

具备沟通能力，
一语胜千言。

零距离 沟通之道

LINGJULI
GOUTONG ZHI DAO

宝其赫◎编著



提升你的说话技巧和沟通水平，
修炼强大的魅力气场和正能量。

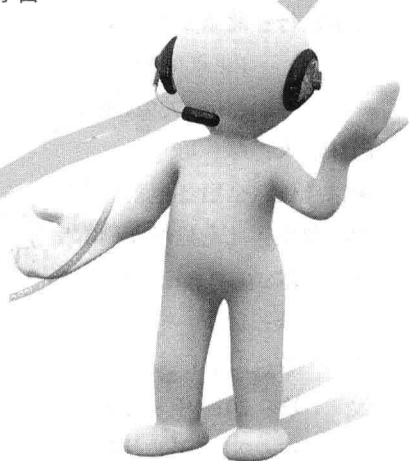
把话说得漂亮
就这么简单！

你羡慕别人妙语连珠吗？不用羡慕，
不用自卑。翻开本书，答案就在一字一句间。
它能让你拥有更加打动人心的语言力量。

北京工业大学出版社

零距离 沟通之道

宝其赫◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

零距离沟通之道 / 宝其赫编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2013.8

ISBN 978-7-5639-3588-8

I. ①零… II. ①宝… 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 (2013) 第 146277 号

零距离沟通之道

编 著: 宝其赫

责任编辑: 杨 青

封面设计: 翼之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 16

字 数: 232 千字

版 次: 2013 年 8 月第 1 版

印 次: 2013 年 8 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3588-8

定 价: 27.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

在生活和工作中，我们不难看出，有的人看似聪明机灵，生得伶牙俐齿，却往往与人合不来，甚至还惹是生非；有的人想与亲人和睦相处，一家人其乐融融，可是却将关系搞得十分紧张，像陌路人一样；有的人想广交朋友，到哪里都打成一片，可是却往往事与愿违；有的人想八面玲珑，既得上司厚爱，又得同事好感，还能在下属面前有威信，可结果却是上司不喜欢，同事不理睬，下属怨声载道；有的人想在谈判桌上巧舌如簧，说得对手连连点头，可是却使谈判一拖再拖，始终达不成共识……究其原因，是他们不懂沟通的技巧。

沟通是一种通过传递事实、观点、思想、感受和价值观而与他人相接触的途径。其目的就是使接收的人能够理解所发出的信息。沟通总是涉及至少两个人——传播者和接收者。

人们往往会以为，当他们的信息发出去后，就已经沟通完了，而实际上，这只是沟通的开始。你可能会发出上百条信息，但如果没有被对方听到、读到或理解，就根本谈不上沟通。沟通，在于接收者理解了什么，而不在于发出信息者说了什么。如此看来，沟通并不简单，它是有学问的。

本书从多个方面入手，清晰而有条理地讲述了沟通的技巧。掌握了

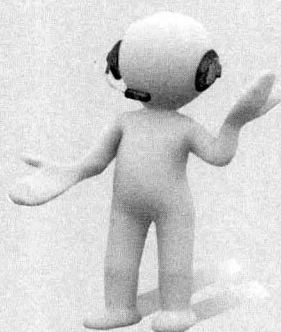


这些技巧，与他人的交流就会更加通畅；掌握了这些技巧，人与人之间的矛盾就会化解，人与人之间的误会就会消除……

最后我们要强调的是，沟通，具有很强的实践性。我们要把通过本书学到的技巧与知识灵活地运用到生活和工作中，这样才是真正掌握了沟通的秘诀，才会受益无穷。

上 篇

沟通的基本技巧





第一章 赞美沟通之道 照亮别人的同时也照亮自己

赞美是用一支火把照亮别人的生活，同时也照亮自己的心田，有助于促进被赞美者美德的发扬和彼此间友谊的健康发展。另外，赞美并非只能献给有杰出成就的人，对于我们周围的许多普通人，包括某些自己不太喜欢和不如自己的人，也同样应给予真诚且热情的赞美。请学会赞美，学会赞美身边的每个人，因为赞美不但会使被赞美的对象感到自豪，而且赞美者自己也会变得完美起来。



用赞美温暖对方的心灵

人人都喜欢听赞美的话。赞美的力量是非常大的，它会鼓舞一个人的士气，会让一个人心甘情愿地做一件事情。因此，任何时候都要经常讲一些赞美别人的话，而且要真诚地赞美。

每一个人都喜欢听好听的话，由衷的赞美是最令对方感到温暖的礼物。人们往往都有这样的心理：先听一些能让自己心情好的赞誉之言，再去听一些不愉快的话，心里会觉得好受一些。所以，我们要利用人们的这一心理特征，用赞誉之言敲开对方的心扉。

