

所谓情商高， 就是会沟通

顾昊 著

沟通让人舒服的程度，
就是你能到达的高度

掌握说话技巧，提高沟通水平，在任何场合都受欢迎



所谓情商高， 就是会沟通

顾昊 著



图书在版编目(CIP)数据

所谓情商高,就是会沟通 / 顾昊著. -- 北京: 团结出版社, 2017.4

ISBN 978-7-5126-4970-5

I. ①所… II. ①顾… 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034709号

出版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街84号 邮编: 100006)

电话: (010) 65228880 65244790

网址: <http://www.tjpress.com>

E-mail: zb65244790@vip.163.com

经销: 全国新华书店

印制: 三河市天润建兴印务有限公司

开本: 170mm×240mm 1/16

印张: 17

字数: 230千字

版次: 2017年4月 第1版

印次: 2017年4月 第1次印刷

书号: 978-7-5126-4970-5

定价: 36.00元

(版权所属, 盗版必究)



目 录

Chapter 01

尊重为先，营造相互信任的沟通氛围

说对方想听的话，让对方不自觉地放下戒心.....	002
拒绝别人时，给“不”找个合适的理由.....	005
善用询问，了解对方的真正想法.....	007
委婉含蓄，命令的方式行不通.....	009
虚心请教，少走弯路.....	012
顺应对方的意愿，寻求共同点.....	015
建立信任关系，铺平沟通道路.....	017
尊重别人，为自己赢得信誉.....	020
设身处地体谅他人，改善自己的心境.....	023
有礼貌地挂电话，以示尊重对方.....	025

Chapter 02

知己知彼，掌握沟通的主动权

主动结交朋友，同步反应建立人脉	028
大胆地承认自己有所不知	030
宽容是一种无声但有效的沟通方式	032
给他人留有余地，谈话才更具弹性	034
感化别人，有理也要让三分	036
以退为进，做出适当的让步	039
懂得感恩，会使人际关系更加融洽	041
迎合对方的兴趣，实现愉快沟通	044
接受说话者的观点，促进和谐交流	047

Chapter 03

察言观色，用“无声的交流”达到沟通目的

捕捉瞬间的眼神信息让你看透对方	050
适当地察言观色，读出对方的真实想法	053
根据说话特点判断对方个性	055
关注对方的肢体动作，随时做出调整	058
展示得体的微笑，消除隔阂	061
合理运用与他人的空间距离	063
你的想法不重要，关键是让对方说出他想说的话	065
保持适当的沉默，会收到事半功倍的效果	068
握手也是一种沟通方式	070
用触摸进行情感交流	073

Chapter 04

根据场合需要, 选择恰当的沟通方式

不同场合找到不同共鸣, 才能顺利交谈.....	076
与人打交道时, 不要轻易得罪人.....	079
灵活推拉双方距离, 强化交流兴趣.....	081
氛围暗示, 让对方吐露心声.....	083
发生分歧时, 要懂得求同存异.....	085
巧妙暗示, 忠言不要逆耳.....	087
从正反两面来说话, 赢得对方信任.....	090
巧用下午茶时光, 使沟通惬意自在.....	092
通过开放性话题, 让对方侃侃而谈.....	094

Chapter 05

懂得倾听, 会说话的人首先要会“听”话

善于倾听是成功的基本要素.....	098
倾听可能会改变说话的结果.....	101
会倾听比善言语更难得.....	105
会说话的人首先要会“听”话.....	109
倾听对方胜于倾吐自己.....	112
言多必失, 只说不听麻烦多.....	115
倾听是对交谈者最大的尊重.....	118
倾听可以起到夸夸其谈起不到的作用.....	121
倾听可以熄灭别人的怒火.....	123
优秀的倾听者要及时反馈.....	126

