

# 沟通 的艺术

高情商谈话与有效社交

高文斐 —— 著

 让每一次沟通都卓有成效 

极具操作性的人际关系指南

有效逆转沟通困境，全方位掌握沟通技能



当代中国出版社  
Contemporary China Publishing House

# 沟通 的艺术

高情商谈话与有效社交

高文斐——著



当代中国出版社  
Contemporary China Publishing House

2018年·北京

图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术 / 高文斐著. -- 北京: 当代中国出版社, 2018.12

ISBN 978-7-5154-0889-7

I. ①沟… II. ①高… III. ①人际关系学 IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第250635号

---

出版人 曹宏举  
策划编辑 孙光雨  
责任编辑 聂文聪  
装帧设计 尚世视觉  
出版发行 当代中国出版社  
地 址 北京市地安门西大街旌勇里8号  
网 址 <http://www.ddzg.net> 邮箱: [ddzgcbs@sina.com](mailto:ddzgcbs@sina.com)  
邮政编码 100009  
编辑部 (010) 66572264 66572154 66572132 66572180  
市场部 (010) 66572281 66572161 66572157 83221785  
印 刷 北京欣睿虹彩印刷有限公司  
开 本 880毫米×1230毫米 1/32  
印 张 7印张 160千字  
版 次 2018年12月第1版  
印 次 2018年12月第1次印刷  
定 价 42.00元

---

版权所有, 翻版必究; 如有印装质量问题, 请拨打(010) 66572159 转出版部。

## 前言

### *Foreword*

人生来就带有社会属性，人与人相处，如同需要衣食住行一样重要。如果一个人与社会脱节，被人群隔离，通常会产生一些不健康的生理或心理症状，如运动机能减弱、心理失调、自闭、妄想、幻觉等。

换言之，我们需要与人沟通，哪怕是与人闲扯，说一些无关紧要的话，即便只是这种最简单的互动，我们也会从中感到愉快和满足。通过沟通，我们能够认知自我以及肯定自我，与他人沟通后所得到的互动结果，往往是自我肯定的来源。人人都希望得到肯定，受到重视，从互动结果中，我们就能得到部分答案。

而在成功学上，人际沟通是当前个人成功最有用的基本技能之一。人际沟通具有心理、社会和决策等功能，和我们息息相关，我们的工作、生活、爱情、事业，无一可以缺少沟通。

沟通就是一切。

目前，全世界有一种普遍的说法：一个人的成功，15% ~ 20%靠的是自身能力，另外80% ~ 85%是什么？是人脉。那么建立、维护良好的人际关系又靠什么？靠的就是沟通。沟通的方法与技巧不到位，就不会起到应有的效果，

还可能适得其反。对于每一个人来说，掌握高明的沟通技巧是非常必要的。

完全可以这样说，一个人再有能力，如果他不懂得沟通，那么他所能取得的成就也不会有多大。

必须强调的是，很多人对沟通都存在一种错误的理解，认为“能说”就是会沟通。事实上，沟通力的强弱，并不是看你有多能说，而是看你能否把话说得恰到好处，说得让人舒服、佩服，说得让人心悦诚服地接受。能说，打开话匣子就关不上，口若悬河滔滔不绝，但不见得有用。真正会沟通的人，话不一定会说多少，但句句如金，直触对方内心，轻而易举就可以获得自己想要的结果。

沟通，说到底，是需要彼此能够达成心灵共鸣，才有办法进行的。如果只是将自己想要说的话，不计后果、不假思索地一股脑儿倒出来，往往只会让情况失去控制，如此一来，沟通就会如同吵架，你来我往唇枪舌剑，这样是不会有什好结果的。

沟通的最高境界，是要说到别人很愿意听、聊到别人很愿意说！

《沟通的艺术》以实用为初衷，围绕关乎我们切身利益的人际沟通方式展开讲解，进一步阐述了如何才能引起沟通对象的注意力，如何给予对方正向的反馈，如何获取别人的好感度，如何有效说服对方的沟通技巧。走进《沟通的艺术》，你就是沟通的艺术家。

