

用沟通 代替争执

化解人生困境的70个智慧

YONG GOUTONG DAITI
ZHENGZHI

聪明的人懂得去沟通，
愚蠢的人只知道争执。

云牧心 / 编著



海潮出版社

用沟通 代替争执

化解人生困境的70个智慧

YONG GOUTONG DAITI
ZHENGZHI

云牧心 / 编著



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

用沟通代替争执/云牧心编著. —北京: 海潮出版社, 2005
ISBN 7-80213-107-3

I. 用... II. 云... 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 140951 号

用沟通代替争执

云牧心 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010)66969738
(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

保利达印刷有限责任公司

开本: 880×1230 毫米 1/32 印张: 7.75 字数: 150 千字
2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷
印数: 1—5000 册

ISBN 7-80213-107-3

定价: 22.80 元



化解人生困境的 70 个智慧

社会文明最大的标志之一就是和谐，但是，我们的生活中不和谐的音符却越来越多，把美好误为丑恶，把善意误为恶意，把真诚误为虚伪，把正确误为错误，把鲜花误为毒草……都可以成为人生中的一层阴影，一种难堪，一次痛苦。

所有的这一切不和谐，最需要什么？

是的，最需要的就是沟通，最需要的就是用沟通代替争执！

前 言

Foreword

中华民族的文字是伟大而富有创意的，在使用率越来越高的“沟通”一词的解释上，美国人会说：“沟通，就是 communication。表示公开、公正、让大家都知道；也可以是 negotiation，表示讨价还价；还可以是 dialogue，表示磋商、谈判……”最后，只能是大家一头雾水。

还是我们的汉语简单明了，“沟通”——使“水沟”“畅通”，让管道无阻碍……

正如我们所理解的，日益进步的社会和纷繁复杂的人生牵涉到千头万绪，方方面面，随便哪一方面那一时刻的无意识之间，都可能造成人们之间的争执。人民与政府之间，公司与职员之间，老师与学生之间，家长与孩子之间，甚至一个人在想不开的时候，也会和自己的脑袋发生争执。

社会文明最大的标志之一就是和谐，但是，我们的生活中不和谐的音符却越来越多，把美好误为丑恶，把善意误为恶意，把真诚误为虚伪，把正确误为错误，把鲜花误为毒草……都可以成为人生中的一层阴影，一种难堪，一次痛苦。所有这一切的不和谐，最需要什么？是的，最需要的就是沟通，最需要的就是用沟通代替争执！

政府与人民之间的“管道”不畅通了，有了民怨，需要沟通！



公司与职员之间有了“鸿沟”，造成了误解与裂痕，需要沟通！

朋友与同事间有了“误会”，造成了怨恨与不理解，需要沟通！

父母师长与孩子之间的“代沟”，造成了叛逆，需要沟通！

最要命的是自己的脑袋被堵住了，总和自己过不去，需要好好地静下来想一想，也是一种沟通！

沟通，就是把管道打通，让任何人之间没有误解，没有争执，让彼此能交流，能理解，能产生共识。就像大禹治水，通过沟通与疏导，可以让敌人变成朋友；可以让不同的解释变成共识。

这是个沟通的年代，两国的争端，不应该用打仗解决；夫妻有矛盾，不必破口大骂；这次生意不成，下次还可以合作；会议上“水火不容”，可以沟通后“共同改进”……

只要有爱心、有耐心、有诚心地去沟通，这世界必能和谐，这社会必能进步！

本书提出“用沟通代替争执”的理念，就是力图让每一位读者将本书提到的70个智慧运用到自己的生活中去，让生活变得和谐，让人生变得快乐！

catalog

目录

1. 问题 1
——没有不能沟通的事
2. 争执 5
——没有解不开的结
3. 生气的时候 10
——别让情绪控制你的语言
4. 尊重 14
——人必自重而后人重之
5. 他人的错误 17
——给对方留条后路
6. 对与错 20
——不同的角度有不同的解读
7. 争斗 23
——得饶人处且饶人
8. 问题的症结 27
——找到关键才能解决问题
9. 矛盾 30
——用舌头代替拳头
10. 误会 33
——凡事先做调查

