

CONTROL

YOUR

OWN

LIFE

韩佳媛 ◎ 著

高效沟通课

888
堂

改变人生的

简单到很难失败的
高情商沟通技巧课

次的话，
人欢迎的人

让你轻松掌控局面，
在社交中游刃有余

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

改变人生的 88 堂高效沟通课 / 韩佳媛著. —北京:
中国法制出版社, 2021.4
ISBN 978-7-5216-1806-8

I. ①改… II. ①韩… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 064704 号

策划编辑: 陈晓冉 (chenxiaoran 2003@126.com)

责任编辑: 陈晓冉

封面设计: 李 宁

改变人生的 88 堂高效沟通课

GAIBIAN RENSHENG DE 88 TANG GAOXIAO GOUTONGKE

著者 / 韩佳媛

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 / 2021 年 4 月第 1 版

印张 / 13.75 字数 / 188 千

2021 年 4 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5216-1806-8

定价: 42.80 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010-66033393

传真: 010-66031119

编辑部电话: 010-66071900

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)



在一个人出生后，沟通就逐渐进入了他的日常生活。如果我们感到饥饿，就会用哭声表达需求，母亲接收到这一信息后，立刻心领神会，用甘甜的乳汁喂饱饥肠辘辘的我们。这个过程就是一次简单的沟通。

随着年龄不断增长，我们的沟通开始变得多元化和复杂化，在各种场景下，我们根据不同的需求和目的，运用语言等方式实现与对方的交流，以达成自己的预期。当沟通变得不再简单，不再纯粹，我们开始品尝到受挫的滋味——沟通的实际发生过程永远与心中理想的情景存在差距。虽然我们努力修炼和提升，尽量让自己表现得更好一些，但是有时候似乎越努力越感到手足无措。

最近，一位朋友介绍了自己的经历。

我被朋友无情地批评了，朋友不留情面地说：“说真的，从大学毕业咱们就是朋友了，每回你有事求我，总是表现得那么理所当然，难道你没感觉到吗？我已经拒绝你好几次了！”

听到朋友这么说，我愣住了，仔细回想了尽可能记得的每个沟通过程，原来真的像朋友说的那样，我每次都是毫不客气，甚至霸道地表达需求。

我试图对自己的言行进行一番解释：“我以为咱们是朋友，所以不需要那么客气……”



“对，没错，可是朋友就要忍受你这种坏脾气吗？你知道吗，×××就是因为受不了你这一点才远离你的。”

面对朋友讲出的心里话，我第一次开始认真思考，自己在沟通中的种种“恶习”，那些脱口而出的“刺”正在伤害着我的朋友。我开始自我反省，走上了沟通的自我学习之路。

有了这个契机，这位朋友有了想要改变的想法，并付诸实践。但是我们身边的很多人还没有意识到沟通的重要性，或是找不到沟通成功的诀窍，如同在一团迷雾中寻找一道尚且看不清的门。

我们从小在学校，跟着老师学习各门知识课程，数学、语文、英语、地理和历史……但是唯独沟通这门课，需要我们自学。毫不夸张地说，沟通这门课的重要性不比任何一门少，甚至可以讲，随着步入社会，沟通有时候影响着我们未来的走向。

本书会从认知自我、检核“知觉”、把握情绪、加工语言、非语言沟通、沉默与倾听、改善氛围和处理冲突八个领域帮助你系统学习沟通知识，手把手教你走进沟通的成功大门。当你选择开始阅读，你会发现沟通没有想象中的那么难，也是从你开始阅读时，你会意识到沟通的学问需要用一生去研习。

本书要教会你的不仅是沟通技巧，如巧妙应答回复、共情倾听等，还有沟通的深层理论，包括如何正确看待沟通，如何认识沟通与自己、与他人，甚至与这个世界的关系。学习沟通如同建造一栋宏伟的建筑，必须打好坚实的地基，才能一步一个台阶向上走。这个社会如同星系，而你就是夜空中最亮的那颗星，希望你能拥有属于自己的轨道，与其他星星和谐共处和互动，闪烁自身耀眼的光芒。



