

Classic books
19.9元
超值典藏

Communication

Art



沟通不仅仅是人的本能需要，
还是一门深奥的学问，一种美妙的艺术。

- ★ 为什么有人不干活还能讨得老板欢心？
- ★ 为什么有人谈笑间困难迎刃而解？
- ★ 为什么有人处处都受人欢迎？
- ★ 为什么有人口吐莲花、语惊四座？

有效沟通

的艺术

The Art
of Effective Communication

范晟晟◎编著

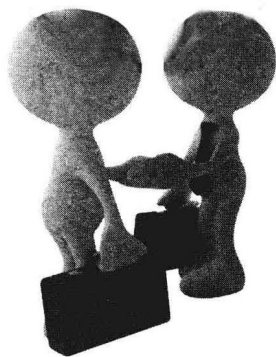
这是一个**沟通**的时代，沟通能力决定你的**人生成败**！

高超的沟通技巧能帮助你有效改善人际关系和提升个人影响力，
让你脱胎换骨，从此开始成功的职业生涯和幸福的生活。

超值典藏

有效沟通的艺术

范晟晟◎编著



吉林出版集团有限责任公司

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通的艺术 / 范晟晟编著. —长春: 吉林出版集团有限责任公司, 2011.6

ISBN 978-7-5463-5613-6

I. ①有… II. ①范… 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 (2011) 第 105860 号

有效沟通的艺术



【出版策划】

孙亚飞

【责任编辑】

郝秋月

【责任校对】

于媛媛

【特邀审校】

方益琴 慧眼文化

【文图编辑】

王玉敏

【封面设计】

张雪娇

【版式设计】

阮剑锋

【美术编辑】

何冬宁 张日河

【插图绘制】

安山

出 版: 吉林出版集团有限责任公司 (www.jlpg.cn/yiwen)

(长春市人民大街4646号, 邮政编码 130021)

发 行: 吉林出版集团译文图书经营有限公司 (<http://shop34896900.taobao.com>)

电 话: 总编办 0431-85656961 营销部 0431-85671728

制 作:  (www.rzbook.com)

印 刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

开 本: 889×1194mm 1/16

印 张: 15

字 数: 250千字

版 次: 2011年6月第1版

印 次: 2011年6月第1次印刷

定 价: 19.90元

前言

你 想不想一张嘴就语惊四座？你想不想一开口就俘获他人的心？你想不想什么都说不说，只靠简单的表情就赢得别人的好感？你想不想从一个平平凡凡的小老百姓蜕变成一位出类拔萃的成功人士？那么，请抽空学点沟通的技巧吧！

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”柯达之父乔治·伊斯曼也说：“人生的幸福就是人际关系的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”国内的企业家将此概括为：“山高人为峰，沟通赢天下。”可见，沟通是一种十分重要的能力，是我们立足于这个社会必须掌握的一种技能。的确，随着社会的高速发展，人际交往已达到了一个前所未有的程度。在这时刻发生着巨大变革的时代里，我们必须与他人进行有效的沟通。只有这样，我们才能打动人、凝聚人，才能达到自己想要的目的，获得在这个世界上生存和发展的机会。可以说，没有沟通，个人就难以生存；不会沟通，个人就难以发展。

为什么销售精英总能让人们高兴地掏钱购买他们推销的产品？为什么谈判高手总能化干戈为玉帛，化腐朽为神奇？为什么演讲大师总能获得听众的连连赞叹？因为他们都是沟通巨匠，能在自己擅长的领域里驰骋自如。

而现实生活中的我们，往往因为缺乏沟通的综合本领，在与他人打交道时，总会显得束手束脚甚至举步维艰。是啊，面对陌生人时，我们常因不知聊什么话题而陷入尴尬；面对职场中形形色色的人，我们会因不谙沟通之道而让自己陷入各种危机中；在寻求他人帮助的时候，我们会因不知道怎样开口而失去一次次的机会；在日常与亲朋好友的接触中，我们总因沟通不善而生出间隙和误解……因此，我们迫切需要学习沟通的技巧，使我们的工作得心应手，生活美满幸福。

那么，沟通的技巧有哪些？它们很难掌握吗？幸运的是，已经有很多人就这个问题、在这个领域进行了长期的耕耘和探索，总结出了大量理论和实践经验。本书正是在借鉴这些经验的基础上，结合当下人们的生存现状而编写的。它从沟通中的语言艺术、行为艺术、媒介艺术等角度进行阐述，内容涵盖了

