

别输在 不懂沟通

COMMUNICATION

范晟晟 编著

**寓教于乐的沟通宝典
极具操作性的人际交往指南**

怎样说，别人才会听？

怎样听，别人才肯说？

学会沟通，让每一次沟通都立竿见影，

掌握人生的主动权。

南京出版传媒集团

南京出版社

别输在 不懂沟通

范晟晟 编著

(((·)))

南京出版传媒集团
南京出版社

图书在版编目(CIP)数据

别输在不懂沟通 / 范晟晟编著. —南京: 南京出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5533-2184-4

I. ①别… II. ①范… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第060925号

书 名: 别输在不懂沟通

作 者: 范晟晟

出版发行: 南京出版传媒集团

南 京 出 版 社

社址: 南京市太平门街53号 邮编: 210016

网址: <http://www.njpbs.cn> 电子信箱: njpbs1988@163.com

天猫1店: <https://njbcmjts.tmall.com> 天猫2店: <https://nanjingchubanshets.tmall.com>

联系电话: 025-83283893、83283864 (营销) 025-83112257 (编务)

出 版 人: 项晓宁

出 品 人: 卢海鸣

责任编辑: 严行健

装帧设计: 周 正

责任印制: 杨福彬

策 划:  (www.rzbook.com)

印 刷: 北京文昌阁彩色印刷有限责任公司

开 本: 710毫米×1000毫米 1/16

印 张: 16

字 数: 160千字

版 次: 2018年5月第1版

印 次: 2018年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5533-2184-4

定 价: 49.00元

营销分类: 励志

前言

你想不想一张嘴就语惊四座？你想不想一开口就俘获他人的心？你想不想什么都不说，只靠简单的表情就赢得别人的好感？你想不想从一个平平凡凡的小老百姓变成一位出类拔萃的成功人士？那么，请抽空学点儿沟通的技巧吧！

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”柯达之父乔治·伊斯曼也说：“人生的幸福就是人际关系的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”国内的企业家将此概括为：“山高人为峰，沟通赢天下。”可见，沟通是一种十分重要的能力，是我们立足于这个社会必须掌握的一种技能。的确，随着社会的高速发展，人际交往已经越来越重要。可以说，没有沟通，个人就难以生存；不会沟通，个人就难以发展。

为什么销售精英总能让人们高兴地掏钱购买他们推销的产品？为什

么谈判高手总能化干戈为玉帛，化腐朽为神奇？为什么演讲大师总能获得听众的连连赞叹？因为他们都是沟通高手，能在自己擅长的领域里驰骋自如。

而现实生活中的我们，往往因为缺乏沟通的技巧，在与他人打交道时，总会显得束手束脚甚至举步维艰。是啊，面对陌生人时，我们常因不知聊什么话题而陷入尴尬；面对职场中形形色色的人，我们会因不谙沟通之道而让自己陷入各种危机中；在寻求他人帮助的时候，我们会因不知道怎样开口而失去一次次的机会；在与亲朋好友的日常接触中，我们总是因沟通不善而生出间隙和误解……因此，我们迫切需要学习沟通的技巧，使我们的工作得心应手，生活美满幸福。

那么，沟通的技巧有哪些？它们很难掌握吗？幸运的是，已经有很多人就这个问题、在这个领域进行了长期的耕耘和探索，总结出了大量理论和实践经验。本书正是在借鉴这些经验的基础上，结合当下人们的生存现状而编写的。它从沟通中的语言艺术、行为艺术、媒介艺术等角度进行阐述，内容涵盖了生活、学习、工作各个方面。

如果说沟通是人类必修的交往技巧，那么《别输在不懂沟通》一书则是奉献给广大读者最超值的人际大礼包。希望本书能帮助读者朋友们找到成功沟通的突破口，使你在与他人的沟通中不断进步，走向成功的巅峰！

