

与人沟通的要点 5 篇

第一篇：与人沟通的要点

一、与人沟通的要点

1、学会聆听：重点是集中精力认真的去听，去领会对方的意思，这是沟通的基础。①眼神：不躲避，不死看。要不断与对方进行交流，目光要看对方的两眼之间或鼻梁处；

②坐姿：不松散，不斜靠，手要停。要坐正，身体稍向前倾；两手要停止工作或玩弄东西；

③回应：不走神，不抢话，不冷场。不要爱理不理，要集中精力；别随意打断别人的发言，但对别人的话作出适当的回应，比如说用：“嗯！是！对呀！”等词语。必要时，还要对别人谈话的内容进行提问和探讨。这样也说明你对他的话很感兴趣。

2、学会表达（以圆织车间在 8 月份要求增加圆织学员，要与领导沟通为例）①事前设计：设计的内容一般包括：明确表达的目的，组织表达内容，选择表达方式。

例：目的是增加圆织学员，提高开机率；表达的内容是向领导反映当前人力现状，提出补给圆织学员要求；选择的表达方式是口头请示加书面报告；

②换位思考：要先考虑到对方的处境、立场和利益，以及对方会有哪些反应等。例：因为增加学员要与领导沟通，所以要先站在领导的角度上来考虑一下。比如说当前整个公司的人力现状、领导当前是否会同意将学员优先补给圆织等等；

③表达方式：常用四种：A、口头表达；B、肢体语言；C、书面表达；D、别人转告；

④表达要诀：口头表达要简洁，书面表达有条理，亮明观点列事实，音量语速要适宜；

例：在与上级进行沟通增加学员问题时，要先以口头的方式简明扼要说明你部门内的人力现状、增加学员的必要性以及需要增加的学员人数。然后，再将相关书面材料报交给领导，供领导分析参考。

⑤坚持原则：

※没有准备不张嘴：要“先谋而后动”，先想好、计划好，做好相关的准备，然后再去沟通。古人常说“凡事预则立，不预则废”，在沟通上也应该牢记这一道理。

※忌讳短处不要说：不要谈别人忌讳的事物，也不要谈别人的短处。也就是不要说起别人不愿提起的或让人不好意思的事、物。否则，极易导致沟通的失败，甚至引发不必要的矛盾。例如：在一个则遭受失败的人面前，不要炫耀自己的成功；在一个刚失去亲人的朋友面前，不要一副兴高采烈的样子；在一个秃子面前别提和尚。

※好话也要选时机：要选择合适的时间、场合、氛围以及对方的心情。在沟通过程中，还要注意体察对方的思想和情绪，要注意对方关心的是什么，也就是要谈论对方感兴趣地话题；至少要让对方对该话题感兴趣，否则，对方心不在焉，还谈何沟通？※通俗简练不说多：只要抓住要点，以对方易听懂的方式表达清楚即可。一般来说，越简单扼要，越容易理解和记忆，沟通的效果就越好。一定避免重复或啰嗦。同时，要就事说事，只要不是对方主动要求，不要谈论计划外的事。言多必失。

二、如何与上级沟通

1、与上级沟通的原则：迎合与方便

①迎合是指主动用对方喜欢的方式去说、去做，也就是要顺着对方。迎合不是拍马屁。

迎合领导与拍领导马屁最大的区别在于出发点的不同：迎合是以公司利益最大化为出发点，去适应领导和尊重领导，是为了让上下级关系更融洽，以赢得上级的支持，让工作做得更圆满、更顺利。而拍马屁是以个人利益最大化为出发点，纯粹为了和上级搞好关系，以愚弄上级，使上级因个人喜恶而不辨是非、不分好坏，从而达到谋取个人好处的目的。

