

沟通的艺术

赵磊◎编著



提高沟通能力
解决讲话难题
成就社交达人

中国纺织出版社

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

沟通的艺术

王鹏 \ 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

现今社会，沟通能力的重要性不言而喻，一次顺畅的沟通可以让人酣畅淋漓，能够清晰地理解他人并且作出回应，能够用自己的人格魅力和语言能力去说服他人……这样的人和这样的能力都是这个社会非常需要的。

本书汇集了诸多实用且行之有效的沟通技巧，让读者能够学会提问、应答、赞美、拒绝等优质的沟通技巧，并且能够利用各种沟通技巧解决生活中难以应对的问题，使自己的人生之路走起来更加顺畅、从容。

图书在版编目（CIP）数据

沟通的艺术 / 赵磊编著. —北京：中国纺织出版社，2019.11
ISBN 978-7-5180-6079-5

I. ①沟… II. ①赵… III. ①人际关系学 IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第063043号

责任编辑：王 慧 特约编辑：李 杨
责任校对：寇晨晨 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2019年11月第1版第1次印刷

开本：880×1230 1/32 印张：5

字数：180千字 定价：39.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

不知道在你生活和工作的圈子中，有没有这样一类令人羡慕的人，他们的外貌并不出众，能力也一般，但在这个圈子里，他们似乎掌握了一种魔法，一种呼风唤雨的能力，似乎大家都很喜欢他们，他们也混的风生水起，仿佛无论他们到哪里，都受到欢迎，他们总是能受到上司的器重、客户的关照，所以，他们比别人更容易成功。

也许你敬佩或是不服气他们的成功，并在心中疑问，他们到底是怎样做到的呢？

其实，他们并不是有什么通天的本事，而是因为他或掌握了与人沟通的艺术，他们说出的每句话，都能让别人感到愉快，且都能对他人产生积极的引导作用。的确，在现代社会，无论是职场还是商场，一个人的口才就是软实力，决定了一个人的人际关系，如果别人认同你、喜欢你，就会愿意帮助你、与你开展合作，才会给予你更多的机会，让你获得成功。

生活中，我们经常看到，人与人之间的沟通，有时候一句话可以化干戈为玉帛，也可以让朋友之间老死不相往来，可以让一单生意就此泡汤，更可能让爱人就此离开。可见，沟通与我们的生活密切相关。

当然，真正的沟通能力，不仅仅只是拥有滔滔不绝的说

话能力，更重要的是我们有见机说话的技巧。善于说话的人不一定说得很多，但是，他每说一句话都能够恰到好处。而之所以那些高情商者能将话说到点子上，还在于他能够通过语言来影响他人的心理，说出对方想听的，了解对方所担心的、顾虑等，这样，我们就找到了与他人进行良好沟通的那把钥匙。

每个现代人，都必须认识到沟通艺术的重要性，并且，要从现在起，就在生活和工作中有意识地提高自己的沟通能力和语言水平。因为任何人都不是天生的语言学家，都不可能生来就掌握沟通艺术。任何人，只要做到不断学习和提高，都能轻松驾驭语言，轻松地与人交流。

事实上，可能我们每个人都希望找到一个语言导师来帮助自己提高沟通水平。但寻找的过程是艰难的，这里，我们推荐一本枕边书——《沟通的艺术》。

从这本书中，你能认识到沟通艺术的重要性，并且，在书中提出并分析的每一个沟通技巧都是古今中外口才经验与智慧的总结、提炼和升华，都经过成功人士的实践和锤炼。最重要的是，在书是提供了不同场合下的语言情景训练，从而更鲜活地教导你如何巧妙地与人沟通，增加你说话的能力。相信你在熟读本书后，一定会对如何沟通有更深层次的理解，更能让你找到如何在工作、社交上，甚至在生活中从容应付的奥秘，最终帮助你成为一个能说会道、受人欢迎的人。

