

秋歌◎主编

工作沟通 别太直

职场中的暗示艺术



处在职场“社会”的风头浪尖

如何让自身的上升路线由曲变直

面对问题BOSS，如何婉转应对？

面对同事间的暗流涌力，如何能做到成功“潜伏”？

“职场中的暗示艺术”你可以不懂，但不可以不学。

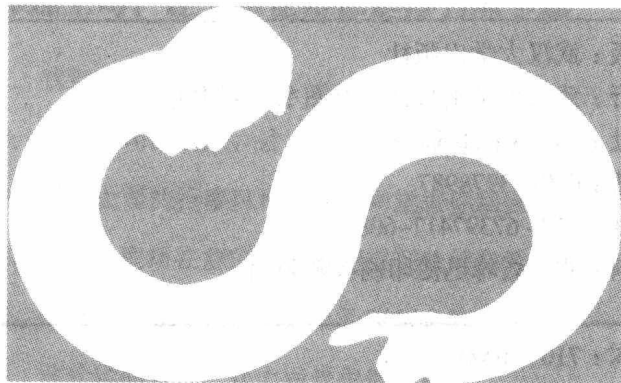


Wuhan University Press
武汉大学出版社

工作沟通 别太直

职场中的暗示艺术

秋歌◎主编



Wuhan University Press
武汉大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作沟通别太直：职场中的暗示艺术 / 秋歌主编. — 武汉：武汉大学出版社，2012.8

ISBN 978-7-307-10066-4

I . 工…

II . 秋…

III . 人际关系学 - 通俗读物

IV . C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 186479 号

选题策划：人天书苑

责任编辑：代君明

责任印制：人 弋

出 版：武汉大学出版社

发 行：武汉大学出版社北京图书策划中心

网 址：www.wdpbook.com

电 话：010-63978987

传 真：010-67397417-608

印 刷：北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本：710×1000 1/16

印 张：15

字 数：165 千字

版 次：2012 年 9 月第 1 版

印 次：2012 年 9 月第 1 次印刷

定 价：32.00 元

版权所有，盗版必究（举报电话：010-63978987）

（如图书出现印装质量问题，请与印刷厂联系调换）



目录

上篇

洞察上司的心理忌讳，必要时“以曲为直”

第一章 靠拢上司，让上司觉得你是得力的下属	002
1. 找到与上司的共同点，让上司对你更亲切	002
2. 认同上司的观点，让上司觉得你是自己人	003
3. 模仿上司的行事风格，让上司觉得你跟他一致	007
4. 在意上司所在意的，你就能得到他的在意	009
5. 在背后说上司的好话，上司听到会更高兴	013
6. 发挥你的幽默，让上司觉得你更亲切	015
7. 适度关心上司的私生活，与上司更亲近	017
8. 不动声色地多接近上司，加深上司对你的印象	019
9. 上司交代任务时要表现出充分的尊重	022
10. 跟上司“示弱”，让上司把你当自己人	024

第二章 让上司知道你的才能 027

1. 比别人早到公司 027
2. 通过各种细节展示自己的职业素养 029
3. 精神饱满、言辞果断，会给上司留下干练的印象 032
4. 跟上司讲工作的快乐，显示你很热爱工作 035
5. 上司说话时拿出笔记本，显示你的细心和认真 037
6. 掩藏你的锋芒，让上司觉得你对他没威胁 040
7. 跟上司闲谈，让上司了解自己是怎样的人 042
8. 升职加薪的要求，拐个弯说出口 045

第三章 洞察入微，上司的暗示逃不过你的眼睛 049

1. 听懂上司的“黑话” 049
2. 如果不是暗示，就别被上司误解为暗示 051
3. 知道上司想要听什么样的回答 054
4. 在尴尬的场面开个玩笑，让上司“顺坡下驴” 057
5. 把错误揽到自己身上，给上司一个台阶下 059
6. 让你靠边站，是上司在暗示你离职 062

第四章 劝谏上司，别显得自己比上司高明 065

1. 向上司请教，然后婉地转提出自己的意见 065
2. 让上司觉得你提的意见是他自己的 067
3. 先用恭维表示对上司的尊重，再提意见 069

- 4. 正话反说，让上司自己引申出反对意见 072
- 5. 不好意思反对上司，就不置可否 074
- 6. 承认自己的错误，婉转地指出上司的错误 076

第五章 拒绝上司，要找个合适的借口 079

- 1. 婉转地透露实情，让上司了解你拒绝的理由 079
- 2. 拒绝上司，要有充足的理由 082
- 3. 拒绝上司之前要表现出积极和肯定的态度 084
- 4. 回避上司的锋芒，以退为进地拒绝上司 086
- 5. 打太极，把男上司的性暗示化于无形 088

