

魔力沟通术

让沉闷的谈话立刻变得活力十足

[美]约翰·博斯维尔◎著 杨莎◎译

这样说，最有效！

重要的不是你是什么，而是对方听到什么

一语中的，一招扭转局势

轻松、精悍，迅速掌握更顺畅、更高效的神奇话术

不要说：
“你没明白。”

而说：
“我没说清楚。”

WHAT TO SAY
TO GET YOUR WAY

The Magic Words that Guarantee Better,
More Effective Communication



魔力沟通术

让沉闷的谈话立刻变得活力十足

[美]约翰·博斯维尔◎著 杨莎◎译

新出图证(鄂)字10号

图书在版编目(CIP)数据

魔力沟通术/[美]博斯维尔著;杨莎译. —武汉:华中师范大学出版社, 2013.5.

ISBN 978-7-5622-5980-0

I. ①魔… II. ①博… ②杨… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第049539号

WHAT TO SAY TO GET YOUR WAY by John Boswell

Copyright © 2010 by John Boswell Management, Inc.

This edition published by arrangement with St. Martin's Press, LLC

Simplified Chinese edition copyright © 2013 by Orient Brainpower Media Co., Ltd.

All rights reserved.

魔力沟通术

[美]约翰·博斯维尔 著 杨莎 译

出品人: 范军

责任编辑: 胡维郑光

编辑室: 对外合作部

出版发行:  华中师范大学出版社

选题策划: 北京快乐共享文化发展有限公司

社址: 湖北省武汉市珞喻路152号

电话: 027-67863040 (发行)

网址: <http://www.ccnu press.com>

经销: 全国新华书店

印刷: 北京普瑞德印刷厂

字数: 220千字

开本: 710mm × 1000mm 1/16

版次: 2013年5月第1版

定价: 29.80元

总策划: 段仁国

责任校对: 陈景熙

电话: 027-67867370

电话: 010-63703381 (发行)

邮编: 430079

传真: 027-67863291

电子信箱: hscbs@public.wh.hb.cn

印张: 15.75

印次: 2013年5月第1次印刷

欢迎上网查询、购书

敬告读者: 欢迎举报盗版, 请打举报电话 027-67861321



WHAT TO SAY
TO GET YOUR WAY
The Magic Words that Guarantee Better,
More Effective Communication

会说话很重要

想象一下这样的场景：你在参加一场非常重要的谈判，要敲定最终的合作方案。局势非常微妙，两边的总裁都到会了。不幸的是，你们公司的首席谈判代表是销售总监——我们可以称他为布拉德——这个家伙以“行事风格”鲁莽而著称。

对方公司的总裁——我们可以称他为史密斯先生——开口了：“我们来回回拉锯好一阵子了，我认为我们对你们的所有提议都给予了充分甚至是过多的考虑——”

“我完全不同意，”布拉德打断了他的话，“昨天你们的市场总监还跟我打马虎眼。”

房间的气氛立刻就紧张了。由于你对这场谈判的大部分情况都比较了解，你觉得你必须说点什么来打破僵局。于是你说道：“史密斯先生，是这样，我们还没能说清楚我们的全部想法……”

所有人都稍稍松了口气，史密斯先生继续说道：“无论如何，我们给出的报价已经是我们的最后报价了。到了这一步，要么接受，要么就算了。我们不想再讨论了，也不想进入竞标战。如果有人给了你们更好的报价，那你们就接受吧。”

还没等其他人开口，布拉德又跳出来了。“史密斯先生，你知道我们多么愿意与你谈成这笔生意，但说真的，这个报价与我们的预期差距太大。你至少要再多加一百万美元。”布拉德又继续说了两分钟，不过却让人觉得仿佛是二十分钟，他强调说这笔生意有多大，有什么样的好处，等等等等——完全没有觉察到房间里的气氛越来越紧张。

当他最终闭上嘴的时候，所有的人都盯着桌子……除了两位总裁，他们都对布拉德怒目而视。为了拯救最后一线生机你又决定开口了：“我猜布拉德想问的是，这场谈判是否还有回旋的余地？贵公司还愿意再协商吗？能否给我们几天时间让我们再考虑考虑？这样你们也不会损失什么。”

