



第一章

共鸣为先，频道统一才不会冷场

我们在与人沟通的时候，如果想要避免冷场，最重要的就是让对方了解我们的内心世界。而达成这一目的的最佳方法，就是让对方意识到和我们的共同点，从而迅速建立认知，即通常所说的产生共鸣。在日常沟通中，如果我们能够利用好“共鸣”原理，沟通不再冷场将成为触手可及的事。

❁ 热情寒暄，制造和谐的气氛

林非先生是著名的散文研究家，在某次全国散文研讨会上，他做了散文方面的专题发言。发言中，他以一个房间的代表在门上贴着“请勿骚扰”四个字为例，谈到语言的轻重问题。发言的当晚，他很想听听代表们的意见。他来到一间门上贴有“请勿骚扰”字条的宿舍。

一进门，林非便笑着对大家说：“各位，我来骚扰大家了！”大家一见是林非先生，立即站起来说：“欢迎骚扰！欢迎骚扰！”一时，整个宿舍的气氛十分热烈。互致问候后，大家畅所欲言，各抒己见，就散文的语言问题展开了深入的讨论。这种效果的取得与林非先生所制造的愉快的开始不无关系。

虽然只是短短的一句话，但充分显示了这位散文家的语言机智，他信手拈来，谈笑间消除了与他人之间的陌生感，密切了与他人之间的关系。

谈话是需要气氛的，愉快的气氛有时在不经意中产生，有时出自故意地营造，但无论属于哪一类，都必须做到自然，切忌生硬。聪明的谈话者往往在谈话之前就对谈话对象进行了充分了解，并善于在谈话开始之前营造交谈的和谐气氛，从而有助于自己尽快进入角色。

在我们的日常交际中，一些谈话常常以不欢而散告终，原因之一就是未能创造谈话前的愉快气氛。心理学研究表明，人们在愉快的心情下交谈，易产生求同和包容心理，对方观点的接受性增强，排斥力减弱。

跟初次见面的人寒暄，最标准的说法是：“您好”“很高兴能认识您”“见到您非常荣幸”。比较文雅一些的话，可以说“久仰”，或者说“幸会”。想随便一些，也可以说“早听说过您的大名”“某某经常跟我谈起您”，或是“我早就拜读过您的大作”“我听过您的报告”等。

跟熟人寒暄的用语则不妨显得亲切一些、具体一些，可以说“好久没见了”“又见面了”，也可以讲“您气色不错”“您的发型真棒”“您的小孙女好可爱呀”“今天的风真大”等。

寒暄是正式交谈的前奏，它的“调子”定得如何，直接影响着整个谈话的效果。因此，对寒暄绝不能轻而视之。寒暄的时候，有必要注意以下几点：

第一，寒暄应主动热情、诚实友善。寒暄时选择合适的方式、合适的语句是非常必要的，但这合适的方式、语句的表示还有赖于主动热情、诚实友善的态度。只有把这三者有机地结合起来，寒暄的目的才能达到。试想，当别人用冷冰冰的态度对你说“我很高兴见到你”时，你会有一种怎样的感觉？当别人用不屑一顾的态度夸奖你“我发现你很精明能干”时，你又会做何感想？推己及人，我们寒暄时不能不注意态度。

第二，寒暄应适可而止，不要过分热情。做任何事情都应有个“度”，寒暄也是一样的。恰当适度的寒暄有益于打开谈话的局

面，但切忌没完没了。有经验的推销员，总是善于从寒暄中找到契机，因势利导，言归正传。

第三，有友好之意，敬重之心。寒暄的时候既不容许敷衍了事般地打哈哈，也不可以戏弄对方。如“来了”“瞧您那副熊样”“喂，您又长膘了”等均应禁用，这样会让对方感觉到你对他不尊敬。

第四，删繁就简，不要过程式化。寒暄应该简单明了，让人听了耳目一新，不要像写八股文那样又烦又长。

第五，注意民族性和地域性的寒暄语。问候语具有非常鲜明的民俗性、地域性的特征。比如，老北京人爱问别人“吃了吗？”其实质就是“您好！”您要是答以“还没吃”或者“刚吃”，意思就不大对劲了。若以之问候南方人或外国人，则对方常会理解为“要请我吃饭”“多管闲事”“没话找话”，从而引起误会。

