

精英·精进
系列丛书

The Art Of Communication

沟通的艺术

顺畅有温度的高情商谈话术

盛安之◎著



全新
升级版

让每一次沟通都有效果

128个立竿见影的倾听、谈话、行动技巧，让你处处受欢迎
告别说不出口、说不清楚、说不到重点、说了后悔的窘境

 江西美术出版社
JIANGXI FINE ARTS PUBLISHING HOUSE

The Art Of Communication

沟通的艺术

盛安之◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术 / 盛安之著. — 南昌: 江西美术出版社, 2017.5
ISBN 978-7-5480-4262-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 033826 号

出品人: 汤 华
企 划: 江西美术出版社北京分社 (北京江美长风文化传播有限公司)
策 划: 北京兴盛乐书刊发行有限责任公司
责任编辑: 王国栋 楚天顺 陈 东 陈漫兮
版式设计: 曹 敏
责任印制: 谭 勋

沟通的艺术

作 者: 盛安之

出 版: 江西美术出版社
社 址: 南昌市子安路 66 号江美大厦
网 址: <http://www.jxfinearts.com>
电子信箱: jxms@jxfinearts.com
电 话: 010-82293750 0791-86566124
邮 编: 330025
经 销: 全国新华书店
印 刷: 廊坊市华北石油华星印务有限公司
版 次: 2017 年 5 月第 1 版
印 次: 2017 年 5 月第 1 次印刷
开 本: 880mm × 1280mm 1/32
印 张: 7
I S B N: 978-7-5480-4262-4
定 价: 26.80 元

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、或节录本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师

前 言

P r e f a c e

美国常春藤大学联盟的学生对华尔街商界精英和华盛顿政治家们做过一项调查，问他们：“让你现在重新回到大学，你会修好哪些课？”

答案自然是五花八门的，有写作学、逻辑学、谈判学、演讲学、哲学……如果寻找这些课程内容的交集，就会发现他们大部分都和人际交往与沟通是相关的。

其中，前总统尼克松的回答最为经典，他说：“如果让我重新回到大学，我将选修两门课程，一门是演讲，一门是说服。”

这项调查的结果，深远地影响了美国大学的课程设置，校方在“通识教育”的课单里，大幅增加了人际交往与沟通类的选修课和讲座。

无论是总统，还是职员，无论是常春藤名校的毕业生，还是籍籍无名的街头小青年，在我们的内心深处，都怀有影响他人的欲望。当我们通过有效的沟通方式，和他人建立起联系时，我们就获得了影响他人和世界的机会。

组织、事业和个人的成败兴衰，与沟通的好坏息息相关。正如《圣经·旧约》中记载：早先的人类联合起来，兴建希望能通往天

堂的高塔；为了阻止人类的计划，上帝让人类说不同的语言，使人类相互之间不能沟通，计划因此失败，人类自此各散东西。

无论过去还是现在，只要人类彼此需要合作，只要身在工作场所，就一定需要学习并不断提升沟通能力和沟通技巧。

为了提高沟通能力，市面上有各种各样的书籍和学说，其中罗列了成千上万的建议和技巧，所有这些沟通技巧都离不开沟通之道：真正地在意对方，将对方放在你心上。

你眼前的这本书，有真实的案例，也有精彩的故事，有实用的技巧，也有隽永的智慧。深入浅出，通俗易懂，能够让你心有灵犀，触类旁通，在感悟中提升自己有效沟通的技能。

目 录

Contents

CHAPTER 1 所谓会沟通，就是零误解

- ◎ 会沟通的人，不会想说什么就说什么 / 003
- ◎ 会沟通的人，会谨慎使用自己的语言 / 005
- ◎ 会沟通的人，把话说到对方心坎儿上 / 007
- ◎ 会沟通的人，用沟通化解争执 / 008
- ◎ 会沟通的人，用迂回的方式面对危机 / 010
- ◎ 会沟通的人，会从对方的角度看问题 / 012
- ◎ 一开口就让人喜欢你的 8 个沟通技巧 / 014

CHAPTER 2 沟通就是要玩转情商

- ◎ 情绪不失控，沟通不伤人 / 019
- ◎ 情绪不失控的 6 个沟通技巧 / 020
- ◎ 以情动人，可以化解人与人的矛盾 / 022
- ◎ 当面解释不清的事，可以托人转告 / 023
- ◎ 向别人道歉的 6 个技巧 / 025

- ◎ 与原则无关的事，不妨退后一步 / 028
- ◎ 上什么山唱什么歌，在什么场合说什么话 / 029
- ◎ 聋子旁边不说聋，跛子旁边不说跛 / 032
- ◎ 巧妙避开敏感话题，顾左右而言他 / 033
- ◎ 沟通不好，是因为耐心不够 / 035
- ◎ 对于蛮横无理的人，不要一味强调自己的立场 / 038

