



轻沟通

曼汀/著



瞬间赢得好感的**零距离**沟通制胜秘笈

教给你最生动、最实用、最简单、最有效的沟通技巧

告诉你在不同的场合：

该说什么 \ 什么时候说
对谁说 \ 怎么说

轻沟通，慢生活，一本在手，受益终身



轻沟通

曼汀/著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

轻沟通 / 曼汀著. —北京: 北京理工大学出版社, 2015.7

ISBN 978-7-5682-0576-4

I. ①轻… II. ①曼… III. ①人际关系 - 通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第092745号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / [http: //www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 18.5

字 数 / 257 千字

版 次 / 2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

定 价 / 35.80 元

责任编辑 / 施胜娟

文案编辑 / 施胜娟

责任校对 / 孟祥敬

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前言

每个人都希望自己能谈笑风生、左右逢源，结交更多的朋友。但是，我们又常常遇到这样的尴尬：真诚地想与他人交流，却换来白眼；本想展现自己的优点，却发现自己更像一个小丑；一心想赞美他人，说出的话却没有有什么感染力……沟通中的各种难题，不断地折磨着我们的神经，让我们在与他人的交往中变得被动，也影响了我们自身的发展。

现在，我们只要去了解一些聊天的技巧，懂得如何轻松地聊天就可以了。俗话说：“一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳。”说话的方式决定说话的效果。如何把“话”说得清楚，说得动听，把坏话变成好话，把好话讲得更舒服，这就是本书所分享的轻沟通。

本书会告诉大家如何与陌生人搭讪，如何与人聊天，如何回应对方说的话，如何发挥肢体语言的魅力，如何妥帖地赞美，如何向他人提要求，如何说服他人接受我们的建议，如何说好有关批评的坏话以及如何让他人不误解我们的语言。

为了能够让更多的人不仅会说话，而且会说好听的话，本书以简单易读的语言、生动有趣的故事以及深入浅出的心理学知识为读者答疑解惑，化解有关“说话”的难题。这样，我们才能够让不会说话的劣势变成帮助自己成功的优势，与他人建立起良好的人际关系，获得更多际遇和成功机会。

为了让读者朋友更加清晰地了解沟通中的困境，我们将在咨询活动中遇到的各类问题进行了归纳、总结，并且用心理学的相关知识进行了解答。这样，方便读者了解许多共性问题，找准自己的沟通困境，从而轻松获得解决方案。

在日常生活和工作中，我们也许正在为如何与异性朋友建立亲密关系、

如何与上司或下属沟通、如何处理客户关系、如何发展更多的人脉资源等问题而苦恼。阅读本书，懂得运用书中的聊天技巧，将彻底帮你解决这些问题，让你在与他人的沟通中做到一言一语都能恰如其分，一字一句都能沁人心扉。

希望本书能够对读者朋友们有所帮助。书中难免出现错误，衷心希望读者朋友们提出宝贵意见。

曼 汀

2015年6月

目 录 CONTENTS

第 1 章	轻松放下自我，主动与陌生人交流	1
	要点 1：直接走过去，真诚地发出邀请	2
	要点 2：解读名字的幽默含义，轻松介绍自己	6
	要点 3：运用人际关系网，拉近陌生的关系	10
	要点 4：问对问题，初步了解对方	14
	要点 5：谈谈“安全话题”，沟通更加顺利	18
	要点 6：摆正姿态，攻破对方的戒备之心	22
	要点 7：用“我也是”增加彼此间的亲密感	26
	要点 8：留下悬念，制造下一次见面的机会	29
第 2 章	用点聊天技巧，让关系更进一步	33
	要点 1：多说一句话，打破无话可说的僵局	34
	要点 2：轻松延续话题，闲聊也能生动有趣	38
	要点 3：多聊聊“您”，交流互动更热烈	42
	要点 4：同步表达，引发情感上的共鸣	46
	要点 5：说中性格，让沟通在理解中进行	50
	要点 6：猜中烦恼，提升对方的信赖感	54

