

简单的沟通技巧·高超的沟通策略

【沟通能力，是现代人必备的生存能力之一】

【沟通，为你赢得更大的发展空间，更多的成功筹码】

——十周教你搭建沟通“金字塔”

邢桂平◎编著

沟通就这么简单



GOUTONG
JIU ZHEME JIANDAN

北京工业大学出版社

——十周教你搭建沟通“金字塔”

邢桂平◎编著

沟通就这么简单



NLIC 2970622087

GOUTONG
JIU ZHEME JIANDAN

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通就这么简单:十周教你搭建沟通“金字塔”/邢桂平
编著.—北京:北京工业大学出版社,2010.11

ISBN 978-7-5639-2524-7

I. ①沟… II. ①邢… 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 189594 号

沟通就这么简单——十周教你搭建沟通“金字塔”

编 著:邢桂平

责任编辑:李兰丁

封面设计:白智慧

出版发行:北京工业大学出版社

地 址:北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码:100124

电 话:010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱:bgdcbsfxb@163.net

承印单位:九洲财鑫印刷有限公司

经销单位:全国各地新华书店

开 本:787 mm × 1092 mm 1/16

印 张:20

字 数:256 千字

版 次:2010 年 11 月第 1 版

印 次:2010 年 11 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-5639-2524-7

定 价:32.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误,请寄回本社调换

北京工业大学出版社



前言

Preface

有一对夫妻几乎三天一大吵，两天一小吵，但这样磕磕绊绊也生活了几十年。到了金婚纪念日这一天，他们商量不再吵架，而且还做了几个菜庆祝，妻子做了一条鱼。当菜上来后，老头子习惯性地夹鱼头给老太太，没想到，老太太却掉下眼泪。老头子很奇怪，问：“我今天可没有欺负你，你怎么又哭了呢？”老太太道：“我跟你这么多年，你总是把鱼头给我吃。可今天这样的日子，你还把鱼头给我吃！你知不知道，我最不愿意吃的就是鱼头。咱们结婚第一天，你给我鱼头时，我就觉得你这人太自私，把不好吃的鱼头给别人吃。”老头子叹气道：“真是冤枉啊，我一直以为你最爱吃鱼头，其实我最爱吃鱼头，可几十年来一直舍不得吃，让给你吃，没想到你是不爱吃的呀！”

难怪他们吵了一辈子，其根源就是缺乏沟通，如果老太太在结婚第一天老头子给她鱼头吃时，她能明确地告诉他，她不爱吃鱼头，也许就可以避免“老头子自私”“老太太爱吃鱼头”的误解。由此推断，他们不断争吵的原因就是由于缺乏沟通，而形成痼疾。

沟通与我们每个人的一生都息息相关，没有任何一个人不需要与人沟通，其实，沟通已经成了我们立足于世上的必须生存方式。没有沟通，生活就不会顺意；没有沟通，事业就不会顺利；没有沟通，管理就没有效率；没有沟通，销售就没有业绩；没有沟通，家庭就不会和睦；没有沟通，友谊就不会长久；没有沟通，爱情就不会美满……沟通存在于生活的方方面面，沟通是人类交往的最基本形式。



世界上没有一个人不需要与人打交道，而沟通就是其最重要的途径，它可以让人相互理解，相互信任，促成合作，达成共识。因此，良好的沟通能力是事业成功和生活幸福的重要助手。沟通能力的高低成为人生成败的重要原因之一。

良好的沟通不仅带给别人愉悦的情绪，还能让自己获得身心的满足。沟通是否有效，是否和谐，决定了人际交往能否获得良好的效果。有的人会沟通，知道如何与不同类型的人沟通，知道该用什么样的技巧，这样的人在交际中也是一个很受欢迎的人。而一个不懂沟通的人，要想成功，甚或立足，恐怕都很困难了。因此，沟通于我们具有非常重要的意义，那么，该如何快速而准确地了解并掌握沟通的诀窍呢？

