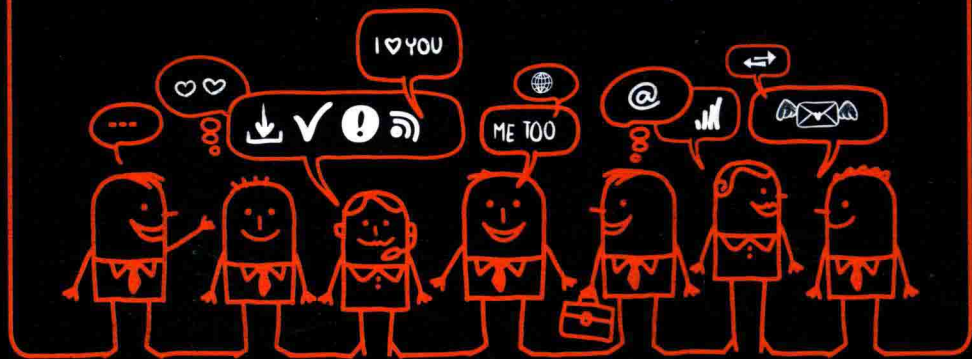


高效沟通的艺术 —— 助你快速成为备受欢迎的人



超级沟通力

化解
矛盾冲突，
让你更好地
与人相处

SUPER
COMMUNICATION 周一南◎著

在我们所有的交际行为中，沟通处于核心位置。
良好的沟通是要说对方想听的，听对方想说的。
只有善于沟通，才能在生活和工作中快速打开局面。

听

说

读

写

全方位沟通技巧

让你交流起来条理清晰，让你沟通起来更有效率

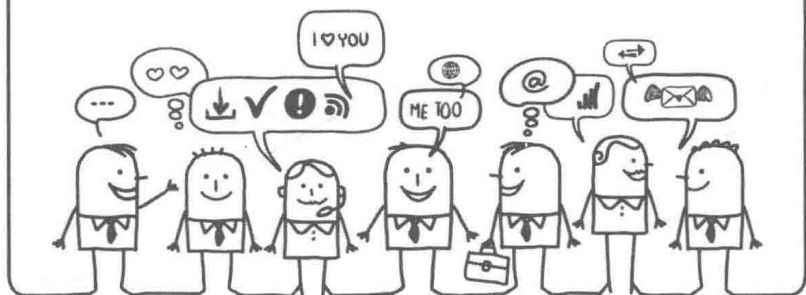


中华工商联合出版社

超级沟通力

周一南◎著

SUPER COMMUNICATION



中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

超级沟通力 / 周一南著. — 北京: 中华工商联合出版社, 2017. 6

ISBN 978-7-5158-2016-3

I. ①超… II. ①周… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第118810号

超级沟通力

作 者: 周一南

策划编辑: 胡小英

责任编辑: 李 健 邵桃炜

装帧设计: 润和佳艺

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

版 次: 2017年8月第1版

印 次: 2017年8月第1次印刷

开 本: 710×1000mm 1/16

字 数: 131千字

印 张: 14.5

书 号: ISBN 978-7-5158-2016-3

定 价: 39.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 0316-8863998

----- 前言 -----

美国著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基说过：“一个人的成功，15%得益于专业知识，85%得益于良好的社交能力。”由此不难看出，任何人想要获得成功，强大的社交能力往往是不可或缺的要素之一。

尤其是在中国这个讲究人情的国度中，人际关系的好坏，对一个人的生活和工作更有着举重若轻的影响。然而，在实践活动中，很多人对沟通的认知却有失偏颇，对沟通的真正精髓也是不甚明了。

有些人认为，沟通就是多说话，只要话说到了，沟通的目的自然就能达成。事实果真如此吗？无数的事例和教训告诉我们：唠唠叨叨地说个没完，只会让对方觉得枯燥乏味，完全没有听下去的欲望；想要凭借三寸不烂之舌说服对方，无理也能辩三分，最终只会留给对方“睁着眼睛说瞎话”的印象……这些沟通偏见，使得很多人长期停留在“沟而不通”的层次上，以至于出现十分重视沟通，努力进行沟通，却难以获得良好沟通效果的情况。

