

沟通，不但是一门心理学，也是一种生存的技术，更是生活的艺术

# 沟通的艺术

吴 阳◎著



效能沟通，营造无往不利的事业和人生

说话之道，在于洞察人心；交际之道，更重明镜交心

 北方妇女儿童出版社

# 沟通的艺术

吴 阳◎著



版权所有 侵权必究

图书在版编目 ( CIP ) 数据

沟通的艺术 / 吴阳著. -- 长春 : 北方妇女儿童出版社, 2019.3

ISBN 978-7-5585-3234-4

I. ①沟… II. ①吴… III. ①人际关系学—通俗读物  
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 ( 2018 ) 第291377号

出版人 刘 刚  
封面设计 艺和天下  
责任编辑 张晓峰  
开 本 140mm × 200mm 1/32  
印 张 6  
字 数 145千字  
印 刷 三河市元兴印务有限公司  
版 次 2019年3月第1版  
印 次 2019年3月第1次印刷

---

出 版 北方妇女儿童出版社  
发 行 北方妇女儿童出版社  
地 址 长春市人民大街4646号  
邮 编 130021  
电 话 编辑部: 0431-86037512  
发行部: 0431-85640624

---

定 价 39.80元

# P 前言

## REFACE

在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、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。在愉快中把事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

人际沟通往往注重能够和每一个人都进行良性的互动。既不偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则那只能称为在发表意见，根本不是在进行沟通，更不是有效地沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。《红楼梦》中的王熙凤在初见林黛玉时，说她“况且这通身的气派，竟不像老祖宗的外孙女儿，竟是个嫡亲的孙女”，林黛玉远来是客，夸奖她是应该的，但是当时迎春姐妹都在场，如果只夸奖黛玉的话，恐怕她们会觉得不快，所以王熙凤一句“竟是个嫡亲的孙女”，在夸奖黛玉的同时，又肯定了迎春姐妹，使大家都很有面子。

沟通不是说服，而是一种感染，一种形象展示，人与人共处于世，对不同的人采取不同的方法，顺应时势，依情况需要去做事，既能做到明智审慎，又能掌握处世艺术。学会沟通技

巧，这世界就会变得更美好，社会更和谐，团队战斗力会不断增强，事业会更进步。

本书通过实际的例子，使读者掌握沟通的窍门，学会捕捉沟通中的细节，同时培养自身素养，也能够让人们在日常生活中做到游刃有余。建立良好的人际关系网，使工作变得更轻松，也使我们的生活变得更加美好。

# C 目 录

CONTENTS

## 第一章 掌握沟通的窍门

- 善用幽默走近他人 / 1
- 与同事相处的秘诀 / 6
- 与陌生人相处的秘诀 / 11
- 沟通中的忌讳要注意 / 15
- 完善自己的人脉资源 / 19
- 沟通中的“化妆”艺术 / 23
- 逾越沟通的障碍 / 28
- 沟通时要把握分寸 / 34
- 沟通中的变通技巧 / 38
- 要重视感情投资 / 42

- 巧妙地说服别人 / 45
- 沟通是一门艺术 / 50
- 自嘲是幽默的一种境界 / 55
- 微笑是沟通中的永恒魅力 / 61
- 投其所好是沟通的法宝 / 64
- 沟通中诚实很重要 / 68

## 第二章 提高自身修养

- 要了解他人的性格和品质 / 74
- “谢谢”要勇于说出口 / 77
- 要善于鼓励他人 / 81
- 批评也是一门艺术 / 86

- 对他人要热情一点 / 91
- 要学会聆听和帮助别人 / 94
- 要把快乐传播给他人 / 102
- 要学得度量大一些 / 105
- 且记“君子难斗小人” / 110
- 拥有一颗同情心 / 114
- 修炼有魅力的人格 / 118
- 要与他人坦诚相待 / 123
- 要学会见风使舵 / 127
- 轻松应对沟通中的尴尬 / 131

