

# 《上班路上的沟通进修课》

图书基本信息

# 《上班路上的沟通进修课》

## 内容概要

坦率沟通，并不是有话直说

而是有技巧地用真诚换真心

职场人士越来越倾向用邮件、电话、网络等方式间接沟通，而又期待对方主动与自己直接沟通，甚至幻想难题无需沟通，自动化解。

新加入一个团队，怎样了解上级对你的期望值？职场关系不够坦率时，上级怎样知道下属的真实想法？当项目遇阻时，员工怎样开诚布公提出建议？这其实全在于你如何搭建坦率的职场关系。在本书中，你还将学会：

如何得到想要的薪水或晋升机会？

如何改善与同事或客户的关系？

如何减少办公室八卦与负面消息？

如何获得客观真实的业绩反馈？

哈莉结合亲身经历和众多学员遇到的人际关系障碍，描绘了一张清晰准确的沟通路线图，教你设定关系期望值，进行面对面沟通，使用反馈方程式。

这些独创的沟通技巧不仅让你工作更高效，让办公室气氛更和谐，也会让你的职业生涯更顺遂。

# 《上班路上的沟通进修课》

作者简介

# 《上班路上的沟通进修课》

## 书籍目录

### 第1章 坦率，直达人心的最短路径 1

你在会上热血沸腾地布置下阶段的工作，总有些当事人不以为然，在桌子下面偷偷玩手机，怎么办？别人给你的评论是一面镜子，如何坦然照出真实的自己？

对朋友忍气吞声，还是畅所欲言？ 4

交谈中的“锚定效应” 5

关系升级，也有样板可学 8

交际注重实用，而非正确 9

### 第2章 所求如何才能有所得 15

项目攻坚期，一位团队成员总是在上班时间迟到、请假或闲聊，大家只在背后指责与抱怨，为何却没有人当面指出？在关系建立之初就做好约定，主动表明对他人的期望和你对反馈的渴望。

游戏即刻开始，规则定好了吗 17

明确要求分7个步骤 19

### 第3章 猜测1000次，不如提问1次 27

就一件事情，你给一位主管发了三四封邮件，都没有收到回复，他故意无视你，还是更喜欢与你电话商谈？

对方喜欢查收邮件，还是接听电话？ 30

别为工作小事抓狂 32

有话直说，也要用心倾听 38

同事也可能是“路人甲” 40

### 第4章 一句话成功搭讪的技巧 45

“粘人的家伙”总在工作时间向你唠叨小道消息，如何向他说明又不伤害双方关系？在“明星员工午餐会”上，如何表扬明星员工，又能鼓励其他员工？

你有100名朋友，就有100种期望 47

会提问的主管更高效 48

询问无处不在 53

一条清晰的起跑线 61

你的言行都印在对方的瞳孔上 63

### 第5章 有话直说要勇气，也需技巧 67

一位同事是运动狂人，却总是带着一身臭汗上班，办公室的同事不得不捏着鼻子干活，如何将这件事巧妙地告诉他？

边做事，边请教 70

既然是齿轮，就要贡献力量 71

每个办公室都有不成文的规定 75

### 第6章 拆掉不同圈子之间的围墙 81

营销人员经常出差在外，不断抱怨财务人员的报账流程越来越繁琐，而财务人员却指责营销人员不及时报账，拖延他们的工作进度，两个“对着干”的部门如何沟通才能“顺着干”？

熟悉的人，陌生的圈子 83

同事或许也是你的客户 85

与人合作，不只是投桃报李 88

### 第7章 职场关系也需要经营 93

上司在餐桌上的一句“工作开展得怎么样”，往往令下属紧张不安。在纵横交错的职场中，如何盘点人际关系？哪些关系是你的机会？哪些关系却是你前行道路上的绊脚石？分清这二者，才会更有利于我们找到工作关键点。

不做被冤死的鱿鱼 96

“事情进展怎么样？”是问候，不是问题 99

爱提问的员工最聪明 100

### 第8章 破坏人际关系的四大杀手 105

## 《上班路上的沟通进修课》

你身边有没有凡事都说“好”的人？为何这些人在执行过程中，往往会变成“小矮人”？当不认识、不信任甚至不喜欢的人对你提出批评意见时，你有什么反应？有些人明知道聊八卦会破坏人际关系，为何还是无法闭上嘴？

