

沟通的艺术读后感 沟通的艺术的读后感(汇总5篇)

写读后感绝不是对原文的抄录或简单地复述，不能脱离原文任意发挥，应以写“体会”为主。什么样的读后感才能对得起这个作品所表达的含义呢？下面我就给大家讲一讲优秀的读后感文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

沟通的艺术读后感篇一

1、管理好自己的情绪

“1条侮辱+1000条赞美=1条侮辱”。

我们常说“不做情绪的奴隶”。但管理好自己的情绪真的很难。情绪是复杂的，既有生理的因素，也包括非语言的反应，还有认知——这是决定情绪状态的最重要的因素；并且，情绪是可以用语言表达出来的。如何表达情绪，决定了沟通的质量。

2、倾听：不只是听见

“少说话，摆脱注意力分散，不要过早评断，寻找关键意思。”

倾听本身就包含了对信息的处理，如果无法有效地处理和理解所听到的信息，人际交往就会出现障碍。因此，倾听是沟通的基础，是很有技巧的。

3、自己不喜欢的，不要强加于人

说出去的话，就像泼出去的水，再也无法收回。特别是那些伤人的话，即使你再道歉，也不可能完全抹去。

4、你喜欢的东西，别人不一定喜欢

文化背景不同，会产生很大的差异，有时候在一种文化之中行之有效的技能，在另一种文化中可能完全不适合甚至带有冒犯之意。

所以，沟通中，知己知彼，非常重要。与此同时，还要对每一种文化和习俗保持开放和理解的态度，尊重别人的习惯，千万不要把自己的喜好，强加到别人身上。

总结，就像作者在书中所说的那样：“总之，人际沟通——就像跳舞——是一个经由同伴间的互动而创造出的独特活动。同样，你的沟通方式必然会因为同伴的不同而发生改变。”

粗略啃完一遍，可能有些生涩，对“沟通”这门学问我有了更深的感触和体会，多了一些理性认识。很多事情，当明白了背后的科学性和实然性之后，我们就会豁然、豁达许多——沟通先有“技术”，才有“艺术”。

沟通的艺术读后感篇二

沟通是我们每个人每天都要运用的技能，是个人成功的必要条件！

【与人沟通的艺术】

美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的25%，其余75%决定于良好的人际沟通。

战国时代，有一个叫公明仪的音乐家，他能作曲也能演奏，七弦琴弹得非常好，弹的曲子优美动听，很多人都喜欢听他弹琴，人们很敬重他。公明仪不但在室内弹琴，遇上好天气，还喜欢带琴到郊外弹奏。有一天，他来到郊外，春风徐徐地

吹着，垂柳轻轻地摆动着，一头黄牛正在草地上低头吃草。公明仪一时兴致来了，摆上琴，拨动琴弦，就给这头牛弹起了最高雅乐曲——“清角之操”来。老黄牛在那里却无动于衷，仍然低头一个劲地吃草。公明仪想，这支曲子可能太高雅了，该换个曲调，弹弹小曲。老黄牛仍然毫无反应，继续悠闲地吃草。公明仪拿出自己的全部本领，弹奏最拿手的曲子。这回呢，老黄牛偶尔甩甩尾巴，赶着牛虻，仍然低头闷不吱声地吃草。最后，老黄牛慢悠悠地走了。换个地方去吃草。公明仪见老黄牛始终无动于衷，很是失望。人们对他说：“你不要生气了！不是你弹的曲子不好听，是你弹的曲子不对牛的耳朵啊！”最后，公明仪也只好叹口气，抱琴回去了。

这就是成语对牛弹琴的来历。意思是讥笑对方弄不懂说话人的意思，认为这个人太笨了，与他说这些是白费口舌。其实，问题不在牛，而在弹琴的人。你对着牛来弹琴，牛当然不能明白，显然错在弹琴之人。若想实现对牛弹琴，首先要会讲“牛语”，对方容易接受的方式与之沟通，要学会“他(他)的”语了，否则你的下属怎能执行好呢？甚至被我们称之为“不拔不动”？他没有搞清楚整个事情的来龙去脉的时候，就开始执行操作，这种错误概率肯定非常的高。有的时候，不是不想搞明白，而是在特定的执行环境下还没有搞清楚就去做了。

从前有位秀才，夜晚被蚊子咬醒，于是对睡在旁边的夫人说：“尔夫被毒虫所吸也”。秀才看到夫人没有反应，又大声地说了一遍：“尔夫被毒虫所吸也”，夫人还是没有反应。此时，秀才大怒：“老婆子，赶快起来，我被蚊子咬死了！”。妻子闻声，赶快起来，赶走了蚊子。

还有一个寓言故事：一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙走来了，他用瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我

