職場心理學

快樂工作的90個貼士

樊紹烈｜著

中和出版
OPEN PAGE

職場達人養成記

在現實的工作生活中，與職場相關的有兩種人：一種是職場中人；一種是逃離職場的人。

很多職場中人以為職場是自己最大的束縛，渴望逃離職場，去過自由自在的生活。然而，逃離了職場，你就真的自由自在了嗎？你就快樂了嗎？

好吧，如果你真的不在職場，想像一下，你在做甚麼呢？

有兩種可能，第一種，獨立創業。這種情況下，你所要操的心，所要承擔的責任，以及所要開拓的局面，遠比受僱於人要大得多。我的很多獨立創業的朋友，在體驗成就感的同時，更多的是感受到壓力、困擾和艱難。當然，獨立創業非常磨煉人，不管是自己一個人創業，還是與人合作，你所遇到的問題，絕不會比職場少。而且，在創業過程中，你一定需要一個團隊，不管是大團隊還是小團隊，哪怕你只有一兩個員工，一樣也需要處理職場關係、客戶關係，所以職場中存在的煩惱，創業過程中都會遇到。所以如果你真的打算逃離職場，那麼就要做好準備，沒有週末，沒有節假日，更沒有人依賴，任何問題都要自己決策，任何責任都要自己承擔。這是不是比你想像的逃離職場要難多了？

第二種，不創業，在家做獨立的自由職業者。自由職業有很多，

比如做設計、繪畫、寫作、音樂創作……只要你有相對穩定的客戶資源，就可以放任自己逃離職場，去做自由職業者。不過，你依舊需要面對客戶，需要面對同行競爭，而不是想像中，早上睡到自然醒，慢悠悠坐在操作台前，使用電腦或者其他工具開始工作。這種悠閒只存在於某些時刻，事實上，大部分時刻，你還是被挑剔的乙方。

只要工作，你都無法逃離各種在職場中可能遇到的問題和關係，所以，不要抱怨職場，你要做的，並不是逃離職場，因為職場無處不在，你要做的，是如何做一個快樂的職場人。

事實上，身在職場要比逃離職場輕鬆許多，你有同事、老闆，可以共同奮鬥、共擔責任。而且，很多時候，你不需要自己去開拓市場，發現資源，既有的公司平台足夠你去施展。因此，你只需要學着做一個快樂職場人，這就夠了。

可是你為甚麼不快樂呢？

首先，分析一下不快樂的原因。有些人只知道拚命工作。一開始在晚上加班 1 ～ 2 個小時，不久便整星期地加班，最後連週末也成了辦公時間。於是，工作佔有了全部的光陰。好吧，這樣的工作方式，不會給我們帶來太多快樂，反而會讓我們感到苦悶，除非這只是階段性的工作，否則我們會被這樣單調枯燥的生活逼瘋的。

其次，有些人的成就來源僅僅是工作。這裡，並不是説工作不可以成為一個人的驕傲和自豪，而是説，不要只把工作當成成就的來源。一個人的成就可以有很多，工作是其中一種，其他的，還有很多。比如你擅長吉他，那麼晚上在酒吧裡駐唱，也可以給你帶來成就感。比如你有很好的家庭，那麼家庭幸福也可以給你帶來成就感。

比如你廚藝很棒，那麼做一頓大餐，也會讓你心滿意足。然而許多人只把來自辦公室的成績看成真正的成功，唯有事業上春風得意時才會沾沾自喜，而一旦工作遇到麻煩，就會感到悲觀難過。

的確，想找一份好工作不容易，為了生活，我們必須找一份能夠養活自己的工作，但是，不管甚麼工作，你都要能感受到工作的快樂。如果僅僅是為了一份收入，每週花 40 個小時的時間做自己不喜歡的事情，那麼你的理想和才能，會在這種時間的逝去中化為灰燼，你也很難真的成為一個快樂的職場人。

所以，職場中最重要的事情，不是如何激發潛能，如何處理人際關係，而是如何讓自己感到快樂。從心理學的角度講，快樂是主動行動的推動力，如果沒有快樂的情緒，一切都是被動的行動，那麼即便是按部就班，也難以發揮最大的能效。只有發自內心的快樂，才能引導你的工作走向順利和明朗。

好，現在，就讓我們透過了解、應用職場心理學，做快樂職場人吧！

目錄
CONTENT

前言　職場達人養成記……I

Step1 搞掂“老細”

第 1 話　學會理解自己的上司……003
測試：你與上司心心相印嗎？
換位思考理解上司
替上司分憂
換種思維接受批評
逆向行走，嘗試從上司角度看問題
第 2 話　上司的期望就是你的希望……016
測試：你能得體處理好上司交代的工作嗎？
機遇決定成敗
明白上司為甚麼交代你做事
偽裝 PK 表裡如一
第 3 話　學會向上司推銷自己……025
測試：推銷對你來說是不是一件簡單事？
做自己的推銷員
與眾不同，做事方式凸顯你
“異議”的故事
第 4 話　拉近與上司的距離……035
測試：你的“職場聽力”怎麼樣？
有效溝通在於傾聽和發問互動
主動傾聽上司的心聲
與上司之間傾聽障礙的心理學根源
喚起上司的訴說願望

