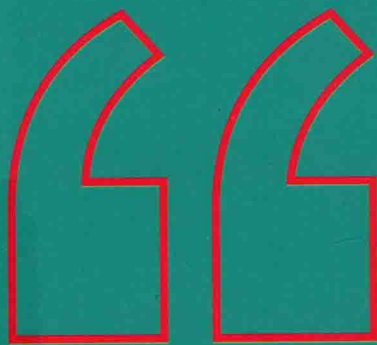


克服沟通障碍，打破无效沟通

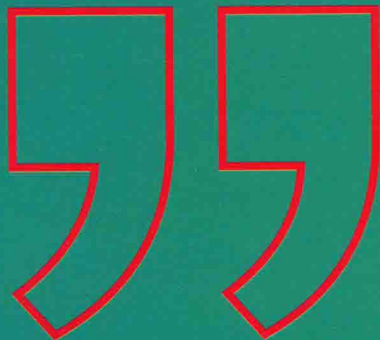
苏墨 / 编著

聪明人是 怎样沟通的



**掌握精准表达，
跟谁都能聊得来**

行之有效的谈话倾听技巧，营造无往不利的事业和人生
高效能沟通术，让所有事情按照你的想法去推进



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

聪明人是 怎样沟通的

苏墨 / 编著



吉林文史出版社
JILINWENSHICHUBANSHE

图书在版编目 (CIP) 数据

聪明人是怎样沟通的 / 苏墨编著. -- 长春: 吉林
文史出版社, 2019.2

ISBN 978-7-5472-5862-0

I. ①聪… II. ①苏… 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 (2019) 第 021967 号

聪明人是怎样沟通的

编 著 苏 墨

出 版 人 孙建军

责任编辑 弭 兰 杨 卓

封面设计 韩立强

出版发行 吉林文史出版社有限责任公司

地 址 长春市人民大街4646号

网 址 www.jlws.com.cn

印 刷 天津海德伟业印务有限公司

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 6

字 数 120千

版 次 2019年2月第1版 2019年2月第1次印刷

定 价 32.00元

书 号 978-7-5472-5862-0

行之有效的谈话、倾听、行动技巧。

前言

PREFACE

在这个信息高度发达的时代，沟通构成了社会生活的主要内容，也决定了个人生活与发展的空间。跟客户谈判时，客户心不在焉毫无耐心；给员工开会时，员工昏昏欲睡；要求朋友还钱时，朋友各种推托；让孩子少玩游戏时，孩子只当耳旁风……当你遇到以上情形时，是不是急得直跺脚，甚至有时感到力不从心？由于时代的变化，生活、工作速度不断加快，以往的沟通方式已经不能满足现代人的沟通需要，迅速而有效的沟通才是解决现下问题的良方。

沟通是一种技巧，更是一门艺术。在日常工作和生活中，聪明人会利用沟通术在事业上顺风顺水，在生活中随心所欲，在人际交往中使自己成为最受欢迎的人。

但不是每个人都有能力准确地表达自己的情绪和情感。为什么聪明的人都会说话，与他人的沟通都会畅通无阻呢？因为他们在沟通时关注彼此情绪体验并选择有效对话内容，说出让人舒服、爱听的话，甚至建议、批评都让人乐于接受。他们会根据不同的人，不同的场合，看透对方的心理，根据对方的所思所想灵活变换话术，使沟通的效果更显著，为人处世更顺利。

沟通的技巧不是玩弄手段，而是强调真诚、有效的沟通。其实，聪明人在沟通时主要把握了两项原则：明确沟通的目的，即希望通过沟通达到的效果和目标；让沟通始终在安全舒适的气氛中展开，即让对方毫无压力、真诚地和你展开沟通。

聪明人的沟通术，帮你告别说不出口、说不清楚、说不到重点、说了后悔的窘境。本书是一本解读社交场合如何进行有效的沟通，如何把刻板的话说得婉转动听，苍白的话说得活泼有力，批评的话说得巧妙绝伦，提高你的人际交往能力，轻松沟通，聪明做人。同时，本书还提供了许多行之有效的谈话、倾听、行动技巧，通过丰富、生动的案例，帮助你以较快的速度掌握这些沟通技巧。

