

CHENG GONG GAI DU

成功  
必读

让你受益一生的成功必读指导

GOUTONGGAOSHOU



# 沟通高手

彭伟◎编著



成功励志  
珍藏版

一个善于沟通的人，能处理好与同事、领导、朋友、家人等各种复杂的社会关系，让自己的一举一动、一言一行都惹人喜爱，这样不但事业上容易成功，而且会广结人缘，收获良好的人际关系。

 煤炭工业出版社

CHENGONGBIDU

成功  
必读

让你受益一生的成功必读指导

GOUTONGGAOSHOU



# 沟通高手

彭伟◎编著



煤炭工业出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通高手 / 彭伟编著. -- 北京: 煤炭工业出版社,  
2018

ISBN 978 - 7 - 5020 - 6523 - 2

I. ①沟… II. ①彭… 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 (2018) 第 039089 号

## 沟通高手

编 著 彭 伟  
责任编辑 马明仁  
封面设计 盛世博悦

出版发行 煤炭工业出版社 (北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)  
电 话 010 - 84657898 (总编室)  
010 - 64018321 (发行部) 010 - 84657880 (读者服务部)

电子信箱 cciph612@126.com

网 址 www.cciph.com.cn

印 刷 北京德富泰印务有限公司  
经 销 全国新华书店

开 本 880mm × 1230mm<sup>1</sup>/<sub>32</sub> 印张 7<sup>1</sup>/<sub>2</sub> 字数 210 千字

版 次 2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷

社内编号 9403 定价 49.80 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换,电话:010 - 84657880

# 前言

“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”这句话说的是人与人之间沟通的重要性。在这个人与人之间接触越来越频繁的时代，事业的成功、家庭的幸福、人生层次的提升都不能不借助沟通的力量。从一定程度上说，人生的丰富就是人缘的丰富，人生的成功就是人际沟通的成功。

著名作家萧伯纳说：“假如你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换后，我们每人仍只有一个苹果。但是，如果你有一种思想，我有一种思想，那么彼此交换后，我们每个人都有两种思想。甚至，两种思想发生碰撞，还可以产生出两种思想之外的其他思想。”这就是沟通的效果。因为任何一个人，他所掌握的知识、技能，他的直接经验都是有限的，人要想适应无穷无尽不断变化的外部世界，就必须凭借沟通来获得别人的宝贵经验，沟通使我们无论在思想观念上，还是在情感上都变得丰富。可以说，无论你在工作中处于什么样的职位，无论你在生活中扮演着什么样的角色，在相应的人际互动中，沟通始终起着关键性的作用。

松下幸之助说：“过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”这足以说明，沟通永远是不过时的，对于沟通的学习学无止境。

如果你学识渊博，却因不善言辞而致无人赏识；如果你工作出色却总是得不到领导的赏识和提升；如果你品德良好却无法化解剑拔弩张的局面；如果你面对客户一再妥协而对方始终不买账；如果你一心为家却得不

到家人的理解终日争吵不休……那么朋友，你是否想过，这些都是源自你沟通的失败？！

一个善于沟通的人，能处理好与同事、领导、朋友、家人等各种复杂的社会关系，让自己的一举一动、一言一行都惹人喜爱，这样不但事业上容易成功，而且会广结人缘，收获良好的人际关系。

本书语言精练、案例丰富、内容全面、形式灵活，让你在轻松愉快的阅读中，学习人际沟通的要点，领悟人际沟通的秘诀，从而使自己轻松地成为一个百分百沟通高手。

编者

2018年

## 目录 Contents

|                  |    |
|------------------|----|
| 第一章 认识自我，发掘自身的潜能 | 1  |
| 一句话就能决定成败        | 1  |
| 克服羞怯，打开话匣子       | 4  |
| 充满自信             | 6  |
| 好口才可以练出来         | 9  |
| 让声音悦耳            | 11 |
| 腹有诗书气自华          | 15 |
| 人际沟通能力测试         | 18 |
| 第二章 优雅的谈吐给人好印象   | 23 |
| 第一印象很重要          | 23 |
| 重视自我介绍           | 26 |
| 拉近距离的艺术          | 30 |
| 避免冷场的方法          | 33 |
| 说好开场白，成功了一半      | 36 |
| 如何在交谈中展现自己的魅力    | 39 |
| 告别语很重要           | 42 |

