

# 高效沟通的

Henrik Fexeus

「瑞典亨瑞克·费克塞斯 著  
刘颖 李欧 译



艺 × 术

打破  
尬聊僵局

告别  
通讯录清单

消除  
社交恐惧障碍

中信出版集团

# 高效沟通的 艺 FINESSE 术 SUPERIOR SOCIAL SKILLS

[瑞典]亨瑞克·费克塞斯 著  
刘颖 李欧 译

## 图书在版编目 (CIP) 数据

高效沟通的艺术 / (瑞典) 亨瑞克·费克塞斯著;  
刘颖, 李欧译. — 北京: 中信出版社, 2019.11  
书名原文: FINESSE - Superior Social Skills  
ISBN 978-7-5217-1190-5

I. ①高… II. ①亨… ②刘… ③李… 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 233191 号

FINESSE: SUPERIOR SOCIAL SKILLS by the Henrik Fexeus  
Copyright © Henrik Fexeus 2017 by Agreement with Grand Agency, Sweden, and  
Andrew Nurnberg Associates International Limited, UK  
Simplified Chinese translation copyright © 2019 by CITIC Press Corporation  
ALL RIGHTS RESERVED  
本书仅限中国大陆地区发行销售

## 高效沟通的艺术

著 者: [瑞典] 亨瑞克·费克塞斯

译 者: 刘颖 李欧

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

承印者: 北京盛通印刷股份有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 9.25 字 数: 200 千字

版 次: 2019 年 12 月第 1 版

印 次: 2019 年 12 月第 1 次印刷

京权图字: 01-2019-6654

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5217-1190-5

定 价: 59.00 元

版权所有·侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

## 引言

### 这本书会给你带来一个崭新的生活

我很高兴你能选择打开这本书，因为你真的需要它，你可能没有意识到这点。不管你有多聪明，这一点千真万确。我写过几本有关沟通和心理方面的书籍，这源于我的个人兴趣，也源于我想帮助更多人更好地沟通、更清楚地了解自己的愿望。我在讲座中经常说你有很多时间去提高自己的沟通水平，因为你不能让自己的沟通水平倒退。重要的是你一直在努力。

但是，我错了。

你并没有很多时间去提高沟通水平。相反，时间有限。最近的研究反映了两件事。一方面，沟通的非语言、潜意识的方面远比我们想象中重要。新的研究表明，这些方面在看起来毫不相关的领域起到了决定性的作用，比如投资决定或者薪资水平。另一方面，我们现在的沟通水平比任何时候都差。更糟糕的是，这种能力正以惊人的速度退化。现代的生活方式使我们逐渐失去了理解他人和与他人共情的能力。在全球各地，当船上的难民不再能够登上报纸头条，而只成为生活中习以为常的一幕；当几百万人逃离家园；当政治话

题聚焦在对未来的忧虑；当远非充满人文关怀的观点占据上风……人类不能互相理解以及人类需要互相理解这样的现实注定会带来灾难性的后果。

你不必非得是世界舞台的一分子才能注意到这个事实带来的影响，实际上，很有可能你已经为这一事实所累。我想你可能对你的一些同事非常厌烦，或者即使是对你最重要的人也不理解你或者他/她应该理解你，或者你将所有的休闲时间都用来看电视剧和上网。你已经很久不是某个团体的一员，或者你根本没有时间见朋友。别人问你过得如何时，你说一切都好。但是你的意思是你现在负责的项目进展顺利或者你没生病。你有一种深深的挫败感却不知如何应对。最近，你感到情绪低落。你不会向别人提起，因为他们理解不了。

