第一图书网, tushu007.com

<<沟通决定你的一生>>

图书基本信息

书名：<<沟通决定你的一生>>

13位ISBN编号：9787511301628

10位ISBN编号：7511301622

出版时间：2010-3

出版时间：中国华侨出版社

作者：薛巍

页数：308

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

<<沟通决定你的一生>>

内容概要

生活中，我们沟通的目的就是为了获得更好的人际关系，掌握沟通的方法和技巧将会对我们的人际关系大有裨益。

你是否学识渊博却不善言辞，以至于无人赏识；你是否感觉自己工作出色，却总是得不到领导的赏识和提升；你是否面对客户一让再让，对方却始终不满意……这些，都是你不会沟通的表现。

让我们来学习下沟通的艺术，让我们来掌控自己的命运，让我们即刻改变自己的人生。

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功85%靠人际关系。”卡耐基先生点出了人际关系的重要性，那么，人际关系是靠什么呢?无论你在工作中处于什么样的职位，无论你在生命中扮演着什么样的角色，在相应的人际互动中，沟通始终起着关键性的作用。

著名的作家萧伯纳曾经说过，“假如你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换后，我们每人仍只有一个苹果。但是，如果你有一种思想，我有一种思想，那么彼此交换后，我们每个人都有两种思想。甚至，两种思想发生碰撞，还可以产生出两种思想之外的其他思想”。

任何一个人，他所掌握的知识、技能，他的直接经验都是有限的。

人要想适应无穷无尽不断变化的外部世界，就必须凭借沟通来获得别人的宝贵经验，沟通使他们无论在思想观念上，还是在情感上都变得无限丰富。

作者简介

薛巍，全球十强华人礼仪培训师，“ 标准化 ”礼仪课程创始人，济南市青联会委员，中国培训师大联盟首席礼仪顾问，山东大学管理学院MBA特邀讲师，BTV-3“ 文明礼仪 ”访谈节目嘉宾，北京人民广播电台“ 首都生活 ”节目礼仪主讲嘉宾，全运会礼仪大赛特约嘉宾评委，中华培训网专家在线主讲嘉宾。

培训经历
十年礼仪讲师经历，几十家大型企业集团礼仪培训顾问，培训人数二十万。
数次承担礼仪培训研究课题，出版多部礼仪专著。
多年从事大型企业客户服务、礼仪修养、个人素质、形象提升等方面的培训教学工作，形成自己独特的“ 标；隹化 ”理论体系，这套体系已在包括行政机关、事业单位、国有企业、外资企业、民营企业、上市公司在内的数百家单位广泛应用并取得非凡效果。

