

吕真真◎著

交往是水 沟通是金

GO!! TONGYINGDEYIQIE

沟通 赢得一切

Go! tongyingdeyiqie

沟通是艺术，沟通是技能
通过沟通，个人才能融入集体，才能创造价值；
通过沟通，团队才能互相信任，才能获得成功。



中国长安出版社

沟通是艺术，沟通是技能
通过沟通，个人才能融入集体，才能创造价值；
通过沟通，团队才能互相信任，才能获得成功。

Goatongyingdeyiqie

沟通 赢得一切

吕真真◎著

交往是水 沟通是金

GO! TONGYINGDEYIQIE

图书在版编目(CIP)数据

沟通赢得一切/吕真真著. —北京:中国长安出版社,
2007.7

ISBN 978-7-80175-673-2

I. 沟... II. 吕... III. 人际关系学—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 111563 号

沟通赢得一切

吕真真 著

出版:中国长安出版社

社址:北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址:<http://www.ccapress.com>

邮箱:ccapress@yahoo.com.cn

发行:中国长安出版社 全国新华书店

电话:(010)65281919 65270433

印刷:北京仰山印刷有限责任公司

开本:787×1092 1/16

印张:16.25

字数:300 千字

版本:2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-80175-673-2

定价:29.80 元



责任编辑/安欣
装帧设计/纸衣裳書裝·孫希前

前言

“沟通有什么难的，我们每天不是都在做吗？”如果从表面上来看，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。正是因为沟通的“自然”，人们很容易忽略沟通的复杂性，也就导致了很多人沟通产生障碍，甚至失效。

每个人每天每时每刻都会遇到沟通问题。和人见面打招呼是沟通，给朋友打电话是沟通，和客户相互发电子邮件是沟通，公司与公司之间、国家和国家之间都是离不开沟通的。

现在的时代是一个合作的时代，随着科技和信息的高度发达以及社会分工的更加细化，人们之间的合作变得越来越紧密。合作就需要沟通，沟通是合作的开始，优秀的团队一定是一个沟通良好、协调一致的团队。没有沟通就没有效率。掌握并运用一些沟通技巧，可以让合作和你的人际关系变得自在、顺畅。

卡耐基的成功最重要的一点是他能够很好地与别人沟通，他在自己的奋斗历程中积累了许多宝贵而有效的沟通人际关系的经验。他提出了令世人为之信服的社交沟通艺术的一般规律和准则。他说：“与人相处的学问在人所有的学问中应该是排在前面的，沟通能够带来其他知识所不能带来的力量，它是成就一个人的顺风船。”

学习卡耐基的处世沟通艺术，对渴望成功的人来说定会大有裨益，因为处世沟通艺术是成功者必备的素质。

克莱斯勒前总裁李·亚科卡说：“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。”

沟通中“沟”是手段，“通”是目的。怎样才是真正“通”了呢？“通”就是对方被你影响了，甚至按你的意思做事情了，这就是“通”了。达成沟通的关键在于“我们说了什么，而别人又听到了什么”。

沟通首先是信息的发送和理解，沟通的核心是系统思考，沟通者必须全面考虑沟通内容的特点、沟通双方的实际情况、沟通背景、沟通渠道等各种因素，学习最佳的沟通策略和形式以实现自己的目标。任何一个因素考虑不

当，都有可能对沟通效果产生不利影响。

沟通，就是使两方能通连。沟通的常见方式是语言沟通和肢体沟通，这是我们在日常生活和工作中最常用到的。在语言沟通中，说和听是最主要的表现形式，说是信息的发出，听是信息的接收。但说什么、怎么说，听什么、怎么听，就是需要掌握的技巧。在沟通中不可缺少的还有肢体语言的沟通，包括表情、动作等，这些都传递着一定的信息。必须把肢体语言和口头语言结合起来，才可能比较全面地接收到对方发出的信息，也才能准确地理解对方的意思，沟通才可能完成。

由于沟通在我们生活当中无处不在，从某种意义上讲，沟通已经不再是简单的口才问题，也不再仅仅是一种职业技能，而是一种生存方式。

本书从多个角度阐述了在不同场合进行沟通需要注意的因素和需要掌握的方法。告诉你如何从心理、从口语上懂得有效沟通，提高沟通的艺术修养。让人明白，与不同的人沟通要因人而异，使用不同的沟通技巧。要沟通就必须学会倾听。说服对方是有窍门的，掌握这些窍门对人际交往是非常重要的。它有助于人们营造舒适自在的生活，赢得事业的更好发展，直至赢得一切。

