

在与人交往的过程中，你可以掌握一些
简单、易学的沟通技巧，成为一个受欢迎的人。

—— [美] 查斯特·伍德

丁凡/编译

The Truth About Communication

沟通的真理

沟通能力包括两方面：一是理解别人的能力，二是让别人理解自己的能力。

——斯蒂芬·柯维

不是所有人都能有效地与人合作，善于团结人的人，天生就是一个领袖人物。

——斯蒂芬·柯维

九州出版社

全球通行无所不能的
沟通经典

沟通的真理

丁 凡 编译

九州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的真理/丁凡编译. —北京:九州出版社, 2003.4

ISBN 7-80114-870-3

I. 沟… II. 丁… 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 (2003) 第 018656 号

沟通的真理

丁 凡 编译

出版:九州出版社 (北京市海淀区万寿寺甲 4 号)

邮编: 100081 电话: 68450960)

经销:全国新华书店

印刷:九州财鑫印刷有限公司

开本:850×1168 毫米 1/32

字数:200 千字

印张:10

版次:2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-80114-870-3/B·39

定价:20.00 元

前 言

被誉为“音乐之父”的世界著名音乐家海顿，曾经担任过某公爵府乐队队长，并领导 30 名乐手。

有一天，公爵突然决定要遣散这支乐队。这就意味着，海顿和 30 名乐手要因此而失去饭碗。乐手们一时心慌意乱，不知如何是好。

海顿知道，一般公爵决定过的事情，是很难更改的，无论怎样央求，恐怕他也不会改变主意。但，海顿毕竟不甘心就这样离去。想来想去，竟然灵机一动，提笔谱写了一首《告别曲》，准备拿到遣散会上，作一次独特的告别演出。

这是最后一次为公爵演出。因为决定已经宣布，乐手们已经万念俱灰，但看在平时和公爵的情意上，还是十分卖力地演奏了起来。

乐曲开始十分精彩，欢快优美，轻松恬然，将乐手们与公爵之间的美好友谊表达得淋漓尽致。公爵不由得感动起来。渐渐地，乐曲由明快转为平缓，又由平缓转为黯淡，悲怆的情绪起来了，像浓雾一样在大厅里弥漫开来。

这时，只见一名乐手停了下来，吹灭了乐谱架上的蜡烛起身向公爵深深鞠了一躬，然后悄悄地离开。

接着，又一名乐手以同样的方法离开。这样，乐手们一个又一个地相继离去。到了最后，空空荡荡的大厅里，只留下海顿一个人了。也只剩下一支蜡烛在黑暗中闪烁着。

海顿停止了指挥，独自默默地朝公爵深鞠一躬，慢慢地转过身去，也要离开。

这时，公爵的情绪已经达到了顶点，再也忍不住了，大叫起来：“海顿，这是怎么回事？”

海顿平静而诚挚地回答：“尊敬的公爵大人。他们在向您做最后的告别啊！”

公爵突然醒悟过来，几乎流着泪说：“等一等，让我考虑一下。”

就这样，海顿和 30 名乐手，靠演出《告别曲》的奇特氛围被公爵留下来了。

海顿的沟通技巧可谓高超。进行有效的沟通是一门学问，也是一种艺术。

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。我们与他人大多数的交往是谈判，

Goutong de Zhenli

无论是在家里讨论去哪一个饭馆，或者是由谁在凌晨3点钟给婴儿换尿布，或者是在工作中决定什么时候启动一次广告宣传运动，或者还是开展某个项目。这就意味着我们必须了解沟通的法则，提高沟通的技巧。如果你对自己在这方面的能力没有把握，一时又不知如何下手的话，请从阅读本书开始。

前
言

目 录

第 1 章 奠定沟通的基础 / 1

“感情投资”应该是经常性的，也不可似有似无，从生意场到日常交往，都应该处处留心，善待每一个关系伙伴儿，从小处细处着眼，时时落在实处。

——拿破仑·希尔

主动向对方表示友好	(3)
赞美别人是一种有效的沟通方式	(6)
注意小节，尊重对方	(8)
尽量使自己言行友善、举止得体	(12)
使自己脸上浮现良好的表情	(16)
在态度和行为上掌握分寸	(19)

