

Goutong de yishu
DAQUANJI


☆☆☆
超值典藏版
大全集

沟通 的 艺术

大全集

丛书编委会◎编著

了解人与人沟通的奥秘，
建立心与心沟通的桥梁。
敞开自己，与世界相连。

 吉林出版集团有限责任公司

Goutong de yishu
DAQUANJI

沟通 的 艺术

大全集

丛书编委会◎编著

图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术 /《超值典藏书系》丛书编委会编著.
—长春:吉林出版集团有限责任公司,2012.6

(超值典藏书系)

ISBN 978-7-5463-9914-0

I.①沟… II.①超… III.①心理交往—通俗
读物 IV.①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 126928 号

超值典藏书系 沟通的艺术

编 著 丛书编委会
责任编辑 师晓晖
开 本 787mm×1092mm 1/16
字 数 300 千字
印 张 20
版 次 2012 年 6 月第 1 版
印 次 2012 年 6 月第 1 次印刷

出 版 吉林出版集团有限责任公司
(长春市人民大街 4646 号 邮编:130021)
发 行 江苏可一出版物发行集团有限公司
(南京市山西路 67 号世贸中心 4 楼 邮编:210009)
电 话 总编办:0431-85600386
市场部:025-66989810
北京市场部:010-85804668
网 址 www.keyigroup.com
印 刷 北京盛源印刷有限公司

ISBN 978-7-5463-9914-0 定价:39.80元

版权所有 侵权必究 举报电话:010-85808988 025-66989810

前 言

Preface

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，人们需要通过沟通让意见达成一致，让情感表达得以通畅。

可以毫不夸张地说，任何人在工作和生活中都离不开沟通，沟通是人际交往的第一工具。一个人的工作质量、生活质量都离不开沟通质量。

你有没有遇到过以下种种情况？沟通前没有准备、缺乏自信、恐惧对手；沟通中不懂礼仪，比如出现服饰不对、表情不好、握手太重、距离太近、坐姿不雅等问题，还会出现不会赞美和捧场、不会倾听、不会提问、不会回答、不懂套近乎等问题；沟通后不懂得利用媒介继续沟通，不懂得跟进、追踪、反馈和维护等。我想大多数人都遇到过，也正是因为这些问题，才会出现不同的沟通效果，往往也正是这些问题影响着一件事情的成败。

由此可见，沟通已经成为人际交往的一项重要手段，在人际交往过程中起着至关重要的作用。没有沟通，人们就缺少了一条通往成功殿堂的路径，就缺少了一份关爱，就缺少了一种天长地久的友谊，家庭生活就少了一份和谐。因此，沟通是人立足于社会的一项必备技能。

在日常生活中，虽然沟通二字在人们嘴里很容易提到，但是要想灵活运用，又谈何容易。但是要做到有效沟通也并非高不可攀，只要掌握了方法和技巧就能获得良好的效果，为人处世便可左右逢源、无往不利。

本书为您打开了一扇掌握沟通技巧的大门。本书内容从沟通对人的重要性谈起，基本包括了所有的经典沟通基本技能与方式方法，并有针对性地阐述了对家庭、职场、应酬、社交、情感、朋友、陌生人的沟通技巧。用精美的妙语箴言、经典的成功案例，把理论与实际相结合，逐步详细讲解，会给读者朋友们带来开卷有益的收获！

上篇 沟通对你很重要

第一章 沟通，人必备的一种能力	3
沟通的含义极其重要性	3
沟通的主要类型	5
沟通能激发创造力	9
沟通能提升执行力	10
沟通也是生产力	11
沟通是领导工作的核心	13
多沟通就会有惊喜	16
第二章 克服障碍，做个善于沟通的人 ...	18
克服沟通的语言障碍	18
克服沟通的习俗障碍与角色障碍	19
克服沟通的心理障碍	20
解决常见的六种沟通障碍	22
第三章 良好沟通，建立广而牢的人脉 ...	24
主动结交朋友，建立人脉	24
大胆地承认自己有所不知	25
宽容能有效促进沟通	26
给他人留有余地，谈话才更具弹性	27
感化别人，有理也要让三分	28
不懂得让步，就无法进步	30
学会妥协是聪明之举	31
懂得感恩，会使人际关系更加融洽	32
多结交朋友，扩大自己的交际圈	33
保持良好的网络沟通	34
察言观色，捕捉对方的真实想法	36

目录 CONTENTS

对对方说的话积极地做出反馈	37
迎合对方的兴趣，实现愉快沟通	38
接受说话者的观点，促进和谐交流	39

中篇 做一个善于沟通的人

第四章 尊重对方是沟通的金钥匙

以对方为中心，能有效地促进沟通	43
让对方产生优越感	44
遵循入乡随俗的规矩	45
善于询问，了解对方的真正想法	47
用欣赏的眼光去看待别人	48
请求别人做事时，切忌用命令的语气	49
寻求共同点，拉近彼此距离	50
建立信任关系，铺平沟通道路	51
尊重别人，以赢得别人的尊重	53
付出真诚，会收获真诚	54
体谅他人的行为，改善自己的心境	56