一位成功学研究专家向我们讲述了他亲身经历的一件事：

以前，我经常到政府机关去办事。办理具体事务的那些工作人员可能是每天面对的事情太多了，所以看上去非常疲劳，服务效率很低，我



办一件事要跑好几趟才能够有结果。

有一次，我又到那里去办事。这一次接待我的是一个年轻的小伙子。在办事之前，我先问了他一个问题：“先生，你在这里工作多久了？”

“四年了。”小伙子连头都没有抬，有一搭没一搭地回答了我一句，显得非常不耐烦，“怎么？有什么问题吗？”

“是吗？难怪呢。”我故作惊讶道。

“怎么了？”小伙子用非常疑惑的眼神看着我。

“我经常到这里来，但是没有见过你。不过我今天在这里有一个巨大的发现，那就是：我发现在这个机关里，你是从头到尾最卖力气工作的一个人。”

其实，这并不算是我最大的发现。我最大的发现是当我说完这句话以后，那个小伙子的眼神马上变得非常亲切，整个人马上精神起来，他立刻接手办我的事情。

我趁机又美言了一句：“你的工作精神真好，我真希望每次来办事都能遇到你。”

小伙子在几分钟之内就给我办完了所有的手续。按我以往的经验，那些手续最少要跑两次才能办完，然而那天只用了五分钟。

可见，赞美的力量是巨大的。比起苍白的请求语和无休止的长篇大论来，赞美，毫无疑问，更有影响力！

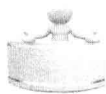
所以，当你想说服他人时，别忘了从称赞与真诚的欣赏开始。



赞美要诚心诚意

称赞别人一定要发自内心，因为发自内心的称赞容易被对方接受。如果称赞不是发自内心的，人家听了肯定会觉得虚伪。

在人际交往中，赞美是沟通的桥梁，能够拉近人与人之间的距离。



“赞言一句三春暖”，赞美别人是一种有修养、有素质的表现。社会呼唤和言、悦色，需要沟通、理解。有人曾表示，称赞别人很简单，不外乎是“你今天真漂亮，这件衣服穿到你身上像定做的一样……”这些话大家都会说，对方听了也会产生愉悦的心情。称赞别人一定要发自内心，而发自内心的称赞容易被对方接受，对方在接受你称赞的同时，也觉得你是一个诚实的人，是一个有涵养的人，是一个可以结交和信赖的人。如果称赞不是发自内心的，那么别人听了肯定就会觉得你虚伪。因此，在赞美别人时，要注意以下几点。

1. 因人而异

每个人都是不一样的，因此同一种赞美方法对不同的人所起的作用是不一样的，有的人可能会欢欣鼓舞，而有的人却可能无动于衷。赞美是否能达到预期的效果，这完全取决于赞美是否满足了对方的心理需求，是否符合对方的个性特征。所以，赞美要因人而异，方式要灵活多样，不能千篇一律。对不同的人，赞美和表扬的方式也应该有所区别：对年轻人，不妨语气稍为夸张地赞扬他的创造才能和开拓精神；对于经商的人，可称赞他头脑灵活，生财有道；对于身居一定职位的上司，可称赞他能力出众，廉洁清正；对于知识分子，可称赞他知识渊博、宁静淡泊；对于德高望重的长者，则要表达敬仰和尊重；对思维敏捷的人，可以抓住要点，适时赞美，有时稍加暗示即可……当然这一切都要依据事实，切不可虚夸。

2. 诚心诚意

每个人都渴望赞美，赞美是人类的天性。这绝不是虚荣心的表现，而是渴求上进，寻求理解、支持与鼓励的表现。有时候，一句赞美能产生令人意想不到的效果。例如父母经常赞美孩子，可以使得家庭气氛和睦；上司经常赞美下级，下属的积极性、创造性会不断被激发、被调动；朋友之间互相赞美能增进友谊；夫妻之间互相赞美能使夫妻感情更加深厚。赞美别人并不是一件很困难的事情，难就难在是否真心诚意。所以说，我们在赞美别人的时候一定要真诚，要做到情真意切。真诚的赞美不但会使被赞美者产生心理上的愉悦，还可以使其经常发现别人的优点，



