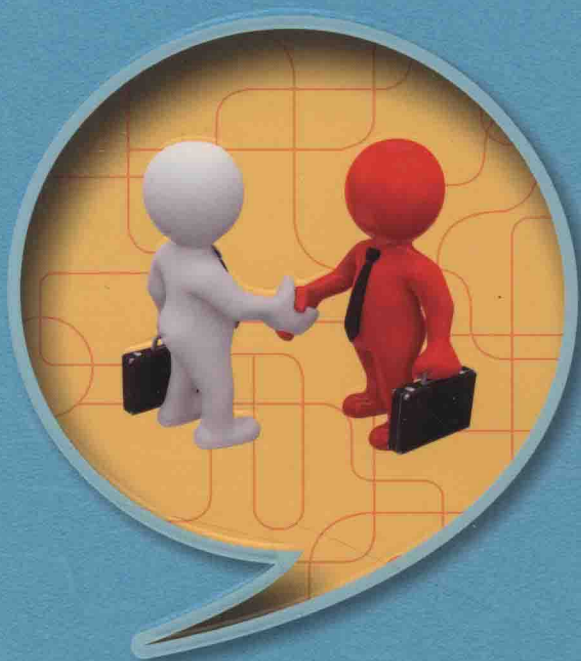


一本你不可或缺的沟通技巧宝典



# 沟通中的智慧

传递信息·交换思想  
启迪智慧·抢占先机

迅速拉近你与陌生人的距离  
搭起一座心与心之间的桥梁

李乡状◎编著

北京工业大学出版社

# 沟通中的智慧

GOUTONG ZHONG DE ZHIHUI

李乡状◎编著



北京工业大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

沟通中的智慧 / 李乡状编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2018. 1

ISBN 978-7-5639-5560-2

I. ①沟… II. ①李… III. ①心理交往—通俗读物  
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 236989 号

## 沟通中的智慧

---

编 著: 李乡状

责任编辑: 李周辉

封面设计: 点滴空间

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市冠宏印刷装订有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 15

字 数: 169 千字

版 次: 2018 年 1 月第 1 版

印 次: 2018 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-5560-2

定 价: 29.80 元

---

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

# 前 言

俗话说：“人有人言，兽有兽语。”无论是哪种生命形式，都是依赖彼此之间顺畅的言语沟通交流，从而帮助自己和同类在世界上更好地生活。人类掌握着复杂精密的语言系统，其内容之丰富、可供运用的技巧达成的效果之繁多，可以称之为——一门非常高深的学问。

如果说交流是在已经建立起双边关系的基础上通行的信息快车，那么沟通就是一块打开倾听与倾诉之间大门的敲门砖。人们从陌生到熟悉，从寒暄到热议，从有矛盾到重归于好，都需要一个过程，更需要一个起点。而沟通正是语言这门学问中最为关键的内容所在。

人是机变灵活的动物，这种特殊性使得人与人之间交流的情况变得多种多样。但是无论如何，言语和阐述方式都是人内心的思维和情感的产物。人与人之间的沟通，也就是思想之间的碰撞与交汇。所谓万变不离其宗，本书中所阐述的，就是在各种不同的语言环境和对象面前，根据其表征了解内心思想与精神状态，根据实际情况与自身目的，运用合理的技巧和心态来进行处理的过程。

现代社会，竞争十分激烈，人与人发生接触、结交、矛盾与争论的频

## 沟通中的智慧

率在不断提升。有的人社会阅历比我们丰富，有的人生活经验比我们深厚，有的人能力超过我们。我们与之进行沟通难免会因为压力而感受到力不从心，而这些情况又是无法避免的。与其殚精竭虑地以一己之力穷于应对，不如提前掌握好应对各种沟通中所可能出现的情况时的技巧，在瞬息万变的社会与职场环境中占得先机，也为自己的发展和成功获得更多的机会。



