# 202\_年人际沟通技巧案例分享(十四篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2020-07-08

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。人际沟通技巧案例分享篇一石油大王...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**人际沟通技巧案例分享篇一**

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此可见沟通的重要性。

人与人的交流、沟通如果不顺畅，就不能将自己真实的想法告诉给对方，会引起误解或者闹笑话。

南方的孩子没见过雪，所以不知道雪是什么东西。老师说雪是纯白的，儿童就将雪想像成盐;老师说雪是冷的，儿童将雪想像成了冰淇淋;老师说雪是细细的，儿童就将雪想像成了沙子。最后，儿童在考试的时候，这样描述雪：雪是淡黄色，味道又冷又咸的沙。

人与人的交往，就是一个反复沟通的过程，沟通好了，就容易建立起良好的人际关系。沟通不好，闹点笑话倒没什么，但因此得罪人、失去朋友，就后悔莫及了。

有一个人请了甲、乙、丙、丁四个人吃饭，临近吃饭的时间了，丁迟迟未来。

这个人着急了，一句话就顺口而出：“该来的怎么还不来?”他听到这话，不高兴了：“看来我就不该来的?”于是就告辞了

这个人很后悔自己说错了话，连忙对乙、丙解释说：“不该走的怎么走了?”乙心想：“原来该走的是我。”于是也走了。

这时候，丙对他说“你真不会说话，把客人都气走了。”那人辩解说：“我说的又不是他们。”丙一听，心想：“这里只剩我一个人了，原来是说我啊!”也生气地走了。

沟通作为一个重要的人际交往技巧，在日常生活中的运用非常广泛，其影响也很大。可以说，人际矛盾产生的原因，大多数都可归于沟通不畅。

《圣经·旧约》上说，人类的祖先最初讲的是同一种语言，日子过得非常好，决定修建一座可以通天的巨塔。由于人们沟通流畅、准确，大家就心往一处想，劲头朝一处使，高高的塔顶不久就冲入云霄。

上帝得知此事，又惊又怒，认为人们能建起这样的巨塔，日后还有什么办不成的事情呢?于是，上帝决定让人世间的语言变成好多种，各种语言里而又有很多种方言。这么一来，造塔的人言语不通，沟通经常出现误会、错误，巨塔就再也无法建造了。

由此可见，如果一个团队能够沟通顺畅。上下合力，所爆发出来的力量是上帝都害怕的。所以沃尔玛公司总裁沃尔顿说：“如果你必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想，那就能就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”

现代社会，不善于沟通将失去许多机会，同时也将导致自己无法与别人的协作。你我都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。要知道，现实中所有的成功者都是擅长人际沟通、珍视人际沟通的人。

一个人能够与他人准确、及时地沟通，才能建立起人际关系，而且牢固的、长久的。进而能够使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

**人际沟通技巧案例分享篇二**

职场环境当中，上到领导，下至同事间各种复杂的人际关系，为什么很多人疲于应付，有的人却可以游刃有余?这是因为他们掌握着许多职场人际沟通的技巧，学会赞美就是其中之一。

有效的赞美不是谄上媚下，不是圆滑世故，有效地赞美不仅能有效的取悦他人，还能令人对你刮目相看，印象深刻。是职场人际沟通的重要技巧。那么如何更有效的赞美他人呢?

1，一定要别出心裁

赞美要别出心裁，就是要“把每个字都唱出一种以前从未有过、以后也绝不会再有的意义。”

那么如果你想赞美的点很可能和别人一样，那该怎么办呢?说话的关键不在于说什么，而在于怎么说。比如，你看见一个男人新发了一张自己的照片，可能已经有很多人在照片下面留言“哇，真帅” “穿西装真好看”“特别有气质”云云。但你就绝对不能这样说，你要说“都说人的左右脸会有所差别，有一半会更好看些，你照片里总是左脸，我觉得特别帅，看来你也更欣赏自己的左脸咯?”

2，要发自内心

发自内心的赞美，一定是有效的。即使没有华丽的词藻，也一定可以打动人心。这是因为人与人之间都有相互的感知，你的真诚他人一定可以感受得到。

3，不要泛滥

同样的一句美言，一个人听第一遍可能很开心，听第二遍就没有那么强烈的感觉了，听十遍可能都腻味了。这就是边际效益递减。

一个沉鱼落雁的美女前天听到别人说“美”，昨天又听到一句“真漂亮”，今天还是“你真的好漂亮”。她会觉得那不是赞美，那是陈词滥调。所以，对同一个人的赞美需要不时换一点新的花样，从不同角度不同方面赞美他或者她。

4，赞美要尽量抽象

赞美的一个原则就是，要尽量把具体的事情提高到抽象的角度。与此相反，批评他人的时候要尽量从抽象的水平降低到具体的角度。

如果你被一张照片打动，你可以说“这张照片色调真是太美了”或者“构图真棒”，但更出色的赞美是“你真是一个伟大的摄影家，你总是那么有洞察力，深邃却又细腻，你的照片就像是你的第三只眼，透过它呈现出来的世界是那么地动人。”

5，赞美方式因人而异

不同的人对赞美的需求都不同，表达感情的方式也有很多种，在赞美的同时也通过其它方式表达感情也许会更有效。单有甜言蜜语是不够的。

**人际沟通技巧案例分享篇三**

张丹峰的苦恼

张丹峰刚刚从名校管理学硕士毕业，出任某大型企业的制造部门经理。张丹峰一上任，就对制造部门进改造。张丹峰发现生产现场的数据很难及时反馈上来，于是决定从生产报表上开始改造。借鉴跨国公司的生产报表，张丹峰设计了一份非常完美的生产报表，从报表中可以看出生产中的任何一个细节。

每天早上，所有的生产数据都会及时地放在张丹峰的桌子上，张丹峰很高兴，认为他拿到了生产的第一手数据。没有过几天，出现了一次大的品质事故，但报表上根本没有反映出来，张丹峰这才知道，报表的数据都是随意填写上去的。

为了这件事情，张丹峰多次开会强调，认真填写报表的重要性，但每次开会，在开始几天可以起到一定的效果。但过不了几天又返回了原来的状态。张丹峰怎么也想不通.

