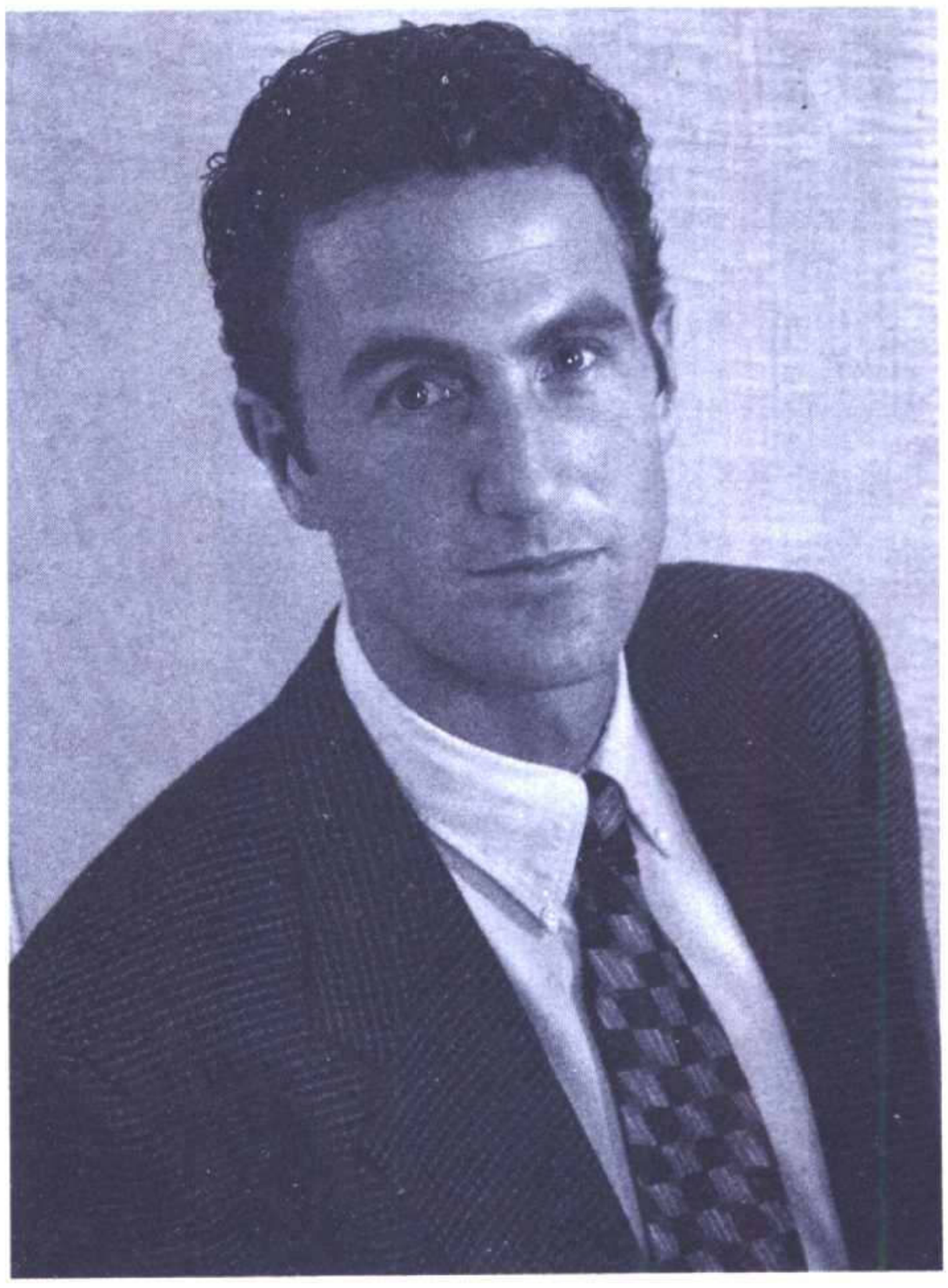
这样沟通最有效



张卫东/主编

华文出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

全案策划：明清图书工作室
责任编辑：刘明清　姜华
(E-mail:mingqingLiu @ hotmail.com)

图书在版编目（CIP）数据

这样沟通最有效／张卫东主编．—北京：华文出版社，2003.9
ISBN 7-5075-1525-7

Ⅰ．这…　Ⅱ．张…　Ⅲ．人间交往　Ⅳ．C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第065962号

版权所有　翻印必究

华文出版社出版
(邮编100800　北京市西城区府右街135号)
网址：http://www.hwcbs.com
电子信箱：webmaster @ hwcbs.com
电话(010)83086663　(010)83085707
新华书店经销
保定时代印刷厂印刷
880×1230　1/32开本　10.50印张　180千字
2003年9月第1版　2003年9月第1次印刷

