

你离成功说服倾听者的距离
就在0.01毫米

65^个
高效能沟通
心理学策略

让你在最短的时间内
掌握高效能沟通心理学策略，
破解沟通迷局

情商高就是会说话，
但会说话≠会沟通

浩强

著

台海出版社

高效能

High Performance Communication Psychology

沟通心理学

拉近与倾听者距离的心理学策略

图书在版编目 (CIP) 数据

高效能沟通心理学：拉近与倾听者距离的心理学策略 / 浩强著.
—北京：台海出版社，2018.6

ISBN 978-7-5168-1918-0

I . ①高… II . ①浩… III . ①人际关系学 - 通俗读物
IV . ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 105010 号

高效能沟通心理学：拉近与倾听者距离的心理学策略

著 者：浩 强

责任编辑：高惠娟 赵旭雯

装帧设计：仙 境

版式设计：姚梓良

责任印制：蔡 旭

出版发行：台海出版社

地 址：北京市东城区景山东街20号 邮政编码：100009

电 话：010-64041652（发行，邮购）

传 真：010-84045799（总编室）

网 址：www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E - mail：thcbs@126.com

经 销：全国各地新华书店

印 刷：玉田县昊达印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社联系调换

开 本：710mm × 1000mm 1/16

字 数：186千字

印 张：17.75

版 次：2018年8月第1版

印 次：2018年8月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5168-1918-0

定 价：45.00元

版权所有 翻印必究



序言：提高沟通力，让每一次沟通都有效果

1995年，美国哈佛大学心理学教授，世界著名心理学家，同时也是《纽约时报》专栏作家的尼尔·格尔曼出版了一本名为《情感智商》的图书，在后来享誉世界的这本书中，格尔曼提出了“情商”这一概念，并用很多论据论证了一个法则：在促使一个人成为成功者的因素中，智商因素只起到20%的作用，其他起作用的都是情商，所谓情商，其实就是会沟通，让自己处处受欢迎。

二十多年后的今天，学会沟通对于人生的重要性已经得到了全世界的认可。会沟通是个人成就的关键，是塑造成功者最关键的特质，就连马云也说：成功与否和与人沟通的成败有很大的关系。那么，善于沟通的成功者是怎样的呢？

会沟通的表现很多，这包括：控制自我的能力、应对



高效能沟通心理学： 拉近与倾听者距离的心理学策略

逆境的能力、调整情绪的能力，但其中最直观，同时也是最重要的一项能力便是表达与倾听的能力。

人是社会性的动物，身处社会之中，每个人每时每刻都要面对人际交往。同人打交道时的表现如何，是衡量一个人社会角色和社会成就最基本的标准。在与人打交道的时候，如何说话尤其重要，而所谓情商高的人，就是拥有这种高效沟通能力的人。

除了一些特殊人士，这个社会上绝大多数的人都会说话，但同一番话，在不同的人嘴里说出来却有不同的效果。

有些人表达让人如沐春风，但有些人话一出口就令人生厌；有些人说出来的话让人信服，有些人说出来的话则毫无分量；有些人一句话能让人喜笑颜开，有些人一句话却让人怒目而向；有些人一句话能把事情办成，有些人一句话却能把事情搞砸……会不会沟通，在生活中的差别就是这样大。这样一次次的差别累积起来，终于让原本处于一个水平线的人，分道扬镳成为了人生的成功者和失败者。

每个人都想成为成功者，而不想因为不会沟通而让人生走向失败，那么说话的能力是从哪里来呢？

会沟通无关乎性格，内向的人也有会沟通的；会沟通也无关乎出身，富二代也未必比普通人更会沟通；会沟通更无关乎学历，有些学历高的人说出来的话反而不中听。

会说话是一种可以通过锻炼而获得的能力，它只关乎你对沟通的技巧掌握了多少，对沟通的学问了解了多少。而本书的目的，就是让你在掌握沟通技巧、了解沟通学问的基础上，通过实践练习变成一个会沟通的人。

