

沟通是人生制胜的法宝

吴桂娟 著

自我管理系列丛书

赢在沟通



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

赢在沟通

吴桂娟 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在沟通/吴桂娟著

北京: 中国经济出版社, 2011. 1

(自我管理系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0402 - 4

I. ①赢… II. ①吴… III. ①人间交往—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 237063 号

责任编辑 路 巍

责任审读 霍宏涛

责任印制 石星岳

封面设计 任燕飞工作室

插图绘制 谢筱禹

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京金华印刷有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13. 25

字 数 188 千字

版 次 2011 年 1 月第 1 版

印 次 2011 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0402 - 4/Z · 948

定 价 26. 00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前言 PREFACE

美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”由此可见，沟通是十分重要的。那些成功者都是懂人际沟通、珍视人际沟通的人。

沟通是人类生存的最基本形式。生活在现代社会中，每个人时刻都要同各种各样的人打交道，与人交往则必须依赖于沟通，因此我们时时刻刻都离不开沟通。沟通无处不在！沟通是桥梁，沟通是纽带，联系着你和我。沟通是人生制胜的法宝，引导我们走向人生的辉煌！

良好的沟通能力是事业成功和生活幸福的重要助手。沟通能力的高低成为人生成败的重要原因之一。

在现实生活中，有很多人不善于与他人交际和沟通，他们总以为只要兢兢业业地努力完成分内的工作就可以了，所以日复一日，早来晚走，表现得中规中矩。可是到头来，他们并没有给领导和同事留下什么印象。不要说晋升和加薪没有他们的份儿，就连同事间的关系相处得也不是很和谐和融洽，而且他们自己也弄得很不开心。

为什么会造成这种局面呢？原因很简单，就是因为他们不善于与他人沟通和交流。

沟通有方法，沟通有技巧，沟通是一门综合运用智慧的艺术。成功的沟通需要不断地学习和勤奋地实践，我们必须勤加练习，多加磨炼，养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的



沟通能力不断提高,一方面促使自己的人际关系获得改善。与其讨好别人,不如用心保持和谐、互动、互助的良好状态,透过好好沟通来互相感应。若能心意相通,大家都愉快,那就是良好的人际关系。在愉快中把正当的事情办理妥当,则是我们共同努力的目标。

你想在朋友中赢得威望吗?你想受到同事的喜欢吗?你想得到领导的赏识吗?你想获得下属的拥戴吗?那就请仔细阅读本书吧,它会帮你练就与人沟通的高超本领。

本书从实际出发,全方位地介绍了如何与朋友、恋人、同事、上下级等方面进行交流和沟通。它语言平实易懂、深入浅出、简明实用,可操作性强。摒弃了单纯的理论说教,在理论阐述的基础上重点架构实务操作的平台,便于查找、运用。当您在沟通中遇到了麻烦,不妨采撷其中的片段,帮您快速解决沟通中的问题。当您想系统地学习有效沟通的技巧时,不妨通篇浏览,作为自己的培训手册。无论何种方式,只要您从中受益,那就是我们最大的欣慰。

目 录 CONTENTS

第1章 开好头,营造“首因效应”

