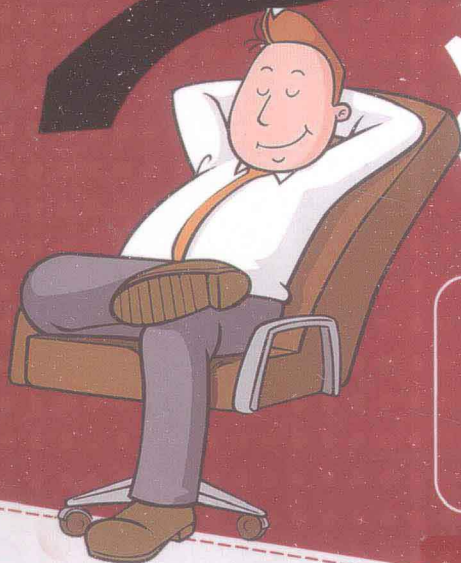


永星◎著

职场沟通术



职场就是江湖，
掌握沟通技巧，才能笑傲江湖；
职场就是生态圈，
拥有沟通智慧，才能生生不息！

ZhiChang
GOUTONG
Shu



贵州出版集团
贵州人民出版社

职场沟通术

永星◎著



贵州出版集团
贵州人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

职场沟通术 / 永星著. — 贵阳 : 贵州人民出版社,
2011.9

ISBN 978-7-221-09727-9

I . ①职… II . ①永… III . ①人际关系学—通俗读物
IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 172384 号

职场沟通术

Zhichang Goutongshu

作者 永星

责任编辑 阎循平

贵州人民出版社出版发行

贵阳市中华北路 289 号 邮编 550004

发行热线 : 010-59623775 010-59623767

北京诚信伟业印刷有限公司

2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本 710mm × 1020mm 1/16

字数 194 千字 印张 15

ISBN 978-7-221-09727-9

定价 25.00 元

版权所有 · 翻印必究 未经许可 · 不得转载
如发现图书印刷质量问题, 请与本社联系。

前言

有人的地方就有江湖。形形色色的男男女女会聚于职场之中，便有了林林总总的想法和千奇百怪的故事，便有了回味无穷的喜怒哀乐，便有了泪流满面的感动或咬牙切齿的痛恨。所以，职场就是江湖。

在职场中，大家性格迥异、年龄参差、阅历不一、认识有别，却是为了共同的目的会聚在一起，现实的目的是生存，高尚的说法叫事业。但不管是哪种说法，你不得不承认，职场关系是以利益作为纽带将大家联结在一起的。这便决定了职场人际关系的复杂性和功利意识，决定了江湖气息会充斥于每一个职场的每一个人——忠诚还是功利，合作抑或竞争，捧场或者倾轧，如此等等，每个人的境遇不同、想法有异，便会有着不同的行为方式，产生天壤之别的沟通结果。

现代职场，信息流、资金流、人才流汹涌澎湃，这就愈发加剧了职场的复杂性，从而使得职场成为社会的缩影，工作变得多姿多彩的同时，人与人之间的沟通与交流也变得更加现实和紧迫。在这个职场江湖中，你是想做一代霸主还是沦为卖狗皮膏药的杂耍艺人？这一切取决于你自己，取决于你的每一言、每一行。

职场还是一个生态圈。置身其中，每个人都是这个生态圈里的重要一环。从你进入的那一刻起，职场便自然地分配给你一个角色，上司还是下级、管理还是营销、指挥还是执行等等，不一而足。在这个生态圈里，每个人都互为他人生存的条件。从这个意义上讲，你个人角色扮演得好坏优劣，你心情的喜怒哀乐，你工作的成功失败，已经

不再是一个人的事情，它们会在不同程度上给他人带来影响、给工作造成影响、给这个生态圈的优化和发展带来影响。

因此，在职场这个生态圈里，你不仅要有危机意识，更要有“环保意识”——努力用自己健康、阳光的笑脸去感染他人，把自己积极、奋进的一面传递给同事，而良好的人际关系、得体的沟通方式便是这个生态圈中不可或缺、赖以存活阳光、空气和水。

