

《职场口才》训练全书

白领的交际宝典



全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 **招生网站：**<http://www.mhjj.net>

电子邮箱：xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址：www.mhjj.net

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

01 和上司不说偏激的话

在工作中，你总是非常出色地完成了工作，总是赞叹自己如同诸葛亮般聪明，总是讥笑那些“榆木脑袋”似的同事……

于是，你看什么都不顺眼，总是觉得自己出类拔萃，总是满怀欣喜地盼望着评优、加薪、升迁，可为何总是眼睁睁地干看着，好事偏偏离你那么遥远？

回头好好想一想，自己平时是怎么和上司说话的？是不是经常口无遮拦地诉说自己的成功，贬低同事呢？是不是信口开河、滔滔不绝地对周围的人抱怨呢？

其实，这些偏激的语言都逃不开上司的眼睛！他们嘴上虽然不说，心里其实已经在开始为你打分了，为了你的前途，你还是改变一下自己的说话风格吧！

不因敏感话题而争执

◆李明，24岁，美编

我刚开始在这个公司上班的时候，领导都已经对我说了薪水不高。我之所以留下来，是因为觉得自己需要磨练，需要一个地方增长自己的能力。薪水对于我来说固然重要，然而更重要的还是我个人能力的提高！

但是，我对高薪水也是充满向往的。我知道这里的每个人的薪水都是不同的，而我是一名刚走出校门的学生，又没有工作经验，在这里的薪水是最低的。我相信，总有一天我会一点点将自己的薪水提高，这一天并不是我走进公司的第一天，而是之后的某一天！

半年过去了，我的薪水依然没有提高。于是，我开始在上司面前隐约地提到这个问题，上司一直装傻。我有点急了，那天办公室就我和上司两个人，我故意提到，这个月的房租又涨了，饭票也涨了……言外之意是，我的工资什么时候涨呀？

上司笑着说：“别抱怨了，好好工作吧！大家的工资都是一样的！”

“是吗？真的一样吗？”其实我早就生气了，但是一直忍着。上司说出大家的工资都是一样的，我就不服气！怎么是一样呢？我好像比同事少了好几百块呢！关于上司的工资，我不知道是多少，但是我知道，他的工资不知道比我多多少倍呢！所以那句“真的一样吗？”的话就这么脱口而出了。出口之后，我长久以

来的怨气都宣泄出来了：“不要以为别人不知道，大家做的工作都是一样的，凭什么拿的工资不一样呢？要说工作经验，我也已经在这里半年了，什么经验没有呀？”

上司看了我半天，就像看一只怪物。我觉得自己理由充分，所以一点也不心虚。但是我错了！

第二天，办公室里的同事相继对我说：“我们刚来的时候比你的工资还少呢，到现在才一点点提升上去。”我心里一惊，肯定是上司找我的同事谈话了！

这个时候我更生气了！我跑进上司的办公室，心想，如果你这么弄，我就更要打听得详细点了。进了办公室后，我直接问上司：“我想知道这里的每个员工都是干了多长时间开始加薪的？”上司不动声色地问我：“你有什么权利知道？”我说：“因为我想知道自己什么时候可以加薪！还有，你对我有什么意见可以直接问我，不要让同事来告诉我，我觉得这样的做法未免有点太卑鄙了！”

上司瞪了我一眼，说：“如果你来上班就是为了将来拿高工资，那么我可以告诉你，我这里没有高工资，只有你的业绩做到了一定程度，你的价值值得我给你开那么多工资，我就给你开。但是目前，你还没有做到。我说过，工资每个人都是一样的，并不是说你们的数量是一样的，而是说标准是一样的。在这里，都是为工作而来的，没有工作能力一味谈高工资，我想每个老板都不欢迎！”

我无话可说了，虽然我很生气，但是我却再也说不出来什么了。我知道自己错了，和上司发生争执是不应该做的，而和上司说这些偏激的话，更不是我该做的！

招数感悟：

在公司上班最忌讳打听别人的薪水和奖金，别人喜欢对你打哈哈，而你自己也不会喜欢告诉别人。所谓“己所不欲，勿施于人”，就是这个道理。而一旦有了要求上司为自己加薪的想法后，就要摆出自己的成绩来给上司看，而不是拿自己和别的同事比较，更不要拿自己的薪水和上司比较，那是永远没有办法说服上司的。

雄心大志要藏好

◆马彪，27岁，快递公司业务员

在快递公司做业务员的人年龄都挺小的，而我算是他们的老大哥了。但是，我之所以来这里上班，其实是有原因的！

记得我刚来的第一天，我曾经对上司说：“不想当将军的士兵不是好士兵！我来这里工作一定要好好表现，争取做个人事经理！”上司笑咪咪的，没有说什么话。

接下来在试用期的三个月里，我非常努力，几乎很少说话。有时同事喊我去喝酒，我会说：“你们去喝吧，我将来要做人事经理，怎么能这么放松自己呢？”同事每听我如此说都显示出不屑一顾的样子，我却告诉自己：哼，有什么了不起！不信等着，将来我就是人事经理！

可能是我太嚣张了，公司里人事经理开始经常找我的毛病。我想，他不会担心我把他的职位抢了吧？为了给他一个下马威，我对他说：“刚来这里的时候，我还真想做个人事经理，但是现在我改变主意了！我将来要自己开快递公司，不就是客户吗？只要能拥有大量客户，我一样可以做老板！”

我说这话并不是有意的，但是上司很快就知道了这个事情。他主动找我谈话，我当时没有听出来这话对我将有怎样的影响，就没有否认，并告诉经理：“我觉得做快递业务最关键的是客户，有了客户才能有业绩！而我们业务员做的工作就是不断开发新客户！”

我这么说无非是让上司明白做业务的重要性，但是我没有想到上司想偏了！其实，现在换位思考一下，如果我是上司，我也会想偏的。

一个月后，我们公司进行了调整，我被辞退了。余下的业务员出去做业务的时候一律不许留个人的联系方式，一律留公司的联系方式，我想，这就是为了避免客户流失。而我，却因为自己的一时逞能失去了自己的工作。这个时候，事实上我并没有掌握公司的客户，第一是干的时间不长，第二是我根本就没有想到过要这么做。咳，现在想想，一切都迟了.....

招数感悟：

事实上，职场中的人几乎每个都想当领导，每个都想有一天能独立门面。但是有一点，很多人有这样的想法，但是不说出来。但是偏激的人却喜欢说出来。说出来的坏处是什么呢？首先，你的上司会觉得你这个员工想法很多，说不准哪天就将自己的业务归为己有。哪个上司愿意身边有这么一只凶猛的老虎呢？

面对上司的发火，我控制不了自己.....

◆张强，28岁，公司职员

我从大学毕业就在这家公司上班，一直到现在，大约有五年了吧。一直以来我都是保持少说多做的作风，和谁都不多说话，别人说什么都和我无关。即使是说对我不利的事情，我也无所谓，因为我觉得做好我的工作，上司自然会看到，自然不会亏待我。

但是，我没有想到的事情还是发生了！

那天我正在研究一个新的工作，却看见上司怒气冲冲地向我走来，将一个文件“啪”地拍在我的桌子上，怒吼着：“小张，你在这里也不是一天两天了，怎么连这点事都做不好呢？简直是一塌糊涂，不可理喻！”我正专心工作着，没有想到上司会来这一手，一时还真没反应过来是怎么回事，我也被这突如其来的事情弄晕了！

我拿过文件一看，上面虽然写的是我的名字，但是却不是我做的文件。于是我平心静气地说：“这个文件不是我做的，虽然写的是我的名字……”没有想到我的话还没有说完，上司就更加怒气冲天了：“不是你做的是谁做的？写的就是你张强的名字，你以为我不认识字呀？也不知道现在的年轻人这是怎么了，喜欢推卸责任了！”

上司的话让我非常生气，我已经辛辛苦苦在这里工作五年了，别说这份报告不是我写的，就算是我写的，出了什么毛病，也不至于如此吧！办公室里那么多人，怎么就不懂得给我留个面子呢？这就说明上司连最起码的尊重也没有给我！竟然这样，那我还说什么呢？我压住火气说：“我想，从今天开始，你就再也不是我的上司了！”

上司愣了一下，问：“你这是什么意思？”我平静地说：“我要辞职！”上司指着文件问：“这报告怎么解释？你要赔偿我损失！”我拿起文件：“去你妈的损失，我不干了，你要损失，上法院告我去吧！”说完我就离开了。当时一点也没有惋惜这五年来的辛苦和成就，一点后路也没有给自己留。

直到一年后，我再次遇到了那位上司，我才知道，当时他的举动完全是为了证实我的应变能力，因为他当时想把我调到外联部门做主任，而外联工作需要很多的应变能力。五年来我给他的印象是工作踏实、性格沉稳，但是却不知道我处理突发事件的能力如何。所以，就想出了那个主意。我听了之后心里十分后悔。我知道一切都迟了，我彻底失败在那个被上司安排好的测试中了……

招数感悟：

上司对你发火的时候，你一定要静下心来听明白。切记千万不要和上司发生争执。因为一旦发生这种争执，受伤的最终是你自己！你可以告诉你的上司，你已经做好听的准备了，请他坦诚地说好了，这样你反而会起死回生。如果是你的错误，请你恳切地道歉，弥补自己的过失。如果错误不在你这边，你的上司更加不会责怪于你。

专家提醒：

工作中和上司说偏激的话，是最愚蠢的做法。

即使你真的发现了上司对每个职员的不同待遇，也不能用偏激的语言说出来！毕竟人家是你的上司。

你可以以别人的待遇为参考，恰到好处地向上司提出你的要求。

上司也有危机感，如果你把自己的雄心壮志表现得太明显，上司就会感觉你想另立门户了！你想，如果你是老板，你愿意亲手培养自己的对手吗？想明白这些，就能明白上司为何如此对你了！

上司发火的时候未必真的想要一个解决事情的方法，他们有时只是某件事情不顺利寻找个机会宣泄而已，而令他生气的事情也未必就是他们所说的事情。此时，你最好能心平气和地听上司把气发完，等他消气后再去解释！

02 工作的快乐讲给上司听

很多人都觉得工作压力大，很少的人在享受自己的工作。作为上司，他们更愿意看到自己的员工热爱自己的工作，因为只有真的热爱工作的人，才能做出优秀的业绩来。

想一下，如果你整天感觉到工作压力大，你会快乐吗？如果你本身就喜欢这个工作，即使你再忙，你也会感觉到快乐的！如果你没有办法改变自己的工作，你只有去喜欢了，喜欢之后，你就会感觉到非常快乐了！如果经常将这种快乐向别人、特别是你的领导诉说，对你是有好处的，不信试试看！

从公司制度中找快乐

◆玲玲，24岁，普通职员

也不知道我是走了什么好运了，刚毕业那会，很多同学都找不到工作，就我很快被通知可以上班了。要知道，这是我应聘的第一家单位呀！好像过程也挺简单的，通过笔试后我就被通知面试了。面试的时候上司问我想不想来这里上班，我说，当然想了。他问为什么，我笑着说，因为这个公司的制度我很喜欢呀！

什么制度？

上班时间、下班时间，正好符合我的作息习惯；招聘新员工的程序，比我同学去应聘的其他公司简单多了，其实那么复杂也未必能选出好员工。再比如，公司定期为福利事业做贡献，这个我以前看到过相关报告。

上司笑了，和人事经理不知道说了些什么，之后的第三天，我就被通知上班了。

感到工作来得很容易，于是也很快乐！第一天上班，在公司门口的早餐铺吃早点，正好遇到了上司，他问我：“习惯吗？”我笑着说：“当然习惯了！比上学的时候轻松多了，也有了更多的快乐！”上司笑了：“小丫头不错，继续努力，好好工作啊！”我爽快地回答“是！”

之后我好像根本就没有什么成绩，但是也没有出什么错误。一开会，大家都争先恐后地向领导说自己的成绩，而我则笑着说：“好像没啥成绩，就是感觉挺快乐的！”

上司问我：“你为什么总感觉那么快乐呀？”我笑着说：“因为我特别喜欢这个工作，做自己喜欢的事情，自然很快乐了！”上司笑了。

后来听一个同事说，在我来这里上班之前，也有一个小姑娘本事挺大的，工作能力挺强的，但是后来辞职了。我问她为什么，她说，因为这个小姑娘总感觉不开心，不知道是她对工作不满意，还是对薪水不满意，总之整天愁眉不展的。上司拿她确实没有办法了，就和她谈了几次话，后来不知道他们说了些什么，小姑娘就辞职了！

后来有一次上司对我说：“你的工作情绪不错，整天开心地工作着。这样的情绪对其他同事也是一个促进作用，别人看见你开心也会跟着开心起来的，相反如果你不快乐，整天愁眉不展，同事看到后也会感觉不开心，对工作有抵触心理，对工作是非常不利的！”

听了上司的话，我才明白，我的制胜法宝竟然是快乐！

招数感悟：

很多人都明白，只有自己真正喜欢的东西，才会下大决心把它做好！你的上司同样明白这个道理！怎样让你的上司认为你在这里工作非常快乐呢？除了要自身快乐地投入工作中之外，还要在语言上表现出你的快乐。

快乐是可以感染的，每个上司都喜欢看到自己的员工开心、快乐的样子！其实，只要开心快乐地投入工作，效率也比较高。

我该对老板发牢骚吗？

◆付小兵，25岁，全职画手

我曾经做过自由画手，但是却没有成功，即将养不活自己的时候，我开始找工作。遇到一个做动漫的公司，我就在这里做起了全职画手。

说实话，一开始还没觉得什么，第一画画我喜欢，第二工资也不少。

但是后来，我开始觉得心里非常不平衡。那次上司带我去见一个客户，对方是做动漫开发的，我亲耳听到了关于动漫图画的价格。当然，老板谈的价格中是包括脚本和策划的费用的，但是我们都知道画画技术的高低在实施过程中也是非常重要的。虽然我的工资已经不少了，但是相对于我听到的数字来说，我觉得还是差很多。最起码我应该得到所有报酬的 50%，我觉得这是理所当然的！

所以，我开始对老板有了怨气，开始对画画敷衍了事。直到有一天上司单独把我叫到办公室，他问我：“你现在做漫画，还像原来那么快乐吗？”我摇头了。上司笑着说：“你不摇头我也知道，你现在已经不快乐了，因为你将你的艺术与金钱联系在一起了。我一向不主张为了艺术不吃饭的做法，所以我给你开了足够高的工资，而你不开心，是因为你觉得你应该得到更多，是吗？”

我直接说：“说实话，我是觉得很委屈，因为我觉得你在拿我的技术卖钱，然后给我很小的一部分！”

上司停顿了一下才说：“其实，如果你单独去和那个客户去谈，也许能谈成功，但是有一点，你没有整体的策划，没有合适的脚本，人家不会只用你来画画。”我“哼”了一声，那声音很明显，我对他的解释不屑一顾。

后来，我还真的找到了那个客户，人家给我的答复是：“我和你们上司合作已经快 10 年了，无论是从脚本方面，还是从画的风格方面，我觉得他把握得都很好，我们不愿意私自与个人合作，首先是我们没有和你合作过，我们会觉得有风险。其次，之中一旦有什么问题，你个人是无法承担的；最后，我们觉得一个动漫作品不是一个人能完成的，而是需要大家共同的智慧。”

我还能说什么呢？这之后，我失去了自己的工作，就再也没有快乐起来。

招数感悟：

你肯定不喜欢从同事或朋友的口中听到一些令人反感的话，这些可能影响到你的心情，妨碍到你对事情的判断，甚至会阻碍到其他事务的进展。

每个人都有发牢骚的时候，但是有的牢骚是不能发的。除非你已经为自己准备好了后路，并再也不想和上司联系！

我改掉了口头禅

◆孙荪，29岁，科研人员

上大学的时候，我跟别人学了句口头禅“没劲！”没想到这个口头禅竟然成了我工作中的障碍。

一直以来，我觉得自己工作还是很出色的，也取得了不少的科研成果。但是总也想不明白，我们科在选举主任的时候，候选人名单上竟然没有我的名字；在领导推荐优秀人员参加科研组织的时候依然没有我的名字……

我去找上司提意见，没想到上司吃惊地看着我：“你不是不喜欢科研工作吗？”我生气地说：“可是我取得了很多成绩呀？”上司笑着说：“可是，我们觉得一个人只有在他的工作中切实感觉到开心了，才能更好地工作，才能取得更大的成绩。所以，我们以长远的目光来看待问题，挑选的都是有恒心、有毅力的同志。也许你现在的成绩很优秀，但是是否能坚持下来长期做科研，还是我们需要考虑的问题。”我急了：“谁说我不喜欢？谁说 I 坚持不下来？”上司满脸惊讶地说：“那不是你自己吗？你记得你第一次完成一项科研成果的时候，我问你感觉怎样？你说‘没劲’。”我一愣，兴许我是这么说的！

上司接着说：“我也一直很看好你，可是每次你都说‘没劲’，时间长了，我就对你失去信心了。一个整天觉得自己工作没劲的人，怎么能坚持下来一直搞科研呢？毕竟这是一个很辛苦的工作！”

我还有什么话可说呢？是我的口头禅害了自己呀！

还有什么可以解决的办法吗？只有亲自向上司澄清了。我认真地说：“‘没劲’只是我的口头禅，说这话的时候并不是我真的感觉没劲，而是我一种自谦的说法，并没有什么实质的意思。如果我真的感觉自己的工作‘没劲’，我早就辞职不干了，也不会到今天，也不会做出那么多成绩。为了表示自己的决心和毅力，我再也不说‘没劲’了，请上司考验我！”

后来我不仅把“没劲”这个口头禅改掉了，而且还取得了更多的成绩。上司开始器重我，并推选我去参加各种科研。后来上司告诉我，一个在工作中能体会到快乐的人，往往最能坚持到最后，并取得非凡的成绩！这话我信！

招数感悟：

尽量避免使用口头禅。有些口头禅是可以助人的，如那些可爱的口头禅；而有些口头禅却可以害人！这些害人的口头禅会让上司听着不舒服。

专家提醒：

和上司说话前，要运用腹腔呼吸，不要用胸腔来呼吸，这样声音才会有力，这样的语言才会让你的上司感觉到你的快乐；同时，把声音放低，这样听起来平稳、和谐，也更显得魅力十足，你内心的快乐也会很快传递给你的上司；当上司交给你一份新任务的时候，多说“我行”、“我可以”、“我能做的”、“我会做好的”之类的话，你的自我感觉会更好，上司也会增加对你的信心。

另外，在说话的同时还要注意肢体语言技巧。如，说话的时候眼睛看着对方，配合一些手势，并面带微笑，这样可以增强语言的感染力。

不要将不快乐的信息传递给上司。如，说话吞吞吐吐，总带有“嗯”、“啊”、“这个”之类的赘词；或者在话语中间插入一些“你知不知道”、“我对你说”这样的话，这样便打断了话语的连贯性；再或者说一些让人感觉到你不快乐的口头禅等。

03 表达不同意见的技巧

当上司滔滔不绝地陈述自己观点的时候，当上司觉得自己的观点非常好的时候，当上司正为自己的观点沾沾自喜的时候，你的脑海中冒出了一个比上司还要好的想法。这个时候，你是直接告诉上司呢？还是……

如果上司被你的意见弄得很尴尬，此时，即使你的想法很好，也不会被上司看好吧？那你应该怎样向上司表达自己的意见呢？

向上司表达不同意见要“含蓄”

◆张井，25岁，文秘

那天，上司召集所有员工一起开会，说是要研究一个问题。

我们公司做的是对外贸易，当时正好和一个新的服装厂家谈好了一个项目，拿服装的价格非常便宜，上司的意思还是想走原来的价格销售服装。他想大量进货，然后依然按照我们原来的价格销售。

当时我的想法和上司的不同，我觉得价格应该稍微低一些。因为人们都有这样的心理，买东西的时候即使便宜一块钱，也会觉得很实惠。既然我们进服装的价格便宜了，为什么零售和批发价格都和原来一样呢？还有一个问题，就是我们的进价便宜了，可以大量采购，但是如果价格依然还是原来的价格，有可能衣服的款式走得就很慢。不能及时更新款式对于公司来说，也是致命的损失。

