

WISDOM COMMUNICATION

做一个会沟通的人
把每句话都说到对方心坎中

潘鸿生◎编著

沟通的 智慧



所谓情商高，就是懂沟通

受欢迎的沟通技巧，打动人心的沟通方式

沟通的智慧

所谓情商高，就是懂沟通

潘鸿生◎编著



 中国电影出版社
2018·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的智慧 / 潘鸿生编著. —北京: 中国电影出版社, 2017.7

ISBN 978-7-106-04772-6

I. ①沟… II. ①潘… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 197282 号

策 划: 刘爱国
责任编辑: 贺一鸣 李清晨
封面设计: 刘爱国
版式设计: 博文
责任校对: 柴一兵
责任印刷: 庞敬峰

沟通的智慧

潘鸿生 编著

出版发行 中国电影出版社 (北京北三环东路22号) 邮编 100013
电话: 64296664 (总编室) 64216278 (发行部)
64296742 (读者服务部) E-mail: cfpypg@126.com

经 销 新华书店

印 刷 香河利华文化发展有限公司

版 次 2018年3月第1版 2018年3月第1次印刷

规 格 开本/787毫米×1092毫米 1/16

印张/16 字数/230千字

印 数 1-5000册

书 号 ISBN 978-7-106-04772-6/c·0012

定 价 39.80元

前 言

交际是人们生活中的普遍现象，任何人的生活和工作都离不开交际。

交际就势必要沟通。当两个人面对面时，如果你是一个能说会道的人，相信谁都会愿意接近你；若你是一个不善言辞之人，对方说话你也只能简单应对，双方都会尴尬，对方也会找个借口离你而去。其实，不止是在交际场合中，在生活工作的任何时间地点，沟通都是最为重要的。这不仅是一门学问，更是一门艺术。

一个会说话的人，同样的意思从他的口中说出，就是那么悦耳动听，让人心悦诚服；相反，从一个不善言辞之人口中说出，哪怕是再有道理的话，都会让人觉得好像哪里不对。在生活中，我们稍加观察，会发现沟通是一门高深的智慧，但能够熟练掌握的人却并不多。也许你会看到有的人很能说，口若悬河、滔滔不绝，但他的话却总是说不在点上，让人听得直犯困；更有的人，说话不分场合，喜欢直来直去、口不择言，伤害到了他人还不自知；还有的人，信口雌黄，口无遮拦，结果没有人再会相信他的话，很多朋友也会觉得他是个不靠谱的人而离他而去。

沟通的智慧

从上述一些类型的人中，我们可以看出，沟通是多么重要的一件事情，它是我们迈向社会的基石，是我们开启成功的金钥匙。古往今来，我看到但凡成功人士，大多都是会说话、会沟通之人，他们能够在该赞扬时毫不吝惜溢美之词；该批评时，能够把话说得委婉动听，让人欣然接受；该说服时，陈辞厉害，一语中的，最快的时间达到最好的效果……

有哲人曾说过：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是令人喜悦的讲话能力。”这句话说得非常道理。环顾四周，我们看到多少怀才不遇之人，不就是因为沟通能力太差，在任何场合都无法用语言展示自己卓越的才华，而导致最终一事无成吗？没有了口才，不懂得沟通，人才最终也会变成庸才。可见，懂得如何沟通，是这个社会必备的素质，是事业成功的基石。

这本书从各个角度，运用各种方式为读者讲解了沟通的智慧，把沟通的技巧通过理论加案例的方式，通俗易懂地表达出来。使每一位读者能够更加容易感同身受，并从中得到启发。相信每一位阅读本书后的读者，在沟通的能力和水平方面都会有所提升，不仅能够从羞于言表到敢于开口，更可以从一般化的表达上升到把话语说得精彩绝伦。

目 录

第一章 沟通有技巧，用美的语言吸引对方

练就好好口才，成为一个沟通达人	3
说话讲究方法，内容要让人愿意听	7
人，为什么长了两只耳朵一张嘴	12
精练的语言，在沟通中更具吸引力	15
没有谁，天生就会聊天	19
沟通得多交谈，慢慢品味里面的滋味	23

第二章 努力让自己成为受欢迎的人

做一个有亲和力的人，为你带来好人缘	29
-------------------------	----

沟通的智慧

勇于丢弃羞怯，表达自己	33
多说“客套话”，做个有修养的人	36
找到共同话题，让人对你一见如故	40
寒暄也是有技巧的	43
如果错误发生，学会真诚道歉	47
学会换位思考，沟通会更畅快	49
说话讲点“策略”	51

第三章 面对不想回答的问题，“糊涂”一些又何妨

有些问题，其实可以“听不懂”	57
学会不去较真，做一个“糊涂”人	61
说话要谨慎，并非对谁都可以推心置腹	64
有些问题，需要你模糊应答	68
把握好藏与露的尺度，才是沟通的关键	72
特殊情况下，善意的谎言也需要	77

