

百分百



沟通秘诀

100% Communication Technique



沟通是一门生存的技巧，你必须学会它、
掌握它和运用它

千高原 策划 楚庭南 编著



中国纺织出版社

Communication
Technique

百分百沟通秘诀

千高原/策划

楚庭南/编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

百分百沟通秘诀/楚庭南编著. —北京:中国纺织出版社, 2002. 1

ISBN 7-5064-2157-7/F·0188

I. 百… II. 楚… 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 075689 号

责任编辑:王学军 责任终审:丁桂玉
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号
<http://www.c-textilep.com>
e-mail: faxing@c-textilep.com
邮政编码:100027 电话:010—64168226
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2002 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
开本:850×1168 1/32 印张:14
字数:300 千字 印数:1—6000 定价:26.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前 言

就跟呼吸和饮食一样,沟通也是一个人生存所不可或缺的。

打从出生开始,我们就被包围在沟通的蛛网中。我们每一天都要和人接触,表达情意、交流信息,比如,聊天、讨论、演讲、授课、推销、辩论、谈判等等,无论是以那一种形式出现,都离不开沟通。

通过沟通,我们学到了生存和自我发展的技巧。我们的沟通越是有效,我们在人生各个领域成功的机会便越大。可以说,我们一生的快乐与痛苦、顺畅与曲折、成功与失败,都是由我们的沟通能力所决定的。

有效的沟通是领导能力的要素。从某种意义上讲,没有沟通能力的人是不具备当领导的资格。作为领导者,你不能没有被领导者,而领导者与被领导者之间的团结则靠着“沟通”来维系。不管是在哪一个领域,最好的领导者都是那些能够做高效能沟通的人。因为不管是管理或指挥都需要具有很强的沟通能力——包括组织内和组织外的沟通在内。在个人生活中也一样,沟通能力越好,生活就会越顺畅、越美满。良好的沟通,能使我们建立最好的人际关系。反之,即使是最亲密的关系也会遭到破坏。

虽然,沟通如此重要,但却很少有人能够进行成功的沟通,

并达到事半功倍的效果。有的人甚至还因为沟通上的失误,给自己的心理留下永久的创伤,由此而恐惧沟通,逃避沟通。于是,有的人讨厌与人交往,有的人害怕上台讲话,有的人无法在冲突中做有效的调解……之所以出现这种现象,主要是没能真正地认识和理解沟通、没能合理地掌握和运用沟通技巧。

本书引用了许多新的理论和观点来诠释沟通,并展示了不少鲜为人知的沟通秘诀,旨在帮助读者深入认识当代沟通的特征和作用,尽快提高自己的沟通技巧。

作为一个勇于面对新世纪挑战的人,我们都必须努力学习和掌握沟通的原理和技巧,进一步提升自己的沟通能力。只有这样,才能立足社会,放眼天下,在生活中、事业上的人际交往中游刃有余,进退有度,不断迈向成功。

千高原

2001年10月18日

责任编辑:王学军

封面设计:金子

百分百 100% Communication Technique 沟通秘诀

目 录

第一篇 成功沟通的基础

第1章 认识沟通

什么是沟通 / 3

沟通的模式 / 4

单向沟通 / 6

沟通层次 / 7

沟通的功能 / 8

第2章 沟通的六大要素

发出者 / 12

信息 / 14

系统 / 17

语言 / 19

接收者 / 22

环境 / 23

第3章 沟通的作用

- 沟通促进人的成长 / 25
- 沟通满足心理需求 / 27
- 沟通是生活的良伴 / 29
- 沟通帮助学习 / 31
- 沟通发展人际关系 / 33
- 沟通是一种工作技能 / 34

第4章 面对面的沟通是首要选择

- 面对面问题的成功要素 / 37
- 影响面对面沟通的问题 / 52
- 面对面沟通的“10要”和“10不要” / 58

第二篇 双赢的人际沟通

第5章 建立双赢的伙伴关系

- 把冲突当作一种机会 / 63
- 树立双赢的理念 / 65
- 逃避的习惯 / 65
- 输/赢的习惯 / 66
- 折衷的习惯 / 67
- 让每个人都赢 / 68
- 强化自己 / 72