最了解他的心。”所以，不要对牛弹琴，而要对牛讲“牛语”！

下面我们通过四个方面来探讨对“沟通”的认识，掌握高效沟通的秘诀，培养你的亲和力与演讲力，快速建立个人影响力，实现团队与个人的更大价值。

一、高效沟通的技巧之一——破除沟通的人为障碍

(1) 高高在上

在与下属沟通的时候，作为上司最容易犯的毛病就是高高在上。本来上司和下级之间就存在地位、身份上的不平等，有些做上司的还有意无意地扩大这种不平等的效应，导致下属在上司面前唯唯诺诺，有话不敢讲，影响了上下级的顺畅沟通。有一个老板，办公室将近二百平方米，老板桌是最大的，老板椅也是最高的，可是在他的办公桌前放着一个小小坐椅，下属每次来汇报工作或请示问题，都要必恭必敬端坐那里，这种俨然“审问”的环境很明显是要影响沟通效果的。也有的上司，在与下属沟通的过程中，心不在焉，摆架子等，这些都是高高在上的表现。

(2) 自以为是

对待一个问题自己已经有了一定的想法和见解，这时候就很容易关上自己的心门，不愿意甚至拒绝接受别人的意见。要知道正确与错误都是相对的，当我们以宽阔的胸怀、谦虚的心态对待他人的建议时，肯定会有意想不到的收获。

(3) 先入为主

先入为主是偏见思维模式造成的。沟通的一方如果对另一方有成见，顺利沟通就无法实现。比如你对一个下属的能力产生怀疑，即使这位下属有一个很不错的想法你可能也不会接

受。

(4) 不善于倾听

倾听是沟通过程中最重要的一环之一，良好的倾听是高效沟通的开始。倾听不仅需要具有真诚的同理心态，还应该具备一定的倾听技巧。居高临下，好为人师；自以为是，推己及人；抓耳挠腮，急不可耐；左顾右盼，虚应故事；环境干扰，无心倾听；打断对方，变听为说；刨根问底，打探隐私；虚情假意，施舍恩赐等都是影响倾听的不良习惯，应该注意避免。

(5) 缺乏反馈

反馈是沟通过程中或沟通结束时的一个关键环节，不少人在沟通过程中不注意、不重视或者忽略了反馈，结果沟通效果打了折扣。不少人在沟通中都以为对方听懂了自己的意思，可是实际操作过程中却与自己原来的意思大相径庭。其实，在双方沟通时，多问一句“您说的是不是这个意思……”、“请您再说一下，好吗？”，问题自然就解决了。

(6) 沟通的位差损耗效应

美国加利福尼亚州立大学研究发现：来自领导层的信息只有20%-30%被下级知道并正确理解；从下到上反馈的信息不超过10%被知道和正确理解；而平行交流的效率则可达到90%以上。

二、高效沟通的技巧之一——清晰、简洁地发送信息

在信息发送过程中，信息包括三个方面内容：信息、思想和情感。在沟通中，发送的不仅仅是信息，还有思想和情感。因此，在发送信息的时候，要注意以下几个问题：

(1) 选择有效的信息发送方式(how)

有效的信息发送方式在沟通中十分重要，这就要求我们要针对沟通对象和目的的不同选择不同的发送方式。信息发送方式很多，比如会议、电话、亲笔信件、信息、电子邮件、面谈等。如果是一般的说明情况的信息沟通，通过信件、电话、邮件就可以解决；如果是为了交流感情和增加信任，则应该选择合适的时间、地点面谈为好。

(2) 何时发送信息(when)

例如何时发出工作联系单、致谢函，何时向上级汇报，何时与下属谈心，要讲究“天时、地利、人和”，这一点非常重要。

(3) 确定信息内容(what)

信息的内容是沟通的实质，不存在没有任何内容的沟通。因此，在沟通开始前，应该对信息的内容做些适当准备，哪些该说，说到什么程度，哪些不该说。信息的内容应该清晰简洁，用词准确，避免模糊不清或容易引起误解的表述。专业术语只有在对方能够理解的情况下方可使用。同时还应该注意的是信息的载体，比如语音、语调、肢体语言的不同运用，就会给对方形成不同的感受，进而影响沟通质量。

(4) 谁在接受信息(who)

(5) 在哪里发送信息(when)

在正式场合还是非正式场合，比如生产部经理要求财务部改善服务流程和服务态度的建议，就不宜在会议场合提出，而应在平时与财务部经理进行“私下”沟通，否则会被人误解为“发难”或“告状”。商务前期预热洽谈阶段，不一定要在办公室这样的正式场合，在休闲的茶社、咖啡厅等地方则比较合适。

三、高效沟通的技巧之一——积极倾听

沟通高手在尝试让人倾听和了解之前，会把倾听别人和了解别人列为第一目标。如果你能做到认真倾听，对方便会向你袒露心迹。掌握别人内心世界的第一步就是认真倾听。在陈述自己的主张说服对方之前，先让对方畅所欲言并认真聆听是解决问题的捷径。