印数：0001—8000册
定价：18.00元

内 容 提 要

社会的不断进步，资讯的不断发达，使我们的生活充满了生机，充满了信息。在这样的生活中，哪怕只比别人慢一秒，可能就会失去很多机会。这就使人际沟通显得越发重要。人际沟通不单局限在生活的某一层面，只要和外界接触，就不可避免要沟通。而沟通能力的优劣几乎可以决定一个人的命运。

人际沟通不是科学，它有着许多变数。不过，万变不离其宗，它还是有一些原则可循，这些原则包括情商基础、性质、要领、技巧、方法、处世态度、功力、创意才情和礼仪，掌握这些原则去适应变化，你才可能风度翩翩、身姿矫健、如鱼得水。

学会有效沟通方法，开创美好快乐人生。

目　　录

第一章　情商决定沟通　／ 1

在大学里成绩一流的学生，工作后大多成了学者教授，而成绩二流的学生在工作了一段时间以后，大多成了学者教授的领导。在社会中生存，每个人都必须面对纷繁复杂的各种关系网，情商高低决定了你的一生走向，你与外界沟通的程度取决于你的情商。

1．什么是情商　／ 1

2．情商在人际关系中的精彩表现　／ 5

3．人际沟通是一门艺术　／ 7

4．人格因素与人际沟通　／ 10

5．心理因素与人际沟通　／ 12

6．左脑与右脑的沟通功能　／ 17

7．沟通的条件　／ 19

第二章　现代社会的增值金卡　／27

今后的社会必然是一个多元的百家争鸣的社会。生活在其中的成员，惟有把个人的观念、意见、主张、情绪与感觉，通过优美的文辞、贴切的语句、动人的声音、理性的态度和富有情感的肢体动作准确地表达出来，这个社会才能更繁荣、更进步，而我们个人也才会拥有一个健康、美好的成功的人生！

1．沟通是意见交流　／27

2．沟通需要彼此认同　／30

3．沟通是建立一种关系　／32

4．掌握正确的沟通原则　／34

5．良好的人际关系是你的财富　／39

6．沟通的目的　／50

第三章　有效沟通的要领　／59

我们一生中除了睡眠，约有一半的时间在与人沟通。父母、夫妻、子女、上司、下属、同学、客户、警察等都属于沟通的对象。可以说，我们随时都在与人沟通，随时面对他人。而我们沟通的方式，只有这样两种。要想有效沟通，必须掌握要领。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

1．行为言语的沟通　／ 59
2．言语沟通的要领　／ 67
3．文字沟通　／ 85
4．文字沟通的要领　／ 88

第四章　有效沟通的技巧　／ 92

眼睛、形体动作，面部表情、仪容穿着、声音，都为你构筑沟通的桥梁。桥梁的设计师是你自己。成功的沟通说明了设计的成功。怎样设计需要技巧。

1．眼睛沟通的技巧　／ 92
2．此时无声胜有声　／ 95
3．改善姿势和动作　／ 97
4．用手势和表情加强沟通　／ 101
5．仪容与沟通效果　／ 107
6．善用你的声音　／ 110
7．改善用语习惯　／ 116
8．吸引听者　／ 119
9．加强幽默感　／ 124

第五章　有效沟通的方法　／ 127

开放进步与发展的社会需要广泛的人际交流与沟通。沟通的成效取决于思维的方法。清晰而有条理的思维使你的人

际沟通能力大大提高。思维方式决定行为方式。

1．双向沟通 ／ 127
2．心灵交会 ／ 136
3．提问 ／ 139
4．说理促进沟通 ／ 143
5．修辞的力量 ／ 150
6．善于聆听促进沟通 ／ 161
7．追求豁达和宽容 ／ 163

第六章 正确处世促进沟通 ／ 165

凡能变更心灵者就能改变生活。生活中的苦乐全在于我们的感觉。把划过夜空的闪电当成上帝的摄影机，你就可以和上帝沟通。对自然可以如此，对人又何不如此呢？

1．正确对待别人 ／ 165
2．舍利取义，吃亏是福 ／ 167
3．坦然地面对别人 ／ 173
4．赢得对方的心 ／ 178
5．容忍别人缺点 ／ 180
6．对自己也不必过分自责 ／ 183
7．讲究为人之道 ／ 186
8．学习调整自己 ／ 189

