

# 超级沟通力

你能听出对方的弦外之音吗？  
你能掌控交际谈判的走向吗？  
你能迅速找到沟通的重点吗？



黎明◎编著

掌控沟通心理，驾驭谈判对手，把握交际走向  
一本书让你成为魅力四射的交际达人！

国家一级出版社

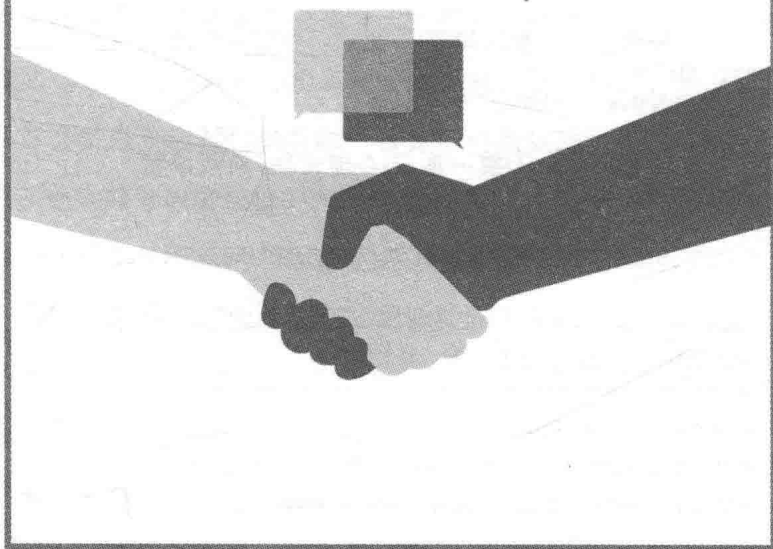


中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

# 超级沟通力

黎明◎编著



国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

## 内 容 提 要

一个人的沟通能力往往影响着人的一生。幸福的家庭、成功的事业、融洽的人际关系，无不与沟通有着密切联系。可以说，拥有良好的沟通技巧，就会使你的人生之路更为通畅。

沟通不仅仅是人的本能需要，还是一门深奥的学问。本书介绍了多种沟通技巧，能够帮助你有效改善人际关系并提升个人影响力，从此为你开启成功的职业生涯和幸福的生活。

### 图书在版编目(CIP)数据

超级沟通力 / 黎明编著. —北京: 中国纺织出版社, 2017.8  
ISBN 978-7-5180-3772-8

I. ①超… II. ①黎… 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164325号

---

责任编辑: 闫 星 责任印制: 储志伟

---

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2017年8月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 15

字数: 186千字 定价: 29.80元

---

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

沟通是人们进行思想交流，以取得彼此的了解、信任，建立良好人际关系的一种活动，是我们实现目标、满足需求、追求梦想的重要手段之一。其实，我们每一天都处在与他人沟通的过程中。比如，在家里，我们需要和家人沟通；在学校，我们需要和老师、同学沟通；在工作中，我们需要和上司、客户、下属和同事们沟通；在生活里，我们需要和朋友、陌生人沟通……沟通，真的是无处不在。人们的一生中花费了如此多的时间在进行沟通，但是，大家沟通的成果如何呢？有些人却说最令人痛苦的一件事，就是自己不被人理解，与别人无法沟通。沟通是人们用来交往的工具，运用得好，会获得好的结果；运用得不好会带来难以预料的麻烦，这是不可否认的。可以说你一生的事业，成功与否，绝大部分取决于你的沟通能力。

沟通并不单单是交流的手段，更是一种个人气质的展现。聪明人会说话、会办事，是因为他们懂得沟通技巧，因此被朋友尊敬，被社会认同，被上司青睐，被下属拥戴。一个善于沟通的人，就可以把自己的生活、工作安排得有趣、有味，不仅使他人快乐，也使自己幸福。

——想要增加你的魅力，需要沟通。

你在与人谈话的过程中，如何快速吸引对方？如何让自己魅力四射？当你懂得沟通技巧的时候，这一切都不是问题。因为，一个具有良好沟通能力的人更能在对方面前表现出大方得体的一面，更能把话说得利落干净，更能传达出悦耳响亮的声音……

——想要在职场上干得有声有色，需要沟通。

自己工作很卖力，能力也不比别人差，兢兢业业地熬了许多年，可总是不



被领导注意和赏识，在同事间也很难找到一两个可以放心地讲心里话的人，于是便常常感到孤立和不顺。这是为什么呢？其实，是你不懂得在职场中搞好人际关系，忽视了职场沟通罢了。如果能把沟通工作做好，相信你的努力定会事半功半。

