

刘宁林 ◎ 编

照着做



你就能炼就 [] 通力

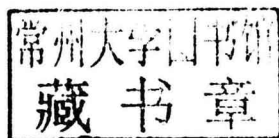
说了，不等于就听；听了，不等于就理解；
理解了，不等于就同意；同意了，不等于就会照做；
照做了绝不等于就持之以恒。

——行为学家 罗伦茨

石油工业出版社

照着做，你就能炼就 完美沟通力

刘宁林 编



石油工业出版社

内 容 提 要

本书主要内容包括沟通的基本知识、沟通的基本技巧、赞美与批评的技巧、与家人的沟通技巧以及读懂沟通中的小细节五个方面。本书采用了大量的案例,突出了沟通的可操作性。本书适合石油企业基层员工阅读,其他行业人员也可参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

照着做,你就能炼就完美沟通力/刘宁林编. —
北京:石油工业出版社, 2017.11
ISBN 978-7-5183-2271-8

I. ①照… II. ①刘… III. ①企业管理-班组管理 IV. ①F273

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 282391 号

出版发行:石油工业出版社

(北京安定门外安华里2区1号 100011)

网 址: www.petropub.com

编辑部:(010) 64269289

图书营销中心:(010) 64523633

经 销:全国新华书店

印 刷:北京中石油彩色印刷有限责任公司

2017年11月第1版 2017年11月第1次印刷

787×1092毫米 开本:1/32 印张:3.5

字数:50千字

定价:18.00元

(如出现印装质量问题,我社图书营销中心负责调换)
版权所有,翻印必究

前 言

沟通有那么重要吗？沟通的确很重要！

企业中约75%的工作停顿、发生问题是因为沟通的问题。管理上有一个著名的双50%理论，即经理人50%以上的时间用在了沟通上，如开会、谈判、指示、评估；但是，工作中的50%以上的障碍都是在沟通中产生的。

美国著名学府普林斯顿大学对一万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%决定于良好的人际沟通。

因此，沟通能力成为个人成功的必要条件！一个职业人士所需要的三个最基本的技巧包括

沟通技巧、时间管理技巧、团队合作技巧。但常常会发生这样的情况：当人们问起，你怎么和上级进行沟通？怎么和同事进行沟通？怎么和下级进行沟通？被问者总能滔滔不绝地讲出成功的沟通应该怎么做。但是，在实际的工作中，很可能做不到这些行为，达不到预期的沟通效果，不能保证工作的正常运转。本书中所写的沟通技巧，就是教你如何去做，而不是如何去说。

目 录

第一章	沟通的基本知识	1
第一节	沟而不通，费时误工	2
第二节	沟通是一个圈	7
第三节	Ta 真懂了吗	10
第四节	不要试着用你的秘密去交换一个 朋友	18
第五节	有效沟通的构成	21
第二章	沟通的基本技巧	29
第一节	学会倾听	30
第二节	沟通中，你喜欢说哪句	37
第三节	这些话不妨换种方式说	42
第四节	工作中这几个沟通句式不妨一试	48

