。诸葛亮知道司马懿一眼就能看穿他的虚张声势，但他更知道司马家族和曹氏家族的冲突，倘若司马懿击败了诸葛亮，就破坏了三国鼎立之势，而曹丕也就没有了后顾之忧，这个结果就直接导致司马家族从此没有了被利用的价值，最后难逃鸟尽弓藏的下场。精于军事谋略的司马懿当然知道这些。就因为诸葛亮存在，让司马懿有了丰满羽翼的机会。因此，在平静的表面背后，两个对手心中波澜起伏，诸葛亮一生谨慎，判断司马懿不会下手，也才敢下这步看似冒险之棋。当司马懿的儿子提醒说，诸葛亮在使诈，城中必无伏兵，心知肚明的司马懿立即打断他的话，以“诸葛亮一生谨慎”的话搪塞过去了。机智的司马懿从诸葛亮平静的表情上领悟到，这是诸葛亮用谋略和他合唱的一出双簧戏，这出戏，若不是大智大慧的两个谋略高手，绝不可能唱得如此之好。

在人类的心理活动中，表情是最能反映情绪表面化的动作，如果凭面部表情来推测和判断一个人的性格，大致上是有相当准确性的。一个人的表情是其内心活动的真实写照。透过表象窥探心灵的律动，把握情绪变化的尺度，了解感情互动的根源，表情就是传递这种信息的显示器。

信服,才能把事做好

当人们与他人交往时,无论是否面对面,都会下意识地表达各自的情绪,与此同时也注视着对方做出的各种表情,正是这种过程,使人们的社会交往变得复杂而又细腻深刻。

人的喜怒哀乐,是通过脸部的活动来表达的。很少有人注意过人左右脸的变化并不是对称的,表情先是由左脸开始的。

一位美国学者沃尔夫对人的面部表情做了深入的研究后,在论文中指出,人的脸部在表达情绪时,左边要比右边的变化来得强烈。

论文发表后,美国宾夕法尼亚大学心理系三位心理学家随即找了86个不同性格的人,进行了一系列实验,结果证实了沃尔夫的论断:人面部表情左右不对称,表情变化通常是先由左脸开始的。这是由于左脸是由大脑右半球所控制的缘故。大脑右半球通常和外界有着直接的联系,不必通过言语作为媒介(言语是由左半球控制的),因而左脸的表情要比右脸来得快,来得强些。

这就是说,人的大脑分为两半球,发自内心的感情通常由右脑控制,却具体反映在左脸上;而左脑则专司理智性感情(经过克制和伪装的感情),然后反映在右脸上。因此左脸的表情多为真的,右脸的表情有可能是假的。若想知道对方的真实感情,必须强迫自己去观察对方的左脸。

透过他人的面部表情,你可以得到如下信息:

1.表情反映心态。表情会因很多因素的不同而有差异,比如,性别、年龄、文化等。但是,一般来说,单一的表情还是容易判断的,最难于判断的是有几种表情同时出现在一张脸上。另外,一些外部因素也会给判断情绪带来困难。

使判断复杂化的因素包括:先前是否见过要判断的脸,综合背景环境线索,判断者的情绪状态,被判断者的面部特征,观察面部的具体方法。

表情是情绪的晴雨表,通过表情,可以观察到与我们交谈的人言语之外的反应。眉飞色舞、笑逐颜开,标志着谈话气氛非常融洽;怒目而视、左顾右盼,则说明谈话没有找到路子。

一些细微的表情变化,也可以提示我们对方是否对话题感兴趣,是否愿意继续下去。比如,眼神的朝向可以提示对方是在倾听、思考还是漠不关心,嘴唇紧闭提示对方要下决心,青筋暴露说明对方马上就要发怒,该采取应急的措施了。

2.从表情推断人物性格。不同性格的人,在同一情绪下的表情可能不同:

