

- 指点迷津，透视职场困境 100 玄机
- 结上下中缘，打通完全沟通 100 玄关
- 学会为人处世，教你如何职场成功

职场 完全沟通百法

□ 周中胜 著



廣東省出版集團
廣東人民出版社

职场 完全沟通百法

□ 周中胜 著



廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场完全沟通百法 / 周中胜著. —广州: 广东经济出版社, 2006.12

ISBN 7-80728-441-2

I. 职... II. 周... III. 成功心理学-通俗读物
IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 126895 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.5
字数	219 000 字
版次	2006 年 12 月第 1 版
印次	2006 年 12 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-441-2 / B·53
定价	26.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

前 言

很多人涉世之初，就为自己在职场上订下了一些宏伟目标，并日复一日地兢兢业业、勤勤恳恳地努力，经过一段时间后，却发现事与愿违。

转头回眸，发现他们从来就没有实现过自己理想，甚至连自己的才华都无处发挥，尤其面对人事竞争纷扰，他们从来就是候补者……

置身于职场复杂人际环境中，与自我、与上司、与同事、与下属关系，以及它们交织在一起的各种交叉关系，如何处好这些方面的关系，不仅关系到企业发展，还关乎你的安身立命和事业成败。

想要提高职场生存的个人综合素质，想要在职场上充分实现自我价值，就要拥有别人更多的处世智慧与为人艺术。实现办公室完全沟通，意味着你必须多快好省地处理好每件人为事物。

《职场完全沟通百法》一书，教导你从职场困境中擅用独特的视角与实用的沟通技巧，助你职场成功。

目 录

自我沟通篇 (1)

1. 怎样给人留下良好的第一印象/1
2. 怎样出场亮相给人印象深刻/4
3. 怎样运用面部表情给人印象深刻/6
4. 怎样优雅说话/8
5. 怎样倾听对方/13
6. 怎样学会幽默/14
7. 怎样让人一见如故/16
8. 怎样谈吐不凡/18
9. 怎样赞美对方/20
10. 怎样批评对方/22
11. 怎样说服对方/24
12. 怎样在交往中表现出真诚/26
13. 怎样在交往中表现出自信/28

上行沟通篇 (31)

14. 怎样了解上司/31
15. 怎样积极向上司汇报工作/33
16. 知道上司隐私, 怎么办/35
17. 怎样与各类上司相处/37
18. 怎样应付爱恐吓员工的上司/40
19. 怎样应付差劲的上司/44
20. 女下属怎样与男上司相处/46
21. 男下属怎样与女上司相处/49
22. 怎样向上司汇报成绩/51

23. 怎样就失败事情与上司沟通/52
24. 怎样进行有利于前途的闲聊/55
25. 怎样从上司那里得到有效反馈/57
26. 上班迟到了，怎么办/59
27. 怎样向上司表示忠诚/60
28. 怎样服从上司的命令/62
29. 怎样接受上司安排工作任务/63
30. 怎样应付上司批评/65
31. 怎样善待分外工作/66
32. 上司要求加班，怎么办/68
33. 怎样让上司主动给你加薪/70
34. 上司犯错让你受过，怎么办/71
35. 上司封锁信息，怎么办/74
36. 怎样配合上司制定决策/76
37. 怎样让上司赏识你/78
38. 怎样向上司揽活儿/79
39. 怎样要求上司减轻工作压力/81
40. 怎样要求上司取消越权行为/82
41. 怎样要求上司停止检查工作/83
42. 怎样对不公平绩效评估作出反应/85
43. 上司犯错了，怎么办/87
44. 怎样向上司争利/90

平行沟通篇 (94)

45. 怎样了解同事/94
46. 怎样与同事相处/98
47. 怎样与各类同事相处/99
48. 怎样与危险类同事相处/102
49. 怎样帮助困难中的同事/104
50. 怎样维护同事的自尊心/105
51. 怎样圈住同事的心/107

