
第一章 做事效果差，皆因沟通不到位

在日常生活中，我们做事、协调等，无处不在进行着沟通。很多情况下，我们做事、协调效果不好，并不是我们能力差，很可能是由于我们沟通不到位所致。无论在生活、工作还是学习中，那些做事或协调能力超强的人，其实都是沟通高手。

没有明确目标，沟通就不会有效果

沟通，只有良性互动，才能叫真正的沟通。只有拥有明确目标的沟通，才可能效果显著。如果在交流的过程中，只顾自己说个不停，不顾及对方的感受，这样必然会惹人讨厌。如果总是在漫无目的地说话，无主次，无重点，即使交流再长的时间，也是在浪费时间。可见，沟通有明确的目标，才能让沟通更有效率。

没有目的的沟通，将可能导致这样可怕的结局：

- 浪费更多的时间;

- 花费更多的精力;

- 耽误重要的事情。

我们日常看到的很多沟通，都是为了实现最终的目标，比如夫妻吵架，最终目的是为了矛盾的解决;销售人员与客户的沟通，最终目的是为了买卖交易的成功;老师与学生的沟通，最终目的是让所教的知识被学生吸收;领导与下属的沟通，最终目的是让下属理解领导的要求，从而高效地完成任务……

在沟通的过程中，如果没有明确的目的，就很容易造成对方的不理解或排斥，这样不仅达不到沟通的效果，其实就连真正的沟通都算不上。沟通不仅是语言上的交流，更是心灵的交汇。如果在沟通的过程中一方喋喋不休，另外一方沉默不语，那沟通的效果，十有八九会大打折扣。

要想达到有效沟通，不仅要会说话，还得顾及别人的感受，试想一下，一个人一直说个不停，而且是站在自己的角度自说自听，你是听众的话，你能够接受吗?有时即使对方想表达一下自己的观点，可连插话的机会都没有，这样的聊天不仅破坏了气氛，最终也只能将天聊死，虽有可能对方不说话，但他肯定会带着一肚子的郁闷离开。当然，说话的人可能觉得自己说得挺好，可对方并不买账。甚至，身边受不了你这点的人越来越多，离开你的人也越来越多，最终你会将自己搞成孤家寡人。

在社交中，每个人的地位都是对等的，如果你总想用话语压死人，滔滔不绝，不给对方表达的机会，那这场沟通注定是失败的。沟通一定是有目的的，除非拉家常，只有双方的目标是一致的，彼此你一言我一语，这样才能实现聊天的目的。如果一方目的性特别强烈，压制了另一方的发言，那他不可能实现其最终的目的。

就像我们去市场买东西，客户与销售人员可以说目标是相同的，销售人员想将自己的产品卖给客户，客户想从销售人员手中买到自己想要的产品。可如果销售人员一直滔滔不绝，将自己的产品功能等吹个不停，客户没有一句说话的机会，你想这场交易会成功吗?因为每一款产品有不同的型号和功能，销售人员说得再好，也不一定能说到客户的心坎上，而且说得越多，客户可能越怀疑产品的质量与功能。反过来，如果销售人员给客户说话的机会，让其告诉自己他所需产品的功能、型号等，销售人员只需按照客户的需求，找到相应的产品便可，这样交易是不是就容易多了呢?

为了提高沟通的有效性，在沟通之前，首先要明确沟通的目的。如果没有目标，话是说了很多，时间是浪费了很多，聊完回了家，却不知道聊了什么，不知道对方对自己所聊的话题感不感兴趣，只知道自己将该说的话一句不落地说了出来，具体对方有何反应一概不知——;这便是一次无效沟通，于是不得不再次花时间和精力，预约

对方进行沟通，对方何时有时间又是一个未知数……

可见，带着目的的沟通，有利于提高沟通效率，有利于建立积极健康的人际关系。

著名科学家法拉第进入英国皇家科学院工作，是由戴维爵士推荐的，他们之间有一段经典的对话广为流传。

戴维：“很抱歉，我们的谈话可能被打断，不过你很幸运，此时此刻仪器没有爆炸。法拉第先生，信和笔记我都看了，你在信中好像并没说明你在哪里上的大学。”

法拉第：“我没有上过大学，先生。”

戴维：“噢？但你做的笔记，说明你显然是理解这一切的，这又怎么解释呢？”

法拉第：“我尽可能去学习一切知识，还在自己房间里建立了小实验室。”

戴维：“年轻人，我很感动。不过，可能因为你没到实验室干过，所以才愿意到这里来。科学太艰苦，要求付出极大的劳动，但只有微薄的报酬。”

法拉第：“只要能做这份工作，这本身就是一种报酬啊。”戴维：“哈哈，你在看我眼边的伤疤，这是氢和氮实验引起的一次爆炸留下的。我想，你装订的那些书籍，总不曾将你打痛、让你出血或把你打昏吧。”

法拉第：“是的，不曾有过，可每当我翻开装订的科学书籍，它的目录常常使我目瞪口呆、神魂颠倒。”

在戴维与法拉第的对话中，既有主次，且风趣幽默。谈话的目的是戴维如何为法拉第安排一份合适的工作。在聊天过程中，戴维告诉法拉第，搞科学研究不是一件很轻松的事，需要付出艰辛的劳动，甚至付出生命的代价，意思是法拉第要想从事科学研究，就必须要做好心理上的准备。而法拉第则强调了他对知识的渴望，对科学的执着追求超过了自己的生命。法拉第的决心，使戴维决定让他做自己的助手。后来，有人要戴维填表列举自己的贡献时，他在表的最后写道：“最大的贡献——发现法拉第。”

如果两个人在沟通的过程中目的不同，一个谈学历，一个谈金钱，那就不可能达成最终的合作。

所以，真正有效的沟通，必须要有明确的目标。如果没有目标，信口开河东拉西扯，让人不知所云，那这注定是一场失败的沟通。当沟通的目标明确以后，双方才能在沟通中克服各种困难，积极配合，最终达成合作，这才是真正有效的沟通。

好的沟通，要情感和思想同频

我们在与别人沟通时，之所以出现矛盾，是因为在沟通的过程中，没有做到情感和思想的同频，说白了就是没有换位思考，你说你的话，我理解我的意思，最终得到的结果是驴唇不对马嘴，因而产生了矛盾。

如果我们能够在沟通的过程中用心沟通，每句话都能够倾注自己的思想和情感，我们就能够理解对方所表达的意思，然后在极短的时间内找到解决问题的方法，这样不仅有利于提高效率，还有利于建立广阔的人脉。

高效沟通的最佳效果就是：身无彩凤双飞翼，心有灵犀一点通。要达到这一点，就需要做到情感与思想的真正同频。

情感与思想同频的最高境界：

•你说什么我都懂;

•我说什么你也懂;

•我不说的你也懂;

•你不说的我也懂。

有一对新婚夫妇，因房子装修的事吵得不可开交，女方甚至怀疑自己与这男人结婚就是个错误，而男方每次与爱人产生矛盾后，宁愿躲在办公室加班，也不愿回家。时间久了双方都受不了，就像两只受伤的刺猬，靠近彼此都会受到伤害，远离又都觉得弃之可惜。

后来有位经验丰富的长者，看到这位男子整天闷闷不乐，便问其原因，男子将自己与爱人吵架的事一一诉说，且强调：“我自己酷爱艺术，对色彩搭配有深刻的研究，这些方面我的妻子肯定不如我，可我的妻子非要将房子颜色按照她自己喜欢的进行装饰，这点我受不了，她也不愿让步，我们已经争吵两三个月了!”

“如果你爱人觉得你办公室的颜色装修得特别不好，把它重新装修一遍，你愿意吗?”长者问。

男子说：“绝对不可以!”

长者说：“办公室是你的权力范围，而家庭则是你爱人的权力范围，如果按照你的想法去装修她的权力范围，她能够愿意吗?反过来，你的权力范围也不允许按照她的意思装修，对吧?所以，在装修房子这件事上，如果双方的意见不统一没有关系，可以商量解决，如果用太苛刻的标准去要求另一方，这样只会让矛盾升级，本来快乐的日子也会荡然无存。与其这样，还不如用心与你爱人好好沟通一下，换位思考一下，否则永无宁日，你愿意这样吗?”

男子顿时恍然大悟，回到家赶紧向妻子道歉：“亲爱的，我终于想通了，之前是我太自私了，我只考虑自己的感受，没有考虑你的感受，我不该将我的意愿强加到你身上。我现在想通了，你喜欢怎么装修房子就按照你喜欢的风格装修吧，这是你的权力，我支持你!”

男子的爱人被他的真诚所打动，两人重归于好。

每次沟通都应该用心沟通，这样才能真正达到思想上的同频。用心沟通不仅应该用心倾听，用心体会，还应该换位思考，用对方心中所希望的、能够接受的方式，解决共同面对的问题。如果我们在听对方诉求时心不在焉，左耳朵进右耳朵出，不能理解对方的感受，这样只能导致双方意见和分歧更加严重，此刻要想真正解决问题，就应该用心沟通，让彼此的情感和思想达到同频，这样你才能读懂对方的心，并能感同身受，真正起到沟通所需的最终效果。

情感与思想的同频，是沟通的最高境界。无论在家庭中还是在工作中，都显得尤为重要。如果没有真正地用心沟通

，就不可能达到真正的情感与思想的同频;如果没有真正地用心沟通，就只能让聊天的结果南辕北辙，驴唇不对马嘴，只能耽误彼此的时间，更严重的是将事情办砸。

有销售人员向自己的经理抱怨道：“我们生产的镜子根本没人买，与其这样白白浪费时间，还不如早点退掉摊位，还能节省一些费用。”

经理问：“你了解咱们的镜子主要功能是干什么的吗?”销售人员说：“给商店和办公室安保系统使用的啊!”

经理说：“那如何才能让镜子发挥它的作用呢?”

销售人员：“只要将镜子安装到天花板上，它就可以开始工作。”

经理：“那你是否给客户演示镜子的功能了?”

销售人员：“我演示了。我在会场搭建了一个高台，登上去，然后故意跌下来，狠狠摔在那些不会碎的镜子上，以展示镜子的质量，虽然摔得鼻青脸肿，可客户却似乎不买账!”

经理：“那有多少客户会跳到天花板撞你的镜子?你完全可以这样展示：展台周围藏了一些精美的小礼物，邀请大家试试看，看谁能逃过镜子的窥视，把小礼物偷走。”

销售人员：“可我们镜子的最大优点是质量好，不会碎的啊!”销售人员的 product 演示，没有做到与客户很好的沟通。他并没领会产品的演示与客户之间，是一个用心沟通的过程。通过产品演示，使客户明白产品的真正用途，而客户的反馈，则反映了沟通的结果。销售人员只从产品这方面出发，没看懂客户的思想与需求，当然不会受到客户的欢迎，产品自然也卖不出去。

我们每个人每时每刻都在沟通，但很多时候我们沟通得不到位，这并不是我们没有热情或没有利用方法和技巧，而是我们没有很好地利用自己的情感，没有换位思考，没有走进对方的心中，没有设身处地的思考，所以看似在不断沟通，但只停留在沟通的表面，没有深入进去进行真正的交流，因此造成了对他人的理解很单一，没能看到情况的特殊性。比如，不同的人在不同的环境中会有不同的心理反应，这样便没有达到有效沟通，把复杂的、多样化的心理活动简单化、片面化了，用同一种方式去应对不同的情况和不同的人，不懂得根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动。由于不懂得顺应对方的心理，争取对方的好感，所以就不能利用对方的心理，获得对方的认可，这样的沟通失败是难免的。

真正的沟通，不仅是口头上的，更是心灵和思想上的。认真倾听、客观分析、专注思考，在和谐的气氛中沟通，只说不听或只听不说，都是达不到有效沟通的。

影响沟通的四种心理障碍

在我们与之沟通的人群中，每个人的性格、脾气都不同，造成最终的沟通效果也不可能相同。每个人的气质、能力、气场、兴趣、爱好不同，也会造成人们对同一信息的理解不同，为有效沟通带来巨大的阻力。甚至，有些人个性上的缺陷，也会造成沟通的极不顺畅。

其实，归结到一点，影响我们有效沟通的罪魁祸首，就是心理。如果我们没有勇气去与别人沟通，或遇到陌生人就胆怯、紧张，那怎么可能会有良好的沟通效果呢?

