

【书名】

做人，先会说话

——现代社会交往的基础

【版权页情况】

出版社：中国轻工业出版社

署名：小林子/著

书号：ISBN 7—1154—8904—1/B·157

电子版定价：5.00 元

版权所有：北京大理创作室

前言

老猪诮老孙

看过《西游记》的人都知道俺老猪的名气，说实在的，俺老猪除了肚子大一点，腰围不够匀称外，应当还是比较受女孩子青睐的哦，想想看，老高的女儿怎么看上我的？相信群众眼睛是雪亮的，我也就不多侃了。

前面孙猴子写了篇《做事，先做关系》的前言，他姓孙的算什么东西嘛！他能写，我老猪也能写，不就是要写个关于说话练口才方面的吗，这个……我问你，不知道说人坏话算不算什么说话练口才（声音越来越小）……说来说去，我最恼恨那猴子了，只赖他名气比我大，迫于舆论压力，我只敢在背地里说他两句，这不，实在忍不住了，千万别让那姓孙的听见！

众位说句良心话，那猴子有什么能耐，出身怎能与俺老猪比？想俺老猪天蓬元帅的底子，出身高干家庭，要不阴差阳错坠入猪界、沦落人间，说不定我老猪此时正与嫦娥缠绵悱恻……啊呀，还想什么非非？而孙猴子呢！无父无母，孤儿一个，既无文凭又没钱，凭什么还骑在我老猪头上，真是气煞我也。当然，怪就怪吴承恩这个杀千刀的，有我猪八戒不就行了吗，干吗非得挤个孙猴子进来凑什么热闹！而今，我总算明白当初周瑜为何要恼恨诸葛亮了。是啊，既生俺老猪，何生孙猴子呢？郁闷！

我恼，我恨，我心理不平衡。这也就是我为何在《西游记》里老要说孙猴子坏话的原故。想想“智斗红孩儿”那集，还有“三打白骨精”那集……我都想置孙悟空于死地，可惜没一次得逞，真是偷鸡不成反蚀一把米，大大影响了我在观众心目中的形象，使得俺老猪人气指数骤然下降。

其实，我与孙猴子也没什么不共戴天之仇。不就是俺老猪贪吃（一顿需消五六十斤东西），或是看见美眉就流点口水（才不管她是白骨精还是红骨精）。可我那老孙兄，虽说我俩同事（都是在唐僧手下打工），他就是死抠门、死脑筋，一点面子不曾给我，不是当大家的面揪我蒲扇大的耳朵，就是拿金箍棒来吓我。换你，碰上这样的同事，你能不恼他，能不说他坏话吗？

说一个人坏话，也不是简单的事。就拿我老猪举例吧！我们公司（暂且叫做“取经代理公司”）就四个人，老唐（唐僧）是董事长兼总经理，孙猴子是负责公司安全事务的，至于我那“闷葫芦”同事沙僧就是一块天生挑行李的料。原想，我打算把沙僧拉到一起声讨孙悟空，怎奈沙僧胆小怕事，他只愿意充当“和事佬”的角色，于是，我只得打消与这个闷葫芦结盟的念头。幸好，凭我这副善良的“猪相”，还是深得唐僧的信任。因此，我背后说老孙的话就起作用了，又说“三打白骨精”那集吧，只消我老猪添油加醋一番，就让唐僧念出紧箍咒，活活把孙猴子折腾折腾。可是，唐僧有时也不好糊弄，毕竟他曾获得过唐朝的“博士

学位”，我这点“鬼胎”万万不能让他识破，否则，引火烧身不算，说不定随时会被辞退失业。所以，在这些个诚惶诚恐里，想用语言把姓孙的扳倒绝非易事。

不过，今日的老猪已非昨日的老猪，我在精读了《做事，先做关系》和《做人，先会说话》这两本书后，我的“语言”功力、处世能力大有提升。我终于明白原来一味说老孙的坏话，不但策略不可取，而且做法更不可取。如果有机会让《西游记》再拍一次，那我老猪也要学会提升我的人气了，绝不会做那种“专好谄媚”的小角色了。恰恰相反的是，如果我想说孙猴子的坏话，那我绝对不说他一个“坏”字，当面不说，背后也不说，不只不说坏话，而且还尽说好话。因此，当孙猴子失败之后可能始终都蒙在鼓里，让他无论如何也看不出俺老猪的“黑心”。嘿嘿！

目 录

第一章 办公室说话篇

办公室说话，不要人云亦云，要学会发出自己的声音；办公室里说话，切忌把与人交谈当成辩论比赛；办公室里说话，不要当众炫耀自己；办公室里说话，不是互诉心事的场所。

总而言之，办公室里说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默，这些都属于有技巧的语言、有魅力的语言。当然，拥有一分自信更为重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯将会更成功！

