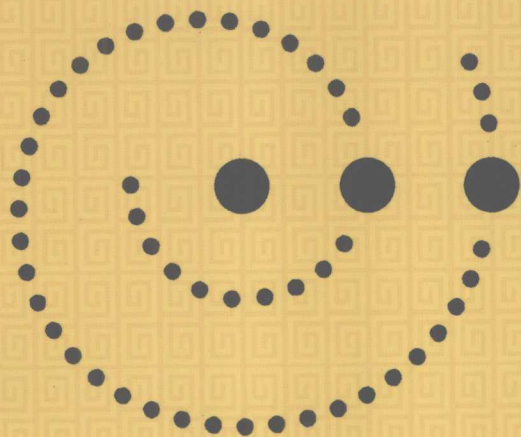


史上



不要只说你想说的话，
而是说别人想听的话！

郭鹏◎编著

最强的

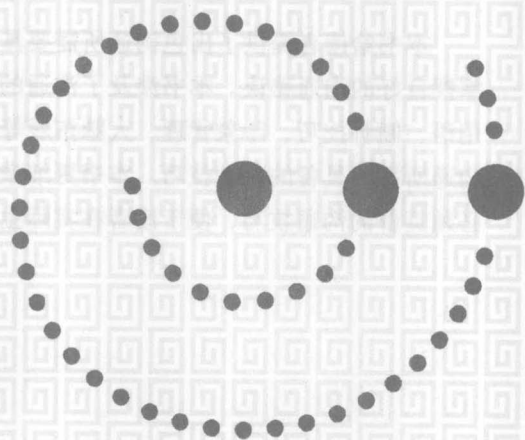
沟通术

100%全面提升你的沟通水平，让你从此成为一个沟通高手！



机械工业出版社
China Machine Press





不要只说你想说的话，
而是说别人想听的话！

郭鹏◎编著

最强的

沟通术

100%全面提升你的沟通水平，让你从此成为一个沟通高手！



机械工业出版社
China Machine Press

本书给读者提供了出色沟通所需要具备的各种技巧，让读者在轻松阅读的同时掌握良好的沟通秘诀。本书涉及了沟通的各种细节，从说话技巧、沟通分寸、幽默用语、倾听技巧、印象管理、人脉拓展等几个方面，循序渐进地帮助读者掌握良好沟通所需要具备的各种技巧。本书更细致地讲解了职场沟通、商场沟通、情场沟通必须具备的沟通技巧，便于读者在实际生活中应用。

图书在版编目 (CIP) 数据

史上最强的沟通术 / 郭鹏编著. —北京: 机械工业出版社, 2009. 7

ISBN 978 - 7 - 111 - 27642 - 5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 116811 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 徐井

责任编辑: 徐井 尔学会

版式设计: 张文贵

责任印制: 洪汉军

三河市国英印务有限公司印刷

2009 年 7 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm × 242mm · 13.5 印张 · 215 千字

0 001 - 6 000 册

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 27642 - 5

定价: 32.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

销售服务热线: (010) 68326294

购书热线: (010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线: (010) 88379001

封面无防伪标均为盗版

前言

成败说出来，机遇听出来

古代有一位国王，一天晚上做了一个梦，梦见自己满口的牙都掉了。于是，他就找了两位解梦的人。国王问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙全掉了呢？”第一个解梦的人说：“皇上，这个梦的意思是，在你所有的亲属都死去以后，你才能死。”皇上一听，龙颜大怒，打了他一百大棍。第二个解梦的人说：“至高无上的皇上，这个梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”皇上听了很高兴，便拿出了一百枚金币，赏给了第二个解梦的人。

同样的事情，同样的内容，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？因为挨打的人不会说话，得赏的人会说话。

“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”关键就看你能不能把话说得巧妙。这里所谓的巧妙，指的就是能够说出最善解人意或最贴切的话。要达到巧妙的境界，就必须对周围的人事十分敏感，并掌握说话的技巧，随时都能果断地陈述自己的意见，而且重点是不能引起他人的反感。用这种技巧来处理棘手的情况或人际关系，你自然会令人感觉“如沐春风”而不是“言语可憎”。

