

一、健康的身体

1. 你的身体健康吗

健康的概念

没有人不渴望健康，也没有人不需要健康，因为它是实现人生目标最重要的先决条件。试想，如果你的身体状况糟糕，就算你的工作能力再强，也只能陷入有心无力的尴尬境地。相反，如果你拥有雄厚的健康资本，即使你遭受失败与挫折，也还有挽回的余地，还有从头再来的机会。

那么，究竟什么是健康呢？也许你的回答是：“不生病或者少生病呗！”其实，就健康的完整意义来说，你只答对了人体生理因素的一面，健康还有另一

面一人的心理健康。就像对疾病的区分，也有生理疾病与心理疾病两种一样。

很久以来，很多人的健康观念一直局限在“四肢健全、肌肉发达、内脏器官功能正常”的狭小范围之内。他们认为，感冒、发烧、头晕目眩、某个器官的不舒服就是生病。可是这些人所共知的疾病，仅仅是那些外在致病因素扰乱人体免疫系统后所造成的生理伤害吗？答案是否定的。因为，人体免疫系统的正常与否，与人的心理因素也有很大关系。

美国心理学家林奇在研究情绪与心脏病的关系过程中发现，融洽的家庭和朋友关系，不仅对精神健康有益，而且还能有效预防心血管疾病。那些工作压力过大、指令性过强、方法不当及精神高度紧张的人，患病的几率反而较大。

有些专家还强调，不能妥善处理心理压力，也是一个引发癌症的重要因素。美国医学和神经学教授格林做过类似的研究。他曾仔细地观察过一些健康状况截然不同的双胞胎，他们一个健康状况良好，一个是癌症晚期。他发现，那些身患癌症的人都经历过巨大的感情创伤，而那些身体健康的则一直生活得非常愉快。

另外，心理压力同样影响人的消化系统。情绪低落将导致消化系统功能紊乱。比如，完全可以通过食疗方法来医治的缺钙性骨质疏松症，如果情绪波动较大，就会影响到消化系统对钙的吸收。

所以说，在谈到健康的话题时，我们必须全面了解生理和心理两个方面的因素，决不能忽视心理因素对人体造成的伤害。因为，抛开心理因素，光讲生理因素的健康是不完整的。这一点，在现今各种压力日益增长的时代显得尤为重要。

综上所述，健康的完整概念应该为：强健的体魄，正常的神经，旺盛的精力，正常的心理活动和较强的疾病抵御力，适应环境的能力及良好的文化素养。

健康的表现

与健康的概念一样，我们在评定健康的标准时，也把它分成了心理与生理两个方面：

一、心理健康

1. 具有正常的智力。
2. 具有较强的情绪控制及协调能力。
3. 意志坚强，品质卓越。

4. 具有和谐的人际关系。
5. 具有较强的环境适应能力。
6. 具有完整和健康的人格。
7. 具有与年龄特征相吻合的心理行为。

二、生理健康

1. 精力充沛，应付日常生活和工作游刃有余，没有太大的压力，没有过多的紧张感。

2. 为人达观，进取心强，勇于承担责任，做事不挑三拣四。

3. 善于劳逸结合，睡眠良好。

4. 不管环境如何变化，始终能适时应变。

5. 对一般感冒和传染病的抵御能力强。

6. 体格匀称，体重适当，站立时头、肩位置协调。

7. 眼睛清澈明亮，行动和思维都很敏捷，眼睑无炎症。

8. 牙齿光洁坚固，无痛感，牙龈颜色正常，无出血现象。

9. 头发光泽，无头屑。

10. 步行姿态轻松，肌肉、皮肤富有弹性。

2. 饮食：健康从“口”开始

饮食是营养的主渠道

日新月异的社会发展，促使人们不断调整改变旧的饮食结构。过去，人们一度陶醉在食不厌精的饮食文化当中，可现在人们发现了食物过于精细的种种弊端，它不能全面供给人体必需的各种营养，极大地损害了身体的健康。同时，因高油脂性食品造成的营养过剩，也正在通过高血压、冠心病、糖尿病、癌症等一系列疾病，危害着人们的身体健康。因此，人们不得不从惨痛的教训中重新认识粗粮。

当然，重新定位粗粮，并非意味着非粗粮不吃，而是说要善于粗细结合。自古以来，中医就认为粗茶淡饭是身体健康的最高境界。《内经》中曾有记载：“五谷为养，五果为助，五畜为益，五菜为充。”意思是说，只有搭配合理的食物，才能全面提供人体必需的营养，才能达到强身健体的效果。

按照我们现代人的习惯说法，就是要保持营养的均

衡。即在吃上要博采众长，做到饮食多样全面，不挑不拣，既能保证生理需要，又不至于营养过剩。但是，样样都吃，并不表明可以大吃特吃，还应该坚持适可而止、恰到好处的原则。否则，必定会导致营养过剩，破坏营养均衡，诱发疾病的产生。

饮食习惯控制你的工作效率

长期食用脂肪、胆固醇、糖分和防腐剂含量偏高的食品，不仅会因为动脉的阻塞而使你的身体变得肥胖，还会对你的免疫系统的功能造成损害。如此一来，你的身体将得不到维持日常工作、学习和生活必需的营养。更为可怕的是，这些食品还可以成为心血管疾病、肥胖病、糖尿病以及某些癌症的诱发因素。相比之下，水果、蔬菜等简单的食品反倒可以为你提供身体所必需的营养物质。这些健康的食品，除了具备防病的作用之外，还可以使你保持充沛的体力、良好的心态、出色的工作表现。

所以，饮食要科学。它包括：避免摄入过多高油脂、高糖分的食品，有意识地多餐少食，午餐时多选择能增长精力的食物（以使下午的工作精力更加充沛），

适当地补充维生素。以上几点，如果长期坚持，不仅你的生命力会越发旺盛，而且你的健康系数也将得到大幅度提高。因为，这样的习惯可以有效降低你的紧张情绪，使工作能够在充满活力和高效率的状态中进行。

值得一提的是，食品如药品，你吃进的每一样东西，都会导致你躯体或者脑部化学物质的改变。它们产生的不同生理作用，会不同程度地影响你完成某项工作的进度（要么提高，要么降低）。所以说，食物在给你的身体提供营养的同时，还在以另外的两种重要方式冲击你的生理系统。

其一，人体血糖浓度会因食物的摄取而改变。众所周知，维持人体正常血糖含量的是规律性的饮食和糖类，因为它们可以为脑部输入稳定的葡萄糖。而造成血糖含量上下起伏的原因则在于，不规律的进餐或者摄入了过量的高糖分食品。这样的结果是，过度敏感或者经常性的疲劳与紧张。

其二，某些特定的食物会通过脑部化学物质的调整，改变你的活力状态或是心情。麻省理工学院的最新研究证明，糖类食品可以提高一种具有镇定情绪、缓解压力、提高注意力功效的化学物质（脑部血清素）的含

量。该学院还指出，诸如鸡、鱼、精肉等蛋白质食品，可以产生多巴胺和正肾上腺激素的合成体——警觉性化学物质，它具有增加活力的作用。

选择食物的基本原则

选择健康食品，可以给身体提供必需的养分，可以促进你体内各种器官、腺体、神经的有效运转，从而使你的躯体和脑部保持旺盛的生命力。

相反，不健康的食品，会导致营养不良、情绪低落。而营养不良，会阻碍你迅速恢复活力。

培养良好的饮食习惯

良好的饮食方式，会使你的身体活力和生命力达到极致，能以较高的专注力和洞察力来处理问题。

纵观中西，无论哪个国家的人，其传统的饮食方式都是一日三餐。但是，由于多元化的社会分工，某些特殊职业的人，其作息时间与传统的用餐时间发生冲突。因而，这部分人要么没有规律性地用早餐，要么就是敷衍了事。另外，由于现代都市人对夜生活的追求，导致睡眠时间大大缩短。早晨从床上匆忙爬起后，往往直接

投入工作，根本来不及吃早餐。更有甚者，一天只吃一顿饭。

为了你的健康，你应当了解我们一天的能量来源，主要来自于早午两餐，如果不吃这两餐，就会严重危害你的健康。

不吃早餐，会导致精力衰退，影响工作效率。严重时，这种影响会使你在工作最紧要的关头出现纰漏，直接导致你工作的失败。长此以往，等你发现自己早已白了少年头时，却仍然一事无成，且体弱多病。因此，我们应该养成吃早餐的习惯。每日清晨提早起床，做一些适当的运动，以激发食欲。在早餐的选择上，要以牛奶、鸡蛋、豆腐等营养丰富的食品为主，切忌敷衍了事。

午餐，作为补充上午消耗、储备下午工作所需热量的一餐，其重要性是可想而知的。因此，我们同样对之不能有丝毫的懈怠，千万不能因为中午休息时间较短而随意为之。在搭配上，应以热量充沛的食物为主，其中，肉类是不可或缺的。

晚餐则要轻松得多，由于时间充裕、家人团聚等缘故，人人都比较重视，晚餐往往比较丰盛。至于夜生活

之后的宵夜，更是应有尽有。但是，为了消化系统的正常运转，也为了你能有一个高质量的睡眠，无论晚餐还是宵夜，千万不能吃得太饱。

除此之外，健康的饮食习惯还包括：

1. 以低脂和高复合糖类食物为主，少吃油脂性和精制糖之类的食物。
2. 将每日三餐分成三至五顿小餐。
3. 每日早餐必不可少，以便及时补充血糖。
4. 细嚼慢咽，不要狼吞虎咽，以免影响消化与吸收。
5. 为保证你下午能有充沛的体力，有选择地吃午餐。
6. 每天饮用适量的白开水。
7. 适量服用维生素，保证身体对维生素的需要。

讲求饮食卫生

“民以食为天”，在吃好喝好的同时，也要讲究饮食卫生。良好的卫生习惯，能让你吃出健康，消灾避祸。反之，轻则上吐下泄，危及健康，重则染病中毒，危及生命。

饭前要洗手

从幼儿园开始，老师和家长就一再教导：要讲卫生，饭前要洗手。的确，无论春夏秋冬，我们的手是一直暴露在外的，其间，要接触很多公共用品，像公共汽车的扶手、商场的柜台等等。而这些东西由于众人接触，沾染上了许多肉眼看不见的病菌。人在不自觉的情况下，很容易沾染这些细菌，以致病从口入的现象时有发生，所以，一定要养成饭前洗手的习惯，防止疾病的侵害。

食物要清洗干净

我们知道，农作物的生长离不开农药。因此，你在选购食品的时候，千万别光看外表，不要以为那些色泽光鲜的果蔬质量就好，那是因为农药的作用使它们免遭虫害的侵扰。医学研究表明，农药含有多种有害的化学成分，如果长期食用，会诱发多种疾病。因此，你在准备美味可口的膳食之时，一定要把蔬菜瓜果漂洗干净。一般的做法是，把蔬菜瓜果在温开水中浸泡 15~20 分钟。这样，就能彻底地去除蔬菜上携带的有害化学成分。

厨房灶具要经常消毒

厨房是烹饪膳食的工作间，往往因为油烟厚重，成为蟑螂的良好栖息场所。厨房中蟑螂们的存在，会给你的餐具带来很大的卫生隐患。因为哪怕是一只普通的蟑螂，身上携带的病毒和细菌也高达几十万种。如果它们在你的餐具上走上一趟，病菌就会在餐具上滋生蔓延。因此，厨房的卫生一定要重视，要做到勤打扫、勤消毒，杜绝蟑螂的滋生。有条件的话，你可以购置一台消毒柜，把餐具都放在里面。一来可以有效地隔绝污染源，二来可以彻底地杀毒。

烹饪食品有讲究

有些食品在没有彻底煮熟的情况下，会保留其毒性。我们在媒体上经常看到类似的新闻，说某个地方的人们因食用什么而导致大面积的中毒。究其原委，其实就是没有把食物煮熟，里面的毒素未能清除。这样的食品有很多，像我们日常见到的就有四季豆、茄子、土豆等。因此，在烹饪这类食品的时候，一定要在保证其确实煮熟之后才可食用，以免给你造成本可避免的痛苦。

不要暴饮暴食

逢年过节，亲朋好友齐聚一堂，为的是图个吉利，求个热闹。这个时候，食物往往异常的丰盛，加之节日气氛的烘托，人们往往忘乎所以，暴饮暴食。贪杯暴饮者，醉酒不说，肝也遭到了很大程度的损伤；贪吃暴食者，消化系统不堪重负，轻则几天无法进食，重则急性肠胃炎发作，无论金钱还是身体都元气大伤。因此，节假日尤须注意节制饮食。

谨慎选择就餐地点

出门在外或者工作繁忙时，为节省时间，图个方便，常会在餐厅和饭馆就餐。这些地方作为食客的集散场所，不一定都有良好的卫生条件。有些地方的卫生设施非常简陋，碗碟的清洗经常是连“一洗二清三消毒”的起码要求都达不到。有些地方的工作间肮脏不堪，漆黑一片。在这样的地方就餐，难保不染上什么传染病。因此，在外就餐的时候，要选择卫生条件好、设施齐全的场所。这样，既防止了病从口入，又保证了家人的健康。

3. 运动：健康的“保护神”

运动，能锻造一个强健的体魄，成就一个思维敏捷的大脑，除此之外，它对调节人的情绪也大有裨益。临床上，许多医生常对那些自我感觉欠佳的病人提出多做运动的建议，因为它能够有效地抑制烦躁不安的情绪，使人专心于工作。据统计，美国那摩斯大学一年级的学生中，因考试不及格而被开除的，有 83% 健康状况糟糕。而在纽约霍桑高中，先前考试结果同样很差的学生，学习成绩却能直线攀升，并且行为举止也大为改观，原因就在于学校为他们增设了运动课程。

现在，已经有越来越多的人意识到运动的重要性。他们的普遍体验是，在工作之余参加一些适当的运动，将会全身舒泰、精力旺盛、睡眠充足，工作的疲劳被一扫而空。

运动防止早衰

几乎所有人体的不适和疾病都与静止不动的生活形态相关，这绝不是危言耸听。科学研究不断证实，缺乏

必要运动锻炼的人，极易患高血压、心脏病，而急性心肌梗塞更是导致许多人英年早逝的罪魁祸首。因此，我们提倡健身运动。运动能把心血管疾病和高血压的发生率降到最低限度，同时，它对降低胆固醇、提高人体免疫力，全面改善体内各器官和系统的工作状态，也具有不可忽视的功效。

运动磨练人的意志

持续锻炼与日复一日的工作一样，需要恒心和毅力。一项运动计划是一个艰苦而漫长的过程，其间，也许你早晨想赖床，也许你会碰上刮风下雨等恶劣的天气，但只要你不给自己找懈怠的理由，就能完成计划。久而久之，你的意志力在不知不觉中变得坚韧不拔。这种韧性，将对你处于激烈竞争条件下的工作产生至关重要的影响，有助于你战胜困难和挫折。

运动增强人的活力

不要以为运动会消耗你的体力，更不要以为运动会使你在工作中越发无精打采。相反，适当程度的不超过某个限度的运动，只会使你体力更加充沛，工作中更加

神采奕奕。常言道：生命在于运动。适量运动的一个显著特点就是：改善人体血流量，提高血液输氧能力，使你随时保持清醒的头脑。同时，运动还能促进新陈代谢，即燃烧更多的脂肪分子，使之释放出大量的能量和葡萄糖分子，这些将有助你增强自己的活力。

运动振奋人的信心

运动除了影响你的活力，还对你心态的转变起到决定性的作用。长期进行有规律的运动可以使身体对压力产生良好的反应，当你面对挑战时，可以激发恰到好处的活力和注意力。而且，这种效果是立竿见影的，即适当的运动通过体内生化物质的瞬间改变，使你的心态受到鼓舞——感到镇定、自信和愉悦。

面对竞争的压力，健康人的反应更加积极有效。运动会使神经中的“压力”化学物质得以释放，并溶入到血液当中，增加血流量，燃烧更多脂肪和葡萄糖。但是，当你的身体因运动而变得更加健康的时候，你就应该对自己的身体进行压力神经化学物质运输量的降低训练。当你打网球或是骑自行车的时候，你会觉得需要更多的氧气和燃料。我们知道，健康身体的生理系统可以

把运动的需求量更加精确地测量出来，从而使必要的调整及时进行。

更为有趣的是，运动不仅可以起到锻炼身体的作用，还可以起到调节情绪的作用。这就如同你几个星期的跑步训练可以帮助你在呼吸从容的、毫不痛苦的情况下跑完三公里的路程一样，它同样可以帮助你在高强度压力下的商务谈判中，做到从容不迫、心情愉悦。也就是说，那种一切尽在掌握之中的感觉，可以使沮丧和紧张消弥于无形。因为，持续运动的人在面对问题的时候，体内的低压力神经化学物质，已经将担忧的感觉消除了。这个时候，他们应对问题的能力和冷静程度相对较高。

需要说明的一点是，你体内结构组织的觉醒并不是以运动抑制压力来完成的，相反，这种结构组织只会因为运动而更加精致。就身体的诸多方面而言，这一点是非常必要且十分有利的。只要你在一段时间内坚持有规律的运动，就算面对如工作繁重等诸多压力，你也会在生理与心理方面拥有相当的自制力。不仅如此，当你应对某些需要高度集中精力的问题时，你的警觉力还会拔升到一个很高的层次。所以说，运动锻炼和调节的并不

只是身体，它还起到调整心态和情绪、使你面对压力能更具创造力的功效。

有效的运动除了可以增长克服压力的能力，还可以产生出积极的情绪。因为在运动之后，一种可以使你感到兴奋和愉悦的神经化学物质将会增加，它对你恢复自信和快乐、完全消除疲劳大有裨益，哪怕你在沮丧、心力交瘁和孤独时都会如此。而这种心态上的改变，会在相当大的程度上影响你的工作进度。

防止运动过量

专家指出，运动时脉搏的跳动频率每分钟达 120 次。每次 30 分钟、每周不少于 3 次的运动，将极大地锻炼心脏机能。即使在不能完全达到上述条件的情况下，身体的健康状况也会因此而提高。

值得注意的是，过量的运动会增加心脏的负担，给身体造成不必要的伤害。具体表现在，运动时胸口疼痛；静止不动时心脏跳动突发性地加速；查无病因的头晕。以上三种征兆一旦出现，就要立刻停止运动，并及时到医院就诊。一般说来，衡量运动是否过量的简单方法是：运动结束后，仍大汗淋漓，这就表明运动的量已

经足够了。

运动后应补充维生素 B₁

研究证实，人体在运动之后，对维生素 B₁ 的需求量大大增加，其他元素的需求量则基本维持不变。因此，运动后要及时补充维生素 B₁，选择富含维生素 B₁ 的食品。

4. 休息：磨刀不误砍柴功

在陈述这个观点之前，有必要先给大家讲一个故事。古埃及时代，有一位叫做阿默西斯的伟大国王。他有一个习惯，无论有多么重要的事情，他只工作到中午，下午将是他雷打不动的休息时间。这段时间内，他会和玩伴饮酒聊天、讲笑话，有些笑话还不是那么文雅。因此，许多大臣颇有微词，认为他的这些行为有损国王的尊严，不符合他的身份。于是，一位谏官劝他稍加改正。可是，国王在听了他的话后，礼貌地答道：战场上弓箭手的弓弦必须上紧，可在他射完后也必须放松。因为始终绷紧的弓弦势必失去弹性，将影响到他下

次的操作。

这个故事说明：干好任何一项工作，都要懂得一张一弛的道理，学会适当地放松。

休息是为了走得更远

在现今这个讲求效率的社会里，正常的休息已变得越来越难以企及。你是否经常抱着多少做一点的想法，没日没夜地加班？甚至周末都被你用来完成前五日的未了工作，或者为下一个星期的工作做准备。

适当的挑战，可以使你的实力得到不断的加强。诚然，在不损害健康的前提下，热忱辛勤的工作是无可厚非的。问题在于，不是每一个人的工作方式都是明智可取的，还有许多人是在舍弃必要的休息和放松的情况下拼命工作的。这些人被无休止的脑力活动困扰，没有休息和假期的概念，长期睡眠不足。其结果必然轻则使工作效率大打折扣，重则是把自己击垮。