史密斯先生勉强同意了，大家起身离开房间，这时布拉德正对你怒目而视。但你的总裁却在走出房间之前向你迅速眨眨眼，点了点头。

达蒙·鲁尼恩曾经说过，“生活总是好坏参半。”幸运的是，只要把你的语气或语调做一点小小的改变，或者，更具体一点，巧妙地变换所使用的短语，就可以变不利为有利，而这正是我希望上面这个故事能证明的。

无论你属于哪一行，无论你是心理专家、政治家或是外交官，都可以用本书教你的绝招变身为沟通高手。我没有从事上述职业，但为什么会对这个话题如此有兴趣呢？首先，在和别人谈话时，双方想要的都是相同的——被人理解（心理师称之为“有发言权”）。然而我们似乎都非常擅长挡自己的路。本来想说“我认为……”或者“我觉得……”，但说出口的却是“你是……”或者“你的问题是……”或者“你知道你哪里不对吗……”沟通到此结束。谈话也就此打住。

你可以尽你所能去了解肢体语言、各种语言游戏，还有情商，但到头来，别人还是要通过你嘴里切切实实说出的话来理解你。为了能够更好、更友善地沟通，我们必须了解哪些话会让情况变坏、哪些话会让你达到目的。

具有讽刺意味的是，以有效沟通为主题的书往往没能与读者进行有效的沟通。大部分自助或商业（我也认为本书的主题适合这一领域）类型的书——尤其是“六条定律……”，“七个步骤……”以及“八个准则……”——

通常都遵循同样的模式：序言或第一章总结全书，其余各章则事无巨细地告诉你每一点、每一步或者每一准则应当如何如何，而这些你可能都懒得读。我的方法正相反。

成为一个高超的沟通者是一个过程，而这个过程也会让你变得更有自知之明——知道在各种场合中如何获得理解，无论这个场合是私人的或是工作上的，无论它是某个亲密时刻，一场商业会议，或是一次公开演讲。我希望这本书会帮助你增进这种自我了解。

你也拥有那种力量！

不久前，我去当陪审员，正当我坐在等候室阅读《纽约时报》时，一个非常大个——呃，非常胖——的女人试图从我身边挤过。她当时拎着一个很大、很沉的包，在她从我身边跨过时，她的包打到了我脑袋。

我刚想说些什么，她坐下了，瞪着我，仿佛那正是她希望看到的。考虑到是在联邦法庭，“慎重即大勇”，我决定什么也不说，继续读我的报纸。

几分钟后，她站起身去交她的陪审通知。在她返回座位时，我早早就做好了准备：我把我的椅子向后挪了大概一英尺。但当她经过我身边时，她那个又大又沉的包还是打到了我头上。

我们之间有一个空位，我把没读的几版报纸放在那上面。但这次，她在瞪着我的同时，也把她的包重重地扔在了我的报纸上。

这时我觉得我要说点什么了，但说出口的话却是那么的不合情理，仿佛是从另一个人嘴里说出来的。

我说的是：“如果你愿意，欢迎你读我的报纸。”

迷惑的表情在她脸上停留了片刻，她似乎不知道下面该说什么。不过，等她回过神后，结巴了几下，笑着说道：“谢谢。真是太好了。”然后她拿起艺术版面开始阅读。

这是一种什么样的力量！突如其来地我就陷入了令人恼火的境地，但是

我浇熄了它，并在这过程中让它转而对我有利。不过我相信，更重要的是那些我没有说出口的话，可能是“抱歉，你的包压在我的报纸上了”或者“把你该死的包从我的报纸上拿走，婊子”，考虑到当时所处的场所，这些话可能会让我们最终被关进拘留所。

为什么我没说那些话，而说了“欢迎你看我的报纸”，我真的不清楚，虽然我在几年前为自己制定了许多规则（比如在同行的乘客抢了“我的”电梯从而减慢我的速度时，向他们打招呼点头致意）——当时我正试图克制自己“以我为中心”的生活态度。同样，我为搭乘出租车立了两条重要规则：不要指挥出租车司机如何走，不要告诉他们去哪儿（不说实际地方，而说的是“见鬼”“下地狱”之类的）。相反，在下车时，我强迫自己说些好听的话，比如“谢谢你拉我”或者“祝你今天愉快”等。

