

高效对话

快速解决问题的沟通技巧

一本书帮你快速洞察人心，
提升沟通能力，
解决对话难题！

郭津宏 著

做好沟通前的
准备

明确
对话目的

主动出击，
快速解决问题

掌握轻松
说服他人的
沟通技巧

让对方
愿意听你说

抓住
“关键对话”

高效对话

郭津宏 著



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

高效对话 / 郭津宏著. —哈尔滨: 哈尔滨出版社,
2018.5

ISBN 978-7-5484-2763-6

I. ①高… II. ①郭… III. ①语言艺术 - 通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第042785号

书 名: 高效对话

作 者: 郭津宏 著
责任编辑: 颜 楠 滕 达
责任审校: 李 战
封面设计: 思源工坊

出版发行: 哈尔滨出版社(Harbin Publishing House)

社 址: 哈尔滨市松北区世坤路738号9号楼 邮编: 150028

经 销: 全国新华书店

印 刷: 天津旭丰源印刷有限公司

网 址: www.hrbcbbs.com www.mifengniao.com

E-mail: hrbcbbs@yeah.net

编辑版权热线: (0451) 87900271 87900272

销售热线: (0451) 87900202 87900203

邮购热线: 4006900345 (0451) 87900256

开 本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 14 字数: 186千字

版 次: 2018年5月第1版

印 次: 2018年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5484-2763-6

定 价: 39.80元

凡购本社图书发现印装错误, 请与本社印制部联系调换。 服务热线: (0451) 87900278

前言

P R E F A C E

我们总是想在生活中寻找一种可以替我们解决许多问题的办法，也就是说，在遇到不同问题时，我们只要使用这一方法，便能一劳永逸。而优秀的口才，恰恰是这样一种方法。它就像一把万能钥匙，可以在生活中帮我们打开不同的锁，例如，困扰你人际交往的交际之锁，给你的工作带来麻烦的职场之锁，等等。我们只要恰当地使用自己的口才，便能在面临这些问题时，轻易地将困难克服掉。

下面这个故事中的主人公阿凡提，就拥有了这把万能钥匙，并很好地使用了它。

有一个挑夫挑着担子在路上走着，他非常饿，已经到了难以忍受的地步。于是，他在路旁的小店里要了一只烤鸡。在他准备付钱时，蛮横的店主竟然要求挑夫付高出正常价格几百倍的钱。理由是鸡能生蛋，蛋能孵鸡，这样算起来，被挑夫吃掉的鸡便十分值钱。店主见挑夫身上钱不多，就把他告到了官府。

聪明的阿凡提得知缘由后，主动去替挑夫打官司。他故意晚一些到官府，县官看他迟到了，很生气，问他迟到的缘由。

阿凡提说道：“我明天就要种麦子了，可是我的麦种还没有炒熟呢！我忙着在家中炒麦子呢。”

县官骂他疯了。哪有炒熟的麦子能下种的。

阿凡提以镇定的语气说道：“县官大人，既然炒熟的麦子不能下种，难道烤熟的鸡还能下蛋吗？”

阿凡提还遇到过一件类似的事：

一个放高利贷者向阿凡提借铁锹。

阿凡提说：“真不巧，我的铁锹正在生小铁锹呢。”

放高利贷者很是好奇：“铁锹还能生娃娃不成？”

阿凡提反唇相讥：“那你的铜钱怎么能生娃娃呢？”

在这两个例子中，面对别人的恶意压榨，阿凡提并没有慌张，而是很好地运用了自己的口才，使用请君入瓮的方法，巧妙地利用对方荒谬至极的逻辑去反击对方。试想如果阿凡提只是像普通人那样去争辩，结果就该另当别论了。正是因为他很好地运用了口才这把万能钥匙，才巧妙地解决了面临的问题。