主讲课程
人际沟通、公共关系、现代社交礼仪、服务礼仪、商务礼仪、职业形象塑造等课程，并兼任多家机构礼仪顾问。

主要著作
《现代社交礼仪》《服务礼仪手册》《礼仪手册》《德育基础训练》《现代礼仪》等。

<<沟通决定你的一生>>

书籍目录

第一章 学会沟通，沟通与人生同步　沟通是良好合作的基础　沟通是管理者必须具备的能力　沟通影响着我们生活的方方面面　沟通需要良好的口才能力　沟通就是交流信息、群策群力第二章 能听会说，展现沟通中的个人魅力　用“心”倾听，这是沟通的开始　细心聆听，知晓对方的弦外之音　把握时机，争取沟通的最优效果　机智应变，巧妙化解“不便言明”的话　幽默措辞，让沟通更出彩　效率至上，三分钟内表达清楚　谨慎周密，细节表述做到位第三章 身体语言，比说话更有效的沟通技巧　微笑，帮你开启沟通的大门　拥抱，用温暖传达你的爱意　眼神，透露你内心情感的信息　表情，一个人内心的真实写照　手势，最容易沟通的语言　姿态，使你的语言更动听第四章 修炼气质，印象决定沟通效果　人靠衣裳马靠鞍：衣装影响着沟通效果　淡妆浓抹总相宜：容颜对于形象很重要　举手投足皆优雅：小心身体语言漏了底　情真意切最动人：让情感助你一臂之力　底蕴深厚有魅力：知识是你最好的武装，　人格魅力作用大：人格就是力量　相信自我不胆怯：自信让你看起来更美丽第五章 阳光心态，有效沟通始于内在改变　用心交流，沟通从“心”开始　学会宽容，这是人生的一种至高境界　懂得分享，敞开心扉迎接阳光，　保持理智，用理性告别冲动　走出狭隘，对他人给予理解和肯定第六章 洞悉心理，1分钟走进他人内心　寻找共同点，营造“一见如故”，　真诚关心他，这是受人欢迎的秘诀　记住他的名，这是最悦耳的声音　注意多聆听，鼓励他多谈自己的事　有意迎合他，谈论他所感兴趣的话题　学会赞美他，让他觉得自己很重要第七章 谨言慎行，留心人际沟通中的“雷区”　距离得当，不要轻易踏入他人“空间”　适当客套，当心不恰当的沟通方式　有效沟通，小心误会“绊脚”……第八章 进退有度，职场中的沟通法则第九章 甜言蜜语，情场沟通不会失意第十章 谈判有术，面对客户的沟通技巧第十一章 广结善缘，人际沟通中的处世哲学第十二章 用爱沟通，让家庭生活幸福快乐第十三章 听懂对方，有效电话沟通的原则第十四章 积极沟通，你也具备领导者的天赋

章节摘录

目光接触，是人际间最能传神的非言语交往。
“眉目传情”、“暗送秋波”等成语形象地说明了目光在人们情感的交流中的重要作用。
眼睛传递出的非语言信息往往是很微妙的，眼神信息最重要的一个方面就是眼神接触。
在美国文化中，迎合其他人的眼神是诚实、可靠以及温暖和参与的信号。
在许多文化中，没有眼神接触的交谈被认为是粗鲁的，表明他缺乏兴趣、不予关注或者揭示了害羞或者欺骗。
仅仅一双眼睛就透露出许多信息，“邪恶的眼睛”、“睡眼惺忪的眼睛”、“悲伤的眼睛”、“有穿透力的眼睛”。
当你同意对方的时候，你们会“双目对视”；当你认为某人因为谋杀或者其他原因应该被判处死刑时，你的眼睛会“不屑一顾”。
当你考虑到眼神信息的作用时，就会迅速意识到它们的重要性。
尽管眼睛所传达出的这些非言语信号受到较少的关注，但是非洲有句名言说，“眼睛是侵略手段”，许多亚太地区的岛民都同意这一说法。
在大多数非洲国家和世界的其他地方，如果一个人的地位比你高，你就不应该看他（她）的眼睛。
眼睛是心灵的窗户，你的内心情感都可以通过眼睛传达出来，而眼神所传达出的信息会影响到沟通的效果。
全美最优秀的教师罗恩.克拉克在《优秀是教出来的》一书中说：“用眼睛和他人沟通。
有人对你说话时，眼睛要注视着他；有人发表意见时，你的身体和脸要正对着他。
用眼睛盯着一件东西看，这对有些人来说有点困难。
但是，如果你正在努力赢得人们的好感，并且想表示你所说的话很认真，这就显得很重要了。
例如，当你走进老板的办公室要求他给你提升时，如果你的眼睛紧盯着他，而不是低着头，那么他会更为认真地考虑你的请求。
当你在单位陈述你的一份商业计划时，如果你用自信的眼神看着周围的人，那么大家就会更加信任你并认可你的计划……”自信的眼神让人对你产生信任，真诚的眼神让人对你产生好感。
日常生活中，人们经常会为在与别人交谈时不知道该如何与对方进行正确的目光交流而苦恼。
德国弗赖堡的人际交往专家伊丽沙白·多纳奥指出了正确的目光交流方式，他说：“在交谈过程中，与对方的目光交流不可避免。
正确的目光交流方式有助于谈话的顺利进行，但怎样才能做到呢？
在交谈中，凝视对方的双眼是最不正确的做法。
这样做会使对方感到很不舒服并且感觉受到挑衅。
正确的做法是首先看着对方的眼睛，随后把视线缓慢地移到嘴部，过一段时间后再返回到眼部。
这样会使对方有机会对你所说的话做出适当的反应，点头、微笑等带有好感的表情就会自然而然地表露出来，并且也会让对方觉得与你进行交谈很惬意。
”　另外多纳奥强调：“交谈时切不可将目光转向地面或天花板，也不可将视线停在对方身体上的任何一个部位，这些都是对对方不礼貌的表现。
”　因此，在两人沟通的过程中，听者应当在对方说话时看着对方，表示关注；当自己变成说者发表意见的时候不宜再迎视对方的目光，除非两人关系已密切到了可直接“以目传情”。
当你说完最后一句话时，才应当将目光移到对方的眼睛上，这是在表示一种询问“你认为我的话对吗”？
或者暗示对方“现在该轮到你讲了”。
这一点，在国家领导人的外交会晤中就得到体现和验证，这就是对话沟通中眼神的运用技巧。
当然，在人们交往或销售的过程中，彼此之间的注视还因人的地位和自信而异。
推销学家在一次实验中，让两个互不相识的女大学生共同讨论问题。
事先，这位推销学家对其中一个说，她的交谈对象是个研究生，同时却告知另一个人说，她的交谈对象是个高考多次落第的中学生。

