



好下属的说话宝典

评优、加薪、升职离不开这张嘴
能说、会说、巧说离不开这张嘴

这样和上司说话

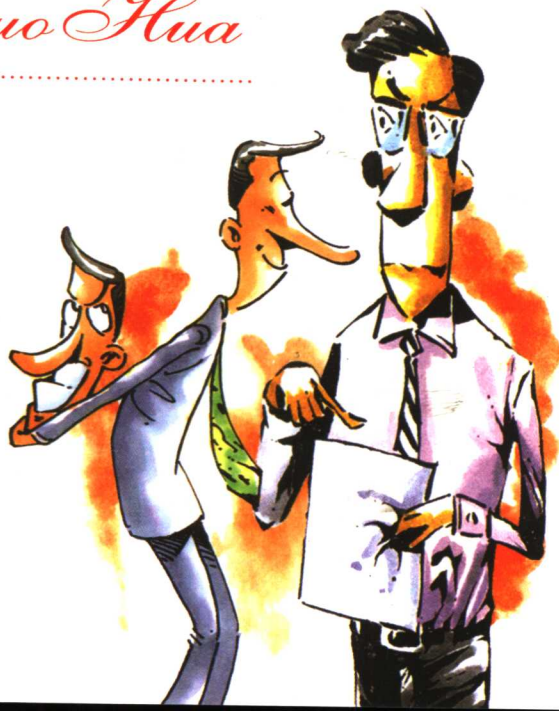


She Yang He Shang Si

Shuo Hua

刘青◎著

职场中拼搏的我们，每天都要面对自己的上司，总要和上司之间有所沟通和交流。在这个过程中，我们应该说些什么，应该如何说，什么话该说，什么话又不该说……



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



好下属的说话宝典

评优、加薪、升职离不开这张嘴
能说、会说、巧说离不开这张嘴

这样和上司说话



*Zhe Yang He Shang Si
Shuo Hua*

刘青◎著

职场中拼搏的我们，每天都要面对自己的上司，总要和上司之间有所沟通和交流。在这个过程中，我们应该说些什么，应该如何说，什么话该说，什么话又不该说……



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目(CIP)数据

这样和上司说话/刘青著. —北京:中国经济出版社, 2006. 6

ISBN 7-5017-7522-2

I. 这… II. 刘… III. 语言艺术—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 035027 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 牛慧珍(电话:010-68355210 E-mail: niuhuizhen@yahoo.com.cn)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞设计室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 787mm×960mm 1/16

印张: 14.5 **字数:** 250 千字

版 次: 2006 年 7 月第 1 版

印次: 2006 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-7522-2/Z·863

定价: 25.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176

前言

有一则故事：有位智者收了许多学生，其中有个学生感到前途茫然，向老师请教自己的价值。智者从口袋里摸出一块光溜溜的石头，对他说：“你把这块石头拿去卖，但无论别人出多少钱你都不能卖”。那位学生先到农贸市场叫卖，开始有人出2元购买，抬到10元时就没人再出价了；老师又叫学生拿着石头到黄金市场上去卖，有个老者看了石头的成色，料定里面藏有宝玉，愿出1万元成交；智者鼓励学生再到珠宝市场上试试，哪知石头一露面，就有人出10万元，一会儿，价格已蹿到30万，学生惊得目瞪口呆……

和上司说话，这也是如此！上司是否喜欢和器重你，除了个人的工作能力之外，还受很多因素影响，比如是否能恰到好处地与上司说话也是一个非常关键的因素。如果你才高艺精，是块宝玉，就不要把自己混同于一般的石头，在集市上叫卖，在那里你只是石头的价值，珠宝市场方能显示你不凡的价值。

即使你真是一块石头，那么，在产区还是销售区出手呢？是用来修路还是建房子呢？是铺乡间小路还是修筑高速公路呢？以上不同场合，售价往往也不一样。总之，别忘了追求效用最大化，别轻易把自己贱卖了。

和上司说话的过程其实就是一种语言交换的过程。如果你能分出一部分精力，留心你的谈话技巧，将会有效地改变你的职场生涯。

从语言速度上看，你说话的速度是否太快？快与慢的效果有何不同？作为你的上司，一般来说没有听快话的本领，你说话的目的在于使人能够全部明了，别人听不清楚，你就是白费口舌。训练你自己，说话时声音要清楚，快慢要适度。

从语言内容上看，你的话是否抓住了重点？如果你前言不搭后

语,上司皱着眉头听了半天,压根就没听明白你在说什么,那你和上司的说话就会以失败而告终!