Step2 同事三分親

第 5 話　培養辦公室觀察力……053
測試：面對不喜歡的人，你的應對能力怎麼樣？
辦公室裡學問大

“察言觀色”是褒義還是貶義？
面對無端指責，內心從容
職場不宜從眾，遠離不良氛圍
第 6 話　駕馭自己在公司的情緒……065
測試：你的情緒是甚麼顏色的？
情緒決定人際關係
情緒，能自控
爭吵，可避免
說“不”，講究策略
第 7 話　提高你的辦公室信任度……077
測試：你值得別人信任嗎？
把自己變得簡單，把別人看得簡單
學會真誠
給予與接受不難
想改變他人想法，就先讚揚他
第 8 話　辦公室多運用情商策略……088
測試：屬於你的 EQ 報告
情商決定職場前途
自信與自卑的平衡
運用“減輕罪感”和“認知失調”原則
借力傳播你的聲譽

Step3 做好呢份工

第 9 話　好好表現自己……109
測試：發現自己的與眾不同之處
創建你的個人品牌
善於運用個人品牌
第 10 話　適當超越你的本職工作……121
測試：工作動機溫度計
分清職責內外
既要重視個人滿足感，也要重視工作效率
發揮數字與圖表的魔力
使用好“觀眾效應”

第 11 話　做一個會講話的人 ……134
測試：當眾講話的能力是天生的還是後天的？
會講話是一種藝術
難以抗拒的“害羞”心理
身體語言反映你的內心
否定他人其實是人的本性
第 12 話　掌握辦公室說話的方法 ……146
說 YES or NO 都要有自己的想法
不一味地說明自己的觀點如何正確
不能違心地贊成大家都同意的見解
善於組織簡潔明快的語言說明事物

Step4 你的 Dream Team

第 13 話　與團隊和諧相容 ……159
測試：你是一個易怒的人嗎？
1+1>2？
孤單是一個人的狂歡；狂歡是一群人的孤單？
團隊意識是融入團隊的決定性因素
團隊有凝聚力，工作效率會提高
第 14 話　找到你在團隊中的正確位置 ……169
測試：你在團隊中扮演甚麼角色？
找到位置，更要找對位置
“越權”背後的心理因素
搞清楚團隊內部的組織結構
正確處理團隊內部的不同信息
第 15 話　團隊中的發音藝術 ……183
測試：傾訴對你來說是一件難事嗎？
學會傾聽和傾訴
存在“幻聽”，聽錯聽差聽少
說得多不如聽得準
如何讓對方愉快地傾訴

第 16 話　團隊合作的要素與要訣 ……197
測試：你的請求總是能夠輕易被對方採納嗎？
團隊合作要務實
拒絕其實是一種常態
人們總是願意與自己欣賞的人共事
合理地利用階段性衝刺效應

Step5 心好，薪才好

第 17 話　挖掘推動你事業的內在力量 ……213
測試：工作不順利時你會怎麼做？
主動挖掘內在潛力
讓積極的自我暗示助力事業發展
主動調節心情，讓事業一帆風順
巧用“畢馬龍效應”，讓事業夢想成真
第 18 話　關注自己的工作心理 ……227
測試：你目前的境況好不好？
工作中的 A 型性格與 B 型性格
探索的過程和求知的喜悅
別讓機器影響你的情緒，換個心情去上班
第 19 話　提高逆商（AQ）成大事……239
從拚智商到拚“逆商”
學習用積極的心態看待事物
與陰暗心理同事的相處之道
學會低頭，才會出頭
忘記失敗，記住成功
第 20 話　確定目標，事業有成 ……251
目標是行動的開始
制定目標是明確做甚麼，完成目標是明確如何做
明確的目標是職場成功的導航燈
設定目標是走向成功的階梯
全力以赴，一切皆有可能

Step 1

搞掂“老細”

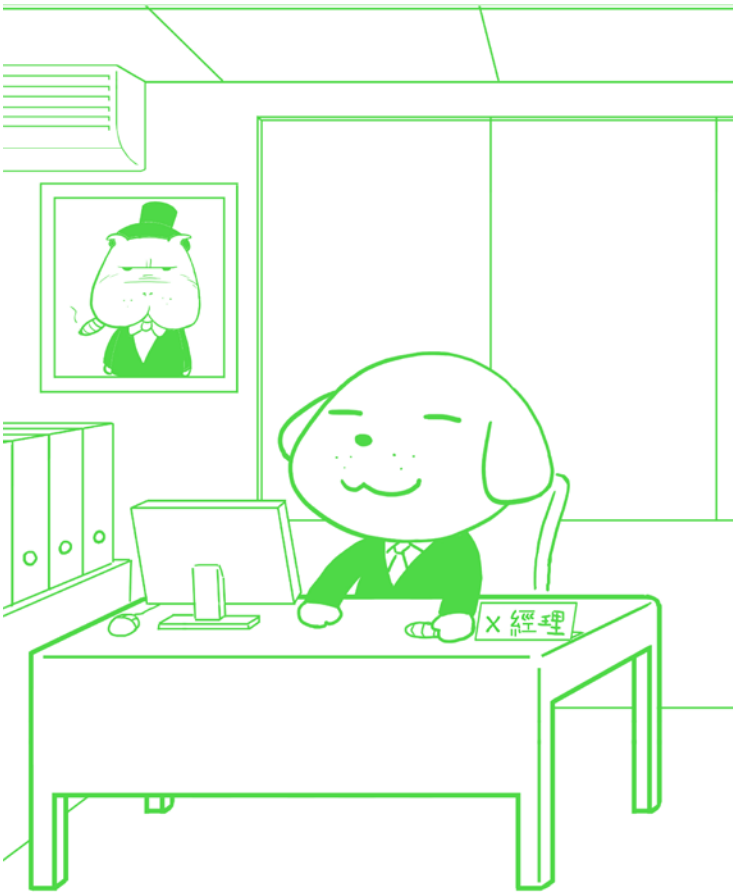
- 學會理解自己的上司
- 上司的期望就是你的希望
- 學會向上司推銷自己
- 拉近與上司的距離

