

金典人生②

猿岁前要掌握的 远种基本能力

文泉杰◎著



中国纺织出版社

序

“想”和“做”从来就是一对形影不离的双胞胎兄弟，只想不做、只做不想都是要不得的。只有把想和做统一起来，才是成功之道。在《35岁前要培养的66种明智思维》里，我们强调的是“想”，侧重的是思维；在本书里，我们强调的是做，侧重的是能力和实践。

艺多不压身，多一门技艺，就为自己多开了一扇方便之门。工欲善其事，必先利其器。许多人终其一生在成功路上徘徊奋斗甚至跌得头破血流，最终也没有找到走向成功的圭臬。其实，在这条路上仅靠理论是行不通的，还需要掌握一些必要的技能和本领，一门“独门暗器”，一个“撒手锏”。

首先，我们要在职场上闯荡江湖，基本功是少不了的。基本功就是我们生存的基本功夫，这是每个人都必须具备的。很多人不注重基本功的训练，却一心想着学更厉害、更高深的技术。事实上，基本功学不好的人做什么事都做不好。为什么很多用人单位不愿意录用刚刚毕业的大学生呢？因为他们看似学了很多知识，却往往存在一个共同的缺陷，那就是基本功不扎实，做事眼高手低。万丈高楼平地起，一个合格的员工要想在竞争日益激烈的职场中生存下来，基本功的训练是必不可少的，就像一个武林高手刚开始习武时必须练马步一样，否则你的前程、你的理想就如同空中楼阁。

当你刚进入职场时，很多基本功等着你去学，比如你会正确使用名片吗？你会整理自己的办公文件吗？此外，会打电话和接电话、为自己的履历精心上妆、使电子邮件和网络成为你的朋友、锻炼你的社交口才等都是你必须学会的基本功。

其次,从平凡到优秀,让自己的业务水平逐渐专业起来。没有哪个士兵不想当将军,如果你想当将军,你学的技能就远远不止当士兵所具备的技能了。换句话说,你要比士兵更强,他们能做到的你要做到,他们不能够做到的,你也要做到,这才是将军。在职场也一样,如果你不想做一个普通的员工,而想成为一个出类拔萃的领导者,那么你不仅要练好基本功,还需要进一步从各个方面完善自己,让自己在技能和为人处世方面专业起来。别人能做到的你能做到,别人做不到的你也能做到,那么你就是优秀的。

一个优秀的领导者必须具备很多技能,比如组织技能,这是最关键的技能,没有组织能力就成不了领导者。成功离不开策划,领导者还必须学会策划,策划自己,策划人生,策划你的团队,策划是一个人综合能力的表现。此外,领导者不仅要熟悉本土语言,还要学会一门外语,现在的竞争是国际间的竞争,掌握一门外语会使你得到更多的机会。另外,领导者还必须学会推销自己,不怕失败,勇于挑战自我等等,这些专业技能是你通向成功必须具备的。

最后,要想成功,还必须在细节上完善自己。成功者必须身怀“独门暗器”,又会逢场作“细”。细节决定成败,千里之堤,溃于蚁穴,千万不要忽略生活中的小事,有时候它会使你功败垂成。

有一句话说,做人要不拘小节,但是做事,一定要注意细节。注意细节、注重细节的人,才有把事情做对、把工作做好的可能。而那些不注重细节的人,则会“百分之一的失误,导致百分之百的失败!”,让一个细节导致我们的工作全盘瘫痪,所谓“千里之堤,溃于蚁穴”就是这个道理。100 减去 1 等于多少?你也许会觉得这个问题简单到连幼儿园里的小朋友都知道,但是你能说出它的答案吗?如果你说是 99,那就太幼稚了,它的答案是 0。不是吗?航天飞机上有成千上万个零部件,一个小小的零件发生故障,就会导致整个发射失败。

很多事情我们没有成功,不是我们没有付出努力,而是我们忽

略了一些细节 :一个优秀的青年由于简历上没有写清自己的手机号码而失去一个工作的机会 ,一个药厂厂长的一口痰结束了一次外商合作的机会.....

所以 ,在职场上 ,我们必须时时刻刻注意细节。比如 ,手机号不要再问第二遍、管理好你的手机、握手的力度要适中、常记得问候别人、把微笑送给所有人、不要吝啬赞美别人、注意你的口头禅、不要出口成“脏”等 ,这些细节看起来无关大雅 ,有时候却能决定你的成败。

文泉杰

2006 年 7 月

第一辑

闯荡职场江湖 基本功少不了

万丈高楼平地起，一个员工要想在竞争日益激烈的职场中生存下来，基本功的训练是必不可少的，就像一个武林高手刚开始习武时必须练马步一样，否则你的前程、你的理想就如空中楼阁。记住，基本功很重要！

- 001 正确使用名片，使你前程更明媚 002
- 002 整理好自己的文件 006
- 003 会打电话、接电话 011
- 004 为自己的履历精心上妆 015
- 005 让电子邮件和网络成为你的朋友 018
- 006 正确地称呼别人 021
- 007 与上司相处的技巧 025
- 008 与同事相处的技巧 027
- 009 养成良好的工作习惯 029
- 010 合理安排自己的时间 033
- 011 与人合作，推动别人一起前进 036
- 012 拒绝别人的艺术 040
- 013 做事讲究条理 044
- 014 专注做事的能力 047
- 015 口吐莲花，锻炼你的口才 050
- 016 保持良好的工作形象 054

017 自我调节,保持充沛的精力 057

018 必须独立思考 060

019 认识你自己 063

020 保持永久的学习精神 066

021 果断的决策能力 070

第二辑

从平凡到优秀 ,让自己专业起来

如果你不想做一个普通的员工,而想成为一个出类拔萃的领导者,那么你不仅要练好基本功,还需要进一步、从各个方面完善自己,让自己在技能和为人处世方面专业起来。别人能做到的你能做到,别人做不到的你也能做到,那么你就是个优秀的领导者。

001 领导者必须具备组织技能 074

002 成功离不开策划 077

003 学会规划自己的职业生涯 079

004 学会市场营销 082

005 学会基本的文案写作 085

006 市场调研能力 088

007 掌握一门外语,尤其是英语 091

008 用法律保护自己 095

009 管理很重要 098

010 利用你的社会资源 102

C11	处理好人际关系	106
C12	只有接触,才会有新的发现	109
C13	沟通,让别人了解你	112
C14	学会等待,抓住机遇	116
C15	创新是一种更高层次的能力	119
C16	看清事物的本质,不要被假象迷惑	123
C17	临危不乱,处变不惊	127
C18	发现问题,解决问题	130
C19	适应新环境,适者生存	134
C20	学会推销自己	137
C21	不怕失败,勇于挑战自我	141
C22	行动起来,事情只有做了才会有结果	146

第三辑

身怀“独门暗器”,又会逢场作“细”

细节决定成败,千里之堤,溃于蚁穴,千万不要忽略生活中的小事,有时候它会导致你功败垂成。

C01	写得一手好字,特别是自己的签名	152
C02	手机号码不要问第二遍	155
C03	管理好你的手机	158
C04	男人不要不修边幅	161
C05	女人要学会打扮自己	169

006	注意你的言谈举止	174
007	记住别人的名字	177
008	学会社交礼仪	179
009	跳舞也是一种交际	182
010	必要的场合能喝点酒	186
011	选择适合自己的体育运动	190
012	掌握一门属于自己的“独门暗器”	193
013	礼多人不怪	196
014	学会握手	199
015	记得问候别人	203
016	喝水不忘挖井人,学会感恩	207
017	把微笑送给所有的人	210
018	倾听是一门艺术	214
019	聊天也有技巧	217
020	举手之劳,越多越好	219
021	不要吝啬赞美	223
022	培养自己的幽默感	226
023	注意你的口头禅	229

参考文献	233
------	-----

第一辑

闯荡职场江湖，基本功少不了

万丈高楼平地起，一个员工要想在竞争日益激烈的职场中生存下来，基本功的训练是必不可少的，就像一个武林高手刚开始习武时必须练马步一样，否则你的前程、你的理想就如空中楼阁。记住，基本功很重要！

001

正确使用名片,使你前程更明媚



首先我们应该认识名片,认识名片的特殊用途和特殊作用。名片是什么?名片不是印着玩的,名片看似不过是一张硬纸,上面写着一些字,实质上在现代社会中,名片是一个人身份的象征,是现代人社交活动不可缺少的工具。很多现代人因缺乏对名片的认识和重视,给他的交往带来很大的麻烦。有的人该有名片却没有,有的人有名片却不知道如何使用,有的人不知道如何设计自己的名片,名片的内容乌七八糟,什么头衔都有等等,这些都是我们必须解决的问题。

有的人也许会问,我为什么要使用名片呢?那样不是很累吗?我直接把我的联系方式告诉对方不是更加直截了当吗?如果你这样想就错了,因为使用名片不是为了方便你自己,而是为了方便别人,是对别人的一种尊重,也是自己具有较高修养的一种表现。

小斌刚来到一家销售公司,还没有来得及印刷名片,同事劝他快点印,他总是说:“不急,名片那东西,有没有都无所谓。”一次和客户打交道,一切都谈妥了,眼看一桩生意就要做成了,这时对方站起来交换名片。小斌不但没站起来,还说:“我没有名片,我觉得名片没多大用。”对方一听,对小斌的好印象全没了,怎么能够与一个如此随便的人合作呢?于是客户马上提出取消下一步的合作计划。小斌后悔不迭,为吸取教训,马上为自己制作了精美的名片,以后逢人就说:“名片很重要,真的很重要!”

使用名片有什么好处呢?首先,使用名片介绍自己的时候比较

方便,一般来讲,在口头自我介绍时,人们对自己的职务不便直接说出口,特别是头衔多、身兼数职的,说出来别人会以为你在夸耀,使用名片就能化解这些矛盾。另外,使用名片给人的印象深刻,名片上的白纸黑字保留时间长,只要名片在,就不怕因工作忙、事务多而忘了对方,随时可以进行通信,还能起到不断介绍、推销自己的作用。使用名片还具有宣传作用,人们在进行商业及业务往来时,可以使对方对自己所从事的业务有所了解。

认识到了名片的重要性和必要性，我们就应该精心地为自己制作一张可以代表自己身份的名片。在制作名片的时候要注意以下几点：

名片的内容

名片正面的内容不要太多,要留点空间,这样显得比较美观大方;否则,别人看起来会觉得你在虚夸。名片的头衔上以一个为宜。实在必要也不要超过三个,印两个头衔时,一定要相关,即使你既是一个公司的总经理,也是一个作家,切忌这两种身份同时出现在一张名片上。那样会显得不伦不类,给人很不真实的感觉,难以获得初次见面的人的信任。很多人忽略了名片的背面,那其实是一个很大的空间,如果你把最能够代表你能力与身份的内容写在背面,不失为一种推销自己的好方法。因为,人们在阅读名片的时候总是习惯性地看了正面再看背面。

名片内容一般是:①本人归属:企业标志、企业全称、所在部门;
②本人称谓:个人姓名、行政职务、学术头衔(可以不印);③联络方式:办公地址(尽量详尽)、邮政编码、传真、电话、电子信箱、手机号码等可以酌情考虑。

名片的形式

名片的形式也很重要,不能够搞得花里胡哨,要具体问题具体分析,根据自身的情况取舍。一般来讲,名片形状以长方形为宜,纸

张以再生胶版纸为宜,色彩以单色淡雅为宜,以企业的可识别标志作图案为宜,字体以宋体或楷体为宜。

一定要记住,名片一旦印制好了,千万不要涂改,如果有错误宁可重新印制,不要图一时方便而给自己带来难以想象的损失。

名片有了,接下来就应该正确使用我们的名片了。我们该如何使用自己的名片呢?

携带名片

一定记得携带你的名片,因为你随时都有可能使用它。名片的携带应注意以下三点:一是数量要足够。携带的名片一定要数量充足,确保够用。所带名片要分门别类,根据不同交往对象使用不同名片。二是完好无损。名片要保持干净整洁,切不可出现折皱、破烂、肮脏、污损、涂改的情况。三是放置到位。名片应统一置于名片夹、公文包或上衣口袋之内,在办公室时还可放于名片架或办公桌内,切不可随便放在钱包、裤袋之内。放置名片的位置要固定,以免需要名片时东找西寻,给人以做事没有条理的印象。

递交名片

事先将名片准备好,放在上衣口袋里,一到时机就双手递上,切忌将名片随便放在你根本不熟悉或者不注意的地方,以至于交换名片的时候各个口袋乱摸一气,这种情况会给对方造成极坏的印象,递名片时应该热情大方地说:“这是我的名片,以后多联系(或请多关照)。”

在递交名片时,要注意以下几个要点:一是要察言观色。除非自己想主动与人结识,否则名片务必要在对方愿意结交于你的前提下发送。如果双方或一方并没有这种愿望,则无须发送名片,否则会有故意炫耀、强加于人之嫌。通常情况下可以通过对方的表情看出来,如果对方是一幅冷漠的表情,你就不要自讨没趣了。二是要在适当的时候递交名片。发送名片要掌握适宜的时机,只有在确有必要时

发送名片,才会令名片发挥功效。发送名片一般应选择初识之际或分别之时,不宜过早或过迟。不要在用餐、戏剧、跳舞之时发送名片,也不要在大庭广众之下向多位陌生人发送名片。三是发送名片要讲究礼仪规则。双方交换名片时,应当首先由位低者向位高者发送名片,再由后者回复前者。但在多人之间递交名片时,不宜以职务高低决定发送顺序,切勿跳跃式进行发送,甚至遗漏其中某些人。最佳方法是由近而远、按顺时针或逆时针方向依次发送。四是态度要谦恭。对于递交名片这一过程,应当表现得郑重其事,不要漫不经心,要让对方觉得你很重视他,要起身站立主动走向对方,面含微笑,上体前倾 15 度左右,双手持握名片,举至胸前,并将名片正面面向对方,同时说声“请多多指教”等礼节性用语。千万不要用左手持握名片,更不要将名片扔给对方。

接受名片

许多人不太重视接名片,客人递名片时,他却忙着做其他的事情,端茶倒水,一个劲地招呼对方。客人递上名片,他却单手接过,匆匆看后甚至看都没有看,就把它往桌子上一扔或随手往口袋里一塞,然后又忙着接待客人。尽管他很热情,但客人看到对方这样对待自己的名片,心里肯定不是滋味。

接受他人名片时,应该注意以下几点:一是态度谦和。接受他人名片时,不论有多忙,都要暂时放下手中的事情,并起身站立相迎,面含微笑,双手接过名片。至少也要用右手,而不能使用左手接名片。二是认真阅读。接过名片后,先向对方致谢,然后至少要用半分钟的时间将其从头至尾默读一遍,遇有显示对方荣耀的职务、头衔时,不妨轻读出声,以示尊重和敬佩。如果对方的职务比较低微,则不要大声念出来。

存放名片

接过别人的名片后切不可随意摆弄或扔在桌子上,也不要随便

地塞在口袋里或丢在包里,而应将其谨慎地置于名片夹、公文包、办公桌或上衣口袋之内,还要与本人名片分开放置。

索要名片

如果你很欣赏某一个人或者他对你很重要,你想主动结识对方时,可以向对方索取名片。索取名片可以采取下列办法:一是互换法。即以名片换名片。在主动递上自己的名片后,对方按常理会回给一张他的名片。如果担心对方不回送,可在递上名片时表明此意:“可不可以与您交换一下名片?”二是暗示法。即用含蓄的语言暗示对方。例如,向尊长索要名片时可说:“请问今后如何向您请教?”向平辈或晚辈表达此意时可说:“请问今后怎样与您联系?”

面对他人的索取,不应直接加以拒绝。如确有必要这么做,则需注意分寸。最好向对方表示自己的名片刚用完,或说自己忘了带名片。但若自己手里正拿着名片或刚与他人交换过名片,显然不宜拒绝。

总之,使用名片的学问很多,我们在使用的时候一定要谨慎小心。

002 整理好自己的文件

很多员工似乎并不在意自己的文件,办公桌上、电脑里的文件堆得乱七八糟,用的时候怎么也找不到,浪费心情又花费时间,工作效率也低了下来。很多人工作失误的原因就是不知道如何整理自己的文件。

文件管理对于一个公司来说有着举足轻重的作用。一个运转良

好的公司,其文件管理系统一定是规范而清晰的。

文件管理制度——对所有文件的管理制度,包含编写、审批、执行、控制、保存等,甚至文件的模板、字体、字号、段落必须有严格的规定,必须符合公司统一的 CI 形象。

文件的分类——按内部文件、部门文件、外来文件、外发文件、机密文件等分门别类。确保文件查找、执行得准确、快速。

文件的整理——定期检查、监督。

文件的执行与控制——责任到人,有章可依,有据可寻。

文件的归档与保存——专人负责。

以上这些对于一个公司是必须要做的事情,而对于一个优秀的员工来讲,这也是我们应该做的。整理好自己的文件是我们的一项基本能力,文件整理好了对我们的工作能起到事半功倍的效果,反之,我们的工作效率便会大大减低,而工作成本却大大增加,这是任何一个员工都不想看到的。

很多时候我们都在烦恼,为什么一天下来我只做了这么点事情?你为你的效率感到苦恼,甚至你怀疑你工作的能力。其实如果静下心来看看我们的办公桌,看看我们计算机里面的文件,你就会发现问题出在哪儿了。对,问题就出在这儿,我们的办公桌乱得不能够再乱,我们的计算机文件也是混乱不堪。这时候,我们应该整理一下自己的文件了。

一日,一位老板心血来潮,想视察员工们的工作情况。于是,他不动声色地观察着员工们的工作状态。结果让老板大吃一惊,他发现每个人似乎都很忙,忙着在桌上乱翻自己的文件,忙着狂敲键盘,乱点文件夹,找到了的人欣喜一番,没有找到的人,一边皱着眉,一边自言自语:“在哪儿呢?我记得明明放在这儿的,怎么不见了呢?”老板看到这番景象,盛怒之下决定马上召开全体员工大会,在大会上宣布,把整理自己的文件作为一项能力来考核员工。规定执行以

后,老板发现,整个公司的效率提高了一倍!

可见,整理文件有多么重要!

那么,我们先从自己的办公桌开始整理。你的办公桌都有哪些东西,哪些是私人物品,哪些是公司文件,你的包、你的水壶应该放哪里,这些你都应该搞清楚。尤其是你的文件,哪些常用,哪些不常用,哪些已经用完,哪些只用一半等都要分门别类,归档整理好。这样以后取的时候,就不至于手忙脚乱了。有些重要文件,一定要特殊保护,比如合同,不要放在桌子上,不要随便夹在书里,最好的办法就是放在文件夹里,然后放进抽屉里,这样就不会遗失了,要知道一份合同的遗失会给公司造成无法估量的损失。

丁先生是一个很随便的人,办公桌上的文件到处乱放,一旦需要的时候要花很长时间才能够找到。一次公司老板和一个客户发生矛盾,客户违背自己的承诺,使得公司遭受巨大的损失。公司老板决定起诉客户,于是叫丁先生把合同找来。丁先生找了半天也没找到,最后不得不跟老板说,合同丢了。老板一听火冒三丈,这样重要的合同竟然丢了!老板当场把丁先生辞掉了。

办公桌成了垃圾桶似乎是职场人士司空见惯的事情,成堆的有用无用的纸、杂乱无章的书籍和办公用品散落在各处。这似乎显示一个人很忙,但其实是一种假象,如果你工作的时候办公桌乱点也许可以代表你在认真工作,但你下班了也不整理一下,第二天一大早桌子上还是混乱不堪,那就是你的态度问题了。

整理好办公桌上的文件后,就该轮到整理计算机文件了。我们处于一个信息化的时代,你会发现,计算机里面的重要文件远比办公桌上的文件还要多。在计算机的内部,在计算机的桌面上,在“资源管理器”中,充斥着无序与混乱。这种虚拟的混乱极大地影响了计

算机的性能和我们办公的效率,当许多人面临这个问题时,总会认为硬盘空间又不够了,计算机性能又不跟不上了,需要再换一台新的计算机了。事实上,我们真正需要的是坐下来,好好花时间将计算机里的文件真正管理起来,这样才会为自己日后省下更多的时间。

文件管理的最终目的就是方便保存和迅速提取,计算机里面的文件也是如此。为了达到这一目的,目前最理想的方法就是分类管理,从硬盘分区开始到每一个文件夹的建立,我们都要根据自己的工作和生活需要,分为大小、多个层级的文件夹,建立合理的文件保存架构。此外,所有的文件、文件夹都要规范化地命名,并放在最合适的位置。这样,当我们需要什么文件时,就知道到哪里去寻找。实行这种方法也许开始并不是一件轻松的事,因为我们都习惯于随手存放文件和辛苦、茫无头绪地查找文件。但只要我们稍微坚持一下,好的习惯就会养成,以后查找文件的时候就省时方便多了,也不用为丢失文件而烦恼了。

以下几招可以使你轻松整理好你的电子文件:

好好使用“我的文档”

我们要好好利用“我的文档”的强大功能,桌面上、开始菜单、资源管理器、保存/打开窗口中都能够很容易地找到它。我们可以利用“我的文档”中已有的目录,也可以创建自己的目录,将经常需要访问的文件存储在这里。“我的文档”存储在 C 盘,在重装系统时可能会存在误删除的问题,可以在非系统盘建立一个目录,然后右击桌面上“我的文档”,选择“属性”。在弹出的窗口中,单击目标文件夹下的“移动”按钮,将“我的文档”建立在 C 盘以外的分区中。如果重装系统,就不会丢失文件了。

建立最适合自己的文件夹结构

文件夹结构是文件管理系统的骨架,对文件管理来说至关重要。建立适合自己的文件夹结构,需要首先对自己接触到的各种信

息、工作和生活内容进行归纳分析。每个人的工作和生活都有所不同,接收到的信息也会有很大差异,因此分析自己的信息类别是建立适当结构的前提。比如,有相当多的自由撰稿人和编辑是以软件、硬件的类别建立文件夹的,而很多老师则以自己的工作内容比如教学工作、班主任工作建立文件夹。

文件夹与文件的数目不宜多

文件夹里的数目不应当过多,一个文件夹里面有40个以内的文件是比较容易浏览和检索的。如果超过100个文件,浏览和打开的速度就会变慢且不方便查看了。这种情况下,就得考虑存档、删除一些文件,或将此文件夹分为几个文件夹或建立一些子文件夹。另一方面,如果有的文件夹中文件数目长期只有少得可怜的几个文件,也建议将此文件夹合并到其他文件夹中。

文件和文件夹的命名

为文件和文件夹取一个好名字至关重要,但什么是好名字,却没有固定的定义。一般以最短的词句描述此文件夹的类别和作用,能让你自己不需要打开就能知道文件的大概内容,就是好的名称。要为计算机中所有的文件和文件夹使用统一的命名规则,这些规则需要我们自己来制订。最开始使用这些规则时,肯定不会像往常一样随便输入几个字那样轻松,但一旦你体会到了规则命名方便查看和检索的好处时,相信你会坚持不懈地执行下去。此外,文件名要力求简短,虽然我们的系统可以支持长文件名,但长文件名会给我们的识别、浏览带来混乱。

将待处理与已完成的文件分开存放

不要把以前的文件和你正在处理的文件放在一起,如果一年前的邮件还和新邮件放在一起,那你将会浪费很多时间寻找文件。所以,要及时地处理过期的文件,该备份的备份,该删除的删除。清理

之后,你会发觉你的计算机运转速度也快了许多。

快捷方式有利于直接打开我们需要的文件

如果我们经常要快速访问某一个文件比如写字板或者某一个应用软件,可以点击鼠标右键选择“创建快捷方式”,再将生成的快捷方式放置到你需要的地方。当然,当某些文件和文件夹不再需要经常访问时,你需要及时将某些快捷方式删除,以免过多的快捷方式占用了太多空间而影响计算机的运转速度。

以上这六招,并不复杂,却能大大提高我们的工作效率,节省我们的时间。如果你现在就开始,那请首先拿出一张纸,明了你的信息类别,明确准备创建的文件夹个数与位置,还有为重要的文件夹制订文件命名规则及归档规则,然后按此规则将计算机中已经存在的大量信息进行移动、更名、删除等操作,而且要在以后操作中克服自己的陋习。也许开头会很难,也许规则会很繁琐,但相信过不了多久,你就能看到井井有条的文件与文件夹,并享受高效管理带来的快乐了。



会打电话、接电话

也许你会对上面的标题不屑一顾,都不是小孩子了,谁不会打电话和接电话啊?!可是你试着回想一下你打电话、接电话的经历,是不是每一次都那么顺利,是不是每一次都让对方满意,是不是每一次都成功谈妥了一笔生意?如果答案是否定的,那么你就要学学打电话和接电话的技巧了。

在现代社会中,每天有许多事情都要通过电话来商谈、询

问、通知、解决。在电话中,可以认识许多人,这些人和你并没见过面,或者见面很少,只因为在电话中接触得多了,因此对你产生了某种印象。这种印象可能好,也可能不好。印象好,对方就会跟你多谈几句,很顺利地解决问题;印象不好,也许对方三言两语就会收线。因此,虽然你面对着的只是一个没有生命的设备,然而你必须要在想象中看见那个接电话的人,好像正在面对他那样。

有些人做不到这一点,平时对人还不错,可是一打电话声音和态度就机械、单调,甚至粗声恶气,像吵架一样,让人听起来很不愉快。这是因为他没有运用想象力,不能做到像双方面对面谈话那般亲切、有礼。在打电话时,由于你的姿态、笑容、动作表情,对方完全看不见,因此,你的善意、亲切、好感,完全依靠你的语言和声音来传达。

如何接电话,是一门艺术,要想做一个合格的受话人,有许多礼仪要学。那么,打电话有哪些注意事项呢?

第一声很重要

当我们打电话给某单位时,若一接通,就能听到对方亲切、优美的招呼声,心里一定会很愉快,使双方的对话能顺利展开,对该单位就能留下较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说“你好,这里是xx公司”,但声音清晰、悦耳及吐字清脆与否,给对方留下的印象是完全不一样的。因此要记住,接电话时,应有“我代表企业形象”的意识。

带着喜悦的心情,态度要诚恳

打电话时我们要保持良好的心情,这样即使对方看不见你,也会被你欢快的语调所感染,对你留下极佳的印象。面部表情会影响声音的变化,所以即使是在电话中,也要抱着“对方正在看着我”的心态去应对。

无论在哪里接电话,都要仪态文雅、庄重,应轻拿、轻放,把电话机移向自己身边时,不要伸手猛拉过来。通话时,不要拿腔拿调的,应该声调适中,语气柔和沉稳。不要在听电话时与旁人打招呼、说话或小声议论某些问题,如遇接电话时房内有许多人正在聊天,可先请他们停下来,然后再接电话。

在通话过程中,为了使对方知道自己一直在倾听,或表示理解与同意,应时不时地轻声说些“对”、“好”之类的短语。

端正自己的坐姿,不要以为你的随便对方看不见

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食,因为懒散的姿势对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候,翘着腿躺在椅子上,对方听你的声音就是懒散的,无精打采的;若坐姿端正,所发出的声音也会亲切悦耳,充满活力。因此打电话时,即使看不见对方,也要当作对方就在眼前,尽可能注意自己的姿势。

迅速准确地接听,不要让对方久等

即使业务繁忙,听到电话铃声,也应准确迅速地拿起听筒,最好在三声之内接听。电话铃响一声大约3秒钟,若长时间无人接电话,或让对方久等是很不礼貌的,对方在等待时心里会十分急躁,从而对你的单位留下不好的印象。即便电话离自己很远,附近没有其他人时,听到电话铃声后,我们也应该用最快的速度拿起听筒,这样的态度是每个人都应该拥有的,这样的习惯是每个办公室工作人员都应该养成的。如果电话铃响了五声以后才拿起话筒,应该先向对方道歉,若电话响了许多,接起电话只是“喂”了一声,会令对方十分不满,给对方留下不好的印象。

电话铃响时,如果自己正在与客人交谈,应先向客人打声招呼,然后再去接电话。如果发觉打来的电话不宜为外人所知,可以告诉对方“我身边有客人,一会儿我再给你回电话”。不要抛下客人,在电话中谈个没完,这样身边的客人会有被轻视的感觉。

准备笔和纸,认真清楚地记录

打电话的时候我们随时都有可能要记些什么,因此通话前要做好准备,无论是私人还是公务电话,尤其是后者,应该在电话机旁准备好一些物品:电话号码簿、电话记录本和记录用笔。不要总是在需要时才告诉对方“请等等,我去拿纸和笔。”这样既拖延了通话的时间,也是不礼貌的行为。

随时牢记 5W1H 技巧。所谓 5W1H 是指:When(何时)、Who(何人)、Where(何地)、What(何事)、Why(为什么)和 How(如何进行)。在工作中,这些资料都是十分重要的,对打电话、接电话具有相同的重要性。电话记录要求既简洁又完备,这就有赖于 5W1H 技巧。

了解来电的目的,不要以为不是你的电话就与你无关

上班时间打来的电话几乎都与工作有关,公司的每个电话都十分重要,不可敷衍,即使对方要找的人不在,也切忌只说“不在”就把电话挂了。接电话时也要尽可能地问清事由,避免误事。我们首先应了解对方来电的目的,即便自己无法处理,也应认真记录下来。委婉地探求对方来电的目的,不但可以不误事而且会赢得对方的好感。

挂电话前的礼貌

一般应当由打电话的一方提出结束交谈的要求,然后彼此客气地道别,说一声“再见”,再挂电话,不可只管自己讲完就挂断电话。通话完毕后,可以询问对方:“还有什么事吗?”或者“还有什么要吩咐吗?”这一类客套话,既是表示尊重对方,也是提醒对方,请对方先放下电话,再轻放下自己的电话。

随着科学技术的发展和人们生活水平的提高,电话的普及率越来越高,人们离不开电话,每天要接、打大量的电话。看起来接、打电话很容易,认为对着话筒同对方交谈和当面交谈一样简单,其实不

然,接、打电话大有讲究,可以说是一门学问、一门艺术,把这门学问学好对你的成功很有帮助。

004 为自己的履历精心上妆

已经有越来越多的人意识到履历对一个人求职的重要性,甚至已经出现了专门为求职者制作履历表的有偿服务,其实只要我们稍微花一点时间和精力,完全没有必要花费那份“冤枉钱”。

准备一份完美的履历表,是争取面试机会的关键。因此,太过粗糙缺乏完整性的履历表肯定会遭到淘汰的命运。想象一下,一位日理万机的人事主管,哪有时间 and 耐性专门一字一句看你的履历?因此,主动权就在你的手里。你要尽可能地使你的履历表新颖别致,能够一下子抓住人事主管的眼球,你才可能得到面试的机会。

首先我们应该知道履历表的作用,一张履历表可以方便雇主了解你的个人资料;省去面试时从头介绍的时间;初步评定你是否是适合的人选及应否给予面试;从履历表中,你可以对自己的经验和强项有更深了解,从而预备面试问题。

那么,履历表的内容又应该包括哪些?每份履历表都应该根据自身情况制作,切勿过长,归纳起来以下几点是必需的:呼应求职信所提及的资料,突出吸引用人单位的优势,应重点集中突出工作成就及经验,学历及成绩只需简单说明。而刚毕业的学生因为缺乏工作经验,可以突出课外活动及暑期打工或兼职经验。对自己不利的资料,如不合格的考试科目,可以不列出。履历表最好以倒序的形式写出来,方便用人单位了解你的经历及经验。填上大标题与小标题。打印要清楚,一切办妥之后就可以贴上你的照片了。

以上就是履历表的基本内容，也是制作一份完美的履历的前提，但制作一份完美的履历并不是很容易的事情。很多求职者本身能力突出，结果却败在自己的履历上。

小盛在大学里是品学兼优的学生。大四毕业的时候，小盛投出去了第一份履历表。小盛想，我已经把自己所有的优势都写在简历表上了，应该很快就会收到面试通知了。那是一份长达7页的简历，小盛以为，简历写得越详细越好，写得越详细就代表你越有能力，越有信心和诚心。

可让小盛失望的是，她左等右等也没等到面试通知。小盛忍不住打了一个电话给用人单位，对方说没有收到小盛的简历。小盛说：“不可能啊，我明明投了的。”

对方说：“我并没有说你没有投简历。我的意思是说，你的简历也许直接被我们的邮件系统过滤掉了。因为我们对超过两页的简历不予受理。”

小盛终于明白自己失败的原因了。

很多初次求职的人在制作自己的履历表时会和小盛一样，走入同样的误区，那就是自以为简历写得越长越好。其实，这种想法是错误的。所谓简历，当然是越简单越好，否则就不叫简历了。如果你想写多一点以表示你的诚心，你大可以写求职信，但你要明白求职信不是简历，一般雇主不会直接看你的求职信，而是在看了你的简历，并在对你感兴趣的情况下才会进一步去看你的求职信。

于是就有求职者会问，如果自己不是名牌大学，不是热门专业，又没有足够的工作经验，那么如何在激烈的求职竞争中脱颖而出呢？办法不是没有，第一就是要为自己制作一份完美的履历表。怎样制作完美的履历表，请你务必坚持以下原则：

十秒钟原则

一般情况下,简历的长度以一张 A4 纸为限;简历越长,被认真阅读的可能性越小。高级人才在某些时候可以准备 2 页以上的简历,但是也需要在简历的开头部分有简洁清楚的资历概述,以方便阅读者在较短时间内掌握基本情况,产生进一步仔细阅读的愿望。当你的简历写完以后,权衡一下,是不是能够在十秒钟内看完所有你认为重要的内容呢?

清晰原则

清晰的目的是要便于阅读,一份潦草的简历,用人单位会看都不看就把它直接扔进垃圾桶。就像是制作一份平面广告作品一样,简历排版时需要综合考虑字体大小、行和段的间距、重点内容的突出等因素。很多简历采用表格的形式,但这并不是最佳格式,因为表格的线条不适合快速阅读。

针对性原则

具体问题具体分析,有的人拿着同一份简历到处乱投,结果往往石沉大海。如果对于不同的行业、不同的公司和不同的职位,您提交的都是同样的简历,那么这样的简历所欠缺的就是针对性。请想一想,如果一个姑娘收到一封她感觉跟自己没有太大关系的情书,她还会认真考虑吗?

如果 A 公司要求你具备相关行业经验和良好的销售业绩,您在简历中清楚地陈述了有关的经历和事实并且把它们放在比较突出的位置,这就是针对性;如果 B 公司要求你具备良好的英语口语能力,您在简历中描述了自己做过业余涉外商务翻译的经历,这就是针对性;如果 C 公司明确要求应聘者具备某个城市的户口,你在简历中说明自己是这个城市的居民,这就是针对性。

不仅仅是简历,在写求职信、跟进信以及感谢信的时候,针对性

都是十分重要的原则。

客观性原则

“我是个工作认真负责的人,曾经为公司创造了很多价值。”在许多人的简历中常常可以看到类似的句子。或许你说的没错,但理智的人事主管没有理由要相信你的主观表白。事实胜于雄辩,你有能力必须出示证明,而不只是说说而已。所以,简历上应该提供客观的可以证明或者佐证你的资历、能力的事实、数据。比如,“2005年因销售业绩排名第一而被公司派往美国深造”。

真实性原则

很多人在简历上列出一大堆自己不具备的证书以及头衔或者工作经验,以显示自己的能力,这种做法是不可取的,谎言不会让你走得太远。多数的谎言在面试过程中就会被识破,更何况许多大公司会根据简历和相关资料进行背景调查。即使你侥幸进入公司,老板的眼睛是雪亮的,不出一个月,他就会对你的表现了如指掌,你是否真的像简历上所说的那么有能力,他已心知肚明。

005 让电子邮件和网络成为你的朋友

在以往的日常生活中,通信是信息交流中最基本的手段。而在互联网时代,我们发现自己已经不习惯写信了,写信耗费的成本太大,不仅邮寄的时间长,还要担心中途遗失。这时候电子邮件走进了我们的生活,它以它高速、快捷、便利的优势很快就代替了普通信函,成为互联网上一个最广泛的应用功能。利用网络,使用电子邮件,已经成为现代人必须掌握的一项技能。

微软总裁比尔·盖茨是电子邮件最早的受益者，他曾说，电子邮件是“弹指间的信息”。20世纪80年代初，比尔·盖茨在微软安装了第一个电子邮件系统，它很快成为公司内部通信和管理的主要方法：替代书面的备忘录和电话口信，讨论技术问题以及在旅途中的汇报。那时候公司只有12个雇员，但电子邮件的魅力已经显示出来。比尔·盖茨后来回忆说：“这为提高我们这个小公司的效率立下了汗马功劳。”现在，微软公司在全球已经拥有三万多名雇员，电子邮件比20年前更加重要，因为这种东西在越是庞大的机构中，就越能显示其无与伦比的优势，它节省下来的时间成本是无法估量的。

我们可以这么说，没有电子邮件就没有今天的微软，电子邮件在微软崛起的过程中起到了不可替代的作用。电子邮件第一次让人类体验到了计算机信息技术和网络的优越性，正是电子邮件使得网络这一个概念深入人心。比尔·盖茨承认，他每天要花几个小时来阅读电子邮件，并做出答复，这些邮件来自全球的雇员、客户和合作者。公司中每一个人都可以把电子邮件直接传送给，越过所有中间层次的阻隔。他每天晚上睡觉之前，必定要把自己的笔记本电脑和公司系统连接起来，与公司雇员交换新的信息和想法。即使是在旅行当中，在远离总部上万公里的几个时区之外的地方，也要检查一下他在公司中的电子邮箱。他说：“这样才能让我放心。”

可见，时代发展到今天，电子邮件无论对于个人生活还是企业管理，都起着无可替代的作用。对于一个组织来说，电子邮件所包含的意义就更值得回味了。当人们无论高低贵贱都可以直接往来并表达自己的意见时，传统机构中通常具有的那种等级差别就变得模糊起来。比尔·盖茨曾经说：“由于电子邮件的存在，在我和公司的任何成员之间都不存在着等级差异。”

对于不会或者不愿意使用电子邮件的人来说，显然他已经无法跟上这个时代，网络与电子邮件带来的便捷和乐趣他也无法享受

到,至于在生活与工作中遇到的麻烦那就更不用说了。

作为公司老员工的张老一直看不惯年轻的员工使用现代化的通信工具,在年轻员工使用电子邮件、QQ、手机短信来进行信息传输和情感交流时,张老仍然固守着邮寄和电话的传统方式。他认为,只有邮寄和电话才是最可信的。在与客户的一次谈判中,客户要求张老把公司的资料以及项目要求发给他,恰巧公司里的传真机出了问题,于是张老决定邮寄过去。其实,那些资料公司都有电子文本,如果使用电子邮件瞬间就可以把资料发给客户。张老所寄出去的资料一周后才到达客户的手中,遗憾的是,在资料到达之前,客户已经与另外一家公司签订合同了。

网络的快速发展成就了电子邮件的普及与便利,电子邮件的使用对绝大多数的上班族来说,就跟学会使用刀叉筷子一样重要。即使是一个刚成立的小公司,电子邮件也是必备的联络管道,一个新的公司短期内可以没有网站,但少了电子邮件,就少了一个与客户沟通联系的重要管道。对个别的电脑使用者而言,电子邮件也是最基本的沟通工具,无论是平时联络感情、转寄好文章、分享有趣的影音与图片,都要靠电子邮件来完成。如果说计算机在我们生活中的地位,已经到了像空气、阳光、水一样重要的地步,那么电子邮件的使用就可以说是生活中的必备技能。

尽管我们在使用电子邮件的时候会遇到这样那样的问题,有时候还会经常收到垃圾邮件等,但这并不妨害我们继续享受电子邮件为我们的生活、工作带来的种种便利。生活在这个网络时代,学会使用电子邮件应该是每一个现代人必备的技能。

电子邮件仅仅是网络便利的一个小小的部分,网络给现代人带来的好处远不止于此,网络另外一个巨大的好处是,为我们提供了一个囊括所有行业所有知识的信息库,在这个信息库里,每时每刻

都在更新着新的信息,没有你找不到的信息,只有你想不到的信息。可以说,网络就是一本包罗万象的百科全书,是一个取之不尽用之不竭的数据库。

据一项调查显示,现代人工作几乎百分之八十的时间都在和网络打交道,浏览网页,阅读对自己有用的信息,查询资料,搜索、下载自己所需要的文件、软件,喜欢娱乐的人同样也可以在网络上在线观看自己喜欢的电影,听自己喜欢的歌,更多的人还喜欢利用网络这种方式和朋友交流,与合作者沟通,对于自己不喜欢的人来讲,这是避免当面交流带来冲突的最好解决方式。

所以,我们不应该拒绝网络,而应该利用网络,让网络成为我们生活中的助手。

006

正确地称呼别人

称呼,并不是简单地叫别人的名字,而是指人们在日常交往应酬之中所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中,选择正确、适当的称呼,反映了自身的教养及对对方尊敬的程度,甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚,因此不能随便乱用。

中国是礼仪之邦,称呼礼仪可谓丰富多采。一般来讲,称呼可以分为以下几种:

职务性称呼:以交往对象的职务相称,以示身份有别、敬意有加,这是一种最常见的称呼。有三种情况:直接称职务,在职务前加上姓氏,在职务前加上姓名。

职称性称呼:对于具有职称者,尤其是具有高级、中级职称者,在工作中直接以其职称相称。称职称时可以只称职称,在职称前加

上姓氏,在职称前加上姓名。

行业性称呼:在工作中,有时可按行业进行称呼。对于从事某些特定行业的人,可直接称呼对方的职业,如老师、医生、会计、律师等,也可以在职业前加上姓氏、姓名。

性别性称呼:对于从事商界、服务性行业的人,一般约定俗成地按性别的不同分别称呼“小姐”、“女士”或“先生”,“小姐”称呼未婚女性,“女士”称呼已婚女性。

姓名性称呼:在工作岗位上称呼姓名,一般限于同事、熟人之间。有三种情况:可以直呼其名;只呼其姓,要在姓前加上“老、大、小”等前缀;只称其名,不呼其姓,通常限于同性之间,尤其是上司称呼下级、长辈称呼晚辈,在亲友、同学、邻里之间,也可使用这种称呼。

在所有称呼当中,最令人头疼的就是职场中的称呼了。很多人都曾经被称呼困扰,尤其是职场新人。

小玲进入单位的第一天,领导带她认识部门同事时,她非常恭敬地称对方为老师,不少同事欣然接受。当领导带她来到一个女同事前,告诉小玲将跟着这位女同事先试用时,小玲更加恭敬地叫了一声老师。这位女同事连忙摇头:“大家是同事,你可别叫我老师,直接叫我名字就可以了。”听女同事这么说,小玲不知道说什么好。可见职场称呼并不是那么随便的。

人在职场,同事和上司是职场环境的重要组成部分。不同的职场称呼可以反映出职场关系的亲疏、职场环境的优劣,甚至可以从大致了解一家公司的企业文化和人际关系现状。该如何称呼同事和上司,很多职场中人都琢磨过。称呼得妥帖,不仅可以处理好与同事、上司之间的关系,而且可以为自己赢得不少印象分,为职场发展营造一个好的环境。反之,则可能产生不快,为人际关系

设障。

王小姐是电脑城的一个小职员，去年刚刚毕业。去年应聘时，由于她在考官面前太过紧张，有些发挥失常，就在她从考官眼中看出拒绝的意思而心灰意冷时，一位中年男士走进了办公室和考官耳语了几句。在他离开时，她听到人事主管小声说了句“经理慢走”。那位男士离开时从王小姐身边经过，给了她一个善意鼓励的眼神，王小姐忙起身，毕恭毕敬地对他说：“经理您好，您慢走！”后来王小姐顺利地得到了这份工作。人事主管告诉她，本来根据她那天的表现，是打算刷掉她的。但就是因为她对经理那句礼貌的称呼，让人事部门觉得她对行政客服工作还是能够胜任的，所以对她的印象有所改观，给了她这份工作。

可见一个正确的称呼对自己的职场生涯有多么重要。

职场新人在上班之前，应该对企业文化有一个全面的了解。不同的企业有不同的称呼，在这个企业可以这么称呼，在另外一个企业也许就不行了。同事之间的称呼是企业文化的一种外在体现，一个企业以什么类型的称呼为主，与企业管理者风格、个性有紧密关系。把握准企业文化，称呼就不容易弄错。

有些企业注重自由和宽松的环境，比如欧美企业中，无论是同事之间，还是上下级之间，一般互叫英文名字，即使是对上级甚至老板也是如此。如果用职务称呼别人，反而会让人觉得别扭。在这样的公司工作，不妨也取个英文名字，和大家保持一致。

有些企业注重传统，企业文化比较正规严肃，比如中国的国有企业，大家可能会根据习惯，彼此以“老师”称呼。这个称呼还适用于文化气氛浓厚的单位，比如报社、电视台、文艺团体、文化馆等。这个称呼能表达出对学识、能力的认可和尊重，因此受到文化单位职业人的青睐。这样的称呼适用性很广，很多人在实在拿不定主意称呼

对方什么的时候,都可以叫“老师”,大多数情况下,对方不会因为你叫他老师而生你的气。

有些企业注重团队精神,等级观念比较淡化,大家以行政职务相称的情况比一般企业要少,互称姓名的情况较多。而有些企业,比如私营企业,最好以行政职务相称,如张经理、陈总等,以表示对对方的敬重。等级观念较重的韩资、日资企业,一般也采用这类称呼。

除了称呼要符合企业文化的要求,新人刚到单位,正确称呼有三个原则要掌握:

主动开口问。新人刚到单位,要先问问同事或者留心听听别人怎么称呼,不要冒冒失失想当然地称呼对方。如果实在不清楚该怎么称呼,可以客气地问对方:“先生/女士,我是新来的,不知道该怎么称呼您?”一般对方会把同事的习惯称呼告诉你。

多动笔。进入单位的第一天,和本部门的同事认识后,一般还会去其他部门见同事,仅仅凭脑袋不可能一下子记住所有人的名字、职位,那么日后就很容易搞错。不妨随身携带一个小记事本,大体记下同事的姓名,并在后面加上长相特征、所负责的工作等注解。

表情、语气很重要。准确称呼别人,除了根据对方的职位、工作单位性质、场合、年龄、性别等把握好分寸外,感情色彩也是非常重要的。特别是称呼地位比较高的人时,眼神、表情、语音的高低及腔调等都非常关键。如果声音比较低沉、语气比较平静,对方以及在场的人士会觉得你要么没礼貌,不懂得尊重别人,要么性格内向,表现拘谨,不够大方。称呼任何人时都要注意自己的表情和声音,让在场的人感觉到你既热情大方,又不卑不亢。

007

与上司相处的技巧

职场人士，特别是职场新人感到比较头疼的一件事情就是不知道如何与上司相处。对于女员工，和男上司走得太近会引来流言蜚语，不和上司交往则是对上司的漠视；而对男员工来讲，和男上司走得太近会被别人说你溜须拍马，如果是女上司，那就更为头疼……诸如此类的事情困扰着每一个在职场江湖打拼的现代人。不过，也不要失望，方法总比问题多，与上司相处的技巧还是有的。

了解上司

兵家说：知己知彼，百战不殆。在职场中也是一样，对上司的背景、工作习惯、奋斗目标及他喜欢什么、讨厌什么等等了如指掌，于你当然大有好处。一个精明强干的上司欣赏的是能深刻了解他，并知道他的愿望和情绪的下属。

用心倾听

在与上司交谈时，我们通常会很紧张地注意他对自己的态度是褒是贬，其实这种态度很不必要。当上司讲话的时候，要排除一切使你紧张的意念，专心聆听。眼睛注视着他，不要呆板地埋着头，必要时作一点记录。他讲完以后，你可以问一两个问题，真正弄懂他的意图。记住，上司不喜欢那种思维迟钝、需要反复叮嘱的人。

做好自己分内的事

任何一个上司都不喜欢他的下属不能按时完成任务，没有比不

能解决自己分内问题的职员更使经理浪费时间的了。解决好自己面临的困难,有助于提高你的工作技能、打开工作的局面,同时也会提高你在上司心目中的地位。

积极工作

成功的领导者希望下属和他一样,都是乐观主义者。有经验的下属很少使用“困难”、“危机”、“挫折”等词语,而把困难的境况称为“挑战”,并制定出计划以切实的行动迎接挑战。

遵守诺言

只要你的长处超过缺点,上司是会接纳你的。他们最讨厌的是不可靠,没有信誉。如果你承诺的一项工作没兑现,他就会怀疑你是否能守信用。如果工作中你确实难以胜任时,要尽快向他说明。虽然他会有暂时的不快,但要比到最后失望时产生的不满好得多。

