

# 沟通的艺术

## 5分钟成为沟通高手

高宇星 / 著

恰到好处的沟通

引人入胜的交流，天衣无缝的策略  
不卑不亢的拒绝，立竿见影的说服  
双赢合作的谈判

轻轻松松成为  
说话高手  
不知不觉成为  
社交达人

THE ART OF COMMUNICATION



中国人口出版社  
China Population Publishing House  
全国百佳出版单位



# 沟通的艺术

| 5分钟成为沟通高手 |

高宇星 / 著



中国人口出版社  
China Population Publishing House  
全国百佳出版单位

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

沟通的艺术 : 5分钟成为沟通高手 / 高宇星著. --  
北京 : 中国人口出版社, 2016.9  
ISBN 978-7-5101-4572-8

I. ①沟… II. ①高… III. ①人际关系学 IV.  
①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 ( 2016 ) 第188788号

## 沟通的艺术 : 5分钟成为沟通高手

高宇星 著

---

出版发行	中国人口出版社
印 刷	三河市骏杰印刷有限公司
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1 / 16
印 张	13.5
字 数	200千字
版 次	2016 年 9 月第 1 版
印 次	2016 年 9 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5101-4572-8
定 价	35.00元

---

社 长	张晓林
网 址	www.rkcbs.net
电子信箱	rkcbs@126.com
总编室电话	( 010 ) 83519392
发行部电话	( 010 ) 83530809
传 真	( 010 ) 83519401
地 址	北京市西城区广安门南街 80 号中加大厦
邮 编	100054

---

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

## P 前言 reface

森林中的两位王者，狮子和老虎之间爆发了一场激烈的战斗，最后两败俱伤。狮子奄奄一息时，对老虎说：“假如不是你非要抢我的地盘，我们也不必弄成现在这样。”只剩一口气的老虎诧异地说：“我从没有想过要抢你的地盘，我一直以为是你要侵略我。”

这个短小精悍的寓言，形象地说明了一个道理：沟通，十分重要！

那么，何谓沟通？沟通，从概念上讲，是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感，在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

沟通是一门学科，也是一门艺术，在市场经济高速发展的现代社会，沟通的重要性正在不断加强，沟通学也正在逐渐成为一门显学。

纵观社会上那些真正能够获得成功的人，他们不一定是聪明的，不一定是努力的，也不一定是能力最强的，而往往都是熟谙交际技巧的沟通高手，他们知道如何在沟通过程中体现效率、策略，知道如何通过高效的沟通，建立牢固、长久的人际关系，进而使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

不仅如此，沟通还有超级实用的价值，它会使得你在职场平步青云、商场百战不殆、情场春风得意……





毫不夸张地讲，沟通是生存的需要，发展的需要，事业的需要，感情的需要。

另一方面，我们每个人在出生以后，就一直处在各种沟通之中，从呱呱落地的那天起就会哭；在蹒跚学步的时候就学会了咿咿呀呀；在尚未能写出自己的名字时，就学会了或简单或复杂的肢体表达方式。但是，有些人终其一生也未能学会顺畅地与人沟通，他们总会遇到各种沟通问题：也许善于识人，但是不懂如何沟通自我；也许很会说话，但是看不透别人的心理；也许很有能力，但是无法得到别人的赏识……人生中的很多问题都表明：我们离真正的沟通高手，还有不小的差距。

成为沟通高手当然不是一件容易的事情，它需要不断地学习和训练，在与人沟通当中，针对不同的人，要灵活的运用沟通技巧，因地制宜，因人而异地展现你的沟通魅力。

那么，如何一步步地将自己训练成为一名沟通高手呢？

本书就是一个最好的选择。本书从现实中取材，采取通俗的方式，为你指点迷津，教你轻松破解沟通迷局，通过入门、提高、进阶、实战四个部分，全方位地、循序渐进地介绍了如何实现高效沟通的知识。全书语言平实易懂、深入浅出、简明实用，可操作性强。相信读完后，一定会让你受益匪浅。

## 入门篇

### 第一章 自我沟通——先了解自己，再沟通他人

认识自己，走好自我沟通的第一步.....	003
定位自己，明确沟通中扮演的角色.....	005
接纳自己，拥抱自我方能沟通他人.....	007
反省自己，沟通中的问题多在自身.....	009
快乐自己，沟通不是单纯取悦别人.....	011