生活、学习、工作各个方面，既源于实践，又服务于实践，是一本精炼全面、受益终生的沟通宝典。而且，本书集知识性和趣味性于一体，讲解理论简洁通俗，列举案例生动有趣，读者一看就懂、一学就会，绝对是一本简单实用的好书。

如果说沟通是人类必修的交往技巧，那么《有效沟通的艺术》一书则是奉献给广大读者最超值的人际大礼包。希望本书能帮助读者朋友们找到成功沟通的突破口，使你在与他人的沟通中不断进步，走向成功的巅峰！



有效沟通的艺术

目录

第一章

妙语连珠放光彩， 巧妙沟通赢人心

9

- “老总”还是“老大”，称呼中有玄机 9
- 引经据典，口吐莲花 10
- 妙用修辞，语出惊人 11
- 幽默，交谈的最高境界 13
- 俗谚俚语，入木三分 14
- 讲话要通俗易懂，故弄玄虚惹人厌 15
- 恰当恭维，多谈对方得意的事 16
- 自嘲，既博取同情又活跃气氛 18
- 谈话中的“温水煮青蛙”效应 19
- 适当煽情，引起对方共鸣 20

第二章

运用博弈巧争锋， 论辩有理无人敌

22

- 先发制人，占据主动 22
- 避实就虚，巧妙化解锋芒 23
- 绝地反击，毫不留情 24
- 找出漏洞，一击致命 26
- 用机智化解别人的刁难 27
- 妙用激将法改变对方立场 28
- 滴水不漏，无懈可击 30
- 将计就计，变被动为主动 31

第三章

掌握分寸稳拿捏， 注意禁忌避嫌疑

33

- 语气比语意更重要 33
- 言简意赅，惜言如金 34
- 注意分寸，情急之下切勿口不择言 35
- 玩笑要适当，避免交浅言深 37
- 言多必失，口无遮拦种苦果 38
- 刚柔并济，洒脱为人 39
- 关上抱怨的闸门 41
- 小心手势的禁忌 42

第四章

激励赞美顺人意， 善用恭维得人心

44

- “煲”好赞美这碗汤 44
- 赞美拒绝陈词滥调 45
- 巧妙对比，把别人夸得心花怒放 47
- 层层推进，把赞美送到对方心底 48
- 投其所好，事半功倍 49
- 放大对方的优点 51
- 借“贬低”自己来抬高别人 53

第五章

不同人要不同待， 看客下菜巧安排

54

- 借助提问推开沉默寡言者的心扉 54

- 以牙还牙，打击傲慢无礼者的
嚣张气焰 55
- 巧妙应对欺软怕硬之辈 56
- 灵活结交性格古怪的人 58
- 时刻防备阴险小人射出的暗箭 59
- 义正词严，警告搬弄是非者 61
- 送一顶高帽给虚荣之人 62
- 用诚心打动“好好先生” 63

第六章

成功演讲有技巧， 慷慨激昂燃激情

65

- 提前规划演讲这盘棋 65
- 字字珠玑，让语言的魅力征服听众 67
- 巧用语气调动听众的情绪 69
- 即兴发挥，活跃气氛 70
- 随机应变，掌控全局 71
- 牵引互动，让听众积极参与 72
- 机智敏锐，摆脱“卡壳”尴尬 74

第七章

态度真诚赢好感， 心心相碰出真情

76

- 彬彬有礼，狮子也要敬你三分 76
- 谦虚的人永远不会得罪人 77
- 坦诚随和是沟通的法宝 79
- 心胸宽广是广交朋友的前提 80
- 让乐观为人生导航 82
- 高举爱和尊重的旗帜 83

第八章

恩威并举巧变通， 嘘寒问暖两相亲

85

- 一句承诺胜似一箩筐敷衍 85

- 让批评的话在蜜糖里打个滚 86
- 事实永远胜于雄辩 88
- 细心揣摩，方能把话题引向深入 89
- 雪中送炭必然好过锦上添花 91
- 好钢要用在刀刃上 93
- 建言献策，帮别人拨开迷雾 94

第九章

积极管理好情绪， 你欢我乐笑开颜

96

- 不做怒火的奴隶 96
- 暴躁的驴子走不出磨坊 97
- 冲动是沟通的拦路虎 99
- 口舌之快贪不得 100
- 用冷静浇灭嫉妒的邪火 101
- 处变不惊，从容应对各种意外 103
- 宽容别人就是善待自己 104
- 良性沟通从少说“我”开始 106
- 每天与快乐同行 107

