

人生是海·沟通是船·……

沟通高手

沟通高手就是各路高手
最少·获得最多的那种·……
不会沟通·你就不会生存·……

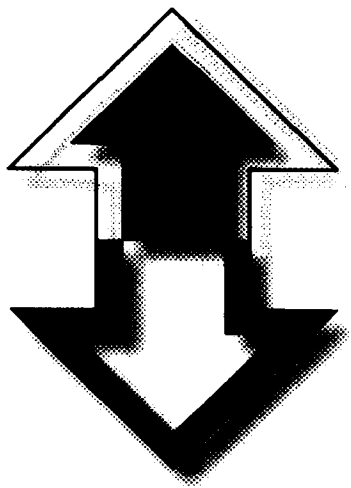
拓维文化
编



中国纺织出版社

沟 通 高 手

拓维文化/编



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书针对现代社会生活节奏日趋加快,竞争日趋激烈,人与人之间的关系越来越复杂,人与人的心灵越来越难以接近的情况,从夫妻、同事、亲人、朋友之间入手,将最恰当的沟通方法、诀窍以轻松的语言传达给读者。书中附有許多真实的案例,再加上幽默的插图,一定能让读者在掌握绝妙高招的同时,放松心情。本书适合社会各阶层、各职业人士阅读。

图书在版编目(CIP)数据

沟通高手/拓维文化编. - 北京:中国纺织出版社, 2000.5

ISBN 7-5064-1820-7/C·0006

I. 沟… II. 陈… 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(2000)第 18207 号

责任编辑:贾红博 特约编辑:王延丰 责任校对:郭姝兰
责任设计:何建 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010-64168226

<http://www.c-textile.com/>

E-mail:faxing@c-textile.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2000年5月第一版第一次印刷

开本:850×1068 1/32 印张:8

字数:180千字 印数:1-8000 定价:16.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

16363/201

前言

现代社会生活节奏日趋加快，竞争日趋激烈，为了生活，人们不得不四处奔波，为了各种各样的目的，需要和形形色色的人打交道，因此，人与人之间的沟通就成了一个至关重要的问题。

乍一看，“沟通”似乎是一门非常高深的学问，感觉上似乎离普通人很遥远很遥远，而实际上许许多多普通人本身就是沟通高手。他们能够抓住看似很不起眼的机会和自己渴望结识的人进行愉快的沟通，他们拥有常人难以想象的人际关系网络，他们可以办到一般人难以办到的事情，因此他们经常被人称为“路路通”，这些“路路通”就是我们所说的“沟通高手”。

说句实在话，有谁不想成为“路路通”呢？可事实上能够成为“路路通”的人又有几个呢？这其中的原因或许就跟每个人的沟通能力有关吧！善于沟通的人，能够为自己开辟出更为广阔的自由生存空间，而不善沟通的人只会将自己的生活圈子变得越来越小，最终使自己成为与世隔绝的人。

人，是社会动物，不可能把自己同外界隔绝开来独自生存，而要在社会上生存，就必须同其他人进行沟通。也就是说，世界上每个人每时每刻都在情愿或不情愿、自觉或不自觉

地进行着沟通。沟通使人与人之间的隔阂化解，使人与人之间的误解消除，沟通加强了人际关系，促进了相互了解，增强了相互之间的感情。有位沟通高手说过：“沟通可化腐朽为神奇，变天堑为坦途。”这话是有一定道理的。

人心是船，沟通是帆。张满帆的船才能远航。

如今的世界已经没有人可以脱离社会圈、朋友圈、同事圈，没有人能独立地在社会中生存，人与人之间的沟通是我们社会生存和发展的基础，这是生存的必要、工作的必要、交往的必要。人生于世，既要同时扮演很多角色，又要同时处理好夫妻关系、同事关系以及亲友关系等多种关系。