也许很多人会觉得把口才说成是万能钥匙有些夸大其词。但是在我们的生活中，良好的口才恰恰能扮演好这样一个角色。就像上面的例子，主人公在处于近乎锁死的困境中时，运用睿智的头脑和过人的口才将这把锁轻松地打开了。试想我们在生活中受到的揶揄，在工作上遇到的刁难，又何尝不是锁住我们前进脚步的锁呢，正是这样的锁阻碍了我们的发展。很多时候，只要我们巧妙地运用口才，就不会被这样的困境困住，依旧能迈开大步向着目标前进。

好的口才不仅能起到很好的说明作用，而且还能起到说服作用。在别人明白你的意思之后，你的话语才能更好地说服别人。不仅如此，在一些重要场合，优秀的口才还能充分控制当前的形势，让别人的话顺着你的方向说下去，这在社交场合里是很重要的一项能力。谈话节目里的主持人总能很好地把握节目内容的发展，即使出现一些突发情况，他们也能轻松面对，这恰恰是这种能力的体现。

更多的时候，我们只是在心里默默地羡慕甚至嫉妒别人的好口才。其实只要我们在生活中多留心，多注意提高自己的对话效率，在话说出口之前多考虑，我们也能像他人一样，在困境中快速从容地拿出这把万能钥匙，实现高效对话。

目 录

C O N T E N T S

做好沟通前的准备，提高对话效率

第一章 CHAPTER 1

培养敏锐的观察力 /	002
尊重——说服他人的基础 /	005
不能触碰的交往忌讳 /	007
随情应景地使用语言技巧 /	010
见什么人说什么话 /	012
怎样打破沉默的气氛 /	014
找到对方的兴趣点 /	017
表达你的真诚和热情 /	019
使用轻松柔和的语言基调 /	023
掌握语言的停顿与重音 /	026
说话以简为美 /	029

明确对话目的，达到对话效果

说得多不如说得妙 / 032

借水行舟，巧入正题 / 034

与人谈话要有的放矢 / 036

制造悬念，诱发好奇心 / 039

寻找恰当的交流方式 / 041

利用不同语气说话，达到目的 / 043

灵活应变，巧用语言化解危机 / 045

三思而后说 / 050

解决问题最有效的方式：心平气和地沟通 / 053

要想说服人，千万别争辩 / 057

巧妙地让对方打开心扉 / 060

挑重点，直接切入主题 / 062

主动出击，快速解决问题

第三章 CHAPTER 3

说服需要抓住最佳时机 /	066
将欲取之，必先予之 /	068
晓以利害，使他人为之所动 /	070
给对方一个台阶 /	074
以真诚之名去劝说 /	076
说服父母有妙招 /	078
用激将法使对方应允 /	082
出其不意，攻其不备 /	084
以退为进，适时反攻 /	087
借力用力，硬话软说 /	090
巧用理智解决问题 /	093

第四章
CHAPTER 4

学会“取悦”，让对方愿意听你说

叫出对方名字，拉近彼此距离 / 098

善于发现和对方有关的事物 / 101

好话好说方见真心 / 103

彬彬有礼地谈话 / 106

东西可以乱吃，话不可以乱说 / 109

绕着弯儿说话 / 112

巧妙使用善意的谎言 / 115

要说能让人听懂的话 / 117

让语言发生转折 / 120

千万不要太轻狂 / 124

抓住“关键对话”，增加成功的概率

抓住关键，一语中的	/ 130
急中生智，解除尴尬	/ 133
环环相扣，达成既定目标	/ 137
两代人之间的有效沟通	/ 139
“花言巧语”易成事	/ 147
安慰别人的有效方法	/ 152
换位——增加成功的概率	/ 154
让理性领导自己的头脑	/ 157
夫妻之间的“危”与“机”	/ 160
提意见的有效方法	/ 165
无法正面迎接，可以选择逃避	/ 169

第六章
CHAPTER 6

掌握轻松说服他人的沟通技巧

- 学会让幽默为你说话 / 172
- 出奇制胜的幽默技巧 / 176
- 幽默可以让不快烟消云散 / 181
- 委婉暗示出奇效 / 183
- 真话也要好好说 / 187
- 点到为止，响鼓不用重锤 / 190
- 批评也需和风细雨 / 193
- 绵里藏针，让话语掷地有声 / 195
- 有策略地忠告，莫强加于人 / 197
- 为建议穿上玩笑的“糖衣” / 202
- 反驳有妙招 / 204
- 婉转拒绝，让对方愉快地接受 / 207
- “逐客”有技巧 / 209