沟通到底有多难？很多人苦于寻不到沟通的捷径，常常在人际交往中遇到诸多烦恼，甚至因为沟通不当而造成不必要的误会，给交际形成一种强大的障碍。其实，沟通的技巧很简单，十个方面就可概括——认知、口才、主动、赞美、幽默、倾听、礼仪、灵活、技巧、艺术，只要抓住了这十个方面，要做到高效沟通就容易得多了。

本书把这十个方面的内容按照十周分成十章，每章分为7天，依次按照传授道理、问题思考、精神领悟、抓住要领、围绕中心、练习方法、学习技巧的模式层层递进地讲解沟通的要义，简单而精要，实用而准确，可以让每个人都能很快掌握沟通的技巧。

沟通有方法，沟通有技巧。沟通是一门综合运用智慧的艺术。成功的沟通需要不断地学习和勤奋地实践。相信十周之后，你也可以成为一个沟通高手。

本书在写作过程中，以下人员参与了不同章节的编撰和素材的提供工作：

吴会朝为第一章提供了大量素材；于松伟为第二章提供了丰富的书籍资料；冯金辉、谢欣欣参与了第三章的写作工作；李海良、迟学义为第四章和第五章提供了素材；王松梅、张文雅为第四章和第五章做了部分编撰工作；王雯玉、李亚楠做了本书的校对工作。

对于他们的辛勤劳动，特表示真挚的谢意！

Contents

第1天 明白一个道理：沟通能力是立足社会的重要竞争力	03
第2天 思考一个问题：沟通在交际中有哪些重要作用	06
第3天 领悟一个精神：不要让习俗成为沟通的障碍	09
第4天 抓住一个要领：沟通促进事业成功	12
第5天 围绕一个中心：重视沟通中的心理因素	16
第6天 练习一个方法：心态决定沟通的质量	19
第7天 学会一个技巧：尊重他人是沟通的第一步	23

第1天 明白一个道理：会说话的人受欢迎 29

第2天 思考一个问题：怎样才能拥有好口才 32

第3天 领悟一个精神：一定要说对方得意的事情 36

第4天 抓住一个要领：说话要说到对方的心里 39



- 第5天 围绕一个中心：传达最主要的意思 43
- 第6天 练习一个方法：沟通无效时，学会拐个弯 47
- 第7天 学会一个技巧：切忌口无遮拦，想好了再说 51

第三周 主动——沟通“金字塔”的大门

- 第1天 明白一个道理：主动沟通有利于打开话题 57
- 第2天 思考一个问题：当冷场时该怎么办 60
- 第3天 领悟一个精神：如何快速掌握沟通的主动权 64
- 第4天 抓住一个要领：换位思考，抓住对方心理 67
- 第5天 围绕一个中心：以别人感兴趣的话题作开场 70
- 第6天 练习一个方法：重视第一印象 73
- 第7天 学会一个技巧：处理尴尬有妙招 75

第四周 赞美——沟通“金字塔”的窗户

- 第1天 明白一个道理：赞美符合人的心理需求 81
- 第2天 思考一个问题：怎样赞美才能不落俗套 85
- 第3天 领悟一个精神：适度而得体的赞美才能达到更好的效果 ... 90
- 第4天 抓住一个要领：多赞美别人的光荣史 95
- 第5天 围绕一个中心：赞美人行为的细节之处更让人开心 98
- 第6天 练习一个方法：学会借第三者之口传递赞美 102
- 第7天 学会一个技巧：当面赞美和背后赞美的方法及忌讳 106

第五周 幽默——沟通“金字塔”的阶梯

- 第1天 明白一个道理：幽默是人际关系中的润滑剂 111

第2天 思考一个问题：没有幽默细胞怎么办	115
第3天 领悟一个精神：幽默也要分对象，分场合	118
第4天 抓住一个要领：说话委婉含蓄易让人接受	121
第5天 围绕一个中心：开玩笑的分寸要适度	124
第6天 练习一个方法：掌握几点幽默的技巧	127
第7天 学会一个技巧：学会自我调侃，化解纠纷	132

