

世界
500
强企业
优秀员工读本

哈佛大学就业指导小组调查结果显示：
在500名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。



沟通术

成为沟通高手，成就你的梦想

普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析发现：

“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的25%，
其余75%决定于良好的人际沟通。

侯伟◎编著

延边大学出版社

世界
500
强企业
优秀员工读本



沟通术

成为沟通高手，成就你的梦想

侯伟◎编著

延边大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通术/侯伟编著. —延吉: 延边大学出版社,
2011.5
ISBN 978-7-5634-4127-3

I. ①沟… II. ①侯… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 063066 号

沟通术

侯伟 编著

延边大学出版社出版发行
(吉林省延吉市公园路105号)
北京佳明伟业印务有限公司印刷

开本 710×1000毫米 1/16 印张18
字数230千字 印数1-5000
2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5634-4127-3
总定价: 29.80元

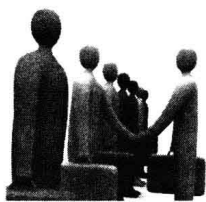


前
P R E F A C E
言

每一个想取得成功的人，都必须先学会处理人际关系，都必须处理好人际关系。尤其是在当今世界，社会发展的速度越来越快，人际交往也越来越频繁，如果处理不好人际关系，我们就可能遇到很大麻烦。

要知道，世界上没有“全能冠军”，任何人都需要凭借身边的朋友和关系才能做成一件事情。一件复杂的工作仅凭一己之力是难以完成的，此时就必须有一种团结合作的精神。合作精神无论是在学习工作中还是做生意的过程中都是一种不可或缺的品质，因而每个人都要懂得与人沟通的方法，明白沟通在我们的日常生活中所起的巨大作用，这样你才能够左右逢源，无往而不利。

完善的人际关系是通往成功之路的门票。美国人际关系学大师卡耐基曾说：“一个人的成功，专业知识的作用只占15%，而其余的85%则取决于人际关系。”处理好人际关系，拥有丰富的人





脉资源，你就在成功的路上走了85%的路程了。因此，经营并维护好自己的人脉圈，你就会离成功越来越近。

历数古今中外的成功者，都对“人脉”情有独钟，他们在很早的时候就发觉了人脉对于一个人的事业成功的重要性，他们对自己的人脉打造倾注了大量的人力、物力和精力，而后的结果也证明，他们的做法是正确的。

这本书要告诉你与人沟通的秘诀，让你有一个良好的心态，瞬间打通人际交往中的障碍，拥有好人缘。这本书可以帮你在工作和生活中不断地提升你的交际财富，使你在日常的交际圈中拥有主动权，在生活的广阔舞台上进退自如，为你在前进的道路上加速！



◆第一章

处处留心皆人脉，人情练达即财富

新的人脉关系，总是在你不经意间轻轻地溜走，当你意识到失去的时候，往往会后悔莫及。其实只要我们平时留意一下，我们就会拥有宽广的人脉，为自己凝聚人生的无形财富。

- 第一节：积极主动拓展人脉...../002
- 第二节：怎样才能打开“话匣子”/005
- 第三节：结识一个陌生人，跨进一个新圈子...../007
- 第四节：宽容可保友谊之树长青...../010
- 第五节：保持沟通使人脉四季开花...../014
- 第六节：善于开采利用同学资源...../017
- 第七节：不要忽视一张小小的名片...../020
- 第八节：利用网络展现自己...../023
- 第九节：优势互补的朋友能使你终生受益...../026
- 第十节：怎样能让“贵人”青睐你...../029

◆第二章

掌控和操纵对方的心理策略

古语有：“攻城为下，攻心为上，心战为上，兵战为下”的心理战术，当我们能完整掌控对方的心理策略，就会让对方在心理上屈服于你，如此我们就可以轻松地游走于人际圈中。

- 第一节：真诚的溢美之词可以轻松驭人...../032
- 第二节：以身作则更有说服力...../035
- 第三节：恩威并重很有效...../038
- 第四节：子欲擒之，先可纵之...../042
- 第五节：以柔克刚，以弱制强...../045
- 第六节：互惠互利 皆大欢喜...../048
- 第七节：“惊吓”也是一种很有效的说服方式...../050
- 第八节：找到与对方沟通的共同语...../054
- 第九节：得寸才能进尺...../056
- 第十节：让对方讲出自己的意见和不满...../059