案例点评：

张丹峰的苦恼是很多企业中经理人一个普遍的烦恼。现场的操作工人，很难理解张丹峰的目的，因为数据分析距离他们太遥远了。大多数工人只知道好好干活，拿工资养家糊口。不同的人，他们所站的高度不一样，单纯的强调、开会，效果是不明显的。

站在工人的角度去理解，虽然张丹峰不断强调认真填写生产报表，可以有利于改善，但这距离他们比较远，而且大多数工人认为这和他们没有多少关系。

后来，张丹峰将生产报表与业绩奖金挂钩，并要求干部经常检查，工人们才知道认真填写报表。

在沟通中，不要简单地认为所有人都和自己的认识、看法、高度是一致的。对待不同的人，要采取不同的模式，要用听得懂的“语言”与别人沟通!

**人际沟通技巧案例分享篇四**

人际沟通类的题型算是比较常规的一类了，所以很多人对此并不是很伤心，认为它的考法单一，思路简单，所以在复习与备考的过程中就掉以轻心。实话实说，其难度确实不如综合分析，且考察频率也没有综合分析那么高。但如果你就此就对它不管不问不上心，说不定最后让你马失前蹄的就是这个题型。虽然它简单，但是把简单的题目回答好也不是那么容易的。

咱们空讲显得不具体，下面就拿湖北省省残联事业单位的一道面试真题来分析一下。

【真题】你刚来单位不久，你做的事情，有些同事不同意你的做法，领导也不满意，请问你怎么办?

这便是一道中规中矩的人际沟通类题型，虽说是到简单的题目，但是要回答的周到全面也是不容易的，下面就通过一般思路来给大家强调一下各处细节。

首先是表态。要求是既要真实同时也不失做人做事的高度。

【常见误区】既然同事不同意，领导不满意，那肯定就是我自己的问题，所以我会虚心接受大家的批评，并且积极的反思我自己的问题所在。

【正确示范】说实话刚到单位肯定还是希望得到同事们的认同和领导的认可的，特别是作为一个新同事。而我做的事情，同事们不同意我的做法，领导也对我不满意。此时我肯定会有些沮丧的，甚至都会出现一点自我的怀疑，感觉自己做的都是“无用功”一般。但是我也知道这样并不能很好的解决实际问题，所以还是应该在情绪之后好好的寻找一下症结的所在。

显然两者的对比一目了然，前者给人一种虚伪的感觉，后者不仅体现了内心真实的想法，同时情绪的转变也让我们为人处世显得更加有血有肉。

其次是分析原因，同时提出对策。原因要求是尽量客观全面，多角度寻找;对策要求是具体、针对、有效。

【常见误区】可能是我的工作业务能力不足，可能是我的工作态度死板，还有可能是我和同事们沟通较少。所以我应该提高自己的业务能力，转变自我的工作态度，平时多跟同事沟通与交流。

【正确示范】为了更好的弄清楚问题所在，我会先想想自己平时的工作习惯和方式方法有哪些不妥之处，然后会将最近做的一些事情作为案例，看看自己是如何解决的并且结果与反馈如何，最后我会带着自己的问题和困惑找到同事或者领导，虚心地询问，认真地请教，希望他们不要有所顾虑，能给出最为诚挚的意见。而后我会再次结合同事和领导的想法，重新思考自己的工作方法有哪些地方需要完善。如果只是在业务还不熟知，我会在平日里多花点时间，让自己快速的了解和掌握本岗位的基本业务;如果是工作方法不得当，那在以后有一些想法时，不仅需要做到大胆的提出，同时也应该做到细心的倾听。

同样的对比可知，前者空话套话居多，模板痕迹严重;后者表述自然，逻辑清晰，且方法具体，针对性强。

最后是结尾。切忌前篇一律，需要有自己的总结和理解。

【常见误区】我相信通过上述的改变，我一定能得到领导的认可，和同事们的赞许的。

【正确示范】我觉得刚进单位难免会有一段时间的磨合，如果说这是我们“新人”工作失误后惯用的借口和托词，我只希望我的托词能少一点，我的磨合能短一点。不敢说我能多快的得到领导和同事们的赞许，但至少能让我每天进步一些，让我在处理日常工作的时候能够游刃有余，起码再也不会出现同事不同意，领导不满意的情况了。

再次对比结尾。前者的话语几乎能够“百搭”，这自然不是什么好的结尾;而后者言语虽然朴实无华，但感情真切，给人感觉和踏实。

虽然这个题目讲完了，但是各位同学们的复习与备考却才刚刚开始，希望这篇文章对各位有所帮助，也希望大家能考出一个理想的成绩。

**人际沟通技巧案例分享篇五**

海明威说过：“每个人都不是一座孤岛。”人是社会动物，每个人都在许多圈子中生活着，在家里时我们在家庭圈生活要处理好家庭关系，在工作时我们在职场生活要处理好同事关系，在学校时我们在学校圈生活要处理好和同学和老师的关系。任何一个圈子里如果不处理好和别人的 关系都会对自己在这个圈子的生活产生非常大的影响，所以人际沟通技巧非常重要。

人际沟通是每个人在社会中应该具备的能力，在一个人的家庭、学习、工作中起着不可忽视的重要作用。如何提高自身的人际沟通能力呢?

6个不要：

1、 不习惯性否定别人。在生活中有些人会习惯性地否定别人，这个习惯很不好，哪怕不是有意的。所谓说者无意听者有心，特别对身边较敏感的人来说对你和对方的关系影响很大。那么生活中哪些细节体现出否定别人呢?例如：别人吃饭叫了一个菜你说，这个菜我以前吃过，不好吃。你今天这身衣服和裤子不搭配啊。你写字好丑。谁放屁这么臭。你网名好土等等无处不在，这些也许你自己在说的时候没有感觉，但是在听的人眼里却是一种否定和不尊重。我买的菜我自己吃你管我好不好吃呢。我放屁臭难道你一辈子不放屁，难道你放屁是香的?仔细想想其实这就是换位思考的能力。凡事想想如果别人也这么跟你说你是什么感觉?

