

一本融合社会哲理与沟通人类心灵的桥梁之书

TALK AND LISTEN

沟通人类生存的必修功课

沟通

兰馨◎编著

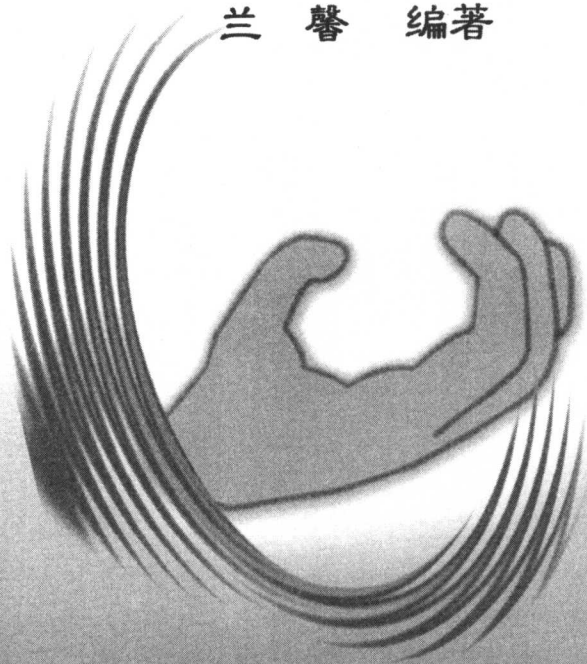


沟通一词，看似简单而人人皆知、耳熟能详，其实对整个人类及每个个体都具有普遍而深刻的形而上的和形而下的意义。期盼成功而又为缺少方法无措的人们，的确需要仔细咀嚼个中韵味和掌握诸项技巧。

时事出版社

沟 通

兰 馨 编著



时事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通 / 兰馨编著. — 北京: 时事出版社, 2005

ISBN 7-80009-877-X

I. 沟… II. 兰… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 020690 号

出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编: 100081

发行热线: (010) 88547590 88547591

读者服务部: (010) 88547595

传 真: (010) 68418647

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

印 刷: 北京昌平百善印刷厂

开本: 787×1092 1/16 印张: 23.25 字数: 350 千字

2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

定价: 38.00 元



前 言

人生活在社会群体中，必然要和各种各样的人打交道，而“打交道”也就是人际沟通的代名词。如何在人际关系这种看似简单实则复杂的交往中如鱼得水、左右逢源，是值得每一个人重视、学习的大事。

戴尔·卡耐基认为人际关系是成功的重要因素。他指出：一个人事业的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%要靠人际关系、处世技巧。喜欢别人，又能让别人喜欢的人才是世界上最成功的人。怎样才能做到这一点呢？能够恰到好处地与各种各样的人进行成功沟通，建立起牢固的人际关系网，将有助于我们更好地发展自己的事业，成就自己的人生。

沟通既是一门科学，也是一门艺术。在经济发展的现代社会，沟通的重要性正日益显现，在市场经济占主导地位的今天，沟通正日益发挥出强大的作用。

虽然沟通看起来很容易，但是有效沟通实际上是非常复杂的。当然，这并不是说有效的沟通是一项高不可攀的技巧，只是成功的沟通要遵循一定的原则和方法。为人要讲究艺术，处世要注重方法，只有正确地掌握了与人沟通的技巧，才可能在经营事业和人生时达到无往不胜、左右逢源的境界。

本书包括十二章内容，作者将理论与实际相结合，有效引导读者如何与陌生人顺利沟通、交朋友；如何与朋友沟通，与朋友沟通应注意些什么；在恋爱中如何沟通、如何拒绝或追求对方；如何维系夫妻间的感情、化解夫妻间的矛盾；怎样与父母沟通，怎样正确教导子女并与子女共同解



决问题；如何实现企业的内部沟通，并通过沟通建立高效的团队；如何根据上级的类型进行沟通、获得上级的赏识；如何搞好上下级关系并有效激励下级；用什么赢得客户，怎样与客户周旋；商务谈判如何与对方周旋并战胜对手；如何应付沟通受阻并应付沟通中的险境等等，条理分明、全面翔实地向读者介绍了各种沟通的方式与技巧，能够帮助读者提高对人际沟通的认识，增强实际沟通能力，从而在社会交往、人际沟通中游刃有余，立于不败之地。

