

100%

提升你的  
竞争力和掌控力

15分钟从陌生到熟悉  
3天完美沟通术打造计划  
1周成为沟通达人、谈判高手

# 沟通力

高效沟通的艺术

沈方楠 / 著

9个沟通情境训练 + 55个高效沟通终极突破法 = 驾驭谈话的**超级沟通术**

100%

提升你的  
竞争力和掌控力

15分钟从陌生到熟透  
3天完美沟通术打造计划  
1周成为沟通达人、谈判高手

# 沟通力

## 高效沟通的艺术

沈方楠 / 著

9个沟通情境训练 + 55个高效沟通终极突破法 = 驾驭谈话的**超级沟通术**

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目(CIP)数据

沟通力：高效沟通的艺术 / 沈方楠著. —北京：中国法制出版社，2015.7  
ISBN 978-7-5093-6567-0

I. ①沟… II. ①沈… 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(2015)第159197号

责任编辑：陈晓冉 (chenxiaoran 2003@126.com)

封面设计：周黎明

---

### 沟通力：高效沟通的艺术

GOUTONGLI: GAOXIAO GOUTONG DE YISHU

著者 / 沈方楠

经销 / 新华书店

印刷 / 河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本 / 710毫米 × 1000毫米 16

版次 / 2015年9月第1版

印张 / 17 字数 / 226千

2015年9月第1次印刷

---

中国法制出版社出版

书号ISBN 978-7-5093-6567-0

定价：39.80元

值班电话：010-66026508

北京西单横二条2号 邮政编码100031

传真：010-66031119

网址：<http://www.zgfs.com>

编辑部电话：010-66054911

市场营销部电话：010-66033393

邮购部电话：010-66033288

(如有印装质量问题，请与本社编务印务管理部联系调换。电话：010-66032926)

俗话说：“一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳。”由此可见，说一口好听的话是多么的重要。现代社会人际关系复杂，社会交往活动频繁，无论做什么事情都需要用言语去沟通。会说话的人，随口一说都能让人感觉如沐春风，暖人心脾；而不会说话的人，哪怕是经过再三斟酌，一句话出口，也会让人如坠冰窟、寒凉透骨。

有这样一个故事：一个大户人家给孩子过满月，宾客盈门。户主将孩子抱了出来，客人纷纷上前观看。其中一个宾客甲说：“这孩子长得一脸福相，将来必定发财。”众人都给予附和，户主非常高兴，给了这位宾客一份大礼。另外一位宾客乙说：“此子天生贵相，将来必当大官。”众人对此亦随声附和，户主大喜，给予了厚礼答谢。然而，还有位客人丙上前一看，一脸狐疑地说：“这孩子将来会死的。”此言一出，众人愤怒，户主令家丁将其乱棍打出。

为什么在同一个场景中，面对同样的事情，不同的人会说出不同的话？为什么甲、乙两人的“马屁”得到了户主的欢心，而丙只是实事求是，说出了所有人类最终的结局，却受到了截然不同的待遇？在生活中，我们时常会遇到这样的困惑，那就是——与他人交流时，该如何开口，该说些什么，又怎样去说？

在本书中，我们通过深入浅出的生活案例，结合心理学的实验、理论给予回答，究竟该如何表达才能打动人心，沁人心脾？

- 如何展示自己，用个性魅力吸引对方？
- 如何引导对方，主动敞开心扉？
- 如何给予反馈，让沟通更有效果？
- 如何巧言赞美，让对方如沐春风？
- 如何开口请求，使对方不会拒绝？
- 如何进行说服，获得对方认可？
- 如何予以拒绝，彼此都不难堪？
- 如何适度批评，才能让对方心悦诚服？

巴尔塔沙·葛拉西安曾经在《智慧书》中这样写道：“没有哪一种人类所从事的活动需要像说话那样小心翼翼，因为没有一种活动比说话更频繁、更普通，甚至决定我们输赢成败的，往往就是我们所说的话。”

由此可见，说话具有非常重要的作用，有时候能左右我们的命运，有时能影响一个人事业的成功，有时还能决定人际关系的好坏。因此，如果能掌握说话的规律和技巧，在与人交谈时让自己的语言更具魅力；批评时，做到轻重有度，褒贬有节；劝说时，字字珠玑，巧言令色。那么你的口才一定会帮助你改变命运，帮助你获得事业成功。

