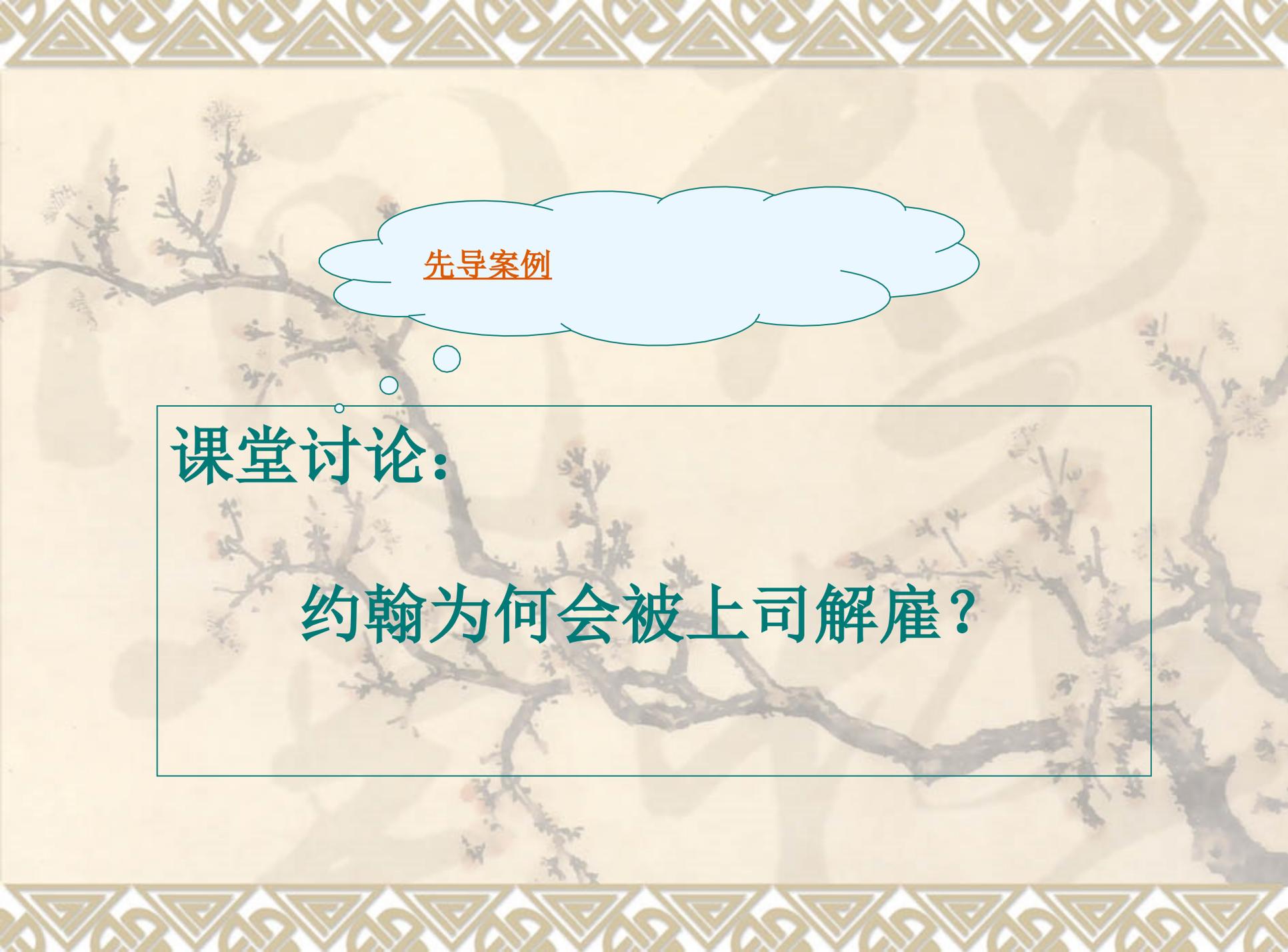


## 第二节 办公室沟通



# 一、怎样与上司沟通





先导案例

课堂讨论：

约翰为何会被上司解雇？

# 与上司沟通的意义？

- ❖ 有利于赢得赏识和器重，**利于个人**发展前途
- ❖ 有利于消除分歧与隔膜，**增进团队**之间的团结合作
- ❖ 有利于融洽上下级关系，**增强**工作中的**快感**

# 内容要点：

- 与上司沟通的注意事项
- 上司风格类型沟通
- 向上司报告工作的技巧
- 批评上司的技巧
- 妥善处理上司的误解
- 怎样巧妙地应对上司

# 思索：与一般人相比上司有何特点？





# 1. 与上司沟通应注意的问题

- ❖ 主动主动的意识（消除对上司的恐惊感：**案例**）
- ❖ 事先做好准备（搞清细节，斟酌言辞）
- ❖ 选择合适的时机
- ❖ 态度不卑不亢（尊重而不低三下四）
- ❖ 适应上司语言习惯
- ❖ 练就良好领略能力：举手投足间领略真正意图
- ❖ 提出的问题或要求要具有可行性
- ❖ 报告情况要有根据

