

别输在不懂沟通上

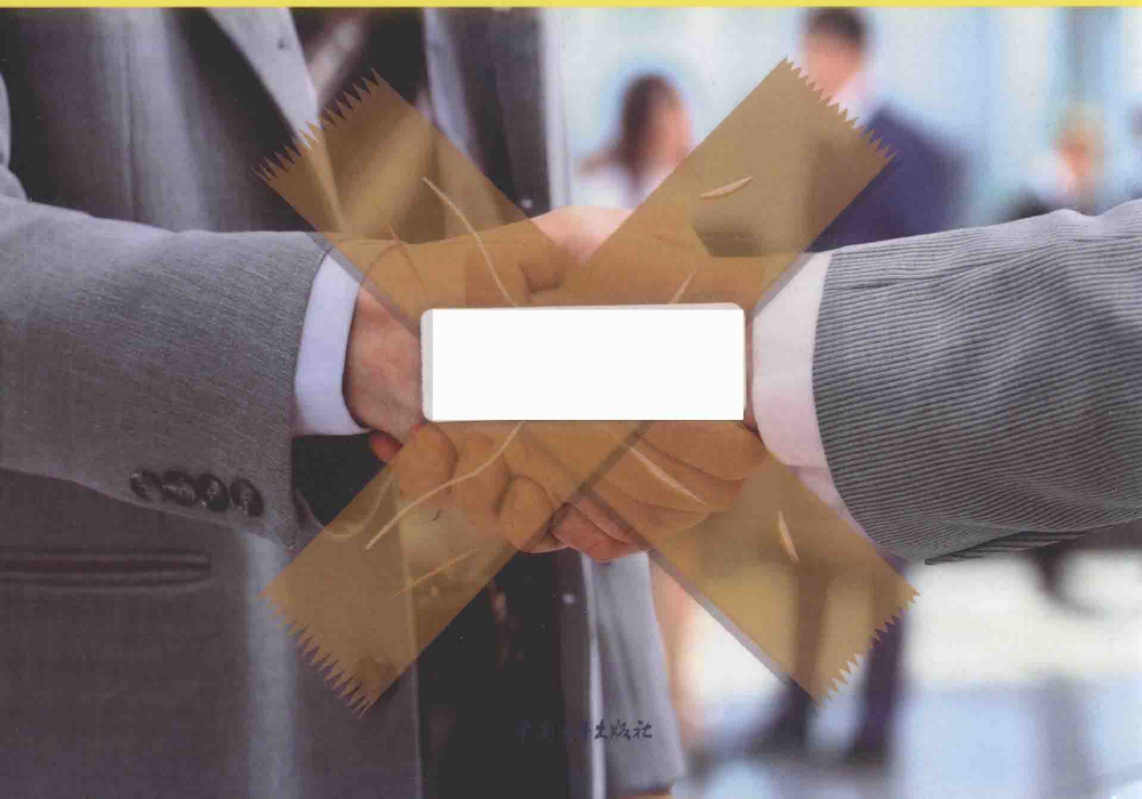
人生必修
沟通课

摆脱平淡乏味的交谈 领悟语言艺术的奥秘 修炼强大的魅力气场 让每一次沟通都有效

想沟通却苦于没有方法，怕说错了惹麻烦，说多了招人烦，说得不好听讨人厌，生活中你是否也经常出现这样的窘态？

沟通到位，事半功倍；沟通顺了，事就成了！

王玉◎著



别输在不懂沟通上

王玉◎著

中国青年出版社

律师声明

北京市中友律师事务所李苗苗律师代表中国青年出版社郑重声明：本书由著作权人授权中国青年出版社独家出版发行。未经版权所有人和中国青年出版社书面许可，任何组织机构、个人不得以任何形式擅自复制、改编或传播本书全部或部分内容。凡有侵权行为，必须承担法律责任。中国青年出版社将配合版权执法机关严厉打击盗印、盗版等任何形式的侵权行为。敬请广大读者协助举报，对经查实的侵权案件给予举报人重奖。

