

交往智慧教你掌握人际命脉
卓越沟通带你到达人生顶峰



有效沟通

大全集

牧之 张晓萍◎编著

用沟通驾驭人际 用沟通赢取人脉 用沟通代替争执
用沟通化解难题 用沟通增进情感 用沟通坚固友谊
用沟通传递爱意 用沟通经营和睦 用沟通提升自己

Effective
Communication



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

交往智慧教你掌握人际命脉
卓越沟通带你到达人生顶峰

有效沟通

大全集

牧之 张晓萍◎编著

用沟通驾驭人际 用沟通赢取人脉 用沟通代替争执
用沟通化解难题 用沟通增进情感 用沟通坚固友谊
用沟通传递爱意 用沟通经营和睦 用沟通提升自己



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

有效沟通大全集 / 牧之, 张晓萍 编著. —上海: 立信会计出版社, 2010.11

(超值金版)

ISBN 978-7-5429-2681-4

I. ①有… II. ①牧… ②张… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第219176号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 王微宇

封面设计 久品轩

有效沟通大全集

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

E-mail lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

Tel (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 廊坊市华北石油华星印务有限公司

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 25

字 数 414千字

版 次 2010年11月第1版

印 次 2010年11月第1次

印 数 1-12000

书 号 ISBN 978-7-5429-2681-4/C

定 价 29.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

不要只说你想说的话，要说别人想听的话！

沟通决定你的一生。过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。

前言

沟通无处不在，沟通无时不在。大到世界、国家，小到集体、个人，都离不开沟通，都不能否认和忽视沟通的作用和力量。

沟通的力量是巨大的，它能够互通有无，温暖人心；可以使陌生人变成知己，可以使长期形成的隔阂自动消失。在矛盾与误会面前，沟通可以平复战争，平息纷争，化干戈为玉帛。

生活中有时会充斥着许多不和谐的音符，人性的弱点将美好误为丑恶，把善意误为恶意，把真诚误为虚伪，把正确误为错误，把鲜花误为毒草……都可以给人以人与人之间的心灵交流蒙上一层阴影，制造难堪甚至痛苦。所有这一切的不和谐，最需要的就是沟通。沟通让世界更加和谐，让人性更加美好。

当国与国之间出现争端，矛盾即将激化的时候，两国之间需要用沟通获得和平；

当企业与员工之间有了“鸿沟”，造成矛盾与对立的时候，领导与员工之间需要用沟通赢得合作；

当朋友之间或者同事之间有了“误会”，造成怨恨和不理解，友情遭到考验的时候，朋友之间或同事之间需要用沟通来取得谅解和信赖；

当夫妻之间出现“裂痕”，造成感情不和，婚姻面临破裂危险的时候，夫妻需要用沟通来增进感情，维护家庭；

当父母、师长与孩子之间存在“代沟”，造成孩子的叛逆，不能健康成长的时候，父母、师长与孩子需要用沟通来获得理解和关爱！

沟通能力是一笔无价的财富，也是一门需要用很大的耐心去研究的艺术。

首先，良好的沟通得力于语言的支持。语言是沟通的基础，好的表达能力能收获好的沟通效果。人人都会说话，但不见得都会说好话，说别人爱听的话，说别人听得懂的话。每个人的说话方式、说话习惯和风格都有所不同，这也就导致了沟通结果的千差万别。会说话的人有时只用一二句话就能解决问题、化解矛盾、攻破心结、获得答案，而不会表达的人啰嗦一大堆也还是让听者不知所云，不明其意。

其次，沟通不仅是口头上的，一些无声的语言和行动也是一种沟通。比如，肢体语言、眉目传情、心灵感应，就是一种耐人寻味、言有尽而意无穷的沟通。有时，这种无声的沟通所产生的效果要比语言交流的效果更胜一筹。在某种特定的场合下，有的人不喜欢用言语沟通，这时如果能运用肢体语言和行为来表现自己的喜



好爱恶之情，将别有一番情趣和意味。

最后强调的关键是，沟通并非只是信息的传递、声音的传达和行为举止的表现，沟通更注重思想和情感的交流，也就是沟通要用心。缺乏思想和情感的交流不能称得上是有效沟通，而在沟通中如果用心程度不够，同样也无法实现沟通的目的。