在人们的沟通过程中，有哪些心理会阻碍有效沟通？

•心理认知不当，必然导致沟通障碍。

我们都知道，在与陌生人见面沟通的过程中，第一印象很关键。如果第一印象很好，那接下来这个人在很长一段时间内对你的印象都是好的；如果第一印象不是很好，那有可能这个人一辈子在你的印象中都不是一个好人。可是，我们似乎忘记了一个事实，真正了解一个人，并非完全能够通过第一印象来了解，而是要通过很长一段时间的交往，才能有更深刻的了解。有的人第一印象很好，但在交往的过程中发现被第一印象骗了，此人就是一个谎话连篇的骗子；而有的人第一印象并不是很好，但通过交往你发现此人优点很多，你甚至心里有点后悔当初那么误解人家。

其实，我们对一个人的认知是多方面的，一旦这些受到影响，同样也会让你对这个人的认知有缺陷。就像当你看到某个人的简历时，会有初步印象，当该人到你眼前时，又会有种印象，虽然两种印象交织在一起，但我们往往通过眼前人给自己的印象去沟通，或通过交流辨别哪种印象才是最真实的。在这种甄别中，我们的认知肯定有这样那样的错觉，在沟通上必然会造成误解。

当我们对一个人的某种好品质形成深刻印象时，那这个人做的任何事情都是对的，一旦这个人犯了错，我们也会极力为其辩解，这就是好印象模糊了我们对他另一方面的认知。

在我们印象中，北方人豪放，南方人细腻，那我们在与北方人交流的时候，为了拉近距离也尽量豪爽一些，大碗喝酒，大块吃肉；与南方人交流时尽量轻声细语一些，尽量细心一些。这就是认知上的偏差，其实北方也有细腻的人，南方也有豪放的人。只有我们消除认知上的偏差，才能做到有效沟通。

•情感失控，也会导致沟通障碍。

人是情感动物，在沟通的过程中，无时无刻不带着自己的情感去判断一切。可外界的环境，却是极为复杂的，它会反馈给你各种信息，包括错误的和正确的信息。一旦受到外界错误信息的影响，尤其是先入为主的错误信息的影响，其他正确的信息便很难再接受。如同一个女孩失恋了，她会将自己的前男友在思想上塑造成一个十恶不赦的坏人，包括他的父母亲，他的亲戚朋友都是帮凶，当每次谈到与男友有关的东西，她总是控制不住情感去谩骂，或内心翻江倒海，这严重影响到她与其他人的交往，比如新男友，或其他人。不能掌控自己的情绪，这种人往往心情会压抑，也不愿与其他人交往，对任何事物都不感兴趣，也不愿表达自己的观点，甚至严重者神经极为敏感，稍有不满意便会暴跳如雷，面对别人好的建议或意见，也不愿接受。这种人如果不能掌控自己的情感，就很难与人沟通，很难会有良好的沟通效果。

•态度不好，必然导致沟通障碍。

态度严重影响着沟通的效果。有正确的认知、健康的情感支配行为的心理倾向，就是科学的态度，反之则是不科学、不正确的态度。

态度不正确，就不可能有良好的沟通效果。就如迷信权威会带来沟通上的错误判断；爱面子也会造成判断失误。

同时，我们经常也会遇到这样的情况：两个人曾经有某些误解，产生过矛盾，当接下来不得不面临着某种沟通或合作时，如果一方或双方都是那种斤斤计较的人，彼此都会设法为难对方，让对方犯错或出丑，那这两个人就不可能有理想的沟通效果。

•不良心理，同样也会导致沟通障碍。

我们经常遇到一些人很腼腆，不爱说话，即使说话的时候声音也很小，表情紧张，面红耳赤，好像干了什么见不得人的事儿。这种人初次与人交往时，目光游离，总觉得不好意思盯着别人，说话结结巴巴，很容易造成别人误解。

有的人无论干什么事情都抱着消极的心理，包括与人沟通，时常将一些消极的话语挂在嘴边，比如“活好一天算一天，明天死了啥也享受不到了”“这个世界上坏人太多啦”“不要相信任何人”，说者无意听者有心，尤其当我们与人沟通时，出现这些话语会吓到对方，每个人都愿意与充满正能量的人交往，如果你经常这样与你身边的朋友沟通，那你肯定没有几个朋友。

还有一些人内心压抑，甚至封闭自己的内心，当面对别人的时候时刻抱着警惕心理，进而造成神情、语言、动作等对他人的冷漠或敌意，使别人不敢与其靠近，与之沟通更是无从谈起。面对这种人要求有效沟通，比如学会不要压抑自己的情感，要敢于表达，多锻炼多沟通，不要惧怕失败，才有可能走出困境。

还有一种人，自己本身交往的圈子很小，又不善言谈，当让他进入别人的圈子，他就觉得不知所措，不知道该说什么，更不知道怎样才能与大家融为一体，为了杜绝这种尴尬，他们拒绝一切圈子活动。越是这样圈子越小，内心越孤独便越胆怯，久而久之对自己就失去了信心。这正是社交恐惧症的主要表现。

一个人如果在心理上对与人沟通有抵触，便很难有有效的沟通。因为他排除一切，逃避现实，产生交流恐惧症，只能是自己将自己推向处境更难的境地。其实，每个人并非是天生的交际高手，只要内心对沟通有正确的认识，敢于尝试，经过锻炼与磨砺，肯定能够左右逢源，成为沟通达人的。

沟通中易犯的五大错误观念

我们每个人每天都在沟通，有些人通过沟通达到了很好的效果，可还有很多人沟通不但没有达到效果，反而得罪了人，影响了正常的工作与学习。

实际上，这并非是某一个人的错误，而是在沟通的过程中，我们头脑中固有的错误沟通观念，最终导致了我们的沟通的效果不是很理想。那么，我们在沟通中经常出现的错误观念有哪几种呢？

•“沟通是件很简单的事，只要是个人就会！”

在很多人的观念中，每个人每天都需要与人沟通，这就像呼吸空气、沐浴阳光一般自然，因此沟通从表面上看似是一件很简单的事，只要是个人就会沟通。

其实，并非如此，越是简单的事，我们越是忽略了它的难度。我们频繁地进行沟通，让沟通成为一种习惯。可正是这种习惯，让我们每个人在沟通的过程中，不知不觉形成了这样那样不好的习惯，这种不良的习惯，又成了沟通的障碍。这就是为什么我们经常看到，与一些人沟通起来很顺畅，与一些人沟通起来却很困难的原因。也正是我们的经常沟通，让我们忽视了沟通的复杂性，也不愿去承认自己缺乏沟通的基本能力。

要想成为一个成功的沟通高手，与更多的人能够高效地沟通，那你就必须承认这么一个事实：沟通并非看起来的那么简单，要想形成真正有效的沟通，就必须克服沟通过程中的各种困难。

•“每个人都知道沟通是什么。”

当提到“沟通”二字的时候，很多人就会想：沟通不就是说话吗？沟通不就是聊天吗？其实，沟通并非只是说话聊天，那么沟通究竟是什么呢？

当大清早你遇到一个让你讨厌的人，他对你紧皱眉头瞥了一眼，这算不算是一种沟通呢?这当然算是一种沟通，一种借助肢体语言进行的沟通，虽然皱眉并不一定是一种有意图的信号，可这毕竟也向你传达了一个信息。“沟通”并非只是聊天，也并不仅是邮件的发送、资料的传递。沟通与人们的情感、态度、动机等有密切关系。

沟通至少应该从两方面来说：其一是说者，也就是消息的发送方，这方面包括说和写;其二是听者，消息的接收方，这方面包括听和读。另外，还有非语言的沟通，比如肢体语言，举手投足之间都可以传递某种信息。

“我该告诉的都告诉你了，这就算是沟通了!”

我们在沟通中经常出现的问题是什么呢?消息传递这一方的确是将消息传递出去了，可消息接收方是否完全接收到了消息呢?在消息的传递方看来，这不是自己的责任，反正我将该告诉的都告诉了，对方没有接收到是他们智商有问题。

如果这样想就大错特错了，很多时候我们沟通的效率很低，就是拜这种观念所赐。要想高效沟通，不仅传递方要准确无误地将消息传递出来，还需要与消息的接收方进行互动，听取反馈，看对方是否接收到了自己的消息、接收的效果怎么样、还需要补充说明些什么，而不能简单地认为我只是传达了，其他的不属于自己考虑的范畴。如果真是这样，那这只能算是一次低效的沟通，一次失败的沟通。

“只要我有需求的时候，我就会沟通。”

我们经常看到有一些演讲者，当走上演讲台的时候，紧张得身体几乎僵硬，说话的声音瑟瑟发抖。甚至连走路的姿势都软绵绵的，有气无力，整个人的身体仿佛被抽取了骨头。虽然他会拼命挺直腰杆，抬高声音，睁大双眼，以掩饰自己的紧张，可他的语言、表情、肢体动作等透露出了他的紧张。

这种人之所以会出现这种情况，很多时候是因为在此之前没上过讲台，或没有与人真正地沟通过，尤其陌生人。在他们看来沟通就是说话，只要到那个场合了，自然就会说了。其实并非如此，甚至他们不清楚自己紧张的时候，语调是多么的错乱无章，肢体语言是多么的僵硬和不协调。如果有摄像机将他的演讲录下来给他看，估计他恨不得钻到地缝中去。

沟通无时不有、无处不在。我们要与陌生人沟通，甚至还要自己与自己沟通。清醒的时候我们思考，或做白日梦，就是一种自我沟通的方式;晚上睡眠的时候做梦，也是自我沟通的一种方式。

无论是与别人还是与自己沟通，一定要认真对待自己的每一次沟通，在沟通之前做好充分的准备工作，从形象来说，得体的衣着能够让自己更自信，从内容来说，制作一份设计优美的PPT或正确的数据分析，不仅能够让自己顺畅不卡壳地讲完整，还能凸显自己的专业素养。千万不要认为什么都记在自己的大脑里了，只要开口一切都会“倒出来”，你要想想，出现了万一的情况，该怎么办呢?

“沟通能力是天生的，不是锻炼出来的!”