迎合领导的方法：

※尊重：与上级沟通时，首先要以尊重领导的态度；不应该大吵大嚷、出言不逊。※请示：当自己的能力、资源和权力不能解决问题

时，不要自作主张乱做决定，或硬着头皮干，要及时的向领导请示，征得上级支持、帮助及正式批准。

※适应：要主动的去适应领导的个性和工作方式，以领导乐于接受的方式去沟通、去表达，以利于问题的解决。

※服从：如果在沟通的过程中，领导所做出的决定不符合自己的利益，或者说和自己的看法相冲突，要服从领导的安排，尊重领导的意见。因为领导要对结果负责任。

②方便是指在沟通的过程中，要为上级提供方便，为彼此的沟通创造好的环境、好的氛围和必要的相关资讯。

方便领导的方法：

※建议：对待问题，要有自己的看法或解决办法，并形成可操作的方案，供上级参考；而且提供的方案要尽量在两个或两个以上。这是个人价值的一个重要体现。

有种说法叫：要多让领导做“选择题”，少让领导做“问答题”。指的就是这个意思。※汇报：当领导安排的一项工作出现异常、取得阶段性进展或已经完成的时候，要及时的向上级汇报。常用的汇报方法包括：口头汇报和书面汇报。

※择机：在与领导沟通前，一定要选择合适的机会。其中包括：

选择合适的时间：一般不要选择在领导的休息时间、领导正急于去办某事、领导正在与客人谈话或领导心情不好的时候；否则，很难获得好的沟通效果。

选择合适的场合：有些话不适合当着其他人的面说。因而，要注意场合。选择合适的时机：首先，要事先进行准备，要对沟通内容的相关信息详细掌握；然后，在与领导沟通相工作时，提出自己的看法。或者说在一项工作进行到一个阶段时。另外，与上级沟通的内容要注意保密，一定要清楚哪引起内容能公开，哪些内容需要保密。否则，不仅会给工作带来不必要的麻烦，也容易失去领导的信任。

三、如何与同级沟通

1、与同级沟通的原则：平等、互利、协作：

※相互是平等的，无隶属关系，也就是谁都不愿意吃亏，谁都无

权占对方便宜；※沟通的目的要使双方都有利，或者说对组织对大局有利，不要只对自己有利；※很多工作不是一个部门能够单独完成的，平时要主动与别部门配合，对其进行帮助，才能在需要时得到对方的主动配合。协作是相互的。

2、与上级沟通的方法：

①笑脸相迎：首先要调整好自己的心态。要以大度而愉快的微笑示人。俗话说得好：“抬手不打笑脸人”。一个阳光的微笑可以很快消融之的隔阂与不快。至少不会激起对方的反感，或因个人的感情色彩使问题复杂化。

②凡事商量：因为相互间不是上下级关系，所以，在沟通时以商量的口气，而不要以要求、命令等强制性口气。这样能充分体现对别人的尊重，使人容易接受你的意见。

③求同存异：可以先把能达成共识的部分确定下来，作为沟通的成果，以激励双方的进一步沟通。意见不一的争议部分，可以暂时搁置，待条件成熟了再行沟通，也可以各自拿出一套方案，请上级领导来决定。

④只谈问题，不谈个性：也就是常说的对事不对人。这就要求我们在沟通时只说存在的问题，以及问题如何解决。而不能说你怎样怎样，谁如何如何。比如：“你咋能这样说呢？”对方一般会回一句：“我咋说？我说话就这个样，咋啦？”这样以来，就掺入了强烈的感情色彩，使本来想解决问题的沟通，变成了互相指责的人身攻击。正确的说法应该是这样：“你说的确实有道理，我想说说我对这件事的想法□□可不可以这样”

⑤主动帮助：这是赢得对方支持与合作的一个重要基础。如果在平时的工作中，你经常能及时的给对方以帮助，那么他也支持你。在以后沟通时就很容易与对方达成一致。

⑥要责人，先责己：与同级部门发生不愉快后，在与其沟通时要先说自己的不对。任何人都不想受人指责。但是，如果你在沟通前先说自己的不是，先承认自己在某些地方做的不够好，对方自己就不好意思再说啥了。稍有素质的人一般都会说：“其实这件事我也有不对

的地方□□”。矛盾很容易就化解了。

⑦敢于说不：沟通与协调是为了达成工作目标的一种手段，而不是互相卖人情的一个平台。所以沟通与协调是为了合作得更好，更方便于达成工作目标，并不是无原则的妥协和让步。如果沟通与协调的结果是大家都没有矛盾了，但对工作、对组织却不利，那就等于舍本逐末了。就等于说是你好我好就组织不好。所以，作为一个管理人员要有最起码的觉悟，要坚持必要的原则。在积极合作的同时，也要学会礼貌的拒绝。

