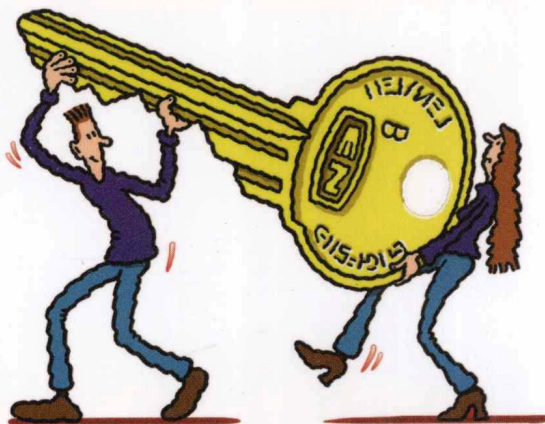


Gou Tong
WU Chu Bu Zai

心理学
通书

沈杰◎编著



沟通

无处不在

纵观历史长河，横看人生点滴，沟通无处不在！沟通是桥梁，
沟通是纽带，联系着你和我。沟通是人生致胜的法宝，引导我们走向人生的辉煌！

沟通

无处不在

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通无处不在/沈杰编著. —北京: 新世界出版社, 2009. 6

ISBN 978 - 7 - 5104 - 0379 - 8

I. 沟… II. 沈… III. 人间交往 - 通俗读物 IV. C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 089719 号

沟通无处不在

编 者: 沈 杰

责任编辑: 刘丽刚

责任印制: 李一鸣 黄厚清

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发行部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

经销: 新华书店

开本: 710 × 1000 1/16

字数: 229 千字 印张: 16

版次: 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5104 - 0379 - 8

定价: 28.80 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



前言

沟通无处不在，沟通无处不需。生活在现代社会中，我们每个人时时刻刻都要同他人交往，时时刻刻都离不开与他人沟通。工作中，沟通是我们建立职场关系、建功立业的工具；家庭中，沟通是我们敬老爱幼、密切亲情的纽带；生活中，沟通是我们发展友谊、消除隔阂的桥梁。

社会的发展，时代的变化，凸显了沟通的作用，强化了沟通的功效。沟通的失误很容易导致人生的挫折。比如，亲情之间沟通不畅会造成疏远，引起误会；夫妻之间缺乏沟通就会出现矛盾，伤害感情；同事之间沟通不力就会产生隔阂，影响工作，邻里之间不善沟通就会交往紧张，引发纠纷，等等。

一个人是否具有良好的沟通能力，是影响事业成功和生活幸福的重要因素。当代人人生中的竞争不只体现在学识能力上，而且还体现在人际关系上，唯有拥有超凡的沟通能力，人生才会精彩。

沟通有方法，也有技巧，它是一门综合运用智慧的艺术。成功的沟通需要不断地学习和实践。

呈现在读者朋友手中的这本书，即是一本帮助你提升沟通能

沟通 无处不在

力的极为实用的读物，它通过对众多成功人士良好沟通实践的总结，精心提炼出一套精巧的沟通方法，介绍了一些独特的沟通技巧。书中既有深入浅出的哲理论述，又有大量生动的案例介绍；既有一般场合下沟通的通用技能的分析，又有特定环境下沟通的特殊技巧的点拨。希望通过本书的启示与借鉴，读者朋友也能成为沟通的高手，以自己出色的沟通能力赢得事业的进步，生活的幸福。

编著者

2009年5月10日

目 录

CONTENTS

CONTENTS

第一篇 良好的沟通成就美好人生

一、我们为什么需要沟通/2

1. 有效沟通是人际交往的润滑剂/2
2. 人生的精彩依赖于真诚的沟通/4
3. 事业的成功离不开良好的沟通/7
4. 沟通能有效地融入他人的心/9
5. 沟通能打破人际关系的坚冰/11

二、成功沟通的 8 项总体要求/14

1. 善于说话，巧用语言沟通/14
2. 待人要礼貌，说话要文明/16
3. 措辞要精确，传达要准确/17
4. 认同目的，寻求双方的同步/19
5. 注意说话方式，拿好说话分寸/22
6. 不说粗话，格调要优雅/23
7. 善用赞美之辞，分享彼此的喜悦/24
8. 面带微笑，温暖他人的心/25

第一篇 沟通的通用技巧

一、善于倾听，这是沟通的第一技巧/28

1. 良好的倾听是成功沟通的一半/28
2. 人际沟通的第一技巧即在于倾听/29
3. 倾听能使你触摸到对方的心灵/31
4. 有效倾听的 3 种方法/32
5. 善于倾听的 4 个技巧/34
6. 听话听音：探寻对方的内心世界/35
7. 沟通中不善倾听的若干表现/38