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>第三章 会听比会说更重要</b> | <b>47</b> |
| “说话听音”，把握对方意图       | 47        |
| 想听真话，先放低姿态          | 50        |
| 善于倾听                | 52        |
| 兼听则明，偏信则暗           | 54        |
| 听懂别人的话外音            | 57        |
| 掌握插话的技巧             | 59        |
| “场面话”不可当真           | 62        |
| <b>第四章 攻心为上</b>     | <b>66</b> |
| 换位思考，抓住对方心理         | 66        |
| 努力寻找共同点             | 69        |
| 用事实说服他人             | 72        |
| 得理让人，以情动人           | 74        |
| 方式不同，效果差别大          | 77        |
| 正话反说                | 80        |
| 顺水推舟                | 83        |
| 主动示弱                | 87        |
| <b>第五章 一语中的</b>     | <b>91</b> |
| 不要长篇大论              | 91        |
| 一语千金                | 95        |
| 言简意赅，一针见血           | 98        |
| 简明扼要                | 101       |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 字字珠玑 .....                  | 104        |
| 话好不如话巧 .....                | 107        |
| 言多必失, 沉默是金 .....            | 110        |
| <b>第六章 赞美是沟通的灵丹妙药 .....</b> | <b>114</b> |
| 良言一句三冬暖 .....               | 114        |
| 从别人的闪光点来赞美 .....            | 117        |
| 把握赞美的原则 .....               | 120        |
| 赞美要讲究技巧 .....               | 122        |
| 掌握赞美的尺度 .....               | 126        |
| 赞美的误区 .....                 | 129        |
| 用赞美来表达批评 .....              | 132        |
| <b>第七章 幽默风趣 .....</b>       | <b>137</b> |
| 幽默是最具感染力的艺术 .....           | 137        |
| 幽默感是可以培养的 .....             | 141        |
| 表达不满的幽默方式 .....             | 145        |
| 幽默是活跃气氛的法宝 .....            | 150        |
| 开玩笑的分寸 .....                | 153        |
| 成为幽默专家的技巧 .....             | 156        |
| 自嘲 .....                    | 160        |
| <b>第八章 三思而后行 .....</b>      | <b>164</b> |
| 想清楚了再开口 .....               | 164        |
| 把我说话时机 .....                | 167        |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 说话要顾及场合 .....           | 171        |
| 见什么人说什么话 .....          | 174        |
| 适时地闭上嘴巴 .....           | 178        |
| 语言也需要包装 .....           | 181        |
| 不要把话说得太绝 .....          | 183        |
| <b>第九章 巧用肢体语言 .....</b> | <b>187</b> |
| 无声胜有声 .....             | 187        |
| 巧用肢体语言 .....            | 191        |
| 微笑是最美的语言 .....          | 194        |
| 表情有助于沟通 .....           | 198        |
| 眼睛是心灵的窗户 .....          | 201        |
| 保持 .....                | 204        |
| 心有所思，手有所指 .....         | 206        |
| <b>第十章 细节决定成败 .....</b> | <b>210</b> |
| 记住他人的姓名 .....           | 210        |
| 恰当地称呼别人 .....           | 213        |
| 恰当运用语调和语气 .....         | 216        |
| 多用正面词语 .....            | 220        |
| 轻松赢得好人缘的细节 .....        | 223        |
| 沟通中不可犯的个过失 .....        | 228        |

## 第一章 认识自我，发掘自身的潜能

李白在《将进酒》中有云：“天生我材必有用，千金散尽还复来。”普天之下的每一个人，不分胖瘦高矮、不管学历高低、不论富贵贫贱，生来必有其用武之地！

生活是一种状态，而它的状态又取决于外在与内在的许多因素，当外在的因素激起人的斗志时，他便勇往直前，无往而不胜，而这种成功的力量便是他自身蕴含的宝藏。每个人身上都埋藏着无尽的宝藏，人们发掘出这些宝藏，就好像挖到一个永不干涸的水源，取之不尽，用之不竭。将这样的状态发挥到最大限度，就能改变自己的人生轨迹。

正视自己，客观评价自己的能力；认识自我，努力发掘自身的潜能。那么，下一个成功的人就有可能是你。

### 一句话就能决定成败

有个人在家里请客，约定的时间眼看就过了，可还有一大半的客人没来。主人心里很焦急，便说：“怎么搞的，该来的人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的喽？”于是便悄悄地走了。

主人一看走掉好几位客人，心里越发着急了，便说：“怎么这些不该走的人反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那

