



沟通

其实很简单

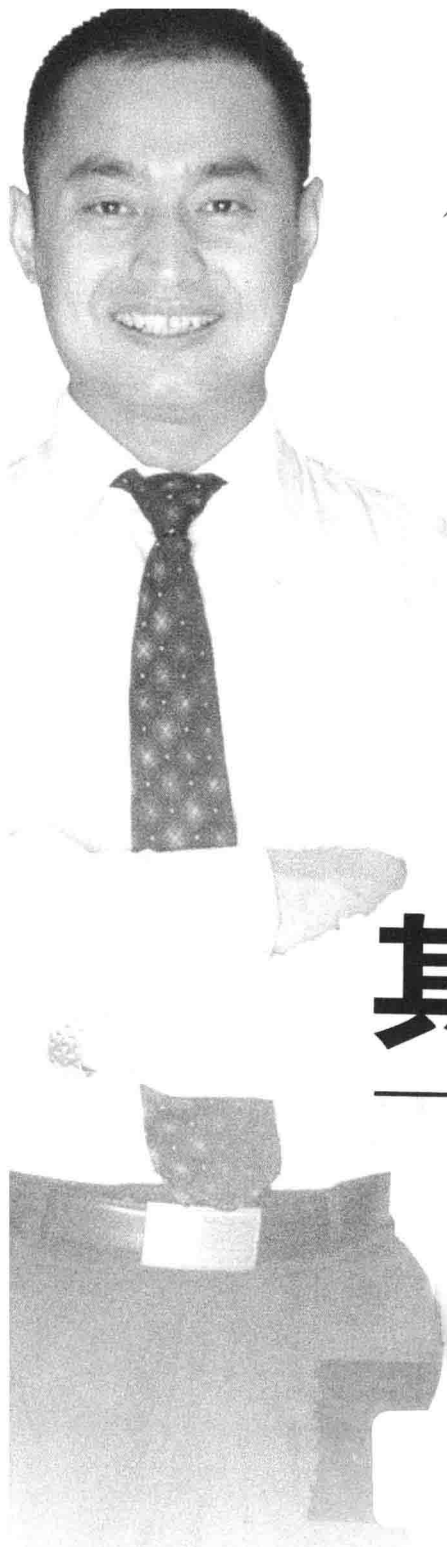
——三易沟通助你职场更成功

刘春海 编著

职场不如意十之八九是沟通出了问题

- 上情不通于下，则人惑；
下情不通于上，则群疑，疑则不纳其诚，惑则不从其令——唐代政治家陆贽
- 管理就是沟通、沟通、再沟通——杰克·韦尔奇
- 沟通不是万能的，不会沟通是万万不能的——刘春海

广东人民出版社
广东经济出版社



沟通

其实很简单

——三易沟通助你职场更成功

刘春海 编著

广东人民出版社
·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通其实很简单：三易沟通助你职场更成功 / 刘春海编
著. —广州：广东经济出版社，2013.9

ISBN 978-7-5454-2544-4

I. ①沟… II. ①刘… 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 190030 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东省农垦总局印刷厂 (广州市天河区棠东横岭三路 11~13 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	12
字数	173 000 字
版次	2013 年 9 月第 1 版
印次	2013 年 9 月第 1 次
书号	ISBN 978-7-5454-2544-4
定价	29.80 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 38306107 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601950 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

序

职场不如意十之八九是沟通出了问题。

哈佛大学的一项调查结果显示：在500名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占了82%。作者在十余年的职业生涯中，曾无数次亲眼目睹因沟通不畅，导致个人职场失意，团队缺乏凝聚力、战斗力的案例。正如唐代政治家陆贽所言：上情不通于下，则人惑；下情不通于上，则群疑，疑则不纳其诚，惑则不从其令。管理沟通已成为职场上个人和企业要解决的关键问题。

沟通真的那么难吗？作者经过多年对沟通心理学、管理沟通的研究，发现职场上沟通不畅主要有三大原因：即不知法、不知性和不知变，这恰恰与易经的三易相吻合，于是三易沟通便诞生了。

