

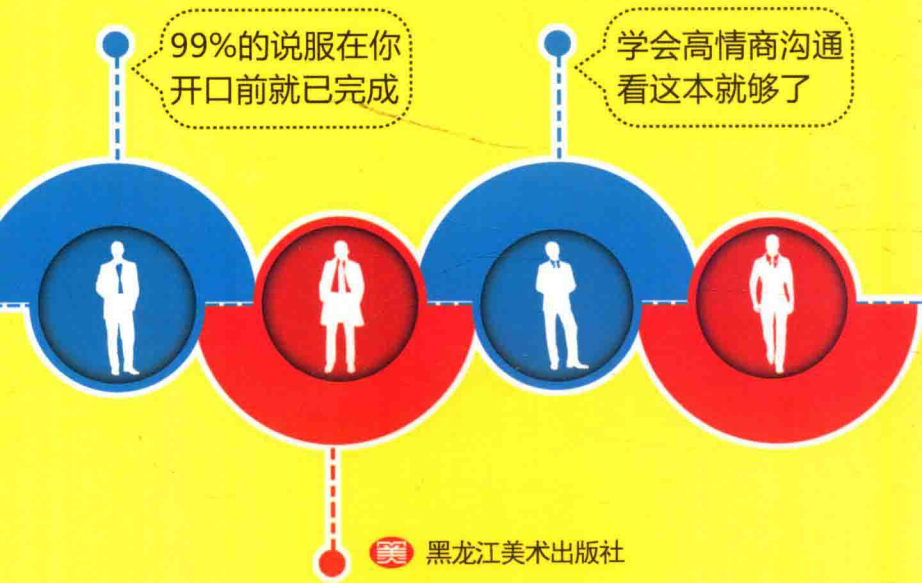
高情商 沟通术

一本教你随时随地从容聊天的实用指南

郭婷 / 主编

99%的说服在你
开口前就已完成

学会高情商沟通
看这本就够了



美 黑龙江美术出版社

《高情商沟通术》目录

第一章 高情商沟通术的概述

一、高情商沟通术的概念

二、高情商沟通术的重要性

三、高情商沟通术的构成要素



四、高情商沟通术的适用范围

第二章 高情商沟通术的沟通技巧

一、倾听技巧

二、表达技巧

高情商沟通术

三、提问技巧

四、反馈技巧

郭婷◎主编

五、冲突处理技巧

六、谈判技巧

七、说服技巧

八、团队合作技巧

九、领导力技巧

十、跨文化沟通技巧

十一、非语言沟通技巧

十二、高情商沟通术的总结

附录

参考文献

后记



黑龙江美术出版社

ISBN 7-5318-4111-1

图书在版编目(CIP)数据

高情商沟通术 / 郭婷主编. — 哈尔滨: 黑龙江美术出版社, 2019.4

ISBN 978-7-5593-4517-2

I. ①高… II. ①郭… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第060554号

高情商沟通术

书名 / 高情商沟通术

GAO QINGSHANG GOUTONG SHU

主编 / 郭婷

责任编辑 / 李文博

出版发行 / 黑龙江美术出版社

地址 / 哈尔滨市道里区安定街225号

邮政编码 / 150016

发行电话 / (0451) 84270524

网址 / www.hljmscbs.com

经销 / 全国新华书店

印刷 / 永清县晔盛亚胶印有限公司

开本 / 880mm × 1168mm 1 / 32

印张 / 7

版次 / 2019年6月第1版

印次 / 2019年6月第1次印刷

书号 / ISBN 978-7-5593-4517-2

定价 / 32.80元

前 言

所谓沟通技巧，是指人利用文字、语言与肢体语言等手段与他人进行交流的技巧。沟通技巧涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪等。

沟通，是建立人际关系的桥梁，如果这个世界缺少了沟通，那将是一个不可想象的世界。可以这样说，没有沟通就没有人际的互动关联。人与人之间沟通，就会处在僵化、隔阂、冷漠的状态，会出现误解、扭曲的局面，给工作和生活带来极大的害处。