如果你相信这种话，那你永远不可能成为一位沟通高手。沟通是一种通过学习就可以提高的行为，任何人都可以改变这种行为。高效的沟通能力，并不是上天赐予少数人的礼物，也不是祖辈遗传给我们的。每个人都有沟通的潜能，只不过有一部分人通过不断的锻炼激发，变成了沟通的高手;而另外一部分人则没有激发出自己的潜能，造成了自己的沟通能力低下。

我们经常看到国内外很多人，在成为有效沟通的高手之前，要么沉默寡言，要么结巴不能说话，但他们都通过后天

的努力，克服重重困难，最终变成了有影响力的演讲者、有效沟通的高手。所以，沟通能力不是天生的，后天努力肯定可以锻炼出来。

沟通渠道不畅通或被扭曲

我们在沟通的过程中，还会遇到一些其他因素，严重地影响着我们的沟通效果。比如沟通渠道不畅通，信息被扭曲，消息在传递过程中变质成传言，或消息在传递过程中失真。那么，到底是什么原因导致了这种情况的出现，这种情况又该如何解决呢？

•由于沟通渠道不畅通，消息被扭曲。

如果我们处在山沟、地下室等地方，手机就会出现打不通的情况。同样，接听手机的人也一样，如果他在上述几个地方接电话，你这边使劲“喂”了半天，他那边也是听不到的，也就是信号不好。从沟通的角度来说，这就叫“渠道受到干扰”。

所以，讲话者再会讲话，听话者再怎么用心听，如果渠道受到干扰不畅通，就像手机没有信号一样，是听不到对方在讲什么的。当你的讲话习惯和对方不一样时，当有人帮你传话给对方结果传错了时，或你的这种讲话方式在对方那里不能被接受时，就会形成一种渠道干扰。渠道一旦被干扰，沟通内容就会被曲解，造成话一出口意思就大变的尴尬处境，就会产生不必要的矛盾和误解，甚至形成某些不必要的偏见。

因此，我们在沟通的过程中，一定要检查好彼此的沟通渠道是否畅通，免得出现不必要的麻烦。相信每一个人沟通的初衷都是好的，但由于沟通渠道受到了某些干扰，其本质就发生了变化。

•消息在传递的过程中变质成传言。

很多时候我们明明要向大家传达一个消息，可消息在层层向外传递的过程中，逐渐变质，当消息最后传递到听众耳边时，已经与最初的意思相差十万八千里。

人们为什么喜欢在传递消息的过程中添油加醋，让原本的意思大变呢？

其一，减轻自己的忧虑。消息在逐渐变质之前，消息的本源已经存在，但这个消息让大家忧心忡忡，为了减轻心理负担，于是当这种消息出现时，大家以最快的速度传递，蔓延开来。

其二，碎片化消息重新组合。面对同一件事情，每个人都有自己的观点和看法，于是你一句我一句，这些消息都是碎片化的，如果将这些碎片组合起来，消息就会变得完整。于是，组合消息的人，就将此当成自己的“作品”，有很大的成就感，迫不及待地传递给下一个人。

其三，将传言作为一种联合的手段。通过传言将大家联合在一起，好似大家一起上了一条船的感觉，彼此利益相同，形成一个联合体，沟通对抗即将降临的危机。

其四，标榜自己的权力和地位。有一些人，尤其获得了某些消息的一手资料，而其他人没有渠道获得该信息，他们通过向外传递这些消息，以显示自己的权力与地位的特殊性。意思很明白：看我厉害吧！这消息只有我有，你们没有吧！

既然知道了传言为什么传播的原因，那么该怎么应对呢？

第一种方法，快速公开说明，澄清事实。只有开诚布公，才能阻止传言，如果面对传言想尽一切办法进行逃避，大家不知道真相，越逃避大家的好奇心越强烈，越想知道真相，就会将事情复杂化。

第二种方法，迅速提出对策。针对传言第一个发起者是谁，他为什么要这么做，对此进行追查，让其给大家一个合理的解释。这个解释，会让传言中止。

第三种方法，迅速采取行动。如果传言并非真实的事情，那传言就会不攻自破;如果传言是真的，就要立刻采取措施，对传言反映的问题进行整改，争取将损失降到最低。

•消息在传递的过程中失真。

除了传言可以让消息失真，实际上在面对面沟通的时候，也会出现消息失真的现象。发布命令者无论内心想得多么完美，如果执行者没有听清楚你传达的意思就直接去执行，结果只能是差之千里。这就是很多领导苦恼的原因所在。那么，怎么解决这个问题呢?

首先，从说话者这里来找原因。虽然说话者在脑袋中想得很完美，想表达100%的东西，可通过语言表达出来的时候，只有80%的东西。那么，怎么才能让自己的表达更完美一些呢?在与其他人沟通之前，将自己所要表达的内容列一个提纲，防止自己在说的过程中有遗漏。还有一些人不善于沟通，当面对面的时候就不知道该怎么表达了，如果这样，我们可以借助第三方，让其将你的意思传达给对方，这样就省事不少。

其次，听话者接收到的信息与执行的过程更是打折扣。比如，说者想表达100%，但从嘴里说出来的时候只表达了80%，听者可能只接收到了60%。那么，怎么提高接收到的信息量呢?只能在别人给你讲话的过程中，避免周围的干扰;另外，在听的过程中要专心，不要心中还想着其他事情，也不要频繁接电话，记得要与对方互动;最后，在听的过程中针对重点问题简单做一些记录，对于没有听明白的一定要进行咨询，以弄清楚为最终目标。如果听话者只接收到了60%的信息，那在执行过程中可能就只执行了40%，为什么出现这种情况?一是对命令发布者的话语理解有限，对其真实意图不是很明白;二是执行过程中执行力不够，使得执行难以落实。要想真正解决这个问题，就需要向命令发布者进行咨询，搞懂其真实意图，在执行过程中严格贯彻执行。

如果接收信息的人不直接去执行，而是要传达给下一层人(即为第二层人)去执行，那执行力可能就只剩下20%了。因为第一层接收命令的人只接收了60%，传达给第二层，第二层吸收了40%，第二层在执行的过程中衰减成了20%。要想提高执行力，那就需要在消息的传递过程中，力争表达清楚，接收消息的各层级理解到位。同时，还要制定严格的监督机制，以确保在执行任务的过程中不至于大打折扣。

总之，在交流的时候，为了提高沟通效率，必须克服一切沟通上的障碍，只有这样才能确保沟通顺畅、到位。

第二章 信息传达：准确无误的沟通术

在沟通中，最容易出现的情况就是，说话的人说的是A，可听话的人却听成了B，所谓牛头不对马嘴，这样会使沟通成本大幅上升，很不利于协调和做事。在这种情况下，说话的人应该琢磨琢磨，怎么沟通才能让对方准确无误地接收到自己所传达的信息。

用对方听得懂的话语进行交流

我们每个人每天都处于沟通的状态中，不是与下属沟通，就是与客户沟通，或者与自己的爱人和孩子沟通，也会与陌生人沟通。有时候我们的沟通很顺利，但有时候我们的沟通很费劲，不但沟通没有达到想要的效果，反而惹得更多人讨厌自己，这就是因为我们没有用对方听得懂的话语进行沟通。

那么，什么才是对方听得懂的话语呢?

•赞美的话语;

•真诚的话语;

•专业的话语;

•有理有据的话语;

•对方喜欢听的话语。

当我们与爱人沟通的时候，对方需要的是更多的关心与疼爱，那就需要我们挑对方喜欢的话去说了。当我们与孩子沟通的时候，就应该挑选他的兴趣爱好去说，尤其是小孩，不妨聊聊动画片、好玩的、好吃的，因为这些都是他感兴趣的。在这里，我着重讲的是如何用能够听得懂的话语，与下属进行无障碍的沟通。如果与下属沟通得好，那么不仅能节省沟通成本，而且能提高工作效率。否则，只会产生隔阂，影响工作进展。说到这里，那具体该如何用下属听得懂的话语，与他们进行顺畅的沟通呢？

•用下属能够接受的话语进行沟通。

有些领导与下属沟通的时候，只顾着自己怎么痛快怎么说，话语过于犀利，使员工难以接受，这样往往适得其反。其实与下属沟通就应该选择对方能够接受的话语和说话方式，这是获得高效沟通最便捷的方法，可很多领导却忽视了这一点。比如，有的领导喜欢打官腔，但下属并没有听懂假大空的话语，自然无法理解领导话语背后更深层次的含义，肯定无法落实到工作中。但从领导的角度来说，他觉得自己将该说的都说了，下属没有做到是下属工作态度的问题。于是，就产生了上下级之间的矛盾。所以，作为领导应该用下属能够听得懂的话语与之沟通，尽量少说假大空、抽象的话。同时，领导应该与下属进行多次沟通，以检验自己的话语下属是否真正听懂了。尤其有些员工虽然没有听懂领导的意思，但又不好意思去问，只能在工作中自己揣摩，摸着石头过河，这样很容易出现问题。只有用下属听得懂的话与之沟通，他才知道要完成的任务是什么，才知道自己前进的方向在哪里，才知道应该如何高效地去工作。

•领导要体会下属的感受，用心与之沟通。

面对同一件事情，不同的人有不同的理解方法。就像让一群人对一匹马发表自己的看法，有的人可能关注马的毛色，有的人关注马的年龄，有的人关注马的公母，有的人关注马会不会踢人……总之，有一千个人，就会有一千种关注点。

领导在与下属沟通时，面临的是一对多的沟通方式，要想用一种沟通方式与几十个甚至几百个员工正常沟通很难，而且要想达到良好的沟通效果更是难上加难。当领导表达一种观点时，一百个员工至少有一百种自己的理解思路，而且有的思路之间相差甚远，甚至南辕北辙。作为领导要想与员工进行有效沟通，就需要根据不同的人采取不同的说话方式，如果员工太多，可以采取分别和每个部门或小组进行沟通的方法，这样才能准确到位地传达信息，提高沟通的效率，取得良好的沟通效果。

•懂得与自己的下属换位思考。

很多时候，领导与下属之间出现沟通障碍，就是因为没有与下属换位思考，领导说话的时候觉得自己怎么高兴怎么说，完全不顾及员工的感受。我们经常会见到，有些领导喜欢在开员工大会时，批评那些业绩不好的员工，他们以为通过批评，员工会吸取教训，立刻改正并做出业绩。殊不知每个人都爱面子，这样做会让员工丢面子，不仅没达

到预期的效果，还会让员工心生怨恨。员工更不会去努力工作，业绩也只会更差，企业最终还会承担更大的损失。因此，领导与员工沟通的时候，要懂得换位思考，站到员工的角度考虑，用员工喜欢的沟通方式进行沟通，这样才能准确到位地传达信息，让沟通达到事半功倍的效果。

所以，要想准确到位地传达信息，就要用对方听得懂的话与之沟通。成功的领导一定懂得与下属沟通的策略，做到换位思考，用下属可以接受的方式进行沟通，以达到理想的效果。

换位思考，对方的心会与你更近

要想提高沟通效率，在沟通的过程中，就必须进行换位思考。说得具体一些，就是在沟通的时候，把自己当成沟通对象，站在对方的角度看待、思考问题。做到了换位思考，也就很容易理解和接纳对方的心理状态，在沟通时也就很容易找到技巧、传达信心。

用一则寓言故事来帮助我们更深入地了解沟通过程中，进行换位思考的重要性。

一只绵羊、一头小猪和一头奶牛，同时关在一个笼子里。一天晚上，小猪被主人抓住了，小猪大声号叫，拼命抵抗。小猪的叫声吵醒了熟睡的绵羊和奶牛，它们不耐烦地说：“烦死了，叫什么叫，我们也被抓住过，可从来没有像你这样大呼小叫的。”

