

一开口就 打中人心

30堂正向思维沟通课
附赠每日1分钟
精华速读口袋本

读懂对方需求
了解自己最擅长的表达方式
启动彼此正向思维
让每一次的沟通都能

成功达阵，
创造双赢！

沟通也要
正能量

作者◎陈志勇

NLP授证讲师，拥有10年教育训练经验，1000
场演讲实务经验。培训课程跨足金融保险、连锁企
业、公务单位、学校及社团等。

毕马龙效应：在对方改变之前，你要先相信他

“你能办得到。”当你相信并肯定对方的能力，并持续以正向鼓励的话语引导对方时，对方的能力和表现将会超出你的预期。

“专注你想要”，而非“你不想要”

你每天思想的是什么？心理学研究得知，我们每天不断自问自答达5万次，其中95%是重复的自问自答，而重复的部分当中更有80%是负面的。精算下来，如果我们每天重复累积高达76%的负面思想，如何能有愉悦的心情面对生活？关键在于正面思考：“专注你想要”，而非“你不想要”。

用正向自我对话，取代负向自我批评

没问题的、我可以的、我正在进步当中、我学习力很强、一定可以的、我的朋友很多可以请教他们的、一步一脚印、稳比快重要。

媒体支持：    



青岛出版社
QINGDAO PUBLISHING HOUSE

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

一开口就 打中人心

30

堂正向思维沟通课

陈志勇◎著



青岛出版社
QINGDAO
PUBLISHING HOUSE

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

一开口就打中人心 / 陈志勇著 . — 青岛 : 青岛出版社 , 2015.5

ISBN 978-7-5552-1350-5

I . ①—… II . ①陈… III . ①人际沟通—语言艺术—谈判技巧 IV . ① H019-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 062132 号

原著书名《一开口就打中人心》

中文简体版 © 2015 由青岛出版社发行

本书由太雅出版有限公司通过安伯文化事业有限公司授权青岛出版社在中国内地独家发行中文简体字版本。非经书面同意,不得以任何形式任意重制、转载。

山东省版权局版权登记号: 图字: 15-2013-20 号

- 书 名 一开口就打中人心——30 堂正向思维沟通课
著 者 陈志勇
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市海尔路 182 号 (266061)
本社网址 <http://www.qdpub.com>
邮购电话 13335059110 0532-85814750 (兼传真) 0532-68068026 (兼传真)
责任编辑 傅 刚 E-mail: qdpubjk@163.com
责任装帧 润麟设计
选题优化 凤凰传书 (fhcs629@163.com)
照 排 青岛双星华信印刷有限公司
印 刷 青岛双星华信印刷有限公司
出版日期 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷
开 本 16 开 (710mm × 1000mm)
印 张 14
字 数 150 千
书 号 ISBN 978-7-5552-1350-5
定 价 38.00 元

编校质量、盗版监督服务电话 4006532017

青岛版图书售后如发现印装质量问题, 请寄回青岛出版社出版印务部调换。

电话: 0532-68068638

本书建议陈列类别: 人际沟通--语言艺术

目 录

- 002 作者序
- 004 推荐序
- 015 **自我测验** 我是哪种沟通类型?



【思考篇】从根本改变，创造积极动力

- 018 Lesson01 先拥有正向思想,才能改变结果
- 024 Lesson02 信念: 创造与毁灭的力量
- 030 Lesson03 树立积极的自我形象与自我期许
- 036 Lesson04 发掘你真正想要的,并全力以赴
- 042 Lesson05 成为自我激励的高手
- 048 Lesson06 成为情感帐户的富翁
- 054 Lesson07 提升他人形象,让沟通更顺畅
- 060 Lesson08 让语言成为对别人祝福的工具
- 066 Lesson09 沟通第一步: 设定对的优先顺序
- 072 Lesson10 以身作则,沟通才有影响力