曾有机构做过调查，在职场中，许多人大约要将60%以上的时间和精力用来处理各种复杂的人际关系。这就表明，能否较好地掌握协调人际关系的艺术，往往是一个人能否成功的重要因素。而职场中的人际沟通就是通过减少摩擦、克服内耗、解决矛盾，求得个体与群体的相对稳定与和谐发展，这就要求每一位职场中人必须谨小慎微，处理好职场上的人际关系。至于处理的方法，无他，就是沟通。

没有规矩，难成方圆。沟通是有着自身的规律和规则的，掌握了沟通的原则和技巧，在遇到职场的人际问题时才可能处理得恰到好处，解决起棘手问题时才会游刃有余，在升职加薪的途中才不至于原地踏步。

在职场中，如果说踏实与努力、业绩与成果、创新与高效是骨肉的话，那么沟通便是魂，左右着你在职场中的成与败、喜与悲、富与贫、高与低。换言之，一个不懂沟通、不会沟通的人，在职场江湖中行走就会处处碰壁、时时吃亏，在职场生态圈中生存就会举步维艰、如履薄冰。

所以，每天学点职场沟通学吧，这既是对梦想的一种必要投资，也是对人生负责的具体表现；每天学点职场沟通学吧，这既是为着自己着想，也是为你的上司、同级、下属提供的一份福祉；每天学点职场沟通学吧，这既是事业的需要，更是工作的现实需要！

职场就是江湖，具备了高超的沟通技巧，你才可能笑傲江湖；职场就是生态圈，掌握了沟通智慧，你才可能在这个生态圈里生生不息！

目 录

前 言 / 1

第一章 职场达人的沟通定律

请你不要一个人去战斗 / 2

管理好你的情绪垃圾桶 / 5

不要拿着放大镜去看人 / 9

给人面子，你也有面子 / 12

同甘共苦才能休戚与共 / 15

冷庙烧香会有意外收获 / 19

学会对自己的言行负责 / 23

笑傲职场要有结果意识 / 27

人情是一种可以再生的资源 / 30

别把“吃亏”当做洪水猛兽 / 34

第二章 职场沟通的八项注意

- 勿过分张扬个性 / 38
- 别说这些消极话 / 41
- 小人你得罪不起 / 45
- 得饶人处且饶人 / 49
- 人在职场，要有“归零心态” / 53
- “顾上”，但不能忘了“顾下” / 57
- 苛求完美，反而会收获烦恼 / 60
- 别让抱怨毁了你的职业生涯 / 64

第三章 与上司和睦相处有方法

- 做上司的左膀右臂 / 70
- 不要跟上司抢风头 / 73
- 到位，千万不要越位 / 76
- 替上司背一背黑锅 / 80
- 当你被领导批评时 / 83
- 当上司身陷窘境时 / 87
- 副职上司不可忽略 / 90
- 请慢点儿邀功请赏 / 94

第四章 跟同事沟通的智慧心经

- 同事之间，有如鱼水 / 100
- 职场沟通，真诚为先 / 103



- 男女同事相处讲究多 / 107
- 同事交往要投桃报李 / 110
- 办公室里请勿谈私事 / 113
- “同流”，但别“合污” / 117
- 在竞争中与同事共同起舞 / 120
- 成绩是回击嫉妒者的武器 / 123

第五章 和下属交往的方圆之道

- 威严与人情，双管齐下 / 128
- 必要时，不妨杀鸡儆猴 / 132
- “用心”笼络住下属的心 / 135
- 适时为下属犯的错“买单” / 139
- 倾听，驾驭员工的“法器” / 143
- 下属信得过，领导才高效 / 146
- 对待下属，不要吝啬赞美 / 150
- 躲过流言蜚语的明枪暗箭 / 154

第六章 架一把升职加薪的梯子

- 忠诚是你升职加薪的基石 / 160
- 工作无贵贱，成功靠自己 / 164
- 踏实苦干才是升职的捷径 / 167
- 好运青睐难得糊涂的人 / 171
- 不升职？就不够“杜拉拉” / 174

- 业绩才是加薪的“敲门砖” / 178
- 把企业当家业，职场变通途 / 182
- 领导“服”你才会“扶”你 / 186

第七章 职场棘手难题巧化解

- 有同事和你争功时 / 192
- 当出现人际隔阂时 / 196
- 待人请不要太刻薄 / 200
- 当职场中有误解时 / 203
- 有人打你小报告时 / 207
- 与同事发生矛盾后 / 211
- 想给上司提意见时 / 214
- 别人挑剔你怎么办 / 218
- 怎样对待同事间的怨气 / 221
- 如何面对心胸狭隘的人 / 225



