

共情沟通

征服人心的艺术

赵群辉——著

写给想要沟通，却不知如何沟通的你

Ability To Understand
Another One

ABILITY
TO
UNDERSTAND
ANOTHER ONE

共情，一种有温度的沟通

共情的程度
决定了你们关系的深度

北方文艺出版社

Ability To Understand Another One

共情沟通

征服人心的艺术

赵群辉——著

北方文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

共情沟通：征服人心的艺术 / 赵群辉著. -- 哈尔滨：北方文艺出版社，2019.11
ISBN 978-7-5317-4668-3

I. ①共… II. ①赵… 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 226862 号

共情沟通：征服人心的艺术

Gongqing Goutong Zhengfu Renxin de Yishu

作 者 / 赵群辉

责任编辑 / 富翔强 赵 芳

装帧设计 / 达摩平面设计事务所

出版发行 / 北方文艺出版社

邮 编 / 150080

发行电话 / (0451) 85951921 85951915

经 销 / 新华书店

地 址 / 哈尔滨市南岗林兴街 3 号

网 址 / www.bfwy.com

印 刷 / 天津旭非印刷有限公司

开 本 / 880 × 1230 1/32

字 数 / 150 千

印 张 / 8

版 次 / 2019 年 11 月第 1 版

印 次 / 2019 年 11 月第 1 次印

书 号 / ISBN 978-7-5317-4668-3

定 价 / 42.80 元

序言

人人都需要学习的完美沟通术

闲来无事的时候，我总喜欢听高晓松的《晓说》来打发时间。

在《YY未来世界》那一期节目中，有这样一段话令我记忆深刻，大意是：科技使人类获得巨大进步，在潜移默化中影响和改变了人们的日常生活，但与此同时，科技进步也对世界造成了无法忽视的冲击。比方说人类的许多制度可能会失去效用，许多职业可能会消失，但这些职业中有些却永远不会消失。例如文学创作——“讲故事”这一职业。

我偶尔也会浏览公众号的文章。有一天，我看到一篇名为《比你失业更可怕的是，你孩子即将失业》的文章这样写道：“在未来世界，人工智能将会替代诸如司机、翻译、速记员之类的职业，但涉及需要进行情感交流的职业时，人工智能就无法替代了。”

闻名全球的美国石油大亨洛克菲勒曾经说过：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东

西都昂贵的价格购买这种能力。”

由此可见，沟通在人类生活中，扮演着多么重要的角色。过去，我一直认为“聊天”是人类与生俱来的能力，无须去刻意学习。直到在图书市场上发现大量“如何提高沟通技巧”这类主题的书籍时，我才意识到“聊天”这一在日常生活中看似平常的事，已成了困扰人们的一大难题。

有些人性格内向，在寻求外界帮助时不知道该如何开口；有些人性格外向，与人沟通时却缺乏艺术性，把握不好尺度，很容易刺伤他人；有些人在公共场合讲话时，紧张到语无伦次；更有甚者，说话不合时宜，不分场合，徒惹尴尬，这些都被认为是“情商低”的表现。

不久前，我拜访了一位平时“能说会道”的老朋友。在与其秉烛夜谈的过程中，我惊讶地发现，他对如何与人交流沟通，竟也深感困惑。

针对周围朋友在沟通交流上的困惑，我特意撰写本书，旨在分享一些个人的“聊天”技巧。希望读者朋友们能够通过阅读和思考，提高与人交流和沟通的能力，让自己在日常生活和工作中的表达更为精准，更有分寸；人际关系更加融洽，更能获得他人认可；工作更有效率；生活中更风趣幽默，交到更多朋友，从而获得幸福和欢喜。

在本书中，我将重点为大家介绍完美沟通所需要的四大“言值”力和五大沟通维度。

四大言值力：自在力、升值力、说服力和应变力；五大维度：好感度、准确度、信任度、迎合度和活跃度。

好感度，即交流时给人留下的第一印象。好感度比较高的人，通常会给人留下“与他相处很舒服”的感觉。

准确度，即说话的分寸感、逻辑力。准确度较高的人，在任何场合都能准确而有条理地表达出自己的观点和看法，便于对方接受和理解。

信任度，即你在直觉感性的印象下，给别人留下的理性印记。信任度较高的人，通常会让人觉得很“靠谱”。

迎合度，即你在与人交流时所表现出来的一种控制力。双方在交流的过程中，如果气氛和谐而轻松，那么你恰到好处的迎合与回应，则会增加对方的舒适体验，同时为整个谈话带来意想不到的收获。

活跃度，即双方交流之后持续的推进和后续为维护，让你们的一次成功交流成为后续交往延绵不断的情感纽带。

同时，我撰写本书，还希望能够帮助读者朋友们打造与人交流和沟通的核心观念。这一核心观念涵盖了大多数人在工作和生活中遇到的沟通问题，即通过技巧给人留下好的印象；通过聊天创造好