第一章 认知自我，开启有效沟通的第一步 / 001

正确看待自我，重新审视沟通的动机 / 002

发现认知偏差，走出“自我认知黑洞” / 004

感知自我，修炼清晰的自我意识 / 006

提升“自我可信度”，改善沟通效果 / 008

在沟通中发挥“自我价值”的魔力 / 011

灵活把握自己在沟通中扮演的“角色” / 013

转换视角，拥有切合实际的沟通期待感 / 016

自我暴露，把自己的感受告诉对方 / 018

定位“沟通程度”，避免沟通不畅 / 021

觉察与反思：清理不良沟通模式 / 023

自我评判，认识沟通中的优势和不足 / 026



第二章 检核“知觉”，做好沟通心理热身 / 029

- 认识沟通中“知觉的历程” / 030
- 是什么在影响你的沟通“知觉”？ / 032
- 知觉的倾向：人性中天然的缺陷 / 034
- 选择性知觉为什么会导致沟通障碍？ / 037
- 知觉检核：正确认识他人的工具 / 039
- 停止主观假设：他人未必会认同你的观点 / 041
- 避免初始效应：第一印象可能并不可靠 / 043
- 跳出晕轮效应，别犯以偏概全的沟通错误 / 045
- 摆脱“刻板印象”，避免沟通中的先入为主 / 047
- 给予自己和他人公正的评判 / 049
- 开放心态，坦然面对他人的沟通“回馈” / 052

第三章 把握情绪，打造良好的沟通模式 / 055

- 沟通的本质：实现情绪的流通 / 056
- 情绪体验如何影响你的沟通 / 058
- 认清自身情绪，做好沟通的准备 / 060
- 管理情绪，别让“无助益情绪”影响沟通 / 063
- 把握尺度，用“情绪词”合理表达感受 / 065
- 修炼“内在韧性”，提升情绪切换能力 / 067
- 提升同理心，更好地觉察他人的情绪 / 069
- 尊重心态：良好沟通的前提 / 071

站在对方的立场，给予认同感 / 074

分析对方的消极情绪，找到真正诉求 / 075

注意“情绪边界”：别被他人的情绪所左右 / 078

第四章 加工语言，搭建顺畅沟通的桥梁 / 081

为什么会出现“听不懂”“说不清”的问题？ / 082

听众设计：你是否充分了解沟通对象？ / 084

信息组块：先弄清你要传递的信息是什么 / 086

偏好选择：从对方感兴趣的话题入手 / 088

斯本内现象：语言表现，务求精准 / 090

简单原则：越简单的信息越有效果 / 093

复述强化：不断重复，以加深对方的印象 / 095

用“升华法”对抗“非此即彼”的不合理提问 / 097

把握好语言“甜咸比”，提升沟通成功率 / 100

学会“减砝码”的话术，化解对方的疑虑 / 103

试一试“接受协商法”，平衡对方的情感 / 105

第五章 非语言沟通，传达字词之外的信息 / 109

非语言沟通：比说话还有用的沟通方式 / 110

从头到脚的审视，读懂对方的“身体语言” / 112

丰富的表情，传递大量的心理活动信息 / 114

优美的身姿，反映思想意境和情感世界 / 116

手势：心有所动，手有所指 / 118



- 触摸：人际沟通中最亲密的动作 / 120
- 空间效应：掌握最恰当的人际距离 / 122
- 仪表：外部形象扮演重要角色 / 125
- 时间：处理时间的方式也能透露出信息 / 127
- 类语言：容易被忽视的重要信息 / 128
- 辅助语言：多种感官皆可成为信息的载体 / 130

第六章 沉默与倾听，不动声色掌控局面 / 133

- “积极的倾听”在沟通中有多重要？ / 134
- 倾听的核心：暂时搁置自己的需求 / 136
- 放下成见，全神贯注地体会对方 / 138
- 同侧移步：小心引导对方的谈话 / 140
- 倾听回溯法：瞬间构筑信任关系 / 142
- 模仿对方的动作，增加“同感区域” / 144
- 运用“三秒钟的忍耐”，发挥沉默的力量 / 146
- 调整呼吸、建立信任关系的“观察法” / 148
- 适时重述：技巧性地引导下一个话题 / 150
- 澄清的必要性：减少信息转述造成的误解 / 153
- 情感反馈：让对方知道你听懂了他的情绪表达 / 155

