

THE ART OF  
COMMUNICATING

马丽 编著

沟  
通

的

艺  
术



中国协和医科大学出版社

# 沟通的艺术

马 丽 编著

中国协和医科大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术/马丽编著. - 北京: 中国协和医科大学出版社,  
2004.1

ISBN 7-81072-489-4

I. 沟… II. 马… 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 (2004) 第 004808 号

## 沟通的艺术

---

编 著: 马 丽  
责任编辑: 张俊敏 胡幼萍

---

出版发行: 中国协和医科大学出版社  
(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260378)

网 址: [www.pumcp.com](http://www.pumcp.com)  
经 销: 新华书店总店北京发行所  
印 刷: 北京丽源印刷厂

---

开 本: 850×1168 毫米 1/32 开  
印 张: 10.125  
字 数: 240 千字  
版 次: 2004 年 5 月第一版 2006 年 2 月第二次印刷  
印 数: 3001—5000  
定 价: 19.00 元

---

ISBN 7-81072-489-4/R·484

---

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

## 沟通，并快乐着（前言）

走进书店，与沟通有关的书籍琳琅满目，自己是否还有必要再写一本沟通的书？这本书与其他同类的书相比，究竟有哪些特色值得读者来关注呢？

把沟通作为现代人的一种生活方式，这是本书所倡导的。我们生活在与他人有着各种联系的网络之中，从早上醒来同别人说第一句话开始，沟通就寸步不离地伴随着所有与人在一起の場合。对于一个讲究效率的现代人来讲，每天的生活和工作都是有目标的，而我们所有目标的实现不仅取决于自己的努力，还取决于在不同程度上参与到这个目标中的其他人的配合。即使是完成一个很简单的意愿，例如购物都离不开与他人的沟通：我们想要买到物美价廉的商品，对方则要有利可图；任何一方在表达自己意愿的同时，都需要考虑对方的需要，否则就可能不欢而散。当我们从沟通－双赢的角度去思考和处理问题时，幸运之门就会打开：原来困难的事情变得容易，不断可以体会到事半功倍的成效，在人群中总是游刃有余，越来越能够做到心想事成（我们会根据自身的实力以及与他人的关系调整自己的目标），生活质量有了很大的提升……这些难道不是每个人梦寐以求的吗？

沟通是每个人都可以通过学习而掌握的艺术。我们之所以称之为艺术，是因为沟通需要创造力，无论研究沟通的专家们总结出多少规范的言语结构或者是交流的公式，都不可能完全适用于每一个具体的场合；同时为了研讨的清晰，本书亦将沟通过程拆解为以实现某种目标为主的沟通形式，例如倾听、交谈、说服力、应聘等等，但是在具体的沟通场合，各种形式是综合起作用的，这就需要在掌握沟通精髓的基础上灵活地运用。沟通的艺术性还体现在它所创造的和谐氛围以及为沟通双方所感受到的

愉悦和美感。所以，学习沟通的过程应该是一种享受的过程，而真正爱美的人也是不可缺少这项基本功的。

沟通水平的提高与做人的能力有关。沟通绝不仅仅是交往的手段和技巧，它还要求我们具备积极开放的人生态度和相当的做人水准。当一个人在诸多方面都捉襟见肘时，技巧形同虚设，犹如巧妇难为无米之炊。所以，我们在讨论每一种沟通方式时，都不会只论技巧而不谈意义。恰恰是对意义的阐述，展示了本书独特的精神闪光点和生活智慧，因为沟通的技巧可能是普遍的，你也许会在他人的著作中看到似曾相识之处，但是对于意义的开掘却会因为个人生活底韵的不同而蒙上不同的色彩。本书力图传递这样一种精神世界，热情主动，诚挚宽容，既有与时俱进的活力，又不失深思熟虑的哲理。以此来引导读者展开新的人生。事实上，当你真正把沟通当做艺术来运用之后，其人生境界和做人的本领都会有所提高，此时，你也才能深刻体会沟通的涵义。这已经为我的学生们的实践所证实。

