

沟通力

如何有技巧地驾驭谈话

最具掌控力的沟通心理学
让你不动声色驾驭对方，轻松掌握沟通主动权

何 喆◎著

谈话、表述、倾听、反馈、感应、说服、赞扬、批判、原则

全方位、手把手教你提升沟通力，迅速扭转沟通败局

化被动为主动
从今以后，你说了算



中国财政经济出版社

沟通力

如何有技巧地驾驭谈话

何 喆◎著

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通力：如何有技巧地驾驭谈话 / 何喆著. — 北京：中国财政经济出版社，2015.5

ISBN 978 - 7 - 5095 - 5930 - 7

I. ①沟… II. ①何 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 (2014) 第 295997 号

责任编辑：吴 敏

责任校对：甄 飞

责任印制：刘春年

版式设计：丁丁图文

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码：100142

营销中心电话：010 - 88190406 北京财经书店电话：010 - 64033436

北京中兴印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 14.5 印张 174 000 字

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月北京第 1 次印刷

定价：35.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 5930 - 7/C · 0048

(图书出现印装问题，本社负责调换)

本社质量投诉电话：010 - 88190744

反盗版举报热线：88190492 88190446

序言 | 获得机遇从沟通开始

普通人的工作和生活看似平淡无奇，但成绩却差距惊人：有的人从物质到精神都获得极大成功，而有的人则似乎只能注定庸庸碌碌。不少人将这样的结果归结于机遇的不同。但如果进一步探索就能发现，一个人是否可以发现并把握机遇，沟通力起到重要作用。

这是因为，人们想要获得更好生活和工作的机遇，必然要和他人相互联系，以便获得彼此之间的更多了解，掌握社会生活中的更多信息。另外，你和家人、亲友、职场人士之间的人际关系好坏直接来自于沟通的质量，而这种质量则会反过来影响到你掌握多少成功的机遇。

可以说，无论我们正在从事什么工作或者将来想要达到怎样的目标，想要获得充分的机遇，就必须学会与人沟通。

正如有人所说：“过去、现在和未来，都是沟通在主宰人们。”沟通不仅能够让工作变得简单和高效，也能让人生变得更加精彩夺目。通过沟通，能够增加你和上司、同事、下属及对手之间的了解与信任，获得更多的尊重，达成更多的协作；通过沟通，能够唤醒你和他人的参与意识，激发更多主动性和创造性；通过沟通，能够缩短你与他人之间的心灵距离，得到更多成就感和幸福感，产生更多动力；通过沟通，能够让你更好地融入团队，成为群体中的核心；通过沟通，你才有可能顺利地在这愈加残酷的世界里脱颖而出。

时代在改变，对沟通的认识也必须改变。

沟通并非一项简单的技能，而是能够综合发挥作用的能力和素质体系，没有充分发挥这个体系的作用，就不可能最大限度地得到机遇的垂青。

本书作者常年从事沟通能力开发和教育培训工作，结合多年来的工作经验，从职场人的工作和实践出发写作本书。本书从人们的工作、生活和人际关系出发，集中讨论了开发自我沟通力的重要意义及其有效的实施办法，包括对沟通力价值的认识、对沟通力因素的分类，也包括对沟通力增长和运用的策略。例如，沟通力中必然包括的谈话力、表述力、倾听力、反馈力、说服力等等，沟通力作用于不同对象时应该遵循的原则、技巧……不同的知识和经验都经过作者有效梳理，形成具体法则。这些法则在理论上深入浅出，在实践中则具有明确的可操作性和指导性，并配有不同时代、不同环境下发生的真实案例，加上作者以导师角度思考总结形成的方法要点，能够让你在短时间内迅速了解打造个人高效沟通力的有效步骤，并轻松付诸实践。

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。同样，你也可以根据自己目前所欠缺的沟通能力，从本书的知识体系中选择对应的内容进行学习了解，从而做到活学活用、把握重点。

综上，沟通能够将复杂的事情变得简单，能够让原本素不相识的陌生人成为好友，能够让原本看似不可思议的梦想照进现实，能够让你原本觉得矛盾丛生的工作和生活环境变得和谐美丽。相信在本书的指引下，你将重新审视“沟通”这位老朋友，并在其陪伴下迎来更多的人生机遇、更加精彩的人生旅程！

