

经典人生书系



# 有效沟通的 18种方法

周亚男 长英 等 编著



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn

人生哲学



# 有效沟通的 18种方法

周亚男 长英 等 编著



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn

## 内 容 提 要

本书采用大量生动的事例，结合简明而实用的理论，从18个方面论述了突破沟通障碍、成为沟通高手的方法。

本书适用于职场人士休闲阅读。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

有效沟通的18种方法/周亚男等编著. —北京:中国水利水电出版社, 2006

(经营人生书系)

ISBN 7-5084-3756-X

I. 有... II. 周... III. 人间交往—通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第040427号

书 名	经营人生书系 有效沟通的18种方法
作 者	周亚男 长英 等 编著
出版 发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路6号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266(总机)、68331835(营销中心)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	850mm×1168mm 32开本 9.25印张 200千字
版 次	2006年6月第1版 2006年6月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	20.00元

凡购买我社图书，如有缺页、倒页、脱页的，本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

经营人生书系

有效沟通的 18 种方法  
编辑委员会

编委：周亚男 长 英 西绍赓  
郑崑琳 周艳波 邢洪君  
王 月 王文敏 雷 涛  
王福强 郭立萍 高 洁



目录

沟通作为一个重要的人际交往技巧和管理技巧，在日常生活中的运用非常广泛，其影响也很大。人际矛盾产生的原因，大多数都可归于“沟通不畅”上来，因此，为了提高自己的交往能力，实现自己的理想，一定要在生活实践的基础上，不断提高自己的沟通能力。

**方法 1 敲开沟通之门** ..... 1

- **良好沟通，难关可越** (1)
- **有效沟通，人际交往的润滑剂** (5)

有效沟通并不会仅仅因为信任而产生，它必须通过建立有效的机制来解决。因此，沟通不仅是一种艺术，更是一门科学。

**方法 2 突破沟通障碍** ..... 9

- **沟通是一个无底洞** (9)
- **古老的爱情故事，谁妨碍了沟通？** (13)

针对不同的对象、不同的事情，在不同的时机，说话的方式不一样。很多沟通技巧都要综合运用，比如要先听后说，要以对方为中心等。沟通技巧有很多，但是我们每一个人的背景不同、经验不同，因此对沟通技巧的体会和掌握也不同。沟通技巧是实践经验的总结，需要一辈子去学习、体验、训练，在任何时候，心中要有主心骨，沟通中，沟是手段，通是目的。



# 有效沟通的 18种方法

## 方法3 怎样成为说话高手 ..... 19

- 交际高手的八条经验 (19)
- 折服人心的沟通技巧 (27)
- 与十种不同的人如何沟通 (32)
- 说话的十大禁忌 (39)

进行良好沟通的秘密就是知道怎样说比说什么要重要得多。因此，要产生最大的影响，必须通过自己的手势、语调和词汇，使用最为广泛的表达方式。

## 方法4 做一个成功的交谈者 ..... 50

- 熟悉语言表达的规则 (50)
- 掌握交谈的七个秘诀 (54)
- 停顿是金 (56)
- 用你的肢体“说话” (61)

要令人觉得有趣，就要对别人感兴趣——问别人喜欢回答的问题，鼓励他谈谈自己和他的成就。请记住：跟你谈话的人对他自己、他的需求和他的问题，比他对你和你的问题，更感兴趣千百倍。

## 方法5 倾听——另一种动听的语言 ..... 68

- 请记住，做一个好的听众！ (68)
- 多听少说，成功沟通的必备素质 (72)
- 两耳一心，主动倾听 (76)



只有最保守与最悲观的人才会将应用新技术视为打开“潘多拉之盒”。尽管手机给人们带来了恐慌，却仍然抵不过人们从它身上获得的巨大便利和乐趣。所有不适都只是人们为这从未有过的伟大时代所必须付出的小小的美丽的代价。

## 方法 6 轻松运用电话和邮件沟通 ..... 80

- 打电话的 18 条黄金法则 (80)
- 不要让手机成为手雷 (91)
- 电子邮件沟通礼仪 (94)

赞美是人们的一种心理需要，是对他人敬重的一种表现。恰当的赞美别人，会给人以舒适感，同时也会改善与下属的人际关系。

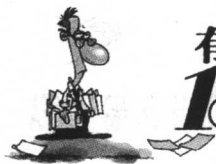
## 方法 7 赞美与批评,让沟通变得更简单 ..... 100

- 种下赞美的“开心果” (100)
- 批评下属的正确方法 (106)
- 忠告如何不逆耳 (113)

