

图书在版编目 (CIP) 数据

工会领导干部场景讲话艺术与经典范例全集 韩春礼

主编 韩春礼 北京：大众文艺出版社，2012.12
(新领导艺术丛书)

陈晔苑原惠娟原惠娟原惠娟

I 韩... II 韩... III 工会 原领导人员 原语言艺术 IV 韩

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 244444 号

工会领导干部场景讲话艺术与经典范例全集

大众文艺出版社出版发行

(北京市东城区府学胡同甲 15 号 邮编：100009)

北京智慧源印刷有限公司印刷 新华书店总店经销

开本：787 毫米×1092 毫米 1/16 印张 25 字数 25 千字

2012 年 12 月北京第 1 版 2012 年 12 月北京第 1 次印刷

印数：1000 册

陈晔苑原惠娟原惠娟原惠娟

定价：25.00 元

版权所有，翻版必究。

编 委 会

丛书主编：宿春礼

本书主编：姜丽丽

副 主 编：杜延起 李 辉

编 委 会：(排名不分先后)

齐 巍	高 兵	郭士强	姜丽丽
徐保平	陆晓飞	管嫣红	张保文
齐 冲	李秀敏	詹子杰	彭鸿峰
李 辉	蔡亚兰	何瑞欣	邢群麟
朱登华	苏亚莉	王燕群	李克时
于心愿	蒙明炬	杜延起	王 静

策 划：郭 亮

前言

语言是人类交际最主要的工具之一，通过语言工具，人们传达自己的内心思想，沟通彼此的观点认识，建立起合作互助的交际关系。随着社会的进步，随着竞争的挑战，随着世界多元化趋势的融合，人的交往需求不断拓宽，语言的魅力在这一过程中也日益提升，呈现出越来越重要的作用，正如古语云：“一言以兴邦，一言以丧邦。”因此，学习驾驭语言的能力，具备良好的讲话艺术越来越成为人们生活的必然要求。

工会组织是联系党和人民群众的桥梁和纽带，从中国共产党成立之初，工人阶级就在党的领导下成立自己的组织，开展各种运动。可以说，在中国社会发展的各个历史时期，工会组织都发挥着极其重要的作用，而工会领导干部则是工会组织的核心力量，在党的建设和群众工作中担当着不可或缺的角色。

无可厚非的，工会领导的职责决定着工会领导必须具备良好的人际沟通能力，掌握纯熟的讲话技巧，只有这样，才能真正为广大职工服务，成为工人阶级的维权代表，准确详实的表述群众的心声，为他们说话，为他们谋求利益，维护工人阶级的基本权益，同时也只有具备良好的讲话能力，准确把握各种场景的需要，才能将自己的想法、观点付之于行动，成为思想代言人。

然而，综观浩瀚的语言口才书籍，能够真正有效地帮助工会领导进行实际工作，切实解决工作问题的却少之又少，有的书籍侧重于理论而忽视了实际案例的运用，有的书籍侧重于领导干部工作而缺少系统的语言培训，本书正是针对工会领导在不同场景的讲话需要，结合经典的案例，分三个篇目详细地从理论上讲述了工会领导干部在不同场景讲话时的要求、技巧、方法和风格把握等，系统深入地培养工会领导干部实现

场景讲话应具备的本领，尤其是第三篇，针对不同的场景讲话，书中列举了大量的经典案例，从会议主持、庆典讲话、报告讲话、即席讲话、新闻发布会、活动会议等几个方面进行详细举例，相信在了解了前面的理论知识后，再结合后面的案例，就可以做到有的放矢，理论与实践相融合，运用起来就会事半功倍。这些经典案例均是针对工会领导的工作特点与职责，包括工会领导的众多讲话场景，并精心选择全国总工会、北京总工会、山东工会、吉林工会、江苏工会等各大省份工会主席、领导干部的讲话，具有很高的实用性、真实性和参考性，相信您在阅读本书后一定会在讲话技巧、讲话能力、讲话水准及场景运用方面得到前所未有的提升。

