

一本书实现与领导高效沟通

学会听

XUEHUITING
LINGDAO JIANGHUA

领导讲话

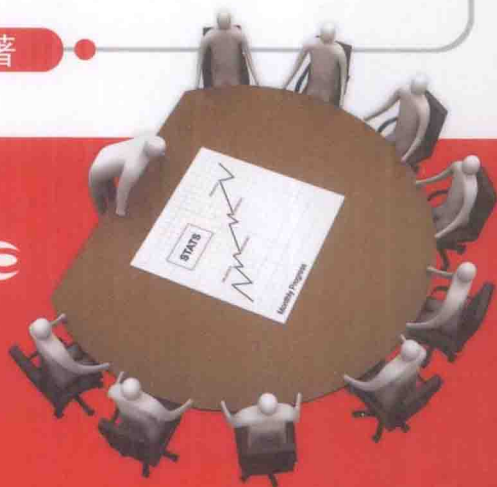
XUEHUIGEN
LINGDAO SHUOHUA

学会跟

领导说话

吉强◎编著

听清领导的话，话里话外清楚领导动向
听懂领导的话，察言观色了解领导心意
会跟领导说话，潜移默化转达自己意见
会跟领导说话，悄无声息表明自己立场



中国纺织出版社

一本书实现与领导高效沟通

学会听

XUEHUITING
LINGDAO JIANGHUA

领导讲话

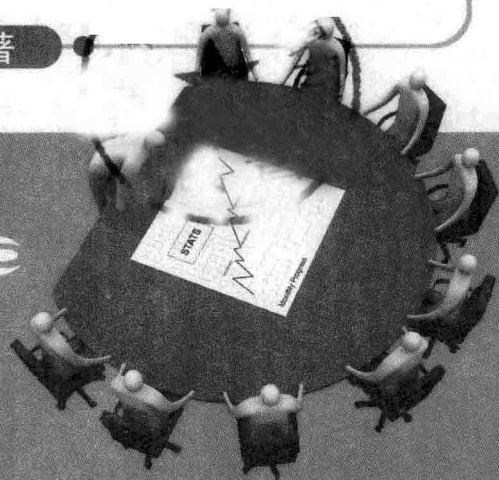
XUEHUIGEN
LINGDAO SHUOHUA

学会跟

领导说话

吉强◎编著

听清领导的话，话里话外清楚领导动向
听懂领导的话，察言观色了解领导心意
会跟领导说话，潜移默化转达自己意见
会跟领导说话，悄无声息表明自己立场



中国纺织出版社

内 容 提 要

与领导相互沟通,这要求每一位员工都应具备高超的听与说的能力。“听”不只是听话的内容,而是要听出领导的真实意图;“说”不只是表达自己的意思,而是让领导看到你的努力与潜力。

本书为职场人士量身打造,丰富翔实的职场案例,透彻犀利的职场点评,传授给你最实用的与领导沟通的技巧,教会你如何听懂领导的心里话,告诉你如何跟领导巧妙表达。让升职加薪、美好前程都不再是困扰你的难题。

图书在版编目(CIP)数据

学会听领导讲话 学会跟领导说话/吉强编著. —北京:中国纺织出版社,2013.1

ISBN 978-7-5064-9212-6

I. ①学… II. ①吉… III. ①人际关系—通俗读物

IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 230865 号

策划编辑:闫 星 责任编辑:曲小月 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2013年1月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17.5

