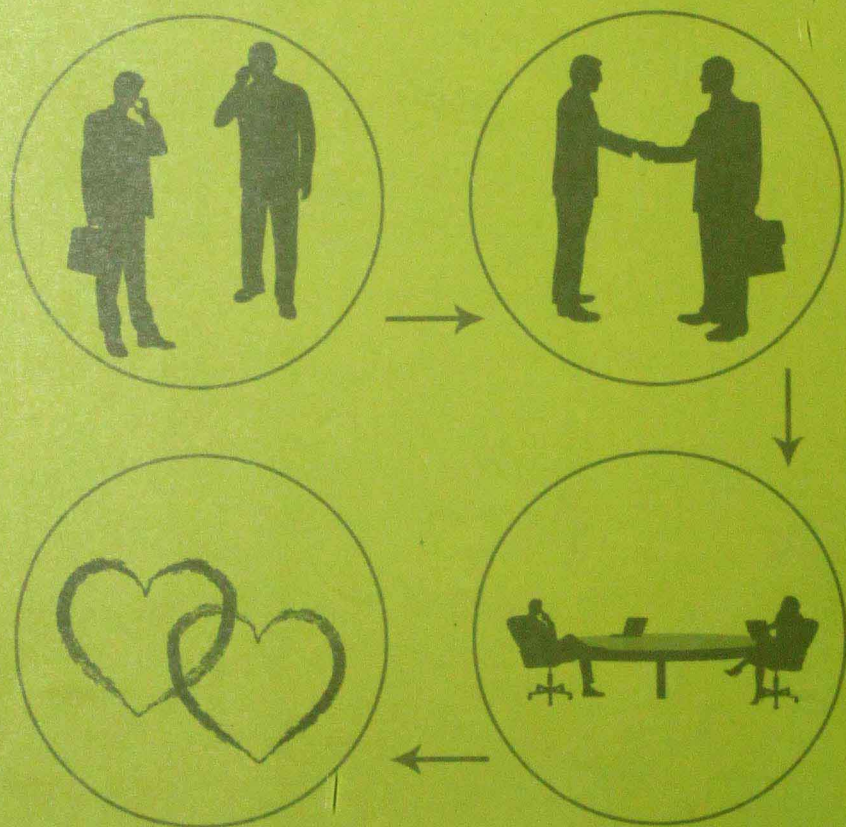


职场沟通 白金法则

邱文莉 编著

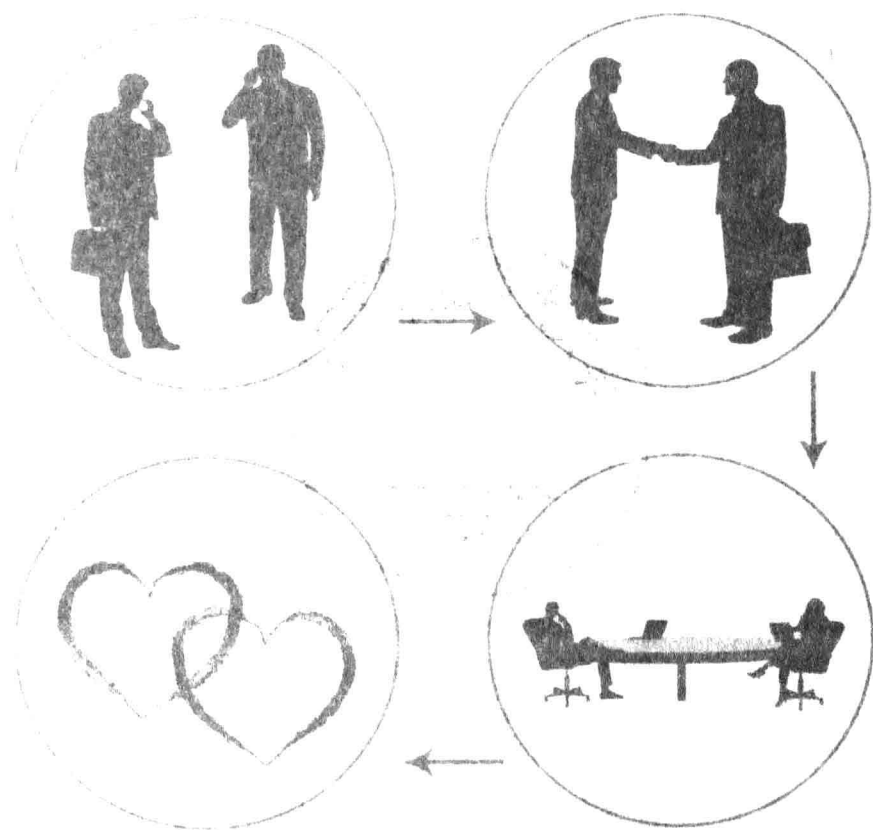


看那些在职场中如鱼得水的人，个个都深谙沟通之道。卓越的沟通能力，意味着能营造更和谐的职场环境，能赢得更多的客户，创造最佳的业绩。

中国商业出版社

职场沟通

邱文莉 编著



看那些在职场中如鱼得水的人，个个都深谙沟通之道。卓越的沟通能力，意味着能营造更和谐的职场环境，能赢得更多的客户，创造更佳的业绩。

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场沟通白金法则/邱文莉编著. —北京: 中国
商业出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-5044-8219-8

I. ①职… II. ①邱… 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 (2013) 第 200872号

责任编辑: 孙锦萍

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

010-63180647 www.c-cbook.com

新华书店总店北京发行所经销

北京世纪雨田印刷有限公司印制

*

710×1000 毫米 1/16 开 13印张 160千字
2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

定价: 32.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

职场沟通无处不在：上司与下属、同事与同事、老板和员工……每天都需要就不同的事做不同方式的沟通。但是，细心的你可能会发现，有时候你和对方能沟通得很好，而有时候却是不欢而散，这到底是为什么呢？难道沟通也是随机性事件吗？当然也可以这么理解，因为我们所面对的沟通对象是随机的。和自己志趣相投的人沟通，一般来说愉快而又顺畅；若是碰上和自己理念相悖的人，沟通效果就很难保证了——除非你有高超的沟通技巧。

