

陈世霖◎著

沟通的艺术

一开口就让人喜欢

受益一生的
成长心理课

//



**完美沟通=99%情商+1%内容
和任何人都聊得来，世界就是你的。**

不揭短、不伤人、不粗鲁、不拆台，
掌握有效对话的技巧，成为高情商沟通人士。

掌握有效对话技巧，让你在任何时间、任何地点、面对任何人，
都能掌控高情商沟通的主导权，实现心中所愿。



中国商业出版社

沟通的艺术

陈世霖◎著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术 / 陈世霖著. —北京: 中国商业出版社, 2019.3

(受益一生的成长心理课)

ISBN 978-7-5208-0702-9

I . ①沟… II . ①陈… III . ①人际关系学—通俗读物
IV . ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 041194 号

责任编辑: 唐伟荣

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)

新华书店经销

河北华商印刷有限公司印刷

*

880 毫米 × 1230 毫米 32 开 8 印张 170 千字

2019 年 4 月第 1 版 2019 年 4 月第 1 次印刷

定价: 39.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

PREFACE

说话是一门学问，更是一门艺术。中国美学家朱光潜说：“话说得好就会如实地达意，使听者感到舒适，发生美感，这样的说话，就成了艺术。”然而，生活中因说话说不好而苦恼的人不在少数。有的人不懂赞美，在朋友取得胜利和成功的时候，拙于言辞，导致好友误解是心存嫉妒；有的人羞于启齿，面对心爱的人，无从表达，最终错过了美好姻缘；有的人本来出于真心善意的关怀和问候，因为词不达意，让对方听起来却是一次别有用心的讽刺与挖苦……其实说话不必口若悬河、滔滔不绝，也不需要旁征博引、口吐莲花，只要把话说到对方的心坎儿里就能打动人心，让对方口服心也服。能把话说到心坎儿里就是真口才。

会说话的人能把话句句说到他人的心坎儿里，这样他才能在社交场合中脱颖而出、左右逢源、如鱼得水；会说话的人能把各种各样的事情件件做到点子上，这样他才能长袖善舞、财运亨通，才能生活顺心、事业有成。

如果不懂说话的学问和技巧，只会一味胡言乱语、言行无状，最终的结局必然是事与愿违。所以说，是否具有很强的语言表达能力和说话技巧，能否把话说到心坎儿里、说到点子上，对于我们每一个人来说都是至关重要的。它对于我们事业的发展、理想的实现和生活的幸福，有着举足轻重的影响。正如史宪文教授所说的那样：“不必海阔天空，能把事想到点子上的就是大智者；不必口若悬河，能把话说到点子上的就是真口才。”

话说到心坎儿里，说起来简单，但做起来却并不那么容易。它增一分会太长，减一分则太短，它多一点会太咸，少一点会太淡，只有从生活的实践中不断地锤炼自己，从说话的多少、详略、分寸上下功夫，从表达的缓急、深浅、尺度上做文章，才能逐步掌握说话的诀窍和学问。

为了更好地掌握说话的技巧，我们从一种全新的角度策划和编写本书，通过具体生动的故事及评析，阐明说话的技巧和方法，语言通俗，让读者在轻松愉悦中吸收和学习说话的智慧。打造卓越的说话技巧、提升不凡的沟通能力，本书必将成为每位读者的良师益友。

