



“职场整蛊”系列

整蛊专家教你洗脱晦气 轻松胜出!

# 搞掂 魔鬼上司

一本跨越人生壕沟的指导手册

[美] 肖恩·贝尔丁 (Shaun belding) 著

燕清联合 高韞之等译 朱美琴译校

*Winning  
With The Boss  
From Hell*

中国社会科学出版社





“职场整蛊”系列

# 搞掂 魔鬼上司

一本跨越人生壕沟的指导手册



中国社会科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

搞掂魔鬼上司：一本跨越人生濠沟的指导手册/(美)贝尔丁著；燕清联合等译. - 北京：中国社会科学出版社，2005.2

(职场整蛊系列)

书名原文：Winning With The Boss From Hell

ISBN 7-5004-4732-9

I. 搞… II. ①贝… ②燕… III. 人间交往-手册  
IV. C912.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 107774 号

Winning with the Boss from Hell: A Guide to Life in the Trenches.

Copyright © 2004 by Shaun Belding.

Originally Published by ECW Press through Big Apple Tuttle - Mori Agency, Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese translation edition © 2005 by China Social Sciences Press.

All rights reserved.

---

中国社会科学出版社享有本书中国大陆地区简体版专有权，该权利受法律保护。  
版权贸易合同登记号 图字：01-2004-6284

责任编辑 门小微  
特约编辑 屠敏珠 冯韵文  
责任校对 风向标图文设计工作室  
责任印制 王炳图  
封面设计 李 尘

---

|      |                                                       |                       |
|------|-------------------------------------------------------|-----------------------|
| 出版发行 | 中国社会科学出版社                                             |                       |
| 社 址  | 北京鼓楼西大街甲 158 号                                        | 邮 编 100720            |
| 电 话  | 010-84029453                                          | 传 真 010-84017153      |
| 网 址  | <a href="http://www.csspw.cn">http://www.csspw.cn</a> |                       |
| 排 版  | 北京中文天地文化艺术有限公司                                        |                       |
| 经 销  | 新华书店                                                  |                       |
| 印刷装订 | 华冠曙光印务有限公司                                            |                       |
| 版 次  | 2005 年 2 月第 1 版                                       | 印 次 2005 年 2 月第 1 次印刷 |
| 开 本  | 880 × 1230 毫米 1/32                                    |                       |
| 印 张  | 6.25                                                  |                       |
| 字 数  | 125 千字                                                |                       |
| 定 价  | 16.80 元                                               |                       |

---

凡购买中国社会科学出版社图书，如有质量问题请与本社发行部联系调换。

版权所有 侵权必究

编辑部联系电话：010-64041536；010-64059527

本书献给马戈，李，还有杰基。  
对于你们来说，我也是上司。

致刘易斯·卡罗尔和孩子们

平静的旅程忽然停下，  
漂流的梦已结束。  
远离尘世的妖魔小鬼隐隐在前方道路上出现。  
那些死者，我们曾经以为已逝的人们，  
伫立路边，等待着每一个生者。

——沃尔特·凯利

# 引言

## 下地狱吧，直接下地狱吧， 不要徘徊……

凡是进入这里的，请舍弃一切希望。

——但丁：《神曲·地狱篇》

一旦除去生活里各种琐碎的细节，如吃饭、睡觉、洗澡、乘车上下班等等，绝大多数成年人都把生活中的多半时间花费在工作上。

唉！

现在让我们来设想一下，在生活的一半时间里，你要和一个最浅薄无知、言辞粗鄙、行为粗鲁、自私自利、大叫大嚷、令人生厌、生硬粗暴、无能急躁、语无伦次、令人为难、叫人烦恼、挑剔指责、优柔寡断、卑鄙下流、浑身体味、心胸狭窄、性别歧视、软弱无能、怀恨在心、不懂赏识、不会感激、浅薄粗俗、不懂礼节的家伙在一起，而以上这些还得算是他的闪光点。

唉，唉！

如果你和其他“走了大运”的人一样，必须为某位魔鬼上司工作，那么要是知道其实你并不孤单，这一点会让你觉得好受很多。在 Google 搜索引擎键入“糟糕的上司”（Bad Boss）这一条目，你可以找到 600 万条可点击的链接——这些链接未必全都针对同一个人。澳大利亚达特纳·格兰特管理咨询公司（Dattner Grant）做了一项调查，发现超过 3/4 的澳大利亚劳动者都对他们公司的领导层感到不满。总部在丹佛市的三角路公司（Delta Road）对 700 名雇员进行了调查，结果发现 81% 的人把自己的顶头上司称为“糟糕的上司”。甚至还有一个网站叫做“killourboss.com”，意为“杀死我们的上司”网站。是啊，并不是你一个人在独自面对这一切，而最可怕的恰好正是这一点，这种情况是全球性的，并且有恶化而非改善的趋势。