小猪听了很委屈地说：“抓住我和抓住你们完全是两个不同的概念，抓住你们只是要你们身上的羊毛和牛奶，可抓住我是要杀我吃我的肉啊！”

绵羊和奶牛不说话了。绵羊和奶牛无法理解小猪的号叫，是因为它们没有进行换位思考，没有站在小猪的角度去思考问题，更没有意识到小猪一旦被捉住，就要面临丢掉性命的危险。

如果人与人在沟通中能够将心比心，做到换位思考，那么双方就会心靠得更近，会更容易达成共识。换位思考就是要求我们将自己内心的世界，比如情感体验、思维方式等与对方联系起来，站在对方的立场上体验和思考问题，从而与对方在情感上共鸣。如果不能真正做到站在对方的立场上考虑问题，做到情感与思维的融入，是很难理解对方心情的，如果这样，即使帮助对方解决了问题，那也只是解决表面的问题，而不能从根本上解决问题。

换位思考的实质，就是设身处地为他人着想，想对方之所想，急对方之所急。与别人沟通，最关键的是能够理解对方的语言，宽容对方的过错。在现实生活中，任何人都有犯错和被人误解的时候，如果就此耿耿于怀，产生芥蒂，心中难以释怀，那这疙瘩是永远也解不开的。如果你能深入体察对方的内心，那这些小“错误”就能够得到化解。一般来说，只要不涉及原则性问题，都是可以谅解的。

要做到换位思考，首先应该做到两个同步，即心理情绪同步和身体状态同步。

●心理情绪同步。

心理情绪同步，就是在与对方沟通的过程中，能够保持与对方同样的心理和情绪，对方快乐你也快乐，对方悲伤你也悲伤，这样才能获得对方的认同，增强对方对你的信任。要做到心理情绪同步，一方面就要能够最大限度地揣摩到对方的心理感受；另一方面是要说出这种感受，并与对方积极探讨。如果有人对你说：“我家的小狗死了！”他的心理肯定是伤心、难过、悲伤。那你如何做到心理情绪同步呢？你应该将那只死去的小狗，当作是自己家的小狗，而且应该用低沉的声音去安慰对方：“我也替你难过，多好的一只小狗啊！”这就做到了心理情绪同步，对方也能感受到你沟通的诚意。

•身体状态同步。

身体状态同步，主要指语言同步、语调语速同步、肢体语言同步。

语言同步，就是我们在沟通的时候，能够找到共同的语言。如果找不到共同的语言，你说你的我说我的，彼此找不到共鸣，自然达不成共识，更达不到有效沟通。每个人都喜欢和自己有共同语言的人交朋友，一起聊天，一起工作。与年轻人谈时尚是共同语言，与老年人聊健康养生是共同语言，与工人谈节约成本、提高利润是共同语言……找到彼此之间的共同语言，就能进行良好的沟通。

语速同步也就是我们在沟通的过程中，说话的语速别太快也别太慢，只要能跟上对方的语速就好，但前提是保证对方能够听得明白。语调的同步，就是当我们听到对方用语言表达自己的喜怒哀乐时，能够通过语调的高低、声音的抑扬顿挫，反映出自己此刻的心情是和对方同步的。由于我们遇到的每件事情都会发生变化，对方的心情也会发生变化，我们在与对方沟通的时候，应该根据事情的发展，以及时间的推移，对自己的语速和语调，及时做出调整，这样才能做到完美同步。

肢体语言的同步，也就是指在与对方沟通的时候，通过肢体表现让对方知道你理解他的意思。肢体语言被称为人类的第二语言。我们每个人在聊天的时候，都有自己的肢体语言，比如挠头、皱眉、搓手等。为了拉近彼此的距离，我们可以与对方的肢体语言在某些方面保持一致，但一定要顺其自然，不可牵强，更不能显得很笨拙，否则只能弄巧成拙。

同时，在与别人的沟通中，我们还有必要掌握一些小技巧：

•接受他人的不同观点。世界上每一个人都有自己的想法，这是很正常的事情，不能要求对方完全接受自己的想法和观点，同样也要能够理解对方与自己不同的思想。

•保持理解和宽容之心。宽容是一种理解的体谅，它能够滋润人们的心田，带来真挚的感情。

•换上对方的脑子。换位思考不是以自己的思维去揣摩他人的思维，而是设身处地用别人的思维，站在对方的角度，得到与之相似的看法和情感体验。如果不能理解别人思考问题的方法，就不能真正理解对方，更谈不上做到真正的换位思考。

沟通高手一定懂得换位思考的重要性，也能很快地和对方达到思想和情感上的同频，将这些技巧融入交流中去，你的沟通也一定会大有改观。

巧用修辞，使你的沟通更具象

为了让沟通更具象，我们可以巧用修辞，让自己说出的每句话，都能够光芒四射。我们在沟通的时候，经常会出现难以找到准确的语言描述抽象事物的状况，在这种情况下，你可以把修辞巧用到沟通策略中，让抽象的事物具象化，使对方更容易理解和接受。在沟通中我们经常用到的有比喻、双关、夸张等修辞手法，通过比喻能够生动形象地表明自己的观点，但要记住，只有运用得恰当、贴切、巧妙，才能准确地表达出原本想要表达的意思，否则只能是差之毫厘，谬以千里。当沟通中出现尴尬、紧张、针锋相对等情况时，我们需要巧妙地利用双关的修辞手法，这样既可以缓解紧张局势，又具有幽默感，还可以给对方警示的效果。有时采用夸张的修辞手法，可以帮助人们加深理解和增强记忆。

只有恰当地运用这些修辞手法，才能展现自己的魅力。这样做不仅能够加深别人对你的印象，还能提高你的沟通能力。接下来，我们分别来分析一下这些修辞手法，如何在沟通中巧妙地运用：

•巧用比喻，让对方的印象更深刻。

当我们面对一些复杂的、深奥的、抽象的东西，难以用语言描述时，为了方便对方理解，我们可以用比喻的形式以简单、易懂、生动的方式，将其描述出来。比如，《说苑》中曾这样记载：有人给梁惠王建议，让其下令别让惠子说话的时候老打比喻，梁惠王采纳了建议，召见惠子，给惠子下达命令：以后说话的时候，再也不要再用比喻句了。

惠子听后很郁闷，然后他问梁惠王：“如果有人不知道‘弹’为何物，你告诉他‘弹就是弹’，他能明白吗？”

梁惠王说：“肯定不会明白的。”

惠子接着说：“如果你改换一种说法，告诉他‘弹的样子像弓，是用竹子做的弓弦’，他能明白吗？”

梁惠王说：“当然明白。”

惠子说：“我要把我知道的事物，告诉不知道这些事物的人们，你说要是不打比喻，行吗？”

梁惠王听后，觉得惠子说得有道理，便撤回了命令，允许他以后说话时打比喻。

通过上述案例，我们可以得知，梁惠王本来是不允许惠子用比喻的，可惠子恰如其分地又打了一个比喻，说明了打比喻的重要性，让梁惠王心服口服。

巧妙地运用比喻，会让原本复杂的东西变得简单、生动、形象，但在打比喻时要记住：本体与喻体必须有相似之处，如果把两个风马牛不相及的东西，硬生生拉在一起进行比喻，只能让听众越听越糊涂。所以在运用比喻的时候，要注意贴切性、易懂性、巧妙性以及表意的准确性，运用不好不仅无法传达信息，达不到沟通的目的，还会闹笑话。

•巧用双关语，达到让对方心领神会的效果。

当我们与别人沟通时，有些话可以直接表达出来，但有一些话不方便直接说出来，此刻可以利用双关，能够既含蓄又巧妙地将自己想要表达的东西，传达给对方。

二战期间，丘吉尔前往白宫拜访罗斯福，希望在抗击德国法西斯方面能够获得支持。

这天早晨，丘吉尔洗完澡，赤身裸体地在临时安排的房间里踱步，这是丘吉尔多年来养成的习惯，他觉得只有这样才能彻底缓解身体上的疲劳。此刻，有人敲门，丘吉尔以为是服务人员，便说：“请进！”

可让丘吉尔没有想到的是，进来的是罗斯福。看到丘吉尔一丝不挂，罗斯福一愣，有些尴尬，打算退出去。

丘吉尔却大大方方伸开双臂，笑道：“总统先生，大不列颠的首相是没有什么东西需要对美国总统隐瞒的。”

这话一说，两个人默契地大笑起来。

本来很尴尬的场面，却被丘吉尔一句双关语巧妙化解，而且又表达了更深层次的含义。彼此都心知肚明，同时也让罗斯福看到了丘吉尔的坦诚。

一语双关只要能够巧妙地被利用起来，它的作用就是巨大的，但在利用的时候要文明表达，争取做到以理服人，而不可将自己的快乐建立在别人的痛苦之上。虽然是双关，但在运用之前还是要构思，千万不要不经过大脑就随使用，否则只可能伤害到别人。

•巧用夸张造成强烈反差，以达到沟通的目的。

巧妙地利用夸张手法，能使事物的特征、作用、程度得到夸大或缩小，与人们的正常思维形成强烈反差，以增强吸引力和关注度。

在剑拔弩张的场合，夸张也同样适用。如果受到别人毫无根据的挑衅，直接指责会伤和气，此刻巧用夸张可以达到不一样的效果，还能化解不必要的冲突。

就如商场拆迁跳楼大甩卖，原来一件衣服880元，现在甩卖680元。客户与销售人员讨价还价到600元，可客户还是觉得有些贵。

销售人员：“先生，跳楼甩卖价了本来就是赔钱的买卖，不应该再降价的，我冒着被老板扣工资的危险，还是给你降了80元，你再逼我降价，我的老板肯定会逼着我去跳楼的！”她比画着起跳的动作，客户被逗乐了，不再纠缠，最终以600元成交。

可见，巧妙利用夸张，不仅让客户不好意思再砍价，而且营造了一种轻松幽默的氛围，收到了良好的效果。

将修辞手法巧用到沟通中，也是一种非常好的交流策略。运用得当，不光可以使你传达的信息更具象，还可以提升你的沟通效率。

好声音让你的沟通大受欢迎

高效沟通最基本的前提，就是双方说的话能够让彼此听清楚。如果发音不准，对方可能没有办法理解你话语中的意思；如果发声平铺直叙，肯定没有声音抑扬顿挫有吸引力。沟通时说话的语气也很关键：如果交流时的语气很冲，很容易与对方起冲突，或对方选择沉默，不愿与你多说，这样就无法做到有效沟通。要想提高有效沟通的能力，就要懂得沟通策略，好声音会让你的沟通大受欢迎。只有提高声音的魅力，你才能成为真正的沟通达人。那么，究竟怎样才能拥有好声音呢？

•说话吐字一定要清晰。

沟通的时候，有的人喜欢用方言，有的人语速过快，还有的人说话吐字含糊不清。无论哪种原因，对方都无法听清楚，这样就很难做到有效沟通。甚至，由于表达不清楚，还有可能闹笑话，导致不必要的矛盾与冲突。

北京前门大街有家饭店招聘了一位服务员，这位姑娘长得漂亮，声音洪亮，起初在店内负责端盘上菜，后来将她调到门口当门童。这门童可不是好当的，由于前门客流量大，饭店也比较多，门童仅仅站在门口迎接客人是不够的，还需要大声招呼，吸引食客进店就餐。

虽然小姑娘喊得很卖力，但自从她站在门口，就没有客人进店就餐了。路过的食客总是用奇怪的目光看着她，甚至还有人对她指指点点，笑而不语，然后扭头就到别的饭店消费去了。

饭店老板好奇，便上前查看，想看看到底是什么情况。

只听见小姑娘很卖力地喊道：“便宜啦!便宜啦!睡觉，睡觉，十元一晚!睡觉，十元一晚!”

