

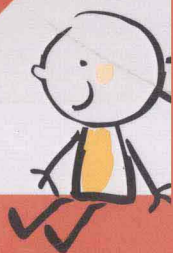


新员工

要懂得的处世 心理学

卓越员工的25堂职场生存课

周锡冰 编著



赢得上司信任是职场良好的开端
主动站出来为上司分忧解难 在工作中应处理好每一个细节
有坚定的理想与信仰
当作为一种习惯 主动将自己的功劳归于上司
适时地完成不可能完成的任务

中国物资出版社

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架



新员工 要懂得的处世 心理学

卓越员工的25堂职场生存课

周锡冰 编著

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新员工要懂得的处世心理学: 卓越员工的 25 堂职场
生存课 / 周锡冰编著. —北京: 中国物资出版社, 2011. 6
(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 3843 - 1

I. ①新… II. ①周… III. ①人间交往 - 社会心理学
- 通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 060979 号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 范虹轶

责任校对 孙会香 饶莉莉

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 3843 - 1/C · 0122

开 本 900mm × 1300mm 1/32

印 张 6

版 次 2011 年 6 月第 1 版

字 数 140 千字

印 次 2011 年 6 月第 1 次印刷

印 数 0001—4000 册

定 价 18.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

编委会

主 编：邓 明 黄 华

副主编：范虹轶 王 景

编 委：邓 明 王子鱼 李 玲 白 昊 王 景 段淑红
吴利霞 邓晓容 王春雷 黄 华 李 艺 赵丽丽
任晓明 孙洪东 李素娟 程艳伟 尹贵超 史慧敏
高 伟 杨志伟 申小花 赵 杰 王志玲 李晓丹
肖凤仙 周海宏 刘彦飞 杜妍锐 孙艳丽 李丽丽
张 超

- p>第1课 赢得上司信任是职场良好的开端 / 1
-
- 第2课 主动将自己的功劳归功于上司 / 7
-
- 第3课 在服从上司决定的同时还要发挥自己的能力 / 14
-
- 第4课 主动站出来为上司分忧解难 / 21
-
- 第5课 适时地完成不可能完成的任务 / 27
-
- 第6课 抓住任何一个发展自我的机会 / 31
-
- 第7课 任何情况下都能忍辱负重 / 39
-
- 第8课 把低调当做一种习惯 / 43
-
- 第9课 在上司面前要学会装傻 / 51
-
- 第10课 强者面前要懂得适度示弱 / 59
-
- 第11课 用最短的时间忘掉曾经创造的辉煌 / 68
-
- 第12课 在工作中应处理好任何一个细节 / 74
-
- 第13课 在任何时候都不说上司的坏话 / 84
-
- 第14课 何时何地都不要抱怨自己的工作 / 92
-
- 第15课 有问题直接向上司请示汇报 / 100
-
- 第16课 守住秘密就是守住职场的金光大道 / 107
-
- 第17课 在办公室斗争中，找个过硬的靠山非常重要 / 112
-
- 第18课 无论如何都不要打小报告 / 121



新员工要懂得的处世心理学

卓越员工的25堂职场生存课

- 第 19 课 不要动不动就与上司交心 / 128
- 第 20 课 在适当的环境中故意暴露一些小缺点 / 132
- 第 21 课 只为成功找方法，不为失败找借口 / 139
- 第 22 课 不要过高估计自己的能力 / 151
- 第 23 课 找到靠山的同时还要实现自身的价值 / 158
- 第 24 课 怀有坚定的理想与信仰 / 161
- 第 25 课 不能确认最后胜利者是谁之前，保持中立是最稳妥的 / 166
- 参考文献 / 170
- 后 记 / 172

第1课 赢得上司信任是职场良好的开端



课前点睛

作为一名合格的员工，除了具有基本的专业技能外，还需要具有某种人格魅力，也就是需要具有能够赢得老板信赖的某种品质。而赢得上司的信任正好是你最好的选择。当然，要想在职场中生存下去，第一步就是赢得老板的信任，没有其他方法可言。