第 2 章 跨越人际沟通的障碍 / 25

沟通能力包括两方面：一是理解别人的能力；
二是让别人理解自己的能力。

——斯蒂芬·柯维

- 跨越人际沟通的障碍 (27)
- 对不同类型的同事采取不同的沟通策略 (33)
- 澄清沟通中的常见错误观念 (37)
- 使你传递出的信息及时被对方领会 (39)
- 掌握沟通的基本原则 (45)
- 提高组织沟通的效果，改进沟通的具体方法 (48)

第 3 章 注重日常的沟通 / 55

在待人交友方面，最重要的乃是对象是谁。仔细分辨什么话可以说，什么话不能说；什么事可以做，什么事不能做，这一切都得有分寸。

——戴尔·卡耐基

- 了解沟通的基本类型 (57)
- 平时多下工夫，练就超群的口才 (64)
- 与人交谈的基本原则 (69)
- 让别人喜欢你的简单技巧 (75)

让别人感到你的话很中听	(85)
用适当的语言得体地安慰别人	(88)
与同事进行轻松愉快、健康有益的交谈	(92)
尽可能达到对自己有利的结果	(97)

第 4 章 与别人进行卓有成效的合作 / 105

不是所有人都能有效地与人合作，善于团结人的人，天然就是一个领袖人物。

——斯蒂芬·柯维

让别人感受到你真的关心、喜欢他们	(107)
做一名认真的听众	(109)
勇于接受别人的意见	(114)
在追究他人之前应先检讨自己	(116)
坦率地承认和检讨自己的错误	(120)
与不同风格的人有效合作	(123)
让下属自愿与你卓有成效地合作	(127)
积极突破谈判中的僵局	(131)
突破障碍，通过谈判成就大事	(138)
增加谈判成功的可能性	(143)
改善沟通的技巧	(151)
不做软弱可欺的人	(156)

第 5 章 积极化解人际矛盾 / 161

与人相处既要尽量避免冲突，又要维护自己的基本权利。

——西奥多·罗斯福

- 首先从自己做起化解矛盾 (163)
- 努力避免争论 (168)
- 用幽默摆脱尴尬沉闷的气氛 (171)
- 化解与员工的矛盾，让他佩服你 (173)
- 巧妙化解夫妻间的矛盾 (176)
- 如何避免遭受冷语的伤害 (180)

第 6 章 更有效地说服别人 / 185

在劝说的过程中，不可避免地要用到批评的手段。但即使如此，你也不要直率地说：“你错了。”即使别人真的犯下了“不可饶恕”的错误，在批评对方的时候也一定要讲求适当的方式。

——戴尔·卡耐基

- 你不能试图依靠争论使别人同意你的意见 (187)
- 说服别人的关键在于耐心 (190)
- 有效说服别人的四个步骤 (195)

说服别人的实用方法	(200)
用巧妙的表达技巧来增强说服力	(210)
说服固执的员工的六种方法	(215)
批评别人要讲求方式	(221)

第 7 章 使你的建议更容易被上司接受 / 237

一滴甜蜜糖比一斤苦汁能捕获到更多的苍蝇。

——亚巴拉罕·林肯

在给上司提建议前应做好充分的准备	(239)
注意提建议的各种忌讳	(242)
让上司在多项建议中做出选择	(244)
使你的建议书更容易被人接受	(246)
通过适当的汇报和上司加强联系	(249)

第 8 章 加强与下属的沟通 / 255

我认为，如今我们所从事的这个行业中，对管理者最大的挑战，是如何成为员工的真正领导者。一旦他做到这一点，这支由优秀管理者和员工组成的团队，就可以战胜一切！

——萨姆·沃尔顿

注重内部公关，让员工树立主人翁的责任感…… (257)