第七章 改善氛围，赢得理想的沟通结果 / 159

- 怎样才算良好的沟通氛围？ / 160
- 寻找双方的相似点，拉近心理距离 / 161

- 突出“共同目的”，减少对方的戒备心理 / 163
- 适度“自我袒露”，赢得对方信任 / 165
- 进入“教练位置”，用温暖的方式看待对话 / 167
- 进行鼓励，让对方感受到自己的“价值” / 169
- 真诚赞美，满足对方的心理期待 / 171
- 安全阀效应：允许对方宣泄自己的观点和情绪 / 174
- 及时安慰，帮助对方抒发心中郁结 / 176
- 利用“对比法”，重建安全沟通的氛围 / 178
- 道歉和补偿，打破沟通僵局 / 179

第八章 处理冲突，找回沟通的和谐状态 / 183

- 冲突理论：人们总是夸大了冲突的实质 / 184
- 争论的误区：“真理”并不总是越辩越明 / 186
- 对恐惧的恐惧，会让冲突恶化 / 188
- 忍住攻击的冲动，发自内心地改变对话 / 191
- 在困境中保持好奇心，发现冲突中的“可能性” / 193
- 主动示弱，学会在不争执的前提下提出议题 / 195
- 区分对方的需求、利益和行动计划 / 197
- 增进感情，而非粗暴地运用权力 / 200
- 宽容现象：“没有输家”的冲突解决方法 / 202
- 信念固着：没有妥协，也就没有合作 / 205
- 达成共识，为沟通制造完美的结局 / 207

CHAPTER 01



第一章

认知自我，开启有效沟通的第一步





正确看待自我，重新审视沟通的动机

每个人都需要沟通，从早晨开始，我们便开始了与人沟通的活动，出门时与邻居简单地互致友好，从邻居那里得知最近要交物业费了，到了公司后与上司沟通，闲暇时与同事沟通，下班后与家人沟通，辅导孩子的作业，与妻子回顾一天的烦恼与欢笑……

可以这么讲，沟通无时无刻不在我们的生活中出现，它是人际交往的工具，同时也是我们在这个社会立足和构建一切的纽带。但是我们真的懂沟通，会沟通吗？答案很多时候是否定的！

了解沟通的奥秘，首先就是要了解我们自己。我们需要别人的关爱，所以努力结交朋友，在对方面前充分展现自己的优点，表达自己对感情的重视和忠诚，进而稳固一段感情，这种沟通的动机就是情感的需要。我们需要获得生存的权利，因此走上工作岗位，与同事协调工作，听从上司安排，全力保障自己能够胜任工作，这种沟通的动机就是生存的需要。

在每一种沟通动机的背后都体现了一个自我，如果我们能正确看待自我，那么也就能较为准确地把握沟通动机。

兰馨在一家文化传播公司上班，当大家都在全神贯注地为个项目埋头苦干时，上司却发现兰馨屡屡不在工位，而是花费大量时间与另外一个同事沟通。

上司感到不解，于是问兰馨怎么不像其他同事那样集中精力工作，兰馨忙解释自己也是为了工作，一定要与同事沟通到位。结果到项目开展到一半时，所有人都完成了既定目标，只有兰馨还差了一大截，上司顿时对兰馨的工作效率产生了质疑。

原来这是兰馨的自卑心理在作祟，她需要反复沟通，听取其他同事的意见，但由于沟通的深入，她又加深了对自己的怀疑与否定，因此导致手头的项目徘徊不前。

兰馨错误的沟通动机源于她对自己错误的认知。如果兰馨能够纠正自卑的心理，那么她会清楚地认识到自己沟通是为了推进工作，而不是为了填补心中的忧虑。那么她就会用尽可能短的时间完成高效的沟通，不会耽误接下来的工作。

认知自我的重要性由此可见。那么我们能够从哪几个方面来认知自我呢？

1. 价值观。

价值观是人生的核心，持何种价值观，意味着你将走哪一条人生道路。有些人的价值观是不断实现和再造生活本身，那么与之匹配的行动就是追求精致生活，因此他们的沟通目的明确，指向清晰。有些人的价值观是乐观无为，那么与之匹配的行动就是随心而安，因此他们的沟通更加感性和自由。