## 目录

### Contents

## 第一章 在该多嘴的时代，别玩什么内敛深沉

社交时代，沟通力就是生存力 / 002

没有声音的人，谈什么机遇临门？ / 006

一次高效的沟通，就能财运亨通 / 010

一次愉快的对话，就能关系融洽 / 016

准确表达，争取沟通一次到位 / 020

“谈”出良好的第一印象 / 024

## 第二章 这么多年人见人烦，就因为你口不择言

言语刻薄，朋友不多 / 030

踩别人的痛脚，谁人不恼？ / 034

闲谈莫论人非，人缘才不会差 / 037

不要滔滔不绝，达意则灵 / 041

嘴上抢风头，事后栽跟头 / 044

说话爱抬杠，你就是冷场王 / 048

总说负面话，和谁关系都不融洽 / 052

### **第三章 生活如此枯燥，有趣有料，才有聊效**

练好幽默力，一语顶千言 / 058

跟陌生人套近乎，要懂幽默的技术 / 062

无厘头式逗趣，荒诞却皆大欢喜 / 066

尴尬来了，幽默挡 / 070

幽默要有格调，不要乱开玩笑 / 073

“自黑”是幽默的最高境界 / 077

### **第四章 你不必溜须拍马，但不能不讲赞美的话**

长个甜嘴巴，走遍天下都不怕 / 082

闯职场要会“捧”，对上司要会“哄” / 088

就算是“奉承”，也要把握好分寸 / 092

给赞美加点创意，效果出乎人意 / 096

找到心灵的兴奋点，才能赞到点子上 / 100

及时赞美，免得时过境迁 / 104

不刻意地赞美，反而效果更好 / 108

## 第五章 只要脑子够快，批评也可以很可爱

非暴力批评，良药也能不苦口 / 112

旁敲侧击，温和之中表达责意 / 117

欲抑先扬，给情绪一个缓冲 / 122

妥善安抚，打完巴掌别忘喂颗甜枣 / 126

把批评的话，用“玩笑”说出来 / 129

面子留三分，人前不说人 / 133

## 第六章 放下你的好人情结，巧妙拒绝别妥协

高情商拒绝，跟谁都不伤感情 / 142

含糊其词，难以明确地拒绝 / 146

转移话题，顾左右而言他 / 150

反复强调“这事很头疼” / 154

献可替否，拒绝后给点补偿 / 158

借力打力，让别人挡着你 / 162



## **第七章 想做社交大咖，人情话、场面话妙语生花**

多说人情话，处处有人情 / 166

善于套近乎，跟谁都近乎 / 170

见什么人，就说什么话 / 174

社交“太极功”，助你掌控局面 / 179

到什么场合，唱什么歌 / 183

大智若愚，低调的才是高手 / 187

## **第八章 如果你还会讲故事，行走天下无难事**

只讲道理的人，赢不了会讲故事的人 / 192

最感人的故事，来自最大的反差 / 197

为故事制造悬念，吊足别人的胃口 / 201

卖产品，就是卖故事 / 204

富有画面感的故事，才是好故事 / 208

故事要有创意，切忌千篇一律 / 213

## 第一章

# 在该多嘴的时代，别玩什么内敛深沉

沟通力决定人际关系，社交红利时代，人脉就是复利。掌握沟通的艺术，才是一个睿智的人，才能在人群中焕发出夺目的光彩，如圆润的碧玉般卓尔不凡。反之，倘若你是一个木讷而不会说话的人，沉默而故作深沉的人，那么你的人生可能要经历一番艰辛了。

## 社交时代，沟通力就是生存力

人活在世上就是与他人打交道的，需要随时处理好与他人的关系。而沟通，是人与人之间传递思想、交流情感最基本的手段，一个人能否成功，往往由这个人的沟通能力决定。随处可见的交流谈话、寒暄问好、商品买卖、商贸谈判、政治交往等各种形式的交流，虽然表现形式不同，但本质都是沟通。

至此我们应该明白，沟通已经成为决定个人生存价值的第一要素，一个懂得沟通的人，可以随时让他人接受自己，与他人建立良好的人际关系，继而可以同更多人合作、分享、共赢，他们能不断创造出属于自己的精彩，举手投足间都可以产生不可思议的力量，这就是沟通所带来的价值。

