



海豚沟通术

肖晓◎著

Dolphin Communication Lessons

与任何人都能一拍即合的⑪个技巧

史上超好玩、超轻松、超给力的沟通学读本

你想与家人关系和睦

你想赢得同事的

你想与客户达成共识、保持长久的合作关系吗？

得下属的支持和爱戴吗？

老板信任和重用吗？

.....

总之，如果你想成为一个有超级影响力的人，
那么，你就不得不学 **“海豚沟通术”**！



金城出版社
GOLD WALL PRESS



海豚沟通术

肖晓◎著

Dolphin Communication Lessons

与任何人都能一拍即合的11个技巧

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

海豚沟通术：与任何人都能一拍即合的 11 个技巧 /
肖晓著. —北京：金城出版社，2010.12
(商业 Easy 风系列书丛 / 朱里克主编)
ISBN 978-7-80251-728-8

I. ①海… II. ①肖… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 221451 号

Dolphin Communication Lessons © 2010 Gold Wall Press, China

本作品一切权利归 **金城出版社** 所有，未经合法授权，严禁任何
方式使用。

海豚沟通术：与任何人都能一拍即合的 11 个技巧

作 者	肖 晓
责任编辑	朱策英
文字编辑	胡 凯
开 本	680 毫米×980 毫米 1/16
印 张	15
字 数	150 千字
版 次	2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 次印刷
印 刷	北京金瀑印刷有限责任公司
书 号	ISBN 978-7-80251-728-8
定 价	28.00 元

出版发行	金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编：100013
发 行 部	(010)84254364
编 辑 部	(010)84250838
投稿邮箱	gwpbooks@gmail.com
总 编 室	(010)64228516
网 址	http://www.jccb.com.cn
电子邮箱	jinchengchuban@163.com
法律顾问	陈鹰律师事务所 (010)64970501