沟通需要方法，讲究艺术。在不恰当的时机、不适当的场合，沟通不能取得好的效果；同样，在不同的人面前如果只用一成不变的沟通方式，也是不行的。不同的人用不同的沟通策略，才能对症下药。

人生在世，除了需要物质基础作保证外，还需要精神食粮的调剂。沟通正是调节精神因素、增进感情和距离的有力手段。通过与他人的沟通，自己的情绪得到了缓和，心情也变好了；通过别人给自己的开导和宽慰，自己的头脑清醒了，心态也放平了；通过倾听别人的心声，了解了人和人之间其实有着很多的共同之处，也学会了从别人的故事中获得经验和智慧……有了沟通，就有了理解，有了温暖和爱，你的所有付出也就有了收获和回报，从而也就有了成功和幸福。

我们每个人都应该庆幸自己生活在一个和平的年代，也应该努力去创造一个和谐的社会，我们有义务让自己所在的集体更加温馨，同时，我们也应该让自己与他人相处更加融洽，让亲情、友情、爱情日渐升温，让工作、事业、生活日趋顺畅。

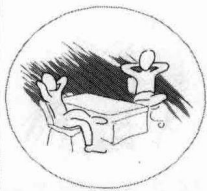
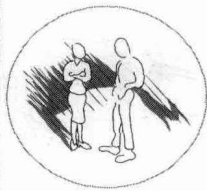
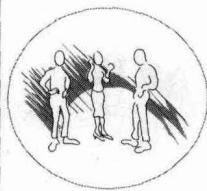
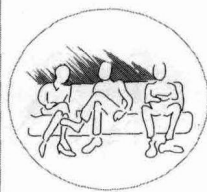
这本《有效沟通大全集》是献给所有为人际的和谐而努力、为美好的人生而奋斗的读者的最诚挚的厚礼！书中所讲的道理你肯定也看到过、听到过，所列举的小故事也肯定在自己身上发生过。而本书带给读者最大的帮助就是，能够给予读者们一些及时有效的指导，帮助读者在增强沟通能力的时候迈出最为艰难的第一步，为读者们今后沟通能力达到质的飞跃奠定坚实的基础。无论读者是哪一领域、哪一层的人，都能从中找到自己在社交活动中的影子，或沟通不畅引发的尴尬事件，或交际顺达带来的喜悦和收获，这些都是读者收获的果实和礼物。

增强沟通能力并不是你所想象的那样遥不可及，只要有坚定的信心和适当的方法，每个人都可以拥有很强的沟通能力。相信读者朋友们在看完这本书后，都会产生提高沟通能力的愿望，进而在逐渐的沟通练习中顺利地搭乘上社交的“顺风船”。

上篇 不可不知的360度高效沟通技巧

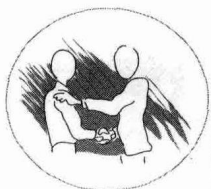
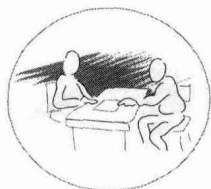
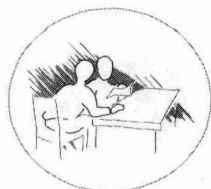
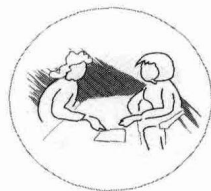
目录

第1章 人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通	
什么是沟通	2
体验沟通的力量	5
人际交往的成功离不开沟通	7
管理沟通：实现最佳执行力的金钥匙	9
亲情沟通：家庭和睦离不开沟通	12
沟通，无处不在无时不在	13
第2章 沟而不通，一切问题都是沟通出了问题	
没有明确的目标，沟通没目的	17
口才不到位，沟通没效果	19
人性的弱点对沟通的影响	22
沟通中常见的几种心理障碍	25
成功的沟通要注重情感和思想	27
第3章 雄关可越，用信念敲开沟通之门	
带着自信来沟通	30
主动接近，和陌生人做朋友	32
勇敢一点，沟通的心灵不上锁	35
坚定信念，就是不怕闭门羹	36
第4章 3分钟决定胜负，有型形象有效沟通	
第一印象好，沟通难不倒	39
打造亲和力，沟通没距离	41
腹中有诗书，沟通有底气	44
有德又有礼，沟通很满意	45
人格魅力足，沟通自然顺	47
第5章 态度决定沟通，别让情绪阻碍了沟通	
阳光心态，让沟通更顺畅	50
控制情绪，沟通不伤人	52





