

学会灵活轻松的处事秘诀，展现你
化解危机的聪明才智。



Bai Ling Jiao Cheng 杨 洋 / 编著

机智应对



蓝天出版社

白领教程·现代青年读本

北京市东城区图书馆



90291939

机智应对

杨 洋 / 编著



学会

灵活轻松的

处事秘诀，

展现你

化解危机的聪明才智。



0912
1389

蓝天出版社

· 2003.9

SBT53/09

图书在版编目 (CIP) 数据

机智应对/杨洋编著. —北京: 蓝天出版社,
2003. 9

ISBN 7 - 80158 - 265 - 9

I. 机... II. 杨... III. 人间交往—通俗读物
IV. C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 065849 号

机智应对

编 著 ☐ 杨 洋

出版发行 ☐ 蓝天出版社

印 刷 ☐ 北京柯蓝博泰印务有限公司

开 本 ☐ 850 × 1168 毫米 1/32

字 数 ☐ 200 千字

印 张 ☐ 12 印张

印 数 ☐ 10000 册

出版日期 ☐ 2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ☐ ISBN 7 - 80158 - 265 - 9/Z · 133

定 价 ☐ 18.00 元



目 录

第 1 章 与领导应对术

- 3 ☐ 上司漠视你的工作业绩
- 6 ☐ 上司对你百般挑剔
- 11 ☐ 领导欲喧宾夺主
- 13 ☐ 领导把下属的成绩归己所有
- 15 ☐ 领导向你询问同事的有关情况
- 19 ☐ 发现领导有错误
- 24 ☐ 上司的行为有失检点
- 31 ☐ 面对上司不切实际的想法
- 38 ☐ 如何拒绝领导的意见和要求

- 44 ☐ 真心赞美却被上司误会
- 49 ☐ 跟上司开了不适宜的玩笑
- 52 ☐ 说上司坏话被本人知道
- 56 ☐ 拖延了上司交办的任务
- 59 ☐ 工作因故没有如期完成
- 64 ☐ 忘记了上级交办的事情
- 67 ☐ 突然遭到上司的指责
- 73 ☐ 如何保护自己的合法权益
- 79 ☐ 遇到领导给自己“穿小鞋”
- 82 ☐ 敢于批评领导的错误才算尽责
- 85 ☐ 做了自己不该做的事
- 87 ☐ “二难”问题

第 2 章 同事间应对术

- 93 ☐ 无意间伤害了别人的感情
- 96 ☐ 怎样面对冷遇
- 103 ☐ 请将不如激将
- 108 ☐ 面对傲气十足的人
- 110 ☐ 在你困难时有人落井下石



- 112 ☐ 同事欺你初来乍到
- 114 ☐ 因嫉妒而给你设置障碍
- 117 ☐ 怎样批评同事
- 121 ☐ 如何告诫对方自我提高
- 124 ☐ 同事插手你的家事
- 126 ☐ 如何使对方自暴其短
- 130 ☐ 应对同事的“吹毛求疵”
- 134 ☐ 怎样处理意想不到的事

第 3 章 与下属应对术

- 139 ☐ 当你的承诺不能兑现时
- 143 ☐ 面对下属的逆反心理
- 148 ☐ 不可倚老卖老给下属出难题
- 151 ☐ 当下属不听你的意见时
- 154 ☐ 关键时刻下属不配合工作
- 156 ☐ 如何化险为夷
- 159 ☐ 得体地保全下属的面子
- 163 ☐ 向下属通报不好的决定
- 166 ☐ 怎样告诫不合作的女职员



- 168 ☐ 敢于承担自己应负的责任
- 170 ☐ 你擅长什么
- 174 ☐ 面对下属的不逊

第 4 章 朋友间应对术

- 179 ☐ 惩治自作聪明的“玩笑”
- 182 ☐ 朋友指出你说的话没有兑现
- 185 ☐ 他人对你的晋升采取冷漠态度
- 189 ☐ 什么人什么对待
- 192 ☐ 面对他人的无理要求
- 194 ☐ 好友开口向你借钱
- 196 ☐ 朋友问你的隐私
- 199 ☐ 不可一味取悦别人
- 202 ☐ 拒绝朋友而又不得罪他
- 205 ☐ 遇到对方咄咄逼人时
- 210 ☐ 拒酒的技巧
- 214 ☐ 面对敏感话题
- 220 ☐ 被人刻意刁难

第 5 章 与商人应对术

- 227 ☐ 面对芝麻和西瓜的选择
- 232 ☐ 面对他人的“任性”
- 235 ☐ 以幽默应对不公待遇
- 237 ☐ 让对方认同你的观点
- 241 ☐ 明修栈道，暗度陈仓
- 245 ☐ 对不同性格的人采取不同的方法
- 249 ☐ 感到经常受人压制
- 252 ☐ 客户突然“变卦”
- 256 ☐ 抓住商机得寸进尺
- 260 ☐ 面对难以攻下的难关
- 263 ☐ 从言谈中分辨真伪