侵权举报电话

全国“扫黄打非”工作小组办公室

010 - 65233456 65212870

<http://www.shdf.gov.cn>

中国青年出版社

010 - 50856057

E-mail: bianwu@cypmedia.com

图书在版编目 (CIP) 数据

别输在不懂沟通上/王玉著. —北京：中国青年出版社，2018. 10

ISBN 978 - 7 - 5153 - 5342 - 5

I. ①别… II. ①王… 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 232566 号

别输在不懂沟通上

王玉 / 著

出版发行：中国青年出版社

地 址：北京市东四十二条 21 号

邮政编码：100708

责任编辑：刘稚清

封面制作：尚世一部设计

印 刷：天津中印联印务有限公司

开 本：710 × 1000 1/16

印 张：19

版 次：2019 年 3 月北京第 1 版

印 次：2019 年 3 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978 - 7 - 5153 - 5342 - 5

定 价：48.00 元

前言



这是一个充满机会与希望的时代，同时也是一个充满挑战与竞争的时代。

在这个时代，大多数人最关心的话题莫过于“如何获得成功”。

成功学大师卡耐基曾说：“我们生活在一个人际关系重于其他的世界里，人与人之间相处的好坏是决定人生成败的重要因素。”

智者说：“人生的幸福就是人情的幸福，人生的幸福就是人缘的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”

由此可见，沟通就是为了让人生更丰富，让生活更精彩，让事业更顺畅。

在人与人相处的过程中，沟通就像一座桥梁，架起了人们之间的友好、理解、关爱。当一个人知道如何更好地与人沟通时，那他就能在融洽的气氛中一往无前。相反，当一个人不懂如何沟通时，那他很可能会陷入四面楚歌的困境。所以，想要获得成功，千万别让自己输在不懂沟通上。

在职场上，沟通的成功与否决定着事业发展的成败；在婚姻中，夫妻双方沟通的成功与否，决定着婚姻的幸福指数；在家庭中，与孩子沟通成功与否，决定着父母的威信……

据统计，在人际关系中，大概有 80% 的问题是由沟通不畅引起的。著名的帕金森定律指出：“因为未能沟通而造成的真空，将很快充满谣言、误解、废话与毒药。”那么，如何才能把话说清楚，让沟通变得顺畅呢？

首先要明白的是，沟通是一种能力，并不是一种本能。它不是天生具备的，

而是一个需要我们后天培养的过程，并需要我们去学习和经营。

本书就从沟通的智慧、沟通的技巧和沟通的关键三个方面，为大家总结了一整套易掌握、见效快的沟通方法，教你如何在不同场合与不同人交谈时，用最短的时间引起对方兴趣；如何用个人魅力、幽默智慧、真情实意打动对方，帮助你在面对各种各样的人时，能够从容不迫、自如应对。

如果你不想因不懂沟通而与机会失之交臂的话，那么就翻开此书，让它给你一个改变命运的绝佳契机——学习最受欢迎的沟通艺术，让你的人生输在沟通上！

别
输在
不懂
沟通
上



上 篇

沟通，那些你必须了解的智慧

第一章 赢在沟通——不懂沟通，你就输了

- 一、感受沟通的力量 / 3
- 二、为什么你的表现如此糟糕 / 7
- 三、事半功倍，你必须掌握的沟通要素 / 10
- 四、测测你的沟通能力 / 13

第二章 成也沟通，败也沟通——祸从口出，小心沟通禁忌

- 一、谨慎说话，避免祸从口出 / 19
- 二、毫无意义的争论，赢了又能如何 / 22
- 三、揭人短处，伤人伤己 / 25
- 四、莫在他人背后讲是非 / 28
- 五、说话要留余地，切勿口无遮拦 / 31
- 六、玩笑别太过，幽默要有度 / 34
- 七、喋喋不休往往适得其反 / 37

第三章 知己知彼，成就有效沟通——知道对手在想什么，你已经赢了一半

- 一、话外之音，你听懂了吗 / 43

- 二、说话方式也能透露个性 / 47
- 三、通过口头禅探究 TA 内心世界的秘密 / 50
- 四、不要忽视身体的“语言” / 53
- 五、察言观色，掌握对方心理 / 56
- 六、问题提对了，事情就成功一半 / 59