掌握聊天技巧 / 2

选好话题很重要 / 4

自我介绍恰到好处 / 7

说话要以诚感人 / 10

不同的场合,说不同的话 / 13

改掉说话时爱犯的小毛病 / 14

礼多人不怪 / 17

第2章 沟通中言语要得体

聊天是一种良好的沟通方式 / 22

交谈中提问的技巧 / 24

坦诚的态度 / 27

闲谈莫论别人是与非 / 29

相容以待,避免争执 / 31

沟通要因人而异 / 34

第3章 巧说话,让你更讨人喜欢

巧说话是一个人智慧的反映 / 39

正话反说,避免尴尬 / 41

话不在多而在精 / 43

良言一句三冬暖 / 45

实话不一定要直说 / 47

不要凭借空想高谈阔论 / 49

拒绝有方,感情不伤 / 51

善意的谎言是沟通的润滑剂 / 54

第4章 好话永远不嫌多

适度的赞美是沟通的前提 / 59

赞美别人要恰到好处 / 62

多在第三方面前赞美他人 / 64

“自甘堕落”,反衬别人的高大 / 65

赞赏不同于“拍马屁” / 68

恭维是最好的“沟通润滑剂” / 70

学会对领导说赞美话 / 71

不要吝啬赞美的语言 / 74

让赞美别出心裁 / 76

第5章 批评的艺术

批评是一种艺术 / 79

批评他人一定要悠着点 / 81

选择不同的批评方式 / 83

巧妙暗示比直接批评更有效 / 86

- 批评要掌握度 / 87
- 点到为止,见好就收 / 90
- 掌握有效批评的实用技巧 / 91
- 先给“甜头”再给“苦头” / 95

第6章 幽默,沟通的良方

- 幽默具有惊人的威力 / 99
- 幽默是烦恼的克星 / 101
- 用幽默拒绝他人 / 103
- 同事之间需要幽默 / 105
- 销售需要幽默 / 107
- 演讲离不开幽默 / 108
- 爱就从幽默开始 / 111
- 幽默使幸福的婚姻锦上添花 / 114
- 让谈判在轻松愉快的气氛中进行 / 116
- 这样幽默最得体 / 118

第7章 说服也是一种沟通

- 说服别人按你的思路走 / 122
- 激起人的自尊需要 / 123
- 巧妙说服,诱导对方就范 / 126
- 有效的说服让人口服心也服 / 129
- 知己知彼,对症下药 / 130
- 设身处地为对方着想 / 133
- 说服要切中要害 / 135

第8章 积极沟通,建立良好的同事关系

- 委婉表达对同事的意见 / 138

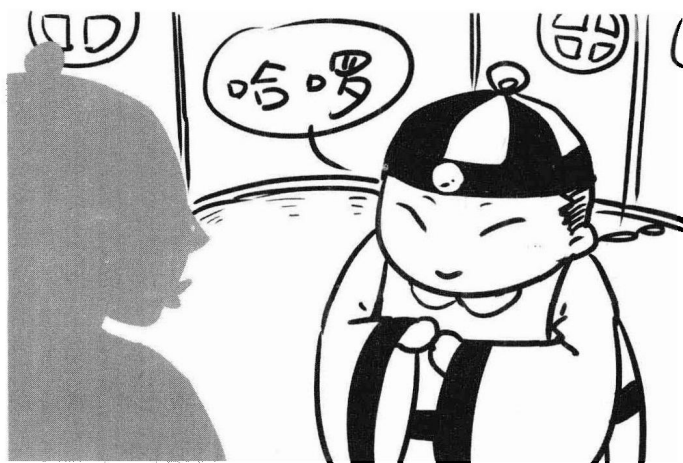
- 勿传播别人的隐私 / 140
- 顾全大局,不计较只言片语 / 143
- 不要炫耀自己的得意 / 145
- 同事的“面子”伤不得 / 147
- 与难“对付”的同事搞好关系 / 150
- 别在同事间随便议论领导 / 153
- 办公室里有些话不可乱讲 / 155

第9章 良好的沟通能赢得上司的青睐

- 一定要给领导留足面子 / 159
- 与领导保持良好的关系 / 161
- 遵守与领导谈话的规则 / 164
- 抓住领导的心理进行交谈 / 166
- 跟领导沟通要把握好分寸 / 168
- 慎重地给领导提建议 / 171
- 让领导笑口常开 / 174
- 努力争取自己的应得利益 / 176

第10章 言为心声,甜言蜜语好沟通

- 夫妻沟通讲艺术 / 181
- 善意的唠叨也是一种爱 / 183
- 夫妻间要保留一点神秘感 / 186
- 实话虚说,探清对方的动静 / 190
- 斗嘴是一种独特的沟通方式 / 191
- 吵架,激起感情的涟漪 / 193
- 夫妻和解要讲技巧 / 197



1

第1章

开好头,营造“首因效应”

俗话说,万事开头难。第一印象决定了人与人之间以后的交往,可见初次见面在人际交往中的重要性。形容爱情有一个很美妙的词叫“一见钟情”,的确许多幸福的伴侣都是一见定终身。所以,只要掌握一定的技巧,一见如故的概率定是百分之百。

掌握聊天技巧

聊天和闲谈是增进人与人之间关系的大好时机。由于聊天的气氛比较轻松,场合也不会特别正式。所以人们便会敞开心扉,畅所欲言。当然,如果你想成为一个聊天高手,也必须掌握一定的技巧。

许多人在正式谈论一件事情的时候,都喜欢以轻松的话题作为开场白,然后再逐步导入正题。律师、作家、新闻记者及演员都是这方面的专家。他们都懂得如何以轻松的方式开场,然后再迅速把握住谈话的主题,达到充分沟通的目的。