我们这些没走的倒是该走的了！”于是也都走了。

最后只剩下一位跟主人关系较亲密的朋友，他看到这种尴尬的场面，就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则话说出去了，就没法收回来了。”主人大喊冤枉，急忙解释说：“可我说的不是他们啊！”这个朋友听了大为光火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了！”说完，头也不回地离开了。结果，他一个朋友也没有请到。

中国古代就有“一言能兴邦，一言能丧国”，“一人之辩重九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”这样的名言，由此可见沟通的重要作用。现代社会竞争激烈，沟通能力已经成为人才竞争的重要素质之一，它是人们取得成功的基石，是迈向成功的第一步。

成功学大师戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，85%靠人际关系，人际关系的成功，85%靠沟通。”事实正是如此，在人的一生中，事业要取得成功，85%归因于与别人沟通，15%是来源于自己的能力。人是群居动物，人的成功只能来源于他所处的人群及所在的社会，我们只有在这个社会中灵活应变、游刃有余，才能为事业的发展开拓宽阔的道路。

在工作中，沟通可以使同事之间增加交流，缩短彼此之间的距离，提高工作效率。遇到问题时，员工通过相互之间的沟通，可以达到集思广益的效果，充分发挥个人的能动性，为企业发展赢得强大的动力。

在生活中，人与人之间通过沟通可以建立相互信任、相互尊重的人际关系，这能为我们的成功奠定坚实的基础。

只要你稍加留意，就会发现有一些人尽管学识渊博、工作出色，却怎么也得不到领导的赏识和提升。究其原因，很重要的一点就是不善言辞。在今天这个开放的社会，人与人之间的沟通与交流变得日益重要。

古往今来，那些杰出的成功者大多是非常善于沟通的人。他们往往善于运用沟通来为自己赢得更大的发展空间，从而使自己拥有更多成功的筹码。一个人要想取得成功，只靠专业能力显然是不够的，离开沟通这个有

效途径，成功便无从谈起。只有进行卓有成效的沟通，才能获得成功的资本。在能力相当的情况下，一个沟通能力强的人自然会获得更多的机会。

不要忘记我们生活在群体之中。不管到什么时候，都离不开人与人之间的交往。沟通已经渗入我们生活和工作的各个角落。不善沟通或无效沟通是成功路上的最大障碍，会给我们的生活和工作带来极大的不便和困扰。

有一对父子冬天在镇上卖便壶（俗称夜壶）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前就有了看货的人，其中一个人看了一会儿，一说道：“这便壶大了些。”儿子马上接过话茬儿：“大了好啊！装的尿多。”人们听了，觉得很刺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，父亲马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”老人听后会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果却迥异，原因就在于沟通能力的好坏。我们不能说儿子的话说得不对，但他的话说得太直接，粗俗得难以入耳，令人听了很不舒服。虽然买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密性。人们可以拿着脸盆、扁担等东西大大方方地在街上走，但若拎个便壶走在街上，就会有些不自在了。此时，儿子直白的大实话会使顾客感到别扭；而父亲则算得上是一个高明的销售商，他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近与顾客的距离，然后又以委婉的语气说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是妙，它无丝毫强卖之嫌，却又富于启示性。其潜台词是：“冬天天冷夜长，人们夜解次数多且怕冷不愿意下床，大便壶正好派上用场。”这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，买者也就买得顺心了。

儿子的一句话砸了生意，而父亲的一句话做成了生意，这不正说明了成败常在只言片语间吗？

## ※妙语点睛

也许你学识渊博，也许能言善辩，也许谈吐文雅，可是仅仅拥有这些，你也不一定会成为一个受欢迎的人。只有拥有良好的人际沟通能力，有一张四通八达的人脉关系网，才可能受到众人的欢迎，进而获得成功。

## 克服羞怯，打开话匣子

有一位叫彼得森的医生，是个热心的棒球迷，他经常去看球员们练球。不久，他就和球员成了好朋友，并被邀请参加一次为球队举行的宴会。

在侍者送上咖啡与糖果之后，有几位著名的宾客被请上台说几句话。在事先没有通知的情况下，宴会主持人突然宣布：“今晚有一位医学界的朋友在座，我特别请彼得森大夫上来给我们谈谈棒球队员的健康问题。”

作为一位已从医30余年，有丰富卫生保健知识的人，按说应对此类问题是小菜一碟。他可以坐在椅子上，就此话题和朋友侃侃而谈一整晚。但是，要他当众谈论这个问题，就不是一件容易事了。这突如其来的问题令他不知所措，心跳加速，面红耳赤，张口结舌。他一生中从未做过演讲，而他脑海中关于这方面的记忆已经遗忘了了。

