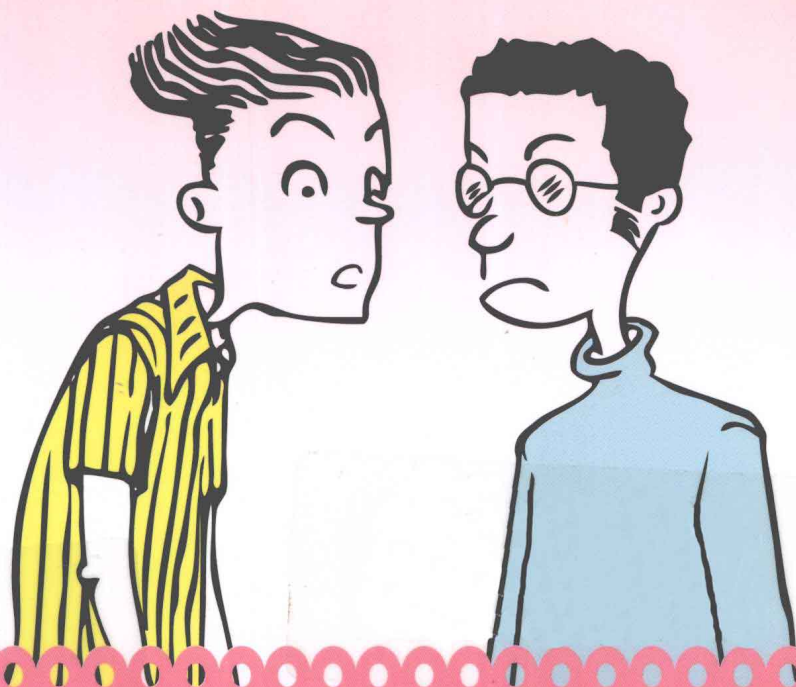


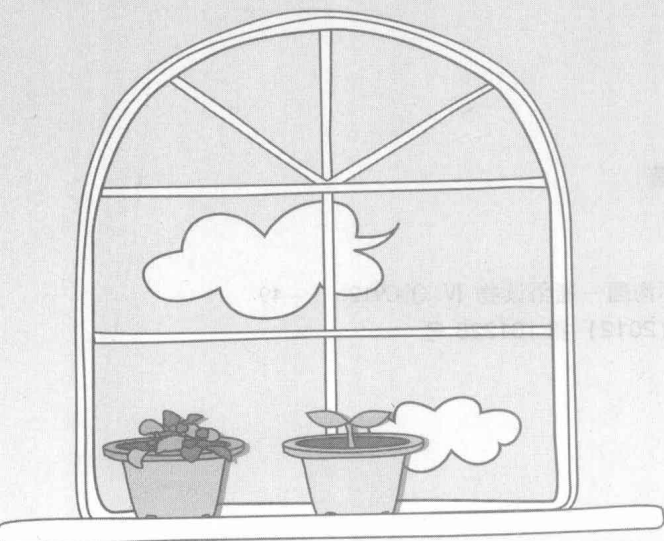


漫画 话人际沟通

王瑞 / 刘庆贞◎编著



- ♥ 人脉就是命脉，沟通就会亨通
- ♥ 沟通的是现在，打开的是未来
- ♥ 你的关系有多广，你的世界就有多大
- ♥ 画人际，话沟通，轻轻松松过一生



漫话人际沟通

王瑞 / 刘庆贞◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

漫话人际沟通/王瑞、刘庆贞编著.

北京: 中国经济出版社, 2012. 9

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1728 - 4

I. ①漫… II. ①王… III. ①人际沟通—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 161225 号

责任编辑 陈 骝

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 华子设计

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京金华印刷有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 12. 25

字 数 178 千字

版 次 2012 年 9 月第 1 版

印 次 2012 年 9 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1728 - 4/C · 280

定 价 35. 00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

人际关系在社会中的重要性

当今社会中，人际关系成为社会生活中的重中之重，而职场上的人际关系则是事业发展的关键因素，好的人际关系能成为事业发展的助推器。

中国自古以来就是一个以重视人际关系著称的文明古国。人脉在职场发展中的重要性可以用一句话来概括：一个人能否成功，不在于你知道什么（**what you know**），而是在于你认识谁（**whom you know**）。一谈到人脉，很多人都认为这是“讲人情、走后门”的同义词。但实际上，这种看法是非常片面的。人们在追求事业成功和幸福生活的过程中，人脉起着非常重要的作用。如果说血脉是人的生理、生命支持系统的话，那么人脉则是人的社会生命的支持系统。

