

沟通就是人脉，沟通就是力量
怎样说话最有效？戴尔·卡耐基告诉你沟通的诀窍

锦囊妙计 话沟通

三招让你掌控最有效的沟通

良石 郑建斌◎编著

话通，心通，天下通
魅力沟通，三招制胜

怎样引导他人的情绪，并将你的意志灌输给他们，为他人构建一种信仰，
让他人乐于为你服务。

《锦囊妙计话沟通》，您的沟通智多星！



海潮出版社
Haichao Press

沟通就是人脉，沟通就是力量
怎样说话最有效？戴尔·卡耐基告诉你沟通的诀窍

锦囊妙计 话沟通

三招让你掌控最有效的沟通

良 石 郑建斌◎编著

图书在版编目(CIP)数据

锦囊妙计话沟通 : 三招让你掌控最有效的沟通 / 良石, 郑建斌编著. -- 北京 : 海潮出版社, 2013.10
ISBN 978-7-5157-0389-3

I. ①锦… II. ①良… ②郑… 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(2013)第086554号

书 名: 锦囊妙计话沟通: 三招让你掌控最有效的沟通

作 者: 良 石 郑建斌

责任编辑: 郑晶晶

封面设计: 回归线视觉传达

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路19号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969751(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17.25

字 数: 180千字

版 次: 2013年10月第1版

印 次: 2013年10月第1次印刷

ISBN 978-7-5157-0389-3

定 价: 28.00元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

前言

沟通能力已被公认为现代人必备的能力之一。在社会迅猛发展、竞争异常激烈的今天，无论你从事哪种行业，角逐于何种领域，高超的沟通能力都是你打开胜利之门、立于不败之地的重要资本。

在工作中，每个人都需要与领导、同事、客户等进行各种不同的沟通。一个有抱负的人、一个不甘于平庸的人，要想在工作中取得骄人成绩，就得善于和领导、同事进行有效的交往沟通，打通自己的晋升之路。比如作为一名销售员，必须得通过一系列手段与客户沟通，才能提高销售业绩。拥有沟通能力的人不但能够明确表达自己的观点、能够清楚而有说服力地把信息传达给他人，并且能迅速地给对方留下好印象。这样才能巧妙地赢得他人的好感、信任和合作。许多人正是依靠出色的沟通能力，而被他人尊敬，被社会认同，上得青睐，下得爱戴。

如果不能很好地沟通，会给自己造成不良影响。如果没有正确的表达，永远也不可能改变他人对你的认识。在关键时刻，每一个字，每一句话，都可能影响一个人事业的进展，改变其在职场中的位置。沟通不仅影响着我们的工作，还左右着我们的生活，沟通无处不在。可以说，一个人成功与否，很大程度上取决于沟通的能力。因此，沟通能力是我们应该提升的首要能力。

沟通是一种能力，并不是一种本能。它不是天生具备的，而是需要我们后天努力培养。沟通中，当我们面对熟悉的人“无话可说”；当我们面对陌生的人“说不出来”；当我们面对领导时“不敢开口”，此时，是否为自己

不擅沟通感到痛心呢？其实你完全不必为此耿耿于怀，你可以通过不断的修炼，来完善提高沟通能力。通过系统的训练和学习，每个人都可以拥有高超的沟通能力，成为受人青睐的职场达人。

培养自己的沟通能力，应从三个方面努力：

首先要熟知沟通法则。沟通法则是指不论在什么时间、地点，沟通都要有一定的限度、尺度，不能脱离这些限制随心所欲地阐述、说明、表达个人的思想观点。遵循法则，是保证各项沟通活动成功的前提条件。

其次要掌握沟通技巧。沟通技巧是一门必修课。作为职场人士，既要有技巧地与上级、下级、同级进行沟通，还要与客户、媒体进行良好的外部沟通；既要懂得书面沟通，还要掌握电话沟通，这对建立个人业绩，树立良好的组织形象有着重要的作用。沟通的技巧多种多样，学习不能一蹴而就，需要长时间的反复练习。只有认真听，仔细想，反复推敲，才能掌握适宜的沟通技巧。

