

# 《成长零存,幸福整取》

## 图书基本信息

书名：《成长零存,幸福整取》

13位ISBN编号：9787508837130

10位ISBN编号：7508837134

出版时间：2012-6

出版社：科学出版社

作者：张西超

页数：232

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 前言

前言 成熟,是一次次零存整取 还记得自己上学时的奖学金是怎么花掉的吗?也许,你会拿着五百元的奖学金请朋友们吃一顿大餐,那坦诚的友谊和碰撞的真诚让你餐毕隐约觉得自己只花了一百元,并慨叹这一餐吃得真是划算不已!但如果这五百元是你工作赚到的第一桶金,你还会这样无所顾忌地花掉它们吗?也许你的回答是:当然不。 同样是五百元,为什么我们在消费时会有如此大的差距? 这是因为除了“五百元”这个实际账户外,我们的消费行为还会受到“心理账户”的影响。“心理账户”的概念是由美国芝加哥大学经济学家塞勒教授提出的,源自心理学的兄弟学科——行为经济学。他认为除了实际的账户之外,在人们头脑中还存在着一个心理账户——人们会将现实账户中客观等价的收入或支出划归到不同的心理账户中,换句话说,同样数额的金钱,人们会根据其来源或用途的不同以不同的消费态度来对待它们。正因为受到心理账户的影响,我们在作消费决策时可能不完全按照经济学的规律来进行,而是加入了很多情感性的因素,并因此最终做出非理性的消费行为。 心理账户是如何同我们现实生活中的金额账户互相作用的呢?比如,我们在生活中会持有若干张储蓄卡,每张储蓄卡上面存着不同来源的钱:A卡是工资卡,每月一存,在心理账户上,它就被定义为我们的实际劳动所得;B卡是奖金卡,不定期存入,在心理账户上,它被视为我们获得的“额外收获”;C卡是“天上掉馅饼”卡,诸如彩票中奖,在心理账户上,它则被看做飞来横财。试想,如果你同时拥有这三张卡,且三张卡中存着相等数额的钱,你会以怎样的态度对待这些钱? 也许,你会用A卡中的钱支持自己平日的消费,且精打细算,量入为出;你会用B卡中的钱,奢侈一把,轻松花掉,无所顾忌;而C卡,你可能完全不会觉得这些是自己的钱,无论你平时多么节俭,此时都愿意与更多的人共享这笔财富。尽管这些钱在数额上没有差别,但是人们却会对三者作出不同的消费决策。这就是心理账户在发生作用。 心理账户这一概念不仅能够很好地解释为什么我们会以不同的态度对待不同来源的收入,它同样也被延伸于学习及工作中,来解释很多我们可能不明就里的现象。 例如,在某次重要考试前,如果你平日勤学苦练,临考前突击复习,你可能觉得“这没什么,只是比平常多学一点”;如果平日里“放松无极限”,直到考试逼近才临阵磨枪,打算一次性在大脑中存入大批量的知识,可能就会感到“亚历山大”了。也就是说,如果你经常花费一部分时间学习知识,你的心理账户就会将学习视为一种常态性的时间支出,到临考前就不会为多消耗些时间而感到负担,但是假如平时不用心,到临考前需要付出大量的时间进行复习,你的心理账户就吃不消了。 而对于踏入职场的新人,也是本书所关注的焦点,我们更愿意将心理账户这个概念演绎为“成长账户”。想一想,在步入职场这个“大人的世界”之前,也许你曾幻想过入职之后的美好境遇——做着喜欢且有意义的工作,并很快与周围的“战友”打成一片,由于杰出的工作表现被重用、被提拔……但上帝往往遵循着“天将降大任于斯人”的硬道理,以至于大部分职场新人一定会经历诸多波折,吃很多“堑”,长很多“智”,然后将这些“智”一一存入你的“成长账户”,才能优雅坚定地“脱新”,即脱离新手角色,变身为真正的职场人。整个过程多么像一个“零存整取”的过程,只不过在这里,我们“零存”的是职场智慧,“整取”的是心灵成长。这种阶段性的“零存”,让我们有足够的时间和精力消化这些智慧,使它们真正融合于“成长账户”中。在需要的时刻将成长经验适时提取并投入新的挑战,随着“成长账户”的丰盈,我们也将逐渐成长和成熟起来。 本书将以“成长账户”的形式为你展现职场新人从步入职场伊始直至心理成熟的整个成长过程,在此过程中,以“零存整取”的结构贯穿整体,为职场新人的心灵成长提供陪伴与支持。 全书采用小说的表达形式,讲述主人公唐果的职场探险历程。这个年轻女孩儿的故事很平凡,平凡到仿佛就发生在我们身边,甚至是我们的化身。职场于她而言新鲜且充满挑战,她如同置身爱丽丝的兔子洞,屡屡碰壁、摔跟头,却也会在每次摔倒后发现那一角落的别有洞天。她将每一次发现、每一次成长存入自己的“成长账户”,为日后的职场探险储备能量。 以唐果的心灵成长为主,辅以职场典型情境的应对策略,本书由开户、零存、整取三大部分组成。与在银行实际操作零存整取的存取款方式相似,在正式零存整取之前,我们需要先开设一个属于自己的户头,掌握自己最初的经济水平,然后制定“零存整取”的方案,所以在本书的“开户”部分,主要介绍职场新人在正式步入职场前期对自我的认知与对职业生涯的规划。接下来在“零

## 《成长零存,幸福整取》

存”阶段介绍职场新人正式步入职场之后，对职场大环境及职场人际的适应过程。在第三部分“整取”中，职场新人经历了职场的蜕变，慢慢褪去青涩，成长为成熟的职员，并面临升职及职业选择等新的问题，这时之前的成长经验得以提取应用，在一次次修炼中终于成就一位职场新人的华丽转身。这是一个关于职场新人唐果的故事，但主角不只是唐果，也是你。在这本书中，我们穿插了许多心理学的专业测试与分析，我们不是教你如何做，而是试图为你呈现一个生动立体的职场环境，并为你递上一把发掘力量的金锄头，激发你快速寻找到最适合自己的成长方式，发现未知的自己，描绘未来的自己。

