

人人都用心理学系列



一本可以让你进行有效沟通的案头手册

微沟通

细节决定沟通成效

安航涛◎著

MICRO COMMUNICATION

那些看似不起眼的行为策略、语言技术，恰恰是可以真正影响沟通质量的关键点！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



人人都用心理学系列

一本可以让你进行有效沟通的案头手册

微沟通

细节决定沟通成效

安航涛◎著

MICRO COMMUNICATION

那些看似不起眼的行为策略、语言技术，恰恰是可以真正影响沟通质量的关键点！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

《微沟通》是一本关于沟通的心理学著作。全书系统地论述了在人际关系中，我们应该如何去和他人沟通的问题。

本书结合了大量心理学前沿理论以及实际案例，侧重点是沟通中的具体问题，即具体问题点的沟通方法和要领。全书系统地归纳整理、总结了沟通活动中最容易出现的问题，在这个基础上指明了沟通的要领和方法。相信读者在阅读本书以后定会成为一位说话有水平、沟通有力度的人。

图书在版编目 (CIP) 数据

微沟通：细节决定沟通成效 / 安航涛著. —北京：
机械工业出版社，2013.1

(人人都用心理学)

ISBN 978-7-111-41124-6

I. ①微… II. ①安… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 008328 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：解文涛 责任编辑：解文涛

责任印制：乔宇

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2013 年 3 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm×242mm·14 印张·1 插页·206 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-41124-6

定价：32.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

社服务中心：(010) 88361066

销售一部：(010) 68326294

销售二部：(010) 88379649

读者购书热线：(010) 88379203

网络服务

教材网：<http://www.cmpedu.com>

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE

优质沟通源于细节

沟通是人际关系的核心。一个人如果没有优质的沟通就不可能有好的人际关系，而没有好的人际关系，其生活和事业的发展必定会受到诸多限制。因此，与人沟通的能力是一个人取得生活和事业成功的关键因素之一。

那么，优质的人际关系到底来自于哪里呢？如果你注意观察身边善于沟通的人，你就会发现他们都是注重细节的人。成功的沟通来源于对细节孜孜不倦的追求。

一个成功的沟通者与一个失败的沟通者的区别就在于前者注意到了沟通中的细节问题，并且有意识地去处理细节问题；而后者则往往一方面对细节缺乏足够的意识，另一方面也没有主动去处理细节问题。

成功的沟通需要对细节的精雕细琢，就像苹果公司，其生产的产品为什么那么受欢迎，原因就在于苹果对产品细节的追求。通过对一个个细节问题的关注和处理，才成就了一个苹果神话。

如果一个公司缺乏对细节的意识和关注，它就不可能造出优质的产品。同样，如果一个人缺乏对细节的意识和关注，他也不可能跟他人有良好的沟通。因为产品和沟通的一个共同特点就是细节的积累。

一两个细节的不同固然不能决定一个产品或者一次沟通的成败，但正是这种细节的积累造就了优质产品与劣质产品、良好沟通与不良沟通之间的巨大区别。从这个意义上说，几乎所有的成功都不是一蹴而就的，都是源于这种细节的积累。

本书正是从这种视角出发，从沟通中难以被察觉的细节问题出发，阐述

细节沟通的重要性，提升广大读者对于沟通中细节的意识。读者一旦养成了注重细节的习惯，就会发现自己的沟通变得越来越高效。

当然，这个过程不是短期速成的，还需要经过一段时间的练习，把关注细节变成沟通习惯。只有这样，才能切实持久地提高自己的沟通能力。具体来说，本书具有以下特点：

1. 探讨了细节对于沟通的不同方面的影响

比如，书中谈到了与陌生人沟通过程中的细节问题的处理，如何找到话题的细节问题，如何通过细节获得他人的好感，如何轻易说中对方的心思，如何有效回应他人，以及赞美、获取信息、批评、建议请求、说服等方面的细节问题，从细节上对这些问题进行了分析。这样可以有助于提高读者对于这些细节问题的意识，并在沟通中养成注重细节的习惯，从整体上提升自己的沟通能力。

2. 与现实生活紧密联系，可以作为随身参考手册使用

本书的内容都是读者在日常沟通中可能会遇到的问题或者困惑，内容具有较强的实用性，读者看后就可以应用于自己的人际沟通过程中，用于改善自己的人际关系。

总体来讲，本书在带给读者阅读乐趣的同时，力图做到与实际生活紧密结合，使读者可以将书中所学切实地应用于自己的人际沟通过程中，改善自己的沟通能力，促进自己的人际关系。

