

沟通无极限

沟通零距离

XIANGBIERENXIANGBUDAODEBANFA

想别人 想不到的办法

全面提升你的沟通力

沟通使你更有魅力

沟通使你快乐无比

沟通是你迈向成功的阶梯

赵云廷/编著



中国三峡出版社

沟通无极限

沟通零距离

HAIGUO BEIWEIYANG GUOJI DONGFANG

想别人 想不到办法

全面提升你的沟通力

沟通使你更有魅力

沟通使你快乐无比

沟通是你迈向成功的阶梯

赵云廷/编著



中国三峡出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

想别人想不到的办法/赵云廷编著. —北京: 中国三峡出版社, 2003. 9

ISBN 7 - 80099 - 761 - 8

I. 想... II. 赵... III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 058629 号

中国三峡出版社出版发行

(北京市海淀区太平路 23 号院 12 号楼 100036)

电话: (010) 68218553 51933037 (发行部)

(010) 51933034 (编辑部)

[http: //www. e-zgsx. com](http://www.e-zgsx.com)

E-mail: sanxiaz@sina.com

ybs5193@163.com (编辑部)

北京世图印刷厂印刷 新华书店经销

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 9.625

字数: 223 千字 印数: 1-5000 册

ISBN 7-80099-761-8/C · 80 定价: 18.00 元



《非暴力沟通》一书，是马歇尔·罗森伯格博士的代表作。

熟悉高效沟通的步骤

掌握人际沟通技巧

提高与上司的沟通质量

改善与下属的沟通方法

有效利用肢体语言，提高沟通能力

想别人想不到的办法

序

000



人们在日常工作和生活中往往对自己的人际关系不那么满意，时常扪心自问：是不是自己长得不够漂亮，没有魅力？是不是自己工作不得力，而对别人太苛求？其实不然，在人际交往中起决定作用的是——沟通。

沟通是人们进行思想交流，以取得彼此了解、信任，建立良好的人际关系的活动，它是我们达到目标、满足需要、实现抱负的重要工具之一。随着现代化生活方式的变革，通过沟通而建立起来的人际关系在社会生活中所占的地位是越来越重要了。若想夫妻恩爱，亲子和谐，朋友忠诚，同事协调，必须通过沟通，可以说沟通无处不在，无时不在。见面打招呼是沟通，朋友聊天谈心是沟通，同客户互发电子邮件也是沟通。因此沟通的重要性

全面提升你的沟通力 • → 序言



越来越被人们所认识。

本书从提升个人交际能力密切相关的倾听、赞美、说服、表现、亲和、自控、包容等方面对沟通力进行深入浅出的阐述，从经典的个案中提炼共性，上升为理论，又依此作出训练，从实践中来，到实践中去，不仅授之以鱼，还授之以渔，全面提升你的沟通能力！

赵云廷



说服力 1

没有人喜欢接受强买强卖，或被人强迫去做一件事，我们都喜欢按照自己的意愿购买东西，或依照自己的意思行动。因此，怎样成功地与人沟通并说服别人，就显得尤为重要。

能力测试

实际应用

- | | |
|---------------|--------------|
| 给游说裹层糖衣片——5 | 劝之以情，诚之以理——9 |
| 胸有成竹，胜辩在握——14 | 将反驳进行到底——16 |
| 巧妙拒绝，利人利己——22 | 良言一句暖人心——26 |

潜能开发

- | | |
|----------|----------|
| 原理分析——29 | 能力训练——31 |
|----------|----------|

35 倾听力

2

用耳朵比用嘴会得到更多的东西。人都有被尊重的欲望，而一个好的听众则意味着对说话者的尊重与关注、理解与确认。你要成为一个受欢迎的人，首先就要成为一名好的听众，人们总不会拒绝一名乐于倾听他说话的人。

能力测试

实际应用

- 倾听带给你的礼物——39
- 一切尽在理解中——43
- 给你一个声音——50
- 沉默是金——54

潜能开发

- 原理分析——59
- 能力训练——63

3

协作力 65

人是社会的一部分，社会是一张网，个人是组成这张网的结点。一个人的力量是有限的，因此，不管你做什么事，都会以某种方式与别人发生着关联。协作产生的合力不可估量，协作播下友谊的种子，收获丰硕的果实。

