

社交处世即学即用系列

HUAYU GOUTONG

呼志强 黄薇 编著

全面实用的
沟通宝典

即学即用的
说话技巧

这是一本能改变
你命运的书，
是一把开启智慧
人生的钥匙；

更是一扇通往
成功道路的大门！

即学即用的100个

话语 沟通术



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

社交处世即学即用系列

HUAYU GOUTONG

呼志强 黄薇 编著

即学即用的100个

话语 沟通术



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

书中精心挑选了 100 条可即学即用的话语沟通法则，帮助你在面对不同对象、不同环境、不同场合时选择最合适的沟通方法，轻松自如、不露痕迹地掌控谈话对象，将所有难题迎刃而解，从而达到你的沟通目的。

图书在版编目 (CIP) 数据

即学即用的 100 个话语沟通术 / 呼志强，黄薇编著.

—北京：机械工业出版社，2012.9

(社交处世即学即用系列)

ISBN 978-7-111-39786-1

I. ①即… II. ①呼… ②黄… III. ①心理交往—语言艺术 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 217810 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：谢欣新 章 钰

责任编辑：章 钰

版式设计：李自立

封面设计：吕凤英

责任印制：乔 宇

三河市国英印务有限公司印刷

2012 年 10 月第 1 版·第 1 次印刷

169mm×239mm·13.75 印张·208 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-39786-1

定价：32.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE



当心灵与心灵发生碰撞时，必将产生一种火花，我们将这种心灵的火花称为“沟通”。没有联系与沟通，就没有世界。沟通有多种语言，话语是其中之一。

人类的智慧大都是用语言表示出来的。举个例子，一天晚上 12 点，有一个想投机钻营的政客给林肯打电话说：“总统先生，我听说咱们的税务局长刚刚去世，我可不可以代替他的位置？”林肯说：“如果殡仪馆同意的话，我没意见！”语言这种东西，如果我们能够掌握它奇妙的魔力，在人类社会中，它实际上就是力量。

纵观现实生活，言语玲珑、措辞得体、声调动听，沟通就通畅。吞吞吐吐、言语暧昧、词不达意，很难受人欢迎。要想事业成功，生活如意，仅凭书本上学来的知识是远远不够的，想要建立良好的人际关系，必须学会与人沟通，并讲究一定的沟通艺术。想让他人心甘情愿地为你所用，想让结局一切都能如你所愿，就要先修炼好自身说话沟通的本领。

然而，话语沟通这种本领并不是与生俱来的，而是需要凭借自己的关注与努力，才可以实现。为此，我们编著了这本《即学即用的 100 个话语沟通术》。它是一个话语沟通途径，也是一本话语沟通的秘籍，能够助你更快地实现成为沟通高手的梦想。为了让大家掌握更为实用有效的沟通技巧，它从十三个方面解释了沟通的策略方法。

全书首先从沟通的准备活动开始讲起，如审视内心，克服自身不利于沟通的毛病；先体察对方的性格，做到在沟通中知己知彼；锻炼自己的体态语言，使沟通丰富多彩起来。其次讲了沟通中的实用技巧，如利用与对方的共鸣去沟通；改掉沟通中的语言缺陷；怎样与不同的人进行沟通，等等。紧接着讲了如何通过提问去沟通；如何通过倾听去沟通；如何说服对方；如何在应酬中沟通，等等。最后，重点介绍了如何在沟通中应对干

扰，便于读者遇到类似情况能轻松化解。

书中精心挑选了 100 条可即学即用的话语沟通法则，帮助你在面对不同对象、不同环境、不同场合时选择最合适的沟通方法，轻松自如、不露痕迹地掌控谈话对象，将所有难题迎刃而解，从而达到你的沟通目的。

不妨假设一下：如果你的说服力与影响力比现在提升十倍，如果你能让别人心甘情愿地接受自己的观念，如果你能在短时间内说服任何人，如果你能让人无法对你说不……那么，你的事业，乃至人生，会变得如何呢？

改变无须等待，从此时此刻此书开始，准备迎接开口胜金的美好日子吧！

目录

CONTENTS



前言

序章 成功人生离不开良好的沟通 / 1

- 良好的沟通是成功的第一步 / 2
- 运用沟通化解矛盾 / 3
- 进行卓有成效的沟通 / 5

第1章 审视内心：有效沟通从战胜自我开始 / 7

- NO. 1 走出自我封闭，积极去沟通 / 8
- NO. 2 努力消融暴怒偏激的情绪 / 9
- NO. 3 消除沟通中的自卑感 / 11
- NO. 4 训练自己，克服沟通恐惧 / 13
- NO. 5 嫉妒别人是沟通的障碍 / 15
- NO. 6 指责他人不利于沟通 / 17
- NO. 7 与人交往不要一味盲从 / 18

