新励成 | 软实力教育丛书

赢在沟通

梁宋国 著



有效化解矛盾，掌控关键时刻，实现完美沟通！

10 大模块 × 多个维度 × 攻克沟通难点

57 个立竿见影的沟通技巧，让你全方位提升沟通能力！

東華大學出版社

赢在沟通

梁宋国 ◎ 著

東華大學出版社

图书在版编目（CIP）数据

赢在沟通 / 梁宋国著. — 上海 : 东华大学出版社, 2021

ISBN 978-7-5669-1867-3

Ⅰ. ①赢… Ⅱ. ①梁… Ⅲ. ①人际关系学－通俗读物 Ⅳ. C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 186045 号

赢在沟通

YING ZAI GOUTONG

梁宋国 著

责任编辑 / 李 晔

出版发行 / 东华大学出版社有限公司

地址：上海市延安西路 1882 号 邮编：200051

电话：021-62193056

网址：http://dhupress.dhu.edu.cn/

印 刷 / 上海盛通时代印刷有限公司

开 本 / 890 毫米 ×1240 毫米 1/32 开

印 张 / 11.75

字 数 / 376 千字

版 次 / 2021 年 12 月第 1 版 2021 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5669-1867-3 定价：58 元

版权所有 翻版必究

CONTENTS

目　录

第 1 章

敬人者，人恒敬之：交际场合做好自己

第一节 ▸ 委婉含蓄：交往要给人留余地 / 2

第二节 ▸ 一叶知秋：建立良好的第一印象 / 10

第三节 ▸ 虚怀若谷：谦逊方能成大器 / 16

第四节 ▸ 一诺千金：打好立身处世的基石 / 22

第五节 ▸ 秉节持重：交际不能违背原则 / 30

第六节 ▸ 谈笑风生：要有从容不迫的气度 / 36

第 2 章

刚柔并济：掌握交际主动权

第一节 ▸ 以退为进：在和谐的气氛中达成目标 / 44

第二节 ▸ 勇于担当：欲成大事先承其重 / 50

第三节 ▸ 将心比心：站在对方的立场思考 / 56

第四节 ▸ 寻求一致：巧妙寻找双方共同点 / 63

第 3 章

君子和而不流：把握好自己的态度

第一节 ▸ 说话客气：和气才能生财 / 70

第二节 ▸ 竭诚相待：言之有诚才能打动人心 / 77

第三节 ▸ 屈己待人：用“对不起”化解意气之争 / 84

第四节 ▸ 好让不争：有理还要让三分 / 91

第五节 ▸ 心胸豁达：要有容人之量 / 97

第六节 ▸ 恰如其分：区分多说和少说 / 104

第 4 章

趋利避害：引导话题的走向

第一节 ▸ 察言观色：选择感兴趣的话题 / 112

第二节 ▸ 大智若愚：揣着明白装糊涂 / 119

第三节 ▸ 含糊其辞：争议话题留有回旋 / 126

第四节 ▸ 另觅他法：学会转移话题 / 132

第五节 ▸ 剑走偏锋：发散思维效果非凡 / 138

第5章

言辞缜密：说话办事要有条理

第一节 ▸ 运筹帷幄：培养个人大局观 / 144

第二节 ▸ 重在达意：本意要表述清楚 / 151

第三节 ▸ 言之有序：语言要富有逻辑 / 157

第四节 ▸ 删繁就简：提高说话的效率 / 163

第五节 ▸ 深思熟虑：话在脑中过一遍 / 169

第六节 ▸ 对症下药：区分说话的对象 / 175

第6章

针锋相对：如何应对语言攻击

第一节 ▸ 事半功倍：把握语言反击的有效性 / 182

