

良好的沟通能力是处理人际关系的关键

# 高明的 沟通技巧

尤红玲◎编著

聪明的人总是善于与别人进行心灵沟通

*Gao Ming de Gou Tong Ji Qiao*



中国妇女出版社

成功沟通的100个技巧

# 高明的

# 沟通技巧

张其成 著

北京联合大学出版

（北京）有限公司



Gao Ming de Gou Tong Ji Qiao

# 高明的 沟通技巧

尤红玲◎编著



中国妇女出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

高明的沟通技巧/尤红玲编著. —北京: 中国妇女出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 80203 - 882 - 0

I. ①高… II. ①尤… 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 207119 号

**高明的沟通技巧**

---

编 著: 尤红玲

责任编辑: 晓 春

装帧设计: 天之赋设计室

责任印刷: 王卫东

出 版: 中国妇女出版社出版发行

地 址: 北京东城区史家胡同甲 24 号 邮政编码: 100010

电 话: (010) 65133160 (发行部) 65133161 (邮购)

网 址: [www.womenbooks.com.cn](http://www.womenbooks.com.cn)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市祥达印装厂

开 本: 170 × 245 1/16

印 张: 14

字 数: 200 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次

书 号: ISBN 978 - 7 - 80203 - 882 - 0

定 价: 28.00 元

# 前言

很久以前，有一位美丽的小公主病了，她娇憨地告诉国王，如果她能拥有月亮，病就会好。国王立刻召集全国的聪明智士，要他们想办法拿到月亮。

魔法师说：“它有十五万里远，是用绿奶酪做的，而且整整是皇宫的两倍大。”

数学家说：“月亮远在三万里外，又圆又平像个钱币，有半个王国大，还被粘在天上，不可能有人能拿下它。”

总理大臣说：“它远在三万五千里外，比公主的房间还大，而且是由熔化的铜做成的。”

国王又烦又气，只好叫宫廷小丑来弹琴给他解闷。小丑问明一切后，得到了一个结论：如果这些有学问的人说得都对，那么月亮的大小一定和每个人想的一样大一样远。所以，当务之急便是要弄清楚小公主心目中的月亮到底有多大多远。小丑心中明白，要想达到公主的要求，必须与小公主沟通好，而且必须采用特别的沟通方法。

于是，小丑到小公主房里探望小公主，并顺口问她：“你觉得月亮应该有多大？”

小公主想了想说：“我想大概比我拇指的指甲小一点吧，因为我只要把拇指的指甲对着月亮就可以把它遮住了。”

小丑接着问：“那么有多远呢？”

小公主又想了想说：“我想应该不会比窗外的那棵大树高，因为有时候它会卡在树梢间。”

小丑又接着问：“你觉得月亮是用什么做的呢？”

“当然是金子！”公主斩钉截铁地回答。

比拇指指甲还要小、比树还要矮、用金子做的月亮自然容易做到，小丑立刻找金匠打了个月亮，穿上金链子，给公主当项链。公主很高兴，第二天病就好了。

这个故事告诉我们，人们很少关注对方的真实需求，喜欢按照自己的意愿说话做事，所以很多时候才遭遇障碍；在说话做事时，一定要

会关注对方的需要，掌握对方的心理，这样才能顺利地解决问题，而要掌握对方心理的最好方法就是与对方好好沟通。

科学研究表明，一个人在醒着的时候，每天大约有70%的时间都花在各种各样的沟通上，比如说，早晨问好、吃饭闲聊、开会、分享、了解客户需求、培训、打电话、发短信或邮件、邀约、走亲访友等，沟通可谓无处不在、无时不在。由此可见，人与人之间的沟通是多么重要。从某种意义上说，沟通已经不再是一种技能，而是一种生存方式。

卡特·罗吉斯说：“如果我能够知道他表达了什么，如果我能够知道他表达的动机是什么，如果我能够知道他表达了以后的感受如何，那么我就敢信心十足地果敢断言，我已经充分了解了他人，并能够有足够的力量影响并改变他人。”

