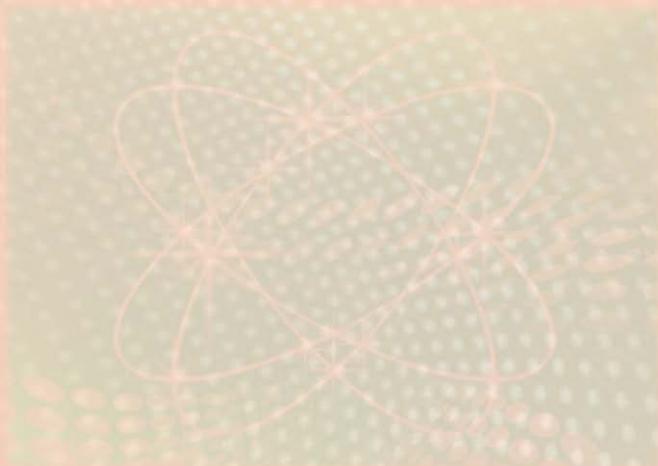


人生成长奠基石丛书

沟通其实很简单

刘文清 编著



延边人民出版社

人生成长奠基石丛书

沟通其实很简单

刘文清 编著

延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

人生成长奠基石丛书 / 刘文清 编著. —延吉: 延边人民出版社

2004. 12(2010. 6 重印)

ISBN 978-7-80698-345-4

I. 人… II. ①刘… III. 成功心理学-通俗读物

IV. B848. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 119226 号

人生成长奠基石丛书

责任编辑: 崔承范

责任校对: 李宏出版: 延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>)

印刷: 河北三河市华东印刷厂

发行: 延边人民出版社

开本: 850×11681 / 32 印张: 180 字数: 3600 千字

标准书号: ISBN 978-7-80698-345-4

版次: 2010 年 6 月第 2 版 2010 年 6 月第 2 次印刷

定价: 594. 00 元(全三十册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

目录

第一章 沟通创造价值，合作才能共赢.....	1
人际关系至关重要	1
用心去建设人际关系.....	3
建设人际关系的四个关键.....	5
合作共赢的秘密	9
学会授权.....	11
第二章 有修养才有好人缘.....	14
谦和明礼是智慧也是修养.....	14
人生的第一课.....	15
有修养的人才会有好的人缘	16
彬彬有礼诚可贵	18
不知礼者，难以立足.....	20
人情练达懂世故.....	22
交友不可以图利为中心.....	23
要成人之美而莫掠人之功.....	25
谦虚是人性中的美德.....	27
得理也可让人.....	28
不以恶小而为之.....	31
将姿态放低一点儿	32
第三章 职场中的沟通艺术	34
求职中的常见问题	34
面试时不该说的话题.....	38
求职方法面面观	40
怎样对待上司的批评.....	48
领导不公正怎么办	49
领导爱挑剔怎么办	52
同事之间有了矛盾怎么办.....	55
同事与你抢功劳怎么办.....	57
面试中的礼仪.....	58
印象深刻的自我介绍.....	61
讲薪酬的窍门.....	65
慎重描述离职的原因.....	66
面对挑战性问题的说话艺术	69
怎样和上司搞好关系.....	73
在办公室应当怎样说话.....	76

怎样处好与同事的关系.....	78
如何与看不惯人的沟通.....	81
初到单位如何赢得人气.....	83
影响同事关系的五种言行.....	85
第四章 有效沟通才能更好地表现自己.....	87
过什么样的生活全在于你自己.....	87
人生大舞台，关键靠自己表现.....	90
你是舞者，不是看客.....	93
自己踩出幸福的路.....	95
表现的机会要自己找.....	97
玩出你的动静来.....	99
梦想是表现的积累.....	101
与时间赛跑，和时间同步.....	102
认清你自己.....	104
找准自己的位置.....	108
发掘自身的宝藏.....	109
你必须有一样是出色的.....	112
不要怨天尤人.....	114

