

当你在电梯里遇见上司……

『某总，您怎么来了？』

小白工（厂文职）

我们厂有几千名员工，等级森严。工人在流水线上，管理工人的小干部和普通文职在办公楼的最底层，中层干部在中间，高级经理则雄踞大家的头顶。

听说，高级经理每人一个套间，办公室、休息间、衣帽间、卫生间、吧台等应有尽有，有的还有按摩冲浪浴缸。难怪呀，无论老板们怎么辛劳，出现在公众场合总是收拾得山青水绿，精神抖擞。

我等基层员工，少有机会接触老板，特别是大老板，几乎只有一年一度的年终聚餐，才能在“千里之外”眺望几眼。除此之外，偶尔会在电梯间碰到。少了实战锻炼的机会，自然缺乏从容应对的自信和技巧，所以，如果远远看见只有老板独自等电梯，我宁愿放慢脚步，找个理由磨蹭一会儿，待老板走进电梯，再过去等下一部，免得尴尬。

实在躲不过，只得“充满激情”地叫一句：“某总好！”出电梯的时候，再来一句“某总再见！”。除此之外，我基本保持沉默，除非老板亲启金口。当然，老板无非也就是说些“家住得远不远？”“最近忙不忙？”之类的闲话，聊表对基层员工的关怀。

电梯停，总是让老板先走。但有一次例外。那天，我和大老板共往一楼层。门开了，我理所当然地等老板先走，没想到老板抢先一步，按下开门的按钮，挥手示意我先走。我岂敢僭越，堆着笑请老板迈步。没想到老板固执地要展现他的绅士和亲民风度。僵持良久，我只得听从命令，仓促跨步出去——没有享受被绅士照顾的良好感觉，却仿佛做错了事般逃窜而去。事后想想，何必呢，让老板尽兴地展示一下风度多好！这种机会，对他也很难得吧。

相较而言，我的尴尬还不算什么。工厂上下流传着一个经典故事——

有一位空降副总，虽是海外总部直接派来的，却被一群盘根错节的“土鳖”架空。他倒也识趣，很少来公司，安心在家，一边休养生息，一边等着领工资。那天，许是为了参加一个不得缺席的会议，他竟在电梯里亮相了。所有人虽暗觉诧异，但几乎都不曾表露出来，除了一个人——只听她张口便问：“某总，今天您怎么来了？”

此言一出，电梯里的气氛变得微妙起来，人人似乎等待着一场疾风骤雨，相信此人也正懊悔得想吞掉自己的舌头。没想到，老板却轻描淡写地说了一句：“我还是这家公司的副总啊。”乖乖，老板果然是老板，一句陈述事实的话，短短几个字，却把多少层意思都蕴含其中，任你如何解读皆可，犹如给大家上了一堂职场课。

功夫在电梯之外

锡众(办公室主任)

在电梯间与自己不太熟悉的上司偶遇，会令许多人局促不安：不说话吧，尴尬；没话找话说，也尴尬；找了话对方没回应，更尴尬！有的员工因此患上了“恐高症”，见到领导便躲着走；有的则干脆采取视而不见的策略，要么保持沉默，要么紧盯着显示屏看；更有甚者，为了避免与领导“短兵相接”，宁可去爬楼梯……

其实，短暂的“煎熬”背后，是深层次的担心：自己在电梯中的言行不慎，可能给对方留下不好的印象，进而影响到日后的人际关系，包括升迁等等。

身为员工，在电梯里碰到领导，该怎样面对？调整心态，放下怕丢印象分的包袱。电梯相遇，是一个很自然地接触领导、并且让领导记住自己的机会，但把握这种机会的功夫，却在电梯之外——乘电梯的时间非常之短，一般只有十几秒，长的也就三四十秒。在这么短的时间内，除非极端情况，否则很难给领导留下深刻的印象。所以，即使偶尔一次表现不佳，也不必过分紧张。

