

深受年轻人欢迎的人际读本

挖掘潜能，赢在沟通的起跑线上

人际沟通的 10条白金法则

学会用沟通去征服人心
你将无所阻碍

RENJI GOUTONG DE
SHITIAO **BAIJIN FAZE**

荀伟平◎编著

人生的丰富就是人缘的丰富，
人生的成功就是人际沟通的成功！

学习人际沟通的要点，领悟人际沟通的秘诀，从而使自己
轻松成为一个有魅力、有影响力的沟通高手。

青年
人际沟通
经典读本

深受年轻人欢迎的人际读本

人际沟通 的 10条白金法则



人生的丰富就是人缘的丰富，
人生的成功就是人际沟通的成功！

青年
人际沟通
经典读本

荀伟平◎编著

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通的10条白金法则/荀伟平编著.

—北京:中国纺织出版社,2011.8

ISBN 978-7-5064-7542-6

I. ①人… II. ①荀… 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(2011)第100806号

策划编辑:苏广贵 责任编辑:范雨昕

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年8月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17.5

字数:210千字 定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

俗话说:一言之辩重于九鼎之宝,三寸之舌强于百万之师。这句话说的就是人与人之间沟通的重要性。在这个人与人之间接触越来越频繁的时代,事业的成功、家庭的幸福、人生层次的提升都不能不借助沟通的力量。从一定程度上说,人生的丰富就是人缘的丰富,人生的成功就是人际沟通的成功。

有两位退休老同志是多年的同事加邻居,因为各自不懂事的小孙子打架而造成了隔阂,互不说话、形同陌路。其中一位多次上门想化解,但都没有取得什么效果。这次他又上门了,对不肯和好的老人说:“我今年62岁了,你比我大3岁,65了吧。记得我们那一批青工刚进厂时,20出头,多年轻!我们一起打篮球,摸鱼,有一次去乡下偷新鲜的苞谷,被农民一阵猛追,我爬不上那个山坎,幸亏你在上面给我搭了一把手,要不就被逮住,说不定要挨揍呢。现在,当年的那帮调皮青工,有几个都不在人世了,唉……我们也是半截身子入黄土了,还有多少年活呢?想一想,为了小孩们的那点破事儿生气,真不值得呀。难道我们还要把这些不好的东西带到坟墓里去吗?”

这番话娓娓道来,如微微的春风,似涓涓细水,温暖与滋润了老人的心田。有道是“通情达理”,两颗心之间的情通了,理就自然达了。不出所料,听了这番话后,两位老人又和好如初了。这个世界最难征服的不是山峰是人心。如果你学会了用沟通去征服人心,你将无所阻碍,无往不利。

著名作家萧伯纳说过,“假如你有一个苹果,我有一个苹果,彼此交换后,我们每人仍只有一个苹果。但是,如果你有一种思想,我有一种思想,那么彼此交换后,我们每个人都有两种思想。甚至,两种思想发生碰撞,还可以



产生出两种思想之外的其他思想”。这就是沟通的效果。因为,任何一个人,他所掌握的知识、技能,他的直接经验都是有限的,人要想适应无穷无尽不断变化的外部世界,就必须凭借沟通来获得别人的宝贵经验,沟通使我们无论在思想观念上,还是在情感上都变得无限丰富。可以这样说,无论你在工作中处于什么样的职位,无论你在生命中扮演着什么样的角色,在相应的人际互动中,沟通始终起着关键性的作用。

松下幸之助还说过:“过去是沟通,现在是沟通,未来还是沟通。”这足以说明,沟通永远是不过时的,对于沟通的学习,学无止境。

如果你学识渊博,却因不善言辞而致无人赏识;如果你工作出色却总是得不到领导的赏识和提升;如果你品德良好却无法三言两语化解剑拔弩张的局面;如果你面对客户一让再让而对方始终不满意;如果你一心为家却得不到家人的理解终日争吵不休……那么朋友,你是否想过,这些都是源自你沟通的失败?!

