



人都有自己的领导。上至国家领导，下至普通百姓，都是如此。只是人们的叫法不同，有的叫“领袖”，有的叫“老板”，也有的叫“头儿”，总之都是一种人，那就是领导你的人。对你的领导，你可能把它看作自己的朋友，也可能把它看作自己的“敌人”。但是无论如何，你的领导毕竟是你的领导，既然如此，倒不如运用你的沟通技巧，请他站到你的这一边，“化敌为友”，与领导建立良好的人际关系。这样，你们双方都会感到很愉快。



处理好与领导的关系是人际关系中很重要的一个方面。我们应当在生活的课堂里学好这一课。

课程讲义



人们往往有**两种错误认识**：

**一种认为**，处理好上下级关系是领导的事，我是下属，应该由领导来赏识我，器重我，调动我的积极性，我只要尽职尽责就行了。

**另一种认为**，与领导搞好关系，是要靠奉承讨好、溜须拍马，这样做，既丧失自己的人格尊严，也于工作没有好处。

# 全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册高级职业经理、人力资源总监、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、品质经理、生产经理、营销策划师、项目经理、广告策划师等高级资格认证。
- 颁发双证：通用高级职业经理资格证书（全国通用钢印证书）+ **MBA** 高等教育研修结业证书（随证书附全套学籍档案与高等教育人才推荐函）
- 收费标准：仅收取**1280元** 网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)
- 报名电话：**0451—88723232** 咨询教师：王海涛老师
- 地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学**109**室美华教育。



国际认证 权威认证



美华论坛  
[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
  - -----请速登陆：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

# 一、为什么上司很重要

对于下属来说，在严格的管理制度下与上司保持一种有效的关系非常重要，主要原因如下：

<p>（一）可以改善我们的职业前景</p> <p>如果上司成为我们在公司中的支持者，那么他或她将会做出所有可能的努力，或者尽力创造各种条件，使我们得到晋升。在面临公司裁员时，上司对我们的支持就显得更为重要，使我们在别人跌倒的时候仍然安然无恙。最有能力的人留下，最不具竞争力的人被淘汰——事实上，这一原则并不总是正确的。</p>	<p>（二）可以提高我们的工作业绩</p> <p>如果我们有这样一位上司：当我们需要指引的时候，他能够给予我们引导；当我们需要支持的时候，他能给予我们支</p>	<p>持；当我们需要机会时，他会给我们打开一扇门，那么我们的工作业绩将会更佳。</p>
		

课程讲义

### 链接信息

#### 1. 请假

Would it be possible for me to take the day off this Friday?

这个星期五，我是否可以休一天假？

#### 2. 提议

I think we need to buy a new copier.

我想我们需要买一台新的复印机。

#### 3. 表示了解上司的指示

Yes, of course.

是，我知道了。

#### 4. 确认上司指示的内容

You did say next Tuesday at 2:00 p.m., didn't you?

您是说在下星期二下午2点，是不



是？

#### 5. 报告商谈结果

I had a feeling he was in favor of the plan.

我觉得他赞成那个计划。

(资料来源: [http://](http://www.chinadaily.com.cn)

[www.chinadaily.com.cn](http://www.chinadaily.com.cn))

与上司沟通的一些英语表达

课程讲义



## 二、如何看待上司

### （一）不要把上司看作高高在上的权威者

在英语中，上司（boss）有两种意思。作为名词，其意思是：

“主人、权威者、监督者。”作为动词，其意思是：“做一个主人或者主管，对别人发号施令。”两者合而为一，上司就被定义为“对别人不断发号施令的人”。

因此，先不考虑“上司”（这个词我们将继续使用，因为它的使用是如此普遍）这个词的真正含义。由于我们会本能地对“上司”二字产生距离感甚至反感，使得双方的关系在开始时就很差。

