

很多的时候，要使人信服，
一句恰当的话最有效。

一语 胜千言

赵凡◎著

语言沟通技巧

开口有道
实用的语言艺术



实用的语言技巧，让你一句话就打动他人，让一切尽在掌控之中。

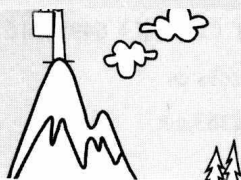


中国言实出版社

很多的时候，要使人信服，
一句恰当的话最有效。



语言沟通技巧



图书在版编目 (CIP) 数据

语言沟通技巧 / 赵凡著. — 北京 : 中国言实出版社, 2015.7

ISBN 978-7-5171-1461-1

I. ①语… II. ①赵… III. ①心理交往—语言艺术
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第177228号

责任编辑: 郭江妮

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市西城区百万庄大街甲16号五层

邮 编: 100037

电 话: 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京紫瑞利印刷有限公司

版 次 2015年9月第1版 2015年9月第1次印刷

规 格 710毫米×1000毫米 1/16 16印张

字 数 222千字

定 价 32.00元 ISBN 978-7-5171-1461-1

序言

PREFACE

现代社会讲究沟通的艺术。沟通无处不在，人际交流需要沟通；矛盾化解需要沟通；意见传达需要沟通；执行命令需要沟通；心灵交流需要沟通；增进情感需要沟通。可以说，人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通。用沟通化解难题，疏通障碍；用舌头代替拳头，用情感感化人心，这就是沟通的伟大力量。语言作为沟通的主体，会说话会使我们在和别人交流沟通的过程非常顺利，从而可能让我们在日后的工作和生活中都能游刃有余，左右逢源。

那么，好的沟通该如何进行呢？本书主要从以下几个方面为读者来解读：

首先，你需要给别人留下好的第一印象。人们总是在最初接触的一刹那就会对对方产生大概的印象，而这个印象直接决定了其好感程度。所以，在最初接触的一刹那你所说的每一句话都是至关重要的。

其次，学着让别人接受你。有效的语言，能为他人解开心结、赶走愁云、减轻压力、排除烦恼、重获信心……有效的说服能使迷蒙者幡然醒悟，改弦更张；能让宿敌消除怨恨，握手言和；能叫浪子迷途知返，改邪归正；能让固执者心中开窍，顺其自然……

第三，看准对象，再进行交流。你要说话，先要看准对象，他是愿意和你说话的人吗？如果所遇非人，还是不说为好；这个时候，你是要说话的时候吗？如果时候不对，还是不说话的好，说话的成功与失败，

诚然与你的说话技术有关，而是否得其人得其时，也与你说话的技巧有很大的关系。多说话，别人未必当你是能干，少说话，也未必当你是傻子。

第四，工作中、生活中、学习中，处处都免不了和陌生人接触。然而，很多人在面对陌生人时，往往不知如何开口，不懂如何顺利地交谈。他们也因此失去了结交朋友、开展工作的机会。很多口才高手能和陌生人一见如故、侃侃而谈，他们的人生也因此更加精彩。

.....

也许你很难相信，乡间老农一句话，常常比庙堂之上大人物一百分钟的演讲动人，因为老农那一句话里面的“生命含量”很高，能够打动人心。同样，在这本书中，我们会为您呈现最富有生命含量的说话技巧，在这个竞争与合作的社会中，让你最短的时间里与陌生人建立共识，让自己始终看上去更值得信赖，同时我们也将抓住说话的关键点，轻松自在地运用比说话更有效的沟通技巧，从而令自己在不同的场合及不同人面前，都能够让自己备受欢迎和瞩目！

目录 CONTENTS



人生处处离不开沟通

现代社会讲究沟通的艺术。沟通无处不在，人际交流需要沟通；矛盾化解需要沟通；意见传达需要沟通；执行命令需要沟通；心灵交流需要沟通；增进情感需要沟通。可以说，人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通。用沟通化解难题，疏通障碍；用舌头代替拳头，用情感感化人心，这就是沟通的伟大力量。

沟通的定义 / 2

沟通，无处不在无时不在 / 10

一个人的成功离不开沟通 / 14

企业管理离不开沟通 / 16

家庭和睦离不开沟通 / 20

巧妙沟通一：张口赢得第一印象

人们总是在最初接触的一刹那就会对对方产生大概的印象，而这个印象直接决定了其好感程度。所以，在最初接触的一刹那你所说的每一句话都是至关重要的。

- 以礼相待，做自我介绍 / 24
- 第一次见面的称呼要得体 / 25
- 介绍他人注意准确 / 27
- 几句寒暄会让人感到温暖 / 30
- 让对方愿意听你说话 / 32
- 获得对方好感的八种方法 / 34
- 时刻别忘了说一声谢谢 / 38