第2章 未曾沟通，先体察对方的性格 / 21

- NO. 8 沟通先要学会“看人” / 22
- NO. 9 沟通高手必擅体察人心 / 24
- NO. 10 语言探底，摸清对方脾气 / 25
- NO. 11 通过话题来洞察人 / 27
- NO. 12 通过对方身份，观察对方性格 / 29
- NO. 13 不要仅靠外表来识人 / 31

第3章 99%的沟通都不是用嘴巴完成的 / 33

- NO. 14 体态语在沟通活动中的作用 / 34
- NO. 15 动态肢体语言的表达 / 35
- NO. 16 运用好静态肢体语言 / 37
- NO. 17 恰当地运用手势表情达意 / 38
- NO. 18 眼睛语言凝聚着神韵气质 / 40
- NO. 19 不同场合的眼神运用技巧 / 42
- NO. 20 不可忽视自己的声音 / 44
- NO. 21 双臂合抱和双手摊平的寓意 / 45

第4章 与对方产生共鸣，赢得对方的喜欢 / 49

- NO. 22 创造与对方共鸣的情境 / 50
- NO. 23 选择对方感兴趣的话题 / 52
- NO. 24 把说话主动权交给对方 / 54
- NO. 25 给予对方“无条件认同” / 55
- NO. 26 反面说话不如正面说话 / 57
- NO. 27 通过谈心进行有效的沟通 / 58
- NO. 28 尊重他人，消除沟通中的障碍 / 60
- NO. 29 结束交谈，制造下一次见面的机会 / 62

第5章 话多不如话少，话少不如话巧 / 65

- NO. 30 多听多看少说话 / 66
- NO. 31 管住嘴巴，有些话不能说 / 68
- NO. 32 别说让自己后悔的话 / 69
- NO. 33 说话要注意轻重 / 71
- NO. 34 改掉与人抬杠和争论的坏习惯 / 73
- NO. 35 说话要留有余地 / 74

- NO. 36 与人说话应克服的缺点 / 76
- NO. 37 信口开河要不得 / 78
- NO. 38 如何让你的话更中听 / 80

第6章 不一样的话应对不一样的人 / 83

- NO. 39 看人谈话，是沟通的要义 / 84
- NO. 40 话随境迁，说话要看场合 / 86
- NO. 41 以柔克刚应对恶意冒犯的人 / 88
- NO. 42 如何与傲慢无礼的人沟通 / 90
- NO. 43 直面蛮横无理的人 / 91
- NO. 44 让骄傲自大者收起他的锋芒 / 93
- NO. 45 与不拘小节的人如何相处 / 95
- NO. 46 对不同的人要有不同的拒绝方法 / 98

第7章 会问问题，你才是交流的导引者 / 101

- NO. 47 问对问题，把沟通落到实处 / 102
- NO. 48 主动提问，化被动为主动 / 104
- NO. 49 不同情况使用不同的提问方式 / 106
- NO. 50 提问要有效，注意问题的品质 / 108
- NO. 51 做到有控制性地提问 / 109

第8章 柔性沟通，能说不如会听 / 113

- NO. 52 倾听是有效沟通的关键 / 114
- NO. 53 有效倾听才是真正沟通 / 115
- NO. 54 同理心的倾听的技巧 / 117
- NO. 55 用你所有的感官去倾听 / 119
- NO. 56 学会倾听，必懂的十条戒律 / 121

- NO. 57 掌握倾听的十项规则 / 123
- NO. 58 竖起耳朵，听出对方的弦外之音 / 125
- NO. 59 一定要摆出倾听的姿势 / 127

第9章 提升说服力，点头之间征服对方 / 129

- NO. 60 说服人是有规律的 / 130
- NO. 61 提高说服力的五大窍门 / 131
- NO. 62 用“心理共鸣”去说服 / 133
- NO. 63 一开始就让对方不反对 / 135
- NO. 64 说服之前先了解对方 / 137
- NO. 65 要站在对方的角度 / 139
- NO. 66 利用逆反心理进行反面刺激 / 141
- NO. 67 在气势上压倒对方 / 143
- NO. 68 层递渐进，说服顽固的人 / 144
- NO. 69 巧妙设问以理服人 / 145
- NO. 70 说服而不是压服 / 147
- NO. 71 让对方感受到你的亲切态度 / 149