一、与不同级别领导说话技巧

领导分上级领导、主管领导、同级领导以及未来领导，与各级领导交谈，如能掌握与不同身份领导说话技巧，则在官场上你能左右逢源。

- (一) 与上级领导怎么说
- (二) 与主管领导怎么说
- (三) 与同级领导怎么说
- (四) 与未来领导怎么说
- (五) 向领导借光时怎么说

二、与不同性格领导说话技巧

通过倾听，了解到领导的性格，猜透了他的脾气，明白了领导需要什么样的赞美，就能一拍即合。

- (一) 与开朗型领导怎么说
- (二) 与寡言少语型领导怎么说
- (三) 与多疑型领导怎么说
- (四) 与一般性格领导怎么说

三、与不同素质领导说话技巧

俗话说“官大一级压死人”，要想工作顺顺当当、不被人暗中使“绊”，获得领导的好感是必不可少的。

- (一) 对外强中干型领导怎么说
- (二) 对好虚荣领导怎么说
- (三) 对刚愎自用型领导怎么说
- (四) 与好色领导怎么说

四、与同事说话技巧

办公室的是是非非每天都发生着，不管怎么样，你都得要和同事们日复一日年复一年地相处下去。这就需要你在他们中间塑造一种受欢迎和欣赏角色，以便使身边的同事都不至于小看你或抓住你的某个话柄找你的麻烦。

- (一) 与排挤你的同事怎么说
- (二) 与患“红眼病”的同事怎么说
- (三) 与意见不合的同事怎么说
- (四) 与有矛盾的同事怎么说
- (五) 与“小人”同事怎么说

五、与下属说话技巧

有的时候，作为上司你的讲话方式不妥会使下属很不愉快。这就是造成彼此对立的一个原因。因此，老板要对此特别注意。

- (一) 与不同层次下属怎么说
- (二) 对命令不服从的下属怎么说
- (三) 对犯错误的下属怎么说
- (四) 赞美下属时怎么说

第二章 生意场说话篇

商场上，我们经常会面对这样的场面：或因一时言语失误，或因一方言语不通，或因互不让利等等。导致交谈不过三言两语，话不投机、不欢而散，甚至生气动怒，不但达不到交流思想、增进了解、加强合作的目的，有时还会使已有的合作关系完全破裂。为了避免这种情况发生，我们在语言的技巧上需要加以修炼，巧用妙语周旋，方能突围困境、扭转乾坤！

一、与客户说话的技巧

所有的商场竞争，无非都是围绕着一个“利”字。只要你在向客户推销时，恰到好处地在这个“利”字上把握分寸，重点突出，相信话不需多，也会卓有成效。

- (一) 与利益紧密型客户怎么说
- (二) 与潜在型客户怎么说
- (三) 对心存顾虑的客户怎么说
- (四) 取得客户信任时怎么说

二、谈判桌上说话技巧

在商业谈判中不是东风压倒西风就是西风压倒东风，谁占据主动权就意味着谁获得更多的利益。

- (一) 与客户谈判时怎么说

- (二) 说服客户时怎么说
- (三) 与不同性格的客户怎么说

三、应对突发事件的说话技巧

生意场上，当客户毁约时，你该怎么办？当碰到挑衅、抬杠的顾客，你该怎么去收拾？当客户在找各种借口欲打退堂鼓时，你该怎么去说服？……以下是几种典型生意场上突发事件的应对技巧。

- (一) 顾客毁约时怎么说
- (二) 与“顺手牵羊”的顾客怎么说
- (三) 与挑衅的顾客怎么说
- (四) 对迟疑不决的客户怎么说
- (五) 与向你抬杠的客户怎么说

第三章 婚姻家庭说话篇

在家里，我们承担着不同的角色，或为人妻人夫，或为兄弟姐妹，或为父母，或为子女等等。担当着不同角色时，就会面临各种问题，需要处理好各种矛盾。

家庭的和谐与融洽是整个社会安定的基本构成要素，也是整个社会文明和进步的加速器。所以说好“家”话、恰如其分地处理家庭所有成员的感情问题，对于净化人们的灵魂，提高其社会责任感有着巨大的意义。

一、与长辈说话技巧

晚辈和长辈之间，往往存在着许多差异，也就是人们常说的代沟。而代沟就体现在对新鲜事物的反应以及接受与否。那么，与长辈谈话，我们该怎样去跨越那条鸿沟呢？

- (一) 与长辈聊天时怎么说
- (二) 与长辈有代沟时怎么说
- (三) 化解与长辈之间的矛盾时怎么说

二、与爱人说话技巧

夫妻间说话要实在，要多安慰、多宽容、多信任，要严于律己、多忍让，要文雅风趣、互相尊重和体贴。

- (一) 与爱人吵架时怎么说
- (二) 爱人偏心时怎么说
- (三) 向对方献殷勤时怎么说
- (四) 夫妻间“碰碰”爱语怎么说
- (五) 有“家丑”时怎么说

三、与孩子说话技巧

常言说，有其父必有其子，有其母必有其女，父母的言行，将对子女产生直接的影响，甚至可能会影响其一生。那么，为了孩子，做父母的就应该掌握一些与孩子说话的技巧。

- (一) 当孩子早恋时怎么说
- (二) 对孩子鼓励时怎么说
- (三) 培养孩子兴趣时怎么说
- (四) 向孩子示爱时怎么说
- (五) 孩子犯错时怎么说

四、与亲戚说话的技巧

迎宾送客，亲友聚会，拜访亲戚，话说的贴切亲近，有利于彼此沟通，传递友情，宾主欢愉！

- (一) 向亲戚借钱时怎么说
- (二) 与饶舌的亲戚怎么说
- (三) 拜访亲戚时怎么说
- (四) 酒宴时怎么说

第四章 社交说话篇

社交上，不分皂白的恭敬和过度的客气，那就不太好了。谈话的目的在沟通双方的感情，而客气话，则恰恰是横阻在双方中间的墙。如果不把这墙搬走，人们只能隔着墙作极简单的敷衍酬答。所以要适可而止，多用就流于迂腐，流于浮猾，流于虚伪。有人替你做一点小小的事情，譬如说：递过一杯茶吧，你说声“谢谢”也就够了。说客气话的时候要充满真诚，把平时的客气话略改为坦率一点，一定可以享受到友谊之乐，像流水般泻出来的客气话，最易使人讨厌。说话态度更要温雅，不可有急促紧张的状态。