第六周 倾听——沟通“金字塔”的围墙

第1天 明白一个道理：光说不听是沟通大忌	137
第2天 思考一个问题：如何听懂对方的话外音	141
第3天 领悟一个精神：兼听则明，偏听则暗	144
第4天 抓住一个要领：倾听要专注	147
第5天 围绕一个中心：学会边倾听边思考	150
第6天 练习一个方法：如何在倾听中抛砖引玉，得到更多信息 ...	152
第7天 学会一个技巧：抓住话中的关键词语	155

第七周 礼仪——沟通“金字塔”的石料

第1天 明白一个道理：礼仪是成功沟通的第一步	161
第2天 思考一个问题：礼仪在交际中的作用	164
第3天 领悟一个精神：待人要礼貌，讲话要文明	167
第4天 抓住一个要领：掌握好几点重要的身体语言	172
第5天 围绕一个中心：外在礼节要和内在素养结合在一起	176
第6天 练习一个方法：让服饰语言为沟通增色	179
第7天 学会一个技巧：恰当的表情语言令沟通无往不胜	182



第八周 灵活——沟通“金字塔”的塔顶

- 第1天 明白一个道理：沟通要懂得“到什么山，唱什么歌” ... 189
- 第2天 思考一个问题：如何处理沟通中的矛盾 192
- 第3天 领悟一个精神：先顺后逆，巧妙反驳 196
- 第4天 抓住一个要领：因人而异，不拘一格 200
- 第5天 围绕一个中心：借用他人的嘴替自己说话 204
- 第6天 练习一个方法：一语双关，出其不意 207
- 第7天 学会一个技巧：巧妙转移话题 210

第九周 技巧——沟通“金字塔”的塔尖

- 第1天 明白一个道理：与父母沟通重在尊重 217
- 第2天 思考一个问题：怎样与孩子高效沟通 221
- 第3天 领悟一个精神：与爱人沟通重在理解 225
- 第4天 抓住一个要领：与领导沟通要懂得设身处地 229
- 第5天 围绕一个中心：与同事沟通要运用技巧 233
- 第6天 练习一个方法：与邻居沟通要真诚 237
- 第7天 学会一个技巧：与陌生人沟通要谨慎 241

第十周 艺术——沟通“金字塔”的宝石

- 第1天 明白一个道理：掌握批评的艺术在沟通中至关重要 ... 247
- 第2天 思考一个问题：如何巧妙地拒绝别人 250
- 第3天 领悟一个精神：提出反对意见有艺术 254
- 第4天 抓住一个要领：说服别人有讲究 257

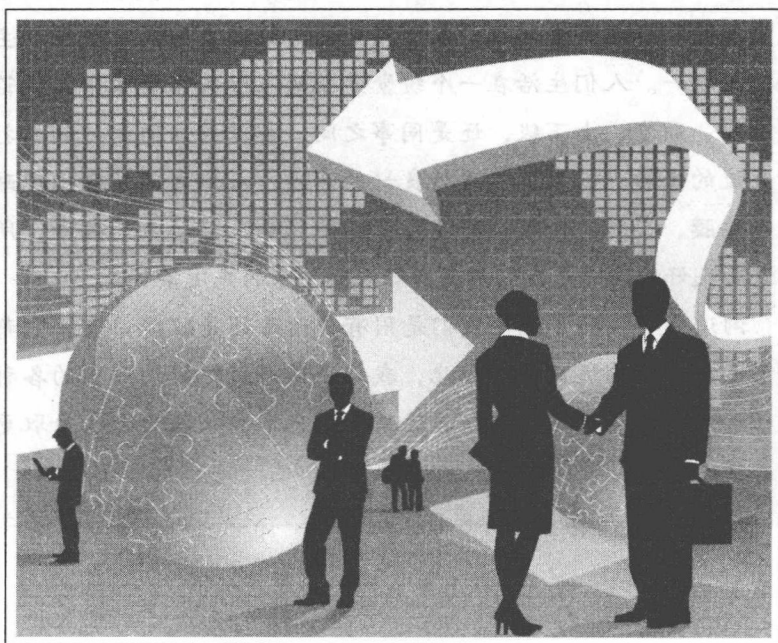
第5天 围绕一个中心：给人留余地，得理也饶人	261
第6天 练习一个方法：推销有艺术	264
第7天 学会一个技巧：求人办事有艺术	268

