

现代成功 必读丛书

现代沟通学

XIANDAIGOUTONGXUE



熟谙人际关系的实用学问

人事沟通——万事亨通

上下沟通——路路畅通

心灵沟通——好运亨通

汪珍珍 / 编著

团结出版社

现代成功必读丛书

现代沟通学

汪珍珍 编著

团结出版社

现代成功 必读丛书

现代沟通学

XIANDAIGOUTONGXUE



熟谙人际关系的实用学问

人事沟通——万事亨通

上下沟通——路路畅通

心灵沟通——好运亨通

汪珍珍/编著

团结出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代沟通学/汪珍珍编著. —北京: 团结出版社,
2003.1

(现代成功必读丛书)

ISBN 7-80130-665-1

I. 现... II. 汪... III. 人间交往—研究
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 098468 号

出版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号)

[电话 (010) 6513.3603 (发行部) 6524.4792 (编辑部)]

http: //www.tuanjiecs. com

E-mail: unitypub@263. net.

经销: 全国新华书店

印刷: 北京秋豪印刷有限责任公司

开本: 850×1168 毫米 1/32

印张: 33

字数: 660 千字

印数: 10000 册

版次: 2003 年 1 月 第一版

印次: 2003 年 1 月 (北京) 第一次印刷

书 号: ISBN 7-80130-665-1/C·25

全三册定价: 60.00 元

(如有印装差错, 请与本社联系)

前 言

前

“沟通”，不仅仅是一个抽象的动词，而且是人们日常生活中主要的行为活动之一。每天从清早起床，到晚上就寝，十几个小时中，几乎都在忙忙碌碌地与人沟通。说得通俗、自然些，沟通，就是人与人打交道。

言

那么，沟通的目的是什么呢？这个问题似乎太简单了，但真正要回答好这个问题也并非张口就来的事。往往司空见惯的事和物，突然问个“是什么”、“为什么”会使人瞠目结舌的。这里，我想借一位名人的名言权且作为一种回答。

这位名人是大家都很熟悉，也很敬仰的世界伟大的励志与成功大师——拿破仑·希尔。希尔用整整 20 年的时间走访了 504 位美国社会各界名流与成功人士，如：

安德鲁·卡耐基

托马斯·爱迪生

亨利·福特

罗斯福总统



现代沟通学

希尔将这些成功者的经验荟萃、整理、总结为成功 17 大原则，鼓舞了千百万人追求成功的信心和勇气，“孵化”了千千万万的成功者。正是基于这一点，我们选择了他的至理名言，作为“沟通的目的是什么”的一种答案。

拿破仑·希尔说：

“希望能被人喜欢和欣赏是人们内心深处的渴望。”

“要得到他人的喜爱，首先必须真诚地喜欢他人。这种喜欢必须是发自内心的，而非另有所图。”

乍听起来，似乎与问题无关，细细地回味，不难体会出其中深刻而朴实的道理：也就是说，沟通的目的首先就是“希望被人喜欢和欣赏”，因为只有被人喜欢和欣赏的目的达到了，所有目的都容易达到，如商业上的交易、产品的直销、业务上的合作、招聘和应聘，乃至爱情的互动等等。再比如，你要求人办一件事，首选对象是那种能说得上话的人。所谓“说得上话”，就是你已经被那人接受了，否则，见面是无话可说的。如果把这个问题反问一句：“有谁沟通是为了讨人厌吗？”

我想上面的回答大家都能接受了，那么，再来求证一下第二个问题：

怎样沟通才能被人喜欢呢？

还是借鉴希尔的金玉良言吧。拿破仑·希尔说：

“招人喜欢是如此容易的事，只要去关心、帮助别人就可以了。”

“‘喜欢别人’是一种生活方式的结果，它是一种训练有素的思想模式的产物。而能使你喜欢别人的一种思维方式，便是一种积极的思想，也就是说，你必须以一种积极的心

态，而非消极的想法对待其他人。”

“那些运用积极思想与人相处的人，他们招人喜欢的特质还有一项，这就是他们具有一种鼓励别人向上的个性。他们会为别人带来勇气、希望和力量。”