杀手1 八卦 108

杀手2 食言 111

杀手3 抵赖 112

杀手4 隐瞒 113

第9章 反馈，指引合作的导航仪 117

太多人认为他们应该先以正面、积极的好消息做铺垫，再说真实的坏消息。这样做真的有利于沟通吗？还是在浪费时间？项目经理杰夫按照培训师拟的草稿指导下属工作，本以为会得到同事的感激，却招致激烈的抵触，他忽视了沟通的哪个环节？

先说好消息，还是坏消息？ 119

何时闭嘴是一门技术活 121

为何闭嘴比张口更容易？ 122

伊丽莎白的反馈模型 124

多数反馈犹如没营养的“嘎嘣脆船长” 125

第10章 反馈方程式 131

迟到尽管不是大事，但却会潜移默化地破坏团队氛围，你作为团队主管，如何与经常迟到的队员交流，让其再也不迟到？同一件事情，沟通方式不同，结果会大不一样，有没有一种可以遵循的反馈方程式，让我们无论面对什么问题，都能与人坦率沟通？

释放情绪，专注于事实 135

“我注意到……” 137

第11章 价值反馈，有“技”可循 143

沟通专家告诉我们与人坦言“你做的某事让我非常恼火”，有利于改善两人关系。大多数人没有勇气面谈，却通过QQ或短信告诉对方，没想到伤害了彼此。如何把这些“胆小鬼”变成“直言勇士”，让团队文化再坦诚一些？如何告诉对方牙齿上粘着菜叶，却又不令其尴尬？

别让电邮或留言泄露了你的胆怯 145

网络时代，“善良”需要重新定义 146

回复的快与慢 148

反馈也符合收益递减规律 149

第12章 朋友们在身后如何评价你 153

新员工培训期间，莎丽总是躲在教室后面的角落一言不发，她生怕暴露自己对专业内容的一头雾水，而培训师则在老板面前说她生性傲慢，不与人交流，这是不重视工作的表现。如何知道同事在背后对你的评价？你有勇气直接询问他人吗？

与勤奋的人在一起，你会更勤奋 157

告密者都戴着一张相同的面具 158

不要低估与你一起吃早餐的人 159

“谢谢你”始终是正确的回答 161

第13章 轻松搞定13种尴尬局面 167

邮件是一种高效的沟通工具，但菜鸟最头痛的是何时抄送，抄送给哪些人，又如何密送。有些人喜欢当“鸵鸟”，只知道把头埋在土堆里，如何与这些人沟通他们遇到的问题？部门经理史蒂夫主持的周例会又臭又长，且没有效果，你该怎样做，才能既把真实情况告诉他，又不影响他的情绪？

局面1 无论你做什么，对方都不配合 169

局面2 上级没能提供足够的反馈 170

局面3 你被提拔为旧同事或朋友的领导 171

局面4 你的团队成员都曾是同级 172

局面5 你反复提意见，对方却毫无改进 173

局面6 有人泄密 173

局面7 有人向你反映问题，却要求你缄默 174

## 《上班路上的沟通进修课》

- 局面8 内部职位申请未果，也无人告诉你原因 175
- 局面9 每次你向某个人提意见时，她都会哭 176
- 局面10 你难以忍受毫无意义的周例会 176
- 局面11 他需要你帮助，却把邮件转发给其他人 178
- 局面12 他人抵触你的善意反馈 179
- 局面13 很急的项目，上司却没有时间给你意见 180
- 后记 你真的愿意讲真心话吗？ 183
- 致谢 185

## 《上班路上的沟通进修课》

### 精彩短评

- 1、坦诚，预先约定规则，勇敢提问。
- 2、围绕“询问”“坦诚”“沟通”等词汇讲不清。
- 3、沟通的重要，与呼吸同
- 4、告诫你工作中上级和下级的相处方法，领导和职员都可以看；有意见或者看法应该用怎样的方法来呈现是最不易引起误会的。最后说“反馈”的内容有点多了。
- 5、意愿+勇气=有效沟通
- 6、实用简明。
- 7、在人际关系中，把所有的话都摆在台面上说出来，固然有利于建立规则，但也折损了情分。最理想的状况，是把话说到七、八分，留下两、三分余味，让对方自己去思考。一个人，“自己想出来的观念”才有可能长期坚守，“他人的观念”，最多也只是个参考。
- 8、一本教你身在职场该如何与老板同事沟通，如何取得职业发展的书，很多道理说的比较浅显，随便翻翻强化下正确的mindset即可。
- 9、这本书废话很多！感觉可读性不高！

