

沟通有技巧，情商须磨练

高情商沟通学

译夫 编著

迅速掌握提升说话能力的技巧

练就与人沟通交流的本领


快速进阶，
开拓畅通无阻的人生之路

 中国纺织出版社

高情商沟通学



译夫 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

日常生活中,我们每个人都免不了与人沟通,而沟通能力如何考验的就是我们情商的高低。高情商者知道如何贴合并心地说话,如何进行良好的沟通。

本书从口才的角度,告诉人们情商在提升沟通能力中的重要性,指导你如何学到实用高效的沟通技能,提高你在与人交往方面的语言能力,进而帮你掌握最能赢得人心的沟通诀窍,成就自己的精彩人生。

图书在版编目(CIP)数据

高情商沟通学 / 译夫编著. —北京: 中国纺织出版社, 2018.9 (2019.3重印)
ISBN 978-7-5180-4964-6

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第084711号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 王佳新 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo.com/2119887771


三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年9月第1版 2019年3月第2次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 139千字 定价: 36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

A decorative yellow line graphic consisting of several peaks and valleys, resembling a stylized waveform or a jagged line, positioned to the left of the text.

本书列举了大量关于生活、学习、工作的实际案例，全面而具体地讲述了如何与人高效沟通、如何获得好人缘，锻炼自己的情商、迅速成长的方法，让你开启属于自己的人生之门。

责任编辑：闫 星

封面设计：蚂蚁文化

试读结束：需要全本请在线购买：www.ertongbook.com

现在社会上流行一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”不得不承认，情商已经成为人们日常交往中的一种智慧，是一个人获得成功的关键因素。高情商者能够充分地发挥自身潜能、调节掌控情绪，从而与周围的人在接触中表现出良好的亲和力，并在生活工作中获得比别人更多的机遇。

我们发现，生活中，那些高情商者似乎有着某种魔力，他们总是能在三言两语间就搞定许多难题。这是因为，他们有着出色的沟通能力。所谓沟通，指的是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情保持通畅。从沟通的定义中，我们也看到，沟通一定要是双向的，这样一来一往，才能够算得上是真正成功的交流。为此，我们在与人沟通的过程中，要想获得好的沟通效果，就不能一味地说，而忽视了沟通对象的存在。

真正的沟通能力，不仅仅只是拥有滔滔不绝的说话能力，更重要的是我们有见机说话的技巧，善于说话的高情商者不一定说得很多，但是，他说过的每一句话都能够恰到好处。而之所以那些高情商者能将话说到点子上，还在于他能够通过语言来影响他人的心理，说出对方想听的，了解对方所想到的、所顾虑的等，这样，我们就找到了与他人进行良好沟通的那把钥匙。





其实，只要你细心翻阅《高情商者沟通学》这本书，你也能做到这一点。本书从口才的角度出发，并引用了丰富多彩的案例，帮助你学会更高效有用地掌握沟通技能。当然，要提高你的沟通能力，并不是一朝一夕就能做到的，需要你进行长时间的认真练习，按照本书中提供的方法进行训练，相信日后你会成为一个对语言沟通驾轻就熟的高情商人士。

编著者

2017年11月



第 1 章 慧心美言，高情商者必须掌握的六大沟通“套路”	001
沟通前先营造良好的氛围	002
转换思维，从对方能接受的角度开始沟通	005
找对话题，让沟通事半功倍	007
察言观色，开口前先了解对方想听什么	009
语言缜密，更要懂得随机应变	012
换位思考，说话要顾及别人感受	014
第 2 章 高情商沟通之如何接近：快速与陌生人谈笑风生	017
和陌生人说话，你准备好了吗	018
与陌生人见面，第一句话怎么说	021
投其所好，从对方的喜好开始谈起	023
巧妙寒暄，拉近距离	025
谈谈自己的糗事，增添你的亲和力	029
巧妙表达相似与共鸣，激起对方的说话欲望	031





第3章 高情商沟通之表达力练习：言之有物的语言才更有感染力	035
训练迷人嗓音，先声夺人	036
抑扬顿挫的语调让你的声音更动听	038
沉郁有力的声音更能给对方以信任感	041
有感染力的声音才能带动听者的情绪	043
说话言简意赅，令你气场强大	046
说话有气力更有震慑性	048
第4章 高情商沟通之修辞运用：形象化的描述让沟通更有成效	051
比喻让我们的语言表达更炫丽	052
善用排比营造气势	054
一语双关，暗藏玄机	057
用好夸张能让语气更强烈	059
运用对照和对偶能凸显观点	062
善用设问，悬念能抓住人心	064
第5章 高情商沟通之倾听技巧：会“听”是顺利沟通的前提	069
沟通中要懂得做忠实的听众	070
听出弦外之音，某些话有深意	073
鼓励对方多说，更能掌握话语主动权	075
口头禅透露一个人的个性特征	078



