

# 破解沟通密码

Decipher the  
Communication Code

李铮峰◎主编

掌握沟通秘诀，  
享受畅通人生

现在，让我们一起来破解沟通的密码，用成功的表达和漂亮的沟通才赢得你人生的精彩。




金城出版社  
GOLD WALL PRESS

# 破解沟通密码

Decipher the communication code

李铮峰◎主编

 金城出版社  
GOLD WALL PRESS

**图书在版编目(CIP)数据**

破解沟通密码/李铮峰主编. —北京:金城出版社,2010.8

ISBN 978-7-80251-546-8

I. ①破… II. ①李… III. ①人间交往—通俗读物  
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 149434 号

Copyright©2010 GOLD WALL PRESS, CHINA

本作品一切中文权利归**金城出版社**所有,未经合法许可,严禁以任何方式使用。

## 破解沟通密码

---

主 编 李铮峰  
责任编辑 雷燕青  
开 本 787 毫米×1092 毫米  
印 张 13.5  
字 数 160 千字  
版 次 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷  
印 刷 北京雁林吉兆印刷有限公司  
书 号 ISBN 978-7-80251-546-8  
定 价 29.80 元

---

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编 100013

发行部 (010)84254364

编辑部 (010)84250838

总编室 (010)64228516

网 址 <http://www.jccb.com.cn>

电子邮箱 [jinchengchuban@163.com](mailto:jinchengchuban@163.com)

法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

## 拉开秘密的帷幕

21 世纪是个个性爆发、个人主义精神凸显的时代，不管你是哪个地域的人，都逃不开这个时代的左右。于是，很多人就很不愿意让别人认为自己需要他。交往就会变得暗淡，不再像人们所认为的那样精彩而富有味道。

抛开历史的天空，一切都在自己的眼前。21 世纪是个全球化、多元化的世纪，从以往的时代进入了信息技术高速发展的新时期，因而，在这个巨大膨胀的社会里，交往依然占据着人们的主要活动，没有它，就没有生存，没有发展，人与人也就没有了解彼此的可能。一切也就会消逝在冷淡的空与时之间，就不会有悲和哀的伤感，也不会有满怀喜悦的热情。

沟通是人类各种关系的一个桥梁，是商业的灵魂，也是新社会发展的物质基础。人是单独的个人，社会是由人组成的集体，自然就离不开彼此的交往。古之圣贤曰：“君子之交淡如水，小人之交甘如饴”，形象阐释了政治、经济、思想文化为基础的交往，是一种有目的的交往。那么，作为 21 世纪的人们该如何与人交往呢？不可忽视的原则就是：道义之交，可以终身。交往就要真诚，要理解和尊重对方。

人际交往的过程中，我们都会给别人留下一些印象，那么别人又怎样评价我们呢？从自己看自己的角度和别人看我们的角度来思考这个问题，结果肯定会有许多不同。在许许多多的交往活动中，这两个

方面的评价肯定会有一定的差距。所以，正确认识自我，有助于找准自己的社会位置，演好自己在人生这部电影里的角色。

人际交往是社会发展的必然产物，也是社会发展的基本前提。没有人际交往过程中所形成的各种各样的网络关系以及人们所担当的社会角色，社会就不成为社会，发展也无从谈起。

每个人都需要交往，它是我们生活中不可脱离的一部分，并贯穿生命的始终。良好的人际交往能力是一个人立足这个社会的起点，也是个人生存的迫切需要。

人际交往是集人生观、价值观、世界观于一体的交往。交流的主要是思想，每个人都有自己的思想，汇聚起来，就有多种思想。分享快乐，快乐就会加倍；分担忧愁，忧愁就会减半。每个人都是一个独特的生命体，必然知道其他个体所不知、不会的东西；而善于从每一个人身上学习自己所不知、不会的东西，我们才能不断进步，这也是我们交往的目的。