第十章

尴尬冲突可化解， 圆场解围生和谐

109

- 让无心的伤害随风而去 109
- 笑话是消除尴尬的良方 110
- 主动认错，冰释前嫌 112
- 得理还需饶人 113
- 用委婉的语言指出别人的缺点 114
- 必要时，说点善意的谎言 116
- 多多运用调侃的艺术 118
- 换位思考，避免不必要的纠纷 119

第十一章

察言观色解人意， 耐心倾听更相通

121

- 练就一双洞察人心的火眼金睛 121
- 快速领会对方的真实意图 122
- 不要随意打断别人 124
- 沟通切忌三心二意 125
- 竖起耳朵，听出对方的弦外之音 126
- 及时回应对方的精彩论述 128
- 抛砖引玉，收获更多有效信息 129

第十二章

好的形象会说话， 此时无声胜有声

131

- 用友善架起沟通的桥梁 131
- 保持一颗真实坦然的心 132
- 微笑是最好的名片 134
- 放松身心才能愉快沟通 136
- 眉目传情，眼睛也会说话 137
- 举止优雅，坐立有型 138
- 注重仪表，为形象加分 139
- 凸显个性，吸引别人眼球 140

第十三章

借物言情抒胸臆， 媒介沟通巧出彩

142

- 借助礼物传情意 142
- 别让书信退出交际舞台 143
- 用简历成功推销自己 145
- 小请柬包含大学问 147

- 用贺卡传递祝福和谢意 148
- 巧用网络，成为沟通达人 149
- 映像沟通赢天下 151
- 数据沟通让人一目了然 152

第十四章

交流灵活不树敌， 同事沟通要融洽

154

- 委婉与率真的博弈 154
- 友善待人，创造和谐的工作氛围 155
- 大度能容天下事 156
- 尊重他人才能赢得他人的尊重 158
- 聪明地应对异议和分歧 159
- 虚心向老同事学习 160
- 热情关心新同事 162
- 用闲聊拉近彼此的距离 163

第十五章

上通下达巧游弋， 沟通领导要谨慎

165

- 赞美和鼓励比批评更有效 165
- 别念唐僧的“紧箍咒” 166
- 批评下属要有“度” 168
- 给下属发言的机会 169
- 对症下药，巧妙征服顽固性员工 170
- 注意跟领导说话的方式和技巧 172
- 虚心接受领导的批评 173
- 这样向领导提建议最有效 174

第十六章

唇枪舌剑赢谈判， 生意场上无挡阻

176

- 预则立，不预则废 176
- 语言战VS心理战 178
- 以子之矛攻子之盾 180
- 占据主动，以强势压倒对方 181
- 一语双关，进退自如 182
- 守住阵地，把问题推给对方 183
- 避实就虚，化被动为主动 184
- 诚信是经营之本 186
- 能言善辩巧攻心 187
- 促销宣传绝招多 189

第十七章

谈情说爱有技巧， 恋爱沟通甜如蜜

191

- 大胆说出你的爱 191
- 用甜言蜜语俘获对方的心 193
- 专属称呼让感情升温 194
- 别让过去的事伤害现在的感情 196
- 发自内心地尊重对方 197
- 巧用非语言沟通增进感情 198
- 巧妙拒绝他人的示爱 200
- 当爱已成往事 201

第十八章

相识相知成朋友， 友谊牢靠永长久

203

- 选对话题，让陌路变知交 203

- 用真诚灌溉友情 204
- 和朋友分享自己的喜怒哀乐 206
- 用理解和体谅培育友情 207
- 不要透支友情的“账户” 208
- 同志方为友 210
- 借助朋友拓展自己的人脉 211
- 好友交往也有禁区 212

第十九章

日常沟通处理好， 美满家庭和睦多

214

- 珍惜缘分，同舟共济 214
- 妥协是夫妻相处之道 216
- 唠叨是感情的杀手 217
- 婆媳、妯娌沟通有方 219
- 有了小家，别忘大家 220
- 教育孩子，以身作则 222
- 懂孩子才能教好孩子 223
- 让孩子参与家庭事务 225
- 建立与孩子平等沟通的平台 226

