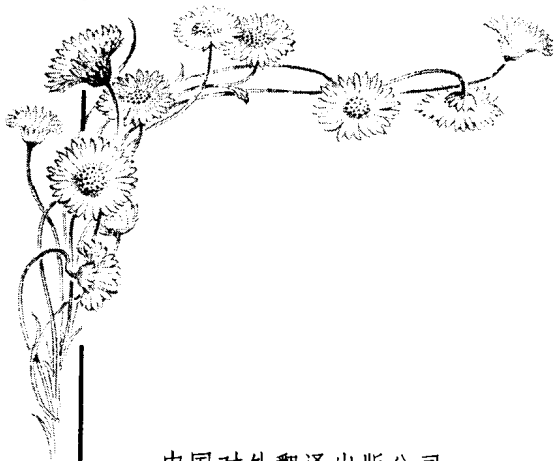


40

G912-1
W826

沟
通
管
理
学

吴
娟
瑜
著



中国对外翻译出版公司

图书在版编目(CIP)数据

沟通管理学/吴娟瑜著.—北京:中国对外翻译出版公司,2001.11
ISBN 7-5001-0932-6

I. 沟… II. 吴… 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(2001)第 084556 号

(著作权合同登记:图字 01-2001-4273 号)

出版发行/中国对外翻译出版公司

地 址/北京市西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦六层

电 话/(010)68002481 68002482

邮 编/100044

传 真/(010)68002480

电子邮件/ctpc@public.bta.net.cn

网 址/www.ctpc.com.cn

策划编辑/东方牧迪

责任编辑/辛 逾

封面设计/康笑宇

排 版/欧亚通公司

印 刷/北京忠信诚胶印厂

经 销/新华书店北京发行所

规 格/850×1168 毫米 1/32

印 张/8.625

版 次/2002 年 1 月第一版

印 次/2002 年 1 月第一次

印 数/1-10000

ISBN 7-5001-0932-6/G·273 定价:18.80 元

版权所有 侵权必究

中国对外翻译出版公司

前 言

很高兴我在 1997 年以后出版的《情绪管理学》、《婚姻管理学》、《沟通管理学》、《亲子成长学》、《男性知见学》、《快乐哲学》、《女性成长学》等 7 本书,要在中国大陆正式出版简体字版了。这些书在海外华人界很受欢迎,相信大陆的读者也会很喜欢。

我旅行世界各地,每年 250 场以上的演讲。我接触很多的听众和读友,这些书的内容可以说是读友和我共同的生活智慧与思想结晶。

希望很快有机会和大陆的读友面对面地沟通。

同时,也非常感谢中国对外翻译出版公司及北京东方牧迪亲子教育研究所的同仁们,在本套书籍出版过程中所付出的辛勤劳动。我想如果没有他们的积极参与,这套书不可能这么快就与大陆的读者见面。



二〇〇一年十二月二十日

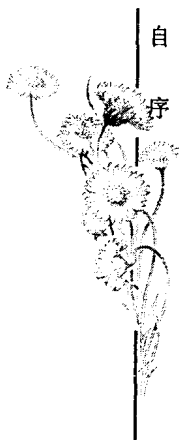
自 序

吴娟瑜

或许你有过这样的经验，一个人徘徊在市区的巷弄里，沉重的脚步、滑落的泪水，加上满脑子的气恼：我要远离那个人，我要远离那个口出恶言的人，我要远离那个令我心灵受挫的人……。

可是，不论你走多远，不论你的去意多么坚定，你还是会回头，你还是会走回去，因为你必须面对那个让你有压力的人。

你的问题出在沟通的模式上，如果继续沿用原来的相处模式，很可能掉入恶性的循环中，而两败俱伤。原本应该能量相加的两个人，因为彼此的攻击与对立，变得能量相减了，这无疑是可憾之事。更有甚者，家里的小孩，因为耳濡目染，很容易也学会类似的沟通





模式。

这种情形如果发生在办公室，你会发现：你在为薪水而工作、为工作而工作，你找不到工作的成就感，你很想离开目前的环境。可是，如果继续维持现在的心态，下一个工作会更好吗？

我们常常希望别人改变，或环境改变，其实最需要改变的还是自己。如果能透过自我的探索，从内在改变自己的行为，改变习以为常的沟通习惯，愿意倾听对方说话时的内在声音，也学习尊重对方所表达的“不一样”的意见，你将会发现你的沟通对象也跟着改变，你不再是那么不可理喻、咄咄逼人了。

没有不能解决的问题，一切只看我们如何去想，如何去面对。如果你有心改善你的沟通与人际关系，你必定能从问题的中心跳出来，站在高处，用第三只眼，更客观、更冷静、更温馨地找出问题的症结所在，并努力地去调整。

