



邹明
著

揭示沟通达人深谙的黄金定律，助你正确认识自己，轻松了解他人。
一部囊括处世、交际、俘获人心、说服他人等方面的万能手册。

再忙也要看的 66条沟通定律



找到开启
心锁的钥匙

领略高效的
交际法则

生动的
案例

有趣的
故事

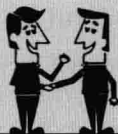
经典的
定律

深刻的
解析



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

邹明
著



再忙也要看的 66条沟通定律



APCTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目 (CIP) 数据

再忙也要看的 66 条沟通定律 / 邹明著. — 北京: 北京时代
华文书局, 2015. 4

ISBN 978-7-5699-0243-3

I. ①再… II. ①邹… 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 (2015) 第 086545 号

再忙也要看的 66 条沟通定律

著 者 | 邹 明

出 版 人 | 田海明 朱智润

责任编辑 | 胡俊生 李 荡

装帧设计 | 华夏视觉

责任印制 | 刘 银

出版发行 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

北京时代华文书局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街 136 号皇城国际大厦 A 座 8 楼

邮编: 100011 电话: 010-64267120 64267397

印 刷 | 三河市祥达印刷包装有限公司 (0316) 3656589

(如发现印装质量问题, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 710×1000mm 1/16

印 张 | 15

字 数 | 180 千字

版 次 | 2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-5699-0243-3

定 价 | 35.00 元

版权所有, 侵权必究

前言

Introduction

沟通是现代入必备的一种生存技能，是一个人成功的基本条件。它是一面镜子，能够折射出一个人的才能和智慧，每个人都渴望通过它洞悉自己的内心世界。

我们常常产生疑问：我究竟是怎样的？我是怎样的一个人？我的感觉从何而来？面对形形色色的陌生人，复杂的人际关系，往往会让很多人感到无所适从。其实，一个人只要行为真诚，总能打动人心，对方即使一时不了解，日后也会了解的。与人打交道时，用诚信取代防备，能获得最好的结局。

与他人初次见面后，给人留下的印象会在对方的头脑中形成并占据着主导地位，这是首因效应在起作用，可见第一次“闪亮登场”的重要性。看过书中的沟通定律，你可以学会在第一时间成功推销自己，又不会被别人的“第一眼”所迷惑，从而明白日久见人心的道理。在竞争激烈的社会上，每个人需要多与人交往、沟通，争取他人的认同，争取好人缘。唯有心与心的交流，才能产生共鸣，拥有更多的知己朋友。

一个人若想在社会上立足，就必须进行沟通，这是人的社会属性决定的。

沟通既是一种社交方式，也是一种人们进步和成长的方式。良好的人际关系是你立足社会的重要基石，能否处理好人际关系，会在一定程度上决定你的成败，你的人生理想。而在与人打交道时，我们不能只凭借自己的感觉“一路走到黑”，同样也需要沟通定律的指导。本书从人际交往角度着手，选取了 66 条经典的沟通定律，包括布朗定律、波特定律、卡贝定律、自我推销定律、互利定律、特里法则、同感效应……每条定律都是千百年来人们在人际交往方面总结出的思想结晶，也是我们赖以生存的智慧法宝。

阅读本书，可以让你理解沟通的本质，习得必备的沟通常识和沟通技巧，轻松驾驭自己的工作和生活，找到那把开启心锁的钥匙。

目 录

CONTENTS

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. 布朗定律 / 001 | 10. 暗示定律 / 035 |
| 2. 比林定律 / 004 | 11. 空间距离定律 / 038 |
| 3. 波特定律 / 008 | 12. 马斯洛效应 / 041 |
| 4. 狄伦多定律 / 013 | 13. 欧弗斯托原则 / 046 |
| 5. 身体语言定律 / 017 | 14. 特里法则 / 051 |
| 6. 交往适度定律 / 021 | 15. 非零和效应 / 054 |
| 7. 感恩定律 / 024 | 16. 同感效应 / 056 |
| 8. 利用定律 / 027 | 17. 卡贝定律 / 058 |
| 9. 自我推销定律 / 030 | 18. 杜利奥定律 / 061 |