编著者

2019年1月

目录

第01章	语言沟通：架起一座心灵的桥梁	001
	语言：心灵沟通的桥梁	002
	沟通让感情升温	005
	沟通可以提升工作效率	007
	语言也需要包装	009
	主动沟通，争取利益最大化	012
第02章	言谈举止：让彼此沟通顺畅无阻	015
	大方的自我介绍更易留下印象	016
	得体装扮，为顺畅交流加分	018
	给第一印象加点“言”色	021
	共同话题，消除彼此隔阂感	023
	搭讪，让陌生人渐渐熟悉	026
第03章	魅力展示：增强自我的强大气场	029
	热情的力量不容忽视	030
	做一个有风度的人	033

	妙趣横生的言谈充满惊喜·····	037
	丰富的知识让谈吐更智慧·····	040
	恰到好处的招呼必不可少·····	042
第04章	幽默之用：让沟通氛围燃起激情火花·····	045
	幽默是良好人际的润滑剂·····	046
	掌握谐音，让沟通乐趣多·····	049
	用俏皮话暗示批评·····	051
	用幽默缓和紧张气氛·····	053
	发挥幽默效用，营造浪漫气氛·····	054
第05章	有效赞美：感受温情世界里的的美好·····	057
	赞美他人，回馈自己·····	058
	赞美要把握分寸和技巧·····	061
	学会借用他人之口赞美他人·····	064
	另辟蹊径，区别对待·····	066
	衬托式赞美更真实·····	069

第06章	拒绝有道：巧妙计谋让你如沐春风·····	071
	坦然心安地说“不”·····	072
	用转移话题达到拒绝目的·····	075
	拒绝他人要遵循原则·····	078
	温柔拒绝让情谊更长久·····	081
	欲抑先扬，更让他人舒服·····	084
第07章	寻求助力：真心实意让你更受青睐·····	089
	真诚沟通，才能获得主动帮助·····	090
	要取之，必先与之·····	093
	用“软话”唤起对方保护·····	094
	让对方明白自己的利用价值·····	096
	互惠互利，让他人主动付出·····	099
第08章	窘境冷场：巧用妙招让尴尬不解自破·····	103
	交谈中要善于寻找话题·····	104
	自我调侃，化解尴尬·····	107
	借题发挥，有理有据·····	109
	打“圆场”也可化解唐突·····	111
	自嘲也可以趣味满满·····	114

第09章 混迹职场：少说多做助你步步攀升·····	117
把握说话的尺度感·····	118
在老同事面前要示弱·····	121
言辞得当，秀出才能·····	124
与领导沟通，说话要克制·····	127
沉默有度，不要妄加评论·····	130
第10章 设身处地：探寻需求轻松搞定客户·····	133
初次见面，先赢得客户好感·····	134
诚信经营，打动客户内心·····	137
时刻为客户着想·····	139
把握时机，一招制胜·····	144
漫不经心一样可以感动客户·····	147
参考文献·····	151

语言沟通：架起一座心灵的桥梁



语言：心灵沟通的桥梁

任何有益的交流，一定是建立在交心的基础上的。日常生活中，我们已经习惯了太多的言不由衷，也看见了太多的虚情假意。在这种客套中，人心似乎被包上了厚厚的茧，彼此尽管表面上一团和气，心底却是老死不相往来。如果社会中人与人之间始终这样冷漠下去，那么整个社会的氛围将会越来越恶劣和冷淡。每当我们看到一点点的真心真意，都会觉得万分珍惜。实际上，要想得到他人的真心相待，并不困难。常言道，有付出才有回报。如果想得到他人的真心相待，我们首先应该真心对待他人。

在进行语言表达时，与其说些不疼不痒的客套话，白白浪费宝贵的时间，不如学会和他人交心，让他人感受到你的心绪。生活中，很多人不好意思直接了当地表达自己的心情，甚至越是亲近的人，越要掩饰自己的感情。其实，许多误解都是因为沟通不到位导致的！甚至，有些误解还变成终生的遗憾。想到这一点，我们就应该坦诚地与人沟通，尤其是自己所爱、所关心的亲人朋友爱人等。唯有如此，才能最大限度地减少误