第10章 修炼应酬力，让沟通不再是苦差事 / 151

- NO. 72 互酬互动，客套话也要说 / 152
- NO. 73 “场面话”也是必修课 / 153
- NO. 74 活跃社交气氛的七个绝招 / 155
- NO. 75 宴请中的沟通技巧 / 157
- NO. 76 用餐席间的沟通礼仪 / 159
- NO. 77 沟通应酬，多说“谢谢”好处多 / 161

第11章 化解干扰，使沟通畅通无阻 / 165

- NO. 78 打破冷场，转移注意力 / 166
- NO. 79 面对他人质问，从容作答 / 167
- NO. 80 起了冲突，及时给现场“降温” / 169
- NO. 81 说话要尽量避免引起他人误解 / 170
- NO. 82 言语出现失误时积极弥补 / 172
- NO. 83 不失时机地打好圆场 / 174
- NO. 84 怎样消除与他人之间的误会 / 176
- NO. 85 怎样对待冷言冷语 / 178
- NO. 86 如何巧妙地岔题 / 179

第12章 不能不掌握的技巧：赞美与批评 / 183

- NO. 87 学会赞赏别人 / 184
- NO. 88 赞美要因人而异 / 185
- NO. 89 适当地赞美别人的优点和长处 / 187
- NO. 90 借题发挥，赞美不能太突兀 / 189
- NO. 91 要学会满足别人的荣誉感 / 190
- NO. 92 赞美也有保质期，关注变化效果好 / 192
- NO. 93 批评要讲究方式与方法 / 194
- NO. 94 正话反说，引对方反省自躬 / 195

第13章 终极沟通，晋升真正的话语操纵高手 / 197

- NO. 95 目标法则：要带着目标目的去沟通 / 198
- NO. 96 适应力法则：学会适应别人 / 199
- NO. 97 晕轮效应：不能凭感觉与感情沟通 / 201
- NO. 98 宽容定律：消除隔阂，沟通感情 / 202
- NO. 99 适度定律：面面俱到不如留有余地 / 204
- NO. 100 诚恳法则：诚恳待人，赢得信赖 / 205

序 章

成功人生离不开良好的沟通

沟通就是人与人之间的交流，可以消除彼此的隔阂，扫清彼此的顾忌，加深彼此的了解，增进彼此的关系。生活中没有沟通，就没有快乐人生。事业中没有沟通，就没有成功。工作中没有沟通，就没有乐趣。所以，只要你能用心去跟对方沟通，真心地去和对方交流，就会达到畅通无阻的沟通效果。





良好的沟通是成功的第一步

西方有句话：只要你会沟通，任何人离总统就只有五个人的距离。沟通，能让一个人更好地达到他所想要的目的。愿意沟通，善于沟通，就能助你在生活和工作中与周围的人形成良好的互动，从而更轻松地处理好每一件事，更从容地对待每一个人，更快地步入成功殿堂。

美国石油大王洛克菲勒说：“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来购买这种能力。”可见，沟通十分重要。那些成功者都是懂得人际沟通、珍视人际沟通的人。

史明杰大学毕业后，看到计算机销售领域很有发展潜力，就找了几个比较有钱的朋友，希望得到他们的资助。那几个人看他刚毕业，既没资金又没经验，对他想发展的领域又不熟，因此都不愿意资助他。面对这样的不利状况，史明杰拿出了他在大学担任学生干部所锻炼出来的沟通本领，反复向他们陈述自己的构想，说明近几年当地人收入水平不断上升，很多人想买计算机、玩游戏，可是这个地区卖计算机的店铺只有几家，而且服务又不好。史明杰将自己的计划、建议、以后公司的发展规划等都向他们详细说明了以后，大家看他说得有道理，并且考虑得非常周全，于是就有人把资金借给了他。拿到了这笔钱后，史明杰按自己的计划创办公司，销售业绩不断上升。几年里，史明杰不但还清了借款，还把公司的经营规模扩大了几倍。

可以说，史明杰的成功是沟通带来的，没有与那几个投资人有效的沟通，就不可能有他以后的成功。

沟通的一个要旨是要懂得，自己一个人说不是沟通，只是表达，让对方多开口，多倾听对方的想法，并最大限度地理解对方所表达的意思，这才是真正的沟通。

1998年，美国一家公司在报纸的经济专栏上刊登了一则广告，声称要招聘一位沟通能力特别强的人做副经理。一名叫罗内特的男子决定应聘。他回家后仔细研究了这家公司的历史，并在华尔街上询问了很多的人，然后在指定的时间来参加面试。