一般大多数人会认为，会说话、有交往手段都是天赋。事实上，这些都是无稽之谈。善于交谈的人只不过是掌握了一些简单的交往技巧而已，而这技巧都可以在实践中学习和积累。

如果一个人想要用螺丝刀去锤钉子，用铁锹去砍木头，这些无非都是最笨的做法，也是最费力不讨好的活计，往往都是事倍功半。就是因为，螺丝刀和铁锹都不是合适的工具。但是如果换成铁锤和锯子，就会很快完成工作，因为工具对了，事半功倍。

交往的道理异曲同工。要是使用自己认为所掌握的技巧与人交往，偏偏这些技巧并不适合你要做的事情。那么，结果只能是交流得磕磕绊绊，词不达意。

## 上篇 释义秘密

### 交往前奏：人脉的秘密/3

人际关系就像两人在玩跷跷板/3

人际关系的秘密/5

人脉就是钱脉/8

“人脉”有多广，情报就有多广/11

大多机遇都是从人脉里跳出来的 /14

寻找自己的人脉金矿 /16

### 隐藏的秘密/21

负面心理影响和谐的人际交往/21

警惕人际关系中的隐形攻击/25

人际关系是一种能力，更是生产力/27

人际关系的生命力/30

察言观色，随机应变/31

### 分歧是揭开秘密的钥匙/34

影响人际关系的主要因素/34

进退要适当/37

良好的人际关系从自己开始/43

有了分歧怎么办/44

沟通是交往的垫脚石/48

倾听是一种有效的沟通方式/50

不要成为沟通失败的牺牲品/52

创造良好的交谈氛围/55

### 白金级秘密/58

有效沟通的前提是平等/58

真诚是交往的基础/61  
学会尊重别人/65  
信心可以移山/68  
互相宽容才能互相爱戴 /71  
只有交流才能让对方了解得更多/73

## 下篇 戴在你身上的白金项链

### 成为受欢迎的人/79

语言是沟通的桥梁 /79  
机智灵活,巧化问题/82  
见什么人说什么话/86  
言语要有韵味/89  
直话也要有度/92  
难得糊涂/94  
开门见山的技巧/98  
提问的技巧/100  
谈判时的沟通技巧/102  
同陌生人攀谈并非难事/106

### 言语有度,赋予技巧/108

开玩笑要有度/108  
批评不如巧妙地鼓励/113  
巧妙寒暄拉近彼此的关系/115  
嘴巴是惹是生非的隐患/118  
言语中不卑不亢/120  
巧妙地拒绝别人/123  
不能感情用事/124  
言语要简洁明了/135  
得饶人处且饶人/138

别轻易口出狂言/141

正话也可反说/145

### **巧妙地赞美别人/148**

赞美值得的事情/148

要有策略地赞美/151

每个人都想受到赞美/154

真正的赞美不同于奉承/156

要学会背后赞美别人/159

倾听也是在沟通/162

倾听的重要性/162

积极也是倾听的态度/165

积极倾听就是接受的意思/167

要积极地回应别人的意见/170

有效倾听也需要技巧/172

幽默、含蓄也是一种智慧/177

诙谐幽默拉近人与人的距离/178

含蓄的爱意/191

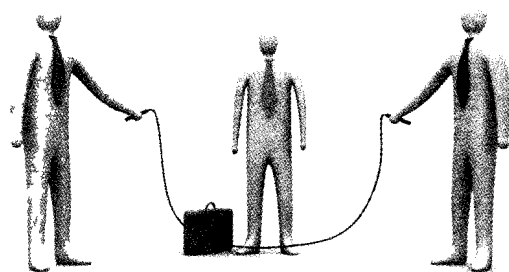
涵养深厚才能妙语连珠/194

自信的人会解嘲自己/202



上篇

释义秘密





## <<< 交往前奏：人脉的秘密

人与人之间的关系到底该怎么解释呢？

有人说“人与人之间的一切关系就是一种需求关系”，细细品来，确实如此。人与人时刻存在着种种需求，可能是物质上的需求，也可能是精神上的需求，也可能是生理上的需求，只要双方有需求的市场、有双赢的基础，就会产生关系。

