



华夏智库·新管理丛书

# 中国式沟通

龙涛 著

ZHONGGUOSHI  
GOUTONG



一本书读懂“中国式沟通”，让您在社交活动中春风得意；  
让您在人际沟通中如鱼得水；让您在职场中无往不利！

中国式沟通具有其独特性，中国人最难沟通，但最好商量。中国人不在乎你说什么，而在乎你怎么说；西方人在乎你说什么，不在乎你怎么说。中国人听话听态度，西方人听话听内容。



经济管理出版社  
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



华夏智库·新管理丛书

# 中国式沟通

龙涛 著

ZHONGGUOSHI  
GOUTONG



经济管理出版社  
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目 (CIP) 数据**

中国式沟通/龙涛著. —北京: 经济管理出版社, 2016.3

ISBN 978-7-5096-4234-4

I. ①中… II. ①龙… III. ①人际关系学—中国—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 022686 号

组稿编辑: 张 艳

责任编辑: 张 艳 钱雨荷

责任印制: 黄章平

责任校对: 车立佳

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: [www.E-mp.com.cn](http://www.E-mp.com.cn)

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 11.5

字 数: 145 千字

版 次: 2016 年 4 月第 1 版 2016 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-4234-4

定 价: 35.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

## 前言

中国人有自己的沟通特点和法则，如果不注意这些，直来直去，讲究所谓的效率，或机械地效仿西方人的沟通方式，只能让我们陷入困境。这是因为，一方面，人际关系必须和文化相结合，才能收到实效。西方的人际关系思想、人际关系工具要“服”中国的“水土”，就要结合本民族特点进行本土化的改造，即实现中国化。另一方面，一个民族有一个民族的特点，我们所能做的，就是把握和适应中华民族的这些特点，同时汲取外来文化的有益成分，让沟通更加顺利。

中国模式的人际沟通特点是：在沟通中很注重说话的方式和形式，甚至在沟通过程中很多时候不太注重说话的内容，因为说话的内容往往对沟通的结果没有很大的影响，而主观感受会直接影响沟通的效果；情绪管理为先，而不是理智为先；不是直话直说，而是旁敲侧击，看似含含糊糊，明眼人却清清楚楚；喜欢投石问路，而不要打草惊蛇；不直接正面回答问题，因为直接回答一定会对自己不利，自己只回答对自己有利的部分，所以对方常常觉得自己回答了和不回答没有区别；讲究先说先死，不说也死，注重做到说到不死；凡是对方替自己做决定的，自己就很不高兴，凡是自己决定的，一定

死撑到底，等等。显而易见，中国人的这些沟通特点体现了对人性的某种程度的满足。

因为在中国，要想有效沟通，就必须按照中国式沟通的法则进行沟通，同时，中国式沟通是一种组合，要形成有利于自己的态势，因此中国式沟通不仅仅是语言的问题。基于此，《中国式沟通》一书给读者提供了出色沟通所需要具备的各种技巧，让读者在轻松阅读的同时掌握良好的沟通技巧。

本书涉及中国模式下人际沟通中的各方面问题，诸如：“了解中国人的心理”、“知晓地域风俗文化差异”、“谦谦君子之风”、“糊涂哲学”、“圆融变通之道”、“应有的礼仪”、“职场沟通准则”、“沟通技巧”等，并通过大量实例，细致地讲解了沟通中的心理因素、环境因素、传统文化因素等内外因素对沟通的影响，循序渐进地帮助读者掌握良好沟通所需要具备的途径、策略和技巧，便于读者在实际生活中应用。

