

● 现代关系学实用丛书 ●

沟通高手

徐学初 编著

沟通潜能测试
沟通能力训练
沟通技巧展示



沟通：是一门生存的技巧，学会它、掌握它、运用它……

拿破仑·希尔

沟通：成功人生的通行证。即或是上帝，也有求于关系的时候。

马克·吐温

营造一张和谐舒畅的人际关系网络，是您打开成功之门的钥匙。

李嘉诚

一身亮丽的着装，一个灿烂的笑容、一种得体的关怀，便可让您博得异性的青睐。

劳士比亚

天地出版社

沟通高手



徐学初 编著

天地出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通高手/徐学初编著. — 成都: 天地出版社,
1998.1 (2001.9 重印)

ISBN 7-80624-132-9/B·I

I. 沟... II. 徐 III. 人间交往—基本知识
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 059808 号

沟通高手

徐学初 编著

责任编辑 彭学云
封面设计 天成
版面设计 艾吉

出版 天地出版社
(成都市盐道街3号 邮政编码 610012)
印刷 华西医科大学印刷厂
版次 1998年1月第一版
2001年9月第二次印刷
规格 850mm×1168mm 1/32
印张 21.25 字数 520千
印数 5001—10000册
定价 26.00元

前 言

成功学家曾经这样说过：“人生的幸福就是人情的幸福；人生的丰富，就是人缘的丰富；人生的成功，便是人际沟通的成功。”

仔细品味一下，觉得这句话说得真是太好了。

比如，近年来许多成功学家们在探求人生的成功之道时都不约而同地发现：一个人一天中约有 60%~80% 的时间都花在与亲人、朋友、领导、下属、同事或顾客间“说、听、读、写”的沟通活动上。同时，美国卡耐基大学在研究一万个成功者的案例时也发现，一个人的“智慧”、“专门技术”和“经验”，只占成功因素的 15%，其余 85% 则取决于良好的人际关系与良好的人际沟通效率。也就是说，人际沟通能力，是成功人生中不可缺少的因素。或者说，我们的事业成功与生活幸福，并不完全取决于我们自己的智商高低和努力程度，更主要的是决定于我们与亲人、朋友、领导、下属、同事或顾客相处得如何。特别是在现代社会中，我们每一个人可能同时扮演着多重角色，在家庭中，我们既是父母的儿女，又是儿女的父母；既是妻子(丈夫)的丈夫(妻子)，又是岳母(公婆)的女婿(媳妇)；既是外甥的舅舅，又是外侄的姨爹。在工作中，既是领导别人的首长，又是被人领导的部属；既是同事或伙伴，又是潜在的对手……生活在这种丝缠藤绕、错综复杂的人际关系网络中，我们的人生的成功与失败、发展与挫折、幸福与痛苦以及爱恨情仇，的确需要依赖我们的人际沟通能力。

但大量活生生的事情也说明，我们大多数人的人际沟通技巧并不高明。比如，在我们的周围，这种事情是经常可以看到。一对很恩爱的夫妻常常因一点小事而大动肝火，而在结婚之前他们各自都有很好的脾气。这其中的原因就在于他们夫妻不善于沟通，

不善于体谅对方的情感,不善于将小矛盾及时化解。这样,终有一天,一场争吵会爆发,并且,这样的争吵如果不能通过沟通来化解的话,就会使夫妻双方的隔阂越来越深,甚至导致婚姻的破灭。又比如,有些人可能有一个庞大的人际关系网,手上拥有厚厚一大堆名片,但他还是碌碌无为,于是他便对人际关系网的作用产生怀疑。其实不然,庞大的人际关系网固然有助于你走向成功,但起关键作用的还是人际资产——即一种良好的人际沟通网。事实上,真正的成功人士不仅有庞大的人际网,更重要的是,他们总是善于通过沟通,把这张网全部或相当一部分变成自己的无形资产——人际资产。在为了实现自己的成功目标的进程中,也许他们不一定能从人际沟通网的每一分子中得到所需要的智慧、知识和帮助,但他们的人际资产中的每一组成部分却能做到,它是成功的智囊团。

