

完美人生励志书坊

启迪 你一生的 名人沟通艺术

QIDI NI YISHENG DE

MINGREN
GOUTONG YISHU

主编 崔永臣

但凡成功的人，大都深谙沟通艺术。

沟通，助我们走向成功的艺术。书中名人的沟通艺术，都是他们人生智慧的精华，行走世界的良方、获取成功的法宝。阅读他们的沟通故事，领略他们的沟通艺术，定会让我们一生受益。



北京燕山出版社



完美人生励志书坊

启迪 你一生的 名人沟通艺术

QIDI NI YISHENG DE
MINGREN
GOUTONG YISHU

主编 崔永臣
编著 刘振东 程为星



北京燕山出版社

图书在版编目(CIP)数据

启迪你一生的名人沟通艺术/刘振东,程为星编著.

—北京:北京燕山出版社,2010.5

(完美人生 励志书坊/崔永臣主编)

ISBN 978-7-5402-2233-8

I. ①启… II. ①刘…②程… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 083014 号

启迪你一生的名人沟通艺术

责任编辑:马明仁 张 皓

封面设计:北京品创设计

地 址:北京市宣武区陶然亭路 53 号

邮 编:100054

出 版:北京燕山出版社

发 行:全国各地新华书店

印 刷:北京佳明伟业印务有限公司

版 次:2010 年 5 月第 1 版

印 次:2010 年 5 月第 1 次印刷

开 本:710×1000 毫米 16 开

字 数:2665 千字

印 张:140

定 价:268.00 元(全十册)

前 言

沟通，维护人际关系的基础，人生成功的有力保障，现代人才的必备素质。但凡成功的人，大都深谙沟通艺术。

勤于沟通，我们就能得到他人的理解和认同，就能有超高人气和无数朋友；善于沟通，会提升我们的个人竞争力，我们的学习、生活就会有高效率，就会通达顺畅。

本书汇集了古今中外多位名人对沟通这一话题的独到见解。他们中有政界要人、文化大家、财经名人以及其他各界名人。阅读这些名人的沟通故事，我们会被他们高超的沟通智慧所感染，感受到沟通的魅力，会对沟通常识和技巧有比较丰富的理解。

阅读名人的沟通故事，领略名人的沟通魅力，定会让我们一生受益。

衷心感谢你对本书的关注，希望通过阅读本书，能让你在潜移默化中塑造博大的心胸，锻造成功的品质，掌握受益一生的沟通智慧，成为一个沟通高手。

由于时间有限，加之水平有限，本书不足之处自是难免，诚望读者朋友批评指正。

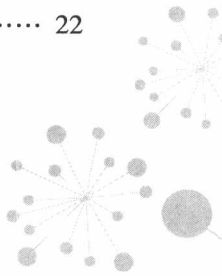
目 录

第一章 生活不能没有沟通

沟通是合作的基础	1
沟通能提高执行力	3
沟通能激发创造力	4
事业的成功离不开良好的沟通	6
沟通能有效地融入他人的心	8
沟通能打破人际关系的坚冰	10
化敌为友善莫大焉	12

第二章 先识人后沟通

透过眼神洞察内心世界	14
从面部表情判断对方的心理活动	16
通过言谈举止洞察他人心理秘密	19
内外结合判断人	21
不要以貌取人	22



第三章 赢得人心最重要

交往的第一步是记住对方的名字	25
建立良好的第一印象	26
谈对方最感兴趣的事情	38
多替对方着想,不能固执己见	41
学会换位思考	43
商业谈判中更需要换位思考	47
狡辩永远不能赢得胜利	49
勇敢地承认自己的错误	53
为上宽容暖人心	58
朋友相处宽以待人	59
乐意为朋友付出才能赢得友谊	61
与朋友沟通有禁忌	62

第四章 把话说得恰到好处

注意语言沟通的对象	66
注意语言沟通的双方关系	68
注意语言用字的魔力	70
掌握修辞与逻辑技巧	72
说话要说到点子上	79
话要说到别人的心坎上	81
话要说得尽量委婉一点	83
正话反说:从反面刺激对方	85
直话迂说:迂回说话效果好	86
己话他说:把别人的嘴巴利用起来	88

庄话谐说:让严肃的事情诙谐起来	89
明话暗说:话中有话,话外有音	90
近话远说:绕个弯子表达自己的意思	91
深话浅说:把刺儿藏在花芯里	91
语言尽量简洁	93
避免说太多的“我”	94
最受欢迎的人是“听众”	95
心不在焉是倾听的大敌	101
提问是一门艺术	102

