

人人都有难念的经

沟通

一本经

王志凯◎编著

掌

握与人打交道的绝妙方法

- 与他人心灵交流的技巧
- 如何摸索出与人交往的规律
- 如何随时随地制造平等对话机会
- 如何准确点拨对方热线按钮
- 与顾客与同事沟通的策略

人的沟通能力有高下之分，这就是一些人之所以成功，一些人之所以失败的一个重要原因。研究表明：在个人成功的各种因素中沟通能力占3/4，其余各种因素加起来仅占1/4。善于沟通是个人成功的必要条件。

做人的准则 ■ 处世的法宝 ■ 聚财的妙术 ■ 治家的秘诀

yibenjing

5

5分钟法则
人生大课堂

沟通一本经

5FENZHONGFAZERENSHENGDAKETANG

— GOUTONGYIBENJING —

王志凯 ● 编著

西北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

五分钟法则/王志凯编著. —西安:西北大学出版社,
2002. 12

(人生大课堂:2)

ISBN 7-5604-1794-9

I. 五… II. 王… III. 科学知识—普及读物 IV. 2228

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 106046 号

五分钟法则(人生大课堂) 沟通一本经

编 著:王志凯

责任编辑:张养年 刘渭涛

出版发行:西北大学出版社

(社址:西北大学校内 邮政编码:710069)

电话:029-8302590)

经 销:全国新华书店经销

印 刷:北京高岭印刷有限公司

开 本:850×1168mm 1/32

字 数:2200 千字

印 张:120 印张

版 次:2004 年 6 月第一版

印 次:2004 年 6 月第一次印刷

书 号:ISBN 7-5604-1794-9/Z·43

总 定 价:200.00 元(全十册)

前言

卡耐基曾经说过,沟通是成功的开始。现代社会是一个注重信息和情感交流的社会,不懂得交流就意味着失去拓展生存空间和学习他人的机会,也就意味着心理的自我封闭和情感交流的枯竭,那么,我们应该怎样学习自由的沟通呢?这正是这本《沟通一本经》所要告诉大家的。

不可否认,沟通是个人生存的一种需要,更是个人发展的基本技能,我们为人处世,同各种各样的人打交道,同各方面搞好关系,搞好协作,目的就是为了与他人有效的交流,为了达到这一目的,就必须从多个方面修炼自己。

首先,要达到真正的沟通,一定要打开双方沟通的心扉,让彼此了解对方的需要,针对问题共同拟出解决之道。本书指出,尊重对方是沟通的前提,在社交活动中,你要拿出百倍的精神,以最佳的状态面对对方;要善于抓住对方的心理,从对方的立场着手,迎合对方。这样,便能彼此认同,达成共识。

其次,需要掌握有效的沟通方法,我们周围,有许多人才高八斗、学富五车,但境遇却并不美妙,处处碰壁。尽管他有满腹经纶,却很难找到伯乐,也很难找到合作者,结果是空怀壮志、徒



唤奈何。这不能归咎于机遇,也不能归咎于命运,只由于不懂得为人处世、与人有效沟通造成的。而本书介绍给你的沟通方法能够让你在今后的社交活动中得心应手、游刃有余。其三,要达到自由的沟通,还必须克服各种心理障碍,充满信心,亮出个性,树立良好形象,做一个受世人欢迎的人。本书指出,沟通是科学的,也是艺术的。想要成为一名沟通高手,必须运用各种灵活的沟通技巧。要善于把握无形的空间,学会道歉、批评和表扬;要善于聆听,讲究登门拜访的学问;懂得给自己预留后路,学会忍让。没有人不渴望沟通,拥有沟通的技巧,将终身受益无穷。

“一人之辩,重于九鼎之至,三寸之舌,强于百万之师。”在沟通过程中,“说话”是异常重要的一个工具和手段。会“说话”的人,死汉子也能让他翻了身,不会“说话”的人,煮熟的鸭子也能从他嘴边飞了。可见,讲究说话的艺术,有时真的能事半功倍。为此,本书按照沟通的方法和顺序分成8大章,100多个小节,目的是教您如何树立沟通的良好形象、打开双方心扉、在沟通过程中运用有效方法和多种技巧、讲究说话艺术、破译肢体语言、牢记常见禁忌、分享生活乐趣,全面多方位掌握沟通的智慧,做一个沟通的智者。

