

首次揭示了沟通存在规律——
一种建立现代人际关系的实用方法

Communication Regulation

沟通规律

业希之 著

新疆科技卫生出版社 (K)

云南科技出版社

Communication
Regulation

沟通规律

业希之 著

新疆科技卫生出版社 (K)
云南科技出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通规律/业希之编著. —乌鲁木齐:新疆科技卫生出版社(K), 2002. 12
ISBN 7-5372-3270-9

I. 沟... II. 业... III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 104840 号

书 名:沟通规律

作 者:业希之

出 版 者:新疆科技卫生出版社(K)[乌鲁木齐市延安路 21 号/邮政编码:
830001]

云南科技出版社[昆明市环城西路 609 号/邮政编码:650034]

责任编辑:黄启云 白 霞

责任校对:叶水金

封面设计:杨 峻

印 刷 者:滇黔桂石油勘探局昆明印刷厂

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张:3.75

字 数:60 千

版 次:2002 年 12 月第 1 版

印 次:2002 年 12 月第 1 次

印 数:1~5000 册

书 号:ISBN 7-5372-3270-9/Z·157

定 价:10.00 元

若发现印装错误请与承印厂联系

生命之门

我战战兢兢地推开阻挡在面前的门，敬畏地走向闪着光亮的方格子，发现，那些标志着成功的格子上面，原来刻有自己的名字。回首望去，忽然明白了人生最大的秘密：刚才推门时，并没有用太大的力。门，虚掩着。

——世间的事大多如此：只要你敢面对，就会发现，原来并没有想象中那么艰难，原来自己可以做得这么好，原来……

——抛弃了抱怨，我们就找到了动力；告别了恐惧，我们便获得了新生。成功之门，闪亮地横在面前，等待着你去开启。

前 言

这是一本真正智慧的书，因为它实用。

这是一本对任何人都是有价值的书，因为它突破了同类书籍的固有特征。

本书的特征：

一、因笔者十分反对长篇大论的废话，所以本书尽量用最少、最准确的语言来阐述沟通的实用方法。

二、真正的智慧者，主张任何事物第一考虑的是实用性，然后才是诸如美观、精彩等因素。本书充分展现了这一风格，把如何进行沟通、如何进行富有成效的语言表达方式具体化，并且做到了朴实易懂。

三、本书第一次明确地阐述了沟通的规律、语言表达的规律；并且力图做到让读者一看就能记住，一用就见成效。

四、由于本书朴实易懂，但却哲理深刻，因此，只有反复翻阅，不断运用，才能展现它真正的无穷魅力。

五、本书由于注重实用性，在表达方式上采用朴实简洁的方式，或许不能让读者您获得文学艺术的美好享受，在此敬请见谅。

笔者

目 录

第一章 沟通永恒法则	(1)
第一节 法则解析	(4)
第二节 控制与制造	(9)
第二章 语言——沟通之桥	(21)
第一节 沟通的流程	(24)
第二节 “十六字”法则	(27)
第三节 关于赞美	(35)
第四节 语言的五大误区	(46)
第五节 语言规律	(52)
第三章 智慧——沟通之魂	(65)
第一节 实例分析	(68)
第二节 沟通辞典	(78)
第四章 人——沟通之源	(87)
第一节 人·特性	(90)
第二节 人·规律	(97)
后 记 让美丽继续	(107)

第一章

沟通永恒法则

沟通永恒法则

3

沟通的成败不在于你所表达的技巧、内容及其他,而是取决于你是否超越了对方的期望,这二者间成正比关系。

第一节 法则解析

实例一：

赵某是一个非常杰出的著名人物，无数的人都渴望和他往来，并因能和他交往，深感荣耀。

一天，你和另外几个人一同去拜访他，大家都是第一次见面。

4

第一种情况

他和你们诚恳交谈，对每一个人都是相同的表情和语气，只不过他是长时间面对另外几个人说话，很少面对你。直到告别时，他对那几人或者是拍拍肩膀，或者是专注某个勉励几句，而对你只是笼统地说一声再见。

——人人都渴望自己优秀。这时的你，会感觉到受到轻视，不如别人。

第二种情况

他和你们诚恳交谈，对每个人都是相同的表情和语气，只不过在交谈过程中，他特别注意你，直到告别时，他拉住你的手，非常诚恳地勉励你一番，然后，他就对你们大家说再见。

——人人都渴望自己优秀。这时的你，必定感受到自己比别人更杰出。

实例二：

A 是一个很有才华的人，多年来，通过努力取得了一些成绩。

某年的一天，他发现了一个项目（机会），就决定倾力投入。他的亲人、朋友都竭力劝阻，可他还是执意去做。最终，他失败了。

这一结果不仅给朋友、亲人带来了烦恼，还把他自己带进了一个非常痛苦的境地，所有的人都在抱怨他，指责他。他十分沮丧地来找你聊天。

你陪着他，耐心而认真地听他诉说种种无奈

与痛苦，其间，你偶尔谈论几句，不仅和他一同分析了过程中的某些失误，更多的是对他的理解，你用很真诚的态度向他说明，他的挫折只是暂时的，他一定会奋发图强，终究有一天会成功。

