

C o m m u n i c a t i o n U n l i m i t e d

程 韵 编著

沟通无极限

Communication Unlimited

用沟通化解难题的106个智慧

掌握了与人沟通的技巧
也就掌握了成功的关键

海潮出版社

Communication Unlimited

程 韵 编著

沟通无极限

Communication Unlimited

用沟通化解难题的106个智慧

掌握了与人沟通的技巧

也就掌握了成功的关键

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通无极限/程韵编著.—北京:海潮出版社,2007.2

ISBN 978-7-80213-344-0

I.沟... II.程... III.人际关系学—通俗读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 016148 号

沟通无极限

程韵 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738
(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)
廊坊市华北石油华星印务有限公司印刷

开本:680 毫米×960 毫米 1/16 印张:18 字数:300 千字
2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷
印数:1—5000 册

ISBN 978-7-80213-344-0

定价:26.00 元

内容提要

这是一个用沟通化解难题的年代！
这是一个用舌头代替拳头的年代！有人的地方，就会有矛盾与误会！不同的人有不同的观点，不同的组织有不同的理念，不同的国家有不同的文化。正是由于这如此多的“不同”，矛盾和误会不可避免。但是，聪明者总是用沟通来化解隔膜，解决问题；愚蠢的人总是挥舞着拳头来使矛盾激化，制造事端。

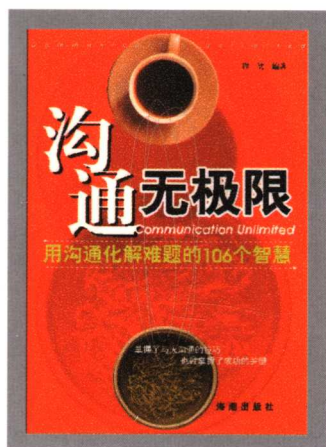
在这个向往和谐的社会中，每一个人都应该明白：沟通的力量是巨大的，它能够互通有无，它能够温暖人心；可以使陌生人变成知己，可以使长期形成的隔阂自动消失。

本书避免了一般口才读物中常见的那些枯燥的理论教条，也没有罗列那些可望而不可及的口才奇迹，而是从大家日常生活和工作的实际需要出发，深入浅出地探讨了“沟通无极限”这个口才理念，将一系列提高口才的方法清晰地展现在您的面前。这一过程遵循了“了解—学习—实践—应用”的科学学习步骤，并且力图让每一位读者将本书提出的106个智慧运用到自己的实际生活中去，为每一位读者切实提高口才提供了有益的借鉴，并且有助于读者从中有所感悟，提高锻炼口才的积极性。

Communication Unlimited

COMMUNICATION UNLIMITED COMMUNICATION UNLIMITED COMMUNICATION UNLIMITED
COMMUNICATION UNLIMITED COMMUNICATION UNLIMITED COMMUNICATION UNLIMITED

C
o
m
m
u
n
i
c
a
t
i
o
n
u
n
l
i
m
i
t
e
d



责任编辑：陈开仁

封面设计： 毛雨设计
13001115635

前言

这是一个用沟通化解难题的年代，这是一个用舌头代替拳头的年代！

有人的地方，就会有矛盾与误会！不同的人有不同的观点，不同的组织有不同的理念，不同的国家有不同的文化。正是由于这如此多的“不同”，矛盾和误会不可避免。但是，聪明者总是用语言来化解隔膜，解决问题；而愚蠢的人总是挥舞着拳头使矛盾激化，制造事端。

世界呼唤和平，社会追求和谐，组织内部崇尚温馨，人和人交往都希望愉悦。其实，语言的力量是巨大的，它能够互通有无，它能够温暖人心；可以使陌生人变成知己，可以使长期形成的隔阂自动消失。在矛盾与误会面前，语言可以使人叱咤风云，翻江倒海，使人在万众瞩目之下，笑谈风云、振臂一呼，应者云集，完成一些看似不可能完成的使命。

当国与国之间出现争端，造成“水火不容”，矛盾即将激化的时候，两国之间需要沟通！

当企业与员工之间有了“鸿沟”，造成了矛盾与对立的时候，领导与员工之间需要沟通！

当朋友之间或者同事之间有了“误会”，造成怨恨和不理

沟通无极限

用沟通化解难题的
106个智慧

解,友情遭到考验的时候,朋友之间或同事之间需要沟通!