第一章 沟通不好是因为智慧不够

用恰当的方式说恰当的话，做高情商的沟通者 / 2

说话讲分寸，做人留余地 / 7

发生冲突时切忌失去理智 / 11

不把别人比下去，不被别人踩下去 / 13

看透但不点透：事情说得太白会伤和气 / 14

配合对方的精神状态，沟通效率倍增 / 16

亲善，是一切交流的基础 / 18

沟通伊始，恰当地称呼他人很重要 / 19

第二章 聪明人的九个沟通技巧

有效倾听的技巧：做个倾听高手 / 22

幽默的技巧：把对方逗笑，就没有办不成的事 / 24

提问的技巧：瞬间掌握他人心理的问话术 / 26

- 把控情绪的技巧：时机对了，怎么说不重要 / 28
- 赞美的技巧：千言万语，不如给他点个“赞” / 32
- 批评的技巧：批评有套路，对事不对人 / 37
- 暗示的技巧：给足面子，三言两语搞定他 / 40
- 编造善意的谎言：温和的言语让人更舒服 / 42
- “沉默”控场术：学会把话语权交给对方 / 45

第三章 聪明人的八个沟通习惯

- 同理心：学会说“如果我是你” / 48
- 巧妙说“不”，别让不好意思害了你 / 49
- 不自夸：过分自夸不过是在显示自己浅薄 / 51
- 不生气：沉默地面对指责 / 53
- 不武断：拿不准的问题多看多听 / 55
- 不冒犯：不拿别人的隐私开玩笑 / 57
- 不争论：要有欢迎分歧的态度 / 59

第四章 聪明人高效沟通必用的心理策略

- 心理胁迫术：刚柔相济，劝诫更有效 / 62
- 第一印象：应第一次见面就留下好印象 / 66
- 南风法则：温言暖语宽慰他人，令人心存感激 / 67
- 漏斗法则：从开放式的问题开始，逐渐缩小范围 / 72

- 超限效应：再好的朋友也应保持距离 / 74
- 自己人效应：让对方认为你和他具有相似性 / 77
- “进门槛”效应：先提小要求再提大要求 / 78

第五章 聪明人的身体语言心理学

- 面对面的沟通中，身体语言所传达的信息更准确 / 82
- 言语的意义比不上声音，而声音的意义比不上肢体语言 / 85
- 模仿对方的动作，能够拉近心理距离 / 88
- 点头如捣蒜，表示他听烦了 / 90
- 不露齿微笑，是拒绝的前兆 / 92
- 轻易点头也许是想拒绝请求 / 94
- 一条眉毛上扬，表示对方在怀疑 / 95
- 习惯性皱眉的人，需要感性诉求 / 97
- 鼻孔扩张的人情绪高涨 / 99
- 瞳孔扩张，表示对你的谈话感兴趣 / 101
- 求人办事时，在激将法上做文章 / 103
- 演讲时设置悬念，激发听众兴趣 / 107
- 宴会应酬时，借助美酒良言促进感情 / 109
- 主持会议时，驾驭听众的技巧 / 112
- 探望病人时，温柔的安慰话也是治病良药 / 116
- 调解纠纷时，适当地褒一方、贬一方 / 118
- 尴尬时刻，站在对方的角度说话 / 121