第一章 认知：沟通力即竞争力	001
沟通，立足社会的关键竞争力	003
化身交际中的重要力量	006
沟通加速事业成功	009
影响沟通的几个心理因素	012
沟通质量高低取决于心态	015
沟通始于尊重	018
 第二章 谈话：开始一个高效对话	 023
位差效应：由偏见带来的沟通信息弱化	025
首因心理：留下第一好印象	028
三秒法则：让对方被你的开场白吸引	032
模糊原理：拆穿对方心理，打消对方疑虑	035
 第三章 表述：你说的话能否被认可	 041
克服障碍：减小传递偏差，提升表达效力	043

关注细节：享受对话过程，完美控制	047
7 ± 2 法则：利用记忆广度组合信息	051
提问技术：想要的结果在对的问题里	055
第四章 倾听：对方的意见是你宝贵的资源	061
斯坦纳定理：听准别人的，才能说好自己的	063
定型化效应：倾听需要摘下“有色眼镜”	067
权威理论：冷静地听，才能有力地判断	071
牢骚效应：给对方的抱怨一个宣泄出口	074
第五章 反馈：及时回应，保持良好沟通氛围	079
赫洛克效应：及时反馈，强调沟通动机	081
暗示法：把评价委婉传递到对方心里	085
确认法：养成确认的习惯，保障沟通结果	088
演示法：演示让不默契变成了好沟通	092
第六章 感应：探测对方的真实心理	097
微反应：破译表情密码，看透对方心思	099
正反法：沟通过程中看到人的两面性	103
同步法：适当模仿，赢得好感	107
缩小/扩大法：把没说中的说出来	111
乔哈里资讯窗：通过了解总结不同层次的信息	115

第七章 说服：有话好说，沟通不能强制	121
同理心：站在 TA 的角度想一想	123
NLP 语言：找到对方的正面情绪	128
肯定/否定句：牵着对方走	132
切割/组合法：留下好的，切除坏的	137
 第八章 赞扬：赢得人心才能深入沟通	 141
先扬后抑：对比让赞扬更有感染力	143
间接法：借花献佛，提升效果	147
信任法：让 TA 对你更有信心	151
期望法：给 TA 描述一幅美好蓝图	155
细微法：赞扬不怕微小	160
 第九章 批判：化负能量为正能量	 165
直接法：唤起沟通对象的耻辱心	167
激将法：激发对方改变的心	170
夹芯板法：在批评两边加上赞扬，让 TA 能接受	174
 第十章 原则：沟通讲原则，无往而不利	 179
结果法则：无结果等于无效沟通	181
同步法则：思维同步才能引起共鸣	184

适度法则：说多了就没分量 187

拒绝法则：不怕说“不” 191

第十一章 PK：找对人说对话，在残酷的

世界脱颖而出 195

老板：忠言不必逆耳 197

下属：蜂蜜比棒槌更有效 201

同事：共渡一条船 205

客户：看人说话 209

前辈：沟通时放低姿态 212

陌生人：避谈禁忌 217

对手：得理饶人，化敌为友 220

第一章

认知：沟通力即竞争力

沟通力就是竞争力。面对残酷的职场竞争、在强大的压力下，如何提高自身的竞争力？专业技能是竞争力的基础，也是一个人的综合实力，但是除了专业技能之外，想要获得成功还需要其他软实力的配合。沟通能力便是其中最重要的。

从个人发展的综合角度看，一个人能够获得多大的成功不仅仅取决于其知识技能的多少、工作经历的长短，还首先体现在个人沟通能力上。进一步而言，个人是否能够进行有效沟通，将会影响到其从求职到工作过程中一系列的表现及其综合能力的提升。

沟通，立足社会的关键竞争力

人类社会由个体组成集体。身处于集体之中，每个人都会频繁地利用沟通力来传递个人意志、维护人际关系，从而实现在竞争中的脱颖而出、获取利于自己发展的有利条件。可以说，沟通力是维护自身在社会中地位的基础、实现人生成功的有力保障，也是每个现代人应该具备的能力和素质。

一个人在社会立足靠的是全面的综合素质，是能力、才智、毅力、机会等不同因素综合作用的结果。需要看到，在信息传递、互动瞬息万变的今天，扎实的工作技能和辛勤的劳作态度，只有配以沟通力的引导，才能取得事半功倍的效果。

沟通力，是指个人和外界信息交流的能力。如何正确理解他人想要传达的信息、如何正确高效地传达自身想要表达的信息，都包含在沟通力中。需要看到的是，个体在社会上立足，既要依靠个人自身的综合能力，也需仰仗社会给自己的综合评价。而沟通能力无疑在这两方面都有着重要的意义和作用，能够帮助你在社会生活中展现出最佳的形象。