从你和上司说话时的表情上看,你是否学会了察言观色?俗话说,伸手不打笑脸人,在和上司说话的时候保持微笑的表情是非常重要的!同时也要学会在说话的时候看着上司的表情,琢磨上司在想什么,对你说的话是否感兴趣等。

如果上司出现了错误,你该如何去指正?人都是爱面子的,上司也是如此!怎样向上司指出其错误,同时又使上司能开心地接受呢?

对于你想表达的意思,你是否能让上司切身体会到其重要性呢?你是否懂得增强表达效果的技巧?你明白他爱听怎样的话题吗?

当你有了业绩,你知道该如何告诉上司吗?你明白怎样向上司表达你的尊敬和礼貌吗?你会滔滔不绝地向上司陈诉吗?

和上司说话,一定要给上司说话的机会,一定要让上司了解你要表达的重点!你不能装腔作势,也不能一意孤行,要将自己和上司两个人一起融入到对话中……

刘 青

2006年5月

目录

CONTENTS



一、和上司说话,要有最基本的原则

职场中拼搏的我们,每天都要面对自己的上司,总要和上司之间有所沟通和交流。在这个过程中,我们应该说些什么,应该如何说,什么话该说、什么话又不该说……

很多时候,有很多人吃亏的原因就在于没有管理好自己的嘴巴。有些不该说的话说了,有些该说的话又没有说……

► 01. 和上司不说偏激的话 / 2

在工作中,你总是非常出色地完成了工作,总是赞叹自己如同诸葛孔明般聪明,总是讥笑那些“榆木脑袋”似的同事……

于是,你看什么都不顺眼,总是觉得自己出类拔萃,总是满怀欣喜地盼望着评优、加薪、升迁,可为何总是眼睁睁地干看着,好事偏偏离你那么遥远?

► 02. 将工作中的快乐讲给上司听 / 8

很多人都觉得工作压力大,很少的人在享受自己的工作。作为上司,他们更愿意看到自己的员工热爱自己的工作,因为只有真的热爱工作的人,才能做出优秀的成绩来。

► 03. 向上司表达不同意见的技巧 / 14

当上司滔滔不绝地陈述自己观点的时候,当上司觉得自己的观点非常好的时候,当上司正为自己的观点沾沾自喜的时候,你的脑海中冒出了一个比上司还要好的想法。这个时候,你是直接告诉上司呢?还是……

►► 04. 引导上司说出你的决定 / 20

不要以为这是一件很小的事情,也不要以为自己的主张很完美,你就可以擅自做主。很多时候,即使你所决定的是一件很小的事情,即使你的主张真的很完美,但是话从你的嘴里说出来,最后的效果就会不一样!

►► 05. 和上司开黑色玩笑是万万不行的 / 24

很多人喜欢和别人开玩笑,却从来不知道玩笑也有黑白之分,其实,黑色玩笑体现着一个人性的弱点:面对一个人或一件事时,会不自觉地挑刺,这是一种思维习惯。

►► 06. 不在语言上和上司拉帮结伙 / 29

职场中总有那么几个人,觉得自己和上司的关系非同小可,于是就不注意说话的语气等问题了。其实,这种做法是非常错误的!

►► 07. 和上司说话,注意换位思考 / 34

和上司相处也是如此,也需要我们经常换位思考,当我们站在上司的角度思考问题时,上司也会为你着想的!

►► 08. 如何说话以防止被“炒” / 39

职场是一个让人难以解释的场所,许多人觉得自己干得好好的,绝不会想到公司的裁员名单上会出现自己的名字!

