



沟通

决定你的一生

Communication
determines your life

薛巍◎著

沟通，让我们的工作简单高效；
沟通，让我们的生活绚烂多姿；
沟通，让我们的人生丰富精彩！

一言之辩重于九鼎之宝
三寸之舌强于百万之师

◎◎◎ 不要只说你想说的话，要说别人想听的话！

我们要想生存，要想更好地生活，就一定要与他人进行联系。你与家人、与公司内各色人员的关系好坏直接取决于沟通的质量。人生的丰富就是人缘的丰富，人生的成功就是人际沟通的成功，可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功就必须学会与人沟通。沟通不仅影响着我们的工作，更无时无刻地左右着我们的生活，沟通无处不在。这正如松下幸之助所说的那样：“过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

中国华侨出版社

薛巍◎著

沟通

决定你的一生

Communication
determines your life

中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通决定你的一生 / 薛巍著. —北京: 中国华侨出版社,
2009.12

ISBN 978-7-5113-0162-8

I. ①沟… II. ①薛… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第221623号

• 沟通决定你的一生

著 者 / 薛 巍

责任编辑 / 王 晖

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 20 字数 / 270千

印 刷 / 北京华戈印务有限公司

版 次 / 2010年3月第1版 2010年3月第1次印刷

书 号 / 978-7-5113-0162-8

定 价 / 32.00元

中国华侨出版社 北京市安定路20号院3号楼305室 邮 编: 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



推荐序

“沟通”是我们工作和日常生活中经常用到的一个词汇。通常，在我们的人际关系出现了问题，或者工作、生活中出现了问题时，惟一能够解决问题的途径就是沟通。沟通的意义如此重要，实用性如此之大，使用率如此之高，但是真正掌握沟通方法的人却是少之又少。即使那些交际场上的成功人士也尚不能完全掌握沟通的全部技巧，他们也在不停地在学习和寻找着更好、更便捷的方式以走向更大的成功。

说到沟通，相信大多数人都知道其目的在于说服别人，或者是“糅合”沟通双方的意见，最终得出一个双方满意的结果。但是在实际沟通中我却发现一个现象：很多人以言辞的犀利和措辞的优美为荣，他们旁征博引、谈古论今、妙语连珠，说的对方无法辩驳。我承认他们确是一流的演说家，但是这不是沟通——没有双方的双向交流就失去了沟通的意义所在。真正的沟通是要让每一次沟通都成为有效沟通，这才是沟通的意义所在。正如葛洛夫所说的那样：“有效的沟通取决于沟通者对议题的充分掌握，而非措辞的甜美”。

有这样一则经典案例，恰能体现出有效沟通的意义。

有一个老妇人把一个橙子给了邻居的两个孩子，这两个孩子对于如何分配这个橙子发生了争执。两个人吵来吵去，最终达成了一致意见：由一个孩子负责切橙子，而另一个孩子选橙子。结果，这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子，高高兴兴地拿回家去了。

第一个孩子把半个橙子拿到家，把皮剥掉扔进了垃圾桶，把果肉放到果汁机上榨果汁喝。另一个孩子回到家把果肉挖掉扔进了垃圾

桶，把橙子皮留下来磨碎了，混在面粉里烤蛋糕吃。

从上面的情形我们可以看出，虽然两个孩子各自拿到了看似公平的一半，然而，他们各自得到的东西却未物尽其用。这说明，他们事先并未做好沟通，也就是这两个孩子并没有申明各自的利益所在。没有事先申明各自的诉求，这导致了双方盲目追求形式上和立场上的公平，结果，双方各自的利益并未在实际上达到最大化。所以，即使达成双方满意的结果，也未必就真正实现了双方的最大效益，而问题的关键就在于双方对于沟通“议题”的把握并不到位。

