

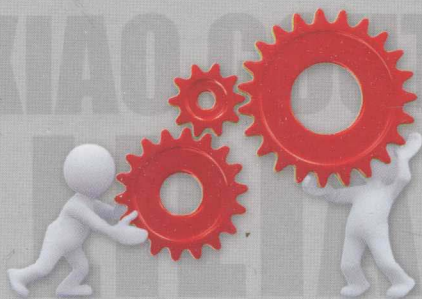
[充分重视沟通的价值，全面掌握沟通的技巧；有效运用沟通的手段，学会借助沟通的力量]


幸福生活需要沟通，高效工作依靠沟通，成功事业源于沟通。

有效沟通 的力量

有效沟通，可以让你洞悉他人；有效沟通，可以帮你和谐
人际关系；有效沟通，可以助你掌控全局。

张心萌 编著

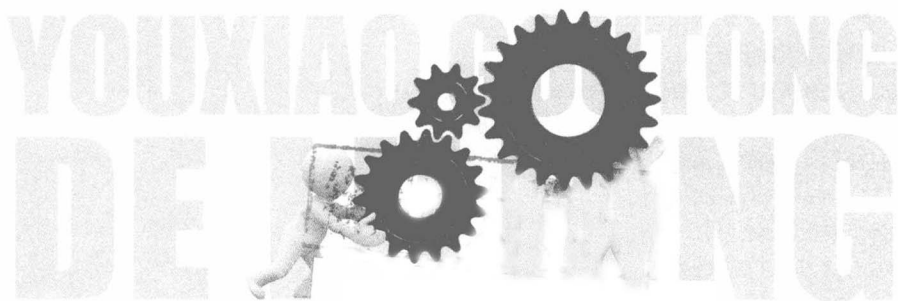


 中国纺织出版社

幸福生活需要沟通，高效工作依靠沟通，成功事业源于沟通。

有效沟通 的力量

张心萌◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

任何人都需要沟通，可是如果掌握不好沟通的艺术，沟通不到位，就不能最大限度地发挥沟通的力量。沟通的力量是在语言、行为、姿态、眼神、表情、技巧等方面的综合表现，因此必须认真琢磨、研究并且有所创新。懂得了沟通，你就踏上了成功的征途；能够有效沟通，成功就会向你慢慢靠近。

图书在版编目 (CIP) 数据

有效沟通的力量 / 张心萌编著. —北京：中国纺织出版社，
2011.3

ISBN 978-7-5064-7132-9

I. ①有… II. ①张… III. ①人间交往 - 通俗读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 243608 号

策划编辑：李秀英 丁守富 特约编辑：徐帮学 责任印制：陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街 6 号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市航远印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：17

字数：208 千字 定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前 言

“沟通”是我们日常生活和工作中常常用到的一个词汇。一个人是否能够取得成功，沟通起着非常重要的作用。在我们的工作、生活和交往中出现了问题时，唯一能够解决问题的途径就是有效沟通。正如葛洛夫所说的那样：“有效的沟通取决于沟通者对议题的充分掌握，而非措辞的甜美。”

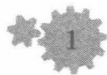
我们要想生存，要想更好地生活，就一定要与他人进行联系。你与家人、与公司内各色人员的关系好坏，直接取决于沟通的质量。人生的丰富就是人缘的丰富，人生的成功就是人际沟通的成功。可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功就必须学会与人沟通。

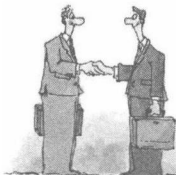
沟通不仅影响着我们的工作，更无时无刻不左右着我们的生活，沟通无处不在。沟通，让我们的生活绚烂多姿；沟通，让我们的工作简单高效；沟通，让我们的人生更加精彩！这正如松下幸之助所说的那样：“过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