这样的事情让人心有余悸,所以在进入一个新单位后,依旧担心自己会被裁掉!

►► Tips: 不要成为上司眼中的“万应婆” / 44

二、这样和上司说话,利于你的工作

和上司说话,就要在关键时刻说出关键的话,这是决定你职场成功与否的重要因素。

掌握和上司说话的原则和技巧,对你的工作有非常大的促进作用。作为一名下属,你应该不断地察言观色、适应磨

合,等你摸清上司的性格之后,再将自己的理论与实际相结合,寻找机会展现自己的好口才。

► 09. 让上司看到你的成绩 / 46

有这样一个故事,一位教徒问神父:“我可以在祈祷时抽烟吗?”他的请求遭到神父的严厉斥责。而另一位教徒又去问神父:“我可以吸烟时祈祷吗?”结果他的请求却得到了允许,悠闲地抽起了烟。

从这个故事可以看出,同样一个问题,其表达方式不同,得到的结果就不同!

► 10. 上司批评你时,你该如何说 / 52

谁都不愿意被上司批评,更不愿意上司当着同事的面批评自己。被批评的滋味确实不好受,但是不知道你是否意识到,公司上上下下,里里外外,有多少人要上司操心过问,他能整天批评你,说明你还是被重视的。如果不想被批评,就要明白上司批评你时,你该如何说!

► 11. 拒绝上司的技巧 / 58

很多人都会碰到上司提出的要求自己接受不了的情况,有的人选择的是默默接受,而有的人会选择断然拒绝。拒绝上司的人会觉得自已是一个有原则的人,但如果上司不理解你,会因你的拒绝而迁怒于你呢?

怎样才能不仅拒绝了上司,还让上司心服口服呢?

► 12. 让上司感觉到尊重 / 64

让上司感觉到你對他尊重的方法很多,除了礼貌地和他讲话,真诚地将自己的想法告诉给他之外,珍惜自己的工作也是对上司的尊重。

► 13. 向上司请示,但不依赖他 / 69

有些事情要向上司请示,但是在请示之前,你一般都有自己的想法。你所希望的是上司能同意你的想法并给出明确的批示。如果你觉得自己的想法不够好,还会向上司请示吗?

► 14. 当众顶撞上司的话,千万不要说 / 75

你是否遇到过这样的事情,你一直都很信任的上司在背后说你的坏话?或者

当众出你的丑？这个时候你感觉被欺骗、被出卖，你失望、沮丧，还有些伤心和难过，甚至于当众顶撞他？

► 15. 确定目标，再和上司沟通 / 79

每个职场人都有自己的主见和观点。在很多事情上，也许你已经有了自己的目标，但是你不能向你的上司汇报。此时你需要努力得到大家的肯定和上司的赏识，你才可以在言语上表达出你的目标。这样，目标的实现就会非常顺利！

► 16. 成功说通糊涂的上司 / 83

有的上司很健忘，明明在前一天讲过某一件事，可两、三天后，他却说根本没讲过，或者在前一天他讲的是这个意思，可过了两、三天，他却说是那个意思。这样的上司真是难以相处，想不明白他会忘记什么，又想起来什么……

► Tips: 职场规则助你一臂之力 / 89

三、这样说话，能和上司走得更近

每个职场中人都想和上司走得近一些，这样对自己的职场升迁等都有益处。

但是很多时候，在和上司的相处过程中，难免会遇到一些常见或者意外的场景：你无意中得罪了上司，想要弥补；你上司面前说错话，你很尴尬……

► 17. 懂得适时打破尴尬 / 92

和上司相处总会出现意想不到的尴尬局面，很多人在这个时候会感到束手无策。不管谁是谁非，“得罪”上司无论从哪个角度来说都不是件好事！所以只要你没想调离或辞职，就不能让事情陷入僵局！

► 18. 认清说话双方的角色 / 96

不要以为你的上司很随和，也不要以为你的上司和你一个年龄，就可以不分职位高低了！即使再随和的上司、年龄再小的上司，都会有一种意识：他是你的上司，你要在言语中表达出职位的高低之分！