在职场中，沟通能力是一项很重要的工作技能。任何一个人的知识、技能，都必须在他人的协助、合作下才能更好地发挥出来。而要实现合作，首先就需要沟通。只有通过沟通，别人才能知道我们需要什么，同时自己也能了解别人的想法。

心理学家理查德·班得勒说过，当你对一个人说话时，你不是想给他传达信息，就是想改变他。但对方能否接受你的意思，换句话说，你沟通的目的是否能够实现，却是另外一回事了。不善于沟通的人总是将自己的信息传达完毕就以为完成了沟通的目的，而善于沟通的人想的是沟通是双向的交流。沟通的成败不取决于自己说了什么，而是取决于对方的反应。对方不接受你，你说得再多也没有任何意义。沟通得好坏，并非决定于我们对情况说得多么好，而取决于我们被了解得有多好。

根据调查，企业中约有70%的问题是由于沟通障碍引起的。比如企业常见的效率低下、执行力差等问题，归根到底，都与沟通能力的欠缺有关。善于沟通的人可以很好地表达自己的想法，获得别人的理解和支持，从而与上级、同事、下级都能保持良好的关系。

不善于沟通的人，常常会被别人误解，给别人留下不良的印象，并因此导致自身发展停滞不前。

有效沟通的实现，能营造更和谐的工作环境，能赢得更多的客户，能创造更好的业绩。而一个善于沟通的员工，必然也是众多企业渴求的人才。你一定也想成为一个善于沟通的职场人，那么请打开本书，它将助你掌握沟通技巧，提高沟通能力。

目 录

第一章 沟通从“心”开始

- 尊重是有效沟通的前提 /3
- 用真诚的态度获得信任 /5
- 换位思考，推己及人 /7
- 让人情味直抵对方心房 /9
- 多用“我们”少用“我” /11
- 沟通要顾及对方感受 /14
- 精诚所至，金石为开 /15
- 实事求是，莫说大话 /19
- 情绪欠佳时不要沟通 /21

第二章 言简意赅，一语中的

- 浓缩的都是精华 /25
- 直截了当更显坦诚 /26
- 简洁说话最有力量 /28
- 简洁不是简单 /30
- 职场常用简洁短语 /31
- 如何让自己说话简洁 /34
- 说话要说到点子上 /35
- 摒弃华而不实的话 /37

第三章 让人口服，更让人心服

- 先说服自己，再说服别人 /41

- 具体数字最有说服力 /43
- 找准症结，有的放矢 /45
- 言之有物，杜绝说教 /47
- 苏格拉底的说服妙法 /49
- 说“不”，你会吗 /52
- 寻求分歧中的双赢 /55
- 多讲小故事，少说大道理 /57
- 职场讨论、辩论与抬杠 /60