目录



关注细微，创造沟通氛围	54
不狭隘、不顽固，沟通畅通无阻	55
宽容，让沟通无限循环	57

第6章 以诚待人，心灵不设防沟通无极限

诚实做人，让沟通更放心	59
诚恳道歉，没有化不了的干戈	61
信誉筑就沟通大厦的基石	63
上善若水：让人无法拒绝的善良	64
平等对话：沟通原来可以更轻松	66

第7章 以情动人，爱是最伟大的沟通师

施恩比受惠更有福	69
关切的问候，关心的帮助	71
对别人表示感激	73
爱心是一种循环	74

第8章 摆事实讲道理，沟通有理说服有道

说服之前先了解对方	76
晓之以理，动之以情	77
不做无意义的争辩	79
用事实说话	81
找到问题的症结是关键	81
没有什么矛盾摆不平	83

第9章 耐心是金，沟通沟通再沟通

沟通就怕不耐烦	85
沟通不好是因为耐心不够	86
耐心地倾听别人的倾诉	87
多沟通，勤沟通，常沟通	89

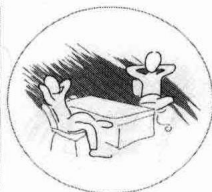
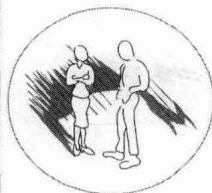
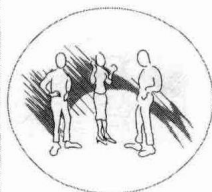
第10章 如何说别人愿意听，会说会沟通

言简意赅：三分钟内表达你的意思	92
谨慎周密：把话说得天衣无缝	94
一语中的：说到对方心坎上	97
曲径通幽：巧妙婉转把话说	99



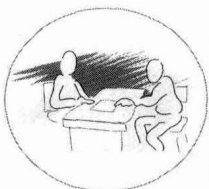
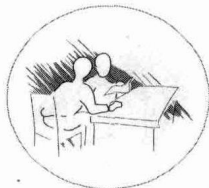
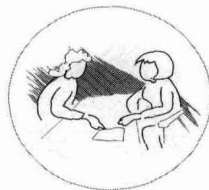
目 录

学会捧场：说说对方的得意事儿	100
态度恭敬：称呼、敬语、客套话	102
第 11 章 怎么听别人愿意说，会听会沟通	
少说多听：倾听是沟通的开始	106
有效倾听：听见、听清和听懂	108
心有灵犀：用心体会话中味	110
细心聆听：知晓对方的弦外之音	111
第 12 章 见机沟通，把握沟通时机选择沟通方式	
把握时机，争取沟通的最优效果	114
沟通不能哪壶不开提哪壶	116
话不投机的尴尬：最怕没“共同语言”	117
避免无聊的“抬杠”	119
避开矛盾的焦点	120
沟通的最佳境界：一拍即合	122
第 13 章 应对自如，不同的人不同的沟通策略	
与不同性格的人怎样沟通	125
与不同脾气的人怎样沟通	128
与不同年龄的人怎样沟通	131
与异性怎样沟通	133
与名人怎样沟通	135
第 14 章 沟通三不：不批评、不争辩、不抱怨	
比批评更有效的力量	138
让对方感受到自尊	140
切勿与人争论激辩	142
理智面对他人的过错	143
少一点抱怨，多一点方法	145
第 15 章 沟通三绝：微笑、赞赏、幽默	
用微笑打开沟通的大门	148
赞美有方，拣好听的说	150
学会欣赏，沟通升个级	152
赞赏有度：别让你的夸奖成了谄媚	153





目录



幽默是最神奇的沟通术 155

第 16 章 不会提问不会沟通，沟通要学会解方程

主动提问，化被动为主动 158
做到有控制性地提问 160
问对问题，把沟通落到实处 161
艺术提问8法 163

第 17 章 脸皮太薄难沟通，学会如何说“不”

不会说“不”的麻烦 166
克服“不好意思”的心理障碍 168
对权威可以说“不” 170
别人强加的意志不要违心接受 172
巧妙的拒绝法 174

第 18 章 不是教你诈：善意谎言沟通不能少

不是所有的谎言都令人痛恨 176
善意谎言的力量 177
理解善意谎言背后的用意 178
说好善意的谎言 180

第 19 章 身体会说话，无声胜有声的沟通

肢体语言在沟通中的重要作用 183
眼神交流：透露你内心情感的信息 185
脸色：读懂人的内心活动 186
手势：沟通的第二唇舌 188
姿态：使你的语言更动听 190
看透小动作中的心理动机 192