有些人觉得，沟通中最重要的就是以理服人，所以很多人热衷于讲道理。可是，每一种道理都有其相对性，只要变换道理存在的空间、时间或是其他要素，那么道理的确定性就会发生改变。而且，仅仅凭借一张嘴，通常很难将道



理讲得天衣无缝，一旦出现纰漏，就可能被对方攻击得体无完肤！如果非要逞口舌之快，妄图让对方接受自己的道理，那么最可能出现的结果便是互相攻讦，甚至破口大骂。试问，在这种情况下，还能达到沟通的目的和效果吗？

此类情况的出现，大多源于人们对沟通的偏颇认知。沟通，要“沟”更要“通”。如果始终停留在“沟而不通”的阶段，那就不是完整的沟通，理论上也不应该将其称为沟通。“说话”固然重要，但它并不是沟通的全部内容，认真倾听、身体语言、文字交流、情感交流等内容，也是沟通的重要组成部分。只有将这几部分完美融合在一起，才能真正掌握沟通的精髓，令自己变成沟通达人。

善于沟通的人，往往更有人缘，在社交中更能左右逢源、如鱼得水。如果不懂得沟通的技巧，即便你是一块价值连城的璞玉，也不会有人欣赏，这样的你与普通石头也别无二致。

本书结构简单明了，语言生动形象，内容丰富，案例翔实新颖，从听、说、读、写四个方面入手，对如何提高沟通能力进行了详细解读。希望本书能帮助您的沟通能力迈上新的台阶，能成为您今后人生道路上的良师益友。

----- 目录 -----

- 第一章 只需五分钟，就能和陌生人成为朋友 / 001
- 接纳自己，别人也会接纳你 / 002
 - “自我介绍”是块敲门砖 / 004
 - 树立良好的第一印象，沟通就完成了一半 / 006
 - 有了共同语言，更容易得到对方的认同 / 009
 - 读懂对方，有的放矢地开始沟通 / 012
 - 自嘲一下，对方会更加喜欢你 / 015
 - 记住对方的名字，他会对你刮目相看 / 018
 - 一回生，二回熟 / 020
- 第二章 听话听音，每句话都有其价值所在 / 023
- 懂得倾听，才能赢得人心 / 024
 - 不同的开场白，展现不同的内心世界 / 027
 - 把话听完整，切忌轻易“抢答” / 029
 - 小小口头禅，藏有大玄机 / 032
 - 朋友随口一说，不代表你能随耳一听 / 034
 - 别只顾着乐，听听对方说的啥 / 036