通常情况下，科学家把这种密集的、不间断的工作方式称之为“长期压力”。而不少的研究也显示，这种“长期压力”将对你的健康和工作表现带来极大的损害。对身体而言，会使你热情锐减，甚至生病；对心理和情

绪而言，会使你备感疲惫、紧张，整个人显得无精打采。

为自己做一个合理的休息计划吧！保持充足的睡眠，用愉悦的心情享受假期，给自己减压，给自己身体一个恢复过程，把疾病拒之门外，从而大大提高你的活力和表现能力。

休息的原则

休息要讲原则。与你对工作的态度一样，休息也有消极和积极之分。据调查，五成以上的人在工作之余，要么是赖床不起，要么是过度地饮酒吸烟，以便打发时间。告诉你，这是一种消极的休息原则，只会损害你的健康，使你的精神状态更加萎靡不振。积极的休息原则应该是：

1. 对待生活要积极乐观：在适者生存的信息时代生活，神经始终处于高度的紧张状态，为了缓解或者克服这种状况，保持积极乐观的生活情绪是十分有益的。一个人对生活的乐观程度如何，可以从是否参加体育活动、是否制订合理的作息时间表、是否讲究个人卫生、是否定期畅游大自然等活动中反映出来。就乐观的实质而言，它本身就是一种很好的休息。

2. 变消极休息为积极休息：休息不等于松散无趣味

地闲憩，相反，应该包含情趣、活泼等诸多要素。休息也不是单纯地坐着不动，而是要通过休息恢复体力，享受生活，获得家庭与社会的和谐。

3. 有时间限度的工作：为了表现自己的工作能力和负责态度，很多人置身体健康于不顾，一味地蛮干。其实，每个人都有个生物钟，与生物钟合拍，你工作、生活的质量才更高。因此，你要懂得休息，不到万不得已决不轻言放弃。

4. 多样式的休息：与日常活动中不能忽视坐姿与站姿的交替问题一样，安排假日活动时，野外与室内活动也要交替进行。特别是在安排长时间的娱乐日程时，文艺活动与体育活动都要考虑到。休息方式的不断变化，让人在繁重的工作之余，体会到生活中无处不在的情趣，有助于彻底地消除疲劳。

工作中如何放松

在定义休息的范畴时，我们不能把它局限在工作之外，它还应该包括整个的工作过程。试想，哪一个人不会被忙忙碌碌的生活、工作搞得神情紧张？学会在工作中放松自己的紧张情绪，不仅可以提高工作的效率，还

有利于身心的健康。

1. 有条理：将待处理和处理完毕的事务分门别类，依次存放在相应的文件夹中，你的工作效率将得到显著提高。

2. 心态平和：因某项工作而受到上司的赞扬固然是件好事，但在对工作进行自我评判时，千万不要把是否得到赞扬当做惟一的标准。这样，你的工作压力将会在无形中降低。

3. 诚实：如果你在商务交往中从未说谎，你大可不必隐瞒这一点。

4. 幽默：面对复杂问题时，不失幽默地加以巧妙处理，可使压力和紧张情绪降低。

5. 补偿：所谓“失之东隅，收之桑榆”，一定要懂得成功与失败的互补之术，即用成功来补偿你的失败。

6. 日程安排要留有余地 任何两项工作在衔接上都需要一个时间上的过渡。如果你要在下午 3 点从办公室准时赶到机场，那么，你不妨多计算 20 分钟的路程 以防万一。

7. 允许自己犯错：人非圣贤，孰能无过，关键是要懂得回头审视，不要在同一地方跌倒。况且，条条大路通罗马，说不定它能帮你找出更好的解决方法。

二、好的心情

1. 不同的心情，不同的人生

人的经历千差万别，没有什么经典模式和标准公式可以遵循和套用。这些差异体现在许多方面：不同的学业，不同的遭遇，不同的环境，不同的个性。正是这些差异，决定了你在直面人生时的不同心情。这些不同的心情作用于你的人生，产生的影响也非常之大。比如，良好的环境、优越的条件（包括学历、体魄、家庭，甚至你的相貌），可以帮助你保持愉悦畅快的心情，一路披荆斩棘行走坦荡人生；反之，你则可能始终环绕在灰暗阴郁的心情当中，人生之路磕磕绊绊，极不顺畅。

当然，心情也不是一成不变的。从大的方面讲，身处逆境，有些人发奋图强，调整失落的心态，追求美好

的人生；有些人则破罐子破摔，心情抑郁消沉，只知一味地怨天尤人。身处顺境，有些人不思进取，安于现状，直至事业无成，情绪低落；有些人骄横跋扈，目中无人，以自己的意志为转移，企图呼风唤雨，结果却触犯众怒，只能以“过街老鼠”的心情，夹着尾巴灰溜溜地做人。

从小的方面讲。生活中的每一件事，都有可能改变你的心情，使你坠入人生的低谷。比如，突如其来的失恋、工作挫折、家庭变故，都有可能让你心情从此消沉起来，并影响到你的一生。再者，从生理和心理角度讲，这也十分不利于健康。因此，排除心情方面的干扰，是你的当务之急。

2. 自我调节心情的小技巧

谁不愿意永远生活在欢乐和幸福之中呢？可是，由于社会生活的复杂性和多样性，“飞来横祸”的事难免时有发生。由此带来长时间的苦闷、悲哀，极大地损害了你的健康。那么，如何应对不愉快的心情呢？

1. 转移视线。谨记“难得糊涂”的格言，这将是

改善心情的最佳方法。即，当你被包围在郁闷和悲伤之中时，尽量回避它，努力把视线往高兴的事上转移，就当所有不愉快的事没有发生过。例如，调换房间、改变说话对象、有意识地找事干、走亲访友、逛街购物等。

2. 倾诉苦闷。将苦闷郁积在心中是非常不明智的选择，这样不但于事无补，而且很容易生病。相反，找到知心朋友一吐心中苦闷，会起到拨云见日的功效。如果你担心自己的这种行为成为朋友日后的笑柄，你甚至可以到酒吧等场所找一个完全不认识的陌生人，和盘托出心中的不愉快，同样可以使自己的心情由阴转晴。

3. 饲养宠物。选择较有灵性的小动物，如猫、狗饲养。因为在通常情况下，它们与主人“日久生情”，会逗主人开心。而且，当它们安静地聆听你的讲述时，你的心境会变得平和恬静，极富爱心。另外，你还可以摆弄一些花草或者栽培一些果蔬。摘摘枯黄花叶，收获劳动成果，都可有效调整不良情绪。

4. 培养爱好。没有爱好，人的一生将是枯燥乏味的。当你心情郁闷却又找不到地方发泄时，很容易心情焦躁不安；相反，有适当爱好的人，每遇心情不快，都可以通过集邮、打球、钓鱼、玩牌、跳舞等丰富的业余

生活，把心中的烦恼与不平一扫而光。

5. 随遇而安。遇事总是怨天尤人，哀叹付出多收获少，心情哪能快乐起来。你不妨四下打量，那些随遇而安的人，哪个不是心怀坦荡，笑口常开！所谓“知足常乐”；试想，一个成天都为工资、奖金、收入斤斤计较的人，心态如何能够平衡？所以，随遇而安吧，不要奢求太多。

6. 求助医学。如果你长期心情郁闷而不能自拔，要考虑自己是否有心理疾病。随着现代社会工作压力的增加，生活节奏加快以及环境更易改变，现代人比较容易患上心理障碍或心理疾病。如果你觉得自己有这方面的患病迹象，不要把它当成什么见不得人的事，相反，应该积极配合心理医生进行治疗。

3. 如何缓解工作中的压力

压力人人有

在竞争日趋激烈的今天，每个人都不同程度地存在着心理疾病。比如，你经常感觉得到却屡查不明的心

悸、焦虑、头疼、食欲不振、浑身乏力等症状，都是由不正常、不健康的心理状况造成的。出现这些状况，绝不是偶然，而是日常工作中诸多压力促成的。

在大多数人的眼里，能在出门有车、上楼有电梯、办公室有空调、回家有电视的充满现代气息的环境中生活，是一件无比幸福的事。但是，任何一件事，都有它的两面性。当今的社会，无处没有激烈的竞争，在这里，“适者生存”永远是一个绝对的法则。如果你想紧跟时代的步伐，就必须快马加鞭。

当你初懂人事，父母就会语重心长地教育你，将来要想有出息，一定要好好念书，一定得考上大学。十年寒窗，你终于熬到出头之日，本想好好地松一口气，却发现你所处的社会竞争十分激烈，你只有加倍努力，才不至于被社会所淘汰。接着，你又到了成家立业、生儿育女的年龄。总之，你很难有松口气的机会。所以说，人的一生中，有许多事都是你不得不去面对的，是情非得已的。换句话说，有的时候，你会感到自己是在许多压力的迫使下被动地去工作的。

对待压力的看法与策略

通常，压力能够起到两种截然不同的作用。一种是使人产生畏难情绪，止步不前；一种是使人知难而上，迎头奋进。前者被困难吓倒，心生胆怯，过分低估自己的实力（确实无力完成的除外）；后者对自己有实事求是的评估，在充分调查了解的基础上，化压力为动力，一步一个脚印，最终完成任务。

如果你选择后者，你的具体做法又是什么呢？一般来说，方法无外乎三种。

一是对自己做出正确的评价。对任何一项任务，自己是否确有完成，要做到心知肚明。有能力的话，就应该排除万难接受挑战。如果没有这方面的能力，你也不要气馁，一来要向上司说明实情，二来要抓紧时间和机会培养、锻炼自己。

二是及时充电。有时，你所从事的工作或处理的业务使你面对完全不了解的行业、公司或者个人，为了使你的洽谈顺利进行，你必须摸透对方的背景资料，才能够轻松应付。

三是不要轻易放弃。世界上没有一个人能把每一件

事都做得十全十美。谈不成的业务和人生不如意的事一样，十有八九。但对待每一笔业务，你都应该全力以赴，不屈不挠，哪怕只有 1% 的希望，你都应该付出 100% 的努力。只有这样，你才可能期待奇迹出现。

如何抗压

身处逆境，要想使自己的应变能力得到显著提高，就要了解自己对抗压力的反应。如果你必须在规定的时限内完成某项艰巨的工作，始终保持旺盛的精力就显得尤为重要。最科学的方法是：加倍爱惜身体。它主要包括两个方面。一个是注重饮食，多选择一些能增进活力的食品；另一个是固定一个时间，每天坚持做一些有助于身体和脑部放松的运动，以使你缓解压力、保持乐观。其中，最重要的当属后者。通常，它很容易被人用“脱不开身”的理由忽略。无论工作有多忙，千万记住给自己留一些做伸展运动、深呼吸或是散步的时间。

以上关于放松的观点，对那些因工作紧张而引起的过度焦虑、沮丧等情绪，也同样有效。通常情况下，很多人都觉得自己总是有一两项工作会招致失败。比如，与上司的一次工作分析，给下属作的一次报告。总之，

不管它是什么，要有充分的事前考虑，仔细分析每个环节可能出现的问题，同时拟出相应的对策，进一步增强自信心，以防遭遇质疑而显得窘迫不安。

抗压绝招

生活中的压力与变化，谁都不能轻视。要舍得花时间与精力，要敢于承担责任来适应变化。同时，要懂得松弛与紧张的适度结合，变压力为动力。那么，到底用什么样的方式来调整心理平衡呢？以下方式可供你参考：

1. 热爱生活：无论在家，在办公室，还是在娱乐场所，热爱生活，享受生命带来的每一分乐趣。

2. 树立信心：人生如海，有起有落。当你处于人生的低谷或是遭遇挫折时，请你记住“天生我才必有用”，乐观自信地面对，切不可自暴自弃。

3. 因势求变：一个人，只要活在人世间，挫折就难以避免。所谓“失败是成功之母”，一味逃避有百害而无一利，只有勇敢面对才能让你日趋成熟。

4. 自我减压：生活中始料未及的事层出不穷，不要被过分紧张和焦虑的情绪左右，这将影响你解决问题

能力。学会自我放松、调节，保持有规律的生活和充足的睡眠，你将有用不完的精力。

5. 寻求帮助：遇到挫折却无法解决时，学会倾诉和寻求帮助，让家人和朋友分担你的痛苦。要知道这并不会使你显得软弱和无能，更不会遭到耻笑。

6. 思维突破：换个角度看问题，常常会使人产生“柳暗花明又一村”的感觉，沮丧、绝望将烟消云散。

7. 回归自然：在工作紧张之余，短期的郊游和外出旅行可使人暂时解脱工作中的压力，消除身心的疲惫。心理上的放松和适当的运动（户外活动）能有效改善你的情绪与睡眠。

4. 应付尴尬的十大法则

1. 可以脸红，但是不能心慌

镇定，再镇定。当尴尬突然出现的时候，瞬间的脸红虽然在所难免，但绝对不能心里慌乱。那样既于事无补，又容易让别人觉得懦弱。

2. 不要轻易辩解

越早承认过失也就越容易被别人谅解。

3. 勇于自我解嘲

既然尴尬的局面已经不可避免，就应当拿出足够的勇气来面对现实，甚至直接向尴尬挑战。

4. 随机应变，将尴尬时刻转化为自我宣传的机会

善于随机应变地处理情况不仅可以使自己不那么难堪，而且提供了不可多得的自我表现的机会。

李君一直是公司里默默无闻的一员，在一次向新人介绍公司领导时，不小心误将公司总经理的名字读错。总经理面露不悦，李君觉察后立即转而介绍自己，说完后又补充道：“我们公司的领导从来没有架子，但在这个公司，除了领导的名字什么都不许弄错。”大家会心地一笑，紧张的场面顿时松弛下来。

5. 装傻充愣，置有形的窘境于无形的无知之中

这是厚脸皮的万用灵方，它可以轻而易举地将尴尬施加的影响化解开来。谁都知道傻子总被人们嘲笑，但从未有尴尬时刻，因为傻子做傻事没什么新鲜的，他自己也不在乎。虽然我们不是真的要当傻子，可是在特殊时刻采用一些特殊方法来脱危解困，又有什么不好呢？

6. 迅速撤离现场

惹不起躲得起，三十六计走为上策。如果你的确没

有勇气和能力应付尴尬，你的最佳选择就是迅速撤离现场，越快越好。对那些天生胆小怕事但是异常敏感的人来说，提前预见尴尬发生的可能性或是当尴尬的事态稍有苗头时就赶快离开，实在是妙不可言的高招。再大的掌力如果没有受力的脸也不过就是一阵风罢了。

7. 将计就计，化不利为有利

利与不利从来就是相对而言的，只要找到合适的切入点，化不利为有利是可能的。

对一个刚刚工作的女秘书来说，还有什么比上班后的第一批信件中就有两封寄错了地址更令人尴尬呢？然而，24岁的刘小姐在得知这一情况后马上打电话向客户致歉，并且在客户拒绝接受道歉后连续打了一天的电话，最后终于感动了对方。这两位客户通过此事了解了她认真的工作态度，以后与该公司的业务总是通过她来联系。

8. 转移尴尬

医学上有所谓的移痛法：当一种难以征服的痛苦被另一种较易征服的痛苦替代时，前一种痛苦往往在后一种痛苦的作用下逐渐失去原来的痛感。这种方法同样适用于尴尬时刻的自我调节。当然，转移尴尬还有另一种

形式，就是将尴尬转移到旁观者的身上，不过必须注意一点，你所转移的尴尬应该是善意的制造玩笑的契机。

9. 故作心理脆弱

人们普遍同情弱者，在尴尬出现的时刻你应当立即做出过激的反应，可以是懊悔不已，可以是痛苦万状。总之，你一定要让别人看起来心理异常脆弱，仿佛刚才的事情已经过度地伤害到了你的自尊心。一般情况下，人们在看到你的“惨状”后肯定不会再对你穷追猛打，尴尬也就不了了之。

10. 予以强烈反击

这是面对尴尬时最应谨慎运用的方法。你首先要考虑对象的身分，其次是环境，再次是反击的力度把握。因为尴尬本身并不是大得惊人的问题，充其量是一个过失，所以在决定予以反击之前一定要搞明白自己反击的目的何在。假如反击的结果是解脱了自己而伤害了别人，那最好放弃；假如反击的结果是皆大欢喜，那么不妨一试。这类结果直接体现着当事人对另一方的了解程度和对反击力度的精确把握。宗旨只有一条：利己也不损人。

5. 赢得好人缘，赢得好心情

好人缘是一个人的巨大财富。有了它，事业上会顺利，生活上会如意。但它不是毛毛雨，不会自己从天上掉下来。拥有好人缘需要你付出辛勤的劳动。

尊重别人

俗话说：“种瓜得瓜，种豆得豆。”把这个朴素的哲理运用到社会交往中，就是说，你处处尊重别人，得到的回报就是别人处处尊重你。尊重别人其实就是尊重你自己。

有这样一个有趣的故事：一个小孩不懂得见到大人要主动问好、对同伴要友好团结，也就是缺少礼貌意识。聪明的妈妈为了纠正他这个缺点，把他领到一个山谷中，对着周围的群山喊：“你好！你好！”山谷回应：“你好！你好！”妈妈又领着小孩喊：“我爱你！我爱你！”不用说，山谷也回应道：“我爱你！我爱你！”小孩惊奇地问妈妈这是为什么，妈妈告诉他：“朝天空吐唾沫的人，唾沫也会落在他的脸上；尊敬别人的人，别

人也会尊敬他。因此，不管是时常见面，还是远隔千里，都要处处尊敬别人。”

乐于助人

人是需要关怀和帮助的。我们尤其要珍惜自己在困境中得到的关怀和帮助，并把它看成是“雪中送炭”，视帮助者为真正的朋友、最好的朋友。

马克思在创立辩证唯物主义哲学时，正是他经济上最贫困的时候，恩格斯经常慷慨解囊，帮助他摆脱经济上的困境。对此，马克思十分感激。当《资本论》出版后，马克思写了一封信表示他的衷心谢意：“这件事之所以成为可能，我只有归功于你！没有你对我的牺牲精神，我绝对不能完成那三卷的巨著。”两人友好相处、患难与共长达四十年之久。列宁曾盛赞这两位革命导师的友谊“超过了一切古老传说中最动人的友谊故事”。

帮助别人不一定是物质上的帮助，简单的举手之劳或关怀的话语，就能让别人产生久久的激动。如果你能帮助曾经伤害过自己的人，不但能显示出你的博大胸怀，而且还有助于“化敌为友”，为自己营造一个更为宽松的人际环境。

心存感激

生活中，人与人的关系最是微妙不过，对于别人的好意或帮助，如果你感受不到，或者冷漠处之，可能会因此生出种种怨恨来。

想一想吧，你在工作中觉得轻松的时候，说不定是有人在为你负重；你在享受生活赐予的甜蜜时，说不定是有人在为你付出辛劳……生活在社会大群体里的你我，总会有人为你担心，替你着想。享受着感情雨露的人们不应该做“马大哈”，常存一分感激之心，就会使人际关系更加和谐。情感的纽带因为有了感激，才会更加坚韧；友谊之树必须靠感激来滋养，才会枝繁叶茂。

王老师在学校里很有人缘，威信颇高，有人问他原因时，王老师讲：“古人说，‘滴水之恩，当以涌泉相报’，我虽做不到这一点，但我始终坚持‘投之以桃，报之以李’，时时处处想着别人，感激别人。”王老师道出了为人的真谛。因为有了感激，你才会成为一个好同事、好朋友、好家人。

同频共振

“同频共振”，就是指一处声波在遇到另一处频率相同的声波时，会发出更强的声波振荡，而遇到频率不同的声波则不然。人与人之间，如果能主动寻找共鸣点，使自己的“固有频率”与别人的“固有频率”相一致，就能够使增进相互间的友谊，结成朋友，发生“同频共振”。

共鸣点有哪些呢？比如说，别人的正确观点和行动、有益身心健康的兴趣爱好等等，都可以成为你获得友谊的共鸣点、支撑点，为此，你应作相应的响应和沟通。当别人飞黄腾达、一帆风顺时，你应为其欢呼，为其喜悦；当别人遇到困难、不幸时，你应感同身受……这就是“同频共振”的应有之义。

