

沟通是一种艺术，更是一门学问

沟通

就是好好说话

章然●编著

一句话说得好，
就可能福从口入；
一句话说得不好，
就可能祸从口出。

沟通就是好好说话，它不仅是一种生理功能，
更是一种能力。

为何说，谁来说，跟谁说
何处说，何时说，如何说

GOUTONG
JIUSHIHAOHAOSHUOHUA

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



沟通

就是好好说话

GOUTONG
JIUSHIHAOHAOSHUOHUA

章然●编著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通, 就是好好说话 / 章然编著. —北京: 北京理工大学出版社, 2015. 5
ISBN 978-7-5640-8362-5

I. ①沟… II. ①章… III. ①心理交往-语言艺术-通俗读物
IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 082312 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 / 14

字 数 / 260 千字

版 次 / 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

定 价 / 32.00 元

责任编辑 / 梁铜华

文案编辑 / 梁铜华

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前言

PREFACE

沟通是一门艺术，更是一门学问。

在日常生活中，我们无时无刻不在跟人沟通。坐车的时候跟售票员沟通，买东西的时候跟售货员沟通，回家的时候跟父母沟通，工作的时候跟同事沟通……可以这样说，生活就是沟通。可是，你知道该怎么和别人沟通吗？

相信你的回答是肯定的，但你是否留意到，在你跟别人说话的时候，为什么有的人就是不喜欢你，总会找个借口回避或者离开呢？

俗话说，世界上没有完全相同的两片叶子，也没有完全相同的两个人。所以，不管是人和人沟通，还是企业与企业沟通，都要讲究方法。因此，只有学会沟通方法了，你才能在跟别人交流的时候游刃有余；只有学会沟通方法了，你才能将自己的优势展现得淋漓尽致；只有学会沟通方法了，你才能把对你有用的资源整合起来，从而让自己一步一步迈向成功。

现在的时代是一个开放的时代，现在的时代是一个相互合作的时代，现在的时代是一个沟通的时代。古人云：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”而今天，沟通作为一种必备的个人素质，其重要性已不言而喻，它对于个人的成败荣辱和生死存亡有着至关重要的作用。

其实，沟通就是好好说话，它不仅是一种生理功能，更是一种能力。会沟通的人，纵然口若悬河、滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语、一字千金，也能绕梁三日。语言真是神奇，一句话说得好，就可能福从口入；一句话说得不好，就可能祸从口出。一句话可以化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；

一句话也可以化敌为友，冰释前嫌，带来非凡的荣誉和事业的成功。

✦ 所以说，我们每个人都要学会沟通。本书就是从这个角度出发，为读者传授沟通的技巧的，让读者能够知道什么时候该说话、该说什么话，从而让自己舌灿莲花，左右逢源！

目录 CONTENTS



第1章 沟通，就是好好说话

说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。在说话的背后，体现了一个人的品格、修养、才学和城府。在沟通的过程中，口才好总会受人欢迎、受人尊敬。可以这样说，沟通，就是好好说话。

沟通的时代，用舌尖来解决/3

心理学在说话中的妙用/6

说话的方法/8

说话的基础方式和礼仪/10

说话时，你需要察言观色/15

身份不同，语言也不同/18

第2章 从开口就赢得好感

在沟通之中获得一个人的好感需要多久？其实，人们总是在最初接触的一刹那就会对对方产生大概的印象，而这个印象直接决定了其好感程度。所以，在最初接触的一



刹那你所说的每一句话都是至关重要的。

- 自我介绍可以更精彩/23
- 称呼得体是最好的见面礼/24
- 介绍他人需要准确再精确/27
- 寒暄，让对方如沐春风/29
- 使对方愿意听我们说话/31
- 赢得开场印象的八个方面/33
- 时刻都谨记说一声谢谢/38

第3章 让环境成为话语的点缀

交谈时，说和听双方对话语的采用或理解，都要受特定环境的影响和制约。就说的一方来说，无论是话题的选择，还是话语形式的采用等，都要根据特定环境的需要来确定。

- 语境会影响说话的效果/43
- 说话的时境一定要注意/44
- 特定的场合，特定的方式/46
- 利用合适的社会环境说话/47
- 学会利用自然环境/49

第4章 时机把握好，该说的时候再开口

不论一个人说话的内容如何精彩，如果时机掌握不好，就无法达到说话的目的。因为听者的内心，往往随着时间的变化而变化。要对方愿意听你的话，或者接受你的观点，就应当选择适当的时机。