“满眼都是情况”——这是我从1997年开始讲授“沟通”课程就给学生提出的要求。这意味着沟通的学习是超越书本与课堂的，我们不仅应该能够从身边亲朋好友中体会“三人同行必有我师”的快乐，更应该从广阔的社会生活中汲取营养；一段影视中的对白，一次主持人的采访，一个法制节目的案例，一篇媒体的报道都可能成为我们学习的机遇或是引以为戒的启迪。可以说，本书的活力及生动性皆来自“满眼都是情况”的职业“本能”，正是这种对现实生活的敏感和发掘，使得本书几乎所有的理论框架都能得到鲜活的血肉支撑。由此也引出了对于那些“情况”的当事人包括我的同事、邻居、亲朋好友尤其是我的学生们的感谢，是他们的言行启发了我的灵感，使我能够快速地将它们填充到沟通的理论当中，学生们在学习总结中的体会和实践，有些就直接成为“思考与练习”的题目。当然，还应该感谢那些反映了“情况”的媒体，例如“今日说法”、“法治进行时”、“信报”等等，凭借着它们的引导，本书得以对那些事件进行挖掘，并且从

沟通方面给予新的诠释。

本书共有十二章，其中第十章“建立良好的第一印象”和第十一章“应聘的艺术”由北京东明成功人生心理咨询中心的咨询师韩三奇先生撰写、本人统稿，其余各章节均由本人撰写。

感谢所有阅读本书的读者，祝愿大家能够从本书并且从各自的生活中体会到沟通的快乐。

马 丽

2004 年 1 月于中国协和医科大学

## 目 录

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| 第一章 沟通无极限.....            | ( 1 )  |
| 第一节 我们处在一个沟通的时代           |        |
| ——沟通与当代社会.....            | ( 2 )  |
| 一、我们都是地球村的村民.....         | ( 2 )  |
| 二、忍了 30 年的妻子终于发脾气了        |        |
| ——成也沟通, 败也沟通.....         | ( 5 )  |
| 第二节 沟通是新世纪的通行证            |        |
| ——沟通与个人的成长和发展.....        | ( 10 ) |
| 一、给你 30 元, 你能否在异地生存 3 天   |        |
| ——沟通与人的基本需要.....          | ( 12 ) |
| 二、你是一个成熟的人吗               |        |
| ——沟通与个人的社会化.....          | ( 18 ) |
| 三、日本人为什么雇人调查自己            |        |
| ——沟通与自我认识.....            | ( 21 ) |
| 四、成功之路是由说话铺就的             |        |
| ——沟通与个人才能的发挥.....         | ( 24 ) |
| 五、你是否具备 21 世纪新人类素质        |        |
| ——沟通与现代人的身心健康.....        | ( 29 ) |
| 第三节 沟通是生活与交往的艺术           |        |
| ——沟通的本质与内涵.....           | ( 34 ) |
| 一、沟通是一个信息传递并且寻求变化的过程..... | ( 34 ) |
| 二、沟通不是一个人的独舞              |        |
| ——沟通的要素和特性.....           | ( 36 ) |
| 三、慢慢地走, 欣赏啊               |        |

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| ——沟通的实现·····                   | ( 39 ) |
| <b>第二章 做一个好的听者</b> ·····       | ( 43 ) |
| <b>第一节 人有一张嘴两只耳朵，就是要多一倍的倾听</b> |        |
| ——倾听的意义·····                   | ( 43 ) |
| 一、把你的耳朵给我                      |        |
| ——倾听是人性的一种需要·····              | ( 43 ) |
| 二、学会神入式的倾听·····                | ( 45 ) |
| 三、需要我们认真倾听的情境·····             | ( 46 ) |
| 四、跟你谈话的感觉真好                    |        |
| ——有效倾听的结果·····                 | ( 48 ) |
| <b>第二节 我们为什么不能很好地听别人讲话</b>     |        |
| ——影响倾听的因素·····                 | ( 52 ) |
| 一、生理和心理的差异·····                | ( 52 ) |
| 二、我们为什么会走神·····                | ( 53 ) |
| 三、不喜欢说者或者是他所说的内容·····          | ( 54 ) |
| 四、像日常生活中听音乐那样随意而被动·····        | ( 54 ) |
| 五、潜藏于内心深处的娱乐需求·····            | ( 55 ) |
| 六、急于表达自己·····                  | ( 56 ) |
| <b>第三节 喂，你在听我说话吗</b>           |        |
| ——倾听与反馈的技巧·····                | ( 57 ) |
| 一、发出邀请和鼓励对方的信号·····            | ( 58 ) |
| 二、回避式的应答·····                  | ( 59 ) |
| 三、安抚式应答·····                   | ( 60 ) |
| 四、向说者提出问题·····                 | ( 60 ) |
| 五、客观反映对方的情感和内容·····            | ( 61 ) |
| 六、注重理解，减少评判·····               | ( 64 ) |
| <b>第三章 病人为何提出放弃手术</b>          |        |
| ——交谈的艺术·····                   | ( 67 ) |

