



工作能力简单讲系列

毕春月 编著
弗兰克 插图

工作沟通力

简单讲



画中话 话述工作那点事儿
话中画 画析职场各种理儿



教你**方法**，给你**技巧**

每天**1**小节，每节**10**分钟，活学又活用



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



毕春月 编著
弗兰克 插图

工作沟通力

简单讲



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书以人们离不开、断不了、用得着的沟通这一永恒话题为立足点，以意味深长的哲理画为切入点，全面深刻地向大家介绍了有关沟通的不同论点，详细描述了“话应该怎么说”的方法和技巧，并利用实际案例直接展现了高效沟通术，以助读者沟通顺畅，人生通达！

本书不仅适合企业员工阅读，也适合即将走上工作岗位的准职场人使用，还适宜作为企事业单位的员工培训用书。

图书在版编目（CIP）数据

工作沟通力简单讲 / 毕春月编著. —北京：中国电力出版社，2013.5

（工作能力简单讲系列）

ISBN 978-7-5123-4451-8

I. ①工… II. ①毕… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第098234号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑：李耀东

责任校对：太兴华 责任印制：邹树群

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2013年8月第1版·2013年8月北京第1次印刷

787mm×1092mm 16开本·12.5印张·253千字

定价：32.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

方法不够给力，只得天天加班；没有贵人提点，难免暗自辛酸；团队不能配合，真是烦上加烦；工作分身乏术，更无时间充电……

身为职场人，你有过上面的这些困扰吗？面对一堆的工作难题，你是“压力哥”，还是“牢骚妹”？

拒绝说教，不要晦涩！“工作能力简单讲”系列图书，教你方法，给你技巧，只要每天一小节，每节十分钟，活学加活用，就能让你彻底实现简单工作、轻松工作、快乐工作！

“工作能力简单讲”系列图书不只是画“画”，更是在画“话”。本系列图书具有如下特点：

1. 深刻，工作这事儿有门道

认识工作要直截了当，形象生动；思考工作却要条分缕析，层层深入。本系列图书将简单和深刻完美地融合在一起，深入浅出，让大家在会心一笑中消除工作疲劳，在心领神会后提升工作技巧。

2. 直观，工作这事儿不深奥

工作的道理又多又杂，越学越多，如何一一掌握？本系列图书通过一幅幅简单却又深刻、严谨却又活泼的哲理画，将学校学不到、前辈不愿教、自己又参不透的工作哲理放至眼前，触手可得。

3. 有趣，工作这事儿不枯燥

会工作也要快乐工作。本系列图书在阐释工作真理的过程中，借助最简单的线条，运用最真实的故事，上演一幕幕职场剧，让大家在喜乐交织、忧愁交汇的“剧情”中反观自己的职场，反思自己的工作。

4. 务实，工作这事儿有技巧

教条主义讨人嫌，举一反三是关键。本系列图书的精华之处就在于针对每一个职场中的问题和困惑，给出了具体的指导方法及实践技巧。全书不仅好看，还好学，更好用，让大家不仅爱看，还爱学，更爱用！

“工作能力简单讲”系列从沟通、人际、执行、情绪、技巧五个方面多角度分析了工作的核心要素，包括《工作技巧力简单讲》、《工作执行力简单讲》、

《工作沟通力简单讲》、《工作交际力简单讲》和《工作情绪力简单讲》。

《工作沟通力简单讲》一书，以人们离不开、断不了、用得着的沟通这一永恒话题为立足点，以意味深长的哲理画为切入点，全面深刻地向大家介绍了有关沟通的不同论点，详细描述了“话应该如何说”的方法和技巧，并利用实际案例直接展现了高效沟通术，以助读者沟通顺畅，人生通达！

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学、程富建、刘伟、杨彩负责资料的搜集和整理，王玉凤、廖应涵、王建霞、任玉珍、李苏洋、董芳芳负责图表和插图的设计，姜娣、王海燕、朱兴美对本书的设计思路和体系给出了具体修改意见，毕春月、王涛、蔚星星、聂俊珍、肖杨审阅了部分内容，在此一并表示感谢。