减少亲密接触的机会

和上司要保持一定的距离,不要以为和上司像朋友一样相处,事业就会有大好前景。亲密的关系很可能就成为你升迁的最大障碍,因为每个上司都不喜欢被别人看成只提拔“亲信”的人。此外,和上级的亲密接触往往会暴露你日常生活中别人不易察觉的弱点,这些弱点可能成为你事业发展的障碍。

公私要分明

不要将工作上的事情和生活中的问题牵扯到一起。这也是一条自我保护法则。和上司距离近了,彼此的了解也就多了,你可能会知道上司生活中的一些隐私,这很可能在无形中成为你和上司交往进一步发展的隐患。

008

与同事相处的技巧

与同事相处,相对来说要比与上司相处容易得多,毕竟大家都处于同一等级上,但办公室人多嘴杂,要想处理好与同事之间的关系,我们还是要花费一番心思的。

下面我们来说说如何与异性、同性同事相处:

与异性同事相处

工作没有性别。做任何工作都不应将性别摆在第一位,工作做得好坏才是真正有价值的。与其强调性别,不如强调某项专门技艺,这更有助于赢得尊敬。

平等接触。对刚刚参加工作、职位较低的年轻女子施以同情,或者看到漂亮的女人时不知不觉地庇护起来,并把重要的工作委派给她,这往往是一些男子不知不觉就会做出的事。但是其他女性对这种事情非常敏感,为此常常会影响工作氛围和人际关系。办公室里应一视同仁、平等对待,不应有所偏私。

不刻意排斥。因为是异性,对很多事物的看法普遍会有分歧。如果你是在异性面前很虚心的人,你会发现你在异性中备受宠爱。多数成功人士对异性没有排斥感,而且喜欢帮助异性工作伙伴,他们把这个看作是工作中获得成就感的一个标志。

大方、不轻浮。这是同异性工作交往中一个很重要的原则。其中包括行为和言语两方面。以尊重对方是异性工作伙伴的态度来处理办公室中的一些事务,将会使某些复杂的事物变得简单一些。千万勿将办公室的异性关系处理成类似“恋爱关系”所期望

的那种结果,也不要与某个异性发展成比其他异性更为亲密的关系。

说话讲究分寸。男人不爱听嗲声,女人不爱听脏话,如果有异性在,说话就要讲究点分寸。男人收起满口脏话,是对女人起码的尊重;女人收起嗲声,是对自己的尊重。

开玩笑不能过分。办公室男女间开开玩笑总是有的,只要无伤大雅,不伤及自尊,就不必放在心上。但男女间毕竟有所顾忌,玩笑还是适可而止。

与同性同事相处

在办公室里对人应友好,特别对同性则更应如此。因为每个人来公司上班都是为了生存,大家同在一个屋檐下,为了一个共同的目标,感受同一种压力,工作中谁也少不了谁,因而如果可以以一颗同情心来看待同伴的话,关系将很容易处理。

因为是同性,很多感受和对事物的看法均有共同点,找一些大家都有兴趣的话题,不失为一个表示友好的方式。对一些自己认为话不投机的同性伙伴则采取“工作伙伴”的态度来对待,可以发展为进一步朋友关系的则多交流一些,不是“同路人”则少交往一点,不必把所有人都当作是可以发展成朋友的“潜在因子”来对待。

看见同事打小报告,也不必为此而大惊小怪。若他只为个人利益,则可以完全不去理会,只当作“处理事件不当”,以对他个人将来的品格发展必无益处来评判就可以了。注意值得你注意的是,学习值得你学习的东西,足矣。

009

养成良好的工作习惯



培根说：“人的思考取决于动机，语言取决于学问和知识，而他们的行动，则多半取决于习惯。”有人说性格决定命运，但性格又是怎么形成的呢？是习惯，习惯养成性格。那么我们完全可以这样说，习惯决定你的命运，习惯决定你的成功。

好的习惯不仅能促使一个人成功，而且能改变一个人的命运。坏的习惯不但会导致一个人的失败，而且可能过早地扼杀一个人的生命。好的习惯可以使你受用一生，而坏的习惯足以让你痛苦一世。好习惯养成得越多，驾驭自己的能力就越强。坏习惯养成得越多，则越容易使自己放纵。

良好的习惯可以大大地提高我们生活和工作的效率。根据对几百位成功人士的调查显示，当问及失败的可能原因时，几乎每个人都认为“坏习惯是失败的重要原因之一”。你也许觉得自己轻而易举地就能克服坏习惯，但是事实上根本办不到。坏习惯像铁索一样紧紧地束缚住了你的一切，只有通过痛苦地、仔细地、精心地反复从事正确的行为才能加以纠正，而且要用无比坚定的意志力来控制自己的每一次行为。这样，你才有可能成功。

为什么我们很多人在工作的时候总是抱怨无聊？就是因为没有养成良好的工作习惯。该工作的时候不工作，一到单位，就打开电脑，但不是工作，而是浏览花边新闻，或是和网友聊天。而一旦你养成了良好的工作习惯，你的工作就会开展得很顺利，你的效率也会大大提高，更重要的是你的心情将会非常愉快。拥有一个愉快的心情，你就不会总是向你的朋友抱怨工作不快乐了。

一个优秀的员工上班第一件事情不是上网聊天,而是处理自己的电子邮件,哪些该回,哪些不该回,哪些需要下载,哪些可以直接删除,哪些需要转给老板等等。

一个优秀的员工在下班之前会整理好自己的办公桌。可以想象一下,你下班一走了之,第二天早晨一上班,看到桌子上堆满的报告、回信、公文等等,你不会产生混乱、紧张和忧虑的情绪吗?这样的情绪会严重影响你的工作状态。建议整理一下你的文件,使你的办公桌干净整洁有序,在办公桌上只留下与你要处理的问题相关的资料。这种方法看起来很简单,但对一天的工作状态确实能起到微妙的影响。因为一个人的工作情绪如果高涨的话,那么即使做再多的工作也不会感觉疲劳;倘若一上班看到的就是堆积如山的资料,就会产生消极的情绪,工作效率也会大受影响。

一个优秀的员工会提前给自己做好计划,很多成功人士也是这样做的。工作虽然千头万绪,但只要把它们理顺了,有轻重缓急、分主次繁简,实施起来就会轻松很多。虽然人们常说“计划赶不上变化快”,但有计划地开展工作绝对要比随兴所至地去处理事情好得多。

一个优秀的员工处理问题坚决果断。在工作中,你会遇到这样或者那样的问题,如果是需要自己做决定的问题,一定要当场解决,不要总想着:这个问题以后再说吧!如果你不当机立断,等小的问题一个一个堆积起来,那么你就会每天带着一大包的资料回家加班加点,因此就会让人觉得疲惫不堪。

事实上,上面都是一些小的工作习惯,我们在工作中经常犯的一个错误就是:拖沓。我们总是在想,今天已经做了很多事情了,余下的等明天吧。我们总是在想,应该休息一下了,何苦这么累呢?反正又不是为自己工作。我们总是在想,这周已经完成任务了,即使自己想出一个好的提案也不要急,等老板没有吩咐任务的时候再拿出来,还可以显示自己的主动呢。于是,我们总是把今天的事情推到明天做,把这周的事情推到下周做,我们以为时间会等我们,可是我们

错了。拖沓是最危险的恶习，它会毁灭你的一生。

杰森和约翰是邻居，他们的家坐落在离小村两公里远的山坡上，那里空气清新，景色宜人，而且每到春夏交替的那段日子，山花与松叶所散发的清香就会弥漫整个山谷，惬意极了。然而美中不足的是，在通往他们两家的路上，有一棵胡杨树挡在路中，每次开车路过时，他们不得不小心翼翼地绕过它。

一天杰森和约翰在路上相遇了，他们商量要把这棵树砍掉，并且约翰想要明天就动手。

“可是……可是我明天有一件非常重要的事情！”杰森说。

“那么就过几天好了，我想我们会干得很好的！”约翰耸了耸肩说。

然而事情的发展并没有像约翰所预想的那样。几乎每次谈及此事，他们都会有一些意外的事情要去处理。就这样，日子一天天地过去了，一年、两年、五年、十年、二十年……当他们须发斑白的时候，一天，两位老人再次在树旁相遇了。

“老伙计，我们真的应该把它砍掉了，要不然琳达和凯森他们会在这儿出事的。看，这家伙的体形越来越大了，占据了半条路的空间。”约翰望着已经长得粗壮如柱的胡杨树说。“是啊，这么久了，我们还是没砍掉它，这回我们该用锯子锯喽！”杰森边说边蹒跚着向家里走去，他决心用小钢锯锯断它。

可是，由于他们已老迈，再也拉不动那把小钢锯了。

对一位成功者而言，拖延与苟且是最具破坏性，也是最危险的恶习，它使你丧失掉主动的进取心。一旦开始遇事推脱，你就很容易再次拖延，直到它们变成一种根深蒂固的习惯。唯一的解决良方就是行动。当你真的着手做一件事时，你会惊讶地发现，你正迅速地改变自己 and 所处的情况。行动未必总能带来幸福，但没有行动却一定

没有幸福。

如果你存心拖延,你总能找出成打的理由来辩解事情为什么不可能完成、做不了,而对事情为什么该做的理由却想得少之又少。把“事情太困难、太昂贵、太花时间”的种种理由合理化,要比相信“只要我们够努力、够聪明、衷心期盼,就能完成任何事”的念头容易得多。这类人不愿许下承诺,只想找个借口。如果你发现自己经常为了没做某些事而制造借口,或想出千百个理由为事情未能如计划般实现而辩解时,正该面对现实好好检讨。

我们通常将上述所说的人称之为“摇摆人”,他们做事往往举棋不定、拖泥带水。我们所需要的是一种雷厉风行的办事作风。搁着今天的事不做而想留到明天做,在这个拖延过程中所耗去的时间、精力,实际上能够将这件事做好。每个人做以前积压下来的事时,都会觉得不愉快和讨厌!在当初可以很愉快、很容易地做好的事,拖延了数日、数星期之后,就会显得厌烦而困难了。

命运无常良缘难。在我们的一生中,每个人都有良机到来的一刻,但它总是一瞬即逝。我们当时不把它抓住,以后就可能永远失去了。

有计划而不去执行,使之烟消云散,这对于我们的品格会产生非常不良的影响。有计划而努力执行,这就能增强我们的品格力量。有计划不算稀奇,能执行订下的计划才算可贵。一个生动而强烈的意象、观念闪入一位作家的脑海,生出一种不可阻遏的冲动——就要提起笔来,将那美丽生动的意象、观念移向白纸。但那时他或许有些不方便,所以没立刻就写。尽管那个意象不断地在他脑海中活跃、催促,然而他还是拖延。后来那意象便逐渐地模糊、暗淡了,最终整个消失。一个神奇美妙的印象突然闪电一般地袭入一位艺术家的心胸,但是他不想立刻提起画笔将那不朽的印象绘在画布上。尽管这个印象占据了他全部的心灵,然而他总是跑不进画室埋首挥毫,最终这幅神奇的图画会渐渐从他心头淡去。

010

合理安排自己的时间

两个美国商人去大洋彼岸出差，乘坐最快的交通工具——飞机也要一天一夜的时间。

刚上飞机的时候，第一个人就开始抱怨，这么长的时间不知道如何打发。飞机起飞后，他就显得烦躁不安，一会儿发牢骚，一会儿睡觉，一会儿吃零食，一会儿上厕所，一会儿闲聊，做了这么多事情，就是没有一件事情能让他安下心来的。因此，这一天的时间对他来说度日如年。

第二个人是这样安排他在飞机上的时间的：先花半天的时间阅读，然后吃午餐，稍作休息，接下来花两个小时听音乐，然后花一个小时看窗外的风景，顺便思考一些问题，吃了晚餐和同事聊天，探讨一下这次出差的相关问题，最后开始闭上眼睛休息，一觉醒来飞机已经安然落地。

走出飞机，第一个人吁了一口气，终于到了。

第二个人却说，想不到这么快就到了。

有的人让等待有意义，而有的人让等待虚度。这个故事告诉我们：合理安排自己的时间的重要性。一个不会管理时间的人总是在浪费时间，一个懂得管理时间的人则会珍惜时间。

时间管理学者杰克·弗纳对时间管理的定义是：有效地应用时间这种资源，以便我们有效地达成个人的重要目标。需要注意的是，时间管理本身永远也不应该成为一个目标，它只是一个短期内使用的工具。一旦形成习惯，它就会永远帮助你。一个人之所以成功，时

间管理是非常重要的关键因素。如果我们想要成功,就必须把我们的时间管理工作做得更好。要把时间管理好,最重要的就是做好以结果为导向的目标管理。

要提高工作效率,就要掌握好时间,利用好时间,管理好时间。掌握时间最好的方法,就是先从避免时间的浪费做起。人生的每一件事情都跟时间有关。经理人对时间管理这个工具在自己走向成功的历程中扮演什么角色是最应该明白的。

一谈到时间管理,多数人都会想到:一是在工作上如何有效地利用时间。这方面有很多相关书籍及专家的建议,比如写工作计划,用 ABCD 列出每天要做的事的优先次序然后遵照执行;运用二八原则;提高工作效率等。二是在业余时如何有效地利用时间用于学习或工作。

其实,这样理解时间管理这个工具是错误的。因为你的时间不是都用来工作的,如果你的时间都用来工作,你就没有必要管理时间了,你的人生也没有多大的意义。时间管理的最终目的是让你的人生更加有意义,让你的生活更加轻松和多姿多彩,让你在最短的时间内完成最有效的事情。进行时间管理,应该涉及人生的八大领域,而不仅是某一两个领域。这八大领域是:健康、工作、心智、人际关系、理财、家庭、心灵思考、休闲。

时间管理本质上是一种投资,因为时间本身就是成本。时间管理实际上是你把有效的时间投资于你要成为的人或你想做成的事。你对什么进行投资就会收获什么,你投资于健康就会在健康上收获,你投资于财富就会收获财富,你投资于爱情就会收获爱情。尽管我们总觉得时间应该用在工作和学习上,但只有你的时间分配涉及八大领域,才是对你最好的结果。比如休息的时候就应该休息,旅行的时候就应该旅行,而不是将全部时间用于工作。

关于如何在工作、学习这两个领域上进行时间管理,你可以轻而易举地找到许多非常有参照作用的原则和建议,你不妨根据这些

步骤执行或反思自己的时间管理,你将会取得一定的成效。

不过,我们大多数人在时间管理上的最大误区是对时间管理的目的性不清楚,换句话说不知道把时间放在哪一个目标上。时间是过去、现在、未来的一条连续线,构成时间的要素是事件,时间管理的目的是对事件的控制。所以,要有效地进行时间管理,首先必须有一套明确的远期、中期、近期目标;其次是有有一个坚定的价值观和信念;第三是根据目标制定你的长期计划和短期计划,然后分解为年计划、月计划、周计划、日计划;第四是相应的日结果、月结果、年结果,及每个结果的反馈和计划的修正。

在进行时间管理时,要特别注意以下几点:

目标管理

确立你的目标,把时间投放到适当的目标上。时间管理与目标设定、目标执行有相辅相成的关系,时间管理与目标管理是不可分的。在你的工作、事业、生活等目标中,每个小目标的完成,都会让你清楚地知道你与大目标的远近,你的每日计划是你的压力和激励,每日的行动计划都必须结合你的目标。

二八原则

在时间管理中,必须学会运用二八原则,这个原则在很多领域都适用,在时间管理上也不例外,即要让 20% 的投入产生 80% 的效益。从个人角度看,要把握一天中 20% 的经典时间用于你的关键的思考和准备,你可以根据你的生活状态、生物钟来确定你的 20% 经典时间是哪个时候。最糟糕的莫过于把 80% 的时间投放在 20% 的没有多大意义的事情上。

长远考虑

每一天,你要规定自己执行或做几件对你未来有影响的事情。这几件事不包括基本的工作、基本的杂事,要尽量涉及各个领域。

时间管理是一种心态，不能说安排事情妥当或把事做好了就是做到了时间管理，你应该更长远、更系统地考虑你的时间分配和使用效率。

减少浪费

你可能因为很多原因把时间浪费了，也许你是无意的，每个人都会或多或少地浪费一些时间。成功的人则会分析浪费时间的原因，并逐渐减少浪费时间的几率；失败的人却不管它，浪费了就浪费吧，结果下一次仍然会浪费。

要想从时间中获得最大的回报，你必须有计划地安排你的时间。有计划，才会有效率，才会成功。评估时间管理是否有效，主要是看你的目标达成的程度。时间管理最为关键的要素是目标设定和价值观；时间管理的关键技巧是习惯，如果把时间管理变成了你的习惯，你就会有意识地去安排你的时间，孰轻孰重，你心中有数，这样一来做什么事情都变得有序了，有效了。

与人合作，推动别人一起前进

从前，有两个饥饿的人得到了一位长者的恩赐：一根鱼竿和一篓鲜活硕大的鱼。其中，一个人要了一篓鱼，另一个人要了一根鱼竿，于是他们分道扬镳了。

得到鱼的人原地就用干柴搭起篝火煮了一条大鱼，他狼吞虎咽，还没有品出鲜鱼的肉香，转瞬间就连鱼带汤吃了个精光。没过几天，他就把鱼全部吃光了，不久，他便饿死在了鱼篓旁。

另一个得到鱼竿的人，提着他的鱼竿朝海边走去，他忍饥挨饿

走了几天,当他已经能看到远方蔚蓝的大海时,他用尽了浑身最后一点力气,再也走不动了。最后他也只能倒在了他的鱼竿旁,带着无尽的遗憾离开了人间。

又有两个饥饿的人,他们同样得到了长者的恩赐:一根鱼竿和一条鱼。但他们没像前两个人那样各奔东西,而是商定共同去寻找大海。他们带着鱼和鱼竿踏上旅程。在路上,他们每次只煮一条鱼,经过艰难的跋涉,他们终于来到大海边。从此,两人开始了捕鱼为生的日子,几年后,他们盖起了自己的房子,有了各自的家庭和子女,有了自己建造的渔船,过上了安定幸福的生活。

同样是面对着鱼竿和满篓的鱼,四个人却有不同表现,前两个人只顾各自利益,得到的只是暂时的满足和长久的悔恨。后两个人却很有心机,懂得人生的智慧在于目标存高远但立足于现实,于是两个人合作,发挥了鱼竿和一篓鱼的双重功效,最后过上了自己所期望的幸福的生活。

这个故事告诉我们合作很重要。在现代社会,人与人之间的联系更加紧密,完全孤立的人是无法生存的,罗宾逊时代已经过去。什么是合作?合作就是人与人之间的配合,共同完成一件事情。你一个人无法完成的事情,你与别人合作就能够完成;也许你能够完成一件事情,但是如果你与别人合作,你将会把这件事做得更加完美。

合作既是一种精神和态度,也是一种能力和修养。俗话说“一个篱笆三个桩,一个好汉三个帮”。一个人考入大学主要靠的是分数,而一个人步入社会站稳脚跟,并最终取得成功,靠的是能力。“与人合作”是人生存的最基本、最重要的能力。

中国有句俗语：“一根筷子易折断，十双筷子牢牢抱成团；一个巴掌拍不响，万人鼓掌声震天。”善于协商与合作能够克服个人力量的不足，壮大集体的力量，从而使每个人都从中获得进步。因此，加强团结合作是一个人成功的基石，也是一个集体成功的基石。

世界是由各种各样的人组成的,就像彩虹是由七种颜色组成的一样。一个人只有学会与不同的人相处,才能适应未来的社会。“孤芳自赏”的人常常会有“怀才不遇”的苦恼。纵观社会上的成功人士可以发现,真正取得竞争优势的人首先是一个善于合作的人,完全靠单枪匹马稳操胜券的人并不是经常出现的,因为我们处在一个专业分工精细而又合作共处的时代。因而我们需要培养自己与他人协商与合作的能力,为将来拓展自己的人生舞台打基础。

在职场,你更离不开合作。你要与你的同事合作,你要与你的老板合作。举个例子吧,假如你要做一本书,你把选题策划好了是不是就完事了呢?当然不是。你需要找作者,你需要和作者合作。书写完了,你又要找排版人员,与他们合作,尽量使你的书在版式上美观大方。你还要找平面设计人员,为你的书设计一个新颖独特的封面以吸引读者。这一切弄好之后,你还要和印刷厂的人合作,把你的书印刷得精美一些。书出来了,你还要和发行人员合作,希望他们把渠道扩宽一些……总之,你时时刻刻都要和别人合作,不要以为只做好你自己的事情就够了。做好你自己的事情只是你与别人合作的前提。

刘先生是某电子公司高薪聘用的一位信息管理员,一年过去了,刘先生在工作中表现突出,技术能力得到了大家的认可,每次均能够按计划、保证质量地完成项目任务。别人解决不了的问题,对他来说是小菜一碟。公司对刘先生的专业能力非常赞赏,有意提升他为项目主管。然而,在考察中公司发现,刘先生除了完成自己的项目任务外,从不关心其他事情,而且对自己的技术保密,很少为别人答疑,对分配的任务有时也是挑三拣四,若临时额外追加工作,便表露出非常不乐意的态度。另外,他从来都是以各种借口拒不参加公司举办的各种集体活动。如此不具备团队精神不懂得合作的员工,显然不适宜当主管。于是,刘先生失去了一次升迁的机会。

王家卫电影里有一句经典的台词：“要想不被别人拒绝，你最好先拒绝别人。”同样，在学习、工作以及日常生活中，我们也要有在适当的时候拒绝别人的意识和勇气，要知道一味地逢迎、妥协、逆来顺受并不会得到别人的尊重，反而会让别人看轻你自己。如果你适当地拒绝，拒绝得有理，你不但不会得罪对方，还会让对方尊重你，对你刮目相看。

身处职场的我们，常常要面对同事的请求，如果是力所能及或者说应该帮的事情，那还好办，如果是一份难度很高的事情就有点不知如何是好了。答应下来吧，可能要连续加几个晚上的班才能完成，而且也不符合公司的规定；拒绝吧，面子上又实在抹不开，毕竟大家都是同事。应该怎么找一个既不会得罪同事、又能把这项工作顺利推出去的理由呢？

快下班的时候小马接到了阿郎的电话，他心急火燎地请求小马再帮他一下，写个新方案给客户，他说客户已经催了他好几次了，而他实在没时间。最近因为和女朋友谈恋爱的关系，阿郎常常这样请小马帮忙做方案。阿郎是小马在公司里关系比较好的同事之一，以前他们在业余的时间常常一起去打球、游玩，小马挺喜欢阿郎的洒脱和率真。所以一个月前当阿郎一脸兴奋地谈到他和一个女孩子交往的时候，小马毫不犹豫就答应了帮他干点活，给阿郎更多的时间去“谈朋友”。可是一个月下来，小马发现自己越来越不快乐，他发现自己已经厌倦了总是替阿郎做事。可是怎么拒绝阿郎呢，他觉得很

难说出口,作为好朋友是该相互帮助的,拒绝会不会让他失去这个朋友呢?小马想了很多……

面对小马这样的情况,也许会有人会直接对同事说“不”,口气非常生硬,这绝对不是最佳的选择,可能会让你和同事以后连朋友都没得做。也许有人会推托说:“我能力不够,其实小A更适合。”那你有没有想过当同事把你的这番话说给小A听时,他会做何反应?

看来这些都不是拒绝同事的好方法,那么我们该如何做呢?

在说“不”之前,认真地听取别人的诉求

在你决定拒绝之前,首先要注意倾听他的诉求,比较好的办法是,请对方把处境与需要讲得更清楚一些,自己才知道如何帮他。“倾听”能让对方先有被尊重的感觉,在你婉转地表明自己拒绝的立场时,也比较能避免伤害他的感觉,或避免让人觉得你在应付。

温和坚定地说“不”

如果你无法帮助别人,就应该温和坚定地说“不”,语气要诚恳,并说明你的苦衷,告诉他为什么无法帮助他。当你仔细倾听了同事的要求,并认为自己应该拒绝的时候,说“不”的态度必须是温和而坚定的。好比同样是药丸,外面裹上糖衣的药,就比较让人容易入口。同样地,温和地表达拒绝,也比直接说“不”让人容易接受。拒绝后,对方肯定想知道你的理由,你就应该坦诚地告诉他你的理由,如果一句话也不说势必会引起误会,对方也许会怀疑你根本就不想帮助他,而不是你没有能力。

事后关心

不要以为拒绝了就完事了,而应该在事后给予对方一些关心。

拒绝后你可以给对方一些建议,隔一段时间还要主动关心对方的情况。有时候拒绝是一个漫长的过程,对方会不定时提出同样的要求。若能化被动为主动地关怀对方,并让对方了解自己的苦衷与立场,可以减少拒绝的尴尬与影响。从对方来讲,拒绝本来就是一件伤害别人的事情,你就更应该适时地给予对方一些关心,这能够起到安慰对方的作用,而不是让对方陷入孤立无援的境地。

如果说拒绝同事还比较轻松的话,那么拒绝你的上司,则是难上加难了。

作为上司手下的一名员工,你常常会遇到这样的情况:上司叫你干一件事的时候,也许是慑于上司的压力,也许是出于其他的某种考虑,你往往不会去拒绝而是马上应承下来,即使这件事不该你做,或超出了你的负荷。对上司的要求来者不拒就能使上司认为你能力强,且任劳任怨,是一个优秀的员工吗?是否就会对你以后的工作产生持久的积极作用?答案是否定的。你不顾自己的能力和客观情况承接下来的任务,有时反而会成为你额外给自己找来的枷锁和危险。

小夏在公司里以老实著称,一次老板派给他一个任务,去出差催款。

小夏天性木讷,不善于和别人打交道,催款这种事情他肯定做不来,应该交给能说会道、善于交际的人去做才好。小夏心里这么想,却不敢说出来,也没有勇气拒绝老板,只好硬着头皮答应了。

来到目的地,对方热情招待小夏,酒桌上对方要小夏喝酒。小夏坚持自己的原则,一口也不喝,让对方下不了台。对方一气之下,编了一个理由,把小夏打发走了。小夏没有完成任务,老板自然非常生气。老板说:“如果你办不到,为什么还要答应?这是工作,不是游戏,逞什么英雄!”

该答应的时候答应,该拒绝的时候拒绝,这也是一种能力。否则,会像小夏一样给自己带来很多的麻烦。

选择性地拒绝上司虽然很有必要,但做起来往往又不是那么简单。毕竟,面对每天管理着自己的上司,简单的一句“不”不是那么容易就说出口的,所以,拒绝上司还需要掌握拒绝的艺术。

也许你的上司交给你一些任务,但你无法完成,那么你可以主动请求上司帮你定出先后次序。例如:“我现在有5个大型计划,10个小项目,我应该最先处理哪个呢?”明智的上司自然会懂得你的言外之意,也能体会你的认真谨慎,自然会把一些细枝末节的工作交给别人处理,不再强迫你。

你的上司欣赏你,给你一个新职务,而你却觉得这样的职务不适合你,你该怎么办?你当然不能马上拒绝你的上司,这样会使你的上司难堪,尤其是当着别人的面更不应该如此。你可以表示要先考虑几天,然后慢慢解释你为何不适合这项工作。值得注意的是,一定要和上司正面沟通,诚恳地陈述你的理由,而不是选择躲避,到处找借口。当上司听完你的理由时,会觉得你是一个对公司负责任的人,会得到上司更多的支持。

你的上司也许要给你额外的工作,比如周末要你完成一份策划,但你已经约好了朋友一起聚会,这时你该怎么办?你要直接告诉上司你的实际情况,然后保证会尽力把正常的事务处理好,但超额的工作就不能应付了。上班时你要全力以赴,表现出极高的工作效率,下班后跟老板打声招呼,然后去忙自己的事。这种隐性的拒绝,会让上司觉得你很敬业,不会因此而忽视你。

总之,拒绝别人毕竟是一件伤害别人感情的事情,所以一定要掌握技巧,把握分寸,给对方一个台阶下,也给自己一个退路。

013

做事讲究条理



我们常常会看到这样的现象，一个人在单位里忙得团团转，可是当你问他忙些什么时，他却回答不出来，只说自己忙死了。这样的人就是瞎忙，做事没有条理性，一会儿做这一会儿做那，一件事情没有做完，又跑去做另一件事，结果第一件事情又要重新来做。不仅浪费时间，浪费精力，还浪费心情，而对于自己的能力却没有半点提高，甚至稍微复杂一点的工作都无法完成。

有这么一个故事：

两个人同时去找鲁班拜师学艺。一个胖子，一个瘦子。

鲁班刚开始并没有答应他们，只允许他们在旁边观看他的手艺。

一个月后，鲁班对他们说：“如果你们真想拜我为师，必须经过考验才可以。”

两个人异口同声地说愿意接受考验。

“你们各自做一套家具，这套家具必须包括桌子、椅子、凳子、柜子和床。桌子一张，椅子两把，凳子四个，柜子两个，床一张。如果你们谁能做好，我就收谁为徒。”

胖子一听，脑袋就发晕，天啊，这么多啊！我做一年都做不完啊。

瘦子并没有多想，他开始把目标具体化。先做一张桌子，这个目标最好实现。再做两把椅子，接着做四个凳子。三个小部头做好后，再做两个大部头。他的计划是先做一张床，最后攻克两个相对来说比较麻烦的柜子。瘦子的计划有条不紊，先易后难，每完成一项，都

给自己打气。他会自我鼓励地说：“下一个目标就是一个凳子嘛！太容易了！”然后就忘我地投入到工作上去。

再来看胖子，一想到要做那么多的家具就发愁。“这么重的任务怎么能完成呢？太多了啊。为什么一定要做那么多呢？少做一点不行吗？真的太多了啊。我肯定完成不了。”胖子语无伦次地抱怨任务太重，心中毫无目标，不知从何下手。既想做椅子，又想做桌子，还想做柜子，恨不得一下子全做完，一口气吞下一个大胖子。于是椅子做了一半就丢在一边去做桌子，桌子的四条腿还没有完成又跑去

做柜子。两个月后，瘦子的一套家具全做好了，而胖子连一张椅子都没有做好。

鲁班收了瘦子为徒，胖子垂头丧气地离开了。

同样一个目标，瘦子能完成，胖子只能败兴而归。并不是胖子的手艺比瘦子差，而是胖子不懂得有计划、有条理地把目标具体化和细化，脑子里老想着这么大的一个目标怎么能实现，胖子输就输在这里。可见一个人如果能够在做事的条理性这方面加强自己，就能在做事的时候取得事半功倍的效果，再难的事情也不在话下了。

对一个企业来讲，不需要一个看似整天忙忙碌碌实则一事无成的员工，现代企业越来越把做事的条理性作为一项主要的考核指标来考察新进来的员工，甚至在面试的时候就会有意识地观察你是不是具备这样的能力。

两个毕业生同时应聘英特尔公司的部门经理助理。两个人实力相当，面试官难以取舍。这时候，公司总裁秘书问了这两个人同一个问题：“假如你已进入公司担任经理助理，每天上班的第一件事会做什么？”

第一个人答道：“我会等待经理前来给我分配任务。绝不会做自

己的私事。”

众考官摇了摇头。

第二个人答道：“上班第一件事是收电子邮件和信件，了解今天有哪些工作要完成，再根据轻重缓急把工作一件件列出来，按照时间顺序排一个表……”

结果很快就出来了。第二个人被录用，第一个人被淘汰。这个问题主要考察应聘者做事是否有条理，做事的条理性对助理工作来说举足轻重。而第一个人完全误解了考官出题的用意，他的回答使考官觉得他过于被动，没有主见，做事需要别人来指点，这样的人有什么条理性可言？

在现代社会，我们互相问候的时候总会说自己太忙，累死了。可是我们到底在忙些什么呢？我们忙出什么花样，忙出什么成果来了吗？没有。如果我们能够把自己的工作设计得有条理一点，也许我们的工作效率会提高很多，你还会发现，工作原来还可以这般轻松和快乐。

很多人每天都有太多的想法，有太多想去做的事情，可是等到每天日落西山，躺到床上后才想起来自己有那么多的事情忘了去做，然后开始不住地埋怨自己：“这是怎么啦？为什么想好的事情都忘了去做呢？”

原因其实很简单，就是我们的工作太缺乏条理性，整天忙碌却感觉不到收获，没有一点成就感。原因找到了，该怎样去解决呢？如何才能让自己的工作做得有条理一点？如何才能让自己劳有所获呢？以下几点是我们需要做的：

首先，遇到事情，我们要先分析，我们的目标是什么，做这件事情有哪些方法，哪种方法最好，需要注意哪几个方面。

其次，统筹规划，理出做事的提纲。最好拿出笔和纸，或者直接敲在电脑里，把我们要做的事情一件件记下来，然后分清主次，哪些

先做,哪些后做,一定要弄清楚,这样我们在执行的时候就会有规矩可循。就像上学的时候写作文,先列出行文提纲,再动笔写。形成有条理和分类的工作习惯,就会提高工作效率。

最后,一件事情做完了,要有总结。这很重要,很多人事情做完了就不管它了,在做事的过程中遇到什么问题,犯了什么错误,也不想一下,以至于下次做同样的事情时错误照犯。其实,总结不需要花多少时间和精力,关键是要养成习惯,通过总结,我们吸取经验和教训,以后再遇到类似事情的时候,处理起来就容易多了。

014

专注做事的能力

现代生活中,由于工作任务紧、压力大,很多上班族都喜欢在办公室抽屉内备一些小零食,疲倦时吃颗话梅,冲杯咖啡,讲个笑话,既能提神解乏,又能稍稍放松一会儿,缓解压力。现代社会讲求“人性化办公”,在不妨碍工作的前提下,偶尔吃点零食、闲聊几句、简短地接打个私人电话,相信上司和同事也都能理解,不会过分苛责。

然而无规矩不成方圆,如果把办公室当成家一样,自由散漫、无所顾忌,不但影响一个人的职业形象和工作效率,还会干扰其他同事。只有大家都专心工作,讲求效率,才能有更多的时间用来轻松生活,而轻松生活反过来又能促进工作,这样职场人士的生活轨道才能朝着良性化的方向伸展,一步步接近成功。

想做成一件事情,在工作和学习上要取得成就,三心二意、心猿意马是最大的绊脚石。人与人相比,聪明的程度相差不是很大,但如果专心的程度不同,取得的成绩就大不一样。凡是做事专心的人,往往成绩卓著;而时时分心的人,终究得不到满意的结果。居里夫人

在科学上取得那么大的成就,就因为她是—个终身做事专心致志的人。

弈秋是古代有名的棋手,有两个人慕名而来,同时拜他为师。弈秋一心想把自己的棋艺传授给他们,讲课特别认真。—个学生专心致志地听他讲课。另—个学生表面上也在认真地听课,而实际上思想很—集中。他看到大雁从窗外飞过,联想到要吃天鹅肉……

弈秋讲完课,就叫两人对弈。学生根据老师的要求,对弈起来。开局不久,就见分晓:—个从容不迫地能攻能守,—个手忙脚乱地应付。弈秋—看,两人的棋艺相差悬殊。他对棋艺差的学生说:“你们两个人—起听我讲课,他能专心致志,而你呢,心不在焉。”

人要专心就能做成好多事。人的思想是了不起的,只要专注于某—件事情,就—定会做出使自己感到吃惊的成绩来。因为如果—个人专心致志地工作或学习,就说明他—已经有了明确的奋斗目标,明白自己现在究竟要做什么事,不达目的,绝不罢休,而且表明了排除干扰的决心。当—个人专心致志时,就仿佛完全进入了另—个世界,对周围的喧闹声、说话声就会听而不闻。此外,文武之道,张弛有度,工作的时候专心致志聚精会神,休息的时候痛快地放松,既有利于身心健康又有助于成功。

工作的时候要做到心无旁骛,心思不专—工作不可能做好。其实,专—不光是工作的态度,也是生活的态度和思想的态度。工作中需要高度的专注,生活中也需要有专心致志的态度,思想上更是应该聚精会神。

如果工作中缺乏专心和专注的态度,就会导致纰漏百出,给上司或上级留下马虎、不谨慎、不负责的负面印象,进而影响你的薪水和升迁,得不偿失。不专心、老喜欢半途而废,就会导致精神涣散,做事情有遗漏,导致—生碌碌无为。如果你想在35岁之前成功,—定

要吸取别人的教训,做事一定要专注。

美国一位成功学家讲述了这样一个故事：

有位叫贾金斯的年轻人,无论学什么都是半途而废。他曾经废寝忘食地攻读法语,但要真正掌握法语,必须首先对古法语有透彻的了解,而没有对拉丁语的全面掌握和理解,要想学好古法语是绝不可能。

贾金斯进而发现,掌握拉丁语的唯一途径是学习梵文,因此便一头扑进梵文的学习之中,可这就更加旷日持久了。

贾金斯从未获得过什么学位,他所受过的教育也始终没有用武之地。但他的先辈为他留下了一些本钱。他拿出 10 万美元投资办了一家煤气厂,可是煤气所需的煤炭价钱昂贵,这使他大为亏本。于是,他以 9 万美元的售价把煤气厂转让出去,开办起煤矿来。可这又不走运,因为采矿机械的耗资非常巨大。因此,贾金斯把在矿里拥有的股份变卖成 8 万美元,转入了煤矿机器制造业。从那以后,他便像一个内行的滑冰者,在有关的各种工业部门中滑进滑出,没完没了。

他恋爱过好几次,但每一次都毫无结果。他对一位姑娘一见钟情,十分坦率地向她表露了心迹。为使自已匹配得上她,他开始在精神品德方面陶冶自己。他去一所星期日学校上了一个半月的课,但不久便自动逃掉了。两年后,当他认为问心无愧、无妨启齿求婚之日,那位姑娘早已嫁给了一个愚蠢的家伙。

不久他又如痴如醉地爱上了一位迷人的、有五个妹妹的姑娘。可是,当他上姑娘家时,却喜欢上了二妹。不久又迷上了更小的妹妹。到最后的一个也没谈成功。

来回摇摆的人永远都不可能成功。贾金斯的情形每况愈下,越来越穷。他卖掉了最后一项营生的最后一份股份后,便用这笔钱买了一份逐年支取的终生年金,可是这样一来,支取的金额将会逐年减少,因此他要是活的时间长了,早晚得挨饿。

工作、学习和生活中就是这样,做事不专心,不可能取得成果。就像宋朝的徽宗皇帝一样,这个人做皇帝不专心,不埋头于政务,反而对金石字画感兴趣,结果导致靖康之难,身为阶下囚。做人不能像宋徽宗那样,要热爱自己的工作和生活,并投之以专注和专心。

015

口吐莲花,锻炼你的口才



我们常常会走入这样的一个误区:老板喜欢少说话多做事的员工,所以我只要做好自己的事情就够了,至于说的能力就没有必要下工夫去培养了。其实这样的想法是错误的,如果你做好了一件事,总得向老板汇报吧?你在向老板汇报的时候是不是要说?这时候,你的口才就派上用场了,如果你的口才好,老板在听你汇报的时候会肯定你的能力,即使事情稍微做差了一些也能够得到老板的原谅;如果你的口才不好,说话吞吞吐吐、结结巴巴,一件好事也会在你的嘴里黯然失色,你说冤不冤?不仅仅是在这方面,在我们的工作、学习以及生活中,在你和客户谈判的时候,在你进行毕业论文答辩的时候,在你和卖主讨价还价的时候,哪一样离得开“口才”呢?口才的作用无处不在,尤其是从事商务的人士,往往口才决定你的人生。

口才反映一个人的思维,反映一个人的学识,反映一个人的世界观,也反映了一个人的素质。其实,我们随时都在推销自己,让上司了解,让同事接受,让亲人理解,要把我们自己对人和事的态度在他人面前展现出来,这本质上是在推销,推销不好,也不会有好的结果。当然,我们也可通过其他行为来表达这些想法、态度,但那往往需要太多的时间,甚至还会招至误解。所以,口头表达,直接推销,来得最快,也最容易让人接受。

李先生是一家进出口贸易公司的华中区老总,以前,他并不重视口才的训练,但也能够把工作做得很出色,他曾经是公司连续五年的销售总冠军。很多人说他为人低调,不爱在大庭广众发言,其实是恐惧当众说话。李先生很羡慕那些能在公众场合口吐莲花,说话滔滔不绝的人。但羡慕归羡慕,李先生并没有把它放在心上,没有有意识地提高自己的口才,认为与自己无关。因为,在面对单一客户的情况下,李先生凭借广泛的专业知识,足以应对。

当上总经理后,李先生被邀请出席各种各样的大会,每次大会都需要他当众发言。有时候,李先生借故推托,有时候让自己的助理代替自己去说,但是一次两次可以,不可能总是这样。于是,李先生参加了口才培训班,经过一段时间的努力,他终于可以做到当众讲话应对自如了。

西方世界把“舌头、金钱、原子弹”列为三大武器。科技的发展,使得不仅仅是面对面的交流更加频繁了,而且电视、广播、电话等现代设备向人类的口语表达能力提出了更高的要求,如果没有一定的口语表达能力,人们就无法适应这种信息社会的生活。社会的发展,要求我们不仅仅是只会“默默”耕耘的黄牛,还需要我们成为能说会道的百灵鸟。

有的人之所以不重视自己的口才,是因为他觉得自己天生嘴笨,怎么努力也无济于事。其实,口才并不是一种天赋的才能,它是靠刻苦训练得来的。古今中外历史上一切口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家,无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

英国前首相丘吉尔为了练口才,徒步 30 英里,到一个法院去听律师们的辩护词,看他们如何论辩,如何做手势,他一边倾听,一边模仿。他听到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空的布道,回来后也学他们的样子。他曾对着树、树桩、成行的玉米练习口

才。日本前首相田中角荣,少年时曾患有口吃病,但他不被困难吓倒。为了克服口吃,练就口才,他常常朗诵、慢读课文,为了准确发音,他对着镜子纠正嘴和舌根的部位,严肃认真,一丝不苟。还有我们都知道的疯狂英语创始人李阳,他天生就是一个能说会道的人吗?不是,他上高中的时候,连一句完整的英语都说不出,常常遭到同学们的嘲笑。而现在呢,有几个人敢跟李阳挑战英语口语?而他靠的是什么呢?靠的是日复一日坚持不懈地把石头含在嘴里练习英语的努力!

所以,我们要有信心,一定要相信只要自己持之以恒的刻苦训练,再加上一定的方法,你的“口吐莲花”的梦想就会成真。下面就介绍几种简单、易行、见效的口才训练方法。

速读法

这里的“读”指的是朗读,是用嘴去读,而不是用眼去看。顾名思义,“速读”也就是快速的朗读。这种训练方法的目的,在于锻炼人口齿伶俐,语音准确,吐字清晰。

方法:找来一篇演讲词或一篇文辞优美的散文。先拿来字典、词典,把文章中不认识或弄不懂的字、词查出来,搞清楚,弄明白,然后开始朗读。一般开始朗读的时候速度较慢,逐次加快,一次比一次读得快,最后达到你所能达到的最快速度。

复述法

复述法简单地说,就是把别人的话重复地叙述一遍。

方法:选一段长短合适、有一定情节的文章。最好是小说或演讲词中叙述性强的一段,然后请朗诵较好的同学进行朗读,最好能用录音机把它录下来,然后听一遍复述一遍,反复多次地进行,直到能完全把这个作品复述出来。复述的时候,你可把第一次复述的内容录下来,然后对比原文,看你能复述下多少,重复进行,看多少遍自

己才能把全部的内容复述下来。这种练习绝不单单在于背诵,而在于锻炼语言的连贯性。如果能面对众人复述就更好了,它还可以锻炼你的胆量,克服紧张心理。

模仿法

方法:①模仿专人。在生活中找一位口语表达能力强的人,请他讲几段最精彩的话,录下来,供你进行模仿。你也可以把你喜欢的、适合你模仿的播音员、演员的声音录下来,然后进行模仿。②专题模仿。几个好友在一起,请一个人先讲一段小故事、小幽默,然后大家轮流模仿,看谁模仿的最像。③随时模仿。我们每天都听广播,看电视、电影,那么你可以随时跟着播音员、演播员、演员进行模仿,注意他的声音、语调和他的神态、动作,边听边模仿,边看边模仿,天长日久,你的口语能力就得到了提高。而且可以增加你的词汇量,增长你的文学知识。

描述法

描述法就是把你看到的景、事、人、物用描述性的语言表达出来。

方法:以一幅画或一个景物作为描述的对象。第一步,对要描述的对象进行观察。第二步,描述。描述时一定要抓住景物的特点,有顺序地进行描述。

角色扮演法

方法:选一篇有情节、有人物的小说、戏剧作品为材料,对选定的材料进行分析,特别要分析人物的语言特点,根据作品中人物的多少,找朋友,分别扮演不同的人物角色进行表演。

这种训练的目的,在于培养人的语言的适应性、个性,以及适当的表情、动作。

当然,上面介绍的方法并不都适合你。锻炼口才的方法很多,只要你有心,总会找到适合自己的方法。

016

保持良好的工作形象



“干活要有干活的样子,玩要有玩的样子。”小时候,父母常常这样教导我们。

身在职场,你就不仅仅是你自己了,你代表的是企业,你的穿着打扮,你的言谈举止时时刻刻都被你周围的人关注着,你是否拥有良好的工作形象是你的同事和上司评判你是否是一个称职的员工标准之一。在家里,你可以自由,你可以随便,想说什么就说什么,想做什么就做什么。但是,在单位,就由不得你了,你必须时刻保持自己良好的工作形象,否则,麻烦事就会找上门来。

兰兰是一个特别喜欢说话的女孩子,一天到晚说个不停,虽然上班后收敛了不少,但还是改不了这个坏习惯。这不,倒霉的事情就这样来了。

照旧,兰兰一到办公室就开始和同事聊天,绝大多数同事和她敷衍几句就去工作了,只有她找完这个找那个,聊完这个聊那个。聊着聊着,就聊到老板头上了,其他的同事只是笑笑,不和她说,她就一个人自言自语,说得眉飞色舞。正说着,老板进来了。老板铁着脸,生气地说:“就你这工作形象,还干什么工作!干脆回家专门找人陪你聊天吧!”兰兰吓白了脸,赶紧向老板说对不起。但没有用,老板毫不犹豫地就把兰兰开除了。

兰兰的经历仅仅是一个例子,像兰兰这样的人还有很多,开始不注意,遇到麻烦了才知道后悔。

既然工作形象这么重要,那么我们怎样才能保持良好的工作形象呢?

保持良好的工作形象首先要从你的外形开始,现在我们开始修理一下你的外形吧。看看你的头发是不是该理了?你的胡子是不是该刮了?你的西装少了一颗纽扣怎么没发现?领带都脏成那样了还不洗?还有你的皮鞋,也该擦擦鞋油了。更搞笑的是,你穿西装怎么穿一双旅游鞋?如果你是女士,你觉不觉得你穿得太少了?你的唇膏颜色那么鲜艳好看吗?你的香水喷得太多了,弄得整个办公室都是。还有,你的丝袜后面破了一个洞,你没看见吗?

外形对于工作形象的重要性不言而喻,一个穿着得体大方的人被认为工作起来也会热情有加,一丝不苟,而穿着随便、邋遢的人会被认为工作不负责任,没有能力。为什么有那么多的企业重视员工们的着装,甚至不惜花钱为员工们订做统一的职业装?我们来看这样一个事例:

有一家私营企业,起初并不要求员工们统一着装,对于男人们来讲,穿西装打领带委实是一种折磨,而对女人们来说,穿上套装生活则没了生趣。公司的老板以前也有过这样的感受,于是采取人性化的措施,不要求员工们穿职业装。但是,不穿西装的男人们开始不检点了,一身牛仔,什么地方都敢坐,常常是坐在办公桌上和同事聊天,女士们呢,则互相夸赞着对方的服饰。总之,没有一个人看起来是在正经工作的。没有办法,老板开始规定员工们必须穿职业装上班。在员工们怨声载道几天后,奇迹发生了,以前员工们上班所表现出来的那些恶习,比如懒散、说话、睡觉都没有了,每个人都是那么严肃,那么紧张,每个人都在认真地忙着自己的工作。一个月后,老板更加惊讶地发现,这个月公司整体效率比上个月提高了 20%。

这是什么原因呢?心理学家告诉我们,穿上职业装的员工无形

之中给自己施加了一定程度的压力,身上的职业装似乎时刻在提醒自己,这是在工作,一定要保持良好的工作形象。在这样的心理暗示下工作,效率自然会提高。

不要在工作时间说闲话

在上班的时候说闲话,这是很多员工容易犯的一个毛病。他们常常管不住自己的嘴巴,不但影响自己的工作,还会影响别人的工作,如果被老板撞见,后果就更加严重了。

不要在上班的时候吃零食

在上班的时候吃零食是一种很不雅观的行为,也是一种不尊重别人的行为,即使你有点饿了,也不要这样做。想一下,当你在专心致志工作的时候,你的同事在旁边嗑瓜子,你会有怎样的感受呢?