---

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 第一节 天气永远都不过时               |        |
| ——交谈的启动·····               | ( 68 ) |
| 一、创造良好的交谈氛围·····           | ( 68 ) |
| 二、如何给对方留下好的印象·····         | ( 69 ) |
| 三、刑警从犯人的父母谈起               |        |
| ——引发对方交谈的兴趣·····           | ( 71 ) |
| 四、捕捉有价值的细节·····            | ( 73 ) |
| 五、我是以朋友的身份和你交流的            |        |
| ——确立谈话的基调·····             | ( 74 ) |
| 第二节 怎样在交谈过程中进退自如,游刃有余····· | ( 76 ) |
| 一、让我们打开天窗说亮话               |        |
| ——正题的进入·····               | ( 76 ) |
| 二、困难问题的回答·····             | ( 79 ) |
| 三、报喜亦能报忧                   |        |
| ——困难问题的告知·····             | ( 80 ) |
| 四、交谈中的礼仪·····              | ( 82 ) |
| 第三节 串起沟通的片断                |        |
| ——交谈的结束·····               | ( 86 ) |
| 一、恰到好处地结束谈话·····           | ( 86 ) |
| 二、善于把握结束的时机·····           | ( 87 ) |
| 三、注意捕捉对方发出的信号·····         | ( 87 ) |
| 四、表达感谢以及建立友谊的愿望·····       | ( 87 ) |
| 第四章 力图引起他人转变的沟通            |        |
| ——提出批评、建议的艺术·····          | ( 89 ) |
| 第一节 小同学落水后,他们为何不告诉大人       |        |
| ——我们在认识上的盲点·····           | ( 90 ) |
| 一、“我不知道自己做错了什么”            |        |
| ——人们对待批评的反应·····           | ( 90 ) |

## 4 沟通的艺术

---

### 二、他本来是准备掐灭香烟的

——批评可能产生的不良后果…………… (93)

### 三、我们究竟为什么要告诫他人…………… (96)

## 第二节 良药并非一定苦口

——批评的艺术…………… (98)

### 一、当着病人的面，医生和主任争吵起来

——时机与场合的选择…………… (98)

### 二、破除对方的心理障碍

——从称赞过渡到批评…………… (101)

### 三、小姐，你的菜要凉了

——暗示的方法…………… (103)

### 四、看“水饺皇后”怎样讲道理

——寓教育于批评…………… (104)

### 五、我曾经也犯过这样的错误

——认同的方法…………… (106)

### 六、给人一份荣誉，他就会向那份名誉看齐

——含蓄地批评…………… (107)

### 七、你是我最看好的队员

——鼓励的方法…………… (109)

## 第三节 请您给我一点关照

——积极交流的措辞…………… (112)

### 一、他人一次迟到，能说明其不守信用吗？

——避免消极、无益的措辞…………… (112)

### 二、是我比较容易受干扰

——使用积极交流的词语…………… (114)

## 第五章 激励他人以及建立良好关系的沟通

——赞扬的艺术…………… (119)

