

高品质沟通

郭津宏 ○ 著



让你的沟通配得上你的能力

沟通让人舒服，才能有效将人说服

沈阳出版发行集团

沈阳出版社

高品质沟通

郭津宏 著



Communicate

沈阳出版发行集团

沈阳出版社

图书在版编目(CIP)数据

高品质沟通 / 郭津宏著. —沈阳: 沈阳出版社,

2017.8

ISBN 978-7-5441-8542-4

I. ①高… II. ①郭… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第169336号

出版发行: 沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印 刷: 北京嘉业印刷厂

幅面尺寸: 170mm×240mm

印 张: 15

字 数: 255千字

出版时间: 2017年8月第1版

印刷时间: 2017年8月第1次印刷

选题策划: 郑 为

特约编辑: 郭海东 张 颖

责任编辑: 王冬梅

封面设计: 思源工坊

责任校对: 孙 泽

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-8542-4

定 价: 39.80元

联系电话: 024-24112447

E-mail: sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

前言

P R E F A C E

人的一切价值，都是社会的价值。生活中重要的一件事，就是和人类保持密切联系。

每个人都有固定的社会角色定位，通常会按照角色规范来约束和规范自己的角色行为，这既是符合社会角色的要求，也是规范自己行为的过程。

约束自己的行为是指对人、事的欲望加以控制或增强。人的社会角色定位需求和动物的本能需求有所差别，它不仅是动物之间简单的行为方式的扩展和延伸，而且是使自己的生活活动置于意识控制之下。

例如，在人的社会角色定位需求结构中，有安全和受到别人尊重的需求，有实现自己的价值、得到他人认可的需求。但是，这种需求能否实现是以社会能够提供一定的标准为尺度，以社会 and 他人需求的同样满足为前提的。

这种情形下，每个人都在一定条件下受到社会即人际沟通、交往的规范的制约。

外在的环境对人的心理会有很大的影响。

人心容易受到外界环境的刺激，在接受外来的信号时，会非常容易受到影响。积极的信号会给人一种积极的影响，如果是消极的信号，则会产生消

极的影响。

科学家研究发现，如果经常接收到积极的信号，会加速人大脑层波的扩散，刺激平时很难能够刺激到的部分，激发出潜在的力量，使人爆发出更强大的力量。这里所说的信号不就是我们开口说出的话吗？话说得好，不但帮助人获得成功，而且能给人带来幸福。话说得烂，则会对人产生消极影响。

人际关系学家戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，15%靠技术知识，85%靠口才艺术。”

我们必须正视事实：工作与生活中，那些会高品质沟通的人，往往令人愉快，获得很好的人缘，与同事相处融洽，深受领导赏识，容易获得升迁机会。而那些不太注意使用沟通技巧的人，则往往默默无闻，被人无视，甚至有时还会因为不会说话而得罪人，影响人际关系，导致事事不顺。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆斯教授认为，普通人只开发了蕴藏于自己体内 1/10 的能力。要知道，每个人都是语言天才。任何人一旦生气之后，就会言辞巧捷，变得很会说话。即使一个最笨嘴笨舌的人在被别人打倒后，他也会立即站起来与你理论，而且一点都不亚于第一流的演讲家。因此，只要拥有自信，内心有表达的冲动，那么你也一定会说得十分动人。

每个人都可以通过后天的努力去掌握沟通技巧，学会高品质沟通，从而活出高品质人生。

目 录

C O N T E N T S

如何做到高品质沟通

第一章 CHAPTER

- 适当运用“读心术” / 003
- 学会换位，沟通才到位 / 008
- 让沟通从称赞及欣赏开始 / 015
- 来一招“蒙娜丽莎的微笑” / 022
- 让对方一开始就说“是” / 027

高品质的沟通需先交心

第二章 CHAPTER

- 把向下的手掌伸向对方 / 033
- 当我们爱别人时，我们就得到了爱 / 037
- 尊重别人的意见 / 042
- 在我眼里，你很重要 / 046
- 摆脱第一印象，重新认识对方 / 050
- 你有疑心病吗？ / 054

第三章
CHAPTER

高品质沟通是讲智慧的

- 你是什么样的人，就说什么样的话 / 061
- 先肯定自己，再对话他人 / 065
- 别踏入对方的“气泡雷区” / 069
- 记住名字，叫对名字 / 072
- 避免“地位效应”，平等沟通 / 077
- 多见几次，混个脸熟 / 081