不要在上班的时候睡觉

很多人有午睡的习惯,这个时候你可要小心了,千万不要睡过头,你想象一下,别人都在认真地工作,你一觉醒来都快下班了,还伸着懒腰,打着哈欠,别人会怎么想,一定会招来厌恶的眼神。

不要在上班的时候处理私人事务

很多员工都爱占点小便宜,有什么私人电话,常常留到公司里打,而且一打起来就没完没了。不要以为老板看不到你,你就可以随心所欲。老板不说你,是给你面子。你不识趣,总有一天会东窗事发的。

不要在办公室吸烟

虽然许多公司里已经明文规定,不得在办公室吸烟,但还是有很多瘾君子控制不住自己,忍不住在自己的办公桌前抽烟。这是一种很没有社会公德的行为,这样的人自身修养太差,你自己吸烟也就够了,还要污染空气,危害别人的健康。事实上,在烟味的刺激下,很多人无法正常工作,另外还有很多人对烟味过敏,所以,为了他人

的健康,请不要在办公室吸烟。实在忍不住了,可以去厕所,或者离开办公室。

不要在上班的时候上网聊天 除非是为了工作

有的人一上班第一件事情就是开 QQ,见一个逮一个,聊着聊着就忘记了工作。聊天非常浪费时间,电脑不要用在与工作无关的事情上。

017

自我调节,保持充沛的精力

小李被公司的同事普遍认为是一个很有风度的男人,其他的不说,在工作上,他总是那么斗志昂扬。有一天,小李接到一封加急电报,电报上称小李的父亲病危,速归。小李的好友看到了这封电报,原以为小李一定很伤心,情绪很低落,就好意提出帮助他完成尚未完成的工作,叫小李请假回去休息。

但令小李的朋友感到惊讶的是,小李不但谢绝了他的好意,还像什么事情都没有发生一样,该做什么还做什么,没有半点的萎靡不振。同事遇到了问题向他请教,他依然耐心热情地为同事解答。小李不仅完成了当天的任务,还为明天的工作做好了准备。

小李的好友无不赞叹地对他说:“我真服了你!难道你一点不伤心吗?”

小李说:“怎么能不伤心呢?但是,我现在是在工作。我的情绪不是我一个人的,我的情绪会影响到其他的人。”

小李的做法是对的,人生在世,总会遇到很多挫折,这时候我们

就要善于调节自己的情绪。情绪是对自身及客观事物体验和态度的一种反映。研究表明,情绪对人体的机能状态有明显的影响,如心率、血压、呼吸、节律、肠胃蠕动、血管舒缩、汗腺分泌、皮肤电阻的变化等。积极的情绪能提高大脑皮层的张力,通过神经生理机制,保持机体内外环境的平衡与协调,负面情绪则严重干扰心理活动的稳定、体液分泌紊乱、免疫功能下降。以羊羔和狼的古老实验为例,若将同时出生体质健康的羊羔,一只与其他羊群为伍喂养,另一只则与圈在笼中的狼为伍喂养,久之前一头羊羔活泼健壮,后一头羊羔则体弱消瘦。

在生活中,人们总会遇到令人烦恼、愤恨甚至悲伤的事情。因此情绪低落,最终导致身心疾病的发生,此时你应该调节与控制自己的情绪,保持身心健康。

身体是革命的本钱,充沛的精力是成功的基础。精力以体力为基础,但又不完全是体力。因为这种力量也是精神上的一种力量。人要砍倒一棵树,需要消耗一定的体力。人要办成一件事,需要消耗一定的精力。成功的人有足够的精力去面对众多的人和事。而精力不足的人面对过多的事务就会感到烦心,倦怠。

成功的人会时刻保持他的充沛精力,不管他的内心有多难过都会如此。试想一下,如果你耷拉着脑袋,皱着眉头,一副要死不活的样子,怎么能够做好工作呢?整天在办公室里喊累,埋怨任务又多又难,哈欠连天,动不动就趴在桌子上睡觉,这样的精神状态又有什么风度可言?

你觉得自己的精力充沛和旺盛吗?你是否很久没体验过早起时神清气爽的感觉了?你是否对要处理的事情抱着能拖就拖的想法?你是否面对过多的事务而处理时觉得手足无措?你是否很怕和人打交道,喜欢一个人独处?你是否遇到不顺心的事情就觉得郁闷和烦恼?

如果你的回答是肯定的,那你就要注意一下了。怎样才能保持

充沛的精力呢？下面一些做法可以供你参考：

适度休息

长期通宵达旦地工作，会使体内产生许多毒素，而且有些毒素会随着血液进入大脑，能迅速引起中枢系统的“中毒”症状。疲劳，是一种信号，它提醒你，你的机体已经超过正常负荷，应该适时进行调整。

补充营养

每天摄入的糖、蛋白质、脂类、矿物质、维生素等人体所必需的营养物质一样也不能少。同时，还应注意克服两种不良的膳食倾向：一是食物营养和热量过剩；二是为了某种目的而节食，以致食物中某些营养素和热量不足。常在外就餐者，平时应多吃一些新鲜的瓜果蔬菜以及豆制品、海带、紫菜等，特别是碱性食物具有一定的抗疲劳作用，应该多吃。

科学锻炼

不注意控制运动量和时间，往往造成运动过度，身体过于疲劳，是得不偿失的。只有掌握科学的方法，才能够使人体保持充沛的精力。

也许你觉得没有时间锻炼，那么你就试试九分钟调节法。手指梳头一分钟：用双手手指由前额至后脑勺，依次梳理，增强血液流通，保持头脑清醒；轻揉耳轮一分钟：用双手指轻揉耳轮至发热舒适；转动眼睛一分钟：轻闭双眼，眼球做顺时针和逆时针运转，提神醒目；揉鼻一分钟：拇、食二指轻轻揉鼻，轻叩牙齿和弹舌；伸曲四肢一分钟：使血液流行加快，给心脑血管系统补充营养，加强四肢大小关节的灵活性；轻摩肚脐一分钟：用双手掌心交替轻揉肚脐；收腹提肛一分钟：增强肛门括约肌的收缩能力，预防痔疮的发生；蹬摩脚心一分钟：使脚心感到温热，促进全身血液流动，缓解疲劳；全身拍打一分

钟:轻轻拍打,全身放松,深吸三口气静养一会。

只要你每天坚持,相信你会收到意想不到的效果。

总之,要学会调节自己,要时刻保持充沛的精力,就必须经常保持愉快的心情,培养坚强、乐观、开朗、幽默的性格,培养广泛的爱好和兴趣,保持积极向上的生活态度。要学会调节生活,多与人沟通交流,开阔视野,增加精神活力,让紧张的神经得到松弛。只有热爱生活、奋发进取才能够保持旺盛的精力,才能最大限度地调动和发挥身体各部位的潜能,使身心处于最佳状态,开拓前进,取得辉煌的成就。

018 必须独立思考

关于思考,有一句名言,叫“我思,故我在”。

1618年的一天,在荷兰的希雷达城,许多人围在城门边叽叽喳喳地议论着。原来城墙上贴着一张纸,上面写着一道数学难题,向群众征询答案。一个用法语讲话的年轻军官,认真地看着、听着,似乎对这道题很感兴趣,却又不完全了解。他请求旁边的一位衣冠楚楚的人将这题用荷兰文写的难题译成拉丁文或法文。谁知那人态度傲慢,表现很不耐烦,他不相信这个青年军官能解这道难题。出于礼貌,他还是口译出来了,只是言语间露出一丝讥讽的意味。不料,两天之后,那个军官竟把正确的答案送到他的面前,这使那人大吃一惊,对青年军官不禁刮目相看。于是两人攀谈起来,十分投机。一了解,才知道这个青年军官名叫勒内·笛卡尔,而那为他翻译的人就是著名学者贝克曼。

笛卡尔是法国人,1596年3月31日出生在图阳郡的一个贵族家庭,自幼体弱多病,但学习很勤奋,又很聪明,喜欢沉思默想。1616年,20岁的笛卡尔以最好的成绩获得法学博士学位。为了丰富自己的知识,他决心出外游历,用他自己的话说:“去读世界这本大书”。而当兵是当时一种最简便、最经济的旅行方式,于是他入了伍。遇上了贝克曼,遂成莫逆之交。这位偶然交上的朋友,对笛卡尔影响很大。用笛卡尔的话说:“他,把一个业已离开科学的心灵,带回到最正当、最美好的路上。”他唤醒了笛卡尔对科学的兴趣。

1625年,笛卡尔结束游历,开始了自己科学研究的生涯。他深知自己的思想与教会格格不入,在法国很容易被视为异端。他向往资产阶级已经掌权的荷兰。于是在1628年迁居那里,直到1649年。笛卡尔的著作几乎全是在荷兰写的。他的《几何学》是数学史上划时代的著作,还有哲学史上著名的《方法记》。《几何学》一书标志着解析几何学的诞生,而《方法论》作为自传体散文在法国文学史上享有盛誉。

人民不会忘掉推动历史前进的人,笛卡尔哲学影响日益深远。他的演绎法在科学研究中被广泛应用,他创立的解析几何学拉开了高等数学这个大舞台的序幕。1667年,他的遗体运回法国。1799年,遗骸陈放于历史博物馆。

“我思,故我在。”是笛卡尔最有名的一句话。思想是人本身最重要的东西,一个没有思想的人,如同行尸走肉一般,失去了生存的意义,笛卡尔在抽象层次上说出了思想才是人类存在的依据。做一个有思想的人,才能获得人格意义上的独立,才不会依附于别人的身边,才是真真切切的实现自我。

在这个世界上,有思想、会思考是成功人士与一般人最大的区别。思想,就像一个隐藏在人的头脑中的宇宙,蕴涵无穷的力量。一

个有思想的人与其他人的主要区别就在于其经常思考。遇到问题或迷惑时,不是像一般人那样,完全依赖别人的决策,或者向书本和陈规索要答案,而是在“听人说”和“看书”的基础上,通过自己的思考来辨别真假。在这个过程中,又学会了新的知识。

在一个平整的有限平面上,有一只蚂蚁,它想从A点爬到B点去。当然,一般情况下它可以达到目的。可是问题是,现在有人在这个平面上放了一块隔板,把A、B两点隔开了。这样,在蚂蚁的眼里,由于它的视野局限在平面内,它就认为平面被分割了,A和B点不在一个平面即二维空间里,因而它无法达到目的地。但是对于一只蚊子来说,因为它的视野是在三维空间中,跳出了二维空间的局限,所以它很容易就看到可以从空间其他通道到达目的地。

这个例子说明了,人的思想越开阔,视野越宽广,成功的可能性就越高。既然二维的空间有局限,就应该突破它,在更深远的空间和层次上思考问题。人的一辈子会遇到很多问题,但如果真能琢磨透一两个,就会给我们的生活带来莫大的影响。

在现代社会,有的人似乎越来越懒惰了,什么事情都不想自己思考,什么东西都买“傻瓜牌”的,等真正遇到大问题的时候就束手无策,因为长期不思考导致我们已经丧失了独立思考的能力。这真是人类的一大悲哀。

而身在职场的我们,有多少人懂得独立思考的重要性呢?又有多少人在独立思考呢?我们总是说,有什么好想的,别人怎么做我们就怎么做。于是,我们没有了主见,两只眼睛盯着别人,两只耳朵听着别人,一切行动看别人,从不考虑自身的特殊性。别人能做的我们就一定能做吗?别人不能做的我们就一定做不了吗?别人认为对的,我们就一定要附和吗?别人说我们做得不对,嘲笑我们,我们就要放弃吗?

也许会有人说,在职场这个是非江湖,少思考或者不思考是在保护自己。与大多数人保持一致,人云亦云,就不会招来麻烦。如果老是按照自己的意见做事,就会惹来非议。这样说不是没有道理,但是我们必须明白的是,与大多数人保持一致的前提是,这个一致必须是准确的,必须在不违背你的原则的情况下。试想一下,大家都去违法,你也去违法吗?

思考是一个人能力的体现,一个能够独立思考的人往往能够得到领导的重用。这样的人能够独当一面,而那些人云亦云的人永远只是平庸之辈。

有一句俗话说得好,井水挑不干,脑子越用越灵活。你思考得越多,你的思维能力就越强,你分辨事物的能力就越强,你处理问题的能力也就越强。所以,从现在开始,学会独立思考吧!

019

认识你自己

在希腊神话里,有一个驰名整个古希腊世界的戴尔波伊神托所。这是一组石造建筑物,它的起源可以追溯到四千多年前。就在这个神托所的入口处,人们可以看到刻在石头上的两个词,用今天的话来说,就是认识你自己。

古希腊哲学家苏格拉底经常引用的一句话就是“认识你自己”。现在,这句话已经成了希腊家喻户晓的一句民间格言,他们时时刻刻都在提醒自己,一定要认识自己,看清自己。只有真正认识了自己,才会知道自己存在的价值。只有真正认识了自己,才能够有所为有所不为,才能够有的放矢。

在竞争异常激烈的今天,认识自己的重要性不言而喻。这是一

项成就事业最起码的能力,如果连这项能力都不具备,毫无疑问,这个人一生必将浑浑噩噩,碌碌无为。一个人无法认识自己,就势必选择自己不擅长的职业,奋斗一辈子仍然在原地打转;一个人无法认识自己,在爱情上会错误地选择一个人,一辈子都在痛苦中煎熬。

认识自己很重要,但认识自己也并不是一件容易的事情。你认识你自己吗?在工作中,你或者别人也许会经常这样感叹:我越来越迷茫了,越来越不知道自己能做什么了,我的理想在哪里,我的目标在哪里,我都不知道。我只知道按部就班地上班、下班,浑浑噩噩地生活,没了激情,没了希望,我这一生就这样完了。世界上最悲哀、最痛苦的事情莫过于如此,活了一辈子还没有活出个样来,还没有弄清楚自己活着的意义,还不知道自己做了些什么。审问一下你自己,看看你周围的人,找到自己的位置了吗?

很多人总说自己不成功,总抱怨自己的机遇不好,为什么不成功?怨天尤人没有用,应该从自己身上找原因。你真正认识你自己了吗?你按照自身的特点和优势去做事情了吗?还是盲目地看见别人做什么自己就做什么?很多人不成功,最大的原因就是没有真正地认识自己,走了很多弯路,到头来发现这条路不适合自己,于是又走回来。

我们可以举一个简单的例子:两个人同时出发,第一个人清楚地认识到自己该做什么,于是朝着自己的方向走,尽管前面有很多坎坷荆棘,但始终保持前进;第二个人没有认识到自己,于是随便选了一个方向,看似走得很快,但是走着走着发现自己走错了,于是又折回来,再一次选了一个方向,走了一段发觉仍然不对,于是又回到原点。就这样折腾来折腾去,第一个人已经走到了终点,第二个人还在原地打转,甚至还后退了几步。所以,清楚地认识自己,对人生、对成功至关重要。

怎样认识自己?我们先来回答三个问题:

第一个问题,你能做什么?

这个问题很简单，可是仍然有很多人不知道自己能够做什么，有时候觉得什么都能做，有时候觉得什么都做不了。你能做什么，是基于对你自身的能力的认识，人要想生存就必须具备一定的能力。比如，你英语很好，这就是你的能力，你就可以做翻译、英语教师等职；比如你能说会道，你就可以做销售等。所以，人生在世，必须培养自己一项或几项基本技能。如果你把这个问题弄清楚了，恭喜你，你至少不会饿死了。

第二个问题,你应该做什么?

人总不能满足于现状,如果你只想活下去,那你就没有必要考虑这个问题了,如果你想活得更好,你就要仔细考虑这个问题。在你力所能及的基础上,你还应该做些什么来提升自己、发展自己呢?比如,你口才很好,那么你甘心只卖一辈子的房子吗?你是不是应该在和客户打交道的时候,不断积累资源,不断扩展自己的关系网,条件成熟的时候自己开一家房地产公司?你唱歌唱得好,难道你仅仅满足于在酒吧里唱吗?难道你就不想出自己的唱片?不想成为万众瞩目的歌星?

第三个问题,你喜欢做什么?

如果你对这个问题做出的答案和第一个问题一样，恭喜你，你找对了位置，只要你努力下去，你不但可以成功，还可以得到幸福。这个问题是基于一个人对幸福的追求而设，很多人可以成功，但他们并不幸福。成功和幸福是两码事，你拥有巨大的财富，你拥有显赫的声名，可是你却做着自己不喜欢做的事情，你的精神在遭受着折磨，那么你还有什么幸福可言？你虽然只是一个普通的画家，但你能够养活自己和家人，又把画画作为你一生的兴趣和追求，你活着就很充实和幸福。

所以,如果前面两个问题你都回答好了,就可以进一步想想第三个问题。最好的结果莫过于这三个问题的答案都一致。如果你真的想快乐,想轻松,想幸福,那么你就赶快从世俗的名利中抽身出

来,利用你已有的条件做你自己喜欢做的事情吧。人,毕竟还需要为自己活一回。比如,你想做导演,却鬼使神差般地做了房地产,那么等你积累了资金以后为什么不重新追求你的梦想?那时的你不愁吃,不愁穿,还有什么可犹豫的呢?也许放下确实很难,但不放下你就没有新的选择,你就无法做你喜欢做的事情。

020

保持永久的学习精神

社会发展到今天,变化越来越快,已经到了日新月异的程度,稍一停顿,我们就会被远远地甩在后面。任何事物都是发展的,没有一成不变的东西,只有在发展中完善,我们才会前进。

在发展中变化,在变化中发展,这是永恒的真理。我们所学的知识也是一样,今天觉得很有用的东西,到了明天可能就一点用处都没有了,不仅没有用,可能还会阻碍我们的前进。那么在新鲜事物层出不穷、知识日益老化的今天,我们应该如何应对这样的挑战呢?中国有句俗语,“活到老,学到老”,或许是最好的答案。学习是一辈子的事情,我们必须紧跟时代脚步,保持永久的学习精神,不断给自己充电。

经过五年的努力,通过十多门课程和论文答辩,年近花甲的沈老拿到了大学毕业证书。假如一个年轻人拿到这个证书,确实没有什么值得夸耀与称奇的。对于一个年过花甲的人来说,没有坚定的信心和顽强的意志是很难坚持下来的。很多人不解地问沈老学习的动力是什么。沈老的回答是:学习是一辈子的事情。

沈老的父亲是个与铁路打了一辈子交道的老工人,12岁就上班

扳道岔,肚里没有几滴墨水。父亲一辈子没有多少文化,留下终身遗憾,于是就把大学梦寄托在沈老的身上。但由于“文化大革命”,沈老的大学梦破灭了。沈老不得不下乡插队。等到从农村返登上中学讲台时,沈老已经是胡子拉碴一把年纪了。

登上讲台,沈老才知道自己的知识严重不足,于是沈老盲目地读起“刊大”、“培大”……文凭是拿了好几个,可是一个都不顶用。后来,他终于狠下心来,费尽周折报名参加成人高考,被某大学的成人教育学院录取时已是47岁,等拿到专科文凭时,已年过半百了。

随着时间的推移，沈老发觉自己所学的专科知识又不够用了。怎么办？别无他路，只有参加自学考试。很多人不理解，认为沈老“脑子有毛病”“自找苦吃”，七老八十的，还考什么大学，在家里享清福多好啊。尽管这样，沈老并没有动摇。

可一进考场,沈老就傻眼了,几乎是清一色的年轻人。走进考场,他们还以为沈老是监考人员呢。当这个满头白发、一脸络腮胡子的老人找到自己的座位时,其他考生都投来惊异的目光。在答卷时,两位监考的女孩子都窃窃私语:“这老汉可有点岁数了,受这罪,不知图啥?”“这老汉肯定当爷爷了!”……

沈老并没有气馁,继续坚持自己的梦想。后来他吸取这次考试的教训,每次参加考试前都要把头发染黑,把胡子刮掉,尽量使自己年轻些,缩小与其他考生的差距,减少考场上的干扰,保证全神贯注地答题。十四门课,沈老就这么一门一门地拿下来了。尽管有挫折和失败,但都被沈老战胜了。通过对知识的不懈追求,诠释了自己的人生价值。当完成本科学业时,沈老获得无法言说的自我满足感,他没有想到,自己这么老了还拿到了大学毕业证书。当沈老再一次站到讲台上时,他更加有信心了。

活到老,学到老。学习是一辈子的事情。沈老就是这么想的,也是

这么做的。沈老对新知识的追求让我们感动。学习是一辈子的事情，这个道理大家都懂，但真正实施的人很少。很多人都认为参加工作了就稳定了，人也逐渐变懒了，不愿意看书学习了，其实很多知识都在更新，如果我们一味地吃老本，那么很快就会落后。俗话说“落后就要挨打”，很有道理，所以在工作之余，学习很重要，特别是我们年轻的时候。

被誉为民歌四花旦之首的祖海，涉足歌坛以来成就斐然，但她依旧定期找自己的老师进行“充电”。她表示：“对于歌手来说，学习是一辈子的事情，我很庆幸遇到了金铁林老师，跟他学习，就像是海绵吸收海水一样，越学习越觉得自己有很多欠缺。因此，毕业之后尽管演出繁忙，我总要定期找金老师上课，这个习惯一直坚持到现在。”

小军是个中学生，成绩很优秀，几乎每年是年级第一。

初三的时候，小军被保送到了省重点高中，不用和同学们一起参加中考了。于是他就不想上学了。小军认为，老师所讲的他都懂，没有必要再去听课了。

小军的父亲是个商人，虽然自己没有多少文化，只拿了个高中文凭，但他深知知识对将来的重要性。他自己也因为很多知识不懂，做生意的时候被别人骗过。于是，父亲劝小军继续回到课堂。父亲说：“虽然你很聪明，虽然你成绩很好，虽然你被保送了，但你要知道，这个世界不相信天才。考试仅仅是考那么一点知识，如果这半年你不去上课，你学到的肯定比不上你的同学。再说了，去学校不仅仅是学知识，还有很多都要学。如果你长期脱离课堂，当你再一次返回课堂的时候，你会感到很难适应。”

但小军听不进去父亲讲的道理，这段日子他正沉迷于游戏呢。

父亲摇了摇头，父亲了解小军的脾气，不能强迫，只好先作罢。

后来父亲和学校的老师想出了一个办法。

一天,小军正在家里玩游戏,他的同学突然打电话给他:“小军,你快来学校啊!你的爸爸正在教室呢。就坐在你的位置上。”

小军赶到学校,同学们正在上课。小军从窗户中看见自己的父亲正在认真地记笔记,刹那间,小军全明白了,这一周来,每天父亲都会给他一叠笔记,说是他的同学给他的。原来,这一切都是父亲的良苦用心。小军终于被父亲的做法深深感动了。

第二天,小军就去上学了。

父亲让小军懂得了,学习是一辈子的事情。

在我们这个时代,随着科学技术的迅猛发展,世界知识的总量在成倍地增加。知识更新的过程也空前加快,曾经在学校掌握的科学技术文化知识和技能远远不能适应时代的要求,更不能适应将来工作的需要。所以我们不能满足于已有的知识,要为将来的长远发展做准备,独立地、主动地学习新知识,不断更新自己头脑中的知识体系,以适应新情况,解决新问题。

清华大学的教授钱伟长对自己的学生说过这么一段话。他说：“我出生在农村，家里很穷，因此中小学没有很好地念过……但是有一点我是可以肯定的，就是大学毕业后，我没有停止过学习，我相信我可以打个赌，我现在每天学习的时间比你们还多。每天晚上八点开始，就是我的学习时间，不到凌晨两点我是不停止自己的学习的。我那个时候，没有计算机，没有火箭，没有原子弹，按道理我对这些应该一窍不通；不过你们在学，我也在学，我全把它们学来了。我虽然不是这方面的专家，但我全懂，我是靠自学，靠不断地自学，所以学习是一辈子的事情……”

决策是一个单位或公司能否持续发展的最为关键的一步,也是一个人能否成功的关键,无论你作为一个领导者还是一个普通的人,你的人生道路都离不开决策。决策有时候往往影响你的一生,要么成就你的一生,要么毁灭你的一生。一件事情做不做,什么时候做,该怎么做,你都要果断地做出决策,决策晚了,机会就没有了,决策错了,则全盘皆输。所以,如果你要想做一个成功的人,尤其是一个成功的领导者,就应该时刻注意培养自己的决策能力。

决策有错误的决策和正确的决策,错误的决策我们当然要排斥,正确的决策我们要坚持。正确的决策主要来自对市场、环境、竞争对手等各方面的综合认识。只有对诸多情况有真实的、准确的、及时的和全面的了解,对可能发生的事情有较准确的预测并了解其可能对自己产生的影响,才可能进一步分析面临的形势,研究解决的对策和方法,谋划如何发挥自己的长项,才能在激烈的竞争中持续稳定的发展。

成功的经营取决于正确的决策,决策在经营中具有极端的重要性。一个单位的经营决定性的环节是决策,美国著名的管理学家西蒙就曾经提出“管理就是决策”的著名论点。中国历史上有名的决策“隆中对”,就是刘备三顾茅庐,请诸葛亮出山为刘备所做的决策。

有这样一则寓言:

场院上,一头毛驴要吃草,毛驴左右两边各放一堆青草,岂料,

毛驴犯了难,先吃哪一堆呢?毛驴在犹豫不觉中饿死了。

笑后思量,只要自己认为对的事情,不可优柔寡断,必须付诸行动。

有的人总喜欢在做一件事前,再三权衡利弊,举棋不定,结果待到想好了的时候,机会已经丢掉了。正所谓留得青山在,也怕没柴烧,青山常在,柴却不等。在我们的生活中,有很多时候,我们并没有时间和机会去抉择。

把手头的机会抓住,这是至关重要的,因为靠近你的机会就是最重要和最迫切的。花谢了,有再开的时候;燕子去了,有再来的时候;柳条枯了,有再绿的时候。可时机错失了,就可能永远失之交臂。因为过去的时机已经不复存在,而未来的时机只是一步一步才逼近你,没有到来之前,你纵使绞尽脑汁也是徒劳枉然。最幸福的不是得不到或已失去的,而是现在能把握的。把手头的机会抓住了,你就把一切的机会抓住了。

在人生的求索中,我们只能走好自己的路,世上有太多的事会让我们分心,虽然如此,但万事万物,人才是主宰者,抉择权也在自己,我们只有简单一点,决断一点,走好自己的路,才能拥有真正意义上的成功。

还有一种情况就是人生往往有太多的抉择而最终变得毫无选择。机会来去匆匆,瞬息即逝,犹如划过天际的流星,只有那么的一瞬间。昨天已经过去,历史无需嗟叹,明天尚未到来,未来仍属幻想,最珍贵的是今天,也就是现在。回眸过去,展望未来,抉择就在于现在!

人生如同一部雄浑的交响曲,失败常常是人生乐章的序曲。那些在人生旅途上不畏失败的人,才有希望真正尝到成功的滋味。因为失败固然不是成功,但一个人在接受失败的时候,也完成了自身灵魂的拓展与升华,这本身就是一种成功。

在失败和成功的关口一定要审慎地抉择,所谓当断不断,必留后患。失败的时候如果不能正确地做出判断,不能抉择是在失败中沉溺下去还是在哪儿跌倒从哪儿站起来,将影响和决定着人生的命运和未来的趋向。

第二辑

从平凡到优秀，让自己专业起来

如果你不想做一个普通的员工，而想成为一个出类拔萃的领导者，那么你不仅要练好基本功，还需要进一步从各个方面完善自己，让自己在技能和为人处世方面专业起来。别人能做到的你能做到，别人做不到的你也能做到，那么你就是一个优秀的领导者。

001

领导者必须具备组织技能

也许对于一个普通的员工来说,如果他并不怎么有野心,并且甘于平凡的话,组织能力对他确实不怎么重要,但对一个一心想要拥有自己的事业的人来说,尤其是一个企业的管理人员来说,组织技能就显得尤为重要。作为一个现代型的企业,其成员一般来自四面八方,一些跨国企业更是会存在多种族、多文化背景的高度差异化的团队,组织结构也日益复杂。面对这样的环境,如何使一群人快速组织起来,集中力量于共同的目标,和谐地相互信赖相互支持的工作,且能够确保一致的工作方法或维持相同的工作标准,企业管理人员的组织技能就成为决定性的因素。

组织能力是每个管理者最基本的素质,有效的组织能力是企业管理人综合素质的体现。民营企业在管理中出现脱节,很大程度上与领导者的组织能力有关。作为一个团队,组织的作用无所不在,而作为一个团队的队长,企业管理人在组织中发挥着不可替代的作用。

我们来看一个关于沙漠幸存者的故事:

由于遇到恶劣天气,一架飞机迫降于广袤无垠的沙漠中,沙漠距离预定着陆点 100 公里左右。飞机迫降前,飞行员已经把飞行计划交给了空中交通控制中心,并告诉大家距离迫降地点 115 公里之外,有一个村庄。如果要想活命的话,必须在最短的时间中,从飞机里抢救出 15 件物品。15 件物品包括:手电筒和电池、水果刀、地图、急救箱、红色和白色降落伞、水、太阳镜、大衣、化妆镜、手枪……任

务要求根据这 15 件物品对生存的重要性进行排序。首先是个人单独排序,然后是小组排序。小组排序要求所有成员都必须参与意见,并达成共识。在小组达成共识的过程中,不允许投票,不允许抛硬币。最后教授会给出专家排序的标准答案,越接近专家排序结果的,生存机会越高。

在抢救清单中的 15 件物品中,降落伞、化妆镜、大衣等物品是等待救援用的,而地图、水果刀、手枪等则在寻求救援中起到重要作用,于是在小组排序中,大家激烈争论的焦点就是“留在原地等待救援”还是“走出去寻找最近的村庄”。经过一番激烈的争论之后,教授最终确定了结果:留在原地等待救援是最优的选择。果然,没有等多久,救援直升机在大家的头顶上响起。

这就是组织的优势,可以想象一下,肯定有很多人并不想留在原地等待救援,但组织的结果却使得他违背自己的遗愿选择留在原地,最终获救。如果没有一个统一的组织,每个人都按照自己的意愿决定,那么肯定有很多人会葬身沙漠。而有效的组织却使得全体人员都活下来了。从这个故事中我们得知,大多数人的生存都获益于团队的决策。在小组排序的过程中,形成团队共识是一件很困难的事。共识并不是一致同意,也不是大部分同意,而是在充分沟通和讨论的基础上,达到一个所有人都可以接受的程度,并形成大家都能支持的提案。

可见,如果一个团队,更确切地说一个现代企业,没有一个好的组织,就如同一盘散沙,就不会取得“1+1>2”的效果。

既然组织技能如此重要,那么对于企业得领导者而言,如何建立一个高绩效的组织呢?以下步骤或许你可以参考:

设立明确的目标,为客户创造价值是组织建设的目标

要确保企业不辜负客户的期望,企业应该找到目标客户,了解

他们对服务与价值的期望。然后,企业便可以通过发展策略、取得差异化的能力和相应的组织建设,提供客户理想的价值。

对能力进行定位 进行组织能力定位 整合资源以服务于客户

组织能力可以使公司占据有利的市场位置,使其不受竞争对手的威胁。具体来讲,组织能力主要表现在质量、速度、可靠性、柔性、成本等方面。市场的激烈竞争要求企业必须进行市场细分并定位自己的企业,必须对市场中可以被客户有效服务的、最具吸引力的那部分客户进行识别,而不是在向所有可能的客户提供服务方面进行竞争。

设计一个公司业务范围 建立战略控制点

为确保组织能力的实现,企业有必要重新审视自己的业务范围和实现方式,适当调整企业的资源、网络和体系等,强化获得竞争优势的战略控制点,并建立相应的组织模式来保证组织获得相应的能力。

调整自己的结构 穿越公司外部边界 与客户和供应商建立伙伴关系

现在的市场竞争是价值链之间的竞争。企业必须建立扁平化、市场导向的组织,保持简洁、迅速、高效,让有能力的人上前线,奖励体系向一线员工倾斜,并且从整体的角度促进价值链的合作和信息交流。

流程优化 穿越公司部门边界 保持业务流程至上

传统的筒仓型组织结构形成了不同部门间的墙壁,致使部门合作困难、工作周期拉长、组织整体目标被后置等,企业必须建立跨部门的核心流程,围绕核心流程定位工作,通过目标团队处理流程,为流程提供支持性共享服务平台。

发展领导力 穿越公司等级边界 建立分布式领导团队

等级边界是地位、职务、权力的天花板和地板，过多的审批延迟了客户的请求和创新，对市场不能做出迅速响应。企业必须在向一线下放权力的同时，建立行动原则和决策程序，形成一支分布式的管理团队。

建立员工激励机制 穿越公司制度边界 营造高绩效员工文化

新的组织方式和管理方式需要相应激励制度体系的匹配，并通过整合各种制度聚焦流程文化，通过共享信息、培养能力和报酬系统等，促进高绩效员工文化的形成。

002

成功离不开策划

现代社会是一个商业社会，无论是个人还是企业要想迅速发展和成功都离不开策划，可以这么说，一个没有策划的人生是虚无的人生，一个没有策划的企业是失败的企业。如果你想从一名普通的员工成长为企业管理人，你就更加离不开策划。可以说，策划无时不在，无处不在。

事实上从我们出生的那一天起就与策划紧密相连，只不过那时候更多的是自己的父母在为自己策划，成年以后，更确切地说，进入大学以后，我们才真正开始为自己策划。我们投递的第一份简历就是我们精心策划的作品。进入公司，我们要推广某一个产品，需要我们的策划。我们举办一次营销活动，需要我们策划。我们采访一个人物，需要我们策划。我们做一本书，同样需要我们策划……总之，没有策划，就没有成功。

有一家校园报纸,刚创刊五年,发行量并不高,为了提高发行量,他们策划了这样一次活动:

“某某报小记者新闻大赛”,小记者意指中小学生,给他们一个这样的称号,同时为他们在报纸上开设这样一个版面,每期有选择地从他们写的关于学校的文章中挑选几篇发表,当然这其中也会考虑到平均的因素,也就是说只要是小记者就有机会至少发一篇文章。因此,这个活动受到了几乎大多数有能力的家长的支持,为什么说要有能力的家长呢?因为成为小记者有一个条件,那就是每年订一份全年的报纸,当然订报纸还有一定的附带奖品之类的东西。这个活动举办以后,该报的发行量有了较大的增长。

可以说,这家报纸的这次策划是成功的。一份报纸说白了,最重要的就是发行量,怎么提高发行量,靠的就是策划。“不管黑猫白猫,能捉到老鼠就是好猫”,无论怎么样的策划,在不违背法律道德的前提下,能够促进事情成功的就是好的策划。前提是,你必须策划,你必须能策划。

说了这么多,到底什么是策划?

策划是整合现有资源,针对未来将要发生的事情,所做的当前决策。表现为一种借助脑力进行操作的理性行为,也就是对未来各种活动出主意、想办法、制定行动方案。或者说,策划就是预先决定做什么,何时做、何地做、何人做以及如何做的问题。

对于企业来讲,市场的营销策划,就是企业对未来将要进行的营销活动整体、系统筹划的超前决策。古人言“预则立,不预则废”就说明了策划的重要性。当今企业竞争异常激烈,没有一个科学、系统、周全的策划是很难成功的。因此,营销策划受到了各企业前所未有的重视。

策划十分重要,但话说回来,也不能够迷信策划。有的人认为无论什么样的产品和项目,一经策划就会点石成金、一劳永逸。他们简

单地以为：只要找到一个著名的策划公司或策划人，成立一个营销部，给营销部配上一个宽敞漂亮的办公室，就万事大吉。这种想法是错误的，不管怎么样，产品本身才是最重要的。一个好的产品，加上好的策划就会成功，如果产品本身不好，你再怎么策划也是没有用的，或许消费者会相信你一次，但第二次还会相信你吗？



学会规划自己的职业生涯



找一个知心爱人，家庭无比幸福；找一份好工作，人生无限风光。俗话说“男怕入错行，女怕嫁错郎”，可见职业生涯规划对人生的重要性。职业规划成就人生。一份好的职业是你稳定生活的基础，安定的保障，快乐和满意的心情的源泉。一个好的职业规划更可以使你实现自我，成就人生。

职业生涯是一个人一生中所有与职业相联系的行为与活动，以及相关的态度、价值观、愿望等的连续性经历的过程，也是一个人一生中职业、职位的变迁及工作理想的实现过程。

简单地说，职业生涯就是一个人终生的工作经历。一般可以认为，我们的职业生涯开始于任职前的职业学习和培训，终止于退休。可以说，我们选择什么样的职业就会有怎样的人生。

职业可以满足我们的各种需要。首先，我们未来的衣食住行等各种需要，包括很多人梦想的出国旅游、买房、买车，几乎都要通过我们的工作来满足；同时，现代人大部分时间是在社会组织中度过的。从毕业后到退休前的几十年中，我们几乎每天都要和我们的工作打交道，因此，对于我们从事的工作，我们自己是否喜欢，是否适合，是否觉得这份工作很有意义，对我们非常重要。一位总裁曾经

说过：“在我看来，世界上最大的悲剧莫过于，有太多年轻人从来没有发现自己真正想做什么。想想看，一个人在工作中只能赚到薪水，其他的一无所获，这是一件多么可悲的事情啊！”

纽约大学的爱德华教授在对美国社会进步动力的研究中发现，成功的人往往都是有长期时间观念的人。他们在做每天、每周、每月活动规划时，都以长远利益为目标。他们会规划五年、十年，甚至二十年的未来计划。他们分配资源或做决策都是基于他们预期自己在几年后的地位而定。这一研究成果，对于刚刚进入社会的职场人士有着重要的启示作用。如果我们在学校时或参加工作后，从来没有对自己未来的职业生涯进行过长远规划，那么很可能等我们到了40岁，还没有形成自己的专长和对自己准确的定位，从而出现在现有岗位继续下去出路不大，重新转行又要花费很大力气的两难境地。

在北京市召开的一次大型招聘会上，毕业于某名牌高校的夏先生向上海一家汽车公司申请一个机械工程师的岗位。他学的是机械专业，在大学期间各门功课都很优秀，毕业后的七八年时间里，从事过医药、空调、摩托车等产品的销售、主管工作，但是没有机械方面的工作经历。招聘者看了他的情况后认为，如果他毕业后稳定从事过机械方面工作，则正是公司需要的人选，但是因为没有这方面的工作经验，公司却无法录用他。

可见，对于每一个应届毕业生来说，在找工作之前，首先对自己的未来职业生涯进行一下有效规划，是非常重要的，也非常必要的。

规划自己的职业生涯，每个人都有自己的方法，重要的一点是，要根据自身的特点来规划，不能够盲目攀比，追赶潮流，不切实际。

下面介绍“七步职业生涯规划法”，希望对你有所帮助：

第一步，分析你的需求，你需要什么你就会做什么

这是最基本的一环，每个人都会根据自己的需要去做些事情。

也许你对未来还很茫然,但你目前最需要什么你应该清楚。你可以问你自己,你现在缺什么? 知识不够? 资金不够? 还是资源不够? 把这些问题弄清楚之后,你就会朝着你的目标去努力。

第二步,分析你的优势、劣势、机遇和挑战

分析完你的需求,试着分析自己的性格、所处环境的优势和劣势以及一生中可能会有哪些机遇、职业生涯中可能有哪些威胁。

第三步,确立你的长期目标和短期目标

根据你认定的需求,自己的优势、劣势、可能的机遇来确立自己长期和短期的目标。例如,如果你分析自己的需求是想授课,赚很多钱,有很好的社会地位,则你可选的职业道路会明晰起来。你可以选择管理讲师作为你的职业。这要求你的优势包括丰富的管理知识和经验,优秀的演讲技能和沟通技能。在这个长期目标的基础上,你可以制定自己短期目标来一步一步实现。

第四步,确立阻碍你实现你目标的因素,然后想办法克服它

确切地说,写下阻碍你达到目标的因素,包括你自身的缺陷、所处环境中的劣势等。它们可能是你的素质方面、知识方面、能力方面、创造力方面、财力方面或是行为习惯方面的不足。当你发现自己不足的时候,就下决心改正它,这能使你不断进步。

第五步，修改与完善你的计划

事物是发展的,计划没有变化快,原定计划在过了一个时期后可能不合时宜了,那么你就需要修改与完善你的计划。在实现总的目标的过程中你也许遇到了额外的麻烦,为了解决这些问题,你可能会需要掌握某些新的技能,提高某些目前的技能,或学习新的知识。

第六步,一个人的力量毕竟有限,需要的时候请寻求帮助

能分析出自己行为习惯中的缺点并不难,但要去改变它们却很难。相信你的父母、老师、朋友、上级主管、职业咨询顾问等,他们都可以帮助你。有外力的协助和监督会帮你更有效地实现你的目标。

第七步,分析自己的角色

每个人都应该有自己的角色意识,知道自己所处的位置以及所作的事情。如果你目前已在在一个单位工作,对你来说下一步就是如何在这个单位做得更好。反思一下这个单位对你的要求和期望是什么,做出哪种贡献可以使你在单位中脱颖而出。大部分人在长期的工作中趋于麻木,对自己的角色并不清晰。但是,就像任何产品在市场上要有其特色的定位和卖点一样,你也要做些事情,一些相关的、有意义和影响但又不落俗套的事情,让这个单位知道你的存在,认可你的价值和成绩。成功的人会使得自己在公司变得不可替代,显出自己的重要性。平庸的人对公司来说则可有可无。

004 学会市场营销

在日益激烈的全球化市场竞争冲击下,越来越多的企业深刻地认识到市场营销的重要性,拥有一个先进的市场营销团队已经成为企业成功的必要条件。

现代企业管理的重心在于经营,经营的重点在于决策,而正确地运用市场营销手段进行市场信息的调查又是一切经营管理决策的基础和前提。企业只有通过对市场信息的调查,才能制定出正确有效的市场营销计划。在经济飞速发展的今天,市场营销已广泛应用于企业的生产经营过程当中,对市场的运作与发展起着重要的作用。一个人会不会营销直接关系到自己的人生成败,一个企业会不会营销直接关系到企业的兴衰荣辱。

一只骆驼在沙漠中遇见了迷路的狐狸。

狐狸对骆驼说：“如果你肯做我的向导，找到通往绿洲的标志，我愿意用五两黄金和这颗十克拉的钻戒买你身边的那桶水。”

骆驼想，一桶水值这么多钱，狐狸真是大傻瓜。于是，兴奋地答应了。

经过十天的艰苦跋涉，骆驼领着狐狸找到了通往绿洲的标志，而这时骆驼的水已经喝完了，它感到非常口渴，于是请求狐狸说：“狐狸先生，你能不能给我点水喝？”

“可以，不过，你得用五两黄金和十克拉的钻戒来换，而且如果你想多喝点，你还得多付些代价！”狐狸狡猾地说。

骆驼这时候才明白中了狐狸的诡计，但后悔也来不及了，为此，为了宝贵的生命，骆驼不得不付出更高的代价。

这是一个关于营销的小故事。为什么一桶水要用五两黄金及十克拉的钻戒来交换？在营销活动中，我们也经常遇到这样的问题。为什么某些人不屑一顾的产品，而有人却愿付出巨大的代价来得到它？为什么有人会为一顿饭一掷千金，却对另外的商品斤斤计较？答案其实很简单：顾客的买与不买，取决于他对商品的需求程度，即对商品价值的认同。这个故事告诉我们，我们要学会营销。

那什么是市场营销？

对这个问题，有些人理解得很片面，把市场营销等同于推销。然而推销并非是营销，推销仅仅是市场营销的内容之一。著名管理学家彼得·德鲁克曾经指出：“可以设想，某些推销工作总是需要的，然而营销的目的就是要使推销成为多余，营销的目的在于深刻地认识 and 了解顾客，从而使产品或服务完全地适合它的需要而形成产品自我销售，理想的营销会产生一个已经准备来购买的顾客，剩下的事就是如何便于顾客得到产品或服务……”美国营销学权威菲利普·科特勒认为：“营销最重要的内容并非是推销，推销只不过是营销冰山上的顶点……如果营销者把认识消费者的各种需求、开发适合的

产品以及定价、分销和促销等工作做得很好,这些产品就会很容易地销售出去。”

所谓市场营销就是在密切关注市场和竞争者的情况下,有效地利用公司现有的各种外部和内部的条件和因素,最大限度地提供比竞争者更能满足消费者需求的产品和服务,以实现公司的目标和价值。

我们生产什么,顾客就会买什么。这是以前的观点。因为那时候需求大于供应,很多东西消费者想买却买不到。但是如今时代不同了,竞争对手增多,卖方市场变成了买方市场。现在变成了顾客需要什么,我们就生产什么,生产出来还不够,因为不仅你一家在生产,那么你就要让顾客对你的产品产生信任,愿意购买你的产品。信任从何而来?除了产品本身的质量外,靠的就是营销。举个例子吧,以前是书荒,读者看见一本新书出来,不管喜欢不喜欢,对自己有没有用,自己是否能看懂,都争着去买,因为那个年代书实在太少了,而人们的文化生活又那么单一,没有电视,没有网络,看书是唯一打发时间的休闲方式。而现在呢,几百家出版社同出一个方面的书,读者看得眼花缭乱,不知道选哪个好,在内容质量同等情况下,哪本书出名点,哪本书包装好点,读者就选哪本书。

随着竞争的加剧,市场营销受到越来越多企业的重视。现在一些在观念和思维上比较超前的企业已经成立了专门的市场研究部门,利用各种市场营销手段做好市场调查和研究工作,为产品和服务的推广寻找和创造更多的机会,最终解决产品的销售问题。为了能使消费者得到高品质的服务和最大限度的满意,企业每做出一个决定都要通过市场调查得到各种需要的信息。

营销是充满挑战和智慧的活动,一个成功的营销人员,必须要充分了解产品的特点和客户的个别资料,并能机智地把产品的特点转换成客户的特别需要,这样才能吸引客户的注意,才能激发他对商品的个别需求程度,完成一次圆满的营销。

我们常常会走入这样第一个误区：写作是作家、编辑、记者们的事情，我又不做那些行业，写作与我何干？这样的想法是错误的。你可以不做作家，但你离不开写作。从你小学时写第一篇作文起，写作将伴随你的一生。大学毕业后，很多人忽视了写作的重要性，甚至连最起码的应用文都不知道怎么写，遣词造句的能力急剧退化，一遇到要动笔杆子的事情就推来推去，要么就四处求朋友帮忙代写。有的时候，还会闹出很多笑话来。

文字是传播信息、交流思想、表达感情的载体。写作能力是现代社会每个人必备的基本能力，它在一定程度上影响着一个人的学业水平、工作能力和对社会的适应程度，也影响着个人才能的充分发挥。

你可以想一下，找工作的时候，你要不要写作？你的求职信是否写得好直接关系到你是否能够得到这份工作。到了单位，即使你干着与文字无关的工作，但转正申请你要不要写？到了年底，你的工作总结要不要写？你获得了销售冠军，公司派你出去演讲，演讲稿你要不要写？你有一个好的想法，说了半天也没说清楚，领导要你写出来怎么办？你有一个好的方案，难道你就用口头陈述？你策划了一个选题，你要不要写出来？在我们的工作生活中，很多事情与写作紧密相关。

小红去应聘一家公司的秘书，之前她在一家五星级酒店做客户经理，由于对写作能力的忽视，面试前临时抱佛脚，匆匆忙忙地学习

了一下基本文案的写作知识。面试的时候,考官出了一道简单的写作能力测试,就是写一封邀请函。小红一看傻了眼,她根本不知道什么叫邀请函,只好乱写一气。结果可想而知,公司自然没有录取她。最后考官对她说:“其实你其他的条件都是出类拔萃的,但是你的写作实在太差劲,我们无法接受一个连邀请函都不知道写的秘书。那只会给我们公司带来麻烦和笑话。”小红无话可说。从此以后,她有意在这方面加强自己,终于经过自己不懈努力,她被另外一家公司录取了。老板对她说:“其实你的其他条件并没有优势,但你的写作能力我们非常欣赏。”

一个称职的秘书,必须具有运筹能力、办事能力、调查研究能力、组织协调能力、交际能力、文字表达能力和操作现代化办公设备的能力。其中文字表达能力是最重要、最基本的,也是实现其他能力的基础。可以这么说,文字表达能力是秘书工作人员的基本功,是“看家”的本领。因此,对于秘书来说,认真学好文秘写作,努力提高文字表达水平,是十分重要和不容忽视的。

我们在这里强调要学会文案的基本写作能力,当然不是要你去当什么文学家,要你穷尽一生为文字所累,我们只是希望你在力所能及的情况下在这方面加强自己,等到需要用的时候不至于后悔。

那么,我们该怎样加强自己的文案写作能力呢?

