

没有沟通能力的人是不具备当领导的资格

有效的沟通是社交能力的要素

作为一个勇于面对新世纪挑战的人，我们都必须努力。
学习和掌握沟通的原理和技巧，进一步提升自己的沟通能力。只有这样，才能立足社会，
放眼天下，在生活中、事业上的人际交往中游刃有余，
进退有度，不断迈向成功。

楚庭南◎编著

百分百

秘诀

沟通



懂得沟通勤于沟通 的人最易成功

可以说，我们一生的快乐与痛苦、顺畅与曲折、
成功与失败，都是由我们的沟通能力所决定的。

口碑热销
第4刷
你看了吗？



中国纺织出版社

有效的沟通是社交能力的要素

楚庭南◎编著

百分百

沟通秘诀



懂得沟通 勤于沟通
的人最易成功

口碑热销
第4刷
你看了吗？

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

百分百沟通秘诀/楚庭南编著.

—北京:中国纺织出版社,2002.1

(2009.9重印)

ISBN 978-7-5064-2157-7

I. 百… II. 楚… 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(2001)第075689号

责任编辑:王学军 责任终审:丁桂玉

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

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2002年1月第1版第1次印刷 2009年9月第1版第4次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:19.5

字数:300千字 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

太阳能比风更快的脱下你的大衣；
仁厚、友善的方式比任何暴力更容易改变别人的心意。

拿破仑曾经说：“一个士兵不是为了每天可以赚到几块钱而去面对死亡，也不是为了争取微不足道的勋章；他完全是为了某人的话打动了他的心，激起了他的热忱。”

语言是这世界上最有力量的武器，子弹能够刺透人的身体，语言却能穿透人的灵魂。就跟呼吸和饮食一样，沟通也是一个人生存所不可或缺的。

沟通无处不在。我们每一天都要和人接触，表达情意、交流信息，比如，聊天、讨论、演讲、授课、推销、辩论、谈判等等，无论是以那一种形式出现，都离不开沟通。

通过沟通，我们学到了生存和自我发展的技巧。我们的沟通越是有效，我们在人生各个领域成功的机会便越大。可以说，我们一生的快乐与痛苦、顺畅与曲折、成功与失败，都是由我们的沟通能力所决定的。

有效的沟通是领导能力的要素。从某种意义上讲，没有沟通能力的人是不具备当领导的资格。作为领导者，你不能没有被领导者，而领导者与被领导者之间的团结则靠着“沟通”来维系。不管是在哪一个领域，最好的领导者都是那些能够做高效能沟通的人。因为不管是管理或指挥都需要具有很强的沟通能力——包括组织内和组织外的沟通在内。在个人生活中也一样，沟通能力越好，生活就会越顺畅、越美满。良好的沟通，能使我们建立最好的人际关系。反之，即使是最亲密的关系也会遭到破坏。

虽然沟通如此重要，但却很少有人能够进行成功的沟通，并达到事半功倍的

效果。有的人甚至还因为沟通上的失误,给自己的心理留下永久的创伤,由此而恐惧沟通,逃避沟通。于是,有的人讨厌与人交往,有的人害怕上台讲话,有的人无法在冲突中做有效的调解……之所以出现这种现象,主要是没能真正地认识和理解沟通、没能合理地掌握和运用沟通技巧。

本书引用了许多新的理论和观点来诠释沟通,并展示了不少鲜为人知的沟通秘诀,旨在帮助读者深入认识当代沟通的特征和作用,尽快提高自己的沟通技巧。

作为一个勇于面对生活挑战的人,我们都必须努力学习和掌握沟通的原理和技巧,进一步提升自己的沟通能力。只有这样,才能立足社会,放眼天下,在生活中、事业上的人际交往中游刃有余,进退有度,不断迈向成功。

编 者

2009年7月

contents 目录



第一篇

成功沟通的基础

——从双方的共同关注和共同利益着手,这是成功沟通的基础。

3 /	第1章 认识沟通
3 /	什么是沟通
4 /	沟通的模式
5 /	单向沟通
5 /	沟通层次
6 /	沟通的功能
8 /	第2章 沟通的六大要素
8 /	发出者
10 /	信息
12 /	系统
14 /	语言
15 /	接收者
16 /	环境
18 /	第3章 沟通的作用
18 /	沟通促进人的成长
19 /	沟通满足心理需求
21 /	沟通是生活的良伴
22 /	沟通帮助学习
23 /	沟通发展人际关系

- 24 / 沟通是一种工作技能
- 27 / 第4章 面对面的沟通是首要选择
- 27 / 面对面问题的成功要素
- 37 / 影响面对面沟通的问题
- 42 / 面对面沟通的“10 要”和“10 不要”