一、与朋友说话技巧

经过风雨洗礼的友谊将更加纯洁，经过挫折的情感将更加牢固。没有朋友的人生是寂寞的人生，请珍惜你的朋友，珍惜已拥有的情谊！因此，千万不要因一次小小的误会，一次小小的争吵就翻脸不相认，老死不相往来。

- (一) 与朋友有冲突时怎么说
- (二) 与异性朋友相处时怎么说
- (三) 拒朋友酒时怎么说

二、与左邻右舍说话技巧

邻里街坊，茶余饭后，闲暇聚集一起，叙谈叙谈，不仅可以加深彼此之间的了解，有个大事小情也好相互照应。

- (一) 邻里交谈，礼话怎么说
- (二) 赞美邻居时怎么说
- (三) 与邻居聊天时怎么说

三、情场上说话技巧

爱情的语言就像青年人五彩斑斓的爱情生活一样，充满了无穷无尽的迷人魅力。情话的魅力在情，所以，只要有了真正的爱情，哪怕是说海枯石烂、地老天荒也不过分。

- (一) 俘获女友芳心时怎么说
- (二) 抓住男友爱心时怎么说
- (三) 遇到你爱慕的人怎么说
- (四) 他人死缠烂打时怎么说

四、社交中出现危机时说话技巧

你曾碰到过令人难堪的窘境吗？你是不是经常被憋得脸红脖子粗还没想好一个对策？你是不是在一些难堪中总是自己吃尽了苦头？你经常是别人的笑柄吗？……以下是几招常用的应付生活中难堪的说话技巧。

- (一) 遭遇难堪时怎么说
- (二) 拒绝别人时怎么说
- (三) 当别人侮辱你时怎么说
- (四) 面对谈话僵局时怎么说
- (五) 说错话办错事时怎么说
- (六) 当别人威胁你时怎么说

第五章 与不同性格、心理素质说话篇

有一条船航行至海中时，突然发生了意外，船长忙命大副去叫乘客弃船而逃，结果大副去了半天，悻悻而回，说道：“他们都不愿跳下去，对不起，我实在也没有办法了。”

船长一看，只好亲自到甲板上去，不一会儿，便微笑着回来了，他说：“都下去了，我们也走吧……”

大副很惊异地看着他，说道，“你是怎么劝说他们的呢？”

船长说：“我首先对那个英国人说——作为绅士，应该做出表率——他下去了；

“接着，我又对那个法国人说——那种样子是浪漫而且潇洒的——他也跳下去了；

“我又板着脸对那个德国人说——这是命令——他于是跳了下去；

“我对伊拉克人说——这是将军和真主的旨意，他马上起身，没有穿救生衣就跳下去了。”

大副一听，简直佩服的五体投地：“太妙了！长官，那么你是怎么对美国人说的呢？”

船长说：“我说——您是被买了保险的，先生！那家伙赶紧夹着皮包跳下水去了！”

一、性格与说话技巧训练

俗话说：“百人百性”，面对性格和素质各异的人群，能说会道者往往能够做到看人说话，能够与不同性格的人产生共鸣。

- (一) 对性格孤僻之人怎么说
- (二) 对性格固执之人怎么说
- (三) 对性格坚忍之人怎么说
- (四) 对性格急躁之人怎么说

二、心理素质与说话技巧训练

由于环境、遗传以及性格差异等等因素会练就不同心理素质的人，有人胆怯，畏首畏尾；有人自卑，感觉人生暗无天日；有人争强好胜，算来算去算自己……

- (一) 对怯场之人怎么说
- (二) 对悲观之人怎么说
- (三) 对色厉内荏之人怎么说
- (四) 对争强好胜之人怎么说

第六章 说话分寸篇

俗话说：“打蛇要打七寸”，为什么要打“七寸”，因为那是蛇的要害，同样，说话也要一针见血，击中要害，只有当你的话说得有分寸，说到了点子上，才能打动人们的心，才能达到辨理劝说目的。

可是，在现实生活中，因为说话太直、太过等有失分寸的原因，导致了許多不该有的损失，许多本该成功的事马上化为乌有……

所以，说话得有分寸意识，说话点到为止。

说话方式不要太直、太白、太过、太软、太乱、太虚！

一、说话不要太直的技巧

适当地闪烁其词，稍稍隐晦地表达意思，可以避免伤害和对抗，启发人想像和思考，体会其中的道理，让对方在细细品味之余，接受你的观点，取得共认识，从而收到“言有尽而意无穷，余意尽在不言中”的谈话效果。

- (一) 委婉曲深，留有余地
- (二) 曲径通幽，言简意赅
- (三) 谦和隐讳，表意明确

二、说话不要太白的技巧

在涉及到私人利益或公司利益时，人们总会背离传统的思维方式和语言表达习惯，而说出几句胡话来，因为偶尔的几句模糊话反而会起到立竿见影的效果，使自己从频繁复杂的人际关系中逃脱出来，求得心灵的片刻喘息，当然要使说话白而不过是需要讲点技巧的。