1 黑色星期五，隐患爆发.....001

因为沟通不畅，隐藏着的种种忧患突然爆发。原来，看似完美的幸福生活，是这样的不堪一击。

2 要让海豚接纳你.....021

要实现有效沟通，先让“海豚”接纳你。沟通是一种双向的互动，而不是发号施令的“通知”。



i

3 友善的笑容很重要.....035

笑容是友善的表现，是沟通的桥梁。“微笑天使”也需要你的友善笑容。

4 蹲下来才能看到同一个世界.....051

站在同一个高度上谈话，体现了对别人的尊重。平等的沟通是善意友好的交流，而不是自上而下的命令。

5 海豚是不能用鞭子惩罚的 069

沟通需要讲究策略，不能一味抱着惩罚的“鞭子”。不断地表扬与鼓励，会激发人的自信与感激。

6 “惩罚先生” 初战告捷 085

沟通与鼓励相结合，运用对方喜欢的方式。要让“海豚”卖力地表演，奖励是最基础的方法。

7 认真倾听别人的话 105

沟通的诚意，需要从倾听开始。伪装的倾听，是虚伪和愚蠢的表现。

8 肢体语言更能表达你的意图 123

语言很难告诉我们全部的事实，因为它可以包装。肢体语言才是沟通的利器，因为它会出卖你的情绪。

9 你是父母、成人还是孩子 141

找准位置，心态决定沟通的成效。达成目标，态度认真就能事半功倍。



10 “喂鱼”也要讲究方法 155

沟通中善用“喂鱼”的技巧，将起到意想不到的效果。如果你没有发现别人的闪光点，这并不代表他没有可取之处。

11 善意的文字游戏 175

不中听的话，也可以用“好听”的方式来表达。沟通的目的在于让对方接受，接受的原则是“对事不对人”。

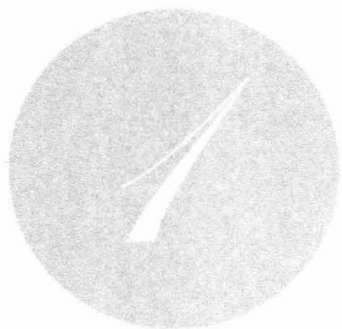
12 你的“琴弦”松了吗 197

问题总会不断出现，预防才是最重要的。沟通需要不断地强化调正，以保证“琴弦”始终紧绷着。

13 什么是“海豚沟通术” 223

熟练掌握及运用海豚沟通术，是顺利开展工作的前提。有了好的沟通技能，还需要不断的调正与强化。





黑色星期五，隐患爆发

因为沟通不畅，隐藏着的种种忧患突然爆发。
原来，看似完美的幸福生活，是这样的不堪一击。

海豚沟通术





北京的秋天景色很美。这又是一个周五的下午，让人没有理由不开心。

但是，陆轩似乎不这么想。他拎着一个黑色的大公文包，疲惫地走在熙熙攘攘的人群中。他脚步朝着家的方向，心却不知道该往哪里去。

金黄的银杏叶子跳着漂亮的舞蹈落在行人身上，心情都不禁轻盈起来。可是，在烦躁的陆轩看来，这些飞舞的叶片好像是在嘲弄他。

他皱着眉头，拍掉停留在自己肩上的叶子，懊恼地自言自语：“连你也要来烦我吗？”

是的，今天他确实很烦。虽然他一直都是众人眼中的幸运儿，虽然他拥有的一切都让人艳羡。但今天，绝对是属于他的黑色星期五。

以往的一切顺利似乎都要在今天终结似的，他遭受了人生中从未有过的重大打击。



这天一大早，秘书唐月娟通知他，老板有请。陆轩丝毫没有在意，身为人事部的经理，对工作，他自认兢兢业业，恪尽职守，老板基本上没有批评过他。可是，这一次，一踏进老板的办公室，他明显感觉到了空气有些沉重和凝滞。果不其然，老板开口了：

“陆轩，你来咱们公司时间也不短了吧？是老员工了。”

这句非同寻常的开场白让陆轩心里一紧，情况似乎不妙。

“是啊，我在咱们公司已经将近10年了。”

“嗯，想必你对咱们这个行业也是非常了解的。眼下，业内的竞争已经到了白热化的程度。我们必须想尽各种方法增强我们的竞争力，这需要各部门的共同努力。可是，据我所知，你们人事部并非一个高效、严谨、融洽的部门，甚至被大家称作‘半截入土’……”

陆轩感觉大脑嗡的一声，老板后面说什么他都仿佛置若罔闻。



半晌，他喃喃地问道：“‘半截入土’？那是什么意思？”

老板紧紧盯着他的眼睛，一字一句地告诉他：“那是说，你们人事部已经成了公司的黑色地带，死气沉沉。你们的办事效率极其低下，已经开始阻碍公司的正常运作了。”

这番话让陆轩不寒而栗。工作这么多年，这是老板第一次用这样的语气、这样的眼神跟他说话。而老板所说的每一个字，都像一把凌厉的剑刺在他的身上。“阻碍公司正常运作”，这就是自己部门得到的评价吗？他一下子如坠冰窟。

老板停顿了一下，再次看着陆轩：“你领导人事部已经多年，现在这种情况也不是一天两天形成的。我一直希望你自已能有所察觉，并想办法去改善这种情况。可是，”老板再停顿一下，直接说，“我很失望。”

尽管多年的管理工作已经让他习惯于面无表情，陆轩的眼睛还是微微地颤动了一下。



“我会尽力……”除了这四个字，他再也说不出什么，而涩涩的嗓音，也仿佛不是他自己的。

“对于这种沉闷的工作环境，低下的办事效率，”老板的话音很轻，但却重重地砸在陆轩的心上，“如果3个月内情况不能有所改善，对不起，我只能采取我的措施。”

关上老板办公室的房门，陆轩低垂着头，恍恍惚惚地走向自己的办公室。经过市场部时，陆轩抬头看了他们的标牌一眼。

市场部，年年成绩突出，在每次年终总结时老板总是少不了对他们的褒奖。门里传来一阵爽朗的笑声，只听见一个声音大声说：“天啊，我又要去那个‘半截入土’的地方。谁来同情一下我吧，进去一趟起码会让我少活10年。”

