

XUEHUI HE LINGDAO SHUOHUA

学会和领导说话，是当今职场的必修课

学会和领导 说话




YZL10890126906

工作中的第一堂必修课

王 阔 / 编著

卡耐基说：“现代成功人士80%都是靠一根舌头打天下。”

才干固然很重要，但懂得在关键时刻说适当的话，才是成功与否的决定性因素。学会和领导说话的技巧，不仅能让你的工作生涯加倍轻松，更能让你名利双收。在竞争激烈的职场，熟练运用和领导说话的技巧往往会使一个人的职业生涯达到一个新的高度。

 武汉出版社

XUEHUI HE LINGDAO
SHUOHUA

学会和领导 说话

工作中的第一堂必修课

王 阔 / 编著



YZLI0890125905

武汉出版社

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

学会和领导说话/王阔编著. —武汉:武汉出版社, 2011.3

ISBN 978-7-5430-5488-2

I. ①学… II. ①王… III. ①人际交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第235592号

学会和领导说话

编 著: 王阔

责任编辑: 王冠含 潘秋子

封面设计: 兆天书装

出 版: 武汉出版社

社 址: 武汉市江汉区新华下路103号 邮 编: 430015

电 话: (027) 85606403 85600625

http://www.whcbs.com E-mail: zbs@whcbs.com

印 刷: 河北省香河县宏润印刷有限公司 经 销: 新华书店

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 17.5 字 数: 247千字

版 次: 2011年3月第1版 2011年3月第1次印刷

定 价: 32.80元

版权所有·翻印必究

如有质量问题, 由承印厂负责调换。

前言

学会和领导说话，是职场人士的一门必修课。领导常常根据一个人的讲话水平来判断其学识、修养和实力。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，易让领导感受到你的为人，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，那这样的人肯定能迅速受到领导的青睐和重用。

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，并能迅速地给领导留下好印象。如果没有正确的表达，永远也不可能改变领导对你的认识。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。

其实，很多人并不是不会说话，而是总觉得说得不够好。在职场中，当我们面对熟悉的领导时“没话可说”；面对陌生的领导时“说不出来”；面对高层领导时又“不敢开口”。每到这些时候，我们是否为自己的笨嘴拙舌感到很遗憾呢？

作为一名职场人士，你不必因自己的口拙而耿耿于怀，你完全可以通过不断的修炼，来完善自己的口才。有了精心的锤炼，每个人都可以拥有过硬的语言功夫，成为受领导青睐的职场达人。

和领导说话是一门高深的学问，难就难在如何看清火候、拿捏分寸。会说话的下属不会只顾自己说得痛快，更会顾虑领导的心理感受。也就是说，要将话说好，关键还在于如何拨动对方的心弦。

真情是每个会说话的下属的秘诀。说话，情不真则无法打动领导的心。如果你能够用得体的话语表达出你的真诚时，对方就可能由喜欢你说的话，进而喜欢你的一切。那么，你就掌握了开启对方心灵之门的钥匙。

赞美既是对领导尊敬的一种表现，也是人的一种普遍心理需要。赞美领导，会给对方以舒适感，同时也会有效改善上下级关系。所以在沟通中，我们可以用恰如其分的赞美赢得领导的信任和好感。

实际工作中，不管领导嘴上讲如何喜欢批评、建议，如果你的语言尖刻，都会惹得他不高兴。因此如果你有很不错的想法要告诉上司，就需要一点策略。在职场上，把自己的意见、建议巧妙地表达出来，既可使自己的想法付诸实施，又可以得到领导的赏识。

不该说话时要闭嘴，不该说深时浅着来。有时候恰到好处的一句话，不仅能平息矛盾、掌握主动，还能让你与领导的关系在磨合的过程中更加亲密、融洽。灵活的口才有利于你打造出一流的上下级关系，为自己创造一个和谐、积极的生存氛围。

总之，与领导交流是一门学问，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。

情真意切的话，能引起领导的心理共鸣；旁敲侧击的话，能留给领导省悟的余地；幽默诙谐的话，能拉近双方的心理距离；以变应变的话，能尽显语言的机智灵活性……《学会和领导说话》一书从11个不同的侧面精心诠释了和领导说话的技巧和秘诀，告诉你领导究竟在想什么，究竟爱听什么，从而让你在职场成为领导身边的“红人”，打通加薪的捷径。学会用嘴巴建立一张牢固的关系网。学会和领导说话，会让你在职场中如鱼得水、频频晋升。

目 录

CONTENTS

第一章 练好嘴上功夫，让领导对你刮目相看

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。好的口才如同好的色彩，易让领导感受到你的人，有效发挥沟通的作用。好口才不光靠天分，还需要后天的锤炼。有了精心的锤炼，每个人都可以拥有过硬的语言功夫，为自己的职场之路铺就锦绣前程。