- (一) 藏起明白说糊涂
- (二) 虚实相间变主动

三、说话不要太过的技巧

社交中,过分偏激的言语往往会给人很不舒服的感觉,会使你的说话氛围变得异常激烈,同时也可能因为你的一番话而使你丧失了制胜的契机。

- (一) 巧设台阶给人下
- (二) 说笑调侃适可而止

四、说话不要太硬的技巧

有时候,说话太硬,则很难使人信服,在这种情况下,不妨变通一下,应该要把语气放软一点,换一种委婉的说法,这不仅可以增强你的交际形象和说话效果,也许还会得到一种意想不到的效果。

- (一) 观点勿要强压人
- (二) 言谈失误莫强辩
- (三) 引咎自责反取胜

五、说话不要太软的技巧

有时,说一些软话往往会起到扭转乾坤的功效,但我们不能一味去迎合他人,在涉及到人格或某些重大利益再或者原则性问题时,则应该适度地加硬态度,使对手知难而退,从而达到保护自身利益的目的。

- (一) 原则问题不让步
- (二) 照准七寸猛下手
- (三) 说话太软则底气不足

六、说话不要太乱的技巧

交际中,我们必须注重语言的正确表达方式,切记词不达意、言语混乱,因为这样的话只会使人越听越迷糊。

- (一) 让你的语意更明朗
- (二) 善用语序巧达意
- (三) 说话节奏把握好

七、说话不要太酸的技巧

犀利的言语总是能给人留下很深刻的印象,然而有些激昂的语句中却时常夹杂着不少

尖酸的话语，当然在针锋相对的场合里，这些言辞的使用对事件的进展起了很大的作用，同时也让对方如入维谷，但是过于刻薄的语言会深深地刺伤他人的自尊，会给他人带来很大的伤害，因此，我们在用词说话时一定要注意分寸，殊不知“人言可畏，积毁销骨。”

（一）人言可畏，慎用辞令

（二）注意口德，少揭疮疤

（三）打一巴掌不忘揉三揉

八、说话不要太虚的技巧

鲁迅说得很深刻：“只有真的声音，才能感动中国和世界人；必须有真的声音，才能同世界人同在世界上生活。”虚假情意只会使你远离人群，一个人孤独的流浪。因此，在与人交谈时，话切不可太虚，否则将很难与人有进一步的沟通。

（一）说话太虚，得不到尊重

（二）太假不得人心

正文

第一章 办公室说话篇

在办公室里与同事交往离不开语言，但是你会不会说话呢？说什么、怎么说、什么话能说、什么话不能说，都应讲究。很多时候，有些人吃亏就是因为没能管住自己的嘴巴。

俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，但表达方式不同，造成的后果大不一样。因此，办公室里说话，你要注意以下几个方面：

办公室说话，不要人云亦云，要学会发出自己的声音。领导赏识那些有自己头脑和主见的职员。如果你经常只是别人说什么你也说什么的话，那么你在办公室里就很容易被忽视了，你在办公室里的地位也不会很高。有自己的头脑，不管你在公司的职位如何，你都应该发出自己的声音，应该敢于说出自己的想法。

办公室里说话，切忌把与人交谈当成辩论比赛。在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，即使是有了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。虽然有时候，大家的意见不能够统一，但是有意见可以保留，对于那些原则性并不很强的问题，没有必要争得你死我活。如果一味好辩逞强，会让同事们敬而远之。

办公室里说话，不要当众炫耀自己。如果自己的专业技术很过硬，如果老板非常赏识你，这些就能够成为你炫耀的资本了吗？再有能耐，在职场生涯中也应该小心谨慎，强中自有强中手，倘若哪天来了个更加能干的员工，那你一定马上成为别人的笑料。倘若哪天领导额外给了你一笔奖金，你就更不能在办公室里炫耀了，别人在一边恭喜你的同时，一边也在嫉恨你呢！

办公室里说话，不是互诉心事的场所。我们身边总有这样一些人，他们喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离，使你们之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有 1% 的人能够严守秘密。

所以，当你的工作出现危机，如工作上不顺利，对领导、同事有意见有看法，你不应该在办公室里向人袒露，任何一个成熟的白领都不会这样“直率”的。

总而言之，办公室里说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默，这些都属于有技巧的语言、有魅力的语言。当然，拥有一分自信更为重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯将会更成功！

一、与不同级别领导说话技巧

领导分上级领导、主管领导、同级领导以及未来领导，与各级领导交谈，如能掌握与不同身份领导说话技巧，则在官场上你能左右逢源。

（一）与上级领导怎么说

与上级领导的关系好，为公为私均有很大利益。在公事上，由于双方的宾主关系中掺杂了一定程度的友谊，在合作上便较有默契，减少了许多不必要的误会，大大提高了工作效率。在私事上，上级领导对你的了解程度愈高，便愈能获得安全感，就像一切在他掌握之中，调动自如。部下遇到私事请求某种照顾，上司也容易予以批准。这是因为下属给上司较大的透明度，使上司放心之故。

1、上级领导爱听什么你就说什么

在职场混饭吃的人最忌与上司斗气，尽管作为下属的百分之百正确，上级领导明摆着是偏袒其他人，但如果认真地斗起来，下属只能像一只斗败的公鸡，铩羽而归。所以，做部下的必须设法与上级领导处好关系，这处好关系的主要武器便是说话，拣对上级领导有用的说，拣他们爱听的说，即使有犯颜上谏，也要“曲线救国”，切不可信口开河，贸然出言，否则一语失身，悔之晚也！

