

世界上没有不可沟通的人
只有不会沟通的人

高效

高山 编著

00 00 01

沟通

EFFICIENT 人生的丰富就是人际关系的丰富
COMMUNICATION 人生的成功就是沟通的成功



吉林文史出版社
JILIN WENHUA CHUBANSHE

EFFICIENT COMMUNICATION

高效沟通

高山 编著



吉林文史出版社
JILINWENSHICHUBANSHE

图书在版编目(CIP)数据

高效沟通 / 高山编著. -- 长春: 吉林文史出版社,
2019.4
ISBN 978-7-5472-6088-3

I. ①高… II. ①高… 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(2019)第063417号

GAOXIAOGOUTONG

书 名 高效沟通

编 著 高 山

责任编辑 王丽环

封面设计 末末美书

出版发行 吉林文史出版社

地 址 长春市福祉大路出版集团A座 邮编: 130117

网 址 www.jlws.com.cn

印 刷 北京德富泰印务有限公司

开 本 880mm × 1230mm 1/32

印 张 7.5

字 数 170千

版 次 2019年4月第1版 2019年4月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5472-6088-3

定 价 35.00元

内容简介：

为什么同一个部门的同事，有人说的话能一呼百应，而自己说的话总是遭到否定？为什么上司交代的任务完成得很好，却总不能得到他满意地夸奖？为什么有些场合你觉得很自然的一句话，却莫名其妙地引来了同事的尴尬和误解？

如何充满自信地当众演说？如何巧妙地化解尴尬？如何让自己成为最受欢迎的人？《高效沟通》将会为你答疑解惑。

监 制：弘 丰

责任编辑：王丽环

装帧设计：MM末末美书
QQ:3218619296

投稿邮箱：82373684@qq.com

PREFACE

前言

在当今这个高速发展的信息时代，随着传播手段的日益完善，社会竞争的日趋激烈，以及人与人之间交往的日益密切，在社会生活的各个领域，说话越来越起着举足轻重的作用。

在生活中，我们靠沟通维系亲情、建立友情、追求爱情，生活因此变得丰富多彩。在事业上，我们用沟通强化和维护各种关系，扩大自己的工作领域，提升自己的工作能力和办事效率，使工作变得轻松愉快，赢得更加广阔的发展空间。在个人成长中，我们用沟通获取知识、增加个人魅力，不断地壮大自己，不断地追寻或提升自己的人生目标，塑造个体的理想状态。

尽管我们每天都在以不同的方式进行沟通，但并不是每个人都真正懂得沟通。如何提高沟通能力和效率的确是一件令人头疼的事，也关系着每个人的职场生涯以及赖以生存的职场环境的优劣。据调查，企业中诸如工作伙伴间的矛盾和误解、低效合作、执行力差等75%的问题都是由沟通障碍引起的。

不善于沟通的人以为把自己想说的话表达出来，沟通就结束了，他们很少关注谈话对象的反应。事实上，对方不接受你，你说再多也没用，沟通质量的高低并非取决于你说了多少，而在于你被理解了多少。怪只怪我们人类的大脑太复杂、想象力太丰富，一百个人说同一句话，脑海里会浮现一百个不同的画面。如果没有进一步的有效沟通，谁也不会明白别人脑海中的画面是什么样子的，都会以为跟自己想的一样，交流的陷阱和误区就此产生了。

由于人际关系在职场中较为理性化的特点，人与人之间总是保持着一定的距离。人们为了不得罪人，总是巧妙地协调着各种利益关系，沟通时尽量掌握进退自如的分寸，说话时也总是很小心，尽量照顾到对方的感受，使自己看起来更有亲和力。

一个人的沟通力常常被当作考察这个人综合能力的重要指标，一个人的发展成功与否也往往和他的说话能力有很大的关系。因为沟通力直接影响着执行力，一个兼具沟通力和执行力的人越来越显示出独特的优势。

除了职场的人际关系，几乎所有初入职场甚至职场老手都被这类问题困扰着：怎样才能找到好工作？老板喜欢怎样的员工？怎样做才能受到同事的喜欢？怎样才能让下属配合自己工作？如何让老板看到你努力工作？如何察言观色，了解同事在想什么？如何让客户满意？这些疑问和困扰无一不与沟通密切相关。

职场沟通无处不在。工作中，我们免不了要与上司、同事、下属进行沟通，甚至和竞争对手也在以某种特定的方式，无时无刻不在进行着沟通，人们通过沟通化解矛盾、提高执行力及工作效率。可以说，沟通质量在某种程度上体现的是你的工作能力、职

业素养，以及职位的高低，沟通决定着工作的好坏，也决定了职场的成败。

众所周知，职场精英人士多以精练、简洁，以及时效性和个性化的方式与人沟通，这些都是每个职场人学习的沟通要旨。不懂沟通，无法用圈内语言恰当地交流，在职场中就会寸步难行，经常碰壁，甚至引来嘲笑和不满。只有不断提升沟通能力，你才会渐渐走出人际困境，带着乐趣游刃有余地与工作中接触到的各种人周旋。