沟通是人与人之间的信息互动，通过沟通形成的人际关系是整个社会的超复杂系统，如何实现有效沟通，对于任何人都显得异常重要。

因为沟通，让朋友知道了彼此的向往与忧愁，让相知相惜的拳拳真诚在彼此之间流露；

因为沟通，让你和上司、同事、下属，甚至对手之间，建立起了解、信任和尊重；





有效沟通的力量

因为沟通，增强了员工的主人翁意识，激发了员工的积极性和创造性，获得了企业发展的内驱力和原动力；

因为沟通，缩短了管理者与员工之间心灵的距离，双方的意见和建议都会受到尊重和接纳，上下左右的栓塞都被疏通；

因为沟通，心往一处想，劲往一处使，团队的理念得到贯彻，团队的精神得到光大，团队的目标得以实现；

因为沟通，让夫妻明白了彼此的期待与渴望，在心中荡漾起甜蜜如初的粼粼柔波和浓情蜜意；

因为沟通，让父母子女了解了彼此的愿望与感受，让他们心中洋溢着无与伦比的融融亲情。

有效沟通的力量如此强大，使用率如此之高，可很多人却没做好沟通的工作，或者没有沟通到位，没有充分发挥沟通的效用，没有最大限度地发挥沟通的力量。

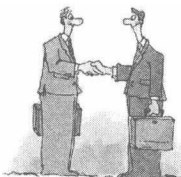
为此，我们编写了《有效沟通的力量》一书，本书从生活、人际和工作入手，清晰而有条理地介绍了有效沟通的方式方法。让读者明白：沟通的力量是无穷的，我们的很多事情，都可以通过沟通来解决。只要我们善于沟通，经常沟通，真诚沟通、懂得沟通，就能踏上成功之路。

目 录

第一章 巨大的反差:有效沟通与无效沟通

所谓沟通,就是交换意思或信息使互相了解或理解的过程。从结果来看,沟通分为有效沟通和无效沟通,不同的沟通方式会得到不同的结果。无效沟通不仅问题得不到解决,反而容易增加对方的反感。当我们与对方无法沟通时,再好的道理就像百元钞票难以乘上一辆公共汽车一样。不仅如此,还会导致一些新问题、新麻烦的出现,让彼此双方都为此而困惑。想解决问题,就要想办法将无效沟通变为有效沟通,就要了解大家的需求和能力,尊重和理解大家的行为。在此基础上,才能化解矛盾、减少摩擦,从根本上解决问题。

- 沟通能有效地融入他人心中 /2
- 事业成功离不开良好的沟通 /4
- 缺少沟通会远离群策群力 /7
- 沟通是赢得机遇的阶梯 /9
- 有效沟通是人际交往的润滑剂 /10
- 有效沟通都是磨炼出来的 /12
- 良好沟通,展现智慧 /14
- 沟通的魅力及作用 /16
- 有效沟通是谈判的艺术 /18



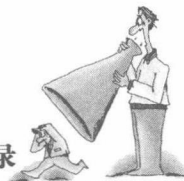
第二章 明确的指向:要带着目的去沟通

懂得运用沟通的人,是一个懂得如何把沟通的艺术融入自己想达到什么目的的人。可以这样说,一名沟通出色的人一定要培养自己的口才魅力,有了口才魅力作为前提,然后带着自己的目的去沟通,这样就有了成功的保证。只有具备了出色的口才,才能够让对方感受到你的魅力,才乐意帮你达到你的目的。好的口才不仅可以充分展示一个人的个人魅力,同时也给对方带来愉悦的享受。当自己把沟通的目的巧妙融入口才中时,那么你的沟通就是成功的沟通,沟通的魅力就在你口才的发挥中彰显得淋漓尽致。

- 从一开始就让对方说“是” /22
- 认同目的,寻求双赢 /24
- 因势利导可谓“方”得其所 /26
- 因人制宜,巧言激将 /29
- 另辟蹊径,突破辩论中的僵局 /31
- 想求人就要不怕驳面子 /33
- “激”出上司的同情心 /36

第三章 说话的水平:沟通是一种语言的艺术

语言艺术,蕴含了文化修养,体现了说话的水平。沟通也是一门非常讲求说话智慧和说话水平的艺术。置身在各种复杂的场合中,要想把



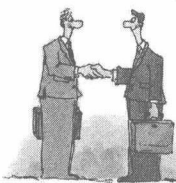
话说得婉转动人，有理有趣，引人入胜，就需要提高自身的说话水平。调动气氛说歪话，追求风趣说笑话……总之，话要巧，多动脑。只有充满智慧与技巧的话语，才能让人听后心情愉悦，才能处处受人欢迎。