第五章 巧妙地表达自己的见解

善于给别人提供台阶下	107
善于营造利于说服他人的局势	109
与对方站在同一立场上	110
让对方一开始就说“是”	111
层递渐进,说服顽固的人	113
利用逆反心理进行反面刺激	116
声东击西显奇效	118
“退”是为了更好地“进”	119
含蓄地向上司表达自己的见解	120
巧妙地指正上司的错误	122
迂回指责胜过当面批评	125

第六章 掌握化解矛盾的沟通技巧

自信是处理冲突首要的武器	127
尽快同意反对你的人	131

避免成为别人的仇人	133
如果不能打败他们,就和他们结合	142
从抱怨中发现问题	144
有争论才会有发展	145
得饶人处且饶人	147
用事实和道理让人心悦诚服	148
说服别人要晓之以理动之以情	151
婉言批评胜过直接指责	152
过度的指责是傻瓜的做法	154
做到视意见为财富	155
与其被人指责,不妨自我数落	156
要得到信任是重要的	158
关照客户,为他找一个拒绝的理由	160
设法找到双方的共同话题	162
说服他人靠的是头脑而非口才	164

第七章 成功运用非语言沟通技巧

利用身体语言塑造说话个性	167
脸部的表情比服装更重要	169
注意你的眼部动作	170
姿势与口语应统一	174
通过握手有效地传达信息	175
避免误用肢体语言	178
通过手脸结合识别谎话	180
微笑具有震撼人心的力量	182
肢体语言运用有禁忌	184

第八章 总有更多更好的沟通方法

沟通中不妨加点幽默	187
借物寓理有助于增进交流	188
不拘形式地进行自由沟通	189
在餐桌上沟通	191
转悠管理	193
用闲谈拉进双方的距离	194
巧用激将法	196
机智善辩能摆脱尴尬	198
当众演讲有诀窍	199
即兴演讲	205



第一章 生活不能没有沟通

沟通是合作的基础

日籍美国人基思·雅马希塔，刚刚年满36岁时就让世人对他的“地震般变化”刮目相看。惠普、梅塞德斯—奔驰、美国公共广播服务团队（PBS）、柯达、索尼、迪斯尼、网景和IBM这样的世界顶尖团队都成了他合作团队的客户。如果没有独到而有效的方法，那些大团队怎么会心甘情愿地掏腰包呢？《财富》杂志和《快速团队》杂志对他进行采访后才知道，他的自立名言只有简单的几个词而已：远景、沟通、文化、品牌、客户经验和领导。

请注意，这几个词无一不与“沟通”和“团结”有着直接或间接的内在联系。这就说明，沟通能产生无尽的力量，团结能使事业兴旺发达。

沟通的字面意义是“使两方通达”。即主方应该通过多种方式、多种渠道使对方了解自己的意愿。为了使沟通产生力量，主方不光要“脑勤”“手勤”，还必须把沟通程序做细、做深、做透，做到双方达成共识。

个人的观点、立场难免有不能共同之处，但若能善用沟通的力量，及时调整



双方利益，齐心协力、集思广益，就能够使双方形成一种合力，这种合力就是一种新的、更大的力量——合作。

当回溯人类从伊甸园的原始生活到 21 世纪现代化的今天所经历的沧桑历程时，会发现人类能发展成为今日之人类，一是劳动，二是沟通。

劳动，除了体力劳动外还包括脑力劳动，即思考对人类的发展起了巨大的推进作用。然而，在漫长的人类发展史的前期，无论是脑力劳动还是体力劳动，毕竟都是属于人类的个体行为。沟通的作用不但在于它可以提升个人的能力和水平，使人类个体能力充盈起来，更重要的是它能集聚能力，产生合作，这种合作而产生的力量远远超过个体能力的简单累加。

沟通合作涵盖面很广。它可以使两个人、三个人乃至千百万人的力量会聚在一起，甚至可以使几代人的力量会聚在一起，向着人们向往的目标前进。沟通解决了人类个体所不能为、一代甚至几代人不能为的目标，使人类的能力有了质的飞跃。

善于与人沟通的人，一定是善于与人合作的人；反之，不善于与人沟通，则一定不善于与人合作。沟通是合作的基础。一个团队的领导必须懂得运用沟通的方法，保证同事们最大限度的合作。拒绝沟通，也就意味着拒绝与别人合作。