52. 怎样对待各类型同事的友谊/109
53. 怎样使同事友谊天长地久/111
54. 怎样化敌为友/112
55. 同事被提升了, 怎么办/114
56. 自己被提升了, 应注意什么/115
57. 遭人嫉妒, 怎么办/117
58. 怎样应付办公室和平竞争/119
59. 怎样应付危险类同事/120
60. 怎样应付同事正面进攻/124
61. 怎样应付办公室陷阱/127
62. 怎样应付办公室流言/128
63. 怎样应付好是非者/130
64. 怎样应付桃色风波/133
65. 怎样求人办事/134

下行沟通篇 (137)

66. 怎样认识下属/137
67. 怎样了解下属的想法/141
68. 怎样与下属相处/144
69. 怎样处理下属的不满和牢骚/146
70. 怎样缓和与下属的矛盾/148
71. 怎样和问题下属相处/151
72. 怎样听取下属有益的逆耳之言/153
73. 怎样让阿谀奉承的下属自戒/155
74. 怎样与危险类下属相处/157
75. 男上司怎样与女下属相处/159
76. 女上司怎样与男下属相处/160
77. 怎样赢得下属尊重与支持/162
78. 怎样选择你的下属/165
79. 怎样让小人办大事/166
80. 怎样善待优秀下属/170

81. 怎么提防助手叛变/172
82. 怎样炒下属鱿鱼/174
83. 怎样培植助手/175
84. 怎样让下属言听计从/179
85. 怎样激励下属的士气/181
86. 怎样让下属欣然受命/185
87. 怎样在紧要关头让下属全力以赴/187
88. 怎样晓人以利劝服下属/188
89. 怎样动之以情说服下属/190

交叉沟通篇 (192)

90. 怎样维护管理层之间的团结/192
91. 怎样协调部门之间关系/194
92. 当几个上司意见不一致，怎么办/195
93. 被其他部门上司误解，怎么办/197
94. 被其他部门上司欺侮，怎么办/198
95. 上司与同事勾结，怎么办/199
96. 怎样与各派势力周旋/200
97. 怎样合理引爆冲突/202
98. 怎样遏制冲突/203
99. 怎样协调企业之间关系/205
100. 与上司一起出访客户，应注意什么/207



自我沟通篇

1 怎样给人留下良好的第一印象

疑难案例

伍晓，像大多数女孩子一样，平时经常喜欢翻翻时尚杂志，穿衣打扮当然很有个性，十分新潮和前卫：薄纱连衣裙、小碎纹百褶裙、毛皮无跟鞋……她的风格一向是浪漫多变的，所以她站在人群当中，总是鹤立鸡群，十分显眼，就像办公室丛林中的一点红，很容易分散周围人的注意力，所以上司多次提醒她：要注意自己形象，同事也笑她好像每天举办时装秀，但伍晓压根儿没放在心上。到了月底，伍晓所在部门的同事好像是提前约好似的，集体联名向上司递交辞呈，原因是他（她）们无法忍受伍晓“不拘小节”：其中奇装异服被列为几大罪状之一，这也引起上司的同感。对此，伍晓感到很为难，也很震惊，因为她平时工作干得很出色，仅仅因为这些芝麻大小的细节就要炒我的鱿鱼吗？

心语解析

办公室待人接物，要想别人能够“心悦诚服”地接纳你，接受你的思想、观点、方案，接受你的表情、姿态、身材、年龄等形象，接受你的产品、服务等，你本人作为一个最有价值的自我沟通载体，负有最大的责任：要给别人留下一个

良好的第一印象。

给人留下良好的第一印象，是人际交往成功的开端，也是树立个人品牌的开端。在办公室里，与你有关的任何一举一动、一言一行都在向同事描述着你的形象，或者在正面加强你的形象，或者正在破坏你的形象，这些都计入你个人表现的总分中。