第四章 场景千变万化，沟通也要随机应变——让沟通“多面手”更吃香

- 一、“话随境迁”，看场合说话的技巧 / 65
- 二、因人而异，看人说话的艺术 / 68
- 三、注意分寸，酒宴上切莫乱讲话 / 72
- 四、办公室里的沟通讲究多 / 75
- 五、赢取一份好工作，从愉快的面试沟通开始 / 78
- 六、批评他人请注意场合 / 82
- 七、如何恰到好处地提出建议 / 85

中篇

沟通，那些你必须知道的技术

第五章 恰到好处的态度——打造个人魅力，为自己多赢几分

- 一、“独角戏”永远不如“对手戏”精彩 / 91
- 二、勇敢地承认错误也是一种魅力 / 94
- 三、换位思考，让沟通豁然开朗 / 97
- 四、用“知识”武装自己，适时积累谈资 / 100
- 五、真诚的态度最动人心弦 / 103
- 六、谦和有礼，拉近彼此距离 / 106

第六章 与人为善的力量——将心比心，才能更得人心

- 一、给他人留面子，自己才有面子 / 111
- 二、面对失意者，请把“得意”留给自己 / 114
- 三、切忌，不可厚此薄彼 / 116
- 四、得理不饶人，有失君子风度 / 118
- 五、多一点体谅，多一分收获 / 121
- 六、友好，从真诚的鼓励开始 / 124
- 七、宽容大度，学会给对方台阶下 / 127

第七章 风趣幽默的艺术——让别人快乐，自己也会快乐

- 一、自嘲，释放你的善意 / 133
- 二、诙谐幽默是治愈尴尬气氛的良药 / 136
- 三、假装糊涂彰显幽默的智慧 / 139
- 四、安慰他人，大可以幽默一把 / 141
- 五、幽默地回击对方，才能赢得漂亮 / 143
- 六、让拒绝幽默起来 / 145

第八章 赞美他人的风度——想要好机会和好运，先学会说好话吧

- 一、源自内心的真诚赞美最可贵 / 151
- 二、要真诚赞美，不要假意奉承 / 154
- 三、背后赞美的力量 / 157
- 四、点到为止，赞美也要把握好分寸 / 160
- 五、把赞美的话说到对方心坎里 / 163
- 六、想要脱颖而出，赞美就要别具一格 / 165

第九章 赢得他人赞同的秘诀——多一个支持者，就多一份希望

- 一、真诚地倾听是对他人最大的尊重 / 171
- 二、指责的话，不要轻易说出口 / 174

三、善解人意，谈论对方感兴趣的话题 / 177

四、巧妙委婉地指出对方错误 / 180

五、言多必失，适时选择沉默 / 183

六、建议比命令更容易被接受 / 186

下篇

沟通，那些你必须掌握的关键

第十章 如何对别人说“NO”——有理有据，不卑不亢

一、灵活掌握向对方说“不”的学问 / 191

二、婉拒，给对方应有的体面 / 194

三、顾左右而言他，转移注意力 / 197

四、给对方一点暗示，让他主动放弃 / 200

五、给对方一个可以接受的理由 / 203

六、对领导说“不”的讲究 / 206

第十一章 如何向别人求助——以心换心，四两拨千斤

一、话说对了，事就成了 / 211

二、人同此心，感情的“共鸣”最有效 / 214

三、诚恳一点，被认同的可能性就大一点 / 217

四、出其不意，巧妙释放出求助信号 / 220

五、提出底线以上的要求，不要强人所难 / 223

六、不妨试试“软磨硬泡” / 225

第十二章 如何说服一个人——以情动人，以理服人

一、智慧巧妙地表达，提升你的说服力 / 231

- 二、抓住关键，把话说到点子上 / 234
- 三、感同身受，现身说法效果更好 / 238
- 四、别急着否定，试着配合对方的步调 / 241
- 五、循序渐进，引导对方得出结论 / 244
- 六、声东击西，隐藏真实意图 / 248

第十三章 如何与人谈判——或藏或露，或直或曲

- 一、一动不如一静，耐心等待机会 / 255
- 二、抓住时机，尽快打破僵局 / 259
- 三、迂回突击，打乱对方逻辑 / 262
- 四、紧要关头，给对方一点“甜头” / 264
- 五、实施刺激，给对方一点动力 / 267
- 六、创造良好环境，在友好气氛中谈事 / 271