有时候拒绝是一个漫长的过程，对方会不定时提出同样的要求。若能化被动为主动地去关怀对方，并让对方了解自己的苦衷与立场，可以减少拒绝的尴尬与影响。当双方的情况都改善了，就有可能满足对方的要求。

## 方法 8 学会如何说“不” ..... 116

- 拒绝不是一件容易的事 (116)
- 温和坚定地说“不” (120)



## 有效沟通的 18种方法

说服的过程是说服者对被说服者攻心的过程，也是被说服者心理渐变的过程。运用“层递渐进”的说服技巧，从理论上讲，符合心理学的基本规律。从实践中看，只要运用得恰当巧妙，就能取得理想的说服效果。

### 方法 9 折服人心的说服技巧 ..... 123

- 说服别人的六种妙法 (123)
- 层递渐进说服顽固的人 (128)
- 说服下属的“攻心法” (133)
- 说服领导的“交心法” (137)

不能统一的问题，可放在实践中去考验。任何事物大都绝不会一开始就全对，在实践中不断纠正，也应是允许的，也是符合实践第一原则的。企图完全统一认识再行动，是天真的，是不符合实际的。

### 方法 10 不伤和气的争辩妙招 ..... 141

- 愉快争辩的妙方 (141)
- 如何成功化解语言冲突 (146)
- 把握与领导争论的“度” (149)

谈判是人们为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通过协商而争取达到意见一致的行为和过程。谈判的本质就是沟通和语言的交锋。

### 方法 11 成为巧舌如簧的谈判高手 ..... 152

- 谈判三阶段的应对策略 (152)





## ■ 成功谈判七招 (159)

说话要分场合、要看“人头”、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默语言……这些都属于语言的艺术。当然，拥有一份自信更为重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。

## 方法 12 办公室和谐沟通之道 …………… 172

### ■ 办公室里如何说话 (172)

### ■ 职场沟通的 10 项技巧 (174)

下属向领导提建言或忠告时，要尽量地多利用非正式场合，少用正式场合，尽量与领导私下交谈，尽量地避免与领导发生公开冲突。这样做最大的好处就是给双方都留下余地。既不让领导当众难堪，也避免了因为遭到领导否决而使自己陷入被动。

## 方法 13 与领导沟通的关键要领 …………… 178

### ■ 一张“巧嘴”讨人欢心 (178)

### ■ 学会与九种类型领导沟通 (184)

### ■ 兼并领导立场，跨越沟通桥梁 (187)

### ■ 向领导正确汇报的八条忠告 (190)

由于团队的领导人个人风格均不同，成员不同，场景更不同，这就使得团队之间的沟通存在多种不同的方法和技巧。团队之间的沟通没有固定的模式，反正无论用什么沟通方法和技巧，只要是可以达到目的，就是好技巧，一切都要在变化中把握。



# 有效沟通的 18种方法

## 方法 14 团队合作中的简单沟通道理 ..... 199

- 团队有效沟通的六大要素 (199)
- 沟通带来理解, 理解带来合作 (206)
- 有效沟通, 让协作更简单 (209)

寻找与陌生人的共同点的方法有很多, 譬如面临的共同的生活环境、共同的工作任务、共同的行进方向、共同的生活习惯等, 只要仔细发现, 与陌生人无话可讲的局面是不难打破的。

## 方法 15 如何与陌生人亲密接触 ..... 214

- 走进陌生人的心 (214)
- 寻找同陌生人的共同点 (218)

与客户沟通没有一个固定的模式, 不同类型的客户处理同一件事情会有迥然不同的态度和做法。在销售过程中, 分析不同类型客户的特点, 采取有针对性的沟通策略, 可以使销售工作更加有效。

## 方法 16 如何与客户交流沟通 ..... 223

- 30秒接近客户 (223)
- 与10种不同类型客户的沟通技巧 (230)

面试离不开语言, 因为面试中必须用语言来回答试题或考官提出的问题。语言运用得好坏, 直接关系到面试的成败。因此, 掌握面试的语言艺术, 对于求职有着十分重要的作用。

## 方法 17 面试中的语言艺术 ..... 239

- 细致到每一个词句 (239)



- 语言习惯第一 (241)
- 正确运用面试中的体态语言 (247)