如果你有上述情况中的 1/3，恭喜你！你就是被我们称为“现代人”这个成功群体中的一员了，有很大一部分人和你一样有这样的感受。

事情不能再这样下去，这也是我下定决心要和你一起努力改变的原因。

## 关于本书的承诺

本书中，我希望解释沟通不畅的原因，并为你提供解决这一问题的办法。但这些还不够。我想尽我所能，对社会注意力做出最完

整的描述。

我不知道你的社交才能如何，所以 I 将从基础的社交技能谈起，看看你是如何主动与其他人接触的（以及如何判断他们是否想要与他人接触），如何避免无谓的闲聊，以及如何让每段谈话都有意义。接下来，我们将探究如何真正地去聆听他人倾诉，并与他们建立独特的关系。尽管许多自我修养书籍多次提到过这一话题，但它依旧没有得到足够的重视。然后，你会学到有重要的事情要说时，或者你想要改变一些事情时，如何让别人倾听你的想法。我们也将仔细研究你的内心想法，而内心想法恰恰是你实现良好沟通的主要障碍之一。因此，我们要解决这一问题。最后，我们将深入探寻可以让你避免被群起而攻之的一些策略和技巧，抑或是如果大家群起而反对，那么如何才能掌控局面，让所有参与者都觉得自己是赢家，而不是生气发狂，找不到解决方法。

这本书中我们教你的不是那种挥挥手或者说一句，“这些不是你正在寻找的机器人”，就能控制别人思想的方法。我相信这个培训教程会让你成为尤达大师，而且不用担心被迪士尼起诉。如果你不理解上面这则比喻的话，你至少要知道，这本书会为你提供各种社交场合所需的社交技巧，不管是派对上，还是在一场痛苦的争执冲突中，都让你足以应对任何情况。总之，你将学会高明的社交技巧。

不过，我们要从人类与动物最根本的区别说起。



## 引 言

### 第 1 章 初见：从建立良好的沟通方式开始

- 理解他人是我们必修的艺术课 / 3
- 我们的社交能力从何时开始缺失了? / 7
- “我今年没时间见你”只是一句借口 / 12
- 不沟通不会完美 / 18
- 难道我们不比以前更加擅长沟通? / 20
- 幸福最重要的因素 / 24
- 大脑希望你参加社交活动 / 25

### 第 2 章 非语言沟通：言语之外的艺术

- 我们一直在沟通 / 31
- 声音也能传达出丰富的情感 / 34
- 音调的感染力 / 35
- 表情的吸引力 / 38

- 你眼中闪烁的光芒 / 41
- 谈话中的目光接触 / 43
- 一群人聊天时如何加入? / 45
- 提升自己的存在感 / 47
- 用肢体语言说服他人 / 51
- 适当的身体接触如此重要 / 56
- 如何察觉他人意图? / 60
- 你的身体能感受到他人的情感 / 65

### 第3章 遗失的谈话艺术：靠语言的力量赢得人心

- 有意义的谈话至关重要 / 71
- 如何克服社交恐惧? / 75
- 让聚光灯照亮对方 / 76
- 如何赞美他人? / 81
- 如何接受赞美? / 86
- 如何找到有趣的话题? / 88
- 消除“谈话枷锁”的方法 / 91
- 从谈话中脱颖而出 / 94
- 提问的注意事项 / 102

### 第4章 倾听的艺术：不仅仅是听到

- 理解他人的前提是用心倾听 / 111
- 让他人把话说完 / 114
- 你的角色是做一名专注的倾听者 / 116
- 倾听的注意事项 / 120

## 第 5 章 共情的力量：情感塑造世界

- 情感在所有的谈话中发挥作用 / 129
- 情感没有对错，只有存在与否 / 134
- 共情不等于同情 / 139
- 情感不同，源于我们对世界的理解不同 / 143
- 共情的技巧 / 146
- 共情如何打破僵局？ / 153

## 第 6 章 高情商社交技巧

- 社交关系中最大的障碍是你自己 / 159
- 告别“多任务处理”，重新集中注意力 / 161
- 积极心态的价值 / 168
- 如何找到更好的解释？ / 171
- 找到积极态度的方法 / 174
- 不要试图取悦所有人 / 178
- 不必时刻保持完美 / 182
- 尝试接受负面信息 / 186