会，增进彼此间的感情。对于内向的人来说，如果不好意思明示对方自己的心意，也可以采取委婉的方式，表达自己的情绪和感受。这样一来，对方也许就会主动沟通，彼此打开心扉。沟通，也就水到渠成了。总而言之，千万不要成为生活中的面瘫人，始终缄口不言，更不要对生活冷暴力，否则生活也一定会以冷暴力对待你。从现在开始，就让我们敞开心门，迎接他人，也张开怀抱，接纳他人吧！只要人人都付出一点爱，世界一定会变成美好的人间。

自从结婚之后，原本的金童玉女李渡和艾米就变成一对不折不扣的冤家。李渡非常苦恼，他也不知道为什么原本那个小鸟依人的艾米就变得这么暴躁不安了呢！在又一次争吵之后，艾米一气之下回了娘家。李渡呢，只好孤家寡人。

妈妈得知艾米又和李渡吵架了，说：“艾米，你们是不是相处方式有问题呢？不然，你们婚前好得就像一个人似的，怎么现在就闹得不可开交呢！你们这简直不是蜜月，而是战争月。”在妈妈的启发下，艾米也意识到她和李渡也许并没有找到合适的方式一起度过婚姻生活的磨合期。因此，她找到一家婚姻咨询所，向婚姻咨询师倾诉了自己的烦恼。婚姻咨询师问艾米通常有了不满时会如何表现，艾米说：“我会不说话，让他自己去猜我为什么不高兴。我觉得，他理所当然应该知道我的感受，知道我是怎么想的。”听了艾米的话，婚姻咨询师

说：“从你的话里不难分析，你还没有学会接受婚姻生活，依然保持热恋时期的心态。你想啊，你爱人追你的过程一定很辛苦，现在好不容易抱得佳人归，他一定也想好好地放松一下，享受温馨的家庭生活。但是你依然像少女一样难以捉摸，而且有了情绪之后不主动和他沟通。难道你没有听说过一句话吗，男人来自金星，女人来自火星。这句话告诉我们，男人的思维和女人的思维是完全不同的，因此和谐幸福的夫妻生活，一定离不开坦诚布公的交流。假如你每次生气时，不是赌气不理不明所以的丈夫，而是坦白地告诉他你心里的感受，他一定更容易体谅你。怎么样，你可以回家试试，好吗？”

在婚姻咨询师的指点下，艾米才意识到原来男人真的不懂女人的心。她买了一些李渡爱吃的食材，乖乖地回到家里，给李渡做了一桌子好吃的，等着他下班。在浪漫的烛光晚餐中，艾米敞开心扉，告诉李渡自己心里的感受。听艾米说完，李渡惊讶地说：“小丫头，我结婚之前怎么没发现你这么爱生气呢？我回家晚半个小时你就生气，我没有把你做的饭吃完你也生气，原来你是个气包子啊！”说完，李渡抱歉地笑起来，还热情地拥抱了艾米。此后，艾米每次情绪有波动时，都会主动告诉李渡。李渡呢，也尽可能地满足艾米的心理和感情需求，他们的婚姻越来越幸福了。

每一个幸福的家庭，都离不开美满的爱情；每一份美满的

爱情，都一定有着最真诚交流的心。只要两颗心努力朝着一个方向奔去，只要两颗心总是能够坦诚相待从不遮遮掩掩，婚姻生活其实并没有我们想象中那么复杂。从现在开始，如果你对自己的另一半不满意，那么不妨也学着艾米，敞开心扉，坦然相对吧！

不仅婚姻生活中需要坦诚，其他类型的人际关系也同样如此。不管是同学、朋友还是同事之间，一旦产生误解，就会造成一系列的麻烦。与其等到误解越来越深再来弥补，不如防患于未然，在误解没有产生之前，就以真诚的心和对方坦诚交流。唯有如此，语言才能真正成为心灵沟通的桥梁！

