

<<零误解沟通>>

图书基本信息

书名：<<零误解沟通>>

13位ISBN编号：9787122123732

10位ISBN编号：7122123731

出版时间：2012-1

出版时间：化学工业出版社

作者：田秋

页数：200

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>

<<零误解沟通>>

前言

有人说，我们在日常生活、工作，或结交朋友中，最大的烦恼是被别人误解。这句话有一定道理。

如果说人际关系本来是一条水流畅通的小溪，误解则是致其不再欢畅的“暗礁”。被人误解确实是痛苦的，但是从某种意义上说，又是人生中难以完全避免的。真正不被人误解或误解别人的情况恐怕是没有的。

即使双方都很努力让对方明白自己的真正意图，还是很容易在不经意间发生误解。有些误解是由表达不准确造成的。

20世纪80年代初，联合国秘书长瓦尔德海姆到伊朗，希望通过中间斡旋，争取美国人质的获释。抵达德黑兰后，他第一时间通过伊朗国家广播电台和电视台发表讲话，但是翻译成波斯语后意思却错误地变为“我此行的目的，是以爱管闲事者的身份找到有损于你们原则的办法”。此番讲话播出不到一个小时，愤怒的伊朗人就用石头砸了瓦尔德海姆的车，结果导致他在伊朗的努力严重受挫。

还有许多误解是由人的思维特点造成的。

一些对人脑的研究结果表明，普通人的大脑只能逐字逐句地理解对方表达的思想。

而每一个人头脑当中都会有一个假定，就是同一顺序或者时间出现的表达内容，必然在逻辑上存在某种联系。

在对话过程当中，无论你事先有无说明，他或她大脑里的雷达都会自动开启，逐一扫描你的话语——或者关注开头和结尾（注意力容易涣散者），或者捕捉关键词（律师较为常见），或者根据音调高低和语气（女性尤为多见），然后从中寻找和总结共同点，对你的一大段话提炼出当中的逻辑关系。就像在水里拉起一张大网，将网里的水都漏掉，剩下的“鱼”，就是他认为重要或者关键的信息。然后，他把打上来的“鱼”——你所要传达的信息，贴上自己事先已经设计好的逻辑标签，归入到同一类当中去。

由于每个人的知识背景、理解力和信息系统千差万别，因此很少有人能够对你的表达作出完全正确的解读，正所谓“1000个人就有1000个哈姆雷特”！

结果，我们想要说的意思，在对方听来，却可能是别的意思。

此外，沟通中的误解还有多种原因，比如，身体语言的误读、文化背景的差异、不为对方着想、知识水平的不对称、对语境缺乏了解，缺少足够的反馈等。

那么，我们在沟通中怎样预防误解的产生呢？

其实，在许多情况下，如果自己说话准确些，考虑周到些，行事大方些，就可能会避免许多误解，也避免了由于误解产生的委屈、伤心、焦躁……本书就是解答这个问题的。

书中比较全面地列举了生活中经常遇到的误解情况，分析了其中的原因，阐述了避免这种误解需要注意的问题。

总的来说，包括以下三个方面。

一，学会明白地表达。

许多时候，词不达意、不擅长表达是误解产生的原因，因此，锻炼自己的口才和表达能力是避免误解的基础。

二，沟通要具备一定的心理品质。

参与沟通的双方，应该事先树立某些正确的沟通态度，才不容易使对方产生误解。

三，还需要了解一些人情世故。

在许多情况下，只有了解一定的人情世故，才能跟对方达到默契和共鸣。

虽然把话说明白和听明白都不是容易的事情，但是阅读本书，可以帮助你避开人际沟通中误解的“暗礁”，使你听得更加清楚，说得更加明白，消除你与他人之间的隔阂，实现真正的心的交流。

