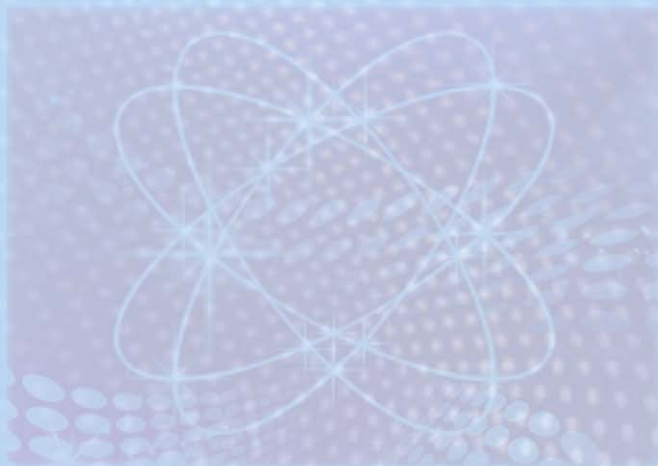


教你成功丛书

打动人心的 68 个沟通技巧

许召元 编著



延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

打动人心的 68 个沟通技巧 / 许召元 编著.

—延吉, 延边人民出版社. 2004. 6 (2009. 10 重印)

ISBN 978—7—80698—249—5

I. 教… II. 许… III. 人生哲学—通俗读物

IV. B821—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 057773 号

教你成功丛书

打动人心的 68 个沟通技巧

编著: 许召元

责任编辑: 张光朝

策划: 魏新

出版发行: 延边人民出版社

地址: 吉林省延吉市友谊路 363 号

印刷: 三河市耀德印务有限公司

经销: 各地新华书店

开本: 710×1000 1 / 16

字数: 2500 千字

印张: 255

版次: 2009 年 10 月修订

印次: 2009 年 10 月第二次印刷

书号: ISBN 978—7—80698—249—5

定价: 450. 00 元 (全十五册)

前言

让对方认同，让对方感动，让对方行动。沟通的本质——心灵与心灵的对话。沟通的目的是共赢，沟通的前提是心态，沟通的技巧是倾听，沟通的基础是人性。

如何创造活跃的沟通气氛，而后直入对方的内心？如何凝聚谈话的焦点，吸引听者全部的注意力？如何强化谈话内容，清晰表达，消除沟通障碍？在这个信息爆炸、分秒必争的时代，说话超过 3 分钟就会令人不耐烦。一般人对一件事的持续注意力在 24 秒以内，3 分钟已是 7.5 个 24 秒，足以把事情表达清楚，若是再继续言之无物，那就会适得其反！内容简洁、有条有理、形成互动，让对方接受、感动，进而付诸行动，是最完美的沟通效果，本书通过 68 个打动人心的沟通技巧，让你的沟通能力更上一层楼！要有生命力。

目 录

1. 要拥有健康的心态.....	1
2. 逾越沟通的障碍.....	4
3. 与朋友沟通的秘诀.....	10
4. 交友范围扩大的技巧.....	15
5. 肢体语言要引起重视.....	19
6. 要学会见风使舵.....	24
7. 轻松应对沟通中的尴尬.....	28
8. 要了解他人的性格和品质.....	34
9. 一定要正视偏见现象.....	37
10. 要巧妙地表现自己.....	39
11. 巧妙地说服别人.....	43
12. 沟通是一门艺术.....	48
13. 尽量不要引起他人的误解.....	53
14. 第一印象非常重要.....	56
15. 沟通中诚实很重要.....	59
16. 修炼有魅力的人格.....	64
17. 给他人留下一个好印象.....	68
18. 沟通中的忌讳要注意.....	73
19. 沟通中的“化妆”艺术.....	78
20. 且记“君子难斗小人”.....	83

21. 以其人之道还治其人之身.....	88
22. 让人脉成为存折	92
23. 为人处世不可太死板	96
24. 要重视感情投资	100
25. 沟通时要把握分寸.....	104
26. 微笑是沟通中的永恒魅力.....	108
27. 不要暴露内心的想法	111
28. 不要太在乎他人的看法	115
29. 要学会“藏锋”	120
30. 生活中的糊涂艺术.....	124
31. 沟通中的变通技巧.....	128
32. 自嘲是幽默的一种境界	132
33. 忍让的作用不可忽视.....	138
34. 完善自己的人脉资源.....	143
35. 提高语言表达的能力	147
36. 对他人要热情一点.....	151
37. 要与他人坦诚相待.....	154
38. 理解别人很容易	159
39. “谢谢”要勇于说出口	165
40. 不要轻易许下承诺.....	170
41. 尊重别人是必需的.....	174
42. 与陌生人相处的秘诀.....	179