### 第一节 赞扬也能够“引火烧身”？

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| ——关于赞扬的误区·····           | (120) |
| 一、赞扬的话刚一出口，她就后悔了         |       |
| ——赞扬是一件比较容易的事吗？·····     | (120) |
| 二、你是不是有求于我啊              |       |
| ——赞扬会令人产生误解吗？·····       | (122) |
| 三、赞扬他人会降低自己吗？·····       | (123) |
| 四、赞扬会使他人忘乎所以吗？·····      | (124) |
| 第二节 面对身患绝症的妻子，丈夫每天都给予赞美  |       |
| ——赞扬的意义·····             | (125) |
| 一、赞扬是温暖人类灵魂的阳光·····      | (126) |
| 二、女警察的一句话，让大妈立刻“多云转晴”    |       |
| ——赞扬能够沟通人们之间的感情和关系·····  | (129) |
| 三、赞扬他人，亦可为自身留下闪光的烙印····· | (132) |
| 四、赞扬是一种生活态度·····         | (133) |
| 第三节 悉心观察，找到并且说出生活中的美好    |       |
| ——赞扬的艺术·····             | (136) |
| 一、你能想到去那里搞活动，真的很妙        |       |
| ——给予明确、具体的赞扬·····        | (137) |
| 二、“妈妈，您就是我的偶像”           |       |
| ——针对不同人的性情特点予以赞扬·····    | (139) |
| 三、赞扬好友喜欢的明星              |       |
| ——间接赞扬·····              | (141) |
| 第六章 使他人接受和信服你的沟通         |       |
| ——说服的艺术·····             | (145) |
| 第一节 为什么年轻人一去不再回还         |       |
| ——说服是什么·····             | (145) |
| 一、说服是随时随地都可能发生的·····     | (146) |
| 二、说服力是靠演讲者个人的气质所取得的····· | (147) |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第二节 怎样增强说服力           | (149) |
| 一、令人啼笑皆非的“关怀”         |       |
| ——了解对方才能做到“对症下药”      | (149) |
| 二、吸烟会催生白发             |       |
| ——引起他人的需要             | (153) |
| 三、把邻居请到家里来            |       |
| ——居家优势的利用             | (156) |
| 四、我也曾经历过这样的痛苦         |       |
| ——寻找双方的共同点            | (158) |
| 五、在他人眼前构造生动的画面        |       |
| ——以事实来说话              | (161) |
| 六、为了爱您的女儿，请每天按时吃药     |       |
| ——运用情感去打动对方           | (165) |
| 七、有人患了肺癌，从发现到死亡只有3个月啊 |       |
| ——告知可能产生的不良后果         | (167) |
| 八、让对方多说“是”            | (169) |
| 第七章 传递否定信息的沟通         |       |
| ——说“不”的艺术             | (173) |
| 第一节 都是拒绝惹的祸？          |       |
| ——与拒绝有关的几个问题          | (174) |
| 一、需要说“不”的场合           | (175) |
| 二、拒绝与说服的关系            | (175) |
| 三、说“不”真的很难            | (176) |
| 第二节 买卖不成情义在           |       |
| ——拒绝的艺术               | (177) |
| 一、总理怎样拒绝豪宴            |       |
| ——暗示法                 | (178) |
| 二、我们将按照法律予以解决         |       |

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| ——含蓄法·····                   | (180) |
| 三、将拒绝的原因从自身转向其他·····         | (183) |
| 四、退一步海阔天空                    |       |
| ——退步法·····                   | (187) |
| 五、你这个问题提得太早了                 |       |
| ——客观理由法·····                 | (189) |
| <b>第八章 “V” 手势给了我们多少鼓舞和激励</b> |       |
| ——非言语沟通的意义和功能·····           | (193) |
| 第一节 65%的信息沟通是无声的·····        | (194) |
| 一、什么是非言语沟通·····              | (194) |
| 二、非言语沟通的功能·····              | (196) |
| 第二节 擦汗不是因为紧张                 |       |
| ——对身体语言的读解·····              | (200) |
| 一、不要读错别字·····                | (200) |
| 二、关注可能影响沟通进程的信号·····         | (202) |
| 第三节 他们缘何在一餐饭后落聘              |       |
| ——非言语信息的控制和运用·····           | (204) |
| 一、控制自身的非言语信息·····            | (205) |
| 二、运用非言语信息建立和谐的关系·····        | (207) |
| <b>第九章 表情·声调·距离</b>          |       |
| ——常用非言语沟通形式解析·····           | (211) |
| 第一节 戴口罩的大眼睛                  |       |
| ——目光交流的意义和运用·····            | (211) |
| 一、好好看着我的眼睛·····              | (212) |
| 二、视线交流的功能·····               | (214) |
| 三、注视的时间和部位·····              | (217) |
| 第二节 微笑, 并且保持微笑               |       |
| ——微笑在沟通中的意义和运用·····          | (219) |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 一、世上没有人不喜欢微笑的脸····· | (219) |
| 二、哭也一天,笑也一天·····    | (221) |
| 三、不让一天无惊喜·····      | (224) |
| 第三节 在场的人都被他的声音感动了   |       |
| ——声调的意义和运用·····     | (227) |
| 一、声调的意义·····        | (227) |
| 二、发挥声音的魅力·····      | (229) |
| 第四节 培养良好的距离感        |       |
| ——个人空间·····         | (232) |
| 一、人类对于空间的需要·····    | (233) |
| 二、影响个人空间的因素·····    | (235) |
| 三、人际距离带·····        | (239) |
| 第十章 建立良好的第一印象·····  | (243) |
| 第一节 跟着感觉走,尽在不言中     |       |
| ——第一印象的重要性·····     | (244) |
| 一、决定性的0.25秒         |       |
| ——什么是第一印象?·····     | (244) |
| 二、先入为主,爱屋及乌         |       |
| ——第一印象效应·····       | (245) |
| 三、跟着感觉走             |       |
| ——第一印象的重要性·····     | (246) |
| 第二节 此时无声胜有声         |       |
| ——交往礼仪与第一印象·····    | (249) |
| 一、仪容                |       |
| ——你的第一张名片·····      | (250) |
| 二、人靠衣服马靠鞍           |       |
| ——着装的礼仪·····        | (252) |
| 三、站有站相,坐有坐相·····    | (253) |

