

薛明 / 著

知名职场心理专家

薛明老师

倾情打造

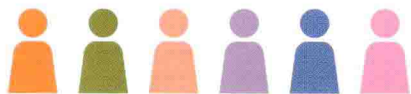
NLP^{实用} 职场 沟通技巧

NLP 神经语言技巧 帮你从内到外提升个人魅力，建立和谐人际关系

卓越
职业
涯
↑
好人
脉
↑
好口
才

趣味插图版

美国《财富》杂志排名世界500强企业中，
60%的企业都已引入的培训技巧



国内外成功人士炙手可热的人生必修课

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

薛明 / 著

NLP^{实用} 职场 沟通技巧

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (C I P) 数据

NLP 实用职场沟通技巧 / 薛明著. —北京: 北京理工大学出版社, 2014.1

ISBN 978-7-5640-8072-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 193151 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
82562903 (教材售后服务热线)
68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市文通印刷包装有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 17

字 数 / 157 千字

版 次 / 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

定 价 / 35.80 元

责任编辑 / 钟 博

文案编辑 / 史添翼

责任校对 / 杨 露

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

序 言

因为从事心理咨询和员工心理素质教育培训工作，经常接触到一些在职场中困惑、纠结、迷茫的年轻人。有的深感怀才不遇，自己的工作得不到赏识；有的跟同事相处不来，看谁都不顺眼，人际关系挺紧张；还有的愤愤不平于“干得好不如说得好”，鄙夷那些能说会道、八面玲珑的“就会耍嘴皮子”的同事；有趣的是，这些人在恋爱、婚姻、家庭的亲密关系中也多多少少会陷入“剪不断、理还乱”的情感困局。其实，这些问题都源于一个症结：不会说话、沟通不畅。

职场中的人当然都会“说话”，但是从有效沟通的角度来看，大部分的职场人都“不会说话”。如果你从来不曾学习过“怎么说话、怎么有效沟通”的实用技能，不曾接受过“语言话术、口才表达”的实战训练，那么，你在工作和生活中就很容易陷入“沟通与交流的误区”。你会发现，让别人真正听懂你的话、理解你的想法是多么的难！

这不怪你，怪只怪我们人类的大脑太复杂太个性，想象力太丰富。我们一百个人说同一句话，脑海里会浮现一百个不同的画面。如果没有进一步的有效沟通，谁也不会明白别人脑海中的画面是什么样子的，都会以为跟自己想得一样，交流的陷阱和误区就此产生了。

所以，说话是一种生活态度，沟通是一种积极的信念。有人说：人生的意义就在于分享和表达。试想一下，没有分享和表达的人生该有多么凄凉和无趣，更谈不上体现自我的人生价值和生命意义了。当然，分享与表达有很多的形式，除了说话，唱歌、音乐、舞蹈、绘画都可以很好地分享与表达，每个人都有自己擅长的表达方式。但是，在职场中，良好的口头表达能力无疑是你事业晋级最有力的法宝。

本书希图用最简单实用的职场话术，让身在职场的你，快速掌握应对方方面面沟通交流的“口头表达常用语”，不仅知道该怎么说话，而且知道为什么要这样说话。沟通让我们彼此觉察，我们不是不会说话，只是需要了解和学习。感谢编辑从选题到版式的精心策划，让本书以清新有趣的绘本形式呈现。感谢北京理工大学出版社，让我对沟通交流的感悟有了一个分享的载体。当然，书中精华有很多都来自于阅读国内外书刊文章的吸收和领悟。没有前人的肩膀，就如同没有阶梯的峭壁，我们很难登高而望远。对此，惟有深深的感恩！

希望这本书的体验式阅读给你带来不一样的感觉，让你的人生舞台变得更加宽广和多彩！因为，有太多的人正在与我们同行，只要你肯伸出手，说一声“你好”，人生的风景将顷刻间焕然一新，曾经不堪回首的“职场江湖”也将因此变得如家、有爱，温暖而愉悦。不信？试试看吧！

薛明

2013年6月7日于北京



NLP 超越规划的职业生涯

课程入场券

主讲老师： 薛明 **开课时间：** 2014 年 3 月 22 日

报名方式： 请加 QQ 1670275123，验证消息为：NLP 听课

地 点： 北京理工大学校内（具体开课时间及地点我们将在 2014 年 3 月 15 日前 QQ 通知报名者）

注意： 请剪下本券，作为课程现场入场券，无券恕不接待。

CONTENTS

第一阶 实战篇

- 01 身份决定行为 / 沟通方式 / 2
- 02 沟通方式是情商高低的体现 / 7
- 03 消除跟领导说话的恐惧心理 / 10
- 04 你该怎样向上级表达不满 / 14
- 05 如何应对上级的指责和批评 / 19
- 06 怎样跟老板提出加薪要求 / 25
- 07 如何激发领导的交流表达欲 / 30
- 08 网络时代如何跟领导高效沟通 / 34
- 09 跟同事说话时最重要的是心态 / 38
- 10 与同事相处怎么聊天最开心 / 42
- 11 巧妙赞美同事的 3A 原则 / 48
- 12 如何化解跟同事之间的矛盾冲突 / 52
- 13 跟同事协作时要注意说话的分寸 / 56