能力测试

实际应用

- 找到彼此，才能找到合作——69
- 他人永远比你重要——74
- 满足他，就能满足你——79
- 信任是航船的帆——83

潜能开发

- 原理分析——87
- 能力训练——91

95 赞美力

4

人人都需求赞美，这是人的本性。如果你能以诚挚的敬意和真心实意的赞扬对待别人，你将会变得更令人愉快、更通情达理、更乐于协力合作。这样，你与别人的关系将会变得更加和睦。

能力测试

实际应用

- ☞ 给人肯定的赞美——99 ☞ 加点幽默的调料——104
☞ 赞美如阳光、批评如雨露——111

潜能开发

- ☞ 原理分析——117 ☞ 能力训练——120

5

表现力 123

适当地表现自己，把自己的所思所想正确、恰当地传递给他人，你得到的将比你想要得到的还要多。

能力测试

实际应用

- ☞ 包装一下你的语言——127 ☞ 用你的动作告诉对方——131

潜能开发

- ☞ 原理分析——135 ☞ 能力训练——138

143 洞察力

6

良好的沟通始于对他人的了解，对他人的了解始于敏锐的观察，培养自己敏锐的观察力就是实现良好沟通的开始。

能力测试

实际应用

- ☞ 拨云见日，察言观色——147 ☞ 明眼识骗局——153
☞ 识别谎言有招数——159

潜能开发

原理分析——164 能力训练——166

7

包容力 169

在这个世界上，只有一种能力能够阻止因别人对你的伤害所造成的痛苦记忆，那就是“宽容”。从宽容中获利的并非别人，恰恰就是你自己。

能力测试

实际应用

- 怨恨是把双刃剑——173 宽容别人，就是给了自己一个机会——176
- 给了别人爱，你就能赢得世界——179

潜能开发

原理分析——181 能力训练——184

187 自信力

8

自信是人立足社会的精神支柱，是人生不断求索和创造发展的动力。一个人的自信应该是这样的：即使遇到了他不能立即做决定的情况，他也能够相信自己可以做得更好，并且一旦做出了决定，就勇敢地走下去。

能力测试

实际应用

- 信心可以改变一切——191 走出自卑，活出自我——195

意志战胜一切——200

潜能开发

原理分析——204

能力训练——207

9

调适力 211

在你的生活中，是否有令你痛心疾首，或根本不想理会的事情？人们很少能够真正地看清并认识自己。当有人伤害了你的自尊，在你捍卫自己的尊严的时候，你要做的必须是先改变自己的想法。