沟通让感情升温

沟通，是表达情感的需要，不管是亲情、友情还是爱情，想要情感更为深厚、长久，一切都离不开彼此心灵上的沟通。那么，我们需要怎么去做呢？

1. 主动沟通，切忌封锁内心

为了亲朋好友建立良好的关系，我们要克服封锁心理，主动与他们交心谈心，表达自己的意愿，让对方了解自己，不再担心。如果你什么事情都憋在心里，那么还怎样与他人相

处？如果出现问题，我们要及时与对方沟通，让对方明白自己的心思，不要因为自己的沉默不语让彼此之间的关系变得冷淡。

2.换位思考，为他人着想

如果和你的亲朋好友发生了不同意见的争执，你可以进行换位思考，想象一下：如果自己是对方会怎样做？这样就容易理解对方的良苦用心了。

3.学会倾听对方的心声

倾听是一种极好的沟通方式，当你身边的人因为这样那样的问题向你倾诉时，你要做对方最好的倾听者。

4.学会分享自己的喜怒哀乐

分享可以使快乐加倍，平时，你可以有意识地让自己去看或去听一些有意义的事，让自己和别人一起快乐、一起忧伤，使自己在潜移默化中获得情感分享。渐渐地，你也会把自己高兴的事、伤心的事讲给别人听，让别人一起感受你的情绪体验。懂得分享，你与身边人的关系将会更为亲近，你的沟通也会更为顺利。

沟通是生活中的一项重要技能，工作需要沟通，朋友需要沟通，感情需要沟通，家庭需要沟通……沟通可以让你更好地理解别人，也可以让别人更好地理解你。沟通可以使相处的氛围更为融洽。

沟通可以提升工作效率

有人说，沟通是促进社会发展的最关键因素。自然人作为社会构成元素之一，不脱离集体的唯一方式就是“沟通”。沟通让一个团体中的自然人能够互相了解彼此的想法，让大家的思想达成一致，最终让工作效率得到大大的提升。总之，想要你的工作、生活甚至人生更为高效地运行，你必须让自己成为一个懂得沟通的强者。

工作上追求互利共赢，追求团结协作，而这一切的一切都离不了“沟通”，那么想要追求更高的工作效率，我们该做好哪些呢？

1.学会与各种人打交道

为了有效工作，你必须学会与不同的人打交道。人和人之间的做事方式肯定存在差异。团队领导和其他人一样，必须了解如何采取对人们最有效的方式来与他们沟通。人类的行为并不是完全无章可循的，通过观察他人行事的风格，我们可以找到与他们沟通的最佳方式。

2.不要蛮干，有需要就说出来

如果觉得工作量过大，超出了个人能力，不要一味地投身于工作中蛮干。要知道，不说出来的话，老板是不会体会到你的负荷已经到了警戒线的。这也不能怪他，每个人的承受能力

不同，老板又如何能体会到下属执行过程中的难度与苦衷？所以，在你的工作超出你的能力或者是你需要他人协助的时候，要敢于说出来，用最积极的方式与领导进行沟通。

3.面子做足，意见不一致也不要伤了和气

我们要明白，这世界不是全属于我，也不可能只有我是对的，这样社会才能进步。若团队没有交流沟通，就不可能达成共识；没有共识，就不可能协调一致，不可能有默契；没有默契，就不能发挥团队作用，也就失去了建立团队的初衷。因此，当我们与同事意见不一致的时候，我们要以礼待人，即便真的是自己对了，也要学会给对方留面子，耐心讲解自己的看法，当他人知道你的用心之后，一定会对你更为尊重、敬佩。

4.心态要好，与人为善

想要更好地与人合作，你就要懂得保持良好的心态，与人为善，谦虚谨慎，千万不要由着自己的性子，动不动就对人发脾气，否则没有人愿意与你打交道。人在与他人相处中要学会收敛自己的脾气，我们需要获取别人帮助的地方有很多，如果我们自傲自大得罪了人，那我们遇到难处的时候就没人愿意伸手。所以，想要让工作更顺心，让工作完成得更出色，我们一定要积累好自己的人脉，在互帮互助中不断成长。

如果一个公司的领导及员工都能认识到沟通的重要性、遇事能够积极沟通，那么这个公司的整体效率也一定极高，这个