字数:240千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

虽然，上帝给我们两只耳朵，一张嘴巴，但在现实工作中，许多人却并不真正懂得什么是“倾听”，尤其是听领导说话。在办公室里，我们耳朵里常常充斥着这样的声音“知道了”、“你看着办吧”，甚至只是一个鼻音“嗯”。对于这些领导的声音，作为下属，是否能听懂呢？“知道了”就代表领导真的没意见吗？“你看着办吧”所代表的难道真的是按照自己的意思去执行吗？最玄机的是鼻音“嗯”，这样的声音，到底是同意呢还是不同意？有的下属在面对这些问题时总是态度明确地回答“是”或“不是”，那其实是误解了领导的意思，或者说会错了意。通常情况下，领导说话毕竟是经过一番思考之后才说出口的，其本意恰恰是隐藏在话语背后，对此，下属若是按照字面意思理解，有可能大错特错，稍有不慎，还会断送自己的职业前程。因此，作为下属，需要学会听领导说话，不仅要认真听，而且需要弄清楚话语背后的真意和本意，这样你才会有机会成为领导的心腹。

“听”只是沟通的一个环节，真正的沟通还包括语言交流，即跟领导说话。换句话说，你不仅仅是听，还需要给予回应，或发表意见，或说说看法，或赞美领导，等等，这些都需要下属有口头工夫。跟领导说话，其实并不困难，只需要你掌握较多的关于领导的资料，比如脾气、习惯、工作风格，摸清楚领导的真实意图，那么跟领导说话就变得很简单。因为在这样的基础之上，有可能你所说的每一句话都是领导喜欢听的，话说到了领导的心坎上，巧舌如簧，最终以话语赢

得领导的赏识。在现实工作中，多少下属有较强的工作能力，但最终却不被重用，不被肯定，究其原因，关键就在于不懂得与领导说话，结果给自己的职场生涯带来了最直接的影响。作为下属，应该练就好口才，以语言征服领导，以语言赢得领导的器重，同时换来自己的前程似锦。

“听领导说话”，“跟领导说话”，这两个环节直接构成了下属与领导者之间的一次完整沟通。说到底，本书就是一本教你如何与领导沟通的秘密宝典，重点在于“听”和“说”，将这两者结合，将为你揭露上下级之间顺畅沟通的诀窍。虽然，在这之前不少人说到了这个问题，但他们只是单纯地注重“听”或“说”，只强调其中的一个环节。实际上，下属与领导的沟通从来都不只是“听”，或者只是“说”，而是需要“听”“说”并用，这样才会促进彼此之间的顺畅沟通。

本书分为两篇，上篇是听领导说话，通过倾听的各个方面，教你如何听懂领导所说的话；下篇为跟领导说话，站在领导者的角度，分析其真实心理，并以此提出下属应该如何说话。全书以实际的案例，精彩的论述以及最后的点题之语，为你全面展示官场或职场中的沟通问题。如果你正在发愁如何与领导沟通，如果你正在为升职加薪烦恼，那这本书将是你不二的选择，它将帮助你顺利跨过与领导沟通过程中所出现的障碍，从而助你成功赢得其赏识与认可。

编著者

2012年10月

目 录

学会听领导讲话

第一章 洗耳恭听，学会倾听是对领导的尊敬	3
第一节 表现尊敬之意从有效倾听开始	3
第二节 听清楚不等于听明白	5
第三节 想要高效完成工作，就要听透领导的话	7
第四节 听领导说话不能只听表面	9
第五节 听而后言，让领导备感欣慰	11
第六节 对领导的话，会听更要会记录	13
第二章 静心倾听，听领导说话要有好心态	17
第一节 领导也是常人，放松聆听不必紧张	17
第二节 怀揣真诚用心去听领导说话	19
第三节 换位思考式的倾听方式更奏效	22
第四节 细致全面倾听，重点不可遗漏	24
第五节 面对领导抱怨，学会静心倾听	26
第六节 打消抵触情绪，领导发火不奇怪	28
第七节 摒弃偏见，领导说话为工作	30

第三章 察言观色，边听边注意领导的姿态神色 33

- 第一节 调动各种感官听领导说话 33
- 第二节 看领导的眼神，领会领导言外之意 35
- 第三节 观察领导手势，揣测话语真意 37
- 第四节 说话时的身姿暗示领导的心态 39
- 第五节 领导说话时腿脚的动态反映其真实心理 42
- 第六节 听领导说话，看其嘴巴鼻子的细小动态 44
- 第七节 表情神色透露出领导言谈间的秘密 46