目 录

| 第一章 | 妙语连珠放光彩，巧妙沟通赢人心

- “老总”还是“老大”，称呼中的玄机 / 2
- 妙用修辞，语出惊人 / 5
- 幽默，交谈的最高境界 / 8
- 俗谚俚语，入木三分 / 11
- 恰当恭维，多谈对方得意的事 / 13
- 自嘲，既博取同情又活跃气氛 / 16
- 谈话中的“温水煮青蛙”效应 / 19
- 适当煽情，引起对方共鸣 / 22

| 第二章 | 运用博弈巧争锋，论辩有理无人敌

- 先发制人，占据主动 / 26
- 避实就虚，巧妙化解锋芒 / 28
- 用机智化解别人的刁难 / 31
- 妙用激将法改变对方立场 / 33
- 滴水不漏，无懈可击 / 37
- 将计就计，变被动为主动 / 40

| 第三章 | 掌握分寸稳拿捏，注意禁忌避嫌疑

语气比语意更重要 / 44

注意分寸，情急之下切勿口不择言 / 47

玩笑要适当，避免交浅言深 / 50

言多必失，口无遮拦种苦果 / 53

刚柔并济，洒脱为人 / 56

关上抱怨的闸门 / 59

小心手势的禁忌 / 62

| 第四章 | 不同人要不同待，看客下菜巧安排

借助提问叩开沉默寡言者的心扉 / 66

以牙还牙，打击傲慢无礼者的嚣张气焰 / 69

巧妙应对欺软怕硬之辈 / 72

灵活结交性格古怪的人 / 76

送一顶高帽给虚荣之人 / 79

用诚心打动“好好先生” / 82

| 第五章 | 成功演讲有技巧，慷慨激昂燃激情

提前规划演讲这盘棋 / 86

字字珠玑，用语言的魅力征服听众 / 91

巧用语气调动听众的情绪 / 95

即兴发挥，活跃气氛 / 98

随机应变，掌控全局 / 101

牵引互动，让听众积极参与 / 104

机智敏锐，摆脱“卡壳”尴尬 / 108

| 第六章 | 恩威并举巧变通，嘘寒问暖两相亲

让批评的话在蜜糖里打个滚 / 112

事实永远胜于雄辩 / 115

细心揣摩，方能把话题引向深入 / 118

雪中送炭必然好过锦上添花 / 121

好钢要用在刀刃上 / 125

建言献策，帮别人拨开迷雾 / 128

第七章 | 积极管理好情绪，你欢我乐笑开颜

冲动是沟通的拦路虎 / 132

口舌之快贪不得 / 135

用冷静浇灭嫉妒的邪火 / 138

宽容别人就是善待自己 / 142

良性沟通从少说“我”开始 / 145

每天与快乐同行 / 148

第八章 | 尴尬冲突可化解，圆场解围生和谐

让无心的伤害随风而去 / 152

笑话是消除尴尬的良方 / 155

用委婉的语言指出别人的缺点 / 158

必要时，说点儿善意的谎言 / 161

多多运用调侃的艺术 / 164

第九章 | 察言观色解人意，耐心倾听更相通

快速领会对方的真实意图 / 168

不要随意打断别人 / 171

竖起耳朵，听出对方的弦外之音 / 174

及时回应对方的精彩论述 / 177

抛砖引玉，收获更多有效信息 / 180

第十章 | 好的形象会说话，此时无声胜有声

- 用友善架起沟通的桥梁 / 184
- 微笑是最好的名片 / 187
- 放松身心才能愉快沟通 / 191
- 眉目传情，眼睛也会说话 / 194
- 举止优雅，坐立有型 / 197
- 注重仪表，为形象加分 / 199
- 凸显个性，吸引别人眼球 / 202

第十一章 | 交流灵活不树敌，同事沟通要融洽

- 委婉与率真的博弈 / 206
- 友善待人，创造和谐的工作氛围 / 209
- 大度能容天下事 / 211
- 尊重他人才能赢得他人的尊重 / 214
- 聪明地应对异议和分歧 / 217
- 虚心向老同事学习 / 220
- 热情关心新同事 / 223
- 用闲聊拉近彼此的距离 / 226

第十二章 | 上通下达巧游弋，沟通领导要谨慎

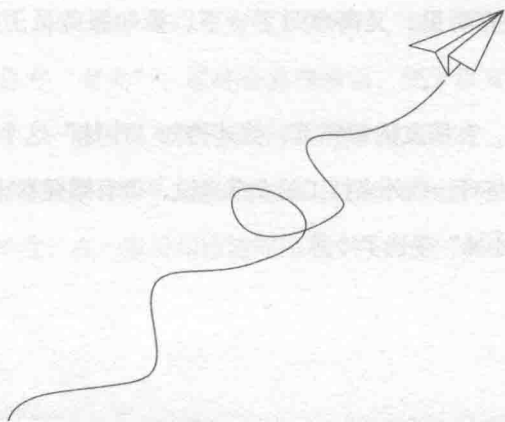
- 赞美和鼓励比批评更有效 / 230
- 别念唐僧的“紧箍咒” / 233
- 批评下属要有“度” / 236
- 给下属发言的机会 / 239
- 对症下药，巧妙征服顽固型员工 / 242
- 注意跟领导说话的方式和技巧 / 245