第一章

做好沟通前的准备，提高对话效率

为了达到更高的效率，让对方成为自己的听众，沟通前要做好准备，把握好说话过程中的一些细节问题。根据谈话对象的不同、场合的不同，选用不同的语气。像是停顿、重点、强调、说话的速度等往往容易被人们忽视，而这些方面都会在不同程度上影响对话的效率。

培养敏锐的观察力

要想做一个善于说话的人，就必须具有敏锐的观察力，能深刻地认识事物的本质，从而能够在遇到不同的人时迅速地转换话题，只有这样，说出的话才能一针见血，让谈话顺利地进行。

家庭主妇们聊天的内容一般是物价、孩子、家庭琐事等，商人们聊天的内容则是股票、国家政策、交际中的趣事。不同的人谈论的话题总会有所区别，因此，如果你和一个为了三餐不停奔波的人大谈国外风情、旅游见闻，你很有可能会遭白眼，因为他根本没有心情陪你谈这些对他来讲毫无意义而且又遥不可及的事情。如果你们聊天的内容是他当前的工作或者是一些致富之道，也许他会很有兴趣和你讨论，甚至因此喜欢和你交谈，将你视为知己。

在谈话的过程中，人们习惯于使用自己喜欢的风格进行交流。换句话说，他们喜欢按照自己的想法选择特定背景下谈论的恰当话题。如果你在特定环境中谈论的话题与周围的人有所不同，那么，他们与你谈话时有可能感到不自在。

所以，我们在和交谈对象交流之前，一定要先摸清对方对什么话题感兴趣，然后根据交谈的场景有针对性地选择。其实做到这一点并不难，因为无论对方是什么人，他们感兴趣的话题或多或少都会和日常生活有联系。所以，只要我们在平时能够保持敏锐的观察力，尽量搜集丰富的题材，就一定

会与不同生活环境的人愉快地交流。

其实，无一例外，人们都喜欢聊一些当前流行的话题，比如当红的明星、流行的元素、服饰、网络热议的话题等，当然，女人们可能更喜欢谈孩子、衣服、装饰品，男人可能更侧重于运动、汽车、工作。即使是这样，在交谈时也一定要找到切入口。如在一次聚会上，有朋友问起关于一位明星偶像的事情，大家都打趣他，一个早过了不惑之年的人竟然还追星。朋友无奈道：“你们哪里知道啊，这个明星是我儿子的偶像。前几天无意间听儿子提起，于是随口问了一句他是干什么的，被儿子取笑了，说我落伍了。这不，想问问你们知不知道这个人，省得下次又被儿子笑话。”

所以上面那位朋友想要和儿子愉快地交流，就一定要了解当下娱乐圈最红的明星到底有哪些，而且能对他们的近况有所了解。同样，在公司或者是私人聚会上，话题的切入点可以是娱乐新闻，也可以是时下热议的话题。当然，这只是最普遍的做法，并不见得对所有人都适用，因为有些人会对这些话题不感兴趣，而且很多人都有先入为主的观念，对自己不熟悉或者是不擅长的事情会产生反感。如，有些年纪大点儿的人，可能不喜欢时下流行的话题而更热衷于怀旧，所以聊天时一定要观察对方的反应，随时做好转换话题的准备。

为了能够和各色人交谈，我们应当培养自己多方面的兴趣，不要墨守成规，一味地排斥潮流，也不要只追求潮流而忽视了传统。只要是能够为我们与人愉快交流提供谈资的事物，我们都应该接触，借以增加经验、充实谈话内容。

当然，这些谈资都需要我们在日常生活中不断地积累和搜集，然后根据对方的喜好加以筛选。所以，在谈话之前，对对方有所了解是必须做的功课。对于那些初次相识的人，了解对方最好的途径就是他的自我介绍，下面