从小到大，我们受到的教育中，关于“说话”的部分并不算少，比如作文，比如演讲，都是在教你如何表达自己的思想。然而，大家似乎都忽略了另一个重要内容——听。

古希腊有一句谚语说：“聪明的人，借助经验说话；而更聪明的人，根据经验不说话。”每个人都希望获得别人的尊重、受到别人的重视。当我们专心致志地甚至是全神贯注地听对方讲话时，对方一定会有一种被尊重和被重视的感觉，谈话双方之间的距离必然会拉近。

一名推销员刚来到深圳时去拜访一个保险客户。那个客户不会说普通话，只会说上海话。推销员听了半天也不太明白对方在说什么，唯一能听明白的是好像他的子女对他不太好。

对方从表情上也看得出推销员听不懂他的方言，但仍然自顾自地说个不停。他只是想满足自己倾诉的欲望。这位推销员刚入行做保险，什么都不会，面对这个客户，他唯一能做的就是聆听。没想到，谈话结束的时候，他签到了第一份保单。

这就是聆听的作用。聆听是一种能力，也是沟通与交流的基础。

一个人要和别人交谈，不仅自己要懂得如何去说，更要懂得如何去聆听。缺乏聆听的技巧，往往会导致轻率的批评。一个人会任意地批评或发出不智的言论往往是因为他不管别人要说什么，只想主控整个交谈的场面。如果你仔细聆听别人对你意见的回馈或反应，就能确定对方有没有在听你说话，并且得知对方是否了解你的观点或感觉。而你也可以看出对方所关心的、愿意讨论的重点在哪里。

成败是说出来的，机遇是听出来的。只有插上“听”、“说”这两只翅膀，我们才能高高地飞翔。

想要在社交中春风得意吗？想要在职场中如鱼得水吗？职场、官场、商场……场场都由你搞定。掌握沟通技巧，看这一本就行了。

目 录

前言 成败说出来，机遇听出来

第一章 保证前提，沟通才能顺畅 / 1

- 尊重，显露内涵赢得和谐关系 / 1
- 自信，融化沉默坚冰收获春天 / 4
- 真诚，让人放松戒备收起冷漠 / 6
- 互动，在你来我往中交流观点 / 9
- 平等，消除位差才能有效沟通 / 11
- 宽容，沟通从倾听刺耳话开始 / 14

第二章 掌握技巧，到哪都受欢迎 / 17

- 上什么山，就要唱什么歌 / 17
- 说话太直，往往伤人害己 / 21
- 温言婉转，才是最佳选择 / 23
- 摆脱困境，全凭说话智慧 / 26
- 棘手话题，善于巧妙化解 / 29
- 顺水推舟，阻力才能最小 / 33
- 揣着明白，言语适当糊涂 / 36

第三章 掌握分寸，人际才能和谐 / 39

玩笑固然好，也要有分寸 / 39

适时闭嘴巴，不要惹是非 / 42

不咄咄逼人，要得理饶人 / 44

高处不胜寒，忌居高临下 / 47

把握好尺度，留出点余地 / 50

言语太罗嗦，折磨人耳朵 / 53

即便有身份，也别出狂言 / 56

第四章 诙谐幽默，牢牢吸引对方 / 59

开心一笑，距离立消 / 59

豁达自信，自我解嘲 / 62

适度调侃，活跃气氛 / 65

先顺后逆，巧妙反驳 / 67

隐含判断，韵味无穷 / 70

出人意料，妙语成趣 / 73

第五章 既要能说，更要懂得倾听 / 78

沉默是金，让对方多说话 / 78

专注倾听，打开对方心扉 / 81

放下架子，才能听到真话 / 84

用心倾听，不要自说自话 / 86

洞察入微，听出弦外之音 / 89

抛砖引玉，得到更多信息 / 92

第六章 初次见面，学会印象管理 / 96

第一印象，决定沟通效果 / 96

- 一见如故，化陌生为熟悉 / 99
自我介绍，你可以更出彩 / 102
巧选话题，拉近彼此距离 / 106
妙用心机，说到对方心里 / 109
记住名字，让人感到愉悦 / 112

第七章 打入圈子，迅速赢取人脉 / 115

- 克服胆怯，先声夺人 / 115
展示自我，引人注目 / 118
有亲和力，获取好感 / 120
将心比心，经营人脉 / 123
分享给予，拉近关系 / 125
放低姿态，赢得好感 / 128