能力测试

实际应用

巧妙调解双方冲突——215

巧妙调解他人纠纷——222

潜能开发

原理分析——226

能力训练——228

233 亲和力

10

在人际沟通中，最受欢迎的人，并不是最美丽或最聪明的人，而是最有魅力最有吸引力的人。

能力测试

实际应用

拨开迷雾的微笑——237

要想获得尊重就得
先尊重他人——244

助人亦得人助——248

潜能开发

原理分析——251

能力训练——256

全面提升你的沟通力 • →

11

应变力 259

在沟通中，能够随时随地地在自己或对方的言语行为出现突发事件或意外情况时，灵活、迅速、恰当地做出反应，你就堪称一个成功的沟通者。

能力测试

实际应用

- 排除万难的语言——263
- 动动脑，你就能应付一切——270

潜能开发

- 原理分析——277
- 能力训练——280

12

283 自控力

在遇到令人烦躁的事情时，如果我们能够保持从容不迫顺应自然的态度，看透一时得失，抓住自我优势，把情绪“捏”在手心，就能够顺利地打开沟通的每一扇门。

能力测试

实际应用

- 情绪太极拳——287
- 把情绪“捏”在手心——288
- 自控才能控人——290
- 藏起来的怒气——291

潜能开发

- 原理分析——292
- 能力训练——293

1



第一章 说服力

没有人喜欢接受强买强卖，或被人强迫去做一件事，我们都喜欢按照自己的意愿购买东西，或依照自己的意思行动。因此，怎样成功地与人沟通并说服别人，就显得尤为重要。



测试说明

本测试题主要是测试你的说服能力的大小，包括游说、劝诫、反驳、辩解、拒绝、安慰等能力要素。

下面各题中，请选择你认为最适合你的，并打出“√”，每项 2 分，共 20 分。

测试题

- ☐ 你的好友与相处 5 年的女友分手了，痛苦万分，你劝解他、安慰他，以自己虚构的“亲身经历”去说服他。
- ☐ 一女子因丈夫有外遇，悲伤欲绝，站在 30 层的高楼上欲自杀。在关键时刻，你充分施展雄辩的口才，从父母、幼儿对她的期盼，从外遇的丈夫因其轻生而得逞等方面劝其打消了轻生念头。
- ☐ 邻居经常要求你帮忙，而你又非常忙，并且认为她的要求近乎苛刻，你会旁敲侧击，通过暗示拒绝她的要求。
- ☐ 你想做一件非常有意义的事情，但这需要很多人的支持和参与，你会挨个到你朋友的家里拜访，对他们描述此事的美好前景，极力邀请他们加入。
- ☐ 你的好友最近终于追到了他暗恋已久的女孩，兴奋异常，以致于影响了工作，作为好友的你，会找个时间约他共进晚餐，席间委婉地劝说他。
- ☐ 快下班时，你的同事麻烦你帮他做他的份内工作，你会以“我今天还有别的事，不方便帮你的忙，改天有空一定帮你做”而委婉拒绝他。
- ☐ 你的好友因经营不善而导致公司破产，整天处于悲痛中，对生活已经



想别人想不到的办法

丧失了信心，你会安慰他，带他去参加剧烈的体育活动以忘记伤痛，带他去看残疾人艺术团的表演以明白活着的美好。

□作为律师，在法庭上你据理力争，以情动人，最终为烈士的遗孀赢得了她那份迟到的政府抚恤金。

□你的上司听信谗言对你的工作横加指责，你不作辩解，事后约上司共进晚餐，将事情的原委客观公正地讲出来，并因没有及时向他汇报工作而“道歉”。

□你的好友高考失利丧失了信心，你用同班同学的事例激励他或用激将法使之恢复信心，重整旗鼓。



测试评估

得分在 16 分以上，你的说服能力很强，是个说服高手。在说服他人的过程中，你能有效地为他人营造一个良好的说服氛围，进而在这个氛围中引导他人心甘情愿地接受你的意见。

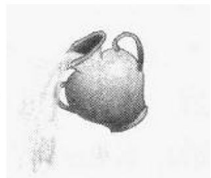
得分在 8 分至 16 分之间，你的说服能力属于中等。在某些时候你之所以没有成功，不是你的技巧问题，有可能只是你的表达出了问题，你要学着从他人的角度出发，满足他人的心理需求。你的说服能力在日积月累的学习中会不断提高。

得分在 8 分以下，你的说服能力有点让人担心，听着你词不达意的表述，别人很难接受你的意见，说服并不是把你的意见强加给别人，而是要在尊重他人的基础上，以他人作为着眼点，提高自己的说服力，在不知不觉中，把你的意见传达给对方，这才是成功的说服。你的能力还有待于加强和提高。





给游说裹层糖衣片



有效地游说别人，可不是一件容易的事。首先你本身就要有说服别人的实力，然后你再用各种技巧和方法，如先同意对方的看法，即自己先退一步，再循循善诱地晓之以情，动之以理，使对方否定自己的想法，同意你的观点。

赫蒙曾被誉为全世界最伟大的矿冶工程师。他一生的故事都很动人。他回国找第一个职业的经过就很有趣。

他从耶鲁大学毕业后，又在德国弗莱堡修完了硕士。他去找美国西部的大矿主赫斯特时，利用了一个巧妙的策略获得了职业。

赫斯特是一个脾气执拗、没有学历又不相信文凭的人。他向来不信任那些文质彬彬又专讲理论的工程师，因此粗狂执拗地对赫蒙说：“我所以不想用你，就是因为你曾经是弗莱堡的硕士，你的脑袋里装满了一大堆没用的理论。我可不需要什么文绉绉的工程师。”

赫蒙说道：“倘若你答应不告诉我的父亲的话，我想告诉你一个秘密。”赫斯特答应了他。赫蒙一本正经地说：“我在德国其实什么也没有学到，我是在那里白混了三年。”于是赫斯特笑嘻嘻地说道：“好！很好！明天就来上班吧！”



全面提升你的沟通力 → 6