目 录 | CONTENTS |

第一篇 沟通的魅力

连接对岸的是桥梁，连接远方的是道路，连接心灵的是沟通，人在社会中不可能孤立存在，因此相互的沟通是必不可少的。

好的沟通是融入团队和社会的润滑剂，也是获得幸福的一种智慧，是人与人之间的互相了解与渗透，它需要双方之间的共同努力。

沟通的魅力无处不在！它像一支黏合剂，修补着人和人之间的缺缝儿，填补着心和心之间的不平，让大家因此而享受彼此的愉悦，享受心灵互通的美好……

沟通是人类最基本的生存能力

沟通是立足社会的重要资本	002
沟通是良好合作的基础	005
沟通是未来竞争的焦点	008

沟通是立足社会的致胜法宝

好口才是一种能力	010
有话会说，尽显沟通魅力	013
多沟通就会有惊喜	018
不善沟通通常会有误会	020



第二篇 职场中的沟通法则

职场如战场，在职场上，要和各种各样的人打交道，老板、上司、同事、客户……许多时候，我们总会碰到许多麻烦和尴尬。你的沟通技巧如何，是职场人际关系和工作效果的关键，也是事业成功的一个决定因素。掌握实用的职场沟通技巧和沟通智慧，创造自己想要的职场生活，能让你纵横职场游刃有余、左右逢源。

“管理”上司的五大法则

用沟通管理好你的上司	024
用汇报和上司沟通	027
与上司沟通时要记住“钓鱼哲学”	030
不和上司说偏激的话	033
拒绝上司有方法	036

办公室丛林竞争法则

悄然地走近同事	040
办公室的玩笑原则	044
避免用命令的方式	047
批评下属有学问	050
职场“变脸记”	054
谈判桌上的“三十六计”	058
说服最难说服的下属	061
别忽视非正式沟通的力量	065



第三篇 帮你获得好人缘的沟通技巧

我们都希望在日常交往中给别人留下好印象，希望周围的人能接受、肯定和喜欢自己。但如果靠伪装自己的缺陷和弱点获得别人的欣赏，不仅失去真我，而且刻意的奉迎最终并不能让你赢得真正的好人缘。

想要赢得真正的好人缘，就必须懂得如何沟通，因为沟通能让你真正走近别人，打破心灵的壁垒，拉近彼此间的距离。

永不失效的白金法则

你的心事我愿意听	070
你的名字我记得	073
别忘了微笑也是一种语言	076
良好的沟通从赞美开始	079
巧用称呼直击对方心坎	082

扭转局面的应急方案

忠言不逆耳	085
我们之间无话可谈吗	088
吃透陌生人	091
主动热情让你不再被冷落	094
永远鼓励身边的人	096
主动认错让你更可爱	099



第四篇 沟通中表现最佳自我的绝招

沟通是双方的事情，不仅要让对方解除顾虑，畅所欲言，而且也要在沟通中把最好的自己表现出来。最好的办法就是：学会各种表现自我的绝招，就好像一只灵活的鱼，能够自由自在地遨游在社会、职场、家庭、生活的海洋中。

正面出击，先声夺人

巧妙问答，控制交谈的主导权	104
表述细节，让听者更明白	108
说好精彩的“第一句”	110
学会把自己“卖”出去	112
简短的话语有时更受欢迎	115
幽默措辞，沟通出彩	117
长话短说，三分钟把重要事情说清楚	120

侧面包抄，有备无患

揣摩听者的心理	124
面对误会，让解释更有效	127
看好时机再开口	130
听懂对方的弦外之音	132
绕开“不明确的语言”的陷阱	135
“不好说”就要拐弯抹角	137
紧言急语慢开口，话到嘴边留半句	139
积极补救沟通中的纰漏	142



第五篇 沟通中你想扮演什么角色

一个人常常在人生的舞台上同时扮演着许多角色，所以要视情况随时调整自己的角色。当一个人面对不同的人时，也就拥有不同的身份，这时，就应该有符合自己身份的态度。人们会和熟识的人沟通，也需要和陌生的人沟通，在沟通中面对不同的人，你扮演的角色将直接影响沟通的效果。所以，应该慎重选择自己在沟通中的角色。