沟通的方法与技巧运用不到位，就不会起到应有的效果，还可能适得其反。对于我们每一个人来说，在与他人的交际沟通时，掌握高明的沟通技巧是非常有必要的。

有一个关于沟通的小故事，对我们来说很有启发意义。

有一位教徒问神父：“我可以在祈祷时抽烟吗？”他的请求遭到了神父的严厉斥责。另一位教徒去问神父：“我可以在吸烟时祈祷吗？”他的请求却得到了神父的允许，于是便悠闲地抽起了烟。这两个教徒发问的目的和内容完全相同，只是沟通的方式不同，得到的结果却截然相反（当然，我们不赞成吸烟）。由此可知，当我们与他人交流时，有高明的沟通技巧，才能赢得期望中的效果。

本书从沟通的方式与技巧、沟通与人脉、尊重别人、说服别人、批评与赞美、工作与生活中的沟通、身体语言的沟通、沟通中的误区与禁忌等方面入手，选取各种场合中常见的沟通问题，运用通俗易懂的故事和案例，有针对性地讲解了沟通中的实战技巧和方法。

沟通能力是维护人际关系的基础，但凡成功之人，大都深谙沟通之道。沟通能力不是天生的，而是后天的培养与锻炼。掌握高明的沟通技巧，才是一个睿智的人，才能在竞争中像一颗晶莹的珍珠般焕发出夺目的光芒，如一枚圆润的碧玉般卓而不群。沟通专家指出，沟通的最高境界与最高明的沟通技巧是两个字：用心。翻开本书，你将领略到，沟通并没有我们想象中的那样困难；掌握书中的招法，你一定会成为沟通高手。



## 目录

### 第一章 沟通要讲究方式与技巧

在工作和生活中，沟通无处不在。从某种意义上来说，沟通决定着一个人说话办事的成败。一个人要想在工作和生活中畅通无阻，不掌握一定的沟通方法与技巧是不行的。沟通无定法，因人而异，因时而异，因事而异，才能使沟通顺畅。

选择适当的说话时机 / 3

认清场合再说话，才能把话说到位 / 5

说话要简明扼要，重点突出 / 7

要避免冷场，就要学会没话找话 / 9

必要时可以插插话 / 11

引导对方先开口 / 13

常来常往，无事也登“三宝殿” / 15

把想法或感受直接告诉对方 / 18

同样的一件事情，注意运用不同的措辞 / 20

善于发现，提高沟通质量 / 21

说话前过一下大脑，三思而后言 / 23

善于运用停顿，能更好地表情达意 / 25

### 第二章 沟通好，人脉就好

我们知道，人脉的维系是靠与人交往。在与人交往中，沟通无疑是最为重要的。沟通好，自然会建立广阔而又牢靠的人脉；沟通不好，不但难以建立良好的人脉，还会失去已存在的人脉。沟通好，人脉就好。

主动结交朋友，建立人脉 / 31

大胆地承认自己有所不知 / 33

宽容是一种无声但有效的沟通方式 / 34



- 给他入留有余地，谈话才更具弹性 / 35
- 感化别人，有理也要让三分 / 37
- 做适当的让步，让自己赢得更多智慧 / 39
- 学会妥协是聪明之举 / 41
- 懂得感恩，会使人际关系更加融洽 / 42
- 适当闲聊，建立联系 / 44
- 多结交朋友，扩大自己的交际圈 / 45
- 保持良好的网络沟通 / 48
- 适当地察言观色，捕捉对方的真实想法 / 50
- 对对方说的话积极地作出反馈 / 51
- 迎合对方的兴趣，实现愉快沟通 / 53
- 接受说话者的观点，促进和谐交流 / 56

### 第三章 尊重对方是沟通的金钥匙

古语云：“尊人者，人尊之。”在人际关系复杂化的今天，尊重他人在人际交往中非常重要。只有尊重对方，才能得到对方的尊重，对方才愿意打开沟通之门，愿意与我们坦诚沟通。尊重对方，才是打开与对方沟通之门的金钥匙。