四、业务员与客户沟通的要点

一、多听多问多赞同：多听才能多获得信息，才能知道对方的意图，才能了解对方，才能对症下药：

多问才能引导对方回答你想了解的东西，甚至让对方自己回答你想说的话；多赞同才能引起对方的同感和好感，才能操纵对方感性化的部分，能有效促使对方愿意和你愉快的沟通；（YES原理）

二、少说简说少争执：少说是让你把重点精力放在了解对方上，也是尊重对方。另外言多必失；简说是指说话时要简要，不要啰嗦重复，对方不一定有时间听下去。少争执是指不要和对方产生不必要的争论，你是去成交的，去卖产品的，不是去卖嘴的，更不是去抬杠的。千万不要“赢了争论，输了订单”。

三、见到啥人说啥话：要根据沟通对象的性格、爱好、文化层次来灵活改变表达方式。

故事一：古代有个读书人，四书五经读的很多，读到什么程度不知道，有多大学问也不知道。一夜，夫妻二人上床休息。读书人被蝎子蛰了，他痛得大叫“贤妻，速燃银灯，汝夫为毒虫所袭□□”，“贤妻，速燃银灯，汝夫为毒虫所袭□□”。没文化的妻子哪能听懂，不知道他说些什么。读书人痛得实在忍受不了了，看妻子不管他，大喊“媳妇儿啊，快点灯，我叫蝎子蛰了！”

故事二：有一个秀才去买柴，他以去卖柴的人说：“荷薪者过来！”卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴担到秀才面前。

秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之（你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧。）”。卖柴的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴就走了。

平时最好用简单的语言，易懂的言词来传达讯息，而且对于说话的对象、时机要有所掌握，有时过分的修饰反而达不到想要完成的目的。

所以我们一定要会根据不同类型的人，来采取不同的应对办法。这就是我们所说的见啥人说啥话。

四、察言观色找话题：有人指出，在沟通时一定要围绕着对方感兴趣的话题来谈，因为，对他而言，他只会考虑他自己关心的问题。不要死头死脑的只顾自己说，而不管别人到底关心的是什麼，这样不可能会有好的沟通效果，对成交没有任何好处。再如：要特别关注对方的兴趣爱好，这一点是成事成交的一个诀窍。当然，对于自己不懂的专业，不要硬充内行。否则，除了让人笑话，更会让人对你的个人诚信和能力产生怀疑。例如：一个北方人的山里人去南方朋友家做客。客人端上来当地特产菱角来招待。山里人为了显示自己见多识广，说到：这东西我经常吃，我们老家的山坡上长得到处都是。比如，我们在和客户沟通时，就特别要注意这点。找共同话题和共同兴趣来产生共鸣，对以后的交往很有好处，但绝对不要不懂装懂。如果对方是内行的话，我们故意很认真很虚心的去请教对方，倒是一个获得对方好感的好办法。

五、客户有需求时才会买；（病人为什么会听医生的）

- 1、一个客户愿意花多少钱，取决于客户的需求；
- 2、问题是需求之母，访谈中的调查阶段就是在发现客户的问题；
- 3、要想使马喝水，一定要让马产生口渴的感觉。当然对客户也是一样，要想让客户购买，一定要让客户产生需求（有问题才会有需求）。

4、把你的优势发挥到极致；

5、销售访谈的流程：开场、调查、方案和承诺；

6、只是你认为好没用，客户认为好不好才是关键；大家好才是真的好，要把你的好变成客户的好；

7、谁提问谁主导谈话；

8、四种提问：A、有关现状之提问；B、有关客户问题之提问（找他的难点和不满，揭他的痛点和伤疤，并在他伤疤上“撒盐”）；C、有关影响之提问；D、有关需求与回报之提问；

