

夏冰 编著

成功沟通

沟通其实很简单

CHENG GONG GOU TONG GOU TONG QI SHI HEN JIAN DAN

古希腊哲学家亚里士多德曾说：“一个生活在社会上，同人不发生关系的人，不是动物就是神。”人，不能离开社会而孤立生存，也不能离开与他人交往而生存。因此，人人与人之间，就十分必要进行沟通。

中国物资出版社

夏冰 编著

成功沟通

沟通其实很简单

CHENG GONG GOU TONG GOU TONG QI SHI HEN JIAN DAN

古希腊哲学家亚里士多德曾说：“一个生活在社会上，同人不发生关系的人，不是动物就是神。”人，不能离开社会而孤立生存，也不能离开与他人交往而生存。因此，人和人之间，就十分必要进行沟通。

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功沟通:沟通其实很简单/夏冰编著. —北京:中国物资出版社,
2004.1

(经理人管理知识精华读本/侯书森主编)

ISBN 7 - 5047 - 2067 - 4

I. 成… II. 夏… III. 企业管理—人际关系学 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 122675 号

责任编辑 寇俊玲

责任印制 方鹏远

责任校对 王云龙

中国物资出版社出版发行

网址:<http://www.clph.cn>

社址:北京市西城区月坛北街 25 号

电话:(010)68589540 邮政编码:100834

全国新华书店经销

北京兴达印刷有限公司印刷

开本:880×1230mm 1/32 印张:11.875 字数:280 千字

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7 - 5047 - 2067 - 4/F·0778

印数:0001—4000 册

定价:22.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

经理人管理知识精华读本

主 编 侯书森

副主编 邱卫东 季传亭 卢志丹

编 委 (以姓氏笔划为序)

于良强 王 开 王中辉 王帮英

卢志丹 张永超 张瑞玲 陈谦逊

邱卫东 季传亭 呼志强 侯书森

涂 超 袁庆峰 蔡 践

前 言

古希腊哲学家亚里士多德曾说：“一个生活在社会上，同人不发生关系的人，不是动物就是神。”

人，不能离开社会而孤立生存，也不能离开与他人交往而生存。事实上，我们每时每刻都处在与他人的交往、沟通之中：在工作时，我们与同事沟通，与客户沟通；在家时，我们与父母沟通，与自己的配偶沟通，与子女沟通；在社会生活中，我们与朋友沟通……可见，沟通是人的一种生活方式，也是人的生存的需要。

这是一个人际沟通更加频繁、更加必要和重要的时代。

生活节奏的逐渐加快，人际交往的日益频繁，越来越成为当今社会的主旋律。而且我们打交道的范围已不再局限于亲朋好友，一张张陌生的面孔开始出现在我们生活的世界里。推销、求职、面试、谈判，无一不把我们卷入与陌生人的交际中。这就需要在没有剧本和导演的情况下闪亮登场，在极短的时间内透过对方的蛛丝马迹，把握其心理与个性，抓住机会，赢得事业及其他各方面的成功。否则，你就会处处被动，四面楚歌，人际关系紧张。

沟通是一门艺术，人人需要，但很少有人精通此道。所以在我们的日常生活中，有的人朋友满天下，受人欢迎；有的人却左右逢敌，“孤家寡人”；有的人你帮我助，和睦共处；有的人却明争暗斗、冰炭不容，说到底，这是一个沟通与沟通技巧问题。

成功沟通

经理人管理知识精华读本

善于运用沟通和善于运用沟通技巧的人便能建立良好的人际关系,否则则相反。沟通是人们必须学习的一门重要课程,练就一身有效的沟通功夫,无论是工作升迁,拜访顾客,发展业务,你都将受益无穷。

21世纪是科技大决战的世纪,也是企业生存竞争更加残酷的世纪。

要有效地管理好现代企业,管理者就必须具备有效的沟通技能。

从某种意义上讲,企业管理工作的核心是创造和维护一种良好的人际关系。与各种角色的人打交道,是管理者的主要工作内容之一,无论是从理论,还是在管理工作实践中,我们都可以看出,沟通不可或缺。

