

沟通 是一种技术

霍翔——编著

沟通的好坏直接影响做事的成败

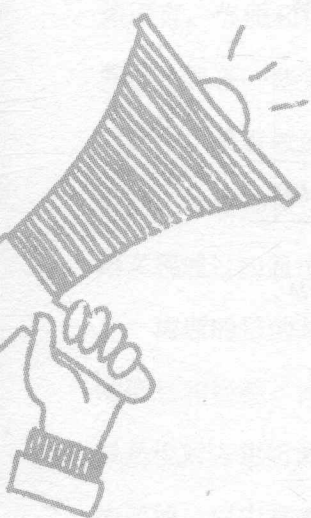
沟通是一种技术，决定着你的交际圈
掌握沟通技术，增强人际交往能力
扩大交际范围，助你做事成功

 中国纺织出版社

沟通

霍翔——编著

是一种技术



内 容 提 要

人际沟通中如何措辞? 如何抓住说话的时机? 如何选择说话场合? 如何领略说话精髓, 很快在众人中脱颖而出? 本书作者通过自己多年来掌握的语言措辞技巧告诉大家该如何修炼说话能力, 如何提高自己的说话水平。通过阅读大量实践故事, 更好地掌握并运用语言措辞的技巧, 使自己成为说话高手。

图书在版编目(CIP)数据

沟通是一种技术 / 霍翔编著. —北京: 中国纺织出版社, 2018.6
ISBN 978-7-5180-4902-8

I. ①沟… II. ①霍… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第069588号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 王佳新 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2018年6月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 121千字 定价: 36.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



沟通，即人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程。这是一个分享信息、思想和感情的过程，不过，这并不意味着只需要简单地几句话就可以。千万不能片面地将沟通理解为说话这么简单，说话谁不会呢？

其实，真正的沟通是一种技术，人们通过口头语言、书面语言、身体语言、气质和行为以及营造的环境来传递和表达信息。每一次沟通，都应该具备一些关键的要素，只有这样才能促成一次成功的沟通。日常交际中，最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的完美结合，人们平时吸收、储存知识，加工信息，产生思想，然后将其转换成语言系统，从而实现通过沟通达到影响对方心理的目的。

沟通的目的是成功地传递信息和情感，即对方能够感知到你所传达的信息和情感。沟通的成功与否很大程度取决于对方的回应。良好的沟通是说对方想听的话，听对方想说的话。若想实现这个目的，就应该在沟通的过程中有效地编辑信息、理解信息并及时反馈信息。真正的沟通技术是百分之百的负责任的沟通，通常人们会把沟通失败的原因总结为一个巴掌拍不响。实际上，如果你的沟通只是“对牛弹琴”，那最大的责任就在于自己缺乏沟通的技术。

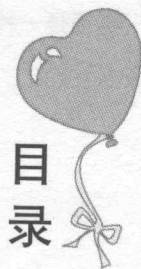


人与人之间的沟通是一门艺术，更是一种技巧。修炼沟通技巧，我们需要详细地了解对方想听什么，通过认同、赞美、询问等技巧来实现，以对方感兴趣的方式，诸如幽默、热情、亲切等来进行表达，以赢得对方的好感。同时，在实际沟通的过程中，依据对方的需求、环境变化做出适当的表达变化。在聆听时，以对方喜欢的方式倾听，积极询问对方想表达什么，站在对方的角度，以同理心积极回应，鼓励对方表达，确认理解，听完后再表达自己的观点，以期达成一致的意见。

沟通是人生存的必修课，人人都会说话，不过怎么样把话说得有水平，让他人听得舒服，与对方进行有效的沟通，从而建立良好的人际关系，这就不是每个人都能做好的。若想更好地与人沟通，就需要学习一些沟通的技巧，提升沟通的能力。