9、目标客户的三要素：①一定要有钱（支付能力）；②有权，找有决策权的人；③一定要有需求；要学会放弃，不要把精力学浪费在没价值的人身上；

10、成功销售的三个原则：①成功的销售访谈中，买方说得更多；②成功的销售访谈中，卖方问得最多；③卖方在访谈的后期，提供产品方案；

11、与客户在价格上谈判时，手中的牌越多，你在价格上的让步就越小；例如：我给你送货、我给你送赠品、我给你在其它方面提供方便或优惠等等；

12、当智商和情商都不能拯救你时，只有靠两条腿。当你的产品没有卖点时，你就是卖点；

13、你的好不是我的要。要从客户的角度出发；把我的优点变成客户的利益点；最后，还有一个最根本的基础，那就是一定要显得非常诚实，要真正体现出诚意，让对方相信你。

如果对方不相信你，你说什么都没用。

第二篇：大学生如何与人沟通

大学生如何与人沟通

0966115229 崔涛 化工 09（2）班

摘要：“没有交际能力的人,就像陆地上的船,永远到不了人生的大海”孔子说过“独学而无友,则孤陋而寡闻。”对于一名大学生来说是同样的,人际交往能力以及良好的人际关系是大学生生存和发展的必要条件,大学必须重视对学生人际交往能力的培养。大学生的良好人际关系直接影响到和谐校园的建设更是影响和谐社会的建设。本文介绍了

作为当代大学生应如何与人沟通的问题。关键字：交往；沟通；艺术；人际关系；尊重；宽容

1、人际沟通中个人形象的优化

人际沟通中个人形象的优化主要是指个人道德品质的优化。其内容不仅包括遵守人际沟通的基本原则，还包括宽容待己，宽容待人。良好的个人形象不仅可能增强个人信心，还可以获得他人信任，稳固人际关系。1.1、悦纳自己克服自卑心理

要想协调好人际关系，让别人接纳和喜欢自己，首先要悦纳自己。德国古典哲学家康德指出，“只有学会了自己喜欢自己的人才能慷慨和友善地对待别人。”“一旦一个人开始喜欢自己一些，那么人就可能更乐于去对待别人。一旦他克服了对自己痛苦的抱怨情绪他就不会再那样对别人吹毛求疵了，也就更易于容忍别人了。”

要善于发现自己的优点和长处。只有这样，才能对自己有一个客观公正、符合实际的自我认识与评价。当对自己的认识与评价客观合理时，才会增强自己的信心，自信心强才有可能克服不必要的自卑心理。如果对自己的认识与评价不符合实际，夸大了自己的缺点短处，看不到自己的优点和长处，则只会使自己在别人面前丧失信心，增强自卑感。在沟通中，要有交往成功的信心，不要总是被人际交往会失败的心理所困扰。只有通过多与人沟通，才能增加与他人进行社会比较的机会，也才能有利于发现自己的长处，从而有利于形成正确的自我认识与评价，增强自己的信心，克服自卑感。

人际交往是交往双方积极主动的过程，一方主动而另一方被动势必造成交往

第 1 页 1 共 6 页

难以正常进行。主动大胆地与人沟通有利于消除胆小、害羞所带来的交往障碍，因为主动大胆地与人进行交往，能够锻炼自己的胆量。只有大胆地尝试，主动地参与社交活动，慢慢地才不会害怕见陌生人，那种害羞的心理也会随之而慢慢被消除。

