

成功人生必读丛书

掌握 沟通 的技巧

尹卿 / 主编

沟通是事业通向胜利的桥梁



甘肃文化出版社

成功人生必读丛书

掌握沟通的技巧

尹 卿 主编

本书为您奉上的是——

教科书上学不到的实践知识

他人摸爬滚打的切身体验

现实生活中左右逢源的游戏规则

甘肃文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

掌握沟通的技巧 / 尹卿主编. —兰州: 甘肃文化出版社, 2003.10
(成功人生必读丛书)
ISBN 7-80608-868-7

I. 掌... II. 尹... III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第095786号

掌握沟通的技巧

尹卿 主编

责任编辑: 温亚莉

装帧设计: 动力图文

出版发行: 甘肃文化出版社

印刷: 兰州奥林印刷有限

社址: 兰州市庆阳路230号

责任公司

邮政编码: 730030

经销: 新华书店

开本: 787 × 1092

版次: 2003年12月第1版

字数: 800千字

印次: 2003年12月第1次

印张: 49.5印张

印数: 1-12000

书号: ISBN 7-80608-868-7

全套定价: 90.00元

序

怎样用最短的时间学到最需要的知识？怎样在快节奏的夹缝中铺出一条速读知识的宽带？出版社想读者之所想，于是策划了这套《成功人生必读丛书》。

为本丛书提管撰稿的尹卿先生，早已为读者所钟爱和倾慕。他前几部力作已被有的企业列入高层主管的必读书，也常有企业和单位打电话到出版社，盛邀他临场演讲。

魅力何在？不仅仅在于文笔的简洁明快，通俗流畅，主要在于字里行间都是实话实说。说出了人们想弄明白而未明白的事理，想得到而尚未得到的知识；说出了时时都可能发生的

故事，人人都在关心的话题……

这些话题就是本套丛书中的《掌握做人的技巧》、《掌握做事的技巧》、《掌握识人的技巧》、《掌握用人的技巧》、《掌握管人的技巧》、《掌握沟通的技巧》、《掌握社交的技巧》、《掌握心态的技巧》、《掌握说话的技巧》，一册一个主题，便于阅读，也便于思考，读书与生活打成一片。

读书有精读、速读之分。所谓精读，是指经典名著要字斟句酌，还要查阅辞典和资料，找出处，作笔记；而速读则不同，可以像吃零食和夜宵，想吃随吃，也可以一目十行，泛泛地浏览，轻松地欣赏。本套丛书宜于速读，因为书稿内容并无玄奥的语段，偏僻的词句，而是生活的直白，直指人心，一点就透，容易使你产生共鸣，增强自信。

读书像读诗，读出诗眼才会觉出其中的真味。《诗经》开篇那首：“关关雉鸠，在河之洲。窈窕淑女，君子好逑。”前三句是一般的叙述，第四句中的“好逑”才是诗眼。有了“眼”，全诗才能活起来。古人解释：“逑

者，匹也。”用现代的流行语解释，也就是追求卓越和双向选择。要达到“好逮”的目的，必须具备三个条件：一是目标明确——一位身材窈窕、气质淑雅的女子（这当然是一种形象的比喻，下同）；二是营造一个宽松惬意的环境——“在河之洲”；三是有个祥和的心态——心态祥和才能发出和雅的“关关”之音。条件具备了，因缘也就成熟了，目的也就达到了。无论做人、做事，还是社交、沟通，其目标定位，环境宽松，心态祥和都是升华思想境界（“君子”），获得理想效果（“好逮”）的人生阶梯。这就是“诗眼”的妙用。

本丛书也不乏这种妙趣横生的“眼”，当你在一目十行时读出了“字眼”、“词眼”、“句眼”，便会感到利乎于用，而益乎无用，其乐融融。这不仅是一种读书的享受，更是一种人生的体验。