言谈举止不卑不亢，大方得体，保持微笑，就能基本过关。若想更进一步表现，就必须做好电梯之外的功课——首先是认人，尤其是公司里的关键人物，见到脸就得对应出名字、部门和职务，准确率必须100%；其次要能随口就来一些家长里短的问答，以备不时之需，比如，我常常会和上司聊一下双方都比较感兴趣的话题：“今天天气真好/真热/真阴真冷啊！”“我来的时候特堵车，您呢？”“昨天的球赛电视剧文艺演出看了吗？”等等。不要聊工作上的事，或拿自己不懂装懂的事情来聊，这样只会适得其反。

此外，了解电梯礼仪非常重要。比如，有没有等待快速走过的人，有没有主动帮助不便按楼层的人，进出电梯的时候是否礼让女士或上级等等。切记，好印象不仅是说出来的，更是做出来的。

在写字楼工作，难免会遇到在电梯里只有自己和上司两个人的情况。如何打发这几十秒独处的时间？新民网日前就此话题做了个网上调查。31%的网友倾向于用简单问候来打破沉默，“不说话觉得别扭，说太多也……”

心理学研究表明，每个人周围都有磁场，当关系不密切的人进入这一磁场时，人体磁波会受到干扰。不经意间，就生成了不自在、紧张的情绪。假如狭小的电梯间里只剩下你和不那么熟悉的上司时，你如何化解尴尬，巧妙赢取印象分？



插图 镜任

主动开口找话题

叶花果(贸易公司职员)

有一天上班时，我和上司进了同一部电梯。我先问好，彼此寒暄了两句，上司直奔主题：“工作进展得怎么样了？”当时，我在负责一个项目，正进行到关键阶段，却出现了一点小问题。上司可能是随口问的，我却犯了难，词不达意地“嗯嗯啊啊”了几句，电梯门已经打开……

还有一次，我和上司聊了两句天气之后，上司就缄口不言。我只好机械地盯着跳动的楼层数字，感到特别不自在……

后来，我反省了一下，得出结论：电梯里遇见上司，要么就聊天，要么就简单谈工作。在聊天的时候，我尽量让自己表现得很轻松，对方的新衣服、新领带，近期的热门影视剧、热点新闻等等，我都会拿来当成谈资。经过观察，我发现这些话题，上司并不反感，有时说得意犹未尽，差点拉我去他办公室继续聊。

有时，上司主动问起我的工作，我吸取教训，尽量简明扼要地

回答。有一次，上司在电梯里问我对公司新产品的看法。我答：“我去看过门店了，新产品卖得不如我们预期的好，顾客反映说我们的宣传册做得不像上次那么有针对性。”这番话里面有三层意思。头一句，表明我在工作；第二句，指出我发现了问题；第三句，给出了问题症结。至于怎么解决呢，哦，电梯门开了。就请上司自己想吧。

上星期三早上，我迟到了，偏偏碰到上司。他先开口发问：“是不是去见客户了？”我赶紧答“是”。“见的谁呀？”没想到上司谈兴甚浓，非要“打破砂锅”。我灵机一动，说了一个跟上司也有点儿联系的客户名字。那个客户刚刚兼并了另一家网站，于是就向上司提起这事，他很吃惊的样子：“是吗？什么时候的事，我还真不知道。”“您不知道吗？客户今天还跟我提到您呢。”所幸，我们到了，我按住开梯钮，请上司先行。看到他微笑着走出去，我想，和上司同乘电梯，还真是不怎么轻松呢。

美国人类学家霍尔曾对美国东北部中产阶级成年人进行研究，提了“个人空间”理论，认为存在4种不同的个人空间：

1. 亲密距离 是指相距0.45米以内的距离。在这个距离内，个人可以仔细地看清对方，并能感受到对方的气息，这是亲密者如夫妻、情侣之间求爱、安慰，或者父母和儿童之间爱抚、保护的距離。

2. 个人距离 是指相距0.45米到1.22米的距离。在这个距离内，交往的双方也有一些亲密关系，但保持一定的限度，这是熟人、好朋友之间的距离。

3. 社会距离 是指相距1.22米到3.66米的距离。在这个距离内，人们进行日常的工作和学习，处理各类事务，这是比较正式的社交场合的距离。

4. 公众距离 是指相距超过3.66米以上的距离。这是公众人物如演说家、明星、主持人在公众场合与一般民众之间交往互动的距离。

社会心理学的研究表明，人们对自己的个人空间非常敏感，如果别人侵犯了这个空间，被侵入的人就会觉得难受，可能会出现不自在、紧张的情绪。当然，人们对个人空间的敏感度，会随着自己所在场所的不同而变化。比如上下班高峰时段，在拥挤的地铁或公交车上，乘客之间贴得很近，大家彼此相对可以忍受；但在乘客比较少的时段，有陌生人贴近你时，你会不舒服甚至引起警觉。

