

ZuoGe
HuiGouTongDe
CongMingRen

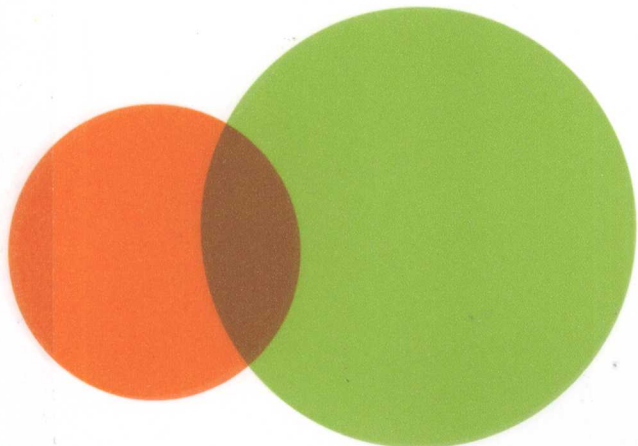
做个会沟通的 聪明人



紫陌 编著

对于聪明人来说，沟通不仅是重要的，也是必要的。

如果你是管理者，请你学会沟通，它会使你的下属认同你的目标；如果你是员工，请你学会沟通，因为这也是得到上级认可的渠道；身在一个团体中，请你学会沟通，因为这是你进步的阶梯；遇到陌生人，请你学会沟通，因为这是把对方变为朋友的捷径。



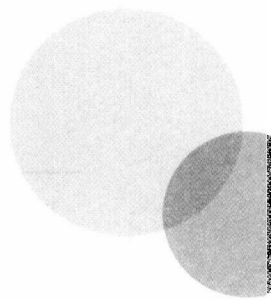
中国长安出版社



ZuoGe
HuiGouTongDe
CongMingRen

做个会沟通的 聪明人

紫陌 编著



中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

做个会沟通的聪明人/紫陌编著. —北京:中国长安出版社,2009.7
ISBN 978-7-5107-0057-6

I. 做… II. 紫… 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(2009)第 118958 号

做个会沟通的聪明人

紫陌 编著

出 版:中国长安出版社
社 址:北京市东城区北池子大街 14 号(100006)
网 址:<http://www.ccapress.com>
邮 箱:ccapress@yahoo.com.cn
发 行:中国长安出版社 全国新华书店
电 话:(010)65281919 65270433
印 刷:廊坊市华北石油华星印务有限公司
开 本:787×1092 1/16
印 张:16.5
字 数:233 千字
版 本:2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5107-0057-6

定 价:28.80 元

上架建议:社科类—通俗读物

前 言

在瞬息万变的当今世界，沟通能力已经成为人才竞争中最重要的必备素质之一。沟通涉及到工作与生活的各个层面，包括人际关系、团体关系等。良好的沟通能力甚至关系到人们的心理健康程度。而人们在工作和生活中产生的一些心理问题，大多数都属于沟通能力的欠缺造成的。

受中国传统文化的影响，中国人对于社会关系特别重视，因此沟通能力就对人际关系有着非常大的影响。沟通能力强，就会有良好的人际关系，能在社会关系的处理上游刃有余，因此人们越来越开始重视沟通的重要性。

人际沟通是不可或缺的活动，必须勤加练习，才能使自己的沟通能力不断提高，促使自己的人际关系获得改善。加强沟通能让双方心意相通、各取所需，就能保持一个良好的心情，从而减少生活中的阻碍。

没有人能够过与世隔绝的生活，我们都需要从别人那里得到自己想要的事物或者想法，这就需要沟通。人生不仅仅需要独善其身，还需要兼怀天下，也就是说，即便有了渊博的知识，可是如果不拿来和人接触，这样的知识便和没有没什么区别，正如钱一样，不用来消费就和废纸一样了。

无论在职场、商场还是官场，我们都很容易发现一个现象：许多学历平平、能力平平的人往往会比高学历、有技术的人更容易成功，而在这些人中我们都不难发现他们几乎都有优秀的沟通能力，在和同事、和上司、和下属、和客户相处的时候，他们总能达到自己想要达到的目的，这就是善于沟通的魔力。