我是这么想的，但并没有说出来。因为我只是一名秘书，记录就是我的工作。

当所有的头头目目将自己的看法说完之后，上司的表情非常激动。大家都是顺着上司的，有的人说他的看法好，有的人说如此一来，我们的业绩一定会大大上升等等。而我也知道，此时我不能说自己的观点，一是因为如此说会影响上司的情绪，二是我觉得向上司表达自己的不同意见要“含蓄”。

开会到最后，上司突然将眼光盯在我的身上，笑着说：“我想起来了，我们几个大老爷们在这里评论衣服。你看我的秘书小张，她的衣服多时髦啊！我们的衣服不就是面向这些小女孩的吗？我觉得她更有发言权！”

我谦虚地说：“其实，我并不是一个时尚的女人，我姐姐很时尚，她经常是非贵的衣服不买！”说到这里，上司他们一起笑了起来。上司很得意地问我：“那你买衣服什么原则？”我笑着说：“我是那种特现实的人，如果有两家服装店卖一样的衣服，我肯定会买便宜的，即使便宜一元钱。”

老板这次没有笑，而是陷入沉思。些许，他说：“我想起来了，我们不能将所有的衣服都和原来的价钱一样，我们要分类处理，一类衣服走高价，一类衣服走低价。”于是，他和几个领导又研究了几个方案。最终确定下来新的方案后，上司还请我吃了顿饭，对我表示感谢。我还装作莫名其妙的样子说：“这里也有我的功劳吗？”

后来，衣服销售得果然很好。我也越来越被器重了。

招数感悟：

和上司之间的意见不统一很正常，谦虚的态度很容易使上司对你产生好感。如果你的意见又切实可行，上司还是非常愿意接受的！

私下对上司说出不同意见

◆果果，27岁，销售员

那天，上司带着我一起去谈业务。这是第一次带我出来谈业务，我的心里挺激动的，一是说明上司开始器重我，二是说明自己有了新的翻身机会。

那天，上司喝了很多酒。对方很明显地想将上司灌醉，当时我不敢阻拦，因为觉得自己只是一名销售员。而且，他们也没有谈到关键的话题。后来，情形开始不对了，对方搬出一条有悖行规的条件，上司想

都没想就点头答应了，我看到对方笑了。我知道，我们要吃亏了。但是我却不能在这个时候说出自己的不同意见，因为他们都不会听我的。

就在这个时候，我想到了一个方法。

我借口去卫生间，然后打电话给老板最器重的那个领导，告诉他这里的情况，然后叫他想个办法让老板暂时离开。

我回到座位的时候，对方正在要求上司签订一份合同，上司也在到处找笔。因为我们来这里的时候，上司将文件都放我这里了，而他此时喝醉了，都忘记了。对方正打开公文包拿笔给上司，上司的电话就响了。

“什么？你说什么？”上司的声音很响，酒几乎醒了一半。他边说边向外走，回头喊我：“马上跟我来，公司出事了！”我赶紧跟了上去。我看到座位上那两个人失望的表情，心里可高兴了！

在回去的路上，上司的眉头紧锁，我不知道那个领导对上司说了些什么，但是现在的作用是让上司离开这里，这就足够了。

回去之后，我向上司道歉，然后将自己的意见说了出来：“我想办法叫您回来，其实是想让您好好考虑一下，那合同该不该签，不知道您当时想清楚了没有？对方这么急迫地想让您签订合同，即使您这次不签，还是有下次机会的。所以，请您给自己一点时间好好考虑一下。如果您觉得我这么做不对，请您处分我吧，我做好了准备了。但是，您要明白，我这么做完全是为公司着想。”

上司听完我的话，微笑着，对着那名他最器重的领导说：“怎样？我没看错人吧？”这个时候，我才明白，原来这是上司给我的一个考验！

招数感悟：

有的时候，你和上司意见不统一，无论以怎样的态度向上司诉说都可能带来不好的影响。比如，人多的时候，或上司被别人吹捧的时候等。这个时候，你完全可以把自已的意见暂时放在心里，等有机会私下与上司沟通。

我将上司的错误无限放大

◆安安，28岁，行政助理

我从 23 岁就在这个公司上班，从那个时候开始就跟着上司，不同的是我当时只是一名普通员工，如今成了行政助理。这个过程中，最重要的原因可能就是 I 是一名比较有思想，同时又懂得如何向上司表达自己观点的人吧。

其实向上司说出与他不同的观点，是一件吃力不讨好的事情。弄不好，就会丢了饭碗。但是我的上司还算比较好相处，他喜欢带着我们去他家玩。他有一个非常温馨的家，在这里我和他的老婆孩子玩得都很好，对上司的意见，我有不同主张的，也在这里说了。

有时我会将上司的错误无限放大，然后用一种极度夸张的语气说出来我的看法和主张。上司的家人也都一笑了之，而上司总能从我的话中听到一些东西，然后更正自己的意见。

比如，那次我们的新规章制度中有一条，我觉得不好。就是每个人上班的时候要刷卡，下班的时候还要刷。但是，卡和人不同，卡是死的，人是活的。有很多员工开始找别人代替刷卡，这些上司都不知道。但是我知道，而我又不能在开会或在办公室里的时候向上司提出，上司本来就以为自己的这个意见很好，大家都很自觉，我如此说破，不仅得罪了同事，也令上司难堪。

那次，在上司家里玩，我顺便给上司的孩子讲故事：“有一个人特别懒惰，每天都起得特别晚，上班总爱迟到。于是，他的上司想了个办法……但是，一个星期过去了，这个人依然起得很晚，但是却很少被上司知道，你知道这是为什么吗？”上司的孩子摇头，我说：“这是因为他把自己的卡给别人，然后让别人替他刷卡，自己睡大觉！”

“哈哈！”我们大笑。上司也跟着笑，之后若有所思地问我：“不知道我们公司是不是这样？”其实，我知道上司已经明白了我的意见，所以我故意笑着说：“当然了，我们公司的员工都是非常聪明的，只有上司蒙在鼓里。”上司自己也乐了。但是，之后我们的那条制度就被废除了，取而代之的就是签名。

招数感悟：

如果你和上司混得很熟，使用这种无限放大的方式，不仅可以使上司愉快地接受你的不同意见，同时还能增进你们的关系。当然无限放大的前提是，你的语言幽默、生动，使外人听不到其中的端倪。

专家提醒：

上司也是普通人，他们有时 I 的决策未必都比我们好。当你不认同他们的意见时，你是直接说出来，还是等着以后说，或是永远都不说呢？

一般情况下，如果你确定自己的意见比上司的要好，就一定要准备充分，将你的理由等很好地罗列清楚，然后找一个机会，含蓄地向上司说出来，或者将上司的意见中不足之处隐约地告诉给他。如果你很幸运，接触的上司脾气很好，那么你完全可以和上司开个玩笑，于玩笑中解决事情。但是要记住，和上司开玩笑，一定不要在公司开，而是找一个私人的空间，比如上司的家里等。

向上司表达不同意见的技巧，并没有一个一成不变的处理模式。至于怎么应对才好，要考虑老板的脾气秉性、说话的场合等诸方面的因素，然后决定你该采取的方法。

引导上司说出你的决定

不要以为这是一件很小的事情，也不要以为自己的主张很完美，你就可以擅自做主。很多时候，即使你所决定的是一件很小的事情，即使你的主张真的很完美，但是话从你的嘴里说出来，最后的效果就会不一样！

什么话该说，该在什么时候说，该怎样说，都是有技巧的。在不该说话的时候说话、不该做主的时候做主，是职场人常犯的毛病。无论你的决定帮了上司多大的忙，无论你的上司有多糊涂，他们都不会高兴，也不会觉得你很有能力！

此时，你要做的是学会引导你的上司说出你的决定！这样做的结果是，你的想法得到了实现，你的上司也会感觉很有面子！

用人情引导上司说出你的决定

◆李响，26岁，杂志编辑

我是一名杂志社编辑，有期杂志为一名作家做了一期访谈，杂志出来之后，这位作家得到一本杂志社免费赠送的杂志。但是，这个作家想多得到几本送给朋友，于是他打电话给我主任。

此时，主任恰好不在，我接了电话。当我听到这位作家说“麻烦你转告一下主编，我希望多要几本这期杂志。”的时候，我觉得不就几本杂志吗？于是不假思索地说：“这个啊，没问题！您直接派人过来拿就成。”

就在这位作家非常高兴地到杂志社拿杂志的时候，他接到杂志社主任的电话，主任说：“我们的杂志已经出版了，按照规定只能送您一本，但是为了您的方便，我又派人给您送了几本，估计一会就到您家了。”这位作家一听，赶紧制止说：“哎呀，我在去你们杂志社的路上呢，有一个先生说叫我过去拿。”主任本来

想派人给作家多送几本杂志，以表示自己对这位作家的尊敬，没有想到却有人已答应送作家杂志。主任有点不高兴了，问：“对不起，我想知道是哪位先生说您可以立刻过来拿。”

就这样，我得到的是领导的一顿批评和谴责！

此时，我明白了，我的失败在于，虽然只是一句话而已，但本来可以由上司卖出的人情，却被自己无意挥霍了。

又一次，杂志社对一名歌星进行了采访，歌星同样想多得到一些杂志，问是不是还有。此时正好主任在我身边，于是我记住了上次的教训，顺水推舟地说：“我不知道还有没有多余的杂志，但是我们主任一向想得比较周到，您问一下主任？”主任听后爽快地说：“我早就给您准备好了多余的杂志，就在我的办公桌上，您跟我来拿。”

同样是送给别人样刊，第一次遭到领导的批评和谴责，第二次则赢得领导的肯定，其原因就在于第一次的决定是从我的口中说出的，第二次是从领导的口中说出的，如此，就将这个人情转给了上司。

招数感悟：

很多时候，上司需要在施展自己权利的同时送出自己的人情，虽然这样的人情作为普通员工的你也可以做到，但是由上司送出的效果就是不一样！上司会因此感到满足。如果你擅自将上司的这种人情送出，上司口中虽然不说什么，但是心里不会很舒服的！

用类似事例引导上司说出你的决定

◆张亭，25岁，文秘

那天，上司递给我一封信，告诉我一定要将信发出去，并生气地说：“李头那个鬼东西，我把他好好骂了一通！”

我一听，就知道是昨天一个交流会的事。一名姓李的老板的材料价格比较高，而另一名姓张的老板的材料价格比较便宜。李老板是一直和我们公司长期合作的，当时上司很生气地问李老板：“我都买了你一年的材料了，你还这么高的价格给我？你看人家张老板，价格就是比你低！”我当时就想提醒上司：“也许，这两家厂家的材料质量不同？”但是，看上司在气头上，就没有说什么。上司定了张老板的货，而没有理会李老板。

此时，放在我手中的信，其内容一定是骂李老板的！

我拿不准主意，到底应该怎么做呢？作为一名秘书，我要做的就是立刻将信寄出去，但是如果寄了，万一张老板的货真的有问题，上司再回过头来找李老板，李老板未必愿意将货发给我们公司。此时吃亏的还是公司啊！本着对于公司的爱护，我觉得这信不该寄。但是我也知道上司的脾气，如果我不寄这信，将来就算我做对了，上司也不会感谢我，还会觉得我很“危险”——上司交代的事情竟然不做！

怎么办才好呢？想了好久，我决定跟上司谈谈。我敲开了上司的门，上司问：“信寄了？”我忙说：“还没有。我突然想起了一件事情！”上司一愣，我接着说：“我上个星期和弟弟吵架了，他给我买的一条牛仔褲和我买的是一个牌子，但是我买的比他买的便宜 100 块钱，当时我说他缺心眼子，但是今天我突然发现自己买的那条品牌褲子是假的。所以我想，在寄信前给弟弟打个电话，向他道歉。因为弟弟明天就出差了，我怕……”

上司听到我这样一说，忙挥手说：“你先别寄信，给你弟弟打电话吧。我等两周后再决定是否要寄这信。”我笑了。

两周后，上司发现张老板的材料质量确实不行，而此时上司还可以继续和李老板合作。

招数感悟：

假如你有一名下属，不听从自己的命令，自作主张地把自己要她立刻发的信，压下几个礼拜不发，那么你会怎么想？你会觉得身边有这样一个“暗箱作业”的人不放心。因此，当自己有所决定的时候，即使是有利于公司的决定，也一定要学会引导上司说出来，上司毕竟就是上司，事情还是得他做主。

专家提醒：

仅仅从工作上来说，下属自作主张带来的后果，往往都不会是十分严重的。因为，没有一个员工笨到不知轻重，敢于擅自替上司做出关乎公司整体利益的主张！

上司反感的并不是下属自作主张的内容，也不在乎下属的主张给公司带来了什么，他们在乎的是这种行为对自己的不尊重！他们还会认为，下属缺少工作经验，办事不够稳重。

职场上，你必须时刻牢记一条：上司永远是决策者和命令的下达者，无论我们有多大的把握，无论你代替上司决定的事情有多细微，都不能忽略征求上司同意这一关键步骤。

学会引导上司说出自己的主张，可以将人情先送给上司，让上司的心里美滋滋的，或者将类似的故事装做无心的样子讲给上司听……

开黑色玩笑万万不行

玩笑开得好不仅可以增进人际关系，还能使你整个人充满魅力。但如果玩笑有人身攻击的成分，就是黑色玩笑了。很多人喜欢和别人开玩笑，却从来不知道玩笑也有黑白之分，其实，黑色玩笑体现着一个人性的弱点：面对一个人或一件事时，会不自觉地挑刺，这是一种思维习惯。

爱开黑色玩笑的人一定是热衷于挑刺的人，这类人往往被视为“刻薄”，容易引起他人反感。同事或朋友、同学之间，也许一笑了之，但如果冒犯了上司的尊严，其后果是严重的。

黑色玩笑害了她

◆高蝶，27岁，库管

我上学的时候就非常聪明，老师说我的脑子活，言辞犀利，还有丰富的幽默细胞。无论上学还是工作，我都是大家的一颗“开心果”。尽管如此，我在这家公司已经工作三年了，仍然只是一名仓库管理员。到底是什么原因让我在工作上没有转变，我自己也说不好。

那天，我向研究心理学的表哥提到了这个问题，表哥问我：“你平时有没有在言辞上对上司不敬啊？”

我一愣，我平时除了爱开玩笑，没有其他的毛病了，难道是我向上司开玩笑引起的？于是，我想到了最近的几个玩笑。

那天，上司穿了身新衣服来上班，灰西装、灰衬衫、灰裤子、灰领带。同事都没有说话，只有我高声地喊着：“哎呀，穿新衣服了？”上司听了咧嘴一笑，我接着捂着嘴笑：“哈哈，像只灰耗子！”

还有周五的时候，来了个客户找上司签字。当上司签完字以后，对方连连称赞上司的字好，说：“您的签名可真气派！”我正好走进办公室，听到称赞声后，一阵坏笑：“能不气派吗？我们上司可暗地里练了三月呢！”当时我注意到上司和客户的表情都很尴尬，不过我也没有多想。

今天仔细一想，好像问题都出在这里。有时为了赶时间，很早就去公司上班了，所以加班时会满身疲惫，难免出点差错，上司不仅不体谅，还不分青红皂白地说我偷懒，怎么解释都不行。当时觉得很委屈，目前看来，好像都不是！

招数感悟：

玩笑万一开得不好，对方听了心里就会不舒服。在上司面前尤其如此。事实上，没有几个人真正喜欢黑色玩笑的，这里包含了太多的不尊敬和戏弄成分。

没话说的时候该怎么办？

◆刘冰，29岁，销售主管

我们做销售的在一起，会不停地说话。因为说话就是我们的工作！

平时在办公室里，我和我的下属开玩笑都成了家常便饭。后来我和上司在一起也免不了开玩笑。并且，我一直觉得和上司开玩笑能拉近双方的距离。然而，我想错了！

那天，上司带着我出差，我买的是火车卧铺，我和上司的床铺是对着的。当时，我们寒暄了几个工作上的问题之后，就开始沉默了。做销售出身的我，最怕的就是这种沉默的氛围，这种大眼瞪小眼的气氛简直让人窒息，一定得说点什么打破僵局。于是，我开始和上司开玩笑、聊天了。

但是我从来也没有和上司单独在一起过，不知道该说些什么。本来想和上司开个玩笑，缓和一下气氛的，但是突然想到了另外一件事情。

我清楚地记得一个老同学对我说的，和上司一起出差，路上向上司开了个玩笑。其实也没有说什么，就是在形容上司服装颜色的时候，指着一名乞丐对上司说：“您看，您的衣服和那名乞丐的衣服颜色是一样的！”没有想到上司当时就拉下了脸，并非常生气地告诉他：“你要懂得尊敬别人，特别是你的上司，不要和上司开黑色玩笑。”同学觉得特别委屈，他哭丧着脸说：“当时我是顺口说出的，因为那种颜色太少见的，突然看到，就没有管住自己的嘴巴。你说他是上司，连这点胸襟都没有，还说我是开黑色玩笑。真够郁闷的！”

想到这里，我闭上了要开玩笑的嘴。

突然，我瞥见上司脚上穿着一双锃亮的皮鞋，非常显眼，于是就说：“老板，您这双鞋子很有品位，在哪里买的？”原本只是没话找话，但上司一听，顿时眼睛放光。“这双鞋啊，我在香港买的，世界名牌呢！”上司的话匣子一下子打开了，开始滔滔不绝地讲述自己在服装搭配上的心得，还善意地指出我平时在工作中着装的不足，两人言谈甚欢。

下车的时候，上司意味深长地说：“刘冰啊，看来以前对你的了解太少了，今后你好好干。”我听了之

后，心里美滋滋的。

招数感悟：

赞美上司的服装，或向上司诉说办公环境的幽雅等都是很好的交谈方式，这些不会触及谁的利益，也不会使自己因话语而引起上司的反感！

不用黑色玩笑替老板做决定

◆张佩佩，27岁，主管

我刚当上主管没几天，上司交给我一个新的任务，并语重心长地对我说：“佩佩，你经验丰富，能力又强，这个新项目，你就多费心盯一盯吧！”

我心里很高兴，刚上任时间不长就受到重用，自然满心欢喜。新的任务是上司计划组织一些员工去周边城市考察，我心里合计，随同去的有很多人，坐公交车的话非常不方便，人也会很受累，会影响谈判效果；打车吧，一辆坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，经济又实惠。

想好之后不久，上司就通知开会了。我按照经验，要将自己的想法汇报一下，同时也觉得应该活跃一下气氛。于是，我笑着说：“我们决定包车，坐公交简直是让我们钻罐头瓶子，打车又太浪费！”我的话还没有说完，就听有同事在笑，上司的脸色看上去不好，他生硬地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧！”

我万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被打回了“回票”。“没道理呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的？”我大惑不解。同事提醒我说，因为以前大家都是坐公交车的，所以你这么说好像是说我们以前……

我明白了。我想也许我应该列出几个方案让上司自己选，也许我不该开那个玩笑？

招数感悟：

不同的场合有不同的要求，黑色玩笑尤其如此！用黑色玩笑替上司做决定，一是颠倒了上司、下属之间的关系；二是没有注意场合，对上司表示了很大的不尊敬！

专家提醒：

同样一个问题，也许你觉得没有什么，然而你的上司会觉得问题很严重。这就需要平时自己的努力了！首先要学会宽容，学会挖掘别人的优点。只有你的眼睛里都是对方优点的时候，你的玩笑开起来才会动听一些。

其次，在和上司单独相处时，可以去赞美对方的衣饰细节的变化，这样能迅速拉近双方间的距离。案例中的刘冰就是用了这个方法，不仅迅速打破了和上司之间的僵局，而且还了解到不少上司的喜好。

最后就是在汇报自己想法的时候，要选择好措辞。案例中佩佩的话有两点不对：第一，“我们决定……”。这是上司最忌讳听到的！因为上司不是你，你不能做出怎样的决定！第二就是那个黑色玩笑。在开玩笑的时候一定要看好场合，要清楚自己该不该说。比如，佩佩如果不开那个黑色玩笑，而用另外一种方式向上司说话，如：“我个人认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”上司听到这样的话，绝对会做个顺水人情，答应她的请求，这样岂不两全其美？

