

高效沟通

如何让沟通精准有效

王鹏 著

EFFICIENT COMMUNICATION

How to make communication accurate and effective

克服沟通障碍，打破无效沟通，掌握精准表达；
学会通畅沟通，赢得高效工作，获得从容生活。



四川文艺出版社

高效沟通

如何让沟通精准有效

王鹏 著



四川文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高效沟通 / 王鹏著. — 成都 : 四川文艺出版社,
2018.12

ISBN 978-7-5411-4877-4

I. ①高… II. ①王… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第240421号

GAOXIAO GOUTONG

高效沟通

王鹏 著

策划出品 书田文化
责任编辑 梁康伟
责任校对 汪平
特约监制 武亮 刘一寒
特约编辑 星芳 张媛媛
装帧设计 末末美书

出版发行 四川文艺出版社 (成都市槐树街2号)
网 址 www.scwys.com
电 话 028-86259287 (发行部) 028-86259303 (编辑部)
传 真 028-86259306

邮购地址 成都市槐树街2号四川文艺出版社邮购部 610031
印 刷 环球东方 (北京) 印务有限公司
成品尺寸 145mm × 210mm 1/32
印 张 8.75 字 数 170千
版 次 2018年12月第1版 印 次 2018年12月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5411-4877-4
定 价 42.00元

版权所有·侵权必究。如有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。
电话: 010-56421373。

沟通是日常生活中非常重要的组成部分，人们的生活和工作都离不开沟通。虽然沟通无处不在，而且对生活具有重要的影响，但是并非所有人都了解沟通，并非所有人都懂得如何与人沟通，更不要说掌握高效沟通的技巧。

那么什么是沟通呢？关于沟通的定义有好几种：

沟通是用任何方法彼此交换信息，即指一个人与另一个人以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介交换信息的方法。^①

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情

① 摘自《大英百科全书》。

的传递和反馈的过程，目的是确保思想达成一致和感情交流的通畅。^①

沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感，在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。^②

沟通包括语言沟通和非语言沟通。语言沟通包括口头和书面语言沟通，非语言沟通包括声音语气（比如音乐）、肢体动作（比如手势、舞蹈、武术、体育运动等）。最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。^③

沟通是指在一定的社会环境下，人们借助语言、文字、图像、记号、手势等共同的符号系统，以直接或者间接的方式进行彼此交流，传递自己的观点、思想、知识、愿望以及情感等各种信息的过程。它是人们获取信息并在其指导下更加出色地进行工作必经的核心过程。^④

① 摘自“搜狗百科”。

② 摘自《与下属沟通谈判技巧》。

③ 摘自《公共服务中的沟通技巧》。

④ 摘自“搜狗百科”。

对这些概念进行整理，就会发现：沟通是至少两个人或者群体之间的一种交流方式；沟通不仅包括语言沟通，还有很多其他方式的沟通；沟通是日常生活中最基本的一个组成部分，一个微笑、一个眼神、一声问候、一个拥抱等也是一种沟通。沟通不是日常的闲聊天，而是为了达到一定的目的。从现实需求的角度来看，沟通一般是为了分析问题和解决问题，以求达到双赢或是多赢的结果。沟通是否有效，往往可以从最终的结果中体现出来。可以说，沟通是需要技巧的，而高效沟通则是在这个基础上达到更高的要求。

在沟通中，“沟”只是一种手段，“通”才是目的。那么，怎样才算是真正“通”了呢？“通”就是对方被表达者影响了，甚至按表达者的想法去执行。如果双方经过沟通之后，对方没有“通”，那就证明对方没有接收到相关信息，或者对相关信息产生了疑惑和异议，也就证明表达者的方式出现了问题。因此，一个人说了什么有时候并不重要，别人听到什么才真正重要。克莱斯勒前总裁艾柯卡说过：“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。”

在现实生活中，很多人将关注点放在“沟”上，认为双

方只要见了面，只要开口说话，只要有了互动和交流，就是沟通。这种想法可能会将沟通停留在信息传递的层面上，他们没有想过对方对信息的接收情况，没有想过对方会有什么样的回应。