其实这两条重要的规则绝对与出租车司机无关，相反与我自己有很大关系。选择耐心而不是放纵我的脾气让我……感觉更好。有那么片刻，它让我心情变好，尽管只是稍微变好；并且让我有掌控的感觉，不管这种控制实际上是多么虚假或多么短暂。

无论你怎么看待，言语的确重要，而且你选择说出口的言语更是重要。言语不仅重要，还会伤人。它们就像带刺的箭头，一旦扎入皮肤，不仅会开始化脓，而且很难拔出，通常还会留下永久的疤痕。

错误的话语一旦说出口，不仅无法收回，还几乎毫无例外地会引发更具敌意的回应。一场言辞之争就像是在违反防核扩散条约：“如果你轰炸我，我就会以双倍武力奉还。”有时候说正确的话仅仅是一个保持态度友好的问题。大概十年前，有两位女性自行出版了一本名为《随机行善》的书，这本书后来成为了畅销书。大概在同时期，凯瑟琳·瑞安·海德的小说，《让爱传出去》也成了畅销书，并在随后被拍成了电影。它们合力促成了后来为人所知的善意行动，其传递的核心信息是：善有善报，恶有恶报，但倘若并非如此——善行本身就是奖赏。

既然我们多少都明白这个道理，那为什么表现得友好一点、说正确的话

却那么难呢？因为我们都是人。我们都是凡人，所以并不总是三思而后行。因为我们都是凡人，所以我们都有感觉。因为我们有感觉，所以我们的感觉会让我们觉得受到了伤害。而当我们感觉受到伤害时，要么战斗要么逃走，我们就爆发了。

爆发会让人失去理智，会让问题变得更复杂了：“小子，我要让你知道我是谁！”“要给他们点教训！”“现在她知道谁才是老大！”但这种兴奋通常都持续很短，随后而来的是情绪低落或感觉更糟糕。

那怎样才能帮助自己在错误的言语溜出嘴巴之前说出正确的话呢？我想，可以试着培养一种知道我们的言语和行动会如何影响他人的自我察觉意识。

真希望大家都能做到！不幸的是，绝大部分人，也包括我，并不是随时都能保持这种自我察觉状态。令人纠结的是，往往是事后我们才能有所察觉。

不过，我相信，跟随本书学习一些简单的原则和案例后，就可以通过训练确保在大部分时间都能说出正确的话。

这本书的真正目的是，用不同的词语表达同样的意思：在不激起对方敌意的情况下让我们被人聆听。不要让我们成为自己最糟糕的敌人，不要让我们挡自己的路。

可能你还会对记住本书的一些习语有兴趣。这并不像听起来那样吓人或令人厌烦。只要记住有限数量的习语，你就能达到自己的目的。先简单地浏览一下本书，看看有没有能引起你共鸣的。如果有，那本书可能就对你有点用。

回到那个我当陪审员的故事吧。我真的有力量掌控那位女士吗？答案是肯定的。通过说正确的话控制住局势，我控制住了她，通过控制她，我控制住了结果。事实上，在当陪审员的那两天的剩余时间里，我们见面都会友好地点头致意。第二天，我们最终结束陪审时，又在过道里相遇了，我得以有机会说出我的真心话：

“祝你今天过得愉快。”



WHAT TO SAY
TO GET YOUR WAY
The Magic Words that Guarantee Better,
More Effective Communication

第一章

力量的来源 001

不可不知的三要素 / / 002

不可不晓的六要点 / / 006

两个方向 / / 010

三种态度 / / 013

肢体语言 / / 016

基础训练 / / 020

突破障碍 / / 025

办公室最常见的技巧 / / 029

因人而异 / / 032

第二章

用“我”代替“你” 035

第三章

把责任推给“他们” 049

“请” / / 050

找借口 / / 051

不要直接说“不” / / 052

主动承担责任 / / 054

第四章

可以和可能 061

如何给出建议 / / 062

接受一份工作 / / 064

主动倾听 / / 065
让语言变简单 / / 066
换个角度思考 / / 069

第五章 避免对抗 083

选择沉默 / / 084
不要顶撞上司 / / 086
确认收到 / / 088
如何解雇员工 / / 089
毫无怨言 / / 089

第六章 使用问句 103

把问题踢回去 / / 104
提出解决方案 / / 104
提问对方 / / 105
避免冷场 / / 108
留下思考的时间 / / 111
有问有答 / / 111