作者在大学读研时就与我结下了忘年交，他谦虚，称我“老师”。其实，我也在向他学习，而他的成就和境界都在我之上。他在去加州大学作访问学者一年，临行前约我为这套丛

书作序。我欣然应诺，就像我们之间的切磋闲聊，想到什么就说什么，但不知是在“点睛”，还是在“添足”，尚待读者的评断。

殷 涵

2003年10月于北大智学苑

目 录

😊 第一章 意外应对术

- 做个倾听者 (2)
- 坚持你的原则 (4)
- 情理交融 (6)
- 巧妙的暗示 (7)
- 在共识中突破 (9)
- 借题发挥显智慧 (10)
- 把握反对的分寸 (12)
- 低调赢人心 (15)
- 从容化解尴尬 (16)
- 失言不失色 (23)
- 自我解嘲的风采 (24)
- 恰到好处地拒绝 (28)
- 做险境中的镇定者 (29)

😊 第二章 职场对对碰

- 高效的会议 (40)
- 让上司器重你 (41)
- 奖你一根金香蕉 (42)
- 不做“用不起”的人 (44)
- 美貌一定得跟财富“沟通”吗 (46)
- 给别人留足面子 (49)
- 应聘，你准备好了吗 (50)
- 在“放手”中沟通 (52)
- 关注幕后英雄 (55)
- 硬功夫·软功夫 (57)
- 做精神领袖 (60)
- 目中有人 (61)
- 自我表现有方法 (63)

😊 第三章 与客户互动

- 说服大师 (66)
- 我来给你号号脉 (69)
- 禁区止步 (72)

😊 第四章 走出孤独

- 友谊第几? (78)
- 朋友可遇不可求 (80)
- 淡如水 (82)
- 嗨,你还好吗 (83)
- 生死共,悲欢同 (85)
- 高尚的异性关系 (88)
- 保持独立 (90)
- 别卖了自己 (91)
- 与邻为善 (93)
- 同声相应,同气相求 (98)

😊 第五章 爱,耍点小聪明

- 没话也要找话 (104)
- 求偶心理的误区 (105)
- 爱女人的方式 (108)
- 捕捉温柔 (111)
- 爱,不能承受之重 (114)
- 耍点小聪明 (117)

😊 第六章 消弭家庭的间隙

- 二人世界：只要有爱在心头 (122)
- 和孩子一起成长 (137)
- 老吾老及人之老 (148)
- 兄弟同心，其力断金 (156)
- 宽容的爱 (158)

第一章 意外应对术

大海越是布满暗礁，越是以险恶出名，我越觉得重重危难去寻求不朽是一件赏心乐事。

——拉美特利

😊 做个倾听者

与人沟通，当然要力避与人发生对峙。倾听，便是避免出现对峙场面的最好方法。

大多数人一生中有百分之七十到百分之八十的时间都在从事某种形式的沟通：写作、说话或倾听。我们很多人都曾经学过教人如何写作、阅读、说话的课程，这些课程可以在中学、专科和大学中找到。但在学校、企业环境中都找不到正式训练倾听的课程，而“倾听”无疑是沟通过程中最重要环节。

懂得如何倾听的人最有可能做对事情，取悦上司，赢得友谊，并且把握别人错过的机会。假如你注意倾听经理要求你做的事，就增加了做对的机会，而且不必要重做；如果你注意倾听别人告诉你的方向，就可能不会走错路；如果你注意倾听顾客真正的需求，就可以避免浪费时间、金钱在他们不要以及不会买的東西上。

以下是一些重要的倾听原则：

1. 倾听是一种主动的过程。在倾听时要保持心理高度的警觉性，随时注意对方谈话的重点，就像守门员飞扑接住强力的滚地球一样。

2. 切勿多话。同时说和听并不容易。亿万富翁富

卡说：“上帝给了我们两只耳朵，却只给我们一张嘴是有原因的，我们应该听得比说得多。”

3.切勿耀武扬威或咬文嚼字。即使你是某一个话题的专家，有时仍应学习保持沉默，同时表示你希望知道得更多。

4.表示兴趣。没有比真心对人感兴趣更使人受宠若惊了。

5.专心。别心不在焉，你可以练习如何排除使你分心的事物以培养专心的能力。

6.切勿急着下论断。听听别人怎么说。你应该在确定知道别人完整的意见后才作出反应，别人停下来并不表示他们已经说完想说的话。

7.切勿花所有时间去思索你的下一个反应。在课堂上说话最多的学生通常不是成绩最好的学生。这是因为经常发言的人，并没有注意倾听讲师或其他学生的讲话，而是将所有时间都花在思索他们下一步要说什么。