的氛围；通过表达达到交流的目的；通过交流创造有效的沟通。

在本书后续的内容中，我将针对上述内容详细地展开，希望能够带领读者朋友们，循序渐进地深入理解沟通四大核心观念的含义，以及沟通的四大言值力和五大维度。同时，我也希望本书的读者，能够在轻松快乐的氛围中，获得丰富的沟通技巧和愉悦的阅读体验。

目录

CONTENTS

第一章

将心比心，知己知彼，天下没有难做的沟通

这世上总有人懂你，也总有人值得你懂 _ 002

让对方有所得，他才会接受你的话 _ 010

舍才能得：让别人心甘情愿帮你忙的四四种方法 _ 020

第二章

90%的人，都被短时间内形成的标签左右着思维

你的声音价值百万 _ 030

用一见如故降低你的沟通成本 _ 037

自我介绍就是自我营销 _ 048

每一次亮相，都不打无准备之仗 _ 058

第三章

我不是站在你对面，而是站在你旁边

感同身受，不只是说说而已 _ 066

读懂对方，就是一场高能解码 _ 075

别做情感交流的施暴者 _ 085

第四章

真正的高情商，都是先共情再否定

成熟的人，总懂得消除认知偏差 _ 096

我只想说服你，而不是反驳你 _ 105

心甘情愿说好，温和坚定说不 _ 114

方法对了，覆水可收 _ 121

尴尬，是困境也是出口 _ 129

第五章

共情式表达，从受欢迎到被需要

幽默感很多时候就是分寸感 _ 138

“眼力见儿”的三层境界 _ 147

用好听的话“袭击”对方隐藏的虚荣心 _ 155

场面话也可以很真诚 _ 164

细节，为情商加分的利器 _ 172

打圆场是门技术活 _ 182

第六章

共情沟通，看不见的竞争力

读懂刁难背后的为什么 _ 194

三步法，让麻烦的客户成为自己人 _ 205

用领导的想法说服领导 _ 214

好上司的必修课：别让下属带着情绪工作 _ 224

聪明的人，都会把前老板变成资源 _ 234

结语

GONG

QING

GOUTONG

ZHENG

FU

REN XIN

DE

YI SHU

第一章

将心比心，
知己知彼，
天下没有难做的沟通

这世上总有人懂你，也总有人值得你懂

在日常生活和工作中，我们都离不开沟通，而将话说到别人心坎儿里去，可以让别人对你的好感度成倍增加！

大家可以试着回想一下，能将话说到你心坎儿里的人都有谁呢？

俗话说，知子莫若父——可能有你的爸妈；知交懂冷暖——可能有你的挚友闺蜜；还有就是能掐会算的算命先生。试想一下，你往广济寺门口一站，不一会儿，就会围过来好几个大爷大妈，他们有说你印堂发黑的，有说你天庭饱满的，有说你官运亨通的，有说你即将大难临头的……众说纷纭，总有一款适合你。

说实话，我真觉得我们应该多跟骗子、传销、算命先生这一类人打交道，这样有助于提升我们的智商和防骗技能。当然，我把算命先生跟前两者放在一起，并不意味着我不尊重他们的职业，相反，我其实是在夸他们会说话。有时候，他们能让你相信，甚至坚信——你会官运亨通、桃花遍地，因为他们把话说到你心坎儿里了。

那么，我们要怎样才能像算命先生那样把话说到对方的心坎儿

里呢？

以我本人为例，在个人发展学会，我需要组织会议，培训学员，最近还办了一个“十四天沟通训练营”，所以忙得不可开交，只能抓住一切零碎时间读书、学习。

很多同事看到了，都会安慰我几句。像我的损友阿楠就会说：“你的黑眼圈已经像半永久烟熏妆了！”单位的女同事会说：“小哥哥，你这是要准备飞天吗？”

但是我单位的一位董老师可就跟他们不一样了。她是这样说的：“大飞，我跟你说，活儿是干不完的，该休息就得休息，所以，今天晚上的饭局，不管是谁组织的，你都不用去。你不用磨不开面子，我帮你挡着。对了，你要的那本英国原版书我给你拿来了，然后我再给你一个我朋友的电话，他是上海外国语大学的教授，他那边好像有没出版的翻译本，应该对你有帮助。”

我当时真是感激涕零！

认真分析，董老师的话之所以让我动容，是因为她的话质朴走心，而且能切实为我提供帮助。要知道，真诚的帮助和精神上的陪伴，都能让人感受到发自内心的关怀。

我觉得，人在心灵空虚的时候是最不设防的，所以，这个时候也最容易把话说到人的心坎儿里。换言之，当你不够自信时，需要具体的鼓励；当你遭遇困苦时，需要真诚的抚慰；当你困惑迷惘时，

需要智慧的指引。这些真诚的、切实的话，能触碰你心中最柔软的地方，能让你感受到：原来，还是有人懂我的。接下来，我们来看看以下几种情况。

第一，把赞美或鼓励的话说到人的心坎儿里。

心理学研究表明，人类在受到鼓励和赞美时，身体会分泌一种多巴胺，这种多巴胺可以使人感觉愉悦，因而更容易接纳别人。只是，当我们夸赞别人时，如果当事人对自己的某些优点已经习以为常了，那你蜻蜓点水似的赞美，通常不会起到什么作用。