真诚赞美

林肯说过：“每个人都喜欢赞美。”赞美之所以得其殊遇，一在于其“美”字，表明被赞美者有卓然不凡的地方；二在于其“赞”字，表明赞美者友好、热情的待人态度。人类行为学家约翰·杜威曾说：“人类本质

里最深远的驱策力就是希望具有重要性，希望被赞美。”

因此，对于他人的成绩与进步，要肯定，要赞扬，要鼓励。如果别人有值得褒奖之处，你应毫不吝啬地给予诚挚的赞许，以使得你和他人之间的交往变得和谐而温馨。

历史上，戴维和法拉第的合作是一个典范。虽然有一段时间，法拉第的突出成就引起戴维的嫉妒，但二人的友谊仍被世人所称道。这份情谊的取得少不了法拉第对戴维的真诚赞美这个原因。法拉第未和戴维相识前，就给戴维写信：“戴维先生，您的讲演真好，我简直听得入迷了，我热爱化学，我想拜您为师……”收到信后，戴维便约见了法拉第。后来，法拉第成了近代电磁学的奠基人，他总忘不了戴维，说：“是他把我领进了科学殿堂的大门！”可以说，赞美是友谊的源泉，是一种理想的粘合剂，它不但会把老相识、老朋友团结得更加紧密，而且可以把互不相识的人连在一起。

诙谐幽默

人人都喜欢和机智风趣、谈吐幽默的人交往，而不愿同动辄与人争吵的人，或是郁郁寡欢、言语乏味的人

来往。幽默，既可以说是一块磁铁，吸引着你周围的人；也可以说是一种润滑剂，使烦恼变为欢畅，使痛苦变成愉快，使尴尬转为融洽。

美国作家马克·吐温机智幽默。有一次他去某小城，临行前别人告诉他，那里的蚊子特别厉害。到了那个小城，当他在旅店登记房间时，正好有一只蚊子在他眼前盘旋，这使得旅店职员不胜尴尬。马克·吐温却满不在乎地对职员说：“贵地蚊子比传说中不知聪明多少倍，它竟会预先看好我的房间号码，以便夜晚光顾，饱餐一顿。”大家听了不禁哈哈大笑。结果，这一夜马克·吐温睡得十分香甜。原来，旅店全体职员一齐出动，驱赶蚊子，不让这位博得众人喜爱的作家被“聪明的蚊子”叮咬。幽默，不仅使马克·吐温拥有一群诚挚的朋友，还因此得到陌生人的“特别关照”。

大度宽容

人与人的频繁接触中，难免会有一些磕磕绊绊。在这种情况下，学会大度和宽容，就会使你赢得一个宽松的人际环境。不要对别人的过错耿耿于怀、念念不忘。生活的路，因为有了大度和宽容，才会越走越宽，而自

私和狭隘，则会把自己逼进死胡同。

在《三国演义》中，周瑜是个才华横溢却度量狭小的英雄人物，但据史书记载，周瑜并不是小肚鸡肠，而是因为自己的大度宽容拥有一份好人缘。比如说，东吴老将程普原先与周瑜不和，关系很不好。周瑜不因程普对自己不友好，就以其人之道还治其人之身，而是不抱成见、宽容待之。日子长了，程普了解了周瑜的为人，深受感动，体会到和周瑜交往，“若饮醇醪自醉”——就像喝了甘醇美酒自醉一般。

诚恳道歉

有时候一不小心，可能会碰碎别人心爱的花瓶；自己欠考虑，可能会误解别人的好意；一句无意的话，可能会大大伤害别人的心……如果你不小心得罪了别人，就应真诚地道歉。这样不仅可以弥补过失、化解矛盾，而且还能促进双方心理上的沟通，缓解彼此的关系。切不可把道歉当成耻辱，那样将有可能使你失去一位朋友。

英国前首相丘吉尔起初对美国前总统杜鲁门印象很坏，但是他后来告诉杜鲁门，说以前低估了他，这是以

赞许的方式表示道歉。解放战争时期，彭德怀元帅有一次错怪了洪学智将军，后来彭德怀拿了一个梨，笑着对洪学智说：“来，吃梨吧！我赔礼（梨）了。”说完两人一起哈哈大笑起来。

当然，一个人要想保持良好的人际关系，最好尽量减少自己的过失。为拥有好人缘，一个人应经常检讨自己的过失，提高个人的修养。

三、超越自我

1. 你了解自己吗

大千世界，芸芸众生。有的人生活多姿多彩、趣味横生，有的人却始终落落寡合、愁肠百结，有的人事业有成、幸福美满，有的人碌碌无为、惨淡生……缘何？除了自身素质、人生态度、处世哲学以外，千万不要忽视性格的内在因素。

性格，大体而言，分外向型和内向型两种。性格外向的人，积极进取，豁达乐观。性格内向的人，性情内敛，不苟言笑。总之，性格可以直观地反映出人的个性，而个性往往决定了一个人的为人处事及工作态度。其影响可谓深远。下面，是我们日常生活中常见的几种个性，各有优缺点，你不妨对号入座，看自己究竟属于

哪一种。

1. 灵巧型：机智巧妙，不循常规。做事不因循守旧，不在一棵树上吊死，思路开阔，善于审时度势，选择多样化的途径。这种人，把任务交给他，上司会比较放心。

缺点：常常为达到目的不择手段，容易伤害公司与部门的形象，伤害客户和他人的感情。

2. 开拓型：不安于现状，不在成绩上睡大觉，有远见，富有创新与开拓精神，善于控制全局。

缺点：细节处理稍欠妥当。

3. 稳健型：成熟稳重，处事老到，做事深思熟虑，稳扎稳打，不妄下断言。

缺点：缺少创新精神。

4. 坚韧型：有不达目的誓不罢休的决心，做事有韧性，有耐心，不轻言放弃。

缺点：不够变通，容易演变成死缠烂打。

5. 主动型：工作积极主动，有强烈的进取心，善于察颜观色，主动出击；不喜欢他人干扰，工作的自觉性和责任心、荣誉感比较强。

缺点：不太容易倾听他人意见。

6. 果敢型：工作中敢于挑大梁、负责任，有较强的决断能力。一旦机会来临决不轻易放过，敢于向上司陈述利害。

缺点：喜欢独断专行。

2. 成为理想中的自己

实力与定位

日本有位马拉松运动员，第一次在赛场上获得冠军后，很多人都想知道他成功的秘密。一位记者问他：“请问你是怎样获得这个冠军的？”他答道：“靠智能取胜。”

记者想：马拉松是一项纯体力的运动，他如此回答，大有哗众取宠之意！于是，记者在第二天的报纸上仅刊登了这个运动员夺冠的消息。

第二次，这个运动员又获得了冠军，给体育界和当地的媒体造成了不小的轰动。上面这位记者再次采访他：“请问你是凭什么再次取胜的？”运动员仍然答道：“智能。”

记者很奇怪，想出他的洋相，追问道：“这跟智能有关系吗？”

运动员瞟了他一眼说：“当然有关系。在其他运动员眼中，跑完全程是一整个的目标，而我不同，我把它分成若干个小目标。每当我达到一个小目标，我都会心生愉悦，仿佛身体充满了无限的活力。与其他运动员的单一目标相比，我的每个小目标都非常容易达到。跑完全程，自然就更容易实现。”记者为之愕然。

这个故事包含了两层道理：

1. 实力不可或缺

从事任何一个职业，你首要的条件是必须对它有基本的认识。这个运动员之所以能够勇夺冠军，是因为他具备了最基本的条件：充足的体力。所以，无论你干什么，基本素质是不可或缺的。

2. 定位必须适宜

有理想是一件值得庆幸的事。缺少理想的生活，犹如没有舵的船，只会在人生长河中沉沉浮浮，随波逐流。当然，理想也要联系实际。有些人把理想定得过高，却遗忘了“不是每个士兵都能当上将军”的道理。有些人把理想定得很低，在快速实现理想之后，往往对

生活一片渺茫，不知道自己究竟该何去何从。所以，你在确定人生目标的时候，一定要定位恰当，切忌好高骛远。要知道目标远大得与自己能力相去甚远时，往往会造成失望大于希望的局面。也不要目光过于短浅，那样只会招致他人的耻笑。同时，你还要学会不断地修正和树立新的目标与追求，就像那位运动员一样，把自己的目标层层分解开来，使艰难遥远的里程触手可及。

在挫折中前进

俗话说人生不如意事常八九。在人的漫长一生中，也许你不乏雄心壮志，不乏远大追求。但是，由于存在诸多的主客观因素，并不是每件事都能尽如人意。你在追求理想的过程中，必定遭遇许多的坎坷，必定是成功的喜悦与失败的辛酸相互交织。

成功了固然令人欣慰，可是失败了也并不是一无是处。俗话说“失败乃成功之母”，一个人若没有遭遇任何挫折，没有点世道艰难的经历，就会满足于平庸的现实，在原地踏步不前。历史上那些功成名就的伟人，真正意义上的强者，有哪个不是通过挫折磨练出克服艰难险阻、出奇制胜的卓越能力呢？他们之所以成功，不正

是因为有在挫折中前进的勇气吗？

换个角度说，那些始终一帆风顺的人，对社会赋予他们的有利条件往往估计过高，在他们的人生字典里，似乎就没有挫折两个字。因此，当他们遇到挫折时，往往惊慌失措，像一只无头苍蝇，方寸大乱，最后不得不承受“先甜后苦”的巨大人生落差。

所以说，当你遭遇挫折时，绝不能一味地哀伤叹气，而要透过挫折看本质，通过挫折练就坚强的品质，在挫折中成长，在挫折中昂首前进。如此，你才能战胜挫折，获得成功。

具备良好的心理素质

作为一个有理想、有抱负的人，当你面对各种复杂局面，必须具备坚韧不拔、冷静客观的心理素质。

在今天这个到处都充满竞争的商业社会里，要想在任何一个领域有所成就，你首先要具备的条件是，不被外界因素和自身的欲望干扰。即胜不骄，败不馁，能冷静、理智、客观地对待得失，有独到的见解和非凡的远见。

在商业战场上，我们所做的每一件事，几乎都与利

益紧密相连，都关系到利益的大小和盈亏。而事物都是在不断发展的，肯定会经常发生得不偿失的情况。所以，为了最终实现你的理想，无论发生什么事，都要冷静地泰然处之，保持心理的平衡。这样，你的心智才不会受制于心魔（贪婪、胆怯、骄傲或自卑）和外界的干扰，才能够在竞争对手面前争取主动。

同时，要善于控制自己的情绪，不能感情用事，更不能因心理失衡而导致判断的失误，那样只会使你一错再错，最终一败涂地，再没有翻身的机会。

善于向“敌人”学习

在激烈的商战中，理想的破灭常常是竞争对手所为。遇到类似情况，你除了应该具备良好的心理素质（承受能力）保持正常平和的心态、做到不愠不火、不丧失斗志和勇气之外，还应该认真学习“敌人”的长处。当然，这是一件十分痛苦的事，你不得让自己回顾失败。但是，这种对失败的反思，能让你从客观的角度审视出自己失败的原因和“敌人”胜利的高明之处。在这个过程中，你会不自觉地取长补短，提高自己的能力。

古人讲“吃一堑，长一智”，当你再遇到类似的情况，就能保持清醒的头脑，不至于在同一个地方栽两次跟头。再者，所谓“知己知彼，百战不殆”，通过对对手的仔细分析，你掌握了对方的战术和技巧，等到你们再次对垒的时候，你就争取到了主动，掌握了制敌先机。

知错能改，善莫大焉

相信你十分熟悉“亡羊补牢，时未为晚”这个典故。也许，你觉得典故中的主人公愚蠢，不知道未雨绸缪。的确，主人公是不够聪明，但是有一点，他知错能改的精神还是值得大家学习的。“人非圣贤，孰能无过”，就看你跌倒了是否能够爬起来。对一个人来说，要成就一番事业，起步的早晚并不是最重要的。也就是说，失败之后，只要你查明原因并及时予以补救，成功仍然是可以失而复得的。千万不能像意志薄弱的人那样，因为补救的过程异常艰辛而放弃，这样，你与理想的彼岸就越来越远，直至永难企及。

3. 接受挑战才能超越自我

一次，科罗拉多大学管理学院教授罗里爵邀请麦可拉夫林公司董事长彼得·麦可拉夫林到该学院做演讲。

就在即将开始之际，音像器材出现了故障。不得已，学院请来了专门的维修人员。可是，维修人员摆弄了一阵子，却无法修复，他们指出问题的可能所在——投影机后，就匆匆离去。

教授对此却另有看法，他认为天花板上的放映设备才是真正的问题所在。于是，他在众目睽睽之下，明知极难保持身体平衡，却毫不犹豫地攀上天花板，开始进行设备检修，一点也不顾及他的教授形象。经过一番努力，故障排除了，演讲可以开始了。

其实，能把设备修好并不能代表什么，关键是罗里爵教授与专职维修人员的行为的强烈对比，专职人员不尽力的半途而废把教授衬托得格外鲜明生动。教授这种勇于面对挑战的精神，使他最终成为两家排名于《财富》杂志的高科技公司的创始人。

反观我们，在同样的困境中，相信大部分人的反应

都仅仅局限于沮丧之中。现实世界中，困难与挑战无处不在，要想有所表现，你必须重新审视自己对困境的反应，尽管困境代表的是负面的影响，但同时它也不失为一个提高你表现能力的机会。

关于你自己的情绪系数，在许多不确定的情况中都可以测试。当你的公司按计划正常运营时，所有人都是乐观的。但是在面对强大竞争对手或是遭遇挫折时，你是否觉察到，自己的工作热情和专注力正在持续降低？这就如同平静的湖面扔进了一块石头一样，一个问题就足以扰乱你平和的心境，转而衍生出不安的情绪。今天，普遍性的压力已使你备感张皇，更何况这种特定的混乱困境呢？那只能使你更加地沮丧、焦虑，止步不前。

也就是说，要想保持优秀的工作表现，你必须学习对付不确定情况的有效处理方法。即对担忧和放弃倾向的抵抗，有意识地将困境视为你争取表现的绝好机会，研习新知识与技能，在压力情况下表现出优胜者的姿态。

众所周知，在沮丧灰心的状态下思考问题反应较为迟钝，工作方法也缺乏灵活性。这就是说，如果你对困

境的回应是沮丧、生气和担忧，你的身体就会受到影响，其结果必然是对你注意力和决策能力的损伤。因此，你必须在怀疑和担忧处于潜伏期时，就拟好突破沮丧的方法，尽管要做到这点你势必要付出异常艰辛的努力，但这将有助于你在面对困境时改善思考和表现的能力，提高你挑战的力量。

这种挑战性回应的力量，在许多专业性的调查中体现得尤为明显。许多面对问题采取挑战性和热忱方式的人反映，比起那些情绪低落的人，他们的工作表现往往更好。

调查得出的结论是：做事保持乐观向上精神的人，在对待困境的问题时，比那些持相反态度的人更具活力，感受到的压力更小。事实上，前者在工作中表现出的综合素质确实较后者强，他们在困境与压力的环境中成功的概率也比后者更高。

四、日常事务处理

1. 科学的办公环境

与栖息、享受的居家环境不同，办公室是个以脑力劳动创造财富的地方，它的装饰、布局、设计、环境、设备的优越与否，能否对员工构成强大的亲和力，都直接影响到每个员工的创造力和灵感，因此，科学的办公环境至关重要。

有利于健康

1. 空气要流通：普通职员通常没有单个办公室的待遇。时下，最普遍的做法是将一个大办公室隔成多个小间，或者在一间大办公室里摆放许多张办公桌。在这种人多拥挤的情况下，必须保持空气流通，否则，会使人

备感压抑。众所周知，脑力劳动需要充足的氧分。如果供氧不足，人在思考问题时，思路很容易短路、脱节，导致错误的判断，给公司造成不必要的损失。再者，在空气污浊的环境中，废气和有害物质的含量往往超过正常人的承受标准，长此以往，将严重危害你的健康。

2. 要有足够的自然光：阴暗的环境，好像黑夜来临的感觉，常使人昏昏欲睡，不利于充满活力的工作。虽然光线不足可以用灯光来弥补，但长时间不接触自然光，对你的身体而言，同样充满危险。其一，视力将急剧减退，并受不了自然光的刺激；其二，皮肤因长时间不能接受光照而变得惨白；其三，光线不好，从事文案工作的职员，坐姿必有偏差，容易导致骨骼变形，造成躬腰驼背，将极大地损害公司的外在形象。

3. 设立吸烟场所：在大办公室工作，男女混杂，有的人好烟，有的人厌烟。首先，由于人多，办公室的空气本身就不是很太好，再加上有人吸烟，只能使空气更加浑浊，让人产生烦躁和郁闷的情绪，不利工作的开展。医学研究证明，被动吸烟者（被动吸入烟雾者）患癌症的概率比主动吸烟者的概率还要高。所以，不妨设立一个专门的吸烟室，把二者隔离开来。既可以让吸烟者有

个吞云吐雾的场所，又不妨碍他人的健康。

4. 设立娱乐休息室：长时间的脑力劳动，使人的大脑极易紧张疲乏，需要一个放松、恢复的空间。上司除了允许员工在规定的时段内稍事休息外，还应当为他们设立一个专门的休息娱乐室。比如可以打打乒乓球，心平气和地与同事坐下来喝杯咖啡，等等。

激发创造力与灵感

1. 保持生机：只有有生命存在的地方，才会激发人的创造欲望和灵感，人才会有无限的活力和旺盛的精力。任何一个只有办公家具，显得死气沉沉的场所，都是没有效率可言的。因此，你不妨在办公室中适当地摆放一些绿色的植物，因为绿色本身代表生命。同时，你还可以找一个角落，专门饲养一些金鱼。也许，通过它们有韵味的游动，你可以在某个思虑枯竭的时候，受到某种启发，得到某种灵感。

2. 保持舒适：舒适的办公条件除了必要的办公设备以外，还包括一些附属的设施，诸如会客、休息、娱乐、就餐的一应器具和设备。相信在这样一个环境中上班，哪怕你仅仅是一个打工者，也会生出一种宾至如归

的感觉。这样的环境，除体现老板或上司对员工的充分器重之外，还能使员工产生一种安全感。通常，适度的安全空间，可以让人的思维变得活跃、冷静、客观。它是激发人的创造力和灵感的另一个重要条件。

3. 保持愉悦：这里所说的愉悦不是指同事间谈笑风生的快感，而是指办公室环境给人的舒畅感受。这种感受能够催人奋进，使员工以主人翁精神对待工作。

办公室的愉悦感受从何而来呢？首先是办公室的布局。长期一成不变的环境，容易使人压抑。这就好比你在布置居室一样，隔一段时间做些变化，清新感、舒畅感就会油然而生，你的办公室也需要阶段性的调整。

其次是办公室的线条设计。长期在一个四四方方的环境办公，使人如坐囚笼，特别地不自在。所以，在你有条件的情况下，不妨试着改变一下办公室设计，其效果是可想而知的。

再次是办公室色调的搭配，在办公室做一些适当的颜色搭配，将使环境更加怡人，有助于员工保持心情的舒畅。要达到怡情养性的目的，你还可以强调灯光的色度对比，或挂一幅适宜的字画，等等。

2. 守时与工作效率

我们已习惯于将时间看做是效率，是金钱，甚至是一切。可是你真的明白其中的含义吗，真的知道守时的重要性吗？

1. 守时与业务洽谈：与商家或者客户的任何一次会面，都有约定的时间和地点。准时赴约，使会谈顺利进行，虽不一定就达成某种协议或者意向，但是你的准时赴约起码给对方留下了讲信用的印象。所以说，守时就是信用。

2. 守时与完成定额：当你的上司要求你在某个时间内完成某项工作时，他的截止日期也许比较宽裕。可是，由于人的惰性使然，你不自觉地掉以轻心。等到期限将近时，你才发现你要完成的工作并不是那么简单。你怀着焦躁的心情拼命地赶进度，难免不忽视工作的质量，结果招致上司的严厉批评。或者，你干脆向上司请求延长工作期限，给上司留下一个工作能力不强的印象。

类似情况，你该如何工作呢？方法只有一个，在不影响工作质量的前提下，有意识地提前你的截止日期。这样做，一来可以促使你产生紧迫感，不敢稍作耽搁；二来你提前完成任务的行为，可以给上司留下一个工作效率高的良好印象。

