

100%沟通术

正确掌握沟通艺术，成功摆脱工作和生活
生活中的困境，轻松获取好人生。

厉尊◎编著

赢在沟通



YINGZAI
HUI GOUTONG

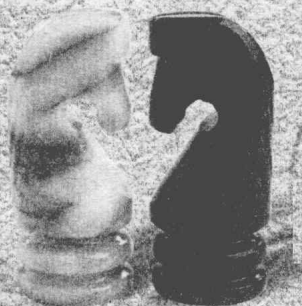
人性如水，强堵不如疏导

沟通的艺术，不仅仅在于对语言的灵活运用和对非语言因素的把握，更在于我们能找准出发点和着眼点，分别站在自己和对方的角度全方位地看待问题，从而使矛盾迎刃而解，并达到双赢的效果。

中国纺织出版社

100%沟通术

赢在沟通



YINGZAI
HUI GOUTONG

厉尊◎编著

❧ 人性如水，强堵不如疏导 ❧



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在会沟通/厉尊编著.

—北京:中国纺织出版社,2004.10

ISBN 978-7-5064-3116-3

I. 赢… II. 厉… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 097671 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:瞿 静

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

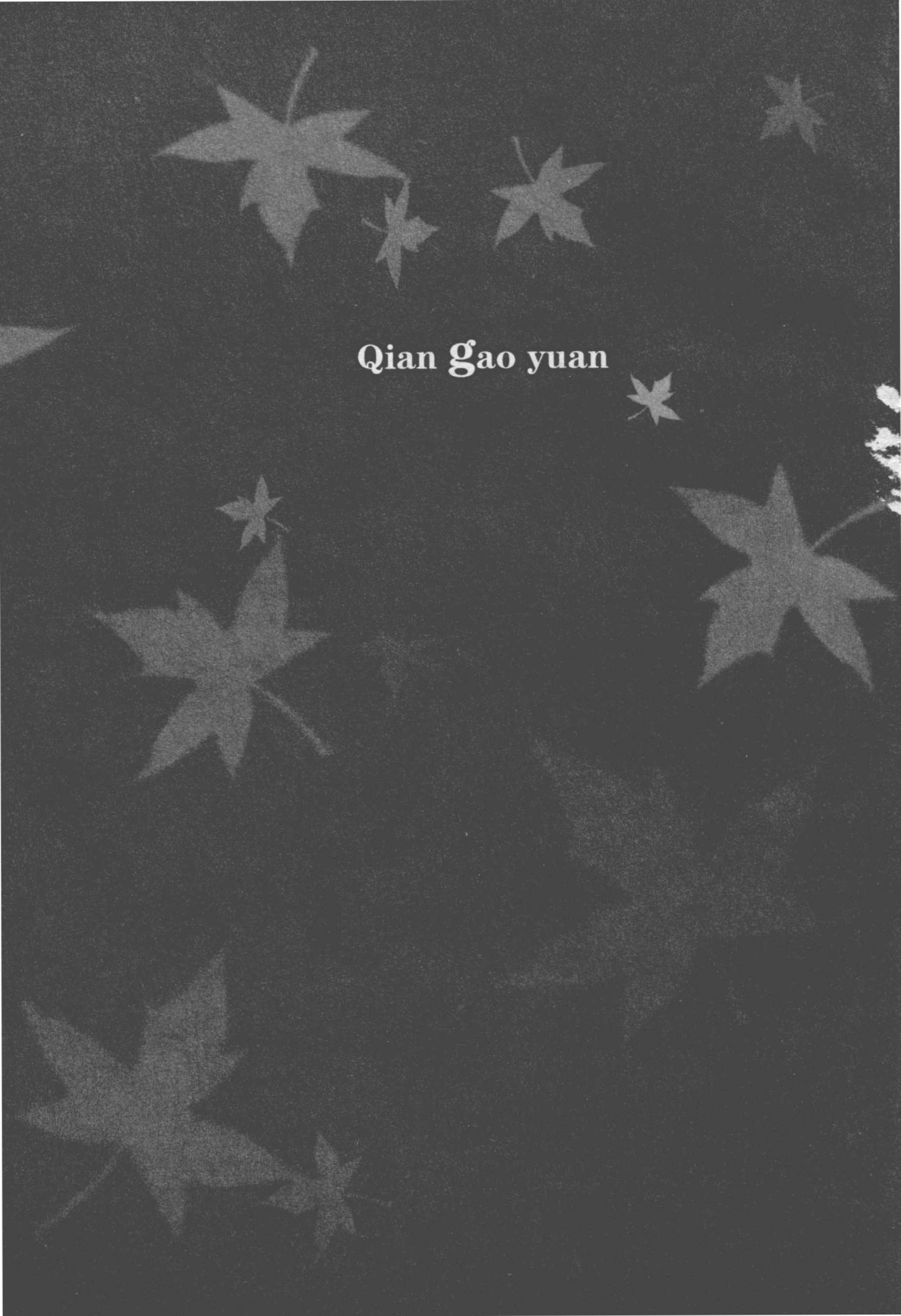
北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2007年11月第1版第3次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:19