老板赶紧制止了她：“停停停，别喊了!你再这样喊，我的水饺估计一碗也卖不出去了!”

由此可见，吐字清晰是多么的重要，否则就可能导致案例中的笑话。为了避免这种情况，我们平时应该多说多练习，可以将自己的声音录下来反复听，将自己的声音与电视播音员的进行对比，找出差距和不足，一步步进行调整。冰冻三尺非一日之寒，要想让自己的普通话好听，必须要进行长期练习。

•语调最好抑扬顿挫。

我们经常遇到这样的情况：有的领导上台讲话，台下睡着一片。并非是领导所讲的内容不好不重要，而是领导的讲话从头到尾一个调调，一点也不生动。再加上讲话的时间一长，大家就更不愿意听了，便会萌生睡意。

那些深谙说话之道的人，最懂得如何利用抑扬顿挫的语调，吸引大家的注意力。他们时而慷慨激昂，时而低沉悲愤，时而滔滔不绝，时而戛然而止，让听众随之喜、悲、哀、乐。通过语言的互动，深深地将听众吸引住，听众生怕错过一分一秒。他们会紧跟着说话人的思路，欢乐他的欢乐，悲伤他的悲伤……这就是将抑扬顿挫运用得非常好的例子。

语调有润色语言的作用，能够增强语言的表现力，促进思想沟通，拥有好的语调才能拥有好的声音，才能让你的沟通大受欢迎。因此，把握语调对提高沟通能力十分重要。尤其当抑扬顿挫的语调运用得好时，可以使自己的声音和语言散发出迷人的魅力，吸引听众的注意力，能够将你的话语快速准确地传达给听众。

•音量大小一定要把握好。

我们在说话的时候，音量一定要控制好，不要一直低沉好似无声，这样大家听不见或听不清你说的话，也不会知道你想要表达的意思。如果嗓门太大，大家又觉得你的震慑力过于强大，容易激发听众的反感情绪，很难接受你的观点。总之，音量过大或过小都不是太好，一定要将音量控制在大家可接受的范围之内，这样才能达到沟通的目的。

比如有场会议，会给每一位参会者赠送一张电影票。会议结束，在发放电影票的时候出现了问题，大家纷纷找会务组讨要说法。会务组的负责人是位沟通高手，只见他与几位有意见的参会者轻声细语地进行解释，不一会儿，那几位参会者脸色由气愤变得开心起来。最后会务组的负责人还不忘问一句：“明白了吧?”对方点头表示理解，高高兴兴地离开了。

事后，有人问会务组的负责人：“这些人我和他们沟通了半天都没效果，你怎么三言两语就把他们搞定了，你是怎么和他们说的啊?”

会务组负责人说：“我其实没和他们说什么，只是我跟他们说话的方式，使得他们无法生气罢了!”

从这里可以看到，会务组负责人轻声细语的沟通起到了效果，如果他这样大喊道：“免费给电影票你们还挑三拣四？不给你们发了，爱咋咋地！”这样大家会更加气愤，只会使矛盾激化。

语言的真正魅力，不在于声音的大小，关键在于沟通的技巧与策略。俗话说：有理不在声高。拥有好声音，人们才乐意与你进行交流。

•甜美的声音，到哪里都受欢迎。

为什么服务窗口的女性比较多呢？因为与男性相比，女性的声音更加温柔、甜美，大家都喜欢这样的声音。

有一家移动营业厅，最初雇用了一批男性客服人员，主要考虑到男性的抗压能力强，比较理性，不会与客户起冲突。可是，一段时间之后，投诉率竟然直线上升，影响到了收益，这让领导极为不解。后来，领导听取了培训机构的建议，招聘了一些声音甜美的女性，经过专业的培训很快上岗了。自从这些声音甜美的女性上岗之后，投诉率直线下降。

所以，好声音在与人沟通中起到了非常重要的作用，语调、语速、音量等声音的要素每一个都不可少，在沟通的时候都要注意训练。好声音在沟通中，不仅能让对方听起来很舒服，使对方想发火也发不起来，而且还能给对方留下美好的印象，在沟通上能够避免很多的矛盾，更容易传达信息，以获得别人的理解。

令你如有神助的六大沟通技巧

我们在沟通中，最怕遇到的就是聊天越聊越尴尬，用人们经常说的一句话，就是将天聊死了。

有两位关系很要好的同事，在一起聊天。突然，一个女孩对另一女孩说：“你的嘴好臭啊！闻起来就像死鱼的味道！”那位女孩立马涨红了脸，捂住了嘴巴，不再敢说话。虽然她的同事赶紧说：“我是和你开玩笑的！”但从这以后，这个女孩对她的这位同事敬而远之，态度也冷漠了很多。

我们在现实中，很多时候往往因为一句话，使得你和他人的距离可远可近，和他人的关系可有可无，如果你经常因为说错话而得罪人，或者不知道该说些什么、该怎么说，那你的沟通能力就必须有所加强。不论在日常生活中，还是在工作场所，良好的沟通都是人际关系的第一步，有了良好的沟通，才有机会和他人建立起有效的互动。要想创造愉悦的聊天氛围，让自己所说的话不会引起他人的反感，还能准确地传达到听众，你就需要掌握这六大说话技巧：

•说话一定要经过大脑。

其实就是说我们在和别人说话之前，一定要先进行思考，做到三思而后言。如果口无遮拦，就很容易说错话，引起别人的不快。为了避免这种情况，我们在与别人沟通之前，要认真而严谨地想一想：自己想说什么，该怎么说。很多人心直口快，根本没有想到，自己犀利的语言可能会对别人造成伤害。因此，说话不能经过大脑，在张口说话之前先想一想，如果别人也对你这样说话，你有何感想。己所不欲，勿施于人。此刻，换位思考，是纠正你说错话的最好方法。

•当发现自己说错话时，立马道歉。

相信每个人都喜欢诚实、知错就改的人。我们在与人沟通的过程中，也要这样。尤其当发现自己不小心说错了话，已有可能伤害到别人的时候，一定要立刻道歉，不要觉得不好意思，更不要想着改天道歉。一旦想着改天道歉，那这很可能就成了为自己不道歉找的借口。人非圣贤，孰能无过，关键看你是否改正——知错就改，善莫

大焉。最忌讳的是不道歉，反而找各种理由来证明自己是错的，这样只能引起别人反感，不想继续和你交谈下去，最终你很可能连个说知心话的朋友都没有。

•沟通不是语言竞赛，不要非得争个输赢。

我们经常会看到这种现象，几个人为了一个不同的观点，争得面红耳赤，非要分个高下不可。这些人没有将语言交流当成了解彼此、增加信任的途径，而是作为竞争的工具，甚至使劲在对方的语言中寻找漏洞，鸡蛋中挑骨头，只为能够在争辩中抓住对方的弱点或漏洞，进行攻击，取得胜利，进而显示自己的渊博或英明。这样即使胜利了又有何意义？即使给别人留下了深刻的印象，也不是正面的。我们要想让彼此都有话题聊，就必须创造一种彼此都适合的聊天环境，这种环境绝对是轻松愉快的，绝对不是面红耳赤、硝烟弥漫的。必须要舍弃竞赛式的聊天方式，采用很随和的聊天方法，让大家都能够参与进来。每个人都可以发表自己的观点，只有这样，我们才能听进去更多人的建议和意见，才能够达到聊天的真正目的。

•在对的时机说对的话，才能达到最佳效果。

我们说话的目的，就是让别人听，而且喜欢听，从而准确传达信息。那为了达到这种目的，我们在说话之前，必须看对方是否愿意听。否则，很可能白花力气，还可能耽误你的事情。可是，说话的最佳时机在什么时候呢？没有最好的时机，只有最合适的时间。如果是小事情可以打一个电话，或在边走路边聊天的过程中就说了。如果是很重要的事情，那就必须得有一个很正式的场合。不要在对方不高兴的时候提自己的要求，更不要提出一些对方无法办到的事或极为敏感的事。如果你说得多了或对方不想听了就停止，切忌死缠硬磨将自己要说的全说完这种情况。

•只有换位思考，才能了解对方的感受。

我们在与别人沟通的过程中，不能毫无顾忌地说，这样容易给对方造成伤害，在聊天的时候要顾及别人的感受。怎样才能做到顾及别人的感受呢？首先要做到换位思考。就像父母担心你的投资过于鲁莽，投的钱可能血本无归，如果你理直气壮地说：“你只要管好你们自己的事情，我的事情你们少管，我已经不是三岁小孩了，我知道该怎么做。再说我拿我的钱投资，与你们有什么关系？”这样直接说，只能伤害到父母爱你的心。所以，在你即将要对父母说这话的时候，换位思考一下，如果你是父母，你的子女对你说这样的话，你什么感受？如果你已经说出了这样的话，父母是什么感受？如果你的心和父母的心都很痛，那这样的话就不要说出来。

•别人的反馈才是你最终要的结果。

要和别人聊得开心，不仅要会说，更要会听。否则，这必然是一场失败的沟通。一个人任意地批评他人或发表不当的言论，往往是因为他不关心别人要说什么，只想自己来掌控整个谈话的场面。要学会聆听别人的反馈，才能确定对方有没有听你说话，对方是否了解你的感受和接受你的观点。也只有对方对你所聊的话题感兴趣，接受你的观点，你们的谈话才能继续进行，对方才能高频率地接收你的信息，最终你才能达到有效沟通。

掌握并熟练这六大沟通技巧，你的沟通水平一定会有所提高，你想表达的信息也将更加容易传达给听话的人。

第三章 简洁高效：一语破的的沟通术

沟通是一门技术活儿，有时为了让对方听得明白，我们拼命说很多很多，可往往适得其反，并没有达到理想的效果。一是说得越多听者越没耐心；二是说得越多听者越抓不住重点。其实，我们应该事先摸清对方诉求，言简意赅，直接说到对方心坎上。

要想一语破的，必先善于倾听

一语破的，说白了就是说话要说到点子上。要想说到点子上，首先必须听到点子上，这里的点子就是需求，就是痛

点，这样才方便“投其所好”，促成沟通的顺利圆满。那么，具体怎么倾听，才算是善于倾听？

•要听得清楚，必须先要排除各种干扰。

干扰主要分为内在干扰和外在干扰，它们是阻碍倾听的主要因素。要改进聆听技巧，首先要尽可能地消除干扰，把注意力完全放在对方身上，这样才能掌握对方的肢体语言，明白对方讲了什么，没有讲什么，以及对方话语中所代表的感觉与含义。

•让对方先开口很关键。

其一，听别人说话本来就是一种礼貌，愿意听表示我们愿意客观地考虑别人的观点、看法，这会让说话的人觉得我们很尊重他的意见，有助于我们建立融洽的关系，彼此接纳。

其二，鼓励对方先开口，能够降低谈话中的竞争意味。认真倾听，可以培养开放的谈话氛围，有助于彼此交换意见。说话的人由于不必担心竞争的压力，可以专心掌握重点，不必忙着为自己的矛盾之处做掩饰。