正是基于这样的认识，我们为处于激烈的社会竞争和复杂的人际关系中的职场人士量身打造了《高效沟通》这本书，本书收录了大量职场高效沟通的案例与人际交往的经验，其中的内容并非空洞乏味的理论，而是包含了许多简单实用的方法与技巧。

说话是一种生活态度，沟通是一种积极的信念。有人说：人生的意义就在于分享和表达。试想一下，没有分享和表达的人生该有多么凄凉和无趣，更谈不上体现自我的人生价值和生命意义了。当然，分享与表达有很多形式，除了说话，唱歌、音乐、舞蹈、绘画都可以很好地分享与表达，每个人都有自己擅长的表达方式。但是在职场中，良好的口头表达能力无疑是你事业晋级最有力的法宝。

本书内容深入浅出，对职场沟通中的各个节点都有具体的论述，符合当下职场生活的实际。若想提高自身的沟通能力，读懂对方的弦外之音，高质量地表达自身的想法，顺利使用圈内语言进行沟通，获得更多的理解和支持，就请翻阅这本书。书中有针对性地提出、分析和解决了职场上客观存在的重点问题，你可以从书中了解到如何与上司、同事、下属等工作伙伴相处，懂得如何洞察他们的内心，并

自信自如地与之交往。同时，对工作效率低下问题也会有更深刻的认识，进而掌握有效的方法创造业绩。良好的沟通带来良好的人际关系，良好的人际关系让人创造阳光的职场状态，并以崭新的自我迎接职场人生。

第一章

注重沟通效率，最终决定沟通的效果 // 1

人与人之间需要靠沟通来连接 // 3

你是不是对沟通有什么误解 // 7

是什么阻碍了我们彼此间的沟通 // 10

避免在错误沟通的路上越走越远 // 14

简单了解无效、有效和高效沟通 // 17

高效沟通源自彼此认同和合作 // 21

第二章

沟通即心理博弈，不动声色占据主动 // 25

善于体察人心，让沟通更有效果 // 27

别让脾气秉性成为沟通的阻碍 // 30

言之有度才能赢得他人的好感 // 34

用提问掌握沟通的主动权 // 38

避免以个人喜好为话题中心 // 42

循序渐进，引导对方答应要求 // 46

第三章

提升沟通传输率，防止语言信息的损耗 // 51

过滤无效信息，说话简洁有力 // 53

将专业化的语言做通俗化的处理 // 56

扁平化模式会使沟通更高效 // 59

妙用金字塔原则，让沟通更轻松 // 62

运用信息技术，展示沟通硬实力 // 66

说话要条理清晰、逻辑分明 // 69

第四章

及时有效的反馈，为高效沟通“锦上添花” // 73

及时回应对方，促进良性沟通 // 75

真诚的倾听和反馈促成高效沟通 // 78

让声音的魅力提升沟通的质量 // 82

说话点到为止，切勿触碰他人禁忌 // 85

委婉的表达是高效沟通的缓冲剂 // 92

说话条理清晰，增进彼此的理解和互动 // 95

社交礼仪，高效沟通的另一种语言 // 99

选好说话的角度，让对方接好盘 // 102

积极的反馈引导对方的表达 // 105

第五章

提升自我优势，高效沟通的“尚方宝剑” // 109

良好的形象管理是专业精神的体现 // 111

保持自我本色，助力高效沟通 // 114

稳定的情绪是解决一切问题的良药 // 117

不要让沟通败给羞怯感和自卑感 // 121

微笑是最能俘获人心的武器 // 124

语言的张力使沟通更有趣 // 128

适度自我暴露拉近彼此距离 // 132

优化性格，在职场万变中求突破 // 135

彼此理解和尊重是高效沟通的前提 // 139

战胜拖延症，提升自我品性 // 142

第六章

与陌生人搭讪，掌握搭话技巧是关键 // 147

应酬话说一点儿，距离拉近一点儿 // 149

真情实意能够消除彼此的陌生感 // 153

用亲切寒暄打开对方的心门 // 156

笑声是凝聚人气最好的磁力 // 160

称呼是开启交际大门的扣门环 // 163

难掩表情和眼神中透露出的人情味 // 167

第七章

社交场合学救场，开言夺心才能破僵局 // 171

唯有打破冷场，方能解决危机 // 173

学会及时降温，化解言语冲突 // 176

巧搭台阶，不失时机打圆场 // 179

弥补言语过失，及时修复人际关系 // 182

用幽默化解他人的冷言冷语 // 186

巧妙转移话题，摆脱沟通的尴尬 // 189

第八章

面试中获好感，听言辨心才能顺利过关 // 193

面试开始的前三分钟定胜负 // 195

掌握技巧，电话面试不可怕 // 198

面试的“关键点”藏在岗位要求中 // 201

面试中的突发状况都有可能是测试 // 204

在面试中尽力而为，但要做真实的自己 // 208

巧妙回应面试官的陷阱问题 // 211

保持清醒头脑，细节决定面试的成败 // 214

面试中提问并非面试官的专利 // 216

如何不动声色地与面试官谈薪酬 // 220


面试中，这些话不要说出口 // 223

EFFICIENT COMMUNICATION

第一章



注重沟通效率，最终决
定沟通的效果



在职场上，高效沟通意味着良好的企业管理和良好的职场人际关系。沟通是职场活动的重要组成部分，不同的沟通者具有不同的沟通水平，不同的沟通水平决定着不同的职场高度，甚至人生高度。要想高效沟通，至少要先能做到有效沟通。沟通越有效，说明沟通者之间的默契度越高，越容易达到高效沟通的目的。