本书内容全面、实用，相信能给广大读者以有益的启示、深远的影响以及实实在在的帮助。



目 录

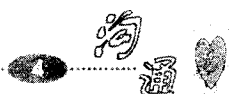
第一章 与陌生人如何沟通	(1)
☞ 主动结交陌生人.....	(1)
☞ 怎样给对方留下好印象.....	(4)
☞ 如何赢得对方的喜欢.....	(7)
☞ 记住对方的名字非常重要	(10)
☞ 与陌生人如何交谈	(13)
☞ 真诚的关心能有效拉近双方的距离	(17)
☞ 如何与陌生人顺利沟通	(21)
 第二章 与朋友如何沟通	(24)
☞ 与朋友沟通的意义所在	(24)
☞ 尽量多结交良师益友	(28)
☞ 在理解和尊重的前提下沟通	(31)
☞ 开玩笑要有分寸	(35)
☞ 与朋友沟通的禁忌	(39)
☞ 与朋友沟通要注意什么	(42)
☞ 别在朋友面前炫耀自己	(46)



☞ 让对方产生优越感	(48)
第三章 与异性或恋人如何沟通	(52)
☞ 对异性交往有个正确的认识	(52)
☞ 分清友情和爱情	(56)
☞ 与异性交往该注意什么	(59)
☞ 怎样拒绝异性的感情	(62)
☞ 怎样向对方表达爱意	(65)
☞ 男子如何博得女方的爱情	(69)
☞ 女子如何主动去争取爱情	(72)
☞ 恋爱中的非语言沟通	(76)
☞ 男女在恋爱时该注意的问题	(80)
☞ 如何解决恋爱中的矛盾	(84)
第四章 与爱人如何沟通	(89)
☞ 如何维系与妻子的感情	(89)
☞ 别忽略了对方的感受	(92)
☞ 怎样制造温馨时刻	(95)
☞ 对丈夫切忌言语尖刻	(98)
☞ 如何保持夫妻间的良好沟通	(101)
☞ 夫妻间沟通的禁忌有哪些	(105)
☞ 夫妻关系为什么会出问题	(108)
☞ 如何化解夫妻间的矛盾	(112)
☞ 夫妻间如何保持亲密、友好的关系	(115)
第五章 与父母或子女如何沟通	(119)



☞ 与父母怎样沟通·····	(119)
☞ 沟通方式影响着子女的成长·····	(121)
☞ 在理解与尊重的前提下沟通·····	(124)
☞ 怎样做子女的知心父母·····	(128)
☞ 怎样做子女的引导者·····	(132)
☞ 教育孩子不能乱了章法·····	(135)
☞ 对子女要赏罚分明·····	(138)
☞ 与子女共同解决问题·····	(141)
☞ 如何从心灵上接近子女·····	(145)
第六章 企业内部如何沟通·····	(149)
☞ 企业内部沟通是建立高效团队的基础·····	(149)
☞ 如何实现企业内部的沟通·····	(151)
☞ 几种沟通方式的选择·····	(155)
☞ 在沟通中构建企业的团队精神·····	(159)
☞ 怎样实现企业的上下沟通·····	(161)
☞ 企业内部沟通的良好时机·····	(168)
☞ 批评中包含沟通技巧·····	(170)
☞ 处理问题要保持公平公正的原则·····	(176)
☞ 评价工作对事不对人·····	(177)
第七章 与同事如何沟通·····	(180)
☞ 适当的赞美有利于同事间的沟通·····	(180)
☞ 通过沟通创造和睦的工作气氛·····	(183)
☞ 与同事沟通、交流的禁忌·····	(186)
☞ 与不同类型的同事进行有效沟通·····	(190)



- ⑤ 对同事的承诺要慎重..... (193)
- ⑤ 有了解才会有真正的沟通..... (195)
- ⑤ 微笑是最简单、最亲切的沟通..... (197)

第八章 与上级如何沟通..... (200)

- ⑤ 与上级沟通的重要性..... (200)
- ⑤ 怎样得到上级的赏识..... (203)
- ⑤ 如何得到上级的提升..... (206)
- ⑤ 改变上级对你的态度..... (210)
- ⑤ 如何巧妙地拒绝上级..... (213)
- ⑤ 解决与上级之间的矛盾..... (216)
- ⑤ 怎样让上级乐于帮助你..... (219)
- ⑤ 沟通时要迎合上级..... (223)
- ⑤ 根据上级的类型进行沟通..... (227)

第九章 与下级如何沟通..... (237)