第六，不要用容易产生误解的寒暄语。为了避免误解，达到统一而规范的效果，商界人士应以“您好”“忙吗”为问候语，最好不要乱说别的。牵涉个人私生活、个人禁忌等方面的话语最好别说，例如，一见面就问候人家“最近又失恋了？”或是“现在怎么还吃药呢？”都会令对方反感至极。

寒暄可以使双方放松一些、熟悉一些，造成一种有利于交谈的氛围。通过交谈，大家可以更加了解对方，有利于找到共同的话题，有利于采用策略进行深入交谈，所以切不可轻视寒暄的作用。



❁ 带着微笑，拨动对方的心弦

美国前总统尼克松无论在何种场合下，说话前总是先微笑地看着大家，就是说话也会带着他那迷人的微笑。

有朋友问他：“在竞选时，你从早到晚到处与人握手、微笑，怎么能受得了？”“其实对他们微笑的时候，我的心里一直在想踹走他们！”尼克松笑着回答道。

这就是微笑的魅力，如果我们在说话的时候面带微笑，气氛一定非常和谐，尼克松就是一个很好的例子，微笑就是他的最好武器，而且“尼克松的微笑”一度风靡美国，成为尼克松登上总统席位的基础。

如果一个人对你满面冰霜、横眉冷眼，说话不冷不热，而另一个人对你面带笑容、温暖如春，说话风趣幽默，他们同时向你请求帮助，你更喜欢帮助哪一个？相信大多数人都会选择后者。

“伸手不打笑面人”就是对微笑的最好阐释。你一见人就笑一笑，即使笑得不美、笑得不甜，也总比一副苦脸要耐看得多，还没有开口，就让大家的关系近了一步。

微笑在我们的生活中也是非常有用的，当你去时装店挑选自己喜爱的服装时，如果你能做到“向对方开口之前先微笑”，那么，

无论哪个柜台、哪位服务员都会愿意给你提供最好的服务，这就是微笑的魔力。

行动往往比语言更具体，而微笑正表示“我喜欢你，你使我快乐；见到你，我很高兴”等等。这时人与人之间的陌生就会消除，而且能增进彼此间的关系。真诚的微笑是心理健康的标志，是自信的象征，是礼貌的表示，是与人和睦相处的反映，是成熟人格的表征。


微笑就像一瓶魔力神水一样，当你喝下去以后，可以把那些令人阴郁、沮丧、恐惧、苦恼的种种情绪一扫而光。莞尔一笑，必能祛除灰色的心情和冷漠的隔阂；会心一笑，便能无言地传达喜欢对方的心情。也就是说，微笑在我们说话的时候可以表现出它非凡的魅力。

第一，微笑可以很好地化解不愉快的谈话。如果在我们说话的时候，遇到的人有爱发脾气者、有刻薄挑剔者、有出言不逊者，那么对付这些难以对付之人，含蓄的微笑往往比口若悬河更有力。面对别人的胡搅蛮缠、粗暴无礼，只要你先微笑、冷静下来，就能稳控局面，用微笑缓减对方的刺激，以微笑化解对方的攻势，从而以静制动，以柔克刚。

第二，微笑可以缓解陌生人之间的尴尬。当你走入一个陌生的环境中时，由于陌生或羞涩，你往往会端坐不语或拘谨不安，或者是找不到开场的话语。此时，你若微笑，就能使紧张的神经松弛，减消此前的戒备心理和陌生感，相互产生良好的信任感和亲近感。让人微笑，你自己得先微笑。

第三，用微笑巧妙地拒绝别人。当别人有求于你时，你想拒绝却又无法说明原因，也不便向对方多说什么道理，但又不得不让对





方“下台”，说“行”当然不好，说“不行”，又会使对方的不安心理加剧而产生强烈的反应。怎么办？微笑。它既能缓和紧张的情绪，免使对方难堪，又能免去言语不周而导致的麻烦，取得“此时无声胜有声”之效。而且，微笑还能为你赢得思考时间，借以找到更巧妙的处理方法。