其实，在我们身边也确实存在着很多类似的问题，这些问题的产生都是源于“沟通”的不善，从而没有真正达到有效沟通的目的。对此，我们不得不引起充分的重视来研究和学习这门艺术，使自己的沟通能力得到不断提高，以让我们真正实现有效沟通来解决工作或者生活中的各种问题，并改善我们的人际关系，提升我们的生活质量。

很高兴第一时间阅读完《沟通决定你的一生》一书，薛巍老师以多方面的角度来思考，把影响沟通成败的客体、主体、口才、心理、心态、语言、形象、环境等各要素一一加以论述，以让我们争取达到沟通的最优效果。

此外，薛巍老师详细地介绍了沟通的各种方法和实战技巧，以及沟通中需要注意的问题，并系统地将本书划分出情场、职场、商场、处世、家庭等各种场合，来介绍和讲述沟通技巧在不同场合中的具体运用和操作，内容丰富、理论可行、案例生动，真正挖掘到了沟通的精髓所在，让人读后颇有收获。兴奋之余向各位读者推荐此书，相信每个人在读完此书都能将自己的人生境界和生活质量精进一步：因为这的确是一本非常实用的书。

北大纵横管理咨询集团创始人、首席合伙人 王璞 教授
2009年12月



第一章 学会沟通，沟通与人生同步

人只要活着，就会和这个世界发生千丝万缕的联系，就难免要与人交往。交往即沟通，不论你与亲人的沟通，与朋友的沟通，与同事或者上司的沟通，与客户的沟通……这些无不需要沟通的技巧。“沟通是立足社会的资本”这句话也已经越发的为人们所接受。

尽管我们自从出生以来就一直在沟通，但你可能并不总是像你希望的那样有效，也可能不承认沟通技巧对你的成功所做出的贡献。虽然如此，沟通在我们生活中的所有领域里都是至关重要的，我们把它用于劝说、影响关系、通知，以及分享、发现、披露信息。沟通和如何沟通对于日常生活是如此重要，以至于我们不得不开始研究和探讨它。

沟通是良好合作的基础 / 003

沟通是管理者必须具备的能力 / 007

沟通影响着我们生活的方方面面 / 010

沟通需要良好的口才能力 / 014

沟通就是交流信息、群策群力 / 017

第二章 能听会说，展现沟通中的个人魅力

沟通是人与人之间的双向沟通，这就离不开说话和倾听的艺术。说，是自我的表达；听，是接受对方的过程。没有听的准确就没有说的到位，没有说的精彩就没有沟通的成效，有效沟通的过程，正是展现个人魅力的过程。

听说能力的高低由沟通者的素质来决定，沟通素质的高低往往会决定一个人的成功与否。你可以不会说，但是一定要说得真诚、明白；你可以不会听，但是一定要听准、用心。只有掌握了沟通的方法和技巧，你才能成为一个真正有魅力的人。

用“心”倾听，这是沟通的开始 / 023

细心聆听，知晓对方的弦外之音 / 027

把握时机，争取沟通的最优效果 / 031

机智应变，巧妙化解“不便言明”的话 / 034

幽默措辞，让沟通更出彩 / 038

效率至上，三分钟内表达清楚 / 041

第三章 身体语言，比说话更有效的沟通技巧

在沟通中，信息的内容部分往往通过语言来表达，而非语言则作为提供解释内容的框架，来表达信息的相关部分。因此非语言沟通常被错误地认为是辅助性或支持性角色。美国语言学家和心理学家艾伯特·梅瑞宾认为，语言表达在沟通中起方向性和规定性作用，非语言表达才能准确反映出人的思想感情。人与人之间的交往中，约有60%~70%是非语言沟通方式，非语言交流的重要性由此可想而知。

身体语言作为非语言交际中一个极为重要的部分，也就越来越引起人们的重视和关注。人们不只是单纯地从你说的话里判断是非，更能从你的肢体语言、眼神、表情、语气语调里面分析出其他意思来。身体语言成为我们不得不学习和掌握的一种沟通方式。