其三，对方先提出自己的看法，你就有机会在表达自己的意见之前，掌握彼此意见一致的地方。倾听可以使对方更加愿意接纳你的意见，让你在说话的时候，更容易令对方信服。

•细致观察，巧借肢体语言进行回应。

当我们和别人沟通时，即使自己还没开口，我们内心的感受，就已经通过肢体语言清清楚楚地表现了出来。听者如果态度比较冷淡，说话者自然就会在意自己的一举一动，也便不会敞开心扉畅谈。反之，如果听者的态度积极，那就表示他愿意接纳对方，很了解对方的想法，说话的人也就很愿意深入交谈。表达积极态度的肢体语言包括：自然的微笑、身体稍微前倾、常常看对方的眼睛，点头等，千万不要交叉双臂，把手放在脸上。

•不要随意打断别人的话。

沟通高手一定是善于听别人说话的人，绝不会因为自己想强调一些细枝末节，或想修正对方话语中一些无关紧要的部分，或想突然转变话题，或想说完一句没说完的话，就随意打断别人的话。经常打断别人的话，就表示你还需要锻炼你的沟通技术，否则人们会觉得：你不善于听人说话，个性激进、不礼貌，很难沟通。

虽然说打断别人的话，是一种不礼貌的行为，但“乒乓效应”

例外。所谓“乒乓效应”，就是听人说话的一方，要适时地提出许多切中要点的问题或发表一些意见、感想，以此来回应对方。此外，一旦听漏了一些东西，或遇到不懂的地方，要在对方的话暂告一段落时，迅速提出疑问之处。

•倾听的时候，要从众多语词中筛选出关键词。

我们与别人沟通时，对方不可能只说一两句话，这一两句更不可能都是关键词，因此，我们要学会从对方众多话语中进行筛选，听出关键词。这些关键词，能够反映对方最核心的意思，以及对方的兴趣和情感。

同时，找出对方话语中的关键词，也可以帮助我们决定如何响应对方的说法。我们只要在自己提出来的问题和感想中，加入对方所说过的关键内容，对方就可以感觉到你对他所说的话很感兴趣或很关心。

•重复复述式核对倾听。

就是当我们听到对方所说的话之后，进行重复复述。这样做一是让对方知道我们一直在听他说话，二是通过重复复述，让对方判断我们是否完全理解他的意思。重复复述并非将对方所说的话一字不变地说出来，而是在听取对方的核心话语之后，根据自己的理解进行叙述。如果对方没有异议，那证明我们的理解是正确的；如果对方觉得我们说的有误差，自然会提示我们。通过这种互动，我们才能够听到对方想告诉我们的核心内容，以增进沟通效果。

•听清楚对方话语中更深层次的意思。

在与别人交流时，有一部分人比较含蓄，他们一般不直接表达自己的意思，而是通过一些修辞手法，将自己的想法隐藏起来，比如疑问、反问，甚至声东击西等方法。他们觉得我们能够理解他们的意思，可偏偏有时候我们忽视了这一点，在沟通中没有理解对方隐藏起来的更深层次的意思，这样会严重影响沟通效果。

所以，今后一旦遇到对方暗示性很强或过分含蓄的话语，或使用一些修辞手法的表述时，你就要注意了，要用合适的沟通策略，鼓励对方直接表达自己的真实意图，免得造成误会，浪费彼此宝贵的时间。

•对他人陈述的内容进行总结，并提出自己观点。

当我们与别人谈话即将结束时，要以最快的速度将对方所讲的内容进行回顾，删除那些无关紧要的东西，找出他们谈话的核心主题，并将对方要表达的东西，做简单的陈述。更关键的是在对方观点的基础上，提出自己的观点和看法。

当然，在回顾对方所讲话语的过程中，可以针对对方表达得不是很清楚、自己也难以把握的问题进行提问，弄清楚对方真正的意图。如果难以把握对方所讲的重点，也可以通过提问的方式进行询问，然后在心中与自己总结的核心重点进行对比，这样有助于提高我们的总结能力。

•我们必须学会尊重说话者的观点。

我们在沟通的过程中，必须尊重说话者的观点，就算是说话的人对事情的看法与感受，甚至结论与我们不同，他们还是可以坚持自己的看法、感受和结论。否则，你会错过很多洽谈的机会，而且无法与对方建立起融洽的关系。尊重说话人的观点，可以让对方了解到，我们一直在倾听，而且我们也听懂了他所说的话。此外，尊重说话人的观点，也能够帮助说话的人建立自信，使他更能够接受别人不同的意见，从而达到良好的沟通效果。

要想使别人愿意与你交流和沟通，你首先要学会的就是倾听，掌握倾听的技巧，在沟通的时候用上说话策略，这样你的沟通就会无往而不胜。

要听就要听出弦外之音

我们与别人在聊天过程中，不能轻信他语言的表面意思，而是要分析他话语中的弦外之音，那才是对方真正想要表达的意思。尤其是当我们与客户谈判时，更应该如此。有些客户为了最终获得物美价廉的商品，往往隐藏自己真实的意图，通过虚张声势、声东击西等沟通策略，来迷惑销售人员，取得谈判的主动权，以最小的成本买到心仪的产品，从而达到最终目的。当然，与任何人沟通，我们都应该听取他的弦外之音。这样方便我们投其所好，方便我们“拍马屁”，否则，有可能拍到“马蹄子”上适得其反。

弦外之音，到底是什么“音”呢？

•弦外之音就是余音，需要体会才能有所领悟；

•弦外之音就是在表面掩饰之下真正的意思。

刘伟是著名期刊作家，向他约稿的人不少。王编辑是一家杂志社编辑，好不容易向他约到了稿子。正巧这天杂志社编辑部召开选题会议，邀请了刘伟来参加。刘伟刚一走进会议室，王编辑就赶紧走上前寒暄道：“太好了，太好了，我一直在等着你的稿子呢！”刘伟一拍脑门，说：“哎呀，不好意思，走得着急忘记带稿子了！不好意思，不好意思！”说着赶紧用手拍了拍王编辑的肩膀，“明天，明天上午，我派人将稿子送过来，这样可以吧？”

王编辑着急安排稿子版面，于是说：“没关系，也不用那么麻烦，更不用等到明天。一会儿开完选题会，我开车载你，去你家拿稿子不就得了吗？”

刘伟一怔，赶紧笑道：“可惜我一会儿开完会不回家，还有别的事情要办，还是明天吧！”

既然刘伟都这么说了，王编辑一想都等了这么久了，不在乎再等一两天，便没有继续坚持。

选题会议结束之后，王编辑到停车场开车回家。转过街角，他看到刘伟正在和王编辑认识的另一作家小李在等出租车。王编辑摇下车窗热心地问：“刘老师、李老师你们要去哪里，我将你们带过去！”

小李说：“我陪刘伟老师回家！”

王编辑一听赶紧停车下来，走向刘伟和小李，说：“我这有车，何必打车呢，我将刘老师和你送回家，顺便将刘老师的稿子拿来，岂不是一举两得？”

刘伟赶紧说：“不用了，不用了，我家巷子窄小，你的车进得去也出不来，尤其到了这样的假日，更是堵得水泄不通。”

可是王编辑既拉又拽，加上不明真相的小李怂恿，刘伟上了王编辑的车。刘伟在车上继续强调：“你将我放到巷子口就可以了，明天我将稿子给你带过去！”

可是，王编辑艺高人胆大，开着车子，在小巷子拐来拐去，一会儿工夫竟然拐到了刘伟家门口。

“这巷子本身很窄，也不让停车，我就不请你上楼了，你先开车回家，明天我将稿子带给你。再说我现在将稿子放到哪里了，我还得上楼找一会儿，需要很长时间！”刘伟说。

王编辑有些不甘心，说：“没有关系，你之前不是说你书稿放在书桌上了吗？我一拿到立马走人！”

正在此刻，王编辑车后面的车要过去，不停地按喇叭。

刘伟一拍车窗说：“你还是别等了吧!我告诉你实话，那稿子我还没有写完呢!”

王编辑这才明白过来，闹了个大红脸。刘伟再三找理由推辞，王编辑就应该能够听出他话语背后的弦外之音，那就是刘伟所要表达的“我还没有写完”，但王编辑没有理解，只认为“稿子就放在书桌上”如此简单，结果闹得彼此都尴尬。这就是没有听出对方的弦外之音。

因此，当我们与他人沟通时，尤其当别人反复找理由强调一件事情时，你就需要想一想对方到底想要表达什么意思，千万不能就字面去理解，同时也应该做好最坏的打算。甚至，你可以以开玩笑的方式，试探对方是不是会造成你所预想的最坏结果，如果对方回答含含糊糊，模棱两可，那证明你猜得八九不离十。

由于弦外之音具有一定的隐藏性，这就需要我们认真仔细地解析。既然要分析就要分析得透彻，不能马马虎虎，模棱两可。只有分析透彻才能听出对方的弦外之音，预见未来的风险，做到未雨绸缪。

明朝洪武年间，浙江嘉定安亭有一位名叫万二的人，他是元朝的遗民，在安亭郡堪称首富，日子过得很舒坦。

有一天，郡里有人去京城返回来了，万二便问他在京城的所见所闻，这个人说：“皇帝最近写了一首诗歌，诗是这样的：‘百僚未起朕先起，百僚已睡朕未睡。不如江南富足翁，日高丈五犹拥被。’”万二一听，叹口气，道：“哎!迹象已经有了!”

于是，万二赶紧变卖田地与豪宅，然后带着家人云游去了。第二年，江南大族富户都被收缴财产，顿时门庭败落，与贫苦老百姓没有区别，只有万二的财产得以保全。

所以，我们在与别人沟通的过程中，很多人为了面子或掌握交流的主动权，会将最真实的意图隐藏起来。这就需要我们旁敲侧击进行试探，进行深入分析，准确把握对方最真实的意图，这样才能采取正确有效的应对策略。

有些时候我们遇到的人含蓄或爱面子，不总是直接表达自己的真实意图，这就需要我们用自己机智的谈话和分析策略，去探究他们的弦外之音。只要听出了对方的弦外之音，自然就能进行简洁高效的沟通。

与其绕弯子，不如言简意赅直达核心

每一个人都希望自己所讲的话，能够吸引住他的听众，的确，有一些人做到了。他们能够将很长的一段话，用简短精练、直达对方内心的话语表达出来，使对方听后如醍醐灌顶，立刻根据他的意思去办某一件事。但也有一些人，在与别人沟通某一件事情时，总要先解释一番，说很多的话进行铺垫，绕很多弯子，这样不仅降低了沟通效率，更无法达到沟通的目的。可是，为什么他们说话要绕弯子呢?