想要在社交活动中春风得意吗？想要在人际沟通中如鱼得水吗？想要在职场中无往不利吗？只要认真研习本书提供的沟通方法，一切都能搞定！

## 目录

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第一章 不懂中国式沟通，你的人生就难有突破 ..... | 001 |
| 究竟是什么阻碍和限制了你的发展 .....       | 001 |
| 其实，人生就是一个不断沟通的过程 .....      | 003 |
| 善于沟通才能发现改变人生的良机 .....       | 006 |
| 没有解决不了的难题，只有不善于沟通的人 .....   | 010 |
| 沟通质量决定人生质量 .....            | 013 |
| 有效沟通，需要技巧，更需要智慧 .....       | 016 |
| 记住，我们需要的是中国式的沟通 .....       | 019 |
| 第二章 中国式沟通应从了解中国人的心理开始 ..... | 023 |
| 为什么你说的话没有人愿意听 .....         | 023 |
| 口才好并不等于就能沟通好 .....          | 027 |
| 唯有互动才是真正的沟通 .....           | 030 |
| 话要说到对方的心坎才会有人听 .....        | 033 |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 琢磨如何组织语言不如研究对方心理 .....             | 036        |
| 你必须了解中国人的普遍心理 .....                | 039        |
| 听懂言外之意，洞悉真实意图 .....                | 041        |
| 用“同理心”创造和谐的沟通氛围 .....              | 044        |
| <b>第三章 中国式沟通需要知晓地域文化风俗差异 .....</b> | <b>047</b> |
| 一方水土养一方人，南北方人各不同 .....             | 047        |
| 入乡随俗永远没有错 .....                    | 050        |
| 不懂对方风俗禁忌，小心语言得罪人 .....             | 053        |
| 人人都喜欢与懂自己的人沟通 .....                | 056        |
| 尊重对方的文化风俗是最基本也是最大的尊重 .....         | 060        |
| 一定要知道的一些地域文化和风俗常识 .....            | 063        |
| <b>第四章 中国式沟通需要培养谦谦君子之风 .....</b>   | <b>067</b> |
| 个人修养素质直接决定沟通方式 .....               | 067        |
| 在沟通的过程中确保君子之风 .....                | 070        |
| 可以有自己的看法但不能强加于人 .....              | 073        |
| 暂时搁置自己的观点，允许并鼓励对方说话 .....          | 076        |
| 真心真意地将自己的心里话说出来 .....              | 079        |
| 控制自我情绪，不说过分或者是过激的语言 .....          | 082        |
| 记住，承认别人就是承认自己 .....                | 084        |
| <b>第五章 中国式沟通应懂得运用糊涂哲学 .....</b>    | <b>089</b> |
| 问问自己，为什么需要沟通 .....                 | 089        |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 事实上有些事完全没有必要“较真” .....            | 092        |
| 糊涂一点点，方便他人就是方便自己 .....            | 095        |
| 点到为止远比点破令人信服 .....                | 098        |
| 其实，有些事原本就难以说破说透 .....             | 101        |
| “真聪明”与“假糊涂” .....                 | 105        |
| 别把糊涂当成是没有任何原则标准的敷衍 .....          | 107        |
| <b>第六章 中国式沟通应当懂得圆融变通之道 .....</b>  | <b>111</b> |
| “变”，中国式沟通的不败智慧 .....              | 111        |
| 中国式沟通应根据面对的人有所变化 .....            | 114        |
| 中国式沟通应根据面临的事而变化 .....             | 118        |
| 中国式沟通应依据所处的环境而变化 .....            | 120        |
| 中国式沟通应根据对方的变化而变化 .....            | 123        |
| 记住，用对方式才能有效沟通 .....               | 127        |
| <b>第七章 中国式沟通强调必须保持应有的礼仪 .....</b> | <b>131</b> |
| “礼仪”，中国式沟通的人性内核 .....             | 131        |
| 礼仪从注重自己的外在仪表开始 .....              | 133        |
| 掌握语言礼节，奠定有效沟通基础 .....             | 137        |
| 礼仪细节彰显一个人的内在素质 .....              | 140        |
| 运用微笑礼仪，打开他人心扉 .....               | 142        |
| 应酬礼仪，人人离不开的学问 .....               | 144        |



|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 第八章 中国式沟通不可不知的职场沟通准则 ..... | 147 |
| 同级别相处,“且行且珍惜” .....        | 147 |
| 同级别沟通需要遵循的一些技巧 .....       | 151 |
| 和上级沟通,要尊重和服从领导 .....       | 154 |
| 该用什么样的方式去和领导相处 .....       | 158 |
| 如何去向领导提出一些建议 .....         | 159 |
| 第九章 中国式沟通的高超技巧与活学活用 .....  | 161 |
| 激将法——化被动沟通为主动表达 .....      | 161 |
| 迂回法——照直说不如拐弯说 .....        | 163 |
| 情理法——动之以情,晓之以理 .....       | 166 |
| 顺势法——紧跟对方的话题说下去 .....      | 168 |
| 探讨法——尊重他人,对事不对人 .....      | 170 |
| 和谐法——让沟通在轻松的氛围中进行 .....    | 172 |
| 参考文献 .....                 | 175 |
| 后 记 .....                  | 177 |

# 第一章 不懂中国式沟通，你的人生就难有突破

## 究竟是什么阻碍和限制了你的发展

在现今的职场中，我们时常会发现一些有趣的现象。担任相同工作的两名员工，一名员工能力出众，勤勤恳恳，不善言辞，遇到问题喜欢对领导直言不讳，领导虽然会重用他，但是却不会喜欢他；另一名员工能力方面其实不如前者，但是领导却非常重视他，愿意听取他的建议。如果有升职的机会，领导更愿意先考虑后一名员工。究竟是什么阻碍和限制了前一名员工的发展呢？这是因为他不善于运用中国式沟通。

