



# 高效沟通的 100种方法

Highly Effective Communication

## 高段位沟通者的高情商法则

- 立竿见影的高情商沟通法，让你把话说到别人心尖上
- 帮你突破语言障碍，提高交往能力，提升个人魅力

王利利（知名心理作家）◎著  
京师心智（专业心理教育机构）◎组编

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

# 前言

在森林中，老虎与狮子都是百兽之王，它们有各自的地盘，一直相安无事。有一天，它们毫无征兆地展开了一场激烈的争斗。最终，它们两个在打斗中遍体鳞伤。

老虎对狮子气愤地说：“如果你不抢占我的地盘，我们也不至于搞得两败俱伤。”狮子听了，非常诧异地回答道：“可我从来没想到抢占你的地盘啊。我一直以为你有侵占我地盘的计划呢！”

这则短小的寓言形象地表明，沟通是多么重要的一件事。不管是个人还是团队，想要信息得以传递，都离不开沟通。不管是在工作上还是生活中，只有拥有高效而顺畅的沟通，做事情才能更加畅通无阻。

大多数人认为，高效沟通是一种天赋，口舌笨拙的人是做不到的，也无法提高自己的沟通技能。其实不然，沟通技能完全可以通过后天的努力和练习得以提高。本书共分为10章，通过倾听、反馈、说服、拒绝、幽默、赞美等方面介绍了生活和工作中高效沟通的100种方法，让你学会沟通的技巧，从而成为沟通达人，在工作和社交中脱颖而出。

所以，如果你想成为沟通高手，想要与他人建立牢固而长久的人际关系，想要在事业上左右逢源，取得更大的成功，那么，就请翻开本书细细品读。更多你想不到的惊喜都藏在书中，等着你来发现！

- Chapter 1 倾听——高效沟通的基础
  - 从肢体动作判断是否专注倾听
  - 在倾听的过程中保持主动
  - 倾听并不意味着一言不发
  - 善于倾听才能增进感情
  - 倾听时插话要选好时机
  - 不要选择性倾听
  - 在倾听中懂得换位思考
  - 学会用眼神来“倾听”
  - 倾听时要集中注意力
  - 听懂对方的弦外之音
- Chapter 2 反馈——为高效沟通“锦上添花”
  - 及时回应，保持良好的沟通氛围
  - 真诚是高效沟通的前提
  - 用鼓励给予对方积极的反馈
  - 声音能够提升个人魅力
  - 说话时要懂得点到为止
  - 巧妙的话语胜过长篇大论
  - 委婉的言辞是沟通的“缓冲剂”
  - 条理性的表述让对方更好理解
  - 礼节是高效沟通的“黏合剂”
  - 沟通时选好说话的角度
- Chapter 3 说服——让人在沟通中“占据高地”
  - 用“得寸进尺法”说服他人
  - 借助情感共鸣来说服
  - 谈论对方感兴趣的话题

- 运用“光环效应”，获得认同感
- “温水煮青蛙”，攻陷对方的心理防线
- 提出问题引导他人自我说服
- 在沟通中抓住“要害”
- 采取迂回战术，进行有效说服
- 了解他人的心理需要
- 善于使用高明的说服方式
- Chapter 4 拒绝——人际沟通的“演练战场”
  - 适时的拒绝是对他人的一种尊重
  - 拒绝从保持适当的距离开始
  - 运用肢体语言委婉地拒绝他人
  - 幽默的言辞让拒绝更悦耳
  - 采用巧妙的诱导方法予以拒绝
  - 为拒绝找出恰当的“挡箭牌”
  - 讲明自己的难处后勇敢地拒绝
  - 如何提高拒绝中的“含金量”
  - 以转移话题来巧妙地拒绝他人
  - 成功拒绝他人的高明策略
- Chapter 5 幽默——高品位的沟通“盛宴”
  - 用幽默拉近彼此间的距离
  - 幽默可以为矛盾和冲突“降温”
  - 幽默的表达能够提升个人魅力
  - 自嘲中蕴含着自信和智慧
  - 幽默是高效沟通的“润滑剂”
  - 演讲中融入幽默更引人入胜
  - 与人谈判时善用幽默策略
  - 让幽默成为家庭中的“减震器”

- [职场面试中的幽默之道](#)
- [幽默管理，赢得人心和尊重](#)
- [Chapter 6 赞美——攻占他人内心的“糖衣炮弹”](#)
  - [给予他人真诚的赞美](#)
  - [用赞美来代替指责和抱怨](#)
  - [别让赞美过了“保质期”](#)
  - [懂得在背后赞美他人](#)
  - [赞美也要适可而止](#)
  - [给予他人具体化的赞美](#)
  - [放低自己，赞美他人](#)
  - [对不同的对象给予不同的赞美](#)
  - [抓住对方的需求进行赞美](#)
  - [有新意的赞美让沟通效果加倍](#)
- [Chapter 7 批评——高效沟通必不可少的“电光火石”](#)
  - [批评他人要懂得点到为止](#)
  - [批评他人前先自我批评](#)
  - [批评之前先给予赞美](#)
  - [切忌使用伤人的言辞](#)
  - [学会用委婉的方式批评他人](#)
  - [用建议的口吻代替批评](#)
  - [对不同的对象采用不同的批评方式](#)
  - [批评他人要学会客观分析问题](#)
  - [在批评的过程中加点“糖”](#)
  - [不可不知的批评技巧](#)
- [Chapter 8 提升自我——高效沟通的“尚方宝剑”](#)
  - [做好自己的形象管理](#)
  - [认清自我，在沟通中绽放个性](#)

- 掌控好自己的情绪
- 与人沟通要充满自信
- 微笑是高效沟通的“催化剂”
- 沟通前“舞动”自己的语言
- 敞开心扉，适度的自我暴露
- 优化性格，让沟通更高效
- 用宽容之心包容一切
- 摒弃坏习惯，提升自我品性
- Chapter 9 演讲与口才——高效沟通的“魔术师”
  - 演讲前做好准备工作
  - 克服上台恐惧的心理
  - 独特的开场白是成功演讲的基础
  - 找受众感兴趣的话题引起共鸣
  - 演讲的语言要幽默风趣
  - 掌控好演讲的声音和节奏
  - 好口才更易获得财富和机会
  - 滴水不漏的口才技巧
  - 巧用修辞，增加语言的魅力
  - 说话周到能带来好人缘
- Chapter 10 面面俱到——对不同的对象用不同的沟通“宝典”
  - 与领导沟通要清楚自己的身份
  - 与同事交流莫谈禁忌话题
  - 与下属沟通要懂得交流技巧
  - 与面试官沟通要巧妙地应答
  - 与他人谈判可采用激将法
  - 与合作伙伴沟通要得理饶人
  - 与朋友交往不要误闯“禁区”

- 与孩子沟通要懂得放低姿态
- 与父母交谈要和颜悦色
- 与陌生人沟通的忌讳

# Chapter 1 倾听——高效沟通的基础

## 从肢体动作判断是否专注倾听

周末，艳艳与同事相约去看电影。看完电影后，她们在一家餐厅里吃饭。此时的艳艳仍然沉浸在电影情节中，她欢快地与同事讨论刚刚看到的电影情节。

可是，当艳艳兴高采烈地讲述时，却发现同事坐在对面不停地变换姿势，哈欠连天，而且总摆弄手中的手机，回应也是有一搭没一搭的，有时候还反问：“你刚刚说的是什么？”

起初，艳艳以为同事可能累了，就关心地说：“你是不是累了？要是累的话，我们就回去吧。”可同事头也不抬，眼睛依然盯着手机，回答道：“不累。”艳艳听了同事的话后，虽然心里稍微有些不悦，但性格直爽的她也没有放在心上，仍然继续自己的话题。

过了一会儿，艳艳发现同事虽然不再玩手机了，可是眼睛却不看着自己，而是东瞧瞧、西看看，不停地扫视街上过往的行人。此时，艳艳知道同事已经完全听不进自己的话了。为了能够更好地沟通，艳艳不再谈论自己感兴趣的事情，而是讲起同事的喜好。果然，没过多久，艳艳发现同事在听她讲话时不时地微笑、点头，偶尔还会附和着发表一下自

己的看法。

后来，艳艳与同事深入沟通才知道，其实，那场电影对方并不是很喜欢，因为艳艳事先订好票了，所以她才勉强陪艳艳去的。

有肢体语言学家表示，在沟通的过程中，通过听话者的肢体动作便能够判断出对方是否在专注倾听。当我们通过肢体动作领会对方的用意后，不妨相应地做出一些调整，从而达到高效沟通。上文中的艳艳在与同事谈论电影时，起初对同事心不在焉的态度感到不满。不过，当她读懂同事的肢体动作所表达出的真情实感后，随即调整了谈话内容，让沟通更加顺畅。

在日常生活中，我们用心观察就会发现，在与人交谈的过程中，即使对方没有开口说话，但是其内心的真实情绪已经通过肢体动作清楚地表现出来。如果在倾听的过程中，对方的态度较为冷淡或漠不关心，那么讲话者自然不愿意敞开心扉；如果对方在倾听的过程中积极回应，就会激发讲话者的热情，让沟通更加高效、顺畅。

那么，在倾听过程中，应该配合哪些肢体动作，才能让沟通更加高效呢？对此，肢体语言学家建议应该注意以下几点：

### **1.在倾听时身体微微向前倾**

在与人交谈的过程中，如果我们将后背靠在沙发或椅子上，并且跷着二郎腿，会让讲话者感到不悦，很有可能让谈话无法继续下去。在交谈的过程中，如果我们将身体微微前倾，表现出我们对讲话者的话题比较感兴趣，会让对方更愿意讲出自己的观点和看法，也促使谈话更加顺畅。

## 2.在倾听时不时地点头

倾听他人讲话时，不时点头不仅是投入的表现，也是尊重讲话者的姿态。虽然有时候我们不一定同意对方的观点，但我们要表现出尊重讲话者的态度，才能建立更融洽的关系，让交谈更加顺畅。如果在谈话时，我们只是专注地倾听，而不向对方点头示意，那么，讲话者可能会认为我们不接受他的观点，从而不愿意多讲，让交谈无法进行下去。

## 3.在倾听时看着对方的眼睛

“眼睛是心灵的窗户。”在人际交往中，眼睛是人们最关注的部位。在与人交谈的过程中，当我们倾听对方的发言时，眼神的专注不仅能够给对方留下深刻的印象，还能表达自信。

心理学家建议，如果我们想与他人建立良好的关系，在倾听时，可以用60%~70%的时间来注视讲话者，而且注视的部位是在两眼与嘴之间的三角区域。这样会让信息更好地传达，从而达到高效沟通。

## 4.在倾听时自然地微笑

有心理学家表示，一个人的情绪往往会通过表情、姿态传达给对方，并且在不知不觉中影响对方。因此，在与人交谈时，微笑倾听不仅能够给对方留下良好的印象，还会向对方传递出“很高兴听到你的意见”或是“你的观点很有意思”等信息。

## 在倾听的过程中保持主动

孙静在毕业后找了一份客服工作，她本以为自己能说会道，语言组织能力也不错，完全可以胜任这份工作。可是，在公司做了两个月后孙静却产生了很大的挫败感，因为她无法从客户那里获得有用的信息，导致她与客户总是沟通不畅。

为了能够做好这份工作，孙静虚心地向公司的老员工请教。老员工向她传授自己的工作心得：“在与客户沟通时，要学会做一个主动的倾听者，即在倾听的过程中保持主动。比如，在倾听时捕捉一些有用的信息，不仅可以了解更多的内容，还能够知悉客户更多的需求。”

然后，老员工让孙静坐在他旁边仔细观察他是如何与客户沟通的。当时，那位老员工正在做客户回访工作。孙静发现，老员工在与客户沟通时，既在倾听中保持主动，又不会随意地插嘴和打断对方。另外，在客户讲完一段话后，他会请求客户有针对性地介绍一些情况，以此获得更多的信息，了解客户需求。

孙静受益匪浅，她随后改进了自己的工作方法和态度。渐渐地，她在与客户沟通时不仅能够获得更多的信息，还能够准确掌握客户的需求，从而达到高效沟通。

有心理学家表示，在与人交谈的过程中，在倾听时保持主动不仅能够有效地接收讲话者所传达的信息，还能够促成我们与讲话者的成功沟通。上文中的孙静在工作之初并没有掌握高效沟通的技巧和方法，在向他人请教后，才了解了做个主动倾听者的重要性，而后改变了工作方法，工作效率得到了很大的提高。

在与人沟通的过程中，倾听时保持主动不仅要求倾听者在交谈时全程参与谈话，还要提出关键性的问题以及厘清讲话者所讲的要点。除此之外，适时地向讲话者提供语言和非语言的反馈，也可以促成高效沟通。

那么，在与人沟通的过程中，除上文中提到的在倾听时获得更多有价值的信息外，还有哪些方法能够让我们在倾听中保持主动呢？对此，有专家为我们介绍了以下几种方法：

### **1.在条件允许的情况下养成记笔记的习惯**

尤其是在一些重要的会议或交谈中，记笔记不仅表明自己在主动倾听，还能厘清讲话者的重点，从而理解得更加深入。

### **2.注意对方如何表达自己的观点和问题**

在与人沟通中，想要在倾听的过程中保持主动，需要注意对方是如何表达自己的观点的，这样我们才能有针对性地表明自己的看法。比如，在销售活动中，当客户讲到技术性问题时，我们需要根据从客户的讲话内容中了解到的对方的技术水平来决定如何回答问题。如果客户问

得比较专业，那么，我们的回答就不能过于简单。

### 3.适时地做出反馈

在与人沟通时，想要在倾听的过程中保持主动，可以在适当的时候做出有声语言的回馈。比如，用“我明白了”“嗯，没错”“好的”等简短句子来肯定讲话者，以此鼓励对方继续发表观点。

不过，做个主动的倾听者并不意味着可以随意插话或打断对方的讲话，这样是没礼貌的表现，还会引起他人的反感。一般来说，在与人交谈时，想要确认自己所接收的信息是否准确或是想要表达自己的意见时，在适当的时机，可以礼貌地使用“不好意思，打扰一下”等用语来插话。当对方允许后，再简短地讲一下自己的看法。

## 倾听并不意味着一言不发

张昆的女友何洁最近找了一份销售的工作，可是，由于何洁之前的工作职位是办公室文员，所以进入新公司一个多月后，她依然无法适应新环境。再加上销售工作本来就有些压力，这让何洁对工作产生了厌烦的心理。

周末，她与张昆逛街时总是抱怨新工作的诸多困难。张昆静静地听着，他认为女友只是在发泄自己的不满，只要她将心中的怨气都倾诉出来，心情就会好起来。所以，在女友讲话的过程中，张昆一直保持沉默。

女友见此，越说越生气，她不再抱怨工作中遇到的问题，而是生气地质问张昆：“你怎么都不好好听我说话呢？”张昆不解：“怎么会？我一直都在认真地听你讲呢！”何洁更加生气了：“你要是听我讲话，为什么总是一言不发呢？连一句关心我的话都没有！”

张昆非常纳闷：合格的倾听者不就应该是一言不发吗？

其实不然，倾听并不意味着一言不发。那样只会让讲话者感到是在对牛弹琴，无法让谈话进行下去。因此，与人谈话时，如果想要使沟通更加顺畅，则需要懂得引导对方，了解讲话者的内心需求和真实想法。上文中何洁之所以向男友张昆倾诉那么多，一方面是发泄心中的不满，另一方面是想要得到男友的关心和安慰。可是，张昆却认为自己默默倾听即可，没有明白女友的真正需求，所以导致两人沟通不顺。

著名的访谈节目《鲁豫有约》之所以有非常广泛的受众群，在很大程度上是由于主持人鲁豫懂得倾听。仔细观看节目会发现，鲁豫在节目进行的过程中会花费大量时间用在倾听上，但她在倾听时也不是一言不发地单纯听嘉宾说，而是在认真倾听之后，根据收到的信息进行提问，让嘉宾说出更多的内容。这既让嘉宾感到被尊重、被理解，又能让对方畅所欲言。

比如，鲁豫在采访中国著名作家易中天时，曾经向他提出这样一个问题：“您有这么些年讲课经验，以前积累很多，所以这么一讲（电视

讲座)可能并不是一件太难的事。”这个问题采用激将法,巧妙地引发了嘉宾的“诉苦”欲。果然,易中天在接下来的时间里开始讲述自己为讲座付出的心血。

在对方滔滔不绝的讲述中,鲁豫并不是一言不发地倾听,而是在专注倾听的同时,进行必要的提问,从而让嘉宾更加热情地将话题展开,也让观众更好地了解嘉宾的经历和观点。

在工作中,很多职场人都有这样的经历:在与领导沟通时,心里不免会有些畏惧。如果领导一言不发地倾听下属的讲话,下属必然无法敞开心扉进行诉说。反之,当领导在倾听的过程中,适时地发表自己的看法,并说几句赞赏的话,不仅可以消除下属的顾虑,还能获得更多的信息。

吴飞是一家公司的领导,他待人随和,经常与下属打成一片,因此,很多员工都喜欢与其沟通工作上遇到的问题。一次,刚进公司不久的员工小王将客户的报表打错了几个数字,引起了客户的不满。小王很害怕,担心会遭到吴飞的训斥。

当吴飞让小王到办公室来一趟时,他更加感到恐惧。可是,吴飞并没有直面责备他,而是先鼓励小王:“你刚进公司没多久,就已经很快熟悉了工作流程,做得不错。”小王听后,慢慢消除了心中的畏惧之情。

然后，吴飞又和颜悦色地说：“今天的报表是怎么弄错的，你不妨告诉我事情的始末。”原来，今天小王的任务比较多，而且客户要得很急，因此，他在做完报表后没来得及检查，就直接发给了客户。

吴飞在倾听的过程中，不时地点点头，而且还温和地回应“原来如此”。等小王说完，吴飞并没有责怪他，而是给他指出问题所在，让他下次注意。此后，小王做事更加认真、仔细。

## 善于倾听才能增进感情

最近，张楚发现5岁的儿子乐乐似乎占有欲特别强，不管是吃东西还是玩玩具，他都要拿两个。这让张楚有些担心，如果孩子长大后一直这样可不是什么好现象。因此，她一直想找个机会指出儿子的问题所在，并好好地教育他一番。

一天早上，张楚正在收拾东西，看见儿子往他的小书包里装了两个苹果。于是，她想借此机会好好纠正孩子的错误观念。她走到儿子的面前，蹲在地上对5岁的儿子说：“乐乐，如果妈妈与你一起去公园玩耍，当我们感到有些口渴时却发现没有带水，而你的书包里正好有两个苹果，你会怎么做呢？”

乐乐歪着脑袋思考了片刻，回答道：“妈妈，我会把这两个苹果都咬一口。”张楚听后，心里一沉，原来儿子不仅占有欲很强，而且还非常自私，这让她感到非常失望，想要当场训斥儿子一顿，告诉他不应该有这么自私的想法，更不能那么做。

可是，张楚话到嘴边却没有说出来，她转念一想，为何不先听听儿子的想法，然后再根据他的想法有针对性地进行教育。于是，她缓和了表情，亲切地摸了摸儿子的头，温柔地问道：“乐乐，你能告诉妈妈，你为什么会有这样的想法吗？”

乐乐眨了眨眼睛，单纯地回答道：“因为只有我都咬了一口，才知道哪个苹果更甜，这样才能将最甜的给妈妈啊！”张楚听完，鼻子一酸，心里非常感动。同时，她也庆幸自己没有直接质问儿子。

后来，她从儿子的口中了解到，他之所以每天拿两样东西，是因为儿子在幼儿园结识了一个好朋友，他想要与好朋友一起分享自己的快乐……

在日常生活中，类似的事情时有发生，很多父母在看到孩子有类似的做法或听到孩子有类似的想法后，总是全然不顾孩子内心的真实意图，也不会耐心地倾听，而是话听一半就盲目地曲解孩子们的想法和做法，从而导致沟通不顺畅，加深彼此的误解。上文中的妈妈因为善于倾听，耐心地了解孩子的真实想法，才让母子间的感情更加亲近。

其实，高效沟通的重点在于倾听。上天给予我们两只耳朵一张嘴巴，正是意味着让我们多听少说。正如美国著名人际关系大师卡耐基所说：“一对敏感而善解人意的耳朵，比一双会说话的眼睛更讨人喜欢。”倾听与倾诉，虽然仅仅相差一字，但在生活和工作中，善于倾听者更能促进沟通。

心理学家研究表明，在人的内心深处，都渴望受到他人的尊重。而大多数人喜欢善听者甚于善说者，因为人们总是喜欢发表自己的意见，如果我们给予他人这样一个机会，对方就会在内心深处产生一种满足感和愉悦感。

倾听是高效沟通的基础，是一种技巧，更是一种修养和艺术。在与他人沟通的过程中，80%的时间都应该交给对方，让对方说话。而作为倾听者，说话的时间仅占20%，这样才能做到高效沟通。

因此，在与他人沟通交往中，不仅要听，还要善于倾听，这样才能增进彼此的感情，才能更有效地沟通。正如汽车推销之王乔·吉拉德对他的员工所说的那样，当我们与顾客说话时要善于倾听，越善于倾听他人的谈话，讲话者才会越信任我们。那么，如何才能做到善于倾听呢？对此，有专家为我们介绍了以下几种方法：

### **1.在倾听的过程中创造一种自然、和谐的沟通气氛**

在与他人交谈时，要让对方感到你对他所说的话感兴趣，因此，我们不妨礼貌地点点头或微笑以对，让对方更能畅所欲言。

### **2.及时而适当地与讲话者互动**

在与他人交谈的过程中，应该将自己的理解及时而适当地与讲话者交流。比如，当遇到有疑问的地方，不妨用“我这样理解对不对呢？”“可不可以这样说？”等询问式的口吻来与对方交流，让他人感受到你在用心倾听。

### 3.在倾听时抓住对方所讲的重点并进行思考

与人交流时，边听边想，提炼出对方讲话的要点、重点，并向对方确认，不仅会让对方感到我们对他的尊重，也能保证彼此情感、思想的高效沟通。

## 倾听时插话要选好时机

某将军为了显示自己体恤下属、关心部下，在某一天对士兵食堂搞突然袭击。当时，很多士兵都有些不知所措，但将军为了显示自己能与部下打成一片，依然走向食堂的尽头。

当他正往里面走时，看见两个士兵站在一个大汤锅面前。为了显示自己也能与士兵同吃一样的饭菜，将军高声命令旁边的士兵说：“把勺子拿过来，让我也尝尝这个汤！”

士兵面露难色，结结巴巴地解释道：“将军，可是，可是……”

将军打断了士兵的话：“没什么‘可是’，快点把勺子拿过来！”士兵只好无奈地递过勺子。

将军接过勺子，从锅中舀了一大勺喝了起来。一口还没喝完，他生气地训斥道：“太不像话了，战争时期，怎么能给奋战在前线的士兵喝这个？这简直就是刷锅水！”

旁边的士兵小声回答道：“将军，我刚刚就是想告诉您，这是刷锅水。没想到，您已经尝出来它的味道了。”

显然，上文中的将军由于没有听完士兵的讲话，便插话打断了对方，犯了这样一个低级错误，闹出了如此荒唐的笑话。因此，有专家表示，在与人交谈的过程中，一方在倾听另一方谈话时，插话要选择好时机，如果插话的时机不对，不仅会让沟通受到阻碍，还会导致讲话者心情不快。而适时的插话不仅能调节谈话的氛围，还能促进沟通。

某学校正在召开家长会，几个学生围在一起聊天。有一个女生抱怨道：“每次家长会就是我的‘受难日’。爸妈批评、老师教育，家长会明明就是对学习成绩较差的同学的‘批斗会’。”

此时，学习委员恰好走过，当听到那位女生的抱怨后，她本来想打断她的话，对其进行纠正，可那位女生还在滔滔不绝地讲述自己的观点。于是，学习委员就微笑着站在一边听她抱怨完。

等她停顿的间隙，学习委员插话道：“我的想法与你不同。家长会 是老师与家长直接沟通、交流的好机会，也是家长鼎力支持学生学习的好时机。之前我妈妈总是给我报各种辅导班，后来开完家长会，与我沟通后减少了一些辅导班的学习，才让我自主学习的时间多了起来。”

那名女生听了，若有所思地点了点头，并与学习委员探讨起自主学习的小窍门。

上文中的学习委员在倾听那位女生的讲话时，虽然想法与其不同，但并没有贸然插话，直截了当地进行反驳，而是等她说完后，才插话说出自己的观点。相反，如果她贸然打断对方并立刻说出反对的观点，必然会让那位女生产生反感，甚至对其观点产生抵触的心理。

因此，有心理学家认为，在与人交谈时，如果想要使沟通更加顺畅，想要通过插话取得更好的沟通效果，选好时机是相当关键的。那么，插话要注意哪些技巧呢？

### **1.在倾听时想好插话的内容**

有专家建议，在与人沟通时，不要着急插话，而是在倾听时想清楚自己要讲哪些内容，怎么说才能让沟通更顺畅。如果在倾听他人讲话时，随意插话且语无伦次地乱讲，不仅会让对方感到无趣，还会让沟通难以进行下去。

### **2.插话时要分对象**

有专家表示，在与人交谈时，插话要分对象，否则沟通就无法进行下去。比如，当我们与领导沟通时，切忌不能在领导讲话时信口开河地插话，那样只会让领导更加厌烦自己。如果我们有不同的想法和观点，

可以在事后将自己的想法通过合理的方式反映给领导。如果是关系相当不错的朋友，在沟通时插话倒无伤大雅。

### 3.选择好插话的时机

在与人沟通时，选择好插话的时机非常关键。如果插话的时机不对，不仅会打断对方的思路，还会让沟通无法继续进行。因此，专家建议，比较不错的时机应该选在讲话者将一层意思说完后再插话。

## 不要选择性倾听

周末，7岁的哥哥与4岁的弟弟在房间中嬉闹着。正在厨房忙着做饭的妈妈不以为意，因为两个孩子经常如此，她已经习以为常。可是，不一会儿，房间里传来了弟弟的哭声。此时，妈妈不由得着急起来，她立刻放下手中的活儿走进了房间。

房间中，弟弟正坐在地上“哇哇”地哭着，看到妈妈后，他哭得更加厉害了。他站起来跑到妈妈面前，拽着妈妈的衣角撒娇地哭诉道：“妈妈，哥哥打我。”

可是，妈妈并没有只听弟弟的一面之词而去数落哥哥。她先安慰了弟弟一会儿，然后走向坐在床上生气的哥哥，温和地对哥哥说：“妈妈想知道刚刚发生了什么事情，你能告诉妈妈吗？”

哥哥听了妈妈的话，向妈妈讲述了事情的经过。原来，哥哥正在玩乐高时，弟弟却走过来捣乱，还拿走了一块。这让哥哥很心急，因为他

正准备用那块。于是，他向弟弟索要，可弟弟却死活不给。在争夺时，他不小心将弟弟推倒了。

妈妈了解了事情的始末后，并没有因为弟弟年龄小而护短，而是语重心长地对弟弟讲，与哥哥一起玩耍时，不要抢夺哥哥的东西，要经过哥哥的允许再拿。另外，妈妈也对哥哥温和地说，兄弟俩之间能用言语解决的问题，尽量不要动手推搡，这有可能会伤了对方。

在妈妈的教导下，哥哥与弟弟很快和好如初。

如果上文中的妈妈只是选择性地倾听了弟弟的话，随后对哥哥大加批评，那么，不仅会让哥哥心里受伤，认为妈妈不疼爱自己而偏爱弟弟，还会加深兄弟之间的矛盾。因此，有心理学家表示，在与人沟通时，不要选择性倾听，而是要全面地倾听以了解更多的信息，这样才能达到高效沟通。

古语有云：“兼听则明，偏信则暗。”意思是在待人接物时，只有全面听取各方面的看法和意见，才能正确地认识事物；反之，如果只是听取某一方面的观点，必然会以偏概全，出现片面性错误。

一天，唐太宗李世民向大臣魏徵询问道：“爱卿，到底什么是明

君、暗君呢？我作为一国之君，怎样才可以明辨是非，不受他人的蒙蔽呢？”

魏徵回答道：“所谓的明君，是全面倾听他人的看法和意见；而暗君，则是只听片面之言。比如，秦二世久居深宫之中，不上朝，不面见大臣，只相信宦官赵高的话，直到天下大乱的时候，他还蒙在鼓里；隋炀帝只听信虞世基的一面之词，很多郡县已经失守了，而他却什么都不知道。因此，作为国君，不能只相信片面之词，糊里糊涂的，那样只会做出错误的判断。只有广泛地倾听各个方面的意见，才能不受欺骗，做出正确的决定和主张。”

的确如此，在与人沟通的过程中，如果只是选择性地倾听，我们就容易沉迷于自己所感兴趣的观点和自己所关心的事情，这必然会导致沟通不畅。那么，如何才能做到全面地倾听呢？有专家给我们提出以下几点建议：

### **1.虚心地听取和接受与自己不同的观点和意见**

尤其是作为管理者，当与下属交谈时，只有听取和接受与自己不同的观点和意见，才能发现工作中的不足之处，才能集思广益，让下属敞开心扉、畅所欲言。这不仅有助于获得更全面的信息，做出正确的决策，还能让下属对管理者产生好感和信任。

### **2.专心倾听和接收全部信息**

在与人交谈时，只有专心地听取讲话者的每一句话，才能全面地了解更多的信息。比如，在倾听的过程中分清发言者所讲的重点和细节并及时进行回顾，从而让沟通更加有效。

### 3.用心理解讲话者所讲的内容

在与人沟通时，想要全面地倾听，就要用心理解发言者的讲话内容，即从对方的语速变化、肢体语言等信息中听出其所要表达的内容，这样才能达到全面的沟通。

## 在倾听中懂得换位思考

张威和李超是一家公司的员工，而且是同一个部门的同事。不过，他们两个人的性格却非常不同。由于张威比较较真，因此每次做事时，他都会对工作的内容刨根问底，时间久了，与他共事的李超有些不满。

有一次，公司安排他们两个人做一份计划书。在做完后，张威发现计划书中的一些内容没有相关的数据说明和理论依据，因此，他向李超发问。可是，在发问的过程中，张威咄咄逼人。不仅如此，当李超解释时，他不仅没有耐心地倾听，还不时地插话。

为了能够与他更好地沟通，李超委婉地说出了自己的感受。但张威仍然没有意识到自己的问题，与李超讨论时依然如此。久而久之，李超便不愿与他合作，更不再与其讨论问题。

张威也因为自己特立独行的做事风格与其他同事相处不融洽。张威

对此非常不解和委屈：自己只是想要把工作做得更好，为何热心帮助他人却落得这样的下场？

一般来说，倾听分为五个层次：倾听后漠不关心、虚假地倾听、选择性地倾听、专注地倾听和同理性地倾听。在与人沟通的过程中，前三个层次是我们需要摒弃的，而后两个层次则是需要经常做到的，即专注地倾听或是带有同理性倾听。所谓的同理性倾听，是指在与人沟通时，能够做到设身处地、换位思考，尽可能多地了解并重视对方的想法。这样不仅让沟通更高效，还更容易找到问题的解决方案。

上文中的张威虽然出于好心，想要将公司交给他的任务做得更完善，可他在与同事的沟通中，只注重表达自我，而不懂得换位思考地倾听，也不认真考虑同事李超的感受和真实的想法。所以，这种沟通必然是以失败告终。

孔子云：“己所不欲，勿施于人。”这句话在与人沟通中同样适用。当我们与人交谈时，要懂得用自己的想法推及他人，并且能够站在他人的立场上倾听，在倾听的过程中对相关信息进行理解。当听到相悖的观点时，先站在对方的角度思考对方的出发点是什么，而不是妄下论断，让沟通受阻。

美国著名主持人林克·莱特曾在节目中采访一位小男孩，问他长大后想要做什么。小男孩稚气而天真地回答道：“我要成为一名飞机驾驶员。”林克·莱特接着又问：“如果有一天，你驾驶的飞机飞到天空中引擎突然熄火，那你该怎么办呢？”

小男孩思考片刻，回答道：“我会先让飞机上的乘客们都绑好安全带，然后我带着降落伞跳下去。”在场的观众听完小男孩的回答顿时笑得前仰后合，连主持人林克·莱特也对孩子的幼稚回答感到好笑。

可是，正当大家笑得东倒西歪时，小男孩却突然哭了起来。此时，林克·莱特意识到，由于大家的大笑让孩子受到了伤害。于是，他接着问道：“你为什么要那样做呢？”小男孩委屈而真挚地回答道：“我要回去拿燃料，然后再回来！”

在日常生活中，当我们与人交谈时，可能常常会犯这样的错误：当他人的话讲到一半时，就妄下论断，曲解他人的想法，从而造成沟通不畅。因此，有心理学家表示，沟通是一门艺术，如果想要达到高效沟通，那么，在与他人交谈的过程中，需要适当地换位思考，这样才会让沟通更有说服力。

因此，不管是在生活中还是工作中，与人沟通时，都要懂得用同理性去倾听，即换位思考倾听他人的想法。那么，如何做到这一点呢？对此，有专家提出以下几点建议：

## 1.掌握倾听的原则

在与人沟通时，倾听的原则主要包括：耐心地听对方讲完，只有耐心地听完，才能理解对方话语背后的隐含信息；不要着急评论他人的观点，而是适时地做出反馈；用积极的态度，站在对方的角度考虑问题。

## 2.在倾听时跟随讲话者的思路

在与人沟通时，要学会跟随讲话者的思路寻找想要的答案，设身处地从对方的角度来思考问题，并用肢体语言做出适时的回应。

## 3.在倾听时学会理解他人

很多人在沟通时往往只注重表达自我，而忽略了对方的观点和想法，从而导致在沟通时遇到各种问题。因此，与人交谈时，在倾听的过程中要学会理解他人，这是处理人际关系的制胜法宝，也是高效沟通的前提。当我们从理解他人的角度去倾听，那么，不仅能在沟通中创造一种轻松、畅所欲言的氛围，还会拉近彼此之间的距离。

## 学会用眼神来“倾听”

豆豆是一个小学二年级的学生，放学后，他欢快地向家中跑去，想与爸爸妈妈分享一个好消息——今天他在学校中认识了新的朋友。

豆豆到家后，发现爸爸正在书房工作。于是，他兴高采烈地跑到爸爸面前，想要与爸爸分享自己的开心事。可是，爸爸却一边打开电脑，

一边对豆豆说：“你说吧，我听着呢。”但爸爸头也不抬，打开电脑后，又不断地翻着书本。豆豆见此，失落地走开了。

闷闷不乐的他走出书房，也无心写作业。此时，妈妈正好下班回家，看到情绪不高的豆豆，便蹲下身来，眼睛看着豆豆，关心地问：“豆豆，发生了什么事？怎么闷闷不乐的样子？”

听到妈妈亲切的话语，看着妈妈温柔的眼神，豆豆立刻一扫之前的情绪阴霾，展露笑容道：“妈妈，今天我在学校里认识了一位新朋友，他是刚刚转到我们班的。在课余时间，我们俩玩得很开心。”

在倾听豆豆说话时，妈妈始终保持与他平视，并将视线集中在他的身上。豆豆见此，非常开心，与妈妈分享完这件高兴的事情后，乖乖地走进房间做作业。

后来，豆豆不管遇到什么事情都愿意向妈妈诉说，而不再与爸爸谈论。

有心理学家表示，在与人交谈的过程中，想要达到有效的沟通，想要淋漓尽致地表达自己的思想、情绪，就要学会用眼神来“倾听”。因为眼睛是心灵的窗户，他人能够通过眼睛来判断我们是否在专注倾听。懂得用眼神“倾听”的人，不仅能够给讲话者留下良好的印象，而且能与对方建立融洽的感情。上文中，豆豆本打算与爸爸分享自己高兴的事情，

可爸爸敷衍的态度让他心情低落。但他读懂了妈妈认真“倾听”的眼神，自然更愿意向妈妈讲述自己的趣事。

在日常生活中我们会发现，在与人谈话时，如果倾听者的视线不在讲话者的身上，而是不断地望向其他地方，则表明倾听者对发言者的话题不感兴趣；如果倾听者面带笑意，并且视线不时地与讲话者的视线汇合，则表示对方对讲话者的话题很感兴趣，希望继续进行下去。

不过，有心理学家表示，在与人谈话时，虽然注视对方显得倾听者很专注，但如果自始至终盯着对方不放，则可能引起误会。

一场宴会上，一位男宾客被一位气质谈吐出众的女宾客所吸引。当那位女宾客讲话时，男宾客一直目不转睛地盯着她。这让那位女宾客感到非常不适，心里顿生不满，快速地结束了谈话，离开了。

因此，有心理学家建议，在与人交谈时，如果想与讲话者建立良好的关系，那么，在倾听对方讲话时可以用60%~70%的时间来注视对方，而且注视的部位是两眼与嘴巴之间的三角区域。这样在倾听时才能更好地接收信息，才能让沟通更顺畅。

那么，在与人交谈时，用眼神“倾听”还需注意哪些事项呢？对此，

有专家为我们提出以下两点建议：

## 1.在倾听时视线集中

与人谈话时，如果我们想要给对方留下深刻的印象，视线集中的同时，目光还要含有感情；如果与他人争论问题时想要获得胜利，则集中视线，目光紧盯着对方不放。反之，如果在沟通时，对方视线不集中，表示对方对自己的话题不感兴趣，或是与自己谈不拢。

## 2.倾听时用眼神吸引他人

与人交谈时，当他人讲得很精彩时，我们可以用赞许的眼神来注视对方；当我们赞同他人的观点和想法时，可以用肯定的眼神并伴随点头的动作来鼓励对方；当对方讲话风趣，则以和悦的目光并伴随笑声来回应对方；当对方谈及个人的悲伤事情时，则以同情的目光予以安慰。

## 倾听时要集中注意力

招聘会上，有二三十个应聘人员经过几轮面试后正在会议室等待着最后一场面试。此时，面试官走进来对他们说：“接下来，我会让行政负责人为你们介绍公司的历史以及产品，请你们注意听讲。”

起初，当这些面试者倾听负责人讲话时，还比较集中注意力。可是，过了5分钟后，他们看到有一个人走进会议室，只见那个人旁若无人地拿着电脑，戴着耳机坐在一边玩游戏。在玩游戏的过程中，他的身体还随着游戏中的音乐而扭动。

很多面试人员被他的举动吸引了，甚至有的人还因为他的行为而笑出声来。过了一会儿，那个人便离开了。随后，行政负责人也离开了会议室。

而后，面试官走了进来，向面试人员简单地提问了行政负责人讲过的内容。结果，只有寥寥一两个人回答出来。而其他人根本就没有听到行政负责人在讲什么，全程只注意那个打游戏的人。最终，那些回答问题的人通过了面试，而大部分的面试者虽然通过了其他几轮面试，但由于最后一场面试没有通过，只能打道回府。

有心理学家表示，在与人交谈时，没有人愿意被他人忽视，而不注意倾听对方讲话，不仅是一种不礼貌的表现，还会导致沟通受到阻碍。上文中的最后一场面试其实就是考验面试人员能否集中注意力倾听，可大多数面试者都被无关的事物所吸引，没有集中注意力倾听，结果只能与宝贵的工作机会失之交臂。

在日常生活中，我们可能或多或少都有这样的经历：当自己没有时间和兴趣倾听他人的讲话时，往往表现得心不在焉，这样不仅会让对方心存不满，还会让沟通不畅。因此，有专家建议，当我们真的没有时间或有其他原因而不能听他人讲话时，不妨委婉地说：“实在不好意思，我也很想听完你的讲话，但我今天有非常紧急的事情要马上处理。”一般来说，将原因解释清楚后，都会得到对方的谅解。

那么，在与人交谈时，如何才能集中注意力倾听对方的讲话呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### **1.在倾听时将注意力集中在讲话者身上**

与人交谈时，首先要确保自己姿势端正，并且将视线集中在讲话者身上，这不仅是一种礼貌的表现，还能让我们注意力更加集中地倾听。同时，在倾听的过程中给予对方适当的反馈。

### **2.跟随讲话者的速度和节奏**

在沟通的过程中，我们要跟随讲话者的速度和节奏，边听边思考讲话者所讲的内容，不要让自己的思维速度超过和落后于讲话者。

### **3.在倾听时将发言者所说的内容形象化**

在倾听他人讲话时，可以试着将发言者所说的内容在自己的大脑中以图画的形式表现出来，这样不仅能够更好地理解对方的讲话内容，还能集中注意力。

### **4.在倾听时进行自我提问**

在倾听他人讲话时，可以不时地提问自己，以让自己集中注意力。比如，可以问自己“他所说的这句话是什么意思呢？”“有什么用意呢？”“对方想要表达哪些更深层的意思呢？”

## **听懂对方的弦外之音**

近日，于娜因为一些琐事与室友起了争执，这让她非常生气。为了倾诉自己心中的不快，她找到了好友孙莉。

当孙莉听了于娜的倾诉后，本想给她讲一些诸如“不要拿他人的错误来惩罚自己”“退一步海阔天空”等大道理。但孙莉很快便打消了这种念头，因为她知道正在气头上的于娜根本无法听进去那些话。

因此，在于娜倾诉不满的时候，孙莉也站在于娜的立场上，与她一起痛说于娜室友的不是。于是，两个人坐在操场上吐槽了那位室友好一会儿，于娜的心情才渐渐有所好转。

随后她对孙莉感激地说：“还是姐妹好，不仅听我倾诉不满，还与我一起‘同仇敌忾’。”说完，她对孙莉做起了鬼脸。

此时，孙莉知道于娜的不良情绪已经发泄完了。于是，她劝慰道：“小娜，与同学们住在一起难免会有争执。你的室友虽然有错，但你也有做得不妥的地方，以后尽量宽容一些，与室友友好相处。”于娜听后，爽快地点了点头。

俗话说得好：“听人言，知人心”。在与人交谈时，如果想要说服对方，首先要听懂对方的弦外之音，即对方的真正意图。如果我们能够巧妙地倾听他人的内心所想，那么，必然会让对方对我们产生信任感与认同感。

上文中的孙莉在于娜的倾诉中听出了她的弦外之音，没有一开始就大讲特讲一些道理，而是站在她的立场上一起指责室友的不是，从而让于娜认同了孙莉。之后，孙莉再讲一些安慰的道理和意见，自然容易被于娜所接受。

心理学家认为，与人交谈时，作为倾听者要懂得对方的弦外之音，切身感受对方的真情实感并理解对方的想法，这样才能达到高效沟通。如果在倾听时自作聪明，向他人盲目地说教，沟通必然遇到阻碍。

有一个青年没读过几年书，但他非常想做官，于是托人花钱买了个县官。到任后，他前去拜访上司。

上司问他：“你们县的风土怎么样呢？”那个青年回答道：“我们县的风沙并不是很大，尘土也很少。”上司接着问：“绅粮怎么样呢？”他回答道：“小人的身量三尺六。”上司继续问：“百姓如何呢？”他回答道：“县里的白杏只有两棵，但红杏却有不少。”

上司听了很生气地说：“我问的是黎庶！”那人立刻答道：“县里的梨树有很多啊，不过果实结得非常小。”上司更加生气了，厉声说道：“我问的不是杏树梨树，而是问你的小民。”他见上司生气了，连忙回答道：“小的小名是狗儿。”上司气得转身离开。

这则故事意在说明，当我们与人交谈时，如果不了解对方的弦外之音和真实意图，可能就会出现“话不投机半句多”的局面，甚至会导致沟通失败的结果。只有准确了解他人的意图，与其展开交谈，才能让人产生愉快的心理感受，沟通才能更加顺畅。

那么，在倾听的过程中如何才能听懂他人的弦外之音呢？应该注意哪些问题呢？对此，专家为我们提出了以下几点建议：

### **1.站在讲话者的角度来倾听**

在认真听完讲话者的自我介绍及相关情况后，再从讲话者的角度来思考对方的话语。在倾听的过程中若是想要发表自己的观点和看法，不要贸然打断对方的讲话，而是耐心听完，理解了对方话语中的弦外之音和真实意图后再做发言。

### **2.在对方讲话告一段落后再提出得体的问题**

专家建议，在与他人交谈时，提问不仅要适当，而且语言要得体。比如，当自己没有听明白时，不妨这样说：“我可能刚才没有听清楚，你说的是这个意思吗？”这样不仅让讲话者更易于接受，还能够让倾听者准确理解讲话者的意图所在。

# Chapter 2 反馈——为高效沟通“锦上添花”

## 及时回应，保持良好的沟通氛围

大学毕业一年多了，由于工作比较忙，方媛与很多同学都不怎么来往，虽然有他们的电话、微信等联系方式，但几乎都没主动联系过。周末，方媛在翻看以前的照片时，想到了玩得不错的大学室友刘雯。于是，她用微信与其联系。

方媛在微信上发出“最近怎么样？忙不忙？有没有时间聚一下？”但并没有收到对方的回复。起初，方媛以为刘雯在加班忙工作没有看见，因此也没有放在心上，想着到了下班的时间点，对方可能就会回应了。可是，到了晚上十点左右，方媛依然没有收到刘雯的回复。此时，方媛心里那种想要与其联系的冲动和热情也渐渐冷却。