43. 善用幽默走近他人.....	183
44. 来电要在一天之内答复	188
45. 要学会聆听和帮助别人	192
46. 要把快乐传播给他人	199
47. 要取人之长，补己之短	202
48. 不要议论别人的短处	206
49. 要学得肚量大一些.....	210
50. 拥有一颗同情心	215
51. 向别人学习是一种修养	220
52. 投其所好是沟通的法宝	229
53. 与同事相处的秘诀.....	234
54. 要学会让别人说话.....	239
55. 小人物也要重视	243
56. 年轻领导更应该重视	249
57. 上下级差别不容忽视.....	255
58. 对上级的为人要深入了解.....	259
59. 有合作才能有发展.....	264
60. 上级并非每次都公平	269
61. 说话之前先动动脑子	272
62. 示范是最好的训诫.....	275
63. 不要轻易挑战权威.....	280
64. 不要处处以权力压人	283

65. 公平公正地对待他人	287
66. 领导不要与下级争功	291
67. 要善于鼓励他人	294
68. 批评也是一门艺术	299

1. 要拥有健康的心态

想要有良好沟通技巧，就必须锤炼出良好的沟通心态。不要把沟通看作简单的待人接物、关系往来，沟通实际上是一个人综合素质的反映，更是一个人处世心态的外现。很难想象一个唯利是图、急功近利的人会平等地对待每一个人，他的处世心态决定了其社交活动注定是不成功的。由此可见，做个沟通高手必须把处世心态的修炼放到首位。

首先，要热情、开朗、豁达。这不仅是自身健康的需要，而且也是社交活动中一种不可缺少的良药。在社交圈里，如果你待人冷若冰霜、小肚鸡肠、处处计较，那么最终就会获得一次又一次的交际败局，不但达不到预期的目的，而且还会给自己带来无止境的烦恼，使别人扫兴，难以接受你；当你以热情、开朗的面目出现在大家面前时，那么恰恰就会出现相反的情况，会让你轻轻抓住对方。使对方觉得你容易接近，可以交往，此时，你自己也会因此变得轻松愉快，没有了精神压力，既达到了目的，又融洽了你与对方的感情，自身也乐在其中了。所谓豁达即是宽容，而具备一种自觉的宽容意识也不是很容易做到的，所以人们在交际活动中常常出现不健康的心态。比如当别人有意或无意地干扰了你正常的交际活动时，你能否表现出一种豁达、大度来，牺牲自己的一点利益，为别人提供一点方便？当然，宽容还表现在对不该原谅的人或事持原谅的态度，对误解甚至是责备抱之以微笑，只有做到这些，你才能获得良好的交际效果。

其次，打开心灵之窗，容纳他人。在日常生活中，往往会听到一些人抱怨说：“自己交际能力实在太差，连一个知心的朋友都交不到。”其实，只是因为他们太过于自我封闭了。既想介入人际交往，

又不愿敞开自己的胸怀来容纳他人或让他人选择，不知不觉中就将自己装在了无形的玻璃瓶中，使自己处于孤独状态。此外，当别人进入你的交际圈时，你若缺乏自我开放意识，那么你就会形成对他人的抵触，不能接受他人，而最终失掉沟通的机会，使正常的交际活动触礁，甚至搁浅。要知道：开放自己是成功社交的前提条件，因为只有你向别人开放自己，别人才能向你开放，当你对别人真诚的时候，他们也会报以真诚。只有敞开自己，热情地迎接别人走进你的世界，才能缩短你与他人的距离，这就具备了彼此交往的坚实基础，那时候，你就可以从容、自如地去运用你的才智，完成你的社交活动，那时许多真正的知心好友就会逐步向你走来。