第二篇

双赢的人际沟通

——找到共同点，折衷点，使敌人变成朋友，这就是沟通之妙。

- 45 / 第5章 建立双赢的伙伴关系
- 45 / 把冲突当作一种机会
- 46 / 树立双赢的理念
- 46 / 逃避的习惯
- 47 / 输/赢的习惯
- 48 / 折衷的习惯
- 48 / 让每个人都赢
- 51 / 强化自己
- 52 / 第6章 积极面对问题和挑战
- 52 / 反击还是回应
- 53 / 面对现实
- 54 / 给错误一点空间
- 55 / 把冲突变成机会
- 58 / 第7章 狙击沟通杀手
- 58 / 什么是沟通杀手
- 60 / 如何找出彼此的共同点
- 62 / 当对方向你吼叫时

65 /	第8章 适度的坚持
65 /	自我检查
68 /	“我”式陈述句
73 /	第9章 合作的力量
73 /	力量的基础
74 /	力量三角形
77 /	应付沟通中的强势者
78 /	个人的力量
82 /	抹去尘封在心里的怨恨
84 /	第10章 诚意是解决冲突的关键
84 /	冲突所产生的利益
86 /	愿意解决问题,应该怎么做
86 /	你的影子在说话吗
90 /	处理别人回避问题的心态
91 /	第11章 冲突的分析和解决方法
91 /	冲突分析表
94 /	冲突分析表的制作
96 /	如何解读冲突分析表
97 /	冲突分析表范例
99 /	找出更好的解决方法
104 /	第12章 调解的艺术
104 /	调解冲突的方式
105 /	正式与非正式调解
106 /	把“敌人”变成解决问题的伙伴
107 /	解决冲突的技巧
108 /	调解的步骤
110 /	冲突补救法

第三篇

圆融的语言沟通

——聆听、诚意与恰当的表达方式,是圆融人际沟通的基石。

- 115 / 第13章 语言沟通的特质、作用和方式
- 115 / 语言沟通的特质和作用
- 117 / 语言沟通的方式
- 119 / 第14章 有效的沟通始于倾听
- 119 / 说话之前先听话
- 120 / 杀死相声大师不需刀
- 122 / 专心听对方说话便能说服对方
- 122 / 让对方多说一点
- 123 / 不问使一生蒙羞
- 124 / 要多听别人的炫耀
- 125 / 倾听男人的梦想是礼貌
- 126 / 用一只耳朵听自己说话
- 128 / 第15章 倾听时应注意配合对方
- 128 / 设身处地为对方着想
- 128 / “信任”是最好的听众
- 129 / 不指出对方的错误
- 130 / 不可随意打断发问
- 131 / 如何“配合”优柔寡断的人
- 131 / 等待时机也是听话的技巧
- 132 / 对不擅言词者更要好好听
- 134 / 第16章 应答的影响力
- 134 / 应答有如润滑油



- 135 / 夸张一些也无妨
- 136 / 以“有趣”与“不懂”的反应引导说话
- 137 / 如何拉回谈话的主题
- 138 / 应答好比调味料
- 139 / 强调说话内容的价值
- 140 / 以应答促成电话交谈成功
- 142 / **第17章 感情重于技巧**
- 142 / 虚心接受忠告
- 143 / 避免用“但是”开头
- 144 / 不宜“决定”或“抢先”
- 145 / 间隔一段时间才提出反论
- 146 / 利用中途下车修复
- 147 / 不妨大方接受称赞
- 148 / 被人攻击缺点时
- 149 / 制造气氛让说者表白
- 150 / **第18章 如何整理说话内容**
- 151 / 忠言逆耳利于行
- 151 / 一半当事实,一半当主观
- 152 / 学习接“119”的语气
- 153 / “听”出对方的真实意图
- 154 / 如何记住交谈的重点
- 155 / 不可相信“我只对你说”
- 157 / **第19章 培养说话的涵养**
- 157 / 请先充实你自己
- 158 / 善于运用说话素材
- 160 / 选择良好的说话题材
- 161 / 给逆耳忠言加一层“糖衣”
- 162 / 不要用唱反弹表现你的聪明

- 164 / 质问最伤感情
- 165 / 避免说别人的短处
- 166 / 开玩笑不要伤对方的自尊心
- 169 / **第20章 魅力四射的说话技巧**
- 169 / 如何与不同性格的人交谈
- 171 / 评估你的说话能力
- 173 / 听听你自己的声音
- 174 / 如何运用字眼
- 176 / 设法开启对方的话匣
- 179 / 热诚的称赞和感谢
- 180 / 最有力的鼓励是赞美
- 181 / 安慰是人间最珍贵的“礼物”
- 183 / 电话沟通要讲究技巧
- 185 / **第21章 如何赢得别人的认同**
- 185 / 从对方身上找到共同的话题
- 187 / 说话要附和对方的心理状态
- 189 / 让对方多说“是”
- 190 / 承认——当你错了的时候
- 191 / 用友善和赞赏的方法
- 192 / 辩论绝不能取胜
- 195 / **第22章 说话和待人的艺术**
- 195 / 如何研究个性
- 196 / 吹牛的艺术
- 198 / 运用你的机智和幽默
- 199 / 如何运用理论
- 201 / 如何跟上司交谈
- 203 / **第23章 说话与处世的艺术**
- 203 / 说话多留神

