



天下难事， 第一人事

职场人都明白的事

朱复融 著



不懂这些事，你就干到累死吧

一本书让你的职场人事烦恼一扫而光

9堂课，92个技巧，轻松掌握职场生存法则，
让你不再为搞不定上司而头疼，为处理同事关系而焦头烂额

天下难事， 第一人事

职场人都明白的事

朱复融 著



图书在版编目 (C I P) 数据

天下难事，第一人事：职场人都明白的事 / 朱复融著. -- 广州：广东旅游出版社，2014.8
ISBN 978-7-80766-875-6

I. ①天… II. ①朱… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第110124号

绘 图：王山甲
责任编辑：陈晓芬 高 玲
装帧设计：张红霞
封面设计：刘红刚
责任技编：刘振华

广东旅游出版社出版发行

(广州市天河区五山路483号华南农业大学 公共管理学院14号楼3楼)

邮 编：510642

电 话：020-87348243

网 址：www.tourpress.cn

印 刷：广州泽美印业有限公司

(广州市荔湾区龙溪大道283号第一栋第三、四层)

开 本：720mm×990mm 16开

字 数：104千字

印 张：16.5

版 次：2014年8月第1版

印 次：2014年8月第1次印刷

定 价：19.50元

【版权所有 侵权必究】

本书如有错页倒装等质量问题，请直接与印刷厂联系换书。

●自序·要拿上司当回事

初入职场的菜鸟们私下里会怀着各种复杂的心情对自己的上司评头论足：那个坐在单独的办公室里经常透过玻璃窥探监视你的人；那个成天不干活却用锋利的言辞专挑你几根刺的人；那个只准他不断引爆脾气、不许你吱半声的人；那个手势夸张、威猛能划碎办公室空气让你后背透冷风的人；那个冷不丁地把一双你从未见过的小鞋送到你面前的人。当然，他也可能只要求你达到规矩的底线、抑或想要了解你具体细节的那个人；也可能是菩萨低眉、体贴下情、乐于提携让你如沐春风感到温暖的那个人。不管你喜欢还是讨厌他、接近还是远离他，在你和他共处的工作圈子里，上司，必定是你绕不过、理还乱的那个人。

人生如行走的江湖，好运与败运同生；职场似开布的棋局，快乐与郁闷共存。对于身处职场的菜鸟们来说，首先要铭记的是：上司是自己第一个要服务的客户。他不满意，你的愿景犹如憨牛拉旧车越拉越重；他高兴了，你的明天想必是快刀切竹笋——节节轻便、段段顺畅。

而今，清高的你，自尊的你，满腹经纶的你，怀才不遇的你，怨天尤人的你，大文凭塞在兜里早已摸得发烫的你，实际上，这些都是无济于事的你。山不厌高，海不厌深，你现在必须面对的是，要先学会当下属。这不仅是上司的固有希望，更是自己的天然任务。上司不会当下属，还可以继续当他的上司；可下属如果不会当下属，那又干什么呢？

从某个角度上来讲，上司就是你的衣食父母，他可以决定你能否拥有这份工作，决定你薪水的抛物线是升是降，决定你的职位升迁的时速是快是慢。你可别小觑了，学会当下属、学会与上司相处的艺术能让你就势得利，最终一点“不差钱”！

当然，要拿上司当回事，这话说起来简单，做好了还真是个技术活。它既不像姚明上篮板一般轻松，但也不像国足临门一脚那般万难。

职场是片大林子，不同的下属爱栖不同的枝头，不同的上司爱听不同的“歌”。那你就得对不同的上司唱不同的“曲”，以保证职场“生态”的和谐与稳定。但无论如何，上司也是肉体凡胎，也有七情六欲、喜怒哀乐，也有脾气、有偏好、有坏毛病、有人情世故、有家常琐事。这就自然决定不同的上司会有不同的文化背景、性格特点和处世方法，聪明的下属只要了解上司，把握了上司的具体特性，在战略上重视他，在战术上也不轻视他，就能与他悠然共处于一个同业圈子中。别忘了，上司“任人唯亲”中的“亲”人，当然都是在他身边经常出现的熟面孔哦！