由于篇幅所限，本书只是涉及沟通中最经常会遇到的问题，难以涵盖沟通中可能存在的所有问题。另外，由于作者能力有限，书中难免会有所纰漏，肯请各位读者批评指正。

目录

CONTENTS

前言 优质沟通源于细节

第1章 别怕和陌生人说话 / 1

沟通是一个从陌生到熟悉的过程，如果你跟陌生人无法有效地沟通，那么你就无法认识和结交朋友。

第2章 究竟怎样找话题 / 11

沟通中的一个难点就是找话题，如果能找到源源不断的话题，那么沟通就可以顺利地进行下去，如果不能，自然就无法展开沟通。

第3章 拉近彼此距离的好方法 / 21

有话题聊之后，并不自然就意味着你们的关系就会深化，你还需要进一步采取措施拉近你们的距离，使你们的关系迅速上升到一个新的台阶。

第4章 想获得好感，你可以这样做 / 27

获得好感是沟通中的核心问题之一，只有在这个基础上才能谈得上进一步的深层次沟通和关系的深化。

第5章 如何轻易说中对方的心思 / 37

人们都喜欢被理解的感觉，如果你能使别人产生被你理解的感觉，那将会大大增加对方对你的好感。

第6章 回应他的话，没那么简单 / 43

沟通是一个双向互动的过程，因此回应很重要，有时候你说了什么并不重要，重要的是你如何回应对方。

第7章 动作表情，要让人舒服 / 55

人通常会用两种语言来沟通，一种是有声语言，另一种是无声语言。无声语言主要是指肢体语言，肢体语言的沟通很多时候比有声语言更为重要。

第8章 空间位置，你注意到了吗 / 65

你怎么站、怎么坐，以及你和他人的距离，甚至你向别人的哪只耳朵说话等都会影响你们的沟通效果。

第9章 把握主导权的方法 / 71

在沟通过程中，谁把握主导权，谁就可以使沟通的结果朝向更有利于自己的一面发展。

第10章 实现共鸣的沟通技巧 / 77

是否有共鸣是判断沟通是否成功的重要标志，也是沟通能否持续下去的重要标志。如果两个人的沟通缺乏共鸣，那么这样的沟通就难以持续下去。

第 11 章 套取你想要的信息 / 83

沟通的目的在于获取信息和联络感情，能否成功地从沟通过程中获取到自己想要的信息是沟通成败的关键所在。

第 12 章 要看懂这些沟通信号 / 93

在沟通过程中要及时识别对方发出的信号，只有在此基础上，才能谈得上及时有效地回应对方，进而获得成功的沟通。

第 13 章 幽默也是可以学会的 / 101

幽默是沟通过程中的润滑剂，幽默并不完全是天生的，也可以经过一定的练习学会。

第 14 章 赞美是一门技术 / 109

赞美不是奉承，真切的赞美可以帮助一个人在沟通过程中俘获人心。

第 15 章 如何批评才能使对方信服 / 117

批评是为了使对方改正错误，而不是为了贬低对方。只有让人信服的批评，才能促使一个人主动改变错误。

第 16 章 提建议和请求的微妙策略 / 125

建议和请求是沟通过程中经常会涉及的，那么，应该怎样提建议对方更容易接受，怎样提请求对方更容易答应呢？

第 17 章 说服他人其实并不是那么难 / 135

说服一个人确实不容易，但如果掌握了说服他人的技巧，你就会发现说服他人其实也并不是那么难。

第 18 章 如何识破对方的谎言 / 151

谎言在沟通过程中其实很常见，应该如何准确地识破对方的谎言呢？本章将会为您揭晓答案。

第 19 章 别人难过时，如何安慰他 / 161

当别人难过的时候，应该如何去安慰他们呢？在本章中你将会发现人们平常采取的很多安慰他人的方式都是不正确的，并学会以正确的方式安慰他人。

第 20 章 怎样拒绝，对方更容易接受 / 167

拒绝他人很容易伤害到彼此的关系，那么应该如何在拒绝别人的同时，又不伤害你们之间的关系呢？

第 21 章 避免冲突的沟通策略 / 175

往往一句话没有说好，就容易引起人们之间的冲突。在本章中，你会看到人经常存在的错误的说话方式，并学会用更加合理的表达并且应对冲突。