微笑，帮你开启沟通的大门 / 049

拥抱，用温暖传达你的爱意 / 052

眼神，透露你内心情感的信息 / 055

表情，一个人内心的真实写照 / 059

手势，最容易沟通的语言 / 062

姿态，使你的语言更动听 / 067

第四章 修炼气质，印象决定沟通效果

人与人交往，第一印象非常重要。无论它是正确的还是错误的，大部分人都都会依赖于第一印象的信息，而这一印象的形成对于日后的决定起着非常大的作用。

心理学家认为，人们在日常交际中对他人的第一印象主要来自外表、动作、姿态、目光和表情等多方面。因此，人们总是倾向于以一种与当前的社会情境或人际背景相吻合的形象来展示自己，以确保他人对自己做出好的评价。然而具体应当如何进行印象管理也是有技巧的，一旦印象管理策略实施不当，往往会适得其反。

人靠衣裳马靠鞍：衣装影响着沟通效果 / 073

淡妆浓抹总相宜：容颜对于形象很重要 / 077

举手投足皆优雅：小心身体语言漏了底 / 081

情真意切最动人：让情感助你一臂之力 / 084

底蕴深厚有魅力：知识是你最好的武装 / 088

人格魅力作用大：人格就是力量 / 091

相信自我不胆怯：自信让你看起来更美丽 / 094

第五章 阳光心态，有效沟通始于内在改变

心态是外界事物在人们心理上的反映，心态不同，对人生事物的感受便不尽相同。亚里士多德说：“生命的本质在于追求快乐。”一个良好的心理状态往往能够传播给他人，一个

健康的心态使一个人看起来更富有魅力。保持阳光般的心态不仅让我们健康、快乐，更有利于人际间的沟通。

树立阳光心态就是怀有知足、感恩、乐观这样一种健康心态，具备阳光心态可以使人谦逊而不张扬，积极而不悲观，无形中让我们具备了卓越的沟通能力。

用心交流，沟通从“心”开始 / 099

学会宽容，这是人生的一种至高境界 / 102

懂得分享，敞开心扉迎接阳光 / 106

保持理智，用理性告别冲动 / 109

走出狭隘，对他人给予理解和肯定 / 112

❶ 第六章 洞悉心理，1分钟走进他人内心

为什么有的人无论走到哪里都受人喜欢，有的人别人则闻之皆恐？要知道，我们都希望在人际交往中给别人留下好印象，希望周围的人能够接受、肯定和喜欢自己。那么是什么让很多人不能够如愿以偿呢？

每个人的内心都住着一个孤独的孩子，渴望别人的关怀和认同。但是很多人却并没有注意到别人内心的这个“孩子”，他们只在乎和考虑到自身的感受。纵使有些人一味地伪装自己的缺陷和弱点，结果也是失去了真我，最终这种做法也不会赢得好人缘。

只要你能掌握一定的技巧和方法，就能揣摩到对方的心理。这样，你就能打破心灵壁垒，真正地走入对方的内心世界。

寻找共同点，营造“一见如故” / 117

真诚关心他，这是受人欢迎的秘诀 / 120

记住他的名，这是最悦耳的声音 / 123

注意多聆听，鼓励他多谈自己的事 / 127

有意迎合他，谈论他所感兴趣的话题 / 130

学会赞美他，让他觉得自己很重要 / 133

❷ 第七章 谨言慎行，留心人际沟通中的“雷区”

沟通不是一个人的事情，你说话的方式，说话的语气、神情等都会传递给对方信息，他会据此判断你的诚意和为人。不要以为大家都是朋友就毫无顾忌，有时候你的一个小习惯就可能引得别人不快，给沟通带来麻烦。出现这种情况的原因，很可能就是因为你不小心触碰到了人际交往中的“雷区”。

你是否注意到你身边的这些情况：你的一番好心却引起别人的误会，你的雄辩口才却让别人避而远之，不知道什么时候办公室里开始四处散播开了“小道消息”……这些情况都成为人际沟通中需要谨慎处理的问题。