一个善于沟通的人,能处理好与同事、领导、朋友、家人等各种复杂的社会关系,让自己的一举一动、一言一行都惹人喜爱,这样不但事业上容易成功,而且会广结人缘,收获良好的人际关系。

本书以人际沟通为干,以沟通的法则为枝,结合案例之叶,为读者奉献出一本赏心悦目的图书。本书语言精练、事例丰富、内容全面、形式灵活,让你在轻松愉快的阅读中,学习人际沟通的要点,领悟人际沟通的秘诀,从而使自己轻松成为一个有魅力、有影响力的沟通高手。

“世事洞明皆学问,人情练达即文章”,愿所有读到本书的读者朋友都能成为生活中的沟通高手。

编者

2011年5月





第1章

挖掘潜能，赢在沟通的起跑线上

你有一千个理由羡慕别人的口才，更有一万个理由成为能言善辩的沟通高手。每个人的潜能都是无限的，只要你掌握正确的方法，努力发掘自身的潜能，你就能比别人先行一步。

- 1 / 成败常在只言片语间
- 5 / 别让羞怯捂住了你的嘴
- 8 / 自信方显“英雄”本色
- 11 / 好口才才是练出来的
- 14 / 悦耳之声并非可遇而不可求
- 18 / 丰富内涵，你也可以成为沟通高手
- 22 / 测一测你是人际沟通的菜鸟吗

第2章

谈吐优雅，一见倾心有秘方

良好的第一印象是开启沟通大门的钥匙。谈吐优雅，举止从容，这样的初次见面很容易讨人喜欢，从而给人留下一个好印象。

- 27 / 第一印象需留心
- 31 / 自我介绍有讲究
- 35 / 闲聊也可化陌生为熟悉
- 39 / 莫让冷场冷却了你的心

目录

CONTENTS



SHITAO
BAIJIN FAZE
RENJI GOUTONG DE

- 43 / 巧妙设计开场白
- 46 / 你也可以魅力无穷
- 50 / 交谈结束时你该做什么

第3章

善于倾听,拨开迷雾

很多人找心理医生,无非是想找己心声的人。善于倾听,不但能增进你与对方的感情,而且也是你窥探对方内心的一种途径。

- 55 / 会说不如会听
- 59 / 放低姿态,才能听到真话
- 62 / 用“心”倾听
- 65 / 兼听则明,偏信则暗
- 68 / 聆听弦外之音
- 71 / 必要时可以插插话
- 75 / 有些话可听不可信

第4章

攻心为上,说服他人并不难

真正的沟通高手靠的是攻心,他们往往能够快速敏锐地觉察对方的意图,懂得把握对方的心理来进行说服。有理并不能走遍天下,机智灵活、善于攻心才是说服的良策。

- 79 / 知己知彼,百战不殆

目录

CONTENTS



RENJI GOUTONG DE
SHITIAO BAIJIN FAZE

- 83 / 投其所好,博得好感
- 87 / 有凭有据,以理服人
- 90 / 宽以待人,以情感之
- 93 / 角度不同,结局迥然
- 96 / 正话反说,叫人分辨
- 99 / 顺水推舟,心悦诚服
- 103 / 主动示弱,虚怀若谷

第5章

言简意赅,一语中的显干练

语言贵精不贵多。简洁的语言是智慧的灵魂,冗长的语言则是肤浅的装饰。讲话简练有力,一语中的,能使人兴味不减;冗词赘语,唠叨啰嗦不得要领,必令人心生反感。

- 107 / 磨磨唧唧惹人烦
- 112 / 一句话的威力
- 116 / 话不在多,点到就灵
- 120 / 语言简明而不简单
- 124 / 反复打磨你的语言
- 127 / 说话要有的放矢
- 131 / 适时的沉默有魅力,更有威力



第6章

嘴上抹蜜,良言一句三冬暖

人最大的欲望莫过于受到外界的认可与赞扬。赞美别人,就仿佛用一支火把照亮别人的生活,也照亮自己的心田,还有助于传递赞美的美德。

- 135 / 赞美是冬天里的阳光
- 139 / 赞美要抓住人品这个闪光点
- 142 / 赞美别人的基本原则
- 145 / 这样赞美才给力
- 149 / 赞美也得把握一个度
- 153 / 小心绕过赞美的“地雷”
- 157 / 给批评裹上“糖衣”