第七章 不要惹人讨厌 131

别说蠢话 / / 132
要求加薪 / / 134
争取利益 / / 135
背后说好话 / / 136
不要打断别人说话 / / 138

第八章

避免否定 147

拒绝求职者 / / 148

写一封感谢信 / / 150

劝说他人 / / 151

可以再宽容一些 / / 154

第九章

说得委婉些 161

你我之间 / / 162

开场白 / / 163

幽默的力量 / / 165

客户并不全对 / / 167

委婉地说出意见 / / 170

事实与大道理 / / 174

第十章

以礼待人 187

道歉 / / 188

真心实意的帮助别人 / / 188

礼貌用语 / / 191

让上司先说 / / 196

原谅 / / 198

友善 / / 201

第十一章

办公室沟通礼仪 211

办公室的电话礼仪 / / 212

接待客户的礼仪 / / 215

办公室的个人言行礼仪 / / 217

让对方打开心扉 / / 218

和上司交谈的技巧 / / 219

和同事交谈的技巧 / / 221

和下属交谈的技巧 / / 223

争执后的冷处理 / / 226

第一章 力量的来源

WHAT TO SAY
TO GET YOUR WAY
The Magic Words that Guarantee Better,
More Effective Communication

如果你希望自己被聆听，那重要的就不单是你说了什么，也包括你是怎么说的。你的语气、语调以及你的肢体语言——所有这些都关乎到你是否被理解——它们会带来完全不同的结果。

我交谈时最常犯的错误是使用一种混合着厌烦与鄙视的语气和语调。现在我将这种语气语调称为“隐含的白痴”，意思是说，不必在一句话的最后加上一句“你这个白痴”，就能让听者知道我隐含的意思，比如“他们怎么可能会同意那个（你这个白痴）”。这可能会让谈话戛然而止，但更常出现的情况是它会让彼此都提高嗓门。

除了在接下来的章节中给出的策略和实例外，我这里还有九条建议，交谈时让“我行我素的做派”减到最少，并极大增加你被倾听的机会。

不可不知的三要素

如果在沟通中达不到彼此认同的效果，那么这次沟通就不算完美，既违背了沟通最初的动机，也不能直达对方的心灵。通过我的总结发现，想要通过沟通达到目的，不能缺少心态、关心和主动这三个要素。

心态

心态是沟通会出现的基本问题。大多数人都认为沟通仅仅只是说话的技巧，其实并非如此。试想，如果一个人漫不经心地和你说了许多话，对于你来说，这一副根本不把你放在眼里的样子，你会怎么想？恐怕你早已

迫不及待地想逃离他那张如弹簧一样的嘴巴。很明显，这是一次失败的沟通，起不到任何效果。所以，沟通需要了解的基本问题就是心态。

具体而言，心态问题主要包括以下三个方面：

1. 自我心态

有自我心态的人认为别人的事情跟他没有关系，在他眼中只有自己。自我心态在沟通中还是比较多见的，比如：许多男士都喜欢吸烟，但是有的场合是不允许吸烟的，有些人在犯烟瘾时就会下意识掏出口袋中的烟，看看周围有没有“请勿吸烟”的告示牌，如果没有，就点火吸烟，不管周围人是否排斥。而有的大烟鬼，即便周围有“请勿吸烟”的告示牌时，仍然是视而不见地抽着烟。

上述情况，就体现了自我心态，即使他们自己没有意识到这个问题。如果在沟通中你太过自我，则无法感受到对方的情绪变化：他是否已经厌烦了、还是他对这个话题很感兴趣，你都无法察觉。

2. 自私心态

这是心态问题的一个主要方面。现实生活中，许多人仅仅与自己的亲人、朋友以及社交圈里的一些人真诚沟通，对陌生人或不熟悉的人，即便是看到他们需要帮助，也会不闻不问。这就好比你在旅行时迷了路，运气好的话会有人主动上前问你是否需要帮助，运气不好的话就没有人来帮忙，即使你主动找人问路，别人也不情愿地回答甚至一声不响地快步走开，这就是自私心态。

