

言语是思想的衣裳，谈吐是行动的航标 | 马银文 汪建民 编著

沟通 正能量

沟通力决定竞争力

GOUTONG ZHENGNEGLIANG

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师

一个人是否可以发现并把握机遇，沟通力起到重要作用。
正确对待和运用沟通力，在轻松愉悦中获得沟通的主动权，提高竞争力。

北方联合出版传媒(集团)股份有限公司

万卷出版公司

沟通 正能量

沟通力决定竞争力

GOUTONG ZHENGNEGLIANG

| 马银文 汪建民◎编著 |

北方联合出版传媒(集团)股份有限公司
万卷出版公司

© 马银文 汪建民 2015

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通正能量：沟通力决定竞争力 / 马银文, 汪建民
编著. -- 沈阳：万卷出版公司, 2015. 8

ISBN 978-7-5470-3690-7

I. ①沟… II. ①马… ②汪… 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 (2015) 第 143880 号

沟通正能量：沟通力决定竞争力

责任编辑 李婧

出版者 北方联合出版传媒 (集团) 股份有限公司
万卷出版公司

地 址 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编：110003

联系电话 024-23284090 010-57454988

经 销 各地新华书店发行

印 刷 三河市祥宏印务有限公司

版 次 2015 年 8 月第 1 版

印 次 2015 年 8 月第 1 次印刷

成品尺寸 170mm×240mm

印 张 18

字 数 240 千字

书 号 978-7-5470-3690-7

定 价 32.00 元

丛书所有文字插图版式之版权归出版者所有 任何翻印必追究法律责任

常年法律顾问：徐涌 版权专有 侵权必究 举报电话：024-23284090 010-57262357

如有质量问题，请与印务部联系。联系电话：010-57262361

前言 PREFACE



沟通存在于生活的方方面面，沟通是人类交往的最基本形式。与人打交道，沟通就是最重要的途径，它可以让人相互理解，相互信任，促成合作，达成共识。良好的沟通不仅带给别人愉悦的情绪，还能让自己获得身心的满足。沟通是否有效，是否和谐，决定了人际交往能否获得良好的效果。有的人会沟通，知道如何与不同类型的人沟通，知道该用什么样的技巧，这样的人在交际中也是一个很受欢迎的人。而一个不懂沟通的人，要想成功，甚或立足，恐怕都很困难了。因此，良好的沟通能力是事业成功和生活幸福的重要助手。沟通能力的高低已成为人生成败的重要原因之一。

沟通的力量是巨大的。掌握了沟通技巧，就能使你与他人的交流更加通畅，就能在精彩时刻锦上添花；掌握了沟通技巧，一句话、一次会面就能够化解矛盾，使危机化险为夷；掌握了沟通技巧，就能在客户那里，创造出一个又一个奇迹；掌握了沟通技巧，就能在上司、同事、下属面前游刃有余；掌握了沟通技巧，就能使家人和睦，亲戚朋友友好往来。这就是沟通的力量。因此，沟通于我们具有非常重要的意义，那么，该如何快速而准确地了解并掌握沟通的诀窍呢？

很多人苦于寻不到沟通的捷径，常常在人际交往中遇到诸多烦恼，甚至因为沟通不当而造成不必要的误会，给交际带来强大的障碍。其实，沟通的技巧很简单，那就是你要学会关注对方的需要，掌握对方的心理，只有这样才能顺利地解决问题。就像卡特·罗吉斯所说的那样：“如果我能够知道他

表达了什么，如果我能够知道他表达的动机是什么，如果我能够知道他表达了以后的感受如何，那么我就敢信心十足地果敢断言，我已经充分了解了，并能够有足够的力量影响并改变他。”

本书从沟通的重要性出发，讲述了沟通在工作与生活中如何实现同上司、同事、下属、亲友等进行有效沟通。书中选取了各种场合中常见的沟通问题，运用通俗易懂的故事和案例，有针对性地讲解了沟通中的实战技巧和方法。本书简单而精要，实用而准确，可以让每个人都能很快地掌握沟通的技巧。

