

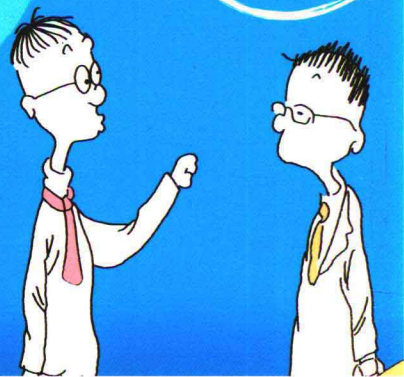
一张嘴，惹多少祸！

一句话，解无数结！

舌尖上的沟通

石甲武 著

COMMUNICATION



**世界上最遥远的距离不是生与死，
而是我就站在你面前，你却听不懂我在说什么。**

一句话能让人笑，一句话也能让人跳。听懂暗语，读懂人心。

舌尖上的酸甜苦辣，不仅仅是对美食的味觉享受，

——更是对沟通的心灵洞察。——

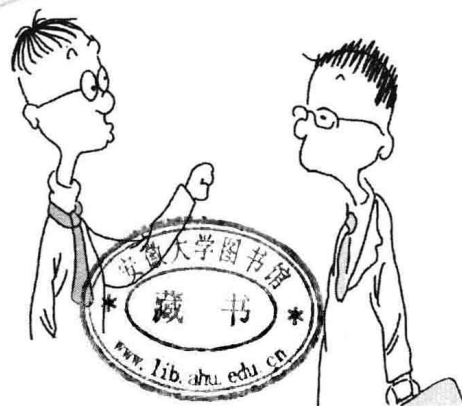
舌尖

沟通

COMMUNICATION

石甲武 著

上的



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING



内 容 简 介

本书以话术交流为核心，是一本深度解读沟通障碍和沟通方法的指导手册。它以现实的沟通实例为立足点，指出了生活当中人们有可能遇到的沟通问题，并提供了行之有效的解决方法。本书旨在引导人们运用恰当的语言来解决沟通中的障碍，同时避免不当语言所造成的沟通误区。通过本书，你可以了解到沟通中可能存在的种种问题，也可以找到有效的解决问题的沟通方法，是一本实用性很强的沟通手册。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

舌尖上的沟通 / 石甲武著. —北京：电子工业出版社，2013.3
ISBN 978-7-121-19329-3

I. ①舌… II. ①石… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第309896号

责任编辑：戴 新

文字编辑：朱 雨

印 刷：三河市鑫金马印装有限公司

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：17 字数：203千字

印 次：2013年3月第1次印刷

定 价：36.00元

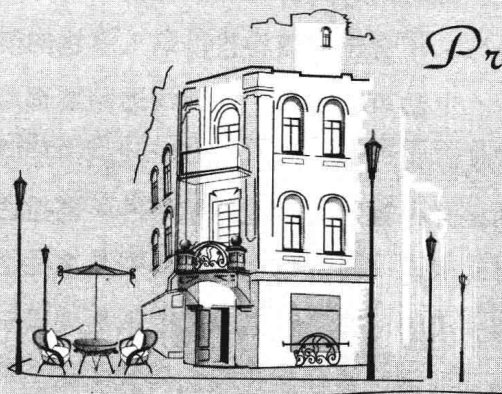
凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlbs@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

Preface

前言



你是否曾经有过这样的困惑：

面对陌生人的时候该如何打开话匣子？

怎样才能更清晰地表达自己的想法？

为什么自己常常因为说话而得罪别人？

该怎样创造愉悦的交谈气氛？

如何让对方认真听我讲话？

.....