8.鼓励别人多说。稍加运用加强理论就会有很大的作用。我们有时在谈话或访问时会先言不及义的聊一聊，随后才出现精辟的见解、有意义的陈述或有价值的信息，此时要以诚心的赞美来夸奖说话的人。例如：“这个故事真棒”或“这个想法真好”之后，你希望对方再努力表现的行为就会出现。因此，如果有

人做了你欣赏的事情，你应该伺机奖励他。仅仅是良好的回应，就可以激发很多有用而且有意义的谈话。

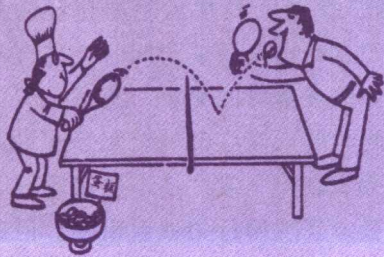
9. 听意见而不只是词汇。尝试在心中描绘出你所听到内容的蓝图。

10. 选择性。尝试忽略枝微末节和废话，专注于重要的事实。

😊 坚持你的原则

人们在语言沟通中，都难免出现意见不协调、思想不统一的局面，此时就有商量的必要。例如：夫妻为购置家用电器而进行的协商，医生劝病人戒烟或卧床休息，孩子们为交换玩具进行商量，推销员上门推销商品并与顾客讨价还价等等。出现类似的问题就造成了双方意见不合。下面的事例充分显示了坚持原则也可以化解对峙局面。

抗日战争初期，党中央根据形势变化，提出了实



现国共合作，建立抗日民族统一战线的方针。陈毅同志按照党中央的指示，上龙山通知一支游击队下山改编抗日。

这天，陈毅同志乔装打扮，坐着轿子上了山。向游击队负责人谭余保等讲了当时的国内外形势，解释了党的抗日民族统一战线的政策和“抗日救国十大纲领”，要求部队下山改编。可是游击队的同志久居深山，消息闭塞，不相信陈毅的话，又见陈毅这副打扮，而且山下就驻着国民党军队，是死对头，怎么能和他们合作呢？再联想到不久前国民党报纸登过“江西省共产党首领陈毅投诚”的消息，游击队同志认定陈毅是叛徒。于是便不客气地把他捆起来，关在竹棚里，准备处决他。

这天，棚子周围坐满了人，就像公审犯人一样。谭余保对陈毅说：“我们历来讲阶级斗争，你却讲阶级合作，我们是人民的军队，你却要把军队拉出去给蒋介石改编。你是个叛徒！”

陈毅大声说：“我讲的这些政策是党中央的决定，还是个人的意见，你可以派人下山看一看。你有意见可以向中央讲。现在，叶剑英同志在武汉，项英同志在南昌……”

“项英、叶剑英，我不管，你就是斯大林、毛泽东派来的，我也要把你抓起来。”谭余保情绪相当激

动。

陈毅马上就说：“你们在这样艰苦的环境中坚持游击战争，我非常佩服。骂我叛徒，我也不见怪。你们出于朴素的阶级感情，很难完全接受党的民族统一战线政策，这也是不难理解的。

但是，讲项英、叶剑英派来的你不管，毛泽东、斯大林派来的，你也要抓起来。谭余保同志，你已经离开党的原则了！”

接着，他面向大家，郑重地说：“你们大家坚持游击战争是应该的，当土匪就不能干！谭余保，你是共产党员，就不能枪毙我；你是土匪，就枪毙我，枪毙吧！”

陈毅这几句话说得斩钉截铁，使谭余保大为震动。他不敢贸然行事，而是派人下山了解情况，证明陈毅说的都是实情。随后他向陈毅道了歉，并表示愿意接受中央指示，下山整编。

情理交融

为了消除对峙双方的隔膜，加强沟通，就需要晓之以理，动之以情。

十月革命以后，成千上万的农民来到莫斯科。由于他们对沙皇仇恨很深，坚决要求烧掉沙皇住过的房