

一言之辩重于九鼎之宝★三寸之舌强于百万之师

不 会 沟 通

张笑颜◎著

你 就

输 定 了

NO
COMMUNICATION
YOU'LL LOSE
FOR SURE

怎么说
比说什么重要

NO COMMUNICATION
YOU'LL LOSE FOR SURE

教你建立自信，实现良好的人际沟通，激发原本拥有但还未被利用的潜能。



一言之辩重于九鼎之宝★三寸之舌强于百万之师



图书在版编目 (CIP) 数据

不会沟通你就输定了 / 张笑颜著. — 北京: 中国言实出版社, 2015.1

ISBN 978-7-5171-1092-7

I. ①不… II. ①张… 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012434号

责任编辑: 张振华

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市西城区百万庄大街甲16号五层

邮 编: 100037

电 话: 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 三河市祥达印刷包装有限公司

版 次 2015年3月第1版 2015年3月第1次印刷

规 格 880毫米×1230毫米 1/16 15印张

字 数 160千字

定 价 35.00元 ISBN 978-7-5171-1092-7

前言 PREFACE

No communication, you'll lose for sure
.....

很久以前，有一位美丽的小公主病了，她娇憨地告诉国王，如果她能拥有月亮，病就会好。国王立刻召集全国的聪明志士，要他们想办法拿到月亮。

魔法师说：“它有十五万里远，用绿奶酪做的，而且整整是王宫的两倍大。”

数学家说：“月亮远在三万里外，又圆又平像个钱币，有半个王国大，还被粘在天上，不可能有人能拿下它。”

总理大臣说：“它远在三万五千里外，比公主的房间还大，而且是由熔化的铜做成的。”

国王又烦又气，只好叫宫廷小丑来弹琴给他解闷。小丑问明一切后，得到了一个结论：如果这些有学问的人说得都对，那么月亮的大小一定和每个人想的一样大一样远。所以，当务之急便是要弄清楚小公主心目中的月亮到底有多大多远。小丑心中明白，要想达到公主的要求，必须与小公主沟通好，而且必须采用特别的沟通方法。

于是，小丑到小公主房里探望小公主，并顺口问她：“你觉得月亮应该有多大？”

小公主想了想说：“我想大概比我拇指的指甲小一点吧，因为我只要把拇指的指甲对着月亮就可以把它遮住了。”

小丑接着问：“那么有多远呢？”

小公主又想了想说：“我想应该不会比窗外的那棵大树高，因为有时候它会卡在树梢间。”

小丑又接着问：“你觉得月亮是用什么做的呢？”

“当然是金子！”公主斩钉截铁地回答。

比拇指指甲还要小、比树还要矮、用金子做的月亮自然容易做到，小丑立刻找金匠打了个小月亮，穿上金链子，给公主当项链。公主很高兴，第二天病就好了。

这个故事告诉我们，人们很少关注对方的真实需求，喜欢按照自己的意愿说话做事，所以很多时候才遭遇障碍；在说话做事时，一定要学会关注对方的需要，掌握对方的心理，这样才能顺利地解决问题，而要掌握对方心理的最好方法就是与对方好好沟通。

科学研究表明，一个人在醒着的时候，每天大约有 70% 的时间都花在各种各样的沟通上，比如说，早晨问好、吃饭闲聊、开会、分享、了解客户需求、培训、打电话、发短信或邮件、邀约、走亲访友等等，沟通可谓无处不在、无时不在。由此可见，人与人之间的沟通是多么重要。从某种意义上说，沟通已经不再是一种技能，而是一种生存方式。

卡特·罗吉斯说：“如果我能够知道他表达了什么，如果我能知道他表达的动机是什么，如果我能知道他表达了以后的感受如何，那么我就敢信心十足地果敢断言，我已经充分了解了，他，并能够有足够的力量影响并改变他。”

沟通的方法与技巧运用不到位，就不会起到应有的效果，还可能适得其反。对于我们每一个人来说，在与他人的交际沟通时，掌握高明的沟通技巧是非常有必要的。

有一个关于沟通的小故事，对我们来说很有启发意义。

有一位教徒问神父：“我可以在祈祷时抽烟吗？”他的请求遭到了神父的严厉斥责。另一位教徒去问神父：“我可以在吸烟时祈祷吗？”他的请求却得到了神父的允许，悠闲地抽起了烟。这两个教徒发问的目的和内容完全相同，