第四章
CHAPTER

高品质沟通是说话让人舒服

- 把别人作为中心 / 087
- 每个人都想聊自己 / 092
- 会听比会说重要得多 / 096
- 不论好坏，先夸一夸 / 101
- 面子给你，里子给我 / 105
- 给别人一种优越感 / 109
- 了解并满足对方需求 / 114

第五章
CHAPTER

要有良好沟通，就要掌握分寸

- 心直可以，口不能快 / 121
- 与人诺必践行 / 125
- 不要总想着改变别人 / 129
- 废话少说为妙 / 133
- 没有人喜欢被强迫 / 137
- 喋喋不休是毒药 / 141
- 别做无谓的争论 / 146

柔软沟通比暴力沟通好得多

第六章 CHAPTER

- 不要总是以己度人 / 153
- 多点建议，少点命令 / 157
- 没有人喜欢“被应该” / 161
- 妙用“黑暗效应” / 165
- 示弱的孩子有糖吃 / 168
- 借他人之势，长自己威风 / 171
- 路留一步，味让三分 / 175

给“苦口”装上“糖衣”

第七章 CHAPTER

- 不要总是活在批评里 / 181
- 直接批评最愚蠢 / 185
- “先兵后礼”显诚心 / 190
- 责人先责己 / 193
- 唯宽可以容人 / 197
- 说话不要太较真 / 201

轻松说服他人的沟通技巧

第八章 CHAPTER

- 用言语激发别人的好胜心 / 207
- 抓住别人的高尚情结 / 211
- 利用表演艺术 / 216
- 抓住顺承心理合对方心意地说 / 221
- 用友善敲开对方的心扉 / 225
- 沉默也可以是沟通的润滑剂 / 229

第一章

如何做到高品质沟通

一个人说“是”的时候，潜意识里处于一种兴奋的状态，神经系统和肌肉处于前进、接受、开放的状态。这个时候，人潜意识里是一种放松的状态，防御能力大大降低。因此，在开始的时候，我们能引起的“是”越多，就越容易进行高品质沟通。

适当运用“读心术”

具体的心理活动总会通过相应的行为动作表现出来，只要你足够认真地观察，一定能够摸清楚对方的心理活动，采取针对性的措施。

心理学中，我们——你和我——与这个世界通过4种方式与外界接触，而他人正是通过这4种方式来判断我们某种行为的动机、心理——我们做了什么，我们看起来像什么样子，我们说了什么，我们怎么说——这4种方式完全由心而发。

佛家有句话叫“相由心生”，一个人做什么，像什么，说什么，这些心思与作为，可以通过面部特征表现出来。

大学毕业之前，我和一个同学冒冒失失地进一家单位去面试。

面试的过程波澜不惊，面试官简单地看了我们的简历，简单地询问了我们几个问题，面试就算结束了。

面试官对我们说道：

行！先这样吧！你们的条件我们基本上都掌握了，我们研究一下，会告诉你们消息的，再见。

说不出什么感觉，第一次面试就这样结束了。

回去之后，同学立刻着手安排下一场面试，这让我颇为不解，问：“我们还没有得到消息，如果面试成功了，岂不是白白浪费了？”

同学则很自信地告诉我，面试已经失败了。

我很奇怪，问：“你怎么知道的？”

同学回答说：“面试官对我们说话的时候，右手总是撑在脸上，中指支着下颚，食指伸直指向右眼角，左臂又横在胸前，很少直视过我们。这种体态就是表示：我们对他没有足够的吸引力，我们不是他所需要的人。”

事实证明，我们没有接到单位的复试通知。

他是一个懂得肢体语言的人，能够通过对方的表现来得到一些信息，这是很多人都需要学习的本领。

“人心难测，海水难量。”与人沟通的过程中，无法对对方有全面的、准确的了解，也就很难能够采取应对的措施。人心隔肚皮。

大脑思维发出指令，人的肢体会采取某些行为，已经形成了固定的模式。比如，受到外来条件刺激，表现出恐惧的特征，你的神经会收缩，肌肉会紧绷，脸色会发生变化等，都是具体的形体表现。

大脑发出的指令，即便人的表现在语言上有所掩饰，也会通过其他的肢体语言表现出来。如果你善于观察，同样能够捕捉到一些不易觉察的细节，进而做出正确的判断，摸清楚对方的心理。

