

世纪传播  
Century Culture Communication  
分享最有价值的商业智慧

一切问题都是沟通出了问题

# 三分靠本事 七分靠沟通

## 超级赢家的无敌沟通术

张译◎著

沟通得人脉，人脉即圈子，  
圈子就是生产力

机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

一切问题都是沟通出了问题

# 三分靠本事 七分靠沟通

超级赢家的无敌沟通术

张译◎著

沟通得人脉，人脉即圈子，  
圈子就是生产力



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

夫妻感情不和睦，父母和孩子关系紧张，公司同事间起了摩擦，客户没搞定，人际交往不顺……我们身边总是环绕着种种问题，原因很多，其中最重要的一个原因，就是沟通问题。一切问题都是沟通出了问题！只有沟通做好了，我们才能从陌生变为友爱，从分歧到共识及融洽，才能让目标得以实现，从平凡走向成功，使生活品质得到提升！

本书为读者全方位打造无敌沟通术，向读者呈现有效沟通的差异化、高情商沟通术、超强的肢体语言阅人术、不同性格的沟通策略，并提供自我改善的方法，打造沟通达人的完美之路。让读者通过提高沟通技巧和品质，改变人生，从而晋级为人生大赢家！

## 图书在版编目（CIP）数据

三分靠本事 七分靠沟通 / 张译著. —北京：机械工业出版社，  
2013. 5

ISBN 978 - 7 - 111 - 42537 - 3

I. ①三… II. ①张… III. ①心理交往-通俗读物  
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 102013 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：侯振锋

责任编辑：侯振锋 解文涛

版式设计：张文贵

责任印制：乔宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2013 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm × 242mm · 14.5 印张 · 161 千字

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 42537 - 3

定价：36.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

## 推荐序 1 沟通真的很难

记得有一次，张译老师问我：“什么是沟通？”

我回答说：“说清楚，听明白，问到位。”

他点点头，又摇了摇头，笑了笑，走了……

这引发了我的思考：究竟什么才是沟通？

孔子没说过“活到老，学到老”，这话是古代雅典著名政治家梭伦说的，可孔子认真践行了。

我们可以看到，很多企业每年必须重复做的培训就是“沟通技巧”。做员工，要学习沟通技巧；做主管，要学习沟通技巧；做经理，要学习沟通技巧；做高管，还是要学习沟通技巧。因此我们得出结论：沟通对于企业的良性发展、团队的和谐共建，必定起着重要的作用。

其实，沟通有很多种分类：

从沟通结构上，有正式沟通、非正式沟通……

从沟通途径上，有语言沟通、非语言沟通……

从沟通流向上，有向上沟通、平行沟通、对下沟通……

从沟通对象上，有一对一沟通、一对多沟通……

还有更麻烦的——中国式沟通。我的非洲朋友老卫跟我说，跟中国人沟通太难了。送中国朋友礼物，他说不要不要，还很生气，说我不把他当朋友；那我就把礼物带回去了，他还是很生气，到处说我不够朋友！

别说老外了，很多中国人都很怕中国式沟通。

因为，不同性格的人在不同的环境下，面对不同的对象，用不同的沟通途径，尤其是在中国，必然会产生不同的、错综复杂的沟通结果。沟通是门大学问。

沟通好比一棵树。还是树苗的时候，树根和树干都很简单明了；但长成大树的时候，绝没有两片相同的树叶。一叶障目，不见泰山。很多时候，我们会经常被一些现象所迷惑和困扰，不能很好地与他人沟通，从而影响我们的商务关系、同事关系、朋友关系、夫妻关系、亲情关系……所以说，沟通真的好难。

前年初春，张译老师跟我说，他决定写一本关于沟通的书，通过采集大量的沟通现象，来分析沟通的本质和规律，帮助不同的人，用合适的方式方法，达到有效沟通的目的。良好的沟通，可以帮助构建和谐家庭、和谐团队、和谐社区、和谐企业，从而帮助构建和谐社会。此乃佛家所言，大慈悲也！