掌握沟通真本领

准确定位自己在沟通中的角色	148
看客上菜，做最善于沟通的人	151
我就是说服高手	154
替人解围，做交际场的及时雨	158
做一个出色的“广播员”	161

别做沟通的伪高手

小心成为夸夸其谈的牛皮王	163
不做不懂装懂，易被看穿的“纸老虎”	166
学会说“不”，不做别人思想的奴隶	168
千万别做“唱反调”的“坏”人	171



第六篇 警惕沟通中的雷区

沟通不是一个人的事情，你所说的话，说话时的语气、神情等都会传递给对方信息，他会据此判断你的诚意和为人。不要以为大家是朋友，说话就毫无顾忌。有时候，你的一个小习惯就可能惹得对方不愉快，给沟通带来麻烦。出现这种情况很可能就是因为你一不小心触碰到对方的禁忌，因此，为了避免麻烦，你有必要时刻警惕沟通中的“雷区”。

提高嗅觉，绕开不易察觉的禁区

令人讨厌的说话方式	176
留心对方的忌讳	179
什么时候轮到我	182
只要讨论，不要争论	185
不必强争，沟通以“和”为贵	188
不恰当的客套让人拘谨	190
别把自己逼进死胡同	193

远离伤害，规避沟通中的风险

别做让人讨厌的“小喇叭”	196
这样的批评要不得	199
绝对强势不如友善沟通	202
指出别人的错误前先三思	204
别为抬高自己而贬损他人	209



第七篇 沟通高手的日常功课

沟通的技巧不是天生的，它是后天练习而成的。和许多其他技能一样，沟通也不是一朝一夕就能成就非凡的，它也需要长期的练习和培养。这就是成为沟通高手的必修课。只有从这些日常功课中，你才能找到通往沟通这座桥梁彼岸的坦途。

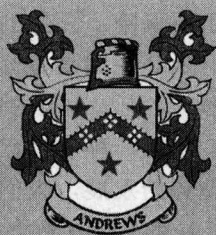
台上一分钟，台下苦练功

沟通的第一课：克服社交恐惧症	214
敏于行，也要善于言	217
心中有谱，方能舌绽莲花	219
用字！声调！表情！	221
利用肢体语言促进沟通	224
掌握电话沟通的诀窍	227

沟通技巧，日操日练

既要善“始”，又要善“终”	230
向沟通高手“学舌”	233
让名人为你帮腔	236
学会没话找话去沟通	238
长话短说，要言不繁	240
岔开话题，随心所欲	242
巧用赠言来沟通传情	244

第一篇



沟通的魅力

连接对岸的是桥梁，连接远方的是道路，连接心灵的是沟通，人在社会中不可能孤立存在，因此相互的沟通是必不可少的。

好的沟通是融入团队和社会的润滑剂，也是获得幸福的一种智慧，是人与人之间的互相了解与渗透，它需要双方之间的共同努力。

沟通的魅力无处不在！它像一支黏合剂，修补着人和人之间的缺缝儿，填补着心和心之间的不平，让大家因此而享受彼此的愉悦，享受心灵互通的美好……

沟通是人类最基本的生存能力

沟通是立足社会的重要资本

说话每个人都会，从学会说话那一刻起，人们就开始用说话这种方式来表达自己的喜怒哀乐、自己的需要、自己的思想，也用这种方式和别人交换认识和想法，拓展着自己的人生空间。说话是和别人进行交流的最基本、也是最主要的方式。任何一个人都无法脱离社会群体而独立存在。因此，人际交往是个体融入社会群体的重要保障。人生的成长与发展、成功与幸福，无不与他人的交往密切相连。但是，说话是有分别的，会说并不意味着就能说好，说好也并不意味着就能达到交流和沟通的目的。

交往具有深刻的社会性，作为一种能力已越来越被人们所重视，这是社会发展的必然。随着全球化趋势的发展，人们之间的沟通日益频繁。而沟通能否顺利实现，在很大程度上取决于双方的交往能力。

因此，在每个人的人际交往中，沟通都占着很重要的地位，一定程度上成了展现一个人能力和提升其社会地位的很好途径，善于沟通是一个人立足社会的一项重要的资本。

在人们的沟通中，口头的语言交际也就是说话是最主要的方式，这一点不但是人类有别于其他动物的主要标志之一，而且也是人类数百万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。尤其是科技和信息革命的新浪潮席卷全世界的今天和将来，说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平 and 能力已成了衡量一个人整体素质的一个不可缺少的重要标志。