端正态度 培养兴趣 自觉学好与自己相关的基本文案写作

不管干什么事情,必须有正确的态度和浓厚的兴趣,这样才有动力,才乐于去干,并想方设法去把工作干好。写作,是一种复杂、精细的精神生产,是一项十分严肃而艰苦的创造性脑力劳动,绝不是轻而易举、一蹴而就的事情。

美国著名的未来学家约翰·奈斯比特在《大趋势——改变我们生活的十个新方向》一书中指出:“在工业社会向信息社会的过渡

中,有五件最重要的事情应该记住,而其中的一件就是,在这个文字密集的社会里,我们比以往任何时候都更需要具备最基本的读写技能。这里所说的读写技能,首先就是足以应付日常工作和生活所需的写作能力,也就是应用写作能力。”

学习文案写作基础知识,借鉴优秀作品

提高写作水平,到底有没有“秘诀”?我们的回答是否定的。那么,写作有没有规律可循、方法可求呢?我们的回答又是肯定的。任何事物都有其内在的必然联系即规律性,任何物质产品和精神产品的制作都有其特有的方法和技巧,写作当然也不例外。那种认为写作无规律可循、没有什么理论的观点,是唯心主义不可知论的反映,是完全站不住脚的。

要提高文案写作能力,应有意识地选读一些范文,以作借鉴。巴金谈到阅读与写作的密切关系时说:“读多了,读熟了,常常可以顺口背出来,也就能慢慢地体会到它们的好处,也就能慢慢地摸到文章的调子和作法了。”但我们也应认识到:读书是读他人之书,作文是作自己之文;借鉴只是从中汲取营养,经消化后成为自己的东西;而不是生搬硬套,模仿抄袭,“依葫芦画瓢”。

要勇于实践,坚持多练习、多修改

很多人谈写作色变,其实不是自己写不好,而是自己没有勇气迈出第一步。写作是一种技能,技能的提高要靠实践。一回生二回熟,刚开始的时候觉得难以下笔,慢慢的情况就会好起来。立足于多写多练,这是提高写作能力最有效的途径。如果只读不写或少写,那就会眼高手低,所学到的知识,将无用武之地,写作水平也就会止步不前。俗话说:“文章不厌百回改。”多修改自己的文章也是提高写作能力的一个重要环节。多改符合人们认识客观事物由浅入深、由片面到全面的规律,也是写文章责任心强的一种表现。事实上,多一次认真修改,就多一份写作的体验,就多一项具体的收获。

006

市场调研能力

在商品社会,没有企业不在呼唤“市场”的,市场从何而来,从调查中来。走在大街上,常常会有人出其不意地递给你一份调查问卷,尽管你有些不耐烦,但在对方友好的说服下,你还是乖乖地拿起了笔。今天这类调查研究越来越多了,我们对市场调研这个词也越来越熟悉了。由于市场调研在获取信息、降低决策风险等方面所具备的无可替代的作用,今天市场调研已经成为无处不在的一项商业活动。

什么是市场调研?市场调研是一种通过信息将消费者、顾客、公众与营销者连接起来的职能。这些信息用于识别和确定营销机会及问题,产生、提炼和评估营销活动,监督营销绩效,改进人们对营销过程的理解。市场调研规定了解这些问题所需的信息,设计收集信息的方法,管理并实施信息收集过程,分析结果,最后要沟通所得的结论及其意义

为什么要进行市场调研?

通过市场调研,可以了解市场总的供求情况、市场的大小和趋势,以便确定企业的生产计划和销售方案。通过市场调研,可以对日益复杂的分销渠道进行筛选,确立最有效的分销途径和分销方式,以尽量减少流通环节,缩短运输路线,降低仓储费用,降低销售成本。由此可见,市场调研是企业制定营销计划和策略的基础工作。没有市场调研,营销计划和策略的制定就没有依据,也就制定不出切实可行的营销计划和营销策略,严重的还会给企业造成不可估量的损失。

作为出版社资历最深的策划编辑老万，常常过于自负，相信自己的经验。在一次选题论证会上，老万提交了一个他认为非常有畅销潜力的关于民工的长篇小说的选题。尽管半数人员并不赞同老万的选题，但老万还是坚持自己的意见，一定要把这个选题做出来。出版社的总编辑出于尊重，建议老万先做一个市场调查。但老万信誓旦旦地说：“不用做，我保证书出来后会引起轰动。”老万以前确实做过几本畅销书，总编辑为了不打消他的积极性，给了他这次机会。书出来以后，老万在宣传上下足了功夫，可是，几个月过去了，书店纷纷把书退了回来。很多书店的信息反馈是：不好卖，甚至一本也卖不动。老万沮丧之余，亲自走进书店，问一个读者：“你对民工图书感兴趣吗？”读者毫不犹豫地摇了摇头。接连问了十多个人的答案都是一样。由于出版社前期对本书投入很大，结果自然损失惨重。老万的失败之处就在于，没有进行市场调查，想当然的认为会畅销，民工也许对讲述民工故事的书感兴趣，但他们没有钱买，买了也看不懂，有购买能力的读者对民工的书又不感兴趣，这样的书自然卖不出去。

在当今企业经营环境风云突变的时代，我们需要深入地了解我们的消费者，要知道谁是我们的买主，为什么、什么时候买，其购买行为如何变化；需要深入地了解我们的竞争者，要知道谁是真正的竞争者，其优势何在，其未来的战略活动如何开展；同时我们还需要深入地了解我们自己，我们的绩效如何，我们的销售额是多少，市场份额是多少，企业形象如何，产品知名度有多高；此外我们还需要认识环境的变化，经济对资源环境的影响，政府政策的变化，政治环境对销售的影响趋势，技术上的突破将引发制造方法的哪些变革，等等，这些问题常常需要市场调研来解决。

现在，让我们来了解一下如何进行市场调研，步骤有哪些：

调研问题的确定

市场调研往往是因营销的需要而产生的行为,其结果也将用于解决营销问题。在调研的第一步我们需要准确地确定调研问题,这是调研的出发点,有人说当调研问题被确定之后调研就完成了一半,这是很有道理的。多数情况下,调研问题需要借助于探索性调研来确定。

选择调研方案

市场调研可选择的方案有探索性调研、描述性调研、因果调研三类。探索性调研的目的在于发现;描述性调研的目的在于解决什么、如何、什么时候、什么地方、有多少等这一类的问题,如调查某品牌的市场占有率、购买频率、不同年龄和收入的人对某品牌的消费量等,可采用的方法有抽样调查法和固定样本调查法;因果调研在于确定某一变量和另一变量之间的因果关系,如价格的下调如何影响销量的变化,广告对某品牌知名度的影响等,因果关系一般用实验的方法确定,常见的方法有预实验法、实验法、准实验法。

确定数据收集方法、设计数据收集表

数据的来源是多方面的,可分为第一手数据和第二手数据。调研所需的数据一般不能靠现有的数据资料解决,必须依靠专门为某一项目收集的第一手资料。

抽样和数据收集

数据收集的方法确定之后即可进行数据的收集工作,一般数据常常从一个样本中获得,因此需要进行抽样。抽样包括三方面的问题:确定样本清单、选择抽样方法、确定样本规模。

分析和解释数据

调查工作可以汇集大量的数据,如果对这些数据不做分析,不

能解释现有问题,数据本身就没有任何意义。数据处理包括筛选、编码、制表等步骤。筛选即对数据表的有效性进行判断,剔除不合要求的、不完全的问卷;编码是对每个可能的答案标明代码,以便计算机进行分析;制表是将数据有序地置于表格或其他形式中,如显示每个答案的选择额度、频率等。

撰写调研报告

调研报告是调查结果和结论的书面表达方式,它可以用于评价调研的水平和质量,因此报告必须清楚和精确。

007

掌握一门外语,尤其是英语

在全球经济一体化的浪潮下,中国与国际接轨的步伐已经越来越快,随着中国成功地加入世界贸易组织,申奥的成功,中国人与外国人打交道的机会也越来越多的。走在城市的街道上,蓝眼睛黄头发的外国人随处可见,尤其是旅游景点,外国人更多,说不定哪一天就有一个金发碧眼的外国人和你成为亲密朋友呢。在这个时候,沟通就显得很重要了。沟通靠什么?靠的是语言,靠的是大家都会说的语言。所以,掌握一门外语,尤其是英语,对我们的人生显得尤为重要。

英语是当今世界上主要的国际通用语言,也是世界上最广泛使用的语言。据1986年的统计,世界上以英语为母语的人近4亿,差不多每十个人中就有一人讲英语。英语的使用范围非常广泛。世界上70%以上的邮件是用英文写内容或用英文写地址的。全世界的广播节目中,有60%是用英语进行的。国际上的资料绝大部分是用

英语发表的。绝大部分的国际会议以英语为第一通用语言,它也是联合国的正式工作语言之一。

掌握一门外语,尤其是英语的重要性到底有多大?有一个笑话是这样讲的:一只母老鼠带着两只小老鼠出游,路遇一只老猫,两只小鼠早已吓得面无鼠色,而母老鼠面不改色心不跳地学了几声狗叫,老猫被吓得仓皇逃窜。母老鼠事后语重心长地对两只小老鼠说:“孩子,要知道,掌握一门外语是多么重要啊。”虽然这不过是个笑话,但确实提醒我们掌握一门外语很重要。

另外,据媒体报道,从2006年6月1日起,美军将调高军人的外语津贴,目前美国军人中外语人才需求以阿拉伯语最为抢手,而中文则次之。美国国防部发言人说,他们以加薪手段来鼓励美军士兵学习外语,因为美军现在外语人才严重短缺。因此,美国国防部准备将外语津贴的幅度增加3倍,以鼓励更多的士兵努力学习外语。从执行之日开始,凡是能熟练掌握一门外语的士兵,月薪将会大幅度地增加,最高可达1000美元,一年累计即达到1万多美元,这在美军的历史上也是绝无仅有的。国防部发现缺乏外语能力是反恐战争中的一个主要障碍,因此鼓励士兵学外语。

可见,无论哪一个国家都把学习外语放到一个很重要的位置。可是我们有的人并没有意识到这一点,认为自己又不是吃外语这一碗饭的,学外语有什么用呢?于是,很多人在应付了考级之后就把外语丢在一边,以至于大学期间的努力都付诸东流。

事实上,如果你掌握一门外语对你大有好处:

第一,掌握一门外语等于多了一门战斗的武器。现在的世界已经是一个整体,因此对于任何一件事情的考虑,都得以全局的观点,站在世界的角度来判断。在全世界一百多个国家中,以华语为母语的只有中华民族,如果你只掌握了这一种语言,那你的资料来源就太单一了,这样往往很难辨别或判断那些有益的资料。只有通过多种渠道来收集资料,才能把握全体、找出完善的答案。

第二,掌握一门外语可以增加信息的来源。如果你只会母语,往往会错过许多很了不起的想法或发明,因为它们往往是用外文写的且没有译本。

第三,你可以透过外语了解外国人的思维方式、学习和生活方式,了解这些方面同本国人之间的差别。学习别人的语言可以让你更容易地了解自己,可以使你从原来顽固的牢不可破的思维模式中跳出来,这就意味着你可以因此而产生创造性的构思。作为中国人,学好国语是最起码的要求,而学好外语也是很有必要的。

有的人抱怨英语太难学了,自己很努力了,可是仍然学不会。其实,只要你掌握以下学习英语的方法,并坚持下去,就一定会成功:

学习英语 从简单的开始

只有从简单的开始,才容易入门,才容易产生兴趣,才容易把事情进行下去。英语阅读应遵守“简单原则”,听、说、写都应从最简单的开始,这样做可以使你产生成就感,培养你的自信,增加你的兴趣。

很多人对简单的语言往往不屑一顾,只求理解而不去尝试着使用自己学到的东西。中国学生在学英语中最喜欢追求一个“难”字。尽管学了很多难的东西,却不会用。而事实上,简单的东西如能灵活、准确地使用才是真正重要的。比如从口语来说,人们并不是看一个人会说多么难的单词,关键在于看他能否熟练运用最简单的单词、句型、语法来表达情感、思想。

把握量的原则 要足够多

中国人学习英文,精读、精听、精说有余,但泛读、泛听远远不够。没有量的变化,怎么能有质的飞跃?因此,中国人学习英语在注重“精”的同时,必须更加注重“泛”。比如学习英语阅读,如果没有读到足够的数量,就无法熟练地阅读英语。若要学习听力,那就大量地听各种磁带,听英语广播,看英语电视,看英文电影。如要学习英语口语,那就尽量多说英文。学习英语不能太急于求成,因为只有有了

“量”的积累,才能有“质的飞跃”。

英语学习讲究重复

你可以回忆一下你学习任何一种技能的过程。无论是游泳还是骑自行车,都是重复同一类动作的过程。任何技能的获得,当然包括英语这项语言技能,均来自重复。一种事情重复多了,便产生了感觉和深刻的把握。因此,在发展英语技能时,也应该遵循重复原则。比如,在阅读时,当你读过20本初级读物后,就要在这20本中找出一本自己最感兴趣的来读10遍甚至20遍。同样的,当你读过20本中级水平的英语读物后,就应该在这20本中找出一本自己最感兴趣的来读10遍甚至20遍。

不妨模仿一下

比如在学习语音时,要大量地重复练习音标、单词发音,朗读句子和文章。而在练习过程中,要尽量模仿音标发音和单词发音,同时模仿句子的音调和节奏。在学口语时,要尽量模仿你已经读过的东西和已经听过的东西。如果你要学习英文写作,模仿的重要性更是显而易见。你要读各种不同类型的文章、名家的文章,重复地读过多遍而能真正理解后,就要一丝不苟地去模仿。模仿得越像越好,这是英语学习最基本的方法。

一定要培养自己对英语的兴趣

兴趣是最好的老师,学习英语首先要有兴趣并努力发展这一兴趣。如果你对英语没有兴趣,就不会有持续的干劲和动力,英语学习将很难坚持下去。反之,一旦你对英语有了兴趣并努力地发展这一兴趣,那么,你就会不知不觉地去做,带着强烈的欲望去读英语,听英语,说英语,写英语。你就会主动地找人去练英语,找一切可以提高你英语的机会去提高你的英语水平。不知不觉中你的英语水平就会提高,不知不觉中你就把英语学会了。

21 世纪是一个法制社会，法律面前人人平等，法律与现代人的生活息息相关，学会利用法律保护自己是现代人必须具备的技能。我们不可能将所有的法律法规都通晓，但不可以没有法律意识。只有树立了法律意识，才会灵活运用法律于日常工作之中，才会积极、主动地学法、守法、用法。当然，法律意识的建立也不是一蹴而就的事，需要学习与提高。

改革开放以来，随着社会的不断发展，人们对法律的要求或者说是需要越来越多，这也促使法律工作者不断完善法律，使之更具权威性和合理性。人人都希望能得到法律的保护，用法律维护自身的权利，当自己的权利和利益受到侵害时，应该毫不犹豫地拿起法律武器来保护自己。

对公民自身来讲，掌握一些法律常识能够更好的维护自身的权利并履行自己的义务，帮助社会发展的同时也确保自身不受侵害。

肖颇是一个自由撰稿人，前一阵子为一服装企业撰写的一部书稿出版了。肖颇拿到样书的时候，高兴之余大吃一惊，只见封面上的署名多了一个人的名字，这个人的名字他完全不认识，而且还署在他的名字的前面。肖颇非常生气，他认为他的署名权受到了侵害，因为根据合同规定，本作品只署他一个人的名字，那么在没有得到肖颇书面许可的情况下，出现另外一个人的名字，显然是对肖颇署名权的侵害。

肖颇是一个法律意识很强、懂得用法律保护自己的人。他首先

打电话给出版方弄清缘由,出版方显然自知理亏,赶忙向肖颇道歉。肖颇当然不吃这一套,一定要找另外一个作者讨一个说法。肖颇说,如果出版社不给一个合理的答复,他将会诉诸法律。对方没有办法,只好在媒体上公开向肖颇道歉,并赔偿肖颇的经济和名誉损失费4000元。

可见,懂得运用法律保护自己是多么重要。

身在职场,更离不开法律。职场是实现人生价值的战场,找一份如意的工作,是我们的心愿,渴望事业一帆风顺、再上层楼,是我们的追求。然而现实中就业竞争的激烈,个人相对弱势地位的处境,专业劳动法律法规知识的欠缺,使我们的合法权益常遭受侵犯。比如,我们的工资经常遭到拖欠,老板让我们加班却不给我们加班工资,用人单位不与我们签订合同,随时开除我们,老板的承诺没有兑现,说好谈成一笔业务给我们多少的提成,结果一分都没给,等等。面对这样的情况,我们常常束手无策,只好自认倒霉。其实,只要我们敢于用法律武器保护自己,自己的利益就不会受到侵害。

55岁的老王是某国有企业的职工,今年初单位出台了一项规定:为了安置单位里的富余职工,凡男职工年满55岁(包括55岁),一律实行内部退养,退养期间发放的工资为本人标准工资的60%。老王虽然并不愿意退养,但也没有办法,老王只好跟单位其他几十名职工一起办理了退养手续。退养在家的老王觉得无聊,于是就到一个朋友的公司谋了份打杂的活儿,主要是负责做些接待、后勤工作。上班前老王跟公司签了一份合同,简单地约定了工作的内容和工资报酬。

没多久,老王的原单位突然给他发了个通知,称老王在外从事第二职业,并与新公司建立了劳动关系,因此单位决定解除与老王的劳动关系,停发每月工资。而老王认为自己与朋友的公司并未建

立新的劳动关系,只不过是帮帮忙,属于劳务关系,他跟新公司签的合同也不是劳动合同,而是劳务合同。但单位坚持要解除老王的劳动关系,于是双方发生争议。老王只好用法律来保护自己的合法权益。

老王与新公司的合同是劳动合同还是劳务合同？内退人员能否与其他单位建立新的劳动关系？老王原单位的做法是否正确？若老王不是内退，而是正式退休，那么他与新单位又应建立劳动关系还是劳务关系？面对这些问题，老王请教了律师。

律师告诉老王,劳动合同与劳务合同的主体区别可以从两个方面来分析:一是用人一方主体不同。劳动合同的用人主体必须是国家机关、企事业单位、社会团体或者个体工商户;劳务合同的用人主体则更广泛,除了上述单位外,还可以是自然人或家庭。二是被雇用者的主体资格不同。劳动合同的被雇用主体一方必须是年满16周岁(特殊行业要经过审批),男不满60周岁,女不满55周岁(女工不满50周岁)的、没有完全丧失劳动能力的劳动者;劳务合同的被雇用主体一方则只须具备民事行为能力就行。

内退人员与单位仍然存在劳动关系,在未与单位解除劳动合同关系的情况下,不得与新的用人单位建立劳动关系。老王与新单位签订的应当是一份无效的劳动合同,他必须与原单位解除劳动合同关系后,才能与新的单位签订劳动合同。原单位的做法有点欠妥,公司应当先通知老张与新单位解除关系,在未果的情况下,方可做出解除劳动合同关系的决定。所以,原单位应该给予老王一定的赔偿。老王利用法律保护了自己。

在相当长的时期内，人们总认为法律是神圣庄严而不可侵犯的，法律只是那些高等人的事，与自己日常生活无关，认为法律只是用来约束自己而不是用来保护自己的。所以从没有想过用法律来维护自己的权益，即使自己的权益受到了侵害，也忍气吞声，自认倒

霉。因为不懂法,人们丧失了很多维权的机会,人们在无知中一再的被害。

近年来,随着国家在全国范围内开展法律宣传活动,也随着人们的文化水平不断提高,越来越多的普通人开始意识到法律对自己的重要性,并涌现出一批用法律维护自己权益的事迹,这些事迹鼓舞着人们热切地向法律靠拢。因为懂法,我们避免了很多不必要的损失,更避免了自己无意中的以身试法。因为用法,当我们遇到财产纠纷、劳动合同的不公、消费欺诈等情况时,我们就可以拿起法律武器讨回公道。

法律面前人人平等,法律不是特权,不是一个人的法律,法律是维护大多数人基本利益的工具。作为21世纪的公民,我们要学法、懂法、守法,更要用法律的武器保护自己。

009

管理很重要

北大光华管理学院一名教授在给即将毕业的学生上最后一次课。

同学们奇怪的是,讲台上放着一个大铁桶,旁边还有一堆拳头大小的石块。

“今天我们只做一个小小的实验。”教授说着,把石块一一放进铁桶里。当铁桶里再也装不下一块石头时,教授停了下来,问:“现在铁桶里还能够装下什么东西吗?”同学们都异口同声地说“不能”,教授没说话,随后,不紧不慢地从桌子底下拿出了一小桶碎石。他抓起一把碎石,放在已装满石块的铁桶表面,然后慢慢摇晃,不一会儿,这一小桶碎石全装进了铁桶里。“现在铁桶里还能够装下其他的东

西吗？”教授又问。

这一次同学们都犹豫地说：“还……可以吧？”

“没错！”教授一边说，一边从桌子底下拿出一小桶细沙，倒在铁桶的表面。教授慢慢摇晃铁桶。大约半分钟后，铁桶的表面就看不到细沙了。接下来，教授又从桌子底下拿出一罐水，慢慢地倒进铁桶里。

实验做完了，教授抬起头来，微笑着问：“这个小实验说明了什么？”

很多同学都站起来表达了自己的看法，教授都不满意。最后，教授解释说：“如果你不是首先把石块装进铁桶里，那么你就再也没有机会把石块装进铁桶里了，因为铁桶里早已装满了碎石、沙子和水。而当你先把石块装进去，铁桶里会有很多你意想不到的空间来装剩下的东西。在以后的职业生涯中，你们必须分清楚什么是石块，什么是碎石、沙子和水，并且总是把石块放在第一位。这就是管理的重要性。无论什么时候，你都要学会管理你自己，管理你所拥有的一切，包括你的财富、你的时间、你的员工等。”

组织是人类赖以生存的方式。每一个人都依附于某一个组织，如工厂、学校、医院、军队、公司等，我们依赖组织，没有组织，仅凭我们自身的力量是无法成功的。然而，仅仅有了组织也还是不够的，有了组织还必须有管理，管理可以使得组织开展正常有效的活动，简而言之，管理是保证组织有效运行所必不可少的条件。

管理对组织的作用还在于，管理是组织中协调各部分活动使之与环境相适应的主要力量。所有的管理活动都是在组织中进行的，有组织，就有管理，即使一个小的家庭也需要管理；从另一个方面来说，有了管理，组织才能进行正常的活动，组织与管理都是现实世界普遍存在的现象。比如，一个单独的提琴手是自己指挥自己，一个乐队就需要一个乐队指挥，没有指挥，就没有乐队。在乐队里，一个不

准确的音调会破坏整个乐队的和谐,影响整个演奏的效果。

对我们个人来讲,管理对我们也很重要。我们要学会管理自己的人生,这样才会成功。我们要学会确立自己的目标,在什么时候实现什么样的目标我们必须弄清楚。我们要知道自己该做什么不该做什么,什么事情先做,什么事情后做。我们要管理自己的资源,学会向别人求助,并知道向什么样的人求助。我们要管理自己的性格,培养自己的好习惯,戒掉那些不好的习惯等。总之,没有管理,就没有人生。

而另外一方面,经过多年的打拼,你终于坐上了领导的位置,这时候你就更加离不开管理了。以前是被别人管,现在要管别人了,是不是觉得自己在管理方面还欠缺很多?别急,没有什么能力是天生就有的,只要你有意识地在这方面加强自己,不久的将来你会发觉原来管理是这么简单。

那么,作为一个企业管理人,你应该具备什么样的素质呢?

首先要管理好自己

如果你连自己都管理不好,怎么能够管理好别人呢?自己应该做的事情要自己做,不要老想着把事情交给你的员工。不要把私人感情带到公司,你或许与你的妻子吵架了,心情很不好,但是你到了公司,一定要好好调整自己,管理好你的脾气,千万不要拿你的员工出气。这样做只会使得你的员工认为你是一个没有素质、蛮横、不值得尊敬和信赖的人。

要有当管理者的气魄

既然你是一个管理者,你就要有一个管理者的样子,要有管理者的胆略和气魄,做事不要畏缩,瞻前顾后,像个小职员一样。不想当将军的不是好士兵,什么样的愿望,什么样的心态决定了你是什么样的人。既然你有能力做将军就不要做士兵。服众是很重要的,一个管理者要想获得大家对你的尊重,首先要在气质上有一

种威慑力。

宽广的心胸

心胸宽广是一个管理者的基本素质。如果一个管理者没有宽广的心胸，必然离群索居，脱离群众。管理者的宽广心胸，一是表现在能容人。特别是能容有反对意见的人，容有性格差异、能力差异和年龄差异的人，能尊重别人的人格、劳动和劳动成果，虚怀若谷。二是表现在能容事。对大事能胸有成竹，运筹帷幄；对小事能体察入微，了如指掌；对急事能处乱不惊，从容不迫；对难事能迎难而上，举一反三，有海纳百川气度和气魄，给你的员工留下一个可敬的形象。

透明的心迹

心迹是一个人的思想轨迹。如果管理者在心迹的表现上模糊、不透明、城府太深，给人一个高不可攀、深不可测的印象，员工也就只是在表面上尊敬你，心里面却不愿或不敢接近。成功的管理者应该坦诚地向自己的员工敞开自己的内心世界，把自己的思想和职责、使命和方向，坦诚地告诉员工，不遮掩，不做作，不故弄玄虚。管理者应该多和员工接触，了解他们的想法，倾听他们的心声。

百姓的心态

再也没有什么比这一点更重要了，所谓“水能载舟也能覆舟”，如果你总是以管理者自居，不可一世，颐指气使，那么你永远不会得到员工的支持，事实上有很多员工就是对管理者过分强调等级而不满从而纷纷辞职的。一个成功的管理者在派给员工任务的时候要心平气和，不要总用一种命令的口吻，“做也得做，不做也得做”，员工在完成任务时出了一点差错，更不应该不分青红皂白破口大骂，如果这样，你就会失掉民心。百姓心态就是宁静、淳朴的心态，拥有这样心态的管理者对员工有一种亲和力。有了亲和力，你的员工有什么话就愿意和你讲，要知道，一个管理者如果无法与自己的员工进

行有效的沟通,那么这个企业无疑是失败的。

总之,管理很重要。作为一个管理者要从各方面完善自己,管理好自己,管理好你的员工,管理好你的企业。

010 利用你的社会资源

在求职的时候,细心的人会发现,考官总会问你一个问题,就是你是否在某一行业有相当多的社会资源。即使没有社会资源,聪明的人也会说有一定的社会资源,并且还可以利用。过于老实的人则会说没有。如果在同等条件下,公司肯定会录用前者。

在中国这样一个社会,基本上是靠关系而生存,你利用我我利用你,或者说我帮助你你也帮助我。一个强大的社会资源网有助于你走向成功。

在大学毕业找工作的时候,并不是你的成绩过硬就一定会找到好工作,而那些有背景有关系的人即使连毕业证也没拿到,然而可能找到的工作却比你好。什么原因?因为他们有社会资源,他们知道如何利用社会资源。找不到好工作不代表你的能力不行,因为有好多职业门槛很高,如果你没有一定的关系,你连门槛都进不了。

据广东一所大学介绍,有一个班 80 多人,靠关系找到工作的同学占全班同学的三分之一左右,而且这些人找到的都是一些好单位,比如什么银行、电信,还有高校等。在一些重点院校调查发现,靠关系找工作同样是很重要的就业渠道,而且靠关系找到的工作单位也比较好。一些没有家庭背景的同学可以通过到用人单位去实习的办法来制造社会关系。实习是毕业生展示个人能力的大好机会,也

能给用人单位最直接的认识。紧紧地抓住在实习单位的机会,努力表现,如果双方合适,省心省力,当然是最简洁的求职方式。

可见,不能够简单地把靠关系找工作看作走后门,你有社会关系是你的幸运和资本,为什么不好好利用呢?其实,通过社会关系找工作是一个很重要的就业途径。通过亲朋好友打听招聘信息,通过熟人推荐,也是符合目前国情的求职方法,同时有熟人介绍,对单位的状况也会很了解。

什么叫社会资源呢？即通过个人的社会关系带来的可以为你利用的一些资源。一个单位招人的时候，越是重要的岗位，对信任的要求就越强烈，如果有熟人介绍就是附加了信用。这时候能力是其次的，除非你特别优秀，优秀到让别人以为你是天才。但是，这个世界上没有多少天才。

有些大学生在求职的时候,简历上一片空白,这些人从来不参加什么社会活动,从来没有担任过什么社会职务,也就没有什么社会资源,更谈不上利用了。所以,大学生应该从入学开始就通过社会实践,兼职,担任各种社会职务扩大人际间的交往,来积累你的社会资源。

温州人最会赚钱举世皆知。据悉,仅在昆明经商创业的温州人就有 6 万人,创办的数千家企业年商品销售总额突破百亿元。在美国的温州人已有 23 万,仅曼哈顿一地至少有 56 家温州人经营的礼品批发商店。温州购房团的“炒房旋风”更是从国内开始席卷至纽约房地产市场……温州人为什么会成功? 一个重要的原因就是温州人善于利用社会资源。

社会网络使得很多温州人借助地缘关系和环环相扣的信任,在白手起家的时候通过相互之间的借贷,凑到了“第一桶金”。“第一桶金”是来之不易的,它必须依托于足够的信任。同样是这种社会网络,使得“什么生意赚钱”、“哪里有做这种生意的机会”等市场信息能够在这群温州人之间相互传递。

可见一个强大的社会资源网络会带来很多好处,好处之一就是分享非公开信息。温州人互相传递的信息就是非公开信息,这种信息是非常珍贵的。非公开信息是通过私人交往获得的,这些交往对象能够提供一些你在公开渠道无法获得的独特信息。比如某个新产品的发布日期、尚未公开的软件代码,或者某个面试人对应聘者在个人素质上的要求等。所以,非公开信息能够给那些高级管理者带来优势。

一个强大的社会资源网络能带来的第二个好处是,它让你可以借助他人的力量。

鲍林在1954年获得诺贝尔化学奖,又在1962年获得诺贝尔和平奖。他被誉为20世纪最杰出的天才人物之一。他在谈论自己取得这些开创性成就的原因时,既不把它们归功于自己出色的头脑,也不认为是运气使然,而是归结于自己的交友广泛,有强大的社会资源。他认为,个人的成功将取决于他能否借用别人的力量来超越自身技能的局限。所以,丰富的网络关系有助于你形成对问题更全面、更公正、更有创造性的看法。

看了上面的讲述,你还犹豫什么呢?从现在开始积累你的社会资源吧。在积累中,以下的社会关系需要你妥善处理:

同学关系

同学关系成为现代人际关系中的重要方面,尤其是对于高学历人来说。与同学关系的好坏对于我们未来的发展具有重大的影响。很多公司就是由同学合伙开办的,大家熟知的微软公司就是极好的例子。

志趣相投的朋友

这种关系较为稳固,值得我们用心去维护。

知己

人生得一知己足矣，可见知己对我们的的重要性，在很多人无法理解你的时候，知己却能够理解你。

合作伙伴

事业离不开合作，有合作就有合作伙伴。有些合作伙伴能促进你取得更大的成功，而有些合作伙伴只能拖你的后腿。选择合作伙伴的时候我们一定要谨慎。

成功人士

俗话说：“近墨者黑，近朱者赤。”每个人都希望与比自己优秀的人打交道，从他们身上可以学到很多有价值的东西。如果你的身边有一大批成功人士的话，你迟早也会成功，因为他们的成功经验、失败教训、资金、技术都是你成功的促进因素。

业务朋友

在业务往来中我们会认识一些普通的朋友，虽然仅仅是利益上的朋友，但不要把他們当作简单的产品服务对象。坚持和尽可能多的业务人士做朋友，会使我们更加容易掌握市场信息，更加容易处理投诉、服务等问题。

有重大影响力的朋友

人的一生总会受到某些决定性的影响，如果你遇到对你产生重大影响的人千万好好珍惜，这些人可能是我们的长辈、上级，可能与我们没有直接的关联，但是他们对我们的成功都会产生重大的影响。有时候他们的一句话或者给你的一个机会就会改变你的一生。

一面之缘的朋友

有很多人也许与我们只有一面之缘，但也不要忘记这些朋友，说不定哪一天你会有求于这样的朋友。所以，适当的时候要给予这

些朋友真挚的祝福与问候。

朋友的朋友

通过朋友介绍结识新的朋友,这是构建我们人际网络的重要方法。你也许没有发觉,很多时候我们能够得到的帮助,实质上是朋友的朋友给予的。所以,朋友的朋友是一种宝贵的资源,既然是朋友的朋友,就应该把他当作自己的朋友一样对待。

011 处理好人际关系

在人走向成功的路途中,有很多的因素会影响你的行程,但人际关系无疑是其中最重要的。就好像一个木桶,决定木桶容量的永远都是那块最短的木板,人的命运就是那个木桶,人际关系就是你生命中的那块最短的木板。

现代化的生活中,交通和资讯的发达,使得人与人之间的关系也变得复杂起来,以前各人自扫门前雪,休管他人瓦上霜,现在不行了,离开了大众,离开了社会,不与别人交流沟通根本无从发展。人与人之间的关系是相互依存的,你中有我,我中有你。商业社会的组织结构决定了人和人之间只有和谐合作,才能共同进步,取得双赢的结果。

于是有识之士纷纷预言,要在未来的社会中取得成功必须打造自己的“黄金人脉”。

人脉,顾名思义就是说,人际关系的重要性堪比人体的脉络,脉络是为身体各个器官输送血液的管道,没有脉络机体就会死亡,生命就不复存在了。人的机体就仿佛是想取得的成功,而人际关系

就是支持血液畅通、保持机体鲜活、充满生机的脉络，只有保证脉络通畅不淤塞，才能保证机体的健康和强壮。

人脉的概念一经提出，便获得了社会各个阶层的认可，因为人脉涵盖了人生各种各样的成功因素。人脉是成功的必要前提，犹如一个蕴藏丰富的宝藏，只要发掘就能不断地汲取力量，在奋斗的路上砸下夯实的一步。要做成功的人就要悉心经营自己的人脉，若是忽视了这条重要的黄金法则，就会与成功背道而驰，越行越远。

刘邦是汉朝的开国皇帝，出身卑微，是一个小小的亭长，但他胸怀大志，看到秦始皇出行便说，大丈夫应该这样。后来因为不堪秦朝的压迫，揭竿而起，组织人马反抗秦朝的暴政，随着起义的队伍越来越大，刘邦的实力也越来越雄厚。

项羽是西楚霸王，勇武过人，还是贵族的后裔，也因不满秦朝的统治而起兵造反，而且攻战略地势如破竹，秦军望风披靡。他还曾和刘邦约定，先取关中者为王，刘邦先他一步与关中父老约法三章，抢占了先机。

最终，局势发展到刘邦和项羽争夺天下的地步。但因为项羽有勇无谋，刚愎自用，导致垓下之战十面埋伏四面楚歌，霸王没有脸面逃回江东，不得已刎颈而亡，死时还不认输，认为是老天灭亡他，而不是刘邦战胜了他。

后来，刘邦在与臣下的闲聊中总结胜利的经验时说：“运筹帷幄之中，决胜千里之外，我不如张良；治理国家，押运粮草，经理国库，经营百姓，我不如萧何；冲锋陷阵，东挡西杀，万军阵中取敌军首级，我不如韩信。但是三个人能被我所用，是我最大的本事。项羽只有一个谋士，叫做范增，他还不珍惜，所以他肯定不是我的对手！”

刘邦赢在人脉上。韩信、张良和萧何被称为汉初三杰，都是能够独当一面的人才，而刘邦不过是个布衣出身，但却能在楚汉相争中，战胜楚霸王项羽，不得不说刘邦在用人上很有水平。刘邦作为统帅，

在经营人脉上面毫不松懈,他把张良、韩信、萧何全都网罗在自己身边,让他们为自己的雄心壮志发挥才能,矢志不渝。

有的人想独善其身,认为事业的成功都是自己打拼的结果,事情最终的决定的力量还是在于自我。可是他不懂得“独木难成林,滴水聚不成海洋”的道理,事情的成功与否,自己的努力很重要,但是离开了别人的帮助,就会遇到意想不到的困难。一个人爬山,已经达到自己的极限了,身上再也没有一点力气,这时候别人伸出援助之手拉你一把,你就能省下力气为将来做准备,如果没人管你,你尽管挣扎,即使有攀登顶峰的雄心壮志,也是心有余而力不足。

在职场上更要注意人脉的打造和维护。职场上的每一次晋升,都要不断积累人脉,人脉的基础不夯实,晋升和自己未来的发展就会深受影响。看那些职场竞争的胜利者,无一不是深厚的人脉背景给予了他们最有力的支持。没有人脉的要打造,有了人脉的要呵护;工作清闲的时候,坐下来聊聊天;节日的时候,送上温馨的小礼物;当别人遭遇挫折的时候,给予及时的安慰和问候……

小周和小杨同时进入一家网络公司上班,公司规模不大,但部门齐全,各部门的人员彼此之间联系很紧密,平时需要不断地相互交流和沟通。

小周是个很内向的人,平时不怎么说话,只顾低头做好本职工作,下班以后就回到自己的家中,沉浸在自己的兴趣当中。

小杨却很开朗,喜欢和人交朋友,工作之余常与其他部门的同事聊聊天啊,看看电影啊,还经常为上了年纪的同事沏茶,卖早点,下班后也不忙着回家,而是帮助别人整理公司的内部事务,久而久之,公司的同事都愿意和他交朋友,有什么事情也爱跟他倾诉。小杨在公司里成了很受欢迎的人。

年终的时候,公司要评选年度优秀青年骨干,小杨以最高的票

数当选,同事们都喜欢他,他也很用心地经营,因此得了这个称号,还获得了一笔不菲的奖励。

而小周的票数寥寥可数。他平时不怎么和同事沟通,也不和同事交朋友,同事很少了解他,因此也没有把票投给他。

后来,小杨深受老板的器重不断的升迁,而小周依然如故,不仅没有升迁,还面临着被解雇的危险。

事情再简单不过,如果你用心经营人脉,就会收获人脉带给你的回报。在企业中,同事之间充满了竞争,要想在竞争中脱颖而出,必须打造牢固的人脉网络,这不是教给你权谋诈术,而是教给你正正当当地走向成功的途径。有时候自己的力量很微弱,但是人脉凝聚的力量却很强大,众人划桨开大船,众人拾柴火焰高,话虽粗浅,但道理是相通的。

好好打理自己的人际关系,就是认真地筹划自己的人生。人生有很多阶段,就好像登山要迈过无数的阶梯,每个阶段都需要不同的策略,但是每个策略都不能缺少相应的人际关系。怎么打理自己的人际关系呢?细心,精心,用心,三心齐,泰山移,具备了“三心”,你的人际关系一定能够打造得既坚实又持久。等到了人生的关键时刻,你多年精心、用心、细心营造的人脉就会给你带来惊喜。

012

只有接触,才会有新的发现

我们仍然会记得小学课本上的一则寓言故事：

一口干涸的井里住着一只小青蛙,抬头望着只有巴掌大的一块

天,而小青蛙却很满足,它认为自己看到了全世界。

故事的寓意很简单,但是看看我们周围又有多少人在这样做呢?他们和青蛙一样,满足于现状,不去接触新事物,或者害怕接触新事物,结果自己的世界永远是那么大,无论外面发生了怎样的变化都不知道,更可笑的是,还以为自己知道了一切。

在现代社会,我们需要接触,只有接触,才会有新的发现,接触事物的能力是现代人必须具备的素质。一个不愿意接触的人别人也不会接触他,他就会孤立,一个孤立的人在社会上很难立足。一个不接触事物的人,就发现不了新问题,就不会用发展的眼光的看问题,必将被社会和时间淘汰。

你要所有作为,你就必须接触,接触你应该接触的人,接触你应该接触的事。一个人的力量毕竟有限,你要想得到别人的帮助就必须尽可能地去和别人交往,接触的人越多,供你选择的机会就越大,如果你整天固守在自己的世界里,谁会知道你,谁会帮助你呢?你想进入某一个行业,你就必须熟悉它,接触就是你熟悉的必须手段。你想结交某一个朋友,你就要去接触他,你不去接触他,难道你要等他亲自走到你的面前来?不可能!

小华靠朋友的关系进入一家大型房地产公司做销售员,第一个月下来小华的销售业绩是倒数第一。小华为此苦恼不已,他对朋友说:“为什么我和客户聊天的时候总是话不投机呢?而其他的销售员却能聊得天花乱坠。”朋友劝他想开点,刚开始不熟悉,多接触就好了。

但小华似乎并没有意识到接触是房地产销售最关键的一环,依然我行我素,很少主动寻找客户,接触客户,甚至已经联系好的客户他都在电话里进行谈判,以至于每次谈判都是以失败而告终。第二个月小华的销售业绩自然又是倒数第一,小华觉得没脸见人,就只

好辞职了。

很明显,小华的失败之处就在于不和客户接触,其他的销售员一接到客户的电话恨不得马上和客户见面,而小华却不想见面,想一切“在电话里解决”。这可能吗?客户是上帝,你不接触客户,你就无法了解客户的需要,你就无法说服你的客户。有经验的销售员善于、乐于和客户接触,在和客户交谈的时候,他们总是细心耐心地听客户的诉说,对客户察言观色,摸准客户的心理,然后找到突破口,迎面出击,一笔单子就这样签下来。

对任何人来讲,接触都很重要,除非你甘愿做一个平庸的人。如果你想有所建树,如果你想拥有属于你的事业和爱情,你必须接触。举个很简单的例子,如果你想成为作家,你该怎么办?你首先要接触关于写作方面的知识。也许你是一个天才,不需要看这方面的知识,那么当你创作一部反映军旅题材的小说时,你该怎么办?你难道不去接触那些军人吗?你不需要了解军人的生活和一些规章制度吗?难道你想闭门造车,虚构一个你自己的军队吗?一个伟大的作家如果不深入地接触社会,和形形色色的人打交道,是写不出震撼人心的伟大的作品的。

常常听女孩子叹气道,这个世上的好男人去哪里了呢?为什么自己一个都遇不到呢?其实不是你遇不到,而是你根本就没有去接触。世界上有那么多男人,你一个都不去接触,只等着白马王子跑到你面前来向你求婚,这可能吗?你接触一个男人,没有一个是好男人;你接触十个男人,也许会有一个好男人,但他不属于你;你接触一百个男人,你肯定会找到你心中的白马王子。

对于那些不去接触,害怕接触的人生活就如一潭死水,永远不会有新的收获,人生也会停滞不前;而那些善于接触的人,接触广泛的人则是左右逢源,遇到了苦难,有很多人会帮助他,成功也就会像雪球一样越滚越大。

令人惊喜的是,美国一项最新研究发现,善于接触的人会延长自己的生命,而惧怕接触的人则会缩短自己的生命。

既然接触如此重要,你还等什么呢?打开你的窗户,走出你的屋子,看更高的天,走更远的路,外面的世界多么精彩。

013 沟通,让别人了解你

现在已经不是沉默是金的年代了,开口说话,和别人沟通从来没有像今天这样变得如此重要,它甚至成为一个人生存和发展的必须技能。如果说一个人的职业生涯中,有什么能力与专业技能具有同等重要的地位,那就是沟通能力。

沟通有着多种多样的途径,初生的婴儿以其稚嫩的哭声向世界宣告他的来临,这不能不说是一次沟通。平时生活中遇到朋友时展现出的一个微笑,一次点头,也是你友好的沟通方式,沟通就是这么简单。但是,又有多少人真正学会沟通了呢?