编著者

2018年1月



目 录

第01章 人际沟通，融入社会的必备技能 / 001

良好人际关系的获得需要沟通 / 002

通过沟通获取信息 / 005

沟通让竞争力得以提升 / 007

事业攀升离不开沟通力 / 011

沟通，让你迅速成为团队领导 / 013

第02章 高效沟通，从尊重认同他人开始 / 019

沟通，第一印象很关键 / 020

尊重他人，才能被尊重 / 022

找对话题，让沟通更有效率 / 025

给予对方认同，换取理解信任 / 028

不要用命令的口吻教育他人 / 032

第03章 塑造形象，散发沟通的强大魅力 / 035

美妙声音，为沟通加分 / 036



说话干练，自信满满 / 039

远离口头禅，让风度翩翩 / 042

甜言蜜语，与他人相处更愉悦 / 045

言语低调，让你平易近人 / 047

第04章 结识朋友，营造真诚无套路的气氛 / 051

自我介绍——展示魅力的开场白 / 052

热情寒暄，让对方打开心扉 / 055

记住他人名字，赢得好感 / 058

置身“愉悦”氛围，让他人放松戒备 / 060

惺惺相惜让交谈更容易 / 062

第05章 求人助力，深谙说理策略的时机 / 067

循循善诱，令对方欣然接受 / 068

言不在多，但要把握时机 / 070

运用柔情攻略，博得对方同情 / 072

懂得“利诱”，满足对方心理 / 074

表达具体要求，消除对方疑虑 / 077

第06章 说服他人，设身处地思考问题 / 079

讲对方感兴趣的话题 / 080

肯定对方，别着急反驳 / 082



找准对方“软肋”，一击即中 / 085

抢占先机，才能步步为营 / 088

第07章 消除误会，多从自己身上找问题 / 091

及时沟通，化解矛盾 / 092

真诚道歉，方能得到原谅 / 095

发现问题，要学会反省自己 / 098

如何避免喊错名字的尴尬 / 101

含糊其辞，也是一种机智 / 104

第08章 拉近距离，提升交际的情商智慧 / 107

用暖心的话抚慰朋友 / 108

甜言蜜语，增进彼此情感 / 111

恰当的赞美是一种意外的“礼物” / 114

共同兴趣让彼此更熟悉 / 117

别样的称呼，让交际更自如 / 120

第09章 懂得拒绝，培养灵活多变的技巧 / 123

面对请求勇于说“不” / 124

将拒绝理由说得合乎情理 / 126

转移话题，艺术地拒绝 / 129

含蓄表达，顾及朋友面子 / 132



“撒娇式”拒绝有时也能奏效 / 136

第10章 游刃有余，打通职场沟通关脉 / 139

坦诚相待，赢得领导理解 / 140

自嘲，为你赢得职场人气 / 143

树立权威，让下属臣服于你 / 145

鼓励让沟通更顺畅 / 147

虚心请教，赞美他人 / 150

第11章 主动探寻，抓住顾客的真正需求点 / 153

巧用“二选一”法则，争取主动 / 154

诚信是打动客户的重要资本 / 157

善于抓住顾客的需求点 / 159

根据顾客个性，摸清顾客心理 / 161

巧用口碑建立优越性 / 165

第12章 言语禁忌，避免突破他人内心防线 / 169

不言人过，不揭人短 / 170

避谈人际交流中的“暗礁” / 172

不要轻易开他人玩笑 / 175

将流言蜚语藏在心底 / 178

远离“挑拨离间”的名号 / 180



第13章 修炼身心，提高沟通交往的涵养 / 183

、根据不同的性格，找寻最佳沟通方式 / 184

错误应在事后提起 / 186

抬高别人，铺垫自己 / 189

说话要为自己留有余地 / 192

主动认错，更易得到对方宽容 / 194

参考文献 / 197

第 01 章

人际沟通，融入社会的必备技能





良好人际关系的获得需要沟通

据说山上有一种宝石，在夜晚可以发光。老虎大王非常希望能有这样一块宝石，于是派猴子前去寻找。这让一直等待机会表现自己的猴子很高兴。它自认为有孙悟空的血统，一定可以有所作为，平日便不把其他动物放在眼里。

它踌躇满志地上路了。让它没有预料到的是，除了遇到高山险阻之外，还遇到了许多意到不想的障碍。比如，狮子不允许它通过自己的领地，甚至有一头狼偷走了它的食物，狐狸骗走了它的钱财，就连乌鸦也会时不时地在它头上拉屎。结果，宝石没有找到，反而把自己弄得疲惫不堪。