陆轩突然感到心跳在一瞬间停止。他说的是什么？半截入土？他真这么说？还说得那么自然？一阵阵愤怒直直地涌上陆轩的大脑。还少活10年？





我一直希望你自己能想办法改善，可是，我很失望。

这是什么话？陆轩突然有冲进去找他们理论的强烈冲动。

迈出去步子停在半空中，陆轩颓然地放下脚。

理论有用吗？事实到底是怎样的？人事部真的已经到了如此不堪的地步了吗？为什么身为经理的他从来都不知道？自己怎么可以这样后知后觉呢？

门内再次传出一个声音：“哈哈，那你就佩服我吧！我曾经成功地在‘半截入土’存活了半个小时，出来仍旧生龙活虎。”

哄堂大笑中有人说道：“是啊，老板应该给你颁个大奖——‘抗癌英雄’。”

陆轩再也听不下去了，扭头就走。

回到办公室，陆轩将自己摔在椅子上，狠狠地松开领结，闭上眼睛。刚才的事情已经让他的大脑处于混乱状态，他需要让自己平静下来。



翻开记事本，一页一页地看下来，每天做的事情他都会有记录。

记得以前凌昊刚进来时，喜欢跟他对着干。他说什么凌昊都会意见一堆，自认为意见很正确，还不停地跟陆轩争执。陆轩狠狠地罚了他几次，让他弄明白谁才是这里的经理。现在，他说什么凌昊都不再有任何意见，老老实实地按照他的指示去做。

还有苏洁莹，以前做事老是隔三差五地出些毛病。陆轩一怒之下，当着大家的面训斥了她好几次。从此以后，苏洁莹做事再也没出过差错。这是让陆轩十分得意的一件事情，毕竟不是所有的上司都能有如此威严的。

陆轩把自己从沉思中拉回现实，反问自己：“可是，为什么人事部会成为现在的样子呢？”他再也坐不住了，走出自己的办公室，开始巡视他的员工们。

他看到的情形是：员工们都坐在自己的办公桌后，老老实实地忙活着各自的工作。看上去，一切都在有条不紊地进行着。这样一个安静而努力的部门，怎么能够成为人们口中的“半截入土”呢？



陆轩再次环视一周，看到的仍然是正在工作中的员工们。他轻轻地叹了口气，转身走出人事部大门，想去外面透透气。

他当然没有察觉，当他一转身时，大家挺直的身体马上放松了下来。有人拿出了之前在看的小小说，有人继续之前在玩的游戏，有人开始打电话给朋友聊天。

陆轩刚出门，便看见市场部的乔宁，就是他刚刚说人事部是“半截入土”的地方。看见陆轩，乔宁微笑着点头。陆轩瞥了他一眼，心中仍然有气，装作没有看到他，继续自顾自地走。

乔宁略显尴尬，拿着资料侧身走进人事部。陆轩本想马上离开，转念一想：“为什么不看一看我的员工们到底是如何工作的呢？”于是，陆轩悄悄地站在门外。

乔宁进到办公室中，大家谁也没有抬头看他，都在各干各的，没有人与他打招呼。陆轩心里感觉一阵爽快，颇有一点点报复后的快感。他告诉自己：“别看这个乔宁平时在公司上下都混得开，在我们人事部就不行。”



乔宁犹豫了一下，走向最近的凌昊。“嗨，凌昊！”
乔宁仿佛有点不知道该说什么。

他看了看凌昊的电脑，突然眼睛一亮：“噢，这个游戏，我也喜欢。你玩了多长时间了？”在外面听着的陆轩感觉有点晕，游戏？游戏！！

凌昊抬起头，漠然地看了他一眼：“有事吗？”

“哦，是的，是有一些事，”乔宁讪讪答道，“我把这些资料拿过来给你们归档，然后打印一份给我带回去。”

凌昊眼皮都不抬，懒懒地答道：“给苏洁莹。”眼睛继续紧盯电脑屏幕，手指则不停地按动键盘。

乔宁转身，把资料递给苏洁莹。苏洁莹接过资料，放在一边，继续着自己先前的活。

乔宁说道：“苏洁莹，我这个着急要，能先帮我弄好这个吗？”

苏洁莹抬头看了他一眼，不情愿地停下手中的事情，