不在语言上和上司帮伙

职场中总有那么几个人，觉得自己和上司的关系非同一般，于是就不注意说话的语气等问题了。其实，这种做法是非常错误的！

作为你的上司，他总要表现出和你不同的地方，你的身份是他的员工，你不仅需要对他有最起码的尊重，还要协助他完成很多工作。因此，不管是和上司，还是和上司的上司，还是和你的同事，说话的时候都要注意分寸。什么该说，什么不该说，都要把握好。这些对于你和上司的关系处理，都是非常重要的！

不和顶头上司拉帮结伙

◆小李，28岁，项目策划

这天，我的顶头上司（项目经理）交给我一项任务，并将他的想法告诉了我，叫我按照他的想法去做。我经过两天两夜的努力拿出一个方案，顶头上司对此表示认可，同时还召集办公室里的所有员工开了个小会，大家一起来讨论我的方案。我觉得很开心，并按照大家最终讨论的结果制定了新的方案。

我将方案交给顶头上司的时候，顶头上司对我说：“哥们，谢谢你！你帮了我大忙了！”我笑了：“这是

我应该做的。”

第二天，上司的上司把我叫到了办公室，问：“这是你的策划吗？”我高兴地说：“是我和大张（我的顶头上司姓张）的研究结果。”“大张？”上司的上司拿眼睛瞥我，我没有看出其中的缘故，还在吹嘘着：“是呀，我们是哥们，我们一起研究了两天两夜才研究出的结果。”“这就是你们研究两天两夜的结果？”上司的上司将策划方案全丢在了地上，我立刻傻了。

看到上司的上司生气了，我开始后悔自己的发言了，更何况很多主意都是上司出的，我只是一个执行者，何必跟着牵扯进去？于是，我认真地说：“这个方案是我们小组研究的结果，而且，我们经理也非常赞同，这个策划案 60%都是项目经理的想法。”

没有想到的是，上司直接把项目经理（我的顶头上司）叫来，和我当面对质。上司追问项目经理：“听说这都是你想的，就这种东西还能叫方案，还值得你们那么多人来集体策划？我看你这个项目经理还是不要当了。”

我和顶头上司一起从领导办公室走出来，顶头上司又将我批评了一顿。我觉得特别委屈，顶头上司说：“以后说话前动点脑子，别一五一十把什么都说出来。”我生气地说：“可是，我没有说错什么，更何况我说的都是实话。”顶头上司瞪了我一眼，离开了。

后来我才知道，原来自己的顶头上司和那名上司有矛盾，而自己在上司面前和顶头上司拉帮结伙，让上司听了很反感，于是，便有了之后的这些结果。

招数感悟：

在你不熟悉公司内部关系和上司的秉性之前，不要和上司拉帮结伙；因为和上司有矛盾的人会将你列入敌人的名单。即使有一天，你了解了这些关系，也尽量不要和上司拉帮结伙，工作就是工作，友谊就是友谊！该在哪里体现出来的，尽量在相应的场合体现出来！

不在同事面前和上司拉帮结伙

◆张新，26 岁，杂志社记者

我从毕业起就一直做记者，我非常喜欢记者这个工作。我所在的这家杂志社主要是做健康类的期刊，我对于健康还是比较有研究的，而且也非常喜欢。所以，一直以来，我都非常努力，而且对上司和同事也非常热情。

一个月前，上司找我谈话。得知我是外地人，出于对属下的关心，上司对我说：“在这里工作，大家都

不是外人，你就把我当成你的朋友，有什么话，就直接对我说，什么解决不了的问题，只要我能帮你的，我尽量帮你。”我听了很感动，拉着上司的手说：“我自己在外头已经三年了，三年来这是我听到的最感动的话了，从今天起，我一定好好工作。我就叫你大哥吧，正好我也没有大哥。”上司听了，微微一笑。

谁都知道这不过是上司对下属关心的一个表现，但我自己偏偏多想了，觉得自己在外那么多年，有人这么关心我，而且还是我的上司，感觉自己好像有了归属一般。

第二天，我有个项目要向上司交代，顺口就叫：“大哥，你看我的方案对吗？”上司当时愣了一下，所有的同事都转过头看着我俩，我微笑着说：“我和上司昨天刚拜过把子。”大家都没有说什么，低下头继续工作了。

上司将我叫到他的办公室，说：“我们之间的交往再深，你也不要和同事面前表现出来，这样对我们俩都没有什么好处，将来我如果重用你，他们会说我滥用私情，你明白吗？”我顿时觉得脸发烫……

招数感悟：

在同事面前表现出和上司的亲密关系，甚至于和上司拉帮结伙，如果上司对你不理睬，同事会觉得你在讨好上司，而上司压根就不理你！如果上司积极响应，同事会觉得你们私下交往很深，以后你在工作上有了成绩，他们会说是你和上司深交的结果！这样不利己的事情，还是不做为好！

是亲戚也不拉帮结伙

◆阿宝，23岁，管理员

我刚来公司不久就做上了管理员，因为我是上司的表弟，当然这层关系上司是不想叫员工知道的，而我却想叫同事知道，因为这才显示出自己的与众不同嘛！

这天，下班后上司为了表现对我的照顾，想请我到家吃顿饭。同时叮嘱我些其他的事情。但是为了表现自己的上司地位，他一本正经地对我说：“下班后晚点走，我有事要交代。”我笑着说：“没问题。”

下班后，在表哥家里，我表现得很听话，表哥对我说，明天要开个表彰大会，让我们推选该受表彰的人，让我表现得积极些，这是拉近我和同事关系的一个机会。第二天到了公司，我就开始向同事炫耀了：“昨天上司请我吃饭了。”同事都很吃惊，在同事的眼里，上司是一名非常严肃的人，怎么可能？

我笑着说：“因为那是我表哥，我们是一家人！”正说着，我表哥走进了办公室，为了表现我们的亲属

关系，我拉了下上司的胳膊：“哥，你昨天不是说今天要发奖励吗？大约几点呀？”只见表哥眉头一皱：“听谁说的？谁是你哥？”然后扬长而去，而表彰大会的事情再也没有被提起过。

招数感悟：

上司就是上司，作为他的下属，不管在谁的面前，和自己的上司拉帮结伙，都是不明智的做法。

是亲戚就更不要拉帮结伙了，懂得职场规则的人，是不会随便说出来的！

专家提醒：

首先，一旦被上司的领导发现你和上司拉帮结伙，不管上司的领导是否本来就对你的上司有成见，还是没有成见，领导都会觉得你的成绩有水分，甚至于觉得你的上司处事不公，无论领导怎么想，对你和你的上司都非常不利。

其次，在同事面前表现出自己与上司的亲密关系，只会让同事对你更加反感，他们只会怀疑你的成绩，而不会向你投来羡慕的目光。

最后，如果你当着上司的面和上司拉近乎，只能让上司处于非常尴尬的局面，无论你和上司是否真有亲属关系，这种做法都是不明智的。

作为一名员工，不管在什么场合，都要为自己的上司着想，说任何话，做任何事，都要充分想好后再说，这样不仅会使你的上司越来越喜欢你，其他人也会越来越尊重你！

注意换位思考

知道地狱与天堂有什么区别吗？

在一个故事中，居住在地狱里的人，在每天就餐的时候都会看到一张很大的餐桌，桌上摆满了丰盛的佳肴。但是他们的手中拿着一双长十几尺的筷子。每个人用尽了各种方法，尝试用他们手中的筷子去夹菜吃。可是由于筷子太长，最后每个人都吃不到东西。

天堂也是同样的情景，同样的满桌佳肴，每个人同样用一双长十几尺的长筷子。不同的是，他们喂对面的人吃菜，而对方也喂他自己吃。因此每个人都吃得很愉快。

地狱与天堂本质上没有什么区别，不同的是居住在其中的人。地狱里的人只为自己着想，最终大家都吃不到东西；而天堂里的人都为对方着想，大家都吃得很开心！

和上司相处也是如此，也需要我们经常换位思考，当我们站在上司的角度思考问题时，上司也会为你着想的！

支持上司是不变的法则

◆张悦，26岁，投资咨询公司经理助理

我在目前这个单位已经工作三年了，不管是环境，还是领导，以及周围的同事，我都非常满意。但是突然，我的顶头上司要调动工作了，他要离开公司，临走的时候请我喝茶。

他语重心长地说：“和你在一起工作非常开心，有你做我的助理我也非常放心，所以希望你能跟我一起走，我们到新的单位更好地发展。”我知道我的顶头上司要去的单位比这里要好很多，不管是薪水，还是其他。但是我仔细想了想，我和上司的情况不同，上司是别人请过去的，而我如果去了，只是上司的一个附带品，别人未必像对待他一样对我。而且进入一个新的环境，我还要重新融合进去，这是需要花费时间和精力！而我不想离开已经相处了三年的同事，还有手中的这份工作。

但是，如果我直接这么拒绝了上司，显然不好。虽然以后他不再是我的上司了，但是我依然要为他着想。于是，我想了想，说：“我也非常非常喜欢和您在一起工作，但是我和您不同，您的处事能力和思维能力，都是我所不及的。再说，我对新的公司一点都不了解，您也不了解，我们两个生人在一起工作，起不到互补的作用。这恐怕对您的工作不利。”上司听了直点头：“也是，到时候就我俩一个办公室，我们都不熟悉业务和公司的运转情况，那该如何是好？”

我们俩都笑了，上司最后笑着说：“等我混好了，你想跳槽了，就来找我吧！”

我也笑了。虽然我不知道上司说带我一起过去，是出于真心，还是在炫耀自己的跳槽。但是，支持上司、站在他的角度上考虑问题，永远是不变的法则。

招数感悟：

不要以为上司比你官职大，就不需要你的支持。让上司感觉到你对他的支持，是对上司工作最大的肯定，也是对上司尊敬的最好体现！

替新上司考虑不会错

◆新新，25岁，文秘

最近我们头换了，新来的那个上司看起来不那么随和。同事都在议论呢，说怎么看都没有原来的上司好。

作为公司中的一员，我也有这种议论的权利。但是我没有参与议论，虽然我和原来的上司关系很好，但是我知道，以后我要面对新的上司，这个新上司将是和自己一起工作、决定自己未来职场命运的人。所以，我要替他考虑问题，没有办法，这是生存的法则。

那天开会，新上司提出一个方案，立刻遭到几个同事的反对，大家一起议论说原来上司的方案如何合理，如何让人心服，唯独我没有说话。新来的上司看起来是个厉害角色，他不动声色地问我：“你认为呢？”我一下被问住了，这个时候我一边面对的是同事，一边面对的是上司，不管我怎么回答，都会得罪其中的一方。这个时候，我突然想到，原来的上司对我说过的一句话：“不管什么时候，都要站在上司的角度上分析和考虑问题，这是职场制胜的法宝！”

我沉住气，微笑着说：“其实，我觉得不管是原来上司的方案，还是新上司的方案，都是为我们大家着想，为公司的发展着想。只是两个人的出发点不同。”于是，我仔细分析了两名上司的不同出发点，然后针对公司的情况进行总结，分析出新上司措施的优点和缺陷。然后自我批评地说：“作为一名秘书，我觉得是我失职，我没有很好地向新来的上司交代公司的情况，让他迅速地了解公司状况。”新来的上司听我这么说，脸上露出了笑容。同事也只能说我是一个负责任的秘书，其他的还能说什么呢？

招数感悟：

换位思考是站在别人的角度上考虑问题，切身体会别人当时的感受、想法，做出利于他人的举动。

替上司考虑问题很容易感动上司的，一旦上司被你感动，余下的事情就都好处理了！

做好份内事也是一种换位思考方式

◆高强，28岁，贸易公司主管

我们是一家集团公司，上层领导经常定期换动，这种调动虽然是公司不成文的规定，每个人都应习惯，但每到这个时候所有员工的心情都是挺复杂的。

作为一名主管，我也要不定期面对不同的上司。而我经常看到原来与前任上司关系甚好的同事，由于不了解后任上司的脾气与性格，之前所处的良好境况很可能有所改变，风光不再。若要取得好的发展必须重新与新任上司联络沟通、培养感情。而原先与前任上司关系很一般的同事，则会有拨开云雾重见天日的感觉，往往会摩拳擦掌，准备重新树立自己的美好形象。

我明白，每个上司都喜欢时时替自己着想的员工。而我虽然明白要站在上司的角度上想问题，但是我不是那种特别会说的人，所以更多的时候我只能表现在兢兢业业地工作上。

那天，上司找我要一个报表，我认真仔细地完成了。上司对我的报表非常满意，他说：“看你平时言语不多，做起事情来还真让人放心。”我笑着说：“因为我觉得只有我这边做好了，上司那边才能少分点心，这样才能有更多的时间去处理其他的事情。”上司意味深长地看着我，笑了。

对于每个上司我都是如此！兢兢业业做好自己份内的事，让他们在我这边少操点心，其实这就是一种换位思考的方式，同样会得到上司的重用。不然凭什么，我年纪轻轻就能当上主管呢？这个职位可不是谁想要就能得到的！

招数感悟：

职场中每个人都有自己份内的事，如果你一只眼睛看着别人的工作，另一只眼睛看着自己的工作，只能使上司感觉你是三心二意的人！

专家提醒：

和上司说话的时候换位思考，能使上司感受到你对他的尊敬。生活中由于每个人看事物的角度不一样，就会采取不同的方法去处理，遇到事情都要先分析事因，再换位思考，多体谅上司，多理解上司，多包容上司。

有些上司性格比较外向，你能一眼就看清楚他是什么脾气；而有的上司性格很柔和，礼貌、和善、不温不火，给人感觉似乎总是和人保持着某种距离，不容易亲近，但这距离又恰到好处，没有显得特别疏离；还有的.....

不管怎样，和上司说话，心里想着上司，就不会有错！如果你没有这种能力，也不屑于此，就做好自己的本份工作吧，这也是一种换位思考的方法！

如何说话以防止被“炒”

职场是一个让人难以解释的场所，许多人觉得自己干得好好的，绝不会想到公司的裁员名单上会出现自己的名字！

这样的事情让人心有余悸，所以在进入一个新单位后，依旧担心自己会被裁掉！

然而往往事与愿违，很快裁员名单上又有了自己的名字！在你再次抱怨上司的心思难以揣摩之外，还会想到什么呢？有没有想过自己与上司之间的沟通出了什么问题呢？

遭遇被“炒”

◆小波，26岁，大客户管理专员

我对职场危机的感触很深，因为我连续被“炒”了两次。第一次是我大学刚毕业的时候，我在一家IT企业做大客户管理专员，负责大客户的培养、销售、服务等管理工作。工作两年后，就在我即将升任部门经理时，公司突然宣布裁员，将我们这个部门整体撤消。

当时我很惊讶，但是却一点办法也没有。之前我并没有听说我们部门要裁掉，也一直没有想过会被裁掉。所以，当事实突然来临的时候，我感觉自己招架不住。

为了尽快证明自己的实力，我很快就找到了一家国际知名的船务公司做租船员的工作。工作了一段时间后，上司突然以公司发展需要为由，在事先没有征求我意见的情况下，要求我和另一个同事到外地分公司工作，如果不去就当我们是自动辞职。这和变相炒人没什么两样，我们两人都不愿离开自己熟悉的环境，但又不甘心被炒，事情就这么僵着。但最终还是以离职告终。

其实我一直不明白，这之中到底是哪里出了问题，为什么每次都这么倒霉。后来和一起被调往外地的员工一起聊天，我才知道是自己在沟通上出了问题。

我和这个员工的相同之处都是被原来的单位“炒”了后来到这里的，那个员工说，他平时和上司聊天，总表现出危机感很重的姿态，他觉得上司会对这样的员工很重视，但是后来才发现错了！上司曾经对他说：“一个危机感很重的员工，其实还没有做好重新工作的准备，在生活和情绪都没有稳定的时候工作，其实是非常危险的！”我想起来了，我的这种危机感也在和上司的聊天中体现过，原来这些都是和新上司沟通的致命点啊！

招数感悟：

有经验的招聘者一看就会知道，你还没做好重新工作的准备。在生活和情绪还未能平静下来之前，做出职业上的选择有可能再次铸成大错。如果意识到自己想找个工作的目的只是为了不再继续失业，向别人或自己证明自己是能找到工作的，就最好再等一段时间，等心态平衡了，再找适合自己的工作。这样会减少就业盲目性，对企业的认识也会更加清晰准确。

诚实为何也被“炒”？

◆苏苏，26岁，科研人员

我进入公司不过两年，已经被上司列为他亲自监管的嫡系部门的一员，参与老总亲自认定的一项新产品的开发和上市。

可是我工作了一段时间后，发现公司预新研发的产品存在先天不足的弊端，当我把这些汇报给上司的时候，上司却不紧不慢以领导者的姿态让我不用着急，新生事物就是这样需要探索的，他的大将风度让我佩服得无话可说。

半年辛苦，新产品上市了。不出所料，产品的定位、性价比都存在严重的先天问题，弄得公司的市场部、销售部焦头烂额。

但市场部、销售部的人见了上司都赞美他有魄力，在现阶段推出这样的产品，弥补了公司的空白和市场的空白，产品的前景看好等等。但是他们看到我的时候，就没那么客气了，仿佛我是公司的赔钱货，弄得我总觉得低人一等。

年中开公司产品发展研讨会议的时候，公司主要部门的负责人都列席参加。像过去任何一次会议一样，大家都知道该产品是上司的孩子，每个人隔靴搔痒地说些痛处。

轮到我发言了，我想，商业社会，没有功劳也有苦劳的废话没人爱听，所有的加班、出差等辛苦就不提了。于是，我开始分析产品的弊端和改善方案，一时忘情，说得尖锐：“我觉得产品在市场上出了问题，肯定是我们哪里出了问题，我们应该从上到下地进行调查……”说罢，果然发现“忠言逆耳”，那边上司的脸有一点变化，我心里不觉“咯噔”了一下。

隔了几天，上司亲自找我谈话，公司此时已经做出了辞退我的主张。上司语重心长地说：“苏苏啊，苏苏，我怎么说你呢？那天开会，那么多其他部门的人也在，你怎么可以把我们的产品批评得这么无情，像一个局外人？这个产品投入初期，你自己的辛苦忘了？为什么不说说？你也是开创这项产品的元老了，你这么说，别的部门怎么再配合你，以为你们自己就没有信心了呀。”

看着上司一副恨铁不成钢的模样，把我弄得无地自容。

招数感悟：

自己的孩子，即使要打要骂也得先关门呀。众人面前不给孩子面子，就是不给自己面子；否认这个孩子就是否认自己。诚实的苏苏不懂这个道理，有时候，打肿面孔充胖子是一种能力和魄力。

专家提醒：

“被炒”未必是件坏事。但是被“炒”的同时要明白，你所在的企业为什么要“炒”你？是因为你的工作作风不符合公司的要求？还是你在工作中不注意细节，而正是这些细节成为你个人发展的绊脚石？要知道，在一家公司工作，除了要有出色的能力外，还要有适应企业文化的性格。让企业为自己的性格而改变是不可能的，但如果勉强改变个人性格去迎合企业需求也是一件得不偿失的事情。

首先，你一定要明白，企业裁的人不一定是优秀的人，而保留的人不一定是优秀的人。比如：企业战略调整，砍掉一些与企业发展不相符的产品或部门，这些相关部门的人员可能都会被裁掉。他们可能是很优秀的人，只是在现阶段与企业的发展不相符而已。

因此，在面对被“炒”的时候，千万不要有心理负担，冷静地处理被“炒”，反而能给你带来很好发挥口才的时机，让你的上司对你刮目相看。

其次，被“炒”后不能将这种心理带到新的单位，遭遇被“炒”，员工首先应该保持心态平静，不要冲动。可以要求单位明确地告诉你最后的工作期限，薪水发至何月何日，补偿是多少等，并要求按时支付有关费用。安排好家庭生活，以使事件对家庭的影响降到最低；同时应该积极为自己下一步做打算。最后，每个职场人都应该认识到，在目前这个职场概念中，单位不是你的家，它对于你来说，只是一个工作过程而已。所以在做职业规划时，不要仅限于从目前的职位出发，而应站在整个职场的高度为自己进行规划。如果只是把自己绑在目前的单位上，自己所遭受到的冲击也就越大。

Tips：不要成为上司眼中的“万应婆”

不知道你遇到过这样的事情没有？上司突然叫你做一件难度很高的工作，或者请你拜访客户时“顺道”帮他买些杂志。是答应还是拒绝呢？

答应下来吧，可能要连续加几个晚上的班才能帮完这个“小忙”，或者为了买他指定的杂志，你得多花

半个小时，绕个大圈才能回公司。可是你又不想说拒绝，因为你不想给上司留下不好的印象，但是如果你一直答应着，那么麻烦的事情可能会接踵而来。

有一次上司请大家一起吃蛋白粉，有一个叫晓晓的女孩提到她的妈妈恰好能以比较便宜的价格批发。上司很感兴趣地叫晓晓帮着带。开始时是一包两包，后来，同事的亲戚、朋友，也都托她带，一段时间里，晓晓好像成了蛋白粉义务销售员，常常拎着大包小包去上班。几次之后，妈妈嫌麻烦，不愿意再带回家，晓晓只好直接从妈妈单位取了再送去公司。现在，买蛋白粉成了件麻烦事，可每次推脱的话到了嘴边，又都咽回去了。

还有个女孩也遇到了晓晓这样的麻烦。第一次上司说要交手机费，但是一直忙得没有时间去交。而交手机费的银行却正好在她上班的路上，于是她决定帮上司交一次手机费。没有想到上司每月都要她帮着交手机费、电费、煤气费、水费等等。麻烦一点也就算了，问题是，每次交费，还要替上司垫付一部分钱。有一次，上司出差很长时间，暂时需要她垫付，可是她只是一个刚工作的员工，哪里有那么多的钱来周旋？

.....