3. 守时与个人印象：每家公司都有一套严格的上下班制度，目的就是要提醒你什么时候该工作，什么时候该休息。如果你连基本的作息时间都不能遵守，上司会认为无法指望你创造效益。事实上，上下班制度遵守不好的人，在解雇开除的人当中占有很高的比例。另外还要提醒你的是，千万不要随意请事假，一个逃避工作的人，同样不会受到上司的欣赏。

3. 良好的礼仪

工作中的礼节与道德

1. 不要将你的工作和个人生活混在一起。如果你有非常紧急的私人事情需要处理，要等到下班后，不要在工作时间安排私人朋友到办公室来拜访你。

2. 不要滥用你有权使用的东西。例如，传真机、抬头信纸和其他办公用品。你的费用账户只是用于办公需要，不是用于家庭和个人支出。

3. 不要把各种个人化情绪带到办公室里，尤其是不好的情绪。

4. 不要把粗俗的话带到办公室里。

5. 不要在办公室里大哭、大叫或做其他感情冲动的事。如果实在忍不住悲伤，离开办公室，关上门或到休息室里去，等情绪好了再说；如果你控制不住愤怒，也可以采取深呼吸或做些其他放松的事情。

6. 不要不打招呼就突然闯到别人的办公室里。先打电话或面对面约一下。打断别人的谈话，希望他能停下来并注意自己是很不礼貌的。

7. 不要抱怨、发牢骚或讲那些不宜在办公室讲的故事。

8. 不要将办公室搞得乱糟糟的。抓紧时间在每天下班前将自己的办公区域整理好。

初到公司的处事原则

1. 了解公司的组织和运作方式。当你初到一家公司

上班时，首先，你必须了解公司内部的组织。例如，公司分有哪些部、哪些处或哪些科等，及每个单位的主管及其所负责的工作。除此之外，你还要了解公司的经营方针以及公司的工作方法。对整个公司有通盘认识，将对日后的工作大有帮助。

2. 尽快学习业务知识。你必须有丰富的知识，才能完成上司交待的工作。这些知识与学校所学的有所不同，学校中所学的是书本上的死知识，而工作所需要的是实践经验。

3. 在预定的时间内完成工作。绝不可借故拖延工作，如果你能提前完成，那是再好不过的了。

4. 在工作时间内避免闲聊。工作中的闲聊，不但会影响你个人的工作进度，同时也会影响其他同事的工作情绪，甚至妨碍工作场所的安宁，招来上司的责备。所以工作时绝对不要闲聊。

5. 执行任务时的要点：

(1) 上司所指示的事务中，有些事不需要立刻完成，这时，应该从重要的事情着手，但是，要先将应做的事一一笔录下来，以免遗忘。

(2) 若无法暂停正在进行的工作，以完成上司

时安排的任务，应该立即提出，以免耽搁。

(3) 外出收款、取文件或购物时，要问清金额、物品数量等重要细节，然后再去。

(4) 未充分了解上司所交待的事情前，不可贸然行动，一定要问清楚后再进行，绝不可自作主张。

(5) 外出办事时，应负起责任，迅速完成，不可借机四处办私事。

6. 离开工作岗位时要收妥资料。有时工作进行到一半，因为上司召唤、客人来访，或其他原因暂时离开座位。在这种情况下，即使时间再短促，也必须将桌上的重要文件或资料等收拾妥当。

眼镜的讲究

公司职员的典型仪表，男士是浅色衬衫、领带、西装、深色袜子和皮鞋，女士是套裙、透明丝袜和浅口皮鞋。而眼镜算是职业仪表的一项基本内容，一方面白领近视眼的比率超过其他人群，另一方面眼镜能帮你塑造出脑力工作者的稳重、可信赖的形象。

第一步：选镜架轻盈美观最重要。

镜架的材质不同，造型和颜色也不同。首先你应该

确定镜架选何种材质，是金属、塑胶，还是金属塑胶混合的。想配金属架？它的花色最多，占到眼镜店样品的一大半。由各种合金材料制成的镜架，追求的是重量轻、韧性好、结实、耐汗水腐蚀。颜色分金、银、黑、咖啡等许多种。多数亚洲人首选金丝眼镜，一是和肤色协调，二是文雅大气。

有两种新款式近年很受欢迎——半框架和无框架，眼镜术语分别叫做吊丝架和打孔架。它们的外观细薄小巧、款式新颖漂亮。吊丝架、打孔架部分和全部取消了框架，其目的——一是轻盈，二是美观，对眼睛的遮挡最少。

第二步：镜架的形状要和你的脸型匹配。

眼镜戴得让别人说好看，除了眼镜自身，还有和你个人的配合关系，这包括眼镜的形状和你的脸型五官之间，以及眼镜的材质、颜色和你的肤色、化妆色、服饰色之间的配合。

一副眼镜由镜架和镜片两部分构成，镜架是决定眼镜造型的骨架。

镜框的造型多种多样，但都是由圆型、方型演变而成的。圆型历史悠久，质朴单纯，显得书生气；椭圆型线

条流畅，比圆型更为含蓄，是文静的淑女款；方型和圆型一样古旧经典，棱角分明，是典型的男式款。

搭接两只镜框的鼻梁桥，有单根的有双根的，双根梁设计将眼镜的重心上提了一截，充满阳刚气，最适合男士戴。

衬衫领带搭配之道

领带永远是起主导作用的，因为它是服装中最抢眼的部分。一般说，应该首先把注意力集中在领带与西服上衣的搭配上。以比较讲究的观点看，上衣的颜色应该成为领带的基础色。一般而言，领带上的图案和颜色应该比衬衫上的图案和颜色更显眼。

通常，衬衫的颜色应该与领带上次要颜色中的一种相配。

如今，在衣着上十分流行色调一致的单色搭配。如果你想时髦一把，不妨试试同一色调的衬衫和领带。在这种搭配中，领带的颜色一般比衬衫的颜色稍暗为宜，但它们也可以是完全相同的颜色。

永恒的时尚搭配是白色或浅蓝色衬衫配单色或有明亮图案的领带，适合任何场合。

在服装搭配之道中，简单永远讨好。如果你对自己选择领带的品味不那么自信，就不要企图标新立异。走保守路线有助于塑造诚实可靠的形象。

女性的各种配件

即使作为女职员的你有一双完美的玉腿，但在工作场合，也不要穿着有花色夸张或颜色很鲜艳的袜子来吸引别人的注意。浅淡风格最好。

鞋子和手提包的颜色应该调和（例如黑色手提包搭配黑色鞋子，深蓝色搭配深蓝色）。经常旅行的女性通常只带着黑色配件同行，黑色最好搭配，如此就不用带一大堆其他的饰品了。

有时不适当地配戴首饰会让人质疑女性的工作能力，如太大、太复杂、太耀眼的首饰就不适合上班族佩戴。当你甩头的时候，太大的耳环可能发生叮当声，影响与你洽谈工作的人的注意力。

也不应该同时佩戴太多的东西。在办公室里，只要带着手表、两个耳环和一只手镯或一个胸针、一条项链就够了。

手提包非常重要。应该时时将之擦亮、保持干净，

勿破旧不堪。必须宽大，这样才能充分发挥手提包的功用，例如放进某些需要随身携带的装备。

不能在办公室穿运动鞋，即使你是当地马拉松赛的金牌得主也不行。如果你认为穿着运动鞋走路去上班较为方便，那么放几双工作鞋在办公室里以便替换。

女性与女性之间的礼节

和男性给女性点烟、搬椅子表示敬意一样，礼仪好的年轻女子要对年长的女性表示敬意。所谓“年长的女性”当然是指真正年长者。二十岁的女性对三十岁的漂亮妇人表示极端的敬意的话，看起来就有点造作了。

1. 除了很多人在场的场合，当年长女性进入室内时，年轻的女性应起立欢迎。

2. 年轻女性对年长女性保持站着说话的姿势，直至年长的女性坐下或离去。

3. 出门（或进门）时，年轻女性要让年长女性先通过，而且要说“您先请”。

4. 年轻女性与年长女性一起走时，要主动提取行李。

5. 鸡尾酒会中找到椅子时，年轻女性纵使再怎么疲

倦，都要让座给年长女性；在公车上对年老的、带婴孩的或怀孕的女性，要主动让座。

6. 年轻女性招呼年长的女性朋友时，不能只叫名字，要用尊称。

女性与男性之间的礼节

1. 拒绝或者轻视男性为你服务的好意而使男性尴尬，不是好的礼仪。当男性给你搬椅子，或下车时给你伸出手，不能置之不理。

2. 不要拘泥于男性一时忽略的小事。换言之，即使男性有时不留神而在一些小事上处理不当，也不要使他因此困惑不安。

3. 年轻女性和年纪非常大的男性或者友人的父亲、长辈等说话时，必须站立。

男性与女性之间的礼节

1. 不要以针贬女性当话题

修养好的男士，不会拿妻子的事当话题，而且也不会在他人面前表示怀疑她的品德。大部分的男性当然懂得对恋人或妻子的礼仪，但对不太熟悉的女性却表现出

不太尊敬的倾向。譬如在衣帽间议论女性，就是修养不好的表现。

2. 不必要的接触

男士们应避免不必要地接触女性的身体。在女性下车时，为了帮扶，某种程度的接触是必要的。但在平常的普通谈话时间搭肩挽臂则完全没必要。男士应该体现出对女士的尊重。

3. 不要让女性尴尬

男士在公众场合中不要让女性尴尬。要用较大的声音和女子说话，不要太亲昵，也不要越过大堂大声呼叫女子的名字，招呼马路对面的朋友时，要走到她身边，轻声招呼。

4. 和女性一起走时

当男士和女性外出散步时，一般是男士走在道路旁边的石子路上。不过这已不是严格的规则，此外，也不必不断地改变前后位置。和两个女性一起走时，男士和其中一位女性说话时，不要把背脊向着另一位女性，应该同时面向两个女性，为此不要走在两人中间。

男士通常应为女性开门，直至她通过才掩上门。遇到回转门时，应该按住门让女性先过去。

男士要为女性提包袱或旅行皮箱。不过，这也不是一定必须遵守的规则。

两人合用一伞时，男士撑伞。

遇年纪很大的妇人在湿滑的地面行走或穿过拥挤的道路时，有礼貌的男士应施以援手。在日间，男士不能向淑女伸出胳膊，但在晚间则没有问题。除非路旁积水或有其他障碍物，否则当女性需要帮助时，不必要抓住她的手臂。男性最好不要拉女性的手，最好是把自己的手伸给女性。

需要纵队走的场合（剧场道路或火车里），男士不需要当向导带路时，要让女性先走。

5. 乘坐交通工具时

乘坐交通工具时，男士通常是后上先下。

公交车和列车：乘公交车或列车时，男士要让女士先上；下车时，为了帮助她下车，男士要先下车。

出租车：男士为女士开门后，女士上车。但是，下车时，男士应先出，帮助女士下车。在这种场合下正式地拉着手下车的姿态已经过时，但女性求助时，必须给予帮助，不要因忙于付车资而没有留意到她下车需要帮助。

私家车：上车时，男士最好是为女士开门，待她坐下后把门关上，然后绕过汽车坐到自己的座位上；下车时，男士先下车，开门等候女士下车。

地铁：由于没有阶梯，无论是进或出，男士都在女性之后。当看到门要关上时，稍为阻挡一下。

电梯：由于没有阶梯，应先让女士通过。如果女士比你先进，出来时会不方便，就可以自己先进去，以方便她出去。

6. 给女性让座

男士在女士进房间时离座站立，直至她坐下或走出房间。大型派对中，人们一直进进出出的情况例外。

男士在女士来到桌子边时要站立。即使在混杂的餐馆，也要稍稍欠起上身，直至她入席或者邀请她坐下为止。

在女士离开桌子时也应起身以示礼貌。不过这不必太严守，若女性是你的妻子或接待的主人或侍者，当她来收拾餐具时，就不必起立了。这只是一种在公共场合必须遵守的礼仪。

9. 严守时间

与女性约会时要注意遵守约定的时间。要她在约会

地点等候五分钟还可以，超过五分钟的话就是没有礼貌。应在电话中提前把可能迟到的事通知对方，希望不致影响对方的情绪。

10. 呼唤名字

虽然不是太严格，但对同年龄的女性必须呼唤“某某小姐”或者“某某夫人”，直至熟悉到她叫你的名字为止。对年纪大的女性，即使她允许你叫她的名字，也必须称呼她的姓氏，除非她特别要求你只称呼她的名字。

11. 对陌生妇人的礼仪

对不认识的妇人，也要注意关心，不过，很难有明确的规定。女性在街上掉落手袋时，你肯定要捡起它。又例如女性抱着大包行李从公车下来，你当然也要帮助她了。考虑十分周到的男士会在带孩子的女性或老年人上车时助一臂之力。在地铁或公车上，没有必要向年轻健康的女子让座，但有礼仪的男子，肯定会向怀孕的女子或抱婴孩的女子、年老女子、行李多的女子让座。人家说谢谢时，要大方地脱一脱帽子或点一点头还礼，不要假装视而不见。

13. 餐桌礼仪

女性入座时，男性拉出椅子，待她坐下时轻轻将椅子向前推一点（不能大力推）。这无论是对自己太太还是年幼的女儿都是应该做的。

男性应经常在女性动手做之前考虑到给周围添加肉汁，或给邻座的女人倒茶或布菜等。

14. 付款

男士与女士在一起时，由男性付清所有的账单，这是铁的原则。这点最近虽然有所改变，也有女性付款或AA制的例子，但这种方式多数是在事前已经说好了的年轻人之间或洽谈事务的场合。

15. 你喝酒时

旧的规则，绅士喝酒后，不能访问淑女的家，不过，对我们现代人来说，这个规则也许过于严格。但是，以喝过大量酒的状态去访问女性，绝对不是好事，不会为女性喜爱，这是常识。

在办公室用餐应注意的细节

如果公司允许员工在办公室内用餐，员工应注意有关的细节：

1. 只能在用餐时间才可吃东西，可别利用午餐时间

忙杂事，直到上班时间才用餐。

2. 注意餐后的环境卫生，桌面要擦拭干净，不要在桌子上到处摆放脏的杯子和碟子等。为防止剩余食物及废弃物发出令人不悦的气味，吃完后应将所有的垃圾扔掉，最好是扔进单独的或有封盖的垃圾桶，而不是你办公桌旁边的纸篓或别人的桌子上。

3. 在办公室内用餐要多加注意自己的用餐仪态，别一直盯着其他同事，看别人吃东西是很不礼貌的。

4. 不要嘴里边吃东西边讲电话。

5. 用餐完毕不久就有顾客来访，应事先用点空气清新剂，别让客人一进门就闻到食物的气味。

6. 尽量不要在同事吃饭时打扰他们，或要他们进行工作。

7. 如果你必须在办公室吃东西，请将门关好。如果你的桌子在一个公共办公区域，那就等到周围的人都出去以后吃。

就餐不宜

1. 不宜涂过浓的香水，以免香水味盖过菜肴味道。

2. 女士出席隆重晚宴时避免戴帽子及穿高筒靴。

3. 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。

4. 食物屑塞进牙缝时，别一股脑儿用牙签把它弄出，应喝点水，试试看能否改善。还不行的话，便该到洗手间处理一下。

5. 品尝菜肴时发现菜中有异物时，切勿随便地告知邻座的人，以免影响别人的食欲，应不动声色地用餐巾掩饰着把异物吐出来。

6. 切忌在妙语连珠的时候不自觉地挥舞刀叉。

7. 不应在用餐时吐东西，如遇太辣或太烫的食物，可赶快喝下冰水作调解，实在吃不下时便到洗手间处理。

8. 女士用餐前应先将口红擦掉，以免在杯子或餐具上留下唇印，予人不洁之感。

西餐进餐礼则

中国人吃西餐较少，不少上班族也不太清楚西餐进餐的礼仪，随着国际交往的日益频繁，对西方就餐礼仪的了解就不是可有可无的了。

西方就餐的礼仪以自然、实际为主，不讲客套、谦

让，但用餐中的规矩却很多。

1. 刀叉的用法

分美式和欧式两种。美式用法是切完肉把刀放在盘子上，将叉子从左手换到右手，然后用叉子叉起切好的肉。欧式用法则始终为左手拿叉，右手拿刀。可以用刀子往叉子上放食品。餐桌上摆放的刀叉有一定顺序，一般以三套刀叉居多，用餐时由外向内依次取用。冷盘用叉，吃鱼用银刀叉，吃肉用钢刀叉，吃生菜用叉，布丁或点心用叉或匙，水果用刀叉。用餐过程中，如未吃完，请把刀叉放在盘的两侧，摆放方法是叉在左边面朝下，刀在右边与叉形成一个角。用餐完毕，刀和叉应并排放在盘子的右边或中间，以示意服务员收去。刀放下时刀口应向内。

2. 餐巾与“洗指碗”

西方人用餐，第一件事就是打开餐巾平铺在自己的膝盖上。餐巾是用来擦嘴和手的，切勿用其擦脸或鼻子。进餐中，餐巾应始终放在腿上，如果暂时离开，可将餐巾折起，放在位子上或盘子旁。离开前，应把餐巾迭好放在桌上。“洗指碗”通常在上菜或甜点之前送上，碗内盛有温水，还有一些小花般的饰物，用时可将

双手的手指在水中洗一下，然后用餐巾擦干。

3. 进餐

西餐的上菜顺序是：开胃菜——汤——鱼或肉——蔬菜沙拉或奶酪——甜食或水果——咖啡或茶。西餐的取菜方式一般是由侍者或主人将每道菜送到餐桌旁供宾客取用，一个人取完后再传给旁边的人。取菜时量不宜过多，如需要可再取。面包等食物放在大盘子里根据需要自取，并可在餐中任何时候食用。在欧洲，当第一道菜端上来时就可以吃了，在美国则要等最后一个人上好菜后才开始进餐。

用西餐要做到举止得体、姿态优雅，还须注意下列事项：

(1) 进餐时坐姿端正，不可伏在餐桌上，也不要将碗碟端起来吃。

(2) 进餐中不能随意脱下外衣、摘下领带或挽袖、解扣。

(3) 用餐应闭嘴咀嚼，口中有食物时切忌说话。

(4) 不要隔人取食，不要用自己的刀叉取托大盘子中的食物。

(5) 避免当众擦、擤鼻涕，剔牙时用手或餐巾遮口。

4. 说话的艺术

称呼的礼仪

是用名字来称呼人，还是用职务来称呼人，每个公司都有自己的规矩。新员工应仔细观察其他同事的做法，然后遵守其规则。

如果你所在的公司是一个气氛宽松平和的公司，即使私下里见到老板时你可以称呼他的名字，但在有其他人在场的时候，也应该称呼其职务。

如果你工作的环境以同阶同事居多，即使同事已经被介绍为某某先生，你也应该等到他告诉你“请叫我的名字”后方可称呼他的名字。

办公室里的语言艺术

在办公室里与同事们交往离不开语言，但是你会不会说话呢？俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”。同样的目的，但表达方式不同，造成的后果也大不一样。在办公室说话要注意哪些事项呢？

1. 不要跟在别人身后人云亦云，要学会发出自己的声音。

老板赏识那些有自己头脑和主见的职员。如果你经常只是别人说什么你也说什么的话，那么你在办公室里就很容易被忽视了，你在办公室里的地位也不会很高。不管你在公司的职位如何，都应该发出自己的声音，应该敢于说出自己的想法。

2. 办公室里有话好好说，切忌把与人交谈当成辩论比赛。

在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，让人觉得有亲切感。即使是有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。说话时，更不能用手指着对方，这样会让人觉得没有礼貌，让人有受到侮辱的感觉。虽然有时候大家的意见不能够统一，但是有意见可以保留，对于那些原则性并不很强的问题，没有必要争得你死我活。的确，有些人的口才很好，要发挥辩才的话，最好用在与客户的谈判上。如果一味好辩逞强，会让同事们敬而远之。久而久之，你就成了不受欢迎的人。

