

沟通的方式往往比沟通的内容更为重要。沟通的目的不在于说服对方，而在于寻找双方都能够接受的方法。

the best way for
communication

这样沟通 最有效

让自己
掌握最有效的
沟通技巧

提高自己有效的沟通能力 王刚 编著

● 沟通既是一门科学，更是一门艺术。在知识经济时代，沟通的重要性正日益显现，沟通的作用在市场经济的今天正日益发挥出强大的作用。



九州出版社

让自己
掌握最有效的
沟通技巧

这样沟通 最有效

提高自己有效的沟通能力

王刚 编著

九州出版社

这样沟通最有效

王 刚 编著

九州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

这样沟通最有效/王刚编著. —北京:九州出版社,
2003.10

ISBN 7-80114-966-1

I. 这… II. 王… III. 人间交往-青年读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 086379 号

这样沟通最有效

王 刚 编著

出版:九州出版社(北京市海淀区万寿寺甲4号)

邮编:100081 电话:68706229)

经销:全国新华书店

印刷:九州财鑫印刷有限公司

开本:850×1168毫米 1/32

字数:230千字

印张:11.5

版次:2003年10月第1版 2003年10月第1次印刷

书号:ISBN 7-80114-966-1/C·52

定价:21.00元



前 言

心灵需要理解才能沟通，感情需要理智才能升华。

纷争往往因误会而起，解决之道在于沟通。

——美国原子能委员会前任主席狄思

1941年，日本特使与美国国务卿赫尔举行最后一次会谈之后，面带笑容，告辞离去。参加会谈的美方人员看到日本特使的愉悦神情，都认为未来的美日关系会是令人乐观的。不料没过多久，传来了举世震惊的日机突袭珍珠港事件！

在一家餐馆里，美国食客拿起匙羹，正打算一尝佳肴时，突然发现汤里竟有一只苍蝇载沉载浮！气愤之余，他将侍者招来，提出严重抗议。不料这日本侍者听了客人的抱怨后，不但没有难过或歉疚，反而微笑起来，令美国人怒不可遏。

事实上，许多外国人不容易了解的是，微笑对日本人而言，并不一定表示愉快，也可以表示尴尬或哀戚。一些研究“非语言传播”的学者认为，如果当年美国官员对“日本微笑”有深切的了解，珍珠港事件或许不会发生。



这样的沟通最有效 THE YANG GOU TONG ZUI YOU XIAO

前言

在日常生活中，有效沟通信息，协调关系，扫除相互关系中的障碍，谋求合作和支持也是非常重要的。我们与他人大多数的交往是谈判，无论是在家里面讨论去哪一个饭馆，或者是由谁在凌晨3点钟给婴儿换尿布，或者是在工作中决定什么时候启动一次广告宣传运动，或者还是开展某个项目。这就意味着我们都是很有经验的谈判者。但是，看看大多数西方国家中30%~50%的离婚率以及甚至在那些看上去最友善的组织中所暗藏的持续不断的冲突，就知道我们的谈判技巧仍有可改进的空间。

沟通，是管理活动和管理行为中最重要的组成部分，也是企业和其他一切管理者最为重要的职责之一。人类的活动中之所以会产生管理活动，人类的种种行为中之所以会产生管理行为，是因为随着社会的发展，产生了群体活动和行为的原因。而在一个群体中，要使每一个群体成员能够在共同目标下，协调一致地努力工作，就绝对离不开有效的沟通。在每一个群体中，它的成员要表示愿望、提出意见、交流思想；群体的领导者要了解下情、获得理解、发布命令，这些都需要有效的沟通。因此可以说，组织成员之间良好有效的沟通是组织效率的切实保证，而管理者与被管理者之间的有效沟通是任何管理艺术的精髓。

成功的谈判，进行有效的沟通是一门学问，也是一种艺术。

本书中列举了大量成功沟通实例和理念，虽然它不能完全解决各种沟通中的难题，但它所表达的睿智的原



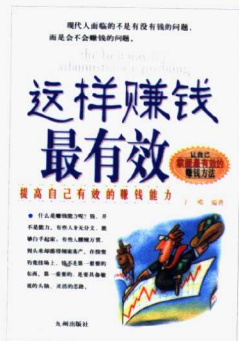
则，却试图从不同的方面给您以深刻的启迪。但别人的成功沟通之道绝不是金科玉律，“这好比下象棋，即使你学会了所有的规则，你也不一定能玩得好”。如果你要想确实提高沟通技巧，最现实而又较积极的做法是，广采百家之言，“择其善者而从之”，然后自己在实践中去感受、去体验。



the best way for communication

在日常生活中，有效沟通信息，协调关系，扫除相互关系中的障碍，谋求合作和支持也是非常重要的。我们与他人大多数的交往是谈判，无论是在家里面讨论去哪一个饭馆，或者是由谁在凌晨3点钟给婴儿换尿布，或者是在工作中决定什么时候启动一次广告宣传运动，或者还是开展某个项目。这就意味着我们都是很有经验的谈判者。





责任编辑：梁小玲

红十月工作室 RED OCTOBER STUDIO
TEL: 13901105614

设计



目 录

第 1 章 这样表达最能引起共鸣	(1)
杰出的口才是一项重要的政治资本	(3)
分析自己的谈话能力	(11)
加强语言表达能力的修炼	(13)
精心遣词，悉心表达	(19)
培养干练高效的演讲风格	(23)
做出准备充分、发挥自如的演讲	(27)
在即席发言的机会中展示自己的口才	(31)
用言行提升魅力的 6 大要领	(34)
表达能力自我测试	(37)
第 2 章 这样沟通最能减少误解	(41)
不明确的交谈有时会造成误会	(43)
许多障碍都可能导致沟通过程受挫	(45)
尽量避免冲突	(50)
使你传递出的信息及时被对方接收和领会	(54)
尽量进行完美的沟通	(58)
耐心倾听，认真答复	(60)
尊重他人，消除沟通中的障碍	(68)



