

使你成为一个具有影响力的沟通高手！

改变自己 沟通 上的弱点

GOUTONG

具备较强的做事能力，
获得  遇



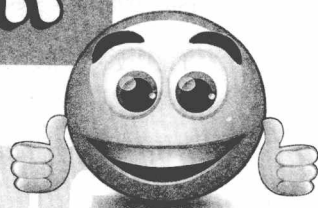
- 处于强势时主动向他人示弱
- 为别人的短处遮羞
- 坦然面对流言蜚语
- 以诚相待你面对的人
- 在他人需要时伸一把手
- 关注对方的感受

布 德◎编著

充分认识并改变自己沟通上的弱点
掌握良好的沟通方式和更多的沟通技巧

中国纺织出版社

改变自己 沟通 上的弱点



具备较强的做事能力，
获得更多的成功机遇

布 德◎编著

使你成为一个具有影响力的沟通高手！

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

改变自己沟通上的弱点/布德编著.

—北京:中国纺织出版社,2011.5

ISBN 978-7-5064-7317-0

I. ①改… II. ①布… III. ①心理交往—通俗读物

IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 030260 号

策划编辑:苏广贵 责任编辑:陈 芳

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京振兴源印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:15

字数:195 千字 定价:29.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

沟通存在于我们每个人的生活中,是增进情谊、解决问题不可或缺的方式。在工作中,沟通有助于我们建立和谐的工作关系;在生活中,沟通有利于我们发展亲密的朋友情谊;在家庭中,沟通有益于我们营造融洽的家庭氛围。

松下幸之助说过:“过去是沟通,现在是沟通,未来还是沟通。”这足以说明,沟通伴随人类活动的始终,我们对于沟通的学习,永无止境。

如果你学识渊博,却因不善言辞而致无人赏识;如果你工作出色,却总是得不到领导的认可和提拔;如果你面对客户一让再让,而对方始终不满意;如果你一心为家,却得不到家人的理解……那么朋友,你是否想过,这些都是你在沟通上的失败?

遇到问题及时进行沟通,我们的生活就会少一些烦恼;沟通时多一些诚意和谅解,在给他人带来快乐的同时,我们自己也会得到满足。不同的人对同种事物常常存在着不同的观点和看法,这就导致了人际交往中矛盾和误会产生的可能。每当人与人之间产生矛盾和误会的时候,愚蠢的人往往会挥舞着自己冲动的“拳头”,让对方强行接受自



己的观点和看法,结果适得其反,对方或者慑于他的“淫威”而表面屈服,或者挺身而出与其正面冲突;聪明的人通常会比较理智地面对,用沟通来化解彼此的分歧,用沟通来实现彼此的认同。

沟通作为一种行为,也存在自身的方式与技巧。善于沟通的人有着良好的沟通方式和诸多沟通技巧。本书将帮助读者充分认识并改变自己沟通上的弱点,掌握良好的沟通方式和更多的沟通技巧,进而成为一个具有影响力的沟通高手。

编 者

2011 年 2 月





contents

目 录



第一章

善于沟通,人生更精彩

在现实生活之中,每个人都不可避免地要与他人进行交往,而正常交往也就离不开顺畅的沟通。善于沟通的人,会拥有较好的人际关系,具备较强的做事能力,获得更多的成功机遇。

- 1 / 用尊重营造和谐沟通
- 4 / 顾及他人的颜面
- 7 / 心里虽然明白,表面假装糊涂
- 11 / 给自己留一点余地
- 14 / 以对方能接受的方式发表看法
- 17 / 与对方保持适度的距离
- 20 / 出言不逊只能使情况恶化
- 22 / 欣赏他人的优点和长处
- 25 / 不失时机地赞美他人
- 29 / 沟通让你更容易走向成功