第四，用微笑表达自己的歉意。如果你在话语中犯了错误但是又不好解释时，微笑就是对他人表示和蔼友善的最好方式。它能反映出你控制和表现自己情绪的能力，也能显示你主动热情、坦率大方的个性，这时，只要你主动真诚地向他们报以微笑，一切便会和好如初。

微笑可以给我们带来很多好处，当你微笑时，整个世界都在笑，一脸苦相的人是没有人愿意理睬的。不要再吝啬你的微笑了，善于交际的人在人际交往中的第一个行动就是微笑。微笑能够使我们的谈话在轻松的氛围中展开，可以消除由于陌生、紧张带来的障碍。同时，微笑也显示出你的自信心，希望能够通过良好的交流达到预期的目的。

由此可见，“微笑是说话的特权”。微笑可以展示出你的自信，人们往往依据你的微笑来获取对你的印象，从而决定对你要办的事所采取的态度。

❖ 好的称呼，让沟通成功一半

一个年轻的旅行者骑着摩托车进入戈壁，好不容易遇到一个赶着牛车的老人，又渴又饿的他随口问道：“嘿，这里离饭店还有多远？”

老人笑呵呵地对他说：“五里。”

旅行者一听还有五里，心想转眼就能赶到，于是一轰油门继续出发了，连声谢谢都没有对老人说。结果等他开出去五里，别说饭店，村落都没有见到一处。

如此他不得不思考老人对他说的话，忽然灵光一闪，“五里”的谐音不就是“无礼”吗？难道老人是在责备自己无礼？旅行者意识到了自己的唐突，他不禁感到了一丝羞愧。


少顷，老人赶着牛车到来，旅行者立即骑着车跟上去说：“老大爷，我刚刚饿昏了头，冒犯了您，真对不起。”

老人依旧笑呵呵地赶路，说：“没关系。”

旅行者说：“老大爷，还得麻烦您一下，这附近哪里有饭店啊？”

老人甩了一把鞭子说：“这附近哪里都没有饭店，你跟紧点儿，到我家吃顿饭吧。”

事实上，不管我们和谁沟通，也不管我们想要谈论什么话题，总得有一个合适的称呼开头。即使不能确保称呼的准确性，也要让



对方感到亲切，至少要让对方感到得体，这样才能够让沟通顺利地进行下去，而不是在开头就受到羁绊。在此我们应该谨记，虽然一个不合适的称呼往往不会引起对方的直接反应，尤其是对于那些修养比较好的人而言，甚至不会引起他们一丝一毫的表情变化。但是，每个人都有自己的主观意识和本位意识，如果我们给出的称呼让对方感到不悦，沟通的效果必定大打折扣。

正如旅行者自己所说，他的本意并不想冒犯老者，但是由于他没有相应的称呼意识，张口就冒犯了人。因此，我们在现实的生活和工作中必须注意，我们不想冒犯别人，并不代表我们说出的话就不会冒犯别人。

需要注意的是，我们在现实的生活和工作中遇到的人，不会都像上述案例中的老人一样，把不悦直接反馈给我们，并且在我们道歉之后随即予以原谅。更多的人表面不会说什么，却会在暗地里做一些对我们不利的事，比如在背后发出一些非议等。

如果我们在与人交往的过程中，能够充分意识到称呼的重要性，并且给出适当的称呼，让对方感觉到我们的尊重，从而让他们在众人眼中有面子，必定能够赢得对方的好感。接下来，我们的交流也能够避免冷场的情况出现，同时避免和一些人结下仇怨，为自己的未来制造不必要的麻烦。

总而言之，每个人的身份、地位、能力、性格和修养等都不尽相同，但每个人都会对自己有一个心理预期，而这个心理预期首先必然体现在称呼上。因此，当我们与一个人进行沟通的时候，首先应该弄清的不是对方是什么样的人，而是对方想要成为什么样的人。比如对方生活比较严谨，喜欢到处教导别人，那么我们就可以



称他们为老师；同理，如果对方在生活和工作中都比较随意，我们就可以随意称他们为“老王”等，太严谨的称呼反而会让他们感到不自在。

具体来讲，我们应该从以下几点来注意称呼问题：

（1）职业。这是称呼中最广泛，也是最简单的参照对象，通常来讲，我们对劳动者可以称为师傅，如工人、司机和厨师等；对于知识分子可以称为老师，如教师、作家和艺术家等；对于政府机关从业人员，可以称为同志，在我国这也是最通用的称呼；而对于外国友人和港澳台同胞，则需要称先生或小姐等。