3. 不要在办公室里当众炫耀自己，不要做骄傲的孔雀。

如果自己的专业技术很过硬，如果你是办公室里的红人，如果老板非常赏识你，难道这些就能成为你炫耀的资本了吗？再有能耐，在职场生涯中也应该小心谨慎。强中自有强中手，倘若哪天来了个更加能干的员工，那你一定马上成为别人的笑料。倘若哪天老板额外给了你一笔奖金，你就更不能在办公室里炫耀了，别人在一边恭喜你的时候，一边也在嫉恨你呢！

4. 办公室是工作的地方，不是互诉心事的场所。

我们身边总有这样一些人特别爱侃，性子又特别的直，喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离，使你们之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有 1% 的人能够严守秘密。所以，当你的生活出现个人危机，如失恋、婚变之类，最好还是不要在办公室里随便找人倾诉。当你的工作出现危机，如工作上不顺利，对老板、同事有意见和看法，更不应该在办公室里向人袒露胸襟。任何一个成熟的白领都不会这样“直率”的。自己的生活或工作有了问题，应该尽量避免在工作场所里议论，不妨和几个知心朋友下班以后找个地方好好聊聊。

5. 说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。

不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默语言……这些都属于语言的艺术，娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯会更成功！

口才交际成功阶梯

现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在竞争中失败，有的人在合作中成功，奥妙何在？在现代交际中，是否能说，是否会说，以及言谈交际相关知识能力的多寡，影响着一个人的成功和失败。

在社会上，人们的能力有高有低，要快速了解他们，不妨看看他们的口才。口语表达能力的高低，其主要表现是说话的艺术，语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。通过成功的口才，不熟识的人可以熟识起来，长期形成的隔阂可以消失，甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾也可以通过它得到解决。若是语言运用不当，不仅可能导致交际失败，甚至会损害自身的形象。

听君一席话，胜读十年书。的确，良好的话语可以带给人愉悦和欢畅，帮助你增加知识和修养，激发你的创造力，也可以增进人们感情的融洽。

“口才、金钱、电脑”是现代人最有竞争力的三大法宝。口才居首，可见其作用和价值非同小可。口才和交际能力确实是我们提高素质、开发潜能的重要途径，是我们驾驭生活、改善人生、追求事业成功的无价之宝。通观古今中外，凡是有作为的人，都把口才作为必备的修养之一。口才是一门语言的艺术，是用口语表示思想感情的一种巧妙形式，懂得语言艺术的人，是懂得相处之道的人，他不会勉强别人与自己有相同的观点，而是巧妙地引导他人到自己的思想上来。那些善于用口语准确、贴切、生动地表达自己思想感情的人办事往往圆满，反之，不懂得语言艺术的人，最后自己也会陷入困境。

西方有位哲人说过：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”人才也许没有非凡的口才，但有口才的人必定是人才。口才是现代智能型人才的基本素质，思维敏捷、能言善辩是事业成功的保证。一个善于说话的人，首先必定具有敏锐的观察力，能深刻认识事物，只有这样，说出话来才能一针见血，准确地反映事物的本质。其次，他还必须有严密的思维能力，懂得怎样分析、判

断和推理，说出话来才能滴水不漏，有条不紊。最后，还必须有流畅的表达能力，知识渊博，话才能说得生动通顺。正因为口才表现了一个人的综合能力，所以说口才才是知识的标志，是事业成功的阶梯。

成功谈判的准备

人生是谈判的艺术——你整天都在谈判，与你遇到的各式人物进行谈判，你得与你的老板、雇员、卖主、顾客、配偶、孩子，甚至与没有修好你家电冰箱的维修工谈判。

无论是日常生活谈判还是重大的贸易谈判，甚至国家与国家之间的谈判，获得成功的技能都是一样的。当然，你还可以运用一些其他技巧和谋略来对这些技能精益求精，并用个人风格为这些技能增添风采。但以下四大要点是必不可少的：

1. 知己知彼：谈判开始之前，你应该对谈判对象的方方面面了如指掌。明确谈判最重要的细节，以下两个方面至关重要：

(1) 谈判中的论点问题：当开始直接对话的时候，一定要确保自己对谈判议题比对手有更多的了解。这其

中价格问题又至为关键。在谈判对手眼中，价格总是至上的，为此你必须做充分的调研，然后你就能对该劳务或产品所持的基本价格做出定论。不要忘记你是在花自己的钱，你一定要做出最准确的决断。同时别忘了，价格瞬息万变，通常在同一个地区，了解相关产品正常跌价的信息以及某种商品的跌价比率与收集现价的信息一样有用。

(2) 谈判对手问题：尽可能多地了解对手，了解其谈判以外的个人要求。你可以先从外围开始接触一个机构，研究这个机构的情况，并把你最初的接触点定得尽可能高一些。如让老板的老板亲自写个便函，请对方给你一次见面的机会。接待你的人并不知道你是以何种关系得到这个便函的，但他对你的态度肯定会客气一些。

在某种情况下，你还可以对谈判的对手做出选择。但如果你不能确定所面对的人是否为最佳谈判对手人选，那么可以以友好的方式进行谈话。在了解对方的任职时间和工作经历的过程中，可对其拥有的威望程度和灵活性进行评估。

2. 搜寻“隐讳事机”：准备谈判的时候，要保持适度的警觉，即并不是每一件事情都表里如一。也许某位

买主除了买东西外，还想和你的公司建立一种关系；也许他是想了解一下你的生意运作情况，以便他进入这一领域；也许他是想教训一下另一位供货商，不一而足。在谈判领域，这些隐藏的动机被称为“隐讳事机”。

隐讳事机很难被侦察出来，所以在谈判过程中，你一定要留心隐讳事机存在的可能性，你不可能在谈判进行的初期或者通过直接询问的方式发现这些。作为不断完善准备工作的一部分，你应该尽最大可能去收集有关这些动机的信息。知道别人的动机越多，为自己创造成功的可能性就越大。

3. 载录相关信息：谈判开始前，先在脑中列张清单，最好是写下来。研究表明，写下记录，即使立即抛弃不用，你也能更好地回忆起相关的内容。同时，记录信息也是一种有益的做法。如果对方恼羞成怒，信口雌黄，你也不必拍案而起，只需说句“让我们查查记录”，或“哎呀，根据我们的记录反映，……但你说……”。既可用做缓兵之计，且会比直接说“你说过……”少了许多直接的对立感，有助于避免争端。

4. 情况调查表：下面列出了一个情况调查表，虽然这些选项并不是每个都对你有用，但你确实可以从中学

益良多。

请填写下列与谈判对手有关的信息：

- 姓名
- 公司
- 你与谈判对手的关系如何
- 对公司将来有何打算
- 可有计划脱离公司
- 什么时间、什么情况下脱离
- 谈判对手资历情况
- 对此次谈判，对方公司有何政策出台
- 对手补偿金是多少，补偿金是以回扣形式还是直

接反映在工资中

- 倘若本次交易为了省钱，是否有激励措施
- 对方对什么敏感
- 来自对方工作处境的其他压力是什么
- 协议最终达成之前，对方必须向谁咨询
- 对方有多大权限，也就是说，在什么情况下，他

有权终止一项交易

- 在什么情况下，须经更高决策层授权
- 对方对你所代表的公司、你的项目和对你本人是

何态度

- 过去有谁与对方合作过类似的项目
- 你如何与此人接触
- 其他人对对方有何看法
- 你对对手作何全面的评估

打电话的艺术

不知道你是否留意，电话这种最大众化的通讯设备，在公司的日常运作中占有十分显赫的地位。它可以快速地传递资讯、信息，使你在足不出户的情况下，掌握全盘的局势。更为重要的是，在商家、客户缺少会面的情况下，电话是一种最好的交流谈判工具。同时，它还代表了一家公司的形象。通过电话，对方能清楚地了解到你的服务质量、信用程度。所以电话艺术的运用于否，也将直接影响到你或公司的效益。用电话与客户交往的质量高，能引起对方的兴趣，能左右他下一步的意向；用电话与客户交往的质量低，等于将对方拒之于门外，使自己失去一个可能的客户来源。

1. 语带表情

有些人在打电话时，自以为互不相见，说话可以省

略表情和动作。其实，这种认识是极端错误的。打电话也应该有表情，激动的时候你甚至还可以有所动作，因为，面无表情的言语晦涩枯燥，毫无感情，对方一听就能了然于胸。试想，以这种方式交谈，谁还会有热情呢？如此一来，就等于你在无形中阻碍了两人的感情交流。语言如果缺少感情的共鸣，其本身就没有什么意义了。

2. 言语热情

每个人都喜欢和笑脸打交道，虽然打电话是只闻其声不见其人，可每个打电话的人都有一个起码的衡量标准，即通过声音的热情程度判断出你是笑脸相迎，还是冷若冰霜。前者，让人有兴趣、有勇气与你保持接触，后者让人备感冷漠与失望。如果你想通过电话建立自己的业务空间，那么请你选择前者。值得注意的是，对方需要的是真诚、适度的热情，不是虚假的曲意奉承，否则效果将适得其反。

3. 吐字清晰

用电话交流，声音是惟一的传媒，如果你想通过电话给对方留下良好的印象，你的声音必须清晰、生动、悦耳、中肯。

你首先要注意的是自己的音量、发音和咬字。一般人在打电话时，音量普遍过大，打长途电话时情形更甚，生怕对方因距离太远听不见。其实，电话作为现代化的通讯工具，对声音的传播非常敏感，大喊大叫是完全没有必要的。因为高分贝的语调无异于噪音，让人听起来极不舒服，可又由于礼貌的缘故，对方不好提醒你，只能默默地忍受。再说，你的大喊大叫，在很大程度上妨碍和干扰了他人的工作，单就行为而论，也是一种不礼貌的表现。

4. 耐心细致

耐心是美德。当你遇上言语啰嗦和语言表达能力欠佳的人时，一定要心平气和，仔细聆听，不要轻易打断对方的话。等你完全明白以后，再根据对方的问题陈述自己的意见和观点。如果对方一时难以理解，要耐心地做出解释，千万不能流露出丝毫的不耐烦，更不能挂断电话。

5. 注意礼节

不论你给谁打电话，都要做到有礼有节。你语气谦和，礼貌有加，对方才会有兴趣倾听你的话。对于第一个听你电话的人来说，这一点尤为重要，因为他不一定

就是你要找的人，你或许要麻烦他去叫你要找的人。如果你态度傲慢生硬，他愿意为你服务吗？也许，你身份尊贵，是公司的主管或老板，说话不留余地，可是接听电话的人并不知道。如果他正在忙碌地工作，接你的电话就已经是仁至义尽了，你再如此大模大样地说话，对方肯定气不打一处来。有时，即使他听出了你是谁，表现出来的也只是口头上的客气，实质上的埋怨。

同样，如果你在工作时有电话打进，你也应该热情对待。因为你不知道他是谁，要找谁，有什么事。也许他正好是你的上司，试想你的不礼貌会给他留下一个什么样的印象呢？也许他只是一个普通人，却是你上司的朋友，你言辞欠妥的行为，也很有可能被反映到上司那里，这样，你就等于在无形中得罪了你的上司。

五、良好的人际关系

1. 如何处理与上司的关系

与上司相处的礼节

如果老板询问员工上班时间内的去向，不要认为此举就是在查你的岗，因为一位有责任心的主管，本来就应关心员工的安危并掌握一切工作情况，作为员工应该感谢上司的关怀之意才对。

不管人前人后，对上司的态度都要心存敬重。对主管的询问要回答得清晰有力，反应迅速。闷声不响或慢吞吞地踱过去之后才回话，甚至根本听而不闻，不仅是不尊重上司的表现，而且不管对谁都是很令人难堪的。

接受指令时，如果对指令有疑问，一定要委婉陈

述，并提出自己有建设性的看法与意见。如果你的意见没有被采纳，而上司执意要求按原指令去执行，则应依其意思办理并努力完成。这样不但能赢得上司的信任与好感，也是磨练自己、增强工作能力的大好机会。

如何对上司说“不”

人总是会犯这样那样的错误。当你发现你的上司错误地制定了一项方案或发出错误的指示，作为下级，你会处于一个很尴尬的境地。按照上司错误的方案和指示开展工作，势必会导致失败的结局。如果直接指出上司的错误，会使上司感到丢面子，从而破坏了你与上司的关系，因此学会如何对上司说“不”是非常重要的。

选择合适的场合对上司说“不”。不要当众指出上司的错误，亦不要当场迫使上司表态。在适合做个人单独交谈的场合对上司提出你的不同意见。

选择适当的时机对上司说“不”。如果上司的方案或指示刚一出口你就立即表示反对，会使上司产生逆反心理。可以静观事态发展，等上司的错误使他陷入困境、急于寻找出路时，再适时地提出你的意见。也可以在上司心情好的时候，把你的不同意见告诉他。

如何与老板相处

1. 合拍的时钟

首先要调整你的时钟，和老板的钟摆合拍。好好分析他的精力分布周期，如果你知道他在早上精神最好，那就在早晨向他作实质性的汇报。

2. 体察他的言语方式

老板们的言谈往往是这样三种类型：视觉型（他们通常会说“我看到”）、听觉型（“我听说我们已没有回旋的余地了”）和感觉型（“我感觉我们的表现不错”）。所以在可能的情况下，使用你的老板常用的说话方式。

3. 解码他的身体语言

语言学家认为人们之间超过 90% 以上的交流都是通过非语言方式完成的，所以倾听不仅要用耳朵，更要用眼睛。

4. 侦察他的办公室

办公室里的状况常常能反映我们是什么样的人。如果办公室一尘不染，井然有序，则可以判断出这个老板是讲求纪律的人，而房间里随处可见朋友与家人图片，则说明老板非常欣赏人的社交能力。对桌面状况的分析

也不可忽略。如果老板的办公室放着城堡式的办公桌，整齐地码放着文件，这样的老板自然喜欢同样有相当自我管理能力的职员，而桌面显得散乱且没有头绪的老板，也就比较容易改变主意，人云亦云了。

不要做老板的密友

上下级之间的确可能建立友谊，但是友谊过头，过多地参与老板的秘密，却是不智之举了。

你和你老板的地位是不同的，至少在你们建立关系的组织范围里情况是这样。

亲密的关系有一种平等化的效应，可能扭曲老板与你之间正常的上下级关系。

老板告诉你的秘密如果被泄露，他将受到伤害。起先你也许会因为是老板的密友而洋洋得意，可是老板迟早会意识到给了你能用来反对他的利器，迟早会后悔的，接着你们的密友关系便会陷入尴尬。

即便老板对你吐露的秘密仅仅局限于公司内部的事情，这仍会带来麻烦。你介入得越深，会发现自己的行动越不自由。

过多地与老板周旋可能得到老板密友或宠儿的名

声，这样一个名声会使同事们讨厌你或不信任你，有些人甚至会想尽一切办法拆你的台。谁知道你与老板神秘兮兮的样子是不是意味着一些阴谋或小算盘呢？——人们总会本能地反感。

总之，在你和老板的关系中有一块禁区，你千万不可乱闯。

与上司进行有效沟通

沟通有时能起到预想不到的效果，尤其是人与人之间有了误解甚至隔阂的时候。

面对上司的冷淡态度，你千万不可意气用事，横眉冷对或无动于衷。积极的态度应当是心平气和地找上司进行沟通。注意，一定要找个适合谈心的场所，并选择好时机，在整个谈话过程中营造出随意自然的气氛。如果大老板找你谈的话可以公开的话，你可以对你的直接上司讲明谈话内容。自己的工作业绩得到公司领导肯定和表扬时，应真心感谢上司的帮助和栽培，这不是奉承，事实肯定也是如此。让上司明白：你是真心真意感谢他，你不是一个忘恩负义的人，你的每一点进步，都与他的培养密不可分。

同时，你要诚恳地指出自己的缺点和不足，希望上司能继续对你严格要求，帮助你改掉缺点。使上司处于一个“施惠者”的位置上，他就会尽其所能，为你创造机会，因为他很愿意看到你的进步与他是分不开的，找到一分属于自己的成就感和满足感。

总之，与上司经常进行富有艺术性的沟通，可以帮你建立一个融洽和谐的工作环境，这也是事业取得成功的必要条件。

当你的上司换人时

当原本雇用你甚至提携你的主管忽然离职，一个陌生的脸孔走进你的办公室，告诉你他是你的新主管，以后你要直接向他负责。这时候你该怎么办？这是不是表示，你的职业生涯开始出现某种危机？

尽管处在这样紧张的情况下，只要以正确的态度应对，让自己成为新主管不可或缺的帮手，即使更换主管，也不一定会对你产生负面影响。

乔丹曾经是英孚美（Informix）公司的 CFO。一天，一位她素未谋面的董事，突然走进办公室对她说：“你好，我叫基尼斯，我是你的新 CEO。”原来，乔丹以前

的老板已经被公司革职了。

基尼斯接任英孚美公司的 CEO 后，决定对公司进行改革。他鼓励乔丹继续留任，说自己需要她的协助。于是，乔丹以自己丰富的经验，每天花 14 个小时的时间，帮助新 CEO 详细分析公司状况，并且迅速做出改变，甚至重新安置公司的总部。

经过重整，英孚美公司被拆成两家公司。面对这样的结果，乔丹认为她的阶段性任务已尽，因而提出辞呈。基尼斯大力挽留她，显然这位新 CEO 已将她当成不可或缺的左右手。

可见，当旧主管离职时，并不是你职业生涯的终点。只要以自己的经验与实力继续对公司做出贡献，不管在什么情况下，你都会是主管的好帮手。

怎样与糊涂上司共事

1. 与健忘型上司共事

有的上司很健忘，他们常常颠三倒四，也常常丢三落四。对付这种上司的方法是：当他在讲述某个事件或表明某种观点时，下属可装做不懂，故意多问他几遍；也可提出自己不同的看法，以故意引起讨论来加深上司

的印象；在最后，还可以对上司的陈述进行概括，用简短的语言重复给上司听，让他也牢牢记住。

有的上司，明明你在上午把某个材料送给他了，下午他会一本正经地重新向你索。对这样的上司，可行的办法是：送材料时不要一放就走或托人转送，而是自己亲自送去并适当延长接触时间；也可对材料作些具体解释；如有旁人，要让他们也知道有这样一个材料，以扩大影响，增加旁证。如是重要材料，可要求上司签字，一般不要托人转送；倘必须转送，可在送前或送后再打个电话给上司加以说明。

如果你是文秘人员，接到上级的文件或书面通知，要你的上司参加会议或活动等，则应把通知直接给上司看，并把有关时间、地点、所带物品等要素用笔划出来，或者把它写在上司的台历上。假如是电话通知，可把具体内容转写成书面通知，直接送交上司，如人不在，可放在办公桌上，但事后见面时要重复一下。

2. 与模糊型上司共事

有的上司在布置工作任务时含含糊糊，从来没有明确具体的要求：有的既可理解成这样，又可理解成那样：有的前后互相抵触，下属根本无法操作和实施。一

旦你去做了，有的上司就会责怪，说他的要求不是这样，你弄错了。对经常这样的上司，在接受任务时一定要详细询问其具体要求，特别在完成时间、人员落实、质量标准、资金数量等方面尽可能明确些，并一一记录在案，让上司核准后再去动手。

你去请示某项工作，要求得到具体指标或明确答复，可有的上司却哼哼哈哈一通之后，没有明朗的态度，只是说“知道了”，或是说“你看着办”。有时，请示或汇报的事情之间具有互斥性，即要么行要么不行，在上司没有明确表态的情况下，为了避免日后不必要的麻烦，做下属的可反复说明旨意，并想方设法诱导其有一个明确的判断。必要时，可采用暗示的方法，如：“您的意思是……”让上司续接，或者用猜测性判断让上司回答，如：“你的意思是不是就这样办？”当上司有了一个比较明确的判断之后，立即重复几遍加以强化，也可进一步延伸。

3. 与马虎型上司共事

有的上司很马虎，常常做些啼笑皆非的事，弄得下属们无所适从。有的对上级传达的文件不仔细研读，对上级召开的会议不认真参加，在没有完全理解基本精神

的前提下就发表意见、提出看法并公开传达。

有些上司，对下级的申请、报告、汇报等材料没有仔细看完就下结论，并签字批示。对此，下级要根据具体情况分别对待，如对自己非常有利，但超过了应有的范围，不要秘而不宣，可含笑指出其不当之处；倘对自己不利，可作出必要的解释，切勿急躁，更勿责怪埋怨，以免个别糊涂的上司恼羞成怒而固执己见，一错到底。有的材料或事件很紧急，很重要，可负责的上司却漫不经心，把它搁置在脑后。对这样的上司，惟一的办法就是反复申明，多次强调，最好三四个人轮番强调，促使其引起重视，认真对待。

