



拓展人脉网络
改善职场关系
了解他人想法
展示自我魅力
树立公众形象

沟

拓展人脉的智慧书

TUOZHAN
RENMAI DE
ZHUI SHU

常智山 编著



通



中国纺织出版社

沟通

——
拓展人脉的智慧书

常智山 / 编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

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。它能及时消除误解与分歧,是产生和谐、消除阻力的良方。沟通是一门学问,更是一门艺术。沟通不单局限在生活的某一层面,只要和外界社会接触,就不可避免地要进行沟通和交流。沟通能力的优劣几乎可以决定一个人的命运。本书可以让你轻松掌握沟通的原则、要领、技巧和办法,从而使你如鱼得水、游刃有余地开创美好快乐的人生。

图书在版编目(CIP)数据

沟通:拓展人脉的智慧书/常智山编著. —北京:中国纺织出版社, 2005.1

ISBN 7-5064-3252-8/C·0055

I. 沟… II. 常… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第127612号

策划编辑:姜冰 特约编辑:王力凡
责任设计:何建 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

电话:010—64160816 传真:010—64168226

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing @ c-textilep.com

北京新瑞铭印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2005年1月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:11

字数:220千字 印数:1—6000 定价:22.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前言

沟通是人们进行思想交流，以取得彼此的了解、信任，建立良好人际关系的一种活动，是我们达到目标、满足需要、实现抱负的重要手段之一。人们每天都在不停地与别人的沟通中度过：在公司里，和老板、同事、下属沟通；在家里，和妻子、孩子、父母沟通；在路上，和陌生人沟通；平时还要和客户沟通、和竞争对手沟通、和朋友沟通。人们的一生中花费了如此多的时间在进行沟通，但有时我们又惊讶地发现，有些人说最令人痛苦的一件事，就是自己不被人理解，与别人无法沟通。

沟通是一门学问，更是一门艺术。在中国，人们认识到并有意地强调沟通的重要性，是最近几年的事。而近半个世纪以来，以美国为首的欧美学术圈就持续将沟通视为一门重要学科进行研究，美国目前已有近 300 所大学设置了“沟通系”，众多知名商管学院颁授沟通研究的硕士或博士学位，并视“沟通”为 MBA 的核心课程。许多实践证明，在企业中，有效的沟通不但可以建立一种和谐的企业文化，更可以大大降低由于沟通不畅而带来的巨大的内部交易成本。从这个角度讲，沟通可以创造生产力。

在公司里，许多老板认为自己已经花了百分之六七十的时间在与员工进行沟通，但员工们却依然认为，他们与老板之间存在的最大问题在于沟通不足。这些现象告诉人们，在企业中，老板要与员工进行有效的沟通，不只是一要增加沟通时间，加强沟通的透明度，更重要的是要研究如何改善沟通方式，提高沟通质量。

作为一门社会科学，沟通有许多基本原理和技巧，要做到与人有效地沟通，就必须学习并掌握这些基本原理和技巧。如提问可以分为客户导向的提问、人际沟通导向的提问等；聆听的方式又可以分为注意式、接受式、引申话题式、欣赏式等。同样，在与人的沟通方面，每个人都有着不同的风格，有的人总是直接说出来，有的人常会考虑到别人的感受。

沟通中很重要的一点是理解别人的处境。在美国某软件公司，每个月都会有一个针对某个系统的抱怨大会。通过抱怨大会，公司可以了解到员工渴望得到的合作与支持。其实许多事情是可以通过制度的改进得到圆满解决的。企业的管理系统和制度在领导与员工的沟通过程中起着最重要的作用。一个企业是否健康，很多时候决定于这个企业的牢骚和抱怨。牢骚和抱怨越多，这家企业就越不健康。如果有良好的沟通渠道，员工的各种抱怨在公开场合说出来之后，背后的牢骚就会减少，这个企业就可以健康地发展。

要建立良好的的人际关系，就必须与别人进行沟通。从与邻里的沟通开始，进而扩展到与上司、同事、员工的沟通，乃至企业组织内部及外部的沟通。将这些人际关系上的关键环节一一解开，人们就可以在现代社会环环相扣、息息相关的人际网络中悠游出入，不但能设身处地地体察出别人的需要，更能一如所愿地追求自我的成长！

本书即是要告诉人们如何透过事实、情感、象征符号，借着倾听、沟通，继而“出招”与别人建立良好的关系……

编者

2004年12月于北京

目录

第一章 沟通是拓展人脉的桥梁

不善于沟通的人其所发挥的作用只是一个人的，善于沟通的人其能力却等于两个甚至更多的人。

杰出人才的成功往往不是因为他们的专业能力，而在于他们会采用不同的沟通策略，花很多时间与那些在关键时刻可能对他们有帮助的人培养良好的关系，使之在面临问题或者危机时能够化险为夷。良好有效的沟通使他们获得了比别人更强的能力和更多的成功机会。