建立人际关系是每个人必然要接触到的，它在人生的旅途中起到了极其重要的作用。只有在良好的人际氛围中，才能精力充沛、心情愉快地投入到工作中。和谐的人际关系有心理保健的功能，给人以支持的力量，同时满足人的归属感、安全感、自尊、自信等多种心理需要。良好的人际关系，能改善、提升你与领导、同事、客户的关系，与他们的交往顺利地进行，促进自己事业的发展和提升。人几乎无一不依靠人际关系生活，无一不注重良好人际关系的建立，事业非常成功的人都会有很好的职场人际关系。要想拥有良好的人际关系，就必定要有一些有效的方法来维持它。

本书将会为你提供各方面的职场人际交往的策略和技巧，帮你克服

人际交往的障碍，避开人际误区，帮你促进职场人际的发展。本书中包含了大量的职场人际交往的案例和指导，这些都是我们经过实践之后得出的宝贵经验。

本书从职场人际关系的重要性出发，讲解了职场中如何与领导相处，促进升职；与同事相处的技巧，使工作生活更愉快；与下属相处，提升管理的艺术；与客户的沟通，与面试官的沟通等等诸方面，旨在提高人际关系对事业发展的推动作用。接下来从心理学的角度，讲述人际沟通的法则和策略，给职场中的人际沟通以科学的指导，学习更多有效的沟通技巧，避开人际交往的误区。本书每一节都会有一个职场人际的案例，是理论与实践的结合，更容易理解，加以幽默风趣的漫画，更是读起来轻松易懂，是一本很好的职场人际沟通的指导书。

最后，笔者衷心的希望本书能给读者带来一些实际的帮助，为读者职场人际沟通起到积极的促进作用。希望读者通过本书能学到有效的沟通技巧，为事业的发展起到积极的作用。祝愿所有的读者在工作中、生活中的人际关系更广泛更有意义。

编者

2012年7月

目 录

1 沟通就是人生——人际关系是事业的助推器

- 关系是一门艺术——成功沟通的步骤 /002
- “借钱”是一件复杂的事——关系不像你想的那样 /004
- 领导决定你的未来——处理仰视关系的原则 /006
- 同事决定你的宽度——处理平视关系的原则 /008
- 下属决定你的业绩——处理俯视关系的原则 /010
- 你的圈子就是你的全部——关系决定你的命运 /012

2 人往高处走的必经之路——与领导的交往

- 别把领导当哥们待——关系复杂难处理 /016
- 不要跟领导较真——恰如其分的迎合 /018
- 不要替老板做决定——避免越俎代庖 /020
- 不要有太多的抱怨——理解领导的难处 /022
- 锋芒不要太露——切忌与上司争功 /024
- 花堪折时直须折——不放过展现才能的机会 /026
- 开国皇帝为什么喜欢杀功臣——枪打出头鸟 /028
- 领导没什么可恐惧的——摆正自己的心理 /030
- 领导说话有深意——揣摩领导的心理 /032
- 没有任何借口——主动服从领导 /034
- 委婉的表达，良好的效果——提建议讲方法 /036