- 204 / 逢人只说三分话
- 205 / 说话的方式
- 207 / 说话要投其所好
- 208 / 说话的时机与对象
- 209 / 说话要注意对方的忌讳
- 209 / 嬉笑怒骂的处世方式

第 四 篇

神奇的非语言沟通

——人际的沟通,高达 93% 是通过非语言沟通进行的,
只有 7% 是通过语言沟通的。

- 213 / 第 24 章 非语言沟通的特质和作用
- 213 / 非语言沟通的特质
- 214 / 非语言沟通的作用
- 216 / 第 25 章 解读肢体语言
- 216 / 知觉、直觉和预感
- 217 / 基本身体语言及其成因
- 219 / 姿势群的作用
- 220 / 姿势群与口语的一致性
- 220 / 背景与环境
- 220 / 地位和权力
- 221 / 识破伪装肢体语言
- 223 / 第 26 章 人类的领域意识
- 223 / 独有空间
- 224 / 四种领域的划分
- 225 / 领域距离的应用

- 227 / 空间的礼节
- 227 / 文化的差异
- 228 / 城乡的差异
- 229 / 领土和所有权
- 229 / “私人产业”宣言
- 231 / 不同的目的,不同的选择
- 232 / **第27章 眼眸——心灵深处的透视镜**
- 233 / 视线行为
- 234 / 视线投注方式影响结果
- 235 / 闭眼令人恼怒
- 235 / 如何控制人的视线
- 237 / **第28章 手势——人类的第二张脸**
- 237 / 手掌是表达真诚的关键
- 238 / 手掌的威力
- 238 / 握手的技巧
- 241 / 握手的风格
- 242 / 摩擦手掌
- 243 / 大拇指和食指摩擦
- 243 / 双手交握
- 244 / 塔型手势
- 245 / 象征优越与自信的姿势
- 246 / 大拇指的表现
- 248 / **第29章 手脸结合——奇妙的测谎器**
- 248 / 捂嘴唇
- 249 / 摸鼻子
- 249 / 擦眼睛
- 250 / 摸耳朵
- 250 / 抓脖子



250 /	拉领子
250 /	手指放进嘴里
251 /	解释和误解
252 /	脸颊和下巴
252 /	无聊的信号
253 /	评价的态度
254 /	手支下巴
255 /	摸头和搔头姿势
256 /	第30章 双臂交叉——构筑防卫的屏障
256 /	标准手臂交叉姿势
257 /	紧抓上臂
258 /	部分手臂交叉
259 /	美化的“护栏”
261 /	第31章 锁足坐姿——另一道屏障
261 /	二郎腿坐姿
261 /	4字型坐姿
263 /	强化4字型坐姿
263 /	双腿交叉立姿
263 /	脚踝交叉
264 /	斜并双脚交叉
266 /	第32章 寻常姿势——传递不寻常的信息
266 /	挑出想像中的线
266 /	头部姿势的奥秘
267 /	头部位置的奥秘
267 /	双手交叉脑后
268 /	预备攻击姿势
269 /	预备坐姿的奥秘
269 /	先发制人

- 270 / 向异性采取攻势
- 270 / 心相连,形相近
- 272 / 低姿势是赢得人心的上上策
- 273 / “提高”自己,赢得尊重
- 274 / **第33章 身体方向——心语的传送管道**
- 274 / 开放式
- 274 / 封闭式
- 275 / 接纳和排斥的技巧
- 275 / 与两人面谈的技巧
- 276 / 脚的方向
- 276 / 坐姿
- 278 / **第34章 眼镜和烟——肢体表演的好道具**
- 278 / 眼镜的作用
- 280 / 烟幕后的真相
- 283 / **第35章 营造沟通的理想环境**
- 283 / 空间在沟通中的作用
- 284 / 安排位置的策略
- 292 / 椅子的权力游戏
- 296 / 气温、灯光和颜色
- 297 / **结束语 沟通中的帕金森定律**

第一篇

BAIFENBAI GONGTONG MIJUE



成功沟通的基础

——从双方的共同关注和共同利益着手，这是成功沟通的基础。



沟通为一种过程，是两人或两人以上的团体，通过符号的交换而建立关系的过程；这些符号产生意义，从而使彼此关系得以发展。由菲利普等人的看法可以获知，沟通是通过符号的交换而运作，这种符号不一定是语言，还包括手势、动作、表情，甚至服装、饰物等非语言的信息。因此，肢体语言也是一种沟通信息，由一个人的姿势动作，就可以推测或判断他在表达些什么。