比如你赞美乒乓球冠军张继科说：“继科，你乒乓球打得真好。”

这种赞美毫无营养。但是，如果你跟他说：“继科，你唱歌真好听。”那么，他就会觉得你很会夸人。

赞美别人的话不但要具体，还要独特。

比如你看到对方颜值很高，不是说你不能夸他/她帅或者美，但是考虑一下，这些话他们一定已经听过无数遍了，你多添的这一句不会产生多大的影响。但是，如果你能感觉到对方是个比较理智、成熟的人，何不问一句：“有没有人说过你特别像一个大哥哥/大姐姐？”

这时候，对方的好奇心一下就被勾起来了：“为什么这样说？”

这时候，你的赞美之词就可以正式登场了：“虽然你长得特别年轻/漂亮，但是你说话的时候有一种很会呵护人的感觉。我觉得你很

会体谅人，应该会是一个好哥哥/好姐姐。”

瞧，这一下，好看也夸了，内在也夸了。而且，即使对方不是这样的人，也会很受用。其实，人人都认为自己付出了很多，就像人人照镜子的时候都会“自带滤镜”，自我美化20%一样。

换个角度夸也会收到同样的效果：“可能很多人都说你成熟理性，但我看得出来，其实你挺小女生/容易信赖别人的，你希望别人也能关心你。”

这其实是一句废话，但是你用赞美的口气说，就会让对方欣然接受。其实，算命先生的套路就是这样的，他们往往会说：“你经历了很多烂桃花，因为你心地特别善良，内心总是希望自己多付出一些，所以，你总是被辜负。”

你听了后，就会在心里默骂一遍前任，然后心想：我就是对人太好，心地太善良了，算得真准。

随着沟通的不断深入，你也可以这样夸别人：“虽然有人说你有点儿孩子气，做事情不够仔细，但我看得出来，你其实是一个挺成熟的人，有很多自己的想法，但是可能怕别人误解你，所以就很少对人说。”

要知道，这种话对每个人都有效，因为这种话能让对方感受到理解和接纳。

与一些身份地位相对较高的人接触时，你的赞美更需要讲究方

法。比如我们每个人都希望成为对方最重要的人，所以，当我们听到“我只对你说这些信息”“我只告诉你”这样的话时，心里会产生一种“我很特别”的感觉。

我曾跟我的学员讲过一些赞美的小技巧，现在分享给各位。比如你想要采访一位名人，就可以这样说：“不好意思，打扰了。我们想请您就××问题说一下您的看法，大概只要三分钟就够了。听说您每天早上六点钟都会到江边散步思考。如果可以的话，能不能在这个时间把您最新的思考讲给我们这些关注并且喜爱您的人听听呢？”

如果没有特殊原因，你占用的时间不长、你提的问题引起了他的思考、你的身份是喜爱而且关注他的人，那么，他为什么不接受你的采访呢？

第二，把安慰的话说到对方心坎儿里。

俗话说，好钢用在刀刃上，好话说在心坎儿里。要想把话说到对方心坎儿里，你首先要理解对方。

有些人说话说不到位，是因为他无法准确地理解别人想要传达的意思。理解上出了偏差，自然没法给出正确的回应，因此，就容易给人一种对牛弹琴的感觉。当然，更深层次的原因还有很多。比如说过度解读别人说的话，自以为是地认为对方话里有话，然后曲解对方的意思。这样做的话，别提把话说到对方心坎儿里去，不挨揍就要烧高香了。所以，我们要谈论的话题，是建立在准确理解对

方意思的基础上的。在这个前提下，我们要学会认同对方的感受。

我认识一些人，当别人找他们“吐槽”，倾诉内心的苦处时，他们总喜欢讲人生的大道理。仔细想想看，大家都是成年人，有什么道理不知道呢？所以，“人生自古谁无死，凡事看开活得长”“我还不是不一样，又不是只有你难受”之类的话，能不说就不说。

对方找你倾诉，是想把郁积在心里的话说出来，被你真切地感受到。所以同理，当我们想安慰对方，但找不到切入点的时候，至少要让对方感受到我们的理解。在这种情况下，最简单的方法就是重复对方说过的话：“唉，你刚才说，生活怎么就这么难呢？我也这么觉得！”

这种方法虽然看着很简单，但取得的效果很好——将对方说过的话重复一遍，或者换个角度、换个方式再解释一下，可以让对方感受到我们与他是站在同一立场的，因此，他会从潜意识里认同你。所以，如果有人找你诉苦，说他总是加班，每天都很累，而你却不负责任地说：“资本家都一个德行，又不是光压榨你一个人！”这样说，不是给人家添堵吗？

当然，如果你真的熟悉、理解对方，那么你自然就会知道他的心结是什么。如果朋友因为没有评上某项奖项而难过，你就可以带他去看一场喜剧电影，帮他压力真正地释放出来。

很多时候，我们需要的是被理解和认同。这时候，如果有人懂