诚然，我们每个人都有自己独特的个性，也有自己的人生观和世界观，但有效的沟通却能让不同的观念达成一致。沟通能让你更轻松地融入社会；沟通是维护人际关系的桥梁；沟通能让你获得人生发展的一切有利资源。

目 录

总 述 沟通的重要性

沟通是一个人在社会生活中必然要经历的过程，沟通的实质就是一个自我改善、自我提高、自我监督、自我学习的过程，而这个过程其实就是人生发展的转换过程。沟通能让你的人生更加完美和绚丽多彩。

1. 什么是沟通，为什么要沟通 /2
2. 缺乏自信是阻碍沟通的最大桎梏 /5
3. 幽默的人更容易沟通 /7
4. 沟通需要良好的品德作保障 /9
5. 沟通就是要双赢 /12

第一章 赞美会增加你的人气

人人都喜欢接受赞美，赞美会让人感到自身的价值



有了肯定，能让人感到欢欣鼓舞，同时对于赞美自己的印象也大大提高，就更有利于彼此之间拉近距离、增强沟通。

1. 亲切自然不做作 /16
2. 诚心诚意不虚伪 /18
3. 恰到好处不过分 /20
4. 标新立异不重复 /23
5. 前后统一莫反复 /25

第二章 建议能提高你的说服力

在生活中，无论对同事还是对领导，都会面临提建议的问题。有自己的主见是很必要的，但给别人提建议则需要用合理的方式。能使别人心平气和地接受自己的建议也是提高自己和让自己得到别人认可的途径。

1. 就事论事，避免其他 /29
2. 旁敲侧击，别犯忌讳 /31
3. 言语适度，不伤自尊 /34
4. 深思熟虑，有备无患 /36

第三章 劝说会加大你的亲和力

想要改变一个人的主见是十分困难的，但在生活中

无论在哪一方面都会遇到需要说服他人改变自己主见的情况。这是一件很难办的事情，但是如果找对了方法和技巧，这也是完全可以做到的。顺利地说服他人，是双方良好沟通的开始。

1. 逐层递进，这比单刀直入效果要更好 /41
2. 通情达理，这样能引起对方的共鸣 /43
3. 对症下药，具体问题要做具体分析 /46
4. 攻心为上，从心里接受才容易改正 /48
5. 态度鲜明，恰当的时候才有说服力 /50

第四章 拒绝也是一门艺术

在生活中，很多时候拒绝他人是在所难免的。而怎样来拒绝他人又能让对方接受是一个非常棘手的问题。所以，拒绝别人也是一门艺术，只有掌握了恰当的方法，才能既达到预期目的，同时也不至于让对方感觉到没有面子

1. 直言不讳，给人真诚的感受 /55
2. 巧妙拒绝，不要让对方难堪 /57
3. 坚持原则，莫墙头草两头倒 /60
4. 借口恰当，不让人感到虚伪 /62
5. 陈明利害，让对方主动放弃 /65
6. 另指他路，让对方感激涕零 /67



7. 巧妙暗示，让对方知难而退 /70
8. 假人之口，能避免针锋相对 /72
9. 心理诱导，让对方自我否定 /74

第五章 安慰会增加你的被信任程度

一个人在痛苦和失落的时候最需要的就是安慰。安慰并不是一件很轻松的事情，虽然本意是给受到伤害的人送去鼓励 and 力量，但是如果不注意安慰的技巧和方法，往往会给人一种幸灾乐祸甚至落井下石的感觉，这就违背了安慰别人的初衷。因此，掌握到安慰别人的技巧也是沟通技能的重要一环。

1. 真心实意，让对方感到你的诚意 /78
2. 学会倾听，不要让对方雪上加霜 /80
3. 善于鼓励，让对方重新振作起来 /83
4. 有的放矢，找到对方烦恼的根源 /86

第六章 敌人也有成为朋友的可能

人是非常奇怪的动物，往往会对别人的缺点盯住不放，即使你表现得再优秀，在别人眼里也都是有缺点的，对于自己讨厌的人其实仅仅是看法不同而已，如果每个人都能努力寻找到一个捷径，就会使人与人之间的沟通更简单。

