

<<捷径是弯的>>

图书基本信息

书名：<<捷径是弯的>>

13位ISBN编号：9787505117525

10位ISBN编号：7505117521

出版时间：2009-4

出版时间：红旗出版社

作者：尚水利

页数：148

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>

## &lt;&lt;捷径是弯的&gt;&gt;

## 前言

本书不是名著《战争与和平》，也达不到那种声望。

但它的宗旨也是减少人际中的“战争”，获得更多的“和平”。

中国有句俗语：一言能使人笑，一言也能使人跳。

生命太短暂了，我们不应把太多的时间浪费在不必要的误解和争吵上。

美国原子能委员会前任主席狄思说：“心灵需要理解才能沟通，感情需要理智才能升华。

纷争往往因误会而起，解决之道在于沟通。

”沟通，简言之是人与人之间转移信息的过程，它是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情、知识和思想，也可以消除误会，增进了解。

人人都有两只耳朵，一张嘴，谁不会说话？

谁不会听话？

经常有人发出这样的疑问，事实却并非如此。

现政治局常委习近平同志曾在就任浙江省委书记时指出，有的领导干部在做群众工作方面比较欠缺，甚至不会说话。

他说道：“与社会群体说话，说不上去；与困难群众说话，说不下去；与青年学生说话，说不进去；与老同志说话，给顶了回去。

”由美国国家训练发展协会主席史考特·派瑞公布的世界各国经理人综合能力评鉴结果中，中国经理人行政能力明显比欧美高，目标与标准设定高达75%，至于沟通能力，中国经理人却远远不如西方。

主要问题如下：缺乏战略管理，员工对企业的认识不一；信息不畅，上向下多，下向上不全，横向几乎没有，沟通带有明显个人色彩，员工被贴上“我方”、“非我方”标签，严惩时到了希望别人犯错误的地步；管理者难以获得全面准确信息；非正式沟通，小道消息常被使用。

松下幸之助认为：愿不愿与人合作是一个人具不具备管理者基本素质的问题，而善不善于与人合作则是管理者的能力水平问题。

在当前的社会里，有许多人不是不愿做事，也不是没有必要的专业技能，可就是做不成事，原因何在？

沟通存在障碍。

所以卡内基说：一个人的成功，20%靠的是个人的才能，80%靠的是人际关系。

对一个人来说，由依赖走向独立是一种成熟，它靠的是智商。

但这种成熟是一种假成熟；真正的成熟是能够认识到个体独立尚需他人的互赖与合作，它靠的是情商，需要人际关系的沟通和协调。

有的人一辈子在追求自己的独立，不把别人放在眼里，寻求属于自己的“桃花源”，苦苦奋斗一辈子，到头来必是一无所获，怀才不遇。

在本书中，自始至终都贯穿一条主线，欲学沟通，先学做人，将做人与沟通结合起来。

耶鲁大学法学院院长哈罗德·H.柯在寄语他的学生时说道：“别让你的技巧胜过品德。

”当前市场上有关沟通的书，自己也阅读了不少，一个总的感觉是多侧重于“Howto”，有的写得还非常不错，即使不懂沟通的人，也可以学上几招，花拳绣腿地表演一番没有任何问题。