第二十章

求人不难好办事， 灵敏沟通促合作

228

- “一见如故”好办事 228
- 用美妙的话语“逼”对方出手 229
- 诱“敌”深入，成功实现自己的目的 231
- 巧妙地把“借”字说出口 232
- 小付出换取大回报 234
- 放眼长远，实现价值最大化 235
- 耐心是达成合作的法宝 237
- 求同存异，合作无处不在 238

第一章

妙语连珠放光彩，巧妙沟通赢人心

俗话说，“说得好不如说得巧”“良言一句三冬暖”。

人际交往的关键是会说话，说话不仅要体现出真诚，更要表现出说话的艺术。

说话既是一门艺术也是一门学问，说得好必然能有效地沟通，说得不好肯定无法打动别人。

说到别人心窝里的话才能更容易打动别人，也会增加人际交往的魅力。

“老总”还是“老大”，称呼中有玄机

好的称呼是沟通的代言人，它会像一池清水映着你；不好的称呼会让人感觉眼前一黑，一切都变得暗淡起来。

人际交往中，称呼是一个重要的细节，恰当地称呼别人，才能构建和谐的人际关系。而有的人没有考虑到这一点，便容易引起别人的反感，莫名其妙就把人得罪了。

陈先生出差广州，和朋友到一家餐厅吃饭，因为习惯，他随口喊道：“小妹，给我们拿点纸巾。”让他没想到的是，不仅服务员迟迟不动，周围所有的人都以不屑的眼光看着他，陈先生以为服务员没有听见，又高声叫了一下，谁知服务员干脆走开，再也不搭理他了。后来，在朋友的解释下，他才得知“小妹”这个称呼在广州很敏感，特别是对一些外来打工的女孩来说，带有鄙视意味，难怪陈先生称呼人家“小妹”受到了冷遇。

既然称呼如此重要，在日常生活中我们一定要注意，避免信口开河。

在一家大型商场里，一位女顾客正在选购上衣。导购员不厌其烦、笑容满面地让她试穿了好几件后，她终于挑中了一件，决定购买。导购员将开好的付款单递给她，笑吟吟地说了句：“阿姨，你的裙子真好看，在哪里买的？”结果女顾客眼睛一斜，说：“你叫谁阿姨？”说完转身就离开了。这个导购员的服务态度和工作水平都很高，但是，就因为一个小小的称呼，一单生意就这样

毁了。

对现代人来说，年龄是一个很敏感的话题，尤其是女性，最忌讳别人说自己老。那位女顾客的实际年龄或许真称得上是导购员的阿姨，但是，直接喊出来还是会让她觉得刺耳，索性连挑好的衣服也不要了。所以，对不认识的长者，一定要注意称谓。尽可能地为对方考虑，让对方耳根舒服，这样，交流才会很顺畅。

在工作场合，称呼就更显得重要。对同事而言，最好不要直呼其名，也不要过分亲昵，更不要擅自做主替人家起绰号。称呼上级和领导要区分不同的场合。私下里，可以对女性上级称呼“姐”，男性上级称呼“哥”，甚至称呼“老大”，这样会显得亲切，便于双方坦率地沟通，还能增进感情，一般性情友善的领导都会喜欢这种称呼。但是，在正式场合中，一定要用正式称呼，否则就会给你带来不利影响。

张力大学刚毕业，在一家公司市场部任职。他的部门负责人是徐总监，他平时有事去请示的时候都称呼总监为“老大”。一天，老板来部门视察，并召开了一个小型的会议。当轮到张力发言的时候，张力习惯性地又称呼总监为“老大”，这让老板和总监当时的脸色很难看。当老板视察完后，总监便不再给张力好脸色看。自此以后，虽然张力表现不错，但是一直没有得到公司的重用。原来，公司老板一直怀疑徐总监的能力太强会对自己有威胁，而张力在正式场合对总监的称呼让老板和总监都不满意，所以，张力受到冷落也是必然的了。

随着社会的发展，称呼也会发生日新月异的变化，巧妙地进行称呼，不仅会拉近人与人之间的距离，还能让自己在沟通中游刃有余。我们要根据对方的年龄、职业、地位等一系列因素选择恰当的称呼。同时，还要注意说话的场合，避免称呼带来的负面影响，让自己成功地赢得沟通的先机。