卡耐基是全世界著名的沟通训练大师，他的学生派特里克·奥海尔曾经回忆道，卡耐基对其沟通能力的训练给其带来了社会地位的巨大变化。

刚到美国的时候，派特里克沟通能力很差，正如他自己所说的那样：“当时，我非常自卑，出去工作连头都不敢抬起来。每次上门推销，我总

会在客户的门口徘徊，半晌之后才敢敲门。可以想象，那时候我自己的工作成绩很不满意。而且，由于缺乏足够的沟通能力，在社会上也没有什么朋友。这时候，我想去一家机械厂工作，但却突然收到了一封信，邀请我去听听卡耐基先生的沟通训练课。”

果然，训练后的派特里克感觉到了自身积极的变化。几周之后，他发现自己不再害怕面对陌生人，而且还突然热爱上了演讲，而且听众越多越是热情四射。接下来，就算是直接与陌生人单独地面对面沟通，也不会胆怯了。变化了的派特里克获得了大量的客户和朋友，并且他逐渐变得受欢迎和受重视。

随着沟通能力的加强，派特里克的收入逐渐增加，已经成为纽约著名的明星推销员。后来，派特里克面对着宾夕法尼亚州饭店中的 2500 名听众，也能从容地侃侃而谈自己的奋斗经历和生活成就。会场上，他机智幽默的语言引起阵阵会意的笑声，气氛热烈而融洽。很多人都觉得，自己从来没见过几个职业演讲家能够有这样强的沟通力！

派特里克用自己的亲身体验告诉所有人，沟通能力能够通过训练获得提高。

因此，你必须克服对提高沟通能力的恐惧，要着重克服自己对沟通力训练的惰性。沟通力不可能是生来就具备的，也并非只是提供给一部分人所拥有的学问和知识。你要知道，沟通力更多的是来自于一种工作和生活的习惯，只要积极训练、刻苦钻研，不断积累和发展，就能够培养起种种良好的沟通习惯。

沟通力对于提升竞争力的重要意义在于：

1. 沟通力是生活中不可或缺的素质。

在家庭生活中，每个人都很清楚生活质量对自身幸福感的重要性，良

好的沟通能力对于维系一个人和家人、朋友之间的正常生活互动是不可或缺的。具有良好的沟通能力，能够让你获得更多亲情、友情，并在生活角色转变时更加从容。

2. 沟通力是职场上的通关工具。

外部沟通主要是指与客户、供应商、政府部门等单位或者个人的沟通。这种沟通力，能够积极与对方达成共识，取得良好的双赢结果。内部沟通则是指职场内部同事、上下级之间的沟通，沟通主要目标在于加强工作配合默契度。你应该根据具体的情况需要，定期或者不定期地选择不同方式，和职场中团队的其他成员进行信息的交流和传递，从而确保内部人员之间的相互协调，增强团队凝聚力。

3. 沟通力是人际关系的基础。

在社会交往中，为了自己的身心得到更加健康的发展，必须要维持和他人良好的人际关系。现代社会中，人和人之间大都存在着较为复杂的关系，想要理顺这些关系并从中受益，必须具备强烈的沟通意识和能力，充分发挥人际沟通的作用。

需要注意的是，人际冲突也是人际关系中隐藏的重要问题。冲突存在于人和人之间的生活、工作关系中。人际关系冲突时有发生，经常会出现种种问题。例如，人际冲突造成组织效率低、团队凝聚力弱，同时也造成个人思想情感问题和人际矛盾的激化。想要避免这些冲突，就需要尽量利用好沟通力，营造自己和他人之间的工作环境，并为自己的发展扫除潜在障碍。

总之，竞争力是每个人在社会上赖以生存和发展的基础，沟通能力在

社会竞争力的总体构成中占有重要的席位。对于任何人来说，沟通能力都是不可或缺的，而那些还没有重视沟通能力的人必须要看到其重要而严肃的意义。

化身交际中的重要力量

沟通是人和人之间的思想交流，也是传情达意的重要过程。虽然沟通看起来简单，但实际上却有着很深的学问。如果沟通不能对信息作出正确巧妙的传递，不仅无法达到沟通的最初目标，还会给自己与他人的交往带来相应的风险。因此，沟通如果能够出彩，就会给你的人际关系带来精彩一笔。