善于聊天的人之所以能把谈话的气氛营造得很热烈,并不是靠自己比别人懂得更多,或声调比别人高,或最会讲笑话,或懂得“控制”谈话的方向。聊天聊得好,并不是什么秘密,甚至一点也不困难。首先,你的谈话态度一定要放轻松,然后再设法找出对方喜欢的话题,尽量让对方多发表看法。至于你,不妨装出有兴趣的样子,仔细地倾听。

当你在寻找话题的时候,最好不要涉及政治与宗教信仰这两个主题,因为这类话题最容易引起激烈的争辩。我们在聊天这件事上最容易犯的错误,就是一见面就从对方所从事的工作谈起。我们总以为,和医生谈开刀、和运动员谈打球、和商人谈生意经、和国会议员谈政治,乃是“天经地义”的事。殊不知,他们一年到头做同样的事情,已经够烦的了,如果你再不识相地和他谈这些事情,表面上他不会发作,但内心很可能把你当成是

“无聊分子”。美国前任总统肯尼迪最讨厌和别人谈政治,可是偏偏许多人都找他谈政治,还自以为此举可以讨好他呢!那么,我们到底应该谈哪些事情呢?最好的办法,就是经常阅读报纸和一般性的杂志,以增加各方面的常识。不然,除了“你好吗?”“今天天气不错啊!”之外,接下来你就不知道要聊些什么了。

新闻人物也是一个很好的话题,诸如泰森、小布什和阿拉法特等。其他如哪里新开了一家餐厅、什么地方最适宜度假、艾滋病、恐怖事件等,都是很好的聊天话题。

“沉默是金”在社交场合根本行不通,而且是非常不礼貌的。反之,善于打破沉默、谈笑风生、能带动会场气氛的人,走到哪里都会受到大家的欢迎。这种人不会让会场沉默太久,也不会让“无聊分子”一直强迫别人听他的谈话。这种人懂得适时转变话题,让大家都有台阶下。社交活动的目的,就是要让话题一直继续下去,使得宾主尽欢。

以下几点建议,可以帮助我们增进聊天的技巧:

(1)在和朋友的聚会当中,不要站在一个地方不动,这样会给“无聊分子”可乘之机,抓住你不放,大谈他的得意事情。你最好到人群聚集的地方,听听他们在谈些什么,这样你也有机会发表你的意见。等到有趣的话题谈得差不多的时候,再找个借口离开,另寻聊天的对象。这种游击式的方法,很容易找到真正可以聊天的对象,也可以认识许多朋友。

(2)如果是家庭式的宴会,势必要坐等聊天。这时,你有“义务”和左右及对面的人聊天,不要冷落任何一个人。还有,在主菜上来之前,不要把聊天的话题一下子用光了,免得上菜之后大家都在干瞪眼。一位女士非常懂得聊天的技巧。她和初次见面的女士聊天,用的都是同样的一套:“你戴的这串项链(或手镯、戒指)真漂亮,是别人送的,还是……”无一例外,被她问到的女士都乐意诉说得到这串项链的故事。

(3)千万不要讲“不好笑”的笑话。讲笑话一定要看场合及对象,如果你没有把握,干脆等着听别人讲笑话算了。

(4)聊天的话题是否有趣,所谈的一定要是每个人都知道的人和事物。如果你谈的是一个谁都不认识的人,必然不能引起大家的兴趣。

(5)千万不要说:“你们看,站在角落的那个女士穿得有多丑,而且她

的脸还做过整容手术。”说不定听众当中,就有这位女士的丈夫。

(6)如果你发觉听众已经不耐烦了,最好赶快闭嘴,听听别人的高论,一定不要硬撑下去。

(7)每一位男士都喜欢听到别人说他很风趣,每一位女士都喜欢别人称赞她很漂亮。

(8)有些杂志是很好的话题。一般来说,谈自己的孩子,还不如谈谈你养的小狗。

选好话题很重要

要寻找话题并不是一件很困难的事。因为,在你的生活环境中,只要能看得到的东西,都可拿来当做话题,例如,报纸、网络、电视,等等。

我们在和朋友家人一起聊天的时候,话题总是源源不绝。但是,为什么一遇到陌生人,就变得头脑空白,说不出话来呢?