所谓“中国式”沟通，是中国人的沟通艺术，是人们在长期的历史进程中形成的具有传统文化特色的沟通法则。在中国历史上的任何时期，如果不注意这些沟通法则，就很容易陷入人生的困境。下面就让我们从古人的身上获得启迪吧！

汉武帝在位时期，担任丞相职位的官员多达 13 人，而且多数不得善终，

然而公孙弘却是唯一老死在相位上的官员。公孙弘年轻时曾担任狱吏，但因学识不足而时常犯错，最后被免职。后来他苦读诗书，直到 60 岁，才以贤良之名被汉武帝征为博士。与汉武帝谈论政事时，公孙弘总是提出要点，陈明情况，却不坚持己见，只让汉武帝最后决断。廷议前他常与众卿约议，但是到了朝堂上却会改变态度，顺着皇帝的心意说。汉武帝喜欢与他议政，当然也非常赏识他。公孙弘当上丞相后，也学着别人开客馆，招揽贤士。他的俸禄几乎全部用来助养门客了，所以自己非常节俭。在外人看来，公孙弘节俭律己，不奢华，以人为先，是一位人人称道的贤臣。

公孙弘因为懂得如何与汉武帝沟通，因而得到了汉武帝的赏识，既让汉武帝顺了心，又达成了自己的目的。与善于进行有效沟通的公孙弘相比，名门之后李敢将军却因缺乏沟通葬送了自己的前程。

李敢是汉武帝时期的武将，曾以校尉的身份跟随骠骑将军霍去病攻打匈奴，因战功卓著被封为关内侯，是位不可多得的将才。李敢的父亲是威震匈奴的“飞将军”李广。

公元前 118 年，李广随大司马、大将军卫青出征匈奴，卫青因其年事已高，不让他到前线去。李广不服，私调军队进攻，结果因迷路而贻误战机，后来不堪承受罪责，挥刀自刎。李敢知道消息后，认为父亲李广是被卫青害死的，于是到大将军府刺伤卫青。卫青为人仁厚，不愿追究，然而卫青的外甥霍去病得知后，趁狩猎的机会将李敢射杀。

李家才能出众，又有战功在身，未来的仕途也是不可限量的。然而，关于父亲的自刎，他一开始就钻了牛角尖，从来没想过去找当事人卫青沟通，了解事实的真相，又把个人的恩怨与军政大事混为一谈，最后不仅断送了自己的前程，甚至还丢了性命。

无数历史事实证明：我们只有把握和适应中国人的沟通特点，才能让自己

己的沟通更加顺利，真正做到有效沟通。

所谓有效沟通，就是将自己的想法准确、恰当地表达出来，以便让对方接受。有效沟通可以化解误会，增进感情，赢得未来；而缺乏沟通或沟通不畅，就有可能引起误会甚至造成悲剧。

事实上，现今的职场人已经越来越明白沟通的重要性。沟通可以让下属明白领导的决策，可以让同事了解彼此的意图，可以让领导听到员工的声音；更重要的是，有效的沟通有利于建立友好的人际关系，营造和谐的办公氛围，提升整体的工作效率。

同在一个办公室工作的职员，虽然每个人负责的工作各不相同，但是业务上相互之间总有交叉。于是，彼此之间就产生了沟通交流的必要。除此之外，同事之间“低头不见抬头见”，不仅仅是在工作上有交流，私下交往中的沟通更为重要。

不可否认，善于沟通的人更容易在职场中获得颇多助益，总是能够轻松愉快地完成工作，并且得到领导的赏识、同事的认可、下属的拥护。他们是职场的宠儿，在这个竞争激烈的“战场”中永远都如鱼得水。

## 其实，人生就是一个不断沟通的过程

人，是群居生物。在这个社会上生活，无论是婚姻、工作还是社交，都需要沟通。人生就是一个不断沟通的过程。

现实中的沟通，并不一定只有通过语言或文字才能实现，事实上，在还没有学会说话的时候，我们就已经开始与周围人进行沟通了。当我们还是一

个婴儿时，通过哭声和一些动作与父母沟通，比如饿了会哭，热了会左右摆头；当我们进入一所新的学校，就需要与新同学进行沟通，然后结交朋友，共同建立新的团体；当我们工作了，需要与同事、领导进行沟通，得到同事的认可，领导的赏识，以确保工作的顺利进行；在婚姻中，也要经过不断的沟通来维系感情；甚至一次约会、一顿晚饭，都需要与他人进行沟通才能确定。

