

戴晨志 博士 著

# 人际沟通高手

别忘天天累积“人缘基金”哦！

山，不需要依靠山，  
但是，人需要依靠人！  
让我们珍惜每次相处的机会，  
给人信心、给人欢喜、给人方便，  
也肯定自己、欣赏自己、  
看到别人！

幾米 绘



世纪出版集团  
上海人民出版社

戴晨志 博士 著

# 人际沟通高手

别忘天天累积“人缘基金”哦！

幾米 绘



世纪出版集团  
上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通高手/戴晨志著; 幾米绘. —

上海: 上海人民出版社, 2003

ISBN 7-208-04473-2

I. 人... II. ①戴... ②幾... 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 (2002) 第106597号

出品人 施宏俊

责任编辑 尹晓冬

封面设计 一步策划设计工作室



世纪文景

---

## 人际沟通高手

戴晨志 著 幾米 绘

---

出版发行 世纪出版集团 上海人民出版社出版、发行

(200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc)

经 销 新华书店上海发行所

印 刷 北京国彩印刷有限公司

开 本 135×209毫米 1/32

印 张 7.25

字 数 106, 000

版 次 2003年4月第1版

印 次 2003年4月第1次印刷

ISBN 7-208-04473-2/C·148

定 价 20.00元

---

## 自序

### 欣赏他人、赞美他人、沟通就没烦恼

戴晨志

——次，我到一家快餐店去买可乐、薯条、炸鸡，准备上车赶路；可是排队购买的人很多，让我的心情高兴不起来。好不容易，终于轮到我点餐了，我口气冷冷淡淡的；点完后，服务小姐突然对我说：“先生，你的领带看起来好漂亮、好别致哦！”

呵，她的嘴巴居然这么甜，使得四周客人的眼光都看过来！说真的，她这么一说，我蛮开心的，心想，这小姐真不简单，正当她忙于应付一大堆客人时，还有细腻的心思赞美一下客人的“小处之美”，真是不可多得的好服务员啊！

也曾有一小姐，下了班，身心疲惫地走到超市买报纸，在柜台结账时，正勤工俭学的年轻的男学生清了一下喉咙，大喊了一声：“漂亮的小姐买晚报一份！”

原来冷漠的小姐一听，“噗嗤”地笑了起来！呵，好

一个“油腔滑调”的男生啊！未料，男生又对她说：“小姐，你笑起来好漂亮喔！”

妈呀，这小子居然这么厉害，真是“谄媚高手”，一两句话，就把那小姐说得心花怒放，开心极了——管他是不是真心话，本姑娘开心就好了！



有人说：“欣赏他人、赞美他人，沟通就没烦恼！”

的确，“赞美，是口角的春风、语言的钻石”；不管是大人、小孩、男人、女人，都希望被欣赏、被肯定、被赞美啊！我们常说“日行一善”，其实，人际沟通时，嘴巴甜、懂得看到别人的优点，且适时地加以夸赞，也可以算是“一善”呀！

以前，我有个女同事，新烫了头发来上班；一进办公室，小林一眼就看出来了，问道：“你去烫头发啦？”

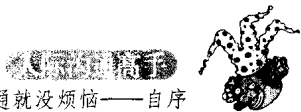
“对啊！”女同事喜滋滋地回答。

“噢！”小林噢了一声，即低头继续忙自己的事。

这时，女同事气得大声说：“你死人哪？你连‘很好看’三个字都不会讲啊？难怪你交不到女朋友！”



我们的嘴巴，常吝于给别人夸赞，可是，却又期盼别人给我们夸赞。其实，沟通时，只要“不虚伪、不言过其



实、不颠倒是非”，适度地称赞一下对方，或表达自己“对别人的正面感受”，都非常有助于双方感情的建立，而达到沟通的效果。



在写这本《人际沟通高手》时，我想起以前小娟告诉我她亲身遇到的故事。在念大三时，小娟和女同学逛完街，一起搭公车回宿舍；一上了公车，发现公车上只剩下一个空座位，而这空座位旁边坐的是一个“男性黑人”。

