

学会和领导 面对面说话

余世伟◎著



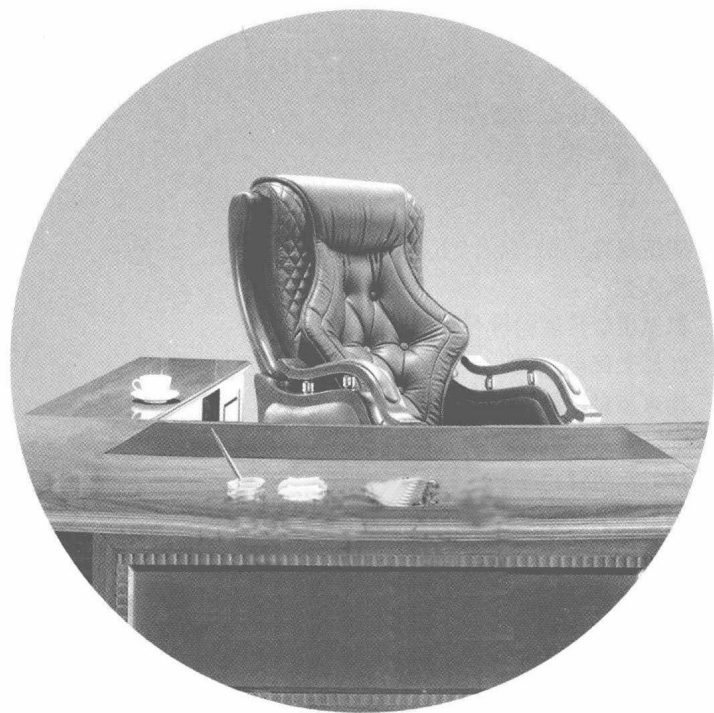
和领导面对面说话时，你能做到脸不红、心不跳吗？
和领导面对面说话时，你能把每一句话都说到领导的心坎上吗？



江苏人民出版社

学会和领导 面对面说话

余世伟◎著



图书在版编目 (CIP) 数据

学会和领导面对面说话 / 余世伟著. -- 南京: 江苏人民出版社, 2015.9

ISBN 978-7-214-16566-4

I. ①学… II. ①余… III. ①领导心理学—通俗读物②心理交往—通俗读物 IV. ① C933-49 ② C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 208707 号

- 书 名 学会和领导面对面说话
- 著 者 余世伟
- 责任编辑 朱超
- 装帧设计 华夏视觉
- 版式设计 张文艺
- 出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司
江苏人民出版社
- 出版社地址 南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
- 出版社网址 <http://www.jspph.com>
<http://jsrmcbs.tmall.com>
- 经 销 凤凰出版传媒股份有限公司
- 印 刷 北京中印联印务有限公司
- 开 本 718 毫米 × 1000 毫米 1/16
- 印 张 14.5
- 字 数 208 千字
- 版 次 2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷
- 标准书号 ISBN 978-7-214-16566-4
- 定 价 35.00 元



目录

第一章 欲谋好前程，先练好口才

在职场中，做事能力差不多的两个人，语言表达能力不好的那一位，升迁机会往往要比那个既会办事又会说话的人少得多。而在说话能力里，和领导沟通的能力是重中之重。拼搏在职场，也许你总能出色地完成工作任务，但每当你盼望着评优、加薪、升职时，这些好事却总是离你远去。这时，你最该思考的就是自己和领导之间在沟通上是不是出了问题。切记，要想前程更加美好，学会和领导说话的能力必不可少！

1. 语言表达能力不好，升迁机会就少 2
2. 当下属就应该说下属该说的话 5
3. 为了美好前途，努力改变不良说话习惯吧 8
4. 背后赞美领导，效果更胜当面恭维 11
5. 说话诚恳自然，领导更容易对你有好感 14
6. 礼貌用语用得好，也是尊重领导 17
7. 感同身受，巧妙回应领导倾吐的苦水 20
8. 骂人尚且不揭短，勿谈领导的软肋与缺点 24
9. 尽量别顶撞领导，除非你想另谋高就 27
10. 想对领导说“NO”，一定要把握好时机 30
11. 掌握几种和领导交谈时极为有用的句型 33
12. 自嘲是化解尴尬的高明手段 37
13. 建立自信，学会说话，赢得未来 40