# 目 录

## 第一章 如何表达自己

- 3 与人沟通之前,明确自己要表达什么
- 6 沟通要注意技巧
- 13 “看人说话”和恰当地自夸
- 17 尽可能地表达自己的真诚
- 23 巧妙地运用身体语言
- 28 明确话语交际的目标
- 30 收尾时可以意味深长
- 35 如何扩展自己的人脉

## 第二章 如何在沟通中了解对方

- 45 在谈话中透视对方
- 48 辨别话语的真假
- 50 探寻对方的真实想法
- 52 如何用好弦外之音

- 54 用语言当引导，了解对方真实的意图
- 57 以自我为中心的人

## 第三章 怎样表达不同的意见

- 61 表达己见的技巧
- 65 让言辞具有双重含义
- 68 给自己铺台阶
- 72 巧妙地转折
- 76 察言观色地插话
- 78 轻易不说“绝对”
- 80 巧妙地运用暗示
- 83 用气势压倒对方
- 85 明知故问，道明心意

## 第四章 如何打动别人

- 89 委婉阐述消怒意
- 91 让人感受到你的诚意
- 93 情与理恰当地融合
- 97 避实就虚
- 100 放长线钓大鱼
- 102 善于利用心理共鸣
- 106 有效地利用激将法

## 第五章 如何说服对方

- 113 迂回战术



- 117 顺风而行，就梯登高
- 119 进攻薄弱环节
- 123 旁敲侧击，先敲边鼓
- 126 用真诚感动他人

## 第六章 如何在争论中取胜

- 131 善抓细节，有力回击
- 133 抓住漏洞，指出矛盾
- 137 取喻辩驳，深入浅出
- 141 表面玩笑，实则抨击
- 143 巧妙运用事物之间的联系
- 145 逐步引导，最后反驳
- 147 耗尽对方的气势

## 第七章 如何抢占主动权

- 151 先声夺人
- 153 先谈其他再攻核心

## 第八章 包容的重要性

- 159 如何应对揭短和羞辱
- 162 宽容之心，忍人之量
- 169 包容他人，友谊长存
- 173 事从理上让三分
- 176 得理切莫不饶人
- 187 谦让大度礼常在





## 第九章 社交场合的言行指导

- 195 不做八卦揭发者
- 199 一句话的拯救
- 203 劝解的技术
- 207 与多人交流时需要注意的问题
- 210 用积极和称赞赢得好感
- 217 批评和承担
- 225 争论不是必要的
- 230 面对误解



# 第一章

## 如何表达自己

如何扩展自己的人脉

收尾时可以意味深长

明确你话语交际的目标

巧妙地运用身体语言

尽可能地表达自己的真诚

『看人说话』和恰当地自夸

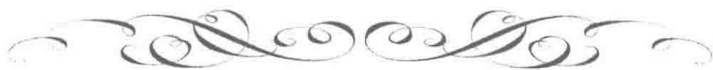
沟通要注意技巧

与人沟通之前，明确自己要表达什么





## 与人沟通之前，明确自己要表达什么



在这个世界上，天生就有一副好口才的人只是少数，绝大多数擅长说话的人，起初都是口才平庸之辈。

著名的演说家和心理学家爱德华·威格恩先生，起初就是一个非常害怕在众人面前表达自己的人。中学时，老师要求大家准备进行5分钟的演讲。爱德华十分紧张，如临大敌。随着演讲日子的逼近，爱德华甚至会怕得生病。他曾这样说道：“只要一想到可能会当众出丑，我就感觉全身血液都冲向脑门，脸颊好似着火一般。”

即使到了大学时代，爱德华依然有这个毛病。一次，他将一篇演讲词反复背诵了很多遍，但是当面对听众时，他的脑袋“嗡”的一下什么都不记得了。满场寂静，这种尴尬似乎在掐着他的脖子，他感到马上就要窒息了。终于，他挤出了一句开场白：“亚当斯与杰克逊已经过世。”之后，他再也没说出一句话。最后，他只好深深地鞠了一躬，便在听众稀稀拉拉的掌声中回到座位。校长站了起来，走到台上说道：“爱德华，我们听到这则消息非常悲痛，不过我们会尽量节哀的。”紧接着，台下哄堂大笑，有的



