



高效沟通的 100种方法

Highly Effective Communication

高段位沟通者的高情商法则

- 立竿见影的高情商沟通法，让你把话说到别人心尖上
- 帮你突破语言障碍，提高交往能力，提升个人魅力

王利利（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编

中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

Highly Effective Co

高效沟通的 100种方法

高段位沟通者的高情商法则

王利利（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



图书在版编目 (CIP) 数据

高效沟通的 100 种方法 / 王利利著. —北京: 中国法制出版社, 2018.7

ISBN 978-7-5093-9471-7

I . ①高… II . ①王… III . ①人际关系学 IV . ①C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 111011 号

策划编辑/责任编辑: 陈晓冉 (chenxiaoran 2003@126.com)

封面设计: 李 宁

高效沟通的100种方法

GAOXIAO GOUTONG DE 100 ZHONG FANGFA

著者 / 王利利

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市国英印务有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2018 年 7 月第 1 版

印张 / 13.5 字数 / 202 千

2018 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-9471-7

定价: 36.00 元

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, 请与本社印务部联系调换。电话: 010-66032926)

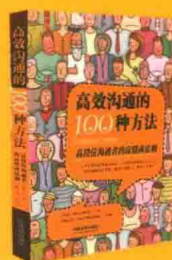
内 容 简 介

高效沟通不在于说什么，而在于怎么说。本书通过对倾听、反馈、说服、拒绝、幽默、赞美等方面的介绍，讲述了生活和工作中高效沟通的100种方法，让你告别口笨嘴拙、词不达意、言不由衷，教你学会沟通技巧，从而成为高段位的沟通者，在工作和社交中脱颖而出。

人生精进
系列



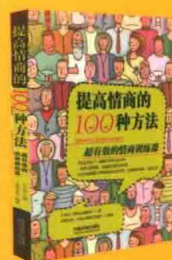
《情绪控制的100种方法》



《高效沟通的100种方法》



《提高记忆的100种方法》



《提高情商的100种方法》

王利利

作家，长期关注沟通领域，作品在中青年读者中有一定影响力，代表作有《别让失控毁了你》等。

京师心智

国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京师博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

顾问委员会

孙啸海	朱桂梅	李红军	兰祁蓉	李井杰
朱玲	段然琪	师晨晖	赵金辉	王亚雄
谢欣原	孔马兰	鲁俊	周家全	崔潇
刘璐薇	杨攀	谢琴	崔慧辉	李艳萍
杨驰	王涑雯	刘博	李想	孟龙
郝红敏	宋亚丽	陈庆峰	陈国栋	孙风兰
刘敏	陈涛涛	鲁芳	隋岩	董斌
史文建	杨珊珊	李娟娟	王星星	常振兴



在森林中，老虎与狮子都是百兽之王，它们有各自的地盘，一直相安无事。有一天，它们毫无征兆地展开了一场激烈的争斗。最终，它们两个在打斗中遍体鳞伤。

老虎对狮子气愤地说：“如果你不抢占我的地盘，我们也不至于搞得两败俱伤。”狮子听了，非常诧异地回答道：“可我从来没想过抢占你的地盘啊。我一直以为你有侵占我地盘的计划呢！”

这则短小的寓言形象地表明，沟通是多么重要的一件事。不管是个人还是团队，想要信息得以传递，都离不开沟通。不管是在工作上还是生活中，只有拥有高效而顺畅的沟通，做事情才能更加畅通无阻。

大多数人认为，高效沟通是一种天赋，口舌笨拙的人是做不到的，也无法提高自己的沟通技能。其实不然，沟通技能完全可以通过后天的努力和练习得以提高。本书共分为10章，通过倾听、反馈、说服、拒绝、幽默、赞美等方面介绍了生活和工作中高效沟通的100种方法，让你学会沟通的技巧，从而成为沟通达人，在工作和社交中脱颖而出。

所以，如果你想成为沟通高手，想要与他人建立牢固而长久的人际关系，想要在事业上左右逢源，取得更大的成功，那么，就请翻开本书细细品读。更多你想不到的惊喜都藏在书中，等着你来发现！



