

The Best
Exchange Methods
on the World

全球顶级沟通技巧

The Sure
Methods about
Exchanging

沟通一定有方法

沟通的信息是包罗万象的。在沟通中，我们不仅传递消息，而且还表达赞美与不快之情，或提出自己的意见观点。雄辩滔滔，口若悬河并不是沟通技巧的全部。

[美] J·艾米耐特
赵 可/编译



全球通行
的 The Sure Methods about Exchanging
沟通经典

地震出版社

The Best
Exchange Methods
on the World

全球顶级沟通技巧

The Sure
Methods about
Exchanging

沟通一定有方法

沟通的信息是包罗万象的。在沟通中，我们不仅传递消息，而且还表达赞美与不快之情，或提出自己的意见观点。雄辩滔滔，口若悬河并不是沟通技巧的全部。

[美] J·艾米耐特
赵可/编译



通行全球

的 The Sure Methods about Exchanging

沟通经典

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通一定有方法/赵可编译. —北京: 地震出版社,
2002.10

ISBN 7-5028-2164-3

I. 沟… II. 赵… III. 人间交往-方法 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 071620 号

沟通一定有方法

赵 可 编译

责任编辑: 陈宏德

责任校对: 张晓梅

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 68423031

门市部: 68467991

传真: 68467972

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 北京秋豪印刷有限责任公司

版 (印) 次: 2002 年 10 月第一版 2002 年 10 月第一次印刷

开本: 850 × 1168 1/24

字数: 355 千字

印张: 15

印数: 00001—16000

书号: ISBN 7-5028-2164-3/Z·156 (2723)

定价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)



前言

沟通就是用一定的方法，彼此交换信息。即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事之交换消息的方法。

沟通既是一门科学，更是一门艺术。在经济发展的现代，沟通的重要性正日益显现，在市场经济占主导地位的今天沟通正日益发挥出强大的作用。沟通，是管理活动和管理行为中最重要的组成部分，也是企业和其他一切管理者最为重要的职责之一。人类的活动中之所以会产生管理活动，人类的种种行为中之所以会产生管理行为，是因为随着社会的发展，产生了群体活动和行为的原因。而在一个群体中，要使每一个群体成员能够在一个共同目标下，协调一致地努力工作，就绝对离不开有效的沟通。在每一个群体中，它的成员要表示愿望、提出意见、交流思想；群体的领导者要了解下情、获得理解、发布命令，这些都需要有效的沟通。因此可以说，组织成员之间良好有效的沟通是组织效率的切实保证，而管理者与被管理者之间的有效沟通是任何管理艺术的精髓。

沟通的信息是包罗万象的。在沟通中，我们不仅传递消息，而且还表达赞赏、不



前言

快之情，或提出自己的意见观点。雄辩滔滔、口若悬河并不是沟通技巧的全部。除此之外，沟通技巧还有着广阔的领域。人们经常使用非言语沟通的方式诸如面部表情、语音语调等，来强化语言沟通的效果，一项研究表明，65%的社交交流是以非语言信息传达的。值得注意的是，非言语沟通既能强化语言沟通的效果，也能起相反的作用，关键在于沟通人员对它的掌握和运用。

从表面上来看，沟通是一件简单的事。每个人的确每天都在做。它像我们呼吸空气一样自然。

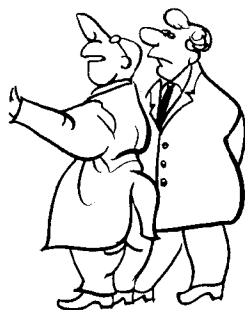
但是，一件事情的自然存在，并不表示我们已经将它做得很好。如果我们有意成为一个更成功的沟通者，那么必须意识到：虽然沟通看起来很容易，但是有效沟通却是一项非常困难和复杂的行为。当然，这并不是说有效的沟通是一项高不可攀的技巧，成功的沟通是有一定的原则和方法的。本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，生动地展示了有效沟通的方法。

