



说话

TALKING

是门技术活

郑一群 著

与上级沟通的 9 种技巧



新华出版社



与上级沟通的 9 种技巧

新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话是门技术活：与上级沟通的 9 种技巧/郑一群著

北京：新华出版社，2014.5

ISBN 978-7-5166-1026-8

I. ①说… II. ①郑… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 103714 号

说话是门技术活：与上级沟通的 9 种技巧

作 者：郑一群

出 版 人：张百新

责任编辑：赵怀志

封面设计：图鸦文化

责任印制：廖成华

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路 8 号 邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：新华出版社照排中心

印 刷：北京竹曦印务有限公司

成品尺寸：170mm×240mm

印 数：1—5000 册

印 张：14

字 数：170 千字

版 次：2014 年 5 月第一版

印 次：2014 年 6 月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-1026-8

定 价：28.00 元

图书如有印装问题，请与出版社联系调换：010-63077101



前 言

人在职场，难免会和上级打交道，很多人的感受都是“伴君如伴虎”，上级永远是不可琢磨的，自己永远猜不透其意图。于是乎，战战兢兢，缩手缩脚，如履薄冰。其实，并非“老虎的屁股摸不得”，而在于你怎样去“摸”。只要掌握了一定的说话方式和语言技巧，在同上级沟通时，懂得如何说话、说些什么话、怎么把话说到上级心坎里，与上级的相处便会变得轻松自如。

当今社会，一个人的能力表现在很多方面，会说话就是一种能力。但是很多人却不知道怎样和上级说话，以致遭遇种种困难。有些人工作努力却得不到重用，有些人出色地完成任务，却与评优、加薪、升职无缘，有些人对上级尽心尽力，却总是得不到上级的一句赞赏……由此可见，一个人是否得到上级的器重，除了个人的工作能力之外，还受很多因素影响，其中，是否能恰到好处地与上级说话也是一个非常关键的因素。

在职场中，会说话的人往往容易赢得上级的好感和重视。话说得好听，说得到位，上级便易于接受你提出的条件和要求。否则即便是一件简单的事情，也很容易办砸。的确如此，会干活更要会说话。作为下属要时刻保持主动与上级沟通的意识，上级工作往往比较繁忙，而无法顾及得面面俱到，保持主动与上级沟通的意识十分重要，不要仅仅埋头于工作而忽视与上级的主动沟通，还要有效展示自我，让你的能力和努力得到上级的高度肯定，只有与上级保持有效的沟通，方能获得上级器重而得到更多的机会和空间。

与上级进行有效沟通，保持良好上下级关系，不是人格扭曲，不是

说话是门技术活

狡诈诡谲，不是欺上瞒下，不是阿谀奉承，也不是人际交往异化流俗，而是为人处世的一门学问。一个会说话的人不但在职场中受欢迎，在其他任何地方都是非常受欢迎的。

说话是一个人智慧和学识的反映，它也是一种可以随身携带并且永不过期的能力。在职场中，那些明事理、会说话的人总能得到上级的青睐并且为自己赢得许多机遇；而那些笨嘴拙舌的人则总是得不到上级的重视而且业绩平平。所以，要想获得上级的青睐和赏识就必须做一个会说话的人。

说话人人都会，但话是否说得动听，有效果，能否通过说话的过程给他人留下一个良好的印象，并不是每个人的专长。特别是在与上级进行语言沟通的过程中，懂得说话的艺术及技巧特别重要。所以说，与上级交流是一门学问，要摆正心态，更要学会技巧。你只有认真听，仔细想，反复推敲，才能掌握好适宜的说话技巧。