直到第二天早上，方媛才收到刘雯的回复。谁知，对方的回复只是一个“哦”字。这让方媛心生不满：这个回复是什么意思呢？自己连续问了几个问题，可对方却没有回复任何一个，而是发来这么简单而无意义的信息。想到此，方媛再也没有任何想要联系刘雯的心情，于是，她愤愤地将手机扔在一边，起身去忙别的事情了。

“哦”的杀伤力究竟有多大呢？有网友对此深有感触：她与男友是异地恋，假期时她准备去看男友，便通过微信将这个想法告诉了男友，但对方只回了一个“哦”字。这个回应如同一盆凉水倒在她头上，让她既寒心又生气，随即提出分手。后来，男友极力挽回，才避免了“悲剧”的发生。不过，“哦”字也成了他们日后联系的禁语。还有网友曾总结道：“流言止于智者，聊天止于‘呵呵’，分手源于‘哦’。”

“哦”与“呵呵”等聊天词汇为何会有这么大的杀伤力？对此，有专家表示，因为它们不是一个真正的回应。在日常生活中，很多人或多或少都有这样的经历：当与人谈话时，如果对方不回应或是不做及时的回应，我们的情绪就会产生非常大的波动。上文中的方媛就是如此，本来满怀期望且非常高兴地与同学联系，不仅没有收到同学的及时回应，而且到了第二天仅仅收到一个“哦”字的回复。试问，谁能不生气呢？

在与人沟通、交流时，“礼尚往来”式的回应不仅能让对方获得更多的信息，而且可以促进情感的交流。反之，那些敷衍的回应却让沟通受到阻碍。

其实，不仅仅是成年人在与人沟通时由于对方不回应或没有及时回应而感到气愤，孩子亦是如此。心理学家表示，对孩子们来说，当 they 与大人沟通时没有及时得到回应，仿佛让其置身于绝境。另外，孩子们在与大人沟通时所获得回应的数量和质量，决定着他们未来的沟通能力。

有研究表明，对于婴儿来说，如果他们向妈妈发出信号，若妈妈能够在7秒内给出回应，那么，婴儿就不会产生挫败感；如果超出了7秒，

他们就会产生挫败感。如果婴儿时常受挫，即妈妈总是不回应，那么，他们会减少向妈妈发出信号的次数，甚至不再发出信号。

一天晚上，5岁的丁丁与妈妈在卧室玩耍，突然停电了。于是，丁丁在漆黑的房间里呼叫妈妈：“妈妈，你和我说话！我好害怕，这里太黑了。”妈妈回应道：“即使我和你说话也没有用啊，你又看不到我。”丁丁回答道：“没有关系，有人说话就带来了光。”

在与人沟通时如果得不到回应，我们就仿佛置身于黑暗之中；如果有人回应，我们则立刻感到被光亮包围。因此，有心理学家建议，当与人沟通时，不仅要做出回应，而且要及时回应，这样才能营造出良好的沟通氛围，从而达到高效沟通。

在电影《铁甲钢拳》中，11岁的男孩麦克斯因为父亲拳击比赛失败，便鼓励他去废弃机器人的仓库寻找零件。虽然零件没有找到，他却意外地找到了一个陪练机器人亚当。而这个机器人有一个特点——能够及时且精准地回应麦克斯的动作，这让麦克斯感到非常快乐。

在与人交谈时，想要让沟通更加顺畅，想要达到高效沟通，我们首先要做到及时且足够友善地回应。

## 真诚是高效沟通的前提

1968年，美国心理学家安德森曾做过这样一个实验：他将500个描述人的个性品质的形容词做成一张调查表，然后邀请一些人参与实验，要求他们在这张调查表中选出自己最喜欢的个性品质的形容词，再选出自己最讨厌的词语。

调查结果发现，在这些参与实验的调查者中，他们最喜欢的8个形容词中大多数与“真诚”有关，这些词语分别是：诚实、可靠、真实、忠实等。反之，最让他们讨厌的词语则是：虚伪、撒谎、欺诈、不老实等。

这个实验表明，真诚往往是受众人欢迎的个性品质，而虚伪、欺诈则让人心生厌恶。因此，心理学家指出，在人际交往中，想要获得高效沟通，想要建立良好的人际关系，就要具备真诚的品质，因为真诚是人际交往的桥梁，展示出自己的真诚，才能更好地打动他人，获得对方的好感。

孟子曾言：“欲见贤人而不以其道，犹欲其入而闭之门也。”这句话的意思是，想要见贤能的人却不遵守贤人的道理，如同想要让他人进入自己的家门却大门紧闭。即为人处世要有真诚之心，如果我们真诚对待他人，必然也会得到他人的真诚对待。这也是我们常说的“以心换心”。美国著名的物理学家本杰明·富兰克林曾说：“当你种下什么，你就会收

获什么。”如果我们真诚地对待他人，他人同样也会真诚回报。

同理，在人际交往中，与人沟通时以真诚为前提，必然会获益良多。著名的诗人白居易有诗云：“功成理定何神速，速在推心置人腹。”意思是大功告成何其神速，而速度的关键在于推心置腹，真诚待人，才能够让人信服。当我们与人交谈时怀有一颗至真至诚的心，试问，怎能不让人感动呢？

而在与人沟通时，总是虚情假意、装出伪善面孔的人，必然会遭到他人的厌恶。比如，美国大选时，有些候选人在电视上虚情假意地称，要与那些支持他的选民很好地沟通。但结果常常是他们浪费了与民众沟通的好机会，反而谈论一些可望而不可即的事情。对此，很多民众就会心生厌烦和排斥。

可见，与人交谈时，即使讲话者再滔滔不绝、说得天花乱坠，但如果缺少真诚，言之无物，谈话就会失去吸引力，如同那些仿真花，虽然看起来美丽动人，却没有鲜花的芳香，从而失去魅力。

因此，在与他人沟通时，真诚的话语不仅能够沟通更加顺畅，还能与他人建立信任、友好的关系。俗话说：“一滴蜂蜜要比一加仑胆汁能吸引更多的苍蝇。”人也是如此，如果想赢得人心，首先要让对方相信我们是他最真诚的朋友，这样才会像一滴蜂蜜一样吸引住他的心。

## 用鼓励给予对方积极的反馈

在妈妈的眼中，晓霜是一个“家活懒外活勤”的人，因为她在家从来不愿扫地、洗碗，可是在姑姑、姨姨家，她却是一个勤快的孩子。这让妈妈感到费解：晓霜为什么会这样呢？

后来，当妈妈与姑姑、姨姨聊天时才知道事情的原委。当晓霜在姑姑、姨姨家洗碗或扫地时都会得到她们的鼓励，她们会说“晓霜做得真不错”等表扬的话。这让晓霜更加有劳动的激情，不仅认真地将家务活做好，还喜欢与姑姑、姨姨聊自己的学习近况。

可是，当晓霜在家中做这些事时，严厉的妈妈总是对她百般挑剔，不是说她这里不好，就是说她那里做得不对。不仅如此，有时候晓霜做得不够认真，妈妈还会批评她。这让晓霜做事越来越没有信心，因此也懒得做了。另外，她也不喜欢与妈妈沟通，因为妈妈总是很“吝啬”对她的鼓励。[书籍分享V信shufoufou]

在中国，有些思想传统的人不愿轻易地对他人进行鼓励，而是认为只有通过批评才能“帮助他人成长”。其实，这种做法是不对的。有心理学家表示，适当的鼓励往往比批评更有益于他人的成长，特别是对成长过程中的孩子。

当家长与孩子沟通时，适当的鼓励不仅能让父母与孩子的关系更融洽，还能够增强孩子的自信心以及让孩子养成良好的性格。不仅如此，当家长对孩子进行鼓励教育时，还可以避免对孩子的内心造成伤害，从

而有利于孩子的心理健康。

而如果在工作中，领导与员工在沟通时适当地给予对方鼓励，不仅可以让上下级关系更加融洽，而且对员工也有很好的激励作用，从而创造更高的经济效益。

美国著名人际关系学大师卡耐基在小时候是个大家公认的淘气的孩子，甚至连他的父亲也这样认为。在卡耐基9岁的时候，父亲迎娶了他的新娘，也就是卡耐基的后妈。

当父亲向其介绍卡耐基时说：“这是一个淘气的孩子，我已经对他无可奈何了。你在这个家庭中生活要注意些，说不定哪天他会做出向你丢石头的淘气的事。”

卡耐基本以为后妈会厌烦地走开，谁知，她听完父亲的话后，微笑着走到了卡耐基的旁边，摸着他的头对丈夫说：“你错了，他并不是个淘气的孩子，而是最有创造力的孩子，只不过他现在没有找到发泄热情的地方。”

听了后妈鼓励的话，卡耐基感动得掉下了眼泪。从此以后，他与后妈相处得很好，不仅经常与她聊自己的想法，还非常敬重后妈。正是由于后妈那句鼓励的话，激发了卡耐基的创造力和想象力，最终成为举世闻名的大师和作家。

那么，在与人沟通时，如何用鼓励的话语给予对方积极的反馈呢？对此，有专家为我们介绍了以下几点：

### 1.在与人沟通时用实例来鼓励对方

对大部分人来说，空洞的理论往往会让人产生反感，但真切的实例能让人眼前一亮。所以，用切身的体验和实例来鼓励对方往往比豪言壮语强得多。比如，上文中的晓霜在做家务活时做得不够细致，妈妈可以鼓励她说：“你已经做得不错了，妈妈像你这么大的时候还什么都不会呢！下次必然会越做越好的。”

### 2.用肢体动作来鼓励对方

在工作场合，当领导与下属沟通时，发现对方存在气馁、沮丧的情绪时，不妨给予适当的鼓励。比如，用手拍拍下属的肩膀，并鼓励道：“别灰心，下次肯定会做好。”虽然这是一个不起眼的举动，但对下属来说有很好的激励作用。

### 3.利用“比差”心理给予对方鼓励

心理学家表示，“比差”心理往往会让人看到自己的优点和长处，从而鼓舞自己的勇气，增加自信心。比如，朋友在参加唱歌比赛前，心里非常紧张。此时，我们不妨鼓励他道：“你看前面几个选手的音色都不好，还跟不上节奏。你的音色不错，节奏掌控得也很好。所以，你放轻

松去唱，必然不会比他们差。”有了这个比较，他可能就会渐渐恢复信心。

## 声音能够提升个人魅力

在某广告公司，有一位广告经理每次做的策划都非常有创意，因此，他备受CEO的青睐。可是，当他与重要的客户会谈时，表现却没有他的创意那么精彩，甚至有时候还会出现谈话无法继续下去的情况。为了找出原因，在一次与客户的会谈中，CEO也参与其中。

起初，客户在看完广告经理的策划后，非常满意地点了点头，笑盈盈地对他说：“你的创意非常棒，完全符合我们公司的理念。”随后，客户希望这位广告经理能够向他们讲述一下自己的创意。广告经理欣然同意，将早已准备好的PPT讲给客户听。

可是，在他讲解的过程中，客户的脸色却逐渐发生了改变。原本他们喜笑颜开，但在听讲解的过程中笑容却荡然无存，最后眉头紧锁。此时，CEO发现了其中的问题：原来广告经理陈述自己的创意时声音软绵绵的，而且讲得也不怎么清楚。这不仅让客户听后感到不明所以，连CEO听后也不知所云。

有心理学家表示，声音是非常重要的沟通工具。在与人交谈时，声音的好坏直接影响对方与我们谈话的心情。铿锵有力而又热情亲切的声

音能够对人产生吸引力，会让对方更愿意与我们交谈，也更愿意与我们亲近。可见，声音不仅影响沟通的成败，还能提升个人的魅力。

一项调查显示，当我们与他人沟通时，55%的信息通过肢体语言传播，38%的信息通过声音传播，而只有7%的信息通过口头语言传播。可以看出，声音作为承载语言的载体，在沟通中起到非常关键的作用。

在人际交往中我们会发现，不同的人声音特色各不相同：有的人声音非常高，犹如扩音喇叭，听起来非常吵；有的人声音婉转动听，让人越发想与其亲近；有的人说话和声细语，听起来非常亲切。

英国第一位女首相撒切尔夫人在这场宴会上用餐时，一名女侍者在在上菜时不慎将菜汁滴到了一位高官的身上。那名女侍者非常惊慌，一时间不知道该怎么办。

此时，撒切尔夫人走到手足无措的女侍者面前，温和地对她说：“别害怕，我们每个人都会出现这样的错误。”撒切尔夫人亲切的话语、柔和的声音犹如春风般拂过女侍者的心田，在化解对方恐慌的同时，也赢得了对方的感激。

可能很多人会认为声音是天生的，其实不然。有专家表示，大多数声音是可以后天塑造的。正如那些字正腔圆、讲话铿锵有力的主持人，也是通过后天勤奋锻炼出来的。那么，如何让自己的声音变得更动听，

更有助于实现高效沟通呢？对此，有专家提出以下几点建议：

### 1.控制说话速度和音量

一般来说，当我们与人交谈时，如果处于比较紧张、焦虑的情绪状态，语速就会不自觉地加快，声音也会随之提高。此时，我们不妨在心中不断地提醒自己：慢一点，慢一点。如果我们平时说话就比较快，在与他人交谈时要有意识地提醒自己：语速放慢一些。久而久之，便能控制自己的说话语速和声音高低。

### 2.与人交谈时声音充满热情

成功学大师拿破仑·希尔通过分析和研究世界500名成功人士，发现他们成功的原因之一就是声音充满了热情。当我们对自己做的某些事情非常热爱时，往往能从声音上体现出来，在与他人交谈时热情也会自然而然地流露出来，从而不仅让沟通更加顺畅、高效，也更容易吸引对方。

### 3.找出自己的“音域”

所谓音域，是指人的声音或乐器能够达到的最低音到最高音的范围。如果我们想要让自己的声音变得更动听，就要找出自己的“音域”，看看其有多大的发挥空间和可塑性。比如，当我们读“风调雨顺”这个词语时，可以用不同的声音分别读一遍，先将声音降下来，用低音来读，然后一次次地提高，直到自己的最高音。

### 4.与人沟通时声音要自然

上文中的广告经理在与客户交谈时，声音绵软无力，将非常有创意的策划陈述得平淡无奇，自然会导致沟通遇到阻碍。因此，在与人沟通时，声音要有高中低之分富于变化，才能让对方听出哪些是重点和出彩的地方。正如相声演员姜昆曾这样形容经典歌曲：“经典歌曲刚开始时就像平地行走，音调较平，然后开始爬坡，音调往上走，爬到最高处时，突然往下，音调骤降，到结尾时，翻几个跟斗，音调也跟着绕几个圈。”

## 说话时要懂得点到为止

一日，曹操因为立世子的事情而举棋不定，他在书房中踱来踱去思考着：大儿子曹昂与二儿子曹铄一个战死沙场，一个夭折，三儿子曹丕聪明勤奋，处理国事也不错，按照长幼的顺序应该立他为世子。可是，他又很喜欢自己的小儿子曹植，曹植才华横溢，气宇轩昂。因此，是立曹丕还是立曹植，他拿不定主意。

突然，曹操想到了自己的谋士贾诩。于是，他命人叫来贾诩。当贾诩到了后，他屏退手下所有的人，只留贾诩一个人在身边。待他人散去后，曹操长叹了一口气，将心中的想法向贾诩和盘托出，然后问贾诩有什么建议。

此时的贾诩直立站在一旁，好像没有听到曹操的问话，望着帐外发呆。于是，曹操又大声说了一遍，可贾诩依然装作听不见。因此，曹操大声呵斥了一声：“文和！”

贾诩这才转过身来，向曹操作揖道：“丞相。”曹操更加不满

了：“我和你说了半天的话，你在想什么呢？怎么也不理睬我？”贾诩面无表情地回答道：“丞相，我听到你的话后，正在想一件事。”

曹操追问道：“什么事情？说来听听。”贾诩回答道：“我在想袁绍和刘表的事情啊。”曹操听闻，若有所思地笑了，心中有了答案。

曹操与贾诩的交谈可谓最轻松、舒适的沟通，说话点到为止，对方便能心领神会，不需要做过多的解释。正如美国著名作家安得鲁·葛洛夫所说：“沟通得很好，并非取决于我们对事情述说得很好，而是取决于彼此被了解得有多好。”

贾诩深知，曹操性格多疑，如果他在立世子时多言必然会引起曹操的怀疑。因此，他点出了袁绍和刘表的前车之鉴，让曹操看到个中要害。袁绍与刘表两个人都因为喜欢小儿子，而在立嗣时做出了废长立幼的举措，待他们死后，儿子们为了争权夺利，斗得你死我活。而在他们混战的时候，曹操一举将他们打败。贾诩点到为止的一句话，让曹操自己体会个中的缘由，这样的反馈意见实在是高。

在与人交谈时，想要达到高效沟通，最重要的就是懂得点到为止。如果不顾他人的感受而喋喋不休地说个不停，不仅言多必失，导致沟通受到阻碍，还会破坏彼此的关系。

郑怡与男友吵架了，她非常生气地跑到闺蜜李妍那里诉苦道：“我要和男友分手！”李妍问道：“为什么啊？”郑怡愤愤地说：“每次吵架他都不让着我，而且还痛斥我诸多的不是，真是让我再也无法与他相处下去了。”

李妍见此，也生气地说：“早该离开这么可恶的男生了，他那么不懂得珍惜，你还委曲求全地留在他身边做什么呢？简直是浪费自己的青春时光！趁现在还没有结婚，尽快抽身离开。”郑怡点点头回答道：“我听你的，回去就和他分手。”

可是第二天，郑怡却挽着男友的胳膊出现在李妍面前，还对她说道：“回去后，他主动向我道歉，我感觉自己还是放不下他，所以没有分手。”而此时，郑怡的男友则生气地对李妍说：“你还是她的闺蜜呢，怎么劝分不劝和？真没有见过你这么损的朋友。你自己没有男友，是不是也见不得别人有男友啊？”

李妍本是一番好意，顺着好友郑怡的话来安慰她，但她不懂得点到为止的道理，而是滔滔不绝地数落对方男友的不是，并让其与男友分手。可是，对于郑怡来说，她只是一时生气想要与男友分手，其实并不是出自真心，最终弄得李妍里外不是人。因为这件事，李妍与郑怡的关系也渐行渐远。

因此，不管是与陌生人交谈，还是与亲密关系的人沟通，都不能无

所顾忌地说个不停，而要懂得点到为止，因为难免言多必失。那么，在与别人沟通时，应该如何做到点到为止呢？对此，有专家为我们提出以下三点建议：

### 1.与人沟通时尽量长话短说

在日常生活中，我们常常发现一些高谈阔论者与人沟通时喋喋不休地说着鸡毛蒜皮的琐事，即使对方已经不想再听，为了礼貌还要假装在听。因此，对这些人来说，应该懂得长话短说，适可而止，顾及对方的感受。

### 2.与人沟通时要懂得含蓄得体

英国哲学家培根曾说：“交谈时的含蓄和得体，比口若悬河更可贵。”当我们与人沟通时，应该做到彼此都在听或者说，如果一个人口若悬河说个不停，而不从对方那里获得有用的信息，那么，这样的沟通必然是失败的。所以，聪明的谈话者在讲话时往往含蓄得体，在关键时刻发表自己的观点，给予对方充足的讲话时间，从而让人对其印象更深刻。

### 3.与人交谈不要吹嘘、炫耀自己的长处

有句话说得好：“言过其实，不可大用。”意思是总是喜欢说大话、炫耀自己的人，往往给人外强中干、华而不实之感，因此，这类人会让人反感。与这类人交谈，自然不利于谈话继续下去。

## 巧妙的话语胜过长篇大论

美国著名作家马克·吐温一向对长篇大论非常反感，他认为那样特别浪费时间和精力。有一次，他到某个教堂做礼拜，正好遇到一位传教士做募捐活动。起初，那位传教士声情并茂地向众人讲述了一些难民的困苦生活，希望大家听后都能有所感触，并伸出援助之手来帮助那些生活在水深火热中的难民。马克·吐温听闻很感动，决定捐出50美元。

可没想到，已经过了十分钟，那位传教士还在絮絮叨叨地讲着。这让马克·吐温听得有些心烦，心想如果对方再这样说下去，最后他只会捐20美元。谁知，又过了十分钟，传教士依然没有停止的意思。此时，马克·吐温有些气恼，心想：在他结束讲话后，自己一分钱也不捐，看他有什么表现。

结果，半个小时之后，传教士终于讲完了，他走下台挨个接受听众的募捐。可到了马克·吐温身边时，他非但没有捐一分钱，还从募捐箱中拿走了两美元。

在人际交往中，想要获得高效沟通，就不能像上文中那位传教士絮絮叨叨地长篇大论，这样只会让他人感到厌烦，而应该善于使用巧妙的话语，简洁明了地表达自己的意思，这样才能让他人对我们所说的话题感兴趣，引发共鸣，从而进行有效沟通。

有心理学家建议，在与人沟通时，如果我们想要反对或拒绝别人，一定要有充分的理由，并且要注意应变时使用简短、巧妙的话语。

比如，当男生邀请女生用餐时，一般来说，很多女生都会保持矜持，拒绝男生的好意。可是，要拒绝对方的盛情则需要在言辞上费一番功夫。如果是同事，可能会比较为难，毕竟每天在工作场合抬头不见低头见，一旦拒绝，工作上不免有些尴尬。所以，当我们想要拒绝他人的好意或不想单独与其相处时，不妨拿出手机，抱歉地说：“不好意思，在这之前，刚刚有朋友打电话和我说，今天要与我吃饭。”或是对发出邀约的人说：“非常感谢你的邀请，不过能否顺便邀请小A和小B，因为我们之前约好下班后一起逛街的。”采用这种巧妙的说辞，既不会让彼此太过尴尬，还会让沟通更加顺畅。

不仅如此，在一些重要场合或演讲中，一个巧妙而有趣的开场白也能产生引人入胜的效果。著名作家林语堂讲话素来风趣幽默。一次，他参加某学校的毕业典礼。很多被邀请的人在讲话时都是长篇大论，而轮到他讲话时，他站起来说：“演说要像迷你裙，越短越好。”话音刚落，整个礼堂爆发出欢快的笑声。

众多事例表明，巧妙的话语胜过长篇大论，这不仅会让沟通更加顺畅、融洽，还会增进对话双方彼此的关系。不过，在使用巧妙机智的话语时也要有一定的限度，不能太过苛刻或言之无物，否则与人交谈时会让对方感到我们没有诚意而导致沟通不畅。

## 委婉的言辞是沟通的“缓冲剂”

东汉时期，光武帝刘秀姐姐的丈夫不幸去世了，因此，刘秀的姐姐一直处于悲伤、低落的情绪中。为了帮助姐姐走出伤心的境遇，刘秀便为她牵线搭桥，想让姐姐在众多大臣中选择一位如意郎君。

在观察众多大臣后，刘秀的姐姐看中了一个名叫宋弘的大臣。于是，她将自己的想法告诉了刘秀。可是，刘秀命人调查宋弘后得知，他尚有家室。这让刘秀颇感为难，如果直接询问对方是否愿意娶姐姐，对方拒绝的话，作为皇帝，面子上有些挂不住。

于是，刘秀用委婉的言辞对宋弘说：“有句话说得好——‘富易交，贵易妻’，说的是人一旦富裕了，就会换一批新的朋友；地位高了，就会另娶那些门第高贵的女子作为妻子，这是符合人之常情的事情。”可是，宋弘听后却正色回答道：“有句话也说得很好——‘贫贱之交不可忘，糟糠之妻不下堂。’说的是永远都不要忘记贫贱之时结交的朋友；永远不要与自己共患难的妻子分开。”

刘秀听后，对宋弘的人品大加赞扬了一番。同时，他也非常后悔自己已有这种想法，再也不打他的主意了。

与人沟通时，当我们想知道对方的态度或立场时，直接询问往往不妥当，不妨采用委婉的言辞来试探。上文中的刘秀在了解大臣宋弘的情况后，为了防止对方当面拒绝自己而丢了作为皇帝的面子，便采用委婉的言辞试探性地与其谈话，从而了解他内心的想法。

委婉是指运用含蓄的语言来表达讲话者本意的方法。在与别人沟通时，讲话者故意说一些与本意相关或类似的话，从而间接表达自己不便直说的意思。有心理学家表示，在与别人交谈时，委婉的言辞是沟通

的“缓冲剂”，它能让原来可能困难的交往变得顺利起来，让倾听者在比较舒适的氛围中领会其中的本意。

美国总统林肯喜欢用委婉的言辞来说话。在白宫中，他每天都要处理各地送来的各种冗长、复杂的官方报告，对此，他感到非常厌倦。为了表达自己的意见，他没有直接提出批评，而是委婉地对那些送报告的人说：“当我派一个人出去买马的时候，我并不希望这个人告诉我这匹马尾巴上的毛有多少根。我只希望知道它的特点在哪里就可以了。”

可是，在日常生活中，很多人认为直率是人性中最本真的部分，就像天真无邪的孩子，处处都表现出他们率性、纯真的一面。因此，他们不习惯用委婉的言辞与他人沟通，而是直来直去地说话，从来不拐弯抹角。但成年人与孩子不同，如果与人交谈时总是直来直去地表达自己的观点和想法而不顾及对方的感受，那么，在某些场合中必然会造成不好的结果。

小李是某公司的职员，工作能力不错，进入公司两个月就获得了领导和同事的赞许。可是，因为他说话太直得罪了同事而不自知，所以，他一直没有获得升迁的机会。而且，很多同事只是与他有工作上的接触，下班后聚餐大家从来都不喊他。久而久之，他在公司中成了“孤家寡人”。

其实，小李之所以会出现这种状况，主要原因就是他说话太直，不管是和同事还是与领导沟通，他说话从来不加修饰，而是想到什么说什么。很多时候，他的话让同事、领导尴尬不已。自然，大家在私底下都不愿与其来往。

虽然心直口快是一种难能可贵的品质，但是与人沟通时还是要注意自己的言辞，切不可图一时之快而对他人莽撞地直言直语。因此，有专家为那些“直来直去”的人提出两点建议：

### 1.与人沟通时少指责他人所做的事情

虽然我们常说“对事不对人”，可是，如果我们对他人所做的事情直言批评，必然让对方难以接受。除非我们的身份、地位较高，否则直言直语就会让他人对我们唯恐避之不及。

### 2.与人交谈时尽量少去指责对方的为人

如果在与人交谈时，我们对他人的为人直言批评，即使是出于好意指出问题，也会让对方的内心受伤。因此，能不说的就尽量少言，如果真要去说，最好采用委婉的言辞、点到即止的方式来说。

## 条理性的表述让对方更好理解

官渡大战后，刘备逃到荆州投奔刘表。于是，刘表拨给他一些人马，让其驻扎在新野。但刘备是一个相当有抱负的人，在荆州待了几年后，他总希望自己能做出一番事业。因此，他四处寻找贤能之人，希望

他们辅助自己成就大业。

在寻访贤能的过程中他遇到了司马徽、徐庶，刘备将其招揽到旗下。与此同时，他们向刘备推荐了知识渊博的诸葛亮。刘备听闻有这样一位人才且与徐庶相识，便让徐庶将其请来，可是徐庶却对刘备说：“像他那样的贤能之人，需要将军亲自去请，才能彰显您的诚意。”

于是，刘备带着关羽、张飞前往隆中请诸葛亮。可诸葛亮得知刘备前来拜访他时，却故意离开了家，这让关羽和张飞很生气。但刘备非常有耐心，又去了第二次，依然扑了个空。于是，他第三次前去拜访。最终，诸葛亮被刘备的诚意打动，在自己的茅草屋中接待了刘备。

刘备让关羽、张飞在门口等待，他与诸葛亮在屋里探讨天下的局势。刘备坦率地对诸葛亮说：“现如今汉室衰落，大权被奸臣掌控。我自知能力有限，即使有心却无力，所以希望先生能够指点一二。”

诸葛亮见他如此真诚和谦虚，也推心置腹地对刘备说出了自己的分析：“如今，曹操已经战胜袁绍，兵力更加雄厚，而且他又挟天子以令诸侯，因此在武力上，我们自然不能与其抗衡。占据江东的孙权，地势险要，很多百姓都归顺于他，他身边还有大量贤能之士。所以，目前我们只能与孙权联合来对抗曹操。”

接着，诸葛亮又分析了荆州和益州目前的形势。他认为荆州是一个非常不错的军事要地，可刘表却没有能力守住这块地方；而益州土地肥沃辽阔，被称为“天府之国”，可占据此地的刘璋却是一个无能的人。

最后，诸葛亮建议道：“将军您是皇室的后代，如果能够占据荆州、益州，对外与孙权联合，对内则整理内政。一旦有机会，就可以从荆州、益州分兵两路进军攻击曹操。这样自然可以功成名就，汉室也得以恢复。”

刘备听着他条理清晰的表述，不禁对诸葛亮佩服得五体投地，并诚意邀请他出山帮助自己。从那以后，刘备将诸葛亮当成老师般恭敬地对待。

这就是著名的“三顾茅庐”，而诸葛亮这番富有条理的分析则被称为“隆中对”。可以说，刘备与诸葛亮的交谈是一次高效的沟通，诸葛亮通过条理性极强的表述和分析让刘备看清了天下的局势，明白自己与孙权、曹操的实力对比悬殊，找到了一条可行的出路。

可在现实生活中，很多人在交谈时总是不能富有条理地、逻辑清晰地表述自己的观点和主张，说话啰唆、没有主次，让对方听后不知所云。那么，在与人沟通时我们如何能做到像诸葛亮那样思路清晰、有条理地表述自己的想法和意见呢？在此，有专家为我们介绍了以下几点注意事项：

### **1.与人沟通时试着让语速慢下来**

有专家表示，将语速放慢是实现高效沟通的利器。尤其是在工作场合，当我们与同事探讨工作上的事情时，试着将语速放慢一些，这样既

显得有亲和力，还能够让对方更容易、更清楚地理解和接受我们的观点。

## 2.表述观点时可以运用数字或顺序词

当我们陈述自己的观点时，可以用“1、2、3”或“第一、第二、第三”，抑或是叙述词“首先、其次、最后”等。用这种方式来表达，不仅让对方感到我们的语言很有条理性，还能凸显我们讲话的层次感，从而让沟通更高效。

## 3.与人沟通时讲话要有次序

在与人沟通时，如果我们讲话按照次序去说，自然就会形成条理性，让对方更易理解并接收我们所传递的信息。而所谓的次序，是指讲话的内容遵循时间、地点、因果关系等方面的先后顺序。

## 礼节是高效沟通的“黏合剂”

在南北朝时期，齐国有一个名叫陆晓慧的官员，他不仅知识渊博，而且待人接物特别注重礼节，对人非常恭敬、亲切。

虽然陆晓慧做过好几任长史，但他从来不高看自己，每次有官员来拜见他时，他都以礼相待，从来不摆架子。不仅如此，每次那些官员离开时，他还会起身亲自将其送到门口。

有一个幕僚对此很不解，他问陆晓慧：“长史身居高位，为何对那

些官员，甚至是平民老百姓都如此彬彬有礼？这样做不会失了您的身份吗？而且这样做也没获得什么利益，为何要这么麻烦呢？”

陆晓慧听后，不以为然地笑笑道：“欲先取之，必先予之。”意思是，在与人交往中，如果想让所有的人都对你以礼相待，那么，你首先必须以礼相待所有人。

礼节是沟通的“黏合剂”，在社会生活中是非常重要的。而中国传统文化的核心就是“外礼内仁”，仁是指仁爱之心，礼则是指礼节。中国儒家文化的代表人物孔子、荀子便非常推崇礼节：孔子提倡“不学礼、无以立”，荀子宣传“礼者，人道之极也”。可以说，在人类社会，礼节是大家相互认识、合作的重要途径。上文中的陆晓慧正是奉行与人沟通以礼相待的准则，从而获得了更多人的尊重和支持。

虽然礼节没有被逐条逐项地进行规范，可它却切实存在于每个人的心中。在中国几千年的历史长河中，很多名人大家在与人沟通时都能做到恭敬守礼。[书籍分享V信shufoufou]

有一次，曾子陪坐在老师孔子身边时，孔子对他说：“以前的圣贤君王往往有着至高无上的德行和精深奥妙的知识，他们用此教导天下人，让人们和睦相处，也让君王和大臣之间没有任何不满。你知道它们

是什么吗？”

曾子听后，知道老师要传授他深刻的道理。于是，他立刻从席子上站起来，走到席子外边，恭敬地回答道：“弟子愚笨，不能领悟其中的道理，恳请老师将这些道理传授给我。”

曾子的这种做法被称为“避席”，这是一种非常有礼貌的行为。他起身“避席”，等待着老师向他传授知识，是对老师的尊重。反之，如果我们在与人沟通时不懂得礼节，而是说话粗鲁，行事莽撞，自然没人愿意与我们交谈。那么，我们在与人交谈时应该注重哪些礼节呢？对此，有专家为我们提出以下两点建议：

### **1.与人沟通时摆正自己的位置**

很多人之所以在沟通中出现问题，关键点就是没有摆正自己的位置。比如，当我们与领导沟通时，要端正自己的态度，讲话方式要得体，这样才能让沟通更加顺畅。

### **2.放弃“自我中心论”，而要以对方为中心**

尤其是与客户沟通时，要将对方摆在中心位置，切记不能以自我为中心。比如，与客户一起用餐，先要征求客户的意见，根据对方的喜好来选餐，而不是以自己的口味为准。

## 沟通时选好说话的角度

一天，皇宫中即将举行一场盛大的宴会，很多王公贵族都前来参加。女王由于忙于接见来宾，而将丈夫冷落在一边。这让丈夫非常不满，宴会还没结束，他就默默地回到了房间中。

宴会结束后，女王发现丈夫已然不在身边，此时，她才知道自己由于忙于宴会而忽略了丈夫。于是，女王便去房间寻找丈夫。走到卧室门前，女王轻轻地敲了敲门。

正在房间中生闷气的丈夫冷冷地问道：“谁？”女王在门口凛然地回答道：“我是女王。”可是，门没有开，房间内鸦雀无声。于是，女王只好离开了。但刚迈出几步，女王又回过头，重新去敲门。

此时，房间依然传来丈夫冷冷的声音：“谁？”女王温和地回答道：“维多利亚。”然而，房门依然没有打开。这让女王有些生气了，自己是堂堂女王，居然还敲不开一扇自家的房门。于是，她悻悻地离开了。

可是，走出几步远，女王想来想去后还是决定返回去第三次敲门，这次房间中依然传来冷冷的声音“谁？”此时，女王柔声细语地回答道：“你的妻子。”话音刚落，门缓缓地打开了。

几经波折，女王与丈夫的沟通之所以最终能够成功，关键在于女王转换了说话的角度和立场，她不再用女王的身份来敲门，而是以妻子的

身份来敲门，自然叩开了丈夫的心门，也打开了房门。因此，在与人交谈的过程中，当我们从原来的角度沟通无法解决问题时，不妨换个新的角度，或许就会峰回路转，让我们的沟通更加顺畅、高效。

某公司最近需要接待一位来自海外的女客户，为了让其熟悉本地的环境，领导特意派出公司的年轻干将小徐陪女客户参观附近的景点。临行前，领导告诉小徐，要想办法盛情款待这位客户。

于是，在参观了几个景点后，小徐两次有礼貌地问：“女士，请问您肚子饿不饿？”那位女客户都否定地摇了摇头。当景点快要参观完时，正好小徐看到在不远处有一家饭店，此时，她计上心来。

她换了一个角度对女客户说：“由于今天早上要与您见面，我担心迟到，所以早早出门还没有来得及吃饭。现在我有些饿，不知您是否愿意与我一起用餐呢？”对方听后，点点头接受了小徐的邀请。

在日常生活中，我们可能或多或少都有过这样的经历，想请他人用餐，但对方却不赏脸。如果我们能够像上文中的小徐一样，换个角度与对方沟通，可能就会收到不一样的效果。那么，在与人沟通时，我们应该如何选择说话的角度呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

## 1.学会站在对方的角度考虑问题

有心理学家表示，在与人交谈时，想要让沟通更顺畅、高效，关键是要懂得站在对方的角度考虑问题，让对方觉得我们是“自己人”。

比如，经验丰富的推销员在推销产品时往往会站在顾客的角度去沟通。当一位推销员了解到顾客的冰箱已经使用多年还未更换时，就赞许地说：“您家的冰箱很耐用啊，相信再用两年也没问题。”消费者听后则开心地回应道：“的确如此，不过它有些旧了，我正在考虑换一台新的。”在获得对方的认可后，再从对方的角度出发提出建议，自然很容易达到目的。

## 2.懂得使用“你”字策略来沟通

有心理学家表示，“你”字在沟通中具有不可小觑的力量，善于使用“你”字的人往往能够在沟通中获得更大的利益。

比如，在参加会议时，有人提出问题，对方肯定希望听到“这个问题提得很好”的反馈。可是，如果我们说“你这个问题提得很好”时，对方听后可能会更加开心。

# Chapter 3 说服——让人在沟通 中“占据高地”

## 用“得寸进尺法”说服他人

周末，小珂与老公逛商场。当他们经过一个皮包专柜时，小珂看到一个不错的包，她想让老公买下来，可当她看了价钱后，担心老公会嫌贵而不愿买。因此，小珂只好不舍地将包放回去。

随后，他们又去别的地方逛了逛，可小珂一直在心里念着那个包。当他们经过一家香水店时，小珂有了“妙招”。她对老公说：“情人节快到了，我也不需要什么礼物了，你送我一小瓶香水就行了。”

老公一听，不禁为小珂的乖巧和持家而高兴，一瓶香水才多少钱啊！老婆真是会过日子。于是，他欣然地帮小珂挑了一瓶香水。小珂拿到香水后，对老公盛赞了一番：“你挑的香水非常有品位，而且很贴心。”老公听后心花怒放。

在夸赞老公的同时，小珂又将他带到那个包包店里，趁此机会对老公说：“你买的香水很有品位，如果再搭配这样的包包，我和你走到哪里都会让你感到倍儿有面子。”老公听后果断给小珂买了包，当知道价钱后，虽然有些不愿意，但为了维护自己“体贴和有品位”的形象，他还是将包买下了。

其实，小珂所使用的招数就是“得寸进尺法”。她知道如果一开始就要求老公买包，老公可能会因为价钱高而不情愿，于是，她先提出一个简单而容易达到目的的要求，然后对老公大加赞赏，再提出自己最初较难达到的要求，此时，老公就会同意。

上门推销的销售人员往往深有体会，虽然大多数人都非常厌烦上门推销者，但只要客户打开门，购买商品的概率就会大大提高。因为有经验的推销员都会对消费者说：“请给我5分钟的时间。”此时，很多人就会放松警惕开门让其进去。之后，推销人员则会巧妙地对商品进行介绍，让消费者在不知不觉间愉快地购买。

心理学家乔纳森·弗里德曼和费雷泽曾做过这样一个实验：他们邀请一位大学生拜访一些家庭主妇，请她们在一份关于安全驾驶的请愿书上签字。结果，很多受访的家庭主妇都照办了。

两周后，心理学家又邀请另外一位大学生参与实验，依然让他拜访一些家庭主妇。不过，心理学家此次将他所要拜访的对象分成两组：一组是之前受访过的，另一组则是没有受访的。同时，心理学家让这位大学生对这两组家庭主妇提出同一个要求：让她们在自家的庭院中竖起一个警示交通安全的广告牌，但是这个广告牌非常大，而且设计得还有些丑。

实验结果发现，在第一组受访过的家庭主妇中，有超过70%的人接

受了这个荒唐的要求，并在庭院中竖起了那块大牌子；而在第二组之前没有受访的家庭主妇中，仅有17%的人接受了这个要求。

为何会出现这种情况呢？对此，有心理学家表示，对于大多数人来说，他们都有保持自身形象一致的愿望，一旦有了友好合作的先例，就会为了维护这种良好的形象多付出一些代价，即使有些代价是他们不情愿的，但也不愿毁掉自己已经建立起来的形象。因此，心理学家将这种心理现象称为“登门槛效应”。

在恋爱中，这种方法也同样适用。当我们想约心仪的对象出来时，很多人可能会说“请和我约会吧”等诸如此类的话。但这样直白的邀约很可能会被对方果断地拒绝。相反，当我们与心仪的对象在一起时，不妨说“就近喝一杯怎么样”。那么，效果不言而喻。可以说，只要对对方不讨厌，大多数人都会接受这个邀约。在对方接受了这个小小的请求之后，再提出更高的要求，成功的概率就会更大。

因此，心理学家建议，当我们与人沟通时，想要达到说服他人的目的，不妨采用“得寸进尺”的方法来交谈。那样，成功的概率往往会增大。

## 借助情感共鸣来说服

秦国攻打赵国的时候，由于赵孝成王尚年幼，并且即位没多久，因此由赵太后执政。此时，秦国已经攻下赵国三座城池。于是，赵太后向齐国发出求救。但齐国表示，只有用长安君作为人质，他们才会派出援兵。

但长安君是赵太后非常宠爱的小儿子，她自然不愿答应。大臣们对此极力劝谏，赵太后却愤怒地说：“如果谁再提让长安君去做人质，我一定会吐他一脸唾沫！”

众人见赵太后护子心切，竟到了听不进任何谏言的地步，导致事情陷入了僵局。一天，左师触龙面见赵太后。太后深知他是来说服自己的，顿时满面怒气。触龙见此，并没有直接谏言让长安君当人质的事情，而是向太后谢罪，自己由于患有足疾，很长时间没来看望太后，然后又问了问太后的身体状况。

赵太后见他关心自己的身体，怒气渐渐缓解。随后，触龙提到了自己的小儿子，希望太后能给他在皇宫中安排一官半职。于是，太后便问及他儿子的情况。了解大致情况后，太后感慨地说：“难道你们男人比女人更宠爱自己的小儿子吗？”触龙回答道：“有过之而无不及。”紧接着，触龙又说：“在我看来，燕后（太后的女儿）和长安君相比，您更加疼爱燕后。”但太后否认了这一点，称自己更疼爱长安君。

触龙立刻接过话茬儿说：“父母都非常爱自己的子女，如果您更爱长安君，就应该像送燕后出嫁那样，即使思念至极，也不想让她回来，因为您在为她的长远打算，希望她的子孙能在燕国相继为王。而长安君现如今一直在您的庇护下生活，如果您不幸离世，长安君又凭借什么资本在赵国立足呢？”

赵太后听后恍然大悟，对触龙说：“的确如此，长安君的问题就交给你安排吧，我不会再干涉了。”于是，触龙为长安君准备了马车，让他到齐国当人质。齐国见此，立刻派兵援助赵国。

触龙正是借助情感共鸣来一步步说服赵太后的，他先是动之以情，诉说自己的足疾并关心太后的身体状况来制造共性，以此缓解太后的怒气。待太后情绪稳定后，触龙再向太后提出自己的请求——给自己的儿子安排官职，并与太后谈起孩子，这是极为自然的，也在无形中拉近了彼此的距离。最后，触龙晓之以理，以父母应该为孩子做长远打算为由说服了太后。

因此，有心理学家认为，在与人沟通时，想要说服他人，很关键的一步就是借助情感共鸣。当然，在人与人交谈的过程中，可能一开始很难产生共鸣，因为很多人都会在思想上砌一堵墙，所以不管我们讲什么道理，对方都难以接受。解决这个问题的关键方法就是用真挚的话语来与其交谈，用情感来感化对方，让其受到感动，渐渐改变自己的态度。

人是情感动物，因此，当我们与人沟通时，情感所发挥的作用是非常重要的。在说服他人时，首先要创造出一种真挚、诚恳的沟通氛围。即使再不愿改变想法的人，只要用真情实感打动对方，那么，对方也会被成功说服。

伽利略在年轻时就希望自己在科研方面做出一番成就，因此，他希望父亲能够给予自己支持。一天，他与父亲沟通时，没有正面说出自己

的请求，而是问父亲是什么原因促成了他与母亲的婚事。父亲回答道：“是因为你的母亲非常吸引我。”

伽利略接着又问父亲在此之前是否娶过别的女人，父亲称从来没有。虽然家人曾让他娶一位富有的女士，但他钟情于伽利略的母亲，而且当时的她是一位风华绝代的女士。

伽利略听闻，向父亲真挚地说出了自己的处境：“的确如此，我的母亲现在依然风华绝代。您不曾娶过别的女人，表明您非常爱她。所以，我现在与您的处境相同，我非常喜欢科学，而其他事物无法吸引我。我对科学的喜欢，犹如对一位貌美女子的爱慕。”

父亲若有所思地点了点头，继续听伽利略讲下去。伽利略接着说道：“父亲，您有才干却缺少力量，但我两者都有。您为何不支持和帮助我成就一番事业呢？我一定会成为著名的学者，并比别人过得都好。”