- 说话的火候一定要把握/53
- 语言的有效性一定要把握/54
- 判断好说话的最佳时机/56
- 对无理的行为用妙语反击/58

第 5 章 **用准确的语言表述准确的意愿**

固然，口才有赖于相当的训练，但口才更是建立在人们善于思考、善于观察、兴趣广泛、常识丰富以及强烈的同情心和责任心的基础之上的。没有上述所列举的基础，光是口齿伶俐，也不能成为一个会说话的人。

- 说话的目的就是表达思想/65
- 于生活之中炼口才/68
- 掌握一点提问的艺术/71
- 掌握一点回答的艺术/72

第 6 章 **说话之前，你要注意这些**

说话要有分寸，分寸拿捏得好，很普通的一句话，也会平添几许分量；话少又精到，会给人以深思熟虑过的感觉。而说话的分寸决定与你谈话的对象、话题和语境等诸多因素。换句话说，要言之有度。

- 永远都要“有话好好说”/77
- 先了解状况，然后说话/78
- 注意要懂得换位思考/80



第7章 交谈之中，你要注意这些问题

说话之前，先要学会冷静地思考问题。有什么注意事项，有什么小毛病需要克服，你都要一清二楚。不然，这些小问题可能会坏了你的“大事”！

日常会话中应注意的事项/85

会谈时应避免的常犯的小毛病/86

交谈时应注意这些问题/89

活跃社交气氛的十个方法/91

通达交谈之世故/93

别人的忌讳一定要注意/95

找到大家的共同话题/96

与人说话时要多留意/97

注意不要总自以为是/99

第8章 留一点余地：对彼此都好

别人也许真的错了，但他自己并不这么认为。或者，他虽然明知错了，却也希望得到足够的尊重。所以，别去指责别人，因为那是愚人的做法。给别人留一点余地，对别人好，对自己也好。

设法保住别人的面子/103

勿揭人短，勿戳人痛/106

顾及别人的自尊，做事留有余地/108

永远不要说“你错了”/110

坦然面对别人的攻击/112



永远不要把话说绝/116

第9章 点到为止：批评要讲究一点方法

批评是我们常用的一种手段，但有些人批评起来简直让他人无地自容、下不了台。其实，这种批评方式不但无法达到让他人改正错误的目的，而且有碍于自己的人际关系。既然如此，为何还要使用这种“残酷”的手段呢？在生活和工作中不可能没有批评，但我们要学会巧妙地批评，让他人既意识到自己的错误，并尽快改正，同时也理解我们善意批评的意图，使他人真正对我们心存感激。

说话不妨拐点儿弯/121

批评时要照顾对方的感受/122

间接地指出别人的过失/125

批评时，没完没了是大忌/127

幽默式批评最有效/128

反驳也是一种艺术/129

批评方式要灵活改变/130

第10章 幽默谈吐：会说话者必擅长幽默

语言幽默的人在社交中往往大受欢迎。最能聚集人脉的人常常就是颇具幽默感的人。可以说，幽默在交往中的作用是多方面的，幽默可以用来处理那些常规思维方式难以应付的问题；可以巧妙地化解矛盾；可以表达自己的不满，又不至于伤了和气；可以表达委婉含蓄又入木三分的

讽刺；可以用来帮助自己解脱窘迫；等等。

学会使用幽默语言/135

幽默离不开自身的智慧/136

幽默时所要注意的原则/138

自嘲的妙处/140

幽默的技巧你要掌握/141

制造幽默的常用方式/142

幽默很有效/148

幽默会让棘手变得轻松/150

人要会幽默/152

第 11 章 以理服人：言之有理让人口服心服

在生活与工作中，人们不可能具有同样的想法。在推广新战略，引入新方法、新技术的工作空间中，种种不一致演变为激烈的辩论或冲突是在所难免的，这个时候我们要做的不是争吵，而是言之有理，以理服人。

说服不同于争论/157

说服他人要遵循的原则/158

必须找到最佳突破点/160

说服他人，从三方面入手/163

常用来说服他人的方法/165

说服他人的实用技巧/172

最终要取得信任/174

说服人的关键在于理由/175



以情理服人，人情入理/178

第 12 章 巧妙说不：拒绝他人也是一门艺术

有个伟人说过：人世间最难的事就是对他人说“不”。在面对他人的请求时，人常常会陷入两难境地：要是拒绝他人，怕会得罪对方，万一以后自己有事求人家，人家肯定会不给面子；而答应了人家，有时候就会违反自己的原则，让自己陷入不好的境地。其实，只要掌握了拒绝他人的说话艺术，就会避免这种两难境地，把事情完美地处理好。