衷心希望得到读者的热心反馈，我们将会沿着与读者共享、共乐、共进步的方向不断前进，不断提高。

前言

第1章 工作就是沟通，沟通，再沟通

- 1.1 企业中70%的问题源自沟通 / 2
- 1.2 效能取决于与人交流的能力 / 6
- 1.3 人情世故有一半是在说话里 / 10
- 1.4 不会说是傻子，不敢说是奴隶 / 14
- 1.5 没有沟通，所有想法都落空 / 18
- 1.6 沟通拉近世界上最远的距离 / 22
- 1.7 赌气生气都不如用沟通解气 / 26
- 1.8 你不说我怎么知道你想要呢 / 30
- 1.9 不仅与人沟通更要与己沟通 / 34

第2章 沟通从心开始，用心才能通

- 2.1 自信心：你若不相信自己别人缘何信你 / 40
- 2.2 平等心：平等拉近心与心之间的距离 / 44
- 2.3 谦卑心：空杯心态沟通更具有公信力 / 48
- 2.4 喜悦心：沟通最忌讳的就是一脸死相 / 52
- 2.5 包容心：沟通没有对错只是立场不同 / 56

- 2.6 同理心：将心比心才能以己心换人心 / 60
- 2.7 赞美心：赞美是赢得人心的最好武器 / 64
- 2.8 利他心：我先为人人，人人才能为我 / 68
- 2.9 爱心：因为，爱是人类最美好的语言 / 72

第3章 沟通有法则，有沟才有通

- 3.1 结果导向：没结果就是无用功 / 78
- 3.2 思维同步：同频才能引发共鸣 / 82
- 3.3 渠道疏导：痛则不通通则不痛 / 86
- 3.4 沟通场合：到什么庙烧什么香 / 90
- 3.5 沟通漏斗：说完≠听到≠听懂 / 94
- 3.6 回应法则：无互动等于没沟通 / 98
- 3.7 适度定律：话越多就越没分量 / 102
- 3.8 隐性沟通：人人逃不掉微反应 / 106
- 3.9 拒绝艺术：该说“不”时不犹豫 / 110

第4章 沟通讲方法，会沟才会通

- 4.1 复杂道理简单讲才是境界高 / 116
- 4.2 请求比命令更能得到好结果 / 120
- 4.3 交谈中的判断比雄辩更重要 / 124
- 4.4 说服他人的最佳工具是耳朵 / 128
- 4.5 有时闭上嘴巴是最好的选择 / 132
- 4.6 不仅以德服人还要以情动人 / 136
- 4.7 说故事有时比讲事实更有力 / 140
- 4.8 沟通若没有逻辑就没有效果 / 144
- 4.9 职场中的暗示进可攻退可守 / 148

第5章 找对人，说对话，沟通才有效

- 5.1 对老板：进谏忠言不一定要逆耳 / 154
- 5.2 对同事：绑在一条麻绳上的蚂蚱 / 158
- 5.3 对下属：蜂蜜远比苍蝇拍更有效 / 162
- 5.4 对HR：求职要胆大心细脸皮厚 / 166
- 5.5 对客户：见什么人说什么话 / 170
- 5.6 对新人：先理解尊重再引导推动 / 174
- 5.7 对前辈：姿态放低同时保持独立 / 178
- 5.8 对生人：避开禁忌，礼多人不怪 / 182
- 5.9 对对手：化敌为友，得理也让人 / 186