第四章 沟通时多替对方着想，做一个善解人意之人

尊重别人的隐私，不乱开玩笑	85
在失意者面前，莫要显露得意	87

- 人心换人心，尊重才能换来真诚 91
- 避免争论，莫为自己树敌 93
- 即使有才华，仍需低调内敛 96
- 多说“我们”少说“我”，将对方变成朋友 99

第五章 学会拒绝，做到不伤和气也不伤自己

- 遇到朋友借钱，别因感情影响了理智 105
- 不因帮助他人，使自己陷入困境 108
- 拒绝别人之前，先送一顶“高帽” 111
- 老好人的下场，往往是苦了自己 113
- “丑话”说在前头，后面才好办事 117

第六章 沟通最关键的是赞美，没人不喜欢听好话

- 真诚地赞美和感谢，最能打动人心 123
- 让每一句赞美之词，都说到对方心坎上 126
- 每一个人，都有值得赞美的地方 129
- 欣赏与赞美，是夫妻关系的黏合剂 132
- 愉快地接受赞美，是聪明的社交策略 135
- 善于发现对方的兴趣点，并勇于夸赞 138

沟通的智慧

背后的赞美，更加体现你的真心 142

第七章 高超的沟通技巧，能让对方心服口服

被别人说服，往往比说服他人更开心 149

以子之矛攻子之盾，让人无语到发笑 152

说服没有捷径，需循序渐进 156

说服有时需要帮手，懂得借助他人的力量 158

找到“病根”，你的说服才能药到病除 160

打开对方的欲望，叩开对方的心门 164

说服不为争胜负，只是希望赢得对方的理解 166

注重细节更具有说服力 169

第八章 幽默的语言，让沟通更具感染力

何不做个有趣的人 177

用幽默打开沟通的大门 180

幽默会让沟通变得轻松畅快 183

面对刁难，幽默的反击最有效果 186

开玩笑可以，但要把握好分寸 188

道歉时加上点幽默，更容易赢得对方谅解 191

讽刺不是幽默，那只会让对方更尴尬	194
随机应变的幽默，帮助朋友化解尴尬	196

第九章 婉转表达，把难听的话说得动听一点

强加于人，会深深刺痛对方的自尊	203
把“坏消息”婉转地告诉对方	206
有教养的人，说话不会咄咄逼人	209
用建议替代指使，更令人信服	212
伤人的语言不是说了什么，而是怎么说的	216
同样是批评，但可以让它动听一点	220

第十章 饭桌上的沟通艺术，吃饭原来没那么简单

很多事情，在饭桌上沟通更有效	225
请客吃饭，首先要懂得如何招呼客人	227
酒可以少喝，但是话绝不能少说	230
请客，绝不仅仅是吃饭那么简单	232
说话讲“特色”，请客更要讲“特色”	235
酒桌之上，更是讲究长幼之道	237
说话有始有终，吃饭也要尽善尽美	239

第一章 沟通有技巧，用美的语言吸引对方



第一章 沟通有技巧， 用美的语言吸引对方

练就好好口才，成为一个沟通达人

俗话说得好：“有口才的人才懂得沟通。”在交际中，口才才能凸显一个人的知识涵养。有的人懂得看场合、看人说话，把话说得很“中听”，不仅能得到别人的喜欢，达到自己的社交目的，还能保护自己。

在沟通中，如果不懂交际语，就会陷入被动。得体的表达，大方的谈吐，既能展现自己的内涵，又能为整体形象加分。

有这样一个小故事：

张琰跟朋友一起开了个画廊，里面有很多佳作，前来观赏的人非常多，生意蒸蒸日上。渐渐地，张琰名气在外，跟他来往的人也越来越多。

有一次，几个老朋友一起喝酒，其中一个喝高了，坐到张琰跟前，拍着桌子说：“张琰老弟，我今天在你店里看上了一幅画。”

张琰一听，以为朋友要买，正估摸着给他一个优惠价。张琰还没来得及开口，朋友就说：“我看上了，你送给我行吗？”

张琰一听就愣住了，这个店是他跟朋友一起开的，自己也做不了主，而且那幅画价格不菲，他是断然不能白送的。

“画廊不是我一个人的，我做不了主。要不这样，我给你一个大优惠，你说怎么样？”

“如果要出钱，我还会去你那里买？咱们是朋友，不要谈钱，我就想要那幅画。”

那么多人在场，张琰一时不知如何是好，于是灵机一动，决定这么说。

“我先给你讲个故事吧，”张琰说，“从前有个吝啬的员外，非常小气。有次他想喝酒，就把酒瓶子给了下人，却不给钱。他告诉下人，不用钱就能买到酒才是本事，下人很无奈。后来拿着空瓶子回来了，他告诉员外，从空瓶子里能喝出酒才是本事。员外听了，无话可说。”