第十四章 如何征服面试官——分寸恰当，灵活机动

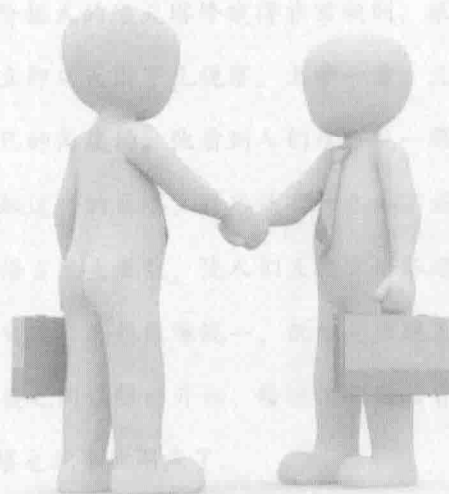
- 一、大方得体，勇敢介绍自己 / 277
- 二、放轻松，灵活自如地应对问题 / 280
- 三、要谦虚，但不要过分谦虚 / 283
- 四、女性求职，轻松化解敏感问题 / 286
- 五、把话想清楚了再出口 / 289

附录：你不得不知的非语言沟通 / 291

上篇
沟通，那些你必须了解的智慧

第一章

赢在沟通——不懂沟通，你就输了



一、感受沟通的力量

人际交往需要沟通，化解矛盾需要沟通，售卖商品需要沟通，交朋友谈感情同样需要沟通。可以说，人生无处不需要沟通。智慧的沟通，可以化解难题；幽默的沟通，可以打破尴尬气氛；巧妙的沟通，可以把普通商品变成紧俏商品。

《圣经·旧约》上说，人类的祖先最初讲的是同一种语言。他们在底格里斯河和幼发拉底河之间，发现了一块异常肥沃的土地，于是就在那里定居下来，修起城池，建造起了繁华的巴比伦城。后来，他们的日子越过越好，人们为自己的业绩感到骄傲，他们决定在巴比伦修一座通天的高塔，来传颂自己的赫赫威名，并作为集合全天下弟兄的标记，以免分散。因为大家语言相通，同心协力，阶梯式的通天塔修建得非常顺利，很快就高耸云霄。上帝耶和华得知此事，立即从天国下凡视察。上帝一看，又惊又怒，因为上帝是不允许凡人达到自己的高度的。他看到人们这样统一强大，心想，人们讲同样的语言，就能建起这样的巨塔，日后还有什么办不成的事情呢？于是，上帝决定让人世间的语言发生混乱，使人们互相言语不通。人们各自操起不同的语言，感情无法交流，思想很难统一，就难免出现互相猜疑，各执己见，争吵斗，这就是人类之间误解的开始。修造工程因语言纷争而停止，人类的力量消失了，通天塔也就半途而废了。

沟通不仅可以帮助人们找到机会，收获最大的成功，同时，沟通还可以

铸就团结的力量，让人们通过互相协作，取得非凡的成就。相反，如果人与人之间失去了沟通的基础，没有沟通作为桥梁，人们就只能在矛盾与冲突中失去更多。

检验员小马在检验时检出班组员工小艾生产的产品有重大质量缺陷，按规定应启动报告程序，由质量、技术、设计等部门联合确认该产品是否报废或返工。

由于检验员小马平时与小艾关系不错，便偷偷将此事压下来了。本来这个事情“人不知鬼不觉”，可是竟然遭到知情人小菲匿名举报。

公司立即组织调查，果然发现举报属实，就对产品重新评审，最终作出“报废”处置，对相关责任人作出严厉处罚：检验员小马罚款一千元，降一级，调离检验员岗位；操作工小艾不按操作规程作业，造成重大损失，还涉嫌弄虚作假，罚款一千元。这个事情在员工中造成很大影响，惩戒了违规行为，也为其他员工树立了典型，教育了员工。

可是，意外的情况又发生了！小艾和小马发现是小菲举报的，竟然在大庭广众之下联合找到小菲，三人发生了口角。

事实上，小菲的行为客观上促进了制度的执行，给公司防范质量隐患是有正向作用的，所以主管在这件事情上面应坚决维护小菲的正当行为，肯定和表扬小菲，鼓励她以后发生类似的事件仍然要举报。当然，主管对三位员工的关系还是要积极协调，争取最终化解他们存在的矛盾才能最终消除隐患。