- 沟通要用委婉的语言 /40
- 能言善辩不是强词夺理 /41
- 说话要注意精心遣词 /43
- 善于在谈话时制造共同话题 /44
- 说话要有的放矢 /46
- 语言要言简意赅 /47
- 话语要有条不紊 /49

第四章 灵活的方式:有技巧的沟通效果更好

你需要的不只是会沟通，尽管你滔滔不绝，侃侃而谈，别人却仍然不知所云；费尽口舌，语重心长，却仍然不能打动他人；长篇大论，口若悬河，可是听众却一片茫然。这时你更需要以灵活的方式去沟通，掌握了这个技巧，几分钟内就能让你的朋友或让你的听众欣然接受你的主张。

- 机智地运用设问的技巧 /52
- 说话妙语连珠 /55
- 射箭要看靶,沟通要看人 /57
- 借题发挥,巧妙反击 /60
- 当话语陷入困境时走为上策 /62
- 巧解“两难”问题 /65



第五章 积极的心态:用一颗心去感染另一颗心

真情实感才能感染人，充满感情，融入真情的语言最能打动人心。巧妙地运用充满真情的话语，可以促使说者与听者产生情感上的共鸣；可以使交流双方的关系融洽，从而形成良好的沟通氛围；充满情感的话语可以使人赢得更好的人际关系，为人生的成功创造有利的条件。所以在与人交流的过程中，一定要注入情感的因素。有情的语言才能打动人心，感染他人。

- 以真情打动人心 /70
- 情之所至，金石为开 /71
- 含蓄中透出风趣生动 /73
- 妙用语调，抑扬顿挫地感染倾听者 /76
- 走出狭隘，对他人给予理解和肯定 /79
- 学会用“心”去沟通 /81
- 不经意间说出来的话最实用 /83

第六章 倾听的力量:学会倾听并使别人倾听

少说多听可以让你的生活变得更加快乐，少说多听可以让你的工作变得更加轻松，少说多听会让你的订单越来越多，少说多听会让你身边的人更喜欢你，少说多听会让你的顾客更信任你。少说多听是一种沟通手段，同时，少说多听更是一种个人的修养。世界上的难事之一便是闭上嘴巴，假如你不张开耳朵，不适时地闭上嘴巴，你就会失去无数机会。



切记，千万不要太忙于说话，要学会“听话”。在你与人的交谈中，当你发现自己说话的时间超过了45%，那就必须当机立断：尽量少说！

- 多听少说,成功沟通的必备素质 /88
- 听准他人话中之意 /90
- 专注倾听,打开对方心扉 /92
- 于问询中掌握完整的信息 /94
- 站在对方的立场上去聆听 /97
- 听懂奥妙再做决定 /99
- 不要带着主观意识来听话 /102
- 听出重点,把握胜利 /104
- 听话要听得完整 /107
- 听出所说事情的轻重缓急 /109

第七章 与同事沟通:要讲究态度

在与同事沟通时，良好的语言沟通是至关重要的。首先应该懂得该说什么，不该说什么，讲究在不同场合时的说话技巧，不要只为一时之快，直言不讳，而触及同事的伤痛，使他们不愉快，面子上过不去，招他们的嫉恨或厌恶。针对不同场合运用不同的沟通技巧，可使自己博得同事的好感与接纳，为自己创造融洽和谐的关系氛围，这样才有利于工作的开展。

- 与同事闲谈也要注意分寸 /112
- 善于用巧语化解同事间的误会 /113
- 避免生硬,利于融合 /115



- 与同事沟通语气要委婉 /117
- 请求同事,动之以情 /119
- 对同事要一“事”同仁 /121
- 内方外圆,把握好与同事之间的距离 /122
- 与同事相处不要情绪化 /124
- 与同事沟通要注意的禁区 /126
- 善意的批评也是对同事的关爱 /129
- 如何与不同类型的同事沟通 /131
- 有意识地在工作中关心他人 /133