父亲难为情地回答道：“你了解我们的境况啊，我没有钱供你上学。”伽利略紧接着说道：“父亲，如今宫廷会向很多穷学生提供奖学金，为何我不能去领呢？况且您有很多交情不错的朋友，他们一定会帮助你的。”

父亲被说动了，赞同地说：“你说得不错，这是个好主意。”伽利略开心地抓住父亲的手说：“父亲，请您尽力帮我做成这件事，我保证一定会成为伟大的科学家的。”

## 谈论对方感兴趣的话题

黄斌是一名推销员，一天，他去拜访客户周先生。虽然黄斌非常专业地介绍了公司的产品，但对方并没有想要购买的欲望，而且在谈话过程中周先生哈欠连天。

黄斌见此，知道周先生对他们所交谈的内容提不起兴致。正当黄斌思考如何才能让周先生购买公司的产品时，他抬眼瞥见周先生的办公桌边有几本关于电影的书籍，而且书中还夹着电影票的票根作为书签。看到这里，黄斌眼睛一亮，找到了说服对方的突破口。

他说道：“周先生是不是对电影非常感兴趣呢？最近上映的电影您看了吗？您感觉哪部电影不错？”本来有些昏昏欲睡的周先生听到黄斌提及电影的事情，顿时来了兴致，他滔滔不绝地讲起了最近几部刚刚上映的电影的故事情节以及拍摄技巧。

黄斌在听他说完后，顺势说道：“其实我也很喜欢看电影，最近上映的电影我就看了一部，但是我对电影的拍摄技巧不是很明白，如果您有时间，还望不吝赐教。”周先生很开心地回答道：“我也是略懂一些，好啊，你可以时常过来与我探讨一下。”

两个人在聊电影的同时，黄斌也顺利地将公司的产品推销了出去。与此同时，他还因为与周先生有着共同兴趣而成了朋友。

著名人际关系大师戴尔·卡耐基曾言：“打动人的最高明的办法，是跟他谈论他最珍贵的事物。”意思就是，当我们与人沟通时，想要拉近彼此间的距离，想要说服他人，最关键的就是谈论对方感兴趣的话题。上文中的黄斌正是谈及客户感兴趣的电影话题，才让昏昏欲睡的客户提起了谈话的兴致，最终他不仅卖出了公司的产品，还与客户成了朋友。

从心理学角度来看，当他人听到自己感兴趣的话题时，就会投入自己的感情和热情；反之，当人们对话题不感兴趣时，即使对方再热情高涨，自己也提不起半点兴致。因此，有心理学家建议，当与人谈话时，要有意识地谈一些对方感兴趣的话题，将他人的注意力和好奇心吸引过来，这样不仅能够短时间内拉近彼此的距离，还能让沟通更加顺畅，从而更有利于说服他人。

因此，在与他人沟通时，如果我们想要走进他人的内心，不妨试着谈论能与对方产生共鸣的、双方感兴趣的话题。美国总统西奥多·罗斯福就是一个知识渊博的人，每一个拜访他的人都被他丰富的知识所折服。正如哥马利尔·布雷佛写道的：“无论是一名牛仔或骑兵、纽约政客或外交官，罗斯福都知道该对他说什么话。”

那么，西奥多·罗斯福是如何做到这一点的呢？其实，原因很简单。每当有人来拜访他的前一天晚上，他都会翻阅有关客人所感兴趣的话题的资料。因为罗斯福深知，如果想与他人沟通顺畅，并与对方产生共鸣，最好的方法就是谈论对方感兴趣的话题。

耶鲁大学文学教授、散文家威廉·菲尔普斯在《人性》中描述了这

样一则故事：他8岁时有一天在姑妈家玩耍，遇到一个男子来姑妈家做客，男子与菲尔普斯谈论起船舶的话题，而这个话题正是菲尔普斯所感兴趣的，他与男子谈论得非常愉快。可后来姑妈却告诉他，其实那位客人对船舶根本没有半点兴趣，只因他是一位绅士，看出菲尔普斯对船舶很感兴趣，就与他谈论起了这个话题，从而让自己更受欢迎。

所以，如果我们在与人沟通时发现对方的言语不多、互动较少时，这表明他人对我们的话题漠不关心或是不感兴趣。此时，就需要我们转换话题，尽量谈及他人感兴趣的话题。当然，前提是我们要深入了解自己的谈话对象，找到对方感兴趣的问题。只有知己知彼，才能百战不殆，才不会让我们在沟通中触礁，从而实现高效沟通。

## 运用“光环效应”，获得认同感

周末，小婕约好朋友薇薇到自己家吃饭，她想给薇薇做一顿丰富的饭菜。于是，当好友薇薇到她家后，两个人一起去超市选购各种菜品。

小婕在选好薇薇爱吃的肉食后，准备再买一些青菜。可是，不爱吃青菜的薇薇劝阻道：“别买青菜了，我不喜欢吃青菜。”小婕知道薇薇不爱吃青菜，她也曾劝过薇薇好几次，但薇薇总是听不进去。

小婕在与薇薇争论时，正好看到超市墙上有一个营养专家的头像，顿时，她有了主意。她对薇薇说：“最近，我经常看一些养生健康的节目，很多营养专家都称，如果吃饭时只吃肉类而不吃青菜，身体的营养就会失衡，疾病就会渐渐找上来。”

薇薇若有所思地点了点头，小婕知道薇薇已经听进去了自己的话，接着又说：“你不是最讨厌去医院吗？如果身体出现问题，吃药解决不了问题，必然要去医院的。”薇薇听后，只好拿了一把青菜说：“好吧，好吧，今天就稍微吃点吧。”

在日常生活中，我们可能或多或少都有这样的经历：当我们与他人争论某个问题时，明明自己的观点是正确的，但就是无法说服对方。而在此时如果引入权威人士的观点，就能很容易地说服对方。上文中的小婕在劝说朋友时引用了营养专家的观点，从而轻松地说服了对方。

对此，有心理学家表示，在与人沟通时，想要轻松地说服对方并让他人对我们产生信任和支持，不妨在谈话中增加权威人士的话语。著名的航海家麦哲伦在西班牙国王卡罗尔·罗斯的帮助和支持下，完成了环绕地球航行的壮举，而他之所以能够说服国王，是因为他邀请了著名的地理学家路易·帕雷伊洛一起去说服国王。由于帕雷伊洛久负盛名，是公认的地理学界权威，当他向国王诉说麦哲伦环球航行的必要性和好处后，成功取得了国王的信任和认同，国王才决定支持麦哲伦的航海计划。

书籍免费分享微信 jnztxy 朋友圈每日更新

这种利用权威来说服他人的方法也被称为“光环效应”，即人们对一个人的某个特征形成好的或坏的印象后，就会对此人的其他方面的特征也表示认可或否定，正面的或负面的评价如同月晕形式的光环一样，不

断地向周围扩散。

在日常生活中，经常会发生“光环效应”。据说，美国著名演员玛丽莲·梦露去世后，有位收藏家买到了她生前穿过的鞋子。于是，他将这只鞋子拿到市场上去展示。如果有人想要闻一下这双鞋子，需要出100美元的高价。结果，竟然有很多人排成长龙般的队伍花高价来闻梦露的鞋子。

大多数人都对权威部门或权威人士有很强的信任感，只要听到“某某医学专家说”“某某学术杂志称”“某某著名教授分析”等权威性的言论，就会不由自主地相信。

不过，有专家表示，“光环效应”是一把双刃剑，在与人沟通时，我们可以适当地引用权威人士或专家的观点来增强自己的说服力。但在日常生活中，不能完全地相信那些权威人士的观点和主张，因为总有一些居心叵测之人会通过“权威”来操纵人们的心理，甚至欺骗大家。因此，固然要尊重权威，但也要敢于提出自己的质疑，才能不受蒙蔽。

## “温水煮青蛙”，攻陷对方的心理防线

王颖是一家银行的经理，每天她都会遇到各种客户。但不管王颖面对的是多么刁钻的客户，她都能一一化解，并帮助客户顺利地办完业务。

一天，一位客户到银行办理银行卡，可他不愿意在表格中填写直系

亲属的名字，这让银行人员很为难，因为银行规定，客户在办理银行卡时必须至少提供一位亲属的信息。于是，银行人员向经理王颖求助。

王颖在了解了事情的前因后果后，并没有像其他银行人员那样直截了当地告诉客户亲属信息是必须提供的，而是看了客户所填的信息后，对他说：“您好，先生，我有一个问题想要请教您一下，不知是否方便？”对方点了点头。

王颖温和地说道：“做个假设，如果您存的钱在我们银行出了问题，而我们却一时联系不上您或是您不方便前来，您是否愿意让您的亲属来联系您或是帮您代为处理这种突发状况呢？”对方再次点了点头。

王颖接着说道：“如果您发生意外，我是说如果，您是否愿意您的亲人取出您的存款呢？”对方坚定地回答：“当然愿意。”于是，王颖微笑着对客户说：“那么，就需要您在这个表格中提供亲属的详细信息。”那人听完，顺从地按照要求填写了自己的亲属信息。

19世纪末，美国康奈尔大学的科学家曾做过这样一个实验：他们将青蛙放入滚烫的水中，刚入水的青蛙受不了突如其来的高温刺激，立刻奋力地从水中跳了出来。后来，研究人员先将青蛙放在冷水的容器中，然后对容器进行缓慢加热。起初，青蛙置身于舒适的水中怡然自得，当它发现自己无法忍受高温时，已经完全没有能力跳出来了，最终被热水烫死。

其实，上文中的王颖在说服客户时所使用的就是“温水煮青蛙”的原理——让客户接受自己的意见，最好的方法就是从对方容易理解和接受的一点开始说服。最终，她成功地说服对方按照要求填写表格内容。

在日常生活中，我们可能都会遇到一些棘手的问题——进一步让别人难堪，退一步让自己为难。此时，想要说服他人，不妨采用“温水煮青蛙”的方法，先解除对方的戒备心，深入他人的内心，逐步让对方接受自己的意见，从而改变主意。这是一个渐进的过程，也是一个从量变到质变的过程。

张明与女友小雅谈恋爱六个月了，由于张明比小雅大几岁，所以他想早点结婚，还给小雅规划了他们未来的生活。但张明发现，小雅并不想这么快就谈婚论嫁。这让他很为难，不知道应该如何说服女友。于是，他向好朋友何文寻求帮助。

其实，何文也算是张明与小雅的媒人，他们是在一个聚会上认识的，是何文从中牵线、撮合，所以何文对小雅也有些了解。他给张明分析道：“小雅不想结婚也情有可原，因为她还年轻，而且你们谈恋爱才半年，她慎重一些是无可厚非的。另外，小雅比较独立，而且事业心比较重，如果想要淡化她的事业心，你必须展现出你可靠的一面。比如，在工作上取得更大的进步和成功。”

张明听了，若有所思地点了点头。何文接着又说：“你既然已经发现小雅有些犹豫，甚至有些反感，那么，口头上最好就此打住，而在行动上小幅度推进。比如，你们约会在外面看电影、吃饭，可以偶尔改成在住的地方煮饭、做菜，提前体验一下你们二人的居家生活。而且还可

以一起打扫、整理房间等。”

于是，张明按照何文的建议“执行任务”。果然，一段时间过后，小雅便同意了张明的结婚请求。

因此，有心理学家建议，在与人交往中，如果我们想要成功地说服他人，实现高效沟通，不妨采用“温水煮青蛙”的方法来一点点攻陷对方的心理防线，从而让对方接受自己的意见并改变主意。

## 提出问题引导他人自我说服

吴毅是一家饮水机公司的销售人员，他从事销售工作已经两三年了，在销售方面他有自己独特的技巧——通过提问题来引导他人自我说服。因此，他的销售业绩总是公司中最棒的。

一天，他穿戴整齐地进行上门推销。当房子的主人将门打开时，吴毅并没有像其他人那样作自我介绍——“我是某公司的推销员，请问您是否愿意购买一款新型饮水机”，而是直接问房主：“请问您能给我一杯水吗？”

男主人愣了几秒，然后转身让妻子倒了一杯水出来。吴毅接过水杯，感激万分地喝了一口后问道：“请问您家是否有饮水机呢？因为我们这个地区水质比较硬，饮水机的水口感更好，对身体也有利。”而

后，女主人愉快地买下了饮水机。

世界潜能激励大师安东尼·罗宾曾说：“成功者与不成功者主要的差别是什么呢？一言以蔽之，那就是成功者善于提出好的问题，从而得到好的答案。”上文中的吴毅正是采用提问的方法来引导对方的注意力，最终成功地说服对方。反之，如果吴毅在开场时像其他推销人员那样介绍——“我是某公司的推销员，请问您是否愿意购买一款新型饮水机呢？”那么，不用考虑，对方多半会予以拒绝。

心理学家认为，通过提问题来引导他人自我说服，往往比较适合推销员有针对性的推销。在推销时，销售者单刀直入地提出自己的问题，让对方在“措手不及”的情况下再“乘虚而入”对其进行详细的劝服，从而达到自己的目的。不过，值得注意的是，当我们提问时，一定要提有针对性且有力、有效的问题，这样才能够引导对方的思考，最终成功说服对方。

除了上文中所使用的单刀直入式的提问方法能够说服他人，还有哪些提问法值得我们借鉴呢？在此，有专家为我们总结了以下几点：

### 1.通过提问引导对方自我排除疑虑

当遇到说自己会考虑购买的客户时，销售人员可以通过提问让彼此间的沟通更顺畅，同时，借助提问引导对方自我排除疑虑，找到答案。

比如，一位客户到电器公司购买热水器，他直接表示自己想买一台便宜的水器。销售人员问：“便宜的水器烧出的水量往往比较少，请问你需要多少升的出水量呢？”销售员会根据客户的需要提问，帮助客户排除自己的疑虑，找出答案。

## 2.通过提问来探出他人的虚实

这种方法往往是在不了解他人的意图时使用的，在与人沟通时，先试探性地问一下，一方面可避免遭到对方的拒绝，另一方面能够探出对方的虚实。

比如，当销售人员想知道顾客是否有意购买却又不好直接问对方要不要时，不妨试探性地提问：“您感觉这款产品的质量如何呢？请您对此评价一下吧。”如果顾客有意购买，自然会对此进行评价，这样销售人员在无形中将说服的工作完成了。

## 在沟通中抓住“要害”

一天，汉朝丞相萧何向汉高祖刘邦谏言道：“皇上，上林苑中有一大片空地可以拿出来给没有土地的百姓耕种。”刘邦一听勃然大怒，因为上林苑是皇帝游玩、打猎的好去处，如今丞相竟然提议要缩减自己的园林，他认为萧何一定是暗中接受了百姓的好处，才为他们谋事。于是，刘邦下令将萧何抓了起来。

在萧何被送进监狱后，为了查出萧何的罪行，刘邦命人对其进行审讯。负责此案的廷尉是一个极力巴结、讨好皇上的人，只要皇上认为谁

有罪，他就会对其大刑伺候。正当他准备对萧何用刑的时候，一位侍卫上前劝谏刘邦：“皇上，您能否听臣一言？”刘邦示意他讲下去。

那位侍卫接着说道：“皇上还记得与项羽征战以及后来铲除叛军的事情吗？那时候，皇上亲自带兵在外征战，而让萧丞相一人驻守在关中。萧丞相治理有方，百姓为此非常拥戴他。如果萧丞相真的有利己之心，那么，关中早就属于他了。当时的萧丞相都不会谋取如此大利，如今又怎么会贪图百姓这点蝇头小利呢？”

寥寥几句话，句句说中要害。刘邦听后深有感触，想到了当时萧何与自己一起出生入死打天下的情景。想到这里，他意识到自己的鲁莽，不禁对萧何感到惭愧，随即下令赦免了萧何。

心理学家表示，与人沟通时，想要让自己的话更有说服力，就要摸清他人的思想轨迹以及其中的“要害”，然后再瞄准目标，击中要害进行说服。上文中的侍卫正是清楚皇上与萧丞相的关系，明白其中的要害，从而进行了有效的劝说。

其实，抓住“要害”的关键就是摆事实、讲道理，分析其中的利弊，让他人从我们所讲的道理中有所领悟，从而接受我们的意见并被说服。

公元前630年，秦国、晋国以郑国对晋文公无礼并且与楚国亲近为由而联合起来攻打郑国。郑国大夫佚之狐对郑文公提议，可以派烛之武

前去见秦穆公。起初，烛之武不愿去，后来，在郑文公的劝说下，他才只身去见秦穆公。

烛之武见了秦穆公后，给他分析了其中的利害关系：秦、晋联合灭郑，其实是在为他人“做嫁衣”——帮助邻邦晋国增加了土地，邻国势力雄厚，秦国的势力就相对削弱。如果秦穆公能够放弃围攻郑国，郑国必然会随时提供那些为秦国出使的人所需要的东西，这对秦穆公来说是有百利而无一害的。

虽然秦穆公曾经对晋惠公施以恩惠，对方也答应拿出两座城池予以回报，可他们却在晚上修筑防御工事。如今的晋国是不会满足的，他们既想在东边让郑国成为它的边境，又想向西扩大边界。

秦穆公听了烛之武的分析，明白了其中的要害，便与郑国签订了盟约。随后，他们就撤军了。紧接着，晋军也离开了郑国。

因此，当我们想要说服他人时，首先需要告诉对方这样做对他有何好处，不做的話又会带来哪些不利的后果。当这些关系陈述清楚后，对方必然会明白其中的利害。不过，有心理学家建议，在说服他人时，要具体实在，如果只是喋喋不休地讲空话、大话，自然只是隔靴搔痒，解决不了任何问题。

## 采取迂回战术，进行有效说服

东周战国时期，楚国国君楚襄王软弱无能，日日歌舞升平，不理朝政，江山社稷岌岌可危。对此，很多大臣都非常着急，纷纷向楚襄王谏言，可楚襄王不但不听，还痛斥他们危言耸听。此时，朝中有一个足智多谋的大臣庄辛见众臣劝说无效，便亲自去找楚襄王。

当时，楚襄王正在花园赏花，当他听闻庄辛前来拜见，知道他必然是来劝谏的，便打定主意不管他说什么自己都充耳不闻。庄辛深知不能像其他大臣那样直言相劝，而应该另辟蹊径，才能说服楚襄王。

此时，正好有一只蜻蜓飞过，庄辛立刻有了主意，他对楚襄王说：“大王，您可否看到那只蜻蜓？”楚襄王听了感觉很有意思，便回答道：“看到了，它有什么特别之处吗？”

庄辛接着说道：“你看它活得多惬意啊！以蚊子、露水为食，吃饱喝足后便在树上休息，自以为活得潇洒舒服，与世无争，其实它哪里知道，树下正有孩童准备捕捉它呢！当它坠在地上后，立刻就会被蚂蚁吞食。”楚襄王听了不免感到有些凄然。

庄辛又说道：“你看树上那只黄雀，它以野果、溪水为食，闲暇时在树上跳跃，自以为与世无争，殊不知，树下正有幼童拿着弹弓瞄准它。当它掉下来后，就会落在幼童手上。”楚襄王听后不禁面露惧色。

庄辛接着说道：“再说说鸿鹄吧，它展翅高飞，以白云、清风为伴，自以为与世无争，可它哪里知道，正有人弯弓搭箭在瞄准它。当它坠下来后，便成了他人的盘中餐。”楚襄王听后吓得起了一身鸡皮疙

瘩。

庄辛又说：“我们暂且不提禽鸟，说一下蔡灵侯吧。蔡灵侯妻妾成群，整日游山玩水，自以为与世无争，谁知子发却奉楚宣王的命令前去征讨他，顷刻间他死无葬身之地。”楚襄王听后吓得手脚发抖。

庄辛接着说：“蔡灵侯离我们有些远，那咱们就说说大王吧，大王左右都有重兵把守，日夜欢娱，自以为与世无争，可您不知道的是秦国已经准备进攻我国。”

此时，楚襄王脸色煞白，浑身发抖，决定不再沉溺于玩乐。自此以后，楚襄王开始励精图治，重振国威。

为何群臣没有说服楚襄王，而庄辛却将其说服了呢？原因就在于庄辛运用的是迂回战术。在劝说的过程中，庄辛抓住了两个关键的地方：一是将真实的画面和实例说给楚襄王听，让他想到那些画面就心生恐惧；二是将国家的存亡与楚襄王的生死联系在一起。当楚襄王想到蔡灵侯的下场时，自然会联系到自己。

因此，有心理学家表示，在与人沟通时，如果我们想要说服他人，往往不能从正面入手，因为直来直去的语言不仅让对方听不进去，还会产生反感。因此，我们应该从侧面出击，采取迂回的战术来说服，既能让对方认识到自己的错误，还能实现高效说服。

在日常生活中，我们常常会遇到需要说服对方的情况：朋友执意去做冒险的旅行，需要说服；家人执意要做有风险的投资，需要说服。但我们在沟通的过程中，不能一味地只讲大道理，而是需要采用迂回战术，将“理”讲得具体生动，让人思考其中的利弊，从而循序渐进地让对方明白其中的道理。不过，有专家表示，采用迂回战术说服他人时，切忌在沟通的过程中落入笨拙的反唇相讥上，否则只会适得其反，无法成功地说服对方。

## 了解他人的心理需要

一名游客在森林中旅行的时候，不慎坠到了悬崖下。庆幸的是，他在下坠的过程中被悬崖边上的藤蔓绊住了，从而减缓了下降的速度，所以他在落地时只是受了一些皮外伤。

可是，由于森林非常大，他走了好久也没有走出去。更让他心急的是，包中的食物在坠落的过程中掉入了深谷，饥肠辘辘的他感到越来越害怕。可在这广袤的森林中，除了一些野果，再也没有其他可以充饥的东西了。但那些野果都在高高的树上，受了伤的他根本无法采摘它们。

正当他感到绝望的时候，有一些猴子朝他聚拢过来，而且总是模仿他的动作：他往前走路，猴子们也学着他往前走；他坐下休息，猴子们也坐下来；他大声呵斥，猴子们也“吱吱”地叫唤。

见此，那名游客想到了一个方法：他捡起地上的树枝，将猴子们赶到高高的树上。那些猴子在上面荡来荡去，同时还不停地模仿他的动作。于是，他从地上捡起一些小石块扔向猴子。猴子们见此，也模仿游

客的动作，纷纷摘下树上的野果向他丢去。

不一会儿，很多野果都散落在地上。于是，游客靠着这些野果最终走出了森林。

心理学家表示，在与人沟通中，如果想要成功地说服对方，就要懂得站在对方的立场上，了解他人的心理需求，这样才能达到攻心的目的，做到高效沟通。上文的游客正是发现了猴子的心理需要——喜欢模仿人类，借助它们的这种心理，在它们的帮助下取得了那些可以充饥的野果，最终走出了森林。

美国心理学家马斯洛将人的需要分为五个层次：一是生理需要；二是安全需要；三是归属与爱的需要；四是尊重的需要；五是自我实现的需要。针对这些需要层次，有心理学家建议，在与人沟通时进行劝导需要注意以下两点：

### **1.针对人的不同心理需要进行不同的说服**

心理学家表示，能言善辩虽然是说服他人的前提，但关键还是要考虑不同人的不同需要和心理。比如，当推销人员面对不同的群体推销产品时，要依据不同人的心理需要进行推销，不能一概而论。

### **2.根据不同的对象采用不同的说服方式**

不同的人由于性格不同，说服的方式也要有所不同。即使巧舌如簧、能说会道，说得天花乱坠，无法切中对方的心理需要，他人也是无法被说服的。

孔子经常带着弟子在外游览、讲学。一天，他们经过一个村庄在路边休息时，孔子的马突然挣断了缰绳，跑到庄稼地里吃他人的麦苗。这个场景正好被农夫看到，便将马扣了下来。孔子的学生子贡能言善辩，学识渊博，便自告奋勇想去说服那位农夫。可是，他满口之乎者也，虽然道理讲了一大堆，但农夫一点也没有听懂。

此时，孔子的另一位新弟子愿意尝试一下，他亲切而温和地对农夫说：“您并非在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，这样我的马怎么可能不吃您的庄稼呢？说不定哪天您的牛也会吃掉我的庄稼。因此，我们要互相谅解才是。”

农夫听了感觉很有道理，便将马还给了孔子。旁边几位农夫也议论道：“这位先生说话中听，真不明白刚刚那个人在说什么。”

## 善于使用高明的说服方式

近日，某中学的几个班主任接到一个任务：需要他们带领各班的学生到学校附近的公园进行除草劳动。可是，正值炎炎夏日，虽然已经是下午四点了，但酷热依然没有散去，很多学生还没做一会儿就受不了酷热的天气，躲在阴凉的树下偷懒。

某班的班主任见此，并没有发火训斥他们，他也深知天气酷热，因此，他想到了一个方法。他对学生们说：“我非常理解大家的辛苦，你们并不是不愿意除草，而是因为天气实在太热了。”学生们听到老师说到他们的心坎儿上了，顿时七嘴八舌地回应称，大家并不是有意偷懒，确实是天气太热了。

于是，老师对他们说：“既然如此，我们就等太阳下山了再开始除草。现在大家可以痛快地休息一下，我一会儿去给大家买一些冷饮消消暑。等你们休息好，咱们就好好干。”同学们听了都欢呼雀跃，纷纷点头。

在休息好之后，虽然天气还有些热，但他们在嬉笑中很快就完成了劳动任务。

其实，上文中的班主任采取的是一种以退为进的说服方法，在劝说同学前，先缓和同学们的抵触情绪，让谈话的气氛更融洽，再和颜悦色地发号施令，最终轻松地说服同学们鼓足干劲完成劳动任务。

书籍免费分享微信 jnztxy 朋友圈每日更新

那么，在与人沟通时，还有哪些高明的说服方式值得我们借鉴呢？在此，有心理学家给我们总结了以下几点内容：

## 1.充分利用“居家优势”进行说服

心理学家拉尔夫·泰勒经过研究认为，当人置身于自己熟悉的环境或家中时，其说服力往往比处在陌生的环境中要高得多。因此，有心理学家建议，在与人沟通时，想要成功地说服对方，就要懂得充分利用“居家优势”，如果不能在自己熟悉的环境中进行说服，也可以尽量争取在中性的环境下进行沟通，这样双方都能处在平等的地位，气氛也相对轻松融洽。

## 2.给他人营造一种“自己人”的印象

心理学家经过研究发现，在与人沟通时，如果我们要成功地说服他人，就要学会拉近彼此的距离，即给对方营造一种“自己人”的印象。比如，优秀的推销员总是刻意让自己的音量、声调、说话节奏等与消费者相协调，以此更好地说服对方。

## 3.采用投其所好的说服方式“俘获”他人的内心

心理学家认为，在与人沟通时，投其所好的说服方式往往具有很强的说服力，在了解他人的内心需求后，站在对方的立场上考虑问题，从而有效地说服对方。比如，推销员在推销产品时，想让顾客顺利地购买，就需要投其所好地谈论对方感兴趣的话题或喜欢的事物，“俘获”他人的内心，进而达到有效沟通，实现我们的目的。

## 4.采用“请君入瓮”的说服方式，将对方引到自己的立场上

在与人交谈的时候，如果对方的态度非常强硬，根本听不进去我们的话。此时，不妨采用“请君入瓮”的说服方式，即先给自己创造一个机会或条件，在谈话前设计一个“圈套”，让对方钻进来。当对方入套之

后，我们就掌握了谈话的主动权。

## 5.运用“善意威胁”的说服方式

尤其是在谈判桌上，有些人在与人交谈时，不太敢使用“善意威胁”的说服方式来沟通，担心最后会弄得鸡飞蛋打。其实不然，善意的威胁有助于我们说服他人，因为威胁并不是真正的沟通目的，而是一种手段，让对方懂得其中的利害关系，产生畏惧感，从而让说服更有效力。不过，在运用“善意威胁”进行说服时还需要注意的是：态度要友善；将事情的前因后果讲清楚，说明其中的道理；威胁的程度不能太过分，否则会弄巧成拙。

## Chapter 4 拒绝——人际沟通的“演练战场”

### 适时的拒绝是对他人的一种尊重

春秋时期，鲁国有一位名叫公仪休的宰相，一生清正廉洁、奉公守法，深受当地老百姓的爱戴。公仪休很爱吃鱼，因此，一些攀附他的人想借送鱼的机会拉拢他，但每次这些人都是无功而返。不仅如此，即使是一些相熟的客人，公仪休也会拒绝他们的美意。

一天，一位客人前来拜访公仪休时带来了许多美味的鱼，可公仪休说什么也不愿收。但客人执意要将鱼留下来，公仪休推脱再三，最终还是谢绝了对方的盛情。那位客人不解，对公仪休说：“因为我知道你素爱吃鱼，所以特意弄了一些新鲜美味的鱼送给你，为何你不愿将其收下呢？”

公仪休微笑着对他说：“就是因为我爱吃鱼，因此更不能接受你馈赠的鱼。如今，我是鲁国的宰相，如果自己想吃鱼大可以去街上买。可是，如果我收下了你送的鱼，这就违反了国家的法律，可能会因此而被免职，那我以后再想吃鱼可就难了。所以，你的美意我心领了，这些鱼我是坚决不能收的。”

星云大师曾说：“拒绝是一门艺术，做好了两全其美，做不好伤人伤己。”因此，在与人沟通中，要学会适时的拒绝，因为适时的拒绝是对他人的一种尊重，也是对自己的一种尊重。上文中公仪休由于奉公守法，懂得如果今天将鱼收下，明天就会有人送金子等钱财，长此以往，只会让自己走上一条欲壑难填的不归路，最终有可能身陷囹圄。因此，他一开始的做法是极为明智的——拒绝他人的“好意”。

当今社会，很多人都秉承“尽我所能，解人之忧”的信念，因此大多数人总是不愿意当面拒绝他人。可是，拒绝并不是一件可耻的事情，因为适时的拒绝并恰如其分地表达自己的真实想法也是对他人的一种尊重。

尤其是在当今的职场中，我们总是或多或少有这样的经历：同事请求我们帮对方做一件高难度的事情，但我们无法胜任；工作量已经超过了自己所能承担的负荷，但领导依然要交给我们其他任务；客户提出不合理的请求，需要我们设法提出解决的方案。当遇到这些情况时，我们不能再继续充当滥好人，而是应该学会适时的拒绝，那么，应该如何婉拒这些请求呢？对此，有专家为我们提出了以下几点建议：

### **1.先认真听完对方的请求，再委婉拒绝**

如果同事向我们提出请求，在拒绝之前，我们不妨先认真地听完对方的诉求，再委婉地表明自己的难处。这样会让对方有被尊重的感觉，而当我们委婉说出自己的拒绝理由时，也能避免伤害对方。

另外，在认真倾听后，即使我们拒绝了，也可以针对对方的情况提出有效的建议或方案，这会让对方不那么难堪。

## 2.拒绝过后适时给予他人关心

如果我们拒绝他人的请求，一段时间后应该主动给予对方关心。因为拒绝是一个漫长的过程，可能在此期间对方还会提出同样的请求。如果我们能够主动地关心对方的情况，并让对方了解我们的立场和苦衷，不仅能减少彼此的尴尬，还能改善双方的关系。

## 3.婉拒他人时口气和态度要温和而坚定

在与人沟通时，当我们想要拒绝他人的请求时口气和态度要温和而坚定。如同裹着糖衣的药丸，这样才能让人易于入口。同理，委婉的拒绝也让人容易接受。

## 拒绝从保持适当的距离开始

小茹刚进一家公司没多久，为了能更好地融入新环境，她时常热心地为其他同事做事：打印文件、打扫卫生、值班等。不久，小茹发现同事们待她比以往“热情”多了，可是这份“热情”让小茹无福消受。

周五，小茹身体有些不舒服，快到下班时，她把手头的工作整理好，想着周末在家要好好休息一下。当她忙完工作正准备走出办公室时，同事张莹走了过来，面带笑容，拉着小茹的手热情地说：“亲爱的，你周末没事吧，我周末有些事要忙，你帮我值个班吧。”小茹连忙

说：“我今天有些不舒服，我……”

还没等小茹说完，张莹就打断了她的话：“今天不舒服，明天就好了。亲爱的，帮个忙吧，咱们关系不是一向不错嘛！”说完，她抱了一下小茹就走开了，连一句关心的话也没有说。周末，小茹只好拖着病怏怏的身体来帮同事值班。

久而久之，小茹感到很为难，她很想拒绝同事的“热情”请求，却不知该怎么办。当小茹将自己在公司所遭遇的难题讲给好友听时，好友劝说道：“你应该学会与同事、领导保持适当的距离，即使你在公司受到同事的青睐、领导的赏识，也要分清工作与生活的差别，因为拒绝就要从保持适当的距离开始。”

有科研人员曾做过这样一个实验：在严寒的冬季，他们抓来几只刺猬作为实验对象，将其放在冰天雪地里。没过多久，这几只刺猬就被冻得浑身战栗，为了让身体变得暖和些，他们彼此紧紧地靠在一起。

可是，当他们互相靠近后，却被同伴又硬又尖的刺所扎疼，因此，它们只好分开。反复几次后，它们找到了一个比较舒适的距离靠在了一起，虽然这个距离依然会对它们有轻微的伤害，但能最大限度地抵御寒冷，获得了温暖。

这个实验的成果就是刺猬法则——当两只刺猬靠得太近时，必然会

伤害对方；可距离太远，又会感到寒冷。人与人的沟通交往亦是如此，应该保持适当的距离，才不会因为走得太近而伤害他人和自己，又能从他人身上获得温暖。

同样，不管是在职场上还是在生活中，我们都不能为了迎合和讨好别人，而与他人距离过近，否则必然会让我们不敢拒绝对方，担心影响彼此的关系，甚至会对他人造成伤害。就像上文中的小茹，本想融入新环境，本着“我先对他人好，他人才会对我好”的相处模式与同事交往，可最终，他人的“热情”却是不断地提出不合理的请求，让小茹感到为难。

因此，与人沟通时，想要拒绝他人的请求，不妨从与他人保持适当的距离开始，这样既能保持他人对我们的尊重，也能消除一些难以避免的麻烦。所以，有心理学家建议，在与他人沟通时，我们应该有意识地选择与人交往的最佳距离，当他人越过某个界限时，我们应该学会拒绝，表明自己的态度。

## 运用肢体语言委婉地拒绝他人

邓凯与陈杰既是同一个宿舍的室友，又是很要好的朋友。邓凯是学生干部，时常参与组织学校活动。一次，学校礼堂有一个作家签售会，很多同学都喜欢这个作家，早早地就在礼堂外面排起了长队，其中也包括陈杰，他也希望借此机会能与作家握个手，并得到他的亲笔签名。

当陈杰正在排队的时候，发现邓凯正在一边维持秩序。见此，他心里甭提有多高兴了，心想自己与邓凯朋友一场，他一定会让自己先进去

的。所以，他向邓凯的方向挥了挥手，并朝他示意让自己插个队先进去。

邓凯发现陈杰的示意后并没有让他到前面来，而是面带笑容，朝着陈杰轻轻地摇了摇头。陈杰明白邓凯肢体语言所暗含的拒绝之意，不好意思地笑了笑，站在原来的位置继续排队。

事后，邓凯向陈杰表示，希望他能理解自己的处境，虽然自己身为学生干部，但不能以权谋私，让自己的好朋友私自插队，这样只会招致大家的不满。作为好友，陈杰不仅理解邓凯，也向他承认了错误，表示自己不应该要求插队。从此以后，两个人的关系更加要好了。

可想而知，如果当时的邓凯不用肢体语言婉拒好友陈杰的请求，而是当众指责他的不对，虽然他做到了忠于职守，却让陈杰当众难堪，两个人日后相处必然也不会愉快。因此，有肢体语言学家表示，在与人沟通时，通过简单的肢体语言，便能将口头难以表达的拒绝之意传达给对方，既解决了问题，又维持了双方的关系。

在日常生活中，我们常常会碍于情面而无法将某些拒绝的言辞宣之于口，此时，便可以巧妙地运用肢体语言来传达我们的意思。比如，拍拍肩膀、按眉毛下部、揉太阳穴等，这些肢体动作直观上是在消除身体的疲惫感，但在一定的情况下，则暗含“你的话让我在身体和心理上产生疲劳，希望你就此打住”的意思。另外，这些肢体动作意在向对方表

明，希望他人能够改变话题或加快讲话的速度。总之，这些肢体语言所传递的信息都是拒绝之意。

一直将事业放在首位的丈夫总是将妻子冷落在家，这让妻子非常不满，希望能够通过责备让丈夫改过。当妻子诉说的时候，她越说越激动，而坐在沙发上的丈夫一边听着，一边用拇指和食指用力地按着眉毛下凹陷的部位。妻子见此，只好作罢。此时，丈夫则轻轻地说：“亲爱的，对不起。”接着向妻子解释了自己忙于工作的原因，答应以后尽量多花一些时间陪她。

妻子在诉说的过程中，一方面发现了丈夫的辛苦，另一方面也从他的肢体动作中读懂了其拒绝之意。因此，只好作罢，不再诉说。而丈夫事后的解释，也让妻子对其有所理解。肢体语言专家表示，如果在沟通时，双方的关系很亲密，在做出拒绝的肢体动作后，为了让对方更好地理解自己，不妨在事后说出一定的理由，保证对方不会因此而产生埋怨。

那么，在与人沟通时，如何使用各种肢体动作来表达我们的拒绝之意呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### **1.在拒绝时注意自己的声调和语速**

不管他人如何急促地说出自己的请求，我们都要用缓慢的语速和柔和的声调来说话，将谈话的速度拖慢后，再说出自己的拒绝之意。在说出拒绝的话之前，可以用深呼吸调整自己的情绪，以此保持声调平稳。比如，美国前总统里根在每次接受采访时都会先说“**Well**（表示接受、疑惑等意）”来缓冲自己的情绪。[电子书分享微信jnztxy]

## 2.眼神柔和地直视对方

在与人沟通时，如果我们想要拒绝他人，可以将自己的视线与对方摆在等高的位置上，眼神柔和地直视对方的眼睛。此时，应避免自己的眼球转动，以免流露出犹豫不决的心情。一段时间过后，这会让对方感到有些不自在，提出请求的气势也会有所减弱，我们说出拒绝之词的勇气也随之增强。

## 3.用身体的稳定性表达自己的坚决立场

如果想要坚决地拒绝对方，应该在说出拒绝的话之前保持身体的稳定，从而表现坚定和专注的态度。此时，身体可以向后微倾，并将手、膝盖等部位放在背离他人的方向，以此向对方暗示自己的拒绝之意。在拒绝之后，可以委婉地表达自己的歉意。

## 幽默的言辞让拒绝更悦耳

著名剧作家萧伯纳时常会收到女性读者写给他的求爱信，其中也包括当时著名的舞蹈家邓肯。邓肯在信中对萧伯纳深情地说：“如果你和我在一起，并且孕育一个孩子，那么这个孩子必然会拥有像你一样的聪

明脑袋以及如我一般曼妙的身姿。这是一件多么美妙的事情啊！”

萧伯纳在认真看完信后，委婉而又幽默地给邓肯回了一封信，他在信中说：“在我看来，如果我和你结合有了一个孩子，那么这个孩子的命运是非常不好的。假如他拥有像我这样的身材，并有你那样的脑袋，那岂不是一件很糟糕的事情吗？”

漂亮的邓肯在收到萧伯纳的回信后，立刻明白了对方的拒绝之意。她没有再继续纠缠萧伯纳，而是失望地离开了。不过，她并没有因此记恨萧伯纳，而是成了他忠实的粉丝和好友。

在日常生活中，我们常会遇到一些想要拒绝的人或事，但大多数人都不好意思说出拒绝的话，此时，不妨采用幽默的言辞去拒绝对方，一方面让彼此的关系不会失和，另一方面也能让对方更容易接受，从而达到拒绝的目的。

美国前总统林肯就喜欢用幽默的方式来拒绝他人。一次，林肯被邀请出席某报纸的编辑大会。在林肯发言时，他声称自己并不是一个编辑，出席这个会议是非常不相称的。为了能够更好地说明他最好不出席这次会议的理由，他向众人讲了一个笑话。一天，当他在树林中闲逛时，遇到一个骑着马的女士。于是，他停下来让在一边，想让对方先过。此时，那位女士也停了下来，目不转睛地盯着他说：“见到了你，我才知道最丑的人长什么样。”他无奈地回答道：“你说得非常对，可我

又有什么办法呢？”那位女士回答道：“的确如此，你生来就长得这么难看是没有办法可以改变的。可是，你大可以待在家里不要出来嘛！”众人听后，为林肯的幽默而“哈哈”大笑起来。

其实，林肯巧妙地运用了幽默的故事来表达自己的拒绝之意。他这样做不但能让对方更好地接受，还让人在欢乐的氛围中明白了他的用意。

可是，对很多人来说，当面对他人的请求时，本来想要说“不”，最后却说了很多次“好”。由于担心自己的拒绝会伤害对方，最终都是用“好”代替了“不”。正如著名的哲学家毕达哥拉斯所说：“最短、最老的字——‘好’或‘不’——需要最慎重的考虑。”

其实每个人都有说“不”的权利，只有这样我们才能以真诚的态度来面对他人，如果一味地说“好”，只会让我们变成一个不情愿的奴隶。那么，怎样才能让他人痛快地接受我们的拒绝之意呢？如何在拒绝中添加幽默的色彩，让拒绝更悦耳呢？在此，有专家为我们提出以下两点建议：

### 1.用插科打诨的幽默话语来拒绝

与人沟通时，当他人提出要求我们不想接受时，用插科打诨的幽默话语来表示拒绝，既能避开问题的焦点，又能让对方更好地接受。

比如，一个声誉不好而又不懂艺术的民营企业家想做歌唱比赛的评委，于是，他对主持人说：“我出资10万元赞助这个活动，你给我安排

一个评委的位置，怎么样？”主持人拍着他的肩膀回答道：“老兄，如果你真的钱多得没处花，还不如扔到河里，那样还能看到溅起的浪花。”

## 2.用“胡搅蛮缠”的幽默方式来拒绝

当他人提出请求时，采用“胡搅蛮缠”的幽默方式拒绝不仅能让人愉快地接受，还能明白其中的拒绝之意。

比如，公司中的一位同事被大家冠以“妻管严”之称，因为大家每次让他去喝酒，他都会说：“其实我也想喝啊，可是自从结婚后，我的‘酒虫’就被老婆扼杀了！”同事听了“哈哈”大笑，也不再勉强他了。

## 采用巧妙的诱导方法予以拒绝

在意大利文艺复兴时期，著名的画家、雕塑家米开朗琪罗名声大噪，而他的雕塑作品《大卫》由于刻画传神、生气勃勃的英雄形象更是被称为西方美术史上最值得夸耀的男性人体雕像之一。而米开朗琪罗在刚刚完成他的作品《大卫》时，还有一段鲜为人知的趣事。

据说，当米开朗琪罗完成《大卫》的雕塑后，很多人前来观摩、欣赏，无不为大卫自信、勇敢的神态和雄伟、健美的体格而惊叹。可是，在这些观赏的人中，有一个自以为很懂艺术的官员，在那里摇头晃脑看了半天后，竟指责道：“这件作品虽然整体不错，但大卫的鼻子却稍微高了一些。”

米开朗琪罗听了他的言论后一言不发地站在一旁，而后悄悄地抓起

一把碎石屑爬上了梯子。他故意用雕刻刀在大卫的鼻子上比画了几下，与此同时，将碎石屑洒下来，然后问下面的官员：“这样可以了吗？”

官员看到纷纷落下的碎石屑，非常高兴地点了点头，并连连赞叹道：“大卫的鼻子现在才是完美无缺，高低正合适。”

所谓的诱导拒绝，就是表面上看来是在向他人妥协，实际上坚持了自己的想法和意见，并在让对方自以为是的情况下不知不觉地接受我们的拒绝。上文中的米开朗琪罗正是运用巧妙的诱导方法让那位自以为是的官员在不知不觉中接受了自己的作品。很多名人都会在某些场合使用这种拒绝的方法。

美国前总统罗斯福在没当选总统时，曾担任美国海军部部长。一天，他的一位老朋友向他打听海军在加勒比海的一个小岛上建立潜艇基地的计划。

这等机密怎么能轻易告诉他人呢？但是直接拒绝又太伤朋友。罗斯福想了想，计上心来，他环顾四周，压低声音对老朋友说：“你能保密吗？”对方立刻回答道：“那是必须的，我一定会保密的！”罗斯福随即诡秘地笑着说：“那么，我也一定会保密的！”说完后，两个人不约而同地笑了起来。

机智的罗斯福知道自己无法直接拒绝老朋友，因此，他绕过问题，

而是引诱老友说出能保密的答案，以此表明自己也是一个守秘密的人，从而不露痕迹地解释了自己拒绝的理由。

在日常生活中，我们或多或少都有这样的经历：在面对朋友、同事、上司的要求我们想要说“不”时，又担心断然的拒绝会招致对方的不满，如果我们不想正面地拒绝他人，不妨可以采用巧妙的诱导方法予以拒绝，让他人在不知不觉中被“骗”。