- | | | | |
|-----|--------------|-----|--------------|
| 19. | 曼狄诺定律 / 064 | 34. | 互利定律 / 118 |
| 20. | 德尼摩定律 / 068 | 35. | 合作定律 / 121 |
| 21. | 杜根定律 / 071 | 36. | 平等定律 / 125 |
| 22. | 巴纳姆效应 / 075 | 37. | 分享定律 / 128 |
| 23. | 瓦伦达效应 / 078 | 38. | 相似定律 / 131 |
| 24. | 海格立斯效应 / 081 | 39. | 宽容定律 / 134 |
| 25. | 道歉定律 / 084 | 40. | 换位思考定律 / 137 |
| 26. | 忘记定律 / 087 | 41. | 投其所好定律 / 141 |
| 27. | 赞美定律 / 091 | 42. | 欲扬先抑定律 / 143 |
| 28. | 真诚定律 / 095 | 43. | 信任定律 / 147 |
| 29. | 委婉定律 / 098 | 44. | 尊重定律 / 150 |
| 30. | 登门槛效应 / 104 | 45. | 吃亏定律 / 153 |
| 31. | 厚脸皮效应 / 108 | 46. | 低调定律 / 157 |
| 32. | 边际效应 / 112 | 47. | 舍得定律 / 160 |
| 33. | 迂回效应 / 115 | 48. | 不求完美定律 / 162 |

- | | | | |
|-----|-------------|-----|--------------|
| 49. | 馅饼定律 / 165 | 58. | 倾听定律 / 196 |
| 50. | 聪明定律 / 170 | 59. | 缺陷定律 / 200 |
| 51. | 承诺定律 / 174 | 60. | 嫉妒定律 / 203 |
| 52. | 幽默定律 / 178 | 61. | 差别定律 / 206 |
| 53. | 情绪定律 / 181 | 62. | 忍让定律 / 210 |
| 54. | 谎言定律 / 184 | 63. | 流言定律 / 214 |
| 55. | 非争论定律 / 188 | 64. | 自嘲效应 / 218 |
| 56. | 沉默定律 / 191 | 65. | 从众效应 / 223 |
| 57. | 坦然定律 / 193 | 66. | 最后通牒效应 / 226 |

1. 布朗定律

不论对于哪一种人，你都必须掌握沟通的技巧，才能保证和他们的沟通顺畅，打开对方的心锁是沟通技巧中的重中之重。

布朗定律是指一旦找到了打开某人心锁的钥匙，往往可以反复用这把钥匙去打开他的某些心锁。它是美国职业培训专家史蒂文·布朗提出的。布朗定律告诉我们找到别人的心锁是沟通的良好开端，知道别人最在意什么，别人的意愿就会在你的把握之中。

在社交场合中，你稍一留心，就可以看出许多人是可以分类的，分起类来，不外乎有三种：（1）爱说话的；（2）爱听人说话的；（3）不爱说也不爱听的。第一类爱说话的人的特点是，你若稍稍用一两句话逗起他，他便会一直说下去。你只要具备忍耐的功夫，不管他说得有无趣味，仍能细细听着，那么他就大为满意，甚至你一句话也不说，他也可能当你为知己。第二类爱听不爱说的，这种人，对谈话很感兴趣，生性虽不大喜欢说话，但却爱听别人说话，你若不说，这局面就不易维持下去，那么你就非小心从事不可了。第三类不爱说也不爱听的人，这种人以自我为中心，对什么都提不起兴趣，和这种人进行沟通是非常困难的事。反过来讲，这种人在社会上的交际圈子必定很小，因为他（她）很难赢得别人的好感和青睐。

不论对于哪一种人，你都必须掌握沟通的技巧，才能保证和他们的沟通顺畅，打开对方的心锁是沟通技巧中的重中之重。

在和别人进行沟通的过程中，你可以从头到尾包办说话的义务，但要牢记，你是说给对方听的，不是说给你自己听的。因此，说话不在于仅图自己痛快，而要顾及到对方的兴趣，你要为听者想。要想探出对方的兴趣，照例用几个回合的对答就应该可以探出来，然后再择其感兴趣的谈下去。别人愿意听你的谈话，大概是因为你有某一种值得听的议论，或因你刚从某地旅行回来，或因你的事业经验非常丰富，或因你知道了些特殊的新闻，或因你对于某一问题具有独特的见解，所以他才愿意耐心地听你说。如果你探出对方兴趣的焦点，就可以一直谈下去。

