

职场沟通 暖心话术

沟通能力在某种程度上显现出你的工作能力和职业素养。沟通水平决定着工作效率，也决定着职场的成败。

高凡◎主编



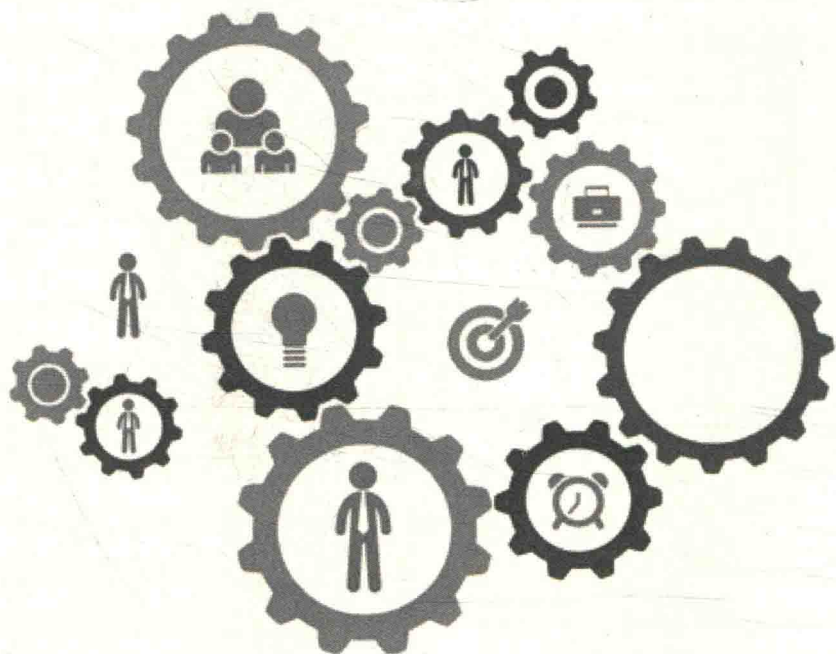
会沟通者得天下


有的人在职场中顺风顺水，而有的人则凄风苦雨。究其原因，沟通障碍是人际关系最大的障碍。它使得同事之间合作低效、执行不畅、误解和矛盾不断。尽管我们每天都在以不同的方式进行着沟通，但并不是每个人都真正懂得沟通。不善于沟通者总以为把自己想说的话表达出来，沟通就已经结束了，他们很少关注对方的反应。事实上，对方不接受你，你说再多也没用，沟通质量的高低，并非取决于你说了多少，而在于你被理解得有多好。本书教你善解人意，善于沟通。

 中国纺织出版社

职场沟通 暖心话术

高凡◎主编



 中国纺织出版社

内容简介

工作中,免不了要与上司、同事、下属进行沟通,甚至和竞争对手也在以某种特定的方式,无时无刻地不在进行着沟通。可以说,沟通决定了工作的好坏,也决定了职场的成败。然而,尽管我们每天都在以不同的方式进行着沟通,但并不是每个人都真正懂得沟通。

沟通是一种天分,也是一门技术,有心人完全可以通过总结别人的经验而习得这项技能。本书淬炼出职场沟通的精华,通过不同的侧面与您分享了职场沟通中建立个人良好评价、人脉圈子和卓越业绩的经验,全方位、多角度、分场合为您点拨了职场沟通的重点。

图书在版编目(CIP)数据

职场沟通暖心话术/高凡主编. --北京:中国纺织出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-5180-2597-8

I. ① 职… II. ① 高… 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(2016)第054396号

策划编辑:曹炳镛 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010-67004422 传真:010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2016年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:15

字数:182千字 定价:33.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言 Preface

职场沟通无处不在。工作中，我们免不了要与上司、同事、下属进行沟通，甚至和竞争对手也在以某种特定的方式，无时无刻地不在进行着沟通，人们通过沟通化解矛盾、提高执行力及工作效率。可以说，沟通质量在某种程度上显现出你的工作能力，职业素养，以及职位的高低，沟通决定着工作的好坏，也决定了职场的成败。

身在职场，或许你的工作能力并不比别人差，可是让你困惑的是：为什么同一个部门的同事，有人说的话能一呼百应，而自己说的话却总是遭到否定呢？为什么上司交待的任务，你明明完成得很好，却总不能达到上司的满意？为什么有些场合你觉得很自然的一句话，却莫名其妙地引来同事的尴尬和误解？

