

与人沟通的诀窍就是：谈论别人最为愉悦的事情。

——卡耐基

别让优秀的自己 毁在沟通上

一开口就能说服所有人



一本让你在不知不觉中成为社交达人的沟通宝典

高美◎编著

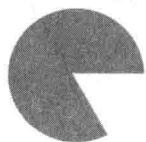
提升语言魅力，将自己的优秀表达出来。

突破沟通障碍，使你一开口就让人喜欢。

中国商业出版社

别让优秀的自己 毁在沟通上

高美◎编著



一开口就能说服所有人

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

别让优秀的自己毁在沟通上 / 高美编著. —北京:
中国商业出版社, 2016. 9

ISBN 978-7-5044-9594-5

I. ①别… II. ①高… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 231193 号

责任编辑: 武文胜

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司

★ ★ ★ ★ ★

710 × 1000 毫米 1/16 15 印张 180 千字

2017 年 1 月第 1 版 2017 年 1 月第 1 次印刷

定价: 38.00 元

★ ★ ★ ★ ★

(如有印刷质量问题可更换)

前言

Preface

我们每一天都要与不同的人打交道，都要经历不同的事，都离不开沟通。

沟通有两个作用：一是表达自己的意见，提供信息让他人知晓；二是与他人取得深入了解，达成共识，从而解决问题。

沟通是人生永恒的主题。任何一个人，任何一件事，最终的目的，无不是与他人正常相处并解决相互之间的需求。沟通便是满足这种需求必不可少的环节，是我们人生得到顺畅发展的前提。

沟通已经成为生活中每个人的重要生存手段。懂得沟通的人，一生都会如鱼得水、左右逢源，而一个不懂得沟通的人，不但处处受限，还将让优秀的自己毁于一旦。因此，我们必须充分重视沟通，做到与他人有效沟通。

有人认为，沟通就是说话的分寸，就是语言上的功夫。确实不错，一个会说话的人，懂得把握说话分寸的人，其人缘势必比不会说话，或者说话不中听者要好很多。但这不是沟通的全部。沟通不是单纯的说话能力，还包括肢体语言、神情交流、文字交流、心灵交流等。

沟通是不可回避的。我们不可避免地要与不同个性的人相处。要让对方接受自己，认同自己，就要我们去沟通，去说服对方。否则，即使你是一块玉，对方不认同你的价值，你也与普通石头无异。

在这种情况下，只有视不同情况，进行不同沟通，才能让我们达到顺利沟通，让对方认同你。

《别让优秀的自己毁在沟通上》通过生动案例进行沟通问题解读，告诉我们如何避害趋利搞好沟通，赢得对方的认同或者尊重。全书共分八章，分别论述语言的重要性、说话的技巧性、个人表情的使用、肢体语言的运用等，帮助每一个读者轻松学会沟通方法，让自己在沟通中成为对方认同和喜欢的人。