二、简洁明了，准确地表达你的意思/41

1. 培养敏锐的语言感应能力/41
2. 精心遣词，注意用字的魔力/43
3. 言简意赅，语言简洁明了/45
4. 语言的表达要清晰准确/46
5. 表达的语句要通畅顺达/47
6. 表达的语意要明白易懂/48

三、人际沟通中，说话的语气很重要/52

1. 多用请求而非命令/52
2. 少说“我”，多说“你”/54
3. 使用和缓、委婉的语气/55
4. 用低姿态的口气劝导他人/56

四、恰当的提问有益于了解对方真实的想法/58

1. 有效地提问有助于深入沟通/58
2. 沟通中提问的 10 种类型/60
3. 善于置问，机智地运用设问/62
4. 善于运用反问的技巧/65

五、沟通中遇到障碍怎么办/69

1. 妨碍沟通的因素有哪些/69
2. 消除沟通障碍从尊重开始/71
3. 沟通从消除心理障碍开始/72
4. 摆脱心理因素对沟通的影响/74
5. 不要让习俗障碍沟通/76
6. 越过消极的讲话障碍/77

六、使用特殊语言，达到意想不到的效果/81

1. 正话反说：从反面刺激对方/81
2. 直话迂说：迂回说话效果好/83
3. 己话他说：把别人的嘴巴利用起来/84
4. 庄话谐说：让严肃的事情诙谐起来/85
5. 明话暗说：话中有话，话外有音/86
6. 近话远说：绕个弯子表达自己意思/86
7. 深话浅说：把刺儿藏在花芯里/87

第三篇 针对不同人的沟通艺术

一、和上司沟通需要掌握关键要领/90

1. 不可不知：与上司成功沟通的要诀/90
2. 与上司沟通的一般技巧/91
3. 怎样说话才能得到上司的赏识/96
4. 赞美上司有高招/97
5. 如何向上司提出批评意见/99
6. 怎样消除上司对你的疑心/101

二、有话好好说：办公室里的和谐之道/104

1. 善于用巧语化解同事间的误会/104
2. 同事与你抢功时的语言对策/106
3. 办公室里说话的4项注意/107
4. 永远不要说同事的坏话/109
5. 10种职场特殊场合的应对技巧/110

三、讲究技巧：巧妙地与异性进行沟通/113

1. 异性交流，重在话语投机/113
2. 缩短距离，话到极致自然熟/115
3. 彼此保持适度的神秘感/118
4. 女性赞美男性时话语要含蓄/119
5. 婉言相拒不愿接受的异性之爱/121
6. 怎样赞美不漂亮的女性/123

四、情侣或夫妻间的沟通需要艺术/126

1. 捅破爱情“窗户纸”的艺术/126
2. 把心头的爱慕之情说出来/127
3. 含蓄，使爱情生辉/131
4. 女人，要把你的“可爱”说出来/132
5. 巧向爱人诉说衷肠/135
6. 对恋人的意见不可言听计从/136
7. 男人巧妙地回答女人的魔鬼问题/138

五、与陌生人沟通，没有你想象的那样难/141

1. 沟通由相互介绍开始/141
2. 巧找话题，缩短彼此距离/144
3. 寻找同陌生人的共同点/145
4. 和陌生人迅速套近乎的话/148
5. 把说话的机会留给对方/151
6. 与陌生人轻松交谈的技巧/152

第四篇 特殊场合下的沟通技巧

一、说服他人：接受自己的意见/156

1. 善于营造利于说服他人的局势/156
2. 与对方站在同一立场上/157
3. 让对方一开始就说“是”/158
4. 层递渐进，说服顽固的人/160
5. 利用逆反心理进行反面刺激/164

