

One Minute 一分钟

沟通



G O U T O N G X I U L I A N

修炼

王 鹏◎编著

一分钟沟通，让我们的工作简单高效；
一分钟沟通，让我们的生活绚烂多姿；
一分钟沟通，让我们的人生丰富精彩！



海潮出版社
HaiChao Press

One Minute
一分钟

沟通



G O U T O N G X I U L I A N

修炼

王 鹏◎编著



海潮出版社
HaiChao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

一分钟沟通修炼/王鹏编著. —北京: 海潮出版社, 2010. 8

ISBN 978 - 7 - 80213 - 881 - 0

I. ①—… II. ①王… III. ①人间交往—通俗读物
IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 150252 号

书 名: 一分钟沟通修炼

作 者: 王 鹏

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 大象设计

责任校对: 周建平 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京佳顺印务有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 20

字 数: 300 千字

版 次: 2010 年 9 月第 1 版

印 次: 2010 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 80213 - 881 - 0

定 价: 29.80 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

前言

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功85%靠人际关系。”卡耐基先生点出了人际关系的重要性，那么，人际关系靠什么呢？无论你在工作中处于什么样的职位，无论你在生命中扮演着什么样的角色，在相应的人际互动中，沟通始终起着关键性的作用。

我们要想生存，要想更好地生活，就一定要与他人进行联系。你与家人，与公司内各色人员的关系好坏直接取决于沟通的质量，而一分钟沟通是最简单、最有效的沟通艺术。

人生的丰富就是人缘的丰富，人生的成功就是人际沟通的成功，可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功就必须学会与人沟通。沟通不仅影响着我们的工作，更无时无刻地左右着我们的生活，沟通无处不在。

你是否学识渊博却不善言辞，以至于无人赏识；你是否感觉自己工作出色，却总是得不到领导的提升；你是否面对客户一让再让，对方却始终不满意。这些，都是你不会沟通的表现。

生活中，我们沟通的目的就是为了获得更好的人际关系，掌握沟通的方法和技巧将会对我们的人际关系大有裨益。

著名作家萧伯纳曾经说过：“假如你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换后，我们每人仍只有一个苹果。但是，如果你有一种思想，我有一种思想，那么彼此交换后，我们每个人都有两种思想。甚至，两种思想发生碰撞，还可以产生出两种思想之外的其他思想。”



任何一个人，他所掌握的知识、技能，他的直接经验都是有限的。人要想适应无穷无尽不断变化的外部世界，就必须凭借沟通来获得别人的宝贵经验，沟通使他们无论在思想观念上，还是在情感上都变得无限丰富。

一分钟沟通，让我们的工作简单高效；一分钟沟通，让我们的生活绚烂多姿；一分钟沟通，让我们的人生丰富精彩！

有人认为善于与人交流和倾听他人是一种天赋，是学不到、也提高不了的。但事实上，沟通技能是可以通过努力和练习不断提高的，学习理解他人并更加清晰地表达自己的观点会让生活的各个方面都得到改善。

本书全面而实用的指导将帮助更多的读者改善与朋友、同事和爱人等之间的关系。你会在其中发现一些新的技巧，帮助你更加有效地表达自己的观点，并成为一名更出色的倾听者。对于所有愿意提高自己沟通技能的读者来说，本书堪称无价之宝。

让我们来学习一分钟沟通的艺术，修炼一分钟沟通的本领，让我们来掌控自己的命运，让我们改变自己的人生。

目 录

第一章 处理好与上级的关系

处理与新来的上级领导关系	2
处理与高层首脑人物的关系	3
处理与直属上级领导的关系	4
处理与逆境中的上级领导关系	6
处理与外国主管的关系	7
与上司相处的 9 个准则	9
学会与副职上司融洽相处	12
让上司关注的方法	13
不能夸夸其谈要埋头苦干	15
忠言顺耳更利于行	18
善听领导的反语	23
对领导敢说的这几句话	25
谦虚求教于领导	29
化解与上级领导的误解	31
处理上级领导的发火	34
面对上级领导的冷落	36
化解与上级领导的分歧	39

