

品质图书  
修养人生心灵读本  
**励志人生**  
LI ZHI REN SHENG

# 沟通

GOU TONG  
DE YI SHU

张新国◎主编

## 的艺术

掌握沟通方法和技巧

了解人与人沟通的奥秘

建立心与心沟通的桥梁  
为人生成功奠定基石

「不再困扰的说话技巧」让你掌握现代潮流的沟通秘诀  
沟通是人际交往的第一工具，完美沟通，帮你轻松改善社交困扰，提升个人魅力

线装书局

# 沟通

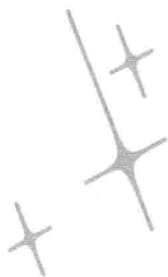


GOU TONG  
DE YI SHU

# 的艺术

了解人与人沟通的奥秘

张新国◎主编



线装书局

## 图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术 / 张新国主编. -- 北京 : 线装书局,  
2015.1  
ISBN 978-7-5120-1756-6

I. ①沟… II. ①张… III. ①人际关系学 IV.  
①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第010221号

## 沟通的艺术

---

主 编：张新国

责任编辑：曹胜利

出版发行：线装书局

地 址：北京市西城区鼓楼西大街41号 (100009)

电 话：010-64045283 64041012

网 址：www.xzhbc.com

经 销：新华书店

印 制：三河市华业印务有限公司

开 本：700mm × 940mm 1/16

印 张：14

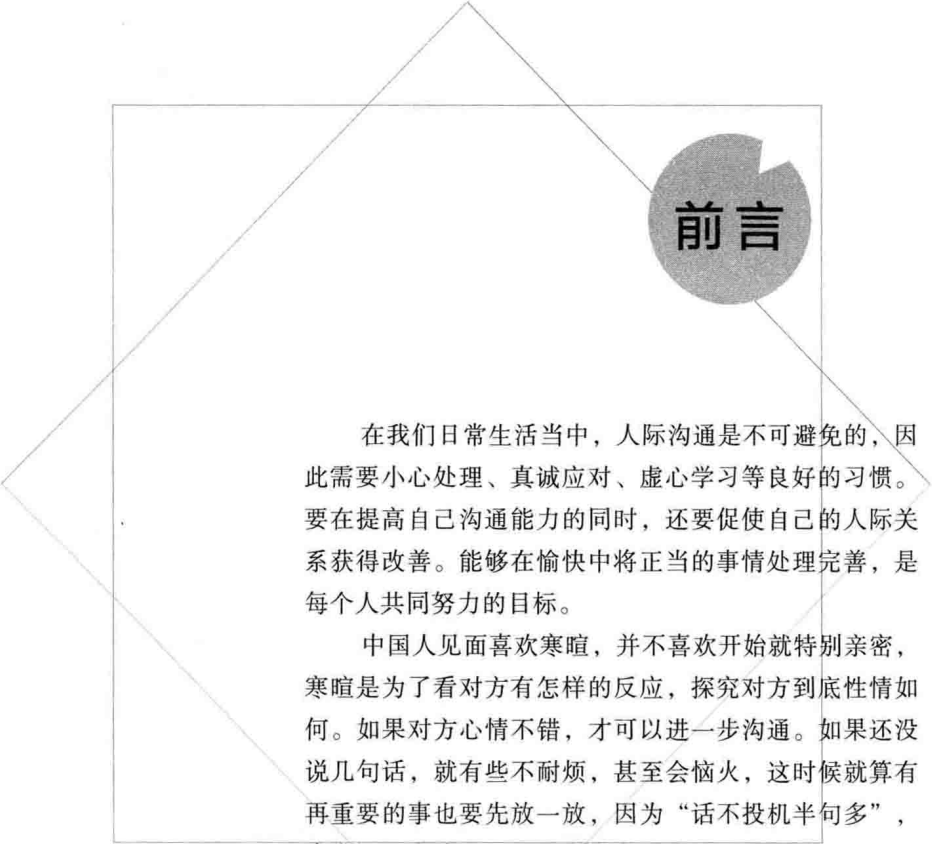
字 数：120千字

版 次：2015年1月第1版第1次印刷

印 数：0001-7000

---

定 价：25.80元



## 前言

在我们日常生活当中，人际沟通是不可避免的，因此需要小心处理、真诚应对、虚心学习等良好的习惯。要在提高自己沟通能力的同时，还要促使自己的人际关系获得改善。能够在愉快中将正当的事情处理完善，是每个人共同努力的目标。

中国人见面喜欢寒暄，并不喜欢开始就特别亲密，寒暄是为了看对方有怎样的反应，探究对方到底性情如何。如果对方心情不错，才可以进一步沟通。如果还没说几句话，就有些不耐烦，甚至会恼火，这时候就算有再重要的事也要先放一放，因为“话不投机半句多”，肯定达不成共识，不必再浪费口舌。