1.2、真诚待人、尊重他人是人际沟通的基本原则

大学生在认识交往中真诚待人，需要澄清若干错误的认识，需要

分清真诚、正直、直率、正言四者间的关系。真诚是指一个人待人的态度，是一个人发自内心而不是虚情假意的对他人的关心和尊重。正直是指一个人的品格。是对一个人稳定的、一贯的品质性的判断和评价。“正”有公正、正义的意思，“直”有刚直不阿的意思。正直的为人，是指一个人主持正义，坚持公理，堂堂正正做人，老老实实办事，光明磊落，不谋私利的意思。有些学生把直率和直言当成了正直和真诚，认为真诚和正直起码直就是要实话实说，就是表在思想一定要直来直去；并且忠言逆耳利于行，良药苦口利于病。委婉一点就是虚伪，就是不真诚。其实，忠言不一定逆耳，良药也不一定苦口，真诚不等于直率，正直也不等于实知实说。人与交流时，应该讲究方式方法，尤其在表达不满时更是要考虑到交往对象的接受程度，以便于工作能够优化人际关系，减少人际之间不必要的冲突和磨擦。一般情况下，在表达不满时，我们认为应该遵循如下两条原则：第一，对事不对人。对事不对人就是在表达不满的时候，只对事件有本身发表自己不同的看法，不要攻击对方的人格。第二，对己不对人。对己不对人就是在表达不满的时候，要直接表达自己的内心感受，而不要轻易地对对方的行为下结论。一般而言，大学生的领悟性都是很强的，在一个人委婉地表达了自己的不满之后，是会有所感悟的。

要做到对他人的尊重，就要做到：首先，要学会面带微笑。英国诗人雪莱曾经说过：“笑实在是仁爱的象征，快乐的源泉，亲近别人的桥梁。有了笑，人类的感情就有沟通了。”微笑是发自内心的对别人的友好、接纳、赞同、理解、宽容和尊重不是皮笑不笑的虚情假意；严肃对人传达的则是封闭、冷漠、拒绝、敌对，仇恨等信息。所以，要体现对他人的尊重，就要学会微笑。其次，要认真倾听。尊重的另一个重要的表现方式是认真会倾听。怎样才算是认真人地倾听了呢？就是要诚心、耐心、细心地听，而且要四个“耳朵”听——两个耳朵、眼睛、头脑一起听。用眼睛观察对方讲话的表情，用脑子分析对方讲话的意图，以示对

交往对象的尊重，即使对方讲的话并不十分令人感兴趣，也应让

一般来说，大学生的自尊心都比较强，因此，大学生在人际交往中尤其要注意尊重别人的原则，不损害他人的名誉和人格，承认或肯定他人的能力与成绩。否则，容易导致人际关系的紧张和冲突。坚持尊重的原则，必须注意在态度上和人格上尊重同学，平等待人，讲究语言文明、礼貌待人，不开恶作剧式的玩笑，不乱给同学取绰号，尊重同学的生活习惯。

1.3. 平等待人是人际交往的基础

平等本身的含义是很广泛的，包括政治、经济、法律等各个方面。交往中的平等主要是指精神和人格上的平等，主要是指精神和人格上的平等。实际生活中，交往双方在政治、经济、文化、社会地位等方面是很难完全平等的，每个人的相貌、才学等也是有差异的，但每个人的人格尊严应该是平等的。

人际交往中应遵循着一条互敬互尊的原则，或者叫做等价原则。马克思说过，“搬运夫和哲学家之间的原始差别要比家犬和猎犬的差别小得多，他们之间的鸿沟是分工造成的。”在现实生活中，人与人之间在智力、体力、技能、成熟等各方面均存在差异，在政治、经济、文化以及社会地位上也不尽相同。但这是社会以分工造成的，并不意味着人与人生下来就有高有低。《世界人权宣言》中明确写道：“人生而平等。因此，平等待人的原则意味着一种对一个人基本人权的尊重。同时平等待人的原则也意味着一个人基本人格的独立，意味着对人与人之间人身依附关系的否定。

现实生活中，人与人之间真正做到平等交往是很困难的，例如，地位较高的人往往轻视地位较低的人，常常带有一种居高临下的心理；而地位较低的人以往往往会自卑、不敢高攀或不愿高攀的心理，这就容易造成交往中的心理障碍。要把所把握平等交往的原则一方面要一视同仁，平等待人；不以貌取人，以势取人，以才取人，以物取人，以家境取人，以学习成绩取人。另一方面，也要平等待己，克服自卑心理，不要自视低人一等。