但我认为这只不过是相当于考试前的临时抱佛脚，也许可以取得一时的好成绩，但这不是长久之计，不扎实的根底迟早会妨碍自己沟通能力的进一步发展和完善的。

沟通技巧再好，做不好人，都是枉然。

本书的另一大特点是，不试图让读者“学”到什么，而要让大家“悟”出什么。

美国成人教育专家罗杰斯说：“凡是教给别人的东西，相对来说都是无用的，即对人的行为基本没有什么影响。

能够影响一个人行为的知识，只能是他自己发现并加以内化的知识，”“真正的学习”通常不是正规教育的结果；相反。

它往往来自个体的体验和思考，通过个体的自我发现和自我发展而产生。

“真正的学习”从来就不只是纯粹的智力增长。

## <<捷径是弯的>>

只有当学习者把获得的知识和技能与其身的成长相联系时才是真正的学习。

读者的实践经验都很丰富，处理问题的能力也不是白纸一张，只不过平时忙于工作与生活，疏于整理与反思罢了。

我只是希望读者能够通过阅读本书，突然有一种感觉：啊哈，原来如此！

足矣。

本书是我近几年来在一些企业、一些部委和一些职业培训机构(如清华大学职业经理训练中心、国家行政学院、中央社会主义学院等)讲授的专题总结。

既然是讲授专题总结，就未必能得到行家里手的认可，也未必能得到初来者的欣赏。

由于看问题的角度不同，在我看来是对的，而在他人看来，也许是错的，不过我们还可以交流。

是非功过还请众人评说，欢迎赐教！

## <<捷径是弯的>>

### 内容概要

在本书中，自始至终都贯穿一条主线，欲学沟通，先学做人，将做人与沟通结合起来。

耶鲁大学法学院院长哈罗德.H.柯在寄语他的学生时说道：“别让你的技巧胜过品德。

”当前市场上有关沟通的书，自己也阅读了不少，一个总的感觉是多侧重于“ How to ”，有的写得还非常不错，即使不懂沟通的人，也可以学上几招，花拳绣腿地表演一番没有任何问题。