### 第二章 摆正心态——沟通，从“心”开始

诚信心态，建立信任的沟通平台.....	015
尊重心态，尊重身边的每一个人.....	017
宽容心态，体谅对方的心理情绪.....	019
合作心态，追求双赢的沟通之果.....	021





含蓄心态，沟通最忌讳指手画脚.....	023
平衡心态，不要害怕别人比你强.....	025

### 第三章 掌握资本——沟通是一门技术活

包装自己，良好的形象让沟通得心应手.....	029
个性魅力，迷人的个性让沟通魅力无穷.....	031
有礼有节，基本礼节是良好沟通的起点.....	033
人脉拓展，主动建立积极的人脉关系.....	035
洁身自好，戒除最不受欢迎的沟通恶习.....	038

## 提高篇

### 第四章 观察入微——看人入里，欲沟通先看通

相由心生，从表情观察他人.....	043
眼会说话，从眼睛洞察他人.....	045
言为心声，从语言揣摩他人.....	048
观习知性，从习惯看透他人.....	051
爱憎有因，从嗜好窥探他人.....	054
看衣识人，从衣着认识他人.....	058

### 第五章 恰当倾听——有效倾听是高效沟通的关键一步

三缄其口，用心倾听胜过夸夸其谈.....	061
----------------------	-----

善于倾听，掌握最动人的沟通语言.....	063
积极倾听，体现尊重不敷衍的态度.....	065
兼听则明，尝试着倾听不同的声音.....	067
学会分析，要听出对方的言外之意.....	068

## 第六章 能说会道——说话滴水不漏让你沟通无阻碍

祸从口出，说话切不可信口开河.....	072
言多必失，沟通时要控制好嘴巴.....	074
说理三分，有些话不能说得太透.....	076
委婉含蓄，有些话不能说得太直.....	078
保持弹性，有些话不能说得太死.....	080
敢于拒绝，别让不好意思害了你.....	082

## 第七章 应变技巧——机敏地应变，保证顺畅的沟通

观察局势，镇定应对沟通变故.....	086
围魏救赵，迂回解决沟通难题.....	087
顺水推舟，借势应对沟通错误.....	090
巧打圆场，临场化解沟通尴尬.....	092
临危不乱，控场把握沟通全局.....	095
及时纠正，妙语补救沟通失言.....	097





## 进阶篇

### 第八章 说服之道——你能说服任何人

保持耐心，耐心成就说服.....	103
攻心为上，把握说服之本.....	104
切中要害，抓住说服关键.....	106
将心比心，学会换位思考.....	107
循序渐进，说服要讲步骤.....	110
讲究策略，忠言不必逆耳.....	112

### 第九章 谈判之道——让全世界听你的

善于提问，以问题引导谈判方向.....	116
避实就虚，巧妙避开对方的锋芒.....	119
取长补短，分清优劣以力求双赢.....	122
柔中带刚，灵活使用强硬与柔和.....	124
适当让步，让步并非失败的表现.....	126
非此即彼，让对方没有第三选择.....	128

### 第十章 幽默之道——跟任何人聊得来

培养幽默，沟通离不开幽默.....	132
巧用暗示，幽默要尽量含蓄.....	133
反话正说，幽默批评效果好.....	135

适度得体，开玩笑不能过火.....	137
-------------------	-----

## 第十一章 赞美之道——良言一句寒冬暖

多用赞美，赞美是正大光明的沟通艺术.....	140
真实可信，赞美要发自真心、恰如其分.....	143
花点心思，赞美要有创意，杜绝陈词滥调.....	147
谨慎一些，尽量避免赞美成为一种讽刺.....	148
“套近乎”也是赞美的一种方式.....	150

## 第十二章 交友之道——交朋友务必谨慎

谨慎择友，交友不能盲目要有所选择.....	153
把握火候，小心对待突然升温的友情.....	155
有所顾忌，千万不要伤害朋友的自尊.....	157
妥善处理，正确对待朋友之间的矛盾.....	159
严格约束，朋友之间也要注意礼和理.....	162