4. 与无知型上司共事

这里的无知，泛指不明白、不懂、不明智。有些上司明明自己不懂、外行、不擅长，但偏偏要装懂、装内行，横插一手，有的还要瞎指挥。对这样的上司，可分别对待。如是重要的带有原则性的问题，下属可直接阐明观点，或据理力争，或坚决反对；倘是无关大局的一般性问题，下属则可灵活对付，尽量避免正面冲突和矛盾的激化。

某市新近建成一座规模较大、设备先进的图书馆。

快要竣工时，该市文化局局长想自己题写图书馆馆名，便授意秘书，要他向下属的图书馆馆长暗示一下。秘书深知局长在书法方面的“造诣”——他初中毕业，连柳体和颜体也分辨不清；而图书馆馆长已请一位书法大家题写了馆名。他颇感为难：不去同馆长说，以后局长查问起此事会怪罪自己的；去说，明知如此不是使馆长被动吗？后来，他和馆长一起商定：让局长题写，也用，但制作简易，材料普通；书法大家题写的暂作备用，但材料讲究，制作精细。以后一旦局长卸任或调任，立即换上备用的；同时派人去向书法大家说明原因，表示歉意。对这样不明智、不识相的上司，采用这种机动灵活的应付办法，应该说许多人都会理解的。

认识各国的老板

在不同国籍的老板手下工作，个中滋味可能会千差万别，只有了解他们的民族特点，你才能和谐地与他们相处。

一、法国老板：唯美和浪漫主义者

1. 大多数法国人都是唯美主义者，有些以貌取人，所以要给他们留下好印象，一定要让自己成为服饰时

尚、仪表迷人的翩翩佳人。

2. 法国人大都乐于恭维他人，尤其是异性。对此要保持头脑清醒，因为那些溢美之辞一半是出于礼貌，一半是缘自习惯。

3. 法国人常是热情有余，行动不足。如果老板曾多次表示要请你们吃饭或去玩，千万别真在心里惦记着，老板不付诸行动，就当没听过。

4. 法国人把工作与休闲分得很清楚，尽量别在下班时间用公事来打扰他，以免自讨没趣。

、美国老板：开放，随和，富有人情味，天生的管理者

1. 美国老板非常看重一个人的能力并尊重个性。要获得美国老板的赏识，最佳的捷径不是去巴结他，而是充分展现你的才华，把工作做到最好。

2. 美国老板更喜欢积极主动的人，不要等着老板来找你干活，要积极主动，自己主动干工作。

3. 美国人非常看重诚实的本质，所以千万不要撒谎，有时候主动承认错误或说出事实的效果要比推卸责任或找借口好得多。

4. 在美国人眼中，隐私权是神圣不可侵犯的，切忌

打探或谈论老板隐私；同事之间也不要说长道短，这只会惹你的上司反感。

5. 美国老板在宣扬个性的同时，还很看重团队合作的精神，别让自己成为寂寞的鸵鸟，要学会“好东西大家分享”。

6. 美国老板通常都很有人情味，可以好好加以利用，就看你够不够聪明了！

三、日本老板：以身作则的拼命三郎

1. 日本人历来崇尚拼命三郎的工作精神，不但这样要求下属，还以身作则，所以你可得做好心理和生理上的双重准备。

2. 日本老板很看重员工的工作责任感，所以你要努力把自己塑造成富有责任心、工作第一的铁人形象，这样你才能博得老板的青睐。

3. 日本是个注重礼仪的国家，记住礼多人不怪。

4. 在日本公司里，上下级及尊卑观念很强，对你的上司应表现出应有的尊重和服从。在意见相左时，也要牢记“服从第一”。

5. 日本公司多有“重男轻女”的倾向，所以女性员工在工作中尤其要学会化解压力，认清形势，在恰当的

时机以自己的才干和实力令你的同事和上司对你刮目相看。避免被当成“花瓶”看待。

四、德国老板：完美主义者

1. 德国人以近乎苛刻的守时而闻名，做一名好的员工，就要时刻记得遵守时间，不能迟到，也不要提前。

2. 德国老板的原则性很强，计划好的事情轻易不会改变，当下属的要学会把灵活性与老板的原则性相结合。

3. 德国人大都是完美主义者，这不仅体现在对自身和工作的要求上，他们也会欣赏完美主义者，所以在工作时你要力求做到尽善尽美。

4. 德国人以其深邃的哲学思想而闻名于世，他们尊敬深刻的思想。不妨多涉猎一下德国的哲学，武装一下自己的思想，这不但更利于你理解老板的思维，也更易于得到老板赏识。

2. 如何处理与同事的关系

与办公室女性交往的学问

三个女人在一起就可以演出一台戏。虽然男人聚在一起的时候，也会议论纷纷说长道短，但比起女人的功夫，男人可是望尘莫及。

过去妇女习惯在井边闲谈，现代妇女闲聊的场合已经扩展到了办公室。男人顶多只是利用下班后的时间，假借吃饭喝酒的机会大肆评论一番，女人却能够利用一天 24 小时来批评别人。

有一种人，虽然自己不会开口批评别人，但却没有什么判断力，别人说什么他就跟着附和。在办公室，这种损人不利己的长舌妇很容易被人利用。千万不要在别人交头接耳议论纷纷的时候，兴致勃勃地加入，千万别忽视了这些三姑六婆的功力，这可能就是掀起风波的起源。

这些喜欢聚集在一起交头接耳说长论短的人，通常在开始的时候都是不经意地随口说说，但往往是一件小

事在传述的过程中也会像发酵的面团一样膨胀，最后演变成不可收拾的局面。在与办公室同事交往的过程当中一定要绝对避免涉及人身攻击，尤其别在女性的面前发牢骚。不论你所抱怨的对象和她有没有关系，你所说的话早晚会传到对方的耳朵里，而且已经被传得完全走了样，这可能是你在不经意地发牢骚时没有想到的后果。

如何面对同事的刁难

青青分在机关任行政助理时间不长。她的同事中有一个小她两岁的女孩，比她参加工作早。青青初来乍到，自然非常地谦虚，在工作中有意处处请教。可那个女孩不仅态度生冷还总刁难青青。

青青说：“看得出她对我存有戒心。我想是因为我的学历、相貌及能力都比她强。不仅如此，我与她同住在一间集体宿舍中，她也是处处找我的茬。我的熟人来玩，她表现得极不友好，甚至还在我的背后说我的闲话，议论来宿舍找我的男孩子。有一次她丢了 100 元钱就怀疑是我或者是来我这里玩的朋友偷了，说话夹枪带棒的。我十分伤心 我对她很尊重 可她总是处处为难我 我因此吃不下饭 睡不好觉 时间长了 甚至不想去上班。因为我不知

道如何与她沟通。”

我们送给青青八个字：以心换心，以诚感人。

同在一个单位甚至一个办公室工作，并且又在同一个宿舍住，可以说是朝夕相处，若总是别别扭扭，于双方的工作、生活都不利。青青不要为对方不在工作上帮助自己而计较。既然青青比她大两岁，那么还可以以一个大姐的身份去关心她，主动和她谈话，哪怕是没话找话。当然，要让别人了解、信任自己，首先在于青青待人要诚恳老实，襟怀坦白。这样才能消除小同事对青青的猜疑和误解，才不会在工作上“刁难”她。

我们应该学会扩展自己的心胸和气度。不要把某些问题放在心上，即便受到误会和委屈，随着时间的推移，也会有公正的评判。著名翻译家傅雷曾说：“一个人只要真诚，总能打动人的。”

对付办公室里的小人

你所在的公司是不是也有这样一种人，你不见得跟他有什么厉害冲突，可他就是要跟你过不去。尤其是你刚进公司的时候，他会尽一切可能来挤兑你。你真是讨厌极了这些办公室小人，但是又对他们无可奈何。

我们现在来分析一下办公室里常常会出现的几种小人的心态，也许有助于你调整自己对他们的态度和策略。

1. 欺生型：这种人未必是看不惯你，他们有一个习惯，就是凡是新来的人都要排挤一下，以显示自己在这个环境中的主要地位。一旦时间长了，你完全融入这个圈子，他们就会转移目标，去挤兑更新的新人。

建议：他们一般素质较低。如果他们做得不是太过火，你大可不必去理会他们，但是适当的时候，你也可以反击一下，因为这种人一般都欺软怕硬。

2. 是非型：这种人是办公室谣言的集散地。他们以制造、传播谣言为乐。对于这种人，最好的办法就是敬而远之。有一点你最好要注意，就是尽量不要在办公室谈你的私事，因为是非型的人最喜欢探听他人的隐私，你的私事当然会是他们乐于传播的素材。

建议：你不用对他们如临大敌。对于一般的谣言，记住“清者自清，浊者自浊”，不必理会；对于过分的谣言，完全可以告上“公堂”，谣言很多时候已经构成诽谤，诽谤则可能侵犯了你的名誉权，不能坐视不管。

3. 脾气怪异型：如果你跟这样的人有冲突，记住他

们不是针对你一个人。他们可能没有什么恶意，只是很难相处。因为他们脾气怪异，行为离奇，你无法用正常人的思维去理解他们。

建议：如果你发现他们身上有某种值得交往的东西，可以用诚意去打动他们，但是不要抱多少希望。如果你不想接近他们，当然避之则吉。如果不巧他们与你有矛盾，记住要就事论事地与他们争论，千万不要借题发挥，或者使用侮辱性的过激语言，这样可能会激怒他们，后果不堪设想。

4. 贬低别人型：这种人处处要显得比别人优越，你说什么他都要插嘴，每一件事他都要证明他知道得比你多。这样做的原因是因为他们有无法排解的虚荣心，或者是隐藏得很深的自卑。因为见识短浅，他们无法知道自己不过是井底之蛙，他们以为看到的狭小天空，就已经是整片蓝天，所以他们其实非常可悲。

建议：当你发现了他们的可悲时，你可能对他们就没有那么多的怨恨了，因为他们实在是不值得你为他们生气。如果他们又在吹嘘自己、贬低别人时，你不用浪费时间与他们争辩。

5. 恶人型：这是最危险的一种人，因为他们可能有

一个美丽的包装。开始的时候，他们看起来是那么善良，那么富有诚意，对你又那么关心，你可能感动地把自己的一切都告诉他，而一旦你跟他的利益发生冲突，他就会狠狠地踩你一脚。有时候，他们甚至是“损人不利己”的。

建议：如果你已经感觉到了他是恶人，而你又不想惹他，最好的办法是敬而远之，就算是他来笼络你也千万不要加入他的圈子。如果你不幸与他交恶，当他开始使坏的时候，你要么“先下手为强”，越过他向更高层的领导披露他的劣迹；要么“此处不留人，自有留人处”，既然这里的人事关系这么复杂，留下来也干得不开心，不如换一个环境，呼吸新鲜空气。

3. 公关技巧与注意事项

处理人际关系“六忌”

1. 不善运筹，草率行事

工作中难免会发生利益冲突，但是一旦要与那些有权让你丢掉饭碗的人发生冲突，别忘了问问自己，我还

想不想在这里干了。切不可不动大脑，草率行事。

艾伦·特赖恩在一家医院搞行政管理。当她发现一个同事工作比她轻松得多、工资却比她高时，心里很不服气。经过再三酝酿后，她冷静地向老板比较了自己和那位同事的工作职责。当老板提到是公司而不是老板一人说了算时，她使用早已准备好的话来回答老板：“只要您坚决认为公司付酬应体现公平原则的话，您就一定能说了算。”老板说他得考虑一下。第二天，她就涨了工资。

2. 不明职责，盲目行事

不领会老板的意图，这是工作中常有的事，但不难避免。如果老板没有说清楚你的职责，不妨多向他提几个问题，直到完全领会他的意图。管理顾问李·库尔比建议，不要仅仅问日常事务，也可涉及这样的问题：“我们这个部门的发展目标是什么？我的工作如何跟公司总体目标相适应？”

这个方法帮了一家公司的行政助理丽莎·杰姆斯的大忙。七年前，杰姆斯被调到一个新部门工作，她发现自己不仅要质量监督经理负责，还要帮助其他几个经理处理事务。由于工作强度大，职责不明，杰姆斯每天

除了要在办公室工作 10 个小时外，还要把工作带回家做。为了弄清工作职责和工作回报，她跟顶头上司一起起草了一系列的工作目标。

实践证明，这些目标考虑周全，清晰明了，不仅大地减轻了詹姆斯的工作量，上司还决定把它们作为对她年度工作表现的评价基准。

3. 忌孤立无援，单独行事

贝哥登·迪克逊公司人力资源部副总经理贝德福认为：“正如建房地点的选择对于房地产业至关重要一样，人际关系的处理对于工作也很关键。”不幸的是，职员们把精力过多地集中在手边的工作上，从不注意同其他部门发展有益的关系。每当需要同其他部门的同事发生业务往来时，便觉得困难重重。

“在公司建立盟友还有另外一个功效，”堪萨斯市区的一位作家补充说，“如今，单凭工作本身来说话是不可靠的，有盟友帮助美言几句更有助于你事业的发展。”

4. 忌不切实际，敷衍行事

做生意难免困难重重，在棘手问题面前能从实际出发作出果断决策的人，自然会成为工作出色的典型。而那些拿不定主张、不切实际地空发议论或敷衍了事的人

只能被当做反面教材。

纽约伊萨卡镇的科内尔大学市场调研和行为学教授爱德华·卢索建议，可用“照相机法”克服不切实际的做法。照相时，人们把镜头对准被摄物，而将次要物作为背景。同样，当你需要拿定主意时，如果集中考虑其中最重要的问题，将次要问题搁至其后，抉择起来就容易得多了。

一家事业公司的工程师马丁·艾格就碰到过这样的情况。他在军队工作时，一个好友在他负责的一项建筑工程中开了小差。在军队犯这样的错误，惩罚通常比较重。艾格的副手们都希望他放朋友一马，可艾格还是决定向上级检举。“我必须对我的职业负责，这才是最重要的。”他解释道。倘若艾格顾念朋友之情而敷衍塞责，隐瞒上级，必定有损他的权威，甚至有被降衔革职的可能。

5. 忌不善学习，被动行事

据格林斯波某研究中心的一次调查结果来看，60%的经营管理者认为“无力发展和适应”是事业失败的先兆。因此，只有发展适应性强的多种技能，你才能更好地向老板推销自己。如果有必要，可主动选择老板，而

不被动地让老板选你。“你真正要向老板显示的是你学得快。”新泽西某集团的顾问玛格丽特·马特说，“如今工作岗位极不稳定，让老板知道你善于学习是保住饭碗最行之有效的办法。”

6. 忌掩盖真相，欺骗行事

工作中犯了错，最好的办法就是主动承认错误，以负责的态度尽快弥补过失。有时候，处理得当不仅能挽回过失，还能带来意想不到的收获。

夏洛特市的经纪人吉里·克罗里斯就有过这种经历。他曾经在一家公司做采购商。公司明文规定，采购商绝对不能用尽其“可支配账户”上的资金，否则就只能等到资金回笼后才能购买新商品——通常要等到下一个购买季节。由于预算失误，克罗里斯账上的钱过早用光了。这时，碰巧一位日本厂商给他看了一种新手提包的样品。克罗里斯意识到，如果他能留有一笔资金，就不会错过这样的好机会。他认为自己有两种选择：一是放弃这笔生意，虽然他确信生意做成，公司必定大有赚头；二是向老板坦白自己的过失，并争取资金。

当他在办公室犹豫不决时，老板碰巧经过。克罗里斯向他解释了事情的经过，老板虽不太满意他的“用

之道”，但对他的诚实与坦率表示肯定，并愿意给他拨款。新款手提包一拿到市场，即被抢购一空。克罗里斯从他的这次教训中领悟到：仅仅认识到工作中的失误是远远不够的，更重要的是如何采取措施弥补这些失误。

工作中的十大恶习

如果你觉得自己资历够老，表现也还可以，而老板却没有升你的职，想知道为什么吗？——你有点小毛病。也许你认为这是人之常情，谁没有一点小毛病呢？但实际上，正是这些小毛病让你一再和升职加薪擦肩而过，看看下列“工作中的恶习排行榜”，哪几项与你是熟悉的老朋友？

1. 自以为小聪明的谎言不会被拆穿

你有时想偷点懒，让自己的神经放松一下。但时间一长，就懒惰成瘾。为了不让人看穿，就会动用小聪明，用谎言来掩饰。久而久之，谎言就会有太多的漏洞，不要以为你周围的老板和同事都是笨蛋，都会被你的小聪明给欺骗。一旦有几个谎言被拆穿，你在办公室的地位和信用就会一落千丈，很难再翻身。想想，如果你是老板，会用一个不诚实的人吗？

2. 千错万错都是别人的错

谁都会在工作上有一些失误，关键是你如何对待。如果只会一味地抱怨别人，不从自己的身上找缺点，就会引起同事的不满，下次合作的时候就不会很融洽。在工作中一个人一旦被孤立起来，找不到志同道合的合作者，你就离辞职不远了。很多有远见的人都懂得在适当的时机承认错误，承担责任，这样的人会博得同事的同情、理解甚至尊敬。

3. 传播小道消息

一起闲聊的确是员工联络感情的方式之一，适可而止也无伤大雅。最怕的就是变本加厉，自己变成了“广播站”站长，有事没事就在办公室里竖起耳朵四处巡查，然后把听到的又添油加醋传播出去。花边新闻迟早会传到当事人的耳中，而受害者对传播消息的罪魁祸首的怨恨迟早会发作。

4. 总让情绪影响工作

你在工作的时候情绪低落，办事的效率不高。把不好的情绪带到工作中，作为工作不出色的借口，上司就会觉得你是一个不太善于管理自己情绪的人。职场是个很现实的地方，老板才不会管你的情绪，只要你的工作

出色就可以了。如果你的情绪总是不稳定，或是不能控制自己的情绪，老板就会认为：你连自己都控制不了，怎么能胜任自己的工作呢？

5. 办事拖拖拉拉

当天不能办完当天的事情原因很多，比如：场地没有联系好，该找的人没有找到……但如果这样的理由总是重复，老板就会认为你没有工作能力，或者是对工作不够尽心尽力。即使确实有这样的理由，老板也会认为你在为自己的懒惰寻找借口。一旦在别人的心目中形成这样的印象，绝对不是一个好兆头。

6. 自恃清高，好高骛远

工作中需要自信，办事需要果断，但必须清楚自己的实力，知道自己的特长，找准自己的定位，不要以为自己是全才。职场是一个非常讲究效率的地方，很多人以为在最短的时间内爬到最高的位置就是强者，其实真正笑到最后的，反而是那些踏踏实实、站稳脚跟、有实力的人。没有相应的实力，即使身处最高的位置，也会因为坐不稳而跌下来。

7. 做事没有条理

每次你办事的时候总是缺东少西，好像你需要的每

一样东西都故意和你作对，想找到它们的时候总找不到。其实这很可能是因为你办事杂乱无章，没有一个切实可行的计划。即便你总能在满头大汗之后完成工作，但由于不能合理地分配时间，合理地利用资源，也会给主管留下一个毛糙的印象，以至于不敢委以重任。

8. 总让大家等你一个人

无论是上班还是开会，你都会迟到几分钟，也许你并没有在意。但就是那几分钟，已经足够引发大多数人对你的抱怨。同事们也许会认为你自由散漫，也许会认为你没有学会尊重别人。久而久之，下次开会的时候就会把你排斥在外。把同事都得罪了，你面临的每一个工作日恐怕也就不会太顺利了。

9. 事事插手

在工作中帮助别人是一个好习惯，但应该有个限度，不应该插手的时候最好学会装聋作哑，千万不可越俎代庖，总是发表自己的高论。别人有私人小聚会时别不知趣地跟着一起去；当你不是主管的时候，不要做一些主管应该做的事情；即使你可能会提升为主管，也应当给别人留下一点空间。