人无法孤立地生活在中国社会当中，因而免不了要与别人打交道。随着社会的发展，世界变得越来越小，人与人之间的沟通变得越来越方便，但沟通过程中的种种障碍却始终无法避免。面对这些问题，我们常常会不知所措，也总是羡慕那些处理沟

通问题游刃有余的人。或许你的内心也有这样一种期盼——成为一个沟通达人：面对陌生人时可以侃侃而谈，能够轻而易举地化解冲突，不会因为不会说话而将自己陷入尴尬的境地等。这样的问题有没有什么办法可以解决？任何沟通问题都可以通过有效的途径得以避免或解决，这也正是笔者编写此书的目的。

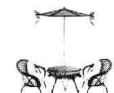
17世纪西班牙作家、哲学家巴尔塔沙·葛拉西安曾经在《智慧书》中这样写道：“没有哪一种人类所从事的活动需要像说话那样小心翼翼，因为没有一种活动比说话更频繁、更普通，甚至决定我们输赢成败的，往往就是我们所说的话。”人们的沟通形式体现在很多方面，说话只是其中的一种，但几乎是最重要的一种。

人与人之间的沟通是一个复杂的问题，在语言沟通的过程当中人们会遇到各种各样的障碍，从而影响到彼此的交流。为了帮助人们发现并解决这些问题，笔者编写了《舌尖上的沟通》一书。本书以现实生活中人们常会遇到的沟通问题为立足点，对各类问题的表现形式进行了说明，并向读者提供了行之有效的解决方案，从而帮助人们扫清沟通过程中可能出现的障碍。本书从结构上来讲，是从沟通障碍的表现形式出发，方便读者断定自己所面临的沟通障碍的类型，是一本应用性较强的沟通手册。

关于沟通的问题一直都有受到人们的关注，因而市面上有关这方面的书籍可谓是数不胜数，那么《舌尖上的沟通》与其他的书籍又有什么不同呢？

一、众所周知，沟通的形式有很多种，本书专门研究语言的沟通，也就是人们在说话交流的过程中所遇到的诸多问题，因而具有较强的针对性。

二、本书抛开了理论内容的讲解，仅从实践应用出发，详细地介绍了存在各种各样问题的沟通现象，并结合实际，提出解决





问题的办法。阅读起来简单易懂，方便读者加以运用。

三、本书中介绍的问题不会对沟通的对象加以束缚，也没有情境的要求，而是大部分人都有可能遇到的沟通问题，具有普遍性和广泛性。

沟通中的问题关系到很多事情，如果得不到良好的解决，可能就会对我们的生活造成影响。因此在沟通的过程中所产生的障碍，一定不可小视。本书列举了各种不同的沟通障碍，相信其中一定有你碰到过的状况。如果以前你不知道该如何解决，希望你以后不会再出现类似的问题。

其实大部分的沟通问题，最终还是要靠沟通来解决，你所说的话能否达到最佳的效果就看你对话术的把握了。相信本书在处理沟通问题等方面，会对你有所帮助，它绝对是一本值得花时间来阅读的图书。但笔者能力有限，本书中如有叙述不详尽的地方，敬请谅解，同时也期待您的宝贵意见。

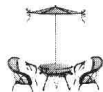


目 录 Contents

Chapter 1

第1章 距离不只是点到点的长度 / 1

1. 多说一声“早安”的好处 / 2
2. 谁都有情绪不好的时候 / 4
3. 敌意是沟通的“不谐之音” / 6
4. 过度自信不利于沟通的顺畅进行 / 7
5. 自卑是否在作怪 / 10
6. 信任可以在沟通的过程中建立 / 11
7. 忌妒的眼睛，犀利的话语 / 13
8. 代沟真的不可跨越吗 / 15
9. 与地位高的人沟通会产生压迫感 / 18
10. 文化水平的差距让沟通无从下手 / 19
11. 羞怯也会造成沟通障碍 / 21
12. 距离真的不妨碍交流吗 / 23
13. 不要让气质形象阻碍你沟通 / 25