### 第三章 关注沟通的细节

- 尽量不要引起他人的误解 / 138
- 第一印象非常重要 / 141

- 给他人留下一个好印象 / 144
- 以其人之道还治其人之身 / 149
- 为人处世不可太死板 / 154
- 不要暴露内心的想法 / 157
- 不要太在乎他人的看法 / 161
- 要学会“藏锋” / 165
- 生活中的糊涂艺术 / 169
- 忍让的作用不可忽视 / 173
- 提高语言表达的能力 / 178
- 要取人之长，补己之短 / 182



## 第一章

# 掌握沟通的窍门

### 善用幽默走近他人

幽默像一座桥梁，能拉近人与人之间的距离，弥补人与人之间的鸿沟。日常生活中，人与人之间难免发生摩擦，运用幽默可以避免对立情绪，消除不快，达到和谐。有这样一则故事：

古希腊著名哲学家苏格拉底一次在家中会客，他的妻子为一点小事大吵大闹。苏格拉底好言相劝，他的妻子不但不听，反而将半盆冷水泼在他的身上，客人非常尴尬，而苏格拉底却淡然一笑说：“我早就预料到，雷声过后是倾盆大雨。”这样一句话，使在场的客人捧腹大笑。所以说，幽默是一种艺术，恰当地运用幽默可以达到意想不到的效果。

主持人一句幽默的话语，可以活跃晚会气氛，使观众对

晚会产生浓厚的兴趣；老师一句幽默的话语，可以活跃课堂气氛，调动同学们的积极性；同学们恰当地运用幽默，可以很好地表现自己……幽默还可以拉近人与人的距离，使陌生的心灵变得亲近，以最便捷的方式进入社会圈子，并成为主要角色；使你与任何人在一起都能谈笑风生，沟通感情，融洽气氛。幽默能使我们永远置身于一个轻松愉快的环境中。

在生活或工作中，也许我们经常听到别人说幽默风趣的话，但你有没有想过自己也可以风趣一番？幽默的话语除了可以让你避免许多突发事件、许多尴尬的事情外，还容易得到朋友的喜爱，异性的青睐。

萧伯纳是地地道道的英国人，也是著名的文学家，他继承了英国传统的绅士风度，这种绅士风度很大程度上体现在他的幽默上。

有一天，萧伯纳在街上行走，一个骑自行车的冒失鬼把他撞倒在地，幸好没有受伤，只是把衣服刮破了一点，虚惊了一场。骑车的人急忙扶起他，连连道歉，可是萧伯纳却惋惜地说：“你的运气不佳，先生，你如果把我撞死了，你就可以名扬四海了！”

萧伯纳的这一句妙语，把他和肇事者双方从不愉快的、紧张的窘境中解放出来，使这一事故得到友好的处理。萧伯纳的幽默不仅给对方留下了难忘的印象，同时又给人以友善和宽容。

又有一次，萧伯纳因为久坐得脊椎病，去医院检查。医生对萧伯纳说：“我想到了一个办法，你的脊椎骨有一块坏了，但是可以从你身上其他部位取下一块骨头来代替那块坏了的脊椎骨。只不过这对我们来说是一个巨大的挑战，因为这种

手术很困难，我们从来没有尝试过，而且你也要承受巨大的痛苦。”最后，医生表示这次手术所要收取的费用不同一般。

如果萧伯纳在这样的场合与医生争论，或表示不满、失望，将会与医生处于对立的局面。而对立的结果会给双方带来难堪，也会影响双方的合作和治疗效果。

萧伯纳在听了医生的介绍后，淡淡地一笑说：“好呀！不过请告诉我，你们打算付给我多少手术试验费？”

一个很棘手的问题，被萧伯纳处理得极其巧妙，避免了不愉快的争执。这就是幽默所带来的结果！

有关心理学家认为，幽默是智慧的产物，能反映情绪智力的高低。

健康的幽默，具有多方面的作用：

第一，幽默能促进身心健康。

蕴藏着人生哲理、妙趣横生的幽默，使人思想乐观，心情愉快，意志坚定，消除疲劳，并且能够使注意力与记忆力集中。我们不难发现，一个幽默的演说家或者老师更能够抓住听众的注意力。一个满腹经纶的教授，如果只会说“之乎者也”，就很难提起我们的兴趣，尽管他说了大半天，我们也许一句也没有记下，既浪费时间又浪费心情。

