

吴娟瑜 / 著
〔时代光华·实践家〕

职场中出现的70%的错误都是由于不善于沟通造成的！

商务沟通与 人际关系拓展



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



F715
92
2007

吴娟瑜 / 著
【时代光华·实践家】

商务沟通与 人际关系拓展



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商务沟通与人际关系拓展/吴娟瑜著. —北京: 北京大学出版社, 2007. 4

ISBN 978-7-301-11663-0

I. 商… II. 吴… III. ①商业管理—公共关系学②商业管理—人际关系学 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 026824 号

书 名: 商务沟通与人际关系拓展

著作责任者: 吴娟瑜 著

责任编辑: 赵 易

标准书号: ISBN 978-7-301-11663-0/F · 1566

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印 刷 者: 三河市欣欣印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 9.5 印张 120 千字

2007 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 20.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

“为什么我好意规劝部属，他却不领情呢？”

“客户总是对我不满，难道我说错话了吗？”

“我的领导总是怪我不会沟通，我真的需要改进吗？”

每当我受邀至北京、南京、上海、深圳、广州等地，做有关“商务沟通”、“情绪管理”或“压力调适”的培训讲座时，现场听众常常会问到以上问题。

当我再进一步了解询问者“沟通不良”的过程时，才发现有的人是在沟通中用错了语词；有的人是肢体语言僵硬，造成沟通梗阻；也有的是过度“自我矮化”，姿态摆得太卑微，造成了在商务沟通中失去平衡。因为“不当沟通”造成业绩下滑或人际关系紧张的事例，真是不胜枚举。

在当今社会，不管信息如何发达，网络传递如何快捷，改善人际关系仍需要沟通艺术，需要沟通技巧。尤其是在商务沟通领域，如何做到与客户一见如故？如何在电话中和对方快速建立信任关系？如何在误会连连之际，通过良好的沟通技巧重新赢得领导的重用、取得同事的支持，或得到客户的订单？等等。这些都是商务人士迫在眉睫需要掌握和运用的。

先从自己改起

或许你有过这样的经历：一个人徘徊在市区的巷子里，沉重的脚步、滑落的泪水，加上满脑子的气愤，使你不断地念叨：我要远离那个人，我要远离那个口出恶言的人，我要远离那个令我心灵受挫的人……

可是，不论你走多远，不论你的去意多么坚定，你还是会回头，你还是会走回去，因为你必须面对那个让你有压力的人。

问题是，沟通的双方，如果继续沿用原来的相处模式，很可能会陷入恶性的循环中，导致两败俱伤。原本两个人合作应该能量相加，却因为彼此的攻击与对立，反而使能量相减了，这不能不说是一件令人遗憾的事。更有甚者，家里的小孩，在耳濡目染之下，也学会了类似的不当沟通模式。

这种情况，如果发生在上班族身上，你会发现：你只是为薪水而工作、为工作而工作，你找不到工作的成就感和快乐感，很想离开目前工作的环境。但如果你继续维持现在这样的心态，在下一个工作环境里会变好吗？

我们常常冀望别人改变，或环境改变，其实最可靠的还是自己要改变。如果能通过自我的探索，从内心改变自己的行为，改变自己习之有年的沟通习惯，愿意倾听对方的诉说，也学习尊重对方所表达的“不一样”的意见，你将会发现你的沟通对象也会跟着改变，对方不再是那么不可理喻、咄咄逼人了。

没有不能解决的问题，一切只看我们如何去想，如何去面对。如果你有心改善你的沟通习惯与人际关系，你必定能从问题里跳出来，站在高处，客观、冷静地找到问题的症结所在并努力地去调整。

在我做培训的过程中，我一直鼓励学员们，不仅要学会沟通

技巧，而且更要用积极的态度、关怀与体谅的心，带动自己，也带动家人、朋友、同事、客户一起成长。因为好的沟通者必有好的沟通技巧，但只有沟通技巧，却不一定能保证你可以做个良好的沟通者。