随着信息时代的到来，工作、生活节奏越来越快，人与人之间的思想需要加强交流；社会分工越来越细，信息层出不穷，现代行业之间迫切需要互通信息，这一切都离不开沟通。

对个人而言，良好的沟通能够使我们很坦诚地生活，很有人情味地分享，以人为本位，在人际互动中充分享受自由、和谐、平等。不难想象，在一个家庭、一个单位，人与人之间如果没有沟通，那是多么无聊、枯燥、乏味。事情难以处理，工作难以展开。

在我们工作、学习、生活中，沟通是必要的。每个人都有自由且独立的思想，每个人都有自己的世界观，每个人对于某件事都有自己不同的认知和想法，沟通让我们彼此更加了解对方的想法。

沟通是极其重要的。沟通能增进彼此的感情；沟通能消除误解，增进对彼此的了解；沟通让我们学会换位思考，更加体谅彼此；沟通能让人敞开心扉，让人变得更加开朗；沟通让我们的生活更加多姿多彩。

本书对沟通的技巧有独到的见解，对沟通中的注意事项把握精准。相信这本书会给你启迪，给你力量，给你一把掌握沟通技巧的钥匙。

目 录

第一章 沟通高手，会倾听、懂说话 / 1

会沟通是获取成功的重要能力 / 2

沟通是开启合作的基础 / 6

有效沟通是管理艺术的精髓 / 10

好口才是一种强大的能力 / 13

能说不如会说 / 17

沟通不利会引发不必要的误会 / 24

第二章 沟通高手，掌握倾听艺术 / 29

打开我们的耳朵 / 30

良好的倾听素质 / 33

倾听是沟通的基础 / 36

倾听的过程能给你提供很多信息 / 47

“哗众取宠”必然言过其实 / 57

学会倾听长辈的教导 / 59

倾听平辈的声音 / 65

晚辈的话也得听 / 67

如何与爱人沟通 / 70

如何与朋友沟通 / 75

友好听取对手的话 / 78

第三章 沟通高手，养成良好习惯 / 81

学会准确定位自己的角色 / 82

做最会沟通的人 / 87

成为沟通的超级高手 / 91

替人解围让你道路更宽 / 97

表达意思要准确 / 100

夸夸其谈惹人烦 / 103

不做不懂装懂的人 / 107

不要让别人的思想占领你的头脑 / 110

不做唱反调的人 / 115

第四章 沟通高手，朋友遍布天下 / 119

捧人有很大的威力 / 120

恭维话人人爱听 / 122

善于利用有第三者在场的赞美 / 126

赞美时要言之有物 / 129

赞美要讲究策略 / 132

“戴高帽”要有度 / 135

明白“说好话”的好处 / 137

将赞美的语言深入人心 / 140

第五章 沟通高手，聊天得心应手 / 143

成为一个会聆听的人 / 144

倾听对方心中的不快 / 147

倾听不但要竖起耳朵还要闭上嘴巴 / 150

- 多听少说好处多多 / 153
- 会说话的人都不多说话 / 155
- 倾听让你变得更加善解人意 / 158
- 善加引导让对方打开话匣子 / 160
- 勿多言，多言多败 / 162

第六章 沟通高手，懂得付出真诚 / 165

- 将朋友的信息存入朋友簿中 / 166
- 平时和朋友多联系 / 169
- 冷静对待朋友突然的热情 / 172
- 不要让人情成为生活的负担 / 175
- 人情效应是一种普遍的社会心理现象 / 178
- 给双方各自一定的空间 / 181
- 严守交友之道 / 184
- 满足他人的需求最为重要 / 187
- 经常联系是感情的保鲜剂 / 190
- 站在朋友的角度考虑问题 / 192
- “藏拙”是一种厚积薄发的有效策略 / 194
- 交朋友需要谨慎 / 196
- 对人友善就是对己友善 / 198