本书共分为三个部分，第一部分阐述的是简易沟通。简易，在《易经》中的解释是：宇宙间的任何事物，有其事必有其理，只要知道“理”，一切就变得简单了。换句话说：在职场中，我们沟通成功了一定有成功的道理，沟通失败了一定有失败的原因，关键是如何总结失败教训，找到沟通成功的法则，把复杂的问题简单化，沟通就变得简单了。

第二部分阐述的是不易沟通。不易，在《易经》中的解释是：万事万物随时随地都在变的，可是却有一项永远不变的东西存在，就是能变出来万象的那个东西是不变的。换句话说：在职场沟通过程中沟通的人、事、物随时随地都在变，可

是有一样东西是永远不变的，那就是人性，正如古语有云：“江山易改，本性难移。”只要你了解人性，沟通就变得简单了。

第三部分阐述的是变易沟通。变易，在《易经》中的解释是：世界上的事，世界上的人，乃至宇宙万物，没有一样东西是不变的，譬如我们坐在这里，第一秒钟坐下来的时候，已经在变了，立即第二秒钟的情况又不同了。换句话说：在职场沟通中我们不但要知变，而且要能适应变，正如《孙子兵法》有云：兵无常势，水无常形，能因敌变而取胜者谓之神也。只要我们知变，并能适应变，沟通就变得简单了。

本书以实战案例为基础，由浅入深、环环相扣，内容通俗易懂，实用性强，是职场人士提升沟通技能，改变职场命运的良好益友。

本书在编写过程中得到程轶兰女士的大力支持，在此深表谢意！



2013年8月

目 录

第一部分 简易沟通

第一节 沟通无处无时不在	2
一、幼年阶段	2
二、青少年阶段	3
三、中年阶段	4
四、老年阶段	6
第二节 沟通是有目的的	7
一、控制成员的行为	8
二、激励下属改善绩效	9
三、表达情感	11
四、流通信息	11
第三节 沟通要懂得尊重	12
第四节 双向沟通比单向沟通更有效	14
一、单向沟通	14
二、双向沟通	15
三、乔哈里视窗	16
第五节 沟通要懂得换位思考	19
【心理测试】换位思考能力	20

一、理解.....	21
二、体谅.....	22
三、宽容.....	22
第六节 沟通是有障碍的.....	23
一、沟通漏斗原理.....	23
二、个人障碍.....	24
三、沟通的组织障碍.....	27
四、克服障碍的方法.....	30
第七节 沟通要讲策略.....	34
一、说的策略.....	34
二、听的策略.....	39
三、问的策略.....	48

第二部分 不易沟通

第一节 人性之成，秉承习得.....	52
第二节 人性之趋，自由自主.....	56
第三节 人性之存，趋利避害.....	58
第四节 人性之亡，抑郁疯狂.....	60
第五节 人性之道，满足需求.....	62
一、生理需求.....	62
二、安全需求.....	63
三、社会需求.....	63
四、尊重需求.....	64
五、自我实现.....	65

第六节 人性之基，七情六欲	66
一、七情	67
二、六欲	67
第七节 人之感性，潜移默化	68
一、幽默因子	69
二、情感因子	69
三、哲理因子	70
第八节 人性之异，性格多元	71
一、认识特点	71
二、模仿优点	72
三、改正缺点	73
四、与完美型的人沟通	73
五、与力量型的人沟通	76
六、与活泼型的人沟通	77
七、与和平型的人沟通	79
【心理测试】个人性格测试	81

第三部分 变易沟通

第一节 如何与上司沟通	86
【心理测试】能否听懂上司的指示	86
一、请示汇报的智慧	87
相关链接：把握与上司沟通的原则	90
二、说服上司的智慧	91
相关链接：与上司沟通的八个黄金句	93
三、拒绝上司的智慧	95

