

精 妙 实 用 技 巧 丛 书 ①

精 妙 沟 通 技 巧

谢
进
编著

引进台湾版本

广东高等教育出版社

618950

精妙实用技巧丛书

①

精妙 沟通 技巧



丛书主编 吴洪激 赵继准
谢进 编著



C0349745

广 东 高 等 教 育 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

精妙沟通技巧/谢进编著. —广州: 广东高等教育出版社,
1998.7

(精妙实用技巧丛书/吴洪激, 赵继准主编)

ISBN 7-5361-2161-X

I. 精… II. 谢… III. 人间交往-通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 10742 号

广东高等教育出版社出版发行

(原台湾汉欣文化事业有限公司出版)

广东高发印务有限公司电脑照排中心排版

广东省肇庆新华印刷有限公司印刷

850 毫米×1168 毫米 32 开本 6.625 印张 140 千字

1998 年 7 月第 1 版 1998 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1~5000 册

定价: 11.00 元

主 编 荐 言

吴洪激

这是一套指导性很强的生活应用书籍，内容涉及古今中外社会大众沟通、辩论、阅读、写作、经商、谋略及持家、教子等精妙的哲理故事，且采取趣味口语和生动浅显的文字叙述，十分引人入胜。一卷在手，令你受益匪浅。

本书《精妙沟通技巧》是这套丛书的第一部。

沟通，是一门艺术，人人需要，却很少有人精通此道。所以，在我们的日常生活中，有的人朋友满天下，而有的人却是“孤家寡人”；有的人你帮我助，和睦相处，有的人却明争暗斗，冰炭不容。也许这与人们的学识、素质等诸方面差异有关，但说到底还是一个沟通与沟通技巧的问题。善于沟通和善于运用沟通技巧便能建立良好的人际关系，否则，则相反。

本书就沟通的理性、风度、语言、艺术诸方面，引用了大量有趣的具體事例，深入浅出地阐述了沟通的基本原则，其心理素质、技能技巧，对于我们学会为人处事，提高沟通能力，是十分有益的。希望本书能得到大家的喜爱。

引 言

人们很熟悉笛福的《鲁滨孙漂流记》的故事。~~鲁滨孙~~来到与世隔绝的荒岛，但是他仍离不开礼拜五这个忠实仆从而独自生活。

当一些社会学家在调查中问道：“如果你到一个荒芜人烟的孤岛上时，首先要带的是什么？”许多人选择了收音机。

古希腊哲学家亚里士多德曾说：“一个生活在社会之外的人，同人不发生关系的人，不是动物就是神。”

任何人都不能离开社会而孤立生存，人也不能离开与他人的交往而生存。事实上，我们每时每刻都处在与他人的交往之中。沟通成了我们日常生活中不可或缺的一部分。

沟通是人人都需要的，但很少有人精通此道。沟通也是一门艺术。对于这门艺术的研究，并不比其他研究简单。由于沟通的主体和对象是人，从某种意义上说，它所要求的技巧性更强。

当然，要掌握沟通的技巧，并不是读一两本书就能达成的。但是，正如德国哲学家黑格尔所说，一个人不懂得消化的规律照样可以吃饭，但是懂得了消化的规律，会吃得更好。鉴于此，我们在沟通前如果能够得到一些理论性的指导，或许会提高我们的沟通能力，使我们在沟通中更加得心应手。

目 录

主编荐言

引言

第一篇 培养沟通的理性

理性沟通的基本原则	(3)
·平等原则	(4)
·信用原则	(5)
·互利原则	(6)
沟通的心理素质	(8)
·应该克服的心理障碍	(8)
·培养你的自信心	(12)
·培养你的观察力	(14)
沟通的风度和魅力	(18)
·体现你的风度	(18)
·展现你的魅力	(20)
·判断自己是否具有魅力	(22)
沟通的基本要诀	(24)
·善于忍耐	(24)
·随机应变	(26)
·委婉含蓄	(27)
·入乡随俗	(29)

·选择沟通地点·····	(31)
无声语言的运用 ·····	(33)
·身体姿势·····	(34)
·面部表情·····	(35)
·空间距离·····	(36)
沟通的艺术 ·····	(39)
·把握好最初几分钟·····	(39)
·及时切入正题·····	(43)
·沟通中的语言技巧·····	(45)
·善于倾听对方的谈话·····	(51)
·沟通的风度·····	(54)