小强在一个广告公司做文案设计,公司是典型的夫妻店,老板是一把手,管业务,老板娘是二把手,管内容。可事实上老板和老板娘分工并不明确,有时候某件事情他们都管,有时候某件事情他们都不管。处于这样的公司,沟通就显得尤为重要了。

小强什么都好,就是不太爱说话,喜欢沉默,为此没少吃亏。

有一次,老板叫小强看一本书稿,老板也没说什么,小强以为就是简单地看一下,也没多问,就走了。一天后,老板娘打电话给小强,要书稿的宣传推广方案。小强很惊讶,没有谁要他做书稿宣传推广方案啊!老板娘一听就气不打一处来:“昨天总经理不是给你一本书

稿了吗？”小强说：“是啊，但总经理没有要我写策划案啊。”老板娘说：“那你以为要你做什么，难道给一本书稿就是让你看着玩！刚才总经理还说你的策划案已经写好了呢，谁知道你还没有写！以后有什么事情要问清楚！”老板娘发了一通火走了。小强只好认自倒霉，谁叫自己当时不问清楚呢。

还有一次，小强正干着老板吩咐的一个活，老板娘又派给了他另外一个活，为某产品拟写广告语。小强以为老板和老板娘已经沟通过了，就先把老板娘布置的任务搁在一边，打算先完成老板的任务才去执行老板娘的任务。

可是，不到两天，老板娘就来要小强的广告语了。小强说：“总经理给我的任务还没完成，所以广告语还没写……”

“什么？！”老板娘大发雷霆，“你还没写？我怎么向企业那边交代？如果这笔业务跑掉了，你要负全部责任！”

小强抱怨了一句：“怎么能够怪我呢？我以为总经理跟你说了。”

“不怪你怪谁？当初给你任务的时候为什么不跟我说你有任务，如果你有任务我就会给别的人了。”

小强无话可说了。

小强的故事告诉我们，一个聪明的员工，想在工作中游刃有余、大展宏图，就得善于和上司、下属、同事进行有效的沟通，这样才能打通自己的成功之路。不要保持沉默，该说的要说，该问的要问。不要奢望你的上司来与你沟通，你应该主动地沟通你的上司，这是毫无办法的事情，你必须接受这个现实，谁叫你是他的下属呢。

如果你没有和对方、同事、上司、下属得到合适的沟通，那么你们的关系就不会很好，工作的开展也就不顺畅，同事也不会真的服你。如果你没有和你的上司有良好的沟通，那么你的上司会对你有一种不相信的心态，就是你做好了，他也不怎么喜欢你。

沟通在我们生活当中无处不在，从某种意义上讲，沟通已经不

再是一种职业技能而是一种生存方式。进入 21 世纪,随着市场竞争的日益激烈,无论对于个人还是现代企业来说,沟通都有助于事情的顺利完成,并能提升工作效率。

企业也应主动创造沟通的机会,主动和员工沟通,让员工都能够非常及时地了解到公司各个层面业务的进展,这是一种很好的激励方式。

英特尔公司的“一对一”沟通制度就是很好的例子。员工可以通过定期的季度业务汇报会,或者通过“一对一”的方式很方便地获取这些信息。“一对一”方式是英特尔公司比较独特的沟通方式,是由员工向主管或者经理要求一对一的交流,谈话的主题也由员工确定,它不是自上而下,而是自下而上的沟通方式。英特尔总裁每天至少收到四个“一对一”沟通的请求,并基本都会满足这种要求,而他本人 40%的工作时间都用在和员工的“一对一”交流上。

在摩托罗拉公司,所有管理者办公室的门都是绝对敞开的,任何职工在任何时候都可以直接进来,与任何级别的上司平等交流。每个季度第一个月的 1 日至 21 日,中层干部都要同自己的手下和自己的主管进行一次关于职业发展的对话,回答“你在过去三个月里受到尊重了吗”之类的 6 个问题。这种对话是一对一和随时随地的,上级和下级沟通的方式各种各样,从视听到面对面一对一的交谈,全方位进行,同一条信息可以从不同渠道得到,信息的反馈也可以从不同的渠道及时得到。摩托罗拉公司采取这样的方式取得了令人满意的效果,“抱怨是一件积压已久的事,如果每星期、每天都有与老板平等对话的机会,任何潜在的不满和抱怨还没有来得及充分积蓄就都因此而被扼杀在摇篮里了”。

一个人一天中约有 60%~80%的时间花在与亲人、朋友、下属、同事或顾客间的沟通上。通过研究一万个成功者的案例发现,一个

人的“智慧、专门技术”和“经验”只占成功因素的 15%，其余 85% 取决于良好的人际关系与良好的人际沟通效率。

为此，我们在平时的生活中，必须注意以下几个方面：

倾听他人

他人讲话时，聆听是一种礼貌和诚挚的表现。此外，客观地替对方着想，听听对方的内心感受，对于了解他人是十分必要的。即使你不同意他人的意见，也要听他把话说完。

善于表达

对每个人来说，说话的水平，直接影响说话的效果。同一件事情，有人磨破嘴皮，却白费口舌；有的人寥寥数语，便能化干戈为玉帛。说话是需要不断学习的。平时细心观察，心领神会，用时方能滔滔不绝，切中要害。

兴趣广泛

平时培养多方面的兴趣，使自己在与人说话时言之有物，左右逢源。俗话说，物以类聚，只要与别人在思想上有共同之处，就不会无话可谈，沟通也就不是一件困难的事。

总之，沟通很重要。生活中没有沟通，就没有快乐的人生。事业中没有沟通，就没有成功。工作中没有沟通，就没有乐趣。学会沟通，就是给了别人和自己一次相互了解的机会，等于是为自己和他人架起了一座心灵的桥梁。

014 学会等待,抓住机遇

有一位年轻人与女朋友约会,因为他来得太早,又缺乏等待的耐心,以至于无心欣赏明媚的阳光、迷人的春色和艳丽的花朵,站在那儿烦躁不安,抱怨女朋友为什么还不来,要他等那么久。

这时,一位老者出现在他眼前,“我知道你为什么闷闷不乐,”老者说,“戴上这块表,在你遇到不得不等待的时候,只需将时针转上一圈,你就能跃过时间,要多长远有多长远。”

年轻人喜笑颜开,他接过老人给他的表,老人忽然不见了。

年轻人戴上了表,他试着将时针扭了一圈,果然他的女朋友出现在眼前了。他想了想,要是现在就举行婚礼该多好,于是他又转了一圈表针,隆重的婚礼、丰盛的酒宴就在眼前,他与身穿雪白婚纱的美丽新娘一同接受着亲友的祝福。他心中的愿望层出不穷:豪华的别墅、健康的孩子、昂贵的车……他急不可待,将表针转了一圈又一圈,他没来得及思索后果,生命就这样从他身边飞快地掠过了。最后,他发现自己老了,疾病缠身,唯一的等待便是等待死亡的降临。

生活中到处都是等待。去医院看病要等待。路上,要等车,等红绿灯。进了医院门,要排队挂号。进了门诊,要等医生的细心检查。检查结果、化验结果出来,医生才能决定是打针还是吃药。打了针,吃了药,该不用等了吧?不,仍然要等待,要耐心的等待药物发挥疗效,等待病情一天天好转。

等待是一种憧憬,你可以憧憬美好的结果;等待是一种希望,不管结果怎么样,有等待就有希望。可现实生活中,我们总是太过浮

躁,太急不可耐,其实一个人真正的成熟是要学会等待。懂得等待的人具有沉稳的秉性,懂得等待的人遇事冷静不冲动行事,懂得等待的人不会为情绪左右。学会等待的人往往会受到命运的垂青,反之,不懂等待的人则被命运捉弄。

一名大四的学生向他理想的一家大企业认真地投递了一份简历。接下来的日子就是等待,这种等待既幸福又痛苦。过了几天,他担心对方没有收到他的简历,就忍不住打了一个电话给人力资源部。人事主管毫不客气地答复他,收没有收到,等他看完简历就知道了。大四学生正要问他什么时候可以看完,对方就啪的一声把电话挂了。又过了一周,大四学生又去了一个电话,这次得到的回复是,已经看了简历,但由于求职的人实在太多,还没有确定最后的结果。尽管这样,他还是松了一口气,至少他们已经看了他的简历。而且接电话的人向他透露,他录取的机会很大,叫他安心等待就可以了。

又是未知的等待。一个月后仍然没有结果。等待的日子太长,因为马上就要毕业了,他放弃了。他不得不屈就一家一般的公司。然而就在毕业典礼的那一天,那家大公司给他打来电话,他们说,他被录取了。可是已经太迟,他已经与现在的公司签了法定协议书。

结果往往是这样,在你耐心等待的时候总是遥遥无期,当你放弃的时候,它却从天而降。

等待是人生必修的一门课,你必须下工夫把这门课学好,学会了等待,你的为人处世、意志、心胸都会达到一个较高的层次。学会等待,并不一定就能够成功,但是学会等待就等于拥有了登上顶峰的奠基石。学会等待,才能走向成熟,才能拥抱成功。

但是,等待不是无所事事,等待不是空想其成,等待不是不思进取。等待是一种积累,是一种准备,等待是为了更好地抓住机遇,如

果只知道一味的等待,机遇来了也不去抓住,那么你的等待就是徒劳的,是可耻的。

一位神仙告诉一个年轻人,他将要有机会得到很大一笔财富,在社会上获得卓越的地位,并且娶到一个漂亮的妻子。

年轻人信以为真,放弃了所有的努力,开始等待神仙给他的承诺。

可是这个年轻人终其一生也没有等到这个承诺的实现,他始终一无所有。

当这个人死后,就去质问神仙:“你为什么要骗我?你说给我一切,可我等了一辈子却什么也没有等到。”

神仙回答他:“我只承诺过要给你机会得到财富,一个受人尊重的社会地位和一个漂亮的妻子,可是由于你的等待,你让这些机会从你身边溜走了。”

命运的转折,理想的实现,都离不开机遇。机遇是以能力为前提的,一个麻木迟钝、优柔寡断的人,怎么能在瞬息之间做出影响他一生的决定?一个缺乏对时代和社会的认知,对事物发展规律缺乏了解的人,又凭借什么去判断这是不是机遇?一个缺乏胆魄果敢、远见卓识的人,就算抓住了机遇,又能有什么样的作为?机遇不是等来的,机遇需要在等待中准备,时刻准备着,你才能够抓住机遇。

没有风雨的洗礼就不会有绚丽的彩虹。我们应该做的就是,一步一步脚踏实地,一点一滴努力累积,只有这样我们才可以在机遇突然来临的时候牢牢地抓住它。

045

创新是一种更高层次的能力

21 世纪的人才最重要的素质是创新能力。邓小平同志提出：“创新是一个民族进步的灵魂，是国家兴旺发达的不竭动力。”

人最可贵的就是具备创造性，人类依靠神奇的创造性改变了世界甚至宇宙，人类的创造性使我们的生活丰富多彩，而且越来越便利。所以，创造力是人类最珍贵的财富，如果你有这种能力，就能把握生活的最佳时机，从而缔造伟大的奇迹。

什么是创新？创新是以非习惯的方式思考问题的能力，看到与别人相同的东西，却能别出心裁，想出别人所想不到的或者以前从来没有过的。第一个敢吃螃蟹的人之所以伟大，是因为他让我们知道了，这个世界上还有螃蟹这一道美味佳肴。一个人总要生活在一定的社会群体之中，当他的某些想法和行为，违背了这个群体的习惯性思维和期望的时候，总要招来非议或者否定。但是，唯有突破了传统观念的束缚，才会有创新，有了创新，我们才会超越现实，逐步走向理想的世界。

一个风雨交加的日子，一个乞丐到一户大财主家里去讨饭。

乞丐实在是饿了，要不然也不愿意去财主家讨饭，宁愿去穷人家讨几口粥喝。

乞丐敲了敲门，还没有说话，一个佣人就大声呵斥道：“滚开！不要来打搅我们。”

要是以往乞丐肯定会知趣地离开，但今天没有，今天一定要讨到吃的，况且外面下那么大的雨，讨不到吃的，避避雨也好。于是，乞

丐说：“只要让我进去，在你们的火炉边烤干衣服就行了。”

佣人认为这不需要花费什么，就让他进去了。

衣服烤得差不多了，这时，乞丐说：“请给我一个小锅，我想煮点石头汤喝。”

“石头汤？”佣人惊讶地睁大了眼睛，还从来没见过人煮过石头汤呢。佣人想了想觉得这也不需要花费什么，也想看看乞丐怎么能用石头做成汤，于是就给了乞丐一口锅。

乞丐到路上拣了块石头洗净后放在锅里煮。“可是，做汤总得放点盐吧。”乞丐说。

于是佣人给了他一些盐，后来又给了些吃剩的豌豆、薄荷、香菜。最后，又把能够收拾到的砧板上的碎肉沫也给了乞丐。

汤煮好了，乞丐把石头捞出来扔掉，把一锅鲜美的肉汤喝了。

这时候，佣人才知道自己受骗了，大发雷霆，但乞丐抹了抹嘴，三十六计走为上计了。

看到这里。我们不得不为乞丐的聪明才智所折服。石头汤是一个从来没有见过的东西，就是这个东西把佣人迷惑了，最后一步步走入乞丐设计好的圈套。试想一下，如果这个乞丐不懂创新，仍旧按照以前的做法说“行行好吧，请给我一锅肉汤”，会得到什么结果呢？

创新不需要天才。创新只在于找出新的改进方法。任何事情的成功，都是因为能找出把事情做得更好的办法。我们都知道可口可乐这种饮料，它在风靡全世界之前是没有的，它的配制秘方现在仍无法得知。它的创始人以前是一位店员，有一名医生给了他这个秘方，由此这位年轻店员花掉了500美元，这是他当时的全部积蓄。这个奇妙配方将创造多大的奇迹，年轻的店员当时也没有太多把握。但有一点可以肯定，用这种秘方配制出来的饮料是以前从来没有的。后来，店员遇到了一位年轻美丽的姑娘，他请她品尝了铜壶中的

饮料，姑娘赞不绝口，再后来，这位姑娘成了年轻店员的妻子。再后来，他们一起用那位医生的配方生产饮料，创造了巨大的财富。我们再来看看《读者文摘》发迹的故事。

20 世纪 20 年代，那时候还没有出现过一本文摘类的杂志。

这天华莱士突发奇想：“人们每天都在为选什么样的文章看而发愁，他们没有时间和精力去判断哪些文章是好文章哪些文章是不好的文章，那么如果我把文章选好再给他们看，他们一定会接受的。”说干就干，华莱士找出堆积在书房里的旧杂志，把这些杂志上最经典的文章摘录下来，然后分门别类，做成了一本与众不同的杂志样本。

华莱士为自己的创举感到骄傲，于是他把样本取名为《读者文摘》，寄给了一个规模较大的出版商。寄给出版商有两个目的，一是通过这个样本以达到出版商雇用他当编辑的目的；二是想要出版商投资创办这本杂志。

一周后，出版商打电话给他，说：“这是不可能的事情，没有谁会看这样的杂志，就好像没有人会吃别人嚼过的馍一样。”华莱士被拒绝了。

但华莱士坚持他的创新，并没有放弃。在进退维谷时，他的夫人莱拉鼓励和帮助了他。莱拉也认为这是一个非常好的创意，是一本与众不同的杂志，可以为忙碌的人们节约很多时间。于是，他们在婚礼前，从邮局寄出数以千计的征订单。当他俩度完蜜月回来时，已有 1500 个订户了。就这样，《读者文摘》正式诞生了。

在华莱士的出版生涯中，莱拉既是他的生活伴侣，又是其事业的支持者和推动者，她对《读者文摘》的影响不亚于其夫。华莱士夫妇同名列为《读者文摘》的创办人。

1981 年，华莱士病逝，但他创刊的《读者文摘》在世界浩如烟海的杂志刊物中，以 16 种文字出版发行，年销量三千多万本，读者

达一亿。

有时候,就是那么一个小小的创新就会为人类创造意想不到的财富。

创新是可贵的,创新是一个民族进步的灵魂。适者生存,创新是生存发展之道,不创新就要落后,一落后就要挨打。

当然,创新也是需要智慧和勇气的,好的传统我们当然坚守,遗留的弊病要抛弃。

那么,我们应该怎样培养自己的创新能力呢?

要培养自己的好奇心

这是创新的驱动力。好奇心对原始创新是至关重要的,原始创新不是事先能够预料的,往往是在好奇心的推动下,最后才得出来的。

量子论的创始人普朗克回忆说,他在上小学时,他的老师这样说:“想象一下,一个工人举起一块重石头,把它放在房顶,若干年以后,一个人走在房子下面,房子塌了,石头突然掉下来砸在他身上,这说明这个能量并没有消失。”这样一说,学生们哄堂大笑,普朗克却像被雷击了一下,他一下子产生了一种强烈的好奇心,原来我们周围的世界有这么多道理在里面,而这个道理支配着所有事情的行为和结果,于是他很想去搞清楚这些道理。这促使他选择了物理专业,并且终身献身于物理。

培养自己的直觉和洞察力

杨振宁教授曾这样回忆他是如何懂得了科学的直觉和洞察力的:“到了芝加哥大学,老师泰勒开了一门课,泰勒非常之忙,所以他通常不备课,讲课有时就会误入歧途。我那时已经有相当多的知识,所以当他误入歧途时,我知道他就要出问题了,这对于我有很大的

启发。因为当他发现自己要出错的时候,他一定要想办法赶快弥补,当他想办法弥补时,思想就像天线一样向各个方向探索,看到底是什么地方走错了。那么,在这关口,如果你对这个问题很了解的话,你就可以看出来他在物理学上的想法:他注意什么,不注意什么;哪些真正是他觉得值得注意的,哪些只是雕虫小技,是不重要的。通过这点我也学到了很重要的东西,在这方面我受到了很大的启发。”

一定要集中注意力

注意力决定思维的深度。创新能力必须具备的一个要素是勤奋工作和集中注意力。勤奋是一个人创造性工作的前提,不勤奋的人什么事也做不好。勤奋必须以能集中注意力为前提。注意力集中的程度决定着思维的深度和广度。在科学研究上有重大创新的人,他们思维的广度和深度都超过常人,常人想不到的东西,他们却能创新。爱因斯坦特别能集中注意力。华罗庚也说:“天才比常人能更高度地集中注意力。能长时间集中注意力勤奋工作的人,才可能成为天才。”华罗庚自己本身就是这样的天才。事实上,华罗庚的成功不仅是由于他有超常的毅力、耐性和不计代价的投入,更重要的是他具有长时间地高度集中注意力的能力。

016

看清事物的本质,不要被假象迷惑

古时候有一个精明的商人要买一头驴。

一个卖主殷勤地向商人推荐一头好吃懒做的驴,这头驴没有一个人愿意买。卖主指着那头驴说:“那是本店最勤快的驴,你看,它不停地在拉磨。”

商人看了看,那头驴果真在拉磨,似乎很卖力的样子。但商人并没有马上答应下来要买这头驴,商人说要牵回去试用一天。卖主为了早日把这头驴卖掉,答应了商人的要求。于是商人付了押金把驴牵回家了。

商人为试试这头驴到底好不好,就把它带去和自己饲养的一群驴放在一起。结果,商人发现,这头驴不理睬其他的驴,而是和一头最好吃懒做的驴做朋友。

商人认清了这头驴好吃懒做的本质,马上把驴送回给卖主。后来他发现,以前看到的那头驴在拉磨的情形是卖主故意设计的,而磨也是假的。

商人没有被表面现象所迷惑,为自己挽回了损失。

在中学的时候,哲学课本上就教我们要看清事物的本质,不要被表面现象所迷惑。什么是表象?表象就是物体的表面现象,属于物体的物质结构。什么是本质?本质就是事物的本来面目,属于物体的反物质结构,比如人的七窍、毛发、四肢、骨骼、五脏六腑等就是生命体的表象,而思维、意识、心灵、灵魂等就是生命体的本质。再比如地球的山川、河流、动物、植物、气象等是地球的表象,而导致这些表象出现的规律等就是地球的本质。

表象和本质是事物的两个方面,它们是相互统一又相互矛盾的,当它们相统一的时候,事物的表象可以真实地反映事物的本质,当它们不统一的时候,事物的表现就会掩盖甚至曲解事物的本质,所以我们要透过事物的表象认识事物的本质。我们常常说“这只是表象而已,事情的本质在于……”,或者说“不要被表象所蒙蔽,要看到事物的本质”;在更多的时候,则省去前面关于表象的叙述,单只说“本质在于……”。可见,我们都希望自己能够具备看清事物本质的能力。

现实生活中有很多表面现象需要我们细心去发觉,如果你一味

地只看表面,那么即使机会站在你的面前你也无法发觉。一个穿戴极其普通的老人去住酒店,客房爆满,一位员工并没有以貌取人,而是将其妥善安置在值班室里,因为不是正式客房,所以不收费,但老人同样受到很好服务及人性化关怀。于是这位老人投资了一家酒店让这位员工管理,这就是著名的希尔顿大酒店创始人的故事,希尔顿大酒店如今成了全球著名的连锁店。试想一下,如果当时那位员工只看到了老人穿着的朴素,就不耐烦地把他打发走,那么现在还会有希尔顿大酒店吗?

越来越多的企业在招聘新人的时候,都会考察应试者分辨事物真伪的能力,看你能不能够看清事物的本质,不被表面现象所迷惑。

一家信息企业招聘软件开发工程师,为考察应聘者的观察能力,公司老总乔装成一名老人在面试现场打扫卫生。结果,前来面试的人大多都对公司老总看都不看一下,认为他只不过是一个扫地的有什么好看的。只有一个人非常尊重老人,对老人微笑,问好,并帮助老人打扫卫生。结果,只有这一个人被录取了。

可见,看清事物的本质多么重要。

在对待事物表面现象的问题上,我们常常犯的一个错误就是跟风,赶潮流,常常会出现一窝蜂疯狂追逐某一事物的现象,而全然不顾前因后果,只是看见很多人都这么做,认为自己这样做也没有什么坏处。比如超女现象,一个李宇春一夜成名,于是千万个超级女生放弃自己的学业报名参加比赛,也不管自己到底适合不适合,有没有能力走这条道路。结果很多人失望而归,赔了夫人又折兵,得不偿失。

前一阵子,土家掉渣饼火遍京城。起初,土家掉渣饼以油而不腻、口感柔和、入口既融、鲜美可口而受到顾客的欢迎。于是,很多投

机商只看到有利可图这一个表面现象就纷纷加盟。极低的加盟门槛在短期内“加热”了掉渣饼,使之迅速闻名遐迩。然而,让加盟者料想不到的是,曾经风靡一时的土家掉渣烧饼进京不到半年时间就“夭折”了。据悉,京城五百余家大大小小的掉渣饼商铺,纷纷降价出售,转让门面,更多的则是关门大吉。在和平西街一家掉渣饼店铺,大大的“掉渣饼”招牌旁边同时悬挂着大大的“转让”招牌。与这家店铺命运相同,很多曾创造过“日售千饼”神话的掉渣饼铺子都遭遇到了倒闭前的“寒冷”。目前,除了一些小摊位仍在支撑外,一些位于地铁站附近的抢手摊位都已撤消了掉渣饼的招牌,改做其他生意。也有一些商铺采取了降价促销的手段,原先2~3元一张的掉渣饼,现在一下跌到了5元3张的“打包”价格。

很多商家损失惨重,原因在于他们急功近利,没有看清事物的本质,没有看出土家掉渣烧饼在发展中存在很多问题。比如,加盟门槛太低,缺乏统一管理,导致跟风现象严重,店面数量过多且良莠不齐,造成了行业的无序状态;掉渣饼行业没有实行有效的“自救”致使市场瞬间膨胀,早期正规经营、严格加盟的企业被大量的小店冲击;掉渣饼目前的加盟连锁方式还处于非常幼稚的阶段,没有严格的调控体系和新的管理机制,这种模式难以面对市场的严峻考验;消费者对掉渣饼的新鲜感逐渐丧失,由于缺乏核心的竞争技术,口味上没有创新和突破,因而无法刺激消费者的食欲和购买欲。这些才是掉渣儿饼火热背后的本质。

所以,我们无论在以后的学习、工作、生活上,都一定要看清事物的本质,不被假象所迷惑,这样你才不会吃大亏。

清朝大才子纪晓岚临危不乱，处变不惊。有一年夏天，宫廷里新进了不少扇子。按照当时的习俗，儒雅的人会在自己的扇面上题一些字画。于是，乾隆把自己最喜欢的一把扇子交给纪晓岚，让他把唐代诗人王之涣的一首诗《凉州词》题写上去。

不知道什么原因，纪晓岚在题字的时候不小心把“黄河远上白云间”的“间”字给漏掉了。乾隆皇帝看了，大为不快，把扇子丢给纪晓岚，说他有欺君之罪。纪晓岚拾起乾隆皇帝丢回的扇子，一看，才知漏写了一个字。但他并没有像其他人那样马上惊慌失措，跪地求饶，而是脑筋一转，不动声色地对乾隆皇帝说：“启禀殿下，这不是诗，而是一首词。”

“明明是一首诗怎么是一首词？”乾隆稍带怒气，不解地问道。

纪晓岚不慌不忙地说：“皇上息怒，且让微臣念给皇上听。”

接着纪晓岚念出来的句子是：“黄河远上，白云一片，孤城万仞山。羌笛何须怨，杨柳春风不度玉门关。”经过纪晓岚这么一断句，一首《凉州词》果然由诗变成了词，而且意思完全未变。乾隆皇帝听后哈哈大笑，连连夸赞纪晓岚机敏过人，临危不乱，没有治他欺君之罪。

在上面的故事中，纪晓岚临危不乱，从容面对，最终化尴尬为诙谐，变窘迫为笑话。

莎士比亚曾说：“人的才华智慧如果无法运用在最需要的时候，便和庸碌平凡没有差别。造物者是一个精于计算的女神，它给予世

人的每一分才智,都要受赐的人善加利用。”当你遇到突发事件时,是以情绪反应来解决问题,还是先冷静下来,把问题弄清楚后,再一一解决呢?

生活中我们不可避免地会遇到一些突发事件,当你遇到紧急的事情时,是否也能像故事中的纪晓岚一样,保持临危不乱的态度,随机应变呢?我们大多数人都做不到这一点,即使是芝麻大点的小事,也慌慌张张、冒冒失失,就像天要塌下来似的。其实完全没有必要这样,任何时候都不能够乱了阵脚,你越紧张就越想不出办法,反而会让问题变得更加复杂,甚至偏离了问题的核心,衍生出更多不必要的麻烦来。面对突如其来的事情,我们要做的第一件事,便是将情绪稳定下来,如此,才能镇定地想出解决的方法。

一名飞行员准备试飞新出厂的飞机。飞行员驾机开始滑向跑道,当飞机加速至每小时 280 公里,在跑道上快速滑行到 1800 米时,他收起飞机的前轮,正打算脱离地面,突然,飞行员发现一只大鸟朝机头迎面飞来,只听“轰”地一声响,飞机开始摆动,发动机发出异常声音。

直觉告诉飞行员,飞机和大鸟撞上了,在这万分紧急时刻,他没有手忙脚乱,而是迅速地投放减速伞、握住刹车,通过采取一连串的应急措施,飞机终于停在跑道北端约 100 米处。事后,经机务人员检查,飞机进气口黏附大量鸟毛和血迹,发动机压气机叶片已被严重打坏。专家断言,当时如果处置不当,强行起飞,可能造成机毁人亡的严重后果。飞行员的临危不乱避免了一场严重的交通事故。

商场如战场,对于企业而言更要学会临危不乱。一个成功的企业家在面对突然而来的不利于本公司发展的问题时,所采取的措施直接影响着企业今后的发展。比如几年前的三株集团,在面临顾客投诉时,乱了阵脚,匆忙之下直接否认,推卸责任,给消费者留下了

非常恶劣的负面印象,几年后三株集团彻底倒闭。可以想象,一个得不到消费者信任的企业还有什么能力生存下去?而同样的问题在美国强生公司则有截然不同的反映。有消费者在服用强生的止痛药后死亡,经调查,药内含有毒素,怀疑是有人投毒。强生公司的做法不像三株集团那样推卸责任,而是在媒体上发表声明,向受害者道歉并赔偿,同时毅然收回了全球范围内的已经卖出去了药剂,虽然损失达数千万美元,然而他们却以崇高的社会责任感赢得了消费者高度的赞赏,强生品牌更加深入人心。

临危不乱,处变不惊,是一种能力的表现,一种智慧与博学的体现,一种儒雅的大将风度。在任何时候,我们都应该以一种平和的心态来面对各种紧急情况,只有这样,我们才能够找出解决问题的办法,把事情处理得妥当圆满。

一个临危不乱、处变不惊的人会有一个好的心态,在遇到打击时也会勇敢地面对现实,从容不迫地接受一切,而不是要死要活,丧失理智,哭天喊地。

有一个老太太搭船到美国,途中遇到暴风,全船的人惊慌失措,四处逃窜,只有这位老太太非常平静地在祷告,神情十分安详。等到风浪过去,船脱离了险境,有一个人好奇地问老太太,为什么一点都不害怕。

老太太说：“我有两个女儿，大女儿已经被上帝接走，二女儿住在美国。刚才风浪大作时，我就向上帝祷告，如果船被打翻，我就去看大女儿，如果留我性命，我就去看二女儿，不管怎么样我都会去看我的女儿。”

听了老太太的讲述,这个人对老太太处事不惊的勇气深感佩服。

是的,我们要学会临危不乱,处变不惊。要学会镇定,要学会控制自己的情绪,要相信没有什么大不了的事情,任何问题都会得到

解决。一旦你抱着这样的心态去处理事情时,你就会发现天大的事也不过如此,你就会把事情处理得更加圆满。

018 发现问题 解决问题

说起问题我们再也熟悉不过了。我们几乎天天会遇到大大小小的问题,天天与问题打交道。在公司开会的时候,上司常常会问:“有问题吗?”也常常听到同事抱怨的声音:“又遇到问题了。”学生时代有学习的问题,成年后有工作上的问题,家庭中的问题,感情方面的问题,朋友的问题,金钱的问题等。失败者有失败者的问题,成功者也有成功者的问题,这个世界上唯一没有问题的人,就是那些已经升上天堂的人。

面对问题,每个人都有不同的心态,有的人害怕问题,有的人逃避问题,有的人喜欢发现问题,有的人喜欢解决问题。正确对待问题的心态是成功者必备的素质。成功者与失败者之间的主要差别之一,就在于他们解决和处理问题的能力。

首先,我们应该要学会发现问题,发现问题比解决问题更重要,发现问题是一种创新,而解决问题只不过是一种执行力。发现问题也是一种能力,是指从外界众多的信息源中,发现自己所需要的、有价值的问题信息的能力。

有一句话在军营里非常流行,“成绩不说跑不了,问题不说不得了”。这句话显示出发现问题的重要性,实际上,要看出和说出问题,并不是一件容易的事。能够及时发现问题、勇于揭露问题,也是很大的成绩。因为有了发现问题的能力,才能有不断改进工作的基础;有了揭露问题的勇气,才能有不断前进的动力。

有一位妈妈和孩子一起去买东西。在给孩子买文具盒的时候，孩子悄悄地对妈妈说：“妈妈，不要买这里的文具盒，我看见那边的文具盒比这里便宜一块钱，而且样子一模一样。”原以为会得到妈妈的表扬，哪知妈妈呵斥她说：“小孩子家家，心里老想着钱的事，长大了还了得。”妈妈的训斥严重挫伤了孩子自主发现问题的积极性，以后再遇到这样的事情，孩子就闭口不说了。

显然,在上面的事例中,妈妈教导孩子的方法是错误的。谁说孩子就不能够想钱的事情了?孩子发现两种同样的商品存在着价格的差异正显示出了孩子观察事物的细心以及发现问题的能力,作为家长应该引导和鼓励。

爱因斯坦说：“提出一个问题往往比解决一个问题更重要，因为解决问题也许仅是数学上的或实验上的技能而已，而提出新的问题，新的可能性，从新的角度看旧问题，却需要创造性的想象力，而且标志着科学的真正进步。”

以前的观念认为，科学研究是人们针对某一个已有的问题，运用各种科学方法与手段使问题得到解决的过程。这种观念的核心是必须先有问题，换句话说，没有问题就不研究了。这话听起来未免有点好笑，没有问题难道就不能够发现问题吗？很多事实表明，仅能解决已有的问题是不够的，这样的人只能跟在别人的后面帮助人做研究，而不可能进行独创性地研究，这样的人也永远不会有自己的创造。

X射线的发现可以说明发现问题的重要。美国物理学家古德斯比德和英国物理学家克鲁克斯在做阴极射线的实验时,都曾发现过照相底片有异常的感光现象。古德斯比德在无意中拍摄下了第一张X射线照片,随后认为是一张废纸后扔进了废纸堆中。这两位科学家由于不能从现象中发现问题,或对物理现象“视而不见”,

没有引起足够重视而与伟大的发现无缘。德国物理学家伦琴观察到放置于阴极射线管附近的涂有亚铂氰化钡的硬纸屏上发出了荧光,这一现象引起他的极大关注,从而进行深入研究后发现了X射线。

发现了问题,接下来就是解决问题。也许你可以把自己发现的问题交给别人去解决,但是并不是所有的问题别人都能帮助你解决,如果你一个问题都解决不了,那么你就无法在这个世界上生存。

事实上,一个人解决问题的能力与他一生的成就有着密切关系,你解决问题的能力越强,你的成就就越大;反之,成就就越少。解决问题的能力决定了一个人工作绩效的高低。微软总裁比尔·盖茨就说:“绩效的获得来自于解决问题的能力。”

在面对同一项工作时,解决问题能力强的人所花费的时间和精力要比解决问题能力弱的人少得多;在同一时间内,解决问题能力强的人完成的工作量要比解决问题能力弱的人多得多。在遇到难题时,解决问题能力强的人能够想办法最终突破,而解决问题能力弱的人往往束手无策。

既然解决问题的能力是一种高素质、高层次的能力,那么作为普通员工是不是可以放弃这项能力的培养,而把问题交给自己的上司、企业的管理人员去解决呢?显然这是一个误解,很多基层员工认为,解决问题是高层领导的事,自己只要做好执行工作就行了。事实上,即使基层的员工也不得不解决日常工作中的各种问题。比如,文件的处理、电话的接听、人员的接待、各种方案和书面材料的撰写等。良好的解决问题的能力是当问题接踵而来而且复杂度不断升高时,能够系统地找出问题的成因,对症下药,以最有效率的方式解决问题。

解决问题的能力如此重要,那么我们该怎样提高自己解决问题的能力呢?

积极面对问题,主动承担责任

不要害怕问题，不要有如果问题解决不了会很丢脸的心态，提高自己解决问题的能力的秘诀是尽量多地承担工作，并真正投入其中，坚持不懈，迫使自己的能力得以提高。问题接触得越多，解决问题的能力就越强。

认真做好一件事

知道如何做好一件事，比对很多事情都懂一点皮毛要强得多。一位企业家在一所高校演讲时，对同学们说：“比其他事情更重要的是，你们需要知道怎样将一件事情做好；与其他有能力做这件事的人相比，如果你能做得更好，那么，你就永远不会失业。”每一件事情的完成，哪怕是极小的事情，都有助于你提高解决问题的能力。

用目标来激励自己

如果你有目标,比如你想要做什么,你就一定会朝着这个方向努力,即使你遇到的问题很多,你也不会放弃。反之,如果你没有目标,一遇到困难就会退缩下来。我们可以把大目标分成若干个小目标,并启发自己为了这个目标而努力。每一个人在潜意识里都会有自我实现的愿望,为自己树立一个工作目标是发挥自己潜能、提升自己工作能力的重要途径。

培养正确的思维方式

每个人都有自己固有的思维方式,这种思维方式在工作中的应用直接影响到解决问题的效果。建立合理的思维方式是提高解决问题能力所必需的。不要拘泥于以往的思维,要有创造性思维,这样你才会比别人看得更清楚。

要经常思考 脑子不能够懒惰

解决问题能力比较强的人都特别善于思考。思考是成长的唯一

方法,思考是人类作为高级动物的特征。优秀的人经常面对问题去思考,在思考中得到成长,在思考中找到工作的方法,在思考中领悟工作的快乐,解决问题的能力也在思考中得到进一步的提升。

当然,提高自己解决问题能力的方法还有很多,我们可以在实践中摸索,重要的是我们要有这个意识,要多动脑多动手,把事情办得漂漂亮亮。

发现问题与解决问题是相互统一的,不能够只发现问题而不去解决问题,也不够只解决问题而不去发现问题,既能够发现问题又能够解决问题才是我们真正追求的。

019 适应新环境 适者生存

达尔文的一句经典名言就是:“适者生存。”地球上任何物种如果适应不了它所生存的环境,那么它只有面临被淘汰的命运。侏罗纪时代,曾经的恐龙是那么的强大,可是由于适应不了气候的巨变,于是都灭绝了。对于人类而言,如果没有一定的适应能力,伴随着你的只有毁灭、失败和痛苦。

有一个实验是这样的:科学家们将一只小猫先放进一间背景全是竖线条的生活空间里,让它自由自在地生活了一段时间,然后又将它放入一间背景全是横线条的生活空间里,结果这只小猫却东倒西歪,最后晕死过去。

其实,人和动物一样,当我们进入一个新的、陌生的环境时,如果不能调整好我们的心态,就会产生不适应心理,轻者感到心慌、焦虑,重者身体出现不舒服,如头痛、呕吐、出冷汗等。

心理适应能力强的人,在碰到各种紧急、复杂、令人恐惧或危险

的事物时,仍能安然处之,发挥甚至是超常发挥出自己原有的能力和水平。而心理适应能力较差的人,一旦遭遇到自己先前未经历过的情况,往往会惊慌失措,紧张万分而不知所措,其行为大为失常,导致许多事情的失败。

刚刚毕业走向社会的小武最近苦恼不已，和很多职场新人一样，他感受最为深切的是对新环境的诸多不适应：心理上的不适应、生活上的不适应、工作上的不适应、人际关系上的不适应、知识技能上的不适应等。原先对工作的热情逐渐冷却下来，他开始怀念起大学时光来，那是一段多么美好的时光，可是一旦回到现实中来，小武又陷入了苦恼之中。假如你是小武，又该怎么办呢？

每一个人对于环境的改变都需要一个适应过程,小武在学校单纯的环境里呆了十几年,突然间来到人际关系复杂的社会,产生诸多不适应也是正常的。关键是我们应该如何面对这样一个陌生的环境,是逃避呢,还是正视?或者是更加积极地去适应?当一个人面对强大的环境时,改变不了环境,只好改变自己。作为公司里的一个新人,不可能要求你的老板或者同事来适应你,你只有去适应他们,适应这个公司,这样你才会有所发展。

下面就教你几招如何适应新环境的方法：

要做好心理上的调整

对新环境的不适应,集中表现为心理上的不适应。很多刚刚跨入社会的职场新人都特别怀念大学时代,每当想起和老师、同学们在一起的日子,随心所欲、谈笑风生,何等快乐,而今面对的却是一张张陌生的面孔,心里常常会有说不出的别扭。过去经济上靠父母资助、生活上有学校管理、学业上有老师指导,而今一切要靠自理、自立,怎么样也觉得不习惯;尤其是下班以后,独自一个人回到空荡

荡的家,心里倍感孤独。

要主动调整生活节奏

以前在大学的时候,生活节奏比较简单,过着三点一线的生活,也比较自由,经常是早上想什么时候起就什么时候起,有时候逃课也没人管。上班了就不同了,如果迟到就会扣工资,还要受批评,严重的还要被开除;你也许要经常出差,到处奔波;你也许要经常和客户打交道等。职场上的生活节奏复杂得多,所以,要学会及时调整。

转变你的角色

进入社会后,你就不是一个学生了,不要再以学生自居。进入新单位后,首先应该认清自己在工作环境中所承担的工作角色以及这个角色的性质、职责范围,弄清楚工作关系中上级赋予自己的职权和自己承担的义务。只有这样,才能尽心尽力地扮演好自己的角色。而那些角色意识淡漠的人往往不知道自己在单位里该干什么,自己做的事情推给老板做,自己不该做主的事情却擅自做主,结果弄得里外不是人。

熟悉公司的环境,了解公司的文化

进入一个公司应该首先熟悉公司的大环境,了解公司的各项规章制度,别等自己犯了规后才去了解。每个公司都有不成文的规则,了解并顺从这些规则,有助你融入这个大环境,别企图打破它。

迅速进入工作状态,创造成绩

别奢望公司会花很长的时间对你进行培训。每个老板都希望新人迅速做出成绩来。你必须自学。为了加快学习的速度,你可能需要加班,甚至把工作带回家里去完成。

学会与他人合作,向你的同事寻求帮助

能与人默契合作是一项本事,有的人天生具有这个本事,而大

多数人需要后天的不断学习才能做到。请求同事的帮助可以加深你和同事的感情,但是别重复问同一个问题,也不要拿无数问题麻烦同一个人。

从细节上注意自己

比如,别有事没事找人瞎聊。大家知道,每个公司都有一些爱道人长短的人,他们爱加盐加醋。你稍微不小心,你说的话就会被传到上司的耳中。所以,一定要管好自己的嘴巴,穿着得宜。“人靠衣装”这句话永远是对的。穿得光鲜一点,自己也会倍觉自信。不要上班的时候做自己的私事,包括吃零食、打私人电话、看小说、听音乐等。

020

学会推销自己

一个年轻人在网上看到一个适合自己的工作。年轻人把简历发过去,下午就收到了面试通知,公司让他第二天早上八点去面试。

第二天早上 8:00,年轻人赶到面试地点,却沮丧地发现前面已有 35 个求职者了,他排在第 36 位。可见,这份工作是多么炙手可热,那么多的人都抢着要这份工作。年轻人想:“如果我就这么等下去,说不定轮到我之前老板早已经确定人选了。”于是,他急中生智,拿出一张纸,在上面写了些字,恭敬地对工作人员说:“不好意思,麻烦你马上把这张纸条交给你的老板,这非常重要。”

工作人员把纸条交给老板,老板一看,笑了,只见纸条上写着:“考官大人,我排在队伍的第 36 位,在您看到我之前,请不要做决定。”因为这句话,老板对这个年轻的印象非常深刻,觉得他是一个很会推销自己的人,再加之招聘的岗位就是销售员,于是,这个年轻

人被公司高薪聘用。

这个故事告诉我们,成功需要推销自己。

在现实生活中,我们常常会看到这样的现象,有些人才华横溢,但是找不到理想的工作;有些人工作勤勤恳恳,颇有成效,但得不到上司的赏识。于是他们开始叹世道的不公,叹英雄无用武之地,其实并不是他们没有能力,而是他们不会推销自己,从而埋没了自己的才能。

在现代社会中,推销自己真的很重要,人人都是推销员。不论你从事何种职业,你同时也是一位推销自己的推销员,你随时都在向别人推销你的观点和意见,其主要目的就是使别人认同你、接受你、欣赏你。推销自己,说得再简单一些就是展示自己,这和吹嘘自己是完全不同的。你的言谈举止、社交礼节、学识修养的展示,不仅使别人对你的言行产生一定的印象,也使你能更有效地改进自己,顺应社会。

推销自己与我们的生活紧密相连,你会发现,生活中的每一个环节,都需要发挥推销的功能。例如,向恋人推销自己的感情,向老板推销提案,向出版社推销自己的作品等。在生活中,我们每天都面临着推销自己的学问。当你学会了推销自己,你几乎也就可以推销其他任何值得拥有的东西。在工作中,我们需要向领导推销自己的能力,展示自己的才华,只有成功地把自己展示给领导,让领导发现你的能力,才有机会被提拔、重用。

推销自己,在我国古代就早开先河。

东方朔就是一名善于推销自己的人。

他刚入长安时,向汉武帝上书,就用了三千片木牍,公车令派两个人去抬才勉强能抬起来。汉武帝用了两个月才把它读完。东方朔在奏章中一点也不忌讳地说了自己一大堆优点,称自己是个不可多得的人才。皇帝看完他的奏章,心动不已,但怀疑他是在夸夸其谈,

所以没有马上重用。

东方朔并没有灰心，而是另辟蹊径向皇帝推销自己。当时，与东方朔并列为郎的侍臣中，有不少是侏儒，东方朔就吓唬他们，说皇帝嫌他们没用，要全部杀死他们。侏儒们吓坏了，禀告皇帝，皇帝便质问东方朔为何要吓唬他们。

东方朔见机会来了，就说：“那些侏儒不过三尺，俸禄是一口袋米，二百四十个铜钱，我东方朔身長九尺有余，俸禄也是一口袋米，二百四十个铜钱，侏儒饱得要死，我却饿得要死。陛下要觉得我有用，请在待遇上有所差别；如果不想用我，可罢免我，那我也用不着在长安城要饭吃了。”

皇帝听了大笑，决定马上提高他的待遇。东方朔之所以一直是皇上面前的红人，靠的就是他的自我推销的艺术。

除了东方朔，春秋时期，曹刿也因为勇于推销自己，为我们留下了“长勺之战”以弱胜强的不朽战例。还有战国时期的毛遂自荐，传为千古佳话。

然而，历史走到了今天，我们反而不敢推销自己了。很多人，他们怕丢面子，不好意思，每当谈到自己的时候，总是忸忸怩怩、羞羞答答，敢想而不敢说，甚至连想都不敢想，因为怕有人说他狂妄自大，骄傲自满。另外有一些人，自视清高，信奉什么“酒香不怕巷子深”的教条，以为自己是金子就一定会发光，但却忘了世界上“千里马常有，而伯乐不常有”。

其实完全没有必要这样，推销自己是时代发展的需要。如果在推销自己时，做到实事求是，不卖弄也不夸张，恰如其分，谁会说你狂妄自大呢？即使你是千里马，如果你不跑上几圈，谁能知道你是千里马呢？成功学家卡耐基说：“不要怕推销自己，只要你认为自己有才华，你就有资格认为自己能担任这个或那个职务。”是的，卡耐基说得非常准确，只要你能正确地认识自己的才华，你就有资格向社

会推销自己。只有勇于推销自己,才能为自己创造实现自己理想和人生价值的机会,才能为社会做出更多的贡献。

也有的人会说,我是想推销自己,可是我却不知道如何推销自己。下面教你几招推销自己的方法:

列出优点

先列出你的各种资本,即你的优点。要问你自己:“我有哪些优点?”在分析自己的优点时,要实事求是,不要夸张,也不要有所保留。

编成短文

用自己的口气把你的优点写下来,把它编成一篇短文。然后把这篇短文念一遍,要念得滚瓜烂熟才好。这时不要想别人,只想自己,因为你是对你自己说的。

大声练习

每天至少大声说一遍,如果能在镜子前面练习更好。要全神贯注地说,要慷慨激昂地说,直到热血沸腾、精神百倍为止。

默读几次

每天要默读好几次这篇短文,需要鼓起勇气做什么时,更要读一次。请随身携带,以便必要时马上派上用场。

找准对象

推销之前,找准对象,不可对牛弹琴。就拿感情来说吧,不管你多爱这个人,付出多少,如果他是个根本无法接受你的感情的人,推销也是没有用的。对老板也一样,如果你的老板就是不让你出头,表现再好,也只是白费力气罢了。

展示自己

推销自己不是吹捧自己,也不是故意的阿谀奉承,拍领导的马

屁,而是展示真实的自我,给自己的才能找到一个适当的表现机会。当你能够成功地推销自己的时候,你会发现,你一直在追求、在渴望的东西就会不期而至。

总之,推销自己是一种才华,也是一种艺术,需要我们在实践中不断探索、总结。

懂得推销自己,善于推销自己是我们必须掌握的一项生活技能。一个能成功地向自己心爱的女孩推销自己心意的男孩就具备了赢得这个女孩芳心的基本条件;一个可以成功地向别人推销自己的人也就具备了成功的基本条件。人生需要推销,推销自己无处不在。推销自己已成为一种必需,已成为人生的一门必修课,无论是为了实现自己的人生价值,还是为了为社会多做贡献,都应该做到勇于推销自己,善于推销自己。

021

不怕失败,勇于挑战自我

电视剧《大长今》讲述了这样一个故事:作为一个被视为贱民的小女孩,长今一进宫就受到小宫女们的歧视,接下来伴随着她的就是一连串的挑战。

首先是小宫女们不准长今和她们睡同一个屋子,长今只好和连生在外面游荡。长今记起母亲对她说退膳间藏有母亲的饮食札记,就鼓起勇气和连生潜入退膳间,不料不小心打翻了皇上的夜宵驼酪粥。长今因此而受到训育尚宫的惩罚,并取消她的考试资格,在长今的苦苦哀求下,训育尚宫才勉强同意让长今参加考试,但同时却给出了一个苛刻的条件:必须端起装满水的铜碗站着直到其他小宫女考试结束以后才可以放下。

长今毅然地接受了这个挑战,从晚上站到早上,实在忍不住了,就哭了起来,但她并没有放弃,后来终于感动了提调尚宫和训育尚宫,让她参加了考试。这是长今小时候遇到的最严峻的一次挑战,在长今长大后,尤其是身份暴露后,各种各样的挑战更是接踵而至,最严重的一次是挑战太后娘娘,那一次是用她的性命做赌注。在是否取消功臣田的问题上,太后娘娘与皇上发生了冲突,太后娘娘听信谗言,以拒绝接受医官的治疗来威胁皇上改变主意。在皇上将要妥协之际,正在服侍太后娘娘的长今勇敢地向她发出了挑战,同时也向自己发出了挑战:长今给太后娘娘出了一个谜语,如果太后娘娘能正确的猜出谜底,长今的性命就要交给太后娘娘处置;如果答错了,就要接受医官的治疗。几天后,太后娘娘认输了,并不是因为她不知道答案,正确的答案今英已经猜出并经由崔尚宫告诉了她,而是太后娘娘经过一番深思熟虑之后,知道了长今出这道谜语的用意。长今就这样迎接一个又一个挑战,最后成就了她的辉煌人生。

每一个理想的实现都必须经历无数的挫折,每一次挫折都意味着一次严峻的挑战,我们必须面对,我们没有退路,更重要的是,我们必须胜利。一次失败了,再来一次,跌倒了就从原地爬起来,继续面对挑战。只有这样,我们才能最终实现我们的理想。

人生充满了挑战,每一次挑战都是一次机遇,我们要时刻准备着迎接挑战,才不会失去机遇。没有什么不可以战胜的,只要你抱有坚定的信念,永不妥协,永不低头,就会有成功的那一天。纵观历史,每一个有所作为的人都经历过挫折和失败,面对这些挫折和失败,他们的态度是勇敢地去挑战,而不是退缩。改革开放的总设计师邓小平同志,他的一生中经历过三次大起大落,每一次都是一个严峻的挑战,但他始终保持着乐观的精神,每次都能在逆境中奋起,被国际社会称作“打不倒的小个子”。美国著名作家海明威也曾说过:“人

不是为失败而生。人可以被毁灭，但不可以被打败。”是的，只要有一个信念，有一个坚定的信念支持着，并朝着那个方向努力，成功，就只是时间上的问题了。

一家著名的运动鞋厂派两个正在试用的员工去非洲的某个部落推销他们的新产品。如果这次推销成功，他们就会被正式录用。两个人都接受了这次挑战，因为成为世界上最伟大的推销员是他们共同的理想。

甲来到这里后，看见人们都赤着脚，很是奇怪。他找到一位妇女介绍他们的产品，妇女不屑一顾地说：“真好笑，我们这里从来不穿鞋。别费力气了！”甲听后，非常失望，赶忙打电话给公司总部，说这里的人根本不穿鞋，无法开拓市场。然后，甲就离开了这里。

乙来到这里后，面对同样的问题，但他并没有打退堂鼓，而是接受了这次更加严峻的挑战。乙是这样想的，这里以前没有人穿鞋，并不代表他们以后不穿鞋，如果能说服他们，那么市场将会无法估量。

于是在遭到同样的嘲弄之后，乙对一位妇女说：“你先试试穿上这双鞋，走几步，看看是不是比不穿鞋要舒服一些呢？”

妇女照着他的意思这样做了，感觉确实舒服了很多。

有了这一次成功的尝试后，乙得到总部的支持，在这个地方举行了一次营销活动。他找来两批人，第一批人穿上他们的鞋子，第二批人不穿他们的鞋子，然后两批人进行登山比赛。

结果可想而知，第一批人由于穿了鞋子无所畏惧很快登上了山顶。第二批人由于老是担心脚下的荆棘戳到他们的脚，所以登得很慢。接下来，他们又进行了跑步和竞走比赛，都是穿了鞋子的这一批人取得了胜利。由于事先邀请了媒体来报道，这个地方的人一下子都知道了穿鞋子的好处，从总部运过来的第一批货很快被当地人一抢而空。

甲回到总部后，被公司辞掉，而乙因为不惧挑战，成功地开拓了

新的市场,不但被正式录用了,还破格升了职。

由此可见,挑战并不可怕,可怕的是缺乏挑战的勇气。命运不是天注定的,没有人敢断言你的失败与否,关键是看你是否有足够的勇气去迎接挑战。如果连这点勇气都没有的话,这已经证明了你的失败。

对于挑战者而言,除了要有挑战的勇气外,在面对困难的时候,更应具备必胜的信念,这样,才会有一种精神动力支撑着你去迎取胜利。否则,就像一位带兵打仗的将军,本身不对胜利抱任何希望,还硬着头皮上阵,结果显而易见,可能还未等到双方交兵,便已被对方的气势击溃。

在人生的道路上,总是伴随着荆棘与坎坷,挫折与磨难,困难与迷惑。人可以不相信命运,但必须面对现实。人生就是这样矛盾,为了实现理想与目标而付出了沉重的代价,但收获的成果往往不与之成正比。残酷的事实会在你的心里留下抹不去的阴影,为此,你可能垂头丧气、一蹶不振。但这能证明什么呢?什么也不能,那么,为何不振作精神,潇潇洒洒地去面对,去迎接再一次的挑战呢?