1、都说婚姻与爱情关系需要经营，职场人际关系也是如此，常常是这样，当他人询问我们对他/她的看法时，为了照顾对方的面子，我们只愿意选择说好的地方，而真正有价值的信息，我们总是略过不说。反过来，当我们向别人征求意见的时候，我们也往往对别人说的好话持怀疑态度。在这本关于职场沟通的书里，作者就明确地提出，坦率，是直达人心的最短路径。“猜测1000次，不如提问1次”。说真话总是那么困难，这需要内心足够强大和充分的勇气。然而，只有停止猜测，我们才能与人坦诚交往。这本书给出了若干方法教我们带着技巧说出实话，又不伤害他人。归结到一点，就是如何正确地提出问题。作为管理者，需要主动询问员工的愿望和期待，这意味着你很关心他们。而主动询问本身就值得肯定，并且能获得重要信息。作者教我们思考，为什么、什么时候、以什么方式询问这些问题，这些问题包括员工在工作中需要满足哪三方面的需求？员工最喜欢做什么？为什么会接受这份工作？希望这份工作能带来什么？……聪明的员工，也不会坐等他人来告知自己的工作情况，而会主动发问，定期、主动地征求反馈，并满怀谢意地接受，然后，将目睹其工作境况不断改善。人际关系需要好好经营和维护，就必须避免那些破坏关系的事情发生。作者给出了四大破坏关系的杀手，而这些问题，却一直存在我们周围，这四大杀手分别是八卦、食言、抵赖和隐瞒。作为一名培训师，本书作者在每一章节结束的时候都给出了具体可行的沟通练习，在这些练习中，有如何与任何人沟通任何事的8个步骤，有每一位职场人士都应该思考的21个职场难题，还有如何成为下属心目中的好上司的10个窍门，以及成为好同事的10个窍门等等，所有的问题都值得我们细细思考和学习。总的来说，这本务实的沟通“教程”的特点在于教我们如何提出正确的问题，如何给予和获得反馈，促进关系的发展和工作效能的提高。

2、上班路上，很多时间总是轻易荒废了。对于《上班路上的沟通进修课》这本书，我想说得到是很及时的，由于最近在职场中遇到了一些麻烦，差点导致失去工作，其实都是与同事沟通的问题，更多是自己的一些自己看似微不足道的他人看着事关重要的问题，反应与领导，导致领导对自己的误解或者说片面看法，所以后果是很严重的。我们总是说无所谓，这份工作没有了还有下一份，可是如果在这份工作遇见的问题都处理不了，怎么去面对下一份呢，久而久之，受伤害的还是自己，自己一定要面对问题，做好沟通，让同事看到自己的转变，让领导再次信任自己，那样，即使离开，也会不必带有遗憾。这本书宛如一场及时雨，让我看到了诸多自己的问题，也学会了弥补自己职场中问题的一些小错误，变得更加职业和练达。

3、上周，一个同事的工作出了点小纰漏，客户找到公司讨说法。其实客户的要求比较合理，并没有大吵大闹，只是要求退还那位同事负责部分的交款。主管和客户沟通之后，让我接替那位同事的工作，主管问我：“你能做的比她好吗？”我当时就愣在那里了——我对自己的工作能力是非常自信的，但是我却无法信誓旦旦地说我肯定做的比她好，一个不小心传到那个同事的耳朵里，我岂不是无形中给自己树立了一个敌人吗？可见，职场上的沟通无处不在，何时说话，该说什么话，话要怎样说，都是一门学问，也是一门艺术。当把这项技能很好的掌握，那么成功的天平就会向自己倾斜了。正是因为有着沟通技巧提高的需求，《上班路上的沟通进修课》才显得格外吸引人而又有很强的实用性。这本书从如何提问、发散思维、如何处理人际关系、如何反馈信息等几方面，结合日常生活中的例子，简单明了地阐述了在职场上如何与上司、同僚以及客户沟通。书中的语言非常平实，例子也都是实际生活中常常遇到的情况，因此读起来并不会觉得生涩难懂。并且，在每一章节的最后，都会把所讲的内容贯穿连接起来，总结出一个可以按章行事的规则，供读者参考和归纳。比如“成为好同事的10个窍门”，“员工在年初应该问老板的10个问题”等等。通过看这些提示性的总结，读者可以更容易更清晰地了解书籍的主旨大意。另外，这本书在编排上也很花心思。在每章讲解的过程中，总会出现一个虚线方框，里面会列出一些问题或是与本章内容相关的一些简短的例子，能够让读者一边读书一边揣摩，不至于全盘接受作者的观点而忽略了自己的思考过程。在这一点上，这本书比其他类似的培训类书籍做的要好。很多书籍容易写成大块的讲解加上大块的案例，超级大的信息量砸向读者，读者脑中没有一个思考的空间和概念，只是盲目地接受着作者的观点，这对于今后的实践，并没有多大的帮助。而这本书，却能将可能用到讲解内容的实际情况列了出来，让读者能够清楚，技能应该用到什么地方。针对性越强，阅读和大脑培训的效果才会越好。书中有一个观点很有意思，叫下级来自火星，上级来自水星。之前，在写男女两性关系的书中也有类似的比喻，其实主要是强调两方面的思想差异和行为习惯的不同。在情感方面是如此，其实在职场中也一样。很多员工都想当然的以为，老板或