第二章

有效沟通始于良好心态

拥有什么样的心态,就会用相应的方式去做事,也会得到相应的结果。因此,我们要想进行有效沟通,先要拥有良好的心态。

33 / 处于强势时主动向他人示弱

36 / 为别人的短处遮羞

39 / 坦然面对流言蜚语

42 / 以诚相待你面对的人

45 / 在他人需要时伸一把手

47 / 关注对方的感受



第三章

洞悉对方心理,深入对方内心

不清楚对方的真实想法,无论怎么交流,你都不可能达到有效的沟通目的。只有明白对方想的是什么,是怎么想的,你才能与对方深入地进行沟通。

51 / 选好后与对方沟通的切入点

55 / 让对方与自己产生感情上的共鸣

57 / 迎合对方的兴趣说话

60 / 尊重对方的观点

64 / 了解对方需要的是什么

66 / 和对方进行换位思考

69 / 引导对方说出更多详细信息



第四章

把话说到别人心坎上

与对方进行沟通,要使对方保持谈话的欲望和热度,最重要的是要把话说到对方的心坎上,这样对方才会乐意与你继续沟通。

- 73 / 巧将正话反着说
- 77 / 虚心向别人请教
- 80 / 使用对方易懂的话
- 84 / 把话说到点子上
- 87 / 恶语相加不如好言相劝



第五章

面对尴尬,妙用幽默化解

在与人沟通时,难免会遇到尴尬的时候。出现尴尬的局面,讲个笑话,开个玩笑,可以使气氛活跃起来。

- 91 / 幽默为沟通加点作料
- 94 / 幽默可以后天培养获得
- 98 / 巧用幽默的技巧
- 101 / 自嘲化解尴尬
- 104 / 委婉表达令人乐于接受
- 106 / 幽默也要分对象和场合
- 109 / 用幽默化解纷争



第六章

克制自己的不良情绪

每个人都会遇到不如意的事情,产生不良的情绪。如果你将不良情绪带到与人交往之中去,那么别人就不会愿意与你进行沟通。

- 113 / 随便指责是愚蠢的行为
- 116 / 化被动为主动应对嘲笑
- 119 / 理智应对蛮横不讲理的人
- 123 / 冷静化解对方的敌意
- 126 / 遇到反对也要勇于发表看法
- 129 / 不要动不动就生气
- 132 / 凡事不要太较真儿
- 136 / 和人抬杠,自己难免吃亏



第七章

适当运用身体语言有助于沟通

有的时候,运用身体语言进行沟通,胜过花费大量口舌进行沟通。适当运用身体语言,能够使你更善于与人沟通,起到“此时无声胜有声”的效果。

- 139 / 不要忽视眼神的运用
- 142 / 恰当使用肢体语言
- 146 / 用微笑获得对方的好感
- 149 / 距离并不是越近越好

- 152 / 倾听对方的表达
- 155 / 运用触摸进行沟通
- 157 / 表情语言也可以交流



第八章

职场沟通做到进退有度

职场沟通做到进退有度,才能使上下一心,团结一致,提高工作效率,实现共同的目标,达到双赢的目的。

- 161 / 沟通实现双赢
- 163 / 会说话得到上司赏识
- 166 / 把握好批评下属的尺度
- 170 / 忠言可以不必逆耳
- 172 / 不失谦虚地面对表扬
- 175 / 从领导的角度看问题
- 178 / 与同事和谐相处



第九章

用沟通化解生活中的矛盾

生活中难免会有磕磕碰碰的事情。面对这些磕磕碰碰的事情,如果不及时进行沟通,就可能会激化矛盾甚至使矛盾达到无法调和的地步。

- 183 / 爱需要理解与沟通
- 186 / 不要苛求虚无的完美



189 / 妻子要学会赞美你的丈夫

191 / 丈夫要做妻子的忠实听众

195 / 沟通中离不了宽容

197 / 爱要敢于说出口



第十章

避免进入人际沟通的“雷区”

正如生活中很多事情都存在一定的禁区一样,沟通也存在一些“雷区”。如果我们想要进行有效沟通,就要熟悉这些潜在的“雷区”,并巧妙地躲避过去。

201 / 不轻易得罪一个人

205 / 一味争高下得不偿失

208 / 随便打断他人的谈话讨人厌

211 / 在人面前炫耀自己适得其反

215 / 相互信任才好进行沟通

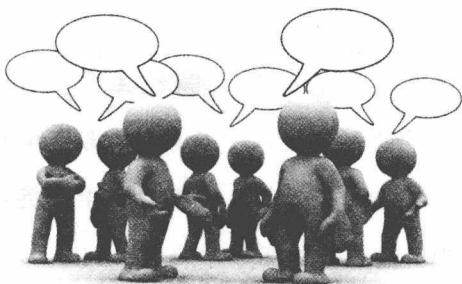
217 / 热情过度反而不好

220 / 玩笑不要开大了

223 / 避免陷入冷场而难以沟通

227 / 面对分歧,求同存异





第一章

善于沟通,人生更精彩

在现实生活之中,每个人都不可避免地要与他人进行交往,而正常交往也就离不开顺畅的沟通。善于沟通的人,会拥有较好的人际关系,具备较强的做事能力,获得更多的成功机遇。



用尊重营造和谐沟通

❁ 沟通案例

著名播音员李瑞英在参加高考面试前的故事给我们树立了一个尊重他人的榜样。

1979年的夏天,高考前,北京广播学院提前面试招生。初试那天,李瑞英找了篇短文临时抱佛脚。在校门口,她遇见一位白发苍苍的老人,从穿着上看,大爷可能是个看门的。

李瑞英心想,即使是个看门的,耳濡目染也差不到哪去,何不请他帮忙听一听自己的发音。老人家见李瑞英又礼貌又诚恳,不但没有拒绝,居然还帮助她纠正了几处发音。末了,老人家笑着对她说:“还不错,十有八九能考上,