只是沟通的方式不同，得到的结果却截然相反（当然，我们不赞成吸烟）。由此可知，当我们与他人交流时，有高明的沟通技巧，才能赢得期望中的效果。

本书从沟通的方式与技巧、沟通与人脉、尊重别人、说服别人、批评与赞美、工作与生活中的沟通、身体语言的沟通、沟通中的误区与禁忌等方面入手，选取了各种场合中常见的沟通问题，运用通俗易懂的故事和案例，有针对性地讲解了沟通中的实战技巧和方法。

沟通能力是维护人际关系的基础，但凡成功之人，大都深谙沟通之道。沟通能力不是天生的，是需要后天的培养与锻炼的。掌握高明的沟通技巧，才是一个睿智的人，才能在人群中像一颗晶莹的珍珠般焕发出夺目的光芒，如一枚圆润的碧玉般卓而不凡。沟通专家指出，沟通的最高境界与最高明的沟通技巧就是：用心。翻开本书，你将领略到，沟通并没有我们想象中的那样困难；牢记书中的招法，你一定会成为沟通高手。

目 录

CONTENTS

No communication, you'll lose for sure
.....

第一章 建立积极的语言框架，给双方一个全新的体验

- 选择恰当的时机，说话靠智慧 / 002
- 不同场合找到不同共鸣，才能顺利交谈 / 004
- 运用浓缩法，说话简明扼要，重点突出 / 007
- 善于寻找话题，拉近彼此距离 / 009
- 掌握插话技巧，利于扭转局势 / 011
- 常来常往，无事也登“三宝殿” / 014
- 攻破潜意识，向对方吐露心声 / 017
- 善用措辞才能产生积极影响 / 020
- 通过细致观察发现事物本来面目 / 022
- 用停顿实现“听”与“想”的统一 / 024

第二章 学会驾驭对方，人际交往中的制胜心理学

- 主动结交朋友，同步反应建立人脉 / 028
- 大胆地承认自己有所不知 / 030

- 宽容是一种无声但有效的沟通方式 / 032
- 给他人留有余地，谈话才更具弹性 / 034
- 感化别人，有理也要让三分 / 036
- 以退为进，作出适当的让步 / 039
- 懂得感恩，会使人际关系更加融洽 / 041
- 用网络沟通扩大自己的交际圈 / 044
- 适当地察言观色，捕捉对方的真实想法 / 047
- 迎合对方的兴趣，实现愉快沟通 / 049
- 接受说话者的观点，促进和谐交流 / 052

第三章 以尊重为前提，构建外向与内向性格的全能沟通系统

- 说对方想听的话，让对方不自觉地放下戒心 / 056
- 遵循入乡随俗的规矩 / 059
- 拒绝别人时，给“不”找个合适的理由 / 062
- 善用询问，了解对方的真正想法 / 064
- 用欣赏的眼光去看待事物 / 066
- 委婉含蓄，命令的方式行不通 / 068
- 顺应对方的意愿，寻求共同点 / 070
- 建立信任关系，铺平沟通道路 / 072
- 尊重别人，为自己赢得信誉 / 074
- 体谅他人的行为，改善自己的心境 / 077

第四章 诱导对方的内心期望，顺利打开对方心扉

巧用弦外之音，让对方心有所悟 / 080

正话反说，说中对方的心思 / 082

善用幽默，平息争论 / 085

巧用下午茶时光，使沟通惬意自在 / 088

虚心请教，少走弯路 / 090

用通俗易懂的语言，使对方容易接受 / 093

以理去疑，消除误会 / 095

利用同感，找到心灵入口 / 097

第五章 创建对方立场的有效意象，令对方不自觉回应

多一点儿赞美，少一点儿批评 / 102

适度恭维，为沟通另辟蹊径 / 105

间接委婉地指出他人的错误 / 108

批评别人时，要对事不对人 / 110

真诚道歉，可以获得别人的谅解 / 112

记住对方名字，获得对方好感 / 115

勇于接受别人的建议与批评 / 118

第六章 缺什么给什么，抓住人的两面性

- 善于授权，实现双赢 / 122
- 真话无价，要让员工畅所欲言 / 125
- 将功劳归于下属，调动下属的积极性 / 128
- 不要居功自傲，学会让功于同事 / 130
- 在职场中要懂得尊重领导 / 133
- 控制情绪，当面顶撞上司是最不理智的行为 / 136
- 不找借口，毫无怨言地接受任务 / 139
- 巧妙地推销自己，为自己创造机会 / 143
- 将情感融入沟通之中，引起对方的共鸣 / 146

第七章 避开防御禁区：“观色”多于“察言”