一个人是否有人缘，是否善于和他人打交道，是否能够按照自己的愿望尽快地实现自己的梦想，在很大程度上还取决于这样一个过程的顺利完成，即相互间思想、感情、意见的交流过程，心灵与心灵，精神与物质的沟通过程。

也许很多人都常常有这样的困惑，自己工作很卖力，工作能力也不比别人差，兢兢业业地熬了许多年，可总是不被领导所注意和赏识，在同事间也很难找到一两个可以放心地跟他讲心里话的人，于是在工作中便常常倍感孤立和不顺。久而久之，就难免开始怨天尤人，灰心丧气起来，大有怀才不遇，命运不济的慨叹。

事实上也许并非领导看不起你，同事信不过你，毛病其实就出在你与他们亲疏远近的关系上。当然你肯定不是不想做得上下同心、左右逢源，只是过于疏忽了人与人之间的交流、沟通的技巧和重要性，因此，自然是常感力不从心，事倍功半了。

现代社会，人的流动性越来越大，随之，人与人之间的交往也日益趋于阶段性。一个人一生中只在有限的一两个单位、集体工作的状态早已被打破，身边的同事走掉了一批旧的，又来

了一批新的，所谓“铁打的营盘流水的兵”。这样在流动中进进退退、沉沉浮浮的人们要想在同一个集体中，相对稳定的“共同做事”，那么，相互了解、相互理解，从而互相尊重、相互信任是必不可少的。因而通过各种方法与其他同事进行巧妙的交流、沟通，增进感情，消除彼此间的生疏与隔膜，才能有助于你的事业发展。

在现实生活中还经常有这样的情况：有些夫妻婚前情爱甚笃，而婚后几十年间的生活长期处于紧张状态，甚至闹到离婚的地步，这都是夫妻之间不善沟通的恶果。

环境或社会因素的变化，尤其在快节奏的生活环境下，原来夫妻心理平衡者，也往往形成心理反差。夫妻关系的协调过程，实质上是爱情的更新过程，是在婚后共同生活的基础上使爱情进一步发展的过程。恋爱期间，青年男女尽管也做过相互了解和相互协调，但他们赖以了解和协调的环境与婚后的家庭生活有很大距离，他们的择偶标准有时脱离实际，他们的某些缺点和不足没能得到暴露。结婚之后，实际的生活和环境变化过程中，双方在需要方面不能互补的东西和价值、态度方面不一致的东西就逐步暴露出来，引起了种种矛盾和不满，使建立在原有“互补”和“一致”的基础上的爱情和夫妻关系受到考验。在这一危机面前，回避、退缩、否认、想走回头路都是没有前途的，唯一的道路是经常沟通，在婚后实际生活的基础上主动适应对方对自己的期望与需要，寻求更深层次上的价值、兴趣、态度、生活习惯等的一致，各自改造自己身上不能适合新环境、阻碍感情发展和巩固的心理品质，使爱情在更具体、更坚实的基础上得到巩固和更新。

在人所处的各种关系中，亲友关系是很重要的一种关系，而亲友关系中的最高境界似乎就是天伦之乐了。从更广泛的意义上讲，天伦应该是指一种和睦的家庭氛围，一种良好的亲缘

关系，以及家庭成员之间各尽其责、互相尊重、互相配合的乐观向上的局面。好的亲缘关系是家庭幸福的补充，坏的亲缘关系则是家庭不幸的缘由。在固有的家庭关系的基础上增加些有益的成分，减少些无益的内容，便是沟通的功能所在。

我们之中有一部分人可能很乐于享受冒险的乐趣，去尝试未曾经历过的体验，但另外有一些人却谨慎保守，他们喜欢生活在原有的框架之内，他们惧怕新事物可能带来伤害，甚至惧怕社交，惧怕和别人沟通，惧怕上班，惧怕无休止的寒暄、交谈，以至被人戏称为“沟通恐惧症”。