## 为拒绝找出恰当的“挡箭牌”

“竹林七贤”之一的阮籍生活在魏晋乱世的年代，虽然学识过人，但他不想像其他名士那样卷入政治的险恶漩涡。因此，他时常躲在竹林幽谷之中不问世事，以酒为乐。可是，阮籍的名气实在太大了，司马昭想为儿子司马炎提亲，希望阮籍能将他秀丽端庄的女儿许配给司马炎。

阮籍深知司马昭的意图：他想要借儿女的婚姻来笼络自己，然后与其他名士结成政治联盟。因此，阮籍想要拒绝这门亲事，而是他并不能公然违命，否则只会招来杀身之祸。正当他感到束手无策时，突然看到房屋角落里的一堆堆酒坛，顿时有了主意。

于是，他每天都在家喝得酩酊大醉，五脏六腑翻江倒海，因此，每当司马昭派人前去提亲说媒时，对方都没有机会开口。司马昭听人禀告后，虽然他心知肚明，但又不好发作，最终这桩婚事只好告吹。

上文中的阮籍正是用酒做恰当的“挡箭牌”，用醉酒的状态拒绝了司马昭提出的亲事，让对方不便开口或无法说出口，不战而屈人之兵。最终，阮籍不仅保全了自己的女儿，保全了阮氏家族，也保全了自己的名节。

在与人沟通时，当他人提出要求我们想要拒绝时，总希望能够找出一个两全其美的方法，既能让对方顺利地接受，又能不伤和气，维护彼此的关系。如果我们想要达到这样的效果，不妨在拒绝时为自己找到恰当的“挡箭牌”。

比如，当一位长相不尽如人意的男生向一位女生表白时，女生因为他的相貌而拒绝了他。当男生问其原因时，女生当然不能说出实话，因为这不仅让对方难以接受，还会破坏二人的关系，甚至有可能引起对方的仇恨心理。此时，女生不妨为自己的拒绝找个恰当的“挡箭牌”。例如，“我想找一个事业有成的男友”“我年龄还小，还不想谈恋爱”“我想找一个比自己大3~5岁的男朋友”等。

恰当的“挡箭牌”不仅能够有效地拒绝他人，还能不损伤彼此的关系。那么，在日常生活中，应该用哪些“挡箭牌”来拒绝对方呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### 1.用“他人”作为“挡箭牌”

与人沟通时，当我们想要拒绝对方提出的要求时，不妨以自己没有决定权为由进行拒绝，以此表示自己的无奈。比如，可以用“这件事我做不了主，需要某某亲自审核才可以”等作为“挡箭牌”。

比如，李雷去电子市场买手机，遇到了自己的老同学韩斌，而韩斌正是一家手机专卖店的售货员。于是，李雷在韩斌的店里看了所有的样品，最后还是没有找到自己满意的，于是他让韩斌带自己到库房看看。韩斌碍于老同学的面子不好直接拒绝，便微笑着对他说：“不好意思，库房是经理负责的，我无权带你过去。”

## 2.以身体不适作为“挡箭牌”

当我们以身体不适作为“挡箭牌”时，对某些事来说可能是最好的拒绝理由，即使他人再有天大的事情请求我们帮助，但身体抱恙，就可以合情合理地拒绝对方。

比如，临下班时，小雨的一位同事声称自己今天与人有约，希望小雨帮她加班，但小雨不想加班。于是，她面露难色地对同事说：“不好意思，我今天身体不适，要回去好好休息一下。”

不过，专家也建议这个理由虽然好，但不能经常使用。如果常常使用这个“挡箭牌”拒绝他人，会让对方感到你是有意为之，久而久之，必然影响彼此的关系。

## 3.用急事作为“挡箭牌”

每个人都有很多要处理的事情，当他人向我们请求帮助时，不妨告诉对方说：“实在不好意思，我还有事需要紧急处理，下次有需要的地方提前和我打招呼，我一定尽力帮忙。”以这种“挡箭牌”拒绝，不仅能够让他人自然地接受，还不会伤害彼此的关系。

## 讲明自己的难处后勇敢地拒绝

杨虹是某公司的行政助理，身材高挑、相貌出众，很多男同事都打趣她“素颜比那些大明星都漂亮”。由于杨虹长相漂亮，一些男客户来公司洽谈业务时都喜欢与其攀谈，因此，领导常常让她负责接待客户，同时还嘱咐她，千万不要得罪他们，这些都是公司的重要客户。

可是，在接待这些客户的过程中，杨虹却深受其扰。因为有些男客户公然对她进行骚扰：不是邀请杨虹出去吃饭，就是让她陪着看电影。杨虹深知这些客户不能轻易得罪，起初，她硬着头皮接受了他们的邀约。但后来，杨虹不想再与他们外出，可她却不知该如何拒绝。

当她将自己所遭遇的状况告诉闺密时，闺密劝说道：“你应该向领导说出你的难处，你是去公司做行政助理，而不是去做交际应酬的，陪客户吃饭、看电影并不在你的工作范围内。”杨虹听了闺密的劝告后，向领导讲明了自己的难处，同时对领导说：“由于这段时间深受其扰，我想请两天假休息一下，希望您能批准。”

领导听后，确实觉得自己不应该让行政助理做交际应酬的工作，于是他对杨虹说：“不好意思，是我考虑不周，你多在家休息几天，调整好心情再回来上班。”

心理学家表示，在与人交谈时，如果他人的做法和要求让我们接受

不了，就要勇敢地讲出自己的难处，让对方明白我们的立场，这也是比较合理的拒绝方法。

在日常生活中，有些人会有求于我们，如果我们想要在保全对方面子的前提下拒绝他人，不妨直接向对方说出自己的难处，让他人顺利地接受我们的拒绝的同时，还不影响彼此的关系。

比如，当有人拜托我们做事时，我们不妨用这样的说辞予以拒绝“这太让我为难了”“这太伤脑筋了”等，其实这些话暗含着“我很想答应你，但是……”之意。当我们将具体的缘由说出来后，对方也不会感到不悦，甚至会站在同情者的立场上给予我们同情。

在作家老舍的作品《四世同堂》中，祁瑞丰向大嫂韵梅要钱，他对韵梅说：“大嫂，给我些钱吧？”韵梅回答道：“老二，我偷偷地给你当一票去吧。”

其实，大嫂韵梅的回答中包含了拒绝之意，她没有直接说不给，因为那样会伤了彼此的和气。于是，她话中讲明了自家的难处——没有闲钱给他，因此她声称要去当铺“当东西”。另外，她还用“偷偷”二字来表示她的诚心。这样在拒绝之后，既缓和了不和谐的气氛，又维护了双方的关系。

在拒绝他人时，除讲明自己的难处外，也可以用通俗易懂的俗语进行拒绝，因为俗语中包含富有趣味的道理，既让他人无法反驳，又能让人顺利接受。

有一位从业多年的老师喜欢收藏各种书籍，因此，很多学生都喜欢向他借书，可这位老师不管学生所借图书有何用，他都予以拒绝。他之所以拒绝并不是由于他小气不愿外借，而是有些学生在借书后就不再还给他，导致他在做研究时找不到相关的书籍而气恼。

所以，每次有学生找他借书时，这位老师就会对他们说：“本来想借给你，可是俗话说：‘买书不如借书，借书不如抄书。’”或回答道：“借书给人者，傻瓜。还书者，傻瓜。所以请你原谅吧。”听到这些拒绝的言辞后，几乎所有的学生都找不出反驳的理由，只好乖乖地回去了。

这就是俗语的力量和妙处，不仅表达简洁、干脆，还能让他人更直接地了解拒绝的缘由和接受拒绝。那些学生在听完老师的拒绝理由后，心照不宣，但又无法开口反驳，只好作罢。

## 如何提高拒绝中的“含金量”

美国著名出版家赫斯脱在旧金山创办第一份报纸时，邀请当时的漫画大师纳斯特为这份报纸创作一幅漫画，漫画的主题是抨击电车由于没有装保险栏杆，从而造成意外伤人。

可是，当赫斯脱拿到漫画后发现，纳斯特的这幅画画得非常糟糕，如果将其登载在报纸上，不仅无法保证报纸的质量，还说明不了其中的主题。让赫斯脱为难的是，如果不登载纳斯特的漫画，应该如何向对方交代呢？怎样才能更好地拒绝纳斯特呢？

于是，赫斯脱在当天晚上邀请纳斯特吃晚饭。在吃饭时，赫斯脱首先对那幅漫画大加赞赏，然后一边喝酒，一边自言自语道：“城市中的这些电车如同魔鬼般，每天瞪大眼睛风驰电掣地行驶，见到孩子就冲过去，如今已经导致那么多的孩子受到伤害。哎，那些可怜的孩子……”

听到这里，纳斯特立刻从座椅上站了起来，大声对赫斯脱喊道：“这才是完美而出色的创意，把我之前给你的那幅漫画赶紧扔进垃圾桶吧！”

心理学家表示，在与人沟通时，尤其是面对关系亲密的朋友或家人时并不是不能拒绝的，关键是我们如何提高拒绝中的“含金量”，让对方心悦诚服地接受。上文中的赫斯脱故意在自言自语中说出自己的想法，让纳斯特在不误解的情况下意识到自己的拒绝之意，不仅保全了对方的面子，让对方自愿接受，还赢得了朋友的理解。

在与人沟通的过程中，我们往往很难直截了当地拒绝他人，可是拒绝他人总是在所难免的。那么，如何提高拒绝中的“含金量”呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

## 1.拒绝他人时态度和蔼，语气温和

当他人有求于我们时，尽量不要在他人提出请求时就断然拒绝，也不要语气冷漠、态度不屑，更不要摆出居高临下的姿态，这样不仅会让对方很尴尬，伤害他人的自尊心，甚至还会为自己树敌。因此，当我们拒绝他人时应该友善和气、温和地说明拒绝的原因，这样才能让对方更顺利地接受。

## 2.不要轻易地说出拒绝

有心理学家建议，不要轻易说出拒绝的话语。如果他人提出请求时我们立即予以拒绝，会让对方觉得我们自私、冷漠。另外，不能在生气时说出拒绝的话。因为在生气的时候，我们常常丧失了冷静思考的能力，拒绝他人时容易出口伤人，这样不仅会导致彼此关系的破裂，还容易让对方记恨我们。因此，在拒绝他人时应该冷静地思考，了解其中的利害关系，再予以合情合理的拒绝。

## 3.拒绝时开诚布公地说明原因

拒绝时切忌说话模棱两可，让对方无法明白我们所说的真实意思，这样不仅会引起他人不必要的误会，还会导致沟通不畅。因此，有心理学家建议，应该开诚布公地说出拒绝的原因，促使对方站在我们的立场上给予理解。

## 以转移话题来巧妙地拒绝他人

一天，曹操在后园中用青梅煮酒，并派人邀请刘备前来开怀畅饮。正当他们喝得畅快时，突然天空阴云密布，一场大雨即将到来。站在旁边的随从指着遥远的天边说：“这种龙卷风的天气，就像天上挂着龙似的。”

于是，曹操和刘备都倚靠着栏杆观看风云变幻的天气。此时，曹操问刘备道：“你知道龙的变化吗？”刘备摇摇头回答道：“不清楚，愿闻其详。”曹操回答道：“一般来说，龙能大能小，也能飞升、隐身；大的能够吞云吐雾，小的则能隐藏身形；上升则可以飞腾到宇宙之中，隐身则能潜伏在波涛之间。如今正值春深，龙的变化就像有志向的人纵横于四海，它可与这个世界的英雄比肩。”

紧接着，曹操转身问刘备：“玄德经常在外游历，一定知道当今的英雄，请你说说看当今谁是英雄呢？”刘备谦虚地回答道：“我才疏学浅，怎么知道谁是英雄呢？”曹操便笑着说：“玄德不要过于谦虚。”

于是刘备只好说起淮南的袁术、河北的袁绍、江东的孙策、益州的刘璋等人，但都被曹操一一否定。刘备见此，只好说：“除了这些人，我真的不知道谁是英雄了。”曹操指指刘备，又指指自己道：“若论英雄，只有玄德和我两个人才称得上英雄。”

刘备听了这话，不由得吃了一惊，手中的筷子和勺子也掉在了地上。他想拒绝曹操给自己戴的大帽子，但却不知如何讲起。此时，正好倾盆大雨降下，雷声滚滚。于是，他从容地低头捡起筷子和勺子说：“这雷声真够大的，吓得我连筷子和勺子都掉到了地上。”

曹操笑着问道：“男子汉大丈夫也会害怕打雷吗？”刘备回答道：“圣人在听到刮风打雷时脸色都会发生变化，何况是我呢？”从而将自己由于听到曹操那番话感到心惊而弄掉筷子和勺子的失误掩饰了过去，也让曹操暂时不再怀疑他。

上文中，刘备故意装成自己怕打雷的样子来巧妙地转移话题，既拒绝了曹操给自己的评价，也借此避开了曹操的试探，因为他只有将自己伪装成胆小如鼠、难成大事的人，才能打消曹操对他的警惕心。因此，有心理学家建议，在与人交谈的过程中，如果出现自己不愿回答的问题或冷场、尴尬的局面时，我们就不要再继续谈下去，而是需要机智地转移话题。

在某些特殊的场合中，我们可以利用语言本身的模糊性来转换话题，让双方话题中的某些概念的本质含义不尽相同，从而获得特殊的沟通效果。那么，我们应该在何时转换话题呢？在此，有专家为我们提出以下两点建议：

### **1.在沟通的过程中插入一个新鲜有趣的话题以岔开原来的话题**

心理学家表示，这个方法在于利用人们的好奇心，在与人交谈遇到我们不想回答对方的问题时，不妨在交谈中插入一个新鲜有趣的话题，以此来岔开原来的话题，将对方的注意力转移开。

比如，妈妈带孩子到公园玩耍时，看着漂亮的花朵，有的小孩会问：“妈妈，为什么花开得这么漂亮呢？”可能对很多妈妈来说，会不知道如何回答这个问题。如果我们想拒绝回答孩子的问题，可以这样对孩子说：“是啊，这些花真漂亮！咱们家前两天买的花就是这样的，最近你有没有给它们浇水呢？”自然，大多数孩子都会被这个新话题吸引。

## 2.在沟通中出现危急情况时不妨立刻转移话题

心理学家建议，一般来说，转移话题往往要根据我们当时所处的情境来进行，而且不能过于生硬。比如，上文中提及的刘备，在不想接受曹操的评价，想要避开曹操的试探时，便借助当时的滚滚雷声来转移话题，结果他成功地阻止了曹操的进一步追问。

## 成功拒绝他人的高明策略

甘罗是秦国著名的大臣甘茂的孙子，从小就机智过人，在他12岁时曾出使赵国，利用计策让秦国获得了十几座城池，从而被秦始皇封为上卿并封赏其房屋、田地。

一天，小甘罗在家中的后花园遇到爷爷在那里走来走去，还不断地唉声叹气。于是，小甘罗走上前问爷爷为什么如此苦恼。爷爷心烦地回答道：“大王不知听信了谁的话，竟然要吃公鸡下的蛋，还下令满朝文武官员去找，如果在三天内找不到的话，群臣都要受惩罚。试问，世上哪有公鸡下的蛋啊！”

小甘罗听了，气呼呼地附和道：“是啊，秦王怎么如此蛮横不讲理

呢？”不过，他突然想到了一个好主意，他安慰爷爷道：“您不用着急，我已经想到了一个好办法，明天我替您去上朝。”

第二天早上，小甘罗不慌不忙地走上了宫殿，并向秦王施礼。秦王不解地问道：“如此幼儿怎么能跑到大殿上来呢？你爷爷呢？”小甘罗不紧不慢地回答道：“大王，我爷爷今天无法上朝，因为他现在正在家里生孩子呢！”

秦王听了捧腹大笑：“小小年纪怎么在这里胡言乱语呢？世上哪有男人能生孩子的呢？”小甘罗趁机说道：“既然大王明知道男人无法生孩子，那么，您为何还要下令让群臣去找公鸡下的蛋呢？”

其实，甘罗采用的是将错就错的否定技巧来拒绝秦王的无理要求，他没有直接揭穿秦王的荒诞命令，而是从中引出了更荒谬的结论，让秦王自己来否定这个说法，从而巧妙地反驳了秦王荒谬的要求。

除这种将错就错的拒绝技巧外，还有很多能够成功拒绝他人的高明“策略”。在此，我们来看看心理学家总结的几种拒绝技巧：

## 1.采用推荐拒绝的策略

这种策略是指当他人提出请求后，我们需要设法让对方获得更多的满足，这样即使拒绝了对方的要求，也会让他人愉快地接受。心理学家

表示，这种拒绝他人的策略符合人的一种补偿心理，虽然我们拒绝了他人，不能让对方获得满足，但由于推荐他人来解决对方的问题，这在一定程度上减少了对方的失望感，而他人如果能够圆满地给予解决，会让提出请求者更满意。不过，在使用推荐拒绝的策略时需要具备两个条件：所推荐的对象是可以代替自己的；替代者能够满足对方的要求。

比如，罗宇是一名演讲家，一位好友希望他能到自己任教的学校来演讲。可是，罗宇那天正好有事在身，但他不忍心拒绝自己的好友。于是他抱歉地对朋友说：“实在不好意思，那天我正好有事在身，没有时间去演讲。”但紧接着他推荐道：“某某也演讲得不错，他可能比我更合适，随后我将他的联系方式发给你。”

## 2.通过提问进行拒绝的策略

这种策略是指当他人向我们提出请求时，我们可以通过循循善诱的提问策略来反问对方，这样既可以为我们的思考争取时间，又能从对方的意见和想法中找出破绽，提出正确的观点，使得自己摆脱不必要的麻烦。

## 3.运用赞同拒绝的策略

当他人提出意见或要求后，如果我们立即全盘否定，必然会导致对方心理受挫，或是以牙还牙地反驳我们，这种心理反应定会让沟通受阻。对此，有心理学家表示，当我们想要拒绝他人的意见或要求时，应该先给予对方赞同和肯定，让对方的心理处于一种兴奋的状态，这种状态可以让对方获得情感上的满足，从而让沟通更顺畅、更高效。

比如，肖强在与客户交谈时，当对方提出的要求让肖强感到不妥时，他并没有全盘否定，而是先赞同地回答道：“确实如此，你所提的要求我非常理解。”此时，客户微笑地看着肖强，肖强也态度温和地看着对方，而后不紧不慢地说道：“不过，站在我们公司的角度上来说，我有几点不同的意见……”

#### 4.采用以退为进的拒绝策略

在日常生活中，很多人会认为直接拒绝他人不仅会让双方感到尴尬，还会造成不必要的麻烦。而采用以退为进的拒绝策略便可以化解这个难题。这种看似让步的策略，实际上是一种诱饵，它不仅能够很好地拒绝他人，也是洽谈中巧妙的交涉策略。

比如，张浩听闻朋友的朋友要向他借钱，但他与对方并不是很熟悉，为了不让自己的朋友从中为难，当那个人刚跨进自己家门时，张浩立刻对借钱者说：“你来得正好，我正想去找你呢！我刚刚进了一批货，资金有些紧张，想找你借几万块钱应急。”来者一听，随即搪塞几句离开了。

# Chapter 5 幽默——高品位的沟通“盛宴”

## 用幽默拉近彼此间的距离

陈晨是某公司的经理，他平日里不苟言笑，对员工也比较严厉。因此，大部分员工都对他非常敬畏。不管是在上班时间还是休息时间，员工见到他打完招呼都会赶紧走开。[电子书分享微信jnztxy]

其实，陈晨也感到员工与自己有距离感。起初，他认为与下属保持一定的距离有利于开展工作，能让他们更好地服从自己的管理。可后来，陈晨发现由于与下属关系疏远，导致他根本不了解员工的内心想法，在一些集体活动中，也很难与他们沟通。于是，陈晨决定有所改变。

一次，公司举行聚餐活动。聚完餐后，他们又到KTV唱歌。由于陈晨也在，很多员工都放不开，不愿开口去唱。见此，陈晨对他们说：“我唱歌容易跑调，在三环唱跑到了七环都浑然不知，所以我不敢轻易唱歌。你们是不是也和我一样，所以都不敢唱呢？”

一些员工被陈晨的话逗乐了，变得活跃起来，纷纷回答道：“怎么会，我可是麦霸，那我先来献丑一曲。”随后，大家你一首我一首地唱了起来，气氛也变得火热起来。

自从那次活动以后，陈晨再与下属沟通时偶尔会说几句幽默的话，从而拉近了他与员工之间的距离。

人际关系大师卡耐基曾说：“关于沟通，除了词汇之外，最重要的就是‘趣味’！”可见，幽默在人际沟通中的重要性。其实不管是在生活上还是工作中，每个人都愿意处在轻松愉快的氛围中，而幽默不仅能够营造出愉悦的氛围，还能拉近彼此间的距离。

在社交场合中，当我们与人交谈时，尤其是面对陌生人，总会有距离感。此时，如果我们能够适时地运用幽默的沟通技巧，就能够让彼此紧张的神经放轻松，拉近双方的距离。

有一位律师刚刚搬到一栋公寓中，没住多久他就发现隔壁的邻居非常喜欢听音乐，时常将音响的音量开得很大，导致他无法静下心来工作或休息。

一天晚上，他拿着一把斧子敲响了隔壁的房门。邻居见此非常害怕，而那位律师却说：“我是来帮你修音响的。”邻居立刻明白了其中的意思，急忙道歉道：“不好意思，打扰到您了。”律师却说：“该抱歉的是我，你可不要到法院告我，你看我把凶器都带来了。”

说完，两人都哈哈大笑起来。他们不仅不“打”不相识，而且关系更加亲近了。从那以后，他们经常互相来往。

美国心理学家曾对9万多名学生深入调查后发现：大部分学生都喜欢幽默的老师，因为他们认为聆听幽默风趣的老师讲课如沐春风，让人不由自主地想与其亲近；而聆听语言呆板的老师讲课味同嚼蜡，让人提不起任何兴致。

有人曾形象地说：“没有幽默感的语言是一篇公文，没有幽默感的人是尊雕像，没有幽默感的家庭是一间旅馆。”的确如此，呆板的公文、冷冰冰的雕像、冷清的旅馆自然不会让我们想与其亲近。因此，想要让彼此的关系更亲密，不妨用幽默来调节。

可是，虽然幽默受到大家的喜爱和欢迎，但开玩笑也要有尺度，如果使用幽默过了头，效果就会适得其反。那么，如何掌握幽默的分寸呢？在此，有专家为我们提出以下两点建议：

### **1.使用幽默时态度要友善**

在与人交谈的过程中，如果我们用幽默来对他人进行冷嘲热讽，以发泄自己的不满为目的，那么，这种幽默势必会让他人厌烦，不仅让沟通不畅，还会让彼此的关系更僵化。因此，在与人沟通时，我们应该态度友善。

## 2.运用幽默时要分对象

我们每天都与不同的对象打交道，在运用幽默时也要因人而异。比如，男生不宜与女生开玩笑、下级不宜与上级开玩笑、晚辈不宜与长辈开玩笑。即使是同辈、同性之间，使用幽默时也要注意对方的性格、情绪等。

### 幽默可以为矛盾和冲突“降温”

芳芳与娟娟是姐妹，芳芳性格活泼开朗、幽默风趣，而娟娟却脾气火爆。因此，当她们两人在一起时，芳芳总是会帮娟娟善后各种问题。

一次，芳芳和娟娟以及家人去饭店吃饭。恰逢周末，饭店的客人非常多。等了十来分钟，他们一家人才排到位置。待他们点完餐，又等了十来分钟服务员才慢吞吞地开始上菜。此时，急脾气的娟娟按捺不住了，她抱怨道：“吃个饭怎么这么难啊！”

正当她抱怨时，一名服务员在上菜时不小心将茶水打翻，溅到了芳芳的鞋子上。服务员刚要道歉，娟娟的火气立刻上来了，数落服务员道：“你怎么回事啊！我姐姐的鞋子可是新买的呢！”

服务员自知理亏，不知道该说些什么。芳芳立刻站起来，拍拍娟娟的肩膀，转过来温和地对服务员说：“没关系的，但一般情况下我洗脚之前都是要先脱鞋的。”

众人听了哈哈大笑，那位服务员也笑了起来。顿时，一场矛盾就这样被芳芳的幽默化解了。

在与人沟通时，难免会产生一些矛盾和摩擦，让双方陷入尴尬或难堪的境地。如果大家都像上文中的娟娟那样生气、冲动，并且针锋相对，必然会引起更大的矛盾和冲突。反之，如果像娟娟那样运用幽默的话语来调剂，很快就能够化干戈为玉帛。因此，有心理学家认为，幽默在沟通中犹如润滑剂，它既能够有效地降低人们之间的“摩擦系数”，还可以为矛盾和冲突“降温”，从而帮助我们释放内心的紧张和不快。

有一个出租车司机非常有幽默感，一次，他开车穿过一个狭窄的小巷时，正好与一辆迎面开来的轿车相遇了。起初，两个人都没有想给对方让路的意思，都将车停了下来。那位轿车的车主还拿起一本小说津津有味地看了起来，并不时地哼着小曲。

出租车司机见状，从车窗探出头高喊道：“兄弟，独乐乐不如众乐乐，你看完之后也借我看看啊！”对面车主一听，顿时哈哈大笑起来，主动退后为其让路。后来，两个人还互相交换名片，成了好朋友。

幽默不仅能让人们之间的矛盾和冲突化解于无形，还促进了彼此的关系发展。在社交场合中，我们更应该学会用幽默来进行高品位的沟通。

一位女士气势汹汹地走到一家水果超市，指责店员道：“你们卖东西怎么缺斤短两呢？我刚刚让孩子来这里买了两斤香蕉，怎么少给了很多？”店员听了，先是愣了一下，然后有礼貌地回答道：“请您回去称称您的孩子，看他是否长体重了呢？”

那位女士一听顿时恍然大悟，立刻怒气全消，不好意思地对店员说：“不好意思，误会你们了。”

上文中的店员无疑是机智的，她肯定自己没有称错，而且超市用的是公平秤。于是，她想到问题就出在孩子身上，极有可能是他在回家的路上吃掉了几根香蕉。如果店员向那位女士明说“我肯定没称错，是你孩子偷偷吃掉的”或“你怎么找我的麻烦，应该回家找找你孩子的问题”。自然，一场矛盾和冲突无法避免，甚至会引起更大的争论。但店员用幽默的话语指出了女士忽视的问题，既维护了超市的信誉，也避免了一场无谓的争吵。可见，幽默不仅可以缓解人与人沟通时剑拔弩张的气氛，也能化解矛盾和冲突。因此，在沟通的过程中，运用幽默的言语不仅能够化解矛盾和冲突，还能更好地解决问题，让彼此的关系更融洽。

## 幽默的表达能够提升个人魅力

最近，娜娜的朋友给她介绍了一个男朋友。可是，娜娜与那位男生初次见面时，对他并没有什么好感。虽然他长得还行，但身高没有达到娜娜的理想标准，这让娜娜有点小失望。

当他们有一搭没一搭地闲聊时，一个妈妈带着孩子从他们面前急匆匆地走过。此时，孩子手中的果汁一不小心洒在了那个男生整洁的裤子上。孩子妈妈见此情景，不但没有道歉，反而对男生说：“没关系的，回去洗洗就可以了。”

娜娜听闻此言，心中不免有些不高兴，做错事不仅没道歉，还如此说话。她刚想替那个男生说句话，男生却开口温和地回答道：“阿姨，你是不是拿错了剧本，抢走了本该我说的台词啊。看来我只能说一句‘不好意思了’。”

男生话音刚落，周围的人都笑了起来，娜娜也被他幽默的表达逗乐了，顿时对他的好感上升很多，心里暗想：看来他还是一个优质男嘛，自己差点看走眼了。

上文中男生的幽默的确值得称赞和让人敬佩，他外柔内刚的话语让人在含蓄、委婉的幽默表达中有所领悟。对于那位男生来说，他本来对孩子无意的冒犯并不会放在心上，但关键是孩子妈妈的态度让人很难接受。在这种情况下，身为局外人的娜娜都有所不满，何况当事人。可那位男生却采用幽默的表达来反击，他的个人魅力立刻将周围人折服。

有心理学家认为，在与人沟通时，恰当地运用幽默进行表达，不仅能够沟通更顺畅、高效，还能提升我们的个人魅力，从而让他人更乐于接受。那些具有幽默感的人大多思维敏捷、非常机智。一位顾客在餐厅吃饭时发现米饭中有很多沙子，他将沙子都挑出来放在桌子上。服务员见此，非常抱歉地说：“不好意思，都是沙子吧。”顾客摇摇头，幽默地回答道：“不，也有米饭。”

中国哲学家周国平曾在书中写过：“幽默是最高的智慧。”的确如此，幽默既是一种人格魅力，也是学识和修养的体现，更是一种难能可贵的品质。

因此，与人沟通时，运用幽默的话语既能体现说话者的语言表达技巧和机智，还能反映个人的修养和独特魅力，从而让我们在高效沟通的同时，还能获得他人的好感和欣赏。

## 自嘲中蕴含着自信和智慧

陈凡是一位公司主管，他时常会因为工作事由而出差。起初，陈凡的妻子并不在意，但后来有朋友对她说，一定要注意丈夫出门在外时身边的“花花草草”，因为现在路边的“野花”太多了。

妻子听了朋友的提醒，心里不禁有些紧张：丈夫为人风趣幽默，而且时常在外面出差，必然会有其他女人被他所吸引。一次，当陈凡正在收拾东西时，妻子半开玩笑地说：“你经常出差，是不是很享受外面的花花世界？会不会看上其他女人呢？”

丈夫明白妻子的话，他幽默地对妻子说：“怎么会呢？你也不瞧瞧你丈夫的尊荣：瓦刀脸，罗圈腿，我就是站在那些摇曳多姿的‘野花’面前，也没人搭理我啊。”妻子听了，不禁被丈夫的话逗笑了。

生活中，大多数人往往比较忌讳自己容貌上的缺陷，可文中的陈凡却可以接受自己的不足并以此进行自嘲，这不仅让妻子放心，也显示出自己的智慧。这比信誓旦旦地向妻子保证自己肯定不会招惹那些“野花”强得多。

著名作家林语堂曾说：“智慧的价值，就是教人笑自己。”这就是幽默的妙用，而自嘲则是幽默的最高境界，它往往是自信者经常使用的一种语言艺术，即拿自己的失误，甚至是自己的生理缺陷来博他人一笑，从而让沟通更加顺畅，同时也体现出讲话者的豁达心态与睿智。

抗战胜利后，著名画家张大千从上海回到了老家四川。在他出发前，亲朋好友为他设宴饯行，还请到了著名京剧表演艺术大师梅兰芳前来。

宴会开始前，大家请张大千坐首座，可张大千却幽默地推辞道：“梅先生是君子，首座应该是他来坐，而我是小人，应该坐末位。”梅兰芳和众人都不理解他所说何意，张大千解释道：“俗话说得

好‘君子动口不动手，小人动手不动口’，梅先生唱戏经常会动口，而我是画画的，自然经常动手。所以，我认为首座应该是梅先生来坐。”

众人听闻哄堂大笑，于是安排他们两个并排坐首座。

张大千自嘲为小人，看似是在贬低自己，实际则表现出他豁达的胸襟和智慧，同时，他的幽默说辞也调节了现场的气氛。

在社交场合中，我们常常不可避免地陷入某种尴尬的境地，而借助自嘲可以帮助自己或他人体面地脱身。在一次庆功宴上，一位年轻的士兵在斟酒时不小心将酒倒在了将军的秃头上。士兵非常害怕，其他人也不知如何是好，都为这个年轻的冒失士兵而担心。但让大家意想不到的是，将军起身拍了拍那位士兵的肩膀，幽默地说：“小伙子，你以为这样做就能让我的头发再生吗？”

在场的人听后都哈哈大笑起来，尴尬的氛围立刻被打破了。将军运用自嘲不仅化解了紧张、尴尬的气氛，彰显自己心胸豁达的一面，也维护了自己的尊严，消除了对方的窘迫感。

其实，巧妙地运用自嘲不仅不会有损形象，还能彰显一种自信和智慧，让我们在与他人沟通中赢得他人的好感和尊重。因此，在与他人交谈时，不妨将自嘲巧妙地运用其中，让他人在获得惊喜之余，也必然会为我们的睿智和豁达胸怀而拍手称赞。

## 幽默是高效沟通的“润滑剂”

苏格拉底是古希腊著名的思想家，据说，他在晚年时娶了一个脾气暴躁的妻子。虽然苏格拉底总是试图用以柔克刚的方法来改变妻子，但最终都是以失败告终。

一次，当苏格拉底正与朋友在家中研究问题时，妻子在院中洗衣服，她想让苏格拉底过来帮忙，可是一连喊了几声，正与朋友谈得忘乎所以的苏格拉底却没有听到。

妻子见此，非常生气，在院子中一边发怒一边叫骂着。但越骂越让她气愤不已，她端起一盆脏水，气呼呼地走到正在与朋友讨论问题的苏格拉底身边，然后毫不客气地朝他的身上浇去。

此时，苏格拉底的朋友非常难为情，不知该说什么好，他预料可能有一场“暴风雨”即将来临。谁知，浑身湿淋淋的苏格拉底站起来笑着对朋友说：“不要大惊小怪，电闪雷鸣之后必然会有大雨降临，我们要习惯嘛。”妻子听闻，不好意思地低下了头。

日常生活中，在与人沟通时总是会遇到很多尴尬、难堪的局面，此时，不妨借助幽默的力量来应对和化解它，幽默是高效沟通的“润滑剂”。上文中苏格拉底的一句幽默话语不仅化解了当时难堪和尴尬的局面，也让妻子意识到了自己的鲁莽行为。

在与人沟通的过程中，有些人听不得半点的不恭言辞，只要听闻那些“逆耳之言”，就会立刻感到怒不可遏，这样只会让我们在沟通中受阻，不仅会让他人感到我们不易相处，还无法得到别人的尊重。反之，当我们听闻那些令人不快的言语时，用随和幽默的言语来回应，则能够让彼此的关系更融洽、更和谐。

著名作家冯骥才在美国交流时有朋友带着儿子前来看望他，在他们谈话的过程中，朋友的儿子非常顽皮地爬到了冯骥才的床上，并站在上面蹦蹦跳跳。这让冯骥才感到很不舒服，可直接请孩子下来，必然会让朋友感到很尴尬，也让自己显得不够热情和大度。他想了几秒钟后，对朋友幽默地说：“请你的儿子回到地球上来吧！”朋友笑着回应道：“好的，我与他商量一下。”

冯骥才幽默的言辞在没有打破彼此良好的沟通氛围的前提下达到了目的，还彰显了自己风趣的一面。因此，心理学家表示，善于使用幽默的人不仅能够为他人带来欢乐，还能在人际沟通中备受欢迎。当掌握好幽默这门社交艺术时，我们会发现与人沟通是一件非常容易、非常享受的事情。

## 演讲中融入幽默更引人入胜

美国前总统亚伯拉罕·林肯出生在一个鞋匠的家庭，他参与竞选总统时的美国社会非常看重门第，因此在参议院演说时林肯遭到其他参议员的羞辱，但林肯并没有就此服输。

1860年，当林肯参加总统竞选时，面对对手的豪华排场，他站在一辆破旧的马车上发表了风趣幽默的演讲。他讲道，当有人打电话问他有多少钱时，他告诉对方自己非常穷。可是他认为妻子和儿子是他的无价之宝。另外，在他租住的房间里，有一张桌子和三把椅子，墙角还有一个柜子，而柜子里的书足够他读一辈子。由于他又瘦又高，而且长满了胡子，因此他不会因为发福而挺着大肚子……

最终，林肯凭借风趣幽默的演讲不仅引得听众的阵阵笑声，还获得了雷鸣般的掌声，同时，也拉近了他与民众的心理距离，从而帮助他在总统竞选中获得有力的支持。

心理学家表示，在演讲中融入幽默的元素就像在大餐中加入一味不错的佐料，它不仅能够让枯燥而严肃的演讲变得轻松有趣，而且能吸引听众的注意力，让他们心情愉悦地接受讲演者的观点和想法。因此，如果我们想让演讲更加成功，不妨试着在其中融入幽默的元素，达到“声声入人心”。

美国第34任总统艾森豪威尔在参加一次演讲时，还有五位贵宾也在被邀请之列。由于艾森豪威尔是重量级人物，因此，他被主办方排到了最后。

当其他贵宾演讲完后，听众们早已疲惫不堪。等到艾森豪威尔上台时，听众们几乎快睡着了。因此，艾森豪威尔决定不再继续演讲，他幽默而又体贴地对听众说：“各位朋友，在演讲中总有句号，而我今天就是那个句号。”说完，艾森豪威尔就回到了自己的位置上。当观众明白怎么回事后，爆发了爽朗的笑声和阵阵掌声。

艾森豪威尔的幽默不得不说非常贴心，他深知听众在之前五位贵宾的反复“轰炸”下已经疲惫不堪，因此，他选择体贴而幽默地结束演讲。事后，艾森豪威尔曾对他人说，这是他演讲生涯中最成功的一次。

可见，幽默使用得恰当，不仅可以为我们的演讲增添趣味，还能营造活跃的气氛。那么，在演讲中如何才能更好地融入幽默的元素呢？对此，有专家表示，这就要需要在语言技巧上更用心，具体主要有以下几种方法：

### **1.运用反差的语句来表达，以达到幽默的效果**

在演讲时，简单地讲述会让我们的演讲过于平淡，而使用反差的语句进行表达时，会让原来的逻辑轨迹发生急速变化，从而会产生一种幽默效果。比如，乔布斯在演讲中曾提及自己20岁就创办了苹果，当公司

发布最棒的产品时，自己却被公司“炒了鱿鱼”。

## 2.用比较夸张的表达制造幽默

在演讲中，为了让我们的演讲内容绘声绘色，可以通过夸张的幽默技巧来增强表达的效果。因为夸张的言语不仅能让听众更容易理解，也能营造轻松的气氛。

英国前首相狄斯雷利在一次演讲中非常成功，在演讲结束后，一位年轻人在祝贺他的同时问道：“您的演讲太棒了，请问您是怎么做到的呢？”狄斯雷利回答道：“因为我的演讲稿准备了将近20年。”

## 与人谈判时善用幽默策略

陈露是国内某海产品国际贸易公司的市场部经理，最近他们公司想要从丹麦进口一批鲑鱼，谁知道对方开出的价格很高，他们根本接受不了，所以双方围绕着价格问题展开了谈判。可公司派过去谈判的人都换了三拨，对方就是不肯松口，实在没办法了，公司领导决定派已经怀孕的陈露出马，因为她曾多次在棘手的谈判中获得成功。

陈露见到丹麦商人后，出人意料地提出了一个非常低的价格，还说如果不同意，就到别的地方去买。丹麦商人听了表示，就算是手里的鱼都坏掉，也不会卖给她，就这样谈判又一次陷入僵局，双方都在等对方让步。

最后，陈露一脸无奈地说：“好吧，我实在是太累了，不想再谈

了，就按你们说的价格来吧。不过我要声明一点，这个价格我们公司是绝对不会接受的，所以我只能先按公司能够接受的价格付款给你们，剩下的差额我会用自己的钱来补上。不过你们也知道这笔钱对我来说实在是太多了，我只能分期付款，所以我决定以后每个月发了工资就还你们一些，这样的话可能要还一辈子，到那时候我就变成一个老太婆，而你们也都变成老头了。”

丹麦商人听了她说的话之后都笑了，知道自己提的价格对方是肯定接受不了了，所以最终同意将鲑鱼的价格降到了陈露公司能够接受的价格，就这样双方实现了合作。

大多数人认为，谈判桌上的气氛是庄重而又严肃的。其实不然，在谈判的过程中善于运用幽默策略，不仅能够缓和紧张的气氛，还能钝化对立感，让谈判气氛更加融洽。

在日常生活中，利用幽默的言谈技巧可以让我们占据主导地位；在商业谈判桌上，风趣幽默的话语能够拓宽贸易渠道，赚取更多的利润；在国际争端中，运用幽默的策略能够让谈判顺利地进行下去。

美国谈判大师荷伯·科恩曾言：“世界是一张巨大的谈判桌。”在日常生活中，我们会不自觉地成为某个谈判的参与者：消费者在商家购买商品，其实也是一种谈判；孩子向父母索要某种东西，最终协商成功，也是一种谈判。

一名顾客购买了一个摊位上的牛肉，但不久又来找卖牛肉的老板说：“老板，你卖的牛肉已经坏了，根本没法吃嘛！”老板头也不抬地回答道：“这与我有什么关系，你应该去牛那里抱怨。”顾客回答道：“对啊，所以我才来找你。”

顾客用幽默的说法按照老板荒谬的逻辑来推论老板就是那头“牛”，让对方在哭笑不得的情况下自知理亏。用这种谈判技巧让事情向着有利于自己的方向发展，从而产生强大的幽默效果。

在一家宠物店中，一名小男孩苦苦哀求妈妈：“妈妈，我想养一只小猫。”妈妈劝阻道：“小猫太脏了，宝宝听话，妈妈一会儿带你去玩具店中挑你喜欢的漂亮小猫咪。”

小男孩停顿了几秒，拽着妈妈的衣角说：“妈妈，我不要玩具小猫咪，如果你不让我养猫，那我就想要一个小妹妹陪我。”妈妈听闻，最终给小男孩买了一只小猫。

在谈判的过程中，当对方不愿意接受我们的要求时，不妨用幽默的方法提出两种或多种选择供对方去选，权衡之下，最终对方会选择自己

更乐于接受的那个选项。上文中的男孩给了妈妈两个选择：猫咪和妹妹，妈妈在权衡之下自然会愿意买猫咪给他。

## 让幽默成为家庭中的“减震器”

雷明是一名自由撰稿人，经常两三个月才有一笔收入，对此，他的妻子颇为不满，认为丈夫不能再从事这份工作，否则他们以后都会过着入不敷出的生活。

于是，妻子找机会与雷明谈了谈。但雷明不愿意让步，因为他喜欢这个职业，不想为了生活而放弃自己的唯一爱好。两个人争执不下，一连两天都互不说话。而妻子越想越生气，一气之下，她写了离婚申请放在丈夫的书房中。

雷明见此，才意识到问题的严重性，为了先缓和他与妻子之间的紧张气氛，他灵机一动，拿起书房的一张退稿单幽默地写给妻子：“稿子已经收到，但经过反复研究，决定不予采用。如今将原稿退回！”妻子看后，忍俊不禁，两个人和好如初。

后来，他们在协商之下决定，丈夫答应再做一份兼职，而妻子也开了一家服装店，两个人共同经营他们的小日子。

心理学家认为，幽默就像家庭中的“减震器”，当发生争吵和矛盾时，适时地加入幽默，不仅能够缓和家庭成员间的紧张气氛，还能维持家庭的和睦，让整个家庭充满温馨。

一对夫妻因为一点小事吵了起来，双方不依不饶。妻子感觉很委屈，一边伤心地哭着，一边收拾东西要回娘家。丈夫见此，笑着说道：“去吧，去吧，我给你路费，还有买糖的钱。”妻子破涕为笑道：“除了买糖钱，是不是还要给我回来的路费呢？”说完，两个人对视笑了起来。

由此可见幽默在家庭中的重要性。它能够将本来剧烈冲突的事态变得缓和起来，让家庭充满温馨和幸福，成为培育爱的沃土。而一些伟人之所以能够取得傲人的成就，很多时候都得益于有一个和睦温馨的家庭作为坚实的后盾，正如人们所说的那样：“每一个成功男人背后都有一个默默支持他的女人。”而当家庭中充满幽默时，家庭成员间自然就不会出现“剑拔弩张”的情况。

在一次宴会上，小林与他的太太面对面坐着。在宴会中，有人发现小林的一只手在桌子上来回移动，并且两个手指朝着太太的方向弯曲。有人对此很好奇，就问小林的太太：“为何小林先生的手在桌上来回移动且弯曲着呢？”

小林太太回答道：“因为在出门前我们发生了小争执，现在他正在

向我承认那是他的错，而弯曲的手指则意味着他双膝下跪向我道歉呢！”

在家庭中，聪明的人总是善于抓住每一个幽默的机会，在适当的时候来调节家庭的气氛。而当家庭中有了小孩子的存在，孩子语出惊人的幽默更是让家充满了温馨和爱。

爸爸和妈妈发生了争执，两个人在不同的房间生闷气，而儿子却在客厅中玩得不亦乐乎。爸爸想要了解妈妈的情况，就悄悄地走向客厅，问儿子：“妈妈有没有告诉你有关她的情况？”儿子想了几秒回答道：“妈妈说她的情况要绝对保密，可是她除了一天比一天胖之外，再也没有什么新的情况了！”

当家庭中充斥着孩子纯真的幽默和智慧时，往往会让父母自叹不如。甚至有时候，孩子的幽默话语还能够一扫家中的阴霾和不快。因此，幽默不仅是家庭中的“减震器”，也是家庭生活的必需品。如果想让家庭中充满轻松、愉快的气氛，不妨在生活中加入适当的幽默。