本书在成书过程中，得到了众多专家学者的热心帮助，在此一并表示感谢！书中不妥之处，还望广大读者不吝指正。

编 者
二〇一五年 月

目 录

第一篇 场景讲话理论概述

第一章 工会领导讲话概述	(猿)
第一节 工会领导讲话的内容	(猿)
一、领导者在内部系统中对象适应的方法	(猿)
二、领导者对待外部正式组织成员的语言艺术	(猿)
第二节 工会领导语言的特性	(猿)
一、原则性与灵活性相结合	(猿)
二、说理性与通俗性相结合	(圆)
三、幽默性与随机性相结合	(圆)
四、民族性与外来性相结合	(圆)
五、时代性与政策性相结合	(圆)
六、鼓动性与启发性相结合	(圆)
七、慎重性与多变性相结合	(猿)
第三节 工会领导讲话的要求	(猿)
一、符合身份	(猿)
二、因人而异	(猿)
三、发自内心	(猿)
四、注意场合	(猿)
五、传情达意	(猿)
第四节 工会领导讲话原则	(猿)

一、准确性规则	(獭)
二、生动性规则	(獭)
三、针对性规则	(獭)
四、鼓励性规则	(獭)
第五节 讲话艺术在工作中的作用	(獭)
一、讲话艺术体现工作能力	(獭)
二、讲话艺术影响领导威信	(獭)
三、讲话艺术协调人际关系	(獭)

第一篇

场景讲话理论概述

第一章 工会领导讲话概述

第一节 工会领导讲话的内容

一、领导者在内部系统中对象适应的方法

领导者在社会组织中，一般都是处在一个有上有下的纵向系统中。上有主管部门和上级领导，下有分支机构和下属员工。领导者首先就是面对这些交际对象行使他的职能的。由于领导者和这些交际对象同属一个社会组织（或一个企业、或一个单位、或一社团），因此他们有着共同的利益、共同的行为目标。这样，从语言交往的角度看，领导者对这些交际对象所表现出来的职能就是增加组织内部的凝聚力，发挥各方面的积极性，以维护组织的共同利益和完成组织的共同目标。在这方面所能采用的语言技巧与方法多种多样，但以下四点尤应引起领导者的重视。

（一）针对对方的自尊心理，应采用调近关系的方法

世界上的每个人都有自尊心，在组织内部也一样。当某个领导者向下级布置、检查工作时，这个下级相信自己对组织是有用的，自己对这个领导者也是有用的，他希望能得到这个领导的器重；当这个领导者在向上级请示、汇报工作时，那个上级更相信自己对组织是有用的，自己对这个下级领导也是要讲一些忠告的，他当然希望能得到这个领导的尊重。可遗憾的是许多领导者在与人谈话时，常常忽视了对方的

这种自尊心理，致使对方接收机制产生排斥功能，双方人际关系也呈僵化紧张状态。

我们首先看看这种领导在与下级员工交谈的情况。当他们向下级布置、检查工作时，总是哇啦哇啦讲个不停。对这项任务的意义、内容、步骤、措施、期限、指标等，无一遗漏，就是不问问对方有什么想法。下级员工感到自己只是个被动的执行人，消极甚至对抗的心理便可能因此而生，更不要说发挥出主动完成任务的创造性了。当下级找他们请示、汇报工作，或交流思想、倾诉苦衷时，他们一般有三种情况：一是边听边干其他的事，他们要么抄起一支笔，在文件上划来划去；要么屁股往办公椅里一沉，拿起一份文件，把个脸藏在文件后面，传来一声，“什么事呀？你说吧。”二是打断话头。对方还没讲上两句话，他就挥挥手说：“哎，你别说啦，你这些困难，我早就知道了”；“哎，你别说啦，你这个建议我一听就知道，行不通！”；“哎，你别说啦，你这个问题，我不是早就说了吗？应该这样，第一……第二……”。更多的情况是中途插话。对方讲个两分钟，他起码要插话十多次。“我插一句，这个问题你准备采取什么措施呢？什么？你下面就要谈？好，你接着谈吧。”“我插一句，你怎么不谈谈这个方案的具体内容呢？什么，你前面已经谈啦，哦，对不起，我没听清楚，请你再说一遍。”三是心不在焉。对方在说话时，他看这看那，看报纸，看手表，甚至向窗外看风景，就是不看对方的脸，而且听着听着，冷不丁地来一句：“那边小李在说什么呀？”