第一章 沟通创造价值，合作才能共赢

人际关系至关重要

我们每天都会与各种各样的人打交道，包括同事、上司、顾客、陌生人、朋友等等，尽管有时候，这些交往转瞬即逝，似乎不留一丝痕迹，但聪明的人都明白，一切事情的结果，都是人与人之间关系的结果，他们利用人际关系来建设成功的基石，从不利用“人”来作为实现自己目的的手段。因此，他们堪称心理专家。因为他们深知，牢固的人际关系是拍档和团队协作的基础，是忠诚的保障。他们会努力建构自己的关系网络，充分运用自己的天赋开拓广阔的通道，在与顾客一对一的关系中或是在团队和同事的合作中，都尽可能与他人配合，友善相处。

人际关系良好的人，不仅仅能够在工作中获得别人的帮助，而且在整个人生中也充满着乐趣。

好的人际关系带给你的好处多多，让我们一起看看吧。

心理健康

人际关系好的人，会拥有较多的朋友，甚至是非常知心的朋友，因此无论是工作还是生活，他都不会感到落寞，会有一种幸福的感觉。

心理障碍往往是由紧张引起的，这种紧张又常常是因为和别人沟通不畅，心理阴影长期得不到排解有关，而有良好人际关系的人，会得到来自朋友或者社会的支持，因此可以减少或防止心理紧张所造成的心理伤害。心理学家设计过比较精巧的试验，结果表明，社会支持与心理健康的联系是由于人际关系对心理健康发生了作用。在绝大多数场合下，社会支持和高度的自我尊重可以葆有一个健康的心理世界。

身体健康

那些身体很棒的人，生活都比较乐观，而乐观的人往往会有比较多的朋友，这是因为谐调而亲密的人际关系不仅有利于心理健康，而且还有利于身体健康，这个看起来很奇妙吧？不过看看身边的人，你就会觉得的确如此。

别人的“在乎”

当你的老板不再过问你的工作状况，朋友不再和你联系，同事对你视而不见时，你就需要好好检查一下自己，是不是和别人的交往沟通出现了麻烦。人最大的悲哀莫过于别人对你的不在乎，因为“在乎”，是对你的一种认可和尊重，也是一个人价值的体现。虽然人们会说，我们没有必要完全为了别人的看法而改变自己，但是当没有人“在乎”你的时候，这也不是一件好事情。人际关系好的人是不会出现这种状况的，无论他是成功，还是失败，总会有很多人会“在乎”他，或祝贺，或鼓励，他也能从中感受到快乐，感受到激励，从而把工作做得更好。

获得信任和协助

没有必要去妒忌得到老板嘉奖的同事，人际关系好的人会得到学习或者培训的机会，得到别人的信任和协助。当然，他们得到的这些与他们的努力密切相关。但是你要知道，这也跟他们和老板的关系处理得比较好有很大关系。试想一下，如果一个人和老板有较多的矛盾，或者说“老死不相往来”，那么，老板怎么会把机会给他呢？这个世界就是这么奇怪，有的人无论身处何地，都会与别人格格不入，而有的人却无论走到哪里都会如鱼得水，老板欣赏他，同事也和他处得很融洽，理所当然也就会得到别人的信任和协助了。

在当今这个联系错综复杂的时代，无论对谁来说，人际关系都是尤为重要的，每个人都离不开他人，离不开社会。人有被社会需要的心理需求，人际关系正反映了人与人之间在活动过程中直接的心理上的关系或心理上的距离。好的人际关系，无论对生活还是学习、工作，都具有非常重要的作用。大家要记住：成功就是建设人际关系！

用心去建设人际关系

很多成功的人士都告诉我们：事业的成功。15%由专业技能决定，而 85%则与个人的人际关系和处事技巧有关。因此，我们必须用心去建设良好的人际关系。良好的人际关系是成功的基石和“润滑剂”。

人际关系会以每个人自己的感情为基础来建立，因此，带有明显的情绪体验色彩。不同的人际关系引起人们不同的情感体验。对抗的关系则会让人烦恼，而亲密的关系会引起人们愉快的体验。良好的人际关系，就在于要给双方一种比较愉快的情感体验。