——沃尔玛连锁创始人 山姆·沃尔顿

对于任何一个新员工而言，要想在职场上平步青云、如鱼得水，就必须懂得职场的潜规则。

事实上，新员工要想在职场上平稳高升，第一步就是要赢得上司的认可和信任。确实，一名优秀的新员工想在他所在组织里获得成功，取得上司的信任是必须的，因为一个会工作的下属不一定是一个上司心中“合格”的下属，一个赢得上司信任的下属才是一名“合格”的下属。

众所周知，在一个庞大的组织里，新员工如何从几万名同事之中脱颖而出、获得上司的信任，这是新员工必须面对的。



那么，面对竞争如此激烈的职场，新员工又该如何赢得上司的信任呢？对此，业内专家接受媒体采访时表示：“新员工要赢得上司的信任可以从这三个层面来理解：第一，要做诚信的人。这是新员工赢得上司信任最基本的要求。当然，新员工要让上司相信你是一个诚实的人、讲信用的人；第二，新员工要做一个认同企业文化的人。也就是与上司的理念、行为、能力、价值取向大体上是相同的，这样就是公司的人了，是可以长期共事的人了；第三，新员工要忠于上司，而与上司的竞争对手要保持距离和适当的态度，否则上司不会视你为心腹，不会重用你。不过，奉劝每一位想赢得上司信任的新员工，不唯上，要唯实。新员工要将忠于上司与忠于企业、忠于国家相统一，只有这样新员工才能走得远，只有这样新员工的事业才能做得大。”

因此，在优秀的组织里，上下级之间的关系往往比较简单些。作为下级的新员工，只要适时地出色工作，既给上司脸上贴金，又为组织作贡献，同时还使自己“出风头”，就一定能赢得上司的信任。在这里，我们来看看张良是如何赢得老板刘邦的信任的，或许能给新员工提供一个参考的范本。

张良本是中国古代韩国的贵族，过着非常舒适的日子，可是秦始皇灭六国却打破了他安逸的生活。后来在陈胜、吴广两人的启发下，各地的民众开始团结起来反对暴秦的统治。张良也借着天下大乱，加盟了刘氏集团，从而也开始了他的职场生涯，他的老板就是日后开创大汉朝天下的刘邦。



众所周知，成功者自然有成功者的哲学，同样成功有成功的理由。让我们把镜头拉回到公元前207年，那时刘邦集团攻下秦都咸阳，立下灭秦的头功，但同时也犯下了严重的战略错误，竟然派兵把守函谷关，阻止包括当时义军盟主项羽在内的其他诸侯军入境。项羽等人非常生气，立即攻破函谷关，直抵新丰鸿门，当日养精蓄锐，准备第二天和刘邦决斗。

偏巧项羽的叔叔项伯以前杀人潜逃时，张良曾接济过他，他本人和张良是铁哥们儿，怕张良受牵连，连夜找到张良，要他跟自己逃走。

张良出于对刘邦的忠诚，先稳住了项伯，然后赶紧向刘邦汇报：“老板，大事不好了，项羽要对你发兵，明天就要调动40万大军和咱们的10万人开战。”刘邦一听就吓出一脑门子汗，有心硬扛，又没人家兵多。张良看刘邦举棋不定，就劝他暂避项羽的锋芒，把关中的土地和财宝让出来。同时建议刘邦跟项伯套套关系，让项伯替自己说点好话。

刘邦听了张良的话，于是高规格地款待项伯。次日又起个大早，和张良等人带了礼物，亲自向项羽道歉，项伯、张良也都在旁溜缝儿，最后忽悠得项羽信以为真，原谅了刘邦。

项羽的重臣范增不同意原谅刘邦，就指使项庄舞剑，趁机杀掉刘邦。张良看情况不妙，就出门跟刘邦手下的猛人樊哙说了这个情况。樊哙一听大火，抄起盾牌宝剑就往里冲，有他站在刘邦身后保驾护航，张良这才松了一口气。