## 实战篇

### 第十三章 职场沟通——赢得信任的沟通，让你职场平步青云

化生为熟，这样沟通求职才会更成功.....	169
积极主动，这样沟通上司才会赏识你.....	171
把握分寸，这样沟通同事才会喜欢你.....	175





恩威并施，这样沟通下属才会拥戴你..... 176

巧妙调动，这样沟通客户才会认可你..... 178

#### 第十四章 商场沟通——沟通好了，就成交了

高效沟通，建立和谐的关系网..... 183

主动接近，与大老板搞好关系..... 184

用心用情，善于投资人情生意..... 187

放下面子，向赢家请教和学习..... 188

#### 第十五章 情场沟通——如何赢得爱人心

细节沟通，在细微处增进与爱人的感情..... 192

亲密有间，恋人间的沟通也要尊重隐私..... 195

用心维系，相互理解让北京遇上西雅图..... 198

美丽谎言，善意的爱情谎言能触动心灵..... 199

正确对待，夫妻之间的争吵不必分输赢..... 202

# 入门篇

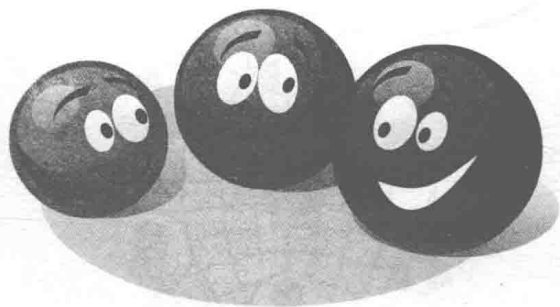


## 第一章

### 自我沟通

#### ——先了解自己，再沟通他人

要想跟别人沟通得好，必须先学会跟自己沟通。良好的自我沟通能力有助于我们掌控自己的情绪和心态，积极的情绪和心态能够影响沟通，高效沟通则可以改变我们的命运。



## ☺ 认识自己，走好自我沟通的第一步

“认识你自己。”这是一条镌刻在德尔斐的阿波罗神庙上的箴言。古希腊哲学家苏格拉底从这条古老格言中得到重要启发，认为每个人都必须修炼这项技能。

认识自己也是自我沟通的第一步。只有真正认识了自己，在沟通中做到知己知彼，如此，才能使自己立于不败之地。

那么，我们到底要认识清楚自己的什么，才算走好自我沟通的第一步呢？

### 认识自己的过去

过去的成功和失败，虽然已经成为历史，但正是过去造就了现在的你。现在的生活、现在的处境，都是过去的岁月历练出来的。所以有人感叹说：“今天的你，是由五年前的选择决定的。”对于过去的成绩，不应该盲目地沾沾自喜，因为成功的原因除了自身的努力之外，还有很多，父母的养育、恩师的教诲、朋友的帮助、同学的鼓励，都是取得成绩的重要条件；对于过去的失败，当然也不应该妄自菲薄，环境的艰难，不确定因素的存在，时代的变化，社会大气候的影响，都可能成为阻碍你走向成功的障碍。不论一个人多么成功，总有失意的时候；不论一个人多么失败，也总有享受成功的瞬间。重要的，也许不是你收获的成功多还是失败多，重要的，也许是你从成败中间最终收获了什么，如果能够收获对自己的正确评价，那就算是对自己的过去有一个最好的认识了。





### 认识自己的现在

认识自己的现在，包括自己的兴趣、爱好、能力、人生选择和目标等。就是你有什么，你希望做什么，你能够做什么等的简单的认识。怎样判断“武断”和“果断”，怎么样区分“冲动”和“勇敢”，怎么样权衡“默默无闻”和“随波逐流”，又怎么样评价“创新”和“冒险”、“自信”和“自负”、“顽固”和“执着”，其实这些看起来差别很大的词汇，可能在生活中只是一线之隔。所以，有人说：“人生如棋。”我们没有必要因为过去的失利而过多地自我烦恼，过去的，已经成为过去，重要的是把握好现在，去迎接未来。

