

知名职场心理专家

薛明老师

倾情打造

薛明
—著—

NLP实用职场沟通技巧 升级版

职场沟通

这样表达最成功

从内而外提升个人魅力
建立和谐人际关系



美国《财富》杂志
排名世界500强企业中
60%的企业都已引入的培训技巧

说话到位，才能赢得机会！

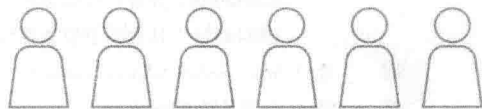
 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

薛明
—著—

NLP实用职场沟通技巧 升级版

职场沟通

这样表达最成功



版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

职场沟通, 这样表达最成功 / 薛明著. —北京: 北京理工大学出版社, 2015.8

ISBN 978-7-5682-0717-1

I. ①职… II. ①薛… III. ①人际关系学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 125771 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 17.5

字 数 / 188 千字

版 次 / 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 36.80 元

责任编辑 / 刘汉华

文案编辑 / 史添翼

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

CONTENTS

目 录

第一阶 实战篇

- 01 什么身份就该说什么话 / 002
- 02 怎么说话是情商高低的体现 / 006
- 03 消除跟领导说话的恐惧心理 / 010
- 04 向上级表达不满时该怎么说 / 014
- 05 如何应对上级的指责和批评 / 018
- 06 跟老板提出加薪要求时这样说 / 024
- 07 如何激发领导的交流表达欲 / 029
- 08 网络时代如何跟领导高效沟通 / 033
- 09 跟同事说话时最重要的是心态 / 038
- 10 与同事相处怎么聊天最开心 / 044
- 11 巧妙赞美同事的 3A 原则 / 050
- 12 如何化解跟同事之间的矛盾冲突 / 054
- 13 跟同事协作时要注意说话的分寸 / 058

- 14 怎么巧妙拒绝同事的不合理请求 / 062
- 15 怎么说话改变你的职场人际关系 / 066
- 16 为什么批评下属时要对事不对人 / 068
- 17 如何让员工自动改正错误 / 071
- 18 表扬下属时要特别注意三点 / 074
- 19 如何激发下属的工作积极性 / 078
- 20 职场人际关系投射性格特征 / 084

第二阶 技能篇

- 21 语言交流的误区与陷阱 / 090
- 22 提问是避免交流误区的最好方法 / 095
- 23 为什么说提问者掌握主动权 / 098
- 24 提问的时候要注意三点 / 100
- 25 常用的提问方式有哪些 / 104
- 26 封闭式提问的利与弊 / 108
- 27 开放式提问的引导技巧 / 111
- 28 选择性提问和聚焦式提问 / 115
- 29 如何回答别人的提问 / 119
- 30 超级百变的三明治反馈法 / 125

- 31 不要指责，也不要讨好别人 / 130
- 32 不能不学的一致性表达技巧 / 135
- 33 沟通没有失败，只有反馈 / 139
- 34 需要说服别人的时候这样说 / 142
- 35 为什么说辩论没有赢家 / 146

第三阶 提高篇

- 36 有效沟通从倾听做起 / 152
- 37 良好交流从打招呼开始 / 156
- 38 沟通方式比内容更重要 / 162
- 39 为什么说微笑是把双刃剑 / 167
- 40 身体语言传递的信息更准确 / 171
- 41 什么样的沟通才能触动内心 / 174
- 42 由表及里的六个沟通层次 / 177
- 43 学一点深层沟通的技巧 / 181
- 44 从当众说话开始改变人生 / 186
- 45 当众说话要做好三步准备 / 189
- 46 开会时怎么表达自己的想法 / 193
- 47 如何克服演讲恐惧心理 / 197

48 当代演讲高手的八大法则 / 203

49 人人都可以成为演讲高手 / 208

第四阶 超越篇

50 怎么说话是一种生活态度 / 212

51 良好沟通是一种信念 / 216

52 人生在于分享与表达 / 220

53 用自己最擅长的表达方式 / 223

54 忠言逆耳的心理挑战 / 227

55 听到呛人的话这样应对 / 231

56 应对危机事件时要这样表达 / 235

57 真正的沟通达人是内外兼修 / 240

58 由内而外变身说话达人 / 246

59 语言的魔力提升职场的魅力 / 253

60 会说话拥有不一样的职业生涯 / 257

61 职场精英必备的十八种沟通宝典 / 261

62 从现在开始改变你的表达 / 268

第一阶 实战篇

在职场中，领导如家长，同事似兄弟姐妹，下属像子女晚辈，只要掌握了如何跟这三类人说话，在工作中你不仅能上通下达，也一定非常受欢迎。言为心声，一个人怎么说话，说什么话，无不显现着其内在的自我冰山下的情绪、情感和深层心态。你知道吗？指责的背后是期待，批评的背后是希望，所有的行为背后都有其正面动机。每个人都希望别人承认自己的价值，都希望别人喜欢自己、接纳自己、支持自己，因此，跟同事说话时最重要的是抱有积极正向的心态。倘若你能深度了解各种不同性格特质的人说话背后的心理程序，也就知道了该怎样化解职场冲突，怎样提出加薪要求，如何表扬和批评下属，激发下属的工作积极性。学习简单实用的职场表达方法，成为人见人爱的口才达人。