第二章 进什么庙拜什么佛，面对不同的领导 话要不一样地说

在任何人的职业生涯中，领导对其来说都是极为重要的人。作为下属，只有与领导相处融洽，工作起来才能得心应手，效率倍增；与领导相处不融洽，工作起来便会处处碰壁，甚至事业无成。学会了解领导的类型，才能知道“进什么庙拜什么佛”，跟不同类型的领导应该说不一样的话，从而帮助你 and 领导合作起来顺风顺水，令你在职场中如鱼得水，左右逢源。

1. 知己知彼，才能与领导融洽相处 44
2. 读懂领导的体态语言，洞察领导的真实想法 47
3. 了解领导的处事风格，才能顺风顺水地共事 50
4. 为了沟通顺畅，必须知晓领导的性格类型 53
5. 对待不同工作态度的领导，就得有不同的“应对”之道 56
6. 拿捏好与领导相处的距离 59
7. 上下有别，跟领导开玩笑一定要把握好分寸 62
8. 审时度势，有建议要这样提 65

第三章 赞美说到领导心坎儿上，是博得其好感的捷径

俗话说，良言一句三冬暖。刻意地夸赞领导虽有阿谀之嫌，但在与领导说话交流过程中，能适时地送上几句夸赞的话，对于上下级关系的沟通，便能起到积极的作用。

1. 话中带上几分夸，上下相处更融洽 70
2. 不落俗套的赞美，才是领导最爱戴的“高帽子” 73
3. 赞美的关键：找准领导身上的“闪光点” 76



- 4. 有时候，拍马屁也是一种本事 80
- 5. 当心！赞美也有“安全用量” 83
- 6. 恰当的恭维，会让领导很受用 85
 - 7. 适度赞美，职业发展事半功倍 88
 - 8. 欲指出领导的不足，不妨以赞美为开端 91
 - 9. 多说“谢谢”：感激也是一种赞美 94

第四章 这样说话，更容易赢取领导信任

身在职场，要掌握“留一半清醒、留一半醉”的生存哲学，要谦虚和谨慎，要委婉和真诚，要忠诚和体谅，这样才容易博得领导的信任和赏识。

- 1. 懂得表达忠诚，让领导感到你值得信任 98
- 2. 要努力做事，也要会表露功绩 101
- 3. 顺耳忠言，领导更容易接受 104
- 4. 用合理的解决方法说服领导 107
- 5. 与领导说话时，切勿锋芒太露 110
- 6. 背后诋毁，无异于“太岁头上动土” 113
- 7. 即使受了委屈，牢骚的话也要谨慎出口 115
- 8. 坦诚相告也能获得认可 118
 - 9. 主动汇报工作进度，领导会更放心 122
 - 10. 体谅领导难处，更容易赢得领导好感 125
 - 11. 汇报工作时，莫说“越位”话 128
 - 12. 敢于承担，不为自己的失职找借口 131

第五章 会说话就是该说时要说，不该说时要沉默

最善于与领导沟通的，是那些善于倾听的人。也许在交谈过程中这样的人并没有说上几句话，但却更容易得到领导的肯定，被认为是会说话的人，是懂得尊重别人的人，是值得信任的人。

有的人不会说话，结果把和领导、同事的关系搞得很僵；有的人能像《红楼梦》里的薛宝钗那样，见人说人话，见鬼说鬼话，从而把上下左右的关系搞得比较融洽。什么叫作会说话？就是该说时要说，不该说时要沉默！

1. 学会倾听，做领导的好听众 136
2. 会哭的孩子有奶吃，会说话的员工加薪水 139
3. 直率用得好，好运就会到 142
4. 随意过头，容易带来大隐小患 145
5. 理解领导的苦心，莫把批评当恶意 148
6. 实话虽好，说时也需谨慎 151
7. 办公场所，勿谈论隐私话题 154
8. 流言蜚语，不参与，更不传播 157
9. 和领导沟通之前，要准备充分 160