唐代的魏征一向为唐太宗所重用，可是太宗也因为面子的事几欲杀掉魏征。

一次上朝，魏征当着朝臣之面犯颜直谏某事，顶得唐太宗面红耳赤，大丢脸面，但唐太宗还算是一个精明有为的皇帝，考虑到自己曾叫大臣“事有得失，毋惜尽言”，所以当堂不好发作。但罢朝之后，却是怒气冲冲地嚷道：“总有一天我要杀死这个乡巴佬！”长孙皇后问他要杀谁，太宗说：“魏征常常在朝廷羞辱我。”皇后闻言心中大惊，因为唐太宗就有过不听大臣劝谏而杀人的事，而且她知道太宗的脾气，便极力为魏征说情，太宗才免了其死罪。不过，在魏征死后，唐太宗仍派人去推倒了他的坟碑，这大概是心中之怒长期郁结不得消散之故吧！

试想，如果唐太宗没有宽广的胸怀和气量，如果皇后没有替魏征说情，如果唐太宗对魏征并不是那么信任 and 了解，恐怕魏征的脑袋早就搬家了。这其中的经验与教训不能不为部下三思，应当引以为戒。

2、说话不可打领导的脸

俗话说：“伴君如伴虎。”作为一个部下，我们的言行的确应该慎之又慎，万不可说话打领导的脸！

《三国演义》第六十回称赞杨修：“博学能言，智识过人”，但由于他“恃才放旷，数犯曹操之忌”，结果是“聪明反被聪明误，断送了卿卿性命”。

曹操曾授意建一座花园，建成后，曹操前去观看，却不置褒贬，只是提笔在门上写了一个“活”字而去。大家都不解其意。杨修便说，门内添个“活”字就是“阔”，这是丞相嫌门太大了。于是，马上进行改造，然后再请曹操来看，曹操十分高兴，便问是谁能知道我的心意。有人说是杨修，当时，“操虽称美，心甚忌之”。

常言说，“官大一级压死人。”无论大大小小的领导，都面子观念极强，对自己的威信十分重视，对部下说的话都十分在意。因此，不管是和上级领导独处还是当着很多人的面时，说话切不可打领导的脸。

还有，与上级领导交谈时，可能会遇到一些难以处理的问题，比如：在上级领导问到你某个问题时，如果要回答的话，并不敢保证你回答的准确无误，如果不回答，你又怕降低在上级领导心目中的地位。这样一来，回答不是，不回答也不是，处在这种两难的境地之中，你又该怎么办呢？

这就需要有一些应变技巧了。你可以用一些意义比较“模糊”的语句来给以回答，这是出于实际考虑的应急策略，并不等同于含含糊糊。

3、敢于向上级领导提出正当要求

谋取是为了求生，每个人都希望生活得更好，薪水更多，职位更高，工作环境更宽松。每个人都不会只满足于现状，常常会向上级领导提出这样那样的要求。我们提要求时要注意：一是不要过高或不切实际，二是我们言辞一定要慎重，应该少用这样的话“我应该得到那个职业”、“我要到有空调的房间办公”、“我提的要求，请一定要帮我办”等等。你如果在领导面前这样说话，给人的感觉你不是在提要求，而是在下命令，威胁你的上司要按照你的意思办，这样往往会事与愿违。向上司提出要求时，我们语气应该平和，面带微笑地陈述你的主要理由，然后再委婉地提出你的要求，尽量多用征询的话。

4、反映情况不可带有感情色彩

向上级领导反映情况，如果是好情况，只要他有空，随时都可以说。如果是坏情况、坏

消息，则要注意一下时机和场合，最好是与上司独处时汇报。

另外，我们反映情况也必须实事求是，不能弄虚作假，更不能哗众取宠。究竟纸包不住火，总有一天会让你暴露在众目睽睽之下，就会失去上司对你的信任，上司会觉得你是个夸夸其谈、华而不实的人。以后要是有什么重要工作，上司不敢再放手让你去干了。

反映情况和汇报工作的不同之处在于，汇报工作是你亲自干或许是同助手一起干的。反映情况的范围要宽得多，可以是自己干的，也可以是别人干的。也许不是指具体的某人某事，而是指某种现象和倾向。反映别人的情况或单位一些现象时，要做到公正。否则，会背上爱说小话、爱打小报告之嫌。在反映情况时，根据所反映事情的轻重缓急，调整自己的面部表情和说话的语气，或慷慨激昂，或义愤填膺，或缓缓道之，让领导认为你反映的情况确实重要，应该加以重视。当然，说不定正是由于你能及时反映情况，扭转了一向亏本的局面，使公司创收颇高。

（二）与主管领导怎么说

你是否常见到有一些人在同主管领导交谈时，总是毕恭毕敬、惟惟诺诺，甚至是点头哈腰，这使人们非常反感。

与人交谈，本应是人对人，人格对人格，思想对思想，情感对情感，应该是彼此平等的。在同地位无论比自己高出多少的人交谈时，你应该既尊重对方，又要不卑不亢、落落大方。应该与常人交谈一样，表情自然，态度和善，言词妥帖，尽量地发挥你的聪明才智和独到的见解。当然，与主管领导交谈，不止以下几个方面。像其他与领导打交道的说话技巧，在主管领导中未必不可用，有时可以灵活运用。