(1) 倾听在沟通中的作用

世界销售冠军乔·吉拉德多年前向一位客户推销汽车，交易过程十分顺利。当客户正要掏钱付款时，另一位销售人员跟吉拉德谈起昨天的篮球赛，乔·吉拉德一边跟同伴津津有味地说笑，一边伸手去接车款，不料客户却突然掉头而走，连车也不买了。乔·吉拉德苦思冥想了一天，不明白客户为什么对已经挑选好的汽车突然放弃了。夜里11点，他终于忍不住给客户打了一个电话，询问客户突然改变主意的理由，客户不高兴地在电话中告诉他：“今天下午付款时，我同您谈到了我的小儿子他刚考上密西根大学，是我们家的骄傲，可是您一点也没有听见，只顾和您的同伴谈篮球赛。”吉拉德明白了，这次生意失败的根本原因是因为自己没有认真倾听客户谈论他自己最得意的事情。

懂得如何倾听的人最有可能做对事情、取悦上司、赢得友谊，并且把握别人错过的机会。认真倾听回应对方感兴趣的事物，就是对对方最大的尊重，是沟通的核心点。钢铁大王约翰·洛克菲勒说：“我们的政策一直都是：耐心地倾听和开诚布公地讨论，直到最后一点证据都摊在桌上才尝试达成结论。”洛克菲勒以谨慎著称，而且似乎经常很慢才做决定，他拒绝仓促下决定，他的座右铭是：“让别人说吧。”。

倾听不仅是耳朵听到相应的声音的过程，而且是一种情感活动，需要通过面部表情、肢体语言和话语的回应，向对方传递一种信息——我很想听你说话，我尊重和关心你。

沟通的艺术读后感篇三

浅谈师生沟通艺术

在教育工作中，班主任设计的所有德育活动，都是在特定的师生关系中进行的，师生关系的好坏将直接关系到教育的成败。从这个角度来说，教育对学生产生什么效果，是由师生关系的状况来决定的。所以，班主任必须懂得并善于运用师生沟通的艺术，与学生建立良好的人际关系，在高质量的沟通过程中，使学生受到情绪上的感染、思想上的震撼、精神上的鼓舞、心灵上的启迪，从而取得良好的教育效果。下面，我就结合几个教育个案谈一谈师生沟通的艺术。

个案一：学会无声的沟通

以前，我对“沟通”二字的理解是不全面的，认为老师只有和学生谈话才叫沟通。事实告诉我，无声的语言同样可以发挥沟通的效能，而且往往比有声的语言更便捷、快速、有效，是师生沟通中不可缺少的方式。

班上有一个文静、可爱的小女生，初一新生刚入学时，她的脸上总洋溢着甜甜的微笑。不久，笑容从她脸上消失了，她每天默默地坐在位子上，很少言语，对班级的事漠不关心。起初，我并不在意，认为这是她的性格所致。直到有一天，当我惊异地发现小女生用极其冷漠的神情面对讲台上侃侃而谈的我时，内心一下子充满了挫折感。潜意识告诉我，她的不快乐和我有关。通过侧面了解我才知道，她在小学时是一个学习优秀、才华出众的学生，非常受老师的器重和喜爱。但她性格腼腆、心思细腻，在陌生的环境中缺乏主动表现自己的勇气和信心，因此，容易被新班主任忽视。她内心的失落和惆怅无法排解，只好用“冷战”来抗议我对她的忽视，我决定重新激发她心中的热情，改善师生关系。其实她的需要非常简单：一个展示自我的机会和来自老师的关注。于是，我为她争取了一个代表班级参加演讲比赛的名额。当我拍拍

她的肩膀以示鼓励和信任时，她的小脸上露出了久违的笑容。在参赛前的日子里，我总寻找时机与她目光相对，微笑着对她点点头或眨眨眼；她上台演讲前，我伸出两根手指冲她做了一个坚定的“v”型动作，她演讲结束时，我由衷地竖起大拇指向她表示祝贺。我相信，这些无声的语言给了她莫大的勇气和鼓励，让她感受到老师的关注。她为班级捧回了“第一名”的奖状。从此，这个曾经很失意的女孩变为班级建设的活跃分子，虽然依旧那样文静，却多了一份事事行动在前的热情和自信。有一天，她悄悄塞给我一张纸条：刘老师，是你无声的鼓励唤醒了我的自信，激发起我对班级的热爱，愿您继续关注班上每一个沉寂的心灵，使我们的班级变成“爱”的海洋。