第三章 沟通中赞美与批评的技巧55

第一节 不要吝啬你的赞美 56

第二节 赞美也是一种技巧 60

第三节 “三明治”式的批评方法 67

第四节 学会说“不”的技巧 71

第四章 与家人的沟通77

第一节 家人之间说话就可以无所顾忌吗 78

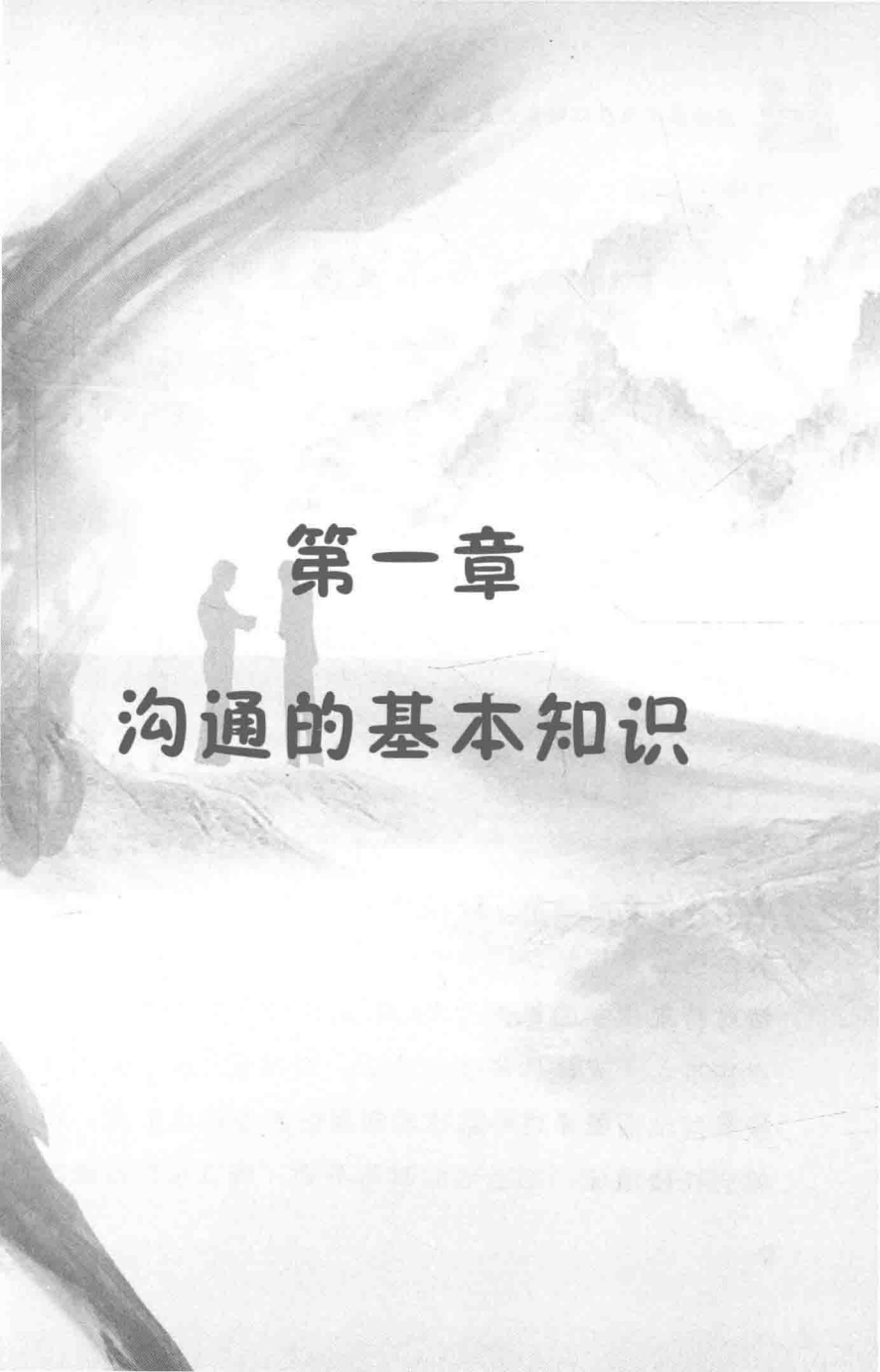
第二节 跟父母沟通，可以这样说 81

第三节 如何与你的 Ta 沟通呢 86

第四节 表扬+鼓励，对孩子最好的夸赞92

第五章 读懂沟通中的小细节99

参考文献 103

The background of the page is a traditional Chinese ink wash painting. It depicts a vast, misty mountain landscape. In the foreground, two small, dark figures of people are standing on a rocky outcrop, looking out towards the distant peaks. The brushwork is expressive, with varying shades of grey and black ink creating a sense of depth and atmosphere. The overall style is minimalist and evocative, typical of classical Chinese art.

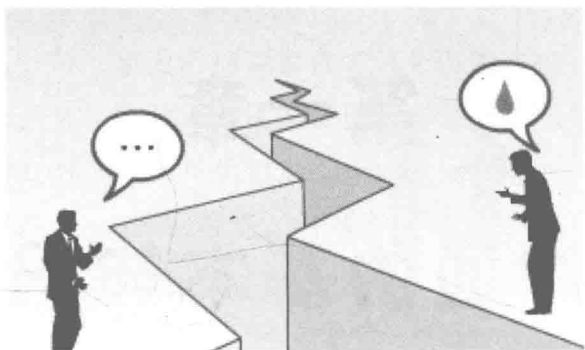
第一章

沟通的基本知识



照着做，你就能练就完美沟通力

第一节 沟而不通，费时误工



林华是油田单位矿区服务公司工程部维修班的班长，平日工作烦琐、杂事绕身，但他依然以饱满的热情对待工作中的每一件事，一心想着多为职工群众做点实事。一天，林华接到电话，说在五号楼一单元一楼梯间地面低于进小区水沟路面，只要雨大一点，水就会往楼道流，加上地面凹凸不平，所以水在楼道里



容易聚积，给小区居民的生活带来不便。林华赶到现场，把结果及时向上级领导汇报，下午就派去工人着手用水泥浇平。

第二天上午林华到现场查看，工人仍在施工。可是下午，施工师傅满脸委屈跑到办公室诉苦说：“这楼道没办法浇了，施工现场发生了争执。”问清原因后才知道：原来一楼左右两户邻居为浇地意见不同而发生争执。由于那天下午开始浇地时，左边户主不在家，所以施工人员听取了右边户主的意见，同时也向林华进行了汇报并征得同意。可是当天上午快要完工时，左边户主回来，不同意这样施工，要是按照左边户主意思来，那就相当于重新施工，施工师傅和右边户主不乐意，所以相互间发生了争执。由于林华工作中的疏漏给大家造成了不必要的误会，林华深感歉意，并及时与户主们交流沟通，尽可能地满足户主们的要求，最终意见达成一致，总算顺利完工。