虽然人们可以自由选择沟通的方式，确保自己在沟通的过程中尽可能多地做出正确的行动，但是学会一种更高效的沟通模式无疑可以更好地展示自我，提升说服力和影响力。如今，高效沟通已经成为一种生活中不可或缺的能力。想要让自己的话充满智慧，具备强大的影响力，具有人情味，可以达到预期的目的，就需要掌握一些高效沟通表达的方法和技巧。

本书对沟通做了比较细致的剖析和介绍，对高效沟通的技巧和方法进行了重点讲解。书中从沟通的基本概念和高效沟通的相关要求说起，谈论了高效沟通的准备工作、障碍解除、信息损耗的控制、倾听、团队合作、沟通态度、沟通效率提升等几个方面，将沟通的方法和模式进行了全面的分析，可使人们对沟通功能、沟通模式的认识更加全面、更加深刻。

不仅如此，书中列举了很多现实生活或者贴近现实生活的例子，并融合和借鉴了许多心理学理论，以及一些与沟通表达相关的理论，这样就有效将现实和理论结合起来，能够保证读者更好地理解沟通，掌握高效沟通的方式。

第一章 沟通效率决定了沟通的效果

为什么我们常常难以和别人进行沟通? / 003

沟通的几种常见障碍 / 009

六种常见的错误沟通方法 / 014

沟通的历程和沟通思维的变化 / 019

无效沟通、有效沟通、高效沟通 / 025

高效沟通的基本特点 / 030

第二章 有充分的准备，才有完美的沟通

制订沟通的计划 / 039

明确沟通的目标，避免迷失方向 / 043

反复推演和练习 / 048

做好热身准备，打造仪式感 / 053

主动了解对方的相关情况 / 058

了解对方属于什么社交类型 / 064

第三章 减少沟通阻力，提升沟通效率

- 换位思考，迎合他人的需求 / 073
- 利用幽默来打动人心 / 078
- 利用权威效应交流 / 083
- 把握承诺一致原理，激发他人的主动性 / 088
- 迎合他人的语言模式进行交流 / 092
- 赋予对方更高贵的动机，让对方主动做出改变 / 097

第四章 提升沟通传输率，防止信息损耗

- 过滤不必要的信息，谈论重点内容 / 105
- 将复杂的内容转化成通俗易懂的语言 / 110
- 删除不必要的中间阶层，打造扁平化沟通模式 / 115
- 善用金字塔原理，强化他人的理解 / 120
- 运用技术，提升信息传输效率 / 126
- 说话要有重点、有逻辑 / 130

第五章 提高倾听水平，实现高效沟通

不要轻易打断他人的谈话 / 137

以提问的方式进行倾听 / 142

在倾听时做好笔记，及时整理他人的信息 / 147

倾听时放松心情，控制好情绪 / 152

提升倾听的层次 / 157

高效倾听的关键是解读对方的真实意图 / 162

第六章 高效沟通不仅靠方法，更要靠态度

真诚是高效沟通的前提 / 169

及时自我反省，纠正错误 / 175

在谈话中展示热情，比谈话本身更具吸引力 / 181

尊重他人观点，避免相互指责 / 185

保持耐心是高效沟通的重要保障 / 190

提升自己说话的积极性 / 195

第七章 提升个人能力，让沟通更上一层

提升自己的观察能力 / 203

在社交活动中锻炼表达能力 / 208

掌握更多知识，提升表达高度 / 214

强化自己讲故事的能力 / 218

丰富自己的肢体语言 / 223

熟练运用更多沟通工具 / 228

第八章 改变观念和方法，让团队高效沟通

给自己一个清晰明确的定位 / 235

高效沟通本身依赖于内部的合作 / 240

配合对方进行谈话，给予必要的提示 / 245

运用头脑风暴法集思广益 / 250

设置更好的交流平台，分享信息 / 255

利用群体效应进行沟通 / 259

后记 了解他人的人际风格 / 265

第一章

沟通效率决定了沟通的效果

为什么我们常常难以和别人进行沟通？

有人认为人类将迎来4C时代，即Change（变化）、Challenge（挑战）、Chance（机会）、Communication（沟通）。在信息时代，沟通的重要性显而易见，无论是生活还是工作，都离不开沟通。家人之间的关怀，朋友之间的问候，师生之间的教育，上下级之间的命令与汇报，客户之间的交易与反馈，陌生人之间的礼貌交流，等等，都需要运用沟通技能。可以说沟通构成了社会生活的主要内容，也为社会关系的建立奠定了基础。正因为如此，合理的沟通、有效的沟通甚至是高效的沟通就显得尤为重要，它们直接决定了社会关系的稳定性，决定了个人生活与发展的空间。