结果宴会上的人全在鼓掌，大家都望着他，他却摇摇头，表示谢绝。但他这样做反而引来了更热烈的掌声，人们纷纷要求他上台演讲。“彼得森大夫！请讲！请讲！”呼声愈来愈大，也愈发坚决。

他心情非常矛盾。他知道，如果他站起来演讲一定会失败，他甚至无法讲出完整的句子。因此他站起身来，一言不发，转身背对着他的朋友们，默默地走了出去。他深感难堪，更觉得是莫大的耻辱。

他不愿再度陷入脸红及哑口无言的困境，开始进行当众讲话训练。通过锲而不舍地努力练习，进步简直是一日千里，紧张的情绪消失了，信心

也愈来愈强。两个月后，他甚至开始接受邀请，前往各地演讲。他很喜欢演讲的成就感以及荣誉，更喜欢从中结交更多的朋友。

生活中也有一些人畏首畏尾，羞于当众讲话。在美国，有人曾经进行调查，问题是：“你最怕什么？”答案很多，有人怕蛇，有人怕鬼，有人怕死，有人怕猛虎……居然有78%的人最怕当众说话，而其他的“最怕”中没有一项超过10%。人们坦然承认自己的羞怯：“我总是因为羞怯不敢在众人面前讲话，那会使我心跳加快，脑中一片空白……”

说话羞怯的人通常认为别人很勇敢，只有自己怯场。因此，他们总是责备自己：“为什么只有我是这样的呢？”其实，说话怯场的人非常多，绝非某个人特有的“专利”，只不过别人怯场时，你没有在意罢了。

那些口才了得的主持人，其实也并非你所想象的那样说话时毫无顾虑，他们也时常感觉到羞怯。据说，美国某播音员在播音之前要先到浴室洗澡，否则就会因羞怯而无法从容播音。

由此可见，与他人交谈时心生羞怯是正常现象。在大庭广众之下自然、流畅地说话，对每个人来说都是一种挑战。对于那些生性羞怯、不善言辞的人来说更是难上加难。

经常会有人自我解嘲地说：“我口才不好，不会说话。”其实，只要能克服羞怯这个障碍，每个人都能打开话匣子，侃侃而谈。如果你总是压抑自己，羞于当众讲话，就无法享受到说话的乐趣。

古希腊哲学家埃皮克提图说：“人不为外物所动，而为自己的认识所左右。”由于思维惯性我们对外界事物的认识往往会变得僵化。“一朝被蛇咬，十年怕井绳。”如果你曾经在跨栏比赛中摔过跤，就很可能再也不敢练习跨栏赛跑。这并不是因为你缺乏运动天赋，而是因为一次失败给你带来误导，成为你心里的障碍。由此推知，如果你认为自己根本不擅长与别人打交道，很可能是由于在过去的交往过程中，你犯过小错误而给彼此带来不快。这样的失误在你心中留下阴影，使你感到自卑、感到羞怯，

这个心理障碍才是阻止你前进的最大顽石，而实际上你可能根本不缺乏与他人正常交往的能力和技巧。

人们羡慕那些口若悬河的人。其实，想达到这样的水平并不是不可能的，敢于当众说话，是拥有好口才的第一步，然后要做的就是不断地练习。

开始说话的时候，你可能很害怕，可是一旦克服了说话的恐惧，再加上反复的练习，你就能够畅所欲言了。

卡耐基训练班的一个毕业生说：“开始说话前的两分钟，我宁可挨鞭子也不敢开口讲话；可是一旦开口，临结束前两分钟，我又宁可吃枪子儿也不愿停下来。”卡耐基的经验证明，要取得这样的效果并不是一件困难的事情，经过训练，你一定可以做到。

说话是一门实践的艺术，不进行实践，你永远也不可能会说话，更不要说获得“绝妙口才”了。我们谈话的场所有很多种，与人共进晚餐，上班时交谈工作等，都是锻炼说话的好机会。平常说话轻而易举，遵循一些简单的规则你便能滔滔不绝。

## ※妙语点睛

万事开头难。开始和人沟通时难免会羞怯，但你只要不断地练习，一段时间后你就不再羞怯，甚至能够侃侃而谈了。

## 充满自信

蜚声世界影坛的意大利著名电影明星索菲亚·罗兰之所以能够成为令世人瞩目的超级影星，离不开她对自己价值的肯定以及自信心。

为了生存和对电影事业的热爱，十六岁的罗兰来到了罗马，想在这里涉足电影界。没想到，第一次试镜就失败了，所有的摄影师都说她够不上美人标准，都认为她的鼻子和臀部不美。没办法，导演卡洛·庞蒂只好