第六章 你给领导面子，领导给你赏识

人都爱面子，当领导的更是如此。当领导犯了错后，作为下属，我们帮助领导纠正过来是必需的，但在建议其纠正时我们要尽可能地注意给领导一个台阶下。只有这样，领导才会欣然地接受我们的意见。当领导处于下不来台的境况时，你能够帮助其搭一个下台的台阶，就必定能得到领导的赏识。

1. 雪中送炭，关键时刻帮着领导找台阶 164
1. 指出领导的失误时，记得给领导留点面子 167
3. 委婉相拒，别让领导丢了面子 170



4. 轻视领导，容易“吃不了、兜着走” 173
5. 提建议时，先别否定领导原来的想法 176
6. 放低姿态，以请教的方式提出自己的看法 179
 7. 不想加班，就必须找一个恰当的理由 182
 8. 巧借打电话，逃离酒桌应酬 185
 9. 巧妙应对，避开另类“骚扰” 188

第七章 善说话会办事，成为领导青睐、同事喜欢的“职场达人”

公司里有那么多职员，像你一样勤恳努力以求得到赏识的人自然不在少数，但为什么别人能很快脱颖而出，升职加薪都有份儿，而你却不受青睐呢？原因是，那些一路遇到前程“绿灯”的人明白，勤恳努力固然很重要，但更重要的是要想办法引起领导的特别注意，这样所有的努力才能被他们看在眼里。怎么做呢？学会和领导说话，出色完成领导交代的事情。

1. 接受了任务，就决不埋怨发牢骚 192
2. 吸引领导眼球，主动创造机会 195
3. 适时敦促，让过程责任人都“听”你的 198
4. 说服领导，有时候需要迂回一点儿 201
5. 机智地化解领导对你的误解 204
6. 得罪了领导，要小心挽回 207
7. 面对领导的无理要求，要学会拒绝 211
 8. 适时告诉领导：工作让我很快乐 214
 9. 用幽默风趣来展现个人魅力 217
 10. 要遵守原则，也要学会变通 220

第一章

欲谋好前程,先练好口才



在职场中，做事能力差不多的两个人，语言表达能力不好的那一位，升迁机会往往要比那个既会办事又会说话的人少得多。而在说话能力里，和领导沟通的能力是重中之重。拼搏在职场，也许你总能出色地完成工作任务，但每当你盼望着评优、加薪、升职时，这些好事却总是离你远去。这时，你最该思考的就是自己和领导之间在沟通上是不是出了问题。切记，要想前程更加美好，学会和领导说话的能力必不可少！

1. 语言表达能力不好，升迁机会就少

有人说，干得好不如说得好。虽说话有些偏颇，但是在职场中，如果会做事再加上会说话，那这样的员工肯定能迅速受到领导的青睐和重用。

在职场中，做事能力差不多的两个人，语言表达能力不好的那一位，升迁机会就会比那个既会办事又会说话的人要少得多。

对于每一个人来说，办事的能力和说话的能力同样重要。在说话能力里，和领导沟通的能力是重中之重。

据美国一家研究所进行的一项专门调查显示，有80%以上的企业管理者经常发出这样的抱怨：员工语言表达能力每况愈下。这主要表现在两个方面：与同事沟通出现语言障碍；向领导汇报时表述不清。

另一个数据也同样说明了这个问题。有65%以上的员工因为语言能力问题而迟迟得不到升迁，有的员工即使因为业务能力强而暂时得到升迁，但继续升迁却困难很大，究其原因就是语言表达能力不过关。

在职场中，有很多人不善于和领导沟通，甚至害怕和领导沟通。尽管领导对自己也算不错，尽管彼此并无什么矛盾，尽管也明白沟通很重要，但在工作中还是会不自觉地减少与领导沟通的机会，或者减少沟通的内容。