◆第三章

树立良好形象，让沟通更顺畅

好形象是美好人生的第一步，如果我们能让自己越来越完美，那么我们会轻而易举地俘获他人的好感；增强你的个人魅力，就会变得更加地轻松。

- 第一节：微笑让自己更从容...../064
- 第二节：第一印象的作用...../067

第三节：勇于直视对方.....	/070
第四节：做人有原则.....	/074
第五节：做事有分寸.....	/077
第六节：借口的妙用.....	/079
第七节：“幽默”让沟通更容易.....	/082
第八节：运用肢体语言，拉近彼此距离.....	/086
第九节：忍耐，完善形象的必备本领.....	/089
第十节：赞赏他人让自己更完美.....	/092

◆第四章

做个招人喜欢的有“缘”人

缘分不可强求，但可以去创造。缘分不能强取，但可以轻松地俘获。运用技巧，让人发现你诱人的一面，让自己成为一个有“缘”人。

第一节：学会倾听，赢得好人缘.....	/096
第二节：轻松化解交往中的尴尬.....	/100
第三节：如何才能“化干戈为玉帛”.....	/104
第四节：雪中送炭胜过锦上添花.....	/107
第五节：妙施小恩小惠.....	/110
第六节：怎样处理与“小人”的关系.....	/113
第七节：交际红人是怎样活跃气氛的.....	/116

◆第五章

沟通“十术”，左右逢源

你是否在沟通中总是因为技巧问题而郁闷不已，因为没有技巧，即使我们本是好意，但是也没有得到好的预期效果。这里有十个技巧，可以让你在人际交往中左右逢源，无往不胜。

- 第一节：赞美沟通术...../120
- 第二节：迂回沟通术...../123
- 第三节：求教沟通术...../126
- 第四节：情绪沟通术...../128
- 第五节：激将沟通术...../130
- 第六节：情感沟通术...../133
- 第七节：以变求变沟通术...../135
- 第八节：强势沟通术...../138
- 第九节：表情沟通术...../140
- 第十节：以退为进沟通术...../143

◆第六章

打通人脉，助你成功

人脉圈决定了我们的事业圈，打造完美的人脉圈，就是打造我们完美的人脉关系，充分地利用身边的每一份资源，让自己游走在成功的海洋之中。

- 第一节：人脉圈决定你的事业圈...../148
- 第二节：扮好自己的社会角色...../151

- 第三节：说话含蓄给自己留余地...../153
- 第四节：以德报怨，化敌人为朋友...../156
- 第五节：进什么圈，唱什么歌...../158
- 第六节：做人低调人不烦...../161
- 第七节：闲时多烧香，急时有人帮...../163
- 第八节：建立并完善朋友库...../166

◆第七章

沟通策略，因人而异

我们要将沟通的对象分清，对待不同的人，我们要采取不同的措施。和不同的人沟通，我们要用不同的方法，如此才能让自己的沟通更顺畅。

- 第一节：强势人，巧退一步海阔天空...../170
- 第二节：弱势人，巧争一步事业兴隆...../173
- 第三节：领导，同意多于反对...../177
- 第四节：同事，赞美多于指责...../179
- 第五节：下属，亲善多于冷酷...../181
- 第六节：亲人，符合多于拒绝...../183
- 第七节：孩子，引导多于领导...../185
- 第八节：朋友，君子之交多于酒肉之友...../187
- 第九节：客户，适中的距离才会产生美...../189
- 第十节：路人，善言多于恶言...../192