一般不善于沟通的人，其内心深处的自卑和害羞是不可忽视的因素；这样的人，很难自然地与人沟通，因而处于某种孤独状态，影响了人际交往的正常发展。其实有很多原本不善沟通的人经过一段时间的锻炼都很快成为优秀的沟通者，他们的经验证明要成为沟通高手并非像想象中那么困难，关键是首先要增强自信，战胜自卑，因为无论在何种社交场合，人们在人格上都是平等的，大可不必低估自己，而如果别人有轻视自己的行动，那也往往是自己不恰当的躲避行为造成的，由于游离于正常的交往圈子之外，别人就无法对你作出正确的判断而造成疏远、冷漠，这又反过来强化了你的孤独感，造成恶性循环，从而使你显得更不合群。其次是要忘掉自我，害羞的人都过分注意自我，结果越注意自我越紧张，越紧张越拘谨，如果不及时摆脱这种窘境，势必导致沟通失败。其实只要自己充满信心，镇定自若地与沟通对象进行沟通，就可以变得坦然自若，一旦精神上的忘我和放松形成以后，良好沟通的条件和气氛就出现了。

希望这本小书能对那些因为不善与人沟通而苦恼的朋友们有所帮助，也希望通过这本书的出版能促进我与那些沟通方面的高手之间的交流。

因时间仓促，书中难免有所疏漏，希望所有关心本书的朋友们多提宝贵意见，在此表示衷心的感谢。

编者

于 2000 年 2 月

目 录

第一篇 沟通一点通

- 第一章 正视沟通 扩大交际**.....(2)
- 第一节 只有“人”才是真正的媒体/2
- 问题的关键往往被不经意的人掌握/2
 - 积极沟通,有效利用人际关系网/3
- 第二节 人际关系网需要自己编织/4
- 名片的妙用/4
 - 充分发挥通讯工具在建立人际关系网中的作用/6
- 第二章 积极沟通 改变人生**.....(13)
- 第一节 人生之“机缘”乃“定不可失,失定不来”/13
- 不要放过任何一次与人沟通的机会/13
 - 正确认识与人沟通过程中的“好运”与“坏运”/16
- 第二节 彬彬有礼可使人在沟通中获得意想不到的际遇/19
- 礼貌会给你打开进一步沟通的心灵之门/19
 - 改变你人生的机遇就隐藏在你不曾注意到的沟通过程中/30
- 第三章 正视沟通 调整自己**.....(45)
- 第一节 记住:沟通不成功完全是自己的原因/45

- 不能正确认识自己注定要失败/45
- 不调整好自己的状态势必难以进行沟通/47

第二节 沟通的成功与自身的魅力有紧密联系/52

- 你知道魅力从何而来吗?/52
- 把自身的魅力完全展示出来/55

第四章 剖析沟通 掌握技巧.....(61)

第一节 沟通前思维一定要清晰/61

- 你一定要清楚沟通对象到底是谁?/61
- 利用小联系创造沟通机缘/63

第二节 沟通的过程自己明白吗?/64

- 会追逐异性的人大多能够赢得沟通/64
- 选择别人则一定会被别人选择 67

第二篇 同事之间的沟通

第一章 同事之间学问大.....(72)

第一节 工薪阶层的人之间很重要的关系是同事关系/72

- 与同事关系的好与坏几乎可以决定一个人命运的浮与沉/72
- 千里有缘“沟通”牵/81

第二节 同事之间“人气”谁最旺/88

- 如何到处受欢迎/88
- “上”通“下”达人气旺/94

第二章 同事沟通一定要把握好一个度.....(104)

第一节 异性同事之间沟通时分寸要记心间/104

- 瓜田李下避嫌疑/104
- 干活不累的前提是男女搭配得和谐、默契/109

第二节 同事之间沟通时切忌争吵/113

- 同事之间没有雄辩家/113
- 争吵决不是沟通/117

第三篇 夫妻之间的沟通

第一章 婚姻的第二重奏——最易被人忽视的夫妻沟通……(122)