我们相信，当你真正掌握了说话这门学问，你就拥有了成功人生的资本。

目 录

CONTENTS

第一章 摸准对方心理，说他们想听的话 / 001

长话，要缩短了说 / 002

直话，要转个弯儿说 / 006

冷话，要加热了说 / 011

大话，要降三级后说 / 014

反话，要转正后说 / 018

第二章 有些话必须及时向对方表达出来 / 023

欣赏的话，请快点说 / 024

赞美的话，抓时机去说 / 029

感激的话，请及时说 / 035

理解的话，请当场就说 / 039

鼓励的话，要适时去说 / 045

第三章 多说才能战胜心理魔鬼 / 049

谦让的话，请主动说 / 050

消极的话，转为积极地说 / 055

激励的话，要多说 / 062

请求之语，请用敬辞说 / 067

友好的话，要创造机会说 / 070

第四章 直截了当地说话，很容易伤到别人 / 073

露骨的话，要含蓄地说 / 074

纠错的话，要留面子说 / 081

交锋的话，找一个台阶说 / 086

反对的话，请绕个弯儿后说 / 093

良言忠告，要委婉顺耳地说 / 098

第五章 贴心交谈，把每句话都说到他人心坎儿里 / 101

争论之语，请降温后说 / 102

爱语，请深情地说 / 106

否定的话，要机智地说 / 111

友善的话，请和颜悦色地说 / 117

批评的话，请温和点说 / 122

第六章 说真诚的话，让他人感受到你的坦率 / 125

谅解的话，要在适当的时候说 / 126

他人的苦话，请分忧着说 / 129

责怪的话，换作鼓励说 / 135

演讲的话，带着浓情说 / 139

关怀的话，真诚地说 / 144

第七章 言多必失，别什么话都说 / 147

带刺的话，请过滤后说 / 148

两难的话，请模糊地说 / 153

玩笑话，要适当说 / 159

面试的话，请小心去说 / 163

命令之语，要请求着说 / 170

第八章 懂得变通，到什么山唱什么歌 / 175

逐客的话，要巧妙地说 / 176

逆耳忠言，请有策略地说 / 179

露骨的话，可旁敲侧击说 / 187

贬低的话，请拔高后说 / 192

讲真话，也要策略地说 / 195

第九章 别急着开口，说话前先琢磨对方心理 / 199

八字没一撇的话，别随便说 / 200

发怒的话，等等再说 / 203

喋喋之语，立即闭嘴 / 208

有毛病的话，纠正后说 / 213

插话，等时机再说 / 218

第十章 不该说的话决不轻易说出口 / 223

扫兴的话，最好不要说 / 224

揭短的话，半个字都说不得 / 228

忌讳的话，要回避不说 / 231

惹祸之话，请咬牙不说 / 237

隐私之语，请闭嘴不说 / 243

第一章

摸准对方心理，说他们
想听的话



长话，要缩短了说

言不在多，达意则灵。无论在什么场合，讲话要语不厌精，字字珠玑，简练有力，使人不减兴味；冗词赘语，唠叨啰唆，不得要领，必令人生厌。

每个人的生命都是由时间组成的。信息时代的今天，每个人都有干不完的事，都有无穷的梦想等待着去实现，这一切都需要时间。因此，无论是领导讲话还是员工做推销，或是熟人朋友之间的闲聊，都一定尽量长话短说，千万别啰哩啰唆，没完没了。

长话，不仅是对他人不负责，也是说明自己的归纳能力还有待改进。有这样一个关于啰唆的故事。

一个书生一日外出游玩。他走到外地，突然想起家中皮箱里的一件棉袄需要拿出来晒晒太阳以防长霉，于是他写了一封信托人带给他父亲。信是这样写的：

我最尊敬的父亲大人：

您好！请您将我那衣柜里的皮箱打开，将皮箱里的棉袄，我过冬穿的棉袄，那件已穿了三个冬天的棉袄，箱子中唯一一件棉袄小心地拿出来。拿到太阳底下来，放到晒衣架上，拍拍打打，打打晒晒，前面拍拍，后面拍拍，翻过来拍拍，拍掉上面的灰尘，打松一点衣里的棉花，再对着太阳晒上三个时辰。然后在太阳下山前收起来，收时再拍拍打打，打打拍拍，再照原样放回柜中皮箱里去。至此，我不再啰唆了，不再多说了，估计父亲大人您也听懂我的意思了，我就此打住，不再强调了，一切就这样，就这样吧，拜托您了……