第 22 章 两性沟通，没有你想得那么复杂 / 185

男人和女人似乎是不同的物种，他们想从沟通过程中获得的東西以及沟通的方式都有差异。了解这些差异，将使你能更有效地与异性展开沟通。

第 23 章 职场沟通，你做对了吗 / 193

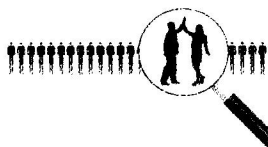
职场沟通是日常沟通的重要方面，做好职场沟通是一个人职业稳定和发展的基本前提。

第 24 章 面试沟通，也有门道 / 203

与面试官的沟通成功与否决定了面试能否取得成功，一个成功的面试的核心就是一个有效的沟通。

第 1 章

别怕和陌生人说话



沟通是一个从陌生到熟悉的过程，如果你跟陌生人无法有效地沟通，那么你就无法认识和结交朋友。

【微沟通 1】搭讪应该从哪边搭

和对方搭讪时，不要从正面出击，这样很容易引起对方的戒心。从左边或右边搭讪，对方停下脚步的可能性会大大提升，成功率也高。

那么，是从左边出击还是从右边出击呢？这里面有着什么样的技巧呢？技巧其实很简单，那就是看包。

女性的包在生活中不仅可以用来装各种私人物品，而且可以给女性带来安全感。女性走在大街上时，一般都会将自己的包偏在一侧背着。这里面就有一个小秘密，女性的包偏向哪一侧，哪一侧就是女性缺乏安全感的一侧，这时她的包就有隔离和保护自己的作用。

而女性的身体没有遮挡的那一侧，则是她有安全感的一侧。所以，如果你从对方没包的一侧搭讪的话，会使你们的沟通更顺畅，她对你的态度也会更好。

而如果你从她背包的那一侧搭讪，则会无意中把自己放在对方防卫的位置上，为你们之间增加了包这样一个阻隔物，从而引发对方对你的不信任和防御，这种心理很多时候是在无意识中产生的。因此，搭讪要记得从没包的一侧搭。

【微沟通 2】搭讪应以问题为开始

搭讪应该以问题而不是陈述作为开始，因为你搭讪的目的是获得对方的回应。如果你只是简单陈述，对方很可能不会有任何回应；而如果你向对方提出一个问题的话，对方就有可能回应你。

男生：“我去灵山，灵山据说还不错。”

女生沉默，因为不熟悉，女生不好对男生的陈述作进一步的评论。

男生：“我去灵山，灵山据说还不错，你也要去那里吧？”

女生：“嗯。”

男生：“你之前去过吗？”

女生：“去过一次。”

随后两个人自然展开了谈话。

因此在搭讪陌生人时，应尽量以问句去搭讪，而不是以陈述句去搭讪。

一般在还不熟悉彼此的情况下，人们不会主动评论对方的陈述，因此陈述句往往难以得到对方的响应，而问句则更容易使沟通进行下去。

【微沟通3】 用幽默去搭讪别人

搭讪的方式和语言的效果如何，还需要在现实生活中进行检验。

男生A问道：“同学，请问现在几点？”

MM看表后说：“八点半。”

男生A一脸惊讶地说：“啊~~我的表也是八点半，你说我们是不是很有缘呢?!”

我们缺乏幽默的细胞，但我们并不排斥它。被搭讪的女孩在这种无厘头的搞怪中，多半是不会生气的。接下来，只要男生说一些能与对方对得上的话题，基本上就可以成功地聊开了。

【微沟通4】 以直接的方式搭讪

如果你的形象本身就不算十分端正的那种，脸皮也够厚，心理素质又够好的话，不妨用更直接的方式与对方搭讪。其实，坏坏的感觉不一定让人讨厌。

“小姐，你踩到我的脚了。”

“没有吧，我离你那么远。”

“我是说，如果你把脚不小心放在了我的脚上，就是踩到我的脚了。”

当然，这种搭讪绝对会让你获得“神经病”的称号，但这并不意味着对方真的有多么讨厌你。只要你愿意承受这样的称呼，并通过类似的话术不断地冲击对方的心理，也不能说这种方法就一定不行。

【微沟通5】 通过仪表仪容影响对方的潜意识

在交往时，对方在45秒内就会对你产生第一印象，这种印象会影响或支配对方与你的交往策略。

销售员王显临近九点时满头大汗地赶到客户那里，客户见了他不禁皱起眉头。原来王显因为救人弄脏了衣服，也因此耽误了时间，是跑着去见的客户。所以在到达时，他的头发较乱，汗渍还挂在脑门儿上，客户感到非常不