我们认为很难的一件事，在伟人眼里却是一件容易的事。伟人的话之所以成为了名言、格言、箴言，是因为这些只言片语能点化人的智慧心灵，能调动人们换位思维。是的，此时，只要我们的思维轻松地原地换位，“难中之难”便一下子变成为“易中之易”了。原来“希望被人喜欢和欣赏”就这么简单，只要你去喜欢和欣赏他。

当然，这种“喜欢”是有内容的，如“关心、帮助别人”、“鼓励别人”、“为别人带来勇气、希望和力量”。

别忘了，还有一个更重要的因素，就是拿破仑·希尔另一句名言中强调的：

“受人欢迎的另一个重要因素——尊重他人的自尊。”

好了，“为何而沟通”和“怎样沟通”这两个问题都说了这么多，接下来自然是要说说这本书了。

这本书不是学术专著，作者并没有像专家那样从“沟通”的概论一一论述。本书从实用出发，从生活出发。生活不是千篇一律的公式，沟通是在各种不同的特定场合、场景、情境中开展，不同的场合有不同的特点，沟通的方式方法必然要有所异同。所以，开头便围绕“场合”展开，分为：

对峙场合的沟通；

公共场合的沟通；

意外场合的沟通；

尴尬场合的沟通；

前

言

惊险场合的沟通；

情秘场合的沟通。

沟通又是在各种人际关系中展开的，所以，第二大部分是“关系篇”，围绕各种人际关系展开如下：

上下级间的沟通；

平行关系的沟通；

与客户间的沟通；

朋友间的沟通；

家庭成员间的沟通。

前言

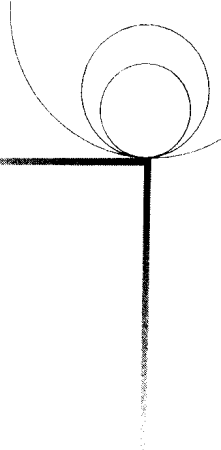
言

为了充实些实用性，最后又加上“沟通的礼仪”这一章。既然沟通的目的是为了“被人喜欢”，那就不能不懂礼仪，中国是礼仪之邦，也是诚信之邦，明礼是诚信的具体表现，也是赢取他人喜欢的至高法宝。不明礼无以讲诚信，没有诚信，也就无法“被人喜欢”，不被人喜欢，沟通的目的也就没有达到，沟通的目的没有达到，生活就会添加苦涩，工作就会增添麻烦，人生的光环就会灰暗。这是一条恶性循环的链。

再看看良性循环的链：

明礼者必定有诚信——有诚信者必然“被人喜欢”——被人喜欢便达到了沟通的目的——沟通的目的达到了便会生活如意、工作顺利、事业成就！

本书正是沿着这样一条良性循环的链慢慢展开的。希望每位读者都能成为被人喜欢和欣赏的人。



目 录

前 言 /1

目

场 合 篇

录

第一章 对峙场合的沟通

在倾听中沟通 /2

语言有沟通的必要 /5

缓解对立的气氛 /8

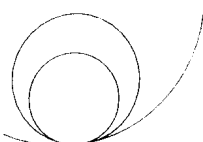
用思路遣词造句 /9

争执的是问题不是人 /11

口语能力的竞赛 /12

调整语言的表达方式 /13

达成一项明智的协议 /16



现代沟通学

- 有意曲解词语的意思 /17
- 必须使自己的言辞文雅 /19
- 充分利用语言艺术 /20
- 谦虚是交谈获胜的力量 /22
- 学会说“谢谢” /24

第二章 公共场合的沟通

目

- 会见与会谈 /26
- 怎样与人寒暄 /28
- 舞会场合的沟通 /29
- 邀舞 /31
- 咖啡厅 /33
- 茶话会 /34
- 赴宴 /37

录

第三章 意外场合的沟通

- 意外场合要求快速回答 /39
- 语言要歪得有理 /41
- 无意中说了错话 /42
- 省略语会产生歧义 /43
- 救命的舌头 /45
- 加强口锋的锐利 /46
- 保持良好的心理状态 /48