某年春天的一个周末，《可以平凡不能平庸》的作者、著名精细化管理专家刘兴旺去一家大型 IT 公司做培训。讲完后，这家公司的营销副总陪他吃饭。他们聊得很投机，在谈话中发现，他们同是户外发烧友，都喜欢去野外游玩。

“你读《户外时代》杂志吗？”副总问刘兴旺说，“这是一本很有趣味的杂志，不仅有许多户外的知识，而且那些和我们一样的户外发烧友写的文章很有趣味。”他当时对这本刊物并不了解，副总为他详细介绍了杂志的风格和内容后，他觉得蛮有意思，于是就打算订阅。没想到，在他回到家的第二天，就收到了一本上一期的《户外时代》，是这位副总寄过来的，而且里面附了一张纸条：“这本书的第 30 页有订阅单，你把它撕下来寄给杂志社即可订阅，希望你会喜欢它！”

这位副总的细心周到给刘兴旺带来很大触动，他和我谈起此事的时候，还颇有感慨。我想这位副总肯定拥有不少忠诚的客户。我们无论是在工作中还是学习上，都要运用类似的技巧。这样一个简单的建设人际关系的行为，相信会让你受益匪浅。因此，即使是最细小的事情，只要用心去做，也能建设好的人际关系。

我人生的每一次重要转折，都会得到朋友帮助，而这些人际关系的建立也许就是一次交谈，也许就是一次相见，也许就是帮他一个小忙，也许就是一句亲切的问候，也许就是一个小小的理解……然而，就是这一个个微不足道的交往，我就多了一个个生命中的贵人。无论是我只身独闯上海滩，还是挥师北上成“北漂”，都得到了众多朋友的帮助。这些帮助，有大有小，不论大小，都是我需要的、都是我渴求的、都是我感激的，他们的名字我同样会终生不忘。首先是我的恩师——李燕杰教授、彭清一教授，还有郭海燕、竺新原、张超英、历龙祥、黄效国、詹清荣、吕忠、宫月云、龙定海、张田、母润昌、谢清顺、臧春祥、陈放、孙德禄、徐彬、郭杰、雷洪生、郭峰、谢忠、朱新月、张明帅、于丽娜、万建勋、卢泰旭、万晓岭、余泓江、赵永久、黄正彦、陈岩曦、翟应龙、刘永忠、李秀玲、田伟华、孟昭春、任红梅、徐筱筠、颜世海、张静、赵一冰、张亚林等朋友……就连我家楼下饭店老板高铁英也成了帮助我的好朋友。

当《口才练出来的》一书出版后，出版单位将书寄到我家，可我当时正在外地讲课，高老板得知后，马上把书搬到了他三楼的家，帮我保管。

可见，良好的人际关系多么重要，关键时刻萍水相逢的朋友会给你意想不到的帮助。

建设人际关系的四个关键

待人诚实守信

达·芬奇说过：“人的美德的荣誉比他的财富的荣誉不知大多少倍。”诚实守信就是人最重要的美德之一，达·芬奇能够受到周围人的爱戴，与他是一个诚实守信的人有很大关系。

交际艺术的真谛是要做到“言必信，行必果”。而不仅仅是对别人许下多少承诺或是说出对方愿意听的话。不要随口应承、大包大揽，承诺你做不到的事情；不要让别人对你产生无法满足的不切实际的期望。成为一个言而有信的人，这就是诚实。

诚实就是忠诚老实，不隐瞒自己的观点，不讲假话，不歪曲事实，处事实，光明磊落。守信就是遵守诺言，履行自己应承担的义务，讲信誉，重信用，从而赢得他人的信任。诚实守信是真、善、美的统一，是为人处世的一种美德。美国得州仪器公司前总裁瑞德·布希认为在选择高级主管的 10 个标准中，包括创新能力、盈利能力、冒险意愿等在内，诚信是位列第一的。

建设人际关系的前提是诚实守信，但诚实首先要真实，这是诚实的最根本的基础。当今社会越来越强调包装，想什么就装什么，人人总是喜欢给自己戴上一副面具，这样的话，你是装出来的，你可能暂时获得别人的信任，但是经过长久的交往，别人会发现你表里不一，这样就很难再信任你了。因此，要努力做一个表里如一的真实的人。