第八章 积极沟通，走向职场成功 / 131

- 同事之间，沟通创造共赢 / 131
面对上司，更要巧妙用语 / 134
批评下属，到位还不伤人 / 137
带领团队，讲故事动人心 / 140
接受表扬，谦虚赢得尊敬 / 143
责备别人，忠言何须逆耳 / 146

第九章 面对客户，讲究谈判艺术 / 150

- 一句话引起他的兴趣 / 150
攻心为上让对方同意 / 154
满足物质和心理需要 / 156
不要让价格把你打倒 / 160

争吵永远不会有好处 / 163

面对异议该怎么处理 / 165

第十章 甜言蜜语，情场不会失意 / 170

点缀爱情，要靠甜言蜜语 / 170

巧妙表白，让他对你中意 / 173

欣赏对方，要赞美和鼓励 / 176

开个玩笑，生活变得有趣 / 179

善意谎言，避免出现裂痕 / 181

把握分寸，谈情也有忌讳 / 184

第十一章 阳光心态，沟通就在状态 / 188

虚怀若谷，示弱是一种智慧 / 188

抬杠较劲，愚蠢错误之举 / 191

不揭人短，让言语合时宜 / 194

赞美别人，沟通更加融洽 / 197

和风细雨，不要出言不逊 / 200

善言对人，沟通从心开始 / 202

第一章

保证前提，沟通才能顺畅 <<<

沟通的目的是要让对方明白你的想法或是达成共识，进行心与心的交流，走进对方心里才是真正的沟通。良好的沟通需要稳定的情绪和比较健康的心态以及对于沟通对象的尊重，外加一定的技巧和手段，这些都构成了沟通不可或缺的要件，但首先要满足平等的前提沟通才能进行。

平等是一切正常交往的基础，任何失去了以平等为前提的情感关系都不可能获得正常的沟通方式和沟通效果。所以，我们必须真诚地尊重对方，真正把对方所说的话听进去，然后才能在互动的过程中恰当提出自己的见解。

尊重，显露内涵赢得和谐关系

尊重是一种礼貌，更是人们之间友谊的桥梁。一个懂得去尊重别人的人必定会得到信任，在生活中体现对人的尊重也是一种艺术。人类是群体的动物，而沟通是人类不可或缺的。每一个人所说的每一句话，都带有某种信息；不管是职场还是生活中的事，是喜悦抑或愤怒的表达，这一切都必须依赖彼此的“沟通”。而要进行有效的沟通，就必须在尊重的辅助下才能事半功倍。人与人的相处，相互尊重是一个基础点，能否掌握它至关重要。

来看一段很有趣的故事：

据说，有一天苏东坡与老和尚一起打禅。老和尚问苏东坡：“你看我打禅像什么？”苏东坡想了一下，并没有回答，同时反问老和尚：“那你看我打禅像什么？”老和尚说：“你真像是一尊高贵的佛。”苏东坡听了这一番话，心中暗暗地高兴。于是老和尚说：“你说说你看我像什么？”苏东坡心里想气气老和尚，便说：“我看你打禅像一堆牛粪。”老和尚听完苏东坡的话淡淡一笑。苏东坡高兴地回家找苏小妹谈论起这件事，小妹听完后笑了起来。苏东坡好奇地问：“有什么可笑的？”苏小妹斩钉截铁地告诉苏东坡，

人家和尚心中有佛，所以看你如佛；而你心中有粪，所以看人如粪。当你骂别人的同时，也是在骂自己。

这个饶有趣味的故事给我们的启示是：从批评者的言行能看出其眼界和见识。所以人的心里想些什么，就会说出什么样的话，这正好反映出一个人待人处事的风范和内涵。而骂人的同时也成为别人讨厌的对象，运用言语骂人的人，必定得不到对方的认同，也会失去别人的信任。一个好的沟通应该是建立在彼此尊重的基础上，才能达到谈话的成果。

沟通就像在跳交际舞，必须要相互尊重。沟通的过程是基于相互尊重的基础之上的收集正确的信息、给出好的信息和取得进展的过程。只尊重自己但不尊重别人会成为自大的人，没有人愿意与自大的人沟通。所以，对别人缺乏尊重会阻碍自己成为有效的沟通者。同样的，如果不尊重自己也会导致无效的沟通。如果我们自我评价很低，就不能说出我们的想法、目标、好恶。