（2）年龄。比如对一些年纪比自己大的人称呼叔叔、阿姨，或者大爷、大娘等；同龄人可以称之为小哥、小姐，或者小弟、小妹等；对于明显比自己小的人，则可以称之为小朋友、小同志，或者小伙子、小姑娘等。

（3）身份。身份是一种社会地位的象征，更确切地说，是一种尊严的象征，因而在需要展现地位和获得尊严的场合，我们一定要在称呼内容中加入对方的身份特征。比如对方是某单位领导，我们应该称对方为张厂长、王主任、刘局长等；如果对方是某公司企业老板，我们应该称对方为张总、王老板、刘董事长等。

（4）场合。与上述参考对象相比，场合因素是最普遍也是最微妙的，通常需要我们把持好一个适当的度。

比如在官方场合，即便我们和对方的关系再怎么密切，都应该使用官方的称呼；而在私下场合，即便对方的身份再怎么显赫，也应该使用一些私人称呼。这里存在一个基本的原则，即我们不要按照自己的想法去称呼，而是考虑对方希望我们怎样称呼，然后就能

够无往不利了。

当然，如果我们实在不知道该如何称呼对方，或者不愿意把称呼问题搞得太复杂，也可以不加称呼，但我们同样要注意礼貌。比如在对话之前，我们可以说一声“你好”，问问题的时候可以说一声“请问”，在得到对方的回答之后，无论有无价值，都应该说一声“谢谢”等。

❁ 无论如何，一定要开发出共同话题


美国历史上著名的罗斯福总统，善于开发共同话题，他的仕途发展也得益无比。最初，他只是政界的一个小人物，一次偶然，罗斯福获邀参加上流社会的活动，对此他进行了充足的准备。

可惜的是，聚会上的人他都不认识，大家也对他这个陌生来客视而不见。但罗斯福并没有打算放弃，通过仔细观察，他发现服务生是一个非常出色的人，应该经常为这些上流社会的人服务，并且对他们有一定了解。于是，他用小费赢得了服务生的好感，然后和他进行了一番交谈，从而对聚会上的大部分人有了基本了解。

接下来，罗斯福首先锁定一位教授，谎称曾旁听过他的课。由于罗斯福对教授的专业有所了解，教授立即对他产生了兴趣，二人热聊起来。很快，又有人陆续加入他们的聊天，罗斯福适地把话题转移到每个人身上，使他们都当了一把聊天主角，虚荣心得到满足。