9．培养美德　／ 191

第七章　个人成功与有效沟通　／195

成功的人都是乐观向上的。一个人是否成功，还取决于他把握自己情绪的功力。这是一种内功。内功上乘者方能使沟通增效。你可以改变你的情商。只有乐观和希望，才能有助于我们生命的发芽滋长。

1．积极心态塑造美好人生　／ 195
2．高举信念之旗顺利沟通　／ 197
3．自我激励强化沟通　／ 203
4．跌倒了爬起来，重新沟通　／ 208
5．不断超越自我更新沟通　／ 210
6．克服自身障碍大胆沟通　／ 212
7．改变处境促进沟通　／ 216
8．挑战命运赢得沟通　／ 220
9．找到你的热情方便沟通　／ 225
10．化情绪为动力不断沟通　／ 227

第八章　增加创意加速沟通　／231

天才是自创法则的人，才能来自独创性。独创性是思维、观察、理解和判断的一种独特的方式。具有独创性的人，在人际交往沟通中越发显得英姿矫健，游刃有余。

1．努力增加创意，扩大人际交往　／ 231
2．创意与沟通能力　／ 237
3．富于冒险精神、扩大沟通范围　／ 244
4．富有创意的人易与人沟通　／ 254
5．一个成功沟通的范例　／ 257
6．突破僵化思维方易沟通　／ 263
7．开拓思维和沟通渠道　／ 266
8．改变你的旧有方式　／ 280

第九章　人际沟通与社交礼仪　／283

沟通是双方的通连，社交礼仪则是通连的纽带。礼仪集中鲜明地表现出特定文化色彩，社交又是文化修养的显现场所。想有效与人沟通，就必备文化底蕴，这样在社会交往中才能以优雅的礼仪达到沟通的目的。

1．社交礼仪与文化品位　／ 283
2．社交礼仪与个人形象　／ 292
3．欲有效沟通必谙熟礼仪　／ 297

第一章　情商决定沟通

在大学里成绩一流的学生，工作后大多成了学者教授，而成绩二流的学生在工作了一段时间以后，大多成了学者教授的领导。在社会中生存，每个人都必须面对纷繁复杂的各种关系网，情商高低决定了你的一生走向，你与外界沟通的程度取决于你的情商。

1．什么是情商

何谓情商？它是Emotional Quotient的英文缩写，简化为EQ。它的汉语意思是情绪智慧或情绪智商，简称为情商。在西方文明的传统中，理性一直被强调到无以复加的地步。笛卡尔有言：我思故我在。如此前提之下的结论是：人类可以以理智的方式战胜生活，而感觉不过是困扰生活的因素罢了。在这样的观念指导下，西方人一向视智商的高低为能否成功的标准。但是，事实并非如此。有些人在潜力、学历、机会各方面都相当，后来的际遇却大相径庭，这便很难以智商（IQ）来解释。在美国，曾有人追踪过哈佛大学95位学

生在中年的成就，发现从薪水、生产力、社会地位诸方面考察来说，在校考试成绩高的不见得社会成就就高。另外有人针对背景较差的450位男孩做过同样的追踪，他们大多来自移民家庭，其中2/3的家庭依赖社会救济，住的是有名的贫民窟，有一半孩子的智商低于90。研究同样发现智商与其成就不成比例，比如说智商低于80的人里，有7%的人失业十年以上，智商超过100的人中同样有7%。就一个40来岁的中年人来说，智商与其当时的社会地位有一定的关系，但影响更大的是儿童时期培养起来的处理挫折、控制情绪、与人相处的能力。

另外一项研究的对象是对伊利诺州某中学多位毕业演说代表与致词代表学生的调查，这些人的平均智商是全校之冠，他们上大学后成绩都不错，但到30岁时却都表现平平。中学毕业十年后，只有1/4的人在本行业中达到同年龄的最高阶层，很多人的表现甚至远远不如同事。哈佛教育学院的心理学教授葛德纳说：“ 时代已经不同了，我们对才华的定义也应该扩大。教育对孩子最大的帮助是引导他们走入适性的领域，使其潜能得以发挥而获得最大的成就感。今天我们完全忽略了这个目标，我们实行的是一视同仁的教育；仿佛要把每个人都教育成大学教授，对每个人的评价也都是依据这个狭隘的标准。我们应该做的是减少评比，多花心力找出每个人的天赋加以培养。成功可以有无数种定义，但是，最明显的成功应该是与人交往的成功。”