引经据典，口吐莲花

经典，或朗朗上口富于美感，或蕴藏深刻的智慧，在沟通的时候适当地引经据典，有时会达到语惊四座的效果。

经典，往往言简意赅、言尽而意无穷，如果运用得当，会令听者惊艳，闻者佩服。温总理每次答记者问几乎都引经据典，其中有不少妙语广为流传，以2010年的答记者问为例：

温总理开场白即引用《战国策》中“行百里者半九十”这句名言说明在以后的很长一段时间内，中国要走的道路都会布满荆棘，因此不能松懈和动摇。之后又引用屈原《离骚》中“亦余心之所向兮，虽九死其犹未悔”表明自己的志向，激励自己做好今后三年的工作，既展示为了理想而奋斗的决心，也表明了鞠躬尽瘁、死而后已的人生态度。

在记者提问环节中，当美国《新闻周刊》记者提出哥本哈根气候大会上中国人表现出的

“傲慢态度”，并加以指责时，温总理没有当场辩驳，而是引用了唐朝诗人刘禹锡的《子刘子自传》中“人或加讪，心无疵兮”，他通过这句话告诉人们，即使有人诽谤，他也问心无愧。随后他又用大量事实澄清了那个误传。

两岸经济合作一直是会议的重要议题，当台湾联合报社的记者提出相关问题时，温总理引用《左传·僖公二十四年》中“兄弟虽有小忿，不废懿亲”一句巧妙地告诉台湾同胞，虽然大陆和台湾之间有摩擦，但彼此是兄弟，所以事情总会解决的。

当有记者就中美关系提出问题时，温总理引用王安石《登飞来峰》中“不畏浮云遮望眼，只因身在最高层”这句话，指出中美建交30年的历史就是最好的证明，和则两利、斗则俱伤，只有互相信任才能彼此进步，否则就会落后。中美合作是最好的选择，这样更能促进两国之间的发展。

不管记者如何刁难，总理总能引经据典，借古喻今，侃侃而谈。他这种极具文采的表达方式，被人们称为“温式语言风格”。温总理能口吐莲花，不是一朝一夕练就的，而是勤学的结果。“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，只有博览群书、熟读成诵，才能在运用时得心应手。引经据典所能取得的表达效果，在古代就已经被检验过了。

某一年的征兵时节，唐太宗想改变以往年满18岁男子应征的惯例，想让16岁以上的男子也应征入伍。魏征对太宗的做法表示反对，唐太宗很生气，当面责问魏征反对自己的理由。魏征回答说：“古人说‘焚林猎兽，竭泽而渔’，不能为了今年多捕获野兽和鱼就断了以后的粮。古人还说‘兵不在多，而在于精’，何必不顾质量而一味追求军队的数量呢？”太宗听后当即取消了自己的决定，他还对魏征说：“我觉得你的话很有道理，一个国家的政策不能朝令夕改，否则会失去民心。前后不一的政策会让百姓难以适从，这样的国家难于治理。”

魏征引用古语说服了太宗皇帝，让他心悦诚服地接受了自己的建议。

俗话说“行家一出口，就知有没有”，出口成章的人往往让人羡慕，恰到好处地引经据典，更能增加语言的说服力。当我们给人留下口吐莲花的印象后，就能很容易打开交谈的大门。



妙用修辞，语出惊人

子曰：“言之无文，行而不远”，对说话而言，如果能够通过合适的修辞增加辞令和文采，那么一定会给沟通带来一片新天地。

修辞是一种高超的表达技巧，恰当地运用修辞，会增加语言的魅力，收到独特的效果。

1920年的一次会议上，苏联著名教育家加里宁做了工作报告。他的报告得到了大家的认可，赢得了大家的信赖。有些对工农联盟的重要性不甚理解的农民认真地向加里宁提了这样一个问题：“对苏维埃政权来说，是工人更珍贵还是农民更珍贵呢？”加里宁听出了农民的顾虑，

便微笑着，提高嗓音反问道：“对一个人来说什么更珍贵呢，是左腿还是右腿？”农民们听了以后都欢呼起来，掌声经久不息。

加里宁以左右腿的“珍贵对比”来比喻“工农联盟”，形象生动地反映出工农联盟的本质，既表明了政府的态度，又避免了小人钻空子。试想一下，如果加里宁用左右手作对比，就很容易引起别人的误会，因为生活中大部分人都习惯用右手，而左右腿的作用对每个人来说都是同等重要的。由此可见，在沟通中，一个恰到好处的修辞，很容易让别人理解，也容易让人信服。