距离得当，不要轻易踏入他人“空间” / 139

适当客套，当心不恰当的沟通方式 / 143

有效沟通，小心误会“绊脚” / 146

- 远离谣言，不做令人讨厌的“小喇叭” / 150
- 态度谦和，绝对的强势不如友善的沟通 / 153
- 尊重他人，切莫说“你错了” / 156
- 话不说满，给自己留下回旋的余地 / 159
- 留心忌讳，每个人都有“碰”不得的地方 / 163

第八章 进退有度，职场中的沟通法则

职场的人际关系纷纭复杂，把职场比喻成战场一点都不为过。在这里，你会和各种各样的人打交道，也会碰到各种各样的麻烦和尴尬事。任何一种关系处理不好，都会对你的职场生涯带来不小的冲击和影响。你的沟通技巧如何，是处理好职场人际关系和提升工作效率的关键，也是事业取得成功的一个决定因素。

沟通的艺术，不仅仅在于对语言的灵活运用和把握，更在于你能找准问题的根源和自己的出发点，能够站在自身和对方的角度看待问题，从而化解各种矛盾和难题。

- 内方外圆，尊重公司的“老前辈” / 169
- 巧妙用语，学会应对自己的上司 / 172
- 灵活变通，面对上司刁难的智慧 / 175
- 和谐共处，善待你的同事 / 179
- 化解敌意，从容面对竞争对手 / 183
- 客观责备，批评下属对事不对人 / 187
- 息言止谤，流言止于智者 / 190

第九章 甜言蜜语，情场沟通不会失意

女人，一生都需要男人给予的浪漫，只有在男人营造的浪漫氛围中，女人才会觉得自己被重视和珍惜；男人，同样需要女人给予的呵护和缠绵，在女人的温存耳语中，男人才会舍得江山要美人。甜言蜜语，是男人给予女人的最好的礼物，也是女人征服男人的最强武器，沐浴在甜言蜜语中的男女是世上最幸福的人。甜言蜜语，让爱情之花开得更艳更美。

- 点缀爱情，爱是心灵的语言沟通 / 195
- 巧妙表白，向他道出爱的宣言 / 199
- 善意谎言，维系感情的和谐美满 / 203
- 掌握分寸，谈情说爱也有忌讳 / 206
- 调节情调，玩笑让感情变得更甜蜜 / 210

第十章 谈判有术，面对客户的沟通技巧

在商场中，客户是决定一个企业生死存亡的关键。如何与客户沟通决定着销售的成败，良好的沟通通常能获得诸多的益处。但要说服别人，并不是一件容易的事情，和社交场合的

沟通相比，与客户沟通更要讲究技巧。

最佳的销售谈判并不是一味地去迎合客户的需求，而是关注问题的解决，达到最终的双赢。在此基础上，掌握沟通的技巧，可以让你灵活地应对各种难缠的客户，让谈判变得更为轻松、顺利。

巧设开局，一句话引起他的兴趣 / 215

攻心为上，让客户顺着你的意愿走 / 220

声东击西，先说产品再说价格 / 223

迎合需求，让客户觉得物有所值 / 227

巧妙应对，面对顾客异议的处理技巧 / 231

谦虚忍让 与顾客争吵永远是错的 / 235

决定你的一生

沟通
communication
determines your life

小事不放过，婚姻的失败往往由小事开始 / 266

婚后须耕耘，爱情是两个人的事情 / 268

第十三章 听懂对方，有效电话沟通的原则

听比说做起来更需要毅力和耐心，只有听懂别人，沟通才能卓有成效，事情才能得以解决。倾听是说的前提，也是对别人的尊重，只有先听懂别人的意思，才能更好地表达出自己的观点和想法，也才能更有效地建立起沟通。沟通就好像一条水渠，首先是要两头通畅，也就是让我们打开耳朵，倾听别人的话。关上耳朵，张开嘴巴的谈话，不能算是沟通。