登台演讲，这可不是人人都能圆满完成的事；即使能完成的，也未必每个人都称得上是成功地完成。那么，什么样才称得上成功的演讲呢？一句话：给听众留下深刻印象的演讲，或者是给听众带来心动力量的演讲，才称得上成功的演讲。

## 方法 18 让你的演讲更富吸引力 ……… 259

- 开场白，抓住听众的心 (259)
- 话语过渡：跨越演讲的鸿沟 (272)
- 做一位成功的演讲家 (281)



沟通作为一个重要的人际交往技巧和管理技巧，在日常生活中的运用非常广泛，其影响也很大。人际矛盾产生的原因，大多数都可归于“沟通不畅”上来，因此为了提高自己的交往能力，实现自己的理想，一定要在生活实践的基础上，不断提高自己的沟通能力。

## 方法 1 敲开沟通之门

### ■ 良好沟通，雄关可越

沟通是为了设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，从而达成共同协议的过程。沟通是双向的，有效的沟通不仅包括将自己所讲的话、所希望传达的信息准确无误地向对方进行传递，而且也包括准确无误地聆听和理解对方所做的反馈或所表达的意见。

良好的沟通不仅意味着把自己要表达的意思进行适当的表述，使别人明白，而且还要深入人心，促使听者全神贯注。

沟通的目的是让对方清楚你的思想，取得共识，或找出异同点，或发现问题、解决问题。主要包含以下四个方面的内容。

(1) 你的意思。也就是说，你的意思是什么？你想表达什么？你沟通的内容有哪几项？你说这些话的主要目的是什



## 有效沟通的 18种方法

么……你要清楚自己需要表达的内容。

(2) 如何传达。针对要表达的内容，通过什么方式把信息传递给对方？比如你一直暗恋一位漂亮的姑娘，首先应该想好如何向她表白：见了她，我说的第一句话是什么？开口时是微笑着还是郑重些？是拿着一束花合适还是请她喝咖啡以便为自己创造一个求爱机会？如果第一句话是“我爱你！”她会不会吓一跳？如果不会，甚至她也有情于你，这自然是顺理成章的好事。否则，你就会很尴尬。在如何传递信息的问题上，我们可以采用“沙盘演练”的方法，找个虚拟的对象操练一下，体会其中滋味，并加以改善，会减少不必要的失误。

(3) 如何接收。这里主要指对于传达来的信息，我们通过什么方式去接收。如果一位姑娘对你传递的“爱”的信号，是接收还是拒绝？是口头答应，还是暂时不表态？如何对信息进行过滤？

(4) 结果与影响。接收方对发送方传达的信息有什么反应、结果、影响？当你批评下属时，他是很情愿地接受你的批评，还是表现出忿忿不平？是敢怒不敢言，还是你说你的、我照做不误？如果下属很愿意接受你的批评，并付诸行动，证明你的行为是有效的，沟通是成功的。否则，这种沟通是无效的，甚至可能导致更加不利于沟通和团队合作的后果。失败的沟通会拉大彼此间的距离，内心的门槛会越来越高，防备心理越来越重，沟通的难度也就越来越大。

沟通可以分为语言沟通和非语言沟通两种。语言沟通包括口头语言和书面语言。文字是我们日常沟通中的一种重要



的工具，使用文字进行沟通，信息发出者可以几经琢磨，反复推敲，深思熟虑后将要沟通的信息传递出去；信息接收者可以反复查看信息，正确的理解消化发送者传递过来的信息。同样的文字，用口头语言来表达，可以有多层意思。比如说“你真好”，可以是出于对一个人真诚的感谢和赞美，也可以是对一个人的讽刺和厌恶，这就是语言的魅力。非语言沟通包括声音语气和肢体语言。专家认为，衡量一个人的沟通能力，7%看他在说什么，38%看他怎么说，55%看他的肢体语言。因此，在沟通过程中使用得体的肢体语言可以帮助你明确地表达你所要传递的信息，并且会起到加强语气的作用。比如你在机场终于看见了久未谋面的亲人，你们激动地拥抱，这时拥抱会比任何语言更能表达欣喜激动的情感。

所有的沟通方法都需要经过信息传递。在沟通中，发送信息的一方首先把打算发送的信息转化成便于传递的形式（编码过程），然后选择合适的媒体和途径（信息通道）将信息进行传递；接受信息的一方收到信息后，以自己的理解对信息进行消化（解码过程），产生回应或行动。