据调查，企业中约有 75% 的问题是由沟通障碍引起的。比如合作低效、执行力差，以及同事间的误解和矛盾。尽管我们每天都在以不同的方式进行着沟通，但并不是每个人都真正懂得沟通。不善于沟通者总以为把自己想说的话表达出来沟通就已经结束了，他们很少关注对方的反应。事实上，对方不接受你，你说再多也没用，沟通质量的高低，并非取决于你说了多少，而在于你被理解得有多好。

如何提高沟通能力的确是一件令人头疼的事，也关系着个人的职场生涯的好坏，以及你所赖以生存的职场环境是否和谐。在职场中，由于人际关系较为理性化的特点，人与人之间总是保持着一定的距离。人们

为了不得罪人，总是巧妙地协调着各种利益关系，沟通时尽量掌握进退自如的分寸，说话时也总是很小心，尽量照顾到对方的感受，使自己看起来更有亲和力。

21世纪的职场也赋予精英人士精炼、简洁，以及时效性和个性化的沟通特点，这些都是每个职场人需要学习的沟通要旨。不懂沟通，无法用圈内语言恰当交流，在职场中就会寸步难行，经常碰壁，甚至引来嘲笑和不满。沟通能力只有不断提升，你才会渐渐走出人际困境，带着真正的工作乐趣，游刃有余地与工作中接触到的各种人周旋。

沟通是一种天分，也是一门技术，也就是说有心人完全可以通过总结别人的经验而习得这项技能。本书淬炼出职场沟通的精要，通过不同的侧面与您分享了职场沟通中建立个人良好评价、人脉圈子和卓越业绩的经验，全方位、多角度、分场合为您点拨了职场沟通的重点。

本书内容深入浅出，对职场沟通中的各个节点都有具体的论述，比较符合当下职场生活的实际。如果您想提高自身的沟通能力，读懂对方的弦外之音，高质量地表达自身的想法，能够顺利使用圈内语言进行沟通，获得更多的理解和支持，就请翻阅这本书。但愿这本书能成为你职场生涯中的一个拐杖，恰如其分地修正你的人际短板，使你的职场之路走得更加顺畅。也希望本书能赋予你无形的力量，使你今后在不同沟通语境中都能游刃有余，更加自信地投身到工作中去。

目录 Contents



第一章

初入职场，低调谦虚才是沟通的基石

- 过分张扬与锋芒毕露埋下职场隐患 / 002
- 主动迅速地融入新的团队 / 004
- 即使做出业绩也不要炫耀 / 006
- 多向职场资深人士请教会赢得他人好感 / 009
- 除非准备跳槽，否则与其抱怨不如学会服从 / 012
- 不厌其烦，把每一件“小事”的细节处理好 / 015
- 即使受了不公正待遇，也不要背后说领导的坏话 / 018



第二章

沟通前学会察言观色，看懂别人的真实意图

- 通过动作和脸部表情观察别人的情绪变化 / 022
- 扫兴的话不要在别人高兴时说 / 025
- 得意的话不要在别人痛苦时说 / 027
- 找对时机再说话 / 028
- 听话听音，从沟通中了解他人的内心世界 / 031

