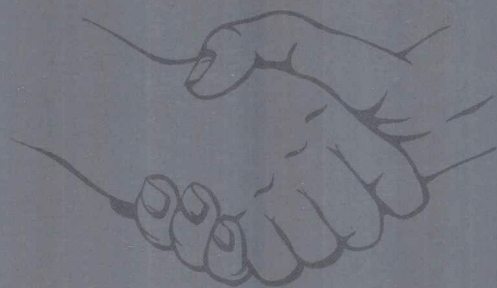


零误解 沟通

——说得清楚、听得明白的艺术

田 秋 编著



{ 我们随时都可能被别人误解，也可能误解别人。
擅表达，懂心理，识世故，沟通零误解。 }



化学工业出版社

零误解 沟通

——说得清楚、听得明白的艺术

田 秋 编著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书帮助读者解决沟通中的误解问题。书中全面列举了生活中经常遇到的误解情况，分析了其中的原因，阐述了避免这些误解需要注意的问题。总的来说，包括三个方面。一，学会明白的表达技巧。许多时候，词不达意、不擅长表达是误解产生的原因，因此，锻炼自己的口才和表达能力是避免误解的基础。二，沟通要有正确的沟通态度。参与沟通的双方，应该事先树立正确的沟通态度，才不容易与对方产生误解。三，还需要了解一些人情世故。在许多情况下，只有了解一定的人情世故，才能跟对方达到默契和共鸣。

本书适合于初入职场的大学毕业生，及对心理学和沟通技巧、社交策略感兴趣的读者。

图书在版编目（CIP）数据

零误解沟通：说得清楚、听得明白的艺术/田秋
编著. —北京：化学工业出版社，2011.10
ISBN 978-7-122-12373-2

I. 零… II. 田… III. 人际关系学-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第195435号

责任编辑：肖志明 万仁英

文字编辑：贺婷婷

责任校对：蒋 宇

装帧设计：张 辉

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张13 字数150千字

2012年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：29.80元

版权所有 违者必究

前言



有人说，我们在日常生活、工作，或结交朋友中，最大的烦恼是被别人误解。这句话有一定道理。如果说人际关系本来是一条水流畅通的小溪，误解则是致其不再欢畅的“暗礁”。

被人误解确实是痛苦的，但是从某种意义上说，又是人生中难以完全避免的。真正不被人误解或误解别人的情况恐怕是没有的。即使双方都很努力让对方明白自己的真正意图，还是很容易在不经意间发生误解。

有些误解是由表达不准确造成的。20世纪80年代初，联合国秘书长瓦尔德海姆到伊朗，希望通过中间斡旋，争取美国人质的获释。抵达德黑兰后，他第一时间通过伊朗国家广播电台和电视台发表讲话，但是翻译成波斯语后意思却错误地变为“我此行的目的，是以爱管闲事者的身份找到有损于你们原则的办法”。此番讲话播出不到一个小时，愤怒的伊朗人就用石头砸了瓦尔德海姆的车，结果导致他在伊朗的努力严重受挫。

还有许多误解是由人的思维特点造成的。一些对人脑的研究结果表明，普通人的大脑只能逐字逐句地理解对方表达的思想。而每一个人头脑当中都会有一个假定，就是同一顺序或者时间出现的表达内容，必然在逻辑上存在某种联系。在对话过程当中，无论你事先有无说明，他或她大脑里的雷达都会自动开启，逐一扫描你的话语——或者关注开头和结尾（注意力容易涣散者），或者捕捉关键词（律师较为常见），或者根据音调高低和语气（女性尤为多见），然后从中寻找和总结共同点，对你的一大段话提炼出当中的逻辑关系。就像在水里拉起一张大网，将网里的水都漏掉，剩下的“鱼”，

