



青年人走向社会的8堂义修课：

沟通

小哲理 大智慧

扬帆 编著

中国言实出版社

小哲理 大智慧

沟通

扬帆 编著



中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通/扬帆 编著.

—北京:中国言实出版社,2005.6

(小哲理 大智慧)

ISBN 7-80128-678-2

I. 沟…

II. 扬…

III. 人间交往—青年读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 055897 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64924865(编辑部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京慧美印刷厂

版 次 2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

规 格 889×1194 毫米 1/64 印张 49.875

字 数 2000 千字

定 价 80.00 元(全 8 册)

序

人自从呱呱落地，就开始做一件事情：沟通——一声声啼哭，一个个动作，无不在向大人传递着不同的信息，表达着需要什么，不需要什么。此后我们不断长大，终于走出家门、校门而走向社会，会面临各种各样的问题：喜欢什么不喜欢什么？究竟按父母的要求去做还是按自己的意愿去做？自己的人生究竟应怎么走？所有这些问题都离不开与他人、社会的沟通。

心理学家在 1000 个存在心理问题的人

中做过一项测试,询问每人三件令他们不愉快的事及其成因。结果发现在 991 人给出的答案中,都与不能与他人、社会进行很好的沟通有关。他们中有的人觉得自己和他人没有信息交流,更没有正常的反馈;有的人觉得自己被人忽视,被他人视若无物;有的人觉得自己仿佛一个人被扔在荒岛上,甚至比在荒岛上还孤独,等等。他们的回答还有一个共同点,就是都认为这些问题是由于外界或他人造成的。可见,在社会生活中,沟通是多么的重要,而失去沟通和沟通不畅则是多么的有害!

刚刚走上社会的年轻人,往往由于对自己缺乏准确的定位,而总是显得傲视一切,自命不凡。他们我行我素,从不倾听他人的意见,而这样做的后果就是失去朋友,失去信任,什么事也干不好。

当沟通已然成为社会生存的基本法则,青年人只有养成沟通的习惯,牢牢掌握良好

的沟通技能,才能更清楚的了解别人也了解自己,才能把事情干好。

让良好的沟通能力为你的成功插上双翼!

目 录

第1章 说话的艺术

◇·与初见者成功交谈六个步骤 003

当谈话的机会出现时,我们有些人反应总是不够快,或者根本视而不见。其实闲聊不需要准备,兴之所至,在任何约定的时间都可以聊一些适当的话题。

◇·成功交谈十二忌 011

如果不了解交流的禁区,会让你的谈话变得索然无味,甚至招人厌恶。

◇·做一个出色的交谈者 014

成功常常取决于你的讲话能力,正如你的工作取决于你的工作能力一样。

◇·巧说使你和陌生人一见如故 025

有了技巧,与陌生人沟通不再困难。

◇·用恰当的语言缩短距离 033

初次见面,交际双方都希望尽快消除生疏感,缩短相互间的感情距离,建立融洽的关系,同时给对方一个良好的印象。那么,怎样通过交谈才能较好地做到这一点呢?

◇·酒桌上如何说话? 038

探索酒桌上的“奥妙”,有助于你与人交际的成功。

◇·如何与陌生人交谈 042

与陌生人谈话,因为互相不了解,所以一个好的开场白也就显得尤其重要了。相信你会赢得越来越多的朋友。

◇·当你和英美人士交谈时..... 045

随着开放形势的发展,中国人与外国人特别是英美人士的交往越来越普遍,因此掌

握一点与英美人士交谈时应注意的有关事项,对于克服语言文化的障碍,促进交往的顺利进行,都是非常必要的。

第2章 幽默的学问

◇·开玩笑的学问 053

人际交往中,开个得体的玩笑,可以松弛神经,活跃气氛,创造出一个适于交际的轻松愉快的氛围,因而诙谐的人常能受到人们的欢迎与喜爱。但是,开玩笑开得不好,则适得其反,伤害感情,因此开玩笑要掌握好分寸。

◇·什么样的话能让人笑起来 058

在一切引起活泼、撼动人的大笑里必须有某种貌荒谬悖理的东西存在着。

◇·睿智幽默口吐花 064

任大连市长薄熙来是一位为百姓办实事的好市长,他的政绩在当地有口皆碑,而他充满睿智与幽默的谈吐,也给人们留下了

经久难忘的印象。有关他的耐人寻味的小幽默故事,常常被人们所津津乐道。

◇·与人沟通的润滑剂 074

没有幽默感的人,就像没有弹簧的马车,路上的每一块或大或小的石头都会使其遭到颠簸。

◇·创造“幽默感”的三个诀窍 081

“幽默感”是需要你决定取舍或培养的一项人格特质。换句话说,你想不想成为一个有幽默感的人,完全取决于你的态度。

第3章 演说的技巧

◇·演说技巧 101 招 087

也许你不一定需要理论,但你一定要掌握技巧。

◇·演讲的学问 097

毫无疑问,演讲是一门需要认真研究的学问。

◇·演讲成功的三个字：奇、短、谦 101

演讲不是枯燥乏味的，演讲也有它的诀窍.....