当夫妻之间出现“裂痕”,造成感情不和,婚姻面临破裂危险的时候,夫妻需要沟通!

当父母师长与孩子之间存在“代沟”,造成孩子的叛逆,不能健康成长的时候,父母师长与孩子需要沟通!

.....

世界上没有完全相同的两片树叶,也没有完全相同的两种意识。而正是不同的思想意识构成了纷繁美丽的世界。同时,也正是由于这些不同,国家与国家之间,团体与团体之间,人与人之间,不可能永远保持一致,难免会出现意见相左,会出现误会与争执,但关键在于,你怎样去解决这些问题。争执既已形成,不论是你遭到了误解还是你误解了别人,唯有互相疏通才能达到理解,使误会消除。

“高手”总是用语言来表达观点,温暖人心;“低手”总是挥舞着拳头来恐吓对方,使矛盾激化。

是的,人生在世,精神的愉快胜过一切,而和平安定的生活环境与和谐美好的人际关系无疑是构成心情愉快的重要因素。我们应该庆幸自己生活在一个和平的年代,我们也应该努力去创造一个和谐的社会,我们也有义务让自己所在的组织更加温馨,同时,我们也应该让自己与他人更加融洽。

——这需要我们共同努力!

鉴于此,本书博采众长,避免了一般口才读物中常见的那些枯燥的理论教条,也没有罗列那些可望而不可即的口才奇迹,而是从大家日常生活和工作的实际需要出发,深入浅出地探讨了沟通才能化解矛盾这一理念,将一系列提高沟通能力的方法清晰地展现在您的面前。这一过程遵循了“了解-学习-实践-应用”的科学学习步骤,并且力图让每一位读者将本书提出

的106个智慧运用到自己的实际生活中去,为每一位读者切实提高自我的沟通能力提供了有益的借鉴,并且有助于读者从中有所感悟,提高增强沟通能力的积极性。

沟通能力是一笔无价的财富,也是一门需要很大的耐心去研究的艺术。本书能够给予读者们一些及时有效的指导,帮助读者在增强沟通能力的时候迈出最为艰难的第一步,为读者们今后沟通能力达到质的飞跃奠定坚实的基础。

增强沟通能力并不是你所想象的那样遥不可及,只要有坚定的信心和适当的方法,每个人都可以拥有很强的沟通能力。人没有什么能力是天生的。所以,达成目的的关键在于自己的信心、方法和毅力。

现在,我很高兴这本书在您的手上!相信读者朋友们在看完这本书,即将合上最后一页的时候,都会产生提高沟通能力的愿望与冲动,那么这本书就实现了它的价值!

作者

2006年12月

目 录

第一章 高手用舌头,低手用拳头 ——会说话是一种资本

在蛮荒的古代,人们用斧头相斗。文明人埋掉了斧头,他们的格斗,靠的是舌头。在当今这个高速发展变化的时代,讲话越来越受到人们的重视,一个人发展的成功与否往往由这个人的讲话能力决定,现代社会里的商品交换、商贸谈判、政治交往,都需要通过语言的说服与沟通来完成,而说服的核心就是说话能力,说话能力的好坏关系到说服的成败。

舌头比金钱和原子弹更有威力	2
舌头比刀剑更有效	4
成功 85%来自说话的能力	8
说好话不是一件容易的事	12
不断修炼自己的口才	14

第二章 弓不能太弯,话不能太满 ——学会把话说得滴水不漏

在复杂的职场人际沟通中,我们常常会遇到一些尴尬和冲突的场合,往往难以启齿,又无法回避。这时,如何得体地说话就显得非常重要。表达得当,海阔天空;出言不慎,麻烦不绝。把握其中的微妙,技巧和原则无疑是关键中的关键。

说话,通常不是说给自己听,而是说给别人听。既然如此,我们又怎么能不考虑别人听了这些话会有怎样的解读呢?