主考官是公司的老板托德，出乎意料的是，他并没有先问罗内特什么问题，而是让罗内特自己表达。罗内特简单思考了一下就问托德：“我很高兴能有机会与您这样一位有神奇经历的成功人士见面，听说您的公司刚开始时只有一个员工、一间办公室和一套桌椅，是吗？”

接下来托德讲述了自己的创业经历，讲述了白手起家的辛酸和每一次成功的喜悦，还讲述了在低谷时自己的彷徨和祈祷，不知不觉讲了很久，而罗内特似乎也听得入了迷。

托德讲完后又简单询问了罗内特几个问题，就决定聘用罗内特。他对助手说：“善于倾听的人才算是学会了与人沟通，罗内特正是我们要找的人。”

罗内特在应聘时并没有像一般应聘者一样，积极地推销自己，用丰富的语言表达自己，而仅仅是倾听老板的谈话，就达到了应聘成功的效果，这不仅给很多应聘者一个启示，也是在告诉我们：与人沟通最重要的并不是你多么能言善辩，而是少说多听。

此外，与人沟通还要学会委婉地批评别人的错误，盛气凌人的指责不仅不能使对方接受进而改正，甚至还会引起敌对情绪。

沟通绝不是一件容易事，需要后天的培育和学习。每个人的学识不同，眼界也会不同，所以要想了解对方，更好地进行沟通，就必须丰富大脑，充实自己，努力学习，提高自己的综合素质。只有学会沟通，成功才会畅通无阻。



运用沟通化解矛盾

生意场上有“金口玉言，利益攸关”之说；工作场合有“一言定乾坤”之说；生活中有“一言既出，驷马难追”之说。可见，在现代社会中，是否能



说、是否会说、是否会沟通，对一个人的成败得失有着相当大的影响。

通过语言的交流与沟通，陌生人可以熟识起来，人与人之间的隔阂可以消失，甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过沟通来解决。若是语言运用不当，就很可能在交际中失败，以致损害了自己的形象。

在东北某地，有家老工厂因为经营状况不佳，眼看要破产了，几百个工人马上就将面临下岗。由于厂子早已是资不抵债，工人们不但拿不到欠发很久的工资，连失业保险也因工厂当初没有按时缴纳而无法享受。

工人们群情激愤地齐聚在厂长办公室的门口，要工厂拿出解决的办法，否则就要上访“告状”。矛盾眼看就要被激化了，厂长不得不和愤怒的工人们沟通。

“工厂就在大家的眼前，”厂长说，“你们也看到了。过去这两年，咱们生产的产品无论数量和质量，都是很糟糕的一个状况。现在就是把工厂贱卖，只怕都没人买。就算卖掉，还得先还银行贷款，大家还是分不到几文钱。怎么办？把我绑起来揍一顿？把厂里值钱的东西抱回家？把工厂烧了泄愤，然后被警察抓去坐牢？还是我们大家冷静地想出一个彻底解决的办法，共渡眼前的难关？”

工人们安静下来，开始用心倾听。厂长接着诚恳地说：

“咱们这个集体所有制的工厂是大家的，现在工厂欠大家的钱，但我们人人都是生产者，产品质量差，卖不出去，难道和大家没有关系吗？既然事情已经发展到这一步，把工厂烧掉，不就和两口子打架砸自己家的东西一样吗？损失都是自己的。现在，我们不妨组成一个自救委员会，根据大家的意见订出一个解决方案。大家都说破产，我跟着大家一块儿下岗；或者咱们狠抓产品质量，暂时少拿点薪水，努力工作，撑几个月看看能否打个翻身仗，那咱们就一块儿拼一下。赚了，是大家的。赔了，咱们再关门也不迟！”

工人们想了想，厂长说的话也有道理。真是赌上一口气，做出什么过火行动，还是什么也拿不到，不如自己给自己当回家，继续做做看。

因为人人都觉得是在为保住自己的饭碗做事，所以都特别努力，特别认真。不到半年，居然还真的让工厂起死回生了。老产品质量上去了，新产品也开发出来了，企业愈来愈兴旺，不但还了债，而且有了更大的发展。

厂长如果不懂沟通之道，就没法去解释困难，说服工人，也没法赢得工人的赞同与拥护，可见遇到矛盾，沟通是多么的重要。其实，这个世界是不应该有那么多矛盾的，只要有诚意地去沟通，就能化解矛盾，避免争议。