11. 代沟	36
——尊重彼此，消除代沟	
12. 立场	41
——说话不能只顾自己过瘾	
13. 流言蜚语	45
——面对诽谤，要懂得虚晃一招	
14. 待人以诚	47
——善待他人就是善待自己	
15. 宽阔的胸怀	51
——没有豁达就没有宽松	
16. 改变自己	55
——主动适应你面前的人	
17. 需要	59
——洞察每一个人的不同需求	
18. 沟通氛围	62
——润物细无声，在气氛上下功夫	
19. 幽默	65
——越棘手，越需要幽默	
20. 顽固	70
——太过固执，永远找不到出路	
21. 强硬	74
——有时强硬也是一种沟通	
22. 自嘲	78
——用“调侃自己”来化解尴尬	
23. 他人的“痛处”	80

——打人不打脸，骂人不揭短	
24. 准确	84
——说话含糊只能带来更多误会	
25. 妙语	87
——用好口才化解窘境	
26. 不再争吵	90
——让彼此都有一个好心情	
27. 委屈	94
——试着降低自己的优越感	
28. 友善	97
——责备是最愚蠢的行为	
29. 尺度	100
——说话应该有分寸	
30. 学识	103
——口才的基础是学识	
31. 吸引力	106
——让语言更动听	
32. 迂回	108
——不要一味地强调自己的立场	
33. 坦诚	111
——勇于承认自己的错误	
34. 内容	115
——不要说让人反感的话	
35. 话题	119
——话题选得好，沟通没烦恼	

36. 辨析	123
——在语言中分析对方需求	
37. 寒暄	126
——保持好彼此的心理距离	
38. 互动	130
——让对方真正了解你的意思	
39. 忌讳	133
——防止粗心大意的语言	
40. 说服	136
——站在对方的立场说服对方	
41. 冷场	139
——想办法打开对方的话匣子	
42. 激将	142
——用激将化解对抗	
43. 嫉妒	145
——嫉妒只是在否定自我的价值	
44. 讥讽	149
——不要逞一时的口舌之快	
45. 指责	152
——咽下怨气，才能争气	
46. 刻薄	156
——向刻薄的人学习宽容	
47. 短处	158
——别把眼睛总放在别人的缺点上	
48. 据理力争	161

——理直不一定要气壮	
49. 习惯	164
——尊重他人的生活习惯	
50. 理解	167
——理解是一缕精神阳光	
51. 大爱无形	169
——爱，是一种循环	
52. 认同	172
——主动表达你的好感	
53. 倾听	176
——倾听比倾吐更重要	
54. 微笑	180
——微笑是一种爱的礼物	
55. 情绪	184
——学会抑制自己的怒气	
56. 偏见	187
——任何事以客观事实为前提	
57. 猜疑	189
——猜疑是人性的弱点	
58. 礼仪	192
——人无礼则不生	
59. 批评	197
——以合适的方式进行合理的指正	
60. 赞美	201
——肯定他人的优点与成绩	



61. 拒绝	204
——该说不是请说不	
62. 道歉	208
——及时地化解矛盾	
63. 自私	211
——别总对别人说“我很忙”	
64. 细节	214
——不拘小节不可取	
65. 脾气	217
——暴躁的人是令人讨厌的	
66. “直肠子”	219
——说话有时不要“太直”	
67. 抚慰	222
——在巴掌后要有糖果	
68. 激励	226
——天才是夸出来的	
69. 尴尬	229
——学会避开矛盾的焦点	
70. 与心灵沟通	232
——别跟自己过不去	



问题

——没有不能沟通的事

其实，这个世界上根本不应该有争执，因为对待任何事情，只要我们去沟通，就不会存在矛盾，不会存在争议。

这是个沟通的时代。两国的争端，不应该用打仗解决；夫妻有矛盾，不必破口大骂；这次生意不成，下次还可以合作；会议上“水火不容”，可以沟通后“共同改进”……

只要有爱心、有耐心、有诚心地去沟通，这世界必能和谐，这社会必能进步！

日益进步的社会和纷繁复杂的人生牵涉到千头万绪，方方面面，随便那一方面那一时刻的无意识之间，都可能造成人们之间的争执。人民与政府之间，公司与职员之间，老师与学生之间，家长与孩子之间，甚至一个人在想不开的时候，也会和自己的脑袋发生争执。

社会文明最大的标志之一就是和谐，但是，我们的生活中不和谐的音符却越来越多，把美好误为丑恶，把善意误为恶意，把真诚误为虚伪，把正确误为错误，把鲜花误为毒草……都可以成为人生中的一层阴影，一种难堪，一次痛苦。所有这一切的不和谐，最需要什么？是的，最需要的就是沟通，最需要的就是用沟



用沟通代替争执

通代替争执!