遇到高兴的事情时，开朗的人可能开怀大笑，一个腼腆的人则可能仅仅抿嘴笑笑，而一个抑郁的人可能只露出一丝苦笑。

经常面带笑容、面部肌肉自然放松的人，他的心态一般比较稳定、平静、开朗；而经常愁眉苦脸、面部肌肉紧张的人，他的心态往往不太稳定，可能心胸狭窄、脾气暴躁。

由于面部表情由面部肌肉的活动形成，肌肉活动会在脸上形成各种表征，比如皱纹等。久而久之，这些表征就会刻记下来，成为永久的表情，这些永久的表情会向外界透露出本人性格方面的某些东西。

3.表情能帮助人们在交谈时去伪存真。由于各种各样的原因，人们在进行言语交谈时并不一定完全说出自己的真实想法，这样一来，交际的质量就会大打折扣。这时候，表情可以帮助交际的双方正确理解各自的真实意图。

因为多数表情是生理性的，可以不受意志支配，当一个人想隐瞒真相时，就会使有声语言偏离真实的意图。但是，这时候表情就可能背叛他，把被有声语言掩盖的事实揭露出来。比如，当雇员对老板不满时，虽然嘴里说着得体的话，脸上却会露出不满的表情，或者至少是被掩盖的。

除了有声语言会掩盖真情之外，人们还会使用表情来掩盖真实的感受或意图。比如，有的人在谈论自称是让他快乐的事情时，脸上露着欣慰的笑。但如果他的感受是假的，很可能会有一种别的什么表情飞快地掠过脸上，或者仅仅体现在眼睛里。这种短暂的表情称为瞬间表情，它是被蓄意隐藏了的。

诠释职场中的表情礼仪

礼仪的情感表达是说人们在讲究礼节时，内心情感在面部上的表现，即表情。表情是人际交往中，相互沟通的形式之一。

美国心理学家艾伯特·梅拉比安把人的感情表达效果总结了一个公式：感情的表达=语言(7%)+声音(38%)+感情(55%)，这个公式是否科学合理且不去深究，但它说明了表情在人际沟通时能够恰如其分地表现出人的内在感情。

一、目光

在社交礼仪中，目光是受感情制约的，人的眼睛的表现力极为丰富、极为

信服,才能把事做好

微妙,很难规定出一定的模式。正确地运用目光,能恰当地表现出内心的情感。因此,只有把握好自己的内心感情,目光才会很好地发挥作用。

眼睛被人们称为心灵的窗户,这是因为心灵深处的奥秘都会不自觉地眼神中流露出来。印度诗人泰戈尔说:“一旦学会了眼睛的语言,表情的变化将是无穷无尽的。”这又说明,眼睛语言的表现力是极强的,是其他举止无法比拟的。一双炯炯有神的眼睛,给人以感情充沛、生机勃勃的感觉;目光呆滞麻木,则使人产生疲惫厌倦的印象。

在人与人之间进行交流时,目光的交流总是处于最重要的地位。信息的交流要以目光的交流为起点。交流过程中,双方要不断地应用目光表达自己的意愿、情感,还要适当观察对方的目光,探测“虚实”。交流结束时,也要用目光作一个圆满的结尾。在各种礼仪形式中,目光有重要的位置,目光运用得当与否,直接影响礼仪的质量。

不同场合与不同情况,应运用不同的目光。

见面时,不论是见到熟悉的人,或是初次见面的人,不论是偶然见面,或是约定见面,首先要眼睛大睁,以闪烁光芒的目光正视对方片刻,面带微笑,显示出喜悦、热情的心情。对初见面的人,还应头部微微一点,行注目礼,表示出尊敬和礼貌。