拒绝他人前要先倾听/181

学会轻松地对他人说“不”/182

委婉拒绝别人的艺术/184

关键时不妨大胆说“不”/187

讲究说“不”的策略/188

拒绝他人时要注意的禁忌/190

五种技巧教你谢绝他人/192

巧妙地进行推辞/194

第 13 章 真诚赞美：沟通人心的最好方法

人人都喜欢被赞美。美国著名社会活动家曾推出一条原则：“给人一个好名声。”如果你能以诚挚的敬意和真心实意的赞扬满足他人的自我，那么他人可能会变得更愉快、更通情达理、更乐于协力合作。

- 要学会赞美别人/199
- 赞美他人的五种基本方法/201
- 正确赞美的特点/203
- 赞美他人必须遵循的原则/205
- 赞美也要有一定的侧重点/206
- 把握好赞美的尺度/207

第1章

沟通，就是好好说话



说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。在说话的背后，体现了一个人的品格、修养、才学和城府。在沟通的过程中，口才好总会受人欢迎、受人尊敬。可以这样说，沟通，就是好好说话。



沟通的时代，用舌尖来解决

不同的人有不同的观点，不同的组织有不同的理念，不同的国家有不同的文化。正是由于这如此多的“不同”，矛盾和误会才不可避免，因此需要进行有效沟通。

有效沟通能够满足人们彼此交流的需要，能够使人们达成共识，展开更多地合作；有效沟通能够使人获得更多有价值的信息，使人进行清晰的思考，有效把握所做事情的变化。但是，聪明者总是用语言来化解隔阂，解决问题；愚蠢的人总是挥舞着拳头来使矛盾激化，制造事端。征服一个人，以至于征服一群人，用的往往不是刀剑，而是舌尖。

老孙要去与经理争论，“我们虽然是工人，但我们也是人，怎么能动不动就加班，连个慰问都没有！年终奖金也没有几个钱！”老孙出发之前，义愤填膺地对同事们说，“我要好好训训那个自以为是的经理。”

“我姓孙，和经理约好的。”老孙对经理秘书说。

“是的是的，经理在等您，不过不巧，有位客户临时有急事找经理，麻烦您稍等一下。”秘书客气地把老孙带到会客室，请他坐下，又堆上一脸笑，“您是喝咖啡还是喝茶？”

“我什么都不喝。”老孙小心翼翼地坐进大沙发。

“经理特别交代，如果您喝茶，一定要泡上好的龙井。”

“那就茶吧！”

不一会儿，秘书小姐端进连着茶托盘的盖碗茶，又送上一碟小点心：“您慢



用，经理马上出来。”

“我是老孙，你没有弄错吧！”

“当然没有弄错，您是公司元老，经理经常说你们最辛苦了，一般同事加班到八点，你们得忙到九点，心里实在过意不去。”

正说着，经理已经大跨步地走了出来，主动跟老孙握手：“听说您有急事？不好意思，我来晚了。”

“其实，也……也……也没什么大不了的，几位工友叫我来看看经理您……”

不知道为什么，老孙那一肚子不吐不快的怨气，一下子全不见了。临走时还不断地对经理说：“您辛苦，您辛苦，打扰了！”

通过秘书小姐的沟通，在经理还没有出面的时候，问题就已经解决了一大半。

事实上，每个组织当中都可以不出现争执，只要我们善于沟通，能够用沟通化解隔阂，让彼此敞开心扉。不仅如此，当对峙双方实力悬殊时，若能够通过言语沟通解决问题，那么又何必恃强凌弱呢？

1942年，美英两国决定不开辟第二战场，而开辟非洲战场，即“火炬计划”。为了表示诚意，丘吉尔亲自到莫斯科与斯大林会谈。

斯大林严厉地质问说：“据我所知，你们不想用大量的兵力来开辟第二战场，甚至也不愿意用6个师登陆了。”

“的确如此，斯大林阁下。”丘吉尔诚恳地说，“事实上，我们有足够的兵力登陆，但是我们觉得现在在欧洲开辟第二战场还不是时候，因为这有可能破坏我们明年的整个作战计划。战争是残酷的，不是儿戏，我们不能轻易做出某一决策。”

斯大林的脸色更加难看了，厉声说：“对不起，阁下，您的战争观与我的不