- 人可以不漂亮，但是一定要会说话 / 2
- 说得出来是能力，说得很好是成就 / 4
- 学会和领导沟通，让上下级关系如鱼得水 / 6
- 聪明下属让第一句话叩开领导心扉 / 9
- 适度寒暄，营造良好的交谈气氛 / 11
- 话精而语妙，让领导“一听难忘” / 14
- 克服胆怯，偏要和领导说话 / 16
- 好口才要有足够的底蕴作为支撑 / 19
- 拥有完美的声音，就等于拥有辉煌的前程 / 21

第二章 言谈有礼，显示你对领导的尊重

职业人士在各种场合，与各种不同的领导打交道时，都需要

适当地说一些说“礼”话，即说一些有礼貌的客气话。“礼”话说得恰当，可让领导感到你的通情达理和富有教养，同时也能让对方如沐春风、身心舒畅，从而实现谈话的目的。

- 话里话外都要尊重领导，让领导的权威得以体现 / 26
- 维护好上司的尊严，你的好运也会紧随而至 / 28
- 正确称呼领导是最起码的交往礼仪 / 31
- 运用恰当的自我介绍，开启新的关系之门 / 33
- 说好礼貌用语，也是一种恭维 / 35
- 得罪了领导，就应该及时地道歉 / 38
- 主动认错，会给领导留下勇于负责的印象 / 40
- 向领导提出办事要求时，使用好礼貌语 / 43
- 对领导表示谢意，缩短彼此的心理距离 / 45
- 及时的安慰，抚平领导的病痛 / 48

第三章 情真意切，让领导觉得你值得信任

充满感情，融入真情的语言最能打动人心。它可以促使说者与听者产生情感上的共鸣；可使交流双方的关系融洽，从而形成良好的沟通氛围。在与领导交谈时，如果你能够用得体的话语表达出你的真诚，领导就可能由喜欢你说的话，进而认同你这个人。那么，你自然也就赢得了领导的信任。

- 若要使领导动心，必先使自己动情 / 52
- 套近乎，直接走进领导心中 / 54
- 谈论领导最感兴趣的话题 / 57
- 说话有亲和力，更容易获得对方的赏识 / 59
- 设身处地，站在领导的立场上说话 / 62

话不在说得多，而在于能说到点子上 / 64

与上司说话多说“是” / 67

必要时向老板说些“体贴话” / 69

第四章 上下有别，和领导说话要把握好分寸

和领导说话是一门高深的学问，难就难在如何看清火候、拿捏分寸。会说话的下属不会只顾自己说得痛快，更会顾虑领导的心理感受。不该说话时要闭嘴，不该说深时浅着来。在工作场合中，如果能够把握分寸，得体地使用语言艺术，你和上司的关系会更进一层。

尊重领导，必须学会在交谈中有所避讳 / 74

汇报工作时，千万别说“越位”话 / 76

实话虽好，说时也需谨慎 / 79

和领导沟通，不要和领导比赛 / 81

懂得语言艺术的人会看场合说话 / 84

言多必失，只有慎言才能少祸 / 86

聪明下属不说替上司做决定的话 / 89

话说三分留七分，千万莫把心底掏 / 91

该问的与不该问的要区别对待 / 94

与上级谈话，别过多地诉说自己的烦恼 / 96

第五章 摸透领导的脾气禀性，对不同的领导唱不同的歌

领导也分许多种，由于社会背景、文化知识、个人修养等方面的差异，使得他们之间在各方面都存在着很大的差别。领导也有情绪、脾气、爱好、性格等。只要能把握领导的具体个性，唱

那些领导喜欢听的“歌”，就一定能和领导成功沟通并进一步得到他的赏识。

- 了解领导是说对话的前提 / 100
- 读懂领导的体态语言，洞察领导的真实想法 / 102
- 对冷硬死板的领导，温和地唤起他的兴趣 / 105
- 对傲慢无礼的领导，说话应简洁有力 / 107
- 应对脾气大的上司，学会消化他的不良情绪 / 110
- 应对过分挑剔的上级，学会换位思考 / 112
- 应对疑心重的上级，说话要小心谨慎 / 115
- 对喜欢揽权的领导，让出自己的表现空间 / 117
- 应对过分热情的领导，要保持距离 / 120
- 对好邀功型的领导，和他分享荣耀 / 122

第六章 换个方式进谏，领导更乐于接受

实际工作中，不管领导嘴上讲如何喜欢批评、建议，如果你的语言尖刻，都会惹得他不高兴。因此如果你有很不错的想法要告诉上司，就得需要一点策略。在职场上，把自己的意见、建议巧妙地表达出来，既可使自己的想法付诸实施，又可以得到领导的赏识。