中篇

职场人际关系复杂，微妙，不做“直筒子”

第一章 展示亲和力，让同事觉得你容易接近 094

- 1. 经常微笑，显得你很友好 094
- 2. 参与同事的闲谈，自然地融入团队 096
- 3. 与同事共进午餐、分享零食，可以增进彼此的感情 098
- 4. 表现出喜欢对方，能够获得同事的好感 100
- 5. 适当关心同事的私生活，彼此的关系会更加亲密 102
- 6. 昵称和礼貌用语，拉近你与同事之间的关系 104
- 7. 到同事家串串门，与同事的关系更熟络 106

第二章 胸怀集体，跟同事们“抱成团” 109

1. 主动做做杂务，表明融入团队的态度 109
2. 向老前辈请教，显示自己谦虚、友好 111
3. 保持低调，不让同事感到威胁 115
4. 找到与同事的共同点，拉近彼此之间的距离 118
5. 赞美同事的优点，可以获得对方的好感 120
6. 有好消息要尽快告诉同事，显示对他的关心 121
7. 共同做事，共同对敌，进入一个“战壕” 123
8. 关键时刻帮人一把，关系马上会变“铁” 124
9. 共享优势，显出弱势，可以消除同事对你的嫉妒 126
10. “背后鞠躬”显示敬意，可以消除同事的敌意 128
11. 让“第三者”出面，化解与同事之间的紧张关系 129

第三章 表达意见要照顾到同事的情绪 132

1. 委婉地表达与同事的不同意见 132
2. 同事有过错，尽量侧面点拨 135
3. 在幽默中给同事提意见 137
4. 对同事的求助表现出“无能为力”，拒绝才能被接受 139
5. 通过赞美抬高对方，委婉地拒绝对方 142
6. 幽默是拒绝的润滑油 143
7. “防患于未然”，让别人的请托无法说出口 145
8. 反问使攻击你的同事无可辩驳 148

第四章 有些信息传递起来很微妙 151

1. 别让你的坏心情对同事形成不良的心理暗示 151

2. 别用消极的语言打击同事的自尊心	154
3. 从同事的肢体语言中解读暗示之意	156
4. 听懂同事的“黑话”	158
5. 开会坐在哪儿，暗示了你的职场地位	161

下篇

了解下属的心理机制，潜移默化地调动下属的积极性

第一章 尊重、关心下属，使集体更有凝聚力 166

1. 参与下属的聚会，与下属打成一片	166
2. 叫出下属的名字，显示对下属的重视	169
3. 在小事上赞美下属，显示你的人情味儿	171
4. 耐心地倾听，让下属感到被尊重、被欣赏	173
5. 善用身体语言，暗示你对下属的信任和重视	177
6. 关心下属亲近的人，能够打动下属的心	180

第二章 将主张与态度，用适当的方式传达给下属 183

1. 开会时用圆桌，暗示下属可以畅所欲言	183
2. 站着开会，暗示下属不要说废话	185
3. 用建议的方式下命令，更容易被下属接受	187
4. 委婉地讲道理，对下属进行善意的提醒	189
5. 自己以身作则，胜过对下属发号施令	191
6. 说出更糟的状况，暗示下属接受现有状况	192

第三章 战前动员，激发下属的工作干劲 **195**

1. 给下属戴个“高帽子”，暗示他要努力的方向 195
2. 暗地里送红包，给下属格外器重的感觉 197
3. 给下属冠以好听的头衔，使下属感到被认可 199
4. “非你莫属”，使下属不辜负你的信任 201
5. 给下属略高于其能力水平的任务，可以激发他的干劲 203
6. 假装怀疑下属的能力，实际是激将他 205

第四章 旁敲侧击，使批评听起来不那么刺耳 **208**

1. 引导对方主动承认错误 208
2. 在单独的场合批评下属，表示维护他的面子 210
3. 自言自语，或作出正确示范，让下属认识错误 212
4. 用沉默代替指责，“此时无声胜有声” 214
5. 让下属体验错误造成的后果，从而认识到错误 215
6. 巧借第三方表达批评，避免排斥心理 217