过了一阵，刘邦假装方便，从小路逃走。张良就跟项羽编了段刘邦肚子疼回家躺躺的瞎话糊弄过去。

刘邦惹火烧身，多亏了张良及时扑灭了这场大火，才得以保全性命，从此张良成了刘邦的亲信。虽然已经得到了领导初步的信任，但是张良知道，要想获得更大的信任，成为职场不倒翁，最重要的还是能给领导分忧解难，也就是做刘邦的“百宝箱”。从工作性质上来讲，领导的主要任务就是要解决难题，但没有哪个人是万能的，刘邦这样的人才也不例外，他肯定会有一些搞不定的事情。如果自己能替他解决，他对你的信任将因为他赞赏你的才华而产生质的变化。

鸿门宴事件后，项羽分封诸侯，把刘邦分封到偏僻的汉中和四川。刘邦气得用剑砍桌子，发狠说，要跟项羽大战300回合。张良赶紧出主意说，咱们现在人枪都没有项羽多，老板，您可不能和他硬拼啊！如今天下的局势不明，您最好韬光养晦，千万别做出头鸟，等项羽把注意力转到别处，咱们就可以趁机发展壮大，岂不妙哉？张良还劝刘邦故意烧毁四川通往外部的栈道，并亲自去把这个消息告知项羽，造成刘邦准备在四川安居乐业的假象。项羽这才放心地离开关中，去镇压齐国的叛乱。有了张良这番策划，日后韩信才有机会帮刘邦“明修栈道，暗度陈仓”，占领关中。

后来，张良又跟着刘邦一起攻打项羽的老窝彭城。当时项羽还是兵多将广，刘邦等被打得狼狈逃窜。无奈之下，刘邦又征求张良的意见，张良马上就拿出了自己的对策。



他认为当务之急是举行招聘会选拔人才，并向刘邦推荐韩信、黥布和彭越等人。刘邦立即派人拉拢黥布和彭越入伙，并且提升了韩信官职，北上攻克了魏、燕等地。刘邦日后能击败楚国，韩信、黥布和彭越发挥了极大的作用。

在刘邦举棋不定的时候，张良为他出了许多至关重要的点子，帮他解决了难题，刘邦怎么能不信任他呢？在一个人才辈出的大企业里，光说奉承话是站不住脚的，在大是大非面前，张良是有自己的原则和底线的。唯有如此，他才能真正赢得刘邦的尊重和信任。

当年刘邦领导一群泥腿子把生意做大，到了咸阳，生平第一次看到秦宫，立刻被那华丽的宫殿、成堆的财宝和美女炫花了眼睛，所谓“寡人有疾，寡人好色”，立马就要抛弃劳动人民勤劳善良的本质，在秦宫里赖着不走，开始走上地主阶级腐化堕落的道路。

张良在这个时候表现出了崇高的品质和过硬的心理素质，对老板的错误言行一点也不姑息纵容，联合一向以敢说话出名的大老粗樊哙，一起横眉冷对、微言大义，坚决依法制止了刘邦的不当之举。

刘邦后来因为这件事非常感谢张良，经常语重心长地对员工们说，那次幸亏小张劝我，要不差点耽误了大事。当一个领导在全体职工面前表扬一个人的时候，那说明他已经完全信任他了。

正是以上三点，才使得张良获得了刘邦前所未有的信任。当日后韩信以谋反的罪名被杀，萧何也曾经被关进监牢时，作为与他们同样位高权重的张良却能在风云变幻的



职场中善始善终，这一点是绝对值得我们深思的。

(本案例来源：百度空间，作者：佚名)

“运筹于帷幄之中，决胜于千里之外”的汉代开国谋臣张良，并非体魄雄伟、英气非凡的人物。他身居乱世，胸怀国亡家败的悲愤，投身于倥偬的兵戎生涯，为刘邦击败项羽，为汉朝的建立立下了不可磨灭的功劳。官拜太司马之后，辞官归隐，是汉初三杰当中，唯一一位甚得善终的人。