# 《成长零存,幸福整取》

## 内容概要

《成长零存,幸福整取:致职场新人的心理成长书》以主人公唐果的工作经历为主线,将职场新人成长的过程类比为在银行办理零存整取业务的过程,包括开户(即了解自我)、零存(即逐步学习)、整取(即最终成长)三大部分。在每一部分,采取故事记述、心理分析、行动建议相结合的方式,呈现了职场新人入职前、初入职、入职后一段时间内可能发生的心理困惑,挖掘和探索这些困惑背后的深层原因,并在此基础上给予心理学层面的行为建议和参考。在讲述职场故事的过程中,还穿插了许多心理学的专业测试与分析,试图为你呈现一个生动立体的职场环境。相信看过《成长零存,幸福整取:致职场新人的心理成长书》之后,你一定会快速寻找到最适合自己的成长方式,为职场账户存入不菲的资金。

# 《成长零存,幸福整取》

## 作者简介

易普斯咨询 中国EAP（员工帮助计划）的引领者，国内成立最早、规模最大的EAP专业服务机构；十几年来专注中国EAP服务，创立了中国EAP最佳模式，全球首创PCA（员工心理资本增值服务）服务；建立了中国员工心理健康调查系统，拥有中国最大的员工职业心理健康数据库及解决方案库；迄今已为政府、通信、IT、金融、电力电网、快速消费品、制造等各行业几十家组织提供过完整的EAP服务，拥有几十万企业员工EAP服务的成功经验。

除此之外，旗下还拥有国内EAP领域最具规模的专业研究机构易普斯研究院和国内EAP领域最大的培训机构易普斯学院，与世界该领域最著名的心理专家，如全球幸福大师泰勒·本-沙哈尔、心理资本研究鼻祖路桑斯、国际EAP协会主席哈里伯顿等几十位大师建立了广泛的合作。

## 书籍目录

前言

成熟，是一次次零存整取

开户

第一章 Show出你的身份证

理想遭遇现实——重识自我

骄傲遭遇打击——重建自信

求职者遭遇面试官——秀出自我

热血遭遇寒潮——重整英姿

附录一 职场新人求职实用心理技巧汇编

附录二 自我意识评估量表

第二章 零存整取，一年、三年还是五年？

通向未来的迂回路线——划定职业目标

规划，才能发现捷径——职业生涯规划

附录 职业偏好自测量表

零存

第三章 开启人生的“第一桶金”——工作

初见格子间——适应新环境

初为职场人——适应新角色

附录 工作场所人际关系压力自测

第四章 不断升值的“第二桶金”——人际

初来乍到，请多关照——初识同事

不该说的，应该做的——职场人际的交往原则

既不喜欢，也不讨厌的人——职场人际的灰色地带

你说我听，沟通制胜——从需求处着手

没错，我生气了——办公场所的情绪处理

一不小心，就受伤了——人际交往误区

亲爱的，再见——正视职场分离

附录 职业适应能力自测

第五章 绝对保值的“第三桶金”——健康和能量

酸“鸭梨”，甜“鸭梨”——压力管理

时间就像海绵里的水——时间管理

越专注越轻松——专注力提升

未来，你好——做更好的自己

附录 职场压力心理自测

整取

第六章 当取则取——站在新的高度

第四章 不断升值的“第二桶金”——人际关系，是职场新人“社会化”的最重要一环。初入职场时所建立起来的人际关系网络的范围、质量往往对职场新人的职业生涯发展有着重要影响。因此，它可以称做我们步入职场之后所获得的第二桶金，且在日久天长的积累中，还会不断升值，为我们提供支持。 初来乍到，请多关照

——初识同事 用唐果自己的话说，她是个典型的“慢热”型的人，并且很享受自己慢热的过程，不过这次算是个例外。 工作了一个多月，老陆已经开始将一些复杂的工作任务交给唐果处理，她很努力、很负责任地力争把每件事情做好。工作给了她成就感，她却感觉自己的心还是像浮萍一样，无处扎根。直到某天撞见了鲁诺，她才知道这是为什么。 说是撞见一点都不为过。 那天，唐果在上班路上一路塞车，当公交车晃晃悠悠地靠站、缓缓开启车门的时候，已经九点过半了。 “完了，迟到了！”她匆忙地一路狂奔，以至于抵达单位门口的时候，还没刹住闸，惯性已经让她撞上了鲁诺。 高傲优雅的设计师鲁诺端着水杯正打算去开水间打水，谁知飞来个“人”，撞得自己一个趔趄。 “对不起，对不起，对不起……”唐果连连道歉。 “没关系，你找谁？”鲁诺护住水杯，站直身子好奇地打量着她。 一时间，唐果愣住了。她认识鲁诺——入职后不久，老陆曾带着她向公司的同事们一一介绍，鲁诺是平面设计师，有深邃的眉眼，长得有点像混血儿，表情淡漠，是唐果当天记住的为数不多的几个人之一。可是显然，自己没被对方记住。 唐果的胸口有点憋闷，只得解释说：“我是新员工唐果，来上班的。” 她开始怀念学生时代。虽然大家来自天南海北，虽然自己也是“慢热”型的人，可是过了一个军训之后，就基本都认识了，也许不熟，但至少还能叫得出名字，而今，已经一起工作一个多月了，自己却连个影像都没能留在同事的眼睛里，对于很多同事，她只是个陌生的“路人甲”。“你找谁”三个字把唐果的心一下子打入了冰窖。 夜晚，唐果躺在床上，看着透过窗帘的朦胧月光，怎么也睡不着。尽管她还是在跟朋友聊天时动不动就把单位说错成“学校”，却完全没有在学校时的那种归属感。此刻，她终于领悟到，自己一个月以来状如浮萍的感受其实就是因为没有建立起良好的人际关系，她不得不沮丧地承认，自己根本没有真的融入这个团体中。 精要分析 唐果在入职一个月之后，同事还把她当成“路人甲”的经历让唐果在夜晚时陷入了深深的沉思，她在想到底发生了什么？其实当她明白几个心理学现象之后，相信对职场会有一个更为清晰和理性的认识。