2、 不随意议论身边的陌生人。我们在公共场合常常发现身边的陌生人有的穿着出众有的行为怪异，有的你觉得没文化有的你觉得没素质有的你觉得没见过世面。这些往往是公共场合中人际冲突的开端。陌生人之间本来就有进行心理防御，你在旁边议论很容易引起不满和冲突，也是公共场合中素质较低的体现。所以在公共场合中应该注意个人素质，你在嘲笑别人没素质的同时其实自己的素质也降低了。在电影电视剧中经常有这样对主角“”指指点点风的“路人甲”，生活中有时候我们自己也扮演这路人甲的角色，在对身边的陌生人指指点点，评头论足。这是公共场合素质不够的表现，我们应该杜绝这样的现象，有这样习惯的我们要改正。

3、 不要说反问句。在人际交往中特别是夫妻关系中反问句一直是引起吵架的导火线。例如丈夫回家发现妻子没做饭问：今天怎么没做饭。妻子回答：你怎么不自己做。你自己不会做啊?。。。。。。这样的反问句往往带“刺”，让人听了一场别扭，心理有什么气都会往你身上发。

4、 不要说“又怎么了”。这句话有很浓的火药味和不耐烦的感觉，想想别人对你这么说你是什么感觉。

5、 不对别人赖以生活的工作评头论足。对别人赖以生活的工作评头论足是一种低素质的表现，往往会给别人留下非常不好的印象。所以在和别人聊天的时候可以对别人赖以生活的工作加一肯定和提问，但是不要评头论足，显得你一个外行人比他还懂似得。

6、 不要在盛怒下做决定。很多人一生气起来动不动就说“绝交”“恩断义绝”“以后不要和我说话”之类的绝对化话，都不给自己一个台阶下。

7个要

1、要多在别人背后说好话。在背后说别人好话，效果比当面说好话要好。当面说好话会有阿谀奉承的嫌疑，但是在背后说好话则更加真实而且知道的人更多，说明对他的认同感更高，这样更有助于双方关系的发展。

2、要习惯性肯定别人。从细节中体现你对身边的人的认可。你今天鞋子不错啊，今天衣服和裤子很搭啊，这本书在哪里买的，听说很好看。等等曾经有个新闻说一个公司扫地的员工奋不顾身勇斗歹徒为公司挽回数百万损失，让一个扫地工人肯卖命与歹徒搏斗的是因为公司老板每天总会夸他拖地拖得很干净。可见养成肯定别人的习惯会给自己带来多大的收益啊!

3、要多说“咱们”。咱们这两个字一下子把对话双方的关系拉近了很多，懂得交际的人往往善于用这一点：“替我向咱妈说声生日快乐啊”、“我很希望来咱们公司上班”

4、要多聊对方感兴趣的领域。聊天多涉及别人感兴趣领域。聊天多涉及别人擅长或者感兴趣的领域有助于表示对对方的尊重和让对方感受到充分存在感。

5、要多换位思考。人际交往黄金法则：你希望别人对你怎么样，你就对别人怎么样。现实生活中人们往往用的是“反黄金法则”：我要别人对我怎么样，别人就应该对我怎么样。

6、学会眼神交流。要眼睛是心灵的窗户，在和别人说话时看着对方是最起码的尊重。不可否认有很多人是害怕看别人的眼睛的，其实有很大一部分原因是因为小时候父母要么对他们太严厉要么父母很少看他们的眼睛说话，我以前就接到过有些个案是这样的，人际关系有困难，不敢看别人眼睛，很多原因来源于父母。在交际中也不是让大家盯着对方的眼睛直勾勾的看，真诚地看一会儿，转移看肩膀，耳朵，之类的地方。

7、要学会倾听。听分为很多层次。心不在焉的倾听是指和人交谈时根本没有听对方在说什么，或者自己在开小差。选择性倾听是指对方所讲的内容自己只选择感兴趣的部分进行倾听，对于不感兴趣的则不听。有反馈式的倾听是指在对话中认真听对方说的内容而且有思考，及时回应，“恩”、点头甚至能对对方说的内容提出问题，说出自己的看法，这样的倾听是最好的最高效的倾听。

**人际沟通技巧案例分享篇六**

研发部梁经理才进公司不到一年，工作表现颇爱主管赞赏，不管是专业能力还是管理绩效，都获得大家肯定。在他的缜密规划之下，研发部一些延宕已久的项目，都在积极推行当中。

部门主管李副总发现，梁经理到研发部以来，几乎每天加班。他经常第2天来看到梁经理电子邮件的发送时间是前一天晚上10点多，接着甚至又看到当天早上7点多发送的另一封邮件。这个部门下班时总是梁经理最晚离开，上班时第1个到。但是，即使在工作量吃紧的时候，其它同仁似乎都准时走，很少跟着他留下来。平常也难得见到梁经理和他的部属或是同级主管进行沟通。

李副总对梁经理怎么和其它同事、部属沟通工作觉得好奇，开始观察他的沟通方式。原来，梁经理部是以电子邮件交代部属工作。他的属下除非必要，也都是以电子邮件回复工作进度及提出问题。很少找他当面报告或讨论。对其它同事也是如此，电子邮件似乎被梁经理当作和同仁们合作的最佳沟通工具。

但是，最近大家似乎开始对梁经理这样的沟通方式反应不佳。李副总发觉，梁经理的部属对部门逐渐没有向心力，除了不配合加班，还只执行交办的工作，不太主动提出企划或问题。而其它各年主管，也不会像梁经理刚到研发部时，主动到他房间聊聊，大家见了面，只是客气地点个头。开会时的讨论，也都是公事公办的味道居多。