附录：简单易学的 21 条沟通小窍门

1. 不可小视语调和语气在沟通中的作用	271
2. 别让情绪控制你的措辞	272
3. 记住别人的名字比记住什么都好	274
4. 投其所好，谈论对方感兴趣的事	276
5. 正话反说有奇效	277
6. 如何与爱争辩的人沟通	279
7. 揣着明白装糊涂	280
8. 鼓励对方多谈自己的事	281
9. 网络模式的沟通技巧	283
10. 书面模式的沟通技巧	284
11. 重视微笑的力量	285
12. 见到陌生人或身处陌生场合怯场怎么办	287
13. 说话委婉含蓄效果好	289
14. 针对不同对象，选择其喜欢的交谈方式	292
15. 拉点家常，增进沟通	293
16. 说话切忌揭人短处	294
17. 坦诚拉近人与人之间的距离	296
18. 巧妙应对与人发生的误会	298
19. “见什么人说什么话”	300
20. 沟通要切忌与人发生正面冲突	302
21. 说话要掌握好分寸	303

第一周

认知——沟通“金字塔”的基石



在沟通这座“金字塔”中，对沟通的正确而全面的认知是基石，是认识沟通必不可少的基础。

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，85%靠人际关系；人际关系的成功，85%靠良好的沟通。”可见沟通对一个人的影响力之大。当今社会，沟通能力已经成为21世纪人才竞争的必备素质之一，它是成功的基石，是我们迈向成功的第一步。不管到了什么时候，人与人之间的交往都离不开沟通。

沟通是人与人之间进行交流，从而建立和维护良好人际关系的重要途径，也是支起人与人之间交流与维护良好人际关系的主要桥梁之一。人们生活在一个纷繁复杂的人际关系群体中，无论是亲人、朋友、上下级，还是同事之间，都需要沟通这把钥匙打开交流的平台。如果不能进行良好的沟通，人们之间就会出现疏远、隔膜、提防、误解、冲突、分歧等影响人际关系的要素，所以进行良好的沟通是我们拥有良好人际关系的先决条件。

沟通需要技巧，无论我们是用有声语言还是肢体语言，它都会影响我们的沟通效果。因此，我们应该好好把握沟通中的各种技巧和注意事项，灵活自如地运用沟通艺术，从而为自己争取更多成功的机会。

第1天 明白一个道理：

沟通能力是立足社会的重要竞争力

中国古代就有“一言能兴邦，一言能丧国”，“一人之辩重九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”这样的论述，由此可见沟通的重要作用。现代社会竞争激烈，沟通能力已经成为人才竞争的重要素质之一，它是人们取得成功的基石，是我们迈向成功的第一步。

在工作中，沟通可以使同事之间增加交流，缩短彼此之间的距离，提高工作效率。遇到问题时，员工通过相互之间的沟通，可以达到集思广益的效果，充分发挥自己的能动性，为企业发展赢得强大的动力。

在生活中，人与人之间通过沟通可以建立相互信任、相互尊重的人际关系，这利于我们为成功奠定坚实的基础。

只要你稍加留意，就会发现有一些人尽管学识渊博、工作出色，却怎么也得不到领导的赏识和提升。究其原因，就是不善言辞的结果。在今天这个开放的社会，人与人之间的沟通与交流正变得日益重要。

