



教育部社区教育研究培训中心
i-家庭教育实验培训基地指定教材

有一种和谐叫 有效沟通

汪园黔 解程翔◎著



掌握沟通之道 · 消除矛盾分歧 · 创造幸福和谐



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

有一种和谐叫有效沟通

汪园黔 解程翔 著



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

有一种和谐叫有效沟通 / 汪园黔, 解程翔著. — 北京: 中国财富出版社, 2017. 12
ISBN 978-7-5047-4909-3

I. ①有… II. ①汪… ②解… III. ①企业管理—人际关系学 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 319907 号

策划编辑 谢晓绚 责任编辑 张冬梅 俞 然

责任印制 梁 凡 责任校对 杨小静 责任发行 董 倩

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227588 转 2048/2028 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)
010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京时捷印刷有限公司

书 号 ISBN 978-7-5047-4909-3/F · 2852

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2018 年 2 月第 1 版

印 张 13.5 印 次 2018 年 2 月第 1 次印刷

字 数 257 千字 定 价 67.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

《有一种和谐叫有效沟通》编写委员会

何 萍	汪 磊	李永金	江 胜	韦 敏	陈小龙	邵明标
彭新元	谭丹华	肖 倩	沈欢军	胡衍昊	刘丙君	何应雷
杜巧燕	郝 琴	肖辉水	徐 琼	冯 韬	白佳卉	马嘉廷
王 毅	郑 议	和靖雯	任禹霏	付美连	韩继云	邢瑞平
李 颖	于倩藩	唐衍义	邹金秀	张彩华	熊 磊	董爱民
花宝众	李桂树	孙 静	刘子杨			

有一种和谐叫有效沟通

人与人之间存在差异，这意味着人与人之间的沟通和相处过程中，会多多少少存在一些不和谐的音符。不同的观点间容易产生分歧；不同的态度间容易产生误会；不同的误会间又容易带来矛盾和隔阂……这一切都会使人与人的相处变得困难重重。想要解决这所有的不和谐，最需要的就是有效沟通。有效沟通可以让人们解除矛盾、误会，让人与人之间关系更加和谐，让人们的生活和工作都变得更加和谐美好。

当家庭生活中产生矛盾，出现意见不合的时候，家庭成员之间就需要利用有效沟通来保证家庭关系的和睦，维持家庭的和谐与幸福。

当夫妻之间出现“裂痕”，感情不和，婚姻面临危机的时候，夫妻之间就需要用有效沟通来增进情感。

当亲子之间存在“代沟”，父母不能与孩子保持同步，造成孩子叛逆的时候，父母就需要通过有效沟通给予孩子充分的理解和关爱。

当我们与长辈之间出现摩擦，彼此之间不理解、不认可的时候，双方就需要通过有效沟通来阐明自己的立场，尊重对方的观点，互相理解，互相尊重。

当我们与兄弟姐妹之间产生矛盾，互相对抗的时候，双方就需要利用有效的沟通来化解矛盾，维护亲情。

当我们与领导或者下属之间产生“鸿沟”，造成了矛盾与对立的时候，需



要利用有效沟通来消除矛盾和对立，从而推进合作，求取共赢。

当我们与朋友之间产生“误会”，彼此造成怨恨和不理解时，就需要利用有效沟通来化解误会，恢复彼此的理解信任。

所以说，有效沟通有着强大的力量，它既是一笔宝贵的人生财富，也是一门需要人们研究和学习的艺术。

为了帮助读者系统了解有效沟通的基本知识，本书从心态、信念、语言、行为、策略等方面入手，深入浅出地落实到具体的生活中，如夫妻之间、亲子之间、长辈之间、兄弟姐妹之间、朋友之间的沟通以及日常工作中与领导或下属的沟通。本书还结合“一念之转”“反躬自问”的转念模式，为读者朋友们具体设置了不同的沟通场景和沟通案例，总结了和谐有效沟通之道，从而帮助读者构建和谐幸福的家庭。

本书既有独到的视点，又有寓教于乐、充满趣味的情景案例。这些案例通过具体的场景再现和分析解读，不仅能带给读者以深刻的启迪和感悟，也会给读者带来现实中的指导，帮助读者找出自身沟通能力的不足。如读者在沟通态度和观念上存在问题，可以灵活变通，调整自己的沟通态度和观念，发现自己沟通技能方面存在的不足，可以加以改进。真诚地希望这本书能够带给读者一些及时而有效的指导，帮助读者提升沟通能力，在遇到问题或者面临复杂的人际关系时能够通过有效沟通来顺利解决矛盾、化解危机，使读者们在生活和工作中都能轻松驾驭、游刃有余。