1.4. 掌握人际沟通的技巧和语言艺术

沟通方式的得体与否直接影响到良好人际关系的好坏。人际沟通中，语言是土壤，非语言技巧是雨衣阳光。只有有效将语言和非语言

生必备的能力之一。1.4.1、沟通时要注意运用语言的艺术

第 3 页 3 共 6 页

语言艺术运用得好，就能优化人际交往。相反，如果不注意语言艺术，往往在无意间就出口伤人，产生或激化矛盾。掌握人际沟通的语言艺术的方法有：

第一，称呼得体。称呼反映出人们之间心理关系的程度。恰当得体的称呼，使人能获得一种心理满足，使对方感到亲切，交往便有了良好的心理气氛；称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至反感，使交往受阻或中断。所以，在交往过程中，要根据对方的年龄、身份、职业等具体情况及交往的场合、双方关系的亲疏远近来决定对方的称呼。对长辈的称呼要尊敬，对同辈的称呼要亲切、友好，对关系密切的人可直呼其名，对不熟悉的使用敬词。

第二，说话注意礼貌。正确运用语言，表达清楚、生动、准确、有感染力、逻辑性强，少用俚语和方言，切忌平平淡淡，滥用词藻，含含糊糊；语音、语调、语速要恰当，要根据谈话的内容和场合，采取相应的语音、语调和语速；讲笑话要注意对象、场合、分寸，以免笑话讲得不得体，伤害他人的自尊心。

第三，适度地称赞对方。每个人都希望别人赞美自己的优点。如果我们能够发掘对方的优点，进行赞美，对方会很愿意与你多沟通。但是赞美要适度，要有具体的内容，绝不能曲意逢迎。真诚的赞美往往能获得出乎意料的效果。第四，避免争论。青年大学生喜欢争论，但争论往往是在互不服输、面红耳赤、不愉快甚至演化成直接的人身攻击或严重的敌意中结束。这对人际关系的有害影响是显而易见的。因此大学生要尽量避免争论，而要通过讨论、协商的途径解决分歧。最终要以“求同存异”的方式，既表明了必要的原则性，又不伤害彼此友谊，不强加于人，相互有保留的余地。

语言艺术运用得好，就能吸引和抓住对方，调动彼此倾谈的激情、兴趣，从内容到形式适应对方的心理需要知识经验、双方关系及交往场合，使交往关系密切起来。

、非语言沟通技巧是大学生必备技能

沟通技巧是指除语言沟通之外的各种人际沟通方式，它包括形体语言(目光、表情、手势、动作)、空间距离、衣着打扮等，所以又被称为身体语言沟通。非语言沟通在人际沟通中占有重要的位置。在人们每天的沟通中，语言沟通仅仅占 7%，高达 93% 的沟通是非语言的。其中 55% 是通过面部表情、形体姿态和手势传递的，38% 通过音调。可见，具备良好的非语言沟通能力对于每个想成功的个体来说，是多么的重要。正如罗夫·瓦多·爱默生所说，“人的眼睛和舌头所说的话一

第 4 页 4 共 6 页

样多，不需要字典，却能够从眼睛语言中了解整个世界，这是它的好处。”所以，非语言沟通的学习在当代大学生成长成才的过程中起着非常重要的作用。在与外界的沟通中，把握形体语言的好坏直接关系到个人在社会中的成长。

“眼睛是心灵的窗户”，“眼睛像嘴一样会说话”。面部表情是内心情绪的外在表现，它们均能表达人的态度和情感。如眉飞色舞表示内心高兴，怒目圆睁表示愤怒等。沟通中还可以用人体动作来表达思想，大学生在人际交往中根据谈话的内容和场合，正确运用非语言艺术，巧妙地表达自己的思想感情，有时能起到“此时无声胜有声”的作用。但非语言艺术要运用得恰到好处不可过于频繁和夸张，以免给人矫揉造作之感。

大学生还要学会有效的聆听。人际关系学者认为“倾听”是维持人际关系的有效法宝，几乎所有的人都喜欢“听他讲话”的人。所以，大学生要学会有效的倾听、聆听。在沟通时，作为听者要少讲多听，不要打断对方的谈话，最好不要插话，要等别人讲完之后再发表自己的见解；要尽量表现出聆听的兴趣和恰如其分的肯定和称赞。