我们需要把上司当作一个普通人来看待。“领导”是一个比“上司”更好的词，但是始终让我们不自觉地感到自己是下级，并且可能会被命令。把上司看作一个什么样的人随你自己选择，但是如果你想改善职业前景并且拥有更强的竞争力，“组织者”是一个很好的选择，他具有有效的提问以及关系管理的技能，将能帮你实现自己想实现的目标。

### （二）上司进行工作是为了把工作做好

每个人都希望把工作做好。我们自己是这样，我们的上司也是这样。我见过很多的管理者，他们很荒谬地认为他们的上司工作是为了把工作搞糟，以达到自己的目的。





#### 链接信息

**第1条原则**，理解上司希望你做什么。

**第2条原则**，确保指示具体明确。

**第3条原则**，主管有权力提出不同意见，但要在一定的范围内。

**第4条原则**，为了从事所要求的工作，在资源方面与上司获得一致意见。

**第5条原则**，确定上司什么时候希望看到结果报告，采取什么形式。

(资料来源: <http://www.chinaeap.net>)

### 与上司沟通的五项原则



## 三、与领导保持良好的人际关系

### （一）学会与领导交谈

首先要消除紧张情绪，集中注意力，听清领导谈话的内容，这样才能使你理解领导的意图。

其次，当领导讲完话后，应稍作静思，以表示你对他的讲话的记忆和思索。

然后，可以提出一两个问题，意在强调你注意并把握了他的谈话要点。



### （二）简洁明晰向领导汇报情况和工作

简短是十分重要的，简短并不意味着将一大堆信息很快地说完，而是要有选择的、简洁明晰地说清楚。

- ◇ 抛弃偏见，尊重领导
- ◇ 设身处地，谅解领导
- ◇ 直言相陈，吐诉衷肠

### （三）掌握提建议的要诀

如果你想提出一个能让上级接受的观点或建议，向你的领导提供可供选择的多个方案，说明各个

方案的长短利弊，让你的领导去权衡选择。

### （四）了解领导

对于领导的工作习惯，职业目标，爱好等等，你都应该了解。

课程讲义





**（五）适当的恭维领导**

人性的弱点决定了人是最禁不住恭维的动物。

**（六）以积极的方式避免与领导产生矛盾**

领导和被领导之间发生矛盾的事是难免的，作为下级该如何处理同上级的关系呢？

**（七）在工作中发展自己**

**1. 独立自主解决问题**

忠告大家的是：

靠自己解决问题。因为解决问题会显示你的才干，也是给公司做出重要贡献的机会。事实上，不少晋升机会都是由那些聪明的下属能超出其职责范围的工作时创造的。没有什么比解决难题更能打动你的上司。

**2. 别把晋升寄希望于资历**

高明的领导不是把提升作为对昨天成就的奖赏，而是把它当作达到明天目标的途径。一旦领导认为

你不能胜任新的工作，你纵然累死累活也不会得到升迁。

- ◇ 抛弃偏见，尊重领导
- ◇ 设身处地，谅解领导
- ◇ 直言相陈，吐诉衷肠





## 四、向领导请示汇报的程序

### （一）向领导请示汇报的程序

1

#### ◇ 仔细聆听领导的命令

一项工作在确定了大致的方向和目标之后，领导通常会指定专人来负责该项工作。如果领导明确指示你去完成某项工作，那你一定要用最简洁有效的方式明白领导的意图和工作的重点。此时你不妨利用传统的5W2H的方法来快速纪录工作要点，即弄清楚该命令的时间（when）、地点（where）、执行者（who）、为了什么目的（why）、需要做什么工作（what）、怎么样去做（how）、需要多少工作量（how many）。在领导下达完命令之后，立即将自己的记录进行整理，再次简明扼要地向领导复述一遍，看是否还有遗漏或者自己没有领会清楚的地方，并请领导加以确认。

课程讲义



◇ 与领导探讨目标的可行性

领导在下达了命令之后，往往会关注下属对该问题的解决方案，他希望下属能够对该问题有一个大致的思路，以便在宏观上把握工作的进展。所以，作为下属，在接受命令之后，应该积极开动脑筋，对即将负责的工作有一个初步的认识，告诉领导你的初步解决方案，尤其是对于可能在工作中出现的困难要有充分的认识，对于在自己能力范围之外的困难，应提请领导协调别的部门加以解决。