美国心理学家梅奥经过研究发现：人类的肢体语言具有习惯成自然的下意识特性，从这个意义上来说，它比语言更能表现出人的心理动机。

当然，一些沟通高手，历经百战，或许早就已经习惯了掩饰自己的真实心理。心理学家梅奥也注意到了这个方面，但是能够掩饰一部分，并不能掩饰全部。

以著名教育家卡耐基为例，他经历复杂，人际沟通经验丰富，对别人了如指掌，当然，对自己的心理同样能够了如指掌。然而，卡耐基先生却这么说：即便你是天生的伪装大师，也不可能做到滴水不漏。一个人经验丰富、经历复杂，只能说明能够意识到或者做到伪装自己的一些动作，在一些肢体

语言上进行掩饰、伪装，但却依旧有一些细节动作，会被别人发现。不管是什么人，要做到完全不露痕迹、天衣无缝是不可能的。

英国社会学家斯宾塞经过数十年的研究发现：当一个孩子撒谎时，常把手藏在身后；而成年人撒谎时，常常是眼神游离不定，或者是偶尔摸一下嘴巴。

或许你会说，在有针对性的训练之后，在撒谎的时候，眼神镇定就可以了。问题没有这么简单，比如，你可以在打喷嚏的时候睁开眼睛吗？或许你会说行，但这是不可能实现的事情，打喷嚏的时候眼睛一定是闭着的。

说谎话的时候，即便你经过了针对性的训练，肢体语言方面依然会传递出一些信号。如果你的眼神表现得很镇定，但仍然会表现为一些特征，如语言不连贯、神情不自然、肌肉紧张、眼神不自然等。

这些传递出来的信号与坚定的眼神不和谐，仍然会让别人察觉。

科学家发现，当人的大脑发出某种行为的信号时，大脑中传递的信息波会支配身体的各个部位发出各种行为的信号，这是不能完全控制的，同时也是难以充分意识到的。

即便你能够有意识地控制，但较长时间内依然很难做到，一旦某种行为语言是在强行状态下表现出来的，一旦这种强制力消失，就会瞬间被打回原形。

世界上最伟大的推销大师吉拉德就擅长通过对方的小动作来发现对方的心理，这给他提升工作效率带来了很大帮助。吉拉德回忆说：

“这天，我与一个潜在的客户进行沟通，在他的询问下，我说了商品的价格。当我说出价格的时候，看到客户搓了搓手掌，我意识到客户是在思考。可能在很多人看来，应该赶紧介绍产品的好处，进行第二轮攻击。我没有，我会继续观察客户搓手的速度，搓得较快，表示事情好办；慢慢地搓几

下，表示事情难办。此时，我会根据具体的情况采取具体的措施。这样，我的效率就会高很多。”

美国社会心理学家哈维尔博士根据十几年的研究实践，得出了一些小动作代表的心理：

在与人交谈的过程中，皱眉头，则表示对方在思考，这种情况下最好不要打扰；

双手纠缠在一起，则表示此人正处于紧张、不安或害怕的情绪中；

眯着眼睛，嘴角歪向一边，则表示不同意，心生厌恶或不欣赏；

来回走动，则表明对方在发脾气或者受到挫折，难以安静；

不敢正视对方，眼神闪烁，则表明此人不自信，或者在说谎；

正视对方则传递着一种友善、诚恳的态度，同时表明此人性格外向，有安全感，自信，笃定等；

搔头，则表示处于迷惑的阶段，或不相信；

坐在椅子上，来回抖脚，则表明内心的紧张；

身子向前倾，表示注意或感兴趣；

身子向后倾，表示心不在焉；

头部挺得笔直，说明对谈判和对话人持中立态度；

低头则说明对对方的谈话不感兴趣或持否定态度。

.....