我们举个例子来说，杀毒软件行业便是一个需要时时刻刻与合作伙伴进行联络的行业。团队必须使客户时刻了解新的病毒、威胁和攻击的动向。时间在此就是一个关键因素，仅仅将警告和通知发布在团队网站上是远远不够的。杀毒软件团队需具有前瞻性地直接与客户互动或是通过合作伙伴网络确保客户真正得到保护。当这种联络流程受到破坏，导致终端用户无法及时获取信息的时候，他们就将面临灾难性的数据丢失和代价高昂的故障停机时间。不过，出色的联络流程使他们得以维护股东的利益并创造忠诚、满意的合作伙伴和客户。这些，全是沟通的功劳。

被誉为“用人之神”的日本松下电器团队前总裁松下幸之助这样认为：“愿不愿与人合作是一个人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。如果你想领导一个团队朝着明确的目标前进，就需要这支做后盾的队伍是高效的。当然，合作并不是靠命令来实现的。人们在完成任务时，如果仅仅是因为害怕，或者是出于经济上的不安全感，被动地去做事，那么，这种合作在很多地方是不会令人满意的。因为，这样做便把合作的精

神忽略了，而正是这种精神——心甘情愿的合作态度，对团队的成效具有重要的影响。而这种心甘情愿的合作态度，正是依靠沟通的手段来实现的。”

通过各种手段让更多的人认识自己、了解自己，以便得到支持与配合，这就是沟通的内涵。通过沟通，力寻积极的思想，力排一切消极因素，达成共存的双赢基点，就有了社会和谐与和谐社会的基本保障。

沟通艺术

一个人要获得事业上的成功，就必须学会与人合作，必须致力于有效的人际沟通。

沟通能提高执行力

几乎在一夜之间，执行力就成为了管理界的一个时髦概念。从来没有人像今天这样重视执行力的建设。于是，有人就说管理其实就是两大职能：沟通和执行。这是对的，作为一个管理者，要做的工作确实就是这么两件。因此，如何提高团队组织的沟通能力和执行力，无疑成了管理者的首要难题。沟通能力有两大部分：一是组织的沟通能力，其偏重于组织的沟通机制是否完善、是否坚持持续不断地沟通运作；二是组织个人的沟通能力，组织的沟通是否畅通取决于个人的沟通水平。从管理的角度来看，沟通和执行是相互依存、相互影响的关系，沟通是执行的基础，执行则是沟通的结果，是检验沟通的标准。

现在，团队讲求的是效益，而效益就是来自执行。有效的沟通才能够提高员工的执行力。

无论是什么性质的团队，都会制定相应的制度；无论出台何种制度，去执行何项任务，都要经过认真的学习与领会，经过上下沟通与交流，才能得到有效的贯彻落实。尤其是现在处于竞争的时代，员工们对精神上的追求和关爱有了更高的需求，所有这些绝非是单一物质条件的改善所能取代的，作为他们的管理者，你要多想一想了。

沟通难，是许多团队管理层大感头疼的事。比如遇到问题，大家都不愿意站出来承担责任，而是互相抱怨，互不联系。结果绕来绕去，小事搞大了，大事搞复杂了，最后竟成了互相扯皮，一点儿问题都没解决。如此一来，岂能提高执行力？

很多管理者都会有这样的困惑：团队已经有较好的规章制度和流程规范，但就是没有很好的工作效率，也没有很好的客户满意度，产品质量令人堪忧；团队领导亲和力下降，员工懒散松懈，认为前途渺茫，终日忧心忡忡，无心工作。为什么会出现这种情况呢？这很明显，当然是执行力度不够。而团队里开会的形式往往是这样的：部门开会是先由某某领导站起来说两句开什么会，然后是各个相关人员作报告。作完报告就差不多到下班的时间了。前两个人讲的下面的人还能听进去一点，后面的就不知所云了。开会出现的最多情况就是：先提出开会的议题，议着议着就东拉西扯起来，根本不围绕议题中心进行讨论。结果，会后依然是回到各自的岗位各管各的，一切毫无进展。

其实管理者应该明白，员工们工作态度不是天生就不好的，他们懒散的作风可以说是管理层怂恿出来的。他们本来有很好的工作方法、工作习惯和工作经验，而管理层却没有组织关于员工资源共享的沟通活动，自然就会让其觉得曲高和寡，没人捧场，这样，谁还去自觉执行呢？