我们从张良的故事中，可以得到很多启发，那就是，新员工要想在职场中安然地平步高升，就必须赢得老板的信任，只有赢得老板的信任，他才给予你可以实现自我价值的平台，如果老板不给予你这样的平台，你的自我价值可能也就无法实现，更不要说平步青云了。

因此，新员工要想在职场中生存下去，第一步就是赢得老板的信任，没有其他方法可言。

第2课 主动将自己的功劳归功于上司



课前点睛

身在职场，主动将自己的功劳归功于自己的上司，如果和自己的上司抢功劳，一般来说今后在组织里是很难有上升的机会的。即使给你一个和高层交流的机会，一般来说高层也不会轻易相信你的。相反，你能把功劳归功于你的上司，你的上司凭借你给的功劳不断得到提拔，那他在提拔别人的时候第一个会想到你，否则他也很难再去获得进一步的提升。

——哈佛大学的知识管理专家、哈佛商学院出版社副总裁

乔纳森·D·利维

在职场中，新员工如果希望被自己的上司关注和重视，第一件事情就是赢得老板的信任，第二件事情就是真正为上司分忧解难，并把功劳给自己的上司。

事实上，无论上司是多么平易随和，上司对你多么赏识，上司始终是上司，下属与上司之间不可以以熟卖熟，毫不客气地将工作成绩据为己有。若新员工的工作表现出色，受到公司



各部门同事赏识，连公司以外的行家也对你的能力表示欣赏，这个时候切勿将功劳只归于自己。而要懂得借此机会，发挥团队合作精神，顺势把所有有份参与的同事答谢一番，也感谢上司领导有方，并将功劳归于上司。只有把握到这种职场处世技巧，那么一起共事的同事和上司都同样感到有面子，当然，你的职场也将无比顺畅。

其实，在职场中，下属首先是为上司工作，这是一个基本规则。下属所承担和负责的工作，其实都是为了实现上司的绩效和职责。

毋庸置疑，在职场中，下属是为上司分劳还是分忧，结果就会完全不一样。不可否认，每天所关注的、操办的，其实最多的都是为上司分劳的事。因此，能够让自己的上司放心、安心、称心和开心，纯粹是下属职责范围内的事情。作为新员工，特别是想有所作为的新员工，这些分内的、上司分配的工作，只能算是为上司分劳的工作。上司需要的，其实是不单能为自己分劳，而更能为自己分忧的下属。

当然，新员工要想在职场上如鱼得水，那就必须了解上司的底线，只有张弛有度地把握，才能避免触及上司的底线。那么新员工是否了解上司的底线呢？上司对下属的“探底”行为又究竟会怎么看呢？

北京华夏圣文管理咨询公司关于“上司的底线”这个敏感的话题展开了调查，短短两周内就有 5682 人参加了调查，其中有 2587 人带有双重身份，既是上司又是下属。在被问及“你敢不敢碰上司的底线”这个问题时，66%（3750 人）的受访者表示会去试探或者触碰，16%（909 人）的受访者认为“上司心，



海底针”，不碰为妙，8%（455人）的受访者认定这是自找苦吃，另有10%（568人）的受访者表示根本不了解上司的底线，从来没考虑过这个问题。在这个调查中，竟然有六成以上的职场人硬碰上司的底线，非常容易看出他们浮躁的沟通态度，甚至他们根本就不懂得如何跟上司沟通。大家都知道，跟上司沟通的话，触及底线是最糟糕的一种处理方法。对此，在老板的视野里，下属分为三类，他们分别是：

第一，分忧的下属。上司们都有自己忧虑的事情，很多是难言之忧；而这些上司所忧虑的事情，是下属们完全可以分担的。对此，业内专家将那些能想上司所想、忧上司所忧的下属，作为上司分忧的下属。能为上司分忧的下属，是积极主动地为上司着想的下属，做的工作大都是自己认为“应当做的”，他们不会等待上司的吩咐或指示。