还有的人羡慕别人有很多很多的朋友,羡慕别人在公众场合应付自如,不卑不亢。但是他自己在生人面前却显得手足无措,一个一个的朋友离他而去。于是他就得出结论:“我生来就不如别人,我不会沟通,我这一生不可能建立起良好的人际沟通关系。”

其实,错了!如果一个人漠视人际沟通的重要功能而采取自我封闭的态度,就会导致自我认识的盲目,以及婚恋、家庭和友谊的失望、绝望,从而导致孤独无助、反社会意识的行为的产生以及事业上的必然失败。那不幸就会像阳光下自己的身影一样,无论你怎样狂奔乱窜,暴跳如雷也始终没有摆脱的希望。人际沟通的技巧并不深奥神秘,也不复杂。掌握人际沟通技巧,只需要你积极开发和充分调动自身的组织能力、协调能力、公关能力和分析问题的能力,并且在日常生活中,不断地使用和完善这些能力,你就一定能够大幅度提高自己的人际沟通技能,从中体会到与人成功相处的奥妙与乐趣。

目 录

前 言 (1)

第一篇 沟通精华

据成功学家们研究,一个正常人每天将花60%~80%的时间在“说、听、读、写”等沟通活动上。他们并由此得出结论:“人生的幸福就是人情的幸福,人生的丰富就是人缘的丰富,人生的成功就是人际沟通的成功。”所以,渴望成功的现代人,要拿出白手打天下的毅力和勇气,去探索人际沟通的精华与奥秘。

第一章 撩开“沟通”的神秘面纱

- ◇沟通——成功人生的润滑剂 (3)
- ◇沟通的过程 (5)
- ◇沟通的2600种错觉 (6)
- ◇如何建造金色的感情之桥 (8)
- ◇疏通沟通渠道的技巧 (9)
- ◇警惕沟通的噪音 (10)

第二章 自我沟通:成功者的心理解码器

- ◇沟通始于自我 (12)
- ◇如何给自己下定义 (12)

- ◇身体状态的自我观察 (16)
- ◇IQ 革命与心智的自我观念 (17)
- ◇“合群”:社会的自我观念 (17)
- ◇感觉“态度”:心理的自我观念 (18)
- ◇梦中人生:理想的自我观念 (19)
- ◇不在乎别人如何看你 (20)
- ◇铲除沟通桥梁上的朽木 (22)
- ◇“慢慢了解你”的困难 (24)
- ◇正确处理领导与部下之间的“沟通”和抬扛 (24)

第三章 警惕沟通中的语言陷阱

- ◇语言并不是万能的 (28)
- ◇见仁见智众说纷纭的语言误区 (29)
- ◇在人与人之间创造意思 (31)
- ◇意思与内容之比较 (31)
- ◇两个人之间的谈话技巧 (32)
- ◇语言识别力的缺乏 (32)
- ◇切忌非此即彼各走极端 (34)
- ◇不要轻率地下结论 (34)
- ◇走下抽象的阶梯 (35)
- ◇七拼八凑的语言组合 (37)

第四章 非语言渠道沟通

- ◇词不达意的手势语言 (41)
- ◇静止不动的沟通 (43)
- ◇身体语言的奥妙 (44)
- ◇望星空:眼睛的沟通游戏 (45)
- ◇声音魔法与听觉沟通极限 (48)
- ◇创造沟通的空间 (50)
- ◇时间的沟通策略 (53)

◇如何处理矛盾的信息	(54)
------------------	--------

第五章 告别糊涂

——如何处理棘手的误会

◇拆开语言的包装盒	(57)
◇不应该产生的误解	(59)
◇什么是回馈	(60)
◇最差劲的行为反应	(63)
◇“你的意思是什么?”	(64)
◇阿谀奉承造成回馈的障碍	(65)
◇如何获得正确的回馈	(67)
◇兼听则明,偏信则暗:回馈的分析与应用	(69)
◇这应该责怪谁呢	(72)

