

学会沟通，迈向成功！
技巧在手，胜利拥有！

一句话

张瑞◎编著

YIJUHUA
LIKESHUOFUTU

立刻说服他

不争执、不对立的148个沟通技巧



生活中的种种

有误会的时候，需要沟通；
有隔阂的时候，需要沟通；
有摩擦的时候，需要沟通。

都离不开沟通

本书拥有最实用的沟通技巧，最成功的沟通案例，为你打开沟通的实用之门！



中国言实出版社

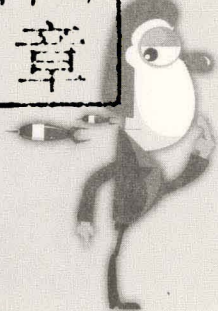
一句话 立刻说服他

张瑞◎编著

YUJUHUA
LIKESHUOFUTA

不争执、不对立的 48个沟通技巧

图书馆
印章



中国言实出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一句话立刻说服他：不争执、不对立的148个沟通技巧 / 张瑞编著. —
北京：中国言实出版社，2013.7
ISBN 978-7-5171-0152-9

I. ①一… II. ①张… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第152694号

责任编辑：郭江妮

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

电 话：64966714（发行部） 51147960（邮 购）

64924853（总编室） 64963107（三编部）

网 址：www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京紫瑞利印刷有限公司

版 次 2013年7月第1版 2013年7月第1次印刷

规 格 710毫米×1000毫米 1/16 16印张

字 数 220千字

定 价 34.00元 ISBN 978-7-5171-0152-9

序 言

PREFACE



世界上没有完全相同的两片树叶，也没有完全相同的两种意识，人和人不同的思想意识构成了纷繁美丽的世界。同时，也正是由于立场不同，团体与团体之间，人和人之间，不可能永远保持一致，难免会出现意见相左，会出现误会与争执，关键在于我们应该怎样去解决这些问题。争执大多始于日常生活中鸡毛蒜皮的小事，一句笑话、一个脸色、一篇文章、一封书信、一道传闻、一件用具等等都可以成为产生误会的原因。

有些争执初时不深，若未及时消除，可能会随着时间的加长而使裂痕愈益增大，误会日益加深。有的因误会加深而成为仇敌。

争执既已形成，不论是你遭到了误解或你可能正在误解别人，唯有互相疏通才能达到理解，使误会消除。这个时候我们最需要的就是沟通，最需要的就是用沟通代替争执！所谓“沟通”——就是使“水沟”“畅通”，让管道无阻碍……

公司与职员之间有了“鸿沟”，造成了误解与裂痕，需要沟通；

朋友与同事之间有了“误会”，造成了怨恨与不理解，需要沟通；

父母、师长与孩子之间的“代沟”，造成了叛逆，需要沟通！

最要命的是自己的脑袋被堵住了，总和自己过不去，需要好好地静下来想一想，也是一种沟通！沟通，就是把管道打通，让任何人之间没有误解，没有争执，让彼此能交流，能理解，能产生共识。就像大禹治水，通过沟通与疏导，可以让敌人变成朋友，可以让不同的解释变成共识。

总之，只要我们每一个人都能够学会有耐心、有诚心地去与他人沟通，学会与他人求同存异，那么，我们的这个世界必将更加和谐，我们的社会和生活也将更为美好。

因此，我们可以毫不夸张地说：“与人沟通的技巧是人生的润滑剂，即使在最美好、最友爱、最单纯的关系中，沟通技巧也不可或缺。”

而精通沟通的技巧，能够擦亮我们的眼睛、开阔我们的心胸，使我们在人际交往中如鱼得水、游刃有余；精通沟通的技巧，我们就能够懂得在恰当的时候说出恰当的语言，避免各种尴尬、误会与无谓的争论；精通沟通的技巧，我们将会拥有更多的朋友和减少更多的敌人；精通沟通的技巧，我们将不会再为下级对自己的敬而远之而苦恼，为上司对自己的视而不见而气馁，为同事对自己的冷淡而伤怀。

总之，精通沟通的技巧，我们赢得的将是尊重与爱戴、好感与青睐、信任与友谊。

因此，翻开本书，让我们准备开始掌握能够让我们避免争执和对立的148个沟通技巧吧！

目 录

CONTENTS



第一章

沟通才会减少争执和对立

001

- 沟通改变我们的生活 / 001
- 沟通力是一种关键能力 / 004
- 没有不能沟通的事 / 007
- 没有解不开的结 / 009
- 别让情绪控制你的语言 / 013
- 设身处地地替人着想 / 016
- 给别人留一条后路 / 018
- 得饶人处且饶人 / 020

