

# 沟通的 艺术

GOUTONGDEYISHU

人际关系的至尊宝典 不可不知的沟通之术

马银春/编著

**事业在沟通中发展壮大 人生在沟通中精彩完美**

学会有效沟通的方法，可以让你的生活更加幸福！掌握有效沟通的技巧，可以令你的工作更加出色！懂得有效沟通的艺术，会使你的事业更加成功，人生更加精彩！

 金城出版社  
GOLD WALL PRESS

**白金版**

# 沟通的 艺术

马银春/编著

白金版

 金城出版社  
GOLD WALL PRESS

## 图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术 / 马银春编著. —北京: 金城出版社,  
2012. 5

ISBN 978-7-5155-0434-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 074617 号

## 沟通的艺术

---

作 者 马银春  
责任编辑 李 健  
开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16  
印 张 18.5  
字 数 231 千字  
版 次 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷  
印 刷 三河市灵山装订厂  
书 号 ISBN 978-7-5155-0434-6  
定 价 33.00 元



---

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编: 100013  
发 行 部 (010) 84254364  
编 辑 部 (010) 64210080  
总 编 室 (010) 64228516  
网 址 <http://www.jccb.com.cn>  
电子邮箱 [jinchengchuban@163.com](mailto:jinchengchuban@163.com)  
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

## 前 言

人只要活着，就会和这个世界发生千丝万缕的联系，就难免要与人交往。交往离不开沟通，不论你与亲人的沟通，与朋友的沟通，与同事或者上司的沟通，与客户的沟通……这些无不需要沟通的技巧。“沟通是立足社会的资本”这句话也已经越发地为人们所接受。

尽管我们自从出生以来就一直在沟通，但你可能并不总是像你希望的那样有效，而沟通的不善则会给我们的生活或者命运带来很大的影响。也许你很善口才，但是却不懂人际相处；也许你很会做事，但是却猜不透别人的心理；也许你很有能力，但是却没有被人赏识。所有的问题都是因为我们缺乏沟通的能力，沟通无时无刻不在影响着我们的生活。

现代社会是一个信息化的社会，掌握了信息就等于掌握了主动权，而获得信息就需要有良好的沟通能力。也许你会说，对方的生活环境和自己差别很大，没有太多可以沟通的共同话题，并以此作为拒绝与他人沟通的理由。其实，只要你态度真诚，就算生活环境有差异，相信你们的沟通也能顺利进行下去，并因此得到一位新朋友。

保持沟通在生活中非常重要，朋友之间如果能经常沟通，双方的误会就会减少，双方的了解会更加深入。这样，朋友间反目成仇的机会就大大地减少了。夫妻之间保持良好的沟通能让彼此相互理解对方的行为，及时发现自己的错误，不至于是因为生活中琐碎的小事而影响两人的感情生活，还能避免因一时赌气而发生离婚的尴尬。

既然沟通如此重要，那在实际生活中，我们怎样才能做到与人顺利

沟通呢？或者说与人沟通有没有什么秘诀呢？笔者认为，在沟通中应该注意以下五个方面：一是态度要真诚，这一点非常重要，只有当你怀着一颗真诚的心去对待别人的时候，别人才会以同样真诚的心与你交流。当然，这还要掌握好谈话的火候，也就是“度”。怎样掌握呢，就是要仔细观察与你交流的对方反应，是心不在焉，还是仔细聆听，从对方身上得到的信息，就是你交流的成与败的关键，也是你调整沟通方式的重要依据。二是沟通的语境要松紧有度。交流就是双方之间的沟通，不可一味地只说自己的观点，要注意松紧有度，这包括说话的语速，句与句之间的空隙时间，留给对方说话的时间等等。三是要有适当的肢体语言，交流中适时地出现肢体语言是非常有必要的，这会为我们的交流添加更多的色彩，也更丰富你们的谈话内容。当然，前提是你所使用的肢体语言是正确的、善意的，所以前提要先了解肢体语言的正确使用方法。四是微笑，这是沟通当中最厉害的武器，不管在什么场合与什么人交流，适时的微笑都会展现出你的真诚与友好。

在沟通过程中，我们除了要掌握好沟通的时间、地点、场合、表情、语气、肢体动作等以外，还要善于倾听，要懂得换位思考。因此，进行沟通时，首先需要学会建立信任与感情，做到换位思考、相互尊重与欣赏；其次，积极聆听，透过聆听与发问理解别人，再透过有效表达让别人理解自己，最后透过有效回馈逐步达成共识。