在我辅导各种沟通与人际关系的过程里，我一直鼓

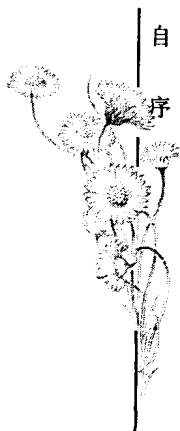
励学员们，不仅要学会沟通技巧，更要用积极的态度、关怀与体谅的心，带动自己，也带动家人、同事、朋友一起成长。因为好的沟通者必有好的沟通技巧。但徒有沟通技巧，却不保证你可以做个良好的沟通者。

十几年来，我亲见不少学员，在持续的关怀下，有了很好的调整——有的挽回了破碎的婚姻，有的改善了亲子关系，有的在办公室里有了更圆融的相处方式，有的解开了与父母的心结——让自己活得更自在、更有弹性。

感谢与祝福

这本书可以说是我在沟通管理这个领域的总集，书中大部分内容是我的新作，有一少部分曾收录在我早先出版的《越变越好》等书；不过，在修订此书时，原先发表过的文章，我又做了大幅度的增补。

在这里，我要感谢方智出版公司的简志忠社长，由



于他的好意，《越变越好》等书可以提前解约；也因为如此，《跟着感觉走》等多篇文章可以收录在这里，为本书增加不少内容。

同时，要感谢里仁书局的总编辑徐少知先生，徐先生学识渊博，在百忙之中，非常用心地把我的文稿重新编排，不但从专业总编的角度来选稿，还从读者所需的角度来要求增加内容。果然，在不断修正调整之后，本书有了多元而丰富的面貌。

我还要感谢本书中提到的很多读友和学员，他们用本名，或用化名，持续不断地和我分享他们的挫折、摸索、调整、成长的经验。这本书可以说是他们的眼泪和喜悦所堆积而成的。我为他们终于找到自己的沟通成长之路而欢欣；也为部分有心成长，却因为某种原因，仍缓步前进的朋友祝福。

对我有帮助，对你一定也有帮助

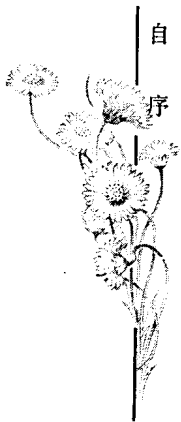
回首多年来，我从沟通的“受害者”，变成沟通的

“辅导者”，一路走来，角色虽然不同，但学习的态度却始终如一。因此，可以说这本《吴娟瑜的沟通管理学》，也是我的沟通成长史。我深信：对我有帮助，对你一定也有帮助。

最后，我要感谢我们家的三只“白老鼠”——我的先生和我的两个儿子，他们在我的沟通实验中，从“大男人”、“小男人”，通通蜕变为“好男人”。没有他们的支持，就没有今天的我。

一九九九年四月二日

自
序



○ 目 录

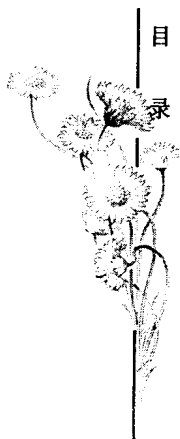
自序 1

沟通之桥

- (1) 沟通的三个层次 3
- (2) 自己是最好的沟通媒介 8
- (3) 对方的态度是自己的镜子 11
- (4) 沟通的语言 14
 - 一、肢体语言 14
 - 二、语调 18
 - 三、内容 20

开放的沟通

- (1) “开”的玄机 27
- (2) 她把“门”关起来了 31
- (3) 跟着感觉走 34
- (4) 自我觉察（沟通十部曲之一） 49
- (5) 打开心结（沟通十部曲之二） 53





(6) 更爱自己 (沟通十部曲之三)	57
(7) 改变态度 (沟通十部曲之四)	60
(8) 宽恕别人 (沟通十部曲之五)	62
(9) 化解误会 (沟通十部曲之六)	66
(10) 学了就做 (沟通十部曲之七)	69
(11) 适时表达 (沟通十部曲之八)	73
(12) 展现诚意 (沟通十部曲之九)	76
(13) 评估改进 (沟通十部曲之十)	79

开放的沟通演练

(1) 赞美与接受	85
(2) 微笑与拥抱	88
(3) 真情与表达	90
(4) 说出来更好	95
(5) 分享的喜悦	99
(6) 好好导引你的“气”	102
(7) 我相信你，我支持你！	106
(8) 建设性表达与破坏性表达	109
(9) 评估性言词与描述性言词	111
(10) 我们可以这样说	115
(11) 亲老沟通有一套	118

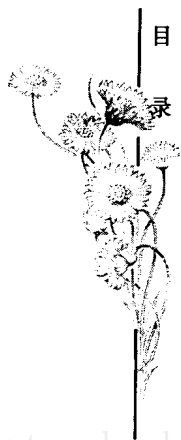
沟通廿法

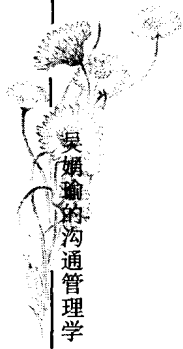
(1) 安全距离法	125
-----------	-----

(2) 口语权调整法	129
(3) 同理心沟通法	135
(4) 同伴意识沟通法	139
(5) 主动趋前法	143
(6) 及时逆转法	146
(7) 分段式沟通法	149
(8) 二选一法	152
(9) 善用问句法	155
(10) 提供画面法	158
(11) 提供数字法	162
(12) 创意变化法	165
(13) 以退为进法	168
(14) 借路沟通法	171
(15) 传言沟通法	174
(16) 巧妙拒绝法	178
(17) 直截了当法	181
(18) 谎言识别法	184
(19) 关闭攻击信号法	187
(20) 中止沟通法	190