沟通是一门综合运用智慧的艺术。沟通能力是维护人际关系的基础，但凡成功之人，大都深谙沟通之道。沟通能力不是天生的，需要不断地培养与锻炼。掌握高明的沟通技巧，才是一个睿智的人，才能在人群中像一颗闪亮的宝石般焕发出夺目的光芒。

翻开书本，你将领略到，沟通并没有我们想像的那样困难，把本书学到的技巧知识灵活地运用到生活和工作中，你一定会成为沟通的高手。



第1章 学会沟通，人生路路畅通

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。沟通能力的优劣几乎可以决定一个人的命运。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。沟通与每个人都息息相关。而学会沟通，人生之路就会畅通无阻。

- 良好的沟通能助事业成功 /3
- 有效的沟通能增人脉资源 /7
- 利用沟通赢得机遇的脉动 /10
- 沟通是求人办事的关键 /12
- 学会沟通有利于管理 /14
- 沟通是赢得合作的阶梯 /17
- 沟通是维系团队成功的管道 /21
- 有效的沟通能化险为夷 /25
- 沟通是激发创造力的源泉 /29

第2章 巧妙沟通，方能融化坚冰

矛盾是客观存在的，不可避免的，巧妙的沟通，能让矛盾得到平息，运用一些沟通技巧，能及时消除误解与分歧。这是产生和谐、消



除阻力的良方。要用技巧去融化坚冰，充分发挥沟通的惊人力量。

- 幽默之语，消尴尬平争论 /33
- 立场不同，让自己置身其中 /38
- 先行自责，避免矛盾的出现 /43
- 避开锋芒，适时转移话题 /46
- 直接沟通，消除误会和疑问 /49
- 顺水推舟，融化坚冰巧取胜 /53
- 模糊应对，帮助自己解除困境 /57
- 不言而喻，要三思而后说 /60
- 袒露自己，主动亲近得理解 /64
- 转败为胜，受人指责脱窘境 /67
- 泰然处之，灵活应对诽谤 /70

第3章 有效沟通，加深朋友感情

朋友是最宝贵的财富。人无完人，在和朋友的交往中，总会出现摩擦，如果得不到及时的疏导和沟通，就会把朋友慢慢地从身边推开。所以，要及时地进行有效的沟通，才能加深朋友之间的感情。

- 与朋友沟通需掌握交流尺度 /75
- 真诚实意的沟通缔结友谊之花 /77
- 道歉能消除隔阂增进友情 /80
- 好的沟通能使忠言不逆于耳 /81
- 运用里尔法则加深朋友感情 /83
- 满足对方的虚荣心 /85
- 建立信任平台是友情的基础 /88
- 用谦和的态度请求朋友帮助 /91
- 用真切的关心换取深厚友谊 /93

第4章 妙语沟通，催生甜蜜爱情

沟通是人与人之间感情交流的一个平台，爱情是心与心的相撞，要撞击得好，必须借助于语言。谈情说爱，重在一个谈字，谈得好就有成功之望，谈得不好，必然分道扬镳。巧妙的沟通，能让爱情更加甜蜜。

初次约会，巧用含蓄增加沟通魅力 /99

不要用自己的标准批判你的伴侣 /102

爱情要有活力，激情对话少不了 /104

斗嘴能使两颗心相知相通 /107

爱情和牛奶一样需要保鲜 /110

语言尊重，含蓄表达不满 /112

爱情幽径离不开语言之车 /115

学会应对感情上的摩擦 /118

懂得给对方一个台阶 /121

第5章 真诚沟通，强化浓浓亲情

家和才能万事兴。血浓于水，亲情是任何一个人都无法割舍的一份感情，当你遇到困难的时候，亲人们会做你坚强的后盾。真诚沟通，离不开“心”，要用心守住亲情，强化浓浓的亲情。