当然有很多人会认为寒暄是在浪费时间，将一些无关紧要的事放在前面，轻重不分。其实，他们根本不懂寒暄的意义所在。说一些没有用的寒暄话，就是为了先了解对方的情绪状态，还具有产生稳定对方情绪的作用。不要着急讲，先摸清楚情况再说，才是上策，避免酿成大错。这正是沟通在古代礼节中起到的艺术效果。

我们在人际交往中最注重的是和他人的良性互动。因此既不能够偏重一些人，使其他人受到冷落；也不应

该只顾自己，喜欢什么就说什么，完全不顾及别人的感受。这样一来你只是在发表意见，根本没有在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的想法和观点，即便是双方遇到分歧，依旧可以采取婉转的方式解决而不是硬碰硬，那样没有解决反而更糟。

在职场中，有好口才、会说话的人总能给人带来愉悦；而那些不懂口才和语言技巧的人，总是会引起上司和同事们的反感，有时还会招惹一些不必要的麻烦。每个人都有同样的舌头，而有些人巧舌如簧，大家佩服得五体投地；有些人只能张口结舌，一句话也说不完整。学会在领导面前把“丑话”说成“好话”，从而为自己铺平职场之路，这完全取决于一个人的语言能力和说话的艺术。

生活中的每时每刻，我们与人、物体、地点保持沟通，它们向外界传达了我们的思想。令人感叹的是，我们通过所有的感官进行沟通，面部表情、沉默的姿势，甚至是穿着。有时我们需要用最大的声调和别人进行沟通，有时候人们更乐于接受软语温言，语言给我们提供了沟通的丰富性色彩，沟通也不再是单调的说话。

沟通就像吃饭一样，是我们生活中不可缺少的一部分。假如我们不允许沟通了，你将会发现这如同我们不吃东西一样困难。所以说沟通对我们来说是必要的。我们在生活中要练习积极沟通的艺术，通过本书所介绍的沟通的基本原则，我们可以在每天活动的周围传播很多好的氛围。当然，冰冻三尺，非一日之寒，学习沟通的技巧并不是一蹴而就，只有多听、多说、多读，沟通技能才能得到改善。而本书中的经典案例正提供了很好的参考。

# 目录 CONTENTS

## 上篇 沟通对你很重要

### 第一章 沟通，人必备的一种能力

- 004 沟通是社会立足的基本能力
  - 008 沟通同样是生产力
- 011 沟通帮助你迸发创新思维
- 014 沟通是领导工作者的核心内容
  - 017 沟通与执行力的关系
- 019 多进行沟通会带来惊喜

### 第二章 克服障碍，做个善于沟通的人

- 022 生活中常见的六种沟通障碍
  - 025 沟通首先要避免语言障碍
  - 027 沟通时的心理障碍要克服
- 030 克服沟通的习俗习惯和角色障碍

### 第三章 良好沟通，建立广而牢的人脉

- 034 人脉需要你主动去结交朋友
  - 036 合理地应用网络沟通
  - 039 沟通有时候需要宽容
- 041 和人交谈时要积极反馈
- 044 说话要学会留有余地
- 046 接受别人的观点和谐交流



## 中篇 做一个善于沟通的人

### 第四章 尊重对方是沟通的金钥匙

- 052 想要赢得尊重首先要尊重对方
- 054 学会以对方为中心促进沟通
- 057 询问对方了解其内心想法
- 059 谈话时让对方产生优越感
- 061 入乡随俗，沟通的最佳捷径
- 063 请求别人做事要注意语气

### 第五章 开好头，给他人留下好印象

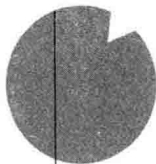
- 066 自我介绍要恰当
- 068 时刻注意举止礼貌
- 071 聊天同样需要技巧
- 073 话题的选择很重要
- 076 说话时也需要赤子之心
- 079 场合不同说话方式也不同

### 第六章 会说话，赢得他人青睐

- 082 会说话是智慧的表现
- 084 谈话关键在精而不在多
- 086 良言暖三冬，恶语寒六月
- 088 实话实说但是不要直说
- 090 说话技巧，正话反说
- 092 学会巧妙拒绝的方法

### 第七章 适度赞美，赢得他人好感

- 096 适度地赞美别人才能更好地沟通
- 099 送“高帽”要恰到好处
- 101 学会在背后赞美别人



- 103 赞美同样需要别出心裁
- 105 对别人的赞美不要吝啬
- 107 赞赏并不是“拍马屁”