因此,企业管理人员都必须十分重视有效的沟通。

“狮子统帅的绵羊部队,能打败绵羊统帅的狮子部队”,这是拿破仑对领导的统帅力所下的结论。

只有谙熟管理沟通的策略和技巧的领导者,才是具有统帅力的领导者,才能在风起云涌的经济大潮中左右逢源,游刃有余,成为市场经济浪潮中的“常胜将军”;反之,缺乏机智、果断和无法进行有效沟通的领导者,只会成为错失良机,屡遭淘汰出局的败兵。

成功的光环只会笼罩在那些沟通高手头上。

你手中的这本书就是让你怎样才能戴上成功的光环。这不是讲义,也不是教科书,而是一本理论联系实际、具有实用价值的指导书。它用古今中外有趣的典故点缀其间,生动地剖析了企业管理者所有可能影响沟通的因素,让读者分享成功沟通者的心得与技巧。

本书把“打开成功沟通的大门”放在首页,介绍人际沟通的方式、原则及其重要性,接着阐述了建立有效沟通的前提是尊重他人、赢得他人的信任。

在沟通中,我们不仅传达消息,而且还表达赞美、不快之情,或提

出自己的意见和观点。雄辩滔滔,口若悬河的口头沟通并不是沟通的全部,除此之外,沟通技巧还有着广阔的领域。非语言沟通也是人们经常使用的沟通方式,诸如可以利用面部表情、语气以及一些肢体语言来强化语言的效果。同时,利用现代先进的通讯技术进行电话沟通和网络沟通也是十分重要的沟通方式,它们都被本书囊括其中。

本书还讲述了书面沟通的技巧,是管理者如何写好书面材料及商业报告和便函的“写作老师”,让书面文字来提高信息传达的准确性。同时,为了让管理者成功地与员工沟通、与顾客、政府等进行沟通,书中用了大量国内外先进的管理沟通案例,阐述了企业内、外部沟通的技巧。

总之,本书是一本管理者难得的沟通手册,它能让管理者在日常工作中对沟通有所悟,有所知,有所获。

一、打开成功沟通的大门

——沟通概述

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 人们为什么需要沟通 | 3 |
| 2. 沟通是当代社会发展的需要 | 6 |
| 3. 沟通就是人与人之间的信息交流 | 9 |
| 4. 有效的沟通在管理中不可或缺 | 13 |
| 5. 优秀的管理者都是人际沟通的高手 | 15 |
| 6. 达到有效沟通的原则 | 19 |
| 7. 有效沟通的多种方法 | 24 |
| 8. 妨碍沟通的因素 | 27 |

二、尊重他人与赢得信任

——建立有效沟通的前提

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 尊重他人,能够消除沟通中的障碍 | 31 |
| 2. 多用“您”,少用我 | 34 |
| 3. 获得他人好感的沟通秘诀 | 38 |
| 4. 学会得体地安慰别人 | 42 |
| 5. “德服为上”的领导沟通艺术 | 45 |
| 6. 保持尊严的沟通技巧 | 48 |
| 7. 赢得他人的信任很重要 | 53 |
| 8. 赞美是成功沟通的催化剂 | 55 |
| 9. 微笑能给人们带来温暖 | 58 |

三、提高你的口头表达能力

——口头沟通技巧

1. 良好的口才是沟通的基础 63
2. 口头表达是一门大学问 66
3. 怎样提高口语表达能力 69
4. 怎样向别人打开话匣子 71
5. 张口就能吸引人的窍门 74
6. 如何做好面谈中的沟通 77
7. 语言沟通中少不得幽默 82
8. 学会幽默,增强沟通效果 85
9. 善于运用反问的技巧 92
10. 大会发表演讲的技巧 96

四、全神贯注 用心倾听

——倾听的技巧

1. 学会倾听,助你成功 103
2. 职场制胜,始于倾听 106
3. 奢言者愚,寡言者智 108
4. 创造良好的倾听环境 111
5. 用心倾听的四要点 113
6. 听话听音,探寻对方内心世界 117
7. 倾听需专注说话者 121
8. 最高层次的倾听:同心的听 124
9. 有效倾听的障碍 126