多看效应 首先我们来看一个实验。 20世纪60年代，心理学家查荣茨曾做过这样一个实验：他先向被试出示一些人的照片，有的出现了二十几次，有的出现了十几次，有的只出现一两次，然后请被试评价对这些照片的喜爱程度，结果发现，被试更喜欢那些出现次数多的照片，即看到照片的次数能在潜意识中增加被试的喜爱程度。这种对越熟悉的东西就越喜欢的现象，在心理学上称为多看效应。 在人际交往中，如果你细心观察就会发现那些人缘很好的人，往往能将多看效应发挥得淋漓尽致，他们善于为双方制造更多接触的机会，以提高彼此的熟悉度，增加对方的好感。 当然，多看效应发挥作用的前提是首因效应要好，即给人的第一印象不是很差。如果第一印象就差，那么见面越多反而会越惹人反感。 故事中的唐果平时接触最多的可能是部门内部的人或者工作上有交集的人，和设计师鲁诺的交往频率很低，自然会有陌生感。并且有一些人先天对人的面部特征敏感，而有的人则相对不太善于记忆他人的面部特征和表情。这些都可能是唐果未能被同事鲁诺记住的客观原因。 另外，唐果由此产生的内心失落感可能来源于她对同学关系和同事关系抱以了相同的期待。因此，除了要善于建立关系，增加自己的辨识度之外，职场新人也应该对同事关系存有较为合理的期待，以免平添心理负担。

同学关系与同事关系的区别 同学关系是一种相对更为持久、稳定，也更为私密的关系，是我们大部分人在一生中不可或缺的一部分。同学之间虽然也会因为成绩、奖学金、发展机会等因素产生利益关系，但这些在学生时代只占很小的一部分，每个人因为有不同的发展道路和不同的爱好，利益关系不会那么突出。同学之间更多的是在一起分享快乐、分担忧愁，是情感上的相互扶持和共鸣。这种较为单纯的同学友谊一旦形成，相对不太容易因为时间和地点的变化而变质退色。

同事关系是进入社会后最重要的人际关系之一。相比于同学关系，同事关系有着更直接、更鲜明的利益冲突，诸如薪金的绩效评比、职位的任用选拔、资源的享有分配等都涉及直接的竞争。职场是一个没有硝烟的战场，虽然越来越多的现代管理制度旨在倡导公平、公正、和谐的职场氛围，但是依然难以杜绝明争暗斗的现象。因此，职场中的友谊很多时候也不太可能如同学关系一样单纯。另外，

职场中人上班时间都在忙于工作，下班之后也会各自回到私人生活的圈子中，没有更多的机会和欲望去深入了解彼此，相对来说，职场中的人际距离和人际空间就显得更大、更宽。理解了同事关系的特点和不同于同学关系的地方，职场新人就能更理智、更妥善地对待每一位同事。

**影响人际吸引的因素** 影响人际吸引的因素主要有空间距离、交往频率、仪表风度、人格品质、特点相似、特点互补等。

**空间距离**是指人与人在空间距离上的接近，使得彼此更容易建立起友好的关系。例如，相比公司内的其他同事而言，彼此座位相邻的同事之间更容易建立联结。

**交往频率**是指人与人在单位时间内相互接触次数的多少。一般说来，交往频率越高，人际吸引就越强。

**仪表风度**是指容貌、体态、服饰、言谈举止、风度等个人外在因素在人际情感上起着不可忽视的作用。接触初期的第一印象往往会成为人们决定是否继续交往的基础。

以上3点是人际吸引的表面因素，它们在人际交往的初期具有一定的作用。但人际交往的发展更重要的是依靠以下深层因素。

**人格品质**是影响个体吸引力的最稳定因素，也是决定个体吸引力最重要的因素之一。1968年，心理学家安德逊研究指出，在人际关系中最受欢迎的10项人格特质依次排列为：1.诚恳；2.诚实；3.理解；4.忠诚；5.守信；6.可靠；7.聪明；8.关怀；9.体谅；10.热情。

**特点相似**从心理学的观点看，人与人之间的相似度有助于人际关系的建立，一是因为具有相似兴趣与态度的人，多趋于参加同类活动，增加了相识相交的机会；二是因为年龄、学历、兴趣、信仰等各方面相似的人互相交往时，彼此间更容易沟通，更能引起共鸣。

**特点互补**从心理学的观点看，当交往双方的需要和满足途径正好成为互补关系时，双方之间的喜爱程度也会增加。在实际生活中，除两性之间的自然互补外，在个人兴趣、专业、特殊才能等方面，一般人大都也有希望自己所缺者由别人补足的心理倾向。

可见，人际关系的形成是很多因素综合作用的结果，职场中除了这些共有的影响因素之外，利益诉求、晋升愿望等关系个人利益的现实因素也会成为交友的关键因素，因此，职场的人际交往是一个自然发生的过程。故事中的唐果，如果明白其中的微妙之处，相信她会更理性而全面地看待职场中的人际交往。

万事开头难，人际交往尤其如此。当一个人与另一个人完全陌生时，要开始一次交谈是很困难的，唐果与筱优的初识便是如此。自从受到“你找谁”的打击之后，唐果便努力增加自己在同事们面前的曝光率，期待能够尽快融入公司的氛围中去。

这一日清晨在电梯中邂逅筱优，唐果主动招呼道“早安”。此时筱优正拿着一根油条往嘴里送，张大的嘴还没来得及合上，眼睛滴溜溜地看着唐果，不知道应该咽下油条再说早安还是直接吐出来说早安，进退两难，场面好不尴尬。唐果不好意思地笑笑说：“你先吃你先吃！”

第二次见筱优，是几天之后。老陆交给唐果一项工作任务，让她整理过去的项目资料。可是近几年，部门里旧人走、新人来，许多资料早已零零散散、不知去向。得知只有行政部有备份，唐果主动找到在行政部任职的筱优。

筱优很热情地帮她查阅资料，还教她如何分类整理资料方便又快捷。唐果连连道谢。

筱优眨着大眼睛，笑意温柔：“那么客气干吗？”筱优的笑容如同一股清冽的山泉，融化了唐果的客气与羞涩，她的胆子一点点壮大起来，说起几天前电梯里的尴尬一幕，不好意思地向筱优道歉。