## 下篇 沟通是一门艺术

### 第八章 有效沟通的艺术

- 112 沟通需要寻找共同的感觉
- 115 学会“换位”考虑问题
  - 117 沟通时要注意态度
- 120 什么样的角色，说什么样的话
  - 122 语言用字的神奇魔力
  - 124 沟通中倾听是重要一项

### 第九章 说服他人的艺术

- 128 说服他人之前所做的准备
- 131 不要用命令的口气说服别人
  - 133 说服者要掌握技巧
  - 136 说服对方有步骤
  - 139 说服可以从类型着手
- 142 说服用将心比心的态度
- 144 “双赢”是说服的最高境界

### 第十章 与同事沟通的艺术

- 148 初来乍到，掌握好和同事的交流
  - 150 和同事交流要注意分寸
  - 152 批评同事要注意方法
  - 154 避免和同事唱反调
  - 156 学会适度恭维同事
  - 158 安慰同事的技巧





## 第十一章 与下属沟通的艺术

- 162 与下属沟通要讲究原则
- 164 对待下属一定要尊重
- 166 使下属有参与意识
- 168 让自己语言委婉
- 171 赞扬避免浮夸
- 173 为下属担责任更能收买人心

## 第十二章 与上司沟通的艺术

- 176 学会响应上司的决定
- 178 尽全力施展自己的才能
- 180 学会巧妙应对上司
- 182 和上司进行有效的沟通
- 184 和上司的误会要妥善处理
- 186 功成身退，明哲保身

## 第十三章 与客户沟通的艺术

- 190 学会打破客户的沉默
- 192 如何应对多话型客户
- 194 对待客户要分性别
- 196 如何对待精明型客户
- 198 不同年龄客户购买心理不同
- 200 用热情打动客户的冷漠
- 202 消除客户的多疑心理

## 第十四章 与亲人朋友沟通的艺术

- 206 和孩子沟通很重要
- 208 夫妻间沟通的技巧
- 210 主动和父母进行沟通
- 212 朋友之间的沟通要掌握好度
- 214 掌握好和亲戚沟通的亲近程度

GOU TONG DUI NI HEN  
ZHONG YAO

沟通对你很重要



上篇



# 沟通，人必备的一种能力

GOU TONG REN BI BEI DE YI ZHONG NENG LI

沟通是人与人之间的情感交流，是我们立足社会的基础。和谐的关系总可以使我们能够和平相处，避免一些误会。很多时候沟通可以帮助我们创造一些新思维，因为沟通不仅仅是向外界抒发自己的观点，它更是一种交流，可以使你在自己和对方的观点之上，进行更高的创新。沟通会使我们受益良多，会给我们带来很多不一样的新思路，往往一些新颖的案例都是依靠大家的沟通来实现。因此有很多企业都采用沟通的机制，甚至将其设定在公司的制度中。

## 沟通是社会立足的基本能力

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程。人们通过沟通可以让意见达成一致，使情感表达顺畅。优秀的沟通技能是一个人立足社会的基本能力，是每个人需要具备的能力。

沟通是支起人与人之间交流与维护良好人际关系的主要途径之一。任何组织都是由形形色色的个人构成的，一个纷繁复杂的人际关系群体，无论是亲人之间、朋友之间、上下级之间，还是同事之间，若不能进行正常的沟通，就会导致信息链条中断，人际关系疏远，隔膜就会产生，人心就会涣散，就会出现到处都是提防、对抗、冲突、误解、伪善和扭曲的不良现象。

面对日益复杂的社会关系，我们希望自己能够建立和谐、融洽、真诚的家庭关系、朋友关系、上下级关系以及同事关系；面对激烈的市场竞争，我们希望自己能够锻造出一支上下齐心、精诚团结的企业团队，希望企业能够在一种良好的外部环境中运作，能在与顾客、股东、上下游企业、社区、政府以及新闻媒体的交往中塑造良好的形象，等等。在一系列相关的要素中，沟通是解决这些问题的基础。

虽然沟通不是万能的，但没有沟通是万万不能的。沟通不但是—种重要的能力，它甚至可以决定生与死的命运。

1990年1月25日，阿维安卡五十二航班的悲剧发生了。那一天，由于阿维安卡五十二航班飞行员与纽约肯尼迪机场航空交通管理员之间的沟通发生障碍，导致了一场完全可以避免的空难事故，机上的七十三名人员无一生还。

1月25日晚上七点四十分时，阿维安卡五十二航班飞行在南新泽西海岸的高空11277.7米处。当时，飞机上的油量可以维持近两个小时的航程。在正常情况下，飞机降落至纽约肯尼迪机场只需要半个小时，这一缓冲保护措施可以说是十分安全的。然而，此后却发生了一系列事情。