无论多么微不足道的小事，都会给人留下关于你的印象，而不只是依靠你的几件大事情就可以树立一座碑。不幸的是，有时可能会因为工作中几件小事情砸掉你的个人品牌，比如你在处理日常平凡琐事时不够用心，错误地认为只要自己能帮公司拿到主意，争得了市场业绩，就不必要每天早晨见到老板助手都要打招呼，见到写字楼下值班的保安都要点头问候。总是以为同事和老板都只看重会议上汇报的结果而不理会其他时间你所做的一切。

事实上，在老板的眼里，所有的竞争者在大的方面都和你一样优秀，只是平时非常细小的行为上有一些差别。当然，这并不是说你的良好业绩表现并不那么重要。所以，无论你在会议上作出多么漂亮的成绩汇报，但如果你平时表现欠佳，他们就会找出各种证据让你的成绩顿失光芒。在公司董事局会议上，某个人在这个时候一次对你的瞬间评估比你个人档案里一尺高的业绩评估表对你的职业生涯影响要大得多，而且你想从企业这座金字塔往上爬，竞争就会越激烈，就越需要注意你平时的言行举止，就越需要小中见大。

值得思考的是，这种“小中见大”的道理，可以适合任何竞争激烈的情况。所以，做好表面文章，注意给人留下良好的第一印象：

良好的仪表

良好的仪表，就像代表你个人形象的一张名片，不仅表达出你的社会地位，更重要的是向人们传递出这样一种信息：你不但非常专业，而且还十分干练。

良好的仪表，能够表现出你的亲热贴心，消除彼此面生，让对方对你产生好感。这样办起事来，会一路绿灯。

员工：每天早上，我都身穿一套全新的衣服，在同一时间同一个街道同某位大老板模样的人，邂逅相遇，然后他会主动和我打招呼，并偶尔聊上一两分钟。这让我一整天都会很开心。

与人握手时，要握住他的手掌，适度用力，如果想传达额外热情，可以用双手，并尊重对方所喜欢的空间和距离，握手时还要跟握手人进行对话，说好第一句话，并用眼神传达你的善意、诚信，并表示自己渴望认识对方的热诚。

员工：您是新闻界的老前辈了，我又是个摄影迷，我们真是有缘啊！今天有幸结识您，相信在您指导下，我的工作会突飞猛进。

优化人格魅力

研究显示，沟通交往中，除了一些工作上的“公事公办”之外，大多是凭着个人的兴趣、需要、好恶等主观因素进行的。一个人的内在涵养和素质，外在的仪表、服饰、言谈举止等，能让对方感受到超强的亲和力、充分的信赖感，似有一见如故的感觉，自然就会磨合沟通中存在的差异因素。

预先了解对方的有关情况，诸如姓名、职务、性格、特长等，以便从中找到共同的话题。在得知对方姓名时，不妨口头重复一次，重复时要把他的重要职务顺便带上，这会让对方产生自豪感和满足感。

员工：是啊，你在万汇通银行上班，这可是本地最大银行啊！

肯定和拒绝的艺术

- 肯定的意见会给别人留下良好的印象。

让他回答“是”。你得要准备五六个“连环是”的问题，等对方回答一连串“是”的肯定答案后，他大概也对回答下一个问题的期待，也是“是”。

世界上最好的推销方法，就是冷静地设定对方会“买”的情况，这就相当于你为别人首先设计好答案，他只需按照你的期待应声就行了，特别是总跟你过不去的同事，使用此套将心比心法，效果上会更佳。

员工：买下这件雨伞吧？外面天正在下雨，不然就会淋感冒了。

在征询别人真实结论时，学习用暗示性的询问获得对方肯定。

员工：我最喜欢这件衣服，你呢，你难道不觉得它很美吗？

- 否定意见会给人留下不好印象。

对别人品头论足，让人不痛快。对事物进行挑剔，夸夸其谈，爱发牢骚，好像是总跟别人对着干，不仅自毁形象，还会反映你的办事能力有限，交际水平低。

处处发表高见，时时与人争辩，这类演说家、争辩癖的人，是不会受人欢迎

的。无论你是输是赢，都是不智的。输了，自己心情不爽；赢了，别人会怀恨在心，日后说不定在工作上给你使绊。

现身说法

员工：让你久等了，刚才由于主持一个很重要会议，表情比较紧张、严肃。散会后，我当然不能带着这副表情，去会见不是很熟的人。这样会容易给人留下一个不好的印象，而且也失礼，所以我对着镜子又修整了片刻，等我的心情和面孔都恢复常态了，才出来和你见面，希望你能谅解。