父母也会希望得到儿女的赞美 /127

尊重父母才能彼此融洽相处 /130

理解和宽容是爱人之间的养料 /133

用朋友的身份和孩子沟通交流 /136

密切亲戚关系要遵循沟通规律 /140

宽广的胸怀能与弟妹共享快乐 /142

用技巧处理好与兄长的沟通 /144

用宽容练就婆媳的和睦相处 /145



幸福的家庭一定离不开忍让 /147

避免争吵破坏性 实现积极沟通 /149

第6章 说话好听，才能步步高升

一项研究表明：一个人成功的因素75%靠沟通，25%靠天才和能力。虽然沟通如此重要，但并不是每个人都能掌握沟通的技巧，只有巧妙掌握沟通技巧的人，才能有效地与他人沟通，取得良好的沟通效果。与上司打交道，说话好听，才能得到上司的器重，步步高升。

与上司沟通，说话要有分寸 /153

换位思考，设身处地为领导着想 /156

通过沟通充分展示自己 /159

认可和尊重上司的决策 /161

消除上司对你的误解 /163

适当地揽下上司的过错 /166

灵活运用适当句型应对上司 /169

协调好与领导的分歧达到共识 /171

向上司汇报工作要讲沟通技巧 /173

懂得维护上司的形象 /176

第7章 沟通有方，换来同事相帮

在和同事交往时往往会由于各人性格、工作性质、工作侧重点的不同，导致一些利益方面的冲突，甚至出现一些矛盾。只有与同事在沟通中顺畅，在你遇到困难需要帮助的时候，同事才会伸出援助之手。

初来乍到，好的印象换来前辈相帮 /181

沟通有方，使同事间关系融洽和谐 /183

讨人喜欢，与同事说话切勿生硬 /186



- 怀揣善意，让同事欣然接受批评 /189
- 暖人心怀，给同事安慰的技巧 /191
- 态度诚恳，成功获得同事援助 /193
- 对异性同事一视同仁，避免不必要的纠纷 /194
- 适当恭维，拉近同事间的距离 /196
- 用关爱点亮工作场所 /198
- 太情绪化只会遭到同事的厌恶 /201
- 学会和各种类型的同事沟通 /203
- 不要让误会成为沟通的障碍 /206

第8章 倾情沟通，换取下属忠诚

俗话说，爱人者人皆爱之；得人心者得天下。要想得到下属的忠诚，就要倾情沟通，栓住下属的心。情感是在日常工作中建立并深化的，我们要适时对下属倾注一定的感情，才能让下属忠于自己和企业。

- 倾情沟通，换来下属的忠诚 /211
- 平等沟通是达到心灵沟通的阶梯 /214
- 用沟通开启下属“心锁之门” /217
- 无界限沟通帮助企业走出沟通困境 /220
- 有效沟通，化解下属的抱怨情绪 /223
- 给下属自由的信息交流平台 /226
- 赞美能激发出人的潜能 /230
- 会尊重下属的领导才会受到爱戴 /233
- 收买人心，与下属一起承担责任 /237
- 含蓄批评，让员工自觉改正错误 /240

第9章 嘴巴一张，赢得黄金万两

任何方法都比不上恰如其分的几句话赚钱快。在生意场上，口



才非常关键，因为许多时候，几句话就能助你赚进几百万几千万甚至上亿元。在销售领域，销售高手们往往能通过口才和智慧，拿到一张又一张大订单。真可谓是一语万金。

嘴巴一张，赢得黄金万两 /245

销售的诱惑能让人财源滚滚 /249

运用“钻石法则”提升销售业绩 /252

巧舌如簧，激发顾客购买的欲望 /255

面对挑战，取得突破性的进展 /259

敢于开口，用言谈来吸引客户 /262

调动不同的“语言系统”进行交流 /266

不同的年龄，推销对策也随之不同 /269

循循善诱，让沉默的客户心动 /272

运用技巧，应对冷漠和多疑型客户 /274

第 1 章 学会沟通,人生路路畅通

○-----

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。沟通能力的优劣几乎可以决定一个人的命运。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。沟通与每个人都息息相关。而学会沟通,人生之路就会畅通无阻。