人与人之间需要靠沟通来连接

研究人员很早就开始将沟通视为一门社会科学。人类最早的沟通模式是线性沟通，这种沟通模式非常简单，就是一方传输信息，一方接收信息。

大家都知道可乐的酸性很强，有人试着把鸡骨头放到可乐里观察，发现鸡骨头在两天的时间里重量减轻了一半，一个星期以内就会完全溶解。这是因为可乐里面含有大量的磷，磷会带走很多钙剂。尽管大家公认喝可乐有害身体健康，但依然有很多人喜欢喝可乐，人们会说：“应该没有那么危险吧？喝可乐才觉得自己像现代人嘛。”

喝可乐的人会找理由说服自己或者他人去喝这个对身体健康没有好处的东西，这种想法传递的过程就叫沟通。

在早期的线性沟通中，人们会把说话和倾听当成沟通的全部内容。但是当两个人面对面不说话时，是不是就意味着沟通终止呢？显然不是，因为沉默本也是一种沟通方式，沟通双方可以相互观察，通过肢体语言和面部表情获得相关信息。两个许久不见的老朋友碰面也未必会亲切地寒暄，有时候简单的微笑或者拥抱就可以表达久别重逢的喜悦。事实上，非语言的沟通方式普遍存在于人们的日常交际中。

现代人出现以后的大约1万年中，全世界的陆地动物有80%都

灭绝了，其中人类占了很大一部分原因。不管这些灭绝的动物有多么凶猛，在人类的面前都显得很无力，这是因为人类有两大优势：一个是劳动；一个是沟通。

在漫长的人类发展史上，沟通不仅可以提升个人的劳动能力和水平，使人类作为个体的综合能力丰盈起来，同时还可以凝聚群体的力量，产生合作。沟通合作解决了人类个体所不能为的事情，它把几个人乃至几代人的力量汇聚在一起，使人类不断突破，不断发展。

人的沟通能力随着大脑、生理结构的发展而发展，沟通的信息传递也越来越复杂、越来越准确、越来越高效。随着科技的不断进步，研究人员从电子媒介中找到了沟通的属性。

腾讯之所以有着很强的用户黏度，很大原因是因为它能很好地解决人与人之间的沟通问题。对广大网民来说，上网聊天就用微信。另一个例子，阿里巴巴解决了销售平台的问题，因此得到了长足的发展，而销售平台问题实际上也属于信息沟通问题。

今天，像 facebook、苹果、阿里巴巴、腾讯等市值可观的企业都是在为人们解决沟通问题的背景下应运而生的。

如果人类社会是网，那每个人就是网的结点，人们之间必须有线。如果人和人之间没有线来连接，社会就不再是网，而是一堆点，社会也就不能称为组织，不能称为社会。而这条重要的线，就是人与人之间的沟通。

善于与人沟通的人，一定也是善于与人合作的人；反之，则一定不善于与人合作。沟通的本质就是合作。

日籍美国人基思·雅马希塔，年满36岁时就让世人对他的“地震般的变化”刮目相看。惠普、梅塞德斯—奔驰、美国公共广播服务团队(PBS)、柯达、索尼、迪斯尼、网景和IBM这样的世界顶尖团队都成了基思·雅马希塔合作团队的客户。如果没有独到而有效的方法，那些大团队怎么会心甘情愿地掏腰包呢？《财富》杂志和《快速团队》杂志对基思·雅马希塔进行采访后才知道，他的自立名言只有简单的几个词而已：远景、沟通、文化、品牌、客户经验和领导。

很显然，基思·雅马希塔的成功除了来自自身独到的思维和创新，更重要的是他本人善于与人沟通合作。

《马克思恩格斯选集》里提道：“人的本质不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”人无一不与“沟通”和“合作”有着直接或间接的内在联系，这也是为什么人 and 人需要用沟通来彼此连接。

杀毒软件行业是一个需要时刻与合作伙伴联络的行业，团队必须使客户时刻了解新的病毒、威胁和攻击的动向。因此，时间在这一领域是一个关键因素，而仅仅将警告和通知及时发布在团队网站上是远远不够的。

杀毒软件团队须具有前瞻性地直接与客户互动或是通过合作伙伴网络确保客户真正得到保护，如果这种联络流程受到破坏，导致终端用户无法及时获取信息，他们就将面临灾难性的数据丢失和代价高昂的故障停机时间。相反，出色的联络流程能使他们很好地维护股东的利益，并拥有忠诚度高的合作伙伴和客户。