但我认为这只不过是相当于考试前的临时抱佛脚，也许可以取得一时的好成绩，但这不是长久之计，不扎实的根底迟早会妨碍自己沟通能力的进一步发展和完善的。

沟通技巧再好，做不好人，都是枉然。

本书的另一大特点是，不试图让读者“学”到什么，而要让大家“悟”出什么。

美国成人教育专家罗杰斯说：“凡是教给别人的东西，相对来说都是无用的，即对人的行为基本没有什么影响。

能够影响一个人行为的知识，只能是他自己发现并加以同化的知识。

”“真正的学习”通常不是正规教育的结果；相反，它往往来自个体的体验和思考，通过个体的自我发现和自我发展而产生。

“真正的学习”从来就不只是纯粹的智力增长，只有当学习者把获得的知识和技能与其自身的成长相联系时才是真正的学习。

## <<捷径是弯的>>

### 作者简介

尚水利，培训专家。

清华大学职业经理训练中心教授会成员，中国企业文化研究会特约研究员，国家电网、中央社会主义学院等兼职教授。

1999年赴瑞士日内瓦大学、法国行政学院、英国行政学院深造学习。  
出版的专著有《团队精神》、《现代培训的理念与方法》等。

## &lt;&lt;捷径是弯的&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 高效率的工作离不开有效沟通 一、工作就是沟通 (一) 沟通在组织中的重要作用 (二) 沟通是个人事业成功的重要因素 (三) 有关沟通的误区 二、对沟通的再认识 (一) 沟通是什么 (二) 对沟通的理解 三、常见的沟通障碍 (一) 发送障碍 (二) 理解障碍 (三) 接受障碍 本章思想回味第二章 有效沟通是有条件的 一、品德的修炼 (一) 品德是人的立身之本 (二) 品德的修炼胜于沟通的技巧 二、公开的氛围 (一) 公开 (二) 公开的氛围 三、信任 (一) 不信任是人际沟通的重大障碍 (二) 信任感的培养 (三) 信任是不能测试的 (四) 对信任的最后几句真言 本章思想回味第三章 有效沟通必须积极倾听 一、谈话的头号守则：倾听 (一) 倾听是一项很值得重视的沟通技巧 (二) 倾听没有想象的那么简单 (三) 学校教育忽视了倾听训练 二、倾听的基本原则 (一) 听与倾听 (二) 倾听的基本原则 (三) 倾听能力测试 三、倾听基本原则的实践运用 本章思想回味第四章 怎样对上级进行有效沟通 一、对上沟通的要义 (一) 拥有自信心是前提 (二) 把握领导的生物钟 (三) 尽量多用口头沟通 (四) 严谨来源于数据 (五) 注重侧向思维，避免观点的直接碰撞 二、情绪控制要恰当 (一) 上司不是万能的 (二) 适应上级、影响上级、改造上级 (三) 自制比自尊更有价值 三、对上沟通谈话技巧实例分析 (一) 以婉约的方式传递坏消息 (二) 领导质疑时的责无旁贷 (三) 体现团队合作的精神 (四) 巧妙闪避你不知道的事 (五) 巧妙减轻自己的工作量 (六) 承认疏忽但不引起领导不满 (七) 面对领导批评要表现冷静 本章思想回味第五章 怎样对下级进行有效沟通 一、尊重员工 (一) 尊重是当前员工的主导需要 (二) 把握和员工距离的分寸 (三) 交流时要有第一人称或第一人称的情感出现 二、有差异才能有交流 (一) 差异存在的客观性 (二) 自知自己无知 三、对下沟通的艺术 (一) 表扬 (二) 批评 (三) 授权 四、和员工沟通的致命伤 (一) 领导者个人行为的四大致命伤 (二) 在表达关注员工方面常见的致命伤 (三) 主管的四大口头忌言 本章思想回味第六章 怎样对同级进行有效沟通 一、以平等的心态待人 (一) 心理学上的“黄金法则” (二) 平行沟通中常见的“反黄金法则” (三) “黄金法则”在平行沟通中的运用 二、误解的消除 (一) 消除委屈情绪 (二) 谅解宽容对方 (三) 积极消除误会 (四) 要有容人之量，向前看 三、工作中的交流与沟通 (一) 聊天式交流 (二) 头脑风暴法 (三) 六顶思考帽 本章思想回味第七章 怎样在产生冲突后进行有效沟通 一、对冲突的认知 (一) 没有冲突的组织是不存在的 (二) 辩证地看待差异所带来的冲突 (三) 两种不同性质的冲突 二、冲突处理的理论模型 (一) 托马斯的两维空间模式 (二) 处理冲突基本意图问卷 三、实践中的冲突处理 (一) 下属之间冲突的调解 (二) 部门之间冲突的处理 (三) 员工情绪失控的处理 (四) 破坏性冲突的避免 本章思想回味 后记

## &lt;&lt;捷径是弯的&gt;&gt;

## 章节摘录

男子拒签字致产妇死亡2007年11月21日下午4点五右，孕妇李丽云因难产生命垂危，被其丈夫肖志军送进北京朝阳医院京西分院。

面对身无分文的孕妇，医院决定免费入院治疗，而其同床的丈夫却先后五次拒绝在医院的剖腹产手术书上签字。

为避免他是因为没钱不敢签字，正义网的女记者吕卫红和几个病人要为他募捐1万元，他就是不理。

院方将情况上报给卫生局，咨询在这种情况下，医院能否动手术。

最后市卫生局答复，不能手术。

其间院方还拨打了110，警方证实他们是夫妻。

院方还找来了精神科医生，医生的判断是，肖志军不是疯子。

最后，几十名医生、护士束手无策，在抢救了3个小时后，医生宣布孕妇李丽云因抢救无效而死亡。

她肚子里的孩子已经足月，比她更早一点停止了心跳。

舆论一出，人们纷纷谴责肖志军的冷漠无情，同时也在质疑医院相应的规章制度是否合理。

其实造成这个事情的悲剧，主要是因为农民太穷了，他穷得身上只有30元钱，而且地位太低，长期生活在社会的最底层，遭受来自他人的冷嘲热讽，他内心深处有一种对社会的严重的不信任感。