所以，沟通过程中的尊重标准是指我们要赢得别人的尊重，那么首先我们必须尊重自己；如果我们不尊重自己，没有人会尊重我们。其次，我们要尊重他人，同时赢得别人对自己的尊重。所以尊重是双向的。

这就是相互尊重的真正含义，尊重他人也尊重自己，没有这一点，成功的沟通是不可能的。这也促使我们努力获得和给予好的信息。如果这些都做得好而彻底，谈话取得进展就是水到渠成的事情了。

作为一个有过五千年封建专制和严重等级观念历史的国家，中国人从来都缺少对“尊重”的重视。因为等级制度森严，人被划分为三六九等，社会地位高自然是高人一等，对社会地位低的人自然是瞧不起甚至歧视，更谈不上尊重；因为封建专制，平民没有话语权和政治参与权，自身权利自然得不到保护和尊重；封建专制和等级制度造就了对个体权利保护、尊重的社会规则和行为习惯的缺失。

中国素来存在“文人相轻”的传统，那么为什么存在这种传统呢？主要原因在于读书是底层人士向上流动、从低等级向高等级迈进的主要途径，文人们似乎把自己看作向高层次流动的“潜力股”，自我感觉良好，因此看不起其他的文人，在自己社会等级没有提高之前，心理上会有一些慰藉。更为严重的是，以前是“文人相轻”，现在则是“人人相轻”。有钱的看不起没钱的，没钱的骂有钱的是“暴发户”；城市的看不起农村的；长得漂亮的看不起长得一般的，长得一般的看不起长得丑的。在企业里，搞技术的看不

起其他人；搞销售的看不起搞生产的；搞生产的看不起搞财务、行政、物流的；搞财务的看不起一般的文员，认为人家是吃青春饭的，自己是越老越吃香。人与人互相看不起，不尊重对方，怎么指望能够进行良好、有效的沟通呢？

一份统计结果显示，60%的主动离职者离职的原因是“和上级不和”或“不满上级的工作作风”，而这60%的主动离职者中，有不少都是表现相当突出的员工。这些表现相当突出的员工因为“和上级不和”或“不满上级的工作作风”而离开企业，我们很难把全部责任都归结到员工个人身上去；如果我们一定要把责任推到员工身上去，只能说这些员工“服从性不够”或者说“抗压能力不够”。激励下属员工，让其做出优秀的绩效，并留住这些员工，本来就是管理者的责任，现在这些优秀员工因为“和上级不和”或“不满上级的工作作风”而离开了，自然应该是管理者的责任。

通常，这些“逼”走员工的管理者有一个共性，他们都是属于专制型领导，做事雷厉风行，执行力强，但缺少耐心和细心；有时对于事情的处理过于武断和粗暴。他们的优点其实也是他们的缺点。这些缺点的根源就在于对下属的尊重不够，他们有血有肉、有思想、有自尊，甚至有个性，简单粗暴的命令式、打罚式的管理方式已经跟不上时代的潮流和需要。其实要做一个成功的管理者也很容易，对下属多尊重一点，鼓励他们讲出自己的真实想法，定期不定期地多沟通一下、激励一下，当他们的行为有所偏离时适时地提醒一下、纠正一下，必要时指导一下，帮助他们解决问题；他们就会从心底里佩服你、尊敬你、跟随你。

需要学会尊重的，除了领导，还有父母。根据家教专家的调查，我国中小学生蔑视父母权威的现象比较普遍，一项调查证实，在孩子崇拜的名人、偶像中，父母竟排列到第10位和第11位；有70%以上的中小学生的父母认为与孩子沟通有困难，有些幼儿的父母也已感到与孩子交流不畅。

为什么会这样呢？想想看：孩子正在玩耍时，有叔叔伯伯来家里了，父母会拉来孩子说：“快叫叔叔、伯伯！”另一种方式是蹲下来对孩子说：“孩子，跟叔叔、伯伯握握手，好不好？”但如果你正在接一个电话，孩子放学跑到你面前：“爸爸，爸爸……”有很多话要告诉你，你会是什么反应呢？通常的人 would 摆摆手制止，甚至不耐烦地说：“去去去。”有多少人会对电话的另一方说：“对不起，我儿子有重要的事情，能不能给我一分钟的时间？”然后蹲下来对儿子说：“爸爸有一个重要的电话，能不能给我五分钟的时间？”