现实中的绝大多数问题，都需要通过沟通才能得到解决，在彼此沟通顺利的情况下，事情往往会进行得比较顺利；然而当沟通不畅时，就容易产生误会，把事情搞糟。不可否认，那些善于沟通的人总是比别人容易获得更多的东西，他们喜欢用这种方式得到自己想要的名誉、金钱、爱情、地位以及赏识等。当然，这些东西也是许多人想要的，然而他们却不知道如何做，或者总是做不好。

曾经有这样一篇报道说，有一位丈夫，他的妻子因患绝症离世，在整理妻子的遗物时，他发现了妻子与自己最好的朋友外遇的证据。这位丈夫非常震惊，还没有走出妻子离世的悲痛，又被妻子的背叛打击了。

在那些写给“情夫”的信中，妻子反复述说着自己的寂寞以及丈夫的冷漠。丈夫回忆妻子生前的日子，他竟然想不起上一次与妻子好好说话是什么时候。每天回到家，妻子已经做好了饭。饭桌上，妻子似乎总是在述说着什么，但是自己一次都没有认真地听过，不仅如此，他还觉得这样絮叨的妻子有些吵。饭后他看电视，妻子做些她自己的事情，可是她究竟做了些什么，他却不知道。

这是一个沟通不畅引发的悲剧，然而这也是许多家庭中的现实。丈夫负有赚钱养家的责任，但是有很多丈夫却认为“我只需要拿钱回家就好了”，实际上这是一种误区。社会中的每一个家庭，就好像一台大型机械中的一个微小工作单元，而家庭成员就是这个单元中的一个零件。单元要运作，零件

间必然会产生摩擦，这种摩擦的疼痛，若不予理会，所有的零件都将被消磨殆尽。这个时候，我们需要的就是“润滑剂”，而沟通正是成本最低且最有效的“润滑剂”。

试想，若遇到问题或感到迷茫时，夫妻二人能够坐下来开诚布公地谈一谈，坦诚地面对彼此的问题，说出自己的真实意愿，就会找到另一种解决办法。

家庭中是这样，学校中也是如此。教育的过程就是教师与学生之间的不断沟通。只有通过沟通，教师才能了解学生真正掌握了多少知识，然后根据情况调整教学方针，加以引导和教育；学生也要在与教师的沟通中，才能了解知识的本质，学到新知识，掌握新技能。沟通就是教育的本质，沟通的效果也就是教育的效果。

教育除了要让学生学会新知识，还要引导他们走上正确的人生道路，这里需要的绝不是说教，而是沟通；沟通是双向的，不仅要说出来，还要让对方听进去。例如面对一个有强烈逆反心理的学生，严格地说教显然不合时宜。这个时候，就需要使用委婉温和的方式进行沟通和引导。

告别学生时代，当我们步入社会，进入职场，沟通就显得更为重要了。无论是职场“菜鸟”，还是业界精英，或是企业管理人员，沟通技巧都是职场生涯的必修课程，沟通是成就职场成功的首要能力。

鬼谷子是中国古代一位有名的沟通高手，他培养出了许多著名的军事家，如孙臆、庞涓、苏秦、张仪等。他教导他的弟子们，凭捭阖之术之道可以成就人生。捭阖即游说之辞的变化方式，捭阖之道以阴阳试之，以此说之，无所不出，无所不入，无所不有，可以说人、说家、说国、说天下。鬼谷子说，只要把沟通练好了，就可以纵横捭阖，合纵连横了。

对于职场中的人来说，沟通技能是必备的，一个不擅长沟通的职员，很可能会失去职场竞争力。也许会因为不善沟通而失去客户，从而导致不能按

时按量完成公司的业绩指标；也许会因为不善沟通而与同事或领导产生误会，从而导致在公司内部受到制约甚至排挤；也许会因为不善沟通而不能掌握下属的工作进度，从而导致决策失误，造成公司业绩下滑。

实际上我们无须太多赘言，只要看看几乎所有公司的招聘广告中都将“善于沟通”作为一项重要的职位要求就可以知道，沟通能力是职场人士应具备的首要技能，也是职场人士成功的必要条件。

总而言之，人的一生中的每时每刻，都会遇到沟通问题，人与人的交往离不开沟通，因为人与人之间是有差异的，没有人会拥有相同的思想，这就是沟通存在的必要性。我们注重自己的感受，同时也不能忽视别人的感受，达成让双方或多方都能接受的结果，就是沟通的意义。沟通不仅仅是一个人的口才问题，也不仅仅是职场人士的一种职业技能，而是人类的一种生存方式。