微沟通：细节决定沟通成效

满，便推托有事，将王显支走了。

可见，在人际交往中要获得对方的好感，就必须给对方留下良好的“第一印象”，激发对方对你潜意识的认同。

对于男士和女士，在修饰外部形象方面，要注意的小细节是不一样的。对于男士，要注意通过以下小细节来改善自己的形象：

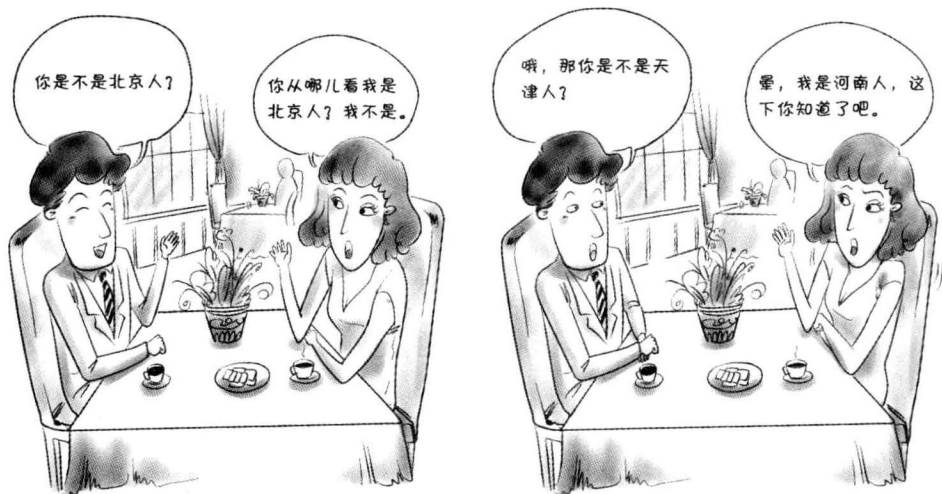
- 胡须、头发要每日清理。
- 别让脸过于油腻。
- 要经常保持身上无异味。

对于女士，以下一些小细节也是不容忽视的：

- 衣服要得体大方，忌过于花哨。
- 化妆要化自然的淡妆，忌以浓妆示人。
- 塑造气质，自信温婉的女性最受欢迎。

【微沟通 6】初次见面多使用开放式提问

第一次见面，应该多用开放式提问的方式和对方进行沟通。如果用太多“是不是”或者“要不要”之类的提问方式，表示对对方有很多猜测和先入之见，会给对方留下比较唐突和武断的印象，自然也就不利于更好地了解对方了。



所以在第一次与他人交往中，应该尽可能地多用开放式提问，这样也可以给予对方畅所欲言的交流情境。比如，可以问“您的家庭情况怎样”或者

“你有什么爱好”。在第一次的沟通中，开放式提问可以让对方敞开思维，放松戒备，把自己的想法尽可能地讲出来，从而有助于我们从更多的角度与对方沟通，更全面地了解对方。而如果采用“是不是”的提问方式，只能得到对方“是”或者“不是”的回答，这样很容易使谈话陷入僵局，这也是与他人进行初次沟通的大忌。

【微沟通7】 递名片也有讲究

初次见到对方，亲切地打招呼以后，要将自己的名片递给对方。递接名片时，要注意以下礼节。

- 名片夹应放在西装的内袋里或公文包内，而不应从裤子口袋里掏出。
- 递名片时要把名片的正方面对方，用双手、微欠身子恭敬地递上。
- 如果是坐着，尽可能起身接受对方递过来的名片。
- 双手接过对方的名片，阅读名片内容，并口头确认。
- 在接受对方的名片后，一定要把名片妥善地放置好。

在递接名片时，如果能注意到以上几个方面，就可以为后续的沟通做好铺垫了。

【微沟通8】 问一些新鲜问题

在与陌生人沟通时，人们一般会想知道对方是做什么工作或者住在哪里等，比如“你是做什么的”、“你住在哪里”之类的问题。但是问这样的问题会给别人“查户口”的感觉。

特别是面对异性的时候，尽量不要以这样的问题开始谈话，一开始就问异性这些问题会让对方觉得你古板无趣。可以找一些新奇有趣的问题，比如最近有些很热播的娱乐节目或者电视剧，问问对方看后有什么感受，然后分享一下彼此的感受。

