

杰出青年发展自由之路

THE CRACK JACK
YOUTH TO WAY OF FREEDOM

我们对500家企业和公共团体进行过
过一次“阁下需要怎样的人才”的
调查。结果表明：
沟通能力是他们对人才的首要需求。因此，我们完全

我们针对500家企业和公共团体进行过一次“阁下需要怎样的人才”的调查，结果表明：良好的沟通能力是他们对人才的首要需求。因此，我们完全可以这样说：我们成就一生的首要能力是沟通能力——赵菊春

常乐◎著

Efficacious Communicate

高效沟通

中国华侨出版社



THE CRACK AJACK
YOUTH TO WAY OF
FREEDOM
杰出青年发展
自由之路

我们针对500家企业和公共团体进行过一次“阁下需要怎样的人才”的调查，结果表明，良好的沟通能力是他们对人才的首要需求。因此，我们完全可以这样说：我们成就一生的首要能力是沟通能力——赵荀春

常乐◎著

Efficacious Communicate

高效沟通

中国华侨出版社

GAOXIAO

高效沟通

常乐 著

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

高效沟通/常乐著. —北京:中国华侨出版社,

2004.5

ISBN 7-80120-816-1

I. 高... II. 常... 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(2004)第 035544 号

著 者/常乐

责任编辑/卓力

版式设计/普乐

责任校对/曾霞

经 销/新华书店

开 本/880×1230 毫米 1/32 开 印张/6 字数/100 千字

印 刷/北京奥隆印刷厂印制


版 次/2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 7-80120-816-1/G·336

定 价/18.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编:100029

发行部:(010) 64443051 传真:64438907



你所说的每一句话和说的方式 将决定你一生的财富和命运

衡量一位歌星、影星是否受欢迎，就是看他(她)的“人气指数”，如果他的“人气指数”高，就说明他大受欢迎，自然会有许多的 *fance*，得到更高的“出场费”。

同样，现在的年轻人要谋求发展，也要取决于你的“人气指数”，若指数高，证明你能受到公司的欢迎、朋友同事的欢迎、客户的欢迎，自然也就能得到相对高的“出场费”——薪资，那到底是什么东西来决定每个人的人气指数呢？可以肯定，决定你人气指数高低的一个最重要因素就是——沟通能力。

我所在的公司，针对 500 家企业和公共团体进行过一次《阁下需要怎样的人才》的调查，结果表明：良好的沟通能力是他们对人才的首要需求。因此，我们完全可以这样说：我们成就一生的首要能力是沟通能力——高效的沟通能力。

我很喜欢克莱斯勒前任总裁李·亚柯卡说过的一句话，“你可以有聪明的想法，但如果你无法让别人明白你

的想法,那你的大脑就不会让你有任何成果。”

让我们一起来看看现实吧。

假如你是一家公司的首席执行官,你需要与你的团队达成沟通,让每位职员清晰企业的远景,明白自己的使命,让团队有凝聚力,有竞争力。

假如你是一位销售人员,你需要与你的客户达成沟通,让客户相信你公司的信誉,相信你的人格,相信产品的质量。

假如你要到某公司求职,你需要与面试官达成沟通,要将自己的形象、才能、品格等推销给自己中意的雇主。

在社会的大舞台上,要想成为一个主角,你需要有高效的沟通能力,不管你是想谋求基本的生存还是想干一番大事,都离不开沟通,只有掌握高效的沟通技巧,你才能在社会的洪流中如鱼得水。

马丁路德·金说了一句话“I have a dream”,这句话影响了整个世界,使得千万人尊敬他,拥戴他。杨修的“鸡肋、鸡肋”让他丢掉了小命。同样犯了错误,当上司查问他时,小张的一句:“我没有任何借口,我愿意对我的行为负全部责任。”反而得到了上司对他的肯定和嘉奖;小李的一句,“我想这不是我的问题,可能是公司的问题。”自己让自己失业。话我们每天都在说,但要把它说好,却不是那么简单。许多的成功或失败,往往在一次不经意的谈话沟通中,就决定了的胜负。

拥有高效率的沟通能力,几乎是每个人的理想,因为它是人生最昂贵的资本,最具生产力的资源。当你真正理

解了高效率的沟通的内涵，你就能充分地利用尊重、理解、欣赏、说服的作用，其结果是你将会被喜悦、成就和爱所包围，你将会感觉特别地棒！

好吧，让我们一起来开发身上最有价值的器官——这张可爱的嘴巴。

我个人对沟通的意义是通过语言信息和非语言信息的互动，以实现目标的一种本领，既然是要领，而且是最有生产力的本领，就让我们不断地去强化它，并用它去开创美好的生活。

祝你：百尺竿头，更进一步

你忠实的朋友：常乐

2004年4月于北京

第一章 沟通是信心的传递和情绪的转移

- 积极乐观的心态会使你更可爱 003
- 自信使你赢得他人的信任 008
- 爱别人等于爱自己 013
- 任何时候你都要保持微笑 018
- 常怀感恩之心是沟通的动力 022

第二章 沟通必须先有准备和目的

- 小泉的“美男计” 031
- 全方位读懂你的沟通对象 036
- 准确定位自己在沟通中的角色 042
- 牢记你沟通的目的 046
- 世界第一名的沟通秘密 050
- 魔镜魔镜告诉我，对方到底爱什么？ 054

