

不可不学的职场生存技巧

王唤明 编著

每天一堂 沟通课

Communication Lessons

打造你的超强



职场竞争力

无论是在求职与面试中，沟通能力都起着决定性的作用。而对企业来说，沟通能力则是拉近成员思想的距离，把团队凝聚成一股绳、同心的整体。

广东省出版集团
广东经济出版社

不可不学的职场生存技巧

王唤明 ◎ 编著

每天一堂
沟通课
Communication Lessons

打造你的超强 职场竞争力

无论是在求职还是工作中，沟通能力对成功与否往往具有决定性的作用。而对一个团队来说，有效的沟通能拉近成员思想的距离，把团队

广东省出版集團
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂沟通课 / 王唤明编著. —广州: 广东经济出版社,
2014. 3

ISBN 978 - 7 - 5454 - 2079 - 1

I. ①每… II. ①王… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①
C912. 1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 017705 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海狮山科技工业园 A 区兴旺路)
开本	730 毫米 × 1000 毫米 1/16
印张	21. 75
字数	275 000 字
版次	2014 年 3 月第 1 版
印次	2014 年 3 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 2079 - 1
定价	38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

Perface

远古时期，所谓的语言和沟通无非是伊伊呀呀的单一声调（当然，还是神曲忐忑略胜一筹）。更多的时候祖先们用手势来表达自己的喜怒哀乐，那种说不出的情感总是被压抑，那种表达不来的思想总是被埋没。而今，如果你放弃了畅所欲言的权利，无疑是把自己送回了远古时代！穿越吧，拿着手机去钻木取火吧！

语言是人类特有的天赋，有了语言生活变得丰富多彩，人们借用语言来表达喜怒哀乐。亲人间用语言来传递亲情，朋友间用语言来表达关怀，同事间用语言来沟通工作。有首诗这样描绘语言：“感恩造物者，在创造人的同时，赋予了一把金钥匙——语言。从此，语言闪动知识、智慧与阅历的灵光，开启了一道又一道心灵之门。语言，你像泉水孜孜不倦地流淌，你是超然的力量，你是震撼的想象，正如爱与恨的唱响，足可以惊天地泣鬼神。”

语言成就了沟通，没有沟通就没有火箭升天，更不会有什么登入月球，这不是在说笑。沉默是金的年代已成为过去时，说“语言”是第一生产力一点都不过分！高效率的沟通促成了任何一个团队和个人成功的有力基石。

当代的沟通赋予了更广泛的含义，舞蹈是一种利用肢体语言、艺术化了的沟通；音乐是一种抒发情感的诉说；绘画表达了一种言外之意的

境界；而我们，职场上的新生儿用什么样的沟通方式来达成我们的愿望和目标呢？

美国通用电气前任总裁杰克·韦尔奇深有感触地描述自己的工作：“我80%的时间是在与不同的人说话。”而万科董事长王石说：“我的职务是董事长，我领导万科的秘诀就是：不断地沟通和交谈——与投资人、股东、经理层和员工沟通。”据调查，85%的成功人士把成功的原因归咎于自己的沟通能力和人际关系超人一等。由此可见，沟通在职场中的重要性。

江湖是有规则的，沟通是需要技巧的。不管是方言，还是普通话，口音不是障碍！只要掌握了沟通的技巧，成功就是个“事半功倍的事儿”。

目录

Contents

第一个月 思想联通的桥梁——沟通

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 第1天 高效沟通 / 2 | 第17天 沟通原则之重实效 / 15 |
| 第2天 沟通的原则之讲出来 / 3 | 第18天 沟通原则之创造奇迹 / 16 |
| 第3天 沟通的原则之慎批评 / 3 | 第19天 沟通原则之爱意蕴含 / 17 |
| 第4天 沟通的原则之慎责备 / 4 | 第20天 沟通原则之等待转机 / 17 |
| 第5天 沟通的原则之不抱怨 / 5 | 第21天 沟通原则之耐心 / 18 |
| 第6天 沟通的原则之慎攻击 / 6 | 第22天 沟通原则之智慧 / 19 |
| 第7天 沟通的原则之慎说教 / 7 | 第23天 沟通原则之双赢 / 20 |
| 第8天 沟通的原则之尊重 / 8 | 第24天 沟通类型之与自我沟通 / 21 |
| 第9天 沟通的原则之忌口出恶言 / 8 | 第25天 沟通类型之与他人沟通 / 21 |
| 第10天 沟通的原则之巧说话 / 9 | 第26天 沟通类型之与动物沟通 / 22 |
| 第11天 沟通的原则之控制情绪 / 10 | 第27天 沟通类型之网络沟通 / 23 |
| 第12天 沟通原则之理性冷静 / 11 | 第28天 沟通类型之团队沟通 / 24 |
| 第13天 沟通原则之“觉知” / 12 | 第29天 沟通重要性之认识自己 / 25 |
| 第14天 沟通原则之勇于认错 / 13 | 第30天 沟通重要性之认识他人 / 26 |
| 第15天 沟通原则之说对不起 / 14 | 第31天 沟通重要性之认识社会 / 26 |
| 第16天 沟通原则之整合 / 15 | |