本书通过大量经典的成功实例，从展示、引导、倾听、反馈、赞美、请求、说服、拒绝、批评等9个方面阐释了人们日常生活中的沟通技巧，教会大家如何利用这些技巧和原理提高自己的说话水平。

在这里，要特别说明的是，这本书的创作融入了团队的智慧，我们团队中的大部分人都参与了这本书的撰写或资料收集、分析工作。这些人包括：孙科柳、李瑞文、秦术琼、宋松红、谭海燕、谭汉贵、王晓荣、杨兵、杨选成、孙东风、孙丽、潘长青、张余、孙健、冯彬、孙科炎、孙国平、杨选华、杨树英等。本书最终由沈方楠进行文字修订，并定稿。

书无法尽善尽美，我们衷心希望读者朋友提出宝贵意见，并期盼读者朋友能够学有所悟，学有所得！

## 第一章 如何展示：用个性魅力吸引对方

1. 敞开自己，方能吸引对方 / 003
2. 打造外表魅力，瞬间抓住对方的心 / 009
3. 制造个性闪光点，给对方留下深刻印象 / 015
4. 让自己生动起来，显示独特魅力 / 020
5. 用肢体语言说话，更充分地表现自己 / 025
6. 传递热情，营造活跃的交流氛围 / 029

## 第二章 如何引导：让对方主动敞开心扉

1. 用积极的情绪让对方放松 / 035
2. 有条理地说话，能让对方更好理解 / 039
3. 适度模仿对方，增加好感 / 044
4. 问对问题，引导对方深入交流 / 049
5. 用启发的方法快速发起话题 / 055
6. 让对方放下戒备，说出真话 / 060
7. 说话掌握好分寸才不会得罪人 / 066

### 第三章 如何倾听：激发对方的表达欲望

1. 每个人都希望被关注 / 075
2. 听懂话中有话才能准确交流 / 079
3. 用身体来表示你的专注 / 083
4. 全面接收信息，不要选择性地倾听 / 090
5. 保持客观心态，不进行主观臆断 / 095
6. 通过反馈式倾听，指引对方的表达 / 099

### 第四章 如何反馈：让沟通更有成效

1. 有互动才叫沟通 / 107
2. 想要正确反馈，就要懂得换位思考 / 111
3. 借用肢体语言回应对方 / 115
4. 向对方确认，以保障正确接收信息 / 119
5. 用好鼓励，给予对方正面反馈 / 123
6. 表示赞同让对方更加积极地交流 / 127

### 第五章 如何赞美：让对方如沐春风

1. 每个人都想得到肯定 / 133
2. 用眼睛来寻找对方的优点 / 136
3. 间接赞美让对方如沐春风 / 139
4. 先抑后扬让赞美更加打动人 / 145
5. 巧用行动表示赞美效果会更好 / 149
6. 赞美也要把握时机和尺度 / 153

## 第六章 如何请求：对方才会支持你

1. 用开放的心态引导对方主动帮你 / 159
2. 请求前要仔细考虑，不要为难对方 / 163
3. 求人办事开口难，先寻找突破口 / 167
4. 先创造积极的情境体验，再开口提请求 / 171
5. 让对方感觉到你曾经的付出，对方才能帮你 / 175
6. 先提小要求再提大要求，更容易成功 / 180
7. 尊重对方不帮你的权利，不抱怨 / 184

## 第七章 如何说服：让双方的意见获得统一

1. 有理有据更能劝服对方 / 191
2. 用催眠的方法让对方没办法拒绝 / 194
3. 温水慢煮才能不知不觉攻陷对方防线 / 200
4. 利用名人影响力让对方认同你的观点 / 205
5. 交流次数越多，对方越容易接受 / 209
6. 不要一心说服对方，懂得尊重对方的选择 / 213

## 第八章 如何拒绝：才能保全双方的面子

1. 其实说出拒绝并不难 / 219
2. 拒绝并不意味着全盘否定 / 224
3. 做出小让步来保全对方的面子 / 228
4. 在认同中提出拒绝，对方更容易接受 / 231
5. 故意装作不知道，将对方的请求挡回去 / 235



6. 幽默的拒绝不会让对方太难堪 / 238

## 第九章 如何批评：才能显得更加真诚

1. 少批评，不代表完全不批评 / 243
2. 开门见山的批评能让对方更加清醒 / 247
3. 先扬后抑，对方会更加容易接受 / 251
4. 借用故事让批评显得更加委婉 / 255
5. 赞美式的批评很有效 / 259