第六章 磨炼沟通技巧

——沟通能力初级训练

◇思维:沟通的基础	(74)
◇私内性思维	(75)
◇人际性思维	(75)
◇注意:影响有效思维的关键	(76)
◇传达技巧:“说”与“写”	(78)
◇声音交响曲——说话的技巧	(78)
◇告别白字的写作技巧	(79)
◇“说”与“写”的比较	(81)
◇充分沟通的要素	(82)
◇如何改进沟通技巧	(83)
◇读的技巧	(84)
◇说与写的利弊权衡	(86)
◇“读者型”与“听众型”的领导人	(86)
◇报告工作的技巧	(88)

- ◇心中有数 (89)
- ◇聆听的技巧 (91)
- ◇听觉的召唤 (92)
- ◇有效收听的障碍 (94)
- ◇增进有效收听的技巧 (96)

第七章 如何做好面谈

- ◇面谈的定义 (98)
- ◇面谈的过程 (101)
- ◇学会发问的艺术 (102)
- ◇“是的,老板” (104)
- ◇巧妙控制谈话的节奏 (106)
- ◇如何应付谈话人的不适当反应 (107)
- ◇如何做好约见人 (110)
- ◇如何做好被约见人 (114)

第八章 如何使会议有效

- ◇为什么要开会 (117)
- ◇无聊的会议 (119)
- ◇卓有成效的小组会议 (120)
- ◇如何做一个成功的主持人 (121)
- ◇做好开会前的准备 (123)
- ◇主持会议的技巧 (124)
- ◇发问的艺术 (125)
- ◇提出问题的十大技巧 (128)
- ◇如何处理会议中最棘手的问题 (130)
- ◇如何做会议的参与人 (134)

第九章 如何作出成功的决策

- ◇人生就是永不停止地决策 (136)

◇理清决策与解决问题的关系	(137)
◇决策中的承诺	(138)
◇正确思考解决问题的过程	(140)
◇吹毛求疵寻找问题	(141)
◇奇妙的问题三元体	(142)
◇如何有效而成功地选择目标	(143)
◇想象中的决策障碍	(143)
◇与目标不期而遇	(144)
◇如何设定决策目标	(145)
◇人生的推动力与反推力	(147)
◇系统化解决问题的成功方法	(147)
◇明确陈述问题	(148)
◇分析问题的能力	(149)
◇修正问题(如果必要的话)	(151)
◇适当设定标准	(152)
◇严厉的方案审查	(153)
◇行动审查的谨慎	(153)
◇解决问题的技巧	(154)
◇成功的脑力激荡技术	(154)
◇金钱问题与时间问题	(155)
◇解决问题的方法程序	(158)

第二篇 沟通实战

虽然我们每一个人都从自己的生活经验中总结了一套自以为是的沟通要诀,但这不表示我们真正懂得人际沟通之道。事实上,要想做一个善解人意、富于人格魅力的沟通高手,就必须在

人生的实战中,学习掌握成功沟通的特殊技巧。

第十章 在上下级之间的焦点上

- ◇正式系统与非正式系统 (164)
- ◇正确判断沟通的方向 (164)
- ◇向上沟通的渠道 (169)
- ◇向上沟通的拦路虎 (171)
- ◇没有消息不一定就是好消息 (172)
- ◇如何鼓励向上沟通 (174)
- ◇耐人寻味的海象寓言 (176)
- ◇耐心倾听的技巧 (178)
- ◇下级如何主动地向上沟通 (179)
- ◇权力的收授 (180)
- ◇如何了解你的上级 (182)
- ◇如何做书面报告 (184)
- ◇做口头报告时应察颜观色 (185)
- ◇平行沟通时必须掌握的分寸 (186)

第十一章 争取多数支持的沟通艺术

——怎样与董事会打交道

- ◇怎样与董事会打交道 (190)
- ◇“哗众取宠”与“先入为主” (191)
- ◇“院外活动”技巧 (194)
- ◇董事会权力的膨胀与萎缩 (195)