间？”待到孩子满意了，再继续打电话呢？

要知道，如果你做不到这些，又有什么资格要求孩子等待和尊重呢？

学会尊重，就是在人际关系中尊敬别人，给别人以重要的地位；在家庭中，就是建立真诚的、相互尊重的亲子关系。尤其是对于尚不成熟的、似乎还“不值得尊重的”未成年人，父母要做到尊重孩子是件很不容易的事。但孩子是需要尊重的，被尊重是孩子的一种权利，否则你们的沟通将难以达到完美的效果。

尊重他人，以自己希望别人对待自己的态度和方式去对待每一个人，是良好、有效沟通的重要基础。

自信，融化沉默坚冰收获春天

胆小害羞的人往往因为胆怯而不敢与人沟通，交往仅限于很小的朋友圈子，结果变得越来越孤僻、退缩。胆小退缩的人很少与人沟通，并不是他们自恃清高，相反，他们往往认为自己是不可爱的、不受欢迎的、别人不愿与之沟通的。如果他们形成了这样消极的自我概念，即对自我的一种否定的认识，那他们在行动上就会有意无意地表现得让人很难接近、很难沟通。当你认为自己是可爱的、被别人接受的时候，你就会表现得自信，而自信的人也往往是可爱的，人们愿意与之沟通，而沟通的人越多，就越会增加他们的自信，从而在别人面前就不那么胆怯退缩了。

美国作家爱默生说过：“自信是成功的第一秘诀。”在与他人沟通时，你的自我感觉会在很大程度上影响着别人如何看待你。如果你心里都觉得自己“不行”，那么你让对方如何赏识你、与你继续沟通下去呢？所以说，培养一种自信的感觉是非常重要的，它会让你在与人沟通的过程中受益无穷。

下面让我们先来看一个小故事：

蜚声世界影坛的意大利著名电影明星索菲亚·罗兰之所以能够成为令世人瞩目的超级影星，是和她对自己价值的肯定以及她的自信心分不开的。

为了生存以及对电影事业的热爱，十六岁的罗兰来到了罗马，想在这里涉足电影界。没想到，第一次试镜就失败了，所有的摄影师都说她够不上美人标准，都抱怨她的鼻子和臀部。没办法，导演卡洛·庞蒂只好把她叫到办公室，建议她把臀部削减一点儿，把鼻子缩短一点儿。一般情况下，许多演员都对导演言听计从。可是，小小年纪的罗兰却非常有勇气和主见，她拒绝

了对方的要求。她说：“我知道我的外形跟已经成名的那些女演员颇有不同，她们都相貌出众、五官端正，而我却不是这样。我的脸毛病太多，但这些毛病加在一起反而会更有魅力。如果我的鼻子上有一个肿块，我会毫不犹豫地把它除掉。但是，说我的鼻子太长，那是没有道理的，我知道，鼻子是脸的主要部分，它使脸具有特点。我喜欢我的鼻子和脸本来的样子。说实在的，我的脸确实与众不同，但是我为什么要长得跟别人一样呢？我要保持我的本色，我什么也不愿改变。”

正是由于罗兰的坚持，使导演卡洛·庞蒂重新审视，并真正认识了索菲亚·罗兰，开始了解她并且欣赏她。

罗兰没有对导演的话言听计从，没有为迎合别人而放弃自己的个性，没有因为别人而丧失信心，所以她才得以在电影中充分展示她与众不同的美。而且，她独特的外貌和热情、开朗、奔放的气质开始得到人们的承认。后来，她主演的影片《两妇人》获得巨大成功，她也因此荣获了奥斯卡最佳女演员奖。

一个人没有自信，从某种程度上说就是对自己不信任，那么，在沟通中，别人在意识形态上对你会有种忽视，这样是不利于与他人建立良好的、公平的人际关系的。一个人如果没有自信，那么这个人言语的影响力就弱，所要表达的思想就不会被有效地传达，也不利于和他人进行有效的沟通。