- ⑤ 要注意与下级之间的沟通..... (237)
- ⑤ 通过有效沟通搞好上下级关系..... (240)
- ⑤ 通过沟通获得员工的拥戴..... (244)
- ⑤ 与下级最佳的沟通方式..... (248)
- ⑤ 通过沟通有效激励下级..... (251)
- ⑤ 工作中对待下级的最佳方式..... (256)
- ⑤ 通过沟通有效培养下级..... (260)
- ⑤ 努力与下级组成高效的团队..... (264)

第十章 与客户如何沟通..... (268)



为什么要与客户进行良好的沟通.....	(268)
用微笑与信用赢得客户.....	(271)
怎样给客户留下良好的印象.....	(275)
与客户沟通要讲究技巧.....	(277)
通过有效沟通与客户建立良好的关系.....	(280)
与客户沟通的原则.....	(283)
与客户沟通要注意什么.....	(286)
如何与客户周旋.....	(290)
妥善处理客户的异议.....	(294)
怎样有效说服客户.....	(298)
第十一章 商务谈判如何沟通.....	(303)
商务谈判要有备而谈.....	(303)
谈判者应具备哪些职业道德.....	(305)
创造有利于自身的因素.....	(308)
如何培养自身的谈判优势.....	(311)
把握好商务谈判的基本原则.....	(315)
如何建立良好的谈判关系.....	(317)
在谈判中怎样与对方周旋.....	(320)
制造、利用谈判的优势.....	(323)
用攻心战术扭转谈判的僵局.....	(326)
怎样有效战胜谈判对手.....	(330)
第十二章 如何应付沟通受阻.....	(334)
充分认识沟通受阻.....	(334)
不明确的交谈是沟通的大忌.....	(336)



耐心倾听对方的意见.....	(337)
面对讨厌的人应该如何沟通.....	(340)
宽容与自己做对的人.....	(343)
如何面对沟通中的冲突.....	(346)
如何应对沟通中的险境.....	(348)
如何有效避免争辩.....	(351)
如何与反对自己的人沟通.....	(354)
如何化解与别人的矛盾.....	(357)



第一章

与陌生人如何沟通

主动结交陌生人

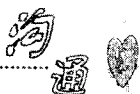
结交陌生人的意义所在

行为科学研究人员发现，75%的人与你截然不同。他们中有的可能对你一生的成功至关重要，与这种人富有成效地合作将有助于你了解他们的做事方式和行为习惯，给自己以有益的引导。真正对你至关重要的人，不一定都是你所熟悉的人，就是说可能是陌生人，所以我们要能够积极主动地结交陌生人。

在各种场合与陌生人积极、主动地谈话，是获得更多朋友的最好方法之一。

只有想办法去认识更多的陌生人，并使这些人都成为自己的朋友，才能使自己的社交圈壮大起来。

有一个丰富多彩的人际关系网，是每一个正常人的需要。可是，很多人都没有建立起一个丰富多彩的人际关系网。大凡缺少朋友的人常常慨叹世界上缺少真情、缺少帮助、缺少爱，他们都被孤独感所困扰。其实，这些人之所以缺少朋友，仅仅是因为他们在人际交往中不能采取主动的态度，总是期待友谊从天而降。要知道，别人是没有理由无缘无故对我们感



兴趣的。因此，如果想赢得更多的朋友，与更多的人建立良好的人际关系，最有效的方式就是主动交往。

要主动伸出友谊之手

朋友多的人与朋友少的人的区别之一就是朋友多的人能够主动去结识陌生人。而主动结识陌生人并不难，只要你能主动向对方伸出友谊之手，结识新的朋友将是一件令人愉快的事情。当你尝试着向陌生人伸出友谊之手，并彼此成为朋友时，你便会明白得到一个朋友是如此地简单与快乐。主动地结识陌生人并保持不断的联系，这是使陌生人转变为朋友的有效做法。

不过，“向陌生人主动伸出友谊之手”并不是所有的人都能做到的。现实中的很多人都不愿意主动去结识陌生人，都习惯于等待别人与自己主动打招呼，习惯这种被动的结交方式。如果所有的人都持这种态度，那么人与人之间不就没有交往了吗？幸好有一部分人是天生的活跃者，他们善于主动同陌生人打招呼，并努力与对方加深关系。这样，人与人之间才有了交往，世间才多了许多温暖。而这类活跃者往往是最有收获的人，他们朋友多、交际面广，做什么事情都容易，简直可以一呼百应、左右逢源。