第二节 ▸ 以直报怨：以其人之道，还治其人之身 / 187

第三节 ▸ 棒打七寸：善意威胁拿捏要害 / 192

第四节 ▸ 据理力争：硬气回应表明立场 / 198

第五节 ▸ 绵里藏针：平淡中彰显实力 / 204

第六节 ▸ 韬光养晦：用沉默瓦解攻击节奏 / 210

第七节 ▸ 出奇制胜：从多方入手惩治小人 / 217

第 7 章

巧言妙语：如何说服别人

第一节 ▸ 学会倾听：表现出对对方的尊重 / 225

第二节 ▸ 义正词严：从正义的角度出发 / 231

第三节 ▸ 投其所好：让你的说服水到渠成 / 236

第四节 ▸ 借力打力：把“皮球”踢回给对方 / 242

第五节 ▸ 有的放矢：戳中需求关键点 / 248

第六节 ▸ 言之凿凿：用实例让对方坚信不疑 / 254

第七节 ▸ 活用数据：让数字增强你的说服力 / 260

第 8 章

明就暗推：学会巧妙地拒绝

第一节 ▸ 和风细雨：幽默地拒绝不使人讨厌 / 266

第二节 ▸ 正话反说：夸张的肯定即是拒绝 / 272

第三节 ▸ 旁推侧引：巧借他人之口 / 279

第四节 ▸ 避而不谈：用回避法拒绝 / 286

第五节 ▸ 大巧若拙：自嘲式婉拒 / 292

第六节 ▸ 当机立断：温和中传达坚定 / 298

第 9 章

人情练达：处理问题巧用软劲

第一节 ▸ 虚实结合：善意的谎言让事情更圆满 / 304

第二节 ▸ 心照不宣：坏话好说不恼人 / 310

第三节 ▸ 暗藏玄机：利用好语言的暗示效应 / 316

第四节 ▸ 滴水不漏：赞美和恭维要严谨细致 / 322

第五节 ▸ 苦中作乐：乐观面对万事轻松 / 329

第 10 章

变则通，通则存：改掉人际交往坏习惯

第一节 ▸ 忍而不语：该闭嘴时就闭嘴 / 337

第二节 ▸ 不越雷池：玩笑不是取笑 / 342

第三节 ▸ 过犹不及：谄媚奉承不可有 / 349

第四节 ▸ 恶语难消：不言人私，不揭人短 / 355

第五节 ▸ 脚踏实地：不与人空言 / 361

第 1 章

敬人者，人恒敬之：交际场合做好自己

沟通与表达的重要性，每一个人都懂。在课堂当中，我会要求大家对一些问题进行深刻的反思：你有在说话、做事方面咄咄逼人过吗？你有被逼无奈的时候吗？这样的行为，你认为它是在积福呢？还是在消耗福报呢？

第一节

01 委婉含蓄：交往要给人留余地

《菜根谭》中写道：“路径窄处留一步，与人行；滋味浓的减三分，让人嗜。”让三分，留余地，包含有两方面的意思。其一，给自己留余地，有进有退方能进退自如，以便日后能够更加机动灵活地处理事务，解决或是应付多变的社会状况；其二，给别人留余地，无论在什么情况下，也不能把别人往绝路上推，万不可逼人于绝境，那样会迫使对方因绝望而走向极端，这样于人于己都没有任何好处。

在日常生活中，我们常常说口上要积德、要留德，可是总有些人要一吐为快，总有些人会“口吐芬芳”，因此无论是在表达

时还是在行为上都应该对人礼让三分。

留白是一种处世智慧

自古以来，给人留有余地就是一种为人处世的智慧。

古语有云：“物极必反，否极泰来。”意思是说，行不可至极处，至极则无路可续行；言不可称绝对，称绝则无理可续言。做任何事时，进一步，也应让三分。留人宽绰，与己宽绰；与人方便，与己方便。这都是古人总结出来的处世秘诀。

清代名臣曾国藩有一句话：“福不享尽有余德，势不使尽有余力，话不说尽有余地，事不做尽有余路，情不散尽有余韵，心不用尽有余量。”故行事当有方寸，事不过而言不极。学会留白，是把握人生至关重要的学问之一。

