



误会是人與人之間的一堵牆，
可以说誤會是世界上最

最常見又最可怕的事情。



就 這 樣 解 開 誤 會

人脉

就这样解开误会



● 水成冰 著

团结出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

就这样解开误会 / 何嗣虎, 史汝勤主编. —北京: 团结出版社, 2005.6

(人脉)

ISBN 7-80130-909-X

I. 就... II. ①何... ②史... 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 (2005) 第 039518 号

责任编辑: 史汝勤

责任校对: 郭万启 史晓萌

出版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号 邮编: 100006)

电话: (010) 65228880 65244790 (总编室) 65244792 (编辑部)

(010) 65133603 85113874 (发行部)

网址: <http://www.tjpress.com>

E-mail: unitypub@263.net

经销: 全国新华书店

印刷: 北京市通州京华印刷制版厂

装订: 北京市通州京华印刷制版厂

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 58

字数: 840 千字

印数: 10000 册

版次: 2005 年 6 月 第一版

印次: 2005 年 6 月 第一次印刷

书号: ISBN 7-80130-909-X/C·28

定价: 100.00 元 (全四册)

(如有印装差错, 请与本社联系)

前言

误会是一人与人之间的一堵墙，可以说误会是世界上最常见又最可怕的事情。

这决不是危言耸听，也不是哗众取宠，因为误会衍生的恶果和悲剧，我们已经看得太多太多了。因为误会，可能引起工作上的分歧，造成集体和个人无法估量的损失；因为误会，可能会让别人误解自己的人品，成为大家背后指指点点的对象；因为误会，可能会让多年志同道合的朋友分道扬镳；因为误会，可能会让如胶似漆的恋人劳燕分飞……

如果不是因为误会，奥赛罗就不会杀死自己的妻子，造成终生的悔恨；如果不是因为误会，罗密欧和朱丽叶也不会双双殉情，造成千古流传的悲剧……

所以，误会是一件非常可怕的事情，如果不正视这个问题，很有可能会让你后悔终生。

误会的产生，有着很多的原因。有的是因为双方沟通得不够清楚，误解了对方的意思；有的是因为心中的成见，不管对方做什么，都会对他产生误解；有的是因为双方心理、素质、思维习惯各个方面的差异，造成了对同一事物不同的理解，也就难免会发生误会。

只要我们能够找出误会产生的原因，解除误会也就显得轻而易举了。

多注意和对方沟通，往往是解除误会最简单也最有效的方法。只要双方能够在冷静的心态下，坦诚地相互沟通，把所有

的问题和分歧都能够谈清楚，误会也就没有存在的空间了。即便误会已经发生了，只要双方能够坦诚地沟通，就可以及时地消除误会，把误会造成的损失降到最低。

无数次经验已经告诉了我们，千万不要把事情藏在心里，按照自己的想法进行推测，这样做只能使误会不断加深，不但不会消除误会，反而会把误会造成的损失无限制地扩大，等到有一天，当你发现一切只不过是一个误会的时候，即便想要挽回，恐怕为时已晚。所以，及时地消除误会，对我们每一个人都是有百利而无一害的事情。

千万不要小瞧误会这条毒蛇，它随时可能吞噬掉你周围的一切，甚至是你自己。为了避免造成不必要的损失，避免造成终生遗憾的悲剧，一定要随时注意不要产生误会，不要轻易地误解他人，更不要被别人误解。



目 录

前言 / 1

第①章 误会产生的原因 / 1

- 在我们的生活中,误会往往是难以避免的,它给我们带来了
很多麻烦。我们需要好好地想一想,这些误会都是因为什么而发
生的。
- 造成误会的 5 种原因 / 3
- 夫妻交流的 6 大误区 / 4
- 伤害朋友的 10 种表现 / 7
- 态度会造成误会 / 11
- 习惯差异会造成误会 / 13
- 感知差异会产生误会 / 15
- 中庸一点少误会 / 16
- 远离绯闻的 9 种方法 / 17
- 与异性上司交往的 5 大禁忌 / 20
- 合作停止产生了误会 / 24
- 差异产生摩擦 / 26