第二，友善的幽默能表达人与人之间的真诚、友爱，能沟通心灵，拉近人与人之间的距离，填平人与人之间的鸿沟，是希望和他人建立良好关系所不可缺少的东西。特别是当一个人要表达内心的不满时，如果能使用幽默的语言，别人听起来会顺耳一些。当一个人需要把别人的态度从否定改变到肯定时，幽默则具有很强的说服力。当一个人和他人关系紧张时，即使在一触即发的关键时刻，幽默可以使彼此从容地摆脱不愉快的

窘境或消除矛盾。所以，幽默是交际的润滑剂。

第三，在人际交往中，还可以寓教育、批评于幽默之中，具有易为人所接受的感化作用。在饭馆里，一位顾客把米饭里的沙子吐出来，一粒一粒地堆在桌上，服务员看到了很难为情，便抱歉地问：“尽是沙子吧？”顾客摆摆手说：“不，也有米饭。”“也有米饭”形象地表达了顾客的意见，以及他对米饭质量的描述。运用幽默语言进行善意批评，既达到了批评的目的，又避免出现使对方难堪的场面。

第四，幽默还有自我解嘲的功用。在对话、演讲等场合，有时会遇到一些尴尬的处境，这时如果用几句幽默的语言来自我解嘲，就能在轻松愉快的笑声中缓解紧张尴尬的气氛，从而使自己走出困境。一位著名的钢琴家去一个大城市演奏，钢琴家走上舞台才发现全场观众坐了不到五成，见此情景他很失望。但他很快调整了情绪，恢复了自信，走向舞台的前沿对观众说：“这个城市一定很有钱，我看到你们每个人都买了两三个座位票。”音乐厅里响起一片笑声。为数不多的观众立刻对这位钢琴家产生了好感，聚精会神地开始欣赏他美妙的钢琴演奏。正是幽默改变了他的处境。

第五，幽默虽然能够促进人际关系的和谐，但倘若运用不当，也会适得其反，破坏人际关系的平衡，激化潜在矛盾，造成冲突。在一家饭店，一位顾客生气地对服务员嚷道：“这是怎么回事？这只鸡的腿怎么一条比另一条短一截？”服务员故作幽默地说：“那有什么！你到底是要吃它，还是要和它跳舞？”顾客听了十分生气，一场本来可以化为乌有的争吵便展开了。所以，幽默应高雅得体，态度应谨慎和善，要不伤害对方。幽默且不失分寸，才能促使人际关系和谐融洽。

第六，幽默是一种优美的健康品质，也是现代人应该具备

的素质。那么，应当怎样培养自己幽默谈吐的能力呢？首先，要有渊博的知识和宽广的胸怀，对生活充满信心与热情。其次，要有高尚的情趣、丰富的想象、开朗乐观的性格，才能成为幽默风趣、自然洒脱的人。

生活中善于幽默的人，朋友往往也多。因为幽默，初次和陌生人见面的时候，会给对方留下较为深刻的印象，这对于身在职场中的我们来说是一件很好的事情，因为说不定哪一天我们就会有求于别人。善于幽默的人平易近人，比较容易和他人相处，也比较有利于建立持久牢固的人际关系。

第七，在交际中，幽默还具有化干戈为玉帛的作用。人是复杂的动物，个性脾气迥然不同，在交往中发生冲突在所难免。有时候仅仅因为一些小事就使我们陷入尴尬的境地，此时，幽默就能够派上用场了，一两句幽默的话往往能使紧张的气氛轻松下来。幽默能使人急中生智，化解困境，或者从危险的境地脱身，创造性地、完善地解决问题。凡是具有较高情商的人，都善于用幽默来应付紧急情况。

一个不懂幽默的人，就不懂调节情绪的方法，所遇到的困难越多，他的情绪也越容易消沉。因此，面对困难重重的人生，我们必须培养和训练自己的幽默感。

幽默是一种言语或行动，它不是刀枪剑棍、武林绝技，也不是排山倒海的兵力。它是智慧与知识的综合，在智慧之力、知识之力的辉映下，幽默也就具有化险为夷的魔力。当你处于四面楚歌的危急情境，处于受人非难的尴尬处境，幽默会带给你转败为胜的力量。

