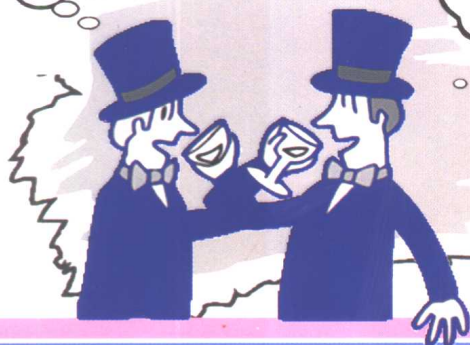


乔伊 编著

把握好 沟通的尺度和 和 交流的分寸



事实上，人们都会遇到沟通和交流的问题，大量分析证明，这主要是尺度和分寸把握不好所致，就像我们身边的植物，水少了，他会旱死，相反，它就会背淹死，如何才能恰到好处，看看里面的内容或许会有点帮助。

地震出版社



把握好

沟通的尺度和交流的分寸

乔 伊 编著



地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把握好沟通的尺度和交流的分寸 / 乔伊 编著. —北京: 地震出版社,
2003.8

ISBN 7-5028-2287-9

I. 把… II. 乔… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 043542 号

把握好沟通的尺度和交流的分寸

乔伊 编著

责任编辑: 董 青

责任校对: 刘冬金

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号 邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993 传真: 88421706

门市部: 68467991 传真: 68467972

总编室: 68462709 68423029 传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 北京市顺义区张镇康华福利印刷厂

版 (印) 次: 2003 年 8 月第一版 2003 年 8 月第一次印刷

开本: 850×1168 1/32

字数: 247 千字

印张: 11.5

印数: 00001~12000

书号: ISBN 7-5028-2287-9/Z·213 (2864)

定价: 20.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

目录

CONTENTS

第一章 与上司沟通的尺度和交流的分寸

1. 与上司交往千万不要“开错了窗” /003
 2. 与上司在和风细雨中交流 /007
 3. 回绝上司也要讲艺术 /011
 4. 偶然的希望 /015
 5. 用实际行动赢得上司的认可 /019
 6. 不识时务的贴身侍卫 /024
 7. 首先，你要适应上司而不是他适应你 /028
 8. 赢得上司赏识是你和他沟通的重要前提 /032
 9. 与上司沟通有时也需要“旁敲侧击” /037
 10. 在上司面前要表现出自己上善若水 /042
- 附：与上司沟通和交流的能力测试 /045



第二章 与下属沟通的尺度和交流的分寸

1. 对下属不要轻易动火 /051
 2. 用多种鼓励的方式去激发下属积极性 /055
 3. 杜鲁门是这样对待他的下属的 /060
 4. 对下属的批评也要讲究方式、方法 /064
 5. 他们是怎样对待下属的 /068
 6. 好上司的基本功 /072
 7. 首先要和下属营造出一种合作的氛围 /077
 8. 怎样对付难缠的下属 /081
 9. 学会与形形色色的下属打交道 /085
- 附：与下属交流和沟通的能力测试 /088

第三章 与同事沟通的尺度和交流的分寸

002

1. 同事之间的交流很多是语言和人品的交流 /093
2. 与同事相处要注意的问题 /096
3. 理解才会越走路越宽 /100
4. 同事间的交流也应遵守“游戏规则” /104
5. 积极有助于同事相处 /107
6. 学学露茜肚子里也能“撑船” /111
7. 不要轻信任何一个人 /115



- 8. 卡蕾和雷娜同事间的姐妹情 /120
- 9. 如何化解同事间的矛盾 /124
- 附：与同事沟通和交流的能力测试 /127

第四章 与客户沟通的尺度和交流的分寸

- 1. 怎样与客户沟通才能达到理想的效果 /133
- 2. 微笑是你的通行证 /136
- 3. 与客户交流时切忌言多语失和不接受批评 /140
- 4. 信誉是你与客户沟通的桥梁和纽带 /144
- 5. 在客户面前保持自我本色 /148
- 6. 掌握时机和心理最重要 /151
- 7. 效益是建立在与客户沟通的基础上 /154
- 8. 低价出售的披肩 /158
- 9. 与客户交流的基本方式 /162
- 10. 要抓住本质看问题 /166
- 附：与客户沟通和交流的能力测试 /170

003

第五章 与朋友沟通的尺度和交流的分寸

- 1. 与朋友交往也要掌握适当的度 /177
- 2. 朋友间的交流也要选择适当的时机 /181
- 3. 朋友之间沟通应该注意的什么 /186
- 4. 知人知面更要知心 /190