第二章

掌握游刃有余的沟通方式

023

- 掌握正确的言语沟通方法 / 023
- 发挥非言语沟通的技巧 / 025
- 避免语言成为沟通的麻烦 / 027
- 不要让习俗成为沟通的障碍 / 028
- 正确扮演沟通中的角色 / 029

- 摆脱心理因素对沟通的影响 / 029
- 做一个善于与人相处的人 / 031
- 增加你的“感情投资” / 032
- 多从对方的立场考虑问题 / 033
- 正确对待几种特殊人物 / 034
- 不同的场合扮演不同的角色 / 036

▶ 第三章

掌握大方得体的沟通方式

041

- 学会与人寻找共同的感觉 / 041
- 投其所好是个不错的技巧 / 042
- 善于运用字眼的力量 / 043
- 注意沟通时的声调与表情 / 045
- 善于提出一个明确的指示 / 045
- 不妨给对方施加思维压力 / 048
- 与他人展开对话要有原则 / 049
- 与人对话要避免易犯的错误 / 050
- 沟通的信息传递要清晰 / 052
- 给你的沟通制定行动计划 / 053
- 一定要关注不同的声音 / 054
- 公开坦诚的质疑是最理想的 / 054
- 选择沟通媒介要因人而异 / 055

第四章

掌握用心倾听的沟通方式

057

- 做一个懂得倾听的人 / 057
- 把倾听当作一种艺术 / 058
- 掌握积极倾听的方法 / 061
- 此时无声胜有声 / 062
- 别让自己成为录音机 / 063
- 你说得太对太好了 / 064
- 兼听则明，偏信则暗 / 066
- “敬请指教”，“不吝赐教” / 067
- 创造良好的倾听环境 / 069
- 只有用心才能听得见 / 070
- 尝试着使用开放性动作 / 075
- 适时适度地提出问题 / 076
- 必要的时候保持沉默 / 077

第五章

掌握因人而异的沟通方式

079

- 来一声开朗的问候 / 079
- 一定要牢记同事的名字 / 080
- 如何与事业伙伴沟通 / 080
- 与上级的沟通要有技巧 / 083
- 善于兼并上司的立场 / 085
- 上下级交流的要诀 / 086

■ 与异性交往的沟通密招 / 088

■ 妙用“花言巧语” / 090

第六章

掌握待人以诚的沟通方式

093

■ 敢于承认自己的错误 / 093

■ 信守自己的每一个承诺 / 094

■ 能够和他人坦诚相待 / 095

■ 与人增进了解与信任 / 096

■ 对朋友要有一份真心 / 099

■ 朋友交往真话最动人 / 100

■ 与朋友谈笑自如的技巧 / 102

■ 与朋友寒暄的多种方式 / 104

第七章

掌握以情动人的沟通方式

107

■ 制造一点小小悬念 / 107

■ 不显山不露水，曲折含蓄 / 108

■ 大胆地直抒胸臆 / 108

■ 添加一点诙谐幽默 / 109

■ 画龙点睛烘托气氛 / 109

■ 借题发挥传递情意 / 110

■ 大胆说出“我爱你” / 111

■ 用幽默来催化爱情 / 112

■ 言语间多放点“蜜” / 114

■ 用悄悄话来表达爱意 / 115

■ 向情人道歉的技巧 / 116

第八章

掌握领导有方的沟通方式

119

■ 懂得沟通才能获得威望 / 119

■ 掌握与下属沟通的方法 / 121

■ 实事求是，措辞适当 / 123

■ 真诚恳切，具体深入 / 123

■ 全面分析，扬长避短 / 124

■ 注意技巧，方式多样 / 125

■ 适时而恰当的批评艺术 / 126

■ 怎样调解下属的纠纷 / 128

■ 与下属单独谈话的技巧 / 130

■ 说话语调要讲究优美 / 131

■ 不要放弃微笑的力量 / 132

■ 领导赞美下级的技巧 / 134

■ 召开座谈会的艺术 / 136

■ 主持会议要紧扣主题 / 137

■ 即兴讲话要体现出水平 / 139

第九章

掌握言之有理的沟通方式

141

■ 做到“破”中求“立” / 141

■ 少下定义，多做描述 / 142

- 掌握辩论中的主动权 / 143
- 避开论敌锋芒的方法 / 145
- 借力打力的辩论策略 / 146
- 顺水推舟的辩论策略 / 146
- 正本清源的辩论策略 / 147
- 釜底抽薪的辩论策略 / 148
- 自我解嘲的辩论策略 / 149
- 以谬制谬的辩论策略 / 152
- 突破僵局的辩论策略 / 154
- 借题发挥的辩论策略 / 155
- 破解悖论的辩论策略 / 157
- 反驳诡辩的辩论策略 / 159