第五章 开好头，给他人留下好印象

掌握聊天技巧	58
选好话题很重要	59
自我介绍恰到好处	62
说话要以诚感人	63
不同的场合说不同的话	65
改掉说话时易犯的小毛病	67
礼多人不怪	68

第六章 会说话，赢得他人青睐

会说话是一种智慧	71
----------------	----

正话反说，避免尴尬	72
话不在多而在精	74
良言一句三冬暖	75
实话不一定要直说	77
不要凭借空想高谈阔论	78
巧妙拒绝对方，不伤感情	80
巧妙运用善意的谎言	82
第七章 适度赞美，赢得他人好感	85
适度的赞美是沟通的前提	85
送“高帽”要恰到好处	87
多在背后赞美他人	88
赞赏不同于“拍马屁”	89
恰当地赞美他人	91
学会对领导说赞美话	93
不要吝啬赞美的语言	94
让赞美别出心裁	95
第八章 懂得幽默，融洽氛围	97
幽默是沟通的“润滑剂”	97
情侣间沟通需要幽默	100
夫妻间沟通需要幽默	102
成功的销售离不开幽默	103
成功的演讲离不开幽默	104
成功的谈判离不开幽默	107
用幽默拒绝他人不合理的要求	108
同事之间需要幽默	110
幽默要得体，不可过头	111
第九章 不用话语也能进行沟通	114
运用眼神进行沟通	114

目录 CONTENTS

懂得使用得体的肢体语言	115
展示得体的微笑，赢得他人的好感	117
掌握适当的空间距离	118
会说的不如会听的	119
保持适当的沉默，会收到事半功倍的效果 ...	120
用触摸进行情感交流	121

下篇 沟通是一门艺术

第十章 有效沟通的艺术	125
多从对方的立场考虑问题	125
扮演好自己的角色	126
寻找共同的感觉	127
态度决定沟通质量	129
注意语言用字的魔力	131
给对方施加压力	132
倾听是必要的沉默	133
第十一章 说服他人的艺术	136
说服他人的前提	136
说服的有效步骤	138
说服的类型也很多	140
说服的“双赢”境界	142
友情是说服的开始	146
将心比心，说服不难	147
找到共同的话题	149
不作愚笨的说服者	152
说服不欢迎命令语气	153

说服要有创造性	154
冗长的不受欢迎	155
第十二章 批评他人的艺术	157
批评是一种艺术	157
选择不同的批评方式	160
巧妙暗示比直接批评更有效	162
批评要把握度	163
点到为止，见好就收	165
掌握有效批评的实用技巧	166
先给“甜头”再给“苦头”	169
第十三章 闲谈的艺术	171
闲谈能达到沟通的目的	171
抓住闲谈的时机	172
谈话前的准备	173
展开话题技巧	174
向别人提问的要领	175
引起他人的共鸣	176
用微笑感染别人	177
聊出名堂的聊天	178
第十四章 与同事沟通的技巧	180
与同事说话要把握分寸	180
新人如何与同事说话	182
对同事说话切不可硬邦邦	183
不要随意与同事唱反调	185
恭维一下同事也无妨	186
批评同事要心怀善意	187
安慰同事的方法	188

目录 CONTENTS

直爽不等于口无遮拦	189
在沟通中表现自我	190
第十五章 与下属沟通的艺术	191
对下属的沟通原则	191
要让自已的语言婉转	192
赞美的激励作用	194
避免浮夸的赞扬	196
多向下属表示尊重	197
怎样的批评方式容易让人接受	198
替下属挡驾可以收揽人心	201
引导下属的参与意识	202
发出的指示要明确	203
第十六章 与上司沟通的艺术	205
言行并用施展才能	205
与上司相处之道	206
响应上司的决定	208
妥善处理上司的误解	209
深谙进退之道	211
适当地替上司背黑锅	212
巧妙应对上司的几个句型	213
如何与上级有效沟通	214
第十七章 与客户沟通的艺术	217
巧妙对待不同性别的客户	217
掌握不同年龄客户的心理	219
把沉默型客户说心动	221
让冷漠型客户心暖	222
消除多疑型客户的“心病”	223