第三，要想找到沟通的突破口，需要从说话的灵活性上下功夫。灵活说话就是根据需要，采用因人制宜、因时制宜的说话方式。当沟通环境发生变化时，沟通的形式也要相应调整。该直说的时候会坦率，该拐弯的时候会委婉。这样说话，不仅能平息矛盾、掌握主动，还能让你与他人的关系更加亲密、融洽。

本书以“沟通”为主题，从熟知沟通法则，掌握沟通技巧，学会灵活说话等三个部分对沟通进行阐述、剖析。本书通过精练睿智的语言、发人深省的故事，精心诠释了许多沟通的秘诀，试图给读者以最深刻的启迪和最有效的帮助，教读者在最短的时间内掌控最有效的沟通。

拥有良好的沟通能力，不仅能保证人际关系顺畅，也会为你的成长、成才、就业、创业打下坚实的基础。掌控了有效的沟通，就能够使人得心应手地进行交往，创造出意想不到的人生新局面。

第一招

熟知沟通法则，打开沟通之门

01 心理法则：打破心理设限，让沟通从“心”开始 // 002

拥有自信，是沟通成败的关键 // 002

克服紧张，学会自我调整 // 005

收敛自负，谦逊是一种美德 // 008

控制情绪，不让冲突升级 // 010

02 形象法则：塑造好形象，为沟通架设桥梁 // 013

“45秒”决定第一印象 // 013

用衣着为谈吐加分 // 015

姿态是无声的语言 // 018

提升内涵，让话语更有感染力 // 020

03 尊重法则：尊重他人，营造良好的沟通氛围 // 023

卡耐基信条：尊重是沟通中的必要原则 // 023

称呼恰当是良好沟通的开始 // 026

用好寒暄，小事不可小视 // 028

“礼”话得体，以细节赢得认可 // 030

04 真诚法则：言辞真切，容易打动人心 // 033

表达真诚比追求流畅更重要 // 033

说话动情，让语言充满感染力 // 035

诚实为最上策，“坏事”也有好结果 // 038

言而有信，才能取信于人 // 040

05 目标法则：沟通有方向，就会层层递进 // 043

确立目标，让沟通具有针对性 // 043

针对目标，量身定制沟通方案 // 045

避免无效果的盲目沟通 // 048

目标细化，由易而难 // 050

06 双向法则：沟通就像打乒乓，你来我往才通畅 // 053

沟通，从学会倾听开始 // 053

培养倾听素质，让沟通更有价值 // 056

听出“话中话”，让沟通更有深度 // 058

学会反问的技巧，让沟通掌握主动权 // 061

07 换位法则：将心比心，是解决沟通问题的基础 // 064

为他人着想，是沟通的第一等学问 // 064

欲吸引别人的兴趣，先对别人感兴趣 // 066

站在对方的立场上说话，具有极强的说服力 // 069

满足对方的需要：成功沟通的诀窍 // 071

08 双赢法则：懂得让步，取得双赢的结果 // 074

求同存异，达到沟通目的 // 074

“指责”是堵墙，“商讨”是座桥 // 077

为他人留面子，是人际沟通的底线 // 079

放弃是智慧，退后一步天地宽 // 082

第二招

掌握沟通技巧，提升沟通能力

01 上行沟通：以弱势沟通影响上级 // 086

及时沟通，让上下级关系更顺畅 // 086

勤学善问，容易得到领导的认可 // 089

从批评中受益，是对待领导批评的态度 // 091

“到位而不越位”，把握与领导说话的分寸 // 094

体察领导的感受，适时说点“贴心话儿” // 096

02 下行沟通：恩威并用，让下属心服口服 // 099

下达命令，表述方式要慎重 // 099

给苦药加糖，批评下属要掌握好技巧 // 102

采取有效措施，及时化解下属的抱怨 // 104

给情绪降温，调解下属之间的矛盾 // 107

闲谈可以拉近与下属的距离 // 110

03 水平沟通：让同级关系更融洽 // 112

同级沟通，语言要恰当得体 // 112

利用“攻防”语言，职场中游刃有余 // 114

巧施话语，将冲突消除在萌芽阶段 // 116

学会表达感激，和同事分享成就 // 119

办公室沟通，应掌握好要点 // 121