要点7:幽默式闲聊,适度表达很重要..... 58

要点8:分享软抱怨,让关系更加亲密..... 62

第3章

回应对方的话,方法其实很简单..... 67

要点1:回应对方的话,要在对方说完之后..... 68

要点2:及时反馈,让对方感觉到你的投入..... 72

要点3:理清说话的顺序,让对方把话听明白..... 76

要点4:以玩笑对玩笑,做开得起玩笑的人..... 80

要点5:以退为进,巧妙化解对方的刻薄话..... 84

要点6:当他人需要安慰时,肯定他的感受..... 88

要点7:建议式拒绝,让对方更易接受..... 92

要点8:适时表达意见,让双方关系顺利发展..... 96

第4章

发挥肢体语言的魅力,让身体会说话..... 101

要点1:保持目光交流,增进情感互动..... 102

要点2:懂得以微笑示人,这样更受欢迎..... 106

要点3:学会点头,让理解表达得更明确..... 110

要点4:运用手势,提升言语表达的效果..... 114

要点5:握手,为良好沟通奠定基础..... 118

要点6:摆正姿势,对方更愿意沟通..... 122

要点7:保持安全距离,让沟通双方更舒适..... 126

第5章

妥帖赞美,令听的人如沐春风..... 131

要点1:以事实为基础,让赞美更加可信..... 132

要点2:从细节入手,将赞美具体化..... 136

要点3:雪中送炭的赞美,更能激励人心..... 140

要点 4: 想让对方怎样表现, 就要怎样赞美 144

要点 5: 选好比照的对象, 赞美更高明 148

要点 6: 间接赞美, 效果同样显著 152

要点 7: 先抑后扬, 赞美效果更强烈 156

要点 8: 加法式赞美, 让赞美不打折扣 160

第 6 章

这样提要求, 被满足的概率更高 165

要点 1: 有要求要表达, 温和态度更适宜 166

要点 2: 由闲聊引出请求, 让对方自然答应 170

要点 3: 使用形式化的语言, 照顾对方的感受 174

要点 4: 委婉表达, 留给他人拒绝的权力 178

要点 5: 怕对方拒绝, 就提个更大的要求 182

要点 6: 想大要求被满足, 先设个“门槛” 186

要点 7: 将利益直观化, 更容易达成目的 190

第 7 章

最强大的说服力, 莫过于“润物细无声” 195

要点 1: 以情动人, 温柔说服最恰当 196

要点 2: 先包容后劝说, 对方更能接受你的话 200

要点 3: 说对第一句话, 说服才能顺利进行 204

要点 4: 巧设“催眠”, 让对方同意自己的观点 208

要点 5: 善意威胁, 快速说服对方的有效方法 212

要点 6: 有技巧地陈述理由, 说服将更有效 216

要点 7: 想要说服别人, 选个高尚的动机 220

第 8 章

委婉表达, 让你的批评独具魅力 225

要点 1: 先抑后扬, 激发对方改进的动力 226

要点 2: 先否定后激励, 及时安抚对方的情绪	230
要点 3: 批评对方的错事, 就事论事最理智	234
要点 4: 幽默指出对方的错误, 轻松解决问题	238
要点 5: 将批评化为建议, 融洽地化解问题	242
要点 6: 敢于自我批评, 让批评更能服众	246
要点 7: 借用故事, 让批评显得更加委婉	250
要点 8: 无声批评, 不用语言也能表达指责	254

第 9 章

把话说清楚, 分歧才更少	259
要点 1: 留心沟通的对象, 说对方能听懂的话	260
要点 2: 三思而后说, 可以减少对方的误解	264
要点 3: 有些话不能省, 该说就要说出来	268
要点 4: 从对方的角度考虑, 更易相互理解	272
要点 5: 同音不同义, 准确表达免误会	276
要点 6: 练习标准发音, 树立良好形象	280
要点 7: 了解语境, 展示语言的最佳意义	284
参考书目	288

第 1 章



轻松放下自我，主动与陌生人交流

很多时候，友情与爱情都是从搭讪开始的。

如果你还在因为胆怯、羞涩而不敢主动与陌生人搭讪，

不妨用下面的方法来结识一些新的朋友。

要点 1

直接走过去，真诚地发出邀请

搭讪无罪，又不会被罚款，为何不去试试呢？

由 0 过渡到 100% 的爱情

默兹因为生性腼腆，多次在面对自己心动的女性时都没有勇气出手，也因此错过了一次次的良机。

一天在酒吧里，默兹又一次对一位金发女士倾慕不已，却仍旧踌躇不前。

“默兹，拜托！”一旁的尼尔已经看出默兹对不远处的女人有意思。

默兹局促地说道：“不行，这样会让她认为我是个唐突的男人。而且，我今天穿得实在太随意了，不能这样和她打招呼，她对我的印象一定会很差。”

尼尔倒是毫不在意，他看着金发女郎，笑嘻嘻地说道：“你现在这样就很好，你要是不去的话，我可去了。”