第四章 把握分寸，不说出格的话

- 职场沟通五大铁律 /65
- 逢人且说三分话 /66
- 说话要留有余地 /69
- 批评他人的艺术 /71
- 职场沟通黄金句型 /74
- 同事聊天“五大傻” /76
- 为别人的短处遮羞 /79

第五章 上交不谄，下交不渎

- 学会及时和领导沟通 /83
- 巧妙地与领导接触 /85
- 向领导建议要注意方式 /87
- 把决定权交给领导 /89
- 这样拒绝上司最得体 /91
- 善用沟通提高下属积极性 /93
- 忘记自己领导的身份 /95

下属是需要鼓励的 /97
给予下属足够的信任 /99
说服下属的五种方法 /101

第六章 巧妙提问，做心灵的捕手

提问是一门艺术 /105
用提问打破僵局 /107
提问让沟通更顺畅 /108
精通发问技巧 /110
提问要因人而异 /113
提问要讲究方式 /115

第七章 专注倾听，双向交流

倾听是有效沟通的前提 /119
有时，“听”胜过“说” /121
有用的信息是“听”来的 /124
会说话的人听了再说 /127
让别人把话说完 /129
做个好听众也有讲究 /131

第八章 多种鲜花，少栽荆棘

嘴巴甜，是本钱 /137
出口伤人 是双输 /138
好话人人都爱听 /140
赞美有利于沟通 /142
赞美不是拍马屁 /144

说好话也是需要技巧的 /146

赞美也要适可而止 /149

找到对方的闪光点 /151

不要吝惜表达你的赞美 /152

第九章 古板的职场更需要幽默

做一个有幽默感的领导 /157

用幽默融洽同事关系 /160

巧设圈套幽默法 /165

顺水推舟幽默法 /166

另辟蹊径幽默法 /169

望文生义幽默法 /171

一条不成文的法律 /173

把握住幽默的分寸 /175

没有幽默细胞怎么办 /177

第十章 重视非语言沟通的作用

肢体语言就在身边 /183

不要小瞧握手礼仪 /184

让手势产生魔力 /187

丰富你的脸部表情 /191

微微一笑很倾城 /194

运用触摸进行沟通 /197

不礼貌的肢体语言 /199

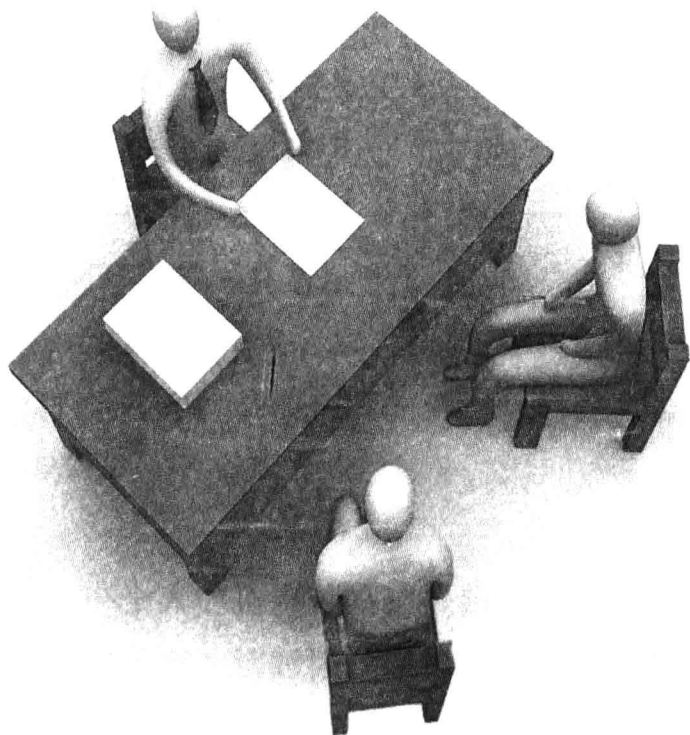
谨慎解读别人的肢体语言 /201

第一章 沟通从“心”开始

一把坚固的铁锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，也无法将它撬开。一把瘦小的钥匙来了，它把身子钻进锁孔，只轻轻一转，铁锁就“啪”地一声打开了。铁杆不解地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙回答：“因为我了解并进入了它的内心。”

打开锁其实很容易，只要你了解并进入了它的内心。人与人沟通不难，只要你了解并进入对方的内心，你就能如钥匙开锁般轻而易举地达到目的。那么，究竟如何才能了解并进入对方的内心呢？