这个事例表明，良好的师生关系也可以在无声的沟通中建立。对学生而言，老师所做的每一件事都是在与学生进行沟通，一举一动，一颦一笑，说话的语气声调，面部的表情气色，甚至是作业本上老师画出的红道道，都在向学生传递一种信息。因此，师生之间的沟通实质上是师生双方整体信息的沟通，每时每刻都在不间断地进行着。老师除了在某一特定时间、特定环境下通过有声的语言与学生进行交流外，还可以随时随地用无声的语言与学生进行交流。这些无声的语言对学生会产生积极的暗示作用，使学生感受到老师对自己的关注、理解和信任，从而表现出积极的情绪和行为。这样师生之间才能建立彼此接纳、相互理解、心灵共振的关系，班主任策划的教育活动才能使学生产生兴趣并积极参与，从而达到良好的教育效果。认识到这一点后，我开始尝试随时运用无声的语言和学生沟通，即使一天当中，我和某个学生没有谈上一句话，但我的无声的语言也会及时告诉他，我并没有忽略他的存在。

个案二：学会积极的倾听

的一种手段罢了。我是在与班上的一名小男孩由“对抗”到“对话”的关系转变中领悟出这个道理的。要想使问题得

到真正的解决，老师首先要学会倾听，只有积极倾听孩子的诉说，老师才能捕捉到他的需要与愿望，准确地找到解决问题的切入口，走进孩子的内心，采用孩子愿意接受的方式、方法，从根本上解决问题。

这个小男孩一开始就给我留下了“顽劣”的印象。初一开学第一天新生报到，他就接连和三个学生发生冲突。面对我的调解，小男孩态度非常强硬，他一边痛陈对方的种种不是，一边用不礼貌的肢体动作表示自己的愤怒。经过调查，我把男孩叫到面前，证据确凿地指出了他犯的一系列错误，并指出他应该为自己的行为向同学道歉。出人意料的是，他一边骂骂咧咧指责同学的不是，一边痛哭流涕抗议我的“偏袒”。我严厉地阻止了他的“狡辩”。那一刻，我隐约看到了他眼中的失望。这个喜欢惹是生非的小男孩很快就成为班里最不受欢迎的人。

我开始一次次地找他谈话，给他讲为人处事的道理，可他不是强词夺理狡辩，就是闭紧嘴巴流着委屈的眼泪。他的抵触使我开始反思自己的教育方法，应该寻找一把真正能打开他心锁的钥匙。他为什么易怒？为什么总为自己辩解？为什么喜欢报复？为什么不听劝解？为什么屡教不改？通过和他母亲及小学同学的谈话，我找到了问题的根源：这孩子个性很强，性情急，喜欢表现自己，渴望得到别人的承认，但爱较真，缺少宽容和协作的意识，这就导致他在很多时候表现出了令人不快的言谈举止。为了维护自尊，面对别人的批评、指责，他总是极力申辩，不肯承认错误。他过度的自尊演变成了自负与自卑的复杂性格，敏感脆弱，防范意识强，总是以进攻别人达到保护自己的目的。他现在需要的不是喋喋不休的教导，而是建立在尊重、信任基础上的倾听，听一听他的理由和委屈，听一听他的愿望和要求，我决定试一试。当同学们反映这男孩的“恶行”时，我不再采取批评他的态度，而是找一个能使人心平气和的环境和他谈话，每次我都是倾听者，他是讲述者。我相信自己专注、温和的表情会使他感到安全。偶尔，我会插一句类似“哦，原来是这样”，“看来，这个

问题挺复杂的”，“你们双方都有各自的道理”这样中立而表示理解的话。他的眼睛告诉我，得到老师的理解、信任和尊重是多么快乐的事情。慢慢地，我们的谈话中出现了以前我从未听过的语言：“老师，其实这事也不能全怪他们”，“老师，这件事我应该负一定的责任”……我极力掩饰着自己的惊喜，依然温和地看着他。每次谈话结束后，我都会拍一下他的肩膀说：“我相信你会处理得很好。”他逐渐学会了宽容、合作和反思自己。一天，他说出了一句令我倍感惊异的话：“宽容别人是一件快乐的事情，其实宽容别人就是宽容自己。”语出惊人的人往往是对这个问题有深刻领悟的人。我的积极倾听使他懂得了得到宽容和宽容别人都可以使自己快乐起来。

通过这件事情的处理，我学会了在师生交往中巧妙地运用倾听的艺术。积极倾听使我更准确地了解学生的真实状态，更理解学生的内心需要。我的倾听态度也使学生感受到老师的关注和尊重，从而愿意接受老师的教育。通过倾听培养学生自己解决问题的能力，培养学生的责任意识和反思意识，进而培养学生的自信、自爱等重要的心理品质。事实证明，学生是在自己解决问题的过程中成长起来的。这些问题的存在本身是正常的，重要的是学生要在老师的引导下去积极地解决问题。

个案三：用真诚唤起信任

几乎每个老师对学生的期望都是出自良好的愿望，但不是每个老师对学生的好心都能被学生所接受。所以，一些老师时常抱怨：好心没好报。造成这种结果的一个主要原因是老师在与学生沟通时，学生对老师的真诚有怀疑，无法信任老师，老师的教育行为自然也就得不到积极的回应。因此，教师在与学生相处时，首先应该是真诚的。只有让学生感受到绝对的真诚，才能唤起学生对老师的信任感，实现师生之间良好的沟通。