事实上，无论是在国企里还是外企里，都普遍存在着这样的问题。

严封达是一位新到公司的中层管理人员，上任仅三个月，就表现出了突出的才干。但他发现，自己的工作并没有得到充分的肯定和鼓励，反而招来了领导的质疑和不信任。于是他更加努力地工作，半年后又取得了若干显著的成绩。这时，领导找他认真地谈了一次话。在谈话中，领导首先表扬了他的工作业绩，然后指出了他存在的几个问题，其中最重要的一点



就是缺乏沟通。例如，他很少主动进入到领导的办公室里，来跟领导谈一谈工作的进展情况。他有些不解：既然让我来做事，把事交给我就好了，为什么还要不断地和您沟通呢？有这个必要吗？

当他看到那些做出的成绩不如自己但勤于和领导沟通的同事，升职比自己还快时，他慢慢明白了学会和领导说话，主动与领导沟通，是何等重要了。

从这个例子中我们看到，严封达对“沟通”并没有给予足够的重视。对于沟通，人们有很多习惯性的认识和观念，这些观念有的来自成功的经验，有的来自失败的教训。

另外，沟通是双向的，既要表达也要反馈，几乎每一位下属都会很在乎领导的反馈。良好的反馈能激发出人们沟通的积极性，而不适当的反馈容易挫伤沟通的积极性。不过，要想获得领导的反馈，下属就应该积极主动地加强和领导的沟通。

王小姐比较欣赏自己的领导，认为他敬业、有才华、对下属负责，但她却从不主动和领导交流，她身边的同事也是这样。有一次，她没有听清楚领导交代的一个任务，结果把工作给耽搁了。事后，领导问她：“为什么你不过来再问一声？”她说：“怕您太忙。”领导很生气：“我忙我的，你怕什么？”

沟通中不能得到领导良好的反馈，的确很影响员工的积极性。而当领导反馈不佳时，你首先要判断，是否有可能让领导意识到他的问题所在。值得注意的是：不论领导的言行举止是否合适，努力履行自己工作的职责最为关键。

指点迷津

说话沟通是一项重要的技能。在和领导的沟通中，你需要不断地提高自己的这项技能。比如在沟通内容上，要坚持使自己观点清晰，重要内容有理有据，且能够被理解；在沟通方式上，采用领导容易接受的沟通频率、语言风格、态度和情绪。刚开始时，最好更多地采用面对面的沟通方式，熟悉之后可以采用电话、电子邮件等方式。在可能的情况下，应该建议并协助团队建立良好的沟通机制。

那么，哪些是沟通技能不足的表现呢？常见的有：

(1) 表达内容不清晰，从而引起领导的不满。

下属愿意把自己的工作坦诚、细致地反映给领导，但由于缺乏清晰的叙述，占用了领导较多的时间，从而引起了领导的急躁情绪。

(2) 缺乏观点，使领导难下决策。

缺乏应有的资料和观点，在汇报中缺乏有力的论证，让领导难于决策。

(3) 过分捍卫，不顾颜面。

很固执地捍卫自己的观点，常和领导发生争执，不顾及领导的颜面，从而激起领导的对抗和排斥。

(4) 咬文嚼字，滋生紧张感。

过多使用一些领导并不明白的术语和概念，甚至用咬文嚼字来显示自己的能力，使领导产生紧张感，而不愿意继续沟通。

(5) 考虑不全面。

更多地考虑自己的工作目标和需要，而没有考虑领导的感情、利益和价值观。

(6) 沟通方式单一。

在某种情形下适用的沟通方式，可能在另外的情形下就不适用了。因此，要学会在不同的情况下采取不同的沟通方式。



2. 当下属就应该说下属该说的话

在越来越强调“团队合作精神”的今天，“具有良好的沟通技巧”已成为许多企业在招聘、考核员工时十分看重的条件。在公司这个纵向结构的小社会里，选择恰当的沟通表达方式，学习如何与不同身份的同事相处，将使你赢得尊重、信任，在职场中从容行走。

