

溝通消除了你我之間的隔閡，帶走了我的煩惱，迎來了你的理解，拉近你我之間的距離



職場需要閒聊， 你不能只會尬聊



與會說話的人交流，不會心累；
和不會說話的人交談，只想流淚



劉惠丞，馬銀春 ©著



目錄

前言

第一章 溝通，讓生活更美好

溝通讓世界更美好
溝通能力也是一種職場競爭力
會說話的人受歡迎
溝通決定你的一生
學會人際溝通術，有朋自遠方來

隨時性
雙向性
情緒性
互賴性
了解溝通環境和對象
善於詢問與傾聽
體諒他人的行為
交談時語言要簡潔
改掉不良的身體語言習慣。

拒絕寂寞，溝通才是社會的主旋律

第二章 保證前提，讓溝通更加順暢

禮儀：成功溝通第一步

理論與實際相結合
內外兼修
靈活應用、隨機應變

尊重：有效溝通的前提
真誠友善才能受歡迎
要想溝通順暢，自信必不可少
平等交流，消除階級才能有效溝通
學會寬容，先接納別人才能溝通
溝通需要良好的口才

克服怯場，樹立自信
朗誦與模仿
勤奮刻苦
多學習知識
掌握恰當的方法

高效的溝通從傾聽開始

要搞清楚自己聽的習慣
不要逃避交往的責任
全身都要注意
努力理解對方的言語和情感
要觀察講話者的非語言訊號
要對講話者保持稱讚態度
要努力表達出理解
要傾聽自己講話
要以相對的行動回答對方的要求

第三章 求人做事，口到事就成

看人說話，做事不難

不能忽視對方的身分地位
看準對方的性格，不同對待

讚揚恰如其分，求人做事不難
央求不如婉求，勸導不如誘導
好事不怕多磨，久磨必然成功
巧設飯局，餐桌上易成事
託人做事，迂迴開道

- 1.用虛話套實話
- 2.用輕鬆幽默的玩笑話說實事
- 3.說話要有繞彎子的藝術
- 4.說話客氣是做事的前提

第四章 上通下達，溝通讓你搭上成功的直達車

職場人生，贏在溝通

- 1.大膽的誇獎

- 2.成功的信念
- 3.平常心
- 4.雙贏的智慧
- 5.適當的技巧
- 6.真誠的情感
- 7.專業的素養
- 8.良好的心態
- 9.人格魅力

巧妙的向你的上司「進言」
誰說上司的要求不能拒絕
適時誇獎下屬，讓人心向你靠攏
與同事和諧共處

- 1.坦誠相對，相互尊重
- 2.少說話多傾聽
- 3.視同事為隊友，而非對手
- 4.求同存異，理解和欣賞同事
- 5.不揭對方的短
- 6.抽時間加深同事間的感情
- 7.換位思考，多理解同事
- 8.對自己的過錯要主動道歉說明

掌握好與下屬的距離
職場需要閒聊，但絕不可無聊

第五章 談判溝通，贏得你想要的一切

提高談判的語言力量

- 1.談判中的語言藝術
- 2.談判中的邏輯藝術
- 3.談判者的心理素養

放棄正面作戰，迂迴前進攻其心
巧妙提問，洞察先機

- 1.透過提問可以獲取更多資訊
- 2.透過提問可以增進溝通，活躍氣氛
- 3.透過提問能引導談話的方向，控制談判的進程
- 4.透過提問可以傳達消息，說明感受

回答還是留有後路為好

- 1.不要徹底回答所提的問題
- 2.不要確切回答對方的提問
- 3.降低與減少問話者追問的興致和機會
- 4.讓自己獲得充分的時間思考
- 5.有些問題不值得回答
- 6.不輕易作答
- 7.找藉口拖延答覆
- 8.將錯就錯巧答覆

談判插話，找對契機很重要

- 1.當對方說話稍有停頓時，你可以插話要求補充說明。
如：
- 2.當對方說話間借喝茶、點菸思考問題或整理思路時，
你可以插話提示對方。如：
- 3.在對方談話間歇的瞬間，給予簡單的肯定的回答。
如：

