

高手指点
新人必备



ZUI SHI YONG DE
101 GE ZHI CHANG
GOU TONG JI QIAO

让聪明的你成为左右逢源的职场高手

最实用的101个职场 沟通技巧

安东【编著】

沟通——“白骨精”的秘密武器，“蛋白质”的超级软肋
驾驭沟通实战技巧，突破玻璃天花板，成就职场光荣与梦想
· 最具针对性的职场沟通智慧，最具实用性的职场生活手册 ·

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

高手指点
新人必备



安东【编著】

让聪明的你成为左右逢源的职场高手

最实用的 101 个职场 沟通技巧

沟通——“白骨精”的秘密武器，“蛋白质”的超级软肋
驾驭沟通实战技巧，突破玻璃天花板，成就职场光荣与梦想
· 最具针对性的职场沟通智慧，最具实用性的职场生活手册 ·

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

鄂新登字 01 号

图书在版编目(CIP)数据

最实用的 101 个职场沟通技巧/安东编著.
武汉:湖北人民出版社,2006.6

ISBN 7-216-04694-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 055960 号

最实用的 101 个职场沟通技巧

安 东 编著

出版发行: 湖北长江出版集团
湖北人民出版社

地址:武汉市雄楚大街 268 号
邮编:430070

印刷:湖北恒泰印务有限公司
开本:890 毫米×1250 毫米 1/32
字数:220 千字

经销:湖北省新华书店
印张:9.875
插页:1

版次:2006 年 6 月第 1 版
书号:ISBN 7-216-04694-3/C·202

印次:2006 年 6 月第 1 次印刷
定价:22.00 元

本社网址:<http://www.hbpp.com.cn>

最实用的 101个职场沟通技巧



目 录

第一章 办公室沟通法则

1. 了解办公室生态圈 / 1
2. 五步提升沟通能力 / 3
3. 放弃偏执和敌意 / 6
4. 抱佛脚先练眼力 / 8
5. 认清职场的小人 / 11
6. 结识职场的贵人 / 15
7. 内方外圆知进退 / 18
8. 做一个心态成熟的交流者 / 22
9. 不做有始无终之人 / 26
10. 人在职场屈求伸 / 27
11. 学一学龙虾脱壳 / 31
12. 千万别学唐僧 / 34

第二章 与上司建立良好的沟通关系

13. 从开始就显示你的职业素养 / 38
14. 读懂上司有技巧 / 41
15. 轻松把握上司的禀性 / 44



16. 这样赢得上司的信赖 / 48
17. 面对上司有话这样说 / 53
18. 学会坐在上司旁边 / 55
19. 这样赢得上司青睐 / 57
20. 不做上司的密友 / 58
21. 别让上司靠边站 / 62
22. “拒绝”老板有高招 / 65
23. 这样与老板谈加薪 / 68
24. 不要绕着上司走 / 71
25. 如果被暗示离职怎么办 / 74
26. 平常心面对责骂 / 77
27. 向上司进谏的艺术 / 81
28. 挽救与上司的矛盾 / 85
29. 用赞美“喂养”上司 / 89
30. 与上司出差的艺术 / 92
31. 打赢与讨厌上司的遭遇战 / 95
32. 与异性上司相处的学问 / 98
33. 谨防人事调整中的“温柔一刀” / 101
34. 升职路上的两点提醒 / 104
35. 走出与上司沟通的误区 / 107

最实用的 101个职场沟通技巧

第三章 与同事建立良好的沟通关系

36. 对付“欺生”有三招 / 113
37. 把同事当成一面镜子 / 115
38. 和同事融洽相处的6个高招 / 119
39. 从容面对竞争对手 / 122
40. 充分沟通,化敌为友 / 126
41. 这样打造“职场友谊” / 129
42. 慎与“老姜”斗法 / 133
43. 怎样唱好反调 / 137
44. 化解丽人之间的矛盾 / 139
45. 幽默一语拨千斤 / 142
46. 同事和你争功怎么办 / 146
47. 同事闹矛盾,不当调解员 / 149
48. 学会对同事说“不” / 151
49. 拥有一颗宽容的心 / 154
50. 像合伙人一样合作 / 157
51. 赞扬不仅仅是奉承 / 159
52. 忍一时风平浪静 / 162
53. 与“办公室金刚”过招 / 164
54. 多走一步也会错 / 168