Chapter 1 倾听——高效沟通的基础 / 001

从肢体动作判断是否专注倾听 / 002

在倾听的过程中保持主动 / 004

倾听并不意味着一言不发 / 006

善于倾听才能增进感情 / 008

倾听时插话要选好时机 / 010

不要选择性倾听 / 012

在倾听中懂得换位思考 / 014

学会用眼神来“倾听” / 017

倾听时要集中注意力 / 019

听懂对方的弦外之音 / 021

Chapter 2 反馈——为高效沟通“锦上添花” / 025

及时回应，保持良好的沟通氛围 / 026

真诚是高效沟通的前提 / 028



用鼓励给予对方积极的反馈 / 029

声音能够提升个人魅力 / 031

说话时要懂得点到为止 / 034

巧妙的话语胜过长篇大论 / 036

委婉的言辞是沟通的“缓冲剂” / 038

条理性的表述让对方更好理解 / 040

礼节是高效沟通的“黏合剂” / 042

沟通时选好说话的角度 / 044

Chapter 3 说服——让人在沟通中“占据高地” / 047

用“得寸进尺法”说服他人 / 048

借助情感共鸣来说服 / 050

谈论对方感兴趣的话题 / 052

运用“光环效应”，获得认同感 / 054

“温水煮青蛙”，攻陷对方的心理防线 / 055

提出问题引导他人自我说服 / 057

在沟通中抓住“要害” / 059

采取迂回战术，进行有效说服 / 061

了解他人的心理需要 / 062

善于使用高明的说服方式 / 064

Chapter 4 拒绝——人际沟通的“演练战场” / 067

适时的拒绝是对他人的一种尊重 / 068

拒绝从保持适当的距离开始 / 070

运用肢体语言委婉地拒绝他人 / 071

幽默的言辞让拒绝更悦耳 / 073

采用巧妙的诱导方法予以拒绝 / 075

为拒绝找出恰当的“挡箭牌” / 077

讲明自己的难处后勇敢地拒绝 / 079

如何提高拒绝中的“含金量” / 080

以转移话题来巧妙地拒绝他人 / 082

成功拒绝他人的高明策略 / 084

Chapter 5 幽默——高品位的沟通“盛宴” / 087

用幽默拉近彼此间的距离 / 088

幽默可以为矛盾和冲突“降温” / 090

幽默的表达能够提升个人魅力 / 092

自嘲中蕴含着自信和智慧 / 093

幽默是高效沟通的“润滑剂” / 095

演讲中融入幽默更引人入胜 / 096

与人谈判时善用幽默策略 / 098

让幽默成为家庭中的“减震器” / 100

职场面试中的幽默之道 / 102

幽默管理，赢得人心和尊重 / 104

Chapter 6 赞美——攻占他人内心的“糖衣炮弹” / 107

给予他人真诚的赞美 / 108

用赞美来代替指责和抱怨 / 110



- 别让赞美过了“保质期” / 112
- 懂得在背后赞美他人 / 113
- 赞美也要适可而止 / 115
- 给予他人具体化的赞美 / 117
- 放低自己，赞美他人 / 119
- 对不同的对象给予不同的赞美 / 120
- 抓住对方的需求进行赞美 / 122
- 有新意的赞美让沟通效果加倍 / 123

Chapter 7 批评——高效沟通必不可少的“电光火石” / 127

- 批评他人要懂得点到为止 / 128
- 批评他人前先自我批评 / 130
- 批评之前先给予赞美 / 132
- 切忌使用伤人的言辞 / 134
- 学会用委婉的方式批评他人 / 135
- 用建议的口吻代替批评 / 137
- 对不同的对象采用不同的批评方式 / 139
- 批评他人要学会客观分析问题 / 141
- 在批评的过程中加点“糖” / 143
- 不可不知的批评技巧 / 145

Chapter 8 提升自我——高效沟通的“尚方宝剑” / 147

- 做好自己的形象管理 / 148
- 认清自我，在沟通中绽放个性 / 149

- 掌控好自己的情绪 / 151
- 与人沟通要充满自信 / 153
- 微笑是高效沟通的“催化剂” / 155
- 沟通前“舞动”自己的语言 / 157
- 敞开心扉，适度的自我暴露 / 159
- 优化性格，让沟通更高效 / 160
- 用宽容之心包容一切 / 162
- 摒弃坏习惯，提升自我品性 / 164