巧妙沟通二：妙语让别人接受你

有效的语言，能为他人解开心结、赶走愁云、减轻压力、排除烦恼、重获信心……有效的说服能使迷蒙者幡然醒悟，改弦更张；能让宿敌消除怨恨，握手言和；能叫浪子迷途知返，改邪归正；能让固执者心中开窍，顺其自然……

- 如何给别人提忠告和劝诫 / 42
- “人非草木，孰能无情” / 44
- 晓之以利，示之以害 / 46
- 抓住问题的关键，一语中的 / 47
- 正话反说，轻松说服对方 / 49
- 迂回战术，巧妙说服 / 51
- 巧设设计，请客入座 / 54
- 因势利导，步步为营 / 56

巧妙沟通三：学会打开陌生人的话匣子

工作中、生活中、学习中，处处都免不了和陌生人接触。然而，很多人在面对陌生人时，往往不知如何开口，不懂如何顺利地交谈。他们也因此失去了结交朋

友、开展工作的机会。很多口才高手能和陌生人一见如故、侃侃而谈，他们的人生也因此更加精彩。

说好第一句话	/ 60
寻找双方的共同话题	/ 62
让对方对你产生好感	/ 64
初次交谈展现自身魅力	/ 65
记住对方的名字很重要	/ 67
和陌生人说话要掌握分寸	/ 69
与陌生异性的交往技巧	/ 70
为交谈画上完美句号	/ 72

巧妙沟通四：看准对象，察言观色

你要说话，先要看准对象，他是愿意和你说话的人吗？如果所遇非人，还是不说为好；这个时候，你是要说话的时候吗？如果时候不对，还是不说话的好，说话的成功与失败，诚然与你的说话技术有关，而是否得其人得其时，也与你说话的成败有很大的关系。多说话，别人未必当你是能干，少说话，也未必当你是傻子。

说话要看准对象	/ 76
从对方比较得意的事情说起	/ 77
分辨对象的说话方式	/ 78
从闲谈中读懂对方心态	/ 79
从说话韵律读懂他人	/ 83
巧妙缩短双方沟通的距离	/ 85
与贵人交谈有方法	/ 87
与富人说话有讲究	/ 89
与老年人谈话要艺术	/ 91

巧妙沟通五：到什么场合说什么话

交谈时，说和听双方对话语的采用或理解，都要受特定场合的影响和制约。就说的一方来说，无论是话题的选择，还是话语形式的采用等，都要根据特定场合的需要来确定。

- 说话就要注意场合 / 94
- 注意说话的语境 / 95
- 注意说话的时境 / 96
- 特定场合的说话方式 / 98
- 在公共场合说话有原则 / 100
- 批评别人要注意场合 / 101
- 探望病人应该这样说话 / 102

巧妙沟通六：掌握说话的时机

一个人说话的内容不论如何精彩，但如果时机掌握不好，就无法达到说话的目的。因为听者的内心往往随着时间变化而变化。要对方愿意听你的话，或者接受你的观点，都应当选择适当的时机。

- 说话一定要把握分寸 / 106
- 能言善辩的艺术 / 107
- 一言既出，驷马难追 / 109
- 说话要掌握最佳时机 / 110
- 妙语连珠的反击 / 111
- 别触及对方心中的忌讳 / 115
- 探听出对方的真意 / 116

开玩笑一定要得体 /	117
如何回避难以回答的问题 /	119
言多必失，不妨装聋作哑 /	121

巧妙沟通七：让自己的语言充满魅力

口才是一门艺术，更是一门技术。优秀的说话能力是可以锻炼出来的，通过最基本的训练，可以做到吐字清楚、语速适中、逻辑清晰、饱含感情……想要妙笔生花，就要准备好上乘的笔墨纸砚；同样，想要口吐莲花，就要掌握最优秀的口才基本功。只有掌握好基本功，才能进一步完善口才技巧，提高口才水平，让口才从技术升华为艺术。

保持一定的语速 /	124
让你的声音充满魅力 /	125
掌握一定的语调 /	128
掌握说话的节奏 /	130
表达想法的语言要简洁 /	133
生动活泼的语言更吸引人 /	135
说话切记要有的放矢 /	137
给语言多一些修饰 /	138
微笑能为你增光添彩 /	142
说话时不可忽视的礼仪 /	143