- 55. 学会做情绪的主人 / 171
- 56. 做“小猪”还是做“大猪” / 174

第四章 与下属建立良好的沟通关系



- 57. 从尊重下属开始 / 177
- 58. 点燃员工热情之火 / 180
- 59. 批评下属的艺术 / 183
- 60. 这样树立你的威信 / 186
- 61. 表扬不当也会伤害人 / 190
- 62. 六亲怎能不认 / 193
- 63. 这样消除下属对自己的误解 / 195
- 64. 勇担责任揽人心 / 199
- 65. 在娱乐中增加情感交流 / 201
- 66. 掌握倾听下属的艺术 / 203
- 67. 给下属一个机会 / 207
- 68. 让下属乐意听命于你 / 210
- 69. 学会正确下命令 / 212
- 70. 越强势越需要沟通 / 214
- 71. 信任是对员工的最有力支持 / 218

最实用的 101个职场沟通技巧

第五章 走出职场沟通的误区

- 72. 感情用事很受伤 / 221
- 73. 切忌恃才自傲 / 223
- 74. 亲密暗藏阴谋 / 225
- 75. 别伤害了他人自尊 / 227
- 76. 分帮给派不可取 / 230
- 77. 谨防情绪传染 / 232
- 78. 该闭嘴时就闭嘴 / 236
- 79. 表现“积极”的陷阱 / 238
- 80. 跳出男女相处的误区 / 243
- 81. 避开办公室聊天的“禁区” / 247
- 82. 办公室“眼语”大忌 / 251
- 83. 掌握办公室恋情十大戒条 / 253
- 84. 情绪不稳害处大 / 256
- 85. 别做职场讨厌虫 / 258
- 86. 流言止于智者 / 262
- 87. 新丁通病别迁就 / 265
- 88. 小心绊倒你的小伎俩 / 268
- 89. 牛脾气你别耍 / 270
- 90. 收敛所谓的“个性” / 273



91. 去掉羞怯那层茧 / 276

第六章 让自己成为受欢迎的人

92. 不做办公室最不受欢迎的男人 / 279

93. 不做办公室最不受欢迎的女人 / 282

94. 轻松修炼人格魅力 / 285

95. 怎样让你的话字字千斤 / 288

96. 责任感赢来好感 / 291

97. 树立受欢迎的职业形象 / 292

98. 显聪明而掩精明 / 295

99. 尊重他人的处世方式 / 298

100. 利人其实是利己 / 300

101. 低调做人, 高调做事 / 304



第一章 办公室沟通法则

1. 了解办公室生态圈

办公室就像一个大的生态圈，把不同地域和风格、不同学历和经历的职场生物组合到一起，在这个生态圈里上演着一部部没有序幕的戏剧，场面宏大的则大开大阖，结构严谨且脉络清晰，所不同的是在每一幕中不同的关系和气氛。

在这个生态圈中，生活的都是这样一些生物：他们大部分时间在办公室里度过，寒暑四季都要面对着同事和上司，不仅上班时需要默契配合，紧密合作，而且下了班仍“不舍分离”，一起聚餐、逛街、泡吧、聊天，把圈中的文化迁延到办公室以外的地方。

