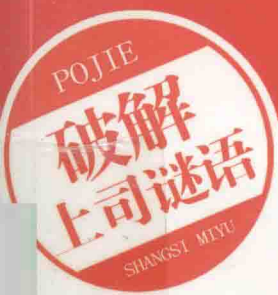


学会听懂上司的弦外之音，才能使我们受到上司的格外青睐
解开上司谜语 掌握生存奥秘



职场是你的江湖
江湖是你的风景

上司是你的谜语
谜语是你的试卷

中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

一部职场生存秘籍

解上司谜语

钱诗金 编著

- 职场是你的江湖
- 上司是你的谜语
- 江湖是你的风景
- 谜语是你的试卷

中国城市出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

破解上司谜语 / 钱诗金编著. -- 北京 : 中国城市出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5074-2751-6

I. ①破… II. ①钱… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第024109号

责任编辑 李 青 (500007LQ@sina.com 15810132500)
封面设计 盛世纳唐
责任技术编辑 张建军
出版发行 中国城市出版社
地 址 北京市西城区广安门南街甲 30 号 (邮编 100053)
网 址 www.citypress.cn
发行部电话 (010) 63454857 63289949
发行部传真 (010) 63421417 63400635
总编室电话 (010) 68171928
总编室信箱 citypress@sina.com
经 销 新华书店
印 刷 北京圣夫亚美印刷有限公司
字 数 191 千字 印张 11.75
开 本 710 × 1000 (毫米) 1/16
版 次 2013 年 5 月第 1 版
印 次 2013 年 5 月第 1 次印刷
定 价 22.80 元



前言

谜语是让人猜的。

学习猜度“上司谜语”，是为了让当今职场人提高猜度水平，学会揣度，提高职场生存本领。

走入职场，进入公司，你的直接领导和间接领导都是你的上司，从今以后，即使你从这个公司进入另一个公司，上司就和你有一种不解之缘，这种缘分，关系到你的成长、发展，你的升迁。

于是，你和上司之间，就形成一种既有达成、也有约束、更有警戒的契约。

一段时间之后，你会无可名状地自问：我的上司我了解吗？上司所说的每一句话，我真的都听懂了吗？

有一位上司对员工说，“我不确定这是不是能实行”，其潜台词是，他认为“这根本行不通”；员工向上司提问后，如果对方的回答是“我觉得你或许可以去先问问你们工作组的人”，其实就是在批评“为什么就你不知道”；当员工在汇报工作时，上司回应说：“我会试着把这些事情插入工作进度中的”，则意味着他认为员工汇报得晚了，他对此有所不满。

如果你不懂“谜语”就会白忙活。所谓的“上司谜语”，在职场中是否真的存在？在一家广告公司工作刚满一年的新人小崔告诉朋友，他就曾因没听懂“上司谜语”而白忙活一场。

那时，小崔刚参与一个广告设计项目，创意总监要求小组的每个成员提交一份设计方案。看过小崔的方案后，总监沉默了一会儿，评价道：“这个嘛，还挺有意思的。”上司的这句话让小崔以为总监很看好他的方案，于是他信心大增，加班加点地完善这份方案，还不时地找总监讨论。可没想到一周后的会议上，小崔发现总监最后采纳的并不是自己设计的方案，而且此后似乎有些冷落他。

困惑不已的小崔只得询问同事，在同事的“点拨”下才意识到，总监说那句话，并不表示他对方案的认同。事实上，总监是不看好这个方案的，之所以用“还挺有意思”打发过去，只是顺便鼓励一下小崔。破解了这个“上司谜语”后，小崔



破解上司谜语

感叹：“以前在学校里，大家都是有什么说什么，但踏上工作岗位后就不一样了，必须要会察言观色，要学会‘接翎子’啊。”

“上司谜语”产生的原因和企业文化氛围有关。特别在一些大公司，人际关系比较复杂，人与人之间的交流方式也会有些微妙。职场新人刚走出校园，对上司在交流过程中常常“点到为止”、“话里有话”的情形，可能很难迅速适应，从而在人际交往中感到无所适从。

对此，作为员工一味地抱怨自己听不出领导话语的潜台词是不行的，如果想要尽快破解这些“谜语”，就必须以更加积极的态度融入公司的文化氛围中，多与上司、同事交流沟通，尝试换位思考，体会对方的心态和苦衷，这样才能使自己快速进入角色，在工作和人际交往中游刃有余。