“不行，她是我先看上的！我还没有准备好，再给我几分钟时间……喂！尼尔，你做什么？”就在默兹说话时，尼尔已经走到了美丽的金发女士面前。

默兹看着尼尔和女人说话，心里非常紧张，同时又失望不已。正当他满怀失望要离开时，却看到尼尔正一边指着她，一边跟女人说着什么。

默兹起身，快步地想要离开，不过被尼尔先一步拦下。

“他是我的朋友，我觉得你们也一定可以成为不错的朋友。”说完，尼尔拍了拍默兹的肩膀，小声说道：“看你的了，伙计！”

“你长得很可爱，”女人微微一笑，“我刚才就注意到你了，你在这里

走来走去，走了很久。”

“我只是有些紧张，”看到女人挑眉，默兹说道，“很抱歉，我知道会让你觉得我太缺乏勇气，但我觉得我们或许可以聊聊。”

女人上下打量默兹后，说道：“你好，我叫凯特。”

默兹不禁眉开眼笑：“我叫默兹，刚才我就注意到你了，你好像很喜欢植物……”

然后，默兹和凯特共同度过了一个愉快的夜晚。

只要走过去，搭讪即将成功

在小说《爱情笔记》中，阿兰·德波顿曾描写过这样一个情节。女主角自言自语地说：“如果飞机出事，我们都会死掉，那么，这些注意事项究竟有什么用？”她身边的男主角是她唯一的听众，为了避免气氛过于尴尬，他只好接了她的话。至于说的是什么，这并不重要。两人就此相识，还没下飞机，他们就已经相爱了。

很多时候，友情与爱情都是从搭讪开始的。如果两个陌生人都不开口，那么他们认识的概率为0；如果其中有一个人先开启了话题，那么他们很有可能建立起100%的感情。这就是故事中，由0过渡到100%的爱情的由来。

心理学中有一个“三秒钟法则”，即看到目标三秒钟之内必须出手，一鼓作气、达成目的。因为稍做犹豫，搭讪行为很有可能产生很多的负面影响。

比如，自己想好了，想要搭讪的对象却走了；想得越多，越害怕、越紧张，最终只能以放弃告终；即使最终战胜了自己，但由于各种负面心理的影响，搭讪时的表情、动作也会变得不自然；而且，在对方的眼中，犹豫不决容易被误认为是胆小、扭捏。所以，想搭讪，无须想太多。只要走过去，就意味着即将成功。

搭讪时，第一句话说什么？

女士走出办公大楼，又注意到了后面的那位男士。在过去的几天里，她已经见到他多次了，并已经知道他们工作在同一栋办公楼内。当然，后面的那位男士并不知道她了解的这些信息。因为，他一直处在“暗处”，并认为

自己隐藏得很好。

但是，今天似乎有些不同。那位男士紧走了几步，追上女士，面色紧张，磕磕巴巴却非常严肃地说道：“你好，我……我希望认识你，跟你做个朋友。”

女士一笑，说：“当然可以，我还以为你会再等几天才跟我说。”

一句真诚的“你好”就是最动听的“花言巧语”。无论男人还是女人，他们喜欢的是对方真诚的态度。只要对方表达出自己的诚意，说什么倒显得没那么重要了。

丰富搭讪的问候语

如果你认为“你好”过于单调，也可以使用不同的问候语。

（1）根据时间：“早上好”“晚上好”等。

（2）根据对方的年龄：对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“××（直呼其名），你好”，显得亲切。

（3）根据对方的职位、身份：打招呼时，说“孙经理，您好”“李科长，您好”，以表示尊重。

（4）根据特殊的节日：不妨说“节日好”“新年好”，给人以祝福之感。

答 / 疑 / 解 / 惑

网友疑问：我胆子很小，几次遇见了心仪的人，都犹豫犹豫地不敢上前。只要想到要与对方搭讪，我就开始紧张。怎样才能克服这个障碍呢？

作者回答：你要先学会放轻松，把“搭讪”这件事看得简单些。索性在搭讪前将大脑清空，什么都不要想。另外，你要在生活中注意培养自己的自信，多经历几次，胆子自然就大了。

网友疑问：我不敢搭讪，尤其是当着很多人的面向对方搭讪。如果对方拒绝了我，那实在是太没面子了。可是，我又不想因此而放弃机会，该怎么办呢？

作者回答：很多人因为怕对方拒绝，怕被人看扁，怕丢了面子，而不敢搭讪。所以，漂亮的姑娘都被“厚脸皮”的人追到了。其实，你可以这样想，如果不搭讪，你根本不可能认识对方。如果搭讪的话，即使被拒绝，最大的损失也就是不认识对方；如果没有被拒绝的话，你就认识了一位新朋友。无论怎么看，这都是稳赚不赔的事。至于面子嘛，跟获得一段友谊或爱情相比，它才是最微不足道的。