但具体的关系是怎么样的呢？如何高度概括出来呢？古人早已从生活中概括出了精华：人际交往，无外乎“利”、“欲”、“情”三字。所谓“利”字，是相互的利益、利润、利用与好处；所谓“欲”字，是相互的情欲、成名欲、性欲、欲念；所谓“情”字，是相互的情感，即亲情、友情、爱情等等。

### 人际关系就像两人在玩跷跷板

人与人之间的关系是维系人际交往的纽带。倘若没有人与人之间的交往，则会造成人与外界的隔阂，造成人与人之间的漠视，进而也就造成人与人之间的静默，而这种静默就如同水滴石穿般的可怕，时间长了，人与人之间似乎也就有了一条鸿沟，无法拼合、填充，也就不会有什么集体和社会的出现。

人与人之间的关系既复杂又简单。沉浮于权力与利益的争斗中，人与人之间时时警惕，过着心惊胆战、充满阴霾的日子。而所谓与世无争的逍遥隐士，独具一隅，他与外部的关系则相对简单。立场不同，



就会有不同的心态，而与别人的关系也会有所不同。

社会上各形各色的人比比皆是，鱼龙混杂，有锱铢必较者，有行骗盗窃者，有趋利避害者，众生百态，一言难以蔽之。正是如此，人与人之间的关系也是趋于复杂化，当然这个社会就是一个大熔炉，将各种人群容纳其中。大千世界，如果芸芸众生皆是一般模样，再也没有阳光般的笑脸，再也没有矛盾碰撞调和后的和谐氛围，这个世界将是多么的可怕。

我们可以安静地想一想，为什么人与人之间的关系是这样复杂，一味的悲叹与哀怨有用吗？既然是复杂的，就要求我们要正视心态，不得不在复杂的人际关系中以一种全新的眼光去看待这个社会。

台湾著名作家王鼎钧对于人与人之间的关系，他这样认为：人和人的关系就像两个人在玩跷跷板，平衡只是一刹那的存在，而且互相的目的不是追求平衡，而是自己要比别人高。玩跷跷板的麻烦是因为有个对手，可是没有对手又玩不成。把人与人之间的关系比作玩跷跷板，可谓是一语中的。人与人的关系复杂得难以澄清，但没有这种难以澄清的关系却又不行。

人是群居动物，每个人的优点与缺点是相互依存的，所以人与人相处要以自尊与平等互尊为原则。有的人优点露在外面，缺点藏在里面，当我们与他距离较远时会觉得他很讨人喜欢，但越走近他，就越会产生反感，仿佛是在读一本包装精美但内容不堪入目的书；而有的人则是缺点露在外面，优点含在里面，使人越是走近他，就越会对他产生浓厚的兴趣，仿佛是在读一本表皮破旧但内容引人入胜的书。对那些与我们关系较近的人应该以诚相待，而对那些与我们关系较远的人，则应尽量回避对方的缺点与短处。这样做并非虚伪，而是人与人之间建立起初步信任与友好的基础。别人不伤害我，我们也不要伤害

害别人。严于律己，宽以待人，多包容那些心地善良而又有很多缺点的人，多帮助他们。聪明的人，善于挖掘别人的优点与长处。

人与人之间友好相处的基础是尊重与平等互尊。如果没有尊重，就没有平等互尊，而没有平等互尊，人与人之间就会成为仇敌。人与人之间如果有了自尊与平等互尊这个基础，那么就算是互不相识的路人也可以微笑着互致问候，甚至伸出援手；而如果缺少了这个基础，那么就算是父子、母女、夫妻这样关系至亲的人，有时也会成为你的敌人。可见尊重与平等互尊是人与人之间友好相处的基础。