李副总趁着在楼梯间抽烟碰到另一处陈经理时，以闲聊的方式问及小主管和梁经理工作相当认真，可能对工作以外的事就没有多花心思。李副总也就没再多问。

这天，李副总刚好经过梁经理房间门口，听到他打电话，讨论内容似乎和陈经理业务范围有关。他到陈经理那里，刚好陈经理也在说电话。李副总听谈话内容，确定是两位经理在谈话。之后，他找了陈经理，问他怎么一回事。明明两个主管的办公房间就在隔邻，为什么不直接走过去说说就好了，竟然是用电话谈。

陈经理笑答，这个电话是梁经理打来的，梁经理似乎比较希望用电话讨论工作，而不是当面沟通。陈经理曾试着要在梁经理房间谈，而不是当面沟通。陈经理不是最短的时间结束谈话，就是眼睛还一直盯着计算机屏幕，让他不得不赶紧离开。陈经理说，几次以后，他也宁愿用电话的方式沟通，免得让别人觉得自己过于热情。

了解这些情形后，李副总找了梁经理聊聊，梁经理觉得。效率应该是最需要追求的目标。所以他希望用最节省时间的方式，达到工作要求。李副总以过来人的经验告诉梁经理，工作效率重要，但良好的沟通绝对会让工作进行顺畅许多。

**人际沟通技巧案例分享篇七**

研发部的梁经理

研发部梁经理才进公司不到一年，工作表现颇爱主管赞赏，不管是专业能力还是管理绩效，都获得大家肯定。在他的缜密规划之下，研发部一些延宕已久的项目，都在积极推行当中。

部门主管李副总发现，梁经理到研发部以来，几乎每天加班。他经常第2天来看到梁经理电子邮件的发送时间是前一天晚上10点多，接着甚至又看到当天早上7点多发送的另一封邮件。这个部门下班时总是梁经理最晚离开，上班时第1个到。但是，即使在工作量吃紧的时候，其它同仁似乎都准时走，很少跟着他留下来。平常也难得见到梁经理和他的部属或是同级主管进行沟通。

李副总对梁经理怎么和其它同事、部属沟通工作觉得好奇，开始观察他的沟通方式。原来，梁经理部是以电子邮件交代部属工作。他的属下除非必要，也都是以电子邮件回复工作进度及提出问题。很少找他当面报告或讨论。对其它同事也是如此，电子邮件似乎被梁经理当作和同仁们合作的最佳沟通工具。

但是，最近大家似乎开始对梁经理这样的沟通方式反应不佳。李副总发觉，梁经理的部属对部门逐渐没有向心力，除了不配合加班，还只执行交办的工作，不太主动提出企划或问题。而其它各年主管，也不会像梁经理刚到研发部时，主动到他房间聊聊，大家见了面，只是客气地点个头。开会时的讨论，也都是公事公办的味道居多。

李副总趁着在楼梯间抽烟碰到另一处陈经理时，以闲聊的方式问及小主管和梁经理工作相当认真，可能对工作以外的事就没有多花心思。李副总也就没再多问。

这天，李副总刚好经过梁经理房间门口，听到他打电话，讨论内容似乎和陈经理业务范围有关。他到陈经理那里，刚好陈经理也在说电话。李副总听谈话内容，确定是两位经理在谈话。之后，他找了陈经理，问他怎么一回事。明明两个主管的办公房间就在隔邻，为什么不直接走过去说说就好了，竟然是用电话谈。

陈经理笑答，这个电话是梁经理打来的，梁经理似乎比较希望用电话讨论工作，而不是当面沟通。陈经理曾试着要在梁经理房间谈，而不是当面沟通。陈经理不是最短的时间结束谈话，就是眼睛还一直盯着计算机屏幕，让他不得不赶紧离开。陈经理说，几次以后，他也宁愿用电话的方式沟通，免得让别人觉得自己过于热情。

了解这些情形后，李副总找了梁经理聊聊，梁经理觉得。效率应该是最需要追求的目标。所以他希望用最节省时间的方式，达到工作要求。李副总以过来人的经验告诉梁经理，工作效率重要，但良好的沟通绝对会让工作进行顺畅许多。

很多管理者都忽视了沟通的重要性，而是一味地强调工作效率。实际上，面对面沟通所花的些许时间成本，绝对能让沟通大为增进。

沟通看似小事情，实则意义重大!沟通通畅，工作效率自然就会提高，忽视沟通，工作效率势必下降。

结束语：作为专业监理人员，不仅需要扎实的业务技能和专业知识，而且需要良好的沟通能力，与内部人员沟通，与建设单位沟通，与施工单位沟通，处理各方关系等，都离不开良好的沟通技巧。希望大家通过以上的小故事，有所思考和感悟，在实际工作中有目的的加以运用，提高沟通的能力。

**人际沟通技巧案例分享篇八**

如若与“胆汁质”类型的人交谈，会发现对方情绪强烈，内心活动显之于外;与“粘液质”类型的人谈话，会发现对方持重寡言，情感深沉;与平素大大咧咧的人谈话，会发现对方满在乎，漫不经心。针对不同气质和性格，应采取不同的谈话方式。

在非语言的交流行为中，眼睛起着重要作用，眼睛是心灵的窗户，眼睛最能表达思想感情，反映人们的心理变化。高兴时，眼睛炯炯有神，悲伤时，目光呆滞;注意时，目不转睛;吃惊时，目瞪口呆;男女相爱，目送秋波;强人作恶，目露凶光。

人的面部表情;固然可以皮笑肉不笑，但只要您仔细观察，便会发现，眼睛便不会“笑起来”。也就是说，人的眼睛很难做假，人的一切心理活动都会通过眼睛表露出来。为此，谈话者可以通过眼睛的细微变化，来了解和掌握人的心理状态和变化。如果谈话对方用眼睛注视着你，一般地说是对你重视、关注的表示;如果看都不看你一服，则表示一种轻蔑;如果斜视，则表示一种不友好的感情;如果怒目而视则表示一种仇视心理;如果是说了谎话而心虚的入，则往往避开你的目光。

要善于克服社会知觉中的最初效应。而这最初效应就是大家熟知的“先入为主”。有的人就具有特意造成良好的初次印象为能力，而把自己本来的面目掩饰起来。为此，在谈话中应持客观的、批判的态度，而不应单凭印象出发。

几个小青年上车不买票，油腔滑调地说：“我们是待业青年，没有工资，买什么票?”优秀售票员姜玉琴就对他们说“乘车买票五分、一角是小事情，可是名誉搞坏丁，你出多少钞票也买不回来……”这番话，使得几个小青年面红耳赤，终于补了票。试想，若是来-番针锋相对的争吵，或冷潮热讽，情况会怎样呢?