二十几年来，我目睹了不少学员，带着一颗关怀和体谅的心，持续地学习各种沟通技巧，使自己的人际关系有了很好的调整——有的挽回了破碎的婚姻；有的改善了亲子关系；有的在办公室与同事能够更融洽地相处；有的解开了与父母多年的心结——让自己活得更自在、更放松。

回首多年来，我自己从沟通的“受害者”，变成沟通的“辅导者”，一路走来，角色虽然不同，但学习的态度则始终如一。因此，可以说这本书，也是我的沟通成长史。我深信对我有帮助，对你一定也有帮助。

感谢与祝福

我要感谢本书中提到的很多听友和学员，他们或用本名，或用化名，持续不断地和我分享他们的挫折、摸索、调整、成长的经验与教训。这本书可以说是用他们的泪水和喜悦所堆积而成的，我为他们终于找到适合自己的沟通成长之路而欢欣。

最后，当然也要感谢各位读者了，当您拿起这本书的一刹那，我们就开始建立沟通的信赖管道，一切是这么的自然，一切是这么的美好。通过对沟通技巧的学习，一切都“水到渠成”，您的商务沟通不就是这样开始的吗？

吴娟瑜

目录

C
O
N
T
E
N
T
S

序 / 001

第一章 商务沟通的层次与“借镜”

- 一、商务沟通的三个层次 / 003
- 二、保持自己本真的形象 / 006
- 三、对方的态度是自己的镜子 / 008

第二章 商务沟通中的肢体语言

- 一、肢体语言 / 013
- 二、语调变化可以强化肢体语言 / 016
- 三、肢体语言男女有别 / 018
- 四、肢体语言在办公室的运用 / 019
- 五、肢体语言在业务上的运用 / 022

第三章 商务沟通中的语言表达

- 一、勇于表达 / 029
- 二、改变语言表达模式 / 032
- 三、表达的语言内容 / 036

第四章 商务沟通技巧

- 一、安全距离法 / 043
- 二、口语权调整法 / 045
- 三、同伴意识沟通法 / 048
- 四、主动趋前法 / 050
- 五、同理心沟通法 / 052
- 六、及时逆转法 / 055
- 七、分段式沟通法 / 057
- 八、二选一法 / 060
- 九、善用问句法 / 063
- 十、提供画面法 / 065
- 十一、提供数字法 / 067
- 十二、创意变化法 / 070
- 十三、以退为进法 / 072
- 十四、借路沟通法 / 075
- 十五、传言沟通法 / 077
- 十六、巧妙拒绝法 / 079
- 十七、直截了当法 / 081
- 十八、小动作识别法 / 084
- 十九、关闭攻击信号法 / 086
- 二十、中止沟通法 / 089

第五章 商务人士的家庭沟通艺术

- 一、改变相处模式 / 093
- 二、表达爱的诚意 / 096
- 三、尊重家人感受 / 100

四、建立信赖关系 / 104

五、当面赞美与肯定 / 107

第六章 拥有良好人际关系的两个条件

一、高 EQ / 113

二、宽广的心胸 / 116

第七章 需改善的三种人际相处类型

一、“取悦型”的人常缺乏信心 / 123

二、“离开型”的人常缺乏耐心 / 124

三、“对抗型”的人难以善解人意 / 126

四、通过改造内心来改变行为模式 / 127

第八章 拓展人际关系的四种方法

一、建立个人的公共关系 131

二、铺织人际关系的沟通网络 / 133

三、用经营顾客的心来经营人际关系 / 135

四、与合不来的人相处 / 137

商务沟通的层次与『借镜』

第一章

一、商务沟通的三个层次

我们总可以找到“心灵接触”的伙伴，不用自我防卫，不必躲躲闪闪，生命就是这样的真实，接触就是这样的可靠。

在同一办公室一起工作的同事，经过一段时间的相处后，双方谈话的热情逐渐衰减，甚至有的是好朋友，一开始“无话不谈”，但很快除了忙碌的工作外，双方的交谈越来越少，有时甚至不知道要说些什么才好。有些已婚夫妇，虽然共处一室，也有孩子了，可是，一样面临着似乎“无话可说”的尴尬状况。