首先，晚上八点整时，肯尼迪机场管理人员发出通知，由于严重的交通问题，五十二航班必须在机场上空盘旋待命。

晚上八点四十五分时，五十二航班的副驾驶员向肯尼迪机场报告说，“机上燃料快用完了”。管理员收到了这一信息，但在晚上九点二十四分之前，并没有批准飞机降落。在这一段时间之内，阿维安卡机组成员再也没有向肯尼迪机场传递任何情况十分危急的信息，但飞机座舱中的机组成员却相互紧张地通知着他们的燃料供给出现了危机。

晚上九点二十四分，五十二航班第一次试降失败。原因是飞行高度太低以及能见度太差，无法保证安全着陆。当肯尼迪机场指示五十二航班进行第二次试降时，机组成员再次报告他们的燃料将要用尽，可是飞行员却告诉管理员新分配的飞行跑道“可行”。

晚上九点三十二分。飞机的两个引擎失灵了。在短短的一分钟后，另两个也停止了工作。就这样，耗尽燃料的飞机于晚九点三十四分坠毁于长岛。

当调查人员考察了飞机座舱中的录音带并与当时的管理员交谈之后，

他们发现导致这场悲剧的直接原因就是沟通的障碍！

为什么一个简单的信息既未被清楚地传递又未被充分地接受呢？我们针对这一事件展开进一步分析：

首先，飞行员向地上的管理员报告说他们“燃料不足”。交通管理员告诉调查者：这句话是飞行员们经常使用的一句话。每次降机被延误时，管理员认为每架飞机都存在燃料问题。但是，如果飞行员发出“燃料危急”的呼叫，管理员就有义务优先为其导航，并尽可能迅速地允许其最先着陆。一位管理员说，如果飞行员“表明情况十分危急，那么所有的规则程序都可以不顾，我们会尽可能以最快的速度引导其降落的”。非常遗憾的是，五十二航班的飞行员从始至终都未说过“情况紧急”。所以，肯尼迪机场的管理员一直未能理解到飞行员所面对的真正困境。

其次，五十二航班飞行员的说话语调也并未向管理员传递燃料紧急的严重信息。管理员们都接受过专门训练，可以在各种情境下捕捉到飞行员声音中极其细微的语调变化。尽管五十二航班的机组成员在舱内相互之间表现出对燃料问题的极大忧虑，但他们向肯尼迪机场传达信息的语调却是冷静而职业化的，让人发现不出一丝焦虑。

最后，飞行员的个人文化和传统以及机场的职权也使五十二航班的飞行员不愿意声明情况紧急。因为在正式报告紧急情况之后，飞行员还需要写出大量的书面汇报。另外，联邦飞行管理局如果发现飞行员在计算飞行过程需要多少油量方面疏忽大意，就会吊销其驾驶执照。这些消极强化物极大阻碍了飞行员发出紧急呼救。在这种情况下，飞行员的专业技能和荣誉感就变成了赌注。这种赌注是可怕的，是用全机人的性命做抵押。

没有沟通是万万不能的，但是人们往往忽略了：不到位、不充分的沟通，其实与没有沟通一样可怕。要沟通，就必须要做到知无不言、言无不尽。特别是在重要事项的沟通中，决不能抱有“心照不宣”的侥幸心理。





## 沟通同样是生产力

一个盲童站在路边乞讨，他的脚边放着一顶旧帽子，手上拿着一块牌子，上面这样写着：“我是个瞎子，请帮帮我。”人们匆匆而过，对他几乎视而不见。一个好心的过路人走了过来，将他牌子上的字另改写为：“今天是美好的一天，可是我看不见它。”结果施舍的人大增。

为什么改写后的这句话更能唤起人们的同情心呢？不管你是怎么想的，良好的沟通无疑就是一种生产力。

美国心理学家曾经做过一次有趣的实验，他们把乞丐分成两组：一个是创新组，乞丐在乞讨时要说：“行行好，请给我十七美分。”另一个为对照组，乞讨时按惯常的说法：“行行好，请给点儿吧！”最后，实验结果表明，改变说法的创新组乞丐的收益几乎是对照组收益的一倍！由此我们便知：即便是乞丐，乞讨都得发挥好沟通能力。沟通就是生产力。

市场经济蓬勃发展的今天，每个人都意识到了沟通是重要的内容。沟通是个人生存的基本技能，也是企业发展的助推器，更是推动社会进步的生产力。

但管理者面对的现实是：并不是每个人都懂得如何与人沟通，结果双方的关系就可能从误会开始，以仇视结束。团队里不同部门间因沟通不畅而造成工作损失的例子比比皆是。