目 录



(一) 提高自身的表达能力	(3)
◎良好的口才是沟通和合作的基础	(3)
◎轻松地完成书面材料	(6)
◎写出漂亮的商业书面材料	(8)
◎提高口语发送能力	(16)
◎精心遣词, 悉心表达	(17)
◎把你的想法清楚地表达出来	(23)
◎培养干练高效的演讲风格	(26)
(二) 在工作和生活中成功交流	(33)
◎沟通不一定通过口头语言来实现	(33)
◎重视与别人的接触与沟通是获得 成功的保障	(40)
◎提高沟通技巧	(44)
◎提高真正有效交流的能力	(48)
◎与不同风格的人有效合作	(51)
◎适当的汇报是和上司沟通的 重要方式之一	(55)
◎对具有不同交流风格的人采取不同的策略	(60)
◎掌握与人交谈的基本原则	(66)
◎通过谈心进行有效的沟通	(71)

◎在态度和行为上掌握沟通的分寸	(74)
◎增进聊天的技巧	(78)
◎学会得体地安慰别人	(81)
◎使你的建议书更容易被人接受	(85)
◎积极化解夫妻间的矛盾	(88)
◎得体地赞扬别人	(91)
(三) 跨越人际沟通的障碍	(99)
◎认识当代社会人际沟通方式的重大转变	(99)
◎消除“噪声”对沟通的影响	(102)



◎准确地理解信息的意义才是良好的沟通	(106)
◎走出夫妻交流的6大误区	(110)
◎跨越人际沟通的障碍	(115)
◎尊重他人，消除沟通中的障碍	(120)
◎协调人际冲突的三种基本策略	(125)
◎追求双赢，用“三合一思维”解决矛盾	(127)
◎积极缓和与下属的矛盾	(130)
◎消除地域对沟通的障碍	(138)
◎跨越国际间的文化障碍	(141)



◎与人卓有成效地沟通合作的 12 个准则 (184)

◎学会有效地倾听 (190)

(五) 把你的希望和愿望变成对方的 (201)

◎说服别人的关键在于耐心 (201)

◎把握说服别人的原则 (208)

◎说服别人的基本方法 (209)

◎增强你的说服力 (211)

◎通过交流,使你的想法变成别人的想法 (216)

◎有效说服固执的员工 (220)

◎说服别人的 10 大有效策略 (225)

(四) 努力博取别人的尊重和支持 (149)

◎建立有效沟通的前提 (149)

◎通过对话达到相互理解 (155)

◎使你传递出的信息被对方充分理解 (158)

◎努力博取别人的尊重和支持 (163)

◎用幽默拉近你和别人之间的距离 (167)

◎增加谈判成功的可能性 (174)

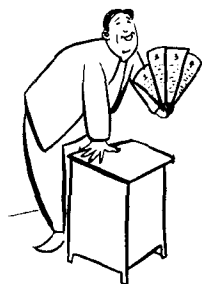
◎达成双赢的谈判 (180)





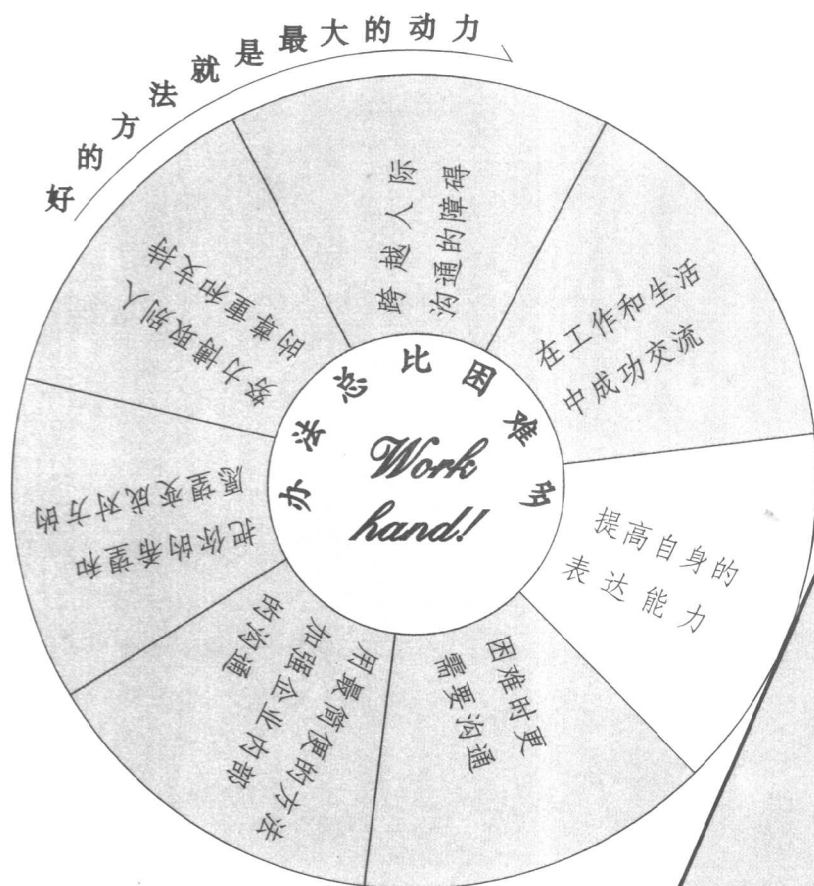
- ◎克服交流焦虑 (277)
- ◎尽量使口头指示被正确地执行 (281)
- ◎充分发挥下属的作用 (286)
- ◎倾听最基层的声音 (289)
- ◎掌握提问的技能 (291)
- ◎尽量与他人共享信息 (293)
- ◎用感情管理激发职工的热情 (295)
- ◎用最简便的方法加强企业内部的沟通 (298)
- ◎防止员工问题发展成为问题员工 (308)
- ◎让员工坦言对你的意见 (310)

