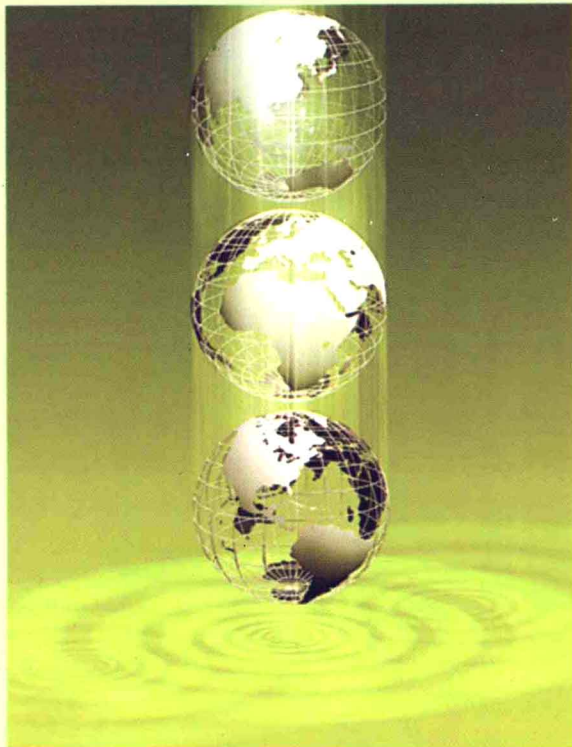


人际沟通奇招

成达 / 编著



上

送你一个打通各种关系的人情存折

山可以不靠山，人可一定要靠人
有关系走遍天下，无关系寸步难行
本书教你编织神奇的关系网
让“左右为难”变“左右逢源”

人际沟通奇招

成 达 主编

(上)

内蒙古文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通奇招/成达 编著. —呼伦贝尔:内蒙古文化出版社,
2000.11(2009.7 重印)

(生存新思维丛书:3)

ISBN 978-7-80506-957-9

I. 人… II. 成… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 112836 号

人际沟通奇招

主 编:成 达

封面设计:梁爱华

出版发行:内蒙古文化出版社

印 刷:北京龙跃印务有限公司

开 本:850×1168 1/32

印 张:10 印张

字 数:220 千字

版 次:2009 年 6 月第 2 版

印 次:2009 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1—3000 套

书 号:ISBN 978-7-80506-957-9

定 价:55.00 元(上、下册)

凡本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

联系电话:(010-51222291)

前 言

人活着,就得不断地与人沟通。沟通看来像是人与生俱来的能力,但是,随着岁月的增长,人们需要沟通的对象越来越多,面临的沟通情境越来越复杂。我们发现许多人的沟通能力却没有相对的提升或长进,反而发生了许多因沟通不良而造成的憾事。

做人需要沟通,做事需要沟通。沟通是事业成功的金钥匙。美国著名学府普林斯顿大学对 10000 份人事档案进行分析,结果发现:“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%,其余 75% 取决于良好的人际沟通。哈佛大学就业指导小组的一份调查结果显示:在 500 名被解职的男女当中,因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。由此可见人际沟通多么重要。

松下电器公司的创始人有一句格言:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”良好的人际沟通艺术是你赢得客户的信赖、老板的赏识、同行的尊重、朋友的友情的法宝。只有良好的沟通,才能得到必要的信息,才能获得他人的鼎力相助,才使你被他人所理解。

大而言之,沟通之术,关乎一生成败。沟通无方,会使人到处碰壁、寸步难行;沟通有方,会使你柳暗花明,左右逢源。

可惜的是,很多人终其一生都在进行这种人生修炼,却始

终没有摸清其中的门道。

翻手为云，覆手为雨，这是每一个现代人都想得到的办事技能，谁拥有灵活的人际沟通的招术，谁就能在激烈竞争的时代里永立不败之地。沟通之术，会使你拥有万人当关，一人能开的不同寻常的能力，让你八面玲珑，编织起一张巨大的人际网络，为自己赢得取之不尽，用之不竭的人际关系资源。