Chapter 9 演讲与口才——高效沟通的“魔术师” / 167

- 演讲前做好准备工作 / 168
- 克服上台恐惧的心理 / 170
- 独特的开场白是成功演讲的基础 / 172
- 找受众感兴趣的话题引起共鸣 / 173
- 演讲的语言要幽默风趣 / 175
- 掌控好演讲的声音和节奏 / 178
- 好口才更易获得财富和机会 / 180
- 滴水不漏的口才技巧 / 181
- 巧用修辞，增加语言的魅力 / 183
- 说话周到能带来好人缘 / 184

Chapter 10 面面俱到——对不同的对象用不同的沟通“宝典” / 187

- 与领导沟通要清楚自己的身份 / 188
- 与同事交流莫谈禁忌话题 / 190



与下属沟通要懂得交流技巧 / 191

与面试官沟通要巧妙地应答 / 193

与他人谈判可采用激将法 / 196

与合作伙伴沟通要得理饶人 / 198

与朋友交往不要误闯“禁区” / 200

与孩子沟通要懂得放低姿态 / 201

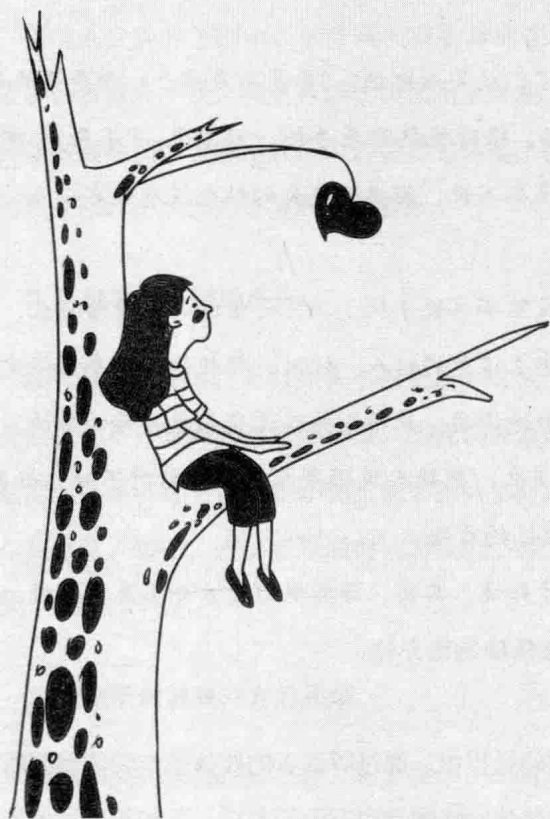
与父母交谈要和颜悦色 / 203

与陌生人沟通的忌讳 / 205



Chapter 1

倾听——高效沟通的基础





从肢体动作判断是否专注倾听

周末，艳艳与同事相约去看电影。看完电影后，她们在一家餐厅里吃饭。此时的艳艳仍然沉浸在电影情节中，她欢快地与同事讨论刚刚看到的电影情节。

可是，当艳艳兴高采烈地讲述时，却发现同事坐在对面不停地变换姿势，哈欠连天，而且总摆弄手中的手机，回应也是有一搭没一搭的，有时候还反问：“你刚刚说的是什么？”

起初，艳艳以为同事可能累了，就关心地说：“你是不是累了？要是累的话，我们就回去吧。”可同事头也不抬，眼睛依然盯着手机，回答道：“不累。”艳艳听了同事的话后，虽然心里稍微有些不悦，但性格直爽的她也没有放在心上，仍然继续自己的话题。

过了一会儿，艳艳发现同事虽然不再玩手机了，可是眼睛却不看着自己，而是东瞧瞧、西看看，不停地扫视街上过往的行人。此时，艳艳知道同事已经完全听不进自己的话了。为了能够更好地沟通，艳艳不再谈论自己感兴趣的事情，而是讲起同事的喜好。果然，没过多久，艳艳发现同事在听她讲话时不时地微笑、点头，偶尔还会附和着发表一下自己的看法。