“那有什么啊，那样的事情还不是经常发生嘛！”筱优大而化之地笑了，用手肘撞撞唐果，“别那么别扭啦！哈哈！”

筱优的热情让唐果一下子找到了亲人的感觉，话匣子顷刻间打开了。她发现筱优就像一个信息宝库，天文、地理、娱乐、八卦，无所不知。李一可曾告诉过她，心理学家纳得·朱尼说过，人们在第一次相遇时，决定两个人是否能够成为朋友的时间只需要5分钟。

因此，聊到第3个5分钟的时候，唐果已经确信，筱优很投自己的缘。当聊到第10个5分钟，筱优正在感慨自己抑制不住买奢侈品的冲动是个绝对的“月光族”时，唐果很关心也很自然地问道：“筱优，那你工资有多少啊，居然能月光？”

筱优面露难色。该怎么回答唐果？一来她考虑到自己身为相关行政制度的制定者，公开谈论工资显然太不职业化；二来从私人关系考虑，唐果是新毕业的，工资肯定比自己低，如果她把工资数目照实说出来，很可能会刺伤唐果。

“公司不让谈论工资的。”

纠结了半晌，筱优有些尴尬地说。想不到更合适的解释，筱优只好尽快转移话题，一边还在心里偷偷抱怨，这孩子怎么这么不懂规矩啊！

看过了筱优的表情，唐果几乎确信，工资是不是公司的禁忌暂且不说，但是谈论工资会让同事感到不舒服却是真的。使同事感到困窘的内疚感一点点在唐果心中升腾起来。

下班后，唐果絮絮叨叨地把这件事告诉了李一可。李一可笑着说：“其实在人际交往的时候我们会遇到很多尴尬的场面，我们总会一不留心就碰触到了对方的禁忌，这种禁忌可能不只局限于工资的问题上，很多隐私性的问题都是我们应该尽量避免的。推荐你看一下人际交往的原则，了解这些内容后，与同事相处起来，尽量考虑到对方的感受，在对方不主动提及的情况下要尽量避开对方的敏感区，也许会好一些。”

**精要分析** 对于人际交往这个话

题,相信很多人都深有感触。社会是由无数个小交际网组成的,而每个人就是网上的一个交接点。人际关系网,让世界越来越小。如果请你帮忙寄一封电子邮件给“目标收信人”——一位工作在香港、居住在深圳、名不见经传的律师杜某,但是,你完全不认识他,你既不知道这位律师的邮箱地址,也不能直接将这封邮件发送给他,只能通过将邮件转寄给有可能认识那位律师的你自己的熟人,收到你邮件的每一位收信人也只能将邮件发送给他自己非常熟悉的人,那么你觉得要经过多少个人,才能与这个完全陌生的杜律师取得联系呢? 20世纪60年代,心理学家在美国以随意挑选的198人为被试,首次进行了这一实验,结果发现,从第一个发件人到与他完全不认识的目标收件人取得联系,中间平均只需要经过6个人。而这一实验在英国进行时,仅需要4个连接人。并且,心理学家预测,随着通信技术的不断进步,这一数字还将进一步地缩小。

要使两个素昧平生的陌生人取得联系,只需要数个连接人,你是否为此感到惊讶不已? 其实,当今社会的联系比我们想象的要紧密得多,类似的情况在现实生活中也时有发生。例如,你与一位陌生人在某次派对中偶遇,结果却发现你们居然有共同认识的熟人。时下盛行的微博更是一个绝妙的例证,你可能已经有过这样的经历:你的某一个小学同学和你的另一个现任同事虽然完全不认识,但是他们有一天突然同时出现在了你所看到的某条微博的转发名单中。因为,他们俩碰巧认识你在微博中关注的另一个人!这一神奇的经历让你不禁要发出“世界真小”的感叹。如此一来,人际关系的奇妙之处也就不言而喻。对于职场新人而言,同事圈就是这样一个妙不可言的人际关系网,你不仅能够从中获得安全感与归属感,还能在遇到困难的时候获取社会支持。在重视团队合作的工作场合,同事关系的质量往往直接影响工作的效率及成果。例如,唐果在整理资料遇到问题时,需要行政部筱优的紧密配合。没有筱优的配合,唐果的工作任务也就很难完成。

### 人际交往原则

正确处理好每一个小的交际圈,尤其是同事圈的关系,还需要了解一下人际交往原则。在上学的时候,我们可能已经从课堂上接触到了一些人际交往的原则。无论是小学、中学还是大学,人际交往原则的核心似乎都没有改变,但仔细观察会发现,随着阶段的不同,每个原则对应的内容有所差异。那么,我们一起看看职场中的人际交往四原则吧。

第一,平等原则。这是交往的基本原则,意味着互相尊重。与同事之间的交往中,不因为对方各方面条件比较优越而刻意奉承,也不因为对方的家世背景或体态相貌较差,就不屑一顾。尤其是初入职场的新人,在与人交往的过程中,应该表现出不卑不亢的态度。当然,对于职场中的前辈要有一个谦虚的学习态度,虚心求教会起到事半功倍的效果。

第二,相容原则。这里主要指心理上的接纳,与别人建立融洽的关系,不管是性格相似还是性格相异的,都应本着求同存异的态度去交往。同事之间的关系之所以复杂,是因为彼此之间既有合作,又有竞争。恰当地处理与同事的关系,既不能因为亲密就过于随意,并且涉足对方的隐私,也不能因为竞争就审慎过度、众叛亲离。

有人用刺猬法则形象地解释同事之间的关系。两只困倦的刺猬,由于寒冷而相拥在一起,可是因为各自身上都长着刺,刺得对方怎么也睡不舒服。于是,它们分开了一段距离,但寒风刺骨,它们又不得不凑到一起,几经折腾,两只刺猬终于找到了一个合适的距离:既能互相获得对方的体温,又不至于被扎。职场同事之间,由于每个人身上的优缺点不同,需要在工作的磨合中找到合适的心理距离。

第三,互利原则。主要是指双方在交往中都能获得彼此认可。中国自古就有礼尚往来的传统,在人际交往中,如果只有一方获利,双方的关系是不平衡的,不能长久维持。人与人之间的交往就像坐跷跷板一样,不能永远是一端高一端低。只有双方此消彼长,互相谦让和体谅,才能使彼此在交往中体会到愉悦和继续交往的欲望。