这显然是一个讽刺笑话，一句话完全可以说明白的事，这位啰唆先生硬是写了一页纸。

许多长话是纯粹的啰唆，也是完全没必要的。说话简单明了最打动人，因为人的注意力有限，而且说得太长也不方便别人归纳提炼主题。因此，古人说话有“惜字如金”“要言不烦”之说。

把短话说长，不容易，但把长话说短更不容易。有用的话，不在多，而贵在精。人类最有效率的话，就是短语，比如部队里那些常见的短语：立正、稍息、向右看齐、保证完成任务等；我们日常交往中用得最多的短语有：早上好、你好、谢谢、请、对不起、十分抱歉等；还有在情人世界里，情人之间可能要讲千言万语，但这千言万语之中男人最能打动女人的话，只有三个字——我爱你。

由此可见，感人的话，打动人心的话，都不在长，而在于精。

丘吉尔，是英国历史上一位有独特魅力的首相。有一次，他被

邀请到剑桥大学做“成功奥秘”演讲。当时，丘吉尔十分繁忙，但他还是答应出席。剑桥大学的大礼堂里人山人海，许多学生都想亲睹首相风采。

丘吉尔准时到达会场，他径直走到演讲台上，而后慢慢地脱下大衣交给随从，接着摘下帽子，目光缓缓地在听众身上移动。一分钟后，他激昂地说出了一句话：“我的成功秘诀就是：绝不放弃！”

说完这句话后，丘吉尔又穿上大衣，戴上帽子，步行离开了会场，整个会场鸦雀无声。一分钟后，会场上响起了雷鸣般的掌声。

这是丘吉尔一生中最后一次演讲，也是世人认为最精彩的一次演讲。

丘吉尔长话短说，一句话讲出了成功秘诀，告诉同学们什么事情都要坚持到底，只要有绝不放弃的信念就一定能够成功！“要言不烦”这个成语，就是用来形容人们讲话或写文章简明扼要，不烦琐。如果一个人的演讲“要言不烦”的话，往往会收到事半功倍的效果。

1940年，处于欧洲反法西斯侵略最前线的英国，由于黄金外汇枯竭，已完全无力按照《现购自运法案》从美国获取军事装备，只好求助于罗斯福总统。而罗斯福必须说服美国国会暂时终止《现购自运法案》，才能继续向英国提供援助。但是，一些目光短浅的议员拒绝给英国以支援。

为此，12月17日，罗斯福在国会就全力支持英国的议案发表了演说：“尊敬的女士们、先生们！如果我的邻居失火了，而我拥有浇花的水管，我应该把水管马上借给邻居灭火，而不是讨价还价。因

为我帮邻居灭火时，也避免了火势蔓延到我的家！”

热烈的掌声响了起来。罗斯福通过比喻和假设说明了英国和美国唇亡齿寒的关系，一语惊醒了本来持反对意见的议员们。最后，美国同意大力支援欧洲反法西斯战争，赢得了丘吉尔和斯大林等世界反法西斯同盟国领导人的高度评价。罗斯福的演讲可谓是“要言不烦”的典范。

语言简洁是以最经济的语言，输出最大的信息量。简洁的语言常常比繁冗的话题更吸引人，它体现出说话者分析问题的快捷和深刻，是其认识能力和思维能力高超的表现；它能使听者在较短的时间内获得较多的有用信息，有助于博得对方的好感；它是说话人果断的性格表现。说话简洁会给人一种生机勃勃的现代人的感觉，尤其为人推崇。所以我们要努力培养自己简洁精炼的言语风格，提高语言表达能力，学会简洁是必过的一关。

直话，要转个弯儿说

转着弯儿说话是用委婉含蓄的话来烘托暗示。直语易伤人，何不绕个弯儿。同样的表达，同样的目的，绕一个弯儿就能圆满，何必弄得目的达不到还得罪了对方。

直话多半都是直指他人缺点的话，都是点击听者身上“死穴”的话。客观上，这种话的确是应该讲的。如果你真正关心对方，真正想继续交下去，那就有义务提醒对方身上某些明显的缺点。因为缺点只能首先被他人发现，而自己一般是感觉不到的。