上司和下屬永遠是一對矛盾的共存體，沒有上司，就無所謂下屬，反之亦然。在上司和下屬之間，不僅有利益糾葛，還有權力、名譽甚至尊嚴之爭。作為員工，是否能夠與上司融洽相處，直接決定了一個人的職場前途。

不想當將軍的士兵不是好士兵，那麼，如何才能與上司友好相處，並通過疏通好自己與領導的關係，完成從士兵到將軍的進階呢？

1 第 1 話

學會理解自己的上司



測　試　你與上司心心相印嗎？

上司，顧名思義是處於上級地位的人。如何處理好自己與上司的關係，是令很多職場人困惑不已的問題。下面，讓我們先一起走進一場意外的浪漫邂逅，通過輕鬆的偶像劇測試，看看你能和上司友好相處、心心相印嗎？

題目：如果請你編寫一個浪漫的愛情偶像劇劇本，那麼你會讓男女主角在以下哪種場景中邂逅？

A　男女主角各自開着自己的車，在馬路上相遇，意外發生了剮蹭事件，二人互不相讓，下車爭吵。

B　女主角的車壞在路旁，四處求助，男主角正巧開車路過，下車幫忙修理。

C　男女主角下班後，突遇暴雨，碰巧在一個屋檐下避雨，最後兩人選擇同搭一輛計程車回家。

D　男主角駕車在馬路上行駛，因為剎車不及時，撞到了正在過馬路的女主角。

結果分析

選擇 A：崇拜才華的理想主義員工，與上司和平共處的概率為 40%。

如果你的上司在你面前描繪了一幅宏大的藍圖，或許諾給

你一個大大的餡餅，那麼，即便目前的薪水很少，你也會熱情十足地跟着上司打拚未來。

如果你的上司才華橫溢、頗有遠見，那麼即便是公司不大，待遇一般，你也會對上司崇拜至極。

然而，職場不是烏托邦，在一時的崇拜之後，如果你發現你或者你的上司，不過是個有將才無帥才的理想主義者，你就很可能改弦更張，要麼，否認上司的權威；要麼，否認自己的選擇。

所以，你是一個崇拜才華的理想主義員工，你與上司和平共處的概率是 40%。

選擇 B：乾脆務實的現實主義員工，與上司和平共處的概率是 60%。

你乾脆務實，做事認真踏實。對於你來說，工作就是安身立命的根本，你會本着自己的良心認認真真地工作。你很少跟上司聊天，也很少巴結上司，你能夠做的就是在上司需要你的時候，去做你應該做的工作。

所以，如果你遇到了一個務實肯幹的上司，那麼你肯定能與他和平相處，甚至心心相印。如果你遇到了一個虛偽做作的上司，那麼可能你只是因為那份工資而勤懇工作，你的工作態度跟上司本人並無太大關係。

總之，你是務實的現實主義員工，與上司和平共處的概率

為 60%。

選擇 C：愛聽好話的人情主義員工，與上司和平共處的概率是 80%。

對於你來說，工作不是最重要的，開心才是最重要的。只要工作環境讓你舒心，上司慈眉善目，平日裡對你噓寒問暖，同事與你相處融洽，你就可以不計較收入的多寡，不計較工作的難度，安心聽從上司的安排，老老實實地工作。

然而，你愛聽好話，要是上司對你很冷漠，常常指責你，就算是你明明知道自己的意見不正確，你也會沒事找事給上司提意見、找麻煩。

所以，你是一個很容易被收買的人情主義員工，只要上司對你仁至義盡，你就會死心塌地擁護你的上司。

選擇 D：接受領導的學習主義員工，與上司和平共處的概率為 90%。

你喜歡被領導，你欣賞上司那種駕馭有方、自信果斷的氣勢，你時刻想要學習上司的做派和氣勢。對於你來說，真正想要得到的，並不是工資，也不是薪水，而是工作的經驗，內心的滿足，自我的提升和社會的認可。所以，只要你的上司能夠教你很多本領，只要你的上司領導有方，你就願意和他一起奮鬥，一起前進。

所以，如果你遇到了一個真正有能力的上司，你將成為和

他心心相印的那個員工，和他一起去為公司的事業而奮鬥。

上面測試中的四種員工，也是現實生活中最常見的四種員工。通過測試，相信你對自己和上司的關係，也有了一個初步的認識和了解。接下來，盡己所能，做一個與上司心心相印的員工吧，只有這樣，你的職場之路才會變成一條坦蕩的通途。

換位思考理解上司

很多人認為：上司大權在握，說話有權威，凡事皆處上風，所以，作為下屬，對上司俯首帖耳、點頭稱是即可。其實，一個真正負責、真正成熟的職場人，要想處理好與上司的關係，需要的不是對上司俯首稱臣，而是要真正理解和讀懂上司的意圖，學會理解自己的上司。