妙用修辞，能让自己的意思得到更艺术的表达。修辞的力量在任何时候都是强大的，善于运用修辞的人，其语言自有无穷的魅力。

黛玉作为《红楼梦》中主要的艺术形象，不仅给人们留下了深刻印象，更成为我国小说人物的经典代表。她的一颦一笑吸引人，她的语言更吸引人。下面，就让我们看看她是怎么运用修辞的。

第三十四回中宝钗因薛蟠的事情流泪，到房里整整哭了一夜。次日早起来，也无心梳洗，胡乱整理整理，便出来瞧母亲。碰巧遇见林黛玉一个人站在花荫之下，问她哪里去。薛宝钗说“家去”，口里说着，便只管走。黛玉见她无精打采地去了，又见眼上有哭泣之状，大非往日可比，便在后面笑道：“姐姐也自保重些儿，就是哭出两缸眼泪来，也医不好棒疮。”

黛玉用“哭出两缸眼泪”夸张地形容宝钗的伤心程度，也暗含了奚落、讽刺的意味。她是个“刀子嘴豆腐心”，有什么就说什么，而且言语往往有些“尖酸刻薄”，这既体现了她的性格，又明显地表达出了她的不拘小节。

运用修辞，不但对沟通有很大的帮助，而且能体现出一个人的素养和内涵。很多人在面对陌生人的时候会感到手足无措，不知道该说什么好，其实，这个时候，我们就可以运用一下修辞的艺术。



小春刚毕业，还没有找到合适的工作。一个周末，他去姐姐家玩，正好碰上姐姐的同学小红来访。在姐姐做饭的时候，小春和小红交谈了起来。小春的个性很开朗，而小红比较含蓄，所以小春说得很多。当小春说到自己读大学的地方是“一年只刮两次风，一次是半年”时，小红忍不住大笑起来。她认为小春的表达能力很好，而自己工作的公司正需要一个主持人才，于是便把小春介绍过去。小春不负众望，果然做得非常出色。

用好修辞便会很容易引起别人的注意。在沟通中，我们一定要把握住这个精良的武器，让自己迅速吸引别人的注意，赢得别人的好感。



幽默，交谈的最高境界

幽默是一种智慧的表达，它既彰显了说者的聪明才智，又让听者开心愉快。它是交谈的最高境界，是最有效的沟通手段。掌握了幽默，也就掌握了一门伟大的艺术！

词典里将幽默定义为“幽默感、诙谐”和“引起愉悦、大笑的东西”，幽默是能给人带来快感的一种表达方式，英美等国家将幽默感作为衡量一个人是否有良好修养的表现。如果一个受过良好教育的人被说成“没有幽默感”，那无异于说他“三等残疾”“文盲”，甚至“无知”。难怪有人认为：“对一个男人而言，他宁愿承认自己犯了叛国罪、谋杀罪、纵火罪、装了假牙或者戴了假发等，他也不愿意承认自己缺乏幽默感。”由此可见人们对幽默的看重。以下这个故事也说明了这一点。

在某个异国餐厅，几位食客对一杯啤酒中的苍蝇作出了不同的反应：

英国人以一贯的绅士风度吩咐侍者：“请帮我换一杯啤酒！”

日本人则叫来了餐厅经理，并训斥他说：“你们这样还能做生意吗？我下次一定不会来了。”

中国人则默默地把意见写进餐厅的意见簿。

沙特阿拉伯人把侍者叫来，然后把啤酒递给他，说：“我请你喝下这杯酒。”

美国人看着眼前的情景，对侍者微笑着说：“我建议你们以后把啤酒和苍蝇分开放，让喜欢苍蝇的客人自己混合，你觉得这个建议怎么样？”

幽默不仅能给自己和他人带来欢笑，还能巧妙化解尴尬。幽默是交际场合的润滑剂，不但能给别人一个台阶，而且会彰显自己的大度。

有一天，萧伯纳在街上行走的时候，突然被一个骑自行车的冒失鬼撞倒在地，他爬了起来，看到自己并没有受伤，只是衣服被刮破了一点。骑车的人看到这个情形也松了一口气，但还是急忙道歉。萧伯纳充满惋惜地说：“先生，你的运气不佳，如果你这次不小心把我撞死了，那么你就可以名扬四海了！”