五、无声胜有声

——非语言沟通技巧

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. 用身体语言加深对别人的印象 | 137 |
| 2. 用服装传递沟通信息 | 139 |
| 3. 无声的手势胜过有声的语言 | 142 |
| 4. 表达沟通意向的姿势语言 | 146 |
| 5. 视觉语言沟通 | 147 |
| 6. 距离语言沟通 | 150 |
| 7. 泄露负面信息的肢体信号 | 152 |
| 8. 一位企业培训教师的沟通技巧 | 154 |

六、随心所欲,畅所欲言

——电话沟通技巧

- | | |
|---------------------------|-----|
| 1. 打电话的技巧 | 161 |
| 2. 接电话的艺术 | 164 |
| 3. 电话中的非语言沟通技巧 | 169 |
| 4. 电话沟通的一些具体技巧 | 171 |
| 5. 企业公关人员处理电话的技巧 | 175 |
| 6. 酒店工作人员接打电话应注意的问题 | 178 |
| 7. 运用电话沟通创造美好形象 | 181 |

七、精心遣词,悉心表达

——书面沟通技巧

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. 书面材料是准确而可信的证据 | 187 |
| 2. 提高你的阅读能力 | 189 |

3. 怎样写好商业报告 195
4. 如何写商业信件与便函 198
5. 企业内部日常事务文书的写作技巧 201
6. 常用的管理工作文书写作 206

八、上下齐心,共创辉煌

——企业内部沟通的技巧

1. 企业内部沟通是凝聚向心力的需要 215
2. 影响企业进行有效沟通的因素 218
3. 企业内部沟通的策略 223
4. 怎样跟下属沟通 227
5. 如何与同事沟通 233
6. 与上司沟通的艺术 236
7. 伦理和道德观念沟通 242
8. 特殊时期更需加强企业内部沟通 245

九、知彼知己,百战不殆

——企业外部沟通的技巧

1. 企业的外部沟通必不可少 251
2. 企业与政府的沟通 254
3. 企业与顾客的沟通 257
4. 企业与新闻媒体的沟通 261
5. 企业与社区的沟通 265
6. 企业与竞争者的沟通 268
7. 经营遇到困难时及时和银行沟通 271
8. 与上下游企业的紧密沟通 273

十、相互交流,取长补短

——跨文化沟通的技巧

1. 跨文化沟通:经济全球化发展的要求 281
2. 跨越文化障碍,提高沟通能力 283
3. 文化差异影响沟通方式 287
4. 消除地域对沟通的障碍 290
5. 做好跨国文化管理中的沟通 293
6. 信仰与行为习惯也会影响沟通 298
7. 与不同国家的人沟通要诀 301

十一、登上沟通的高速公路

——网络沟通的技巧

1. 如何正确认识网络沟通 313
2. 网络沟通与人际沟通的关系 317
3. 网络沟通的方式与优势 322
4. 电子邮件:网络沟通的神行太保 325
5. 电子公告栏:网络沟通的快讯简报 329
6. 网络沟通中的礼仪与规则 333

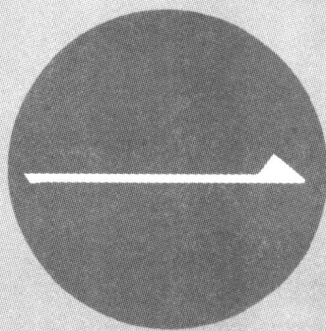
十二、沟通禁忌

1. 缺乏自信是沟通之大忌 341
2. 领导者沟通不能以力服人 344
3. 别让不良情绪干扰沟通 346
4. 不要给表扬打折扣 348

目录

CONTENTS

5. 切忌让嫉妒之心破坏人际沟通…………… 350
6. 冲突对沟通有很大的破坏…………… 353
7. 克服交流焦虑…………… 357
8. 文书沟通忌用七拼八凑的语言…………… 360
9. 别用质问的语气与人沟通…………… 364