沟通是一门艺术 /	1
沟通人脉才能成就事业 /	4
沟通要抓住最佳时机 /	10
沟通要看清对象 /	14
沟通要注意场合 /	19
沟通要把握分寸 /	22
沟通要用委婉的语言 /	26
影响沟通的9种心理 /	30
微笑是沟通的通行证 /	34
沟通要讲“三诚” /	39

第二章 为沟通添些润滑剂

当你在日常生活中遇到尴尬时，当你受到别人的奚落时，当你在工作中有解决不了的难题时，不妨为沟通加一些

润滑剂，开一个小小的玩笑，幽默自己一下，缓解一下紧张的气氛，往往可以化解沟通中的隔阂，拉近双方的距离。

- 加点幽默的调料 / 42
- 幽默的妙用 / 49
- 幽默是沟通的纽带 / 59
- 不要吝惜赞美 / 65
- 赞美需要真诚 / 73
- 赞美如阳光，批评如雨露 / 74
- 如何向别人说“不” / 80
- 给游说裹层糖衣 / 82
- 包装一下你的语言 / 87
- 劝之以情，晓之以理 / 91

第三章 倾听也是一种艺术

在日常的沟通中，许多时候并不需要我们为别人出主意或提供一些解决问题的办法。对方此时此刻最迫切需要的往往只是我们耐心的倾听，在倾听过程中做出适当的回应，对对方的处境和遭遇表示同情和理解。倾听也是一种沟通的艺术。

- 上帝给人们两只耳朵一个嘴巴 / 96
- 竖起你的耳朵 / 102
- 小心你的舌头 / 108
- 用你的行为语言告诉对方 / 111
- 倾听带给你的礼物 / 122
- 一切尽在倾听中 / 124
- 沉默是金 / 132
- 什么时候需要沉默 / 138

第四章 全面提升你的沟通能力

人们生活在这个世界上，每时每刻都离不开沟通。只有沟通才能使人们之间进行思想交流，才能使人们彼此取得了解、信任，建立良好的人际关系。据统计，人们每天几乎要用60%以上的时间和精力来与别人进行沟通。因此，全面提升沟通能力对于实现与人高速有效的沟通、建立良好的人际关系非常重要。

- 说服别人的艺术 / 144
- 训练你的表达能力 / 147
- 口才是成功的阶梯 / 151
- 凡语生辉，点石成金 / 155
- 磨炼你的交际技巧 / 158
- 把话变个说法说 / 161
- 真诚的谈吐令人心动 / 164
- 助你飞黄腾达的10个谈话技巧 / 165
- 由对话洞悉他人 / 169
- 打圆场的诀窍 / 171
- 忠告也应不逆耳 / 175

第五章 秀出你的沟通魅力

一个人能否与周围的人进行有效的沟通，这和他在服饰、气质、风度等方面反映给人的某一侧面或整体的印象有很大关系。随着时代的发展、社会的进步，人们之间的交流日益增多，而其中个人的形象魅力问题也越来越突出，越来越显得重要。

- 服饰是无声的沟通语言 / 179
- 秀出美好形象 / 183

点睛之笔的饰品 /	186
腹有诗书气自华 /	187
沉着稳健的大将风度 /	189
举手投足间尽显迷人风采 /	192
强化风度的辐射力 /	194

第六章 把职场中的脸谱看个明明白白

职场的风向瞬息万变，每一张面孔都个性十足，且令人难以琢磨。他们比好莱坞明星更富有个性，更善于变换表情，他们的面孔比京剧脸谱还要丰富。

借给自己一双慧眼，把职场中各种各样的脸谱看个明明白白清清楚楚，你便会懂得与各种各样的人如何沟通。

透视“决策者” /	198
识别“秘书” /	199
了解“专家” /	202
解读不同品性的人 /	204

第七章 同事间和谐相处的沟通规则

人们每天有8小时是在办公室中度过的，同时在工作中，许多事情不是一个人的力量所能够搞定的，需要与同事合作才能完成。因此，与同事愉快和谐地沟通，在办公室拥有好的人缘，非常关键。

把握好同事间交往的尺度 /	211
摸清同事的潜在语言 /	214
防人之心不可无 /	216
同事相处的艺术 /	220
办公室中的融洽沟通 /	223

办公室友谊需要规则	/	226
冷漠是因为不信任	/	228
办公室友谊的悬崖边	/	230
办公室友谊——不可以撒娇的友谊	/	231
不要在办公室中“圈地”	/	233