这个故事表达得很明白，讽刺了那些不想付出就想索取的人。朋友听了张琰讲的故事，心里瞬间明白了，再也不开口索画了。

张琰的故事讲得恰到好处，既没得罪人，又回绝了别人的无理要求。口才体现了一个人的综合素质，会说话才能把事办好。

我们经常说：“一句话能把人说笑，一句话也能让人跳脚。”不难看出，语言的魅力是非常大的。会说话的人能让效果变好，不会说话的人则会让人生厌。口才是门艺术，不同的说法，不同的表达，产生的效果也大相径庭。

在社交场合，有的人一开口就赢得了大家的注意，而且不由自主地跟着他的话题走，连适当的反驳也说不出。而有的人，一开口就是硬伤，不经意间就碰了钉子。这是为什么呢？这是由于后者完全不懂口才艺术，话拿过来就说，不经过大脑思考造成的。

口才好的人，哪怕是在批评对方，对方都能心悦诚服地听进去，这就是高超的口才艺术。掌握说话的方法和技巧，才能在交际中如鱼得水，游刃有余。

其实，说话有很多技巧和方法。同一个意思，被不同的人表达，效果就不同。因此，在平时要有意识地学习说话技巧和表达方式，站在听众的位置上，感受自己的话怎样说才能既不得罪人，又能让对方接受，这是基本原则。

另外，说话时还有很多禁忌话题，如果不小心触碰了他人的雷区，你说得再对，他人也不听，甚至还得罪人。例如揭别人伤疤、中伤他人等，都是不可取的。

当然，纵使自己再会说，能口吐莲花，也要管好自己的嘴巴。在交际场合，说话要三思而后行，不要不经过大脑思考就开口，也不能喋喋不休。言多必失，那些真正的社交高手，话不多，但一开口就能说到点子上，这才是口才达人。

一个人的说话方式，决定了他所处的层次。口才好的人，不论何时都会给别人一种机智、得体的感觉，能得到大家的喜爱，是最容易获得成功的人。

首先，在沟通中要懂得说好场面话。在沟通时，场面话是必须要说的，这不是狡诈和虚伪，而是礼貌。不会说场面话，会让交际变得很尴尬，自己也会被动。

不说场面话，很容易举步维艰，让对方感觉你不真诚、不热情。当然，场面话也不是虚无缥缈的，最好要尽量说得接近生活，让人感觉真实。

其次，说话要把握好分寸，谨慎说话，管住自己的嘴巴。灵活变化，轻

沟通的智慧

松进退，三思而后行。

“祸从口出”是亘古不变的真理，管不住自己的嘴，说话没分寸，往往会得罪别人。如果引起对方的记恨，那就得不偿失了。

李青是某杂志社的一位编辑。她平时为人热情，就是有些口无遮拦。有一次，一个客户来拜访，想更多地了解一下杂志。

李青非常认真，知无不言，言无不尽，把好的、不好的全说了。客户非常感激，临走时还夸奖了李青。

结果领导知道后却批评了她：“你说话有没有分寸啊？什么都说，客户会觉得我们明知道杂志有缺点还不改正，他肯定会不满意。”

李青能说会道，但就是口无遮拦，把握不好分寸，这让她吃了很多亏。

再次，在跟他人交流时，还要学会投其所好，讲对方感兴趣的话题。很多口才好的人都能做到这些。

你说的话对方感兴趣，才能更好地在对方心中产生作用。当然，要想投其所好还要付出很多努力，做很多功课。了解对方的喜好、摸清对方的说话习惯等，都是必须要做的。

最后，说话时要避免说忌讳的话题，不要惹对方不痛快。“打人不打脸，揭人不揭短”。没有人想被别人揭伤疤、说缺点，如果说出这些，对方肯定会不痛快。

如果非要说缺点，也要掌握正确方式，尽量说得委婉、含蓄，给对方留足面子。只有尊重别人，才能换来他人的尊重。

当有人遭遇尴尬时，我们要及时挺身而出，用精妙的语言化解，避免让

对方受到伤害。

很多时候，大家都不会关注你做了什么，而是在意你说了什么。练就好好口才，才能获得更多人的喜爱，才能建立更宽广的人脉资源，成为真正的沟通高手。

说话讲究方法，内容要让人愿意听

话不在好，而在顺耳。好听的话，他人更容易接受；难听的话，对方只会抗拒。同一个意思，有的人说别人就乐意听，有的则不然。这就是表达方式不同的结果。

会说话是一种技巧，如果掌握了，不好听的话别人也能听出善意，不讲究方法，纵然是表扬对方也不会领情。

小区里有一个“大嘴巴”，叫王树。每次提到他，大家都一脸嫌弃地说：“那个人太不会说话了，好话到他嘴里都变味了，更别提坏话了。”

小区里张大爷的儿子为了救掉到河里的孩子去世了，张大爷非常伤心，一时很难接受事实。

大家知道后，争先安慰，希望张大爷能接受事实，好好振作起来。

王树知道后，也想去表达自己的同情。