

生存新思维丛书



人际沟通奇招

成达 / 编著



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”

内蒙古文化出版社

生存新思维丛书



人际沟通 **奇招**

成 达 / 编著



送你一个打通各种关系的人情存折

内蒙古文化出版社

生存新思维丛书(1—4)

人际沟通奇招

成达 编著

出版发行 内蒙古文化出版社
(海拉尔市河东新春路08号)

印刷装订 铁十六局材料总厂印刷厂

责任编辑 毛乐尔

装帧设计 老邦

开 本 850×1168 1/32

总印张 40 总字数 900千

2000年11月第一版

2000年11月第一次印刷

印数 1—10000册

ISBN7-80506-957-3/Z·142

总定价:79.20元(分册定价:19.80元)

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。

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

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)
- ☐ 尺有所长,寸有所短 (6)

- ☐ 心中喜欢就说爱 (8)

第 2 招 让周围的人喜欢你

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 (18)
- ☐ 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 (45)
- ☐ 知恩当报 (47)

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 (50)
- ☐ 审视你的工作 (51)
- ☐ 掂量你的责任 (52)
- ☐ 决定你的去向 (53)

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 (54)
- ☐ 善于察言观色 (56)
- ☐ 以忠诚引起注意 (58)
- ☐ 以精明赢得重视 (59)
- ☐ 切忌锋芒毕露 (61)
- ☐ 莫在人后论短长 (63)

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 (65)
- ☐ 戴高帽子不花钱 (68)
- ☐ 把功劳归于领导 (69)
- ☐ 别叹世无伯乐 (71)
- ☐ 有高见时装矮子 (73)
- ☐ 缺了你不行 (74)
- ☐ 保持相对距离 (76)
- ☐ 给足面子不揭短 (78)
- ☐ 遭遇冲突要克制 (79)
- ☐ 冷静地面对误解 (81)
- ☐ 人不挨训长不大 (83)
- ☐ 别叫“黄汤”灌昏了头 (85)

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 (87)

☐ 防实权人物	(88)
☐ 要受宠不惊	(89)
☐ 戒急于求成	(90)
☐ 宜卖力隐智	(91)
☐ 应不卑不亢	(92)
☐ 求无懈可击	(93)
☐ 需忍辱负重	(94)
☐ 信以柔克刚	(95)
☐ 不一味退让	(96)

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	(97)
☐ 找别人谈你主管的工作	(98)
☐ 直接指挥你的下属	(99)
☐ 突然安排你出差或休假	(99)
☐ 为你增添帮手	(100)
☐ 奖时不奖,罚时重罚	(100)

第三编 如何与下属沟通关系

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 (103)
- ☐ 不以偏概全 (104)
- ☐ 不从个人恩怨出发 (105)
- ☐ 考察下属要得法 (106)

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 (108)
- ☐ 责任要明确 (109)
- ☐ 留有回旋的余地 (110)

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 (111)
- ☐ 用人所长 (112)
- ☐ 用贤任能 (113)

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 (115)
- ☐ 精通业务,以内行造就威望 (116)
- ☐ 展现才华,以能力提高威望 (116)
- ☐ 信守诺言,以诚信扩大威望 (117)
- ☐ 体察下情,以关怀赢得威望 (118)

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,下属肯定会拚死效力。

- ☐ 批评的分类 (119)
- ☐ 批评下属六戒 (119)
- ☐ 批评六要素 (121)

- ☐ 激励下属的方法 (123)
- ☐ 化解怨气,调节关系 (125)
- ☐ 提携下属的要领 (128)

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” (130)
- ☐ 浮舟靠水 (132)
- ☐ 用人不疑 (134)
- ☐ 论才封赏 (135)
- ☐ 怒亦有益 (137)
- ☐ 讲究情义 (138)
- ☐ 撑遮荫凉 (139)
- ☐ 和好稀泥 (140)
- ☐ 深藏不露 (142)
- ☐ 攻心为上 (143)

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。

- ☐ 突破困境 (145)
- ☐ 表现有度 (147)
- ☐ 能说会道 (149)
- ☐ 得几枚奖章 (150)
- ☐ 将妒火熄灭 (151)
- ☐ 扩大你的知名度 (153)

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 (155)
- ☐ 礼尚往来 (156)
- ☐ 难得是谦逊 (158)
- ☐ 有错就改 (159)
- ☐ 避免纷争 (161)

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 (162)
- ☐ 让怒火冷却 (163)
- ☐ 哭笑不是真 (165)
- ☐ 给人面子 (166)

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 (167)
- ☐ 能忍就忍 (168)
- ☐ 不由着性子来 (169)
- ☐ 化解冲突 (170)

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	(171)
☐ 对傲慢的人,找薄弱环节	(172)
☐ 对沉默的人,要顺其自然	(173)
☐ 对自私的人,要看到长处	(173)
☐ 对好胜的人,要先让后挫	(174)
☐ 对狂妄的人,要用知识震慑	(174)
☐ 对搬弄是非的人,不推心置腹	(175)
☐ 对性急的人,要避免争吵	(175)
☐ 对城府深的人,要有防范	(176)
☐ 对口蜜腹剑的人,要敬而远之	(176)
☐ 对吹拍的人,不要得罪	(177)
☐ 对刁钻刻薄的人,保持相应的距离	(177)
☐ 对上窜下跳的人,谨言慎行	(178)
☐ 对雄才大略的人,应表景仰	(179)
☐ 对翻脸的人,要留一手	(180)
☐ 对愤世的人,要有规劝	(181)
☐ 对敬业的人,向他看齐	(181)
☐ 对踌躇满志的人,无需点拨	(182)
☐ 对毫无表情的人,看他的眼睛	(183)

第五编 如何与朋友沟通关系

第 1 招 交朋友是缘分

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 (185)
- ☐ 朋友的类别 (188)
- ☐ 认知与互补 (190)
- ☐ 与志同道合者为伍 (193)
- ☐ 注意交往的分寸 (195)
- ☐ 绕开隐私 (196)
- ☐ 保守秘密 (198)
- ☐ 你来我往 (199)
- ☐ 平等相待 (200)
- ☐ 义利相容 (201)
- ☐ 知得失者难得 (202)
- ☐ 不即不离 (204)

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 (206)
- ☐ 不强人所难 (207)
- ☐ 求同存异忌考验 (208)
- ☐ 注意经济往来 (209)