

批判要有智慧！拍马要有技巧！称赞要有方法！

[韩]李贞淑◎著 徐岚◎译

陕西师范大学出版社



话说对了，事情自然也就对了！**职场成功99%的秘诀在于如何与人沟通**
韩国超级畅销书，畅销书城450000册。三星、LG、IBM等知名企业正在用这本书培训员工

图书在版编目 (CIP) 数据

职场超人气对话心理学/ (韩) 李贞淑著; 徐岚译—西安: 陕西师范大学出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5613-4985-4

I. 职… II. ①李…②徐… III. ①人际交往-语言艺术②人际交往-社会心理学 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第007498号

著作权合同登记号: 陕版出图字 25-2010-021

图书代号: SK10N0005

성공하는 직장인은 대화법이 다르다 © 2008 by Lee Jung Sook

All rights reserved.

Simplified Chinese Translation rights arranged by TheNan Publishing Co through Shinwon Agency Co., Korea

Simplified Chinese Translation Copyright © 2010 by Shaanxi Normal University Press

职场超人气对话心理学

著 者: (韩) 李贞淑

译 者: 徐 岚

责任编辑: 周 宏

特约编辑: 蔡明菲

版权编辑: 李彩萍

封面设计: 张丽娜

版式设计: 利 锐

出版发行: 陕西师范大学出版社

(西安市陕西师大120信箱 邮编: 710062)

印 刷: 北京嘉业印刷厂

开 本: 880×1230 1/32

印 张: 18

字 数: 120千字

版 次: 2010年4月第1版

印 次: 2010年4月第1次印刷

ISBN 978-7-5613-4985-4

定 价: 26.00元



성공하는 직장인은
대화법이 다르다

职场超人气 对话心理学

[韩]李贞淑◎著 徐岚◎译

陕西师范大学出版社

合理的对话方法

左右个人及组织的成功

“哎，何时才能摆脱这种生活啊……”

从上班那一刻起便如此叹息的职场人士我见得多了。为了摆脱郁闷的职场生活，准备离职或创业的大有人在。然而，所谓职场这个东西，走到哪里都差不多，因此即便跳槽了，也很容易再次陷入类似的境遇中。创业也同理，反而有可能压力比以前还要大。如此说来，若无法改变当前不适的状况，恐怕一生都会充满后悔：“我不是想这样活的啊……”

如果你觉得目前所在的职场“死水一潭”，或者是因为没什么“特别的好办法”才迫不得已去上班的，那不妨暂时试着改变一下对话法。只要小小的改变，就有可能使你的职场生活发生翻天覆地的变化。

要想了解为何要这样做，就先思考职场生活中的委屈感和不

适感来自何处。

或许是因为虽然自己工作极其卖力，然而平时游手好闲却懂得如何投上司所好的同事却得到了更好的待遇？亦或许是因为和同事无法和谐相处，导致团队合作产生问题？或者将下属该干的活也承担了过来，却还是不见成效又得不到威信，不禁懊恼不已？

怎么会这样？也许答案你自己最清楚不过。是因为职场中的沟通，因为无法明确传达而引起的不必要的误会，或者因为你硬邦邦像根竹子一样不知婉转、变通、洗练的对话法。

一般来说，拍马屁被认为是下流无耻的举动，不高呼正义的人也被认为是卑怯之流。然而，有一点我一定要说清楚，事实上，在同时追求个人利益和组织利益的职场中，迎合组织的特性，为了不伤害上司、同事及下属的心，有要领地去说话，是完全必要的。这与拍马屁或者无耻下流什么的有本质的区别。这是你对你每天要在此打拼八小时以上的职场的理解，是对同事的照顾，是职场人士应有的一种感觉。

实际上，当年我置身于职场生活中时，也并不理解这一事实，时常振臂高呼要打破不合理的常规，因此很让上层领导们恨得牙根痒痒。镜头前表现极好的播音员，一旦被传言“这家伙狂妄自大，不可用”，不知怎么就会无声无息地从镜头前消失，而出镜时多少有些毛病的人，却因为被评价“这人，真不错啊”，

就得以在屏幕上频频亮相，这在当时我是无法理解的。

然而，学习了沟通学之后，我明白了一个事实，那就是人本能地会选择想听的话来听，而非“逆耳”的话。在人脑中，有个控制感情的器官叫扁桃体，根据某项试验结果，此器官为了在外部侵入中保护自己，会阻断不顺耳的话。正因人类这一身体构造方面的特性，经常一针见血地进行直言或批判的人，不管他工作多么出色，总是被最先列入黑名单，或者不断地与上司或同事发生冲突。