▶▶ 19. 说话时以公司为核心 / 101

和上司说话,始终以公司为核心,可以使上司觉得你是一个热爱本职工作的好员工!上司同你一样,需要为这个群体工作。上司不仅仅是一个上司,他同样也是他上司的下属,对他的上司,他可能与你抱有同样的心态。

▶▶ 20. 回应上司向你倾吐苦水 / 106

相互沟通是与他人建立良好关系的前提,而在职场中,你最需要建立良好关系的人莫过于你的上司了。

▶▶ 21. 谈话时避开上司软肋 / 111

每个人都有缺点,每个人都不愿意别人提及自己的缺点,你是如此,你的上司也是如此!

▶▶ 22. 掌握和上司讲话的句型 / 116

日常生活中,职场中人会陷入这样的窘境:脏活、累活由你干,奖金、荣誉没你份;每次提案打回票,大多意见受贬斥……你感觉身边的同事不管能力还是资历都不如自己,但是却处处逢源,颇受器重。

▶▶ 23. 读懂上司的体态语言 / 121

体态语言是人们在社会生活中普遍使用的一种交际工具,它是一种无声的语言,主要是靠身体和身体的动作传输信息,比如人的手势动作,面部表情和体态姿势等。

▶▶ 24. “马屁精”文化该要就要 / 127

经过心理学家的分析,导致与上司关系不够融洽的原因,除了重大问题上的矛盾和直接的利害冲突外,平时不注意自己的言行细节也是一个原因。

▶▶ Tips: “游刃有余”的规则使你 and 上司更近 / 133

四、这样说话,让上司对你刮目相看

除了最高领导和同事之外,你还有自己的直属上司。如



如果你的工作完成得很好，你的最高领导或你的同事也许很喜欢你，但你的直属上司却不如此。所以，不管你是主管也好，普通职员也好，你都要懂得怎么当下属，怎么让你的直属上司喜欢你、器重你、提拔你。

► 25. 向上司说出你的委屈 / 136

和自己一起进公司的同事加薪了，想想自己也没比别人少干多少，甚至于某些地方还比别人做得更好，凭什么别人加薪，而没有自己的份儿呢？

► 26. 向上司分析你的另类观点 / 141

很多人忌讳在职场中表现自己的另类，但是不另类又很难引起上司的注意，而且很多上司会觉得另类一点的员工更有可塑性。如何去把握自己的另类呢？如何让自己的另类让上司顺利接受呢？

► 27. 把复杂的问题说简单 / 146

在和上司交谈的时候，将复杂的问题说简单是和上司谈话的成功之道！只有这样，他才会认真地听你诉说，才能发现你在工作中的创造性。

► 28. 主动为自己创造讲话机会 / 151

和上司的沟通很重要，但有些人在公司上班一年多了，也和上司说不上几句话。也许这些人会觉得不公平，凭什么别人可以在上司面前淋漓尽致地交流，而自己却一句都谈不上呢？

► 29. 用语言让上司感到你是和他同心协力的 / 156

善于和上司交谈的职员，懂得不失时机地赞扬对方，特别是上司；懂得用语言向上司表达自己的真诚，让上司感到他们是和上司同心协力的！

► 30. 谈话时不要忽视你的第二领导 / 161

第二领导就是我们通常说的“二把手”，这是相对于“一把手”来说的。一般来说，在一个单位中“二把手”与“一把手”之间只一个级别之差，但是其实际地位却相差很远。

▶▶ 31. 面对上司的赏识,你要把握好分寸 / 167

一旦发现上司对你非常赏识,你也千万不要以此为荣,不要以为自己万事大吉了。而是要把握好分寸,分寸把握不好,上司对你的赏识就会慢慢变味。

▶▶ Tips: 专注使你与众不同 / 172

五、这样说话,利于你和上司之间的沟通

一旦和上司之间的沟通发生障碍,将给自己的职场生活带来巨大的影响。怎样避免和消除你和上司之间的障碍呢?

