

沟通是一门学问，更是一门艺术。
沟通能力的优劣几乎可以决定一个人的命运。

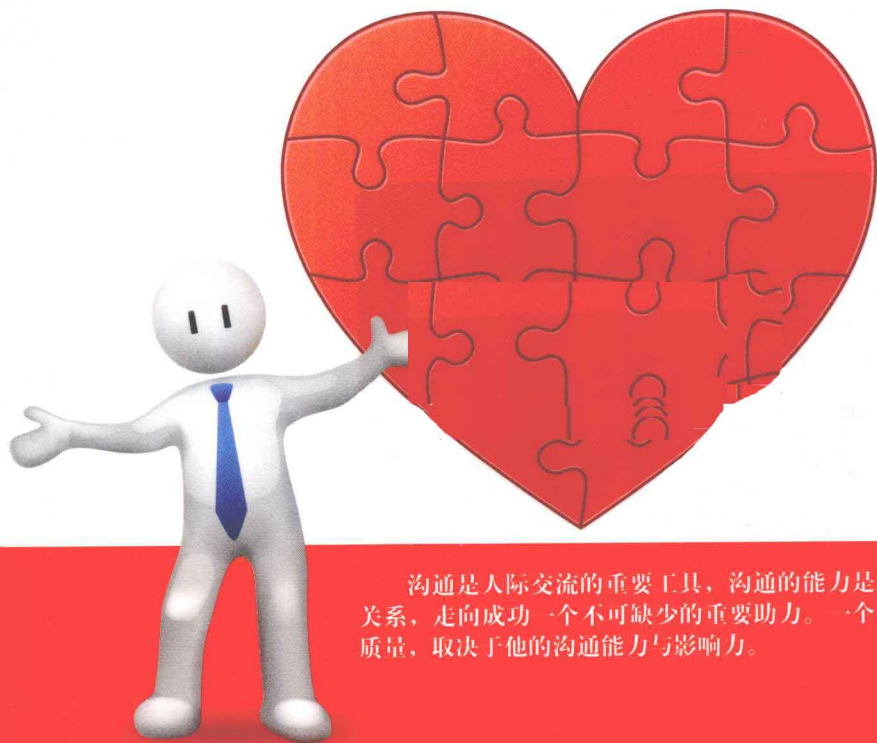
了解人与人沟通的奥秘 建立心与心沟通的桥梁

沟通无限

GOUTONG WUXIAN

让沟通没有距离

RANGGOUTONG MEIYOU JULI



郑一群◎著

沟通是人际交流的重要工具，沟通的能力是我们拥有良好人际关系，走向成功一个不可缺少的重要助力。一个人的生活和生命的质量，取决于他的沟通能力与影响力。

地震出版社

沟通无限

GOUTONG WUXIAN

让沟通没有距离

RANGGOUTONG MEIYOU JULI

郑一群◎著

地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通无限:让沟通没有距离/郑一群著. —北京:地震出版社,2011.7

ISBN 978 - 7 - 5028 - 3892 - 8

I. ①沟… II. ①郑… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 076816 号

地震版 XM2270

沟通无限——让沟通没有距离

郑一群 著

责任编辑:范静泊

责任校对:庞亚萍

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68721982

传真:68455221

E-mail:seis@mailbox.rol.cn.net

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京中印联印务有限公司

版(印)次:2011年7月第一版 2011年7月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:221千字

印张:16

书号:ISBN 978 - 7 - 5028 - 3892 - 8/C(4533)

定价:29.80元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)



●前言●

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，以求思想达成一致和感情的通畅。它是人与人之间进行交流，建立良好的人际关系的主要途径和桥梁。人们通过沟通传达自己的想法，交流各自的意愿。

生活中没有沟通，就没有和谐；事业中没有沟通，就没有成功；工作中没有沟通，就没有机会。沟通不仅影响着我们的工作，更无时无刻地左右着我们的生活，沟通无处不在。沟通的重要性越来越受到人们的重视，沟通的作用在市场经济的今天正日益发挥着强大的作用。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。”