- 14 怎么巧妙拒绝同事的不合理请求 / 60
- 15 良好的沟通习惯改变你的职场人际关系 / 64
- 16 为什么批评下属时要对事不对人 / 67
- 17 如何让员工自动改正错误 / 70
- 18 表扬下属时要特别注意三点 / 73
- 19 如何激发下属的工作积极性 / 77
- 20 职场人际关系投射性格特征 / 84

第二阶 技能篇

- 21 语言交流的误区与陷阱 / 90
- 22 提问是避免步入交流误区的最好方法 / 94
- 23 为什么说提问者掌握主动权 / 97
- 24 提问的时候要注意三点 / 99
- 25 常用的提问方式有哪些 / 103
- 26 封闭式提问的利与弊 / 106
- 27 开放式提问的技巧 / 109
- 28 选择性提问和聚焦式提问 / 113
- 29 如何回答别人的提问 / 117
- 30 超级百变的三明治反馈法 / 123
- 31 不要指责，也不要讨好别人 / 128
- 32 不能不学的一致性表达技巧 / 133

第三阶
提高篇

- 33 沟通没有失败，只有反馈 / 137
- 34 需要说服别人的时候这样做 / 140
- 35 为什么说辩论没有赢家 / 143
- 36 良好沟通，从倾听做起 / 148
- 37 良好沟通，从打招呼开始 / 152
- 38 沟通方式比内容更重要 / 157
- 39 为什么说微笑是把双刃剑 / 162
- 40 身体语言传递的信息更准确 / 167
- 41 什么样的沟通才能触动内心 / 171
- 42 由表及里的 6 个沟通层次 / 174
- 43 学一点深层沟通的技巧 / 178
- 44 从当众说话开始改变人生 / 184
- 45 当众说话要做 3 项准备工作 / 187
- 46 开会时怎么表达自己的想法 / 191
- 47 如何克服演讲恐惧心理 / 196
- 48 当代演讲高手的八大法则 / 201
- 49 人人都可成为演讲高手 / 206

第四阶 超越篇

- 50 技巧表达是一种生活态度 / 210
- 51 良好沟通是一种信念 / 214
- 52 人生在于分享与表达 / 218
- 53 用自己最擅长的表达方式 / 221
- 54 忠言逆耳的心理挑战 / 225
- 55 听到呛人的话时这样应对 / 229
- 56 应对危机事件时要这样表达 / 233
- 57 真正的沟通技巧是内外兼修 / 238
- 58 由内而外变身说话达人 / 244
- 59 语言的魔力提升职场的魅力 / 251
- 60 会说话者拥有不一样的职业生涯 / 255
- 61 从现在开始改变你的表达 / 259

CONTENTS

实战篇

在职场中，领导如家长，同事是兄弟姐妹，下属像子女晚辈，只要掌握了跟这三类人进行沟通的方法，在工作中你不仅能上通下达，也一定非常受欢迎。言为心声，一个人怎么说话，说什么话，无不显现着其内在的自我冰山下的情绪、情感和深层心态。你知道吗？指责的背后是期待，批评的背后是希望，所有的行为背后都有其正面动机。每个人都希望别人承认自己的价值，都希望别人喜欢自己，接纳自己，支持自己，因此，跟同事说话时最重要的是抱有积极正向的心态。倘若你能深度了解各种不同性格特质的人的心理程序，你也就知道了该怎样化解职场冲突，怎样提出加薪要求，如何表扬和批评下属，激发下属的工作积极性。学习简单实用的职场沟通技巧，就能成为人见人爱的口才达人。

01 身份决定行为 / 沟通方式

如果说职场是一个包罗万象的社会大舞台，那么，你所工作的单位呢，就好像是一个大家庭。领导是家长，同事是兄弟姐妹，下属是子女晚辈。儒家有一个观点，每个人的社会地位和权力都是先天决定的。人与人之间织成了一张社会关系的网络，每个人一生下来就固定在这张网络的某个点上，他（她）说什么话，做什么事，都是受网络制约的，他（她）一生的成就，也是受到这个点的影响的。