沟通的力量，可以帮助人们获得团队协作的巨大能量，没有沟通，也就没有合作。我们都知道一根筷子很容易被折断，而很多根筷子在一起时，才不容易折断。沟通就是人们团结在一起的最佳黏合剂，只有通过沟通的力量，人与人之间才能形成有效的合作，才能形成让上帝都惧怕的力量。

其实，沟通不仅可以让人与人之间形成相互协作的力量，化解彼此间的冲突。有时候，巧妙的沟通还可以改变一个人的命运。

在美国一个乡村，有一个非常贫穷的老头，老头有个儿子与他相依为命。有一天，一个人跑来和老头说：“尊敬的老人家，我想把您的儿子带到城里去工作。”老头非常气愤地说：“不行，我绝对不允许，你快点儿走吧。”这个人说：“如果我在城里给您儿子找个对象，您会同意吗？”老头依然摇头拒绝。这个人又说：“如果您让我带你儿子走，我保证让洛克·菲勒的女儿嫁给您儿子。”这次，老头被“洛克·菲勒女婿”的诱惑打动了，于是答应了这个人的请求。

这个人回到城里，找到石油大亨洛克·菲勒，并对他说：“尊敬的洛克·菲勒先生，我为您的女儿找了一个不错的对象。”洛克·菲勒非常不耐烦地说：“你立刻给我滚出去！”这个人又说：“我给您女儿介绍的人是世界银行副总裁。”同样，洛克·菲勒也被“世界银行副总裁”的诱惑打动了，于是他也答应了这个人。

最后，这个人又找到世界银行的总裁，对他说：“尊敬的总裁先生，我想为您推荐一位副总裁，而且您必须立刻聘请他。”总裁觉得他很无礼，要求他立刻离开。这个人又说：“如果这个人是洛克·菲勒的女婿，您愿意吗？”世界银行总裁想了想，同意了他的要求。

就这样，在这个人的巧妙沟通下，一个乡村穷小子，不但成了洛克·菲勒的女婿，而且还成了世界银行的副总裁。

沟通的力量是无形的，同时，沟通的力量也是无限的。在与人交往中，当我们换个角度去沟通时，就会得到完全不同的结果。所以，无论你的身份如何，无论你的地位如何，依靠沟通的力量，你都可以获得成功，赢得好评，如果你懂得巧妙地应用沟通的力量，你还有机会改写自己的人生轨迹。



沟通的智慧

生活中缺少沟通，就没有快乐；事业中缺少沟通，就没有成功；工作中缺少沟通，就没有团队协作；管理中缺少沟通，就谈不上进步上升。所以，我们一定不能让自己因为不懂沟通，而失去掌控人生的力量。

别输在不懂沟通上

二、为什么你的表现如此糟糕

有时候你明明心里想要拒绝，可嘴上却一直在说可以；有时候你其实思路很清晰，但说出的话却词不达意；有时候你觉得应该强势回击，最后却只能软弱地表示服从；有时候你会因为控制不好自己的情绪，把一场气氛良好的沟通搞得尴尬不已。事后，你会一直懊恼不已，责问自己：为什么要那么讲话？为什么要用那个词语？你甚至会埋怨自己：我怎么表现得那么糟糕！

事实上，这些言不由衷或者词不达意的表现，都是因为在沟通的过程中，某些因素制约着我们的表现。

比如，我们的身体构造。当你面对一场重要的沟通时，提出了一个自认为很有创意的观点，但某些人却对此嗤之以鼻，甚至还把你的观点贬得一文不值。此时，你感到很愤怒，接着身体中的肾上腺素也开始飙升，而这是你完全无法控制的。更要命的是，你的大脑开始对血液进行分流，它将更多的血液分配给了四肢肌肉，而分配给大脑用来管理思维的血液开始变少。所以，当沟通变得艰难曲折时，你很可能会退化成一只激动得挥舞手臂，甚至哇哇大叫的猴子。所以说，身体构造因素有时候会让我们与他人的沟通变成一场闹剧。

除了身体构造的影响，沟通也会因无形的压力而变得混乱不已。

沟通就像空气，无处不在。也因此，我们常常会被迫临时处理一些棘手