作者

2017年12月

第一章 有效沟通从改变自己开始

我们看到的世界相同吗	003
反躬自问，找回真正的自己	005
获得反向思考的力量	007
家庭沟通中学会转念想一想	009
找出潜在信念	011
铭印法则：我是一切的根源	013
一念之转，告别生气的危害	015
幸福是拥有感恩的心	017

第二章 有效沟通，构建和谐家庭

家庭中的所有问题都可以通过有效沟通解决	021
有效沟通的源泉：100 倍的嘉许	023
何谓“异化的交流方式”	026
家庭沟通的 4 个层次	029
有效沟通：接纳、“我信息”、双赢	032
信任感的建立：同步、引导	035
让沟通充满爱	037
沟通中，用全身心倾听对方	040
家庭沟通中，如何表达愤怒	042
家庭沟通中，如何表达感激	044
家和万事兴	046

第三章 转变心态，让沟通更愉悦

接纳：尊重、理解沟通对象	051
珍惜：关注对方的感受	053
热情：在沟通中投入情感	055



真诚：沟通中表露出“真的我”	057
客观：跳出自己的视野	059
诚信：不轻诺但言而有信	061

第四章 夫妻沟通：幸福比对错更重要

吵架也是一种沟通	065
就事论事，就人论人	067
客观陈述事实，注意倾听事实	069
善于利用“暂停”调节气氛	071
表情有时比语言更伤人	073
接受好的建议和正确的批评	075
改正自己的小毛病，宽容对方的小毛病	077
已经完结的纠纷，就让它完结	079
亲密关系不等于全部生活	081

第五章 亲子沟通：和孩子保持同步

你知道孩子喜欢什么吗	085
孩子为什么喜欢动画片和电子游戏	087
与孩子交流时应有的姿态	089
寻找和孩子的共同话题	091
尊重与平等，接纳其合理要求	093
相对合理的控制，给予独立的空间	095
确立合理的期望	097
教育孩子时最不该有的十种行为	100
最不该对孩子说的十句话	103

第六章 与长辈沟通：抱有尊重，注意技巧

尊敬是一种态度，尊重是一种做法	107
-----------------	-----



勇敢说出你的爱	109
倾听和诉说都要有耐心	111
对长辈多一些真诚	113
多说一些甜言蜜语	115
聊长辈喜欢的话题	117
不计较老人的脾气	119
不要使用长辈听不懂的语言	121

第七章 与兄弟姐妹沟通：以和为贵

兄弟姐妹一家亲	125
主动和兄弟姐妹沟通	127
尊重对方的个性和行为习惯	129
不争宠、不告状	131
遇事彼此商量、彼此谅解	133
谈论你们之间的关系	135
支持你的兄弟姐妹	137
尽量避免家庭纠纷	139

第八章 与领导、下属沟通：对上有义、对下有情

取得信任，突破沟通障碍	143
柔性策略，加强工作外的沟通	145
引导提问，让对方说出真心话	147
含蓄、幽默、简洁、生动	149
建设性对话，不发牢骚	151
有分寸地夸奖和赞美	153
对上对下，都注意态度	155
有分歧时，不妨保留意见	157



第九章 与朋友沟通：以信为先

朋友之间要遵守承诺	161
用开放的方式去沟通	163
关系再好也不能什么都说	165
非原则的问题，求同存异	167
诚恳待人，忌说空话大话	169
放下身段，不要太讲面子	171
讲究灵活性，不要认死理	173
好好说话，好好听话	175

附录	测试题	177
	答案	203

第一章

有效沟通从改变自己开始

※ ※ ※

意念是潜藏在我们内心深处的一股力量，巧妙的转念，可以让我们自如地驾驭自己的情绪，把控人与人之间的沟通。我们可以利用这种方式更好地管理自己的内心世界；通过反躬自问来找回真正的自己。并且运用反躬自问在心底建立起反向思考的意识，在此基础之上学会换位思考、反向思考。此外，我们还可以通过转念，找回内心的平和，掌握家庭幸福的关键因素，从而更好地改变自己，构建和谐家庭。



我们看到的世界相同吗

我们看到的世界相同吗？相信每个人心中都有自己的答案。在这个拥有万般姿态的世界，循光望去，展现在人们眼前、镌刻在人们心间的景象形态各异，雅俗静闹、真假好坏、美丑明暗……每个人眼中都有不同的世界。

叔本华说：“从青年人的角度看，生活是一曲欢快的协奏曲；从老年人的角度看，生活是一汪寂静的死水。”同样的世界，为什么不同的人看到的结果不同呢？事实上，人们虽然生活在同一个世界，但是由于每个人的年龄、性别、性格、心态、道德观念、知识经验以及看待事物的角度不同，因此，人们看到的世界迥然不同。