以“我心”换“你心”。用自己的真心、诚意去传情达意，对方也会回馈你以真心和诚意。而心与心之间一旦架通了桥梁，沟通起来就通畅而又愉快了。



尊重是有效沟通的前提

无论与领导还是同事或者自己的下属沟通，尊重都是一个最基本的前提。没有尊重，有效沟通无异于空中楼阁。

有个技术出身的动画总监，口头禅是“垃圾”。策划方案有瑕疵，他随口而出“垃圾”！分镜头有问题，他也称“垃圾”！对配音、配乐不满意，他说的还是“垃圾”！总之，凡是不如他的意的，就是“垃圾”。什么都是“垃圾”，你猜这个总监是什么？——也是“垃圾”！这个“垃圾”可不是编者强加的，而是他们部门私下里给他取的外号。同事之间的对话经常是这样的：“‘垃圾’叫你去一下他办公室”或“‘垃圾’说一周之内要交成片”。最让人哭笑不得的是，有次开会讨论样片，该总监看了几秒钟之后，就暂停了视频，非常生气地说：“这个片头谁做的，简直就是“垃——圾！”下面一群人异口同声地说，并将目光聚焦在总监身上。

这个总监只在职位上待了半年，企业就流失了30%的员工。做出来的片子，质量也不尽人意。显然，该轮到这位总监主动“流失”了。他再不主动辞职，就会被全体员工炒鱿鱼。

人人都有自尊。一个人的自尊若是被侵犯，立马就会像受到攻击的刺猬一样进入防御状态。这时候，无论对方说的是否有道理，

被侵犯者一概都不会接受。美国前总统威尔逊曾这样说过：“如果你想握紧了拳头来见我，我可以明白无误地告诉你，我的拳头比你握得更紧。但是，如果你对人说：‘我想和你坐下来谈一谈。如果我们的意见相左，我们可以共同找出问题的症结所在。’这样一来，我们都会感到我们之间的观点是非常接近的。即使是针对那些不同的见解，只要我们带着诚意耐心地讨论，相信我们不难找出最佳的解决途径。”

没有尊重，沟通很难顺畅。有些先天有缺陷的朋友，往往不容易沟通，因为他们在人际交往中，常常得不到尊重，于是渐渐封闭了自己。一旦你尊重他，以平等的身份待他，他会热泪盈眶，敞开心扉，让你在他心灵中遨游。

被尊重，是一个人最基本的心理需求，不懂得尊重他人，也是对别人的一种伤害与罪过。真正要解决问题的沟通，前提都是相互尊重，求同存异。职场上的尊重，需要把握以下两个重点。

一是尊重对方的想法、意见、人格。如果在工作上不允许对方有自己的意见、想法，会让对方没有成就感。工作中不要坚持一定要照自己的方式去做，只要不损害公司利益，应以把事情完成为最终目的。

二是尊重他人的能力。每个人的学习能力、适应能力、基本能力都不一样，各有高低，不能要求所有人都一样，或者要求别人和自己能力一样。再说，尺有所短，寸有所长。不能因为你在某一点上比别人强，就自高自大。别人也有比你强的地方。



用真诚的态度获得信任

身在职场，若想在沟通中让别人接纳你，你首先应该把自己的真诚传递给对方。说话真诚方能如实地传达意思，并让听者感到舒服，从而对你产生好感。能说会道并不一定就能说服别人。如果对方觉得你不够真诚，你的能说会道就会招人警惕与反感，充其量算一个耍嘴皮子的。

美国心理学家安德森列了一张表，上面写了550个描写人的形容词，他让大学生们从中指出他们所喜欢的。研究结果明显地表现出，大学生们评价最高的性格品质是“真诚”。在八个评价最高的形容词中，竟有六个（真诚的、诚实的、忠实的、真实的、信得过的和可靠的）与真诚有关。而评价最低的品质就是说谎和不老实。

这个研究结果具有普遍意义。你不妨想一想：在日常沟通中，你是否愿意和那些真诚的人聊天？在与真诚的人聊天时，你是否在不自觉中敞开心扉说得更多？——答案一定是肯定的吧。

1915年，美国石油大王洛克菲勒的儿子小洛克菲勒在处理一次工人大罢工时就运用诚恳的演说获得了工人的信任，从而缓解了矛盾。

当时科罗拉多州煤铁公司的矿工为改善待遇，举行了一场大罢工。罢工初期，小洛克菲勒动用军队来镇压矿工，结果造成了流血冲突，不仅没有解决问题，反而使矛盾升级，严重影响了公司的正常生

产。面对这种情况，小洛克菲勒改变了方法，决定用柔和的手段处理矛盾。他深入到矿工当中，并亲自到矿工家中进行慰问，使双方的情绪慢慢地和缓下，让矿工看到了他的诚意。之后，他又叫矿工们组织代表团，以便与合资方洽谈和解。