这样的事情真是太多了！你可能会如此想：“艺术地拒绝别人，很伤神的，还不如求必应更省事，也能挣得一个好人缘。”但问题是，这个“好人缘”对你的事业发展有没有用？在你心甘情愿地陷入大量事务性工作以后，上司对你的印象只能是：他身上有一种“保姆情结”，缺乏创见和个性的。你是不是觉得很冤枉？

既然做了，就要让上司体会到，接受指派不仅仅是出于善心，也是出于责任和友谊。但是既然做了，如果得不到这样的理解，那就从一开始就拒绝这些事情！这也是和上司相处的最基本原则！

每个人都希望付出最少的代价获得最大限度的回报，但现实生活中这两者协调得很好的例子实在少见，往往是付出了未见得有回报。

让上司看到你的成绩

有这样一个故事，一位教徒问神父：“我可以在祈祷时抽烟吗？”他的请求遭到神父的严厉斥责。而另一位教徒又去问神父：“我可以吸烟时祈祷吗？”后一个教徒的请求却得到了允许，悠闲地抽起了烟。

从这个故事中，我们可以看出，同样一个问题，其表达方式不同，得到的结果就不同！可见，说话是一种技巧！

我们怎样将这种说话的技巧应用到工作中呢？面对自己的上司，应该怎样将自己的想法向他表达，怎样让上司看到自己的成绩呢？

不要以为自己和其他员工一样是在上司的视野里努力工作的，只要用功了，就能得到应有的奖赏。很多时候，并不是如此！自己一直在拼命地工作，上司却一点都看不到！

这是一个信息化的时代了，光做事情是不够的，一定要懂得和上司沟通，才能让他看到自己的成绩。否则，纵使你累得半死，也很难获得加薪、升迁的机会。

不露痕迹表功劳

◆文哲，24岁，公关部门主管

我自从毕业之后就在现在的公司上班，一直工作非常认真，自我感觉也很聪明。但是，上司似乎总也看不到我的成绩，

我不喜欢表功，上司让我们随便谈论自己成绩的时候，我总是说：“其实，我也没有做什么成绩，都是大家的帮助和努力下完成的！”

后来，我意识到这样的回答不会让上司觉得我这是谦虚，他会觉得我真的什么都没有做。于是，我就进行了调整。有一次，我只花了一个星期就将一笔业务成交了！于是，我开始趁热打铁，显示自己的功劳。

在一个偶然的机会上，我假装不经意地提起：“我刚和一个朋友谈完，就成交了这笔生意！前后还不到几分钟的时间。”

上司果真非常高兴，他建议我告诉公司的公关部门，好让公司同仁知道这笔进账。再后来，我就被调到了公关部门做了主管。

就这样，我突然发现，不管自己做了多少事情，付出了多少努力，如果自己不提，不会有谁帮你去告诉上司。而上司也不会将自己的注意力集中在某个员工的业绩上，他们关心的是整个公司的运转。不留痕迹地表功劳，正适合我这样有点内敛的人！

招数感悟：

如果你没勇气直接向上司表露功绩，就学习一下这种间接的方式吧！这种方式不仅能让上司对你刮目相看，还能充分体现你的聪明和技巧！

把握功劳不可直接顶撞

◆玫瑰，26岁，广告公司设计

我是被这家广告公司挖过来的，我的第一个策划方案还被上司赞为“有创意，很新颖”。

然而在这样的公司里，人际关系却非常复杂，我从来也没留意太多。但是对一个同事却例外，她就是利利。因为她总在我加班的时候给我送点小零食什么的，我觉得她对我非常好，非常懂得体贴人。

但是，就在我陶醉在利利对我的友好中时，却突然发现这背后竟然有一个阴险的目的。那天我把自己的策划交给上司，不想上司当时脸色就很难看：“我本来很看重你的才华和敬业精神，没有新点子也没什么，但你不该抄袭其他同事的创意。”

我很吃惊，我发现上司手中的策划竟然和我的很相似，而策划人竟是利利！

我当时就急了，和上司吵了起来：“这明明是我的创意，怎么成了她的？”我看见上司犀利的眼光和谴责的表情，立刻停止了对利利的“攻击”。

我很不服气，同事告诉我此时的解释一点用处也没有。但是，我一点也不想放弃澄清自己。

后来我接了个很重要的案子，在同事的建议下，我采取了相应的措施。这回，我从自己的新点子里筛选出两个方案，做出A、B两份策划书，明里还是不避利利，但暗地里我已把B策划书做好并交给了上司。

同时也将自己的A计划书给了上司，并对上司说：“A计划书是我给利利看过的资料，B计划书是我秘密制作的资料。”

果然，不久之后，利利交上了一份和A策划书颇为相似的文案，明白真相后的上司非常恼火，他请利利另谋高就，而我的成果也保住了。

招数感悟：

同在一个单位上班，同事之间的关系真的不好处理，很多时候会出现别人抢了自己功劳的事情。面对这种情况，一味的争吵是没有用的，关键是怎样将自己的功劳把握住。

摆脱“幕后英雄”的绝招

◆刘帅，27岁，网络公司编程

我在上司办公室挨了一顿批评，心里郁闷极了！本来这编程是大家一起做出来的，怎么一到好事就是他马强的功劳，一出问题就是我刘帅的问题呢？

于是，我开始在办公室抱怨起来。没想到上司正好经过这里，一听到我的抱怨，他就来了劲：“你抱怨什么？我批评的不对吗？”

我心里更加郁闷了，但是却不知道怎么说才好。

上司一走，和我关系最好的那个同事就走了过来，对我说：“马强做事不够磊落，一旦公司下派任务，他就开始挑三拣四。而做出来之后，总是想办法把功劳留给自己，把责任推给别人！他每个月的报告都写得天花乱坠，偏偏领导就信他的。”

“一定要遏制小人得势的势头，也让领导擦亮眼睛！”我生气地说。

后来，我们找了个机会，我和马强同时负责界面模块的开发，我们在测试时，发现马强的部分代码存在问题，可能导致界面无法正常显示。上司视察的时候，马强一直宣称自己的功劳，我就跟随着他附和。

终于到了马强的那段代码，界面怎么也出不来，他情急之下故技重演：“这部分是刘帅写的吧？”上司听了不禁皱起眉头：“到底是谁的？”

我假装忘记了是谁写的，马强赶紧把责任推到我的身上来。我在上司的面前从容不迫，很快解决了问题。上司冲我笑了笑：“原来一直都是你的功劳啊！”

我笑着说：“是大家的功劳！”上司满意的点了点头。从此，我的地位提了上去，我终于不再做幕后英雄了！

招数感悟：

幕后英雄总是以默默无闻的姿态做着非凡的事情，但是这里说的幕后英雄却不是如此，而是指明是自己的功劳，却被安在了别人身上。这样的事情确实叫人气愤，但是将自己秀出来也是需要勇气和技巧的！

专家提醒：

台湾作家黄明坚有一个形象的比喻：“做完蛋糕要记得裱花。有很多做好的蛋糕，因为看起来不够漂亮，所以卖不出去。但是在上面涂满奶油，裱上美丽的花朵，人们自然就会喜欢来买。”

工作也是一样，除非你打算继续坐冷板凳，蹲在角落里顾影自怜，否则，每当做完自认为圆满的工作，要记得向上司、同事报告，别怕人看见你的光亮；当有人来抢夺属于你的功劳时，也要坚决捍卫。

一般来说，你可以选择这样的方式来捍卫自己的这些成果：

一、想法和创意提前提出

很多时候，你在不经意间提到的想法和创意很可能被你的同事拿去用了。一旦等他们用后再和上司去说，估计就迟了。所以，一定要注意，有什么好的想法和创意，一定不要随便说出，先想好了，有了十足的把握就去和上司谈。

二、不着急和他人夺功

不着急和他人争功，并不是不争，而是要找准时机，怎样安排自己的语言。

在作出决定时，要考虑打这场“官司”得花费多少精力。如果你正在准备一次重要的提升，或者证明“所有权”只能使你疲惫不堪，再或者也许还会让你的上级生气，让他们纳闷你为什么不能用这个时间来做点更有意义的事情，在这些情况下退出争夺战显然是上上之策。

批评你时你该如何说

上司批评你时，你该如何说

谁都不愿意被上司批评，更不愿意上司当着同事的面批评自己，尤其上司的眼睛像扎在自己身上一样，别人的错误他全看不见，而对自己总是批评！

被批评的滋味确实不好受，但是不知道处身于职场中的你是否意识到，公司上上下下，里里外外，有多少人要上司操心过问，他能整天批评你，说明你还是被重视的。如果不想被批评，要摆脱这种窘况，那么就要明白上司批评你时，你该如何说！

服装不得体被批

◆张晓，23 岁，助理

今天上司又批评我了，真够郁闷的。他管的事情也太多了吧？连我穿什么衣服都说？

最近和我住一个宿舍的美女整天批评我原来的穿衣风格，我原来喜欢穿韩版的衣服，觉得很漂亮、可爱。但是她说要穿女人味浓一点的衣服才适合我。我被说动了，女人嘛，都想让自己女人味十足！

正在走成熟路线的我开始改变自己的装束了，最近却因此常被上司批评。第一次批评的时候，我还感觉到很不好意思，脸都红了。回到宿舍我就把性感的衣服脱下来了，同宿舍的美女劝我说：“哎呀，不要别人说你什么，你就听什么。上司只不过是你的上司，除了工作上的事情，他都管不着！你应该有自己的穿衣风格。”我被说动了，第二天又穿了那件衣服，我看到上司的脸色非常不好。“哼，你管得也太宽了吧？连我穿什么衣服都要管？”我心里想着，没有理会他。

我这么穿已经一个月了，上司的脸色随着我衣服的变化越来越难看。

那天开会，上司在会议上说：“这里是公司，是你上班的地方，那种花哨的衣服最好不要穿！”我明知道上司是在说我，但是我装作不知道。没有想到上司看我不在意，竟然点起名来批评了：“比如小张，这么穿就不合适，这里是上班的地方，不是你相亲的地方！”其实，我本来就一直在压抑自己，不要和上司发生冲突，可是听到这里，我就来气了：“我觉得我穿什么衣服，和你无关吧？”

上司不依不饶：“这是一种企业文化！”他沉默了一会，转头向行政助理说：“陈主任，你将我们的企业文化理念告诉给她！”于是，我又坐在那里听了一大堆关于企业文化的東西，当时我觉得特别难堪，也特别委屈，我做了不少工作，总不能因为这点小事，将我所有的工作都埋没了吧？但是我又不知道该如何诉说.....

招数感悟：

穿什么样的服装，要看你从事怎样的职业，比如如果你是一名教师，就不能在你的学生面前穿太暴露的衣服等。千万不要觉得服装无所谓，关键是你的上司不会觉得无所谓的！

因被同事暗算而被批

◆阿亮，28岁，IT工作者

我们公司不大，但是内部矛盾却很多，关系很复杂，自己一不小心，就会被同事暗算了。

我就常常遇到这样一些人，因为在某个岗位干的时间比较长，对此项工作的业务比较熟悉，就自以为自己能能力很强，沾沾自喜。还有些人的心理更是异常奇怪，他们一边对新人百般刁难，一边又严密保守工作经验，甚至将某些资料独占不拿出来分享。好在我有相应的工作经验，对于此类的事情，还是有一些处理能力的。

那天我被上司叫到办公室，上司指着一份文件问我：“这是你做的统计吗？”我拿过来看了看，心想，这个统计我是下了不少工夫的，而且同事小李拿过来的资料我都一一核对了，不可能会有问题的呀？于是，我沉稳地说：“是我做的，我花了整整两个工作日完成的！”上司看了一眼我，不屑地说：“是吗？两个工作日呀？不短呀？可是，你怎么还有遗漏呢？多么重要的信息，都没有记录？”连续几个问号差点把我问晕了！想起刚来这里的时候，同事小李对我说：“上司是一名经常爱发脾气的人，做事情要防备着他，别叫他抓住小辫子。万一被批评了，就保持沉默，沉默是最好的法宝。”于是，我也准备沉默了。但是，上司看到我如此，觉得我是认错了，语重心长地说：“做事情一定要稳重，不能想当然。一定要懂得下工夫，将所有的资料都统计清楚……”

“把所有的资料都统计清楚？”难道我丢了什么？还算有点细心的我，不由地问：“领导，我想知道，我这次丢了什么重要的资料？我不是不服气，而是想知道自己错在哪里，利于我更正错误！”上司找出我丢的资料给我看，可是我从来就没有看见过这份资料，我委屈地说：“这个资料小李压根就没有给我过呀？”上司一愣，打了个电话把小李叫了进来，我们当面一核对，果真是当初小李没有给我这个资料。此时，上司已经将对我的批评转移到小李那里。

我从办公室出来的时候，一个比我早来一个月的同事对我说，小李总爱干这样的事情，他当初也被小李如此暗算过，只是当时只想着保持沉默了，后来发现也迟了……

招数感悟：

一旦被同事陷害，不要着急去和上司理论。而是要稳妥地安排好计划，让上司自己去发现你是被诬陷的！如果你没有这个能力，也不要和上司争吵，终有一天真相会浮出水面的！

得罪了上司常被批

◆张拜，25岁，资料分析员

我是一个最愚蠢的人，当时也不会忍，脑子一热就和上司吵了起来。而上司也不是省油的灯，他不依不饶地每天对我批评，这样下去，我该如何是好？难道只有辞职吗？

那天，我在办公室里作分析，上司满脸不高兴地走了进来，问我：“小高呢？”我因为当时工作比较专心，头也没抬丢了句：“不知道。”上司听了很不受用，他拉长声音说：“不知道？那你知道什么？在一个办公室对面坐着，他人不在，你不知道他去了哪里？”我当时就生气了，心想我那么卖力工作，难道不是为了公司？你一来就问小高，虽然我们对面坐着，但是对方也不会去哪里都向我打报告吧？

我心里是如此想的，但是却没有如此对上司说，只是生着闷气说：“我只有两只眼睛，都在做统计，没有一只眼睛在看小高。如果你找他，就打他手机吧！”该我倒霉的是，小高的手机也关机了！那天下午上司简直暴跳如雷！对于我卖力地工作，他压根就没有看见！

再后来，小高跳槽了，带走了我们公司很多资料。于是，每次开会，上司抓不住小高做典型，就拿我做范例，说我如何只顾做自己的工作，不关心公司的总体情况等。每次都把我说得一文不值！好像我就是小高的帮凶！

这样的情况我实在是受不了了！但是，我却不知道该如何处理，怎样改变目前的状况。

招数感悟：

很多时候，很多事情其实都和你无关。但是你不要去和上司较真，只要适当表示出你的关心就足以让上司对你放心和信任了！

一旦和上司有了冲突，也不能用敌对或是藐视的眼光看待对方，否则只会使自己今后的处境更加尴尬。要知道，即使是开明的上司也很注重自己的权威，都希望得到下属的尊重。

专家提醒：

只要你是上班族中的一员，难免有时会被上司批评。被批评的原因有很多，有可能是你的原因，也有可能是你被陷害，更有可能是你得罪了上司。

但是不管是什么原因，只要你还没想调离或辞职，就不可陷入僵局，否则在这样的环境里工作你不仅不愉快，而且还会影响你的前程。

首先，在工作的时候不要带着情绪去工作，也不要寻求别人的理解。每个人都有自己的想法，是不会

那么容易去理解你的，要取得别人的理解，首先自己要先学会理解别人！比如张晓只想着上司能理解自己的穿衣风格，但是却没有站在上司的角度去分析，在公司上班穿着如此性感，只能说明企业文化不足，上司是非常注重这一点的。假如上司对你的批评是自己造成的，你就不要再急于解释自己的行为了，最好的方式是将问题理清，找到解决的办法，重新调整自己在上司心里的地位。

如果你是被同事陷害的，就要在控制住自己的情绪后，和上司当面好好沟通。如果时机成熟，最好能当面对质。但是要切记，不要等事情发生很长时间之后再去解决，时间太长，即使你是被陷害的，上司也会觉得你是一个记仇的人，那么长时间的事情了，到现在还记得！

如果你是和上司有冲突，那么你要做的是消除与上司之间的隔阂，因为毕竟你还要与其相处。所以，最好自己主动伸出橄榄枝。如果是你错了，就要有认错勇气，找出造成自己与上司冲突的症结，向上司作解释，并对其做合适的恭维，表明自己在以后工作中会以此为鉴，希望继续得到上司的关心。假若是上司的原因，那你未必需要那么郑重其事地向其汇报，可以找个适当的时间和场合，以婉转的方式把自己的想法与他沟通一下。你也可以用自己一时冲动或是方式欠周到等原因，无伤大雅地请求上司宽宏，这样既可以达到相互沟通的目的，又可以给上司一个体面的台阶，有利于恢复你和他之间的良好关系。

最好的办法是让不愉快成为过去，不要在自己的心里酿积成愤怒的火苗。向上司表示尊重，不仅是你为了生存与发展而采取的明智之举，也是在向更多的人表示你的修养和风度。

拒绝上司的技巧

拒绝上司的技巧

很多人都会面对上司提出的要求自己接受不了的情况，有的人选择的是默默接受，而有的人选择断然拒绝。拒绝上司的人会觉得自已是一个有原则的人，觉得上司的意见不对，就会坚持己见。但如果上司不理解你，就会因你的拒绝而迁怒于你.....