参考书目 / 263

## 第一章

# 如何展示： 用个性魅力吸引对方

个性魅力和人格魅力是最能吸引他人的无形武器，如同看不见的气场，吸引着对方。那么该如何恰当地将这种优势展示出来，不需要语言，也能吸引对方呢？



人与人之间，隔着千山万水，你的生动如果不能恰当表达，他人则未必领情。

## 1 敞开自己，方能吸引对方

敢于将最真实的自我，展示在他人面前，是一种自信，也是一种信任。

### 1.1 敞开心扉，呈现最真实的自己

“交人贵在交心”，将自己的想法和信息表达出来，有助于对方了解自己。展现自己最真实的面貌，减少与他人的疏远感，方能吸引并打动人心，获得他人的信赖和认可。同时，有利于抒发郁积的情感，达到振奋精神的作用。

奥普拉·温弗瑞是当今世界上最具影响力的女人之一，她主持的电视谈话节目“奥普拉脱口秀”，平均每周吸引 3300 万名观众，并连续 16 年位居同类节目收视率之首。奥普拉能在美国传媒界创造神话，成为世界上第一流谈话节目的主持人，其中一个重要因素就是她善于将自己的个人弱势转化为智能资本。

这个出生寒微的黑人女子，除了凭借无比的自信和意志征服民心，成为一代“心灵女王”之外，另外一个促进其成功的力量就是对观众推心置腹、愿意与他们分享一切的真诚。在镜头面前，她公开承认自己 14 岁时未婚生子，婴儿出生两周后就夭折了。在电视节目中，她毫不避讳地承认自己曾经有吸食可卡因的经历，甚至在杂志访问

中，她还透露自己在9岁时遭遇强奸的惨痛经历。这些被一般人划为“重大耻辱”的伤疤，奥普拉却敢于在上千万观众面前倾诉出来。事实上，并没有人因为这些“耻辱”而嘲笑她，反而更加增加了她的亲和力。

乔治·麦尔在他的《奥普拉·温弗瑞：真实的故事》中写道：“观众们信任奥普拉是因为她就是他们中的一员，而且经常会提问一些惊人的问题或暴露自己的隐私……其反响是惊人的。”

为什么自我暴露具有如此惊人的吸引力呢？

## 1.2 自我暴露的“贴近效应”

心理学上对自我暴露的解释是：有意识地将自己私人性的、可靠的重要信息显示给他人，以此拉近双方的心理距离。交往双方常常通过自我暴露的方式增加彼此间的接纳度和信任感。

社会心理学家奥尔特曼和泰勒发现：良好的人际关系，是在自我暴露逐渐增加的过程中发展起来的。随着信任程度和接纳程度的提高，交往的双方会越来越多地暴露自己，同时也希望别人越来越多地暴露他们。因此，要想和别人建立更深、更亲密的关系，需要加强自我暴露的广度和深度。

一般而言，自我暴露的程度划分为四个层次：

- 第一层是兴趣爱好方面，比如饮食习惯、偏好等；
- 第二层是态度，如对人的看法，对政府和时事的评价等；
- 第三层是自我概念与个人的人际关系状况，比如自己的各种情绪，和家人的关系等；
- 第四层是隐私方面，比如个体的性经验，个体不为社会接受的一些想法和行为等。

自我暴露不仅能拉近双方的心理距离，还会增加双方的喜欢度。阿伦夫妇通过实验得出：真正敢于向他人自我暴露的人，能更快地打开对方的心扉，两个陌生人之间，也能建立非常亲密的关系。

在阿伦夫妇的实验中，他们将两个互不相识的被试安排在一起，这样两两一组，共同相处45分钟。在最初的15分钟时间里，让双方交流一些不带感情，低亲密性的话题和观点，如“你最近一次唱歌是在什么时候？”接下来的15分钟，让他们讨论一些较为亲密、隐私的话题，如“你最宝贵的记忆是什么？”在最后的15分钟内，引导她们进行更多的自我暴露，如“完成下列句子：‘我希望有一个人能和我分享……’以及‘你上一次在别人面前哭是什么时候？’”