第1章

工作就是沟通，沟通，再沟通

1.1 企业中70%的问题源自沟通



——交通不通，城市瘫痪；
沟通不通，企业瘫痪。



哲理画话哲理

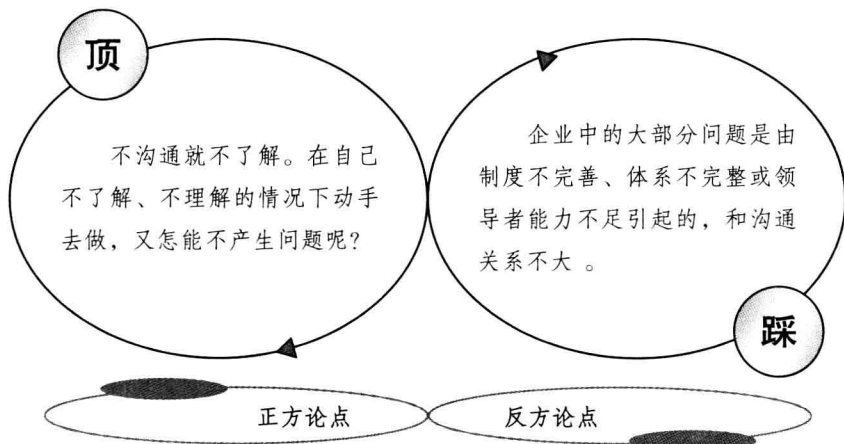
道路拥挤，车辆寸步难行，车内的人们烦躁难耐，整座城市因交通的拥堵而陷入瘫痪之中。那么，倘若职场中的沟通如同画面中的交通一样不通畅，企业是否也会像城市那样陷入瘫痪呢？

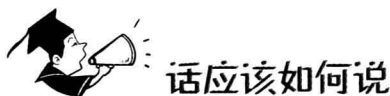
金旭在一家设计公司工作。每当上级将一个任务交给他，他便二话不说，马上就做，因为他想充分利用每一分钟的时间，以最快的速度做出比同事更出色的设计方案。

然而事与愿违，他每次所做的方案都要反反复复修改很多次才能过关，而其他同事却只需要修改一两次。这使得金旭开始怀疑自己是否适合做设计了。



人人都有话说





在企业中，70%的问题的产生跟沟通不良有关。当上下级或同级之间进行沟通时，表达者的表达能力和倾听者的倾听能力，都会在一定程度上影响沟通的效果。沟通一旦产生障碍，问题自然随之而来。