要点 2

解读名字的幽默含义，轻松介绍自己

“名字”不仅是区别于他人的代号，也是结识陌生人的有趣工具。

“宋高宗的哥哥来了！”

1957年9月，毛泽东主席到上海，邀见新民晚报社社长赵超构（林放）。

赵超构正因为即将与主席会面而紧张不已。谁知毛泽东主席一见到他，就对旁人说：“宋高宗的哥哥来了！”众人乍听一愣，宋高宗的哥哥是谁？原来，毛泽东主席由赵超构的名字“超构”，联想到了高宗的名字“赵构”。前者“超构”那不就可称作宋高宗的哥哥吗？

此话出乎人们的意料，乍一听会觉得怪怪的，而细想又能自圆其说，别有一番诙谐之趣。顿时，会场里爆发出笑声，赵超构也因为这个小小的幽默而轻松了不少。

又有一次，唐由之即将担任毛泽东主席的保健医生。在首次见面时，唐由之非常紧张。谁知，毛泽东主席望着唐由之，反复念着他的名字：“由之，由之……”并问，“你的名字出自《论语》‘民可使由之，不可使知之’吧？”又说，“你不要按孔夫子的去做，而是按鲁迅的‘由之’去做。”随即抑扬顿挫地哼起了鲁迅的句：“岂有豪情似旧时，花开花落两由之……”

毛泽东主席出语成趣，使唐大夫欢笑出声，两人开始了融洽的交谈。

“小名字”也能做出大文章

名字就是被人叫的，人们起名字也是为了能够与他人区分开来。实际上，名字的意义不仅限于此。毛泽东主席机敏地趣解了两人的名字，让人们发笑的同时，也缓解了紧张的气氛。可见，小名字也可以有大用途。

对于初次相识的两个人来说，介绍名字是必不可少的一个环节。如果能够将自己的名字介绍得幽默、有趣，不仅可以让对方快速地记住自己，又可以给他人留下亲切的良好印象。

有位同学叫马亚茜。在开学的第一天，他这样介绍自己：“我叫马亚茜，就是马来西亚里面的三个字，西再加上草字头。因为我属牛，得有草吃。加上草字头会是多音字，又像个女生名。于是，很多次老师在提问了一堆男生后说：‘下面我们提问一个女生。’然后，我的名字出现了。我很尴尬，却不得不站起来解释这个麻烦，否则，就会被记旷课。”同学们听了他的介绍都哈哈笑了，并记住了他。后来，他因为亲切的形象而被选为班长。

人的姓名如同企业的品牌，与企业的品牌一样重要。每个人都可以为自己准备一套介绍自己名字的方法，它不仅可以用在跟陌生人见面时，也适用于面试、竞选，甚至是见男、女方的家长。幽默地解读自己的名字，以轻松的方式让自己被他人接受，让他人轻松地认识自己。

借用谐音介绍自己的名字

有位朋友的名字是“吴哲”，她是这样介绍自己的：“我叫吴哲，吴是口天吴，哲是哲学的哲。‘无折’，就是拿你们没折。”

像这样既简单又有趣的自我介绍方式，想让大家记不住都难。所以，你也可以想想自己名字的谐音，根据谐音来组织一些有趣的介绍语言。

与名人做比较

有位朋友的名字是“李辽杰”，他这样介绍自己：“我的名字是李辽杰，不是李连杰，但我们有相同的武侠梦。”

“我”与“你”是陌生人，但名人却是“我们”都熟悉的。以大家都熟知的名人来介绍自己的名字，可以增添幽默感与亲切感。自己的名字与某位

名人相似时，可以将这位名人的名字与自己的名字做对比。

借用地名

有位朋友的名字是“邓川粤”，她这样介绍自己：“我是川妹子，现在来到了简称为‘粤’的广东，我的名字集合了这两个地方——邓川粤。”

某些名字与地名有很大的关联，把名字与自己相关联的地方联系在一起，也是一种有趣的介绍方式。

将名字放在故事中

有位朋友的名字是“谢春雷”，他说：“我妈妈说，我出生时忽然响了一声春雷，我爸就说那就叫‘春雷’吧，谢谢这声春雷。”

很多名字的背后都有一个有趣的故事，或者被寄予了一些期望。比如，一些人会以出生时的季节、天气作为名字，纪念出生。将这些有趣的故事告诉别人，也是介绍名字的一种方式。