在与同事的交往中,如果只想得到好处,而不愿意付出的话,时间一长,任何人都不会喜欢与我们交往。公司招聘的时候经常会问的一个问题是“你如何理解团队精神”,从另一个层面上理解,这就是要求员工应有互利的精神。因为很多工作需要一个团队的相互配合、相互支持才能完成。在这个过程中,除了各司其职,还要在完成自己任务的情况下尽量帮助别人,以确保团队任务的按期完成。同事之间有了互帮互助的氛围,在你遇到困难时,才会有人“雪中送炭”。

第四,信用原则。守信用也就是诚实、不欺骗、守诺言。富兰克林曾经说过:“失足,你可以马上恢复站立。失信,也许你永难挽回。”信用就像一面镜子,只要有了裂纹就不能像原来那样完美无缺了。

那么,与同事交往的时候,怎样才能遵守信用原则呢?首先,要对自己的承诺负责。不管你答应别人什么事情,都必须做到。如果因为一些不可控制的因素而不能履行,要提前告知对方,并及时当面道歉,讲明事情缘由。另外,要对自己的言行负责。所谓“说者无心,听者有意”,对一些严肃的问题或大家比较敏感的话题应谨慎一些。职场在风平浪静时可能“你好,我好,大家好”,一旦出现矛盾,就很容易牵涉到个人层面,影响同事友好相处。

唐果在与同事的交谈中提及对方不愿回答

的工资问题，是没有把握好四原则中的相容原则，过于急切地想将与同事的心理距离拉近，才造成了尴尬的局面。大学生之间的交往比较单纯，彼此之间的坦诚度比较高，尤其是生活在一起的同学，而同事之间的关系相比之下就复杂一些，另外，已经成熟的职场人士也更注重个人隐私的保护。唐果从一个大学生向职业人士转变的过程中，需要改变以前的人际交往模式。对于职场的一些敏感话题要有所了解，做到不伪装自己，但也不随便踏入职场人际交往的“雷区”。关于隐私包括很多方面，自己的、同事的和上司的。对于自己的隐私，可以和同事聊一聊兴趣爱好，过于私人层面的事情最好不要随意地和盘托出，以免给自己带来不必要的麻烦。心理学家通过研究发现，只有1%的人能够严守秘密。当然，对一些自己能够信得过的同事，偶尔谈谈自己的心事也未尝不可。对于同事和上司的隐私，不管是当事人亲口告诉你的还是听别人说的，最好都不要再向他人传播，以免因为办公室里的飞短流长而做“冤大头”。当然，也不必太过紧张于办公室的人际关系，大多数同事都不是“多面间谍”，你以真诚待对方，对方也会以真诚回报你。在注意这些人际交往原则的同时，别忘了做一个真实的自己，保持“身累心不累”的状态，才能快乐地工作。

假如你像唐果一样刚进入一家公司，不妨将自己的重心放在熟悉业务及工作环境中，在忙碌的工作中获得充实感吧！

时隔一个多月，唐果对鲁诺还是心存阴影，她怎么也无法忘记鲁诺瞪着好看的眼睛问自己“你找谁”的场面。那一次的碰面，尽管鲁诺没有更多的表情和语言，她还是会觉得自己在鲁诺面前表现得像是一个丢盔卸甲的战士，格外的难堪。以至于后来每次见到鲁诺，自卑、羞愧&hellip;&hellip;多种复杂而又消极的情绪就会喷涌而出。于是她一直刻意地跟鲁诺保持着距离。但是在工作中，你越是想跟一个人保持距离，却越难以实现。

老陆接到一个新的广告策划项目，马上召集大家开会，并迅速决定派唐果和鲁诺搭档来完成这个项目。唐果心里暗暗叫苦，却又无可奈何，只得不得不情不愿地领了工作任务，准备下一步的工作计划。

一般情况下，遇到需要自己跟别人合作的工作，唐果都会主动找到那个人先确认广告风格、客户需求，然后商量方案 and 对策。这一次，唐果犹豫了。她在自己的工位上琢磨了半天，最终放弃了和鲁诺详细讨论的念头，并私下里决定先不管对方，自己先弄出一个文案来再说，尽可能减少与鲁诺碰面的机会。

这一次，唐果写得格外辛苦，除了广告文案外，还要逐字逐句写下自己对这个平面广告的设计建议，每一个句子都认真修整过，以防鲁诺看不明白，然后在建议的最后敲上一句：“如果有啥问题，咱们一起讨论哈！”心里却默默地祈祷：“你可千万要看懂，别来找我讨论啊！”

自己的这部分工作完成之后，唐果选择用邮件将文案发给鲁诺，尽管鲁诺就坐在同一个办公室里。令唐果感到安心的是，鲁诺也就真的一直在自己的工位上，一副与世隔绝的样子，不曾对她的文案提出丝毫的疑问，唐果的心渐渐踏实下来。

一次打水的空当，唐果抱着水杯去鲁诺身后的饮水机接水，瞥到鲁诺的电脑屏幕上正是本次二人合作的广告设计，就禁不住多看了几眼。不看还好，一看她便发现了问题，尽管鲁诺的设计很美观，设计感也极强，但是唐果在建议中提到的应该突出的文字却没有适当地突出。

“鲁诺，我觉得这几个字应该再突出一些，因为&hellip;&hellip;”顾不得鲁诺平时的冷漠，唐果指着电脑屏幕急切地说出了自己的看法。

适逢鲁诺身体不适，胃里正翻江倒海般难受，加之唐果的行为触及了鲁诺工作时的大忌&mdash;&mdash;在她专心工作时给她的设计提意见，导致她的情绪一下子濒临爆破，碍于在办公室内不好发作，她只好压低了嗓音焦躁地对唐果说：“行了行了，我知道。你该干什么干什么去。”

这个很明显的拒人于千里之外的口气让唐果明白，自己做了件惹鲁诺不高兴的事情，如果说过去是自己单方面不喜欢鲁诺，那么现在，这种不喜欢已经转化成双方的了，于是她很识趣地走开了。

