

人际沟通 心动论

沟通从某种意义上讲，其实质就是双方心理相互接纳和心灵相通的过程。所以，沟通必须从心开始。

甘永祥 ◆ 著

N J I

G O U T O N G

X I N D O N G L U N

重咨研究丛书（2014）

人际沟通 心动论

甘永祥 ◆ 著

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通心动论 / 甘永祥著. —重庆: 重庆出版社, 2014.6

ISBN 978-7-229-08089-1

I. ①人… II. ①甘… III. ①人际关系学—社会心理学
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 106547 号

人际沟通心动论

RENJI GOUTONG XINDONGLUN

甘永祥 著

出 版 人: 罗小卫

责任编辑: 别必亮 林 郁

责任校对: 杨 媚

装帧设计: 重庆出版集团艺术设计有限公司·卢晓鸣



重庆出版集团 出版
重 庆 出 版 社

重庆长江二路 205 号 邮政编码: 400016 <http://www.cqph.com>

重庆出版集团艺术设计有限公司制版

重庆川外印务有限公司印刷

重庆出版集团图书发行有限公司发行

E-MAIL: fxchu@cqph.com 邮购电话: 023-68809452

全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 23.75 字数: 325 千

2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-229-08089-1

定价: 43.00 元

如有印装质量问题, 请向本集团图书发行有限公司调换: 023-68706683

版权所有 侵权必究

《重咨研究丛书》编委会

主 编：白渝平

副主编：杨树维 甘永祥

编 委：吴怀连 杨 彬 熊 伟 谢纯敏 刘卫旗
张银政 裴冀北 马 键 杨通穆 江筱岚
夏 波 宾世清

编辑部

主 任：吴怀连

副主任：张一川 于大钧

编 辑：陈 茁 李坤仑 田 雯



善沟通，路路通（代序）

人来到这个世上，为了生存和发展，就得不断地学习知识，增长本领。这些知识与本领，在一定程度上决定了个人的人生道路和事业领域。人生短暂，我们不可能将所有知识都囊括，所有本领都集于一身，只能术业有专攻。但是，不论你希望过何种生活、从事何种职业，有一种知识你不得不学，有一种本领你不得不练，这就是人际沟通的知识及本领。

现代社会高度社会化，任何人都不可能离群索居，在与他人没有任何联系的情况下生存下来，任何职业也不可能在没有他人的配合下发展起来。高速发展的社会就像一台不断换代的计算机，各种硬件与配置越来越先进、越来越丰富，每个人都在这台先进的计算机上担负着不可或缺的角色：或 CPU、或主板、或硬盘、或显示器……但再好的硬件与配置，各自到位后如不来电——彼此不能相通，又有什么意义呢？不外就是一堆毫无用处的废铜烂铁。所以，再好的设备，必须彼此相通才能发挥作用；再能干的人，必须善于与人沟通才能体现出其存在的意义。难怪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。”

人际沟通贯穿于每个人生命的始终，决定着生活幸福、事业成功。

善沟通，助你人际交往成功并成为合格的社会成员。人生下来，还不是真正意义上的人，最多是个生物意义上的人。而要成为真正意义上的社会的人，就必须在后天环境中，不断地学习社会知识，内化社会规范——而这一过程又必须在与人际交往、沟通中得以实现。通

过与他人的交往和沟通，个体学习到相应的知识，内化了各种社会规范，逐渐成长为合格的社会成员。

善沟通，能增强人际吸引并建立良好人际关系。马克思有句名言：“人的本质不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”人就是由各种社会关系所构成，我们每天一睁开眼，面对的就是各种各样的社会关系或人际关系：夫妻关系、父（母）子关系、师生关系、同事关系、同学关系，等等。我们每个人，都是社会关系或人际关系这张网上的一个网结。如果能处理好网结周边的各种关系，就可很闲适地躺在这个网上，乐在其中，甚至还可借力得力、借力发力；如果处理不好，则左扯右拽、左右为难、焦头烂额。而有效的沟通，可助你协调各种关系，并建立良好的人际关系，在社会交往与社会生活中，左右逢源，游刃有余。

善沟通，生活好轻松。人们有个口头禅：“生活压力真大，活得好累。”据研究，现代人的压力是20年前的5倍，不少人因压力过大而出现生理和心理问题。究其原因，人们的压力一是源于外部环境，二是来自于内心的纠结，自己跟自己过不去。如果我们有较好的沟通能力，外部的压力可以通过协商协调解决一半以上；如果我们有较强的自我沟通能力，内部的压力可以得到妥善的处理。善沟通，生活就轻松。

善沟通，事业能成功。著名成人教育家戴尔·卡耐基有句名言：“人在事业上的成功，专业技能只占15%，85%靠协调人际关系的能力。”这个协调能力就是沟通能力。若你具有良好的协调沟通能力，你擅长的事会得到他人的拥护和欣赏，你不会的有人教你帮你。如是，你还有什么事不能做得很成功呢？善沟通还能通过自我沟通，很好地认识自己、提升自己、超越自己，走向事业的卓越。善沟通，事业定成功。