## 沟通中的智慧

人甚至吹起了口哨。当时，他真想找个地缝钻进去。很多年以后，他说道：“在这个世界上，我最不敢想象的就是当一个大众演说家。”

同样，像林肯等很多著名的演说家起初都不是十分擅长表达自己的，他们的第一次演讲都失败了。那么，他们后来为什么能够在自己不擅长的方面获得成功呢？

在平时生活中，与人交往的时候，说话不得体是在所难免的。失言的原因有很多，在这些原因当中最主要的一个就是缺乏明确的目的。

与人沟通是要有目的的，这种目的并不仅仅限于社交的需要，也不只是为了相互认识而已。比如，我们邀请一位朋友一同参加某个活动，或者向医生咨询医疗方面的事情，或者与合伙人谈论生意上的事情等，贯穿这些事情中的谈话，都需要有明确的目的，它们与普通的联络感情的社交性谈话是不同的。

当然，在某些方面，它们也有着相同之处。如果有一定的谈话能力，那么我们能够很快适应对方，可以多了解对方的特点；如果对对方所说的话十分感兴趣，那么就能够让对方感受到我们的友好和真诚。而它们之间不同的地方，主要表现在以下几个方面：

在课堂教学、学术报告、现场报道及介绍某种产品的时候，说话者的目的是为了传递信息或知识，故而通常采用解说一类的说话方式。

在社交场合中，人与人接触通常是为了与人沟通。在与人打招呼、寒暄时，说一些引起对方注意或令对方感兴趣的话题来表明自身的存在。

在与好朋友、亲人等闲话家常时，交流的目的往往是增进友谊、增进



感情，以此来表明亲密的关系，从而获得对方的了解和信任。

在进行广告宣传、洽谈、就职演说时，通常是为了加强人们现有的观念，振奋精神；在节日庆典等活动中，交流的目的通常是为了渲染气氛。

在进行批评、法庭辩护、竞选演说、改革性建议等此类交流中，说话者通常是为了改变对方的观念，阻止或劝说对方进行某项活动。

明确说话的目的，即在说话之前，尤其是在某种论辩性质的谈话中，一定要明确自己的主旨，这是成功说服他人的首要条件。只要目的明确，在谈话、社交等活动中往往能够获得很好的效果，甚至有时候还可以急中生智，将失言的地方弥补得很完美。

明确说话的目的，就如同明确走路的方向一样。只有明确了目的，才能知道自己需要什么样的话题和资料，并采取恰当的语体风格，运用合适的语言技巧，从而做到有的放矢、应对自如。如果目的不明确，毫不顾忌说话的场合和气氛，就会影响自己的表达，致使与人的沟通达不到良好的效果。

所以，在每次与人沟通之前，可以先问自己：“我为什么要进行这次谈话？”“人家为什么要我发言？”如果时间充裕，还可以设想一下自己说话后会产生怎样的效果，并将预期的效果当作自己的目标。



### 沟通要注意技巧



说话需要技巧，这是确定无疑的。那么，什么是言语技巧呢？言语技巧就是一个人驾驭语言的巧妙技能。

古时候，绍兴新到任一位姓乌的县令，具有斐然成章的文采。但这位县官非常骄矜，认为无人能比得上自己。几天后，他听说当地有位名士徐文长能言善对，心中很不服气，想与之一较高下。

一天，他邀请很多当地乡绅来家中做客，徐文长也在被邀请之列，因为他想趁机刁难徐文长。

宴席之间，乌县令要大家对对联以助酒兴，他先出了一个上联：“二人土上坐。”并指名让徐文长对。徐文长听后，知道这个对联很难对，因为“坐”字拆开是两个“人”字和一个“土”字。不过，这难不倒他，他当即对道：“一月日边明。”