在韩国北部的乡村有许多柿子园。每逢金秋时节，随处可见当地果农采摘柿子的身影。但每年采摘结束后，农民都会留一些熟透的柿子在树上。在大多数人看来这些柿子又大又红，不摘岂不可惜？但是果农却说，无论柿子收成好或不好，都不会把柿子全部摘下，因为这是留给喜鹊们的礼物。

为何要把自己种植的柿子留给喜鹊吃呢？原来，这里是喜鹊的栖息地，喜鹊喜欢吃树上的柿子，同时也会吃柿子树上的害虫。每逢冬天，喜鹊都会在柿子树上筑巢。在许多年前的一个冬天，

下了一场很大的雪，天气特别寒冷，许多找不到食物的喜鹊被冻死了。第二年春天，柿子树发芽吐绿，因为喜鹊的数量变少了，害虫泛滥成灾，所以那一年的柿子几乎绝产。从那以后，果农吸取教训，每到丰收的季节，他们都会在树上留一些柿子，吸引喜鹊在树上筑巢。喜鹊也知恩图报，帮助果农治理虫害，从而保证柿子的收成。

自然界的一切都是相互平衡、相互依存的。物与物如此，人与物如此，人与人亦如此。给别人留有余地，往往也是给自己留下生机与希望。佛曰：“凡事太尽，缘分势必早尽。”在人际交往中切记处事须留余地，责善切戒尽言。事不做绝、话不说满，才能给自己留下退路。

说话留有余地的重要性

“说话留有余地”重要到什么程度呢？我有一个客户，他说话特别直接，直接到让人无法呼吸。有一次，他在与他的爱人沟通的时候步步紧逼，直致最后对方说出他所认为的真话。可是当他知道这个真相之后，反而变得更加难过。因此在很多时候，说话得留有余地，相互留有一定的空间。懂就好了，不必戳穿，其实说穿之后伤害的不只是对方，也包括自己。

在现实生活中，有很多人，无论是男方还是女方，在说话时

很少给对方留有余地，也就是很少给对方留下尊严。这也是现代社会的离婚率逐年升高的原因之一。尊严对任何一个人，都是最重要的，因此留有余地，能够让夫妻的感情变得更加和谐。

如果有人问你：“会说话吗？”你一定觉得很可笑，说话谁不会啊？但细细思量，可能大多数人都不会“说话”。人与人在接触交往中离不开语言，而语言的应用更多的是说话。可见，说话是多么大的一门艺术。

语言就像是一把双刃剑，使用得好，让人如沐春风；使用得不好，就是一发能够穿透人胸膛的子弹。在培训行业有人际关系、人际沟通、说话的艺术、提问的艺术等课程，这些课程，都离不开“语言”这两个字，因此“会说话者赢天下”这种说法在相关行业是有一定道理的。关于会不会说话、能不能把话说到点子上、能不能点到即可、能不能见好就收，这都是需要系统学习的，这也是相关培训很受大家欢迎的原因。因为相关的培训能够让学员得到老师的指点并提升相应的能力，这样的培训能够让学员的家庭、工作等各方面都变得更加和谐。

委婉含蓄，巧妙留白

在春秋时期，齐国的晏子（晏婴）经常劝谏齐景公。一次，齐景公的一匹爱马暴死，齐景公大怒，命令手下用刀肢解养马人。

此时，晏子刚好在齐景公身旁，见侍卫持刀而进，他阻止了侍卫并问齐景公：“敢问古时的尧、舜肢解活人时，从身体的哪个部位开始？”齐景公恍然大悟说：“从我开始。”齐景公听出晏子是在委婉地批评他，但又不愿赦免养马人，就说：“将他下狱吧！”晏子说：“好，这个人还不知道自己的罪过就要被处死。请先让我代您说说他所犯之罪，这样才能让他心服。”景公说：“可以。”

于是晏子开始历数养马人三大“罪状”：“国君让你养马你却把马养死了，这是死罪之一；死的是国君最喜爱的马，这是死罪之二；你让国君因为一匹马而杀人，百姓闻知，必定怨恨国君，邻国闻之，必轻视我们的国家，这都是因为你养死了国君的马而造成的，这是死罪之三也。来人，将其下狱！”齐景公一听，立即明白了其中的道理，说：“把养马人放了，不要因此伤害了我的仁政。”