04 销售沟通：迎合心理说话，客户更容易接受 // 124

恰当赞美，是成本最低的有效投入 // 124

巧妙讲解，激发客户的购买欲 // 127

灵活表达，能影响客户的选择 // 129

成交有术，促使客户早签单 // 131

05 电话沟通：快速连线，连起两片天 // 134

打电话前，做好准备工作 // 134

打电话应掌握的技巧 // 137

接电话应礼貌得体 // 140

电话沟通时的特殊事件 // 142

06 书面沟通：文字沟通的魅力 // 145

电讯时代书面沟通仍然很重要 // 145

根据需要选择书面沟通的形式 // 148

利用好书面沟通的优势 // 151

写好求职信的诀窍：三思而后写 // 153

07 媒体沟通：利用有效的策略，赢得外界的支持 // 157

非常时刻的“非常”沟通技巧 // 157

如何控制采访时的局面 // 159

“即兴发言”要把握好技巧 // 162

在关键时刻要点“语言小花招” // 165

08 肢体沟通：体态语言能更有效地传达信息 // 168

情态语言是沟通中的第一语言 // 168

微笑是最美的语言，无声却能打动人 // 171

“手脚动作”能表露一个人的内心 // 173

模仿对方的肢体动作，有助于沟通 // 176

第三招

精通说话技巧，实现最有效的沟通

01 因人制宜：对不同的人说不同的话 // 180

针对不同的对象，用不同的说话策略 // 180

与理想者讲道义，与现实者谈利益 // 182

与冷硬死板的人交谈，找准话题很关键 // 184

摸清对方的类型，实现语言同步 // 187

02 因情而变：具体情况灵活对待 // 190

看场合说话，让沟通最优化 // 190

巧用“模糊语言”应对两难之境 // 193

说错话后，要学会将“歪”拉“正” // 195

妙打圆场，让交谈和气收场 // 198

03 以软克刚：软话动人心，别小看温情的力量 // 201

以温言对怒语，结果会“灭火消气” // 201

“示弱”有法，退一步巩固自己的优势 // 204

以泪代言，变“不行”为“可行” // 206

“蘑菇战术”：要能磨，还要会说 // 207

04 以硬制邪：用说话气势给对方施压 // 210

说话强势些，“软柿子”易被人捏 // 210

面对恶意侵犯，说话要针锋相对 // 212

原则问题不让步，必要时据理力争 // 215

适时发怒，效果很显著 // 216

05 动情晓理：能让说服效果更理想 // 219

心理诱导，让对方从感情上接受 // 219

以退为进，迂回达到说服的目的 // 222

一致性说服：让对方主动说“是” // 224

晓之以理，让他人心服口服 // 227

06 幽默应对：排忧解难的智慧 // 230

自嘲幽默法：自信与智慧的体现 // 230

大词小用法：令人耳目一新的幽默 // 233

反语幽默法：话锋一转，谐趣自然成 // 235

双关幽默法：一石两鸟，巧妙而含蓄的说话技巧 // 238

夸张幽默法：无限夸张，突出喜剧效果 // 240

07 实话直说：有的放矢，以简捷的方式触动人 // 243

开门见山，以坦率言辞赢得信赖 // 243

抓住关键，把话说到点子上 // 246

语言简洁，更能赢得他人的好感 // 248

敢于说“不”，才能赢得更多尊重 // 250

08 委婉表达：能收到“言尽意无穷”的效果 // 253

说话会“绕弯儿”，博得好人缘儿 // 253

想批评，不妨从赞美开始 // 256

婉转否定，拒绝时要讲策略 // 258

妙用暗示，能收到明显的效果 // 261

第一招

熟知沟通法则，打开沟通之门

沟通的前提是熟知沟通法则。沟通从塑造好形象开始。对方只有先接受了你的形象，才可能接受你的言论，沟通的效果与心理状况息息相关。首先你得调整好心态，站在对方的立场上真诚说话，用心倾听对方说话，这样容易赢得对方的心，取得双赢的效果。沟通法则是沟通成功的保证。遵循沟通法则，才能打开沟通之门。