本书通过大量生动的案例和深入浅出的论述，让身在职场的你领略到和上级说话的重要性，并掌握和上级说话的技巧，让你在职场中立于不败之地。

目 录

- 技巧①：语言得体，让上级对你刮目相看**..... (1)
- 会做又要会说，上级才喜欢/3
 - 努力提高自己的说话水平/6
 - 克服胆怯，勇敢与上级对话/9
 - 展示能力，向上级推销你自己/12
 - 先声夺人，用美妙的声音打动上级/15
 - 说话真诚，上级更容易对你有好感/17
 - 富有特色的自我介绍，让上级记住你/19
 - 底气十足，充满自信地说话/21
- 技巧②：真诚赞美，赢得上级的好感** (25)
- 巧妙赞美，拉近与上级的距离/27
 - 背后赞美，让好话传到上级的耳中/29
 - 恰到好处，赞美上级有讲究/31
 - 赞美的关键，找准上级身上的闪光点/34
 - 适度的赞美，会让上级很受用/37
 - 眼光如炬，从细微处赞美上级/39
- 技巧③：会说不如会听，做上级的忠实听众** (43)
- 善于倾听，领悟上级的话外音/45
 - 认真倾听，做上级忠实的听众/47
 - 耐心倾听，不要轻易打断上级说话/49
 - 少说多听，把话语权留给上级/52

说话是门技术活

- 有时候，沉默也是一种力量/54
- 掌握有效的倾听方法，让上级乐于与你交流/57
- 乐于服从，听从上级的工作安排/59
- 领会意图，说出上级想说的话/62

技巧④：适当幽默，拉近与上级的距离 (67)

- 妙用幽默，在笑声中增进与上级的关系/69
- 增强幽默感，赢得上级的赏识/72
- 巧用幽默，向上级提出你的要求/74
- 幽默有度，对上级的幽默要恰到好处/76
- 借用幽默，改变你在上级心中的位置/78
- 幽默地表达你的意见，上级更容易接受/81
- 自我解嘲，制造和谐的交谈气氛/83
- 面临窘境，用幽默摆脱尴尬场景/85

技巧⑤：谨言慎行，别让上级讨厌你 (89)

- 指出错误，要给上级留面子/91
- 说话谦虚，不要抢了上风头/93
- 凡事多请示，不要替上级拿主意/96
- 维护上级权威，不要当面顶撞上级/99
- 掩盖锋芒，别在上级面前卖弄小聪明/101
- 语言得体，别触碰上级的忌讳/104
- 管好自己的嘴，不要谈论和传播上级的隐私/108
- 上下有别，和上级开玩笑要把握尺度/110

技巧⑥：打动人心，把话说到上级的心坎里 (113)

- 换位思考，站在上级的立场上说话/115
- 多请教，以满足上级的为师欲/118
- 多用“我们”，拉近与上级的距离/121
- “投其所好”，谈论上级感兴趣的话题/124

- 绕个弯子，不和上级正面交锋/127
- 话不说满，给自己留有回旋的余地/131
- 含糊表态，不给上级留话柄/133
- 同样的话，换一种方式表达更顺耳/136

技巧⑦：言谈有礼，显示出对上级的尊重…………… (139)

- 有则改之无则加勉，坦然接受上级的批评/141
- 及时安慰，抚慰上级的心灵/144
- 主动道歉，赢得上级谅解/148
- 与上级谈话，礼貌用语要用好/150
- 称呼有风险，开口需谨慎/154
- 赢得好感，从尊重上级开始/156
- 心怀感恩，向上级表示感谢/159

技巧⑧：巧妙进言，说服上级改变初衷…………… (163)

- 巧妙地提建议，让上级欣然接受/165
- 抓住关键点，一语中的说服上级/168
- 说服的时候，一定要考虑上级的感受/170
- 给上级提意见时，将意见转化为建议/172
- 先赞美，后指出上级的不足/175
- 巧妙牵引，让对方说出你想说的话/178
- 掌握技巧，有效地给上级提建议/180
- 迂回说服，上级更容易接受/182
- 巧用暗示，让上级心悦诚服地接受意见/184

技巧⑨：妙言妙语，给上级留下好印象…………… (187)

- 语言在精不在多，和上级说话要简洁精练/189
- 婉转拒绝，让上级愉快地接受/192
- 尴尬时刻，积极地为上级“解围”/196
- 敢于开口，大胆地向上级提出加薪请求/199