第 20 章 不要踢翻蜂巢：跨越沟通的雷区

距离得当，不要轻易踏入他人“空间” 195
有效沟通，小心误会“绊脚” 196
开玩笑也是有讲究的 198
不触碰别人的“痛处” 200
传言无益，千万别当长舌妇 201



下篇 沟通活学活用，迈向人生顶峰

第 21 章 人际沟通，拓展人脉圈的超级沟通术

有了沟通就有了人脉	204
做好自我介绍，让大家认识你	205
牵线搭桥：开发一个介绍人	207
善于沟通办事顺畅，不善沟通办事无门	208
结识名流，与优秀人士为伍	210

第 22 章 企业沟通，畅通渠道顺畅沟通

改善企业沟通中的困境	211
组织内部沟通	213
企业外部沟通	216
有效沟通与团队建设	218
创造有效沟通的机会和氛围	220
建立完善的沟通制度	222

第 23 章 上行沟通，成为领导眼中的好员工

主动接近领导，替领导分忧解难	225
不跟领导争论，不计较个人得失	227
坦诚接受批评，服从领导安排	229
给领导提建议，以迂为直巧说服	230
尊重和维护，做受领导欢迎的人	232

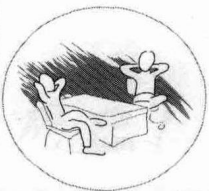
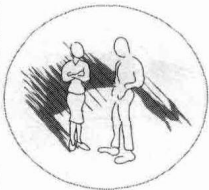
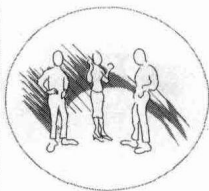
第 24 章 下行沟通，成为下属心中的好领导

凝聚魅力，做下属交口称赞的好榜样	235
有情有理，做下属心服口服的裁判长	238
恩威并用，让下属心甘情愿为你效劳	240
一手掌权一手放权，彰显团队精神	242
上通下达上行下效，信任征服人心	244

第 25 章 平行沟通，成为同事圈中的好伙伴

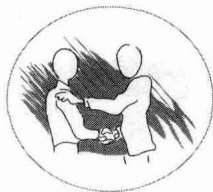
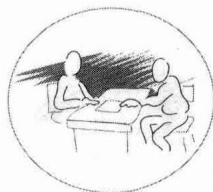
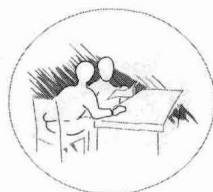
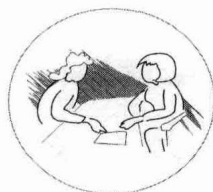
在合作中汲取前进的动力	247
把握好同事间相处的距离	249

目 录





目录



牢记同事间不应有的举动和不该说的话	250
做同事的最佳拍档	253

第 26 章 推销沟通，像世界最伟大的营销员一样思考

没有说服不了的客户，只有不会沟通的推销员	256
打探顾客所需的，明确顾客想要的	258
把客户变成朋友	261
感动你的客户	263
把最好的服务呈现给“上帝”	265

第 27 章 谈判沟通，生意场上共赢的博弈艺术

以诚为本是谈判永恒的真理	268
谈判中的争与让原则	270
和气生财：谈判的目标是双赢	273
智胜谈判桌：唇枪舌剑胜过百万雄师	275
当谈判出现僵局	276
谈判中的常用沟通术	279

第 28 章 会议沟通，良性互动让会议圆满闭幕

会议的沟通功能	283
当好会议的主持者	284
尽量让每个人都参与会议	287
巧引话题，让会议有序进行	288
营造氛围，开一个高效的圆桌会议	288

第 29 章 演讲沟通，与听众分享你的激情

慷慨激昂，让听众不再昏昏欲睡	291
语惊四座，观点出新震撼人心	293
调动情感，赚取听众的眼泪	296
巧设悬念，激起听众的好奇心	298
故意停顿，震慑听众的思维	300
巧妙解围，听众冷场自有方	301