【技巧篇】了解自己，了解对方，一次用对方法

- 080 Lesson11 沟通要察言观色,才能投其所好
- 086 Lesson12 沟通要学会看人脸色:向FBI学读心术
- 092 Lesson13 倾听的艺术:积极地听,慢慢地说
- 100 Lesson14 提问力:答案就在问题里
- 108 Lesson15 选择对方的沟通方式,快速产生共鸣
- 114 Lesson16 强化“非语言”,沟通更有说服力
- 120 Lesson17 运用姿势、手势、眼神、表情打造成功形象
- 128 Lesson18 “声”入人心,沟通更有煽动力
- 136 Lesson19 说对话用对词,无价
- 144 Lesson20 知己知彼:谈视、听、感沟通类型
- 152 Lesson21 视觉型:超级high咖
- 158 Lesson22 感觉型:感觉对了,价格无所谓
- 164 Lesson23 听觉型:喜欢自问自答、自言自语
- 170 Lesson24 打开心门的钥匙——亲和力
- 178 Lesson25 认同法则,瞬间拉近彼此关系
- 186 Lesson26 赞美,开启人性的光明面
- 192 Lesson27 一开口说话就是重点
- 200 Lesson28 运用E-mail的表达技巧
- 208 Lesson29 向上沟通:勇敢去敲老板的门
- 216 Lesson30 两性沟通:运用让对方感觉被爱的表达方式

一开口就 打中人心

30

堂正向思维沟通课

陈志勇◎著



青岛出版社
QINGDAO
PUBLISHING HOUSE

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

作者序

一开口就打中人心

在金庸小说的世界当中，一位武林高手必须内功及外功相辅相成，才能从众人当中脱颖而出。任何门派在教导入门弟子时，一定会先传授其“内功心法”，它需要经年累月地吸收、学习、内化，才能转化成内功，就是所谓的打通“任督二脉”；然后再传授其“外功招式”，它可能是一些口诀、拳法、刀法、剑法等等……这些招式通常只要加以练习，熟悉后通常可以进步神速。

那为何不直接学外功就好了，还要苦学内功？因为只有招式、没有内功，只能伤人三分，无法叫人致命，中看不中用；相对地，空有内功而无招式，便无法灵活应用、交互相乘，产生杀伤力。

因为工作的关系，我常有机会与各大产业的“武林精英”接触，通过与他们的互动切磋，深深感受到他们都有一种共通武器，引导他们走向成功之道，那就是“一开口就打中人心”！

要打中人心，需有“内功”与“外功”的结合，究竟他们是如何做到的？我发现有三方面值得向他们学习：“建立自信”、“拥有爱与同理心^{*}”、“灵活的表达技巧”。当然，沟通时的状况真的非常多，每一次都是个案，很难有一种方式可以处理所有的问题，但至少可以先求不败，再求必胜；先求让对方不讨厌你，再求让对方喜欢你！拥有爱与同理心让你不败，拥有自

^{*}同理心：是指在人际交往过程中，能够体会他人的情绪和想法，理解他人的立场和感受，并站在他人的角度思考和处理问题的能力。简单地说，同理心，即站在对方立场思考的一种方式。

信与表达技巧让你必胜。

本书的核心目标,就是不断修炼这三项能力,自信、爱与同理心、表达技巧,简单分为两部分:“内功心法—思想篇”与“外功招式—技巧篇”。这30个招式可以各自独立,也可以交叉运用。相信通过这30堂课的学习、思考、应用、练习,你将会看见自己的沟通能力不断提升!

感谢帮志勇写推荐序的“武林”好友们,政圣、嘉祥、宛圣、婉瑶、嘉琪、泓达、采吟、忠亮,他们都是各大产业的一方霸主,个个武功高强、深不可测,更重要的,他们都是正向思维的实践者,拥有个人极熟练的沟通技术,每一个人都是志勇的学习对象。谢谢太雅出版社芳玲总编辑的邀约、智慧用心编审。当然,最重要的是正在阅读这本书的你,因为你才能让此书发挥影响力。

最后,用一句话与你分享:

简单的招式练到极致,它就是绝招!