说话是门技术活

消除误解，主动地化解与上级的矛盾/203

掌握方法，及时向上级汇报工作/206

敢于承担，不为失职找借口/209

说话是门技术活



技巧 ①

语言得体，让上级对你刮目相看

与上级沟通的9种技巧

俗话说：“会说话的令人笑，不会说话的令人跳。”话如其人，一个人的说话水平往往能体现个人的能力和素质。在职场中，那些拥有好口才、会说话的人总能给人以如沐春风之感；而那些不懂口才和语言技巧的人，时常会引起上级和同事们的反感，甚至会招来不必要的麻烦。一言能兴邦，一言能丧国；一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。人生的成败，往往取决于口才的好坏。因此，做个会说话的人，妙言巧语让你笑傲职场。

会做又要会说，上级才喜欢

每个人都会说话，但每个人说话的效果却千差万别。为什么会这样呢？原因在于说话的能力差异，也就是我们所说的说话水平的高低。说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。口才体现了“说得出的能力，做得到的成就”，一个人才不一定有好口才，但一个有口才的人一定是个人才。

成功者曾经这样总结过：“全凭自己的能说会道”；而失败者则这样归纳：“都怨自己的这张嘴。”可见，说话水平的高低，直接影响着人生的得失与成败。如果你没有语言障碍，如果你并不缺少才智，如果你想成就人生的梦想，就不能不具备能说会道的本领。而不善言辞，或尽说废话、空话、套话的人，他们的人生必然不会有多大的成就。

有一个国王做了一个梦，梦见自己所有的牙齿都掉光了，就让一个人来给他解梦，那个人对国王说这意味着他的家人会像他的牙齿一样一一离他而去，先于他而死去。结果国王十分生气，就砍了他的头。之后国王又叫了一个人来解释这个梦，结果第二个人说这意味着国王将比他所有的家人都长寿，国王听了之后很高兴，奖赏了第二个人一大笔钱。

这虽然只是一个故事，两个人表达相同的意思却得到了不同的结果，问题不在于你说些什么，而在于你怎么说。这是不是对我们有所启示呢？

语言是种神奇的东西，一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可以化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，冰释前嫌。可见，在现代交际中，是否能说，是否会说，以及与言谈交际相关的知识能力的多寡，深刻影响着一个人的成功和失败。

有一个理发师傅带了个徒弟。徒弟学艺3个月后，这天正式上岗，他给第一位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发留得太长。”徒弟不语。

师傅在一旁笑着解释：“头发长，使您显得含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”顾客听罢，高兴而去。

说话是门技术活

徒弟给第二位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发剪得太短。”徒弟无语。

师傅笑着解释：“头发短，使您显得精神、朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客听了，欣喜而去。

徒弟给第三位顾客理完发，顾客一边交钱一边笑道：“花时间挺长的。”徒弟无言。

师傅笑着解释：“为‘首脑’多花点时间很有必要，您没听说：进门苍头秀士，出门白面书生？”顾客听罢，大笑而去。

徒弟给第四位顾客理完发，顾客一边付款一边笑道：“动作挺利索，20分钟就解决问题。”徒弟不知所措，沉默不语。

师傅笑着抢答：“如今，时间就是金钱，‘顶上功夫’速战速决，为您赢得了时间和金钱，您何乐而不为？”顾客听了，欢笑告辞。

晚上打烊。徒弟怯怯地问师傅：“您为什么处处替我说话？反过来，我没一次做对过。”

师傅宽厚地笑道：“不错，每一件事都包含着两重性，有对有错，有利有弊。我之所以在顾客面前鼓励你，作用有二：对顾客来说，是讨人家喜欢，因为谁都爱听吉言；对你而言，既是鼓励又是鞭策，因为万事开头难，我希望你以后把活做得更加漂亮。”

徒弟很受感动，从此，他越发刻苦学艺。日复一日，徒弟的技艺日益精湛。

不仅要会干，也要会说。我们在日常办一件极普通的小事，由于说话水平不同，所获得的效果和回报也大不相同。

说话的能力往往决定着一个人成就的大小，在这个社会，做一个会说话的人，往往受到别人的喜欢，不管是做人做事，说话的能力都是一个至关重要的因素。出色的口才不但能帮你施展才华，更会让你赢得上级的赞赏。看看身边那么多的职场达人，哪一个不是说话的高手、沟通的奇才？成功人士大多是聪明的说话者。正如卡耐基所断言：“现代成功人士80%都是靠一根舌头打天下。”这些成功人士正是依靠出众的口才而被上级认同，上得青睐，下得爱戴。