# 主动主动的意识

## 案例分析

# 消除对上司的恐惊感

## ❖ 要抛弃“不宜与上司过多接触”的观念

合理的沟通观念应该是：和上司沟通是主要职责，你需要从中了解上司意图，取得上司支持，把握自己将来的工作方向，在计划上与上司统一步调。

## ❖ 不要怕在上司那里“碰钉子”

当上司反馈不佳时，你首先要尽量让上司意识到其问题所在。然后，在合适的时候提醒上司、变化上司；或做个“厚脸皮”的人，从心理上增强受挫能力。

## ❖ 用改善沟通技能的措施增强自信

沟通内容上，观点清楚，有理有据，能被了解；沟通方式上，采用易接受的沟通频率、语言风格、态度情绪，刚开始时最佳采用面对面，熟悉之后可用电话、电子邮件方式。

## 2.领导风格类型沟通

领导风格类型	性格特点	沟通技巧
 <p><b>控制型</b> (权力欲强)</p>	<p>实际，果决，求胜心切</p> <p>态度强硬，要求服从</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 关注成果而非过程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 简要扼要</li> <li>❖ 直截了当</li> <li>❖ 尊重、执行、赞美</li> </ul>
 <p><b>互动性</b> (重人际关系)</p>	<p>亲切友善，善于交际</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 乐意聆听困难和要求</li> <li>❖ 注重参加营造融洽气氛</li> </ul>	<p>公开真诚地赞美</p> <p>开诚布公</p> <p>不背后非议</p>
 <p><b>务实型</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 为人处世自有原则</li> <li>❖ 理性思索不喜感情用事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 开门见山</li> <li>❖ 直截了当</li> </ul>

### 3. 向上司报告工作的技巧

- 遵守时间，不能失约
- 用语精确，句子简洁
- 语速适中，音量适度
- 报告时间，不宜过长
- 实事求是，有喜有忧
- 突出要点，删繁就简
- 报告结束，注意退场礼仪