我们生活在一个社会群体中，人际关系是我们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购买这种能力。”由此可见，沟通的重要性，它在我们的日常生活中可说是扮演非常重要的功能，如何做好有效的人际沟通，是我们人生中必修的课题之一。

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。一个人要想在激烈的竞争中脱颖而出，不仅需要较高的学识，更需要拥有很强的沟通能力。纵观人类历史，那些杰出、最具影响力的成功者，

无不是善于沟通者，为了赢得更大的利益，获得更佳的发展空间，他们都能千方百计地施展才能，进行卓有成效的沟通，并从中获得成功的资本。

俗话说：一言能使人笑，一言也能使人跳。这极其形象地说明：沟通不但是是一门科学、一门艺术，更重要的还是一种能力。但它却不是天生具备的，而是需要我们后天培养的，需要我们去努力学习的。为了更好地与人沟通，也为了更好地掌握沟通这门艺术，也为更好地发挥人与人沟通与交流的能力，我们都有必要掌握沟通技巧和技能。

一个人的生活和生命的质量，取决于他的沟通能力与影响力。本书以轻松的语调向广大读者道出了有效沟通对工作、事业和生活的重要意义及积极作用，从理论和实践上提供了关于有效沟通的方法和技巧，详尽讲述了在不同场合的沟通技巧，让你从此成为一名沟通高手，从而帮助你迅速提高沟通能力，改善人际关系，顺利解决问题和冲突，让你人生每一步更顺利，也更成功地达到你的人生目标。



第一章 成功从沟通开始

——人生成败在于沟通

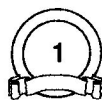
沟通是我们一生一世都在实践和探索着的生存方式。自出生起,无时无刻不在与人沟通。随着当今社会的发展、竞争的加剧,沟通能力也成为个人成功的必要条件之一。有人说一个人的成功因素 75% 靠沟通,25% 靠天才和能力,其实这一点都不夸张。

沟通是一种能力	3
人际交往离不开沟通	5
都是沟通不当惹的祸	7
沟通能提高执行力	10
在沟通中实现创新	13
沟通能够化解矛盾	15
沟通创造生产力	19
沟通是良好合作的基础	21

第二章 掌握沟通的策略

——做一个好的沟通者

沟通能力的好坏,直接影响着每个人在人生事业上的发展。在这样一个竞争激烈的时代,有效地推销自己、取得他人的认可、赢得他人的支持和配合、促进自己事业的成功,便显得尤为重要了。





尊重他人是沟通的第一步	27
沟通需要良好的口才能力	30
微笑帮你开启沟通的大门	33
沟通时给人良好的第一印象	37
沟通需要自信的态度	40
换位思考是沟通的基础	41
幽默是最有效的沟通方式	43
赞美是沟通的润滑剂	46
学会使用肢体语言	51
沟通中的说服技巧	56

第三章 突破沟通的障碍

——提高你的沟通能力

沟通是交流信息、取得彼此信任的基础与桥梁。没有沟通交流的生活和工作是不可想象的。所以,我们应该学会必要的沟通技巧,为我们的生活和工作提供便利,这样就可以打破沟通障碍。

学会和陌生人沟通	65
沟通中控制好你的情绪	67
沟通前记住别人的名字	70
多听总比多说好	72
沟通中多用“我们”一词	76
出门观天色,进门看脸色	77
到什么山唱什么歌	80
拒绝也可以不失礼	82
善于捕捉“弦外之音”	86
克服沟通中的恐惧	89