01

什么身份就该说什么话

如果说职场是一个包罗万象的社会大舞台，那么，你所工作的单位呢，就好像是一个大家庭。领导是家长，同事是兄弟姐妹，下属是子女晚辈。儒家有一个观点，说每个人的社会地位和权力都是先天决定的。人与人之间织成了一张社会关系的网络，每个人一生下来就固定在这张网络的某个点上，他（她）说什么话，做什么事，都是受网络制约的，他（她）一生的成就，也是受到这个点的影响的。

不管你信不信这个观点，有一句话你一定会同意，那就是——**什么身份就该说什么话。**

比如说你生下来，你父母说的话，你是不得不听的，至少小时候你是会听话的。而且，你的父母永远都是你的父母，是永远的长辈，跟你的关系一辈子都不会改变（这才是“海枯石烂也不变”的关系）。但如果你父母讲的

话很不中听，经常讲一些不符合他们身份的话，慢慢地，你就会越来越不爱听，甚至与他们产生严重的心理隔阂，逐渐疏远你的家人。

在单位里也是如此，领导就要有大度的家长风范，既要有威望、有管教，也要有包容和体恤；而下属呢，就要懂得顺应（不是顺从）和承担责任，同时怀有信任和感恩。这样的上下级关系，才叫和谐。

什么身份说什么话，这句话的内涵太深刻、太丰富了！“身份决定行为”，心理学研究表明，相应的身份会引发相应的行为。1969年美国心理学家菲利普·津巴多在斯坦福大学做了一个著名的“监狱模拟试验”。一群大学生被分成两组，分别扮演监狱狱警和囚犯，结果发现，扮演狱警的人在模拟监狱的情境中，开始变得有暴力倾向，并以残忍的手段虐待囚犯。而扮演囚犯的人则默默忍受，一如真实的狱囚。

近年来风靡全球的NLP（Neuro-Linguistic Programming 神经语言程式学）告诉我们，潜意识的身份定位如同装在人脑中的软件程序，会对人的思维和行为模式产生深刻的影响。人似乎都是天生的演员，一旦内心认准一个身份的定位，就会自发地将自己的思维和行为按照“大脑程序”运作。所谓“名不正则言不顺，言不顺则事不举”说的就是这个意思。名，也便是身份。给自己一个身份，给自己一个思考和行为的出发点，然后去努力，就会有相应的收获。不管善与恶，不管成与败，一切的改变，在“身份软件”的操控下，结果已是定局。

在现实社会中，什么身份说什么话，还有着双层的含义，它既表明了一个人的外在身份，也显示了一个人的内在修养。对于国家大臣，有可能“一言兴邦”，

也可能“一言丧邦”；对于企业老板，有可能“一言九鼎”，也可能“言而无信”；对于亲朋好友，有可能“良言一句三冬暖”，也可能“恶语伤人六月寒”；对于职场人士呢，更可怕，一句话可能让你平步青云，也可能让你坠入地狱。

你看，说话多么重要，语言多么神奇呀！可以这么说，要想在职场中游刃有余，有所成就，不管你是当老板还是给人打工，都得先学会说话。

知识链接 什么是 NLP？

NLP (Neuro-Linguistic Programming 神经语言程式学 / 身心语法程式学) 是用语言去发现，并用语言去改变的技术；是教会我们如何利用言语和心智达成特定目标的艺术。NLP 可以转瞬间改变你的观念乃至信念，重塑你的行为模式，帮助你了解自己、发现自己、突破自己、超越自己，让你变得更优秀、更成功、更和谐、更快乐。

NLP 的精髓正在众多行业的发展中起着重要作用，成为不可或缺的核心工具。美国《财富》杂志排名世界 500 强企业中，已有 60% 的企业引入了 NLP 培训，并取得了显著效益。因 NLP 而受益的世界级名人更是多不胜数，如：美国总统奥巴马、前总统克林顿、苹果创始人乔布斯、微软创始人比尔·盖茨、南非领袖曼德拉、英国王妃戴安娜、美国著名电影导演斯皮尔伯格、网球明星阿加西、世界级激励大师安东尼·罗宾、美国著名节目主持人拉里·金等都参加过 NLP 的辅导。目前，NLP 课程炙手可热，已经成为国内外成功人士乃至渴求自我成长、提升自我价值的普通人的人生必修课。