2 怎样出场亮相给人印象深刻

疑难案例

写字楼仿佛一个硕大的 T 型舞台，从周一到周末，那里就一直上演一出出职业装秀，“模特”们个个比谁更俊朗，比谁更艳、更有品味，比谁穿得更聪明，试想，你的亮相既要符合公司要求，又要符合自己个性，不动脑筋怎么办？

心语解析

亮相这个字眼，让我们联想到舞会或重要社交场合画面。然而在我们每个人每天工作当中，经常就会有在办公室、会客室或会议厅的亮相机会，而且每当我们亮相时，你的同事、客户、上司等，在一旁打量、观察、评价我们的外表、自信甚至智慧，而这些都只是发生在短短数秒之内。

其实办公室工作环境里，处处时时都有你表现的舞台，处处时时都会有你亮相的机会，你要把握好这些影响你的形象的关键点，走好舞台的入场式，闪亮登场，就会给人留下深刻的印象，立即吸引别人对你的注意。

先声夺人，不怒自威

良好仪态，可以体现出你的自信和活力。比如你身高 1.8 米，当你站立时，别人不得不仰视着，无论从心理上，还是行为习惯上，人们都不会“小看”

你的。

保持佛教坐禅时姿势，坐如钟。保持放松而朝气蓬勃的姿势，站如松。既美化了你的职业形象，又展示了让人信赖的风采。

自我感觉良好，年轻活泼、热情冲动，浑身散发出朝气蓬勃的劲头。

闪亮登场，走好入场式

你走进办公室、会议室正确态度及方式之一，就是大方磊落，抬头挺胸，别让身体前倾或弯腰驼背；用左手提着公文箱，右手注意同别人握手，绝不可让公文箱遮在人前面，这会让你显得软弱可欺；脸上保持微笑。进入前作一下短暂停顿，试着在门口稍停一下，让别人有时间注意到你，停留时间不宜太长，不至于打扰市场型的同事正在进行的演说和埋头苦干的同事的聚精会神。

注意：绝不可以边整顿服装边进入，这会让人很分神，绝不要急得像旋风般地冲入，也无须蹑手蹑脚地偷偷溜进去。

如果当你走进会议前厅仆倒在地，或跌跌撞撞走不成步，最佳补救方法就是尽可能迅速起身，神情自若，恢复常态，自我幽默一番也能让你自己和观众重获从容自如。

当你进入聚光灯照耀区域时，即使是一个短暂的停顿，你也要走向舞台中心，这样你会收到一些额外的效果。

声压群座，维持有力形象

交谈时，音质优美，会带来比仪态美更多的意料之外的效果。

通过改变音量、音速及音调，发出积极响应的声音。

言语之间，学会停顿。有策略的停顿，可以强调谈话内容的重点。

沉默是金，少讲话，要多讲时再讲多些，但只告诉别人必要知道的东西。

注意保持沉默，并不意味着你拒绝参与沟通。

不卑不亢，卓尔不群

企业中有 20% 不卑不亢者，他们非常尊敬自己的老板，也敢于面对老板的过错。他们基于事实发表观点，这对于明智老板来说，比金子还珍贵。在一个健康组织里，只有不卑不亢者，才值得提升到领导层。