第 6 章 化解分歧之术

- 269 ☐ 当你不按规定办事
- 272 ☐ 无意中伤害了别人
- 275 ☐ 谈判时出现僵局



- 281 ☐ 当自己出现言语失误时
- 289 ☐ 发觉自己错怪了人
- 292 ☐ 被别人指责不了解情况时
- 295 ☐ 遏制责备
- 298 ☐ 未认清形势恭维出了差
- 301 ☐ 如何取信于人
- 304 ☐ 遭到误解应如何处理
- 308 ☐ 当好心没办成好事时
- 310 ☐ 避免夫妻间的“战争”

第 7 章 应对尴尬之术

- 317 ☐ 怎样应答求你办事的人
- 321 ☐ 与陌生人谈话
- 325 ☐ 熟人忘了自己的名字时
- 329 ☐ 面对别人的口误
- 333 ☐ 有人与你“过不去”时
- 339 ☐ 面对讲台下的哄场
- 343 ☐ 如何避免演讲时“卡壳”
- 347 ☐ 在顾客面前被上司指责



- 350 ☐ 怎样处理由不同文化背景引起的不快
- 353 ☐ 回答“是”或“否”
- 356 ☐ 避免使自己的处境更糟糕
- 358 ☐ 太过坦率会遭到反感

第 8 章 面对危机之术

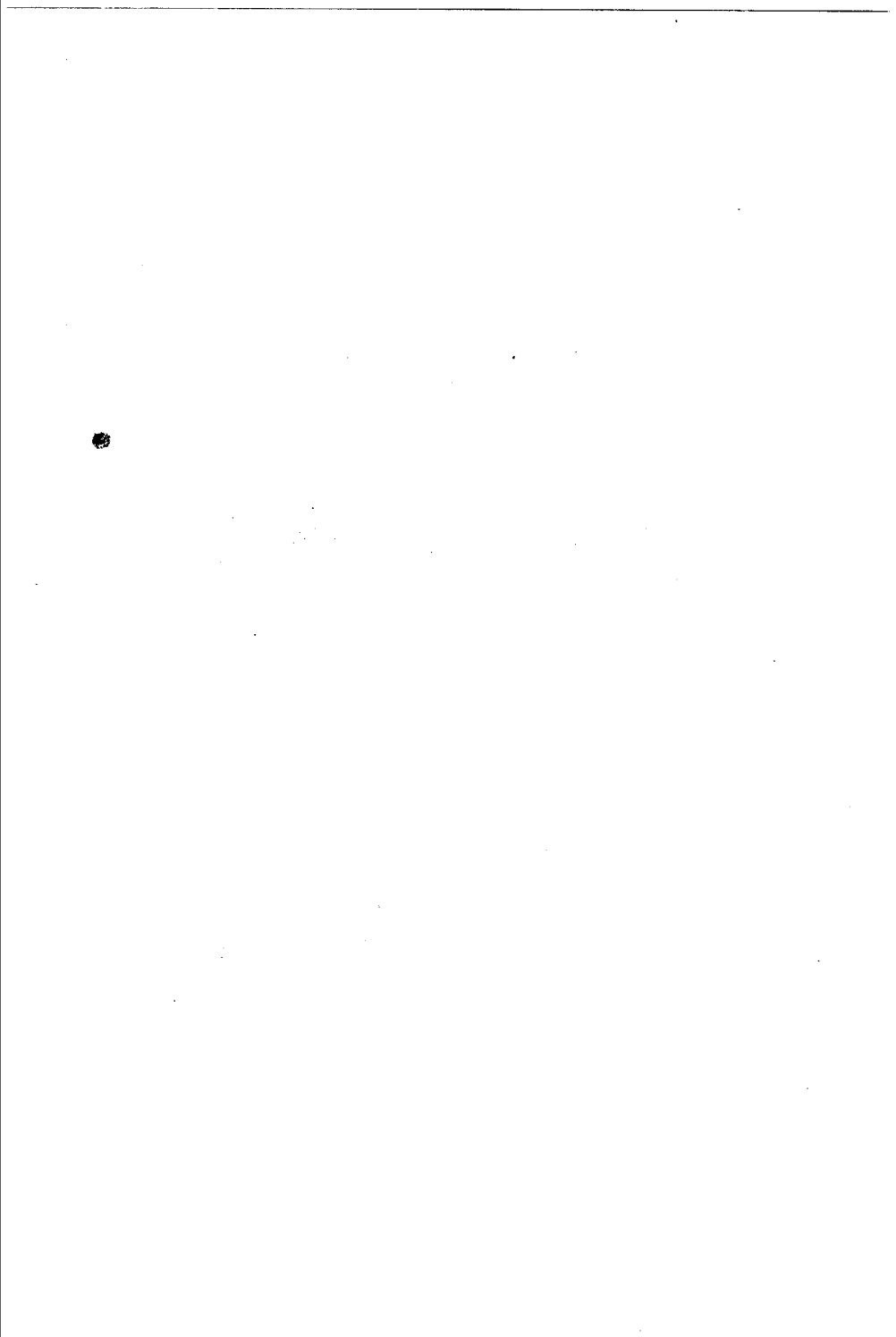
- 365 ☐ 把握时机，虎口脱险
- 369 ☐ 以假乱真，逢场作戏
- 373 ☐ 在恐怖中求生