第②章 让误会在生活中走开 / 29

- 误会尽管会给你的生活带来很多麻烦和不便,但是并不可怕,最
关键的是你要运用各种方法,让所有的人都能够对事实有所了解,让
误会烟消云散。
- 成见是毒药 / 31
- 与上司交流的反应 / 32



- 痛击制造误会者 / 33
- 谈话的润滑剂 / 34
- 爱——倾听、宽恕、支持、努力 / 37
- 爱的奉献 / 39
- 爱心永恒 / 40
- 德兰修女的乐善好施 / 43
- 索取与付出 / 44
- 多一点人情味 / 46
- 帮助他人也要有技巧 / 48
- 人性贵善 / 49
- 理解万岁 / 50

第③章 避免误会关键在于“说” / 53

- 误会，往往是因为说出来的话，引起了别人的误解才造成的。所以，我们需要格外注意自己说话的技巧，避免误会的发生。
- 口头表达的3种方式 / 55
- 语言的魔力 / 56
- 清楚地表达你的想法 / 60
- 问话的9种技巧 / 61
- 处理不同意见的4种方式 / 65
- 谈心消除误会 / 67
- 改变你的表达方式 / 69
- 在说话时尽量避免被人误解 / 72
- 注意说话的礼节 / 77

第④章 多听少误会 / 83

- 仔细聆听对方的话，可以更加准确地捕捉对方的想法和意图，这样，就会在很大程度上避免误会的产生。
- 能力在听中提高 / 85



- 做个会听的人 / 87
- 让别人聆听的秘诀 / 89
- 长两只耳朵是为了多听少说 / 90
- 移情倾听 / 91
- 比萨斜塔也会变正 / 92
- 倾听不仅仅是耳朵 / 93
- 理解与感觉 / 95
- 寻求理解 / 96

第⑤章 沟通是解决误会的良药 / 99

- 误会的发生,是无法避免的。当误会产生的时候,应该怎样来解除呢? 沟通就是最有效的方式。
- 对话的原则 / 101
- 沉默的力量 / 104
- 和上司交流的3大原则 / 107
- 让上司听明白你的话 / 109
- 赞美上司的3禁忌 / 112
- 注意“闲谈”的时候 / 114
- 同事之间的语言艺术 / 116
- 与下属相处的语言艺术 / 119
- 指令要明确 / 128
- 口头指示3个注意 / 129
- 下属误会你怎么办? / 132
- 不要让距离造成误会 / 133
- 把争执变为沟通 / 135
- 不明白就多问 / 136
- 注意自己说话的声调和表情 / 137
- 把人家的话接下去 / 138
- 看懂对方的反常 / 139



第⑥章 不要将误会带到工作中 / 141

- • 误会对工作的影响不可估量，误会有可能会让工作停滞不前，也许会让周围的同事认为你是个无能之人，总而言之，对你的发展相当不利。
- • 办公室里 10 大禁忌 / 143
- • 不要在办公室里拥吻 / 144
- • 同事之间亲而有度 / 145
- • 避免引起同事之间误会的 4 种表达 / 147
- • 与性情暴躁者相处的 3 个原则 / 148
- • 同事沟通的技巧 / 150
- • 有理不在声高 / 152
- • 提建议要注意的 3 点 / 156
- • 不把下属当“枪”使 / 156
- • 好上司与坏上司 / 159
- • 不与属下争高低 / 161
- • 处理下属矛盾的 6 种方法 / 164
- • 了解下属要求的 6 种方法 / 166
- • 常向下属请教 / 168