从而对人生持乐观、欣赏的态度。

每个人都喜欢听赞美的话，但并非任何赞美都能使对方高兴。能引起对方好感的是那些基于事实、发自内心的赞美。相反，你若无凭无据、虚情假意地赞美别人，对方不仅会感到莫名其妙，还会觉得你油嘴滑舌、诡诈虚伪。例如，当你见到一位其貌不扬的女士，却偏要对她说：“你真是美极了。”对方立刻就会认为你是个虚伪的人，说着违心的话。但如果你着眼于她的服饰、谈吐、举止，发现她在这些方面的出众之处并真诚地赞美，她一定会高兴地接受。

赞美一定要真诚，唯有真诚才能打动人心。例如，若赞美的目的是为了促进工作，上司对下属的赞美一定要实事求是，真心实意。要做到这一点，上司必须做一个细心人、热心人，关心下属，多了解他们的思想、生活情况，发现他们的每一个小的优点，及时赞美，切忌虚情假意。比如，有的上司在赞美下属时说：“哎呀，你工作搞得挺好啊。”这样的语气中明显带有一种调侃的味道，很容易使下属产生被嘲弄的感觉。

另外，真诚的赞美还体现在不能说空话、套话和含糊不清的话上，否则也会让人觉得虚伪。



赞美要“赞”到点子上

赞美就要“赞”到点子上，要有真实的情感体验，要有发自内心的真情实感，这样的赞美才不会给人虚假和牵强的感觉，这样的赞美才能让对方感到亲切真实。

我们赞美对方就是为了让其产生美好的感觉，因此，一定要去选他的“特别之处”，他身上非同一般的“闪光点”去赞美。如果我们的赞美没有针对性，没有赞美到点子上，那么很可能会引起对方的厌恶。

有一些人最擅长的就是赞美女性了，他们的拿手好戏是每逢女性改变一下饰物，他们便会大加称赞。比如，“今天的耳环不一样，是不是法国造的？”听见这种话，没有一个女孩子会不高兴。然而，对眼光不好的人这样赞美也有可能产生相反的效果，例如廉价的衣服却称赞为“高贵的服装”，对方也许会觉得被挖苦了。总之，了解并赞美对方希望获得赞美的部分，是明智之举。

赞美要因人而异、突出个性，有特点的赞美与一般化的赞美相比，能收到更好的效果。比如，当你与年老的长者交谈时，可以多称赞他引以为傲的过去，因为老年人一般都希望别人能够记住他当年的业绩和往日的雄风；当你与年轻人交谈时，不妨语气稍为夸张地赞扬他的创造才能和开拓精神，并举出几点实例证明他的确能够前程似锦……当然这一切要依据事实，切不可虚夸。

当然，恭维过度，会让人觉得你是在阿谀奉承、溜须拍马。恰如其分的恭维，才不失为博得别人好感和信任的方法。

每个人都有自己厌恶的东西，包括缺点在内，如果他自己认为是缺点的东西，却被你夸奖，这会令他无法接受。比如说你赞美某个人像电影明星，而他恰恰讨厌这个明星的相貌或性格，那你的赞美就会适得其反。如果遇到一个其貌不扬的女子，你却偏偏夸她长得漂亮，那么她一定会认为你是在嘲讽她。

所以，在赞美别人时一定要善于寻找对方最希望被人赞美的地方。每个人有每个人优越的地方，人们固然盼望得到别人公正的评价，但在那些缺少自信的地方，更希望得到别人的恭维。例如一般的女孩子都喜欢听到别人称赞自己漂亮，但是对于那些姿色出众的女孩子来说，她们更希望别人赞美自己聪明。那么，“你真聪明”之类的话会让她们惊喜万分。

云莉从进入大学的第一天就被同学们评为“班花”，不用问，云莉确实长得十分美丽。云莉自己也知道，从小到大她听到的最多的称赞就是关于她漂亮的外表。对于这样的赞美，云莉真是感觉有点儿“赞美疲劳”了。其实她在内心深处最希望听到别人说她“有才华，将来肯定会有所



成就”。云莉的男朋友就是靠着“别具一格的赞美”赢得了她的芳心。“在我身上，他总能发现别人发现不了的优点。”云莉开心地说。

由此可见，赞美就得赞美到点子上，要有真实的情感体验，要有发自内心的真情实感，这样的赞美才不会给人虚假和牵强的感觉，这样的赞美才能让对方感到亲切真实。发自内心的欣赏，会使对方产生一种遇到“知音”的感觉，因而也更能增进彼此的友谊，缩短彼此间的距离。带有真情实感的赞美不仅能体现人际交往中良好的互动关系，还能表达出自己内心的真实感受，对方也能感觉到你对他的真切关怀。