【心理测试】与领导沟通的能力	99
第二节 如何与下属沟通	100
一、下达任务的智慧	100
相关链接：怎样成为受下属爱戴的人	103
二、赞美下属的智慧	104
三、批评下属的智慧	108
第三节 如何跨部门沟通	114
一、部门墙是客观存在的	114
二、沟通前做好准备	114
三、到位不错位	116
四、沟通从聊天开始	117
五、与同级别沟通最好亲自出马	117
六、确定沟通协调的目标，共同努力	118
七、用高度穿越部门墙	120
第四节 如何与客户沟通	125
一、明确自己与客户的关系	125
二、如何改善与客户的沟通	125
三、怎样与不同类型的客户沟通	127
四、开场寒暄并不“闲”	131
相关链接：与外国客户沟通时的禁忌	132
五、获取客户好感有技巧	134
六、与客户顺利进行沟通的方法	137
七、熟悉常用的谈判技巧	139
八、学会报价	144
九、还价方法	146

第五节 如何与自己沟通	148
一、明确自我定位与认知	149
【心理测试】自我沟通测试	152
二、学会自我情绪察觉	154
相关链接：斯万高利效应	155
相关链接：滚雪球效应	155
【心理测试】通过眼睛识别情绪	156
三、学会调节不良情绪	157
【心理测试】情绪健康自我测试	157
四、学会自我暗示	166
五、学会自我激励	167
六、自我压力调适	173
【心理测试】工作压力测试	173
相关链接：自我放松训练方法	177

第一部分

简 易 沟 通

第一节 沟通无处无时不在

进入



第二节 沟通是有目的的

进入

第三节 沟通要懂得尊重

进入

第四节 双向沟通比单向沟通更有效

进入

.....

第一节 沟通无处无时不在

俗话说“钱不是万能的，但没钱是万万不能的。”套用这句话“沟通不是万能的，没有沟通却是万万不能的。”人生的路要经历多个阶段，从出生到上学，再从上学到工作；从孩子到青年，再从青年到为人父母。在人生的每一个阶段里，沟通都如影随形地跟着我们，为我们的人生发展起到了不可或缺的作用。当然，在我们人生发展的不同时期，沟通的对象和方法也会随之改变，沟通在每个人的成长过程中起着重要的作用。

一、幼年阶段

小时候，妈妈把你哄睡后，到厨房做饭，这时你醒了，你想告诉妈妈你饿了、你不舒服、你想要尿尿了……怎么办？于是，你开始用哭声和妈妈沟通；你想告诉妈妈你很开心、你很健康、你很喜欢她……怎么办？你开始用微笑和妈妈沟通。

孩子在幼年时期，沟通的对象主要是父母，这就是人生的第一课。通过和父母的沟通，我们学到了最基本的语言、知识以及最基本的做事情的方法，这对以后漫长的人生来说都有着极大的裨益。



与人交谈一次，往往比多年闭门劳作更能启发心智。思想必定是在与人交往中产生，而在孤独中进行加工和表达。

——列夫·托尔斯泰

二、青少年阶段

少年时你要学会与伙伴们沟通，这样你才会有很好的人缘儿，身边有很多的小伙伴，你才会健康快乐地成长。青年时你步入了恋爱期，你要学会与你心仪的男孩子/女孩子沟通，找到你的白马王子或白雪公主，成就你完美的爱情。如果你不善于沟通，就很有可能导致甜美的爱情结下苦涩的果实。看了下面的案例赏析，你就会明白学会沟通是多么的重要。