- 掌握出入电梯的标准顺序，避免行为损失 / 150
- 握手也是一种沟通方式 / 152
- 使用称呼就高不就低 / 154
- 根据自身特点，得体着装 / 156
- 递接名片，给对方留下深刻印象 / 159
- 电话沟通要保持良好的心情 / 162
- 接打电话时，要注意姿势和语调 / 165
- 迅速接听电话，以示重视对方 / 167
- 有礼貌地挂电话，以示尊重对方 / 169

把握好打电话的时间问题 / 171

电话沟通需掌握的要点 / 173

第八章 同步反应建立共鸣，如何从不同方向说服别人

建立在相爱基础之上的说话方式 / 176

不要尝试改造你的伴侣 / 178

发生争执时，尽量给对方提供“台阶” / 180

父母要做孩子的“顾问” / 183

用耐心培养孩子的耐心 / 185

对付饶舌客，巧下逐客令 / 187

多用正面字眼，从潜意识里肯定自己 / 189

扩大知识面，在于积累与运用 / 191

第九章 如何与对方进行“思考性”沟通

捕捉瞬间的眼神信息让你看透对方 / 194

关注对方的肢体动作，随时作出调整 / 197

展示得体的微笑，消除隔阂 / 200

合理运用与他人的空间距离 / 202

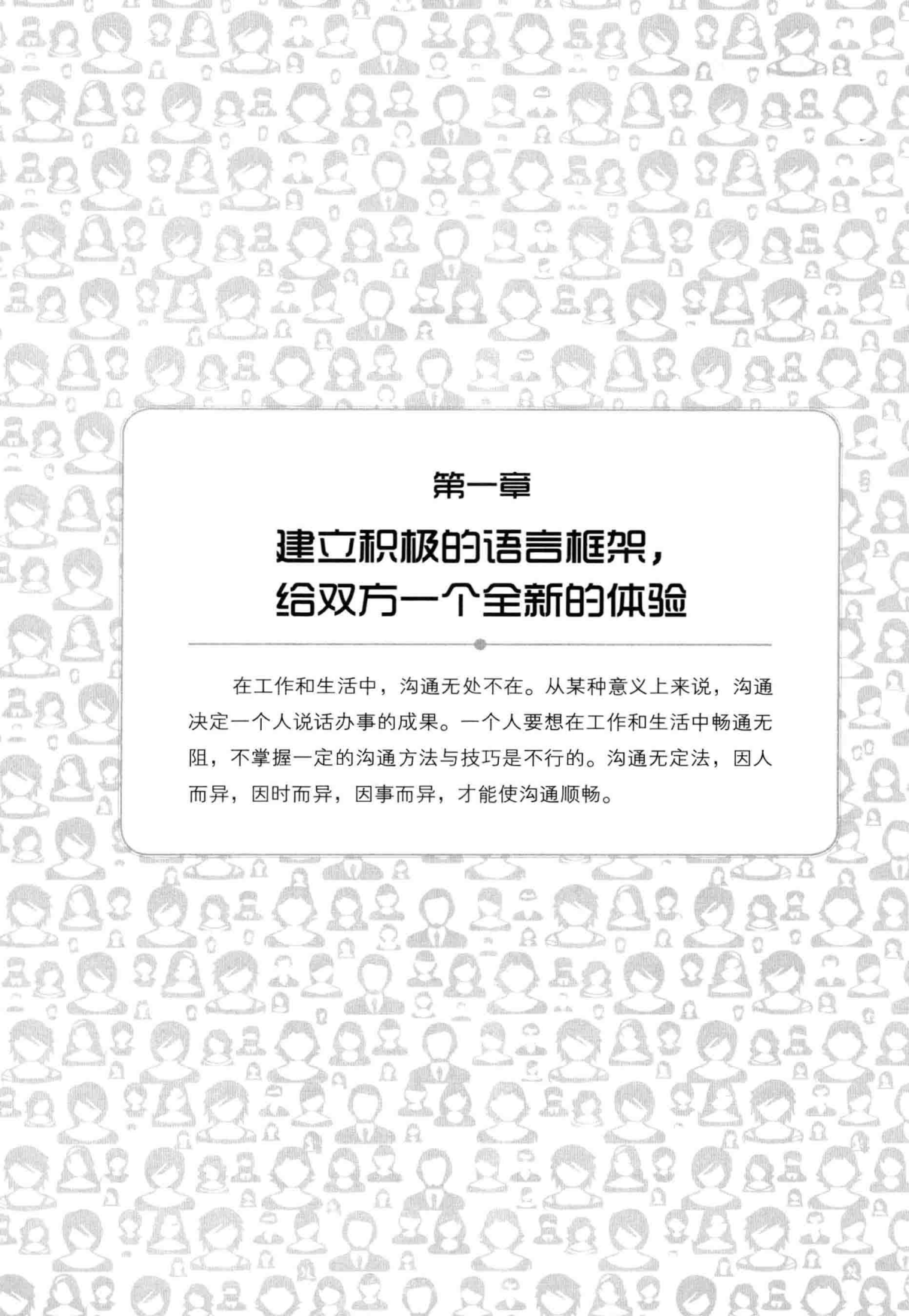
你的想法不重要，关键是让对方说出他想说的话 / 204

保持适当的沉默，会收到事半功倍的效果 / 207

用触摸进行情感交流 / 209

第十章 正式沟通与非正式沟通，注意沟通的场合很重要

- 与人打交道时，不要轻易得罪人 / 212
- 灵活推拉双方距离，强化交流兴趣 / 214
- 氛围暗示，让对方吐露心声 / 216
- 发生分歧时，要懂得求同存异 / 218
- 巧妙暗示，忠言不要逆耳 / 220
- 从正反两面来说话，赢得对方信任 / 222
- 通过开放性话题，让对方侃侃而谈 / 224
- 开玩笑要讲究分寸，以免适得其反 / 226

The background of the entire page is a repeating pattern of stylized human icons. These icons are arranged in a grid-like fashion, with each icon representing a person with a unique hairstyle or head shape. The icons are rendered in a light gray color, creating a subtle, textured background.

第一章

建立积极的语言框架， 给双方一个全新的体验