第一章

职场达人的沟通定律

经历了同甘共苦的人，才能体味到休戚与共的深意。若是很幸运，已经有这样真挚的同事、好友，那么好好珍惜吧！

名人对你说——

一朵花打扮不出美丽的春天，一个人先进总是单枪匹马，众人先进才能移山填海。

——雷锋

请你不要一个人去战斗

“一将功成万骨枯”，自古以来任何一个伟大的英雄的产生，不是由背后无数有名或无名的战友的付出来成就的。战场如此，商场如此，职场也是如此。英雄之所以成为英雄，是因为他懂得利用愿景、目标来激发大家的斗志，将那些相关的人绑到自己的战车上，任由自己驱使，所向披靡。

职场中人也是如此，一味讲求个人的出类拔萃、光芒四射显然是不明智的，到头来反而可能成为一个具有悲情色彩的英雄。这是狭隘的个人英雄主义，每个职场中人都应谨记，尤其是那些自认为喝过几瓶墨水，就自我感觉良好、成功欲望极为强烈的“大虾”们更应克服这种被职场成功欲念所掩盖的弱点。

要知道，一个人可以在职场中获得漂亮的业绩，却无法所向披靡，成为职场中的常胜将军，唯有依靠团队的力量，借用他人之长去弥补自己之短，才能将事业推向辉煌，成就个人的价值。所以，在竞争中合作，在合作中实现双赢，这才是笑傲职场江湖的一个必杀技，是你所必须携带的“武器”之一。

吕克，一位年轻帅气的“海归”，从美国麻省理工学院学成归国，被上海的一家专门从事新能源开发的公司高薪聘过来。公司对他寄予



了厚望，也十分信任，委任他为一个太阳能应用项目研究团队的项目总监，并将公司经验丰富、具有学识优势的研究员配备给他。

这个项目研究一旦得到突破，将奠定公司在同行业中的核心地位，公司对他寄予厚望。而且，凭着吕克的学识以及过去取得的成绩来看，半年之内取得研究突破应该不成问题。

然而半年过去了，吕克所负责的项目不仅一无所获，而且项目组竟然遇到了濒临瓦解的危机，公司内几位经验极其丰富的研究员相继跳槽。董事长大为震惊，调查了解一番后才知道，原来吕克自恃“海归”身份，自以为掌握着行业研究的前沿信息，对公司配备给他的这些“土鳖”看不上眼。

他宁愿一个人躲在实验室里夜以继日地做研究，撰写研究报告，也不愿调动起其他人的力量共同参与进来，只是让他们做些与研究核心无关或边沿的辅助性内容。用他的话说，自己刚到公司，被公司赋予了极大的信任，必须要用打眼的业绩来亮相，如果大家都参与进来了，完成的业绩就理所当然地成为团队的了，自己在其中的作用也被稀释了，这样反而让那些“土鳖”不劳而获了。

正是这种思维方式，让他将那些有着丰富实践经验的工程技术人员“雪藏”起来。大家深感自我价值难以实现，跟着这样逞个人英雄的领导没有什么前途，便纷纷在猎头公司的游说下跳槽走人。而吕克，所学专业固然具有比较优势，但毕竟在应用领域知之甚少，技术突破也只能停留在工作计划阶段，最后无果而终，只得重回美国深造。

一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。这是大家耳熟能详的一句俗谚。然而一旦置身其中，真正能参透并恪守的又有几人？职场就是江湖，仅靠一个人的本领单打独斗是创造不出什么辉煌的，即使你浑身是铁又能打得几颗钉？吕克就是犯了这个错误，太把自己当回事，太急于创造能够证明自己的成绩，太不懂得合作的道理，所以酿就了职场上的惨败。

不要有“凡事自己来”的观念，完全不靠别人帮助的人是走不了多远的。凡事坚持独立完成虽然会让你有成就感，但相对来说风险也大。

要想让自己做一个成功者，就得想办法获得他人的帮助，这种帮助不仅仅来自你的上司和同事，还可能来自其他对你的事业有帮助的人。

在汹涌的人潮中，每个人只不过是一滴水。要想让一滴水永不干涸，保持着生命的活力，最好的做法就是，把自己融入海中。懂得合作与分享，习惯把自己融入到集体中去，你并不会被淹没，反而会让生命的浪花更美丽，更漂亮。因为博大才能精深，因为融入才能精彩。职场中人也是这样，要想在职场江湖中行走天下，只有懂得将自己融入团队，才能使自己保持着旺盛且强劲的战斗力和战斗力。否则，你只能成为江湖里一个叫卖狗皮膏药的小把式，很快便会被人遗忘。