但还需加把劲。”

李瑞英万万没想到,进了考场,主考官的位置上坐着的竟然是自己误认为“看门大爷”的那位老人。后来,李瑞英知道了那老人就是播音界的权威张颂教授。本来没有太多心理压力的李瑞英轻松回答,沉着应对,终以优异的成绩叩开了播音专业高等学府的大门。

尊重他人,是中华民族的传统美德。尊重他人不是同情、怜悯,更不是赏赐,尊重他人就等于尊重自己。尊重不是单向的,而是相互的。夫妻在朝夕相处中学会尊重对方,才能使爱天长地久;同事之间在工作中学会尊重对方,才能使友谊之树常青;邻里在相互谅解中尊重下属,才能和睦相处;上级长辈在批评中学会尊重对方,才能使其认识错误,不断成长进步。

在现代企业大力倡导“以人为本”的企业文化的大背景下,尊重员工就成为企业领导者必备的一项基本素质。企业领导者无论是在上司还是在下属面前,都要保持谦逊和礼貌的态度。把自己的位置看得很重,对下属颐指气使、呼来唤去的人,只能引起下属的反感和厌恶。你想让下属怎样对待你,就要怎样对待下属;要想赢得下属的尊重,就应该首先尊重下属。领导者要将尊重员工看作是提升自身形象,满足员工需求,提升企业整体凝聚力和竞争力的重要途径。多用一些敬语不仅不会降低你的威信,反而会提升你的亲和力和人格魅力。比如,“小李,请你来我办公室一下”和“小王,过来一趟”,多一个“请”字感觉会大不相同。

一个商人看到一个衣衫褴褛的铅笔推销员,出于怜悯,他塞给那人一元钱。不一会儿,商人返回来,又取了几支铅笔,并抱歉地解释自己忘取笔了。临走前,商人又说:“你跟我都是商人,因为你也有东西要卖。”几个月后,他们再次相遇,那卖笔的人已成为推销商,充满感激地对商人说:“谢谢您!您给了我自尊。是您告诉了我,我是个商人。”



给需要帮助的人一些力所能及的帮助，很多人都可以做到，可是能在帮助他人的同时考虑到他的自尊，却未见得人人都能做到。在这一点上，那位商人的确令人敬佩，因为他懂得尊重他人。尊重他人使他人拥有自尊和自信。商人的几句话让铅笔推销员从“乞丐”的自卑中解脱出来，自信地踏上经商之路。

人格是个人最神圣的领地。人皆希望被注意、被尊重。你尊重了他，他会觉得自己的生命不再仅属于自己，也属于你。为什么有时候我们感到与一些残疾人不容易沟通，因为他们在人际交往中常常得不到尊重，渐渐封闭了自己。一旦你尊重他，以平等的身份待他，他会热泪盈眶，敞开心扉，让你在他心灵中遨游。

一次在大街上，一个行乞的老人拦住了福楼拜，请求施舍。福楼拜一摸口袋，发现身上没带钱，于是对老人说：“兄弟，很抱歉，今天没有带钱出来。”一句话，老人热泪盈眶，喃喃道：“啊，不，先生，您给了我比金钱更珍贵的东西。上帝保佑您！”

齐国大旱，民不聊生。一个人在路口置锅施粥。这时，来了一个衣衫褴褛、面黄肌瘦的汉子。施粥人大喊道：“喂，过来喝粥！”汉子却始终不理他，最后饿死在了路旁。本来施粥人心地善良，施粥于路口，不失为善之举。因为一句话，不太注意人尊严的话，而令那位自尊心强的逃荒者不食嗟来之食，宁愿饿死。

很多人把握不准尊重的尺度，失去自我，令自己陷入自卑状态中。其实，尊重是相互的。千万不要把自己打扮成救世主的样子。没有谁比谁高贵，也没有谁比谁卑下，大家都是平等的。为人处世，要做到不亢不卑。