如何点中上司的快乐穴让他不停地咯吱吱地乐下去？如何在职场的游戏规则中与上司和睦相处、尽享其成？玄机在哪？这正是本书要奉献给你的一些算不上经典韬略的职场雕虫小技。

本书共分九章：职业自然圈——工作环境与办公室生态；办公室智慧

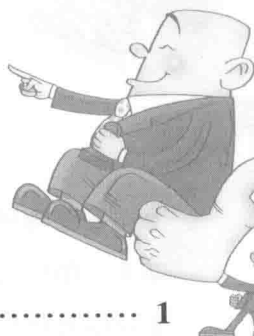
经——拟态和保护色；官大一级——上司就是上司；基础法则——服从上司意志；征服上司——做一面被赏识的金牌；和谐空间——与上司适度的距离；设陷与解套——上司的小鞋样本；职场柔道——与N种类型上司过招；磁场原理——与异性上司的恰恰舞。此九章从职场心理学、职场人际学、职场行为学等不同的侧面帮你剖析上司的御人心理、处理手段、个性特点及你所要应对的策略和方法。每篇文章集职场众智，精炼短小，调侃诙谐，大胆表意；一册在手，似曾相识，轻松阅读，心领神会。搞掂上司不心累，崎岖职场变通途。

感谢我的好友——中国肖像漫画家学会筹委会副秘书长、著名漫画家王山甲先生为本书绘制了许多妙趣传神的情景插图，为这个沉重的冷阅读时代增加了轻松快乐的元素，他每一丝幽默的色彩真确地渲染了本书的风格。

作者

2009年8月

目录 CONTENTS



自序·要拿上司当回事

第1章 职业自然圈：工作环境与办公室生态	1
工作环境的基本状态	2
你有“地盘意识”吗？	4
办公室里的“江湖客”	7
办公室的智猪博弈	9
办公室政治雷区	11
办公室众神漫像	18
 第2章 办公室智慧经：拟态和保护色	25
建立人缘阵线	26
自己的位置在哪	29
“玩”于股掌间的优缺点	31
艺术性的妥协	33
像水一样柔软	35
涂抹一层保护色	38
 第3章 官大一级：上司就是上司	41
上司都有些啥背景	42
上司形态分列式	44



上司的管理风格	51
新上司的乐谱	56
上司的身体语言	59
上司的闪光点	64
上司与你何处不一样	68
赢得上司赞许的几个预兆	69

第4章 基础法则：服从上司意志 71

尊重上司的职场意识	72
有效对待上司的指令	74
服从的终极价值	78
任务的接受与执行	80
明确你的工作动态	83
适应上司的领导风格	86
解剖上司的潜在意图	88
胜任自己的工作	91
收敛自己的锋芒	93
上司支持的真相	95
荣耀先归于上司	97
印象的最佳答卷	99
体现礼仪的各个环节	102



帮上司解开疙瘩	105
发给上司的纠错单	107
向上司求利	110
上司亲朋系统的维护	112

第5章 征服上司：做一面被赏识的金牌

以忠诚为竞争力	116
主动报告工作进度	119
关键地方多请示	122
把结果留给上司	124
奇特的细节	126
不重复犯二次错	129
赢得上司第一时间的注意	131
工作要能独当一面	133
自设一道沟通的桥	136
专家型员工的绝活	139
传递感恩信息	141
赞美上司的驱动方式	144
善尽枪手的职分	146
不传播上司的个人资讯	148
传递上司关注的信息	150



第6章 和谐空间：与上司适度的距离 153

要不得的零距离	154
上司的隐私都是A级	157
警惕上司的“心里话”	160
别让上司有威胁感	163
恋上上司是种错觉	165
对上司不作背后评论	169
当心自己微妙的侵犯	172
得罪上司之后	174

第7章 设陷与解套：上司的小鞋样本 179

穿小鞋的日子	180
不给上司设小鞋的理由	184
尖头鞋的设套与解法	186
窄口鞋的设套与解法	189
麻底鞋的设套与解法	191
无底鞋的设套与解法	194