第三章 好话似蜜糖，说进心坎让人笑 / 039

真挚的赞美，对方更受用 / 040

引用对方的话，表现对他的重视 / 043

对方想听什么，你就说什么 / 045

衷心的祝贺，可以增进感情 / 048

积极请教，让对方享受“为人师”的快乐 / 050

捧得好，就能沟通好 / 052

“你是唯一”的巨大魔力 / 055

说点煽情的话，分分钟就能打动人心 / 057

第四章 沟通看心理，抓住要点更有效 / 059

多为对方着想，就是为自己赢得机会 / 060

利用权威的力量，给予对方足够震慑 / 062

给别人面子，自己才能得到“里子” / 064

适当示弱，令对方产生占据主动的假象 / 067

一直说“是”，怎么会有拒绝的机会 / 070

认可对方，他才会接受你的观点 / 073

爱，具有无坚不摧的力量 / 076

在恰当的时机说话，你会更受欢迎 / 079

放低姿态，沟通会更顺一些 / 081

结束沟通，需要一个绝佳时机 / 084

- 第五章 言语巧妙，说服易如反掌 / 087
- 有话留三分，保持神秘才能吸引人心 / 088
 - 越关键的理由越有说服力 / 091
 - 批评别人时可以多说“假如我是你” / 094
 - 不逆耳的忠言，人们更爱听 / 096
 - 抓住关键点，一举击中其要害 / 099
 - 多说“咱们”少说“我”，沟通效果会更好 / 101
 - 硬话软说，比硬话硬说更有力 / 103
 - 用数据说话，说服更加有分量 / 106
 - 在对方关心的话题上做文章 / 109
- 第六章 沟通有禁忌，切勿踏进危险的“雷区” / 111
- 揭别人的“伤疤”，别人会戳你的脊梁 / 112
 - 没人愿听冷嘲热讽的话 / 115
 - 不要气人有，笑人无 / 118
 - 把话说得太绝，无异于自掘坟墓 / 121
 - 过火的玩笑，会让你“遍体鳞伤” / 124
 - 纸包不住火，万万不可背后嚼舌头 / 127
 - 不要在失意者面前得意忘形 / 129
 - “我以为”往往是一剂人际交往的毒药 / 132
 - 祸从口出，要时刻管好自己的嘴巴 / 135
 - 争辩是解决不了问题的 / 138



- 不懂装懂，只会被人摒弃 / 141
- 说话直来直去，只会伤人害己 / 144
- 不拘小节也会带来大麻烦 / 147
- 第七章 善用眼睛，“读出”奇妙的身体语言 / 149**
- 从头开始，打造美好的个人形象 / 150
- 游移的眼神背后，隐藏着弥天大谎 / 153
- 嘴角上扬的人，可交 / 155
- 拍拍肩膀，传递善意 / 158
- 透过手势语，解读真意图 / 160
- 一个大大的拥抱，远胜千言万语 / 162
- 双手摁住膝盖的秘密 / 165
- 被忽视的双脚，会告诉你正确答案 / 168
- 第八章 笔下写出的不仅是字，还有沟通的方式 / 171**
- 通过笔迹看透人心 / 172
- 不同的签名，透露出不同的性格 / 175
- 与人有效沟通，你需要一个行动指南 / 178
- 描绘一幅画面，更容易打动对方 / 180
- 群发的微信也是爱 / 182
- 会议笔记的好坏，与升职机会息息相关 / 185
- 创建人事档案，有利于精准“打击” / 188

第九章 潜心修炼，实用技巧助你变身沟通达人 / 191

不善言辞≠失败 / 192

善于倾听的人更受欢迎 / 194

先理解对方，对方才会理解你 / 196

适当沉默才是金 / 199

长话短说更能抓住对方的心 / 201

知己知彼，百战不殆 / 203

巧装糊涂，刁钻问题无形化解 / 206

用一杯水浇灭对方的火气 / 209

到什么山头唱什么歌 / 212

附录

沟通的本质，是一种角色的互动 / 215

后记

说服的终极目标，是为了达成共识 / 217



第一章

只需五分钟，就能和陌生人成为朋友

与陌生人沟通，是我们在社会生活中的必修课。对任何一个身处社交场合中的人来说，与陌生人沟通，都是一件十分重要的事情。其实，只要掌握其中的要点，与陌生人的沟通便是十分简单的事情。



接纳自己，别人也会接纳你

所谓的接纳自己，指的是一个人能够欣然地接受自己的一切，无论是优势还是劣势，也无论是优点还是缺点，都能以坦然而积极的心态去面对。

想要与陌生人结识，甚至让对方接受你，你首先应该做到的就是要接纳自己。如果连自己都不敢面对自己，不敢正视自己的问题，那么又怎么能奢望别人去接纳你呢？从这一点上说，接纳自己是与陌生人进行沟通的前提。一个连自己都不敢面对的人，必然长期受到不良情绪的影响，在心态等方面也会存在某些问题，没有积极阳光的心态，自然很难获得认可。

在陌生人面前，我们有时连话都说不清楚，这是心理因素在作怪。我们觉得自卑、害怕，其实是对自己的一种否定，只要能够接纳自己，我们就能坦然地面对别人。



有一个年轻的女士，因为心理压力过大而寻求心理医生的帮助。第一次见到医生的时候，她失声痛哭：“我的个子太矮了，人也长得不好看，我一个朋友都没有。”确实，女士的身高只有一米四多点，而且长得黑黑瘦瘦的，远远看去就像一个中学生。但是，只要看到她那布满阴云的脸，就知道她饱经沧桑，心态不佳。