沟通是一门艺术，这就需要在日常人际交往中多加学习和培养。在与别人沟通当中，针对不同的人，要灵活的运用沟通技巧，因地制宜，因人而异地展现你的沟通艺术魅力。

在本书中，我们介绍了十多种沟通艺术，涵盖了生活中的方方面面，这其中包括：求人办事当中的沟通艺术；谈判当中的沟通艺术；职场当中的沟通艺术；打电话时的沟通艺术；谈恋爱的沟通艺术；美满婚姻的沟通艺术；以及与朋友之间的沟通艺术；与陌生人之间的沟通艺术；亲子之间的沟通艺术等等。

此外，书中还对身体语言和交谈当中的声音艺术进行了详细的介绍，这就为广大读者了解沟通艺术提供一个全方位、立体式的读本。当你真正掌握这些技巧时，你就会发现沟通艺术带给你的巨大魔力，它不仅能让你在社交场合广受欢迎，还能使你在家庭和朋友的沟通中游刃有余。

总之，学习沟通的艺术并不是最终的目的，我们的最终目的是：要通过学习 and 了解沟通的艺术技巧，把这些知识运用到社会实践当中去，以有效地沟通来解决工作或者生活中的各种问题，改善我们的人际关系，提升我们的生活质量。

编者

2012年3月

# 目 录

## 第1章 沟通，让生活更美好

在我们的生活、工作和交往中，沟通有着非常重要的意义，它可以化解矛盾和怨恨，可以消除误解和伤感，可以增进团结和友谊……沟通无时无刻不左右着我们的生活，沟通无处不在。沟通，让我们的生活绚烂多姿；沟通，让我们的工作简单高效；沟通，让我们的人生更加精彩。

沟通让世界更美好 / 3

沟通能力也是一种职场竞争力 / 5

会说话的人受欢迎 / 7

沟通决定你的一生 / 10

学会人际沟通术，有朋自远方来 / 13

拒绝寂寞，沟通才是社会的主旋律 / 16

## 第2章 保证前提，让沟通更加顺畅

沟通是人与人之间传递信息、感情的互动行为。要想做到有效沟通，就要先满足前提，如此沟通才能顺利地进行下去。如果沟通中缺少了尊重、友善、平等、宽容、自信、倾听等前提，那么都不可能获得正常的沟通方式和沟通效果。因此，在与人沟通时，就必须做到真诚友善、尊重对方，真正把对方所说的话听进

去，然后才能在互动的过程中恰当提出自己的见解，达到有效沟通的目的。

礼仪：成功沟通第一步 / 21

尊重：有效沟通的前提 / 23

真诚友善才能受欢迎 / 26

要想沟通顺畅，自信必不可少 / 28

平等交流，消除位差才能有效沟通 / 30

学会宽容，先接纳别人才能沟通 / 32

沟通需要良好的口才 / 34

高效的沟通从倾听开始 / 36

### 第3章 求人办事，口到事就成

俗话说：“求人难，难于上青天。”但只要你沟通好了，求人并不是什么难事。对于处在生活群体中的我们，求人办事是常有的事，如何让别人心甘情愿地为你办事，就必须懂得如何与对方沟通，如此才能达到把事办好的目的。

看人说话，办事不难 / 43

赞扬恰如其分，求人办事不难 / 45

央求不如婉求，劝导不如诱导 / 48

好事不怕多磨，久泡必然成功 / 50

巧设饭局，酒桌上易成事 / 53

托人办事，迂回开道 / 55

### 第4章 上通下达，沟通让你搭上成功的直通车

职场是个小江湖，同时也是一个复杂的地方。在这里，你会和各种各样的人打交道，也会碰到各种各样的麻烦和尴尬事。任何一种关系处理不好，都会对你的职场生涯带来不小的冲击和影



响。而你的沟通技巧，则是处理好职场人际关系和提升工作效率的关键，也是事业取得成功的一个决定因素。因此，不管你是领导还是员工，都应该在沟通技巧上下工夫，如果能让自己的沟通做到上通下达，那么你就能在复杂的职场里游刃有余。

职场人生，赢在沟通 / 61

巧妙地向你的上司“进言” / 64

谁说上司的要求不能拒绝 / 67

适时夸奖下属，让人心向你靠拢 / 69

与同事和谐共处 / 72

把握好与下属的距离 / 75

职场需要闲聊，但绝不可无聊 / 77

## 第5章 谈判沟通，赢得你想要的一切

成功的谈判是谈判者出色运用语言艺术的结果。谈判桌前最见英雄本色。谈判是一块需要用知识和勤奋来经营的土地，其目的在于运用敏捷的思维和高超的说话技巧，从那些你所需要的人之中得到帮助，竭其所能地去获取他人的好感，并从他人手中得到我们所要的东西。懂得了谈判的艺术，那么谈判桌上你就是赢家。