眼睛泄露了人们内心的秘密 / 032

观察别人的兴趣点，对不合作的人步步诱导 / 034



第三章

沟通前要了解的基本规则

沟通的三个最高境界 / 038

说话要分寸得当 / 040

什么时候都不要把话说得太满 / 041

办公室不是畅所欲言的地方 / 044

谎言也可能出自爱而不是伤害 / 046

要多说温暖人心的话 / 048

用温和的态度讨论问题 / 050

巧妙答复难以回答的问题 / 052

千万不要吝啬对他人的赞美 / 054

以建议、鼓励的方式进行委婉的批评 / 056

幽默可以帮你化解工作中的尴尬 / 058

情绪欠佳时，最好不要开口说话 / 060

没有人喜欢空洞的语言 / 063



第四章

不同场合的不同沟通方式

礼貌待人，看场合说话 / 066

面试场上要随机应变 / 067

充分搜集信息，谈判才能有的放矢 / 070

谈判时要给自己留条后路 / 073

向领导汇报工作要掌握关键点 / 075

在检讨与修正过程中把错误变成机会 / 078

办公室里的话题选择 / 081

酒桌上要对周围的人照顾周到 / 084

他人遇到伤心事时，要送去真诚的安慰 / 086



第五章

好的倾听是良好沟通的一半

有效的沟通需要良好的倾听 / 090

随便插话只会自毁形象 / 093

多听少说，听别人说话时要专心 / 095

听懂对方的“言外之意” / 098

该说就说，在倾听中巧妙接人话茬 / 101



第六章

与上司沟通时要赢得上司的好感与欣赏

通过言谈举止拉近与上司的关系 / 106

掩藏你的锋芒，不要显得比上司还要聪明 / 111

只能给上司提建议，不能给上司提意见 / 113

被上司批评时辩解要有技巧 / 115

把错误往自己身上揽，给上司一个台阶下 / 118

读懂上司的眼神，适时回应上司的暗示 / 120

委婉地透露实情，让上司了解你拒绝的理由 / 123

有时需要故意留点不足让上司挑剔 / 127

女员工如何巧妙应对男上司的暧昧行为 / 129

跟上司讲工作的乐趣，显示你很热爱工作 / 131



第七章

与上司沟通时要显示你的能力

- 要巧妙地获得上司的注意 / 136
- 尊重领导，不犯“抗上”的低级错误 / 138
- 显示职场人的气质和言辞，给上司留下干练的印象 / 140
- 上司也有脆弱的一面，适时关心不可少 / 142
- 上司出错时，帮忙要不露痕迹 / 143
- 远离上司的隐私，掌握与上司相处的尺度 / 144
- 想升职加薪，拐个弯说出口更易达成 / 146
- 上司的“逆鳞”不能摸 / 149
- 不该对上司说的9种话 / 150



第八章

与同事沟通时要知进退守规则

- 与同事交谈时必须注意的六个问题 / 154
- 消除嫉妒心理，避免说话时不由自主地得罪别人 / 155
- 敢于说替同事承担责任的话 / 158
- 对同事说“不”要讲技巧 / 159
- 不可凡事恭顺应承，一味地去做老好人 / 161
- 面对咄咄逼人的同事不可一味忍让 / 163
- 一视同仁，平等对待每个同事 / 166
- 别让小矛盾毁了同事关系 / 168
- 对同事间的应酬不能忽视 / 170
- 对喜欢告黑状的同事要有所防范 / 172
- 远离小团体，小心上“贼船” / 175



第九章

与同事沟通时要尽力争取获得同事的喜爱

- 主动沟通示好，寻求同事的帮助 / 178
- 对好为人师的老员工，要多向他们请教 / 180
- 在受到器重时要藏巧露拙 / 183
- 同事之间不要靠争辩取胜 / 185
- 对不同性格的同事要用不同的沟通方式 / 187
- 避无可避时，要擅于与“心理阴暗”者周旋 / 190
- 显露才华，但不要和同事“抢功劳” / 192
- 出差回来要给同事带小礼物 / 194
- 不要做“鹤立鸡群”的职场明星 / 196



第十章

让竞争对手成为你人生的助力

- 勇于开口求教，向竞争对手学习 / 200
- 以对手为镜，敏感时期勿急功近利 / 201
- 恶意攻击竞争对手，就是自毁前程 / 204
- 寻求合作，让牵手抚平单飞的痛 / 206
- 当众拥抱自己的竞争对手 / 209
- 提高自身实力，不盲目夸大对手 / 211
- 认清自我，不倚势凌人 / 213
- 避免遭遇职场的沟通“冷暴力” / 215



第十一章

办公室不可不知的沟通禁忌

- 不要以个人喜好作为衡量他人的标准 / 218

不要什么事都问个明白 / 220

说话时不要哪壶不开提哪壶 / 221

不要得罪那些做人做事不守正道的人 / 224

面对恭维，要看清自己的定位 / 226

暧昧情感要谨慎处理 / 228

第一章 初入职场，

低调谦虚才是沟通的基石





过分张扬与锋芒毕露埋下职场隐患

在职场中，不可以过分张扬，还是少一些锋芒毕露为好。不可否认，喜欢张扬的年轻人往往都是有才气、有自信、敢闯敢干的人，他们不畏权威，有一股“初生牛犊不怕虎”的勇气。但是，在职场中，面对公司中众多前辈和领导，还是应该收敛一下自己的个性。要把自己的个性用在该用的地方，这样才不至于四面树敌。