本书结构用语简洁、案例直面职业人生，而有效的沟通技巧解读与方法将带领读者深入沟通之道，为读者成功的人生开辟一条沟通捷径。

诚然，本书难免有不完美之处，那就让我们沟通吧！

目录

Contents

001

第一章

怀才不遇不是才华不够，而是不善于沟通

所谓怀才不遇，就是你的才华输在沟通上了 / 002

你很优秀，没人认同一切归零 / 005

良好沟通让你的才华引人关注 / 007

掩盖你才华的，不是机会而是沟通 / 010

错误的沟通将会毁掉你的前程 / 012

你说话目的性越强，获得的机会反而越渺茫 / 014

你的逆耳忠言，也许就阻碍了你前进的路 / 017

没有幽默的气质，你就别怪别人不喜欢你 / 019

毛遂自荐，说话水平决定着你的成败 / 022

别将丑话丑着说，干得漂亮还要说得漂亮 / 025

第二章

不善于沟通，你的优秀将大打折扣

“独角戏”只会让你损失听客 / 030

说话态度不好，你再优秀也不受欢迎 / 033

害怕与陌生人说话，你只能靠边站 / 036

说话不自信，没资格要求别人信你 / 039

对人不热情，你只能遭冷遇 / 041

说话腔调决定着个人魅力 / 044

不会暗示，沟通让你手足无措 / 047

不会调节气氛，与你沟通将会非常无趣 / 050

不懂聆听别人，你怎么了解 / 053

沟通不畅，后果严重 / 056

第三章

人生的赢家都是沟通高手

沟通高手从不吝啬当面赞美 / 062

诚实的话语最能打动人心 / 065

良好沟通可以化敌为友 / 068

争吵只会让关系越来越糟 / 071

不抱怨才会让生活变得更好 / 073

在金钱面前，人情永远更重要一点 / 076

成功的人不会给自己找借口 / 079

聪明的人该说不时就说不 / 081

沟通高手会适时给出响亮的掌声 / 084

模仿是构建顺畅沟通的良方 / 087

第四章

懂得进退，善沟通才能左右逢源

少说一句又何妨，你也没输掉什么 / 092

不逞口舌之快，要面子更要“里子” / 095

大事守得住底线，小事装得了糊涂 / 097

调动了听众的好奇心，你就成功一半了 / 100

恰当的时候“自黑”，会让人更喜欢你 / 103

姿态放低一点，沟通才能更顺一点 / 105

放下自己的身段，你将会在沟通中赢得尊重 / 108

低头认错并不丢人，丢人的是错了还不承认 / 111

只有高度一致才能沟通无阻 / 114

不好直接表达的，那就在语言上“转弯” / 117

绝不在该讲爱的地方讲道理 / 120

手势，是“无声胜有声”的沟通 / 123

服软才能“软化”人心 / 126

第五章

随机应变，沟通能化“危”为“机”

沟通是聪明人解决分歧的唯一手段 / 130

被人拒绝时，你开口争取才有机会 / 132

遭遇困境时，你要说服可能帮你的人 / 135

有人刁难你，你就以问代答把话题往回“踢” / 138

争论的问题太尖锐，你不妨建议双方都稍作退步 / 141

逼迫对手就范，硬话也可以“软”着说 / 144

话题卡住了就换一个 / 147

不生气，遇事静下心来慢慢沟通 / 150

装糊涂回避对方提出的过分要求 / 153

别将得失看得过重，顺其自然也是一种智慧 / 156

君子会动口也得会动手 / 159

行动比语言更能温暖人心 / 162

不要忽略眼睛的魔力 / 165

你要相信，没有沟通解决不了的事 / 167

第六章

倾听让你成为优雅的沟通者

善于沟通的人都善于倾听 / 172

用心听对方说什么，你才知道该说什么 / 175

谁都喜欢有个倾听者，但都不喜欢“喇叭” / 178

记得带上你的微笑去倾听他人的精彩 / 181

倾听不能半途而废 / 184

多听长智慧，少说修品行 / 187

留一份沉默给自己 / 189

倾听中，你的姿势会暴露你的素质 / 192

第七章

说话有底线，该给的面子你得给

说话最好八分满 / 198

给别人留台阶就是给自己留后路 / 201

别拿别人的短处开玩笑 / 203

过分迎合只能让彼此尴尬 / 206

低调做人不等于低人一等 / 209

“毒舌”让你处处碰壁 / 212

贬低别人不能抬高自己 / 215

批评之前先婉转 / 218

察觉对方情绪的变化 / 221

尊重别人也是尊重自己 / 224

第一章

怀才不遇不是才华不够， 而是你不善于沟通

21 世纪，良好的沟通能力是优秀人才重要的素质之一，美国著名的杜邦公司 CEO 夏皮罗说：“没有一项对企业的作用力比得上适当的沟通。”因此，做优秀的人才，我们必须善于讲话、善于沟通、善于用自己的语言去影响、改变他人的想法与观点，以便充分有效地发挥自身才华。

所谓怀才不遇，就是你的才华输在沟通上了

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

——彼得·德鲁克

常有这样一些人，自觉智商很高，能力很强，甚至在专业领域也有一定的权威，可偏就始终郁郁不得施展。于是，最后不但只剩下抱怨、气愤、感情用事，还会动辄便有怀才不遇的感慨，将所有问题都归结于外在及他人原因。

事实上，造成这样的结果，不是你的智商不足，也不是他人有问题，而是你沟通不善。

在伦敦，有一个刚刚大学毕业的小伙子名叫吉姆。他学的是人力资源管理专业，成绩良好。他认为自己经过多年学习，已经具备极强的专业知识，所以独自离家，到陌生城市工作。

因人生地不熟，吉姆四处碰壁，反复投送简历都没成功。很快，他花光了身上带的钱，可又不知如何向父母交代，只好进入当地一家小公司暂时栖身。

对于这家小公司来说，人力资源还处于尝试阶段，吉姆算是公司第一个人力资源管理者。老板对他说：“我相信以你的能力，未来发展空间会很大。”

可是，问题很快就出现了。公司是典型家族企业，很多重要岗位都由老板家人负责。吉姆的顶头上司就是老板儿子。事实上，这个人完全不懂什么叫人力资源管理。吉姆提出了很多自认为可行的计划，都被老板儿子回绝。吉姆非常生气，直接找到老板办公室。