沟通的目的当然是为了获得双赢，为什么我们不能多给对方一些真情，多想一些办法去减少争执呢？这样一来，你好、我好、大家都好，不是吗？



进行卓有成效的沟通

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沟通。沟通已经渗透我们生活、工作的各个角落。不善沟通或沟通无效是成功路上最大的障碍之一，给我们生活和工作带来极大不便和困扰。比如：如果不能和同事、下属进行有效沟通，你们之间的工作就很难顺利开展；如果不能和客户进行良好沟通，你的合作、谈判等很难实现预期的效果；如果不能和家人进行良好沟通，你的家庭生活就不会和谐快乐。

在我们与人交往的过程中，沟通无处不在；无沟通就没有真正的交往。沟通有时直接决定了你办一件事情的成败，尤其是在需要和人互动或团队合作中，沟通尤为重要。要会沟通，就要看看沟通到底意味着什么吧！

这里有一个例子。

有个医术高明的医生收了一个徒弟，两人在一家医院上班。为了分担看诊时越来越多的工作量，避免病患等太久，医生师徒两人决定分开看诊。病情比较轻微的患者，由年轻医生诊断；病情比较严重的患者，则由师傅亲自出马。

实行了一段时间之后，指明挂号让徒弟看诊的病患比例明显增加。起初，医生不以为意，心中也高兴地认为：“小病都医好了，当然不会拖延成为大病。找我看病的病患减少，我也乐得轻松。”

直到有一天，医生师傅发现，有几位病情很严重的病患在挂号时仍坚持要让徒弟看诊，他对此现象百思不解。



“为什么呢？”他想，“为什么大家不找我看诊？难道他们以为我的医术不够高明吗？不会吧！我刚刚才得到一项由医学会颁发的‘杰出成就奖’，新闻登在报纸上的版面也很大，很多人都应该看到啊！这究竟是怎么回事？”为了解开他心中的疑团，他就从挂号就医的每一步开始深入观察，想找出答案。

初诊挂号时，没有问题。负责挂号的小姐很客气，并不会刻意暗示病人要挂哪一位医生的门诊。复诊挂号时，就有点学问了。他发现很多病患都从自己的候诊门诊那边，转到了徒弟那边。在问诊的过程中，他又有了新发现。徒弟的从医经验不丰富，但他有自知之明，在问诊时非常仔细，慢慢研究推敲，跟病患的互动沟通比较多，也比较深入，还经常给病患加油打气：“不用担心啦！多喝水，睡眠要充足，你很快就会好起来的。”诸如此类的心灵鼓励，让他开出的药方，有更好的效果。

回过头来看看自己这边，情况正好相反。经验丰富的他看诊速度很快，往往病患无须开口多说，他就知道问题在哪里。资深加上专业，使得他的表情显得冷酷，很少与病患沟通，仿佛对病患的苦痛渐渐麻痹，缺少同情心。整个看诊的过程，明明是很专业认真的，却使病患产生“漫不经心、草草了事”的错觉。医生师傅终于明白了自己门庭冷落的原因。

医生医术高超，但是不懂怎么与病人沟通交流，导致病人产生不信任感。徒弟医术赶不上老师，但是善于与病人沟通交流，病人也认为他认真负责，医术高明。这也给一些有能力却缺乏沟通力的人一个重要启示：有能力还要有沟通力，否则能力会被人为地打折的！

有些学识很棒的人却不能获得很好的成就，被人认可，其中一部分的原因就是出在他们既不善于沟通也不乐于沟通，与外界的接触越来越少。

良好的沟通能力是一个人生存必备能力之一，拥有良好的沟通能力可以帮助我们在生活和工作中和周围的人形成更好的互动，维系好人际关系，拓展我们的视野，从而更快地步入成功殿堂。

第1章

审视内心：有效沟通从战胜自我开始

在现实社会中有些人患有“沟通恐惧症”，他们不敢沟通，不会沟通，不习惯沟通。可能有人会说：“我只是不善于沟通，而不是不想沟通，更不是害怕沟通。”实际上，所谓“不善于沟通”，在很大程度上是由于不想沟通、害怕沟通造成的，当然也不排除缺乏沟通方面的技巧这个原因，但首先在于害怕沟通，不想沟通。社会沟通能否顺利进行，能否取得预期的效果，除了取决于是否具备客观条件之外，还取决于个人的心理障碍是否被克服。

