



ZUOGEGOUTONGGAOSHOU



做个

沟通高手

沟通最重要的方法，要讲究与人沟通的技巧，有人缘，是人生是否成功的关键。许多事情办得好，都是因为沟通工作办得好，当你成为一个沟通高手，你做什么都会很顺利。

沟通的目的就是取得共识

GouTongDeMudiJiuShiQuDeGongShi



李元秀◎编著

内蒙古人民出版社

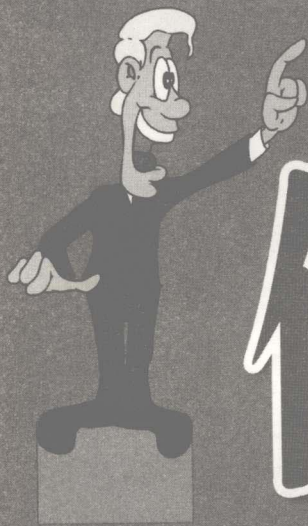
智慧

C912.1-49
L327.1/54

JOEGEGOUTON



DU



做个

沟通最重要的方法，要讲究与人沟通的技巧，有人缘，是人生是否成功的关键。许多事情办得好，都是因为沟通工作办得好，当你成为一个沟通高手，你做什么都会很顺利。

沟通高手

沟通的目的就是取得共识

Gou Tong De Mu Di Ji Shi Qie De Gong Shi



李元秀◎编著

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

做个沟通高手/李元秀主编. —呼和浩特:内蒙古人民出版社,2007.11

(智慧必读丛书)

ISBN 978 - 7 - 204 - 09333 - 5

I. 做… II. 李… III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 179991 号

智慧必读丛书

编 著 李元秀
责任编辑 晓 峰
封面设计 婴儿制造设计工作室
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印 刷 北京奥达福利装印厂
开 本 710 × 1000 1/16
印 张 500
字 数 3000 千
版 次 2007 年 12 月第 1 版
印 次 2007 年 12 月第 1 次印刷
印 数 1 - 5000 套
书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 09333 - 5/I · 1872
定 价 780.00 元(全 20 册)

如发现印装质量问题,请与我社联系 联系电话:(0471)4971562 4971659



目 录

沟通的目的就取得共识

做好沟通前的准备	2
沟通场地不容忽视	5
尊重对方是沟通的前提	7
信任是交往的基础	10
以最佳状态面对对方	12
做好自我介绍	14
说好第一句话	17
博得对方的好感	20
抓住对方的好奇心	22
引导对方讲话	24
顺着对方的脾气走	28
送他一顶高帽子	32
从对方立场着手	35



做个沟通高手

多为对方利益着想·····	37
要善于发表己见·····	39
重要的是达到彼此认同·····	43

沟通先从谈话开始

人际交往口要开·····	46
成功沟通必备的八个特征·····	51
沟通技巧 ABC ·····	58
“幽幽”万世“默”飘香 ·····	63
百炼成钢千炼语·····	68
上下级 莫着急·····	70
社交三“适” ·····	73
沟通中的三个“S” ·····	76
交谈中的三重自我·····	78
登台容易下台难·····	83
“虚伪”的客套话 ·····	86
听“心” ·····	88
调节你的嗓音·····	90
“敌人”在哪里 ·····	92
喜怒哀乐一线牵·····	98
“聚”说 ·····	100



如何有效沟通

如何将陌生变为融洽	104
闲聊有时也有“味”	107
面对冲动要冷处理	111
怎样处理好反对意见	113
巧妙寻觅共同语言	118
选择最佳的回答方法	121
多多讲究心理战术	126
寻找真正的心灵共振	128
善于诱导好办事	131
以静制动更主动	133
以退为进静观察	135
先“舍”后“得”是真理	138
刚柔相济得人心	140
柔中带刚有原则	143
合作更能好办事	145
劝诫朋友有方法	148
赠言一句暖人心	150
无形空间更有情	154
把握社交空间的分寸	156
交往先要想人之所想	159