## 职场面试中的幽默之道

在一个公司的招聘会上，面试官在面试了十几个人之后不满地摇了摇头，经过一轮面试后，这些人都与他的预想相差甚远。

此时，会议室还有一个应聘人员，面试官本不想再继续面试下去。但看到年轻人等了这么久，依然看不出半点厌烦和不满之意。于是，面试官决定与他随便聊聊。

待年轻人走到面试的房间坐定后，面试官问他：“你来评价一下罗纳尔多和乔丹，他们两个人哪个更厉害一些呢？”年轻人胸有成竹地回答道：“我认为他们俩都没有我厉害。”

面试官听闻，不由得皱起了眉头，心想这个年轻人也太狂妄了，本想将其打发走，但又忍不住好奇想要听听原因。于是，他问道：“此话怎讲？”年轻人幽默地回答道：“如果我能与罗纳尔多打篮球，与乔丹踢足球，是不是我最厉害呢？”

面试官听闻，不禁被年轻人幽默而富有哲理的话语吸引了。随后，面试官与其谈及一些工作的事情，他也能够条理清晰地做出回答。最终，面试官欣慰地录取了那个年轻人。

在面试场合中，很多求职者都会深受紧张气氛的影响，即使平时表现得不错，也可能由于紧张而发挥失常。而幽默既能调节这种紧张凝重的气氛，又能让自己的才华轻松地体现出来，从而让我们在众多应聘者中脱颖而出。上文中的年轻人正是凭借幽默让面试官对他产生了兴趣，继而顺利地通过了面试。

在应聘场合中，没有哪个面试官喜欢像木头一样的面试者，他们更倾向于那些思维活跃并且有自己独到的见解和想法的应聘人员。

在一场面试中，一名应聘者别出心裁的回答让面试官感到妙趣横生，当场就录用了对方。

面试官：“你为何会应聘这份工作呢？”

应聘者：“我就像一头迷途的骡子，如今终于找到了集体。”

面试官：“你是如何获得我们公司的招聘信息的？”

应聘者：“想要成为一名合格的员工，不仅需要骡子般抗压的身体，还要有猎狗般灵敏的嗅觉。”

面试官：“在你看来，你最大的优点是什么呢？”

应聘者：“像骡子那样能吃苦，像工蜂那样辛勤，像猎狗那样忠诚。”

面试官：“你对薪酬有何期望呢？”

应聘者：“我属于奶牛型，吃进去的是草，挤出来的是奶。”

可见，在职场面试中，幽默是多么重要。因此，有心理学家建议，在面试过程中，应聘人员要向面试官充分展现自己幽默机智的一面，在吸引面试官注意的同时，也让自己脱颖而出。不过，在面试时幽默不能过度，还需要讲究技巧和方法。对此，有专家为我们介绍了以下几点：

### **1.在面试前做好充分的准备**

有的应聘人员可能随机应变的能力不强或缺少幽默的细胞，不妨在事前准备一些可能被问到的问题以及得体而又富有幽默色彩的答案。

### **2.在面试时善于倾听**

当面试官提出问题时，我们要集中精神去倾听，这样才能够有针对性地来推销自己并展现出自己的特长。当然，这个特长要与我们应聘的职位有关。

### **3.在面试时善于观察**

在面试场合中，任何一个不起眼的事物都有可能成为我们发挥幽默感的“材料”。当我们将自己积极开朗的一面展现给面试官时，必然会给对方留下不错的印象。

## 幽默管理，赢得人心和尊重

杨思是某公司的经理，虽然他比较年轻，才30岁出头，但由于他在工作中常常用幽默风趣的话语与下属交流、沟通，因此，他部门的员工总是在一种轻松的氛围中工作，工作效率自然也非常高。

最近，杨思的部门新来了一位“95后”的实习小姑娘，做行政助理的工作。小姑娘人长得不错，高挑的身材，姣好的容貌。可是，唯一不足的是她做事比较马虎，总是丢三落四，不是将会议的内容搞错了，就是把打印的文件弄丢了。

一天早上，小姑娘像往常一样来上班，她打扮得光鲜亮丽，摇曳多姿地走进了办公室。在电梯口碰到了杨思，她恭敬地和杨思打了声招呼。杨思微笑回应后，对她的衣着赞美道：“今天的衣服很漂亮啊，非常适合你。”小姑娘害羞地回应道：“谢谢，过奖了。”

但杨思接着又轻描淡写地说了一句：“我相信你能把工作的事情也处理得如你的衣服一样漂亮得体。”聪明的小姑娘顿时明白了杨思的意思，之后，她在工作中非常认真，几乎不再犯错。在实习期结束后，还成功地留在了杨思的部门。

心理学家认为，领导与下属说话时应该客气委婉，为他人留有余地。当下属在工作中出现错误时，不妨用幽默的言语进行巧妙的暗示，这样不仅会让员工心悦诚服地接受，还会更加喜欢和恭敬地对待领导。上文中的杨思就是巧妙地运用幽默来暗示那位实习生，对方在领悟后更

加认真地工作，同时，也很感谢杨思没有当面对她做出批评。反之，如果杨思在看到实习生犯错时动辄盛气凌人地进行训斥，势必会引起对方的反感，甚至还会记恨杨思。

著名作家老舍先生曾说：“幽默者的心是热的。”好领导应该善于使用幽默来管理员工，这样才能赢得人心和尊重。

刘淇是某公司的部门主管，当他发现下属在工作中存在问题时，并不是给予尖锐的批评，而是采用幽默的方法为其指正。一天，刘淇让下属对近段时间工作的情况做总结，并写出自己的想法。待他将总结收上来后发现，其中一名员工的总结偷工减料，而且大多数内容都是摘录网上的资料。

于是，刘淇给那名员工写了评语：从总结的整体情况来看，给你打100分，但这仅仅是字面工整的分数；而从总结的内容来看，只能给你打10分，因为这其中只有十句话是出自你本人之口，其他的都是借鉴他人的。

那名员工拿到领导的幽默评语后，在感到惭愧的同时，也对领导深感尊重，因为领导并没有因他的总结是摘抄的而对他大加批评。于是，他认真地重写一份总结交了上去。之后，他对工作也更加上心了。 [电子书分享微信jnztxy]

有专家经过研究发现，在职场管理中，幽默不仅能够提升员工的士气，还能促进团队合作。据调查证实，在一些跨国公司中，不管是CEO还是部门经理，都已经将幽默融入公司的管理中，并将其当成一种培训手段。

不过，值得注意的是，领导在工作时运用幽默也要拿捏好分寸，如果使用不当，不慎将下属得罪了，那就实在不可取了。所以，运用幽默不能生搬硬套他人的幽默段子，作为上司应该发掘自身的幽默话题，并将幽默的言辞不断升华，成为真正的幽默管理者。因为幽默不仅能够体现出上司的睿智，还能赢得人心和尊重。它就像一把钥匙，能够打开下属内心的锁，如果运用巧妙，既能拉近领导与下属的关系，还能创造更多的经济效益。

# Chapter 6 赞美——攻占他人内心的“糖衣炮弹”

## 给予他人真诚的赞美

在非洲的一个部落中，酋长有三个女儿，大女儿、二女儿天生丽质，又非常聪明，因此，在她们成人后，有不少人用9头牛作为聘礼想要迎娶她们。在当地，用9头牛作为聘礼是最高的规格。后来，酋长风光光地将两个女儿嫁了出去。

可是，当三女儿成人后，却无人来为她说媒。因为三女儿不但长相不如大姐、二姐，而且非常懒惰。这让酋长很忧心，担心小女儿嫁不出去。但没过多久，有一个外地人来到此处，听闻这件事后，对酋长说：“我愿意出9头牛的聘礼来迎娶您的女儿。”酋长大喜，将小女儿高兴地嫁给了外地人。

几年之后，酋长想去看望嫁到外地的小女儿。当他见到女儿后，不禁为女儿的改变而感到震惊：站在她面前的是一个气质出众而又勤劳能干的女子。在款待父亲时，小女儿做出了一桌子的美味佳肴。

事后，酋长问女婿：“你是如何将我的女儿调教得如此出众的呢？”女婿回答道：“我没有调教她，而是相信她值9头牛的聘礼。因此，我时常给予她真诚的赞美。”

这就是真诚赞美的力量！心理学家表示，真诚的赞美就像灵丹妙药，能够抚平人们内心的创伤，帮助人摆脱自卑，树立自信，改变一生。在生活中，如果真诚地赞美自己的爱人，没过多久我们就会发现对方正在悄然地发生改变。

心理学家曾做过这样的实验：他们邀请一群孩子作为实验对象，在实验前将他们分成两组，然后让两组孩子进行长跑来消耗体能。最后，一组孩子给予批评，另一组孩子给予赞美。结果，研究人员检测体能时发现，接受批评的那组孩子就像泄了气的皮球，已经没有半点的力气；而接受赞美的那组小孩却非常兴奋，体能也很快得到恢复。

不过，真实的赞美也要有所保留，如果赞美得过于频繁且抓不住重点，时间久了，只会让他人感到虚伪。如同一个气球，将它吹得越大就越有爆炸的危险。因此，在真诚赞美他人的同时，还要让对方明确自己的优点以及自身存在的问题，才会让他人对我们的赞美深信不疑。

一天，汉高祖刘邦与韩信谈论手下将领的才能高低。刘邦问韩信：“你认为我能指挥多少兵马呢？”韩信老实回答道：“皇上最多能指挥十万兵马。”刘邦接着问道：“那你能指挥多少呢？”韩信自信地答道：“多多益善。”刘邦微笑地问：“既然你的才能这么大，为何还臣服于我呢？”韩信真诚地回答道：“虽然皇上不善于指挥千军万马，但擅长

驾驭将领，这正是我臣服于您的原因。”

韩信真诚的赞美在肯定刘邦擅长驾驭将领的同时，也指出了他带兵作战的不足。而刘邦深知自己指挥兵马的能力不及韩信，这与他对自己的评价相符合。因此，刘邦听后不仅没有动怒，反而非常满意韩信的答案。而在当时，韩信与刘邦的关系已经有些紧张，如果他只是一味地恭维刘邦，毫无诚意，刘邦必然会怀疑韩信在吹捧自己。

因此，当我们给予他人真诚的赞美时，应该对他人有客观的认识和评价，即了解对方的优缺点。这样不仅不会削弱我们的赞美力度，还能让赞美显得更加真诚、实在。那么，除此之外，还有哪些方法能让赞美听起来更真诚呢？对此，有专家给我们提出以下几点建议：

## 1. 赞美要具体

真诚的赞美最重要的就是要具体到某个细节上。比如，赞美对方的头发又黑又亮或皮肤白皙、吹弹可破等。只有赞美得具体，他人才会留下深刻的印象，从而感受到我们的赞美是真诚的。

## 2. 养成赞美的习惯

当赞美他人不是刻意地针对某一个人，而是学会赞美周围所有的人时，这表明我们已经将称赞他人当成一种习惯，而这种赞美往往是自然、真诚的。

## 用赞美来代替指责和抱怨

有两个渔民经常一起结伴去捕鱼，可渔民甲不管每次捕多捕少，总是一副郁郁寡欢的样子，而渔民乙即使空手而归，每天也是兴高采烈的。对此，其他渔民很不解，便询问他们两个人的情况。

原来，渔民甲每次捕完鱼回家后，妻子都会问他打鱼的情况。当看到所捕的鱼比预期少时，她就会指责和抱怨道：“出去这么久，才捕这么少的鱼啊！”渔民甲本来劳作了一天就很辛苦，当他听到妻子的抱怨后，心里更难受。因此，每天不管捕多少鱼，他都闷闷不乐的。

而渔民乙却不一样，即使有时候他仅仅捕到了一两条鱼，但回到家告诉妻子自己的“战绩”后，妻子总会赞美道：“真厉害，竟然还能捕到一两条鱼，非常不容易了。辛苦你了！”

对于渔民甲的妻子来说，指责和抱怨不仅没有给她带来更多的鱼，还让丈夫的心里很不舒服，让其感受不到辛苦劳作之后的快乐，甚至还让他们的关系更加紧张；相反，渔民乙的妻子深知丈夫出海捕鱼的辛苦，了解指责和抱怨并不能改变事实，因此，她用赞美和鼓励来抚慰丈夫的辛苦，从而让他们的关系更加亲密、和谐。

在日常生活中，我们或多或少都会受到他人的指责，抑或是抱怨他人，但这只会让我们的心情更不愉快，而事件本身却没有任何改变。既

然指责和抱怨不能带来任何实惠，为何我们还抱着它们不放呢？对此，有专家建议，当遇到某些不顺心的事情时，与其指责和抱怨，不如放下不良的情绪，用赞美来传递美好的信息。那么，所得到的回馈可能会超出我们的预想。

在一个西瓜摊位上，有几个顾客前来买西瓜。他们买瓜时，都会对老板说：“老板，麻烦你给我挑个好的西瓜。”老板听闻，在众多西瓜中挑了三四个之后拿起一个西瓜说：“这个西瓜不错，如果不好，你给我送回来，我再给你换。”

可在买瓜的顾客中，有一个姑娘却与他人不同，她买瓜时对老板说：“老板，我昨天从您这里买的西瓜是今年夏天买的最甜的一个。你挑得太好了，麻烦你再帮我挑一个。”老板听闻顿时喜上眉梢，在瓜摊上连续挑了七八个西瓜，并对那位姑娘说：“姑娘，你今天这么一说，我的手似乎没有那么准了。”一连挑了十几个，才拿上一个说：“姑娘，如果这瓜不甜，你就送回来！”

这就是赞美的功效，当老板听到“昨天从您这里买的西瓜是今年夏天买的最甜的一个”时，心里在感到满足的同时，可能也在想“今天无论如何要挑一个比昨天更甜的”，以此证明自己挑瓜的手艺。

人们都喜欢听赞美的话，当我们得到他人的赞美时，自尊心和荣誉感也会得到满足并会感到心情愉快，而且备受鼓舞。正如心理学家威廉·詹姆斯所说：“人性中最本质的愿望就是希望得到赞美。”因此，赞美会对他人产生一种神奇的力量，它甚至有可能改变一个人的一生。

哲学家黑格尔在《生命的哲学》中曾讲过这样一则故事：一个年轻人即将被押赴刑场执行死刑，附近有很多人围观，他们对年轻人指指点点。此时，人群中有一个老太太突然说了一句赞美的话：“这个小伙子的金色头发是多么漂亮、多么迷人啊！”那个年轻人听闻，顿时热泪盈眶，朝着老太太所在的方向深深地鞠了一躬，并大声说道：“如果我的周围多一些像你这样的人，可能我就不会有今天。”

的确如此，如果一个人总是活在他人的指责、鄙视中，久而久之，这个人就很容易自甘堕落，甚至心理扭曲，对周围人充满了仇视。而一句善意的赞美，则有可能引导他走向人生的正途。

因此，在现实生活中，当他人沮丧、失落的时候，我们应该少些指责和抱怨，多些赞美之言，这样不仅能够缓和气氛、促进沟通，还能让他人感受到阳光和温暖。

## 别让赞美过了“保质期”

一个化妆品的推销员上门推销，当她敲开一扇门，女主人很客气地拒绝了她：“谢谢，我暂时不需要。”可是，推销员并没有垂头丧气地离开，而是细心观察了一下女主人。当她发现对方抱着一条名贵的狗时，心里顿时有了主意。

她微笑着对女主人说：“您的小狗真可爱，一看就知道非常名贵。”女主人听了，立刻回应道：“是啊！”推销员接着说道：“看来您一定在它身上花了不少钱和精力吧。”女主人听闻，开心地向推销员讲述了自己是如何悉心照顾她的宝贝狗以及花费在它身上的金钱和精力。

推销员认真听着女主人的介绍，在适当的时机，她赞美道：“的确如此，能够为如此名贵的小狗花费足够的金钱和精力，必然不是一般人所能做到的。就像这些昂贵的化妆品，一般人也是购买不了的，只有那些高收入、身份高贵之人才会购买。”女主人听闻，欣喜地购买了一套化妆品。

心理学家表示，在适当的时候应该抓住赞美的机会，并且给予对方适当的赞美，因为赞美也是有“保质期”的。因此，我们在发现可以赞美的时机时，不要拖沓，更不要积累在一起再进行表扬，而是要抓住时机，及时地予以赞美。

在生活和工作中，我们要经常及时地给予他人适当的赞美：听闻他人购买新房和新车时，应该及时表达我们的赞美之意；得知他人职务升迁，应该及时表达恭贺之意。对他人进行赞美要善于把握住机会，才能产生相应的效果。

有心理学家表示，当我们发现他人值得赞美的地方时，应该立即进行表扬。如果赞美过了“保质期”再去说，那么，效果就没有预期的好。

除赞美要及时外，在生活和工作中，我们还应注意他人的细微变化，让对方感到我们在关注他，从而满足内心渴望被重视的愿望。当我们观察到他人有好的变化后，就应该及时地表达自己的赞美之词。我们应该多关注他人的变化，否则赞美就成了老套的陈词，让人听起来没有任何的反应。

比如，当发现朋友或同事新买了一件衣服时，我们应该及时地赞美——“新买的衣服不错嘛”；当朋友或同事新换了发型，我们应该及时地表达自己的赞美之意——“这个新发型让你看起来更精神、更漂亮了”。

## 懂得在背后赞美他人

著名作家曹雪芹在《红楼梦》中曾描述，贾宝玉素来不爱读科举之书，更不愿走仕途之路，可是他的父亲贾政总是逼迫他读书，这让他极为反感。不仅如此，薛宝钗和史湘云也劝他读科举之书和做官，这让贾宝玉更加心烦。

一天，史湘云和贾宝玉在房中闲聊。正当他们聊得惬意时，有人来报，兴隆街的贾雨村大爷来了，老爷让贾宝玉过去。贾宝玉听闻非常不乐意，但没有办法，无奈之下只好更衣准备过去。

正在更衣期间，坐在一旁的史湘云劝说：“如今你长大了，即使不愿读那些科举之书，也应该常常去见见那些做官的人，与其谈谈仕途的学问，以便将来方便应酬。”宝玉听了，心里非常不满。

此时，宝玉的丫鬟袭人劝说道：“云姑娘可别说这话了，之前宝姑娘也说过此话，但他充耳不闻，人家话还没说完，他就抬脚离开了。虽然他让宝姑娘如此难堪，但人家非常有涵养，过后依然不与他生分。如果换作林姑娘，早就赌气不理他了。”

贾宝玉立刻反击道：“林姑娘从来都不会说这些混账话！如果她说这些话，我早就与她生分了。”而在此时，林黛玉正好有事来找宝玉，她已在窗外多时，当她无意中听到了贾宝玉在说赞美自己的话时，心里又惊又喜。后来，两个人的感情也越发亲近。

心理学家表示，在背后赞美他人远比当面赞美他人的效果要好得多。因为在背后赞美他人的言辞，会很容易传到对方的耳朵里，这让听者感动的同时，也能感受到赞美者的真诚和坦率。上文中林黛玉无意中听到宝玉在他人面前赞美自己，心里非常激动和开心，因为宝玉并不知道黛玉会听到，因此才会让黛玉感到非常难得。

试想一下，如果有人告诉我们，某某在背后对我们进行了赞美，我们能不为此高兴和感激吗？如果当面对我们说一些赞美的言辞，效果可能适得其反，因为我们有可能会疑心他人所说的是否出于真心，也许对方是在奉承、讨好自己。因此，在背后赞美他人，不仅能够充分显现讲话者的真诚，还能产生意想不到的效果。

在日常生活中，我们常常会看到这样的情形：很多父母都希望孩子

能够用功读书，苦口婆心地对他们进行引导和劝说，但最终很难产生积极的效果。可是，当孩子从他人口中得知父母对自己的期望和关心时，就会产生强大的动力，努力学习。

在工作中同样如此，如果我们当着同事和领导的面对领导进行赞美，其他同事会认为我们在奉承、讨好上司，从而引起他人的蔑视。如果我们在领导不在场的情况下对其进行一番赞美，终有一天，这些好话会传到领导的耳朵里。自然，我们在领导心中的印象也会有所提升。

有“铁血宰相”之称的俾斯麦，在其当政的时候，有一位议员非常敌视他。为了拉拢对方，俾斯麦常常有计划地在他人面前赞美那位议员。因为俾斯麦深知，那些人听了自己对议员的赞美后，定然会将这些话传给那位议员。果然，没过多久，俾斯麦与那位仇视他的议员成了无话不谈的政治盟友。

我们应该懂得在背后对他人进行赞美，这不仅会让对方感到我们的真诚，还会让对方在获得心理满足的同时，对我们产生信任感，让我们在与他人沟通时关系变得更加融洽。

## 赞美也要适可而止

最近，李丹发现老公越来越不爱管家中的大小事务，只要李丹让他做家务，他总是搬出自己要研究菜谱的理由来拒绝。这让李丹很无奈，难道这一切都是她的错吗？事情的起因还要从半个月前的一次请客说起。

一天，李丹的几个好朋友来家中做客。李丹在厨房做菜招待他们，老公也帮忙做了一道酸菜鱼。结果，大家在品尝后都对李丹老公所做的酸菜鱼表示赞叹，声称这道菜做得很好吃，就像是大饭店做出来的菜。这让李丹的老公非常得意，同时，也让李丹引以为傲。所以后来，李丹时常向他人炫耀：“我老公厨艺了得，比名厨的水平还高。”不仅如此，李丹在家中也时常赞美老公的厨艺。

没过多久，李丹就发现老公越来越不对劲，他一有时间就在家中研究菜谱，什么家务事也不愿做。当李丹让他帮忙做事时，他立刻摆出一副自己是大厨的表情说：“请你不要打扰一位大厨的进修，我正在潜心地研究厨艺呢！”此时，李丹不禁有些不解：难道是自己的赞美让老公变成这样了吗？

有心理学家表示，赞美要适可而止，要有节制，更要把握好赞美的尺度，而不能一味地对他人进行赞美。上文中的李丹就是过于吹捧老公，太过频繁地称赞对方，从而助长了他的惰性，让其总有借口不做家务事。

古语有云：“过犹不及。”如果赞美他人时不懂得适可而止，只会让对方感到不自在，甚至感到厌烦。虽然人人都喜欢听赞美的话，但并不是所有的赞美之词都能让人接受。如果把握不好尺度，即使赞美的话说得再多，也达不到预期的效果。

比如，在唱卡拉OK时我们发现某个人唱功不错，唱歌很好听。如果我们称赞对方“你唱得太棒了，简单是世界上唱得最棒、最动听的歌手”，那么，这席话可能会让双方都感到很尴尬，因为这种溢美之词往往让人很难接受。可是，当我们换一种赞美的说法——“你唱得很有韵味，真不错！”对方听了必然很开心。

因此，对他人的赞美要恰如其分、适可而止。如果过度赞美、吹捧，不仅会让沟通受到阻碍，还会让自己置身尴尬的境况中。

比如，在工作中，如果每天对着领导极尽谄媚地阿谀奉承，以期达到自己的目的，结果可能会适得其反；生活中，为了赞美他人而让溢美之词随口而出，只会让对方感到不舒服、不自在。

有句话说得好：“赞美如煲汤，火候很重要。”确实，赞美就像是煲汤，如果掌握好火候，赞美的浓郁香味才会散发出来；反之，如果火候掌握不好，即使再好的原材料也煲不出味道鲜美的好汤。所以，对他人的赞美要恰如其分，适可而止。那么，如何才能恰如其分地对他人进行赞美呢？对此，有专家为我们总结了以下两点：

### **1.注意赞美的言辞**

对他人进行赞美时，夸奖的言辞不要太肉麻，只要能够恰当地表达我们的意思即可。另外，也不要过于夸张，因为太过夸张就会有挖苦之意。比如，可以使用“不错”“挺好”等温和的赞美言辞。

### **2.赞美要自然**

如果在赞美他人时非常刻意，可能对方不仅不领情，还会适得其反，从而导致沟通失败。另外，赞美他人时不要将声调提得过高，这样也会弄巧成拙，让对方难以接受，自然而然的赞美往往更易让他人理解和接受。

## 给予他人具体化的赞美

林晓是一名保险业务员，每次与客户谈业务时都相谈甚欢，自然，她的签单率也是公司最高的。后来，同事们经过多次认真观察发现了林晓的“秘密武器”——与客户沟通时给予对方具体化的赞美。

一天，林晓与初次见面的客户进行交谈。起初，客户与林晓之间谈的都是业务方面的问题，因此，他们之间的沟通气氛有些僵硬。后来，在客户看资料的时候，林晓看着客户的眼睛说：“有没有人说你的眼睛很像一位明星？前两天我还看过她演的电影呢！”客户的视线从资料上移开，微笑着说：“的确有人这样说过，你觉得像谁呢？”

林晓想了几秒钟回答道：“对了，很像明星赵薇，眼睛很大，并且很有灵气。”客户听了，笑容满面地说：“谢谢您的夸奖，还有人说我的眼睛像关之琳。”林晓立刻接过话茬儿说：“难怪呢！刚刚一见你，就感觉眼前一亮。”

随后，她们越聊越开心，交谈的气氛也越来越轻松。大概半个小时之后，客户就爽快地签了单。

心理学家表示，对他人进行具体化的赞美会让对方感到真诚，也更容易接受。同时，还能拉近彼此的距离。就像上文中的林晓与客户交谈，由于初次见面，沟通气氛不免有些僵硬，但林晓在交谈中给予了客户具体化的赞美，博得了对方的好感，从而缓和了气氛，拉近了彼此的距离。

所以，在与人沟通时，赞美他人的话要言之有物。比如，当我们称赞他人的演讲非常棒时，不如赞赏地说：“你的演讲很有思想，尤其是那句……”对方立刻会感到你是在对他的演讲才华予以真诚的肯定；当到他人家中做客时，想要赞美主人房间雅致，不妨赞赏地说：“墙上的字画很有品位……”对方听闻必然在感到欣喜的同时还有些感动。

美国前总统罗斯福下肢瘫痪，因此他不能使用普通的汽车，于是，克莱斯勒公司便特意为其量身打造了一辆汽车。当工程师亲自将汽车送到白宫时，罗斯福表现出对它有很大的兴趣。

他赞美汽车道：“我感觉有些不可思议，只要按一下按钮，汽车就能发动，驾驶起来也毫不费力，真是太棒了！”此时，罗斯福的朋友和同事也在旁边观看着这辆汽车。

紧接着，罗斯福又当着众人的面夸赞工程师：“非常感谢你们花费那么多的时间和精力研制这辆车，这是很了不起的事情。”随后，罗斯福又对汽车特制的后视镜、车灯等一一进行赞美。

罗斯福对汽车的每一个细节进行赞美，既是对工程师的肯定和感激，也让对方听后非常感动。因此，赞美他人时我们要用心、认真地观察对方，才能准确地说出对方的优点。如果我们赞美得非常具体，表明我们非常关注和了解对方。比如，当我们赞美他人长得非常漂亮并具体地指出对方哪里漂亮时，会让对方感到我们的真诚、可信。

既然具体化的赞美会产生这么大的功效，我们应该如何对他人进行具体的夸奖呢？对此，有专家为我们总结了以下两点：

### 1.结合名人来作比较

当我们对他人的外貌进行赞美时，不妨结合名人进行比较，往往会取得不错的效果。因为名人是大家喜欢和追捧的，而且有很高的知名度，当我们指出他人外貌的某个部位与某个名人很像时，自然提高了对方的形象。就像上文中林晓对客户赞美。

### 2.对具体的部位进行赞美并给予评价

尤其是在赞美他人的外表时，应该找出具体的闪光点予以评价。

## 放低自己，赞美他人

最近，小菲的爸爸在医院检查后得知，由于缺乏锻炼，身体健康存在隐患，医生建议他要多锻炼。起初，小菲的爸爸由于不习惯锻炼，每

次跑步时都是跑一圈就不愿意继续了。小菲的妈妈虽然对他百般劝说，爸爸却不放在心上。当小菲知道这件事后，决定周末回家用自己的行动来帮助爸爸。

晚饭后，小菲与爸爸一起跑步。跑完一圈后，小菲对爸爸说：“爸爸，你跑得真不错，好像运动达人在跑步似的，跑得非常轻快，几乎听不见脚步声。你瞧我，跑步跑得‘咚咚’响，一副老气横秋的样子。”爸爸听后，跑得更轻快了，又跑了两圈。

一周后，小菲的妈妈打电话给小菲说：“真是奇怪！自从上次你和你爸爸跑步之后，现在他每天都坚持跑步，而且回来还能做几十个俯卧撑。如今，不用我提醒劝说他，自己都能每天坚持锻炼了。你是用了什么神奇的方法？”小菲在电话那端笑笑说：“秘密！”

其实，上文中小菲所说的秘密就是放低自己来赞美他人。心理学家表示，当我们在与人沟通时，想让他人敞开心扉与我们交谈，想要走入他人的内心，不妨放低自己，抬高他人，自然会赢得对方的好感，也让对方更容易接受我们。因为这种做法能够满足对方的自尊心，让他人感受到我们的真诚。

1928年，著名作家沈从文被身为中国公学校长的胡适聘为国文系讲师。当时的沈从文年仅26岁，虽然他只有小学学历，但讲课非常精彩。在上课前，他对同学们说：“我的课讲得不精彩，你们要睡觉，我不反

对，但请不要打呼噜，以免影响别人。”他这种放低自己的开场白，立刻博得了同学们的热烈掌声。

在日常生活中，我们可能或多或少听到过这样的话：朋友来家里做客时，对我们称赞“你做的菜真好吃，我怎么就这么笨，学不会呢？”听完对方的话，我们会做得更加开心；工作中，同事称赞我们“你工作做得真细致，可我却非常马虎，总是丢三落四”，听闻这句话，我们也会做得更加认真。

放低自己，赞美他人，会让别人因为受到高看而心生优越感，心中的开心也是不言而喻的。所以，在与人沟通时，适当地放低自己，以自己的失败经验作为话题，在增强他人的优越感的同时，也能够让对方更高兴地接受我们。

比如，李珊是一名销售人员，当她与客户谈业务时得知对方曾经学过法律，她立刻说道：“原来您是学法律的，真不简单啊！其实我当初也想学法律，但是脑袋比较笨，总是背不下那些法律条文，还是您厉害啊！”果然，随后两个人沟通得很顺畅。

在与他人沟通时，不妨采用放低自己，赞美他人的方法来指出自己与他人的差距，让对方产生满足感的同时，也让沟通更加顺畅。而放低自己，成就他人，其实也是成就自己。

## 对不同的对象给予不同的赞美

朱元璋是明朝的开国皇帝，但他小时候的日子却过得非常清贫，为了混口饭吃，还做过放牛娃。在他做了皇帝后，从小与他一起玩耍的清贫朋友都向他求助。

一天，一个过得非常苦的朋友前来投靠朱元璋。见了面，那人立刻俯首叩拜，恭敬地赞美道：“皇上万岁，皇上是否还记得当年的事情：微臣跟随圣驾扫荡了庐州府，攻破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩儿当关，多亏蔡将军。”

朱元璋听了朋友动听的描述，立刻回忆起从前的种种事情，心里非常开心，随即封他做御林军总管。

另一位与朱元璋一起玩耍过的朋友听说此事后，也想向皇帝讨要一官半职。于是，他也去面见朱元璋。当他见了朱元璋后，不顾君臣礼节，直接在大殿上说道：“皇上还记得以前的事情吗？我们都曾为人家放牛，一天，我们在芦花丛中将偷来的豆子放在瓦罐里面煮。可豆子还没有煮熟，大家因为饥饿就抢了起来。结果，瓦罐被打破了，豆子撒了一地。当时的你只顾着捡地上的豆子吃，不小心将红草叶子吃到嘴里，叶子卡住了你的喉咙。当时多亏我想到了一个好办法，让你吞下青菜叶子，才把红草叶子带到肚子里……”

朱元璋越来越听下不去对方不中听的话，满朝的文武大臣也窃窃私语。最终，还没等那个朋友说完，朱元璋就勃然大怒地打断了他的话，并命人道：“将这等狂妄之徒拖出去斩了！”

虽然朱元璋的两个朋友都是在讲述同一件事情，可结局大不相同：一个做了大官，另一个却丢了性命。原因就在于，前者深知今非昔比，高高在上的皇帝是不能同日而语的，而后者却没有参透这一点。因此，有心理学家表示，每个人都有多重角色，角色关系不同，说话方式自然不同，所以赞美的方式也要有所不同。在给予他人赞美时，我们应该清楚自己与他人是什么关系，搞清楚这些关系后才能让赞美产生应有的效果。

在日常生活中，一些人明明好心好意地赞美他人，却往往因为不注意赞美对象的特点，反而让对方心存不满，甚至不欢而散。因此，赞美要因人而异，有特点的赞美往往比一般性赞美更能产生效果。比如，在与年轻人沟通时，可以对他们的创造才能进行夸奖；在与老年人交谈时，可以对他们引以为豪的“想当年”进行赞美；对领导要适度含蓄地予以赞美；对爱人要用甜言蜜语式的赞美。

朋友圈每日书籍免费分享微信 shufoufou

所以，对他人赞美时应该考虑不同职业等因素。正如列宁所言：“对马车夫讲话应该不同于水手，对水手讲话应该不同于对排字工。”不过，除以上因素外，赞美他人时还要注意哪些方面呢？在此，有专家为我们总结了以下几点内容：

### **1. 赞美他人时要注意对方的性别特征**

心理学家表示，对不同性别的人进行赞美应该选择不同的赞美方

式。比如，赞美体型微胖的女子，我们不妨赞美对方“丰满而有富态”；赞美同样体型的男子，我们可以赞美对方“心宽体胖”。

## 2.赞美他人时要注意对方的性格特征

赞美性格比较内向、敏感的人，我们不能过多地对其赞美，这样会让对方认为我们有些浅薄；而赞美性格外向、开朗的人，则可以对其多加赞美，对方会欣然接受。

## 3.赞美他人时要注意对方的文化知识水平

由于每个人的文化知识水平不同，导致对方的理解与接受能力也是不同的。比如，对文化水平不高的人进行赞美时，就不能使用文绉绉的言辞，用浅显易懂的语言来表述才能让对方更易接受。

## 抓住对方的需求进行赞美

在19世纪的维也纳，很多名流贵妇都喜欢佩戴一种筒高、檐宽的帽子，还会在帽子上面插上五颜六色的羽毛。这样一来显示她们高贵的身份，二来让自己更加突出、时尚。可是，这些人在剧院中看戏时仍然戴着高高的帽子，挡住了后排人的视线。这让其他观众非常生气，他们让那些贵妇摘掉帽子，但贵妇不予理睬。后来，剧院的工作人员也向她们出示剧院的规定：看剧需要摘掉帽子，可那些贵妇依然充耳不闻。久而久之，剧院的观众越来越少，剧院的出票率也越来越低，这让剧院经理非常烦恼。

一天，剧院经理在剧院徘徊时，突然想到了一个好办法，他站在舞台中央对台下的观众说：“各位女士请注意，本剧院有明文规定，看戏的观众一定要摘下帽子。不过，对于一些年老的女士，请大家听清楚——是年老的女士，剧院有优待，可以不用脱帽看戏。”

剧院经理的话音刚落，所有女性都自觉地将帽子摘了下来，因为谁也不愿意承认自己年纪大！不久，这家剧院又恢复了以往的盛景：看剧观众济济一堂。

不得不佩服剧院经理的聪明，他正是抓住了女性爱美、爱年轻的心理需求而将一直悬而未决的问题解决了。赞美亦是如此，我们对他人进行赞美前，先要洞察他人的心理，了解对方的需求，才能把握好说话的内容和分寸，才能更好地赞美对方。

有心理学家曾做过这样一个实验：他们邀请某班级中一个自卑感很强、性格内向且不爱与他人讲话的女生作为实验对象，安排她所在班级的同学们每天对她进行赞美。有的同学赞美她“甜美文静”；有的同学赞美她“心地善良”；有的同学还给她送礼物。除此之外，很多同学还给予她关心和帮助。

一年过后，这个本来有很强自卑感的女生竟然变成了性格外向、活泼开朗而有自信的人。不仅如此，她的学习成绩也有所提升，就像换了一个人似的。

美国第16任总统亚伯拉罕·林肯曾说：“人人都需要赞美，你我都不

例外。”所以，我们在赞美他人前，应该充分了解对方的心理需求和情感需求，让自己的赞美言辞产生应有的效果，让他人更好地接受。

## 有新意的赞美让沟通效果加倍

卢欣是某公司的经理，她做起事来干脆利落，从来不输给其他男同事。因为她总是能给公司带来巨大的经济效益，所以很多人都称赞她有能力、有才干、有魄力。不仅如此，卢欣还被称为业内的“铿锵玫瑰”。由于经常听到这些赞美之词，这让卢欣感到很乏味。

一天，卢欣接受记者的专访。起初，她并没有很大的兴致，她倚靠在沙发上有一句没一句地回答着记者的提问，因为那些记者说来说去都是她听得发腻的赞美言辞。可是后来，一位记者提问道：“卢经理，虽然大家对您的报道常常冠以‘铁娘子’‘女强人’的称号，但是我却从与您聊天的过程中发现您内心的温柔和善良，而且比较心细。”

卢欣听后，不由得发自内心地高兴。于是，她的后背离开了沙发，端正了姿势回答道：“的确如此，很多人只是看到了我的表面，却并不真正了解我。”随后，她与那位记者亲切地交谈着，还说了很多自己的心里话。最后，那位记者所写的报道更有内容和看点。

有心理学家表示，别出心裁、有新意地对他人进行赞美，不仅能让对方更容易接受，而且会让沟通效果加倍。上文中的记者之所以能够引

起卢欣的好感，就是因为她平时听到他人对自己才能的赞美言辞太多了，而记者所称赞的却是她的个人魅力，这让她听起来感觉与众不同、有新意。

事实上，没有人会对他人的赞美无动于衷，关键是赞美他人时能否找到与众不同的赞美方法。所以在日常生活中，我们对他人进行赞美时要有新意、有特点，让对方注意到我们，在拉近彼此距离的同时，实现高效沟通。

比如，著名作家三岛由纪夫的著作《不道德教育演讲》中的一位将军，只要听到他人对自己的胡须进行赞美，他就非常开心。可是，当他人对他的作战才能进行赞美时，他却不以为意。因为在此之前曾经有不少人都对这位骁勇善战的将军的军事才能和谋略进行赞美，他对那些赞美早已习以为常，而当他人对他的军事才能以外的地方加以赞赏时，他就会感到非常满足。

当我们对他人赞美时，不要重复那些他人已经听腻了的话语。尤其是成功人士，经常会听到他人对自己事业有成的赞美，因此，我们不要像其他人那样千篇一律地进行赞赏，而是要注意那些没有人注意到的独特之处。所以赞美他人时，如果想让对方更好地接受，就要试着去赞美对方不显眼，甚至连他自己都没有发现的优点，从而收到意想不到的效果。

高亮陪着妻子逛商场时遇到了妻子的老同学，但高亮与其关系并不是很熟。当他们三个人在一家咖啡馆休息时，妻子起身去了卫生间，只留下高亮与妻子的同学，这让两人感到非常尴尬。

此时，高亮注意到对方的耳坠有些特别。于是他赞赏道：“你的耳坠很特别啊！佩戴它非常显气质。”其实，他想要通过这个话题来打破尴尬。对方听了，非常开心地回答道：“这是我男友从国外买回来的，我非常喜欢它。”随后，对方又讲了一些与耳坠有关的事情，两人的沟通顺畅起来。

当他们回到家后，妻子对高亮说：“老公，你今天表现不错嘛！我这老同学一向不爱夸奖别人，但她今天对你印象不错，称赞你是一个细心的男人。”高亮听完，心里也格外高兴。

与人交谈，想要沟通更加顺畅，想要赢得人心，就需要在赞美的技巧上花些心思，找出有新意、别出心裁的赞美话语，从而让他人产生耳目一新的感觉，同时也对我们产生好感。

# Chapter 7 批评——高效沟通必不可少的“电光火石”

## 批评他人要懂得点到为止

春秋时期，上大夫晏子是齐国著名的劝谏大臣，在他去世17年后，齐景公仍然非常怀念他。一天，齐景公在宫中设宴请朝臣们喝酒。酒足饭饱之后，齐景公让大家参加射箭比赛。齐景公率先拿起弓箭，一箭射了过去，可是箭却射到了靶子外面。但群臣见此，却齐声喝彩和称赞。

齐景公见此，非常不高兴，将弓箭丢在一边。此时，大臣弦章来拜见齐景公。齐景公对他说：“自从上大夫晏子去世后，再也没有听到他人对我的过失进行批评。今天我将箭射到靶子外面，可群臣却异口同声为我叫好。这让我更加怀念晏子！”

弦章接过话说：“虽然那些大臣有过错，但也不能全怪他们啊。我听说国君喜欢穿什么样子的衣服，大臣们就会跟着穿什么；国君喜欢吃什么样的食物，大臣们也会跟着吃什么。君王不知是否听过一种叫尺蠖的小虫子，它一旦吃了黄色的树叶，身体就会变成黄色；吃了绿色的树叶，身体则会变成绿色。由于您不喜欢听别人批评您的话，自然群臣们也不敢指出您的过失。”

齐景公听闻弦章的话，立刻明白了其中的道理：群臣们之所以奉承

自己，不过是投其所好，如果自己对那些奉承话很讨厌，自然就不会有人刻意讨好了。

上文中，大臣弦章虽然没有批评齐景公，是因为君王喜欢听奉承话才会导致群臣极力讨好的局面，但通过三言两语的点拨让齐景公深刻领悟到问题的关键还是在于自己。反之，如果弦章喋喋不休地对齐景公批评一番，必然会产生相反的效果。

有心理学家表示，批评他人要懂得点到为止，言语简明扼要。如果批评的话语过多，只会让对方产生反感，从而达不到预期的效果。

在日常生活中，大多数人都有吃软不吃硬的心态。尤其是那些有主见、性格比较强硬的人，如果我们对这类人进行多次批评，对方不但不接受，态度反而会更加强硬。所以，批评他人时要懂得点到为止，让对方去领会其中的意思。批评他人的目的是帮助对方，当他人犯了错后，我们就错误的某一点点拨一下即可，如果翻来覆去地批评，不仅于事无补，还会产生适得其反的效果，甚至更严重的后果。

陈静平时一向准时准点上班，可最近几天，阴雨绵绵，一连好几天，她都因为路上堵车而迟到。这让部门主管很生气，想要对她的行为进行严厉的批评，让她改正。

于是，在工作间隙，主管将陈静叫到了办公室。陈静刚走进主管办公室，主管就劈头盖脸地批评道：“你怎么回事啊？怎么一连迟到了这么多天！公司的员工这么多，为何只有你一人老是迟到？如果你总是这么想当然地上班，无视公司的规定，那么，公司将对你采取相应的措施。”

陈静本想解释一下原因，可见主管这么恶狠狠地批评自己，让她对此产生了抗拒的心理：虽然我有错在先，但她这么言辞激烈地批评我，那我就故意迟到，倒是要看你如何采取措施。此后，陈静总是故意迟到，工作也没以前那么认真了。

其实，对上文中的主管来说，没必要把下属批评得如此体无完肤，毕竟她也不是故意迟到的，所以不妨对对方点到为止地进行批评。比如，“这两天下雨堵车是很常见的事情，如果你能早起半个小时，提前出门，相信你肯定不会迟到”之类的话。那么，对方在感谢领导理解的同时，也更愿意接受上司的批评。

因此，对他人批评教育时，要懂得三言两语见好就收，这种点到为止的批评方法不仅给对方留有余地，还能取得良好的批评效果。

## 批评他人前先自我批评

最近，樊斌发现儿子舟舟越来越爱玩手机，只要放学回家他就拿起

手机玩游戏，作业也不做，周末更是如此。这让樊斌很生气，想要好好批评一下儿子，将他的这个坏习惯改掉。

可是，当他正准备批评儿子时却想到自己也是如此。下班回到家，第一件事就是拿出手机看看今天的新闻或翻看朋友圈，查看朋友的近况，有时候甚至玩手机玩到晚上11点也不愿放下。自己也中了手机的“毒”，又怎么能只批评儿子呢？

因此，樊斌决定先不批评儿子，而是向儿子检讨：“舟舟，我最近特别爱玩手机，导致我的视力现在有些下降，看东西总是模模糊糊的，而且每天晚上玩手机的时间过长，导致我第二天上班总是迷糊，工作效率也不高。”

儿子听了，想了一会儿说：“爸爸，我可不想戴眼镜，那样太妨碍踢足球了。”樊斌见此，立刻接话茬儿说：“是啊，所以我们都要改掉玩手机的坏习惯。玩手机可以，但需要先做完作业，然后在有限度的时间内玩。”

儿子听完，顺从地将手机放到一边。后来，樊斌也与儿子达成共识：每天玩手机的时间不超过一个小时，而且前提是先做完作业或做其他正事。

心理学家表示，在批评他人前先自我反思、自我批评，不仅可以

对方更容易接受批评，也能有效地改变他人的行为。上文中的樊斌在准备批评儿子前先反思自己也存在类似的问题，继而指出儿子的问题，从而让儿子愉快地接受了批评并积极地改正。