但是在日常生活中，人们常常会发现自己的沟通存在很大的问题，发现自己与其他人进行互动交流的时候，往往会

存在很多问题和障碍。有时候人们想要与他人进行沟通，可是各种各样的表达障碍阻碍了正常的交流。当双方表现出良好的沟通态度和意愿时，发现整个谈话磕磕绊绊，双方难以做到顺畅的交流。比如有些人常常觉得自己和妻子（丈夫）没有什么沟通的默契，明明一件很简单的事情，沟通起来却显得非常困难。有时候一方想要表达这样一个意思，却常常被对方误解，或者对方无法理解这些事情，导致两个人的交流不在一个维度上。而对方则觉得表达者没有将事情说清楚，没有将自己的观点完整地表现出来，因此才导致自己难以理解。总之双方常常会因为沟通问题产生隔阂。这种交流阻碍不仅仅局限在夫妻之间，朋友之间、合作伙伴之间、上下级之间都存在这样的情况，彼此之间的交流可能会陷入脱轨的情形。

有时候一方想要交流，但是另一方却兴趣不大，以至于表达的一方兴致勃勃地输出各种信息，却无法获得积极的回应，对方也没有认真地接收这些信息。接收信息的一方会本能地抗拒他人的输出，以非常消极的方式来回应他人的表现，这会严重打击表达者的积极性，影响其沟通的欲望，导致沟通陷入困境。

还有一种常见的情况就是交流的效率问题。比如，有很

多人非常喜欢开会，而且一开会就是几个小时，但实际上整个会议中并没有谈论太多有价值的内容。有人做过调查，绝大多数中小型会议都可以在二十分钟内解决问题，但是在很多公司内，动辄几个小时的会议时间几乎成为一种标配，成了会议的一个基本要求。似乎达不到几个小时，就称不上真正的开会。一些管理学家将时间过度消耗的会议称为“会议囚笼”，在这个囚笼中，表达者往往是自作自受，同时倾听者也遭受了很大的折磨。

为什么人们常常会觉得某些人简直无法沟通，甚至不可理喻呢？为什么一个会议要开那么长时间呢？为什么这么多的时间会被浪费掉呢？种种现象背后的原因恐怕就在于沟通效率低下。无论是沟通者没有办法在短时间内将事情说清楚，还是沟通者缺乏清晰表达观点和说服他人的能力，又或者沟通双方总是相互不来电，都是沟通效率低下的表现。

沟通似乎并不困难，毕竟每个人都可以与周围的人说话，以各种形式进行互动，但这些互动是否有效，是否高效呢？也许很多人都没有意识到自己原来并不懂得沟通，至少不懂得如何把握沟通的效率。

具体来说，这种低效主要是由以下几个方面引起的：

一、信息传递不完整

信息传递不完整是指沟通者在传递信息的时候，将一些重要信息或者关键信息隐藏起来，或者认为某些信息不重要而遗漏，结果导致接收信息的一方无法获得全面的信息，从而做出错误的判断，或者陷入困惑。

比如有个管理者给下属下达指令，让下属务必尽快整理好会议记录。这个指令看上去没什么问题，但却没有给出必要的信息提示，是这周的会议记录，还是这个月所有的会议记录？“尽快”是多久，是两天，还是三天？

又比如有人给妻子发去一条信息：“明天出去旅游，晚上准备一下。”对于妻子来说，这条信息很不完整，去哪里旅游？和谁一起旅游，是否带上父母？什么时候出发？这些信息都不确定。

信息传递不完整，会导致很多不确定因素出现，这样一来信息接收者只能再次询问，这样就增加了沟通的时间成本。沟通反反复复，自然降低了效率。

二、信息衰减

信息衰减指的是信息在传递的过程中不断减少，难以一次性将所有信息传递给接收者。比如，很多人有很多信息要