值得指出的是,本书的读者是大众,是所有渴望沟通的人。书中100多个小节几乎包含了人际交往中所有典型案例,让您今后遇到任何沟通的疑难问题都可从中找到答案。几乎每一节都配有一幅漫画,让您读起来倍感轻松,在愉悦中领悟生活的真谛。此外,本书的另一大特点是语言精炼,行文流畅,通俗易懂,读后定能使您受益匪浅。



总之,本书是编写者集当代成功学、行为学和心理学的优秀研究成果,从社会实践的视角拓展开去,对人们在现实生活中交流与沟通的技巧和方法进行了归纳与剖析,从而为人们成功社交提供了最具指导性的经验和最快捷有效的方法,使读者尽得沟通的妙招与真传。我们相信,人生的丰富,就是人际关系的丰富;人生的成功,就是人际沟通的成功。朋友,祝你在阅读本书之后,细心体会,反复实践,早日成为一个真正的沟通高手!

目 录

第一章 树立良好的形象

俗话说：“打铁先要自身硬。”我们为人处世，同各种各样的人打交道，同各方面搞好关系，搞好协作，目的就是为了与他人进行有效的交流，要达到这一目的，就必须先修炼自己，以克服各种心理障碍，充满信心，亮出个性，树立良好形象，做一个受世人欢迎的人。

谦虚是一种美德 /1

低调赚得好人缘 /5

厚脸皮更会有魅力 /9

害羞是交流的拦路虎 /12

克服交往的心理障碍 /15

幽默一点能化解尴尬 /19

充满自信的人最美丽 /21

唱出一支热情的歌 /23

穿戴打扮要得体 /26



- 举止姿态要自然 /28
- 亮出个性更有魅力 /30
- 不妨开朗地笑出声来 /32
- 如何改变他人的第一印象 /34
- 最后留下你动人的微笑 /37
- 学会做一个受欢迎的人 /40

第二章 打开双方的心扉

达成任何协议的第一步,便是打开双方沟通的心扉,让彼此了解对方的需要,针对问题共同拟出解决之道。尊重对方是沟通的前提,在社交活动中,你要拿出百倍的精神,以最佳的状态面对对方;要善于抓住对方的心理,从对方的立着手,迎合对方。这样,便能彼此认同,达成共识。

- 做好沟通前的准备 /45
- 沟通场地不容忽视 /48
- 尊重对方是沟通的前提 /50
- 信任是交往的基础 /53
- 以最佳状态面对对方 /55
- 做好自我介绍 /56
- 说好第一句话 /59
- 博得对方的好感 /62
- 抓住对方的好奇心 /64
- 引导对方讲话 /66
- 顺着对方的脾气走 /70



- 送他一顶高帽子 /74
从对方立场着手 /77
多为对方利益着想 /80
要善于发表己见 /82
重要的是达到彼此认同 /86

第三章 学会有效的方法

有许多人才高八斗、学富五车，但境遇却并不美妙，处处碰壁。尽管他有满腹经纶，却很难找到伯乐，也很难找到合作者，结果是空怀壮志、徒唤奈何。这不能归咎于机遇，也不能归咎于命运，只由于不懂得为人处世、与人有效沟通造成的。掌握有效的沟通方法，让你在今后的社交活动中得心应手、游刃有余。

- 如何将陌生变为融洽 /89
闲聊有时也有“味” /92
面对冲动要冷处理 /96
怎样处理好反对意见 /98
巧妙寻觅共同语言 /103
选择最佳的回答方法 /106
多多讲究心理战术 /111
寻找真正的心灵共振 /113
善于诱导好办事 /116
以静制动更主动 /118
以退为进静观察 /121
先“舍”后“得”是真理 /124



刚柔相济得人心 /126

柔中带刚有原则 /129

合作更能好办事 /131

劝诫朋友有方法 /135

赠言一句暖人心 /137

无形空间更有情 /141

第四章 运用灵活的技巧

沟通是科学的,也是艺术的。想要成为一名沟通高手,必须运用各种灵活的沟通技巧。要善于把握无形的空间,学会道歉、批评和表扬;要善于聆听,讲究登门拜访的学问;懂得给自己预留后路,学会忍让。没有人不渴望沟通,拥有沟通的技巧,将终身受益无穷。