如何處理談判破裂

- 1．坦誠求同法
- 2．接力戰術
- 3．軟硬兼施法
- 4．最後通牒法

談判中，如何把「不」說出口

第六章 誠信溝通，好生意是談出來的

誠信溝通，財源不斷 如何有效的說服客戶

- 1.說服之前先了解對方
- 2.要耐住性子

與客戶溝通的注意事項

- 1.注意交談的內容與方式
- 2.語氣要平和

3.表達時要讓對方充分理解

4.尊重對方

把話說到顧客心坎裡

如何巧妙應對顧客的異議

1.「對，但是」處理法

2.同意和補償處理法

3.反駁處理法

4.問題引導法

5.顧左右而言他法

別跟「上帝」爭辯

第七章 電話溝通，一線連起兩片天

電話溝通，聲音幫你傳神

1.請注意你說話的語氣

2.請拿出你最好的聲音

3.請注意你說話的語速

4.加強說話的節奏感

撥打和接聽電話的技巧

電話溝通的注意事項

電話溝通，請別忽視禮儀

電話溝通，傾聽有技巧

第八章 戀人溝通，讓你情場不再失意

如何搭訕心儀的他

一、克服恐懼心理

二、尋找能讓對方產生共鳴的話題

三、多談對方關心的事情

四、態度要謙遜、低調

五、企劃「偶然」事件

愛要說出口，才能入佳境

1.尋找恰當的時機

2.借物傳情

3.手機、網路，幫你傳達愛意

談情說愛，會談才能有情有愛
用讚美拴住戀人的心

幽默的語言會讓人產生好感

談情說愛有忌諱，避開雷區易牽手

- 1.絕話
- 2.氣話
- 3.怨話
- 4.髒話

第九章 用心溝通，讓愛一如初見

面對他，健談跑到哪裡去了

- 1.表達要明確具體
- 2.實事求是
- 3.理解肢體語言
- 4.時刻表達感激和愛
- 5.感受對方的心境，傾聽對方的意見
- 6.求大同，存小異
- 7.選擇時機
- 8.學會傾聽
- 9.深入交流
- 10.讚美和表揚

嘮叨並非溝通的好方法

別讓愛在冷戰中死去

婆媳巧溝通，家庭多和睦

- 1.以誠相待，尊敬有加
- 2.彼此互信，增加理解
- 3.甜言蜜語，促進團結

讓溝通代替猜疑，讓愛在信任中長久

夫妻會吵，才能越吵越親

- 1.允許對方偶爾生氣

- 2.以冷對熱
- 3.說話要有分寸
- 4.就事論事
- 5.主動退出

第十章 情誼至上，友誼地久天長

直言有分寸，忠言不逆耳

- 1.照顧對方的情緒，取得對方的信任
- 2.誠懇而友好的態度
- 3.用含蓄的批評來激勵對方

朋友間有了分歧怎麼辦

- 1.與朋友發生爭論時
- 2.與朋友發生分歧時

開玩笑有分寸，才不會失去「笑果」

- 1.內容要高雅
- 2.態度要友善
- 3.行為要適度
- 4.對象要區別

勇於道歉，友誼之樹才能常青 溝通要有分寸，距離產生美

- 1.別拿愛情的標準衡量友誼
- 2.想要控制朋友的想法是愚蠢的

朋友溝通有禁忌

- 1.鋒芒畢露，顯示優越感
- 2.不分彼此，違背契約
- 3.乘人不備，強行索求
- 4.不知時務，反應遲緩
- 5.用語尖刻，亂尋開心
- 6.喜歡爭論，動輒急躁
- 7.口無遮攔，曝友隱私
- 8.過於小氣，斤斤計較