10. 缺乏信心

有一个在一家大公司工作多年的朋友，虽然工作能力相当不错，但一直给人一种没有能力的感觉。主要原因就是他不愿自己做决定，事事问别人。跟他做朋友都是一件非常累的事情，何况是和他朝夕相处的同事呢。

办公室五大雷区

1. 听人是非

当某同事向你转述某人对你的不满之后，你当然很气愤，一不小心就会做出言语上的反击。然而，这种做法恰恰中了散播是非者的计，因为他可以拿着你在气愤时说出的话，向某人再度转述。

2. 估计公司的前景

不要自作聪明估计公司前景，然后再用专家的口吻去判断事情，这样做是作为下属的大忌。

3. 乱讲加薪幅度

在商业机构中没有绝对公平，每个人加薪幅度的多少，只能证明老板对每个人的印象和喜爱程度，而不一定标志着工作能力的好坏。

4. 穿着太名贵

切勿穿得比自己的老板更好。当老板与这样的下属

一起与陌生人打交道时，假如陌生人不清楚，把下属当成了老板，把老板当成了随员，会使老板心怀不满。

5. 说话太多

一些人在开会时滔滔不绝地发表意见，实际上是在自招祸患。正所谓“言多必失”。

办公室六大黄金定律

1. 永远排在倒数第二的位置上

知道在自己之后，还有一个排在最末位置上的同事，而且要为所有在他面前出现的错误、疏忽负责任，实在是一件令人安慰的事。不是现在时兴末位淘汰吗？你只要保住你倒数第二的位置就够了。假如你身处最末一位，赶紧实施紧急救助，将自己解救出来。

2. 该闭嘴时就闭嘴

有时候，你会突然发现自己处境颇为微妙。当两个或多个彼此看不顺眼的人几乎就要发生冲突时，你刚好就在“现场”。对不了解情况的耳朵来说，他们似乎是在争论有关工作上的小事。但是，你知道这只是表面现象，根本原因在于这几个人彼此讨厌对方。你一定要克服你想插嘴的渴望，紧紧地闭上嘴巴。基本上，无论你

说什么都将是错的，不是因为你缺乏解决方案或是社交技巧，而是因为没有人会在这时候喜欢裁判员。事实上，当裁判员挡“路”时，还会挨揍呢。

3. 避免完成别人的句子

我们了解这样的冲动，你想要向别人展示你是如何地与他们的思路契合。但是，假如你真的与他们的思路相契合，那么你就该知道，他们多喜欢听自己说话——人们似乎永远都不会厌倦自己。假如你够聪明，你就该让他们一偿“夙愿”。假如你需要让别人知道你还没有睡着，只要不时简单地发出“嗯”或“对”就可以了。你将会被称赞是个不只会听人说话，而且还了解别人的人——哪怕你压根儿就不是。避开麻烦、困难而不必要的工作，以及窘境，别像个喜好挑战的参赛者一样。

4. 发明一个容易解决的难题

你天生具有实现自我价值的冲动。但是，唉，你就是懒惰。因此，你最好的赌注是去发明一个容易解决的难题，并且把它给解决，而不是寻找一个真正难以驾驭的难题。

什么事是你恰巧碰上，或是无意间已经尝试过了的？也许就是在你已经准备好的一份电脑文件上，再

点小变动；或者只是为特定市场找到现成的调查资料。你可以先请求你的老板提供协助，但是要在他有机会回应之前，就把问题给“解决”了。以这种方式，你将会在投入最小努力的同时，建立起善于应变、自觉、自发的名声。在巧妙地填上你所建立的“空格”后，你将被视为一个特别上进的人物。

5. 别兴风作浪

除非你正在海滨，或是在一场球赛当中，否则，你千万要把“兴风作浪”给忘了。在海滨时，你可以冲浪；在球赛中，你可以加入啦啦队的行列；但是在办公室，你将会被淹没在其中。虽然总是会有意外，但是并不需要冒着被呛水的危险去“游泳”。

6. 让别人认为有别的工作在等你

在上司与同事的眼中，不会有比自愿离职更有身价的表现了。所以你必须让自己看起来总是像要离职，或者是至少正在考虑的样子。你成为前任雇员的可能性，将提供给你更多的加薪、晋升以及受尊重的机会，这是再怎么努力工作也永远比不上的。轻松地在上班的对谈当中，作出你正在寻找新工作的暗示：“John，你知道吗，直到几天前，我才了解我的价值。”当某个同事经

过你的桌子时，至少要有一次，突然“砰”地把电话给挂掉。身为某个似乎要往更大更好事物移动的人（可以是任何事物），你将会受到同事们前所未有的崇拜。

当你的这类努力恰巧在会议上达到理想的效果，如果更高层主管忽然愿意为你提供更高境界的工作机会，我想，你不必感到特别惊讶。

与同事和睦相处七招

与同事和睦相处对事业的发展有极大帮助，公司的制度再完善，也需要各同事的配合。能否成功，关键在于能否跟同事打成一片，和睦共处。

1. 合作和分享

多跟别人分享看法，多听取别人意见，这样你才能获得众人的接纳和支持，顺利开展工作。

2. 微笑

无论是后勤人员、实习生还是总经理，无时无刻不向人展示灿烂友善的笑容，必能赢取公司上下的好感。

3. 善解人意

同事感冒，你体贴地递上药丸，路过糕饼店顺道给同事买点点心，这些都是举手之劳，何乐而不为？你对

人好，人亦对你好，在公司才不会陷于孤立无援之境。

4. 不拉小圈子

跟每一位同事保持友好的关系，尽量不要被人认为你是属于哪个圈子的人。拉小圈子无意中缩小了你的 interpersonal network，对你没好处。尽可能跟不同的人打交道，避免卷入办公室斗争，不搬弄是非，自然能获得别人的信任和好感。

5. 有原则而不固执

应以真诚待人，虚伪的面具迟早会被人识破的。处事手腕灵活，有原则，懂得在适当的时候采纳他人的意见。切勿万事躬迎，毫无主见，这样只会给人留下懦弱、办事能力不足的坏印象。

6. 勿阿谀奉承

只懂逢迎上司的势利眼一定犯众怒。完全不把同事放在眼里，苛待同事下属，你无疑是在到处给自己树敌。

7. 勿太严厉

也许你态度严厉的目的只为把工作做好，然而别人看在眼里，却是刻薄的表现。你平日连招呼也不跟同事打一个，跟同事间的惟一接触就是开会或交待工作，试

问这样的你又怎会得人心？

有助于你事业上如鱼得水的六个步骤

如果你发觉现在的工作没有发展前途，你也许就需要换一个老板了。“传统上所说的晋升，是指在一个机构内的职位变动。”某管理咨询公司的总经理说，“而今，它则是指在现有公司内部及其以外，帮助人们达到事业目标的任何工作变动。”不管你是决定留在眼下的公司，或是打算另谋高就，以下六个步骤将有助于你在事业上如鱼得水，更上一层楼。

1. 向上司直述目标

你如果想升职，就必须让管理层知道，把你的目标和专长直截了当地告诉他们。

在一家财务公司工作两年后，丽莎获悉自己将接任客户服务经理。然而，她没有得到在该职位上她最渴望的工作——为新客户设计培训教材。这一工作由她的新上司负责。

由于新上司没时间自己动手设计，丽莎于是毛遂自荐。她对新上司说：“我富有创意，又有设计和写作经验，你就等着瞧我的吧。”

不到三个月，她便完成了这项工作，设计出来的材料深受欢迎。没隔多久，丽莎被提升为所在部门的主管。

2. 解决难题未雨绸缪

谈论目标可以使你受到注意，不过你还需要证明自己。如同很多有能力的雇员在同一职位上徘徊多年所证实的那样，仅仅干好现有的工作是不够的。你应该着重于做下一桩工作。

五年前，慧萍担任公司的人事经理。一上任，她就遇到棘手的事：因公司的经理们刚搬到几公里外的新办公室，留在仓库的雇员感到被忽视了，情绪波动很大。于是，她把自己的办公室重新设在仓库。之后，她又训练仓库管理员们干故障检修员的工作，处理雇员关心的种种问题。由于她对这一切处理得非常妥贴恰当，她很快得到提升。

慧萍是被迫挑起上司担子的，但知道勇挑重担的好处的你却不可坐等危机来证明你的胆识。一位职业咨询顾问向大家建议，最好找个办法来证明一下你能胜任另一桩工作。

当你承担更多的责任时，应随时记下你所取得的成

绩，比如为公司节省了时间、资金，或是令新产品问世等等。这一业绩档案能从两方面帮助你升迁：其一是你可用它来重写包括新责任的述职报告，其二是你可用它来重写你的个人简历。

3. 提出建设性的意见

过去，对上司惟命是从者往往能步步高升，但现在，管理层更重视那些敢于表达不同观点的雇员。这些人的见解，常常能使公司避免重大损失或陷入困境。

新任客户经理李军就职后，第二天便参加公司高层会议，讨论公司推出的一种汽车底漆。“我们的漆一向是黄色的，”他在会上说，“但从跟客户的交谈中，我知道他们更喜欢浅灰色的。”

尽管自己刚进入管理层，李军仍镇静地解释为什么将底漆的颜色转为灰色能增大销量。今天，浅灰色底漆是该公司销路最好的产品之一，李军功不可没。不过，他也相当精明圆滑，只是谨慎地谈到客户的需要。

专家们认为，李军的策略堪称无懈可击，值得效仿。就是说，不要直接反对别人的看法，而应当提出建设性意见。切莫说“你的办法行不通”，要说“如果这样效果可能比较好”。

4. 全力以赴协助上司

阿强在上海一家房地产公司担任低级职员。他的工作是研究地图，打电话给可能有意租用本公司修建的办公楼的客户。当顶头上司说想跟他一起打电话时，他欣然同意。阿强对上海的房地产情况了如指掌，上司则熟谙各类租户的需求。两人很快携起手来，各施所长，去说服租户租用他们推销的商业大楼。

多年来，他俩一直相互帮助，合作甚洽。后来，当上司改行当高级管理顾问时，他介绍阿强到市内另一家规模很大的房地产公司任职。“最关键的是他信任我，”阿强解释说，“一旦他要找人洽谈大生意，他知道派我去就放心了。”

5. 赢得同事们的信赖

同事之间勾心斗角的时代已经过去了，不少公司为削减开支而裁员，使雇员的工作量大增。在这种形势下，分工合作显得尤为重要。没有同事——无论是上司还是部下——的支持，你将很难办成一件事。

英杰是一家肉类加工公司的主管。对他来说，同事们的支持至关重要。过去 20 年中，他是从生产线开始，一步步晋升到高级管理层的。英杰以前经常代表大家与

领班谈判，解决纷争，员工们都十分信任她。正是这种信赖，使得她屡屡升职。公司管理层深知，凭借她在员工中的威信，英杰完全可以当一名干练的经理。

“获提升者在公司中享有良好的声誉。”新世纪前程人才交流中心的张莉说，“他们之所以能扶摇直上，是因为同一等级的人和上司信任他们。”

6. 设法自己创造职位

即使一时没有合适的工作，你照样可以为自己创造个职位晋升上去。萨克斯顿在著名的传播机构贝尔·霍韦公司任职时，一名高级管理人员要对公司众多分支机构进行分析，拟定计划以协调它们的工作。萨克斯顿把注意力集中于维尔丁电影制作公司。虽然该公司一直在亏损，但是萨克斯顿知道它可以扭亏为盈。

为此，他提出一个具体的市场开拓计划，建议维尔丁公司卖掉电影制片厂，将业务集中在咨询顾问及推销新产品上。上司对此大为赞赏，当即把萨克斯顿提拔为维尔丁公司副总裁，主管市场开拓。不到一年工夫，他就使维尔丁公司芝加哥分部开始盈利。萨克斯顿用实绩向公司管理层证明他的能力，从而为自己创造了一个更高的职位。

影响晋升的十五个致命伤

许多有才华的人，非常能干，业绩卓著，却迟迟不能晋升到高层主管。美国北卡罗莱纳州创意领导中心的学者曾研究现代上班族，得出影响晋升的因素有十五个，其中最致命的是：对他人不够敏感，即人际交往能力偏低。

这些致命伤有：

1. 对组织中的其他同事漠不关心，漠视他人的需求。
2. 傲慢、自负、狂妄。
3. 背信弃义，出卖朋友或上司。
4. 野心勃勃，勾心斗角。
5. 权力欲过强，爱搞权术游戏，玩政治花招。
6. 缺乏团队精神，不能配合他人工作。
7. 工作表现欠佳，达不到预期水准。
8. 欠缺策略性思考。
9. 不善于聆听。
10. 不思进取，停止学习。
11. 无法适应不同类型的上司。

12. 对他人过于依赖，无法独立工作。
13. 辜负别人的信任。
14. 犯下了严重的不可原谅的错误。
15. 对下属粗暴无礼。

办公族送礼须知

商务送礼既然是一门艺术，自有其约定俗成的规矩，送给谁、送什么、怎么送都很有奥妙，绝不能瞎送、胡送、滥送。根据古今中外一些成功的送礼经验和失败的教训，我们起码应该注意下述原则：

1. 礼物轻重得当

一般讲，礼物太轻，又意义不大，很容易让人误认为瞧不起他，尤其是对关系不算亲密的人，更是如此。如果礼太轻而想求别人办的事难度较大，成功的可能几乎为零。但是，礼物太贵重，又会使接受礼物的人有受贿之嫌，特别是对上级、同事。除了某些爱占便宜又胆子特大的人之外，一般人很可能婉言谢绝，或即使收下，也会付钱，要不就日后设法还礼，这样岂不是强迫人家消费吗？如果对方拒收，你钱已花出，留着无用，便会生出许多烦恼，就像平常人们常说的：“花钱找罪

受”，何苦呢。因此，礼物的轻重选择以对方能够愉快接受为尺度，争取做到少花钱，多办事；多花钱，办好

事。

2. 送礼间隔适宜

送礼的时间间隔也很有讲究，过频过繁或间隔过长都不合适。送礼者可能手头宽裕，或求助心切，时常大包小包地送上门去。有人以为这样大方，一定可以博得别人的好感，细想起来，其实不然。因为你以这样的频率送礼目的性太强。另外，礼尚往来，人家还必须还情于你。一般来说，以选择重要节日、喜庆、寿诞送礼为宜，送礼的既不显得突兀虚套，受礼的收着也心安理得，两全其美。

3. 了解风俗禁忌

送礼前应了解受礼人的身份、爱好、民族习惯，免得送礼送出麻烦来。有个人去医院看望病人，带去一袋苹果以示慰问，哪知引出了麻烦。因为那位病人是上海人，上海话中“苹果”跟“病故”二字发音相同，犯了忌讳。由于送礼人不了解情况，弄得不欢而散。鉴于此，送礼时一定要考虑周全，以免节外生枝。例如，不要送钟，因为“钟”与“终”谐音，让人觉得不吉利。对文

化素养高的知识分子送去一幅蹩脚的书画就很没趣。

4. 礼品要有意义

礼物是感情的载体。任何礼物都表示送礼人的特有心意，或酬谢、或求人、或联络感情等等。所以，你选择的礼品必须与你的心意相符，使受礼者觉得你的礼物非同寻常。实际上，最好的礼品应该是根据对方兴趣爱好选择的，富有意义、耐人寻味、品质不凡却不显山露水。因此，选择礼物时要考虑它的思想性、艺术性、趣味性、纪念性等多方面的因素，力求别出心裁，不落俗套。

六、了解你自己

1. 了解你对工作的适应性

你适合干什么工作

找工作不仅是为了挣钱养家糊口，一份自己不喜欢干或是能力达不到的工作都会让你感觉压力很大、干不下去，只有自己喜欢而且力所能及的工作干起来才是如鱼得水。那么，你知道自己适合干什么工作吗？做下面 20 道题，只回答“是”或“否”，你也许就能找出答案了。

1. 就你的性格来说，你喜欢和年轻人而不是和年龄大的人在一起。

是 b. 否

2. 你心目中的丈夫（或妻子）应具有与众不同的见解和活跃的思想。

a. 是 b. 否

3. 对别人求助于你的事情，你总是乐意帮助解决。

a. 是 b. 否

4. 你做事情考虑得较多的是速度和数量，而不是在精雕细琢上下功夫。

a. 是 b. 否

5. 总之，你喜欢新奇有趣的一切，例如新环境、新旅游点、新朋友等。

a. 是 b. 否

6. 你讨厌寂寞，希望与大家在一起。

a. 是 b. 否

7. 你上学的时候比较喜欢语文课。

a. 是 b. 否

8. 你喜欢改变某些生活习惯，使自己拥有充裕的时间做自己想做的事。

a. 是 b. 否

9. 你不喜欢那些零散、琐碎的事情。

a. 是 b. 否

10. 当你进入招聘职员的经理室，经理抬头看了你一眼，说声“请坐”，然后就埋头阅读他的文件不再理你。你一看旁边并没有座位，这时，你没有站在那里等，而是悄悄搬来一张椅子坐下，等经理说话。

a. 是 b. 否

11. 你上学的时候很喜欢数学课。

a. 是 b. 否

12. 看了一场电影或戏剧后，你喜欢独自思考其内容，而不喜欢与别人一起谈论。

a. 是 b. 否

13. 你书写整齐清楚，很少写错别字。

a. 是 b. 否

14. 你不喜欢读长篇小说，而喜欢读议论文、小品文或散文。

a. 是 b. 否

15. 业余时间，你爱做智力测验、智力游戏一类题目。

a. 是 b. 否

16. 墙上的画挂歪了，你看了不舒服，总要想办法将它扶正。

a. 是 b. 否

17. 收录机、电视机发生故障，你喜欢自己动手修理。

a. 是 b. 否

18. 做事情，你喜欢精益求精。

a. 是 b. 否

19. 你对一种服装的评价是看它的设计而不大关心它是否流行。

a. 是 b. 否

20. 你能有效控制自己的经济开支，很少有“月初松、月底空”的现象。

a. 是 b. 否

在上面 20 个测试题中，如果你选了 15 个以上的“是”，则说明你非常适合做一些具有挑战性的工作；假如你只有 10~15 个题选了“是”，可以说你适合做管理方面的工作；要是你只有不到 10 题选“是”则说明你的性格较为保守，只适合做一般职员，从事一些相对稳定的工作。

你对目前的工作满意吗

1. 你工作时是否看表？

- a. 不断地看 b. 不忙的时候看 c. 不看

2. 星期一早晨，你：

- a. 觉得自己愿意去上班
b. 希望有不去上班的理由
c. 开始工作时觉得很勉强，但过一会儿就置身于工作中了

3. 一天的工作快要结束时，你：

- a. 感到疲惫不堪，全身不舒服
b. 为能维持生活而感到高兴
c. 有时感到累，但通常很满足

4. 你对自己的工作是否感到忧虑？

- a. 偶尔感到忧虑 b. 从来不感到忧虑
c. 经常感到忧虑

5. 你认为你的工作：

- a. 对你来说是大材小用 b. 很难胜任
c. 使你做了从来没想到自己能做的事

6. 你属于以下哪种情况？

- a. 我不讨厌自己的工作
- b. 我通常对自己的工作感兴趣，但有一些困难
- c. 我工作时总觉得心烦

7. 你用多少工作时间打电话或做些与工作无关的事？

- a. 很少的时间
- b. 一定的时间，特别是在个人生活遇到麻烦时
- c. 很多时间

8. 你是否想换个职业？

- a. 不想
- b. 不是换职业，而是在本行业找个好的位置
- c. 想换个职业

9. 你觉得：

- a. 自己总是很有能力
- b. 自己有时很有能力
- c. 自己总是没有能力

10. 你认为你：

- a. 喜欢并尊敬自己的同事
- b. 不喜欢自己的同事
- c. 比自己的同事差得多

11. 以下哪种情况最符合你的实际？

- a. 我不想在工作方面再学什么东西了
- b. 我开始工作时很喜欢学习
- c. 我愿意多学点与工作有关的东西

12. 请指出你认为自己具有的特点：

- a. 同情心 b. 思维敏捷 c. 情绪稳定
- d. 记忆力好 e. 能专心致志 f. 体力好
- g. 喜欢创新 h. 有专长
- i. 有魅力 j. 有幽默感