把握社交空间的分寸 /145

交往先要想人之所想 /148

超越常规的震撼力 /151

怎样巧妙转移话题 /154

做人要学会道歉 /156

敢于承认错误 /158

讲究批评的方式 /162

慰藉比批评更有效 /167

表扬是无价的奖赏 /169

聆听是一门艺术 /171

说服对方有技巧 /175



登门拜访有讲究 /177

送礼也有大学问 /180

深交也要看对象 /182

给自己预留后路 /188

忍一时风平浪静 /190

以德报怨万事顺 /193

第五章 破译肢体的含义

“一人之辩，重于九鼎之至，三寸之舌，强于百万之师。”在沟通过程中，“说话”是异常重要的一个工具和手段。会“说话”的人，死汉子也能让他翻了身，不会“说话”的人，煮熟的鸭子也能从他嘴边飞了。讲究说话的艺术，有时真的能事半功倍。

识破人体语言 /197

脚部动作不寻常 /200

摇头也是一种表达 /204

手势是另一种语言 /209

触摸让人倍感亲切 /210

表情丰富人容易接近 /213

看看面具的背后有什么 /215

发型反映了女性的心灵 /219

笑是亲近别人的桥梁 /222

第六章 讲究说话的艺术

广义的语言，包括发出声的语言、用文字写出来的语言，还



包括行为动作语言、仪态语言、静态语言等。本章讲的肢体评议指的是后者。这种评议既具体又生活化,而且丰富多彩。学会破译它,相信一定能给您带来预想不到的收获。

- 以实例做开场白 /225
- 说讨人喜欢的話 /227
- 言語简短更有力 /232
- 話不能说得太多 /233
- 采用通俗的言語 /235
- 谈吐得体有风度 /238
- 話要说得恰到好处 /240
- 即兴演说效果最好 /242
- 不要吝啬赞美之词 /244
- 该说不时就说不 /247
- 诚恳的道歉使人心动 /251
- 到什么山上唱什么歌 /253
- 称呼不同有学问 /256
- 说服也是一种语言艺术 /260
- 善意说谎也需要技巧 /265
- 善始善终容易使人信赖 /267

第七章 牢记常见的禁忌

沟通活动中最忌揭对方的“疮疤”,伤对方的自尊心。假如您克服不了这一点,您的沟通目的就很难达到,甚至会与对方发生冲突。想要降低人际沟通的失败率,就必须走出本章列出的



沟通误区,不断完善、提高自己。

不要揭对方的“疮疤” /271

别伤对方自尊心 /273

不要试着改变别人 /276

不打听别人的秘密 /279

凡事不要做得太过分 /282

得饶人处且饶人 /284

不轻信小道消息 /288

不要只扫自家门前雪 /291

不要授人以柄 /293

莫叫祸患从口出 /297

别让自负挡了路 /300

偏见是无知的表现 /302

不做无谓的争辩 /305

牢骚太多防肠断 /308

第八章 分享生活的快乐

沟通不是目的,沟通的目的是为了享受成功沟通后带来的快乐。生活中不能没有沟通,生活的乐趣无处不在。拥有真心便能换取真情,谈一回恋爱,结婚生子,与老人促膝而谈,亲邻和睦相处,广交天下友,何乐而不为。

生活中不能没有沟通 /313

为人随和最重要 /315



- 和平相处最可贵 /318
- 真心才能换真情 /320
- 如何拉近异性的距离 /323
- 于细微处见“爱情” /326
- 夫妻间要常常交流 /329
- 不一定都要离婚 /332
- 给孩子讲个小故事 /335
- 和孩子交谈有秘诀 /337
- 和老年人促膝而谈 /341
- 婆媳关系很重要 /343
- 远亲有时不如近邻 /348
- 打动学生以诚为先 /351
- 与同事要友善相处 /354
- 诚字能广交天下友 /357