## 第 7 章 如何影响他人

- 引领他人去他们想去的地方 / 193
- 最重要的事是给予 / 194
- 愉快地接受反馈吧！ / 197
- 做出有意义的回应 / 199

- 唤醒他人心底里的愿望 / 201
- 通过对事实的解读去影响他人 / 204
- 两秒钟法则 / 207
- 以请求帮助的方式提问 / 208
- 关注每个人的独特性 / 209
- 两个最重要的问题 / 211
- 敞开心扉，表现自己的软弱 / 216
- 对话的关键是第一个问题 / 220
- 身体距离影响我们的行为 / 221
- 相处时间同样影响人际关系 / 225

## 第 8 章 创造有安全感的社交环境

- 不要忽视任何一件小事 / 231
- 责备不是解决问题的办法 / 236
- 找到共同的解决方案才是重要的 / 238
- 得到某样东西最好的方法是索求 / 242
- 明确且果断地表达你的意思 / 244
- 创造有安全感的心理环境 / 245
- 妥协是最糟糕的解决方案 / 251
- 你对别人的抗拒导致了别人对你的抗拒 / 255
- 如何面对开玩笑的人？ / 257
- 清除社交中的不确定因素 / 259
- 成为话题的主导者 / 259
- 准备好社交技巧，用尽全力就好 / 261
- 解决冲突的方法清单 / 264

## 第9章 提高社交技巧，开创美好人生

现代科技改变了我们的沟通方式 / 269

不要错误地把列表好友当成真正的朋友 / 274

让你的大脑活跃起来! / 275

测一测你的社交水平 / 276

展示自己最好的一面 / 279



## 第 1 章

# 初见：从建立良好的 沟通方式开始

知识让我感到充实！非常有效！

——《入侵者齐姆》剧中角色吉尔



未来是自己创造的，所以一定要创造一个美好的未来。

——《回到未来 3》剧中角色埃米·布朗博士





## 理解他人是我们必修的艺术课

人类是独一无二的。从根本上说，人类既是个体也是社会动物。每个人都是理性的，能够做出判断和决定。但我们也是有情感的生物，能够与其他人建立深厚的关系。世界既不是老鼠也不是海豚征服的，更不是邪恶的外星人征服的，尽管电影《第八度空间之门》中邪恶的外星人曾经试图通过第八空间征服世界。将世界征服于脚下的物种就是人类自己。人类能够征服世界不是因为我们使用棍棒和石头做成原始工具的技能，也不是因为我们能够彼此赞同。我们如今可以成为整个星球主人的唯一原因就是：我们拥有理解彼此思想的能力。

现在，许多动物也和人类一样具有这种能力。最近的研究表明，老鼠似乎也有一定程度的自我意识。那么，形成对他人的意识也不再是什么了不起的事情了。在理解其他同类的精神活动方面，与我们最接近的是灵长类动物，但与它们相比，人类要高级得多。人类在幼儿时期，在理解同类思想方面就将其远远甩在身后。测试发现，

两岁儿童的感知能力就与成年黑猩猩的能力相当。在注意有人移动食物或者需要哪些工具才能完成任务时，人类和黑猩猩都可以敏锐地察觉到。但是当理解其他同类的想法成为事情的关键时，两岁的孩子则遥遥领先。在必须顺着某人的目光去找到那个人隐藏的食物任务中，小孩的表现远远超过了他们的灵长类近亲。在一项测试中，74%的孩子完成了任务，而黑猩猩的成功率仅为36%。与两岁小孩不同，成年黑猩猩本来有很多机会练习完成这些任务。

所以，让人类与其他动物区别开来，赋予人类压倒性优势的并不是理解其他同类思想的能力，而是人类理解同类思想能力的水平。这是所有社会生活的基石。理解他人思想的能力可以让你指导自己的生活之路而不会碰到太多障碍。