为什么会这样呢？

从“无话不说”到“无话可说”，这中间必然有值得探究的地方。

所谓的“话”，也就是谈话的内容，如果再细究起来，我们可以把谈话分成三个层次。

◆ 闲聊——讨论——谈心

第一个层次是“闲聊”，也就是谈话双方谈些不着边际的话题，比如：“吃过饭没？”“你想看哪部电影？”或是“公司的王经理最近……”这类话题只是停留在人生的表面层次，自然谈话的内容也就无法再深入下去了。因为谈多了，对双方的喜好、家人、生活背景有更多的了解后，就激不起什么新话题来，沟通的

管道也就此卡住了。

如果能更上一层楼，到第二层次，即“讨论”的阶段，也就是谈话双方对政治、经济、社会问题、工作、球赛、电影、文学作品或人性等有了“你来我往”的讨论。可惜的是，这时候往往由于双方兴趣不相同，话不投机，或一方不想配合，热脸贴在冷屁股上，得不到预期的响应，也就使谈话的热情锐减。另外，还有相当多的现象是：有些女性在沟通的过程中总是采取被动的姿态，以致出现“男说女听”的现象，天长日久，也就造成了男女沟通不平衡的情况。

第三个层次是“谈心”，也就是双方不但谈得来，而且还能深入到对方的心灵里去进行探讨，在这样的阶段，每一方都很自然地将个人的想法和感受向对方敞开。也由于双方已经到了“知心”的层次，因此不必担心暴露自己的缺憾和短处，反而在互相聆听、彼此鼓励的过程中，身心得到了调适和成长。

◆心灵可以接触

每天我们不知要和多少人相会，有的是互不相识，擦肩而过；有的是微笑颌首，匆匆而别；也有的是在彼此寒暄，却没有真心沟通。

每天晚上上床睡觉前，不妨让我们来问问自己：“今天是否接触到一个让自己感到轻松自在的人？”“今天是否和一个人有了心灵上的默契和相知？”

如果答案是“有”，我们曾经真真实实地在某一个时刻，和另一个生命有了诚挚的接触，那么我们会觉得很喜悦、很温馨。

如果答案是“没有”，尽管我们见了许多人，说了许多话，做了许多事，躺在床上，两眼瞪着天花板，还是不免有空虚和寂

寞的感觉。

谈到“接触”，有“直接接触”，包括肢体接触和非肢体接触，如握手、拥抱、拍肩等行为就属于肢体接触，语言沟通、目光相视等方式就属于非肢体接触；还有“间接接触”，如书信往来、电话、传真、E-mail等；更重要的是“心灵接触”，这是看不到、摸不着的，是纯粹的一种第六感觉，一种心与心的联系。

我们每个人的内心深处都非常渴望和他人有亲密的关系，需要一种被了解、被尊重、被关怀的感觉，但是这种感觉往往可遇不可求。也因为我们在“心灵接触”上经常得不到满足，所以我们往往踌躇是否去主动接触别人，或被别人接触。

其实我们总可以找到“心灵接触”的伙伴，不用自我防卫，不必躲躲闪闪，生命就是这样的真实，接触就是这样的可靠。

如果想拥有“心灵接触”的伙伴，就让我们放松身体、放慢脚步，在新的一天里，用心去接触周围的每一个人，去体会与人四目交会时的感觉，去感受两人双手交握时的温馨，去传递一份对他人的真心的关怀，去与朋友充分分享自己内心的喜悦。

◆从“分享”着手

如果你与别人的沟通模式早已僵化，然而又有心改善，则不妨尝试从“分享”着手。所谓的“分享”，不是“交代”、“说服”、“解释”或“要求”，而是提供成长的经验，或一个有趣的故事。如果对方有反应，这就最好；若是毫无响应，则需要学习“放下”个人身份，愿意耐心去敲开两人之间久已关闭的门扉。