“信任匮乏”很可能因某一偶然事件引发人们心理底线的崩溃，并摧毁信任的根基，造成“信任危机”。

他不是不信任医院的医术而是不信任医院的人格。

农民工坚持认为你这就是小病大治，在农村，这是他们遇到的最常见的事，往往得病治不好，还花了不少钱。

他极度贫困，所以就不愿意花这种钱。

社会学家尼克拉斯·鲁曼说：“信任，是减低社会复杂度的一种机制。

”信任高于理解，有了信任，不理解的也会执行，没有信任，做好事也会被误解。

不信任。

是人际沟通的重大障碍。

凡是持有不信任感的人，对对方愈会疑神疑鬼。

最常见的现象，是因为深怕自己会被对方出卖，而心存不安，于是拒绝和对方接近。

这是初期的迹象。

当对方对你的不信任感根深蒂固的时候，反而变成没有反应，你向他搭讪也不理睬，不给你明白的答复。

(二)信任感的培养1.缩小双方信息的差距(1)明知对方知道也应该告诉对方一个人之所以对别人产生不信任，最大的原因是消息不够灵通——彼此认识不够。

如果能彻底了解对方，自然就不容易发生不信任感。

可是当怀疑对方没有将全部内容告诉自己，一定有什么地方隐瞒自己时，就容易产生不信任感。

因为彼此了解不够，或者彼此所了解的程度不同，对方就会担心对自己将有不利。

你如果不去注意对方这种心理，反而要对方去做什么事情，对方就会怀疑你是在利用他，并对你抱着不信任的态度。

所以为了预防或消除彼此由于信息的不一致，而产生不信任感，你不妨把你认为“对方当然已经知道”的事情，再全部告诉对方。

“我以为你已经知道”，“你没有问我，所以我也没有说”，这样的理由在这个时候，已经不能适用。

另一个值得注意的是，即使你将信息提供给对方，但如果这个信息只有自己才能获得，反而会增加对方的不信任，所以必须同时向对方表示：不妨透过某种方法，去确认这个信息是否准确。

如“你去问某某人就可以明白。

”(2)告诉对方相关的事实如果对方想了解某一事情的状况，在“眼前一片黑”的情况下，很有可能提前从所谓的“信息通”那里获取一些毫无根据的消息，等到我们告之真实情况时，却变成了“假”消



## &lt;&lt;捷径是弯的&gt;&gt;

息，对我们不可避免地就会产生误解。

为避免这种情形发生，应该一开始就将自己所知道的信息，毫不保留地告诉对方，如果对方对你已经不相信，你就应该知道原因是由于信息的不足，更有将过去未曾告诉对方的信息全部吐露的必要。

但是，如果双方的关系尚不够成熟，对方会认为是在替自己辩护，反而增加对方对你的不信任。

如果对方不论说什么，你都一一予以解释的话，也会被对方瞧不起。

所以这种时候，最好不要再存心想说服对方，只要专门在“提供信息”方面下点工夫即可。

2.顺从对方的步调凡是抱有不信任感的人，都有自己的自我判断。

所以你愈是在“理由”上说得头头是道，对方的猜疑心反而会愈来愈重，怀疑你是不是在欺骗他？

你的话是不是太乐观、太过分了些？

你的后面有没有其他的背景？

遇到这种情况，与其在“理由”上去说服对方，不如在对方的感情上下工夫。

(1)暂时放弃原来的目的顺从对方的步调，容易产生共鸣。

当然最后的目的，还是要让对方听从你的意见，这只不过是一种手段而已。

暂时的放弃是为了更好的前进。

如“话就到此为止了，我也看得出，你一定疲倦了，我也很疲倦，要不，咱俩喝一杯。

”说完以后，拉对方到对方喜欢的地方，小酒一喝，酒酣耳热之际，对方原先拒绝的态度，已经忘得一干二净了。

(2)迎合对方的心理如果碰到抱有不信任感的对方，最大的忌讳是对方指定在某处商谈，而你偏要对方去你指定的地方。

你应该先问对方，喜欢什么地方，请对方来指定，谈话的气氛就完全不同。

人的心理都有一种“界限”意识，如果这个场所是自己所习惯的地方，交流就可使对方自由发挥，如果再在言辞和思考方法上尊重对方，这对消除不信任感有很大的帮助。

如果交谈时，对方向你提出难题时，也不妨答应认真地去做。

对方因为你会依照他的意思去做，并且愿意尽最大的努力，心理上就会感到满足，对你的不信任，自然而然会因此而冰释了。



## &lt;&lt;捷径是弯的&gt;&gt;

## 后记

有人曾问过美国GE公司前总裁韦尔奇一个问题：“你认为作为CEO最重要的工作是什么？”