把她叫到办公室，建议她把臀部和鼻子整形。一般情况下，许多演员都会对导演言听计从。可是，小小年纪的罗兰却非常有勇气和主见，拒绝了对方的要求。她说：“我当然知道我的外形跟已经成名的那些女演员颇有不同，她们都相貌出众，而我却不是这样。我的脸毛病太多，但这些毛病加在一起才更能突出我的特点。如果我的鼻子上有一个肿块，我会毫不犹豫地把它除掉。但是说我的鼻子太长，那是无道理的，我喜欢我的鼻子和脸本来样子。我要保持我的本色。”

正是由于罗兰的自信，导演卡洛-庞蒂重新审视他，接受了索菲亚·罗兰，开始了解她并且欣赏她。

罗兰没有为迎合别人而放弃自己的个性，没有因为别人而丧失信心，所以她才能在电影中充分展示她与众不同的美。而且，她独特的外貌和热情、开朗、奔放的气质最终得到人们的认可。后来，她主演的影片《两妇人》获得了巨大成功，她也因此而荣获了奥斯卡最佳女演员奖。

美国作家爱默生说过：“自信是成功的第一秘诀。”在与他人沟通时，你的自我感觉会在很大程度上影响着别人如何看待你。如果你心里都觉得自己不行，那么你如何让对方赏识你，与你继续沟通下去呢？所以说，培养自信是非常重要的，它会让你在与人沟通的过程中受益无穷。

一个人没有自信，那么，在沟通中别人在潜意识对你会有所忽视，这样不利于与他人建立良好、公平的人际关系。一个人如果没有自信，那么这个人言语的影响力就相对较弱，所要表达的思想就不会被有效地传达，也不利于和他人进行有效的沟通。

一个人没有自信，那么他在别人心目中的分数就会大打折扣，因为大多数人还是喜欢和自信的人在一起。自信老板不喜欢唯唯诺诺的员工，因为他们不能提供不同的想法。

所以，我们在日常人际交往的过程中，要有成功沟通的信心，不要总是被沟通会失败的担忧所困扰。只有多与人沟通，才能增加与他人比较的

机会，也才能发现自己的长处，从而有利于形成正确的自我认识与评价，增强自己的信心，克服自卑感。当然，自信不是盲目的妄自尊大，不是表演出来的，自信首先是建立在自我认知之上的。所谓的自我认知，就是对自己有一个明确的、实事求是的看法和评价。

拿破仑·希尔指出，有很多思路敏捷、天赋较高的人，却无法发挥他们的长处参与讨论，并不是他们不想参与，而只是因为他们缺乏自信。

许多沉默寡言、不肯开口的人都认为“我的意见可能没有价值，如果说出来，别人可能会觉得很愚蠢，我最好什么也不说。而且，其他人可能都比我懂得多，我并不想让他们知道我是这么无知”。这些人常常会对自己许下很渺茫的诺言：“等下一次再发言。”可是他们很清楚自己是无法实现这个诺言的。每次这些沉默寡言的人不开口时，他就又中了一次缺少信心的毒素，他就会愈来愈丧失自信。从积极的角度来看，如果尽量发言，就会增加信心，下次也更容易发言。所以多发言是信心的“营养素”。

不论是参加什么性质的活动，每次都要主动发言，可以是评论，也可以是建议或提问题，但不要沉默不语。而且，不要最后才发言，要做破冰船，第一个打破沉默。不要担心自己会显得很愚蠢，不会的，因为总会有人同意你的见解。所以不要再对自己说：“我怀疑我是否敢说出来。”你一定能行的！

英国前首相丘吉尔曾说过：“你能对着多少人当众讲话，你的事业就会有多大！”这句话已经成为商界经典之言。沟通是人与人之间思想和感情的传递和反馈，要以开放的姿态与人交流信息，双方需要积极主动，而自信无疑是最积极的态度了。自信的人言行举止都会说话，每个小动作都在告诉对方“我行”，而对方的敬重之心也会油然而生，这样也彰显了自己的英雄本色。

## ※妙语点睛

“自信人生二百年，会当水击三千里。”只要你充满自信，你就会口若悬河，滔滔不绝；如果你缺乏自信，即使满腹经纶，也会“茶壶装饺子——倒不出来”。