第6章 积极面对问题和挑战

反击还是回应 / 73

面对现实 / 74

给错误一点空间 / 75

把冲突变成机会 / 78

第7章 狙击沟通杀手

什么是沟通杀手 / 81

如何找出彼此的共同点 / 85

当对方向你吼叫时 / 88

第8章 适度的坚持

自我检查 / 91

“我”式陈述句 / 95

第9章 合作的力量

力量的基础 / 104

力量三角形 / 105

应付强有力的人 / 109

个人的力量 / 111

抹去尘封在心里的怨恨 / 115

第10章 诚意是解决冲突的关键

冲突所产生的利益 / 119

愿意解决问题,应该怎么做 / 121

你的影子在说话吗 / 123

处理别人回避问题的心态 / 128

第 11 章 冲突的分析和解决方法

- 冲突分析表 / 131
- 冲突分析表的制作 / 136
- 如何解读冲突分析表 / 138
- 冲突分析表范例 / 139
- 找出更好的解决方法 / 143

第 12 章 调解的艺术

- 调解冲突的方式 / 149
- 正式与非正式调解 / 150
- 把“敌人”变成解决问题的伙伴 / 151
- 解决冲突的技巧 / 153
- 调解的步骤 / 154
- 冲突补救法 / 158

第三篇 圆融的语言沟通

第 13 章 语言沟通的特质、作用和方式

- 语言沟通的特质和作用 / 163
- 语言沟通的方式 / 166

第 14 章 有效的沟通始于倾听

- 说话之前先听话 / 170
- 杀死相声大师不需刀 / 171
- 专心听对方说话便能说服对方 / 173
- 让对方多说一点 / 174

- 不问使一生蒙羞 / 175
- 要多听别人的炫耀 / 176
- 倾听男人的梦想是礼貌 / 178
- 用一只耳朵听自己说话 / 179

第 15 章 倾听时应注意配合对方

- 设身处地为对方着想 / 181
- “信任”是最好的听众 / 182
- 不指出对方的错误 / 183
- 不可随意打断发问 / 184
- 如何“配合”优柔寡断的人 / 185
- 等待时机也是听话的技巧 / 186
- 对不擅言词者更要好好听 / 187

第 16 章 应答的影响力

- 应答有如润滑油 / 189
- 夸张一些也无妨 / 190
- 以“有趣”与“不懂”的反应引导说话 / 192
- 如何拉回谈话的主题 / 193
- 应答好比调味料 / 195
- 强调说话内容的价值 / 197
- 以应答促成电话交谈成功 / 198

第 17 章 感情重于技巧

- 虚心接受忠告 / 202
- 避免用“但是”开头 / 203
- 不宜“决定”或“抢先” / 205
- 间隔一段时间才提出反论 / 206

- 利用中途下车修复 / 207
- 不妨大方接受称赞 / 208
- 被人攻击缺点时 / 210
- 制造气氛让说者表白 / 211

第 18 章 如何整理说话内容

- 忠言逆耳利于行 / 214
- 一半当事实,一半当主观 / 215
- 学习接“119”的语气 / 217
- “听”出对方的真实意图 / 218
- 如何记住交谈的重点 / 219
- 不可相信“我只对你说” / 220

第 19 章 培养说话的涵养

- 请先充实你自己 / 223
- 善于运用说话素材 / 225
- 选择良好的说话题材 / 227
- 给逆耳忠言加一层“糖衣” / 229
- 不要用唱反弹表现你的聪明 / 231
- 质问最伤感情 / 233
- 避免说别人的短处 / 235
- 开玩笑不要伤对方的自尊心 / 236

第 20 章 魅力四射的说话技巧

- 如何与不同性格的人交谈 / 239
- 评估你的说话能力 / 242
- 听听你自己的声音 / 244
- 如何运用字眼 / 246

- 设法开启对方的话匣 / 249
- 热诚的称赞和感谢 / 253
- 最有力的鼓励是赞美 / 255
- 安慰是人际间最珍贵的“礼物” / 256
- 电话沟通要讲究技巧 / 259