提高谈判的语言力量 / 83

放弃正面作战，迂回前进攻其心 / 86

巧妙提问，洞察先机 / 89

回答提问还是留有后路为好 / 94

谈判插话，找准契机很重要 / 96

如何处理谈判破裂 / 99

谈判中，如何把“不”说出口 / 102

## 第6章 诚信沟通，好生意是谈出来的

商场如战场，那些久经“沙场”的商场老将们，除了具备敏锐的思维、独到的眼光、清醒的头脑外还要有一张会沟通的“巧嘴”。知道什么时候该说什么话，对什么人该说什么话，哪些话最好不说，哪些话可以打动人心，等等。只有掌握了沟通的艺术，领略了沟通的真谛，才能在商场上攻无不克，战无不胜。

诚信沟通，生意场上财源不断 / 107

如何有效地说服客户 / 109

与客户沟通的注意事项 / 111

把话说到顾客心坎里 / 113

如何巧妙应对顾客的异议 / 115

别跟“上帝”争辩 / 117

## 第7章 电话沟通，一线连起两片天

一条电话线，一头是你，另一头是我，两个人的沟通靠声波来完成。现如今电话沟通已成为一种比较经济的沟通方式，也是最为普遍的一种沟通方式。但也因为电话沟通时看不到对方的表情和身体语言，所以，电话沟通更需要我们有很好的沟通能力。

电话沟通，声音帮你传神 / 123

拨打和接听电话的技巧 / 125

电话沟通的注意事项 / 128

电话沟通，请别忽视礼仪 / 130

电话沟通，倾听有技巧 / 131

## 第8章 恋人沟通，让你情场不再失意

恋爱是婚姻的前奏，谈情说爱，关键要会“谈”，如此你的

情场才不会失意。如何用一种好的方式来表达爱慕之情，在恋爱过程中，是十分重要的。良好的沟通不仅可以让双方的感情甜甜蜜蜜，还可以有效地解决恋爱中的摩擦和矛盾，使爱情之花开得更艳更美。

如何与心仪的她搭讪 / 135

爱要说出口，才能入佳境 / 137

谈情说爱，会谈才能有情有爱 / 140

用赞美拴住恋人的心 / 142

幽默的语言会让人产生好感 / 144

谈情说爱有忌讳，避开雷区易牵手 / 145

## 第9章 用心沟通，让爱一如初见

婚姻是我们一辈子的事，是需要我们好好经营的。可是当男女走过甜蜜的玫瑰路，进入家庭，许许多多的问题就开始出现，归咎其问题的根源还是家庭内部的沟通出现了问题。沟通，是建立健全和改善家人关系相当重要的一环。若家庭之中少了沟通，就不能了解彼此的思想感情，在家庭关系上，就不可能有日新月异的成熟和长进，而这场犹如马拉松式的婚姻，恐怕也将难以维系了。而家庭成员之间沟通好了，那么家庭生活定会其乐融融。

面对他，健谈跑到哪里去了 / 151

唠叨并非沟通的佳法 / 155

别让爱在冷战中死去 / 158

婆媳巧沟通，家庭多和睦 / 160

让沟通代替猜疑，让爱在信任中长久 / 162

夫妻会吵，才能越吵越亲 / 164

## 第10章 情谊至上，友谊地久天长

千里难寻是朋友，朋友多了路好走。在每个人的成长过程

中，都有老朋友的相伴，也会继续认识新的朋友。而朋友相交，沟通很重要。沟通好了，在你遇到困难时，朋友就会伸出援助之手；沟通不好，你不仅会容易失去友谊，甚至可能很难再交到朋友。

直言有分寸，忠言不逆耳 / 169

朋友间有了分歧怎么办 / 172

开玩笑有分寸，才不会失去“笑果” / 175

勇于道歉，友谊之树才能常青 / 178

沟通要有度，距离产生美 / 180

朋友沟通有禁忌 / 183

## 第 11 章 新人变故交，就要和陌生人说话

生活中，“不要与陌生人说话”、“不要和陌生人交心”成为人们一种普遍的共识。但是要想生存就要不可避免地要与陌生人打交道，陌生人是我们的财富和资源。每一个陌生人都有自己的一个生活圈子和人际关系网，而你与他的结识，就会拓展你的人脉网和生活圈子。因此，如何与陌生人沟通，如何把新人变成故交，是每个人都应学习和掌握的沟通艺术。