学会阻止话多型的客户	224
有耐心地对待刨根问底的客户	225
应对精明型客户的途径	227
第十八章 与亲人朋友沟通的艺术	229
配偶间沟通的艺术	229
如何与孩子沟通	230
与父母沟通的艺术	231
与亲戚沟通的艺术	232
与朋友沟通的艺术	233
第十九章 化解矛盾的沟通艺术	235
先透彻了解对方	235
从抱怨中发现问题	236
有争论才会有发展	238
主动承担责任	239
敢于承认错误	240
首先要得到信任	241
允许别人发泄	243
不必一味地忍让	244
化解对方的心理矛盾	245
化解矛盾之道	246
第二十章 合作中的沟通艺术	248
培养自己的合作能力	248
如何与合伙人沟通	249
合作中的平衡艺术	251
“三合一思维”沟通法	253
与他人卓有成效的合作	254

目录 CONTENTS

第二十一章 社交沟通的艺术 257

- 掌握出入电梯的注意事项 257
- 握手也是一种沟通 258
- 使用称呼就高不就低 259
- 根据自身特点,选择合适的衣着 261
- 递接名片要得体 262
- 接打电话的礼仪 263
- 电话沟通要掌握的要点 268
- 交际场合的对答 269

第二十二章 沟通要避免的误区与禁忌 ... 272

- 与人打交道时,不要轻易得罪人 272
- 要和别人沟通,不要和别人竞赛 273
- 站在对方的角度想问题 274
- 非必要时,不要打断他人的谈话 276
- 发生分歧时,要懂得求同存异 277
- 忠言不要逆耳 277
- 不要在别人面前炫耀自己 279
- 热情要有度,不可太过 280
- 开玩笑要讲究分寸,以免适得其反 281

第二十三章 名人的沟通艺术 282

- “乒坛女皇”邓亚萍的沟通艺术 282
- 著名相声演员郭德纲的沟通艺术 285
- 青春作家韩寒的沟通艺术 287
- 神奇作家海岩的沟通艺术 290
- “北大醉侠”孔庆东的沟通艺术 292
- 华人首富李嘉诚的沟通艺术 295
- “青年导师”李开复的沟通艺术 298
- “跨栏王子”刘翔的沟通艺术 302



上 篇



沟通对你很重要



第一章 沟通，人必备的一种能力

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程。人们通过沟通可以让意见达成一致，让情感表达得以通畅。优秀的沟通技能是一个人立足社会的基本能力。

沟通的含义极其重要性

沟通是支起人与人之间交流与维护良好人际关系的主要途径之一。任何组织都是由形形色色的个人构成的，一个纷繁复杂的人际关系群体，无论是亲人之间、朋友之间、上下级之间，还是同事之间，若不能进行正常的沟通，就会导致信息链条中断，人际关系疏远，隔膜就会产生，人心就会涣散，就会出现到处都是提防、对抗、冲突、误解、伪善和扭曲的不良现象。

面对日益复杂的社会关系，我们希望自己能够建立和谐、融洽、真诚的家庭关系、朋友关系、上下级关系以及同事关系；面对激烈的市场竞争，我们希望自己能够锻造出一支上下齐心、精诚团结的企业团队，希望企业能够在一种良好的外部环境中运作，能在与顾客、股东、上下游企业、社区、政府以及新闻媒体的交往中塑造良好的形象，等等。在一系列相关的要素中，沟通是解决这些问题的基础。

虽然沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。沟通不但是—种重要的能力，它甚至可以决定生与死的命运。

1990年1月25日，阿维安卡五十二航班的悲剧发生了。那一天，由于阿维安卡五十二航班飞行员与纽约肯尼迪机场航空交通管理员之间的沟通发生障碍，导致了一场完全可以避免的空难事故，机上的七十三名人员无一生还。

1月25日晚上七点四十分时，阿维安卡五十二航班飞行在南新泽西海岸的高空11277.7米处。当时，飞机上的油量可以维持近两个小时的航程。在正常情况下，飞机降落至纽约肯尼迪机场只需

要半个小时，这一缓冲保护措施可以说是十分安全的。然而，此后却发生了一系列事情。

首先，晚上八点整时，肯尼迪机场管理人员发出通知，由于严重的交通问题，五十二航班必须在机场上空盘旋待命。

晚上八点四十五分时，五十二航班的副驾驶员向肯尼迪机场报告说，“机上燃料快用完了”。管理员收到了这一信息，但在晚上九点二十四分之前，并没有批准飞机降落。在这一段时间之内，阿维安卡机组成员再也没有向肯尼迪机场传递任何情况十分危急的信息，但飞机座舱中的机组成员却相互紧张地通知着他们的燃料供给出现了危机。

晚上九点二十四分，五十二航班第一次试降失败。原因是飞行高度太低以及能见度太差，无法保证安全着陆。当肯尼迪机场指示五十二航班进行第二次试降时，机组成员再次报告他们的燃料将要用尽，可是飞行员却告诉管理员新分配的飞行跑道“可行”。