要想减少这些问题，职场人士应避免以下九种沟通方式，如图1-1所示。

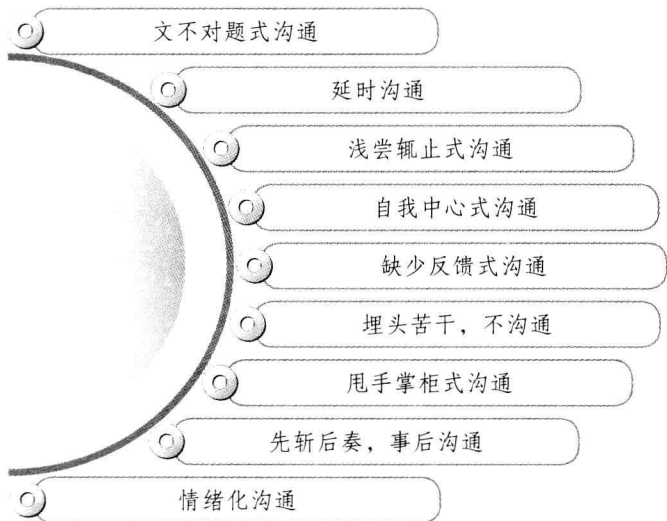


图1-1 职场人士需避免的九种沟通方式

为了避免上述沟通方式，在沟通过程中，双方需要注意以下事项，如图1-2所示。

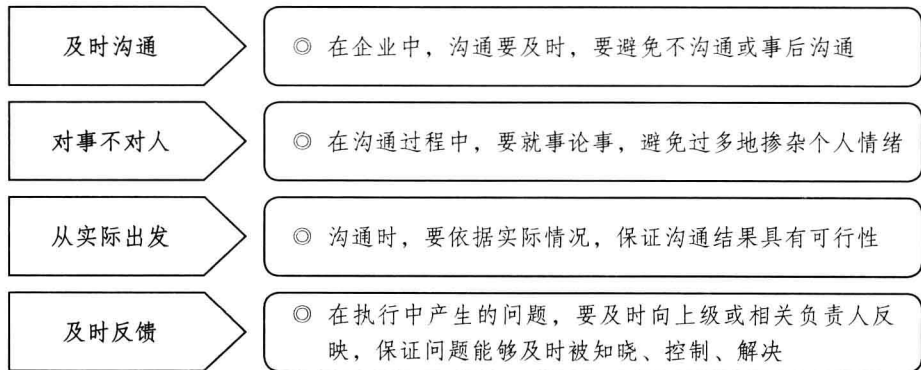


图1-2 有效沟通需注意的四个事项

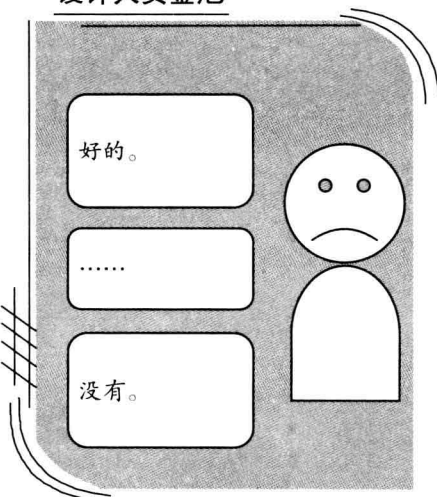


话不要这样说

设计总监张宁



设计人员金旭



话应该这样说

设计总监张宁



设计人员金旭



1.2 效能取决于与人交流的能力



——你的效能取决于你通过语言
和文字与他人交流的能力。

——彼得·德鲁克

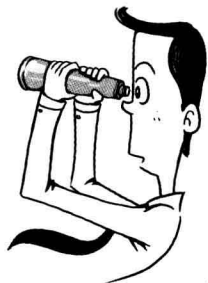


哲理画话哲理

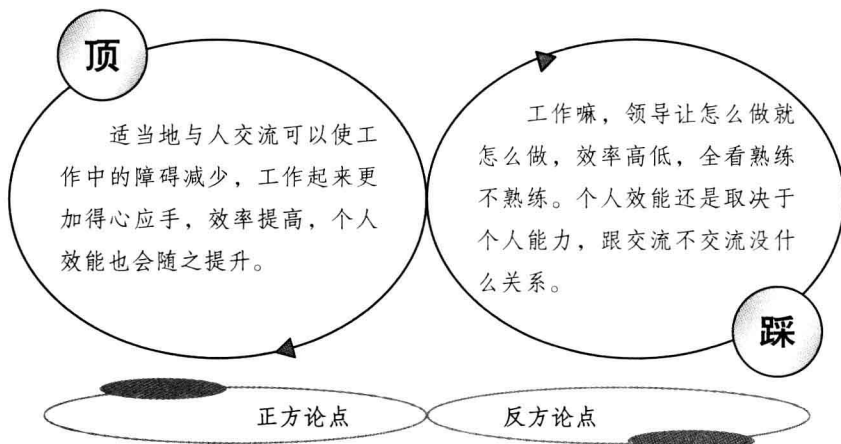
有效的表达即使落入大海，也会有翻腾的浪花和活跃的鱼儿对其回应。彼得·德鲁克曾经说过：“你的效能取决于你通过语言和文字与他人交流的能力。”

韩林一直认为只要踏实工作，即使不善于交谈，自己也会得到上司的赏识，而自己也一定能在工作中创出骄人的业绩。

然而事实却恰好相反，韩林渐渐发现上司越来越不愿意把工作交给自己，因为上司觉得自己缺乏积极性，工作能力差，什么也做不好。他甚至还受到了同事的排挤，工作都不顺心，更别提创什么业绩了。



人人都有话说





话应该如何说

在职场中，一个人的工作效能往往是指这个人在工作中投入与产出之间的比例关系。也就是说，在工作中，达到了同样的目标或取得了同样的成果，一个人所投入的资源 and 时间越少，其工作效能就越大。