要想在这个圈子里生活得如鱼得水，至关重要是扮演好自己的角色，处理好与身边人的关系。对形形色色的同事、琢磨不透的上司是敬而远之，还是主动亲善，里面大有学问。

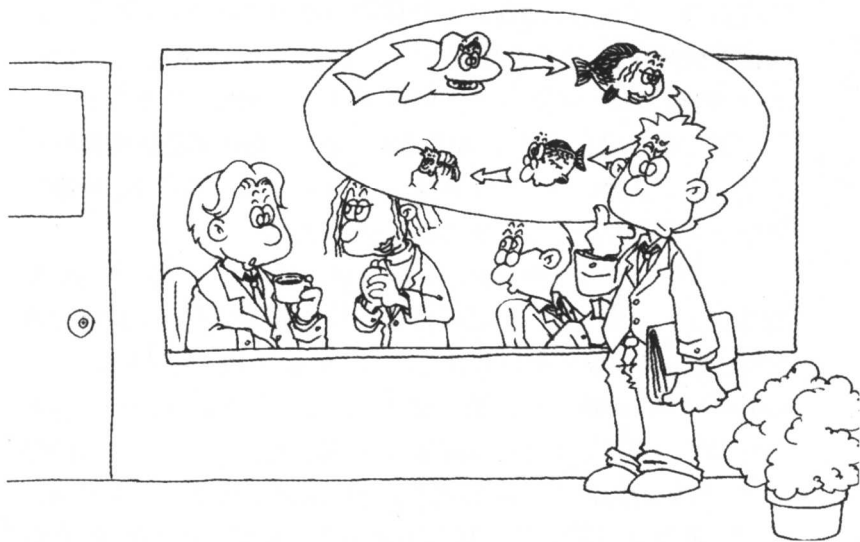
在网络时代，办公室里的人际关系问题让生活在其中的众多职业人士饱受折磨。无论是分工协作，还是职位升迁，抑或利益分配；无论其出发点是何其纯洁、公正，都会因为“主观因素”而变得扑朔迷离，纠缠不清。随着这些“主观因素”的渐渐蔓延，原本简单的同事关系、上下级关系变得复杂多变：一个十几个人的办公室，可以分成几个不同的派系，更可以由这些派系滋生出来无数剪不断理还乱的话题。有职场老手将办公室比喻成战场，在这



里,表面波澜不惊、实则暗流汹涌,进行着一场场没有硝烟战火的较量,不管你累不累,愿不愿意,只要你置身“江湖”,就“身不由己”。

在小小的办公室里,能生长出多少纠缠不清的问题呢?大到派系之争、利益分配,小到职位变化、绯闻是非等等,哪一样不是直指“个人利益”、“经济利益”!

丛林法则决定了生态圈“人不为己,天诛地灭”的演进规律,只要你心知肚明办公室生物的初衷,和卷入其中是非的苦楚,你就不再大惊,也不会小怪。办公室文化“制造”出来的诸多问题,无非是由“利益”这块肥沃的土壤一手栽培起来的,明白了这一点,又何必为喜欢搞办公室政治的人而恼火,为正在发生的办公室问题而苦恼呢?



最实用的

101个职场沟通技巧



办公室政治的形成首先是上司的责任。这与上司的个人性格有着重要关系。如果上司本身就不是一个善于沟通的人,就不要期望下属会沟通得更好;如果上司是一个把自己的“乌纱帽”看作第一位的人,办公室里就一定充满阿谀奉承之声;如果上司喜欢偏听偏信,办公室里就一定是一谎言弥漫、钩心斗角。人人都希望工作惬意轻松,月入万金,现实却是,我们常常被迫置身于物竞天择的生存环境。办公室里的绝对平静、稳定已是一种奢求。

很多人遇到办公室生态圈中的问题,第一个反应是眉头紧蹙,满脸无奈,甚至很是不屑。但这不仅说明他缺乏面对现实的意识,更说明他缺乏在职场丛林中打拼的关键“技能”,虽然我们平时无法测试这种技能的真实存在,但在关键的时候我们应该拥有灵敏的嗅觉,这个能力往往会影响一个人的工作成就。