班上有这样一个女孩，她的言谈举止似乎表明“我是一个前卫、固执、叛逆的人”。别看她整天大大咧咧，不拘小节，但只要谁提到她小学的一点点事情，她都会神经质地大叫，暴怒的目光投向班上那名和她来自同一所小学的女同学。一次课间，我目睹了她发怒的样子，急忙过来安慰她，不料她甩下一句“我恨天下所有的老师，他们害了天下所有的孩子”，就跑出了教室。我好像遭了雷击一样，半晌没有明白这句令我心惊胆寒的话。她是住宿生，晚自习前，我牵着她的手，来到校园的小凉亭里，也许这里能让她感觉好一些。刚坐下，她就抽出了一直不自然地蜷在我手心里的手，表情略微有些茫然地盯着别处。我首先打破尴尬，轻声地说：“如果我做了什么伤害你的事，请原谅我，因为我无意于这样做。”她凝视，不，应该是审视了我几秒钟后，平静地说：“和你无关，我和同学闹着玩的。”幼稚的谎言！我清楚她不打算和我说实话，戒备心很强。“那好，聊点别的”，我和她聊起了她感兴趣的韩国组合。我能感觉到她的敌意在一点点冰释。

终于在一天午休时，我们进行了一次畅谈。她的第一句话就是：“你和我以前接触的老师不同。”“哪儿不同？”“比较尊重学生，不自以为是。”“你怎么知道？”“观察。”原来她一直在考察我，觉得没有什么危险时，才肯摘掉面具直接面对我。“我对老师的恐惧和戒备是在小学时形成的。她们很不守信用，骗取我的信任，套出我的真话，转身就出卖我，告诉家长，告诉同学，结果家长训斥我不长进，同学讥笑我神经病。小学快毕业时，我几乎崩溃了，巴望快快逃离那个令我痛苦的地方。我希望忘掉小学的一切，重新生活，可是一一直在老师的庇护下与我作对的她竟然和我分到同一个班级。她的存在让我永远活在过去。”女孩话语中的沧桑与绝望超出了她的年龄和阅历。“小学老师为什么要出卖你？”“因为我长得丑。”“难道你不认为这是一个错误的评价吗？”“同学们都这么说。”“他们犯了同样的错误。”也许我的话拨动了她的心弦，她开始讲述小学老师如何偏袒漂亮女孩，歧视她、打击她的事。我一直耐心地听着，我知道自己无需为

她的小学老师辩护什么。我现在要做的事情就是建立起她对我的信任，只有让她相信我是可信赖的，和她原来心目中的老师是不同的，我才有可能拯救她那颗因为受伤而走向偏激的心灵。接下来的日子里，我刻意为她提供了几次发挥特长的机会，如辩论、主持、表演、绘画。她的表现虽然不是最好的，但确实很出色。每次，我都给予她极大的支持和鼓励。我们之间慢慢建立了一种彼此信任、尊重的关系，师生关系中多了一层朋友色彩。她开始主动找我聊天，时常对我的班主任工作提出改进意见，我总是欣然接受，合理的建议立即实施。她感受到了来自班主任的真诚和尊重。愤世嫉俗的言行在她身上逐渐减少，偏激、固执、敏感的个性有了很大改变，学习成绩也由班级的中等水平提高到前五名。我确信，她的内心世界已经有阳光在照耀。

这个案例表明，学生对于教师施加的教育影响，是有选择地接受的。这种对教育影响选择接受的程度，取决于学生对教师的接受程度。学生在与老师的交往中，只有感到被信任、可以充分展示自己的生命全貌之后，才愿意给予老师信任和对老师生命全貌的接纳。这种师生之间的真诚沟通是双向互动的，学生对老师的信任度有多高，对老师所传递的教育影响的接受程度就有多高。因此，用真诚唤起信任的沟通艺术，是班主任开启学生心灵之门的一把金钥匙，拥有它，你才能读懂学生的内心世界，实现高质量的沟通，取得良好的德育效果。

沟通的艺术读后感篇四

沟通在人的一生中扮演着极其重要的角色，沟通素质的高低往往会决定一个人的成功与否。在生活与工作中注重沟通技巧的修炼，掌握沟通的方法将给你的人生创造意想不到的新局面。避免跟别人正面冲突天底下只有一种能在争论中获胜的方式，那就是避免争论。避免争论，就像你避免响尾蛇和地震那样。十之八九，争论的结果会使双方比以前更相信自己绝对正确。你赢不了争论。要是输了，当然你就输了；即使