第四章 化解沟通中的危机

——灵活处理突发事件

沟通是化解危机最重要的工具,贯穿在生活的始终。在人与人的交往中,我们只有灵活地掌握有效的沟通方式,才能更好地解决危机,并做出理智的决定。

在沟通中学会应变	95
自我解嘲化解尴尬的局面	97
冷静地应对他人对你的无礼	100
学会用模糊的语言回答问题	102
谈笑风生,用幽默解决难题	104
委婉的批评胜过直言不讳	107
转移话题,摆脱不利局面	109
适当得体地替人打圆场	111

第五章 与上司沟通

——建立和谐的上下级关系

任何一个岗位上的员工都经常会跟上司、领导打交道。这就要求员工要好好地掌握与上司进行沟通的语言技巧。一个会说话的下属不但在职场中受欢迎,在其他任何地方都是非常受欢迎的。

主动化解上司的误解	117
说服上司改变主意	120
在沟通中领会上司的意图	124
赞美上司的沟通艺术	127
打破被上司冷落的尴尬	130
轻松把握上司的禀性	133
给上司提建议的沟通艺术	136



坦然接受上司的批评	139
为上司“补台”	142

第六章 与下属沟通

——快速提高你的领导力

作为管理人员,只有通过沟通促进你与下属发展或维持友好合作、群策群力的工作关系,帮助你和其他人建立双赢的合作关系,才能建立平等和友善的工作氛围,促进工作的顺利进行。

树立主动的沟通意识	147
妥善处理员工的抱怨	150
学会正确下命令	152
有效地激励下属	156
虚心听取下属的意见和建议	160
赞美下属的技巧	164
与不同性格的员工进行沟通	167
把握好批评的尺度与分寸	169
化解与员工的矛盾	173
学会有效地授权	178

第七章 与同事沟通

——创造共赢的和谐局面

同事之间交流、合作离不开有效的沟通。通过各种方法与其他同事进行巧妙的交流、沟通、增进感情,消除彼此间的生疏与隔膜,才能更好的有助于你的事业发展。

充分沟通,化敌为友	187
与同事精诚合作	189



与同事融洽相处	191
用微笑面对你的同事	194
拥有一颗宽容的心	196
虚心向同事求教	198
与难相处的同事沟通	200
和同事开玩笑要适度	202
帮助同事即是帮助自己	203
学会与他人共享荣誉	206

第八章 与客户沟通

——赢得良好的工作效益

工作中,与客户进行有效的沟通是十分重要的。增进与客户的沟通、了解,通过沟通正确传达自己的想法,了解客户的信息,将会帮助我们成功地保持与客户的关系,维持他们的忠诚度,为公司创造更大的价值。

赢得客户的信任	211
争吵永远不会有好处	214
怎样有效说服客户	217
掌握有效的提问技巧	221
把自己的意见转化为建议	226
激发客户的好奇心	229
用幽默的语言赢得客户	231
学会善待你的客户	234
学会倾听客户的心声	238
妥善处理客户的抱怨	241

第一章

成功从沟通开始 ——人生成败在于沟通

沟通是我们一生一世都在实践和探索着的生存方式。自出生起,无时无刻不在与人沟通。随着当今社会的发展、竞争的加剧,沟通能力也成为个人成功的必要条件之一。有人说一个人的成功因素 75%靠沟通,25%靠天才和能力,其实这一点都不夸张。





！沟通是一种能力

沟通是一门语言艺术，也是一种技巧，它是个人素养中决定成功与否的重要指标之一。一个善于沟通的人，无论做任何事情都可以如鱼得水，游刃有余。

美国某著名的咨询公司曾进行过一项调查，在谈到世界五百强企业家的成功的因素时，300位较成功的企业管理人中有85%的人认为：他们之所以成功是因为沟通跟处理人际关系的能力超人一筹，自己善于沟通，善于交流，善于协调，善于说服，善于把自己的一些理念、思维灌输给他人，能够让人愿意来帮助自己。只有15%的人把成功只归功于自己的专业知识和运作技巧。

由此可见，沟通在人的一生中又起着很大作用，从某种意义上讲，它是我们获取事业成功、生活幸福的最重要的手段和策略之一。如果你想在工作中游刃有余、大展宏图，就得善于和上司、下属、同事进行有效的沟通，才能打通自己的成功之路。