老板也矛盾——压力的心理学本质 /038

3 提升管理的艺术——与下属的关系

不要对员工太苛刻——承受能力是有限的 /042

不要偏袒某一员工——员工需要公平 /044

促使员工更主动的方法——赞美 /046

道高一尺，魔高一丈——应对难缠员工有方法 /048

犯过错的员工，更容易进步——用发展眼光看下属 /050

批评不是简单的指责——批评的艺术 /052

让员工看到自己的成就——成就激励 /054

善于用人短变长——合理分配工作 /056

适时抓住员工的心——感情投资 /058

远离阿谀奉承的人——会捧你的人也会毁你 /060

4 一起共事，携手并进——与同事关系

避免别人给你加污点——远离爱打“小报告”的人 /064

不要把同事的隐私当话题闲聊——留下好的口碑 /066

别算计别人，也别被人算计——害人、被害都很危险 /068

不要太张扬自己的个性——低调是美德 /070

成为团队或组织的一员——团队的力量大 /072

处理好与“小圈子”的关系——不要孤立或被孤立 /074

近朱者赤，近墨者黑——与优秀的人合作 /076

学会去恭喜他人——显示你的胸怀 /078

鹬蚌相争，渔翁得利——争斗只会两败俱伤 /080

扶摇直上——跳槽的策略

不要挥挥衣袖不带走一片云彩——珍惜人际资源 /084

不要埋下人际关系的地雷——不诋毁原单位 /086

辞职并不是离开了事——跳槽离职也要走程序 /088

坚守岗位还是跳槽——找准发展的方向 /090

跳槽究竟为何——面试巧回答 /092

选择跳槽要慎重——不要让人际关系影响工作 /094

找好前进的路——敲定下一份工作再辞职 /096

良好关系赢得效益——与客户的交往

微笑可以拉近距离——微笑效应 /100

不要天花乱坠的夸大——实在更容易让人心服 /102

欺骗别人会砸了自己的招牌——人要讲诚信 /104

该放手时就放手，先去拿别的——先舍后得会变通 /106

费尽心思安排的“偶遇”——竞争不要尴尬 /108

千万别喊错了还装熟悉——恰当地使用称呼 /110

客户是上帝，上帝带给你利益——以客户为中心 /112

十里不同风，百里不同俗——入乡随俗 /114

透过现象抓住本质——巧妙运用心理学

你看到的可能只是假象——晕轮效应 /118

- 别用老眼光看人——刻板效应 /120
- 从最小的要求开始，得寸能进尺——门槛效应 /122
- 卡迪文实验室里的奇怪现象——共生效应 /124
- 切勿以貌取人，会看走眼的——首因效应 /126
- 不要小瞧任何人——蝴蝶效应 /128
- 我相信你一定能做好——罗森塔尔效应 /130
- 出示你的“心理名片”——名片效应 /132
- 男女搭配，干活不累——异性效应 /134
- 三个和尚没水吃——责任分散效应 /136
- 别人挑刺不要放心上——酸葡萄效应 /138
- 经常出现在目标面前——曝光效应 /140

人际交往有章可循——交往中的技巧

- 我有两只耳朵一张嘴——善于倾听 /144
- 言而无信难立足——诚信 /146
- 授人玫瑰手有余香——赞美 /148
- 不要捆绑在一起——刺猬定律 /150
- 宰相肚里能撑船——忍让使人际关系更和谐 /152
- 话有很多种说法——表达的技巧 /154
- 站到对方那一边——“自己人”好办事 /156
- 得饶人处且饶人——留面子使人感激 /158
- 在人背后说好话——背后的话更有效果 /160
- 察言观色更深入——识别非言语含义 /162

当对方下巴上扬时请反思——下巴上扬是愤怒的表现 /164

少走冤枉路——避开交往的误区

闭上你的嘴没人把你当哑巴——不要多说话 /168

兵来将挡，水来土掩——勇于面对职场排挤 /170

退一步海阔天空——不要做无意义的争执 /172

敞开心扉见真情——消除同事敌意 /174

费心思，无意义——避免逢场做戏 /176

踮一踮脚尖就更靠近阳光——克服自卑 /178

谁也不欠你钱——别把不满挂脸上 /180

别让他的谎言欺骗你——微表情漏了馅 /182

苏东坡与佛印——讨厌人的心理真相 /184



1 沟通就是人生

——人际关系是事业的助推器

本章内容

关系是一门艺术——成功沟通的步骤

“借钱”是一件复杂的事——关系不像你想的那样

领导决定你的未来——处理仰视关系的原则

同事决定你的宽度——处理平视关系的原则

下属决定你的业绩——处理俯视关系的原则

你的圈子就是你的全部——关系决定你的命运



关系是一门艺术——成功沟通的步骤

人际关系与我们的工作和生活都是密切相关的，相信大部分人都明白关系的重要性，但是在生活中你的关系是否足够你的使用？在你需要的时候你的关系能否给你提供相应的帮助？关系不是一件简单的事情，人际关系的建立有它其中的艺术性，成功的沟通便是营造良好关系的重点。

在我们的事业发展生涯中，人际关系占很大的因素，只有人际关系好了，你的事业才会做得更好。在做生意的竞争过程中其实都是在进行人际关系的竞争，而人际关系的建立则需要良好的沟通。所谓成功的沟通就是对准频率，频率不对，就会听而不闻、视而不见、沟而不通。我们要调整自己的频率，而不是叫别人调整频率。要先观察对方的频率，把自己的频率调得跟他一样，他就很容易跟你沟通了。

有一家销售公司相比其他同类公司而言，业绩是遥遥领先的，他们的货源并不比其他公司有什么特别之处，但是他们在销售中与客户的沟通起到了很重要的作用。公司员工与客户进行电话沟通都是经过专门培训的。每次与客户通话前都被要求事先设计沟通脚本，只要对这些步骤了然于心，就能更好地引导对方。下面是一个想让客户多定货的电话脚本：（1）首先要赞美对方：对方对工作的配合使自己顺利完成了销售计划。（2）在对方高兴的时候，询问一下最近的销售情况。（3）对方可能抱怨公司的支持不够多，正好提出促销计划。（4）要求多进货。

从上面的例子中可以看出成功的沟通是有技巧有步骤的。人际沟通注重的是良性的互动，既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的关系，造成恶劣的沟通效果。



专家指导

成功的沟通需要做一些准备，有一定的步骤：第一，必须知道说什么，就是要明确沟通的目的。第二，必须知道什么时候说，就是要掌握好沟通的时间。第三，必须知道对谁说，就是要明确沟通的对象。第四，必须知道怎么说，就是要掌握沟通的方法。