第二章 处理好与同事的关系

初次与同事的交往	42
工作之余的同事交往	44
与同事建立亲密的关系	46
处理好与同事的竞争与合作关系	48
多听同事说话	52
嫉妒同事就是跟自己过不去	54
不能轻许诺言要讲信用	59
对付各种打小报告的同事	60
应付排挤你的同事	64
怎样处理同事和你争功劳	65
彻底化解同事之间的矛盾	67
影响同事关系的 12 个言行	69
巧妙对付不友好的言论	73
淡化你身边的妒忌	75
开玩笑要掌握限度	79
给同事留点面子	81
敢于认错勇于纠错	83
及时消除同事间的误会	84
从对手的弱处寻找晋升突破口	87

第三章 处理好与下属的关系

妥善处理下属的“抵抗运动”	90
---------------------	----

如果下属不与你结盟	91
处理下属过去的冲击波	92
处理下属使用暗语	93
处理下属翻“旧账”	93
处理下属奇装异服	94
处理下属越俎代庖	95
处理高科技弄权者	96
处理员工缺乏责任感	97
处理员工经常迟到	98
处理员工上班时间办私事	99
处理员工盗用公物	100
处理下属雇用无能员工	101
处理员工提出不可行建议	102
处理爱辞职的员工	103
处理下属的“老毛病”	104
处理下属工作不力的方法	106
处理下属越级沟通	108
把矛盾消灭在萌芽状态	111
允许下属尽情发泄	112



第四章 处理好与商界的关系



在商界广结“善缘”	114
获得政府理解与支持	115
处理好与社区关系	121
处理好与公益事业关系	126

处理好与股东关系	130
处理好与科教界关系	135
边做生意边交朋友	140
常与客户沟通	143
如何与不同顾客打交道	145



第五章 处理好与朋友的关系



真诚是友谊的基石	152
朋友要相互尊重	154
如何选择朋友	157
客客气气地交朋友	159
真心实意地交友	161
与朋友保持距离	163
设身处地为别人着想	165
别让钱财问题横在朋友之间	166
如何勇于接受批评	168
维护朋友的友谊	169
善待你的朋友	171



第六章 处理好与爱人的关系



追求你的所爱	174
爱情与亲情	176
爱需要勇敢地表白	178

初恋形象塑造法	180
让对方觉得你“有格调”	181
与恋人约会	183
与恋人交谈	185
爱情不是交易	187
不一定要事事顺着女友的心	189
在生活中经常赞美你的爱人	191
妻子在丈夫面前塑造美好的形象	194
善待男人赢得丈夫的爱	195
丈夫在妻子面前塑造美好的形象	204
对心爱的人不能无条件地顺从	205
夫妻生活需要真实	206
理解是共同生活的基础	209
多一份体谅和关爱	211
调和夫妻间的关系	213
夫妻间积极化解矛盾的技巧	215



第七章 处理好与同乡的关系



亲不亲故乡音	218
“礼”与乡情的关键	220
共鸣的话题	225
不可贫富取乡	228



第八章 处理好与师生的关系

尊是师生相处的前提	234
不能过分炫耀才能	237
恩威并施的师生关系	239
师生关系要拘小节	242
桃李不言，下自成蹊	247
不妨多做伯乐	251
青出于蓝胜于蓝	254

第九章 处理好与同学的关系

不做传话筒保守他人秘密	258
送个人情给同学	259
善用你的幽默	262
才华不露聪明不逞	266
切不可操之过急	269
多看长处，“揭”其短处	272
同学贵在相聚	276

第十章 处理好与邻居的关系

两种亲邻关系的区别	280
-----------------	-----

正确处理邻里关系	282
远亲不如近邻	284
多为邻居想想	286
邻居相关的忍受之道	288
邻居要互相帮助	289



第十一章 处理好与亲戚的关系



亲戚要互相尊重	292
常来常往地走动	293
亲戚间的血缘相连	296
千里送鹅毛的高人	301
对待亲戚要一视同仁	303
切忌斤斤计较	306

处理与新来的上级领导关系



每一位上级领导的文化知识水平、素质修养、思维方式、性格特征、爱好习惯等存在着差异，这些因素的综合，便形成了每个上级领导风格的不同，作为中层领导的你应该学会观察和适应不同领导者的不同风格，在工作中尽快掌握与上级领导协调与配合的方法。