沟通是人们进行思想交流、增进了解、取得信任的一种人际交往活动，沟通能力的高低往往会决定一个人的成功与否。在生活与工作中注重沟通技巧的修炼，掌握沟通的方法将给你的人生创造意想不到的新局面。

公元前266年，赵惠文王死了，太子继位，因其年幼，由母亲赵太后掌权。秦国乘机攻赵，赵国向齐国求援。齐国说，一定要让长安君到齐国做人质，齐国才能发兵。长安君是赵太后宠爱的小儿子，太后不让去，大臣们劝谏，赵太后生气了，说：“谁敢再劝我让长安君去齐国，老妇我就要往他脸上吐唾沫！”左师触龙偏在这时候求见赵太后，赵太后怒气冲冲



地等着他。

触龙步伐缓慢地来到太后面前，说：“臣最近腿脚有毛病，只能慢慢地走路，请原谅。很长时间没有来见太后，但我常挂念着您的身体，今天特意来看看您。”太后说：“我也是靠着车子代步的。”触龙说：“每天饮食大概没有减少吧？”太后说：“用些粥罢了。”这样拉着家常，太后脸色缓和了许多。

触龙说：“我的儿子年小才疏，我年老了，很疼爱他，希望能让他当个王宫的卫士。我冒死禀告太后。”太后说：“可以，多大了？”触龙说：“15岁，希望在我死之前把他托付给您。”太后问：“男人也疼爱自己的小儿子吗？”触龙说：“比女人还疼孩子。”太后笑着说：“女人才是最疼孩子的。”

这时，触龙慢慢把话题转向长安君，对太后说，父母疼爱儿子就要替他长远打算，如果您真正疼爱长安君，就应让他为国建立功勋，否则一旦“山陵崩”（婉言太后逝世），长安君靠什么在赵国立足呢？太后听了，说：“好，长安君就听凭你安排吧。”于是，触龙为长安君准备了上百辆车子，到齐国作人质。接着，齐国也派兵救了赵国。

从触龙和太后之间的谈话中，我们可以看出触龙很懂得使用沟通的方式和方法。在整个谈话过程中，他谦和、善解人意，尽量避免与太后正面冲突。同时，他又站在太后的角度想问题，让自己的意见变成太后自己的看法。他没有教太后需要做什么，而是帮助太后自己去发现，最终使看似没有商量余地的太后接受了自己的意见。

人人都需要沟通，然而沟通的效果却大有不同之处。即一个善于沟通的人，可以流利清晰地表达自己的意愿，并使人乐意倾听与接受；一个善于沟通的人，往往可以很便利地解决许多大大小小的问题。

在充满激烈竞争社会中，每一个人都要有应对工作和生活中带来的各种问题，还要与上司、下属、同事、客户建立良好的人际关系，这都需要



我们切实提高自身素质，提升个人的沟通技巧，运作好人际关系，创造性的完成各项工作。

总之，沟通是一种能力，我们一生都要不断学习如何更好地与人沟通。可以说，事业在沟通中发展壮大，人生在沟通中精彩完美。

！人际交往离不开沟通

在这个世界上，沟通时时刻刻都在发生；家人之间需要沟通、朋友之间需要沟通，同事之间需要沟通，上下级之间需要沟通……只要有人存在的地方都需要沟通。研究发现，沟通在人的社会生活中占有重要地位，人在生活中，大约有 70% 的时间都在进行着各种各样的沟通，沟通的质量也是现代生活的标志之一。人们正因为有了相互间的思想“沟通”与“交流”，人类才得以不断进步，社会才得以不断发展，新生事物才得以不断涌现，这个世界才充满了生机和活力。