在集体场合,开始发言讲话时,要用目光扫视全场,表示“我要开始讲了,请予注意”。

在与人交谈时,应当不断地通过各种目光与对方交流,调整交谈的气氛。交谈中,应始终保持目光的接触,这是表示对话题很感兴趣。长时间回避对方目光而左顾右盼,是不感兴趣的表示。但应当注意,交流中的注视,决不是把瞳孔的焦距收束,紧紧盯住对方的眼睛,这种逼视的目光是失礼的,也会使对方感到尴尬。交谈时正确的目光应当是自始至终地都在注视,但注视并非紧盯。瞳孔的焦距要呈散射状态,用目光笼罩对方的面部,同时应当辅以真挚、热诚的面部表情。交谈中,随着话题、内容的变换,作出及时恰当的反映。或喜或惊,或微笑或沉思,用目光流露出会意的万千情意,使整个交谈融洽、和谐、生动、有趣。

交谈和会见结束时,目光要抬起,表示谈话的结束。道别时,仍用目光注视着对方的眼睛,面部表现出惜别的深情。

在掌握并正确运用自己目光语言的同时,还应当学会“阅读”对方目光语

言的方法。从对方的目光变化中,分析他的内心活动和意向。随着交谈内容的变化,目光和表情和谐统一,表示很感兴趣,思想专注,谈兴正浓。对方的目光长时间地中止接触,或游移不定,表示对交谈不感兴趣,交谈应当很快结束。交谈中,目光乜斜,表示鄙夷;目光紧盯,表示疑虑;偷眼相觑,表示窘迫;瞪大眼睛,表示吃惊,等等。目光语言是千变万化的,但都是内心情感的流露。学会阅读分析目光语言,对于正确处理社交活动的进行和发展有着重要意义。

二、微笑

微笑可以表现出温馨、亲切的表情,能有效地缩短沟通双方的距离,给对方留下美好的心理感受,从而形成融洽的交谈氛围。因此,微笑不仅是一种外在的形象,也是内心情感的写照。

人的感情是非常复杂的,表现在面部有“喜、怒、哀、乐”等多种形式,其中,“笑”在人际交往中,有着突出重要的作用,面对不同的场合、不同的情况,如果能用微笑来接纳对方,可以反映出本人的修养,待人的至诚,是处理好人际关系的一种重要手段。

微笑具有一种磁性的魅力,它可以使强硬者变得温柔,使困难变得容易,所以,微笑是人际交往中的润滑剂,是广交朋友,化解矛盾的有效手段,美国希尔顿酒店总公司董事长康纳·希尔顿 50 多年里,不断地到他设在世界各国的希尔顿酒店视察,视察中他总是经常问下级的一句话是:“你今天对客人微笑了没有?”

微笑的功能是巨大的,但要笑得恰到好处,也是不容易的,所以微笑是一门学问,又是一门艺术。

微笑的要求是:发自内心、自然大方,显示出亲切,要由眼神、眉毛、嘴巴、表情等方面协调动作来完成。

要防止生硬、虚伪、笑不由衷。

要笑得好并非易事,必要时应当进行训练。可以自己对着镜子练习,观察笑的表现形式,更要注意进行心理调整,想象对方是自己的兄弟姐妹,是自己多年不见的朋友。还可以在人多的时候,讲一段话,讲话时注意显现出笑容,并请同伴加以评判,帮助矫正。

三、肢体语言

肢体语言是人际交往中常用的一种交流形式。使用得当,会给人以更深

刻、更鲜明的印象。好的肢体语言不仅可以很好地表达情意,而且还可以以优雅动人的体态,给人的视觉以美的享受,产生“此时无声胜有声”的作用。

(一)手势语

在日常生活中,人们常常有意无意地借助各种手势,来表达自己的意思和情感。久而久之,某个手势便会成为一种定式,什么手势表现什么意思,大家心领神会、不言自明。

1.翘大拇指手势

中国人对这一手势赋予积极的意义,通常用它表示高度的赞誉。寓义为“好!”、“第一!”、“很棒”等等。但是在英国、澳大利亚和新西兰等国家,翘大拇指则是搭车的惯用手势。而在希腊,翘大拇指却是让对方“滚蛋”的意思。中国人在与希腊人交往时,千万不要用翘大拇指去称赞对方,那样一定会闹出笑话,甚至产生不愉快。