这种领导在与上级领导谈话时，也是不尊重对方。他们在请示工作时，常常口若悬河地讲述此项方案的内容、要点，并大谈特谈它有什么价值什么意义，如能采纳，保证能如何如何，最后才问一句：“你到底同意还是不同意？”当他们汇报工作时，不但谈了工作进展情况，而且对工作中的优点缺点进行全面的总结，结果他讲完之后，上级却无话可说啦；当他们诉说困难时，他们又是滔滔不绝地讲个几大点、几小

点，未了干脆直通通地提出：“你一定要为我解决这个，一定要为我解决那个。”上级听了，焉能不厌烦？

因此，要想成为一个优秀的领导者就必须彻底遗弃上述不良的语言习惯，树立尊重对方的观念，掌握尊重对方的艺术。这种艺术在语言交往中突出的一点就是“倾听”的艺术。其要点有四：

第一，要全神贯注。这是倾听的首要原则。有经验的领导在人们与他交谈时，他都要放下手中的一切事情，决不让其他任何事情来分散自己的注意力。即使是在人声嘈杂的建筑工地或大会会场，也好像只有他们俩人一样，这样就会使对方备受鼓舞。

第二，适时发出感叹。例如在对方说话的中间偶尔插上几句感叹，“哦！”“真的？”“是吗？”“这个建议太妙了！”以示自己被对方的话语所打动；也可就某个细节提个小要求，“你能把那个技术能人的名字再说一遍吗？他叫什么来着？”“请你再往下讲！”以示自己对对方的话题很感兴趣；在对方说完时，再来点评论或感想，“你这个想法太好了！”“你能这样考虑问题，太难得啦！”以示自己深受对方的话语启发。这样，对方顿时感觉到自己受到尊重，兴致也会高涨起来。

第三，提问。例如自己说话时，在适当的地方停一停，看看对方是否要插话；在陈述一个观点后，紧接着来一句“你说呢？”“你以为如何？”在向下级布置任务，不能光自己说得头头是道，还应当提问“你目前最关心的问题是什么？”“你对这个改革方案有不满意的地方吗？”“你还有什么要求？”对方即使没有话说，他也感受到了你对他的尊重。

第四，应运用其他手段。例如目光注视。对方讲话时，时常看看他，这样的倾听就不但是用耳朵听，而且是用眼睛、用全部的身心在听。再如人际空间的调节，也是一种手段。领导者在办公室与人交谈，自己若坐在办公桌后面，就有种公事公办的意味；如果绕过办公桌，与对方同坐到一张长沙发上，对方就会感觉亲切、温和，谈话的效果也就会好得多。

（二）针对对方的参与意识，应采用争取支持的方法

领导者经常要向上级领导提出自己的工作设想，向下级宣布自己的行动方案。但有不少人都只是把对方当作受话人，说：“以上就是我的工作设想，请您批准”“以上就是我的行动方案，望你们认真执行”，这种语言十个就有十个失败。因为从他们的话语中对方感到了一种排斥意识，就肯定不会支持你的建议了。有两家工厂的产品设计部门分别提交了一个改革旧产品，生产新产品的改革方案。经过调查表明，消费者对这两种新产品都很欢迎，改革方案肯定是可行的。但甲厂的领导对下面宣布“我们这里有个新方案，你们拿去遵照执行就是，其余的事情你们别管，一切由我负责。”这个领导原以为他减轻了下级的责任，下级会斗志昂扬，出乎意料的是，这个方案竟遭到了下级的抵制。因为当人们感到自己被忽视时，就会大大降低积极性。乙厂的领导却正好相反，他们召开了各种形式的座谈会，并对与会者说：“我们这里有个新方案，请你们看看，它行不行？”由于发动了群众直接参与评价，这个方案就成了他们自己的方案，这种方案当然是受欢迎的了。

再例如，产品质量问题是领导者们经常要向工人们强调的问题。但许多领导者用的却是要求法，“质量是产品的生命，你们必须要极力做到这一点”。或者用奉承法，“你们都是我们厂里的主人翁，思想好，技术高，我相信你们一定能生产出高质量的产品来。”人们发现这种语言的效果总是不佳。优秀的领导者则不是这样，被誉为美国实业界巨子的雅科卡在担任美国第三大汽车公司克莱斯勒公司总裁和董事长时，就狠抓了质量问题。他认为，“保证质量不仅仅是工程师的事，它必须溶化到工人们的思想意识之中。”于是，他把工人们找来说：“生产情况怎么样？你们能搞出来吗？工程师说你们可以，制造部门的人也说行，可真正要把这东西造出来的是你们。到底行不行？还是由你们来说吧。”他的话语使工人们感到“公司领导愿意倾听大家的意见，让我们真正关心质量问题，我们随时可以提出新建议，我们再也不是一群闷头干活的哑