李阳是疯狂英语的创始人,李阳的英语不是说出来的,而是喊出来的。

李阳读大学的时候,英语成绩一塌糊涂,尤其是听力和口语更差。

有一次,李阳被老师叫起来回答一个简单的问题,李阳知道这个问题的答案,可是却说不出。于是他用中文说:“我可以写在纸上再给你看吗?”同学们都哄堂大笑。英语课上说中文是对老师很不礼貌的行为。老师生气地说:“这么简单的句子都说不出,你还是大学生吗?”接着老师又转过身去对同学们说:“如果你们不好好学习口语就像李阳这样。”

“就像李阳这样”，这句话深深地伤害了他。从那时起，他就下定决心，非要把口语练好不可！

于是,他想到了一个法子,每天早晨都坚持到学校后面的小山上去练习口语。他练习的时候,不是说,而是大声地喊出来,更让人不可思议的是,他的嘴里竟然含着石头。李阳是这样认为的,口语不好,主要是两个原因,一是胆子小,不敢说;二是发音不准,说出来别人也听不清楚。喊英语,能练胆子;含石子,能练发音。

就这样,李阳坚持不懈地练他的口语,风雨无阻。遇见熟人,也不怕别人耻笑,即使别人骂他是疯子,他也不在乎。他认定了要这样做。他有必胜的信心。

奇迹出现了,三个月后,李阳不仅能流利地回答出英语老师的问题,甚至还为老师纠正了部分错误的发音。时至今日,“李阳疯狂英语”是英语学习产品当中最响亮的一块牌子。李阳疯狂英语,喊出来的英语。李阳疯狂英语给了无数学子学好英语的希望与信心。

没有什么事情能难倒我们,勇于挑战,李阳为我们树立了很好的榜样。人生的道路上,想成功,就要挑战,就要有勇气去面对身边的每一件事,怀着必胜的信念,哪怕前面困难重重,我们也应该持之以恒,顽强拼搏。即使是失败了,也没有什么好遗憾的,吸取教训,总结经验,从头再来。相信成功一定会属于你!

挑战是一种追求,一种信念,一种无畏,一种越过冷漠荒原后,看到生命绿洲的快乐。因为挑战,任何一条路都有可能;因为挑战,你的潜能会被无限的激发,你会惊喜地发现你会如此的优秀。如果不去挑战,虽然避免了失败,但也失去了成功的机会。跌倒一千次,第一千零一次仍能微笑站起来的人,生活永远难不倒他。也许奔流却掀不起波浪,也许攀援却达不到顶峰,但我们毫无怨言,因为挑战过,人生无悔。

022

行动起来 事情只有做了才会有结果

一个老鼠洞里的老鼠越来越少,老大让一只行动灵巧的小老鼠去看看出了什么事情。

小老鼠慌慌张张地回来报告说:“老大,老大,大事不好,有一只又大又凶的猫出现了,每天都要吃几只老鼠。”

老大于是带领三只最大的老鼠去打猫,一回合还没打完就打败了。老大又带了三只最狡猾的老鼠去骗猫,结果偷鸡不成蚀把米,被猫吃掉了。

老大看着兄弟们一个个死去,急得像热锅上的蚂蚁,左思右想,终于想出一个主意。他召集大家说:“谁能想出一个对付老猫的好办法,我就把老大这个位置传给谁。”

重赏之下必有勇夫,这时有一只灰毛老鼠说:“虽然我们打不过那只猫,但如果给猫带上铃铛,只要猫一动我们就知道了,然后就可以逃跑了。”

老鼠们都觉得这个主意好,老大也认为不错,就把位置传给了这只灰毛老鼠。

过了几天后,老大又听到有老鼠被猫吃掉的消息。

老大心里纳闷,于是找到灰毛老鼠质问:“这是怎么回事?不是说给猫戴上铃铛就没有事情了吗?”

灰毛老鼠支支吾吾地说:“这……这……”

旁边的一只老鼠抢着说:“因为它根本就没有去给猫戴铃铛,它怕被猫吃掉!”

老大听了,觉得受到了侮辱,一气之下把灰毛老鼠咬死了。

这就是空想的下场。明知道不可为的事情,就不要去空想;可以实现的事情,想了就要去做,只想不做,一大堆目标也只不过是目标。你可以界定你的人生目标,认真制定各个时期的目标,但如果你不行动,还是会一事无成。如果你想去国外旅游,于是你制定了一个旅行计划,花了几个月时间阅读能找到的各种材料,订了飞机票,并制定了详细的日程表,标出了要去观光的每一个地点,连每个小时去哪里都定好了。这真是一次完美的计划,可是最后的时刻你却因为怕高,不敢上飞机,而取消了这次旅行。这不是很可笑吗?你花了那么多的心血为的是什么呢?

伟大的计划往往因为不去实践而变成废纸一堆。所以,无论什么事情,如果你确定要做了,就应该马上行动起来,只有做了才会有结果。做,也许会成功,也许会失败,但不做,你就永远不会成功。

古来有论,实干兴邦,空谈误国。世界上有两种人,一是实干家,一是空想家。空想家们善于夸夸其谈、想象丰富、渴望强烈、甚至于设想去做大事情。而实干家则是去做!空想家往往不管怎样努力,都无法让自己去完成那些自己应该完成或是可以完成的事情。但实干家虽然没有空想家那样富丽堂皇的说辞,而总能获得成功。

实干家比空想家更能获得成功，是因为实干家一贯采取持久的、有目的的行动，而空想家很少去着手行动，或是刚开始行动便很快懈怠了。实干家具备有目的地改变生活的能力，他们能够完成非凡的事业，不论是开创一间自己的公司，写作一本书，竞选政府官员，还是参加马拉松比赛，以及其他事业。而与此形成鲜明对比的便是，空想家只会站到一边，仅仅是梦想过这些而已。

空想家往往受到人们的嘲笑,因为他们始终把自己的理想挂在嘴边,但却从不见他们为之奋斗。他们的谈话言辞激烈,谈到理想时热情慷慨,然而,他们却是行动的矮子。空想家是幼稚的,认为以自己头脑中知识可以拯救世界,但是世界却不这么认为,事实一次又一次的证明,空谈者的结果是失败,或是含羞蒙辱。

战国时期,秦国派王龁攻下上党,意欲进攻长平。

赵孝成王听到消息,命令廉颇及部下二十多万大军守住长平。廉颇叫兵士们修筑堡垒,深挖壕沟,跟远来的秦军对峙,准备作长期抵抗的打算。

王龁几次三番向赵军挑战,廉颇说什么也不跟他们交战。秦昭襄王请范雎出主意。范雎说:“要打败赵国,必须先叫赵国把廉颇调回去。”

过了几天,赵孝成王听到左右纷纷议论,说:“秦国就是怕让年轻力强的赵括带兵。廉颇不中用,眼看就快投降啦!”

赵王听信了左右的议论,立刻把赵括找来,问他能不能打退秦军。赵括说:“要是秦国派白起来,我还得考虑如何对付。如今来的是王龁,打败他不在话下。”

赵王听了很高兴,就拜赵括为大将,去接替廉颇。

蔺相如对赵王说:“赵括只懂得读父亲的兵书,不会临阵应变,不能派他做大将。”可是赵王根本听不进去蔺相如的劝告。

赵括的母亲也请求赵王别派他儿子去。赵母说:“他父亲临终的时候再三嘱咐我说,‘赵括这孩子视战争如儿戏,谈起兵法来,就眼空四海,目中无人。将来大王不用他还好,如果用他为大将的话,只怕赵军会断送在他手里。’所以我请求大王千万别让他当大将。”

可是,赵王一意孤行。仍然让赵括带领 20 万大军去接替廉颇。

那边范雎得到赵括替换廉颇的消息,知道自己的反间计成功,就秘密派白起为上将军,去指挥秦军。白起一到长平,布置好埋伏,故意打了几场败仗。赵括不知是计,拼命追赶。白起把赵军引到预先埋伏好的地区,派出精兵 25000 人,切断赵军的后路;另派 5000 骑兵,直冲赵军大营,把 40 万赵军切成两段。

赵括的军队,内无粮草,外无救兵,兵士们都叫苦连天,无心作战。赵括带兵想冲出重围,秦军万箭齐发,把赵括射死了。40 万赵军,就在纸上谈兵的主帅赵括手里全军覆没了。

第三辑

身怀『独门暗器』，又会逢场作『细』

细节决定成败，千里之堤，溃于蚁穴，千万不要忽略生活中的小事，有时候它会导致你功败垂成。



古人非常重视写字,往高处说就是书法。大书法家王羲之对自己的儿子王献之在书法方面的要求异常严格,称如果写不好字就不准他上学。

王献之心里不服,认为自己人虽小,字也写得不错,决心显点本领给父亲看看。于是便从头练起基本功来。他天天照父亲的字练,练习横、竖、点、撇、捺,足足练了2年,才拿给父亲看。王羲之笑而不答。母亲在一旁说:“有点像铁划了。”王献之又天天练各种各样的钩,足足练了2年。给父亲看,父亲还是不做声。母亲说:“有点像银钩了。”从第五年开始,王献之才天天练完整的字,足足练了4年,再把字捧给父亲看。王羲之看了仍然摇头、叹气,见到有个“大”字,嫌架势上紧下松,于是在下面点了一点,成为“太”字。王献之把字拿给母亲看,母亲耐心地看了3天才把王献之练的字看完,最后叹了一口气说:“我儿练字三千日,只有一点像羲之,就是大字下面的一点。”

王献之听了母亲的话羞愧不已,唯一像父亲的一点还是父亲自己写的。从此王献之不骄不躁,更加努力地练起字来,功夫不负有心人,后来,他也成为名震晋代的书法家,与王羲之齐名,被人们称为“双王”。

有一句话叫做“字如其人”,可见在很多场合上我们要把自己的字作为门面来使用,在古代尤其重要。不写好字,王羲之不准自己的儿子上学,可见古人对书法的重视程度。一个人字写得好不好,直接

影响到别人对你的看法,当第一次见面的时候就更为重要了。别人会根据你的字来判断你的能力、素质、修养甚至人品,如果你的字写不好,你在他人心目中的第一印象就会大打折扣,甚至会遇到他人不愿意再和你继续交往下去的可能。

然而到了现代,科技的发展已经使得我们对写字这一项基本能力越来越疏忽,甚至有人不知道如何写字了,拿起笔来东倒西歪,这是因为他有段时间没有握笔了。我们现在不用笔写信了,我们只发电子邮件,有急事我们发短信,过节了我们也不写贺卡了,我们发电子贺卡,需要写什么方案我们有计算机帮忙……总之,我们已经脱离了用笔写字的时代。

是的,我们承认,在现代社会,工作中手写文字的机会渐渐减少,但是写字真的就不重要了吗?我们只看到了写字的实用功能,但却忽略了写字的交际功能,换句话说,写得一手好字在交往中会得到更多的机会,得到更多的人的赞赏。如果你字写不好,别人就会对你没有好感,在业务上甚至无法与客户达成合约。也许你写字的机会很少,但你经常要做的一件事情就是签名,在各种各样的单子上签名,与客户签合约,报销领工资也要签名,去银行交各种费用也要签名,你送一本书给朋友也要签名等等,签名无处不在。基于这一点,我们无论如何也要练好字。

在一次公司组织的客户论坛上,老板突发奇想,要在会议期间每天早晨给客户一张问候卡片,来体现公司对客户的关心。老板本想亲自上阵,无奈字不好,拿不上台面,于是就在公司内部“招聘”能写一手好字的员工代笔。经过选拔后,写得一手好字的李小姐被老板看中了,于是叫她代写贺卡,最后附上自己的签名。老板对李小姐的一手好字大加赞赏,决定为李小姐加薪。

与李小姐相反的是,王先生是一个写不好字的最大受害者。上学时每次考试他都要被扣掉几分清洁分。要命的是,一次参加职称

考,有一门就差2分,结果名落孙山。他去查了一下,果然有一道题目,由于阅卷老师看不清答案,扣了5分,使他的一年心血付之东流。为此,他很苦恼,决心发奋练字,一定要把字写好。

在职场招聘中,很多人发现写一手好字很重要。各大公司的招聘都要求填写求职申请表,而且还纷纷指明要用钢笔填写,所谓“字如其人”,字可以从侧面反映一个人的性格。不久前听说有一家日本公司招员工时,首先要让应聘者写几个字,由字来判定他的性格。为了前途,越来越多的人开始去参加写字培训班,越来越多的人开始找人为自己设计签名,然后在家里苦练,目的就是为了以后签名拿得出手,给人留下好印象。

字很重要,那么怎样写得一手好字呢?下面的一些建议值得你借鉴:

将写字与书法分离。写字是写字,书法是书法,即实用与艺术分离。写字是书法的基础,书法是写字的艺术化,正如喜爱唱歌的人很多,但不可能也没有必要人人都成为歌唱家一样,书法只是那些有志于攀登书法艺术高峰的人们的事业。如果你抱着书法的态度去练字,你也许永远也写不好字。我们只要把字写好就行。

直接从行书入手。最实用的字体是行书,为了达到实用的目标,学习写一手规范、美观的行书就足够了。你只需要有小学的楷书基础就可以直接学习行书了。

设计一种标准行书——实用硬笔字。练写字的范本,首先要求规范、简练、美观。只有简练才能写得快,而且易学,易学的字应该笔画简单,规律性强,只有这样,练字才有可能达到实用、速成的目的。为此,我们可以购买一种你喜欢的字贴来作为你的摹本。

记得单字训练与整篇训练相结合。练字不要只写一个字,如果你只是一个一个字地练,当你写一句话时你的字整体看起来仍然很差劲。写字是一种习惯。学习写字就是抛弃原有的书写习惯,掌握一

种新的书写习惯的过程。只有将单字训练和摹帖训练结合起来，也就是我们常说的点、面结合训练，才能相得益彰，取得令人满意的学习效果。

最后一点，一定要坚持。这是最简单的一点，也是最难的一点。很多人练字不成功就是因为两天打鱼三天晒网，或者没有恒心，半途而废。其实，我们只要抱着一个坚定的信念，记得常常对自己说，一定要把字练好，随时随地练字，相信就一定会成功。

002

手机号码不要问第二遍

现代社会我们离不开手机。手机已经成了我们生活交往中不可缺少的工具。手机号码，就是那一连串的阿拉伯数字，看似简单，其实里面蕴含的学问很多。有了这一连串的阿拉伯数字我们才可以随时联系到我们的家人朋友，有了这一连串阿拉伯数字我们走到哪里都不会丢失，走到哪里都不会害怕，因为我们知道手机里面的号码都是自己的朋友，他们都在我们的身边，他们一刻也没离开我们。

我们可以想象一下，假如有一天我们的手机突然遗失，你会怎么样？没有自制能力的人也许会暴跳如雷，能够控制自己情绪的人也会心急火燎，这可不是一般的小事，手机里面装着那么多朋友的号码，突然一下子没了，就感觉天塌下来似的，就感觉身子被掏空了似的，就感觉身子软绵绵的没有了支撑点，是啊，当你突然失去所有好朋友的联系方式时，你会无动于衷吗？更要命的是，你手机里保存的号码常常没有备份！是的，你现在应该明白了手机号码的重要性了吧。

小刚是一家出版社的编辑,在一次出版社举行的新书发布会上他认识了一位女演员。当时两个人聊得还算投机,于是两人都把自己的手机号码留给了对方。

恰巧小刚的手机没有电,于是女演员就把自己的手机号码写在纸上给小刚。

新书发布会结束后,小刚以为自己与女演员风牛马不相及,就没有把女演员的手机号码放在心上,回到家后随便往桌子上一扔就没管它了。

半年后,女演员主演的一部电视连续剧大火,于是出版社的领导找到小刚:“上次我们开新书发布会的时候,我看你和那个女演员聊得不错啊。你能够联系到她吗?我们社正在推出一套明星画传,正好还差一位明星。你想办法找找她吧!”

小刚连忙点头,说这事包在他身上了。当天下班回到家,小刚开始翻箱倒柜找女演员的手机号码,结果找了半天也没有找到。

由于没有实现自己的承诺,小刚免不了被领导训了一次。

从此以后,小刚吸取教训,无论谁的手机号码都一定要收好。

在日常生活与工作中,不可避免的,我们常常会遇到与我们初次见面的人,如果感觉还可以,通常会互相留下手机号码以供日后联系。这时候,你千万不要随便处置这些号码,也许这些号码相当一部分不会在往后的生活中派上用场,但你必须要认真地将它们一一记录在号码簿里,因为你根本就无法料到什么时候需要它,在需要的时候才想起来就晚了。

那么,如果我们把对方的手机号码丢了,却急着要找到对方,我们该怎么办呢?如果我们可以通过其他的方式找到对方,又该如何获取对方的手机号码呢?是不是直接地再一次向对方索要呢?显然不能。

兰和丽是一对新结识不久的朋友，但平时不怎么往来。

一年之后，兰参加了一次征文比赛，其中规则之一就是读者的短信投票。由于几天前，兰换了手机，不小心丢了丽的号码。不得已，兰只好在电话簿上查了半天才找到丽的单位号码，打过去，请丽组织身边的一批好友为她投票。

本来丽已经答应了，这时候，兰却向丽索要手机号码。

丽感到很不快：“我的手机号码不早告诉你了吗？弄了半天你没放在心上啊！只是在求我帮忙时才想起我，这样的朋友，不值得深交。”

兰向丽解释，但丽已经不再相信兰了。起初答应帮兰的忙也推掉了。

现实生活中，像这样因为手机号码问题造成的误会很多。其实只要稍事留心，便会找到适合的解决办法。比如兰在拨通丽单位电话的同时，顺便从其同事口中打听一下丽的手机号，马上可以解决问题。

手机号码不问第二遍，体现的不仅是一种对朋友的尊重，更是一门人际交往艺术。

为了不使你在关键时刻第二次问别人的手机号码，你要做到以下几点：

初次和你见面的人，无论是谁的手机号码，你一定要妥善保管。万一哪一天可以派上用场，谁也不准。

不要随便更换你的手机号码。这样你可能会丢失很多号码，也会为别人带来很多麻烦。要知道，总是要别人记住你的号码是一件很烦人的事情，无论何时都要给别人方便。

不要把手机号码仅仅保存在你的手机里，更要保存在记事本上。万一你的手机坏了或者丢了，你也不会急得像热锅上的蚂蚁，好歹你还有手机号码，只是辛苦一下自己而已。如果你把号码就保存在手机上，那麻烦就大了。你会一下子失去很多朋友和很多人际

关系。

总之,要想得到别人的尊重和信任,一定要善待对方的手机号码,一定不要问第二遍。

003

管理好你的手机

“20 世纪 60 年代开始,电视改变了我们的整个生活,80 年代起个人计算机改变了我们的工作方式。现在开始到未来的 10 年,移动技术将彻底改变我们工作和生活的一切。”几乎没有人会质疑爱立信中国有限公司副总裁蔡桐木几年前的这番话,值得商榷的只是时间问题,也许世界的变化并不如技术论者所期望的那样迅速。

“那个东西曾经是无比遥远的黑色砖头,曾经是被人炫耀地举在脑袋上的身份象征,曾经是我们精打细算想要添置的奢侈品。现在,它成了和手表一样普通的东西,成了老板招之即来的呼叫器,成了锻炼拇指的健身器,成了各色段子的中转站,成了游戏机,成了数码相机,成了掌上电脑……手机正在变得像叮当(即机器猫)一样无所不能。最后,大概所有人都会问一个问题,除了手机,我们还需要别的吗?”

有了手机,你不能再以“现在不在”的借口逃避不想接听的电话,许多人因为手机而被迫将 8 小时工作时间无限延长……正是现代社会中人们对时刻保持联系的渴望催生了手机,他们害怕错过任何一条信息,努力让自己生活在“信息气泡”中,并且带着“气泡”跑来跑去。

于是随之而来的是手机带来的个人问题,尤其是在职场。我们知道职场是一个公共场所,在公共场所我们应该学会管理好自己的

手机。不要以为这是小事,很多人就是因为没有管理好自己的手机,而给自己带来很大的麻烦。

手机管理首先从手机放置开始。你知道如何放置你的手机吗？你觉得你的手机应该放在哪里？很多人没有想过这个问题，上班的第一件事就是把自己的手机随便丢在桌子上，这是不应该的。放在桌子上的手机一来电话，势必会打扰别人，影响别人的工作，如果你的电话很多，整天被你的电话铃声所包围，你的同事一定会对你有意见。再说，手机放在桌子上对你的健康也会带来危害。很多人喜欢把手机放在桌上，中午的时候就趴在桌子上睡觉。这时候手机辐射对人的头部会产生很大的危害，它会对人的中枢神经系统造成机能性障碍，引起头痛、头昏、失眠、多梦和脱发等症状，有的人面部还会有刺激感。美国马里兰州一名患脑癌男子的发病原因就是长期把手机放在离头部很近的地方。

有的女士喜欢把手机挂在胸前,这样做其实并不雅观,你要知道你是在单位,你是在工作,不是在度假,老板会以为你的心思不在工作上而是在手机上。另外从健康角度来讲,也不应该把手机挂在胸前。据研究发现,手机辐射会对心脏和内分泌系统产生一定影响。即使在辐射较小的待机状态下,手机周围的电磁波辐射也会对人体造成伤害。心脏功能不全、心律不齐的人尤其要注意不能把手机挂在胸前。有专家认为,电磁辐射还会影响内分泌功能,导致女性月经失调。另外,电磁波辐射还会影响正常的细胞代谢,造成体内钾、钙、钠等金属离子紊乱。因此,在还没有出现既小巧防护功能又强的手机之前,女性朋友最好不要把手机挂在胸前。

对于男士而言,有的人喜欢把手机别在腰间,这样做对吗?如果20世纪80年代,你把手手机别在腰间作为一种身份的象征,也许会惹来一阵羡慕的目光,但如今你再把手手机别在腰间来显摆的话,别人会以一种异样的眼光看你,觉得你太没品位。是啊,如今谁还会把手手机当回事呢?另外,把手手机别在腰部影响生育。有医学专家指出,手

机若常挂在人体的腰部或腹部旁,其收发信号时产生的电磁波将辐射到人体内的精子,这可能会影响使用者的生育机能。英国的实验报告指出,老鼠被手机微波辐射5分钟,就会产生DNA病变;人类的精子长时间受到手机微波辐射,也有可能产生DNA病变。

那么到底把手机放在哪里呢?一般来讲,最合适的地方就是把它放在你的包里。

管理好你的手机第二步就是要妥善设置好你的手机铃声。在个性化年代,很多人喜欢把手机铃声设置得与众不同,以此来显示自己的独特和品位。比如有的人喜欢把手机铃声设置为流行歌曲,有的人喜欢把铃声设置为动物的叫声等等,这都无可厚非,但前提是不能够损害别人的利益。如果一味的追求与众不同,而让铃声影响到了他人或者自己的工作,就得不偿失了。曾经有位年轻白领把彩铃设置为“就不接、就不接”,业务伙伴听到了这样“霸道”的铃声,觉得他很专业,最后不再与他合作。还有一位办公室主任的彩铃是“贝勒爷,来电话了!”,这下可把打电话的人给忽悠了,不知道是直接称呼他xx先生呢,还是道贝勒爷。万一哪天老板有事打他手机,听到这样的铃声,心里没有想法才怪。所以,一般来讲,手机铃声应该以柔和为主,切不可为了标新立异而误了大事。

手机铃声设置好了,但并不是所有的场合你都可以随心所欲地开启你的铃声。比如,在办公室,别人在专心地工作,突然听到你的手机里传来一声狼嚎,别人会怎么想?如果胆子小的,说不定会被你吓出病来。所以,为了他人的利益,为了公共道德,在上班的时候请关闭你的手机铃声。没有人愿意你的手机像一个手雷一样轰隆隆地响个不停。

最后,要管理好你的手机,尤其要注意在特殊的场合的使用。特殊场合包括开会的时候、听讲座的时候、和客户谈判的时候、面试的时候、和客人正式交谈的时候等。

我们经常遇到的一件比较尴尬的事情就是,公司正在开会,你

的考核。

这名硕士毕业生很是兴奋,因为这家公司是世界 500 强公司里面最有实力的公司,能获得到这样的公司工作的机会,简直太幸运了。

时间一天一天过去,他每天捧着专业书籍孜孜不倦地为面试做准备。为了能在面试中脱颖而出,他付出了常人无法想象的努力。

星期六的晚上,他的心里异常激动,自己的专业知识肯定没问题,原来的基础就好,这几天又这么努力,应该可以过关。可是,每当他想到自己要 and 几十个与自己一样优秀的人才竞争,他的心里就十分的不安,于是,他晚上翻来覆去得睡不着,爬起来又对过去的知识做了温习。最后,他觉得没什么问题了才和衣而睡。

也许是太疲劳了,第二天醒来后已经快到面试时间了,他匆匆忙忙从床上爬起来,潦草地洗漱一遍,衣服也来不及换就赶往面试地点。

等他到达的时候,正轮到他去面试。他深呼吸了一口,然后镇定地走进面试的房间。在面试的时候,有一个人和他一起。他们被问及专业知识的时候,回答得都很正确。可是,结果出来后,公司只录用了和他一起面试的那位小伙子。他心里感到很不平衡,于是就找到主考官问明缘由。

主考官说:“你们两个人的专业知识不相上下,但是你的仪表不符合我们公司用人的标准,你的西服的纽扣系错了,领带也没有系好,你的头发又长又乱,更重要的是你的精神状态很不好。我们公司是一家大企业,也是一家讲究科学工作方式的企业,容不得一丝的马虎和不注重仪表的行为。”

这是典型的仪表胜过能力的例子。有时候,能力固然重要,但能力的体现需要的时间很长,不是一朝一夕就能发现的,因此公司决定是否录用一个人的时候,往往从他的言谈举止和外貌着装等方面

进行考察。如果你的仪表的某个细节不符合主考官的意愿和要求，那么面试成功的几率就很小了。

第一印象能影响一个人的前途,细节将是仪表问题的最集中的表现。很多人给人的第一印象很深刻,就是因为他细节注意得好。西服是不是平整,领带是不是和西服相配,皮鞋是不是覆盖着灰尘……细节不仅反映一个人优秀的外表,而且向外界透露了缜密的内心世界。

仪表,一个人的外在的表现,不仅是外界观察你的渠道,也是你借此向外界传达有关自己的内在的信息的途径。你的世界观,你的工作态度和生活方式,你的心胸气度,你的人际和谐程度,你的与环境的适应度等都会通过仪表表达出来。

究竟该不该以貌取人呢？这个问题似乎不是笼统的回答是或不是那么简单。现代社会中，仪表问题越来越受到人们的重视，尤其是身处职场，穿衣戴帽更要注意场合和分寸，什么衣服适合工作时穿，什么衣服适合出差会客时穿，什么衣服适合出席宴会时穿等都要十分的考究。如果说过去的老板在面试时多注意的是你的能力，那么，现在的老板更注重形象。因为从一个人的形象往往可以看出其生活态度、生活质量和个人素质、道德情操等，由此也可以推测出其对事业的态度。

内涵与修养一定程度上也要通过外在美来表现,职业男士不修边幅在现代社会中并非是一件好事。毫无疑问,杰出的外观会帮助你树立自信心。

所以,不要认为男人以事业为重就可以不修边幅。那么男人该怎样修理自己的边幅呢?

头发：一切从“头”开始

你的头发几天洗一次？每隔多久修剪一次？是否有光泽？你的头发染的颜色是否符合你的职业？你的发型能否体现你的身份？通

过某人的发型,有时可以判断出其职业、身份、所受教育程度、生活状况及卫生习惯,所以,要想改变个人形象,给人以好的印象,首先要从“头”做起。

发丝要干净整洁。如果你没有时间过多照顾你的头发,至少应保持它的干净整洁,一般两天清洗一次头发为宜(夏天可适当增加频率)。平时也应注意对头发的养护,使其具有自然光泽。不要过多使用啫喱、发胶之类的东西,如要使用,也最好选择无香型,免得和香水、化妆品等气味混杂在一起,令人闻之窒息。

发型要体现干练个性。发型要大方、高雅、得体、干练,前发不要遮眼遮脸为好。男士不留披肩长发,不剃光头,不留怪异发型。

发色要庄重和谐不夸张。在染发风行的今天,为了追求个性而染发者甚众。但是为了和工作场合与工作性质相符合,染发不能随心所欲。发色要和肤色协调。切忌染过于夸张的黄色、蓝色、绿色等属于街头的颜色,以免和办公室严肃的工作氛围不协调。发色可以随场合而变。如出席宴会,则可适当变换鲜艳一点的颜色。如日本的上班族们晚上去狂欢时往往把头发弄得色彩斑斓,但第二天上班时无一不恢复原样。

手与指甲 弹指一挥见精巧

试想一下,当你和一个男人握手的时候,看见他的指甲里有黑色的污垢,你会怎么想?同样,你要求别人这样,你自己更应该这样。一双干净修长的手和十只经过精心修护的指甲无疑会增加你的印象分。“指”上谈兵,细节取胜。

勤洗手细护手,听起来像小学生守则,但却是重要的细节。时时保持手部的干净。在干燥的季节,洗完手最好涂上护手霜以避免手部干燥粗糙,以免给人留下做事不精细的印象。指甲最基本的要求是每星期剪两次,修一次,长度以不超过指尖为宜。

健康美观的指甲应该是纯净透明的,没有污垢,顶端磨圆。对于

指甲的修饰,以自然大方为宜,不用假指甲,不留长指甲,不戴戒指等指甲饰品。

胡须 嘴上无毛 办事才牢

传统的一句谚语说的是“嘴上无毛,办事不牢”。现实生活中,果真如此吗?留胡子是否真的美观也许见仁见智,但是,上战场的武士们留着一大把胡子无疑是多给敌人一个可以抓住的“把柄”。在现代职场中,“嘴上无毛,办事不牢”已经不灵,人际关系中第一印象往往很重要,若是胡子一大把会让人觉得没有精神,若是胡须没有理净,也会给人留下办事不利索的印象。为了让合作对象对你有个好印象,为了不给竞争对手留下“可以抓住的把柄”,一定要让你的下巴干干净净。

接下来,我们应该谈谈男士的穿着了。

西装 尽显男士风度

在柯达的专洗店里,员工会穿着标准统一的、黄颜色的制服。IBM 是全球对员工的服装要求最为严格的一家公司,它要求其销售人员会见客户时,必须穿西服,西服的颜色必须是深色,衬衫要穿白色的,领带要深色的,皮鞋只能是黑色的,而且必须要有鞋带。这样给别人的感觉很沉稳、干练、传统。在惠普,员工每天都西装革履,都要照镜子,看胡子刮干净没有,他们对头发、衬衫、领带都有要求。企业这样做的最终目的,就是要使客户觉得为他提供服务的人员是很职业化的,是值得信赖的,其提供的服务与别的企业是不一样的。

现代男士的西服基本上是沿袭欧洲男士服装的传统习惯而形成的,具有一定的礼仪意义,如双排扣西服给人以庄重、正式之感,多在正式场合穿着,适合于正式的仪式、会议等;单排扣西服穿着场合普遍,宜作为工作中的职业西服或生活中的休闲西服。

穿两粒扣西服扣第一粒表示郑重,不扣扣子则表示气氛随意;三粒扣西装扣上中间一粒或上面两粒为郑重,不扣表示融洽;一粒

扣西装以系扣和不系扣区别郑重和非郑重。此外,两个纽扣以上的西装,忌讳系上全部的扣子。

如何选择西服的颜色?看脸色选颜色。比如脸色偏黄的人,在选择颜色时应少选黄色、绿色、紫色,宜选深蓝色、深灰暖性色、中性色等色系。脸色较暗的男士,可选择浅色系和中性色。

不同设计适应不同场合。有明袋的上装只适合在较随便的场合穿着,暗袋上装适合正式场合。办公室应常换装,西装对于办公室男士应是必备着装,只能多不能少,换装次数多少根据自身的穿衣习惯而定。如条件好应每天更换,也可根据一天的事情安排而选择,若没有足够的西装,也可以在衬衫和领带上翻花样,只要保证不连续两天同一副面孔即可。懂得穿衣文化更能受到别人尊重。

衬衫:内在不可忽视

对于西装来说,衬衫相当于绿叶。为保持整洁有教养的绅士形象,最好每天换一件衬衫,而且领子、袖子要熨烫平整。套好西装外衣后,衬衣领口应比外衣领高2厘米以上,衬衣袖口应比外衣袖口长2厘米以上。

黑衬衫。虽然长袖黑衬衫早已作为正装衬衫的代表,但实际上它绝不仅仅适用于正式场合。简朴而又雅致的风格使它成为能上能下的服饰,可以适应任何形式的聚会。在讲究的场合中,可以挑一副你最欣赏的袖扣带上,要不要领带都无关紧要。还可以与黑色西装套装一起穿,同样可以不打领带。如果是朋友之间随便的聚会,黑衬衫甚至可以与牛仔裤搭配,只需摘掉袖扣就可以了。

白衬衫。选择白衬衫时,应该特别注意它的剪裁和领型。最好选择肥瘦合身、剪裁传统、领子大小适宜的白衬衫。如果追求更讲究的效果,你也可以选择一件法式袖口的白衬衫。不使用袖扣时,可以与腰部不打褶的深色长裤一起穿,是非常时髦的都市聚会装。当然,这种衬衫也可以与黑色西装搭配,不过尽量不要打领带。

领带 注重整体协调性

领带应保持清洁无瑕,无一丝折痕。另外,颜色是否与整体服装协调很重要。花点时间打好领带,切实做到打的结坚而挺,两边平衡。领带和西装为对照色,效果一般很理想,但也易产生不调和感。举一个例子,绿色条纹领带配深灰西装是令人愉快的对照色,但绿领带配蓝西装就显得不伦不类了。正规场合,选择色泽稳重深沉的领带,可以衬托出西装的精致和高雅,而在一些轻松的联谊活动中,富有情趣则是选择领带的要点。领带的宽窄应随流行时尚而变,并无绝对规则。

衬衫与领带的搭配

同类型的图案不要相配。例如,格子的西装不要配格子的衬衣和领带。如果你穿了件暗格子的西装,配素色或条纹、花纹的衬衣和领带都很漂亮。格子的衬衣配斜纹的领带,直纹的衬衣配方格图案的领带,虽然都是直线条,但却有纹路方向的变化,不会单调呆板。暗格图案的衬衣配花纹的领带,暗格在这里能当作素色处理。印花或花型图案的领带最好配素色的衬衣,如果配格子或线条的衬衣,多少都会令人有一点眼花缭乱。

同色或反差搭配法。领带的底色是浅棕色并有与外套同色的斜纹,配白色的衬衣显得很斯文。黄色的素色领带配黄色的条纹衬衣,使人显得很清爽。两款反传统的搭配方法。暗红色格子形状的领带搭配白底灰条纹的衬衣以及灰色的西装外套,不拘一格中流露着潇洒。

素色衬衣与领带和西装的搭配法。素色的衬衣可以与各种图案、颜色的领带搭配。衬衣的颜色与领带或同色系或与领带的颜色形成反差都很好看。另外,配条纹、方格还是花形图案也都不会出错。

皮带 :品位的象征

黑色、栗色或棕色的皮带配以钢质、金质或银质的皮带扣,既适合各种衣物和场合,又可以很好地表现职业男士的气质。不要轻易使用式样新奇的和配以巨大皮带扣的皮带。

牛皮通常是制作正宗皮带的最佳材质。如果你想要比较奇异的款式,可以选择以鳄鱼皮、蜥蜴皮、鸵鸟皮或蛇皮为材料制作的皮带。但这样的皮带还是与同样质地的牛仔靴更相配一些。购买皮带时,应该考虑“皮带与皮鞋相配”的原则。皮带也有尺寸问题。皮带的尺寸应该大于裤子的腰围。如果你穿 35 号的裤子,就应该选择 36 号的皮带。记住:皮带的长度应该比裤子的腰围多 5 厘米左右。

鞋子 :与裤子相搭配

款式、造型上的组合。通常锥形西裤应与椭圆形尖头皮鞋相配;直筒裤要与鞋面有 W 型接缝的皮鞋相配;猎装裤应配高帮翻毛皮鞋才显得帅气、粗犷。鞋与裤子搭配和谐的关键是鞋形、鞋夹与裤形、裤口的几何造型相近。

颜色上的组合。现代服装讲究色彩,鞋、裤也不例外。最易搭配的方法是裤、袜、鞋采用同色系组合。另外,也可以裤子与鞋用同色系,而袜子用不同的颜色,但应避免反差太大的颜色,如黑与白。再有,裤子为一种颜色,而鞋和袜子用同色系,这样更能突出个性。每个人只有结合自己的特点和个性来选择,才可取得良好的效果。

你也可以为自己专门订做皮鞋。几双专门依照你的脚形制作出来的一流皮鞋可能会很贵,但它为你带来的是可以保持十几年的舒适、优雅与高尚的品位。

袜子 :不单单是陪衬

人们很少刻意追求在袜子上博得别人的好评,但袜子其实很重要。这种重要性就在于,它虽然不显山不露水,却起到烘托其他服饰

的作用。

深色最常用。男袜的颜色应该是基本的中性色,并且永远要比长裤的颜色深。黑色的皮鞋最好选择黑色的袜子;即便皮鞋是栗色或者青灰色的,也应该选择深色的袜子。

与皮鞋和西装的搭配。如果西装是灰色的,可以选择灰色的袜子,配以黑色或者棕色的皮鞋。海军蓝色的西装就应该配深海军蓝色的袜子;米色西装配较深的茶色或棕色袜子。另外,袜子的颜色与皮鞋的颜色也要协调搭配。

还有,一定要记得确保袜子的长度使你不至于在坐下时或是一条腿搭在另一条腿上时露出腿部的皮肤。

005

女人要学会打扮自己

俗话说:“这个世界上没有丑女孩,只有懒女孩。”女人打扮自己的能力是神奇的。上帝给了女人一张脸,女人能够造出另外一张来。

如果先天的美貌不由自己决定的话,那么后天的美丽至少可以由自己决定。打扮化妆就是为了使自己更加美丽自信,同时打扮化妆也会反映出一个人的气质和修养。会打扮的女人是一个优雅的女人,不会打扮的人只能说是一个蠢笨或者低俗的女人。

化妆:做足“表面”功夫

修饰容颜是女性的特权,不进行任何修饰的女性算不上完美的女性。作为有品位、有气质、优雅又精致的职业女性,更不可以素面朝天。因此,职业女性要掌握好职业环境中的彩妆造型技巧,学会基本的职业彩妆的画法。

粉底应轻薄。首先使用底色的要诀是将肤色自然的美感充分表现出来,因此粉底的选择是以自己的肤色为基础,稍明一些或稍暗一些都可以。黄褐色是一种年轻、健康的颜色,使用它不仅可适当遮住你脸上的瑕疵,还可让你显得朝气蓬勃。无论哪种底色,都切忌涂厚,不要让同事看到你整天藏在一副面具背后,而对你的真实性产生怀疑。

腮红显健康。腮红应以暖调为主。为了使肤色更明快,应选择粉红或橙红,因为粉红是健康的色彩,而橙红是较有个性的颜色。

眉毛要自然。用眉扫沾上眉粉在眉上轻轻扫,较淡的眉毛可以用眉笔在较淡的部位点画,再用眉扫扫开,切忌用眉笔涂描,否则易将眉毛画重,与办公室气氛不协调。眉粉也不可一次性扫下,一点点地将眉粉扫上是让眉毛显得自然的关键。眉过细、眉向下,都给人不可信的感觉。在修眉时,尽量避免做得过于“女人味”,稍粗些的眉毛会使人看上去很能干,眉峰尖锐显得精明、果断。

眼影忌浓艳。颜色过于浓艳的眼影不适宜在办公的氛围中使用,肉粉、豆绿、橘色、浅蓝色眼影可以使眼睛产生清爽亮丽的感觉,不会令人产生反感。

唇部宜清爽。口红的清爽画法是將口红点在上下唇中央部位,然后再轻轻抿开。唇角圆滑、唇形小巧是精美唇妆的重点,色彩自然是关键,颜色过暗、过艳,唇形夸张都不适合。粉色系、橙色系是办公室人员比较适合的颜色。

耳朵:不可忽略的细节

很多人往往只重视脸和头发的修饰,而忽略了露在头发外面、脸颊两侧的耳朵。如果头发修饰得美丽可爱,面部装点得貌若天仙,服装也搭配得华丽雍容,可是偏偏耳朵依然如故,那就不相称了。

现在简单介绍一下耳朵的化妆:

粉底匀染。把基础粉底均匀地涂敷在耳朵的里里外外,包括

凹凸中间、耳垂各处。这样做了,自然比以前什么都不做的情形好得多。

匀明。在涂抹好粉底的基础上,把耳朵稍前部分、高的部分和耳垂部分,用与粉底同调但略为明亮的颜色匀明。

添加红色。在耳垂上涂上微红的颜色,这是为了使耳垂更加丰满,更感自然,膏脂状的油质腮胭脂使用方便,效果也很好。

修改厚薄耳垂。如果耳垂比普通人要厚,则可以在耳的轮廓上淡淡匀染红色。反之,若耳垂较薄,则把红色由周围向中心晕染。

耳廓轻染。如果要戴耳环,则仅在耳廓上轻染淡红,这样看起来很美观。

女士着装之套裙：庄重而不失优雅

一套经典套裙应当是由高档面料缝制的,上衣与裙子应当采用同一质地、同一色彩的素色面料。在造型上讲究为着装者扬长避短,因此提倡量体裁衣、做工考究。它的上衣注重平整、贴身,较少使用饰物、花边进行点缀。裙子则应以窄裙为主,并且裙长应当及膝或者过膝。

套裙的选择。套裙所选用的面料最好是纯天然质地且质料上乘。在外观上,套裙所选用的面料,讲究的是匀称、平整、滑润、光洁、丰厚、柔软、悬垂、挺括。不仅弹性、手感要好,而且应当不起皱、不起毛、不起球。通常,人们对于组成套裙的上衣、裙子以及背心等面料的一致性,是最为看重的。之所以如此,是由于做到了这一点,就可以使套裙浑然一体、朴素自然,而且还会使穿着者看起来高雅、脱俗、美观、悦目。

职业装色彩选择的原则是尽量选择中性色和偏冷的色调,借以体现出着装者的典雅、端庄与稳重。用常人的眼光来看,套裙的色彩应当清新、典雅且稳重。因此,职业装不应选择鲜亮抢眼的色彩。与此同时,还须使之与此时此刻正在流行一时的各种“流行色”保持一

定的距离,以示自己的传统与持重。

套裙的色彩有时还可以不受单一色彩的限制。以两件套套裙为例,它的上衣与裙子可以是一色的,也可以采用上浅下深或上深下浅等两种并不相同的色彩,使之形成鲜明的对比,来强化它所留给别人的印象。在上面所提及两种套裙色彩的组合方法中,前者庄重而正统,后者则富有活动与动感,二者各有千秋。

款式:职业装款式选择的原则是平实、保守、简洁裁剪,避免太亮、太薄、太露或透明的衣料和太累赘的饰品。坚持穿略微宽松的职业装,但要合身,不要穿过紧、过松、过长、过短的不合体的服装。过于肥大的套裙易于使着装者显得萎靡不振,过于包身的套裙则往往会令着装者“引火烧身”,惹来麻烦。

女士着装之晚礼服:郑重且华丽

晚礼服是晚上 20:00 以后穿着的正式礼服,是女士礼服中最高档次、最具特色、充分展示个性的礼服样式,又称夜礼服、晚宴服、舞会服。常与披肩、外套、斗篷之类的衣服相配,与华美的装饰手套等共同构成整体装束效果。

传统晚礼服款式强调女性窈窕的腰肢,夸张臀部以下裙子的重量感,肩、胸、臂的充分展露,为华丽的首饰留下表现空间。如:低领口设计,以装饰感强的设计来突出高贵优雅,有重点地采用镶嵌、刺绣,领部细褶,华丽花边、蝴蝶结、玫瑰花,给人以古典、正统的服饰印象。

晚礼服以夜晚交际为目的,为迎合夜晚奢华、热烈的气氛,选材多是丝光面料、闪光缎等一些华丽、高贵的材料。

鞋子:将优雅贯彻始终

职业女性脚上的一双鞋是绝对不容轻视的。鞋子面积虽小,对整体形象却大有影响。得体的鞋子,能让你的优雅风度无懈可击。注意以下几项原则,更能让你从头美到脚。

鞋子舒适为先。长时间的工作,需要一双舒服的好鞋相伴。当脚部不再受到压迫束缚时,100%的自信就会油然而生。

中性色是最佳选择。鞋子切忌成为全身颜色最鲜艳之处,黑色、灰色、米色、咖啡色、土黄色,可与大多数颜色的服装相配,永远是上班族女性的最佳拍档。

许多女性会穿着凉鞋去上班。殊不知,在严肃的工作场合中,露出脚趾的鞋款无疑会令你的公众形象大打折扣。形象专家建议,鞋跟高度在1~2厘米左右的包头凉鞋,才是职业女性的最佳选择。

挑选属于你的饰物

杨贵妃初得皇上宠幸,是在一次“温泉滑洗凝脂”后,贵妃由侍儿扶起,软绵无力地向皇上的芙蓉帐走去,“云鬓花颜金步摇”。这里所说的“步摇”是一种耳环。皇上被环佩丁当的杨贵妃所吸引,一把将她揽入怀中,“春宵苦短日高起,从此君王不早朝”。可见一个优雅女人再配上恰当的饰物,无异于锦上添花,魅力倍增。

由此可见,一件小小的饰物对女性来说将产生多么大的影响。所以,一个优雅的女人应该学会挑选和佩戴适合自己的饰物,让饰物弥补你的美中不足或者是赋予你更多的魅力。

那么,我们应该如何挑选和佩戴饰物呢?