巧妙沟通八：用幽默的智慧感染他人

说话要有幽默感，幽默的话人人爱听，幽默的人处

处受欢迎。生活中如果少了幽默，就如同食物中少了盐一样，变得索然无味。幽默可以缓解压力、调节气氛、消除尴尬、取悦人心。幽默让语言更生动，更有魅力。优秀的口才家从不缺少幽默的智慧。

幽默是一种豁达的人生态度 / 146

说话要有幽默感 / 148

幽默是生活中的调味剂 / 150

幽默来源于生活 / 152

常见的幽默方式 / 155

巧用修辞创造幽默语言 / 157

豁达自信，自我解嘲 / 160

幽默的原则要遵守 / 162

巧妙沟通九：用心倾听，无声胜有声

在日常工作生活中，人们往往把沟通等同于掌握读、写、说的技术。但我们却忽视了沟通的另一种重要技能，即倾听。事实上，我们在日常工作、生活中花费了近40%的时间用于倾听之上。

做一个善于倾听的人 / 168

掌握倾听的方法 / 169

有时无声胜有声 / 171

兼听则明，偏听则暗 / 172

用心才能听得见 / 173

适时巧妙地提出问题 / 178

必要的时候保持沉默 / 180

巧妙沟通十：学会巧妙地赞美他人

赞美对于任何人来说都是非常重要的，因此，当我们与他人打交道的时候适当地赞美对方，可以使对方感受到尊重和自信，可以增进沟通双方的感情。

赞美他人是一种美德	/ 182
学会赞美是事业成功的阶梯	/ 183
赞美的话要因对象而异	/ 185
一拍即合，赞美开路	/ 187
把力气使在节点上	/ 189
从小事出发去赞美别人	/ 191
赞美别人要“懂行”	/ 193
赞美要注意过犹不及	/ 194
面对肥人就不说瘦话	/ 196

巧妙沟通十一：化敌为友的方法

在某些尴尬的场合或者困境中我们要善于巧妙地运用诙谐机智的语言来应对他人的难堪、挑衅等等行为。这样不仅缓解气氛,还能引导沟通朝对自己有益的方向前进。

说话切记不要“太直”	/ 200
“谐音”的妙用	/ 202
幽默帮你摆脱尴尬的窘境	/ 203
一语双关巧达到目的	/ 205
另辟蹊径，层层渗透	/ 207
它山之石，可以攻玉	/ 209
将错就错的巧妙开拓	/ 211
“调侃自己”化解尴尬	/ 214

巧妙沟通十二：委婉含蓄的艺术

社会生活纷繁复杂，人们总会遇到一些不便直言的事情或场合，这就要求我们要掌握委婉含蓄的说话技巧。含蓄就是在交谈或论辩中，不把本意直接说出来，而是采取曲折隐晦的方式表示本意，带有哑谜特色的一种当众讲话方法。

- 不要和别人发生争论 / 218
- 拒绝他人要委婉 / 221
- 对于不同的意见要分开处理 / 224
- 该委婉时尽量委婉 / 226
- 含蓄说话是有深度的表现 / 230
- 说话要顾及对方的面子 / 233
- 说话一定要留有余地 / 236
- 说话一定要有尺度 / 238
- 社交场合你要把握火候 / 240

人生处处离不开沟通



现代社会讲究沟通的艺术。沟通无处不在，人
际交流需要沟通；矛盾化解需要沟通；意见传达需
要沟通；执行命令需要沟通；心灵交流需要沟通；
增进情感需要沟通。可以说，人生处处离不开沟
通，成功时时离不开沟通。用沟通化解难题，疏通
障碍；用舌头代替拳头，用情感感化人心，这就是
沟通的伟大力量。



沟通的定义

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求达成思想的一致和感情的通畅。它是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识，也可以消除误会，增进了解。

沟通的信息是包罗万象的。在沟通中，我们不仅传递消息，而且还表达赞赏、不快之情，或提出自己的意见观点。这样沟通信息就可分为：事实、情感、价值观、意见和观点。

如果信息接受者对信息类型的理解与发送者不一致，就有可能导致沟通障碍和信息失真。在许多发生误解的问题中，其核心都在于接受人对信息到底是意见观点的叙述还是事实的叙述混淆不清。比如，“小王常常在单位的组织生活会上发言”和“小王爱出风头”是两人对同一现象作出的描述，一个良好的沟通者必须谨慎区别基于推论的信息和基于事实的信息。也许小王真的是爱出风头，也有可能是他关心集体事业，畅所欲言，踊跃给领导提出合理化建议。另外，沟通者也要完整理解传递来的信息，既获取事实，又分析发送者的价值观、个人态度，这样才能达到有效的沟通。