3. 自大心态

朋友科林在吃海鲜之后突发急性腹泻，在我的陪同下去附近的医院治疗。到了那里，科林对接待的医生说：“我得了急性腹泻，得赶紧注射生理药水。”结果加菲尔德医生听后，用一种生冷的语气告诉我科林：“那你就去药房拿药吧！”科林也没多想，就直接去医院的药房拿药，结果足足领来了四五瓶生理盐水，科林感觉不对劲，就跑到加菲尔德医生那里问：“加菲尔德医生，我这病需要注射这么多的生理盐水吗？”加菲尔德医生

说：“你刚才不是自己说需要注射生理盐水吗？”科林非常尴尬。最后，我赶紧搭腔：“对不起，加菲尔德医生，科林可能是病糊涂了，请您谅解，仔细给他诊断吧！”加菲尔德医生这才态度和缓下来，为科林诊断开药。

在这件事中，我的朋友科林作为一个病人，在看病时和加菲尔德医生对话时，自行判断所患疾病和治疗方法，让加菲尔德医生感到非常反感，才发生了之后的事情。所以说，在和对方沟通的过程中，千万要注意言辞，防止由于自大而破坏了谈话的气氛，也阻碍了双方的继续交谈。同时，自大也会让自己缺乏敏锐的洞察力，对一些事情也不能理性地做出判断。

关心

关心是沟通的基本原理。每个人内心深处都渴望被别人关心，这是人类的基本需要。如果你能在沟通中让对方感受到发自内心的真挚情感，那么沟通就能引起别人的共鸣，达到谈话预期目标。采用关心这种表达方式以达到问候和关心别人的目的，主要通过以下三个方面来体现：

1. 关心对方的需求和不便之处

由于生存和竞争压力不断增大，不少人患上忧郁症，这种情况大多是因为患者长期的精神紧张和用脑过度造成的，常常会出现坐卧不安、睡眠质量差等症状，严重者还会发展成抑郁症，产生自杀的倾向。针对这种情况，许多企业尤其是IT公司的老板都会安排一些按摩师到公司来帮助经常加班的员工按摩。同时，对于办公室的设计和要求上也尽量满足员工的需求，比如可以随意搭配甚至可以穿拖鞋来上班……通过这些人性化的做法，来达到关心员工的目的。你如果在沟通中能够做到如此关注对方的要求和不便，就能推动沟通的持续进行。

2. 关心对方的处境和难处

南希去书店买书，总共买了6、7本书，其中有些书非常厚，拎不动，南希十分为难，又不愿意放弃千挑万选出来的书籍。这时，书店的销售员发现了南希的问题，立马就对南希说：“女士放心，您尽管买，我们会帮

忙拎到出租车上的。”南希听后放下心来，又买了几本书。

南希遇到了一个很会关心别人的销售员。如果你能够在别人为难时，及时伸出援助之手，相信不用你开口，对方也会主动与你沟通，这是对你的回报。

3. 关心对方的痛苦和问题

如果对方有皮肤过敏、饮食禁忌等一些特殊的疾病或者问题时，需要在沟通的时候关注对方的一些禁忌情况，比如：提前提示皮肤过敏的人慎用一些容易导致过敏的物品等。

主动

在日常沟通中，主动去和别人说话非常重要，它是沟通的基本要求。主要包括以下两个方面：

1. 主动支援

美国佛罗里达州有一次发生了严重的飓风，机场滞留了大量的旅客，其中有许多外国旅客，这部分人大都非常焦急。这个时候，机场广播响了起来：“各位旅客，很抱歉，由于受到飓风的影响，耽误您的行程，为了确保安全，请安心留在机场，我们有免费的食物和热水供应。”就这简短的话，安抚了许多焦躁的旅客，让他们安心等待。

2. 主动反馈

露西是一个外贸公司的总经理秘书，有一次总经理刚从外地考察回来，露西从机场接到总经理后，就走一边汇报工作，让总经理很满意。

试想，如果露西去接总经理的时候不汇报，等回到公司后总经理来询问，那么总经理对于露西的印象也就会大打折扣，甚至还有可能被总经理认为能力不足。

所以要学会主动反馈，在遇到对方可能会有疑问或者意见的时候，主动向对方回答或解释，让对方放下疑虑和排斥心理，这样才能心平气和地