遗憾的是,如此重要的技能,我们在没有步入社会这个大门之前是学不到的。因此很多离开学校新入职场的社会新鲜人,虽拥有无限的热情、一身的技术,却往往被办公室复杂的“政治活动”,搞得精疲力尽而伤痕累累、适应不良,就这么黯然离去了。

出师未捷身先死,的确稍惨烈了些。不过聪明的你,绝对可以练就一身好功夫,成为左右逢源的职场高手,让自己能开开心心地发挥,快快乐乐地成功。

2. 五步提升沟通能力

某一天,某甲在山间小路开车,正当他悠哉地欣赏美丽风景时,突然一辆货车越线逆行向他冲来,而且司机还摇下窗户,对着紧急避让的他大喊一声:“猪啊。”



某甲越想越纳闷：“分明是你越线，怎么骂我？”刚想到这里，又一辆小汽车越线逆行冲过来，司机同样向着他大叫一声：“猪啊。”

某甲越想越气，于是他也摇下车窗回头大骂：“你才是猪！”话音未落，他的车迎头撞上一群过马路的猪。

在办公室里的沟通往往也有这样的误会发生。误会源于不理解。所谓提高沟通能力，无非是两方面：一是提高理解别人的能力，二是增加别人理解自己的可能性。究竟怎样才能做到呢？

☆ 开列沟通情境和沟通对象清单

这一步非常简单。闭上眼睛想一想，你今天需要和哪位上司或者同事进行沟通，是探讨问题还是提交建议，或是为了纯粹的聊天？沟通的地点在哪里？沟通的主题是什么？

开列清单的目的是使自己清楚自己的沟通范围和对象，保证准确无误。

☆ 评价自己的沟通状况

在这一步里，问自己如下问题：

对哪些情境的沟通感到愉快？

对哪些情境的沟通感到有心理压力？

最愿意与谁保持沟通？

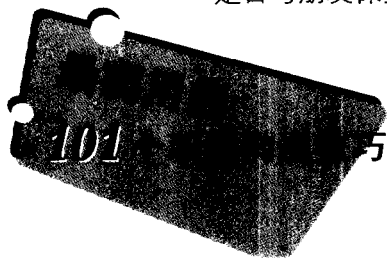
最不喜欢与谁沟通？

是否经常与多数人保持愉快的沟通？

是否常感到自己的意思没有说清楚？

是否常误解别人，事后才发觉自己错了？

是否与朋友保持经常性联系？





是否经常懒得给人写信或打电话？

客观、认真地回答上述问题，有助于了解自己在哪些情境中、与哪些人的沟通状况较为理想，在哪些情境中、与哪些人的沟通需要着力改善。

☆评价自己的沟通方式

在这一步中，主要问自己如下三个问题：

通常情况下，自己是主动与别人沟通还是被动沟通？

在与别人沟通时，自己的注意力是否集中？

在表达自己的意图时，信息是否充分？

主动沟通者与被动沟通者的沟通状况往往有明显差异。研究表明，主动沟通者更容易与别人建立并维持广泛的人际关系，更可能在人际交往中获得成功。

沟通时保持高度的注意力，有助于了解对方的心理状态，并能够较好地根据反馈来调节自己的沟通过程。没有人喜欢自己的谈话对象总是左顾右盼、心不在焉。

在表达自己的意图时，一定要注意使自己被人充分理解。沟通时的言语、动作等信息如果不充分，就不能明确地表达自己的意思；如果信息过多，出现冗余，也会引起信息接受方的不舒服。

在生活中，就有一些很常见的例子。比如你一不小心踩了别人的脚，一声对不起就足以表达你的歉意，如果你还继续说：“我实在不是有意的，别人挤了我一下，我又不知怎的就站不稳了……”这样啰嗦反倒令人反感。因此，信息充分而又无冗余是最佳的沟通方式。