### 认识自己的环境

人自从出生起，就注定要不一样。有人生在富贵之家，生活优越；而有人出生在穷乡僻壤，生活条件非常差。先天的环境不同，所享受的因缘条件不同，自然影响发展。

先天条件不好之人，有向环境低头者，也有向环境挑战者，如匡衡“凿壁偷光”，孙敬“悬梁读书”，苏秦“发愤刺股”，王冕“放牛画荷”等，他们都是认识到自己虽然没有好的环境，但自己的力量可以改变环境，因此不向环境屈服。

### 认识自己的能力

不是所有人都能成为圣人，也不是所有人都能成为佛陀，尽管人人生而平等，各人的能力却有差别，有的人长于智慧，有的人长于慈悲，有的人长于道德，有的人长于精神力。能认识自己的能力，就自己的专长善加运用、发挥，必有杰出的成就。

### 认识自己的家世

一个人如果有好的家世做后盾，那么这对他的发展是大有助益的。但家世也不是决定人之一生的唯一因素，例如，朱元璋曾经穷得衣不遮体，食不果腹，通过自己的奋斗，最后开创了大明皇朝。家世不好，只要自己

有条件，也可以改变一切。因此不要常常埋怨父母、亲人，更不要妄自菲薄，自己的未来如何，还是要靠自己努力。

### 认识自己的志趣

认识自己最重要的，还是要明白自己拥有多少，能发挥多少，尤其要认识自己的志趣并加以发挥。例如，喜欢写作，或是经商，或者做公务员等，任何一种职业，只要自己有志趣，就能心甘情愿，做得心安理得，而且持之以恒。在自己喜爱的工作中能够找到自己，找到未来。

## 沟通智慧

中国有一句谚语：“知人者智，自知者明。”兵法中也说：

“知己知彼，百战不殆。”沟通的根本还是要先学会做人，既要做一个智者，又要做一个明者，这样才能在沟通中，使我们的各项事业达到“双赢”的结果。

## ☺定位自己，明确沟通中扮演的角色

沟通大师卡耐基在刚开始写作的时候，试图将很多其他作者的观点，都“借”过来放在自己将要写作的书里——以使那一本书能包罗万象。于是他去买了十几本有关公开演说的书，花了一年时间将它们的概念写进自己的书里，可是最后他发现自己做了一件傻事。这种把别人的观念整个凑在一起而写成的东西非常做作，非常沉闷，没有一个人能够看得下。所以他把一年的心血都丢进了废纸篓里，重新开始。这一回他对自己说：“你一定得维持你自己的本色，不论你的错误有多少，能力多么的有限，你都不可能变成别人。”于是他不再试着做其他所有人的综合体，而是做了他





最先该做的那件事：他写了一本关于公开演说的教科书，完全以他自己的经验、观察，以一个演说家和一个演说教师的身份来写的书。

卡耐基取得了成功，是因为他明确了自己在写作中的定位，从他自己的角度来从事写作。

沟通也是如此。莎士比亚有一句名言：“世界是一个大舞台，每个人都扮演一个重要的角色。”一个人要在沟通上取得成功，首先要确定自己在社会上的角色。确定自己的角色就是要明确自己的人生目标，给自己在社会生活中定位。

人的定位问题，这个问题看似简单，却非常重要。因为人的一生不论你从事什么职业，处于那个阶段，扮演何种角色，无论你是自觉的，还是不自觉的，其实都在随时选择着自己的定位。

定位准确，你才能融入你所置身的环境，履行好你的职责，施展你的才华，做一些对周围、对集体、对社会有益的事情。反之，轻者你可能难以融入所置身的环境，做事欲速不达，重者可能还会招来非议，处处碰壁，甚至你很有可能被游戏规则淘汰。正是从这个意义上讲，解决好个人的定位问题，对沟通来说是非常重要的。

在确定个人定位时，要注意避免以下几点：

#### 定位过高

一个人如果定位过高，就如同一个只能承担50公斤重量的人非要挑上80公斤的重担，这样做的结果只会让你举步维艰，寸步难行。有一位神童在国内享有盛誉，因为其超高的智商，被家人、被社会寄予厚望，他的人生定位被无形之中标上了一个很高的起点。他本人不堪忍受重负，最后选择了出家。像这样的例子在现实生活中数不胜数，可见，定位过高给人带来的危害。

#### 定位过低

一个定位过低的人，很难激发自己内在的能量，原本一件事情你完全