后来，艳艳与同事深入沟通才知道，其实，那场电影对方并不是很喜欢，因为艳艳事先订好票了，所以她才勉强陪艳艳去的。

有肢体语言学家表示，在沟通的过程中，通过听话者的肢体动作便能够判断出对方是否在专注倾听。当我们通过肢体动作领会对方的用意后，不妨相应地做出一

些调整，从而达到高效沟通。上文中的艳艳在与同事谈论电影时，起初对同事心不在焉的态度感到不满。不过，当她读懂同事的肢体动作所表达出的真情实感后，随即调整了谈话内容，让沟通更加顺畅。

在日常生活中，我们用心观察就会发现，在与人交谈的过程中，即使对方没有开口说话，但是其内心的真实情绪已经通过肢体动作清楚地表现出来。如果在倾听的过程中，对方的态度较为冷淡或漠不关心，那么讲话者自然不愿意敞开心扉；如果对方在倾听的过程中积极回应，就会激发讲话者的热情，让沟通更加高效、顺畅。

那么，在倾听过程中，应该配合哪些肢体动作，才能让沟通更加高效呢？对此，肢体语言学家建议应该注意以下几点：

1. 在倾听时身体微微向前倾

在与人交谈的过程中，如果我们将后背靠在沙发或椅子上，并且跷着二郎腿，会让讲话者感到不悦，很有可能让谈话无法继续下去。在交谈的过程中，如果我们将身体微微前倾，表现出我们对讲话者的话题比较感兴趣，会让对方更愿意讲出自己的观点和看法，也促使谈话更加顺畅。

2. 在倾听时不时地点头

倾听他人讲话时，不时点头不仅是投入的表现，也是尊重讲话者的姿态。虽然有时候我们不一定同意对方的观点，但我们要表现出尊重讲话者的态度，才能建立更融洽的关系，让交谈更加顺畅。如果在谈话时，我们只是专注地倾听，而不向对方点头示意，那么，讲话者可能会认为我们不接受他的观点，从而不愿意多讲，让交谈无法进行下去。

3. 在倾听时看着对方的眼睛

“眼睛是心灵的窗户。”在人际交往中，眼睛是人们最关注的部位。在与人交谈的过程中，当我们倾听对方的发言时，眼神的专注不仅能够给对方留下深刻的印象，



还能表达自信。

心理学家建议，如果我们想与他人建立良好的关系，在倾听时，可以用 60% ~ 70% 的时间来注视讲话者，而且注视的部位是在两眼与嘴之间的三角区域。这样会让信息更好地传达，从而达到高效沟通。

4. 在倾听时自然地微笑

有心理学家表示，一个人的情绪往往会通过表情、姿态传达给对方，并且在不知不觉中影响对方。因此，在与人交谈时，微笑倾听不仅能够给对方留下良好的印象，还会向对方传递出“很高兴听到你的意见”或是“你的观点很有意思”等信息。

在倾听的过程中保持主动

孙静在毕业后找了一份客服工作，她本以为自己能说会道，语言组织能力也不错，完全可以胜任这份工作。可是，在公司做了两个月后孙静却产生了很大的挫败感，因为她无法从客户那里获得有用的信息，导致她与客户总是沟通不畅。

为了能够做好这份工作，孙静虚心地向公司的老员工请教。老员工向她传授自己的工作心得：“在与客户沟通时，要学会做一个主动的倾听者，即在倾听的过程中保持主动。比如，在倾听时捕捉一些有用的信息，不仅可以了解更多的内容，还能够知悉客户更多的需求。”

然后，老员工让孙静坐在他旁边仔细观察他是如何与客户沟通的。当时，那位老员工正在做客户回访工作。孙静发现，老员工在与客户沟通时，既在倾听中保持主动，又不会随意地插嘴和打断对方。另外，在客户讲完一段话后，他会请求客户有针对性地介绍一些情况，以此获得更多的信息，了解客户需求。

孙静受益匪浅，她随后改进了自己的工作方法和态度。渐渐地，她在与客户沟通时不仅能够获得更多的信息，还能够准确掌握客户的需求，从而达到高效沟通。