更大的问题在于这不仅仅停留于个人“生活”层面上，还关系到组织的“发展”。个人的职场生活固然是个人的工作成果，然而归根结底还是组织的团队合作和组织的发展。

熟知“适用于职场的对话法”是解决这一问题的捷径。我真诚期待能通过本书，使每日勤奋工作却时不时想辞职，过着战战兢兢的日子的无数职场人士们，在努力做事的同时，能够通过沟通，使自己更加绽放光彩。

把所谓职场理解为具有形形色色的个性和思考方式的人们相互沟通的地方，并把目前为止所使用的并不系统化的对话方法果断抛开，那么其实本书中所介绍的45个对话法并不怎么难。

本书详细介绍了为熟知这些方法所需的所有细节条件以及训练法。打牢基础，应用就不难了。要将书中的方法熟记于心。每一章结束时，在准备好的笔记本上密密麻麻地写满“实战！适用

于职场的对话法”，这也只是才做了一半。

我期待能通过本书，使无数的职场人士通过“适用于职场”的流畅对话法，在现有的职场中获得更大的活力。另外，以提高组织成果为目标的 CEO 和管理者们，希望你们能亲身体会到仅仅改善职场中的对话方法，就可以大幅度地提升工作效果。

李贞淑

01

上司偏好这样的话

不要当马屁精，要尊重 · 012

不要哼哼唧唧发牢骚 · 016

越是委屈，越要闭嘴 · 020

辩解是火上浇油，干净利落地道歉 · 025

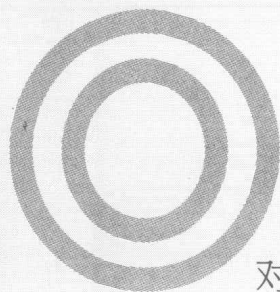
以规定为借口来拒绝 · 029

向刁难的上司人性化地诉苦 · 034

对你不说敬语的上司，你要更加恭敬 · 041

与上司保持一致性 · 045

开玩笑要有分寸 · 051



02

对下属这样讲话，下属会更追随你

把抽象的话转换成具体的话 · 058

谴责时更要压低声音 · 066

勇于承认错误更值得尊重 · 072

令下属气馁的反复无常 · 078

有技巧地称赞和责备 · 083

适度的严格与宽容 · 089

对不考虑部下实际情况的催促要慎重 · 095

以身作则是领导力的核心 · 102

说话时要公私分明 · 108

03 职场中可说与绝不可说的话

不要泄漏私人秘密 · 116

避免逆耳的玩笑话 · 123

即使是亲密的关系，也不要忘了道歉与感谢的话 · 128

不愿意就说“不” · 134

不要泄漏同事的秘密 · 140

会产生纷争的事，一定要确保有证人 · 145

不要把共同的责任揽到自己身上 · 150

即使在休假中，也要使自己的存在被认识到 · 155

否定公司的话不论何时何地都不要说 · 159

04

成为职场主流的人士的对话习惯

先说“是”，然后加上自己的意见 · 166

抑制感情，理性地说话 · 172

不说没必要的话 · 177

让不安的上司放下心来 · 182

大声问好 · 187

不要用软弱的语气 · 192

不要用空话来许诺 · 197

把指责咽回肚里，把称赞说出口来 · 202

我的运气很好！ · 208

05 职场KEYMAN

（中心人物）这样进行正式对话

在SMAP框架内说话 · 214

尽可能缩小主题 · 221

有框架地说话 · 225

通过修饰使骨架抢眼 · 228

积极利用对话菜单 · 230

说话要具体，以避免误解 · 236

沉住气等一下，然后一记重击解决问题 · 241

说话要根据需要，而不是事实 · 246

说话时要形象化 · 251



上司偏好这样的话

职场超人气对话心理学

John Rock 说：“所谓人，其实是被蒙在鼓里，只追求一时的好心情。”真的是这样吗？你自己是否也是这样，别人对你说了好听的话和你想听的话，你才会敞开心扉？

当你面对这样一位对你的业务能力、绩效考核、职业生涯发展举足轻重的上司时，你能否说出他偏好的话，决定了你的职场发展前景。如果你不把投上司所好地说话当做丢脸和痛恨的事，而是可以娓娓道来，那么你的职场生活会比现在光辉灿烂得多。