莫说过头话	18
多看多听少开口	20
话到嘴边留半句	23
三分钟内把话说完	26
只说值得一听的话	31
防止粗心大意的话	35
别答应你无法兑现的事	38
善意的谎言	42
拐弯抹角才会写的漂亮	45
说话莫说绝,伤人别伤心	47
打人不打脸,骂人不揭短	50
多说“我们”,少说“我”	53
说话含糊只能带来更多误会	56
莫要口无遮拦,避免话不投机	58
在对方失去耐心之前先闭上嘴巴	60

第三章 浇树浇根,交人交心

——怎样把话说在别人心坎上

在当今社会,会说话已成为现代人必不可少的交际手段之一,能把话说到别人心里就会运气通、人气畅、财气旺;能把话说到别人心里就会使人在社交场合中脱颖而出、左右逢源、如鱼得水,顺利地成就事业。因此,对于生活在现代社会的人们来说,一定要认识到好口才的重要性,并且提升自身的语言表达能力,语言表述恰当,就是要能把话说到别人心里去。

为对方着想,替自己打算	64
多从对方的立场考虑问题	68
站在对方的立场说服对方	69
说话不能只顾自己过瘾	71
在语言中分析对方需要	73
设法让别人保住面子	75
运用具有魔力的字眼	77
人必自重而后人重之	79
倾听比倾吐更重要	81
尊重也是一种征服	85
投其所好的办法	87
给对方留条后路	89
引人入胜六要素	91
微笑暖人心	93

第四章 冲动是魔鬼,恶语最伤人

——克制情绪是人际沟通的关键一课

在生活中我们常常会遇到一些令人不快或者感到无聊的话题,这时候我们要学会克制自己的情绪,用出色的说话技巧来应对这些特殊的话题,在社交中由被动变为主动,充分展示我们的智慧与口才。

生气:生气的时候别让情绪控制你的语言	98
怒气:学会控制自己的情绪	100
烦躁:脾气暴躁的人是令人讨厌的	104
易怒:发飙之前先了解情况	105
冲动:克制批评别人的冲动	107
较真:对人做事不要太认真	110
嫉妒:嫉妒只是在否定自我价值	112
争论:不要把时间浪费在无谓的争辩上	115
刻薄:向刻薄的人学习宽容	117
快乐:快乐源自停止坚持自己的主张	118
沟通:与心灵沟通,别跟自己过不去	120
面对挑战:沉着冷静	122
面对诽谤:懂得虚晃一招	124
面对奚落:化被动为主动	126
面对对抗:用激将化解对抗	127
面对纠缠:让对方知难而退	129
面对指责:咽下怨气,才能争气	130
面对讽刺:不要逞一时的口舌之快	133
面对蛮横:不要一味强调自己的立场	135
面对隐私:“装疯卖傻”拒绝不喜欢的话题	137
面对反驳:只有反驳才能让原来想法中的瑕疵消失	139

第五章 诚于嘉奖,宽于称道

——真诚地赞美可以事半功倍

钢铁大王恩地·卡内基为什么付给史瓦伯一年 100 万元呢?是因为史瓦伯是天才吗?不是。是因为对钢铁制造他比別人知道得多吗?瞎说。史瓦伯自己曾经说过,在他手下做事的许多人,对钢铁制造,知道得都比他多。

史瓦伯说他得到此薪金,大部分得益于他人际交往的能力。他说:“我认为我具有激发人们才能的能力。”史瓦伯说,“这是我拥有的最大资源,而充分激发一个人的才能的方法就是用赞赏和鼓励。”

“世界上最容易抹杀一个人的就是上司的批评,所以我从来不批评任何人。我相信给人以工作的激励,就会启发他的无限创造力。所以我急于称赞,迟于找错。如果喜欢什么的话,就是我‘诚于嘉奖,宽于称道’。”史瓦伯就是这么做的。