一个人没有自信，那他在别人心目中的分量就会大打折扣，因为大多数人还是喜欢和自信的人在一起的。有自信的老板不喜欢唯唯诺诺的员工，因为这样的员工不能提供不同的想法。

所以，我们在日常的人际交往过程中，要有沟通能成功的信心，不要总是被沟通会失败的心理所困扰。只有通过多与人沟通，才能增加与他人进行比较的机会，也才能发现自己的长处，从而有利于形成正确的自我认识与评价，增强自己的信心，克服自卑感。当然，自信不是盲目的自信，不是表演出来的自信，自信首先是建立在自我认知之上的。所谓自我认知，就是对自己有一个明确的、实事求是的看法和评价，包括自己的性格、能力、长处、短处、人生目标等。

拿破仑·希尔指出，有很多思路敏锐、天资高的人，却无法发挥他们的长处参与讨论。并不是他们不想参与，而只是因为他们缺少信心。

许多沉默寡言、不肯开口的人都认为：“我的意见可能没有价值，如果说出来，别人可能会觉得我很愚蠢，我最好什么也不说。而且，其他人可能

都比我懂得多，我并不想让他们知道我是这么无知。”这些人常常会对自己许下很渺茫的诺言：“等下一次再发言。”可是他们很清楚自己是无法实现这个诺言的。每次这些沉默寡言的人不开口时，他就又中了一次缺少信心的毒素，他会越来越丧失自信。从积极的角度看，尽量发言就会增加信心，下次也更容易发言。所以，要多发言，这是信心的“维他命”。

不论参加什么性质的活动，每次都要主动发言，也许是评论，也许是建议或提问题，都不要有例外。而且，不要最后才发言；要做破冰船，第一个打破沉默；也不要担心你会显得很愚蠢。不会的，因为总会有人同意你的见解。所以不要再对自己说：“我怀疑我是否敢说出来。”相信自己，你一定能行的。

真诚，让人放松戒备收起冷漠

“逢人只说三分话，莫要全抛一片心”，这是一句为人处世的俗语，是说对人要“阴者勿交，傲者少言”。其实，这只是给自己围起了一道防线，生怕自己交错友。人与人之间无形之中多了保护层，人们常感叹人与人相处很难，却不知，是自己将自己先封闭起来，人人都将自己封闭了，你又如何进入？

孟子云：“欲见贤人而不以其道，犹欲其入而闭之门也。夫义，路也；礼，门也。”意思是想见贤人而不按合适的方式，那就像要人进来却又把他关在门外。用什么方式呢，“义”、“礼”也。孟子的这句话就是说要认真待人，假如你以诚待别人，别人也会以诚待你。

反过来也可以这样说：每个人都希望得到别人的真诚相待，要想别人真诚待你，你就应当首先主动真诚地去对待别人。你怎样待人，别人也会怎样待你。你与人为善、真诚待人，别人通常也会如此待你。

有的人对真诚待人抱怀疑或否定态度，理由是：我真诚待人，人若不真诚待我，那我岂不是很傻、很吃亏么？

不能否认，生活中有这样的人，虚伪、狡诈、阴险，一肚子小心眼儿，玩弄他人的真诚，戏弄他人的善良，算计他人的毫无防备，蹂躏他人的真情实意，以怨报德、以恶报善。

但是，这种人在生活中毕竟是极少数的，当他们的嘴脸充分暴露后，必将被众人所指责和唾弃，并被群体厌恶和排斥。

因此，当我们的善良和真诚被心怀叵测的人愚弄之后，吃亏更多、损失更大的并不是自己，而是对方。伤人的人在承受你愤恨的同时，还要承受他人的蔑视以及被群体排斥的孤独。

在与人相处中，如果付出的十分真诚得到了八九分的回馈，那就是情有所值、利大于弊了。

有的人怕真诚待人会吃亏上当，因此想别人主动先真诚待己。你真诚待了我，我再真诚待你，这是被动为善的人际关系态度。如果人人都这样想，人人都不肯首先付出，那这个世界上还能找到真诚吗？

很多人都觉得，积极主动地付出友善真诚仅仅是讲如何对待别人，其实准确地说，友善真诚地待人更重要的是指如何善待自己。你待人以善意，别人以善意相报；你待人以真诚，别人以真情回馈。这就是我们经常所说的“将心比心”、“以心换心”。