还有一次，萧伯纳因脊椎病去医院检查。医生说：“我想到了一个办法可以根治你的脊椎病，可以从你身上其他部位取下一块骨头来代替那块坏了的脊椎骨，这样就不用那么麻烦地吃药了。只需要一个手术而已，但是这个手术对我们而言是一个巨大的挑战，因为这种手术我们从来没有尝试过，所以相对而言有些难度，而且手术的过程中你也要承受巨大的痛苦。因为这个手术史无前例，所以在收费上我们也要高点，不会等同于一般的手术。”

萧伯纳听了医生的介绍后，淡淡地一笑说：“好呀！不过请告诉我，你们打算付给我多少手术试验费？”

一个很棘手的问题被萧伯纳的一句话极其巧妙地处理了，避免了不愉快的争执。这就是幽

默所带来的效果！

幽默与智慧同行，交际场合中具有幽默感的人会让人感觉聪明灵活，会给人留下深刻的印象。现实生活中，懂得运用幽默的人往往会更有魅力，同时也能让复杂棘手的事情迎刃而解。

人与人交往最重要的目的无非是想让别人接受自己。如果不能够给别人惊喜或者意外，那么想让别人记住自己恐怕很难。而幽默是打开别人心扉的一把钥匙，也是交际场合的一种常用手法，懂得幽默的人必然会受到别人的欢迎。所以，让我们成功地驾驭幽默，达到交谈的最高境界。



俗谚俚语，入木三分

生活中总有一些“闪亮”的语句让我们感到“惊艳”。它们经过岁月的打磨，不断地沉淀，像一壶老酒，越发耐人寻味。

俗谚俚语，是人类在长期的生活实践中总结、提炼出来的，它们精辟简练，蕴涵着深刻的生活哲理，闪耀着智慧的光芒。如果我们能在沟通中恰当地加以运用，会大大增强语言的表现力。

刘欣是某跨国公司的公关总监，她每天除了要应对众多的客户之外，还要管理公关部的职员。有一次公司开产品交流会，公关部从别的部门借调来了小王，虽然之前彼此之间有过合作，但要想合作默契还需要磨合。

一天早上，刘欣刚进办公室就看见小王在埋怨客户刁难，言语间充满了懊丧。原来因为小王的失误而造成了客户的误解。刘欣像往常一样整理自己的桌子，然后，她故意路过小王身边，拍着他的肩膀说：“人有失手，马有失蹄，猴子也有从树上掉下来的时候，何必为一次失误耿耿于怀呢？你现在要做的是想办法尽快获得客户的谅解，而不是在这懊悔和抱怨。”小王听后，不好意思地笑了。从此以后，小王踏踏实实地做好每一项工作，认真和刘欣做好配合，把产品交流会搞得非常成功。刘欣本人也赢得了下属们的尊敬。

刘欣运用俚语形象生动地鼓舞了小王，让小王摆脱了负面情绪，从而全心全意地做好工作。现实生活中，职场的管理者大都会积极地参加各种行业培训，以补充自己的知识，但是，他们往往忽视这些身边的智慧。如果领导在鼓励下属的时候多用些谚语、俚语，一定能很快化解对方的不满、尴尬等，从而营造出轻松的工作氛围。

在跟客户交流谈判时，恰当运用一些俗语、俚语，不但能言简意赅地表达出自己的想法，有时还能迅速拉近与客户的距离。

火军是一家传媒公司的销售负责人。公司要拓展业务，让火军联系一些资源。火军知道各大传媒公司都在拓展业务，资源并不好找。以前的同事给火军介绍了几个合伙人，但是能不能成，还需要他自己谈。火军发现有一个人做的是红色传媒方面的业务，他意识到这是一个好机

会，于是他主动邀请此人见面。两人寒暄了一会，火军请对方一起用餐。对方自嘲似的说：“我这个人就是好吃啊！”火军说：“人是铁，饭是钢，吃好才能健康！”用餐时，两人商谈了一下合作的方向，火军诚恳地说：“在家靠父母，出门靠朋友，我这个人喜欢交朋友，不管能不能做成生意，我们买卖不成仁义在！”对方很欣赏火军：“好，你这个朋友我交定了！”两人痛快地签订了协议，达成了共识。

火军通过运用大家熟知的俗语，赢得了对方的好感，顺利地达到了目的。他的成功经验非常值得我们借鉴。

运用俗语俚语是对文化的一种继承。如果我们在交流时多运用此技巧，必会让语言入木三分，从而获得良好的表达效果。这些语句虽然并不华丽，但往往会给我们带来好运，带来真诚的回应。