例如，如果要赞美一个女性，我们多半会想到赞美她的容貌、气质、性格、才艺等。其实，同为女性，又是朋友，我们不妨站在女性的角度，多发掘一些她的“特别之处”来赞美。譬如：对于刚刚荣升为母亲的女人，可以多赞美她的孩子；对于在家做全职太太的女性，可以多赞美她的厨艺、缝纫技术或家居布置才能等，因为这些可能会引发对方的兴趣，让她为遇到你这样的知音而感到欣喜。

如“你真懂得关心人！”“你真是太为自己的孩子们着想了！”“你喜欢储蓄呀！真棒！谨慎，稳当。”

换个角度想一想，如果有人对我们说类似的话，我们会是什么样的心情呢？我们一定会感觉很开心。我们去赞美对方就是为了让其产生这种美好的感觉，因此，一定要去选她的“特别之处”，她身上非同一般的“闪光点”去赞美。



赞美的话要说得具体细致、符合实际

赞美对方就要先了解对方，了解得越多越好。只有了解对方，你的夸奖和赞扬才会有针对性，才能说到点子上。只有当你的话说到点子上了，对方才会感受到你的真心。



空洞的赞美不但没有任何意义，还会让对方觉得你是在敷衍他。赞美的话只有说得细致具体、符合实际，才能让对方感觉到你是在真心地关注他，并且真诚地赞美他。这样的赞美才能达到预期的效果，才能博得对方的好感，从而赢得友谊。

我们常常会听到周围的人随口赞美道：“你今天好漂亮啊！”“你今天你看起来气色很好！”当我们听到这些话的时候会有什么想法呢？大多数情况下，我们也只是一笑而过，因为这样的赞美只是随便说说而已，听起来很假，让人感觉不到一点点的真诚。

在赞美别人的时候，不要使用模棱两可的表述，像“有点意思”、“挺好”和“没那么糟”，这样的话都不要使用。含糊的赞美往往起不到应有的作用，有时还会适得其反，甚至比带有侮辱性的言辞更让人难堪。在我们的生活中，拥有非凡成就的人并不多见。所以，在与人交往的时候，应该从具体事件入手，善于发现别人哪怕是很微小的长处，并不失时机地予以赞美。

赞美用语当然是越具体翔实越好了，这样可以说明你对对方非常了解，对他的长处和成绩很看重，这样可以让对方感到你的真挚、亲切和可信，你们之间的距离就会越来越近了。比如你的同事今天穿了一条新裙子，打扮得很漂亮，你如果仅仅是说“你今天很漂亮”，效果显然会比“这条连衣裙真是不错，尤其是和你的气质特别搭配”差很多。

当你针对一件事情进行赞美时，赞美会更有力量。赞美的对象越庞杂，赞美的力量就越弱。因此，在赞扬别人时，要针对具体的某一件事情。例如，在社交场合，人们常听到的赞美不外乎“你今天好漂亮哦”、“你看起来气色很好”等话语，这些赞美太过含糊笼统，听起来假假的，远不如“你今天穿得很好看”更能说到对方的心里去。再比如，“玛丽，你每次和他们说话时，都能让他们觉得自己很重要”肯定要比“玛丽，你很会与人相处”更令人信服。我们再来看这样一个故事：

1975年，卓别林在英国白金汉宫被伊丽莎白女王封为爵士。封爵仪式开始，正当卓别林非常兴奋的时候，女王这样赞美卓别林说：“我观赏过许多你的电影，你是一位难得的好演员。”



可是这位伟大的艺术家似乎对这个赞美并没有什么特别的感觉。

事情过后，有人向卓别林询问当时的感想。可是，卓别林的回答令人大吃一惊：“女王陛下虽然说她看过我演的许多电影，并称赞我演得好，可是她没说出哪部电影的哪个地方演得最好。”当女王知道了卓别林的回答后，感到非常遗憾。

从这个故事中我们可以看出，赞美别人就得说出具体的事实，尽量针对某人做的某件具体的事情，这样才会收到良好的效果。

美国一位社会心理学家认为：正确的赞美方法是将赞美的内容详细化、具体化。其中有三个基本因素需要明确：你喜欢的具体行为，这种行为对你有何帮助，你对这种帮助的结果有无良好的感觉。有这三个基本因素作为依托，赞美语才不会空泛笼统，才能给人留下好印象。

每个人的生活中总会有一些细小的事情发生，比如理了个新发型，穿了件新衣服，这时你不失时机地赞美一两句，立刻能使对方感到愉悦。你可以这样说：“你的这件新衣服真不错。”“新发型真时尚啊！”就事论事，会让他人觉得十分得体，从而对你产生好感。如果你发现的对方的特点、潜能、优势，是他人甚至是其本人没有意识到的，你的赞美就能让对方增强自信。