巴啦。”正因为雅科卡调动了设计人员、工程师、工人等各方面的人都来参与领导主持的行动，终于使克莱斯勒公司“成为世界上惟一能提供五年或五万英里保险期的汽车公司”。这一事例反映了这样一条普遍规律，要使自己的意图得到大家的支持，就必须想方设法使大家参与进来，使自己的意图变成大家的意图。

对上级领导说话也是如此。与其请求上级对自己的建议表态支持，不如请求上级对自己的建议提供帮助。例如你有一个新设想，尽管你对它的可行性有绝对的把握，你也不应对上级说，我经过如何如何的论证，我可以保证它怎样怎样。你的上级仍然会对此话表示怀疑，这不仅因为两人的价值判断大相径庭，更主要的是你的话语只是将对方当作了一个只管表态没有思想的例行公事的橡皮图章。如果你在详细述说你的新设想，并摆出各种论据后，说上一句：“我需要您的帮助和指教，您的阅历广，经验丰富。请您为我把把关，这个设想到底行不行？”这样，虽然你的话语早已蕴含着肯定的答案，但它却是由上级领导说出的，他感觉到他参与这个设想的论证与完善过程，这个设想也就是他自己的设想了，当然会欣然支持。

（三）顺应对方的上进要求，应运用鼓励的方法

美国著名的企业家玛丽·凯说：“我认为，一个经理鼓励人们的最好方式是表扬他们。”确实，表扬的方法用于鼓励员工的积极性有着神奇的力量。美国一家化妆品公司有一位新来的美容推销员在第三次化妆品展销会上只推销了 100 美元的商品，这是很不理想的。但他第二天却得到了上司的表扬，这位上司十分热情而又惊讶地说道：“你昨夜的营业额达到了三十五美元？是吗？真了不起！”这时有人从旁边走过，这位上司又对这人十分激动地说：“请让我来介绍一下我新招收来的伙伴吧，昨天夜里，他的营业额达到了 100 美元！”说到这里，她停了一下，然后压低嗓音说：“他前两次什么也没有卖出去——可是昨天一夜的营业额就达到 100 美元！这不是惊人的成绩吗？”很明显，这位上司是在鼓励她

的下属。要是她一本正经地说道：“比起前两次，虽然有了进步，但是还远远不够呀！”虽然这话一点也没错，但这个下属也许永远不会举办第四次化妆品展销会了。所以，玛丽·凯认为：“这种表扬确实能够奇迹般增强一个人的信心，由于我们对每一个细小的成绩都加以表扬，被表扬者就有信心作出更大努力。于是，小成绩为大成功铺平了道路。”

但是表扬也要得法，否则，就会适得其反。

首先，要认识到表扬的目的在于鼓励，而不在于奉承。假如为了讨好而拼命地说对方的好话，不但有失自己的身份，而且还可能产生负面效应。正像许多独生子女的家长一样，不论孩子做了什么，家长都说：“好，好。”这不是在表扬，而是在奉承。结果孩子产生逆反心理，你越说“好孩子”，我偏要做点坏事给你们看！领导者在工作中也要防止这种逆反心理，不要滥用表扬。

其次，最好有意料之外而又情理之中的表扬。表扬是一种主动去发现一个人优点的行为。如果对这个人自己都没意识到的优点进行表扬，例如不说：“别人都认为你有这个优点，我也这样认为”，而说：“别人都认为你有这个优点，而我却发现你有另外的优点。”他便顿时会产生一种自我发现的喜悦之情。这种情感不但会导致对表扬者的好感，而且会产生巨大的工作热情。但要注意的是这种表扬必须实事求是，必须合乎被表扬者的心理期待。如果你的表扬是虚假的，连被表扬人都觉得是捏造的，他就会怀疑表扬者的动机，从而有可能产生相反的效果。

最后，表扬时还要配以辅助手段。这包括真挚的情感、饱满的语调、热情洋溢的声音，还有激动的神情，等等。这些辅助手段会与表扬的语言互相配合、相得益彰。如果嘴里说：“你干得不错”，“你是个好同志”，脸上却毫无表情，声音干巴巴的，甚至将目光落在别处，那么，这种表扬将是无效的。