赞美如煲汤,火候很重要	142
赞美对方不易人知的优点	144
赞美有时也无须刻意修饰	146
赞美别人不是贬低自己	149
即使奉承也要坦诚得体	151
赞美要有一定的高度	152
赞美也要因时而异	154
赞美也要因人而异	156
赞美最微小的进步	159
上级需要你的赞美	160
下级需要你的赞美	165
不要给赞赏折扣	166

第六章 争辩未必得利,认错未必吃亏 ——沉默是金,谦虚是银

犯错误不是一件可怕的事情,惟一可怕的地方,在于“隐瞒”自己犯下的错误,无论大小。因为,隐瞒错误的结果,往往比所犯的错误还要严重得多。

道歉并非耻辱	170
要说服不要压服	171
永远别说“你错了”	175
勇于承认自己的错误	179
发生冲突之前先讲和	182
事情不利时先笑起来	184
学会妥协,学会放弃	187
有内涵的人更善于沉默	189
承认错误才会有机会弥补	192
不要因为面子而顽固坚持错误意见	194

第七章 换位思考,追求双赢 ——如何用沟通打破谈判中的僵局

谈判是利益的角逐,不可能一帆风顺。当谈判陷入僵局的时侯,要善于运用各种办法使局面峰回路转,柳暗花明。

转换话题的技巧	196
声东击西的技巧	200
欲擒故纵的技巧	202
走为上策的技巧	204

避免争论的技巧	206
假装糊涂的技巧	211
以硬对硬的技巧	213

第八章 家庭不是讲理的地方

——如何用沟通化解家庭中的矛盾

家,不是讲理的地方。家,是讲爱的地方;讲情、讲义的地方;讲宽容、讲理解、讲忍让,讲随声附和的地方;有时还是抛开是非与对错讲一点糊涂的地方。

夫妻本是一体,相互照顾、互敬互爱、互谅互让是多么和谐美满的家庭生活。而这和谐美满的关系要靠夫妻共同维系。在日常生活中,大家从亲切温暖的话语开始,营造温馨、和谐的家庭氛围,做百年好合的夫妻。

居家过日子,有情有爱,大概也不会为一些无关宏旨的小事,讲什么“据理力争”,这样的家庭,才是幸福的港湾,才是美丽的花园,老老少少才有晴天丽日般的好心情。

宽容是爱的精髓	220
美满婚姻的秘诀	222
爱需要理解与体谅	223
男人是爱听赞美的	226
做妻子的忠实听众	229
记住永恒的三个字	232
真爱无言,大爱无形	233
争吵有度,和好有方	235
了解丈夫对妻子的不满	237
了解妻子对丈夫的不满	238
追求完美婚姻不是苛求完美婚姻	239

第九章 用幽默作为自己的“防弹衣” ——如何用幽默化解尴尬

幽默是张显一个人社交能力的重要标准。在适当的时机和场合,讲个笑话,开个玩笑,既能活跃气氛,又能消除疲劳。幽默能化平淡为笑料,化乏味为神奇。

笑并不是幽默的目的,而在于人们笑过之后所得到的深刻哲理与启发,换句话说,幽默存在于笑的背后。

幽默就是对生命彻悟之后的豁达	244
幽默是精神疲惫的“调节剂”	245
幽默是灰心丧气的“克星”	247
幽默是生活中的“调味剂”	249
幽默要利用夸张的效果	251
幽默能够缓解紧张气氛	252
幽默时不防自嘲一下	253
幽默并不是一种天赋	255
幽默要巧用双关语	256
越棘手越需要幽默	257
幽默是智慧的闪现	260



高手用舌头,低手用拳头 ——会说话是一种资本

在蛮荒的古代,人们用斧头相斗。文明人埋掉了斧头,他们的格斗,靠的是舌头。在当今这个高速发展变化的时代,讲话越来越受到人们的重视,一个人发展的成功与否往往由这个人的讲话能力决定,现代社会里的商品交换、商贸谈判、政治交往,都需要通过语言的说服与沟通来完成,而说服的核心就是说话能力,说话能力的好坏关系到说服的成败。