新上级到单位上任伊始，往往是对新单位的人、财、物、事等情况缺乏了解，这时，特别需要熟悉内情者的帮助，为了得到所要了解的情况，许多新上任的上级都通过谈话、走访等方式来从各方面了解情况。这正是下属显示能力，为上级领导出谋献策，施展才华，也是向上级领导推销自己，以求事业上有所发展的大好时机。这时千万要注意不要轻易地去谈论或评价前任的上级领导。在对待前任上级的功过方面，新上司有着矛盾的心理。他不愿意自己的新岗位上仍残留着旧有权威的影响，在下属的头脑中仍存在着旧上级的影子。另外，他会认为，今日你对前任上级的评论将是明日对他的评价。因此，在这个问题上，要谨慎对待，不可掉以轻心。最好的做法就是：不指责前任上级，不在新上级面前评论前任上级的功过，即使是评论也要多做客观的描述，少作主观上的评论；不要表现出对前任上级留恋；更不要把新旧上级进行比较。作为一个中层领导，只要认真地工作，与上级保持友好的关系，就能取得事业的成功。

俗话说：“新官上任三把火”，每把火都希望能够烧得有成效，取得辉煌的硕果；每把火都希望树立起自己的高大形象。新上司最需要的就是有下属来捧场，献计献策使火烧得更大更旺，使他站稳脚跟、把威信树立起



来。此时的新上级是非常紧张而敏感的，他时刻会密切注视着每个中层领导的反映，以便确定他们的所属。因此，下属要想在以后的工作中能够与上级融洽相处，这时就应该态度鲜明地表示赞成，一丝不苟地进行落实，用实际行动向新上级表示尊重和支持。不要表现得冷淡，或者故意唱反调、对着干等，这些都不是明智之举。表达对上级支持最好的方式就是采取积极主动的工作态度，要做到深入地理解和领会上级的意图和精神实质，并能够把它融会贯通在自己的工作中去。假如你理解了上级的精神内涵，就会使你在工作中处于一种更为明确和灵活的地位。

在工作中，对上级新举措表示支持的一个常用方法就是按照上级的框架照此办理，分别制定出本部门或本岗位的新举措。虽然这样做有时会流于走形式，但这是极其必要的，因为没有一个中层领导乐于冒得罪上级的危险。

处理与高层首脑人物的关系



高层首脑人物，对于公司来说，就是董事长以及总经理一级的人物。从一般公司职员来看，这些人虽在一个地方上班，但心理上却相距遥远，就是对于公司科长等中层领导来说，在感觉上也存在很大距离。

对于平时接触甚少的高层首脑千万不要对他们敬而远之。但是，应该记住：不要回避上级领导，不管他是哪一级的。

有机会的话，或是自己找机会，积极主动地去“接近”他们，向他们“打招呼”，和他们“畅谈”。

这时候，要注意下面几点：

(1) 要以不含私人态度，从长远的观点来谈论“对本单位将来的



抱负”和对“工作的理想”等话题，并要直率坦诚地说出你的观点。说话时不必客气，客气则讲话就不干脆。如果你真是为本单位的未来着想，就一古脑地说出来。

(2) 要掌握一定的分寸和礼貌。尽可能毫无顾忌地说出你的真实想法。但态度要谦和，语气要平缓，举止要得体，一句话，还是要有一种上下之分。

(3) 高层首脑都是升到一个组织系统中最高阶层的人，这些人说得好听点都是个性强，能力也很强的人，可是相对来讲，也都比较固执。不必有意去迎和他们，也不必有意去刺激他们。

一位哲人说过：“伟大人物常有怪癖，最好不要去碰；花费时间去忤逆它实太可惜。”

处理与直属上级领导的关系



通常谈到上级领导，一般都是指直属上级领导而言。与直属上级领导的关系如何，对你的能力的发挥、工作成果的体现，都有很大的有时甚至是决定性的影响。如果你对你的直属上级领导作无益的批评，或抱着夸大的不信任、不合作的态度等，同样也反映到自己的身上。你讨厌他，他就会讨厌你，这是人际关系的原则。熟知直属上级领导的本来面目，努力去获取他的信赖，成为其“好助手”，才是中层领导处事的基本方法。