读者可以试想一下这些场景：

你想安慰别人，但说出来的话却无意中触碰了对方的禁区，反而招致对方的怨恨！

你想和人套近乎，但说出来的话前言不搭后语，让对方听了不知所云，转身而走！

你想在应酬时引人注目，但连一句客套话也说出不口，最终被别人当作空气！

你想和朋友交换一个观点，但说出来的话毫无力量，朋友一点也不重视！

你想求人帮忙，但不懂得把话说得委婉，最后受到拒绝！

你想说服你的客户，但连句投其所好的话都不会说，最后被客户赶走！

你想跟领导汇报你的难处，但不懂得委婉地表达，最后领导以为你是在推脱！

……

在你的一生中，从上学到交友，从求职到升迁，从应



酬到交友，从攻心到说服，无处不在的问题需要用沟通来解决。会沟通的你，应付这些问题游刃有余；不会沟通的你，会总是被这些问题搞得焦头烂额，还不知道问题出在了哪里。

会不会沟通影响着你的一生，决定着你的生活质量、人际关系、事业高度，更决定了你的人生层次。

沟通能力的重要意义在于，它本身不会给你创造什么额外的价值，也不会给你带来什么额外的负担，但一旦拥有了它，你却可以成为那个能够到处受人欢迎的人，让你能够获得他人的信赖，让你拥有社交场合最难能可贵的感染力和亲和力，让人们愿意走在你的身边与你结交。

成功者的沟通能力的强大在于，它既能够让语言成为打动人心的力量，也可以让语言成为获取他人信任的技巧。在这里，读者可以用下面的提问进行一下自我测试：

你一直有一个很好的想法想向公司建议，但苦于职位低微，你没有向最高领导层建言的资格。这天，你在电梯间等电梯，刚好总经理这时走了过来。电梯来了，你和总经理一起走进电梯，里面只有你们两个人，而电梯升上公司的楼层需要两分钟的时间。在这两分钟的时间里，你如何把你的想法说给总经理，并且让他愿意倾听你的建议？

对于这个问题，不同人可以有不同的答案，但毫无疑问

问的是，如果没有强大的说话能力做保障，什么样的答案都是无济于事的，因为总经理完全可以不听你的。

练习沟通的能力，培养沟通的技巧，这是每个人都需要学习的第一课。正是这一堂课，让很多人明白了合适的语言、合适的阐述、合适的神态动作和表情对于人生是多么重要。对于掌握了人生最强大的生存技巧的他们，无论是多么固执、多么孤僻的人，都会成为他们的朋友，获得他们的真心交往，这就是因为他们强大的沟通能力。

拥有了这样的沟通能力，你不用为在社交场合该怎样去做而苦苦思索，因为得体已经成了你的一种气质，会在不经意间流露出来。而不经意间流露出来的得体语言、表达方式，便构成了一个高情商的你。

所谓情商高，就是会沟通。在复杂的社会上，拥有一张能够把话说好的嘴，比什么都重要。



第一章	知己知彼，做出色的沟通者 ... 001
CHAPTER ONE	
	谈点对方的得意之事，沟通会事半功倍 ... 002
	探探他的底有多深 ... 007
	让对方做主角，“深藏功与名” ... 011
	倾听让你的人缘好起来 ... 016
	也许你的“实话”很真诚，但可能很刺耳 ... 021
	要想钓上鱼，就像鱼那样思考 ... 025
	避讳“以我为中心” ... 029
第二章	见面三分情，养成让自己处处受欢迎的沟通习惯 ... 033
CHAPTER TWO	
	魅力开场，赢得不凡的第一印象 ... 034
	开场的寒暄很重要 ... 039
	巧用称呼先声夺人，一开口就抓住对方 ... 043
	想要抓住人心，不妨试试故弄玄虚 ... 047
	察言观色透视人心，共同点瞬间拉近距离 ... 051
	有效的安慰与假共情 ... 055
	实在找不到话题，直截了当也是好选择 ... 060



第三章 | 应酬如何开场才能打动人心 ... 065
CHAPTER THREE

- 用赞美赢得微笑和友善 ... 066
- 读懂人心，顺水推舟 ... 070
- 清除沟通绊脚石的开场技巧 ... 075
- 人情世故的客气多多益善 ... 080
- 巧捧对方，才是高情商 ... 085
- 讨好要恰到好处 ... 089
- 场面上少不了聪明的谎言 ... 093