CHAPTER 3

开口就能说重点的精准表达艺术

- ◎ 言简意赅：三分钟内表达你的意思 / 043
- ◎ 借助比喻，使深奥之理变得简单明了 / 045
- ◎ 说话简洁明快的4个要点 / 046
- ◎ 曲径通幽：巧妙婉转把话说 / 048
- ◎ 委婉劝谏，让人在思索中明白事理 / 049
- ◎ 用事实说话，让人心服口服 / 051
- ◎ 轻易不要说出口的三个字：“你错了” / 053
- ◎ 想指责别人时，学会说“如果我是你” / 054
- ◎ 学会说：“这不全怪你，我也有责任” / 056

CHAPTER 4

听出“画外音”的有效倾听艺术

- ◎ 学会倾听：自然成为最受欢迎的人 / 059

- ◎ 多问多听，是对别人最好的恭维 / 061
- ◎ 有效倾听：听见、听清和听懂 / 063
- ◎ 不善言谈不可怕，怕的是不善倾听他人言谈 / 065
- ◎ 细心聆听：知晓对方的弦外之音 / 067
- ◎ 听出“画外音”，让沟通事半功倍 / 069
- ◎ 有效倾听的12个技巧 / 070

CHAPTER 5 让你处处受欢迎的沟通习惯

- ◎ 微笑：最能说服人的心理武器 / 075
- ◎ 让自己养成微笑习惯的4个技巧 / 077
- ◎ 赞美：沟通中温暖人心的阳光 / 079
- ◎ 恰当赞美别人的7个技巧 / 081
- ◎ 幽默：最神奇的沟通方式 / 084
- ◎ 幽默沟通的10个技巧 / 087
- ◎ 提问：打开对方心扉的好方法 / 095
- ◎ 提问的13个技巧 / 096
- ◎ 说“不”：别让不好意思害了你 / 103
- ◎ 说“不”和拒绝别人的12个技巧 / 105
- ◎ 善意的谎言：沟通中不可缺少的抚慰剂 / 108
- ◎ 说好善意谎言的5个技巧 / 110

CHAPTER 6 跟任何人都能交朋友的沟通方式

- ◎ 第一印象好，沟通难不倒 / 115
- ◎ 做好自我介绍，让大家认识你 / 117
- ◎ 自我介绍的5个技巧 / 119
- ◎ 这样沟通，迅速拉近与陌生人的距离 / 121
- ◎ 和陌生人初次见面的谈话技巧 / 122
- ◎ 与不同性格的人沟通时的10个技巧 / 126
- ◎ 与不同脾气的人沟通时的9个技巧 / 131
- ◎ 与不同年龄的人沟通时的2个技巧 / 136
- ◎ 与异性沟通时的6个技巧 / 140
- ◎ 与名人沟通时的4个技巧 / 145

CHAPTER 7 跟任何人都能聊得来的沟通法则

- ◎ 善解人意，从迎合对方的嗜好开始 / 151
- ◎ 找到“共同语言”，就没了话不投机的尴尬 / 153
- ◎ 化解“无话可说的尴尬”的6个技巧 / 155
- ◎ 礼貌用语：尊重他人并获得他人尊重的必要条件 / 157
- ◎ 说好“称呼语”“敬语”“客套话”的技巧 / 158
- ◎ 当他人犯下过失时，如何沟通 / 161
- ◎ 当众指出别人的错误，并不会为了他好 / 163
- ◎ 面对别人的抱怨，先听他说完 / 164

CHAPTER 8 商务沟通：让天下没有难做的生意

- ◎ 销售的过程，就是沟通的过程 / 169
- ◎ 这样沟通，天下没有难做的生意 / 171
- ◎ 推销员与客户沟通的4个技巧 / 172
- ◎ 打探顾客所需的，明确顾客想要的 / 175
- ◎ 充满爱心是良好沟通的开始 / 176
- ◎ 合作之前，让对方明白自己的利益所在 / 179
- ◎ 一言不合，生意就飞走了 / 181

CHAPTER 9 管理沟通：让团队从优秀到卓越

- ◎ 惠普之道：向员工敞开心灵的门 / 185
- ◎ 置身事外：可以提高管理的权威 / 186
- ◎ 向下询问：要重视员工的智慧心声 / 187
- ◎ 日常沟通，会有意想不到的效果 / 188
- ◎ 下属不愿意讲真话，往往是担心后果 / 190
- ◎ 高绩效管理者6个沟通技巧 / 192
- ◎ 只需三点，像乔布斯一样演讲 / 194