国外有位著名的小说家曾说：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。”这话是很有道理的。其实只要我们仔细观察生活在我们自己身边的人就会发现，谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的不幸或损害所服务的机构的荣誉与利益，也可能导致家庭不和，乃至国际关系的紧张恶化。一个人的谈吐如何，往往决定对方是否愿意聘他、与之交往，或是否愿意投他一张信任票、与之发生商业关系等等。



中国古代就有专门以善辩的口才立业的人，比如张仪；也有像诸葛亮那样一番纵论天下局势而打动刘皇叔，从而得到施展自己政治抱负的机会；更有后来流芳千古的舌战群儒，让天下人见识了卧龙先生的旷世才华的例子，等等。一个人的说话能力可以显示他的力量，一个口才好的人说话说得使人信服，可以使他的地位提高很多，就像人们更喜欢和说话算数的人交往一样。

说清楚自己想要表达的意思是进行人际交往活动和行为的前提，否则容易导致误会，致使交际活动无法进行下去。一个人如果谈吐出现障碍或者表达能力不足，则会被人低估他的能力，会被人散播残酷无情的谎言，还会被人扭曲形象。一个人即便思想如星星般光耀生辉，即使勤奋得如一头老黄牛，即使知识渊博得像一部百科全书，他如果缺乏良好的沟通能力，成功的机遇就比别人要少得多，也往往难以达到自己的理想目标。

更有甚者，他们在人前不敢开口讲话。这样的人很难想象他能和别人成功交流，不会和别人交流也就无法顺畅地建立自己的人际关系网。不敢说话是人际交往中的最大心理障碍，对个人的生活和事业的成功都是没有任何帮助的，所以一定要有勇气和胆量坚决克服。

其实，只要仔细分析一下造成这种障碍的原因，就能找出让自己产生说话胆怯心理的原因，然后对症下药，这个问题是很容易解决的。

比如用心回忆一下，把以前自己被人笑过的事实回想起来。不敢说话的人往往是在自己以前的人生经历中有过说话被人嘲笑的不愉快经历，给他留下了很大的负面影响，以致产生心理阴影，从而就会极力避免类似事情的再度发生。其实，如果他把以前笑过他的人，或使他人笑话的某些话，在回忆中找出来，让自己认识清楚怕羞的来源，挖出怕羞的根源，这样就不觉得有什么可怕的了。

还可以解剖事实，分析情理，寻求解决途径。说话怕羞的人还可以这样想想：如果某一个人取笑了你的话，不等于每一个人都取笑过你；如果你的话都可笑，那也并不是你所说的每一句话都令人取笑；如果你的话可笑，那别人笑的只是那句话，而不是你本人；而且，谁都笑过别人，谁也都被别人笑过，这是很平常的事情。还有，如果那个笑你的人是一个以取笑他人为乐的人，那么大部分错则不在你身上，而在喜欢取笑他人的那个人身上。

方法之三，把自己在现实生活中的遭遇，特别是关于说话之类的事反复地想一想，认真地清醒一下自己的头脑，正确冷静地对待一些是非问题。比如自己可以反省一下：自己为什么怕人笑呢？自己说的话真的容易被人取笑吗？怎样才能避免被人笑话呢？是不是自己说话本来就缺乏自信而致使别人



笑话呢？究竟怎样才能克服自己的缺陷，提高自己的语言交际能力呢？如果说话者能够真正地把这些问题分析清楚了，找出产生问题的症状，一切也就容易解决了。

在今天的社会中，交往既是一种能力，也是一门艺术，主要体现在与社会进行交流、展示自己的才能和魅力、使自己更易被他人接受和欢迎等方面。通过对那些取得卓越成就人士的成功经验的研究发现，在个人取得成功的诸多因素中，社会交往能力的作用绝不亚于他们所掌握的专门知识和技能。卓越的社会交往能力能够使自己更容易被理解、被接纳、被帮助，成功之路更通畅，生活更幸福。

人际关系的质量影响着我们的事业生活中的方方面面。人际关系越和谐，工作成果和个人成就也会越突出，我们事业生活中的乐趣也就越多。

善于沟通和交际不仅是人生的一种重要能力，更是发展自己、走向成功的一笔宝贵财富。