弗莱明是苏格兰一个穷苦的农民。有一天，他救起一个掉到深水沟里的孩子。第二天，佛莱明家门口来了一辆豪华的马车，从马车上走下一位气质高雅的绅士。见到弗莱明，绅士说：“我是昨天被你救起的孩子的父亲，我今天特地过来向你表示感谢。”弗莱明回答：“我不能因救起你的孩子就接受报酬。”

正在两人说话之际，弗莱明的儿子从外面回来了。绅士问到：“他是你的儿子吗？”农民不无自豪地回答：“是。”绅士说：“我们订立一个协议，我带走你的儿子，并让他接受最好的教育，假如这个孩子能像你一样真诚，那他将来一定会成为让你骄傲的人。”弗莱明答应签下这个协议。数年后，他的儿子从圣玛利亚医学院毕业，并发明了抗菌药物盘尼西林，一举成为天下闻名的弗莱明·亚历山大爵士。

有一年，绅士的儿子，也就是被弗莱明从深沟里救起来的那个孩子染上了肺炎，是谁将他从死亡的边缘救了回来？是盘尼西林。那个气质高雅的绅士是谁呢？他是第二次世界大战前英国上议院议员老丘吉尔，绅士的儿子是谁呢？他是第二次世界大战时期英国的首相丘吉尔。

本杰明·富兰克林曾说过，一个人种下什么，就会收获什么。弗莱明正是因为真诚才让自己的儿子有了成才的机会。老丘吉尔也因为真诚才拯救了自己儿子的生命，并使之成为20世纪影响人类历史进程的政治家。

“沟通从‘心’开始”，这是一句经典的广告词。之所以经典，恐怕正是因为抓住了重点“心”。我们都太渴望真心真意了。

联邦快递中国区副总裁钟国仪曾经总结自己多年的经验：“最需要做到的是，用你的心去感受你的员工想要表达的心意。”沟通能力的提升对于钟国仪来说是一个渐进的过程。刚工作时，钟国仪是“我讲你听”，后来是“多听少讲”，但是在对方讲话的时候，“我就在开始想我如何去反驳，我根本没有在听对方讲。”直到有一天，钟国仪明白了如何真正地倾听：“我可以把自己放在对方的位置上，用心去听他讲话；如果我只是平静地听，我可能是站在自己的立场上，而当我把自己放在对方的位置上时，就不同了。”这就是换位思考和真诚沟通。

大多数情况下，当你试图取悦他人，尤其是当你担心说真话或表达内心的真实感受会让人嫌弃时，伪善就会不期而至了。如果不是出自本意，请不要假装对某件事情表示关切。其结果只能使他人希望你说出本不想说的话。记得要彬彬有礼，但不要妨碍你自抒胸臆。

美国大选时，议员们在电视上虚情假意地说要和他们的支持者们沟通，但却往往浪费掉这些大好的沟通机会，他们絮絮叨叨地谈论一些让人没有耐心听的东西。他们就擅长把一些简单的事情说得让人听不明白，因为他们不真诚。

2005年12月，乔治亚州的议员约翰尼·艾萨克森登上参议院的讲台，要谈一下联邦税制这个复杂且不合理的体系——结果他是这么说的：“简单地说（多具有讽刺意味啊），我们应该于2008年7月4日废止目前的税制。并要求国会在这三年中分析消费税、累进税、单一税和各种各样的收入，以及每种税对经济和经济政策的影响，然后在这一天到来之前向美国人民提供一个新的、更公平的、更单一的税制体系。或者如果做不到这点的话，美国国会就应该在这里投票表决我们是否应该继续实行现存的税制体系，是否应该继续忍受其所有的不公平。”

数一数，一共有一百多个字，而这些话用十多个字表达就足够了：“国会应该在三年时间内研究并简化税制。”

无数事实证明，真正打动人心的讲话并不在于说得多么流畅、多么滔滔不绝，而在于是否善于表达真诚。最能推销产品的人并不一定是口若悬河的人，而是善于表达真诚的人。如果你能够用得体的话语表达出你的真诚时，你就赢得了对方的信任，建立起人与人之间的信赖关系，对方也可能由信赖你的人进而喜欢你说的话，更进而喜欢你的产品。

同样的道理，在交际场合，说得最多的人并不一定是最受欢迎的人；背