第十一章 生人變故交，就要和陌生人說話

面對陌生人，話在心口難開
初次見面，巧用寒暄拉近關係

- 1.應有主動熱情、誠實友善的態度
- 2.應適可而止，因勢利導
- 3.善於選擇話題

找對切入點，方能一見如故
你給他的第一印象怎麼樣

- 1.表情友善
- 2.著裝得體
- 3.姿勢準確

找對方法，打開對方的心扉
初交有分寸，再見並不難

第十二章 如何說孩子才會聽，怎麼聽孩子才會說

溝通，是維繫親子關係的基礎
孩子犯了錯，你會怎麼說

- 1.責備情緒化
- 2.責備氾濫化
- 3.責備簡單化
- 4.責備急躁化

坐下來，聽聽孩子說什麼
孩子想的和你不一樣

- 1.換位思考，可以讓我們了解孩子的心理需求
- 2.換位思考，能使自己變得智慧和理智
- 3.換位思考，小孩總有小孩的道理

每個孩子都值得讚美
孩子為什麼和你唱反調
以身作則，最有效的溝通方式

第十三章 身體語言，不用嘴也能交流

身體語言會說話
臉部表情，最有表現力的語言
手勢，最容易溝通的語言
微笑，架起溝通的橋梁

- 1.抿唇笑
- 2.歪臉笑
- 3.開口大笑
- 4.斜瞄式的微笑

你的眼睛看向何處
攤開手掌，讓人心在坦誠中凝聚
學會擁抱，別讓傳統認知阻礙了溝通

第十四章 聲入人心，讓溝通更有效

聲音動聽，才能吸引人

- 第一步練習怎樣呼吸。
- 第二步是練聲。
- 第三步是吐字。

讓你的聲音充滿魅力
說話有節奏，速度要適中
你的語調洩露了一切
別讓情緒控制了你
別讓語氣害了你

- 1.說教的口氣
- 2.輕率粗暴的口氣
- 3.輕聲細語的口氣
- 4.硬邦邦的口氣
- 5.傲慢的口氣

讓你的聲音富有情感

第十五章 美言善詞，社交場合上處處受歡迎

好形象會說話
博人好感，讚美給力

1. 讚美出於真誠
2. 讚美要不失時機
3. 力爭是第一次發現
4. 與對方的內心好惡相吻合
5. 尋找對方最希望被讚美的內容
6. 間接恭維
7. 背後讚揚
8. 引其向善的讚美
9. 含蓄性的讚美
10. 直觀性的讚美

見人說人話，見鬼說鬼話

1. 根據對方的性格和性別特徵說話
2. 根據對方的身分特徵說話
3. 根據對方的興趣愛好說話
4. 根據對方的年齡特徵說話
5. 根據對方的心理需求說話
6. 說話應分清內外、悲喜場合

說話之前先動腦，口不擇言惹人厭
詼諧幽默，成功社交的捷徑

版權頁

前言

人只要活著，就會和這個世界有著千絲萬縷的連繫，也就難免要與人交往。交往離不開溝通，不論是你與親人的溝通、與朋友的溝通、與同事或上司的溝通、與客戶的溝通……這些都需要溝通的技巧。

「溝通是立足社會的資本」這句話也已經漸漸的被人們所接受。

儘管我們自出生以來就一直在溝通，但溝通的結果並非總是如你希望的那樣有效，而溝通的不善會為我們的生活或命運帶來很大的影響。也許你口才很好，但是卻不懂人際相處；也許你很會做事，但是卻猜不透別人的心理；也許你很有能力，但是卻沒有人賞識。所有的問題都是因為我們缺乏溝通的能力，溝通無時無刻在影響著我們的生活。

現代社會是一個資訊化的社會，掌握了資訊就等於掌握主動權，而想獲得資訊就需要有良好的溝通能力。也許你會說，對方的生活環境和自己差別很大，沒有太多可以溝通的共同話題，並以此作為拒絕與他人溝通的理由。其實，只要你態度真誠，就算生活環境有差異，相信你們的溝通也能順利進行下去，並因此得到一位新朋友。

保持溝通在生活中非常重要，朋友之間如果能經常溝通，雙方的誤會就會減少，雙方的了解會更加深入。這樣，朋友間反目成仇的機會就大大的減少了。夫妻之間保持良好的溝通能讓彼此相互理解對方的行為，及時