1. 放平心态，当做一次锻炼 /90
2. 微笑面对，避免发生冲突 /92
3. 尊重对方，并不是你懦弱 /94
4. 积极反思，寻找对方优点 /97
5. 少说多做，不要背后嚼舌 /100
6. 前车之鉴，督促自己改正 /102

第七章 朋友可以帮你开拓人生的道路

安东尼·普曼在《规划资源》这本书中提到：建立人脉是为了要互通。人脉就是要互通有无，看似和做生意差不多。其实人脉是具有更深层的含义的，人脉是舍与得的过程，所以，保持人脉的精髓就在于对朋友要先舍而后得。

1. 二木成林，三木成森——朋友是一生的财富 /107
2. 近朱者赤，近墨者黑——一定谨慎选择朋友 /109
3. 投之以桃，报之以李——诚心诚意帮助朋友 /112
4. 知无不言，言无不尽——对朋友要付出真心 /114
5. 人非圣贤，孰能无过——要宽容朋友的过错 /117
6. 言必达信，行必至果——对朋友要一诺千金 /120
7. 桃李不言，下自成蹊——用美德来感化朋友 /122
8. 既能同甘，亦能共苦——能和朋友共同进退 /125
9. 严以律己，宽以待人——对朋友不斤斤计较 /128



第八章 陌生人是你人生的又一扇门

我们不能忽视这样一个事实，朋友在成为朋友之前都是陌生人。能让一个又一个的陌生人成为自己的朋友就是创造了一条又一条发展的道路。而在生活中会有很多和陌生人接触的机会，怎样抓住这样的机会是很重要的。

1. 重视仪表，第一印象很重要 /133
2. 积极主动，要首先进行沟通 /135
3. 寻找话题，共同语言很难得 /138
4. 不吝赞美，给对方好的心情 /140
5. 把握分寸，不要太过于张扬 /142
6. 言语得体，保持谈话的兴趣 /145

第九章 同事是你的人生舞伴

一个人在进入社会之后就需要融入另一个集体，而这个集体与曾经的校园是有着巨大的差别的。如何能在这个集体中生存下来是每个人都必须要考虑的问题，那么如何跟这个集体的成员相处就是一个非常关键的步骤。也就是说，和同事相处的如何就决定了一个人工作的效率。

1. 谨慎而言，不要随心所欲 /149

2. 表里如一，切勿背后拆台 /151
3. 求同存异，不要过于计较 /154
4. 适度忍让，方能海阔天空 /157
5. 锋芒毕露，让你无处安身 /160
6. 谨小慎微，不要意气用事 /162
7. 谦虚受益，不要耍小聪明 /164
8. 正大光明，不要打小报告 /167
9. 咄咄逼人，让你孤立无援 /170

第十章 领导可能就是你的伯乐

社会生活中，获得上司的赏识和信任是非常有必要的。怎样与上司相处也是摆在每个职场人士面前的现实问题。这是一个非常需要技巧性的能力，需要多观察、多注意，展示自己，做好上司教给的任务，为自己的事业打好前进的基础。

1. 业绩与拍马，上司更看重哪个 /174
2. 工作或私下，都要给领导面子 /176
3. 理智加忍耐，避免和上司吵架 /179
4. 原则加尺度，不要去冒犯上司 /181
5. 态度加能力，要做好本职工作 /185
6. 尊敬加距离，不必太过于亲密 /188
7. 谦虚加隐忍，不要抢上司风头 /191
8. 积极加努力，引起上司的注意 /193



9. 慎重又巧妙，会给上司提意见 /196

第十一章 下属是帮你创造最大价值的人

作为一个领导者，怎样让你的下属对自己既尊重又不至于疏远乃是一个很难办的问题。这就需要对下属的心理需求和行为方式有个大概的了解，对不同的下属采用不同的处理方法。熟悉了做领导的技巧，才能使自己既能保持对下属的权威性，又能赢得下属的尊重和支持。