你需要明白与上司之间的沟通障碍在什么地方? 上司对你有什么需求? 你对上司又有什么意见? 你能从上司的身上学到些什么? ……

▶▶ 32. 引导上司说出与你的沟通障碍 / 176

你还是一名职场菜鸟,不懂得怎样和上司沟通,总觉得和上司之间有隔阂。怎样消除这些隔阂呢?

▶▶ 33. 巧妙说出上司的缺点 / 180

每个人都有缺点,因此上司有些缺点也是正常的事情! 关键在于上司自己不知道自己的缺点,作为他的下属,碍于上下级关系,不好当面指出……

▶▶ 34. 向上司偷艺的语言技巧 / 185

作为一名下属,你每天看见上司一天到晚地忙碌着,每天都有开不完的会、参加不完的活动,好不容易回到办公室,又有接不完的电话。每次见到你,还要你向他汇报工作,有些问题问得你无法回答。

▶▶ 35. 巧妙地回避上司的另类“骚扰” / 190

什么叫另类骚扰? 什么样的上司总爱有另类骚扰的举动呢? 根据较多职场人士的反映,更年期女性、或风流成性的男性对员工有一些骚扰行为。

► 36. 向上司说“不”的聪明方法 / 194

作为下属,你常常会遇到这样的情况:上司叫你干一件事的时候,你往往不会去拒绝而是马上应承下来,即使这件事不该你做,或超出了你的负荷……

► 37. 和不同性格上司的交流技巧 / 200

每个人的性格都是不相同的,上司也不例外。不同性格的上司其喜好也是不同的,在与上司交谈的时候需要按照不同的性格采用不同的技巧。

► 38. 不和上司争功的语言技巧 / 205

每个人都想让自己的业绩突出,引起上级领导的注意。你如此想,你的直接上司也是如此想!如何让上级领导看到你的业绩,同时又让自己的直接上司感觉不到你和他争功呢?

► 39. 不和上司谈论他们不感兴趣的话题 / 210

上司最忌讳别人和他谈论自己不感兴趣的事,有些员工不懂得这些,满以为自己感兴趣的事情,上司也一定感兴趣,于是就在上司面前大谈特谈,却不知上司早已不耐烦了……

► 40. 不和上司走得太近 / 214

每个人都希望自己能 and 上司走得近些、更近些,觉得如此才能得到上司的赏识,然而,这通常是个误区!

► Tips: 消除沟通障碍,保持自信的姿态 / 218

一、和上司说话，要有最基本的原则

职场中拼搏的我们，每天都要面对自己的上司，总要和上司之间有所沟通和交流。在这个过程中，我们应该说些什么，应该如何说，什么话该说、什么话又不该说……

很多时候，有很多人吃亏的原因就在于没有管理好自己的嘴巴。有些不该说的话说了，有些该说的话又没有说……

怎样才是和上司说话的最好方式呢？是做一头默默无闻的老黄牛呢，还是要当唧唧喳喳的虎皮鹦鹉呢？

说话是一种艺术！说话准确、流畅、生动，是衡量职业人士思维能力和表达能力的基本标准，也是考核他是否具备职业竞争能力的重要标志。如果你还不能了解和上司的说话技巧，那就从最基本的原则学起吧！

01 和上司不说偏激的话



在工作中，你总是非常出色地完成了工作，总是赞叹自己如同诸葛孔明般聪明，总是讥笑那些“榆木脑袋”似的同事……

于是，你看什么都不顺眼，总是觉得自己出类拔萃，总是满怀欣喜地盼望着评优、加薪、升迁，可为何总是眼睁睁地干看着，好事偏偏离你那么遥远？

回头好好想一想，自己平时是怎么和上司说话的？是不是经常口无遮拦地诉说自己的成功，贬低同事呢？是不是信口开河、滔滔不绝地对周围的人抱怨呢？

其实，这些偏激的语言都逃不开上司的眼睛！他们嘴上虽然不说，心里其实已经在开始为你打分了，为了你的前途，你还是改变一下自己的说话风格吧！

不因敏感话题而争执

◆ 李明, 24岁, 美编

我刚开始在这个公司上班的时候,领导都已经对我说了薪水不高。我之所以留下来,是因为觉得自己需要磨练,需要一个地方增长自己的能力。薪水对于我来说固然重要,然而更重要的还是我个人能力的提高!