2.指点手势

在交谈中,伸出食指向对方指指点点是很不礼貌的举动。这个手势,表示出对对方的轻蔑与指责。更不可将手举高,用食指指向别人的脸。

3.捻指手势

捻指就是用手拇指与食指弹出“叭叭”的声响。它所表示的意义比较复杂:有时是表示高兴;有时表示对所说的话或举动感兴趣或完全赞同;有时则视为某种轻浮的动作,比如对某人或异性“叭叭”地打响指。

在陌生的场合或不熟悉的人面前,轻易地捻指,会使人觉得没有教养,碰到熟人打招呼时也来上一声捻指,也会使人觉得不舒服。总之,这是一种很随便的举止,慎用为好。

(二)体态语

体态语指凭借身体的动作或表情来表达某种意思、情绪的无声语言。

1.感谢

在一般的场合,表示感谢,可用点头来表示。在比较庄重的场合,可用鞠躬来表示谢意。鞠躬的“深度”与致谢的程度有关,感谢的程度越重,躬身的深度越大。表示感谢还可可用双手握住对方的手,或者再上下晃几下,晃的程度越大,感谢的程度越重。还有,用双手在胸前抱拳或合十,前后晃动几下表示感谢。在中国广东,人们用右手中指轻轻点击桌面,来表示感谢。

2.高兴

成语“捧腹大笑”即所示特别高兴的体态。在正式场合男士乐不可支时会仰身大笑,女士常常掩口而笑,因为女士们以“笑不露齿”为美。突如其来的高兴会扬起双眉,同时高兴时也会跳起来。欧美人高兴至激动时会双手握拳,向上用力的挥起。

3. 爱抚

爱抚的方式多种多样,比如长辈对晚辈,成人对小孩常会拍拍肩膀及抚摩其头顶表示爱抚之意。抚摩头顶的方式在国外要留心当地的习俗,泰国把抚摩头顶视为巨大的侮辱。

4. 亲热

关系亲密的年青同性,会常常搂在一起,女性会挎着胳膊或相互搂着腰;男性会互相搂着肩膀;年青的恋人会把上身靠近对方;父母对婴幼儿,会常常亲吻孩子的脸蛋。对可爱而又调皮的孩子表达亲昵感情时,会在孩子的鼻子上刮一下;若是上级对下级表示亲近时,会拍拍对方的肩头。

5. 安慰、鼓励

年长者对年幼者,上级对下级,强者对弱者,常用手拍拍对方的肩膀,用力地握握对方的手,同时伴上有力的晃动。

6. 安静

在人多的场合若需安静,往往手掌伸开,掌心向下,由上向下慢慢挥动。在人少的情况下,往往把双手或一只手放在胸前,掌心向下手掌伸开,频频向下压动。也可以用右手食指垂直贴进近嘴唇,轻轻发出嘘声来示意大家保持安静。

7. 称赞、夸奖、叫好

用手握拳,翘起大拇指,表示特别赞美。在欣赏文体节目时,也可鼓掌喝彩。如果坐在桌子旁,叫好时常拍桌子,成语“拍案叫绝”即表示此体态。坐着叫好会拍大腿或膝盖。

8. 憧憬、希望

当人们心中怀有美好憧憬时,会双目凝视,两手掌在胸前搓摩。男人常搓下巴或抚弄胡须。当殷切盼望的人或物在远方时,会伸直脖子远望。英美等国入,常会两臂下垂,两手相握,扬起头,目视上方。

9. 同意、赞成

同意、赞成,最简单的表达方式就是点头。在正式的场合,或进行表决时,则要举手表示。在非正式场合,当表示“特别赞成”、“完全同意”时,可以双手