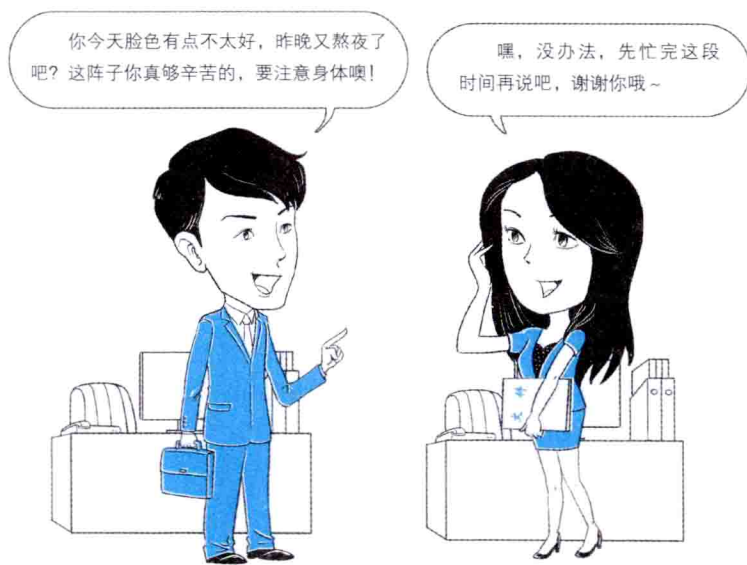
不管你信不信这个观点，有一句话你一定会同意——什么身份就该说什么话。

比如说你生下来，你父母说的话，你是不得不听的，至少小时候你是会听话的。而且，你的父母永远都是你的父母，是永远的长辈，

跟你的关系一辈子都不会改变（这才是“海枯石烂也不变”的关系）。但如果你父母讲的话很不中听，经常讲一些不符合他们身份的话，慢慢地，你就会越来越不爱听，甚至与他们产生严重的心理隔阂，逐渐疏远他们。

在单位里也是如此，领导要有大度的家长风范，既要有威望，有管教，也要有包容和体恤；而下属呢，就要懂得顺应（不是顺从）和承担责任，同时怀有信任和感恩。这样的上下级关系，才叫和谐。

“什么身份说什么话”。这句话的内涵太深刻、太丰富了！“身份决定行为”。心理学研究表明，相应的身份会引发相应的行为。





恶语伤人六月寒

1969年，美国心理学家菲利普·津巴多在斯坦福大学做了一个著名的“监狱模拟试验”。一群大学生被分成两组，分别扮演监狱狱警和囚犯。结果发现，扮演狱警的人在模拟监狱的情境中，开始变得有暴力倾向，并以残忍的手段虐待囚犯；而扮演囚犯的人则默默忍受，一如真实的狱囚。

近年来风靡全球的NLP (Neuro-Linguistic Programming 神经语言程式学) 告诉我们，潜意识的身份定位如同装在人脑中的软件程序，会对人的思想和行为模式产生深刻的影响。人似乎都是天生的演员，一旦内心认准一个身份的定位，就会自发地将自己的思想和行为按照

“大脑程序”运作。所谓“名不正则言不顺，言不顺则事不举”，说的就是这个意思。名，也就是身份。给自己一个身份，给自己一个思考和行为的出发点，然后去努力，就会有相应的收获。不管善与恶，不管成与败，一切的改变，在“身份软件”的操控下，已是定局。

在现实社会中，什么身份说什么话，还有着双层的含义。它既表明了一个人的外在身份，也显示了一个人的内在修养。对于国家大臣，有可能“一言兴邦”，也可能“一言丧邦”；对于企业老板，有可能“一言九鼎”，也可能“言而无信”；对于亲朋好友，有可能“良言一句三冬暖”，也可能“恶语伤人六月寒”；对于职场人士，更可怕，一句话可能让你平步青云，也可能让你坠入地狱。

你看，说话多么重要，语言多么神奇呀！可以这么说，要想在职场中游刃有余，有所成就，不管你是当老板，还是给人打工，都得先学会说话。

● 知识链接：什么是 NLP？

NLP（Neuro-Linguistic Programming 神经语言程式学 / 身心语法规程式学）是用语言去发现，并用语言去改变的技术；是教会我们如何利用言语和心智达成特定目标的艺术。NLP 可以瞬间改变你的观念乃至信念，重塑你的行为模式，帮助你了解自己、发现自己、突破自己、超越自己，让你变得更优秀、更成功、更和谐、更快乐。

NLP 的精髓正在众多行业的发展中起着重要作用，成为不可或缺的核心工具。美国《财富》杂志排名世界 500 强的企业中，已有 60% 的企业引入了 NLP 培训，并取得了显著效益。因 NLP 而受益的世界级名人更是数不胜数，如：美国总统奥巴马、前总统克林顿、苹果创始人乔布斯、微软创始人比尔·盖茨、南非领袖曼德拉、英国王妃戴安娜、美国著名电影导演斯皮尔·伯格、网球明星阿加西、世界级激励大师安东尼·罗宾、美国著名节目主持人拉里·金等都参加过 NLP 的辅导。目前，NLP 课程炙手可热，已经成为国内外成功人士，乃至渴求自我成长、提升自我价值的普通人的人生必修课。

02 沟通方式是情商高低的体现

既然说话这么重要，那怎么样才叫会说话呢？简单地说，就是在适当的时候，对合适的人，说恰当的话，达到自己的目的，取得期待的效果。

心理学认为，会说话不是本能，而是一种能力。本能是与生俱来的天赋，比如说“智商”；而能力是可以通过后天的学习提升的，比如说“情商”。而说话恰恰是情商（EQ）的重要组成部分。

情商（EQ）对于一个人职业生涯的影响远远超过了智商（IQ）。从字面上来看，情商好像只与情绪相关，跟说话没多大关系，但实际上一个人的情绪管理能力直接影响着他的人际关系和社会交往，所以说，一个人能否与他人友好交往和有效沟通，也就是会不会在适当的时候，对合适的人，说恰当的话，做恰当的事，是情商（EQ）高低的显现。