第⑦章 化解上司误解的策略 / 171

- • 和上司发生误会可能是最可怕的误会了，因为这些误会，有可能会耽误工作，也有可能让上司对你产生误解，从而影响你将来的发展。
- • 打掉门牙往肚里咽 / 173
- • 准确把握领导的意图 / 174
- • 领会领导的暗示 / 176
- • 给上司脸上贴金 / 178
- • 上司误解要忍着点 / 181



- - - • 与上司交往的 10 条法则 / 181
- - - • 对上司说的 4 种错话 / 184
- - - • 维护上司的权威 / 185
- - - • 要让上司对你另眼相待 / 186
- - - • 读懂领导, 赢得赏识 / 188
- - - • 获得领导支持的方法 / 189
- - - • 诚恳地面对上司的批评 / 190
- - - • 同上司保持动态距离 / 192
- - - • 马屁不要随便拍 / 193
- - - • 做个守口如瓶的下属 / 196
- - - • 这样解释效果好 / 198

第③章 让误会远离友谊 / 201

- - - • 朋友, 往往都是心有灵犀的, 但是我们也不得不承认, 即便是肝胆相照的好友、朝夕相处的恋人, 也会因为误会弄得非常不愉快, 甚至彼此伤害, 造成终生的遗憾。
- - - • 保守朋友间的秘密 / 203
- - - • 与朋友说话的分寸 / 204
- - - • 听的妙用 / 207
- - - • 远离爱情的雷区 / 209
- - - • 莎士比亚笔下的悲剧 / 214
- - - • 丈夫如何避免妻子的误会 / 217
- - - • 不揭人短 / 219

第一章 误会产生的原因

在我们的生活中，误会往往是难以避免的，它给我们带来了许多麻烦。我们需要好好地想一想，这些误会都是因为什么而发生的。

造成误会的 5 种原因 / 3

夫妻交流的 6 大误区 / 4

伤害朋友的 10 种表现 / 7

态度会造成误会 / 11

习惯差异会造成误会 / 13

感知差异会产生误会 / 15

中庸一点少误会 / 16

远离绯闻的 9 种方法 / 17

与异性上司交往的 5 大禁忌 / 20

合作停止产生了误会 / 24

差异产生摩擦 / 26

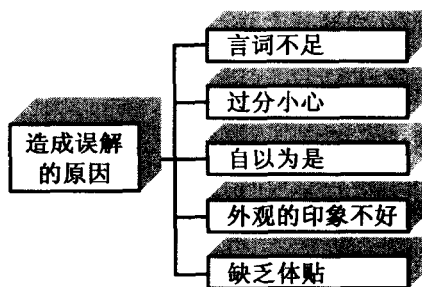


造成误会的 5 种原因

现代社会是由形形色色的人和不同的工作团体所聚集成的，每个人的立场不同，工作性质也不一样。在众人聚集的工作场所里，总会发生一些让人意想不到的误会，甚至是摸不着头绪的纠纷。

当遭人误解时，无论你做什么都会显得困难重重，不但是自己受损失，还会影响到其他人的利益。

所以，与人交往时必须学会如何应付误会。这里首先谈谈造成误解的几种原因。



1. 言词不足

有的人不管是在表达信息，或者说明某些事情时，常常在言词上有所欠缺，结果弄得只有自己明白，别人搞不清事情的真相，这种人就是缺乏“让对方明白”的意识，以至于容易招来对方的误解。

2. 过分小心

有的人不管什么事，都顾虑过多，从不发表意见。因此，个人的存在感相当薄弱，变成容易让人误会的对象。

这样的人总寄希望于对方不必听太多说明就能明白自己的想法，缺乏积极表达自己意见的魄力。对于这种类型的人而言，含蓄并不是美德，这一点要好好反省。



3. 自以为是

有一种人是头脑聪明，任何事都能办得妥当，因此办事经常自以为是，我行我素。即使着手干一件新工作，也从不和别人商量一下，只管自作主张地干活。这么一来，即使自己把工作圆满完成了，上级及周围的人也不会表示欢迎。