人类之所以需要社交，不仅在于他们生活的需要，同时也在于心灵支持的需要。而真正成功有效的沟通能够带给人们鼓励和自信、快乐和成功，可以充分展现出自己的魅力，体现一个人的素质，缩短社交中双方原本存在的距离，并打造出良好的社交氛围，是人际交往之中的润滑剂。

有效的沟通之所以对于社交很重要，在于沟通能够打开社交过程中双方紧闭的心扉。沟通能够将干戈化为玉帛，协调人和人之间的关系。在适当的时候、适当的场合，利用沟通可以创造出原本不可能实现的奇迹，让原本陷入困境的事情豁然开朗。因此，如果缺少有效的沟通，即使工作能力很强，也会导致个人发展进入瓶颈。

赵总是一家小有名气的电商公司的总裁。他有着很明确的人生目标，

能够不断地克服自己面临的困难，超越自己和他人的工作标准，办事非常讲究效率。对同事和下属，他的态度真诚，讲究公平对待。同时，他对工作和生活非常认真。了解他较深的人都觉得他是个很好的朋友。然而，赵总除了生意上的伙伴和客户之外，真正的朋友并不多，即使是初次看到他的人，也对他没有什么好感。仔细观察和研究可以发现，赵总的问题在于他缺乏笑容。

赵总在跟人说话时，目光坚毅，嘴唇紧闭。这是他在年轻时承担巨大工作压力而养成的习惯。之后，虽然职位不断上升，但是他即便在可以放松的社交场合也会习惯性地保持这样的神情。这让他在一般的社交关系中总是处于沟通的强势地位，很少有人主动和他进行工作以外的交谈，也让职场圈子中的成员对他缺乏认同和支持。所以，虽然赵总是个很成功的人，但是他却因为缺乏有效的沟通力而总是觉得自己的社交能力有所欠缺。

其实，沟通并不需要花费太大的精力，只要稍稍投入，就能够创造无限奇迹。如果我们能够带着积极沟通态度行走社会，就能获得更多来自社交关系的支持。因此，良好的沟通能让你在社会上更受欢迎。

沟通是社会交往的基石。从人际沟通的角度来看，社交之上的沟通有下面三个层次：第一层是最浅显的社交沟通层面，仅限于打招呼而无法深入的表面；第二层是较普通的社交沟通层次，表现为有一些个人的看法和观点可以进行较为深刻的讨论；第三个层次社交沟通不仅包括谈得来，同时还包括在某个深入的领域进行更加深入的探讨。可以说，人们在日常的社交场合进行的沟通活动，大多在这三个层次之间。

在社交过程中，通过沟通打开心灵的方式包括两种，首先是利用沟通向他人打开心扉，如排除胆怯感，勇于自我表达，积极参加活动，相互交

流；其次是让他人打开心扉，如仔细聆听，积极发问。通过这两种沟通，你可以让他人越来越了解你和相信你，也能让自己更加了解他人。

在交际中让沟通发挥作用的重要前提条件有：

1. 社交沟通的前提是尊重。

沟通应该建立在对交往对象的尊重上，这是人际沟通的基础。交往行为是互动的，每个人都希望在互动中自己能够得到充分尊重。因此，在互相的交往过程中，应充分利用沟通各类技巧和方法，满足他人希望被尊重的需求，从而创造出和谐的社交环境。

因此，想要在社交过程中得到他人的尊重，必须通过沟通来表达对对方的尊重，并且利用沟通来让对方尊重你。如果你试图从社交中获得更多的收获，就应该多在沟通之前发现对方的优点，理解对方角色，并在沟通之前先寻找好双方各自在沟通中的基础，设定好自己想要利用沟通达到的社交目标和自己的社交底线。

2. 社交沟通必不可缺的是信心。

社交沟通中，信心是非常重要的。只有你具备社交应有的信心，沟通起来才会有激情、有力量。只有充满自信的人，才能充分展现自己的魅力。任何真正充分注意了社交机会的人都希望自己的沟通对手是重要的人物，而你需要做到的是展现自己“可以同你保持充分沟通”的能力和态度，也就是需要你充分展现自信。反之，如果你担心在社交对手面前会显得紧张，最好的方法就是从社交开始的第一刻就充分自信。

3. 社交沟通可以展现形象。

社交场合中，每个人的形象都很重要，这是因为一个人外在形象的好