◇·如何使你的演讲深入人心 105

作为一名演讲者，总想让自己的演讲受到听众的欢迎，总想让自己慷慨激昂、纵横捭阖的滔滔言谈打动听众，感染听众。那么，怎么使你的演讲具备这种深入人心的效果呢？

◇·好的开头是演讲成功的一半 112

任何成功的演讲，开头总是关键。

◇·如何使演讲更有深度 120

一个具有感染力的演讲，必定是有深度的演讲。

第4章 魅力再多一点 沟通容易一点

◇·不讨人喜欢的 26 种社交缺点 129

有些缺点看似很小,却会带来严重的后果。

◇·别让长处成为交际的障碍 132

拥有特长的大学生如果不能正确看待自己的特长,就极易滋生小觑他人的思想和情绪,从而使特长演变为与同学交际沟通的障碍。

◇·怎样把话说得入耳动听 141

说话要讲究方式,同样的意思换一个方式也许会变得使人容易接受。时刻注意这点会使你变得越来越有亲和力。

◇·在谈话中展现你的人格魅力 145

谈话中的人格魅力,就是在语言交流中一个人的性格、气质、能力等的个性化表现。

◇·赞美的基本原则 154

不要把赞美别人当作一件很简单的事情。

◇·批评也要悦耳动听 157

批评并不意味着冷语相向,批评也可以让人感觉内心温暖。

◇·学会婉转地拒绝别人 161

有人会直接对同事说:“不要,就是不要!”这绝对不是最佳的选择,可能会让你和同事以后连朋友都没得做。

第5章 如何说服别人

◇·说服别人的六种妙法 169

某些人欲在你身上实施犯罪行为的时候,你更应该临危不惧,巧妙地使用说服技巧,使他放下“屠刀”,避免造成严重的恶果。

◇·十项提示助你增强说服力 180

要增强说服力,光靠事实似乎不够.....

◇·你不妨给人“戴高帽” 184

所谓“戴高帽”，就是把一个人的优点、专长、名誉、地位等美好的一面，用恰当的话语表达出来，并让对方乐于接受，从而起到鼓励、鞭策、警醒、劝告等作用。

◇·灵活多变的劝说方法 194

方法可以带来效率，这是千真万确的。

◇·让道理说服双方 197

能够找到真正的对立，才能够真正地软化对立。

◇·“良药”不一定是苦的 207

一直以来，人们的脑子里形成了一个“良药苦口，忠言逆耳”的思维定势。但是你想过没有忠言必须逆耳吗？

第6章 如何做一个好职员

◇·警惕人际交往中的离间性语言 ... 215

离间性语言颇具迷惑性，从言辞的表面

来看,他似乎站在正义的立场上,维护别人的利益,而且言辞有根有据,还充满着感情,因此令人不得不信。

◇·试用期应避免的四种言行 218

投简历、等通知、笔试、面试……你终于熬到那一天:公司说,明天来报到吧!欣喜?当然!不过,别忘了还有试用期。如果在试用期中不幸“翻船”,前面的努力都将功亏一篑。

◇·办公室里的语言艺术 225

一句话说得让人跳,一句话说得让人笑。

◇·接近客户的技巧 229

接近客户在专业销售技巧上,我们定义为“由接触潜在客户,到切入主题的阶段”。

◇·打开潜在客户的“心防” 235

接近是从“未知的遭遇”开始,接近是从和未见过面的人接触,任何人碰到从未见过面的第三者,内心深处总是会有一些警戒心,相信您也不例外。

◇·“读”懂上司的体态语言 256

体态语言是与人沟通中不可忽略的一个方面。“读”懂了老板的体态语言,会使你工作的时候少走弯路,更好地完成老板分配的任务,更快地获得工资和职位的提升。

◇·职场感悟:讨好你不如讨好我自 ... 260

你也不可能讨好每一个人,或让每一个人都满意你。因此我认为,与其辛苦地讨好别人,倒不如讨好自己。

第7章 如何做一个好的管理者

◇·一个沟通失败的例子 265

沟通与管理成效密切关联。沟通上的失误会导致你的管理成效低下。

◇·理解沟通 269

管理者没有信息就不可能做出决策,而信息只能通过沟通得到。一旦做出决策,就要进行沟通。

◇·有关沟通过程的跨文化观点 278

人际沟通在世界各地并不是以相同的方式进行的。比较强调个人主义价值观的国家(如美国)与强调集体主义价值观的国家(如日本)就可发现这一点。

◇·有效沟通的障碍 280

除了沟通过程中所指出的一般类型的失真之外,还有一些其他障碍也干扰了有效的沟通。

◇·克服沟通障碍 285

对于这些沟通障碍,管理者如何克服它们?以下的建议将帮助你使沟通更为有效。

◇·人际交往技能的开发 291

由于缺乏人际交往技能而被解雇的管理者,可能要多于因技术能力的欠缺而被解雇的管理者,对此你感到吃惊吗?

◇·积极倾听技能 293

倾听是弄懂所听到的内容的意义,它要求对声音刺激给予注意、解释和记忆。