俗话说，“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。在了解沟通力含义的基础上，依据不同的划分标准，可以把沟通分为不同的类型。

按照沟通的模式，可分为语言沟通和非语言沟通，语言沟通又包括书面沟通与口头沟通。语言沟通主要用于信息的传递；非语言沟通指肢体语言的沟通，它传递的是人与人之间的思想和情感，比如手舞足蹈、眉目传情、含情脉脉、顾盼生姿，等等。

此外，根据是否是结构性和系统性的，沟通分为正式沟通和非正式沟通；根据在群体或组织中沟通传递的方向，分为自上而下沟通、自下而上沟通和平行沟通；根据沟通中的互动性，分为单向沟通与双向沟通；从发送者和接收者的角度而言，包括自我沟通、人际沟通与群体沟通，等等。

1. 言语沟通

言语沟通建立在语言文字的基础上，又可细分为口头沟通和书面沟通两种形式。人们之间最常见的沟通方式是交谈，也就是口头沟通。常见的口头沟通包括演说、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论以及传闻或小道消息传播。书面沟通包括备忘录、信件、组织内发行的期刊、布告栏及其他任何传递书面文字或符号的手段。

其中，口头信息沟通方式十分灵活多样，它既可以是两人间的娓娓深谈，也可以是群体中的雄辩舌战；既可以是正式的磋商，也可以是非正式的聊天；既可以是有所准备而来，也可以是即兴发挥。口头信息沟通是所有沟通形式中最直接的方式。它的优点是快速传递和即时反馈。在这种方式下，信息可以在最短时间内被传送，并在最短时间内得到对方回复。如果接受者对信息有疑问，迅速的反馈可使发送者及时检查其中不够明确的地方并进行改正。

但是，口头信息沟通也有缺陷。信息从发送者一段段接力式传送的过程中，存在着巨大的失真的可能性。每个人都以自己的偏好增删信息，以自己的方式诠释信息，当信息经长途跋涉到达终点时，其内容往往与最初的含义存在重大偏差。如果组织中的重要决策通过口头方式，沿着权力等级链上下传递，则信息失真可能性相当大。而且，这种沟通方式并不是总能省时，官僚主义作风常常制造出许多毫无价值的马拉松式的会议，正如那些参加了毫无结果，甚至也不需要结果的会议的主管所了解的那样，按照时间与费用而论，这些会议代价很大。

书面信息沟通具有一系列的优点。

首先，书面记录具有有形展示、长期保存、可作为法律保护依据等优点。一般情况下，发送者与接受者双方都拥有沟通记录，沟通的信息可以长期保存下去，便于事后查询。一个新产品的市场推广计划可能需要好几个月的大量工作，以书面的方式记录下来，可以使计划的构思者在整个计划的实施过程中有一个依据。其次，书面沟通显得更加周密，逻辑性强，条理清楚。书面语言在正式发表之前能够反复修改，直至作者满意。作者所欲表达的信息能被充分、完整地表达出来，减少了自己情绪、他人观点等因素对信息传达的影响。

最后，书面沟通的内容易于复制、传播，十分有利于大规模传播。

当然，书面沟通也有自己的缺陷。相对于口头沟通而言，书面沟通耗费时间较长。同等时间的沟通，口头比书面所传达的信息要多得多。此外，书面沟通缺乏内在的反馈机制，不能及时提供信息反馈，其结果是无法确保所发出的信息能被接收到，即使接收到，也无法确保接受者对信息的解释正好是发送者的本意。发送者往往要花费很长的时间来了解信息是否已被接收并被准确地理解。

2. 非言语沟通

非言语沟通是指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息。在礼节性拜访中，主人一边说“热烈欢迎”，一边不停地看手表，客人便该知道起身告辞的时间已到。事实上，在言语只是一种烟幕的时候，非言语的信息往往能够非常有力地传达“真正的本质”。扬扬眉毛、有力地耸耸肩头、突然离去，都能够传达许多具有价值的信息。

非言语沟通内涵十分丰富，为人熟知的领域是身体语言沟通、副语言沟通、物体的操纵等。

身体语言沟通是通过动态无声的目光、表情、手势语言等身体运动或者是静态无声的身体姿势、空间距离及衣着打扮等形式来实现沟通。人们可以借由面部表情、手部动作等身体姿态来传达诸如攻击、恐惧、腼腆、傲慢、愉快、愤怒等情绪或意图。比如，在你一日最忙碌的时刻