但是,我对高薪水也是充满向往的。我知道这里的每个人的薪水都是不同的,而我是一名刚走出校门的学生,又没有工作经验,在这里的薪水是最低的。我相信,总有一天我会一点点将自己的薪水提高,这一天并不是我走进公司的第一天,而是之后的某一天!

半年过去了,我的薪水依然没有提高。于是,我开始在上司面前隐晦地提到这个问题,上司一直装傻。我有点急了,那天办公室就我和上司两个人,我故意提到,这个月的房租又涨了,饭票也涨了……言外之意是,我的工资什么时候涨呀?

上司笑着说:“别抱怨了,好好工作吧!大家的工资都是一样的!”

“是吗?真的一样吗?”其实我早就生气了,但是一直忍着。上司说出大家的工资都是一样的,我就不服气!怎么是一样呢?我好像比同事少了好几百块呢!关于上司的工资,我不知道是多少,但是我知道,他的工资不知道比我多多少倍呢!所以那句“真的一样吗?”的话就这么脱口而出了。出口之后,我长久以来的怨气都宣泄出来了:“不要以为别人不知道,大家做的工作都是一样的,凭什么拿的工资不一样呢?要说工作经验,我也已经在这里半年了,什么经验没有呀?”

上司看了我半天,就像看一只怪物。我觉得自己理由充分,所以一点也不心虚。但是我错了!

第二天,办公室里的同事相继对我说:“我们刚来的时候比你的工资还少呢,到现在才一点点提升上去。”我心里一惊,肯定是上司找我的同事谈话了!

这个时候我更生气了!我跑进上司的办公室,心想,如果你这么弄,我就更要打听得详细点了。进了办公室后,我直接问上司:“我想知道这里的每个员工都是干了多长时间开始加薪的?”上司不动声色地问我:“你有什么权利知道?”我说:“因为我想知道自己什么时候可以加薪!还有,你对我有什么意见可以直接问我,不要让同事来告诉我,我觉得这样的做

法未免有点太卑鄙了！”

上司瞪了我一眼，说：“如果你来上班就是为了将来拿高工资，那么我可以告诉你，我这里没有高工资，只有你的业绩做到了一定程度，你的价值值得我给你开那么多工资，我就给你开。但是目前，你还没有做到。我说过，工资每个人都是一样的，并不是说你们的数量是一样的，而是说标准是一样的。在这里，都是为工作而来的，没有工作能力一味谈高工资，我想每个老板都不欢迎！”

我无话可说了，虽然我很生气，但是我却再也说不出来什么了。我知道自己错了，和上司发生争执是我不应该做的，而和上司说这些偏激的话，更不是我该做的！

招数感悟

在公司上班最忌讳打听别人的薪水和奖金，别人喜欢对你打哈哈，而你自己也不会喜欢告诉别人。所谓“己所不欲，勿施于人”，就是这个道理。而一旦有了要求上司为自己加薪的想法后，就要摆出自己的成绩来给上司看，而不是拿自己和别的同事比较，更不要拿自己的薪水和上司比较，那是永远没有办法说服上司的。



雄心大志要藏好

◆ 马彪，27岁，快递公司业务员

在快递公司做业务员的人年龄都挺小的，而我算是他们的老大哥了。但是，我之所以来这里上班，其实是有原因的！

记得我刚来的第一天，我曾经对上司说：“不想当将军的士兵不是好士兵！我来这里工作一定要好好表现，争取做个人事经理！”上司笑咪咪的，没有说什么话。

接下来在试用期的三个月里，我非常努力，几乎很少说话。有时同事喊我去喝酒，我会说：“你们去喝吧，我将来要做人事经理，怎么能这么放松自己呢？”同事每听我如此说都显示出不屑一顾的样子，我却告诉自己：哼，有什么了不起！不信等着，将来我就是人事经理！