乌县令不服气，又出一上联道：“八刀分米粉。”“八”和“刀”合在一起是“分”，“分”和“米”合在一起是“粉”，下联一定也得是这样的拼合规则。众人都在紧锁眉头地思考。不过，这依然难不倒徐文长，他从容地对道：“千里重金鍾（钟）。”



在座的客人们都惊叹不已，无不称下联对得巧妙。乌县令有些急了，又出了一个上联：“海晏河清，王有四方当做国。”徐文长看着外面的景色对道：“天寒地冻，水无二点不成冰。”

乌县令听后，心里嘀咕着：徐文长的才思果然非同一般，“水”字加两点就成了“冰”，对得真是巧妙极了。不过，自以为是的县令哪里肯善罢甘休，便对徐文长说道：“这次我再出一联，对不出就要罚酒三杯。”徐文长笑道：“若是我对得出又如何呢？”县令回答：“我自罚三杯。”

县令出上联：“笑指深林，一犬眠竹下。”徐文长随即对出：“闲看幽户，孤木立门中。”

无奈之下，乌县令只好自罚三杯酒。原本事情可以这样结束，但是心高气傲的县令依然不服输，非要压倒徐文长。就在这时，门外有一个满脸麻子的下人踏着雪送酒来。他脚上穿着钉鞋，因此在雪地上留下很多小圆点，好像麻子一样。乌县令见此情景，便出一上联：“钉鞋踏雪变麻子。”

徐文长听了，非常气愤，心想：为难我倒无妨，为何要平白地侮辱他人呢。既然如此，我也不用顾及他的颜面。他抬头打量了下乌县令，见他身穿大狐裘，表情傲慢无比，便随口对道：“皮裘披身装畜生。”

所有乡绅一听到这样的下联，不禁发出一阵哄笑。乌县令觉得颜面尽失，顿时恼羞成怒。此时，恰好有一只老鼠穿过厅堂，于是乌县令不假思索地对徐文长说道：“徐老先生，我再出一上联你可能就对不出了。”随后念道：“鼠无大小皆称老。”

徐文长听后，知道他不怀好意，心想：身为县令，竟然这般无耻，那我也不再用敬让你了。于是，他彬彬有礼地对道：“乌县令，那我就斗胆





## 沟通中的智慧

对下联了。”客人们见气氛不对，便都想离去，但还想听听徐文长的下联。只听徐文长对道：“龟有雄雌总姓乌。”

乌县令听后，羞愧难当，但倍感词穷，于是只好假装喝醉。

在人际交往中，如果想要成功地传递自己想要表达的信息，就必须运用一定的技巧。一位著名作家曾经说过：“讲话技巧最主要的是选择最适当的形式把真意表达出来。”由此可知，言语技巧好比语言的骨架，是言语的根本，恰当地选择语言的表达形式，就会让表达出来的内容更富有情感。

专家指出，言语技巧的锤炼，离不开以下几方面要素：

第一，在生活中不断历练自己的思想，让自己富有文化修养；

第二，对语言文字表达能力的掌握；

第三，对所处的场合、氛围的洞察能力。

在交际过程中，这三方面因素一定是共同起作用的。在三者共同作用之下，人们才能够在实际说话中呈现完美的统一。

长期的经验告诉我们，言语技巧之所以能作为一种智慧被不断传播，主要是因为这些技巧具有一定的稳定性。只要随情应景地使用，那么我们的语言一定会极富魅力。久而久之，沟通能力将会获得极大的提升。

在谈话的过程中，要多谈论一些令对方感兴趣的话题。

曾有一位记者采访肯尼迪。在刚刚见到他时，这名记者就说：“我看您还真像个人文主义者。”这句简短的话语引起了肯尼迪极大的兴趣。于是，这名记者有幸与肯尼迪进行了长达两个小时的谈话。