心理医生引导她认识自己：“长相和身高已经无法改变，即便你不喜欢这样的自己，你也得接受现实，无论你怎么抱怨，如何苦闷，也都无济于事。你只能接受这样的自己，勇敢地面对自己，打开自己的心门，让阳光照射进去。只有这样，你的生命才能焕发光彩，而不是像现在这样被阴霾遮掩。”

经过几次治疗，女士的心态发生了变化，她逐渐接受自己，开始试着结交朋友。随着治疗的深入，女士的脸上出现了越来越多的笑容，说话的声音也变得洪亮起来。在与陌生人沟通的时候，她变得越发自信起来。她曾经最在意的身高和长相再也不是沟通的障碍，因为即便是陌生人也会被她的人格魅力吸引，根本没有精力去顾及其他的事情。

慢慢地，这位女士变成了社交场合中的明星。无论需要面对多少陌生人，她都不再恐惧和担忧，这一切，都归功于她勇敢地接纳了自己。

所谓“天生我材必有用”，每个人都有自己的天赋，都有自己的与众不同之处。当然，每个人也都有自己的缺点和不足，“人无完人”这样的话每个人都会说，但是真正能够接纳自己的不完美的人却是凤毛麟角。

如果你想结识更多的人，想让陌生人变成自己的朋友，那么你就应该勇敢地面对自己、接纳自己，做到这点之后，你就不会恐惧，不会自卑，在与人交往的时候就能自信满满，用自己的人格魅力去打动陌生人，赢得他们的好感。

❗ 本节要点

每个人都有自己的优点和缺点，它们都是我们生命中不可分割的一部分，我们要做的就是坦然接受自己的一切，勇敢面对自己的一切，只有先接纳了自己，才能让别人接受我们。

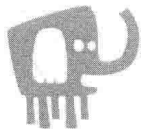


“自我介绍”是块敲门砖

与陌生人沟通，首先要从自我介绍开始。恰到好处的自我介绍，会让对方产生深刻的印象，对人际关系的拓展具有十分积极的意义。

可以说，自我介绍是人际沟通中不可或缺的重要组成部分。根据不同的情况，自我介绍可简可繁，有时只需要简单介绍一下自己的姓名即可，有时则要介绍姓名、职业、特长等相关的信息。根据不同的场合，自我介绍主要分为以下几种：

自我介绍是一门学问，更是一种高超的技术，用好了它，就能让陌生人变成你的朋友，否则，等待你的只有一次次的失败，以及永远无法扩大的交际圈。



1. 应酬式。这种方式最简洁，在公共场合及一般性的社交场合应用较多，通常只要介绍一下自己的姓名即可。

2. 工作式。这种方式相对详细一些，在私人聚会上应用较多，通常应该介绍姓名、工作单位、职务等。

3. 交流式。这种方式更详细，一般在想要进一步交往时应用较多，通常应该介绍姓名、工作、学历、兴趣，甚至籍贯等。

4. 礼仪式。这种方式主要表达友善的含义，在报告、演出等场合应用较多，通常应该介绍姓名、单位、职

务等。

无论是哪种自我介绍方式，都应该做到真诚、礼貌，要根据不同场合选择合适的方式，这样才能受到对方的欣赏，赢得继续沟通下去的机会。

自我介绍时，可以借助一些巧妙的手段，这样更能吸引对方的注意力，增强“推销自己”的效果。在介绍自己的姓名时，有些人会巧妙地融合一些历史名人、典故之类的内容，这样不仅可以增加趣味性，也能展现个人的文化水平和极佳的口才。

例如，有个人名叫周振邦，在自我介绍的时候，他就可以这样说：“我叫周振邦，周是周武王的周，振是振兴的振，邦是邦国的邦。父母给我起这个名字，有两层含义：一是希望我能做一个像周武王那样振兴国家的大人物，二是希望我们的国家能够振兴、富强。”通过颇具特色的自我介绍，“周振邦”这个名字会被很多人记住，从而为双方的进一步沟通打下了坚实的基础。