2 本书汇集了成功人士的丰富经验。通过生动有趣的调侃，妙笔生花的议论，为你揭开了罩在人际关系上面的神秘面纱，向你讲述如何与领导沟通、与下属沟通、与同事沟通、与朋友沟通，以及男女沟通的方式方法，各种充满智慧灵光的奇招秘术将带给你耳目一新的指教。其涵盖面之广，几乎涉及到人生的所有重要的关系问题，集各种沟通招术之大成；见解之独到，为迷惑的人们指出了一条处世大道；文笔之精炼，朴实中闪烁着智慧和文采，因此同时也是一本可读性很强的人生散文集。

如果你想让自己的头脑更精明，处世更老练，人际关系更融洽，事业更快获得成功，本书可以给你指明一条出路。今日不读此书，更待何时？



目 录

第一编 如何靠沟通征服人心

第 1 招 有关系者走遍天下

1

本招告诉你如何编织一张看不见、但用得着的
关系网。无需低三下四的送礼,不靠低级庸俗的吹
捧,你一样能把这张网织起来。

- ☐ 近水楼台先得月 (2)
- ☐ 路走三熟 (3)
- ☐ 物以类聚,人以群分 (5)
- ☐ 尺有所短,寸有所长 (6)
- ☐ 心中喜欢就说爱 (7)

第 2 招 让周围的人喜欢

本招向你揭示让人喜欢的诀窍。衣着、气质、胸
怀、情趣都是你必修的科目。

- ☐ 用第一印象展现你的风度 (10)
- ☐ 用坦诚展现你的魅力 (17)
- ☐ 用赞许展现你的成熟 (24)
- ☐ 用微笑展现你的亲近 (31)
- ☐ 用宽容展现你的胸怀 (34)
- ☐ 用幽默展现你的情趣 (36)

第3招 沟通的初级技巧

本招向你传授与人沟通的基本知识。你如果忽视这些细微末节,沟通还未开始,你就会被人拒之门外。

- ☐ 名片传递的学问 (40)
- ☐ 扩大你的交际圈 (42)
- ☐ 不要忽视一面之交 (44)
- ☐ 知恩当报 (46)

第二编 如何与领导沟通关系

第1招 弄清你在领导心中的印象

本招提醒你“印象”也是沟通的基本要素。你在领导心中的印象不良,领导就不会与你有进一步的沟通。

☐ 与领导关系深浅的自我判断	(49)
☐ 审视你的工作	(50)
☐ 掂量你的责任	(51)
☐ 决定你的去留	(52)

第2招 如何让领导欣赏你

本招提供给你几条规则,你按规则办事,不愁领导不赏识你。

☐ 熟悉领导的爱好	(53)
☐ 善于察言观色	(55)
☐ 以忠诚引起注意	(56)
☐ 以精明赢得重视	(57)
☐ 切忌锋芒毕露	(59)
☐ 莫在人后论短长	(62)

3

第3招 怎样和领导相处

本招要求你与领导相处时必须做到:谦虚谨慎、忍让克制、不冷不热、尊卑有序。

☐ 答问要机敏,建议不贸然	(64)
☐ 戴高帽子不花钱	(67)
☐ 把功劳归于领导	(68)
☐ 别叹世无伯乐	(70)
☐ 有高见时装矮子	(71)

- ☐ 缺了你不行 (73)
- ☐ 保持相对距离 (74)
- ☐ 给足面子不揭短 (76)
- ☐ 遭遇冲突要克制 (78)
- ☐ 冷静地面对误解 (80)
- ☐ 人不挨训长不大 (81)
- ☐ 别叫“黄汤”灌昏了头 (83)