做个沟通高手

超越常规的震撼力	162
怎样巧妙转移话题	164
做人要学会道歉	167
敢于承认错误	169
讲究批评的方式	173
慰藉比批评更有效	178
表扬是无价的奖赏	180
聆听是一门艺术	182
说服对方有技巧	185
登门拜访有讲究	187
送礼也有大学问	189
深交也要看对象	191
给自己预留后路	197
忍一时风平浪静	199
以德报怨万事顺	201

沟通技巧与禁忌

识破人体语言	206
脚部动作不寻常	209
摇头也是一种表达	212
手势是另一种语言	217
触摸让人倍感亲切	219



表情丰富人容易接近	221
看看面具的背后有什么	223
发型反映了女性的心灵	227
笑是亲近别人的桥梁	230
以实例做开场白	232
说讨人喜欢的话	234
言语简短更有力	238
话不能说得太多	240
采用通俗的言语	242
谈吐得体有风度	245
话要说得恰到好处	247
即兴演说效果最好	249
不要吝啬赞美之词	251
该说不时就不说	253
诚恳的道歉使人心动	257
到什么山上唱什么歌	259
称呼不同有学问	262
说服也是一种语言艺术	266
善意说谎也需要技巧	270
善始善终容易使人信赖	272
不要揭对方的“疮疤”	275
别伤对方自尊心	277
不要试着改变别人	280
不打听别人的秘密	282
凡事不要做得太过分	285



做个沟通高手

得饶人处且饶人	287
不轻信小道消息	291
不要只扫自家门前雪	294
不要授人以柄	296
莫叫祸患从口出	299
别让自负挡了路	302
偏见是无知的表现	304
不做无谓的争辩	307
牢骚太多防肠断	310

做个社交沟通高手

口才训练六法	314
说话与明晰	327
破局	329
卡氏口才阶梯	334
忠言“顺”耳有高招	345
说服力妙谈	348
裁员风波	350
谈判“百宝囊”	353
沟通中的缓兵之计	355
阳光雨露般的批评	359
交谈的七个秘诀	361



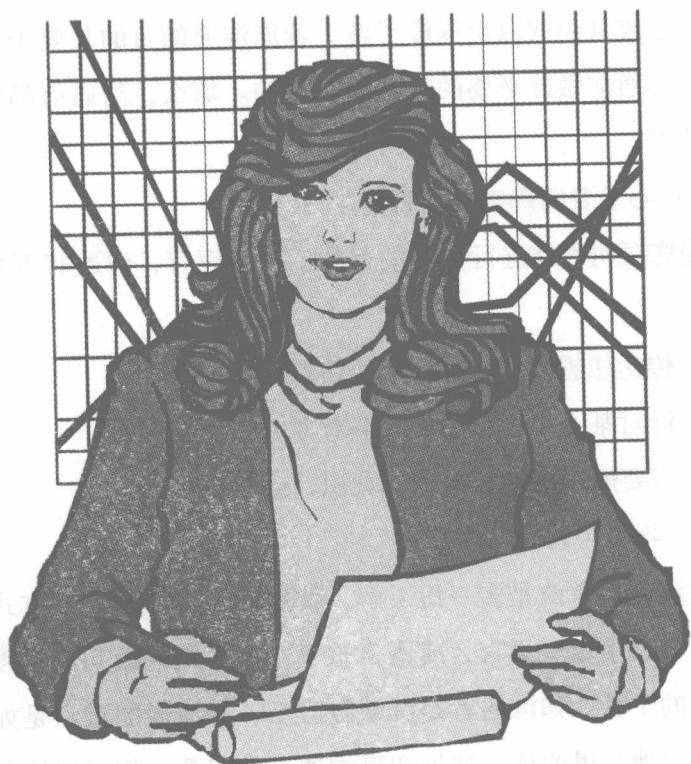
六步俘获初识者	364
不善言谈者“三步疗法”	369
直面刁难	372
“壶话”	376
如何让你语出惊人	378
百“赞”百“胜”	381
满城尽要“长舌男”	384
“和平争辩”	385
怎样“言归正传”	389