拼搏在职场，也许你总能出色地完成工作任务，你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。你只能每次眼睁睁地看着别人受到奖赏和升迁，自己却只有辛苦的份儿。这时，你最该思考的就是自己和上级之间在语言交流方面是不是出了问题。在职场中，工作能力差不多的两个人，语言表达能力不好的人，升迁机会往往要比既会办事又会说话的人少得多。

有两位给上级开车的司机，由于单位精简，必须裁掉一个。于是，两人竞争上岗。第一个司机大概讲了十来分钟，说：“我将来要还能开车，一定把车收拾得非常干净利索，遵守交通规则，要保证上级的安全，一定要做到省油……”第二个司机没用三分钟就结束了。他说：“我过去遵守了三条原则，现在我还遵守着三条原则，如果今后用我，我还将遵守三条原则：第一，听得，说不得；第二，吃得，喝不得；第三，开得，使不得。我过去这样做，现在这样做，今后还这样做。”

在上级心目中，这个司机说得非常好。为什么呢？“听得，说不得”是指，上级坐在车上研究一些工作，往往在没讲之前都是保密的，司机只能听不能说，说了就是泄密。“吃得，喝不得”意思是，司机要经常陪上级到这儿开会，到那儿参观，最后总得吃饭，但是千万不能喝酒，这叫保护上级的生命安全。而“开得，使不得”就是，只要上级不用的时候，我也决不为了己利私自开车，公私分明。这样的司机谁会不用呢？这不是会说话的效力吗？

看来，学会和上级说话，是职场人士的一门必修课。上级常常根据一个人的讲话水平来判断其学识、修养和能力。口才可以表现出一个人的睿智和高雅，也可以暴露出一个人的愚蠢和低俗。好的语言如同好的色彩，易让上级感受到你的为人，有效发挥交流的作用。有人说，干得好不如说得好。这句话虽然有些偏颇，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上级的青睐和重用。一个会说话的人，可以将自己所拥有的专业知识及专业能力进行百分之百地发挥，并能迅速地给上级留下好印象。如果不会正确地表达，永远也不可能改变上级对你的认识。在关键时刻，每一个字，每一句话，都可能影响到你事业的进展，改变你在职场中的位置。

张玉民是公司的销售主管，他工作任劳任怨，并且业绩突出。但他发

说话是门技术活

现，自己的工作并没有得到充分的肯定和鼓励，反而招来了上级的质疑和不信任。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，上级找他认真地谈了一次话。在谈话中，上级首先表扬了他的工作业绩，然后提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，他很少主动进入上级的办公室，来跟上级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上级沟通的同事，升职比自己还快时，他慢慢明白了学会和上级说话，主动与上级沟通，是何等的重要了。

由此可以看出与上级的沟通的重要性。因为通过沟通才能使上级了解你的工作作风、确认你的应变与决策能力、理解你的处境、知道你的工作计划、接受你的建议，这些反馈到他那里的资讯，让他能对你有个比较客观的评价，并成为你日后能否提升的考核依据。

良好的沟通不仅能保证人际交流的顺畅，也会为人的工作表现加分。在生活与工作中注重沟通技巧的修炼，掌握沟通的方法将给你的人生创造意想不到的新局面。在竞争激烈的职场，沟通技巧的高低往往决定了一个人职业生涯最终能达到的境界。

当今职场犹如一场没有硝烟的战场，晋升、加薪都需要竞争，而我们都知，从某种角度上说，掌握职场生杀大权的就是我们的上级。因此，在工作中，只有与上级进行有效的沟通，才能有利于我们工作的开展。

努力提高自己的说话水平

在职场中，拥有良好口才的人往往容易办成事，相信你会看到身边有这样的一些人，他们走到哪里都会受到欢迎，无论是和上级相处还是与同事沟通，都显得得心应手，泰然自若。藏在这一切背后的秘密就是他们大多拥有良好的口才。