01 心理法则：

打破心理设限，让沟通从“心”开始

沟通的效果与心理状况息息相关。良好的沟通都是自信的沟通。自信不是自负，否则对方是很难欣赏你，与你继续沟通下去的。在沟通中，对心理的修正和调整将会让双方相互认同，从而让沟通真正通畅起来。

拥有自信，是沟通成败的关键

社交场合，成功者的讲话风格各不相同，但他们有一个共同点，就是语音语调充满了自信。由此可知，沟通重要的是拥有自信的态度，良好的沟通其实就是自信的沟通。

在与他人沟通时，自我感觉会决定别人对你的看法。如果你心里都觉得自己“不行”，那么对方将很难欣赏你。一个人如果没有自信，他会选择呆在角落，或者仅仅充当一个倾听者，那么在沟通中就容易被忽视，语言的影响力就很弱，所要表达的想法就不会被有效地传达，也就不利于和他人进行有效的沟通，无法与他人建立良好的关系。所以说，培养沟通自信心非常重要，它会让你受益无穷。

美国参议员汤姆斯16岁时，长得又高又瘦，是典型的“豆芽菜”，家

境也非常不好，他很自卑，也很苦闷。后来的一次演讲比赛，成为他重建信心的契机。那次，他花了很多时间为演讲比赛作准备，他把讲稿全部背了下来，然后演练了无数遍，最后终于夺得了第一名。看到听众向他不断欢呼，讥笑他的那些学生也羡慕不已。从此他信心倍增，演讲水平逐步提高。后来，他在回忆往事时说：“想当初，我根本不敢在众人面前讲话，那种烦恼、羞怯、自卑几乎毁了我。”

可见，自信的产生是自我意识选择的结果。美国画家詹姆斯·惠斯勒说：“信心是一种心理状态，是一种可以用自我暗示诱导和修炼出来的积极的心理状态。”信心可以通过自我暗示培养起来。我们首先要有沟通成功的信心，不要总是被沟通会失败的心理所困扰。只有充满自信地多与人沟通，才能发现自己的长处，从而形成正确的自我认识与评价，增强自己的信心，克服自卑感。

一天，某公司总经理欧立特来到人际关系大师卡耐基的办公室。他对卡耐基说：“我的毛病太严重了，它由来已久。每当我主持会议，同熟悉多年的人围桌而坐时，我说话很流畅，一点困难也没有，然而一旦起身说话，我就会惊恐万状，一个字也说不出。这种情形已有好几年了。我不得不向你求助，希望你能帮助我。”

卡耐基问：“你是怎么想到找我的呢？”

他回答说：“我的助理曾是个羞怯的人。他进自己的办公室前，一直都是蹑手蹑脚地穿过我的办公室，面红耳赤，说不出一个字。不过最近，他完全改变了，他走进我办公室时，信心十足，神采奕奕。我吃惊于这种改变，就问他‘怎么变成这样的？’他于是告诉了我参加你的训练课程的事儿。我就是因为看到他身上的大变化，所以才决定来找你的。”

卡耐基告诉欧立特：“你定期来这儿上课，并照课程的要求去做，用不了多久，你就能充满自信地在公众面前讲话了。”

之后，欧立特准时参加卡耐基的训练课程，他进步很快。两个月后，卡耐基让他讲三分钟，结果他足足说了十多分钟，并且是对着几千人。

欧立特由于参加训练而增强了说话的信心，从而改变了沟通能力。所以，卡耐基认为，在正确的时刻，正确的训练足以使人克服不良心理，获得说话的信心。

沟通中的不良心理包括：担心自己的谈话肤浅无味，或者害怕自己所讲的东西对他人毫无价值，或者方式方法不适合某种场合等。对此，威廉·詹姆斯的纠正方法是：“无论何时，只要设法消除心理障碍，并且让自己的舌头自如地活动，交谈就一定会顺畅而友好，并且令人振奋起来。”