2. 经历。

经历是我们身后的一场电影，可以反复回看，但是不能剪辑和修改。因此某些人的沟通习惯、沟通方法很可能是源于其长期的积累和延续，沟通动机更是来自深埋于过去的一个个不起眼的的时间点。

举个例子，一些功成名就的人，虽然很少谈起落魄的过往，但是一旦别人谈到某个相关的点，就会立刻触发他们的记忆，瞬间让他们对这个话题变得有兴趣。



3. 兴趣。

兴趣是天然的人性。爱书法的人很可能与爱武术的人话不投机，崇尚自然归真的人可能也不愿参与人际交往中的觥筹交错。我们因为兴趣与别人有了差异，所以造就了世界的多彩。那么，兴趣作为自我的一部分，也在影响着我们沟通的动机。

发现认知偏差，走出“自我认知黑洞”

浩瀚的宇宙中，黑洞是一个神秘的存在，它可以吸附一切有质量的星体，如果一个星系的旁边出现一个黑洞，那么整个星系都会受到或大或小的影响，甚至遭到吞噬。

之所以谈到黑洞，是因为在有些人的认知体系中，也存在黑洞。在这个黑洞里，真实的自我一再被吞噬，从而造成认知上的偏差，对我们的沟通产生影响。

每次在与上司沟通的时候，李森都忍不住紧张，尤其是当上司问她意见的时候，李森沉默之后会说：“都听您的，我没有意见！”弄得上司很无奈，久而久之，也不再问李森的意见，同时很多重要的工作也交给了其他人来做。

同事欣欣是李森大学时的好朋友，她了解李森，朋友聊天时李森很健谈，怎么一到了跟上司沟通的时候就判若两人？李森向欣欣坦言：原来是自己小时候父母过于严厉，每次批评她时都不允许反驳，因此当李森面对有权威的人物时，心里会不由自主地想起小时候的经历。

欣欣安慰李森：“其实你在沟通方面一点问题都没有，就是对自己的看法该改一改了，过去已经不能改变，应该从现在开始尝试着勇敢表达你自己。即使

错了也没关系。”

于是在欣欣的鼓励下，李森开始了尝试，虽然开始的时候还很胆怯，但是随着一点一点地努力，李森慢慢能够面对上司谈自己对工作的看法了。年底的时候，李森还在公司晨会上发表了工作感想。

李森认知偏差的黑洞来源于孩童时期父母严厉的教育，她错误地认为自己在权威面前必须扮演屈从的形象，从来没想过有一天自己能够充满信心地在大家面前，甚至在领导面前发言。欣欣的鼓励帮助李森重新认知了自我，修复了认知偏差。

在沟通这件事上，到底有多少真实的自我被藏在黑洞里？或许我们不去探究，自己都不曾察觉。那些过去我们认为在沟通上做不到或做不好的事情都有可能源于认知偏差。

成年之后，如果我们想修复这些偏差，就需要靠自身的努力。

1. 不要轻信过去的经历和经验。

或许有些朋友看过这样一则小故事，一头年幼的小象被一根细小的铁链子锁在柱子旁，它拼尽力气但还是无法挣脱锁链，小象渐渐放弃了挣扎，直到小象成年了，变成了一头大象，锁住它的还是当初那条小锁链，但是小象已经形成了牢固的思维定式，认为凭它的力量无法挣脱锁链。

有时候我们的经历也和小象相同，无疑，过去的经历和经验会帮助我们形成一个连续的对自我的认知，但是也会束缚一部分真实的自我。人是会成长的，而经验有时候却是过时的，甚至是错误的。我们不能迷信于经历和经验，应该带着批判的眼光去看待，才能帮助我们修复认知偏差。

2. 处理好个性与共性之间的关系。

人的个性，与群体的共性之间存在一定差异。举个例子，有些人的个性是喜



欢安静独处，可是他所在的集体却热衷于热情的社交，如果他湮没了自己的个性，将共性当成真实的自我，那么他有可能也会极力扮演外向、开朗和热情的人，对真实的自我进行排斥。