人际关系的开拓

良好的人际关系者必有高 EQ	195
良好的人际关系必善于两性相处	202



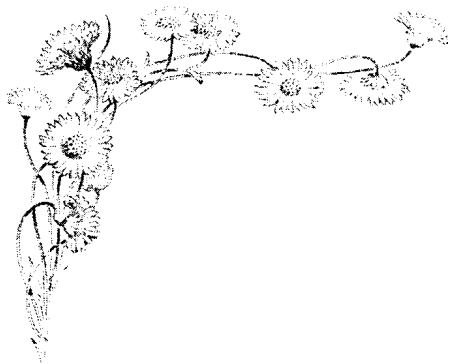


良好的人际关系必有宽广的心胸	205
待改善的人际相处三型	209
走出舒服区	216
经营顾客的心经营人际关系	220
怎样和合不来的人相处	224
个人公关的建立	229
怎样铺织人际关系的沟通网络	233

奇妙的肢体语言

(1) 肢体语言男女有别	239
(2) 肢体语言在业务上的运用	242
(3) 肢体语言在亲子之间的运用	249
(4) 肢体语言在教学上的运用	253
(5) 肢体语言在办公室的运用	257

沟通之桥



沟通的三个层次

我们总可以找到这样可以“心灵接触”的伙伴，不用自我防卫，不必躲躲闪闪，生命就是这样的真实，接触就是这样的可靠。

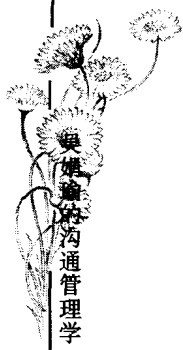
认识了一段时间的男女朋友，在经历“无话不说”的热恋阶段后，很快地，情感趋于平淡，有时，甚至不知道要说些什么。

有些已婚夫妇，虽然共处一室，也有孩子了，可是，一样正面临着似乎“无话可说”的尴尬状况，为什么会这样呢？

从“无话不说”到“无话可说”，这中间必然有些值得探究的地方。

所谓的“话”，也就是谈话的内容，如果再细究起来，可以分成三个层次。





闲聊→讨论→谈心

第一个层次是“闲聊”，也就是谈些不着边际的话题，比如：“吃过饭没？”“你想看哪部电影？”或是：“公司的王经理最近……”这类话题只在人生的浮面游动，无法深入。谈多了，对双方的喜好、家人、背景有更多了解后，就激不起什么新话题，沟通的渠道就此卡住了。

如果能更上一层楼，来到第二层次是“讨论”，也就是对政治、经济、社会、球赛、电影、文学作品或人性等有了“你来我往”的讨论。可惜的是，有些伴侣往往因为各有兴趣、话不投机，或不想配合，于是一方在兴致勃勃、口沫横飞，却得不到预期的回应后，逐渐地也就提不起劲。另外，还有相当多的现象是——有些女生在沟通的关系上一向采取被动的姿态，以致出现“男说女听”的现象，日久之后，也就出现了不平衡的情形。

第三个层次是“谈心”，也就是不但谈得来，还能深入到心灵领域进行探讨，这时候是生命与生命的交会，在这样的阶段里，很自然地将个人的想法和感受向对方敞开。也由于双方已经到了“知心”的层次，所以

不担心暴露自己的缺憾和短处，反而在互相倾听、彼此鼓励的过程中，得到调整和成长的机会。

心灵可以接触

每天我们不知和多少人相会。有的是互不相识，擦肩而过；有的是微笑颌首，匆匆而过；也有的是在正式场合，彼此寒暄，却没有真心联系。

每个夜晚上床前，不妨让我们来问问自己：“今天我曾经接触到哪一个让自己感到自由自在的人？”“今天我曾经和哪一个人有了心灵上的交会？”

如果答案是“有”，说明我们曾经真真实实地在那样的时刻，和另一个生命有了诚挚的接触。很奇妙地，那一刻的感觉很喜悦、很温馨。

如果答案是“没有”，尽管见了许多人、说了许多话、做了许多事，然而躺在床上，两眼瞪视着天花板，感觉上不免有着空虚和寂寞。

谈到“接触”，有“直接接触”，如肢体接触，包括握手、拥抱、拍肩等；如非肢体接触，包括语言沟通、目光相视等。有“间接接触”，如书信往来、电话、传真、E-mail等。还有非常重要的“心灵接触”，这是看不到、摸不着的，是纯粹的一种感觉，一种深层的联

沟通之桥