除了身体上肢的动作之外，下肢的动作更为明显地反映一个人的心理。

比如，交谈的过程中跷二郎腿，这一般是表示一个人不露声色，保持一种观望态度。不过职场中，有些人长期养成习惯，经常随便这么坐，没有任何潜台词，不过只要你参照其他的行为，就可以理解此时跷起二郎腿的心理了。

比如，和你交谈的人，如果跷起二郎腿，两手交叉在胸前，收缩肩膀，则说明你此时的谈话无法引起他的兴趣，他对眼下的谈话已经不再感兴趣。

如果对方此时坐在你的对面，跷起的腿成一个角度，则说明他这个人很懂礼貌，性格方面比较好强，争强好胜。如果他还双手抱膝，则说明沟通结果很难预料，因为这种人一般会让步，口齿伶俐，反应快，是一个职场沟通的高手。

如果交谈的过程中，对方叉腿站着，说明他不自信，紧张而不自然。人们在一个陌生而不舒适的场合多半爱这么站。

坐在你面前跷起二郎腿的时候，手指叉在一起而面朝上，说明对方精力集中，果断和有几分优越感。此时的你需要改变一些策略，要根据对方的心理变化采取策略。

交谈的过程中，对方在耳朵部位搔痒痒或轻揉耳朵，你就需要改变一种沟通策略，因为对方已不想再听你说下去。

如果对方用手指轻轻触摸脖子，则说明对方对你并不相信，至少对你说的持怀疑态度。

如果对方把手放在脑袋后边，你要做好接受挑战的准备，因为对方准备反驳或者质询你的某些谈话内容。

交谈的过程中，对方用手指敲击桌子，说明对方无聊或不耐烦。

如果用手托腮，用手指顶住太阳穴，说明对方在仔细斟酌你说的话，此时你要做的只是旁敲侧击。

如果交谈的过程中，对方在有意无意之间清除衣服上看不见的尘土，你已经可以收起你的谈话了，因为对方内心里不同意你说的，但因某种原因不说出来。

人相应的肢体语言都会反映相应的心理活动，只要你注意观察，细细体会，就能够在具体的沟通过程中，察觉到别人的内心活动。

学会换位，沟通才到位

想实现有效沟通，你需要站在对方的立场上；不要一味地只想着自己，超过了别人的承受范围，可能会一拍两散。

我们来看一个有趣的小故事：

有一次，美国作家马克·吐温去教堂听牧师演讲，最初感觉牧师的演讲很生动，打算捐款。10分钟之后，牧师还在进行重复的说教。马克·吐温有点不耐烦了，决定放弃捐款的念头；又过了一刻钟，牧师还没有讲完，马克·吐温开始心生厌恶。

一刻钟之后，牧师的演讲终于结束了，开始募捐时，气愤难平的马克·吐温不仅放弃了捐款，还从捐款的盘子里拿走了一美元，作为自己的精神补偿。

安德鲁·卡内基的严格是出了名的。作为美国钢铁巨头，他为钢铁厂制定了完善的管理制度并严格执行，使得员工的服从意识空前提高。

在钢铁厂逐步走向全美的时候，安德鲁·卡内基发现，车间技师对他的“严格要求”微词颇多。诸多管理关系中尤为突出的，就是批评的效果越来越糟糕了。

为了提高车间的工作效率，卡内基对那些违反钢铁厂规定的技师，总是

毫不留情地进行批评。有一次，一位技师在检验钢铁的过程中，未按厂里规定的“技师复核制度”复核，就将钢材销售给铁路部门，铁路部门发现产品的验收者不是自己指名想要的，于是找钢铁厂进行调换，并向卡内基投诉了那名技师。卡内基按照钢铁厂的规定，对技师进行了严厉的惩罚。

卡内基在自己的回忆录中写道：“到此本该结束。但是，在以后的几个见面中，我常常把这件事挂在嘴边，督促他在检验钢铁时一定要‘引以为戒’，甚至三番五次在会议上将这个案例搬出来，并直接道出了技师的名字。

“半个月之后，我收到技师的辞职信：我要辞职。顺便说一句，生产器械出现故障，希望你能够在下批订单来临之前检修好。

“我这才意识到是自己的行为过了火。”

心理学中有一种“超限效应”，指在沟通过程中，如果对对方刺激过多、过强或作用时间过久，会引起对方极不耐烦或逆反的心理现象。

事例一中的牧师在演讲的过程中，对马克·吐温刺激过多，时间过长，和事例二中的安德鲁·卡内基出现同样的问题，结果导致出现与预期效果完全相反的事情。

要避免超限效应，人际沟通中，需要注意沟通的方式、方法，把握“度”，最重要的是换位思考。

再来说一个故事：

有一段时间，我去天津出差，就合作中的一些事项与客户展开谈判。

双方交谈得很顺利，在履行具体的合同事项时，对方的两个人提出了异议。两个人喋喋不休地轮番轰炸，无外乎现在物价飞涨，生产成本提高，要