（四）面对对方的难办要求，运用坚持原则的方法

领导者作为组织的代表者，是一个组织利益的维护者。在与领导者

交谈的人们中，有一部分人是为了他们个人的或某一团体的利益前来交涉的，这样，领导者与这部分人的语言交往，实际上就包含了两种利益的处理。领导者在工作中经常遇到的麻烦是难以答复职工群众的要求。有些要求还好办，领导干部可以非常爽快地答应下来，并马上解决；但有些要求就使领导干部异常为难：这些要求不符合本企业、本单位的已为实践证明的正确的合理的规章制度或者在短时期凭本企业、本单位的财力、物力还难以实现。如果答应，明摆着是损害企业的利益，与自己的领导职责不符；或明摆着是一张空头支票。但这些领导者又不知道该如何拒绝，他们怕这种拒绝会破坏对话的民主气氛，会给自己造成一副盛气凌人的官僚主义的形象。那么，在协商对话中，能不能和怎么样拒绝那些不能答应或一时还不能答应的要求呢？

首先，我们应认识到，“拒绝”确有导致人际隔阂的可能，当自己的要求被某人拒绝就可能会降低对那人的好感。如果领导“拒绝”不当，就有可能堵塞交流过程。例如，群众站在某部分人、某个人的角度上，提出诸如此类的要求：“下个月市里举行青年歌咏比赛，我们要求厂里每周给我们三个下午排练”“我们三个好不容易考上电大，但学费很难负担，请求厂里补助补助”“下个星期天，我的弟弟结婚，我得去张罗张罗，请求领导准我一个星期的假”“星华机械厂的青年结婚，厂里发二百元的纪念品。我们要求我厂也这样办”……面对这样的要求，不恰当的“拒绝”有三种：

❶ 简单生硬型

即硬邦邦地甩过去两个字：“不行！”若对方要求他作出解释，“为什么不行？”他还是那句话：“不行！我说了不行就不行！”这显然与对话的目的、精神不相符，达不到对话的应有效果。

❷ 批评对方型

即当对方问他“为什么不行”时，他就说“因为你们的要求不对！”或者“只考虑个人的利益，不关心国家、集体、企业的利益”或者“作

为厂长，我不能不批评你”……对方听了这种话，心中当然不服，要么反驳，要么沉默，对话变成了对峙。

獯自我解脱型

即将责任、原因全部推给有关政策、规定，说“按照规定，这是不行的。”对方当然不满意这种回答，就会再次强调自己的种种实际情况，并言称规定是死的，人是活的，规定是人定出来的，请求领导破一次例；或说这个规定原来就不合人意，现在要求改变它。于是这个领导就会说：“不行，我只是个执行人。”这种“拒绝”不但软弱无力，而且显得诚意不足，难以使人信服。

但是，我们更要认识到，拒绝和对话并不是相互排斥、互相对立的。如果以正确的态度和方法去拒绝对方，就不但不会产生人际隔阂，相反会产生一种沟通力。对话是一种发扬社会主义民主的新形式，它的一个显著特点就是双向性。通过这个渠道，一方面，群众的要求和呼声得到经常地顺畅地反映；另一方面，领导的活动和面临的困难，也可为群众所了解，并进而为群众所理解。它的一个主要目的就在于“沟通”。对话不等于“允诺”，不是说对方中的一切要求都得答应，否则就是不民主。如果这样来理解对话就未免过于狭隘。对话的精神就在于下情上达，上情下达，彼此沟通，互相理解。所以，不是说对话中不能拒绝对方，而是说应当在拒绝中体现对话的精神，即以“沟通、理解”为目的，创造和谐活泼的民主气氛，并运用恰当的语言方法，这样才能取得理想的效果。

具体说来，具有对话精神的“拒绝”应有五个步骤：

首先，仔细地倾听对方的问题与要求。这表现在运用面部表情和目光注视等来表示对对方的问题和要求非常重视。遇到复杂的问题与要求时，还应将对方语言的要求适当地记录下来。这样就传递给对方一个信息，领导是不会武断地做出决定的，即使在以后受到了拒绝，也会相信领导是经过慎重考虑的。如果对方在提要求时，自己却翻阅文件看材