俗话说得好,“一回生,二回熟”。如何衡量同陌生人第一次谈话的成败,首先要审视交谈的话题,因为话题的好坏,直接影响交谈的结果,是交谈的第一要素,不容轻视,更不能忽视。一般情况下,谈话要选择一些容易引起对方兴趣的话题,这样有利于创造一个轻松活跃的谈话氛围,使交谈得以深入,友谊得以发展。

在交际中,我们对每一次交谈的话题都应该精心选择,不应随心所欲地张口就来,否则,在还未进入交谈内容时,就已经危机四伏了。

但在具体选择这些话题时,要顾及谈话对象。一个话题,只有让对方感兴趣,谈话才有维持和继续的可能。比如,自己是球迷,就切莫以为别人都是球迷。逢人就谈球赛,遇到对球不感兴趣的人也大谈特谈,就会让对方感到索然无味、失去兴趣。

现代年轻人的话题总是局限于流行的服饰、时代的潮流等,有的人除

了流行以外,对其他的话题都不感兴趣,这种做法已限制了话题的范围。那么怎样才能既让自己成为说话的高手,又成为受人欢迎的人呢?

美国女记者芭芭拉·华特,初遇美国航空业界巨头亚里士多德·欧纳西斯时,见他正与同行们热烈讨论着货运价格、航线、新的空运构想等问题,芭芭拉没法插上一句话。在共进午餐时,芭芭拉灵机一动,趁大家谈论业务中的短暂间隙,赶紧提问:“欧纳西斯先生,您在海运和空运方面都取得了伟大的成就,这是令人震惊的。您是怎样开始的?当初您的职业是什么?”这个话题一下叩动了欧纳西斯的心弦,他立即同芭芭拉侃侃而谈起来,动情地回顾了自己的奋斗史。

选择话题,除了注意对方的需求外,还要小心避开对方的禁忌,尽量选择“安全系数大”的话题。每个人除了有若干“禁区”外,还存在“敏感地带”,谈话中都应当小心避开。譬如,不幸者忌谈他遭受不幸的往事,失恋者忌谈爱情与婚姻问题,残疾人的家庭忌谈家中的那位残疾者等等。有时,与医生、律师等专业人士交谈,在他们工作以外的时间里,不宜谈过分具体的专业话题,如什么病该怎么医治,什么纠纷该怎么处理等。同要人交谈,往往忌谈政治、宗教和性的问题。对于一些很难处理的“敏感话题”,一般要尽量避而不谈。

某文艺编辑曾讲过一段故事。他邀一位名作家写稿,该作家非常难合作,各报社的编辑都对他大伤脑筋。因此,这个编辑在见面前也相当紧张。一开始果然不出所料,各说各的,怎样都谈不拢。闹得编辑很是头痛,只好打定主意,改天再来。

这一次,编辑把几天前在一本杂志上看到有关作家近况的报道搬出来,并说:“您的大作最近要翻译成英文,在美国出版了。”作家见对方如此关心自己,就很感兴趣地听下去。编辑又说:“您的风格能否用英文表现出来?”作家说:“就是这点令我担心……”他们就在这种融洽气氛中继续谈下去。

本来已不抱希望的编辑,此时又恢复了自信,获得了作家答应写稿的允诺。

我们可以看出,在交谈中处于劣势的一方,常常是寻找话题的责任者。例如,在求人办事的过程中,求人者需要仔细挑选交谈的话题;在谈

生意的过程中,希望合作的一方则有选择交谈话题的义务;至于在情侣的交谈中,往往会听到男人喋喋不休地谈论这种或那种事,单位如何如何,如果这对恋人是在同一个单位服务的话,这倒是个很不错的话题。否则,一定会使女方觉得无味。例如,假若男方是在汽车保养场工作,于是他一直谈着汽车零件或机械构造方面的事,那一定会使女性听得发呆,而不知应从何答起。

因此,聪明的男人应该站在关怀对方的立场去和对方交谈,尤其是采取主动的男人更应该注意,无论如何,关怀对方总会令对方觉得愉快。另一方面,作为被动一方的女性,对于不懂的话题,也不要显出漠不关心的样子。虽然,这是个很不好应付的场面,但原则上,只要你对每一件事都具有强烈的好奇心,那就不会有不感兴趣的话题出现。

在公园,许多青年男女伫立在那里。他们中间有不少人是等待与情侣相会的,有两个擦鞋童,正高声叫喊着以招徕顾客。

其中一个说:“请坐,我为您擦擦皮鞋吧,又光又亮。”

另一个却说:“约会前,请先擦一下皮鞋吧!”