第二个月 多角度沟通

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 第1天 坦诚是沟通的基础 / 30 | 第15天 用人不疑，疑人不用 / 41 |
| 第2天 沟通帮助提高决策质量 / 30 | 第16天 换位思考 / 42 |
| 第3天 沟通让协作更加完美 / 31 | 第17天 要求明确 / 42 |
| 第4天 沟通有效鼓舞士气 / 32 | 第18天 学会拒绝 / 43 |
| 第5天 注意领导的肢体语言 / 33 | 第19天 恶语解气种祸根 / 44 |
| 第6天 会激励的上司更有威信 / 33 | 第20天 巧用自嘲解困境 / 45 |
| 第7天 接受上司的批评 / 34 | 第21天 人后莫论他人非 / 45 |
| 第8天 倾听群众的声音 / 35 | 第22天 与上司沟通不留疑惑 / 46 |
| 第9天 请将不如激将 / 36 | 第23天 通过沟通提高执行力 / 47 |
| 第10天 善意的谎言 / 37 | 第24天 用幽默解除尴尬 / 48 |
| 第11天 抱怨是沟通的杀手 / 37 | 第25天 适时赞美 / 48 |
| 第12天 保护同事的隐私 / 38 | 第26天 适时批评 / 49 |
| 第13天 同事之间也说“不” / 39 | 第27天 下达命令不压人 / 50 |
| 第14天 玩笑要讲分寸 / 40 | 第28天 下属也有尊严 / 51 |

第三个月 巧妙沟通，成就双赢

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 第1天 倾听是沟通的前提 / 54 | 第6天 共同话题让沟通事半功倍 / 57 |
| 第2天 分清“倾听”与“清听” / 54 | 第7天 不贬低竞争对手 / 58 |
| 第3天 与客户沟通保持微笑 / 55 | 第8天 让语言饱含信心 / 59 |
| 第4天 提前了解客户背景 / 56 | 第9天 实例最有说服力 / 60 |
| 第5天 巧用语言接近客户 / 56 | 第10天 吉利话也可做妙用 / 61 |

- | | | | |
|--------|------------------|--------|-------------------|
| 第 11 天 | 祝福短信也是沟通手段 / 61 | 第 22 天 | 谈判中,绝不吝惜“认同” / 71 |
| 第 12 天 | 小小邮件大功用 / 62 | 第 23 天 | 谈判中,慎用情绪语言 / 72 |
| 第 13 天 | QQ 说话更自由 / 63 | 第 24 天 | 绝不打断对方的话 / 72 |
| 第 14 天 | 不落痕迹的赞美 / 64 | 第 25 天 | 谈判最忌“不耐烦的语气” / 73 |
| 第 15 天 | 沟通中明晰客户要求 / 65 | 第 26 天 | 杜绝谈判中一味批评 / 74 |
| 第 16 天 | 使用肯定但不夸张的语言 / 66 | 第 27 天 | 避免使用刺激性字眼 / 75 |
| 第 17 天 | 让对方先开口 / 66 | 第 28 天 | 切忌说大话,一步退到底 / 76 |
| 第 18 天 | 轻视之语是谈判大忌 / 67 | 第 29 天 | 谈判不求“你输我赢” / 77 |
| 第 19 天 | 谈判中多用开放式问题 / 68 | 第 30 天 | 合理论证是基础 / 78 |
| 第 20 天 | 妙用探索式问题 / 69 | 第 31 天 | 谈判语言应简洁明了 / 79 |
| 第 21 天 | 巧用封闭式问题 / 70 | | |