第五章 批评下属，顺带进行激励 **221**

1. 宽容下属的失误，让下属在自责中改正 221
2. 把批评糅到赞美中，不容易引起下属反感 223
3. 幽默地批评下属，营造平等、和谐的气氛 225
4. 对没做好工作的下属，用信任激励他 227
5. 用夸赞别人来暗示下属的缺点 229



第一章 靠拢上司，让上司觉得你是得力的下属

1. 找到与上司的共同点，让上司对你更亲切

在一般情况下，人们对于初次见面的人通常会抱有戒备心理，但是一旦发现对方与自己有某些共同点，戒备心理就会很快消失，信任感也会随之增强。从这个角度来讲，“共同意识”恰似人际关系的润滑油。

与人初次见面，如果能先找到彼此的共同点，比如共同的经历、爱好、熟悉的事，然后谈论其他的事情，那么彼此的关系很快就会变得融洽起来。

在工作中也有这样的规律存在：如果能与上司有共同的爱好，也会拉近你们之间的距离，因为上司也是有人情味的普通人。

杨丽刚加入新公司不久，周末陪家人去俱乐部打网球的时候发现上司一家人也在。一番寒暄之后，两家人相约下周一起来俱乐部打球。从此之后，两家人时不时地邀约一起外出游玩，杨丽在公司也经常以各种网球比赛为题和上司闲聊，上司出差回来也会给杨丽的先生带一些礼物。

从表面上看两家人走得很近，但是在工作中杨丽和上司只是上下级关系，并没有那种很亲近的关系。后来上司调任，两家人虽然保持着联系但来往逐渐减少。相反，杨丽和新任上司交往较多，因为他们都有一

个共同的爱好：欣赏古典音乐。

不能说杨丽有心计，因为她并没有通过拉近与领导之间的关系谋取利益，只是希望通过一些类似友谊的感觉润滑一下工作关系，能够有更多的机会谈论自己对工作的意见，以比较委婉的方式诉说自己在工作中遇到的麻烦。

我们常听人说不要和上司交朋友，因为一旦涉及私交，单纯的上下级关系就会变味儿，工作也会受到影响。但是，如果你和上司始终只有工作上的往来，那么你们的关系则显得过于冷漠，不但没有办法在短时间内了解对方，在某些事情的交流上也会有不顺畅的时候。缺乏一定私人交情的关系决定了你们在工作上很难交心，从而无法实现没有障碍的思想交流。因此，对上司要尊重，但绝不能敬而远之，在纯工作关系中加上一点儿友谊的调味剂，可能使你们的关系迅速拉近。要知道，一个员工在办公室向上司诉苦抱怨自己没有升职或加薪是不可取的做法，但是在私人交际场合，这样的话却很容易以开玩笑的方式说出口，而且彼此也不会担心这种关系会为工作带来困扰。这种带有私人交情的工作关系并不是真正的友谊，我们称之为“类友谊”。

2. 认同上司的观点，让上司觉得你是自己人

心理学家发现，在人际交往中，要想得到对方的信任，让自己的话更有说服力，只要想办法让对方把自己视为自己人就行。

有一个孩子名叫小兵，是一个惯偷，年仅15岁。小兵因为经常小偷小摸而进过收容所多次，却屡教不改。他无父无母，是个孤儿，因为无人管教，所以他自暴自弃，把进收容所、劳教所当做家常便饭，他从收容所、劳教所出来就露宿街头。

当地居委会、团组织曾多次派人帮助他、教育他，做他的思想工作，鼓励他改掉坏习惯，重新做人，可这些话他都当做了耳旁风，仍旧恶习不改。派出所新调来一位所长，他听说了小兵的情况后就找了一个青年去帮助他。

这个青年刚见到小兵时，小兵以为他和以前来过的很多人一样，所以根本不理睬，还流露出一副挑衅的神态。青年人全都看在眼里，但不理会。他坐在小兵的对面，说：“我知道你心里是怎么想的，你觉得自己已经这个样子，即使改好了人们也会看不起你。其实，我小时候的情况还不如你。我10岁时母亲去世了，父亲再婚，继母对我非常不好，经常打我，不给我饭吃，因此我就从家里跑出来流浪街头，偷人东西、骗人钱，几次被送进劳教所。这下我父亲彻底不要我了，我也觉得自己没有什么希望了。直到16岁那年，我遇到了现在的派出所所长，他把我领回家里，让我住在他家，然后告诉我人应该堂堂正正地活着，还教我念书识字。在他的感召下，我重新走上了正常的人生轨道。现在，我是一名公交车司机，半年前妻子给我生了一个女儿，我们一家人生活得美满幸福。”