第七章 沟通高手，懂得运用幽默 / 201

- 幽默促进更好地沟通 / 202
- 幽默帮你提升人气 / 205
- 幽默蕴涵着宽容和谅解 / 208
- 自嘲是幽默的最高境界 / 211
- 幽默帮你摆脱窘境 / 214

会沟通是获取成功的重要能力

说话每个人都会，从学会说话那一刻起，人们就开始用说话这种方式来表达自己的喜怒哀乐、自己的需要、自己的思想，也用这种方式和别人交换认识和想法，拓展着自己的人生空间。说话是和别人进行交流的最基本、也是最主要的方式。任何一个人都无法脱离社会群体而独立存在。因此，人际交往是个体融入社会群体的重要保障。人生的成长与发展、成功与幸福，无不与他人的交往密切相连。但是，说话是有分别的，会说并不意味着就能说好，说好也并不意味着就能达到交流和沟通的目的。

交往具有深刻的社会性，作为一种能力已越来越被人们所重视，这是社会发展的必然。随着全球化趋势的发展，人们之间的沟通日益频繁。而沟通能否顺利实现，在很大程度上取决于双方的交往能力。

因此，在每个人的人际交往中，沟通都占着很重要的地位，一定程度上成了展现一个人能力和提升其社会地位的良好途径，善于沟通是一个人立足社会的一项重要资本。

在人们的沟通中，口头的语言交际，也就是说话，是最主要的方式，这一点不但是人类有别于其他动物的主要标志之一，而且也是人类数百万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。尤其是科技和信息革命的新浪潮席卷全世界的今天和将来，说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平和能力已成了衡量

一个人整体素质的一个不可缺少的重要标志。

国外有位著名的小说家曾说：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。”这话是很有道理的。其实只要我们仔细观察生活在我们自己身边的人就会发现，谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的不幸或损害所服务机构的荣誉与利益，也可能导致家庭不和，乃至国际关系的紧张恶化。一个人的谈吐如何，往往决定对方是否愿意聘请他或与之交往或是否愿意投他一张信任票或与之发生商业关系等。

中国古代就有专门以善辩的口才立业的人，比如张仪；也有像诸葛亮那样一番纵论天下局势而打动刘皇叔，从而得到施展自己政治抱负的机会；更有后来流芳千古的舌战群儒，让天下人见识了卧龙先生旷世才华的例子。一个人的说话能力可以显示他的力量，一个口才好的人说话说得使人信服，可以使他的地位提高很多，就像人们更喜欢和说话算数的人交往一样。

说清楚自己想要表达的意思是进行人际交往活动和行为的前提，否则很容易导致误会，致使交际活动无法进行下去。一个人如果谈吐出现障碍或者表达能力不足，则会被人低估他的能力，会被人散播残酷无情的谣言，还会被人扭曲形象。一个人即便思想如星星般光耀生辉，即使勤奋得如一头老黄牛，即使知识渊博得像一部百科全书，他如果缺乏良好的沟通能力，成功的机遇就比别人要少得多，也往往难以达到自己的理想目标。

更有甚者，他们在人前不敢开口讲话，这样的人很难想象他能和别人成功交流，不会和别人交流也就无法顺畅地建立自己的人际关系网。不敢说话是人际交往中的最大心理障碍，对个人的生活和事业的成功都是没有任何帮助的，所以一定要有勇气坚决克服不敢说话这件事。

其实，只要仔细分析一下造成这种障碍的原因，就能找出让自己产生说话胆怯心理的原因，然后对症下药，这个问题是很容易解决的。

比如用心回忆一下，把以前自己被人笑过的事情回想起来。不敢说话的人往往是在自己以前的人生经历中有过说话被人嘲笑的不愉快经历，给他留下了很大的负面影响，以致于产生心理阴影，从而就会极力避免类似事情的再度发生。其实，如果他把他以前笑过他的人或使他人笑话的某些话，在回忆中找出来，让自己认识清楚害羞的来源，挖出怕害的根源，这样就不觉得有什么可怕的了。