第四个月 运用说话技巧

- | | | | |
|--------|-----------------|--------|-----------------|
| 第 1 天 | 同情语可以引起共鸣 / 82 | 第 13 天 | 抓住对方说话的目的 / 91 |
| 第 2 天 | 委婉语言如春风 / 82 | 第 14 天 | 保持适当的距离 / 92 |
| 第 3 天 | 同音词力量不容小觑 / 83 | 第 15 天 | 辩论中观点不明是大忌 / 93 |
| 第 4 天 | 幽默是语言中的润滑剂 / 84 | 第 16 天 | 语言犀利分场合 / 94 |
| 第 5 天 | 俚语拉近距离 / 85 | 第 17 天 | 用语音调节听众的情绪 / 95 |
| 第 6 天 | 格言显示格调 / 86 | 第 18 天 | 巧用概念、定义解困境 / 96 |
| 第 7 天 | 成语显示厚度 / 86 | 第 19 天 | 观察 / 96 |
| 第 8 天 | 巧妙击垮疏离感 / 87 | 第 20 天 | 不可轻易打断别人 / 97 |
| 第 9 天 | 宽容可以赢得赞赏 / 88 | 第 21 天 | 绝不抢别人说话的权利 / 98 |
| 第 10 天 | 偏听则暗 / 89 | 第 22 天 | 注意“逐客”的表示 / 99 |
| 第 11 天 | 有目的地聆听 / 90 | 第 23 天 | 语调 / 100 |
| 第 12 天 | 有时沉默是金 / 91 | 第 24 天 | 善意的谎言 / 101 |

第25天 善用“对事不对人” / 102

第26天 调节语速，平静自己 / 102

第27天 冲动之下不说脏话 / 103

第28天 提问时应表达准确、简明 / 104

第29天 善用模仿调节气氛 / 105

第30天 善用时令、情景 / 106

第五个月 巧用肢体语言

第1天 体态语言——无声胜有声 / 108

第2天 说话无意，用眼有神 / 108

第3天 鼻言 / 109

第4天 烟言 / 110

第5天 “异口同声” / 111

第6天 耳“听”八方 / 112

第7天 面带表情，话趣横生 / 113

第8天 行家一出手就知有没有 / 114

第9天 察言观色 / 115

第10天 一身“功夫”驶于脚下 / 116

第11天 衣扣表达的亲密 / 117

第12天 坐姿的各种含义 / 118

第13天 疑从态生 / 119

第14天 一“站”漏身份 / 120

第15天 不会撒谎的丈夫 / 121

第16天 关注小细节，获取大信息
(一) / 122

第17天 关注小细节，获取大信息
(二) / 122

第18天 罗斯福的回答 / 123

第19天 一些常用体态语 / 124

第20天 谈“笑”丰“声” / 125

第21天 握手的礼仪 (一) / 126

第22天 握手的礼仪 (二) / 127

第23天 称职的服务员 / 128

第24天 磨砖成镜 / 129

第25天 谈话中眼神的交流 / 130

第26天 如何识破别人的谎言 / 130

第27天 与领导沟通的技巧 / 131

第28天 虎口求生 / 132

第29天 女性头发的语言 / 133

第30天 冰美女的悲哀 / 134

第31天 可以改善的肢体语言 / 135

第六个月 花语、物语、文字也是语言

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| 第1天 热恋中如何以花示爱 / 138 | 第16天 一只鳄鱼的寓意 / 151 |
| 第2天 祝贺新婚, 花语不俗 / 138 | 第17天 唯一收下的礼物 / 152 |
| 第3天 病房添花, 祛病养人 / 139 | 第18天 国礼 / 153 |
| 第4天 乔迁开业之际, 送花祝福之时 / 140 | 第19天 红鱼一群表关怀 / 154 |
| 第5天 知花俗, 不庸俗 / 141 | 第20天 送礼的一般常识 (一) / 155 |
| 第6天 花语杂汇 / 142 | 第21天 送礼的一般常识 (二) / 156 |
| 第7天 送花的禁忌 (一) / 143 | 第22天 商务送礼 / 157 |
| 第8天 送花的禁忌 (二) / 144 | 第23天 苏东坡妙骂老和尚 / 158 |
| 第9天 借花拜名师 / 145 | 第24天 苏洵教子 / 159 |
| 第10天 送花一朵述衷肠 / 146 | 第25天 一屁过江来 / 160 |
| 第11天 送给男生的礼物寓意 (一) / 147 | 第26天 亲子书信 / 161 |
| 第12天 送给男生的礼物寓意 (二) / 148 | 第27天 老师的“信”心历程 / 162 |
| 第13天 送给女生的礼物寓意 / 149 | 第28天 情书的魅力 / 163 |
| 第14天 机智的老板 / 150 | 第29天 机灵的记者 / 164 |
| 第15天 礼俗意非凡 / 151 | 第30天 文字的力量 / 165 |