第八章 赢得上司欣赏的沟通智慧

对于一个在职场上追求成功的人来说，与上司进行良好的沟通十分重要。只有学会品读上司，牢记你与上司之间是“一荣俱荣，一损俱损”的荣辱与共的关系，时刻做到与上司同舟共济，才能获得上司的信任与欣赏。

观察上司，学习上司	/	238
搔到上司的痒处	/	241
赢得上司的信任	/	245
别和上司过不去	/	247
老板也能批评	/	249
得罪上司之后采取的对策	/	253

第九章 皆大欢喜的下属生存方式

适当地展示你的才华，可以让上司注意并重视你；但是如果过度地表现自己，反而会使上司产生嫉妒并有一种危机感，你则会因此而受伤。因此，在与上司沟通时，要学会并掌握一些保护自己的技巧，这样才能使你避免一些不必要的伤害。

别让自己太完美	/	257
老板也在偷窥你	/	259
下属的生存之道	/	262

踢开办公室“小鞋” / 263

巧对上司的批评 / 266

第十章 与下属的愉快沟通

作为上司，你需要知道如何有效地管理下属，调动每一个下属的积极性。有人认为，领导是一门促使下属充满信心、满怀激情地完成任務的艺术，是不凭借特权、组织权力或外在形式而说服、指挥他人的技巧。其实，作为上司，最关键、最实用的领导技巧就是建立一种能够与下属愉快沟通的关系。

让下属支持你 / 269

纠正下属的不良行为 / 273

放手让部下做 / 276

调整好与部属的距离 / 279

善于肯定下属 / 283

转变“官”念 / 286

建立领导威信 / 290

沟通从不满意开始 / 298

第十一章 公共关系中的沟通技巧

工作中，我们许多时候要与客户以及社会有关部门进行沟通。怎样与他们进行思想信息交流，怎样保证沟通的质量和有效性，往往决定着我们的工作业绩。掌握公共关系中的百变沟通技巧，对于我们非常有必要。

公共关系中的沟通步骤 / 302

沟通前如何选料造势 / 307

与客户沟通的三种模式 / 308

危机公关中的沟通 / 311

政府公关中的沟通圣经 / 319

第十二章 架造人际网络沟通无极限

斯坦福研究中心的调查表明：一个人赚的钱中，12.5%来自知识，87.5%来自人际关系。而人际关系就是一个人沟通能力的体现和标志。从现在起，我们应该尽自己的最大努力积极地与人沟通，架构一张四通八达、高效牢固的人际网络。你拥有了非凡超卓的沟通能力，成功就在不远的将来！

沟通 10 诫 / 325

巩固人际关系是提升沟通力的根本 / 327

架构积极的沟通网络 / 330

时常优化你的关系网 / 333

参考文献 / 337

不善于沟通的人其所发挥的作用只是一个人的，善于沟通的人其能力却等于两个甚至更多的人。

杰出人才的成功往往不是因为他们的专业能力，而是在于他们会采用不同的沟通策略，花很多时间与那些在关键时刻可能对他们有帮助的人培养良好的关系，使之在面临问题或者危机时能够化险为夷。良好有效的沟通使他们获得了比别人更强的能力和更多的成功机会。

第一章 沟通是拓展人脉的 桥梁

沟通是一门艺术

一个人要想获得成功，就必须首先获得在人际交往上的成功。

也许你实在不喜欢甚至讨厌与形形色色的人打交道，不想为了获得别人的欢心，或在与自己根本不喜欢的人交往时扮出一副热情、喜悦的样子，但是这确实是你每天必须面对的，除非你永远坐在自己家里。与人交往不会是惊心动魄的大事，但却很关键，谁都不想因为人事关系不好而搞得自己

灰头土脸的。唯一的出路就是把这些与人交往、与人沟通的技巧培养成一种习惯，修炼成一种艺术。

不容置疑，沟通是改善人际关系的良药。人际关系专家研究发现：人们在一天中，通常会把60%~80%的时间用在与家人、朋友、下属、同事或顾客间的沟通事务上。曾经有人对办公室使用频率最高的词汇进行统计，发现“沟通”、“交流”、“商量”等词随时挂在每个人的嘴边。尤其是那些项目经理们，他们的工作就是沟通团队中的所有人。研究还发现，在成功的诸多因素中，85%取决于广泛的人际关系与良好的人际沟通效率，15%在于一个人的智慧、专门技术和经验。