某公司在一次选拔中层部门经理的竞聘活动中，为了测试一位女竞聘者的应对技巧，主考官提出了这样一个难题：“假如你必须在肖邦和希特勒两个人中间选择一个作为终身伴侣的话，你会选择哪一个呢？”

这位女竞聘者是这样回答的：“我会选择希特勒。如果嫁给希特勒的话，我相信我能够感化他，那么第二次世界大战就不会发生了，也不会有那么多家破人亡的惨剧发生。”

这位女士的巧妙回答赢得了上级的掌声。

这个问题难度较大，大多数人估计都不会回答“选择希特勒”，因为如果回答“选择希特勒”，很难给予合理的解释。那位女士却选择了出人意料的答案，又寻出了合理而又充满正义的解释，从而成功地推销了自己的特色，以幽默、机智给评委上级留下了深刻印象。

由此可见，会说话是一个人在生存和竞争中获胜的必备本领。一个会说话的人，必定能够将自己的智慧、优雅、博学、能力通过自己的口才展示在众人面前，从而使自己受到周围人的喜爱。如果你能掌握说话的技巧，你就拥有了成功人生的资本，就一定能在事业上取得成功。

任何人都不是天生的语言大师，所以说话水平技巧只能是在学习中不断提高，在实践中不断增强，只要运用其中的方法和技巧，任何人都可以自如地驾驭语言，潇洒从容地与他人交流。具体来讲，要想有好的口才，应该从以下几个方面多下功夫：

1. 掌握正确的发音

对于每个字，都必须发音清楚。清楚的发音可以依赖平时的练习，注意别人的谈话，朗读书报，多听收音机广播等，这些均对正确的发音有较好的帮助。

2. 掌握丰富的知识

渊博的知识是睿智的体现，而渊博的知识、睿智的头脑则来源于平时一点一滴的学习和积累。“万丈高楼平地起”、“不积跬步，无以至千里”等俗语，说的就是这个道理。一个人要想真正提高自己的语言表达能力，就必须尽可能做到读万卷书，识万般理，平时养成多读书看报的习惯。因此，对于

说话是门技术活

好的文章、经典的故事、生活的常识、专业的知识都需要用心去体会，花心思去练习。而这个问题的解决，就需要我们学会正确地运用好业余时间。

3. 说话通俗易懂

在说话的时候，力争每一句子明白易懂，避免用艰涩的词汇。别以为说话时用语艰深，就是自己有学问、有魄力的表现。其实，这样说话不但会使别人听不懂，往往还会弄巧成拙，引起别人的怀疑，以为这是你在故弄玄虚。所以，良好的口才，应该用大方熟练的语句，加上丰富的词汇，这就可以应付说话的需要，使说话内容丰富多彩，扣人心弦。

4. 说话声音要响亮

我们要明白一点，话是说给别人听的，除非是悄悄话，有隐私。一般说话要把音送到人家耳朵里，要让人听得清楚，所以要响亮。在生活中，常会遇到一些说话声很小的人，一番对话下来，有时候要重复好几遍才听清楚他要表达什么，这样不但令聆听者感到吃力，更表达出说话者缺乏自信的一面，试想一下又有哪个成功的人说话像蚊子一样小声。

5. 注意说话的速度

在语言交流中，讲话的快慢将不同程度地影响你向他人传递信息的效果。速度太快如同音调过高一样，给人以紧张和焦虑之感。如果你说话太快，以至于某些词语模糊不清，他人就无法听懂你所说的内容；如果速度太慢，则表明你领会迟钝、过于谨慎。努力保持恰当的说话速度，不要太快也不要太慢，并在说话时不断地调整。当你想和别人交谈时，选择合适的速度以引起他人的注意。任何情况下都不能吞吞吐吐。如果这样，你除了被冠以“思维迟钝”之外，也许还会被认为是个傻瓜。偶尔的停顿无关紧要，但不要在停顿时加上“嗯”或紧张不安地清一下嗓子。

6. 加强生活积累

有些人在和人谈话时，为什么别人都不大爱听呢？关键就是缺乏生活的积累，净说些不着边际的话，这样是很难打动人心的。所以，要想有好口