4. 外观的印象不好

人对视觉上的感受印象最深刻。虽然大家都明白“不可以貌取人”，但是，实际上双眼所见的形象，往往成为评判个人的标准，这个印象可能是造成误解的原因。如果在公众场合，你衣冠不整，言谈举止不拘小节，会让周围的人产生不好的印象，且造成误解，若不早点解决，恐怕不好收拾。

5. 缺乏体贴

纵然只是一句玩笑话，但若造成对方的不快，恐怕也会导致意想不到的误解。甚至是一句安慰、感激的话，如果对方接受的方式不同，也可能变成误解。因此，在说话之前，一定要先考虑对方的状况，以及接受的态度。

夫妻交流的 6 大误区

一对夫妇驱车外出，半道上妻子问：

“想停下来喝点什么吗？”

“不，谢谢。”丈夫道。于是他们继续驱车赶路。

实际上呢？妻子是很想停下来喝点什么的，因为自己的愿望没有被重视而面有愠色。丈夫见妻子不高兴，还莫名其妙，觉得很扫兴。

她有话为什么不直说？

其实他没明白，妻子问他不是要他拍板决定，而是在与他商量。而妻子也没意识到，丈夫说“不”时，只是在表明他自己的意愿，并无任何强人之意。当夫妻交谈中因彼此的误解而产生抵触时，他们彼此不满，指责对方自私，不体谅别人。

夫妻语言交流的误区在哪里呢？詹姆斯·皮尔教授指出，夫妻语言交流主要有以下 6 大误区：



1. 保持地位与寻求支持

男人的世界里，谈话常常是较量——不是占上风就是要避免受别人的摆布。而对于许多女人，谈话是为了寻求相互支持和相互确认。

每当人们说“那有多艰难，你怎么受得了”时，妻子就把他们的话当作同情接受下来。丈夫对此并不以为然。丈夫认为他们有他的优势：在大学供职或是某部门的经理，可以共享比别人更长的周末和假期。妻子不明白丈夫为什么要说这些。丈夫觉得别人的话里含着这样的意思：你们的婚姻不是真正的婚姻；我与妻子在一起，我们可没有你们那种两地生活的烦恼。在丈夫向妻子指出这点以前，妻子丝毫也没意识到别人的话里可能隐含着某种“胜你一筹”的优越感。男人是把世界看做一个大舞台，他们必须在那里占据和保持一个位置；而女人的眼里，世界是一个相互联系的网，她们寻求的是理解和认同。

2. 依赖与独立

女人希望彼此亲近、相互支持，她们努力维护这种亲密的关系。而男人在乎的是地位和威望，他们要求独立。这些不同的想法常常导致男女双方在同一事件上做出完全不同的反应。看一下这个例子：

乔一位高中时的同学出差来到他居住的城市，给他打来电话，乔高兴地邀请老同学周末到家做客。晚上回家后，乔把这事告诉了妻子琳。

琳有些不快：你邀请客人为什么不事先同我商量？“你为什么不告诉你朋友，你得先跟妻子说一声？”琳忍不住问。

“我怎么能说我必须先征得妻子的同意！”乔愤然地说。

在乔看来，与妻子商量就意味着他没有独立行事的自由，这会让他感到自己像个孩子，是个怕老婆的人。可琳却很乐意说：“我得先和老公商量一下。”琳认为，这只表明她与乔很亲密，这有什么不好呢？

3. 提出建议与渴望理解

伊芙因乳腺癌刚做了手术。一天，她对丈夫马克说她很苦恼，因为手术破坏了乳房外形。马克对她说：“你可以做一次整形手术。”

这个建议让伊芙十分不快，她说：“我很难过，你不愿看到乳房变成了这个样子，但我不想再做任何手术了！”