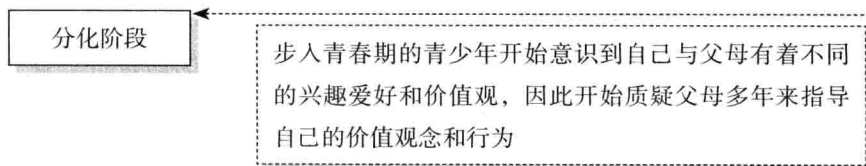


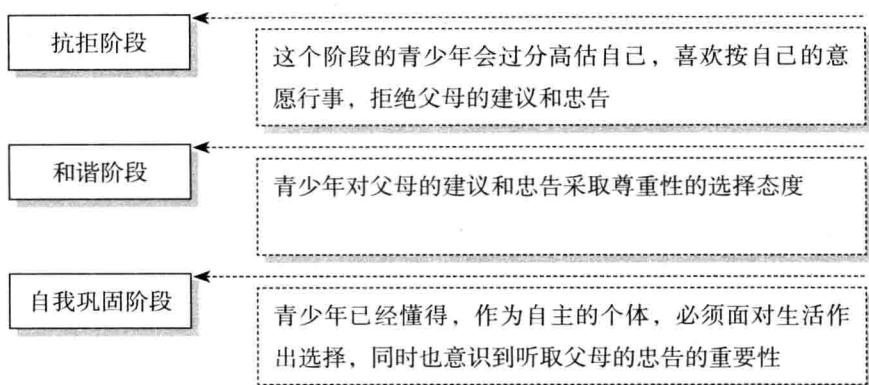
案例 赏析

一对青年男女正处于热恋期，这一天女孩子主动打电话约男孩子到江边漫步，男孩子兴奋不已如约而至，在他焦急的等待中女孩子像天使般飘然而至，她穿着一件崭新的花裙子，站在男孩子面前用期待的眼神望着他，男孩子没有任何反应，女孩子于是在男孩子面前转了一圈，头都快转晕了，男孩子依然没有任何反应，女孩子哼了一声，哭着消失在男孩子视线中……

看完这个案例，有何感想？女孩子到底想的是什么？如果是一个很会沟通的男孩子就会知道，这个女孩子想得到的仅是男孩子的赞美。

当然，在青少年阶段，与父母的沟通也是一件相当重要的事情。在这里，我们重点介绍一下青少年与父母的关系。美国心理学家约塞森将青少年与父母关系的发展分为四个阶段，具体如下图所示。





青少年与父母关系的四个阶段

由此可见，青少年在第一、第二阶段是亲子关系最为艰难的时期，能够顺利地度过前面两个阶段，孩子与父母之间的关系就会变得和谐融洽。

三、中年阶段

人到中年更需要用沟通来取得事业和家庭的双丰收。哈佛大学的一项调查结果显示：在500名被解职的人员中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占了82%。

唐代著名政治家陆贽说：“上情不通于下，则人惑；下情不通于上，则群疑，疑则不纳其诚，惑则不从其令。”意思是说，在工作中如果你不能和上司有良好的沟通，那么你的上司会对你有一种不信任的心态，即使你做得很好，他也不会怎么喜欢你，晋升加薪只会与你擦肩而过。工作中如果你不能和你的下属进行良好的沟通，你的命令下属不理解、不认同、不执行时，就会导致部门工作效率和质量低下，辞掉你的下属无人做事，不辞掉你的下属你干不成事，下属成了鸡肋。工作中如果你不能和你的同事进行良好沟通，你的人际关系一定不会好，工作就不会顺心，因为没有人会和不懂沟通的人有良好的合作。因此，美国通用电气集团CEO杰克·韦尔奇说：“管理就是沟通、沟通、再沟通。”

当然，在工作中与上级、下属、部门的沟通，将在本书第三部分予以重点介绍，在此不予赘述。

人到中年事业的成功只实现了人生成功的50%，而另外50%的成功是家庭的幸福，没有幸福家庭的人生是不完整的人生。假如你想让老婆给你做顿红烧肉吃，你会怎么说？你用命令的口气说：“老婆，明天一早给我做红烧肉，我想吃！”老婆会怎么回答？“美得你！想吃啊，自己做去！”反之，如果你这样说：“老婆，你知道这些年你让我感到最幸福的是什么吗？”老婆肯定会用好奇的眼神望着你，这时，你说：“是你做得一手好菜，特别是刚恋爱时你给我做过的红烧肉，现在还令我记忆犹新，想想还直流口水”，这时，你适机擦擦嘴，作出很陶醉的样子……你猜怎么着，第二天天还不亮，老婆就挎上篮子，到菜市场买最好的五花肉、老抽……你吃上了美味的红烧肉。如果你不善于沟通，就很难享受到幸福美满的家庭生活了，看完下面的案例赏析就明白了，其实沟通渗透在我们生活中的每一个角落。