第十二章 避开感情冲突的陷阱

——当你与顶头上司意见分歧时的沟通技巧

- ◇不怕县官就怕现管 (197)

◇ 不要用激烈的语言与上级说话	(200)
◇ 如何向领导提出批评意见	(202)
◇ 曲径通幽的沟通技术	(205)
第十三章 和下属意见分歧时的沟通技巧	
◇ 是后发制人,还是抛砖引玉	(207)
◇ 事实胜于雄辩	(209)
◇ 如何将反对者的批评意见正面化、合法化	(210)
◇ 民主和效率是否能兼得	(212)
◇ 效率第一,民主第二	(213)
◇ 民主的权力	(214)
◇ 激发下属员工潜在的创造力	(216)
第十四章 弹性沟通	
◇ 如何给自己留下回旋余地	(218)
◇ 难得糊涂的领导人	(219)
◇ 爱出风头与韬光养晦的利弊	(221)
◇ 装糊涂的三大黄金原则	(222)
◇ 过犹不及,引而不发	(223)
◇ 留下发展空间	(225)
◇ 保留一些空缺职位	(226)
◇ 以万变应不变	(227)
第十五章 成功的领导者必须跨越三道门槛	
◇ 当下属能力比领导更强时	(231)
◇ 如何驾驭桀骜不驯的下属	(234)
◇ 以力服人的弊病	(236)
◇ 靠才干服人	(238)
◇ 以德服人的功夫	(238)
第十六章 选拔有才干的下属	

- ◇知人善任与吹毛求疵 (241)
- ◇人总是有缺点的 (242)
- ◇选拔人才的最佳方式 (243)

第十七章 人人都要拿得起放得下

——如何与下属分享权力

- ◇小智者论事 大智者论人 (246)
- ◇“大权独揽,小权分散” (247)
- ◇用人不疑 疑人不用 (250)
- ◇逼迫下属拿出真本事来 (250)
- ◇一分钟经理人训练 (251)

第十八章 领导人如何驾驭难缠的局面

- ◇投鼠忌器是一种管理的痛苦 (253)
- ◇大胆做事者必有后顾之忧 (255)
- ◇一张一弛乃最高明的用人之道 (257)
- ◇把握攻守相兼的战略环节 (259)
- ◇一碗水要端平 (260)
- ◇如何处理下属之间的矛盾冲突 (261)
- ◇照章办事中的人情问题 (268)

第十九章 跨越心灵的鸿沟

——满足员工的需要

- ◇时髦的代沟 (269)
- ◇尊重比自己年资老的下属 (269)
- ◇理解才是真正的万岁 (272)
- ◇青年人的眼中没有权威 (273)
- ◇年轻人的骄傲自大、自以为是 (274)
- ◇自我中心的倾向要不得 (275)
- ◇竞争中的勇于进取 (276)

- ◇打开心扉的钥匙 (277)
- ◇正确对待下属的不满情绪 (278)
- ◇光讲大道理不能解决问题 (280)
- ◇这些人真幼稚 (280)
- ◇揭开心底的“谜” (282)
- ◇了解员工要求的六大成功方法 (283)

第二十章 褒贬奖惩之道

——胡萝卜加大棒的技巧

- ◇激发下属潜在的勇气和能力 (285)
- ◇人无压力轻飘飘 (287)
- ◇人人爱听表扬的话 (288)
- ◇谨慎使用批评 (289)
- ◇赏罚分明才能服人 (290)
- ◇“法不责众”之大忌 (291)
- ◇使功不如使过 (292)
- ◇失败为成功之母 (293)
- ◇把错误与人的价值分开 (294)
- ◇慎重对待别人的错误 (295)

第三篇 男女情感沟通

男女情感沟通,是现代人际沟通中最重要而神秘莫测的技巧。也许,你一句巧妙的问答、一身亮丽的着装、一个灿烂的笑容、一种得体的行为,便可以博得异性的欢心和爱恋,使你的生活色彩斑斓,愉悦幸福;反之,也会导致异性的沮丧、厌恶,令你品尝到感情失败的深刻痛苦和婚