2



课程讲义

3

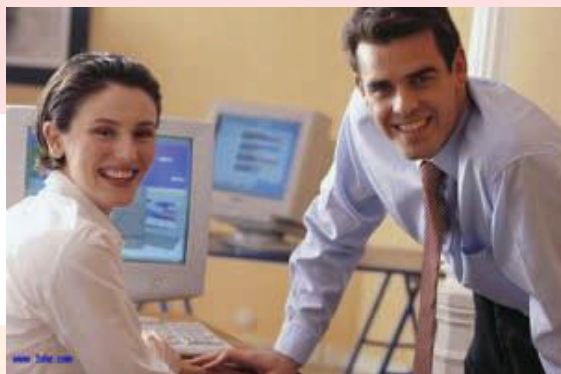
◇ 拟定详细的工作计划

在明确工作目标并和领导就该工作的可行性进行讨论之后，你应该尽快拟定一份工作计划，再次交与领导审批。在该工作计划中，你应该详细阐述你的行动方案与步骤，尤其是对你的工作时间进度要给出明确的时间表，以便于领导进行监控。

4

◇ 在工作进行之中随时向领导汇报

现在，你已经按照计划开展工作了，那么，你应该留意自己工作的进度是否和计划书一致，无论是提前还是延迟了工期，你都应该及时向你的领导汇报，让领导知道你现在在干什么，取得了什么成效，并及时听取领导的意见和建议。



◇ 在工作完成后及时总结汇报

经过你和部门同事的共同努力，你们终于完成了这项工作，当大家都在兴高采烈地欢庆成功之时，作为部门主管的你仍不应该有松懈的理由。你应该及时将此次工作进行总结汇报，总结成功的经验和其中的不足之处，以便于在下一次的工作中改进提高。同时不要忘记在总结报告中提及领导的正确指导和下属的辛勤工作。至此，一项工作的请示与汇报才算基本结束。

千万不要忽视请示与汇报的作用，因为它是你和领导进行沟通的主要渠道。你应该把每一次地请示汇报工作都做得完美无

5

## (二) 请示与汇报的基本态度

### 1. 尊重而不吹捧

作为下属，我们一定要充分尊重领导，在各方面维护领导的权威，支持领导的工作，这也是下属的本份。首先，对领导工作要支持、尊重和配合；其次，在生活上要关心；再次，在难题面前解围，有时领导处于矛盾的焦点上，下属要主动出面，勇于接触矛盾，承担责任，排忧解难。

### 2. 请示而不依赖

一般说来，作为部门主管在自己职权范围内大胆负责、创造性工作，是值得倡导的，也是为领导所欢迎的。下属不能事事请示，遇事没有主见，大小事不作主。这样领导也许会觉得你办事不力，顶不了事。该请示汇报的必须请示汇报，但决不要依赖、等待。



### 3. 主动而不越权

对工作要积极主动，敢于直言，善于提出自己的意见。不能唯唯诺诺，四平八稳。在处理同领导的关系上要克服两种错误认识：一是领导说啥是啥，叫怎么着就怎么着，好坏没有自己的责任；二是自恃高明，对领导的工作思路不研究，不落实，甚至另搞一套，阳奉阴违。当然，下属的积极主动、大胆负责是有条件的，要有利于维护领导的权威，维护团体内部的团结，在某些工作上不能擅自超越自己的职权。