因为知道鲁诺在设计自己负责的广告，所以每次去打水，唐果还是会忍不住偷偷瞟两眼鲁诺的电脑。不过由于之前碰了钉子，她即使有更好的想法，也不敢胡乱开口了。直到她赫然发现，广告设计页面的LOGO居然错用了别家公司的。广告的质量如何很重要，但更重要的是，LOGO绝对不能弄错，这是原则问题啊。

唐果急急忙忙地开口，指着屏幕LOGO的位置：“这里&hellip;&hellip;”

“让我安安静静地自己做设计，可以吗？”话未完，便被鲁诺冷漠的声音打断。她看了一眼唐果手指的地方，未察觉有异。

“可是这儿&hellip;&hellip;”

“请别站在我旁边，会影响我工作。”

像是跌进了冰川，唐果从头到脚都立刻变得冷冰冰的。心里怨愤地想着：“您不听我说，我还不管了呢！”

赌气之下，她没有再次提醒鲁诺。

令唐果意外的是，放错LOGO的广告设计竟然一路畅行无阻地发到了客户那里，结果自然引得客户勃然大怒，劈头盖脸地将负责送设计稿的鲁诺教训了一通。

“我很内疚，尽管我不喜欢这个人，可是听说她被客户骂，看见她情绪低落的样子，我觉得都是我的错。如果我当初不赌气，如果我直截了当地再次提醒她LOGO用错了，就不

会出现这样的事了&hellip;&hellip;&rdquo;唐果坐在成长咨询室的沙发上,表情凝重地对夏天说。她为自己明明有机会挽回这个错误却没能作出努力而懊悔不已。夏天注视着她,倾听她的诉说,以专业的角度一点一点地启发她:职场上的人际关系与学生的人际关系不同,由于涉及工作中的合作,职场上的人际关系通常不是非黑即白的,还有许多灰色地带,这些灰色地带站着那些或许跟你性格不相符合,你也很不喜欢,但在工作中还必须要合作的同事。你不愿意与他们接触,却不得不接触。这种类型的人际交往或许深深地烙印着我国五千年文化的痕迹。因此,了解中国化的人际交往模式会对处理此种类型的人际关系有很大的帮助。

**精要分析** 对于学生来说,在人际交往中的态度通常是非常明确的:喜欢就成为朋友,不喜欢可能只是点头之交。有时候对朋友耍点脾气,也不会造成什么影响。老师或者家长最多会说一句&ldquo;这孩子不懂事&rdquo;;&ldquo;孩子&rdquo;也是整个社会对学生的称呼。所以,很多时候学生仍然像孩子一样,总还有改正错误的机会。但是,作为一个职场人,社会就会将你看成一个成年人,成年就意味着担当。在职场中,每一个人都需要对自己的言行负责。工作场所是一个公共场合,同事之间也是因为工作而相识,所以对于职场人士来说,工作关系要大于私人关系,也就是说不能因为个人的好恶而影响工作。与同事的交往既有合作也有竞争,关系也变得复杂起来。

**中国化的人际交往模式** 真正上班后,你会发现即使穿着西装、套裙在现代化的高楼大厦中当上了白领,同事之间的人际交往依然深深地刻着中国传统文化的烙印。现代教育和传统文化的双重影响,让中国员工的人际交往表现出独特的风格。

**对人谦逊但存傲骨** 受儒家文化的影响,中国人在待人接物的时候讲究礼节,由此也养成谦虚、内敛的性格,凡事讲究以德服人。但谦虚不代表没有立场,自古以来很多名人都是出名的傲士,如李白的&ldquo;安能摧眉折腰事权贵,使我不得开心颜&rdquo;;徐悲鸿的&ldquo;人不可有傲气但不可无傲骨&rdquo;;所表达的都是一种力量和尊严。虽然现代人在激烈的竞争下,力求争锋,但这不影响他们为人处世的低调风格,对那些爱出风头、咄咄逼人的人,大部分职场人士的内心并不能认同。所以,与同事交往时,职场新人也要本着谦虚的态度,尤其是对资格比较老的同事,应发自内心地尊重他们。在遇到不得已的观点争论或者工作竞争的时候,也应以大局为重,对事不对人,保持自己的一份良知和谦逊。

**重人伦但追求公平** 中国自古强调人伦纲常,长幼之分,并在长期的发展中逐渐成为中国人的价值观念。在接受西方文化的融合之后,平等自由成为现代年轻人的追求目标。但传统文化经过去糟留精的大运动后,对我们仍然起着很重要的作用。孝顺父母,其实就是对伦理纲常的一种继承,工作中伦理的体现则是尊重上司和公司的前辈们。作为职场新人,唐果对鲁诺的工作当众进行直接的指点,会引起反感也不足为奇。与同事有分歧的时候,职场新人更应本着尊重他人的态度,先肯定对方的工作或意见,然后心平气和地讲出自己的观点。另外,大多数时候,对一件事情的看法并没有绝对的对错之分,只是两个人从不同的观点和立场出发各执己见,所以不必事事都必须让对方&ldquo;俯首称臣&rdquo;。当然,在对方有明显的错误时也一定要在注意态度的前提下,郑重其事地讲出来,尤其是在团队合作中。事不关己高高挂起的态度,终会害人害己。

**讲人情但遵守制度** 中国还是一个人情味很浓的国家,办事情经常会找朋友、靠关系。&ldquo;关系&rdquo;一词也成了初入中国的外国人最头痛也最束手无策的词汇。有人情就有关系,有了关系,规章制度的执行度就会大大降低。所以,人情既可以让人感到温暖、有归属感,但也造成了很多的&ldquo;特殊化&rdquo;;让规章制度的公平性饱受质疑。但是,如果真要有人坚持一丝不苟地按规则办事,别人也会觉得你无情、冷血,没有人情味,一个没有人情味的人在职场上是很难立足的。因此,在与人交往时,最好能遵守如下4条人情法则:第一,在一般社交场合不涉及任何利害冲突时,要尽可能给别人人情;第二,对方所给予的人情要适度接受并表示感激;第三,对方要求的人情如不涉及危害他人和公司的利益,应尽己所能地满足;第四,对方给予的人情要及时回报。但是,如果对方要求的人情真的触及规章制度的公平性该怎么办?如果你是某个部门的小管理员,而有的同事违反规定,请求你帮忙,应如何处理?这种情况下,你可以先问清事情的原因,如果涉及过失,可以想办法帮助同事弥补过失;如果涉及额外要求,可以尽量帮助其另寻方法实现。如果过失无法弥补或者要求已严重损害制度,那么一定要坚持原则,否则不仅会造成难以想象的后果,而且以后要想严格执行就难了。在遵守制度的前提下,应表现出你的真诚和热心,并向同事耐心解释,才能让人在&ldquo;冷血&rdquo;的制度面前感受到人情的温暖。