善于给予，舍得给予

在人际交往中不能总想做接受者、受益者，不要老想着“别人能为我做什么？”要时刻想到“我能为别人做什么？”否则再多的朋友也都会离你远去。

要想别人对你感兴趣，你不妨先对别人感兴趣。交朋友的最好方法，就是让自己成为其他人的朋友。所以要想得到别人的尊敬，你不妨首先给予别人尊敬。所以当你表示出对别人的兴趣，希望进一步了解他，不是出于好奇心，而是为了更好地了解、提供帮助或服务，这样的话，对方就会很感激，觉得荣幸。学会欣赏别人，会增进双方的关系。

与别人交往，都应本着平等待人的原则，无论是自大还是自卑都是交往的大忌。交友时把人分为三六九等是错误的。跟每一位朋友都保持友好的关系，尽量不要被人认为你是属于哪个圈子的人，这无意中缩窄了你的人际关系网络，对你没好处。虚心听取和接受别人意见，多同别人分享你的观点和看法，即使你不同意别人的观点，也要尊重他，只有这样，你才能获得别人的尊重和支持，进而构建良好的人际关系。

注意倾听，体谅他人

要仁慈。你所遇到的每一个人，都在经历一场艰辛的斗争。

生活在两千年前的希腊犹太教哲学代表人物斐洛也曾说过类似的一句话：“每个人都会有自己的需求和难处，所以当你和别人交往时，要有一种同情心，要善于体谅别人，要注意倾听，尽可能满足别人的需求。”

“被别人理解”是人类最强烈的需求之一，如果你真正做到对他人有兴趣，认真倾听，去理解他们，那么，你就能更好地体会他们的感受。只有当你能体谅并理解他们的感受时，你才能真正设身处地为他们着想。

当你听到老板又在批评那些冗长的记录时，你不妨下次把备忘录弄得简洁点，尽量为老板减少麻烦。

当听到客户吐露对公司某种新产品或者服务的不满时，你不妨很认真地倾听，把他的意见记下来，反馈给公司以求改进，而不要推脱，更不要不耐烦地辩解。

只有用心去倾听，你才能找到有助于提供更好服务的信息，这样做才会赢得对方的好感。

只有理解并认同他们的需求，才能提高你为他们提供的服务的价值。但是，太多时候，我们对别人，要么是根本不关心，要么是不愿意花精力来了解他们真实的感受。

用心维护，勤加浇灌

用心去维护是维持良好人际关系的重要因素。’再好的朋友，也可能随着空间的走远和时间的流逝而变得疏远，而联系得多就容易形成信任和亲密的关系，所以你不妨花些时间用在培养人际关系上，可以使用贺卡、电子邮件、电话等形式与朋友保持联系，不断孕育彼此的信任与支持。

列出自己的日程表，记下那些特别重要的日子，比如朋友的生日或周年庆祝等等，到时打电话给他们表示祝福，或是寄张贺卡给他们，让他们知道你心中想着他们。

当你的朋友升职或调到新的部门或有其他喜事时，不忘祝福他们，要记得一定要在第一时间表示祝贺。同时，也让他们知道你个人的情况。

如果朋友情绪不好时，问候他们。遇到困难时，应及时安慰或帮助他们。表现支持的最好方式就是不论你关系网中谁遇到麻烦，都立即与他联系，并主动提供帮助。

当然，每个人精力有限，不可能和你认识的每一个人都保持紧密的联系，而且也没有这种必要，你可以选几个自认为能靠得住的人组成良好、稳固、有力的人际关系核心。

那么该如何选择自己的人际关系核心呢？这首选的几个人应当包括自己多年的朋友和那些在你职业生涯中彼此联系紧密的人。因为他们会从心底为你着想，能构成你的影响力内圈，能让你发挥所长，而且你们彼此都希望对方成功。你与他们的相处会感到愉快而融洽，这里不存在钩心斗角的威胁，你也无需担心有人在背后说你的坏话。当然，在一般情况下，随着生活和工作的不断变动，我们的人际网络也会随之变动。因此，聪明的你，要学会清理自己的人际网络，把宝贵的时间和精力放在自己最乐于相处的人身上，适时放弃不再适合的人与组织。