古往今来，那些杰出的成功者大多是非常善于沟通的人。他们往往善于运用沟通的手段来为自己赢得更大的发展空间，从而使自己拥有更多成功的筹码。一个人要想取得成功，只靠专业能力显然是不够的，离开沟通这个有效途径，成功是无从谈起的。只有进行卓有成效的沟通，才能获得成功的资本。人生的成败除了专业技能，还取决于沟通能力。日常生活中，我们常常发现一些学识渊博、工作出色的人往往得不到领导的赏识，这在很大程度上源于他们不懂沟通。在能力相当的情况下，



一个沟通能力更强的人自然会获得更多的机会。

不要忘记我们生活在群体之中，不管到什么时候，都离不开人与人之间的交往。沟通已经渗透我们生活、工作的各个角落。不善沟通或沟通无效是成功路上的最大障碍，给我们的生活和工作带来极大不便和困扰。比如：如果你不能和同事、下属进行适宜的沟通，那么你们之间就容易产生隔阂，工作就不能顺利开展；如果你不能和上司进行良好的沟通，那么上司就可能对你产生偏见，就会影响你的前途；如果你不能和客户进行良好的沟通，你的工作就不会有成效。

同样的道理，在生活中，拥有良好的沟通能力可以使生活变得更加幸福、美满。反之，如果我们不能和家人进行良好的沟通，家庭生活就不会和谐快乐。

可以说，拥有良好的沟通能力是一个人生存必须具备的能力，拥有良好的沟通能力可以帮助我们维系好人际关系，拓展我们的视野；良好的沟通能力可以让我们及时了解一些信息和动态，可以促进我们开启成功之门。

前面说到沟通能力是个人取得成功的重要竞争力，拿工作来讲，遇到问题，如果我们及时与同事沟通，那么，工作效率将发生翻天覆地的变化；良好的沟通还能够促使我们和工作伙伴像朋友一样愉快相处，从而使工作变得更加轻松、有趣。反之，则会使想法得不到认同，计划得不到实施，工作也就变得磕磕绊绊，难以顺利进行下去。

章伟从一所名牌大学毕业之后，应聘到一家外资企业做电子营销工作。由于他的专业知识扎实，不久便被提拔为业务经理。

因为公司的老总去美国考察，一些事务暂由他负责，期间他要接待一些来自韩国的客户。那些客户准备与他们公司合作开发一种新产品，如果合作成功，就会为自己的公司带来不菲的利益，因此公司作了高规格的接待。在酒店里章伟代表公司为韩国客户接风洗尘，但是由于章伟不懂韩语，再加上跟随的翻译对那些客户也没有做过多的引荐，韩伟在

整个过程中说话很少，与对方的沟通基本上就那么两句。

午宴的过程中，韩国客户问了一些与工作无关的话，旨在通过这样的交流，增加彼此的了解和感情。但是，章伟只是勉强地回应了几句，并不愿意与对方多讲几句话，整个午宴在乏味与沉闷中结束了。

结果是，韩国客户取消了此次合作计划。因为他们非常不满意韩伟的态度，觉得从与他的简单交流中，感觉不到其合作诚意。事后，章伟虽然没有被公司辞退，但被免除了经理的职务。而这一切，仅仅是因为韩伟那蹩脚的沟通能力所导致的。

章伟不愿意和那个客户进行沟通，也许是出于语言沟通的障碍，也许是出于自己的喜恶，但最终他没有为自己垫起成功的基石，令人感到傲慢的态度把他自己的前途引向了绝境。纵观这一案例，我们不难看出沟通的决定性作用。章伟正是因为缺乏良好的沟通能力，没能架起成功的桥梁而错失合作良机。