字数:320千字 定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



Qian gao yuan

前言

即便是信息传递十分发达的今天,沟通能力也从来没有像现在这样成为现代人成功的必要条件!

可以说,任何一个人即使想办成一件事,也绝不可能不需要其他人的配合。因此,从个人的事业成功来说,一个人成功的因素 75% 靠沟通,25% 靠天才和能力。学习沟通技巧,将使我们在现代的工作、生活中游刃有余。我们必须系统总结最新的沟通理论,深入研究众多的成功人士,提炼出一套高效的沟通技巧作为自己的看家本领。

其实,沟通更算是一门艺术。沟通的艺术,不仅仅在于对语言的灵活运用和对非语言因素的把握,更在于我们能找准出发点和着眼点,分别站在自己和对方的角度全方位地看待问题,从而使矛盾迎刃而解,并达到双赢的效果。

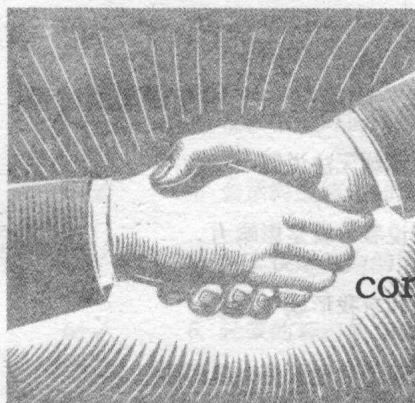
在今天,我们不仅需要掌握人际间,甚至包括跨文化沟通的理论和技巧,还需要知道如何正确地将它们应用在现实生活中。这样一来,既能提高沟通能力和技巧,又能解决沟通中遇到的难题和冲突。

沟通的艺术主要探讨人们表达倾听的方式,如何做以及应该做些什么让积极倾听起作用,倾听时应该避免哪些语言和非语言行为;告诉人们如何做到自信的讲话、相应的非语言工具、改进传播信息内容的技巧和工具、运用语言的积极有力的方式;让人们认识到如何说要比说什么更重要,也提供建设性解决冲突的模式和工具,更对沟通中的常见难题提出解决方案,如沟通中的禁忌,解决客户抱怨问题、销售问题、服务问题,如何有效地进行面试、培训员工、主持会议、处理与管理层的关系等;总结特定沟通环境中的沟通技巧和方法,如电话沟通的要领、团队合作中的建议、提高可信度的行为等等。无论你是深谙沟通之道的老手,还是初出茅庐的新人,都会找到处理沟通问题的要点、方法和秘诀,让自己幽默风趣,深刻隽永,雅俗共赏。一旦学会了有

效的沟通方法,你必将改变生活,获得事业成功。

其实,在每一天的生活和工作中,我们都不可避免面对包括自我表达,倾听对方的各种反应以及如何应对的沟通情景,还得从中找到有关态度、时机选择、准备工作以及行为举止的策略和战术,并尽可能根据自己的实际情况加以调整,以形成对自己有利有益的沟通。掌握正确的沟通艺术,就能为我们提供一个良好的环境,成功地引领我们摆脱工作和生活中错综复杂、令人担忧的困境,从而从容地走向成功。