在把握了上面所说的四个关键的基础上，下面介绍一些人际交往的小技巧：

- 学会用简洁得体的方式介绍自己；
- 随时携带数量充足的名片，名片要经过精心的设计，并在收到别人的名片后，不要忘记记下日期以及相关事项，便于日后整理核查；
- 能够在交际场所技巧性地打开话题；
- 和别人交往时努力多方面了解，看清他们的面目；
- 不要吝于表达感激之意；无论认识或不认识，只要是能给予你激励或启发的，就应诚挚地向他们致谢；
- 大方、欣然地接受他人的道谢与援助；
- 回复别人的电话、短信、邮件时尽量不要超过 24 小时；
- 在给别人打电话前，或接到别人的电话时，不妨先整理一下自己的思路，尽量使自己说话清楚、明白和有条理；

- 要巧妙地拒绝无谓的交际应酬，在参加社交活动之前，要进行好好的规划，想清楚自己的目的；
- 要事事都能有备而来，做到有备无患；
- 对于别人所提出的建议，如果合理，应当即知即行；
- 仔细倾听，不要冒昧打断别人的讲话；
- 积极参与各种社团活动，并设法使自己在社团内担任有实权的职位；
- 宽容别人的过失，以敞开的胸襟去面对每个“结缘”的机会；
- 对于在人际关系网上的每个朋友，当他们获得奖励或者提升时，第一时间送去祝贺。

合作共赢的秘密

对于“合作”一词，我们常常认为只会出现在伙伴和朋友之间，对手之间只有竞争。是的，我们都有一颗争强好胜的心，都想击败对手而获得最终的成功，成功是每个人所向往的。但我们应该明白一个道理，成功没有止境。在生活中，我们也许常常遇到这样的情况：当我们打败对手之后，会忽然发现自己并没有获得什么东西，反而觉得遭受了不必要的损失。

我们都多次听到小孩子问：“大雁飞那么高，那么远，难道它们不知道累吗？”那么它们真的不知道累吗？其实，成群的大雁成“V”字形飞行，就是团队协作的成功典范。为首大雁开路，可帮助它两边的雁形成局部真空，而每一只大雁双翅扇动的气流，可以形成一股巨大的推力和浮力，让后面的大雁节省体力来滑行。领队雁累了，就退到侧翼，身后另一只雁顶上。同时，它们的叫声也是相互间的鼓舞。这样比一只大雁单独飞行要多出 30% 的距离。人实际上也是一样，

要是你能和你的同伴像群体中的雁一样，互相鼓舞，互相借力，那么，你就能比单独行动更快更好。

我在讲课时，很少用“竞争对手”这个词，我更喜欢用的是“比赛伙伴”这个词。

有这样一个寓言故事：

一只狼和一只狮子同时发现了一只羊，谁都想得到这只羊，狼首先冲上前将小羊按倒在地上，狮子则扑过去一口将小羊咬死。这一下麻烦来了，这只羊究竟属于谁？狮子说是它先咬死羊的，羊该归它。狼说是它先抓到羊的，所以该归自己，争执不休。于是，他们俩就打了起来。结果是，狮子将狼咬死了，自己也深受重伤，猎获的小羊也被其他的狮子抢走了。受伤的狮子则被猎人擒获。

试想，要是狮子和狼能够合作捕猎，共享那只小羊的话，那么还能有这样的结果么？“对待对手要像秋风扫落叶一样”，这种说法现在看来有点太绝对了，人生并不像我们想象的“不是你死，就是我亡”。为什么非得拼个鱼死网破呢？也许动物界存在一种弱肉强食的自然规律，但是我们人类能够有更好的方法赢得生存，那就是双赢。

工作中采用“合作双赢”的竞争策略，并不是说我们的实力不行，而是为了现实的需要。任何“单赢”的策略表面看来风光无限，但从长远看，对你的事业是极为不利的，因为它的结果往往是渔翁得利。