▶ 第十章

掌握出奇制胜的沟通方式

163

- 已开始形成良好的气氛 / 163
- 谈判开始时的入题技巧 / 165
- 谈判时的陈述技巧 / 167
- 谈判中的提问技巧 / 169
- 要给自己留有思考时间 / 171
- 不要回答不了解的问题 / 172
- 不要毫无保留地作答 / 172
- 减小对方追问的兴致和机会 / 173
- 用策略打破谈判僵局 / 174

- 运用一些特殊的口头语 / 175

▶ 第十一章

掌握步步为营的沟通方式

179

- 说服是一种良性的沟通方式 / 179
- 先透彻了解别人的意见 / 181
- 明确要说服对象的态度 / 183
- 从对方的心理开始 / 185
- 了解说服对方的原则 / 187
- 掌握说服的基本方法 / 187
- 采用灵活的说服方式 / 189
- 用他的动机来说服他 / 191
- 化解心理矛盾的技巧 / 193
- 巧妙传达恰当的信息 / 195
- 唱一出“双簧”记 / 196

▶ 第十二章

掌握诙谐机智的沟通方式

199

- 说话有时不要“太直” / 199
- 巧用谐音摆脱困境 / 201
- 幽默的语言可以解围 / 202
- 出其不意，反唇相讥 / 204
- 一语双关巧达目的 / 205
- 另辟蹊径，曲折渗透 / 207
- 引石攻玉会有奇效 / 209

- 虚张声势的语言技巧 / 211
- 将错就错的应变技巧 / 213
- “调侃自己”化解尴尬 / 215
- 用好口才化解窘境 / 217
- 以其人之道还治其人之身 / 219
- 运用一点激将法 / 221

▶ 第十三章

掌握如沐春风的沟通方式

225

- 赞美他人是一种美德 / 225
- 赞美也需要符合实际 / 226
- 学会赞美，马到成功 / 227
- 赞美的话要因人而异 / 229
- 一拍即合赞美开路 / 231
- 力气使在节骨眼上 / 233
- 退一步海阔天空 / 235
- 明察秋毫，意义重大 / 237
- 出奇制胜，死马腾空 / 238
- 向前一厘米就是深渊 / 240
- 一点新意，一片天空 / 241
- 面对肥人就不说瘦话 / 242

第一章

沟通才会减少争执和对立

的确，在现代社会关系里，要想减少争执和对立，就离不开人与人之间的沟通。有一句俗话说得好：沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。

/// 沟通改变我们的生活

随着现代社会的日益发展和进步，各种各样的社会关系也越来越复杂，面对着各种复杂的社会关系，我们如何才能够获得和谐、融洽、真诚的家庭关系、朋友关系、同事关系以及上下级关系呢？也许我们能够给出很多的答案，但是，毫无疑问，所有这一切答案的根本就是学会与人沟通。

媒体上曾经报道过这样一件事：在临江门都市广场解放碑人才大市场的“白领e族”的高级人才招聘会上发生了这样一件事，一位祖籍义乌、拥有计算机仿真专业博士文凭的博士生，面对人事经理要他做个自我介绍的简单要求，除了一个劲地要求人事经理看简历外，所做的只是不断地重复诸如自己是哪里人、哪个大学毕业等一些基本信息，结果很多公司都婉言谢绝了这位博士。瑞笛恩科技有限公司的人事经理说：“我们不会招聘一位沉默寡言、连自我介绍都讲不清楚的员工，哪怕他是博士。”的确，如果一名员工无法清楚表达自己的想法，就很难与其他同事沟通，也就谈

不上完成一个团队的任务。

其实，不论是单个的人还是整个社会，都是一个各种因素平衡交织、相互作用而形成的系统。系统必须是开放的，不能与其他系统进行沟通的系统只能是垂死的系统。连与他人交流都成问题，即便是博士又能怎么样呢？

所以，善于沟通应该是每一个想要成功的人必须具备的首要本领。

还有这样一个故事：几年前，有一对外地来的两口子在老王家所在的小区新开个铺子卖蒸菜，即蒸猪肉、牛肉、排骨、扣肉之类。第一次去，那女人对老王笑容可掬地说：“老顾客，我们是自然要优惠的。”老王明明是第一次看见她，双方心知肚明。“估计她把每一个人都叫做老顾客吧！”，老王这样想。老王买她一碗扣肉，她送老王一碗土豆。“买一送一。”她笑嘻嘻地说。回去后老王的爱人说她的土豆好吃，于是隔几天老王又去买。这一回她可能真的认得老王了，笑得更殷勤。老王买了一碗牛肉，再次获赠一碗土豆。老王说：“我们是觉得你的土豆好吃才买的呢。”她马上接口：“是呀是呀，老顾客嘛，下次你不买肉光来拿一碗土豆也可以。”菜好吃，人会说，一来二去熟悉了，老王成了回头率较高的顾客之一。但凡家里来个客人，总要去买点。