编者



contents

目 录



YINGZAI HUI GOUTONG

1 / 第一章 沟通能力是一门硬功夫

- 1 / 1. 沟通就是一个交流的过程
- 3 / 2. 沟通和我们的生活息息相关
- 4 / 3. 不可不知的沟通六要素
- 11 / 4. 沟通满足我们的心理需求
- 12 / 5. 沟通是生活的良伴
- 13 / 6. 沟通发展人际关系
- 14 / 7. 沟通是一种工作技能
- 15 / 8. 沟通力是一种关键能力
- 17 / 9. 掌握沟通的类型
- 21 / 10. 正确解决沟通中的障碍



25 / 第二章 沟通是一个相互说服的过程

- 25 / 1. 光说不练无法说服
- 26 / 2. 所谓说服力就是影响力
- 26 / 3. 说服和自我形成
- 27 / 4. 简单明了的说服是说服的前提
- 27 / 5. 一定要言行一致
- 28 / 6. 消除对方的不安与负担,激起他的干劲
- 32 / 7. 敞开心扉迎向对方
- 33 / 8. 小小的致意就能使说服成功
- 33 / 9. 改变对方之前先改变自己
- 34 / 10. 要想抓住对方的心理,首先得关心对方
- 35 / 11. 通过练习增强说服力
- 45 / 12. 在说服中应注意的事项
- 50 / 13. 各种形态的说服法
- 51 / 14. 说服的事前准备要充分
- 52 / 15. 必须提出自己的忠告

59 / 第三章 会话沟通是一门基础

- 60 / 1. 以不经意的会话来说服人



61 /	2. 从身边事来引导话题
61 /	3. 使会话精练的条件
62 /	4. 会话时应该忌讳的事
63 /	5. 具有说服魔力的语词
64 /	6. 轻微的否定使会话更具乐趣
65 /	7. 应当注意的坏习惯

67 / 第四章 抓住沟通中的关键点

67 /	1. 不要自我夸耀
68 /	2. 忠言未必逆耳
70 /	3. 对不同的意见应巧妙处理
71 /	4. 一定要避免用唱反调表现你的聪明
72 /	5. 不以言语伤人
73 /	6. 戏谑也要有本领
75 /	7. 决不争辩
76 /	8. 不能生硬地质问
77 /	9. 切勿道人之短
78 /	10. 开玩笑须知
79 /	11. 恰当的恭维
81 /	12. 说话要投其所好



82 /	13. 说话要注意七忌	16
83 /	14. 注意说话的对象与时间	18
83 /	15. 说话多留神	20
87 /	16. 学会寻找沟通用的题材	20
89 /	17. 要善于运用谈话资料	20

91 / 第五章 掌握语言沟通的要点

91 /	1. 语言沟通的成功要素	16
100 /	2. 语言沟通中可能碰到的问题	18
103 /	3. 了解语言沟通的特质和作用	20
104 /	4. 语言沟通的方式	20
105 /	5. 注意:有效的沟通始于倾听	21
114 /	6. 不要忽视应答的影响力	23
119 /	7. 语言沟通中感情要重于技巧	25
126 /	8. 学会整理沟通中的说话内容	27
130 /	9. 不妨配合对方的作风	28
131 /	10. 把握住每一个沟通的机会	29
133 /	11. 注意“说”与“听”之间的分寸	30
138 /	12. 如何与陌生人沟通	31
141 /	13. 如何与老年人、儿童及上司沟通	32



- 144 / 14. 如何与名流谈话
- 146 / 15. 做好介绍与被介绍
- 148 / 16. 在沟通中快速赢得别人的认同

.....