现代社会，沟通是相互了解的途径，也是建立相互尊重、友好合作关系的关键。缺乏这一能力，很有可能会丧失合作机会，甚至导致人生失败。你我都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的沟通关系，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。沟通是人们获取信息的重要途径，是衡量情商水平的重要尺度，是衔接智商和情商的重要手段，是人们以智商为基础，迈向成功的桥梁。要知道，现实中所有的成功者都是擅长人际沟通、珍视人际沟通的人。只有主动、善于沟通才能为自己搭建一个施展才华的舞台。



第2天 思考一个问题：

沟通在交际中有哪些重要作用

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此可见沟通的重要性。因此，我们应该在日常生活和工作中，注意培养自己的沟通能力，建立和谐的家庭关系、融洽的朋友关系、真诚的上下级关系以及同事关系，良好的沟通就是实现这一切的基础，它能为我们赢得更好的人际关系，铺垫成功的基石。

沟通在我们的交际中具有重要的作用。我们通过沟通了解对方的想法，相对应的做出恰当的回应。使彼此之间的利益达成一致，融洽交际氛围。如果沟通不畅，就如血管栓塞，其后果是可想而知的。

有这样一个小故事：森林里的老虎和狮子一直相安无事，各自为王。然而某一天，森林里突然传来了它们相互争斗的声音，两者斗得不可开交，谁也不愿意让步，最后两败俱伤。

最后，奄奄一息的老虎对狮子说：“如果不是你非要抢我的地盘，我们也不会弄成现在这样。”狮子惊愕地说：“我从未想过要抢你的地盘，我一直以为是你要侵略我，你从来都没和我交流过！”

狮子和老虎因为一个莫须有的理由就大打出手，最后险些酿成悲剧，主要就是缺乏交流和沟通的结果。如果它们之前沟通一下，了解对方的意愿，结局会截然不同。

沟通是人际交往的重要桥梁，它让我们了解彼此的心意，达成共识。我们要和各式各样的人交往：家长、朋友、老板、同事、司机、小贩等，如果事先不进行沟通，鲁莽行事，都会造成误解、隔阂，对事情的顺利开展造成阻碍。

沟通是人与人之间交往的桥梁，通过这个桥梁人们传达自己的想法，交流各自的意愿。所以沟通是相当重要的。生活中没有沟通，就没有和谐；事业中没有沟通，就没有成功；工作中没有沟通，就没有机会。

春秋时期，孔子和他的弟子一起周游列国，游说讲学。路上经过一个小国，因为国内大旱，遍地饥荒，几乎没有任何食物可以充饥。大家都饿得头昏眼花，于是，颜回让众人休息，他亲自去附近的另一个小国买回了食物，并且忍着饥饿给大家做饭。

不消片刻，米饭的香味就四散飘出，饥肠辘辘的孔子，禁不住饭香的诱惑，就缓步走向厨房，看看饭是否已经好了。不料孔子走到厨房门口时，只见颜回掀起锅的盖子，看了一会，便伸手抓起一团饭来，匆匆塞入口中。孔子看到颜回的举动，心中顿生一股怒气，想不到自己最钟爱的弟子，竟然偷吃饭！

颜回双手捧着一碗香喷喷的白米饭端给孔子时，孔子正端坐在大堂里，沉着脸生闷气。

孔子看到颜回手中的米饭说道：“因为天地的恩德，我们才能生存，这饭不应该先敬我，而要先敬天地才是。”颜回说：“不，这些饭无法敬天地，我已经吃过了。”孔子心生不快，生气地说：“你既知道，为什么还自行先吃？”颜回笑了笑：“我刚才掀开锅盖想看饭煮熟了没有，正巧顶上大梁有老鼠窜过，落下一片不知是尘土还是老鼠屎的东西，正好掉在锅里，我怕坏了整锅饭，赶忙一把抓起，又舍不得浪费那团饭粒，就顺手塞进嘴里。”

听到此处，孔子恍然大悟。原来有时连亲眼所见的事情也未必就