# 五、与各种性格的领导打交道技巧

由于个人的素质和经历不同，不同的领导就会有不同的领导风格。仔细揣摩每一位领导的不同性格，在与他们交往的过程中区别对待，运用不同的沟通技巧，会获得更好的沟通效果。

## (一)控制型的领导特征和与其沟通技巧

1. 性格特征

◇强硬的态度

◇充满竞争心态

◇要求下属立即服从

◇实际，果决，旨在求胜

◇对琐事不感兴趣

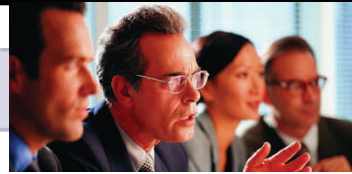
2. 与其沟通技巧

对这类人而言，与他们相处，重在简明扼要，干脆利索，不拖泥带水，不拐弯抹角。面对这一类人时，
- 无关紧要的话少说，直截了当，开门见山地谈即可。

此外，他们很重视自己的权威性，不喜欢部下违抗自己的命令。所以应该更加尊重他们的权威，认真对待他们的命令，在称赞他们时，也应该称赞他们的成就，而不是他们的个性或人品。



(二) 互动型的领导特征和与其沟通技巧



1. 性格特征

- ◇善于交际，喜欢与他人互动交流
- ◇喜欢享受他人对他们的赞美；
- ◇凡事喜欢参与

承，从而影响他们对你个人能力的整体看法。

要亲近这一类人，应该和蔼友善，也不要忘记留意自己的肢体语言，因为他们对一举一动都会十分敏感。另外，他们还喜欢与部下当面沟通，喜欢部下能与自己开诚布公地谈问题，即使有对他的意见，也希望能够摆在桌面上交谈，而厌恶在私下里发泄不满情绪的部下。

2. 与其沟通技巧

面对这一类型领导，切记要公开赞美，而且赞美的话语一定要出自真心诚意，言之有物，否则虚情假意的赞美会被他们认为是阿谀奉



(三) 实事求是型的领导和与其沟通技巧

1. 性格特征

- ◇讲究逻辑而不喜欢感情用事
- ◇为人处事自有一套标准
- ◇喜欢弄清楚事情的来龙去脉
- ◇理性思考而缺乏想象力
- ◇是方法论的最佳实践者

2. 与其沟通技巧

与这一类领导沟通时，可以省掉话家常的时间，直接谈他们感兴趣而且实质性的东西。他们同样喜欢直截了当的方式，对他们提出的问题也最好直接作答。同时，在进行工作汇报时，多就一些关键性的细节加以说明。

## 六、说服领导的技巧

对

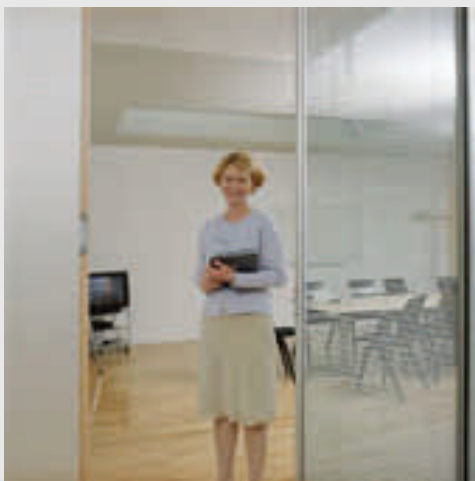
于领导的指示，要认真执行。那么，怎样说服领导，让领导理解自己的主张、同意自己的看法呢？请看以下要点：

后的半个小时里，此时领导经过短暂的休息，可能会有更好的体力和精力，比较容易听取别人的建议。总之，要选择领导时间充分、心情舒畅的时候提出改进方案。

### (一) 选择恰当的提议时机

刚上班时，领导会因事情多而繁忙，到快下班时，领导又会疲倦心烦，显然，这都不是提议的好时机。总之，记住一点，当领导心情不太好时，无论多么好的建议，都难以细心静听。

那么，什么时候会比较好呢？我们通常推荐在上午10点左右，此时领导可能刚刚处理完清晨的业务，有一种如释重负的感觉，同时正在进行本日的工作安排，你适时的以委婉方式提出你的意见，会比较容易引起领导的思考和重视。还有一个较好的时间段是在午休结束