就是他认为重要或者关键的信息。然后，他把打上来的“鱼”——你所要传达的信息，贴上自己事先已经设计好的逻辑标签，归入到同一类当中去。由于每个人的知识背景、理解力和信息系统千差万别，因此很少有人能够对你的表达作出完全正确的解读，正所谓“1000个人就有1000个哈姆雷特”！结果，我们想要说的意思，在对方听来，却可能是别的意思。

此外，沟通中的误解还有多种原因，比如，身体语言的误读、文化背景的差异、不为对方着想、知识水平的不对称、对语境缺乏了解，缺少足够的反馈等。

那么，我们在沟通中怎样预防误解的产生呢？其实，在许多情况下，如果自己说话准确些，考虑周到些，行事大方些，就可能会避免许多误解，也避免了由于误解产生的委屈、伤心、焦躁……

本书就是解答这个问题的。书中比较全面地列举了生活中经常遇到的误解情况，分析了其中的原因，阐述了避免这种误解需要注意的问题。总的来说，包括以下三个方面。

一，学会明白地表达。许多时候，词不达意、不擅长表达是误解产生的原因，因此，锻炼自己的口才和表达能力是避免误解的基础。

二，沟通要具备一定的心理品质。参与沟通的双方，应该事先树立某些正确的沟通态度，才不容易使对方产生误解。

三，还需要了解一些人情世故。在许多情况下，只有了解一定的人情世故，才能跟对方达到默契和共鸣。

虽然把话说明白和听明白都不是容易的事情，但是阅读本书，可以帮助你避开人际沟通中误解的“暗礁”，使你听得更加清楚，说得更加明白，消除你与他人之间的隔阂，实现真正的心的交流。

目 录



上篇 零误解沟通需要掌握的表达技巧

1

1 语汇丰富, 用词准确	2
2 一个错字, 谬以千里	4
3 成分缺失, 指代不明	7
4 对外行人, 莫说“行话”	10
5 对外地人, 莫说方言	12
6 口头之禅, 不能滥用	14
7 合乎逻辑, 富有条理	16
8 开门见山, 结论在先	19
9 说话啰唆, 云里雾里	21
10 提纲挈领, 概括几条	23
11 深入浅出, 通俗易懂	25
12 语义模糊, 莫名其妙	28
13 话有歧义, 理解错位	30
14 列出数据, 客观清楚	32
15 举个例子, “原来如此”	34
16 简单事物, 打个比方	36
17 语序不同, 感觉迥异	38
18 适当停顿, 把握节奏	40
19 根据目的, 调整语速	42
20 音量语调, 高低适度	44