我们来做一个示范：

“大家好，我是刚刚从高雄来的谢孟达，第一次来这里，希望以后大家多多关照。”

看到这个介绍，你知道怎么切入交谈的话题吗？其实不难找到切入点，他从高雄来，对自己的故乡肯定有很深的感情，所以我们可以从高雄聊起；他第一次来这里，对新环境肯定不熟悉，所以我们可以从新环境聊起，介绍这里的天气状况、好玩的地方、美味的小吃……然后在交谈中，了解他的喜好，找到更多谈资。

所以，培养自己敏锐的观察力，不仅能够丰富我们的阅历，还能使我们充分掌握对方感兴趣的话题，找出对方想了解或者是与他的工作、生活息息相关的话题，有助于我们与他人快乐地交谈，并且维持谈话过程的良好气氛。

尊重——说服他人的基础

向对方说理，使之接受，试图使对方的态度、行为朝特定方向改变的一种影响意图的沟通，被称为说服。在人际交往中，说服或者劝阻对方是一件很难的事情，处理不好可能会影响彼此的交情。

在说服别人时一定要让对方感受到你的诚意和尊重，千万不要把被说服的对象当作毫无感情的“机器人”，以为只要输入程序即可，而忽略其自身的感受。心理学教授坎贝尔说：“我始终不明白，为什么要有机器人这个说法。只要词语中带有人字，无疑意味着人为地拔高物质的高度。我认为应该把机器人称为机器鬼，这样就不至于把机器和人搅和在一起。反正机器人这个说法令人觉得别扭。”

沟通只有建立在尊重的基础之上才有可能继续，如果你当对方是机器人，按照自己的心意随意地操控，只会事与愿违。只有尊重对方，才能发现其存在的潜能，才能从对方的立场和角度去思考问题，才能有真正意义上的有效沟通。那么我们在说服他人的时候该注意些什么呢？

1. 要想使沟通达到预期的效果，需要运用技巧

沟通是双向的，如果只有你自说自话，不算是有效的沟通。既然沟通是双向的，那么在达成共识之前，双方都会希望自己能够掌握话语权。而要想在沟通中占据主导地位就需要运用沟通技巧，没有完美的技巧，就不可能有完美的结果。当在此消彼长中力量达到了平衡点时，这个结果就是双方都满

意的结果，沟通的目的达到。虽然这个结果可能跟你想象的有差距，却是让双方都能够坦然接受的结果。

2. 尽量多采用委婉的方法

尊重的前提就是说话时要委婉，而暗示法是委婉表达的重要方式之一。它能够在保全他人自尊的前提下，含蓄地提醒对方的错误，虽然没有直接指责，但是批评的意味表达了出来，间接地让对方做出你希望他做的事。

当对方接收到你的暗示的时候，已经感受到了你对他的尊重，于是会主动接受你的劝诫，得到你渴望的结果，心甘情愿地和你交往。

3. 运用漂亮的语法

语法是让语言更加美好的外在条件，所以在沟通的过程中，我们可以适当地运用语法让语言更贴切流畅、表意更清晰、逻辑更严密，让对方心服口服，愿意接受你的观点和建议，并愿意合作。

4. 需要的时候可以示弱

我们身边总是有这样一些人，他们自以为是，总是觉得自己比别人强，事事表现自己。这种人虽然令人讨厌，但是他们的这一缺点，有时候也可以被我们利用。需要的时候你在其面前示弱，表现得笨手笨脚，他们一定会在露出不屑的表情之后，亲自帮你完成你所做的事情。

所以，如果你要说服的对象是这种性格的人的话，你要表现得谦虚，让他放松对你的警惕，然后找机会诱导他，让他自己步入“陷阱”，请君入瓮。

5. 改变他人的观点

在沟通的过程中，为了给对方保留面子，我们可以先接受对方的观点，然后再找到论点削弱其观点，最后悄无声息地将自己的观点融入其中，让对方慢慢地接受。