第4招 与领导交往的十条妙计

本招帮你制定了与领导交往的十条规矩,你万不可越雷池一步。时时对照,时时检点,对你大有裨益。

- ☐ 忌自以为是 (85)
- ☐ 防实权人物 (86)
- ☐ 要受宠不惊 (87)
- ☐ 戒急于求成 (88)
- ☐ 宜卖力隐智 (89)
- ☐ 应不卑不亢 (89)
- ☐ 求无懈可击 (90)
- ☐ 需忍辱负重 (91)
- ☐ 信以柔克刚 (92)
- ☐ 不一味退让 (93)

第5招 注意对自己不利的信号

本招送给你一支测试你与领导关系的“温度

计”。当你万事如意而心安理得,或因有了成绩而头脑发热时,不妨自测一下有无潜在的危机。

☐ 取消你的例会资格	(95)
☐ 找别人谈你主管的工作	(96)
☐ 直接指挥你的下属	(96)
☐ 突然安排你出差或休假	(97)
☐ 为你增添帮手	(97)
☐ 奖时不奖,罚时重罚	(98)

第三编 如何与下属沟通关系

5

第 1 招 多了解下情

本招谈的是与下属的关系。你是否做到:体察下情真实而深入,对待下属公平而理解。

☐ 看人看本质	(100)
☐ 不以偏概全	(101)
☐ 不从个人的恩怨出发	(102)
☐ 考察下属要得法	(103)

第 2 招 处理好工作方面的关系

本招重点不在“工作”,而在“关系”。处理得当,“关系”可助你工作进展得更顺利。

- ☐ 目标要恰当 (106)
- ☐ 责任要明确 (107)
- ☐ 留有回旋的余地 (108)

第3招 处理好用人方面的关系

本招告知你用人的奥妙。知人善任,“举贤不避亲”等都是你必学的技巧。

- ☐ 选人要严 (109)
- ☐ 用人所长 (110)
- ☐ 用贤任能 (111)

第4招 如何树立威望

本招帮你树立威望。希望你用人品、才华、诚信博得下属的尊重。如果你以为有权就有威望,恐怕只是一厢情愿。

- ☐ 以身作则,以人品树立威望 (113)
- ☐ 精通业务,以内行造就威望 (114)
- ☐ 展现才华,以能力提高威望 (114)
- ☐ 信守诺言,以诚信扩大威望 (115)
- ☐ 体察下情,以关怀赢得威望 (116)

第5招 处理好批评和激励的关系

本招分析了批评的类型、方法及功效,把激励当作主要的催化剂。你如把两者有机结合,下属肯定会拼死效力。

- ☐ 批评的分类 (117)
- ☐ 批评下属六戒 (117)
- ☐ 批评六要素 (119)
- ☐ 激励下属的方法 (121)
- ☐ 化解怨气,调节关系 (123)
- ☐ 提携下属的要领 (125)

第6招 笼络下属的十条妙计

本招是收服人心技巧的总结。只要你按图索骥,依“计”行事,你指挥下属向东,他们绝不向西。

- ☐ 学会“扎势” (128)
- ☐ 浮舟靠水 (129)
- ☐ 用人不疑 (131)
- ☐ 论才封赏 (133)
- ☐ 怒亦有益 (135)
- ☐ 讲究情义 (136)
- ☐ 撑遮荫凉 (137)
- ☐ 和好稀泥 (138)

- ☐深藏不露 (139)
- ☐攻心为上 (140)

第四编 如何与同事沟通关系

第 1 招 关系微妙认真处

本招把同事间的微妙关系剖析得清清楚楚。你能把握其中一两条,与同事的关系就不会有什么难题。

8

- ☐突破困境 (142)
- ☐表现有度 (144)
- ☐能说会道 (146)
- ☐得几枚奖章 (147)
- ☐将妒火熄灭 (148)
- ☐扩大你的知名度 (150)

第 2 招 与同事打成一片

本招告诫你不要孤芳自赏,更不能自以为高人一等。你本是同事中的一员,回到同事中间又有何妨?