两个认识但不很熟的人在电梯里，又是上司和下属的关系，会发生什么微妙的心理变化呢？

首先，下属可能会紧张、尴尬，可能想打破沉默，生怕在上司面前留下坏印象，于是可能情绪紧张，越紧张就越会担心在上司面前“出丑”，如此形成恶性循环，严重的可能会发展成“电梯恐惧症”（当然这在人群中的比例非常低）。但上司会怎么样？上司也是凡人，他也会产生类似的情绪，也不想在下属面前“出丑”。由此可见，人与人之间的关系是互动的。

所以，当我们在电梯里和不熟悉的上司相遇时，完全没有必要过分关注这件事。可以简单地问候两句，也可以谈谈天气变化，或者面带微笑地不说话，无论您怎样做，只要符合自己的个性特点就行。其实上司并不会因为你的沉默就对你印象不好，因为人的记忆是有选择的，一般来说，我们不会刻意去记住两个星期前的某个晚上吃了什么晚餐，同样上司也不会刻意记住某年某月某天某时在电梯里遇见你，而你又没说话。

如果你能够做到不过分关注，你的心情自然就放松了。

一不留神成了“环保标兵”

仲杰(超市人力资源主管)

读书时曾经听英语老师说，英国人爱谈论天气，原因是“不会涉及敏感内容”。我把这个经验应用在电梯里，效果不错。

一天早晨，因为下雪，我迟到了。公司新来的部门经理也迟到了，我们恰好在电梯里“面对面”。我对经理说：“您看，这雪景多好。公交车司机只想着欣赏景色了，把我们这车人都给忘了，车子开得像蜗牛爬了。”经理说：“是啊，这天气开车，安全第一呀！”后来，经理发话：那天迟到一个小时以内的员工，不扣钱了。

还有一次，我加班到晚上8时多，离开时在电梯里遇到销售部的林经理，因为不属于一个部门，彼此不太熟，寒暄的话题还是天气：“光顾埋头赶路了，也不知道外面天气怎么样？”林经理说：“我刚才出去了一趟，起风了，够冷的，要不要搭我的车回家？”我心想：人家客气，可别不识趣儿。赶紧推辞说：“我家就在附近，不麻烦您了。”

最有意思的是前几天下大雨，我把自备的鞋套套在脚上，走进了电梯。抬头一看，公司老总正从头到脚打量我，大概是刚才我影响了电梯启动。我赶紧解释：“在家我就这样，外面一下雨，进家就套上，免得把老婆刚擦的地板弄脏，都习惯了。不好意思，耽误大家了。”没想到老总大发感慨，吩咐前台接待员，在雨雪天的时候准备一些擦鞋布，以保持办公室的卫生。半个月后，公司的刊物上还刊登了《从鞋套看尊重他人的劳动》的文章，我一时间竟成了“环保标兵”，真让我始料未及。

幽默的素养，是需要锻炼和培养的，需要你在人际交往中一点点积累。找到适合谈论的话题，可以使你免除身边的许多尴尬。

别过分关注，就会放松

张昊(心理咨询师)

欢迎来帖

你是不是有过这样的经历：在职场社交活动中，无论男女老少，递出的名片，都是头街一串，从首席执行官(CEO)、首席财务官(CFO)、首席运营官(COO)、行政总监、高级经理到资深职员……

很多人认为，华丽头衔能显示自己的身份。一些公司为了增强市场竞争力，也乐于为员工提供更高

级的头衔。你的名片上都有哪些头衔？你如何评判现在一些头衔的价值高低？欢迎来新民晚报《职场方圆》谈谈你的看法和经验。

（截稿时间：11月15日上午9时）来稿请发

E-MAIL: zcfy@wxjt.com.cn

电话: 52921231

传真: 52920613 52921705

下期话题

如何度过周末时光？

本版整理
施淑洪