再次，自我尊重和尊重他人。社交是一种高尚文明的行为，不帶有任何低俗的趣味，所以，自尊是关键。如果自己不尊重自己，比如青而无信，行为不检，言行粗俗等，就很难得到真正的友谊。社交场合要谦虚，但这不代表没有主见。据有关的问卷调查表明：人们一般喜欢同有自己见解、遇事果断、应变能力强的人交往。而那些固执己见、刚愎自用、听不进别人忠告的人则让人疏远。所谓尊重他人，就是要在平等的基础上进行交际，不凌驾于他人之上，不专横压制。如果你不尊重他人，自然也不会得到他人的尊重。至少，别人不愿意与你交往了。而嫉妒不仅折磨自己的灵魂，也扼杀友谊；猜疑则只会增加自己的强迫行为，把朋友从自己的身边推开。人们通常可以发现别人的异常，而对自己的精神变化却难以察觉，其实，嫉妒和猜疑都属于变态范围，严重时将会给自己的身心造成伤害。

最后，幽默感不可少。幽默是一种润滑剂，它可以使人际关系变得宽松、和谐，富有情趣，让人们在一种轻松愉快的气氛中完成社交任务。假如你的幽默感很强，那么，你的言谈举止就能够吸引人，以

致从心理上控制他人。而幽默还可以通过诙谐的语言巧妙地、缓解尴尬或冲突的局面，使双方摆脱难堪，也为自己的交际铺平了道路。当然，应当注意的是：幽默要适度、得体，如果太多就会给人一种油嘴滑舌之感，使人产生不安，有时往往会弄巧成拙。幽默的人应具有豁达的胸怀、广博的学识、机敏的应变和良好的修养，只有做到这些，才能运用自如。适当的幽默不仅令人乐于接受，并且还能使人身心愉快，受益多多！

2. 逾越沟通的障碍

“没有沟通能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。”这是一位哲人曾经说过的话。人们学习知识进入社会，了解自我，获得新生和爱情，这些无一不是在沟通中发生的。如果没有人与人之间的沟通，人类就难以在地球获得生存。

目前，我国加快改革开放，市场经济滚滚而来，各种机遇和挫折也纷至沓来，面对这种激烈的竞争和日益增大的社会压力，人们就更需要人际交往的数量和质量。

培根在《论友谊》中写道：“如果一个人有心事却无法向朋友诉说，那么他必然成为操作自己身心的人。”所以，在现实生活中，无论你有没有多么强的能力，多么好的条件，如果没有良好的人际关系，不仅无法享受到成功的喜悦，更得不到生活的幸福和身心的快乐。

人际关系是由于人际交往而产生的人与人之间的心理关系，心理上的距离。其重要特点是情绪性，人际关系中的情绪以满足的程度为基础。人际关系的好坏产生两大类情感，一类是结合性情感，表现为人际关系中的肯定、接纳、积极的态度，有利于发展人际关系；另一类是分离性情感，表现为否定、排斥、消极的态度，会削弱人际关系。

人际关系的心理障碍是指在交往过程中出现的不良心理状态，是一种不健康的心理，会严重影响身心健康。以下是几种比较常见的人际交往障碍：

1. 自私心理

自私心理，它会阻碍人与人之间的理解和沟通，而且还会影响建立和谐关系。

怀有这种消极心理的人，持有“人不为己，天诛地灭”的价值导向，事事从私欲出发，为满足自私心理，甚至可达到不择手段的地步。在他们看来，人与人之间的关系就是赤裸裸的金钱关系或相互利用的关系。

可见，自私这一恶劣的品质，无疑是现代人际关系的一大障碍，正如高尔基所言：“它就像无底的袋子，要吞下生活中的所有财富。”自私，不仅损害了社会的利益和他人的利益，而且最终也会使自己陷入无底的深渊，无法挽救。

2. 自傲心理

人际关系中的自傲心理，它好比是一扇将他人拒之千里之外的门，那里只有一个人的世界，处处唯我独尊，“老子天下第一”，趾高气扬，轻视别人，甚至贬低别人、嘲笑别人，听不进别人的意见。这种心理会使人排斥，使人远离，久而久之，拥有这种心理的人就形成了一个独来独往的孤僻者。可见，这种心理对于社交危害之大。