**顾面子但崇尚担当** 说到&ldquo;面子&rdquo;,每个人都不陌生。所谓面子,就是一种声望或名誉。家长也经常教育孩子,&ldquo;做人要做得体面,找工作要找一个体面的工作&rdquo;。中国人大多爱面子,也愿意给别人面子。管理学上也常说&ldquo;罚不责面&rdquo;;亦即不要当众斥责他人,所以,在指出对方的错误时,人们通常会用一些比较隐晦的方式来表达。在汉语中,同一

个汉字的读音不同,所表达的意思可能截然相反。在与同事交往时,一定要“听话听音”,尽可能体会同事是否在委婉告知你哪里可能做得不足,需要提高。另外,在指出别人的错误时,也应使用比较婉转的说法,让对方接受起来比较容易。唐果刚进公司,有工作热情是一件好事,但在与同事的交往中要注意自己的表达方式。不应因为同事的冷漠就心灰意冷,更不能赌气对待工作中明显存在的问题。美国心理学家埃利斯曾经提出一条人际交往的黄金规则——“像你希望别人如何对待你那样去对待别人。但事实上,很多人会像唐果一样,抱着“别人怎样对我,我就怎样对别人;或者我怎样对别人,别人就必须怎样对我”的心态,让双方最终都很“受伤”。

本着客观、成熟的职场态度去处理每一件事情,让对方感觉到你是对事不对人,你的言行才更有说服力,你也才能更快地塑造起自己职业化的形象。

用错LOGO这事儿,说大不大,说小不小,假如客户不介意,便可一笑带过,假如客户介意,便要小心处理。鲁诺这回赶上的,偏是一位处事严谨、一丝不苟的客户。客户不但骂了鲁诺,还一个电话拨到了老陆那里,详细叙述了事情的来龙去脉——当然是夹杂着愤怒和抱怨的。思忖良久,老陆决定带着项目的两个负责人唐果和鲁诺一起登门致歉。出发之前,老陆仔细地叮嘱唐果和鲁诺:“这个客户比较情绪化一些,爱抱怨,所以沟通过程中,可能会有些不愉快,不过他的愤怒也不是没道理的,我们试着去理解他的愤怒就好,不需要解释什么或反驳什么。我来处理这些问题,你们还可以趁机观摩一下,如何与易于愤怒的客户沟通。”

在老陆口中,这次“负荆请罪”很轻松地被描绘成了一场现场教学,这让唐果和鲁诺提着的心都放下了大半。

见到客户的起初,气氛还是颇有些紧张。“幸亏我提前看了一眼,不然要是把这个挂错了LOGO的广告发出去,我们公司不就成了笑话?!可是就算没发出去,你们犯的这个差错也已经严重耽误了我们的工作进度。要不是出了这么个问题,我们本可以尽早把广告发出去,你知道广告早发出一天能够给我们带来多大收益吗?!你们这么一耽误,影响有多大?就算不说耽误多少工作进度,单说这个事儿,就是对待我们的需求不够认真,你说是不是?!我们接下来怎么能放心地把项目交给你们公司做?”

说到激动处,客户还用手指敲敲桌子。客户一口气说了十多分钟,其间,老陆坐在椅子上,身体微微前倾,基本没怎么说话,诚恳地看着客户的眼睛,认真地倾听,并不时对他的怒气表示理解和关注。

过了大约半小时,这座在喷发中的活火山火气似乎喷得差不多了,也或许是看见老陆始终诚恳接受的样子,不忍再继续苛责,客户的态度稍微缓和了些:“我也并不是要责怪你们或者让你们承担什么经济损失,只是有话直说,之前交给你们的项目一直做得很好,我对你们也十分信任,可是这一次确实产生了不好的影响,让我很难做。”

“嗯,我明白,我们工作上的疏忽给您带来了这么多困扰,让您感到很为难,我和我的团队觉得很抱歉,也期望能够通过合适的方式尽力解决这个问题,使这次失误尽可能不影响贵公司的收益。”

老陆不仅站在客户的角度,理解他的感受“急他所急”,还积极为客户寻求合适的解决方案。最后还以虚心求教的态度表示,希望能够更多地了解客户的需求,以便使未来的合作更好地满足对方。

“好吧,你们回去把这个广告修改好吧,你们怎么处理,我不关心,我只想知道什么时候能修改完成,我好去协调和安排工作。这个项目后期还会有很多的平面广告要做,你们最好派几个人跟着才好,要不后头再出什么问题,那就真是了我的老命了。”

客户对这次沟通似乎比较满意,话里话外透露着可以不再追究这一次失误,说到最后,居然还开起了玩笑。

一直旁观老陆与客户互动的唐果和鲁诺,不禁都暗暗吃了一惊,在她们的印象里,这位严肃的客户几乎永远板着一张冰山脸,不曾笑过。

回到公司,老陆特别召开了一场人际沟通培训,以这次与客户沟通的情况为实例,给那些初入职场,还没有多少人际沟通经验的“职场小豆丁”讲解共情、倾听与表达的技巧。

### 精要分析

惯于学生时代随意性沟通的职场新人,在面对或冰冷、或苛责、或愤怒的客户时应如何处理?唐果与鲁诺困惑的问题想必也是大部分职场新人的困扰。老陆在与客户的“交锋”中,积极倾听、有效表达,使客户感到对方是站在自己的立场上替自己思考问题,因而怒气大减,最终双方都得到了一个“happy ending”,那么在沟通中我们要怎样做才能让客户感觉我们与他们是站在同一立场的呢?