1、接受任务

当主管领导交给你一项任务之时，你应该要问清楚他的要求、工作性质、完成任务的期限。交给你的任务，如果你以为难度很大，就不要打肿脸充胖子，到时候完不成任务，反让领导怀疑你的能力。如果因此而造成了较大的损失，小则工资奖金泡汤，大则饭碗难保。在接受任务时同领导说的每一句话，都会成为以后的把柄，切不可小视。

如果工作任务没有难度，你就语气放重些，对上司说：“感谢上司对我的信任，一定保质保量地完成任务！”

如果工作任务你不能胜任，与上司说话，应该用低缓的口气：“你交给我的这项工作，也许……我不能给您满意的答卷，不过，我会尽力而为，你是否考虑一下，另派个助手？这样，完成任务就容易得多了……”

2、汇报工作

虽然，在与主管领导说话中提及汇报工作时该怎么说，但由于涉及的仅仅是与主管领导打交道，因此技巧具有片面性。而汇报工作在职业生涯中所起的作用又是非常重要而且很棘手的一环，所以在此篇再加以讲述。

一般来说，任何一个上级比较看重两样东西，一是他的上级是否信任他，二是他的下属是否尊重他。作为上级来说，判断其下属是否尊重他的一个很重要的因素，就是下属是否经常向他请示汇报工作。心胸宽广的上级对于下属懒于、或因忽视而很少向其汇报工作也许不太计较，会好心地认为也许是工作太忙，没有时间汇报；也许是认为本来就是他们职责内的事，没必要汇报；或者是这段时间心情不好，他们怕来汇报，等等。

经常请示汇报工作，让上司知道你干了什么，效果如何，如果遇到困难和麻烦，上司还可在人力物力上支持你，比你闷着头干要强上千百倍。在向上司汇报工作时要塑造一种谦虚谨慎、不骄不躁的形象和风格。在语气上，要用平缓的语气，应避免慷慨激昂。因为你不是在面对观众演讲，你面对的是你的上司，你只能不亢不卑地把你所干的工作，条理清晰地向上司汇报。汇报之前，应先动手拟好汇报的主要内容，不能太简单，也不能太啰嗦，关键的

是要说到点子上。

汇报有时采用书面汇报，有时采取口头汇报。任何一个上司，都不可能只听你汇报而一言不发。有的上司在你汇报工作时，喜欢向你提问，从而打断你的汇报。这时你应停下来，耐心地回答上司的提问，不要认为工作没汇报完，失去表现的机会，上司插问，也是对你重视的一种表现。须知，你面对的是上司，而不是你的下属。你耐心地回答了上司的提问，然后再巧妙地接上你未汇报完的部分。

另外，掌握以下一些重要信息，可以“丰富”你和领导的谈话内容：

主管领导往往留意与自身利益密切相关的信息；

主管领导对与自己的角色、志趣、经验相关的信息特别关注；

主管领导容易接受具有权威性的信息；

主管领导总是喜欢选取以肯定形式出现的信息；

主管领导希望获得新奇的信息，而不爱听老生常谈的信息；

主管领导对某些特殊的消息特别感兴趣；

主管领导对越是为社会和他人所禁锢、保密的信息越是想知道。

如果你手里掌握了以上的大部分信息，那么主管领导自然会对你所说的话感兴趣。

3、敢于向主管领导“毛遂自荐”

如果你确实有满腹经纶，而又怀才不遇，可是你又不愿意或者完全不懂与人讨论而又急于想为世所用，处于这种矛盾的状况下该怎么办呢？

惟一的办法就是强迫推销自己。在中国历史上推销自己的故事很多，“毛遂自荐”便是一例。

赵国被秦国打得节节败退，公子平原君计划向楚国求救，打算从门下食客中挑出 20 名文武兼备的人物与他随行，结果精选出 19 位，还差一位无法选出，平原君伤透了脑筋，这时有个叫毛遂的人自我推荐，要求加入。

平原君大为惊讶，就对毛遂说：“凡人在世，如同锥子在袋子里面，若是锐利的话，尖端很快就会戳穿袋子，露在外面，而人会出人头地。可是，你在我门下三年了，一向默默无闻，是不是你没有展露锋芒的机会呢？”

毛遂回答说：“我之所以默默无闻，就是因为我一向没有机会，如果把我放在袋子里面，不仅尖端，甚至连柄都会露出外面。”

平原君认为这话不错，就让他加入行列，凑足了 20 人，前往楚国求救。到了楚国后，毛遂大露锋芒，协助平原君成功地完成了任务，其余 19 人都望尘莫及，自愧不如。

毛遂就是一个不愿或不懂拍马屁而又满腹经纶却总没有纳入袋中机会的锋芒人物，最后就只能采取“自荐”的办法，结果是一鸣惊人。

当然，向主管领导推销自己之前，搜集大量信息，对公司的下一步计划或是有待开发的项目等等都要摸底。然后在领导调兵遣将之时，用你的三寸不烂之舌恳请领导给一个表现机会。如果你成功了，你不会再平庸；就算你搞砸了，你必须在主客观上面诚恳地分析原因，把它原封不动地反映给领导，领导也同样会对你刮目相看！

（三）与同级领导怎么说

1、对同级领导说话不带官腔

同级领导毕竟不同于一般同事。何况一般同事之间也应该注意分寸，不能太无所顾忌，所以对于同级领导，应该更为注意，平时说话交谈之中，都要多加小心。

有一些令领导不快的话，你要好自为之，尽量避免。现列举如下：

“您辛苦了！”