第7章

诙谐幽默,趣趣横生人人爱

幽默是最生动、最有趣、最实用的沟通艺术,是一个人智慧、学识、风趣的综合体现,是一种人生的智慧,体现着乐观积极的处世方式和豁达的人生态度。它可以让我们直面现实,笑对人生。

- 161 / 幽默是人际沟通中的润滑剂
- 165 / 谁偷走了你的幽默感
- 169 / 巧用幽默表达不满
- 174 / 开心一笑,活跃氛围



- 177 / 开玩笑也要把握分寸
- 181 / 幽默的几个技巧
- 185 / 调侃自我,化解尴尬

第8章

三思后行,口无遮拦必惹祸

《论语》中有云:三思而后行。其实,就讲话来说,也需要“三思而后言”。行也好,言也罢,之所以要三思,并不是胆小怕事、瞻前顾后,而恰恰是成熟、负责的表现。

- 189 / 开口前要三思
- 193 / 把握说话的最佳时机
- 197 / 在什么山上唱什么歌
- 200 / 见什么人,说什么话
- 204 / 给嘴巴上一道锁
- 208 / 学会包装你的语言
- 211 / 说话要留有余地

第9章

丰富细腻,肢语无声胜有声

肢体语言揭示了人的情感、态度、智慧和修养,肢体语言虽然无声,但传递的信息有时会超过有声语言。善用肢体语言,助你轻松成为沟通高手。

- 215 / 肢语,让言语失色

目录

CONTENTS



SHITAO
BAIJIN FAZE
RENJI GOUTONG DE

- 220 / 表演,身体会说话
- 224 / 微笑,最美的语言
- 228 / 表情,内心的晴雨表
- 232 / 眼神,情感的窗口
- 236 / 距离,体现关系的疏密
- 239 / 手势,无声的语言

第 10 章

注重细节,轻松赢得好人脉

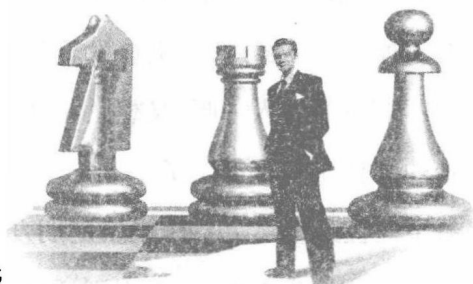
在许多沟通场合下,决定人际沟通成败的并不是大方向的正误,而是一些不起眼的细节。有时候一句朴实的话语、一个无意的动作、一次轻微的点头,就可能让对方接纳你,从而让沟通十分顺畅。

- 243 / 记住他人的名字
- 247 / 给别人最恰当的称呼
- 251 / 你的语气够柔和吗
- 255 / 换个词语,差别千里
- 259 / 十个细节帮你赢得好人缘
- 265 / 十个过失让你前功尽弃

第1章

挖掘潜能，

赢在沟通的起跑线上



诗坛豪杰李白在《将进酒》中有云：“天生我才必有用，千金散尽还复来。”普天之下的每一个人，不分胖瘦高矮、不管学历高低、不论富贵贫贱，生来必有其用武之地！

生活是一种状态，而它的状态又取决于外在与内在的许多因素，当外在的因素激起人的斗志时，他便勇往直前，无往而不胜，而这种成功的力量便是他自身蕴含的宝藏。每个人身上都埋藏着无尽的宝藏，人们发掘出这些宝藏，就好像挖到一个永不干涸的水源，取之不尽，用之不完。将这样的状态发挥到最大限度，就能改变自己的人生轨迹。

现在，正视自己，客观评价自己的能力；认识自我，努力发掘自身的潜能。那么，下一个成功的人就有可能是你。



成败常在只言片语间

有个人在家里请客，约定的时间眼看就过了，可还有一大半的客人没来。主人心里很焦急，便说：“怎么搞的，该来的人还不来？”一些敏感的客人听到



了,心想:“该来的没来,那我们是不该来的喽?”于是便悄悄地走了。

主人一看走掉好几位客人,心里愈发着急了,便说:“怎么这些不该走的人反倒走了呢?”剩下的客人一听,又想:“走了的是不该走的,那我们这些没走的倒是该走的了!”于是也都走了。