第8章 职场柔道：与N种类型上司过招 197

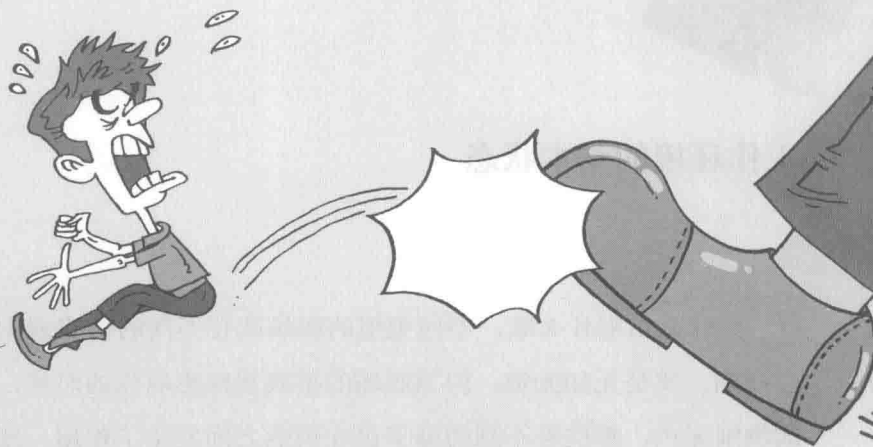
平庸型上司	198
知识型上司	200
模糊型上司	202
马虎型上司	204



啰唆型上司	206
健忘型上司	208
小气量型上司	210
朝令夕改型上司	212
粗鲁型上司	214
专横型上司	216
极权型上司	219
工作狂型上司	220
偏执狂型上司	222
悖德狂型上司	225

第9章 磁场原理：与异性上司的恰恰舞

男女搭配多滋味	228
与异性上司的距离宽度	230
异性上司的和谐板块	234
赢得男上司的印象分	236
上司的那点小意思	238
上司的那点攻防术	240
拒“色”抗体的产生	242
小绵羊的反击	246
与女性上司共舞	249
女上司眼里的缺陷男	253



第 | 章

职业自然圈： 工作环境与办公室生态

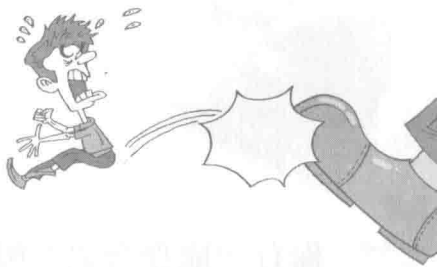


工作环境的基本状态

到什么山唱什么歌，不同类型的职场就有不同的游戏规则。你可能深恶痛绝，或是无知无觉，但当职场的游戏规则影响你的时候，那就是春雨润物细无声，那些看不到的分子已在悄然之间发生了作用。还有人把这引申到“职场政治”之说，尽管有戏说之嫌，但努力地去了解职场政治，却是你必须认真对待的事儿。

不同的职场环境，给人带来的感觉也是不一样的，这也会让你的态度变得不同。当你身处一个不会让你有太紧迫的感觉，而且周围的工作效率也不是非常高的工作环境时，时间一长，你也会感觉到很累，对初出茅庐的菜鸟来说，这种现象经常遇到。一些对韩剧或是台湾偶像剧中毒颇深的菜鸟们，总以为纸醉金迷、富豪之家、白领丽人等工作状态就是自己将来要过的生活，他们无限放大了“年轻就是无限可能的”这一可能是随口说的励志之言，他们在潜意识中认为，第二个比尔·盖茨或者第二个李嘉诚就是自己了，而且自己会在更年轻的时候能达到这种目标。在这么一种热血和亢奋的状态下，年轻的菜鸟们总会在犹如温水煮青蛙一样的现实之中碰得鼻青脸肿，以至于又怀疑起自己来。

当然，你也可能在另外一种环境中认为自己的能力不错，但那地方除了对行业和内部运作要了解之外，在专业上还会有障碍，即工作有紧迫感，工作的节奏感之快有时甚至让你感觉喘不过气来。尽管现在大家都在说社