“我一定要和你谈谈，不管你有没有时间。”吉姆非常不满地说。

“好吧，你坐下吧！我早应该和你谈谈了，但因为实在太忙，才没腾出时间。”老板首先表示歉意。

“老板，你知道，我是人力资源管理专业毕业的，我上司应该更倚重于我，可他却完全不听从我的任何建议。这样下去，我没法工作了。”吉姆并不客气，直接讲出自己的不满。

“你都提了什么建议呢？”老板皱了皱眉，感觉吉姆说话太直接了。

“员工薪酬结构与水平的制定太随意，上司对雇员明显缺乏信任，员工权力过小，无权及时处理事务。你要知道，这是家族企业的通病。而我恰恰遇到了这样的事。这简直太不幸了。这让我所有专业知识都无从施展……”吉姆几乎忘了自己是来提意见的，将自己的不满讲成重点。

“我知道，公司很多问题，但你有什么改进方案吗？”老板打断吉姆诉苦，直接问道。

“现在还没有……”吉姆这才意识到，自己并没有确实可行的准备来答复老板，“可这不代表我说的话无效。你知道吗，我学的专业是资源管理，我所看到的问题肯定是存在的……”

“好了，你先回去吧！我会考虑你的意见。”老板摆了摆手，没有再理吉姆。

他只好默默地退出房间。

过了很多天，吉姆提过的意见始终没有反馈。老板对他避而不见。吉姆非常生气，说：“我早就不该到这样的公司来。”

随后，他写了一封辞职信。老板拿到他的辞职信后，只说了一句话：“吉姆，你身上还保留着孩子的冲动。这让我无法挽留你。”

沟通是除了把握自己言行之外同时对他人感受的兼顾，不但能让我们与他人之间产生关系，更能建立发展关系的桥梁。在社会中，不管在任何性质、任何类型场所，沟通都是唯一化解障碍的原则。吉姆的上进、能干是有目共睹的，但他与人沟通、交流的方式实在有待完善。沟通是一门艺术。我们想要说一件事之前，除了要引起对方的兴趣，还要及时做出反馈，让对方透露更多信息给自己，唯有这样才能实现有效沟通。像吉姆这样单方面诉苦式交流，只会给沟通中的双方留下冲突与不满，从而失去融洽、和谐、尊重的交流机会。

对于时刻处于竞争中的我们来说，沟通也是如此。只有将敌对化为友好的沟通，才是形成、发展人际关系的根本途径。假如我们空有才情，却总是目高于顶；假如我们内心不坏，却总爱口不择言，那么，我们的世界也就只剩与猜忌、摩擦、冲突为伍了。如此人生，是谈不上成功的。

当人际关系出现问题，当职业诉求得不到发展时，不要总是抱怨自己怀才不遇，而是要好好想一想，自己在沟通上是不是也拥有与所学专业一样精深的才华。这个世界如此繁忙，谁有时间、有精力去不断询问别人内心的感受呢？我们不成功、不得重用，最主要原因就不善于沟通上，就在不知道如何将自己置于有利地位。只有有效的沟通，才会帮助我们建立良好人际关系，才能让我们的才华在应有位置上熠熠生辉。

你很优秀，没人认同一切归零

经验告诉我们：成功和能力的关系少，和热心的关系大。

——贝克登

有人说：人生最大的敌人不是别人，而是自己。因为当我们过高或者过于固执地认知自己，就很可能失去周围人的支持，而得不到认同的人比失败者还要悲催。

在现实社会中，很多本身优秀的人，最终遭到失败，不是因为他们能力不行或者不够努力，而是因为得不到家人、朋友、同事、领导、顾客等等与己相关者的认同，使得原本该成为助力的人变成为阻力。而导致这一变化的重要原因就是沟通。

在美国，有一个出身贫寒的商人，二十几岁时还身无分文，但到四十多岁时就已经身家千万。这让他沾沾自喜，认为自己是个智慧无比、经商头脑一流的商人。但事实上是，这位商人活得并不开心，因为家里人都说他从不与家人一起参加活动，平时也无话可说，非常冷漠。而他也没有知心朋友。很多人都说他自大、骄傲。商人备感孤独和寂寞。

商人非常伤心，说：“凭着我的聪明智慧，不管走到哪里都会生活得很好，我为什么要因为你们的看法如此无聊地生活下去呢？”于是，他扔下家人与生意，独自来到墨西哥的一处海边。