Chapter 2

第2章 注意力是否在沟通对象的身上

/ 29

1. 啰唆的语言特别容易分散注意力 / 30
2. “话不投机”也可转为“惺惺相惜” / 32
3. 人们只关注自己关心的问题 / 34
4. 选择性注意会干扰信息的接收 / 36
5. 注意力被意外的刺激所吸引 / 38
6. 过多信息会减弱对方的注意力 / 39
7. 声高未必有理，却能吸引别人的注意 / 41
8. 不愿被听到的信息可能会被刻意地忽视掉 / 43
9. 沟通对象忽然陷入了某种回忆当中 / 45
10. 你的话语戳到了对方的痛处 / 46

Chapter 3

第3章 你真的听懂对方的话了吗 / 49

1. 语言不通，如何沟通 / 50
2. 同样的语言，不同的意义 / 51
3. 过量的信息难分主次 / 54



4. 话未听全，何谈理解 / 56
5. 模糊的信息，难以准确地掌握 / 58
6. 专业术语会增加沟通的阻力 / 59
7. 选择性倾听会漏掉部分信息 / 61
8. 属于群体内部的语言不易参透 / 63
9. 主观臆断不等于正确理解 / 65
10. 你不理解的话语可能源于误解 / 67

Chapter 4
第4章 弦外有音，不可错过 / 69

1. 有些问题是用来刁难人的 / 70
2. 被隐藏起来的善意，你能发现吗 / 72
3. 从言语中探索对方的兴趣所在 / 73
4. 并非暗号却暗藏玄机的语言 / 75
5. 批评还是表扬全在你的听功 / 77
6. 另类的抱怨能否被听出来 / 79
7. 明确的态度不明确表达 / 81
8. 没有新意的话题很难引起共鸣 / 83

9. 某些沟通关系中你只需要配合 / 85

10. 参透小故事中的大道理 / 87

Chapter 5

第5章 语言是制造误会的摇篮 / 89

1. 简化的信息不一定方便沟通 / 90

2. 说者无心，听者有意 / 92

3. 玩笑果真不能随便乱开 / 93

4. 你是否上过“方言”的当 / 95

5. 文化差异也能成为误会的根源 / 96

6. 沟通时难免会戴上“有色眼镜” / 98

7. 语气中透露着态度和情绪 / 100

8. 你是否觉得信息中缺少点什么 / 102

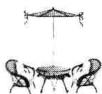
9. 性格多疑的人常陷入误会的迷团 / 104

10. 内心的期望也误人 / 106

Chapter 6

第6章 不轻易放下的戒备状态 / 109

1. 初次接触的困惑 / 110





2. 过往的经验常作为判断的依据 / 112
3. 你是爱猜忌的人吗 / 114
4. 你肯放低姿态，对方就能放下戒备 / 116
5. 敌对的态度将人置于最高的戒备状态 / 118
6. 安全感的缺乏会让人提高警惕 / 119
7. 值得信任的人才不会被防备 / 121

Chapter 7
第7章 生活中少不了冲突 / 125

1. “唇枪舌剑”未必有意义 / 126
2. 固执己见容易导致“失聪” / 128
3. 冲动的性格最易误事 / 130
4. 伸手不打笑脸人 / 133
5. 你会往别人的伤口上“撒盐”吗 / 135
6. 利益冲突总会让人产生不公平感 / 137
7. 无所谓的态度要看对谁 / 139
8. 关心和干涉有着本质上的区别 / 141
9. 损人面子惹怒火 / 143

10. 换位思考才能避免盲目 / 145

Chapter 8

第8章 谁都不想遭人排斥 / 149

1. 自我中心的人不会关注他人的世界 / 150
2. 一见如故的状况并不常见 / 152
3. 热情能赢得别人的好感 / 154
4. 你炫耀的资本，别人未必认同 / 156
5. 等别人说完再发表意见也不迟 / 158
6. 打破砂锅就能问到底吗 / 160
7. 赢得了语言的胜利，却失了人心 / 162
8. 直来直往的性格惹争议 / 164
9. 乱发脾气的人不会有好人缘 / 166
10. 你会对“说三道四”的人敬而远之吗 / 168