○-----

良好的沟通能助事业成功

在竞争日益激烈，社会迅猛发展的今天，沟通的作用不言而喻。许多成功人士正是依靠良好的沟通获得事业成功的。不论你从事何种行业，角逐于何种领域，高超的沟通技巧都是你打开成功之门、立于不败之地的重要途径。

能言善辩的人甚多，如苏秦善辩，穿梭六国；晏子使楚，名扬千秋；解缙巧对，传为美谈；孔明机智，舌战群儒；闻一多、鲁迅、陈毅，更是现代能言善辩的沟通泰斗。沟通对塑造这些名士、伟人的成功人生有一定的影响。

在现代外交史上有一位久享盛名的人物，他就是美国外交家基辛格。在他漫长的外交生活中，有多次依靠高超的沟通能力化解难题的精彩表现，从一定程度上说，沟通让基辛格的外交形象熠熠生辉。

1972年5月，尼克松总统和基辛格一起动身前往莫斯科，在途经维也纳停留的时候，尼克松总统举行了一次记者招待会。主持人简短介绍了尼克松总统与基辛格前往苏联的原因及要举行的两国首脑的会谈。

在记者招待会上，《纽约时报》记者马科斯·弗兰克尔问基辛格：“到那时，你是打算点点滴滴地宣布协定呢，还是来个倾盆大雨，成批来发表协定呢？”

基辛格回答道：“我明白了，你们看，马科斯·弗兰克尔同他们的报纸一样，是那样的公正啊，他要我们在点点滴滴与倾盆大雨之间任选一个，但



这两者之间无论我们怎么选择，总是坏透了……我们打算点点滴滴地发表成批的声明。”

全场的人哄堂大笑。

在莫斯科，美苏关于限制战略武器的4个协定刚签署，基辛格就在一家旅馆里向随行的美国记者介绍这方面的情况。

基辛格微笑着说：“苏联生产导弹的数量年大约为250枚。先生们，如果在这里把我当做间谍抓起来，我们知道该怪谁啊！”

记者们开始接过话题，探问美国的秘密。一位记者问：“我们美国的情况呢？我们有多少潜艇导弹在配置分导式多弹头？有多少‘民兵’，导弹在配置分导式多弹头？”

基辛格耸耸肩说：“我不知道正在配置分导式多弹头的‘民兵’导弹有多少。至于潜艇，我的苦处是，数目我是知道的，但我不知道是不是保密的。”

记者立即说：“不是保密的。”

基辛格反问道：“不是保密的吗？那你说是多少呢？”

全场哄堂大笑。

两次哄堂大笑的结果是，基辛格在轻描淡写之间既保持了外交风范，又恰到好处地绕过了问题。

每个人都希望自己能取得更大的成就，获得更高的社会地位，这是人之常情，无可厚非。要想做到这一点，就要向古今中外的成功人士学习，而沟通技巧也是需要向他们学习的一个很重要的方面。那么面对各式各样的沟通，我们该怎么做呢？

1. 上行沟通

上行沟通是将下级的意见向上司反映。其作用是员工将愿望反映给老板，获得心理上的满足，从而激发他们的积极性和责任感；老板可以了解员工的一些情况，如对公司目标的看法、对老板的看法以及员工本身的工作情况和需要等，使老板工作做到有的放矢。员工直接向老板说出他的意愿和想法，就是精神上的一种鼓励，否则，就将怨气不宣，胸怀不满，满腹牢骚，怨声载道，从而影响工作。