马克大惑不解，不知如何劝慰才好。

“可我一点也没有在乎那个疤呀！”他申辩说。

“那你干吗还要我做整形手术？”伊芙问。



“因为是你对那个疤很苦恼。”马克回答。

男人往往把抱怨、诉苦当做挑战对象，他们关心的是找到解除困境的办法。马克认为，当他告诉伊芙可以通过手术来消除乳房上的那个疤痕时，他是在帮助妻子解脱烦恼。但是，女人常常需要的不是具体的办法，而是感情上的理解和支持。

4. 务实与重情

记得有部动画片，丈夫在打开报纸时对妻子说：“在我读报前你有什么要说的吗？”妻子当然没什么非说不可的要紧事。不过，丈夫在家埋头看报时，妻子常常是想说点什么的。

这片子很幽默，因为人们从中看到了自己在日常生活中的影子。当丈夫在家寡言少语时，许多妻子都会感到某种情感上的被冷落；而很多丈夫又因为妻子不明原因的情绪低落而沮丧。

丽与丈夫应该说是幸福的一对。即便这样，他们也有他们的烦恼。丽抱怨说，当她对丈夫谈论起自己的思想感情时，丈夫总是一言不发地听着；当她想听听丈夫的看法时，他就是三个字：“没什么。”

向亲人和朋友吐露自己的心声对丽和许多女人来说，是生活中必不可少的内容，因为这意味着相互的关心和参与。但对于她的老公和许多男人来说，谈话的目的是获得信息，感情只能深埋自己的心底。

生活中还有这样一类男人：他们在社交场合很活跃，妙语连珠，海阔天空。他们关心的与其说是谈话的内容，莫如说是谈话中的自己。在他们看来，谈话是自我表现的一种方式。这种时候，他们的妻子则可能因为高谈阔论的丈夫从来不曾如此兴致勃勃地对待她们，而感到自尊心受到了伤害。

5. 命令与建议

娜喜欢说：“我们把车停到那儿吧。”“我们午饭前打扫卫生吧。”这语气让她丈夫很是恼火。因为他把娜的“我们这样吧”、“我们那样吧”当成了命令。同很多男人一样，他讨厌受制于人，但是对娜来说，她并没有指使，她只是建议。同许多女人一样，娜竭力避免正面冲突——她把要求化作建议而不是命令。可是，这种委婉的方式对于有些男人反而更糟。一旦他们意识到别人是在用含蓄隐蔽的方式指使他们，他们便因此感到受人操纵而恼怒，他们宁可接受直截了当的要求。

6. 对抗与妥协

为了避免冲突，不少女人宁可隐瞒自己的态度，而对对方的决定不公



开表示反对。但有些时候，公开自己的不同意见，即便可能由此引发争执，也不见得就比委曲求全更糟。

夫妻语言误区：

保持地位与寻求支持
依赖与独立
提出建议与渴望理解
务实与重情
命令与建议
对抗与妥协

森开车上班。她的车是丈夫替她做主挑选的，他总是选他喜爱的那种中看不中用的老式车。这些老掉牙的车脾气很坏，它们给森带来了无穷的麻烦，有一次甚至险些让她送了命。这次森决心不让丈夫一人做主，他俩一同去了市场。丈夫一眼就看上了一辆15年前出厂的赛车，要在从前，这车就是森的了。可这次森决定不听丈夫的，车是她开，她得挑辆自己中意的。森自作主张买下一辆新车，这车很平常，没有丈夫为她选的车那样神气，那样经历不凡，可它经久耐用，又听使唤。森做好一切准备，她想丈夫肯定会不满意的。让她惊讶的是，丈夫自始至终一句不愉快的话也没讲。

生活中的小冲突不会置人于死地，妻子们用不着一味地回避争论；而一向果敢独断的丈夫们，是否也可以稍稍减缓点自己咄咄逼人的直率和谈话方式呢？

伤害朋友的10种表现

许多人交友处世常常涉入这样的误区：好朋友之间无须讲究客套。他们认为，好朋友彼此熟悉了解，亲密信赖，如兄如弟，财物不分，有