1. 要自告奋勇当上级领导的助手

任何上级领导都有自己的特点，都有自己擅长和不擅长的方面，在工作上都有自己能做或不能做的事情。上级领导在自己不擅长或不能做的的工作中，一般都难以开口对下属说：“这事托付你了。”在这种时候，

下属就应当主动替上级领导分忧，把工作接过来。

有些困难的工作，其他人都不愿意去做，能够主动接下来做更好。麻烦的工作没人愿意接，上级领导最了解这一点，也常常为此伤脑筋。这时，如果有自告奋勇的下属，上级领导就会很高兴。

在你把困难工作接下来时，应事先得到上级领导的协助，遇到困难时可以获得帮助，顺利完成时，也可以与上级领导共享功劳。

2. 让上级领导更有安全感

上司为了有效地领导下属的工作，都会经常留意下属的言行。从好的方面讲，上级领导留意的下属言行，是想对下属的工作能有所帮助。可从另一方面说，却是在监视下属有没有违规违纪以及做出对自己不利的活动。上级领导下属最忌讳的是未经其同意，便擅自行动或越级报告。特别是当上级与中层领导在资历、学历、能力相当时，尤其会产生这种心理。

尽管这样，上级领导也不可能整天监视下属，他每天有自己的工作要做。因此，他就会把这种想监视却又无法完全监视的困扰，转化为猜疑心，以至神经过敏。

处于这种情况的中层领导，与上级领导打交道的方法是，第一要凡事提前向他报告，宁可一个报告接一个报告，也不要嫌麻烦而疏于报告。如果因特别原因需直接向其上司的上司报告工作，一定要事先向直接上司通报，并取得他的同意和支持。第二要注意维护上级的面子。在公开场合和重要会议上，要让上司唱主角，不要直接同他发生顶撞。即使是他说错了的问题，也不可当面纠正，而是退下来后私下指出。

3. 不要在直属上级面前去谈论上级领导的缺点

每个人都有自己的缺点，每个人几乎也都承认这一点，但要具体的人承认自己具体的缺点，却不是一件容易的事。上级领导尤其如此。在上级面前最好不要谈他的缺点。对某些致命的缺点，可以委婉地暗示，切不可直言相告或列举其详。



处理与逆境中的上级领导关系



当上级领导被孤立或受到处分时，作为中层领导首先要了解清楚原因，在关键的时刻帮他一把，使他脱离困境。在没有弄清原委的情况下，就贸然行事，是很危险的。比如，上级领导受处分的主客观因素有很多，不论你的上级领导是什么原因受到处分，都应该找出问题的发生根源，确定其性质，并把它们作为你确立应对策略的基础。

当上级领导被孤立时或受处分时，他处于众叛亲离、孤立无援、十分尴尬的处境，具有灰心丧气、郁闷烦躁、凄凉痛苦、自我解嘲等的失意情绪，其心理落差很大，对人情冷暖有了深刻的体验，更加强了他东山再起、恢复以往辉煌和荣耀的决心。因此，对那些给予他一点一滴帮助的人都会让他感觉珍贵，更确信诗人纪伯伦所说：“你可以忘记与你一起笑过的人，但不能忘记与你一起哭过的人。”对那些在他深陷逆境处于孤立无援之中给予帮助的中层领导，会被视为是最珍贵、最难于忘怀的。越是困难的时刻，越能考验人的忠诚，这时的忠诚才显得可贵。对于那些聪明能干、胸怀大志的上司，即使他暂时身处厄运，下属也应忠诚地追随他。

对身处逆境的上级领导奉献忠诚，也要讲究方式方法，不然会起到适得其反的效果。当上级领导受处分后，只要没有离开领导的岗位，就意味着他还是领导，也不意味着他已经没有了前途。对这样的上司还应该一切照常，工作中积极配合，一如既往地全力支持他的工作。避免在公开场合对他慰问，即使你是善意的，也会被认为是对他的羞辱和嘲弄。要在私下里慰问和鼓励，以增加彼此的感情。还应该向上司出谋划