第 1 章

与领导应对术

作为领导者，需要有比下属更成熟老练之处。一方面他要始终注意维持自己的风度和尊严，树立一定的威信，并用平常心去爱护下属，善用其才；另一方面他一定要用对待自己的方式善待别人，这是至关重要的。



上司漠视 你的工作业绩

机智应对是社交谋略的一个基本规则。从宏观的整个国家、整个社会，到具体的一个人、一个团体，总是处于一个具体的、复杂的、多变的环境中，充满了众多的机遇和挑战。如何在激烈的竞争中立于不败之地，机智应对是一个必不可少的因素。对个人而言，游刃有余地临场发挥是一个人智慧的象征。所谓“机”是指时机、机遇，从谋略学的角度来看，机智应对就是指在虑谋、施谋中所应用的策略随着具体情况的变化而采取积极优秀的应对。古书称：“随机应变，则易为克珍。”

与领导应对是白领阶层中每个员工所面临的基本课题。一方面，你既要在顶头上司或直接部门领导的指挥下做好本职工作。另一方面，又要在工作的实践中不断准确了解和把握你的上级领导对你在每个阶段、每项工作，乃至对你个人的工作评价、职业定位、职务升迁、



今后走向等，以确定你的工作程序和应对策略。

工作中常出现这样的情况，一些人在单位里拼命干活，从不偷懒，却一直不被赏识，使得这些人怨声载道，认为“不走运，不公平”。领导和部属之间渐渐地出现了隔阂，直至有愈演愈烈的趋势。其实，这种情况大多数是由误解而造成的。问题在于为什么会招来误解，也就是被误解的原因是什么？

小王是一个不错的企划，通过多方收集材料，自我感觉总会把每件事做足一百分，然而即使这样，却还是被上级或前辈指责为工作态度有问题。起初，小王对于这些并未放在心上，甚至还认为这是嫉妒与眼红。可年底业绩评定时，却比其他同事降了一级。小王非常气愤，不明白哪里出了错。

中国有句俗话：“干活不由东，累死也无功。”也许自己觉得做得不错，过程中却忽略了一些细节，如：

- 自以为是；
- 不做事前的沟通、协商；
- 突然搞一个企划，没有持续性等等。

这些都会造成领导的疑惑：“他知不知道自己在干什么？”一句简单的心理暗示，你所有的努力全都白费了。分析了造成误解的原因，下面就需要立即以行动解决。

◇ 找个机会，跟上司沟通

小王找到了领导，委婉地陈述了自己对考绩的看法：“对于这次的考绩，我觉得有些不公平，但我想也许是由于自己的问题造成的。”先肯定领导认可的决定，再具体列举自己为工作所做出的种种努力与工作内容，使其了解真相。说不定领导对你的工作状况，在此之前只知其一，不知其二呢！

◇ 用诚恳的态度与领导谈判

“今后我会留意，多做事前的联系与协商工作，希望领导您多多提拔。如果，您觉得我有什么做得欠妥的地方，请及时指正。”用诚恳又不是很严肃的态度表达出来，不但会使领导在心里改变对你的看法，脸上也会出现会心的笑容。领导这样一笑，那么万事都会好商量的，你说是不是？



上司对你百般挑剔

无论是中国还是外国，南方或者北方，工作中总有些领导喜欢挑剔和指责下属，对于下属做的任何事都能挑出些毛病来，也就是所谓的吹毛求疵。这些领导大体分为两类：一类是水平较高，他认为你应该把他交待的一切干好，因为他总是以自己的标准来衡量下属。

再一类就是嫉妒心强的人，他们不会承认别人的优点，不尊重下属的劳动成果，不会设身处地为下属考虑所遇到的难处，他们以如果找不出下属的毛病，就显示不出自己的水平高为己任，而对下属进行无因由的批评。应对这样的领导，可以用以下几招试试：

◆ 明确上司交给的任务

每当上司交给你一项任务之时，你应该审时度势，问清楚任务的要求、工作性质、最后完成的期限等关键性问题，避免执行过程中可能产生的误解与挑剔的理由，尽量按照他的要求进行工作。这样，即使出现了一些偏差，上级也不会拿一顶特大号的过失帽子戴在你头上。

◆ 面对喜欢批评人的上司

做广告图时，最要紧的是简明正确，但有时不免发生一些小错。有一位广告社主任，专喜欢在小地方挑毛病。员工时常不愉快地从他的办公室走出来，并不是因为他的批评，而在于他批评的地方不当。员工小赵于百忙中替他赶完一幅画，他来电话叫小赵去找他。到那儿果然不出小赵所料，他显得非常愤怒，已经准备好了要批评小赵一顿。小赵及时用责备自己的方法来阻止上司的批评，便说：“主任，你所说的话不假，一定是我错了，而且是不可原谅的。我替你画画多年，应该知道如