— · —
第一章
— · —

俗话说，“说得好不如说得巧”“良言一句三冬暖”。人际交往的关键是会说话，说话不仅要体现出真诚，更要表现出说话的艺术。

说话既是一门艺术，也是一门学问，说得好必然能有效地沟通，说得不好肯定无法打动别人。说到别人心窝里的话才能更容易打动别人，也会增加人际交往的魅力。

妙语连珠放光彩，
巧妙沟通赢人心



“老总”还是“老大”，称呼中的玄机

/

好的称呼会让人如沐春风，
心情也随之明媚起来；
不好的称呼会让人如鲠在喉，
心情也会随之黯然。

/

人际交往中，称呼是一个重要的细节，恰当地称呼别人，才能构建和谐的人际关系。有的人没有考虑到这一点，交谈中容易引起别人的反感，莫名其妙地就把人得罪了。

陈先生到广州出差，和朋友去一家餐厅吃饭，因为习惯，他随口喊道：“小妹，给我们拿点儿纸巾。”让他没想到的是，不仅服务员迟迟不动，周围所有的人都以不屑的眼光看着他。陈先生以为服务员没有听见，又高声叫了一下，谁知服务员干脆走开，再也不搭理他了。

后来，在朋友的解释下，他才得知“小妹”这个称呼在广州很敏感，特别是对一些外来打工的女孩来说，带有鄙视意味，难怪陈先生称呼人家“小妹”受到了冷遇。

既然称呼如此重要，在日常生活中我们就一定要注意，避免信口开河。

在一家大型商场里，一位女顾客正在选购上衣。导购员不厌其烦、笑容满面地让她试穿了几件后，她终于挑中了一件，决定购买。导购员将开好的付款单递给她，笑吟吟地说了句：“阿姨，你的裙子真好看，在哪里买的？”结果女顾客眼睛一斜，说：“你叫谁阿姨？”说完转身就离开了。这个导购员的服务态度和工作水平都很高，但是，就因为一个小小的称呼，一单生意就这样毁了。

对现代人来说，年龄是一个很敏感的话题，尤其是女性，最忌讳别人说自己老。那位女顾客的实际年龄或许真称得上是导购员的阿姨，但是，直接喊出来还是会让她觉得刺耳，索性连挑好的衣服也不要了。所以，对不认识的长者，一定要注意称谓。尽可能地为对方考虑，让对方耳根舒服，这样，交流才会很顺畅。

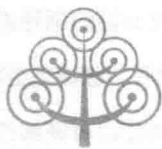
在工作场合，称呼就更显得重要。对同事而言，最好不要直呼其名，也不要过分亲昵，更不要擅自做主替人家起绰号。称呼上级和领导要区分不同的场合。私下里，可以对女性上级称呼“姐”，男性上级称呼“哥”，甚至称呼“老大”，这样会显得亲切，便于双方坦率地沟通，还能增进感情，一般性情友善的领导都会喜欢这种称呼。但是，在正式场合中，一定要用正式称呼，否则就会给你带来不利影响。

张力大学刚毕业，在一家公司市场部任职。他的部门负责人是徐总

监，张力平时有事去请示的时候都称呼总监为“老大”。一天，老板来部门视察，并召开了一个小型的会议。当轮到张力发言的时候，张力习惯性地又称呼总监为“老大”，这让老板和总监当时的脸色很难看。当老板视察完后，总监便不再给张力好脸色看。

自此以后，虽然张力表现不错，但是一直没有得到公司的重用。原来，公司老板一直怀疑徐总监的能力太强会对自己有威胁，而张力在正式场合对总监的称呼让老板和总监都不满意，所以，张力受到冷落也是必然的了。

随着社会的发展，称呼也会发生日新月异的变化，巧妙地称呼他人，不仅会拉近人与人之间的距离，还能让自己在沟通中游刃有余。我们要根据对方的年龄、职业、地位等一系列因素选择恰当的称呼，同时，还要注意说话的场合，避免因称呼不当带来负面影响。



妙用修辞，语出惊人

子曰：“言之无文，行而不远。”