身为下属，切勿以为自己的领导很随和，更不要以为你的领导几乎和你的年龄相当，就可以在和他说话时无所顾忌，不分职位高低。其实，即使性格再随和、年龄再小的领导，都会有一种强烈的自我意识：我是领导。所以你要在言语中表达出这种职位的高低之分。在和领导说话的时候，认清双方的角色是非常重要的，让领导产生你像是领导或领导不如你的感觉，你的日子可能就不好过了。

乔郁新记得自己刚做记者那会儿，非常喜欢看一些带有小资情调的文章和书，也因此特别向往有自己的私人空间。上班的第一个月，他感觉过得还不错，基本上不用加班，觉得很快乐。

但到了第二个月，报社来了很多新闻素材，领导经常叫乔郁新去现场采访。一开始乔郁新还觉得很新鲜，后来就感到疲惫了。在连加了三天班后的一天，他正准备下班回家，领导进来了：“小乔，你先别走，公司有一个非常重要的客户来了，你帮忙招待一下”。当时乔郁新还很年轻，根本没想到公司的重要客户由他接待其实是器重他的意思。当时，他感到疲惫和委屈，所以就没好气地说：“凭什么叫我接待呀？我已经下班了，当时招聘我来的时候，你们也没有说过要干这么多事啊！”

这时，旁边一位同事赶紧对领导说：“我去接待吧，小乔可能有事。”

那天走在回家的路上，乔郁新的心里一点都不好受，隐约感觉自己说错话了，但还在为自己解释：我已经加了三天班，很疲惫了，领导应该知道呀！

两个月后，那位替乔郁新招待客人的同事升为主管，这时，他才醒悟：原来机会被自己错过了！

有时候，领导多给你安排一些工作任务，也许真实的意图是要考验你，或是从心底里希望与你走得更近些，也可能是领导觉得你更好说话一些，但无论如何，这对你来说都是一个很好的机会，如何去把握就要看你的行动了。

孙文艳是一名文秘人员。有一天她正在写一个报表，领导叫她：“小孙，昨天下午说过的那个报表今天一定要交给我。”正在写着报表的孙文艳被领导这么一叫，工作节奏和思路一下子被打乱了，于是她没好气地说：“知道了，你没看见我正在写吗？”

领导没有说话，但出去时把门摔得很重。后来，同事问孙文艳这是怎么回事，她委屈地说：“我正在写报表呢，他叫我把报表给他，又不是看不见，这不是故意刁难我吗？”同事提醒她说：“毕竟他是你的领导，你这样说话也太让领导下不来台了啊！”

孙文艳哑口无言。

对于领导的问话，一定要有问必答，最好是问一句多答几句，这样能让领导清楚你在做什么，你手头上事情的进展程度，从而使领导感觉到你是一个有谱的人。



指点迷津

和领导说话时需要记住，有些话千万不要对领导说，它们是：

(1)这个我干不了。

在接到领导安排的一项你认为自己无法胜任的工作时，不要急于回答“这个我干不了”，而要先解释你为什么不能做这件事，是时间问题还是能力问题。你可以这样说：“我担心没有足够的时间，因为手头还有其他工作，但这件事我非常想完成，您能告诉我哪个更着急吗？”

(2)今天我没有状态。

假如由于生理或心理的原因导致你的状态真的不好，就缩在角落里，不要引起别人的注意。如果领导问起来，也不要闪烁其词，要坦诚地告诉他：“很抱歉，今天有些累，但我一定不会耽误工作。”

(3)这个计划毫无进展，跟我没关系。因为我的那一部分工作已经完成了。

如果你只强调自己负责的那一部分，会让领导感觉你是在推卸责任。你还不如换成这样的说法：“我那部分已经做完了，我可以帮助别的同事完成他们的部分。”

(4)我的搭档休年假了，现在我该如何是好？

强调同事的休假和强调搭档那部分工作现在无人可做会给领导两种完全不同的感受。对于前者，领导会认为你是在暗示：“怎么活儿都让我一个人干了？”对于后者，领导会体谅到你的困难，重新安排。