## 《上班路上的沟通进修课》

客户能够洞悉他所有的想法，却忘记了老板要统领几百甚至几千人马，客户只是付钱要看到劳动成果的人，他们没有时间、没有精力、同样也没有义务去了解你的感受和看法，如果没有有效的沟通和输出，极易产生误会和矛盾，关系僵化不说，项目工作也会停滞不前，带来经济损失。由此可见，摸清每个人的沟通方式其实很重要。学会用不同的方法和不同的人交流，才能够达到双赢的局面。当我处于开篇提到的困境中时，已经开始看这本书了。虽然没有全部看完，却也明白说话需要技巧。我稍作停顿，想了想说：“这样吧，我可以先和客户沟通，把我的方案构想和他谈一谈。如果客户觉得我们的想法方向大致相同，我可以试着做一做，如果实在不行，你们再商量退费的事情。”如此一来，主管非常满意地夸奖我主动承担工作，同时我也没有说另一位同事的不是。以前一直觉得这样太狡诈，其实应该叫圆滑。这是成长的必修课，也是职场中所必备的利器。

4、关于沟通的书有很多，《上班路上的沟通进修课》主要是针对工作中的沟通，包括上下级、平级同事之间、跨部门之间的有效沟通技巧，对于职场中人更有针对性。本书很重要的一个观点就是：作者提倡在做沟通之前先与对方就工作上的沟通时间、沟通方式等个人沟通习惯进行约定，就像比赛之前双方先了解比赛规则一样，如此一来，在遇到需要沟通的情况时，大家就有据可循，不会觉得尴尬了。比如，在遇到新的同事时，我们可以问以下问题，以便了解对方的工作风格：1、你最喜欢的沟通方式是邮件、留言、短信、电话还是面谈？2、你什么时候工作状态最好，上午、下午还是晚上？3、如果我们需要沟通，你喜欢提前预约、电话讨论还是在你的办公室面谈？4、如果我需要在工作以外的时间联系你，哪种方法最合适？什么时间打电话最方便？5、你是否接受给你手机打电话，讨论工作上的事情？6、工作时，你最不能忍受哪些情况？7、我如何得知你状态不佳？8、如果我迫切需要你的帮助，哪种沟通方式不会过分打扰你？9、如果我需要将某些东西交给你，而你又不在于办公室，你希望我放在桌上、椅子、信箱里，还是交给你的助理？以上都是作者经常使用的问题，值得我们借鉴，作者在本书中例举了不少她自己的实际工作经验，包括碰到问题她是怎么处理的、自己在沟通过程中会用到哪些语句等。这些都是很宝贵的学习材料。其实，不单单是工作中，在与朋友的相处中，也可以用到上述方法，和朋友就某些问题做好约定，比如：若是看到一方的缺点，一方可以畅所欲言，不必担心对方会不高兴，有缺点的一方会虚心接受，不可对此耿耿于怀。这样，当一方看到对方做的或说得不妥的地方，就不用犹豫是否要告诉朋友了。这样的“约定”有益于朋友关系的长期保持和稳定。工作中的沟通涉及到方方面面，可谓“无处不沟通”，所以需要注意的地方自然也不少，如何更有效地沟通关系到工作效率和结果，也关系到自身职业生涯的进展，所以上班族们不可不学习工作中的沟通技巧，多站在对方立场上想想，能使沟通更加顺畅。