第二，分劳的下属，就是上司叫做什么就做什么，且能做得很好。在日常工作中，多数都是琐碎的、例行性的工作，而这些工作耗费的主要是体力和时间，多属于“必须做”的工作，较少需要智慧，而分劳的来源在于履行工作职责和上司的任务指派。

第三，既不能分忧也不能分劳，且经常添乱的下属，这种下属不仅不能完成成为上司分忧和分劳的工作，而且还经常为领导惹麻烦、添乱子，是注定要被淘汰的。

从老板的角度来看，员工希望能够被组织认可，并委以重任，要想有一个施展才华的空间，首先必须使自己成为为上司和公司分忧的、能够解决问题的下属。为上司分忧的下属，能够发现和注意到别人视线所不及的问题，并能够主动提出解决



方案；能够提前预知到各种可能的问题和风险，进而完成提醒和应对的策略；能够打破潜规则，对那些司空见惯的问题提供更好的管理方案。然而，遗憾的是，在职场中，更多的是能够为主人分功劳的下属，他们或者能够按部就班地完成自己的工作，或者能够保质保量地完成自己的销售任务，或者能够给其他同事提供完整的服务等。他们承担着大量日常工作，最终所获得的只能是稳定的工作、良好的口碑或者较低的管理职位。

一天，德伟公司的老板助理肖恩霞正在办公室批阅文件。这时，公司董事丁文正走了进来，说是要找老板。

肖恩霞先热情地招呼丁文正坐下，然后敲开了老板办公室的门，请示老板如何处理。老板此时正忙于公司的业务，不想见丁文正，就非常干脆地对肖恩霞说：“告诉他，我不在。”

肖恩霞回到自己办公室，对丁文正说：“老板不在办公室，你先回去，有什么事我可以代你转告。”既然这样，丁文正也无话可说，悻悻地离开了。

约过了半个多小时，肖恩霞起身去财务室，来到走廊，不想竟看到老板与丁文正在卫生间门口握手寒暄，并听到丁文正说：“刚才肖恩霞说你不在办公室！”

“哪里，我一直在啊！”老板不假思索地回答道，肖恩霞顿觉浑身一阵冰凉。

原来，丁文正离开秘书科后并未回家，而是极不甘心地任在走廊内来回走动，刚巧碰上老板上卫生间，急忙抢上前去打招呼，这才有了刚才那一幕。



事后，丁文正逢人就散布肖恩霞不地道、品质太差、欺上瞒下，肖恩霞有口难辩。刚开始感到很委屈，后来一想，当老板的这样做也是出于无奈，当助理的应宽容老板，注意维护老板的形象，否则将给工作造成不良影响。所以，肖恩霞从不对人解释此事，听到议论，也一笑了之。下属根据老板的意图，以各种方式回绝来访，也是工作需要。助理尊重老板的意图处理此事无可厚非，尤其难能可贵的是，肖恩霞在遭人误解时，也能从大局出发，坦然处之。后来，肖恩霞得到了升迁，任德伟公司人事部经理。

事实上，每个员工都有自己的工作作风，但是作为下属，必须学会容忍自己的上司，强迫自己按上司的逻辑去思考，想方设法地协助上司达到目的才行。因此，维护上司的威信就显得非常必要。

毋庸置疑，上司的“威信”，说到底是由上司自己树立并维护的。然而，下属有时对上司树立并维护威信起到极其重要的作用。有的上司想不到的，下属就要替上司想到；上司做不到的，也要替上司做到。上司一旦发现你的良苦用心，定会感激涕零。

资深培训界人士江华曾经在德国生活了5年，并进入德国顶尖的药品公司工作。进这家公司不久，上司遇到了大问题。当时，公司一家大客户——中国大连一家药厂忽然大量减少订单。上司和销售部门负责人用了很多办法仍旧没能挽回客户。江华了解到，客户放弃了公司一种维生素C泡腾片的进口，原因是在国内价格太高，销售情况