在谈话过程中，双方由于某种动机，表现出言不由衷、见风转舵或半吞半吐，顾虑重重。为此，要尽可能让对方在谈话过程中了解自己的态度：自己所感兴趣的是真实情况，而对迎合、奉承的话是很厌恶的，这样才会从谈话中获取比较真实、可靠的信息。

据说，苏联首任外交部长莫洛托夫出身于贵族。一次，在联合国大会上，英国工党的一名外交官向他挑衅说：“你是贵族出身，我家祖辈是矿工，我俩究竟谁能代表工人阶级?”莫洛托夫不慌不忙地说：“对的，我们俩都背叛了自己的家庭!”这位苏联外长，并没有长篇大论地进行驳斥，只是用了一句话，多么雄辩的口才，多么绝妙的可敬。

一个人在自己或自己熟悉的环境中比加别人或陌生的环境中的谈话更有说服力;为此，他可以在业余时间内利用“居家优势”，也可以在别人无戒备的自然的心理状态下讲话，哪怕是只言片语，也可能获得意想不到的收获。

**人际沟通技巧案例分享篇九**

“我说的才是对的”，这种态度只会导致沟通关系的恶化，让沟通无法进行下去。在进行沟通的时候，要尽可能放低姿态，也就是说，应当在充分尊重对方意见的同时，适当不过激地表达自己的意见和主张才是最好的。即使认为自己的说法没有错或者对方的意见存在问题，也应当首先听对方把话说完，不同的人有不同的想法，表达的能力、理解的能力也有不一样，或许有对方表达失误或者自己理解有偏差的地方，应当放低姿态耐心倾听。

沟通的时候保持平常心，不要感情用事是很重要的。感情用事有可能让沟通卡在半途无法沟通下去，甚至导致沟通的放弃和失败。如果在沟通的过程中因为感情用事而感到格外烦躁、不安导致注意力无法集中，那么就不得不停止沟通，过一段时间等待心情平复后才能继续沟通，而这实际上会让沟通的各方都不愉快。

无谓的自尊和自傲只会成为沟通的绊脚石，因此，至少应当在沟通的时候舍弃自己所谓的自尊心。不要说出“我的自尊心不允许我……”这样的话，这只会让沟通无法进行下去。

沟通的过程中与沟通对象坦诚相待非常重要，不要有隐瞒，坦诚是你们通过沟通加深合作关系的重要台阶。首先可以通过自己的坦诚，让对方相信自己，进而带动对方对你坦诚，进而促进沟通的顺利愉快进行。

无论是什么问题，为什么、怎么做、理由是什么之类的一定要充分地向对方解释，即使没什么理由的行动，也一定要告知对方自己的考虑和想法，得到对方的理解和行动上的支持对于沟通的发展和接下来事态的发展都有良好的帮助。

**人际沟通技巧案例分享篇十**

貌是对他人尊重的情感的外露，是谈话双方心心相印的导线。人们对礼貌的感知十分敏锐。有位优秀的售票员，每次出车总是“请”字当先，“谢 ”字结尾。如：请哪位同志让个座，照顾一下这位抱婴儿的女同志。“有人让座后，他便立即向让座者说：”谢谢。“再如：”请出示月票：“然后说：”谢谢，请您把月票收好。“这样，使整个车厢的乘客都感到温暖，气氛和谐，在他的感染下，无人吵架、抢坐。

谈话的目的不外乎有以下几点：劝告对方改正某种缺点;向对方请教某个问题;要求对方完成某项任务;了解对方对工作的意见;熟悉对方的心理特点等等。为此，应防止离开谈话目的东拉西扯。

谈话时，应善于运用自己的姿态、表情、插语和感叹词。诸如：微微的一笑，赞同的点头等，都会使谈话更加融洽。切忌左顾右盼、心不在焉，或不时地看手表，伸懒腰等厌烦的表示。

如果谈话的对方，为某事特别忧愁、烦恼时，就应该首先以体谅的心情说：“我理解你的心情，要是我，我也会这样。”这样，就会使对方感到你对他的感情是尊重的，才能形成一种同情和信任的气氛，从而，使你的劝告也容易奏效。

人类具有相信“自己人”的倾向，一个有经验的谈话者，总是使自己的声调、音量、节奏与对方相称，就连坐的姿势也尽力给对方在心理上有相容之感。比如，并排坐着比相对而坐在心理上更具有共同感。直挺着腰坐着，要比斜着身子坐着显得对别人尊重。

**人际沟通技巧案例分享篇十一**

一个人能够与他人准确、及时地沟通，才能建立起人际关系，而且是牢固的、长久的。进而能够使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此町见沟通的重要性。

人与人的交流、沟通如果不顺畅，就不能将自己真实的想法告诉给对方，会引起误解或者闹笑话。

南方的孩子没见过雪，所以不知道雪是什么东西。老师说雪是纯白的，儿童就将雪想像成盐;老师说雪是冷的，儿童将雪想像成了冰淇淋;老师说雪是细细的，儿童就将雪想像成了沙子。最后，儿童在考试的时候，这样描述雪：雪是淡黄色，味道又冷又咸的沙。