对说话而言，如果能够通过合适的修辞增加辞令和文采，那么一定会给沟通带来一片新天地。

修辞是一种高超的表达技巧，恰当地运用修辞，会增加语言的魅力，收到独特的效果。

1920年的一次会议上，苏联著名教育家加里宁做了工作报告。他的报告得到了大家的认可，赢得了大家的信赖。

有些对工农联盟的重要性不甚理解的农民认真地向加里宁提了这样一个问题：“对苏维埃政权来说，是工人更珍贵还是农民更珍贵呢？”加里宁听出了农民的顾虑，便微笑着提高嗓音反问道：“对一个人来说什么更珍贵呢，是左腿还是右腿？”农民们听了以后都欢呼起来，掌声经久不息。

加里宁以左右腿的“珍贵对比”来比喻“工农联盟”，形象生动地反映出工农联盟的本质，既表明了政府的态度，又避免了小人钻空子。试想一下，如果加里宁用左右手做对比，就很容易引起别人的误会，因

为生活中大部分人都习惯用右手，而左右腿的作用几乎对每个人来说都是同等重要的。由此可见，在沟通中，一个恰到好处的修辞，既容易让人理解，又容易化解麻烦。

妙用修辞，能让自己的意思得到更艺术的表达。修辞的力量在任何时候都是强大的，善于运用修辞的人，其语言自有无穷的魅力。

林黛玉作为《红楼梦》中主要的艺术形象，不仅给人们留下了深刻印象，更成为我国小说人物的经典代表。她的一颦一笑吸引人，她的语言更吸引人。下面，就让我们看看她是怎么运用修辞的。

第三十四回中宝钗因薛蟠的事情流泪，到房里整整哭了一夜。次日早起来，也无心梳洗，胡乱整理整理，便出来瞧母亲。碰巧遇见林黛玉一个人站在花荫之下，问她哪里去。薛宝钗说“家去”，口里说着，便只管走。黛玉见她无精打采地去了，又见眼上有哭泣之状，大非往日可比，便在后面笑道：“姐姐也自保重些儿，就是哭出两缸眼泪来，也医不好棒疮。”

黛玉用“哭出两缸眼泪”夸张地形容宝钗的伤心程度，也暗含了奚落、讽刺的意味。她是个“刀子嘴豆腐心”，有什么就说什么，而且言语往往有些“尖酸刻薄”，这体现了她性格中率直的一面。

擅用修辞，不但对沟通有很大的帮助，而且能体现出一个人的素养和内涵。很多人在面对陌生人的时候会感到手足无措，

不知道该说什么好，其实，这个时候我们就可以运用一下修辞的艺术。

小春刚毕业，还没有找到合适的工作。一个周末，他去姐姐家玩，正好碰上姐姐的同学小红来访。在姐姐做饭的时候，小春和小红交谈了起来。小春的个性很开朗，而小红比较含蓄，所以小春说得很多。当小春说到自己读大学的地方是“一年只刮两次风，一次是半年”时，小红忍不住大笑起来。她认为小春的表达能力很好，而自己工作的公司正需要一个主持人才，于是便把小春介绍过去。小春果然不负众望，做得非常出色。

用好修辞会很容易引起别人的注意。在沟通中，我们一定要把握住这个精良的武器，让自己迅速吸引别人的注意，赢得别人的好感。



幽默，交谈的最高境界

/

幽默是一种智慧的表达，

它既彰显了说者的聪明才智，

又让听者开心愉快。

它是交谈的最高境界，是最有效的沟通手段。

掌握了幽默，也就掌握了一门伟大的艺术！

/

词典里将幽默定义为“幽默感、诙谐”和“引起愉悦、大笑的东西”，幽默是能给人带来快感的一种表达方式，英、美等国家将幽默感作为衡量一个人是否有良好修养的表现。如果一个受过良好教育的人被说成“没有幽默感”，那无异于说他“三等残疾”“文盲”，甚至“无知”。难怪有人认为：“对一个男人而言，他宁愿承认自己装了假牙或者戴了假发等，他也不愿意承认自己缺乏幽默感。”由此可见人们对幽默的看重。以下这个故事也说明了这一点。

在某个异国餐厅，几位食客对一杯啤酒中的苍蝇做出了不同的反应：

英国人以一贯的绅士风度吩咐侍者：“请帮我换一杯啤酒！”

日本人则叫来了餐厅经理，并训斥他说：“你们这样还能做生意吗？我下次一定不会来了。”