首先，不要直接質疑、反對，甚至挑戰上司的權威。如果覺得上司的決策不正確，可以旁敲側擊，表達建議，如果上司不接納你的建議，請保留你的意見，執行上司的指示或者跳槽。

其次，真正優秀的下屬，要盡力幫助上司進行決策，不僅要幫助上司改正錯誤，還要維護上司的權威。從心理學角度講，就是激發行為主體的主動意識，讓上司覺得他所做的一切決策，都是自己主動做出的，只有這樣，你才是真正優秀的員工，才會得到上司的賞識，才是上司的左膀右臂，才是那個不可或缺的人。

那麼，怎樣才能激發行為主體的主動意識呢？要學會理解你的上司。理解是行動的前提，只有理解了上司，才會真正從上司的角度出發，有的放矢提出意見，實施上司的決策，有了理解、包容，工作才會在良性軌道上順利前進，才有可能事半功倍。

替上司分憂

一直到今天，佳怡都對自己第一天到公司的經歷記憶猶新。

那天，從早上起來，佳怡就提醒自己，今天我上班了。其實第一天也沒有甚麼事可以做。主任安排她看資料，熟悉情況，然後就帶着幾個同事開會去了。

只用了半天時間，佳怡就做完了上司交給的工作。她本來可以在公司上上網、打打私人電話……，反正辦公室裡也沒有別人，但是她忍住了。

這時，辦公室的一位同事到她這裡來複印資料，佳怡很客氣地讓他登記，他好像有些不高興，但是佳怡看到年初的總經理會議紀要，說是從今年開始推行各部門單獨核算，所以，她必須這麼做。因為資料很多，同事就坐下來和佳怡聊天，問她是哪個學校畢業的，為甚麼到公司來，覺不覺得辦公室條件簡陋，諸如此類的問題。佳怡一一回答，但是很中性，沒有說很多。末了他說，一個人很無聊的，你怎麼不上網聊天？佳怡脫口而出：“那不好吧，上班就得有上班的樣子。”話一出口，佳怡看他眼神一閃，就沒有再多言語。她心想，不管別人怎樣，我應該對自己有要求。

後來佳怡才知道，這個看上去很普通的同事是集團的老總，這天他樓上的複印機壞了，他就想着自己下來到辦公室複印。

這件事對佳怡有甚麼好處？沒有，老總甚至沒有直接說過佳怡好，但是從他後來看佳怡的眼神中，佳怡知道他是贊同自己的做法的。更重要的是，佳怡很心安。

每一個上司都需要能替他分擔而不是給他找麻煩的員工，這也是作為下屬存在的價值。試想，如果你不能替上司分憂，你還有價

值嗎？所以，職場人要培養自己替上司分憂的思維。

首先是職業素養。職業素養要求我們：嚴格要求自己，從小事做起，持之以恆。當然，職業素養還包括要有良好的職業道德、常懷感恩之心、工作充滿活力、樂於助人、有創新力、善於冒險等，令你可以有意識有動力去給上司分憂。

其次是專業素養。替上司分憂也不是一件簡單的事，專業素養讓你有能力有本事去給上司分憂。專業素養是指從事社會職業活動所必備的專門知識、技能，主要包括三個方面：扎實的理論基礎、熟練的專業技能、全面的業務能力。比如下面故事中的這位建築工人：

一個建築公司的經理忽然收到一份購買兩隻小白鼠的賬單，不由好生奇怪。原來這兩隻老鼠是他的一個部下買的。他把這名部下叫來，問他為甚麼要買兩隻小白鼠？部下答道：“上星期我們公司去修的那所房子，要安裝新電線。我們要把電線穿過一個 10 米長、但直徑只有 25 厘米的管道，而且管道砌在磚石裡，還彎了 4 個彎。我們當中誰也想不出怎麼讓電線穿過去，最後我想了一個好主意。我到一個商店買來兩隻小白鼠，一公一母。然後我把一根線綁在公鼠身上並把它放到管子的一端。另一名工作人員則把那隻母鼠放到管子的另一端，逗它吱吱叫。公鼠聽到母鼠的叫聲，便沿着管子跑去救它。公鼠沿着管子跑，身後的那根線也被拖着跑。我把電線拴在線上，公鼠就拉線和電線跑過了整個管道。”

所以，遇事不要受問題的局限，停留在慣性的思維上，一靠經驗；二動腦筋，就會發現解決問題的手段是層出不窮的。

換種思維接受批評

三國時的曹操是一個善於用另一種思維知錯、改錯的人。

赤壁之戰大敗後曹操逃到南郡，一天他宴請文武百官，為大家壓驚，席上曹操突然大哭，說：“嗚呼奉孝，哀哉奉孝，若有奉孝在，何至敗於周瑜小兒。”眾文武聽後均低頭不語，慚愧萬分。

其實赤壁打敗仗的是主帥曹操，他掌握最終的定奪大權，也是要承擔主要責任的。曹操不會不明白這一點，雖然他已經看到自己的錯誤，也很清楚下一步將要如何做，怎樣來彌補這次過失，挽回局面。但是，一世雄主的曹操卻不能對滿堂文武認錯，因為赤壁新敗，軍心民心都不穩，如果此時曹操一味謙卑、領錯、認錯會讓下面的人認為他已經開始心虛，沒有自信再和孫劉聯盟抗衡，那麼他苦心創立的一番天下會產生動盪，日後再想掃平天下，就更加困難了。所以，曹操表面上不能認錯，這樣可以穩定局勢。但他藉哭悼軍師郭嘉，來承認赤壁之戰的失敗，而眾屬下明白曹操的用心，作為屬下也有過失之處，於是只能慚愧、反省。