21 表情动作, 辅助表达	47
22 说给他听, 亮给他看	50

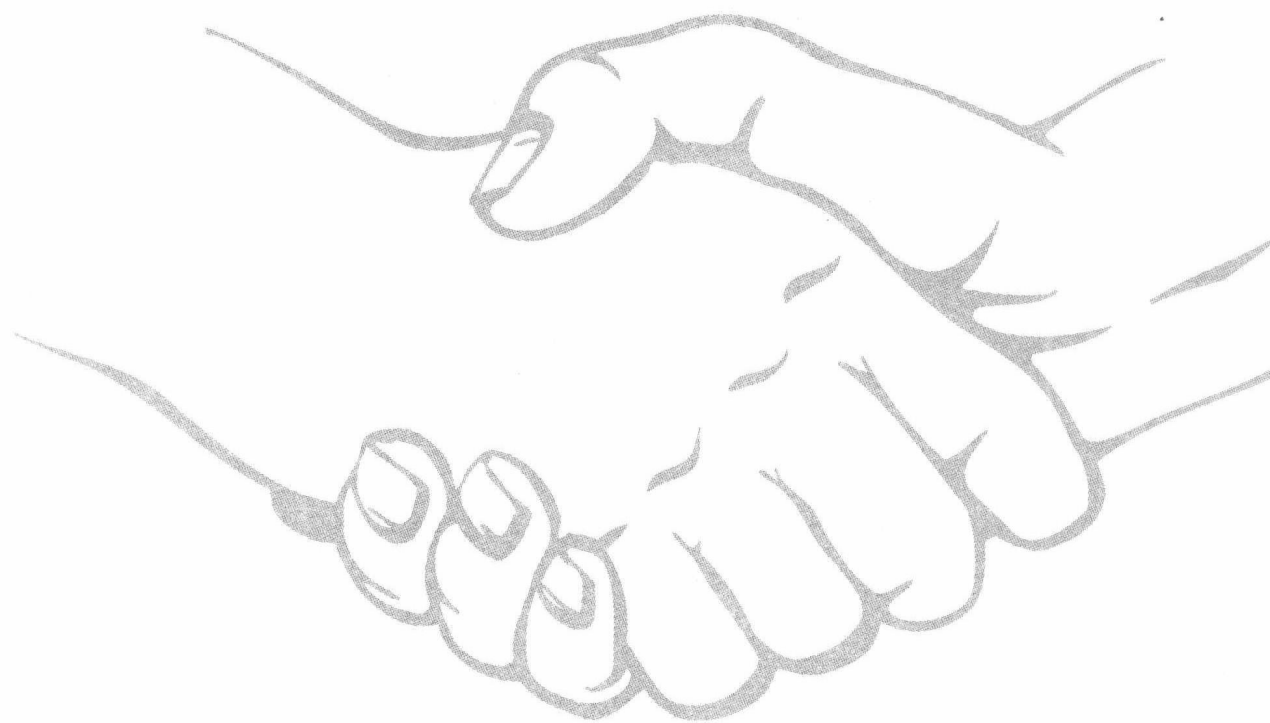
中篇 零误解沟通需要具备的心理品质 53

1 “乔哈里窗”, 导致误解	54
2 “传播扭曲”, 信息变形	57
3 态度明确, 不费思量	59
4 公开透明, 不易误解	62
5 别学“知了”, 听话半截	64
6 耐心倾听, 鼓励他说	66
7 及时反馈, 确认听懂	68
8 氛围轻松, 让他敢说	71
9 寻“关键词”, 察对方意	74
10 理解话语, 不离“语境”	75
11 避免“投射”, 设身处地	78
12 个性不同, 方式各异	81
13 风俗不同, 看法悬殊	83
14 秀才遇兵, 怎样说清	86
15 对方处境, 话语背景	89
16 情绪波动, 妨碍沟通	92
17 “PAC心态”, 巧妙对应	95
18 别为争辩, 迷失目的	97
19 去除“成见”, 就事论事	100
20 “循环论证”, 猜疑所致	102
21 亲眼所见, 未必为实	106

22 信息不足，勿下结论	108
--------------------	-----

下篇 零误解沟通需要了解的人情世故 111

1 听人说话，察其情绪	112
2 听人说话，察其动机	114
3 观察动作，知其心理	117
4 应酬话语，不必当真	119
5 听懂绕弯，解其真意	122
6 听出试探，谨慎作答	124
7 话中带刺，是否不满	128
8 编造借口，实为拒绝	130
9 一箩筐话，实为宣泄	134
10 仪表符合，不致误解	136
11 不合身份，令人猜忌	139
12 转换场景，调整情绪	142
13 礼貌不周，影响关系	144
14 时机不对，对方不听	146
15 涉及多人，出口谨慎	149
16 感知氛围，随机应变	151
17 说还是写，要看情况	154
18 电子邮件，独特规则	156
19 手机短信，最“短平快”	159
20 只说半句，引人猜想	163
21 知他痛处，不“误伤”他	166
22 评论对方，勿作比较	169



上 篇

零误解沟通需要掌握的表达技巧

1

语汇丰富，用词准确

不学无术的山东军阀韩复榘曾在某大学发表过一次笑话百出的演讲。他说：“今天到会的人十分茂盛，敝人实在很感冒。你们都是大学生，懂得七八国的英语。我不懂这些，今天是鹤立鸡群了。”