那么，事情的状况到底如何？真的只是上司们越来越愚不可及了吗？在竞争管理岗位时，那些管理人力资源的“大神”们是否已经把抱怨、牢骚和麻木不仁当做一种核心的考核标准？哈佛大学是不是已经为那些伦理道德上有问题的人新开设了一所管理学校，还是我们的国家已经成为了一个全是牢骚满腹、过分敏感的人的国度？

尽管只要地球上还有上司这种生物存在，就免不了会有魔鬼上司。但是我认为，可以把“魔鬼上司”这种定义的流行归咎于一系列因素的集中作用。对于生产率的过高期待、过大的工作量、过强的工作压力，以及缺少训练，都影响了

人们的表现。还有一种情况是永远都可能发生的，即许多上司就是没有足够的能力，他们是被错误地提升到现在的位置上的——也许是因为资格老，也许是因为他们的销售业绩十分不错，是明星销售员，也许是因为当时他们恰巧在合适的时间出现在合适的地点，诸如此类。他们当中的一些人本身也得和自己的魔鬼上司打交道。

不管他们是怎么当上领导的，这一点并不能消除他们对我们以及我们所在的公司带来的影响。伦敦的白金汉郡奇尔特恩（Chiltern）学院的一项调查显示，在管理者出现时，人们的血压是如何变化的，调查结果极具戏剧性。当“糟糕的上司”出现时，人们的血压会上升，而“好上司”出现时，血压则会下降。芬兰的一项调查发现这样一个惊人的结果，即有很强工作压力的人，以及觉得工作辛苦却没有得到什么回报的人死于心脏病恶化以及中风的几率比那些有定期奖励、受到合理对待的同事要高一倍。在马库斯·白金汉和柯特·科夫曼所著《首先，打破所有的规则：世界上最伟大的经理都做过什么与众不同的事？》中，详细公布了历史上规模最大的盖洛普民意测验之一的结果，那次测验表明，再高的薪水、再好的员工培训机会都不能抵消一个糟糕上司所带来的负面影响。他们对一条格言进行了肯定，即“人们加入优秀的公司，却因为糟糕的管理者而离开”。

糟糕的管理似乎并不局限于某一特定层面或行业。从基层管理者到总经理，你都不难从中找出魔鬼上司的身影。魔鬼上司的踪迹广泛分布在贸易、零售、制造、服务等行业以

及公共部门或是私人企业。极具讽刺意味的是，我听到的最可怕的案例来自卫生和教育部门——那可是掌管着我们身体和精神健康的部门啊。

一提到魔鬼上司我们就会紧张的一个最主要原因是，没有什么办法可以提前进行准备。他们各有各的特点，老是在人们措手不及、毫无防备的时候出人意料地冒出来。我的公司的一位客户有一次打电话给我，告诉我一条激动人心的消息，他那个盛气凌人、满口脏话的上司被调离他的部门了。更好的一条消息是旧上司的职位将由一位女士接替，我的客户已经认识她很多年了。尽管我的客户还从没有为她工作过，但很喜欢她。“她极为自信。我从没见过她有什么情绪不好的时候。她总是和颜悦色地对人说着令人舒心的话。”

然而，不长时间之后，激情就消退了。他很快发现，尽管她态度和善，其实却并没有迅速做出决断的能力。她有可能把所有决定都推迟到最后一分钟，迫使所有的下属都觉得自己连周末和晚上都得忙得四脚朝天，才能努力在最后期限之前把活儿干完。更糟糕的是，她经常在事情匆忙进行的半途中，忽然改变主意。这就迫使她的下属得在屈指可数的几个钟头中像打仗一样拼命工作。我那心灰意冷的客户在大约8个月后，由于大量项目延误，而中止了与我们的业务往来。

另一个能够加大魔鬼上司带来影响的原因是，由于他们手中握有权力，身居要位，我们会因此而感到孤独无助。我们害怕要是自己指出了他们的不当行为会遭到打击报复。然而就算打击报复会带来痛苦，但是如果你害怕因此而遭到报