听别人讲话时要正视对方，切忌小动作，以免对方认为你不耐烦；力求在对方的角色上设身处地地考虑问题，对对方表示关心、理解和同情；不要轻易地与对方争论或妄加评论。

此外，人们在交往时，选择正确的距离是至关重要的。人际交往

境，交谈双方的关系、社会地位、文化背景、性格特征、心境等。不同国家、不同民族，文化背景不同，交往距离也不同。这种差距是由于人们对“自我”的理解不同造成的。社会地位不同，交往的自我空间距离也有差异。同时，人们对自我空间需要也会随着具体情境的变化而变化。了解了交往中人们所需的自我空间及适当的交往距离，就能有意识地选择与人交往的最佳距离，而且，通过空间距离的信息，还可以很好地了解一个人的实际的社会地位、性格以及人们之间的相互关系，更好地进行人际交往。

2、正确处理人际间的矛盾

由于社会交往少、沟通面不大且置身于一个充满竞争的学校或社会环境，同学间产生矛盾在所难免。一般来说，同学间的矛盾主要表现为妒忌、背后议论、误会这三方面。处理不当会对同学的人际关系造成不良影响。所以，正确处理同

第 5 页 5 共 6 页

学间的矛盾是同学间沟通的重要环节。2.1、调整心态对待同学的妒忌及背后的议论

妒忌是面对他人的某种优势而产生的不愉快的情感。由于自己不愿或无力改变现状以背后议论的方式对对方表示不满。在现实生活中，当某位同学成绩优异，或获得荣誉，或被委以重任（如当班干部），甚至当他聪明灵活或楚楚动人时，却可能有嫉妒伴随而来。与妒忌者分享欢乐与荣誉，有助于消除危害人际关系的空气。成绩的取得是与他人的帮助是分不开的。取得成绩，获得荣誉时，要注意不要冷落他人，更不要居功自傲。让大家包括妒忌都在内都来分享欢乐及荣誉。面对不公议论，要以平常心对待。怕人背后议论，实质上是一种恐惧性情绪反应。产生这种情绪反应的原因大多起因于自尊心受到挫折而一时又找不到摆脱这种挫伤的途径，被人议论，实际上是天天都在发生的事，对正确的议论，要虚心听取，对不正确的议论，也可以置之不理。

走自己的路，不为别人的冷嘲热讽所分心，所停步。当一两次考

然而，当你的成绩稳定在比别人高的水平上时，别人就会心悦诚服的佩服你是名副其实的优等生。此时，你就不再成为他们妒忌的对象了。

2.2、及时消除同学间误会

谚云：“平生不作亏心事，半夜敲门心不惊。”误会总要消除，是非终要定论，只是一个时间问题而已。因此，发生误会后，不防坦然置之，即进行所谓“冷处理”。对于那些错怪自己的人，不要怀有怨恨。因为剑拔弩张，针锋相对不但于事无补，也许还会节外生枝，造成更大的误会。应该看到，在多数情况下，误会的发生总是意味着误会者与你之间已有某种隔阂，只是这种隔阂未为你所注意，而在一定的条件下，它趋于表面化了。这时，就需要我们做一些“修补工作”。历史有名的“将相和”故事，在这方面可以给我们以启迪。唐人许浑诗云：“湘潭云尽暮山出，巴蜀雪消春水来。”只要我们能像蔺相如正确对待廉颇的误会那样，误会就可能会成为“云尽暮山出”和“雪消春水来”的转机。反之，“以其人之道还治其人之身”，就很可能成为彼此关系进一步恶化的导火线。

第 6 页 6 共 6 页

如何与人有效沟通

心理导读：沟通是人生存很重要的一课，说话谁都会，但如何把话说得艺术，如何跟他人进行很好的沟通，建立良好的人际关系，就不是每个人都能做好。俗话说“美言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。尊重对方是进行成功谈话的前提条件。很多人侃侃而谈，以为自己很会交流，其实他们只顾着表达自己的意见，没有考虑到他人的感受，这样的交流不算成功的沟通，只是单方面的互动。“闲扯”是与人交谈的重要组成部分，应学会闲扯

不善交谈，大多是不知怎样抓住谈话时机。心理学家詹姆士说过：“与人交谈时，若能做到思想放松、随随便便、没有顾虑、想到什么就说什么，那么谈话就能进行得相当热烈，气氛就会显得相当活跃。”抱着“说得不好也不要紧”的态度，按自己的实际水平去说，