怎样才能做到不仅拒绝了上司，而且还让上司心服口服呢？怎样掌握拒绝上司的技巧呢？

断然拒绝使我不得不离开

◆李冰，25岁，外企工作人员

我刚毕业就应聘到一家外企，这几乎让所有的同学都狠狠嫉妒了一把。能凭借自己的实力而不是关系，进这家薪水很高的外企，我自自然也很得意。

在我上班的第一天，便自信满满，丝毫不理会师哥师姐们告诫的要在老同事面前谦虚谨慎的话。

我的顶头上司是一名 40 岁左右的女人，我知道这个年龄的女人爱唠叨，便刻意地不与她多说话。偏偏她总爱找我的茬儿，说办公桌上最好不要摆那么个性张扬的饰物和明星照片，这样容易分神，影响工作。我听了想也没想便回答：“经理，您这是不了解现在的年轻人，他们可是能边玩边把工作做好的一代哦。而且工作累了看看这些时尚的东西，也不失为一种很好的调节啊。您不妨也试试看？”

她听了没再说什么，但脸色却是明显地难看起来。我想我又没有做错什么，况且干活比她多，业绩比她明显。但几天后我在账目上出了点小差错，她立刻当着众人高声地指责道：给你说过多少遍了，不要上班对着那些新鲜时尚的玩意，这样很容易分神，你就是不听。这下可好，你一个人出了差错，两个人都得受罚！我想当场反驳她，但还是没吱声。但从此，我们两个人的摩擦也渐多起来。

因为业绩突出，我第一个月的奖金自然很高。女上司笑着对我说：“刚工作便做出这样出色的成绩，可要请客哦。”我听了一脸掩不住的得意：“这算什么啊，等一年后我有了更大的业绩，一定请你们去市里的大酒店大吃一顿！”但随后就发现女上司对我更不爱搭理了。

在我还没有参透其中的道理时，就到了一年一度评先进的时候。这个奖项，每个人都希望得到，因为它是一个人前进很重要的催化剂；甚至拿到它，就会有马上被提拔做领导的可能性。我私下里算了算自己的业绩，第一的位置非我莫属，那这个先进奖，自然也应是我的了。

最后的结果，却是被一个次我一等，但在人前一团和气的同事夺了去。我有点想不明白，便直接去找了女上司。女上司笑眯眯地听我发泄完，说：“我正有一个消息要告诉你，因为工作关系，你暂时被借调到分公司去工作一年。”我一下子呆住了，这个所谓的借调，其实是遭贬。

事后，那名得了先进奖的同事笑着对我说：“其实，你很优秀，但是我觉得除了学业、能力之外，你还要好好地学习一下如何说话和如何处世，职场不是校园，没有那么单纯；个性要有，努力要有，但与人说话，也是极其重要的，一个人的成功与否，有时候可能就会被一句话左右啊。”

招数感悟：

拒绝讲究方法，不管上司的要求有多无理，断然拒绝都不是好的处理方式。在职场上游刃有余的人往往是那些与上司关系融洽的人！

以请假的形式拒绝上司

◆万璐，27 岁，市场部副经理

上司每次约见重要客户都要带着万璐，万璐已经成了公司里有名的“义务交际花”，因为她是最漂亮、并仍旧单身的女孩，这种应酬最直接的“后果”是，万璐经常被一些或真心或假意的男人“骚扰”。烦的是上司还要发话：“这是重要客户，不要得罪他们。”很多时候，万璐都忍受着，不知道该如何拒绝上司，该如何拒绝客户。

一次，万璐认识了一位 34 岁的“钻石王老五”，“王老五”似乎看万璐很顺眼，频频向万璐发出私约邀请。出于不得罪的规矩，万璐随叫必到，不想“王老五”“一根筋”，硬是“认准”了万璐的不拒绝就暗示着接受。其实“王老五”人是不错，只可惜不属于万璐喜欢的类型。可是“王老五”的爱情攻势日见猛烈，在工作上还有求于人，万璐不禁进退两难。

终于有一天，“可怕”的时刻到来了，“王老五”让万璐“表态”。

“我有男朋友了。”万璐说。“我问过你们老总，他说了你没有。”“王老五”一点都不死心，“我现在不想谈恋爱，”万璐说。“没关系，我们可以慢慢相处。”“王老五”依然不死心。

万璐想来想去，这个事情要和上司好好谈谈。

万璐是这样对上司说的：“首先，我不是交际花，如果工作需要我去出席某种场合，那么我可以去，但是像这样的骚扰我不希望有，我希望您能尊重我的隐私，不要将我的私人情况告诉给客户。其次，这段时间我很累，我想好好休息，请给我三天假期，叫我好好清静一下。”

上司看了看万璐，微笑着说：“对不起。”

招数感悟：

很多时候上司并没有什么恶意，他也许真的想在自己的客户中为你安排一段美好的姻缘，只是他并不了解你的需要。所以，一旦事情发生后，要学会使用一些技巧来拒绝上司，让上司明白，他的安排，你并不喜欢，也不需要。

用我的豪气拒绝上司

◆文文，24 岁，秘书

我是秘书，平时做的就是打打字、整理一下公司的文件等，很简单的事情。但是最近上司总带我去参加一些他私人的饭局。

比如昨天，饭局上的人并不多，一共八个人，五男三女，其中老总居多。只有我是一名秘书，我本来不想来，但是上司的邀请，我人在职场身不由己。

饭局里我才知道，上司的社会交往圈多么“痞”，三、四十岁的人了，还如此“不正经”。我刚毕业不到两年，显然并不喜欢这种场合。

结果，酒到一半，老总们兴致盎然，开始做游戏助兴：“一人说一个段子，说得不好罚酒。”段子讲到我这里理所当然地卡了壳，我低着头讲了一个简单的笑话，周围嘘声四起，“罚！要罚！罚和他老板喝交杯酒！”本来我听段子就已经面红耳赤，此时一听“交杯酒”脸涨得更红，“腾”地站了起来，“我有男朋友，老板有太太，所以我不能喝这杯交杯酒。你们罚喝酒，我喝就是了！”说完，从服务员手里抓过酒瓶，倒满，一饮而尽，那是我第一次喝这么多酒。

第二天，我有些生气又有些心虚地来到办公室，不想老板挺和蔼地抛给我一句话，“不错，昨晚的表现虽然幼稚了点，不过还蛮豪气，后天我还有一个应酬，给我安排一下。”

我没有按照上司的吩咐准备什么应酬，而是对他说：“我想这不在我的工作范畴内，如果您还要我去参加那些应酬，我情愿辞职不做了。”

上司一愣，笑了。

从那以后，上司再也不叫我去参加什么应酬了，我也本分地做着自己的工作。我想，工作与私生活是两种概念，我应该坚持自己的原则。

招数感悟：

过多地接触上司的私人圈子，即使不会出现多么激烈的问题，兴许以后还会不断地出现其他的情况，到时候出了什么事情，一旦在这些方面出现状况，上司都会责怪自己带上了你。既然如此，拒绝上司也无妨。

专家提醒：

很多人没有勇气拒绝上司，觉得人在屋檐下，不得不低头。其实，并不是如此！

面对上司合理的要求，你不应该拒绝，也不应该孤高自傲，毕竟上司的工作经验比你多，你没有理由拒绝他。像案例中李冰提到的女上司，虽然其年龄大了，一些观念在李冰的眼里看来都很古老，但是即使

拒绝也要用一种尊敬的语气，女上司最忌讳别人说她古老，她会找一个机会报复你的！

还有些上司自以为是地觉得自己是在为员工考虑，比如万璐的上司，除了工作上的需要，带着万璐去谈判之外，他可能还想帮助万璐找到另一半，但是万璐却不需要这些，这个时候，就要向上司说明白了，不要自以为是地觉得这是在帮助员工，其实这样做的结果是影响员工工作的心情。你可以委婉地向上司说出自己的感受。

最后，就是文文的这种情况了。事实上，这样的情况还是比较普遍的。在很多公司，因为内部分工不是很明确，上司可能会叫你做这个工作，又让你做那个工作。如果公司的内部情况就是如此，你完全可以接受，因为这是公司情况决定的。但是如果上司叫你做的事情，其实和工作完全无关，这个时候，你就可以提出自己的质疑，婉言拒绝了。

让上司感觉到尊重

当一个人做出决定的时候，他希望别人能尊重他的决定，上司也不例外。

上司，是你工作中的核心人物，他的决策也往往是经过深思熟虑的，因此一旦上司做好决定，他们想得到的是下属的认可和尊重。

让上司感觉到你对他尊重的方法很多，除了礼貌地和他讲话，真诚地将自己的想法告诉给他之外，珍惜自己的工作也是对上司的尊重。

我的尊重让我面试成功

◆丁冬，23岁，会计

去面试前，同学就对我说一定要尊重你的上司，不管他如何问你问题。我牢牢记住了同学的话，并在宿舍里练习了很长时间。

我没有碰到知名企业招聘中常见的智力测试，古怪的测验，考官也没有刁难，我们谈到了我获优秀奖的毕业论文，考官问了一些关于财务的问题，我逐渐进入了状态，我想是时候推荐自己了。我说：“我在电脑软件方面很有研究，在学校的时候曾经参加过培训，同时也进行了法语的培训。”说到这里，我突然想到这里是一个法国老板开的企业，于是就顺使用法语说了几句对公司表示赞扬的话。

所谓“于细微处见精神”，在关键时候我不得不小心翼翼，表现出应有的礼貌，走的时候把用过的水杯

带走，挪开的椅子放回原处，开关门声音尽量小。因为，说不定就是这样的小细节成就或者毁掉我的职业面试之路，还有最要紧的，就是一定要大方得体，心态平和。

后来我被录用了，我的上司就是面试的考官，他对我说，对我的印象非常好，感觉我是一个非常懂礼貌、又懂得适时表现自己的人，同时良好的法语对他们公司来说也是非常受用的。

我听了非常高兴，尊重对方本来就是一件非常重要的事情，更何况他是你的上司呢？

招数感悟：

尊重别人不仅是说的，有的时候在细微之处也能很好地体现出来！而懂得尊重上司，并在细节处做得很好的员工，往往是那些将尊重装在心里的员工！

真诚也是一种尊敬

◆李林，24岁，主管

说我是主管，其实只有我自己知道，我是一名怎样的主管？我所在的公司很小，小到只有两个人，上司和我。上司自己出去跑业务，我在办公室接电话，有了业务就告诉上司，上司出去跑。

随着时间的推移，我越来越觉得这个工作无聊和难受，月薪只有1200元，很累，离家又远，做不好上司还要说你，压力很大。但是我又找不到好的工作.....

由于这种心理，我对上司开始不满起来。那天我接待了一个客户要刻章，当我给上司打电话的时候，他一口答应了。但是第二天客户来取印章的时候，发现他的印章没有刻对，字体明显地小了一号。客户不满意，要我们重新刻。我给上司打电话，上司死活都不承认，我急了：“您怎么这样呀？明明就是小了一号呀？人家要求重新刻，您一定要给个交代呀！这样下去，还怎么做生意？”上司没有说话，但是很快就回来了。

又过了一天，客户来取印章的时候，章已经刻好了，他很满意。

之后，上司请我吃了顿饭。他对我说：“你不知道现在做公司有多难，我每天在外面跑业务，吃不好，睡不好的.....”上司眼泪一把一把地向我诉说着，我感觉他很真诚，自己也挺感动的。

上司对我说：“虽然那天你在电话里的口气不好，但是我觉得你很真诚，这样对公司的发展是有好处的，所以希望你能协助我，一点点把我们的公司做大，做强。”

招数感悟：

真诚是人类最伟大的慷慨，每个人都希望获得别人真诚的关怀、理解和尊重。当你表现出自己的真诚的时候，上司会因此觉得你是一名可信、诚实的好员工！

我的尊重让上司改变了主意

◆小黄，24岁，职员

我刚毕业就很顺利地找到了工作，虽然公司的规模不是很大，但是相对于我的资历来说，我已经很满意了。

我的工作很简单，就是收发文件，翻译资料等。每天都不是很忙，但是因为我刚毕业，又没有什么工作经验，有这样的工作真的很不错！而且公司的发展潜力很大，上司脾气很好，员工之间相处地也很好，我很希望自己能长期在这里工作。

可是，那天上司突然找我谈话，他说：“因为你是外地人，三金不好交，以我们公司目前的情况不可能给你转户口，而如果不给你交三金，我们就违反了国家的规定。所以……”我听了也不知道该如何是好，只是傻傻地看着上司，问：“您想怎么处理？”上司叹了口气说：“说实话，我对你的表现非常满意，但是我现在实在没有办法。所以，如果我们能在市内找到像你这样的人的话，我们可能要用本市的人了。”

我的心里很难受，此时已经和这里有了感情了。我难过地说：“我尊重您的决定，虽然我很喜欢这里。可是，我希望您能再考虑一下，考虑一下我以前的表现，考虑一下，如此做对我公平吗？”我已经忍不住了，就没有再说下去，出门前我向上司鞠了个躬，并轻轻地把门带上。

第二天，上司找我谈话，他对我说：“我专门跑相关部门打听了，你还是可以留在我们这里上班的，但是你要到派出所办理个暂住证！”我会心地笑了。

招数感悟：

即使到了最危机的关头，对上司表现出自己对他的尊重也是非常重要的一点，人心都是肉长的，你的尊重会使上司对你产生好感。

专家提醒：

让上司感觉到你对他尊重的方法很多，除了礼貌地和他讲话，真诚地将自己的想法告诉给他之外，珍惜自己的工作也是对上司的尊重。

比如，在面试的时候，就一定要真诚，真诚对待考官，个人经历，性格，兴趣爱好等要如实回答。如果遇到自己回答不上来的问题，虽然有点尴尬，但还是要坦白告诉考官自己不会，毕竟每个人都有自己的弱项，这样才有继续学习的必要，考官都已久经考场风云，练就火眼金睛，所以千万不要不懂装懂，被打出原形那才是最糗的事。这种真诚就是对上司的尊重！

还有，及时了解公司的企业文化，让自己的性格和企业文化相适应，热爱自己的工作，不断创新，不断取得新的成就。当你具备公司需要的基本素质和能力，能为公司做贡献的时候，也是一种对上司的尊重！

向上司请示但不依赖他

有些事情要向上司请示，但是在请示之前，你一般都有自己的想法。你所希望的是上司能同意你的想法并给出明确的批示。如果你觉得自己的想法是没有道理的，是不能实施的，你还会向上司请示吗？

基于这个前提，在你向上司请示一些问题的时候，一定要注意，不要依赖于上司的决定，如果上司做出了与你相反的决定，此时你是依赖于上司的决定？还是将自己的想法托盘而出？还是用其他方式？

不依赖上司隐形加班的意见

◆小张，26岁，IT行业系统维护员

不知道有多少人羡慕IT行业，其实只有我们自己明白做IT的个中辛酸。相对来说，做软件的还强点儿，做技术维护的可就苦了，最让人闹心的就是，成天守着个不定时的炸弹——电话，简直就像催魂的铃，让你心惊胆战。

我刚开始上班的时候，上司给我配了传呼，当时我可高兴了。但是闹心的事情出现了，每天正常上班的时候传呼从来都不响，而一旦下班，传呼就开始不停地响起来！于是，我向上司反映：“我们都有正常的工作日，在工作日之外的维护，我不情愿去做。”上司听了很不高兴，说：“我给你配传呼的目的就是，不管什么时候有人呼你，你一定要回！”

我很恼火，开始想办法逃。我常把呼机扔在公司，眼不见心不烦，上司问起，告之忘带了。同事说，上司呼我时，听到呼机在我办公桌里响，常气得脸色发青。为此上司常对我怒目相向。

后来，上司给我配了手机，忙了一天，还没到家，手机就会不停地响，哪里有问题，哪里要维护，马上要解决，凡开口必说很急，不然影响正常运作。拿人钱财，替人消灾，一百万个不情愿，还是得去解决。所以，我害怕下班，害怕下班后的催命电话。可又偏偏那么怪，上班时没那么多的报修，一到下班，都跟约好了似的，一个接一个，害得我想尽一切办法也躲不开。

我知道我绝对不能关机，那样要挨骂。于是我像《手机》里的严守一，直接拔电池，就可以人为造成“不在服务区”，这是网络的问题，跟我没关系。终于，我的世界清静了。下了班，能够安安静静看看电视、睡睡觉。

后来，上司找到了我的住宅电话，从此我就不得安宁了！

为此，我专门找了上司：“我真的不愿意下班后再忙于工作上的事情，如果您觉得我哪里做得不好，您可以把我辞退，但是一定不要让我没有自己的时间。”上司笑着说：“客户也很重要，这个你要理解。”我说：“我理解，但是最起码您应该配两个维护员，一个白天工作，一个晚上工作，这样不仅维护了客户的利益，也能使我得到休息，你知道我如此下去会疲惫的，也不能保证我很好地完成您交代的工作。”

后来，上司真的请了一名上门维护的人员，和我一起分配工作，我觉得自己轻松了很多，但是同时也有了压力，因为他经常会拿我和他做比较，我突然间好像有了对手。不过这样的日子也挺舒服的，最起码，我没有依赖于上司的意见，为自己争取了必要的权利！

招数感悟：

向上司提出要求时要注意技巧。上司肯定会提出他的想法反驳你，如果此事关系到你的原则问题，那就要坚持己见，不要被他的说法迷惑。当然最好是想出一个合理的解决办法，这样才能说服上司。

想个办法搞定辞职请示

◆高翔，27岁，主管

我虽然是一名主管，但是我的工资只有2000元，要靠这个工资养家糊口，是一件非常困难的事情。于是，我希望自己的工资能翻番。

那天朋友给我电话，说他自己开了个公司，可以给我开4000元的工资，我听了很高兴，这可是久旱逢甘露啊！

于是，我赶紧找我现在的上司，将真实的原因和盘托出，想办停薪留职。因为我们公司是可以办理停薪留职的，我想看自己是否能适应朋友公司那边的工作，如果行的话，就彻底辞职。但是上司对我说：“你还不知道吧？昨天我们几个领导刚开过会，停薪留职已经被取消了。”我想了一下说：“既然如此，我就直接辞职算了。”上司却依然打着官腔说：“你打个辞职报告吧，不过现在单位离不开你，要安心工作，等我消息。”

我打了辞职报告了，但是等了几天，辞职报告就是不批。为了能尽快批准，我迟到、早退，故意不按上司批示办，他指东我就向西，可是，上司仍然表现的很“沉稳”，就是不批报告。

我只好到商场买了贵重的烟酒，来到上司家里，他看了看我买的東西，语重心长地说：“我也想早点给你批了，可办事情不能以人的意志为转移啊，等其他领导凑齐了就批，放心！”我连说谢谢，满意地回去等好消息了。

可是，辞职报告递上去两个月了，还是没有消息，朋友那边催得急，我只好将实情告诉了他。朋友听后，给我出了个主意。

第二天，我来到单位，用幸运的口气对领导说：“我真是有福之人，多亏了您没有批准我辞职，不然我就惨了……”上司急切地问道：“怎么了？”“我朋友的公司破产了……”我摊摊手无奈地说。下午，我的辞职报告就批了。

我到朋友那里上班的第一天，朋友对我说，不要一味依赖于上司的决定，要学会给自己创造转机。有时上司不一定是真的希望你辞职，而是希望你能好好反思一下，更加珍惜现在的工作！

招数感悟：

很多时候上司迟迟不做决定，是在耗费你的时间和精力，如果你懂得上司的工作原则，可以使用一些技巧让上司早些下决断，这对你的事业也有好处！

对公司的信念足以让上司信服

◆刘东，24岁，设计总监

当年我和小张一起被这个公司的老板收留的，我们都负责广告效果设计方面的工作。结果不到半年的时间，小张就辞职了！他觉得公司太小了，连上司在内不到十个人，公司实力也太弱，而且注册资金只有15万元。另外，办公条件也太差了，简单到只有一间面积不大的办公室，整个办公室连台空调都没有。与其他实力雄厚的公司相比，自己的公司太缺乏竞争力了。

当时他劝我也辞职：有的是好单位，干嘛在一棵树上吊死？趁现在年轻，得赶紧找个好“庙”，要不然连女朋友也找不到。我当时也犹豫了，后来上司找我谈话，问我：“你同学已经辞职了，你还有信心做下去吗？如果你想辞职，请直接告诉我。”

我不忍心提出辞职，因为我很佩服当时的上司，每天早出晚归的很辛苦，而且他只比我大两三岁，也是学计算机专业的，创业难啊！我想，反正自己还很年轻，就当帮帮上司吧，即使以后广告公司倒闭了，也算积累点人生经验吧。于是，我很真诚地说：“我很高兴和您在一起工作，我觉得您很努力，将来我们的公司一定会有大发展的，所以我决定留下，请您批示！”

当时上司自己都不想继续做下去了，而我的决定是他自己没有预料的，所以从此之后，他把我看成深交知己。在我们两人的共同努力下，广告公司的经济状况开始逐步回转，在他不懈努力之下，终于有位实力雄厚的老板肯出资共同开发广告市场。伴随着业务的不断扩大，广告公司开始不断地招兵买马、发展壮大，在短短的几年时间内，我们这个广告公司就成为了当地知名的设计公司。我也很快被老板迅速提拔任命为公司的设计总监，月薪上万元。

招数感悟：

如果你对所处的公司有绝对的信心，可以将这种信心传达给你的上司。也许你的决定能影响上司的决定，从而改变公司和自己的命运。

专家提醒：

向上司请示，又不依赖于上司的最好办法就是，事先想好自己的表达方式，同时要考虑好上司可能会说出的几种方案。

在具体的等待批示的过程中，可以运用一些技巧使上司早下结论，也可以使用情感上的沟通使上司认同你的想法。

如果你在工作上的奋斗目标和你的上司是吻合的，那么这将会对你的职业生涯产生极大的影响。所以，向上司请示时，友谊只是获得成功的一个方面，其他的方面也是不容忽视的！

不要当众顶撞上司

你是否遇到过这样的事情，你一直都很信任的上司在背后说你的坏话？或者当众出你的丑？这个时候你感觉被欺骗、被出卖，你失望、沮丧，还有些伤心和难过，甚至于想当众顶撞他？

一旦出现这种情况，最好是让自己冷静，避免与上司发生冲突。把握住自己的机会后，再寻找时机与

上司沟通。

是我恃才自傲了？

◆阿俊，25岁，设计师

刚毕业就找到了一家大公司做设计师，我觉得理所当然。因为，我的设计一直都是非常出类拔萃的！

但是，工作之后，我开始不断地有失落感。因为我总觉得自己被上司操纵了。我可能还不适应正常上班的时间，所以有时会迟到。但是每次都不会迟到多长时间，不会超过半个小时的！但是就因为如此，上司对我的态度一天比一天恶劣。我一直压抑着.....