这里，他把描写植物生长繁茂的词语“茂盛”用来形容人“多”，把疾病术语“感冒”用来代替表示情绪的概念“感动”，把语种之一的英语说成“七八国的英语”，并把表示超凡出众的“鹤立鸡群”用来表示谦虚，真让人忍俊不禁。

韩复榘之所以闹出这些笑话，是因为用词不当，具体来说，是不清楚“茂盛”“感冒”“英语”“鹤立鸡群”这些概念的内涵和外延。

说话者要让他人理解和接受自己所讲的内容，在选用词语表达概念时，就必须做到明确清晰。西班牙著名作家巴罗哈说过，“使用语言最应该注意的是准确和清晰，其次才是文雅”。

2009年，全球爆发了甲型H1N1流感，起初叫做“猪流感”，但是专家称：“这并不是由食物引发的疫情，称为‘猪流感’并不准确。我们要向公众说明食用猪肉不会感染这种流感，这很重要。”美国疾病预防控制中心副主任贝塞尔说：“公众中相当一部分人对‘猪流感’存有误解。这种误解无益于猪肉生产商与食用猪肉的消费者，同样也对那些想知道疫情传染源的人无益。”

可见，用词的不准确可能造成多大的误解和消极影响。

日常生活中，许多人会犯用词不当的毛病，如有的人说“恢复

疲劳”，本来应该讲“消除疲劳”，或是“恢复健康”都可以，但“恢复疲劳”是什么意思？就是说“原来是疲劳，现在不疲劳了，要再恢复到疲劳状态”，这显然不是说话者的本意。

那么，我们运用语汇，怎样才能做到准确呢？

（1）语汇丰富

要想表达准确，必须具备丰富的词汇。福楼拜曾告诫人们：任何事物都只用一个名词来称呼，只用一个动词来标志它的动作，只用一个形容词来形容它。如果讲话者词汇贫乏，说话时即使搜肠刮肚，也绝不会有精彩的谈吐。

对字、词的种类、句子的形式，理解掌握的数量要多，并善于运用唯一的字眼、一定的句式，准确而明晰地表达。

为了使你的词汇更丰富，可以多读好文章和好书，多听词汇丰富的人说话，来锻炼你的语言感觉。

（2）认真辨析词义

辨析词义要从以下几个方面入手：一是看词义范围的大小，二是看词义的轻重，三是看词的适用对象，四是看词的感情色彩，五是看词的搭配习惯。

在一所大学里，有一个大学生肚子痛，用手捂着肚子，跑到学校的医务室，对坐诊的大夫说：“师傅，我肚子疼！”坐诊的大夫说：“这里只有大夫，没有师傅，找师傅请到学生食堂。”学生的脸一下子红到了脖子根。

这个学生也许是急不择言，也许是“师傅”这词说顺了口，总之，他用了一个不适当的称呼，而使医院的大夫感到不快。

“师傅”这个称呼，在我国使用很广，原是指对工、商、戏剧行业中传授技艺的人的一种尊称，后泛指所有有技艺的人。到了二十世纪五六十年代，这个词在社会中比较流行，有虚心请教、尊敬对方之意，但它多用于非知识界的人士，一般不用于称呼有职称、有学位的人，否则容易有漠视之嫌。

（3）不要自创词汇

我们在表达中要做到用词准确，还要注意不要自创别人不懂的表达方法。古时候武则天为自己的名字造字“曌”，因为武则天是皇帝，有这个特权，也方便推广。但是今天的我们，在日常生活中如果随意造词或者符号，就很容易让人费解，甚至误解。

刘先生身体不适去看医生，医生诊断后在处方单上潇洒地写了一个大大的“！”，然后交给护士小姐。

刘先生心里一阵愕然，心想：“我认为只是轻微小病，没想到竟这么严重，医生都打起感叹号了？”于是连忙请教护士小姐。

护士小姐淡然答道：“没什么，打点滴！”