打开成功沟通的大门

沟通概述

沟通是组成人类社会的基因。沟通渗透到我们所做的一切事情中，它是形成人类关系的材料，是汇聚人类全部历史的水流，不断地延伸我们的感觉和我们的信息渠道。

人们相互沟通是因为需要同周围的社会环境相联系。而社会就是由人们互相沟通所维持的关系组成的网。沟通就像整个社会系统的血脉，为整个有机体服务。很难设想，没有沟通的人类将怎样生存。

在企业的管理中，管理者的沟通能力同样也是至关重要的。他们必须要掌握与他人沟通的技能，必须将主要精力和时间用于与他人沟通上。因为，企业管理活动的实践表明，管理者约70%的时间用于与他人沟通，这其中近1/3的时间用于单个会谈。因此，管理者不仅要充分地表达他们的观点，还要善于应付各种局面以将他们的观点付诸实施。

人们 为什么需要沟通

沟通使人们有组织的活动统一起来，沟通也是改正行为、引起变化、达到目标的手段。不论是个人、家庭，还是企业，进行有效沟通都是绝对重要的。

人类最古老的努力之一是和其同类缔结友谊。当我们回溯我们的历史，不管在哪一时代，我们都能发现人类在沟通中达成团结一致的精彩记录。原始部落以共同的符号把自己团结在一起，这种符号的目的是使人们和其同胞团结合作。最简单的原始图腾是崇拜图腾。一个部落可能崇拜蜥蜴，另一个部落则可能崇拜水牛或蛇。崇拜同样图腾的人会居住在一起，彼此互相合作、情同手足。这些原始习惯是人类使合作固定化的重大步骤之一。在原始宗教的祭祀日，人们会和同伴聚集在一起，讨论农作物的收获及如何保卫自己，如何免遭天灾人祸、洪水猛兽的侵害等问题。这就是祭祀的意义，也是人类最早的沟通和合作方式。在当今社会，人际间的沟通对我们每个人来说具有更加重要的意义。

(1) 人际沟通有助于心理健康与自我完善

人是社会性动物，自我意识和各种智能都是社会性的产物。人

只有置身于社会环境中，通过社会获得支持性的信息，才能不断得以纠正错误和发展。反之，如果剥夺其与人沟通的机会，这个人的身心就会受到极大的伤害。有一个“交往剥夺”的心理学实验，实验者邀请了自愿者作为被试者参加这一实验，并给予其丰厚报酬。实验者让被试者一个人呆在一个房间里。这个房间没有窗户，只有一盏油灯、一张床、一把椅子、一张桌子和洗漱设备，没有钟表、电话、收音机、电视、书报、笔纸。传送带按时给被试者送饭，但看不见一个人。结果，在短时间内被试者还可以睡觉、思考问题，但是几天后便出现感到恐怖、害怕、焦虑等症状。接着几天这种感觉会消失，出现一段平静的适应期，再以后，这种孤独和隔离不仅破坏了一个人应付日常交往的能力，而且使被试者感觉到精神崩溃，出现变态心理。

心理学家从不同的角度进行了大量研究，结果都证明，心理健康水平越高即个性越健康，与人交往就越积极主动，人际关系也越融洽，越符合社会期望，其工作绩效也越大。人本主义心理学家马斯洛发现，“自我实现者”一般都可以很好地接纳别人，同别人的关系也比较密切；他们与他人有更稳固的友谊，对他人有更崇高的爱。

(2) 事业成功需要沟通

美国心理学家加纳基于神经心理学的研究成果，提出人类智力多元论，即人类有7种智力：语言智力、音乐智力、逻辑智力、空间智力、运动智力、人际关系智力和内省智力。其中直接与沟通相关的如语言智力，其象征系统就是口述和文字语言的表现；而人际关系智力包括领导能力、交友能力、解决纷争的能力、分析社会生态的能力。加纳对人际关系智力的定义是：“能够认知他人的情绪、性情、动机、欲望等，并能作出适度的反应。”

在现实生活中，我们也可以发现一个人的专业水平和沟通水平