从语气中听出对方心情的变化	081
倾听不“傻听”，关键处给予反馈	084
无声沟通，沉默战术反而事半功倍	087
第6章 高情商沟通之巧妙提问：让对方在你的引导下说“是”	091
让对方说“是”是成功沟通的开始	092
掌握提问的技巧，让对方自己得出结论	094
放缓语速，逐步引导套出对方实话	097
开放性问题能营造良好的沟通氛围	100
“二选一”提问法，助你达成目的	103
提问中的误导策略，让对方不得不说“是”	106
提问法诱导，让对方自己推翻固有言论	109
第7章 高情商沟通之心理暗示：妙用暗示让沟通方向跟随你的心意	113
巧妙暗示，消除对方的顾虑	114
说点俏皮话，暗示对方的错误	116
委婉传达自己的喜恶，令对方知趣	119
含蓄表达，拒绝朋友也能不伤对方面子	122
从众心理：暗示对方这是大众观点	126
向对方求助，暗示对方有能力做到	128
通过讲故事举例子来传达你的观点	131





第 8 章 高情商沟通之尴尬化解：灵活应对言语尴尬和窘境	135
幽默是化解僵局的一剂良药	136
巧打圆场，让他人感谢你的善解人意	138
说点软话，消除对方的不愉快	141
转换话题，从尴尬境地解放出来	143
恰当自嘲，助你摆脱困境	145
委婉一点，侧面点拨让对方逐步接受	148
被拒绝后如何应对	151
第 9 章 高情商沟通之非语言沟通：运用神态动作促进沟通	153
善用非语言性沟通更有成效	154
沟通中巧用肢体语言拉近与人的距离	156
观察视线变化来了解对方心理	158
庄重场合，表情严肃增添你的话语分量	161
挺直腰板说话，营造更强大的心理气场	162
与人沟通，是站着还是坐着	165
沟通中的座位如何安排	167
第 10 章 高情商沟通之幽默运用：发掘你体内潜藏的沟通才能	171
巧用幽默打开最佳的沟通局面	172
拒绝枯燥，幽默让交流变得生动有趣	174
幽默法制造快乐，瞬间赢得对方好感	176





幽默让沟通轻松进入深层次·····	178
巧用幽默，留下沟通中的余地·····	180
幽默反击，避开对方的恶言·····	181
第 11 章 高情商沟通之社交口才：怎样沟通让你左右逢源 ·····	183
言辞真挚，更容易打动人心·····	184
称谓恰到好处，给他人留下好印象·····	186
找准切入点，交谈自会圆满成功·····	188
只有把话说好，才能把事办成·····	190
妙用赞美，说点好听话得人心·····	192
言语禁忌，有些话有碍交际·····	194
参考文献 ·····	197





第1章

慧心美言，高情商者必须掌握的六大沟通“套路”

我们都知道，人活于世，无非两件事，说话和做事，说话方式是一个人情商的重要体现，说话在生活中最直接的体现就是沟通，而所谓沟通，指的是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情保持通畅。在很多时候，沟通之所以产生障碍并不是因为口才方面的问题，而是忽略了一些应该掌控的基本原则，本章里，将介绍高情商者通常使用的六大沟通必杀技，掌握这些原则，你将能够轻松自如地影响他人的心理，提高自己的沟通能力，进而改善你的人际关系，全面提升你的个人影响力，最终达到你的沟通目的。



沟通前先营造良好的氛围

现代社会，说话和沟通能力的重要性毋庸置疑，沟通能力是一个情商高低的重要指标，俗话说，“一言可以兴邦，一言可以废邦”。善于说话的人，在这个世界上能够御风而行，万事顺意、不会说话的则如船搁浅滩，步步难行。因此，我们可以长得不漂亮、不帅气，但一定要说得漂亮，恰当的表达、巧妙的沟通，都能让你在生活和工作中顺心顺意。成功的人之所以成功的秘诀之一便是能说会道。而任何一个高情商者的必杀技是在他们沟通前都会先营造良好的氛围。

的确，所谓沟通的定义，指的就是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情保持通畅。可见，沟通一定要是双向的，这样一来一往，才能够算得上是真正成功的交流。

为此，我们在与人谈话中，要想获得好的沟通效果，就要营造好的沟通氛围。

我们先来看看下面这个故事：

有这样一个小男孩，他的工作就是替人割草。一天，他叫来他的朋友，给了这位朋友 5 美元，希望他能打电话给一位老太太。

电话拨通后，男孩的朋友开始按照男孩事先吩咐的顺序问：“请问您需不需要割草？”

老太太回答说：“谢谢，不需要，我已经有了割草工。”