第四章 听话听音，领悟领导话语背后的“别有用意” 49

- 第一节 先扬后抑是领导说话的惯用策略 49
- 第二节 体会领导当众批评的真正用心 51
- 第三节 领导私下批评人时的用意 53
- 第四节 领导为何会大力赞扬 55
- 第五节 背后赞许他人，领导是何用意 57
- 第六节 领导为何绕弯子、不表明态度 59
- 第七节 领导指挥工作，提出建议的潜台词 61
- 第八节 领导表现关切，嘘寒问暖的潜在目的 63

第五章 灵巧回应，给予领导最为适宜的回馈 67

- 第一节 过期不候，听领导说话回馈要及时 67
- 第二节 听领导说话，配合最适宜的表情回应 69
- 第三节 微笑在脸，让领导乐于与你交谈 71
- 第四节 神情专注，情绪饱满地听领导说话 73
- 第五节 恳切点头让领导感到话语被赞成 75
- 第六节 流露敬佩敬佩神色，让领导更有激情讲话 77
- 第七节 适时提出疑问，领导会更有兴趣说下去 79
- 第八节 回应讲究分寸礼节，反应过度令领导反感 81

第六章 解析不同，聆听各类型领导说话有妙招	85
第一节 静心顺从地听严厉性急领导说话	85
第二节 沉默寡言的领导说话，字字认真听取	87
第三节 多言多语的领导说话，学会挑重点听	89
第四节 爱打击人的领导，多听其忠言	91
第五节 爱赞扬人的领导，虚心听其说话	93
第六节 “温吞”的领导说话，学会耐心听	95
第七节 指挥型领导，捕捉其说话时的思路	97
第八节 实操型领导，牢记其说话中的工作例证	99
第九节 理解外籍领导说话的独特方式	101
第七章 层次清晰，巧妙对待不同级别的领导说话	105
第一节 直管领导说话要优先听从	105
第二节 法律为基石，法务部门的话是准则	107
第三节 多方领导说话，着重获取异同	109
第四节 正副领导的指令，听取执行要调和	111
第五节 尊重各部门领导，与本部门保持一致	113
第六节 最高领导说话，谨记话语重点	115
第七节 加深理解，分析各级领导的说话角度	117
第八节 权衡利弊，有选择性地听取领导的话	119
第八章 牢记禁忌，听领导说话要将尺度把握精准	123
第一节 心不在焉地听是对领导的极大不敬	123
第二节 把握分寸，切不可和领导争辩	125
第三节 听不懂时，不要假装都明白了	127
第四节 轻易打断领导说话是目中无人的表现	129
第五节 听领导说话，切忌不可看表	131
第六节 听领导说话时，不要表现得毫无主见	133
第七节 打探隐私会让领导觉得你不可靠	135

- 第八节 了解领导的苦衷，有些话不要问 137
- 第九节 对待领导试探的话语不可小觑 139
- 第十节 做不到的事，不要轻易向领导应承 141

学会跟领导说话

第九章 擅长表达，会和领导说话铸就美好前程 147

- 第一节 表达能力强更易获得领导认可 147
- 第二节 礼貌说话给领导留下最佳印象 149
- 第三节 流畅表达，让领导感受到你清晰的思路 151
- 第四节 真挚诚恳的语言更易打动领导 153
- 第五节 自信表达让领导感到你是有想法的人 155
- 第六节 谦逊有礼的说话会赢得领导好感 157
- 第七节 理智服从，不当面顶撞领导 159

第十章 解析类型，见不同的领导说不同的话 163

- 第一节 摸清领导脾气，说话对准领导心气 163
- 第二节 揭密领导性格密码，沟通更顺畅 165
- 第三节 依据领导行事风格，掌握沟通方式 167
- 第四节 和性子急的领导说话要干脆利落 169
- 第五节 面对谨慎型的领导，说话要细致有条理 171
- 第六节 对爱挑刺的领导，学会顺着他说话 173
- 第七节 面对爱吹牛的领导，不如多恭维两句 175