如今的社会上，那些真正的成功者不一定拥有高人一等的出身、显赫的社会地位、优越的家庭条件或是坚不可摧的信念，他们的主要魅力在于会沟通。他们都有一个共通之处，那就是懂得利用良好的沟通能力

表达自己的思想和情感，获得别人的理解和支持，使自己左右逢源，如鱼得水。

安莉是一位掌管着数十亿生意的女高管，在逾十年的管理经验中，她几乎每天都要与不同的人沟通，很多人会夸她谈吐得体，相处起来十分舒服。当有人怀着敬仰之心，问及她的成功秘诀时，她说自己只是比较擅长沟通。

“其实我也并不是一帆风顺的，刚毕业时我只是一家小公司的文秘，每月领着 1500 元的工资，交完房租所剩无几。”在一次公司分享会上，安莉感慨地说道，“虽然我工作认真，也十分努力，但工作效率一直低下。心灰意冷之下我自费报名参加了一次培训，就在那次培训中，我终于发现了自身问题所在。”

接下来，安莉转身在办公室的黑板上写下“沟通”两字，并逐一进行分析：

汇报工作，明明成果是最好的，但我总说不到重点，惹得领导频频皱眉头；

向同事传达相关政策时，因为表达得不够清楚，结果让别人理解错了；

说话没有逻辑性，经常说着说着就乱套了；

……

“为什么我很努力，工作效率却很低？原因就来自沟通的障碍。认识到这点之后，我开始研究沟通技巧，在不断学习和研究下，我的沟通能力越来越好，也慢慢走出事业停滞的僵局。”安莉总结道，“沟通能够起到融洽感情、消除误会、避免冲突、促进合作的作用，我的

人生正是从学会如何沟通开始改变的。”

正是因为这样的改变，如今的安莉说话有条理，逻辑性强，总能言简意赅地表达自己的观点。凭借这种超强的沟通力，她打造出一副沉稳干练的精英形象，让人忍不住心生好感，于是她便有了与其进一步交往的可能，进而有机会把陌生人变为朋友，把一般朋友发展成莫逆之交，把生意场上的对手变成伙伴。

看了安莉的故事，你是否意识到，有些成功你也可以复制。

说起沟通，有些人会觉得非常简单，会说话就会沟通，但事实上，成为沟通高手可不是会说话那么简单。所谓沟通，“沟”是方法，“通”就是目的。也就是说，沟通不是说你讲一大堆话让别人听，坦白讲那只是你在发泄自己的情绪，或者你只是把想说的话说了出来，如此而已。

沟通是一个互相认同的过程，是我们与别人共同参与的过程。我们每个人所站的角度不同，所拥有的见识也各不相同，如果通过适当的沟通，我们能够整合各自的见解，吸收消化，让各自的见解达成一致，并能维持、增进感情或者实现自己的沟通目的，这才算是恰当且有效的沟通。

沟通是生存必需的能力，展现着你的综合实力，体现着你的情商、思想、素养等。扪心自问，你每次和别人对话时，能否让人感受到如沐春风的温暖？你每次和别人对话时，能否在关键时刻抓住比其他人更多的机会？你每次和别人对话时，能否迅速赢得别人的好感，让对方更加重视你、认可你？

石油大王洛克菲勒说过一句话：“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。”

没有人是天生的沟通高手，沟通能力是通过不断地学习、训练、调整而提升起来的，是对人综合能力的考验，包括词汇量的积累、反应能力的锻炼、对周围环境的观察等等。只有敢于自觉重新塑造自己的人，才可能掌握高超的沟通技巧。因此，沟通是一门需要很大耐心和毅力去研究的艺术。

明白了这些，你就赶快开始吧。不管你从事什么工作，无论你处在职业的哪个阶段，学会沟通是宜早不宜迟的事。通过简单的谈话，充分展示出自己的各个方面，增加别人对你的好感，你会发现，你与他人的一切交往都将变得简单，每一步都有可能寻找到机会，机遇将源源不断向你涌来。