最后只剩下一位跟主人关系较亲密的朋友,他看到这种尴尬的场面,就劝他说:“你说话前应该先考虑一下,否则话说出去了,就没法收回来了。”主人大喊冤枉,急忙解释说:“可我说的不是他们啊!”这个朋友听了,大为光火,说:“不是叫他们走,那就是叫我走了!”说完,头也不回地离开了。

中国古代就有“一言能兴邦,一言能丧国”,“一人之辩重九鼎之宝,三寸之舌强于百万之师”这样的名言,由此可见沟通的重要作用。现代社会竞争激烈,沟通能力已经成为人才竞争的重要素质之一,它是人们取得成功的基石,是迈向成功的第一步。

成功学大师戴尔·卡耐基说:“一个人的成功,85%靠人际关系,人际关系的成功,85%靠沟通。”事实正是如此,在人的一生中,事业要取得成功,85%归因于与别人沟通,15%是来源于自己的能力。人是群居动物,人的成功只能来源于他所处的人群及所在的社会,我们只有在这个社会中灵活应变、游刃有余,才能为事业的发展开拓宽阔的道路。

在工作中,沟通可以使同事之间增加交流,缩短彼此之间的距离,提高工作效率。遇到问题时,员工通过相互之间的沟通,可以达到集思广益的效果,充分发挥个人的能动性,为企业发展赢得强大的动力。

在生活中,人与人之间通过沟通可以建立相互信任、相互尊重的人际关系,这能为我们的成功奠定坚实的基础。

只要你稍加留意,就会发现有一些人尽管学识渊博、工作出色,却怎么也得不到领导的赏识和提升。究其原因,很重要的一点就是不善言辞。在今天



这个开放的社会，人与人之间的沟通与交流变得日益重要。

古往今来，那些杰出的成功者大多是非常善于沟通的人。他们往往善于运用沟通来为自己赢得更大的发展空间，从而使自己拥有更多成功的筹码。一个人要想取得成功，只靠专业能力显然是不够的，离开沟通这个有效途径，成功便无从谈起。只有进行卓有成效的沟通，才能获得成功的资本。在能力相当的情况下，一个沟通能力强的人自然会获得更多的机会。

不要忘记我们生活在群体之中。不管到什么时候，都离不开人与人之间的交往。沟通已经渗入我们生活和工作的各个角落。不善沟通或无效沟通是成功路上的最大障碍，会给我们的生活和工作带来极大的不便和困扰。

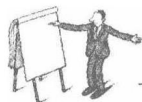
相传，有一对父子冬天在镇上卖便壶（俗称夜壶）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前就有了看货的人，其中一个人看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”儿子马上接过话茬：“大了好啊！装的尿多。”人们听了，觉得很刺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，父亲马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”老人听后会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果却迥异，原因就在于沟通能力的好坏。我们不能说儿子的话说得不对，但他的话说的太直接，粗俗得难以入耳，令人听了很不舒服。虽然买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密的因素在其中。人们可以拿着脸盆、扁担等东西大大方方地在街上走，但若拎个便壶走在街上，就多少会有些不自在了。此时，儿子直白的大实话会使顾客感到别扭；而父亲则算得上是一个高明的销售商，他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近与顾客的距离，然后又以委婉的语气说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是妙，它无丝毫强卖之嫌，却又富于启示



性。其潜台词是：冬天天冷夜长，人们夜解次数多且怕冷不愿意下床，大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，买者也就买得顺心了。

儿子的一句话砸了生意，而父亲的一句话盘活了生意，这不正说明了成败常在只言片语间吗？



妙语点睛

也许你学识渊博，也许能言善辩，也许谈吐文雅，可是仅仅拥有这些，你也不一定会成为一个受欢迎的人。只有拥有良好的人际沟通能力，有一张四通八达的人脉关系网，才可能受到众人的欢迎，进而获得成功。