会节奏是很快的，但对一个新人而言，一般刚到一个新单位上班，就感觉那里的工作节奏特别快，还真有点不适应的感觉。加上做的事情有太多的重复，非常的繁琐，也无需你用太多的精力去做一些规划，在这样一堆差异不大的工作里面，聪明的你大概只需要看个三五天就能上手了。当然，这时候，也有些人虽有行动的效率，但缺乏思考的动力，一些应该考虑的地方反而忽略掉了。

偏偏在这时候，你遇到了一个怪老大，也就是所谓的上司，他好像有意无意地欺压你，比如，他经常会把他自己的那一摊事情丢给你做，并对你做事的一些方式指指点点的，这时候，你就应该有些心理准备——郁闷的季节来临了。



你有“地盘意识”吗？

即使是做个打家劫舍的土匪，也会占个山头，拉一杆大旗，那气势就是在向人宣告——这地儿就是我的了！说白了，这就是一种充满霸气的地盘意识。别说人，就连猫都有这种意识。地球人都知道，母猫撒尿是必须要找个东西的，而不是随便找个地方，这个东西就是充当了地盘标志的作用，母猫这也是在向其他的阿猫阿狗宣布：这个区域是我的了。如果恰好你也养猫，如果你的猫撒尿忽然变得很随便了，别急，除了一些生理上的原因之外，只有一点，那就你家里有新的猫来了，这是母猫在生气呢。

猫是温柔的动物，它占个地盘，用的是一种很温和含蓄的方式，也就是撒撒尿而已。有些动物可不是这样呢。比如狗，这家伙可厉害了，在它认为是自己的势力范围内，就会在边境线上先到处抬腿尿上一圈，以自己的体臭为标记。如果遇到一只公狗来了，两狗之间必定有一场流血的战争。不是它滚，便是我逃，一地岂能容二狗？当然，这家伙还有势利的一面，如果是母狗，它的尾巴就摇得很欢，那是在表达它的无限欢迎之情。

人肯定是不同猫狗的，所以人的地盘之争，也不是温柔或者暴力那么简单。人类之争抢地盘，是自然界里最热闹，最高明，最充满智慧，也最机关重重、招招见险的惊险剧，观者也远比动物界的动物要狡猾和各有盘算。

职场更是如此，这个地方的地盘概念，是由你上司权限的深度与广度



决定的，说得通俗一点，就是你上司权力范围的影响力。观察和读懂，就成为一个菜鸟进入职场时先要弄清楚的两个问题。

先说说观察吧。在一个新的工作环境中，你所面临的核心环节就是你对这块地盘的深入了解。其实，在工作中观察上司也比较容易，俗话说：“无意识的动作是最真实的。”上司在办公室里的活动，应该是你观察的重点：坐在部下的办公桌上与部下畅谈的上司；径直去向自己办公桌的上司；漫无目的地在室内转来转去的上司；来无影去无踪的上司。在不同的举止之中，他的心理状态是不同的。



这些都是需要你去慢慢读懂的。最起码的一点，也是一些菜鸟容易犯的错误——肆无忌惮地就坐在上司的办公椅上。殊不知这就犯了大忌。对于上司的地盘标志而言，办公桌就是一个重要的象征物，他们这些有特点的办公桌就是行使权力的象征。上司的办公桌可以说是本部门一切活动的中心，它的活动范围的大小取决于上司的权责与能力。你坐在上面了，是不是有点像新来的小猫呢？这时候，母猫的感觉如何，你自己掂量掂量吧。

当然，在自己的地盘内，有些上司也非我们想象中的那么复杂。他有时看起来不拘泥于头衔，对下属不摆架子、平易近人，有时还给人乐于助人的感觉，关键的时候还值得下属信赖。

如果碰到上面说的那种上司，那就是菜鸟们的幸运。但现实中，更多的上司是难测深浅的。单纯的表现，你根本无法判断他心里的小九九是怎么样的。他在干什么呢？他在办公桌前转来转去在想啥呢？这个时候，你就要有点做学问的精神了，你的研究课题就是你的上司，研究范围就是他的地盘。