我们需要正确看待个性与共性之间的关系，接受两者之间存在差异的现实，才能在沟通中更好地释放真我色彩。

3. 定期自查与反省。

一个人如果定期进行自我反省，是能够重新认知自我的，通过复盘沟通的过程和细节，来发现有没有其他的可能性。正如在有些人的认知里，在别人面前说错话应该自责，但是通过自我反省，会发现说错话的根源是心理上的胆怯，如果我们克服胆怯，问题也就迎刃而解了。

感知自我，修炼清晰的自我意识

有一句希腊谚语是这样说的：世界上最困难的事情就是认识自己。

我们有时会听到恋爱中的女孩对男孩说：“你太强势了，每次都不听我说。”但是男孩不以为然地说道：“这是你自己的看法，我可没觉得！”在女孩看来，男孩无时无刻不在沟通中占领话语权，不容许女孩发表自己的观点，但是男孩对于自己的这个沟通习惯毫无察觉。

我们对自我常常进行美化和修饰，从保护的角度来讲，是为了我们自己处于一个更好的心理环境，从而对自己的某些缺点视而不见。但是不要以为自己的这些沟通上的恶习自始就不存在，我们需要在沟通中不断感知自我，描摹和获取一个真实的自己，才能获得改变的力量。

在一次相亲过程中。

男孩：“你好！我是李阿姨介绍过来的，很高兴认识你！”

女孩：“你好！”

男孩：“听李阿姨说你平时喜欢画画，不知道有没有机会欣赏你的画作？”

男孩饶有兴致地说。

女孩：“你问我画画干什么？说了你又不懂！”

男孩：“呃，不懂我可以向你请教啊。”男孩脸上掠过一丝尴尬。

女孩：“和不懂画的人聊绘画，太费劲了。每次都要讲半天才能讲明白。你要是实在想听，我就说给你听听。”

男孩：“没事，那就不聊画画了，说说别的吧，平时上班你是吃食堂还是自己带饭？”

女孩：“带不带饭和你有什么关系？”

男孩：“我只是随口一问。”

女孩：“我最烦没话找话的人了，有时候带，有时候懒了就吃食堂。”

……

回到家后，李阿姨打电话问女孩聊得怎么样，女孩回答很不错，两个人聊了很久。但是李阿姨从男孩口中得到了截然不同的答案，女孩沟通时表现出的咄咄逼人与无情打击，让男孩觉得女孩可能不喜欢自己。

男孩问出问题，女孩不自觉地反问和质疑对方的沟通模式，在我们的生活中也不难见到，女孩如果没有察觉自己的问题，那么无论相亲 10 次还是 20 次，可能都会像这段对话一样，从期待中开始，在失望中结束。

如果我们希望提高沟通技能，首先要尽可能获知真实的自我。一个人对自我的认知越准确，对沟通的开展越有帮助。



我们可以从下面三个方向去寻求真实的自我。

1. 以他人为镜。

我们在与其他人沟通的过程中，对方也是自己的一面镜子，如果能够善加利用，那么对于我们了解自己、改变自己很有帮助。不论对方给出的是正面反馈，还是旁敲侧击，我们都要尽可能地收集信息，弥补对自身认识的不足。

2. 尊重自我的变化。

人会随着时间、环境而改变，所以自我一般是一个流动的状态，不是一成不变的。因此，过去的自我不代表现在的自我，我们要随时随地察觉自身变化，才能判断真实的自我。例如，一个人在刚接触销售工作时，缺乏沟通技巧。但是随着工作经验的不断累积，他能够流畅自如地与各类客户沟通。

3. 从潜意识中了解自己。

潜意识可以被看作平时被压抑隐藏的意识，如我们突然产生的一个念头，一种感觉，或者在梦境中反复出现的情景。比如，有的人惧怕上台演讲，虽然他的意识说服他这么做，但是潜意识中的恐惧却让他神经紧张，手心出汗。这种恐惧有可能源于儿时经历，虽然记不清事情经过，但是情绪被铭刻在脑海中，一旦触发紧张感便会不由自主的产生。我们如果要探寻自我，也要适当捕捉自己的潜意识，从而加深对自己的认识。

提升“自我可信度”，改善沟通效果

如果我们想在沟通时，提高对方对我们的信任程度，不妨从“自我可信度”这个方向去思考一下，在对方信任我们之前，我们对自我的认可能打到几分。

我们都有过这样的经验，在解答一道题时，一名学习差的同学与一名学习好