个人尚如此，放大至机构、团体乃至国与国之间，一些矛盾、对抗、冲突甚至战争，许多时候也是因沟通不畅而导致的。而良好的沟通，常可达到化干戈为玉帛的效果。

于是我们可以说，无论是过去还是将来，无论是生活还是工作，无论是个人还是团体，善沟通，必将是路路通！人际沟通的知识，应成为生活与工作的必备，增长沟通能力，更应成为提高综合素质的基础与必需。

提高沟通能力，需要知识、技巧，但更应是一种源于心灵的修为。人只有心相通，才能情相连、理相知。人际沟通，实质上是一个以心换心、以心交心、以心通心的过程，所以沟通必须从心开始。

心钥开心锁。能打开别人心锁的钥匙不是别的，正是你那颗真诚的心。同时，也必须了解沟通对象，做到知心、读心，方可攻心，打开那扇闭锁的门，进入他的心扉，才得以心灵契合；否则，再多的技巧与方法，也仅是雕虫小技。

沟通是一种行为，心动重在行动。要想获得良好的沟通效果，我们还需要学习相应的沟通知识，提高沟通能力，不断完善沟通主体以增强人际吸引力；要获得良好的沟通效果，我们还应掌握因人而异的沟通技巧，善于克服沟通中的各种障碍；要获得良好的沟通效果，我们还应善于良好的自我沟通，以善待他人并愉悦自我。

沟通源于心通，成功重在行动。于是乎《人际沟通心动论》顺理成章，顺产分娩。望此心动者，喜悦他人，成就自我。

是为序。

《重咨研究丛书》已经出版的书目

1. 重庆现代服务业发展研究
作者：白渝平 重庆出版集团·重庆出版社
2. 工程建设项目招投标理论与投标策略
作者：杨树维 中国出版集团·现代出版社
3. 全球竞争战略论——中国军事外交与经济文化策略
作者：谭大樑 中国出版集团·现代出版社
4. 人际沟通心动论
作者：甘永祥 重庆出版集团·重庆出版社
5. 陆学艺评传
作者：吴怀连 中国言实出版社
6. 社会风险与社会稳定风险评估
编著：甘永祥等 重庆出版集团·重庆出版社



目 录 / CONTENTS

善沟通,路路通(代序)/1

上 编 沟通从心开始

第一章 沟通是心的相通/3

第一节 心钥开心锁 / 3

- 一、心态决定状态 / 3
- 二、沟通源于心通 / 5
- 三、人际距离源于心的距离 / 6
- 四、心钥开心锁 / 8

第二节 用心沟通 / 10

- 一、友善心 / 10
- 二、谦卑心 / 11
- 三、同理心 / 13
- 四、包容心 / 14
- 五、感恩心 / 15
- 六、诚心 / 19
- 七、耐心 / 21
- 八、细心 / 23

第三节 善于沟通之心 / 24

- 一、快乐的情绪 / 24

二、良好的精神面貌 / 27

三、健康的人格 / 29

第二章 知心——心相通之基础 / 33

第一节 心理及心理活动 / 33

一、什么是心理 / 33

二、健康的心理 / 34

三、心理活动 / 37

第二节 无一相同的个性心理 / 39

一、个性心理含义及特点 / 40

二、个性心理特征 / 41

三、个性心理倾向 / 45

四、人格特质理论 / 49

第三节 探索心理三流派 / 51

一、精神分析理论 / 52

二、行为主义理论 / 58

三、人本主义理论 / 61

第三章 读心——心相通之前提 / 65

第一节 懂颜色观体貌 / 65

一、颜色看个性 / 65

二、体型看个性 / 69

三、相貌看个性 / 73

第二节 观肢体察心理 / 76

一、肢体语言及特点 / 76

二、身体透露心理 / 78

三、表情与微动作 / 85

第三节 行为动作露心思 / 90

一、自我抚摸有玄机 / 90

二、行为方式显个性 / 93

三、姿势距离观心理 / 97

第四章 攻心——心相通之策略 / 102

第一节 熟悉对象,整饰自我 / 102

一、熟悉沟通对象 / 102

二、做好积极的印象整饰 / 105

三、善于自我暴露 / 108

四、勇于自我推销 / 114

第二节 找准弱点,手法温暖 / 116

一、记住他的名字 / 117

二、给人真诚的微笑 / 119

三、谈论对方感兴趣的话题 / 120

四、不要显得比别人聪明 / 121

五、真诚地表现出对他人的欣赏 / 122

六、善于倾听,做个好听众 / 124

第三节 刚柔相济,进退有据 / 125

一、刚柔相济 / 125

二、进退有据 / 129

三、留有余地 / 136

第五章 治心——沟通中心理咨询及辅导 / 138

第一节 心理咨询与人际沟通 / 138

一、心理咨询概念 / 138

二、心理咨询的基本理论 / 139

三、心理咨询有助于交往与沟通 / 148

第二节 心理咨询的原则和技巧的运用 / 150

一、心理咨询的一般原则 / 150

二、心理咨询相关技巧运用 / 153

第三节 常见的人格障碍及心理辅导 / 157

- 一、偏执型人格障碍 / 158
- 二、强迫型人格障碍 / 160
- 三、逃避型人格障碍 / 161
- 四、依赖型人格障碍 / 163
- 五、自恋型人格障碍 / 164
- 六、癔症型人格障碍 / 166
- 七、分裂型人格障碍 / 167