“借钱”是一件复杂的事——关系不像你想的那样

你在办公室里借过同事的钱吗？有没有同事曾经借过你的钱？他们还的及时还是拖拉？“借钱”这个话题最好不要发生在同事之间，如果必然会发生的话一定要学会处理，因为关系并没有你想象的那么简单。

同事之间的关系本来就难相处，再涉及到借钱这个主题的话就会更麻烦。同事尽管不像家人朋友那样亲密无间，却也朝夕相处抬头不见低头见。处理不当的话，再好的感情也有可能因为借钱而搞僵。

小丽和维娜在同一家公司上班，两人既是同事又是好朋友，情同姐妹，经常在一起。有一次她们同去逛商场，小丽看上一件包包，可惜带的钱已经在买衣服时花得差不多了。维娜虽然知道小丽是个能花钱的主，但仍然看在姐妹的份儿上毫不犹豫的拔刀相助，帮她刷了卡。两个月过去了，小丽虽然与维娜天天抬头不见低头见，可小丽却像没事人似的，完全忘记了刷卡的事，更不用提还钱了。维娜实在忍不住了，在办公室里说出了小丽借钱不还的事情，小丽感到非常的尴尬，也很愤怒。维娜当着同事的面开始数落小丽的奢侈浪费，小丽也不甘示弱，例举维娜的种种不是。原本一对好朋友就这样闹僵了，周围的同事也不知说什么好。

借钱不还一般有两种可能性，一种是真的忘记，一种是装糊涂，不想还。如果是第一种最好，你可以委婉的提醒对方，对方会通过你的提醒突然记起，立刻还钱并羞愧地道歉。当然此时，你要表示自己不是在追债。委婉提醒的方法可以是你当他的面，突然想起还没还另外一个人的钱。也可以说今天想买什么东西忘带钱了，能不能把那次的先给我，表示你不是在特地要钱。第二种可就麻烦了，暗示还钱已经是无用的，因为他们压根就不想还。对于此类人，如果你还看重彼此的关系，不太在乎那些钱就当送给他吧。如果钱不是小数目，你可以直接明说。



专家指导

同事之间借钱的原则有三：第一，能不借钱就不借钱，尽量不要借给别人也不去借别人的钱。第二，向别人借钱的时候主动写欠条，别人向你借钱时也把还款说清楚。第三，好记性不如烂笔头，把借钱的明细记下来。



领导决定你的未来——处理仰视关系的原则

你是否工作非常的卖力却没有升职？你是否具有很多的才华却找不到发挥的空间？你是否不明白那些不如你的人为什么会步步高升？当你出现这些困惑的时候，需要审视一下你的人际关系，尤其是与领导的关系，因为在职场中，领导能决定你的未来。

在工作中，获得领导的信任和重用，使自己获得更大的发展空间，那就需要讲究处理与领导关系的艺术，讲究处理仰视关系的原则。

俗话说“知己知彼方能百战不殆”，掌握领导者的性情特点，善于领会领导者的意图，采取合适的方法与之交往，就容易使双方相处融洽、配合默契。

小强中文系毕业后，进入政府机关工作，工作非常用功，但劲儿总是使不到点子上，总是得不到领导的赏识。上班的第三天，看见主任桌上有一份领导发言稿，他觉得结构不够合理，于是，也没问过主任就自己把稿子拿回去改了。改完以后，还直接把稿子交到领导手里。那篇稿子的初稿是主任写的，已经给领导看过，并根据领导的意思做了修改，文章的结构也是领导惯用的。开会时，领导读起稿子来很不顺，与自己习惯的风格相去甚远。会后，领导对主任大发雷霆，主任非常委屈。事后，主任把小强叫到办公室，小强不但不觉得自己做错了事，而且还辩解说是为了主任好。

处理好与领导之间的关系，首先要做好对领导的了解。只有充分的了解了领导，才能依据领导的思路卓有成效地开展工作，有效的完成领导交给的工作。如果不了解领导意图，只管按照自己的主观愿望去做工作，就很难做到心领神会，默契配合，有时甚至会出现“帮倒忙”的现象。这样不利于做好工作，影响与领导的关系，对自己的发展也产生阻碍。相反，在具备能力的前提下，掌握与领导相处的原则，与领导的关系融洽，保证你会步步高升。



专家指导

处理好与领导之间关系的原则有以下几点：第一，了解、熟悉领导，善于领会领导意图。第二，尽可能地使领导了解你。第三，在领导面前规矩而不拘谨，要求适度，不能苛求。第四，保持“中立”，等距接触，避免交往过密或亲疏不一。