最后，我想跟读者说的是：

如果你善于沟通，可以阅读这本书，因为沟通已经成为你的爱好！

如果你苦于沟通，可以阅读这本书，因为沟通必须成为你的擅长！

如果你发动身边的人一起阅读这本书，恭喜你，本书会成为你们共同的沟通语言！

上海格获企业管理咨询有限公司总经理 张勇

2013年3月25日

## 推荐序 2 会沟通更幸福

当我们把目光投向沟通类书籍，打开张译老师的这本书时，我们希望的是在职场和生活中能够提升自己的沟通能力，能够与他人更好地合作或愉快地相处。幸福的家庭个个相似，不幸的家庭各有各的不幸，我想职场亦是如此，而这其中沟通起到了很大的作用。

每年3月20日是联合国定下的“国际幸福日”，这天有人做过统计发现，在婚姻问题中，“无话婚姻”的夫妇最多，占78%。当我看到这个数字的时候，吓了一跳，不知道你看到了是怎样的感受？在职场应该会好很多，因为总有这样那样的职责和义务需要我们承担，需要我们开口和别人交流。而到了最亲密的父母双方，却反而放弃了很多沟通的努力，选择了冷战或者闭嘴，久而久之，就有了无话婚姻。都说亲子关系中，最重要的是父母双方，只要夫妻关系好了，对孩子的教育才是最好的，由此可见，我们的亲子教育质量也一般。

作为职场女性，身为妻子、女儿，我觉得自己很幸运，处在培训行业的职场，无数的声音和培训都在提醒我，需要学会与人好好地沟通，并且坚持沟通。即使这样，我依然觉得沟通是非常非常不容易的，需要去努力学习和提升。

张译老师的沟通分享，同样把在职场、婚姻、亲子关系中遇到的沟通障碍，良好沟通的规律、技巧和方法呈现给我们，

而这里最重要的是心态，比如沟通的时候如何学会倾听，如何表达自己想说的，如何确保对方听到我们想说的，如何帮助对方愿意接纳我们所说……直至达成沟通的一致性和双赢。

我曾经听过这样一句话，是我非常非常喜欢的：“我希望自己做一个良好的女性，在职场是个良好的员工和上司，在家里是个良好的妈妈、妻子和女儿。”多年来，我一直以这个为努力的方向，我发觉这其中最需要努力的就是沟通。

我希望：当你翻开这本书的时候，你带着家里家外的困惑走进来；当你看完这本书的时候，你努力尝试用书中对自己有帮助的思维和方法，梳理和打造自己全新的生活。

愿我们都能拿到良好沟通的钥匙，打开幸福的大门，享受幸福的生活。

上海肯耐珂萨人才服务有限公司副总裁 郑淑爱

## 自序

每年圣诞的钟声响起时，基督教堂里会传来动人的《普世欢腾歌》的旋律。教众们虔诚地吟诵着那句歌词：“蒙主恩典，我心奇妙莫名。”而我，却总会偷着乐：要是唱成“我心莫名其妙”就好玩了。

而后，这个段子就被我变成课程中经常引用的一个故事，我和我的学生们一起思考与领略着沟通的“奇妙莫名”。

我从来没想到自己会成为一名职业的培训师，更没想到把“沟通”这样一个无处不在的话题拿出来作为课程。现在想想，当时准备这门课程时，是基于对自己近二十年销售工作所带来的对于人际关系处理的一种自信。到今天，随着对课程的不断完善，对“沟通”这个话题不断深入的研究，我常常有往事不堪回首之感：当年的勇敢，真的有点无知无畏，敢这么做，确实有点莫名其妙。