直到那天，我又迟到了，上司看着我问：“怎么又迟到了？”我无所谓地说：“闹钟没响！”上司发怒了：“天天都不响？”我也吼：“难道你想送我一个？”上司满脸通红，下午就给我发了辞退书。我一直以为上司可以接受一个设计师的疯狂，但是我想错了！看来刚走入社会的我，还是没有经验！

我跳槽到一家小企业，心想：这下该受器重了吧？

这次上司是很器重我，但是有一点，凡事上司都要过问，时间久了，我发现自己的广告创意和公司规划相差甚远。于是我又开始和上司有了顶撞的行为，我又一次失业了.....

招数感悟：

恃才自傲的最基本原则是，你真的有才，并已将这种才能发挥出来了！只有当上司真正体会到你的作用，才能将你放在重要的位置上！但是，无论怎样，恃才自傲还是不提倡的，尤其是在与上司相处的时候。

面对即将发生的顶撞，我克制住了自己.....

◆宝荣，29岁，主管

我是从大学生过来的，经过这么多年的努力才当上主管，我刚毕业那时候，没有任何人帮我，很多事情都是我一个人碰，碰到头破血流才明白的。所以每当公司里有新进的大学生时，我都想起我当年的情形，所以我对他们都特别怜惜。

后来公司来了一个女孩，刚毕业一年，那个女孩特别乖巧，交代的事情总是很快就能做好。当然刚开始的时候她还是很多东西都不懂，我都不厌其烦地教她。不过她也很争气，学得非常快，所以我对她就很器重。我给了她很多机会去展示自己，在上司面前也对她褒奖有加。

那时候直接领导我的还有一个上司，这个上司为人和能力都很差，我对他也早有腹诽，对那个女孩很信任之后，我们也会偶尔聊起对公司的一些看法，也包括对其他人的评价。我把自己的真实想法跟她说了。

但是，后来我制定的一个工作计划，本来在会议上都已经通过了，但是第二天我的上司却通知我取消。我当时挺生气的，当着全体员工的面通过的事情，怎么说取消就取消呢？我想向上司发火，说几句顶撞的话。还好我忍住了，我敲开了上司的门，走了进去，很耐心地问：“我想知道原因？我觉得这个方案真的不错！”

上司看了我一眼：“你是不是觉得你很有能力，甚至于超过了我？”我一愣，想起了前天对那个女孩说的话。根据我多年的经验，我意识到是自己被出卖了！于是我稳住了自己说：“每个人都有自己的特点，在策划上您可能没有我强，但是在管理上，我却没有您有能力！这就是为什么您是领导，我是下属。”这话领导听了，还挺受用。他看了我一眼，叮嘱我说：“你不要光顾着工作，要小心身边的人。”

我当然明白上司这话是什么意思，同时也知道了，自己的策划被通过了。但是关于那个女孩，我想，我也不会怪罪于她，我觉得这个女孩还是不聪明，因为我很快就知道了她两面讨好的用心。我虽然不是挟私报复的人，但是，我对她再也不会那么信任了。

招数感悟：

面对即将与上司发生的顶撞，一定要克制住自己，最好能明白上司为何要问你这样的问题，是不是出在自己身上。然后针对不同的情况灵活处理这些即将发生的顶撞！

专家提醒：

在职场上经常会遇到一些上司或同事，出于个人的利益或其他的目的而伤害了你。上司的正常批评和指责，有时可能不够客观，但你还是可以接受。但如果是被他人陷害的，可能你就会觉得委屈而无法接受了！

有些人为了避免这种情况，不敢跟同事走得太近，也不和上司多说什么。其实，很多时候事情发生后，都需要自己去调和，而不是顶撞！人性可能都有自私的一面，都会有因为保护自己的利益而伤害别人，甚至会做一些不光彩的事情。而且有时人的观点是不一样的，或者是一时糊涂，或者是看待问题的角度和方式不大一样等，这些都可能会使你觉得自己被伤害了，从而产生了和上司发生顶撞的想法或行为。

其实，即使上司是出于恶意而中伤你，你也要泰然处之，不要畏惧流言和成见，因为假的真不了，真的假不了。

确定目标再和上司沟通

每个职场人都有自己的主见和观点，在很多事情上，也许你已经有了自己的目标，但是你不能向你的上司汇报。因为，此时你还需要一点点努力，当你的努力得到大家肯定和上司赏识的时候，你就可以在言语上表达出你的目标了。这样，目标的实现就会非常顺利！

事实上，在具体的工作中，有多少人会使用这种技巧呢？

新人也要有目标

◆张新，24岁，主管

23岁那年，我来到这个公司，当时我给大家的感觉就是一个默默无闻、勤勤恳恳的新人。每天早晨，我第一个到办公室，开始打扫卫生，并为每个人冲上他们爱喝的饮品。

当时他们中的每个人都在享受我的付出，包括我的上司，我知道他爱喝麦片，所以每天为他冲的都是麦片。上司对我说，原来我们部门有很多跑腿的活，当时交给谁谁都不愿意干，自从我来了之后，这种状况就好了很多，基本上这样的活都被我干了。特别是下班的时候，大家都迫不及待地奔出公司，我则毫无怨言地收拾着遍地狼藉的办公室。同事和上司都打趣我说：“新人都是活雷锋嘛！”

也许在他们眼里，新人做这些都是应该的，而我却不这样认为。当我如此努力付出了半年之后，上司开会说我们设计部是公司的重心，要适当扩容，还要选出一个设计部主管。因为涉及到很多人的前途问题，平时人浮于事的几个老职员，渐渐地收敛了许多，都想在上司面前留个好印象，以赢得升迁的机会。

而这个时候，我已经明白了，此时就是我出击的最好时机！

我找到上司，和他聊天。上司对我说：“你到公司半年来的表现很出色，但你在公司的时间比较短，相对来说你的经验可能没有他们足。”我明白上司的意思，他是说我做领导可能还不足够服众。我微笑而自信地说：“您是不是也认为作为一名新人，做什么都是应该的，新人就是活雷锋？可我认为，职场就是战场，是没有活雷锋的，升迁的机会是靠自己把握的。我是一名新人，但是我精力充沛，时刻处于备战状态，升职能给我更大的动力，同时也能给我一个锻炼自己的更有利的机会。”

后来开会的时候，上司把我的话重复了一遍，告诉大家：“年轻人有自己的目标是非常不错的，目标就是他的动力，我希望小张成为主管后，大家能积极扶持他，帮助他。”

之后我听到一阵掌声，其实机会对于每个人都是平等的，而善于抓住机会的人往往是提前确定好目标的那个人。

招数感悟：

不要以为自己是新人，就不能和老员工之间有任何竞争，就要一切从头开始，只要你心里有目标，不管你是新人还是老人，都要向着那个目标去努力，当机会来临的时候牢牢抓住目标不撒手！

职场规划也是目标

◆马元元，25 岁，涉外文秘

很多人和我一样，对自己的职场规划有不少困惑。我学的是英语专业，当时找工作还是非常辛苦的，英语专业也不好找工作，我又是女生。但是最终还是找到了自己喜欢的工作。

刚进这个公司的时候我的工资是 1300 元，工作主要是：早上到办公室打扫卫生，打热水；坐下来，接电话；有别的部门送来的文件就登记了，送到领导处；过一阵领导批了再取回来，送到相关部门。上午九点多取一次报纸，分送到领导处，然后看报纸。下午也是有文件送送文件，没文件就闲着。接几个电话说领导不在，开会去了，用留言吗？或者打文件什么的。月末做个奖金表，到财务处领出来，发给部门各处室。第三个月到总务处领部门所有劳保用品，洗发水洗衣粉之类，再发到各处室。一年难得出一次差，一般是参加不相干的会议，领导为了照顾我们年轻人特意安排的，我觉得非常满意。

工作的同时我也为自己制定了相关的目标，因为我常听一些过来人说，作为年轻人，如果不想未来，比如尤其到了工作两年以后，就会有好多抱怨，没前途，工资低等等。所以我一心想着自己两年后能有所作为，比如工资能再提高、将来被委以重任等。我先是自学通过了律师资格考试（现名为司法考试），又准备考一个金融专业的在职研究生。

后来，我所在的公司缺一个懂英语和法律的人，我毛遂自荐地找到了上司：“这是我最近两年来获得的成绩，我觉得我完全适合这个职位。”上司对我的毛遂自荐也很重视，他们安排了人员对我进行考核，结果我都通过了，于是我很顺利地坐上了这个职位！

招数感悟：

所谓职场规划，就是对自己职场人生的一个总体策划。你可以策划将来学会英语，以得到更高的职位和薪水，当你学会这些后，你完全可以重新寻找适合你的单位，也可以就在自己原来的单位上寻觅。如果

当你恰好学成，而公司恰好需要此类人才，那么你就省心了很多！

专家提醒：

确定目标在职场中具有重要的意义，在和上司说话的过程中也有非常重要的作用。有两点是非常需要注意的：

第一，在向上司诉说的时候，要遵守循序渐进的原则，不要对上司一味劝说，而是用实际事例或委婉的道理让上司接受。如果上司的心里有余气，可以想办法先将他的怨气平息，然后再找出实际的解决办法。

第二，不管你是否单纯地为自己着想才出了这么个主意或目标，在向上司诉说的时候一定要以双方的利益为重，首先要以整个部门的利益为准，在不损害部门利益的前提下，说出自己的目标。

成功说通糊涂的上司

有的上司很健忘，明明在前一天讲过某一件事，可两、三天后，他却说根本没讲过，或者在前一天他讲的是这个意思，可过了两、三天，他却说是那个意思。这样的上司真是难以相处，想不明白他会忘记什么，又想起来什么.....

有的上司在布置工作任务时含糊糊、笼统统，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，下属根本无法执行。而最后一旦出了问题，又都是下属的责任.....

有的上司做事很马虎，常常做些啼笑皆非的事，弄得下属们无所适从.....

还有的.....

面对这些糊涂的上司，做下属的应该如何是好呢？应该用怎样的语言来成功说服或提醒这些糊涂的上司呢？

与健忘型上司共事

◆白兵，28岁，人事助理

我的上司常常颠三倒四，也常常丢三落四。刚开始和上司接触，我总觉得他难以相处，比如昨天还说今天的工作是通知应聘者来参加面试，等我通知完这些参加面试的人后，他自己竟然忘记了这事，害得来

参加面试的人白跑一趟。

这样的事情还真多，我都有点被他弄得措手不及了！

后来我总结出一套经验，基本可以应付上司健忘的毛病了。比如，那天去给上司送材料，我专门选了一个他办公室人多的时候，上司在接电话，我将材料放在他的桌子上，认真地说：“这是我准备的材料，是关于新招聘事宜的汇报，请您看后和我沟通一下。”上司“恩”了一声，我看着他忙碌的样子，忙说：“里面有一条是规定人事管理方面的规章，这是老总叫加进去的，关系到我们部门的相关调整制度，您一定要重视啊！”“是吗？”上司赶紧挂断了手中的电话，翻开材料看了起来。我又提醒一遍：“里面一共 32 条规章，40 多条招聘制度，您好好看看，有意见及时通知我啊！”上司忙点头说“好”，我才放心地离开办公室。

这套方法是源于我刚上班半年的时候，上司交代我一个工作，我同样将报表做完后交给他，他自己却不知道放在哪里了，怎么都找不到，硬说我压根就没有给他报表，害的我重新做了一遍。为了杜绝这样的事情再次发生，我每次都要找人多的时候送材料过去，这样有同事可以为我作证，同时我多叮嘱他几遍，他也能加深印象。

像这样的上司，对付的方法是：当他在讲述某个事件或表明某种观点时，下属可装作不懂，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。

招数感悟：

对于健忘型的上司，首先不能责怪他，一是你没有责怪的权利，二是他们确实很忙。那么，就需要你在其他方面多多努力！帮上司做个备忘录等都是不错的选择。

与模糊型上司共事

◆段奇，27 岁，技术员

那天我将客户的要求汇报给上司：“客户要求我们上门维修，我去过他家了，其实是设备不行，不是我们的责任。但是客户自己不明白这些，他非要我们赔偿，我说回来和您商量一下。”

上司听了点点头，笑了笑，没有说话。

可是我必须在今天下午得到答复，好去回复我的客户，上司总这么模糊地作答，我根本就不明白他什么意思。于是我继续说：“我们是免费上门维修，还是收费？客户要求我们今天就要修好。”上司看着我问：

“我们能修好吗？”我笑着说：“能！目前是费用问题，修还要收费吗？”上司无所谓地说：“那你就去修吧！”

这个答案并不是我想要的，第一，上门维修所需要的材料，如果我不汇报，客户自己不愿意承担的话，就意味着我掏钱来买；第二，关于上门维修的时间，客户要求今天就要完成，而我手中还有工作要做，如果我今天必须上门维修，意味着我晚上又要加班。

想了想，只好将所有的问题逐个击破了，于是我问：“我现在想知道，这个维修是否在我们的制度规定之内？”

上司说：“在。”

我继续问：“如果在，属于哪个范畴？费用自理，还是免费？”

上司说：“免费。”

我再接着问：“如果免费为他们维修，所需要的器材应该不是我出吧？”

上司说：“费用暂时你出，回来后凭发票报。”

我笑了笑，最后问：“今天如果我赶过去维修的话，就应该是下班时间了呀？”

上司说：“那就算加班吧！”

我笑了，将我所做的记录记在本子上了。然后拿出上司看：“您看，我怕忘记了您的交代，都记在本子上了，您核对一下，看看缺少了什么？”

然后将本子上的记录又一一说了一遍，上司点头说“是”，我就去工作了。

对于糊涂的上司，他们有时会交代一些模糊的任务，一旦你去做，有的上司就会责怪，说他的要求不是这样，你弄错了。对经常是这样的上司，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。

招数感悟：

面对糊涂的上司，去请示某项工作的时候，上司却“哼哼哈哈”一通之后，没有明朗的态度，有的只是说“知道了”，有的则是说“你看着办”的时候，可以用循序渐进的方式得到上司的肯定作答。

与马虎型上司共事

◆尹元元，24岁，秘书

我的上司很马虎，但是人挺好。每个人都有自己的缺点，而作为一名秘书，要做的就是如何去协助上司，因为针对上司这个马虎的毛病，我总结出一套足以说通马虎上司的方法。

比如那天上司带着我开会，一到现场，老总就给我们每人一份文件。我知道上司总不爱仔细地研读，所以我就仔细看我的那一份。老总说给大家半个小时的时间讨论。此时有另一个部门的经理问上司：“你如何看这个文件呀？”上司一时语塞了，他也说不清楚。此时我总不能说上司没有仔细看文件吧，于是我笑着说：“我们领导考虑问题一般用的时间比较长，因为他想得比较周全，让我们再考虑一下，然后互相传达，怎样？”对方笑笑，上司也对我笑笑。

但是上司压根也改不了马虎和心不在焉的毛病，他开始进出厕所，我只好跟着他，在路上将我要看到的告诉给他，并将我的想法叮嘱给他。会议上，他的发言同样获得了老总的表扬，他挺高兴的！

回到公司后，很多同事对于今天的开会很有兴趣，想知道最后老总的指示。面对员工的询问，上司又语塞了！我只好笑着对大家说：“让上司进办公室想想，我们讨论好方案再告诉大家如何？”

于是我又将所有的细节问题向上司交代清楚后，通知大家开了个小会。如今，我做秘书已经2年了，已经成了上司不可缺少的左右手。有时还很感谢上司的马虎，因为我好像除了细心之外，也没有什么其他优点。

招数感悟：

秘书很机灵，他不说上司没认真听，也不对问题做具体解释，而是说这些问题尚待考虑。秘书这样做，虽然有点假的成分，但从人际关系的角度来说，是完全可行的。

专家提醒：

面对健忘型的上司，千万不要将材料随便给他，也不要找人转送。在向上司报送材料的时候最好延长和上司接触的时间，对材料进行详细解释。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，也可要求上司签字。

面对糊涂的上司，为了避免日后不必要的麻烦，做下属的可反复强调原由，并想方设法诱导其给出一个明确的指示。必要时，可采用提供语言前提的方法，如：“您的意思”让上司续接，或者用猜测性判断让上司回答，如：您的意思是不是xxx？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，假如是这样，那就会如何。

还有的上司对下级的申请、报告、汇报等材料没有仔细看完就定下结论，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；倘对自己不利或非常不利，可做出必要的解释，切勿急躁，以免个别马虎的上司恼羞成怒而固执己见。

如果你是文秘人员，接到上级的文件或书面通知等，要你的上司参加会议或活动等，那么把通知直接给他看，并把有关时间、地点、所带物品等要素用其他的笔划出来，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。

Tips: 职场规则助你一臂之力

对于那些初涉职场的人，我们经常说他们是“职场新鲜人”，就是说他们如同水果一样新鲜。但是作为“职场新鲜人”的你要明白，“新鲜”的水果是有保质期的！懂得职场规则才能助自己一臂之力！

从生活了十几年的校园走上工作岗位，毕业生们除了兴奋之外，剩下的恐怕只有不安了。据调查，有10%的毕业生在走上工作岗位的一个月内感到非常不适应。

在新的单位，很多人面对的是一个完全新鲜的环境，其实，可以利用试用期的时间来了解公司的基本情况，同时考验一下自己是否适合这个公司，是否具有相关的能力等！

首先，要学会谦逊。如果因为业务不熟悉或者对公司缺乏了解而犯错，除了主动承认外，还应向部门领导或是“老同志”多多请教。切忌犯了错误后还千方百计地给自己找借口。

其次，要勤快一些。如复印机没有纸了，悄悄地加上；饮水机没水了，主动给送水公司打个电话.....不起眼的小事也能给人留下好印象。

最后，保证锋芒不“露”。想着给单位留下好印象是对的，但是要注意过犹不及。

让我们把做学生和做职员的区别罗列一下吧！

1.学生能轻易逃课；上班族不能“跷”班。

2.学生期待放假好好办个活动；上班族期待放假好好睡个懒觉。

3.学生能随时做想做的运动；上班族要运动得配合天时、地利与人和。

4.学生成绩跟自己念书的时间成正比；上班族的业绩跟工作的时数没有完全的成正比关系。

5.学生可以利用课余时间打打零工赚些生活费；上班族只能利用下班后的时间洗个澡，调好闹钟，然后睡觉。

6.学生上课得付钱；上班族工作能领钱。

7.学生遇到不懂的会问教授；上班族，老板遇到不懂的会问你。

8.得到教授赞赏的学生，同学们比较支持；得到老板赞赏的上班族，同事们却比较排斥。

除了弄清楚学生与职员之间的差距之外，还要注意以下规则：

1.让上司感觉到你开朗的性格。如果你很开朗，有你的世界就会拥有快乐，上司愿意拉近与你的距离。

过于压抑的环境往往会给人带来心理上的不适，如果你能促进这种环境的转变，那么你就会有一种号召力。孤僻的人不但会遭非议，而且会被孤立。融入环境的最有效方法便是主动出击，热情待人。