Chapter 06

沟通无定法，说话靠智慧

选择恰当的时机，说话靠智慧.....	130
运用浓缩法，说话简明扼要，重点突出.....	133
善于寻找话题，拉近彼此距离.....	136
把“我的”变成“我们的”.....	138
巧用弦外之音，让对方心有所悟.....	141
正话反说，说中对方的心思.....	143
掌握插话技巧，利于扭转局势.....	146
攻破潜意识，向对方吐露心声.....	150
善用措辞才能产生积极影响.....	153
用停顿实现“听”与“想”的统一.....	155

Chapter 07

站在对方的立场，找到沟通的心灵入口

多一点儿赞美，少一点儿批评.....	158
适度恭维，为沟通另辟蹊径.....	161
间接委婉地指出他人的错误.....	164
利用同感，找到心灵入口.....	166
批评别人时，要对事不对人.....	169
真诚道歉，可以获得别人的谅解.....	171
记住对方名字，获得对方好感.....	173
勇于接受别人的建议与批评.....	176
任何时候都别忘了换位思考.....	179

Chapter 08

建立情感共鸣，从不同方向说服对方

建立在相爱基础之上的说话方式.....	182
不要尝试改造你的伴侣.....	184
发生争执时，尽量给对方提供“台阶”.....	186
父母要做孩子的“顾问”.....	189
用耐心培养孩子的耐心.....	191
对付饶舌客，巧下逐客令.....	193
多用正面字眼，从潜意识里肯定自己.....	195
将情感融入沟通之中，引起对方的共鸣.....	197
抓住对方心理，建立共情关系.....	200

Chapter 09

巧用幽默，化解沟通中的矛盾与争端

幽默是一门会说话的艺术.....	204
幽默有时胜过伶牙俐齿.....	207
用幽默拉近你和他人之间的距离.....	210
用幽默化解不期而遇的难堪.....	213
拒绝，一定要幽默地说“不”.....	216
出糗不可怕，只要大家开心就好.....	219
舌灿莲花，有了过失巧辩解.....	222
幽默是化解攻击的“乾坤大挪移”.....	225
巧言妙语可以消除危机.....	229
假装糊涂，往往是有力的回击.....	232

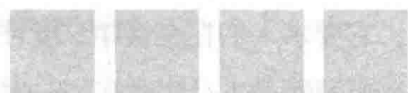
Chapter 10

推心置腹，消除误解和被误解带来的沟通障碍

放下芥蒂和警惕之心，给予他人信任.....	236
懂得包容就会减少误解和被他人误解.....	241
多一些沟通，就会少一些误解.....	244
放下自我，接纳不同的意见.....	247
言行合一，做一个值得他人信赖的人.....	249
大方一点，越是犹豫越让人多想.....	251
温水效应：不要太冷漠，也别太热情.....	254
真诚一点，不要刻意表现自己.....	258
觉得自己低人一等，就难以有效沟通.....	261

Chapter 01

尊重为先，营造相互信任的沟通氛围



有道是：“尊人者，人尊之。”在人际关系越来越透明化、直接化的今天，尊重这一原则在沟通中显得越来越重要。只有尊重对方，才能得到对方的尊重，对方才愿意打开沟通之门，与我们坦诚沟通。



说对方想听的话，让对方不自觉地放下戒心

“交往以对方为中心”，是现代沟通的第一法则，也叫“里尔法则”，由法国社会心理学家里尔最早提出。里尔法则的实质，就是要尊重别人，尊重别人就要尊重别人的价值观和选择。里尔法则指导我们，说话做事都不要忘记考虑对方的感受，这一点同样体现在沟通的方方面面。

也就是说，在交谈中，我们应遵循双向共感规则。这一规则具有两重含义：第一，它要求人们在交谈中，要注意双向交流，并且在可能的前提下，要尽量使交谈围绕交谈对象进行，无论如何不要妄自尊大，忽略对方的存在；第二，要求在交谈中谈论的中心内容，应使彼此双方皆感兴趣，并能够愉快地接受，积极地参与，不能只顾自己，而不看对方的反应。第一点强调的是交谈的双向问题，第二点强调的则是交谈的共感问题。说到底，就是要以对方为中心。