如今电话沟通成为一种比较经济的沟通方式，也是最普遍的一种沟通方式。因为在电话沟通中看不到别人的表情和身体语言，所以，电话沟通这种新型的沟通方式无疑是展示一个人沟通能力的平台。那么在电话里，你如何仅通过听和说的方式就能达有效沟通的目的呢？

掌握技巧，电话沟通高手应具备的素养 / 273

理解万岁，倾听胜过夸夸其谈 / 276

学会倾听，听出对方的重要信息 / 279

适当重复，这是非常重要的习惯 / 282

先声夺人，声音也可以传神 / 285

老练稳重，不做过多的承诺 / 289

第十四章 积极沟通，你也具备领导者的天赋

所谓积极沟通，就是始终给人以正面的信息，即使传递负面的信息也要做到负面效用的最小化；另一方面，积极沟通也是指主动地与人交流，善于巧妙利用沟通的技巧来鼓舞士气和积累人脉关系。

沟通的技巧不是天生的，而是后天练习而成的。和许多其他技能一样，沟通也不是一朝一夕就能成就非凡，也需要长期的练习和培养。那些领导者也不是天生就具备领导的能力和气质，也同样是在后天的学习中习得的。在平时生活中，我们要多注意培养和训练自己的沟通技巧，有意识地培养自己领导者的气质。

指正错误，先打一针麻醉剂 / 295

巧妙批评，先自我批评再批评别人 / 298

隐藏要求，没有人喜欢受指使 / 300

尊重他人，多保留别人的颜面 / 303

诚恳赞美，激励别人走向成功 / 306

Communication
determines your life

第一章

学会沟通，沟通与人生同步



人只要活着，就会和这个世界发生千丝万缕的联系，就难免要与人交往。交往即沟通，不论你与亲人的沟通，与朋友的沟通，与同事或者上司的沟通，与客户的沟通……这些无不需要沟通的技巧。“沟通是立足社会的资本”这句话也已经越发的为人们所接受。

尽管我们自从出生以来就一直在沟通，但你可能并不总是像你希望的那样有效，也可能不承认沟通技巧对你的成功所做出的贡献。虽然如此，沟通在我们生活中的所有领域里都是至关重要的，我们把它用于劝说、影响关系、通知，以及分享、发现、披露信息。沟通和如何沟通对于日常生活是如此重要，以至于我们不得不开始研究和探讨它。

沟通是良好合作的基础

沟通是良好合作的基础

沟通是良好合作的基础

沟通
决定你的一生
Communication
determines your life

说：“人类天生是社会性的动物。”一个人的力量是很有限的，个人的力量很难突破时空、环境的障碍。但是，一旦个人加入了群体，再由群体发挥出团队的力量，客观的环境障碍就再也不是什么问题了。需要注意的是，在团队的建设中，首要的要求就是团队成员间的默契，但是这种默契不是自然存在的，而是通过“沟通”这种方式来实现的。一个团队如果沟通不好，就会出现问题，达不到默契，无法做到协调一致。因而，也就达不到预期的效益，甚至会出现负效益。关于这一点，可以从下面这个案例中看出沟通对于合作的重要性。

一个小男孩第二天就要参加小学毕业典礼，为此，他要求爸爸为他准备一条新裤子。但是爸爸买回来的这条新裤子实在是太长了，小男孩穿着非常的不合适。于是，在一家人吃晚餐的时候，他告诉家人需要把他的裤子裁掉两寸。饭后大家都各自去忙自己的事情，这件事情也就没有再被提起。妈妈睡得比较晚，临睡前她突然想起儿子明天要穿的这条裤子还长两寸，于是就悄悄地把裤子裁剪好，并叠放整齐放回原处。第二天，奶奶醒来为孙子准备早餐，也想起了昨天孙子提到裤子长两寸这件事，于是也把这个小男孩的裤子裁剪了两寸。结果，这个小男孩的裤子就短了两寸，再也不能穿了。