种一棵树，最佳的时间是二十年前；其次，是现在。学会沟通这一项最具竞争力的技能，总有一天，你会给自己的人生开启另一片辽阔的世界。

## 没有声音的人，谈什么机遇临门？

你是否有过或者正在经历这样的遭遇：

只懂得埋头苦干，很少与领导和同事沟通，结果加薪升职的事情总也落不到自己身上？

与人交往的时候，你总是默默坐在角落，不太愿意在别人面前表达自己，也不会过多地引起别人的关注，交再多朋友，进再多圈子，也会被遗忘？

遇到心仪的异性，你总是不敢走上前去搭讪，关系很难再往前突破一步，所以落单的那个永远是自己？

……

这可能与你的性格有关，也可能来自你的经历，这些无关紧要。现在，你必须及早地认识到，在如今这个“酒香也怕巷子深”的时代，没人会因为你秘而不宣的思想记住你。我们常说“是金子总会发光”，但是缺乏当众表达自己的勇气，不敢也不愿在人前讲话，即便你再怎么优秀，

能力再出众，想法再独特，他人也无法注意到你。如此，好机会也不会落到你头上，到头来你只能默默无闻。

薛贵不爱说话，上学时在课堂上很少发言，见了同学也不知道打招呼，所以一直以来都没有什么朋友。毕业五年后，在同学聚会上，好多人早已不记得薛贵，但是令薛贵感到不解的是，班里那个成绩不好、长相一般的同学，仅仅因为平时话多而成了同学中间的“红人”，时至今日依然如此。

工作之后，薛贵依然不太喜欢和人交流，也很少参与同事们的聊天，大部分时间在自己的工位上盯着电脑屏幕。薛贵一直以为认真做好工作就可以了，但他明明做了那么多工作，明明十分努力，可领导并没有给予他应有的重视。

“为什么我的努力别人看不见？我不就是不善于说话吗？为什么大家都不重视我。”薛贵逢人便抱怨，话语中充满了怨气。

无论在哪一个圈子里，相信大家都会见到这样一些人：他们不习惯于语言上的表达，甚至包括情绪和情感，不会主动表露出来，也不会轻易提及，往往什么想法都留在心里，显得内敛。只是一个人如果不主动表达自己，不主动把自己的观点、思想、能力以及态度表达出来，亲友、同事、领导以及各类的协作者、共事人怎能了解你、理解你，并与你共同做事、共同生活？

所以，别再傻傻地躲在角落里不敢主动发声了。

事实上，那些能够获得更好的圈子和资源的人，往往都善于表达自己，善于与人沟通。这不难理解，你只有主动向朋友表达，真正了解你的人才会越多；你只有主动向爱人表达，彼此没有隔阂，爱情才



会美满得多；你只有主动向领导表达，提出独特的建议和见解，领导才会对你刮目相看……

主动地表达自己，这是沟通核心第一条原则。

孙岩是一家保险公司的销售冠军，这个名号保持了十几年。有人问孙岩是如何销售保险的，他说在大学的时候，他和全校几乎所有的人都说过话。

别人很纳闷：“这跟保险有什么关系？”

孙岩回答说：“我一上大学时就立下一个目标，那就是成为一名校园领袖。为此，我总是注视着向我走来的每一位同学，并主动和他说话。如果我认识他，我就会叫着他的名字；即使我不认识他，我仍会和他说话。就这样，我在大学里认识的学生比任何人都多。当然，他们也认识我，并乐意支持我。”

“大学毕业后参加工作，我一直用这种方法做保险。”孙岩继续解释道，“和在大学时一样，我与人行道上遇到的每一个人说话，不断地主动出击，不断地拜访他们。当我把自己推出去的时候，也就有更多的人知道了我是干什么的，这样当他们想投保的时候，自然就会想到我，我的业绩也就提上去了。”

孙岩的巨大成功，就在于他能主动地与人交流和沟通。

人与人之间交流思想，最有效的途径就是语言，敢于讲话才有机会，所以无论是在职场、在人际、还是陌生的环境中，要自信大方地与别人交流，大胆发表自己的看法，使别人能认识你、了解你、接纳你、支持你。这样的话，你就会成为一个处处受欢迎的人，获得种种机遇的契机也会大大增加。