在日常生活中，当我们指出他人的错误或对他进行批评时，大多数人都会下意识地为维护自己的尊严而辩解并产生抵触的心理，这是人性的弱点之一。因此，有心理学家指出，在批评他人时，我们应该掌握这个弱点，以此达到批评的目的。

可是，很多人都有锐利的鹰眼发现他人的缺点和错误，却往往对自己存在的问题视而不见。

一天，美国亚拉巴马州某部队正在举行阅兵仪式。士兵们都笔直如松地站着军姿，等待着检阅官的到来。此时，士兵们都非常紧张，因为他们听闻前来检阅的军官是以严厉著称的上校。

当检阅官到达后，他扫视着一排排队列。突然，他好像发现了什么似的，径直地走到一位士兵面前，对士兵上下打量了一番后，厉声地批评道：“将衣服口袋上的扣子扣好。”那名士兵很慌张，紧张地提问道：“长官，要现在扣好吗？”

检阅官生气回答道：“当然！立刻、马上扣好。”于是，士兵小心翼翼地伸出手，将上校的衣服口袋上的扣子给扣好了。

原来，检阅官只是用自己锐利的鹰眼看到了年轻的士兵没有将扣子扣好，却完全没有发现自己的制服也同样有问题。所以，我们在批评他人前需要先反思自己是否出了错，或是谦逊地承认自己的问题，再指出他人的错误，那么，效果往往会大不相同。

因此，批评他人时一定要讲究技巧和方法，并且态度要诚恳。对此，专家给我们提出以下两点建议：

### 1.明确批评的目的是解决问题

当我们对他人提出批评，指出对方的错误后，还要告诉对方怎么做才是正确的，这才是解决问题的关键。比如，上文中樊斌指出儿子的问题所在之后，又提出了解决方法，与儿子一起改正。

### 2.批评时要注意场合

如果在批评他人时不分场合地大讲特讲，不仅让对方感到丢面子，不易接受，也不利于问题的解决。因此，批评他人要注意场合，不要让他人难堪，才能达到批评的效果。

## 批评之前先给予赞美

1909年，机敏的布诺亲王是德国总理大臣，而傲慢自大的威廉二世则是德国的皇帝。由于威廉二世创建了海军和陆军，因此总是傲慢地表示自己能够征服一切，并想要与全世界为敌。

让人难以置信的是，傲慢的威廉二世在出访英国时还将这些可笑而荒谬的言论发表了出来，并且允许媒体按照原意公开发表。比如，他声称自己是唯一一个对英国友好的德国人；是他一个人挽救了英国，从而避免他们向俄国、法国俯首称臣等。新闻媒体报道之后，震惊了整个欧洲，英国人对此也感到非常愤怒，德国政治家同样惊愕不已。

此时，这位德国皇帝才意识到问题的严重性，他让总理大臣布诺亲王来处理此事，希望布诺承担一切责任，并对外宣称那些话是他建议皇帝这样说的。

可是，布诺反驳称，不管是英国还是德国都没有人会相信他有能力建议皇帝说出这样难以置信的话。布诺说完后，才意识到自己犯了严重的错误——直接批评了皇帝。果然，威廉二世听完勃然大怒，认为布诺是在辱骂他。

布诺深知应该先对君王进行赞美再提出批评的意见，但为时已晚。因此，他想到了一个方法：在批评之后再给予对方赞美。结果，事情出现了转机。布诺开始赞美威廉二世的知识渊博，比自己懂得更多，声称自己还有很多地方需要向他学习。最后，威廉二世原谅了布诺亲王。

对于机敏的布诺亲王来说，他在与威廉二世沟通时，想要批评对方的不是，不应该先对其批评，而是应该先赞美对方的优点和长处，做好铺垫再进行批评。心理学家表示，在对他人进行批评前，应该先赞美对

方，这样能形成良好的谈话气氛，让沟通更加顺畅，从而将谈话顺利地引向批评。人们都喜欢听赞美的话，对他人赞美后可以让对方感到心情轻松愉悦，从而消除警惕和敌意，自然接下来的批评也更易于被他人接受。

其实，在日常生活中，我们经常会看到这样的情景：学校门口，很多家长在接孩子放学。学校最近刚刚结束一场考试，妈妈A殷切地问孩子A：“考得怎么样？”孩子A回答道：“很多题都不会做。”妈妈A立刻批评道：“你是怎么学的啊？平时不好好学，关键时刻肯定掉链子。”说完，两个人都不开心地走了。

妈妈B问孩子B：“考得如何啊？”孩子B回答道：“有些题目不会做。”妈妈B拍拍孩子的肩膀说：“只要尽力了就行，你平时那么用功学习，下次必然能考好。以后再做题，要懂得举一反三，因为大多数题都是万变不离其宗，还需要多练习。”孩子B欣然地点了点头，与妈妈一起愉快地回家了。

两位妈妈的本意都是希望孩子能考好，但说话方式的不同导致了结果大相径庭。孩子考不好，妈妈自然都很心急，但在关键时刻不能全靠批评来督促孩子。如果只是一味地批评，只会让孩子情绪低落，心理受挫。因此，我们应该学习妈妈B，在批评之前，先给予孩子肯定和称赞，让孩子欣然地接受批评。

美国著名的企业家梅琳·凯曾说：“‘不要光批评不赞美’，这是我严格遵守的一个原则，不管你要批评的是什么，你必须找出对方的长处来赞美，批评前和批评后都要这么做。”的确如此，在批评前给予赞美，

能让对方更易接受并意识到自己的问题所在，而后积极地改正。

美国的洛克菲勒家族在这方面就做得非常不错。一次，他们的一个合作伙伴在南美做生意时损失了100万美元，可是，洛克菲勒家族没有说什么，而是祝贺他：“已经不错了，你为公司保全了60%的投资，做事情本来就不可能没有一点小差错。”虽然并无批评的话语，却让对方感到自责，从而更加认真地工作，这就达到了批评的目的。

每个人都希望得到他人的赞美，但善意的批评也不可少，两者缺一不可。想让他人接受我们的批评，改正错误，就应该在批评前给予适当的赞美，然后再进行批评，这样才会让批评更有效。

## 切忌使用伤人的言辞

一个猎人在深山打猎的时候捡到了一只幼小的狗熊，他心疼地将它带回家，并对它悉心地照顾。转眼间，狗熊长大了，却变得越发不听话。

一天，当猎人外出时，狗熊竟然将邻居家的一大块玉米地破坏了。猎人知道后非常生气，他拿起棍子对着狗熊狠狠地打去，并且一边打一边批评道：“我白养你这么多年，原来你终究还是个畜生，我无法再与你一起生活，你赶紧滚吧。”狗熊带着伤痛跑向了深山中。

到了第二天，猎人有些后悔了，毕竟与狗熊相处了那么多年。于是，他进山寻找狗熊，可搜遍了整座山也没有发现狗熊的踪迹。猎人不

禁感到有些伤感：可能以后再也见不到狗熊了。

有一天，猎人在深山打猎时遇到了老虎，还没等他给猎枪上膛，老虎就以迅雷不及掩耳之势扑了上来。在这千钧一发之际，一个黑影“嗖”地挡在了猎人的前面与老虎进行搏斗。此时，猎人才惊魂未定地发现，原来是自己养的狗熊及时出现救了他。后来，狗熊将老虎赶跑了。

猎人非常开心，跑上前去爱抚着狗熊说：“终于又见到你了，上次打你还疼吗？快和我一起回家吧！”狗熊推开他说：“早就不疼了，但你说过话我却永远忘不掉，它至今仍让我感到非常疼。”说完，狗熊头也不回地跑进了深山中。

俗话说得好：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”身体上的伤疤时间久了，我们会将其淡忘，但心灵受到伤害后，即使时间再久也很难忘却。因此，有心理学家建议，当批评他人的时候，切忌使用伤人的言辞，因为那些伤害的话就像钉子钉树，在树上留下的疤痕是永远消除不了的，而这种伤害也是无法弥补的。

所以，当我们想要批评他人时，不妨先斟酌自己的措辞，如此，对方可能更易于接受，效果也会有所不同。对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### **1.在批评之前考虑一下事情的严重性**

如果事情没有想象中那么严重，就没有必要大动肝火地对他人恶语相向。

## 2.不要在背后批评他人

俗话说得好：“当面批评是君子，背后议论是小人。”在背后批评他人是人际沟通中的忌讳之一。尤其是在职场中，领导如果在背后批评下属，不仅比较伤人，还会让下属产生误解。所以，批评的话语应该当面提及，才会让沟通更加顺畅。

## 3.批评的话语不要反复讲

对他人进行批评时，应该一次性将话说到位，如果总是反复提及，不仅会让对方感到心烦，还会产生适得其反的效果。比如，父母批评孩子不认真学习时，就应该一次性将话说到位，切忌反复说，这只会让孩子难以接受。

## 学会用委婉的方式批评他人

在江西的一家高档酒店中，一位外地客人在用餐完毕后，对那对精美的景泰蓝筷子爱不释手，想将其据为己有。于是，在服务员忙着收拾东西时，他顺势将那双筷子插在了自己的衣服兜中。

他的这个举动被另外一个服务员看到了。但那个服务员并没有立刻上前呵斥他，而是不动声色地拿起一个装有景泰蓝筷子的缎面小匣子对那位客人说：“在您用餐的时候，我发现您对那双景泰蓝筷子爱不释

手，非常感谢您对工艺品的赏识。为了表达我们的感谢之意，经领导批准，特意将这双图案精美且经过消毒处理的景泰蓝筷子送给您。随后，我们会按照酒店的优惠价记在您的账上，您看怎么样呢？”

那位客人听闻，立刻明白了服务员的意思。于是，他在答谢对方后，声称自己由于多喝了几杯酒，误将筷子当成笔插入口袋中。同时，他借此下台阶说：“既然这种筷子不经过消毒是不能使用的，那我还是选择新的吧。”说完，他取出衣服兜中的筷子放回餐桌上，然后接过服务人员递来的精美小匣子。

心理学家表示，当他人存在问题时切忌直言批评对方，而是应该学会用委婉的方式来指出错误之处，从而让他人更好地接受。上文中的饭店服务员正是运用委婉的方法指出客人的错误，并给对方一个台阶下，让客人在接受批评的同时，也承认了自己的错误，从而达到了批评的效果。

在日常生活中，人们难免会出现错误，当我们对他人批评时应该掌握好分寸，既委婉地指出他人的错误所在，又给对方保留了面子。

罗西尼是著名的意大利作曲家，当时，很多人都希望能够得到他的赐教。一天，一个作曲家拿着一首拼凑的曲子前来向罗西尼请教。但在对方演奏的过程中，罗西尼在一旁不停地脱帽，这让那名作曲家非常纳闷。弹奏完毕后，他不解地问：“罗西尼先生，是不是房间很热您才不

停地脱帽呢？”

罗西尼回答道：“不是的，这是我的一个习惯——只要见到熟悉的人我就会礼貌地脱帽。而在阁下的曲子中，我遇到了很多熟人，不得不频繁脱帽。”

上文中，罗西尼正是采用委婉的批评方式指出对方的曲子抄袭，含蓄地表达了自己的看法和意见，在不伤情面的情况下，达到了批评的目的。那么，如何运用委婉的方式来批评他人，并且让对方更容易接受呢？在此，心理学家为我们介绍了以下几点注意事项：

### **1.批评他人应该就事论事，在不动声色间让对方明白自己的错误之处**

我们在批评他人时不要夸大其词或翻旧账，更不能因为一时错误而全盘否定对方，应该就事论事予以批评，并在此过程中，巧妙地运用弦外之音的批评方式让对方明白我们话中的含义。

### **2.说话含蓄，切忌发泄怒气**

在日常生活中，有些人所犯的错误可能会对我们造成直接的伤害，从而导致我们易发怒。不过，我们需要明白发怒和批评并不是一回事，说气话并不能解决问题，而且往往会伤害对方，更不利于解决问题。因此，我们应该使用含蓄的话语予以批评，让对方可以在愉快的气氛中接受批评，从而达到批评效果。

### 3.批评的话私下说

有些人非常爱面子，当我们不顾及他人的面子而当众批评时，会让对方感到很丢面儿，更难以接受批评。因此，我们应该在私下对他人提出批评，并采用温和的语气，从而让对方更易于接受。

#### 用建议的口吻代替批评

周末，几个学生在学校的操场上打篮球。但是他们将自行车扔在了学校的大门口，并且导致交通堵塞。管理处的老师得知这件事后非常生气，他火急火燎地走到操场，冲着那几个学生大声斥责道：“谁让你们把车停在大门口的？”

几个学生闻言，面面相觑，刚想解释一下，那位老师又大声怒吼道：“真是太没规矩了，现在马上去将你们的车移到规定的地方，否则我就把它们用铁链锁起来拖走！”此时，几个学生不免心气不顺：“至于吗，不就是没有将车放在规定的地方吗？”

于是，他们几个一边向门口走去，一边嘟嘟囔囔地说那个老师的不是。老师见此，火气更大了，再次厉声批评道：“站住，你们几个人在那里窃窃私语说什么呢？你们本来就犯错了，竟然不知悔改，还在背后嘟嘟囔囔，真是不像话。”

随后，那名老师让他们几个人将车摆放好，又让其在学校门口罚站。这几个学生对那名老师的做法感到非常愤怒，从那之后，他们就时

不时地做一些事情造成老师工作上的不便。

其实，这本来是一件很小的事情：学生急于去玩篮球，将自行车乱停，是他们的过错；如果老师采用建议的口吻告知他们：车需要停放在规定的地方，以免给他人造成不便。那么，这件事就顺利地过去了。可是，那名老师没有采用正确的方式来处理，最终导致事情朝着大家都不愿看到的结局发展。

心理学家表示，当我们批评他人时，想让对方改正错误，就不能用粗暴的语气来命令他人，而是应该采取建议、提醒的口吻，这不仅向他人传递一种尊重，也让对方更愿意接受，从而达到批评的效果。

在一处工地上，工程师前来检查时发现工人都没有佩戴安全帽。见此，他感到很生气，想要批评那些工人。可是，他突然想到，即使自己现在粗暴地对他们进行批评并让其戴上安全帽，但可能自己走后，工人依然会摘下安全帽。

想到这里，工程师想到一个办法：用建议和提醒来代替粗暴的批评。只见，他走到没有戴安全帽的工人旁边，首先友善地询问帽子的大小是否合适，是不是感到不舒服，再告诉对方佩戴安全帽的重要性，最后建议和提醒他们，为了自己的安全，最好还是在作业时戴上安全帽。

结果，大家都接受了工程师的建议戴上了安全帽。

这就是人们的心理作用——不喜欢接受他人强硬的态度和粗暴的批评。工程师之所以能够说服大家佩戴安全帽，正是因为他了解工人的心理。人际关系大师卡耐基曾表示，每个人都不愿接受他人的粗暴批评，更没有人喜欢让他人告诉自己应该怎么做，这似乎是人的天性。

所以，心理学家建议，即使我们要批评他人的错误，也不要采用过于强势的态度，这样不仅达不到预期的目标，而且会偏离得更远。

尤其是在职场，当下属发现上司存在很多问题时，切不可直指其非。对上司而言，他们有可能明知自己的问题所在，但不愿面对现实承认错误。因此，作为下属应该将批评的话放在肚子里，变成善意的提醒和建议，这样既保全了上司的面子和自尊，还让其感到下属发挥的作用很重要。

那么，为何采用建议和提醒的口吻要优于那些粗暴的批评呢？专家为我们总结了以下两点好处：一是采用提醒和建议的口吻会让语气弱化，不仅不会让对方产生反抗和抵触的心理，还能产生截然不同的效果；二是建议和提醒是本着平等的态度，寓批评于商量式沟通之中，让对方感到自己被平等对待，从而乐于接受。

## 对不同的对象采用不同的批评方式

孙明是某公司的部门经理，在月底考核业绩的时候，他发现员工王松与李飞的业绩都非常不理想，这让孙明非常生气，想让他们两个一起到办公室接受批评。可他转念一想，还是换一种批评方式比较稳妥。

他先让入职没多久的王松来到办公室，对他宽容地说：“由于你来公司没多久，各项工作还不是很熟悉，所以这个月的绩效考核不甚完美。如果工作上存在什么问题，一定要及时地向其他老员工请教，以便让自己更快地适应工作。”王松听后认真地点了点头。

随后，孙明又让老员工李飞到他的办公室，用严苛的语气对他说：“李飞，你是公司的‘元老级人物’，这个月的考核成绩有失水准啊。如果你再这样继续下去，公司最终将会与你解除合同。”李飞听后点头如捣蒜。

书籍免费分享微信 jnztxy 朋友圈每日更新

很快，在下个月的绩效考核中，王松和李飞都有很大的进步，表现得非常出色。

心理学家表示，由于每个人的性格特征、文化程度、经历等有所不同，所以接受批评的能力和方式也有很大的区别。尤其是在职场，管理者往往需要根据不同的对象采用不同的批评方式。上文中，孙明就是一个善于管理的职场高手，他深知新员工往往不自信，工作业务不太熟悉，批评时要以鼓励为主，而老员工由于在公司的时间比较久，往往有

些圆滑，批评时则要以严苛为主，更要给其点“颜色”看看，从而让他们两个人都明白自己所处的位置以及今后应该如何做。最终，批评取得了非常不错效果。

由于不同的人性格不同，因此当他们接受批评时也会有不同的心理反应。比如，性格敏感且好面子的人在接受批评后往往神情恍惚、意志消沉，可能很难接受批评；性格偏激且心胸狭窄的人很难接受批评，即使他人指出自己的错误，也会想方设法逃避错误，甚至会将问题转嫁给他人；个性较强且有很强的自尊心的人，心理承受能力较差，往往接受不了当面批评。

那么，对于不同性格的人应该采取哪种适当的批评方式呢？在此，有专家针对这个问题为我们总结了以下几点：

### **1.对性格开朗、直爽的人应该采取直接批评的方式**

一般来说，性格开朗、直爽的人面对批评往往一笑了之，也不会将其放在心上。因此，对管理者来说，应该直接告诉对方错误所在，并用严肃的口吻有理有据地分析对方的失误以及所造成的后果，从而让对方认真接受批评。

### **2.对性格敏感且比较好面子的人应该采取谦虚的态度进行批评**

性格敏感的人往往很难接受批评，因此，对批评者来说，可以采取谦虚的态度来消除对方的抵触情绪，即先承认自己的不足，再对其存在

的问题提出批评。比如，批评对方时可以说“我像你这么大时也经常会犯类似的错误，但你比我强多了，以后再遇到这样的问题，要多加注意”等。

### 3.对性格粗暴、急躁的人应避免与其发生冲突，采取温和的语气进行批评

一般来说，性格粗暴、急躁的人说话往往不注重方式和场合，受到批评后易感情用事，与批评者产生争执，还会产生逆反心理，不会轻易接受批评。因此，批评者对其展开批评时应该避免发生冲突，更不要严加训斥，指责其犯错误的地方，而需要采取温和的话语进行批评，同时在批评时肯定对方的成绩，这样就会让对方更易于接受批评和意见。

另外，有专家还给职场管理者提出了一些批评技巧：当对下属进行批评时，不要总是盯着一些细枝末节的地方不放，长期下去，只会招致员工的抱怨和不满，更不会接受批评；我们需要做温和而严厉的管理者，将目标和行动结合起来，既要有严格的要求，行为上密切关注，还要及时给予下属支持和帮助，共同完成目标。那么，对方在感受到关心和尊重时必然更容易接受批评。

## 批评他人要学会客观分析问题

章恬毕业后在一家银行做实习出纳，她对顾客态度友善，因此，很多客人都喜欢与其交谈。但美中不足的是，章恬的工作效率比较低，每次算账时，她总是最慢的一个，这让出纳组长对她很不满意。于是，在月底做总结时，出纳组长将她的行为直接汇报给了经理，还当着经理的

面指责章恬。

其实，经理对章恬的印象挺不错的，他在平时的工作中就发现她对待顾客态度友善，总是耐心地帮助他们解决问题。因此，经理并没有听信出纳组长的一面之词，立即批评她存在的问题，而是在下班后将章恬叫到办公室，与她沟通了一番。

经理与章恬沟通后得知，原来她之所以工作效率不高，是担心自己在算账的过程中如果计算得太快，可能会出错。经理得知这个情况后，首先肯定了她在实习期间的工作态度，然后又指出其存在的问题——不能因为担心工作出错而影响工作效率。最后，经理又告诉她提高工作效率的方法。

一段时间过后，章恬的工作效率渐渐有所提高，算账不仅迅速，而且准确率非常高。

心理学家表示，当我们批评他人时，不仅要找对批评的方法，还要耐心地帮对方分析产生问题的原因，并告诉对方如何改正的方法，才能让对方更容易接受，从而达到批评的效果。如果只是妄加论断，以权压人，不仅对方难以接受，还会产生强烈的不满。

上文中的出纳组长在看到章恬的工作状况后，不问缘由地直接向经理汇报情况，还指责章恬，并没有让章恬的工作效率得到提升。但经理

客观公正地问清了章恬的情况，而后帮其分析问题所在，并告诉她解决问题的方法，从而让其有了更大的进步。

在职场中，管理者应该像上文中的经理那样既有沟通技巧，又有帮助下属的耐心，这样下属才能更认真地对待工作，工作效率才会有所提高。

因此，想要在批评他人时客观地分析问题，首先，需要我们告诉对方批评的依据是什么，如果没有依据地胡乱批评，只会让对方觉得我们是在拿他当“出气筒”；其次，帮助犯错的人找出错误的根源，分析错误的成因并告诉对方如何做，以此让对方得以提高；最后，让犯错者发言，听听对方是如何看待这件事的，这样不仅能让对方认识到错误所在，还能给对方发泄或解释的机会。

不过，在日常生活中，有些人虽然犯有错误，但他们认为自己是对的，这是因为他们无法客观地看待问题。其实，不管事情谁对谁错，如果只是一味地批评、指责他人，不仅收效甚微，还会产生适得其反的效果。

那么，如何才能让他人更好地接受我们的客观分析呢？对此，有专家为我们提出两点建议：一是不要妄加评论他人的观点和问题，更不要直接告诉对方应该怎么做，这样只会让对方感到我们以势压人或颐指气使，从而不愿接受我们的批评；二是不要将那些对的或错的事情摆出来，而是要告诉对方哪些是明显存在的问题或哪些是容易被忽视的错误，从而让对方更好地接受自己的问题。

## 在批评的过程中加点“糖”

三国时期，曹操准备在平定关中后再攻打吴、蜀两国。可是，关中的地方豪强许攸却不愿率领部下归顺曹操。不仅如此，他还对曹操谩骂不已。曹操得知这件事后非常生气，准备先讨伐许攸。

朝臣们闻言纷纷劝谏曹操不宜动用武力，而应该采取招抚的方法让许攸归顺，这样才能集中兵力对付吴、蜀两国。可是，盛怒之下的曹操听不进任何谏言，还将刀放在膝盖上，意思是谁要再劝谏，格杀勿论。因此，群臣们噤若寒蝉。

可是，留府长史杜袭却仍然执意劝谏。曹操呵斥道：“不要再说了，我主意已定。”杜袭见此，不再直言劝谏，而是反问曹操：“您认为许攸是一个什么样的人呢？”曹操回答道：“不过是一介凡夫俗子。”

杜袭立刻附和道：“的确如此，只有圣人、贤人才能了解圣人、贤人，而许攸这样的凡人，又怎么能了解您的贤明呢？因此，您犯不着与其置气。如今大敌当前，豺狼当道，可您却要先打狐狸，人们肯定会认为您是在躲避强敌而攻打弱小者。即使我们进军许攸也算不上勇敢，收兵也算不上仁义。我认为一张力满千钧的弓是不会对小老鼠发动攻击的；重量万石的大钟是不会由软弱无力的小棍敲击而发出声音的。如今，小小的许攸又怎么会值得您亲自去攻打呢？”

曹操听闻此言感到很中听，于是，他爽快地接受了杜袭的劝告，用优厚的条件招抚许攸。果然，许攸很快归顺了曹操。

心理学家表示，将批评夹在表扬之中，既能满足他人的心理需求，又能保全对方的面子，从而让对方欣然地接受批评。反之，如果只是一味地批评，不顾及他人的面子，对方必然会产生抵触的心理，甚至会有强烈的对抗情绪。因此，将批评夹杂在表扬之中，如同在苦口的良药上包裹了一层糖衣，让人听起来更悦耳，在没有防范的情况下顺利地接受批评。

“忠言逆耳”，因此大多数人很难接受他人的批评。如果想要与他人实现高效沟通，就需要在批评的过程中加点“糖”，让对方产生“忠言不逆耳”之感，从而乐于接受批评。

教育家马卡连柯曾说：“批评不仅是一种手段，更应是一种艺术，一种智慧。”所以，对他人进行批评时要学会使用技巧。当他人犯错误时，可能对方已经意识到了，甚至心怀内疚之感，若我们依然一味地谴责对方，只会让对方感到难堪，而且不会接受我们的意见。此时，不妨在批评的过程中加点“糖”，让他人愉快地接受批评。

陶行知是著名的教育学家，曾担任某学校的校长。一天，他在学校散步时，看到一个男生拿起泥块砸向同班的另一个学生。他立即上前阻止并斥责了他，并让其放学后到校长室。

放学后，陶行知看到那名男生已经站在校长室门口等待训斥。于是，他走过去从口袋中拿出一块糖给他说：“因为你按时到校长室，而我却迟到了，因此奖励你一块糖。”男生既害怕又疑惑地接过了糖。

接着，陶行知又拿出第二块糖递给他：“这也是奖励你的，因为当我阻止你打人时，你立刻住手了，这表明你还是比较尊重我的。”男生听闻更加惊慌了，不知如何是好。

随后，陶行知拿出第三块糖给他说：“这件事我已经深入调查了，你之所以拿泥块砸他人，是因为对方不遵守游戏规则，还欺负女生，这表明你很善良，因此，我更应该奖励你。”男生听闻，后悔地说：“校长，我知道错了，我不应该打同学，你怎么打骂我都行！”

陶行知听后满意地笑了，拿出第四块糖给他说：“因为你认识到了自己的错误，所以我再奖励你一块糖。这也是最后一块糖了，同时我们的谈话就此结束。”

## 不可不知的批评技巧

马灵是某医院的护士，因此经常要白班夜班来回倒。有时候，当朋友休息的时候，自己却一直有班，无法与朋友们一起出去玩，更让马灵不服气的是，有一名同事一直上的都是夜班，这让她很不解。

一天，马灵向领导申请自己不想上白班，但领导并没有批准，这让率直的马灵再也控制不住自己的愤怒，她直接说道：“为什么我不想上

“白班，您就要让我克服，而某某却从来不给她排白班。您是不是太偏心了？还是某某有关系走后门呢？”

领导了解马灵的性格，他没有直接批评她的不是，而是找了个机会让她到那位同事家中亲眼看看她的情况。当马灵到了那位同事的家中才发现，原来同事不仅要照顾两位卧病在床的老人，还有一个腿脚残疾的弟弟，比在医院照顾病人还累。

马灵见到这个事实，才知那位同事多不容易。于是，马灵向领导承认了自己的错误，并撤回了申请报告。

这种批评的技巧就是用事实来对他人进行批评，即让事实说话，无须批评者多费口舌，便能让对方放弃自己错误的想法，并心服口服地接受批评。

除这个技巧外，还有哪些批评技巧值得我们学习呢？在此，有专家为我们介绍了以下几种批评技巧：

### **1.不要直接指出错误之处，而是强调更好的做法**

当我们看到他人存在错误时，如果直言指出问题，只会加重他人的挫败感，还会引起对方的反感。反之，如果能够先肯定对方，满足对方的自尊心，再强调更好的做法，批评的效果会更显著。

比如，一名教练在教学员如何倒车入库时，学员由于紧张每次都会轧线。此时，那名教练并没有直接对其批评，而是对他说：“已经不错了，比之前好很多，如果再提前几秒打方向盘，效果就会更好。”果然，几次下来，那名学员渐渐掌握了其中的要领，倒得越来越好。

## 2.通过暗示让对方认识到自己的问题

这种批评方法是比较含蓄、委婉的，通过暗示来让他人领悟自己存在的错误和问题，在接受批评后自觉改正。

比如，某中学老师发现班中有早恋的现象，他本想直接批评他们，但想到直接批评只会引起对方的逆反心理，而且学生正值青春期，往往较为叛逆。于是，老师找个机会向同学们讲了他对果树早开花、早结果的感受：很多果树由于早开花、早结果，霜冻来了，很多酸涩的小果全被打落并烂在了地里。所以，违反自然规律而开花、结果，必然会受到大自然的惩罚。最后，老师又反问道：“这是从最近一些同学所做的事情上想到的，同学们是否会从中有所启发呢？”大多数同学立刻明白了老师的话中所指。此后，早恋的现象渐渐在班级中消失了。

## 3.明确批评的最终目的是帮助他人改正错误

批评的最终目的是帮助他人明确自己的问题或错误所在，然后及时改正。可是，有些人在批评他人时却将批评当成不良情绪的宣泄出口，不考虑批评的目的，结果导致批评无效或造成不良的后果。因此，专家建议，在批评他人时要清楚批评的目的是什么，通过批评想要达到何种效果。明白这些问题后，批评才会更有效果。

比如，某位领导一旦发现下属犯错时就忍不住情绪失控，对员工大肆批评。虽然自己的情绪发泄完了，但批评的效果收效甚微，有的员工在受到批评后工作更容易出错。后来，这位领导才明白批评下属的目的是帮助对方改正错误，而不是宣泄自己的不满。改变自己的批评方式后，这位领导发现下属们的工作效率逐渐有所提高。

# Chapter 8 提升自我——高效沟通的“尚方宝剑”

## 做好自己的形象管理

早上，袁军的闹钟响了好几遍，他才慢腾腾地起来。起来后发现离面试的时间很近了，于是，他手忙脚乱地穿衣服洗漱，然后急匆匆地赶往面试地点。

在面试的过程中，袁军的心里虽然有些紧张，但对面试官提出的问题回答得都不错，袁军感到胜券在握。可是，面试结果却出乎他的意料，他被淘汰了。这让袁军有些不甘心，便询问面试官自己失败的原因。

面试官对他说：“虽然你回答问题很不错，我也很认可你，但公司经理却不认可你的形象。我们招聘的是市场营销人员，需要经常与客户打交道，可是你今天来面试却穿着拖鞋，而且衬衣的领子还卷在里面，头发也有些乱蓬蓬的。因此，公司经理认为你不适合做这份工作，你连自己的形象都管理不好，又怎能与客户沟通好呢？”

袁军听完面试官的话，才知道面试之所以失败是由于自己的外在形象不过关。让袁军后悔的是，如果自己早点起床，精心装扮一下，可能会有不一样的结果。

在与人沟通时，衣着打扮等外在形象在一定程度上决定着对一个人的第一印象。可见，外在形象在人际沟通中是多么重要的事情！

有心理学家曾做过这样一个实验：他们邀请两位青年作为实验对象，然后对其进行装扮：让一名青年戴上眼镜、手里拿着几本书，打扮成大学生的模样；另一名青年则被打扮成邋里邋遢且顶着一头怪异头发的乞丐模样。最后，心理学家将他们安排在公路边搭便车。实验结果显示，装扮成大学生的青年搭到便车的概率非常高，而那名装扮成乞丐的青年却很难搭到车，大多数的车都是从他身边疾驰而过。

形象是良好沟通的关键。在职场中，做好自己的形象管理，往往会给他人以沉稳、可信的感觉，让他人更愿意与我们沟通。反之，如果不顾自己的形象，只会让沟通受到阻碍。

俗话说：“人靠衣装，马靠鞍。”可见，外在形象是非常重要的。当我们与客户沟通时，如果我们想要实现高效沟通，就需要在自己的形象管理上做足功夫，让对方通过外在形象感受到我们的干练、沉稳以及特有的专业水平。因此，做好自己的形象管理，会让沟通之路更加顺畅。

而在国外的政治竞选中，很多竞选者为了获得更多选民的支持而非常重视自己的形象，从皮鞋到领带等，都是竞选团队非常关注的细节。

美国第16任总统亚伯拉罕·林肯非常清瘦，颧骨高耸，眼眶深陷，很多人都认为他是“乡巴佬”。在竞选总统时，大多数人由于他的外在形象对其没什么好感，甚至认为他无法承担总统的重任。

在竞选期间，林肯收到一名11岁小姑娘的来信。信中小姑娘用稚气的语言建议林肯应该给自己留上大胡子。由于当时女性的审美认为男性留胡子会让人产生安全感和信任感，因此，林肯如果留有胡子会影响一些女性的意见，从而通过她们影响家庭中有投票权的男人们。

林肯愉快地接受了小姑娘的建议，并且认真地给对方写了回信。此后，林肯不再刮胡子，直到他担任美国总统，甚至到他去世，他一直都留有大胡子。据说，林肯在担任总统之前还特意去看望了给他提出形象建议的小姑娘，以此对她表示感谢。

## 认清自我，在沟通中绽放个性

一天晚上，牧师正在为第二天的布道内容而发愁。可每当他在思考时，年幼的儿子总是不时地敲门打断他的思路，不是问他要东西，就是让他帮忙做一些事情。

为了不让儿子再来打扰自己，情急之下，他拿出一本杂志，将杂志中的一张世界地图撕成碎片，并将那些碎片递给儿子说：“我们来做一个游戏吧，现在你拿着这些碎片回到你的房间，如果你能将这些碎片拼好，我就奖励你一美元。”

儿子兴致勃勃地拿着碎片回到了房间。牧师非常开心，终于可以安静地思考自己的事情了。可是，没过多久，儿子又来敲门，并兴奋地对牧师说：“爸爸，我已经拼好了，请给我一美元吧！”

牧师难以置信，以为儿子在开玩笑，当他走到儿子的房间，发现世界地图完完整整地拼好摆在了地板上！他吃惊地问儿子：“你怎么拼得这么快？”

儿子将地图翻过来说：“你瞧，世界地图的背面有一个人的头像，人对了，世界自然就对了。”牧师赞赏地摸了摸儿子的头，并若有所思道：“的确如此，人对了，世界就对了！我知道明天布道该讲什么了。”

在人际交往中，我们常常会碰壁，会遇到各种各样的问题，此时很多人会抱怨社会的不好。但实际上我们之所以有不顺心的事情，不是社会、世界不好，而是我们自身存在问题。自己都不对，世界又怎么会对你呢？这是因为在人际沟通中我们不能正确地认识自我。

在心理学上，认识自我又被称为自我知觉，是指我们了解自己的过程。正如老子曾言：“自知者明。”如果我们对自己了解得非常透彻，那么，我们的力量就会越来越强大，这样在人际沟通中才会绽放自己的个性和潜力，有自己的主见和想法，展现自己独特的一面，从而赢得他人的尊重和欢迎。

可是很多时候，有些人往往无法认清自我，对自己没有正确的认识，从而变得妄自尊大。

赫尔莫斯是宙斯的使者，也是商人们的守护神，他认为世人一定对他崇拜不已。为了了解自己在世间的地位，他变成凡人到了一家出售雕像的店铺中。

在这家店铺转悠的时候，赫尔莫斯看到了主神宙斯的雕像，便问老板：“这尊雕像卖多少钱呢？”老板回答道：“一个银圆。”紧接着，他又指着宙斯的妻子赫拉的雕像问老板：“这尊雕像卖多少钱呢？”老板回答道：“比宙斯的雕像要贵一点。”

随后，赫尔莫斯看到自己的雕像，他非常自信地认为自己雕像的价格必然也不低，于是他又询问老板自己雕像的价格。老板淡淡地回答道：“如果你买了宙斯和赫拉的雕像，这个雕像可以免费送给你。”

这则寓言是对那些无法认清自己的人的极大讽刺。我们应该客观地认清自我，了解自己的特点和长处，在人际交往中扬长避短，才会取得更大的成就和进步。那么，如何认清自我呢？在此，有专家为我们总结了以下两点：

## 1.以他人为镜，接受他人的监督

《旧唐书·魏徵传》记载：“以人为镜，可以明得失。”意思是要懂得从他人的成败得失中吸取经验教训，并以此为鉴。当我们以他人为镜子时，要接受他人的监督，听取他人的意见，这样才能更好地认清自我，直视真正的自己。

## 2.认清自己与他人的关系

在人际沟通中，如果没有认清自己与他人的关系，沟通往往不会顺畅。因为关系不同，沟通方式自然也不相同。比如，上下级关系、同事关系、朋友关系等。可是，很多人会陷入“交浅言深”的怪圈。在沟通中，他人将我们当成陌生人，而我们将对方当成无话不谈的好朋友，最终让彼此都不舒服，沟通必然不畅。

## 掌控好自己的情绪

周末，杨永请朋友在一家饭店吃饭。当饭菜上来后，他与朋友一边吃着，一边开心地畅聊着。此时，一位客人可能喝多了，在经过他们身边时不小心碰了杨永所坐的桌椅，桌上的饮料洒在了杨永的衣服上。这让杨永非常生气，立刻站起来拉住对方让他道歉。

与那位客人同行的人，立刻转过身来抱歉地说：“不好意思，他喝多了。”但杨永不依不饶地指着那名酒醉的客人说：“他做错了事情，为什么要你来道歉？”说完，他依然拉着那位客人催促道：“快点道歉，你瞧你，把我新买的衣服都弄脏了。”

其他客人都望向他们这边，并对他们议论纷纷。朋友见此，急忙劝说杨永不要因为这点小事而大动干戈，既然对方的朋友已经道歉了，就不要再生气了。可杨永不听朋友的劝说，拉着那位客人纠缠不已。

后来，在饭店负责人的调解下，杨永才肯罢休。可是，朋友却没心情再吃饭了。此后，那位朋友再也不愿与杨永一起吃饭了。

在日常生活中，我们可能或多或少都曾遇到过像杨永那样的情况：因为一点小事而气愤不已并与他人起争执，甚至动手打架。这些人就是情绪的“奴隶”，被情绪所掌控。

有心理学家表示，我们想要拥有什么样的心情，关键在于我们如何掌控自己的情绪。心情愉悦时，我们会乐观地对待每一件事；如果心情低落，我们会感到非常悲观。而掌控好自己的情绪，也是实现高效沟通的“尚方宝剑”。

可是，没有人天生就能掌控自己的情绪，都是通过后天的学习来掌握控制情绪的方法，就连运筹帷幄的诸葛亮也是如此。据说，在诸葛亮辅助刘备之前，总是难以掌控自己的情绪。后来，诸葛亮准备出山辅助刘备成就大业，妻子黄氏送给他一把扇子让其随身携带，扇柄上刻有八阵图，一是希望诸葛亮不要忘记他们之间的情分；二是八阵图对于行军打仗是非常有必要的；三是提醒诸葛亮要控制自己的情绪。

在人际交往中，我们总是会遇到一些让自己的情绪失控的人，但改变他人往往是非常困难的，关键还是要靠自己。曾有一个电台情感类节目主持人因观点新颖，所以拥有一大批热心的听众，而且他每天都会和不同的听众沟通，帮助他们排解情感上的问题。一天，当有听众问他是否也有过情感上的问题，他爽快地回答自己也有，只不过他会通过一些方法来自我调解，因为任何事情都有解决的方法，关键还是靠自己。

那么，我们应该如何依靠自己来掌控情绪呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### **1.冷处理那些导致不良情绪的事情**

所谓的冷处理，就是将那些糟糕的事情放一放。当我们面对一些让自己心烦的事情时，情绪难免会被其牵引，甚至会变得失控。此时，不妨将事情放一放，让情绪有一个缓冲的空间。久而久之，我们就能很好地掌控自己的情绪。

### **2.遇到不快的事情学会深呼吸**

一项研究表明，通过深呼吸能够帮我们冷静下来。尤其是遇到不快的事情时，我们不妨借助这个技巧让头脑冷静下来的同时，也让心中的郁结之气吐出来，从而避免因一时之气而造成不可挽回的局面。

### **3.转移自己的注意力**

当与他人发生争执时，防止自己的情绪被激化，不妨强迫自己在不

离开现场的情况下转移自己的注意力。从心理学的角度来看，当人处于愤怒的情绪中时，大脑皮层往往会出现强烈的兴奋点，从而会造成一时的“意识狭窄”现象，如果让其进一步升级，就会造成激烈的冲突，而转移注意力则能帮助其“降温”，让自己的情绪渐渐平稳。

## 与人沟通要充满自信

在美国的小镇上，一个黑人小孩一直注视着路边摊贩的气球。此时，很多小朋友都聚拢在摊贩身边，买了自己喜欢的颜色。

望着五颜六色的气球，小男孩向老板提出自己的疑问：“叔叔，为什么黑色的气球也像其他颜色的气球一样能飞上天空呢？”老板不明白小男孩的问题，就问道：“小朋友，你为什么会问这个问题呢？”

小男孩认真地回答道：“因为在我的印象中，黑人往往象征着贫穷、脏乱、无知，可是白种人和黄种人却能够活得比较出色、成功，他们总是生活在上流社会，过着让人艳羡的生活。刚刚我看到黄色、白色、黑色的气球都飞到了天空中，但我从来不相信黑色气球也能飞上天，所以我才想问问您。”

此时，老板才明白小男孩的意思，他意味深长地说：“其实，气球能不能飞上天空，并不是因为它的颜色，而是由于里面的气体。只要里面有适当的气体，不管何种颜色的气球都能飞上天空。同理，人也是如此，一个人能否成功与他的肤色、种族是没有关系的，关键看他是否自信、坚强、有智慧。”

的确如此，当我们心中充满自信、勇气时，一些束缚我们提升自我的因素将不复存在。在人际交往中亦是如此，当我们心中充满自信，并且在他人面前表现出自信心时，不仅沟通会更加顺畅，对方也会被我们的魅力所折服。

可是，很多人在一些公开场合非常不自信，总是表现得羞怯、唯唯诺诺的。有一项调查显示，在高等教育的学校中，至少80%的人都患有“登台恐惧症”，惧怕在他人面前讲话，担心自己说错话或话说得不到位会给他人留下不好的印象。这是因为大多数人有好面子的心理，担心讲不好会让自己的颜面扫地。

其实不然，当我们与人交谈或登台讲话时，只要专心致志地表达自己想要说的内容，而不要考虑其他因素，自然会感到在谈话的过程中非常轻松、自然。

1900年12月12日晚上，在美国纽约第五大道的一家俱乐部中，大概有80位美国金融界大亨聚集在此。38岁的钢铁业者史怀博也在其中，可当时的史怀博只是一个名不见经传的小人物，很多金融大鳄并不认识他。但对史怀博来说，他非常珍惜这次机会，希望能够借助当众演说来说服那些金融大亨为自己投资。

后来，在朋友的帮助下，史怀博获得了仅仅15~20分钟的讲话时间。同时，朋友告诫他，一定不要将讲话的时间拖长，因为台下那些金融大鳄并没有什么耐心。尤其是约翰·摩根也坐在那里，让整个会场看起来更加压抑。即使如此，史怀博没有丝毫的怯场，他自信地走上台，开始了他长达90分钟的演讲。

虽然演讲的时间如此之长，但史怀博的演讲像电流似的充满力量，让台下的人听得非常着迷。在演讲结束后，摩根特意找到他，与其畅谈了一个小时。最后，史怀博获得了10亿美元的资金支持，正是这笔资金推动了美国钢铁公司的诞生。

史怀博之所以能够用90分钟换来10亿美元的资金支持，关键是靠他充满勇气和自信的演讲，他没有因为自己名不见经传而怯场，也没有因为金融大鳄济济一堂而害怕。相反，他选择自信、勇敢地前行，成功自然属于他。

那么，在与人沟通时如何充满自信地表现自己呢？在此，有专家为我们提出以下几点建议：一是条理清晰。与人交谈时，我们要清晰地表达自己的心中所想，让他人明白我们的所需；二是积极参加各种活动来提升自信；三是给他人营造一种自信的假象。如果他人认为我们很有自信，很快我们就会得到对方的暗示，从而变得更加自信。

微笑是高效沟通的“催化剂”

一天，周雯去参加某航空公司的招聘会。当她到了面试地点后，看到很多比她还漂亮的应聘者，这让周雯的心里不免打起了退堂鼓。可既然来了，还是试一下吧。周雯一边安慰自己，一边焦急不安地等待着。

当进入面试的办公室时，周雯发现面试官将身体背对着她，虽然她感到很紧张，但她始终保持着微笑。慢慢地，在回答问题的过程中，周雯越来越自信，回答问题也越来越流畅。

面试结束后，面试官转过身来对她说：“恭喜你！你被录取了！欢迎你成为我们航空公司的一员。”这让周雯欣喜万分，她想问问面试官为何背对她以及自己为何能够在人才济济的应聘者中脱颖而出。