- ◎有效说服别人的 4 个步骤 (228)
- ◎说服人的高超技巧 (232)
- ◎说人的不是而不伤人的自尊 (248)
- ◎批评别人的 6 个原则 (250)
- (六) 用最简便的方法加强企业内部的沟通 (261)
- ◎把握管理沟通的 4 个要素 (261)
- ◎把每周员工例会营造成很好的沟通场所 (266)
- ◎使你的指示明确而有意义 (269)
- ◎明确地传达组织理念 (273)
- ◎走出企业沟通的困境 (275)



- ◎让信息在公司内部畅通无阻 (313)
- ◎充分使用正式沟通媒介 (316)
- ◎利用非正式信息沟通补充正式沟通渠道 (319)
- ◎建立一支高效率的团队 (321)
- ◎改变公司缺乏交流的状况 (325)
- ◎建立有效的信息交流沟通系统 (329)
- (七) 困难时更需要沟通 (335)
- ◎企业转型时需加强与员工的沟通 (335)
- ◎困难时更需要沟通 (339)
- ◎经营遇到难题时及时和银行家沟通 (343)
- ◎让员工真心支持你的改革 (344)





Goal



Barrier



(一) 提高自身的表达能力

◎良好的口才是沟通和合作的基础

经营者的说话能力，可以显示他的力量。口才好的人，说话说得使人钦服，往往可以很顺利地赚到大钱，就是胸无半点常识的人，往往因为会说话，人家都以为他是个精明的经营者。当然，我们并不是说一个经营者只要口才好，就肯定能赚到钱，就可以应付一切了，但是经营者如果具有良好的口才，无论是立身处世，还是交友待人，都一定会有许多帮助。

许多人以为口才只是口上之才，这种看法是不大公平的。一个人的口才，固然有赖于相当的训练，却也是建立于善于思考，善于观察，常识丰富和同情心强烈之上的。

杰伊·曼格姆是俄克拉何马州塔尔萨一家电梯维修公司的代表。这个公司与塔尔萨最大的一家旅馆订有维修合同。旅馆的经理不愿让电梯一次停两个小时以上，因为这样将会给旅馆客人造成不便。这次维修起码需要 8 个小时，而且公司不一定总有闲着



提高自身的表达能力

的合格机械师供旅馆使用。

当曼格姆先生终于安排好一名一流技工来干这个活儿时，先给旅馆总经理里克打了电话，不过他并没有开口就在时间上讨价还价，而是说：“里克，我知道你的旅馆生意兴隆，你只愿意电梯停开尽可能短的时间。我理解你的忧虑，我们一定尽力使你满意。可是我们检查后发现需要大检修，否则将会带来更大的损坏，那样电梯可能得停更长的时间了。我想你不会乐意给客人造成几天的不便吧。”

最后，经理只得同意停电梯8个小时，这较之停几天更可取一些。正因为对经理方便客人的立场表示同情，曼格姆才能够轻而易举地说服经理接受他的主张，而没有引起后者的不悦。

自从人类创造语言以来，语言便改变了人类的命运。语言进入了经济领域，有时也能改变企业的命运。

为什么有的经营者讲话别人不爱听？为什么有的人商业谈判常常失利？为什么好的商品不被市场所认识和接纳？……

问题出在哪里？口才不好，表达不清，影响了沟通和交流。

在我们的社会上，即使最简单的事情，也需要彼此合作，因此他们首先必须先彼此了解，语言是彼此联系的起点、终点和联接点。

说话是人的天赋，但良好的谈吐要靠后天的习练。说话是一门艺术。对于经营者来说，演讲、交谈、谈判、论辩具有重要的地位和作用。据有关资料统计，经营者的成功，90%应该归功于其卓越的口才。