所以，一定要记住任何时候都不要绷紧你的脸，你应该先学会对每个人微笑，包括你的上司。

2.灵活应对所有的事情。不要以为吃喝玩乐就不是工作之内的事情，就可以不必太在乎了。如果你刚领了奖金，不妨来个观音请罗汉，“这个奖也有大家的功劳嘛，今天我请客”这话谁都愿意听。千万别忘了要平等待人，自大或自卑都是与上司间相处的大忌。如果上司要请客一般应能去则去，不能去则要说明情况。

3.含蓄地进行职场竞争。面对晋升、加薪，应抛开杂念，不要手段、不玩技巧，但绝不放弃与上司之间的公平竞争机会。

但是即使你心里有这个想法，也不要将这种地位和利益的竞争表现得过于赤裸，那样会招来上司的反感，影响你的形象，也会给你的竞争带来不利。真正明智的竞争应该是厚积薄发，暗里用劲，那样才不至于与上司在面子上搞得太僵。

4.作风正派。作风正派包括勤奋、廉洁的工作作风和正派的生活作风。只有勤奋工作并尽可能把工作做出色的人，才不至于被上司看作累赘，上司才乐于与你交往。

5.注意上司行为传达的信息。在与上司交往中，有些话上司不好直接跟你说，其中有很大部分可能就是对于你的一些看法，以及那些难以用语言表达的评价。

这些讯息，往往又是你自己无法觉察到的，但对于你的人际关系和职场生存却有着预警的作用。发现并从这些讯息中看出你的处境，你才能在与上司的交往中应对自如。

明白以上几点之后，你对职场规则也该有所了解 and 把握了吧？

懂得适时打破尴尬

和上司相处总会出现意想不到的尴尬局面，很多人在这个时候会感到束手无策。不管谁是谁非，“得罪”上司无论从哪个角度来说都不是件好事！所以，只要你没想调离或辞职，就不能让事情陷入僵局！

而一旦与上司之间的关系陷入尴尬，就要学会去打破，以免造成更大的苦恼。

另外，与上司之间出现尴尬局面也不用过于紧张。寻找双方都感兴趣的话题，开个恰到好处的玩笑等，都是打破僵局的好方法。

巧言脱离即将出现的尴尬局面

◆李朋，28岁，业务骨干

我从小就是一个非常诚实的孩子，不善于撒谎。但是我的第一个工作竟然是因为不会撒谎而被迫辞职的。

当时我也是做业务，跟着上司一起去谈一个大生意。当时上司叮嘱我说：“到了现场后，一定要看我的眼神行事，我如果向下看，你就说是的，我如果向上看，你就说不是。”我当时也没有觉得有什么难的，就同意了。

结果到了现场后，我才发现，原来上司带我来无非是找一个见机行事的助手。因为面对这么多的同行，很多时候有些事情是要撒谎的，如果直接对别人说这个不能告诉他，好像就很生分了。但是我当时并没有体会到这一点，从开始到结束轮到我说话的时候，我都感到非常尴尬，说半天也不知道自己在说什么。那次之后，上司对我就疏远了，背地里说：“作为一名业务员，连最基本的话都不会说，怎么能做好业务呢？”听到同事转过来的上司对我的评价，我觉得非常委屈。怎么说我也做了两年业务了，也有了许多的成就，怎么单凭因为这一件事，就否定我其他的成就呢？

于是，不久我就辞职了，来到了目前的单位。很快，我又遇到了类似于上次的经历，上司同样要带我参加一个会议，说是会议，依然有很多时候要替上司打马虎眼。这个我不擅长，总结上次的经验，我想还是主动向上司说出来比较好。于是我主动找到上司，真诚地告诉他：“我从来都不会撒谎，撒谎的时候会非常不自然，如果会议上有需要我配合的地方，请领导再重新考虑人选。”

上司拍着我的肩膀笑了，他立刻就明白了我的意思，而我也躲过了一次和上司之间即将出现的尴尬局面。

招数感悟：

现代职场故事中，为公司或上司利益而撒谎的个案越来越多。假使上司真地暗示你必须为他或公司撒谎，你该怎么办呢？明智的做法是视情况而定，掌握分寸。如果情况非常严重，不妨主动捅破窗户纸，为自己赢得一个掌握主动的机会。你可以反诘一句：“您是要我为您撒谎吗？”聪明的上司听到这种反应一定会重新考虑合适的人选。这样，就不会让双方陷入尴尬的局面了。

不因讨厌上司而产生尴尬

◆小戴，24岁，程序员

我和上司经常会出现尴尬的局面。我们的尴尬并不是因为工作能力的问题，也不是单纯地指对员工个人的好恶，也许是我们的脾气和个性决定的，他的有些决定我可能无法认同。说实话，我真的不知道该如何和他相处！

那天上司找我聊天，他说：“昨天和一个女人一起吃饭，很无聊，吃得好好的，聊得好好的，最后该买单了，女人一点买单的意思都没有。作为一名领导，买单的钱还是有的，但是最起码的礼貌谦让也得有呀！怎么着也该表示一下吧？”我听了上司的话很反感，首先我是一个很男子主义的人，如果我和女士一起吃饭，就会亲自买单！所以，我回了上司一句：“既然您愿意买单，人家不是成全了你吗？”上司的脸色很难看，我也没有再说什么，我知道我们又一次陷入了尴尬之中.....

招数感悟：

与个性不合的上司在一起，尽量避免和他们谈工作之外的事情。既然自己不喜欢这个上司，就不要和他有过深的交往。千万不要采取太过激烈的行动，也要避免正面交锋，因为这些冲突，可能会让你对他的厌恶感加重，反而造成自己的心理负担。所以，为了以后的工作能更加顺利地进行，唯一的保身之道就是“保持距离，以求安全”。

专家提醒：

一旦和上司之间的关系出现了尴尬的局面，就不要将希望寄托给他人帮你解决，也不要寄托于上司的谅解，而要主动出击，将局面挽回。

一般来说，无论什么原因使你们的关系陷入尴尬局面，你都会想着向上司解释清楚。如果失误在于自己，很多人都懂得向上司道歉；但是如果失误是上司呢？

假若是上司的原因，在较为宽松的时候，以婉转的方式，把自己的想法与对方沟通一下，你也可以说自己的一时冲动或是方式欠佳等原因，无伤大雅地请求上司要求宽宏，这样既可达到相互沟通的目的，又可以为其提供一个体面的台阶下，有益于恢复你与上司之间的良好关系。

另外，可以利用一些轻松的场合向你的上司表示尊重，即使是开明的上司也很注重自己的权威，都希望得到下属的尊重，所以当你与上司冲突后，最好让不愉快成为过去，你不妨在一些轻松的场合，比如会餐、联谊活动等，向上司问个好，敬个酒，表示你对对方的尊重，上司自会记在心里，排除或是淡化对你的敌意，也同时向人们展示你的修养与风度。

认清说话双方的角色

不要以为你的上司很随和，也不要以为你的上司几乎和你一个年龄，就开始在和上司说话的时候不分职位高低了！即使再随和的上司、年龄再小的上司，都会有一种意识：他是你的上司，你要在言语中表达出这种职位的高低之分！

和上司说话的时候，认清双方的角色是非常重要的！让上司产生你像是上司、或上司不如你的感觉，那就不好了.....

主动报告你的工作进度

◆范强，27岁，航空公司主管

我最近很忙，也许正是因为我的忙碌，上司开始对我有意见了。我一开始想不明白他为什么会对我有意见，第一我是在工作，第二我没有做错什么事情。但是那天上司对我说了句话，他说：“你好像每天都很忙，但是我又不知道你在忙什么，有时有问题想问你，但是又不好意思问，怕耽误你的工作。”

他这话说得叫我发愣，上司走后我的秘书笑着说：“看老总这话说的，好像他是你的下属似的！”

秘书的话提醒了我。想想这段时间，工作是很忙。但是也没有忙到没有时间去向上司汇报工作情况的程度，如果我每天、甚至每两天抽出一个小时的时间走进上司的办公室，向他汇报自己的工作，可能就不会是这样的情况了！

此时我想到了自己最满意的秘书，她就是每天定时向我汇报每天工作进展的，因此我一直都非常器重她！想到这里，我安排秘书为我做工作详细记录，第二天我走进上司的办公室，对他说：“总经理，这是我近来的工作进度，请您审查。”上司对我流露出微笑：“有进步啊！”我也报以微笑。

再后来，我和上司一起去度假，那个岛很小，上司叫我安排好住宿。上面只有两个饭店，而我们要四个连在一起的套房。我打电话去问，一间都没有，我马上回电给上司，上司只回答：“了解。”于是，我努力地去找这样的房间。后来找到了两间，一个饭店一间，我马上告诉上司：现在找到两间，可惜不在同一个饭店，上司依然只回答：“了解。”同时，我依然努力地去找，我努力了很久，终于找到了三间在一个饭店里，但仍缺一间。我又一次汇报给上司，上司依然只回答：“了解。”

没有办法，我只好带着我的钱，坐小飞机到了上司要去的地方，问服务员：“我旁边的那个房间是谁住的？”“那是一对夫妇，马上要来度假，今天下午就要来。”服务员回答。为了这最后一线希望，我只好坐在那里等他，那个先生太太到了，带了一个小孩，我马上走过去说：“我是航空公司的，我喜欢您的房间，您能不能让给我？”他说：“我凭什么让给你？”我说：“您说的对，但我在隔壁替您找了一间套房，晚上可以看到夕阳，波涛在底下澎湃，远处有千帆点点，而且免费。”他很疑惑地问：“真有这回事？”“对，我一定要您的房子，”我说。他拿了他的行李，牵着他的孩子，挽着他的太太，迈向隔壁。

这个时候我才回电给上司：四间套房全部找到，三楼，连在一起。上司此时说了两个字：“谢谢。”

整个工作中，我给上司汇报了很多次工作，基本上上司对我的工作进展都能得到充分的了解了。

招数感悟：

做下属的一定要主动报告自己的工作进度，让上司放心，不要等做完了再讲。有时小小的一点错误，发展到后面就会变得很大，所以越早报告你的上司，一有错误，他可以纠正你，避免犯大错误。

对上司的询问有问必答

◆马婷婷，24岁，文秘

我是文秘，那天正在写一个报表，上司叫我：“小马，昨天下午说过的那个报表今天一定要交给我。”本来我正在写着呢，他这么一叫把我的思维打乱了，于是我没好气地说：“知道了，你没看见我在写吗？”

上司没有说话，但是出去的时候把门摔得很重！后来同事问我是怎么回事，我委屈地说：“我正在写报表呢，他叫我把报表给他，又不是看不见，不是故意刁难我吗？”同事提醒我说：“可是你想过没有？上司不能因为你的言行上的失误而把你辞退，但是你这样做他很痛苦，毕竟他是你的上司！”

我没有说什么，因为我不知道该如何说了。

招数感悟：

上司问话，一定要有问必答，最好是问一句，答三句，让上司清楚。答的比问的要多，让上司放心；答的比问的要少，会让上司忧虑，这不是一个员工应有的心态。

毫无怨言地接受任务

◆张波，27岁，记者

记得我刚做记者那会，非常喜欢看一些小资的文章和书，也因此特别向往有自己的私人空间的生活。我上班的前一个月还不错，基本不用加班，下班上班的界线很明确，我也觉得很快乐！

但是到了第二个月的时候，就突然来了很多案子，上司经常叫我去现场采访。一开始还觉得很新鲜，后来就疲惫了。在我连加了三天班后的一天，下班后我正准备好要回家，上司进来了：“小张，你先别走，

公司有一个非常重要的客户来了，你来帮忙招待一下。”当时我还很年轻，根本就没有想到公司的重要客户要我接待，事实上是非常器重我的表现。我只是浑身的疲惫和委屈，就没好气地说：“凭什么叫我接待呀？我已经下班了，当时招聘我来时，你们有没有讲过要这样做？”

这时旁边的同事赶紧说：“我去接待吧，小张可能有事。”

那天走在回家的路上，我的心里一点都不好受，隐约感觉自己说错话了，但还在为自己解释：我已经加了三天班，已经很疲惫了，上司应该知道呀！

之后的两个月，那位替我招待客人的同事升为主管的时候，我才顿时醒悟：原来一切都被我错过了！仔细想来，我还是没有分清自己和上司的角色，对于上司交代的任务我应该义不容辞地去做，如果有什么理由应该说清楚，而不是去顶撞！

招数感悟：

其实有的时候，上司多给你安排一些工作，事实上是在考验你，或从心里觉得与你走得更近些，或你更好说话一些，这个时候其实是你的一个很好的机会，如何去把握就看你自己的行动了！

专家提醒：

和上司之间的谈话永远都要记住这样一句话：吃苦就是占便宜。勇于承认和尊敬你的领导，在语言上给他优越感。因为你在一个地方付出了，会在别的地方得到回报。

对上司来说，管理学上有句名言：下属对我们的报告永远少于我们的期望。可见，上司都希望从下属那里得到更多的报告。因此，做下属的越早养成这个习惯越好，经常向上司汇报工作进度，虽然很费心，上司一定会喜欢你的。

在工作中，最完整的人事规章，最详细的职务说明书，都不可能把人应做的每件事都讲得清清楚楚，有时会临时跳出一些事来，下属会临时接受一个工作任务。像案例三中的上司要下属帮忙接待一个重要客户，其实就是对下属的一种重视，但是这个下属却没有体会到上司的一片良苦用心。被派的人如果说：“凭什么要我去？”如果你这样子去计较，你在一个组织里是很难出头的。临时的事是一定要有人做的，你要一口答应，一肩挑起。最难的是：要毫无怨言。如果你毫无怨言的去做，你的上司会非常的感激你，他即使当时不说，也会利用另外的机会表扬你、奖励你、回报你。

说话时以公司为核心

和上司说话，始终以公司为核心，可以使上司觉得你是一个热爱本职工作的好员工！上司并没有独立在

你的群体之外，上司同你一样，需要为这个群体工作。上司不仅仅是一个上司，他同样也是他的上司的下属，对他的上司，他可能与你抱有同样的心态。

90%以上的上司是因为能力、业绩高人一等才被提拔为上司的。他们和你一样，需要工作，需要挣薪水来支撑家庭。只不过他们充当了一个管理者的角色而已。

既然大家都是为了公司的发展走到一起来的，那么有什么理由不同心协力，为了共同的利益努力呢？

让上司体会到你是他的好助手

◆范波，27岁，助理

我一直是被上司器重的好员工，很多人都不明白其中的原因，觉得是我献殷勤得来的，其实并不是这样！

首先，大家在一起工作，不管是上司还是职员，都是为公司服务的。我是如此认为的，所以，一直以来我都是本着这个原则去做事情，不管是对待我的工作，还是我的上司。在工作上，我听从于上司的安排，同时愿意发挥自己的特长。我的上司有一个毛病，他最讨厌做每月一次的市场报告，所以一般我就替他做了，他会无意间产生依赖于我的感觉，时间长了，就会觉得我是他最好的助手！

其次，在语言上，我一直都是以公司的利益为核心，同时兼顾他的感受。如上周我们开会的时候，他说目前公司的情况不是很好，有可能要裁员。很多员工都害怕自己被裁掉，纷纷讲自己的功劳，有的员工在讲的过程中会将上司的功劳归结到自己的身上，上司的心里就非常不痛快，说来说去，最该裁的原来就是他自己啊？

事实上，关于对公司的贡献，每个人都是有的。不同的是每个人的功劳是不同的，我们正是在上司的领导下取得了如此的功劳，如果我们内部出现了分歧，整个工作的程序就被打乱了，不利于公司的整个发展。想到这里，我说：“其实，对于我们取得的每一个成绩，每个人都有功劳，不同的是我们取得的每个成绩都是在上司的领导下取得的！而我们自己需要做的，就是在将来更好地听从于领导，并协助他做好工作，这就是我们最应该做的事情！”

上司对我流露出满意的微笑。

招数感悟：

作为一名下属，应以公司利益为核心，尽量把上司看成是需要你协助完成某个群体任务的伙伴，这样

才能摆正自己的心态，与上司和睦相处。

承认自己与上司的地位差别

◆高宝，24岁，业务员

我最讨厌我的上司，他经常对我们发号施令，办事能力却连我都不及。我认为他不过是命比我好一点，其实什么也不是。他一副不可一世的样子，只懂得一味批评我们的工作做得不好，一旦问题真正出现，他又推卸责任。

那天，我和一个同事刚跑完业务回来，却看见上司正舒服地坐在那里喝茶。我的心里本来就很不舒服，上司看见我们回来，慢吞吞地问：“你们的业务做得如何？”我更加不舒服了！他在这里享清福，我们出去跑，跑成了也还有他的提成，凭什么呀？于是我没有好气地说：“啥也没跑到！”上司一听，就来气了：“啥也没跑到就这么神气？真不知道是干什么吃的！”

我很气愤，刚想发火，同事拉住了我，并对上司说：“经理，我们虽然没有跑到什么客户，但积累了重要的经验，我们明天再跑一趟，就差不多了。我想我们这个月应该能跑出对公司有利的业绩来！”

上司白了我一眼：“同是做业务的，你也跟人家学学！”

我想反驳他：同样是做领导的，你也不看看自己是怎么做的？但是我没有说出来！

招数感悟：

不管你心里有多气愤，你都要记住一个事实，上司能坐到上司的位子，必然有某些地方是你所不及的。没有人是十全十美的，与其明争暗斗，弄得两败俱伤，不如努力与他合作愉快。承认与上司的差距并不会让你颜面丢尽，凡事“小不忍，则乱大谋”。同时，让他看到你所做的都是为了公司的利益！

反驳上司也要以公司利益为核心

◆多多，25岁，销售员

我毕业的时候，正好一家企业到我们学校招大学生做推销员，准备在北京地区进行地毯式轰炸的推广活动。我毫不犹豫地报了名。由于我的形象不错，看上去挺机灵的，语言表达能力也不错，当场就被录用

了。

当时还是 1996 年，我很清楚地记得。当我从经理手里接过样品时，我就知道，我一定会做得比别人更好。那时候，寻呼机还是极其稀罕的东西，考虑到搞推销必须要有个联系工具，我决定也配一个。但那时我囊中羞涩，拿不出这么多钱。

于是我找到上司，和他商量分期购买传呼的事情。上司说：“我们这里的业务员不是每个人都有传呼的，没有传呼也一样可以做好业务。你看那些老业务员，不都是在没有传呼的时候做出的成就吗？”我没有被说动，而是讲出了自己的理由：“我相信没有传呼可能也能做出优秀的业绩，但是这是一个信息时代，而且这种信息化越来越明显，如果我们不能紧跟时代潮流，恐怕将来要落伍了，我的这个想法绝对是对公司有好处的。”我看到上司犹豫了一下，知道有戏，于是赶紧说：“您看这样行不？我能不能采取分期付款的方式购买？您可以按月从我的工资里扣！”

后来我通过分期付款方式，从老乡那儿买到了一台二手的机子。

下了血本全副装备后，每个周末的早上，我便背着装着几个样品的小包，倒车去我的区域工作。

记得有一次天下大雪，我的一个客户呼我，说货没了，叫我赶紧送过去。这么大的雪，我真不想去了。但我知道，既然客户着急要货，我必须及时送过去，否则我的信誉就没了。后来上司表扬我，我依然微笑着说：“公司的利益始终应该放在第一位！”

后来我成了“销售状元”，上司说我很会说话，而我明白在和上司说话的过程中始终以公司利益为核心，绝对不会有错！

招数感悟：

反驳上司是一件令上司不开心的事情，但如果你的反驳是以公司利益为核心的，不管你说得对否，上司都会对你体谅三分！

专家提醒：

以公司利益为核心，并不意味着说话的时候就可以忽略上司的感受。如果你的上司在某个方面确实不如你，你也不要骄傲，而是应该发挥自己的特长，来帮助你的上司，同时可以告诉上司，大家都是为公司的利益出发，发挥个人的特长是应该的。上司在你的言行中逐渐体会到你的好处，就可能把你当成自己必不可少的助手！

另外，不管你怎么看不惯你的上司，都要明白，每个人都有自己的工作作风，正如你也有自己的一套方法。你既是下属，就必须设法去协助上司完成任务，实现既定的目标。适应不同上司的工作方式，这是你的职责！