美国耶鲁大学的威廉·菲尔普斯教授，是个有名的散文家，他在散文《人类的天性》中写道：

在我8岁的时候，有一次到莉比姑妈家度周末。傍晚时分，有个中年人慕名来访，但姑妈好像对他很冷淡。他跟姑妈寒暄过一阵之后，便把注意力转向了我。那时，我正在玩模型船，而且玩得很专注。他看出我对船只很感兴趣，便滔滔不绝地讲了许多有关船只的事，而且讲得十分生动有趣。等他离开之后，我仍意犹未尽，一直向姑妈提起他。姑妈告诉我，他是一位律师，根本不可能对船只感兴趣。“但是，他为什么一直跟我谈船只的事呢？”我问道。

“因为他是个有风度的绅士。他看你 对船只感兴趣，为了让你高兴并赢取你的好感，他当然要这么说了。”

美国马里兰州的爱德华·哈里曼，退伍之后选择在风景优美的坎伯兰谷居住，但在这个地区很难找到工作。哈里曼通过查询得知一位名叫

方豪瑟的企业家，控制了附近一带的企业。这位白手起家的方豪瑟先生引起了哈里曼的好奇心，他决定去造访这位难以接近的企业家。哈里曼如此记载了这段经历：

通过与附近一些人的交谈，我知道方豪瑟先生最感兴趣的东西是金钱和权力。他聘用了一位极其忠诚而又严厉的秘书，全权执行不让求职者接近的任务。之后我又研究了这位秘书的爱好，然后出其不意地到她的办公室。这位秘书担任保护方豪瑟的工作已有15年之久。见到她后，我开门见山地告诉她，我有一个计划可以使方豪瑟先生在事业和政治上大获其利，她听了颇为为之动容。接着，我又开始称赞她对方豪瑟先生的贡献。这次交谈使她对我产生了好感，随后她为我约了一个时间会见方豪瑟先生。

进到豪华巨大的办公室之后，我决定先不谈找工作的事。那时，方豪瑟先生坐在一张大办公桌后面，用如雷的声音问道：“有什么事，年轻人？”我答道：“方豪瑟先生，我相信我可以帮你赚到许多钱。”他立刻起身，引我坐在一张大椅子上。我便列举了好几个想好的计划，都是针对他个人的事业和成就的。果然，他立刻聘用了我。20多年来，我一直在他的企业里与他共同成长。

2. 比林定律

拒绝对方最好的办法是：不带任何批评。拒绝别人的时候要用诚恳的态度，拒绝别人要用合理的借口。

比林定律是指人一生中的麻烦有一半是由于太快说“是”、太慢说“不”造成的。它是由美国幽默作家比林提出的。

常常听人说：平生最怕的事情就是拒绝别人。这是人们的一种普遍心理——往往是出于爱面子和怕得罪人，在别人提出一些要求或者请求帮助的时候，即使自己很忙、无能为力，也要勉为其难，那个“不”字就是说不出口。仔细回想一下，我们在生活和工作中遭遇到的种种挫折与不如意，有多少是因为碍于情面，过于草率地答应了他人的要求，事后却发现自己力不从心而造成的呢？喜剧大师卓别林曾经说过这样一句话：“学会说‘不’吧！那样，你的生活将会美好得多。”美国作家比林正是通过这句话来告诉我们：学会在恰当的时机、选择恰当的方式表达拒绝，我们的人生会轻松很多。

说“不”是一种艺术，更是一种权利。管理者在适当的时候要用适当的语言来回答问题或者答应以及拒绝要求。在拒绝别人时要讲究技巧，拒绝的理由要合情合理，要让别人心悦诚服地接受。

公司的职员要求加薪大概是公司领导最头疼的一件事情了，但是这种事情好像经常发生。一位刚进公司三个月的女士急匆匆地跑过来要求

老板泰森加薪。她的工作状态确实不错，泰森也并不想挫伤她的积极性，但是却没有办法答应她。事实上，泰森已经有过无数次类似的经历，他知道，拒绝对方最好的办法是，不要带任何批评、顽固的态度，而是应该美言她几句——我们知道，这样并不会让我们失去什么东西，于是泰森对她说：