• 不了解对方，通过绕弯子进行试探性交流;

• 有些话不好意思直接表达，通过绕弯子委婉表达;

• 缺乏自信，担心太直接被别人看破，面子上过不去。

说话绕弯子容易引起别人的反感，每个人的耐心都是有限的，如果你的铺垫又臭又长，漫无目的，那在你还没说出正题的时候，别人已经失去了听的耐心。无论你最后的问题多么重要，别人都再也听不进去。看似费了很大劲，但沟通的效果却很差。

当我们与他人进行沟通时，不妨直奔主题。尽量围绕沟通的核心来说话，尽可能用简洁的语言来表达自己的意思。就如有些关键的东西必须讲给大家，那你可以在大家还没有厌烦、兴致还很高的时候，用简洁的语言先讲出来，然后再解释为何重要。当然，在讲述的过程中，一定要有自己鲜明、突出的观点，这样才能给大家留下深刻的印象。千万不要本末倒置，否则没有人愿意听。

有一对夫妻买了一个热水杯，结果拿回家使用时发现是坏的，不保温，于是他们决定拿到商场换一个好的杯子。

丈夫对逛街毫无兴趣，于是慢慢悠悠地走路，而妻子则火急火燎，快步走到了商场卖热水杯的专柜前，与售货员交谈了起来。

妻子：“我是上周，周几？我忘记了，就是那天正好下着大雨，你记得吗？”

售货员摇摇头：“记不清楚了！”

妻子：“当时柜台除了你之外还有一位男性售货员，瘦瘦高高，头发是黄色的，还戴着眼镜。”

售货员有些不解地看着面前这位女士。

妻子接着说：“你怎么会忘记呢？当时我买热水杯的时候，算我买的那个你就卖出了三个热水杯，你还给我们每个人优惠了两块钱呢！”

售货员有些茫然……

妻子拿出热水杯，说：“我当时买的就是这个热水杯，他们两个人一个买走了绿色的，一个买走了红色的，我买了这个蓝色的。”

售货员问：“你不喜欢这种颜色？”

妻子：“喜欢，我从小喜欢蓝色，放在茶几上就像蓝宝石一样漂亮！”

售货员：“那你的意思是？”

妻子：“颜色我很喜欢，如果热水杯中间的弧度大一些就好了，就这里！”她用手指了指热水杯的腰身。

售货员：“小姐，我们只是负责销售，造型设计这块，我们也管不了，不过我可以向生产厂家反映你的建议。”

此刻，丈夫气喘吁吁地走到了柜台前，看到妻子还在与售货员说话，便有些生气：“怎么这么麻烦啊？我坐在楼下等你半天了，不见你下来！”

妻子抱歉地笑了笑，说：“我正在给售货员说情况呢！”只见丈夫对售货员说：“坏了，换！”

售货员顿时明白了，赶紧指着商场的一角说：“转角处有售后服务中心，会帮你解决问题的!给你带来了麻烦，真不好意思!”妻子和丈夫来到售后服务中心，不到三分钟一切就都搞定了。

由此可见，言简意赅是多么重要，不仅能够让对方听清楚问题的关键所在，而且还能够节省更多的时间和精力，彰显一个人的做事风格与人格魅力。

说话时言简意赅对每个人都很重要，尤其针对领导。如果你是领导想去说服别人，让别人明确执行你的命令，你就要掌握这种简洁有力的说话方式。

某县税务局连续两年无法完成税收任务，仅上半年全县就欠税500多万元。有年5月张局长临危受命，上任之后他展开了深入细致的调查和摸底工作。在此前提下召集30个纳税大户举行座谈会，张局长开宗明义：“我是个专业干部，二杆子脾气，我到这里任国税局局长，一不图官，二不图财，就想痛痛快快地干好工作。我初来乍到，能不能踢好头三脚，还要看各位买不买账。一句话，政策以外的钱我一分不收，该纳的税一个子儿也不能少，而且一天也不能再拖，谁觉得为难，自己看着办，下周的这个时候我就要看到结果。”会后，在30位纳税大户的带动下，上半年没有缴的所有税款一周内全部补缴完毕。

张局长简短的几句话，不仅展现了军人般果断的性格和干练的工作作风，而且句句流露出锋芒。在这样的气势之下，有谁愿意与他对着干呢?所以，张局长上任伊始就来了个“开门红”，也为后期工作的展开铺平了道路。

有时候我们苦口婆心地给别人讲道理，别人未必能够听得进去。与其这样还不如我们针对关键问题点到为止，言简意赅，直达核心意思。

简洁明快的语言，常常能够体现出说话人分析问题的果敢性和深刻性。简洁明快的语言，是果敢决断的性格表现。自信心强、办事果敢的人，都说话干脆果断，不拖泥带水。现在社会发展速度快，人们生活节奏也在不断加快，每个人的时间观念也越来越强，说话简洁既省时又省力，所以，简洁明快的话语是时代风貌的标志。

我们每个人为了与时俱进，必须在语言沟通上切实做到言简意赅，直达核心意思，这样不仅能够形成自己高效的工作作风，还可以塑造自己独特的人格魅力。

抓住需求点，说到对方心坎上

沟通说白了就是用语言传递信息的一种艺术。我们说话的目的，并非只是为了“说”，而是让“说”出来的话，能够准确无误地传达给对方，让对方完全接收到，这也是沟通的关键所在。

怎么才能让我们说出来的话，被对方完全接收到呢?很重要的一点就是，我们要把话说得好听，让对方爱听，也就是我们说的话对方感兴趣，契合了对方的需求点，说到了对方的心坎上。

《论语·先进》有这样的记载：鲁人为长府。闵子骞曰：仍旧贯，如之何?何必改作?子曰：夫人不言，言必有中。

相传鲁国时期，当地的官员和贵族不断翻修国家的粮仓和军火库。其实，并非这两个地方到了非修不可的地步，而是官员和贵族能够通过翻修从中投机倒把，中饱私囊。

孔子的弟子闵子骞看不惯这种官员与贵族相互勾结、坑害国家、扰民添乱的做法，于是怒斥道：“原来的粮仓与军火库都好好的，你们为什么要反复翻修呢?”

闵子骞的这句话，传到了老师孔子耳朵里，孔子使用“夫人不言，言必中”来评价自己的弟子。孔子认为闵子骞平常老老实实，不大说话的，但这次他为了国家的利益、大众的利益，他说话了，他一说话，就把握住了重点。这是非常厉害的说话艺术。

当处大事的时候，不要乱说，要说就“言必中”，像射箭打靶一样，一箭出去就中红心。无论是生活中的闲聊，还是工作，都应该做到有的放矢，语言要精当凝练，言简意赅。言不在多，而在精；话不在繁，而在要。最好一语破的、一语解惑、一语启智、一语激情，每一句话都有分量。切忌信口开河，东拉西扯，说话不着边际。说话如同做事一样，不在于你做了多少，而在于你做的事所带来的效益。话不在多，而在于是否精练，是否一针见血、鞭辟入里，说到了对方心坎上。

我们除了要做到“夫人不言，言必中”之外，还应该说到对方的心坎上，说白了就是谈话要达到“心有灵犀一点通”的效果，也就是当我们说话的时候，不需要做过多的解释，甚至话还没有说完，或点到为止，对方就知道所要表达什么意思了。要做到这点就需要我们理解对方的合理需求，呵护对方的自尊心，学会换位思考，从对方的角度来观察问题，只有这样才能找到别人的兴奋点、需求点，你说的话才能一语破的，招人喜欢，说到对方心坎上。

市文化单位要修建一座大型影剧院。这天，公司的王经理正在办公，家具公司的李经理上门推销座椅。一进门便说：“哇！好气派啊！我很少见过这么漂亮的办公室，如果我也有一间这样的办公室，我这一生的心愿便满足了！”

两位简短寒暄之后，李经理就自己的意图，运用沟通策略与王经理开始谈话，他摸了摸办公椅的扶手问：“这不是香山红木吗？难得一见的上等木料啊！”

“是吗？”王经理的自豪油然而生，并说：“我整个办公室是请广州装潢厂家装修的。”他带着李经理参观了整个办公室，介绍了计算比例、装修材料，色彩搭配，兴致勃勃，满足之感，溢于言表。

最终，李经理不枉此行，很快与王经理签订了订购合同。

李经理没有直接赞赏王经理多么的有品位，有见地，而只是说王经理办公室的豪华气派，夸赞办公室的装潢就是在夸王经理本人，他是这里的主人，这里的一切都代表他的高端品位。不出所料，令王经理倍感自豪，兴致大发，于是很快拉近了与陌生人之间的情感，达到了自己的目的。

快速与陌生人拉近距离最好的办法，就是聊对方感兴趣的话题，这样很容易引起对方的共鸣，说到对方心坎上，继而带来愉快的合作；否则，只能让对方提高警惕，排斥和拒绝你。要使对方能够从陌生变得熟悉，从消极变得积极，从拒绝变成合作，这就需要我们通过观察，找到对方的兴趣点，或是大家经常说的“痛点”，投其所好，就没有不能谈成的合作。既然如此，那怎么说话才能抓住对方需求点，将话说到关键处，说到点子上呢？

●仔细观察寻找对方的兴趣点。

当我们担心找不到共同话题的时候，一定要仔细观察，比如观察对方的衣着、办公环境等，这些都是聊天的话题和突破口。当然，前提是你必须对所观察到的“突破口”有所了解，如果不懂装懂，只能弄巧成拙。

●语言真诚，而且言简意赅。

当我们与对方沟通的时候，一定要真诚，不要胡说八道，更不能谎话连篇，只有真诚才能打动别人。当然在沟通的

过程中，为了提高效率，少说废话，直奔主题是最好的方法，尤其是大领导，时间和精力很少，没有时间听你说废话。

•对整体沟通有一个规划或目标。

我们很多人在与别人沟通的时候，尤其聊得很兴奋时，忘记了本次沟通的目标和要解决的问题，最终是聊开心了，但没有达到目的。所以，要时刻记着自己沟通的目标，只有目的清晰了才能高效率地沟通。

•不同的沟通对象，应该采取不同的应对策略。

我们遇到的沟通对象，随时随地都在发生变化，每个人的性格、兴趣爱好等各有不同，我们不能拿对待上一个人的策略对待下一个人，要针对不同的人采取不同的应对策略。

因此，我们在与人沟通的时候，要学会抓住对方的需求点，一语破的，才能说到对方的心坎上。

有效沟通就是把话说到对方心窝里

与人交流的目的，就是让对方能够听明白我们的话，理解我们的意思，然后把事办成。可是，怎么分辨我们是否把话说到了对方心窝里呢？

第一，心有灵犀一点通。我们的每一句话对方都理解，点头响应我们。甚至我们的话还没有说完，对方就知道我们接下来要讲什么话，他会接着我们的思路往下说，让我们知道彼此在沟通上达到了同频，这就说明我们把话说到了对方的心窝里。

第二，话不投机半句多。有时候我们说话不仅没有说到点子上，对方不爱听，会选择保持沉默，希望谈话快点结束；还有可能得罪别人，严重的还有可能发生争吵。

第三，无动于衷只是听。这种人是将你的话听完了，但没有给你任何回应，这是他没有明白你所表达的意思，更不知道该怎么做，出现这种情况的主要原因是我们没有将话说到对方的心窝里。将话说到对方的心窝里很重要，可与人交流时，怎么才能把话说到对方心窝里呢？

•紧抓他人的兴趣爱好开聊。

每个人因为职业、性格、阅历、教育程度等不同，兴趣爱好也有很大的差异，并且很多人的兴趣爱好随着阅历、职业、年龄等变化而变化，就像有些人年轻的时候爱好打篮球，上了年纪之后喜欢钓鱼。

有一个青年向一位老中医请教针灸技术，为了博得老中医的欢心，他在登门拜访之前做足了功课。他了解到老中医平时比较迷恋书法，便浏览了一些和书法相关的书籍。起初，老中医对他的态度很冷淡，但青年人并不气馁，根据老中医爱好书法的特点，采取了以下两种方法与之交谈。