第一节 沟通是婚姻的润滑剂/122

- 缺少沟通的婚姻肯定是爱情的坟墓/122
- “一日夫妻”如果缺少沟通怎么会有“百日恩爱”?/134

第二节 婚外畸恋——爱极生恨的道理你知道吗?/140

- 夫妻之间也要注意人际关系之间的沟通/140
- 有外遇到底是谁的错?/148

第二章 鸣谢夫妻度百年——夫妻之间需要经常沟通……(162)

第一节 爱情与婚姻的差别要靠夫妻二人的精心磨合去消除/162

- 男女有别,夫妻们对这一点应该深有体会/162
- 吵吵闹闹其实也是一种沟通/163

第二节 问“夫妻”究竟为何物/168

- 老年人再婚——爱无年龄界限/168
- 二人世界中产生了小小“第三者”——从夫妻到父母角色转变过程中的相互沟通/178

第四篇 亲友之间的沟通

第一章 亲友之间的沟通是不带目的性的……(188)

第一节 千古人伦孝当先——亲友之间沟通的第一要义/188

- 比海深的父母养育之恩是两辈之间沟通的永恒话题/188

第二节 你尊我敬合家欢/190

- 经济关系的协调与沟通/190
- 一言难尽的亲人之间更需要相互沟通/194

第二章 亲朋沟通展致新.....(201)

第一节 每个家庭都是一个舞台,每个家庭成员都在
这个舞台上扮演着自己的角色/201

- 欲“沟通”还休的婆媳关系和翁婿关系/201
- 兄弟姐妹之间的沟通效果对家庭关系起着很大作用/208

第二节 亲朋如鱼水,沟通走人生/216

- “走”亲戚就是指亲戚之间相互沟通/216
- 亲朋之间的礼仪繁而有趣,但沟通时“礼”不可忘/220

第五篇 沟通高手传世秘笈

第一章 要成为沟通高手还不容易吗?.....(228)

第一节 成功地和重要人物进行沟通的秘笈/228

- 做沟通准备时你知道如何搜集重要人物的资料吗?/228
- 如何有效运用时间进行沟通/230

第二节 沟通时你该怎么做/233

- 要进行巧妙鲜明的自我介绍/233
- 要善于抓住对方感兴趣的话题/234

第二章 沟通时你能吸引别人吗?.....(236)

第一节 沟通时无论如何也要让别人接受你/236


- 珍惜初次见面这个一生一次的机会/236
- 越想吸引对方越不要勉强对方/237

第二节 沟通时你能成为中心人物吗?/239

- 记住沟通是在给予和被给予中进行的/239
- 成为沟通中心人物的最好办法是自己主办一些活动/240

第一篇

沟通一点通



《沟通高手》

第一章 重视沟通 扩大交际

第一节 只有“人”才是真正的媒体

●问题的关键往往被不经意的人掌握

如果你想开创事业，需要具备哪些方面的条件呢？

首先是资金(钱)。这个，银行里有。

技术(物)?如果有出售技术的话，那么就有可能获得；没有的话，也可以考虑和某方面合作。

信息?这哪儿都有。

而只有人，才是开创事业最重要的因素。

用一句话来说，办一件事所需条件不外乎是“人、物、钱和信息”，其核心是“人”。资助人出资时最关心的就是抵押担保和人两个方面，其中的“人”就是指担当此业务的人的能力。

即使没有着手这样的事业，只要是有过工作经历的人都会有这样的深刻体验：“有了关系网，办事就不难成功。”

“只要和关键人物联系上了，剩下的就好办了。”

事实上，只要有门路，想商谈的事项和需拜托的事情可以通过关键的人物交给合适的相关部门去解决。

有一位公司法人营业代表就有过这样的经历。他曾找机会同公司的掌权人士进行面谈，再由那些人将事情交给下属处理，从而使工作得以顺利开展。如果能同公司的最高首脑见面，那么成功率就可以接近 100%。