第十一章 真挚赞美，领导也爱听悦耳的话 179

- 第一节 学会赞美才能与领导更亲近 179
- 第二节 抓住特点，赞扬领导不要落俗套 181
- 第三节 赞美要自然，强扭反而令领导生厌 183

第四节 真诚赞美，向领导表现出敬佩之情	185
第五节 掌握分寸，不要将赞美变成谄媚	187
第六节 列举事实，让领导感到被赞美得很贴心	189
第七节 巧借第三人，间接赞扬领导	191
第八节 学会赞美领导的亲人	193
第十二章 诚心可鉴，博得领导信任的好计策	195
第一节 主动汇报工作，让领导更放心	195
第二节 袒露担当之言，让领导相信你的实力	197
第三节 承担责任，绝不说推卸的话	199
第四节 避免抱怨，向领导表现出工作的快乐	201
第五节 安分守己，越位的言辞绝不能说	203
第六节 多用请教的口气和领导说话	205
第十三章 精明能干，会说话更易获得领导器重	207
第一节 对于领导的指证，认真大方给予回应	207
第二节 工作中报喜报忧的绝妙技巧	209
第三节 不要一知半解，要深思熟虑后谈工作	211
第四节 审时度势，帮领导说出想说的话	213
第五节 巧妙汇报工作，让领导感到你很能干	215
第六节 看准时机，提出升职加薪的要求	217
第七节 推功揽过，领导听到备感欣慰	219
第八节 巧妙进谏，廉明的领导更会赏识你	221
第十四章 把握分寸，与领导说话要谨慎开口	225
第一节 多听少说，领导面前言多必失	225
第二节 准备充分，和领导说话不要想一出说一出	227
第三节 与领导把握亲近尺度，说话不要太随意	229
第四节 把握真诚，说话直率但也要有分寸	231

第五节	和领导透露自己的私事要选择时机	233
第六节	不要随意与领导谈论同事的事情	235
第七节	该沉默时就沉默，不要妄加评论	237
第八节	领导的软肋是谈话的禁区	238
第十五章	长个心眼，学会婉言保住领导面子	241
第一节	拒绝领导时找个最妥帖委婉的理由	241
第二节	拿捏分寸，不要当场驳了领导的面子	243
第三节	认可领导，以请教的形式说出自己的建议	245
第四节	婉拒领导，以和为贵	247
第五节	酒席应酬，如何回绝领导轮番敬酒	249
第六节	面对骚扰，巧妙应对领导对你的不敬	250
第十六章	灵活变通，好口才与领导奏出和谐旋律	253
第一节	看准时机，妙语帮领导金蝉脱壳	253
第二节	如何劝解领导与他人的争执	255
第三节	妙言化解与领导间的小误会	257
第四节	学会自嘲，化解与领导间的尴尬	259
第五节	善用幽默调节与领导说话的氛围	261
第六节	如何巧言挽回对领导的得罪	263
第七节	工作失误时，主动向领导“请罪”	265

学会听领导讲话

“ 身处官场和职场，最基本的生存技能就是要学会听领导讲话，不仅仅是听，更需要听懂。有时候，即便是同一个领导说同一句话，甚至同一个领导在不同的场合说出来，其话语背后的含义却是有所差别的。因此，作为下属和员工，我们所需要的就是学会倾听领导讲话。

”

第一章 洗耳恭听， 学会倾听是对领导的尊敬

作为下属和员工，最有效地表现你对领导尊敬的途径就是学会倾听。当领导者在讲话时，看见员工们静静地站在一边，聚精会神地听自己讲话，一时之间，他会觉得自己领导的身份备受尊崇，内心的自豪感也油然而生。