◆第八章

完美沟通，巧计妙用

要想完美沟通，巧计不可少。一个巧妙的计谋可以让你轻松地掌握话语权，在沟通中处于主动的地位。牢牢掌控沟通的走向，让自己在社会交往中游刃有余。

- 第一节：“面子”是中国人“第一要事”/196
- 第二节：握手有技巧...../199
- 第三节：饭局也是一种考验...../202
- 第四节：学会巧妙地拒绝...../205
- 第五节：装糊涂示弱避开冲突...../208
- 第六节：善于观察，攻守有度...../211
- 第七节：不在别人的伤口处撒盐...../214
- 第八节：翻脸后怎样才能重修旧好...../216
- 第九节：好沟通离不开定期的交流...../219

◆第九章

每一个中国人都应该知道的人际“潜规则”

在中国不懂点儿潜规则几乎等同于傻子。而潜规则可不是教科书上能学来的，它是一些聪明绝顶的人在实战中摸爬滚打总结出的血泪教训。知道了这些，就会少走一些弯路。不知道这些，则很容易被困惑麻烦缠绕。

- 第一节：像鱼一样思考才能钓到鱼...../224
- 第二节：甘当绿叶衬红花...../227

- 第三节：目中无人让你一败涂地...../230
- 第四节：树一个敌，等于立一堵墙...../232
- 第五节：人至察则无徒...../235
- 第六节：祸从口出...../237
- 第七节：保持相等的距离...../239
- 第八节：学会给人戴“高帽”...../242
- 第九节：看破千万别说破...../245
- 第十节：“礼尚往来”咱要懂...../248

◆第十章

沟通的“雷区”炸到你了吗

社交圈中的成功者，往往是慧眼如炬，他们总能从细节中找到可供利用的机会。如果你不用心观察，则很可能踏进语言的“雷区”，触到对方的隐私和痛处，犯了对方的忌讳。给对方造成一定的伤害，这样就会影响到你们之间的感情。

- 第一节：隐私，每个人心中最大的“地雷”...../252
- 第二节：交浅言深，忌毫无保留地倾诉自己...../255
- 第三节：暗算，无处不在的暗雷...../258
- 第四节：弱点，人人都有的明雷...../262
- 第五节：谎言，沟通信任的地雷...../265
- 第六节：客套话，难辨真假的响雷...../268
- 第七节：两面派，沟通者自己埋下地雷...../271
- 第八节：不欠人情，难以沟通长久的地雷...../273

处处留心皆人
脉，人情练达
即财富



新的人脉关系，总是在你不经意间轻轻地溜走，当你意识到失去的时候，往往会后悔莫及。其实只要我们平时留意一下，我们会拥有宽广的人脉，为自己凝聚人生的无形财富。



第一节

积极主动拓展人脉

在现今社会，都有自己的圈子，但是在圈子里却没有几个朋友，他们总是圈子中的响应者，不去主动与人交往，更没有拓展圈子的意识。这样一来，他们虽然生活在一个较广交际范围的圈子里，但是在人群中确实感觉分外寂寞。

怎样才能交往中主动出击？要知道别人不会无因由地对我们感兴趣，因而，想获得他人的理解，为自己建立良好的人际关系，摆脱寂寞的折磨，就必须主动与人交往。好人缘的由来正是我们主动与人交往的结果。

在人际交往中有许多偶然的因素将决定你未来的命运，然而世上没有无木之林，你必须积极主动去开拓人脉，爱心与诚心是必须具备的前提条件，这样才能赢得对方的敬重与友谊。

有 这样一则故事：一个夏季多雨的午后，一位老妇人走进费城的一家百货公司，大多数的店员都视而不见，不理睬她。就在这个时候，有一位年轻小伙过来问她是否能为她做些什么，当老妇人回答说是要进来避雨的时候，这个年轻人没有向她推销任何东西，也没有随即离去，而是转身给她拿了一把椅子。