姻家庭解体的悲剧。因此,了解男人女人,增进男女感情沟通,是你打开幸福之门,走向成功人生的最重要保证。

第二十一章 注意男女的资质之别

- ◇用问题来表示反对 (299)
- ◇细节还是大概的轮廓 (300)
- ◇沟通的目的 (301)
- ◇理性或感性 (302)
- ◇同情或解决 (303)
- ◇套交情还是多管闲事 (304)
- ◇同情:支持还是浇冷水 (305)
- ◇要人喜欢还是要人尊敬 (306)
- ◇意见:接受或放在一边 (307)
- ◇直接或间接 (308)
- ◇重复或插嘴 (308)
- ◇唠 叨 (309)
- ◇表现感情 (309)
- ◇说笑话与幽默感 (310)
- ◇对自身成就的评价 (311)
- ◇推销与说服 (311)
- ◇说话习惯的斟酌 (313)
- ◇听话习惯的斟酌 (313)
- ◇身体语言的选择 (314)
- ◇遣词用字的选择 (315)
- ◇整体沟通信息的考虑 (316)

第二十二章 少男少女情感沟通训练

- ◇爱之学习 (317)
- ◇爱情成熟度:结婚前的必修沟通课程 (318)
- ◇恋爱中的男女情感差异 (320)
- ◇男人害怕结婚 (321)
- ◇女人:不结婚不上床 (321)
- ◇男女双方对婚姻的不同期待 (323)
- ◇天主教的婚前情感沟通辅导 (325)
- ◇婚姻的情感测试方法 (327)

第二十三章 把握男女不同的感情需求

- ◇爱的十二种类型 (331)
- ◇男人和女人的爱情需求是互惠实用的 (332)
- ◇身披闪亮盔甲的爱情武士 (335)
- ◇如果你在无意中拒绝了伴侣 (336)
- ◇当爱情失败时 (338)
- ◇学会心平气和地倾听 (339)
- ◇授权给男人的艺术 (341)
- ◇给男人以信任但决不要给予忠告 (341)
- ◇为何男人抗拒改变 (342)
- ◇两种男人的共同情感行为 (342)
- ◇大男人总是不想被女人改变 (343)
- ◇如何放弃尝试改变男人 (343)

第二十四章 爱情的四季风景线

- ◇爱情风云变幻莫测 (345)
- ◇压抑的感觉如何出现 (347)
- ◇爱情的黄金律 (347)
- ◇男人和女人应如何互相支持 (348)
- ◇回应迟缓的情感反应 (349)
- ◇当配偶突然愤怒时 (350)

◇期望值过高的情感危机 (351)

◇爱情四季 (352)

第二十五章 如何避免伤害感情的争论

◇争论是男人和女人间最经常的战争 (354)

◇男人和女人的争论没有结果 (355)

◇争论会伤害人心 (356)

◇四种避免伤害的态度 (357)

◇为了金钱与性而争论 (359)

◇男人好争论的潜在理由 (360)

◇女人喜欢争论的潜在理由 (361)

◇解剖争论之一 (363)

◇男人在不知不觉间挑起争论 (365)

◇女人如何在不知不觉间挑起争论 (366)

◇何时男人最需要女人的肯定 (367)

◇如何在没有争论的情况下表达彼此的差异 (368)

◇解剖争论之二 (368)

◇在困难时刻给予帮助 (374)

第二十六章 男女情感震荡器

◇婚姻关系的矛盾冲突 (376)

◇独立与依赖间的情感平衡 (377)

◇男人的婆娘 (378)

◇女人震荡男人 (380)

◇两个肯定的情感信号 (381)

◇自私的女人爱情游戏 (382)

◇不要自找埋怨 (384)

◇渡过情感危机的四大原则 (387)

◇错误的情感沟通方式 (390)

◇做事之前要考虑的情感因素 (390)