这样



最

有

效

THE YANG GOU TONG ZUI YOU XIAO

目
录

掌握实用的法则，成功地沟通并不难 (72)

沟通能力自我测试 (79)

第 3 章 这样聊天最有意义 (83)

掌握与人交谈的基本原则 (85)

通过谈心进行有效的沟通 (90)

通过谈话和别人进行有意义的交流 (93)

增进聊天的技巧 (97)

学会得体地安慰别人 (100)

做一个出色的交谈者 (103)

聊天水平自我测试 (112)

第 4 章 这样说服别人最容易 (115)

说服别人的关键在于耐心 (117)

批评和表达与人相左的意见，必须委婉 (123)

循循善诱，构造启发性问题 (128)

要说服别人，必须先透彻了解别人的意见 (131)

站在对方的角度上考虑问题 (133)

让别人觉得你的意见是他们的主意 (135)

用事实充实大道理，让对方变被动接受
 为主动反思 (138)

把握说服对方的原则 (141)

说服别人的基本方法 (142)

说服别人的 10 大有效策略 (145)

有效说服别人的四个步骤 (149)

用巧妙的表达技巧来增强说服力 (153)



说服能力自我测试	(158)
第 5 章 这样批评别人最不犯忌	(161)
批评下属一定要以事实为根据	(163)
持尊重别人的审慎方式	(165)
批评和忠告亦应不逆耳	(167)
尽量让对方说话	(170)
先考虑对方的看法，再来处理事情	(173)
使用“三明治”批评方法	(176)
将批评的话以适合对方心理承受的方式表达 ...	(178)
通过讨论和诱导指责别人	(180)
区别对象和情况，采用灵活方式批评下属	(182)
批评下属的六个原则	(185)
批评别人要注意的禁忌	(191)
批评技巧自我测试	(193)
第 6 章 这样谈判最能争得利益	(197)
正确认识商务谈判的特点	(199)
把握好商务谈判的基本原则	(204)
了解谈判的风格和方法	(209)
谈判前做好充分的准备	(212)
发现和利用自己的优秀个性	(214)
先削弱对方的立场	(221)
掌握谈判的节奏	(223)
高手临场“三点技巧”	(225)
战胜不太友好的谈判客户，让谈判走向成功 ...	(231)



这样



最

有

效

THE YANG GOU TONG ZUI YOU XIAO

目
录

突破障碍，通过谈判成就大事	(238)
谈判能力自我测试	(243)
第 7 章 这样与下属沟通最有效	(247)
现代管理就是意见沟通的世界	(249)
沟通在管理中具有重要的作用	(254)
现代领导必须充分重视沟通的作用	(256)
管理者应树立正确的沟通理念	(259)
管理者提高交流能力的经验	(261)
利用多种渠道加强与员工的沟通	(264)
加强非正式的沟通	(266)
通过适当的沟通进行激励	(270)
通过密切接触使每一个员工感到自己重要	(273)
让全体员工了解公司的运作情况	(278)
注意不同员工的个性，不搞一刀切	(284)
有效说服固执的员工	(288)
使你的指示明确而有意义	(293)
正确地听取下属的意见	(297)
积极缓和与下属的矛盾	(300)
在追究他人之前应先检讨自己	(309)
与下属沟通能力测试	(313)
第 8 章 这样与上司交流最有效	(317)
适当的汇报是和上司沟通的重要方式之一	(319)
在下属和上司的交往中“赞许”是必不可少 的	(324)



说几句贬抑自己而赞扬对方的话会取得 异乎寻常的效果	(327)
适当地赞美上司的优点长处	(330)
上司不在场时极力称赞他	(332)
向上司提建议的原则	(334)
向上司提建议的注意事项	(337)
给上司提建议的技巧	(340)
使你的建议书更容易被人接受	(343)
巧妙拒绝领导委托的某些事	(346)
自然和谐地与上级沟通，缓和与上级 的紧张关系	(350)
与上司交流能力测试	(353)

第 **1** 章

这样表达最能引起共鸣





杰出的口才是一项重要的政治资本

一、讲演的技巧对领导的形象非常重要

美国前总统尼克松所著的《领袖们》一书广为流传。在书中，他对世界各国许多领袖的演讲与口才都作了十分精彩地描写。他在书中写道：

丘吉尔是一个了不起的知名演说家。他能使大厅里数千名听众，或使数百万名广播听众为之入迷。他把娴熟的英语和巧妙的表演技能结合在一起。他发现了这么一条伟大的真理：要感动别人，演说家、领袖自己首先要受感动，在他的头脑里，一切都应当是活生生的。

掌握公开讲演的技巧对他并不是一件容易的事。刚开始时，他先写下讲稿，然后背诵每一篇讲话，对着镜子练习手势动作，为了取得更好的效果，甚至采用不同的方法发出绕舌音。他多次起草、修改，然后练习他的初次演说，直到他可以在任何地方流畅地演讲。

戴高乐演讲的口才是出色的。他的低沉而爽朗的声音和他安详自若的风度结合在一起，给人一个鲜明的父亲般的形象。他操法语就像丘吉尔操英语那样，华富而豪放。这是一种古典的、近乎古代的法语。他口齿清晰准确，余音回荡，甚至没有学过这样语言的人也会理解

第 1 章
这样表达最能引起共鸣