第四章 | 沟通，从“心”开始 ... 097
CHAPTER FOUR

- 求人帮忙，“恭”其所需会事半功倍 ... 098
- 让沟通成为爱的语言 ... 102
- 让对方感觉到他是个重要人物 ... 106
- 学会给人戴“高帽” ... 110
- 赞美对方不易为人知的优点 ... 114
- 赞美对方最微小的进步 ... 118
- 赞美如煲汤，火候是关键 ... 122
- 善用高明的赞美，避免蠢人的献媚 ... 127

第五章 | 人人都爱幽默的人，能让人笑你就赢了 ... 131
CHAPTER FIVE

- 记住，善谈者必幽默 ... 132
- 糖衣包炮弹，幽默藏机锋 ... 136
- 瞅准时机，幽他一默 ... 140
- 巧用幽默，让对方碰一碰钉子 ... 144
- 尴尬时，用幽默赢取好感 ... 147
- 幽默式批评，能尽赢人心 ... 151
- 用幽默来与对方巧妙周旋 ... 155

第六章 | 沟通力就是成功力 ... 159
CHAPTER SIX

- 面对难搞的人，善用“马屁”政策 ... 160
- 求人办事先给甜头 ... 164
- 求神要看佛，沟通要看人 ... 168
- 若对方与你争辩，你就让对方赢 ... 171
- 姿态要低，方法要巧 ... 175
- 用不一样的表达方式赢得不同的人 ... 179
- “翻脸”也是种艺术 ... 183



第七章 | 如何把说服转变成行动和结果? ... 187
CHAPTER SEVEN |

- 如果嗓门大就有理，驴早就统治世界了 ... 188
- 怒火中烧，不如绵里藏针 ... 192
- 说服之道，玩的就是战术 ... 196
- 巧“灌迷魂汤”，让对方心悦诚服 ... 200
- 不要显得你比别人更聪明 ... 204
- 因势利导，一步步靠近目标 ... 208
- 就坡下驴，给足别人虚荣心 ... 212
- 说服劝谏，态度决定一切 ... 216

第八章 | 沟通的分寸，就是做人的分寸 ... 219
CHAPTER EIGHT |

- 看清看破不戳破 ... 220
- 海口不要随便夸 ... 224
- 想要滴水不漏，先三思 ... 228
- 沟通避免绝对化，小心给人抓住小辫子 ... 232
- 沟通时，多听少说常点头 ... 236
- 友善交谈，谨防无意识伤人 ... 240
- 如果“交浅”，何必“言深” ... 243

第九章 | 沟通有禁忌，别哪壶不开提哪壶 ... 247
CHAPTER NINE |

打人不打脸，骂人不揭短 ... 248

坚决不要碰触对方的“逆鳞” ... 252

失意人前不提得意事 ... 256

闲聊时不伤人面子 ... 260

心直口快也是罪 ... 264

不要口无遮拦，“痛”言无忌 ... 268

第一章：

知己知彼，
**做出色的
沟通者**





谈点对方的得意之事，沟通会事半功倍

冯巩在小品中说过这样一段有趣的话：“我就想跟潘长江比个大，跟陈佩斯比美发，跟帕瓦罗蒂比劈叉，跟美国总统布什比说中国话。”这句玩笑话说的是什么意思呢？就是说跟人家比要专门挑别人的短处比，如此才能够显示出自己的强大。

那么同样地，读者可以思考一下，什么话是大家都爱听的呢？那就是能够体现出对方的长处，能够让对方觉得脸上有光的话。所谓人前不说短，人人都喜欢听自己的长处，那么说话专挑对方的长处说，毫无疑问是能够赢得对方的欢心的。

公元 208 年，赤壁之战爆发，曹操大军南下，江东危若累卵。当时的吴主孙权面临大敌曹操，没有必胜的把握，在东吴的朝堂之上是一片投降论调，只有都督周瑜坚决要求抵抗。孙权听了周瑜的意见，

“因拔刀斫前奏案曰：诸将吏复有言当迎操者，与此案同”，坚定了联合刘备抵抗曹操的决心和信心。

当天夜里，为了能够让周瑜在前线死战，孙权特意与周瑜展开了长谈。孙权对周瑜说道：“你说应当和曹操作战，正好和我的想法一样，这是天叫你帮助我。”