讲话要通俗易懂，故弄玄虚惹人厌

人人都喜欢直接简单的倾诉，因为它真挚平实，如同清风拂面；而拐弯抹角故弄玄虚的语言则会让人感觉像风中夹杂了沙子，没有伤害却显得不那么纯洁。

使别人迅速明白你的意思是人际交往的第一要义。如果故弄玄虚，不但无法达到自己的表达目的，还会让对方厌烦。说话通俗易懂的关键就是语言要“俗”，这意味着我们在说话时一定要切合生活，贴近大众，从而拉近与听者的距离。

在第十届全国人大一次会议期间，国家税务总局局长谢旭人曾这样介绍过自己：业余爱好是登山，坚持每周拿出半天时间去爬香山。在财政部时管过“花钱”，在农业发展银行时管过“用钱”，在国家经贸委时管过企业“挣钱”，现在管“收钱”了。

“花钱”“用钱”“挣钱”“收钱”非常口语化，又很生动合理。谢旭人仅仅用了八个字，就精练地概括了自己多年的工作经历，既新颖独特又通俗易懂，让人暗暗称赞。同样地，薄熙来也是这方面的代表。

薄熙来在就任辽宁省省长前夕，有人问他：“你当大连市市长以来，声望很高，你是如何收获这么高的人气的？”薄熙来说：“我最感激两种人：一是老前辈，二是老百姓。每天工作十几个小时的环卫工人啦、出租车司机啦、还有被称做‘小巷总理’的居民委员会的大妈大婶大爷大叔啦。有时我晚上躺在床上，琢磨我在大连的‘人气’为啥旺，眼前就能闪出一串老百姓的群像！”

薄熙来用通俗易懂的语言表现出自己对百姓的关切之情，巧妙地说出了自己的政绩和对以后工作的决心。

通俗易懂不是说大白话，而是使用一种更容易让听者接受的语言进行沟通。通俗的语言即

“群众喜闻乐见的语言”，这样的语言亲切自然，条理清晰，会给人留下深刻的印象。

延安时期，毛泽东为一些同志讲哲学。这些同志的文化水平参差不齐，有的甚至没念过几天书，对学习的内容很难理解。于是毛泽东就把枯燥的理论与实际结合起来，运用通俗易懂的语言来介绍。在讲《矛盾论》时，为了说明“外因是变化的条件，内因是变化的根据”这个观点，他举了鸡蛋因为得到适当温度而变化为小鸡，而温度不能使石头变为小鸡的生动例子。讲《实践论》时，他说要想知道梨子的滋味，就得拿一个梨子，亲口吃一吃。毛泽东通过举这些生动的例子来阐释枯燥的理论，很多同志都能听得懂，记得住，而他本人也受到了大家的欢迎。

在沟通中，通俗是一方面，易懂也是一方面。说出的话要让别人清楚地理解，才会赢得别人的好感。

著名心血管病专家洪昭光教授经常作一些健康报告，非常受大家欢迎。他除了发表一些崭新的医学观点外，还通过生动有趣的故事和易学易记的“顺口溜”来介绍医学常识，让大家一听就懂，收到了很好的效果。比如他编的《八字健身歌》：

日行八千步，夜眠八小时。

三餐八分饱，一天八杯水。

养心八珍汤，强体八段锦。

米龄八十八，茶寿百零八。

还有《三平是个宝》：

平常饭菜，一荤一素一菇，粗粮细粮豆腐。

平和心态，不争不恼不怒，爱心宽容大度。

平均身材，不胖不瘦不堵，天天早晚走路。

洪昭光教授用朴实简单的语言来诠释医学的道理，易懂易记，让人不知不觉地照着去做，有效地普及了医学常识。

所有的事情都建立在简单的基础之上。所以，我们在跟别人沟通时，言语要尽量靠近生活。要记住，通俗易懂才是王道！



恰当恭维，多谈对方得意的事

恭维是一种神奇的魔法，它能够让人全身心都感到愉悦，在不知不觉中慢慢陶醉……

恭维是一种巧妙的交流手段，但恭维一定要真诚，否则就会马屁拍到马蹄上，适得其反。多从对方得意的事情谈起，就是一种真诚的恭维。这样既能体现对对方的了解，也能满足对方期望被赞美的心理需求。尤其是面对初次见面的朋友，如果能借势恭维，必然会带来好的效果。