第一章 破解1：上司的心思谜语

关键词：想上司所想

心思犹如天马行空，奔腾无疆，谁知道上司在哪一个经纬度上思谋什么？做不了上司肚里的小虫子，但可以成为捕获上司心思的巧笼子。

揣摩上司心	1
上司的本意	4
听懂弦外之音	5
上司的话语	6
读懂这些小动作	8
上司的身体语言	10
上司的饭局	12
不可忽视的“小题大做”	14
上司的真话	15
做个“猜心者”	18
学会读懂上司	19
识别上司的“信号”	21



上司的心思本质	22
为上司心思把脉	24
上司的眼里藏着什么	27
学会摸准上司脉搏	29
看透你的上司	31
做上司肚里的“虫”	33

第二章 破解2：上司的说教谜语

关键词：听上司所言

军人以服从命令为天职，员工以听从上司为准则。“墨索里尼总是有理”。上司不是墨索里尼，但又胜过墨索里尼。上司一言落地，你可心领神会。

“帮我个忙”	35
“你的个人表现很突出”	38
“你的意见我赞同”	39
“你自己好好想想”	40
“好好干，我不会亏待你的”	41
“我很欣赏你的能力”	42
“你会很快得到晋升”	43
“给我的工作提提意见”	44
“你办事我放心”	46
“下次有机会会先考虑你的”	47
“公司一定会有很大的发展”	48
“你是我的心腹”	50
“我把你当朋友”	52
“干得不错，我心里非常有数”	54
上司的恶毒话	56

上司的潜台词	59
上司的话中话	62

第三章 破解3：上司的心思谜语

关键词：跟上司所行

东南西北中，身随上司动。上司不仅是企业前途的指挥者和掌舵人，也是员工前途的操控者和引路人。行事是上司的作为，跟随就是你的必为。

将心比心	65
叫板的智慧	67
争辩的技巧	68
上司的沉默	70
上司的不赞美	71
说服上司	72
为何升迁的不是你	73
上司也嫉妒	74
上司的眼力	75
上司的习性	77
上司的目标	79
上司无笑	81
低头看看你的身份	82
面对找茬“女王”	83
遭遇坏上司	85
让上司赏识你	87
应对分外事	88
男上司的提携	90



上司的拖累	93
上司的相互敦促	95
上司的底线	97
与上司讨薪论价	98
妥帖的请示	100
向上司“喜传捷报”	102
上司的“试金石”	103
乐做分外事	105
指正上司	108

第四章 破解4：与上司的相处谜语

关键词：投上司所好

你在这个世界上，世界就是你的缘；你在你的企业，企业就是你的缘。想成为好员工，你可以和企业结缘，但不可以和上司结怨。

上司最大	110
服从有学问	111
学会察言观色	113
保持良性互动	115
打好和睦牌	116
和“小”上司处好	118
非常关照	120
让上司支持你	122
提升好感度	123
不与上司死碰	124
上司的“黑锅”	126
上司很婆妈	128
写出让上司感动的事	129

向上司的汇报	130
上司的黑色情绪	133
上司看你不顺眼	135
当有不满时	136
让你有个缺口	138
逊色上司也是上司	138
来自上司的暧昧	140
与上司谈恋爱	141
发展“类友谊”	143
别给上司送人情	145
纠正误解	147
拯救坏消息	149
“爱”上严上司	151
模仿上司	153
适应新上司	154
追随上司	156
别把上司当哥们	159
与上司共赴饭局	160
约上司吃午餐	162
给上司拜年送礼	164
对上司的管理	166
左右为难时	168
“收买”上司	169
让意见顺耳说	172
上司的评价	174



第一章

破解1：上司的心思谜语

关键词：想上司所想

心思犹如天马行空，奔腾无疆，谁知道上司在哪一个经纬度上思谋什么？做不了上司肚里的小虫子，但可以成为捕获上司心思的巧笼子。

揣摩上司心

有位唐先生从学校毕业至今，他已经换过三份工作，参照身边的同学，这个跳槽频率算是频繁。不过，和当年在校时的预期对比，反差却不小，那些在学校期间表现优异的同学，要么自己创业，还在孤军奋战；要么进了大企业，在打工路上一步一个脚印，慢慢前进着；反而是几个当年不怎么起眼的人物，却一路跳级，接连被提拔，年纪轻轻就当上了经理头衔的负责人，在各种场面上频频露脸。