其一，伺机赞赏。当青年人发现老中医案几上放着书写过的字幅时，便拿起来欣赏，佩服地说：“老先生您这幅墨宝写得雄浑挺拔、开阔雄伟，真是好书法啊！”小青年这样一说，老中医心里顿时升起一股愉悦感和自豪感。

其二，激发兴趣。老中医心里正在高兴的时候，青年接着说：“老先生，您这写的是唐代颜真卿所创的颜体吧！”老中医一听小青年对书法还略懂一二，于是两人就聊了起来，越聊越开心，小青年紧抓老人感兴趣的点，进行深挖，环环紧扣，让老中医精神倍增，谈锋甚健。最后，老中医欣然收下这个青年做徒弟。

要想成为沟通高手，一定要找到并抓住对方的兴趣点聊天，最好在交流前做好准备工作，然后和对方交谈的时候拉近你们之间的距离，让他觉得与你志同道合，把话说到对方心窝里，你想办的事自然就成了。

•根据别人的潜在心理说话。

要把话说到对方的心窝里，就要注意揣摩你交际对象的心里在想什么。如果你说的话与对方的心理需求相吻合，听的人也就乐于接受；反之，你说的话就会使听的人产生排斥心理。

某丝织厂的缫丝车间女工小王创造了该厂接线头操作的最高纪录，引起了厂长的注意。

此刻，生产科科长根据厂长的潜在心理随即建议：“厂长，我们是否召开一个技能操作现场会，让小王现身说法介绍操作经验，这样就能以点带面，大幅度提高生产效益。”

厂长当即采纳建议，并对生产科科长的想法大加赞赏。所以，我们可以根据别人的潜在心理说话，从而达到高效沟通，给人留下好印象。

•说话应该注意时机。

说话的时机主要包括三个要点：成事不说、遂事不谏、既往不咎。

成事不说也就是不要对公司已经决定了的事情进行评价，也不要给出自己的想法和建议，无论你认为这些建议和想法对公司有多大的好处，都要坚持不做任何评价。我们要认清自己的职位和存在的价值，知道做决定是公司领导的事情，不能给出超乎职权的建议和想法，否则受到伤害的是自己。但是，在公司做决定之前一定要把自己的想法说出来，这是你的职责。

比如公司总部任命了一个人作为公司经理，但你认为你比较了解他，如果将公司交给他管理只能将公司搞垮。这个时候你要说吗？如果你说了，难道就能改变公司总部的决定吗？如果改变了，公司总部的权威何在？说了反而会让总部对你有不好的看法：这个小子，怎么这么不懂事，就你厉害，我们都是傻瓜！最后伤害的是你自己。所以，要在事前而不是事情已经决定了以后发表自己的意见。

遂事不谏是说正在做的事情，也不要去做劝谏。如果他是错的，就让他错到底，最后再来总结和检讨。对于企业来说，老板和经理每天都在做很多决策，有资料显示，最优秀的决策者也不能保证所有决策的正确性，正确的决策能占总决策的七成就很了不起了。

既往不咎是指发生的事情不要去追究。我们需要适度地追责，但不是对任何事情都追究到底才肯罢休。有些事情过分追究责任，只能伤害到别人的面子和尊严，以后的事情就不好办了。如果事情已经发生了，而且是很久之前的事情，对方也认识到自己错了，这样的事情就不要追责了。但对那些没有自知之明的人，就需要敲打一下，才能让他们提高警惕，杜绝此类事件以后再犯。

•面对不同的情况，应该用不同的说法。

好事情要用播新闻的方式。伯特莱姆听了一位老师的演讲很兴奋，回到办公室就对其他同事说：“今天的这位老师课讲得太精彩了!”课后老师走出讲堂与大家聊天，老师问伯特莱姆：“你觉得这个课程怎么样?有什么好建议可以提一下，让我也有所提高!”

伯特莱姆突然没有反应过来，不知道怎么说才好。旁边的同学搭腔：“他刚才还说你的课程讲得太精彩了!”老师与伯特莱姆双目对视，脸上洋溢着幸福的微笑。在后面的课程中老师对伯特莱姆照顾有加，课程讲得也更加卖力。

坏事情已经发生了，就要先说结果。有个快递公司小哥在送货途中，将一些包裹弄丢了，于是他赶紧向经理汇报：“经理啊!今天早晨送货的时候不小心将几个特别贵重的包裹弄丢了，不过我已经报警了!”经理虽然批评了他所犯的失误，但对他及时汇报结果并采取了合理措施的做法表示肯定。在坏事情发生了之后，要先说结果，以让对方先有心理准备，然后再说原因。不过，千万不要去推诿、隐瞒或撒谎。

把话说到对方的心窝里，才能实现顺畅沟通，在与人沟通的时候，要清楚自己想要表达什么，怎么说才能和对方的喜好联系上，以他乐于接受的方式说话，才能一语中的的办成事。

第四章 对象不同：因人而异的沟通术

要想做到流畅沟通就要做到：到什么山唱什么歌，见什么人说什么话。我们经常所遇的沟通对象性别不同、年龄不同、性格不同、受教育程度不同等，沟通方法也应该有所不同。如果用同一种方式与所有人沟通，必然会出现沟通方面的问题。

对性格不同的人，应采取不同的策略

我们每天都会遇到很多人，这些人性格千差万别。从这些差别中，我们可以找出共性，从整体上把握一类人的共同点，能够从一个新的高度，对人的类型有清醒的认识，从而运用相应的沟通套路，来实现高效交流和建立人脉体系。

沟通能力与人的性格有很大关系，性格外向的人善于言谈，沟通能力就比较强，能够通过沟通建立更多的人脉;如果性格内向不善言谈，自然也不会有很强的沟通能力，也很难和别人建立起良好的关系。那么，在日常生活与工作学习中，我们要怎样与这些性格不同的人交流呢?

•与性格内向的人交谈时，要注意分寸和礼貌。

性格内向的人，一般都比较敏感，稍有不慎就有可能触碰到他的底线。与这种人交往一定要讲究方式、方法，说话的时候要注意分寸、讲礼貌。在与他们对话之前，所说的话要经过反复思考，不能想说什么就说什么，不然很容易伤害到对方，无法达到沟通的目的。

•与那些性格脆弱的人交谈时，要给他们更多激励。

虽然有些人的性格比较脆弱，但其有着过人的智慧和独特的见解。冷静、理性、客观、实践力强，是他们成功的关键，但他们缺乏恒心，常一碰到挫折就容易放弃，最害怕别人看到自己的失败，在他们心中只有一个观念：“我永远是最好的”。所以，当我们与这种性格的人交谈时，要放低身段，不断地给他们鼓励，增强他们的抗挫能力，使他们能够变得更加坚强和勇敢。

•与性格冷漠的人交谈时，既要有耐心又要认真。

性格冷漠的人，一般都比较死板，做事有板有眼，小心谨慎。这种性格的人，在交往过程中，最大的障碍就是自我表达，他们不善言谈，不懂得让别人对自我有更多的了解。与这种人沟通，需要有耐心，给对方更多的时间，让他们进入状态，这样你们才能深入地交谈，才能有更多话题可聊。这种人做事比较认真，我们与之相处的时候，也应该认真对待，如果抱着敷衍的心态，很难与之沟通下去。

•与性格直爽的人交谈时，尽量直来直去。

性格直爽的人，一般都比较急躁，讲话也喜欢直来直去。所以，与这样的人交谈时，要开门见山，不要兜圈子。就像有位大学毕业生，想到一家单位给厂长当秘书。可这位大学生在厂长面前推销自我时，总是拐弯抹角，不切主题。他说：“厂长，你们这里的环境不错!”厂长点点头，接着大学生又说：“现在高学历的人才越来越多了!”厂长依然点点头。而后，大学生又说：“厂长秘书一般都要大学毕业，而且还要有很好的文笔吧?”大学生兜了一圈子，还未道出自己的本意。这位厂长又是个急性子，喜欢别人和他一样，有一说一，简单、干脆、直接。可这位大学生没有摸清厂长的性格，结果他话还没有说完，厂长就没耐心听了，借口开会离开了，最终大学生的秘书梦想就此泡汤。

•与性格固执的人沟通，需要给予理解。

性格固执的人，一般墨守成规，能够尽职尽责将自己的工作做好。这种人在自己的专长和技术领域中，有很大的追求，没有投机的心理，什么事情都喜欢一步一个脚印去完成，也坚信只要付出就有收获。

他们有自己的主见，由于固执，所以很多时候明知道错了依然坚持到底，只接受那些他们觉得比自己更优秀的人的意见和建议。与这种人沟通时，我们要给予他们充分的理解，不要试图改变他们的思想，与他们求同存异。

•与性格活泼开朗的人沟通，是一件很享受的事。

性格活泼开朗的人，都很重视身边的朋友，他们有很好的的人际关系，并能在陌生的环境中结交到新的朋友，工作效率高，能够快速处理各种危机，很会说话，而且不记仇，容易赢得领导的喜欢。

和这种性格的人交流，很容易找到共同的话题，聊得投机，不用有过多的担心，而且还能给人带来很多的开心、快乐。与这种人在一起，是一件很享受的事情，值得珍惜!

对脾气不同的人，不要用同一种方式

生成错误

不同年龄的人，在沟通上也是不同的

生成错误

异性之间怎么沟通才能最有效

生成错误

不同身份的人有不同的说话禁忌

生成错误

第五章 肢体语言：辅助表达的沟通术

生成错误

通过眼神就可以了解内心世界

生成错误

不断变化的脸色，就是不断变换的心态

生成错误

手势是人与人沟通的第二张“嘴唇”

生成错误

如何将不便表达的话用微表情展现

生成错误

观察对方的肢体语言，让伪装者暴露无遗

生成错误

第六章 驾驭下属：让人追随的沟通术

生成错误

与下属进行有效沟通的秘诀

生成错误

如何让下属愉快地接受你的批评？

生成错误

只有用心沟通，下属才会心服口服

生成错误

在沟通中如何赢得下属的信任？

生成错误

恩威并施，让下属心甘情愿为你效劳

生成错误

第七章 业绩飙涨：搞定客户的沟通术

生成错误

怎样与客户进行有效沟通？

生成错误

与客户沟通的最佳方式是什么？

生成错误

沟通过程也是调动客户欲望的过程

生成错误

与客户谈判的关键点是互利共赢

生成错误

在谈判中有进有退也很重要

生成错误

第八章 升职加薪：玩转工作的沟通术

生成错误

怎样开会，才能富有成效？

生成错误

高情商的领导，会做到工作无缝对接

生成错误

对他人的错误不应暴跳如雷

生成错误

对于疑问，我们究竟该如何提问比较好？

生成错误

互相分享技能，同事间才能获得双赢

生成错误

第九章 面对危机：消弭冲突的沟通术

生成错误

处理危机问题的基本原则

生成错误

和事佬调解纠纷的口才艺术

生成错误

如何巧妙地将冲突转化为正能量？

生成错误

解除沟通僵局的有效妙招

生成错误

消弭冲突与危机的六大技巧

生成错误

第十章 做沟通的高手，享快意的人生

生成错误

掌握沟通技巧，可以让你魅力倍增

生成错误

会说话的人往往拥有更多好人脉

生成错误

最佳执行力是实现高效沟通的金钥匙

生成错误

沟通无处不在，无时不在

生成错误

成功的人生往往离不开高效沟通

生成错误