155 / **第六章 用好非语言沟通的技巧**

- 155 / 1. 非语言沟通的特质
- 156 / 2. 非语言沟通的作用
- 158 / 3. 解读你的肢体语言
- 163 / 4. 眼眸——心灵深处的透视镜
- 167 / 5. 手势——人类的第二张脸
- 175 / 6. 手脸结合——奇妙的测谎器
- 181 / 7. 双臂交叉——构筑防卫的屏障
- 185 / 8. 锁足坐姿——另一道屏障
- 189 / 9. 寻常姿势——传递不寻常的信息
- 196 / 10. 身体方向——心语的传送管道
- 199 / 11. 眼镜和烟——肢体表演的好道具
- 202 / 12. 综合体态语言——真实隐藏在细节中
- 204 / 13. 身体语言洞察技巧
- 205 / 14. 学一点曾国藩的识人术

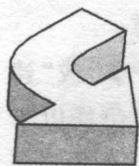
207 / 第七章 全面提高你的沟通能力

- 207 / 1. 沟通是合作的基础
- 208 / 2. 提高你的言辞智商
- 210 / 3. 让你的声音充满魅力
- 213 / 4. 保持完美的语速
- 215 / 5. 社交场合的沟通技巧
- 230 / 6. 非正式场合的沟通技巧
- 233 / 7. 营造沟通的理想环境
- 237 / 8. 把握交谈的力量
- 239 / 9. 交谈禁忌
- 240 / 10. 有效交谈的 10 大法则
- 245 / 11. 辅助语言与非语言交际
- 247 / 12. 改掉不良的谈吐习惯
- 251 / 13. 积极的语言表达效果

255 / 第八章 沟通妙用案例

- 255 / 1. 妙用沟通推销人生
- 259 / 2. 沟通矫正案例精选
- 281 / 3. 沟通妙语集萃

第一章



沟通能力是一门硬功夫

沟通能力是一个人生存所不可或缺的。微软中国区前总裁唐骏曾谈到他的成功之道说,沟通能力让他一步步走向辉煌。我们每一天都要和人接触,表达情意、交流信息,比如聊天、讨论、演讲、授课、推销、辩论、谈判等等,无论哪一种形式都离不开沟通。通过沟通,我们学到了生存和自我发展的技巧。我们的沟通越有效,我们在人生各个领域成功的机会便越大。可以说,我们一生的快乐与痛苦、顺畅与曲折、成功与失败,都是由我们的沟通能力所决定的。

有效的沟通是一个人的生活能否快乐的要素。从某种意义上讲,没有沟通能力的人不具备成功的资格。不管是在哪一个领域,最好的成功者都是那些能够做高效沟通的人。因为不管是管理还是指挥都需要具有很强的沟通能力——包括组织内和组织外的沟通。在个人生活中也一样,沟通能力越好,生活就会越顺畅、越美满。良好的沟通能使我们建立最好的人际关系,反之,即使是最亲密的关系也会遭到破坏。

1. 沟通就是一个交流的过程

“我有话要说!”这是时下的青少年争取沟通机会的呐喊;“我们要和××沟通!”这是单位出现问题时员工经常提出的要求。为使新制定的政策让社会大众了解,减少推行时的阻碍,政府部门也时常举办座谈会,与民众进行面对面沟通。

一位寻求解决家庭危机的女性说道:“我的问题在于与先生沟通不良!”

“沟通”在我们现代的社会,已经成为时髦流行的名词,不仅现实生活里频频

曝光,相关的书籍更是琳琅满目。

“沟通”是什么意思呢?“沟通”其实是个外来语,译自英文的 Communication。Communication 也有人译作“传播”,但从人际互动或社会互动的角度来说,将 Communication 译为“沟通”,更能显示出交流、互动、双向历程的含意。

Communication 一词则是由拉丁字 Communis 演变而来,原意是“分享”或“建立共同的想法”。行为学者认为沟通是信息传送和被人了解的过程,包括以下要点:

- (1)通常发生在两人或两人以上的多角色之间;
- (2)包含信息的传送;
- (3)通常有其理由。

认为沟通是两人或两人以上的群体通过符号的相互交换而建立关系的过程;这些符号产生意义,从而使彼此关系得以发展。这种符号不一定是语言,还包括手势、动作、表情,甚至服装、饰物等非语言的信息。因此,肢体语言也是一种沟通信息,由一个人的姿势动作就可以推测或判断他在表达些什么。