提高自身的表达能力

言语是人生不可缺少的一种传达思想感情的工具。善于说话，小则可以欢乐，大则可以兴国。虽然每个人都知道说话，但话说得好的人却不多。说话并不见得比写文章容易，文章写完了可以修改，而一句话说出来了，要想修改是比较困难的。我们也常感觉到，即使是同一个意思，甚至同一句话，会说话的人，能叫你眉飞色舞；不会说话的人，则叫你头昏脑胀。由此，我们可知说话是一种技能，必需多多练习，才能成功。

“说话”，这是生活中必须使用的交流工具，从早晨睁开眼睛起，一天的每一件事的运作，都需要用语言来推动。因此，每一个字，每一句话，都可能影响工作的进展，改变经营者的地位。正因为如此，在说话技巧上，经营者更应该以鼓励的、积极的、和悦的态度与人交谈，要尽量减少使人丧失“希望”的言辞。

说话是一种艺术，也是一种诀窍，经营者必须掌握这种巧妙的方法，才能获得成就。在说话的时候要认清对方，顾及别人的感受，坦白直率，细心谨慎。宜常常谈话，但每次不可太长，说话的时候不可惟我独尊。中外古今的政治家、军事家，一言可以兴邦，一言可以丧邦。对于经营者来说，说话应落地生根。因为经营者说话的目的是想通过说话赚到钱。所以要清晰，要明白！



提高自身的表达能力

◎轻松地完成书面材料

无论是在生意场合进行交际、在会上讲话，还是做情况介绍，你很少有想不出词儿的时候。但是，当你坐到办公桌前面起草简单的便笺时，却常常有江郎才尽之感。

无论你过去的感觉如何，读了下面的几条建议，都会让你克服畏惧心理，轻松下笔成文。



① 下笔做好充分准备。很多人喜欢边想边写，这样只会使事情更糟。好比一边往池子里面灌水，一边下池游泳。写东西很少要求即刻完成。与其把宽限的时间花在担心上，不如用笔记下想要表达的要点。这样到了动笔的时候你就有基础展开成文了。

如果任务比较重要，例如重要报告，那就得把要点扩展成有一定内容的提纲。把每个要点写在一张卡片上，在随后的几天里把萌生的想法追加到相应的卡片上。

提高自身的表达能力



沟通
一定
有方
法

一系列商务和职业训练畅销书的作者马丁·耶特说：“我喜欢按重要程度把卡片排序，在了解清楚之前，我已经有了一份草稿，一旦掌握情况就马上一鼓作气写下来。”

② 一气呵成，先写后改。如果你的写作习惯和多数人相似，很可能你不肯放过每一个措词。老是反复捉摸，生怕不妥，花一个钟头弄出一个完美无缺的句子。

请听听专业作家的告诫：动笔先写，以后再整理修改。耶特说：“不要担心开头部分不够有力，你要做的是使马达加速前进。”

试几次“先写后改”的办法之后，你一定会发现，便函或报告在第三、四段才真开了头。这是因为动笔写的过程帮你把头脑里杂乱的想法有条有理地落在纸上。写东西时有个去粗取精的过程。把在形成思路过程中写下的尚不明确的部分去掉，从头绪清楚、条理分明的地方正式动笔。

③ 写东西就当是在用手运笔说话。写作顾问埃德·贝利说：“商界人士总是抱怨写作如何如何困难，但从来没有听他们说起过交谈有什么困难。坐下来写东西，其实就是在用手运笔交谈。”

所以，你得把词典收走，藏起来。一停下来查以前没有用过的词，思路就会出轨。这是浪费时间。况且没人爱看要查词典才能弄明白的便函。贝利说：“高层经理往往善于运用普通的词语”，“越接触高层，就越容易见到简单而直接的语言。别忘了，历史上凡是令人难忘的警句都很简短。”

④ 短小精悍。在学校里，老师要求学生在触及主题之前，不厌其烦地交待所有有关情况。贝利说：“这种像搭积木一样，步进式、学术化的东西在文学课上可以得优，