他的身上又展现出了对他来说已经告别了许久的神采，他相信自己会用事实来证明一切。

——他对你充满了知己般的感激之情。

实例三：

6

张三和你是朋友。一天，他来找你借 1 万元钱急用。

第一种情况：

你答应了，让他第二天来取。

第二天，当他来时，你把所有的钱都凑上了，还是只有 8 千元给他，并且还向他说明了情况，的确如此。

张三心中一定有些不快，尽管他清楚你从昨天到今天为凑足 1 万元钱，已经想了许多办法，甚

至向别人借。但张三还是会有些不快。因为,昨天和你告别后直到今天见到你,他的期望一直是1万元,而现在只有8千元,也就是说,没有达到他已经定格了的期望。

第二种情况:

你说只有7千元,让他第二天来取。

第二天,当他来时,你把8千元递给他,并向他说明有1千元是向别人借的。

张三心中一定非常高兴,甚至激动。因为,从昨天和你告别后直到今天见面,他心中的期望一直是7千元,而你现在是借给他8千元,这超出他定格了的期望,他自然高兴。

人就是这样,当面对一件事情时,总是会自觉不自觉地产生一种期望,这种期望的实现与否,决定了他能否获得快乐。

值得说明的是,在沟通过程中,对方的这种期望并不完全由对方决定,很大程度取决于你自己。当面对一件事情时,你的整个行为给了对方多少期待,这完全由你来把握。为什么出了三分力比

出了八分力给对方的感觉还要好？为什么有的人宁愿拿低薪也不愿意跳槽到别的单位拿高薪？为什么有的人总能把各类不同的优秀人才收归旗下？这一切的主动权往往掌握在自己的手中。

当你的行为给对方产生了某种期望，对方就会在不知不觉中对你产生依赖，这种依赖非常容易过渡到顺从，只要你让对方实现了这种期望，对方就会对你产生好感。沟通的成败，直接影响事情的成就大小，而沟通的质量完全基于是否超越了对方已经定格的期望。

8

——达不到对方定格的期望，就不算沟通成功；

刚好达到对方定格的期望，只能说沟通基本成功；

只有超越了对方的期望，才能算真正的沟通成功；超越的值越高，沟通的质量就越高。

第二节 控制与制造

对方对你产生了某种期望，最终因你的表现定格了这种期望；一个期望实现了，另一个更高的期望往往就会产生，而任何人的力量都是有限的。所以，为了你在对方心中的“美好形象”永远存在，你就得学会对这种期望的转移，转移到另一个方向去。这时，就要会发现，如果发现不了就制造，——制造新的期望。

秦朝末年，各地方的军阀纷纷揭竿而起，最终由势力最强的项羽主宰天下。于是，他便强行把一批军阀首领分封为王，而自己封为西楚霸王，其中，有个胸怀大志的刘邦被封在闭塞的汉中称汉王。

面对自己狭小的封地，想想外面繁华的世界，汉王刘邦实在不甘心，便发起了和项羽争夺天下

的楚汉战争。为了削弱敌方而强大自己，刘邦派谋士去游说其他王侯。

英布是项羽分封的九江王，在刘邦谋士的劝说下，怀着满腔期望来拜会汉王刘邦。

没想到，刘邦是在洗脚的时候接见他的，并且十分散漫，好似把他九江王当成了一个无路可走，只有跟自己才有出路的样子。

英布非常气愤，告别后对陪同的张良、萧何说：“汉王实在太欺负人了，他是王，我也是王，你们当初劝说我时，可不是这样……”

10

萧何不急不忙地说：“将军不要发火，请到这边来。”说着，便把英布带到了富丽堂皇、有着歌舞表演和美酒的地方。英布看到这一切，心情舒展了。张良凑上来说：“这一切都是汉王叫人安排的，说将军你天下闻名，应该有此待遇。英布大喜过望。其他的谋士也随声附和，称颂着英布的功德及其才华，宴会充满了欢笑之声。英布欢喜极了，对刘邦更是感激不尽，如遇知己一般，从此便一心一意地追随刘邦，直到天下平定，刘邦做了皇帝。

英布认为自己和刘邦一样是王侯，现在率领

队伍来投奔，刘邦肯定会很热情、很看重自己。刘邦当然也明白英布有这种想法（期望）。为防止英布恃才自傲，便先来了个下马威，把对方的期望定格的比较低，然后再由张良、萧何做作一番，使英布格外的惊喜，好服从自己的指挥。

春秋战国时期，先贤鬼谷子门下二位高徒苏秦和张仪为求功名，一同下山。二人约定，将来如果谁先得富贵决不忘记对方，说完就分手了。

苏秦回到家中，一天他想：秦国是当今天下最强大的国家，可以辅佐成大业。便跑去秦国进行游说，没想到遭到了冷遇，于是发愤回家。他对秦国的怀恨可想而知。

一年后，苏秦的学业更为长进，便决定把齐、楚、燕、赵、韩、魏六国联合起来共同消灭秦国。在他刚把燕、赵说服之时，秦国得到了消息，便出兵攻打赵国，还威胁说，谁帮助赵国，就灭掉谁。赵王听后非常害怕，就找苏秦商量。苏秦说：“没关系，我自有办法对付。”

于是，他派心腹门客假扮商人去寻找同学张