自我介绍或许只有几句话，看似简单，但是，如果你忽视了它的作用，自以为是地认为无非是走个过场，不太放在心上，那么，你可能因此受到严厉的惩罚。你可能非但不能与陌生人成为朋友，甚至会因为陌生人的不良评价而失去已有的朋友。

用好了自我介绍这块敲门砖，陌生人就会打开心扉，让你进入他的世界；用不好这块敲门砖，你就会不断吃到“闭门羹”，陌生人永远都不会变成熟悉的人。

① 本节要点

自我介绍的方式多种多样，在不同的场合、不同的情况下，一定要随机应变地选择最恰当的方式，这样才能吸引陌生人的注意力，将沟通继续下去。



树立良好的第一印象，沟通就完成了一半

第一印象又被称为初次印象，指的是两个陌生人在第一次（初次）相见时产生的印象。性别、年龄、穿着、身材、形态、言行、表情等，都是第一印象的组成部分，人们往往会根据这些因素去判断一个人的涵养和性格。

在西方有这样一句谚语：“你没有第二个机会给别人留下美好的第一印象。”在生活实践中可以发现，人们确实对第一印象情有独钟。对“第一个”“第一次”之类的人或事，人们的记忆往往十分深刻，这就是因为第一印象在人的头脑中占有十分重要的位置。

在陌生人面前，每个人都只有一次机会给对方留下美好的第一印象，所以我们更应该在第一次亮相的时候，就展现自己最光彩夺目的一面。

与陌生人初次见面，我们难免感觉紧张、慌乱，甚至手忙脚乱，而且越想给对方留下好印象，精神压力就越大，反而更加无法展现自己优秀的一面。其实，只要做好心理准备，适当地调节自己的情绪，再适当地掌握一些技巧，就很容易给对方留下较好的印象，为自己的整体形象

从与陌生人初次见面的那一刻起，与你有关的一切都会在对方心中留下印象，第一印象一旦形成，便很难改变，所以，我们应该努力树立起良好的第一印象，为之后的沟通铺平道路。



加分。俗话说：“好的开始，是成功的一半。”这句话用在与陌生人的沟通中同样适用。一旦树立起良好的第一印象，那么沟通就容易得多了。

首先，需要注意自己的仪表。无论你的性格是怎样的，选择恰当的服饰和搭配都十分重要。一个人的穿着不仅能展现他的审美观，也会反映他的某些心理特征，是一个人社交形象的重要组成部分。服饰应该既符合自身的条件，又能令对方感觉愉快和亲切。

其次，需要注意谈吐。通过一个人的谈吐，可以看出他的人格魅力、才识和素养。优雅和恰当的谈吐会让对方感觉惬意，粗鄙和不雅的谈吐则会让对方感觉厌弃。

最后，需要注意行为举止。一个人的行为举止能够反映他的气质、性格等，所以任何一个细小的动作都应该加以注意。在与陌生人沟通的时候，千万不要出现心不在焉或精神不集中的情况，那样会让对方觉得不被尊重，因此不会对你产生好印象。

在我们的身边，因第一印象而成功或失败的案例数不胜数。

安德森是一名新闻系的毕业生，正忙于四处寻找工作。一天，他来到一家报社拜访总编先生：“您好！请问贵社有空缺的编辑职位吗？”“没有。”“那记者呢？”“也没有。”“那么校对呢？”“没有。事实上，我们现在没有任何空缺的职位。”“那好吧。我想，您这里肯定缺少这个。”安德森边说边从包里拿出一块精致的木牌，木牌上写着：“额满，暂不雇用。”总编看了一眼牌子，会心地笑了笑，说：“如果你愿意，我们的广告部倒是需要一个人。”

通过一块精致的木牌，安德森展现了自己的乐观精神，由此让总编对他产生了极佳的第一印象和浓厚的兴趣，安德森也获得了一份令人满意的工作。

面对毫不了解的陌生人，沟通起来确实存在诸多困难。但是，只要打好