不要拒绝海的召唤，也不要拒绝去拥抱海；海会因你而浩瀚，你也会因海而澎湃着生命的激情。如果把每个人的能力都设定为1，那么10个人的合作成果有时要比10大得多。这是因为人不是静止的事物，而是像一种奇异的能量，相互推动时将会事半功倍。

现代社会背景下的职场更为复杂，谁都不可能事事知悉，通晓百业，你可能是个专才，但不要奢望能成为全才，“全才”应是一个团队才有资格具备的符号。不要一个人去战斗，别忽略了旁边还有摩拳擦掌的同事，正渴望着与你一起建功立业。何不将他们绑上自己的战车，至少你多了一个伴，对困难多了一份威慑。

懂得双赢，知道利用合作来成就自己的才是真聪明；狭隘求胜，抱着自己的那“一亩三分地”不肯与人合作耕种的人真是太愚蠢。懂得这些，也许才是你笑傲职场江湖的真正开始。

[职场沟通宝典]

团队精神是一个团队成功建设的血脉，不仅能激发自己的能力，而且能激励团队中的其他人，鼓励团队中的所有成员发挥潜力，积极探索和创新。

1. 确立一个目标。一个有想象力且切合实际的目标是



团队成功的基石，而目标也使得团队具有存在的价值。因此要使全体成员在目标的认同基础上凝聚在一起，形成坚强的团队，团结协作，为实现目标而奋斗。

2. 树立“我为人人，人人为我”的思想。一个好的企业、好的部门往往是通过自我调节把工作摩擦降到最低点的。要识大体、顾大局，尽量在自己部门里加以解决，为其他部门、上下级、上下道工序创造好的工作条件。

3. 经常沟通和协调。沟通主要是通过信息和思想上的交流达到熟悉的目的，协调是为了取得行动的一致。良好的沟通是建立在双方相互了解和理解的基础之上的，因此要多了解和理解沟通对象，要积极地向别人推销自己的主张，用“双赢”的沟通方式去达到良好的沟通目的。

4. 增强领导者自身的影响力。领导是团队的核心。作为领导者，应了解和理解团队成员的心理，尊重他们的要求；要注重倾听不同声音，接受不同的意见和观点，求同存异，利用好团队的合力。这样既有利于防范决策风险，又能赢得下属的尊敬。

名人对你说——

一切对人不利的影晌中，最使人短命夭亡的就要算是不好的情绪和恶劣的心境，如忧虑、颓废、惧怕、贪求、怯懦……

——胡夫兰德

管理好你的情绪垃圾桶

人是感情动物，喜怒哀乐、嬉笑怒骂都是情绪的外在反映。然而

在职场中，有的人能够很好地处理情绪，有的人则难以成为情绪的主人。工作和生活中，谁都可能会遇到心情不爽、情绪不佳的时候，这在家里或生活中，可以通过向自己的亲朋好友倾诉，得到宣泄和释放；但在工作场合里发作，这便是职场大忌。

因为坏的情绪就像一个垃圾桶，里面盛放着令人作呕的秽物不说，还可能散发出恶浊的气味，其过强的传染性会在很短的时间里影响到整个办公室的人，败坏了大家的工作兴致甚至团体斗志。

张瑶瑶是一家企业的文秘。这天，她一大早起床来到楼下时，发现男朋友并没有来接她。本来，昨晚一起喝完咖啡后，男朋友情意绵绵地跟她道别时，说今天早晨要来接她到公司上班的。

过了一会儿，男朋友才气喘吁吁地打车过来，说自己的车今天一早被朋友借去了，朋友今天要去拜访一位客户，自己只能打车来接她，把她送到公司了。

张瑶瑶一听，很不高兴，本来她对打车上班就厌烦，便闹起了情绪：“到底是我重要，还是你朋友重要？你也不掂量好。这么热的天让我打车去上班，你又不是不知道，出租车上连空调也不开！我还不如挤地铁去呢！”说着，甩下男朋友兀自挤地铁去了。