看你今天脸色发黑，又熬夜了吧，干吗这么累，公司又不是你的，傻不傻呀！

(尴尬无语)……



良言一句三冬暖

你今天脸色有点不太好，昨晚又熬夜了吧，这阵子你真够辛苦的，要注意身体噢！

嘿，没办法，先忙完这段时间再说吧，谢谢你哦~



02

怎么说话是情商高低的体现

既然说话这么重要，那怎么样才叫会说话呢？简单地说，就是在适当的时候，对合适的人，说恰当的话，达到自己的目的和期待的效果。

心理学认为，会说话不是本能，而是一种能力。本能是与生俱来的天性，是无须教导和训练就会拥有的天赋，比如说“智商”。本能是很难通过后天的努力而改变和提升的，只能开发和利用，所以“智商”只能被开发和利用，而不能被大幅提升。而能力是可以通过后天的学习和训练提升的，比如说“情商”。而说话恰恰是情商（EQ）的重要组成部分。

举一个不太恰当但很有说服力的例子：狗天生就具备一种本能，这种本能使它可以紧跟着主人，主人走到哪儿它就跟到哪儿，但它本身并没有帮主人拉雪橇的天性。只有经过主人不断地对它进行耐心的训练后，它才能胜任“拉雪橇”这项工作。所以，“狗可以拉雪橇”就是能力。

职场中的人当然都会“说话”，这是人类的一种本能；但一个人“会不会通过说话进行有效沟通”，却是需要后天学习和训练的。如果你从来不曾学习过“口才表达、有效沟通”的实用技能，你会发现，让别人真正听懂你的话、理解你的想法是多么的难！跟别人沟通交流的时候，很容易产生陷入“误区”。这不怪你，怪只怪我们人类的大脑太复杂太个性，想象力太丰富，面对同样一句话，一百个人的脑海会浮现一百个不同的画面，“一百个人心里有一百个林黛玉”，就是说得这个情况。你想把别人的画面（情绪情感、内在表象）弄得清楚一些，这就属于提升“情商”（EQ）的范畴了。

情商（EQ）对于一个人职业生涯的影响远远超过了智商（IQ）。从字面上来看，情商好像只与情绪相关，跟说话没多大关系，但实际上一个人的情绪管理能力直接影响着他的人际关系和社会交往，所以说，一个人能否与他人友好交往和有效沟通，也就是会不会在适当的时候，对合适的人，说恰当的话，做恰当的事，是情商（EQ）高低的显现。

作为职场中的一员，每天面对的无外乎是三类人，一类是上级（你的领导，领导的领导，或者老板），一类是平级的同事，还有就是下级（你的下属，或者下属的下属）。只要掌握了怎么样跟这三类人说话，在工作中你不仅能够轻轻松松上通下达，而且也一定非常受欢迎。因为，不管是老板还是同事，无论是上级还是下属，都喜欢跟会说话的人在一起开开心心地共事，想一想，你是不是也喜欢跟会说话的朋友在一起玩儿呢？

所以，我们的比喻就非常重要了。当你跟领导，或者老板说话时，你就想象正在同你的父母或者长辈说话一样（实际上很多人的心理状态也正是如

此），自然就会有一种恭敬的态度在那儿。当然，要注意的是，如果你跟父母的关系不太好，沟通有点儿不畅，那也没关系，你可以把领导想象成你学生时代一位受人尊敬的老师，心里也自然就有了一份维护的感觉。倘若你跟父母，或者老师，甚至所有的长辈沟通都有问题，都无法融洽地交流，那就需要从自己身上找原因了。



是时候改变自己内心的一些恐惧啦！



也许，有人会说：“我根本就不接受我的父母，他们说的话做的事在我看来都是可笑荒谬的，我不可能听他们的，我跟他们有深深的代沟。”

在这个问题上，你需要把“我的父母”和“我的父母说的话做的事”分开来。你可以不喜欢、不接受“父母说的话做的事”，但你不能不接受“父母”这个“海枯石烂都不变”的血缘关系，不能不接受“父亲”或“母亲”这个“人”。如果你固执于不接受“父亲”或“母亲”这个“人”，那么，你在职场中就很容易对领导、长辈或权威人士产生“委屈”“抱怨”的心态，甚至是“恐惧”的心理，这在心理学上叫做“移情”。只有鼓足勇气探索自我、改变自我，让自己的内在真正成熟、强大起来，才能够消除内心的“权威恐惧”，坦然面对职场中的风雨雷电，真实地表达自己的内心。

03

消除跟领导说话的恐惧心理

不少职场人都有“跟领导说话恐惧症”，一遇到跟领导或者老板说重要的事情或提出一些要求时，就紧张、出汗，呼吸急促，喉咙痉挛，说出来的话像水管被堵住了一样，磕磕绊绊，词不达意。其实这真的没有必要，领导、老板也是凡人一个，你只要掌握了他的心态，又提前做足了的准备，跟他说话的时候怀着一份尊敬，就不用担心你说出来的话会给你带来厄运。

是的，你之所以怕跟领导说话，是因为在我们从小到大的成长经历中，被父母骂、被老师训，是经常的事儿，在心底深处，已经种下了“惧怕权威”的种子。不单单是你，很多人都有这样的心态。这种心态不仅会让你面对“权威”时战战兢兢，无法有效沟通，而且还可能让你一辈子都处于唯唯诺诺、拘谨束缚的状态，不要说升职晋级、开拓创新这些好事与你无缘，就连一般的同事关系，你也可能处理不好哩！