耶鲁大学教授威廉·菲尔普斯8岁时，有一次到姨妈家度周末。那天晚上有位中年男客来访，跟姨妈寒暄完后，就和菲尔普斯聊起来，那时菲尔普斯非常热衷帆船，对方似乎对帆船也很喜爱，于是一直以其为话题，两人很快就成了好朋友。

客人走后，菲尔普斯对他大加赞赏：“他对帆船感兴趣，我好喜欢他。”姨妈却告诉他：“他其实是一位律师，对帆船一点也不感兴趣。”

“那他为什么一直都在谈帆船呢？”

“因为他是一个很会沟通的人，他觉得你对帆船感兴趣，就谈一些会使

你高兴的事。”菲尔普斯这才恍然大悟。

每个人在和他人交谈时都会有一种自我表现的欲望，希望较早较多地把自己的想法或者自己了解的事实告诉对方。所以，很多人习惯地把自己的思想、经历和感受作为谈话的主要内容，从而给人留下一个自大、自负的印象，而这种人总是不受欢迎，交谈以对方为取向就是为了不给对方以自大、自负的感觉。

仅仅一面之交，就想与对方成为亲密朋友的最好方法，就是跟对方交谈。我们都知道，一个人最愿意谈论的，而且也是最关心的话题，莫过于个人的一切事情。让对方有机会说话，如果能使对方谈到让他感到有兴趣的事情时，就表示已经很巧妙地吸引了对方。再以问答的方式诱导对方谈论有关他个人的生活习惯、经验、愿望、兴趣等问题。只要肯花一点时间，让对方畅所欲言地叙述自己的事情，那么就有可能成为莫逆之交。

例如，在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐。如果客户善于表达，可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说：“你真贫，我们都被你吹晕了！”

一个人说话时往往会说“我是这么说的”“我是这么想的”“我认为”“我觉得”“我的看法”等，大家好像已经习以为常，没有觉得有什么不妥之处，其实这是个误区。要取得交际的成功，就必须达到互动，就应该以对方为中心。

交谈以对方为中心，主要可以从几个方面得到体现：

在交谈内容的选择上，以对方感兴趣的话题或者对方的思想、经历和感受为主要谈话内容，不应该谈对方不熟悉或者讨厌的话题，多给别人创造表现的机会，尽量少谈自己的思想、经历和感受。

在语言使用上，尽量避免讲“我”，多讲“你”（在一般情况下“我”

字可以省略不讲，在无法省略的地方，可以用“我们”代替“我”，而在用“我们”代替可能会引起误解的时候，则“我”字应讲得又轻又快）。

在交谈过程中，适当称呼对方的职位称呼或名字，会让对方感觉到受尊重和重视。



拒绝别人时，给“不”找个合适的理由

拒绝是一门学问。有时候，我们心里很不乐意，本想拒绝，但是碍于一时的情面，最终点了头，给自己留下了不愉快。所以，如何拒绝别人至关重要，温和而坚定地说“不”，就能解决问题。把握好这一点，将有利于提高工作效率和生活质量，从而构建更友好的人际关系。

生活中有人开口让你帮他做一件难度很大的事情，答应可能要连续加几个晚上的班才能完成，而拒绝面子上又实在推不开。这个时候，就要仔细地倾听别人的请求，并且在认为自己应该拒绝的时候，要温和而坚定地把“不”字说出来。这种拒绝的方法就好比是药丸，外面裹上糖衣的药，就比较让人容易入口。同样拒绝的时候，温和一点，委婉一些，都比直接说出来更让人容易接受。

例如，在职场上，当同事的要求不合公司或部门规定时，就要委婉地表达自己的工作权限，并暗示如果自己帮了这个忙，因为超出了自己的工作范围，会违反公司的有关规定。一般来说，同事听你这么说，一定会知难而退，再想其他办法。

在谈判中，有时对方提出的要求或观点与自己的相反或相差太远，这就需要拒绝。但说“不”时，不能板起脸来，态度生硬，以免使谈判陷入僵局。如果选择恰当的语言、恰当的方式、恰当的时机，而且留有余地，巧妙地说“不”就会使谈判达到满意的效果。