要想获得更多的朋友，得到更多人的帮助，就要能够积极主动地去结识陌生人，主动向对方伸出友谊之手。

主动结交陌生人的心理障碍

积极而主动地去结交陌生人，对于大多数人来说，并不是一件容易的事情。原因何在？心理学家研究后发现，有两点主要原因导致人们不能主动与陌生人交往：

1. 担心自己的主动交往不会得到对方的积极响应，从而使自己陷入窘迫、尴尬的境地，进而伤及自尊心。其实，这种担心是没必要的。在现实生活中，人人都有交往的需要，我们主动交往而对方不加以理会的事情是少见的。如果你尝试着主动和别人攀谈，就会发现，主动与陌生人交往其实很容易。

2. 心理负担导致不能主动去交往陌生人。在主动同陌生人谈话前，



不擅长主动结交陌生人的人可能会产生这种想法：“先同别人打招呼，会不会显得自己低贱呢”，“我这样打扰别人，人家没准会烦的”，“彼此互不相识，人家会不会怀疑我居心不良？”等等。正是这些心理负担阻碍了我们与陌生人交往的积极性，使我们失去了很多结识别人、发展友谊的机会。

为了结交更多朋友，使我们的社交圈丰富多彩，我们要努力战胜心理障碍，告诉自己不能因为这些心理负担阻碍了自己结交朋友，也许情况根本就不是自己想像得那么糟，何不去大胆一试呢？不尝试，就不能得出准确的结论。

当你因为某种担心而不敢主动同别人交往时，最好去实践一下，用事实去证明你的担心是多余的。不断尝试，会积累你成功的经验，增强你的自信心，使你的人际关系状况越来越好。

克服主动交往的心理障碍

要克服主动结交陌生人的心理障碍，首先要克服不自信。不自信就会表现得犹犹豫豫、缩手缩脚。越是这样，别人越是不愿与你交往，你的心理负担就会更加加重。

不自信的人，往往是有着过分的自尊，总是希望自己能够十全十美地去做好每一件事，让别人无可挑剔。可是，实际能力与愿望之间常常存在着差距，从而无法使自己建立起自信，认为自己很无能。在面对陌生人的时候，生怕对方发现了自己的弱点，从而鄙视自己。于是就形成一种心理上的自我保护，这种自我保护的表现就是不愿意暴露自己的缺点，不愿意与更多的人交往，以免在更多的人面前暴露自己的缺点。

那么，该如何克服与陌生人交往的心理障碍呢？可以参考以下几种办法：

1. 进行自我鼓励

在与陌生人交往有心理压力时，可以这样鼓励自己：我社交的能力虽然差些，但别人开始时也是这样，不管什么事情，开始都不见得能做好，多实践几次就会做好了，大家都一样。只要不断努力，情况会越来越好的。

2. 进行自我安慰



如果对方是很出色的人，我们更容易不自信和有心理压力，生怕对方会看不起自己，从而拒绝与自己交往。这时，你可以这样安慰自己：对方虽然有一系列的优点，但自己在他面前也不一定就一无是处。人是各有长短的，某些方面他可能优于自己，另一些方面自己也可能是优于对方的。所以说，对方没有理由看不起自己。

3. 多进行实际磨炼

多进行实际磨炼，是消除心理障碍的最有效方式。因为熟能生巧，无论多么不擅长社交的人，磨炼多了也就慢慢掌握了其中的规则与窍门，心理障碍也就不存在了。日本的一些企业管理人员培训班，为了培养锻炼学员的社交能力，让学员站在闹市中人多的地方，大声唱歌和朗读报纸。这种有益的磨炼，对于学员克服腼腆、不善交际应酬的缺点有着非常大的好处。

参考以上几条办法，并努力使自己敞开心扉，主动与他人交往。告诉自己，人人都渴望别人的关心和爱，只要努力就能交到更多的朋友。在各种场合中，要尝试着主动与不熟悉的人打招呼、微笑，并尽自己的力量去帮助别人。只要你真诚待人，就会得到别人的理解和善待，关键在于自己能够积极主动地去做。长此以往，你在待人接物中会逐渐变得洒脱起来，你的朋友就会越来越多，肯帮助你的人也会越来越多。

怎样给对方留下好印象

待人接物要有分寸

和人初次交往，待人接物一定要有分寸，这将关系到能否给对方留下良好的第一印象。在生活中，这种初次见面的情况经常碰到，如和客户谈生意、和新朋友见面等。

如果与对方约好了见面时间，就一定要守时，交换名片之后不能看都不看就塞进口袋；谈话的时候不能光顾谈自己，要有耐心同对方谈他感兴趣的事；如果要抽烟，最好先征得对方同意；在语言、动作上表现出自己的谦虚和对对方的尊敬。