相传，在非洲的某个部落，老酋长在传位的时候，总要找一个富于智慧的年轻人来继承衣钵。酋长用什么方法去考验人的智慧呢？曾经有一位酋长这样考验他看重的年轻人：他对年轻人说：“请给我做两顿饭：第一顿饭，你去找天下最好的东西来给我做。”这个年轻人做好了，端上来，揭开盖来，老酋长一看，是用动物的舌头做了一餐饭。老酋长问：“为什么你要找动物舌头呢？”这个年轻人说：“因为天底下最好的言辞都是说出来的，再也没有比舌头更好的东西。”老酋长说：“说得对。”就把这顿饭吃了。老酋长接着说：“第二顿饭，你去找天下最最坏的东西，拿来也给我做一顿饭。”这个年轻人又做好了。老酋长揭开一看，一模一样，还是舌头。老酋长问：“为什么又给我做了舌头啊？”这个年轻人说：“这个世



界上真正的灾难都是因为舌头造成的，再没有一样东西比舌头更惹祸的，天底下最坏的东西就是舌头。”老酋长说：“好，你已经洞悉了天下的明理，所以这个酋长之位是可以传给你了。”

世上之事皆是口舌之事。这一传说恰好说明了人际沟通的重要性，说明了沟通对人际交往所具有的重要意义。

沟通是人际关系交往必不可少的一门艺术。沟通可以定义为：人与人之间通过语言、文字、符号或其他表现形式进行信息传递和交换的过程。简单地说，沟通就是交流观点和看法，寻求共识，化解矛盾，谋求一致。由此可见，“沟”是手段，“通”是目的。

沟通在人际交往中具有十分重要的作用。在现实生活中，人际间许多的不愉快、不顺畅、难堪、失败、不幸，均与缺乏沟通或沟通不成功有关系。

一把坚实的大锁挂在铁门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，它瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，那大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解它的心。”

铁杆只会用蛮力，不懂得沟通之法，所以打不开锁头；而钥匙之所以能打开锁头，是因为它了解锁头的“心意”。可见，不能有效地沟通，就无法明白和体会对方的意思，就难以把要做的事情做得顺利圆满。

人与人之间的矛盾，大多数都是源于沟通和交流的不足，把事情摆出来坦诚的交流，双方积极地去解决问题，这样就能够有效的化解矛盾。沟通和交流能够加深两人之间的了解，这样更能够互相体谅，相互包容，和谐相处。

沟通的重要性不言而喻，然而正是这种大家都知道的事情，却又常常被人们忽视。



美国知名主持人林克莱特一天访问一名小朋友，问他说：“你长大后想要当什么呀？”小朋友天真的回答：“嗯……我要当飞机的驾驶员！”林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空所有引擎都熄火了，你会怎么办？”小朋友想了想：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”当现场观众笑的东倒西歪时，林克莱特继续注视这孩子，想看他是不是自作聪明的家伙。没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，这才使的林克莱特发觉这孩子的悲悯之情远非言词所能形容。于是林克莱特问他说：“为什么要这么做？”小孩的答案透露出一个孩子真挚的想法：“我要去拿燃料，我还要回来！”

可见，沟通的意义是传递与理解；有沟通，才有理解。我们只有通过沟通了解对方的想法，相对应地做出恰当的反应，才能使彼此之间达成一致，融洽交际氛围。

在职场工作中，沟通更是一件很重要的事。不管是对上司、下属、同事、客户，都需要好的沟通技巧，这就是所谓的“人际沟通”。可以说，如果没有有效的沟通，任何组织都是无法存在的。全球集团总裁罗恩·普里尔说：“良好的沟通技巧是一切健康关系的基石。”一个人的能力是有限的，要想在激烈的竞争中充分展现自己的优势，拥有优良的沟通能力是必不可缺的。

都是沟通不当惹的祸

现代企业的运作，强调的是企业内部的协调，人与人之间，部门与部门之间，企业上下级之间，以及其他各个方面之间，特别需要彼此进行沟通，互相理解，互通信息。