还可以解剖事实，分析情理，寻求解决途径。说话害羞的人还可以这样想：如果某一个人取笑你的话，不等于每一个人都取笑你；如果你的话可笑，那也并不是你所说的每一句话都令人取笑；谁都笑过别人，谁也都被别人笑过，这是很平常的事情。如果那个笑你的人是一个以取笑他人为乐的人，那么大部分错则在喜欢取笑他人的那个人身上。

方法之三，把自己在现实生活中的遭遇，特别是关于说话之类的事反复地想一想，正确冷静地对待一些是非问题。比如自己可以反省一下：自己为什么怕人笑呢？自己说的话真的容易被人取笑吗？怎样才能避免被人笑话呢？是不是自己说话就是缺乏自信而致使别人笑话呢？究竟怎样才能克服自己的缺陷，提高自己的语言交际能力呢？如果说话者能够真正地把这些问题分析清楚了，找出产生问题的原因，一切也就容易解决了。

在今天的社会中，交往既是一种能力，也是一门艺术，主要体现在与社会进行交流、展示自己的才能和魅力、使自己更易被他人接受和欢迎等方面。通过对那些取得卓越成就人士的成功经

验发现，在个人取得成功的诸多因素中，社会交往能力的作用绝不亚于他们所掌握的专门知识和技能。卓越的社会交往能力使自己更容易被理解、被接纳、被帮助，成功之路更通畅，生活更幸福。

人际关系的质量影响着我们的事业生活中的方方面面。人际关系越和谐，工作成果和个人成就也会越突出，我们事业生活中的乐趣也就越多。

善于沟通和交际不仅是人生的一种重要能力，更是发展自己、走向成功的一笔宝贵财富。

沟通是开启合作的基础

我们正处于一个合作的时代，合作已成为人们生存的手段。因为科学知识向纵深方向发展，社会分工越来越细化，人们不可能再成为百科全书式的人物。每个人都要借助他人的智慧完成自己人生的超越，于是这个世界充满了竞争与挑战，也充满了合作与分享。

就像汽车厂家不可能拥有从创意到设计、从生产到安全性检测整个汽车生产的所有必备设备一样，每个人也不可能完全靠自己一个人的力量完成一项工作，总需要别人的协助才能完成。汽车厂家可以把汽车的零配件交给专门的生产厂家来生产，最后完成组装。每个人的工作也需要其他人提供不同领域的帮助才能够最终得到满意的成果。这就是团队合作的意义。我们每个人都身处在一个个不同的、或大或小的团队中。

中国女排曾经创造了“五连冠”的辉煌战绩。这是中国女排集体奋力拼搏的结果。正如“铁榔头”郎平所说：“我的每一记重扣的成功，无不包含着同伴们的努力。”

郎平用她的亲身经历告诉人们：一个人的成长、一个人的成功都离不开与他人的合作。但是，这种团队合作是与沟通密不可分的。在比赛场上，女排队员们运用着排球比赛中特殊的符号、特殊的手势、大声呐喊来相互沟通，相互鼓励，相互合作。时过境迁，往事却历历在目。

沟通无处不在。与排球这项集体体育项目一样，许多工作都

是需要通过大家的合作来取得胜利的，而在合作的过程中沟通无疑就显得至关重要。没有沟通就没有合作，没有合作就没有胜利。

合作具有无限的潜力，因为它汇集的是大家的智慧和力量。亚里士多德说：“人类天生是社会性的动物。”一个人的力量是很有限的，很难突破时空、环境的障碍。但是，人加入了群体，由群体发挥出团队力量，客观的环境障碍就再也不是什么问题。