另外，要注意对对方的称呼。有礼貌的称呼应该是具体、亲切的，如：对老年人称呼“老大爷”、“老大娘”；同龄人相互之间可以称为“同志”、“先生”、“小姐”等。

言谈举止要有分寸。在请求别人的帮助时，要用商量的口气；接受别人帮助后要道谢；对别人的致谢要表示“没什么”、“不客气”。在进入别人住所前，要轻轻叩门，得到允许后方能进去。在别人遭到不幸时，要给予同情；对别人的同情要回谢。

用微笑赢得对方的好感

在一个宴会中，一位身着名贵貂皮，配戴钻石、珍珠的女人，希望通过华丽的装扮赢得众人的好感，但是没有人主动对她表示友好，因为她的面孔充满了刻薄和自私。看来，华丽的装扮并不能掩盖尖酸的面孔。其实，一个人的表情远比他的衣着及其他更重要。

纽约某大百货公司的人事部主任曾表示，他宁可雇用一個笑口常开的女职员，即使她是小学毕业的，也不愿雇用一位表情阴冷、死板的博士。

看来微笑才是最能赢得他人好感的法宝。一个微笑包涵着“我喜欢你”、“你使我感到快乐”、“我很高兴遇见你”等含义。

施科勃先生说，他自己的微笑能值100万美元。他说得没错，他的性格、魅力以及他那令人欢喜的能力，是他取得成功的全部原因。而他个性中最重要的因素，就是他那能够打动一切人的微笑。

玛丽几乎没有朋友，因为她不擅长对别人微笑。可是，当看到别人在一起欢声笑语时，她很羡慕，为了改变自己的处境，她决定尝试着对别人微笑。于是，她总是尽力使脸上呈现出最美好的微笑，对她所遇到的每个人打招呼：“你好！”

当她去办公室的时候，她会对开电梯的人说“早上好”，并且对他微笑，还和看门人微笑着打招呼；她在地铁售票处兑换零钱的时候，也会以微笑和服务员打招呼；她站在交易所大厅的时候，还会对那些以前从未见过的人微笑……不久，她就发现每个人都对自己报之以微笑。

玛丽的工作和生活气氛开始改变，彼此的关系友善多了，玛丽成功地交到了一些非常好的朋友，她觉得自己的工作和生活因此变得愉快而有趣了。



要有良好的外在形象

在与陌生人打交道的时候，有一个良好的外在形象，非常有助于双方关系的建立。好的形象可以使对方信赖自己，愿意同自己交往、合作、提供帮助等。

拿破仑·希尔就是靠良好的外在形象赢得了别人的支持与帮助，才得以从命运的最低谷得到巨大的转机。

第一次世界大战结束时，拿破仑·希尔落魄到了极点，几乎到了一文不名的地步，他的全部衣服只有三套已经穿破了的西装和两件再也派不上用场的制服。为了尽快改变命运，他先从改变自己的形象着手。

希尔当时口袋中仅有不到一元的零钱，但他仍然挑选了最昂贵的布料制作了三套西服，这三套西服总共要 375 美元！幸好希尔在裁缝师傅心目中的信用很好，对方并没有要求他及时支付费用。希尔又在一家男士服饰店以记账的方式买了三套不太贵的西服，以及一整套非常好的衬衫、衣领、领带、吊带及内衣裤。

接下来，希尔开始实施他的计划了。

每天早上，希尔都会穿上一套全新的衣服，在同一时间走上同一条街道。这个时间正好是某位富裕的出版商前往吃午餐的时刻，而他所走的路正好跟希尔走的路线相同。

希尔每天都要和出版商打招呼，偶尔还会停下来同他聊上一、两分钟。这种情况重复一星期后，事情有了实质性的发展，因为希尔衣着所表现出来一种极有成就的“气质”，再加上每天一套不同的新衣服，引起了出版商很大的好奇心（希尔本来就是希望会发生这种情况）。

出版商问及了希尔的事业，希尔很潇洒地掸掉手中哈瓦那雪茄的烟灰，说道：“哦，我正在筹备一份新杂志，打算在最近一段时间内予以出版。”

“一份新杂志？”出版商回答说，“你打算替这份杂志取什么名字呢？”

“我打算将它命名为《希尔的黄金定律》。”

“不要忘了，”这位出版商马上说，“我是从事杂志印刷及发行的。也许，我也可以帮你的忙。”

这就是希尔所等候的一刻。当他购买这些新衣服时，心中就已想到了