青年刚开始说话时，小兵根本没有在意听，但是渐渐地他对青年人的话有了反应，不时地表现得很激动。听完青年人说的这番话，小兵急忙问：“大哥，你说的话是真的吗？我这样的人也能改好吗？”看来，小兵已被青年人说动了心。

此后，青年人经常与小兵谈心，帮助他。经过一段时间之后，小兵终于改邪归正了。

青年人并非比别人更善于做说服工作，但他却说服成功了。这是因为他让小兵产生了“自己人心理”。什么是“自己人心理”呢？“自己人”的一个含义就是同类人。也就是说，你的错误我也犯过，你这样的想法我也有过。

人们常说要信就信“自己人”，要帮就帮“自己人”，是“自己人”

则另眼相待，这就是“自己人心理”。在生活中，这种心理很常见。比如，本专业的教师向大学生介绍一种工作和学习的方法，学生比较容易接受和掌握。相反，其他专业的教师向他们介绍同样的方法，学生就不易接受。还比如，听众对于他喜欢的讲演人所宣传的观点接受起来既快又容易，而对于他讨厌的宣传者所宣传的观点却本能地加以抵制。

当然，你会发现，从许多方面来看，对方并非是你的“自己人”。不过，即便如此，你可以通过某种言行让对方感到你是他的“自己人”。

小刘上大学时学的是财会专业，毕业不久就在一家合资公司找到了一份财务部出纳的工作。刚刚步入职场的小刘和许多热血青年一样胸怀大志，一心想在职场中打出一片天地。因为他的性格很外向，有一股“初生牛犊不怕虎”的劲头，所以他采取的“战略”也非常简单直接，就是时时处处想创新，处处时时想表现。

小刘的上司财务部主管老何平时是一个少言寡语的人，性格有些内向，在工作中讲究脚踏实地，所以对于一些急功近利、爱表现的员工多少有些看不惯，甚至反感，而新来的小刘在他眼里正是这种人。

几个月后，公司高层决定对一些财务制度进行改革，以适应公司的发展速度，希望财务部的全体人员能够集思广益，多想一些好点子，多提一些好建议。

小刘虽然刚来公司几个月，由于自己在学校接受的是比较新的有关财会方面的教育，所以对公司现行的一些财务制度早就看不惯了，觉得有些地方很落后，不尽人意，可总是找不到好的方式与上司进行沟通。这次，他觉得自己表现的机会来了。于是，他连续加了几天的班，翻阅了大量的资料，根据公司现行的财务制度提出了很多建议。

几天后，财务部的所有人带着各自的意见开了一次碰头会。在会议上，主管老何首先把自己的一份详细、完整的计划书宣读了出来，让大家多提意见。

同事们开始纷纷发言：“我觉得主管的这份计划书非常详细，照此

执行就行了。”“我也这样认为。”“观点很明确，也很适合我们公司的发展。”虽然大家都在夸赞主管的计划书，但小刘却认为主管的这份计划书有许多不妥之处。等大家都发完言之后，小刘站了起来，直截了当地把他认为不妥的地方说了出来，最后还不忘记把自己的一些新想法、新建议提出来。

小刘发言结束后，大家都默不作声。这时，主管说：“我觉得小刘说得也很好，他提出的建议也很有新意，但是我觉得有几个方面还不太适合咱们公司现在的发展状况。”接下来，主管老何就针对小刘提出的几点新建议说出了自己的不同看法。小刘自然有些不服气，他认为自己的建议既详细又完整，而且具有创新意识，主管之所以觉得不够好，是因为他的思想太保守。所以，小刘和老何据理力争，最后两人也没达成一致意见。

会议结束前，老何说：“不同的意见和建议可以保留，我会把这些都汇报给上层领导，讨论之后再作定夺吧。”两天后，公司贴出公告，对于财务部制度改革一事公司最后决定采取主管老何提出的方案，而方案中对小刘提及的那些意见一句也没有提及。小刘看到这个结果感到很失望。