- 保持稳定的情绪 /49
- 强化平时的语言训练 /50

第四章 尴尬场合的沟通

- 镇定面对尴尬局面 /53
- 迅速转移话题 /55
- 自嘲解脱尴尬 /57
- 自嘲平添语言风采 /58
- 委婉表达自己的意图 /60
- 自嘲能避免笑话 /62
- 幽默地化解尴尬 /64
- 尽量不要反唇相讥 /66
- 重新寻找新的话题 /67

目

录

第五章 惊险场合的沟通

- 聪明人有惊无险 /70
- 求人不如求己 /72
- 幽默语言的神奇效果 /74
- 说话的机会随时都有 /76
- 幽默能顺利度过难关 /80
- 幽默能给人好印象 /82
- 幽默打开沟通的大门 /83
- 幽默能化解尴尬 /85

宽松的氛围要幽默	/86
不流血的语言大搏杀	/88
做高速度的语言反应	/90
诡辩是谋略的碰撞	/92
人人都回避不了口角	/94
善辩的人利用时间	/97
看准了以后再说	/98
金口才没有祖传秘方	/100
金口才需要真才实学	/102
高手过招的语言模式	/104
以子之矛，攻子之盾	/106

第六章 情秘场合的沟通

十五的月亮十六圆	/108
了解是为了爱	/112
大胆说“我爱你”	/115
莫吝惜爱的温柔	/118
爱并非生活的惟一	/121
适时地表白	/123
独翅难飞	/127
世上有永远的爱情吗	/130
女神手中的金苹果	/132
莫，莫，莫	/135
错，错，错	/136

孔雀西北飞 /137
东风恶，欢情薄 /138

关 系 篇

第七章 上下级之间的沟通

会议桌上的沟通 /142
尽力去做 /144
接受上级的赞美 /147
喝倒彩 /149
自卫的本能 /151
面子 /154
慢慢来 /156
想不好还能做好 /158
说说幕后英雄 /161
双面人 /162
交流心 /164
寻找更出色的人 /166
用人就不怀疑人 /168
著名企业的人才观 /170
和谐的必要性 /172
关系到企业的命运 /174

目

录

第八章 平行关系间的沟通

- 良好的开端 /177
承认别人也好 /179
防人之心不可少 /181
看不见的危险 /182
不留神的教训 /185
忠实于自己 /187
快乐的真相 /189
方法就是世界 /191

目

第九章 与客户间的沟通

录

- 一种巧妙的暗示 /193
测量顾客的体温 /196
靠质量打天下 /199
欺行霸市 /200
花钱买糊涂 /203
依样画葫芦 /205
穷人难买便宜货 /207
做死人的生意 /209

第十章 朋友间的沟通

- 真正的良师益友 /212

多交必滥	/214
第二个自己	/217
忠诚换来忠诚	/219
君子之交	/221
修补破碎的友谊	/223
生死共，悲欢同	/225
何妨建一个档案	/227
交异性朋友	/229
大树底下好乘凉	/231
谁更重要	/233
不能说	/236
交有血性的朋友	/237
各人自扫门前雪	/238
真诚带来安全感	/241
偷看女人交友	/243
自我状况如何	/245
处世应付法	/249
尊重每个人的声誉	/253
寻找工作时的陷阱	/254

第十一章 家庭成员间的沟通

寻找一个共同点	/256
家不是讲理的地方	/258
爱的思想笔记	/261

现代沟通学

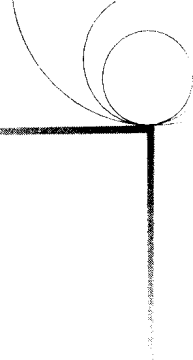
目 录

给爱一个容器	/263
每人都献出一点爱	/268
瓦罐式的宽容	/271
管教与虐待	/274
新一代书生	/277
给孩子一个空间	/279
同时跨过门槛	/281
可怜天下父母心	/283
家家有本难念的经	/285
力求做到将心比心	/287
家庭理财新概念	/290
夕阳无限好	/292
最爱桑榆照晚晴	/294
孝心无价	/296
血浓于水	/299

明 礼 篇

第十二章 沟通的礼仪

介绍礼仪	/304
称呼礼仪	/310
交谈礼仪	/312



握手礼仪	/324
名片礼仪	/330
电话礼仪	/332

目

录