5、我们每天花几个小时的时间奔走在公司与家之间，总是或行色匆匆，或闭目养神，却很少留意身边的人和事，更少拿来思考。《上班路上的沟通进修课》这本书，讲的不是上班路上的所见所感，而是帮我们提升沟通技巧，在升职加薪的道路上狂奔，在上班路上拿起这本书，再合适不过了。市面上将沟通的书很多，从最有名的《人性的弱点》开始，确实看过不少，但是都存在说教性强，实用性差的问题。《上班路上的沟通进修课》这本书的条理比较清晰，全书分十三章来帮助我们提升沟通能力，每一章都不是只有案例，还有现成的模板让我们走些捷径，每章末的哈莉沟通练习也是非常不错的实战工具。全书最大的关键词就是“直接”，这也是外国教科书和中国本土观念最大的不同。不是委婉的、迂回的、需要花时间揣摩人心甚至勾心斗角的，而是坦率的高效的。书的内容不光对我们处理同事的关系，改善上下级关系有所帮助，对朋友和家人关系的改善也是一剂良方。有效的沟通才能告知对方的想法并反馈给对方，避免将错就错造成误会，及时解决问题。第四章“一句话成功搭讪的技巧”对刚求职面试的新鲜人来说还是很实用的，求职面试中经常会被问到的问题，比如“你选择我们公司的三大理由？”“你为什么愿意接受这份工作？你希望这份工作能为你带来什么？”都会从上司的角度帮我们给出更合适的答案。人际关系建立不易，要维护好更难，在书的第八章，作者就提出来我们经常忽略的破坏人际关系的四大杀手——八卦，食言，抵赖，隐瞒。有人的地方就有是非就有八卦，想要快速融入一个集体就必须有共同话题，而这个话题很可能就是八卦。八卦会拉近你和别人的距离，但也扼杀了相互的信任，让关系变得脆弱得不堪一击，八卦也因此成为破坏人际关系、公司文化和职业前景的第一杀手。保持相互的信任，无法信守承诺时也要尽早告知对方，犯了错误勇敢承认，才能更好地维护人际关系。书中重要的另一大关键词就是“反馈”，良好的反馈是进行有效沟通的前提。反馈是沟通的一部分而非全部，反馈首先要征得对方同意，目的是在于改变或强化某种行为。人不反馈方程式简单直接，能帮我们处理比较简单的问题。全书最后提到的交往中可能面临的13个问题，有效的策略也能为我们化解尴尬增添助力。从今天起，每天学习些沟通技巧，结合自己的实际状况

## 《上班路上的沟通进修课》

，让技巧化为成功的秘籍，长此以往，一定有大收获。

6、上班路上，很多时间总是轻易荒废了。对于《上班路上的沟通进修课》这本书，我想说得到是很及时的，由于最近在职场中遇到了一些麻烦，差点导致失去工作，其实都是与同事沟通的问题，更多是自己的一些自己看似微不足道的他人看着事关重要的问题，反应与领导，导致领导对自己的误解或者说片面看法，所以后果是很严重的。我们总是说无所谓，这份工作没有了还有下一份，可是如果在这份工作遇见的问题都处理不了，怎么去面对下一份呢，久而久之，受伤害的还是自己，自己一定要面对问题，做好沟通，让同事看到自己的转变，让领导再次信任自己，那样，即使离开，也会不必带有遗憾。这本书宛如一场及时雨，让我看到了诸多自己的问题，也学会了弥补自己职场中问题的一些小错误，变得更加职业和练达。

7、沟通方面的进修，一直在路上——读《上班路上的沟通进修课》有感工作数年，却一直对沟通这个词的含义摇摆不定。有时候，认为正确的，却被自己一次次否定。然后，否定之否定……缺乏沟通方面的进修使我感到有那么一点点的苦恼。拿到这本《上班路上的沟通进修课》，且不说诸多权威人士的推荐，从目录看，就让人心情澎湃。坦率，直达人心的最短路径。这是第一章的标题，却也是阅读本书的基础。沟通，必须确保它的快捷和有效，否则则是与沟通背道而驰的。所求如何才能有所得。这章告诉我们一个最简单又最实用的关键词，就是“反馈”，现实中，我们对于反馈做到非常不够，我们可以回想一下，工作中，我们听到坦诚的对话，真诚的批评多吗？显然，反馈非常重要。当然，这样的例子在书中比比皆是。如“一句话成功搭讪的技巧”、“反馈方程式”“轻松搞定13种尴尬局面”。可以说，任何一章拉出来写成一本书，照样大卖。当然，书中除了论述让人深受启发外，它的另一个显著特点就是其实用性。在每一章的最后，均有价值极高的“哈莉的沟通练习”，堪称沟通方面的“葵花宝典”。另外，读了本书，我感到一种发自内心的轻松。书名取作“上班路上的沟通进修课”，从某种程度上，意味着，我们不需要刻意花费太多的功夫，只要用心，上班路上的时间就够了。我想，沟通方面的进修没有止境，实践是王道。

# 《上班路上的沟通进修课》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)