沟通艺术

一个沟通不好的管理者，你能寄望他带着员工好好干活儿吗？由此看，沟通是执行力的要素之一，而把握这个要素的能力关键是看这个团队的管理层。善于沟通与交流，并且能够把工作意图及团队前景准确、有效地传达给员工们，并让其愉悦接受的时候，执行力就自然而然地产生了。

沟通能激发创造力

沟通就是信息的传递。而且，沟通的双方不只是单一的传递信息，它还在信

息互换中产生令人愉悦的创造激情。因此，我们说，善于沟通并与其交流也是一种创造力的表现。

我们自己也经常有这样的举动，和别人谈话时谈着谈着，突然灵光一闪：“有了！”有什么了呢？当然是谈话谈出了“鬼点子”呗！所以，我们所倡导的沟通，绝不是简简单单的与对方打个招呼、走走过场而已，而是深入实际地了解实情，仔细去倾听，活跃发散型及收敛型思维，并通过“沟通”——这个桥梁，把我们头脑中的“ $1+1\geq 2$ ”理念做足、做透。

沟通并不是为了图个好名声去应付别人，而是要敢于创新，勇于开拓，身体力行，付诸实践去与别人交流。要知道，在交流中，你才是最大的受益者。

沟通能激发创造力，要达到这一点，最重要的不是沟通的次数，而是你在双方开诚布公中是否具有捕捉创造力思维的激情。

生物学家莫里斯·威尔金斯与弗朗西斯·克立克是好友，他俩经常会面、一起用餐、讨论科学问题。华生来到剑桥后，也自然而然加入到他们的行列之中。由于威尔金斯无法在工作上与富兰克林开诚布公地沟通及讨论，郁闷之余，不免向具有共同兴趣的克立克和华生多吐露了一些心声，无意间提供了一些实验室的“机密”。

克立克与华生不乏慧心，就“机密”地深度展开了争论，但也就是这样的争论，才是后来克立克与华生真正创造力的来源，直至他俩被人们认同为“解开DNA之谜”的人。

威尔金斯说，他与富兰克林之间缺乏开放的气氛，碰上歧异也是选择逃避的方式，根本没有积极寻求解决之道，造成了虽然拥有实验数据、可能解开DNA构造，却错失了良机，而让旁人赢得了“大奖”。

这个例子给了我们一个提示：只要做有心人，任何形式的沟通，是商谈也好、是争论也罢，都是创造力真正的来源。

如今社会，竞争越来越激烈，要在竞争中处于不败之地，人的创造力起到了很大的作用。尤其对于一个团队，管理者与员工之间如果少了沟通就多了摩擦，多了沟通就少了消耗。

作为企业管理者，仅仅依靠一些物质手段激励员工，而不着眼于员工的感情生活是不够的，与下属进行思想沟通与情感交流是非常必要的。在如今越来越激烈的竞争大潮中，一个企业要不断地向前发展，人的创造力起到了很大的作用。

一个管理者的创造力是有限的，而全体员工的创造力却是无穷的。因为员工

来自企业不同的工作岗位，所以他们的创造力也就全面体现在企业的每一个环节。每个员工都前进一步，整个企业将会前进一大步。但关键是，如何才能激发员工的创造力呢？现代情绪心理学的研究表明，情绪、情感在人的心理活动中起着重要作用。因此，加强与员工们的情感交流就显得尤为重要。因为人们做任何事，都会习惯问一个“为什么”，想不通或者是不明白，就不会做得起劲，而且也不会主动去做，更不要说开动脑筋去想怎么样才能做得更好了。如果一个企业的员工不知道自己的企业发展得如何，面临着怎样的机遇或挑战，他就不会主动地为企业设想出路和寻找发展良机。也许当企业大步向前的时候，员工自己还在自满自足停滞不前，而在事后得知“原来如此”时，却早已时过境迁了。所以，企业在不停发展的同时，也要培养员工以发展的眼光认识企业，并让员工在认识企业的同时，认识自己，想一想自己是否跟得上企业发展的脚步，从而配合企业发展的要求，不断地提高知识水平和各方面的能力。从这一角度来说，企业管理者与员工的及时沟通，就是员工创造力的源泉，这种无形的创造力不仅是员工自身发展的动力，也是企业发展的动力。

沟通艺术

沟通是激发创造力的重要条件。

事业的成功离不开良好的沟通

人生的经验与实践表明：事业的成功与否离不开良好的沟通。良好的沟通可以使你获得别人的同情、帮助，与人合作，受到他人的赞赏。中国人很早就体会到了沟通的作用。有俗语为证：“一句话使人一跳，一句话使人一笑。”这是我们中国人对于沟通重要性的感悟。