把握好沟通的尺度和交流的分寸

5. 知心朋友需要你用心去培养 /194
 6. 拒绝朋友的请求一定要掌握技巧 /198
 7. 互助和真诚是打开友谊之门的金钥匙 /202
 8. 冈比西斯终于明白了朋友的含义 /206
 9. 还是应交康德这样的朋友 /210
 10. 真正的朋友应该是什么样子 /214
- 附：与朋友沟通和交流的能力测试 /217

第六章 与讨厌的人沟通的尺度和交流的分寸

1. 怎样对付令人讨厌的人 /223
 2. 对付讨厌人就得以柔克刚 /227
 3. 与讨厌人沟通的五种方法 /231
 4. 惹不起时先学会隐忍 /235
 5. 与讨厌的人相处学会以毒攻毒 /240
 6. 用智慧去对付讨厌的人 /244
 7. 对付讨厌的人的三个妙招 /248
 8. 对付恶人你有办法吗 /252
 9. 对待“敌人”不能手软 /256
 10. 给“敌人”一点宽容 /260
- 附：与讨厌的人沟通和交流的能力测试 /263



第七章 事先掌握沟通和交流受阻的应对方法

1. 尽快解开沟通和交流受阻的谜团 /269
 2. 头脑简单的橄榄球队员 /274
 3. 学学苏格拉底的睿智 /278
 4. 他们是这样进行疏导工作的 /282
 5. 与巴甫洛夫的沟通真的受阻了吗 /286
 6. 一枚金币化解矛盾的启示 /290
 7. 开玩笑也要有分寸 /294
 8. 排除交流障碍的几种方法 /298
 9. 鲍勃是怎样安抚妻子的愤怒 /302
 10. 学会擅于辞令 /306
- 附：排除沟通和交流受阻的能力测试 /309

第八章 掌握双赢的交往原则

005

1. 他们为什么能够获得双赢 /315
2. 人心换人心是双赢的前提 /318
3. 道德是获得双赢的先决条件 /322
4. 维护家庭“双赢”的规则 /326
5. 你凭什么营造双赢 /330
6. 双赢是未来双方合作的前提 /334



把握好沟通的尺度和交流的分寸

7. 双赢有时来源于被人忽略的细节 /339

8. 双赢就这么简单 /343

9. 换位思考是取得双赢的条件之一 /347

10. “笨蛋”的故事 /351

附：掌握双赢原则的能力测试 /354

第一章

与上司沟通 的尺度和交流的分寸





你是下属吗？有时是否觉得与上司相处有点难呢？

如果有，其实这很正常，没有什么大不了的。一般来讲上司都希望与下属合作愉快，做下属的也愿意与上司关系融洽，做出好的业绩来。之所以有不和谐的音符出现，关键在于——

当你读完了这一章，我相信你脸上的乌云会一扫而光，你会一脸灿烂地对我说：“原来如此！”





与上司交往 千万不要“开错了窗”

作为一名下属，到底应该怎样与上司相处呢？说话办事到底应该怎样才算够火候？

是的，如果让我以实回答，我就告诉你其实这个问题根本就没有一个百分之百的标准答案。一切都要因人、因时、因场合而定。

看过这样一则小故事，说有一个小姑娘清晨打开朝南的一扇窗，结果她发现自己心爱的小狗死了，家人怕她伤心，正偷偷地在院中掩埋。顿时小姑娘泪飞如雨，抽泣不止。她祖父见此，赶忙将她引向相反方向的窗子，不一会，小姑娘便一脸灿烂地笑了。窗外的那个花园里，玫瑰开得正热烈，红的，白的，黄的，紫的……好多好艳丽呀！那上面还飞着几只花蝴蝶呢。

003

那个祖父称这是开错了窗的故事，是的，世事往往如此，对待上司的这个问题也一样，关键看你走向哪个窗口，窗口不同，你看到的风景也自然就不同了。

读者朋友，你明白了吗？噢，还要我讲具体



把握好沟通的尺度和交流的分寸

些，好吧——

(1) 你要对自己自信些

相信自己的学识与能力，相信自己品德与人格，相信自己是位优秀的下属。这样，你就会挺直了腰板扬起头来面对上司了。因胆怯而手忙脚乱、面红耳赤，因不自信而不自然地低三下四而惟恐丢了饭碗，不但你的同事看不起你，可能也会因此而遭到上司的不满或白眼。另一种结果就是错上添乱，一错再错，结局就更不好收拾了。

相信自己，将你应该做的做出色，千万不要“今日工作不努力，明日努力找工作”。

(2) 要有一个健康的心理素质

上司是人，你也同样是人，你们都共同具有人格和尊严。他是你的上司，可能学识、阅历、能力比你强，这应该引起你的尊重，但从人格意义上讲，你和他是平等的。你无需从心理上感到卑下，你要学会对自己说，正是有了我们这些下属，才会有上司呀，再说，我不是为上司工作，我是在为自己工作。