第一章 树立良好的形象

俗话说：“打铁先要自身硬。”我们为人处世，同各种各样的人打交道，同各方面搞好关系，搞好协作，目的就是为了与他人进行有效的交流，要达到这一目的，就必须先修炼自己，以克服各种心理障碍，充满信心，亮出个性，树立良好形象，做一个受世人欢迎的人。

谦虚是一种美德

谦虚是一种美德，是人类高尚的品质。

古往今来，人们给谦虚以崇高的评价。古希腊哲学家苏格拉底曾说“谦虚是藏于土中甜美的根，所有崇高的美德由此发芽生长。”我国有“满招损，谦受益”的古训，更有“谦虚使人进步”的至理名言。谦虚之所以受到尊崇，就因为它是做人的美德及事业成功的法宝。但是在日常生活中，有的人得到领导的表扬，同志的夸奖，内心着实想谦虚一番，却寻找不到适当的方式。要么手足无措，面红耳赤，支支吾吾，要么说一些“归功于集体，归功于人民”的套话。其方式陈旧，语言贫乏，千篇一律，给人一种矫揉造作之感。甚至有些时候，不能恰当地用言语表达，给人留下一个虚伪的印象，结果适得其反。那么，用什么样



的方式表达自己的谦虚,才能给人留下一个良好的印象呢?

(一)转移对象法

当受到表扬或夸奖的时候,如果你感到在众人面前窘迫的话,你不妨想办法转移人们的注意力,使自己巧妙地“脱身”,把表扬或夸奖的对象“嫁接”到别人的身上。有一年“八一节”,贺龙参加了兴县的文艺晚会。一位“少年诗人”朗诵他的新作:“我要讲一个英雄的故事,这个故事就是南昌起义,这个英雄就是贺老总!”刚朗诵到这里,突然有人喊:“小鬼,你这话不对头,南昌起义怎么只有一个英雄!”说话的正是贺老总。贺老总把他招呼到跟前,亲切地说:“小鬼,我告诉你,南昌起义主要领导人是周恩来副主席,还有朱德、刘伯承、聂荣臻同志,那时我还不是共产党员呢,能算什么英雄?不过你朗诵得挺有感情,回去



好好改改,改好,再朗诵,下一次我一定还来听。”贺老总不让“少年诗人”歌颂自己,而是把歌颂的对象转向周恩来、刘伯承等人,充分表示了他的谦虚,豁达、虚怀若谷的品质。当场的群众对贺老总更加崇敬了。



(二) 自轻成绩法

任何称赞和夸奖,都不可能毫无缘由。或是因为某件事(如勇拦惊马,下水救人等),或是因为某方面的成绩。这时你不妨像绘画一样,轻描淡写地勾勒一笔,却在淡泊之中见神奇。牛顿创建的“牛顿力学”。闻名世界,当朋友称他为伟人时,他谦虚而真诚地说:“不要那么说,我不知道世人怎么看我。不过,我自己只觉得好像一个孩子在海滨玩耍的时候,偶尔拾了几只光亮的贝壳。但是,对真正的知识大海,我还没有发现呢。”牛顿把知识看成大海,把自己巨大成就只看做是几只“贝壳”,而且说得十分轻松,似乎他的成就连一个孩子都能取得。这就形象地表现了自己谦虚的精神,而且富有趣味。

(三) 相对肯定法

面对别人的称赞,如果把自己说得一无是处,不但起不到谦虚的作用,反倒给人一种傲慢的感觉。正如俗语所说,“过于谦虚等于骄傲。”现实生活,这样的人屡见不鲜。比如有人称赞某影星演技高超时,那影星竟不屑一顾地说:“这算啥?”言外之意,她的真本领还没有拿出来。再如有一位小说作者,受到几篇评论文章的吹捧,就飘飘然如坠五里云雾之中。当记者称赞他时,竟说什么“只不过手痒,玩玩而已!”这种谦虚,充其量是一个“艺术阿混”,因为他对艺术缺少一种真诚的态度。由此看出,谦虚要掌握好一定的分寸。有一天,人们对丹麦物理学家玻尔说:你创建了世界第一流的物理学派,有什么秘诀吗?玻尔幽默而含蓄地说:“也许因为我不怕在学生面前显露自己的愚蠢。”玻尔对别人的赞扬,没有自我炫耀,但也没有完全自我否