料，或与其他人西谈一句话，东问一件事，以显示自己公务繁忙；或者当对方开口，就打断他：“哦，你别说了，你们这个问题我知道，你们不就是要求什么什么吗？我跟你们说吧，这是无法办到的。”受到这种拒绝，对方必然会十分恼怒地想：“他连我的问题都不认真听，就甩给我们一个硬邦邦的‘不行’！这还叫对话？”所以，“拒绝”的第一步是要“倾听”。

接着，对对方的要求与想法表示理解与同情。这对对方的处境实际上是一种肯定。它传达给对方一种动人的语言信息：“是呀，你的要求是有道理的。如果换了我，我也会提出这样的要求的。”这样站在对方具体利益的角度，来理解对方提出的具体要求，正是对话精神的一种体现。它必然为双方的进一步交往创造相互认同的心理气氛。要是露出一一种惊讶的神情，用迷惑的语调反问道：“你们难道连我们公司的规定都不清楚吗？”“你怎么会提出这样的要求？我还一直认为你是个好工人呢？”那神情、那语调、那言外之意简直是认为对方在无理取闹，胡搅蛮缠。这种拒绝就不但拒绝了对方的要求，而且拒绝了对方的对理解与同情的渴望。

然后，明明白白地、直截了当地将自己的意见告诉对方。有的领导总感到很难说出“不行”这两个字，他们吞吞吐吐，“虽然”，“但是”地说了半天，对方还搞不清楚领导究竟是同意了还是否定了自己的要求。这种领导不但会在众人面前树立一个软弱无力、优柔寡断的糟糕形象，而且还会使对方再次重复他自己的要求，使交谈拖延下去。

再后，应当详细而明确地说明不能满足对方要求的理由，或开诚布公地说明自己的难处。如果只是明确地拒绝了对方，但不解释理由，这就达不到沟通的目的。如某厂有一项规定，电大、夜大、函大、业大、职大学员一律不报销学费，确有经济困难者，可向互助基金借支。有位领导在拒绝对方报销学费的要求时，就不是简单地摆出厂里的这条规定，而是细心地解释制定这条规定的理由：“我厂有四千多人，青年占

一大半，有许多人都刻苦学习。如答应一些人而拒绝另一些人，那是不公平的。所以，我们做了学费自理的规定。”有时还可对单位的物力做出分析，摆出领导面临的困难，说明在短时期无法满足对方要求的道理。这样就可消除对方因遭拒绝而产生的不快。一旦解释清理由和困难，对方是会理解与谅解的。提要求的群众在很多情况下，更关心领导对待自己要求的态度和行为，至于能不能满足，倒在其次。

最后，还应尽可能地寻找一些替代方法或从其他途径来满足或部分满足对方的要求。例如，有一个工厂的一些老工人在与领导的对话中，对自己前几天没通过厂里的业务考试表示了不服气，提出要回到车间生产第一线的要求。领导首先说：“你们在机床边工作了几十年，热爱自己的岗位，这种精神令人钦佩，提出这样的要求，可以理解。”接着又说：“但你们知道，质量是产品的根本，要振兴我们厂，就要抓好产品质量。所以我们就举行了业务考核。”这就充分解释了厂里规定业务考试的理由，然后又说：“现在的生产精度高、要求复杂。你们的眼力、体力都跟不上，这是自然规律。所以不能让你们回车间，这既是从你们的身体状况出发，也是从生产的实际出发，我希望你们能够理解。”本来说到这里，老工人已经心悦诚服。但领导又说道：“你们的要求实际上是要为振兴我厂多做贡献，这也是我们的希望。你们经验丰富，所以我们想请你们成立一个质量检验组、技术顾问组，为我厂的生产把关做参谋。”结果，老工人们的要求虽然遭到了拒绝，但个个眉开眼笑，在新的工作岗位上发挥了有益的作用。

二、领导者对待外部正式组织成员的语言艺术

领导者的谈话对象除了本单位、本系统的上级领导和下级群众外，还有外单位、外系统的人，最为常见的形式就是组织与组织间的各种谈判。在这种组织间的谈判活动中，领导者就进入了一种与组织内部交谈有很大不同的谈话情境了。第一，领导者与交谈对象的关系发生了变化，上下级之间的关系已变成了不同组织的代表之间的关系，原来在上