面试官似乎看出了她的心思，微笑着对她说：“面试的时候，我之所以背对着你，是因为我们公司主要招聘电话服务人员，需要帮助客人预约、取消、更换或确定飞机航班次等。当我背对你时，整个过程中都能感受到你是在微笑着回答我的问题，这也是我们公司所要求的，希望每一位客人都能从电话中感受到职员的微笑。这正是你被录取的原因，希望你能在工作中充分发挥和运用它。”

微笑是开启沟通之门的钥匙，也是高效沟通的“催化剂”，而真诚的微笑可以缩短人与人之间的距离。正如英国诗人雪莱所言：“微笑，实在是仁爱的象征，快乐的源泉，亲近别人的媒介，有了笑，人类的感情就沟通了。”

试想，在与人交谈时，如果对方愁眉苦脸或面无表情，我们的心情自然好不起来，也不想与其再交谈下去。而微笑不仅能缓和紧张的气氛，还能让人与人之间相处得更愉快。

比如，置身于严肃而紧张的演讲氛围中，友人一个鼓励的微笑就会缓解我们的紧张情绪；客人来访时，我们以真诚的微笑相迎，会让他人感到轻松和愉悦。因此，人际沟通中离不开微笑。当我们感到消沉、无精打采时，不妨给自己“制造”出一个微笑——唇角努力勾起一道完美的弧线。那么，烦恼、不快等不良情绪也将有所缓解。

微笑不需要声音，但人们可以从略带笑容的面部表情传递出一种宛如温暖和煦春风的信息。如果你不善于微笑，也要强迫自己微笑，美国著名推销员富兰克林·贝特格就曾表示，面带微笑的人始终会受到他人的欢迎。因此，当我们与人沟通时，不妨带着微笑进行交谈。正如拿破仑·希尔所言：“真诚的微笑，其效用如同神奇的按钮，能立即接通他人友善的感情，因为它在告诉对方：我喜欢你，我愿意做你的朋友。同时也在说：我认为你也会喜欢我的。”

## 沟通前“舞动”自己的语言

赵珊与李莹都是某公司的客服人员，她们的工作主要是帮助客户解决一些产品上的问题，同时维护老客户，挖掘新客户。一段时间过后，赵珊所维护的老客户越来越少，新客户更是寥寥无几，而李莹所负责的新老客户的人数却不断上升。

这让赵珊非常不解，她不知道自己的问题出在哪里。当她向主管请

教时，主管没有说什么，而是让她听听她与李莹的电话录音（客服人员与客户沟通时的录音）。

起初，赵珊听了自己的录音后并没有感到有什么问题。可是，当她听完李莹的录音时才发现，李莹的声音温和，而且语速不紧不慢，客户与她沟通的时间往往比较长。可自己的音量非常高，语速也很快，因此，她与客户的沟通时间往往只有两三分钟。

此时，赵珊才找到原因所在。其实，在她刚做这份工作时，主管就曾提醒过她们，在与客户沟通前先“舞动”一下自己的语言，如控制好自我的语速和音量等。可赵珊每次在与客户沟通的过程中，总是会不自觉地提高音量，导致客户不愿与其多交流，自然老客户不断流失，新客户也挖掘不到。

心理学家表示，在与人交谈时，音量大小不仅影响听众的听觉感受，还关系到沟通的成败。一般来说，说话轻柔、音量控制恰当，往往会让对方感到很舒服，有沐浴春风之感；而声大如雷或有气无力的人，往往让人感到不舒服，甚至心生厌烦。因此，在人际沟通中，我们需要控制好自己的音量，通过音量来吸引他人。

在职场中，当管理者与下属沟通时，如果想让自己的话题引起其他人的注意，就会下意识地提高自己的音量；如果想让自己的话题达到某种效果，则会故意降低音量。所以，我们要根据特定的情况来恰当地控

制自己的音量。

要想“舞动”好自己的语言，除控制音量外，还有哪些因素需要我们注意呢？在此，有专家为我们总结了以下几点：

### 1.保持稳定的语速

在人际沟通中，如果我们的语速过快，往往会让听者有紧迫感，感到很紧张；如果语速过慢，则会让他人感到懒散、怠慢。因此，有专家建议，在与人沟通时应该保持稳定的语速。一项研究显示，稳定的语速应该保持在每分钟120~140字。

### 2.培养抑扬顿挫的语调

所谓语调，就是指说话的腔调。包括一句话或整句话中的声音高低变化以及声音的长短和停顿。抑扬顿挫的语调往往能够传递更多的信息，并对他人的心理和情绪产生微妙的作用。

比如，波兰有一位女明星去美国演出时，有观众请求她用波兰语讲一段台词。她欣然同意了，用波兰语流畅地念出了一大段“台词”。虽然很多观众并没有听明白其中的意思，但听着她抑扬顿挫的语调也让他们感到心情愉悦。当大家都听得如痴如醉时，坐在台下的一位熟悉波兰语的观众笑称，其实波兰女星只是在用波兰语背九九乘法表。

### 3.把握好说话的节奏

所谓节奏，就是指在说话时起伏强弱的变化。在与人交谈时，很多人都不注意说话的节奏，这会让对方感到单调乏味，从而不利于沟通。尤其是对推销员来说，如果说话没有节奏感，很难打动消费者。

朋友圈每日书籍免费分享微信 shufoufou

因此，把握好说话的节奏不仅要熟悉讲话的主题，发音也要非常准确。这就需要我们多做准备和练习，与人交谈才会更顺畅，才能实现高效沟通。

## 敞开心扉，适度的自我暴露

自幼生长在北方的夏彤由于工作原因被调到了重庆，工作上倒没什么问题，但她在饮食、与人交往等方面却出现了不适。由于重庆的饮食以辣为主，而夏彤吃不了；有些同事聊天时说的是方言，邻居也说的是方言，没有人能够与她交流。各种不适应让夏彤感到心里有些堵得慌，她不得不打电话向好友寻求安慰。

好友听完夏彤的抱怨后，并没有对她过多安慰，只是反问她道：“你为何不试着向其他人敞开心扉呢？适度自我暴露一下呢？”聪明的夏彤立刻听明白了好友的话。

此后，夏彤开始热情地与周围人交往，每天下班回家，她都亲切地与认识的人打招呼。起初，语言有些不通，但时间久了，夏彤渐渐喜欢上了重庆话并学会了一些简单的方言。

不仅如此，由于夏彤曾是文科状元，语文特别好。当邻居知道后，纷纷请她在周末的时间帮孩子复习功课，夏彤欣然答应。因此，邻居们时常招待她在家中做客。当知道夏彤不能吃辣时，心善的邻居就做她喜欢吃的饭菜。渐渐地，夏彤完全适应了当地的生活，并爱上了这座城市。

俗话说得好：“人之相知，贵在知心。”如果我们想与他人实现高效沟通，想要获得他人的信赖和认可，不妨在适当的时候敞开心扉，适度地自我暴露。在心理学上，自我暴露是指有意识地将私人的、可靠的信息告知他人，以此拉近彼此的距离。有心理学家研究发现，良好的人际关系往往是从自我暴露开始的，因为自我暴露能够增加彼此的接纳感和信任感。

美国著名主持人奥普拉·温瑞德主持的“奥普拉脱口秀”访谈节目平均每周都有3300万名观众，连续16年位居同类节目收视率之首。奥普拉之所以能够创造美国传媒界的神话，成为全世界知名的主持人，就是因为她懂得与观众交心，推心置腹地分享自己不为人知的一切。

面对镜头，她公开承认自己在14岁时就未婚生子，不幸的是，孩子在出生两个星期后就夭折了；承认自己曾经吸食可卡因的经历；透露自己曾在9岁时遭遇强暴的惨痛经历。当她将这些伤疤示人时，没有人因此嘲笑她，反而让众多观众感受到她在镜头前的亲和力。

不过，自我暴露并不一定非要暴露自己的隐私。根据自我暴露由浅及深的程度，可以分为四个层：第一层是个人的兴趣爱好，如饮食习惯等；第二层是态度，即对他人或事物的看法和评价等；第三层是自我概念与个人的人际关系状况，如个人的情绪以及个人与家人的关系等；第四层是个人隐私方面，如个人的情感经历等。一般而言，当我们自我暴露的层次越深，表明我们与他人的关系越好。

不过，自我暴露并不是越多越好，如果过度自我暴露，可能会产生负面的效果。比如，当他人对我们并不是很感兴趣时，我们却在一边喋喋不休地自我暴露，只会引起他人的反感。

另外，自我暴露也不能过于明显，而是要自然而然地暴露。如果在人际沟通中，过早地暴露太多自己的个人隐私，只会让他人感到不安和焦虑。因为当我们大讲特讲自己的隐私时，对方不免会考虑“自己是否也要将隐私拿出来与其交换呢”，因而陷入焦虑的情绪中。

因此，心理学家建议，在与他人沟通时要适度地自我暴露，即要考虑沟通的对象并掌握好分寸，根据他人的暴露程度、反应、关系等进行自我暴露。

## 优化性格，让沟通更高效

朱萌和白雪是大学同学，两个人的关系一向不错。朱萌性格开朗、活泼，不管是男生还是女生，她总能与他人打成一片。不仅如此，很多男生都喜欢朱萌，她的身边总是不乏追求者。而白雪的长相并不比朱萌差，只是性格比较内向，不善于与他人沟通，因此，她看上去总是有些

高傲和冷漠。

眼看着周围的同学都谈起了恋爱，这让白雪有些着急了，自己已经大三了，可到现在还没有谈过一场恋爱。于是，她向好友朱萌诉说了自己的心事。

朱萌开朗地劝说道：“其实，你并没有他人看起来那么高傲和冷漠，只是性格较为内向，只要把性格改改就好了！”白雪疑惑地问：“性格要怎么改呢？”朱萌想了想，回答道：“只要你想改变，没有不可能的事情。那就让我来帮你‘优化’一下性格吧！”

此后，朱萌开始带着白雪积极地参加一些有意义的活动。在参加活动的过程中，白雪发现了自己的特长——有不错的唱功。渐渐地，因为喜欢唱歌，白雪性格变得开朗起来，与此同时，还认识了很多兴趣相同的人，身边的追求者也越来越多。

虽然说“江山易改，本性难移”，天生的性格往往很难改变，改善和塑造性格也不是一日之功，但只要我们在认识到自己的个性问题后主动出击，下决心改变，采用各种方法来克服缺陷和优化个性，就会产生明显的效果。就像上文中的白雪，本来性格比较内向，不善言谈，但在好友朱萌的带动下开始参加各种有意义的活动，找到了自己的兴趣和特长，性格便有所改变，也让爱情的花朵随之绽放。

性格是指我们对某些人或事的态度和行为方式等方面所表现出的心理特点，一般来说，性格一旦形成，往往能够左右我们的思维和行为方式。有的性格可以在生活和工作上让我们左右逢源，有的性格也会给我们的人际沟通带来很多困扰和不便。

比如，当与一个心地善良的人相处时，我们常常会听到这样的评价——“我很喜欢他这种心地善良的人，与其在一起聊天、做事都非常舒服。”当与一个性格暴躁的人相处时，我们常常会听到这样的评价——“这人做事急躁，办事不牢靠，以后还是与其疏远一些。”

因此，当我们身上存在一些不太好的性格特征时，如自卑、孤僻、急躁等，要下决心改变，不妨试着优化和塑造自己。那么，如何优化自己的性格呢？对此，有专家为我们提出以下两点建议：

### **1.为自己的改变制订计划，并监督自己去执行**

当我们认识到自己的性格存在问题并下决心要改变时，就要为自己制订相应的优化计划，并监督自己去执行。

比如，美国著名科学家富兰克林在年轻时为了改变自己，特意制订了性格修养计划，并在此过程中监督自己逐条完成。他先将计划写在一个小本子上并留有空格，每晚都要进行反省。如果自己犯了某个过失，就在空格的地方画上黑点。经过不断自省，直至完全消灭那些代表缺点的黑点。

### **2.调整好自己的心态**

与人沟通的过程就是信息交流的过程。我们如同一台收音机，接收各种信息。当我们处于“积极的频道（积极的心态）”就会接收积极的信息，总会听到或看到他人的优点、长处以及他人帮助过我们的事情，从而让我们与他人的关系更融洽；如果我们处于“消极的频道（消极的心态）”，就会接收消极的信息，听到或看到他人的缺点、不足以及他人做过的不利于我们的事情，不利于人际沟通。

因此，要想让沟通更有效，关键在于调整好我们的心态：多挖掘他人的优点和长处，学会真诚地赞美、感激对方。

## 用宽容之心包容一切

田俊是某公司的市场主管，工作一向兢兢业业。可最近，他因为出差而犯了一个错误——将自己的手提包连同公司的材料和公章一起弄丢了。

站在总经理面前，他深感内疚，一方面他为自己的不谨慎而自责不已，另一方面又担心总经理会对此大发雷霆。当田俊战战兢兢地等待着总经理的“暴风雨”时，总经理却安慰他道：“既然事情已经发生了，我就不再追究了，下次一定注意些，这件事你肯定也已经深感自责了。”

然后，总经理站起来拍着他的肩膀说：“你工作一向做得很出色，公司早就想对你有所表示，一直没有机会。如今你的手提包丢了，我代表公司送你一个吧。”

田俊听闻有些受宠若惊，他本以为总经理会暴跳如雷地训斥自己一番，并且让自己写检查，没想到却是这样一个温馨的结局。在此之后，田俊在工作上再也没有出过错，而且更加认真、负责。不仅如此，有些竞争公司想用高薪聘请他，他也不为所动，依然忠心地尽职于这家公司。

这就是宽容的力量！总经理的宽容处理让田俊心怀感激，他用认真工作和尽忠职守来回报总经理。在人际沟通中，我们应该学会用宽容之心包容一切。因为宽容能够让我们保持豁达的心境，更是一种睿智的表现，帮助我们在生活和工作中畅通无阻。反之，如果我们总是锱铢必较，得志后便趾高气扬，必然会导致众人疏远，从而失去人际沟通的乐趣。

有心理学家曾说：“只要有一种看透一切的胸怀，就能做到豁达大度。把一切都看作‘没什么’才能在慌乱时从容自如；忧愁时增添几许欢乐；艰难时顽强拼搏；得意时言行如一；胜利时不醉不昏，有新的突破。”所以，人生在世，我们应该学会宽容地对待他人，才能成就一番事业。

春秋时期，齐襄公在位期间昏庸无能、荒淫无道。当时，有两位贤能的臣子管仲和鲍叔牙便商议：“当今国君昏庸，如果继续任其昏庸下

去，只会让国家大乱，外敌趁机入侵，从而丧失政权。综观齐国各位公子，最有潜质且值得辅佐的就是公子纠和公子小白。我们二人不妨各侍奉一人，如果一个先得志了，我们就招揽另一个。”

公子纠是齐襄公的长子，鲁国女子所生，而公子小白则是次子，是莒国女子所生。于是，管仲选择公子纠，并跟随他去了鲁国，而鲍叔牙则跟着公子小白去了莒国。

不久，齐襄公的昏庸无能引起了朝臣的愤怒，他们发动了兵变，杀了齐襄公，立公孙无知做国君。但没过多久，公孙无知也被刺杀了。于是，文武大臣便派人到鲁国迎公子纠，想让他回来做国君。公子纠接到消息后，便与管仲在鲁军的护送下赶往齐国。此时，身在莒国的公子小白听说齐国正乱成一团，而且没有国君，他与鲍叔牙商议，向莒国借兵车百乘，回齐国争国君之位。

兄弟之间发生了一场恶战。在战斗的过程中，管仲射伤了公子小白，但最后公子小白将公子纠杀死了。最终，公子小白继位，即齐桓公，他任命鲍叔牙担任重要职位。此时，鲍叔牙并没有忘记他与管仲之约，总是找机会向齐桓公举荐管仲。

起初，齐桓公并不愿任用管仲，因为他不仅与自己为敌，还用箭射伤自己。但鲍叔牙却为其辩解：当初各为其主，他那样做是忠心护主的表现。同时，他还劝解齐桓公，做大事就要心胸宽阔，用宽容之心包容一切。最终，齐桓公不计前嫌任命管仲为宰相，在管仲的帮助下，成就了一番霸业。

在人际沟通中，宽容他人也是在善待自己。因为宽容不仅体现了个人的气度、修养等，还能给我们带来良好的人际关系，让我们走上人生的新台阶。

## 摒弃坏习惯，提升自我品性

何冰在大学期间非常喜欢喝酒，不管是同学生日还是朋友小聚，他总是喝得酩酊大醉。如今，他已经进入工作岗位了，但酗酒的情况却没有改善。

周日晚上，何冰与几个同学相聚，把酒言欢，喝得不省人事。到了周一，他一觉醒来已经9点了。正当他感到头疼难忍时，突然想起今天与客户约好9点半见面。想到这里，他急忙洗漱出门。

当他到了约定的地方时，客户面有愠色地正要起身离开。何冰见此，连连赔不是。可是，这位客户非常看重时间，他已经等了何冰20分钟，本来是有意向与何冰公司合作的，但现在他认为再也没有合作的必要了。

何冰对此后悔不迭，如果昨晚自己没有喝那么多酒，就不会丢失有意合作的客户。从那以后，何冰下定决心戒酒。起初，何冰并没有那么容易就戒掉酗酒的毛病，只要看到酒，他就下意识地拿起酒杯，自斟自饮起来。后来，何冰凭借毅力和决心终于戒了酒。

不可否认，每个人或多或少都有一些坏习惯，如抽烟、喝酒等。很多人明知这些坏习惯危及身体健康，却没有意识到要摒弃掉。坏习惯就像一块糖，总能以最快的速度带给我们满足感。

正如心理治疗师尼娜·戈兰费尔德所言：“坏习惯会带来很多好处，不然人们不会离不开它。就算有一天，你明白了它没有任何益处，可已经形成定式，按照习惯的方式生活总是很舒服。于是，大多数人都会听从本能的声音，继续待在老地方。要想打破原有的习惯，多少会有些恐惧。”

任由坏习惯滋长如同破窗效应所描述的那样，会导致我们染上越来越多的坏习惯，最后完全被坏习惯控制。如果我们不注意自己染上的坏习惯，它就会在我们的思想和身体中不断扩大，负面能量越来越多，最终足以摧毁我们。当我们明白这个道理后，应该时刻提醒自己摒弃一些不良的习惯，提升自我品性。那么，如何摒弃坏习惯呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

## 1. 下决心改变并采取行动

大多数人都希望能够轻松地改掉坏习惯，其实不然，如果想要完全摒弃坏习惯，提高自我品性，就需要下定决心并采取行动。比如，每天都要自我督促和反省，并让家人和朋友帮助监督，在临睡前回顾自己今天是否出现坏习惯的行为。

## 2.需要耐心和坚持，不能中途放弃

有心理学家表示，摒弃坏习惯就像打一场持久战，需要的是耐心、毅力、恒心，不能因为进度慢而中途放弃。因此，在摒弃坏习惯的过程中，我们要时刻告诉自己：贵在坚持，慢慢来，一定能够改掉坏习惯。

## 3.让好习惯成为自己的良师益友

想要摒弃坏习惯，就要坚持已有好的好习惯并培养新的好习惯，如坚持读书、学习新技能等，以此提升自我品性。

# Chapter 9 演讲与口才——高效沟通的“魔术师”

## 演讲前做好准备工作

周末，小赵陪同领导参加一场宴会。在宴会开始前，主办方希望小赵的领导能够在台上进行演讲，因为在业界他也是小有名气的企业家。小赵得知后，不免为领导捏了一把汗，因为领导事先完全没有准备演讲内容却一口答应了主办方。

于是，小赵轻声对领导说：“领导，要不要趁演讲还没开始，先做一下准备工作？”领导不屑地回答：“有什么可准备的，我临场发挥也能博得大家的喝彩。”

可是，等到小赵的领导上台时，他即兴发挥的几句毫无亮点，不仅没有获得大家的掌声，反而台下一片寂静，观众以为他后面还有话要讲。这让领导顿时有些尴尬，脸一下子白了，不知道该讲什么。随后，他东拉西扯、磕磕巴巴地说了几句。

此时，主办才知道这位领导并没有传说中那么有才学。为了不让宴会陷入冷场，主持人赶紧上台帮忙解围，那位领导才狼狈不堪地走下台。

这无疑是一场非常失败的演讲！一位小有名气的企业家却在演讲的过程中如此狼狈、尴尬，想必他回到座位后肯定会懊悔自己没有事先做足准备，否则也不会让自己陷入如此难堪的境地。

那么，在演讲之前做好准备工作是不是要将演讲的内容一字不差地背诵下来呢？当然不是。如果单纯地背诵演讲稿，不仅会让演讲没有感情，还会让观众感到不真实。如果上台一紧张，还可能会将所记的内容全部忘记。美国著名的时事评论家卡龙·波恩才思敏捷，可在他年轻时却吃过演讲的亏。

一次，为了能够更好地演讲，他将演讲内容死记硬背，以为只要背得滚瓜烂熟，演讲就会成功。可是，当他登台演讲时由于紧张而大脑断片，最终演讲以失败告终。之后，卡龙·波恩总结出了经验：不能单纯地背诵演讲稿，而应该做笔记，在演讲前充分理解所讲的内容，用自己的语言结构和习惯将其表达出来，这才是演讲前的准备工作。

除此之外，在演讲前还有哪些准备工作要做呢？在此，有专家为我们总结了以下几点：

## 1.考虑受众的需求

在演讲前先要调查一下有多少观众、观众的年龄分布、在什么地方演讲等，充分了解这些因素后，优先考虑受众的需求，以此作为依据决定自己应该演讲的内容。

## 2.选好演讲的题目，并确定演讲内容所涉及的范围

有专家表示，如果没有在演讲前确定好自己所讲的范围，就会由于范围不确定而讲述太多的内容和论点，从而让演讲内容枯燥、乏味，无法吸引听众的注意力。因此，演讲前不仅要确定题目，还要确定演讲的范围。最好选择自己熟悉的内容，在拥有大量的素材后，融入自己的切身感受，让演讲更真切，吸引听众的注意力。

## 3.演讲的内容要有层次感，并且结尾尽量做到言简意赅

演讲的内容具有层次感，不仅能让听众听得更清楚，易于把握，还会让演讲更成功。而演讲的结尾尽量做到言简意赅，从而让听众在听的过程中引发思考，给听众留下深刻的印象。

## 4.找有经验的演讲者预讲几次

有专家建议，为了能够在现场发挥得更好，可以在演讲之前找有经验的演讲者预讲几次，让对方提出建议进行改进。同时，预讲的次数越多，在现场就能发挥得越好，如同平时练习那样驾轻就熟。

# 克服上台恐惧的心理

冯飞是一名毕业班的学生，成绩优异，但不太爱说话。临近毕业，班主任希望冯飞能够上台为大家进行一番演讲，以鼓励同学们的士气。其实，冯飞并不愿接受班主任的提议，但又不好驳了对方的面子。

在演讲那天，冯飞硬着头皮上了台。面对台下几十位同学，冯飞心里顿时有些紧张和害怕。虽然同学平时与自己朝夕相处，但不爱讲话的冯飞站在台上演讲还是第一次。只见他扶着讲台的一只手稍微有些颤抖，另一只手则不时地扶着眼镜框，每讲几句话他都会停顿十几秒。十几分钟过后，大家都不知他讲的是是什么。

班主任见此，急忙上台打圆场：“冯飞同学临近毕业可能情绪比较激动，咱们就暂且不让他演讲了，下次有机会再请他为大家演讲。”此时，冯飞立即退场，到了座位上才发现自己的衣服已经由于紧张和害怕而湿了一大片。

很多人上台演讲都会产生恐惧、紧张的心理，其实这是一件很正常的事情。之所以会出现这种心理，是由于不习惯这种面对多数人发言的状态。正如心理学家所言：“恐惧皆衍生于无知与不确定。”尤其对于第一次登台演讲的人来说，他不知道如何完成一场成功的演讲，更不知道在演讲的过程中会发生什么事情，因此难免产生恐惧、紧张的心理。

在日常生活中，我们常常会看到一些人在登台后陷入恐惧之中：言辞不畅，甚至会由于肌肉痉挛而没有办法说出一句完整的话。即使出现这些情况，我们也不必就此绝望，认为自己与演讲无缘。其实，如果我们想要克服这种恐惧和紧张的心理，关键还是要迎难而上，通过平时不断的练习来消除恐惧。

那么，应该从哪些方面着手练习呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

## 1.了解自己为何会恐惧当众讲话或上台演讲

虽然这种现象是大多数人的正常反应，但不同的人有不同程度的恐惧心理。有的人可能由于外界因素，如会场气氛、环境不适等干扰了心情；有的人可能是因为自卑，畏惧在众人面前讲话；有的人则是天生内向，平时少言寡语。其实不管何种原因，只要我们想要克服这种心理就必然能够做到。

对此，有专家建议，最好的方法是找机会在公共场合讲话并坚持这种习惯。这不仅可以克服紧张、恐惧的心理，还能帮助我们建立自信。

## 2.在演讲前调整好心态，放松心情

英国著名的物理学家和化学家法拉第在演讲方面非常成功，这得益于他的“秘诀”——认为听众“一无所知”。这并非愚弄、贬低受众，只是给自己一种暗示：想要演讲获得成功，就不要对受众有过高的评估。即使演讲某个地方出现问题，也要放心地讲下去，然后再不动声色地调整，随机应变。

因此，有专家建议，在上台演讲前不要总想着如何给听众留下深刻的印象和获得更多的掌声，更不要患得患失，这样只会让自己更紧张。而是在心里告诉自己，不管他人如何评价，我都不必在意，我的目的只有一个——演讲。在这种轻松愉快的心态下演讲，自然会取得不一样的

效果。

### 3.为自己寻找演讲的机会

其实，不管何种方法，如果我们不去找机会演讲，不身体力行地去实践，那么，一切方法和技巧都是徒劳的，我们也永远无法克服自己的演讲恐惧。

因此，有专家建议，勇敢地迈出第一步，多做尝试，通过一次次的演讲机会来锻炼自己，才能让那些方法和技巧得以实施，才会更好、更快地克服演讲恐惧的心理。

### 独特的开场白是成功演讲的基础

著名作家冯骥才不仅机智幽默，而且思维敏捷，经常妙语连珠。1985年，他应邀到美国去做演讲时，独特而新颖的开场白不仅让台下听众忍俊不禁，对他的演讲技巧也是赞叹不已。

当冯骥才被邀请到演讲大厅时，全场座无虚席，观众都在期待着他的演讲。主持人首先向听众简单地介绍了冯骥才：“冯先生不仅是一位著名的作家，还是一名画家，之前还做过运动员。下面有请冯先生为我们演讲。”听众掌声雷动，而后一片寂静，等待着来自中国的作家的演讲。

此时，冯骥才也未免有些紧张。当他看到美国听众西装革履而又非常认真地端坐在那里时，心想美国人素来对演讲要求比较高，不仅要求

演讲者口若悬河，而且要诙谐幽默，否则他们可能会纷纷离席退场。

冯骥才思索片刻后，在台上将自己的西装外套脱下，然后又解下领带。听众见此都愣住了，不知道这位中国作家是在做什么。紧接着，冯骥才开口说道：“刚才听到主持人介绍我是运动员出身，唤起了我的职业病。而运动员上场前都要将衣服脱掉，因此，我将此地当成运动场所，为各位展示一下力气。”听众被这独特的开场白逗得哈哈大笑，报以雷鸣般的掌声。

冯骥才在演讲前没有着急开始演讲，而是做出了出人意料的行为——当众脱衣服，这让听众既震惊又不解。在吊足众人的胃口后，他才不紧不慢地说出了开场白，寥寥几句话让听众明白了他的用意：这一切都是为他的演讲做铺垫。独特而幽默的开场白让听众感到耳目一新，不仅吸引了听众的注意力，还博得了众人的喝彩。

担任过美国西北大学校长的林·哈洛德·胡曾言：“开场白应该引人注目，一下就能抓住听众的心。”的确如此，别开生面的开场白可谓成功演讲的基础，它能够先声夺人，吸引众人的注意力。不过，精彩的开场白也是有章可循的，我们可以通过后天的学习来进行训练。在此，有专家为我们总结了以下几种方法：

### **1.在开场时巧妙地提出问题**

有专家表示，在演讲开场时巧妙地提出问题，不仅能够吸引听众的

注意力，还会引起受众的思考。这个问题可以由受众回答，也可以自问自答，抑或暂且不回答，让其成为一个悬念，在演讲结束后再回答，从而达到预期的目的。

比如，李敖在北大的演讲就采用了自问自答的开场白——“来演讲紧张不紧张？紧张，站在大庭广众面前，很多原本可以指挥千军万马的人，可是你让他讲几句话，他就完了，不敢讲话，什么原因？胆小……”

## 2. 引用名人的经典格言或权威性的材料

有专家表示，在开场白时引用一些名人的经典格言或权威性的材料，可以为自己的演讲内容做有力的铺垫。不过，在引用这些内容时需要注意两点：一是引用的内容非常精彩和有感染力；二是引用的内容必须是大家熟悉的并能够引起听众的注意。

## 3. 运用意味深长的故事作为开场白

有专家建议，在运用意味深长的故事作为开场白时应该与演讲的主题密切相关，故事要短小精悍且有细节，同时能让受众听后感到意味深长。

比如，82岁的道格拉斯·麦克阿瑟将军在回母校——西点军校时，看到学校的一草一木都引起他无限的遐想和回忆。在授勋仪式上发表演讲时，他的开场白是“今天早上，我走出旅馆的时候，看门人问道‘将军，你上哪儿去？’一听说我到西点时，他说‘那可是个好地方，您从前

去过吗？”

## 找受众感兴趣的话题引起共鸣

最近，张蓓要代表自己所在的院系参加一场演讲。但临近演讲那天，张蓓却对自己的演讲内容不自信，她担心她所讲的内容太过平淡，无法引起受众的共鸣。于是，她找到辅导员，希望对方能提供一些意见。

辅导员读完张蓓的演讲稿后，没有提出什么意见，而是反问张蓓：“你作为大四的学生，现如今最关注的是什么呢？”张蓓脱口而出说道：“当然是有一家好的实习公司或自己将来准备找什么样的工作了。”辅导员点了点头又问道：“那你演讲稿的内容侧重点是哪里呢？”

张蓓思索片刻，心里有了答案，她立即向辅导员表达了谢意，回去将自己演讲稿的内容重新修改了一下。果然，在演讲当天，张蓓的演讲引起了同学们的共鸣，全场不时传来热烈的掌声。

在演讲的过程中，如果我们想要引起他人的共鸣，想要他人接受自己的观点，就需要找到彼此的共同点或对方感兴趣的话题，才能迅速拉近彼此的心理距离，让演讲产生事半功倍的效果。

苹果公司的创始人史蒂夫·乔布斯不仅是一位杰出的CEO，而且口

才极佳，他的演讲总是非常吸引人。他在斯坦福大学毕业典礼上做演讲时说过这样一段话：“今天能和你们一同参加毕业典礼，我感到非常荣幸，斯坦福大学是世界上最好的大学之一，而我到现在还没有从这所大学毕业。今天也许是我生命中离大学毕业最近的一天了。”

乔布斯短短的一段话很快拉近了他与同学们之间的距离，因为它不仅真实，还很有幽默感，这让他的演讲更加成功。正如哈佛大学心理学家肯尼士所言：“成功之士有个普遍的特质，即能在25秒钟之内，通过简单平实的几句话，就让对方感到面前的人与自己很相似，甚至是‘同类’——这正是他们走到哪里都有好人缘、都能成功的秘诀。”

那么，在演讲中我们如何才能找到受众感兴趣的话题以引起共鸣呢？对此，有专家为我们总结了以下几点建议：

### **1.了解受众的思想、心理需求等情况**

如果演讲的内容只是一些肤浅的东西，对受众来说如同隔靴搔痒，无法满足他们的胃口。因此，专家建议，在演讲前要了解受众的职业、文化程度、心理需求等情况，然后再有的放矢地进行演讲。

比如，上文的张蓓在辅导员的点拨下，了解到作为大四学生，最关注的就是实习情况和就业前景。因此，她针对同学们所感兴趣的内容而修改演讲稿，最终取得了不错的效果。

### **2.多用一些幽默的话语来调节受众的心理**

有心理学家表示，在演讲的过程中适时地加入一些幽默段子不仅能活跃气氛，还能调节受众的心理，从而让演讲的气氛更融洽，增进彼此的亲近感。比如，著名作家鲁迅先生在讲课的过程中就喜欢加入一些幽默的段子，其用意就是引起大家的共鸣，让大家更有兴趣听课。

### 3.攻破受众的“情感堡垒”

有心理学家认为，如果能够攻破受众的“情感堡垒”，就意味着这是一次成功的演讲。正如亚里士多德所言：“想要说服他人，必须做到‘理解情感’，也就是说，能够描绘情感特征和机理，知道其产生的原因及刺激方法。”因此，有专家建议，在演讲的过程中，为了攻破受众的“情感堡垒”，不妨增强自己的说服力，在讲述事实时，富有自己的情感，才会更容易引起他人的共鸣。

## 演讲的语言要幽默风趣

林语堂不仅是中国著名的文学家，他在演讲方面也非常有特点，被人称为“幽默大师”。他每次演讲总是妙语连珠，讲话幽默风趣，引得众人齐声喝彩。

一次，林语堂在美国纽约做演讲时，某个林氏宗亲早就听闻林语堂的大名，便邀请他前来演讲，以宣扬林氏祖先的光荣事迹。林语堂接到邀请后感到很为难，因为这个演讲有些吃力不讨好。如果不对林氏祖先进行夸赞，可能会让同宗感到非常失望；如果对林氏祖先太过吹嘘，又有失自己的学者风范。

林语堂再三思量后还是应邀前往。在演讲的时候，他在台上不慌不忙地说道：“谈起我们林氏祖先，据说在商朝有一个叫比干的宰相，这在《封神榜》中曾提及；而在小说《水浒传》中有英勇的豹子头林冲；在海外游历的《镜花缘》中有英俊倜傥的林之洋；而在《红楼梦》中有才女林黛玉；而在美国，有大总统林肯先生以及首位飞越大西洋的美国飞行员林白，可以说是人才辈出。”

台下的宗亲听完林语堂精彩的演讲欢呼雀跃，不停地鼓掌叫好。

其实，待我们细细思考就会发现，林语堂所列举的人物不是小说中虚构的，就是与林氏毫无关系的美国人。他并没有对林氏祖先进行吹嘘，但他的这番简短演讲既满足了林氏宗亲的要求，又不失自己的学者风范，还展现出了东方演讲家的风采。可见，幽默有趣的语言在演讲中会起到非常重要的作用。

有心理学家曾说：“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。”的确如此，在演讲、与人沟通等场合中，总会遇到一些尴尬的情况，此时，如果能用幽默风趣的语言解嘲，不仅能缓解尴尬的气氛，还能帮自己走出困境。

一名钢琴演奏家被邀请到一个城市去演奏。起初，钢琴家以为演奏

的现场必然济济一堂，于是他盛装出席。可是，当他走上舞台才发现，台下的座位席上只有一半的听众。

见此，钢琴家非常失望。可是，他立刻调整好自己的心情，走近座位席对台下的听众说：“从座位就可以看出这个城市的听众是多么有钱！你瞧，你们每个人都买了两到三个座位的票。”

观众都开心地笑了起来，不禁对这位钢琴家产生了好感。随后，他们认真地欣赏起钢琴家的美妙演奏。

在演讲的过程中，幽默不仅能够调节现场气氛，还能帮助演讲者从一个话题过渡到另一个话题。不过，有专家建议，在演讲时要适当地运用幽默，不要太过牵强，否则只会适得其反。那么，如何才能自然而然地使用幽默风趣的语言呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### 1. 针对自己的某些身体特征来自嘲

这不仅能够给受众留下深刻的印象，还能拉近彼此的距离。比如，美国黑人领袖约翰·罗克在白人听众面前演讲关于解放黑人奴隶的话题时，他做了这样一个开场白：“女士们，先生们——我来到这里，与其说是发表讲话，还不如说是给这个场合加深了一点‘颜色’。”幽默风趣的自嘲式开场白引得听众哈哈大笑，在笑声中也冲淡了种族差异带来的隔阂，让沉重的话题变得轻松起来。

## 2.在演讲过程中适时地将幽默插入富有特点的人或事

这考验的是演讲者能够就地取材地运用幽默风趣的语言，并将其注入富有特点的人或事中，从而成为演讲的助推器，以获得受众的好感。

比如，曾担任英国首相的丘吉尔在一次演讲中这样说：“只有两件事比餐后的演讲更困难：一件是去爬一堵倒向你这一边的墙；另一件是去吻一个倒向另一边的女孩。”

## 3.用幽默风趣的语言做简短的结尾

即将结束演讲时，很多演讲者往往会画蛇添足，从而影响了演讲效果。因此，有专家建议，在演讲结尾时，不妨用风趣幽默的简单语言来结束。

比如，一个演讲者在结束自己的演讲时，在讲述完自己的观点后，突然提高声音说“最后”。当受众都以为他会讲一句鼓励性的话语时，他却顿了一下，简单地说了两个字“完了”。这种简单风趣的话语虽然让受众心理有落差，但也取得了不错的幽默效果。

## 掌控好演讲的声音和节奏

周末，王勇与孙波在学校大礼堂听了一场精彩的演讲。听完以后，对演讲很感兴趣的两个人兴致勃勃地边走边讨论着刚刚那位演讲者以及演讲内容。

王勇心生敬佩地说：“那位演讲者讲得太好了，之前听演讲总是会走神儿，可我今天的注意力都在演讲者以及他的演讲内容中。”孙波赞同地点了点头：“我也是。刚刚演讲结束后，很多同学都称‘这是一场精彩绝伦的演讲’。”

王勇接着话分析说：“他的演讲之所以那么成功，我认为可能与他的演讲声音和速度有很大的关系。他不像有些演讲者在演讲时声音软绵无力，而且语速很快。他的语言自然流畅，而且抑扬顿挫，很有魅力；语速也是快慢结合，很会制造气氛，能够吸引我们的注意力。”孙波点头附和道：“的确是这样，而且他讲话字正腔圆，准确地表达了自己的意思，让我能更集中注意力。”

到了宿舍，他们两个还在你一言我一语地讨论着。后来，两人不禁感叹说：“如果能再听一次这样的演讲就太棒了！”

在与人沟通时，如果我们想要他人接受自己的思想和观点，可以提高或降低音量，并根据所说的内容来控制语速等。演讲亦是如此，如果我们想要吸引他人的注意，就需要在演讲的过程中注意自己的音量、音调的变化和讲话速度。

在《记者眼中的林肯》一书中曾这样描述道：“林肯在强调某一要  
点时最喜欢的方法之一就是：他会以很快的速度说出几个字，当来到他希望强调的那个单词或句子时，他会让他的声音拖长，一字一句说得很

重，然后像闪电一般，迅速把句子说完……”这种做法就是在吸引听众的注意力并以此影响对方。

尤其是一些著名的演说家，在演讲的过程中，他们经常会控制自己的讲话速度，根据所讲内容的气氛、意义来决定。有专家分析，奥利佛·罗吉爵士在演讲的过程中经常会停下来，尤其是在重要内容的前后。不过，他的这种停顿是非常自然的，大部分听众都不易觉察，这是他独特的演说技巧。

那么，除了在演讲的过程中控制好音量的高低和语速，还有哪些地方值得我们注意呢？在此，有专家为我们总结出以下几点：

## 1. 手势的运用

有研究表明，在演讲过程中使用手势能够帮助演讲者理顺思路，因为运用手势时，演讲者往往会集中注意力。尤其是善于演讲的人大多会采用手势来辅助表达自己的观点。一般来说，手势活动的范围不同，其表达的内容和情感也有所不同：脖子以上，表示赞美、表扬、鼓励之意；腰部以下则表示指责、批评的意思；脖子和腰部之间，则有说明、阐述之意。

比如，乔布斯演讲时常常会运用手势，而且会频繁出现。其手势往往能够加深听众对演讲内容的理解，从而让演讲更成功。

## 2. 轻松的站姿

在演讲的过程中，演讲者应该摆出方便演讲的轻松站姿。所谓轻松的站姿，是指将双脚张开，与肩同宽，脚跟靠近，让整个身体站得更稳。如果演讲时心情比较紧张，可以将一只手插在口袋中或手接触桌边、麦克风等。

### 3.控制面部表情

一般来说，演讲者的面部表情往往会给听众留下深刻的印象。如果我们的表情缺乏自信，就会导致演讲欠缺说服力。因此，有专家建议，我们在演讲的过程中要学会控制面部表情。不妨在演讲时眼睛自然平视前方并保持微笑，既显得自然又能缓和自己的紧张情绪。

## 好口才更易获得财富和机会

在一所大学门口的街道上，有甲乙两个卖早点的铺子，他们都以卖鸡蛋灌饼或煎饼果子等食物为营生。起初，两个店铺都时常有大学生光顾。可一年之后，甲店铺的生意越做越红火，而乙店铺却经营惨淡，面临关门的险境。对此，一名大学教授为了探寻其中的原因，特意去两家店铺体验了一下。

当大学教授进入甲店铺时，老板态度亲切地招呼着，非常健谈，在问他需不需要鸡蛋时问道：“请问您要两个鸡蛋还是一个鸡蛋？”教授爽快地回答：“两个。”最后，教授不仅吃得很开心，与老板聊得也很愉快。在吃饭的时候，教授观察到，很多顾客听到老板的提问时都会回答要两个鸡蛋。

当教授去乙店铺体验时，他刚进店铺内，老板冷冰冰的态度就让他感到有些不适。问及是否要加鸡蛋时，老板也只是说了句：“您要鸡蛋吗？”教授顿时无感，回答了一句“不要”。很多顾客都是如此，得到的答案都是不加蛋。

此时，教授终于明白：仅仅因为问话方式和态度的不同，甲店铺的利润就是乙店铺的两倍。

可见，好口才在人际沟通中是多么重要！有句话说得好：“是人才不一定有口才，但是有口才必定是人才。”的确如此，在当今竞争激烈的社会中，拥有好口才不仅能够取得事半功倍的效果，还会获得意想不到的收获。

比如，香烟虽然有害身体健康，但是用不同的话说出来，效果却往往不同。20世纪初，上海著名滑稽演员杜宝林曾用自己绝佳的口才为某个品牌的香烟做了一次广告。在一场演出中，他巧妙地将话题转到了香烟上：“抽烟是一件非常坏的事情，因为我们花钱买的是有害身体健康的尼古丁，所以我奉劝各位千万不要抽烟。”但他话锋一转：“不过，戒烟也是非常难的事情。我抽烟十几年了，现在还没有戒掉。后来我思来想去还是吸尼古丁比较少的烟。比如，市场上的某某香烟，尼古丁就非常少。”

他用这种欲扬先抑的方法抓住了受众的消费心理，自然能够产生不

错的效果。表面看来，从尼古丁的角度来说服受众去买烟是不大可能的，但杜宝林用自己绝佳的口才做到了。

不仅如此，拥有好口才还能让人临危不乱，在给自己增色添彩的同时，还能获得更多的机会。

一名毕业生到一家大企业应聘。在应聘的时候，他发现这家公司非常热闹，原来这天正好是公司CEO的60岁生日。CEO平时对员工非常尊重，因此员工自发为其组织庆生。这名毕业生了解情况后，非常想进入这家公司，但他在面试的过程中并没有凸显其才能。不过，在面试结束后，公司还是邀请他参加了CEO的庆生会。

在庆生会上，很多领导和员工都向CEO祝寿，这位毕业生也站起来送上祝福：“很荣幸参加贵公司的活动，如此和谐、轻松的情景让我非常感动。在CEO 30公岁之际，我也希望自己能够成为其中的一员。”大家听完都哈哈大笑。因为CEO是60岁，但他却说是30公岁（1公岁=2岁）。

那位毕业生明白大家的笑意，又接着说道：“虽然我知道CEO 60岁了，但我却看到了公司和CEO具有30岁的激情和朝气。所以，我祝愿CEO永远年轻，公司长盛不衰！”他的话音刚落，大家报以热烈的掌声。

不久，这名毕业生接到了那家公司的录取通知书，信中写道：“您最难得的才能是具有机智的口才，希望您的这份才能能为我公司效力。”

## 滴水不漏的口才技巧

从前有个国王因为年纪大了经常生病，而且变得非常多疑，容易生气，最恨那些怠慢他的人。有一次，他大病初愈后很高兴，就到一个地方去视察国情。谁知道去这个地方的路非常难走，费了好大的劲才到达目的地。这时候国王非常生气，觉得这是地方长官故意怠慢自己，就对地方长官说：“你是不是觉得我年纪大了，经常生病，以为我再也没有机会来你这里视察了？”

地方长官听了很害怕，没有提前修整道路确实是他的疏忽，可是给他一万个胆子他也不敢怠慢国王，可是看到国王那么生气，他吓得连一句解释的话都没敢说了，这下子国王更觉得是地方长官理亏，于是马上下令贬了他的官，没过多久就找理由杀了他。