- 欲指出领导的不足，不妨以赞美为开端 / 128
- 放低姿态，以请教的方式提出自己的看法 / 130
- 让领导以为主意是他自己想出来的 / 133
- 向老板提建议不能“一心一意” / 135
- 巧妙地反对上司的不合理观点 / 138
- 说服领导，以攻心为上策 / 140

- 提出否定意见，要用转折句 / 143
- 纠正领导的过错时，把指责变为商量 / 145
- 不动声色地暗示，让领导心悦诚服地接受 / 148

第七章 巧妙地恭维，迅速赢得领导对你的好感

赞美是对领导尊敬的一种表现，也是一种普遍的心理需要。赞美领导，会给对方以舒适感，同时也会改善上下级关系。所以在沟通中，我们可以用恰如其分的赞美赢得领导的信任和好感。但切忌把赞美词说得过白过滥，变成拙劣的吹捧，这样只会弄巧成拙。

- 奉承恰到好处，会让领导感到舒服 / 152
- 说赞美话要从领导的“得意处”下手 / 154
- 背后赞美领导，效果胜过当面恭维 / 157
- 赞美对方的细微处，迅速拉近心灵距离 / 159
- 恭维话说得准才能神通 / 162
- 有时候，“溜须”也是一种本事 / 164
- 最平凡的赞美，最有用的回馈 / 166
- 赞美如煲汤，火候是关键 / 169

第八章 妙用幽默，在欢声笑语中和领导增进关系

人的生活中不能缺少幽默，身处职场更加需要幽默，就如同鱼需要水，树木需要阳光一样。一个具有幽默口才的人，不仅会使自己保持心情愉快、笑口常开，也会让领导在欢笑声中变得亲近。幽默的话语能沟通心灵，是和领导建立良好关系的不可或缺的黏合剂。

- 幽默是与上司交流的润滑剂 / 174
- 借用幽默的力量，改变你在领导心中的位置 / 176
- 幽默诙谐的话能化解尴尬的场面 / 178
- 用自嘲的方式，营造轻松的交谈氛围 / 181
- 用幽默的口吻提出要求，更容易如愿 / 183
- 想说好幽默的话，就得掌握其中的诀窍 / 185
- 用“幽默之钥”打开“严肃之门” / 188
- 巧妙地运用幽默尽显说话的智慧 / 190

第九章 委婉拒绝，保证上下级关系的和谐

工作中难免要拒绝领导的一些要求，不论是哪种要求，都不宜明确直言地拒绝，否则会得罪领导。拒绝领导不能过于生硬，适当运用一些拒绝技巧，既可以达到目的，又能将对方的失望与不快情绪控制在最小范围内，不影响彼此之间的关系。

- 对上司说“不”是一门艺术 / 194
- 敷衍拒绝，让对方知难而退 / 196
- 先肯定后否定，就不容易伤害对方 / 199
- 求助第三者，间接拒绝人 / 201
- 巧妙推掉领导安排的额外工作 / 204
- 女白领如何抵挡上司的非分请求 / 206
- 职业女性要学会拒绝上司的邀请 / 209
- 委婉拒绝，让对方觉得不伤面子 / 211

第十章 最会倾听的下属，才是最会说话的人

在与领导的交谈中，不仅要学会说话，还要学会倾听。倾听是一门艺术，是尊重领导的表现，是搞好上下级关系的需要。每

个人都喜欢自己的话有人耐心地听。若掌握了这一人性特点，让对方畅所欲言，并适当给予反应，以表示关心与重视，就能赢得领导的好感与善意的回报。

- 耐心地聆听，胜过喋喋不休地诉说 / 216
- 听出领导的“弦外之音”，说出自己的言外之意 / 218
- 侧耳倾听，助燃领导的说话热情 / 221
- 倾听上司的批评，把批评当作成长的推动力 / 223
- 从措辞听出意图，投其所好说对话 / 226
- 听话听出对方情绪，说话说到对方心里 / 228
- 适当插话，打开领导的“话匣子” / 231
- 恰到好处的沉默也是一种语言艺术 / 233

第十一章 话往活里说事往实里做，成为领导 青睐的达人

要想找到晋升的突破口，就需要从说话的灵活性上下功夫。有时候恰到好处的一句话，不仅能平息矛盾、掌握主动，还能让你与领导的关系在磨合的过程中更加亲密、融洽。灵活的口才有利于你打造出一流的人际关系，为自己创造一个和谐、积极的生存氛围。

- 绕个弯子，避开与领导正面碰撞 / 238
- 一样的话，换种说法更顺耳 / 240
- 甘心示弱，突出领导的优越感 / 243
- 领导面前，说话不要锋芒太露 / 245
- 模糊表态，不给领导留下话柄 / 248
- 委婉地表达，就能收到预期的效果 / 251