她的情绪糟糕透了，越想越觉得男朋友这是不把自己放在眼里，坐在地铁里委屈得甚至流下了泪水。她几乎是踩着点来到办公室的，主管正在那里等着她：“Miss张，昨天要你打印的那份报告出来没有？我现在要交给老总。”

“等会儿，这就打，没看见我刚上班嘛！”张瑶瑶听领导这么一催，本来不佳的情绪更是雪上加霜，话语里对主管都是不满。

主管愣了一下，当众被这个小丫头如此顶撞，让他很没面子，但张瑶瑶说的也是事实，刚上班总得给她点打印的时间吧。主管不好发作，心里憋着气，只得忍着。正在这时，桌上的电话响了，正是老总：



“我要的那份材料你怎么还没送上来？”

“我正在安排下属打印，刚一上班，您总得给我一点打印的时间吧？”主管似乎在解释，但语气中明显存在着抱怨，仿佛老总如此急性子，不能体谅员工似的。

电话那头的老总却不买账了：“哦？我是什么时候安排你的？不是昨天吗，留给你的时间足够了！你现在就到我办公室来一趟！”

结果主管被老总狠狠地训了一顿，主管憋了一肚子火，张瑶瑶便成了出气筒，新火旧火一起变本加厉发泄到了她的身上。这天张瑶瑶哭得如梨花带雨一般。

当天下午下班，张瑶瑶的男朋友开着车讨好似的等在公司门前，并远远地迎上前去，不想却听到张瑶瑶一声怒吼：“赶快给我消失，我再也不想看到你！”搞得男朋友丈二和尚摸不着头脑，委屈地想：我靠，早上的那点破事怎么变得这么严重了？

男朋友没能开车来接，即便是打车来，也充分显示了那份真挚情意，然而任性的张瑶瑶并没有看到这一点，致使自己的情绪变得很糟糕，并且将这种垃圾情绪带到了工作中，使得这种垃圾情绪成了一种传染源，一直传染到老总那里。到头来呢，主管挨了老总一顿臭骂，自己却连老总的、主管的坏情绪都得照单全收，不仅成了垃圾情绪的污染源，也成了垃圾情绪的垃圾桶。

张瑶瑶的最大失误在于，她的任性劲儿可以向自己的男朋友发泄，但不能带到职场里，跟自己的同事发泄，这样一来，会使自己处于极其被动的境地，这是职场中所应注意和避免的。

在办公室里，迎来送往什么人都可能碰上，如果你只顾自己情绪的发泄而忘记应该注意的事，例如同事、上司的感受以及工作的安排，真要追究损失，那你可就难以推卸责任了。情绪影响工作氛围，更影响工作效果。

每个人都会有不稳定的情绪低潮期，处于这种情绪状态下的人

们，由于情绪不稳定便很容易迁怒于人、借题发挥，这是正常的。但是要明白，职场不是家。在家里，你可以向家人发泄你的不良情绪并得到谅解和包容，但在职场中就很难做到，而且不能奢望也能得到如此礼遇。因为职场的目的就是完成一个共同目标，目的性始终是第一位的，其他的都是次要，没有人会为了放弃目标而去选择包容你的垃圾情绪，除非你的老板是你的老爸。因此，你若想在职场中游刃有余取得成功，就必须熟谙并遵守职场的游戏规则，学会控制好自己的情绪，顺从工作的需要，避免不良情绪破坏了个人心境以及办公室氛围。

[职场沟通宝典]

只要你想成功，想跟大家打成一片，情绪的控制绝对是非常重要的。情绪不稳定时，不妨“吃”几副提升EQ的特效药，肯定会大有功效。

1. 深呼吸。觉得自己的眼泪快涌出、喉咙痒得想大声呼喊时，试着做几次重重的深呼吸，记住，最好超过五次。

2. 捏耳垂。在情绪躁动的时候，捏捏自己的耳垂，气就会慢慢消掉了。建议有机会试试看，或许功效不凡。

3. 喝杯水。这可能算是历史悠久的老药方了，不过这一招还是让许多情绪失控的人十分“服气”。

4. 出去走走。许多人在情绪失控时往往不知道自己的状态，所以自己在事前多加注意非常重要，一旦发觉快挺不住了，千万不要硬憋着，最好到外面透透气缓解一下。