赢了，但实际上你还是输了。为什么？如果你的胜利使对方的论点被攻击得千疮百孔，你会觉得洋洋自得，但对方呢？他会自惭形秽，你伤了他的自尊，他会怨恨你的胜利。而且一个人即使口服，但心里并不服。潘恩互助人寿保险公司立了一项规矩：“不要争论！”真正的推销精神不是争论，甚至最不露痕迹的争论也要不得。人的意愿是不会因为争论而改变的。有位爱尔兰人欧·哈里，他受的教育不多，可是就爱抬杠。他曾因为推销卡车不成功而求助于经理，经理听了几个简单的问题，就发现他老是跟顾客争辩。如果对方挑剔他的车子，他立刻会涨红脸大声强辩。欧·哈里承认，他在口头上赢得了不少的辩论，但并没能赢得顾客。他后来对经理说：“在走出人家的办公室时我总是对自己说，我总算整了那混蛋一次。我的确整了他一次，可是我什么都没卖给他。”经理的第一个难题不在于怎样教欧·哈里说话，经理着手要做的是训练他如何自制，避免口角。欧·哈里现在成为了纽约怀德汽车公司的明星推销员，他是怎么成功的？这是他的推销策略：“如果我现在走进顾客的办公室，而对方说：‘什么？怀德卡车？不好！你要送我我都不不要，我要的是何赛的卡车。’我会说：‘老兄，何赛的货色的确不错，买他们的卡车决错不了，何赛的车是优良产品。’”“这样他就无话可说了，没有抬杠的余地。如果他说何赛的车子最好，我说没错，他只有住嘴了。他总不能在我同意他的看法后，还说一下午的‘何赛车子最好’。我们接着不再谈何赛，而我就开始介绍怀德的优点。”正如明智的本杰明·富兰克林所说的：“如果你老是抬杠、反驳，也许偶尔能获胜，但那只是空洞的胜利，因为你永远得不到对方的好感。”因此，你要衡量一下，是要一种表面上的胜利，还是要别人对你的好感？你可能有理，但要想在争论中改变别人的主意，一切都是徒劳。释迦说：“恨不消恨，端赖爱止。”争强疾辩不可能消除误会，只能靠技巧、协调、宽容以及用同情的眼光去改变别人的观点。学会做一个好的听众美国汽车推销之王乔·吉拉德曾有一次深刻的体验。一次，某位名人来向他买车，他推荐了一种最好的车型给他。那人对车很满意，并掏出10000美元现钞。眼看就要成交了，对方却突然变卦而去。乔为此

事懊恼了一下午，到了晚上11点他忍不住打电话给那人：“您好！我是乔·吉拉德，今天下午我曾经向您介绍一部新车，眼看您就要买下，为什么却突然走了？”“喂，你知道现在是什么时候吗？”“非常抱歉，我知道现在已经是晚上11点钟了，但是我检讨了一下午，实在想不出自己错在哪里了，因此特地打电话向您讨教。”“真的吗？”“肺腑之言。”“很好！你用心在听我说话吗？”“非常用心。”“可是今天下午你根本没有用心听我说话。就在签字之前，我提到我的儿子吉米即将进入密执安大学念医科，我还提到他的学科成绩、运动能力以及他将来的抱负，我以他为荣，但是你毫无反应。”乔不记得对方曾说过这些事，因为他当时根本没有注意。乔认为已经谈妥那笔生意了，他不但无心听对方说什么，反而在听办公室内另一位推销员讲笑话。这就是乔失败的原因：那人除了买车，更需要得到对于一个优秀儿子的称赞。专心地听别人讲话，是我们所能给予别人的最大的赞美。杰克·乌弗在《陌生人在爱中》里写道：“很少人经得起别人专心听讲所给予的暗示性赞美。”一个商业性会谈成功的秘密又是什么呢？学者查尔斯·伊里特认为：“成功的商业性会谈，并没有什么神秘，专心地注意那个对你说话的人是非常重要的。”墨顿在新泽西州纽瓦克市的一家百货公司买了一套西装，结果这套西装令他很不满意，上衣褪色，弄脏了他的衬衫领子。他把西装送回店里，找到了当初卖给他的那位店员，他试着把情形说出来，但被店员打断了：“这种西装我们卖了好几件，你是第一个抱怨的人。”他的语调更是咄咄逼人，第二位店员也插嘴进来：“所有深色的西装，开始是会褪点颜色，这种价钱的西装都是如此。”墨顿先生火大了。这时，服装部的经理来了，他从头到尾地听墨顿把事情叙述一遍，没有说一句话。然后，他很干脆地说：“你要我怎么处理这套西装呢？我完全照你的意思做。”他提议墨顿再穿一个星期看看：“如果那时候你还不满意，再带来，我们再换一套你满意的。很抱歉，给你带来这么多麻烦。”墨顿满意地走出那家商店。那套西装穿了一个星期后，没有什么问题发生，于是他对那家百货店的信心，又全部恢复过来了。那位经理是合格的服务部主管，至于他