此时，猴子才发觉如果平时和其他动物搞好关系就好了。

每个人生活在这个社会上都需要与人交流、沟通，如果你不能很好地与他人沟通，那就很难建立良好的人际关系，那么你的生活就会格外艰难。故事中的猴子平日里从不把其他动物放在眼里，从不屑与它们进行沟通，最终在动物界混得一塌糊涂。如果它平日里懂得做好人际沟通，建立好人缘，想必它最后也不会发出那样的感慨了！

刘俊华所在的公司要派人去参加同行业的年度会议，其实，这样的



会议并不受大家喜欢，内容枯燥乏味，沉闷冗长，故使得众职员望而却步，退避三舍。在大家眼里这种会议简直就是浪费时间，由于没有人愿意前往，这令刘俊华公司的老板伤透了脑筋。这时，刘俊华主动提出要参加会议，同事们都笑他傻到家了。但是刘俊华却认为，这类会议虽沉闷，但却是同行俊杰的大聚会，趁这个机会，可以多结交些同行，多联络一下感情，在沟通中不断充实自己的人脉网。刘俊华觉得，良好的沟通能够让自己的朋友越来越多，这些朋友的存在一定会让自己的人生越来越顺利。刘俊华是个真正的聪明人，他用公司的时间、公司的荷包去编织自己的关系网，这真是上班族的一大秘诀。通过这次会议，老板对刘俊华刮目相看，越来越器重他，同时刘俊华在会议中通过沟通认识了很多商场上的朋友，不仅增长了见识，还扩展了人脉，他的收获可以说是非常大的。

在人际交往中，如果你是一个沟通高手，那么你交际成功的胜算就非常大。那么，对于一般人来说，如何才能做好沟通呢？

1.对沟通的目的有个明确的认识

在人际交往中，你应懂得两个方面的角色运用：一是角色互换，二是角色创造。有些人不懂得把握角色互换的原理，因此常常习惯于从自己的角色出发来看待自己和别人的行为。

2.敢于沟通，用良好心态对待他人的拒绝

拒绝了又能怎样？谁能保证每一次开口都能取得成功？所以说，放宽心态，脸皮厚一点也无所谓。我们不要怕被人拒绝，关键不在于有多少人拒绝了你，而在于你有没有把你的想法说出来。不管别人说什么，只要你对别人说出了你的想法，这就是一种进步。



3.小事也可以有大影响

良好的人际关系需要时常沟通来巩固，即便是熟人我们也不要忽略。在熟人生日时送上鲜花或是发出一封祝福的电子邮件；在朋友结婚或是生育时也要及时送上祝福；当你在行业报告中读到老同事获得成功时，不要忘记祝贺他。最终你会发现自已也会收到意想不到的祝福，也会有人想着你。

4.让沟通的次数不断增加

一位优秀的推销员曾说道：“每次去拜托客户的时间应尽量缩短，但要增加拜访的次数，每次都重复同样的话题也要常去拜访客户，但要尽量缩短沟通的时间。”所以说，我们对人际关系要忠诚。保持和对方的联系，即便是对方和你目前的工作完全没有联系。只有当你在平时维护好你的人际关系、时常保持沟通，你才能在不顺利的时候获得对方的帮助。

5.真心关怀，让关系升温

真心地赞美能使对方得到一定的满足，使其精神愉悦，从而会使对方对你产生好感，而真诚地关心则会令他人感动，使他人迅速对你的感情发生质的升华。感动你需要感动的人，你的事业会勇往直前。

沟通其实需要极大的勇气和自信，许多人不沟通是因为害怕被拒绝，认为反正不会有用，或自己的意见不重要，对方不会重视。是的，是有可能失败，人生没有任何可以确定成功的事。如果有一定能成功的事情，那件事绝对不值得你花太多的力气。然而有勇气的人会冒险去了解别人，和别人沟通。