面对陌生人，话在心口难开 / 189

初次见面，运用寒暄拉近关系 / 192

找准切入点，方能一见如故 / 194

你给他的第一印象怎么样 / 196

找准方法，打开对方的心扉 / 198

初交有分寸，再见并不难 / 200

## 第 12 章 如何说孩子才会听，怎么听孩子才会说

在家庭教育中，沟通问题占了很大的比例。从某种意义上

说，沟通失效，家庭教育也就出现了问题。亲子关系之间沟通不畅，家长不能准确地传达出自己的教育信息，孩子无法理解和接受家长的观点和做法。这样无论家长出于多么良好的动机，帮孩子制定了多么好的目标，最后还是无法达成愿望。所以，懂得如何说孩子才会听，怎么听孩子才会说是所有父母都必须学会的沟通之法。

沟通，是维系亲子关系的基础 / 205

孩子犯了错，你会怎么说 / 207

坐下来，听听孩子说什么 / 211

孩子想的和你不一样 / 214

每个孩子都值得赞美 / 218

孩子为什么和你对着干 / 220

以身作则，最有效的沟通方式 / 222

## 第 13 章 身体语言，不用嘴也能交流

沟通中，信息的内容部分往往通过语言来表达，但有效的沟通仅仅靠语言是远远不够的，我们还必须借助于自己的目光、面部表情、手势、身体动作等身体语言，以增强口头表达效果。身体语言沟通可以起到支持、修饰或否定语言的作用，有时可以直接代替语言行为，甚至表达出语言难以表达的情感内容，它是非常重要的沟通技能。

身体语言会说话 / 227

面部表情，最有表现力的语言 / 228

手势，最容易沟通的语言 / 231

微笑，架起沟通的桥梁 / 234

你的眼睛看向何处 / 237

摊开手掌，让人心在坦诚中凝聚 / 239

学会拥抱，别让传统认知阻碍了沟通 / 242

## 第 14 章 声入人心，让沟通更有效

声音是一种威力强大的媒介，通过它可以赢得别人的注意，能创造有益的氛围，并鼓励他们聆听。因此，与人沟通时，懂得运用声音来吸引他人，并掌握声音的魅力，那么沟通将会更为顺畅，也会更有效。

声音动听，才能吸引人 / 247

让你的声音充满魅力 / 249

说话有节奏，速度要适中 / 251

你的语调泄露了一切 / 252

别让情绪控制了你 / 255

别让口气害了你 / 256

让你的声音富有情感 / 260

## 第 15 章 美言善词，社交场上处处受欢迎

社交是我们生活的一部分，同时也是一个复杂而多彩的舞台，交际是这个舞台中必不可少的角色，而沟通又是演好这个角色的道具。要想演好这场“戏”，让自己与他人的沟通获得成功，就要学会社交沟通的技巧，懂得社交沟通的方式。

好形象会说话 / 265

博人好感，赞美给力 / 267

看人说话，到什么山唱什么歌 / 270

说话之前先动脑，口不择言惹人厌 / 273

诙谐幽默，成功社交的捷径 / 275

## 第1章

# 沟通,让生活更美好

---

- 在我们的生活、工作和交往中,沟通有着非常重要的意义,它可以化解矛盾和怨恨,可以消除误解和伤感,可以增进团结和友谊……沟通无时无刻不左右着我们的生活,沟通无处不在。沟通,让我们的生活绚烂多姿;沟通,让我们的工作简单高效;沟通,让我们的人生更加精彩。
-





## 沟通让世界更美好

你有一种思想，我也有一种思想，彼此沟通，我们就有两个思想甚至迸发更多。

你有一种苦恼，我有一种快乐，彼此沟通，苦恼与快乐整合，你快乐了，我也快乐了。

你有一种语言，我有一种语言，彼此沟通，两颗陌生的心连在一起。

.....

沟通是情感的桥梁，能够缩短心灵的距离；沟通是情感的火焰，能够融化心灵的冰块；沟通是情感的纽带，能够建起相互的依赖。沟通在人的一生中起着非常重要的作用。当相爱的人有了矛盾时，通过沟通也许会立即和好如初，感情进一步得到升华；当朋友之间产生了矛盾和误会时，及时去沟通，友情会更上一层楼；当父母和孩子产生了代沟，运用沟通，不但能了解孩子想的是是什么，还能知道孩子真正需要的是是什么；当你在工作中，和领导、下属或合作伙伴之间，遇到棘手的难题或不顺时，通过沟通，你的工作会得到对方的支持，从而达到你想要的目的……沟通随时存在于我们每个人的生活中，沟通是解决问题的最好方式，遇到问题及早及时沟通，你的生活会少一些烦恼，多一些理解。

孔子和他的弟子一起周游列国，游说讲学。路上经过一个小国，因为国内大旱，遍地饥荒，几乎没有任何食物可以充饥。大家都饿得头昏眼花，于是，颜回让众人休息，他亲自去附近的另一个小国买回了食物，并且忍着饥饿给大家做饭。