陈志勇

特别感谢

将此书献给我生命中最重要的两个女人

林予琴女士:她教会了我不放弃的精神

曾淑娟小姐:她帮助了我勇敢作我自己

谢谢你们!我爱你们。

推荐序

自我提升,同时为别人的生命加分

信托银行 资深财富管理部经理 林宛圣

销售是感觉的传递,说服是信念的传达。但不管是销售还是说服别人,沟通都是非常重要,却常被忽略的重要能力。在个人财富管理 8 年多的经验中,我发现信念是一切的成功关键,而专业知识则是排第二位。如何把个人信念与专业知识结合,让客户清楚明白,其中就在于个人的沟通表达能力了。

志勇兄帮我把多年的财富管理经验,通过心理学、小故事、智慧语录等方式呈现,让我知道,原来沟通可以如此有趣、简单有系统,只要掌握这关键的 30 堂课,就能帮助你快速建立正向积极的思维,使你更多专注于你的潜能而非有限。书中通过正向信念的培养、表达技巧的学习,让你不只可以自我提升,还可以为别人的生命加分,赢得别人的敬重及信赖,使你在人际沟通上更加无往不利。

最后,与你分享:说对话,无价;说错话,付代价。沟通能力是为你增值的必备投资工具。

为自己沟通出征

公务人力发展中心 训练辅导员 陈嘉祥

这本沟通的书,会让人不由自主地再次感受自己过往的沟通经验,并试图了解未来如何提升自己的沟通模式,而这是从事训练工作多年的我最在乎的事情。难能可贵的是,志勇老师不断强调“进行沟通之前要先和自己对话”,通过自我对话的过程“了解(过去的)自己”、“认识(现在的)自己”,试着去“认同(原本的)自己”,最后要“自我嘉许及鼓励”。换言之,即“从自己心底深处与人沟通”,这也是与坊间沟通书籍的最大不同之处。

在沟通技巧上,志勇老师特别从“用”的角度出发。所谓“技巧”,表示好“用”之意,这超越了技术层面。除了强调如何进行及自我尝试去沟通,更从“感受对方存在的价值”开始进行,同时必须随时留意自己的沟通行为,让自己在不自觉中增强沟通能力。最让我赞许的是,这是本阅读之后会有专属于自己体验的书,是本有影像的故事书。除了来自书本叙述的影像外,更会激发出自己过去经验及未来想要拥有更好沟通结果的书,我称它为“为自己沟通出征的书”。

商务或学术人士、主管阶层及专案管理者必备的工具书

西门子 运输事业部专案商务经理 黄忠亮

(曾任大同奥的斯电梯 ERP 系统专案经理)

要成功地完成一项任务、工作或专案,不外乎就是“天时、地利、人和”三项要素。“天时与地利”这两项要素在我的解读就是指“时间”与种种有形无形的“资源”,而“人和”的最重要关键,就是能掌握良性及有效的“人际沟通”。

人类生存于群体的社会之中,不可能不使用人际沟通的技巧:在家庭中,我们扮演子女、父母、配偶及手足朋友等多重角色,如何与各种不同亲疏远近的对象表达想法及建立情感与共识?再者,现代的工作环境中不但强调各项专业技能及经验,沟通协调能力更是不可缺乏:如何成功扮演上司、下属、工作伙伴、对应窗口、专案领导人等多重角色以完成任务?在我的工作经验中,见到许多专案一开始虽有完备的时程计划、充分的资源预算准备,然而在人际沟通的部分未臻完善而导致专案旷日废时,功败垂成。由此可知,人际的沟通实在是我们一生得活到老学到老的重要功课。

作者的第一本著作《开始上台做简报》我已拜读,书中严谨的架构及清晰的观念叙述,并辅以图表概念说明,不仅是作者多年担任企业讲师实务经验的精华所在,也是现代商务或学术人士、主管阶层及专案管理者必备的工具书。本书作者承袭前一本著作精辟的结构条理及观念叙述,还增加了情境模拟与解析的应用练习;另外,更增加了“沟通智慧语录”及

“行动方案”来帮助读者建立信心基础,并提供实际操练的步骤。读过了这本书,相信商务沟通相关主题的著述不再是长篇大论的心理学文字叙述,或是标榜着“上班族成功秘法要诀”等功利速成的言论,而是可以在商务或学术上、个人与团体,以及教育训练采用的实务应用书籍。

在教会认识作者已有六年,秉持条理分明与一直追求卓越就是他的人生态度,能有这位属灵伙伴在信仰追求及生活工作上互相砥砺,相信这是上帝赐给我生命中最大的鼓励。我也相信作者会将经验智慧通过这本著作贡献社会,造福各行各业人士,帮助他们建立良好的人际沟通能力。