不久，国王又生病了，有一天他躺在床上突然想要去看看自己的那些马。于是来到了御马监，结果发现自己的那些爱马竟然都瘦得不成样子。他非常生气，马上把御马监的官员找来，生气地指责道：“你是不是我觉得我马上就要病死了，没有机会看到这些马了？”说完就要下令杀掉他。

那个官员听了立刻吓得跪下来说：“为臣知道您生了病之后心里非常担忧，吃不下、睡不着，根本没有心思喂这些马，它们才会瘦成这

样，臣有罪。今天您怎么处置臣，臣都没有怨言，只是希望您能身体健康，长命百岁。”话还没说话，他就已经哭得不成样子了。

国王听了他的话非常感动，觉得他对自己很忠诚，所以不但没有杀他，反而重用他。

心理学家表示，能将话说得滴水不漏是一种境界。如果想让他人相信我们的话，就要用绝妙的口才将话说得滴水不漏，无懈可击。上文中李肇星所说的每一句话都有理有据，自然让那名美国老妇人以及美国民众相当信服。

不过，能将话说得滴水不漏并非易事，并不是每个人都有这种绝佳的口才，因此，我们需要不断地学习这种口才技巧。那么，有哪些方法可以帮助我们学习呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

## 1. 长年累月的知识储备

如果我们想让自己的话说得言之有物，不偏不倚，离不开长期的知识储备，这是练就滴水不漏的口才技巧的基础。有专家表示，当一个人见多识广并且知识储备得越多，那么，他的思维会更清晰，表达自己观点的论据也会信手拈来，让人更加信服。

比如，我国台湾地区著名主持人蔡康永之所以拥有绝佳的口才，与

他善于学习和积累知识有很大关系，他在不断的学习中丰富自己的学识并提高口才。因此，他不仅是一个优雅而知性的主持人，而且所写的书籍也相当畅销。

## 2.要有清晰的逻辑和条理

如果我们想让他人更好、更快地理解我们的想法和观点，想让沟通更顺畅、高效，就需要我们有清晰的逻辑。对此，专家建议不妨从三方面做起：

第一，说话要有条理。在与人沟通时，先说自己的主干思想，然后对细节进行描述。比如，用“一、二、三”来表述，让表达更清晰。

第二，语言要严谨。我们所说的话要经得起他人的推敲，不能毫无根据地说。比如，上文中的李肇星在向美国人讲述西藏本就属于中国的领土时就是有理有据，说得滴水不漏。

第三，保持真诚、对等的心态。如果想要与人沟通更顺畅、更高效，我们要学会保持真诚、对等的心态，不管对谁都不做作、一视同仁。因为我们的内心想法都会表现在肢体动作、表情等上面，不要认为自己的内心想法他人是无法觉察到的，我们真诚而尊重地对待他人，自然会被对方感知到，从而让交流更顺畅。

## 巧用修辞，增加语言的魅力

刚毕业的梁静一直没有找到一份合适的工作。周末，她去找好友谢

楠相聚。正当她们在家中聊天时，谢楠的姐姐突然来访，与谢楠商量家中的一些事情。

当谢楠在房间里收拾东西时，谢楠的姐姐与梁静聊了起来。她对梁静说：“楠楠时常提起你，说你们是在大学相识的，她很喜欢你的性格，开朗活泼，说话风趣。”梁静不好意思地说：“可能是楠楠的性格比较内向，平时比较少言寡语，所以显得我比较活泼。”

提及她们的大学生活，梁静夸张地说：“那个地方真是让我们见识了什么叫有风的天气，一年只刮两次风，一刮就是半年！”谢楠的姐姐被梁静夸张的说法逗得哈哈大笑，也越发喜欢这个活泼的女孩了。

后来，当谢楠的姐姐了解到梁静正在找工作时，她介绍梁静去她所在的公司面试一下，因为公司正好需要一个主持人。果然，梁静因为不错的口才通过了面试。

心理学家认为，在与人沟通时，为了让我们的话语能引起他人的注意，不妨在交谈中巧用修辞手法，这样不仅能够增加语言魅力，赢得他人的好感，还会让对方更容易理解我们的观点。

著名的物理学家爱因斯坦创立“相对论”时，大多数人都读不懂与相对论有关的著作。一天，有人来向爱因斯坦请教，希望他能够用一句很简单的话来阐述相对论。

爱因斯坦思考片刻，给出了这样的解释：“你同你最亲爱的人坐在火炉边，一个钟头过去了，你觉得好像只过了5分钟；反过来，你一个人孤孤单单地坐在热气逼人的火炉边，只过了5分钟，但你会感觉像坐了一个小时。这就是相对论。”

这就是巧用修辞的妙处，爱因斯坦通俗地运用人们的切身感受来解释高深玄妙的相对论原理，让他人一听就懂。我们在生活中，也可以将修辞手法融入语言中，从而更清晰地表达自己的观点，与他人进行更高效的沟通。

## 说话周到能带来好人缘

最近，宋晨正在忙着装修房子。为了能给卧室营造一种温馨的气氛，她特意找了一位窗帘设计师为卧室设计窗帘。在选择窗帘的设计样式时，宋晨对设计师的推荐非常满意，可落实到账单时，她才发现价格比自己预想的高了很多。可最终，宋晨还是狠狠心将其买下了。

不久，宋晨的一位朋友来她家中做客。当她看到卧室的窗帘时对其称赞不已。但当她得知价格后，却连连咋舌道：“啧啧，怎么这么贵啊！你是不是受骗了啊？买个窗帘需要这么多钱吗？”宋晨听了心里格外不舒服，其实她自己也知道朋友说得对，但她不愿听到这种刺耳的话，也不想承认自己上当受骗。于是，她为自己辩解道：“一分价钱一分货，好东西自然有它贵的道理！”

过了几天，宋晨的另一位朋友来访。当她看到窗帘的设计时，也是连连赞叹。当朋友得知价格后，惊讶而又羡慕地说：“如果我有这个经

济能力的话，一定也在家中设计这样的窗帘。”宋晨听完，心里有些宽慰，同时也向朋友坦言道：“哎，其实这窗帘的价格确实有些高，起初我也有些受不了，但还是狠下心买了。”

这就是口才的艺术，不同的话语表达往往会带给人不同的感受。上文中，宋晨的两个朋友都是在说窗帘价格昂贵的事情，但两个人的说法不同，让宋晨的反应也完全不一样：前者让宋晨有些厌烦，可能以后都不愿与其来往；而后者说话周到、亲切，说出了宋晨的心里话，也让宋晨听了心里感到舒服、自然，两个人的话题会变得更多。因此，在与人沟通时，说话周到、亲切、委婉往往能够为我们带来好人缘。

尤其是在职场中，当我们与同事、领导交谈时，如果言语直率，不考虑后果，只会让沟通受阻，带来不必要的麻烦，从而影响我们与他人的关系。三国时期的杨修学识渊博、才智出众，却恃才傲物，经常不将领导曹操放在眼里，几次三番在曹操面前卖弄自己的才华并自作主张，这让曹操大为恼火，最终找了个机会将其杀了。

在职场中，如果我们想要实现高效沟通，想要有更好的人缘，在向同事或上司提出建议时我们需要将语言斟酌一下，注意自己的措辞。比如，当发现领导的观点有误的时候，可以先肯定对方的某个观点，然后再提出相反的意见，这样才会让对方更易接受。而不是不顾他人的感受，直率地说出自己的想法。

那么，在与人沟通时，如何周到地说话才能带来好人缘呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### 1.说话要就事论事，不要以偏概全

我们不要从观念上给他人下结论，更不要从语言上给他人下定论，事情是变化的，人也是变化的，不能以偏概全。

比如，当小孩子拿水杯接水时不慎将杯子打破了，有的家长会说：“真没用，你天生就是个大笨蛋”；但有的家长会安慰和鼓励地说：“没关系，以后注意点。你现在自己能倒水了，说明你长大了，我非常高兴看到你的变化。”

### 2.情绪不稳定时切忌乱说话、乱做决定

当我们处于愤怒、激动的状态时，智力往往比较低下，所表达的内容并非本意，而且所做的决定也是不明智的。在这种情况下，不要乱说话，更不要胡乱做决定，否则只会伤人伤己，让自己的人缘更差。 [电子书分享微信jnztxy]

### 3.幽默的话语需要分时间、场合

虽然幽默风趣的话语能调节沟通的气氛，还能给人带来欢乐，但是也要分时间、场合，否则就会酿成悲剧。

比如，唐太宗李世民就因为大臣一个不合时宜的幽默而错杀了一名

大将。一次，李世民听闻边疆的将领王和可能要谋反，他立即召集大臣商量对策。此时，大臣李展由于内急去了厕所，等他回来时大家依然拿不定主意。李展见气氛比较严肃，就想用幽默的话语活跃一下气氛，便说道：“恶疾之存，伤身误国，斩之最佳！”

其实，他的意思是指自己身体有毛病，伤身体又耽误国事，将其根除是最好的。但李世民以为他建议杀了王和，听从了他的建议杀了王和，但后来调查发现，王和根本没有谋反之心。

# Chapter 10 面面俱到——对不同的对象用不同的沟通“宝典”

## 与领导沟通要清楚自己的身份

罗慧是某公司的实习生，初入职场的她总认为职场与学校差不多，高兴就学点、做点，不开心就不学、不干。于是，本着这种心态，罗慧在公司中混了一个月。很快，罗慧就因为这种工作态度而被“炒鱿鱼”。

一次，主管分配罗慧做一个季度报表。起初，罗慧认真地做着，但做到一半，看着满屏的数字，她感到心烦便不想再做了。于是，她开始浏览网页，看娱乐新闻，一下午就这么过去了。临下班时，主管问她有没有做好，她说还没有。主管以为她是实习生，做事情比较慢，便对她说：“明天上午务必做完，我明天下午要用。”罗慧不耐烦地点了点头。

可到了第二天上午，罗慧根本没把这件事放在心上，又在公司混了半天。当主管问其原因时，她不满道：“其他同事都闲着，为什么不让他们做？”主管按捺住愤怒的情绪，耐心地说：“因为你是实习生，公司想多给你机会实践一下。”罗慧满不在乎地说：“这种机会我不需要，你还是留给其他人吧。”

主管再也控制不住自己的怒气，挥挥手让罗慧离开，随后通知人事部将她开除。

有专家表示，在与领导交谈时，想要沟通更加顺畅、高效，就需要在沟通的过程中清楚自己的身份、地位，明白领导与我们是上下级的关系。当领导下达任务后，我们就要按照要求去执行，而不能像上文中的罗慧那样摆不正自己的位置、身份，与领导起争执。

在职场中，与领导有效的沟通不仅能够保持良好的上下级关系，还对自己事业的成功和发展有重要的意义。那么，除此之外，与领导沟通还有哪些事项值得我们注意呢？在此，有专家为我们提出以下几点建议：

## **1.主动与领导沟通工作事宜**

在工作中，当我们抱怨领导不重用我们时，为何不先问问自己有没有主动地与领导沟通工作事宜？有没有汇报工作的进度呢？只有领导了解我们的工作情况，才会委以重任。比如，小珍是经理的助理，每次经理分配她做什么事，她都会主动地向经理汇报工作进度以及其他工作事宜，深得经理的满意。不久，小珍就得到了升迁的机会。

## **2.察言观色是与领导高效沟通的关键**

在职场中，只有真正明白领导的心思才能与其形成默契，从而成为领导信任的人。当然，这里的“心思”并不是浅层次地捕捉领导的弦外之音的小动作，而是深层次地明白领导的内心需求，即工作中的思想与理念，这样才能更好地与其沟通。

### 3.时常给自己“充电”

在竞争日益激烈的职场中，如果想要紧跟领导的脚步，就需要不断地学习来为自己“充电”，与领导沟通得才能更顺畅。

比如，胡兵是公司技术部的职员，在一次聚会的时候，当领导与他聊文学方面的事情时，他却说不上来。为了能够与领导更好地沟通，胡兵在闲暇时间开始多了解文学方面的知识。不久，他与领导再聊天时，总是很容易接住对方的话，这让领导对他另眼相看。

### 与同事交流莫谈禁忌话题

近日，于娜与交往两年的男友分手了，这让她非常伤心和难过，四处向朋友诉说，希望以此得到他人的安慰。不仅如此，在工作中，她也毫无防备地向同事说起。

一天，在吃午饭的时候，于娜与一名同事聊天的时候说起自己的感情问题来。那名同事八卦地问：“你和你男朋友为什么分手呢？”于娜伤心地说：“我和男友是异地恋，长久不见，他竟然劈腿了。”同事听后，不仅没有安慰她，还不停地问来问去。而于娜以为自己找到了倾诉的对象，同事问什么，她就说什么。

不久，于娜的事情被很多同事议论纷纷。在一次会议中，经理本打算将一项任务交给于娜处理时，但一些同事向经理反映道：“她连自己的感情问题都处理不好，怎么能处理好公司的事情？”随后，一些同事

便将于娜的感情问题讲给经理听。经理听闻才知道，于娜经常把情绪带到工作中，于是将任务交给其他人处理了。

有心理学家表示，不管是处于热恋还是失恋阶段，都不要把情绪带到工作中，也不要把自己的私人事情带进办公室。在职场中，如果不分对象聊个人的话题，结果往往会让自己后悔不迭。就像上文中的于娜，傻傻地将自己的感情问题带到工作中，不分对象地诉说，从而被一些不怀好意的同事利用，使她丢失了很多表现的机会。

因此，在如同竞技场的职场中，切不可将同事当成知己，对其诉说私人事情，即使是合作不错的搭档也有可能突然变脸，将私人问题当成攻击我们的弱点。因此，有专家建议，在风云变幻的职场，虽然害人之心不可有，但防人之心不可无，不要轻易地将私人感情话题带到办公室中，要懂得在竞争压力下自我保护。

在职场中，与同事之间除不谈私人的感情问题外，还有哪些禁忌话题值得我们注意呢？在此，有专家为我们总结了以下几点：

## 1.个人职业规划

如果在职场中毫无禁忌地与同事聊起自己的职业规划，声称自己以后要创业或去更好的公司发展，那么，肯定会让其他同事将我们当成异己。自然，领导也会很快知悉这件事，那么，我们很快就会成为众矢之的。

因此，有专家建议，如果想要在当前的公司有所发展，得到晋升，就要用行动来说话，认真而出色地完成领导交给的任务，让领导知道你期望得到晋升，而不是随意地与其他同事谈起自己的职业规划。

## 2.薪酬等话题

在公司中，薪酬问题往往是某些公司的保密制度范围，不允许员工四下打听，因为同事之间的工资往往有所区别，这是领导“同工不同酬”的管理手段。因此，在发薪水时都是财务人员单线联系，不公开数额。如果我们在公司中随意谈论薪酬之类的话题，只会引发同事之间的矛盾，还会给领导制造麻烦。

有专家建议，在公司中，我们不仅不要谈论薪酬之类的话题，当他人谈及这类话题时，还要尽早打断他或用“不好意思，我不想谈论这个话题”等予以拒绝，这样就不会有下次了。

## 3.办公室的流言蜚语

在职场中，总会有一些流言蜚语四处传播，如果我们也是传播者之一就会卷入是非之中，被人曲解和排斥，不仅影响工作，还会与同事交恶。

有专家建议，即使各种流言蜚语满天飞，我们也不要参与八卦，更不要成为传播者。俗话说，谣言止于智者。当流言蜚语传到我们这里时，我们不妨用电视中的娱乐新闻来代替或不参与讨论有关办公室的谣言。

## 与下属沟通要懂得交流技巧

侯明是某公司的主管，因为他刚来一个多月，很多员工与他并不是很熟，这让侯明在开展工作时遇到了一些阻碍。虽然侯明私下里也与一些员工沟通、交流，但效果都不太好。因此，侯明准备建立一条与员工有效沟通的渠道。

很快，侯明找到了与员工有效沟通的渠道——发邮件。他给每个下属都发了邮件，他在邮件中说，如果在工作中遇到问题可以随时发邮件给他，只要他看到肯定会第一时间回复。另外，他还在邮件中坦率地向员工讲述了自己的工作计划和不足之处，甚至还自嘲能力不够，希望得到大家的鼎力支持和帮助。

很快，侯明的坦率做法得到了大家的认可，他们也纷纷给侯明发邮件讲述自己的想法、建议。收到员工的邮件后，侯明在闲暇时间总是认真地回复。不仅如此，在邮件中说明不了的问题，他还会与员工面对面交谈。不久，很多员工就时常与侯明互动、沟通，在工作上取得了不错的业绩。

交流技巧是指在工作中，领导在与下属沟通的过程中通过一定的方法或手段解决问题。上文中的侯明通过建立良好的沟通渠道，方便与下属更好地交流，最终他不仅取得了良好的沟通效果，还为公司创造了更好的业绩。因此，建立有效的沟通渠道是良好沟通得以进行的保证。

在工作中，与下属有效沟通除建立顺畅的沟通渠道外，还有哪些交流技巧可以达到高效沟通呢？在此，有专家为我们提出以下几点建议：

### **1.与下属沟通时注意说话的态度、方式**

有些领导在与下属沟通时总是摆出一副专制、权威的作风，从而导致下属不愿坦白说出自己的真实情况。如果下属没有沟通的愿望，自然会让谈话陷入僵局。

有专家建议，领导与下属沟通时应该注意自己的说话态度、方式，以消除对方的顾虑或迎合的心理，让其坦率地说出自己的真实想法，从而在沟通的过程中完成信息交流的任务。比如，张主任与下属沟通时，总是和颜悦色地与对方交流，就像邻家大叔一样，所以很多员工在私下里经常与其聊天。

### **2.有诚意的沟通，以取得对方的信任**

如果想与下属达到高效沟通，需要领导有诚意，与下属推心置腹，以情感来打动人心，自然会获得对方的信任。

比如，孙经理对自己的下属非常了解，谁正在谈恋爱，谁已经结婚生子，他都了如指掌。当他知道有下属存在困难时，便会真心实意地帮助对方，因此，很多下属都非常信任孙经理，在与其交谈时，不管是工作上还是生活上的事都会说出自己的真实想法。

### **3.多给下属鼓励，少些批评、斥责**

在工作中，很多领导一旦发现下属出错就会厉声斥责、批评，这种做法只会让员工心绪难平，还容易产生逆反心理，自然沟通也会受阻。

有专家建议，领导应该多给下属鼓励、赞美。鼓励的话语会让对方的心理得到满足，让其在愉快的情绪下工作。少些批评、斥责，与下属一起找出错误的原因所在，从而改进方法和措施，进而让其做得更好。

比如，一位总监在工作闲暇时经常带下属去打羽毛球，如果下属没有打好，他并不会直言斥责，而是鼓励道：“不错，已经赢了两分了！再接再厉，你会打得更好！下次接球，不妨用这种姿势……”

## 与面试官沟通要巧妙地应答

乔丽是一名大学毕业生，最近正在找工作。一次，当她到某公司面试时，看到应聘人员有20多人，这让乔丽不免有些担心。不过，为了不错过这次机会，乔丽还是调整好心态参加面试。

由于应聘的人员较多，面试公司安排他们三个人一组进行集体面试。当轮到乔丽与其他两名面试者时，面试官首先让他们进行一段自我介绍。其他两名面试者在自我介绍时，一个将自己包装得很漂亮，声称自己参加过各种实践活动，有丰富的经验；另一个则不断吹嘘自己的长处，而对自己的不足只字不提。

当乔丽做自我介绍时，她只是做了简单明了的介绍，但内容中既突出了自己的优点，也提到了自己的缺点。同时，她还实事求是地用实例

来证明自己的能力。

最终，乔丽在这次面试中脱颖而出。因为她的自我介绍给面试官留下了不错的印象，让面试官轻而易举地记住了她，从而获得了这个工作机会。

有专家表示，在面试的过程中，自我介绍是决定能否通过面试的第一关。如果在自我介绍中有亮点，吸引面试官的注意，对面试会产生很大的帮助作用，也决定了我们是否能获得工作机会。上文中的乔丽正是抓住了面试中自我介绍的原则：简明扼要，实事求是，既凸显自己的长处，又不隐瞒自己的短处，用具体的实例来证明自己。最终，她给面试官留下了良好的印象，从众多的面试者中脱颖而出。

在与面试官的沟通中，除在自我介绍时把握一些原则，予以巧妙回答外，还有哪些地方值得我们注意呢？在此，就让专家为我们指点一下：

### **1.与面试官自信幽默地交谈**

在面试的过程中，自信幽默的语言不仅能够给面试官留下深刻的印象，符合招聘公司的聘用期望，还可以重新塑造招聘公司的聘用条件。

比如，一名面试者去电视台应聘视频剪辑编辑，他直接问面试官

道：“请问您需要专业的视频剪辑编辑吗？”言外之意，自己很专业，表现得很自信。但对方回答得很干脆：“不需要。”“一名任劳任怨的外拍记者呢？”面试者依然自信地问道。对方的回答依然干脆：“不需要。”随后，面试者拿出一块牌子，对面试官说：“看来，咱们这里需要这块牌子。”面试官看见牌子上写着“额满，暂不雇用”，他不禁被应聘者的幽默逗笑了。最终，他们还是录取了这名面试者，让其做电视台的市场推广工作。

## 2.多站在对方的角度考虑问题

很多招聘公司都希望员工有强烈的归属感，与公司荣辱与共，成为公司的好帮手。可在面试的过程中，很多应聘者却往往忽略了这一点。想要成功引起面试官的注意，就要多从对方的角度考虑问题。

比如，在一场保姆招聘会上，面试官询问面前的几位应聘者有什么需求时，有的说希望有双休日，有的说希望自己能够有单独的卧室。而一位面试者却轻声说，希望自己成为服务家庭中的一员。面试官听闻颇受触动，当即决定聘用对方。

## 3.与面试官交谈时懂得机智应变

在面试的过程中，很多面试官会即兴出一些题目，考验的就是应聘者的随机反应能力。因此，在面试时，我们需要学会随机应变，以博得面试官的好感。

比如，在一场招募酒店侍者的面试中，面试官随机出题道：“如果

你们在服务的过程中，推开房门时不小心看到一位女宾客在洗澡，而她也看到了你，你应该怎么做呢？”有的面试者称，立刻说“对不起”，然后关门出去；有的应聘人员称，立即说“对不起，女士”，然后关门出去。但面试官都不甚满意，他们都没有让双方摆脱窘境。此时，一名面试者称，应该说“对不起，先生”，然后关门出去。面试官深感满意，因为他这种故意误会的说法，既维护了宾客的体面，也反映了侍者的机智和应变能力。自然，这名应聘者成功被录取。

在应聘过程中，除了要巧妙地应答，还有哪些禁忌的话题呢？对此，有专家总结出以下内容：不要答非所问，更不要喋喋不休地说一些与面试无关的话题；不要不懂装懂，不懂的地方敢于承认；不要与面试官争辩；不要在面试的过程中得意忘形，要保持谦卑的态度。

## 与他人谈判可采用激将法

在一个化妆品的专柜旁，小雅发现一位女士在一款化妆品面前已经停留了很久，这位女士反复地看着盒子上的说明，并且爱不释手地拿起又放下。小雅见此，知道这位消费者非常中意那款化妆品，只是还有些犹豫。

于是，小雅走上前，亲切地问道：“女士，你是否需要我帮助的呢？”那位女士询问道：“这款化妆品有没有试用装，我想看看它是否适合我的皮肤。”小雅拿出试用装让其试用。待那位女士试用后，小雅发现她对那款化妆品更加喜爱。可是，她依然下不了决心。

此时，小雅深知，对待这类消费者不妨用激将法来达成交易。因

此，她故意不经意地说：“如果你拿不定主意，不妨回家征求一下您先生的意见，然后再做决定。”那位女士听后立刻反驳道：“这点小事我自己可以做主的，不用与他商量。”于是，她让小雅将那套化妆品包装好，随即付了钱。

有专家表示，在商品交易阶段，有的消费者的自尊心往往会受到自我压抑，此时，销售人员不妨采用激将法来予以刺激，从而激发对方的自尊心。在与他人谈判的过程中，也可以利用对方的需求，采取激将法激发对方的某种需求，从而达到自己的目的。

一般而言，使用激将法关键在于探测他人的意图和需求。在与他人沟通时，我们可以对其言语佯装不屑一顾，暗中揣测对方的心理，并一步步地将他们的需求引到舌端，一旦对方被激发，就会不顾一切地说出自己的“秘密”，从而落入我们精心编织的网中。

有心理学家建议，想要达到自己的目的，让对方说出内心的想法，最好的方法就是用激将法激怒对方。一旦对方的感情爆发了，多数情况下就会失去理智说出心里话，从而让我们掌握对方的需求。

1812年，法国统帅拿破仑在侵俄战争失败后，俄国、英国等国家组成了反法同盟军进行反攻，这让拿破仑在很多战役中吃了败仗。法国的盟国奥地利见此，一方面积极备战，另一方面提出各种条件并以停止结盟相威胁，但拿破仑予以拒绝。

1813年7月，拿破仑威风凛凛地与奥地利使者梅特涅会面，他想借此机会威胁对方，并打探他与沙皇会谈的结果。在寒暄几句后，拿破仑直言，如果奥地利停战，自己就会掉转枪口打他们。虽然他曾与弗兰西斯皇帝相约永远和平相处并娶了他的女儿，但他依然会攻打奥地利。

梅特涅见拿破仑非常生气，为了能够让谈判进行下去，他告诉自己要冷静下来。于是，他开始用言语故意刺激拿破仑，提醒他道：“和平与战争完全取决于你，如果你不把你的势力缩小到合理的限度，就会在今后的战争中垮台。”

拿破仑被激怒了，声称任何同盟都吓不倒他，不管对方的兵力有多么强，自己都能够取得胜利。同时，他还称自己对奥地利的军队了如指掌，每天都会收到相关的情报。

梅特涅却打断了拿破仑的话，这让拿破仑更加生气，将自己的帽子狠狠地扔在了一边，但梅特涅并没有为其捡起来。紧接着，拿破仑又开始出言恐吓梅特涅，但对方无动于衷。

拿破仑见此，转而在甜言蜜语来哄骗、笼络对方。在会谈结束后，拿破仑送别梅特涅时，还友善地拍拍对方的肩膀。可是，梅特涅却不买账，他对拿破仑说：“来时我就预感你要完了，现在更加肯定。”不久，奥地利就加入了第六次反法同盟的行列。

在拿破仑与梅特涅的谈判中，显然，梅特涅属于胜利的一方。而一向以权谋多变著称的拿破仑在谈判中却没有控制好自己的情绪，说一些大话、气话，想要恐吓梅特涅，结果适得其反。而梅特涅在谈判中冷静处理、不失时机地用言语激怒拿破仑，让其暴露自己的内心想法，从而指出了拿破仑的弱点——太过固执，不懂变通，最终会以失败而告终。结果，确实如梅特涅所言。

虽然在谈判中可以采用激将法，但专家表示在使用时还需注意几个问题：不同的对象采取不同的激将方法，才能得到满意的效果；使用激将法要有分寸，言辞不能过于尖锐；要抓住时机，出言不能过早或过晚。

## 与合作伙伴沟通要得理饶人

沈瑶是一家装修设计公司的设计师，她时常与建筑公司合作。一次，沈瑶休假，所以只有合作方建筑公司的工程师一人前往客户住所。在了解客户的需求后，那位工程师将客户的需求汇总发给了沈瑶。等到沈瑶回公司后，他们便可以进行装修设计。

不过，在装修设计的过程中，那位工程师遗漏了客户的一个小要求，即设计客厅的线路时，在墙壁多走一条线路以安装壁灯。由于这是客户后来要求的，那位工程师便忘记将其发给沈瑶了，结果在设计时，沈瑶没有将其设计在自己的图纸中。

在装修设计快要结束时，客户发现沈瑶并没有按照自己的需求来设计，不禁大为恼火，声称在结算设计维修费时不能全额支付。沈瑶得知

后也很生气，明明是工程师的错，自己却要受这窝囊气。她越想越生气，便找工程师理论，让其当众向自己道歉并承担客户不支付的费用。

起初，那位工程师得知事情的原委后，本想向沈瑶道歉，但他看到沈瑶一副得理不饶人的架势，顿时也很来气，不仅不愿道歉，也不接受沈瑶的要求。最终，沈瑶与那名工程师闹得很不开心，也终断了与对方的合作关系。

在与人相处、沟通时，很多人由于价值观、生活背景等不同而产生一些分歧、摩擦。大多数人一旦陷入斗争的漩涡就会不由自主地心烦意乱、暴躁起来，为了保全自己的面子和利益，得了“理”便不饶人，非要逼得对方“鸣金收兵”不可。

可是，如果总是因为这些事情而争个对错，最终不仅不能解决问题，还会让我们的人际关系越来越差，而在职场中如果总是得理不饶人，最终会导致工作无法顺利开展。就像上文中的沈瑶与那位工程师，因为费用问题而终止了合作关系，未免有些得不偿失。

所以在某些问题上，即使我们有理也不能得理不饶人。在他人知道自己错的情况下，还逼迫对方当众认错。这样不仅让对方感到很没面子，还会激起对方的反感。因此，在与人相处时，应该懂得得理饶人，原谅他人的过错，这样不仅会圆满地解决问题，还会让他人对我们敬重有加，展现我们的宽容和人格魅力，让他人更愿意与我们交往、合作。

在日常生活中也是如此，即使我们有理，也要给对方留面子，少讲两句，得理饶人，给他人一个台阶其实相当于给自己一个台阶。这样不仅自己不会吃亏，还会获得意想不到的惊喜和感动。

一位得道高僧与徒弟被邀请参加一场素宴。当大家吃得正开心时，徒弟发现在这些精致的素食中竟然有一道菜里埋着一块肉。这让徒弟很生气，他认为这是厨师故意在为难他们。于是，他用筷子故意将肉翻了出来，以让主人看到，让对方来惩罚厨师。

高僧见此，立刻用筷子将那块肉埋在菜下面。可过了一会儿，徒弟又将那块肉翻了出来，高僧再次将肉盖了起来并对徒弟轻声说：“你再将那块肉翻出来，我就将它吃掉。”徒弟听了，不敢再将肉翻出来。

素宴结束后，高僧与徒弟向主人辞别。在回去的路上，徒弟不解地问：“师父，您为什么不让那家主人知道这件事呢？厨师明明知道我们是不吃荤的，为什么还将那块肉放在菜里呢？”高僧回答道：“每个人都会犯错，不管是无心还是有心的。如果我们让主人知道了这件事，可能对方会在盛怒之下当众处罚厨师，甚至将其辞退。这并不是我想要的结果，因此，我宁愿将肉吃下去。”

## 与朋友交往不要误闯“禁区”

刘闯与杨博是认识多年的好朋友，两人平日里称兄道弟，交情匪

浅，在外人看来他们的关系就像兄弟一般。

一次，刘闯急需一笔钱，便开口向好友杨博借两万块钱。杨博当时本打算买车，但因为是好友张口借且刘闯承诺一旦有钱会立刻还给他。于是，杨博便将买车的计划放一放，先将钱借给了刘闯。

一年过去了，刘闯却一直没有提还钱的事，这让杨博有些着急，纠结了好久才张口问刘闯，但刘闯不以为然地回答道：“咱们这关系，你还不相信我啊，有钱了肯定还给你。”

可没过多久，杨博在刷朋友圈时发现刘闯新买了苹果手机，还去了国外旅行。这让杨博有些生气，当初刘闯明明称有钱就会立刻还给自己，可如今他有钱了却买手机、旅行，享受着生活并当众炫耀。

后来，杨博不再顾及朋友间的面子，连催多次将钱要了回来。刘闯还钱时还不乐意地说：“真是太小气了，这点钱还紧追不舍。”此后，两个人的关系也渐行渐远。

生活中，总有一些人自以为与朋友走得比较近，在与对方相处时，从来不考虑对方的感受，总是无理取闹地提出一些要求，甚至做一些伤害朋友的事情。就像上文中的刘闯，自以为与好朋友杨博关系不错，借钱后也不考虑对方是否会急用，有钱了也不赶紧还给朋友，最后只会让朋友对他敬而远之。

对很多人来说，好朋友之间不用那么客套，亲如兄弟、姐妹，就会不分彼此，财物也不会计较太多。其实不然，有专家建议，与朋友交往要有节制、有理智，不能毫无顾忌，如果打破这种交往的度，友好的关系便不复存在。因为每个人都希望自己拥有私人空间，即使是亲密的好友，也是有禁忌的。因此，在与朋友交往时不要随意闯入朋友的“禁区”，以免产生隔阂或冲突。

那么，与朋友交往的“禁区”有哪些呢？在此，就让专家为我们指点一下迷津吧：

### **1.不可言而无信、不守约定**

有一些人与朋友交往时总是没信用，而且不守约定，约好的事情总是中途变卦或反复无常，这样只会让朋友越来越远离你。有专家建议，与朋友相约或许下的诺言必须遵守，一诺千金，切不可言而无信。

### **2.不可在众人面前对朋友说话尖酸刻薄**

有些人为了炫耀自己能言善辩，常常在大庭广众下拿朋友寻开心，对朋友说话尖酸刻薄以显示彼此的亲密关系。其实不然，这样做只会让朋友感到受辱，后悔与你相识。有专家建议，与朋友相处，应该互尊互敬，不可恶语伤人，开玩笑要有尺度。

### **3.不可随意向朋友宣泄负面情绪**

很多人会将朋友当成自己情感宣泄的垃圾筒，一有不快便不分时

间、场合地找朋友宣泄，释放自己的负能量。有专家建议，即使再亲密的朋友，也要理解对方也有情绪烦躁的时候，如果不分时间、场合地找对方倾诉，只会影响和打扰对方的生活，让他人感到心烦。

#### 4.不要有泛交朋友会让自己身份显赫的心理

有些人在虚荣心的驱使下存在“交友越多，自己的本事越大”的心理。这样只会让朋友认为我们为人不真诚、有些轻佻，从而渐渐疏远我们。心理学家认为，与朋友交往要有良好的心态，真心与朋友相处，才能与朋友相处得更长久。

### 与孩子沟通要懂得放低姿态

方琼下班后急匆匆地骑着自行车去幼儿园接女儿琳琳。在回家的路上，坐在后座的琳琳想给妈妈讲讲今天在幼儿园的见闻。可是，琳琳说了好几句话，方琼都没有理睬她。因为正值夏季，方琼此时感到燥热难耐，又想着明天要处理的事情，心绪烦乱的她丝毫没有听到女儿在后面说什么。

琳琳没有得到妈妈的回应，也不再说话了。快要到家时，琳琳突然拽着方琼的衣角道：“妈妈，我忘了告诉你，老师让我们买一盒水彩笔，明天要带去上美术课。”方琼有些不耐烦道：“你怎么不早说呢？已经过了文具店了。”当方琼很不情愿地带着孩子走到文具店门口时，琳琳下车后却噘着嘴，气鼓鼓地说：“哼！不买了！”自己径直走回了家。

进了家后，方琼斥责琳琳怎么越来越不听话了。琳琳却语出惊人地

说：“我知道妈妈很辛苦，有时候也会很心烦，我虽然是孩子，但也有心烦的时候，妈妈为什么不能理解我呢？”方琼听后感到很震惊，没想到自己的做法却在不经意间伤害了孩子。之后，方琼开始下意识地关注孩子的喜怒哀乐，渐渐地，她与女儿的关系越来越亲密。

对很多父母来说，他们非常关注孩子的学习成绩，却不会花太多时间与孩子沟通、交流，久而久之，这种行为会伤害孩子的心理。因此，当孩子有什么想法时也不愿与父母交谈，变得越来越叛逆，与父母的隔阂也越来越大。

专家指出，要想让孩子与父母达到高效沟通，让孩子听话，需要父母放低姿态与孩子相处，不要将自己当成“一言九鼎”的家长，而是多倾听孩子内心的声音，才能更好地理解孩子的世界，走进他们的内心深处。

那么，作为父母如何才能放低姿态与孩子沟通、交流呢？对此，有专家为我们提出以下几点建议：

### **1.不要以长者自居，不要无休止地唠叨**

专家提醒，在与孩子沟通交流时，切忌摆出一副高高在上的姿态，更忌讳无休止的唠叨，这样只会让孩子不愿亲近我们。父母应该站在孩子的立场考虑问题，不以长者的身份压人，以此消除孩子的抵触心理。另外，谈话的时间不宜太长，忌讳唠叨，只要达到效果就行。

## 2.用鼓励代替责骂、说教

对一些父母来说，当看到孩子做错事情时就会责骂、说教，久而久之，会让孩子产生一种对抗的心理，自然，孩子与父母就会沟通不畅，甚至无法沟通。有专家建议，遇到这种情况，父母应该用鼓励来代替责骂、说教。比如，当孩子考试失利时，不妨对孩子说“你已经很棒了，下次再稍加努力”等鼓励性的话语。

## 3.选择有利于孩子接受的方法来沟通

有专家表示，由于每个孩子的性格不同，因此父母应该选择有利于孩子接受的方法来与其沟通。一般来说，主要有两种方法：直叙法和间接法。直叙法往往适合性格外向的孩子；而间接法则是通过讲事例或故事来引起孩子的兴趣，然后将所讲的话题引到主题上来，从而实现与孩子沟通更顺畅。

## 4.尊重孩子的感受，并讲出自己的想法

有专家建议，当孩子向父母诉说时，父母应该尊重孩子的感受，认真倾听并讲出自己的想法和感受，让孩子知道自己在认真倾听，从而让孩子更愿意说出自己的事情，沟通才会更顺畅。比如，上文中的方琼在女儿琳琳向她讲述学校的事情时，她因为在想公司的事情而没有做出回应，从而让孩子心里不满。

## 与父母交谈要和颜悦色

最近，小梁的公司正在与客户洽谈一项业务。可事情不尽如人意，忙了两个星期，业务最终还是没能拿下，老板将小梁等人训斥了一顿，这让小梁郁闷不已。

回到家中，小梁依然闷闷不乐。此时，小梁的母亲正在厨房为其准备饭菜。小梁一看母亲还没为自己准备好饭菜，就将自己的不满发泄到母亲身上，他不耐烦地说：“你在家做什么呢？怎么到现在还没有做好饭呢？”母亲满怀歉意地回答道：“下午与隔壁邻居多聊了一会儿，所以回家就晚了些。别着急，饭菜马上就好了。”

但小梁不依不饶，火气更大了，说话也有些难听，嘴里嘟囔道：“这点事都做不好，你还有什么用！”母亲听了，手颤抖了一下，不再说什么，晚饭也没吃几口就回卧室了。此时，小梁心中很后悔自己的言行伤害了母亲，却不知怎样才能弥补过错。

《论语》中曾记载“子夏问孝”的故事：孔子的学生子夏问其如何行孝，孔子回答：“色难。有事弟子服其劳。有酒食，先生馔，曾是以为孝乎。”这里的“色难”，色是指颜色、面色；难则是指不容易，意思是用和颜悦色来侍奉父母是非常不容易的事情。如果父母有事情，我们就身体力行地帮忙，有饭菜让父母先享用，这样做难道叫孝吗？当然不是，帮助父母做事和供养父母饭食，虽然是侍奉父母，但没有真正侍奉父母的心。

在日常生活中，很多人认为，只要给予父母物质上的享受，给他们买吃的用的就是尽了孝道。其实不然，能够让父母在心底感到欢喜，即对父母和颜悦色，不要对其不耐烦，才是真正的孝。因此，在与父母相处时，不管遇到什么烦心事，都不要让不良的情绪影响自己与父母的沟通，克制一下自己的脾气，与父母和颜悦色地交谈。

俗话说得好：“天下没有不是的父母。”即使父母犯了错误，作为晚辈的我们也不能疾言厉色地对其训斥和指责，而应该和颜悦色地说明原因，让他们明白问题所在。

假期，周昊与妻子回家看父亲。当他得知父亲听信了他人的谎言，用多年的积蓄买了一些假冒的保健品后非常生气，他对着父亲吼了半天。而周昊的父亲自知理亏，像个做错事的小学生，一句话也不说。站在周昊旁边的妻子拉了拉周昊，示意让他别再说下去。

晚上，妻子私下对周昊说：“父亲有多大的错，你也不能这样和他讲话，还是要心平气和地去说，否则父亲还是不知道问题所在。”周昊辩解道：“我只是气不过！父亲辛苦存的积蓄，怎么会那么傻，拿出来送给他人。”妻子平和地劝解道：“那就当花钱买个教训了！所以更需要你和颜悦色地告诉父亲，让他明白这个教训，才能防患于未然。”

周昊听了妻子的劝解后，找了个时间与父亲和颜悦色地促膝长谈，父亲终于明白了问题所在。在离开家时，周昊听从妻子的劝说，在父亲

的床头偷偷地放了一封道歉信和一些钱。

## 与陌生人沟通的忌讳

周末，孙婧与朋友参加了一场聚会，虽然很多人她都不认识，但生性活泼的孙婧并不怯场。在聚会的时候，大家三五成群地聊着天，孙婧也与身旁的女生聊了起来。

他们在自我介绍后，孙婧就打开了话匣子，炫耀起自己的“光荣事迹”：上大学时，曾与几个舍友半夜溜出校门“轧马路”；上班时，曾与同事彻夜喝酒、唱歌。起初，那位女生还饶有兴趣地听着，认为孙婧是个洒脱的女生。可是，孙婧说完这些并没有停下来的意思，依然滔滔不绝地说着。

此时，那名女生的表情变得有些僵硬，渐渐不想再听下去了。于是，她以去卫生间为由离开了座位。回来后，她也不再坐在孙婧的旁边。而孙婧却不以为然，又去找其他不认识的人聊天。

有专家表示，在人际交往中，我们应该懂得与人沟通的礼仪和忌讳。如果在交谈的过程中犯了这些忌讳，不仅让他人感到不礼貌，还会导致沟通失败，也会影响我们的人际关系。上文中的孙婧与陌生人沟通时总是没完没了地说个不停，而且一直都在讲自己，不给他人留有说话的余地，自然谈话以失败告终。

因此，当我们与陌生人交流时，要注意一些交往的忌讳。那么，怎么与陌生人沟通才能更高效呢？在此，就让专家为我们总结一下：

## 1.学会与陌生人沟通的“通用法则”

对一些人来说，在与陌生人交谈时往往不知如何开口，因此，有专家建议我们不妨使用与陌生人沟通的“通用法则”。

与陌生人沟通时，不妨多用征询、试探性的语气来打开话题，避免对方只是用简单的“对”“是的”来回答我们。比如，当听出对方的口音好像是某个地方时，不妨征询式地问“你是哪里人呢”；与陌生人沟通时谈论的话题要跨度很大，从娱乐新闻到经济民生等，总会有对方感兴趣的话题，从而让彼此有话可谈，才能让沟通更顺畅。

## 2.开诚布公地说出自己的感受

一般来说，高效的沟通者与人交谈时总能诚恳而坦率地说出自己的感受，从而引起对方的共鸣，他人也会随之说出自己的真实想法。

比如，当我们参加某个活动时，可能会有“这种活动真是没意思，我一点都不喜欢”的想法。当我们与他人交流时，说出自己的真实感受后，对方也会产生共鸣，从而与我们更好地沟通。

## 3.实现语言同步

俗话说：“话不投机半句多。”因此，在与陌生人沟通时，想要避免

这种情况就要学会实现语言同步，即找到对方的兴趣、爱好。这就要求我们在与人交谈时，通过对方所说的话语快速地掌握其兴趣爱好，让沟通更顺畅。

比如，当他人谈论“旅行是一件很有意思的事情”时，我们不妨顺着对方的话题谈论一些旅行的趣事。在找到共同语言后进行深入的沟通。

#### 4.谈论周围的环境

有专家建议，如果与陌生人沟通时不知从哪里开始谈起，不妨谈论周围的环境来“破冰”，从而让彼此有话题可谈。

比如，小葛坐火车去旅行时，他一直与旁边的乘客沉默以对。后来，当火车经过一处别致的住宅区时，小葛感慨道：“我之前也曾住在这种住宅中。”旁边的乘客附和道：“我也住过，而且有一段非常难忘的经历。”随后，两个人开始畅谈之前的经历，直到快要下车时，两个人还兴致勃勃地谈论着。

图书在版编目(CIP)数据

高效沟通的100种方法/王利利著.—北京：中国法制出版社，2018.7

ISBN 978-7-5093-9471-7

I.①高... II.①王... III.①人际关系学 IV.①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第111011号

策划编辑/责任编辑：陈晓冉（chenxiaoran2003@126.com）

封面设计：李宁

高效沟通的**100**种方法

GAOXIAO GOUTONG DE 100 ZHONG FANGFA

著者/王利利

经销/新华书店

印刷/

开本/710毫米×1000毫米 16开  
张/13.5 字数/202千

印

版次/2018年7月第1版  
2018年7月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号ISBN978-7-5093-9471-7  
价：36.00元

定

北京西单横二条2号 邮政编码100031  
真：010-66031119

传

网址：<http://www.zgfzs.com>  
编辑部电话：**010-66054911**

编

市场营销部电话：**010-66033393**  
购部电话：**010-66033288**

邮

（如有印装质量问题，请与本社印务部联系调换。电话：010-66032926）