目 录

MULU

第三章 讲话更要讲原则

- 真实是沟通中的首要原则 065
- 讲信用的人才会是有成就的人 070
- 选择主动沟通 074
- 沟通中的语言应充满感情 078
- 赞美——
 - 酸酸的、甜甜的、营养高、味道好 082

第四章 沟通过程中的技巧

- 善于发问,才可能成为沟通高手 093
- 你要倾听话语,读懂心灵 099
- 让幽默显现你的智慧 105
- 善于抛出别人感兴趣的话题 111
- 圆满的结束,是另一个圆满的开始 118

第五章 妙用非语言

- 你知道什么是非语言沟通吗 125
- 掌握特点,才能使用好非语言 128
- 此时无声胜有声 132
- 空间沟通学 135
- 要善于破译非语言的密码 139

第六章 沟通中应注意的禁忌

- 不尊重他人 157
- 说话没有“口德” 161
- 喜欢逞口舌之能 167
- 势利眼 174
- 自卑心理 178



第一章 沟通是信心的传递和情绪的转移

GAOXIAOGOUTONG

GAOXIAO 积极乐观的心态会使你更可爱

以下的两种表情，你更愿意跟哪一位交流和交往呢？

一张积极乐观的脸，处处展露着微笑、传递自信、友善真诚，每当这张脸出现的时候，总能给你带来安全、亲切、快乐的感觉，而另一张脸则是成天拉得很长，跟谁都像有仇似的，处处传递着沮丧悲观、痛苦。前一张脸你可能很想经常见到他，而后一张脸你可能看了第一眼就不会想看第二眼了。上帝原本给了两张同样的脸，只是我们自己涂上了不同的颜色罢了。

创业初我曾写过一篇日记：

2002年5月16日 雨



一朵调皮的乌云飘过，
淅淅沥沥地下起雨来！
“害得我出不了门”，
“整个城市变得好脏”。
“下雨了，我的心情差极了”，
我们都在满面愁容地埋怨着。

一群天真的孩童跑了过来，
带来了灿烂的笑声。
他们在雨中尽情地戏耍，
水花四溅，
溅到空中变成了一颗颗晶莹剔透的珍珠。

雨停了，
天空出现了一道耀眼的彩虹。
好美呀！好美！
洗礼过的花草树木更加动人。
空气变得格外清新，
混和着幽幽花香，沁人心脾。
整个城市变得欢天喜地。

太阳出来了！
阳光总在风雨后，

雨后的世界才是最美的世界。

不！

孩童的世界才是最美的世界。

为什么不让自己永远只有5岁呢？

是呀！为什么不让自己永远只有5岁呢？为什么不每天都开开心心没有烦恼没有忧愁呢？有人说，5岁的孩子没有压力，而我们压力太大了。压力经常会有，烦恼也会不时地向你袭来，可每当这个时候，我总能想起一位老师曾经对我讲过的一段话：“你不能改变天气，但你可以把握心情，你不能改变容貌，但你可以展露笑容。”

其实，积极心态其实就是以良好的心态积极面对人生各种境况，积极者将思维聚焦在正面上，消极者聚焦在负面上。

看到棺材，有人会想到，怎会碰到这么不吉利的东西，真是倒霉，而有人想，有“官”有“财”好兆头；家里被贼光顾，丢了那么多东西，有人痛不欲生，有人则会想，幸好当时自己没在家，否则可能会被贼干掉；失去了工作，有人感觉无法生活下去了，悲观失望，而有人则开心一笑，“太好了，我会找到一份更好的工作。”同样是一具棺材，同样是家中被盗，同样是失业，为什么有人欢喜有人愁，这都说明：



影响我们的并非事物本身，而是我们自己。

有位少年即将成为一名军人，临行前，父亲对他说：“孩子，你去当兵将会有两种可能：一种是把留守在后方，一种是把调调到最前线。那么如果留守在后方是你的福气，调到前线是正常的，当把你调到前线也有两种可能：一种是你安然无恙，一种是你受伤。如果你没受伤，那是你的福气。如果受伤了那是正常的。当你受了伤还是会有两种可能：一种是伤能治好，还有一种是治不好，如果能治好，是你的福气，治不好是正常的。

也就是说，事情的本身并无好事坏事之分，就看你下的是何种定义，学会下正面定义，你的生活也一定是灿烂无比的。

别让一些小事困扰自己。很多时候，那只是庸人自扰罢了，保持着一个积极乐观的心态。积极乐观地面对生活，积极乐观地面对事业，积极乐观地面对未来，积极乐观地面对每一个人，眉开眼笑，嘴巴上翘，自信、勇敢、充满激情与活力地跟身边的人去交流，让别人充分感觉到你如阳光般的心态，别人会非常乐意与你交流。总之，你会发现无论你跟上司也好，朋友也好，同事也好，下级也好，相处会更愉快，办事更高效。



本节要点

积极乐观的心态，是一个人做到高效沟通的基础，积极乐观的心态不仅使自己身心健康、平和，而且他人也能被你良好心态所感染，从而达到高效沟通的目的。