循序渐进,轻松成为双向沟通赢家

勤业众信 业务经理 蔡采吟

坊间关于人际沟通的书籍甚多,与其相关的课程,更已蔚为风潮。然此中所涉,却多以理论阐述为主,较缺乏具体步骤与实操性的即学即用之信息。

诚如书中所言,“沟通能力不会马上拥有,而是要经过不断地学习、练习、提升而来”。通过奠基式的“思想篇”,强化心理建设以打通“任督二脉”,以及进阶式的“技巧篇”,修炼拆解架式以精进“接招功夫”。并通过精心设计的30堂课,配合情境及解析的应用练习,再辅以图解与行动方案,让读者可以循序渐进地在30堂课之后轻松成为双向沟通的赢家。

这么有趣又实用的一本书,绝对值得您珍藏并一再细细揣摩,相信一定能从中获得学习的乐趣。

让彼此筑起的那道墙因真诚智慧的沟通而倒下

财团法人基督教学宇宙光全人关怀机构 公关服务部主任 常琬琤

志勇老师自 2008 年开始参加宇宙光全人关怀机构的“向阳儿童爱提升计划”，担任品格教育的教学老师。在向阳计划的教学评比中，志勇老师始终都是孩子满意度最高的老师！

与大人沟通，很多时候我们已觉得不是那么容易，与孩子沟通，难度可能又要提高，然而在志勇老师与孩子的互动中，我看到的不只是运用沟通的技巧，更重要的是沟通的“智慧”！在多年的非营利组织服务经验当中，我看到许多人因着热情投入社会救助的行列，然而随着岁月流转，挫折拦阻似乎常会磨蚀了起初的那份热情。问题出在哪里？

当我遇到志勇老师之后，渐渐体会：原来沟通不良，足以产生距离，减低信任，加深隔阂。而志勇老师教会了我：当彼此筑起的那道墙因真诚智慧的沟通而倒下时，就是事半功倍的时候到了！

由衷感谢志勇老师！

与家人、朋友、同事、客户等,有更好的沟通

慈济医院肝胆肠胃科 主治医师 陈泓达

在现代社会中,有效的沟通是非常重要的,在我所处的医疗行业中尤其如此。我见过的优秀医界前辈,除了有高超的医术以及医德,擅长与病患及家属沟通也是很重要的特质。

《一开口就打中人心》一书,以历史及生活中的各种实例,深入浅出地说明沟通上应该注意的细节,以及实际沟通的技巧,并以正向思考的态度来做好沟通上的自我思想准备,让我获益匪浅。相信读者在读了本书之后也能让自己与家人、朋友、同事、客户等,有更好的沟通。

职场竞争力更上一层楼!

盟亚企管顾问有限公司 业务协理 黄嘉琪

在我过去十多年的企业教育训练以及数千次的专案执行经验中,沟通协调能力的培养一直是最热门且需求最高的一项课程。无论是面对上司、下属、同事,还是客户,有效的沟通协调都是极为关键且不可或缺的职场能力。然而,相较于专业领域的知识,沟通协调能力却非传统正规教育的发展重点,不但相对抽象,也难以在短时间内有系统地养成,以致于许多人只能靠自身摸索,却仍往往不得其门而入。

《一开口就打中人心》通过系统地讲解,帮助读者熟悉沟通的艺术。书中包含了两部分:思想篇以及技巧篇,循序渐进地传授读者沟通协调的大原则、心理建设,以及实际操作方法,并通过许多有趣的小故事与实际案例,让沟通的技巧更加浅显易懂。

相信读者都能在读完这本书后,对沟通的艺术有更全面且深入的了解,并进一步掌握书中提供的实战技巧,让职场竞争力更上一层楼!

“双向”的沟通至为重要

法商 FCI 台湾康旭股份有限公司 财务长 黄政圣

沟通,是每个人每天必须面对的生活课题,无论是家庭、工作,还是服务社会,甚至是个人的内心,都有沟通的需要。在生活的每个角落,有时我们不是没有沟通,但常常是仅止于单向且无成效,此时“双向”的沟通就至为重要。

《一开口就打中人心》作者陈志勇用浅显易懂的说明、应用及情境解析的方式,带领读者很容易领悟沟通的技巧,并能实际应用。这是值得你慢慢品读,深深体会个中滋味,进而成为沟通赢家的一本好书。