说“你辛苦了！”这句话，本来应该是领导对于下级表示慰问式犒劳时说的。如今反过

来对领导说，这样的话产生的作用可能是负面的效应。

相类似的一句话是对领导说：“您的做法真让我感动！”或说：“书记决策果断，我很感动！”

事实上，“感动”一词是领导对下级的用法，例如说：“你们工作认真负责不怕耽误自己的事，我很感动！”

这样用语是不恰当的，尊重领导，应该说“佩服”，例如说

“段科，我们都很佩服您的果断！”这样还比较恰当。

对领导的问题回答说：“随便，都可以！”

同级领导会认为你冷漠，不懂礼节，对说这句话的人，自然就看低你了。

“这事你不知道！”或“那事我知道！”

“这件事你不知道！”、“这事你不懂！”这样的话会伤害同级领导的感情，别人以为你看不起他。

不经意地说：“太晚了！”

这句话的意思是嫌别人的动作太慢，以致要误事了。在别人听来，肯定有“干吗不早点！”的责备意味，想必不可能高高兴兴地接受。

“不行是不是？没关系！”

这句话摆明是对领导的不尊重，缺少敬意。退一步来说，也是说话不讲方式方法，说出不恰当的话。

话说回来，对同级领导过度客气反而会招致误解；和同级领导说话应该小心谨慎，顾全大局，但顾虑过多则反不足取，容易遭人误解。

因此，应该善于察言观色，以落落大方的态度去应付。要克服胆小怕事的心态，越是谨慎小心，反而越容易出错，更容易被同级领导误认为你没有魄力，谨小慎微。

2、学会向同级领导请教

向同级领导请教，能够使同级领导感到你对他的尊重，而且在对方的眼里你是一个很谦虚的人。

你是不是常常向同级领导询问关于工作上的事？或者是自己的问题，有没有跟同级领导一起商量呢？

如果没有，从今天起，你就应该改变，尽量地发问。在同级领导面前，你要装扮成一个未成熟的角色，向成熟的他请教，这并不可耻。请教之前千万不要想：“我这样问，对方会不会笑我，我是不是丢了脸？”如果这样想，那就太多虑了。

除了金钱以外，任何事情都可以问，诸如工作上的难题、家中的困扰、男女感情的苦恼，都可以跟同级领导商量。这样，就会拉近了你和同级领导的距离，对你的工作和同事之间的关系是大有裨益的。

（四）与未来领导怎么说

1、看准谁是“未来”领导

对于谁将是你未来的领导，你一定要把形势看好，那么在拍之前需要做的准备工作有：尽可能了解未来老板的习惯和经历。你知晓的任何特别之处，在不经意的恭维中会大起作用。当然，你可要擦亮眼睛，要相中谁是你未来的领导，假如你拍错了一方，到头来被拍的对手却上了台，那你是不会有什么好果子吃。如没有“慧眼识珠”的本事，那还不如保持中立。切记！

对未来领导的马屁，不得不拍。从某种意义上说，拍马屁也需要艺术，其精湛的技巧是：不能让对方觉察出来你是在拍马屁，要让被拍者觉得舒服，而又不感到肉麻。

2、拍马屁不可太露骨

另外，拍未来领导马屁不可太直白，因为太露骨，就说明你没水准，无形之中就会损了自己在领导、同事中的形象，那岂不等于搬起石头砸自己的脚。

《北梦琐事》中说王光远是个急功近利的人，巴结上司，经常出入达官显贵之家。

如果某某是他巴结奉承的对象，即使这个人的诗写得一般，他也会这么说：“实在了不起！这样的好诗哪怕是李白、杜甫也写不出来。”

对方喝醉酒，无论怎样责骂他，他不仅不会生气，而且还陪笑脸。有一次，有一人喝醉了酒，拿着鞭子对王光远说：“想要打你，怎么样？”

王光远却说：“只要是您的鞭子，自当乐意接受。”说着他转过身子，把背部向着醉汉。

醉汉真的打了起来，可是王光远一点也不生气，依旧和颜悦色，还始终说着客套话。

同席的朋友们对王光远实在看不过去，就问他：“你不懂得耻辱吗？”

王光远毫不隐讳地说：“我只懂结交他有益无害。”

世人称他是“面皮厚如铁”，这便是“铁面皮”一词的由来。

所以，拍马屁要讲究艺术，只图效果，搞得太露，在别人眼里就跟奴才差不多，只有奴才吹捧巴结，俯首贴耳乞求权势者垂怜自己，以怜为荣。而拍马屁者虽然也采取种种手段来博取权势者的好感或欢心，但他吹捧的语言应该恰到好处，令未来领导听了很舒服、很得意、很威风，这只是一种迷惑手段，因为他有强烈的出人头地的欲望，却没有乞怜的意味。

（五）向领导借光时怎么说

1、请领导托办私事

向领导借光时，应看准时机和把握火候，最好应先向他的秘书打听一下，他的心情好不好。如果他的心情不佳，就不要找他；工作繁忙时，不要找他；如果吃饭时间已到，也不要找他；休假前和度假刚返时，也不要找他。因为在这些时间，你同他谈与工作不相干的问题，他多半会拒绝。凡他拒绝的事你若再提起，只会增加不愉快，还会给上司一个难缠的印象。托上司办私事时，选好谈话时机是很重要的。