- ☐重视应酬 (152)
- ☐礼尚往来 (153)

☐ 难得是谦逊	(155)
☐ 有错就改	(156)
☐ 避免纷争	(158)

第 3 招 不受情绪干扰

本招让你控制住情绪,莫让情绪主导你的理智。

办公室不是渲泄情绪的场所,同事更不是你的“出气筒”。

☐ 把苦恼藏在心里	(160)
☐ 让怒火冷却	(161)
☐ 哭笑不是真	(162)
☐ 给人面子	(163)

第 4 招 尽量避免冲突

本招在你与同事间,树起一道防火墙,免得你与同事展开毫无意义的“战争”。冲突过火对谁都没有好处。

☐ 好话好说	(165)
☐ 能忍就忍	(166)
☐ 不由着性子来	(167)
☐ 化解冲突	(168)

第5招 善于和各类同事打交道

本招把各色人等集中进行分析,让你在复杂的环境中保持清醒的头脑,学会与人打交道的谋略。切记,对同事应以善为本,不可对“谋略”略知一二,便置人于死地。

- ☐对死板的人,相处要有耐心 (170)
- ☐对傲慢的人,找薄弱环节 (171)
- ☐对沉默的人,要顺其自然 (171)
- ☐对自私的人,要看到他的长处 (172)
- ☐对好胜的人,要先让后挫 (172)
- ☐对狂妄的人,要用知识震慑 (173)
- ☐对搬弄是非的人,不推心置腹 (173)
- ☐对性急的人,要避免争吵 (174)
- ☐对城府深的人,要有防范 (174)
- ☐对口蜜腹剑的人,要敬而远之 (175)
- ☐对吹拍的人,不要得罪 (175)
- ☐对刁钻刻薄的人,保持相应的距离 (176)
- ☐对上窜下跳的人,谨言慎行 (177)
- ☐对雄才大略的人,应表景仰 (178)
- ☐对翻脸的人,要留一手 (178)
- ☐对愤世的人,要有规劝 (179)
- ☐对敬业的人,向他看齐 (180)
- ☐对踌躇满志的人,无需点拨 (180)

□对毫无表情的人,看他的眼睛	(181)
----------------------	-------

第五编 如何与朋友沟通关系

第 1 招 交朋友是缘份

本招告诉你交朋友也是缘份,强求不得,滥交不得。人分三六九等,朋友也分尊卑长幼。你以为朋友之间就可以没大没小,就犯了交朋友的大忌。

□朋友的等级	(183)
□朋友的类别	(186)
□认知与互补	(188)
□与志同道合者为伍	(191)
□注意交往的分寸	(193)
□绕开隐私	(194)
□保守秘密	(196)
□你来我往	(197)
□平等相待	(198)
□义利相容	(199)
□知得失者难得	(200)
□不即不离	(202)

第 2 招 朋友相处的忌讳

本招全面谈及与朋友相处的忌讳。告诉你与朋

友来往,什么该做,什么不该做。免得你把与朋友的友谊变成互相利用的关系。

- ☐救急不救穷 (204)
- ☐不强人所难 (205)
- ☐求同存异忌考验 (206)
- ☐注意经济往来 (207)
- ☐有隙要沟通 (209)
- ☐好心没好报 (209)
- ☐不势利 (211)
- ☐不一厢情愿 (212)
- ☐别期望太高 (214)
- ☐不强求一律 (215)
- ☐不妒朋友 (216)
- ☐不要公私不分 (218)

第3招 把握好与异性为友的火候

本招不是谈恋爱的指南,只是告诉你与异性交朋友有利也有弊。恰到好处,女朋友也可以持久,越过雷池不如把朋友变媳妇。

- ☐异性相吸 (219)
- ☐是友谊不是爱情 (221)
- ☐莫越雷池 (223)