3. 猜疑心理

猜疑是人际交往中的大忌，是公关的一大心理障碍。具有这种消极心理的人，往往难辨真假、疑心重重、无事生非。由于这种古怪心理的产生，不知在人间上演了多少断送友谊和爱情的悲剧，导致了多少悲欢离合、阴错阳差。

列夫·托尔斯泰有一部著名的小说《克莱采奏鸣曲》，里面曾描写了杀妻犯波兹德的情形。当波兹德听到自己妻子与小提琴手特鲁哈切夫斯基在一起弹琴时，他说道：“钢琴弹出一片声响，这分明是为了掩盖他们说话的声音、接吻的声音……也许还有……我的天啊！它在我心里唤起一种怎样的情绪啊！我的心一下子抽紧了，停止跳动了，接着，就像一把铁锤似的开始捶捣起来。”

可见，猜疑心理是一种狭隘的、片面的、缺乏根据的盲目想象。正如培根所说的那样：“猜疑心犹如蝙蝠，它总是在黄昏中起飞。这种心情是迷惑人的，又是乱人心智的。它能使你陷入迷惘，混淆敌友，从而破坏人的事业。”具有这种怪癖心理的人，往往捕风捉影、节外生枝、说三道四、挑起事端，其结果只能是自寻烦恼，害人害己。

4. 逆反心理

具有此心理的人往往总是喜欢与别人抬杠，以此表明自己的观点是正确无误的。对任何事情，不管是非曲直，你说好他偏说坏，你说一他偏说二，你说辣椒很辣，他偏说不辣。逆反心理容易模糊是非曲直的严格界限，在人际交往中常使人产生反感和厌恶的心理。

5. 敌视心理

敌视心理在人际交往中是一种比较严重的心理障碍，这种人总是以仇视的目光对待别人。这种心理或许来自童年时代的家庭环境使他受到的虐待，从而使他产生“别人仇视我，我仇视一切人”的心理。对不如自己的人以不宽容表示敌视；对比自己厉害的人用敢怒不敢言的方式表示敌视；对处境与己类似的人则用攻击、中伤的方式表示敌视。使周围的人随时有遭受其伤害的危险，有哪一个人还敢和这种人交往啊？

6. 羞怯心理

羞怯心理是一种大多数人都会有的消极心理。具有这种心理的人，往往在交际场所或大庭广众之下，羞于启齿或害怕见人。由于过分的焦虑和不必要的担心，使得他（她）在言语上支支吾吾，行动上手足失措、瞻前顾后。久而久之，这种羞涩就会变得越来越严重，越来越自卑。这种羞怯心理不仅不利于自我完善，而且更会阻碍与他人正常的交往。

7. 作秀心理

有的人把交朋友当作是逢场作戏，往往朝秦暮楚，见异思迁，且喜欢吹牛。这种人与人之间的交往方式只是在做表面文章，自然就很难得到真正的友谊和朋友。

8. 互利心理

有的人认为交朋友的目的就是为了“互相利用”，因此他们只结交对自己有用、能给自己带来好处的人，而且常常是“过河拆桥”。这种人际交往中的占便宜心理，会使自己的人格受到损害，久而久之会失去知心朋友。

9. 冷漠心理

有些人对与自己无关的人和事一概冷漠对待，甚至错误地认为言语尖刻、态度孤傲、高视阔步就是自己的“个性”，致使别人不敢接近自己，从而也不能交到较多的好朋友。

10. 嫉妒心理

在我们的现实生活中，嫉妒已成为一种极端消极和狭隘的病态心理。难怪有人称嫉妒是危害人际关系的毒瘤，影响交往成功的腐蚀剂。莎士比亚曾形象地比喻道：“嫉妒是绿眼妖魔，谁做了它的俘虏，谁就要受愚弄。”

大凡嫉妒心强的人，总是担心别人强过自己，而在这种负压力的驱使下，便去贬低他人、诬陷他人，以得到心理的平衡。正如黑格尔所说：“有嫉妒心的人自己不能完成伟大事业，便尽量去低估他人的伟大，贬抑他人的伟大性使之与他本人相齐。”