人与人的交往，就是一个反复沟通的过程，沟通好了，就容易建立起良好的人际关系;沟通不好，闹点笑话倒没什么，但因此得罪人、失去朋友，就后悔莫及了。

有一个人请了甲、乙、丙、丁四个人吃饭，临近吃饭的时间了，丁迟迟未来。

这个人着急了，一句话就顺口而出：“该来的怎么还不来?”他听到这话，不高兴了：“看来我足不该来的?”于是就告辞了

这个人很后悔自己说错了话，连忙对乙、丙解释说：“不该走的怎么走了?”乙心想：“原来该走的是我。”于是也走了。

这时候，丙对他说“你真不会说话，把客人都气走了。”那人辩解说：“我说的又不是他们。”丙一听，心想：“这里只剩我一个人了，原来是说我啊!”也生气地走了。

沟通作为一个重要的人际交往技巧，在日常生活中的运用非常广泛，其影响也很大。可以说，人际矛盾产生的原因，大多数都可归于沟通不畅。

在国与国的交往中，特别强调“增加共识”，实际上就是多进行有效的沟通。还有，人最怕的就是被冤枉，冤枉是怎么产生的?不就是因为沟通不畅或者沟通错误嘛。

善于观察的人都知道，猫和狗是仇家，见面必掐。起因就是，阿猫阿狗们在沟通上出了点问题。

摇尾摆臀是狗族示好的表示，而这种“身体语言”在猫儿们那里却是挑衅的意思;反之，猫儿们在表示友好时就会发出“呼噜呼噜”的声音，而这种声音在狗听来就是想打架的意思。阿猫阿狗本来都是好意，结果却是好心得不到好报，反而当做了驴肝肺!

但从小生活在一起的猫狗就不会发生这样的对立，原因是彼此熟悉对方的行为语言含义。所以熟悉对方语言，进行有效沟通十分重要。

《圣经·旧约》上说，人类的祖先最初讲的是同一种语言，日子过得非常好，决定修建一座可以通天的巨塔。由于人们沟通流畅、准确，大家就心往一处想，劲头朝一处使，高高的塔顶不久就冲入云霄。

上帝得知此事，又惊又怒，认为人们能建起这样的巨塔，日后还有什么办不成的事情呢?于是，上帝决定让人世间的语言变成好多种，各种语言里而又有很多种方言。这么一来，造塔的人言语不通，沟通经常出现误会、错误，巨塔就再也无法建造了。

由此町见，如果一个团队能够沟通顺畅。上下合力，所爆发出来的力量是上帝都害怕的。所以沃尔玛公司总裁沃尔顿说：“如果你必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想，那就能就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”

现代社会，不善于沟通将失去许多机会，同时也将导致自己无法与别人的协作。你我都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。要知道，现实中所有的成功者都是擅长人际沟通、珍视人际沟通的人。

一个人能够与他人准确、及时地沟通，才能建立起人际关系，而且牢固的、长久的。进而能够使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

**人际沟通技巧案例分享篇十二**

良好的谈吐有一半要靠聆听——并非单用耳朵，还包括所有的感官;不仅用头脑，还得用心。聆听常与说话同等重要。在谈话较为沉闷之际，你常会发现自己心不在焉，漏掉了重要的关键字词，误解了听到的字句，甚至先入为主地决定别人的论点，而疏略了那个观点与你想的完全不同。在听人说话的时候，你是否双睛迟滞、垂头丧气?冷漠、烦闷是否明显写在你脸上?你是否静待说话者停下来喘口气，自己接口?你整个态度是消极否定的吗?是不是因为你希望自己在那儿讲，因而对正在讲话的那个人显示失望、消沉的态度?那么，轮到你说话时不论你如何成功地表达自己，你仍然不是个善谈者。

假设一个人正讲得兴致勃勃，听众也像一群紧追新娘花球的女傧相一样热烈，这时，你突然插嘴，问些不相干的问题，说话的那个人绝对不会对你有好感，很可能没有人会对你有好感。因此：勿以不相关的问题打断别人的谈话;勿以无关的言论打断别人;勿抢着替别人说完话;勿抢着帮别人说故事;勿争辩不重要的细节而打断别人的话语。简而言之：别插嘴。

此地所谈的只是会伤人的闲谈。不论有意无意，伤害别人均属不可原谅：故意是卑鄙，无意是疏略。传述伤人的事实，或出于嫉妒和恶意的空言，或想借着显暴别人不知的秘密而提高自我身价，这些都令人齿冷。我并非要你完全不提不在场的人，你可以提到。但一等到你发现自己想说些不太愉快的话时，我建议你赶快默诵下列金科玉律：“己所不欲，勿施于人。”

大多数的社会团体中至少会有一位格格不入的人--一位外表、举止都像局外人的人，也就因此而被视为局外人。不论他看来多么无趣乏味，你也不该如此对待他。每个人在某一时期都会自觉是个局外人。你该设身处地替那个遭人冷落的人想一想，让他感到安逸自在是必要的，让他参与!

不论你仅与一位朋友闲谈，还是向数千名听众演说，应有一条要谕，那即是“说话中肯切题”。最令人们困扰的便是缺乏组织的谈话习惯。无数人的时间都因此而化为乌有--浪费在信口开河、废话连篇、离题胡扯、一再重复的同样话语上面。漫谈可能是思想不清的显示，也可能是迂回曲折，达到中心的一种手段。不过，更可能的是那也许只是一种坏习惯，戒除此种习惯要比戒烟容易多了。要是你警觉到自己已有无休止谈话的习惯，不妨就想你正在付钱打长途电话，既浪费时间又要付出代价

几乎没有人会有兴趣倾听你枯燥的谈论：狗、孩子、食谱及食物、健康问题、高尔夫球、家庭烦恼等等。

把你的健康问题留给医生……在球场上打高尔夫球而不是在客厅中打……将你的家务事留在家里。

记得有次我坐在一位聪敏的律师旁边。他原可带动轻松的气氛，谈论纽约发生的重要事件;相反的，他花了整整半小时的时间来叙述如何去找寻一条失踪的长毛狗。等他结束，我想我对他走过路面的每条隙缝都一清二楚了，所有的听众都有点像那头失踪的长毛狗，垂头丧气、无精打采。

温斯敦·邱吉尔认为孩子并非宜于谈论的话题。在某场合中一位大使对他说：“你晓得，温斯敦爵士，我从未向你提过我的孙儿。”

邱吉尔拍了拍他肩膀，声言：“我明白，亲爱的伙伴，为此我实在说不出我有多么感谢!”