## 善于沟通才能发现改变人生的良机

中国有一个成语叫“平步青云”，还有一个成语叫“怀才不遇”。前者让人羡慕，后者则令人惋惜。有时候人们会感觉到，那些位居高位之人能力似乎并不非常出众，而那些真正的人才却常常被埋没。两家销售同种商品的企业，商品的款式和质量都相同，但是一家的业绩高，另一家的业绩却很低。许多实例告诉我们，那些业绩最高的销售员通常都具有非凡的沟通能力。事实上，越成功的人就会越重视与他人的沟通。

很多人认为，沟通就是说话，就是与别人聊天，这有什么难的呢？从沟通的形式上来说，这并不能算是错。可是，几乎所有的人都会说话，但是有

些人成就了伟业，而有些人却一生籍籍无名，这又是什么原因呢？

让我们来思考一下那些成功人士是如何沟通的。在第一次与人会面时，他们时常会表现得善于言辞，让人记忆深刻；他们总是谈吐优雅、慧黠过人，深受人们喜爱。古人常说：“千里马常有，而伯乐不常有。”千里马即是那些能力出众的人，而伯乐就是给予千里马一展俊足机遇的人。千里马能够得到伯乐的赏识，固然需要伯乐拥有一双辨识人才的慧眼，那么难道就不需要千里马创造展示自己才能的机遇吗？

事实上，世界上并不缺乏优秀的人，只是有些人成功的脱颖而出，成为上位者；而有些人则一生怀才不遇，默默终老。这其中的差别，就在于是否能够利用沟通改变人生。

战国时期有个叫毛遂的人，他最初只是平原君府中资养的门客之一。当时的贵族都喜欢设府招揽贤士，但是这些门客中的大部分都是无名之辈，有些人可能一辈子都不会被君侯赏识。

毛遂在平原君府上做门客的时候，正逢秦国出兵围困邯郸，赵国势弱，无力抵抗，赵王只好派遣“战国四君子”之一的平原君赵胜到楚国签订“合纵”盟约请求救兵。平原君决定挑选 20 人与他一同前往楚国。平原君说：“我希望这次出使，能用和平的方法签订盟约，但是假如和平的方法没有用，就算用‘歃血’的方法，我也一定要签订‘合纵’盟约之后再返回。这次的随行人员我不想到外边去找，只要在门客中寻找就可以了。”但是挑来选去，平原君也只找到 19 名文武皆备的人选，剩下最后一个却怎么也选不出来。

正在平原君烦恼时，一个叫毛遂的人走上前来，他对平原君说：“我听说先生将要带领 20 名门客前往楚国签订‘合纵’盟约，可是现在却缺少一人。我毛遂不才，愿意自荐，以填补那一人的空缺。”

平原君当时并没有立刻同意，而是问毛遂：“先生到我们这里至今有多少



年了？”

毛遂说：“整整3年了。”

平原君说：“世界上贤能的人才，就好像藏在囊中的锥子，它锐利的尖端不会被遮掩，而是立即就会显露出来。你在我门下3年，可是我没听到周围的人称赞你的声音，这是因为你没有才能啊！所以不能带你去，你还是留下来吧。”

毛遂听了并不生气，只是坦然地说：“我并不是不尖利，只不过我是今天才请求进到囊中来罢了。如果我早前就进到囊袋里，那么不要说尖利了，我整个锋芒都会显露出来，就像禾穗的尖芒一样。”

平原君听了毛遂的话，于是同意他一同前往楚国了，但是另外随行的19名门客却不以为然，在背地里嘲笑他。

就这样，毛遂用“自荐”的方法顺利与平原君取得了沟通的机会，并用自信甚至有些自负的语言让平原君认识自己，并且同意随行。毛遂通过与平原君的这次沟通从一名籍籍无名的门客成为了出使楚国的使臣，而这次出使恰恰成为了改变毛遂人生的良机。平原君出使楚国一共带了20名门客，毛遂知道自己出头的机会并不多，所以他与另外19名门客沟通，并说服了他们。

通过这次与平原君的沟通，毛遂仅仅只是抓住了改变人生的机会，而真正让他名扬天下的，是他在楚国的表现。

平原君与楚国谈判起初并不顺利，这时那19名门客一同推荐毛遂上殿谈判。毛遂握剑而上，对平原君说：“楚赵‘合纵’的利害关系，几句话就可以决定。可是，你们从日出谈到正午却还没有结果，这是为什么呢？”

楚王听到这话就问平原君：“这是什么人？”

平原君说：“这是我的舍人。”

楚王见这样身份低微的人对自己这么无礼，大怒道：“我在同你们的君侯