你的直觉肯定已经意识到了这一点。

如果我告诉你，拥有高超社交技巧的人拥有最亲密的朋友，拥有最有价值的关系，拥有最美满的婚姻，亦是对生活整体满意度最高的人，你不会感到惊讶。这种能力在你生活的各个方面都发挥着作用。一个能够细腻感知他人是否理解其要求的领导是好领导。只有理解员工的需求，领导才能更好地激励员工。当然，一个不了解客户需求的销售人员什么也卖不掉。

但是，这种能力有一个弱点：你不知道如何运用这种能力。别误会我的意思，你现在处理事情的方式肯定也很棒。但这并不意味着你很擅长处理这类事情。这一切意味着你已经掌握了一个做事的基本方法。对于上述两项内容，你都可以做到，而且，也应该比这做得更好。

如果你觉得自己的生活经历与我刚刚提到的有所不同，我也可以理解。毕竟，你可能处理得很漂亮。但也极有可能你只是看上去擅长处理此事。你看，我们往往并不善于估计自己的能力。在一项研究中，需要一组受试者首先通过观看七种基本情绪（怒、蔑、厌、惧、喜、悲、惊）的面部表情图，并将图片与正确的情绪匹配来测试其读懂他人情绪的能力。接下来，受试者需要表达他们是否同意下列说法：“可以根据我的第一印象来判断他人的性格。”“即使人们试图隐瞒情绪，我也知道他人的感受。”“我常常可以知道他人接下来要说什么。”这样，研究人员就可以评测出受试者感知并理解他人的能力。结果证明，受试者自认为的感知能力与他们实际感知能力的相关性为零，完全没有什么关联。

其他研究也得出了类似的结论。当我们判断别人想法的时候，我们无法判断自己是否正确。

我们不了解自己的这种能力如何，但是我们都希望拥有这种能力。另一项研究调查了人们想要拥有哪种超能力，结果显示读心术和时空穿越是人们最想拥有的能力。想拥有读心术的人数是想拥有飞行能力的人数的两倍，也几乎是想拥有隐身术的人数的三倍。我也理解为什么时空穿越和读心术一样是人们最想拥有的能力，因为这样就可以回到过去，改变你因为没能理解别人的想法而采取的错误做法。我们对这样的调查结果可以一笑置之，但是这反映了一个严肃的问题：完全理解他人是一个不可能达到的目标，人们把它看成一种超能力，其实本不必如此。

你可能觉得我说的这种情况并不适用于你，你与那些对别人毫

不了解的人根本不同。你知道你的同事、同学和朋友中谁喜欢你，谁不喜欢你，谁了解你，你和谁在一起感到高兴，谁是你避之不及的混蛋。这就够了吗？如果你以为自己真的知道，也许这就够了。但是实际上你并不了解。

进一步的研究表明，在判断谁喜欢我们，谁愿意和我们约会或者招聘者是不是真的欣赏我们在应聘过程中的表现等事情上，我们的判断比投硬币决定只稍好一点。并不是我们对别人的喜好一无所知，我们对他人对自己的看法还是有所了解的。只是这种了解几乎可以忽略不计，研究表明，我们的判断比猜测强不了多少。

为什么我们还会觉得自己消息灵通、判断准确呢？其中一种解释就是，我们通常将自己对别人的理解建立在别人反馈给我们的信息的基础上，而这些信息通常是仔细筛选过的，尽管可能只是下意识地筛选过的。这些信息通常会受到别人认为你想听什么，他们想和你相处的关系的程度，他们羞于承认的事情以及社会规则和行为规范等因素的制约。因此，你用来判断他人想法的信息和他们真实的想法关系不大。你认为可能非常喜欢你的人也许内心对你有很深的厌恶之情，只不过他/她学会了如何隐藏自己的真实情感，因为如果表露了真实的情感就违背了社会规则。而你认为不喜欢你的人可能真的喜欢你，他们只是觉得将喜欢你这样私人的情感表现出来不是非常妥当。判断真实情感的迹象就在那儿，但是却因为有层层保护很难被人发现，特别是当你不知道应该通过哪些迹象去判断真实情感时，更是如此。

对已婚夫妻的研究表明，他们了解（误解）对方的能力不会随