<<零误解沟通>>

内容概要

本书帮助读者解决沟通中的误解问题。书中全面列举了生活中经常遇到的误解情况，分析了其中的原因，阐述了避免这些误解需要注意的问题。

总的来说，包括三个方面。

一，学会明白的表达技巧。

许多时候，词不达意、不擅长表达是误解产生的原因，因此，锻炼自己的口才和表达能力是避免误解的基础。

二，沟通要有正确的沟通态度。

参与沟通的双方，应该事先树立正确的沟通态度，才不容易与对方产生误解。

三，还需要了解一些人情世故。

在许多情况下，只有了解一定的人情世故，才能跟对方达到默契和共鸣。

本书适合于初入职场的大学毕业生，及对心理学和沟通技巧、社交策略感兴趣的读者。

<<零误解沟通>>

作者简介

田秋，毕业于北京大学中文系，专长于管理、心理、生活、家庭教育、文化等领域。曾出版过《影响生活的77条心理定律》、《日常生活中的心理学》等多本畅销书。

<<零误解沟通>>

书籍目录

上篇 零误解沟通需要掌握的表达技巧

- 1 语汇丰富, 用词准确
- 2 一个错字, 谬以千里
- 3 成分缺失, 指代不明
- 4 对外行人, 莫说“行话”
- 5 对外地人, 莫说方言
- 6 口头之禅, 不能滥用
- 7 合乎逻辑, 富有条理
- 8 开门见山, 结论在先
- 9 说话啰唆, 云里雾里
- 10 提纲挈领, 概括几条
- 11 深入浅出, 通俗易懂
- 12 语义模糊, 莫名其妙
- 13 话有歧义, 理解错位
- 14 列出数据, 客观清楚
- 15 举个例子, “原来如此”
- 16 简单事物, 打个比方
- 17 语序不同, 感觉迥异
- 18 适当停顿, 把握节奏
- 19 根据目的, 调整语速
- 20 音量语调, 高低适度
- 21 表情动作, 辅助表达
- 22 说给他听, 亮给他看

中篇 零误解沟通需要具备的心理品质

- 1 “乔哈里窗”, 导致误解
- 2 “传播扭曲”, 信息变形
- 3 态度明确, 不费思量
- 4 公开透明, 不易误解
- 5 别学“知了”, 听话半截
- 6 耐心倾听, 鼓励他说
- 7 及时反馈, 确认听懂
- 8 氛围轻松, 让他敢说
- 9 寻“关键词”, 察对方意
- 10 理解话语, 不离“语境”
- 11 避免“投射”, 设身处地
- 12 个性不同, 方式各异
- 13 风俗不同, 看法悬殊
- 14 秀才遇兵, 怎样说清
- 15 对方处境, 话语背景
- 16 情绪波动, 妨碍沟通
- 17 “PAC心态”, 巧妙对应
- 18 别为争辩, 迷失目的
- 19 去除“成见”, 就事论事
- 20 “循环论证”, 猜疑所致
- 21 亲眼所见, 未必为实

<<零误解沟通>>

22 信息不足，勿下结论

下篇 零误解沟通需要了解的人情世故

1 听人说话，察其情绪

2 听人说话，察其动机

3 观察动作，知其心理

4 应酬话语，不必当真

5 听懂绕弯，解其真意

6 听出试探，谨慎作答

7 话中带刺，是否不满

8 编造借口，实为拒绝

9 一箩筐话，实为宣泄

10 仪表符合，不致误解

11 不合身份，令人猜忌

12 转换场景，调整情绪

13 礼貌不周，影响关系

14 时机不对，对方不听

15 涉及多人，出口谨慎

16 感知氛围，随机应变

17 说还是写，要看情况

18 电子邮件，独特规则

19 手机短信，最“短平快”

20 只说半句，引人猜想

21 知他痛处，不“误伤”他

22 评论对方，勿作比较

23 得意之时，切勿炫耀

24 显示聪明，易遭人嫉

25 劣质玩笑，容易伤人

26 勿显鬼祟，光明正大

27 丑话先说，事后无怨

28 传播闲话，惹一身骚

29 安慰别人，勿显怜悯

30 嘴说不清，暂避锋芒

31 相处太近，易生嫌隙

32 平时诚信，不令人疑

33 平时融洽，沟通顺畅

34 减少缠节，防止误会

<<零误解沟通>>

章节摘录

版权页：就如尹先生所说，客套话往往是心口不一的，为了别人高兴而说的话。

对方知道是客套话，就不会当真。

客套话表面看似是假话，但它是必不可少的，它是社交中的润滑剂。

没有它，人和人之间的交往就会生硬得多。

比如，常常有这样的情况，我们明明知道对方已吃过饭了，却要问“吃饭了吗？”

明明知道对方所去的地方，我们却问“上哪儿去？”

我们并不关心天气，却要说“今天天气真好”。

我们对对方并无好感，碰面时却要对他微笑，并说“你好”。

这里，我们并不需要明白言语的所问所指，我们只是在用言语应酬，以保持双方交际顺畅而已。

假若一个人认真起来，认为这是一种虚伪，误认为人们内心怎么想言行就应该怎样表现，那么，他就无法进行正常的交际。

在社会交往中，我们对别人的热情话语，要听出到底是真心的还是客套话，以避免把应酬话听成真心话，而产生误解。

要想看出应酬话是真心还是假意，我们可以认真观察其表现。

你在同事家作客，现在你站起身说，“我该走了”。

对方也许会说：“再坐一会儿，不着急。”

他的这句话是真心留客？

还是碍于情面的一种客套，而心中巴不得你赶快走呢？

<<零误解沟通>>

编辑推荐

《零误解沟通:说得清楚、听得明白的艺术》：我们随时都可能被别人误解，也可能误解别人。擅表达，懂心理，识世故，沟通零误解。

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>