陷入不利境地时如何说话 / 124

第六章 聪明人永远不会出局的沟通术

与考官沟通，实话巧说顺利通关 / 128

谈判背后的心理博弈，张弛有度的话才有“交涉力” / 135

社交沟通掌控对方心理，让你受人喜欢的说话艺术 / 145

期望效应：使他人按自己的意图行事 / 146

权威效应：引导对方的态度和行为 / 148

巧妙利用好奇心来影响他人 / 150

让他无条件地接受你说的一切 / 152

第七章 用聪明的方式沟通变化的世界

与上级沟通要有分寸感，快速博得领导认可 / 156

被同事悦纳的有效说话方式 / 158

与客户沟通了解内心诉求，轻松把东西卖给想卖的人 / 161

你对朋友知心，朋友也会对你知心 / 163

与恋人初次交谈的成功秘诀 / 166

与孩子有效沟通的秘诀 / 170

说服父母有妙招 / 174

理智化解夫妻间的争吵 / 177

与陌生人说话，打破僵局的种种技巧 / 178

第一章

沟通不好

是因为智慧不够

COMMUNICATION
IS AN ART
OF INTELLIGENCE

用恰当的方式说恰当的话，做高情商的沟通者

在交际中，如果不注意说话方式，所用的说话方式不恰当，对方就会误解你的本意。当出现理解上的歧义时，就有可能造成不良后果，从而影响正常交际，违背表达者的初衷。

讽刺、挖苦是一种有强烈刺激作用的表达方式。它往往是以嘲笑的口吻说出对方的缺点、不足之处，使人当众丢丑，难以忍受，轻则导致对方反唇相讥，重则大打出手，造成很恶劣的后果。

某主任如此议论他的下属：“黄×那个人这辈子算是白来了，堂堂大学毕业生，找不上一个老婆，姑娘们见面就摇头。他写的那个文章，就像小学生作文，前言不搭后语，字还没有蜘蛛爬得好。我要是他，早找根草绳上吊了……”

黄×后来听到这些议论，索性在工作时一字不写，利用业余时间写小说、写报告文学。

作为工作中的上级和情感上的朋友，看到下级及朋友身上存在缺点和不足，应该正面指出来，指导他、帮助他，促使他前进，而不应该取笑他。那些总是取笑别人的人往往缺乏自信心，

对前途有一种恐惧感，害怕别人看不起自己，因而借取笑别人来释放心中的压抑，试图改善自身的形象。岂不知，这样做恰恰破坏了自我形象，引起他人的反感与对立。

因此，讽刺、挖苦的表达方式绝不可轻易使用。那种粗俗谩骂的说话方式也应该予以摒弃。

说话要讲究文明礼貌，这是最起码的要求。口语交际中，说话粗俗不雅、满口脏话，甚至谩骂、恶语伤人等不文明谈吐，是对他人的侮辱，是令人难以忍受的。这种说话方式往往造成不愉快的结果，影响交际，破坏风尚。

比如，在交际中发生了矛盾。有人在气急的情况下，常常骂人，口吐脏话，如说：“你这是胡说八道”“你放屁”“你是什么东西”。不管在什么情况下，这样的谩骂都是无礼的行为，都易激怒人。

还有一种情况，就是有的人说话爱带“话把儿”，比如“他妈的”等，而且形成了不良习惯，成了口头禅。在他们看来是无意的，可是别人听来就很刺耳，就难以容忍，极易做出强烈的反应。

从表达的语气语调来看，说话方式还有刚柔软硬之分。一般情况下，柔言谈吐，语气温和、用词恰当，如和风细雨，听来亲切，易于被人接受，产生好感。即便是在内容上有违对方的意思，也不至于当场把对方得罪。相反，刚烈之言，语气生硬、高声大嗓，如同斥责训教，听来刺耳，使人感到难受、反感，有

时甚至说话的内容并无问题，但就因使用了这种刺激人的说话方式，仍然会使人生气、发火，得罪人。

对于一个不同意自己观点的辩论对手，如果说：“你这个人不可理喻！”对方必然要做出强烈的反应。

当自己的意见不被对方理解时，就生气地说：“和你说话，简直是对牛弹琴！”对方会感到是一种侮辱，与你对抗。

某人要外出，找人代买张车票，他硬邦邦地说：“你给我带回一张车票，送到我家去，我要出差，听见了吗？”对方听了这口气，心里会痛快吗？他可能一句话就顶回来：“对不起，我今天没有空儿。”

对一个在工作上信心不足的人，同事恨铁不成钢地说：“你也太不像话了，人家能做到你为什么就做不到？你也太不争气了！”他马上会不满地接话说：“你算老几呀？用你来教训我！”说完拂袖而去。

类似的生硬说法都会在不同程度上得罪人。

生硬话、愤怒话，大多是顺口而出的，没有经过推敲，因而有失分寸是很自然的事。这种语言又多是“言出怒出”，它如同烈火一般，常常起到破坏作用。

每个人都有很强的“自我意识”。在说服对方的过程中，为了不伤害对方的自尊心，就应尊重对方的“自我意识”。

很早以前就听说过，设计相同、质地相同的高级女服，价格越贵越容易销售。一家服饰店的老板讲了这样一件事：有一次，

店中刚雇用不久的店员对一位正在挑选西装的顾客劝说道：“这边是比较便宜的！”结果这位顾客突然大怒，当老板慌忙跑来之后，她又气势汹汹地说道：“什么比较便宜？我又不是没钱，你太没礼貌了！”后来老板赶紧连声道歉才算了事。