这是医生根据自己的习惯，把点滴写成了“！”。这不是规范的符号，别人很难弄懂，很容易引起误解。

2

一个错字，谬以千里

许多时候，人们之间的误解，仅仅是因为疏忽，把字词弄错了

而造成的。

美国前总统布什爱说话，他的话比美国历届任何一个总统都多，与此相应的口误也最多。比如，2000年出访加拿大时，他兴高采烈地感谢“普坦总理”，而加拿大当时在任总理的名字是吉恩·克雷蒂安；2001年与北约其他国家的领导人会面时，他把北约秘书长罗伯逊说成了“罗宾逊”；在2002年1月的一次公开讲话中，他把巴基斯坦说成了“巴基佬”……

有时候他还会出现语法错误。2004年8月5日，布什在签署国防拨款法案后就反恐问题发表了演讲。在强调政府的反恐决心时，布什说：“我们的敌人变换手法，随机应变，我们也一样。”他接着说，“他们从不停止考虑危害我们国家和人民的新途径，我们也一样。”不过，布什这一次倒是意识到自己的错误，于是不动声色地改口道：“我们会永不停息地思考最好的对策，尽力去保卫我们的国家和人民。我们必须永远想在敌人的前面！”

字词的错讹造成意思的错误表达，常常会给我们的交际带来误解和麻烦。因此，我们平时应该加强文字的基本功训练，尽量避免错误的字词和语法问题。

有时候，翻译的错误也会引起理解的误解。

美国有名的派克金笔运往拉丁美洲推销，广告上把派克金笔“不漏水”一句译成“避孕”，让人啼笑皆非。而美国《读者文摘》德文版的一则广告，把“百事可乐，提养精神”译成“百事可乐，死而复活”，让前联邦德国人看了摇头不止。

可见，做翻译工作的人应该掌握外语的准确意思，在翻译中真正做到“信、达、雅”。

在社会交往中，我们尤其应该注意不要搞错交际对象的名字，

这有可能造成交际中的误解，使对方觉得我们不够重视他。

人们都非常重视自己的名字，那么在称呼别人的时候，如果将别人的名字叫错，就可能引起对方的不满。比如有的人念错字或别字，把“查(zhā)”读成chá，或因没有听清而念错，如把“黄”听成“王”。在听别人介绍的时候要留意，不认识的字要事先查查字典，或者问问别人。

在公司文件中尤其不能出现这样的错误。公司文件是互相传递商业信息的工具，公司文件作为公司的代表，其文字千万不能草率，一定要力求文字正确，不出错误。在登记顾客征购单时，如果把客户的名号写错或写别字，会招来斥责或抱怨。因为名号是个人专有的，属于某个公司的无形资产，而且是个人的代表记号，如果被写错了，就好像不被承认一样。把人家的名号写错，除了引人生气外，还可能因此使你被看做不懂得尊重他人且粗心大意的人，使公司永远失去这位客户。

错字或别字比我们想象的更容易出现。因此，对于刚写好的文书，重新检查的工作是必要的。万一发现有别字、错字或自己无法确定的字时，要马上查字典改正。身边经常要有一本字典，遇到疑惑的字，就要对它“不耻下问”了。

有时候，文字的错讹是因为发音相同或相似而造成的误解。在口语表达中脱离了字形，所以如果发音不准确，就很容易产生误解。有这样一个笑话：

有三个死刑犯即将被执行死刑，刑场上，行刑的刽子手手持明晃晃的大刀。

第一个人被押了出来，行刑者问他：“最后你还有什么要说吗？”那人摇摇头。刽子手高高举起屠刀，那人却突然喊了起来：

“快瞧啊，地震了！”刽子手急忙收刀躲避，囚犯成功地逃脱了。

第二个人被押了出来，行刑者也问了同样的问题，他也没有说话。当刽子手准备动手的时候，他决定借鉴前者的经验，大喊：“快瞧啊！龙卷风来了！”行刑的人慌忙躲到了地下室，这一次他也逃掉了。