6. 说服下属的“攻心法” /165

7. 说服领导的“交心法” /167

8. 把握说服的分寸与禁忌/169

二、与人争辩：掌握不伤和气的妙招/172

1. 为争辩定一个积极的格调/172

2. 巧移话题，避开争辩锋芒/173

3. 偷换概念，扰乱对方视听/174

4. 化解和他人分歧的 10 个要点/176

5. 掌握“解剑息仇”的妙方/178

三、化解冲突：必须讲究沟通的技巧/179

1. 对待冲突的 5 种方法/179

2. 建设性地解决冲突的 7 个关键/180

3. 巧妙化解矛盾的 5 种技巧/182

4. 避免语言冲撞的技巧/184

5. 如何应对他人的恶意侵犯/187

6. 宽大为怀，得饶人处且饶人/189

四、拒绝他人：说“不”的方法与策略/194

1. 要学会大胆说“不” /194

2. 怎样含蓄地说出“不” /196

3. 温和而坚定地说“不” /199

4. 坦诚直率地说出“不” /201

5. 婉拒不合理要求的 8 种方法/203

6. 预埋伏笔，适当的时候再拒绝/205

第五篇 非语言沟通的方法

一、运用身体语言，展示沟通的魅力/210

1. 用你的身体去“说话”/210
2. 手势语言，意思丰富/212
3. 表情语言，魅力无穷/213
4. 姿态语言，表达心声/216
5. 服饰语言，先入为主/219
6. 掌握目光语的运用技巧/220
7. 从身体语言判断他人说谎/222
8. 避开身体语言的误区/224

二、运用书面语言，使沟通更清晰规范/227

1. 使用书面语言沟通好处多/227
2. 书面语言表达要做到简明扼要/228
3. 文字的论述要具有强烈的说服力/230
4. 文字沟通切忌七拼八凑/232

三、沟通现代化：网络沟通的技能/235

1. 网络沟通方式的优势与多种方式/235
2. 电子邮件：最受欢迎的网络沟通方式/237
3. 使用电子邮件的9个技巧/239
4. 电子邮件切莫长篇大论/240
5. 使用电子邮件的10个注意事项/242
6. 网络沟通也要讲究礼仪/243

第一篇

良好的沟通成就美好人生



开放的世界，让今天的人际沟通变得更加迫切、更加广泛，也更加重要。身居地球村的我们，缺少沟通将无法生存，不善沟通将寸步难行。人生的所有努力，几乎都与沟通密切相连。人生所有的快乐，几乎都是良好沟通的结果。人生的成功靠沟通，美丽人生从良好的沟通开始。

一、我们为什么需要沟通

生活离不开沟通，沟通是人际交往的基础，
事业需要沟通，沟通是事业成功的得力助手。
不善沟通或无效沟通，是人生之路的最大障碍，
也会给自己的人生蒙上一层阴影。成功人生最
重要的经验总结就是：沟通致胜。

1. 有效沟通是人际交往的润滑剂

我们每个人都是生活在一定的社会群体之中的，人际关系是个人和社会交往的一个纽带。人际关系并不是凭空建立起来的，沟通在其中起了非常重要的作用。

美国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来购买这种能力。”由此可见，沟通是十分重要的。那些成功者都是懂人际沟通、珍视人际沟通的人。

在现代社会，不善于沟通的人不但会失去许多机会，而且也将导致自己无法与别人协作。我们每一个人都不是生活在孤岛上的，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得人生的成功。

李晨大学毕业后，看到电脑销售领域很有发展潜力，因此就找了几个比较有钱的朋友，希望得到他们的资助。那几个人看他刚毕业，没有资金又没有经验，对他想发展的领域又不熟，因此都不愿意赞助。面对这样的不利状况，李晨拿出了他在大学担任学生干部所锻炼出来的沟通本领，反复向他们陈述自己的构想，说明近几年当地人收入水平不断上升，很多人



想学电脑、买电脑，可是这个地区卖电脑的店铺只有几家，而且服务不好。李晨将自己的计划、建议、以后的公司发展规划等都向他们详细说明以后，大家看他说得有道理，并且考虑得非常周全，于是就有人把资金借给了他。拿到了这笔钱后，李晨按自己的计划创办公司，销售业务不断上升。几年时间里，李晨不但还清了借款，还把公司的经营规模扩大了几倍。

可以说李晨的成功是沟通带来的，没有与那几个投资人有效的沟通，就不可能有他以后的成功。可见，沟通可以为自己创造机遇，让别人改变想法，可以影响他人的行动，激发对方的士气，等等。

如果你是一个管理者，沟通更是不容忽视。管理者所做的每件事中都包含着沟通。管理者没有信息就不可能做出决策，而信息往往需要通过沟通得到。一旦做出决策，又要进行沟通，否则，将没有人了解决策的内涵及执行的要点。最好的想法、最有创见的建议、最优秀的计划，不通过沟通都无法实施。

西雅图波音公司的一个部门经理有一次大发雷霆，原因是他看到一份报告上有一个错字，那是个拼写错误，有人把“Believe”写成了“Beleive”。

这位经理很精明能干，他的眼睛里容不得任何一个拼写错误，他叫来了那个写错字的工程师。

整个走廊都听得见部门经理的声音：“你这混蛋，连这么点错误都要犯，你到底读过书没有？‘e’怎么可能在‘i’的前面，记住，‘i’永远在‘e’的前面。”