这种情况不仅限于商业中，在我们与对方交流的过程中，常常因为没有考虑到对方的自尊心、虚荣心，使用了不慎重的态度或语言而导致失败。尤其是说服自尊心、虚荣心强的人时，这种情况便会成为必然。因此，说话就必须注意不伤害对方的自尊心、虚荣心，而应照顾到对方的强烈的“自我意识”，使他接受你的观点。

我们在交谈时常常会犯这样一个错误，就是当发现对方有明显的错误时，会不客气地批评对方说：“那是错的，任何人都会认为那是错的！”这样一来，对方的自尊心会受到伤害，而突然陷入沉默。

批评是我们常要做的事，尤其当你是一位长辈或领导时。但我们有些人批评起来简直让他人无地自容，下不了台阶。其实，这种批评方式不但无法达到让他人改正错误的目的，而且有碍于你的人际关系。既然如此，为何还要使用这种“残酷”的手段呢？在生活和工作中，我们不可能没有批评，但要学会巧妙地批评，让他人既意识到自己的错误，并尽快改正，同时也理解你善意批评的意图，使他对你心存感激。或者批评之前先总结一下他人的优点，然后慢慢引入缺点。在他人尝到苦味之前，先让他吃

点儿甜味，再尝这种苦味时就会好受些。

约翰找了一个就是奉承也无法说漂亮的女士为妻，可是几个月之后，他妻子却变得像“窈窕淑女”一般的美丽，简直是判若两人。

这位女士在结婚之前，不知为什么对自己的容貌有强烈的自卑感，因此很少打扮。当时因为是大战刚结束，物质极端贫乏，人们的穿着都很普通。当然，她也太不讲究了。不，不是不讲究，而是认识出现了偏差，认定自己不适合打扮。她有一个非常漂亮的姐姐，这也使她产生了强烈的自卑感。每当有人建议她“你的发型应该……”时，她都怒气冲冲地说：“不用你管，反正我怎么打扮也不如姐姐漂亮。”她把自己的容貌未得到赞美的不满情绪转嫁到不打扮这一理由上，并且加以合理化。

到底约翰是怎样说服他的太太，使她发生变化的呢？根据他自己说，当他的太太穿不适合她的衣服时，他什么也不说，但是，当她穿上适合她的衣服时，他便夸奖说“真漂亮”；发型、饰物也是如此。慢慢地，她对打扮有了信心，对于容貌所产生的自卑感自然也消除得无影无踪了。

间接指出别人的不足，要比直接说出口来得温和，且不会引起别人反感。不管说话目的是什么，我们都应该采取委婉的方式，这样效果会好很多。

说话讲分寸，做人留余地

传说王安石的小儿子王元泽从小口齿伶俐，常常以惊人妙语博得四座叫绝。有一次，客人要考他，指着厅里的笼子问他，人家都说你聪明，告诉我，这笼子里关的两只兽，哪只是鹿，哪只是獐？王元泽从未见过这两种动物，便发挥“口才”，说道：獐旁边的是鹿，鹿旁边的是獐。果然博得满堂喝彩。

其实，王元泽在这里答非所问，算不得高明，充其量是要点儿小聪明而已。并非因为口才不好，而是他根本没有见过这两种动物，不肯承认无知，又卖口乖，可谓“说风”不正。

说话禁忌多，而常有人犯说假话、说大话、说空话、说套话的错误，对此我们不能掉以轻心。

1. 不说假话

我国人民历来赞颂说真话的美德，反对说假话。因此，《韩非子·外储说左下》中关于曾子教子的故事，一直流传至今。曾子的妻子要去市集，孩子哭着也要跟去。曾子的妻子哄他说，你在家等着，等回来给你杀头猪吃。等妻子回来后，曾子为了让妻子相信母亲的诺言，把妻子开玩笑说的话付诸实施，将猪杀了，在孩子眼中维护了母亲诚实的形象。