在工作和生活中，沟通无处不在。从某种意义上来说，沟通决定一个人说话办事的成果。一个人要想在工作和生活中畅通无阻，不掌握一定的沟通方法与技巧是不行的。沟通无定法，因人而异，因时而异，因事而异，才能使沟通顺畅。



选择恰当的时机，说话靠智慧

.....

选择适当的说话时机，是达到沟通目的的重要手段之一。选择接受者时间充分、心情舒畅的时候进行沟通，比其时间仓促、情绪低迷时，效果要好得多。

例如，在家庭生活中，与孩子交流宜早不宜迟。但是具体问题要具体分析，如果不是很急，非马上谈不可的事，还是应该选择一个恰当的谈话时机。这样的情形不外乎两种，一是事件需要调查，情况尚不明朗，原因还不清楚；二是孩子心理准备不足。后者更重要。迟一点找他，可以让他先想一想。在他情绪不稳定时，与他谈话的效果肯定不好。比如孩子考试失常，成绩一出来，你就马上找他，无论怎么谈，都会事倍功半。等到他自己前后比较，自我反思后，情绪稳定下来了，希望和你谈谈的时候，你再与他谈话，那气氛和效果都会比较好。从时间上来说，人的生理规律告诉我们，下午5~7点是生理活动最低点，迫切需要补充营养，恢复体力。所以，孩子放学回家刚放下书包时是不易谈严肃的话题的，因为一天下来的疲劳使人难以集中注意力，也不好控制自己的情绪。晚饭过后，心情逐渐开朗，这是与孩子分享家庭幸福、进行沟通的比较好的时机。

这样的道理同样适用于职场当中。例如，你想要与领导进行沟通，让领导采纳你的意见，就要选择好的时机。上午十点左右，领导可能刚刚处理完清晨的业务，有一种如释重负的感觉，同时正在进行本周的工作安排，你适时地以委婉方式提出你的意见，会比较容易引起领导的思考和重视。还有一个较好的时间段是在午休结束后的半个小时里，此时领导经过短暂的休息，可能会有



更好的体力和精力，比较容易听取别人的建议。

提出想法时，选择时机特别重要。如果不得不先提出想法，也要在整个气氛非常融洽的时候提出。

刚刚担任了经理的王先生，经过市场调查和同行论证，制订了一份扩大销售业务、抢占外地市场的计划书。但实施这份计划，需要比较大的人力、物力和财力投入。王经理明白，像这样的提案，按照公司运营的情况来看，恐怕难以通过，要想使计划得以通过，必须讲究策略。一天，王经理借着总经理出差归来的机会，提出要为老总接风洗尘，并特地安排在一家老总从未到过的风味小店就餐，并且带上了参加过市场调查的业务人员陪同。老总吃得很满意，连连夸奖王经理安排得好，既省钱又有特色。王经理看时机已到，就将自己制订的计划书交给老总看，并用“抬高目标”的方法强调实施这项计划对公司业务发展的重要性；随同的几位业务员，也以市场调查的亲身经历和感受陈述了实施这个计划的必要性。老总看计划书准备得相当充分，当即表示同意，并答应三天内召开董事会专题研究这项计划。