第一节 表现尊敬之意从有效倾听开始

上帝给人们两只耳朵，一张嘴，其实就是要我们在生活中多听少说。尤其是在职场和官场上，那些备受领导欣赏的下属一定是一个倾听者，而不是滔滔不绝、喋喋不休的人。有效地倾听，不仅仅是对别人的一种肯定，更是对别人的一种尊重。在职场和官场中，最善于与领导沟通的高手，是那些善于倾听的人。也许在领导讲话过程中，他并没有说上几句话，但他却得到了领导的肯定，甚至会认为他是一个善于言辞的人。倾听是对领导最好的尊敬，专心听领导说话，是你所能给予领导的最有效、也是最好的赞美。通常情况下，人们总是更关注自己的问题和兴趣，同样的道理，假如有人愿意听你谈论自己，你会马上有一种被重视的感觉。即便是领导，他对倾听自己讲话的下属也有一样的感觉，估计没有任何一位领导愿意看见自己讲话没人听的场景。

一般而言，在人与人沟通的过程中，表达往往是以自我为中心，而倾听则是以对方为重心，是一种对他人的尊重和重视。虽然两种表达的效果不同，但是在

官场和职场这样的场合，倾听领导讲话比表达个人意见更为重要。作为下属，不仅仅要能说会道，更需要学会去倾听，因为“听”也是对人的一种尊重。在生活中，其实每个人都希望和渴望对人倾诉内心的声音，也希望得到聆听者的理解和赞同。领导也是普通人，跟平常人一样，他内心也有这样的诉求。对此，下属要善于了解领导的心理，领会其渴望对人讲话的内心诉求，适时做好倾听者，赢得领导的赏识。倾听领导的心声，远比滔滔不绝地讲话更能打动领导的心，这时倾听是一种尊重，更是一种心灵慰藉。

这天中午休息时，张总正在办公室里大谈自己的“当年”：“当初，我也跟你们差不多的年纪，一个人南下来到广州，人生地不熟，开始到处找工作……”旁边的下属都纷纷围拢过来，聚精会神地听张总讲话，只有办公室里的小李一个人躲在角落里玩手机，似乎根本没看见张总这个人。

张总一边讲着，一边用手挥舞着，下属们一个劲地称赞：“张总，那时你可真是初生牛犊不怕虎啊”、“是啊，张总，没想到年轻时候的你也是这样的血气方刚呢”、“咱们张总当年那可是响当当的人物，否则怎么现在能成了咱们领导呢”、“就是，就是”。

不一会儿，上班时间到了，人群纷纷散去，张总也结束了自己的讲话。这时他有意无意地看了看角落里还在玩手机的小李，脸色有些不满。

当所有的下属都聚精会神地听领导讲话，小李却躲在一旁玩手机，这样相反场景的映衬，会让领导加深印象，他会认为躲着不听自己讲话的人必然是对自己不够尊重。一旦领导心中产生这样的感觉，那就意味着小李在以后的工作中或多或少会遇到一些麻烦，也并不是说领导因此会为难他，而是即便是他做了什么，也很容易被领导忽视。

小菲是公司里年纪最小的，但是大家都很喜欢她，因为她积极上进，总是很虚心，不管是谁说话，关于工作的或者与工作无关的，她都能够做到安静地倾听。小菲的这个特点备受领导赏识。

办公室主任老王是出了名的“唠叨王”，他经常逮着机会就讲话，尤其是对下属，不管是工作上的还是生活中的，只要他愿意继续讲下去，估计可以讲上半天。对此，下属们都惧怕他，一看见他来了就赶紧找机会溜走，或者躲起来。但

小菲却从来不躲不藏，每当老王讲话的时候，小菲总是很认真地倾听，哪怕是一些与工作毫无关系的话。在小菲看来，倾听领导讲话，这本身就是对领导的尊重。也正因为小菲如此认真的倾听态度，让老王每次回到办公室都会感叹：“小菲真是不错啊，每次我讲话，无论时间多长，她也从来不会表现出不耐烦的表情。”于是，每次办公室有什么重要的工作，老王都会吩咐小菲去完成，以此不断地增加她的工作经验。