向上司提要求要摆正心态，更要掌握技巧 / 254

善意的谎言，也是一种说话的智慧 / 256

遇到尴尬场面时，要学会为领导打圆场 / 259

把话说得太满，就没有回旋的余地 / 261

巧转话锋，避开对方的语言陷阱 / 264

将错就错，哪里说破哪里缝 / 266

第一章

练好嘴上功夫，让领导对你刮目相看

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。好的口才如同好的色彩，易让领导感受到你的为人，有效发挥沟通的作用。好口才不光靠天分，还需要后天的锤炼。有了精心的锤炼，每个人都可以拥有过硬的语言功夫，为自己的职场之路铺就锦绣前程。

XUEHUI HE LINGDAO
SHUOHUA

人可以不漂亮，但是一定要会说话

有这样一个故事，在酒足饭饱后，国王问大臣们：“你们说，世界上什么最难？”大臣回答：“世界上说话最难。”大臣没有说出来的隐含的意思是：说话最难，尤其是和国王说话最难。

有句话叫“会说话，当钱花”，还有句话叫“会干的不如会说的”，都是强调会说话的重要性。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，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领导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，那这样的人肯定能迅速受到领导的青睐和重用。

杨澜的转折点来自应聘《正大综艺》的主持人。在此之前，她只是北京外国语大学的一名普通大学生，并没有什么惊人之举。正大集团结束了与几个地方台的合作，转与中央电视台共同制作《正大综艺》。双方决定要挑选一位有大学经历的女大学生做主持人，杨澜也被推荐参加试镜。

说实话，杨澜并不被人看中，只是因为她的气质较佳，所以才能一路过关斩将杀入总决赛。据一位导演透露，虽然杨澜被视为最佳人选，但是因为还不够漂亮，所以是否用她尚不能确定。

最后确定人选的时候到了，他们要在杨澜与另外一位连杨澜也不得不承认“的确非常漂亮”的女孩子中间选择一人。杨澜的好胜心一下子被激起，她想：即使你们今天不选我，我也要证明我的素质。

这次考试两人的题目是：一、你将如何做这个节目的主持人？二、介绍一下你自己。

杨澜是这么开始的：“我认为主持人的首要标准不是容貌，而是要看她是否有强烈的与观众沟通的愿望。我希望做这个节目的主持人，因为我喜欢旅游，人与大自然相亲相近的快感是无与伦比的，我要把自己的这些感受讲给观众听。”

在介绍自己时，杨澜是这样说的：“父母给我取‘澜’为名，就是希望我有像大海一样的胸襟，自强、自立，我相信自己能做到这一点……”

杨澜一口气讲了半个小时，没有一点文字参考，她的语言流畅，思维严密，富有思想性，很快赢得了诸位领导的赏识。人们不再关注她是否长得漂亮，而是被她的表现深深吸引住了。据杨澜后来回忆说：“说完后，我感到屋子里非常安静。今天看来，用气功的说法，是我的气场把他们罩住了。”

当杨澜再次回到那个房间，中央电视台已经决定正式录用她了，这次面试改变了她的一生。

人的形象固然重要，但同样不可忽视的是人的口才。人可以不漂亮，可以不聪明，但是一定要会说话。无论你天资多么聪颖，接受过多么高深的教育，长得多么漂亮，假如你无法得体恰当地表达自己的思想，你仍旧可能会一败涂地。而要想让别人喜欢你、承认你，你就必须培养自己的口才能力，只有这样才能打开你与他人之间沟通的大门，彼此的心灵才能碰撞产生共鸣。

要是你以为单靠熟练的技能和辛勤的工作就能在职场上出人头地，那你就有点无知了。当然，才干与努力固然很重要，但懂得在关键时刻说适当的话，那也是成功与否的决定性因素。

总而言之，在与领导的人际交往当中，好口才将会使你广受欢迎，

轻松获得好人缘，在职场中如鱼得水，实现共赢。那么，作为一名职场人士，如果你没有骄人的外貌，也不必为此耿耿于怀，你完全可以通过不断修炼，完善自己的口才，来为你的魅力加分，为你的前程添彩。

说得出来是能力，说得很好是成就

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。

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。

中央电视台《东方时空》曾做过一个“杨利伟怎样成为我国进入太空第一人”的节目，被采访的航天局领导说了三个原因：一是杨利伟在五年多的集训期间，训练成绩一直名列前茅；二是杨利伟处理突发事件的能力特别强，在担任歼击机飞行员时，多次化解飞行险情；三是他的心理素质好，口头表达能力强，说话有条理、有分寸。凭借以上三个优势，杨利伟最终通过了1600人——300人——14人——3人的淘汰考验。

第三点原因令收看此节目的观众感触颇深。口才竟然能决定一个人的命运。节目中还介绍：在总结会上，杨利伟准备充分、积极发言，发言条理清晰，逻辑性强，再加上不慌不忙，故而给领导留下了深刻的印象。