沟通的目的

就取得共识

做个沟通高手





做好沟通前的准备

沟通一般有两个作用，一是提供资料、表达意见；二是期望能解决问题，达成共识或取得深度了解。若您沟通的目的是属于后面这几项，那么沟通前做好必要的准备是必需的。那么，沟通前都有哪些需要准备的呢？

（一）心里要明确沟通的目的

首先您要明确您进行沟通的目的。一般而言，沟通有下列几个目的：

- （1）传达您想要让对方了解的信息。
- （2）针对某个主题，想要了解对方的想法、感受。
- （3）想要解决问题，或达成共识，或达成协定。

（二）收集沟通对象的资料

您对沟通对象愈是多一份了解，就愈能知道该用什么方式沟通比较有效，如文字重于语言，或语言重于文字，用词遣句的程度等。了解沟通者的个性，如沟通者是沉默寡言型，您沟通的重点是如何鼓励沟通者讲出他心里的话；如果知道沟通者的兴趣，您可视情况谈谈他的兴趣，以便能缓冲一些气氛或增进沟通的乐趣。同样，您愈是了解



对方，就愈能发现如何去关心他。关心是化解双方距离或对立的最好处方。

（三）选好沟通的场地

场地对沟通的进行有很大的影响。例如会议室、办公室、咖啡屋、高尔夫球场……等不同的地点，适合不同沟通的主题，您该选择最适合的场所进行您的沟通。

（四）准备沟通进行的程序与时间

虽然天南地北的闲聊也是一种沟通的方式，但是有效地沟通应该能得到沟通对象的正面回应。

那么，如何进行沟通以便能获得沟通对象的回应呢？沟通程序的安排及所需时间的估计是必要的。

沟通的程序大致而言可分为三个阶段：

（1）开场白。开场白的重点有介绍自己，建立自由交谈的气氛，说明沟通的目的，建立彼此的信赖等。

（2）中间沟通。中间沟通的重点是充分交换信息，注意聆听，找出双方共同的部分，如想法、目标、观念，并明确指出双方无法达成共识的地方。

（3）结尾。沟通结束时，汇总双方产生共识的地方，并对不能取得回应的地方，诚恳地表达再沟通的期望，并将沟通中可能发生需要再查明、再调查确认的项目，约定回复的时间，最后向对方表示感谢能进行沟通。

针对上面所说的三个阶段，您对需要准备好每个阶段所需要参考的资料，可能发生疑点的问题，安排沟通各项项目的顺序，估计所需花的时间。

虽然沟通是互动的行为，单方面很难也没有必要控制整个程序的



做个沟通高手

进行。但是，若您心中已准备好腹案，相信您沟通时会更有重点，更有效率。

（五）拟订沟通的计划表

拟订沟通计划的目的是，帮助您进行有效的沟通，并能在沟通后，正确地记住沟通的过程。也许您会认为，沟通是双方的互动，应该临场随机应变，计划表没有什么功效。

的确，并不是每次沟通都要事前做好沟通计划表。沟通计划只是一个帮助您增进沟通能力的工具。计划表能让您练习沟通前先思考沟通进行的方式及如何表达您想表达的重点，沟通中帮您留意是否有所遗漏，沟通完后能让您回想反省沟通过程中自己是否能依计划进行及为什么不能依计划进行，自己在沟通时存在哪些缺点。经过多次的检讨，相信能提升您的沟通能力。

沟通是管理者必备的一项能力。我们希望您试着使用以上各个步骤，相信会有所收获的。





沟通场地不容忽视

听过政见发表会或是参加过讨论会的人都有一个相同的感觉，那就是台上台下引起共鸣的程度与参加人员在座的疏密程度有关。

乍听之下似乎不可思议，但情况确实如此。同样的一场政见发表会，若台下听众零落而分散时，一说到精彩处也只能使听众稍微牵动一下嘴角而已，但是台下的人若密密麻麻的集中在一起就不同了，他们往往会来个“哄堂大笑”，甚至连屋顶都有可能被掀翻。