一个人对外部世界的看法，受复杂的内外因素影响。每个人看世界都有主观性，都有自己独立的想法和立场。面对同一件事情，内心的差异则决定了不同的人会有不同的感观和态度。正所谓“一千个读者心中有一千个哈姆雷特”，角度的不同，决定了想法的不同；想法的不同，决定了结果的不同。

当然，面对同一件事情，不同心态的作用下产生的结果也是不同的。心态不同，世界则不同。

一位女子的丈夫在沙漠里服役，而她作为随军家属也一同去了军营。沙漠气候十分恶劣，温度高达45℃。他们居住的是用铁皮做成的房子，周围都是原住民，女子与他们语言不通，丈夫因执行任务不在身边，面对这一切，她很煎熬、痛苦。于是她给父母写了一封信，告诉他们自己的处境，并且表示出想要回家的念头。可是没想到，她的父母在回信上只写了这样一句话：两个人从监狱的窗户往外看，一个看到的是地上的泥土，另一个看到的却是天上的星星。女子看到回信后，刚开始感到很失望，认为父母不理解她、不关心她，可是回过头来，经过仔细思考，她慢慢地认识到：生活中不仅有沙漠、泥土，抬起头来还可以仰望星空，看到日月星辰。自己之所以痛苦，是因为自己总是低头看着沙漠、泥土，而换一种角度和心态，学会抬头仰望天上的星星后，会发现另一个世界。认识到这一点之后，女子转变角度和心态，开始和当地人交朋友。慢慢地，她发现，当地人十分淳朴、善良、友好，



还经常给她送来礼物。她也开始对当地文化产生了浓厚兴趣，并进行研究。后来，她又惊讶地发现，沙漠中原来有那么多美景，日出、日落、海市蜃楼……仙人掌能在45℃的高温下茁壮成长，这顽强的生存力使她十分震撼，于是她又开始研究沙漠中的仙人掌。之后的每一天，她都沐浴在“星光”之中。回到城市之后，女子把自己的经历写成了一本书，书名叫《快乐的城堡》，这名女子就是塞尔玛。她的故事告诉我们，人可以通过转变看待世界的角度和心态来改变自己的命运。最终，这本书在美国畅销了13个月。

“相由心生，境随心转。”同样一个世界在不同人的眼中是不一样的。最后带来的结果，往往也是不同的。

一开始，塞尔玛受当时所处的沙漠环境影响，产生了绝望，感到痛苦，可是塞尔玛通过信件与父母沟通，从而调整了自己的心态，转变了看待事物的角度，改变了自身看世界的方式，并且努力适应环境，融入沙漠生活中，最后不仅带给了自己快乐的人生经历，也体验到了不同的风景、风俗文化，拥有了意想不到的人生收获。

有时候，因为角度和心态的不同，我们没有及时进行沟通、改变、突破，所以很难做出正确的选择，得不到想要的结果。及时进行有效的沟通、转变，可以让我们得到全新的观点、全新的角度、全新的思维，通过新观点的改变，新思维的转换，我们才能得到不一样的世界，才会有明确的方向和动力去创造更好的世界，追求更好的生活。



反躬自问，找回真正的自己

反躬自问，是一种哲学思维方式。它能够引导我们以全新的视野审视自我，为我们带来更加开阔明朗的心灵旅程，让我们通过深入反思，从而了解真正的自己。

当一个想法在我们脑海里出现，并认真思考之后，我们会了解得更清晰，更深入。那么紧接着，第二个想法便会自动浮现，然后出现第三个、第四个……我们不断出现新的想法，思维和视野会越来越灵活和广阔，甚至会盼着下一个想法的出现，盼着思考下一个问题。然而，正是通过这些不断地反躬自问，不断地深入了解、审查，最后我们会发现，那些曾经困扰我们的一个个问题，竟然都不复存在了。

第一个反躬自问：这是真的吗？

面对这样的反躬自问，一般情况下，我们内心会出现两种答案：是与否。当然，在我们回答这个答案之前，知道心里其实已经有了答案。为了回应第一句反问，紧接着就会追问事实。

下面我们来审查这种说法：“洋洋不该打太多游戏。”这句话背后的事实是什么？根据你的了解，他真的打了很多的游戏吗？是的。事实情况就是洋洋每天会打5~8小时的游戏。那么如何进一步判定洋洋该不该打这么多的游戏呢？他爱打游戏，这是事实也是真相。就像每个人都有自己的喜好一样。而你之所以认为“洋洋不该打太多的游戏”，那是因为你的想法在跟“事实作争辩”。这种争辩，不但不会给洋洋带来更多的改变，而且只会给你带来莫名的烦恼和压力。一旦你接受了会爱打游戏的真相以后，谁知道你的想法又会发生怎样的变化呢？