不过，你真正将直话讲出去了，那多半只能得到一个结局——对方不仅不感谢你，而且还会在心里怨恨你。这就是人性的弱点，人都只听得见赞美和吹捧的话，而不想听负面的话。要知道，听得进忠言和逆耳之言的人，是需要修炼的，是要有境界的，而这种人，生活中却并不多。

所以，直话并不那么好讲，一出口多半会伤人。那么，不得不

说的话，应该怎么说才有效果？应该转个弯儿再说。

所谓转了弯儿的话，就是将生硬如石头的話加温、加工，使之变成柔软的话、温暖的话。这样的话才是“话中正品”。直话，从人性的角度来说，只是话中的“次品”而已。因此，我们在讲的时候，要多出正品，少出次品。

说直话的目的也是要人听进去后有所改变，其最终追求的依然是效果。直话，一则伤害对方的尊严和面子；二则否定了人家的智慧；三则否定了人家的品德。正因为如此，许多直话不仅没有收到预料的效果，而且还会恶化人际关系。

转了弯儿的话，则正好弥补了直话的三大缺点，找到了对方能接收的频道。因此，对方会舒服地听到耳里去，顺利地流到心里去，从而达到说话的真正目的。

所以说，你如果要讲他人的直话，最好再等等，等你能用转了个弯儿的话说时再说。不然，时机不成熟，结果也会适得其反，还不如不说。

有这样一个故事：

某人长期借钱不还，只要是他认识的人，他都借了钱。他口才特别好，脸皮也修炼到了一定的厚度。一日，他又找朋友甲借钱，他一进门就说：“老朋友，别看报了，我有急事找你，只有你能帮我。”

甲一听他又是来借钱的，心里就有火，上一次借的钱还没还就又来借了。他心里立即涌出了几句十分直白的话：“你上次借的钱都还没有还，还有脸再来开口呀！”“我不能再借钱给你这样的人，你

得赶快还上次钱。”“抱歉，我手中没钱。”“就这一次，下不为例了！”

甲转面一想，朋友相处多年，他人并不坏，只是有此毛病，理劝他改改。于是，他没有将心中的直话讲出来，而是换了一种方式说道：“我们是老朋友了（其实还不算老，尊重他），借钱没问题，你先坐下喝杯茶，听我说几句。你看今天的报纸又在报道中国的水资源还能用50年左右，资源都快枯竭了，你知道什么原因吗？”

借钱者只想借钱，他略一思考后说：“不知道，你学问多就告诉我吧！”

甲叹息道：“资源再多也有穷尽的时候呀，关键是要懂得及时维护，若不维护，只任意开采，总会枯竭的呀！”

借钱者并非非要借到这笔钱不可，他是明白人，一听就能听出朋友是在委婉地劝他。他立即醒悟，带着歉意走了。

他似乎从这次谈话中悟到了点什么——友情也是需要维护的。

在人际交往中，别人提出的要求，总有些是我们所不应、不能或不愿答应的。但拒绝总是令人遗憾的，要把这种遗憾降到最低限度，既不伤害对方的自尊心与感情，又达到拒绝的目的，这就需要掌握说“不”的技巧，把拒绝的话讲得委婉灵活一些。

当你遇到敏感的问题或难以满足的要求而又不便直接拒绝时，不妨以某种话语暗示自己的拒绝之意。

据说，某个企业家飞赴香港创办××实业公司时，受到各方重视，一下飞机就有记者采访。一位女记者问他：“你带了多少钱来？”企业家随口便答：“对女士不能问岁数，对男士不能问钱数。小姐，你说对吗？”含蓄回避，而又幽默俏皮，比支支吾吾哼哼哈哈来掩