千万别把我变成你语言中最大的字。别说：“我想，”而说：“你想呢?”

谈话者就像汽车司机一样必须随时留意红绿灯。要是他没有看到红灯，继续说话，他会发现自己正是使谈话发生阻滞的原因。要是你的听众真的被你的机智与智慧吸引，他们会不断闪着“继续下去”的绿灯信号。

有次一位住在两千里外五年未见的老友即将与我相聚，我对此已盼望良久，结果她带了一位新丈夫回到城里。他从一开始便独占了整个谈话，一个接一个地说着笑话--说得并不太好;而她却怂恿他继续下去。他们离开之后，我对她在这五年间的情况了解与未见面时相差无几。

在以往的杂耍表演中，要是节目拖得太长，站在舞台侧面的经理便会用一根十尺长的竹竿，吊着一个钩子，把那个犯规者钩住，然后将他拖出观众的视线。我们也应该有一个钩子来解救那些因“我”与“独占”而自苦苦人的男女。

**人际沟通技巧案例分享篇十三**

现在的人越来越把自己孤立起来,邻居之间互不认识,同事朋友之间也没有过多的交流,朋友之间只是在一起吃喝玩乐,同事之间只是为了工作而工作,人的心灵越来越孤单,人人都把自己的心灵封闭起来,人们的心灵得不到释放,行为越来越盲目,很多互补的资源得不到充分的利用,先不说心灵闭塞对人的危害,就是资源的利用也让我们现代人丧失了很多的成功与机会.我们说,在人与人之间，模糊有利于审美，而清晰则有利于合作。客观地说，人与人交往都是有一些或表或里的缘由的，而这些缘由的目标都是合作，商务往来是合作，工作中的目标实现也是一种合作，即便摆脱寂寞也要在你的合作下才能如愿以偿。

而合作的基础是资源。你如果没有对方需要的资源，就不 要指望对方会积极，持久地对待你，其实我们也是这样，你在乎的东西才会吸引你。

前不久, 公司组织学习《人际沟通》,有些心得体会与大家分享. 作为班组中的交流与沟通也是这样,首先你应该在大的原则范围内努力形成一个班组行为准则的小原则,在这个小原则下进行有效的沟通,要让沟通与交流不超出原则范围.这里我们说每个人都有自己的资源,在班组成员中,每个成员的资源如果都可以为其他成员所用,那就形成了一个互补团结的集体,资源包括(财物、权势、美貌、才华、个性、善良等等).那么班组长怎样去做好班组中沟通的融合与有效呢?怎样利用自己的资源和班组的资源来提高管理绩效呢?我觉得应该从“体、威、激、和”去考虑与操作.

一、我们来看“体”,古人说:“知己知彼,百战百胜”,知道自己的能力和处在什么样的位置,找准自己的位置;知道同事的长处与短处,安排下属做什么样的工作,以发挥最大的效力,这样才会“百战百胜”.我们来看“体”有什么含义呢? “体”代表体察、体悟、体会、体谅等等.我们要体察同事的家庭情况、想法、能力等等,要做到了解对方,成为同事的知己;体悟就是在长期的工作中,我们要善于总结,不断完善与同事在工作中的交流方法与工作方法;体会就是要体会工作与生活中人与人之间的关系,做好对言行之间的了解;体谅就是对同事在工作中或其他方面的过失要形成换位思考意识,体谅他人的难处.把握“体”字,就是要知道和了解同事的需要, 我们来看《鬼谷子》十四篇的精辟讲解,《揣情》第七讲“人有喜欲、忧患，则其内心实情就会暴露，君子可揣摩得之实情。此各国间谍窥伺间隙、阴售其奸之机缘”。鬼谷子这里主要就是讲要体察从外在的表露去揣摩内在的实际心理, 《摩意》第八 讲“既揣其情，可顺其情摩其意而驱使之，或极其欲而诱之，或极其恐而吓之，则彼可听汝之言。此张仪三欺楚王、游说七国与秦连横时，所主要倚重之术也”。这里主要是说根据需求用各种方法达到目的. 同理班组工作中就是要了解同事们的真正需求,从需求出发,用各种方式来提高班组的管理能力与沟通水平.

二、威,我主要指“威信、威严”,威就要让人害怕和畏惧,信就是要有信用和使人信服,班组长要在班组中树立自己的威信,就必须要严于律己,宽以待人.在执行纪律的时候要做好该考核和处罚的一定要处罚,更不要循私和顾私情.“将不立威,有令不行”,而班组长如果不能立威,必将使纪律一片松散,从而导致无管理现象,对待下属必须要刚柔并济,这样才能使下属信服,才能做到有令必行,人心所向;才能打造出以班组长为中心的一个紧密团队,才能更有战斗力.还要做到信,诚信---正在我们现代社会逐渐缺失,但作为一级管理者,一定要做好诚信,只有做好了诚信,才能让人真心信服,才能有号召力.另外在班组中要形成诚信的风气,降低勾心斗角的作风,有助于班组的团结.我们攀钢在很多班组中勾心斗角的坏习气不少,这直接与一个班组长的威信与带头效应有关,班组长一顶要树立好威信,这是很重要的一点.班组长也一定要起好带头作用,对待同事要以诚相待,创造诚信务实,高效的团体.