---

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 四、佩饰的礼仪·····        | (254) |
| 五、第一次握手·····        | (258) |
| 六、名片礼仪·····         | (258) |
| 七、赠送以及接受礼品的礼仪·····  | (259) |
| 第三节 我当初怎么没有看出来?     |       |
| ——影响第一印象的因素·····    | (260) |
| 一、自信的小草胜过柔弱的大树····· | (260) |
| 二、表情的影响力·····       | (262) |
| 三、会说话的眼睛·····       | (263) |
| 四、你的姿势在泄密           |       |
| ——肢体语言·····         | (264) |
| 第十一章 应聘的艺术·····     | (268) |
| 第一节 人生的第一块叩门砖       |       |
| ——书面应聘·····         | (269) |
| 一、“我们不要最好的，而是要最合适的” |       |
| ——了解招聘者的心理·····     | (270) |
| 二、我是谁?              |       |
| ——认识你自己·····        | (274) |
| 三、最容易因小失大的方面        |       |
| ——书写格式及细节·····      | (277) |
| 第二节 狼和羊之间的游戏?       |       |
| ——面试的艺术·····        | (281) |
| 一、面试前的准备·····       | (282) |
| 二、如何与主考官“过招”·····   | (284) |
| 三、面试结束时的细节·····     | (288) |
| 第十二章 怎样才能拥有天然沟通能力   |       |
| ——做一个受人欢迎的人·····    | (292) |
| 第一节 人际吸引规律·····     | (293) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 一、人们为什么以貌取人            |       |
| ——个人吸引力·····           | (293) |
| 二、人们之间为什么会相互喜欢         |       |
| ——相互间的吸引·····          | (295) |
| 第二节 你也可以光彩照人           |       |
| ——个人魅力的要素·····         | (297) |
| 一、知识就是力量·····          | (298) |
| 二、能力决定着你的地位和交往范围·····  | (299) |
| 三、情感是魅力的灵魂·····        | (299) |
| 四、坚信自己魅力的人终将令他人信服····· | (300) |
| 五、个性是你独特的风采·····       | (301) |
| 六、举止和气质风度·····         | (301) |
| 第三节 通向魅力的道路·····       | (302) |
| 一、学一点美学以及与魅力有关的知识····· | (302) |
| 二、在艺术中陶冶性情·····        | (303) |
| 三、一步一个脚印·····          | (304) |
| 四、朋友多了“路”好走·····       | (304) |
| 五、魅力来自运动·····          | (305) |

## 第一章 沟通无极限

在今天，恐怕没有哪一个概念像“沟通”这样被广泛地使用。

你走在街上，可以看到为通讯工具所做的大幅广告：“沟通无极限”、“让亲人之间的沟通更轻松”；你打开电视，可以听到《证券之夜》的节目主持人说：“今天下午收市以后，我和沪、深两地的观察员进行了沟通……”；你翻开报纸，可以在电脑类专业报纸上读到“键盘——沟通的桥梁”，还有综合类报刊专访主持人的“沟通无极限”、人才类专刊指导职场赢家的“把握年关去沟通”；而当你打开电脑的时候，出现在你面前的著名网站的宣传语有“沟通所有人”……。据报载，2003年2月新疆地震之后，香港歌手黎明飞赴灾区探访，“他会去当地医院探访，最主要的是和小朋友沟通，为他们做心理辅导”。更有形形色色的招聘广告对人力资源、公关、文秘、推销，甚至连软件工程师都注明要求具备“良好的沟通能力”；走进书店，不仅在心理学、社会学、人际交往等领域的专架上可以看到琳琅满目标有“沟通”字样的书籍，而且在有关魅力训练与培养的书籍中，我们也会在目录中发现诸如“美女的问题在于沟通”之类的章节……。除了这种醒目表现之外，“沟通”还广泛地出现在人们的书面和口头语言中，成为当代社会普遍流行且使用频率最高的词汇。

不仅于此，与沟通相关联的如“交流”、“对话”、“谈判”等等亦深入到社会生活的各个层面，几乎所有领域的问题，我们都可以从沟通的角度去思考：大到国家“申奥”、“入世”、“申博”，需要向世界表达我们的意愿，小到我们个人求职应聘，需要向用