最终，大家的目光集中到罗斯福的身上，显然他将成为下一个聊天的主角。罗斯福知道，表现自己的时候到了，于是他将自己所做的功课全部展现出来，果然赢得了大家的好感。

开发共同话题可谓罗斯福最拿手的好戏。据史料记载，罗斯福在成为总统后，总能在国际场合与他国领导人随心所欲地交谈，政

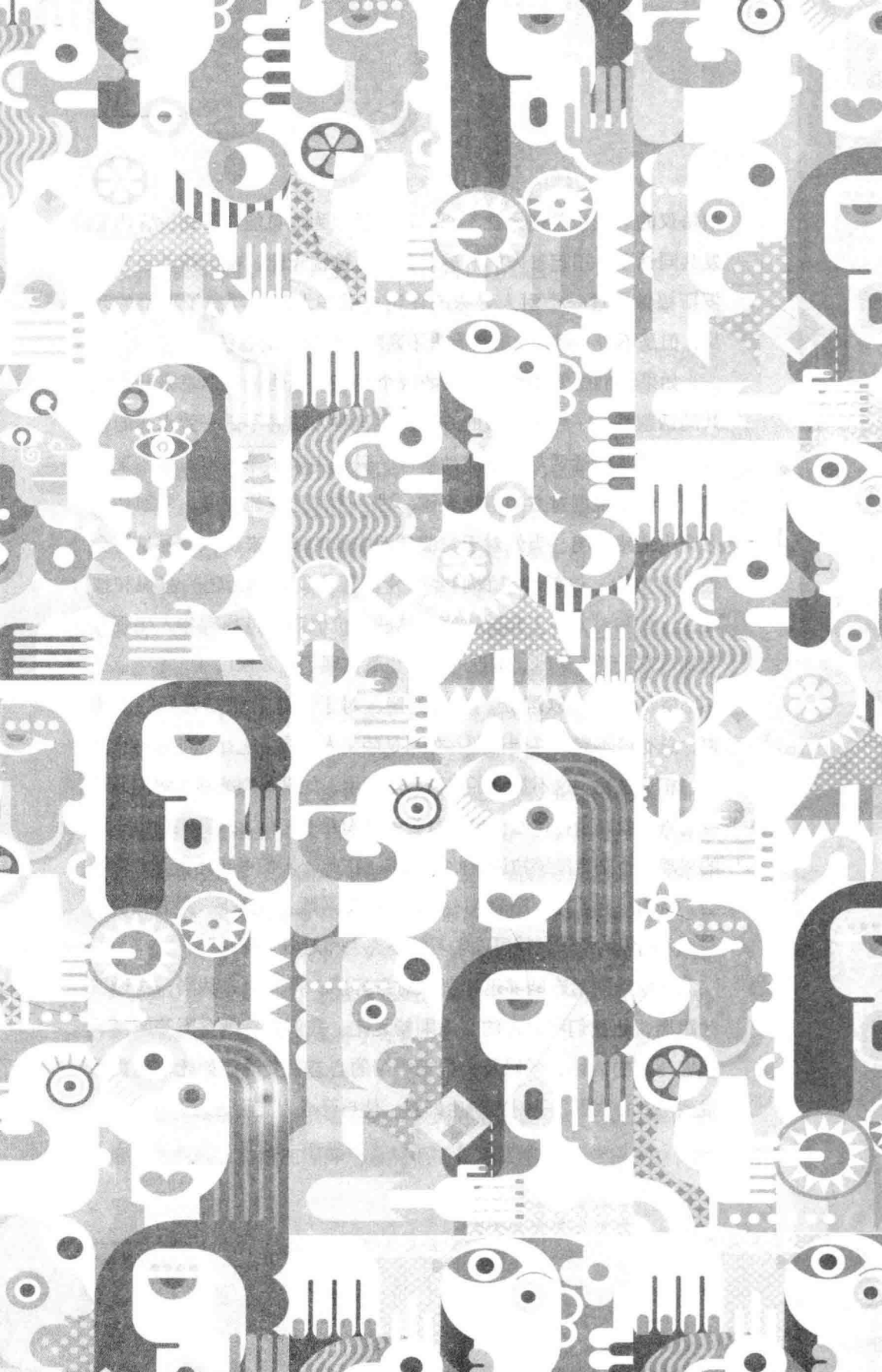


治协议的达成也总是无往不利。这正是因为他总能在交谈过程中开发共同话题，引起对方的兴趣，让对方愉悦无比。美国媒体还曾对罗斯福做出过一个耐人寻味的评论：很多人都不同意罗斯福的政见，但是不得不承认，极少有人不喜欢这位伟大的总统。

如果我们想要和每个人都能聊个尽兴，抓住一切信息来开发出共同话题就是一种很有效的方法。但这种方法并不是一劳永逸的，我们通过共同话题与对方成功攀谈，只是完成了第一步。接下来，我们还应该根据对方的信息表露，进一步深化交流程度，争取和对方产生情感共鸣。当然对于习惯低调内敛的国人来说，轻易是不会表露感情的。这就要求我们要有分步骤开发共同话题的意识 and 技巧，比如和对方谈工作、家庭，然后谈价值观、世界观和人生观，等到对方无话不谈时，沟通的目的也就实现了。

俗话说，人以群分，物以类聚。对于那些有相同爱好的人来说，总有谈不完的共同话题，如果是陌生人相遇，也往往能够一见如故，相见恨晚。这不禁给了我们一丝启示，如果我们能够了解沟通对象的兴趣爱好所在，即使自己对相关事物并不在行，只要表现出一定的兴趣，也必定能够拉近彼此的距离。在此，人们可能还会有一个误会，认为只有功力深厚的人才能谈论相关话题。事实上，只要我们有一点入门级的常识，就可以学习的姿态去和对方“探讨”。