案例 赏析

一个亿万富翁在半夜两点走在城市的大街上，一个警察问他，这么晚了您怎么还不回家啊！这个富翁冷冷地答道“我没有家”。这个警察很纳闷“你身后的那一片别墅不都是您的嘛？”富翁还是冷冷地答道“那只是我的房子！”

是啊！钱可以买到房子，但买不到家；钱可以买到手表，但买不到时间；钱可以买到性，但买不到爱；钱可以买来娱乐，但买不来快乐；钱可以买来床，但买不来睡眠；钱可以买来随从，但买不来朋友；钱可以买来食物，但买不来食欲；钱可以买来医药，但买不来健康；钱可以买来书籍，但买不来智慧……这些道理告诉我们，只有很好的沟通才有利我们建立和谐融洽的工作氛围，有利于我们处理各种复杂纷繁的社会关系，有利于我在工作中提升自己。

四、老年阶段

人到老年，内心空寂，沟通就显得格外重要。因此，作为子女，一定要经常与父母沟通。在此，列举一个我亲身经历的故事。



案例 赏析

2010年，我的母亲满60岁，过年时我飞回东北老家和父母团聚。也就是在那时，我做了一个人生中重要的决定——每年春节必须回东北与父母团聚。在吃年夜饭时父亲夹了一个鱼头送到母亲碗里，因为母亲很喜欢吃鱼头，这个全家人都是知道的。原本在吃饭时相互夹菜也是很平常的，我也没太在意，让我想不到的是母亲又把鱼头夹回给了父亲碗里，说：“你吃！”父亲又夹起鱼头送回到母亲碗里，随后母亲又把鱼头夹回父亲碗里。在几番大战后，我有些看不下去了，于是小声嘟囔：“不就一个鱼头嘛！谁吃还不行……”父亲听到了，用眼睛看了我一眼，我知道父亲不高兴了，我不说话，自己吃自己的饭了……

年后返回深圳，一次在讲沟通课时我才恍然大悟，原来父母的举动原本就是一种沟通，他们相濡以沫、风雨同行40余年，内心沉淀了对对方深厚的爱，怎么表达呢？生在20世纪50年代的他们，我连他们拉手都没见过，更不用说像“80后”、“90后”那样，爱对方就拥抱狂吻了，他们是在用心的交流来传递相互的爱意。



名言警句

将自己的热忱与经验融入谈话中，是打动人的速简方法，也是必然要件。如果你对自己的话不感兴趣，怎能期望他人感动。

——戴尔·卡耐基

第二节 沟通是有目的的

沟通是有目的的，与聊天不同。两个人坐在一起聊天，嗑着瓜子、喝着茶水，说什么都行，天南地北都可以说！“唉！我昨天看到老王给她的女下属小丽买了一支进口口红，晚上还一起吃饭了呢？”“是嘛？怪不得我看到他们家昨晚12时还没睡觉，说不定老王正被老婆罚跪呢！”哈哈……说完两个人拍拍屁股一走了之，这样的沟通没有任何目的可言，也是无效沟通。

沟通是有明确目的的，因此我们必须时刻记住目的，不然沟通一定是失败的。在此，请大家欣赏两个案例，看完之后便知晓沟通是有目的的。



案例 赏析

记得上大学时，教授讲过这样的一个小故事：有三只猎狗追赶一只土拨鼠，土拨鼠钻进了一个树洞。这个树洞只有一个出口，可不一会儿，从树洞里钻出了一只兔子。兔子飞快地爬上了另一棵大树。慌忙中兔子没站稳摔了下来，砸晕了正仰头看的三只猎狗，最后，兔子终于逃脱了。故事讲完后，教授问大家：“这个故事有什么问题吗？”大家提出了很多问题：“兔子不会爬树”“一只小兔子怎么可能同时砸晕三只猎狗呢”……直到再也没人能挑出毛病了，教授才问大家：“土拨鼠哪儿去了？”

其实，很多人做事往往容易受干扰，常常把所有的注意力放在半道杀出的“兔子”身上，把原始目标抛到九霄云外了。