这比“查户口”式的问题有意思多了，等分享完彼此的感受之后再顺势问其他问题，这样做的效果肯定会比直接“查户口”式的问题的效果好很多。

【微沟通9】 什么样的开场白较受欢迎

我们知道在与陌生人的沟通中，第一印象很重要。同样，开场白也很重

要，一个好的开场白会给后面的沟通奠定一个良好的基础。好的开场白最好能迅速拉近彼此的距离，并具有幽默感，会减少陌生人第一次沟通时的防御感。

比如你遇到了自己很喜欢的女孩儿，想鼓起勇气向对方搭讪。这时候，你给对方说的第一句话合适与否在很大程度上就可以决定你搭讪的成败。一种理想的搭讪开场白是“我刚才一直在注意你，我想你笑起来肯定很好看”，这样的搭讪绝大多数女孩儿都会回一个微笑。接下来你再找话题和对方继续聊下去，这种搭讪开场白就使你们之间的距离拉近了许多。



如果对方没有向你微笑，你就可以说一句“看来我猜错了”，然后走开。跟陌生人沟通，一定要记得想好第一句话，这句话可以拉近彼此的距离，并带有一定的幽默感，或者是对对方的夸奖。

【微沟通 10】 以向对方请教问题作为开场白

在初次见到那些成功人士时，如何做到迅速与对方展开话题呢？一种有效的方法就是向对方请教，这种请教可以以对方曾经发表过的观点或者所写书的内容为话题。这些人一般听到的赞美之词比较多了，有时候向他们请教会是更好的搭讪方式，这表明你认真关注了他。

甲：“您曾经在您写的书中说过这样一句话‘怀疑是走向信仰之路’，不知道这句话该如何理解呢？”

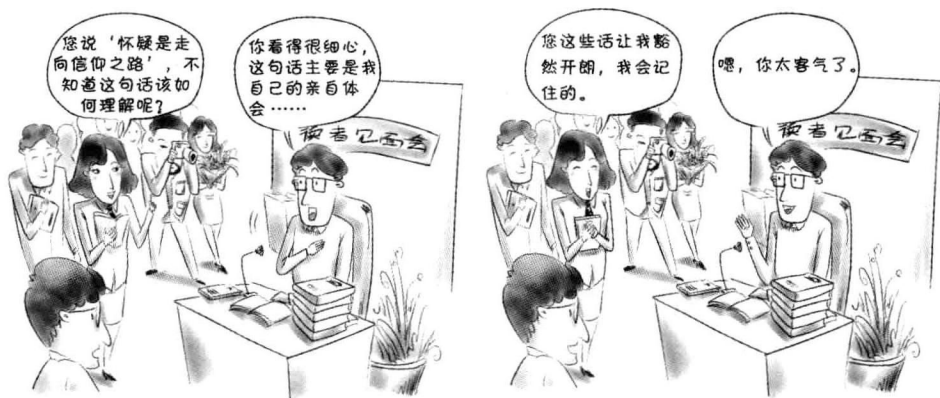
乙：“你看得很细心嘛，这句话主要是我自己的亲身体会……”

甲：“谢谢您说的这些话，您这些话让我豁然开朗，我会仔细记住您今天

说的话的。”

乙：“嗯，你太客气了。”

以对方发表过的观点或者说过的话开始谈话，可以使你们迅速进入话题之中，这也表明了你真正关注了对方，因而很容易使你们之间展开话题，并进行深入的交谈；这样也会使你给对方留下更加深刻的印象，避免了找不到话题、空说客套话的尴尬。



【微沟通 11】 记住别人的名字

在第一次认识别人之后，一定要注意记住别人的名字，并在下次沟通时可以轻易地叫出对方的名字来，这会给对方留下良好的印象，会使你们之间的沟通变得更加顺畅。

之所以记住别人的名字给别人留下好印象，是因为名字是一个人得以被识别的标志。如果你连对方叫什么都说不上来，哪里谈得上友谊，所以记住别人的名字也是意味着对别人的尊重。而且如果你很快记住了别人的名字，就意味着你很想认识他，这也会增加对方对你的好感。

【微沟通 12】 处在焦点上可以使自己变得多言

有些人觉得自己性格内向，总是不好意思和陌生人说话。那么，怎样才能改变这种不愿与陌生人多说话的性格呢？一种颇为有效和简单的方法就是尽量使自己处在人群的焦点位置上，那样你就不得不多说话了。

所谓焦点位置，就是人群的中间或者最前面。比如当一群人站着交谈时，