在西方国家也有相通之处，古罗马杰出的政治家、哲学家和文学家西塞具有非凡的沟通才能，凭着自己的一张利嘴跻身政界，成为罗马的检察官和执政官。

美国当代亿万富翁鲁几诺·普洛奇，之所以有今天如此显赫的地位，跟他出

众的沟通能力有着直接关系。

鲁几诺·普洛奇 1918 年出生在美国明尼苏达州的一个小铁矿城。由于家里贫穷，他常跑到矿场，捡些矿片卖给游客。在与游客打交道的过程中，他开始显示出非凡的沟通才能。

青年时，他就当起了小老板，加入了推销水果的行列。一天，一船的香蕉——18 箱——在冷冻厂受损了。香蕉仍然可口，完全没问题，但外面的皮太熟，黑糊糊的，不好看，这会影响香蕉的销量。鲁几诺主动请战，他相信他的口才给香蕉的销量带来好运。

那时 4 磅优质的香蕉可卖 25 美分。同行建议他开始以 4 磅 18 美分推销这批香蕉，如果没有人买的话，再降低价钱。

但是鲁几诺自有其绝招。他在门口摆满了堆成小山似的香蕉。然后，他开始叫喊起来：

“阿根廷香蕉！”

根本没有什么阿根廷香蕉，但是这个名字蛮有味道，听起来很高贵。于是招来一大堆人围过来瞧瞧普洛奇的黑糊糊的香蕉。

他说服他的“听众”，这些样子古怪的香蕉，是一种新型的水果，第一次外销到美国。他说为了优待大家，他准备以惊人的低价，1 磅 10 美分，把香蕉卖出去。这个价格比一般没有受损的非“阿根廷香蕉”差不多要贵一倍。

3 小时之内，他就把 18 箱香蕉卖光了。

后来，普洛奇自己终于办起了公司，成为豆芽厂的总经理。

但豆芽厂的规模很小，而且仅仅把豆芽当做食品卖出去，当时销量有限。普洛奇决定把豆芽装成罐头。他打电话给威斯康辛州的一个食品包装公司，得到答复，这个公司同意替他吧豆芽制成罐头——只要普洛奇能找到任何罐头筒的话。在大战期间，所有的金属都优先用在军事上，老百姓只有极有限的配给。

普洛奇感到，又是他一展高超口才的时候了。

普洛奇不经任何人搭桥牵线，直接奔向首都华盛顿。他靠他的三寸不烂之舌，“过五关，斩六将”，一直冲到战争生产部门。

他用了一个气派非凡的名称介绍自己，说自己来自“豆芽生产工会”，需要政府帮助。华盛顿的官员热情地接待了他，他给他们的感觉好像他来自什么农人工会，而不是什么公司。战争生产部门让这个来自明尼苏达州的老板带走了好几百万个稍微有些毛病但仍可使用的罐头盒。

普洛奇靠他出众的口才沟通能力使自己一步步登上事业的顶峰，最终挤进了美国亿万富翁的行列。

沟通艺术

良好的沟通能力是人生的一笔财富。拥有良好的沟通能力能够有效促进事业的成功。

沟通能有效地融入他人的心

当今社会是一个充满竞争与合作的信息化社会，沟通不仅是人们日常生活之必需，也是直接影响个人事业成败的重要因素。生意场上有“金口玉言，利益攸关”之说；工作场合有“一言定乾坤”之说；生活中有“一言既出，驷马难追”之说。可见，在现代社会中，是否能说，是否会说，是否会沟通，对一个人的成败得失有着相当大的影响。

在现实生活中，人们要交流信息，沟通思想，这就得有一定的语言交流能力，不善言谈的人是很难展现自己的价值和魅力的。

1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄，最终获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。颁奖之后，李雪健在台上致答谢词时说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利却让一个傻小子——李雪健得了。”他的话音刚落，立即赢得全场一片掌声。

李雪健巧妙地运用两句话，既赞美了焦裕禄的为民奉献精神，又表达了自己受之有愧的心情，打动了观众的心，给人留下难以忘却的美好印象。由此可见，良好的沟通可以带给人愉悦和激动，增进人们之间的感情交流与融洽。

沟通能够有效地融入他人的心。通过口才的交流与沟通，陌生人可以熟识起来，人与人之间的隔阂可以消失，甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过沟通而解决。若是语言运用不当，就很可能在交际中失败，以