通过沟通获取信息

丁小旭和秦勇两个小伙子去应聘采购岗位，考官让他们去打听茄子的价格。

丁小旭回来说，菜场上的茄子都卖完了。考官说，那你看看还有没有白菜？于是丁小旭就又回到菜场，看到有白菜就回来说，菜场上有白菜。考官又说，白菜多钱一斤啊？丁小旭又回到菜场，问清白菜的价格后回来报告。此时的丁小旭已经累得满头大汗。秦勇同样到了菜场，茄子已经卖完了。秦勇没有急于回去，看菜场上还有白菜，就问白菜的价格，观察了白菜剩余的数量。在买了几个白菜的同时，问了下菜场的小贩，茄子怎么这么快就被卖光了，最近几天茄子都像今天一样销得这么好吗？这几天茄子都卖什么价格？回去后，秦勇向考官汇报说：“今天的茄子在我到达菜场的时候，已经卖光了，最近一周时间，由于前段时间居民大量购入茄子，使得茄子市场销量有所下降，茄子的价格也有下降，利润太薄，又难销售，小贩们就不喜欢多囤积茄子了。市场上卖茄子的也就少了，所以很快被卖光了。如果这种情形一直持续下去的话，我们倒是可以购进一批茄子，一则，现在茄子价格低；二则，现在市场茄子储备量较小。现在我们需要了解和解决的是进一步获得些资料，以确认茄子价格是不是还会降低，市场的储备量和居民家中茄子储备量的比例，以备我们参照，从而选择正确的购入茄子的时机和数量。如果确定购入茄子，我们还需要解决的是茄子的存储问题，运输过程的问题以及保存过程中由于腐烂和水分蒸发所带来的损耗问题。另外，市



场上还有另外一样居民越冬常备的蔬菜，那就是白菜。白菜在市场上的货源很丰富，菜场上卖白菜的小贩有六家，另外根据和小贩的攀谈，他们家还囤积了大批量的白菜。因为大小种类的不同，价格区间在五毛到一块，我还从三个小贩那里买了三种不同价格的白菜作为样品带了回来。”

同样的面试，为何丁小旭和秦勇的差别就如此之大呢？秦勇是怎么获取这些信息的？通过和小贩的攀谈，怎么能了解到如此多的消息呢？很显然，秦勇之所以能够获取这么多的信息，就是因为他有着强大的沟通能力，如果不懂沟通，他不可能打听到如此多的信息。正因为秦勇懂得与小贩“闲聊”，他才能给面试官提供如此多的消息。

从上面的案例中我们可以看出，沟通是获取信息的重要渠道，在搜集信息的道路上，我们该如何去有效沟通呢？

1. 学习沟通知识，积极主动沟通

要想在合作中做好沟通，就应事先通过自我沟通管理，学习一些沟通知识。这是对合作沟通抱有积极态度的表现，也是想要成为一位成功者应该主动去做的。有意识地了解团队中合作对象的沟通风格，创造良好的谈话氛围，从而更好地实现团队的合作目标。

2. 学会听“话”，从沟通中挖掘信息

沟通要有成效，不是一味地絮絮叨叨，也不是人在心不在的应付，我们要从沟通中学到东西，让沟通有所得。所以说，我们一定要学会听语音，从沟通中获取有利信息。倾听是一种能力，倾听也是一种修养，一个懂得倾听的人才会有时间和精力整理出最有效的信息，增长自己的能力。



3.学会分享，信息容量将会更大

沟通本身就是一个分享的过程，通过沟通，对方能够了解彼此的信息，也能了解到自己所持的观点和态度。两个独立的人，因为沟通而产生联系，更可以通过沟通形成共同的认识和团结的力量。在工作及生活中，我们要懂得与人分享，分享讯息，分享喜悦，分享心得。通过分享，我们会收获情感，有了情感，就更有利于沟通，沟通顺畅了，信息就会更多。

4.及时肯定，你将收获更多信息

沟通中的肯定，即肯定对方所说的内容，而不仅仅是说一些敷衍的话。这可以通过重复对方沟通中的关键词，甚至把对方的关键词语经过自己的语言修饰后，回馈给对方。这会让对方觉得他的沟通得到了你的认可与肯定，一旦得到你的肯定，对方将会有一种高兴的心理，进而会为你带来更多的信息。

想要获取信息、实现信息的高效利用，我们就离不开沟通。沟通是双方进行信息互动的过程，很大程度上可通过自我管理进行控制。通过自我管理，我们可学习对方的沟通风格，并找到相应的沟通对策；我们也可以在沟通中积极倾听，让沟通畅通、有效，从而改善合作的效果。

沟通让竞争力得以提升

如今社会优胜劣汰，想要站稳脚跟并在竞争激烈的大环境下处于不