沟通是一种过程,除了信息的交流与互动之外,部分学者将缺乏信息回馈的交流也视为一种沟通。

有学者认为独白也是沟通。这种缺乏信息回馈的交流可称之为单向的沟通。古人道“吾日三省吾身”,自问自哪些地方做得不够好,哪些地方需要改进,这是反省式的自我沟通。身穿绿色制服、骑着绿色自行车的人,即使没有带着装满信件的邮包,大部分的人也可以猜出他是一位绿衣天使。虽然他没有自称是邮递员,彼此之间也没有谈话,但是他的服装却能告诉我们:他是一位邮递员。由此可见,信息的单向传送也具有沟通的功能。

平常我们使用“沟通”一词,多半含有商量、解释、交换意见等意思。例如公司老板对属下说:对于你所提出的策划案,我要与你沟通、沟通……政府部门在实施新政策之前,常会举办座谈会或通过传播媒体先和民众沟通。朋友之间产生误会,也可能通过沟通来澄清事实。这样对沟通的定义较为狭隘。通过对沟通的界定可知,个体之间信息的交流与互动就是沟通,这种信息的载体可能是语言、文字、表情、动作、姿态等等。因此,两人之间的对话是沟通;恩爱的情侣之间眉目传情,这也是一种无声胜有声的沟通;鱼雁往返,则是以文字为媒介的沟通……可见沟通的范围极为广泛。

2. 沟通和生活息息相关

沟通具有心理、社会 and 决策等功能,和我们生活的层面息息相关。

沟通提供两种心理功能:它满足我们和别人互动的人际需求,并且提供我们可以看清自己的一面镜子。

心理学家认为,人为了满足社会需求而和他人沟通。人需要和他人相处就像是需要食物、水和庇护所一样。一旦失去和他人接触的机会,大部分的人会产生幻觉,失去运动机能,且变得心理失调。虽然我们都听说过隐士们选择遗世独立(他们是例外),但是我们大部分的人需要和他人交谈,即使是谈些不重要的话。我们可以连续好几个小时高兴地谈一些相当琐碎的事,交换不见得有意义的信息。但是我们因为满足了互动的需求而觉得愉快与满意。

人为了加强和肯定自我而与他人沟通。通过沟通,我们探索自我和肯定自我。你如何得知自己的专长?你是否把会议主持得很好?你是否如愿地把工作做好?你是否有权利高兴?你从与他人的互动中找到上述问题的部分答案。

人际关系提供了社会功能,通过社会功能,我们发展和维持与他人的关系。我们必须通过与他人的沟通来了解他人。在与他人做第一次交谈后,你可能会决定与这个人保持距离或深交,但是不论是哪一种关系——社会、工作、朋友或亲密关系——少有一成不变的。因为通过沟通的历程,关系得以发展、改变和维系。

人类除了是社会性动物之外还是决策者。今天你是否想过从起床开始,到早餐吃什么以及是否要去上学或上班,你已经做了无数的决定。而其中有些是自己决定的,有些是你和别人一起商量后决定的。沟通满足决策过程中的两个功能是:

沟通促进信息交换。正确和适时的信息是做出有效决策的钥匙。我们通过观察,部分通过阅读,有些经由电视而获得信息,我们也通过和他人的交谈获得许多的信息。例如,张三早上跑出去拿报纸。当他匆匆穿过门时,李四问:“外面天气如何?”张三回答:“哇!好冷——一定不到10℃。”李四说:“我要穿毛衣了,但是我想我最好开始准备穿冬天的旧大衣。”这段简短的对话是典型的信息交换的例子。因为各种决策是由信息的获得而产生的。

沟通有影响他人的功能。我们所做的许多决定常需要别人的同意或合作,

因此,沟通在决策中的第二项功能是影响他人。例如,说服你的朋友参加宴会而不要去看电影、听从自愿助选者的拉票、劝你的小孩去做功课、说服老师采纳你的建议等。有些理论家甚至主张所有沟通的结果就是要影响他人的行为。

3. 不可不知的沟通六要素

沟通是人类所从事的活动当中最常有,也是最复杂的一种。

任何完整的沟通行为都包含以下要素。

①发出者、②信息、③系统、④语言、⑤接收者、⑥环境。

如果你正在溺水并大呼“救命”,那么你就是个“发出者”,你所发出的信息是“救我的命”,而你所使用的发出系统就是你的声音,你所用的语言则是汉语,背景和环境则是正要吞噬你的波涛。如果你的信息没有接收者,那么你的沟通就失败了,你将会被淹死。