与人沟通，需要艺术和技巧。一个人只有掌握了良好的沟通艺术和技巧，才能准确地表达出自己的思想和看法，获得别人的理解与支持。

1. 学会聆听

为了沟通，你必须先聆听。在他人讲话时，认真地听并适时做出回应，是一种礼貌和诚挚的表现。只有认真地听对方讲话，了解对方的真实感受，才能更好地了解对方，才能与对方很好地沟通，拉近双方的距离。即使你不同意对方的意见，尤其是在对方的表达不是很明白时，也要耐心地听他把话说完。

2. 善于表达

人常说，“好汉出在嘴上”。口头表达能力决定着一个人

的生活能力。同一件事情，有人磨破嘴皮却无果而终，有人寥寥数语便能化干戈为玉帛。善于表达是双方进行沟通的关键。只有说话切中事物的要点，言语清晰，才能向对方传达最容易被理解的信息。

3. 兴趣广泛

业余爱好丰富会给你打开意想不到的人际关系局面。平时注意培养多方面的兴趣，能使自己在与人说话时言之有物，左右逢源。物以类聚，人以群分，只有找到你在思想、品质、性格、兴趣爱好等方面与别人的共同之处，才能够找到共同的话题，才可以使得与各种不同类型的人进行沟通成为一件轻松的事情。

4. 与人为善

秉持与人为善的心态有利于营造轻松愉快、心情舒畅的环境和沟通氛围。善良的意愿和表示可以消除对方的戒备心理，使自己的意见和看法更容易为对方所接受。

5. 真诚

尔虞我诈的欺骗和虚伪的敷衍是对人际关系的亵渎，根本无法解除人们的戒备心理，更无法获得别人的认同和理解。不要带给对方一张虚伪的笑脸，而应带给对方一颗真诚的心。记住一句话：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之”。正

所谓世界上没有无缘无故的爱，也没有无缘无故的恨，任何人都不会无缘无故地喜欢我们。尊重并且承认对方，才是别人喜欢我们的原因。真诚会使别人觉得你值得信赖，与你长期交往是有安全感的。与人沟通最忌讳将人际交往和交易等价起来，戴上交易色彩的人际往来往往会亵渎了人与人之间真挚的感情。虽然人们在交往中总是在交换着某些东西——或者是物质，或者是情感，但是切记，不要将人际交往变成赤裸裸的物质交易。

作为社会化的人，我们任何时候都离不开与人交往，沟通已成为人们的一种生存方式。沟通的本质在于交流，而沟通的目的在于梳理一切障碍，使心路、思路和交流的线路畅通，进而拥有确切而又统一的方向。良好的沟通不仅能使我们所做的事情事半功倍，更能使人际关系、环境氛围变得融洽而愉悦。现代生活依赖沟通解决一切问题。

沟通人脉才能成就事业

生活在社会中的人们都有着自己的人际关系。人际交往关系就是一张无形的网，其间的信息传递方式与人脑内部的信息传递非常类似。脑部的A点受到外界刺激会产生信号，传至B点而引发某种想法。但是仅仅依靠A—B一条路线传递信息，一旦这条线路由于某种原因被阻断，信息传递就不再继续，这样的信息链必定十分脆弱。所以，在大脑中，两

点之间的信息通路有成千上万条。不论是大自然赐给人类的福祉，还是人类在漫长的物竞天择中进化来的必需的生存能力，总之，正是由于这些无数的信息通路，我们才得以实现伟大的梦想。同样，在人际交往中能编织一张这样的人际交流网络的人，必定是一个“超人”。

当你迫切需要一份新工作、一栋新房子、一份有潜力的投资建议或提升你的专业技能时，你可以去找专业人士咨询，但你得为此付出金钱代价。但是如果你拥有一个完好的人际关系网，你完全可以不花这份“冤枉”钱，你所需要的一切都可以从人际网中免费获得，而且是最快速、最安全的建议。人脉不仅是你日常生活的润滑剂，更是你事业成功的催化酶。

百万富翁共有的特点是什么？《行销致富》的作者史坦利对此进行研究后说，“答案是一本厚厚的名片簿。更重要的是他们广结人际网络的能力，这便是他们成功的原因。”百万富翁们不仅晓得有哪些资源蕴藏在他们厚厚的名片簿里，更愿意把这些资源与其他百万富翁分享。

想成就事业，就要有成功的人际关系，如果你已深刻地“感受”到这一点，便要用极大的行动力去“执行”！

“人际网络背后的意义，其实比一般人所能想得到的都还深远。”魏斯能在采访了280位企业总裁后写作《不上，则下》一书时说：“那些企业总裁们，非常致力于发展‘双赢’互惠关系的基础。他们每个人都有如何步步高升到金字塔顶端的精彩故事，而大多数人把他们的成功归功于身旁人的提