的两名下属，他们将永远只能当个店员而已。世界上第一等的名人访问者——伊萨克·马克森认为，许多人不能给人留下很好的印象是因为不注意听别人讲话。“他们太关心自己要讲的下一句话，而不打开他的耳朵，人们喜欢善听者胜于善说者，但是善听的能力，似乎比其他任何的物质还要少见。”如果你想成为一名优秀的谈话家，首先要做一个专心倾听的人。正如查尔斯·洛桑所说的：“要令人觉得有趣，就要对别人感兴趣——问别人喜欢回答的问题，鼓励他谈谈自己和他的成就。”讥讽嘲笑不如保持沉默沙皇尼古拉一世平定了一场由自由分子领导的叛乱，并判处领袖李列耶夫死刑。当绞刑开始时，李列耶夫在一阵摆弄之后，绳索断裂了，他猛然摔落在地上。在当时，类似这样的事情会被当成是天意，犯人通常会得到赦免。李列耶夫站起身后，向着人群大喊：“你看，他们甚至连制造绳索也不会。”一名信使立刻前往宫殿，向沙皇报告绞刑失败的消息，并说：“陛下，李列耶夫这样说：‘你看，他们甚至连制造绳索也不会。’”沙皇说：“那么，让我们来证明事实相反。”第二天，李列耶夫再度被推上绞刑台。如果想要用言语震慑别人，说得越多，就越显得平庸，越不能掌控大局。想要借助言语驱使别人做你希望的事通常是行不通的，当你学会闭上嘴巴，更有机会拥有权力。许多擅长心理战的高手经常会利用“沉默”来打击对手，利用它来达到目的。台湾有一个经营印刷业的老板，他要出售一批旧机器，底价是250万。有一个买主在谈判的时候，针对这台机器的各种问题讲了很多缺点，这让印刷业的老板十分恼火，但是一言不发，听对方继续滔滔不绝。到了最后，买主突然蹦出一句：“嘿，老兄，我看你这个机器我最多能够给你350万元，再多我们可真是不要了。”于是，这个老板比计划多赚了整整100万元。沉默并不是简单地不说话，而是一种成竹在胸、沉着冷静的姿态，尤其在神态上更是要表现出一种优势在握的感觉，从而逼迫对方沉不住气，先亮底牌。..生活中沟通艺术责任编辑：飞雪

阅读：人次

沟通的艺术读后感篇五

人际沟通注重和每一个人进行良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。

在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

先说先死

先说为什么会先死呢？先说的人说出一番道理来，后说的人很容易站在相反的立场，说出另一番道理。虽然双方都说得头头是道，毕竟后说的人可以针对先说的人，做一番整理和修补，甚至大挖其漏洞，弄得先说的人好像相当没有学问似的。

先说的人站在亮处，人家把他的底细摸得很清楚。后说的人若是存心挑毛病，专门挑他的缺失，保证把他整得体无完肤。先说的人，说来说去顶多能说出道理的一部分或者大部分，总有一部分被遗漏掉；后说的人，就可以针对这些缺失来大做文章，表现得很内行的样子。

有时候，人的身份地位不同，先说先死的情形也不同。比如，下属先说，说错了就会受到上司的批评，从下属的角度说，上司批评下属很正常。但是万一上司先说说错了，下属指出其毛病，那上司就会很尴尬：发火的话，就显得自己没度量；如果不发火，面子实在不好看。

有一次，化工厂厂长带领一群客人参观工厂，经过仪表控制室，忽然看见仪表板上有若干颜色不同的指示灯，有亮着的，也有不亮的。有一个指示灯，则是一闪一闪的。

有人问：“这个指示灯为什么会闪？”

厂长回答：“因为液体快到临界点了，如果到达临界点，它就不闪了。”听起来也蛮有道理。

想不到厂长刚刚说完，仪表工程师说：“不是的，那个灯坏了。”

结果厂长表情极为尴尬。

明白此道理的人，与别人一见面从不说正经话，专说一些没有用的闲话。中国人不是不喜欢说话，而是中国话多半不容易表达得很清楚，话本身已经相当暧昧，听的人又相当敏感，于是“言者无心，听者有意”，往往好话变坏话，无意成恶意，招来洗不清、挥不掉的烦恼，何苦来哉？所以中国人对闲聊很有兴趣，见面不谈正经话，专说一些没有用的，就怕先开口，露出自己的心意，让对方有机可乘，徒然增加自己的苦恼。这样做表面看起来是在浪费时间，其实，其目的是让对方先开口，使自己获得有利的形势。更何况，言多必失，废话说多了，难免会说漏嘴，透露一些有用信息，这样就可以明白对方到底是怎样想的，然后采取相应的应付手段。

中国人擅长明哲保身，就是因“先说先死”的痛苦经历造成的。中国人说话一向含含糊糊，让对方不明白其真实意思，就算随便一句打招呼：“要到哪里去？”得到的多半是“随便走走”之类的回答。只有碰到熟悉的朋友，才会说“我要去……”。