“艾利斯，你在过去三个月里确实表现得很出色，在这么短的时间里，我们就能看到你突飞猛进，公司方面十分满意你的工作。但是，因为你刚来，公司有些规定你可能不是很清楚。一般而言，到职不到一年的职员，我们是不会考虑调整薪酬的。当然，如果你特别出色的话，我们有另外的规定。针对你的情况，我建议你再工作一段时间，到4月的时候，公司会开始全面地评估你的工作绩效。到时候你已经来公司半年了，如果你的绩效会更好，用不了一年的时间，我们会调整你的薪酬的。”

泰森拒绝艾利斯的理由十分直接，那就是公司的规章制度。这样，他用诚恳的态度让艾利斯相信，他拒绝她的加薪要求绝对不是因为她的工作能力有问题，或者别的什么原因。他还给她一个可以预料的未来目标，从而激励了她继续努力工作，我们不得不说泰森做得非常出色。

对拒绝员工而言，公司的规章制度确实是一个十分合理的借口，但是如果换作是顾客的话，如果还拿公司的规章制度来作为推辞或拒绝的理由的话，就不那么合理了。因为这会让顾客认为好像公司只看重规则，而不关心顾客。

某一个顾客想要零星订购你们公司的产品，但是你们公司却不做这么小的业务。一般人可能会说：“对不起，我们公司只做大宗业务。”这样说多少有点儿冷冰冰，不近人情。其实，你不妨说：“我们在这一行里，是最便宜的。我们之所以能够做到这一点，是因为我们公司接的

订单量都很大，一般都在 12 件以上。对我们和顾客而言，小于这个限额的都是不划算的。我只能就 12 件的价格，给你一个报价。”这样的回答让人听上去就舒服多了。它并不会让人觉得冷冰冰的，而是一种非常诚恳的态度。这样的回答，虽然表达了拒绝的意思，但是顾客对公司的印象却不会变差。

策划部的经理洛克希望你能够调入他的部门工作，但是你却想继续待在销售部。这时，你总不能直接对对方说：“我不想去。”或者找个蹩脚的理由来拒绝对方——除非你不想和他搞好关系，而且如果真是这样的话，恐怕你做得也不是很好，因为毕竟他是在给你一个机会。总之，你最好不要直接回绝他。当你确实认真思考了这个问题之后，可以诚恳地对他说：“洛克，我非常感谢你给我这样的机会到你的部门工作。我考虑了很久，这个机会对我来说确实有诱惑力。但是，经过慎重考虑，我还是觉得待在销售部更加适合我，而且这样也能够使我对公司做出较大的贡献。再一次感谢你的赏识，谢谢你。”

这个借口十分合理：对公司和个人而言，留在原部门都更加有利，使人没有反驳的余地。这样的理由通常能够发挥它的作用，即使是面对那些不讲道理的人。

塔夫脱总统曾经经历过这样一件事情，对我们很有启发。

美国华盛顿的一位贵妇人要求塔夫脱总统为她的儿子安排一个总统秘书的职位，而且专门管理咨询两院议事。她的丈夫有一定的权力，并且她委托了两院中的一些议员帮她说话。可是，这个职位需要具有专业知识的人才能担任，因此，塔夫脱拒绝了她，委任了另外一个更加适合的人来接任这个职位。贵妇人感到很失望，立即给塔夫脱写了一封信，言辞激烈，说塔夫脱不懂人情世故，并且说她曾经努力劝说那些代表，让他们赞同他提议的某一项法案，而塔夫脱却连这一件小事都不肯帮忙。

塔夫脱总统过了两天才给那位夫人回信。他对她表示了完全的理解，说作为一个母亲，遇到这样的事情，当然是十分失望。但是他解释说，任用一个专门的技术人才不是他一个人能够做主的，还需要该部门领导的推荐才能任命。这一封信使她平静了下来。