第二篇 改变命运的技巧

如何获取他人的好感 ·····	(59)
·广记姓名·····	(59)
·尊重他人·····	(61)
·宽以待人·····	(63)
·不过分精明·····	(64)
·不轻下断语·····	(65)
·与人为善·····	(66)
自我推销的技巧 ·····	(68)
·注意第一印象·····	(68)
·少说多做·····	(71)
·坚定自荐的信念·····	(72)
·迂回的自我推销技巧·····	(74)
·不忘真诚·····	(75)

更有效地说服他人	(77)
·抓住对方的心理	(78)
·打动对方的自尊心	(81)
·利用同类意识	(82)
·迂回说服	(86)
·从对方的利益着眼	(88)
·借题发挥	(90)
·用事例说服	(91)
·无言说服	(93)
恰当地赞美他人	(95)
·真诚	(98)
·具体	(99)
·符合实际	(100)
·赞美他人的技巧	(101)
批评他人的技巧	(104)
·要尊重事实	(105)
·批评要诚恳	(106)
·寻求认同	(107)
·含蓄地批评他人	(108)
·适可而止	(109)
·切忌挖苦讽刺	(110)
·友好地结束批评	(110)
拒绝他人的技巧	(112)
·陈述拒绝的客观理由	(113)
·转换拒绝的方法	(114)
·用暗示的方法拒绝	(115)

·用含蓄的方法拒绝	(116)
·转移话题	(118)
商业沟通的技巧	(120)
·推销员的技巧	(120)
·服务员的技巧	(124)
·商务洽谈的技巧	(127)
加入沟通的“润滑剂”	(132)
·幽默的特点	(132)
·幽默的作用	(135)
·产生幽默的方式	(138)

第三篇 与人相处的艺术

成功地与人合作	(151)
·确立规范	(153)
·真诚待人	(154)
·控制自己的情绪	(154)
与上司相处的艺术	(157)
·让上司相信你的才干	(157)
·不轻易对上司许诺	(158)
·接受上司的批评	(159)
·对上司不盲从	(160)
·不逢迎上司	(162)
·多向上司请教	(164)
赢得下属敬重的技巧	(166)
·树立威信	(166)
·知人善任	(169)

·与下属平等相处	(170)
几种特殊的沟通对象	(175)
·与朋友相处	(175)
·与异性交往	(179)
·与陌生人沟通	(182)
电话沟通要则	(185)
·要“有备而打”	(186)
·明确身分	(187)
·用语文明礼貌	(187)
·注意“视觉联想”	(188)
·长话短说	(189)

附录 测试你的沟通能力

你受人欢迎吗?	(193)
你是否善于处世?	(195)
你善于沟通吗?	(198)

第一篇

培养沟通的 理性

在“存在”这个无味的面团中，加入一些“谈话”的葡萄干吧！

理性沟通的基本原则

在我们的日常生活中不难发现，有的人朋友遍及五湖四海，而有的却“孤家寡人”一个；有的与人和睦相处，八面玲珑，有的却与人水火不容，明争暗斗。也许这些人的地位、学识等各方面相差无几，但他们的人际关系为什么会有如此巨大的差别呢？说到底，就是一个沟通技巧的问题。有的人善用沟通技巧，便建立了良好的人际关系；而有的人却不善于沟通，虽然也想与人友好相处，但因没有掌握沟通的原则技巧，往往事与愿违，不被人们所接受。这就像一位不会说话的人请客一样。传说某人一天请了四位朋友吃饭，结果只到了三位，他便说：“该来的没有来。”谁知已到的一位听后极为不满，说：“那么我是不该来的了。”立即拔脚便走。主人急了：“不该走的又走了。”另一位朋友听后更不高兴：“那么我是该走的了。”便也抽身离去。这时最后一位朋友便开导他：“你不该这样说话。”主人却答道：“我又不是在说他们。”“那么你是说我啰。”最后一位也走了，弄得那位主人百思不得其解：“为什么都走了呢？”

为什么朋友都离他而去？你可以说他的朋友“小心眼”、

“多心眼”等等。但是，如果那位主人懂得说话的技巧，结局也许就会是另一番景象了。

俗话说，不依规矩不成方圆，是说做任何事情都得有一定的规矩，与人沟通当然不能例外。沟通是一门艺术，有它特殊的原则、方法和技巧。要成功地与人交往，首先就必须掌握沟通的基本原则。

平等原则

在沟通交往中，平等待人是建立良好的人际关系的前提和基础。任何人都渴望得到别人的平等对待，没有人会乐于与居高临下、盛气凌人的人交往，如果没有强大外力，便不会像韩信那样去受“胯下之辱”。所以我们在沟通中一定要用平等的态度去对待每一个沟通对象。