我們通常認為，捱批評不是一件好事情。但是，有很多時候需要換個思維角度來面對。人非聖賢，犯錯誤不可避免，知錯能改，善莫大焉。錯誤不怕被公開，就怕被隱藏。如果有了錯誤不被指出，那麼定會積小錯成大錯。所謂：“姑息縱容，貽害無窮；懲前毖後，治病救人。”上司批評下屬目的有多種，但通常是下屬確實犯了錯誤。要把批評轉化為上升的動力，把導致被批評的這件事記

住，在以後的工作中永不再犯這樣的錯誤。只有正視並糾錯改錯，工作才會做得更出色，人生境界才會得到提高。

還有種情況就是確實沒犯錯。沒有犯錯被批評，夠冤枉的。若真的是上司誤解你了，也不要和上司斤斤計較、耿耿於懷，更不要期望過後上司會道歉。其實，真正優秀的上司是知錯、改錯、不認錯，就像上面故事中提到的曹操。知錯是一個人智慧的體現。能敏銳地察覺自己的缺點、錯誤，可以說是一個人的大財富。改錯是一個人勇氣的表現。知恥近乎勇！勇於改錯是對自己已經成熟的習慣和人生觀的挑戰。不認錯是一個上司對自己權威的維護，作為上司最怕失去權威。失去了權威也就失去了對團隊的領導力。

所以，一旦哪天上司批評我們，批評錯了也不要緊，即使上司小題大做也沒關係，那是上司沒把你當外人，想想上司心裡悶得慌，找你當了回出氣筒，也是件光榮的事。你幫上司排氣解憂，也算是為公司做了貢獻，上司想找人出氣還得挑能看得上眼的。作為下屬我們就不能只糾結於表面，埋怨、憤恨。有時上司的批評是為了“殺雞給猴看”，認清自己的位置和上司的真正目的，自己的壓力就不會太大，為了公司的前途和發展，這點兒小委屈又算甚麼呢？小角色起着大作用。

只要換種思維，揭開現象看本質，**為甚麼被批評？是誰批評的？怎麼批評的？**不要小看這三個問句，如果真能明白其中的奧秘，那麼在上司面前成為紅人將不再是件難事。

逆向行走，嘗試從上司角度看問題

一位作家給一家雜誌社寫了一篇文章，刊登後，想要幾本雜誌，便打電話給雜誌社主編。恰好主編不在，電話是一位員工接的。“麻煩你轉告主編，我希望要兩本這期的雜誌。”“這個啊，沒問題！您派人過來拿就行。”員工爽快地說。

作家立刻找人把雜誌拿了回來，可是，接着就接到主編的電話：“對不起！您來電話的時候我不在，雜誌拿到了吧？我特別多送了 2 本，一共 4 本。”停了一下，主編又說：“可是，對不起，我想知道是哪位同事答應您，派人過來拿就行。”作家有點兒吃驚，說：“有問題嗎？”“當然沒問題，我只是想知道，是誰在自作主張。”作家沒告訴他，但後來聽說主編還是把這個人查了出來並從予以解僱。

這件事體現出的問題有三：

一、既然是找主編要書，下屬的責任就是負責轉告，而不該越俎代庖擅自代上司做主；

二、明明可以由主編賣人情，卻在半路中被別人莫名其妙取代了；

三、好像公司的雜誌沒價值，誰要都行，誰都可以做主往外送，既貶低了向公司要雜誌的人，也貶低了公司產品，有損公司形象。

這個故事提醒我們：不要把自己一些想當然的看法，附加到與上司相關聯的事情裡。不能以為小東西不算甚麼；這點小事情不用

和上司說。很多時候下屬眼中的小事情卻是上司心中的大事情，會涉及很多方面。一個人所處的位置不同，看問題的角度也不同，分析事物的心態也就會不一樣。

現代社會裡無論是創業的老總，還是給別人打工的職員，都一樣面臨巨大壓力。在關注自己的艱難處境的同時，不妨用自己的一小部分精力去關注一下別人 —— 上級、下級、同事，多體味一下別人壓力重重的生活。這樣，你就可能體諒別人的行為，可能更富有個人的凝聚力和在集體中的競爭力。

某公司曾發生過這樣的事，部門的決策安排發生改變，經理取消了一個項目，這個項目的負責人心裡很是不滿，數次找經理理論，來證明自己的想法和項目都是對的。最終經理忍無可忍，對他說：“如果你行你就接替我的位置來幹吧”，說完轉身就走…… 發生這種事的時候，公司一定會維護經理的權威，即使這個經理採取的方式有不妥之處，因為他是代表公司與下屬進行對話的。作為上司，他代表公司在部門範圍內進行管理，他體現的是經營者的意志。

工作中也經常發生這樣的情況，某些員工由於對具體情況比上司更清楚，可能就會對上司做的決定產生抵觸心理，進而擅自改變上司的決定，使之符合自己的想法 —— 心理學上講，這就是“內部人控制現象”。內部人控制是上司所不能容忍的。當然，如果上司的決定錯誤而非要做變動時，一定要低調，不要讓其他人覺得你是故意同上司作對。同時要營造出是上司自己主動認識錯誤並更正