所以，大胆地说出“不”字，是相当重要却又不大容易的课题。以下是

几种如何说“不”的方法：

1. 直接面对法

直接向对方陈述拒绝对方的客观理由，包括自己的状况不允许、某些条件限制等。通常这些状况是对方也能认同的，因此较能理解你的苦衷，自然会放弃说服你，并认同你的拒绝的。

2. 迂回转折法

善于利用语气的转折，比如，先向对方表示同情，或给予赞美，然后再提出理由，加以拒绝。

3. 身体语言法

一般而言，摇头代表否定。在交谈时，突然中断笑容，也同样暗示着无法认同和拒绝。类似的还包括目光游移不定、频频看表，心不在焉等，但切忌伤害到对方的自尊心。

4. 迟迟未答法

交谈中，只是一再地表示“研究研究”或“考虑考虑”，迟迟没有回答，也是一种拒绝别人的方式。



善用询问，了解对方的真正想法

在沟通中，当对方行为退缩、默不作声或欲言又止的时候，可以用询问的方式，引出对方真正的想法，从而去了解对方的立场以及对方的需求、愿望、意见与感受。

例如，管理者在与下属沟通时，可以以聊天的方式开头，比如“最近工作如何”“最近累不累”等。这样的询问，一方面为要说的话铺了路，另一方面还可以营造自然的谈话气氛。询问之后，管理者要积极地倾听，同时，也要注意简单地复述已听到的部分，以确定没有听错下属的意思，这么做是让下属知道你真的在乎他们的谈话，容易让下属对自己产生好感，从而诱导下属发表意见，了解他们在工作中产生的问题、遇到的困难、出现的思想波动等。善于询问的管理者，才能做好团队的沟通工作，把大家团结起来，共同前进。但是，有些管理者只是不断地说，从来不管下属的心情。这样的管理者，很难了解到真实的情况，而且下属在面对这种永无止境的说教时，也会觉得兴趣索然。

又比如说，很多业务员在拜访陌生客户时的成功率比预期要低很多，有时候甚至低于正常水平。究其原因，就是没有注意沟通的方式，比如询问。巧妙的询问，在拜访陌生客户时，显得尤其重要。善用询问，就可以在短短几分钟的时间里，快速了解一个陌生客户的实际需求，甚至包括他们过去经销相关产品的经验，以及现在想找什么样的新牌子或新产品等，而这些重要的信息都将有助于一个业务员制定、修正自己的谈判策略，提高拜访陌生客

户的成功率。

善用询问的方式，可以根据不同的时间、不同的地点，巧妙地安排。比如问路时，与路人的搭讪；吃饭时，单独与服务员巧妙的交流；进入商铺，留意咨询租铺的问题，倾听与询问业主的买卖情况；进入市场，与小商贩进行搭讪；走进居民区，与老头、老太太们交流等等。可以运用换位思考的方式，去了解对方的立场以及对方的需求与感受，从而引导对方发表意见。

在询问对方时，可以运用扩大询问法和限定询问法等。采用扩大询问法，可以让对方自由地发挥，让他多说，由此知道更多的东西；采用限定询问法，则让对方始终不远离会谈的主题，限定对方回答问题的方向。如“肖经理，贵公司的产品需求计划是如何报审的呢？”这就是一个扩大式的询问法；如“肖经理，像我们提交的一些供货计划，是需要通过您的审批后才能下面的部门去落实吗？”这是一个典型的限定询问法。另外，在询问时，注意千万不能犯“封闭话题”的毛病。采用封闭话题式的询问法，会以造成对话的中止，如：“肖经理，你们每个月销售的产品大概是六万元，对吧？”

要运用好询问的技巧，有时也要学会“装疯卖傻”，譬如，明明知道这件事情是应该这样的，却故意装傻，不知道或故意说错，然后听取对方的描述和解释，从而达到与人沟通的目的。