” 韦尔奇说：“第一重要的工作是培养领导人，每年GE公司花费10亿美元培训管理人员；第二，我有30%-40%的时间是和内部员工沟通，10%的时间和外部沟通，CEO最糟的是不学习，不沟通。

我们必须了解员工在想什么？

先倾听，然后再去引导他们，否则我们不能打动他们的心。

” 沟通在管理中就如人的血脉，如果沟通不畅，就如血管栓塞，其后果是可想而知的。

有两个数字可以很直观地反映沟通在组织里的重要性，就是两个70%。

第一个70%，是指组织的管理者，实际上70%的时间用在沟通上。

第二个70%，是指组织中70%的问题是由于沟通障碍引起的。

美国一项对成名企业家的调查，访问了美国300位企业界的成功人士，了解他们成功的因素是什么。

统计结果表明，85%的成功人士认为是因为自己的沟通及人际关系的能力超人一等。

他们善于沟通，善于说服，善于推动自己的理念，让外界愿意来帮助他。

只有15%的人将成功归功于自己的专业知识和技巧。

沟通的作用总的说来体现在两个大的方面：对组织而言，管理就是沟通。

沟通可以增强凝聚力，有助于员工理解组织变革，减少阻力；可以激励下属，实现领导职能；可以有效地了解员工的情况；有助于组织与外部环境之间建立有效的联系。

对个人而言，沟通是个人事业成功的重要因素。

如果无人与之沟通，那将是一种非常可怕的现象！

就仿佛一个人被扔在荒岛上，被人忽视，被人视若无物，没有信息的交流，更没有正当的反馈，这对一个正常的社会人来说，甚至比在荒岛上还恐怖。

只有与人良好的沟通，才能为他人所理解；只有与人良好的沟通，才能得到必要的信息；只有与人良好的沟通，才能获得他人的鼎力相助。

生活中没有沟通，就没有快乐人生；事业中没有沟通，就没有成功；工作中没有沟通，就没有乐趣；管理中没有沟通，就谈不上效益。

真正的成长要从内心开始，只有你懂得了为什么来沟通，才能获得成功的沟通。

要学会沟通，就一定要懂得其途径。

没有不能解决的问题，一切只看我们如何去想，如何去面对。

如果你有心去改善自己的沟通习惯，从自我封闭的圈子里跳出来，冷静地分析其症结所在，就一定能成为一个有效的沟通者。

读完本书你就能明白，本书均以现实中的实例分析出发，详解各种条件下的沟通，如积极倾听，对上、对下沟通的技巧和艺术，平行沟通的方法，冲突的妥善处理等。

最后，我想强调的是，沟通受环境影响，却是从认识自我开始的。

心理学家在1000人中做过一项测试，询问每人三件不愉快的事是什么原因造成的，结果有991人认为是由别人造成的。

在我们的人生中，我们常常寄希望于别人改变，或环境改变，其实在许多方面我们是改变不了他人或环境的，但我们可以改变他人对我们的理解或影响。

认真倾听他人的诉说，尊重他人的人格，关怀与体谅他人的心情等等，这些都是很好的沟通前提。

不可否认，好的沟通需要好的沟通技巧，但只有沟通技巧，却不一定有良好的沟通。

人与人交流，靠言语去交流，靠心灵去沟通。

所以，松下幸之助说：“伟大的事业需要一颗真诚的心去沟通。

” 由于沟通是一个容易被人忽视且具有一定技术性的活动，为此，实践，唯有实践，才能对它感知和体验。

## <<捷径是弯的>>

### 编辑推荐

《捷径是弯的》：沟通人人都会？

沟通能无师自通？

沟通就是传递信息？

沟通主要就是“说”？

沟通很简单？

怎样对上级进行有效沟通？

怎样对下级进行有效沟通？

怎样对同级进行有效沟通？

产生冲突后怎样有效沟通？

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>