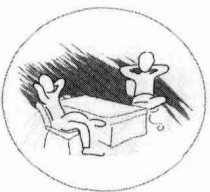
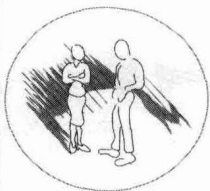
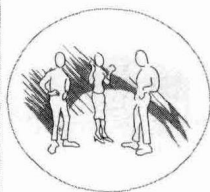
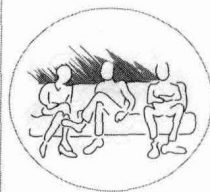
第 30 章 礼仪沟通，让沟通来得有品位

保持适当的商务礼节	303
迎来送往的礼仪艺术	306



目 录

宴席中的沟通礼仪	309
礼尚往来：送礼送心意，沟通有创意	312
第 31 章 电话沟通，一线牵动万人心	
做好拨动号码前的准备	315
接电话的艺术	317
通话中别让对方不耐烦	319
挂电话也是要讲修养的	320
应对特殊电话的技巧	321
第 32 章 书面沟通，沟通尽在不言中	
鸿雁传书，一切尽在不言中	324
写个字条（便笺），沟通更简单	326
感谢信，让你的谢意更深情	327
邀请函，带着庄重去请客	328
贺信（贺电），送上一份浓浓的祝福	331
介绍信，商务沟通的有利“鹊桥”	333
第 33 章 网络沟通，沟通可以很时尚	
利用好网络这个交流平台	335
发个电子邮件：一键式快捷沟通	337
火爆的新时代聊天工具	339
不在虚拟中沉醉，有效地使用网络沟通	341
第 34 章 朋友沟通，建立亲密无间的友谊	
别等需要的时候才想起找朋友	344
朋友不是拐杖，也不是“出气筒”	346
用忠诚去灌溉，用热情去催发	348
朋友情谊有深浅，沟通方式有区别	350
第 35 章 恋人沟通，永远需要爱的表达	
爱他（她）就告诉他（她）	353
妙趣横生的求爱方式	355
真情告白：一生的承诺	357
共同编织连接两颗心的纽带	360
无微不至的体贴才能感动恋人	363





目录

善沟通爱情如磐石，不善沟通爱情如玻璃 365

第 36 章 夫妻沟通，在体贴中构筑爱的鸟巢

围城下的躁动：请做好婚姻保卫战 368

新结婚时代：婚姻需要经营 370

婚姻保鲜：幸福在呵护与谅解中升温 372

相敬如宾：夫妻需要彼此尊重 374

相看两不厌：一路相扶到老 375

第 37 章 亲子沟通，培养最了不起的孩子

别忽视孩子对尊重和平等的需求 379

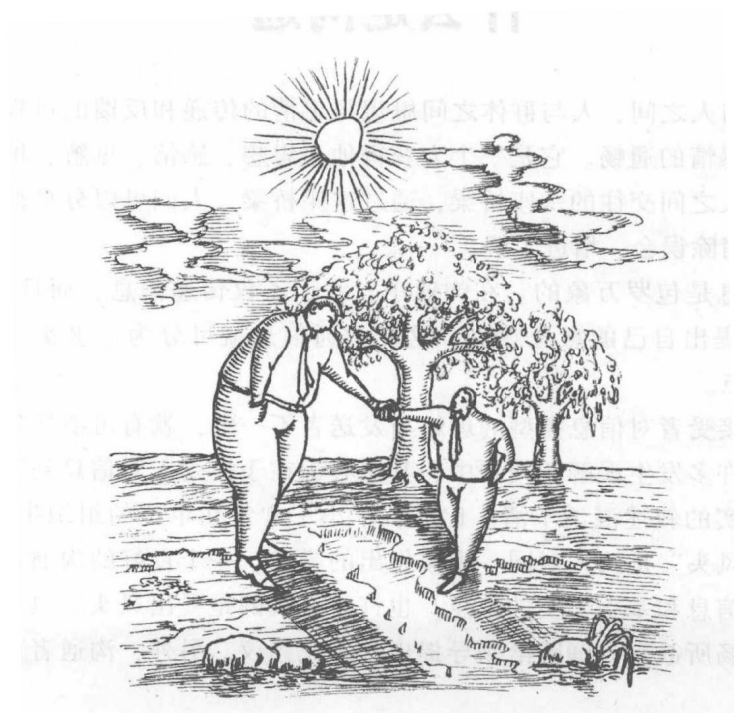
巧妙解答孩子的“十万个为什么” 381

孩子最爱听的和不爱听的那些话 383



上 篇

不可不知的360度 高效沟通技巧



第1章

人生处处离不开沟通， 成功时时离不开沟通

现代社会讲究沟通的艺术。沟通无处不在，人际交流需要沟通；矛盾化解需要沟通；意见传达需要沟通；执行命令需要沟通；心灵交流需要沟通；增进情感需要沟通。可以说，人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通。用沟通化解难题，疏通障碍；用舌头代替拳头，用情感感化人心，这就是沟通的伟大力量。