近年来愈来愈多的心理学家赞同葛德纳的看法，传统的IQ观念都围绕着狭隘的语言与技术能力，智力测量的成绩，最能直接预测的其实只是课堂上的表现或学术上的成就，至

需要全本请访问 www.ertongbook.com

于学术以外的生活领域便很难触及。这些心理学家扩大了智能的定义，尝试从整体人生成就的角度着眼，从而对个人或EQ的重要性有了全新的评价。美国著名心理学家沙洛维为EQ下基本定义时，涵盖了葛德纳的个人智能，继而扩充为五大类：

（1）认识自身的情绪。认识情绪的本质是EQ的基石，这种随时认知感觉的能力，对了解自己非常的重要。不了解自身真实感受的人必然沦为感觉的奴隶，反之，掌握感觉才能成为生活的主宰，面对婚姻或工作等人生大事较能懂得如何抉择。

（2）妥善管理情绪。情绪管理必须建立在自我认知的基础上。如何自我安慰，摆脱焦虑、忧郁或不安，这方面能力较匮乏的人常须与低落的情绪交战，掌握自控的人则很快能走出生命的低潮，重新出发。

（3）自我激励。无论是要集中注意力，还是自我激励或发挥创造力，将情绪专注于某一目标是绝对必要的。成就任何事情都要有情感的自制力——克制冲动与延迟满足。保持高度热忱是一切成就的动力。一般而言，能自我激励的人，做任何事效率都比较高。

（4）认知他人的情绪。同情心也是基本的人际技巧，同样建立在自我认知的基础上。具有同情心的人较能从细微的信息觉察他人的需求，这种人特别适合于从事医护、教学、销售与管理的工作。

（5）人际关系的管理。人际关系就是管理他人情绪的艺术。一个人的人缘、领导能力、人际和谐程度都与这项能力有关，充分掌握这项能力者常是社会上的佼佼者。

在生活中，我们常常遇到这样一种现象。一些IQ很高的人并不见得会成功，而一些EQ很高的人则获得成功。为什么呢？因为IQ高的人一般都是专家，而EQ高的人却具备一种综合与平衡的能力。如果以我们的中华古训来解释一下，那就是一个成功的人应是一个人情练达的人。而一个人情练达者必是EQ高者，而非IQ高者。因此，一个人想获得成功，就必须大力提升自己的EQ。EQ是成功者，尤其是领导者所应具备的一种基本能力。大量研究显示，一个人在校成绩优异并不能保证他一生事业的成功，也不能保证他能攀升到企业领导的地位或专业领域的巅峰。虽然我们并不否定在校的学习能力，但在今天这个竞争日益激烈的社会中这绝不是成功的惟一条件。换句话说，在现代社会中EQ的重要性绝不亚于IQ，值得研究的是如何在理性与情感之间求得平衡，否则徒有智慧而心灵贫乏，在这个复杂多变的时代极易迷失方向。

如今EQ在国外已被纳入正式教育。美国的学校已开办EQ课程，将其与传统的语言、数学课程并列。EQ正在成为一门热门学科。

我们适当追溯IQ和EQ的历史会使问题更加明确。长久以来，智商一直被视为事业与私生活方面成功的先决条件，当然这种假设并非无根据的神话。不管是牛顿还是爱因斯坦，其伟大成就肯定与其智商有直接关系，但他们的成就不能仅仅被视为伟大思想的成果，因为缺乏具有动力的情绪及富于预感的感觉或直觉，是绝对无法造成这一切的。

美国著名社会学家卡内基早已下过结论。他说：“一个人事业的成功，只有15%是由于他的专业知识和技能，而

85%则依靠他的人际关系和处世能力。”

怎样处理人际关系，提高处世能力呢？没有别的诀窍，就看你与人沟通的能力，看你如何与人沟通，使大家都喜欢你，承认你，拥护你。

2．情商在人际关系中的精彩表现

在社会中生存，每个人都必须面对纷繁芜杂的各种关系网。每个人都是这个网上的一点，而EQ，是解决人在关系网中如何正确对待各种性格不同的人，如何处理各种类型的矛盾、事务，从而保证自己能力游刃有余地与社会人际关系中一展风流。EQ在人际关系中的精彩表现可谓异彩纷呈，千变万化。但也有其主导的方向。可分为下面四个方面。

（1）组织能力。这是领导者的必备技巧，包括群体动员与协调能力。剧院的导演与制作人、军队指挥官及任何组织的领导者多具备这种能力，表现在孩子身上则常是游戏场上的带头者。