尊重的态度都会被反弹回到自己身上。当你想到别人的时候，一定要向积极正面的方向思考，不断地设法让别人觉得他自己很重要。这样，你也会获得他人的尊重。



沟通处方

你真诚地面对与自己进行沟通的人,尊重对方,对方也会真诚地对待你,尊重你,这样你们之间沟通起来就会很顺畅。



顾及他人的颜面



沟通案例

一位小姑娘费尽周折才在一家高级珠宝店找到一份销售员的工作。小姑娘知道这份工作来之不易,因此工作非常努力。

一天晚上,在珠宝店快要关门的时候,来了一位穿着破旧的男子。男子满脸哀愁,用一种渴慕的目光盯着柜台里琳琅满目的珠宝。

小姑娘正在整理着一批珠宝。就在这个时候,旁边的电话铃响了。着急接电话的小姑娘不小心把正在整理的珠宝盒子打翻了,6枚精美绝伦的钻石戒指落到了地上。小姑娘看到这一突发情况,赶快走出柜台在地上寻找那掉下来的6枚戒指。

小姑娘找来找去只找到了5枚,剩下的那一枚,无论如何也找不到了。小姑娘急得满头大汗。突然,她看到那个穿着破旧的男子正向门口走去。小姑娘忽然明白了,肯定是他顺手牵羊拿走了。

就在那个男子的双手触及门柄的时候,小姑娘追了上来,心平气和地说道:“先生,对不起,打扰一下。”

“什么事?是叫我吗?”男子脸上有一些不安的情绪。

小姑娘稍微整理一下思绪,几乎是用央求的口气说:“先生,这是我好不



容易才找到的一份工作。现在找个工作很难，想必您也深有体会，是不是？”

男子的脸上掠过了一丝笑意，随后满脸通红，非常抱歉地说：“是的，确实如此，但是我能肯定，你在这里会干得不错。我可以为你祝福吗？”男子说完这席话之后，把手伸向了姑娘。

“谢谢您的祝福。您是个好人，我也祝福您。”姑娘说着，也伸出了手。两只手紧紧地握在了一起。

之后，男子转身离开了珠宝店。姑娘看着男子离开之后，把手中握着的第6枚戒指放回了原处。

与人沟通，首先要做到的就是尊重对方，使对方有一种自尊感和自重感，这一点对于我们和别人愉快地交谈、融洽的相处有着至关重要的作用。其实，别人的这种自尊感和自重感就是我们平时所说的“颜面”。

保全别人的颜面显然是很重要的。在现实生活中，这个问题似乎没有引起我们的注意。我们更乐于直接指出别人的错误，采用一种践踏他人情感、刺伤别人自尊的方法，来满足自己的虚荣和自尊。我们往往很少考虑别人的面子，更喜欢挑剔、摆架子或是在别人面前指责第三方，而不是认真考虑几分钟，说出几句关心他们的话。

事实上，如果我们能够设身处地为别人想想，然后发自内心地关心别人，那么情景就不会尴尬了。

谢里尔刚上班，电话铃就响了。谢里尔拿起听筒，听到的是一个焦躁愤怒的声音，对方拒绝收货，原因是木材检验员报告有55%不合格。

谢里尔马上乘车到对方工厂去，基本上能猜到问题的所在。要是在以前，谢里尔会决定到了那里，马上拿出“材积表”，翻开《木材等级规格国家标准》，引经据典地指责对方检验员的错误，斩钉截铁地断定所供应的木材是合格的。



可是这一次,谢里尔刚刚参加了卡耐基培训班,学了许多卡耐基处理人际关系的原则,他决心学以致用,既不伤客户的面子,又使问题得到妥善合理的解决。

供应科板着脸,木材检验员满脸愠色,没有一个好脸色面对到来的谢里尔。

谢里尔见到他们,笑了笑,根本不提木材质量问题,只是说:“让我们去看看吧。”

他们闷不出声地走到卸货卡车旁边。谢里尔请检验员把不合格的木材一一挑选出来,摆在另一边。

谢里尔看检验员挑选了一会儿,发现他的猜测没有错,检验员检验得太严格了,而且他把检验杂木的标准用于检验白松。

在当地,谢里尔检验木材还算一把好手。但是,他没有对这位检验员进行任何指责,只是轻言细语地询问检验员木材不合格的理由。谢里尔一点也没暗示他检验错了,只是反复强调是向他请教,希望今后送货时,能完全满足他们工厂的质量要求。

由于谢里尔和颜悦色,以一种非常友好的合作态度虚心求教,检验员慢慢高兴起来,双方剑拔弩张的气氛缓和了。检验员坦率地承认,他对检验白松的经验不多,并反过来问谢里尔一些技术问题。

谢里尔这时才谦虚地解释,运来的白松木材为什么全部都符合要求。谢里尔一边解释,一边反复强调,只要检验员仍然认为不合格,还是可以调换的。

最后,检验员自己指出,他们把木材等级搞错了,按合同要求,这批木材全部合格。

有些时候,批评他人并不一定非要直白地进行。我们完全可以委婉地、