因为一些原因，塔夫脱委派的那个人没有及时到达他的岗位。几天后，塔夫脱总统收到一封署名为她的丈夫的信，但是笔迹和前一封信一模一样。这封信说，她为了儿子的职位的事情愁闷成疾，并且犯了一种很严重的胃病，而使她痊愈的办法就是让她的儿子做上总统秘书。

塔夫脱总统当然知道这封信就是那位夫人写的。他给她的丈夫写了一封信，表示很同情夫人的病，同时希望医生的诊断有误。但是他解释说，如果要撤回那个已经委任的人，必须要遵照非常复杂的程序，而这在目前是不可能的。

之后不久，那个总统委任的人到任了。过了两天，总统在白宫开了一个音乐会，而第一对被邀请参加音乐会的人，就是那位夫人和她的丈夫。

塔夫脱总统三次拒绝了那位夫人，都运用了十分合理的借口，因此，他们能够继续保持良好的关系，这得益于总统用了十分恰当的处理方法。因此，我们在拒绝别人的时候，一定要用合理的借口去解释之所以拒绝的原因。

3. 波特定律

在尊重别人的基础上采用委婉的方式，别人才有可能接受你的批评。注意在批评前先赞美对方，然后再把谈话引向批评。

美国心理学家、行为学家、人力资源管理专家莱曼·波特提出了著名的波特定律。波特定律在管理学中的运用：当遭受许多批评时，下级往往只记住开头的一些话，其余就不听了，因为他们忙于思索论据来反驳开头的批评。再优秀的人也有犯错误的时候，不要总盯着下属的错误不放。重要的是，查找错误的原因。优秀的管理者，在员工犯错的情况下，是不会一味地责怪的。他们会以宽容面对员工的错误，变责怪为激励，变惩罚为鼓舞，让员工在接受惩罚时怀着感激之情，进而达到激励的目的。

我们每个人都有自尊，当你指出别人的错误、对别人进行批评的时候，一般人都会有下意识地维护自己的尊严，从而对你的批评采取抵触的态度。我们必须了解这个特点，利用恰当的批评艺术，来达到我们批评的目的。

德皇威廉二世是一个骄傲自大、目空一切的国王，他曾经说了一些令全世界震惊的话，并且引起了整个欧洲社会的不满。他说：

“我是唯一对英国感觉很友善的德国人。我正在建立海军，以对付

日本。只要有我一个人的力量，才能使英国不至于被法、俄两国所威胁。英国的罗伯特爵士之所以能在南非战胜荷兰人，是因为这是我筹划的。”

事实上，在一百来年的和平时期内，欧洲没有一位国王能说出这样的话来，可想而知这样的话在当时所引起的轰动。各国政府都表达了对威廉二世的不满，德国政治家则十分恐慌。威廉二世开始感到紧张，并暗示布罗亲王代他受过。

布罗亲王看不惯他的做法，于是说道：“陛下，恐怕没有人会相信我会建议陛下说那些话的。”

当他说出这些话之后，威廉二世咆哮道：“你认为我是一头驴？你不至于犯的错误，我却犯了？”

布罗亲王意识到自己犯了一个很大的错误，但是为时已晚，他必须想办法补救。于是，他对威廉二世说：

“陛下，我绝对不是那个意思。你在很多方面都超过了我。不论是在海军的知识上，还是在自然科学知识上，我都知道得太少了，而你比我知道的多得多。我身为一个亲王，深感惭愧。”

德皇听到这样的话，脸上的怒意马上就消失了，露出了笑容。这是因为布罗亲王贬低了自己，抬高了的缘故。德皇威廉二世握着布罗亲王的手说：“我知道自己在这件事情上做错了，我将承认这个错误。”

一开始，布罗亲王犯了一个很大的错误，他没有在批评之前先赞美德皇，反而引起了德皇的愤怒。但是，他仅仅用了几句赞美的话，又使德皇开始高兴起来，轻易地使德皇接受了批评。

我们在批评别人的时候，是不是也可以这么做呢？

批评并不是争论，也不是直话直说，而是应该运用一些方法和技巧。你可以在批评别人之前，先指出自己的错误和缺点，这样对方会更加容易接受意见。因此，在我们批评别人的时候，不妨采用一些有技巧的方