由于“分享”是不给对方压力，也不求立即回报，因此容易渐渐化解双方僵持的关系。试试看，一天只要花费三、五分钟的“分享”时间，我们就会理解对方逐渐敞开的内心世界。

二、保持自己本真的形象

在与人相处的过程中，我们应该尽量表现出真实的自我形象，没有虚饰，也没有伪装。

我们会不会渴望自己的眼睛像某位偶像明星，鼻子像某位企业家，脸蛋像某位名主持人，身材像某位模特儿？除了外表，我们对自己处事的态度、人际关系的现状、工作的表现满意吗？我们自己和自己处得来吗？由于灯光、角度、镜面、心情、表情等种种的差异和变化，我们见到镜中自己的形貌，和闭上眼睛想象中的自己的形象，能完全叠合吗？

◆自己心目中的“我”与他人眼中的“我”

别人所看到的我们，又是什么样的形象？

别人在公开场合看到我们，在我们打扮光鲜时认识了我们，在我们精神奕奕时和我们交谈，在我们耐心聆听时感谢我们，从听觉、视觉、触觉、嗅觉等各种感官的管道，收集我们的信息，并且组合了我们的形象，这种形象和我们自己所塑造的自我形象相同吗？

如果我们自己所塑造的自我形象和别人对我们所组合的形象不能契合，那么这中间就存在着差异，而差异就会带来矛盾、冲突、误会和失望。这种差异是怎么形成的呢？是无形造成的，还是被我们有意促成的？是别人的问题，还是我们自己的问题？

文学家但丁有一回受邀参加国宴，故意穿得破旧邋遢，丝毫不起眼，一进宫门，立刻被安排在宴会桌的偏僻角落，没有被盛情款待。下一回再接受国王邀请时，他改以华美服饰装扮出现，结果立刻被邀请到国王身旁的贵宾席位上。

在宴会进行中，但丁把美酒倒在衣服上，把美食涂在身上，国王以及宾客们都看傻了眼。此时，但丁才说出他的理由，他之所以受到礼遇是因为他身上穿着的这套衣服，而不是他本人，“现在我把衣服弄脏了，是不是还要安排我去角落落座呢”。

这是一个有趣，但很发人深省的故事。多少人是因为我们的座车、我们的学历、我们的长相、我们的父母……才和我们接近；多少的我们是活在“假象”的象牙塔中，一直走下去的？

◆ 自己不变的形象

因此，在与人相处的过程中，我们应该尽量表现出真正的自我形象，没有虚饰，也没有伪装。我们无需因别人错误的要求而扭曲或压抑自己的形象；也无需因为完美主义思想的作祟而压迫自己原来的形象，只有这样才不会引来别人的错估或不正确的认识。

当你面对镜中的自己和深夜省思的自己；面对曲终人散后自己孤独的身影和寂寥的心田；面对鼓掌欢呼的群众和五光十色的世界，你所看到的、感到的仍然是自己不变的形象，如此你才会更爱自己，才会更爱他人。同样，你的同事、亲友、客户会喜欢一个自自然然的你，而不是扭曲变形的你。

三、对方的态度是自己的镜子

不论我们的心镜是大还是小；不论是我们主动去接近的人，还是被我们吸引而来的人，都希望在“借镜”过程中，看到真实的自己与清晰的他人，彼此带动，共同成长。

相信我们都有过类似的经历：当一位暴跳如雷的人向我们发脾气时，不知不觉间，我们的怒气也会随之节节高升。然而，当我们遇见向我们微笑颌首的人，很自然地，我们也会对他笑脸相迎。

我们平时会经常向人说：“我要向你‘借镜’。”这意思就是说要向对方多学习。今天，不妨让我们针对“借镜”做一个深层的探讨，看看如何通过“借镜”来更深入地了解自我、促进自我的成长。

我们把“借镜”分成两部分来看，一部分是“由外向内”，一部分是“由内向外”。

◆看到对方也看到自己

所谓“由外向内”，就是利用借鉴的机会来“反身观照”。例如，在家里，我们不妨注意自己比较喜欢和谁相处；他对家人的情绪表达方式是否和自己相似；他是不是常说出了我们正想说的话？