有效地与人交流可以减少工作中出现的问题，节省解决问题所花费的时间，提高工作效率，从而提高工作效能。因此，一个人的效能直接取决于这个人与他人的交流能力。

交流能力并不是天生的，人们可以通过后天的训练来学习一定的技巧来提升自己与人交流的能力。在交流过程中，人们可以从以下五个技巧入手，如图1-3所示。

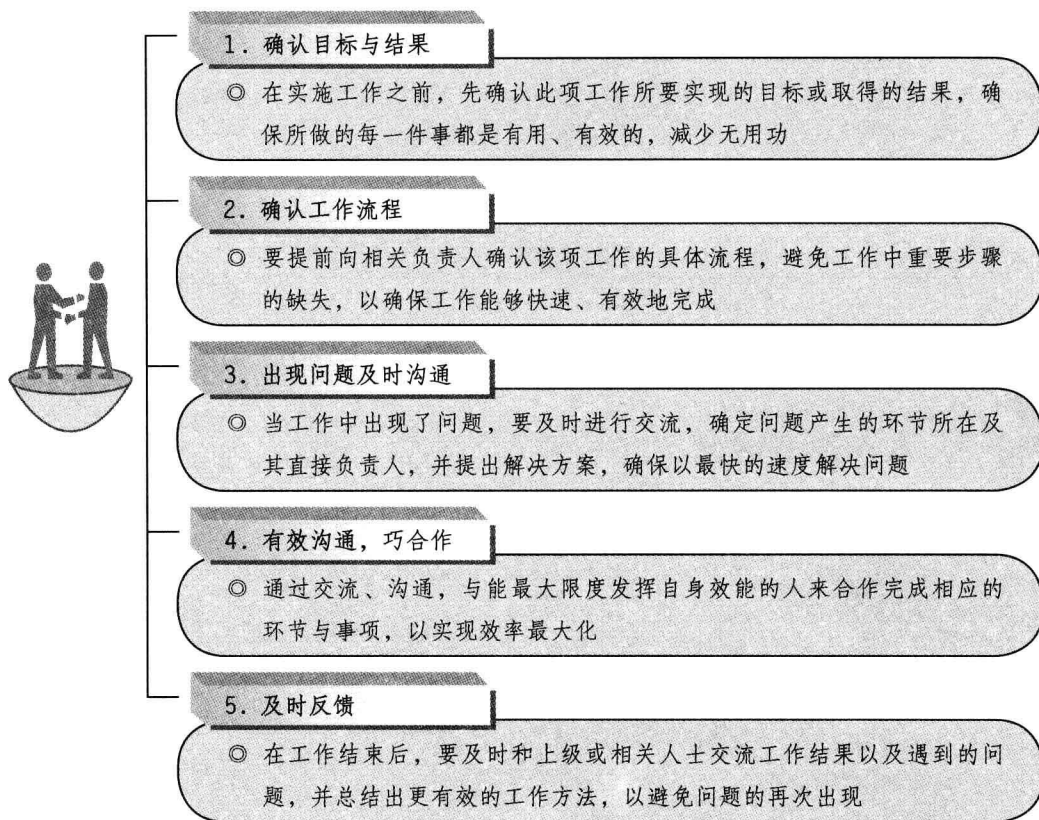
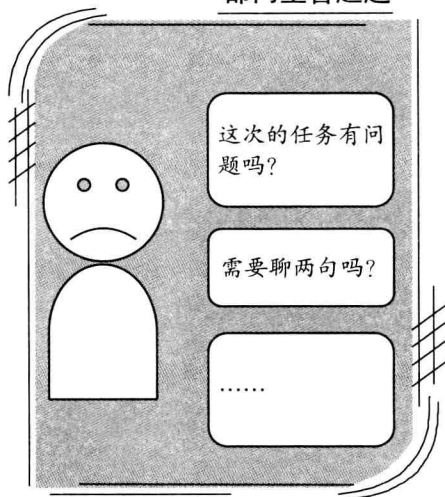


图1-3 提高与人交流能力的五个技巧



话不要这样说

部门主管赵越



部门职员韩林



话应该这样说

部门职员韩林



部门主管赵越