扯得愉快就行了。

适当地暴露自己，以自己为话题开始谈话，增加对方对你的信任

每个人最熟悉的莫过于自己的事情，所以与人交谈的关键是要使对方自然而然地谈论自己。谁都不必煞费苦心地去寻找特殊的话题，而只需以自身为话题就可以，这样也会很容易开口，人们往往会向对方敞开自己的心扉。

掌握批评的艺术

在交谈过程中，如果不得不对对方提出批评，一定要委婉地提出来。明的批评有以下几个特点：(1)不要当着别人的面批评。(2)在进行批评之前应说一些亲切和赞赏的话，然后再以“不过”等转折词引出批评的方面，即用委婉的方式。(3)批评对方的行为而不是对方的人格。用协商式的口吻而不是命令的语气批评别人。(4)就事论事。

附和对方的谈话，使谈话气氛轻松愉快

谈话时若能谈谈与对方相同的意见，对方自然会对你感兴趣，而且产生好感。谁都会把赞同自己意见的人看作是一个提高自身价值和增强自尊心的人，进而表示接纳和亲近。假如我们非得反对某人的观点，也一定要找出某些可以赞同的部分，为继续对话创造条件。此外，还应该开动脑筋进行愉快的谈话。除非是知心朋友，否则不要谈论那些不愉快的伤心事。

学会倾听，不要随意打断别人的讲话 理想的人际关系是建立在相互交流思想的基础之上的。在直抒胸臆之前，先听听对方的话是很重要的。一个人越是有水平，他在听别人讲话时就越是认真。倾听对方讲话的方式有：(1)眼睛要注视对方（鼻尖或额头，不要一直盯住对方的眼睛，那样会使人不舒服）。(2)从态度上显示出很感兴趣，不时地点头表示赞成对方。(3)身体前倾。(4)为了表示确实在听而不时发问，如“后来呢？”。(5)不中途打断别人的讲话。(6)不随便改变对方的话题。

不失时机地赞美对方

托尔斯泰说得好：“就是在最好的、最友善的、最单纯的人际关

系中，称赞和赞许也是必要的，正如油滑对轮子是必要的，可以使轮子转得快。”利用心理上的相悦性，要想获得良好的人际关系，就要学会不失时机地赞美别人。当然，赞美必须发自内心。同时应注意赞美他的具体的行为和变化，而不要笼统地夸这个人好。

学会表达感谢

在人际交往中，免不了互助，所以哪怕是一件微不足道的小事，也不要忘说声“谢谢”。另外，不断去发现值得感谢的东西。感谢必须使用亲切的字眼。仅仅在心里感谢是不够的，还需要表达出来，这一点非常重要。感谢时应注意以下几个方面：(1)真心诚意、充满感情、郑重其事而不是随随便便地表示感谢。(2)不扭扭捏捏，而是大大方方、口齿清楚地表示感谢。(3)不笼统地向大家一并表示感谢，而是指名道姓地向每个人表示感谢。(4)感谢时眼睛应看着对方。(5)细心地、有意识地寻找值得感激之事进行感谢。(6)在对方并不期待感谢或认为根本不可能受到感谢时表示感谢，效果更好。

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。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，又能表达出自己的意见，形成良好的互动过程。

第四篇：专业技术人员如何与人沟通讲义要点.精讲

专业技术人员如何与人沟通讲义要点

一、沟通的简要概述

(一) 沟通的定义

1、沟通的含义：英文——交流、交往、传达、交通、通讯等。汉语——原指开沟使两水相通。后泛指两方相通连；也指疏通彼此的意见。交际学——沟通是为了一个设定的目标，把资讯、思想和情感在个人之间或群体间传递，并且达成共同的协议的过程。

2、沟通的三要素：(1) 沟通要有一个明确的目标；(2) 沟通要形成共同的协议；(3) 沟通资讯、思想、情感。

(二) 沟通模式：正式沟通和非正式沟通。直接沟通和间接沟通。语言沟通和非语言沟通。单向沟通和双向沟通。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/067062052132006160>