观察结果，自以为自己地位高的女学生，在听和说的过程中都充满自信地不住地凝视对方，而自以为地位低的女学生说话就很少注视对方。
在日常生活中能观察到，往往主动者更多地注视对方，而被动者较少迎视对方的目光。
　　交流时的眼神是谈话的重要组成部分，如果目光散乱，无论你的用词多么讲究，都会给人留下不自信或没有诚意的印象。
前任中国驻法国大使、现任外交学院院长吴建民先生，提到过一个关于目光交流的小事例。
有一次他去拜会某个国家的议员，会谈完毕，那位议员说：“我们能够成为好朋友。
因为一看你的眼神，我就知道你很真诚。
”有时候，一个眼神胜过很多话语。
　　正是因为这种原因，克拉克说：“我花了很长时间训练我的学生用眼睛来与人沟通。
为了让他们有更多的实践机会，我把他们每两个人分成一组，然后告诉他们，当你发表演说时，眼睛要注视着对方，语气里要带有更多的强调成分、加人更多的感情色彩。
如果这时你的眼睛看着别处或盯着地板，那就说明你对自己所说的话并不确信，或者你说的可能根本就不是事实。
我还告诉他们，我听说如果眼睛不停地往左上方瞟的话，就说明你正在撒谎。
我经常训练他们两个人一组互相对话，让他们逐渐意识到，用眼睛看着对方说话是非常有效的。
”克拉克的训练方法不仅适用在学生间的沟通交流中，对于那些还不懂得运用眼神来提升自己信心的人来说，这确实是一个值得尝试和学习的方法。
　　目光的接触和眼神的交流在沟通中还有另外一层意义。
每个人应该都有这么一种经历，我们应当都还记得自己上学时期的情形，只要我们用眼睛盯着老师，就根本就走不了神。
但是，如果我们盯着我们前边同学的后脑勺或自己的铅笔，那就很容易走神了，但是只要一看着老师，我们马上就能回过神来。
这就是目光接触的意义所在，它能够使你更注意倾听对方的话，这样不仅有利于沟通的进行，更是对别人的尊重。
否则，在交流沟通的过程中，你很可能不知道对方究竟说了些什么，因为你已经开小差了。
　　反过来说，当对方在沟通过程中没有把精力放在这上面，我们可以用一些特殊的技巧来吸引对方的注意力，迫使对方注视你。
这样，就可以让对方跟着你的思路走下去。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com