在工作的过程中，除了嘴皮上的功夫外，还要有的专心和耐心。做完任何报告都要翻看两次以上，在确认没有错漏后你才能把它交到上司面前。你得谨记工作时限，即便不能准时做好，也应预先通知上司，当然最好不必这样做。作为下属，你得主动地、圆满地把工作完成，而不要等上司告诉你应该怎样去做。只有这样，上司才能体会到你确实是以公司利益为核心的！

回应上司向你倾吐苦水

相互沟通是与他人建立良好关系的前提，而在职场中，你最需要建立良好关系的人莫过于你的上司了。

有时可能你觉得和上司的沟通很难，但是一个眼神的交流，一次开诚布公的交谈，往往会使得你与上司的关系获得出乎意料的进展。当你学会和上司交流的手段和技巧后，你会感觉不仅和上司之间的职场信息交流通畅了，同时你也会有机会接触到上司向你倾吐苦水的时候。

一旦上司对你倾吐苦水了，你该如何和上司交流呢？这个技巧你是否也能应用自如呢？

了解上司向你吐苦水的目的

◆Michael，27 岁，办公室主任

我的上司是总经理，我所在的公司也是他白手起家做起来的，我对他充满了尊敬。但是，有时也会拿自己的薪水和其他公司同等职位的人作比较，会觉得自己的薪水挺少的，有时会产生跳槽的想法。

我的这个想法可能被上司发现了，那次上司找我聊天。事实上，我们已经进行过无数次聊天了，我也没放在心上，但是这次，上司竟然向我吐起了苦水。

他说，他的第一份工作是在一家台资企业。当时的他虽然很年轻，但是也学会了察言观色和埋头苦干。当时他对公司的前景并不看好，产生了想跳槽的想法。不出一个礼拜，就有几家猎头公司找到他了。这让年轻的他非常得意。

其中有一个职位相当诱惑他，这是名列 500 强的美资公司，职位要求几乎涵盖 Michael 所有的经历，在他看来这个职位仿佛是为他的经历、资历、学历量身定做似的。第一次面试他的是他未来部门的中国老板，彼此都十分满意。

一个星期后，上司接到了公司人事部的面试通知。他有机会了解了将得到的待遇和福利，一切都合乎他的理想。人事经理对他也有好印象，一脸让他回去静候佳音的真诚微笑。

上司以为这下就大功告成了，对现在的工作就有点恹恹的，他以为录用通知应该到了，哪里想到他的面试远没有结束。他还需要接受公司其他地域的与他同等级别的成员面试。甚至有两次他被要求早上六点钟到公司办公室去，接受公司总部美国老板的电话面试。这一场没完没了的面试从开始到结束持续了两个月。

最后，公司还聘请了一家香港公司对他以往的信用进行审查。那家尽责的香港公司到他所住地的派出所了解情况。然后，尽责的民警在半夜里把他请进了派出所。那个看起来刚上班不久的小警察非常严肃，问他是不是犯了什么事，警察非常严厉：“你没干什么事，为什么人家来了解你的情况？”

每面试一次，上司对自己必胜的信心就加强一次，对目前的公司就更看不顺眼一次，到了后来人人都看出上司是要走的，还没有接到录用通知书，他的辞职书已经写在脸上了。更加糟糕的是，那家大公司最终没有聘用他，面试过他的人太多，他自己也不知道硬伤在哪里，他只记得每个人都对他微笑点头说好。

为此上司非常生气，但是，此时上司已经觉得自己没有脸面在目前这个公司呆下去了，不动声色地走，是为自己留一点生路。直到后来，创办了这个公司.....

听了上司的讲述，我大体明白了上司向我倾吐苦水的目的，我真诚地说：“人其实都是需要定力的，你放心，我一定会跟着您好好干！”

上司笑了，我也笑了。

招数感悟：

不要以为上司向自己吐苦水了，他就真的需要帮助了，或想起自己的创业史了！事实上，他有时是拿自己的苦水来暗示你，此时你要做的就是给他一个肯定的答复，让他安心就行了。

贴心秘书巧言化解上司的苦水

◆陈红，24岁，秘书

因为职位原因，我和上司经常聊天，他也经常给我讲一些他的故事和感触。

那天，上司对我说，真正了解自己的个性特点，这不仅仅能让你在选择异性伴侣时少走弯路，从而建立一个美满、温馨的家庭，过上幸福的生活；而且，在选择职业时也能称心如意，达到事半功倍的效果。

我正惊讶上司怎么说这么句话，上司就已经开始讲自己刚开始工作的情景了。当时他在一家出版社做编辑，编了几本书，但书的社会反响并不明显，发行量也勉强保本。在这过程中，他还被合作者“骗过”两回，筹划了几个月，先期也有了一些投入，但最后出书计划流产。所以，原本话不多的上司变得越来越内向，不愿意与人沟通，不相信别人，事无巨细都要自己去做。在一些具体工作的细节上又特别苛求，对自己对别人都是一样，变成了一个“绝对的完美主义者”。如此一来，同事们都不太愿意与他共事，领导对他也只能暗暗摇头。当然，敏感的他对自己的这种状况心知肚明，但除了痛苦还是痛苦，别无它法。

我听了很吃惊，上司竟然曾经这样痛苦过，但是我想此时我不能陷入当年上司的感受中，这样只能让上司更加怀念过去，更加伤感。于是我微笑着说：“您当时经过了一阵痛苦的心理历程后走了出来，不然今天怎么会有这么大的成就呢？”

上司自信地笑了，说：“当时我太年轻，阅历不多，也不太容易相信别人，只相信自己。这是我的缺点！”

我跟了一句：“但是，您也是一个聪明的人，对人和事情都充满了好奇心。同时，您要求也很严格，我非常愿意和您共事。”

我和我的上司一直这样快乐地聊着天，我始终记得自己是上司的秘书，让上司充满自信地工作，是我最大的职责！

招数感悟：

如果上司的苦水是真的，他真的很痛苦，你完全可以帮助上司走出这种心理。可以启发他回想自己的创业史，毕竟每个做上司的人都有自己最为辉煌的一面，你要告诉他：既然你过去能如此辉煌，将来你也可以！

专家提醒：

作为一名员工，你可能会抱怨很少有机会和上司近距离接触，何谈倾听上司向你倾吐苦水？

事实上，上司向你倾吐口水的机会很多，发生得也许会很突然，你必须提前做好准备！

首先，如果上司在向你倾吐苦水时，你没有好的言辞时，最好的方式就是倾听。因为你的倾听可以使你的上司感觉到你对他的尊重。

其次，可以根据上司向你倾吐口水的地点和时间进行处理，在沟通前先明确沟通的目的是不是接受指示，以便做好准备；在倾吐的过程中，如果你觉得对工作没有什么影响，可以用发问的方式引导上司一点点诉说。同时，随时注意防止沟通过程演变为诸如商讨问题、向上司汇报工作、上司进行工作评价等其他的沟通类型；这样会使上司觉得你不够尊重他，除非你的上司自己转变了话题。

最后，如果是在公众场合，除非得到上司的认同，否则不要在这个场合与上司进行讨论和争辩。

谈话时避开上司软肋

每个人都有缺点，每个人都不愿意别人提及自己的缺点，你是如此的心理，你的上司也是如此心理！

和你的上司交谈，一定注意不要将你上司的缺点说出来，不管是怎样的方式，也不管你是有心的、还是无意的。一旦你说的话被上司听出什么端倪，倒霉的可就是你了！

小心上司的体貌软肋

◆张井，25岁，美工

我的上司长得圆滚滚、挺可爱的，其实我对他一直充满了尊敬。但是却没有想到因为我的一句无意的话，使我和上司的关系陷入僵局。

那天，上司带我一起去参加一个饭局。本来这对我是一个机会，一个和上司走得更近的机会，我应该好好把握。但是，我却忽视了说话前三思的重要性。几个上司的好友，其实也都是总经理类型的人物，他们在一起难免要开玩笑，而不像我这样受上下级的约束。这些人中有一个经理，长得很帅，他一直都在谈论帅哥的好处，一直在说笑。我看上司的心情也挺好的，就跟着附和起来.....

当那名挺帅的上司说到上大学的时候追校花的事情时，他说，当时他们大学最有名的校花竟然看上了一个挺矮、挺胖，长得不怎么样的男生，想来那个女生真是傻冒！因为我当时上大学的时候也喜欢一个女生，她竟然看上了比我还次的男生，我曾为此难受了好长时间。听这个人如此一说，竟然勾起了我的伤心事，于是我开始控制不住自己说：“有些人长得不怎样，又圆又矮，真不知道哪里来的那么多信心，追女生、办企业，竟然还挺成功，想不通啊。”说完我发现大家的眼神不对，一转身看见我的上司的脸色蜡黄，我突然意识到是自己说错了话，说中上司的软肋了.....

但是我却不知道该如何为自己收场，只好端着酒装醉。但是，那次之后，上司对我的态度明显地改变

了，我明白自己已经无回天之力了！

招数感悟：

对于外貌有缺陷的上司，最忌讳别人对他外表的评价，不管你是直接的，还是间接的，即使不是说他，也一定要注意，这样的话千万不要当着上司说。不然会惹祸上身！

不要谈上司的生活软肋

◆马强，26岁，策划

说起来，我们上司挺可怜的，30岁的时候开始创业，35岁结婚，40岁离婚！目前，虽然他的企业红红火火，但是家庭生活却一片空白。听说，他现在除了事业，一无所有！他的妻子带着孩子一起离开了他，投奔到他的对手那里！这对他的打击太大了，使得他将所有的精力都投身于自己的事业中。

我们都挺同情上司的，但是对于上司的这些事情，我们谁都不当着上司的面说。但是那次参加一个聚会，没有想到我竟然和上司碰头了。邀请我们参加聚会的主持，不仅是我的好友，也是我上司的好友。我顿时感觉这个世界很小。

主持向我们介绍完后，就把我拉到一边问：“刚才那个人是你的上司？他近来怎样呀？”我叹口气说：“他是我们的上司，我们都很尊敬他，但是他的家庭生活好像不怎么好，我们都希望他能幸福，多好的一个人呀！”主持点了点头，我也没有当成什么重要的事情，只觉得大家都是朋友，应该没有什么。

但是，我没有想到的是，这次被邀请的竟然还有上司的前妻、儿子，更可恶的是，上司的前妻竟然牵着另一个男人的手进来了。我哪里知道这就是上司的前妻呀，看着这么一对夫妇和这么可爱的孩子，拽住上司顺口而出：“啊！您看，多幸福的一家三口！”上司的脸色不好看，我以为他是看见别人家庭幸福，自己受了刺激，就开始责备自己，怎么让他看这些？但是后来，主持告诉我，那是上司的前妻和儿子。我整个人都傻了！

再后来，我才知道，这是别人的一个圈套，其目的就是让我们上司难堪。我非常生气，但是也明白，在上司的心里我已经成了帮凶！

于是，我找了个机会，很隆重地向上司道歉，上司竟然问我：“你真的觉得我很在乎吗？你把我看成什么了？”我傻了，真不知道该如何处理了，但是我真的是无心的！

招数感悟：

上司的生活软肋，其实就是上司的私生活。关于人家的私生活不管是上司还是同事，都不能随便说的。这是社交中最忌讳的！

上司的软肋，哪里都不能提！

◆张波，26岁，失业中

那天在办公室里和同事聊天，我们聊起了做上司好，还是做员工好。我说：“要我选择，我还是选择做员工，做上司也挺累的。比如我们的顶头上司吧！他的上头还有领导，别看在我们面前很牛，在他的上司面前，不还是要点头哈腰的？一个人两种姿态，怎么想怎么别扭！”

同事笑着说：“但是，人家的工资比咱们高呀！人家有权利，咱没有呀！”我不屑地说：“那都是一时的，我说呀，要是哪天公司不行了，第一个该辞退的就是他！为啥？他比我们拿的工资多，但是技术上的东西却一点不懂！你说哪天公司不行了，公司是要他，还是要我们？”

我以为同事会爆笑，但是却没有发现一个人在笑，大家都低头干活了。我没有发现此时上司正站在我的身后，还在说：“你们还别不信，我叔叔开的公司就是这样，前期做领导的一个个都牛得不行，最后怎样？公司陷入低谷，第一个倒霉的就是那些做领导的！”我说得激动，手一挥正好打在上司身上，一转头，上司正怒气冲冲地对着我。我忙说：“对不起！”余下就不知道该说什么了！

上司不动声色地宣布：“我是来向大家宣布一个消息：刚才总经理开会说我们要在两个月内裁员两名，我一直在想，我们大家都挺努力的，裁谁好呢？”我发现大家的眼光竟然一起冲向了，我说不出什么话了。不到两个月，我就被辞退了，此时我才明白，不管在哪里，提上司的软肋都是致命的错误！

招数感悟：

办公室是最容易滋生是非的地方，在这里除了好好工作之外，余下的事情最好都不要管了！谈论上司的软肋则更是不行的，即使上司自己听不到，也会经他人传到上司的耳朵里。

专家提醒：

什么是软肋？软肋就是别人的短处，或别人最不愿意提到的事情，它是当事人身体里最脆弱的肋骨。每个人的心里都有那么一根不想被人伤及的软肋，他们不准许任何人提到这个软肋。上司也是如此！

向上司汇报工作的时候，应客观、准确，尽量不带有个人评价的色彩，以避免引起上司的反感，或正好提到上司心里的那根软肋。

如果有条件和上司一起出去应酬，可以在去之前就了解清楚这次应酬的主要目的，谈话的侧重点，正确扮演各自的角色，双方按各自的权限做出决定。如果需要当场做出某项决定，也要保持一些最基本的原则：第一，让上司发话，听上司的意思；第二，简单陈述自己的观点，表述意见确切、简明和完整，有重点，不要拖泥带水，应针对具体的事情，而不要针对某个人；第三，注意自己的位置和心态，向上司反映的某些事如果超出自己的职权范围或者根本与本部门没有太大的关系，就不要过分期望上司一定会向自己做出交代和反馈。

在我们每个人的职场生涯中，都会有对自己发展起重要作用的人，很多时候这个人就是我们的上司！因此，在职场的谈话规划中，避开上司的软肋是非常重要的原则！

掌握和上司讲话的句型

日常生活中，职场中人往往最容易陷入这样的窘境之中：脏活、累活由你干，奖金、荣誉没你份；每次提案打回票，大多意见受贬斥.....你感觉自己身边的同事不管能力还是资力都不如自己，但是却处处逢源，颇受器重。

为什么会如此呢？

同样的意思不同的说法，其实给人的感觉是不一样的。那些能力不如自己，而不断高升的人，其实都有一个最重要的特点，就是他们说出来的每一句话基本上都是经过深思熟虑的！他们经常惯用一些习惯性的句型。千万不要小看这些句型，这些句型能使上司听起来很受用，上司也会觉得对方有礼貌，处理事情有分寸，可以成为自己的最好盟友、最佳拍档！

我们似乎碰到一些状况

◆包刚，27岁，人事助理

我是快递公司的人事助理，最近我遇到一个问题，就是我们曾经向顾客承诺24小时内将快递发到客户手中，但是，最近因为马路在施工，我们的车绕不过那段马路，所以影响了速度。而那边又有几个长期合作的公司，我们的速度慢了，人家就会有意见。

看着意见簿上那么多意见，我真的不知道该如何是好了。刚才还想推门而入地告诉上司这些情况。但是突然想到了一件事情，就停止了自己的做法。

那还是我刚 23 岁的时候，当时我在实习，也是遇到了一件这样的事情，当时的总监慌张地推门而入，将事情报告给上司，没想到遭到上司的一顿训斥。原因是当时上司正在和几个合作客户谈生意，这样的事情无疑是影响公司声誉的。

虽然此时上司的办公室没有其他人，但是我依然没有推门而入。我坐在自己的座位上想了半天。事情就是这个事情，但是其说法不同效果是不同的。我将原因和处理方法都分析好了之后，敲开了上司的门。

我微笑着对上司说：“我们似乎遇到了一些状况。”上司笑着问：“哦？什么状况？”我冷静地将情况分析给上司听，然后又耐心地解释：“我仔细看了我们公司的合同，这样的状况属于不可抗力，我们是不承担责任的！但是我们的宗旨是为客户服务，所以我们应该给那个路段的所有客户发一封致歉信，让他们知道并不是我们故意的，我们一直是为他们尽最大努力服务的。”

上司点了点头，向我流露出赞许的目光。我松了口气，终于将这个难题解决了！

招数感悟：

“我们似乎碰到一些状况”从语速和内容上都给上司一个缓冲的时间，上司可以在这个时间内做一个充分的思想准备，不至于听到消息后立刻发怒。

我马上处理

◆孟杰，24 岁，网络编程

最近公司的网络系统出了点故障，因为公司的网络推广做得不错，引来了同行之间的排挤，我们的网站经常被黑客攻击。为此，上司非常恼火。关键的问题又在于，上司自己对网络一窍不通，一旦网络登陆不上，上司就会冲我们这几个编程的人动怒。坏在我在这几名编程人员中，技术是最好的，所以上司总会先拿我开刀。

第一次上司说这些情况的时候，我真的不知道怎么回事。毕竟我们写好的程序不是这样的，而且已经运转两个多月了，怎么可能呢？所以，当时的我支支吾吾，什么都说不出来！上司甩手而去，半个小时回来的时候，我已经将问题处理了。上司不但不高兴，反而丢了句：“上司不发怒，员工不努力！”

我心里可伤心了，虽然我当时支支吾吾，但是我是努力去完成工作的，怎么说他不发怒，我就不努力呢？

后来一个校友告诉我，如果上司向你诉说工作上的问题，你的反映应该是充满自信地说：“你放心，我马上处理。”我听了觉得不可思议：“你真的能处理好吗？”校友笑着说：“老大，你听明白了，我说的是，我马上处理，并没有说我一定处理好！对于上司来说，他们想得到的就是这么一句话，这句话不至于让上司发怒！如果后来我处理好了，那是我有本事，如果我处理不好，也不能说我不把公司的事情当回事！”

我终于明白了，工作能力是一方面，让上司感觉你尽心工作又是一方面。以后，不管出现什么问题，只要上司开口，我都会说：“您放心，我马上处理！”这句话真的让上司对我刮目相看呢！

招数感悟：

“我马上处理”可以体现出你对上司下达指令的一种态度，当上司给你吩咐好一件事情后，你用这话作答，一定会使上司对你产生好感。但是切记，话说出口后可还没有结束，关键是你是否马上处理了，一定要拿出行动！

让我再认真地想一想，3点以前给您答复好吗？

◆梦元，25岁，图书策划

这天上司突然来到我的办公桌前，将一摞文件交给我，问：“你写的这是怎么回事？”我当时正在想下一个方案，结果被经理这么一问，立刻就傻了，脑子里一片空白。

“怎么了？”我问。

没有想到这三个字一出口，上司立刻爆发了：“怎么了？你问我还是我问你啊？”我一下被问晕了，不知道该如何是好。

此时，我旁边的一名同事走了过来，冲上司一笑：“经理，我来看看，3点之前答复您，好吗？”

经理满意地点了点头，冲我瞪了瞪眼睛。我心里一肚子委屈，但是却什么也说不出出来.....

招数感悟：

当上司给你一个方案，或让你马上回答某个问题的时候，当你没有做好思想准备的时候，“让我再认真地想一想，3点以前给您答复好吗（当然未必一定要是3点这个时间）？”这话能给自己留出思考的时间！

专家提醒：

如果你有坏消息要告诉给上司，你立刻冲进办公室就向上司诉说，就算不干你的事，也只会让上司质疑你处理危机的能力。此时，你应该不带情绪起伏的声调，从容不迫地说出：“我们似乎碰到一些状况……”其妙处在于以最婉约的方式传递坏消息。使上司听起来感觉你是和上司站在同一阵线上并肩作战的。

如果上司向你招呼，并要你迅速做出回应的时候，你还在那里犹豫不决，上司会对你非常生气。而此对上司说：“我马上处理”，这会令上司很直接地认为你是名有效率的好下属。

如果上司向你询问一些你不熟悉的问题，你不知道该如何回答，也一定不要说不知道。你可以对上司说：“让我再认真地想一想，3点以前给您答复好吗？”这样，巧妙闪避你不知道的事，之后再询问其他人，或查找相关的资料。本句型不仅暂时为你解危，也会让上司认为你在这件事情上是很用心的。不过，事后可得做足功课，按时交出你的答复。

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjj.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址：www.mhjj.net