这时，小娟对同学说：“你比较瘦小，给你坐！”

“你去坐啦！”同学反催小娟说，“刚刚逛街时，你一直喊累，你去坐嘛，不然等一下你昏倒，我扶不动你！”

“不，我敬老尊贤，你去坐！”小娟坚持说。

“不用了，我老当益壮，不必坐，你过去坐！”女同学也再三谦让。

公车上，只见她们两人推来推去，都不愿坐到“黑人”旁边。后来小娟说：“我知道你为什么不去坐！”

“我也知道你为什么不去坐！”同学回答说，“我们都不要再推了，我们都一起站着好了！”

过了两站，小娟看见那黑人站起来，要下车；当黑人经过她们身边时，用标准国语对她们说：“那里有两个位子，正好你们两个可以过去坐！”

此时，小娟和同学当场傻住！黑人下车了，小娟才对同学说：“幸好我们刚才没说他坏话，他国语讲得这么好，一定听得懂！”

“对啊，还好我们刚才没说为什么不坐他旁边。”同学不好意思地说。

“可是，问题是，我们虽然没讲，但他大概心里也知道！”小娟轻声对女同学说，“还好他刚才没有用国语对我们说：‘我都不歧视你们两个丑女人了，你们两个丑女人干吗歧视我黑人？’”

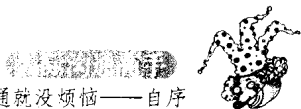
回到宿舍后，小娟把这故事说给室友听，结果大家哈哈大笑，一室友还说：“下次你们要小心一点，搞不好，那黑人会拿个镜子给你们，说：‘你们照一照镜子，看看你们有资格歧视我吗？我没有歧视你们就不错了！’”

有时我们觉得自己很理性、客观，待人很公正，一视同仁；可是事实上，我们心中会有“偏颇、好恶、喜憎”，以致在沟通时造成“偏私、歧视、自我中心”！

且让我们记得“当我们在挑剔别人时，别人也在挑剔我们啊”！



惨烈的“集集大地震”，让许多人家破人亡、流离失所。我有一个朋友说，那天他在东势镇街上，远远看到一



高中同学，但没时间说话，只是隔着马路“点个头、打个招呼”；没想到，当夜，这昔日同学就被压在倒塌的楼房底下，罹难了！

真的，人生无常，但愿我们都能把握“每次相遇、相处的机会”，让每次与他人的沟通，都能“少挑剔、多包容、常赞美”，也使生命更充满“喜悦与美好”！

## 目录 CONTENTS



- 1 欣赏他人、赞美他人，沟通就没烦恼——自序

### 第一篇

#### 真心相待，自我偏见不再

- 2 想当下后，先把丈夫当国王！  
拜托，请让我感觉自己很重要！
- 9 为什么你不喜欢张菲、张惠妹？  
发掘别人优点、欣赏别人长处
- 16 人类，是追求快乐的动物！  
幽默，带来开怀笑容与阳光
- 22 “上天啊，你的剧本是怎么写的？”  
反挫、自省，是成长的开始
- 29 “爸，妈，你们不要再吵架了！”  
“温柔回答，使怒气消退”
- 36 谢谢你，陪我走过那美好回忆！  
“心存宽容，接纳异己”



## 目录 CONTENTS

### 第二篇

### 圆满和气，分享加倍福气

- 雞 44 月黑风高中，他遇见了“女鬼”！  
山，不需依靠山；人，需要依靠人
- 雞 51 经常坦承“做错事”的小和尚  
输了，会使敌人变成朋友
- 雞 57 妈，你没对手可以“斗嘴”了！  
“快快听、慢慢说、慢慢动怒”
- 雞 64 是你欠扁，还是我欠扁？  
把称赞人的话当“口头禅”
- 雞 71 她带三十多卷胶卷出门旅行  
用心珍惜每一次遇的机会
- 雞 77 “死司机，居然过站不停车？”  
学习“多体谅别人的感受”