小佟是个典型的“新新人类”，大学毕业后他很顺利地进入一家科技公司做市场销售工作。这是一份前景很乐观的工作，小佟却因为细节上出了一些问题，和同事的关系弄得很紧张，这令他沮丧不已。

小佟上班的时候，总会让公司的老同事“眼前一亮”。齐肩的长发被挑染得五颜六色，牛仔裤被故意剪了几个破洞，电脑包斜挎在肩上，走起路来显得松松垮垮的。同事们看到他的这种形象都面面相觑，都认为小佟肯定是在职业方面走错了门，误进了科技公司。

但是更让老同事们受不了的是，他在上班时打起电话来没完没了。最要命的是他那自命不凡的狂妄，工作上遇到问题从来不向老同事请教，总以为自己的想法才是正确的。

一天，小佟正在打电话，说到高兴处，便哈哈大笑起来，刚好被下来检查工作的领导逮了个正着。看到他的样子，领导很不满，于是勒令他停止通话，并且让他作出选择：如果保留个性，请另谋高就；如果继续为公司服务，那么就收敛个性。

此时，小佟真的很不解，个性与职场究竟有什么冲突？不过他权衡再三，还是忍疼割爱，与个性说了“再见”。

公司的老同事与领导为什么不喜欢小佟？是因为他把职场当成了表演个性的场所。可以说，员工的不良形象会直接损害公司的整体形象，如果小佟一直那样下去，公司领导对他的工作能力一定会表示怀疑。所以，作为职场新人，适当收敛自己的个性是很有必要的，为人处世放低姿态，或许会有意想不到的效果。

对于刚刚步入职场的年轻人，为了使自己的地位更加稳固，也为了在这充满激烈竞争的职场中博得一席之地，总是急于求成地找机会显示自己的才华和能力，这其实是不可取的。正确的做法应该是脚踏实地地做事，这样才能得到公司领导和同事的认可。

林风前不久来到一家新公司工作，并且被分到财务部做助理。经过一段时间的工作学习，林风的工作大有起色，总部领导给了他很高的评价。这本来是件好事，可林风却见人就讲，财务部以前很乱，他来了以后做了很多调整，现在工作才开始走上正轨。说得多了，公司里的人就觉得他这个人爱炫耀，没有内涵。

在每周的工作报告中，林风还把他的上述看法写了进去。领导看了林风的报告，心里很不舒服，好像一次次地提醒他以前的工作做得不好。最后，领导实在看不过去了，微笑着对林风说：“如果这个公司一切都正规了，公司还需要花那么高的薪水聘你来工作吗？”

林风虽然很有工作能力，但却得不到领导与同事的赏识，其原因就是他太爱炫耀自己了。在职场中，切忌说话做事太张扬，过犹不及，适可而止是最明智的。过分张扬，将会断送自己的前程。每个人都渴望受到领导的赏识，但是别忘了，领导也希望得到下属的认可。

因此，对于那些在职场中爱表现自己功劳的人来说，过分“崭露头角”是危险的，至少会使自己陷入被动的局面。此外，锋芒毕露的人，还会令自己无端地卷入升迁之争。所以，如果你现在没有厚积薄发的力量，那么，请你为自己美好的将来考虑一下，尽量低调些。

因此，过分张扬、锋芒毕露，会让自己失去良好的工作氛围，在无形中使大家感受到威胁，进而对你敬而远之。新人毕竟是新人，根基还不稳固，经不住职场天长日久的风吹雨打，即使你的工作表现很不错，也不能趾高气扬。否则在职场中将被孤立，融不进职场的圈子，无法与同事打成一片，自己断送了与同事沟通交流的机会，即使有再大的才华也无法施展。



主动迅速地融入新的团队

经过了招聘环节，你的能力和经验已经初步获得工作单位的认可。走上新的工作岗位，相信你心中充满新鲜感，但对于未知的工作环境也存在些许的忐忑。接下来你需要做的就是抓住入职的最初一段时间，和你周围的同事、领导进行友善积极的沟通。这样能够帮助你了解原本陌生的工作环境，熟悉自己所处的团队，同时找准自己的位置。