晚上九点三十二分。飞机的两个引擎失灵了。在短短的一分钟后，另两个也停止了工作。就这样，耗尽燃料的飞机于晚九点三十四分坠毁于长岛。

当调查人员考察了飞机座舱中的录音带并与当时的管理员交谈之后，他们发现导致这场悲剧的直接原因就是沟通的障碍！

为什么一个简单的信息既未被清楚地传递又未被充分地接受呢？我们针对这一事件展开进一步分析：

首先，飞行员向地上的管理员报告说他们“燃料不足”。交通管理员告诉调查者：这句话是飞行员们经常使用的一句话。每次降机被延误时，管理员认为每架飞机都存在燃料问题。但是，如果飞行员发出“燃料危急”的呼叫，管理员就有义务优先为其导航，并尽可能迅速地允许其最先着陆。一位管理员说，如果飞行员“表明情况十分危急，那么所有的规则程序都可以不顾，我们会尽可能以最快的速度引导其降落的”。非常遗憾的是，五十二航班的飞行员从始至终都未说过“情况紧急”。所以，肯尼迪机场的管理员一直未能理解到飞行员所面对的真正困境。

其次，五十二航班飞行员的说话语调也并未向管理员传递燃料紧急的严重信息。管理员们都接受过专门训练，可以在各种情境下捕捉到飞行员声音中极其细微的语调变化。尽管五十二航班的机组成员在舱内相互之间表现出对燃料问题的极大忧虑，但他们向肯尼迪机场传达信息的语调却是冷静而职业化的，让人发现不出一丝焦虑。

最后，飞行员的个人文化和传统以及机场的职权也使五十二航班的飞行员不愿意声明情况紧急。因为在正式报告紧急情况之后，飞行员还需要写出大量的书面汇报。另外，联邦飞行管理局如果发现飞行员在计算飞行过程需要多少油量方面疏忽大意，就会吊销其驾驶执照。这些消极强化物极大阻碍了飞行员发出紧急呼救。在这种情况下，飞行员的专业技能和荣誉感就变成了赌注。这种赌注是可怕的，是用全机人的性命做抵押。

没有沟通是万万不能的，但是人们往往忽略了：不到位、不充分的沟通，其实与没有沟通一样可怕。要沟通，就必须要做到知无不言、言无不尽。特别是在重要事项的沟通中，绝不能抱有“心照不宣”的侥幸心理。

沟通的主要类型

1. 言语沟通和非言语沟通

沟通,其实就是人们在互动过程中通过某种途径或方式将一定的信息从发送者传递给接受者,并获取理解的过程。沟通是人与人之间转移信息的过程,它是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径,是人与人之间交往的一座桥梁。有时人们也用交往、交流、意义沟通、信息传达等术语。通过这座桥梁,人们可以分享彼此之间的感情和知识,也可以消除误会,增进相互之间的了解。

沟通的信息是包罗万象的。在沟通中,我们不仅传递了消息,而且还表达了自己的赞赏、不快之情,或提出了自己的意见和观点。这样,沟通信息就可分为:事实、情感、价值观、意见和观点。

在沟通过程中,如果信息接受者对信息类型的理解与发送者不一致,就会导致沟通障碍和信息失真。在许多发生误解的问题中,其核心都在于接受人对信息到底是意见观点的叙述还是事实的叙述混淆不清。例如,“王梅常常在单位组织的会议上发言”和“王梅爱出风头”是两个人对同一现象做出的描述。但其意义在本质上却大不相同。所以说,一个好的沟通者必须谨慎区别基于推论的信息和基于事实的信息。也许王梅真的是爱出风头,但也有可能是她关心集体事业,畅所欲言,踊跃给领导提出合理化建议。另外,沟通者也要完整理解传递来的信息,既要获取事实,又要分析正确发送者的价值观、个人态度,这样才能达到有效的沟通。

依据不同的划分标准,沟通可分为言语沟通和非言语沟通两种类型。

言语沟通建立在语言文字的基础上,又可细分为口头沟通和书面沟通两种形式。人与人之间最常见的交流方式就是交谈,也就是口头沟通。日常中最常见的口头沟通包括演说、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论以及传闻或小道消息传播。书面沟通包括备忘录、信件、组织内发行的期刊、布告栏等任何传递书面文字或符号的手段。

前者沟通形式灵活、生动,反馈迅速;后者沟通形式正式、规范,具有严肃性、权威性,能够保证信息交流的准确性和保存的长期性。

但是,口头信息沟通也存在着缺陷。信息从发送者发出信息的一段段接力式传送过程中,存在着巨大的失真可能性。每个人都以自己的偏好增删信息,以自己的方式诠释信息,当信息经长途跋涉到达终点时,其内容往往与最初的涵义存在着重大的偏差。如果组织中的重要决策通过口头方式,沿着权力等级链上下传递,则信息失真的可能性是相当大的。所