我个人就碰过这种场面。一次，我的一位朋友为竞选某县副县长发表演说，会场上听众很多，但零零星星的散坐在各角落，席间这位候选人讲了许多笑话，可是台下的人却完全没有反应，但在自办的政见发表会时情况就不同了，听众并不多，有很多人也并非“自愿”前来，但事先已被助理人员“驱赶”并“集中”在一起了，同样的“笑话”却能得到大家的满堂采，甚至连一些被“赶鸭子上架”的人也大声喝彩，这种差别应如何解释。

固然有人会说这是因为群众不同，所以在表达自我感受或感情的程度也不一，但这只能说是原因之一，而且也只能算是次要原因而已。

在宽广而空洞的会场，若到处都是明显的空位时，往往无法鼓动对方的热情，即使听到什么话也不易使其心动而产生共鸣。



做个沟通高手

著名传道者毕吉先生在耶鲁大学讲“怎样传道”时说过这样一段话：

人们常常这样问我：“面对众多听众发表演说，是不是要比针对少数人来得容易而且易于带动气氛？”我总是回答：“并不是如此！纵使对方只有十多个人，我也一样可以像对一千人说话那样说得对方动容。可是这必须有个先决条件，那就是这十多个人一定得包围着我，保持着彼此身体碰在一起地程度才行。相反地，即使有一千个听众，如果是分散在各地的话，那与面对一所空屋有何不同！所以，和人沟通时一定要让对方聚集在一起，那样的话，往往可到收事半功倍之效。”

在通常情况下，对方若集中在一起时，其“一己”的个性便丧失了。若群众成为一体时，比真正只有一个人更容易受周围气氛的影响。譬方说，原本一句根本无法令人动容的话，却可能让集合在一起的众多听众，因受彼此的影响而笑得人仰马翻。人类这种动物有一个特性，那就是要带动团体中成员的行动，远比令单独的一人行动来得容易。这就是所谓的群众心理。

因此，沟通对象若是少数，最好选择小的会场，这总比在空旷的大会场来得好。当然，要是人少，又不得不在大会场时，至少要求大家集中到前方，这是你在沟通前务必做好的。

另外，若对方人数有限，你就不必坚持站在讲台上，应尽可能与对方站在一起，这样，所谓的不亲切与冷漠就会一扫而空了。彼此间也可展开亲密的交谈，犹如一对一式的会话气氛，这对你目标的达成是十分重要的一件事。

可见在沟通活动中选择场地也是有讲究的，是不容忽视的。



尊重对方是沟通的前提

沟通这两个字从字面来看，好像与水有某些关联，而沟通的本意就好像疏通河道一样，要顺势而下，谆谆善诱。无数的事例表明，不正确的沟通方法就好像用堵截的方式治理洪水一样，只会使江堤决裂，洪水泛滥；正确的沟通方法就好像大禹治水一样，使水归大海，滔滔东去。

（一）谆谆告诫

有一个对工作极端负责的小学教师，对学生的批评历来十分严厉。他常常在放学以后，把那些淘气鬼留下来，申斥一两个小时才算罢休。其中有个男孩子经常因此不能按时回家。有一天，这位老师一反常态——对于他本人来说，完全是毫无意识的——对这个孩子格外耐心，谆谆告诫他要好好学习，不辜负长辈的希望。

后来，25年——整整1/4世纪，近一万个日日夜夜过去了，这个学生早已长大成人，成为一个著名旅行社的一位总经理。当他遇见他的小学老师的时候，首先提起了老师那次的“谆谆告诫”。

他说：“老师那次亲切的话语，让我永生记取。我那时就觉得，原来，老师是那样地平易近人！”

老师惭愧地说：“那……只有一次啊。”