以前，唐先生总觉得那是别人运气好，可这一年来，身边发生的真实故事，却给他上了一次深刻的职场课。

有一年夏天，几场大雨引发了市区不少地方发生渍水，没能例外，唐先生所在的培训公司的教室也遭遇了水涝。



教室地处低洼地带，头一次遭遇淹水时，老师和学生们连院子都无法靠近，只能远远站在花坛上干着急。所以，当第二场暴雨来临之时，对于周末的课程，上司不得不提前告知家长停课。

然而，第二周上班，一个感人的加班故事却在公司传开了。

他们上司是名性格非常细致的女性，周六一早，她担心会有学生错过通知依然跑去教室，左想右想不放心，干脆开着商务车，亲自去学校看看。果不其然，仍然有几位学生背着书包被积水挡在途中，进退两难。上司连忙把学生都召集上车，准备送他们回家，途中，上司在院子里竟然看到另外一位同事，管人事的周先生同样放弃了休息，在学校做着同样的事情——召集学生送他们回家。

周二，上司召集公司员工开会，说完教务的事情之后，特别给大家讲了周先生的故事，“如果你们每个人，都像老周那样，把公司当成自己的公司看待，我们何愁没有大发展！”说这话时，上司一度哽咽。没多久，便有传闻说，上司承诺年底分给周先生股份，给他实质性的物质鼓励。

消息刚一出来，唐先生被周先生的奉献精神打动了，便不自觉地开始留心他的一举一动，这一观察还真看出些名堂来。

在培训公司里，每位执教老师的工作考核都关系到生源，所以，他们的课业安排不敢有半点马虎，生怕学生有负面评价，而对于公司行政人员，管理上反而不好评价。但是，在对周先生的观察中，唐先生却发觉一个特点，他对上司的一言一行都特别上心，每次上司吩咐什么事情，或发什么感慨，他都会多追问几句，反复确认，看是不是正确领悟了上司的意图。

后来，唐先生听同事说，周先生跟随上司多年，是公司的“开国老臣”，前两年，不知出于什么心态，他甚至买房都买到了和上司同一个小区。渍水的那个周末，下班之前，上司就在办公室嘀咕，说不放心学生，第二天要来看看。别人听听也就罢了，可周先生却把这话听进了心里去，次日一早，周先生锻炼时发现上司的车不在了，立刻开车往公司赶去，果然在上司面前领了个大功。

前不久，在元旦来临之前，为了在寒假抢占更多的学生资源，公司发动了全面的招生攻势，全体员工都奔忙在学校校园的每个角落，十多天的硬仗打下来，每个人都累到动弹不得。

收工那天，恰逢周六，上司邀大家聚在一起吃了顿饭，深表感谢。这次，唐先生多了个心眼，临走时向周先生讨教了两句，问他周日来不来上班，他一脸正色



道：“上班这么久，你不知道吗？上司向来喜欢在大战后的第一天来办公室视察，看看谁是真心对待工作，以为可以暂休的人可要倒霉了！”

唐先生依周先生的话照做，果然，第二天一早，上司赶了过来，楼上楼下巡视一圈，似乎一眼就看穿了员工的优劣，对坚持到岗的员工大加赞赏，对自行休息的人电话予以警告。这一次，唐先生对周先生的神算佩服到五体投地。下班前，唐先生不由得再次虚心讨教：“那这周我还能休息吗？”“通常来说，大事忙过之后，上司喜欢树立勤奋肯拼的榜样，第二天通常会坚持来上班，第三天嘛，她也不是铁打的，总是会休息一下的，你自己看着办咯！”

放不放假，唐先生有些拿不定主意，不过，连续战斗了十多天后，身体实在吃不消，第三天唐先生竟然睡过了头，幸运的是，周先生的话再次被应验，上司果然在家休息！

从那以后，唐先生开始反思周先生的做事逻辑：忙要忙在上司眼前，加班也一定要让上司看到，只有这样，你的辛苦才没有白费。事实证明，这话有一定道理。工作表现重要，摸清上司的心思同样有用。

也难怪，上司总是说唐先生对工作不够用心尽力，可实际上，自己从没疏忽过任何工作啊！

在过去，如果因为网络技术上的麻烦事需要加班，唐先生通常会挑公司没人的时候，因为，以唐先生的思维模式，平常上课的时候学生多且太吵闹，影响工作效率，只有没课没人的时候，自己才好安心地处理工作。可如今想来，这思路的确得改了，顺着上司的喜好风格来做事，才更容易得到他的认同。