入职初期，不要仅指望同事们会主动向你打招呼或者做自我介绍。你应该学会主动融入集体，让他人发现自己，肯定你的存在，让气场相投的人有机会靠近自己，这样才能助你更快地融入团队，也可以进一步获得更全面的信息。

小李考上公务员以后，被分配到一个较偏远的乡镇工作。那里经济、交通都不是很发达，更考验人的是那边的人说话多半都使用方言，小李根本听不懂，很难和同事沟通和交流。

所幸，工作地点旁边有一所学校。小李利用中午休息时间经常到学校操场上散步，没过多久，就和学校里的两位教师熟识起来。由于对方能用普通话沟通，所以她们聊得很不错。在这一过程中，小李还有意识地跟她

们学了不少当地方言，说起来虽然不利落，但已基本上能听得懂了。

不少同事听说外来的公务员学会了当地方言，都很诧异，纷纷找机会来和她聊天。这样一来，小李很快就融入了新的团队。

在小李入职试用期中，语言问题是最大的阻碍，她努力克服这方面的弱势，通过不断地沟通和学习，逐渐为自己打开了局面。

融入团队，需要让他人看见你的能力特点，这样才可以证明自己的价值。因此，工作能力的表现也是一个重要途径。事实胜于雄辩，当你的行动证明了对团队有益处，那么同事一定会更加全面地认识你，并愿意同你进一步接触。

《三国演义》中的刘备三顾茅庐请来了诸葛亮，手下的“老员工”对这个新人很不服气。为了维护诸葛亮，刘备特意宣布，今后他同诸葛亮的关系，就如同鱼和水的关系。

尽管如此，关羽、张飞并不领情。他们认为诸葛亮不过一介书生，能有什么能力？所以言行间根本不承认这个“新人”的地位。

诸葛亮并不急于为自己辩解，或者主动和关、张交流。他抓住机会，火烧博望、新野，打了两次漂亮仗，充分展现了自己的能力和价值。果不其然，关、张立刻拜服于诸葛亮面前，从此对他言听计从。

这说明了什么呢？即使你有着天大的能力，也需要表现出来。入职后，先拿出有说服力的工作成绩，才是顺利进行沟通的最有力的武器。

不要忽视自己刚进入公司的这段时间。用最好的办法更好地展示自己的执行力，从而迅速为新的团队所接受，也为自己今后能与同事顺利沟通、建立融洽关系打下了坚实的基础。具体来说，你可以有意识地从以下几点做起：

1. 做好自我介绍

对于团队来说，你只是一个陌生的新人，他们并不认识你，因此也不会产生主动去了解你的愿望，这个时候你就应该主动介绍自己。

找到气场相投的对象，利用工作之余，主动和对方友好地交谈，从

中寻找适当的话题，自然地展示自我。话题可以围绕工作业绩、个人经历、对行业的看法等展开。只要表现自然，都能让大家很好地认识你。

2. 对团队表现好感

人与人之间的态度常常是相互的，当你充满善意地看待周围，并让他们了解到，他们也会对你投来同样善意的目光。因此，除了积极地自我表现之外，展露你对团队的好感，也能获得他们相应的好感和认同。

你可以怀着谦卑和学习的心态，学会欣赏和发现同事们各自身上的闪光点，多向同事请教问题，当然要注意时机和场合，要向那些相对有闲、看起来较为热心的同事求教和学习。只要你能表达出对团队的认同和归属感，那么，日久天长，大家都会给你真诚的回应。

3. 充分表现你的执行力

入职时，沟通最有力的武器就是你的工作表现。当同事看到你充分的执行力时，即使没有精彩的语言沟通，他们也自然会对你产生好感和认同。

所以，应树立积极行动的观念，在自身职位上表现出相当的执行力。这种执行力将帮助你迅速融入团队，成为团队的新鲜血液。



即使做出业绩也不要炫耀

所谓“花要半开，酒要半醉”，是指鲜花开得最娇艳的时候，不是立即被采摘，就是衰败的开始。炫耀除了获得一时自娱自乐的快感之外，没有任何意义。

在麦当劳公司建立连锁店的问题上，创始人克罗克始终坚持这样一个原则：好的连锁店主可以获准购买新店的连锁权，使加盟连锁后分店