因此，如果碰巧对方有要事而没能见到，即使有下一层的人员接待，这位法人营业代表也决不把事情和盘托出，因为凭多年的经验，他清楚地知道，同下一层的人员商谈，成功率会降低到 25% 以下。但同时他也清楚地知道，如果不同下一层的接待者沟通好，那么也许就永远失去了与重要人物沟通的机会。因此即使是虚与委蛇，他也决不掉以轻心。

我们把这种和重要人物取得的联系称作“人际力量”。的确，如果有关系，事情总会容易得多。即使你“有商品知识，礼仪方面又十分得体，说话也极有说服力”，你也不一定能业务及商谈上取得成功。但是，只要你小心又小心地从侧面让掌权人物说句话，事情也许就能进行得很顺利。

一个企业不论多么优秀，如果企业里人的人际关系不好，那么业务一定会很难开展。人际关系有着出人意料的神奇力量。

●积极沟通，有效利用人际关系网

“建立人际关系网，与重要的人物取得联系”，这在任何时候都不是一件容易的事情，而能够有效利用人际关系网，则更是难上加难。

对此，有些杂志上提了些“与他们取得联系需和他们有共同的兴趣爱好”、“和他们参加同样的聚会或团体”之类的建议。可以说这是极简单又极不负责任的。有的人因为做不到这些而烦恼，其实是没有领悟其中的道理。接近这些重要人物最有效的办法，就是通过介绍活动，有效利用这些重要人物的“人际关系网”。当然，这也不像用嘴巴说的这么简单：首先要去认识这些人物的知心朋友；其后不仅是认识，还要上升到与他们建立相互信赖的关系，当然，这是相当费功夫的事情。

但只要你能积极地去进行沟通，不久的将来，一位沟

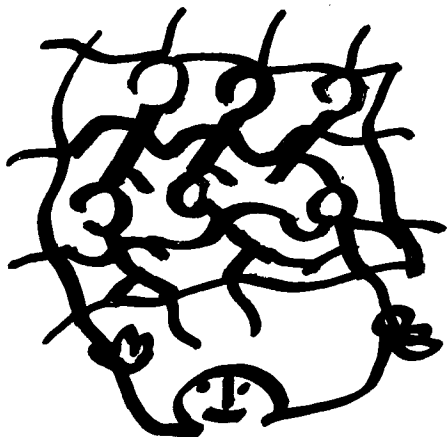


图 1

通高手或许就此诞生了。

第二节 人际关系网需要自己编织

●名片的妙用

名片是最开始的通行证，对于商业人士来说尤其如此。

当今社会初次见面时交换名片属于常识，而且商业人士进入公司后，也是在公司发给自己名片的时候，才认识到自己已经成为公司的一份子。拿到名片是好事，可是新职员却很少有派发名片的对象，最多只是同公司内同期加入的人员交换一下名片而已。

事实上很少有人能有效地利用这些名片。

假设有 20 个人交换名片，酒会结束后，第二天拿出名片来进行整理时，有几个人能将名片和对方的长相对上号

呢?在交换名片时,可能会记下一些名字比较奇怪且有特点的人,而要说到 20 个人全部都记住,却几乎是不可能的。

有可能你没有记住任何人,别人也都没有记住你。

你如果和对方没有相当多的交易关系,对方很可能是记不住你的。

但是,要想办法让记不住你的人记住你,即使过了 10 天。对方也会记得“啊,这是那天的那个人”。要将自己的名字深深地刻入对方的脑中,应该怎么做呢?

为此,不能在拿出公司派发的名片就觉得足够了,就像在酒吧喝酒再多加一瓶啤酒一样,你也应该多加一张名片。有位沟通高手身上总是带着好几种名片。无论是从事本职工作、发展业余爱好、参加各种研讨会,还是任团体顾问(一分钱都得不到的名誉顾问),总是会在最后递上他的插图名片。这种插图名片特别受欢迎,从财政界要人到酒吧的老板都十分喜欢。名片上面画的是:他着皮鞋穿西服,脸几乎占



图 2