复，那么这种恐惧本身比报复可能招致的痛苦还要严重，在我们身上的作用更直接。事实上，有的上司就是依靠这种恐惧，利用这种恐惧来控制员工。不管怎么说，他们手里攥着我们的工资、掌管着我们正在做的项目、支配着我们的工作时间、领导着和我们共事的人们，还把持着我们升迁的机会。就算我们考虑到别处去找个新饭碗，未来可能的新老板也会给他们打电话，向他们征求关于我们的意见。在没有地方可逃离、没有人可求助的时候，我们很容易就会有一种陷入困境的感觉。

但是，只要有恰当的计划 and 合适的态度，就有可能改变这种无助的感觉，重新赢回你的快乐和未来。在《搞掂魔鬼上司》一书中，我们会研究分布在各行各业各部门中的糟糕的上司，还会给出一些和他们打交道时快捷有效的办法。我们将俯身于他们心灵的黑暗缝隙，找出什么是他们这样表现的驱动力，剖析他们凭什么指望我们能够容忍他们的行为。我们还将研究一些较为普遍的对于魔鬼上司的反应，这些反应通常本身就十分消极，常常会带来“双输”的结局。本书的目的就是帮助你重新把握花在工作上的一半生命，并从另一半本该是你自己的生活中驱走剩下的压力。

我们也会关注，个人的视角将如何歪曲我们对上司的看法。举个例子来看，你认为一点管理能力都没有的上司，可能在别人眼里是好到绝顶并且反馈及时的上司。

如果你坚信年轻缺乏经验的人当不了好上司，那么当你不得不向年轻经理做报告时，你就有可能一肚子都是怨气。

你可能因为人们的性别、种族、民族，或者先前的工作经验，而对他们有某种程度的否定倾向。

糟糕的雇主—雇员关系往往是一个实现自己愿望的怪圈，是我们不知不觉地为自己打造的。来了一个新上司接手工作，你对他多少有点心存疑虑。你的上司从你说话和做事的态度中感觉到了这一点，并认为你有点小脾气。他用自己的脾气对你的小脾气做出回应。当这种情况出现时，你对自己说：“我就知道我不会喜欢这家伙的。”于是，战役开始了。你现在觉得你在为一个魔鬼上司工作，而他则觉得自己手下管着一个问题员工。你们两个人，谁是对的？也许两人都有道理，也许两人都不对。有一点很重要，必须得记住，那就是要摆脱这种怪圈，你们两个当中得有一个采取主动，做出努力，改变消极现实，使事情向积极方向发展。

还要记住，如果你一意孤行——如果你只是在情况发生时做出回应，那就不可能形成一种长期的积极关系。需要制订一个计划，需要弄清到底出了什么问题，可以采取什么样的行动来取得最好的结果。解决魔鬼上司的问题没有什么捷径可走。使那些人成为魔鬼上司的机会，早就盘桓在他们邪恶的头脑里了。准备打一场硬仗和持久战吧！

学会如何与魔鬼上司打交道的好处数不胜数。你要在那里度过半辈子的工作场所会成为一个让你更加愉快的地方。压力不再源源进入你的个人生活，你发现在工作之外有了更多的乐趣。你变得更加自信，工作更有效率，更能控制自己的命运了。信不信由你，你甚至可以和魔鬼上司相处得很好。

你甚至可能开始喜欢他。说实话，这样的事情确实会发生。不管怎么样，我们都是人，只要稍微努力一下，就有找到共同点的可能。这种可能性值得为之一试，并且比其他所有的选择要好得多。



51

言



# 目 录

引言 下地狱吧,直接下地狱吧,不要徘徊 / 1

## 第 1 篇

### 何谓地狱

#### 第一章

心理学 101:揣摩上司的心思 / 3

#### 第二章

常见但很坏的策略 / 23

#### 第三章

寻找自己的乐土 / 32

#### 第四章

101 条自我保护技巧 / 44

## 第 2 篇

### 形势急转直下

#### 第五章

你的第一道防线 / 53



## 第六章

避开上司的视线 / 60

## 第七章

视而不见 / 70

## 第八章

再训练 / 77

## 第九章

坚持你的立场 / 87

## 第十章

开诚布公地交谈 / 93

## 第十一章

还有一条安全通道:跳槽 / 98

# 第 3 篇

## 苛求的上司

## 第十二章

蠢上司的伎俩——如何应对 / 113

## 结 语

让他们下地狱吧 / 151

关于作者 / 155

整蛊派送

搞掂麻烦顾客 / 159

搞掂问题员工 / 171



# 第 1 篇



何谓地狱？

我们已到了我对你说过的地方，  
你要在那里看到悲惨的幽魂，  
他们已失去了理智的幸福。

——但丁《神曲·地狱篇》