### 有效倾听

首先,我们要做一个绝佳的听众,即做到有效倾听。有效倾听绝不是带着耳朵坐在他人对面即可,而是指当我们与他人沟通时,能全身心地投入,不仅要关注对方的言语信息,还要关注对方的身体语言、表情、动作等非言语信息,更为重要的是体会包含在这些话语背后的情绪和情感。另外,有效倾听还包括积极参与的一种外在表现,如前倾的身体、跟随对方情绪的面部表情、真诚直视的眼神等。

### 倾听在积极沟通中的作用

倾听是与人建立关系的第一步,一个好的倾听者必定是发自内心尊重他人的。倾听是一种对他人的关注,能够提升倾诉者的自我感受和信心。倾听有助于对方的宣泄

## 《成长零存,幸福整取》

，倾诉者的情绪和内心的焦灼会在对方的倾听过程中缓解很多。倾听会营造一种轻松愉悦的氛围，可以促进对方梳理心中的烦恼，并快速找到解决问题的有效办法。一如故事中老陆对待愤怒客户的做法，客户强烈的言辞和敲打桌子的动作并没有激怒老陆，老陆反而诚恳地理解和关注客户，等待客户的情绪宣泄至差不多平复，客户在情绪舒缓后也渐渐感受到老陆的诚恳，气氛自然缓和了许多，最终促使双方能够把注意力转移到具体的事情和解决方法的讨论上来。

**积极共情** 共情也称为神入、同理心，有三方面的含义：一、通过他人的言行，设身处地地体验他人的情感和思维；二、可以借助于已有的经验和知识，解析他人现在的情绪体验与他人的成长经历以及人格之间的联系，更好地理解他人情绪和行为的实质；三、可以将我们对他人的感受传递给对方，帮助对方更好地了解自己，看到自我认识的盲区。例如，老陆在倾听客户的抱怨后说道“我们工作上的疏忽给您带来了这么多困扰，让您感到很为难”，这句话就是在澄清对方的感受，使双方产生共鸣。

简单说来，共情就是“了解他及他的世界，就好像我就是他，我好像能够用他的眼看他的世界及他自己一样”。在这需要补充的是，在办公场所的共情尤其需要维持一定的理性，我们把自己最真实的感受传递给对方，但不要给对方作出主观、感性的判断或总结，而且应尽量少涉及个人层面的好恶，尽量就事论事。职场共情是深切地理解他人的工作处境和遇到的困难，是将心比心地急他人所急，并帮助他人更加积极、乐观地面对自己。&hellip;&hellip;

# 《成长零存,幸福整取》

## 编辑推荐

《成长零存，幸福整取》是一本写给职场新人的解惑书，写给那些即将离开青葱校园，在职场的入口处正徘徊着的你我他，故事的主题是心灵的成长，更是心灵的养护。本书围绕职场新人入职前、初入职、入职后一段时间内可能发生的心理困惑，挖掘和探索这些困惑背后的深层原因，并在此基础上给予心理学层面的行为建议和参考，希望能够如朋友一般陪伴在职场新人左右，关注他们的心理需求，在他们心境低落时给予安慰和支持。

# 《成长零存,幸福整取》

## 精彩短评

- 1、成长没有烦恼，源自心态的历练。
- 2、这本书里附有工作场所人际关系压力自测，定期反思一下对工作上的表现及上级对自己的态度，可以有效地找到自己的短板。
- 3、心理资本的提长与职业技能一样，是循序渐进的过程，没有立竿见影的效果，只有实践。
- 4、终于找到这本书了，价格也很优惠哦
- 5、转身又是大拿AGAIN~
- 6、十分适合刚毕业的人阅读，推荐给我90后的女小友了。
- 7、你越是想跟某些人保持距离，却难以实现，涉及工作中的合作，没有非黑即白。这些灰色地带也许与性格不相符合，内心也很抵触。但是必须要合作的同事，要了解中国文化中的人际交往模式对人际关系的处理很有帮助。
- 8、买给表妹的，很实用，她喜欢。
- 9、成长的过程好比是：开户、零存、整取的三步曲，通过心理建议再落实到行动，比较有指导意义。
- 10、向成长的帐户中存储新的东西以备不时之需，重要的是，不是你的帐户里有什么，而是今天，又存了些什么！
- 11、十分专业的心理学理论的分析，贯穿在一个新员工的成长历程故事中，十分适合初入职场5年内的人。不错！
- 12、怎样在紧张的工作节奏里高效率完成工作是时间管理的成果。

# 《成长零存,幸福整取》

## 精彩书评

1、《成长零存幸福整取》被归入大众心理一类，其实从实际功用来说划入职场励志类可能更对板一些，基于现代社会读书的目的，倘若不能带来直接的经济效益那就不要读——那能够吸引人们购买当然还是靠书本传授职场新人怎样快速上手。唐果的工作经历比起杜拉拉并不算辉煌，甚至有些简单，不过对于大多数的毕业生来说，也并不是都想经历从三无人员到HR的载沉载浮，现实的残酷逼迫着他们放弃指点江山激扬文字的梦想，转而期待一种养老院式的工作，并快速的匹配相应的生活方式。唐果的经历描述非常简洁，六个章节对应职场新人最容易遇到的人际关系，时间分配，面试策划，除了少部分一个萝卜一个坑的专业性极强的岗位，每年的800万毕业生超过一半寻找工作都要像制造廉价雨花石的滚筒一样——被一股脑的扔进去（扔出去），电线一拉，惨啊，烟啊灰啊，扑头盖脸。一个问题刚马马虎虎对付完，另一个问题又出现，在疲于奔命的状态中，不断的被掠夺，然后，你就发现，时间没有了，青春没有了，理想也没有了，可是口袋还是空的。《成》一书，让唐果这个单纯的女孩子想告诉我们的，我总结起来，就是在工作，我们要学会聆听，也要懂得无视，如福尔摩斯所说，只有这么一点大的阁楼，你不可能把什么东西都塞进去，而要有选择的放，唐果不断的拣，不断的放，还有不停的请教，不停的想，在这样的曲线救国中，成功的回到了原先梦想的起点。

# 《成长零存,幸福整取》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)