

第二节 职 场 交 流

当你身在职场，工作中的人际关系是你每天都要面对的，在完成工作任务的过程中总少不了与客户、上司、同事、下属打交道。如果客户刁难你，而你的上司不支持，同事、下属不配合，那你的任务就难以完成，目标就难以实现。面对这样的情况，你该怎么办？学会沟通与交流，获得和谐的人际关系，实现双赢。

【知识要点】

一、职场交流的技巧

1. 汇报工作的技巧

（1）明确目的。事先一定要明确这次汇报要达到什么目的，也就是要汇报的主题思想。有的人之所以汇报得不大成功，关键就是目的不明确，材料准备零乱无章，让人不知所云。

（2）抓住重点。根据汇报目的和领导的要求，选择重点内容，并找准切入点。一般来说，选择重点要从三个方面考虑：一是领导最想听、最关心的方面；二是最能表现自己成绩的方面或是最出色的方面；三是有特点的方面。如果说汇报的目的是“主线”，那么汇报的重点就是“主干”。

（3）灵活把握。有时，在汇报中领导会提出一些要求，比如汇报内容的增减、对一些问题的关注程度、汇报时限的变更等。遇有这类情况时就要调整汇报思路，这也是对应变能力的考验。一定不要去照本宣科，要选准重中之重，用最佳切入点、最精练的语言，把最重要的问题汇报好，在被动中求主动，处理得当也能收到事半功倍之效。

（4）实事求是。向领导汇报工作，无论怎么切入，如何加工润色，都必须本着认真负责的态度和实事求是的原则，一定要把汇报工作建立在事实清楚的基础之上，决不能凭主观想象随意编造，更不能弄虚作假欺骗领导。这既是职业道德问题，也是人品问题。

2. 同事之间交谈技巧

（1）善于寻找共同话题。善于观察，寻找共同点。一个人的心理状态、精神追求、生活爱好等等，都或多或少地会在他的表情、服饰、谈吐、举止等方

面有所表现，只要你善于观察，就会发现共同点。

(2) 善于委婉表意。心理学研究成果表明，一般人都比较容易接受赞扬的话，不太容易接受批评。批评对方时，可以采用委婉的语言表达自己的看法，帮助对方克服弱点。

(3) 善于运用幽默技巧。幽默是一种机智，是生活的调味品，它能给人带来轻松和欢乐，消减矛盾和冲突，是人际关系的润滑剂。善用幽默的人不仅受人喜爱，也能获得更多的支持和帮助。

(4) 善于反映对方的感受。如果谈话时，当对方为某事忧愁、烦恼时，应该首先以体谅的心情说：“我理解你的心情，要是我，我也会这样。”这样，就会使对方感到你对他的感情是尊重的，才能形成一种同情和信任的气氛，从而使你的劝告也容易奏效。

二、职场交流注意事项

1. 忌居高临下

不管你身份多高、背景多硬、资历多深，都应放下架子，平等地与人交谈，切不可给人以“高高在上”之感。

2. 忌自我炫耀

交谈中，不要炫耀自己的长处、成绩，更不要或明或暗拐弯抹角地为自己吹嘘，以免使人反感。

3. 忌口若悬河

当对方对你所谈的内容不懂或不感兴趣时，不要不顾对方的情绪，自己始终口若悬河。

4. 忌挖苦嘲弄

别人在谈话时出现了错误或不妥，不应嘲笑，特别是在人多的场合尤其不可如此，否则会伤害对方的自尊心，也不要对交谈以外的人说长道短。