

有效 沟通

EFFECTIVE
COMMUNICATION

YOUXIAO
GOUTONG
EFFECTIVE
COMMUNICATION

YOUXIAO
GOUTONG
EFFECTIVE
COMMUNICATION

EFFECTIVE
COMMUNICATION

沛霖·泓露 著

一个人必须知道该说什么，
一个人必须知道什么时候说，
一个人必须知道对谁说，
一个人必须知道怎么说。

——德鲁克

有效的沟通取决于沟通者对话
题的充分掌握，而非措词的甜美。

——葛洛夫

中国商业出版社

EFFECTIVE
COMMUNICATION

YOUXIAO
GOUTONG
EFFECTIVE
COMMUNICATION

有效 沟通

YOUXIAO
GOUTONG
EFFECTIVE
COMMUNICATION

EFFECTIVE
COMMUNICATION

沛霖·泓露 著

个人必须知道该说什么，
个人必须知道什么时候说，
个人必须知道对谁说，
个人必须知道怎么说。

——德鲁克

有效的沟通取
决于对问题的充分掌握，而非

——葛洛夫

中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

有效沟通 / 沛霖·泓露著. -- 北京 : 中国商业出版社, 2017. 6

ISBN 978-7-5044-9777-2

I. ①有… II. ①沛… III. ①心理交往 IV.
①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第064257号

责任编辑: 姜丽君

中国商业出版社出版发行

010-63180647 [www. c_cbook. com](http://www.c_cbook.com)

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店经销

永清县晔盛亚胶印有限公司

*

720×1000毫米 16开 16印张 200千字

2017年6月第1版 2017年6月第1次印刷

定价: 38.00元

* * * *

(本书若有印装质量问题, 请与发行部联系调换)

前言

沟通的重要性不言而喻，然而越是这种大家都知道的事情，却常常越被人们忽视。企业内没有沟通，就没有发展，也就没有成功，所有员工最终会失去在这个企业中工作的机会。

万科公司董事长王石先生说：“我是一个职业董事长，我领导万科的秘诀，就是不断地沟通——与投资人、股东、经理层和员工的沟通。企业家必须懂得运用沟通的方法，保证来自同事和下级的最大限度的合作，拒绝沟通，也就意味着拒绝与别人的合作。”

在企业管理中，善于与人沟通的人，一定是善于与人合作的人；不善于与人沟通的人，也一定是不善于与人合作的人。善于与人沟通的管理者，能用诚意换取下属的支持与信任，即使管理过于严厉，下属也会谅解而认真地执行；不善于与人沟通的管理者，即使命令再三，下属也不愿意接受，其结果必然怠慢工作。这样的管理者肯定难成大气候，难有大作为。

在联想企业文化手册中明确写道：“亲情：开放自我，让别人了解你的需求，让别人了解你的困难，让别人知道你需要帮助。主动了

解他人的需求，让他人感到能得到理解和帮助。五多三少：多考虑别人的感受，少一点儿不分场合的训人；多把别人往好处想，少盯住别人缺点不放；多给别人一些赞扬，少在别人背后说风凉话；多问问别人有什么困难，多一些灿烂的微笑。”

通用电气公司首席执行官杰克·韦尔奇说：“作为一个企业的领头人，如果在整个企业中只能听到他一个人的声音，那么他就已经失败了。”所以，建立畅通的内部员工沟通机制是一个企业拓展与产生活力的源泉。

如何倡导内部沟通呢？

第一要有平等的环境。如果沟通者之间无法做到等距离，尤其是主管层对下属员工不能一视同仁，其间所进行的沟通一定会产生相当多的副作用。获得上司宠爱者自是心花怒放，怨言渐少，但与此同时，其余的员工便会产生对抗、猜疑和放弃沟通的消极情绪，沟通工作就会遭遇很大阻力。

第二要有充分理解之心，善于进行换位思考。如遇到破记录的高温天气，管理层到了第一线后，看到员工汗流浹背、奋不顾身的工作劲头，感动之余更要一分为二地看待出现的问题，多站在员工的角度，考虑改善一线员工的工作环境。管理者有时间就到基层转转，与普通员工聊聊天，一方面便于发现问题，一方面有利于倾听员工的意见和建议。

第三要鼓励沟通，提倡“有话直说”“失言不咎”。关键是领导层要尊重下属员工意见表达，如果建议可行，要公开表扬，以示鼓励；即使意见不正确或建议不能被采纳也要认真倾听，肯定其主动性，从而获得更多的互相理解，为今后解决问题打下基础。当面指出