Chapter 9

第9章 语言的陷阱，你躲得开吗 / 171

1. 语言陷阱之“引君入瓮” / 172
2. 语言能够转移人们的视线 / 173





3. 利用别人的话来设置陷阱 / 175
4. 谎言也可理解为陷阱的一种 / 178
5. 利用语言的漏洞设置陷阱 / 180
6. 语言陷阱之“激将法” / 181
7. 太过有利的事态要小心 / 184
8. 善意的劝导，从对方的角度出发 / 186
9. 语言陷阱之“循循善诱” / 188
10. 两难的选择即是一种陷阱 / 190
11. 多重解释中暗藏陷阱 / 192

Chapter 10

第10章 对方为什么不说话了 / 195

1. 找不到新的话题可谈 / 196
2. 被外界的干扰因素打断 / 198
3. 敏感话题总是引人沉默 / 200
4. 嘴上没有一个“把门”的 / 202
5. 不是所有的赞美都能被人笑纳 / 204
6. 你始终无法关注到对方的需求 / 206

7. 不知情时难免会说出不该说的话 / 208

8. 不要在封闭式交谈中妄想突破 / 210

Chapter 11

第11章 为什么总把事情办砸 / 213

1. 理解偏差是问题的根源 / 214

2. 不合时宜的信息传递 / 216

3. 不佳的信息传递方式 / 218

4. 失真的信息怎能直指“原貌” / 220

5. 职责缺失了明确的界限 / 222

6. 搞错沟通对象的“乌龙”事件 / 225

7. 不透彻的沟通必然引发问题 / 226

8. 不明确的信息让人困惑 / 228

Chapter 12

第12章 有些话，不知该如何开口 / 231

1. 求人办事开口难 / 232

2. 说“不”很难吗 / 234

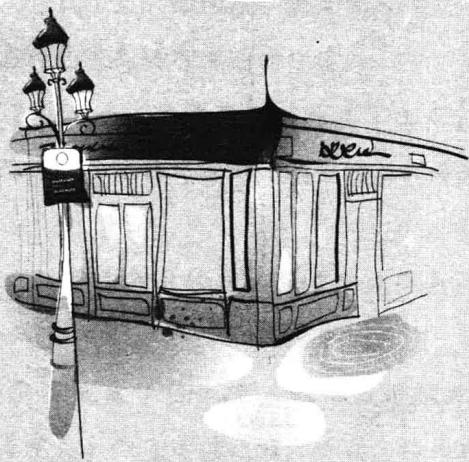
3. 找到说服别人的突破口才好开口 / 237





4. 好的倾听者绝不是一言不发 / 239
5. 爱要大胆说出来 / 241
6. 承认错误不必难以启齿 / 244
7. 自闭症的患者更需要沟通 / 246
8. 社交恐惧可以克服 / 248





Chapter 1
第1章

距离不只是点到点的长度

世界上最遥远的距离不是从地球的这一端到地球的那一端，而是心与心之间的距离。我们常说“距离产生美”，可更多时候，它带给我们的却是困扰。



多说一声“早安”的好处

一次成功的交流，与对话双方的热情程度有很大的关系。如果其中一方表现冷淡，那就很难说双方的沟通是畅通的、愉快的。无论什么场合，很多失败的沟通都是冷漠所致。

所以，我们认为，热情是双方沟通过程中需要保持的心理状态。

早在20世纪30年代，有一位犹太传教士，他每天早晨都会在同一时间出去散步。他会跟路上遇到的每一个人打招呼，虽然只是一句简单的“早安”，但却饱含了感情。

当地居民都不太喜欢传教士和犹太人，尤其一个叫米勒的年轻人，对他的态度尤为冷淡，对传教士的问候也不会做出任何回应。但冷漠的态度并未浇灭传教士的热情，他每天依然这样问安。随着时间的推移，米勒终于被传教士的坚持打动，他也会脱下帽子，向传教士回道：“早安！”

几年后，政治发生了变化，纳粹党开始上台执政。传教士和村民的生活自然不可避免地要发生变化，他们都被抓到了集中