或许，我更应该感谢当年的无知无畏，让我今天在业内小有成就，也得到了很多朋友、同行、学生、客户的肯定与鼓励，让我现在“奇妙莫名”。

有一天，给我作序的格获公司的老总张勇先生对我说：“张老师，你应该去出本书。让大家一起体会沟通的莫名与奇妙。”我随口说了一句：“你写序，我就干。”结果，为了这句承诺，我再次无知无畏了一把。

这本书，从开始写作到现在的出版，用了将近两年时间。



不仅仅是工作繁忙带来的滞后，更重要的是两个原因：一是奇妙，越写越有感悟，越写越想告诉大家我的快乐的感知，这一点，有点莫名；二是莫名，越写越莫名，越写越害怕，自己这点浅薄的认知，想理清“沟通”的奇妙，简直是天方夜谭。

但我还是做了，就像这些年一直对自己说的话：人际的沟通，有时确实让人有些如履薄冰。但不管怎样，我们至少要懂得把自己的想法表达出来，或许没有什么技巧，但至少我们有一颗真诚的心，一颗接纳别人反驳的坚强的心脏。

现在，就让我们开始一场奇妙莫名的沟通！

张译

2013年4月

# 目 录

推荐序 1 沟通真的很难

推荐序 2 会沟通更幸福

自 序

## 第一章

### 人类最伟大的成就来自沟通

第一节 生命的内涵就是沟通 / 4

- ◆ 沟通是人类自古以来的生存枢纽 / 5
- ◆ 有沟通就可以停止战争 / 7
- ◆ 沟通与人类情感的秘密 / 9

第二节 成功者的共同点是善于沟通 / 10

- ◆ 总统们 / 11
- ◆ 顶级 CEO / 16
- ◆ 世界首富 / 18
- ◆ 社会精英 / 19

第三节 成功者的多重角色都离不开沟通 / 21

- ◆ 丈夫 / 22
- ◆ 妻子 / 23
- ◆ 子女 / 26
- ◆ 父母 / 27

- ◆ 朋友 / 29
- ◆ 职业人士 / 29
- 练习，最好是每一天 / 32

## 第二章

### 差异化——有效沟通的思维与行为转换

#### 第一节 有效沟通第一原则：建立正确的思维和意识 / 38

- ◆ 意识训练——初级阶段 / 39
- ◆ 意识训练——高级阶段 / 40
- ◆ 火鸡 VS 石斑鱼的启示 / 40
- ◆ 打破固定思维的盒子 / 41

#### 第二节 沟通一定要产生有效的差异化 / 43

- ◆ 印象管理做得好不好 / 47
- ◆ 印象的重要性仅次于相处时间 / 50
- ◆ 能不能触动情感 / 51
- ◆ 肯不肯尊重他人 / 56
- ◆ 怎么听别人才会说，怎么说别人才会听 / 67

#### 第三节 情商的力量 / 79

- ◆ 智商诚可贵，情商价更高 / 81
- ◆ 我是谁？——沟通前先看清自己 / 86
- ◆ 沟通中懂得识别他人情绪 / 89
- ◆ 沟通质量 = 正面心情的倍数 / 95
- ◆ 发泄负面情绪——先处理心情再处理事情 / 98
- ◆ 同理心——“己所不欲，勿施于人”的沟通策略 / 103