——想要化解矛盾，摆脱尴尬，需要沟通。

你有没有遇到这样的情况：与人攀谈，突然冷场，无话可说；再次见面，忘记姓名，不知如何称呼；出现误会，不去解释，矛盾越来越深……这些生活场景大家应该或多或少遇到过，不懂沟通技巧，确实难免让人有些尴尬。

……

要建立良好的的人际关系，你就必须与别人进行沟通。从与邻里的沟通开始，进而扩展到上司、同事、员工，乃至企业组织内部及外部。将这些人际关系上的关键环节一一解开，不但能设身处地地体察出别人的需要，更能一如所愿地追求自我的成长！

本书涉及沟通的方方面面，通过具体的典型案例为大家提供了一个个沟通技巧，非常具体明确地教给大家如何利用这些技巧和原理提高自己的说话水平。不过仅限于我们日常生活中所需要的谈话艺术。假如你因为沟通不好错失了公司的一单生意；假如你因为开玩笑让你的朋友陷入尴尬；假如你要求人帮忙而不知如何开口……那么这本书也许可以供你作参考。一个讨人喜欢的人，在纷繁复杂的人生竞争中，将会占有何等有利的位置，这其中的价值你将会慢慢发现。

通过阅读和学习本书，相信读者朋友们能够按部就班地从零知识开始，掌握沟通力的精髓，发挥沟通力的作用，让自己从原本的沟通盲区中走出，成为沟通高手。此外，对于那些在沟通方面经常碰壁、不知如何改善的朋友来说，你也可以从本书中寻找答案。请大家相信，良好的沟通力定会让你的人生大放光彩。