一只蚂蚁谈不上有多大力量，但上万只蚂蚁组成的蚁群却可以摧毁千里之堤。

沟通是合作的开始，优秀的团队一定是一个沟通良好、协调一致的团队。没有沟通就没有效率。

在团队建设中，最基本的要求是团队成员间的默契，但这种默契不是自然存在的，需要通过沟通来实现。一个团队如果沟通不好，不仅达不到默契，也无法做到协调一致，无法取得预期的效益，甚至可能造成负效益。

比如小华第二天就要参加小学毕业典礼了，他为此准备了一条新裤子，但是新裤子太长了，穿着不合适，于是在吃晚饭的时候，他告诉家人，需要把他的裤子裁掉两寸。饭后大家都去忙自己的事情，这件事情就没有再被提起。

妈妈睡得比较晚，临睡前想起儿子明天要穿的裤子还长两寸，于是就悄悄地一个人把裤子剪好叠好放回原处。

奶奶每天早醒给小孙子做早饭，也想到孙子的裤子长两寸，于是也对小华的裤子做了处理。

结果，第二天早晨，小华只好穿着短了两寸的裤子去参加毕业典礼了。

在社会分工日益细化的今天，个人的学识与力量是有限的，

必须依附着他人的学识及力量才能完成任务。有不少人并非很有才华，但他们却拥有一项无形的资产——良好的人际关系，就因为这种无形资产，他们在各方面各领域都能平步青云。而这无形的资产正是得益于他们与别人良好的沟通所建立起来的良好的合作关系。

英国的盖斯凯尔夫人在《玛丽·巴顿》一书中指出：“要是你有一个朋友，能把困难的问题分析得很清楚，知道应该怎样去面对，又能确定哪一个办法最聪明、最适当，一切的困难到头来都迎刃而解，那真是再愉快不过的事。”

这个朋友可能是你的上司、你的同事，也可能是你的下属，但都是你的人际关系团队中的一员，他们的合作能给你提供很大的帮助。

美国思科公司中国区总裁杜家滨认为：“我的日常工作中有一大部分时间用于沟通，用于把各种信息加减乘除，沟通是一切的基础。”现代企业内部越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通是成功的关键。而在企业外部，实现企业与政府、企业与公众、企业与企业等各方面的良好合作，都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技能。

要想出色地完成一项工作，就一定要通过有效的沟通与必要的交流达到成功的合作。只有当一项任务在大家共同努力下，它才能得到圆满地成功，脱离了任何一部分都有可能产生意想不到的问题。就像生物链一样，你也许感觉不到它的存在，然而一旦它遭到破坏，就必然导致生态失衡。任何事物或个人都处在一个相互联系的集体中，因此相互沟通、精诚合作是必不可少的。俗话说，“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”。为了达到共同的目标和结果，我们除了团结协作以外没有更好的办法。通过沟通

达到合作，通过合作达到共赢，这也正是许多企业所倡导的一种无边际合作的企业文化理念。

生活中沟通与合作也是少不了的。有这样一个故事：

一个家庭实行AA制，夫妻两个把挣来的钱平分，然后两个人各自为政，单独支配自己手中的钱。突然有了这么多可供自由支配的钱，两人就跑到超级市场买了许多自认为家中需要和平时舍不得买的东西，回到家后一看傻眼了，两人竟然买了许多重复的东西，结果相互埋怨对方不告诉自己。

沟通与合作也是一个家庭处理好关系的前提条件，没有沟通，各自为政，势必导致不必要的开支甚至浪费，这对于整个家庭来说都是一种损失。

人们常说，当你面对生活的时候，你实际上是在面对一面镜子，你笑，生活就会对你笑，你哭，生活也会对你哭。面对别人的时候也是这个道理，要想获得别人的笑容，你首先要绽放自己的笑容。所谓己所不欲，勿施于人，既然你不想让别人对你绷着脸，那你为何要对别人绷着脸呢？

社会是一个紧密联系的大集体，信息化时代的到来，使合作更为密切，而合作的成功则取决于沟通的效果。为了我们事业的成功，为了我们理想的实现，让我们用心去沟通，让我们真诚去合作。