开发共同话题能够迅速获取对方好感，得到对方认同，拉近彼此距离，让我们和对方的交流顺畅无比。我们要练就宽阔的胸襟、包容一切的情怀，爱屋及乌抱着学习的心态去交谈。如此才能把话说到对方心坎里，让对方产生好感，使自己成为交际达人。





第二章

学会倾听，找准话题切入点

倾听是以对方为中心的，我们在倾听的过程中必须学会把自己“放下”，然后围绕着对方展开沟通。俗话说：“说要让人家爱听，听要让人家爱说”，如何判断我们是否善于倾听呢？一个最简单的标准就是在我们倾听时对方是否正在积极表达自己的观点，并且因为我们的理解而神情愉悦。因此，学会倾听是我们提高自身沟通技巧的关键。也只有提高了倾听的能力，才能提高我们的沟通能力，建立顺畅的交流通道，最终找准话题的切入点。

❁ 用心倾听，进入对方的世界

苏格拉底是西方历史上著名的哲学家，同时也是一位举足轻重的教育家，晚年的学生人数曾一度高达数千人。一天，苏格拉底像往常一样走上讲台，手里拿着一沓厚厚的纸卷。在开始授课之前，他忽然对学生们说：“今天的课不用记笔记，它的意义不在于此，希望大家认真听讲，如此必定有所收获。”

大家见苏格拉底这样说，也乐得放下手中的纸笔，一个个开始端坐听讲。然而，一直等到授课时间结束，苏格拉底仍然没有教授与以往不同的知识，甚至比往常讲解的内容更加简单和平淡。很快，苏格拉底为大家揭开了谜底，他将那沓纸卷分到每个人手里，说：“正如大家所听到的，这节课并没有什么特别。也正因为如此，大家应该听得 very 清楚了，但是否真得听进去了，请各位把记住的内容写在纸上。”

如此一来，学生们都抓瞎了。不要说那些上课开小差的学生，即使端坐听讲的学生，想要把苏格拉底的授课内容全部默写下来也不是一件容易的事。结果，大多数纸卷交上来之后都是空白的，写了少许内容的只有几份。苏格拉底看到最后，发现有一位学生工工整整地写下了授课的全部内容，比课堂上做的笔记都要详细。对此，苏格拉底满意地笑了，而这位给出满意答卷的学生，就是后来闻名于世的亚里士多德。

其实，貌似倾听和真正倾听的效果有着天壤之别。虽然不可能每个人都有“走马观碑，目识群羊”的本领，但是倾听过后记下多少将是检验我们是否用心倾听的重要标准。如果我们未能用心倾听，又怎能进入对方世界，进而建立顺畅有效的沟通呢？苏格拉底曾经说过：“一个真正善于倾听的人，往往也是一个善于接纳的人，而且他所接纳的不仅是对方，还有对方的智慧。”对此，我们要深以为然，并且努力学习，再到实践中去不断地验证和内化。

要想成为一名合格的听者，必须达到心耳合一的境界，光用耳朵是远远不够的，还要全身心地投入，满足对方自我表现的欲望，那就达到了无声说话的目的。每个人都是一个独特的世界，都是一道美丽的风景，只是被深深地掩藏在心灵的帐幕之后。当一个人把他成功的喜悦、失败的痛苦、人生的惆怅表白给你的时候，你用你的倾听将阳光播撒：于他的世界，你的倾听给予他的是对他失败的同情、成功的赞赏和生命能量的激发。

那么如何才能做到认真倾听，而不被对方认为你是在敷衍他？

第一，对讲话的人表示称赞。这样做能营造良好的交往氛围。对方听到你的称赞越多，他就越能充分而准确地表达自己的思想。相反，如果你在交谈中流露出半点消极态度，就会引起他的戒备，进而对你产生不信任感。

第二，全身心地投入。你可以这样做：面向说话者，同他保持目光的亲密接触，同时配合一定的姿势和手势，无论你是坐着还是站着，都要与对方保持适当的距离，每个人都愿意与认真倾听、反应灵活的人交往，不愿意与推一下转一下的“石磨”打交道。

第三，要耐心地倾听对方的问题。不要在别人说话的时候打断别