从现在起，先来了解上司偏好的话有哪些，然后试着实践和自我训练。

不要当马屁精，要尊重

自己拍马屁，是处世之道，而别人拍马屁，则被批判为卑劣的行径。所以，如果过度拍马屁，即使是被拍的上司，也会觉得受不了。

在我以前的工作中，有一位被称为马屁精的同事。某日，此君正在卫生间小便，看到自己的顶头上司来此大便，他认为怎么也该给上司拍个马屁，于是完事了亦原地不动，单等上司出来。

然而天公不作美，上司正为消化不良和便秘所扰。其间屁声连绵不绝，可是大便最终并未解出来。此君却浑然不觉，毕恭毕敬地给上司鞠了个躬，说：

“声音如此痛快，轻松多了吧？”

话音刚落，上司便吼道：“你这家伙存心气我，不像话！”然后怒目圆睁，愤然离去。

更巧的是，上司如厕时旁边的那一间里还有一位其他的同事。

听着两人的对话，此同事强忍笑声，不禁憋出一身大汗。离开卫生间后，他险些禁不住要大喊“林根拍马屁拍到马腿上了”，之后将此事的原委传了出去。

当天，马屁事件就在全公司传得沸沸扬扬。上司也有所耳闻。慎重考虑之后，他认为要停止传言，唯有请马屁精走人，所以一道令下，将马屁精下放到地方上去了。一段时间以来，马屁精君一直通过无人能及的露骨的拍马屁的功夫，来逃避自己应负的责任，然而一个马屁事件，就令他前功尽弃了。

自己拍马屁，是处世之道，而别人拍马屁，则被批判为卑劣的行径。所以，如果过度拍马屁，即使是被拍的上司，也会觉得受不了。拍马屁也要根据上司的性情而因人而异。刻意地拍马屁也会令人难以接受。

如今，在这个有时上司也难免要看下属脸色的时代，对过度的奉承相当警惕的上司大有人在。越是有头脑的上司，就越倾向于有适当竞争力的下属，而绝非相比之下较容易对付的下属。同样，越是挑剔而聪明的上司，就越不吃过度巴结这一套。

然而这并不意味着上司们就喜欢听下属正义而直接的话。越是聪明人，越听不得自以为是的直接批评。露骨的巴结要避免，对于上司不当言谈的直接反驳也要三思而后行，这才是比较恰当的度。即便上司说错了话，也要暂且同意，从而淡化他的敌意。上司做出错误的判断时，公开反驳或直言不讳也会引起上司的某种敌意。

在不让第三方觉察到你在拍马屁的前提下，说些令上司可心的

话，使上司觉得被尊重，这样才比较好。约翰·杜威 (John Dewey) 说过：“人类本性中最深刻的一点，就是希望能感觉到自己是重要的人的欲望。”美国心理学家威廉·詹姆士 (Williams James) 也说过：“人都热烈希望能得到对自身较高的评价，希望被重视。”任何人被尊重时都会很高兴。那么能让上司觉得被尊重的话都有哪些呢？例如：

- 部长您把这个项目交给我，让我获益匪浅。
- 部长您把您的技术秘诀传授给我的话，一定会帮上我的大忙的。
- 这绝不是谁都能做的事情。这个项目成功了，恭喜您。
- 我为部长您找到了一条能避开您最讨厌的红绿灯的巷子。

如果你的上司工作出色而人品不太好，就强调他工作能力强的一面；若他能力不足而人品出色，就强调他人品的一面。如此对方自然而然会觉得被尊重。

实战！适用于职场的对话法

露骨的拍马屁会令对方觉得不舒服，甚至令对方大为不快。掌握适当的度，表现出对对方的尊重，此为必备的要领。

令人不快的拍马屁

- 突然为上司筹备庆贺生日
- 查看上司每天的情况，并且表现明显
- 无条件地回答“是”
- 对私人的事情大加称赞
- 不管是谁的主意，都硬说成上司的主意，并大为称赞

令人觉得被尊重的称赞

- 说上司解决了难事，轻松地解决了问题
- 创造能让上司最大程度发挥能力的条件，并全部归功于上司
- 称赞上司的特长，并令其感觉此称赞是由衷的

对照检查一下，近来你对上司说过的话中，是否有令上司不快的奉承。将这些话换成能令对方感觉被尊重的表现方式。

令人不快的奉承

.....

.....

.....

.....

.....

令人觉得被尊重的称赞

.....

.....

.....

.....

.....