一次晚会上，有位名人在描述一个小岛时也没忘了挖苦犹太人，他说：“那儿最令我惊奇的是竟没有犹太人和驴子。”

一些软弱的犹太人只好忍气吞声，海涅却不然，他并未拍案而起，只是镇定而又幽默地说：“先生，如果我和你同去那个小岛，就正好能弥补那个缺陷了。”海涅不仅摆脱了尴尬处境，还维护了犹太人的尊严。

幽默在人际交往中的作用是不可低估的。美国一位心理学家说过：“幽默是一种最有趣、最有感染力、最具有普遍意义的传递艺术。”幽默的语言能使社交气氛轻松、融洽，利于交流。人们常有这样的体会，疲劳的旅途上，焦急的等待中，一句幽默话、一个风趣故事，能使人笑逐颜开，疲劳顿消。在公共汽车上，因拥挤而争吵之事屡有发生，任凭售票员“不要挤”的喊声扯破嗓子，仍无济于事。忽然，人群中一个小伙子嚷道：“别挤了，再挤我就变成相片啦。”听到这句话，车厢里立刻爆发出一阵欢乐的笑声，人们马上便把烦恼抛到了九霄云外。此时，是幽默润滑调解了紧张的人际关系。

## 与同事相处的秘诀

### 1. 莫和同事金钱往来

金钱是一种很可怕的东西，就像是罂粟一样让人们上瘾，想要越得越多。它是伤害人与人之间关系的真正凶手，为了金钱，亲人可以变陌生人；为了金钱，朋友可以变仇人，更何况是与亲人、朋友没法相比的同事之情呢？

因此，在与同事交往之中，千万不要让金钱掺杂进来，那样的结果不是你想看到的，也不是你想要的。

SUNNY就曾当了一次尴尬的杨白劳！那次时值月底，正是她这种“月光女神”最难挨的痛苦时光，偏偏又赶上交房租，囊中羞涩的SUNNY只好向同事HLY求助。第一次开口借钱，HLY自然不好拒绝，很痛快地帮她解了燃眉之急，可是3000块钱也不是一时就能还清的，拮据的SUNNY只好一次次厚着脸皮请人家宽限。最后一次，HLY回答SUNNY说不着急，前几天给女儿交学琴费倒是用钱，不过她已经想了办法。SUNNY没心没肺地连声道谢，过后就被“好事者”指出其实人家是在暗示你还钱呢，再说了，你满身名牌会还不起这3000块钱？谁信？话里话外都在影射SUNNY在赖账。SUNNY心里别提多么不舒服了，第二天马上找到同学拆墙补洞，才算暂时把这一层羞给遮住，至于日后是否留下不良口碑，SUNNY却是想也不敢想了。

俗话说：“如果你想破坏友谊，只要借钱给对方就行了！”金钱借来借去一定会发生问题。“王先生，你能不能借一千元钱给我，我现在手边正好没钱！”假如你像这样连续三次找人借钱，就算你手头真紧，别人恐怕也不敢借钱给你了。遇到大家一起分摊费用时也是一样的，只要你连续n次说：“今天我没带钱来！”人家就一定不会再相信你了。

或许你有过这样的情况，在偶尔的时候和同事一起出去逛街，吃点东西，或者买个什么小东西，突然发觉没有零钱，或者是自己拿出来的钱可以付两人份的，你会怎么办呢？面对前者，同事肯定会替你付了，这只是或许，面对后者，相信许多

人也不可能只付自己的吧。

这样的情况，对于同一个人一次可以，两次不算什么，但是第三次就很难说了，虽然那些钱并不算什么，然而那是自己的东西，让别人一次一点一点地拿去，心里也是不甘愿的，将心比心，当你用了别人的钱，别人也是同样的心理。“同事”是以挣钱和事业为目的走到一起的革命战友，尽管比陌生人多一分温暖，但终究不像朋友有着互相帮衬的道义，离开了办公室这一亩三分地，还不是各自散去奔东西。

所以如果不想和同事的关系错位或变味，就不要和同事借钱。

## 2. 不能冷淡同事的热情

玉晓刚从家乡回来，到了办公室。

“来来来，吃点东西吧，这是我回家时，从家乡带来的土特产，都尝尝吧。”