编著者

2016年7月

## 第 01 章 超级沟通力：让你变得人见人爱的秘密 \ 001

让感情不断升温，你需要沟通 \ 002

获取良好人际关系，你需要沟通 \ 004

成为团队的佼佼者，你需要沟通 \ 007

追求更高的效率，你需要沟通 \ 010

获取更多信息，你需要沟通 \ 013

## 第 02 章 认知沟通力：沟通力即竞争力 \ 017

培养良好竞争力，从沟通起步 \ 018

事业高升离不开强大的沟通力 \ 021

良好交际，怎能离得开沟通 \ 023

影响沟通的几个心理因素 \ 025

学会尊重，让沟通更顺利 \ 027

改变心态，与自己进行积极沟通 \ 030

## 第 03 章 谈话：开始一个高效对话 \ 033

没有平等，何谈沟通 \ 034

沟通，从良好的第一印象开始 \ 036

说好第一句话，让沟通完美进行 \ 038

打消对方疑虑，增加信任感 \ 041

初次见面，说话禁忌需知道 \ 043

## 第 04 章 增加个性魅力：让他人喜欢与你沟通 \ 047

与异性交谈，大方而有分寸 \ 048

展现魅力声音，为你的沟通加分 \ 050

说话干脆利落，绝不拖泥带水 \ 052

让肢体语言传达你内心的真诚 \ 055

真诚沟通，大家都会喜欢你 \ 057

## 第 05 章 让别人赞同你：六个完美沟通技巧 \ 061

调整好你自己的说话语气 \ 062

不要总是用命令的口气 \ 064

巧妙解尴尬，给人台阶下 \ 067

做一个对方眼中靠得住的人 \ 069

批评人也可以不得罪人 \ 071

掌握沟通的主动权 \ 074

## 第 06 章 注意沟通禁忌：别让祸事从口出 \ 077

遇人不言人过，说话不揭人短 \ 078

玩笑讲分寸，不可随意开 \ 081

注意形象，远离消极口头禅 \ 083

要明白：什么该说，什么不该说 \ 086

沟通禁忌：心直口快得罪人 \ 089

## 第 07 章 拒绝灵活有度：解放自己也不得罪他人 \ 091

拒绝他人的方法有哪些？ \ 092



巧妙拒酒，不伤感情 \ 094

该如何拒绝你的追求者？ \ 097

懂得拒绝，学会说“不” \ 099

“逐客令”怎么说出口？ \ 102

无法拒绝？那就转移话题 \ 104

## 第 08 章 有角度地赞美：不着痕迹才让人心生欢喜 \ 107

赞美不当，你将无法实现沟通 \ 108

用心真诚，赞美才会更有效 \ 110

赞美有新意，对方更容易接受 \ 113

学会借用他人之口赞美别人 \ 115

远离嫉妒，赞美让你更受欢迎 \ 117

及时赞美，说出你的心声 \ 120

## 第 09 章 巧与陌生人攀谈：一分钟结识新朋友 \ 123

称呼得体，瞬间赢取他人好感 \ 124

自我介绍是展示你魅力的开场白 \ 126

寻找共同话题，让沟通畅通无阻 \ 128

主动沟通，让陌生变熟悉 \ 131

琢磨对方话语，让彼此一见如故 \ 133

相识尚浅也要准确叫出他人名字 \ 135

## 第 10 章 请人帮忙嘴要甜：嘴甜的人总会有人帮 \ 139

多帮他人，才好开口求人 \ 140





求人办事，哪些禁忌该注意？ \ 142

学会“戴高帽”，博取对方欢心 \ 144

求人帮忙，学会耐心等待 \ 147

用心求助，真诚沟通 \ 149

说好话，上司要学会笼络下属 \ 151

## 第 11 章 语言富有感染力：沟通才能更顺利 \ 155

不要小瞧热情感染的力量 \ 156

控制好节奏，吸引对方注意力 \ 158

说话，要体现出你足够的自信 \ 161

做有风度的人，说有风度的话 \ 163

生动的语言更能感染对方 \ 166

## 第 12 章 沟通冷场怎么办：教你化解尴尬的妙招 \ 169

做个和事佬，巧妙打圆场 \ 170

自嘲，让尴尬快速消失 \ 172

巧妙沟通，“没话找话” \ 175

喊错名字太尴尬，怎么办？ \ 177

沟通冷场，几个妙招需谨记 \ 179

会打马虎眼，说好模糊话 \ 182

## 第 13 章 化解误会沟通法：用真诚换取一句原谅 \ 185

及时沟通，及时化解矛盾 \ 186

真诚道歉，方能打开心结 \ 188



出现问题，先学会反省自己 \ 191

不计较，心胸决定人生宽度 \ 193

弥补过失，用行动来证明 \ 196

## 第 14 章 玩转幽默式沟通：做最受欢迎的人 \ 199

幽默，达到你沟通的最佳效果 \ 200

幽默，让气氛更加活跃 \ 203

良好人际，从幽默起步 \ 205

幽默沟通，你先要懂得尊重 \ 207

化解尴尬，幽默就是一妙招 \ 210

一语双关，巧妙呈现你的机智 \ 213

## 第 15 章 职场沟通小技巧：高速沟通游刃有余 \ 217

面对上司，沟通学问知多少？ \ 218

面对同事，沟通技巧是什么？ \ 221

面对下属，沟通艺术不可不知 \ 224

哪些话不该说，你知道吗？ \ 227

给点鼓励，让沟通更加顺畅 \ 229

## 参考文献 \ 230

## 第 01 章

# 超级沟通力：让你变得人见人爱的秘密



在人际交往中，一个善于沟通的人往往能够得到更多人的欣赏和喜爱，因为他们总能够把话说到点上，并且能够用一种最舒服的方式把问题处理好。在这个时代，强大的沟通力就是你获取好命运的“保障”。想要很好地表达你的情感，就需要沟通；想要获取更多有利信息，也需要沟通；想要改善人际关系，还需要沟通；想要提高办事效率，更需要沟通；想要成就出彩人生，必须进行沟通……沟通无处不在，沟通力就是你立足社会必备的一项技能。强大的沟通力不是与生俱来的，但是只要大家掌握了一定的技巧和方法并加以锻炼，相信你一定能成为一位不折不扣的沟通高手。



## 让感情不断升温，你需要沟通

有一位父亲在讲述他的教育经验时说道：

我的儿子磊磊今年上初二，处于青春期的他越来越让我头疼。我不知道该如何处理我与磊磊之间的“代沟”问题，为此，我们发生过很多争吵，我一直希望磊磊能按着我所指定的道路不断发展，但是磊磊似乎极力排斥，总是偏离我所指定的轨道，我们之间简直是无法沟通。

慢慢地，我和磊磊之间的关系越来越冷漠，他什么心事都不愿与我说，我为了这个家，为了他的学业，整天在外奔波，可是我真的不明白他为何不理解我。

磊磊和他妈妈的关系还是挺好的，当我问我的妻子为何磊磊越来越不听话时，我的妻子说：“磊磊其实心里是很爱你的，可是你的全部身心都扑在了工作中，你有过跟孩子认真谈心的经历吗？你为何不试着以朋友的身份与他相处？你们之间需要沟通，要不这父子感情就越来越疏远了。”

是啊，之前磊磊总是说我不了解他的想法，不知道他需要的是什么，总是怪我忽略了这个家。通过自我反省，我意识到的确是我自身存在着问题。于是，我决定试着和磊磊做朋友，积极去寻找我们之间的共同话题。