（2）协商能力。这种人长于仲裁与排解纷争，适于发展外交、仲裁等事业。表现在小孩子身上则常为同伴排难解纷。

（3）人际联系。亦即罗杰对同伴所表现的关心，这种人深谙人际关系的艺术，善解人意，适于团体合作，更是忠实的伴侣、朋友与事业伙伴，也会是称职的职员或教师。

（4）分析能力。敏于观察了解他人的情感动机与想法，易与他人建立深刻的亲密关系，心理治疗师与咨询人员正是

这种能力发挥到极致的例子，若再加上文学才华则可能成为优秀的小说家或戏剧家。这些技巧是人际关系的润滑剂，是构成个人魅力与领袖风范的根本条件。具备这些社交智能的人易与人建立关系，长于察言观色，领导和组织能力俱强。与此种人共处是非常愉快的，因此他们总是广受欢迎。不做空洞的交际人，人际能力其实是建立在EQ基础之上的，比如说社交能力好的人必须善于控制自己的情感表达，善于体察对方的微妙心理，进而随时对自己的表现做出微调，以达到预计的效果。从此观点而言，人际能力高明的人实际上与高明的演员无异。然而每个人必须清楚掌握个人的需要，才不至于成为一个空洞的交际人，虽广受人欢迎而内心空虚无主。

“能干的不如会干的”。在我们周围，我们经常见到一些身无长物，然而却老练圆滑的人有时反而比一般人活得更轻松、潇洒、得意。他们头脑活络，办事说话八面玲珑，在人际关系中措置裕如，游刃有余。

相反，那些社会交际能力较差，不大“会来事”的人，却常常感到活得很累。他们活没少干，力没少费，辛苦没少搭，却有时事与愿违，得不偿失。至于财富、地位、名誉、美色等一切与幸福有关的东西更是无缘与他们沾边。纵使他们获得了足够的成功机会，可能最后也会因为不会交际而失之交臂，功败垂成。

这两种人的结果为什么有这么大的差异？说白了，就是情商不同导致的。情商高的人善于与人沟通，所以活得自在，而情商不够高的，吃尽辛苦也无力改变自己的处境。最后，领导还会说一句：“此人与我们沟通不够”。这是不是很

冤？

某市有这样一位副市长，他以“工作狂”出名，所有的部下背后都骂他是“疯子”。他干起工作来不要命，走到哪里都不喝酒，跟他的人可苦了。所以，连续三任市长从前都是他的下级，可他一直在副手的位置上干到退休。他缺的是什么？情商，他跟上级，下级都缺乏有效沟通！

人际关系的有效沟通反映在我们生活的所有层面。只要我们和外界接触，就无可避免要沟通。因此，沟通能力的优劣可以决定一个人的成功与否。你的情商高低又决定你的沟通能力的优劣。要提高你的沟通能力，首先要提高你的情商。

3．人际沟通是一门艺术

什么是人际沟通？人际沟通不是一门科学，没有一组精确的程式可套，而且，它虽有某些原则可循，但在原则之下又包括了不胜枚举的变数。所以说，要想掌握人际沟通的钥匙，关键是改变你的情商。你有了足够高的情商，才会在一套概括的规矩中，巧妙地运用一些技巧，挥洒自如地将人际沟通变得自在、完美。

中国古代文人有句名言：“功夫在诗外”。这句话古今中外都适用。共同的起跑线是大家都掌握了同等水平的专业知识和技能，而其他成功的因素取决于是否掌握了人际沟通这门艺术。

✾有效沟通的重要关键

有效沟通的关键在可信度。一般人想必都会同意，在商场上或是日常生活中，陈述意见者的言论可信度，是影响他能否成功表达想法的重要因素。换句话说，除非你相信这个人说的话，否则你根本不会在意听他讲话，更别说达成有效的沟通了。

美国加州大学洛杉矶分校教授亚伯特·麦拉比，是人际沟通的专家，由他的研究分析，人与人之间说话沟通的时候，仅有三项因素影响沟通的进行。

亚伯特教授指出，人说话的遣词用字、声调、表情动作会影响讯息的可信度。所谓遣词用字指的是，你会用什么字眼去表达讯息本身的内容；所谓声调是你讲话的口气，你会用什么口气说出你所使用的字眼；而所谓表情动作是指，别人从你的表情、肢体语言中看出，你所要传达的讯息。

由亚伯特教授的研究中尚可发现，遣词用字、声调、表情动作三者之间的一致性，是值得别人对你信任与否的关键。

如果你在跟别人说话时，提供的是矛盾的讯息，那根据亚伯特教授的研究数据，遣词用字、声调、表情动作三者之间所占的比重应各为：

遣词用字　　7%

声调　　38%

表情动作　　55%

总计　　100%

亚伯特教授的研究［摘自他《无声的讯息》（Silent Mes-

需要全本请访问 www.ertongbook.com