美国思科公司中国区总裁杜家滨说：“我的日常工作中有一大部分时间用于沟通，用于把各种信息加减乘除，沟通是一切的基础。”现代企业内部越来越强调团队的合作精神，因此有效的企业内部沟通是成功的关键。对于企业来讲，实现企业与政府、企业与公众、企业与企业等各方面的良好合作，都离不开熟练地掌握和应用管理沟通的原理和技能。

卡耐基说：“那些能在此（工程）行业取得高薪的人，通常并不是那些最懂得工程的人。一般具有专业能力者，如工程、会计、建筑等专才，只能得到一般普通的薪水，但是假如你除了专业之外，再加上能表达意见、发挥领导能力、引起别人的热忱等等，那就更能升官发财了。”

约翰·洛克菲勒说：“与人相处的能力，如果能像糖和咖啡等商品一样是可以买得到的话……比起太阳下的许多事物，我会为这种能

力多付一些钱。”

这些著名的成功人士之所以如此专注于沟通的能力，正是因为沟通是使企业达成共同目标，使之团结协作，从而达到双赢的最好办法。这也是许多企业所倡导的一种无边际合作的企业文化理念。

下面是一个关于沟通、合作、协作重要性的实验。实验人员来到一所大学，从志愿者中随机挑选了5位同学，每位同学只可以用一只手指，在同一时间内一起抬起一支1米长的竹子离地1米，并坚持5秒钟。结果怎样呢？竟然出乎很多人的意料，这5位同学用了10多分钟才勉强达到实验要求的结果。后来实验人员再增加1~2名志愿者，结果要达到实验要求更加困难。这只是一个不需要任何技术含量的事情，为什么要做好这件事情竟然如此困难呢？是什么原因导致这样的结果呢？难道这是这5位同学智商有问题？

答案当然是否定的。这正是项目中团队常见的沟通、合作、协作出现困难的地方，也是一个成功的项目团队成功的秘诀。在这个案例中，导致实验失败的原因是沟通的实效和协作的迟缓。如果实验要想获得成功，首先就要建立有效的沟通，上面的案例中很明显是缺乏沟通的有效性：要么是根本没有一个中心人，要么就是每个人都是想以自己所说的话成为别人服从的指令，却不听从其他人的建议，结果就达不成一致。此外，协作的迟缓性也正是因为缺乏沟通的有效性，所以团队的合作能力才出现非常大的困难，甚至出现了负效益。

在IT行业里，很多有经验的程序员都不愿意去跟一个没有什么经验的人合作，哪怕是把一个程序中的某一个功能分配给这个没有经验的人来做。为什么呢？因为这个有经验的程序员认为，给这个没有经验的人来做，我还得花费时间给他讲明做什么、如何做，与其这样，还不如用这点时间自己完成呢。相似的案例在其他行业里也非常普遍。

出现这个情况的后果就是：企业的人才面临断层的危机，新老交替出现严重问题；企业内部的技术人员由于沟通的不良，导致技术层面得不到提高，这对于企业的发展可能是一个严重的问题。另外，新来的人员得不到发挥，也就是说企业在变相地白养了一群新人，无形

中造成了资金的浪费。如果以上三点都成立，企业仍旧没有得到很好的改善，倒闭就是必然的事情。

这样看来，沟通问题的出现会直接影响到团队整体协作的产出，从长远的角度来说，也正是个人利益的损失。因为，个人是团队的组成，团队的解散对于个人来讲是没有任何好处的。从这点来讲，合作是团队正常运作的必要手段，而沟通则是良好合作的基础，只有有效地沟通才能促成团队紧密的合作。

因此，为了我们事业的成功，为了我们理想的实现，让我们用心地去沟通，让我们真诚地去合作。