- 以对方为中心，能有效地促进沟通 / 61
- 让对方产生优越感 / 63
- 遵循入乡随俗的规矩 / 65
- 拒绝别人时，要温和而坚定地说“不” / 67
- 善于询问，了解对方的真正想法 / 69
- 用欣赏的眼光去看待别人 / 70
- 请求别人做事时，避免用命令的方式 / 72
- 寻求共同点，拉近彼此距离 / 74
- 建立信任关系，铺平沟通道路 / 75
- 学会尊重别人，以赢得别人的尊重 / 77





## 目录

- 付出你的真诚，会收获真诚 / 79  
体谅他人的行为，改善自己的心境 / 81

### 第四章 巧沟通，顺利说服别人

在与人沟通时，需要说服别人是常见的情形。想要顺利地说服别人，先要消除对方的抵触心理，进而再晓之以理，动之以情，一般情况下，就能达到说服的目的。此外，还需要适时地运用幽默、同感等技巧，才能更有效地达到说服目的。

- 巧用弦外之音，让对方心有所悟 / 87  
正话反说，让对方自己领悟 / 89  
善用幽默，平息争论 / 91  
巧用下午茶时光，使沟通自由无限 / 93  
虚心请教，少走一些弯路 / 94  
使用易懂的语言，让对方容易接受 / 96  
以理去疑，消除误会 / 98  
利用同感，打开对方的心扉 / 99

### 第五章 沟通中的赞美与批评

赞美与批评是沟通中的重要内容。一般说来，人人都喜欢被人赞美——心里美滋滋的，人人都不喜欢受人批评——心里不高兴。多用赞美，少用批评，赞美要讲究技巧，批评要把握好分寸，是与人沟通时赞美与批评的原则。

- 多一点儿赞美，少一点儿批评 / 105  
适度恭维，为沟通打开缺口 / 107  
间接委婉地指出他人的错误 / 109  
批评别人时，要对事不对人 / 111



## 目录

承认“我错了”，可以获得别人的谅解 / 113

记住对方的名字很重要 / 115

勇于接受别人的建议与批评 / 117

## 第六章 沟通好，工作顺风顺水

在工作中，我们需要不断地与上司、同事、下属、客户等进行交流与沟通，以增进感情，减少工作失误，提高工作效率，把工作做好。在职场中，与人沟通好，工作才能顺风顺水。

善于授权，实现双赢 / 121

真话无价，要让员工畅所欲言 / 122

将功劳归于下属，是对下属最大的激励 / 124

不要居功自傲，学会让功于上司 / 126

少说话，多做事 / 128

在职场中要懂得尊重领导 / 129

上司发火时，不要当面顶撞 / 131

毫无怨言地接受任务 / 133

不给自己找任何借口 / 134

巧妙地推销自己，才能获得真正的机会 / 136

将情感融入沟通之中，容易引起对方的共鸣 / 139

## 第七章 沟通礼仪与电话沟通

在与他人的沟通中，礼仪是对他人的一种尊重，也是一个人有修养的表现。可以说，没有礼仪的沟通则不能称其为沟通。在沟通中，电话沟通也能体现一个人语言和礼仪的运用，其坐姿、语调、心情等都需要我们有恰如其分的表达。

掌握出入电梯的标准顺序 / 145



## 目录

- 握手也是一种沟通 / 146
- 使用称呼就高不就低 / 148
- 根据自身特点, 选择合适的衣着 / 150
- 递接名片要得体 / 152
- 电话沟通要保持良好的心情 / 154
- 接打电话时, 要注意姿势与语调 / 157
- 听到电话铃声, 迅速准确地接听电话 / 159
- 有礼貌地挂电话, 以示尊重对方 / 160
- 把握好打电话的时间问题 / 162
- 电话沟通要掌握的要点 / 164

## 第八章 沟通好, 生活顺心顺意

在生活中, 我们需要亲情的呵护与温暖, 我们需要爱情的甜美与相守, 我们需要友情的相知与关怀。这些美好的情感怎样才能与我们相依相随呢? 这需要我们主动地与我们最亲密的人沟通与交流。沟通得好, 我们的生活才会顺心顺意。