其实林华也希望给职工群众做点实事，虽然最后事做成了，但走了很多弯路，还发生了不愉快的争吵。



照着做，你就能炼就完美沟通力

主要是在开展工作中处理不到位，缺少沟通，没解决户主们切实的问题。

一位教授应邀在一个重要而盛大的会议上演讲，全家人都很激动，夫人还特地为他买了身西装。

晚饭时，教授对夫人说：“衣服很适合，只是裤子长了，再短两厘米更好。”

用餐后，教授早早睡觉了。他母亲心想儿子参加这么重要的会议，裤子长了不好看，于是翻身下床，把西装裤腿剪短了两厘米，缝好、熨烫平整后放心睡觉了。

凌晨，教授的女儿睡觉前看到衣架上的裤子，心想自己该为老爸做点事，就把西裤剪短了两厘米，缝好、熨平。

早上，教授夫人特地起早，拿起教授的西裤，又剪掉两厘米，缝好、熨平……

三个人付出了三倍的时间和劳动，结果教授得到了一条迈克尔·杰克逊的西装



裤。究其原因：首先教授没有明确目标和分工，即，裤子要不要剪？由谁来剪？其次，老妈、老婆、女儿在行动之前没有征询家人的意见，所以造成吃力不讨好的结果。

故事中的主人公和林华遇到的事一样，教授没有和家人沟通，浪费了一条裤子。林华一心想为小区职工做点事，在浇地前没有深入实际了解情况、提前加强沟通、体察他们的生活需要，盲目、迫切地下达施工任务，结果不仅浪费了施工材料，还伤了邻里间的和气。

所以说，沟而不通，费时误工。确定目标，达成共识需要沟通；明确职责，分工协作需要沟通；工作汇报，意见交流需要沟通。沟通不畅往往会造成不必要的麻烦，严重时还可能酿成不可挽回的损失。



照着做，你就能炼就完美沟通力

亲子不沟通，孩子变成街头游童！

夫妻不沟通，双人枕头同床异梦！

朋友不沟通，鸡同鸭讲关系疏松！

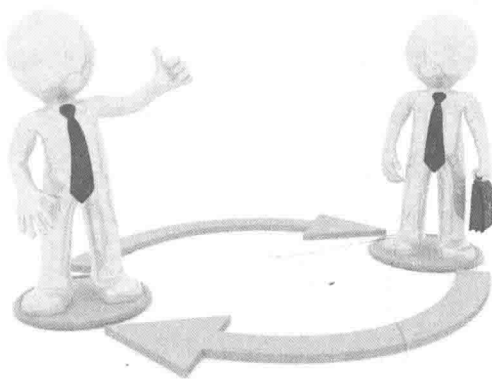
师生不沟通，校园悲剧层出不穷！

劳资不沟通，伙计员工引起内讧！

同事不沟通，工作学习做无用工！



第二节 沟通是一个圈



王班长这段时间有些郁闷，眼看别的站上的新进员工，都有了不小的进步，可自己站上新来的小范却没有什长进。于是他就去请教李班长，李班长问他是怎样培训小范的。

王班长说：“还能怎样培训，不就是先讲后做。比如更换截止阀，不就是先讲操作步



照着做，你就能练就完美沟通力

骤，然后进行示范动作嘛。”

“那你具体是怎么做的呢？”

“因为害怕培训时他开小差，我就特别嘱咐，‘你要仔细听我讲，好好看我做，不要出声打断我。’但我讲得口干舌燥，动作要领做了一遍又一遍，他就是不会，问题还挺多，我都懒得回答了。”王班长郁闷的问李班长：“你说，为什么我那么努力地解说、拼命地示范，小范却怎么也弄不明白呢？”

显然，王班长在沟通过程中使用的是单向的沟通方式，没有注意到被培训者小范的反应。结果听者是“见仁见智”，按照自己的理解来执行，难免出现很大的差异，从而达不到预期的效果。

其实，沟通不仅仅是说话那么简单，“沟通是个圈”，它是双向的、互动的过程。这就意味着，班长在给员工交代事情、安排任务时，千万别光拿嘴对付。例如，开班前、班后会时，班长说完后，多把“你听懂了没”换成“我讲明白了没”；或者也可以让员工们



谈谈对这件事的看法，让他们明白这件事该怎么干。

又如，给班里的员工派活的时候，班长总以为“我说过了他们一定会照着去做”，实际上你的话他们不一定完全听懂了。曾经有这样一件事，一个班长让一个刚毕业的大学生去拿一把F形扳手，大学生去了半天也没拿来。班长很生气，觉得他一定偷懒，不知跑到哪里去了，实际上他根本不知道什么是F形扳手，又不好意思去问，只好在那里瞎转悠。

所以，要想让别人听明白你的话，不光要学会说，还得注意听听对方的想法，看人家是否明白你的意思，这往往比说还重要。



说了，不等于就听；听了，不等于就理解；理解了，不等于就同意；同意了，不等于就会照做；照做了绝不等于就持之以恒。

——行为学家 罗伦茨





照着做，你就能练就完美沟通力

第三节 Ta 真懂了吗



朋友圈里流行着一个段子：

大妈上了空调车，投了一块钱。司机说：“两块。”大妈说：“是啊，凉快！”

司机说：“空调车两块！”大妈回答说：“空调车是凉快。”