一般来讲，拥有嫉妒心理的人，大多都是一种善于掩饰自己内心的人，即使他们体现嫉妒行为时，也会进行得比较隐秘。所以，人的

嫉妒现象往往都有一定的潜伏性和隐秘性。嫉妒当然是现代人际关系的一大心理障碍。

11. 自卑心理

这种人，在交往过程中表现得缺乏自信，想象成功的体验少、失败的体验多，感到自己不行，缺乏交往的勇气和信心。特别是在与名人、权威、长者的交往中尤为突出。造成自卑心理的原因除自身评价过低外，往往是在过去经历的交往过程中曾受挫折，如受人冷遇、讥笑、指责等；另一原因是对自己期望不高，把自己的交往局限在一个狭小的范围内，一旦遇到新交往的环境，就会感到害怕，没有勇气打开局面。久而久之，就错过了许多交友的良机！

以上这些心理不但不利于个人的身心健康，对于人际交往也都会产生不同程度的影响，使人不愿接近、难以接近。良好的心理素质，是人们进行广泛社交活动的必要条件。所以，针对人际交往障碍的原因，加强以下几方面调适，将有助于维护和发展良好的人际关系。

1. 改善个性品质。良好的人际关系，首先就需要有良好的个性特征。个性缺陷是导致人际交往心理障碍的背景因素或本质因素。为此，应培养热情、开朗、真诚、善良、宽容、尊重人、理解人、富有责任心、自强自立、乐于助人等一系列良好的个性品质。

2. 调整认识。认识是刺激与反应的中介。对人际关系有一种积极的、全面的、善意的认识是良好交往的基础。应该调整认知结构，加强思想修养，发展集体观念，学会全面、辩证地认识问题。

3. 学习交往技能。能够较好地处理人际关系是一种能力、技术，可通过学习和训练来培养、提高。学习交往技能要注意以下几点：诚恳、热情，同等对待，对人要诚心诚意，关心体贴，不要阿谀奉承或冷冷冰冰；保持善意的幽默感，谈笑风生，切勿挖苦、讽刺或贬低别

人；与人交谈时，要认真倾听别人的谈话，眼睛注视对方，待对方讲完再发表自己的看法；讲信用，说话算数，不说谎话，言而有信；不卑不亢，自尊自爱，不丧失人的尊严，也不自命清高。

4. 掌握调节方法。运用心理学、行为学、语言学等理论和技术，可克服、矫正人际关系交往中的恐惧、紧张、焦虑、抑郁、自卑等一系列心理障碍。

总之，人际关系心理健康并不仅仅是为了减少人际关系的矛盾和障碍，更重要的是为了充分发挥人际交往的积极功能，从而使自己更快速地到达成功的彼岸！

3. 与朋友沟通的秘诀

朋友在我们日常生活中扮演着一个非同寻常的角色，朋友是什么？朋友是清茶，淡却有味道；朋友是清风，柔却很亲切；朋友是磁铁，冷却有吸引力！

在当代这个物欲横流的社会，人们多以利弊、成败论朋友，处处充斥着尔虞我诈和铜臭，朋友只是某种关系的载体，朋友间缺乏推心置腹、真诚相见。大千世界，富人的朋友是富人，穷人的朋友是穷人。缺的是知心朋友。

那么何为知心朋友呢？知心朋友不是用金钱能够买到的，它是爱的呼唤，心的交流。知心朋友是懂你的人，是相吸的，是相互的认可、仰慕、解读、支持和帮助，是各自向对方走来的人。在你最需要的时候，他出现在你的面前，哪怕你已经是穷困潦倒，他依然能安慰你、体贴你、关怀你、抚慰你！路遥知马力，日久见人心。余秋雨先生说：“真正的友情不依靠什么。不依靠事业、祸福和身份，不依靠经历、方位和处境，它在本性上拒绝功利，拒绝归属，拒绝契约，它是独立人格之间的互相呼应和确认。它使人们独而不孤，互相解读自己存在的意义。因为所谓朋友，也只不过是互相使对方活得更加温暖、更加自在的那些人。”知心朋友要以心换心，相扶、相承、相伴、相佐，烦闷时送上绵绵心语，寂寞时欢歌笑语或款款情意，快乐时如痴如醉或痛快淋漓，得意时给你浇一盆善意的凉水让你清醒。

大千世界，芸芸众生，知心朋友可遇不可求。这个“求”，包括“要求”、“追求”和“强求”。不能“要求”，也不可“追求”，更不能“强求”让别人成为你的知心朋友。