什么是沟通

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，以求达成思想的一致和感情的通畅。它是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识，也可以消除误会，增进了解。

沟通的信息是包罗万象的。在沟通中，我们不仅传递消息，而且还表达赞赏、不快之情，或提出自己的意见观点。这样沟通信息就可分为：事实、情感、价值观、意见和观点。

如果信息接受者对信息类型的理解与发送者不一致，就有可能导致沟通障碍和信息失真。在许多发生误解的问题中，其核心都在于接受人对信息到底是意见观点的叙述还是事实的叙述混淆不清。比如，“小王常常在单位的组织生活会上发言”和“小王爱出风头”是两人对同一现象作出的描述，一个好的沟通者必须谨慎区别基于推论的信息和基于事实的信息。也许小王真的是爱出风头，也有可能是他关心集体事业，畅所欲言，踊跃给领导提出合理化建议。另外，沟通者也要完整理解



传递来的信息，既获取事实，又分析发送者的价值观、个人态度，这样才能达到有效的沟通。

俗话说，“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。在了解沟通力含义的基础上，依据不同的划分标准，可以把沟通分为不同的类型。

按照沟通的模式，可分为语言沟通和非语言沟通，语言沟通又包括书面沟通与口头沟通。语言沟通主要用于信息的传递；非语言沟通指肢体语言的沟通，它传递的是人与人之间的思想和情感，比如手舞足蹈、眉目传情、含情脉脉、顾盼生姿；等等。

此外，根据是否是结构性和系统性的，沟通分为正式沟通和非正式沟通；根据在群体或组织中沟通传递的方向，分为自上而下沟通、自下而上沟通和平行沟通；根据沟通中的互动性，分为单向沟通与双向沟通；从发送者和接收者的角度而言，包括自我沟通、人际沟通与群体沟通；等等。

1. 言语沟通

言语沟通建立在语言文字的基础上，又可细分为口头沟通和书面沟通两种形式。人们之间最常见的沟通方式是交谈，也就是口头沟通。常见的口头沟通包括演说、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论以及传闻或小道消息传播。书面沟通包括备忘录、信件、组织内发行的期刊、布告栏及其他任何传递书面文字或符号的手段。

其中，口头信息沟通方式十分灵活多样，它既可以是两人间的娓娓深谈，也可以是群体中的雄辩舌战；既可以是正式的磋商，也可以是非正式的聊天；既可以是有所准备而来，也可以是即兴发挥。口头信息沟通是所有沟通形式中最直接的方式。它的优点是快速传递和即时反馈。在这种方式下，信息可以在最短时间内被传送，并在最短时间内得到对方回复。如果接受者对信息有疑问，迅速的反馈可使发送者及时检查其中不够明确的地方并进行改正。

但是，口头信息沟通也有缺陷。信息从发送者一段段接力式传送的过程中，存在着巨大的失真的可能性。每个人都以自己的偏好增删信息，以自己的方式诠释信息，当信息经长途跋涉到达终点时，其内容往往与最初的含义存在重大偏差。如果组织中的重要决策通过口头方式，沿着权力等级链上下传递，则信息失真可能性相当大。而且，这种沟通方式并不是总能省时，官僚主义作风常常制造出许多毫无价值的马拉松式的会议，正如那些参加了毫无结果，甚至也不需要结果的会议的主管所了解的那样，按照时间与费用而论，这些会议代价很大。

书面信息沟通具有一系列的优点。

首先，书面记录具有有形展示、长期保存、可作为法律保护依据等优点。一般情况下，发送者与接受者双方都拥有沟通记录，沟通的信息可以长期保存下去，便于事后查询。一个新产品的市场推广计划可能需要好几个月的大量工作，以书面的方式记录下来，可以使计划的构思者在整个计划的实施过程中有一个依据。