实验结果显示，比起那些在整个谈话期间都只是交流一般性问题（如“你的高中是什么样子的？”“你喜欢什么样的节目呢？”）的控制组，那些在实验期间经历过了自我暴露逐渐升级的被试，感觉自己与伙伴的交谈更为亲密。而事实上，研究统计发现，有30%的学生认为，这些谈话对象比自己在生活中最亲密的朋友还要更亲密。

阿伦夫妇的实验可以说明，自我暴露具有能让两个陌生人快速拉近距离的力量，同时自我暴露的层次越高，说明双方交往的程度越深，与对方的关系也越好——这就是自我暴露的“贴近效应”。两个陌生人的沟通通常都是由低水平的自我暴露和低水平的信任开始。

事实上，敢于自我暴露的人，除了将自己的信息主动展示在他人面前外，还能传递其他信息。敢于自我暴露的人，通常都很自信，因为将自我紧紧封闭，本身就是一种示弱。一旦一个人开始进行自我暴露，就是建立

信任关系的标志。在自我暴露过程中，暴露的过多或者过少，都会直接影响沟通的有效发展。

那么，该如何把自我内心的信息恰如其分地传递给别人，产生有效的沟通呢？

### 1.3 自我暴露的传递技巧

与人沟通过程中的“自我暴露”，并不是让你不看对象、不分场合、不问情由地“粗暴乱露”一通，关键在于把握尺度。因此，在传递自我信息的过程中，有一些心理技巧是必须要掌握的。

#### （1）说给谁听

进行自我暴露之前，首先要选择目标，弄清楚为什么要向这个人说。其次，要明确你们属于什么样的关系状态，进行自我表露对双方是否有利害关系。

#### （2）说些什么

心理学的研究发现，无论什么样的性别、种族和国籍，人们都更愿意暴露与自己的态度、意见、兴趣爱好等有关的信息，而不太愿意向他人暴露个人的财产、人格、生理状态等有关的信息。

#### （3）可以说多少

自我暴露是一个循序渐进的过程，不能太过突兀，需要用温和的方式循序渐进，以免引起对方的惊讶。如果过早地涉及太多的个人隐私问题，反而会引起对方的忧虑和不信任感，会认为你不稳重、不敢托付，从而拉大了双方的心理距离。

一般来说，在沟通的初始状态时说一些自己知道，别人也可以知道的信息。比如：名字、居住地等。等到相对熟悉的时候，可以说一些自己的喜好、对某些事物的愿望、看法等。随着感情越来越亲密，可以说的东西越来越多，包括一些隐私、在别人眼中的印象等。

但是，无论关系多么亲密，对方都有不愿意暴露的领域。因此，我们没有理由因为关系亲密而要求对方完全敞开心扉，更不能任意侵犯对方所不愿意暴露的领域。否则，对方会产生强烈的排斥情绪，从而导致对你的接纳程度大大降低。

#### （4）可以说多深

自我暴露的程度，要根据听者的个人特质、真诚、尊重、情感呼应程度，以及是否能够对暴露的内容进行保密等因素决定。

还有，双方的情感亲密程度和信任程度也是影响自我暴露内容的因素。一般来说，可以根据对方的自我暴露倾向来决定自己该做什么程度的自我暴露。与那些和自己暴露程度水平相当的人交往，能做到游刃有余，达到更好的效果。

此外，性别不同，自我暴露的程度也会有所差别。一般而言，女性喜欢做更多的自我暴露，而男性相互之间的暴露则相对较少。

#### （5）说话的情景

自我暴露具有情境性，情境会影响自我暴露的过程。因此，无论在进行什么程度的自我暴露时，都要选择一个说话的时间，这也就是说，要创造一个可以说某些话的时机或情境。

请记住，真正的亲密关系发展是很慢的，它需要建立在信任的基础上，逐渐深入。因而，你的“自我暴露”必须以逐步深入为基本原则。这样，才能交到真正知心的朋友，赢得他人的心。

### 1.4 自我暴露小学问

- 真实的、坦荡的面貌，具有超强的亲和力，能快速拉近交往距离。
- 良好的人际关系，是在自我暴露增加的过程中逐渐增加的。
- 既是展示美好的一面，也要展示不好的一面，让你更具真实性。



- 对少数亲密朋友做较多的自我暴露，对一般性朋友做中等程度的暴露。
- 自我暴露是一个不断加深的过程，需要循序渐进。
- 每个人心中有不愿向人公开的秘密，不勉强对方，也不过度暴露自我。