CHAPTER 10 亲子沟通：培养了了不起的孩子

- ◎ 关注孩子的心声，创造教育的时机 / 199

- ◎ 与孩子交流时应当少说多听 / 201
- ◎ 在沟通中教育孩子的 4 个技巧 / 203
- ◎ 父母和孩子都应尊重对方的想法 / 205
- ◎ 平等沟通是消除“代沟”的好方法 / 206
- ◎ 要避免对孩子的“语言伤害” / 209
- ◎ 赏识孩子的 6 个技巧 / 211



CHAPTER 1

所谓会沟通，就是零误解

爱是理解的别名。

——印度诗人 泰戈尔

把自己体验到的感情传达给别人，而使别人为这感情所感染，
也体验到这些感情。

——俄国作家 列夫·托尔斯泰

◎ 会沟通的人，不会想说什么就说什么

著名科学家法拉第进入英国皇家学院工作，介绍人是戴维爵士，他们之间进行了一次有趣的谈话：

戴维：“很抱歉，我们的谈话随时可能被打断。不过你还幸运，此时此刻仪器没有爆炸。法拉第先生，信和笔记本我都看了。你在信中好像没有说明在哪里上的大学。”

法拉第：“我没有上过大学，先生。”

戴维：“噢？但你做的笔记说明你显然是理解这一切的，那又怎样解释呢？”

法拉第：“我尽可能去学习一切知识，我还在自己房间里建立了小实验室。”

戴维：“年轻人，我很感动。不过，可能因为没到实验室中干过，所以才愿意到这儿来。科学太艰苦，要付出极大的劳动，而只有微薄的报酬。”

法拉第：“但是，只要能做好这件工作，本身就是一种报酬啊。”

戴维：“哈哈，你再看我眼边的伤疤，这是我在实验中引起的一次爆炸留下的。我想，你装订的那些书籍总不曾将你炸痛，让你出血或把你打昏吧？”

法拉第：“是的，不曾有过，但每当我翻开装订的科学书籍，它的目录常常使我目瞪口呆，神魂颠倒。”

这段对话重点突出，详略得当，饶有趣味。戴维爵士所强调的

是从事科学研究不是一件轻松的事，需要付出艰苦的劳动，甚至要付出伤残或牺牲的代价，而法拉第所表示的是对知识强烈渴望，对科学的执着追求。

谈话结束后，戴维破例让法拉第当了自己的助手。

后来，有人要戴维填表列举自己对科学的贡献，他在表的最后写道：“最大的贡献——从一句话中发现了法拉第。”

沟通的艺术

说话东拉西扯，不着边际，让人不知所云，如坠雾中，听了半天不知要表达什么意思，这样的沟通只能是失败的。真正的沟通是有明确目标的，要为了实现某种目的来沟通，或解决矛盾，或寻求意见，或请求帮助，或答疑解惑，或谈判合作。没有无目的的沟通，沟通必然要取得某个结果，才算达到了目的。

◎ 会沟通的人，会谨慎使用自己的语言

有一个人为了庆祝自己 40 岁生日，特别邀请了四个朋友，在家里请客吃饭。三个人准时到达了，只剩一个人不知什么原因，迟迟没有来。

这个人有些着急，不禁脱口而出：“该来的怎么还没来呢？”

三个人听了有些不高兴，其中有一个人对主人说：“你说该来的还没有来，意思就是我们是不该来的了？那我告辞了，再见！”说完就气冲冲地走了。

一人没来，一个人又气走了，主人急得又冒出一句：“真是的，不该走的却走了。”

剩下的两个人中的一个也生气地说：“照你这么说，该走的是我们了！好，我也走。”说完，掉头就走了。

又把一个人气走了。主人急得如热锅上的蚂蚁，不知所措。最后剩下的这个朋友与主人交情较深，就劝他说：“朋友都被你气走了，你说话应该注意一些。”

主人很无奈地说：“他们全都误会我了，我根本不是说他们呢。”

最后这个朋友再也按捺不住了，脸色大变道：“什么！你不是说他们，那就是说我啦！莫名其妙，有什么了不起的。”说完，铁青着脸走了。

还有一个故事。

有个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来。”

卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但他听懂了“过来”两个字，于是把柴担到秀才面前。

秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不太懂这句话，但他听懂了“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。

秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”（木柴的外表是干的，里面是湿的，燃烧时会浓烟多，火焰少，请减些价钱吧！）

卖柴的人听不懂秀才说什么，于是担着柴就走了。

沟通的艺术

说还是不说？说什么？怎么说？是一种技巧，是一种艺术，是一门值得你花毕生的精力去研究的学问。语言的艺术与沟通的效果是紧密相连的，被人误会，常常是因为用词不当；不被人赏识，常常因为曲高和寡。