## 人际关系的秘密

人际关系到底怎样来解释呢，这种关系的成因、维系的动力都是什么呢？

有一篇《人与人之间关系》的文章论述得很有意思，文中说：朋友间应真诚相处，不要把自己藏得太深。你把自己藏得太深，就没人和你交朋友。一个人如果襟怀坦白，诚实面对他人，那是一个人对自己能力的表现，是充满自信的表现，也是内在美的外在展现。诚然，我们任何人都不能离开他人而独立存在。你想离开这个社会而存在，如同要想离开地球一样，那是不可能的。所以，人与人之间是需要友谊和朋友的，如果一个人得意的时候没人举杯为他喝彩，失意的时候没人为他低声安慰，遇事举棋不定的时候没人为他出谋划策，身临险境的时候没人为他打气加油，那么这样的人生是孤寂的人生，而孤寂的人生是最严酷的刑罚，是一个不完全人的表现。

每个生命都是神秘大自然释放出来的热情，开始时一个个平等、一丝不挂地来到这个世界上，最终也将平等、一丝一毫也带不走地离



开这个世界。从生命的意义上说，人与人之间都是以这一种结果而结束的，我们没有必要盲目地仰视朋友，也没必要毫无自知之明地去俯视朋友。“人不可有傲气，不可无傲骨。”生活中，如果一个人有意向你炫耀他有知识，就等于在告诉别人他是无知的。一个人如果没有傲骨，他就是精神上的软体动物，永远只能匍匐在别人的脚下，一辈子只能爬着走。

从生命的最开始，每种生物都会发出一种需求的信号。一个人在婴儿期，吃奶就是他的最大需求。这里，在激情体验的领域，他人是驱力满足的客体。在生命历程中，这种寻求快乐的导向将通过不同的方式和不同的强度来组织体验。通过驱力与他人接触是激情相关的模式：通过性的结合或性的象征性来表达克服分离，接触的幸福感和在无限的喜悦中结合的可能性是超越距离的有力方式。

我们都生活在这个赖以生存的地球上，每个人的经历和生活方式都会不一样，一个陌生人的闯入，一片陌生之地的发现，这一切都在改变着我们的关系。生活与大自然存在密切关系，个人的成长进步与个人不断的努力是分不开的。当陌生人建立起交流与合作的平台时，相互关系便由疏远而变得亲密。“密切”的关系不是用眼睛看的，就像爱情的出现永远是由个人亲身体会的东西。它是被人亲身感受到的一种存在，这一存在有时不用解释，当人类进入文明时代，就生活在各种各样的关系之中，也没有不参与这些关系的理由和空间。一个家庭有父母、兄妹、子女，在学校里有同学、老师、校长、校友。数千年的人类交往，关系是发生在人与人之间的一种社会交往活动的过程。

坦诚而言，在真诚的关系中，一个眼神来表达你我的距离，从对方的眼睛中看到自己，彼此给对方一个位置。随后，我们通过存在于他人之中或为他人而存在来建立联系。一旦我们能够明白自己有问题

的时候，我们就开始将他人作为一面镜子来了解自己。

但是，并不是所有的人都可以作为朋友，世上有四种人不可以交为朋友的。

一是不孝顺父母的人。如果连父母都不孝顺，他能对你真心好吗？

曾有这样一个真实事例：一个寡妇有几个儿子，寡妇老了，要和儿子住在一起，就叫儿子来商量，看看哪个儿子有地方住，怎样安置她。她有的是钱，缺的是照顾。儿子们都看准了这种利益，争着要养母亲，经过近一个月的争吵，也没有一个结果，寡妇也明白他们的目的，儿子们是想得到更多的遗产！最后，他们达成一致协议：母亲去每个儿子那里住一个月。天啊！他们有的连地方都不够！为了利益不但要委屈母亲，还让她奔波劳碌。最后母亲明白了，便请一个保姆和自己住！

二是在商海里从来没上过当、受过骗的人。那是为什么呢？这种人太过精明，常在海里游，却从不喝水，你说他要是算计你，你能不吃亏吗？

三是和朋友在一起，从来没有喝醉过的人。在朋友面前，哪能不喝、哪能少喝、哪能不醉呢？

四是和朋友在一起，每喝必醉的人也不可交。因为每喝必醉的人没有把握“度”的能力。人的智慧体现在哪里？智慧和聪明体现在对“度”的准确把握。人生纵有千万个“度”，偶尔失度是可以理解的，如果经常失度，就足以说明这个人缺乏自我克制的能力。