“好啊，啊，好好啊，真甜啊。”同事甲一边吃一边说。

“是啊，真的很好吃啊，玉晓，你们家是怎么种这枣的，竟然种得这么甜。”同事乙也一边附和。“丽水啊，你怎么不吃啊，这么好吃的枣，还不用掏钱去买，干吗不吃啊。”

“你们吃吧，我不喜欢吃，枣有什么好的，我经常吃。”丽水一边看书，一边头也不抬地拒绝了。

同事乙看她这个样子，特别尴尬。从此以后，大家再拿些什么东西也就不再叫她了。

虽说，同事不能与朋友画上等号，但也是占去自己生命中绝大部分时间的人，何不好好地经营一下感情，让自己的生活变得更美好一些呢？

因此，同事带点水果、瓜子、糖之类的零食到办公室，休息时分吃，你就不要推，不要以为难为情而一概拒绝。有时，同事中有人获了奖或评上了职称什么的，大家高兴，要他买点东西请客，这也是很正常的，对此，你可以积极参与。你不要冷冷坐在旁边一声不吭，更不要人家给你，你却一口回绝，表现出一副不屑为伍或不稀罕的神态。人家热情举送，你却每每冷拒，时间一长，人家有理由说你清高和傲慢，觉得你难以相处。

### 3. 不能出口伤害同事

“喂，这个不应该这样做的，都跟你说了几遍了，真是的，别人都做完了，就剩你拖着我们这么多人。”

“对不起，对不起，我马上修改好。”

“对不起有什么用啊，你已经说过很多遍了，你是笨蛋啊，这么简单的工作都做不好，猪啊你。”

“你说话不要那么过分好不好，我又不是故意弄错的，就算是我的错，你也不应该出口骂我啊，你以为你是谁啊，仗着自己资深就可以随便骂人啊。”

你是否也经常遇到这样的情况呢？与同事整天在一起工作，难免会发生一些不愉快的事情。如果因此而与同事争吵时，千万不能随意出口伤害同事。因为如果您激昂慷慨，说出许多令人心寒的话，同事会做出辛辣的反应，从而会对你产生一种仇恨的心理。

### 4. 不要刨根究底

刚刚走上工作岗位的人，对什么都感到新鲜，因而乐于刨根究底，这固然是一种好的品质，问题是不分场合、对象和

环境，毫无选择、毫无顾忌地东拉西扯、疑问连篇就让人讨厌了。因此，在与同事交谈时，不要去询问他人的私生活，能说的人家自己会说，不能说的就别去挖它。每个人都有自己的秘密。有时，人家不留意把心中的秘密说漏了嘴，对此，你不要去探听，不要想问个究竟。有些人热衷于探听，事事都想了解得明明白白，根根梢梢都想弄清楚，这种人是要被别人看轻的。你喜欢探听，即使什么目的也没有，人家也会忌你三分。从某种意义上说，爱探听人家私事，是一种不道德的行为。

### 5. 要与同事打招呼

赵晓然是去年刚来公司的大学生，他来心理咨询中心诉说了自己的苦恼：在同事的眼中，他工作能力很强，上司很欣赏他，同事求助时，他也能给予帮助，可是他不明白，为什么大家对他的印象一般？

经过简单的交谈和人际状况测试后，专家发现赵晓然的人际关系状况基本属于良好，但是他与人相处时不太热情，给人一种“冷”的感觉。同事和他打招呼他只是点头一笑，很少主动与人聊天，也很少主动帮助别人以及很少主动和别人打招呼。这就是赵晓然人际问题的症结。

要知道，人拥有各种优点，可是每种优点给别人留下的印象却是不同的，心理学家把那些能给印象形成重大影响力的品质称为“中心品质”。心理学家阿希在1946年第一次用实验证明了这个观点。他将大学生分成两组，每人拿到一张描写某个人特征的包括7个形容词的表。第一组被试的表上写着“聪明、灵巧、勤奋、热情、果断、实际、谨慎”，第二组被试的表上的词除将“热情”换为“冷淡”外，其他的词与第一组被试的相同。然后让被试评价该人。发现第一组被试多数认为此人慷慨、幸福、人道，而第二组的评价几