唐先生想起了上一份工作，在软件公司工作时，一位女部门经理对付上司的招数——夺命急召电话！

说来也怪，他们是软件工作，做市场开发的人，当然得不时地往外跑。可上司天生是个没安全感的人，只要是他回公司，一定要看到所有人都在才能安心。

其他男部门经理常常不屑于上司的怪癖，平常该干嘛干嘛，可观察力惊人的女部门经理却深谙此道，每当有情报得知上司正在回公司的路上时，便立刻给他们群发急召短信：半小时内赶回公司！

这时候，无论他们身处何地，统统地火速赶回公司端坐电脑桌前，也奇怪了，就这一招，上司就被女经理给吃得死死的，每年的年终特别奉献奖都少不了她，就连有时候业绩不达标，上司也是安慰有加：“没有功劳也有苦劳，看看人家领导的部门，我每次



来公司，他们部门人总是来得最全，也是最勤奋的，这奖励不给她给谁？”

是的，上司是人不是神，作为员工来说，既要用心工作，对待你的上司，也要用好心思。

上司的本意

作为公司的一员，每个人都有自己的分工，这个分工，是上司交给你的职责，一般来说，上司是通过你的直接表现来考察你的能力和业绩。但在个人能力上，即使你很能干，甚至有过人之处，这时候你要注意了，上司或许“视而不见”，或许对你不冷不热，你能沉得住气吗？

有位徐先生工作能力强，业绩很突出，被提拔到机关一个部门做领导。他雄心勃勃，想好好施展一番。但新单位的上司对他不冷不热，一些本是他职责范围内的事，故意交给他的助手去做，把他晾在一边。

于是，他整日愤愤不平，甚至想把辞职报告扔到可恨的上司脸上，然后扬长而去。

这时，一个朋友提醒他说：上司在考验你，难道你没看出来？

他一脸不解，朋友继续说：你的能力是大家公认的，但你也可能会恃才傲物，如果你踏踏实实地干好自己的工作，不去计较一些细枝末节的东西，相信你一定可以把冷板凳坐热。

他猛然想到看过的一个故事：一位农妇养了一群鸡鸭，其中有一只漂亮的大公鸡，每天清晨，公鸡一叫，主人就起身下地。渐渐地，大公鸡感觉自己比其他的鸡鸭重要，也就更勤奋了。一天，母鸡和鸭子对公鸡说：“你太伟大了，每天你一叫天才亮，可是你跟我们一样每天吃黄豆，这太不公平了。”大公鸡一想：对呀，我这么重要，怎么能跟它们一样天天吃黄豆呢？于是，主人一回家，大公鸡就提出了每天吃小米的要求。没想到，主人二话没说，找了一条麻绳把公鸡的嘴巴绑了起来。第二天清早，公鸡没有叫，天照样亮了，主人照样起身下地了。

他忽然间有点明白了：上司想让我明白，公鸡不叫，天照样会亮。这个部门没有我，照样可以运转。

不完全对。公鸡不叫，天照样亮，并不是说公鸡无用。有时候，我们的工作并



不是不可或缺的，不要夸大自己的作用，这才是你上司的本意。朋友在一旁补充道。

后来，他改变了对上司的看法，积极主动地开展工作，他的部门成为全系统业绩最突出的单位，他自己也成为上司最欣赏的骨干之一。

听懂弦外之音

有位范女士大学毕业到一家集团公司的办公室当文员。办公室主任有一特长，即文章写得好，很有思想，公司董事长很器重他，董事长的讲话稿和企业的年终总结等一系列重要文章都是出自他的手笔。

范女士到办公室后，只能是个打杂的，脏活、累活、没名没利的活全归她干了。范女士到后，主任变得越来越懒，一些本来该由他亲自去做的工作，也往往推给范女士去做。

由于企业名气大，企业经常要参加省市组织的诸如长跑、登山、演出等活动，要现场采访、拍照。这样的工作时间长，又不算加班，主任便安排她去。

公司会议常常利用晚上的业余时间，董事长一开会常常忘记时间，一直开到凌晨。而开会需要录音、做记录。这么辛苦，主任就总让她去。这样一来，她很多晚上的时间参加会议，第二天还要整理记录，写报道，工作量增加很多。

一些新来的大学生在一起时，常常数落那些老同志，如何的懒和刁，剥削他们的劳动，占用他们的时间，把他们的智慧与劳动成果占为己有，为此愤愤不平，而且有的人还为此一走了之。