沟通不仅需要克服不良心理，也需要培养良好的沟通习惯。我们不妨停下来思考一些问题。比如，

你最愿意与谁沟通？

你最不喜欢与谁沟通？

你是否经常与许多人保持愉快的沟通？

你对哪些情境的沟通感到愉快？

你对哪些情境的沟通感到害怕？

你是否常感到自己的意思没有说清楚？

你是否常误解别人？

多思考一下这些问题，然后将自己的答案写出来。这样，就容易发现自己在哪些方面做得不够好。如果发现某种情境的沟通会让自己害怕，这就是需要我们特别去锻炼的。之后，就可以有针对性地去锻炼，并试着找出最适合自己的沟通技巧。

我们要保持正确的心态，既不要因沟通能力差而自卑，也不要为沟通能力弱找理由，要想有效沟通，就要克服内心的自卑，多多练习。就像沟通培训师黑幼龙所强调的，“沟通力的培养重点就是不断练习，沟通和游泳一

样，看再多本书、听再多场演讲，没有下游泳池游过，最后还是不会游。”

良好的沟通源于自信，而自信则源于持之以恒的锻炼。如果你想拥有强大的沟通能力，就从现在开始锻炼吧！

克服紧张，学会自我调整

不少职场人士发现，自己学历虽不低，文化素养也很高，但似乎越来越不擅长与人沟通了，在不熟悉的人面前一说话就紧张不安，说话结结巴巴，在公众场合不敢表达自己的感受。

紧张其实是人应对环境的一种本能反应，一旦感到不利于自己的情况发生，就会出现紧张情绪，比如心跳加快、手心出汗等，这些反应会让人大脑兴奋、发挥出潜能。所以，适度紧张不但无害，还会起到积极的作用。罗宾逊认为，对大多数人而言，当众说话时有一定程度的紧张是很正常的，只要不影响正常的沟通就不过分。但如果任何时间、地点都有紧张心理，就属于不正常的现象，需要加以克服和改变。我们应该学会控制紧张感，尽力征服它，减少负面影响，要有勇气和胆量走向讲台，不要因为别人的取笑而害怕和恐惧。

美国著名的脱口秀主持人拉里·金，小时候的理想就是做一名播音员，从学校毕业后他到一家电台应聘广播员。那天他走进了电台，紧张得不得了。

节目开始后，他准备开口说话时，喉咙却像是被人割断似的，居然一点声音也发不出来。结果，他连播了三段音乐，仍然一句话也说不出，这时，他才沮丧地发现：“原来，我还不具备做专业主播的能力，或许我根本

就没胆量主持节目。”

这时，老板忽然走了进来，鼓励满脸沮丧的拉里·金说：“你要相信自己！”听到老板的话，他尽全力开始了他的第一次广播：“早安！这是我第一天上电台，我一直希望能上台……我已经练习了一个星期……但是，现在的我却口干舌燥，非常紧张。”

拉里·金总算结结巴巴地完成了这次广播。终于能够开口说话的他，似乎开始有了信心。

后来，他下决心要变弱为强，尝试着出席各种公开讨论会，逮住机会就发言，终于跨越了自己的心理障碍。

这就是他广播生涯的开始，从此之后，他不再紧张了，因为第一次广播经验告诉他“只要敢于大胆表达，人们就会真诚地接受你”。

一个人如果有紧张心理而不敢说话，就会被人低估能力，甚至会被人扭曲形象。不敢说话是沟通中的一大心理障碍，一定要有勇气和胆量坚决克服。

对事业成就和个人的整体幸福而言，克服紧张而成为说话高手，是相当重要的。那么应该如何克服说话时的紧张心理呢？以下几条仅供参考：

1. 从生理上调节

当产生紧张感时，可以从生理上采取一些调整措施，比如深呼吸、舒展四肢、慢走等，对紧张心理的消除、缓解往往能取得良好效果。

2. 让心理感受重新归位

面对不同的说话对象和说话环境，心理常会出现微妙的变化。对方的地位、身份、关系常是影响这种变化的重要因素。心理的紧张现象是心理夸张性感受所致，因此必须让心理感受重新归位。要做到这一点，需要采用心理暗示的方式，对对方做客观、正确的认识，对自己做准确、公正的评估。当别人说话显示出某种优势时，我们可做这样的暗示：这是他的优势所在，