先看下面的几个故事:

故事一——

从前有一位的宰相，知道广东发生了大水灾，请求皇上让广东那一年不用上缴粮食。

可是在朝廷上皇帝不置可否，只说“让我想想”，于是这件事情就搁下了。

但是宰相的心里放不下这件事，因为广东千千万万的难民在饱受疾苦。于是，这个宰相在每天陪皇帝下棋的时候，他每下一步棋，都先用棋子轻轻敲着棋盘，唱着‘锵、锵、锵，广东免解粮’。

一天唱、两天唱，有一天皇帝也跟着他敲着棋盘唱：‘锵、锵、锵，广东免解粮。’皇帝的话音刚落，宰相立刻跪在地上谢主隆恩。因为君无戏言，广东当年真的不用上缴粮食了。

侍者笑了笑说：“这很简单，我只是对他说：‘如果你再吵，我就把你送进厨房，烤掉。’”

故事二——

有个小孩要出去玩，妈妈正在厨房忙，没好气地说：

“不准出去！”

“为什么嘛？”小孩问。

“还为什么！不准就是不准！”妈妈说。

“为什么嘛？”小孩又问。

“不为什么！就是不准！”

“为什么嘛？”小孩又问。

“不为什么！”



“为什么嘛？”小孩又问，一遍、两遍、三遍。

妈妈实在受不了了：

“好啦、好啦，你出去玩吧！”

故事三——

有个美国公司的代表到日本谈生意。

日本人用奔驰车把美国代表接到豪华旅馆，晚上就在旅馆的宴会厅请客。

第二天，日本人一早就带美国代表四处参观，晚上先吃饭，再去酒廊喝酒。

第三天，日本老板领一堆部属到旅馆来，带着美国代表，浩浩荡荡去相关企业的公司拜会，晚上又由那公司的人请客、喝酒。

第四天，美国代表急了，说：

“我们是不是可以谈生意了？”

“不急嘛！不急嘛！先认识朋友，了解我们公司嘛！”日本老板说，又带他去工厂，由工厂负责人请客喝酒到深夜。

第五天，总算拿出了合约，美国代表向来都很慎重的，但是不知道为什么，好像还没有看清楚，就签了字。

好！故事说完了，首先让我们看看故事中的那个宰相用了什么沟通的方法。他是利用特殊情况，暗渡陈仓的沟通。

故事二中的小孩用了什么方法？他用的是耍赖和“磨”的功夫做沟通。

故事三中的日本公司用了什么方法？

那是一种温情，用人和人之间的感情作为沟通的媒介。

其实，这个世界上根本不应该有争执，因为对待任何事情，



用沟通代替争执

只要有诚意的去开展沟通，就不会存在矛盾，不会存在争议。沟通的目的是获得双赢，为什么我们不多给对方一些笑脸，多想一些办法去化解争执呢？这样下来，你好、我好、大家都好，不是吗？



争执

——没有解不开的结

世界上没有完全相同的两片树叶，也没有完全相同的两种意识，人和人不同的思想意识构成了纷繁美丽的世界。

世界上没有完全相同的两片树叶，也没有完全相同的两种意识，人和人不同的思想意识构成了纷繁美丽的世界。同时，也正是由于阵线不同，团体与团体之间，人和人之间，不可能永远保持一致，难免会出现意见相左，会出现误会与争执，但关键在于，你怎样去解决这些问题。

争执大多始于日常生活中鸡毛蒜皮的小事，一句笑话，一个脸色，一篇文章，一封书信，一道传闻，一件用具等等都可以成为产生误会的原因。

有些争执初时不深，若未及时消除，可能会随着时间的加长而裂痕愈益增大，误会愈益加深。有的因误会加深而成为仇敌。

人生在世，精神的愉快胜过一切，而和谐美好的人际关系无疑是构成心情愉快的重要因素；由于各种原因，有些人际关系是无法达到和谐的。但是误会则使本可以做到和谐或本来是和谐的关系，只因理解和认识的误会而形成人际关系中的遗憾。所以说，它比直接的、不良的人际关系更多一层痛苦。它是对美好关