晏子的含蓄表达既救下了养马人，又让齐景公认识到了仁政的重要性，同时也没有因触怒君王而伤及己身。

在人与人的交往中，当谈论的话题触及他人的利益、尊严、荣誉、能力、品德、隐私或是共同忌讳（如死亡、身体残疾等）时，直白的表达会造成各种不良的后果，这时就需要我们坚持含蓄委婉的交往原则。

俗语说：“好言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”在人际交往中，最忌把话说死，言若尽则人难退。委婉含蓄的表达不但能

够使人如沐春风，更能让自己给对方留下好印象。

留有余地也可看作是一种修养、一种完善自我的方式。把话讲得更有弹性，让别人感到舒服；把事做得更加灵活，让自己能够更加游刃有余。这样才能让彼此都不会为沉重的负担所累，也更加能坦诚地与人相处。

凡事留一线，日后好相见。与人相处，话不可说绝，给彼此留下充分的余地，以后不论何时再相见都不至于尴尬难堪。书画家在进行创作时，要学会“留白”；设计师在进行版式设计时，也要学会“留白”。在人物雕刻制作中有这样一条要领：“鼻子要大，眼睛要小。”鼻子雕刻大了，还可以改小，如果一开始雕刻小了，那么就难以补救了。同样的道理，眼睛雕刻小了还可以加大，雕刻大了就不能缩小了。“留白”留的是自由，是彼此互不侵犯的私人空间。树与树之间留有间隔，才能长得茂盛；人与人之间保持一定的距离，才能避免摩擦与纠纷。凡事总有意外，计划赶不上变化。留有余地就是为了容纳这些意外，以免自己没有退路。

美国前总统克林顿的妻子希拉里曾经出过一本自传。该书刚出版的时候，美国一家电视台的一位脱口秀主持人曾经对希拉里的自传作出过辛辣点评：“她的书不可能会卖好，我敢打赌，如果她的书能够卖掉 100 万本，我就把她的鞋子吃掉。”

但上帝好像偏偏喜欢捉弄那些把话说得绝对的人。没想到不

出几周，希拉里的自传就成了畅销书，销量一路飙升，很快超过了 100 万本。

果不其然，希拉里在这个主持人录制节目时送去了她的“鞋子”。不过，这鞋子的质地却不同于其他鞋子。于是该主持人在电视台众多的观众面前，吃下了总统夫人为他特意定做的鞋子形状的蛋糕。

该主持人的尖酸刻薄与希拉里夫人的宽容大度形成了鲜明的对比。那位主持人话说得太绝对，断了自己的退路，但希拉里在面对他对自己的贬斥和嘲讽时，并没有因为他激烈的言辞而进行猛烈回击或者让他真正地吃鞋子，而是用一种幽默的让步，成功而巧妙地化解了这一矛盾，避免了那位主持人出现尴尬的局面。希拉里夫人的这一举动不但让那位主持人心存感激，更是让所有人见证了她的高风亮节。一份留白，两全其美。

人的一生有沉有浮，三穷三富变化无常。《喻世明言》里有一句话：“世事翻腾似转轮，眼前吉凶未必真。”在人生旅途中，唯有学会给他人留余地、给自己留退路，才能走得更稳、更踏实。

其实中国人常说的“言多必失”就是这个道理。我们的语言可以丰富，但是不能不符合场景及人的需求。语言是世界上每一个人都在使用的一种交流工具，运用得好，能够事半功倍；运用得不好，它会使你和外界的沟通出现问题，尤其在与语言相关的行业中，如主持人，对语言表达的要求就更高了。这就是我们会

很喜欢某些主持人主持风格的原因。

语言不正，语言不美，我们所有人都会受其影响。我希望每一位读者都记住一句话：说出去的话，出口必助人。