第八章 与上级沟通:要把握好分寸

有经验的人都知道,要得到领导的好评,不仅要干得好,还要与领导有良好的沟通,懂得在关键时刻说恰当的话,让领导喜欢你,避免麻烦事落到自己身上。与领导相处,无论是请示工作、汇报工作,还是提建议、商讨问题,都涉及言语沟通。如果你信口开河、说话没分寸,那就会在他的心目中大跌“分数”。以沟通技巧来帮助自己处理棘手的事务,这样会让你工作更加轻松,甚至名利双收。

- 面对上司,更要巧妙用语 /138
- 掌握汇报的沟通技巧 /140
- 被上级误解时要耐心解释 /142
- 妥善协调好领导的分歧意见 /145
- 注意说话的忌讳 /147
- 被上司错怪,以“忍”为上 /149

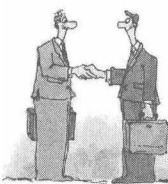


- 与上司说事要善找机会 /151
顺着上司的意愿讲话 /153

第九章 与下级沟通:要讲究方法

古人云：“敬人者，人恒敬之。”要得到下属的拥护和支持，就必须在沟通中体现出对下属的尊重，没有下属的表现，自己再能干也没用。“只有先把自己放在别人脚下的人，别人才会把你捧在头上”，睿智的领导懂得这个道理，说话时常会替下属着想；愚昧的领导为了炫耀自己比下属了不起，才会以言语贬损下属为乐。

- 平等交流是有效沟通的保证 /158
如何向下属传达坏消息 /161
“打一巴掌”再给个“甜枣” /163
尽量给下属留下一个说话坦诚的印象 /166
听得进意见才能撑得起场面 /168
细心聆听,知晓弦外之音 /171
了解员工在想什么 /173
无障碍交流,心与心才能相通 /176
擅长沟通技巧,避免员工牢骚 /178
含蓄批评,更能赢得员工的爱戴 /182



第十章 与朋友沟通:要坦诚以待

与朋友沟通，嘴上要有硬功夫。沟通是人与人之间促进和加深感情交流的润滑剂，是经营成功人生的一个重要环节，也是赢得人脉，受到欢迎的重要途径。与朋友沟通，坦诚以待，口吐莲花、妙语连珠更是沟通双方情感的彩虹。意大利著名诗人但丁说过：语言作为工具，对于我们之重要，犹如骏马对于骑士那样重要。要想让自己与他人的沟通获得成功，就要学会与朋友沟通的技巧，懂得朋友之间沟通的方式。

- 诚笃之言方为真正朋友 /186
- 关切之语缔结深厚友情 /187
- 言而有信,信誉尽在其中 /189
- 坦诚有度,言须适时适地 /190
- 勇于道歉,友谊之树常青 /191
- 真心地对别人感兴趣 /193
- 距离得当,不要轻易踏入他人“空间” /195
- 忠告时,要注意语言表达方式 /196
- 祝福你的对手,可获得同样的祝福 /198

第十一章 与家人沟通:要包容退让

每个家庭都会有磕磕碰碰，家人之间更容易有心结，因为他们经常在一起，俗语说的“锅和勺子没有不碰的”就是这个道理。有了摩擦其

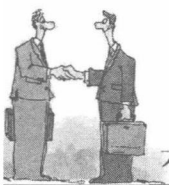


实不重要，有了误会也不重要，重要的是，如何消除矛盾，如何解除误会。解开家人与人之间的心结，一定要选择沟通，事情摊开说了，不仅误会消除了，还可以增进感情。亲人之间需要理解和包容。对于矛盾，对于争吵，事情过去之后需要学会忘记，这样才不至于矛盾累积。每个人都学会包容，彼此退让，让我们的生活回到平静和谐之中。