磊磊喜欢利用课余时间看球赛、打篮球，其实我也对体育方面非常感兴趣，只不过这几年实在太忙了，不仅要工作养家还要操心磊磊的生活学习，于



是就把自己的兴趣爱好都放下了。我觉得这是建立良好父子关系的一个好的契机。闲暇时候我就经常跟磊磊谈论球赛的事情，有时间我们也经常一起去球场上打几场球。慢慢地，我和磊磊在篮球中找到了共同语言，成了很好的朋友。

这样长时间相处下来，我和磊磊在其他的方面也找到了共同的话题，我们之间的沟通越来越多，关系也越来越亲密。在和磊磊频繁的沟通交流中，我帮助他解决成长中遇到的困难，引导他不断健康地成长，同时，我的生活也因为彼此之间的陪伴而更加丰富。沟通，让我们之间的感情得以改善并迅速升温，让我们的家越来越温馨。

在生活中，即便是最亲的人也会出现摩擦，其实这是一种正常现象。磊磊家的情况在生活中也是很常见的。处在叛逆期的孩子常常会因一点小事跟父母闹意见、和父母吵架，甚至离家出走，其实，之所以会造成这样的结果，都是因为父母与孩子之间没有进行相关的情感沟通造成的。所以，当我们和亲人发生矛盾时，应该主动与他们沟通，让彼此的情感更为牢固。

沟通，是表达情感的需要，不管是亲情、友情还是爱情，如果想要情感更为深厚、长久，这一切都离不开彼此心灵上的沟通。那么我们具体需要怎么去做呢？

### 1.主动沟通，切忌封锁内心

为了和家人及朋友建立良好的关系，我们要打开封锁的心理，主动与他们交心谈心，表达自己的意愿，让对方了解自己。如果什么事情都憋在自己的心里，那么你还怎样与他人相处呢？如果出现问题，我们要及时地与对方沟通，让对方明白自己的心思，不要因为自己的沉默不语让彼此之间的关系变得更加冷淡。

### 2.换位思考，为他人着想

如果和你的亲朋好友发生了不同意见而争执，可以进行一下换位思考，试



想如果自己是对方会怎样做？这样就容易理解对方的内心感受了。

### 3.学会倾听对方的心声

倾听是一种极好的沟通方式，当我们身边的人因为这样那样的问题而向你倾诉时，我们要做对方最好的倾听者。

### 4.学会分享自己的喜怒哀乐

平时，你可以有意识地让自己看或听一些有意义的事，让自己和别人一起快乐、一起忧伤，使自己在潜移默化中获得情感分享。渐渐地，你也会把自己高兴的事、伤心的事讲给别人听，让别人一起感受你的情绪体验。懂得分享，你与身边人的关系将会更为亲近，你的沟通也会更为顺利。

## 沟通启示

沟通是生活中的一项重要技能，工作需要沟通，朋友需要沟通，感情需要沟通，家庭需要沟通……沟通可以让我们更好地理解别人，也可以被别人更好地理解。

## 获取良好人际关系，你需要沟通

据说山上有一种宝石，在夜晚可以发光。老虎大王非常希望能有这样一块宝石，于是派猴子前去寻找。这让一直等待机会想要表现自己的猴子很高兴。它自认为有孙悟空的血统，一定可以有所作为，所以平日便不把其他动物放在眼里。

它踌躇满志地上路了。让它没有预料到的是，除了遇到高山险阻之外，还遇到了许多意到不想的障碍。比如，狮子就不允许它通过自己的领地；甚至有一头狼偷走了它的食物；狐狸骗走了它的钱财；就连乌鸦也会时不时地在它头



上拉屎。结果，宝石没有找到，反而使自己疲惫不堪。

此时，猴子才发觉如果平时和其他动物搞好关系就好了。

每个人生活在这个社会上都需要与人交流、沟通，如果你不能很好地与他人沟通，那就很难建立良好的人际关系，那么你生活的道路就会格外艰难。故事中的猴子平日里从不把其他动物放在眼里，不屑与它们进行沟通，最终在动物界混得一塌糊涂。

刘俊华所在公司要派人去参加同行业的年度会议，其实，这样的会议并不受大家的喜欢，内容枯燥乏味，沉闷冗长，故使得众职员望而却步，退避三舍。在大家眼里这种会议简直就是浪费时间，由于没有人愿意前往，这令公司的老板伤透了脑筋。这时，刘俊华主动提出去参加会议，同事们都笑他傻到家了。但是刘俊华却认为，这类会议虽沉闷，但却是同行俊杰的大聚会，趁这个机会，多结交些同行，多联络一下感情，可以充实自己的人脉网。刘俊华觉得，良好的沟通能够让自已的朋友越来越多，这些朋友的存在一定会让自己的事业越来越顺利。刘俊华是真正的聪明人，他用公司的时间、公司的荷包去编织自己的关系网，成为事业提升的一大秘诀。通过这次会议，老板对刘俊华刮目相看，越来越器重他，同时在会议中刘俊华通过沟通认识了很多商场上的朋友，不仅增长了见识，还扩大了人脉，可以说收获是非常大的。