对你的上司、同事、下属、客户，赞美他们时，要真心真诚，不媚俗，不奉承；拒绝他们时，需要有胆识和自信，敢于表示自己的不同意见，大胆地说出做得不正确事情。

现身说法

罗琳·芬姆，是卡罗琳·芬姆公司总裁，她穿上高跟鞋将近 1.9 米。只要她一站起来，就显得格外地抢眼，大家都不能不注意到她。

也许是为了证实自己有信心，并正在掌控着全局的架势。罗琳·芬姆总是比别人站得更多，站得更久。即使她自己有时不自信，别人还以为她是有信心的人。

当她一开口，声压群座，“我可能正处在低潮，处于危急状态，希望换个工作环境，”她说，“但是，作为公司主持人，直觉使我有决心走到大家面前，站着并微笑着。”

3 怎样运用面部表情给人印象深刻

疑难案例

李小姐（某技术有限公司经理）：那天我走进办公室，同事们都拥上来兴奋地问我：“把头发剪了？是不是做了什么重大决定？”其实我刚刚与相恋三年的男朋友吃了分手饭，心沉得跟铅似的。看到同事脸上的笑容和我的心情，反差太大了，我突然觉得平时合作蛮愉快的同事此时怎么这么讨厌，我不搭理他们，跟谁都不搭话，不得不说的时侯，我的每句话还都带着刺，那一整天同事们都叫我“黑面厉鬼。”其实我也不想把生活和工作搅在一起，搞糟得像一团乱麻，但我的面部表情骗不了别人。

心语解析

人的身体语言，最丰富就是集中在头部这个位置。脸上任何一处器官，都能表达着丰富的“语言”信息。

别人懂得察言观色，见风使舵，主要看你的面部表情。而你运用面部表情，传达着此时此刻你的心情、你的思想、你的意见等，给人印象深刻。

面部语言

低着头，给人的感觉就是没有安全感，失败者总是低着头。这种身体语言，像是在你的背后有个标记在说，“踢我一脚”。

斜着头，会让人觉得你爱调情，情感也很脆弱的，或是正在勾引别人，这就是为什么那些妇女杂志，登载女人照片时，总是把头斜向一边。

只有当你把头持平，维持头部的平直，你看起来就更有控制力和信心了，也表现出你的精力充沛，同是也会改善你的音质声响效果。

表情语言

有信心而成功的人脸上多微笑，为什么你要微笑，因为它反映出你的心情，同时改善大家态度——靠着微笑，把自我接纳和接纳他人的态度传给对方；靠着微笑，把“不能再忍受了，快被对方所激怒了”的信息传达给对方。你看，你已经震慑、扰乱了我，我要想些花招教训你。

什么时候不该笑呢？那是当你专注于某事的时候，或当你要解雇或训斥别人时，或是当你的表情无意中与你言语自相矛盾时，此时你不要莫名其妙地发笑。

眼睛语言

眼睛交流，用眼神去暗示，彼此心领神会，不用说话，同样可以达到交流彼此内心真正想说的话。

看着别人整张脸，而不要只瞪他的眼珠，这样可以令对方察言观色。

员工：上司眼睛接触别人的视线时，他们的凝视，能传达一种尊重与支持的信息，“我正倾听你讲的每一句话”，下属也可以从他们眼中看到无限的能量。

当别人说话时，眼睛也要看着他的嘴唇，它可以帮助你听到别人所说的。

注目演说者的一只眼睛，然后换到另一只，这使你对这位听众看起来特用心。

不停的眼神接触，会造成一种紧张气氛，你可以借着写笔记或偶尔看对方的肩膀来故意避开视线，以减除一些紧张气氛。

员工：地位高的人总是掌控着地位低的人的视线。也就是说，由你的上司掌控着你们的视线。当上司的视线碰到你时，作为下属，你就不由自主地躲开，避免与上司视线较长地接触，以免让上司觉得不舒适，如果长时间地与上司视线接触，这不是一种友好交流，意味着你富有挑战性，不安分。

练习维持视线接触，以便可以应付对方凝视，至少比正式需要的时间超过一秒钟，这额外一秒钟会给你自己一种信心说，“我可以接受挑战。”