沟通会受到一些因素的影响而使得要传递的信息产生偏差。如嘈杂的环境会影响沟通双方听、讲的质量，网络不畅会使在线聊天受到中断干扰……因此，要想准确无误地传递信息，你必须对需要传递的信息进行合理组织，并选择合适的传递渠道发送，以保证收到信息的一方准确无误地接受你的信息。如重要信件和通知可以使用 EMS 和传真等传递渠道，并通过亲笔签收保证信息的有效传达。



## 有效沟通的 18种方法

有效沟通有 11 个要点，这些要点的英文表达很整齐地都是以字母“C”开头的。

- 清楚 (Clear)
- 言简意赅 (Concise)
- 前后一致 (Consistent)
- 连续 (Constant)
- 真实 (Candid)
- 浅显易懂 (Conspicuous)
- 可信 (Credible)
- 分门别类 (Categorized)
- 及时 (Current)
- 轻松 (Cheerful)
- 口语化 (Chatty)

要使沟通有效，要注意以下几个方面。

第一、明确性。由传送者发出信息，必须由接收者有效接收才能起作用，所以发送者有责任发出明确的信息，即用接收者易以理解的语言和方式来发出信息。易于理解的语言——必须是接收者能理解的。例如对操作工人，若用他根本听不懂的科技语言来传递信息，你认为“非常明确”，可是他一点也听不懂，这样的沟通无效。

第二、易于理解的方式。如交谈、报告、电话、文件、书面材料、技术图纸、图表、统计表、电子资料、照片、录像、身体语言、暗示等，都是易于理解的方式。

第三、完整性。信息传递应当完整，信息传递的不完整会影响沟通的效果。



## 有效沟通，人际交往的润滑剂

人生活在一个社会群体中，人际关系是你和社会交往的一个纽带。人际关系并不是凭空建立起来的，沟通在其中起了非常重要的作用。

美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”由此可见沟通的重要性——成功者都是懂人际沟通，珍视人际沟通的人。

沟通是信息的传递与理解的过程。首先，沟通是一个信息传递的过程。如果信息没有被传送到，则意味着沟通没有发生。说话者要有听众，正如作者要有读者一样。其次，要使沟通成功，信息不仅要被传递，还要被理解，没有理解称不上是沟通。良好的沟通并不是达成协议，而是沟通双方能准确地理解信息的意义，如果有人与我们的意见不同，不能认为未能完全领会我们的看法，而只是双方的观点不同罢了，只要对方了解自己的意图，就算做好沟通了。

在现代社会，不善于沟通不但将失去许多机会，而且也将导致你无法与别人协作。你我都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。

小李大学毕业后，看到电脑销售领域很有发展潜力，因此就找了几个比较有钱的朋友，希望得到他们的资助。那几个人看他刚毕业，没有资金又没有经验，对他想发展的领域





## 有效沟通的 18种方法

又不熟，因此不愿意赞助，小李就向他们陈述自己的构想，说近几年当地人们收入水平上升，很多人想学电脑、买电脑，可是这个地区卖电脑的店铺只有几家，而且服务不好。他将自己的计划、建议、以后的公司发展规划等都向他们说明白了以后，大家看他说得有道理，并且考虑得非常周全，就把资金借给了他。拿到了这笔钱后，他按自己的计划创办公司，销售业务不断上升，几年时间里，不但还清了借款，还把公司发展为业务规模非常大的公司。

小李的成功是沟通带来的，没有与那几个投资人有效的沟通，就不可能有他以后的成功。沟通对个人来说是很重要的，它可以创造自己的机遇，可以影响他人的行动，激发对方的士气，让别人改变想法，等等。对于组织来说，它同样也是重要的。在组织中，如果没有沟通，整个组织简直不能运作。如果你是一个管理者，沟通更是不容忽视。

管理者所做的每件事中都包含着沟通。注意，不是一些事情，而是每一件事！管理者没有信息就不可能做出决策，而信息往往需要通过沟通得到。一旦做出决策，又要进行沟通，否则，将没有人知道决策已经做出。最好的想法、最有创见的建议、最优秀的计划，不通过沟通都无法实施。因此，管理者需要掌握有效的沟通技巧。当然，这并不是说仅仅拥有好的沟通技巧就能成为成功的管理者，但是我们完全可以说，低效的沟通技巧会使管理者陷入无穷的问题与困境之中。

西雅图波音公司的一个部门经理有一次大发雷霆，原因是他看到一份报告上有一个错字，那是个拼写错误，有人把