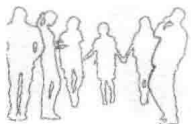
在人际交往中，如果你是一个沟通高手，那么你交际成功的胜算就非常大。那么，对于一般人来说，如何才能做好沟通呢？

#### 1.对沟通的目的有个明确的认识

在人际交往中，你应懂得两个方面的角色运用：一是角色互换，二是角色创造。有些人不懂得把握角色互换的原理，因此常常习惯于从自己的角色出发来看待自己和别人的行为。

#### 2.敢于沟通，用良好心态对待他人的拒绝

拒绝了又能怎样？谁能保证每一次开口都能取得成功？所以说，放宽心



态，脸皮厚一点无所谓。我们不要怕被人拒绝，关键不在于有多少人拒绝你，而在于你有没有把你的想法说出来。不管别人说什么，只要你对别人说出了你的想法，这就是一种进步。

### 3.小事也可以有大影响

良好的人际关系需要时常的沟通来巩固，即便是熟人我们也不要忽略。在熟人生日时送上鲜花或是发出一个祝福的电子邮件，在朋友结婚或是生育时也要及时送上祝福，当你获知老同事取得成功时，不要忘记祝贺他。最终你会发现自己也会收到一些意想不到的祝福。

### 4.让沟通的次数不断增加

一位优秀的推销员曾说道：“每次去拜托客户的时间应尽量减短，但要增加拜访的次数，每次都重复同样的话题，但要尽量缩短沟通的时间。”所以说，我们对人际关系要忠诚。保持和对方的联系，即便是对方和你目前的工作完全没有联系。只有当你在时机好的时候维护好你的人际关系、时常保持沟通，才能在不顺利的时刻获得对方的帮助。

### 5.真心关怀，让关系升温

真心的赞美能使对方得到一定的满足，使人精神愉悦，从而对你产生好感，而真诚的关心则会令他人感动，迅速对你的感情发生质的升华。

## 沟通启示

---

沟通其实需要极大的勇气和自信，许多人不沟通是因为害怕被拒绝，认为反正不会有用，或自己的意见不重要，对方不会重视。也许会有失败，但人生没有一定能成功的事。如果有一定能成功的事情，那件事也绝对不值得你花太多的力气。有勇气的人宁愿冒险去了解别人，和别人沟通。

---





## 成为团队的佼佼者，你需要沟通

沟通，可以与人达成共识，让人们更好地合作。一个拥有良好沟通能力的人在工作上比其他人更为顺心，工作效率也一定很高。在这个竞争激烈的社会中，我们需要学会与别人进行有效的沟通与合作，因为有效的沟通是成功的第一步，不仅在人际交往中，在以后的工作和学习中都需要有效的沟通与合作。

米莉毕业那年，到一家外企的销售部门做销售员，这家企业的待遇非常优越，发展前景也是一片大好，刚去公司没多久，米莉就暗下决心一定要对得起这份工作，处处要求自己拔尖。年终考核时，米莉的业务量在同期入职的应届生中遥遥领先，受到了领导的一致好评。不久，米莉就成了整个办公室的顶尖人物，她的表现非常突出，有时她为了显示自己的能力，不惜包下一个组的工作来“单挑”。

米莉表现出众，这是大家有目共睹的，但是毕竟刚来没多久，米莉也算是公司的新员工，经理多次对她说：“米莉呀，你真的很能干，成绩也很突出。但是你毕竟来公司不久，是否有什么不懂的地方需要我们帮助呢？”

“谢谢经理，没关系，相信我一定能做好的，请您放心！”听到经理的称赞，米莉干活儿的劲头更足了。可唯一让经理感到遗憾的是，米莉工作能力虽然很强，但是有一次，她不但没有按公司的要求如期完成任务，而且还差点让公司失去一个大客户。而她失败的原因，就是不善沟通。

这个工作是经理特意让米莉做的，那天，经理因为临时出差，就把一项重要的工作交给了米莉，因为这项工作确实重要，主管一再叮嘱米莉，要先向其他同事了解一下客户的情况，再和客户沟通，这样更有利于工作。

过了些日子，经理出差回公司时，立刻被老板叫到办公室批评了一顿。原