1. 宽容，不要轻易对下属发火 /201
2. 鼓励，去激发下属的积极性 /204
3. 信任，多给下属一点自主权 /206
4. 赞赏，奖励下属取得的成绩 /209
5. 兼听，多听一听下属的意见 /211
6. 魅力，用人格来提高凝聚力 /215
7. 关心，要多考虑下属的利益 /217
8. 理解，要学会让下属尊重你 /219
9. 帮助，从小事关心你的下属 /221

第十二章 客户永远是你的上帝

中国有句古话：“打江山容易，守江山难。”在我们

就业竞争异常激烈的今天，想得到一份理想的工作是很不容易的，但是如果有一份理想的工作而怎样做出成绩来是更加不容易的。想让你的业绩蒸蒸日上，就需要你更好地掌握你的客户，这才能让你不至于重新成为失业者。

1. 用微笑让客户接受你 /226
2. 抓住客户的内心而不至于冷落你 /228
3. 站在客户的角度来替他们考虑 /231
4. 引起客户的共鸣 /233
5. 诚信是你成功的最重砝码 /235
6. 学会倾听客户的意见 /238
7. 用技巧来促成交易 /241
8. 保持再度交易的可能 /243

总 述

沟通的重要性

沟通是一个人在社会生活中必然要经历的过程，沟通的实质就是一个自我改善、自我提高、自我监督、自我学习的过程，而这个过程其实就是人生发展的转换过程。沟通能让你的人生更加完美和绚丽多彩。



1. 什么是沟通，为什么要沟通

什么是沟通呢？在我们生存的世界里，每时每刻都存在着人与人之间的互相联系、交谈和接触，这就是我们一般理解意义上的沟通。《大英百科全书》给了我们一个非常正式的答案：沟通是用任何方法，彼此交换信息，即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事交换信息的方法。

我们也可以这么说，沟通其实就是很简单的人与人之间的交流。为什么这么说呢？这是因为人与人之间的关系往往就是这样简单，这也是沟通的精髓所在。

当今的社会早已经脱离了“两耳不闻天下事，一心只读圣贤书”的自我封闭时代。人与人之间的接触更加频繁，人与人之间的关系也更加微妙和重要。在这种情况下，沟通就显得非常的重要了。

我们都知道沟通在我们生活当中无处不在，每天我们在家里需要和家人沟通；到公司需要和同事沟通；到商场需要和售货员沟通，等等。因此，可以肯定地说，沟通已经不再是一种简单的行为方式，而是一种生存方式。不会沟通的人在这个社会里是举步维艰的。

那么人与人之间的沟通到底有多重要？举个例子来说。最简单的吃饭问题，只有和卖菜的进行沟通之后，对方才能知道你需要什么。所以说，沟通是现代人生存的最基本的技能之一。

除了在日常生活中常见的需要沟通的情形以外，我们最经常与之沟通的是领导、同事乃至陌生人，很多时候如果我们不能了解对方，不知道对方在想什么，就无法达到非常好的沟通效果。看看这个故事吧。

一个小公主病了，她告诉国王，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，要他们想办法拿月亮。

总理大臣说：“它远在3.5万里之外，比公主的房间还大，而且是由熔化的铜所做成的。”

魔法师说：“它有15万里远，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。”

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。于是，小丑到公主房里探望公主，并顺口问公主：“月亮有多大？”“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。”公主说。

“那么有多远呢？”“不会比窗外的那棵大树高！因为有时候它会卡在树梢间。”

“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，用金子做的月亮当然容易拿啦！小丑立刻找金匠打了个小月亮、穿上金链子，给公主当项链，公主好高兴，第二天病就好了。

这就是语言沟通的能力，这个小丑明白，只有和公主进行沟通才能知道公主心里想要的，于是他成功了。而这个故事的结局并不是到此就结束了，很显然国王对这位小丑自然会另眼相看了，对他的声望和前途也是一个极大的提高。

其实在我们的社会中，大到一个国家的管理；小到一个家庭的生活，无时无刻不需要沟通。无论采用哪种沟通方式，语言沟通、文字沟通抑