的氛圍。

有人會說，我的上司愛發脾氣，而且脾氣很大。其實有些上司就是愛發脾氣，而且地位越高脾氣就越大。事實上，發脾氣已成為某些上司推動工作的一種手段，也可以看作一種藝術。因此，不要把批評看得太重，不妨把上司的脾氣當成每隔一段時間必有的工作動力催化劑。如果僅僅因為上司對你發脾氣而一蹶不振，那會讓上司看不起你，誰會喜歡一個毫無承受能力的下屬呢？在任何社會中，工作壓力都是不可避免的。事實上，一定的壓力也有助於人的成長，可以激發出人的潛能，使你發揮到最佳。如果想在人生中有所成就，就一定會承受很多壓力。所以，壓力不是上司、同事、下屬、其他人和社會施加給你的，讓你背上沉重負擔的其實就是你自己。因為，我們都想有所成就，而成就的代價就是壓力。

2 第 2 話

上司的期望就是你的希望

測　試　你能得體處理好上司交代的工作嗎？

對於上司交代的工作，職場人通常都會選擇第一時間去做，盡心盡力完成。抓緊時間和用心工作都是正確的，但是有些時候卻不一定能把事情做好，在工作中，態度和方法同樣重要。那麼我們先用一個測試來初步了解一下，自己能得體地處理好上司交代的工作嗎？

題目：動物園舉辦動物運動會，其中一項比賽是拔河，有四組運動員報名參加此項比賽，經過稱量，四組運動員的總體重相彷。你認為哪組動物可以最終獲勝呢？

A　大象、狼、猴子、老鼠

B　野牛、花豹、蛇、狗

C　老虎、馬、羊、兔子

D　獅子、猩猩、豬、雞

結果分析

選擇 A：你是一個很有衝勁的人。

對於上司交代的任務，你會第一時間去做，你想又快又好地完成。但是過程中難免遇到麻煩，當遇到問題時，你會顯得比較心煩，總是想辦法繞過去，而不是一步一步地解決。這會

導致越想盡快完成卻越慢，當最後動力都消失時，就只能馬馬虎虎交差了。建議：當接到任務時，不要太衝動，要先計劃一下，減少不必要的問題出現。

選擇 B：你是一個很有心機的人。

你平時善於觀察，對於別人說過和做過的事都會很留心。你無論做甚麼事情都會精心盤算，怕出錯誤，屬於不見兔子不撒鷹的類型。這種謹慎的性格有助於你把事情做好，但是，也會在做事的速度上扯你的後腿。在上司眼裡，光把事情做好是不行的，還要有效率。建議：接到上司交代的任務後，要盡快去做，不要事先想太多。

選擇 C：你是一個很有辦法的人。

你很精明，而且做事還很有耐心，一般是不達目的誓不罷休。但是，有時會為了達到目的而不擇手段。這樣做，雖然事情辦得很好，上司很滿意，但是卻會引起周圍人的不滿，這是得不償失的。上司能決定你的未來，周圍人的力量也不容忽視。建議：以後在辦事時，不要因為心急而選擇一些不必要的方法，要注意團結周圍的人，不要把自己變成孤家寡人。

選擇 D：你是一個很勤奮的人。

你做事很踏實，既不會衝動行事，也不會算計別人。對於

上司交代的事情，會認真努力地完成。但是，因為缺乏個性，所完成的工作不會出彩，就是效果平平。建議：雖然勤奮和踏實是對的，但是還是要多些靈活性，多在工作中嘗試些以前不敢做的、認為是出格的方案，這會鍛煉你的個性。

機遇決定成敗

上司不是萬能的，需要有人輔佐，選好一個或幾個有能力的幫手，對上司來說是很關鍵的事，他是絕對不會馬虎的。選人過程中，有的上司採取廣種薄收的方式，有的上司會採用看準個人，定點培養的方式，無論上司用甚麼樣的方式選擇幫手，作為下屬我們都應該好好利用上司對我們的期待，抓住機遇，很多時候機遇決定成敗。

人都怕自己沒有前途，怕工作中上司對自己有異議，看不上。可是有些時候，機會是有的，當上司覺察到你是有前途的，是有培養價值的時候，上司會不動聲色叫你去做一件事情，藉此來考驗你，看你是不是真的具有可塑性。如果完成得好，上司認為你可以成為他得力的助手，那麼前途就一片光明；要是完成得不盡如上司的意，前途也就十分黯淡了。可以說，**有時人的前途就是由一段不長但是卻很關鍵的時間決定的。**

通過上面的測試可以看出，沒有哪類人的性格是完美的，都會有這樣或那樣的不足，因此在今後不斷的積累中，我們要慢慢將不足之處改掉。三人行必有我師，在工作中可以學習他人的長處，逐步用揚長避短、取長補短來完善自己的性格和處事方式。

明白上司為甚麼交代你做事

諸葛亮一生英明，可就是因為有一個人沒有看準，毀了一生所

願，無法恢復中原。這個人就是馬謖，為甚麼諸葛亮對用人選材嚴謹精細，卻在對待馬謖的時候，出現了用人上的極大失誤？

馬謖跟隨諸葛亮多年，一直做謀士，參與軍務出謀劃策，卻未做過領兵的戰將。諸葛亮欣賞其才，幾乎任何事情都要和馬謖商議，馬謖也確實為諸葛亮獻過不少好計策。正是因為如此，馬謖總認為憑自己的才能只做一名參軍很屈才，在軍中的威信也不高，就一直想要領兵帶隊真正地施展其才。