(5)我以前的领导和我不关系不好。

当你的领导听到这句话后，定会边听边想：“你现在对我恭恭敬敬，可一旦离开以后，也会说我的坏话。”因此尽量不要和现在的领导谈及自己以前的领导，即使以前的领导真的很糟糕。因为这样的沟通既没有用处，也没什么好处。

3. 为了美好前途，努力改变不良说话习惯吧

拼搏在职场，也许你是那个总能够非常出色地完成工作任务的员工，你经常觉得自己鹤立鸡群、出类拔萃，总是满怀欣喜地盼望着评优、加薪、升职，可是这些好事却总是离你很遥远。每次你只能眼睁睁地看着别人受到奖赏和升迁，自己只有辛苦的份儿，最多偶尔被领导夸赞几句……

是不是该回头好好想一想，自己平时是怎么和领导说话的？是不是经常口无遮拦地诉说自己的功劳、贬低同事呢？是不是会信口开河、滔滔不绝地向周围的人抱怨公司的不是呢？其实，这些偏激的语言都逃不过领导的耳朵！他们虽然嘴上不说，但心里已开始为你打分了。为了自己美好的前途，还是努力改变一下自己的不良说话习惯吧。

刘宁大学毕业后就在一家公司上班，到现在已有五年了。一直以来，刘宁都保持少说多做的作风，和谁都不多说话，别人说什么他都认为与自己无关。有时候，即使别人说了对他不利的话，他也觉得无所谓，因为他认为只要做好自己的工作，领导自然会看得到，肯定不会亏待自己的。

但刘宁没有想到的事情还是发生了。那天他正在做一个新的工作任务，领导怒气冲冲地来到他面前，将一个文件“咣”地摔到了他的桌子上，怒吼：“小刘，你在这里不是一天两天了，怎么连这点儿事都做不好呢？简直是一塌糊涂！”

正在专心工作的刘宁被这突如其来的事情一下子给弄懵了。他拿过文件来一看，发现上面虽然签的是他的名字，但却不是他做的文件。于是他平心静气地说：“这个文件不是我做的，虽然写的是我的名字……”听了这话，领导更加恼怒：“不是你做的是谁做的？写的就是你刘宁的名字，你以



为我不识字呀？也不知道你们这些年轻人是怎么了，总喜欢推卸责任！”

领导的话让刘宁非常生气，他觉得自己在这里辛辛苦苦地工作了五年，别说这份报告不是自己写的，即便是出了什么错，也不至于对自己发这么大的火啊！何况还当着办公室里这么多人的面向自己发火，难道就不能给自己留个面子吗？连最起码的尊重也没给！

于是，刘宁压住火气说：“我想，从今天开始，你不是我的领导了！”

领导愣了一下，问：“你这是什么意思？”刘宁平静地说：“我要辞职！”领导指着文件问：“这报告怎么解释？你要赔偿我损失！”刘宁拿起文件：“我不干了，你要损失，上法院告我去吧！”说完刘宁就离开了。当时一点儿也没有惋惜这五年来的辛苦和成就，一点儿后路也没有给自己留。

直到一年后，刘宁再次遇到那位领导，他才知道，当时领导的举动完全是为了证实刘宁的应变能力，因为他当时想把刘宁调到外联部门去担任主任职务，而外联工作需要很好的应变能力。五年来刘宁给他的印象是工作踏实、性格沉稳，但不知道他处理突发事件的能力如何。所以，他就想出了那个主意。

刘宁听了之后心里十分懊悔。他知道一切都太迟了，他彻底败在那个被领导安排好的测试中了……

领导发火的时候，一定要静下心来听明白。切记，千万不要和领导发生争执。因为一旦发生争执，受伤的最终还是自己！你可以告诉领导，你已经做好了听的准备，请他坦诚地说，这样很多矛盾就能大而化小、小而化了。如果是自己的错误，请恳切地道歉，以弥补自己的过失。如果错误不在自己，了解了真相后，领导更不会责怪你。