当领导者的工作比较顺利、心情比较轻松的时候，如某些方面取得成功、节日前夕、生日等时候，心情会比较好，这是与领导进行沟通的好时机。领导心情不好时，你的意见他就很难听进去，不便于沟通。

说话的时机选择好了，也要注意说话的内容和语气。如果有一个人家在办丧事，处于无限悲痛之中，我们就不能以要求的口吻叫他去干这个，或是干那个；如果某个工厂的老板因为使用新工艺，但却没有获得成功，正在无限懊悔的时候，最好不要再毫无保留地去评论这个新工艺，必须等对方后悔之情淡漠以后再去说明其中原因；如果公司在竞争中处于下风，而你还反复不停地议论参加这次竞争的不明智，那是愚蠢的行为。

总之，在人际交往中，有很多话不是我们想什么时候说，就可以什么时候随便说出口的。说话如果没有选择好时机，很可能把事情办砸；只有把握好说话的时机，才能办成自己想办的事。



不同场合找到不同共鸣，才能顺利交谈

俗话说“到什么山上唱什么歌”，“什么时候说什么话”，就是告诉人们，说话一定要适应特定的场合。场合多种多样，从公共场合的性质方面看，公共场合有正式与非正式之分。一般来说，正式场合社会制约性较强，人员众多，庄重典雅，说话时要注意做到准确规范，同时应避免谈论涉及隐私或一些敏感的话题；而非正式场合比较宽松、随便，说话不必一本正经，应以自然、通俗、幽默为宜。

有这样一个故事：有位县太爷得子，摆满月酒的时候，下属官僚都去祝贺，其一恭维说：“这孩子长得多好呀，你看，有富贵之相，以后必当大官。”另一个也不甘落后说：“你看，这孩子的手多大，是个掌钱的相，以后呀，必定发大财。”大家都很高兴，争先恐后说着恭维话。结果有个人来晚了，一时想不出什么话来说，就说了一句：“这孩子以后一定会死的。”这句话让在场的所有人瞠目结舌，县太爷非常生气。尽管这个人说的是大实话，但是因为不符合场合，没有注意到环境，最终令大家不欢而散。

有些话孤立地看是对的，但在特定的场合就行不通，让人接受不了。所以，说话要注意场合，才能取得最佳效果。

同一称呼，在有的场合使用是得体的，而搬到别处就可能别扭。如当面叫“爷爷”很自然、亲切，若叫“祖父”就显得生硬了；反之，在另一些庄重场合（如法律文书中），则以后者为宜。如果人兼有几种身份时，应因时因地

而定。自己的哥哥又是自己的任课老师，在课堂就一定要称其为“老师”，回到家里就大可不必了。

在不同的沟通场所进行的沟通，产生的效果是不一样的。舒悦的沟通环境将有助于使沟通达到事半功倍的效果。

例如，在教育孩子的问题上，要特别注意，千万不要在众人面前批评孩子。因为孩子的心灵都是非常敏感的，当你批评孩子是什么样子的的时候，他就有可能真的会是这种样子的。当家长说“你怎么这么笨”的时候，本来聪明的孩子也会真的变笨了。不分场合的批评，不仅让孩子很不能接受，亲子关系也因此恶化。因此，最好在只有你和孩子在一起的时候，通过温和的引导方式，让孩子意识到自己的错误和不足。

再例如，在职场中，领导不要在公共场合批评下属。因为人有个面子问题，在单独的场合指出缺点，体现着对下属的爱护，他会比较容易接受。批评其错误行为，应就事论事，不要对其本人评头论足，伤害其自尊。批评是为了帮助下属成长进步，要帮助他分析原因，消除顾虑，树立信心，明白今后努力的方向，鼓励他把工作做得更好。如果不注意这一点，就会引起下属的反感。

小故事：谭老板演戏

在戏曲界，有些老艺人，舞台经验丰富，能根据现场情况临时的改动一些词，有些是故意讨巧，有些则是避免犯忌讳。号称“伶界大王”的谭鑫培有过一个生动的例子。

前清末年，谭老板值“内廷专差”，经常到宫里演戏。有一个农历羊年，西太后过生日，谭在宫内演《捉放曹》中的陈宫，其中有与曹操的对白，念至“那老丈一片好心，杀猪宰羊，款待你我，不要多疑”时，忽将“杀猪宰羊”句改为“杀猪宰牛”。当时，观众都以为谭老板将词念错了，西太后、李莲英