其實，諸葛亮出師北伐時任用馬謖守街亭，是在給馬謖日後做自己的接班人樹立威信，馬謖不能只有才能而無功勞，那樣眾將是不會服氣的，會給蜀漢政權帶來動盪和危機。守街亭之前，諸葛亮已交代好該怎樣排兵佈陣才能穩守街亭。可是馬謖卻沒有看清楚諸葛亮用他守街亭的根本原因，而是簡單地把它看成了自己建功立業、真正出頭的好機會。雖然嘴上領命，但心裡卻另有想法。可見，馬謖的失敗更多因素在於他自己，最終導致的後果就是，蜀漢丟了街亭，馬謖丟了性命，諸葛亮也因為自己的片面信任而失去了愛將。

諸葛亮手下的另一位幹將姜維，他就能很好地理解丞相交代的事情，以及丞相所交代事情背後的宗旨是甚麼。所以，他一生都是在為蜀漢匡扶中原而奮鬥，即便在此期間受過很多不公平的對待，也從沒有為自己的任何私慾去計較過。

通常情況下，上司在選擇做事人選的時候，會考慮很多因素，會根據個人才能的不同進行安排。如果上司交代一個人去做一件事情，

心裡一定是信任這個人的工作能力的，而且可以從中看出這個人是不是人才。所以，上司一般都會在實踐中鍛煉人才、檢驗人才。既不會盲目認可，也不會盲目否決。

但有些人對上司安排下來的工作有抵觸情緒，以為上司在跟他過不去，工作本來就已經很繁重了，還在往上加碼，於是抱怨連連。出於這種情緒，在完成上司交代的工作時也是漫不經心，採取糊弄、玩的心態，即使有能力完成也不去盡心對待。殊不知，往往就是在這種漫不經心中，我們錯過了機會 —— 一個可以在上司面前展現自己才能，給上司留下好印象的機會。既荒廢了自己的本事，也浪費了上司的苦心。

要在內心真正清楚上司所交代的事情、賦予的使命，這是作為下屬必需的素質。當上司交代事情時，要多分析事情的背後暗示着甚麼，才能以最佳的方式來完成任務。

偽裝 PK 表裡如一

三國時期，長坂坡之戰中劉備被曹操打得落花流水，趙雲為救幼主，險些喪命於長坂坡。當趙雲歷盡千難萬險將幼主救出來，交給劉備時，劉備的一個舉動驚呆了在場所有人，他竟將孩子摔在地上，還說：“為此一孺子，險損我一員大將。”趙雲大為感動，當即發誓會為劉備肝腦塗地。劉備中年得子，豈能不倍加珍愛？但是為了自己未竟的事業，也就只好忍痛偽裝，把孩子豁出去了。

而王羲之卻正好相反，晉武帝司馬炎的一位郗姓大臣要為自己

女兒找女婿，當時王導任丞相，王家是一個大家族，家門顯赫，郗姓大臣就先到王家，王家年輕一輩的聽說大臣要招女婿，都表現得規規矩矩，只有王羲之躺在最靠東邊的一張床上，袒胸露腹，一點兒都不避嫌，那位大臣一見，大喜：“這人正好做我的乘龍佳婿！”王羲之違反常理的行為，是在向別人傳遞着這樣的信息，他是一個不拘常理、生性灑脫、敢作敢為、不懼眾議、性格堅忍的人。

每個人都具有兩面性甚至多面性，不可能見到甚麼人、做甚麼事都是一個樣子。這就需要我們根據不同情況把自己喬裝起來，用一個偽裝的自己去面對工作中的人與事。說到偽裝，人們都會認為這是一個貶義詞，是虛假的、不真實的。就好比“謊言”這個詞，也是人們理解中的貶義詞，但是要是結合“善意”這個詞，變成“善意的謊言”，是不是就會讓人覺得謊言也可以是溫暖的的呢？偽裝也是同理，不要真的把自己變成一個靠偽裝活着的虛偽的人，而要把偽裝當作一種手段，它只影響一個人的工作中的成績，而不影響個人的道德品質。**善於偽裝是一個人走向成功的一種必備手段**，有的人將自己向更好的方向偽裝，而有的人卻正好相反。

和偽裝字義相反的是表裡如一，顧名思義就是要做到內心的想法與外表反映出來的行為一致。表裡如一是無懼別人指點，無畏環境險惡，都能做到始終如一，這是一個人內心強大的體現。表裡如一體現在與人相處時是坦率和真誠。表裡如一的人是在關鍵時候靠得住、好共事、能辦事的人。

平時做不好，關鍵時刻也做不好，是可悲的；平時做得好，關

鍵時刻卻失常，是可歎的；平時、關鍵時刻都做得好，是可喜的；但若平時做不好，關鍵時卻做得好，這才是可怕的。因為我們有能力做好這件事，並知道應該這麼做，但平時卻不努力，知錯而不改，這就不只是能力、水平的問題，是做人最起碼的道德標準和素養出了偏差，這在任何情況下都是可怕的。表裡如一能給人震撼，給人一種坦蕩的獨特感受。古語曰：“君子坦蕩蕩”。真正的偉人都是言行一致、表裡如一的人，他們內心永遠有一輪太陽，照耀着他們的靈魂。