發現自己的錯誤，不再因為生活中瑣碎的小事而影響兩人的感情生活，還能避免因一時賭氣而離婚的尷尬。

既然溝通如此重要，那在實際生活中，我們如何才能做到與人順利溝通呢？或者說與人溝通有沒有什麼祕訣呢？筆者認為，在溝通中應該注意以下五個方面：一是態度要真誠，這一點非常重要，只有當你懷著一顆真誠的心去對待別人的時候，別人才會以同樣真誠的心與你交流。當然，這還要掌握好談話的火候，也就是「尺度」。怎樣掌握呢，就是要仔細觀察與你交流的對方反應，是心不在焉，還是仔細聆聽，從對方身上得到的資訊，就是你交流的成敗關鍵，也是你調整溝通方式的重要依據。二是溝通的語境要鬆緊有度。交流就是雙方之間的溝通，不可一味的只說自己的觀點，要注意鬆緊有度，這包括說話的語速，句與句之間的空隙時間，留給對方說話的時間等等。三是要有適當的肢體語言，交流中適時的出現肢體語言是非常有必要的，這會為我們的交流添加更多的色彩，也更豐富你們的談話內容。當然，前提是你所使用的肢體語言是正確的、善意的，所以必須先了解肢體語言的正確使用方法。四是微笑，這是溝通當中最厲害的武器，不管在什麼場合與什麼人交流，適時的微笑都會展現出你的真誠與友好。

在溝通過程中，我們除了要掌握好溝通的時間、地點、場合、表情、語氣、肢體動作等以外，還要善於傾聽，要懂得換位思考。因此，進行溝通時，首先需要學會建立信任與感情，做到換位思考、相互尊重與欣賞；其次，積極聆聽，透過聆聽與發問理解別人，再透過有效表達讓別人理解自己，最後透過有效回饋逐步達成共識。

溝通是一門藝術，這就需要我們在日常人際社交中多加學習和培養。在與人溝通當中，針對不同的人，要靈活的運用溝通技巧，因地而異，因人而異的展現你的溝通藝術魅力。

在本書中，我們介紹了十多種溝通藝術，涵蓋了生活中所需的各層面，這其中包括：求人做事當中的溝通藝術；談判當中的溝通藝術；職場當中的溝通藝術；打電話時的溝通藝術；談戀愛的溝通藝術；美滿婚姻的溝通藝術；以及與朋友之間的溝通藝術；與陌生人之間的溝通藝術；親子之間的溝通藝術等等。

此外，書中還對身體語言和交談當中的聲音藝術進行了詳細的介紹，這就為廣大讀者了解溝通藝術提供一個全方位、立體式的讀本。當你真正掌握這些技巧時，你就會發現溝通藝術帶給你的巨大魔力，它不僅能讓你在社交場合廣受歡迎，還能使你在家庭和朋友的溝通中遊刃有餘。

總之，學習溝通的藝術並不是最終的目的，我們的最終目的是：要透過學習和了解溝通的藝術技巧，把這些知識運用到社會實踐當中，以有效的溝通來解決工作或者生活中的各種問題，改善我們的人際關係，提升我們的生活品質。

第一章 溝通，讓生活更美好

在我們的生活、工作和交往中，溝通有著非常重要的意義，它可以化解矛盾和怨恨，可以消除誤解和傷感，可以增進團結和友誼……溝通無時無刻影響著我們的生活，溝通無處不在。溝通，讓我們的生活多采多姿；溝通讓我們的工作簡單高效；溝通讓我們的人生更加精彩。

溝通讓世界更美好

你有一種思想，我也有一種思想，彼此溝通，我們就有兩個思想甚至迸發更多。

你有一種苦惱，我有一種快樂，彼此溝通，苦惱與快樂整合，你快樂了，我也快樂了。

你有一種語言，我有一種語言，彼此溝通，兩顆陌生的心連在一起。

.....