第七个月 各个击破沟通障碍

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 第1天 培养沟通的积极心理 / 168 | 第4天 聪明的经理 / 170 |
| 第2天 林肯的愤怒 / 169 | 第5天 控制自己的情绪 / 171 |
| 第3天 三季人 / 169 | 第6天 扬长避短 / 172 |

- | | | | |
|------|------------------|------|--------------------|
| 第7天 | 空而后知通 / 173 | 第20天 | 坚持就是胜利 / 185 |
| 第8天 | 莫用一家之言 / 174 | 第21天 | 倒霉的财主 / 186 |
| 第9天 | 不要心存偏见 / 175 | 第22天 | 七擒孟获定西南 / 187 |
| 第10天 | 明确沟通目标 / 176 | 第23天 | 营造气氛, 拉近距离 / 188 |
| 第11天 | 道破一语而丧生 / 177 | 第24天 | 信任是沟通的前提 / 189 |
| 第12天 | 传字游戏 / 178 | 第25天 | 幽默机智让沟通更轻松 / 190 |
| 第13天 | “源头活水” / 178 | 第26天 | 跨文化沟通 / 191 |
| 第14天 | 两张办公桌 / 179 | 第27天 | 赞美, 拉近沟通距离 / 192 |
| 第15天 | 曲线迂回沟通 / 180 | 第28天 | 为沟通埋下伏笔 / 193 |
| 第16天 | 运用技巧, 反将一军 / 181 | 第29天 | 寻找共同话题, 打破僵局 / 194 |
| 第17天 | 学会倾听 / 182 | 第30天 | 真诚扫除一切障碍 / 195 |
| 第18天 | 使用适当的沟通方式 / 183 | 第31天 | 注重第一印象 / 196 |
| 第19天 | 选择适当的沟通场所 / 184 | | |

第八个月 察言观色

- | | | | |
|------|------------------|------|-----------------|
| 第1天 | 与完美主义者沟通 / 200 | 第11天 | 与领袖者沟通 / 208 |
| 第2天 | 我的上司是完美主义者 / 200 | 第12天 | 与调和者沟通 / 208 |
| 第3天 | 我的同事是完美主义者 / 201 | 第13天 | 我是一个内向的人 / 209 |
| 第4天 | 与给予者沟通 / 202 | 第14天 | 我是一个内向的员工 / 210 |
| 第5天 | 与实干家沟通 / 203 | 第15天 | 与高傲者沟通 / 211 |
| 第6天 | 我的上司是实干家 / 204 | 第16天 | 我的同事是高傲者 / 212 |
| 第7天 | 我是一个实干家 / 204 | 第17天 | 我的上司是高傲者 / 212 |
| 第8天 | 与思想者沟通 / 205 | 第18天 | 与过度草率的人沟通 / 213 |
| 第9天 | 与享乐主义者沟通 / 206 | 第19天 | 与草率的人沟通 / 214 |
| 第10天 | 与忠诚者沟通 / 207 | 第20天 | 与固执的人沟通 / 215 |

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 第 21 天 我的上司是固执的人 / 215 | 第 27 天 与自负的同事合作 / 220 |
| 第 22 天 我的同事是固执的人 / 216 | 第 28 天 与自负的上司沟通 / 221 |
| 第 23 天 与心胸狭窄的人沟通 / 217 | 第 29 天 与虚伪者沟通 / 222 |
| 第 24 天 与心胸狭窄的同事相处 / 218 | 第 30 天 与虚伪的同事相处 / 223 |
| 第 25 天 与心胸狭窄的上司沟通 / 219 | 第 31 天 与虚伪的朋友相处 / 224 |
| 第 26 天 与自负的人沟通 / 220 | |