县针织厂的许华民，两口子都是普通的工人，也没有什么体面的亲戚，平时倒也不觉得有什么低人一等的感受。可这段时间，两口子都为儿子的升学问题愁眉苦脸。有人给他出点子，要他找厂长。不爱求人的许华民只好硬着头皮去找厂长。厂长刚处理完公事，同几个下属在聊天，许华民算是逮了个好时机。

“厂长，我实在是没有办法，只好来求您了。厂里许多人都给我出点子，说只有您能帮我解脱困境。”许华民首先把厂里工人抬出来，给他戴高帽子。

厂长果然很受用，和颜悦色地问道：“说吧，什么事？”

“我儿子初中毕业想进三中，可是没有关系，分数够了也难进，进不了三中，今后考大学就成问题了。厂长您面子大，认识的体面人物多，厂长一句话，比我去四处磕头还管用。”

“就这事？这件小事好办。”厂长大包大揽地说。

“厂长，真是谢谢您了。您真是个痛快人，我们一家人永远都记着您的恩德。”

“嗯，这点小事谢什么呀，要真谢，就让你儿子好好读书，将来考上北大、清华，哈哈……”

“考上北大、清华，一定请你这大恩人喝酒。”不用说，老许的儿子顺利地进了三中。

2、请求领导给予特殊照顾

请求上司照顾，也一定要选好时机，同时要做到心平气和。心理学家罗伯特·史密斯是专门教人如何去向上司要求照顾的。他说：“如果你大发雷霆，气势汹汹地去找你的上司谈判，只会破坏你与上司的气氛，把事情搞砸。所以，一定要做到心平气和。”

你心平气和地、微笑着去找你的上司，有条理地摆明你的难处，请求上司伸出援助之手，他是不会袖手旁观的。究竟人心都是肉长的，如果他帮你解决了燃眉之急，同时他也有了个

关心下属的美名。

不过要记住，领导帮了你忙之后，在公司里和人聊天时，你可顺便说多亏了××领导帮了大忙，再带上几句你对该领导的崇敬之言，相信以后再向领导“借光”也会容易！

二、与不同性格领导说话技巧

通过倾听，了解到领导的性格，猜透了他的脾气，明白了领导需要什么样的赞美，就能一拍即合。

（一）与开朗型领导怎么说

当你面对的是一个口若悬河，说起话来像连珠炮滔滔不绝的人，那么你可以初步判断他属于外向型。外向型的人一般不会控制自己的愤怒或掩饰自己的得意，他们以那特有的大嗓门向听者传达自己的思想。如果，你遇到这样的领导，就是你的福气。

与外向型的领导谈话，是一件很轻松、很容易的事。因为他本身就非常的擅长社交，他那富有感染力的大嗓门再加上有些夸张的手势，使现场气氛往往很热烈，不过作为倾听者的你，千万得记住，此时他是绝对的主角，你是配角，你千万别有争夺他光彩的意思，否则他一跟你较真，就有你好受的。所以，当碰到与外向型领导有冲突的观点时，你最好保持沉默。

外向型的人比较单纯，这种人当领导往往说话办事不拘小节，因而很容易相处，也很容易看透他的内心。如果你和他走得很近时，他会如机关枪一样毫不掩饰的将自己的观点和盘托出，敢说敢做，一般不会隐瞒什么事情。但是，外向型的领导支配欲都很强烈，一般不喜欢听到你说“不”，当他的观点被你理解或接受时，他就会喜形于色，要是你再赞美他几句，他往往会忘了自己姓什么（当然这是夸张了点），这种人不喜欢你冗长枯燥的汇报，轻松简洁明快他最乐于接受。

用一句话来概括外向型的领导，就是爽快干脆，所以你对他也要爽快、干脆，拖拖拉拉、犹豫不决最让他难以忍受。碰到外向型的领导，最好是竖起耳朵闭上嘴，即使你不问他，他也会告诉你他的喜好。这时你只要顺着他的意思，引出他得意光彩之事，往往能产生意想不到的效果。

（二）与寡言少语型领导怎么说

如果你的领导外表温柔，文静，不善言辞、寡言少语。你要当心这种领导往往把自己的一切深深的掩藏起来，要了解看透他真不容易，因为他对外界怀有强烈的警惕心，不轻易相信人，不轻易的赞美和抨击别人。他可以说是一个“温柔杀手”，他不会轻易的向别人表明自己的立场。对于你来说，他倒可能成了一个倾听者。如果此时你不考虑进行一下角色转换，让他继续担任主角，那你们的交流肯定是沉闷的。由于内向型的人不如外向型的人善于交际应酬，当面对陌生人时，常令他发窘。并且由于他的敏感，该拿主意的时候总是犹豫不决。但他却喜欢思考，对头皮发麻的数字、理论等枯燥无味的东西却可能会感兴趣。

你的领导也喜欢别人赞美自己，欣赏自己的长处，谈论自己感兴趣的话题。面对这种领导，你就应该担当起主角的重任，用他感兴趣的事激起他的热情。当他把你当作知心人的时候，就会表现出他狂热的一面。

某单位新来了一位领导张总。新官上任，烧起了第一把火——召见手下各部属，进行人事调整。如果能给新领导一个满意的第一印象，以后的日子自然好过，因此被召见的人都作了充分的准备。但是，出于意料的是，那些员工满腔热情的进去，却垂头丧气的出来。只有一个人例外，这人是公关部的谭某。

失意的同事马上围住了得意洋洋的谭某，向他求教被委以重任的玄机。