老板应鼓励下级积极向上司反映情况，只有上行沟通渠道通畅，老板才能掌握全面情况，做出符合实际情况的决策。要做到这一点，要求老板要平易近人，令人乐于亲近，给大家提供充分发表意见的机会，如经常召开员工座谈会，建立意见箱，建立定期的汇报制度等，这些都是保持上行沟通渠道畅通的方法。

2. 下行沟通

下行沟通是指上层领导把公司的目标、规章制度、工作程序等向下传达。它的作用，一是使员工了解老板的意图，以达到目标的实现；二是减少消息的误传和曲解，消除领导与被领导者之间的隔阂，增强团结；三是协调公司各层活动，增强各级的联系，有助于决策的执行和有效的控制。为使下行沟通发挥效果，老板必须了解员工的工作情况、个性、兴趣、爱好，以便决定沟通的内容、方式及时机；老板要有主动沟通的态度，经常与员工接触，增强员工对老板的信任感，使其容易接受意见。在下行沟通的同时，要听取员工的意见，必要时做出改正，增加员工的参与感。

3. 平行沟通

平行沟通是指公司中各平行组织之间的信息交流。在公司中经常可以看到各部门之间发生矛盾和冲突，除其他客观因素以外，相互之间不通气是重要原因之一。平行沟通能够加强公司内部平行部门的了解与协调，减少相互推诿与扯皮，提高协调程度和工作效率。同时，还可以弥补上行沟通与下行沟通的不足。因此，保证平行组织之间沟通渠道的畅通，是减少各部门之间冲突的一项重要措施。

4. 非正式沟通

- (1) 非正式沟通容易变成一种抵抗力量。
- (2) 非正式沟通因其不负责任，往往捕风捉影，以讹传讹，滋生谣言。
- (3) 非正式沟通往往是“舌头底下压死人”，钳制舆论，再加之冷嘲热讽，歪曲真相，孤立先进，打击进步。
- (4) 非正式沟通往往因为众口铄金，甚至法不责众，因而影响工作的推行。
- (5) 非正式沟通的非正式领袖，往往利用其影响，操纵群众，制造分



裂，影响团结。

非正式沟通多数是随时随地自由进行的，它的内容是不确定的，沟通的方法也是千变万化的。某厂曾经做过这样一个试验：把写有“轻摇西湖小舟，缓缓划向溪流”的纸条装入信封，让30多名工人分组坐好，第一个人把信启封后，用耳语依次下传，直至最后一人，把传话的内容写下。有的组传丢了下句，有的组竟传成：“你摇西湖小舟，我们划向汗流。”弄得大家啼笑皆非，无不愕然。由此可以看出，这种非正式的沟通，很难正确地传递信息。它掺杂感情色彩或个人因素，或捕风捉影，或节外生枝，或望文生义，一传十，十传百，以讹传讹，越传越讹。正如俗语所说：“锣敲三锤必变音，话传三遍定走形。”

要想杜绝或堵住这种非正式沟通是不可能的，只能尽量减少它。有时还可以巧妙地利用它，以达到如下目的。

(1) “吹吹风儿”，预先做好某种舆论准备，获得非正式群体的支持，促进任务的完成。

(2) “透透气儿”，事先做好决策前的准备工作，即使是反面意见也好，借以纠正工作的偏向。

(3) 传递正式沟通所不愿传递的信息，如对某些恶意传言的警告。

(4) 把领导的意志变为团队成员的语言，起到正式沟通的作用，实现领导的目的。

最后，我们还要注意到，日常的沟通一定要简要直接。能站着沟通，就不要坐着沟通。不讲套话，不讲多余的话，把最重要的信息首先传达给对方，然后把需要讲的话说完就可以了。

事业的成功和失败，往往决定于某一次重要的沟通谈话，这话绝不是过分的夸张。良好的沟通是成功的捷径，掌握一些有效的沟通方法，能够让人鹤立鸡群，推动事业发展。