世界著名的伟人大都能够平等地对待每一个人。在第二次世界大战结束前夕的一次主攻战役期间，美军将领艾森豪威尔在莱茵河畔散步时碰见一个士兵迎面走来。士兵见到将军，一时紧张得不知所措。艾森豪威尔却笑容可掬地问他：“你的感觉怎样，孩子？”士兵直言相告：“我非常紧张，将军。”艾森豪威尔说：“那我们可是一对了，我也同样感到紧张。也许一起散散步，对你我都有好处。”几句话使那个士兵轻松下来。

作为一名将军，在见到一个普通士兵时并没有摆“架子”，而是平等地与之交谈，这既显示了他的沟通技巧，更体现了他的恢宏气度。

在日常沟通中，如果我们能平等地对待沟通对象，便会

得到对方的平等对待，这样才能形成人与人之间的心理相容，产生愉悦、满足的心境，创造和谐的沟通关系。否则，只会使人际关系恶化。

德国大诗人海涅是犹太人，常因此遭到无理的攻击。有一次晚会上，一个旅行家对他说：“我发现了一个小岛，这个岛上竟然没有犹太人和骗子！”将犹太人与骗子相提并论，不仅对海涅没有平等对待，甚至是对他人格的侮辱，于是他不动声色地反击说：“看来，只有我和你去那里才能弥补这个缺陷。”以不平等对待不平等，可算负负得正的“平等”，这不就是人际交往中，为维护彼此的平等与尊严的“否定之否定”的反反律吗？

信用原则

在人们的沟通中，诚实守信是非常关键的。自古以来，我国都强调恪守信用。儒家伦理道德思想“仁、义、礼、智、信”，也把信用作为五常之一。

恪守信用，不仅是沟通的一个重要原则，甚至是做人的根基。孔子说：“人而无信，不知其可也。”“季札挂剑”便是我国古代守信遵诺的典范。

季札是春秋吴国的公子，他因守信诺而为历代儒家所推崇。一次，季札奉命出使鲁国，当他途经徐国时，徐国国君很喜欢他的佩剑，但又不敢明言，季札心里明白，但因外交重任在肩，不便解剑相赠。当季札完成使命回国途中再次经过徐国时，徐国国君已经去世。但季札仍将佩剑解下，挂在国君墓前的树上。随从不理解，他解释道：“前次路过时，

我已将剑心许徐国国君，哪能因他去世而违背我的心愿呢？”

守信本身就是相对于他人而言的，所以没有沟通就无所谓信用。而在沟通中，又离不开信用，因为一个守信的人，就会做到前后一致、言行一致、表里如一，人们便可以根据他的言论去判断他的行动，进行正常的交往；而一个不讲信用的人，则会在行动上前后矛盾、言行不一，使人们无法判断他的动向，也就无法与他进行正常的交往了。

互利原则

在人们的沟通中，大多是互利互惠的。它包括物质的互利和精神的互利两大方面。一方面，人们在沟通中要考虑双方的共同价值和共同利益，另一方面要满足双方共同的心理需要。这就需要在沟通中积极寻找双方利益的共同点，平等相待，真诚合作，而不能一味地追求自己的利益，更不能以邻为壑、坑害对方。

一般来说，人们的沟通活动都包含着某种利益的目的，合理的个人利益是应该受到尊重的。即使是朋友之间交往，也应该遵守互利的原则。

日本的东京有一家很大的餐馆，生意兴隆。但是自从邻居新的餐馆开张后，生意便大不如前。于是他找来一位做菜贩的朋友出主意，结果生意大有起色。但后来朋友因自己的生计而不能再来帮忙了，便又大不如前，直至一落千丈。为此，那位老板怨恨他的朋友“不够朋友”。

后来，他一病不起，临终前请来他的朋友，对他说：“我自己开餐馆，你每天来帮我的忙，我连咖啡都没请你喝

过一杯，是我太不够朋友。”

那位开餐馆的老板在朋友的帮助下自己得到了利益，却未关心朋友的生计，违背了沟通中的互利原则，最后他的朋友不再“帮忙”，当是情有可原的了。

由此可见，物质的互利互惠往往体现精神的互利互惠。在沟通中考虑他人在精神上、心理上的需要，从物质生活上关心他人、爱护他人，从而使沟通双方得到心理上的满足，这也是不可缺少的互利互惠。