后来，小刘在工作中愈发不顺心起来。老何总会从他的工作中挑出一些问题和毛病，也可以说是老何总以各种理由给他穿“小鞋儿”。两个月之后，小刘提出了辞职。

小刘的做法是不明智的，他把自己推到了上司的对立面，而这对他的职业发展是极为不利的，最后导致了自己被迫辞职。如果小刘能够站在上司的立场想问题，把上司的意见当成自己的意见，和上司保持一致，那么他的职场之路会发展得更顺畅些。

职场中类似这样的事情有很多，而且有些故事的情节比这个例子还要“惊险”。如果你不能洞悉与上司相处的准则，比如要和上司保持一致，让上司感觉你是他的“自己人”，那么等待你的或许是同样“悲惨”的

结局。不要认为这有失公平，职场上的竞争向来如此，不懂得游戏规则，就只有被淘汰出局的份儿。

3. 模仿上司的行事风格，让上司觉得你跟他一致

如果你是职场底层的员工，可能有时你会有这样的担心，那就是害怕上司给自己“穿小鞋儿”，那种滋味可是很难受的。那么，怎样才能避免这种事情发生在自己身上呢？其实也不难，只要你能成为上司赏识和器重的下属就可以了。

那么，怎样才能获得上司的赏识和器重呢？对于这个问题，美国人力资源管理学家科尔曼曾经说过：“职员能否得到提升很大程度上不在于他是否努力，而在于老板对你的认可程度。”也就是说，上司对你认可与否是你职业前途是否光明、顺畅的一个很关键的因素。那么，接下来你一定会问了，到底什么样的下属更能获得上司的认可呢？当然，自身的努力、勤奋和对上司的忠诚是必不可少的条件，另外还有一项很重要的一点就是要尽量与上司保持一致。只有做到了这一点，你才可以真正成为被上司认可的员工。

可是，对于许多初入职场的年轻人来说，他们很难迅速地对上司有一个全面的了解。而由于不了解，意见、分歧、抱怨便难免会产生。这样就很可能得罪上司，让自己身陷“险境”。

杜拉拉刚升职为广州办事处行政主管的时候就遇到过这样的难题。上任后，拉拉必须要定期向玫瑰汇报广州办事处的工作。由于玫瑰在上海办事处公，所以汇报总是以邮件的形式发过去。

刚开始，由于汇报时采用与上海办事处不同的格式，招来了玫瑰的不满，玫瑰教训人的电话随时会打过来，这让杜拉拉感觉自己很被动。

后来，她对上海办事处和广州办事处的报告格式进行了分析、比较，试着直接采用上海办事处的报告格式，而不是广州办事处的报告格式。这样做果然令玫瑰很满意，因为上海办事处的报告格式是玫瑰本人推崇的。杜拉拉的做法不仅使玫瑰在查阅数据的时候方便了很多，也让她获得了被追随的满足感。于是，杜拉拉规避了因为报告格式不合玫瑰心意而挨骂的风险。

这件事让杜拉拉总结出一条非常重要的职场规则，那就是要时刻和上司保持一致，无论是意见、习惯还是思考方式。

遗憾的是，职场中有许多人不明白这个道理，他们凭着自己“初生牛犊不怕虎”的“傻劲儿”，认为自己的想法更有创意，观念更新颖，而上司的想法和观念都太过时了，所以处处和上司对着干，结果往往灰头土脸地败下阵来。

跟上司保持一致包括哪些方面呢？或者说我们可以在哪些方面模仿上司的风格，让上司觉得我们跟他（她）保持一致呢？

（1）你可以在穿着、爱好上向上司靠拢。一般来说，人的穿着风格体现了一个人的性格。因此，如果你的穿着的风格与上司保持一致，他会觉得你跟他有某些相似之处。当然，相似并不需要你机械地模仿。一位形象设计顾问建议，要穿着和老板风格相似而不雷同的衣服，但永远别穿得比老板还出风头。另外，如果你的上司十分注意保养他的鞋，那么你要小心，别让自己的鞋上沾有污渍，如果鞋跟磨损了，应该立即去修补。相信同样爱惜鞋的老板会注意你的鞋子。另外，买跟上司同一品牌的服饰，抽同一品牌的烟，喝同一种类的咖啡……这些都可以让上司觉得你跟他是“同类人”。此外，如果上司喜欢看书、打球，你也可以找些书来看，并经常邀请上司结伴打球或参加运动比赛。这样，他就会很容易接受你并喜欢你。

（2）在谈话中使用与上司相似的身体语言。心理学研究表明，在谈话中，动作、表情的相似可以拉近双方的心理距离。一位语言学家曾