雨停之后，这位老妇人向年轻人道谢，并向他要了一张名片。几个月之后，这家店长收到一封信，信中要求派这位年轻人前去苏格兰收取装潢一整座城堡的订单！

这封信正是避雨的老妇人所写，而她正是美国钢铁大王卡耐基的母亲。当这位年轻人收拾行李准备去苏格兰时，他已经成为这家百货公司的合伙人了。

《诗经》里言“投我以木瓜，报之以琼琚”。好运不是随便就能得到的，这要看你是不是能够迅速地抓住良机。这位年轻人能够获得命运的垂青，主要原因就是他比别人更能抓住发展机会，他对老妇人的尊重与爱心，才有了比别人丰厚的回馈。从而才有了这以后的一路鸿运。

社会心理学家霍曼斯指出，人际交往在本质上就是一个社会交换的过程。换句话说，物质、情感，亦或是其他，都是我们在交换着的一些东西。对自己来说物有所值的东西人们都希望换到，希望所得利大于弊。不然我们就无法保持自己心理的平衡。所以，人们的一切交往行为及人际关系的建立和维持都是有一定的价值依据，既价值尺度。这样一来，人们的交际生活就产生了一种新的原则：当你进入一个陌生的环境，当你有机会踏入新的领域的时候，最主要的事情就是建立人际关系。这就要看你的表现了，因为大多数人都不會走上前去主动和你结交，这也是可以理解的。如果你拥有了超常的主动性，你就会获得很多友谊，你的圈子就会扩大了。

新生入学，新人入职，到一个新的城市新的工作环境里工作，这些是人之常情，人们常常是不愿与陌生人谈话。当你进入一个陌生的环境就要学会推销自己，积极地展示自己，而不能把自己与别人隔绝起来。

小云是一个内敛害羞的姑娘，以优秀的成绩考入某大学。在进入大学以前大家总是夸她是个文静的孩子，她很少主动与人谈话，她始终相信“沉默是金”。现在进入大学，新学期开始，身边的新同学来自五湖四海。一周过去了，两周过去了，新同学之间已经由陌生到熟悉，一起出去逛街、一起在宿舍里嬉闹，可是她还是孤孤单单一个人，因为她从来不去主动与人说话，偶而有同学主动和

她交谈她也总是不知道该说些什么。其实小云自己也知道这样下去是时不行的，这样的境况自己也非常苦恼。

在人际交往中，当你拥有优于别人的地方，只有当你出名的时候别人才会对你感兴趣，反之你就不得不主动地走进他人的世界，建造自己的圈子。

人脉网中你吸引他人靠的是自身的魅力，所以，必须要把自己的长处在他人的面前展现出来，只有这样才能够吸引他人。来到一个不熟悉的环境中，一定要积极主动，结交朋友是你尽快融入新环境的重要一环，长持以往，就会成为一种习惯，这样你在任何环境中都会有你的一席之地。

第二节

怎样才能打开“话匣子”

为什么有些人总是和别人有说不完的话呢？无论身处何种环境中他们都能很快地找到话题与身边的人侃侃而谈。你想知道其中的奥秘吗？

有些人不知如何与别人打开话匣子，与对方坐在一起，就感到局促不安，于是紧闭嘴巴。殊不知，没有良好的沟通，就没有人会放心的与你成为朋友。同样，没有良好的沟通，也没有人放心的与你合作。

有一本刊物曾经做过这样一个有趣的调查：一个老板从早上醒来到晚上入睡，一天之中平均要说三千八百句话。做生意达成协易，要说话；商务社交，要说话；管理员工，要说话；说服合伙人做强做大，要说话。生意人就是这样，进入了生意圈，就要遵循生意圈的规则。说话做事，待人接物，每一方面都要仔细琢磨。无论你是做什么的，每天都要与人交往，谈话的过程将会左右到你们工作的程度以及谈判的结果。

因此，与什么人谈得来，用较短时间找到对方感兴趣的话题可以更好地加深彼此的了解。

其实我们都清楚，不是自己无话可谈，而是你的话题还没有找到，这就好比冰川一般，只要遇到了暖流，就能彼此融化，你就能妙语连珠，“语花四溅”，无论生意还是朋友也都会源源不断奔涌走来。

如何打开自己的话匣子，找到感兴趣的话题呢？

1. 以大众事件为媒

面对不熟悉的朋友，一时间找不到恰当的话题，那么不如就以公众