或许，小菲的资历、工作经验、能力不如其他的同事，但她身上表现出来最难能可贵的一点就是懂得倾听。倾听领导对工作的意见，倾听领导对生活的看法，以此表达出自己对领导的一种尊重。同时，在倾听过程中，还能有效地亲近领导，了解领导，对于小菲自己以后的工作也是很有帮助的。



金钥匙

在小说《傲慢与偏见》中，丽萃在一次茶会上专注地听着一位刚刚从非洲旅行回来的男士讲非洲的所见所闻。当时她几乎没有说什么话，但分手时那位绅士却对别人说，丽萃是个多么擅言谈的姑娘啊！足以见得，这就是倾听别人讲话的效果。这会让你更有效地传达出对领导的尊敬之意，从而赢得领导的喜欢。

第二节 听清楚不等于听明白

倾听，不仅仅是听清楚，更需要听明白。许多下属往往混淆了这两个概念：听清楚和听明白。在他们看来，自己听清楚了，似乎就等于听明白了，其实这两者并不是一回事。听清楚，意思就是将领导所说的话一字不漏地听进耳朵里，他能清楚地听见对方在说什么，但具体意思却是不明不白，其作用就好像复读机一样，他听得很清楚，清楚到可以复述领导所说的话，但其内容所表达的是什么意思

思，他却是一问三不知；听明白，实际上是建立在听清楚的基础之上的，只有你完完全全地听清楚了，才能够明白话语的真实含义。换句话说，也就是懂得了领导在话语中的工作指示是什么，具体的工作要求是什么等等。现在我们应该明白听清楚和听明白完全是倾听的两个层次，前者是基础，后者是结果。对此，作为倾听者千万不要模糊了这两者的含义，明明只是听清楚了，却告诉领导说自己听明白了。

在现实工作中，每当有领导说话的时候，我们经常会见到这样的现象：下属坐在台下以认真的态度倾听，或许你会认为这是多么专注的神情，但如果你仔细观察，就会发现其脸上竟然挂着茫然的表情，好像自己置身于一个模糊的世界。这时如果领导询问下属：“听清楚了吗？”大家一定会异口同声地回答说：“听清楚了。”但若是追问一句：“听明白了吗？”那估计回答的声音却是很弱小的。仅仅是听清楚的境界，应该是这样的，我们或许都有这样的经验：当我们在倾听某人说话时，虽然大脑并没有想其他的事情，但就好像是空白记忆一样，对方所说的话进入我们的大脑，然后又像一阵风似的飘走了，我们所听到的只是简单的字词，但却漏掉了大脑“翻译”这个环节。在倾听的过程中，我们漏掉了其中一个环节，因此倾听还只停留在表面上。对此，作为下属，倾听领导说话，不仅需要听清楚，更需要听明白。

公司每天早上都有一个例行的早会，这让许多职员叫苦连天，自己还没睡醒呢，就要坐在办公室里开会了。因此，早上开会，似乎是作用很小的。

这天早上七点半，公司早会准时开始了。车间主任拿着笔记本走进了办公室，充满活力地朝着大家问好：“早上好！打起精神来，新的一天又开始了。”几个下属虽然动了动身子，但却无力开口说话，好像还在与周公告别呢。车间主任开始说话了：“上周，咱们公司产品出现了多种问题，虽然我一再强调你们在操作过程中注意点、谨慎点，但还是免不了会出错。我只希望大家能坚持几天，因为很快公司会换一批全新的设备，而且是全自动的，到时候你们就可以松一口气了。但在这之前，你们还需要认真对待工作，尤其是在上班期间，不能有丝毫的懈怠，否则产品就会出现质量问题，一旦产品出现了问题，谁会买咱们的产品呢？”