结果,前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几,而后一个擦鞋童的喊声却收到了意想不到的效果,一个个青年男女都纷纷让他擦鞋。

两个擦鞋童为什么生意会不同呢?

听到第一个擦鞋童的话,尽管他的话礼貌、热情,并且附带着质量上的保证。但这与此刻青年男女们的心理差距甚远。因为,在黄昏时刻破费钱财去“买”个“又光又亮”,显然没有多少必要。人们从此听出的印象是“为擦鞋而擦鞋”的意思。

而第二个擦鞋童的话就与此刻男女青年们的心理非常吻合。“月上柳梢头,人约黄昏后”,在这充满温情的时刻,谁不愿意以干干净净、大大方方的形象出现在自己心爱的人面前?一句“约会前,请先擦一下皮鞋,”说到了青年男女的心坎上。可见,这位聪明的擦鞋童,正是传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意。

总结起来,以下几种话题,容易引起大家的谈话兴趣:

- (1) 与谈话者自身利益密切相关的话题;
- (2) 与谈话者兴趣、角色相关的话题;

- (3)具有权威性的话题;
- (4)新奇的话题;
- (5)某些特殊的话题;
- (6)社会 and 他人禁锢、保密、敏感的话题。

在与陌生人打交道中,你跟人交谈时是如何选择话题的,不妨为自己打打分。

自我介绍恰到好处

根据社交礼仪的具体规范,进行自我介绍时,应注意自我介绍的时机、自我介绍的内容、自我介绍的要求等方面的问题,才能使自我介绍恰到好处、不失分寸。

在日常交往中,自我介绍是必不可少的。我们不能简单地认为自我介绍就是自报姓名。在某种意义上,自我介绍是一种学问和艺术,有许多必要的技巧和尺度需要掌握。

自我介绍是一个人的门面。因为通过自我介绍可以给他人留下深刻印象。印象是一个人的某些特征在他人头脑中留下的迹象。从交际心理上看,人们初次见面,彼此都有一种了解对方,并渴望得到对方尊重的心理。这时,如果你能及时、简明地进行自我介绍,不仅满足了对方的渴望,而且对方也会以礼相待,自我介绍。这样,双方以诚相见,就为进一步交往奠定了良好的基础。同时,介绍是人际交往中与他人进行沟通、增进了解、建立联系的一种最基本、最常规的方式,是人与人进行相互沟通的出发点。

在社交活动中,想要结识某人,而又无人引见,可以向对方作自我介绍。自我介绍的内容,可以根据自己的实际需要、所处场合而定,要有针

对性。

那么自我介绍的方式又该如何确定呢？以下几点仅供参考：

◆ 清楚地介绍自己的名字

在聚会场所中，一个人的名字往往代表着他的独特性，所以当介绍自己的名字时，应该正确告诉对方自己名字的读音和写法。

◆ 独辟蹊径

自我介绍独辟蹊径，是指从独特的角度，选择使对方感到有意义，又觉得顺其自然的内容，采用生动活泼的语言把自己“推销”给别人。而绝不是指那种借助别人威望给自己贴金的介绍，也不是指那种靠“吹”来取悦对方的介绍。

一些人介绍自己时常说：“某某，是我的老朋友……”“你知道著名的某某吗？我们曾住在一栋宿舍里……”“我对某某问题很有研究。昨天我收到了某某杂志的约稿函……”等等，这样的自我介绍也许能给人深刻的印象，但不会很好。

◆ 详略得当

在一些特定情况下，自我介绍的内容需要较全面、详尽，不仅要讲清姓名、身份、目的、要求，还要介绍自己的经历、学历、资历、性格、专长、经验、能力和兴趣等。

为了取得对方的信任，有时还得讲一些具体事例。比如，求职应聘时，就要做到这一点。

另外，为了适应某种情境的需要，自我介绍有时不需要面面俱到，将姓名、爱好、年龄、性格等一股脑儿地和盘托出。话不在多，表意就行。在自我介绍中运用“以点代面”、“抓住一点，不计其余”的方法，反而能收到意外效果。

但是，在自我介绍时，需要注意以下几点：

◆ 要自信

在日常交往中，有些人怕见陌生人，见到陌生人，似乎思维也凝固了，手脚也僵硬了。本来说话很爽快的，也变得说话结巴；本来笨嘴拙舌的，