### (二) 资讯及数据都极具说服力

对改进工作的建议，如果只凭嘴讲，是没有太大说服力的。但如果事先收集整理好有关数据和资料，做成书面材料，借助视觉力量，就会加强说服力。

记住：只有摆出新方法的利与弊，用各种数据，事实逐项证明，才能让领导不认为你有头脑发热，主观臆断的嫌疑。

### (三) 设想领导质疑，事先准备答案

领导对于你的方案提出疑问，如果你事先毫无准备，吞吞吐吐，前言不搭后语，自相矛盾，当然不能说服领导。因此，应事先设想领导会提什么问题，自己该如何回答。

### (四) 说话简明扼要，重点突出

在与领导交谈时，一定要简单明了。对于领导最关心的问题要重点突出、言简意赅。如对于设立新厂的方案，领导最关心的还是投资的回收问题。他希望了解投资的数额，投资回收期，项目的盈利点，盈利的持续性等等。因此你在说服领导时，就要重点突出，简明扼要地回答领导最关心的问题，而不要东拉西扯，分散领导的注意力。



## (六) 尊敬领导，勿伤领导自尊

### (五) 面带微笑，充满自信

我们已经知道，在与人交谈的时候，一个人的语言和肢体语言所传达的信息各占50%。一个人若是对自己的计划和建议充满信心，那么他无论面对的是谁，都会表情自然；反之，如果他对自己的提议缺乏必要的信心，也会在言谈举止上有所流露。试想一下，如果你的下属表情紧张、局促不安地对你说：“经理，我们对这个项目有信心。”你会不会相信他？

你肯定会说，我从他的肢体语



言上读到了“不自信”这三个字，我不太敢相信他的建议是可信任的。同样道理，在你面对自己的领导时，要学会用你自信的微笑去感染领导，征服领导。

最后要注意一点，领导毕竟是领导，因此，无论你的可行性分析和项目计划有多么完美无缺，你也不能强迫领导接受他们。毕竟，领导统管全局，他需要考虑和协调的事情你并不完全明白，你应该在阐述完自己的意见之后礼貌的告辞，给领导一段思考和决策的时间。即使领导不愿采纳你的意见，你也应该感谢领导倾听你的意见和建议，同时让领导感觉到你工作的积极性和主动性即可。

## 七、与上司相处的要领

1. 用上司能接受的方式表达
2. 看法不同时，应虚心学习，多请教
3. 看法一致时要热烈响应
4. 有意见补充时，用引伸式
5. 不可争辩不休



课程讲义

### 链接信息

与上司相处，不管是何种性格的上司，都必须做到以下几点：

1. 少说话，多做事。
2. 要让他充分地信任你，这个充分的信任是建立在充分交流的基础上的。目的是你要了解他，同时也要让他充分了解你。
3. 当上司表达出与你不相同的意见时，你得仔细倾听。
4. 服装得体。
5. 女职员尽量少在上司（男上司、女上司）面前化妆。
6. 当你想称赞三十岁以上的女上

司漂亮时，请用“有气质”这个词。当你想奉承男上司的时候，请对他说：“在您手下做事，我学到了很多为人处世的道理。我愿意能多有这样的机会。”

### 与上司相处的艺术

7. 不管做什么事情都需要做汇报，最 一个领导，绝不会是一个真正的知好能写个短小而又精悍的书面报告。己。

8. 善于运用上司这个资源。不管何种情况下，千万别得罪上司。

(资料来源: <http://club.chinaren.com>)

9. 在你认为自己的某一个想法比较成熟的时候，请采取一种你认为最委婉的方式向他说明你的想法，尽量能让他支持你。

10. 不管什么情况下，哪怕是你的见解被上司采纳，你也千万不能到处嚷嚷这些本来是你的想法。

11. 千万不能把上司当成自己真正的朋友。请记住，在工作上你需要的是



## 结束语

领导也是人，也希望与下属沟通交流，也希望建立融洽和谐的上下级关系。所以，不要害怕，也不要犹豫，勇敢地去，运用沟通技巧与领导相处，把沟通技巧熟记于胸，灵活运用。