赞美对方就要先了解对方，了解得越多越好。只有了解对方，你的夸奖和赞扬才会有针对性。只有当你的话说到了点子上，对方才会感受到你的真心。一般情况下，对方不仅想要你说他好，而且想知道为什么说他好，好到什么程度，你说得越具体越详细越好。



赞美要把握好度

只有适度的赞美才能博得对方的好感，才能达到与人交谈的目的。过度的恭维、肉麻的奉承，甚至把别人的缺点都说成优点，这样是很难打动人心的，也会让人怀疑你是在逢场作戏。

赞美的尺度掌握得如何往往直接影响赞美的效果。恰如其分、点到为止的赞美才是真正的赞美。使用过多的华丽辞藻，过度的恭维、空洞的吹捧，只会使对方感到不舒服、不自在，甚至难受、肉麻、厌恶，其结果是适得其反。假如你的一位同学歌唱得不错，你对他说：“你唱歌真是全世界最动听的。”这样的赞美只能使双方都难堪，但若换个说法：“你的歌唱得真不错，挺有韵味的。”你的同学一定很高兴，说不定还会情不自禁地为你送上一曲呢！所以赞美之言不能滥用，赞美一旦过头就会变成吹捧，赞美者不但不会收获交际的成功，反而要吞下被置于尴尬地位的苦果。

赞美别人的好处，必须符合实际，捏造的谎言非但不能达到预期的效果，反而会遭到人家的轻鄙。我们通常叫这种过分的赞美为“谄媚”。

人之谄媚，或为功名利禄，或为巧取掠夺，或为弄权争宠，只要对自己有好处，就可以不要良心，不讲道德，不顾礼义廉耻，挖空心思，绞尽脑汁，无所不用其极。

对于马屁精，人人避之不及，我们提倡赞美，但一定要和拍马屁区分开。常见的马屁精有以下几类：

一是总是同意别人提出的每一件事，他们经常说的一句话是：“你说得太对了，我完全赞成”，从不发表不同意见或建议。

二是经常颂扬别人，甚至用贬低自己或别人的方法来赞美对方，同时表情丰富，笑容夸张。

三是用赞美的话语来使你为他办事，不该表扬的时候也大加赞赏，而对自己的平庸则千方百计地遮掩。

四是如果遇到比他职位高的人说了个笑话，哪怕是很没趣的笑话，他们也会笑得跟真的特别有趣一样。

赞美有助于促进被赞美者美德的发扬和推动彼此的友谊健康发展，还可以消除人与人之间的怨恨。你要记住：赞美并非只能献给有杰出成就的人，对于你周围的许多普通人，包括自己不太喜欢和不如自己的人，也同样应真诚而热情地给予赞美。因此，请你学会赞美，学会赞美身边



的每个人，因为赞美不但会使被赞美的对象感到自豪，而且会让你也变得完美起来。

但是，对他人表示善意和赞美并不等同于奉承。对他人保持着何种态度，也能反映一个人的品德修养，决定自己与周围人的关系。

当你听到别人过度的赞美时，可千万别因此而晕头转向、得意扬扬。要能面对他人的奉承而不迷失，首先要对自己有一个清醒、客观的认识，如此才能进一步想到别人为什么要奉承、讨好自己。在听到他人不恰当的恭维时，可以好好检讨，看看自己是不是在言行中流露了喜好听赞美之语的作风。那些迎合、讨好别人的人，大多数是有目的的。弄清楚奉承者的目的，有助于了解他人及了解自己在他们眼中的形象。

一般来说，只要正确地估量自己，他人的言词是否夸大不实，是可以加以判断的。如果当众听到过分的奉承，应婉言表明自己的态度，说明事实并非如此，指出这种评价是不客观的，这样做既不会使奉承者太难堪，也能表明自己的态度，赢得他人的尊重。

如果在私下场合遇到奉承讨好的事情，你可以严肃地加以回绝。如果是为了工作，应该直截了当地说清楚，个人有什么难处，只要要求正当，作为朋友、主管自然会尽力帮忙。但是，如果想通过迎合拍马的方式来达到自己的愿望，实在是行不通的。只有清楚地表明自己的态度，才能杜绝类似的现象再次出现，这才是一个人维护自尊的表现。

只有适度的赞美才能博得对方的好感，才能恰到好处地实现与人交往的目的。在赞美别人的时候，如果把握不好“度”，甚至把别人的缺点都说成优点，被赞美者自然会怀疑你的诚心，别人也容易把你的这种赞美视为“拍马屁”。



赞美的语言要新颖

每个人都乐于表现自己与众不同的一面，只有针对对方别具一格的