偽裝和表裡如一並不矛盾，偽裝是一種工作方式，但做人還是要永遠堅守表裡如一。

3 第 3 話

學會向上司推銷自己

測　試　推銷對你來說是不是一件簡單事？

推銷是當下越來越熱門的工作，它可以讓一個人的能力得到充分施展。在推銷界中，推銷的技巧和語言就是魔法，它可以為你帶來所有你想要的結果。那麼，是不是所有人都可以做推銷呢？答案是否定的。推銷靠的主要是和人的溝通能力，話是靠人說的，同樣的話，不同的人說的效果截然不同。

推銷貨品和推銷自己是一個道理，把自己經過一番包裝後，向你所希望接觸的人推銷出去，在這個過程中你具體會怎麼做，這就決定了結果的好壞。

題目：在你心裡覺得推銷是難還是易呢？我們做一做以下的試題，你對自己的推銷能力就可以有一個較為全面的認識了。

1　你的身體是否足夠健康，即使長時間在外奔波也能保持旺盛的精力？

A 健康　　B 不健康

2　你是否熱情、開朗，是否在聯歡會上載歌載舞，十分活躍？

A 是　　B 否

3　你找別人辦事時，是否能在對方粗暴無禮的情況下克制自己，並待之彬彬有禮？

A 能　　B 不能

4 你是否善於跟各種行業、各種不同癖好的人打交道？

A 善於　　B 不善於

5 你的語言表達能力是否出色，能用簡明、生動的語言將一件或一樣東西敘述得清清楚楚嗎？

A 出色　　B 一般

6 到市場去購買東西時，你是否能夠通過討價還價，以最便宜的市場價買到你要買的東西？

A 能　　B 不能

7 你是否喜歡到處奔波的職業？

A 喜歡　　B 不喜歡

8 在辦事過程中，別人是否稱讚過你細心、謹慎？

A 是　　B 否

9 你辦事是不是腳踏實地？

A 是　　B 否

10 你對產品的外觀、品質、性能、價格、銷售、財務諸如此類的問題是否在行？

A 在行　　B 不在行

11 你是否能預見事物的未來？

A 能　　B 不能

12 一個客人到你家來做客，你是否能通過短時間的觀察、交

談，準確無誤地把握他來訪的目的並且適當地滿足他？

A 能　　B 不能

13 當對方的需要被你激發起來以後，你是否善於抓住時機，順水推舟，推銷出你打算出售的傢具？

A 善於　　B 不善於

14 在平時的人際交往中，你是否懂得軟硬兼施的交涉藝術，而不是只用一種方式，千篇一律地對待任何交涉對象？

A 能　　B 不能

15 你是否善於充分利用交談以外的其他社交手段，針對對方的弱點給交涉對象施加必要的壓力，迫使對方就範？

A 善於　　B 不善於

16 你是否具備良好的數字計算能力和心算能力？

A 具備　　B 不具備

17 你的穿著和打扮是否給人一種精明、可靠的感覺？

A 是　　B 否

18 你是否對本行業的行情了如指掌？

A 是　　B 否

19 你是否充分認識到對客戶講信譽、負責任、樹立良好形象的重要性，並致力於薄利多銷呢？

A 是　　B 否

20 在推銷產品的過程中，你是否能堅持艱苦奮鬥的精神，為企業（或公司）花最少的錢辦最多的事？

A 能　　B 不能

結果分析

（在上述 20 道題中，每答一個 A 得 1 分，答 B 不得分。）

18～20 分：優秀。你是推銷員的合適人選，在你心裡會覺得推銷很簡單。

12～17 分：良好。只要你在上述方面不足的地方加以改進，多多參與推銷實踐，積累推銷經驗。推銷對你來說也不是難事。

0～11 分：不佳。除非你接受嚴格的推銷訓練課程，否則，你不適宜從事推銷工作。推銷對你來說是一件艱難無比的事情。

做自己的推銷員

有人曾這樣解釋過企業的“企”字，“企”字上面是個“人”字，下面是個“止”字，說明一個企業如果離開了人才，這個企業也就停止了。我不知道這是不是“企”字的真正來源，但這至少可以幫助我們理解人才對企業的重要性。

成功的企業其實就是用人的成功，失敗的企業也就是用人上的失敗。公司老闆時時都在尋找人才，人才也在時時展示自己、等待機會。都說人才難得，其實更難得的是發現人才的慧眼。韓愈在《馬說》中寫道：“世有伯樂，然後有千里馬。千里馬常有，而伯樂不常有。故雖有名馬，只辱於奴隸人之手，駢死於槽櫪之間，不以千里稱也。”那麼，身為職場人怎麼能讓本就不多的慧眼盡快發現你呢？策略性地推銷自己是一個有效的手段。

現代不比古代，古時，人才多數都隱於小市之中，有“偏向下處尋高人”之說。諸葛亮曾說：“人君選才，必求隱處。”但是現代社會，誰也不會把自己擱置於褊狹之處，都是在極力地包裝和推銷自己。但是，在眾多的人才自薦中，我們要怎麼才能使自己盡快被別人發現呢？答案就是：**有針對性地推銷自己。**

與眾不同，做事方式凸顯你

大偉到一家公司應聘，與另外兩名應聘者同時被錄取。

上班的第一天，經理交代完日常工作後，還特意告訴他們三