你不足的人才是真正帮助你的人，有无数事例说明了这个道理。员工价值最大化，除了钱之外，还包括对员工的任用、培养、尊重和信任。诚心诚意地听取他的意见，不是最大的尊重和信任吗？有了这样的前提，沟通就容易一致，干起活来就顺当得多。

不管怎样，让企业所有员工的声音变成企业共同的声音，让企业所有人的智慧变成企业共同的智慧，这样的企业才能成为所有员工的企业，这样的企业才有永远不息的生命力。

目 录

第一章 沟通概述

有效的沟通不容忽视，因为每件事中都包含着沟通。注意，不是一些事情，而是每一件事！没有沟通就不可能做出决策，而信息只能通过沟通得到。

沟通是一个简单的过程	3
沟通的技巧	6
良好的沟通方法至关重要	12
提高沟通的能力	16
沟通要平等	21
良好沟通的效应	27
合作需要沟通	31
团队成功的关键在于沟通	36



第二章 沟通的魅力

如果你经常关心别人,并认为他们很重要,这无疑会增加你获得成功和幸福的概率,别人会因此而喜欢你。你必须向他们提供一些建设性的帮助,同时要具备与人沟通的技巧。知道如何帮助别人是一门艺术,一个人如果知道该怎么做的话,他肯定能获得别人的感情与尊重。

有沟通才有人际交往	43
沟通领域很重要	47
良好的沟通能够赢得胜机	51
主动与领导沟通	55



第三章 有效沟通

当个体以群体方式联系在一起时，相互之间必须有一个渠道进行交流，这就是沟通。群体的工作效率与发展水平，在很大程度上取决于群体对信息的吸收和利用的程度，而这又离不开沟通手段的运用，沟通渠道健全与否，又会影响决策的有效性。

有效沟通的妙用	61
沟通为什么会失败	65
有效沟通的障碍	70
克服沟通的障碍	76
避免沟通中的矛盾冲突	79
沟通因人而异	84

第四章 沟通态度

为沟通营造一种良好的润滑剂，只要有了这种润滑剂，人与人之间的沟通就能畅通无阻。流畅的沟通能促进企业文化和团队精神的建设，而企业文化和团队精神的建设也有助于沟通的流畅。

沟通是一门学问	91
沟通从微笑开始	94
赞美也是一种沟通	98
幽默沟通	103
沟通才能战无不胜	108



第五章 沟通的效用

沟通是团队建设和营造企业外围环境的重要手段，也是考核领导能力高低的一项重要指标。要重视沟通，要勤于沟通，也许每个人都会讲，但真正沟通起来又不是那么容易了。

用沟通解决问题	113
用沟通化解下属的抱怨	118
如何与不好沟通的员工打交道	123
沟通气氛要自由	126

第六章 沟通的技巧

当沟通已经成为社会生存的基本法则时，我们一定要培养沟通的习惯，牢牢掌握良好的沟通技巧，才能更清楚地了解别人，也了解自己，才能把事情干好。

沟通从记住名字开始	131
采用非正式的沟通	135
创造接纳的沟通气氛	138
沟通比权力更重要	142
积极有效的沟通技巧	147
与领导沟通的妙招	153



第七章 沟通的聆听

倾听是弄懂所听到的内容的意义，它要求对声音刺激给予注意、解释和记忆。只有你掌握了这些方法，才能让良好的沟通能力为你的成功插上双翼。

学会倾听	161
善于倾听	168
倾听是最有效的说话手段	172
与员工沟通时的积极倾听技能	174
善于聆听员工的心声	180
学做一个忠实的听众	183



第八章 沟通的艺术

对有挑战性的观点应该做出这样的回答：“我不同意你的看法,原因是……”而不应该说“你真无知”。只有如此,才能进行良好的沟通,而不会恶语伤人。

说服下属的技巧	191
与员工谈话的方式	197
说服的几大要领	204
说服力谈话有备而来	207
沟通时善用肢体语言	211
用你的肢体沟通	216



第九章 沟通的人际风格

成功的商人都有一个共识，即在以文化变革的过程中，激励员工的积极性和管理员工的行为方式至关重要，这不依赖于权力，而是依赖于有效的沟通。

善于打破谈话中的僵局	223
老板与员工之间的沟通关系	227
睁大眼睛去沟通	230
尽情发挥沟通的魅力	237

第一章 沟通概述

有效的沟通不容忽视，因为每件事中都包含着沟通。注意，不是一些事情，而是每一件事！没有沟通就不可能做出决策，而信息只能通过沟通得到。