第一,选择饰物时,要考虑到年龄、性别、性格、肤色等因素,如年龄大的可选择黄金制品;年龄小的,可配上一点有颜色的珐琅制品,会显得活泼、伶俐。肤色较深的人,配上白银制品,会显得和谐稳妥;性格沉静的人,配上K金制品,能使人觉得高雅、文静。

第二,选择饰物要注意与服装相协调。从色彩的角度来说,饰物与服装要搭配得当,既要有统一的风格、色调,又要有所变化。例如,一位穿着黑色服装的姑娘,如果配上红围巾、金项链或紫帽子,一定会显得楚楚动人。

第三,佩戴饰物要与场合相适应,这一点尤为重要。一般来说,工作时,佩戴饰物不宜太鲜艳、华丽,要优雅、庄重;在假日或参加文娱活动时,可以把自己打扮得漂亮些,以引人注目;如参加旅游,佩戴的饰物要简洁、实用。办公室里佩戴首饰,应注意品位、格调的选择。考虑服装颜色、款式等因素,选择简单大方的首饰总是你不会后悔的做法。社交场合是你显露品位、个性的极好机会。你可以借此机会让周围的人了解你个性的另一面。

总之,佩戴饰物要恰到好处,切忌画蛇添足。不要把饰物都聚结在一起,否则适得其反。选择一两件恰到好处的饰物会显得既大方又漂亮。选择饰物如同选择服装,要适应其人,发挥自己的长处,掩盖短处,以达到最佳的审美效果。

006 注意你的言谈举止

一家贸易公司的总裁让自己的秘书宴请一批客户。

宴会那天秘书因为堵车而来迟了一些,本来作为主人应该比客人先到,这是一种礼貌和尊敬。可是这位秘书迟到了不说,也不说一句致歉的话,就一屁股坐下来,从自己的包里掏出镜子和化妆品,旁若无人地开始为自己补妆。

客户当中开始有人投来厌恶的目光,更让大家目瞪口呆的是,就餐的时候,这位秘书竟然拿着筷子夹起一块牛排直接塞进嘴里。喝汤的时候,还发出咕噜咕噜的响声。

宴会结束以后,原本要签合同的一些客户改变了主意,他们认为一个秘书的修养如此之差,可想而知公司也好不到哪里去。

回去以后,这位秘书也被解雇了。

有时候一个人的形象不仅仅代表你一个人,而是代表一个公司甚至一个国家。这个故事告诉我们,每个人都应该注意自己的言谈举止。

言谈举止是一个人精神面貌的体现,开朗、热情、亲切、平易近人的言谈举止容易被人接受。良好的言谈举止是处理好人际关系的关键,可以使你产生无限的个人魅力,可以使你得体地表达自己的思想和情感,获得别人的理解和支持,从而和上级、同事、下级保持良好的关系,与客户达成一致。相反,言谈举止技巧较差的人就会像上面那位女秘书一样,给别人留下不好的印象,甚至无意中给别人造成伤害,丢失客户。

所以,在职场,我们要时时刻刻注意自己的言谈举止。

说话

首先要认清自己的身份。任何人,在任何场合说话,都有自己的特定身份。这种身份,也就是自己当时的角色地位。如用对小孩子说话的语气对老人或长辈说话就不合适了。说话要尽量客观。这里说的客观,就是尊重事实。事实是怎么样就怎么样,应该实事求是地反映客观实际。有些人喜欢主观臆测,信口开河,这样往往会把事情办糟。当然,客观地反映实际,也应视场合、对象而定,注意表达方式。说话要有善意。说话的目的,就是要让对方了解自己的思想和感情。俗话说:“好话一句三冬暖,恶语伤人恨难消。”

很多人在社交中总担心没有出众的言谈来打动大家,吸引别人的注意,以至于造成精神上的紧张,使表情、动作都变得十分僵硬。其实完全没有必要这样,应该放松心情,保持自己的个性和特质。

站立

站立是人们生活、工作及交往中最基本的举止之一。正确的站姿是站得端正、稳重、自然、亲切。做到上身正直,头正目平,面带微笑,微收下颌,肩平挺胸,直腰收腹,两臂自然下垂,两腿相靠直立,

两脚靠拢。站立时,如有全身不够端正、双脚叉开过大、双脚随意乱动、无精打采、自由散漫的姿势,都会被看作不雅或失礼。

坐姿

坐姿包括就座的姿势和坐定的姿势。入座时要轻而缓,走到座位面前转身,轻稳地坐下,不应发出嘈杂的声音,如果是裙装应该用手把裙子向前拢一下。坐下后,上身保持挺直,头部端正,目光平视前方或交谈对象。无论哪一种坐姿,都要自然放松,面带微笑。在社交场合,不可仰头靠在座位背上或低着头注视地面;身体不可前俯后仰,或歪向一侧;双手不应有多余的动作。双腿不宜敞开过大,也不要将小腿搁在大腿上,更不要将两腿直伸开去,或反复不断地抖动。这些都是缺乏教养和傲慢的表现。

就餐礼仪

喜爱香水的女士不宜涂过浓的香水,以免香水味盖过菜肴的味道。女士出席隆重晚宴时避免戴帽子及穿高筒靴。刀叉、餐巾掉在地上时别随便趴到桌下捡回,应请服务员另外补给。食物塞进牙缝时,别一股脑儿用牙签把它弄出,应喝点水,试试情况能否改善。若不行,应该到洗手间处理一下。菜肴中有异物时,别大惊小怪地告知邻座的人,以免影响别人的食欲,应保持镇定,赶紧用餐巾把它挑出来并弃之。切忌在妙语连珠的时候不自觉地挥舞刀叉。不应在用餐时吐东西,如遇太辣或太烫之食物,可赶快喝下冰水作调适,实在吃不下时便到洗手间处理。

总之,一个有良好修养的人应该在每一个细节上注意自己的言谈举止,不要认为这是一件很麻烦的事情,事实上任何麻烦的事情都会对你有好处。不要操之过急,慢慢来,养成习惯就好,那时候你的一举手、一投足都会吸引众多的目光。

007

记住别人的名字

不言而喻，对于我们自己的名字我们很重视，当一个陌生人叫出我们的名字时，我们是多么的惊喜；相反，和你有过一面之缘的人再一次问你的名字的时候，你心里肯定大为不快。同样的道理，任何人都很在乎他自己的名字。所以，在交往中，请务必记住别人的名字。

但是，我们真正记住别人的名字了吗？我们每天都会遇到很多陌生的面孔，第一次见面时互递名片，聊得非常投机，可是一转身，却再也想不起来对方的名字。也许你会抱怨你的记忆力不好，那是你在找借口，事实上没有多少人的记忆力比你更好，别人能记住你的名字，你为什么就不能够记住别人的名字？就算你的记忆力不好，但你不可以多记几遍吗？姓名是一个人最宝贵的东西，不论面对的是大人物或是小人物，能够记住对方的名字，就容易赢得好感，对方也会尊敬你，在必要的时候还会助你一臂之力。

美国前总统罗斯福就善于记住别人的名字。有个汽车公司专门为罗斯福制造了一部特别汽车。公司经理曾把制造师介绍给总统。几年后，当公司经理带着制造师再次见到总统时，罗斯福热情地和他们握手，亲切地叫着他们的名字，这使经理和制造师兴奋异常。可见，最简单、最明显地赢得别人好感的方法，就是记住别人的名字。

记住别人的名字不仅在我们日常交往中很重要，在现代管理中同样很重要。不少公司都把熟悉每个职员的名字作为对管理者的一

项基本要求。事实上,记住或熟悉别人的名字,往往能起到意想不到的效果。

一次,英国一家电器公司的董事长请公司的代理商和经销商吃饭,董事长私下让秘书按每位来宾的座位把他们的名字依次记下,这样,当董事长在饭桌上与每位老板交谈时,随口就叫出了他们的名字。结果,每个人都惊讶不已,深为感动,生意也就顺利谈成。

世界钢铁大王卡耐基和普尔门所控的一家公司竞争另外一家公司的生意,双方你争我夺,互不退让,以致双方都损失惨重。一天晚上,卡耐基和普尔门在酒店见面,他开门见山地对普尔门说:“把我们两家公司合并吧。”普尔门认真地听着,没有表示同意。最后,卡耐基说合作后新公司的名字就叫普尔门公司。普尔门眼睛一亮,高兴地拍了拍卡耐基的肩膀说:“你的提议不错,我们可以考虑考虑。”

可见,记住别人的名字会有多么大的魔力。记住别人的名字能给对方以尊重感,给人以合作的心理,能很快缩短你和别人的距离。那么,如何记住别人的名字呢?这里提供几个简单方法:

要有自信,相信自己的记忆力还不至于坏到连名字也记不得的程度。不要老是强调你记不住别人的名字。不要害怕你会忘记,也不要害怕你会叫错别人的名字。只要你消除心中对名字的忧虑和恐惧,你就能发挥记忆的能力。

一定要问清楚别人的名字,世界上最尴尬的事情莫过于把别人的名字叫错。别人会很乐意回答你这样的问题:“可否请你再说一遍你的名字?”“你的名字怎么写?”“你的名字我叫得对不对?”

当对方告诉你他的名字的时候,马上重复默念几遍这个人的名字,至少重复念三次以便加深印象,然后尽可能将它和你熟悉的影像或事物联想在一起。凡是你和这个人相遇的地方,和这个名字有关的事物,和你心中对这个名字的“影像”,都能帮助你记住一个人

的名字。有时候你想不起来一个人的名字,实质上你并没有彻底忘记它,只不过是暂时性失忆,而与名字相关的事物,比如你们见面的地点,他给你介绍他名字的方式等都可以帮助你记起这个人的名字。

如果你的记忆力实在差劲,那你就把它写下来。睡觉之前,你不妨将今天你所遇见的新面孔的名字写下来。如果你有日记簿、日记本或台历,你不妨将这些名字摘记在上面。你最好将自己所认识的团体建一个档案,然后将名字分类记在档案上。每次当你要参加任何一个团体的活动之前,就先快速地复习一下他们的名字。这么一来,你就会渐渐熟悉这个人,进而容易记得他的名字。

总之,记住别人的名字很重要。如果你想结交更多的朋友,如果你想得到别人的尊重,如果你想获取更多的资源,如果你想得到更多的机遇,那么你就记住别人的名字吧。记住别人的名字,并轻松地、愉快地把别人的名字叫出来,你就做了一件最美妙的事情。

008

学会社交礼仪

有很多人都非常羡慕那些有风度、有气质、彬彬有礼的人,并且渴望着自己有一天也可以成为那样被人羡慕、受人尊敬的人。可是,却很少有人去认真、仔细地思考过,他们怎么才能成为那样具有风度和气质且待人彬彬有礼的人呢?

其实,那些人之所以在人群中显得与众不同,显得耀眼,全是因为他们独有的人格魅力,那是一种由内而外散发出来的韵味,而“知礼”便是促成这种魅力的重要因素。正是因为他们注意一些礼仪上极为细小的问题,才有意想不到的收获。

无论何时何地,他们都会以最恰当的方式去待人接物。这个时候,“礼”已经变成了他们生命的一部分,完全不能割裂,也不会割裂了。他们把礼仪当作是人际交往中的一种艺术,是人与人之间沟通的桥梁。礼仪是在人际交往中必须遵守的一种惯例,是一种习惯形式,即在人与人的交往中约定俗成的一种习惯做法。

礼仪是一种高尚、美好的行为方式,它可以净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品位,完善人生。一个人讲究礼仪,会使自己心胸豁达、谦虚诚恳、遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶下,人们的修养会自觉地提高,改正缺点,成为一个道德高尚的人。

俗话说:“礼多人不怪”。人际交往,贵在有礼。加强个人礼仪修养,处处注重礼仪,定能使你在社会交往中左右逢源,无往不利,使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬,从而使人与人之间的关系更趋融洽,使人们的生存环境更为宽松,使人们的交往气氛更加愉快。

礼仪,是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠,是中国古代文化的精髓。身居礼仪之邦,应为礼仪之民。知书达理,待人以礼,是当代人的一个基本素养。

无论是一个公司的领导者或是一个普通的职员,都要与别人打交道,这就不可避免地涉及礼仪的问题。作为一个领导者,与你打交道的对象一般都是这个级别的,这时你不仅仅是你自己,同时也代表着公司的形象,良好的礼节素养能够给交流营造一个健康的良好环境,给别人一种有礼貌的、亲切的感觉,这样往往能够达到事半功倍的效果。反之,则会给别人一种比较差的印象,这个时候再想挽回,则要花费更多的力气。作为一个普通职工,与同事相处,你代表个人,有时你也要代表企业,不同的角色往往有不同的社交礼仪,有时还要根据对方的身份地位适当调整自己的言行。

社交礼仪要遵循三项原则:等级原则,在官方礼仪中这一点表现得尤为突出;对等原则,违反了礼仪的对等性,就是失礼行为;尊

不能坐着,不要颠倒顺序,随便介绍,也不能用手指指着某人,不能随便开玩笑。

009 跳舞也是一种交际

刚刚挤进白领阶层的小丽最近遇到了一大烦恼,由于工作上的关系,她经常要出席一些重要场合,比如酒会、舞会等等。小丽长得漂亮,身材又好,于是常常有风雅男士来邀请她跳舞,每到这个时候她就很难,拒绝也不是接受也不是。拒绝吧,显得太没有礼貌,接受吧,自己的舞蹈跳得实在差劲。记得上一次,在一名绅士的要求下,小丽勉强答应与他跳舞。结果,小丽踩了那个人好几脚,弄得狼狈不堪。于是,经过再三考虑,小丽决定参加舞蹈班,因为对她来说,跳舞也是一种交际,学会了对自己有很大的帮助。

其实不光是小丽,舞蹈和我们每一个人都密切相关,与我们的生活有着非常紧密的联系。早上的时候,你可以看到,在城市的街心公园,一群老年人,有的随着锣鼓点在“扭秧歌”,有的跟着节奏鲜明的音乐跳“迪斯科”,还有的人在优美的旋律中跳着自编的“健身舞”;晚间,在剧场可以欣赏到舞蹈或舞剧作品的演出,也可以到舞厅或联欢会去跳交谊舞;节日期间还可以在一些公园等大众娱乐场看到各地的民间舞蹈表演等等。

对于现代白领阶层来说,最常见的莫过于要出席的各种各样的舞会了。舞会又叫交际舞会,是一种世界性的群众活动。它既是一种被广泛采用的社交活动形式,也是一种有益健康的文体活动形式。

跳舞有益于身体健康。舞会上,听着动人的音乐,跳着优美的舞

步,使人可以很快消除紧张工作后的疲劳,给人以艺术享受。交际舞与其他舞蹈不同,抒情而不轻薄,热烈而不狂暴,浓淡相宜,陶冶情操,是一种既文雅、庄重又热情、欢快的具有美育作用的活动。经常参加舞会,可以克服我们的社交恐惧症,可以使老朋友更加融洽,更可以结识新朋友。所以我们要学会跳舞。

既然跳舞也是一种交际,那么舞会也有它特定的礼仪,对于这些礼仪我们要学会,这样在舞会中就不会出丑。

前期准备很重要

参加舞会之前,一些准备是必要的,主要就是修饰你的外表。

参加舞会前,每个人都应该洗一个澡,以免你的舞伴闻到你身上的汗臭味。男士务必要把胡须剃干净,女士在穿短袖或无袖装时要剃去腋毛。特别需要注意的有两点:一是,务必注意个人口腔卫生,认真清除口臭,比如晚餐后可嚼点口香糖,不过跳舞时要记得清理你口中的口香糖。二是,外伤患者、感冒患者以及其他传染病患者,应自觉地不要参加舞会,否则不仅有可能传染于人,而且还会影响大家的情绪。

参加舞会前,有条件的人都要根据个人的情况,进行适度的化妆。男士化妆的重点,通常是美发、护肤、祛味。女士化妆的重点,则主要是美容和美发。与家居妆、上班妆相比,因舞会大都举行于晚间,舞者肯定难脱灯光的照耀,故舞会妆允许相对化妆浓烈一些。

在正常情况下,舞会的着装必须干净、整齐、美观、大方。有条件的話,可以穿格调高雅的礼服、时装、民族服装。若举办者对此有特殊要求的话,则须认真遵循。在舞会上,通常不允许戴帽子、墨镜,或者穿拖鞋、凉鞋、旅游鞋。在较为正式的民间舞会上,一般不允许穿外套、军装、工作服。穿的服装过露、过透、过短、过紧都不合适,一不小心就有可能令自己“春光外泄”,既不庄重,也不合适。

你会邀请舞伴吗

在舞会上,通常你会邀请他人与自己共舞一曲,否则你就没有必要来舞会了。

在舞会上,邀请舞伴时应该遵循下述规则。不然的话,就会失敬于人,或是令人见笑。

首先,男士应该主动大方地去邀请女士,不过女士可以拒绝。另外,女士亦可邀请男士,然而男士却不能拒绝。

其次,在较为正式的舞会上,同性之人切勿相邀共舞。两位男士一同跳舞会给人以关系异乎寻常之感。而两位女士一起跳舞,则显得自己没有多大的魅力,没有男士邀请,不得已而为之。当然也有特殊情况,比如多年不见的姐妹,不过如果是姐妹的话还不如在家里开聚会呢。

邀请他人跳舞,应当力求文明、大方、自然,并且注意讲究礼貌。千万不要勉强对方,尤其是不要出言不逊,或是与其他人争抢舞伴。

一般来说,邀请舞伴时,有两种具体办法可行。其一,是直接法。即自己主动上前邀请舞伴,先向被邀请者的同伴含笑致意,然后再彬彬有礼地询问被邀请者:“能否有幸请您跳一次舞?”其二,是间接法。即自觉直接相邀不便,或者把握不是很大时,可以托请与彼此双方相熟的人士代为引见介绍,牵线搭桥。

不论采用何种方法请人,万一自己来到被邀请者面前,已有他人捷足先登时,则须保持风度,遵守先来后到的顺序,礼让对方,下一次再去进行邀请。

如何拒绝别人的邀请

在一般情况下,在舞会上被人相邀时,通常不宜拒绝对方。万一非要回绝他人的邀请时,则务必要注意态度和措辞,切勿伤害对方的自尊心。在拒绝他人邀舞的请求时,态度要友好、自然,表现要彬彬有礼。不要把对方“晾”在一旁下不了台,或者对其视而不见,置若

己介绍给对方。其二,是请主人或其他与双方熟悉的人士代为介绍。其三,是通过邀请舞伴的方式直接或间接地认识对方。在舞会上结识新友之后,一般不宜长时间深谈。可在此后适当的时间,主动打电话联络对方,以便进一步推进双方关系。

与互不相识的舞伴跳舞时,可略作交谈。你可以向对方表达你的好感,也可以说一些欣赏对方的话,同时也可以介绍自己。如果对方不愿意和你交谈,你就不要在一边滔滔不绝了。但是,在交谈时不宜打探对方的个人隐私、贬低他人的舞技,或是胡吹八打。无论如何,都不要在跳舞时伺机向对方提出单独约会的请求,更不能风风火火,急不可耐地向其表白“一见钟情”的爱慕之意。



必要的场合能喝点酒



传统的观点是喝酒有害健康,于是还在我们很小的时候,父母就告诫我们不要喝酒。

其实喝酒并非有害健康,酗酒才有害健康。现代人到底该不该喝酒,一直是一个争论不休的话题。一方面,我们知道,酒精确实对我们的身体有害;另一方面,在很多场合我们又不得不喝酒。现代人在交际过程中,已经越来越多地发现了酒文化的作用。的确,酒作为一种交际媒介,在迎宾送客、聚朋会友、彼此沟通、传递友情等方面,都发挥了独到的作用。所以,了解并掌握酒桌上的礼仪,有助于交际的成功。

对于该不该喝酒这个问题要根据场合来回答,同时也要结合你自身的特点:一般场合,比如和家人朋友在一起,如果没有喝酒的习惯你可以选择不喝,因为是亲戚朋友,他们不会说你不喝酒就

不够意思,但如果能喝酒也不要推托。庄重场合,也有两种情况,一种是你本身不能喝酒,对酒精过敏或者患有某种疾病不能够喝酒,这时候你一定要礼貌提出,千万别拿健康和生命开玩笑;另外一种情况是,如果你不喝酒,但你也不能拒绝,尤其是隆重场合,大家都举杯的时候,你却坐在那无动于衷,显然不是君子所为。你可以根据自身的情况适当地喝一点。所以,总的来说,在必要的场合我们要喝点酒,不要为了所谓的原则而得罪所有的朋友,这对你以后没有好处。

小林是刚刚毕业的大学生,在学校一直是一个品学兼优的学生,没有不良的生活习惯和嗜好,从不抽烟也从不喝酒。在学校,大家都是同学、哥儿们,聚会的时候也不会要求小林喝酒,每个人都有自己的生活方式,大家都能理解和尊重。可是,到了社会,尤其是小林的工作需要经常与客户打交道,一来二往的少不了喝酒。

一次,小林接到老板的命令陪一个客户吃饭。这个客户刚刚把一个新产品的推广工作交给了小林的公司,这次老板派小林去主要是让小林阐述本公司在策划包装方面的优势,以便顺利拿到第一笔预付金。

客户是一个嗜酒如命的人,刚刚就座,客户就要和小林干杯。小林拒绝了,尽管小林很有礼貌的拒绝,但客户还是一脸的难看。客户说:“你不喝酒来这干什么?!”小林一下子被问住了,什么话也说不出。

最后这次会餐闹得不欢而散,客户原本答应马上给公司的预付金也泡汤了。

有时候就是这样,容不得我们考虑,一个聪明的人会灵活地处理自己的原则,而不是像小林这样死守自己的原则。客户要你喝酒,你就喝一点,何必那么较真呢?

所以,必要的时候我们要喝点酒。喝酒的时候要注意以下事项:

不要空腹饮酒,因为空腹时酒精吸收快,人容易喝醉;而且空腹喝酒对胃肠道伤害大,容易引起胃出血、胃溃疡。最好的预防方法就是在喝酒之前,先行食用油质食物,如肥肉、蹄膀等,或饮用牛奶,利用食物中脂肪不易消化的特性来保护胃部,以防止酒精渗透胃壁。不空腹饮酒,这也是饮酒不醉的主要诀窍,因为这样可使乙醇在体内吸收时间延长。

不要和碳酸饮料如可乐、汽水等一起喝,这类饮料中的成分能加快身体吸收酒精。

在饮酒之后,饮用热汤,尤其是用姜丝炖的鱼汤,特别具有解酒效果。

由于酒精对肝脏的伤害较大,喝酒的时候应该多吃绿叶蔬菜,其中的抗氧化剂和维生素可保护肝脏。还可以吃一些豆制品,其中的卵磷脂有保护肝脏的作用。

宜慢不宜快。饮酒后5分钟乙醇就可进入血液,30~120分钟时血中乙醇浓度可达到顶峰。饮酒快则血中乙醇浓度升高得也快,很快就会出现醉酒状态。若慢慢饮入,体内可有充分的时间把乙醇分解掉,乙醇的产生量就少,不易喝醉。

食饮结合。饮酒时,以吃猪肝最好。这不仅是因为其营养丰富,而且猪肝可提高机体对乙醇的解毒能力,常饮酒的人会造成体内维生素B丢失,而猪肝又是维生素B最丰富的食物,故煮猪肝或炒猪肝是很理想的伴酒菜。

甜点加水果。饮酒后立即吃些甜点心和水果可以保持不醉状态。俗话说“酒后吃甜柿子,酒味会消失”,甜柿子之类的水果含有大量的果糖,可以使乙醇氧化,使乙醇加快分解代谢掉,甜点心也有大体相仿的效果。

预防酒醉性胃炎和脱水症,可饮加砂糖或蜂蜜的牛奶,既可促进乙醇分解,又能保护胃黏膜。由于脱水会使盐分丢失,可适量饮些

淡盐水或补液盐。

喝烈酒时别忘了加冰块。

吃药后绝对不要喝酒，特别是在服过安眠药、镇静剂、感冒药之后，更是绝对不能喝酒。

尽管我们在喝酒的时候已经很小心了，但如果还是不小心喝醉了，那么该怎么办？我们可以采取以下解酒措施：

食物解酒法：①吃些有助于解酒的食物，如柿子、白萝卜、雪梨、苹果、青果、柑橘等。②生地瓜适量，去皮洗净、切碎，拌白糖、米醋适量服食。③松花蛋 1~2 个，蘸醋慢慢服食。④大白菜心切丝，拌糖、醋服食。⑤菱角适量，去皮，拌糖、醋服食。

自制饮料解酒法：①鲜藕适量，洗净，榨汁 1 杯饮服。②陈醋、白糖适量，温开水调匀饮服。③白萝卜适量，洗净，榨汁饮服。④鲜橘子连皮榨汁饮服。

药粥解酒法：①绿豆、大米各 30 克，煮薄粥服食。②茶叶 5 克，大米 50 克，将茶叶水煎取汁，加大米煮粥服食。③芹菜 50 克，水煎取汁，加大米 50 克，煮粥服食。

宿醉对策。所谓宿醉，是指喝酒过量，造成第二天早上头痛、胃部不适等症状。这是因为大量饮酒后，肝细胞无法将有害物质乙醇全部处理，而造成急性中毒症状。宿醉时，肝脏会囤积脂肪，胃肠易患酒精性急性胃炎，自律神经平衡失调引起心跳加速，血液中水分与电解质平衡失调等，影响遍及全身。这时最好能用睡觉休息来解决，充足的休息可助你快些复原。喝酒后来个热水浴可以促进血液循环，帮助新陈代谢，使酒精随汗水一起排出。不过有高血压、心脏血管疾病患者，酒后沐浴要小心中风，宜先稍作休息。酒精使体内的细胞脱水，在睡前，应补充大量的水，醒后再补充一次，有助缓解脱水引起的不适。多喝果汁或蜂蜜柠檬汁，既补充水分，另外果汁含有果糖，它可加速酒精的代谢，同时能减缓恶心症状。吃一顿营养均衡的正餐，能补充各种流失的必需营养素，但要吃得清淡些，不吃油炸

或脂肪食物。

需要提醒大家的是,民间流行喝浓茶解酒的说法没有什么科学根据,茶叶中的茶多酚有一定的保肝作用,但浓茶中的茶碱可使血管收缩,血压上升,反而会加剧头疼,因此酒醉后可以喝点淡茶,最好不要喝浓茶。



选择适合自己的体育运动



据权威部门统计,因缺乏运动,全球每年导致 200 多万人死亡。据悉,缺乏体力劳动会增加高血压、血脂紊乱、骨质疏松、抑郁症和焦虑症发生的危险。在美国,肥胖每年导致 30 万人死亡,仅次于吸烟引起的死亡人数,而肥胖的罪魁祸首就是缺乏运动。在我国,预计下一个 10 年中将有 2 亿人发生肥胖。

这真是一组骇人听闻的数据,每年竟有那么多的人死于不运动,这无疑为那些忽视运动的人敲响了警钟。

我们生活在一个节奏越来越快的时代,每天埋头工作,为生计奔波。曾几何时,我们发现,自己的精神越来越差,上班老打瞌睡;体力越来越差,稍微动一下就气喘吁吁;身材越来越差,脂肪在身上不断地蔓延;皮肤越来越差,看起来黯淡无光;身体越来越差,各种毛病纷至沓来。于是便有人苦寻良方,美容、减肥、吃药……但结果往往是费尽周折却徒劳无功。其实,健康及美丽的钥匙就在我们的手上——那就是运动。

运动可以为我们带来很多好处:首先它能够改善体形,运动最基本的作用就是改变体形,通过运动可以令身体的任何部位,只要有肌肉组织的部位,都能增大或减小并有效地改变其形状,达到

形体漂亮的效果,并且这一过程是可以控制的。这一点,我们可以通过运动员的体形来验证,几乎每一个运动员的体形都匀称得让我们羡慕,尤其是跳水和体操运动员。其次运动可以延缓衰老,通过运动能使自己的激素分泌处于一个比较高的水平,从而达到延缓衰老的效果。这一点对女性来说是相当重要的,经常运动的女人精神饱满,精力旺盛,工作效率提高,在一定程度上可以延缓衰老进程。最重要的一点是,运动还可以增加自信,运动对一个人的心理有很大的影响,经常运动的人会感到自己有一种力量,一种自信。坚持运动的人,每天都会有一份愉快的心情,即使遇到了大风大浪也能够从容自如地应付。有时候,当我们情绪不佳的时候,可以跑跑步,爬爬山等,都可以把不好的心情发泄出去。

运动有这么多的好处,已经有越来越多的人加入到运动行列,有的去健身中心跳健美操,练瑜伽、跆拳道;有的到附近的体育场馆打羽毛球、网球;再偷懒点儿的,干脆在家里跟着电视节目中的口令做有氧操。在运动中,完善自我,超越自我,让内在和外表的神态魅力达到永恒的美丽。

对于每天朝九晚五的上班族而言,最苦恼的就是没有时间运动,于是不少白领丽人腹部变得有点“十月怀胎”之嫌,而男人们则会出现“啤酒肚”。另外,经常处于座位固定姿势下工作,容易引起颈肩、腰背肌肉紧张,造成肌肉血液循环障碍。虽然没有多少时间来做专门的运动,但只要我们开动脑筋,随时随地都可以运动,甚至可以把我们的办公室变成健身房。以下几招,你不妨一试:

点点头

站立,两脚分开,与肩同宽,两手叉腰,做前屈(下巴贴近胸部)后伸(抬头后仰)、侧屈(耳朵贴近肩膀)和旋转动作,动作要求做得缓慢、到位,到了某一位置,要稍为用力拉伸一下,有酸胀感,效果会更好。每节做一分钟左右。

拍拍肩

腰部转动和拍肩相结合,右手掌拍左肩腰向左转,另一手背拍腰骶部,反之亦然。因肩部有肩井穴,拍打此穴可起到疏通气息、行气活血的作用。

扭扭腰

同准备姿势,拇指在前,其余四指在后,胯部向右,向左,然后可做顺时针或逆时针转动,转动要缓慢有力。

跳跳绳

徒手跳绳,手脚动作要配合、协调。此动作可活跃气血,加快血液循环,改善疲劳状态,坚持一分钟左右。

踢踢腿

原地踏步,上肢摆臂,下肢伸直,脚尖绷紧,尽量与下肢成一直线,尽量踢高一些,就像操练时正步走的动作。

梳头拉耳拍腰腿(整理运动)

用手指当梳,用指甲背面梳头,从前向后梳 30~50 次,然后拉耳朵,拉耳尖 5 次,再拉耳垂 5 次,最后摩擦最外侧的耳轮 20~30 次。再用双手掌从腰部开始拍打脚后跟,从小腿内侧到肚脐两侧。拍打 2~3 次,全套动作结束。

另外,我们在公交车上的时候同样也可以运动,一般来讲,你没有座位是一件好事,你站的时候可以有意地收紧你的腹肌,坚持下去,只要你每天都上班,那么你的腹部就不会松弛了。在办公室坐着的时候我们同样也可以收紧自己的腹肌。这种运动很方便,效果也不错,关键是要有这个意识。

当然,养成运动的习惯并不是一件容易的事情。万事开头难,刚开始的时候,任谁都会被惰性给打败,这个时候一定要咬着牙挺住,

习惯了就好。同时我们可以变换运动的内容,今天做做仰卧起坐,明天举举哑铃,后天再去跑跑步、跳跳绳,不断地变换你做运动的内容,就不容易感觉到乏味。

对于那些意志不坚强的朋友来说,要使自己的运动坚持不懈的进行下去最好的方法就是找一位“志同道合”的好友。和许多人一起运动,比一个人单独运动更容易让人感觉到轻松和愉快。和你的朋友一起做运动还有一个好处是,你朋友的存在对你是一种很好的激励和督促,因为谁也不想在别人面前表现自己软弱的一面。

012

掌握一门属于自己的“独门暗器”

社会发展到今天,分工越来越细化,相对于全面发展型人才来说,我们更需要有一技之长的专业型人才。一个人的精力是有限的,即使你的精力永远也用不完,也无法完成一件事情的所有环节,因为我们还需要效率。每个人都有自己的特点,根据自己的特点而学会了特长,那么你的任务就是做好自己的事情,其他的事情自然会有人做,你无需操心。例如,一本书的出版要经历很多环节,市场调查、选题策划、组稿、编辑加工、排版设计、校对、印刷、发行、宣传等,每一个环节都由相应的人来完成,你不可能把所有的工作都一个人包了。如果你是搞设计的,就专心地把设计工作做好,其他的你就不必操心。

西游记中,孙悟空从菩提老祖那里学来了七十二般变化,从龙宫得来定海神针,他的本领神通广大,就连十万天兵天将埋伏下天罗地网都拿他没办法,但唯有唐僧念紧箍咒的时候他最服服帖帖,不敢造次。唐僧什么法术也不会,什么武功也没有,甚至连一只蚂蚁

都不想去伤害,但他得到了观音菩萨的独门传授,学会了“紧箍咒”,只此一招,便收服了野性不羁的孙猴子。

唐僧的“紧箍咒”就是唐僧对付孙悟空的“独门暗器”,也可以叫做一技之长,要想在激烈的竞争中占据优势取得主动,没有这个不行。古代什么手艺或工艺之类的都讲究“压箱底”的绝活,“压箱底”自然不能轻易拿出来,除非是重大的场合或者关键的时刻,也就是说在万不得已的情况下,要靠独一无二的绝招“救救场”。

这些绝招的本质就是别人不行的时候你行,别人和你一样厉害的时候,你有别人没有的“撒手锏”。在职场上也是如此,就业的压力和竞争的压力十分严峻,稍有技不如人的地方就会迫使你陷入被淘汰或被裁撤的境地,到那时候再后悔就来不及了。为了避免出现这种情况,或在危急的时候挽回局面,你不得不尽可能多掌握“独门暗器”,以确保无虞。

美国有一个爱尔兰小伙子,在他 10 岁那年,父亲就意外丧生,留下他和母亲及另外两个弟弟。由于家境贫寒,他不得不很早就辍学,到砖厂打工赚钱贴补家用。他虽然学历有限,却凭着爱尔兰人特有的热情和坦率,处处受人欢迎,进而转入政坛。

他连高中都没读过,但在他 46 岁那年已有四所大学颁给他荣誉学位,并且高居民主党要职,最后还担任邮政首长之职。

有一次有记者问起他成功的秘诀,他说:“辛勤工作,就这么简单。”记者有些疑惑,说道:“你别开玩笑!”

他反问道:“那你认为我成功的原因是什么?”

记者说:“听说你可以一字不差地叫出 1 万个朋友的名字。”

“不,你错了!”他立即回答道,“我能叫得出名字的人,少说也有 5 万人。”

这就是他的过人之处。每当他刚认识一个人时,他定会先弄清他的全名、他的家庭状况、他所从事的工作,以及他的政治立场,然

后据此先对他建立一个概略的印象。当他下一次再见到这个人时，不管隔了多少年，他一定仍能迎上前去在他肩上拍拍，嘘寒问暖一番，或者问问他的老婆孩子，或是问问他最近的工作情形。有这份能耐，也难怪别人会觉得他平易近人，和善可亲。

因为这个年轻人很早就已发现,牢记别人的名字,并正确无误地唤出来,对其他人来说,是一种无法比拟的优势。

故事中的小伙子在平时的生活中积累了自己的优势,像名字这样普遍的东西,谁会给予过度的关心呢?但恰恰是别人忽略的时候,他却独具慧眼,富有远见地把掌握别人的名字和背景作为自己将来参与竞争的资本。这是我们应该向他学习的,看似一些平常的事情,只要用心也能成为我们的“独门暗器”。

俗话说你有千条妙计,我有一定之规。现代教育的普及,生活方式的趋同,导致了人可以掌握的技能也出现类似的情况,你会别人也会。这时候就显出“一定之规”的重要性,即使在同一领域,如果你比别人掌握得好一些,多一些,熟一些,也会建立相对的优势。

有很多时候,人们会产生一种自满的情绪,认为在某一方面自己已经很厉害了,堪称佼佼者。这种情况虽然是现实,但不要局限在某一个小圈子中,一叶障目不见泰山,只是生活在固定的圈子里,怎么能领略到外界的情况呢?人外有人,山外有山,学习技艺没有止境,要想技高一筹就得跳出圈子,开阔眼界,把眼光放高,掌握自己的独门绝学。

艺多不压身,多一门技艺,就是给自己多开了一扇方便之门。水浒传中的时迁,能耐不大,本领不强,稀松平常的小角色,但却有其独到之处,那就是轻功和偷盗的技术无人能比,很多情况下别人做不到的事情,只能靠时迁去做,没他的话事情玩不转,因此也显出时迁的价值非比寻常。

做人就是要找到自己的独特价值。这样的价值往往独立于传统

的价值之外,可能随时随地都有,也可能周遭四下全是,但我们不用心就不能发现,不专心就不能发觉、提炼并转化为我们自己的技艺或学问。

我们面对的是一个多元的世界,竞争的形势日趋激烈,怀揣文凭的人遍地都是,肯定会有人的文凭比你高,比你的含金量大,但这没什么,文凭不过只是一纸文书,最终决定你的命运的还是你的真本领。这样的本领就包含了你的“独门暗器”,就是别人不行你行的技艺。

013 礼多人不怪

清代康熙、雍正年间,在京城做官的张廷玉家人在桐城建相府时与邻居发生争执,两家为了三尺宅基地互不相让,官司一直打到县衙里。张家总管连忙送信给张廷玉,盼望他给县令写信通融。张廷玉见到家书后,回了这样一封信:

千里求书为道墙,
让他三尺有何妨,
长城万里今犹在,
谁见当年秦始皇?

接到张廷玉的信之后,家人领会了张廷玉和睦礼让、豁达明理的胸襟,于是决定让出三尺地。邻居看见张家退让三尺,也随即后退三尺。经过这样一调节,两家不但化解了恩怨,而且为过往行人留下了一条六尺宽的通行巷道,方便了邻里乡亲。

我们要想在这个社会中生存下去,首先就要学会做人。只有学

会了怎样做人,才可能和别人和睦相处。其实如何与别人交往是一门高深的艺术,需要我们一辈子来学习。

我国古代,有不少关于“礼让”的佳话。“王泰让枣”、“孔融让梨”,这是家庭内兄弟礼让的故事;明朝有个“仁义胡同”的故事,讲的是邻里相让;战国时赵国上卿蔺相如,对良将廉颇一让再让,终于“让”出了“将相和”。礼让是中华民族的传统美德。

作为一个有风度的绅士,最需要记住的一点就是要懂得礼让,一切以礼让为先。

欧阳修是北宋著名的文学家,他为我们留下了大量脍炙人口的不朽佳篇。欧阳修曾有个同事叫赵概。赵概为人正直,性格豪爽,踏踏实实做学问,从不阿谀逢迎。因为学术观点不同,他常常和欧阳修发生激烈的争论。为此,欧阳修忌恨在心,认为此人不当用,找个借口,欧阳修将他排挤了出去。

后来,欧阳修的外甥犯了法,直接牵连到欧阳修。平时和他话不投机的人特别兴奋,想借此机会落井下石,把欧阳修整下去。在这个非常时刻,和欧阳修有隙的赵概不仅没有趁机报复,而且不顾个人安危,上书皇上为欧阳修求情。

皇上认为赵概说的有理,于是没有治欧阳修的罪。事后,赵概的君子风度感动了欧阳修,欧阳修又感激又羞愧,连连向赵概表示自己的内疚和歉意。

由此可见,礼让是团结、合作、成功的重要前提。

当然,礼多人不怪不仅仅局限于“礼让”,在我们的日常生活中更要懂得礼貌、礼仪。

礼貌是文化的精华所在,使人富有迷人的魅力,从而赢得众人的好感。粗俗、无礼、傲慢令人憎恶,教养不良则可鄙。礼多人不怪,怪的是缺乏礼貌。其他事情也是如此,缺少礼节会导致不公。如果能

以礼对待敌人,更是难能可贵。以礼待人花费的很少,但受益匪浅:一个对别人尊敬的人,人们也会反过来尊敬他。

生活里最重要的是以礼待人,有时候礼貌的作用不可估量,从某种意义上讲,礼貌比智慧和学识都重要。

友善的言行、得体的举止、优雅的风度,这些都是走进他人心灵的通行证。无论老年人还是年轻人的心都是向举止得体、彬彬有礼的人打开的。态度生硬、举止粗鲁的言行举止只会使人感到厌恶,因此这种人在生活中必定处处碰壁,处处令人生厌,就像过街的老鼠一样,使人通身不快。

人们不管是道德上或是智力上的不幸缺陷,都需要彼此容忍,不应作为谴责的题目。这些缺陷由于“礼貌”而变得不那么明显,其结果对双方都有利。

在自然状态中,蜡是一种坚硬而易脆的物质,稍微加热,它就会变软,可以塑成你喜爱的样子。同样地,你只要亲切有礼,就能使得人们随和讲理,即使他原来是执拗凶暴的。这么说,礼貌之于人,就像热度之于蜡的关系一样。

我们生活的社会是一张网,是一张由无数小结构成的无边无际的网,这张网太大了,大得难以想象,我们每个人只是网上一个十分渺小的点。生活在这张大网里,我们这些孤立的点要活起来,就必须与其他的点连接起来,与他们接触、沟通,这样才能成为一张网。这就需要我们与他人保持一种良好的关系,有一种默契的合作态度。

在日常生活和工作中,礼仪能够调节人际关系,从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器,人们在交往时按礼仪规范去做,有助于加强人们之间互相尊重,建立友好合作的关系,缓和、避免不必要的矛盾和冲突。一般来说,人们受到尊重、礼遇、赞同和帮助会产生吸引心理,形成友谊关系,反之会产生敌对、抵触、反感甚至憎恶的心理。

所谓礼仪通天下,具有良好礼仪修养的人,往往做起事来也得心应手、左右逢源。这正如西班牙的伊丽莎白女王所说:“礼节乃是一封通行四方的推荐书。”

礼仪是微妙的东西。它既是不可或缺的,又不可过于计较。如果把礼仪形式看得高于一切,就会失去人与人之间真诚的信任。因此在语言交际中要善于把握分寸,使之既直爽又不失礼。

要注意,在亲密的同伴之间应注意保持矜持。在地位较低的下属面前却不妨显得亲密,这样会备受敬重。事事都出头的人是惹人厌烦的。好心助人时要让人感到这种帮助是出自对他的尊重,而并非你天生多情乐施。表示一种赞同的时候,不要忘记还要有所保留——以表明这种赞同并非阿谀而是经过思考的。即使对很能干的人,也不可过于恭维,否则难免被人误会为拍马屁。在面临大事之际,不要过于计较形式,否则将如所罗门所说的,“看风者无法播种,看云者不得收获”。只有愚者才等待机会,而智者则制造机会。

总而言之,礼貌举止正好比人的穿衣——既不可太宽也不可太紧。要讲究而留有余地,宽裕而不失大体,如此行动才能自如。



学会握手



在很多场合,我们都会经历这样或那样的握手,握手是现代人际交往中最基本的礼节。我们和别人初次见面以及分别的时候都少不了握手,握手被视为一种对他人的尊敬和礼貌。学会握手,也就成了现代人必修的课程。

握手的功用很多,除了简单的表示礼节外,握手还可表示向对

方进行鼓励、赞扬、致歉等。愉快的握手坚定有力,能体现你的信心和热情,但不宜太用力且时间不宜过长,几秒钟即可。强有力的握手、眼睛直视对方,将会搭起积极交流的舞台。当与某人握手感觉不舒服时,我们常常会联想到那个人消极的性格特征。所以,握手虽然普通又经常,但是往往在握手之间有一种心灵的沟通,如果漫不经心的一握,不但会给人不礼貌的感觉,而且让人心情大不愉快,甚至影响今后的关系。

人这一辈子,不知道要经历多少次与人握手的过程,和老朋友见面,需要握手,与领导初次见面你会握手,与客户谈判开始与结束都需要握手。正因为是再平常不过的小事,于是在我们大多数人眼里,握手实在是一件不值得一提的小事,你也许会问,握手谁不会啊?但有时候往往就是这些你不在乎的小事而导致你前功尽弃,与成功无缘。

在和客户谈判结束时,小明站起来和客户握手,小明的手刚一接触客户的手,这时候小明的手机响了。小明什么也没说,拿起手机就接电话,而另外一只手却还在与客户握着。客户觉得很尴尬,抽也不好,不抽也不好,于是心里很不是滋味,对小明生出一种厌恶的心情。小明的电话打完了,客户说:“我们也该结束了。”小明这才意识到自己的失礼,赶紧向客户赔礼道歉。但客户认为,小明对自己缺乏最起码的尊重,和这样的人合作肯定是不愉快的,于是决定取消和小明公司合作的计划。

可见,握手不是一件简单的事,从某种程度上讲,握手也是一门学问。

法国一位心理学家认为,一个人与人握手时所采用的方式,最能反映出他的个性。以下是她列举的八种握手方式及它们所反映的性格类型:

摧筋裂骨式

握手时，紧抓对方手掌，大力挤握，令对方痛楚难当。此类人精力充沛，自信心强，为人则偏于专断独裁，但组织力及领导才能均极超卓，是一个天生的领袖人物。

沉稳专注型

握手时力度适可，动作稳实，双眼注视对方。此类人个性坚毅坦率，有责任感而且可靠，思想缜密，善于推理，经常能为人提供有建设性的意见；每当困难出现时，总是能迅速地提出可行的应付方法，极得别人信赖。

漫不经心型

握手时只轻柔地触握。此类人随和豁达，绝不偏执，颇有游戏人间的洒脱，而且凡事不为人知，谦和从众。

双手并用型

握手时习惯双手握持对方。此类人热诚温厚，心地善良，对朋友最能推心置腹，喜怒形色而爱憎分明。

长握不舍型

握手时握持对方久久不放。此类人情感丰富，性喜结交朋友，一旦建立友谊，则忠诚不渝。

用指抓握型

握手时只用手指抓握对方而掌心不与对方接触。此类人个性平和而敏感，情绪易激动。不过，心地善良而极富同情心。

上下摇摆型

握手时紧抓对方，不断上下摇动。此类人极度乐观，对人生充满希望。他们的积极热诚使他们经常成为中心人物，受人爱戴倾慕。

规避握手型

有些人从不愿意与人握手。他们个性内向羞怯，保守但却真挚。他们不轻易付出感情，不过一旦建立情谊之后，则会情比海深。对朋友如此，对爱情亦然。

既然握手也如此重要,那么我们在与别人握手的时候应该注意些什么呢?