一次省电视台的记者要采访董事长，董事长时间比较紧，于是安排在星期天的晚上8点钟。

董事长让主任陪同。可是主任家离公司较远，骑自行车要40分钟。于是他叫范女士去陪同。范女士一听就来气了，平时晚上总让加班，自己就已经满肚子意见了，星期天还让来，太那个了吧。更何况这件事董事长就是让他参加的，范女士很想顶他，但后来想想还是不情愿地参加了。那天在接受电视台记者采访时，董事长兴致非常高，冒出了好几个火花，即企业发展到现在已经是十年了，要“十年归零”，进行第二次创业，并且准备在十周年大庆时有大的动作。本来这次采访只谈



半小时，但由于董事长与记者们非常谈得来，他们一谈就是两个多小时，后来还一起去喝茶。当一切都结束时已经是凌晨一点了。送走记者，范女士已经非常困了，没有洗漱倒头就睡了。

第二天范女士把采访纪要整理好，交给董事长。后来又采写了一篇企业报刊发表的文章，文章标题是“十年归零从头越”——董事长发出第二次创业动员令。董事长感到范女士非常敏锐地捕捉到了他的灵感，并且文章的重点突出，主题新颖。董事长非常高兴，顺便问了昨天晚上主任为什么没有来。范女士只是淡淡地说：“他家离得比较远。”董事长却语重心长地说：“要感谢身边的懒人，要多为自己创造机会！”

从那以后，董事长便常叫范女士到办公室去，他有些什么思想、感悟都让范女士整理。再后来年终总结报告也让范女士写。还给范女士的工资翻了一倍。范女士渐渐成了公司的红人，也得到了更多、更大的锻炼。

天上掉馅饼，总有它凭空而降的原因。所以，我们要学会听懂上司的弦外之音，才使我们拥有了更多做事的机会，为我们搭起了展示才华的舞台与通向成功之路的台阶。

上司的话语

职场中，我们经常会遇到这种情况，上司说话不算数可是又没有办法不得不听。其实，作为员工我们也要明白，其实有时候上司的有些话我们要听明白了，要明白其中的真伪。

话语1：“你放心，我不会亏待你的。”

应聘一家公司，上司初次会对你非常亲和，一句“你放心，我不会亏待你的”，是不是让你感动不已。但是久而久之，或到了年底才发现，事实真相是：“你放心，我想会亏待你的。”民营企业人才流失，跳槽频繁，这个原因所占的比例很大。

话语2：“我们是一家非常负责任的公司。”

公司最重要的是讲诚信负责任，很多公司上司在公众场合都会这样标榜自己，



但是看看他们剥削员工、怠慢客户，就该知道他们说这句话时刻意遗漏了一个字：“我们是一家不负责任的公司。”

话语3：“我们公司最讲诚信。”

诚信是靠别人评论而不是自己来标榜的，往往反复多次提及诚信问题反而自己是最缺乏的。一个好的公司，不需要自己去做太多广告，群众以及顾客是最好的代言。现在很多公司上司却坚持这样冠冕堂皇的论调，反倒体现他们的心虚。

话语4：“你们先拿个方案，我们择优合作。”

很多上司都会面带微笑地说这句话。这是很多民营公司骗取方案的有效手段，当然，我们也可以说是民营公司廉价借用外脑的“绝佳策略”。其实，这句话的潜台词八成以上就是：“我们先骗个方案。”

话语5：“大家辛苦了。”

很多上司说这些话的时候，想的是：“辛苦就辛苦了。”所以，说了之后还是会有很多人跳槽，因为辛苦之后就“不了了之”，根本得不到应有的报酬，人才自然要另谋高就。

话语6：“现在，我们的努力主要是为了回报社会。”

在现实的社会中，这句话只能用来哄哄小孩。很多公司在公开场合都喜欢激情满怀地如此说。但是，我们看看确有很多公司在偷税漏税，有多少家热心公益事业，又有多少家在发生灾难时向社会捐款？……

话语7：“我们一直非常重视质量。”

都说“百年大计，质量第一”，但是很多公司都是在嘴上重视产品质量，至于在实际的生产管理过程中，就是一件很难说的事情了。

话语8：“我们的员工福利都很好。”

很多公司的上司在接受采访时都会说，自己公司的员工福利如何好，以表明自己的宅心仁厚。但是走进其公司的“庭院深处”，看看那些员工的生活状况，听听他们持续不断的抱怨，就能略知一二了。

话语9：“放心，就按这个方法办，有问题我负责。”

有些领导在吩咐下属做工作时，总是会信心十足地对手下说：“你放心，就按这个方法办，有问题我负责。”可是，一旦出了问题，你肯定成了“替罪羔羊”。

话语10：“下一步，我们一定要努力建立完善的管理制度。”