溝通是情感的橋梁，能夠縮短心靈的距離；溝通是情感的火焰，能夠融化心靈的冰塊；溝通是情感的紐帶，能夠建起相互的依賴。溝通在人的一生中有著非常重要的作用。當相愛的人產生矛盾時，透過溝通也能立即和好如初，感情進一步得到昇華；當朋友之間產生了矛盾和誤會時，及時溝通，友誼會更上一層樓；當父母和孩子產生了代溝，運用溝通，不但能了解孩子在想什麼，還能知道孩子真正需要的是什麼；當你在工作中，和上司、下屬或合作夥伴之間，遇到棘手的難題或不順時，透過溝通，你的工作會得到對方的支援，從而達到你想要的目的……溝通隨時存在於我們每個人的生活中，溝通是解決問題的最好方式，遇到問題及早及時溝通，

你的生活會少一些煩惱，多一些理解。

孔子和他的弟子一起周遊列國，遊說講學。路上經過一個小國，因為國內大旱，遍地饑荒，幾乎沒有任何食物可以充飢。大家都餓得頭昏眼花，於是，顏回讓眾人休息，他親自去附近的另一個小國買回了食物，並且忍著飢餓為大家做飯。

沒過多久，米飯的香味就四散飄出，飢腸轆轆的孔子，禁不住飯香的誘惑，緩步走向廚房，想看看飯是否已經做好了。沒想到，孔子走到廚房門口時，只見顏回掀起鍋蓋，看了一會，便伸手抓起一團飯來，匆匆塞入口中。孔子看到顏回的舉動，心中頓時湧起一股怒氣，想不到自己最鍾愛的弟子，竟然先偷吃飯。

顏回雙手捧著一碗香噴噴的飯端給孔子時，孔子正端坐在大堂裡，沉著臉生悶氣。

孔子看著顏回手中的飯說：「因為天地恩德，我們才能生存，這飯不應該先敬我，而要先敬天地才是。」顏回說：「不，這些飯無法敬天地，我已經吃過了。」孔子生氣的說：「你既然知道，為什麼還自行先吃？」顏回笑了笑說：「我剛才掀開鍋蓋想看米飯煮熟了沒有，正巧屋頂上落下一片不知是塵土還是什麼的東西，正好掉在鍋裡，我怕壞了整鍋飯，趕緊一把抓起，但又捨不得浪費那團飯粒，就順手塞進嘴裡了。」

聽到此處，孔子恍然大悟。原來有時連親眼所見的事情也未必就是真實的，真實，只靠臆測就可能造成誤會。於是他欣慰的接過顏回捧給自己的飯。

假設在這個故事中，顏回沒有和孔子即時溝通，那麼孔子就可能錯怪顏回，認為他是個行為不端正之人，而自此不再厚愛。由此可見，人與人

之間若沒有了交流和溝通，那麼彼此之間就會有許多的誤會，從而影響了彼此的感情。

溝通，是友情凝結成的花環，消除了你我之間的隔閡，帶走了我的煩惱，帶來了你我之間的理解，帶來了快樂。

溝通，像一隻無形的手，接近人與人之間的距離。

溝通，像一座通往天上的天梯，交集著人與人之間的相互體諒。

溝通，是一張隱形的支票，引領著世界各國的交流。

相信溝通，會讓世界變得更加和諧美好，會讓我們的生活更加幸福美滿。

溝通能力也是一種職場競爭力

職場是人生的重要戰場。在這迷宮般的、乏人指引的茫茫職場中有許多人迷失了方向，他們不斷碰壁，不斷觸礁，悲苦徬徨，看不到加薪的希望，望不到升遷的曙光。抱怨、牢騷成了他們的口頭禪，等待、退卻，成了他們的家常飯。最終，在「千里馬常有，而伯樂卻不常有」的悲嘆中歸於沉淪。

可是我們是否想過：為何工作能力不如你的人偏偏平步青雲當了你的上司；你工作非常出色，但卻始終不得志；你很有領導風範，但大家卻不服你；面對同樣的客戶，別人能夠搞定而你就是搞不定。請問這是為什麼？

當我們和上司有意見分歧時，當我們和同事有了矛盾時，當我們和下屬配合不默契時，當我們與客戶無法達成共識時，請問到底哪裡出了問