握手之前请注意你的手是否清洁,如果刚洗完手则不宜握手。

握手的顺序,应该是主人、尊长、女士先主动伸出手,客人、晚辈、男士再予以迎握。

职场上是不分男女的,因为男女平等。被介绍之后,最好不要立即主动伸手。年轻者、职务低者被介绍给年长者、职务高者时,应根据年长者、职务高者的反应行事,即当年长者、职务高者用点头致意代替握手时,年轻者、职务低者也应随之点头致意。

握手时,年轻者对年长者、职务低者对职务高者都应稍稍欠身相握。晚辈与尊长相握,晚辈宜稍躬身迎握。

握手要伸出右手的整个手掌,用力一握,顺势上下微摇。握手不用力,只由对方去握,光伸出手指,没把手掌给别人,握手左右乱摆,都是不礼貌的表现。

握手时双目应注视对方,微笑致意或问好,最忌边握手边注视第三者,给人被冷落之感。

与女士握手,应等对方先伸出手,男方只要轻轻地一握就可以了。如果对方不愿握手,也可微微欠身问好,或用点头说客气话等代替握手。一个男子若主动伸手去和女子握手,是不太适宜的。

如果你是一位女士,和客人相见时,应该微笑注视对方,然后主动伸出右手,伸手时,不要把手肘弯曲,应尽量把右手向前伸,手不宜抬得过高或太低,太高显得轻佻,太低又不容易引起人家的注意。女士如果戴着手套,得先脱去右手手套。

不要用左手和别人握手,那样会显得你很没有教养。

需要同多人同时握手时应按顺序进行,切忌交叉握手。

当和人家握手时,如果正在抽烟,千万不要换手持烟而握手,应该先把烟放下,再伸手相握。

不要在嚼着口香糖或吃东西的情况下与别人握手。

不要拒绝和别人握手,除非你有特殊情况。

015

记得问候别人

人们一见面,问候是不可缺少的一个很重要环节。我们在写信、打电话时,首先要向他人问好,遇见熟人相互打个招呼,这些都是我们所说的问候。问候,亦称问好、打招呼。这是人们与他人相见时以语言向对方进行致意的一种方式。通常认为,一个人在接触他人时,假如不主动问候对方,或者对对方的问候不予以回应,是没有礼貌也是没有修养的。

“吃了吗,您?”“您刚回来?”“您身体好吗?”“您在忙些什么?”在中国这是最常见的问候语,当对方听到你热情的问候时心情会比较愉快。

问候与我们的生活息息相关,我们每天都要问候别人,也要接受别人的问候。

但是在现实生活中我们还有很多人不知道问候,或者忘记问候别人,在需要问候的时候不问候,在不需要问候的时候问候,问候语不分场合的乱用,结果导致很多误会的产生。其实,如果你把问候这一交际武器运用得好,对于你的事业、你的家庭都大有裨益。

下面我们来说说问候别人需要注意的事项。

要主动问候别人

假如你所在的单位来了一位新同事,或者你新到一个单位,你会主动问候别人吗?很多人会说不会,除非别人先过来问候我。很多人都会有这样的想法:我主动问候别人,别人会不会觉得我在套近

乎？会不会觉得太唐突？其实这样的担忧完全没有必要的，除非你真的“图谋不轨”。我们要抱着友好的态度对我们身边的人甚至陌生人主动问好，不要害羞，也不要觉得没有必要。没有人会对你的问候有意见，当你问候别人好的时候，难道他们还会板着面孔说你不好吗？

不回避与自己不喜欢的人问候

我们常常会遇到这样的情况，那就是与你不喜欢的人对面相逢，这确实比较尴尬，于是有的人干脆不打招呼，故意掉过头去，装作没有看见。其实这种做法完全不可取，虽然你们成不了朋友，但也不要成为敌人，大家低头不见抬头见，你又何必得罪别人呢？说不定有一天，你还会有求于他呢。所以，如果你遇到了自己不喜欢的人，最好的处理方式就是向他点头问候，并给他一个微笑。

积极回应别人的问候

你在忙些什么？这也许是你听到的最让你感到头疼的问候了。不回答吧，显得不礼貌；回答吧，这又不是一两句话可以说得清楚的。但无论如何，你不能够表现出厌倦或者为难的表情，你一定要调整自己的情绪，用一种高兴的口吻告诉对方你的大概情况，或者说“谢谢你的关心，我还是老样子”，至于老样子是什么，聪明的人当然不会再追问了。因为他们真正的目的不是想知道你最近真的在做什么，这只不过是他们的一句问候语。假如你是问候者，尽量不要使用一些让对方感到为难的话。

不要一见面就问：“还记得我吗？”

见面时不可向仅有数面之缘的朋友提问“你还记得我吗？”对方若真的不记得了，无论是实话实说还是假装记得却叫不出名字，彼此都会觉得非常尴尬。得体的方式应该自我介绍说：“我是某某，我们曾在某地见过面。”

不要说“代问某某好”

如果您遇到一位好久没有联系的朋友，又不太了解对方的近况，在问候时应注意不要轻易说“代问夫人好”、“代问先生好”这样的话。如果对方已经离婚，或者配偶已过世，那么您的好心问候就会让对方很尴尬。因此见面应该笼统问候，比如说“代问家人好”、“最近忙吗”等等，再确定下面的话题。

选择适当的问候语

像“您上哪儿去？”“吃了吗？”这一类中国惯用的问候语，在某些场合是不适合的。有一位热心的老人，不管遇见熟人还是生人总爱打个招呼。一次老人在公共汽车站候车，这时一位外国旅游者向他微微一笑，老人便热情地问候对方：“您去哪儿？”那位外国旅游者听懂之后，脸色变得很难看。人家或许认为，去哪非得让你知道不可，有这个必要吗？外国人强调个人自由不容干涉，个人隐私不容窥视。像这样的问候是不能被他们理解和接受的。他们认为，如此问候他人，不是多管闲事，就是蓄意窥探他人隐私、干涉他人的行动自由。老人不了解外国人的这一习惯，认为中国式的问候语到哪都行得通，对外宾照用不误，结果必然会使他人不快，甚至发生误解。再比如，朋友刚从厕所出来，你却来一句“吃了吗？”对方不生气才怪。所以，选择问候语，要具体情况具体分析。

遇到不熟悉的异性要会问候

很多人都有这样的感受，就是在路上遇到不很熟悉的异性觉得尴尬，不打招呼显得不礼貌，打招呼又不太好意思，或怕对方误会。正确的做法应该是，一位女士偶然在路上遇到不很熟悉的男士，应点头招呼，但不要显得太热情，亦不要用冷冰冰的面孔来点头；一位男士偶然在路上遇见不太相熟的女士，应首先打招呼，但表情不可过分殷勤。

见面的时候问候,不见面的时候更要问候

我们很多人并没有从根本上重视问候,而仅仅把它当作一项不得已的任务,碰见了,没办法了,只好问候一句。如果不见面,就懒得问候了。时间一长,与对方的关系越来越冷淡,甚至形同陌路。可是突然有一天,你要麻烦人家了,于是就去问候别人,这时候,对方不可能对你没有想法。他会认为你太势利,没有用的时候把人家忘记了,有事情的时候就去找他。这样做确实太自私了一点。所以,见面的时候问候,不见面的时候更要问候,很多人就是因为惰于问候,朋友将会越来越少。

短信问候

在用短信问候别人的时候要注意两点:一是要选择适当的时候,不要在工作时间问候别人。这时候即使别人收到你的问候短信也不会有心情去看,更何况给你回复了。用短信问候最好的时机一般选择晚上,或者节假日。二是要自己写短信,千万不要从网络上下载别人的短信,也不要转发别人的短信,问候不是应付,如果你这样做会被看作没有诚心没有礼貌。很多人对转发过来的短信没有任何好感,甚至连看都不看就直接删除了,如果你同时向很多人转发同一条短信也许还会给你带来不必要的麻烦。小周给自己的三位领导同时发了一个笑话,于是三位领导见面的时候,一位领导把这个笑话讲了出来,另外两位领导并不觉得好笑,因为他们已经知道了,于是他们对小周产生了不好的印象。他们原本以为小周只给自己发了,结果给别人也发了,就显得自己不那么重要。可见转发别人的短信问候别人是下下策,如果你实在不知道写什么好,建议你就直接写一句“节日快乐”也远比那些下载来的短信好得多。

016

喝水不忘挖井人 学会感恩

1620年，著名的“五月花”号船满载不堪忍受英国国内宗教迫害的清教徒到达美洲。这年冬天，清教徒遇到了难以想象的困难，处在饥寒交迫之中，冬天过去后，活下来的移民只有来时的一半。

这时，心地善良的印第安人给移民送来了生活必需品，还特地派人教他们怎样狩猎、捕鱼和种植玉米、南瓜。在印第安人的帮助下，移民们终于获得了丰收，在欢庆丰收的日子，按照宗教传统习俗，移民规定了感谢上帝的日子，并决定为感谢印第安人的真诚帮助，邀请他们一同庆祝节日。

这一天，印第安人和移民欢聚一堂，他们在黎明时鸣放礼炮，列队走进一间用作教堂的屋子，虔诚地向上帝表达谢意，然后点起篝火举行盛大宴会。第二天和第三天又举行了摔跤、赛跑、唱歌、跳舞等活动。

这就是美国感恩节的由来。初时感恩节没有固定日期，由各州临时决定，直到美国独立后，才把每年11月的最后一个星期四确定为感恩节。

中国虽然没有感恩节，却有许许多多与感恩有关的俗语、谚语，比如“喝水不忘挖井人”、“滴水之恩，当涌泉相报”、“饮水思源”等等，这些流传在人们口头的俗语时刻警示着我们，永远不要忘记报答你的恩人。如果你恩将仇报或者不知道报恩，那么你就是一个道德低下、品质恶劣的人，终将会遭到大家的唾弃和鄙视。

有这么一个故事，在一个村子里，一家人围坐在餐桌前吃饭，母

亲端上来的却是一盆稻草。全家人都很奇怪,不知道这究竟是怎么回事,母亲说:“我给你们做了一辈子的饭,你们从来没有说过一句感谢的话,称赞一下饭菜好吃,这和吃稻草有什么区别!”

可见,连世上最无私的母亲都渴望听到感谢的话语,更何况我们普通人呢?所以,我们要学会感恩。

要感谢我们的父母

我们一来到这个世界就应该感谢父母,感谢他们生育了我们,把我们含辛茹苦的培养大。我们有太多太多的选择,但唯一不能选择的就是我们的父母,是父母无私而伟大的爱选择了我们,才有了我们的今天。父母也许不能给予我们金钱、地位、名誉、豪宅,或者一副美丽的容颜,但他们给了我们世界上唯一最重要的东西,那就是我们的生命。面对父母无私的爱,再华美的语言都是苍白无力的。作为儿女的我们,又有什么理由不对父母感恩呢?不少世界500强公司,在进行用人调查时,都把孝顺父母作为一项十分重要的内容加以考察。试想,一个连父母都不知道孝敬的人,还怎么尊重顾客、热爱公司、忠诚老板、体贴下属呢?

要感谢我们的朋友

在这个世界上和我们经常在一起的往往不是我们的父母,而是我们的朋友。在人生的道路上,我们会遇到各种各样的朋友,在我们遇到困难的时候,是朋友伸出援助之手,帮助我们渡过难关。面对朋友的帮助,我们要有一颗感恩的心,在朋友遇到困难的时候要尽全力去帮助他们。常常有一些人不懂得感恩,认为大恩不言谢,是真正的朋友就不应该求回报,这种想法是错误的。朋友也是人,不是神,他们也需要生活,需要发展,也有他们自己的难处。而我们有的人却把朋友的帮助看作是应该的,觉得朋友就应该这么做,甚至已经习惯了朋友对自己的帮助,一旦朋友遇到点麻烦无法帮助自己了,就开始怀疑朋友对自己是否真诚。

小夏刚进公司的时候和一个同事交往的不错,这个同事比较豪爽,喜欢乐于助人。小夏在工作方面遇到什么问题,同事总是尽心为其解决。小夏家里比较困难,同事就经常接济小夏。刚开始的时候,小夏还会说一声谢谢。渐渐的,小夏不但不说谢谢了,还觉得同事这样帮助自己的是应该的,以后遇到困难的时候或者没有钱用的时候,甚至毫不客气地向同事要。日子一久,同事终于无法忍受小夏总是提出各种各样的要求,于是,同事开始故意回避小夏,但小夏并没有意识到自己的错误,依然我行我素。后来,同事再也不帮助他了。

要感谢我们的上司

当我们走上工作岗位的时候,是上司接纳了自己,是上司为我们提供了一个可以发挥自己能力的舞台。有一个通俗形象的比喻是这样说的,上级与下级的关系,就如同手指与手掌,当手指奋力将手掌托起时候,手掌才会翻过来,用力提拉下面的手指,所以,我们只有不断把自己定位成“手指”,不断地去做好手头的工作,才会支持好领导,才会有一天将自己变成“手掌”。所以我们不要抱怨公司的环境不好,上司的素质太差,员工的水平太低,给的薪酬太少等。我们要明白,没有上司,我们就无法生存和发展。

要感谢我们的竞争对手

从一定程度上来说,竞争是一种高级的特殊合作形式,不要认为将对手置死地,就是胜利,如果没有了竞争,我们也就慢慢被自己的惰性与安逸消耗掉,反而会加速自身的衰老。

相传,古印度有位英勇无敌的王子,某次征战之后,率兵得胜回朝。在盛大的庆功宴上,王子谦逊地举起金杯,向前辈、大臣、在座的将士以及黎民百姓表示感谢,甚至连为他牵马的仆人也没忘记,这使得大家深深感动。此时,旁边坐着的老国王提醒道:“我的孩子,有一个最重要的人,你还没向他致谢呢。”那王子怔了半晌,终想不出,

只好向父王请教。只听老人一字一句地说：“你的敌人”。

谈判桌上,锋芒相对,谈判桌下,握握手,喝喝茶,互相给对方一个祝福,期待明天对方带来更大的惊喜,这就是我们对待竞争对手应有的心态。

要感谢失败

失败是成功之母,从失败中吸取经验和教训,当我们再一次做同一件事情的时候就不会失败了。可以说,正是失败教会了我们成功。所以,我们要感谢失败。

史蒂文斯曾经是一名在其他软件公司干了8年的程序员,在应聘微软程序员的时候失败了,但史蒂文斯觉得微软公司对软件产业的理解,令他耳目一新,深受启发,于是他给公司写了一封感谢信。“贵公司花费人力、物力,为我提供笔试、面试机会,虽然落聘,但通过应聘使我大长见识,获益匪浅。感谢你们为之付出的劳动,谢谢!”后来比尔·盖茨看到了这封信,当微软再一次缺乏人手的时候,就录用了史蒂文斯。经过努力,史蒂文斯最后成为微软公司的副总裁。

把微笑送给所有的人

有一位男子敲开一家房门,用刀威逼主人,准备抢劫。

开门的是一位中年妇女,她起初看见站在自己面前的是位拿着刀的强盗,心里着实吓了一跳,但她马上镇静下来,对强盗微笑着

说：“先生，你是来推销菜刀的吧，我刚好需要换一把菜刀呢。我家的
那把菜刀已经用了几十年了，都生锈了，也该换一换了。你这一来，
省得我再跑了。你先进来坐一坐，我去给你倒杯水喝。”

这位男子被主人的热情和微笑感化了,将错就错,把菜刀卖给了中年妇女。

从此以后,他改邪归正,再也没有抢劫。

一个微笑,竟改变了强盗的一生。

微笑犹如天使一般,可以瞬间把邪恶的势力化为乌有。

微笑的英文单词是 Smile,字典给我们的解释是“微微地笑”或“不出声,提起嘴角笑”。人类是世界上唯一可以笑的动物,这是上帝赋予人类的一项特权。上帝赐给每人一张脸,除了要我们吃东西、擦洗、化妆之外,还要我们多微笑。微笑是人际关系中最佳的润滑剂,它代表了友善、亲切、礼貌和关怀。

麦当劳是世界上最受顾客们欢迎的快餐连锁店。麦当劳自始至终实施的微笑策略是其成功的秘诀。亲切的微笑是麦当劳最令人津津乐道的“注册商标”。在麦当劳餐厅的菜单上,除了汉堡包、麦香鱼、炸薯条、奶昔和饮料的价格外,还格外加上一个项目——微笑:免费。顾客来餐厅用餐,不仅重视食物的口感,更注重在店里的气氛,麦当劳营造一个充满了微笑的温暖空间,这也是在其他快餐店所看不到的。在麦当劳用餐,特别能感受到温馨的气息。因为每一位员工是如此的有亲和力。这让顾客深觉麦当劳不仅只是一家快餐店,更是一个散播欢乐和爱的地方。

麦当劳的微笑策略赢得了很多顾客。这是一种双赢,对店员来讲,微笑可以使自己的心情变得明朗。对顾客来讲,微笑不仅能改变气氛,缩短人与人之间的距离,使顾客心情愉快地来买东西,还可以很好地化解顾客的怨气,使问题得以顺利解决。因此,对于服务行业来说,至关重要的是微笑服务。一家麦当劳的人事经理曾经说过,她

宁愿雇佣一个没上完小学但却有愉快笑脸的女孩,也不愿雇佣一个神情忧郁的本科毕业生。

英国是最讲究社交礼仪的国家,也是一个最喜欢微笑的国家。伦敦的大街上到处是笑脸。在没有红绿灯的路边想穿过马路到对面去,疾驰而来的汽车常常会在你面前戛然而止,坐在驾驭室里的司机机会对你优雅地微微一笑,极富绅士风度地一摆手,示意你先过。英国女郎的微笑更是可爱。那洁白的皮肤,梦幻般的蓝眼睛,配上那明媚的微笑,犹如一朵盛开的鲜花,大方,自然,真挚。

在现代社会,微笑被认为是一种重要的交际工具。很多人因为微笑而结识了更多的朋友,很多人因为微笑走向了成功之路,也有很多人因为缺少微笑而失败。

一位女士非常苦恼,每次找工作都失败,原因都是与笑容有关。第一个老板说她不会笑;第二个老板说她笑得不够灿烂,没有露出前面的一排牙齿;第三个老板说她的笑不自然,不是从内心里发出的笑。后来,在一位心理医师的帮助与鼓励下,这位女士专门到一个微笑训练班学习了两周,终于找到了现在的工作。

在现实工作、生活中,一个人对你满面冰霜、横眉冷对;另一个人对你面带笑容,温暖如春,他们同时向你请教一个工作上的问题,你更欢迎哪一个?当然是后者,你会毫不犹豫地对他知无不言,言无不尽,问一答十;而对前者,恐怕就恰恰相反了。

伸手不打笑脸人,多以笑脸待人能赢得友谊、理解和发展,化干戈为玉帛。“没有人喜欢挨耳光,也没有人会拒好意于千里之外”。在单位与同事相处之时,多给人笑脸,给人留下乐观、微笑的印象,你能在办公室立足就成功了一半。

微笑,打开成功之门的钥匙。因为微笑是一种宽容、一种接纳,它缩短了彼此的距离,使人与人之间心心相通。喜欢微笑着面

对他人的心，往往更容易走入对方的心底。难怪有人说微笑是成功者的先锋。在办公室的人际交往中，微笑更是一名员工打开自己人气的钥匙；少了它，纵使你工作上有不俗的表现，也难以打开仕途成功之门。

“你希望别人高兴地来见你,你就必须高兴地会见别人。”这是一位行政单位秘书的经验之谈。他说他所属的办公室主任只要是见到上司总会微笑着打招呼、点头,上司也以同样的态度回敬他。可一回到自己的科室,对下属便很冷淡,很严厉,从不露笑脸,这样他就得不到同仁们的微笑与拥护了。

对人微笑是一种文明的表现,它显示出一种力量、涵养和暗示。一个刚刚学会保持微笑的员工说:“自从我开始坚持对同事微笑之后,起初大家非常迷惑、惊异,后来就是欣喜、赞许,两个月来,我得到的快乐比过去一年中得到的满足感与成就感还要多。现在,我已养成了微笑的习惯,而且我发现人人都对我微笑,过去冷若冰霜的人,现在也热情友好起来。上周单位搞民主评议,我几乎获得了全票,这是我参加工作这么多年来从未有过的大喜事!”

办公室里,微笑的力量是惊人的。有微笑面孔的人,就会有希望。因为一个人的笑容就是他好意的信使,他的笑容可以照亮所有看到它的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头、愁容满面的人,更不会信任他们。而对于那些受到上司、同事、客户或家庭的压力的员工,一个笑容就能帮助他们了解一切都是有帮助的,也就是世界是有欢乐的。只要忙着、工作着,你就不能不微笑,保持笑容会让你减少一些意料之外的麻烦。

018

倾听是一门艺术

阿梅是公司里最有人缘的员工,她的同事有一天找她诉苦:“阿梅,平时也不见你怎么交往,为什么大家都喜欢你,有什么话都愿意跟你说。而我,却一个朋友都没有。”

于是,同事开始喋喋不休地讲述她的苦恼,阿梅认真地听着,同时微笑着,必要的时候点一下头或者应一声,需要她解答的时候就说出自己的意见,但从不打断同事的讲述。

结束后,同事说:“我终于知道你为什么受大家的欢迎了。刚才你听我说话的时候就是最好的答案。要是换作我,我早就不耐烦了。谢谢你,阿梅。我以后知道该怎么做了。”

现实生活中,我们往往急于表达而忽略了倾听,其实在交往中倾听比表达更重要。你可以留意一下,你身边有好人缘的人往往不是能说会道的人,而是善于倾听的人。因为倾听是理解、是尊重、是接纳、是期待、是分担、是共享快乐。

当一个人兴高采烈的时候,我们要学会倾听。静下心来认真倾听他的快乐经历,自己也会受其感染,快乐便与人共享了。当一个人悲伤的时候,我们要学会倾听。平静地听其讲述失意落魄,体味其酸甜苦辣咸五味俱全之感受,观察倾诉者内心真正的苦处,表现出怜悯同情之心,并为其排忧解难,悲伤便淡化了。

倾听,是洞悉自然的方式,是接受信息的渠道,是净化心灵的艺术,是解除自身疑惑甚至心结的途径。生活中我们往往会主动寻找倾诉对象,做一个倾诉者,而回避做一个倾听者。在人与人的交往

中,倾诉是表达自己,倾听是了解别人。倾听是交往一个不可缺少的方面,有时它甚至比交流还要重要。

两个人同时去应聘教师。学校安排两个人各自教学生一节课,看她们的表现再决定去留。

这是一所中学,第一个人有很好的口才,在讲课的时候滔滔不绝,可是下面的学生似乎无动于衷,像个木头人似的。唯一的一个学生提出的一个问题还被他打断了。第二个人,口才不怎么好,但是对于每一个同学提出的问题都耐心地倾听,之后再给他们一个满意的答案,对于学生提出不同的见解他更是用心倾听,并致以鼓励的微笑。最后,第二个人被学校录取了。因为,对于老师而言,不应只顾自己说话,更重要的是了解学生心里面在想些什么,因此要学会倾听学生们的想法。

学会倾听不仅要“听”,更要“倾”。好的倾听者,用耳听内容,更用心“听”情感。正确的倾听态度是达到最佳倾听效果的前提。倾听者应做到信守承诺,替人保密,这样才会获取倾诉者的信任。倾听并不是简单地听,而是全身心投入、专注地听。不仅仅是听听而已,还要借助各种技巧,真正听出对方所讲的事实、所体验的情感、所持有的态度。

60年前,美国军人约翰参加“飞虎队”支持中国人民抗日战争,不幸因飞机出事而坠落在重庆的一个丛林里,后来被一名重庆人救起,并对约翰进行悉心照料,约翰因此很快恢复健康,并得以回国。

60年后,约翰再度踏上中国土地,重游重庆,在大家的帮助下,约翰找到了他曾经的救命恩人。千言万语,百感交集。约瑟夫用英语,重庆老人用重庆方言,交谈起来,身边的工作人员要为他们翻译,被约翰拒绝了。令人难以置信的是双方的交流没有丝毫障碍,重

庆老人回忆起 60 年前的经历,约翰认真地倾听,不住地点头;约翰谈起回国后的境遇,重庆老人也在认真地倾听,神情专注。双方的交谈是那么顺畅,那么自如,一会儿比比划划,一会儿流泪,一会儿开怀大笑。两个多小时的交谈,在场的每一个人都惊呆了。双方执著的倾听打破了言语的障碍,表达了彼此的牵挂和思念,印证了这段 60 年前用鲜血铸就的美好友谊。

这就是倾听的魅力,两位老人不仅仅是用耳朵听对方的倾诉,更是用一颗炽热的心在倾听对方的情感。

在人际交往中,多听少说,善于倾听别人讲话是一种高雅的素养。因为认真倾听别人讲话,表现了对说话者的尊重,人们也往往会把忠实的听众视为可以信赖的知己。

所以说倾听是一种艺术,聆听别人讲话,必须做到耳到、眼到、心到,同时还要辅以其他的行为和态度。

倾听也要讲究一定的方法,以下几点有助于提高你的倾听效果:

注视说话者,保持目光接触,不要东张西望。

单独听对方讲话,身子稍稍前倾。

面部保持自然的微笑,表情随对方谈话内容有相应的变化,恰如其分地点头。

不要中途打断对方,让他把话说完。

适时而恰当地提出问题,配合对方的语气表述自己的意见。

不离开对方所讲的话题,但可通过巧妙的应答,把对方讲话的内容引向所需的方向和层次。

019

聊天也有技巧



不知你有没有发现，在任何场合当中，举止谈吐文雅的人总是能够博得人们的好感，甚至成为瞩目的焦点。如今，谈话越来越成为一门艺术，它甚至能关系到许多事务的成败。那么，这门艺术的真正内涵是什么呢？如何才能掌握这门艺术呢？

说话得体，行为磊落，能使人更趋完美。前者显示出其睿智的头脑，后者则显示出仁慈的心灵，二者皆出于高尚的精神品质。语言是行动的影子。受人称颂远远胜于称颂他人，言易行难。行动是生命的本质，智慧之言只是华美的装饰。行动能保持长久，言辞会迅速消亡。行动是深思熟虑的成果，言语之中见智慧。

那些善于聊天、善于说话的人，并不一定知识渊博，也不一定需要有太多的号召力，他们真正需要的是真诚地对待别人，把每一个听众都当成自己的朋友，同时，还要很好地当一名听众。

“善辩不如善听”，这句话是提升我们交流能力的最好的座右铭。那些口若悬河的人往往抓不住客户的心理，而且还会让对方感到反感。所以对于我们来说，第一步要做的，就是要尽量倾听对方谈话，时常注意对方的喜好与需求，发现对方有不太了解的地方时，再仔细地进行分析，只有这样才不会功败垂成。

我们在听别人讲话的时候，很可能听不懂，也很可能根本就不感兴趣，但我们要做的就是很仔细、很认真地听下去，而不应该东张西望、心不在焉。

而且，当我们和别人聊天的时候，一定要注意话题的选择，要找一个让对方最好是双方都感兴趣的话题而展开话匣子。有些人在和

别人聊天之前,自己会在脑子里苦苦地搜索,想找一些怪诞的奇闻、惊心动魄的事件,或是令人神经错乱的经验,以及令人兴奋刺激的事情。人的确很爱听奇闻轶事,但却更加愿意和朋友们谈一些有关日常生活的普通话题,比如,小孩要进哪一所学校比较好,哪一种牌子的家电用品比较好用,这个周末有什么好电影等等,这些都是良好的谈话题材,也能使谈话双方都感兴趣。

因此,当你的脑子里并没有奇闻轶事的时候,也不必保持缄默。日常生活中充满了可以谈话的题材,只要你能时常留心,就不难找到使大家都感兴趣的谈话题材,打开话匣子就是从闲聊开始的。

此外,人们还有一种误解,以为必须谈一些深奥的、很有学问的题材,才能受人尊敬。有这种误解的人,常常想和别人谈一些很抽象的哲学理论,或是什么相对时空问题。但这样的问题,即使你准备很充分,也很难找到与你有同样兴趣的谈话对象。因此在大多数场合,你将会觉得无话可说。

在交际场合互通姓名以后,第一句话通常是很不好开口的,因为你不熟悉对方,不知道他的性格、嗜好和品行,又受到时间的限制,不容许你多了解和考虑,同时也不能冒险提出特殊话题。

“今天天气……”这句经常被运用,但除了在甲板上或是在沙滩上散步时不妨用用之外,在别的场合中说这句话会使人感到近似敷衍,而且很难引起对方的兴趣。就地取材,似乎比较简单得体。就地取材就是按照当时的环境来觅取话题。比如,如果相遇的地点是朋友家中或是朋友的喜宴上,那么对方和主人的关系就可以作为第一个话题。

无论人的内心怎样复杂难测,也都会在行为、语言、表情上有一定程度的体现,关键在于你是否有一双善于发现的眼睛。“怒发冲冠”、“手舞足蹈”说的就是这个道理。人可以通过说谎话假话,以口头上的言辞来否定事实,但人的行为表情却很难像舌头那样容易随心所欲,往往通过对方细微的表情和动作的变化才能了解其真

实态度。

当我们有了这些了解的时候，我们就可以想到一些办法和技巧，对对方进行适当的引导，让对方说出自己心中真正的想法。在这个时候，你们之间的交流就不会再有什么困难了。

人与人相处，不能始终默不作声，就是最沉默的人，在必要时，也不能不说几句话。说话是沟通彼此情感的最好工具，你能与熟人讲话，不算本领，若能与生人讲话，并说得一见如故，相见恨晚，才是你的本领。

人都有不平之气，对方说的话，你觉得不入耳，不妨充耳不闻；对方的行为，你觉得不顺眼，不妨视而不见，何必定要报以尖刻的话；与你无关的说话行为，固然不该予以反击，即使与你有关的说话行为，也不妨接受而不报。对方的说话行为，如能平心静气地思考一下，也未必与你有大不利，又何必斤斤计较？

讨好一个人有时候很困难，而得罪一个人却往往很容易，只要自己不经意的一句话就可以。所以，说话一定要讲究艺术，尽量委婉平和，点到为止，绝对不能快人快语，凭自己的好恶一吐为快。什么该说，什么不该说，自己一定要有分寸。假如自己不会说话，尽管出发点好的，但是因为自己把好话当作恶话来说，也会遭人讨厌，弄僵双方的关系。赞美的语言尽量要多说，损人的语言最好不要说。

020

举手之劳 越多越好

卢梭有一句名言：“天底下只有一个办法可以影响别人，就是想别人的需要，然后热情地帮助别人，满足他们的需要。”

在现代社会，人与人之间充满了戒备，充满了竞争，助人为乐的

事情似乎越来越少了。有一些人认为,我帮助了他,就等于丢掉了自己的饭碗。其实,与我们相处的朋友、同事往往并不需要完全牺牲我们自己来帮助他们,他们需要的仅仅是我们的“举手之劳”而已。

更多的人还有这样的想法,等别人真正遇到大麻烦的时候我一定会帮助他,至于那些举手之劳吗,也不用我操心了。举手之劳虽然是小事,但得到你举手之劳的人却不认为是小事,他们会由衷地感激你,认为你是一个友善、体贴、善解人意的好人,值得交往与信赖。当你遇到麻烦的时候,他们也会向你伸出援助之手。

什么是举手之劳?其实就是工作中、生活中遇到的一点小事,不是别人没有能力,而是暂时无法完成,这时候如果你能够帮助他,无疑就是给他雪中送炭。比如,同事家里遇到点急事要马上赶回家,你可以代他向公司请假,或者你有车载他一程更好。比如,同事的文件来不及打印,恰巧他出差的时候客户需要文件,那么你完全可以替他打印一下。比如,同事的电脑中毒了,而他是一个电脑盲,你知道怎么杀毒为什么不可以帮助他呢?这些都是小事,都是举手之劳,但对需要的人来说却是燃眉之急。

我们常常说,助人为乐,帮助别人就是给自己快乐。这句话非常准确,虽然你帮助别人的仅仅是举手之劳,但是你却获得别人发自内心的谢意,你心里不高兴吗?

有这样一个故事:

朱丽娅和男友分手了,非常痛苦,得了忧郁症,为了散心,她从原来居住的英国东部搬到西部一个亲戚家生活。朱丽娅很快就发现,西部人们的生活习惯与东部居民有很大的不同。西部的生活节奏缓慢,民风比较淳朴,人与人之间的关系很和谐。好几次,她从停车场出来上车道,尽管车道上排着长长的车队,可是总有人给她让道。这种彬彬有礼、先人后己的行为,让她深受感动。一个早晨,她让一辆大卡车先行,结果深受感动的卡车司机后来在路上从后视镜里

发现朱丽娅的车没油停下来了,他就停下车取出自己的备用汽油加进朱丽娅的车里,并“护送”她到附近的加油站加足了油,后来这两个年轻人竟然喜结良缘。朱丽娅的忧郁症也好了,她从帮助别人的过程中得到了很大的快乐。

这听起来很像个浪漫的爱情故事,心理学家却认为其中蕴涵着深刻的科学道理。英国一家心理学杂志发表了一个大型心理问卷的调查结果,发现经常帮助别人的人明显比不乐于助人的人快乐;从精神病学的角度来看,前者患忧郁症的可能性要比后者低得多。研究人员由此得出结论,养成助人为乐的习惯是预防和治疗忧郁症的良方。助人为乐的结果往往是双赢,既帮助了他人,同时也留给自己一份金钱买不到的快乐。

帮助别人,做一些举手之劳的小事,不仅仅可以让自己得到快乐,在某种程度上也是在帮助自己。

威廉是伦敦一家大银行的秘书，奉命写一篇有关并购另一家小银行的可行性分析报告，他知道只有一个人可以为他提供他所需要的资料——那人曾在那家小银行效力了好几年，不久前他们变成了同事。于是威廉找到了这位同事，请他帮忙。当他走进同事的办公室时，同事正在接电话，并且电话里很为难地说：“亲爱的，这些天实在没什么好邮票带给你了。”

“我在为我那 12 岁的儿子搜集邮票。”同事接完电话向威廉解释道。

威廉说明了他的来意,开始提出问题。但是同事似乎并不想帮助威廉,说话模棱两可,更多的时候是无可奉告。

起初威廉很是着急,不知该怎么办才好。情急之中突然想起同事为他儿子搜集邮票的事情,并想起他的一个朋友在邮政系统工作,也是一个狂热的集邮爱好者。于是,威廉赶紧向好朋友求助,朋

友爽快地答应了。

第二天一早,威廉带了一些从朋友那里得到的精美邮票,来到了同事的办公桌前。同事为威廉的这些邮票感到惊讶并表示由衷的感激,他说:“你真是一个细心的人,这点小事都被你记住了。”

后来,同事把威廉所想要知道的资料都说了出来——借助这些资料,威廉成功地写出了高质量的分析报告。

“帮人最终帮自己”,这成了威廉后来一直信奉不疑的真理。

还有一个盲人的故事,更让人感动和敬佩。

伸手不见五指的黑夜,在一个偏僻的小巷里有一位盲人,他一手拿着一根竹竿小心翼翼地探路,另外一只手提着一只灯笼在赶路。一位路人很奇怪地问他:“你是盲人,自己本来就看不见,为什么还要提着灯笼赶路呢?”盲人缓缓地说道:“我提灯笼并不是为自己照路,而是让别人容易看到我,不会误撞到我,这样就可以保护自己的安全。而且,这么多年来,由于我的灯笼为别人带来光亮,为别人引路,人们也常常热情地搀扶我,引领我走过一个又一个沟坎,使我免受许多危险。你看,我这不是既帮助了别人,也帮助了自己吗?”

听到盲人这样说,你会怎么想呢?你还会觉得瞎子点灯白费蜡吗?正是盲人的灯笼带来了光亮,才使人们在黑暗中不至于摔倒,同时,盲人自己也得到了帮助。这不正是帮助别人就是帮助自己的最好写照吗?

身在职场,同事之间免不了互相帮忙。越是小事就越应该留心,举手之劳越多越好。中国有句古话“有心栽花花不发,无心插柳柳成阴”,往往有时候一些原本并没有在意回报的帮助,能带给你意想不到的惊喜和幸运。

021

不要吝啬赞美

爱美之心人皆有之，每个人都希望得到别人的表扬，表扬能够极大地促进一个人的上进心。我们现在仍然不会忘记，小时候当我们得到老师的夸奖时是多么的兴奋。随着我们的成长，或许我们已经不会为了别人的一句赞美而彻夜不眠，但是我们听到赞美时的美好感觉却并没有抹去。在潜意识里，我们都渴望别人鼓励的眼神，渴望别人的赞美。由此而及彼，别人也会渴望我们的赞美。所以，学会赞美别人往往会成为你处世的法宝。

身处职场，一成不变的工作容易使人觉得乏味，如果你能在生活中适当加点“调味”，相信会使你的工作变得多姿多彩，同事间的关系也会更加融洽。比如：一句由衷的赞美或一句得体的建议，同事会感觉到你对他的重视，无形中增加对你的好感。常常赞美自己的同事，“工作做得好”，“衣服很好呀”等等一句句发自内心的赞美之语，可以拉近与同事之间的距离。

看看下面这个办公室的小场景：

小李剪了一个新发型，她把一头蓄了几年的披肩长发剪成了齐耳短发，同事们都齐声称赞她的短发清爽和简洁，小李在这一片赞美声之中，对理发师的怨气一股脑儿全消了。“当时我剪完头发，觉得一点都不像我理想中的模样，气得我当时就想跟他吵一场，找他理论，怎么给我做成了这样的发型？这种不愉快的心情带到了今天上班，甚至有一个客户来找我，我当时还有些气在心里，平时对客户很有礼貌的，今天不知怎么就看那个客户不顺眼！差点跟他发火，后

来听了这些话,怎么不知不觉气就消了,心里也觉得顺畅了,看客户也觉得顺眼了,真希望你们天天说让我开心的话!”

肯定同事,即使与工作无关,也能够成为你与他建立友好桥梁的机会。发挥你心思细腻的特点,观察他最得意的方面,如穿衣品位,爱好兴趣,工作态度,办事效率甚至他那让人羡慕的健康等等,哪怕是不经意的一句话,都能表明你对他的关心。

从社会心理学角度来说,赞美也是一种有效的交往技巧,能有效地缩短人与人之间的心理距离。美国心理学家威廉·詹姆士指出:“渴望被人赏识是人最基本的天性。”回忆我们自己的成长经历,谁没有热切地渴望过他人的赞美?既然渴望赞美是人的一种天性,那我们在生活中就应学习和掌握好这一生活智慧。

在人和人的交往中,适当地赞美对方,总是能够创造出一种热情友好、积极恳切的交往气氛。这是因为,赢得别人对自己的赞许,是人类一种本能的需要,人们正是在别人的赞美声中认识自己存在的价值的。其次,赞美能促使对方形成良好的行为规范,有利于相互交往向积极肯定的方向发展。英国首相丘吉尔说过:“你想要人家有这样的优点,那你就这么地赞美他!”再有,适当地赞美对方,能够很自然地赢得对方同样友好的回报。有的人总是抱怨别人不热情,缺乏友好的赞许,因此也不能换取对方的赞美态度从而为相互沟通点亮绿灯。

在现实生活中,有相当多的人不习惯赞美别人,也由于不善于赞美别人或得不到他人的赞美,从而使我们的生活缺乏许多美的愉快情绪体验。一位著名企业家说过:“促使人们自身能力发展到极限的最好办法,就是赞赏和鼓励……我喜欢的就是真诚、慷慨地赞美别人。”如果我们真心诚意地想搞好与同事的关系,就不要光想着自己的成就、功劳,别人是不理会这些的,而是需要去发现别人的优点、长处、成绩。不是虚情假意的逢迎,而是真诚、慷慨地去赞美。

从明天起,如果你发现中午的工作餐有一道好菜时,不要忘记说这道菜做得不错,并且把这句话传给大师傅;如果你发现一位同事的项目搞得很利索,不要忘记赞美他雷厉风行的工作作风;虽然这些话语并不能令他们得到加薪或提拔的好运,但至少,你是诚心诚意地向他们捧上了一颗“开心果”。

工作中少不了赞美,但是赞美别人也是要有原则的,不然你就有阿谀逢迎之嫌了。适当的赞美之声,恰如人际关系中的润滑剂,能使人与人的关系融洽和谐,心境美好;而肉麻的恭维话,却令人对你心生轻蔑。

要有真实的情感体验

这种情感体验包括对对方的情感感受和自己的真实情感体验,要有发自内心的真情实感,这样的赞美才不会给人虚假和牵强的感觉。带有情感体验的赞美既能体现人际交往中的互动关系,又能表达出自己内心的美好感受,对方也能够感受到你对他真诚的关怀。赞美绝不是虚伪,一定要真诚。如果朋友把事情搞砸了,你却“不失时机”地赞美道:“你做的真好,我还做不到那个样子呢。”这个时候,你的朋友会有被赞美的“美妙感觉”吗?

用词要得当

注意观察对方的状态是一个很重要的过程,如果对方恰逢情绪特别低落,或者有其他不顺心的事情,过分的赞美往往让对方觉得不真实,所以一定要注重对方的感受。

“凭你自己的感觉”是一个好方法,每个人都有灵敏的直觉,我们能够体谅到别人的感受。请相信自己的直觉,恰当地把它运用在赞美中。

对事不对人

赞美绝不是阿谀奉承。如果你的赞美毫无根据,只是说:“你真

是太好啦”或者“我对你的佩服如滔滔江水连绵不绝”之类的话,恐怕没有什么人会认为你真的是对他们充满了善意吧!所以,一定要赞美事情本身,不要“以人为本”,这样你的赞美才可以避免尴尬、混淆或者偏袒的情况发生。

总之,在人际交往中,如果你善于赞美,那么你将成为一个很受大家欢迎的人。

022 培养自己的幽默感

萧伯纳是地道的英国人,也是著名的文学家,萧伯纳继承了英国传统的绅士风度,他的绅士风度很大程度上体现在他的幽默上。

有一天,萧伯纳在街上行走,一个骑自行车的冒失鬼把他撞倒在地,幸好没有受伤,只是把衣服刮破了一点,虚惊了一场。骑车的人急忙扶起他,连连道歉,可是萧伯纳却惋惜地说:“你的运气不佳,先生,你如果把我撞死了,你就可以名扬四海了!”

萧伯纳的这一句妙语,把他和肇事者双方从不愉快的、紧张的窘境中解放出来,使这事故得到友好的处理。萧伯纳的幽默不仅使自己给对方留下了难忘的印象,同时又给人以友善和宽容的感觉。

又一次,萧伯纳因为久坐得了脊椎病,去医院检查。医生对萧伯纳说:“我想到了一个办法,你的脊椎骨有一块坏了,但是可以从你身上其他部位取下一块骨头来代替那块坏了的脊椎骨。”又说:“只不过这对我们来说是一个巨大的挑战,因为这种手术很困难,我们从来没有尝试过。而且你也要承受巨大的痛苦。”最后,医生的表

示这次手术所要收取的费用不同一般。

如果萧伯纳在这样的场合与医生争论，或表示不满、失望，将会和医生处于对立的局面。而对立的结果，会给双方带来难堪，也会影响双方合作和治疗效果。

但是，萧伯纳听了医生的介绍后，淡淡地一笑说：“好呀！不过请告诉我，你们打算付给我多少手术试验费？”

一个很棘手的问题被萧伯纳处理得极其巧妙，避免了不愉快的争执。这就是幽默所带来的效果！

我们常常听到一名女士和一名男士聊天的时候，女士总是被男士逗得哈哈大笑，而当女士欣赏这位男士的时候，通常会说“你真幽默”，而不是“你很好”之类的话。幽默几乎成了所有男士具有风度的表现，而女士们往往也喜欢与幽默的男士在一起共事，交流。

什么是幽默？也许最简单的回答就是能够使人发笑。心理学家认为，幽默是一种能抓住可笑或具有诙谐性的想象的能力。幽默是智慧的产物，能反映情绪智力的高低。幽默是一种品位，一种气质，一种涵养，具有幽默感的人在人际交往中往往左右逢源。

心理学家研究，健康、美好的幽默，具有以下几个方面的作用：

幽默能促进身心健康。蕴藏着人生哲理、妙趣横生的幽默，使人思想乐观，心情愉快，意志坚定，消除疲劳，并且能够使注意力与记忆力集中，我们不难发现，一个幽默的演说家或者老师更能够抓住听众的注意力。一个满腹经纶的教授，如果只会说之乎者也，就很难提起我们的兴趣，说了大半天，我们也许一句都没有记下，浪费时间又浪费心情。

友善的幽默能表达人与人之间的真诚、友爱，能沟通心灵，拉近人与人之间的距离，填平人与人之间的鸿沟，是希望和他人建立良好的关系的不可缺少的东西。当一个人要表达内心的不满时，如果能使用幽默的语言，别人听起来会顺耳一些。当一个人需要把别人的

态度从否定改变到肯定时,幽默具有很强的说服力。当一个人和他关系紧张时,即使是一触即发的关键时刻,幽默也可以使彼此从容地摆脱不愉快的窘境或消除矛盾。

所以,幽默是交际的润滑剂。

善于幽默的人朋友往往也多,朋友多了路好走。因为幽默,初次和陌生人见面的时候会给对方留下较为深刻的印象,这对于身在职场中的我们来说是一件很好的事情,因为说不定哪一天我们就会有求助于别人。善于幽默的人平易近人,比较容易和他人相处,也比较有利于建立持久牢固的人际关系。

在交际中,幽默还具有化干戈为玉帛的作用。人是复杂的动物,个性脾气迥然不同,在交往中发生冲突在所难免,有时候因为一些小事我们也会陷入尴尬的境地,这时候,幽默就能够派上用场了。一两句幽默的话往往能够使紧张的气氛轻松下来,争斗、不欢而散的事情就会避免。幽默能使人急中生智,化解困境,或者从危险的境地脱身,创造性地、完善地解决问题。凡是具有较高情绪智力的人,都善于用幽默来应付紧急情况。

有一位员工上班经常迟到,老板忍无可忍地对他说:“要是你下次再迟到,你就自己卷起铺盖走人!”听了老板的最后通牒,这个人一连好几天都起得很早。但是不知道怎么搞的,这天又睡过了头,他想,老板这次肯定要开除我了。到了办公室,里面悄然无声,每个人都埋头干活。一个同事冲他使了个眼色,示意老板生气了。果然,老板一脸严肃地朝他走了过来。这时候,他急中生智,突然满面微笑地握住老板的手说:“您好!我是来这里应聘工作的,我知道35分钟之前这里有一个空缺,我想我应该是最早来应聘的吧,希望我能捷足先登!”说完,他一脸自责又充满希望地看了看老板。办公室里突然哄堂大笑,老板也憋不住笑了。“快点工作吧!”就这样,这位员工因为自己的幽默而保住了自己的工作。

幽默还具有自我激励的作用。人们可运用幽默来增强活力,从幽默中汲取力量来应付任何困境,摆脱种种烦恼。对于阿Q式的幽默,我们往往抱以不屑一顾甚至鄙夷的态度。其实不然,在某些时候它能起到积极的作用,至少不会在陷入低谷的时候寻死觅活,而是通过自我激励的方法使自己保持一份愉快的心情。这种幽默使我们不会陷入绝望。一个不懂幽默的人,就不懂调节情绪的方法,所遇到的困难也就越多,情绪也最容易消沉。因此,面对困难重重的人生,我们必须学会和训练自己的幽默感。

Q23

注意你的口头禅

“真的吗?”“好!”“郁闷!”“没问题。”“好无聊啊。”“晕死!”……每一天,我们的耳朵都会听到诸如此类形形色色的口头禅,有些口头禅听起来非常舒服,有些口头禅听起来就让人生气,一个人的口头禅无形之中会影响你身边的人。

我们每个人都有自己的口头禅,就像每个人都有他的习惯性动作一样。这种习惯性动作或语言,自己是很难留意到,但别人却会清楚地感到。这也许是我们的个性,这是一个追求个性的年代,同样我们也追求口头禅的个性化。

口头禅是人内心中对事物的一种看法,是外界的信息经过内心的心理加工后,形成的一种固定的语言反应模式,以致于出现类似的情形时,它就会脱口而出。口头禅作为一个下意识的表现,可以帮助我们去认识一个人。因为口头禅反映了人们的一种情绪,人们当时的一种心态,同时也间接地反映了一个人的性格。

一句口头禅可以间接地反映一个人的性格、气质和修养。粗鲁

无教养的人,自然少不了“国骂”“乡骂”之类的口头禅,这种人通常会使人产生厌恶;文明礼貌的人,“请”“谢谢”更会是一种长挂嘴边的口头禅。因此,口头禅很容易使人把你与你的个性联系起来。你拥有某种气质的口头禅,你也就容易被人视为属于某种气质的人。

好的口头禅具有积极作用,甚至会为你身边的人带来好处。

小军就是这样一个人,他的口头禅是“还不错嘛”。小军为人爽快,大家都愿意和他聊天,同事都喜欢听从他嘴里说出来的“还不错嘛”。听了这样的口头禅会让人心情愉快,信心倍增。有一天,同事马大姐气喘吁吁地冲进办公室,丢下包,一屁股坐下,拿着手中的考勤卡边扇风边抱怨:“今天太倒霉了,我比平时早十分钟出门,结果我坐的那趟车赶上了所有的红灯,害得我下车一阵猛跑,差两分钟就迟到了。”“还不错嘛!”小军的口头禅又冒了出来,“还不错,没迟到,那位司机特为你算好了时间呢,不是还富裕两分钟吗!”马大姐一听,心情舒畅了许多,心中的怨气也消了。

正因为小军的口头禅,使得他在同事心目中人缘极好。但在职场中,要做到小军这样的好人缘可不容易,我们有的人往往不注意自己的口头禅,随心所欲地脱口就出,完全不考虑自己的口头禅说出来后对周围的人产生怎样的后果。“真没劲”、“烦死了”……当我们听到这样的口头禅时心里会是什么样的滋味,是不是就好像被人当头泼了一盆冷水一样。高兴的人听你这么说,情绪很快就会失落下来,心情不好的人听你这么说,就更加郁闷了。

有一个女孩子,她的口头禅是“真没劲”。约她去三里屯泡吧,她说:“三里屯啊,人太多了,老没有座位,真没劲。”约她吃韩国料理,她说:“又是韩国料理啊,都吃腻了,真没劲。”问她上网聊不聊天,她说:“什么美眉、青蛙的,全是假的,真没劲。”约她去旅行,她说:“旅

行有什么好的,又花钱又受罪,真没劲。”同事买了新衣服,她也没兴趣去看,说:“就她那个身材,穿什么国际名牌,就算套一身宇宙名牌都未必好看!臭显摆呗,真没劲!”有一次,老板交给她一个新的设计任务,她忍不住又来了一句:“真没劲,又要设计。”老板一听,大怒道:“你说什么?!”她马上意识到自己说错话了,但已经来不及了,老板直接把她开除了。

所以,在交际中我们一定要注意自己的口头禅,培养良好的口头禅,杜绝恶俗的口头禅。在说口头禅的时候,我们一定要想一想,我这样说好不好?会对他人造成坏的影响吗?他们喜欢听我这样说吗?一个受欢迎的人,他说的话往往能够给别人带来快乐和信心。在一项民意调查中,2005年超级女声最受欢迎的评委就是柯以敏,原因何在?就是因为柯以敏一句鼓舞人心的口头禅“太棒了!你真是太棒了!”听到这样的话,谁不欣喜呢?

注意你的口头禅,重要的是说口头禅的时候要分清场合,有些口头禅此时可以说,但彼时就不能说。

小李是一个乐于助人的小伙子,他的口头禅是“没问题”,每当有人找他帮忙的时候,他总是说:“没问题。”这样的回答使得求助者对小李一百个放心。有一次,一个同事让小李帮助他联系一家出版社,他新写了一部作品需要出版。小李想也没有想,就说:“没问题!”事后,小李发现自己没有这方面的关系,自己当时也只不过随便说说而已,于是就把这事耽搁了。一个月后,同事问小李:“出版社联系得怎么样了?”小李说:“啊?什么出版社?我没有这方面的关系啊。”听小李这么一说,同事急了:“你这人怎么这样?! 做不到的事情就别答应人家啊! 我以为你一定可以帮助我联系出版社,我自己这边都推了好几家出版社了!”说完,同事气呼呼地走了,从此再也不理小李了。

说者无意,听者有心,你觉得你是在说着玩,但人家当真了,于是误会就产生了。可见,有些口头禅不是什么时候都可以说的。

注意你的口头禅,消极的口头禅说不得。比如“郁闷”、“无聊死了”、“真没意思”、“做人真累”等,这些口头禅说多了会使你的精神萎靡不振,做什么事情都没有心情,什么事情都做不好。同时,你还会把这样的消极情绪传染给别人,害人又害己。

参考文献

[1]文泉杰,郑国明.一个字的力量[M].北京:中国纺织出版社,2006.

[2]文泉杰,郑国明.像他们一样生活[M].北京:中国纺织出版社,2006.

[3]林少波.最佳员工生存手册[M].北京:现代出版社,2004.

[4]林少波.世界 500 强给员工的 6 堂培训课[M].哈尔滨:哈尔滨出版社,2005.

[5]李丹.做人做事有窍门[M].哈尔滨:哈尔滨出版社,2005.