三、再看“激”字,激这里指激情和激励,首先自己心中要对事业充满激情,以自己的激情去带动同事们的激情,没有激情的企业就没有创造力,没有创造力的企业只有死路一条.所以我们要在工作中充满激情,有了激情,团队才能做更好的沟通,才能更融洽.激励是指要充分利用手中的权力和资源做好班组的赏罚,做好班组工作的目标管理.激励还可以激发员工的工作激情,但在激励中一定要掌握好原则,要科学的运用,要有效果,要合理.我们要善于运用各种技巧做好激励工作,有赋予工作使命感、给予自主权、满足需求、提供正面的回馈、表彰贡献、关怀激励、榜样激励、数据激励、带头行为激励等等方法.

四、再说“和”字,和就是和谐,天生万物、和谐共处才能共生,只有和谐相处才能共同进步,这两年全国大力宣传和谐观念就是这个意思.我们社会要和谐,我们企业要和谐,我们班组更要和谐.因为我们是一个团体,是一个团队,我们处在同一个环境下,只有我们共同协作,共同努力才能共同进步、共享利益.但据我所知,攀钢有部分班组内部却进行分化,形成几个小团体,为了一点小利益,斗来斗去,造成共同利益受损,影响了团体力量的发挥,当然这里的原因涉及各个方面.要做好和谐的班组先要确立一个观念就是“和为贵”. 在中国的处世哲学中，中庸之道被奉为经典之道，中庸之道的精华之处就是以和为贵。同事作为工作中的伙伴，难免有利益上的或其他方面的冲突，处理这些矛盾的时候，你第一个想到的解决方法应该是和解。毕竟，同处一个屋檐下，抬头不见低头见，如果让任何一个人破坏了你的心情，说不定将来吃亏的是你，而不是别人。与同事和睦相处，在其他同事和上级眼中，你的分量将会又上一个台阶，因为人际关系的和谐处理不仅仅是一种生存的需要，更是工作上、生活上的需要。

和谐的同事关系让你和你周围同事的工作和生活都变得更简单，更有效率。 但要想拥有和谐的同事关系，还必须记住一句话：“君子之交淡如水”。这也是我在这次学习中学到的刺猬理论的另一种讲法.意思是不管同事相交也好,朋友相交也好,还是其他关系都要相隔一定的距离,不然就要造成伤害. 其次，必须学会尊重同事。在人际交往中，自己待人的态度往往决定了别人对自己的态度，因此，你若想获取他人的好感和尊重，必须首先尊重他人. 再次，要尽量避免与同事产生矛盾。

同事与你在一个单位中工作，几乎日日见面，彼此之间免不了会有各种各样鸡毛蒜皮的事情发生，各人的性格、脾气禀性、优点和缺点也暴露得比较明显，尤其每个人行为上的缺点和性格上的弱点暴露得多了，会引出各种各样的瓜葛、冲突。这种瓜葛和冲突有些是表面的，有些是背地里的，有些是公开的，有些是隐蔽的，种种的不愉快交织在一起，便会引发各种矛盾。有了矛盾,一要学会宽容,要仔细分析产生矛盾的原委,设法化解.也可以先搁置争议,让时间来化解. 最后，要学会与各种类型的同事打交道。每一个人，都有自己独特的生活方式与性格。在企业里，总有些人是不易打交道的，比如傲慢的人、死板的人、自尊心过强的人等等。所以，你必须因人而宜，采取不同的交际策略。

《孙悟空是个好员工》这本书我想很多人都读过,我们不仅要从孙悟空从猢狲到斗战胜佛，一个由个人奋斗失败后转向团队成功，最终实现个人价值的经典案例受启发,我们也要从团队建设的角度去看西天取经的故事,以下摘录成君忆的原句让我们去感悟“《西游记》不仅仅描写了取经团队如何战胜一系列困难的过程，而且说明了造成这些困难的原因。所谓“心生则种种魔生，心灭则种种魔灭”，反观诸己，原来所有的困难都源于我们的性格和观念。战胜困难的过程，是战胜自我的过程。战胜自我的过程，也就是生命成长的过程。当我们学会了做人，自然就会懂得如何与人为善，懂得如何建立一种互相帮助的人际关系。这样一来，我们就能够最终实现个人与团队的共同成功”。

**人际沟通技巧案例分享篇十四**

无谓的自尊和自傲只会成为沟通的绊脚石，因此，至少应当在沟通的时候舍弃自己所谓的自尊心。不要说出“我的自尊心不允许我……”这样的话，这只会让沟通无法进行下去。

“我说的才是对的”，这种态度只会导致沟通关系的恶化，让沟通无法进行下去。在进行沟通的时候，要尽可能放低姿态，也就是说，应当在充分尊重对方意见的同时，适当不过激地表达自己的意见和主张才是最好的。即使认为自己的说法没有错或者对方的意见存在问题，也应当首先听对方把话说完，不同的人有不同的想法，表达的能力、理解的能力也有不一样，或许有对方表达失误或者自己理解有偏差的地方，应当放低姿态耐心倾听。

沟通的时候保持平常心，不要感情用事是很重要的。感情用事有可能让沟通卡在半途无法沟通下去，甚至导致沟通的放弃和失败。如果在沟通的过程中因为感情用事而感到格外烦躁、不安导致注意力无法集中，那么就不得不停止沟通，过一段时间等待心情平复后才能继续沟通，而这实际上会让沟通的各方都不愉快。

沟通的过程中与沟通对象坦诚相待非常重要，不要有隐瞒，坦诚是你们通过沟通加深合作关系的重要台阶。首先可以通过自己的坦诚，让对方相信自己，进而带动对方对你坦诚，进而促进沟通的顺利愉快进行。

无论是什么问题，为什么、怎么做、理由是什么之类的一定要充分地向对方解释，即使没什么理由的行动，也一定要告知对方自己的考虑和想法，得到对方的理解和行动上的支持对于沟通的发展和接下来事态的发展都有良好的帮助。

在人际沟通的过程中，一旦在沟通中出现过一次争执或不愉快，那么想要再次良好沟通就很困难了。因此，在沟通的过程中应当掌握五个人际沟通技巧。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找