第三个人将这一切看得清清楚楚，他从容地走上刑场。当刽子手举起屠刀，他大喊：“快看啊……”“急什么？”刽子手手起刀落，“干这行这么多年，头一次遇见过要我快砍的。”

这虽是个笑话，但是也提醒我们说话的时候要注意发音正确。在生活中，因为发音问题而造成的误解并不少见。

有一次，我跟某个人谈话时，觉得他说的有一两句话我听不懂，而且那话从他口中出现了好几次，每次都让我觉得困惑。后来我才知道，他把“关系”说成了“光绪”。

再比如，“期末考试”听起来跟“期中考试”一样。为了避免误解，我们可以把“期末考试”说成“期末考试”。有时候，为了避免误解，还可以对同音词进行说明，告诉对方你说的是哪个词。

3

成分缺失，指代不明

有的人不管是表达信息，还是说明某些事情，常常在句子成分上有所缺失，结果弄得只有自己明白，别人一点也不明白，或者产生误解。

让我们看看，哪些语法成分的缺失容易造成误解。

(1) 主语缺失

一个星期天的上午，在一家商店，一个男青年正在急急忙忙挑帽子，售货员拿了一顶给他。他试了试说：“大，大。”

售货员一连给他换了四五种型号的帽子，他还是嘟囔着：“大，大。”

售货员仔细一看，生气了：“分明是小，你为什么还说大？”

这青年结结巴巴地说：“头，头，我说的是头大。”

售货员狠狠地瞪了他一眼，旁边的顾客“扑哧”一声笑了。

造成这种狼狈结局的原因，就是这位年轻人省略了他陈述的主语——“头”。

我们在说话时一般不要随意省略主语。虽然从现代语法看，在一些特殊的语境中是可以省略主语的，但这必须是在交谈双方都明白的基础上，否则就容易造成误解。

(2) 宾语缺失

两个朋友在酒吧聚首，其中一个人问另一个人：

“我妻子不了解我，你妻子呢？”

另一个人答道：

“我不知道，她从没提起过你。”

表达时，话语的某些部分的省略，会使未省略的表达出的部分趋向不确定性。上例中完整的结构应该是：“你妻子是否了解你呢？”但是省略后变成了“你妻子呢？”结果，妻子了解的对象不确定了——是“我”？还是“你”？出现了多种可能，结果导致了

误解的发生。我们在现实生活中应该避免类似的情况。

（3）数量单位缺失

一个妇女开车飞速超过一个摩托警，后来，摩托警终于在一个桥上追上了她。他掏出记录本，微笑着对那位妇女说：“就在你从我身边一闪而过的时候，我就对自己说——至少有60！”

“没有那么老，警察先生，”妇女说，“一定是这顶帽子使我显得这么老。”

警察说的60指的是车速60迈（即96千米/小时），而妇女大概因为对自己的年龄比较敏感，所以理解成了60岁。这说明，说话时数量单位往往是不可缺少的。

（4）一句话缺失

一位老人来看病。医生对他说：“现在，药对你来说是没有作用了。你必须到一个清静的地方休息一个月。每天早点睡，多喝牛奶，多散步。不要多抽雪茄，每天一支就够了。”

老人按照医生的嘱咐去做了。

一个月以后，老人找到这位医生：“我现在好多了。只是每天抽一支雪茄这种办法，可真把我折腾死了。要知道，像我这么大岁数再开始学抽烟，可不是闹着玩的。”

试想，在这里医生省略了一句什么话，造成了老人的误解呢？我们不难看出，医生本想说“最好把烟戒掉。实在戒不掉，每天也别超过一支。”结果因为省略，变成了鼓励对方每天要抽一支烟。