练习，最好是每一天 / 108

## 第三章

### 超强阅人术——沟通知人知面也知心

#### 第一节 肢体语言的斑斓世界 / 112

- ◆ 沟通高手的“73855理论” / 117
- ◆ 从脚往头上看，看透人的本质 / 121

#### 第二节 性格武器 / 148

- ◆ 性格“方程式” / 151
- ◆ 评判一个人的性格要找到他的两种主要的性格 / 158

#### 第三节 全面解读与运用——真正知人知面也知心 / 165

- ◆ 肢体语言和嘴里说的是否一致 / 165
- ◆ 不同性格的沟通策略 / 171
- 练习，最好是每一天 / 175

## 第四章

### 自我改善——沟通达人的完美之路

#### 第一节 选择沟通 / 181

- ◆ “马语者”的成功经验 / 182
- ◆ 两个失败的亲子沟通案例 / 182
- ◆ 茅忠群砸掉一面墙的决心 / 184

#### 第二节 找原因找方法 / 186

- ◆ 放下身段和既有习惯 / 186

- ◆ 为成功重塑性格 / 188
- ◆ 寻找能在内心深处产生动力的沟通方法 / 191
- ◆ 创新沟通方式 / 193

### 第三节 学会表达 / 194

- ◆ 突破中国传统文化的束缚 / 195
- ◆ 学会汲取 / 196
- ◆ 积累和练习表达技巧是关键 / 197
- 练习，最好是每一天 / 198

附录：

沟通“树”妙语录 / 201

# 第一章

## 人类最伟大的成就来自沟通

- 第一节 生命的内涵就是沟通
- 第二节 成功者的共同点是善于沟通
- 第三节 成功者的多重角色都离不开沟通
- 练习，最好是每一天





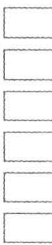


**讲** 沟通前，我们先来看一个历史故事。

大约在 4000 多年前，我国黄河流域洪水为患，当时的最高领袖人物是尧，他命令鲧负责领导与组织治水工作。鲧来到抗洪第一线，视察一番后决定采取“水来土挡”的策略，结果堤坝一次次被滔天的洪水冲垮。冲垮了再建，建了再冲垮，这样治水花了近 9 年时间，黄河流域洪水成灾的现象却没有得到一点改变。

此后，治水的任务由鲧的儿子禹接替。禹上任前，先带着尺、绳等测量工具到全国的主要山脉、河流做了一番周密的考察。他发现龙门山口过于狭窄，难以通过汛期洪水；他还发现黄河淤积，流水不畅。于是他确立了一条与他父亲的“堵”相反的方针，叫做“疏”，就是疏通河道，让洪水能更快地通过，朝大海奔涌而去。禹治水 13 年，耗尽心血与体力，终于完成了这个名垂青史的大业。

沟通沟通，“沟”是水道，“通”是贯通、往来、通晓、通过，只有通了，才没有障碍。“通则不痛”，说的就是这个意思……人类社会所有的活动都在沟通中进行，在公司里，老板、同事、下属以及客户需要沟通；在家里，和爱人、孩子、父母





以及邻居需要沟通；在生活中，和同学、朋友，甚至偶尔碰到的陌生人，需要沟通。

孩子和父母吵架了，公司里同事间起了摩擦，订单没拿到，客户没搞定，人际交往不顺……工作、生活、人际交往中，总有种种问题存在。表面问题很多，其实核心问题就那么几个，其中最重要的一个问题就是沟通。是沟通之桥，让人们从陌生的此岸到达友爱的彼岸；是沟通之桥，让人们从分歧的此岸到达共识、融洽的彼岸；是沟通之桥，使目标得以实现，理想变得亲近，生活品质日臻完美。

沟通是幸福的桥梁，是成功的桥梁，是心灵的桥梁。有了沟通这座桥，人生从此不同凡响。

## 第一节 生命的内涵就是沟通

蓝鲸不仅是浩瀚海洋中最大的动物，也是目前地球上最大的动物，比地球上曾经的最大的生物恐龙还要大。一头蓝鲸每天消耗2~4吨食物。胃口这么好，身体自然棒，科学研究发现，蓝鲸一生健康，很少生病。

成群的蓝鲸宛如鸳鸯，形影不离，它们一起游泳、潜水、觅食和呼吸。如果蓝鲸不小心离群，失去“家人”，它就会发出最大的声音进行寻找。如果寻不到，仍处于离群的孤独中，蓝鲸会不安，如果离群时间超过3个月，便会迅速地患上多种疾病，在孤独中死亡。

还有一种叫金黄花的植物，它们总是像双胞胎姐妹一样，从来不单独生长，一定要彼此在一起。科学研究做过这样的实