第九个月 了解对方的文化背景、宗教等

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 第 1 天 不同文化宗教下的沟通 / 226 | 第 16 天 贫富差异 / 238 |
| 第 2 天 与新疆人相处的禁忌 (一) / 226 | 第 17 天 我是经济困难的上班族 / 239 |
| 第 3 天 与新疆人相处的禁忌 (二) / 227 | 第 18 天 与经济拮据的同事相处 / 240 |
| 第 4 天 伊斯兰教的饮食禁忌 / 228 | 第 19 天 与老员工沟通 / 241 |
| 第 5 天 去伊斯兰教家庭做客 / 229 | 第 20 天 我是“新人” / 241 |
| 第 6 天 关于海归 / 229 | 第 21 天 如何对待“新人” / 242 |
| 第 7 天 我的同事是海归 / 231 | 第 22 天 异性同事之间如何沟通 / 243 |
| 第 8 天 我是海归 / 231 | 第 23 天 如何与女同事相处 / 244 |
| 第 9 天 不同学历的人的沟通 / 232 | 第 24 天 如何与男同事沟通 / 245 |
| 第 10 天 我的同事学历比我低 / 233 | 第 25 天 我的异性上司 / 246 |
| 第 11 天 我的同事学历比我高 / 234 | 第 26 天 我的异性女上司 / 247 |
| 第 12 天 我的上司学历很低 / 235 | 第 27 天 我的异性男上司 / 247 |
| 第 13 天 我的上司学历很高 / 236 | 第 28 天 同性的沟通障碍 / 248 |
| 第 14 天 与竞争对手相处 / 237 | 第 29 天 我的同性男上司 / 249 |
| 第 15 天 我的竞争对手——同事 / 237 | 第 30 天 我的同性女上司 / 250 |

第十个月 沟通从礼仪开始

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 第1天 仪容是礼仪的第一步 / 252 | 第17天 帽子,脱不脱 / 267 |
| 第2天 着装不容忽视 / 252 | 第18天 赠送有原则 / 268 |
| 第3天 着装的 TPO 原则 / 253 | 第19天 待客的禁忌 / 269 |
| 第4天 称呼,不可大意 / 254 | 第20天 拜访也烦恼 / 269 |
| 第5天 记住对方的名字 / 255 | 第21天 接电话的礼仪 / 270 |
| 第6天 微笑是张名片 / 256 | 第22天 “喂,你打错了吧?” / 271 |
| 第7天 礼貌用语常挂嘴边 / 257 | 第23天 茶之道 / 272 |
| 第8天 倾听要诀 / 258 | 第24天 戒指的意义 / 273 |
| 第9天 非礼勿“问” / 259 | 第25天 男人的表和女人的包 / 274 |
| 第10天 保留私人空间 / 260 | 第26天 酒不醉人人自醉 / 275 |
| 第11天 有关名片不得不说的话 / 260 | 第27天 舞会的礼仪 / 276 |
| 第12天 座次排列的潜规则 / 262 | 第28天 咖啡礼仪 / 277 |
| 第13天 你“会”握手吗? / 262 | 第29天 探望病人 / 277 |
| 第14天 旗袍 / 263 | 第30天 点菜的学问 / 278 |
| 第15天 千万别“穿砸”了西服 / 264 | 第31天 不走寻常路 / 279 |
| 第16天 中餐筷子 / 265 | |

第十一个月 沟通之与陌生人

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 第1天 与陌生人沟通更要坦诚 / 282 | 第4天 因为装假吃的亏 / 284 |
| 第2天 与陌生人坦诚地交流 / 283 | 第5天 先听他怎么说 / 285 |
| 第3天 掩饰不住的假装 / 283 | 第6天 主动听听对方的想法 / 286 |

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 第7天 能否和对方顺畅交流 / 287 | 第19天 他在想什么(一) / 296 |
| 第8天 不清楚一定要问 / 287 | 第20天 他在想什么(二) / 297 |
| 第9天 简单明了表达自己的观念 / 288 | 第21天 说话说到点上(一) / 298 |
| 第10天 认真听对方说话,学会思考 / 289 | 第22天 说话说到点上(二) / 298 |
| 第11天 幽默是沟通的润滑剂 / 289 | 第23天 注意礼貌 / 299 |
| 第12天 嘿,来点幽默吧 / 290 | 第24天 面试时的礼貌 / 300 |
| 第13天 你好,我想认识你 / 291 | 第25天 注意服饰 / 301 |
| 第14天 别那么害羞 / 292 | 第26天 注意措辞 / 302 |
| 第15天 寻找共同之处 / 293 | 第27天 措辞要恰当 / 302 |
| 第16天 制造共同点 / 294 | 第28天 注意培养个人气质 / 303 |
| 第17天 别想当然 / 295 | 第29天 与陌生人交流的禁区(一) / 304 |
| 第18天 怎样克服“想当然” / 295 | 第30天 与陌生人交流的禁区(二) / 305 |