小洛克菲勒看到矿工已经慢慢开始信任他了，于是便对罢工运动的代表们做了一次十分诚恳的演说。就是这一次演说，解决了罢工风潮。

在演讲中，小洛克菲勒深情地说：“在我有生之年，今天恐怕要算是一个最值得纪念的日子。我十分荣幸，因为能够和诸位认识，如果今天的聚会是在两个星期之前，我对你们还是陌生的。但是最近我有机会到南煤区的各个帐篷里去看了一遍，和诸位代表都做了一次私人谈话。我看过了诸位的家庭，会见了诸位的妻儿老小，大家对我都十分客气，完全把我看作自己人一般。”

“所以，今天在这里相见，我们已经不是陌生人而是朋友了。现在，我们不妨本着相互的友谊，共同来讨论一下我们大家的利益，这是使人感到十分高兴的。参加这个会的是厂方代表和员工代表，现在蒙诸位的厚爱，我才能在这里和诸位相见并努力化解一切矛盾，彼此成为好友，这种伟大的友谊，我终身不会忘记。我们大家的事业和前途，从此更是展开了无限的光明。

“我今天虽然是代表公司董事会，可是，我和诸位并不对立，我觉得我们有着密切的联系和友谊。与我们相关的生活问题，现在我很愿意提出来和大家讨论一下。让我们一起从长计议，获得一个双方都能兼顾到的圆满的解决办法，因为，这是对大家都有利的事情……”

小洛克菲勒的演讲，没有华丽的词藻，但诚恳的语言引起了矿

工广泛的共鸣，从而获得了矿工的信任。慢慢地，矿工们接纳了他提出的建议。

身处职场，如何沟通才能让自己显得更真诚呢？

首先，要如实地表达情意，不要夸夸其谈。有人错误地以为显示真诚的方法之一就是口若悬河，其实那样只会让别人讨厌你。

其次，说话要有感而发，在晓之以理的同时动之以情。如实地表达情意之后，接下来需要我们动之以情，而不是平平淡淡地有感而发。

最后，你要让对方感觉到你对他的信任。只有让对方了解你对他的信任，感觉到你对他的真诚，他才会对你敞开心扉。



换位思考，推己及人

有一天，孔子的学生子贡问他：“有没有一个字可以作为终生奉行不渝的法则呢？”孔子答：“其恕乎！己所不欲，勿施于人。”这里的“恕”是凡事替别人着想的意思。意思就是，自己不喜欢做的事不要强加在别人身上。这句话可视作为人处世的基本修养。

不久前，朋友老胡告诉我，现在他才终于明白老板为什么一个个都那么小气了。老胡之所以明白了，是因为不久前他辞职当了老板。在给别人打工时，不少人总喜欢埋怨老板刻薄，不公平；而等到自己真正当了老板时，才知道老板也有老板的难处。

职场中，很多争执其实是源于“各执一端”。例如，领导要求你在一周内完成某个项目。这个项目正常工期一般是十天。你从你的立场上看，领导给你的工期太短；领导站在他的立场上考虑的是，不能按时交货麻烦就大了。各自换个位置思考一下，领导可以试想一下：这么短的工期我能做出来吗？要怎样做才做得出来？员工也可以这样反思：要货紧急的合同难道就不做了吗？换位思考一下，也许答案就出来了。

联邦快递中国副总裁钟国仪曾经总结自己多年的经验：“最需要做到的是：用你的心去感受你的员工想要表达的心意。”沟通能力的提升对于钟国仪来说是一个渐进的过程。

刚工作时，钟国仪是“我讲你听”，后来是“多听少讲”，但是在对方讲话的时候，“我就在开始想我如何去反驳，我根本没有在听对方讲。”直到有一天，钟国仪明白了如何真正地倾听：“我可以把自己放在对方的位置上，用心去听他的讲话；如果我还只是在平静地听时，我可能站在自己的立场上，而当我把自己放在对方的位置上时，就不同了。”这就是换位思考和真诚沟通。

有一句话是这样说的：“看一个人的智力是不是上乘，就看他会不会经常进行换位思考。”实际上，在进行换位思考的同时，我们也正逐步靠近和谐。因为在换位思考后，都会自然而然地推己及人。己所不欲，勿施于人；己所欲之，也当容忍他人“欲之”。前者产生羞恶之心而知义，后者产生辞让之心而知礼，这样的人何愁搞不好职场沟通与人际关系！