对我们而言，事实就是真相，真相就是摆在眼前不可改变或者已经发生的真实情况。不管你喜欢不喜欢，支持不支持，认为应该不应该，都是既成事实。就好像今天出门堵车了，你在心里想：按道理说，这个时段不是上班高峰期，不应该堵车啊！可事实上，根本就没有应该不应该。事实就是堵车了，只是我们内心给现实套了一种假设而已。

第二个反躬自问：你能肯定那是真的吗？

根据第一个反躬自问，倘若你回答“是”。那么请继续追问：“我能肯定那是



真的吗？”很多人在回答问题时经常会使用“好像”这两个字眼。之所以会出现这样模棱两可的回答，是因为你没有对信息进行确认，不具备十足的把握。

如果你的回答仍旧是“是”的时候，这就表明事情确实如此。对方的一切行为说法都同你所说的一样，那么就可以继续进入第三个反问。

第三个反躬自问：当你产生这个想法时，你会有怎样的反应呢？

针对这一反躬自问，我们会发现它与以上两种反躬自问之间存在一定的因果关系。当你肯定这些想法时，你会产生一种反应，这种反应可能是轻微的不适，也可能是强烈的恐惧。因为早在第一个反躬自问中我们就已经确认过这个想法是否真实。一旦与之对抗，我们就会出现失落、失望的感觉。但倘若我们进行真实、坦诚的回答，并且看出这个想法造成的结果，那么我们所有的烦恼、痛苦也都会随之减轻。

第四个反躬自问：如果没有这个想法，你又会是怎样的呢？

我们仔细地想想，假如抛开这个想法，我们是怎样的呢？会过着怎样不同的生活呢？假如我们不让自己的想法介入他人的生活，他人在我们心中的形象又是怎样的呢？我们究竟是喜欢那个被我们改造过的人，还是喜欢那个没有我们的想法介入的真实的人呢？你觉得哪一个更好、更合适呢？

我们绝大部分人都会被自己的想法所困，寻找不到真正的自己，甚至不知这些想法从何而来。通过以上四个反躬自问，就可以一层一层地揭开“全新的自己”，让我们抛开原有的想法和身份，找回真正的自己。



获得反向思考的力量

反向思考也叫逆向思考，它是将似乎已成定论的事物或观点反过来思考的一种思维方式。一般而言，反向思考有三种方式：把反思方向转向自己、转向他人，以及整体向反方向思考。

把反思方向转向自己，是发现自我存在的问题最快捷的方式。把反思方向转向他人，也是寻求解决方法的一种反向思考方式。至于整体相反的思考，事实上就是所谓的“反其道而思之”，让我们的思考向对立面发展，从问题的相反面进行深入探索，发现新的角度。在面对某些复杂问题，尤其是一些比较特殊的问题时，可以从结论往回推，反过来思考，从未知回到已知，从另一个角度入手，反过去剖析、进行倒推，或许会使思路简单化，解决问题也会变得轻而易举。

通常人们总是习惯沿着事物发展的正方向进行思考，寻求解决方法，却忽略了反向思考。实际上，反向思考在解决某些问题时尤为重要。有效的反向思考可以使问题简单化，会给你带来意想不到的结果和益处，甚至会取得事半功倍的效果。

下面我们来看一个案例：

一天，富翁哈德走进纽约花旗银行的贷款部。贷款部的经理看到进来的这位绅士很神气，打扮得又很华贵，丝毫不敢怠慢，赶紧打招呼：“这位先生，请问有什么事情需要我帮忙的吗？”“哦，我想借些钱。”“好啊，您要借多少？”“1美元。”“只需要1美元？”“不错，只借1美元，可以吗？”“当然可以，像您这样的绅士，只要有担保多借点也可以。”“那这些担保可以吗？”哈德说着，从豪华的皮包里取出一大堆珠宝放在柜台上。“这是价值50万美元的珠宝，够吗？”“当然，当然！不过，您只要借1美元？”“是的。”哈德接过了1美元，准备离开银行。旁边的分行行长看到了这一切，他怎么也弄不明白这个人为什么提供了50万美元的抵押，却只借1美元。于是他急忙追上前去，对哈德说：“这位先生，请等一下，您有价值50万美元的珠宝，为什么只借1美元呢？假如您想借三四十万美元的话，我们也会考虑的。”“啊，是这样的，我来贵行之前，问过好几家金库，他们保险箱的租金都很昂贵。而您这里帮我保管珠宝，租金很便宜，一年才花6美分。”