纵观当今世界上的成功实例，哪一个公司不是在合作中走向更大的成功的呢？

“通用”汽车公司为美国最大的汽车公司，“丰田”则是日本的汽车巨头。在竞争激烈的汽车市场，日本汽车以其低成本优势在国际市场迅速增长，市场份额不断扩大，这样就不断蚕食原来属于美国汽车公司的市场。在我们看来，他们一定势不两立，势同水火，但就是

这样的两家汽车巨头在加利福尼亚州合作建厂。通过合作，美国从日本公司引进了先进的管理技术和成功方式，而对日本来说，“丰田”则成功地绕过了美国的贸易保护主义障碍，获得了更大的发展空间。

“如果你打不败他们，或者打败他们也没有好处。那么就和他们合作。”拿破仑·希尔的这句名言，已经成了成功者的座右铭。

我们在事业中总是在考虑“我们如何才能打败自己的对手”，对此，我要问一句：你要的是什么？如果你所做的一切目的是成功的话，那么，你只求成功就可以了。又何必执著于如何打败对手呢？对手是无尽的，只有成功才是永恒的。面对利益时，都想自己占有其中最大的部分或者全部，这种想法从长远来看是不对的。商场上有这样一句话：“有钱大家赚。”这次你多一点，下次我多一点，关键在一个“赚”字，只有这样，才可达到双赢。

“双赢”是一种良性的竞争，社会的发展趋势是“民主”，竞争的趋势是“合作”。人在自己处于优势的时候常常漠视前面的寓言。狮子在和狼的竞争中是赢了，但赢得凄惨，结果什么也没得到，反导致自己的被擒，这种赢又有什么意义呢？

学会授权

一直以来，人们总是只相信自己，对其他人多多少少总带着几分怀疑，任何事情都自己一手处理，即使自己做得不好也觉得心里是踏实的。看看那些老总、经理，要不是这样，他们又怎么会淹没在各种请示、汇报之中呢？

我认识的一位公司经理也曾经这样，但是一件小事改变了他的做法。一次，公司的一位会计请他批示一份关于下一年内部收支的预算，并请求给出一个具体的计划方案。但他由于太忙，这件事就给忘了。

两个星期之后，会计来取他的批示和具体的计划方案时，正在忙碌之中的他随便说了一句：“我现在没有时间看这份文件，你自己看一下，然后做出一个具体的计划，拿来我看一下就行了。”没过两天，这个会计就交给他一份报告，让他没想到的是，做得十分不错。

这件事情之后，他深受启发。慢慢地，他将自己的事情分成两大类，一类是自己必须处理的事情，另一类是员工自己也能处理的事情。对于第二类事情，他不管自己有没有时间都不去做，而是选择自己认为有潜力的人进行培养，然后委以重任。后来，经过一段时间，不仅他变得比以前轻松了，而且员工的积极性也提高了，各项工作的效率相应也就提高了。

“人无完人”，你也不可能有全部的才能，因此，你也就不可能一个人做完所有的事情。如果你是一个管理者，一个经理，即使你有再多的精力和才能，也不可能做到事必躬亲，你要将一些职权交给下属，和他们一起来完成，你要做得是告诉他们如何去做，而不是自己亲自去做。这样的话，你自然也就和下属搞好了关系，激励了他们的斗志。那么，你就不会说“你们赶快抓紧时间工作，完成不了工作就扣掉这个月的奖金”这样的“狠”话，员工也不会因此就心藏怨恨，找机会消极怠工，在他们那里，存在的将只有动力。这时，你还担心什么呢？地球都会为你而转动。

那么，什么时候才是授权的最好时机呢？有三种情况可以考虑：

1. 当你觉得下属能够胜任某件事情时；
2. 当你的下属更适合做某件事情时；
3. 当你的下属比你能更好地办某件事情时。

当你将权力授予你的下属之后，你要做的就是用行动来影响你的下属，有什么样的领导就有什么样的下属，就会有怎样的公司。战