中国人十分习惯于“不明言”，即“不说得清楚明白”，却喜欢“点到为止”，以免伤感情。不明言的态度，比较不容

易先说先死。因为一部分是我们说的，一部分是别人自己猜的，大家都有面子。同时也不容易被别人抓住把柄。“有话直说”，往往弄得自己灰头土脸，却不知道毛病出在哪里。

很多人“有意见也不一定说”，往往鼓励别人先说，然后见机行事。他若不同意，就大肆抨击；若同意，也可能把别人的话改头换面，当作自己的真知灼见。这种让别人站在明亮处，自己躲在黑暗处的作风，使得别人不敢开口讲话，造成很多沟通的障碍。

不说也死

“不说也死”是说给懂得“先说先死”的人听的。

小丽是老板的秘书，一向勤勤恳恳、规规矩矩，从不出大错。星期四她得到通知，说星期五公司有个舞会，小丽很想参加。虽然按照公司的规定，星期五可以不穿正装，但是身为老板的秘书，小丽每天都要穿职业套装，她不敢穿得太随便。可是既然有舞会，总不能穿正装参加吧？因此，小丽破例换上连衣裙，把自己打扮得漂漂亮亮的。她在老板办公室进进出出，老板看着很不舒服，但没说什么。下午，老板通知她：“3点钟有个紧急会议，你准备一下，负责会议记录。唉，你怎么穿成这个样子，赶快换掉。”小丽这才说：“公司有舞会，何况今天是星期五，公司规定……”老板火了：“到底是舞会重要还是工作重要？”

小丽认为自己并没有违反公司的规定，回答的理直气壮。殊不知小丽如果回答的没有道理，老板还可以批评她。她回答的有道理，老板更是下不了台，于是恼羞成怒，逼迫小丽换掉连衣裙，否则“炒鱿鱼”。结果小丽强忍泪水，赶快打车回家，换衣服。

如果小丽一开始就向老板暗示今天是星期五，可以穿便装，也许老板就会不以为意了。

不要以为多说多错，不说不错。有话不说往往会使你陷入被动的局面。如果你的上司交给你一项很复杂的任务，你完成不了，又一直不敢开口，最后任务完不成，那所有的过错都是你的。如果你早说了，你的上司就会想其他的办法解决。而你明明完不成任务，还一声不响、硬着头皮继续做，往往贻误了时机。

还有，如果你很少说话，别人就很难了解你，不知你整天想什么，所以有晋升的机会也轮不到你，孔子欣赏木讷的人，却也主张言词必须通达。

如果你本来是个有说有笑的人，结果哪天突然变得沉默寡言，别人会觉得有些蹊跷。这种比较明显的变化，多半被认为是心理不平衡的反应。

如果你和老板一起去拜访客户，老板不小心说错了话，你却不提醒，老板很可能把过错都推到你的身上，指责你隔岸观火，居心不良。其实老板选你一起去拜访客户，必然是经过考虑的，认为你会对他有帮助。

凡事在说与不说之间，看情势、论关系、套交情，衡量此时、此地、此事对此人应该说到什么地步，才算合理。大家都不说，根本无法沟通。不能沟通，当然无法协调。

说到不死

突破的方式是最好能够做到“说到不死”，需要在合适的时候、合适的地点，对合适的人，以合适的方式说出合适的话。如何判断合不合适，就要看你的功夫了。

我们说“事无不可对人言”，又说“逢人只说三分话”，就是因为说话的对象不同。对知心朋友，当然“事无不可对人言”；而对一般人，则“逢人只说三分话”。比如一般人问你：“听说你要买辆跑车？”你的反应可能是：“没这么回

事，我哪有那么多钱啊？”而熟悉的朋友若问你相同的话，你再否认的话，你的朋友就会认为你信不过他，所以你可能说：“我最近炒股票赚了点钱，是打算换辆车，但还没选好，你帮我参谋参谋。”衡量轻重，对一般人选择保密到家的策略，以免“先说先死”，而对朋友则采取私下透露，以“不说也死”的方式，以求“说到不死”。

如果总经理真的忘了，而行政主管不说，那行政主管就会落到“不说也死”的境地：总经理会认为他根本心不在焉，这么重要的事都不提醒一下，以后根本不能信任他。

在说与不说之间，行政主管选择了一种合适的方式，即不明言，该提醒的也提醒了，至于总经理说不说出来，由总经理决定。无论以后有什么结果，总经理都不会怪到他的头上。

业务经理陪老板到客户那里谈判，客户提出让利3%，业务经理当场拿出计算器，熟练地计算一番，然后把结果显示给老板看，嘴上说：“不行，这样我们就无利可图了！”老板看看结果，心里明白，接着说：“虽然如此，但是看在老客户的分上，再想想办法吧。”

“说到不死”其实就是说到合理的意思。只要合理，大家都能够接受，当然可以不死。

《沟通的艺术》

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)