☆制订、执行沟通计划

通过前几个步骤，你一定能够发现自己在哪些方面存在不足，



从而确定在哪些方面重点改进。比如,沟通范围狭窄,则需要扩大沟通范围;忽略了与友人的联系,则需写信、打电话;沟通主动性不够,则需要更加积极主动等等。把这些制成一个循序渐进的沟通计划,然后把自己的计划付诸行动。

比如,觉得自己的沟通范围狭窄,主动性不够,你可以要求自己每周与两个素不相识的人打招呼,如问路,说说天气等。不必害羞,没有人会取笑你的主动,相反,对方可能还会欣赏你的勇气呢!

在制订和执行计划时,要注意小步子的原则,即不要对自己提出太高的要求,以免实现不了,反而挫伤自己的积极性。小要求实现并巩固之后,再对自己提出更高的要求。

☆对计划进行监督

这一步至关重要。一旦监督不力,可能就会功亏一篑。最好是自己对自己进行监督,比如用日记、图表记载自己的发展状况,并评价与分析自己的感受。

计划的执行需要信心,要坚信自己能够成功。记住:一个人能够做的,比他已经做的和相信自己能够做的要多得多。

3.放弃偏执和敌意

正如古人所说:若登高必自卑,若涉远必自迩,我们想要让自己在人际复杂的社会立于不败之地,首先要做的就是放弃偏执与敌意,让心变得开放和柔软。

这种说法看似矛盾,但却是由沟通的性质所决定的:沟通是两颗心之间的碰撞,是从内向的一种信息发放与接收,能否达到良





好的沟通效果,首先取决于你的心愿和诚意。



最实用的
101
个职场沟通技巧

一位公关学教授在课堂上问学生：“为什么人生气时说话要喊？”

所有的学生都想了很久,其中一个学生说：“因为我们丧失了冷静。”教授又问：“但是为什么别人就在你旁边而已,你还是要喊,难道不能小声的说吗?为什么总是要用喊的?”

学生们七嘴八舌的说了一堆,但是没有一个答案是让教授满意的,最后教授解释说：“当两个人在生气的时候,心的距离是很远的,而为了掩盖当中的距离使对方能够听见,于是必须用喊,但是在喊的同时人会更生气,更生气距离就更远,距离更远就又要喊更大声……”



教授接着说：“而当两个人在相恋时会怎么样呢？情况刚好相反，不但不会喊，而且轻声细语，为什么？因为他们的心很接近，心与心之间几乎没有距离，所以相恋中的两个人通常是耳语式的说话，但是心中的爱因而更深，到后来根本不需要言语，只用眼神就可以传情，那时心与心之间早已经没有所谓的距离了……”

最后教授做了一个结论：“当两个人争吵时，不要让心的距离变远，更不要说些让心距离更远的话，过几天后，等心的距离已经没有那么远时，再好好的说吧！”

同样，让沟通顺畅成功的惟一办法，就是放弃偏执和敌意，主动拉近心的距离。先舍，而后才能得。

尤其对于那些一心想出人头地的人来说，如果偏执于一个“赢”字，发端于此的敌意和杀气将使他在沟通中无法“不败”。

4.抱佛脚先练眼力

.8.

当我们身处困境的时候，自然而然地就会十分渴望能遇到个“好人”，能够无私地伸出援助之手，拉自己一把。但接下来往往会发现，越是在顺境的时候，找人帮忙就越容易；而一旦真的身处逆境之中，朋友也会突然变少了，平时关系不错的人突然变得不再像以前那般亲近了，听到的风凉话多了。总之想找个能帮忙的人，显得很难。

也就是说，办公室和其他社会小环境一样，锦上添花的多，雪中送炭的少。究其原因，大略有三：

其一，势利心态在作怪。简单地说，所谓势利，就是看“形势是否对自己有利”。如果对自己无利，他就会抱着明哲保身的做人