别让羞怯捂住了你的嘴

有一位叫彼得森医生，是个热心的棒球迷，他经常去看球员们练球。不久，他就和球员成了好朋友，并被邀请参加一次为球队举行的宴会。

在侍者送上咖啡与糖果之后，有几位著名的宾客被请上台说几句话。在事先没有通知的情况下，宴会主持人突然宣布：“今晚有一位医学界的朋友在座，我特别请彼得森大夫上来给我们谈谈棒球队员的健康问题。”

作为一位已从医30余年，有丰富卫生保健知识的人，按说应对此类问题是小菜一碟。他可以坐在椅子上，就此话题和朋友侃侃而谈一整晚。但是，要他当众谈论这个问题，就不是一件容易事了。这突如其来的问题令他不知所措，心跳加速，面红耳赤，张口结舌。他一生中从未作过演讲，而他脑海中关于这方面的记忆，已经全飞到爪哇国去了。

结果宴会上的人全在鼓掌，大家都望着他，他却摇摇头，表示谢绝。但他这样做反而引来了更热烈的掌声，人们纷纷要求他上台演讲。“彼得森大夫！请讲！请讲！”的呼声愈来愈大，也愈发坚决。

他心情非常矛盾。他知道，如果他站起来演讲一定会失败，他甚至无法讲出完整的五六个句子。因此他站起身来，一言不发，转身背对着他的朋友们，默默地走了出去。他深感难堪，更觉得是莫大的耻辱。

他不愿再度陷入脸红及哑口无言的困境，开始进行当众讲话训练。通过锲而不舍地努力练习，进步简直是一日千里，紧张的情绪消失了，信心也愈来愈强。两个月后，他甚至开始接受邀请，前往各地演讲。他现在很喜欢演讲的那份成就感以及荣誉，更喜欢从中结交更多的朋友。

然而，生活中也有一些人畏首畏尾，羞于当众讲话。在美国，有人曾经在很大的范围内进行调查，问题是：“你最怕什么？”答案很多，有人怕蛇，有人



怕鬼,有人怕金刚,有人怕猛虎……居然有 78% 的人最怕当众说话,而其他的“最怕”中没有一项超过 10%。人们坦然承认自己的羞怯:“我总是因为羞怯不敢在众人面前讲话,那会使我心跳加快,脑中一片空白……”

说话羞怯的人通常认为别人很勇敢,只有自己怯场。因此,他们总是责备自己:“为什么只有我是这样的呢?”其实,说话怯场的人非常多,绝非某个人特有的“专利”,只不过别人怯场时,你没有在意罢了。

那些口才了得的主持人,其实也并非你所想象的那样说话时毫无顾虑,他们也时常感觉到羞怯。据说,美国某播音员在播音之前要先到浴室洗澡,否则就会因羞怯而无法从容播音。

由此可见,与他人交谈时心生羞怯是正常现象。在大庭广众之下自然、流畅地说话,对每个人来说都是一种挑战。对于那些生性羞怯、不善言辞的人来说更是难上加难。

经常会有人自我解嘲地说:“我口才不好,不会说话。”其实,只要能克服羞怯这个障碍,每个人都能打开话匣子,侃侃而谈。如果你总是压抑自己,羞于当众讲话,就无法享受到说话的乐趣。

古希腊哲学家埃皮克提图曾经说过:“人不为外物所动,而为自己的认识所左右。”由于思维惯性我们对外界事物的认识往往会变得僵化。正所谓“一朝被蛇咬,十年怕井绳”。如果你曾经在跨栏比赛中摔过跤,就很可能再也不敢练习跨栏赛跑。这并不是因为你缺乏运动天赋,而是因为一次失败给你带来了误导,成为你心里的一个障碍。由此推知,如果你认为自己根本不擅长与别人打交道,很可能是由于在过去的交往过程中,你犯过小错误而给彼此带来不快。这样的失误在你心中留下阴影,使你感到自卑、感到羞怯,这个心理障碍才是阻止你前进的最大顽石,而实际上你可能根本不缺乏与他人正常交往的能力和技巧。

人人羡慕那些口若悬河的人。其实,想达到这样的水平并不是不可能