## 4. 给领导提意见和提议的技巧

- 田 选择合适的场合
- 田 利用合适的时机
- 田 采用合适的方式
- 田 不要急于否定
- 田 要因人而异



# 5. 妥善处理上司的误解

## 先导案例



# 怎样消除上司的误解——

- ❖ 竭力掩盖矛盾
- ❖ 公开场合注意尊重上司
- ❖ 背后注重表扬上司
- ❖ 困难时竭力帮助上司
- ❖ 找准机会尽释前嫌
- ❖ 事后经常加强感情交流

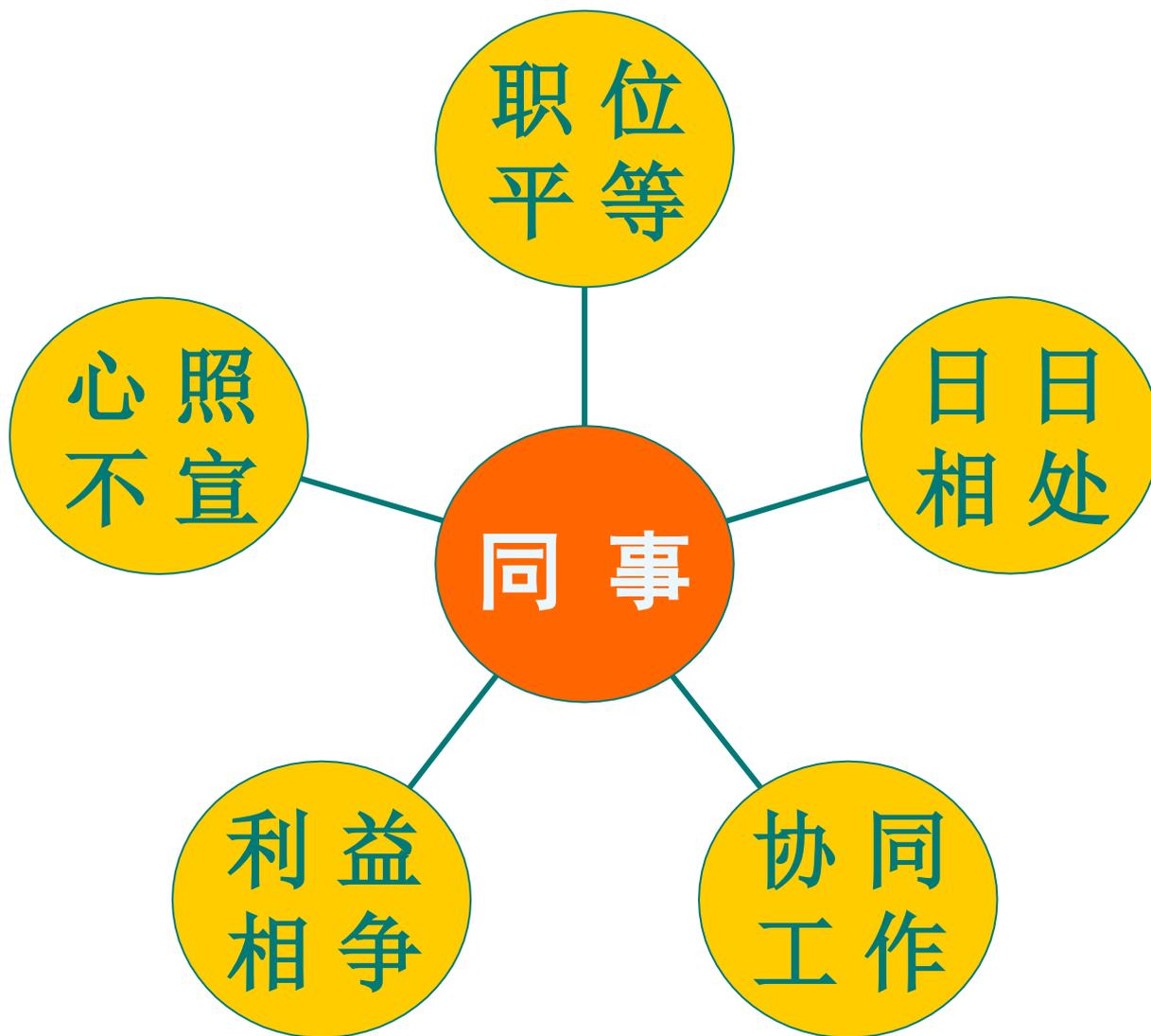


## 6. 巧妙应对上司

1. 我们似乎遇到了某些情况……”——传递坏消息时
2. “我立即处理”——接受任务时
3. “小孙的注意不错”——同事小孙深受上司赞赏时
4. “这个报告没有您把关可不行啦”——说服上司帮忙时
5. “让我再仔细想一想，4点此前给您回复好吗？”  
——被询问不熟悉的问题时
6. “我懂得这件事很主要，我们能不能先查查手头上的工作，看看有无更主要的事情需要处理？”  
——推辞做不了的工作

## 二、与同事沟通的技巧





## 先导案例

**小叶**是一名刚走上工作岗位的大学生，平时工作很努力，和上司的关系不错。接上级告知，将在体现突出成绩优异者中选拔一批年轻干部出来。小叶满觉得自己会当选，甚至做好了请客的准备。谁知，任命书一下来，小叶便泄了气，怎么会是比自己差的多的**小李**？

经过多方探询，小叶才明白真相，领导来调查的时候，居然没有一位同事为小叶说好话。

# 内容要点：

- 新人怎样与同事沟通
- 办公室沟通“十不”
- 恭维同事的技巧
- 批评同事的技巧
- 抚慰同事的技巧



# 1.同事沟通的原则

❖ 相互尊重——敬人者人恒敬之 **案例**

❖ 以诚相待——

“逢人只说三句话，不可全抛一片心。”

❖ 互谅互让

❖ 大局为重——注重大局和团队利益

## 2.与同事沟通的措施

### (1) 注重团队合作 ——

- ❖ 荀子说过：“人力不若牛，走不若马，而牛马为之用，何也？曰：人能群，彼不能群也。”
- ❖ 比尔·盖茨以为：“大成功靠团队，小成功靠个人。”
- ❖ 需共同完毕的，预先约定，配合中守时、守信、守约；自己分内的事仔细完毕，出现问题或差错时主动承担责任；确须别人帮助的，要使用祈求的态度和商议性语气。

## 2.与同事沟通的措施

### (2) 懂得相互欣赏——

善于发觉同事的优点、优点及工作中取得的成绩和进步，并及时加以肯定和赞美

### (3) 主动交流沟通——

谈谈心、聊聊天或请教某些问题等

### (4) 保持合适距离——

“过密则狎，过疏则间。”

# 3.新人与同事沟通的原则

1. 摆正心态
2. 顺应风格
3. 及时沟通
4. 礼貌周全



职位清楚的人，能够直接称呼他们“张经理、王经理”等等，对于其他同事，可先一律称“老师”。

5. 多听少说 (忌交浅言深)
6. 中道而行 (不近小圈子)

## 4. 办公室沟通“十不”

- ❖ 不谈论私事或倾诉心事
- ❖ 不展示辩才
- ❖ 不传播“耳语”或谣言
- ❖ 不当众炫耀自己的业绩或其他
- ❖ 不对别人“评头论足”
- ❖ 不斤斤计较，得理不让人
- ❖ 不侵犯别人的隐私权
- ❖ 不随便纠正或补充同事
- ❖ 不谈论不了解、不熟悉或考虑不成熟的事情
- ❖ 不探听不该自己懂得的事情

## 案例分析

- ❖ 你的同事清早从床上爬起来没来得及洗脸化妆，孩子就吵着要上学。刚送进教室，孩子的课本又忘了拿。从学校里出来，赶不上班车误了点。最惨的是，轮到老总亲自打考勤，她的心情十分糟糕。这个时候，你来到她的身边，告诉她你从来没有见过这么好看的裙子，她买东西真有眼光。你懂得她会怎样吗？她会觉得这个世界上只有你才是知音。
- ❖ 从经济学上说一句赞美的成本是相当低微的，但是从心理学上说，赞美能够发明出无限的价值来。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/056215003032011020>