从小到大，我们都是在不同的关系中磨炼、成长，努力将偌大的社会变成大一个大家庭，让人与人之间充满和谐与相互信任的良好关系，让人在陌生的关系中感受到一个大家庭的温暖。让大家的关系就



像一条平静的河流在没有阻碍的情况下潺潺流淌着。

人们在与他人的交往中创造了自己的生活。生命中自我的绽放，相互交往的细微差别使生活具有丰富性、变化性、感受性以及众多兴趣性。生活就像是交往的万花筒一样变幻出万般姿彩的花束。

## 人脉就是钱脉

有些朋友经常说：自己身边的人就是为你赚大钱、成功而铺路的。其实，对在社会上经久磨炼的人来说，这句话绝对是公认的、具有黄金价值的定律。一个人事业的成功，大多归因别人的参与，一小部分才是自己的努力。人是社会性的动物，人的成功只能来自于他所处的人群及所在的社会，只有在这个社会中游刃有余、八面玲珑，才可为事业的成功开拓宽广的道路，没有非凡的交际能力，肯定会处处碰壁，导致走许多弯路，所以这就是一条铁律：人脉就是钱脉！

首先，没有人脉就没有财脉。

一个人的自我积累，只是对自己的一个测量和把握，但是不能决定自己所做的事情就能达到预期的效果，外在的环境及人际关系起到了很大的作用。就像戴尔·卡耐基所说的：专业知识在一个人的成功中的作用只占 15%，而其余的 85% 则取决于人际关系。

曾任美国总统的西奥多·罗斯福曾说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”的确如此，在美国，曾有人向 2000 多位雇主做过这样一个问卷调查：“请查阅贵公司最近解雇的三名员工的资料，然后回答：解雇的理由是什么？”结果是无论什么地区、什么行业的雇主，2/3 的答复都是：“他们是因为不会与别人相处而被解雇的。”



很多商界成功人士都能意识到人脉资源对自己的事业成功发挥着重要作用。曾任美国某大铁路公司总裁的 A. H. 史密斯说：“铁路的 95% 是人，5% 是铁。”所以说，无论你学的是什么专业，所从事什么职业，学会处理人际关系，你就在成功路上走了 85% 的路程，在个人幸福的路上走了 99% 的路程了。无怪乎美国石油大王约翰·D. 洛克菲勒说：“我愿意付出巨大的代价来获取与人相处的本领。”

因此，要想成功，你就一定要建立一个适于成功的人际关系，包括家庭关系和工作关系。俗话说“家和万事兴”。你与亲人的关系如何，决定了你与这个家庭的关系，而家庭关系给我们与别人的关系确定了一个稳定的状态。同样，我们与上司、同事及雇员的关系是我们事业成败的重要原因。一个没有良好的人际关系的人，即使怀有高深的学识，高超的技能，那也得不到施展的空间。对此，美国商界联合会曾做过关于 CEO 能力调查：

- (1) 管理者要花 2/3 的时间来处理人际关系；
- (2) 公司盈利的利润有 65% 放在人力资源上；
- (3) 管理层所制订的计划能否执行与执行成败，关键在于人。

由此可见，任何公司最大、最重要的财富是人。只有人才能保障公司的运转，获得更多利益。在我们的周围，人脉资源一直都是中华文化的重要部分。想获得事业的成功，尽早建立自己的人脉资源网。如果你的人脉上有达官贵人，下有平民百姓，而且，当你有喜乐尊荣时，有人为你摇旗呐喊，鼓掌喝彩；当你有事需要帮忙时，有人为你铺石开路，两肋插刀，你就能感到人脉的力量！

其次，人脉是一笔无形的资产。

从财富方面来说，人脉是一种潜在的无形资产，是一种潜在的财富。一般看来，它不是直接的财富，但是有了它，你就会聚敛财富。