- 抛弃令人心碎的批评 /202
- 将心放在对方身上 /203
- 赞美、感恩是处理夫妻关系的法宝 /205
- 家庭从战争到和平的沟通策略 /207
- 给予对方真诚的赞赏 /209
- 宽容是婆媳关系的调节器 /211
- 忍让是家庭和睦的基础 /213
- 殷勤有礼乃相处之道 /216
- 细心会使你成为一位好妻子 /217
- 以心换心，才能赢得信任 /219
- 沟通、交流才有可能解读孩子的心 /221

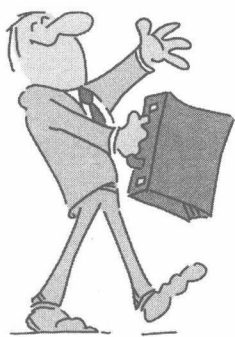
第十二章 办事时沟通：要有驾驭局面的智慧

办事过程中，总是会出现一些令人意想不到的事情。因为沟通双方是一种积极的参与，而非刻板、机械地迎合，所以沟通局势也会不断地发生变化。面对变化着的局势，尤其是仓促而至的窘境，需要我们调动一切可以调动的沟通表达手段，以达到自己想要达到的沟通目的。



有效沟通的力量

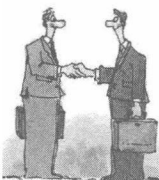
- 装聋作哑,息事宁人 /226
- 低头说话,巧避锋芒 /228
- 让他入了套再给他一条活路 /230
- 练就化解矛盾的高招 /234
- 紧急情况以智补圆 /236
- 避免争论,获得互相沟通的机会 /238
- 窘境下说话以“暗”补圆 /241
- 险境下说话以快补圆 /244
- 幽默措辞,让沟通更出彩 /247
- 不要抓别人的隐私、痛处大做文章 /249
- 细心地去品评、洞察他人 /252
-
- 参考文献** /254



第一章

巨大的反差:有效沟通与无效沟通

所谓沟通，就是交换意思或信息使互相了解或理解的过程。从结果来看，沟通分为有效沟通和无效沟通，不同的沟通方式会得到不同的结果。无效沟通不仅问题得不到解决，反而容易增加对方的反感。当我们与对方无法沟通时，再好的道理就像百元钞票难以乘上一辆公共汽车一样。不仅如此，还会导致一些新问题、新麻烦的出现，让彼此双方都为此而困惑。想解决问题，就要想办法将无效沟通变为有效沟通，就要了解大家的需求和能力，尊重和理解大家的行为。在此基础上，才能化解矛盾、减少摩擦，从根本上解决问题。



沟通能有效地融入他人心

在现在很多企业中，人与人之间有着厚厚的一堵墙，它在很大程度上阻碍了彼此之间的沟通与交流，也阻碍了企业效率的提高和团队凝聚力、合作力的形成。

这种问题的存在对企业的健康成长极为不利，管理者应当冲出缺乏沟通的困境。因为完善的沟通制度不仅能创造财富，而且能增加公司的活力，一个有完善沟通制度的企业，一定是一个充满活力的企业。

正如韦恩·佩思所说：“沟通是人们和组织得以生存的手段，当人缺乏与生活抗争的能力时，最大的根源往往在于他们经常缺乏适当的信息，不充分吸取组织的信息，除了本身的努力之外，很大程度在于他们是否拥有重要的信息和完成工作的技巧，而这些信息和技巧的获得，又取决于在技能学习和信息传递过程中沟通的质量。”所以，充分而有效的沟通是一个组织提高效率、增强竞争力的关键。

成功的企业之所以成功，是因为他们都建有全方位的沟通机制。这些企业的沟通机制，都不是零散随机的，而是一种有制度保障的经常性机制，用以贯穿于沟通的全过程之中。只有建立了系统全面的沟通机制，才能在企业内部形成一种透明、畅通的双向沟通环境，只有在这种有效机制下，员工们才能更好地提出自己的意见，更有效地全面吸收信息。具有全方位沟通机制的企业，通常也更能得到优秀人才的青睐。

英特尔的成功在很大程度上就得益于公司内部沟通体系的建设。在英特尔总部专门设有一个“全球员工沟通部”，正是这个机构大大促进了英特尔沟通体系的完善与团队的发展。