前后两个故事一对照，我们不能不承认，在沟通能力上，那位博士远远不如这个卖菜的女人，卖菜的女人把自己的能力发挥到了极致，自然生意兴隆；博士空有一身本领，却成了摆设。

现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在竞争中失败，有的人在合作中成功，这其中奥妙何在？生意场上有“金口玉言”、“利言攸先”之说；政治场上有“领导过问了”、“一言定升迁”之说；文化界有“点睛之笔”、“破题之语”；生活中常有“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”、“生死荣辱系于一言”之说。可见，在现代交际中，是否能说、是否会说，以及与言谈交际相关知识能力的多寡，影响着一个人的成功和失败。

历史上，孔子运用口语艺术开展教育；晏子使楚口才不凡；苏秦以雄辩之才挂起六国相印；张仪四处游说建功立业；范雎说秦王；触龙说赵太后；蔺相如“完璧归赵”；诸葛亮联吴抗曹、舌战群儒……到了近代和现代，也出现了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等等许多能言善讲的大师巨擘。

“听君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些有知识而且善于沟通的人交谈，比听到雄壮的音乐更能振奋我们的精神，美好的语言总是带给人们无比的愉悦和欢畅，同时也大大地增进了人与人之间感情的融洽。

美国著名的社交活动家卡耐基曾说过：“一个人的成功只有15%是依靠专业技术，而85%却要依靠人际关系、有效说话等软科学本领。”

的确，千亏万亏吃得，但是，不善于沟通的“哑巴亏”绝对吃不得啊！

从另一方面我们再审视一下现实生活中人们经常遇到的诸多不理解他人，或者是抱怨他人的现象。例如，经常有父母抱怨自己不能够接受儿女们过于新潮的观念，而儿女们也经常抱怨自己的父母太过于固执和保守；在部队里，军官们总是责怪士兵们不听从自己的指挥，而士兵们则也常常责怪军官们缺乏人情味；在单位里，下属们常常抱怨领导者太专制，刚愎自用，一派家长作风，而领导则经常批评下属们缺乏责任心，不能够专心于自己的本职工作；诸如此类，不一而足。那么，现实生活中为什么会产生这样多的不能够理解别人，同时也不能够被别人理解的情况呢？我们相信大家都会不约而同地回答：“缺乏沟通”。的确，沟通存在于我们生活中的每一个角落，每一天它都在影响和改变着我们的生活。

在现实生活 and 工作中，沟通是一个经常使用的字眼。那么究竟什么是沟通呢？

英国的《大英百科全书》认为，沟通就是“用任何方法，彼此交换信息。即指一个人与另一个人之间以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介而所从事的交换消息的方法。”在英文中，“沟通”

这个词一方面可以翻译成沟通，同时也可以翻译成交流、交际、交往、通信、交通、传达、传播等。这些词在中文中的使用尽管会有些微差异，但它们在本质上都涉及到了信息交流或交换，其基本含义是“与他人分享共同的信息”。

因此，我们可以这么认为，在我们的生活与工作中，所谓的沟通就是人与人之间转移信息的过程，有时人们也用交往、交流、意义沟通、信息传达等术语，它是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识，也可以消除误会，增进了解。

/// 沟通力是一种关键能力

毫无疑问，沟通首先是意义上的传递。如果信息和想法没有被传递到，则意味着沟通没有发生。也就是说，说话者没有听众或写作者没有读者都不能构成沟通。

其实，要使沟通成功，意义不仅需要被传递，还需要被理解。如果写给我的一封信使用的是本人一窍不通的西班牙语，那么不经翻译就无法称之为沟通。沟通是意义上的传递与理解。完美的沟通，如果其存在的话，应是经过传递后被接受者感知到的信息与发送者发出的信息完全一致。

尤为重要的是，一个观念或一项信息并不能像有形物品一样由发送者传送给接受者。在沟通过程中，所有传递于沟通者之间的只是一些符号，而不是信息本身。语言、身体动作、表情等都是一种符号。传送者首先把要传送的信息“翻译”成符号，而接受者则进行相反的“翻译过程”。由于每个人“信息—符号储存系统”各不相同，对同一符号(例如身体语言)常存在着不同的理解。例如，在美国，用拇指和食指捏成一个圈向别人伸出时，象征“OK”这个词；在日本，表示钱；在阿拉伯人当中，这种动