- 给爱情保鲜, 生活永远都是美丽的童话 / 169
- 不要尝试改造你的伴侣 / 170
- 夫妻发生争执时, 尽量给对方提供“台阶” / 172
- 父母要做孩子的“顾问” / 175
- 用耐心培养孩子的耐心 / 176
- 对付饶舌客, 巧下逐客令 / 178
- 多用正面字眼, 从潜意识里肯定自己 / 180
- 扩大知识面, 提高沟通能力 / 181



## 第九章 不用话语也能进行沟通

在人与人的沟通中，“无声的交流”即“身体语言”，是一种高明的沟通艺术，这种沟通艺术经常频繁地在不自觉中被运用。如果运用适宜的话，不用话语也能与人进行沟通，而且还会收到事半功倍的效果。

运用眼神进行沟通 / 185

懂得使用得体的肢体语言 / 187

展示得体的微笑，赢得他人的好感 / 189

掌握适当的空间距离 / 191

会说的不如会听的 / 192

保持适当的沉默，会收到事半功倍的效果 / 194

用触摸进行情感交流 / 196

## 第十章 沟通要避免的误区与禁忌

一个人的沟通技巧是一种能力，也是一种做人做事的本事。想要拥有这样的能力与本事，就必须要知道在哪些事情上需要少说，在哪些问题上需要多说；需要知道哪些问题避开不提，哪些意思需要着重提起。只有避开沟通中的误区与禁忌，才能使沟通顺畅地进行下去。

与人打交道时，不要轻易得罪人 / 201

要和别人沟通，不要和别人竞赛 / 202

非必要时，不要打断他人的谈话 / 204

发生分歧时，要懂得求同存异 / 205

忠言不要逆耳 / 207

不要在别人面前炫耀自己 / 209

热情要有度，不可太过 / 210

开玩笑要讲究分寸，以免适得其反 / 212

# 第一章

## 沟通要讲究方式与技巧

在工作和生活中，沟通无处不在。从某种意义上来说，沟通决定着一个人说话办事的成败。一个人要想在工作和生活中畅通无阻，不掌握一定的沟通方法与技巧是不行的。沟通无定法，因人而异，因时而异，因事而异，才能使沟通顺畅。







## 选择适当的说话时机

与人沟通时，要选择好时机。在适当的时机说话，能起到事半功倍的作用。

选择适当的说话时机，是达到沟通目的的重要手段之一。选择接受者时间充分、心情舒畅的时候进行沟通，比时间仓促、情绪低迷时效果要好得多。

例如，在家庭生活中，与孩子交流宜早不宜迟。但是具体问题要具体分析，如果不是很急，非马上谈不可的事，还是应该选择一个恰当的谈话时机。这样的情形不外乎两种，一是事情需要调查，情况尚不明朗，原因还不清楚；二是孩子心理准备不足。后者更重要。迟一点找他，可以让他先想一想。在他情绪不稳定时，与他谈话效果肯定不好。比如孩子考试失常，成绩一出来，你就马上找他，无论怎么谈，都会事倍功半。等到他自己前后比较，自我反思后，情绪稳定下来了，希望你和你谈谈的时候，你再与他谈话，那气氛和效果都会比较好。从时间上来说，生理规律告诉我们，下午5~7点是生理活动最低点，迫切需要补充营养，恢复体力。所以，孩子放学回家刚放下书包时是不宜谈严肃的话题的，因为一天下来的疲劳使人难以集中注意力，也不好控制自己的情绪。晚饭过后，心情逐渐开朗，这是与孩子分享家庭幸福、进行沟通的比较好的时机。

这样的道理同样适用于职场当中。例如，你想要与领导进行沟通，让领导采纳你的意见，就要选择好的时机。上午十点左右，领导可能刚刚处理完清晨的业务，有一种如释重负的感觉，同时正在进行本周的工作安排，你适时地以委婉方式提出你的意见，会比较容易引起领导的思考和重视。还有一个较好的时间段是在午休结束后的半个小时里，此时领导经过短暂的休息，可能会有更好的体力和精力，比较容易听取别人的建议。