13. 你的工作需要下列素质中的哪些项？

- a. 同情心 b. 思维敏捷 c. 情绪稳定
- d. 记忆力好 e. 能专心致志 f. 体力好
- g. 喜欢创新 h. 有专长
- i. 有魅力 j. 有幽默感

14. 你最赞成哪种说法？

- a. 工作就是赚钱谋生
- b. 工作主要为了赚钱，但如果可能，应当有令人满意的工作
- c. 工作就是生活

15. 你是否加班加点地工作？

- a. 如果付加班费就加班 b. 从不加班加点

c. 经常加班加点，即使没有加班费也是如此

16. 除了假日或病假外，你是否还缺过勤？

a. 没有缺勤 b. 仅有几天缺勤 c. 经常缺勤

17. 你认为自己：

a. 工作劲头十足 b. 工作没有劲头

c. 工作劲头一般

18. 你认为自己的同事们：

a. 喜欢你 b. 不喜欢你

c. 并非不喜欢，只是不特别友好

19. 对于工作方面的事，你：

a. 只和同事们谈 b. 同家人或朋友们谈

c. 能不谈就不谈

20. 你是否常患小病或不知原因的病？

a. 从不患这类病 b. 不经常患这类病

c. 经常患这种病

21. 你是怎样选择你目前从事的工作的？

a. 靠父母或教师帮助选择

b. 该工作是我惟一能找到的工作

c. 当时就觉得该工作对自己很合适

22. 在家庭与工作发生矛盾时（如家里有人患病

了)，你先顾哪一方面？

- a. 每次都是先顾家庭
- b. 每次都是先顾工作
- c. 如果家里确实有紧急情况，就先顾家庭，反之则先顾工作

23. 如果少付你三分之一的工资，你是否还愿意干这项工作？

- a. 愿意
- b. 本来愿意，但负担不了家庭生活，只好作罢
- c. 不愿意

24. 如果你被列为多余的工作人员而应离开，你首先想的是什么？

- a. 钱
- b. 工作本身
- c. 所在的公司

25. 你会为了消遣一下而请一天事假吗？

- a. 会的
- b. 不会
- c. 如果工作不太忙，就有可能

26. 你觉得自己在工作中不受赏识吗？

- a. 偶尔这样想
- b. 经常这样想
- c. 很少这样想

27. 关于你的职业，你不喜欢哪一点？

- a. 自己可支配的时间太少
- b. 乏味
- c. 总不能按自己的想法做事

28. 你是否把个人生活与工作截然分开（请你的配偶回答这个问题）？

- a. 严格地分开
- b. 时常分开，但也存在一些不分开的地方
- c. 完全没有分开

29. 你是否希望自己的孩子做你从事的工作？

- a. 是的，如果他有能力并且适合的话
- b. 不会的，而且要警告他不要做这种工作
- c. 不希望他做，也不反对他做

30. 如果你赚了或继承了一大笔钱，你会：

- a. 辞职，后半生不去工作
- b. 找一个一直想要找的工作
- c. 继续做现在的工作

以上 30 个试题，选 a 得 5 分，选 b 得 3 分，选 c 得 1 分。

120~140 分：你对目前从事的工作非常满意，工作中你会很愉快，并做得很成功。

80~120 分：你对目前从事的工作比较满意，努力工作有晋升的可能。

50~80 分：你对目前工作不太满意，工作时也缺乏

热情。

28~50 分：你对目前从事的工作很不满意，如果你还年轻的话，另投他处吧。

职业称职度自测

如果你已经工作了，并且认为自己挺喜欢这份工作，那么，你是否具有这份工作所要求的从业素质呢？现在你可以借助下面这个问卷，来了解一下你的职业称职度，你回答“是”或“否”就可以了。

1. 你与同事和睦友好吗？
2. 你钦佩你的领导的品行吗？
3. 你认为你得到的报酬与所做的工作是否相称？
4. 你认为最近你有增加工资的可能吗？
5. 你认为你日后能晋升到你现在领导的位置上吗？
6. 你会在工作中想办法减少工作量而得到同样结果吗？
7. 你的领导会欣然接受你的建议吗？
8. 你在领导生病时会让你代理其职务吗？
9. 你的同事会在你忙不过来时帮你的忙吗？
10. 你的下属或同事对你尊敬吗？

11. 你的下属或同事对你的命令会乐意去执行吗？
12. 你的上级曾同你一起商量过工作计划吗？
13. 你想得到一个领导职位吗？
14. 你有业余爱好吗？
15. 你觉得你的才干在日渐荒废吗？
16. 你曾被任何一种特别的工作吸引过吗？
17. 你在结束工作时会觉得筋疲力尽吗？
18. 你喜欢与家人谈论你的工作吗？
19. 你喜欢你的家人对你的工作发生兴趣吗？
20. 你与家人在一起时会忘掉所有工作吗？
21. 你有今后的工作计划吗？
22. 你现在的工作是否符合你以前的计划？

回答“是”得 2 分，回答“否”0 分。

最后得分在 25~44 分之间，表明你现在的职业和工作适合你，你表现得很称职。

最后得分在 15~25 分之间，表明你现在的工作适合你，你也较称职，但多少有点使你觉得索然无味。

最后得分在 15 分以下，表明你最好再找别的事情，因为你的心已不在你的工作上了。

你是否有团队技巧

通常人们认为这只是团队领导的事情，其他成员只需完成的自己本职工作即可。但事实上，在一个高效的团队中，每个成员都会主动掌握团体技巧。

当你是小组成员时：

1. 你提供事实，表达自己的观点、意见、感受和信
息，以帮助小组讨论。（提供信息和观点者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

2. 你从其他小组成员那里征求事实、信息、观点、
意见和感受，以帮助小组讨论。（寻求信息和观点者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

3. 你提出小组的工作计划，并提醒大家注意须完成
的任务，以此把握小组的方向。你向不同的小组成员分
配不同的责任。（方向和角色定义者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

4. 你集中小组成员所作的相关观点或建议，并总

结、复述小组所讨论的主要论点。（总结者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

5. 你带给小组活力，鼓励小组成员努力工作以完成我们的目标。（鼓舞者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

6. 你要求他人对小组的讨论内容进行总结，以确保他们理解小组决策，并了解小组正在讨论的材料。（理解情况检查者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

7. 你热情鼓励所有小组成员参与，愿意听取他们的观点，让他们知道你珍视他们对群体的贡献。（参与鼓励者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

8. 你利用良好的沟通技巧帮助小组成员交流，以保证每个小组成员明白他人的发言。（促进交流者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

9. 你会讲笑话，并会建议以有趣的方式工作，借以减轻小组中的紧张感，增加大家一同工作的乐趣。（释放压力者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

10. 你观察小组的工作方式，利用你的观察去帮助大家讨论小组更好地工作。（进程观察者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

11. 你促成有分歧的小组成员进行公开讨论，以协调思想，增进小组凝聚力。当成员们似乎不能直接解决冲突时，你会进行调停。（人际问题解决者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

12. 你向其他成员表达支持、接受和喜爱，当其他成员在小组中表现出建设性行为时，你给予适当的赞扬。（支持者与表扬者）

a. 总是这样 b. 经常这样 c. 有时这样

d. 很少这样 e. 从不这样

以上 1~6 题为一组，7~12 题为一组，每组各题的 5 个选项分值为 5、4、3、2、1 递减，将两组的得分分别汇总，然后对照下列解释，得出你的结论。

(6,6) 只为完成工作付出了最小的努力，总体上与其他小组成员十分疏远，在小组中不活跃，对其他人几乎没有任何影响。

(6,30) 你十分强调与小组保持良好关系，为其他成员着想，帮助创造舒适、友好的工作气氛，但很少关注如何完成任务。

(30,6) 你着重于完成工作，却忽略了维护和小组成员的关系。

(18,18) 你努力协调团队的任务，维护和小组成员的关系，终于达到了平衡。你应继续努力，创造性地结合任务与维护关系，以达到最优效果。

(30,30) 祝贺你，你是一位优秀的团队合作者，并有能力领导一个小组。

当然，要使一个团队顺利运行除了要掌握以上两种技巧以外，还需要许多别的技巧。如果你得分比较低，也不要气馁，只要参照上面高分值的做法，就会有所提高。

创业素质测评

也许你正准备或正在创业，不妨做做下面的试卷，或许对你会有所帮助。

创业是一个充满成就感、诱惑力的词语，但并非每个人都适合走自行创业这条路。美国创业协会设计了一份试卷，可以让你在作出决策前对自己有一个初步的了解。

1. 在急需作出决策的时候，你是否在想：“再让我考虑一下吧。”

- a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

2. 你是否为自己的优柔寡断找借口说：“是得慎重考虑，怎能轻易下结论呢？”

- a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

3. 你是否为避免冒犯某个或某几个有相当实力的客户而有意回避一些关键性的问题，甚至表现得曲意奉承呢？

- a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

4. 你是否无论遇到什么紧急任务，都先处理琐碎的日常事务？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

5. 你非得在巨大的压力下才肯承担重任吗？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

6. 你是否无力抵御或预防那些妨碍你完成重要任务的干扰？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

7. 你在决定重要的行动计划时常忽视其后果吗？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

8. 当你需要做出可能不得人心的决策时，是否找借口逃避而不敢面对？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

9. 你是否总是在快下班时才发现有要紧事没办，只好晚上回家加班？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

10. 你是否因不愿接受艰苦任务而寻找各种借口？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

11. 你是否常来不及躲避或预防困难情形的发生？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

12. 你总是拐弯抹角地宣布可能得罪他人的决定？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

13. 你喜欢让别人替你做自己不愿做的事吗？

a. 经常 b. 有时 c. 很少 d. 从不

“经常”得4分，“有时”得3分，“很少”得2分，“从不”得1分。

50分以上：你的个人素质与创业者相差甚远。

40~49分：你不算勤勉，应彻底改变拖沓、效率低的缺点，否则创业只是一句空话。

30~39分：大多数情况下充满自信，但有时犹豫不决，不过没关系，有时候犹豫是成熟、稳重和深思熟虑的表现。

15~29分：你是一个高效率的决策者和管理者，更是一个成功的创业者，具有良好的心理素质和坚韧不拔的毅力。

2. 你适合做管理吗

你能升职做高级主管吗

谁都想做高级主管，但也不是谁都能当得好的。你怎么样呢？

1. 尽管家中有娇妻爱子，但为了事业也能用很多时间心甘情愿地和自己的下属呆在一起。

a. 是 b. 不确定 c. 否

2. 你敢于负责，即使工作上出了问题，你也不往下属身上推。

a. 是 b. 不确定 c. 否

3. 你一向很有主见，只要看准的事情，你就大刀阔斧去干，从不优柔寡断。

a. 是 b. 不确定 c. 否

4. 你在事业上有几个十分支持你的足智多谋的良师益友(包括贤内助)。

a. 是 b. 不确定 c. 否

5. 你对某项专业技术并不精通，但有很强的组织能力。

a. 是 b. 不完全 c. 否

6. 在具体工作上你并不一定能事事以身作则，但能恰当委派下属，并允许下属用他们自认为最佳的方式完成。

a. 是 b. 不完全 c. 否

7. 你能与同事们融洽相处，对他们有很强的凝聚

力。

a. 是 b. 不确定 c. 否

8. 你能对下属作出全面客观的评价，并根据下属的创造力和见解作出符合实际情况的决策。

a. 是 b. 不确定 c. 否

9. 你关心体贴自己的下属，但对于犯错误者即使是你的亲友或有身份的人也严惩不贷。

a. 是 b. 不确定 c. 否

10. 你能很快摸准上司的意图，并能及时调整自己，使上下级之间的关系更加融洽。

a. 是 b. 不确定 c. 否

11. 你能接受正确批评，并不断接受教育，使自己不断发展完善。

a. 是 b. 不确定 c. 否

12. 你能抵住金钱美女的诱惑。

a. 是 b. 不确定 c. 否

以上各题，答 a 得 3 分，答 b 得 1 分，答 c 得 0 分。

得分 24~36：如果没错的话，你有良好的领导素质，你可以得到下属的爱戴，具有领导能力。如有机遇，你

应当仁不让，勇挑重任，你会成为有成就的受人尊敬的领导。

得分 12~24：你有某些领导素质，但尚不完备，难保官运亨通。因为你缺少这方面的知识及经验，不妨认真学习一番。如果你想当领导，先充电，然后再走马上任不迟。

得分 0~15：你暂时不具备领导素质，你最好先安心本职工作，在工作中不断学习。当然你也不要灰心丧气，只要在实际中努力学习，一定会有所提高。

你是哪一类型的主管

假如你是一位主管，你遇到下列 18 道问题时会如何选择？假如你将要升任主管职位，你又会怎么做？请测试一下。

1. 你经营咖啡馆、音乐茶座一类的生意吗？

a. 是 b. 否

2. 平常在把决定付诸实施前，你是否认为有向下属说明其理由的价值？

a. 是 b. 否

3. 在管理部下的时候，认为与其一边跟他们工作，

一边监督他们，还不如跳出来从事规划、草拟细节等管理性的工作。你认为是这样吗？

a. 是 b. 否

4. 在你所管辖的部门有一位陌生人，你知道那是你的部下最近录用的人。你会不介绍自己而先问他的姓名吗？

a. 是 b. 否

5. 你是否会让你的部下追求流行趋势？

a. 是 b. 否

6. 让部下工作之前，你一定把目标及方法提示给他们吗？

a. 是 b. 否

7. 你是否认为与部下过分亲近会失去部下的尊敬，所以还是远离他们比较好。

a. 是 b. 否

8. 郊游之日到了，你知道大部分人都希望星期六去，但是从许多方面判断，你认为还是星期日好。你是否意识到不要自己作主，而由大家来投票决定？

a. 是 b. 否

9. 当你想要你的部下做一件事情的时候，即使是那

种谁都可以做好的事，你也一定自己以身作则，以便他们跟随你，是吗？

a. 是 b. 否

10. 你认为要把一个不称职的部下撤职并不困难吗？

a. 是 b. 否

11. 你是否认为越亲近部下，越能够有效地管理他们？

a. 是 b. 否

12. 你花了不少时间拟定了一个解决问题的方案，然后交给一个部下，可是他却挑这个方案的毛病。这时你虽不生他的气，但对于问题依然没有解决而感到坐立不安吗？

a. 是 b. 否

13. 你是否认为坚决处罚违纪者是防止违纪的最佳办法？

a. 是 b. 否

14. 假如你对某一问题的处理方式受到质疑。你是否认为与其宣布自己的意见，倒不如说服部下，让他们相信你。

a. 是 b. 否

15. 你是否让部下自由地与外人为私事而会晤？

a. 是 b. 否

16. 你认为你的部下不应该对你存有二心吗？

a. 是 b. 否

17. 你是否认为与其自己亲自解决问题，不如任命解决问题的委员会？

a. 是 b. 否

18. 不少专家认为，在一个团体里产生不同意见，是很正常的。但也有人认为，从团结的愿望出发，意见的不同是团体的弱点。你赞成第一种看法吗？

a. 是 b. 否

以上 18 道题分成 3 类，第一类 1、4、7、10、13、16 题，第二类 2、5、8、11、14、17 题，第三类 3、6、9、12、15、18 题。

答案与分析：如果在第一类中“是”最多，你有成为专断型领导人的倾向；如果在第二类中“是”最多，你有成为民主型领导人的倾向；如果在第三类中“是”最多，你有成为自由放任型领导人的倾向。

你能当老板吗

无论是刚从学校毕业进入就业市场的年轻人，还是在社会打拼多年的上班族，许多人都希望拥有属于自己的事业。当老板可不是一件容易的事，你是否适合创业？有多少创业的潜力？以下的测验可帮助你决定是否投入自己做老板的行列。

1. 你是否曾经为了某个理想而设下两年以上的长期计划，并且按计划进行直到完成？

- a. 是 b. 否

2. 在家庭和学校生活中，你是否能在没有父母及师长的督促下，就自动地完成分派的工作？

- a. 是 b. 否

3. 你是否喜欢独自完成自己的工作，并且做得很好？

- a. 是 b. 否

4. 当你与朋友们在一起时，你的朋友是否常寻求你的指导和建议？你是否曾被推举为领导者？

- a. 是 b. 否

5. 求学时期，你有没有赚钱的经验？你喜欢储蓄

吗？

a. 是 b. 否

6. 你是否能够专注地投入某项个人兴趣事务连续 10 小时以上？

a. 是 b. 否

7. 你是否有习惯保存重要资料，并且井井有条地整理，以备需要时可以随时查阅？

a. 是 b. 否

8. 平时你是否热衷于社会服务工作？你关心别人的需要吗？

a. 是 b. 否

9. 你是否喜欢音乐、体育及其他活动类课程？

a. 是 b. 否

10. 在求学期间，你是否曾经带动同学，完成一项由你领导的大型活动？譬如运动会、歌唱比赛等等。

a. 是 b. 否

11. 你喜欢在竞争中生存吗？

a. 是 b. 否

12. 当你为别人工作时，发现其管理方式不当，你是否会想出适当的管理方式并建议其据以改进？

a. 是 b. 否

13. 当你需要别人帮助时，是否能充满自信地提出要求，并且能说服别人来帮助你？

a. 是 b. 否

14. 你在募捐或义卖时，是否充满自信而不腼腆？

a. 是 b. 否

15. 当你要完成一项重要的工作时，是否总是给自己足够的时间，而绝不会在匆忙中草率完成？

a. 是 b. 否

16. 参加重要聚会时，你是否总是准时赴约？

a. 是 b. 否

17. 你是否有能力安排一个适当的环境，使你在工作时不受干扰？

a. 是 b. 否

18. 你交往的朋友中，是否有许多有成就、有智能、有眼光、有远见的老成稳重型人物？

a. 是 b. 否

19. 在工作或学习团体中，你是否被认为是受欢迎的人物？

a. 是 b. 否

20. 你自认是个理财能手吗？

a. 是 b. 否

21. 你是否可以为了赚钱而牺牲个人娱乐？

a. 是 b. 否

22. 你是否总是独立承担某项工作，彻底了解工作目标并认真地完成工作？

a. 是 b. 否

23. 你在工作时，是否有足够的耐心与耐力？

a. 是 b. 否

24. 你是否能在很短的时间内，结交许多新朋友？

a. 是 b. 否

以上答案答“是”得1分，答“否”则为0分，请统计你所得的分数，并参照下列答案。

0至5分：你目前并不适合自行创业，应当学习为别人工作所需的技术与专业。

6至10分：你需要在旁人的指导下去创业，才有成功的机会。

11至15分：你非常适合自己创业，但是必须在所有“否”的答案中，分析问题并加以纠正。

16至20分：你个性中的特质，足以使你从小事业慢

慢开始 在妥善经营中获得经验 成为成功的创业者。

21 至 24 分：你有无限的潜能，只要懂得掌握时机和运气，你将是未来的商界巨子。

后 记

对很多人来说，“成功”可以算是一生中最大的希望和追求。但又有多少人能够把握机遇，获取成功，并从一个成功走向另一个成功呢？其实，要做到这些并不是不可能的，因为成功是一门学问、一门艺术，它可以通过实力、能力、决心以及毅力，有意识地加以创造。

“助你成功”系列丛书从不同的角度就“如何取得成功”的方方面面进行了深入浅出的阐述。该丛书内容生动、文笔流畅，既有让人豁然开朗的理念，又有引人入胜的小故事，更有行之有效的方法和技巧。

本套丛书的出版，得到了西南财经大学出版社的大力支持，各位责任编辑的敬业精神和认真负责的工作态度尤其让人敬佩；此外，郑秀容、李佩洪、陈村、徐宛丽、周雨微、方杰、范学文、张晓虹等同志为本套丛书的写作出版提供了大量的支持和帮助。在此，我们对他们

们的辛勤工作表示深深的谢意。

在编写这套丛书时，我们参阅了部分国内出版物，采用了一些案例资料。在这套丛书出版之际，我们要向这些出版物的作者表示由衷的谢意！如果这套丛书的出版，能起到一定的成功励志作用，我们备感欣慰。

最后，我们衷心祝愿每一位渴望成功的朋友心想事成、如愿以偿。

丛书编写组

2002年8月