第十二个月 沟通之于友谊

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 第1天 沟通成为友谊的桥梁 / 308 | 第11天 沉默也是一种沟通 / 316 |
| 第2天 错了,就勇敢承认 / 308 | 第12天 批评也是一种关爱 / 317 |
| 第3天 如何拥有好人缘 / 309 | 第13天 让幽默成为一种习惯 / 318 |
| 第4天 用心对待每一个朋友 / 310 | 第14天 弄清事情的真相 / 318 |
| 第5天 谈出来的幸福 / 311 | 第15天 站在对方的立场上思考 / 319 |
| 第6天 保护心灵的领地 / 312 | 第16天 问中的智慧 / 320 |
| 第7天 与人为善就是与己为善 / 312 | 第17天 欲沟通先认同 / 321 |
| 第8天 学会倾听 / 313 | 第18天 有点缺点更亲切 / 322 |
| 第9天 暗示好于直言 / 314 | 第19天 背后谈论别人的好 / 323 |
| 第10天 信守每一个承诺 / 315 | 第20天 分享也是一种获得 / 324 |

- 第 21 天 适时的赞美 / 325
- 第 22 天 密切关系靠平时 / 326
- 第 23 天 分清世故与成熟 / 327
- 第 24 天 自我解嘲的魅力 / 328
- 第 25 天 消除成见重获友情 / 329
- 第 26 天 注意语言用字的魔力 / 330

- 第 27 天 用微笑加固友情 / 331
- 第 28 天 不要吝惜你的感谢 / 331
- 第 29 天 “隐身对其可见” / 332
- 第 30 天 学会说“不” / 333
- 第 31 天 “人”字就是相互支撑 / 334

第一个月

思想联通的桥梁——沟通

世界著名文学家列夫托尔斯泰曾讲：“与人交谈一次，往往要比多年闭门劳作更能启发心智，思想必定是在与人交往中产生，而在孤独中进行加工和表达。”可见，一方面，沟通可以产生思想，另一方面，思想的产生则需要我们独自进行加工和进一步反省。所以，与他人进行良好的沟通是个体生存和发展的必要条件。因此，我们必须掌握基本的沟通要求和技能，让自己能够更好地与他人沟通。

第1天 高效沟通

何谓沟通？引用电影《让子弹飞会》里葛优问姜文的那句话：“那还用解释吗？”字面含义很容易让人把“沟通”简单化——语言沟通和非语言沟通。语言沟通通常是指我们日常口头和书面的表达，非语言沟通则是指声音、语气和肢体动作。

而事实上，沟通不仅仅是“我对你说、你对我说，加点语气和动作”这么简单，最起码在职场上一名拥有良好沟通技巧的员工，可以让一个几十亿的大单玩通关。

面试要沟通，与上司要沟通，与同事要沟通，与下属要沟通，与客户也要沟通，甚至和你的朋友、亲人都需要沟通！沟通是思想连通的桥梁，它让人们彼此了解，就像那丝丝缕缕的线，彼此交织、连接。松下电器的创始人有句名言：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”企业要想发展，拥有一支高效沟通的团队，将成为竞争发展中的绝对优势。由此可见，不管到什么时候，一个具有高效沟通能力的人，是社会最需要的。

高效沟通的构成主要依赖于三点，第一是说什么，即沟通的主要内容。第二是怎么说，即沟通赖以生存的方式方法。第三是身体语言如何表达，即沟通的行为动作。这三点各司其职，就其影响力来说，沟通的内容占7%，影响最小；沟通的动作占55%，影响最大；沟通的方法占38%，居于两者之间。

感悟：要成为一名成功的交流者，做到游刃有余的高效沟通，掌握沟通的技巧和方法是提高自身沟通能力的途径，这其中，还是有路可循的。