之后，在周瑜分析敌我双方的力量与长短时，孙权又大喜，赞美周瑜说：“公瑾，你说到这里，很合我的心意。只有你和子敬与我一致，这是苍天让你们二人辅助我啊！”

周瑜少年从军，武功、战略正是他最得意的才能，而早年和鲁肃一起拥立孙权为东吴之主，又是周瑜最得意的功绩，孙权在这两件事上不吝赞美，迎合了周瑜的心理，让周瑜全心全意对抗曹操，效忠自己。

人都有被人尊重和赞美的心理，但这种尊重和赞美如果来得太直接，就难免有“溜须”之嫌，但如果从侧面赞美，说话的时候尽量挑一个人的长处说，那结果就不同了。

挑对方的长处，就像是把对方的闪光点拿到了黑夜当中，即便对方只有萤火微光，也会被无限放大成耀眼的光芒。而关键是，这种闪光点确实是存在的，这就更能够让对方“心花怒放”了。

美国心理学之父威廉·詹姆士曾经说过：“人类本性里最殷切的需求是渴望被肯定。”在与人交往中学会从对方得意的事说起是一门艺术，同时也是一个人智慧的体现。

做到这一点，在现实生活中我们就要注意随时发现他人的优点，



在与人交往之前就先弄清楚对方的背景，对方得意的事情。

在说话时，与其洋洋洒洒地道出自己的观点而不被对方接受，不如先找到切入点让对方喜欢与自己交谈。其实有智慧地“绕弯子”比直接地“开门见山”更容易让人接受。

我们常说共同语言是志同道合的基础，而善于观察别人的优点，从对方得意的事情说起是拥有共同语言的开端，接下来进一步的交谈、深入的了解将促进彼此的情感，由之而产生的信任带来的是两全其美的双赢。

王磊是一个热爱公益的人，他多次为公益活动筹款。有一次他为山村的小学修建宿舍筹款，跑上跑下发动捐款，最后还差五万块钱。他不得已之下，决定向本县塑料厂厂长求援。

王磊之所以打算找该厂长，是因为这位厂长重视教育，多次捐助留守儿童。遗憾的是听说近几年工厂的经营一直不理想。王磊心里打鼓，但是想到能为山村的孩子带来福利，只好硬着头皮来到塑料厂。

一进门，王磊就说：“厂长，久闻大名。最近我跑了好多小学，那里的教育界同仁对您称赞有加，实在钦佩！今日有事想找您出个主意，特来拜访。”

厂长一听就高兴了，谦虚地说：“过奖了！过奖了！我也只是做了力所能及的事而已。”

王磊又接着说：“厂长，您真是有远见卓识，您多次捐助留守儿

童的事迹在县里的新闻与网站上被争相报道，我看了深受感动。您不但能实实在在地支持教育事业，更重要的是，如今已由点到面，您的事迹已经成为我们这些志愿者学习的榜样，真可谓是我们年轻一代学习的楷模！”

王磊紧紧围绕厂长颇感得意之处，从思想影响到实际作用等方面予以充分肯定，谈得厂长满心欢喜，神采飞扬。觉得说得差不多了，王磊话锋一转，不无自卑地诉说自己的“无能”和悔恨：“我前一段跑了好几个月为山村小学筹款，却屡屡碰壁，想到学校宿舍因为钱的原因无法建起，孩子们还得继续跑山路，来回要好几个小时上学，却毫无良策排忧解难，心里就发愁，今日特来请厂长给自己出个主意。”

听到这里，厂长立即起身拍拍胸脯，慷慨地说：“小王，既然如此，你就不必再求三拜四了，你还差多少，只要在我的能力范围内我捐给你们。”王磊紧紧握住厂长的手，表示由衷的感谢。

王磊非常聪明，他先对厂长有一个了解，然后用真诚的赞美获得了募捐的成功。

不过，要想做到像王磊这样，有一点还需要注意，那就是说话的时候要真诚。适当地讲对方的得意事是一种智慧，但过分地夸奖就变成了虚伪。

譬如一个人拿过一个地方文学奖，你提一提这件事他当然高兴，但你非要把这件事和诺贝尔奖相比并论，那么他就一定会觉得你在讽