下 编

心动重在行动

第六章 熟悉人际沟通理论 / 171

第一节 人际沟通的特点和分类 / 171

- 一、人际沟通的含义 / 171
- 二、人际沟通的特点 / 174
- 三、人际沟通的分类 / 176

第二节 人际沟通与人际交往 / 181

- 一、人际交往及作用 / 181
- 二、人际交往的类型 / 183
- 三、良好沟通促进人际交往 / 188

第三节 人际沟通与人际吸引 / 190

- 一、人际吸引及形成 / 190
- 二、人际吸引的规则 / 190
- 三、良好沟通促进人际吸引 / 195

第四节 人际沟通与人际关系 / 195

- 一、人际关系及分类 / 195
- 二、人际关系的建立及恶化 / 200

三、良好沟通促进人际关系协调发展 / 203

第七章 提高沟通能力/204

第一节 提高信息发送能力 / 204

一、文字沟通能力 / 204

二、语言沟通能力 / 207

三、肢体语言能力 / 214

第二节 提高信息接收能力 / 215

一、阅读能力 / 215

二、倾听能力 / 217

三、感知肢体语言的能力 / 222

第三节 提高反馈能力 / 228

一、反馈的意义及类型 / 228

二、反馈中的巧提问 / 230

三、反馈能力的培养 / 233

第八章 完善人际沟通主体/236

第一节 适度的自我体验 / 236

一、自信 / 236

二、自尊 / 238

三、自爱 / 241

四、杜绝自馁与自卑 / 243

第二节 有效的自我控制 / 245

一、自主自立 / 245

二、自持自强 / 248

三、自律自制 / 251

四、自我调节 / 254

第三节 良好的自我形象 / 255

一、形象影响着沟通 / 256

- 二、服装反映你的气质 / 257
- 三、饰品能够点石成金 / 260
- 四、言语谈笑、行为姿态体现你的风度 / 262
- 五、适度的待人接物看出你的修养 / 264

第九章 掌握因人而异的沟通技巧/267

第一节 不同社会群体的沟通 / 267

- 一、不同年龄者的沟通 / 267
- 二、不同性别者的沟通 / 271
- 三、不同职业者的沟通 / 275

第二节 不同行为风格者的沟通 / 277

- 一、老虎型的特点及沟通 / 278
- 二、孔雀型的特点及沟通 / 278
- 三、考拉型的特点及沟通 / 279
- 四、猫头鹰型的特点及沟通 / 280
- 五、变色龙型的特点及沟通 / 281

第三节 不同职场关系的沟通 / 282

- 一、与上级的沟通 / 283
- 二、与下属的沟通 / 288
- 三、与同级的沟通 / 291
- 四、与客户的沟通 / 294

第十章 善于克服人际沟通中的障碍/300

第一节 沟通障碍及产生的原因 / 300

- 一、来自信息发送者的障碍 / 300
- 二、来自信息接收者的障碍 / 301
- 三、沟通双方的差异造成的障碍 / 305
- 四、信息传递过程中的障碍 / 306

第二节 沟通障碍的克服及裂痕的修复 / 307

一、沟通障碍的克服 / 307

二、沟通中裂痕的修复 / 309

第三节 善于与个性怪异者沟通 / 315

一、与易怒攻击型的沟通 / 315

二、与诸事抱怨型的沟通 / 317

三、与一言不发、沉默不语型的沟通 / 319

四、与满口承诺但难以兑现型的沟通 / 320

五、与凡事皆否定型的沟通 / 322

六、与武断主义型的沟通 / 323

第十一章 自我善沟通,生活轻松,事业成功 / 325

第一节 自我善沟通,与人好相通 / 325

一、自我沟通是一种特殊的人际沟通 / 325

二、自我沟通的特点 / 327

三、自我沟通的形式 / 328

四、自我沟通影响及促进人际沟通 / 331

第二节 自我善沟通,人生真轻松 / 333

一、压力是柄“双刃剑” / 333

二、压力源及压力的自我察觉 / 335

三、加强压力管控,重在自我沟通 / 340

第三节 自我善沟通,事业能成功 / 345

一、深化自我认识 / 345

二、不断自我提升 / 351

三、勇于自我超越 / 353

主要参考书目 / 356

后记 / 359

上 编

沟通从心开始