提出想法时，选择时机特别重要。如果不得不先提出想法，也要在整个气氛非常融洽的时候提出。

刚刚担任了经理的王先生，经过市场调查和同行论证，制订了一份扩大销售业务、抢占外地市场的计划书。但实施这份计划，需要比较大的人力、物力和财力投入。王经理明白，像这样的提案，按照公司运营的情况来看，恐怕难以通过，要想使计划得以通过，必须讲究策略。一天，王经理借着总经理出差归来的机会，提出要老总接风洗尘，并特地安排在一家老总从未到过的风味小店就餐，并且带上了参加过市场调研的业务人员。老总吃得很满意，连连夸奖李经理安排得好，既省钱又有特色。李经理看时机已到，就将自己制订的计划书交给老总看，并用“抬高目标”的方法强调实施这项计划对公司业务发展的重要性；随同的几位业务员，也以市场调研的亲身经历和感受陈述了实施这个计划的必要性。老总看计划书准备得相当充分，当即表示同意，并答应三天内召开董事会专题研究这项计划。

当领导者的工作比较顺利、心情比较轻松的时候，如某些方面取得成功、节日前夕、生日等时候，心情会比较好，这是与领导进行沟通的好时机。领导心情不好时，你的意见他就很难听进去，不便于沟通。

说话的时机选择好了，也要注意说话的内容和语气。如果一个人家里正在办丧事，处于无限悲痛之中，我们就不能以要求的口吻叫他去干这个，或是干那个；如果某个工厂的老板因为使用新工艺，但却没有获得成功，正在无限懊悔的时候，最好不要再毫无保留地去评论这个新工艺，必须等对方后悔之情淡漠以后再去说明其中原因；如果公司在竞争中处于下风，而你还反复不停地议论参加这次竞争的不明智，那是愚蠢的行为。

总之，在人际交往中，有很多话不是我们想什么时候说就可以随便说出口的。说话如果没有选择好时机，很可能把事情办砸；只有把握好说话的时机，才能办成自己想办的事。





## 认清场合再说话，才能把话说到位

**场合，是指说话的场所和氛围。场合对说话的影响，比其他因素更为具体直接。**

俗话说“到什么山上唱什么歌”，“什么时候说什么话”，就是告诉人们，说话一定要适应特定的场合。场合多种多样，从公共场合的性质方面看，公共场合有正式与非正式之分。一般来说，正式场合社会制约性较强，人员众多，说话时要注意做到准确规范，庄重典雅，同时应避免谈论涉及隐私或一些敏感的话题；而非正式场合比较宽松、随便，说话不必一本正经，应以自然、通俗、幽默为宜。

有这样一个故事：有位县太爷得子，摆满月酒的时候，下属官僚都去祝贺，其中一个人恭维说：“这孩子长的多好呀，你看，有富贵之相，以后必当大官。”另一个也不甘落后，说：“你看，这孩子的手多大，是个掌钱的相，以后呀，必定发大财。”结果大家都很高兴。争先恐后说着恭维话。有个人来晚了，一时想不出什么话来说，就说了一句：“这孩子好是好，但和我们一样，终归是会死的。”这句话让在场的所有人瞠目结舌，县太爷非常生气。尽管这个人说的是大实话，但是因为不符合场合，没有注意到环境，结果是大家不欢而散。

有些话孤立地看是对的，但在特定的场合就行不通，让人接受不了。所以，说话要注意场合，才能取得最佳效果。

同一称呼，在有的场合使用是得体的，而搬到别处就可能别扭。如当面叫“爷爷”很自然、亲切，若叫“祖父”就显得生硬了；反之，在另一些庄重场合（如法律文书中），则以后者为宜。如果人兼有几种身份时，应因时因地而定。自己的哥哥又是自己的任课老师，在课堂一定要称“老师”，回到家里就大可不必了。

在不同的沟通场所进行的沟通，产生的效果是不一样的。愉悦的沟通环境将有助于使沟通达到事半功倍的效果。