第 21 章 如何赢得别人的认同

- 从对方身上找到共同的话题 / 263
- 说话要附和对方的心理状态 / 267
- 让对方多说“是” / 268
- 承认——当你错了的时候 / 271
- 用友善和赞赏的方法 / 272
- 辩论绝不能取胜 / 274

第 22 章 说话和待人的艺术

- 如何研究个性 / 277
- 吹牛的艺术 / 278
- 运用你的机智和幽默 / 281
- 如何运用理论 / 283
- 如何跟上司交谈 / 286

第 23 章 说话与处世的艺术

- 说话多留神 / 289
- 逢人只说三分话 / 291
- 说话的方式 / 293
- 说话要投其所好 / 295
- 说话的时机与对象 / 296
- 说话要注意对方的忌讳 / 297

嬉笑怒骂的处世方式 / 298

第四篇 神奇的非语言沟通

第 24 章 非语言沟通的特质和作用

非语言沟通的特质 / 303

非语言沟通的作用 / 305

第 25 章 解读肢体语言

知觉、直觉和预感 / 310

基本身体语言及其成因 / 310

姿势群的作用 / 313

姿势群与口语的一致性 / 314

背景与环境 / 315

地位和权力 / 315

识破伪装肢体语言 / 316

第 26 章 人类的领域意识

独有空间 / 320

四种领域的划分 / 320

领域距离的应用 / 322

空间的礼节 / 325

文化的差异 / 325

城乡的差异 / 327

领土和所有权 / 327

“私人产业”宣言 / 328

不同的目的,不同的选择 / 332

第 27 章 眼眸——心灵深处的透视镜

- 视线行为 / 334
- 视线投注方式影响结果 / 336
- 闭眼令人恼怒 / 337
- 如何控制人的视线 / 338

第 28 章 手势——人类的第二张脸

- 手掌是表达真诚的关键 / 339
- 手掌的威力 / 340
- 握手的技巧 / 341
- 握手的风格 / 344
- 摩擦手掌 / 347
- 大拇指和食指摩擦 / 348
- 双手交握 / 348
- 塔型手势 / 349
- 象征优越与自信的姿势 / 351
- 大拇指的表现 / 352

第 29 章 手脸结合——奇妙的测谎器

- 捂嘴唇 / 356
- 摸鼻子 / 356
- 擦眼睛 / 357
- 摸耳朵 / 357
- 抓脖子 / 358
- 拉领子 / 358
- 手指放进嘴里 / 359
- 解释和误解 / 359

- 脸颊和下巴 / 360
- 无聊的信号 / 361
- 评价的态度 / 361
- 手支下巴 / 364
- 摸头和搔头姿势 / 365

第 30 章 双臂交叉——构筑防卫的屏障

- 标准手臂交叉姿势 / 368
- 紧抓上臂 / 369
- 部分手臂交叉 / 370
- 美化的“护栏” / 371

第 31 章 锁足坐姿——另一道屏障

- 二郎腿坐姿 / 375
- 4 字型坐姿 / 376
- 强化 4 字型坐姿 / 377
- 双腿交叉立姿 / 378
- 脚踝交叉 / 378
- 斜并双脚交叉 / 381

第 32 章 寻常姿势——传递不寻常的信息

- 挑出想像中的线 / 383
- 头部姿势的奥秘 / 384
- 头部位置的奥秘 / 384
- 双手交叉脑后 / 385
- 预备攻击姿势 / 386
- 预备坐姿的奥秘 / 387
- 先发制人 / 387

向异性采取攻势 / 388

心相连,形相近 / 389

低姿势是赢得人心的上上策 / 392

“提高”自己,赢得尊重 / 394

第 33 章 身体方向——心语的传送管道

开放式 / 395

封闭式 / 396

接纳和排斥的技巧 / 396

与两人面谈的技巧 / 397

脚的方向 / 398

坐姿 / 398

第 34 章 眼镜和烟——肢体表演的好道具

眼镜的作用 / 401

烟幕后的真相 / 404

第 35 章 营造沟通的理想环境

空间在沟通中的作用 / 407

安排位置的策略 / 409

椅子的权力游戏 / 420

气温、灯光和颜色 / 426

结束语 著名的帕金森定律