## 目录 CONTENTS



### 第三篇

### 笑口常开，到处都吃得开

- 86 脸上长有“疤记”的美女  
肚量大，脾气小，常微笑，病就好
- 92 凯蒂猫，没有多言惹祸的嘴巴  
请少说“情绪性的怒词”
- 99 你电话少说点，嘴巴会更美！  
不要光批判，而不赞美！
- 106 无用没人理，有用被人欣？  
做大王之前，要先学“做好手下”
- 112 人缘，是咱们的养老基金！  
“冷水”会伤人，不能乱泼呀！
- 119 “他对我很坏，但我很感谢他！”  
成为别人生命中的“贵人”



## 目录 CONTENTS

### 第四篇

#### 口齿留芳，你我同感芬芳

- 128 我不是不友善，我只是太害羞  
请将“自信与友善”写在脸上
- 135 老师，我已经当电视记者了耶！  
不怕欠人情，只怕忘恩情！
- 141 口齿留芳，是人际沟通的第一步  
别用“说教式、权威式”的话沟通
- 148 我以为你出车祸被撞死了！  
没“口德”的人，就没“品德”！
- 155 “请赐给我忍耐！”  
“懂得赢，也要懂得输！”
- 162 “1=250”定律  
“客人带来客人”，人际账户会大涨

## 目录 CONTENTS



### 第五篇

#### 自信乐观，打开沟通难关

- 170 “全身长满刺”的美丽孔雀  
人际沟通的“冰山理论”
- 177 嘴角上扬的人，一生福气多  
电话沟通的礼貌与技巧
- 183 你的星座是属“乌龟座”吗？  
这个世界，是属于有自信的人的！
- 190 人际互动，比吃药更有效！  
“诚心的问候，开朗的笑容”
- 197 你有“一大堆”好朋友吗？  
朋友满天下，相知无几人？
- 204 老师，我们决不会歧视黑人！  
沟通时的“偏见”与“双重标准”

第一篇

Treat Others

with All Your Heart

真心相待，

自我偏见不再

# 想当王后， 先把丈夫当国王！

拜托，请让我感觉自己很重要！

人与人之间的交往、互动，  
基于的都是“平等互惠”原则，  
也都希望被尊重、被肯定、被了解，  
而不喜欢“被忽视”；  
所以，我们必须注意到别人心中的“最爱”……





十年前，我在担任电视记者时，常参加记者会。记得有一次，某“部长”在记者会后，很亲切地与在场的男女记者们一一握手；当时，我身旁是我的友台，一位颇具知名度的女记者，而我是默默无闻的新进记者，所以当“部长”走到我面前和我握手时，他的眼光却注视着身旁的女记者，很热络地和她寒暄。

那时，我真觉得“很失望”，甚至觉得“受辱”。

没错，我是个没有知名度的小记者，但当“部长”您主动来和我握手时，拜托您好歹也“看我一眼”，不要把我当成“空气”好不好？再怎么讲，我也是好不容易才考上的电视记者，我也有“自尊”啊！



是的，“自尊”是人们的基本需求，每个人都希望“被人尊重”、“被人肯定”！假如对方连看都不看我们一眼，我相信，其“握手”只是虚情假意、敷衍了事，根本没有真心诚意！

所以，有人说：“没有眼光对视，就没有所谓的沟通。”

的确，“眼光的对视、真心的对话”，才会使对方觉得受到尊重，“自尊的需求”才能得到满足，也才能提升对方的“自我价值感”（self-value）。

以前心理学老师就告诉我们：每个人的身上都带着

看我一眼好吗！  
我也有“自尊”啊！