4 怎样优雅说话

疑难案例

一位从国外留学归来的朋友，讲起一次应聘经历就耿耿于怀。当时她去一家销售公司面试，洋老板让她当场朗读一篇文章，她心想：“声音婉约轻柔，可以体现东方女性魅力。”谁知道老板面试后笑着将她拒之门外。于是，我这位朋友经常把这段“奇耻大辱”讲给一些国内白领朋友听，让她们给评评理，“说话是一个人文素养体现，柔声软语、温婉优雅的声音有时甚至比优美的仪态更重要。在安静的办公室里哇啦啦大声说话，不遭人白眼才怪呢！”

心语解析

说话是办事的最基本的功夫，每一个人，都应在交谈中学会优雅地说话。

优雅说话，就是说出适合对方口味的话，不说对方所忌讳或厌恶的话。

说出适合对方口味的话，交谈自然很快地深入下去；说出对方所忌讳或厌恶的话，交谈就会碰钉子，造成尴尬的局面，错过大好时机。

说出适合对方口味的话

无论多么不上路的人，总有他值得被人肯定的地方。你越肯定他，他越觉得同你谈得来，他也越对你有好感。

如果你想否定对方，你先把肯定成分说出来，让对方试着准备充当建设者角色，在交往中让步妥协，让对方在两个完全相反看法中，找到一个小小的共同点，然后强调那一点，赞美对方的那一点，再一步步把自己的观点推销出去。

- 根据陌生人的特点主动搭话，做到用眼，用嘴，用心，用脑。

用眼观察他的仪表、装扮、服饰，用眼观察他的年龄，用眼观察他的职业；随时抓住身边的小事，用嘴主动和人攀谈。

员工：小丽是公司的总机小姐，对传真机、打印机操作方面知识懂得非常多。于是，我指着桌上的打印机，说：“现在的打印机真是越来越高档了，一分钟能打印好几张啊！”小丽马上接过话茬，“是啊，一分钟……”

当你判断对方肯定对艺术有较深的造诣时，你可以用心思，故意说错，让对方纠正，以利交谈。

员工：巴尔扎克是英国人吧。

员工：不，是法国人。

利用手边正有求于他人的事，用脑制造一些人为的力所能及的小困难，寻求对方的帮助。

员工：我知道小王是电脑技术尖子，刚好我有一个电脑文件出了问题，于是我主动地向小王求助，“可以帮我一下吗？这个电脑文件好像有点问题，我经常碰到这种困难。”有问题有困难，这是小王熟悉的事，自然能闯过来。我趁机扯开话题，从电脑硬件的维护说到足球世界杯等。

· 与周围人交谈时的分寸。

说话时，你必须坦白直率，细心谨慎，认清对方，考虑对方反应，恰到好处，不夸大其词，才能收到预期效果。

多余的废话，多余的自夸，带杂音，过多的谚语，用词夸张等谈话内容都没有实际意义，会影响沟通效果。

员工：我的桌子每天早上都要重新擦一遍，你知道吗？（自夸）

员工：嗯，我就是这样想的。（类似鼻子的哼哼声）

员工：俗话说得好，锦上添花，雪中送炭，我在你最困难的时候借过 100 元给你。（过多谚语）

员工：这个故事真是十分非常搞笑。（用词夸张）

积极主动地选择，并围绕对方感兴趣的话题进行交谈，才会打动人心。因为这是对他人的—种尊重和关心，避免只在那些自己最关心的事情上喋喋不休。当然，来自不同教育背景和社会经验的同事，要了解对方，你首先得要充实各方面知识，才能做到应付自如，包括多方面积累的一般常识，诸如本地经济情况及发展趋势、科技新发现、世界局势、地方风情、时尚等。

大多数场合，在切入正题之前，需做一些准备工作，特别是想要通过交谈说服对方，直接或突然切入主题，容易遭到对方的拒绝，此时我们需要引入有关的