“可是，我会帮您额外拔除那些杂草。”

“我的割草工已经做了。”

此时，男孩的朋友还是继续说：“我会帮您把草与走道的四周割齐。”

老太太回答：“我请的那个割草工也已经做了，他做得很好。谢谢你，我真的不需要新的割草工。”

当听到老太太这样回答后，男孩便暗示朋友可以挂电话了。此时，这位朋友很不解地问男孩：“我不明白的是，你明明就是老太太的割草工人，为什么还要打这个电话？”

割草男孩说：“我只是想知道老太太对我工作的评价。”

这个故事的寓意是：沟通是必要的，我们只有打开双方的话匣子，勤与客户、老板或上级领导沟通，你才有可能知道自己的长处与短处，才能够了解自己的处境。

事实上，真正有效的沟通一定是互动的，而这个互动可以利用当时的环境特点来帮助自己实现。

然而，与人沟通的过程中，总是有些人，似乎并不领我们的情，无论我们怎么鼓励，他们都羞于表达，甚至面无表情，在他们的语言词典里，似乎就只有“是”与“不是”，或者“行”与“不行”，让人觉得无法与其攀谈，让交谈显得尴尬。其实，只要我们学会营造氛围，就能够在无形之中慢慢增添几分说话的自信心，找到打开话匣子的钥匙，从而赢得别人的尊重与友谊。

其实，这还是因为我们没有营造出好的氛围，为此，我们可以从以下几个方面努力：



1. 摆脱陌生人情结

如果对方不爱说话，且是陌生人，那么，你不需要特意装模作样，不过也要表现出你的诚意。其实每个人跟陌生人交谈时内心都会不安，一定要自己先放下陌生人情结。这样，与之交谈的时候，才会显得随意轻松，在谈话时要关注对方的表现，如果对方不感兴趣，就得停住你谈的话题了。

2. 拉近关系，更易打开话匣

1984年5月，美国总统里根在访华时来到了复旦大学。

当时，里根总统来到了一间大教室，里面坐了一百多位学生，他发现，现场的氛围有点严肃，然后，他开了个玩笑：“其实，同学，我们还有着很密切的关系呢，以前，我的夫人南希和你们的谢希德校长都是美国史密斯学院的学生，那这样推断，我们也算很好的朋友嘛！”说完这段话，大家给了他热烈的掌声，他成功拉近了与一百多位异国学生的心理距离，接下来的谈话更是轻松、融洽。

从里根总统的这番话中，我们看到了他平易近人的个性，表达出了想与学生们亲近的愿望，于是，这一番话很快便营造出了和谐的交谈氛围，其实，人与人之间，都有个从不识到相识的过程，只要有交往的愿望并主动表达出来，那么，你就可以换来对方的亲近。

因此，我们与人沟通前，不妨也学一学里根总统的这种套关系的技巧，拉近彼此间的关系，交流起来就会顺利得多。这里“套”的“关系”，可以是朋友、可以是同学，可以是共同参加过某个会议，可能都曾去过某个地方……总之，只要是可能拉近与对方关系的内容都可以。但是，我们还需要注意的是，千万不能提及对方不想提及的内容或者是对方不感兴趣的话题。



3. 重视对方说的每一句话

那些说话妄自尊大，小看别人的人总会引起别人的反感，最终在交往中使自己走到孤立无援的地步。与人沟通，目的在于交流意见、达成共识，只有重视对方说的每一句话，才能同样赢得尊重。

4. 懂得倾听，并适时反馈

沟通的过程，并不完全是说的过程。我们有说的权利，但每个人都希望被倾听，这是一种自我价值的认定，而我们的反馈则是倾听的最好证明。因此，只有满足对方说的欲望，才会让人对你产生亲近的愿望。

总之，与人沟通的过程中，让对方多说话，是营造沟通氛围的重要方式，并不会让我们丧失交流的机会，反而会有助于你达到沟通目的。

转换思维，从对方能接受的角度开始沟通

现代社会，人与人之间的交往空前频繁。无论是什么类型的沟通，我们都可以通过“说”来让对方接纳我们。而要想成功达成我们的沟通目的，就首先得辨析对方的心性，了解其内心世界。然后，要针对对方心理“对症下药”，找到沟通的有效途径、方法。如果考虑从正面不能说服的话，不妨转换一下思维，从对方能接受的角度入手。然后再根据对方的需要，提出你的新主张，从而让对方放弃自己的旧主张，达到改变对方观点的目的。

高情商沟通学认为：人内心中对自己非常的忠诚，对于反对和批评会产生强烈的抵触和对抗，心里觉得你并不了解他。相反，如果你能设身处地的说出为对方的担忧，表达你的同情和理解，别人心里会感觉到温暖，