总之，要有一个健康的心理素质，把心态调整到积极的一面上来。

(3) 掌握热情、主动和尊重的火候

假如你是上司，你希望下属是一个整日里冷若冰霜的人吗？热情奔放活力四射的人才会让上司引起注意，沉默寡言、呆如木鸡的下属会令上司“倒胃口”的。



主动地和上司进行沟通，主动地领会上司的意图，主动地和上司保持一致，也是下属应该努力去做到的。

尊重，应该不待我去多言了，每个人都希望得到别人的尊重，你的上司自然也不例外呀！

(4) 关键在于理解，不要耍小性子

人人都有压力，上司的压力比你更大。他在不顺心的时候也会“暴跳如雷”，一反平日的文质彬彬而“出言不逊”，也会脸色阴得要下雨。这时需要的是你的理解，而不是针锋相对，“你是针尖，我就该是麦芒。”这样不但不利于事情的发展，还容易闹成僵局，将来还要在一起共事，有多不好。

理解上司，在他“怒火中烧”时多替他分忧解难，那么，我是相信“阳光总在风雨后”的。

(5) 不要过火，万事有度

作为下属，如果上司太“那个”，简直不可理喻，不近人情，过于苛刻，再有些“异常举动”时，你就不要过分迁就。具体步骤应该是先装傻——婉拒——坚决回绝——回以“颜色”。

005

最聪明的下属应该是既会得体周旋，又不失人格尊严。太柔则易被欺，太刚则容易被“炒”，游刃有余，进退有度才是“火候”正好。

(6) 营造和谐氛围，搭起自己的人生舞台

和上司搞好关系，最主要的目的我认为应该是能让上



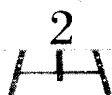
把握好沟通的尺度和交流的分寸

司赏识自己，为自己搭建更大的施展才华的舞台。

如果一个下属和上司关系冷淡，我个人认为是很难发挥自己的能力的，足穿“小鞋”，缚手束脚你又怎能翩然起舞？

融洽的上下级关系，是你发挥优势的前提，也只有在这种大气候下，你才可以“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞”！

好了，我们就先聊这么多。说到底是你自己要开哪扇窗了。



与上司在和风细雨中交流

迈克毕业于斯坦福大学后，来到芝加哥一家文化公司任职，他担心上司认为自己能力不足，对上司的安排总是说：“没问题。”由于经验不足，迈克干起工作来非常吃力。有一次上司问他能否在一个月內完成一本书的汇编工作，迈克毫不犹豫地说：“行，没问题。”经过一个月艰苦努力，工作完成了，但绝不能说圆满，把一本书编得乱七八糟。上司一生气，便把他解雇了。

每个人都有相同的心理，总希望得到上司的赏识和重用，但是事情未必总能尽如人意。要知上司对下属的赏识是多方面的，主要两点就是工作能力和人格魅力。如果要像迈克那样一味地追求在工作上得到上司的赏识，忽略了自身的人格魅力，不管是办任何事，如果夸下海口，却没实现，人家会认为你是一个言而无信、不守诺言的人。

如果迈克当时说个“不”字，和上司进行一下思想的沟通和感情交流，上司也不会不同情他。想一想人心都是



把握好沟通的尺度和交流的分寸

肉长的。任何人的工作能力不是与生俱来的，都是通过工作不断磨练出来的。

仁慈心、同情心是每个人情感世界中都有的，作为上司也是人，也有七情六欲。只要你用人性中善良的光辉，将自己的困难、顾虑和经历与上司交流，使上司对你有所了解，即使他是铁石心肠，也会对你网开一面，使你顺利地在他手下继续工作。

一个优秀的上司，他具备宽厚仁爱之心，对下属在工作中因工作能力有限而导致的失误，一般是可以理解的，但是他决不会容忍下属欺上瞒下的行为。所以说当我们在工作中遇到困难时，只要能勇敢地和上司去沟通，只要交流分寸把握有度，我相信你的困难在上司的帮助下会得到解决。为了能在与上司的沟通尺度和交流分寸上把握住适当火候，向大家介绍以下几种方法：

① 作为下属，要积极主动地与上司交流，渐渐地消除彼此间可能存在的隔阂，使上下级关系相处得正常而又融洽。

② 在态度上，必须不卑不亢。对上司应当尊重，你应该承认上司一般有超过你的地方，或者才干超群，或是经验丰富。所以对上司要礼貌、谦逊。

③ 你应该了解上司的个性。他固然是上司，但他首先是一个人，作为一个人，他有他的性格爱好，也有他的语言习惯，如有些人性格爽快、干脆，有些人内向沉默寡言。

④ 在沟通交流前，充分准备自己所要说话的要点，简练、扼要、明确地向上司汇报。如果有些问题需要请示，自己心中应有两个以上的方案，而且能向上司分析各方面