可是，没过几天，那位经理又发现了拼写错误，而且又是出自同一人之手。这一次把“Boieng”写成了“Boeing”。

这次，经理被彻底地激怒了，他叫来了那个“屡教不改”的工程师，怒不可遏地冲他咆哮道：“你的耳朵长在脚上了吗？为什么我说了你不听？”

那工程师很平静，说道：“你不是说，‘i’永远在‘e’之前吗？”

这个不愉快的结局是由于这位经理的沟通不当所引起的，如果他当时不那么气愤，而是采用一种心平气和的态度，可能就是另一种结果了。因此，对于管理者来说，沟通更重要，沟通的效果不仅影响自己，也会影响下属，影响整个部门的业绩。

不论你是作为一名普通员工，还是一名管理者，都要具备良好的沟通能力。沟通作为人际交往的一个重要部分，在日常生活中运用非常广泛，其影响也很大。人际矛盾产生的原因，大多数都可归于“沟通不畅”上来。因此，**为了提高自己的交往能力，实现自己的理想，一定要在生活实践的基础上，不断地提高自己的沟通能力。**

2. 人生的精彩依赖于真诚的沟通

在现代社会中，沟通与人们生活的各个层面息息相关，成为人们的成长、心理、生活、学习和人际关系发展中不可或缺的重要因素。沟通有益于个人身心的健康、人格的健全和完善，有益于人际关系的协调、冲突的解决乃至社会的分工协作。当人们准备进入工作或事业领域时，良好的沟通对于事业的成功起着至关重要的作用。

沟通使人们有组织的活动统一起来，沟通也是改正行为、引起变化、达到目标的手段。**不论是个人、家庭，还是企业，进行有效的沟通都是绝对重要的。**

回溯人类的历史，我们能随处发现人类在沟通中达成团结一致的精彩记录。例如：原始部落以共同的符号把本部落的成员团结在一起，最简单的原始图腾是崇拜图腾。崇拜同样图腾的人会居住在一起，彼此间互相合作、情同手足。这些原始习惯是人类使合作固定化的重大步骤之一。在原始宗教的祭祀日，人们会和同伴聚集在一起，讨论农作物的收获，讨论如何免遭天灾人祸、洪水猛兽等问题。这种祭祀，即是人类最早的沟通和合作方式。

在当今社会，人际间的沟通对我们每个人来说，具有更加重要的意义。



(1) 沟通有助于心理健康与自我完善

人是社会性动物，人的自我意识和各种智能都是社会性的产物。人只有置身于社会环境中，通过社会获得支持性的信息，才能不断地纠正错误和发展自身。反之，如果剥夺其与他人沟通的机会，这个人的身心就会受到极大的伤害。

有一个“交往剥夺”的心理学实验，实验者邀请了自愿者作为被试者参加这一实验，并给予其丰厚报酬。实验者让被试者一个人待在一个房间里。这个房间没有窗户，只有一盏油灯、一张床、一把椅子、一张桌子和洗漱设备，没有钟表、电话、收音机、电视、书报、笔纸。传送带按时给被试者送饭，但看不见一个人。结果，在短时间内被试者还可以睡觉、思考问题，但是几天后便出现恐怖、害怕、焦虑等症状。接着几天这种症状会消失，出现一段平静的适应期。再以后，这种孤独和隔离不仅破坏了一个人应付日常交往的能力，而且使被试者感觉到精神崩溃，出现变态心理。

心理学家从不同的角度进行了大量研究，结果都证明：**沟通越良好，与人交往就越积极主动，人际关系也越融洽，也就越符合社会期望，其工作绩效也越大。**人本主义心理学家马斯洛发现，“自我实现者”一般都可以很好地接纳别人，同别人的关系也比较密切；他们与他人有更稳固的友谊，对他人有更崇高的爱。

(2) 事业成功离不开良好的沟通

美国哈佛大学教授心理学家霍华德·加纳德，提出了人类智力多元论，即人类有7种智力：语言智力、音乐智力、逻辑智力、空间智力、运动智力、人际关系智力和内省智力。其中直接与沟通相关的如语言智力，其象征系统就是口述和文字语言的表现；而人际关系智力包括领导能力、交友能力、解决纷争的能力、分析社会生态的能力。加纳德对人际关系智力的定义是：“能够认知他人的情绪、性情、动机、欲望等，并能做出适