重视倾听最基层的声音	(261)
尽力使每一个员工感到自己重要	(266)
积极采纳员工提出的合理化建议	(272)
建立完备的员工意见沟通系统	(275)
高度重视公开交流的作用	(279)
多种渠道加强与员工的沟通	(285)
和员工在餐桌上谈话和沟通	(288)
加强与员工的非正式的沟通	(290)
成功得到员工的反面意见	(295)
领导者在接受批评时应注意的几个问题	(298)
既不要远离员工，也要掌握亲密分寸	(300)
学会拒绝员工的某些要求	(304)

第1章

奠定沟通的基础

『感情投资』应该是经常性的，也不可似有似无，从生意场到日常交往，都应该处处留心，善待每一个关系伙伴儿，从小处细处着眼，时时落在实处。

——拿破仑·希尔



主动向对方表示友好

现代社会是一个“人”的社会，所有的活动、交易、成就，都要从人与人的接触中产生。别人供给你所需，也肯定你的贡献，甚至你存在的价值，都建筑在人们的回应上。

所以你认识的人愈多、公共关系愈好，就愈容易成功。

艾里说钱没钱、说势没势，甚至论才能也一无所长，却成为最受欢迎的人物。有钱的人帮他出钱，有势的人为他效力，有才的人向他献计，使他获得了不起的成就。

为什么呢？因为艾里与这三种人都有交情，他把有钱却急需政治后盾的人，介绍给有势却无财力支援者，又将怀才不遇的人，引荐给他们，于是人家都获得了好处，团结成一股力量。

而谁是力量的中心？

当然是无钱、无势又无才的艾里！话再说回来，

与众人结交的能力，何尝不是一种杰出的才能？

人与人相识，除了自然的缘分，更有许多创造的机缘。能够用创造的方式，尽量多结一份缘的人，才是真正的聪明人，才是容易成功的人。

正是因为艾里不白白地等待机会，而是掌握了每个小小的契机，把它发挥成大的巧合，才建立起了稳固的人际关系。

在生活中，艾里十分重视创造与人结识的机缘。比如，他刚刚搬到新泽西州的时候，一天傍晚，他看见邻居的女主人走了出来，便隔着十几英尺的树丛向对方望，然后非常自然地找到恰当的时机，抬起头，露出笑容，喊一声“嗨！”随后，艾里便弯身穿过树丛，到她的后院，开始了寒暄，并聊起天来。他们就这样认识了，彼此留下电话，约好互相帮助，大家有个照应。

那第一声“嗨”是怎么产生的呢？艾里认为他们几乎是同时地，隔着树丛向对方打招呼。艾里也相信，他们是一起有心地走向树丛，为的是与对方结识。

这种彼此心里准备好，伺机而动，并接触眼神的功夫是非常重要的。譬如当你参加酒会或聚餐时，必须随时保持敏锐，回应别人抛来的眼神。正因此，你经常可以在电影里见到，人们能远隔十几英尺相互敬

酒。想想，若不是敏锐，怎么可能注意到那么远？

而那远远会心一笑，不必开口，默默地、高高地举起酒杯，用眼睛表达一份心意的敬酒，最令人感动！

相反地，当你看到一个朋友，直向他使眼神，甚至叫他名字，对方都迟钝而无反应时，那又是多么懊恼的事！我们每个人，不都曾经历这种尴尬的场面，或给予别人这样的感觉吗？

当你的朋友狠狠拍你一下，说：“怎么搞的？！我跟你打了半天招呼，你都没反应？”时，就是因为你不够敏锐，伤了对方的感觉，使他热情的“嗨！”落入冰水之中。

记住，这世上每个人都可能跟你有缘，也都可能成为你的助力。这种助力常是你成功的保证，也是在困境中的通行证！

“嗨”！是个最普通的字，相错而过的车船上，人们可以彼此喊一声“嗨”！便再也不相遇。八竿子打不着的人，可以因为喊一声“嗨”，而从此相识。

不要犹豫，不要吝惜，抓住机会，露出笑容，主动向对方说一声：“嗨！”