我在编写这本书的时候,“发出者”就是我,信息则是我所认为的有助于读者做有效沟通的方法;“系统”则是一大套复杂的工具,包括我的手、我的笔和纸或文字处理机、出版社、印刷厂和经销商。至于语言则是中文,而“环境”则是当今的现实世界,接收者即是作为读者的你。

发出者必须选择其所要发出的信息和所采用的系统和语言,并且决定如何将它们做最有效的运用。

虽然我们对于接收者可能没有什么直接控制的能力,然而在可能的范围之内,我们会想办法尽量加以控制。要使沟通有效,不能光是思考我们要讲什么,也要思考听众想听些什么。我们必须把自己放在听众的立场,并从这样的立场来确定沟通的方式,才有可能打动对方。

至于背景和环境则可能更难控制,甚至不可能控制。不过有技巧的发出者都会想办法去了解沟通的环境背景,以便做有利的运用。

时间的掌握也很重要。如果接收者正在忙着别的事情,就必须让他明白,我们的信息是非常重要的。如果他正在睡觉,我们就必须大声叫,大到足够把他们叫醒。如果接收者不懂我们的语言,就必须使用他所能懂的语言。

发出者也会受到沟通的影响,事实上他所受到的影响还要大于接收者。俗话说:“两人同心,其利断金”、“骨鲠在喉,一吐为快”。谈论问题是我们帮助自己找出解决问题方法的最佳方法之一。心理治疗诊所内的躺椅可以让你看到这

种例子——发出者比接收者更需要沟通。

所有的信息都或多或少会影响到发出者,信息若非为了满足某种需要,是不会出现的。在思考如何、何时以及要不要沟通时,我们必须考虑我们的心理状态,以及我们为什么要沟通的原因。举例来说,光是因为我们有烦恼,就把我们的烦恼一股脑儿向朋友或同事倾诉,而不管他们是否关心这些事,其结果可能对你害多于利。

发出者跟接收者也有可能是同一个人。我们大部分人都会为自己记笔记、写日记或是编通讯录等等。

思想也是一种沟通,只不过它是“对内”的沟通,它具有跟“对外沟通”同样的要素。我们会探索自己的记忆和情感,会通过感官告诉我们自己一些事情,我们会为了理念而跟自己辩论,我们也会自己肯定自己所做的结论。

我们可以从人们轻易就相信电视和报纸所报道的耸人听闻故事这点,看出“发出者在他人心目中的地位”这点有多么重要。由于人们多数认为新闻媒体是可以信赖的传播者,因此我们尽管心有所疑,也仍然相信他们的报道。

这点在所有的沟通中都是一样的。举例来说,在一场集会中,哪些人能被请上讲台讲话,便完全看众人平日对其人的评价如何。

信息并不一定是一份简单的声明,它可能是一份要接收者发表声明的邀请,也就是说,信息也可能是一道问题。问题在沟通中扮演重要的角色,在面对面沟通中,特别是在新闻采访里面,它们的使用尤其重要。

信息必须具有意义,包括对发出者和接收者在内。

如果发出者认为他的信息很乏味,那么他也只有在迫不得已的情况下,才会发出它,因此他不太可能有效地发出这一信息。另一方面,如果接收者认为他所“收听”到的信息非常乏味,他也一样不可能有效地接受它。

信息可以是听者所预期听到的,也可以是听者所未预期听到的;可能被听者欢迎,也可能被听者排斥。它们能否被有效地沟通,大部分要视其内容而定。举例来说,足球俱乐部的听众,便不太可能去听一场有关汉语语言学的演讲。

我们可能想跟小强说他的茶凉了。然而,由于我们的个性、他的个性、以及我的心情我们与小强之间的关系有各种的不同,我们组织这一信息的方式便可能有许多种。举例来说,我们会有下述的几种说法:

“你的茶泡好了,它快凉了。”

“妈要你立刻进来,你的茶泡好了。”