

【韩】李贞淑·著
金光玉·译

Women's
communication psychology

女人的 对话心理学

5分钟和陌生人成为朋友，
10分钟巧妙掌控攻心战略，
20分钟留下深入人心的魅力印象，
30分钟享受沟通带来的幸福人生

助力职场OL生活减压的实用心理学手册

世界权威专家亲力教授最实用的读心沟通术

100个日常生活场景

80个可现学现用的心理学分析技巧

原来，读懂他人可以变得如此简单

陕西师范大学出版社

【韩】

Women's
communication psychology

女人的
对话心理学

陕西师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

女人的对话心理学/(韩)李贞淑著;金光玉译. —西安:陕西师范大学出版社,2009.12
ISBN 978-7-5613-4954-0

I. 女… II. ①李…②金… III. 心理学—通俗读物 IV. B84-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 229058 号

著作权合同登记号:陕版出图字 25-2009-127

图书代号:SK9N1160

上架建议:心理学·时尚读物

성공하는 여자는 대화법이 다르다 © 2006 by Lee Jung Sook

All rights reserved.

Simplified Chinese Translation rights arranged by TheNan Publishing Co
through Shinwon Agency Co., Korea

Simplified Chinese Translation Copyright © 2010 by Shaanxi Normal University Press

女人的对话心理学

著 者:[韩]李贞淑

译 者:金光玉

责任编辑:周 宏

特约编辑:蒋晓丹

版权编辑:李彩萍

封面设计:安宁书装

内文设计:张丽娜

出版发行:陕西师范大学出版社

(西安市陕西师大 120 信箱 邮编 710062)

印 刷:北京嘉业印刷厂

开 本:880×1230 1/32

字 数:180 千字

印 张:6.5

版 次:2010 年 1 月第 1 版

印 次:2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5613-4954-0

定 价:24.80 元



序言 幸福的职场生活从掌握对话心理学开始 001

第 I 章

了解自己吗？

——做个趣味心理测试吧

测试 1_ 沟通交流的勇气 007

测试 2_ 表达方式的效力 011

第 2 章

妙用直言表达法

——该说就说

1_ 对不喜欢做的事，大胆说不 016

2_ 过度繁重的工作，必须要求调整 022

3_ 只知埋头苦干，不一定换来快速晋升 026

4_ 摆脱“顾客永远正确”的意识 031

5_ 与其背后抱怨，不如当面提出要求 038

6_ 如果感到不公平，就向能帮助自己的人倾诉吧 043

7_ 独自承揽所有事情，会让自己陷入“超载”境地 047

- 8_ 迂回表达改为直接说明 054
- 9_ 切莫充当冤大头，建议 AA 制 059
- 10_ 妈妈的口吻改成教官的口气 064

第 3 章

避免陷入困境

——勿入 10 大禁区

- 1_ 切勿在下达指示的同时征求意见 070
- 2_ 长篇的辩解只会加重个人失误 074
- 3_ 切莫知无不言，言无不尽 079
- 4_ 切莫扮演公司 mascot 角色 082
- 5_ 切莫谢绝称赞 086
- 6_ 远离和解，勇于争辩 091
- 7_ 不要奢望赢得所有人的好感 095
- 8_ 切莫过度使用“感谢” 099
- 9_ 切莫强行创造“奇迹” 104
- 10_ 要多与必要的人见面，而不是自己感觉舒服的人 109

第 4 章

果断快速拒绝法

——我随我心

- 1_ 郑重地拒绝无法承担的要求 116
- 2_ 切莫给予他人未提出要求的帮助 120

- 3_ 可以通过拒绝阻止唠叨 125
- 4_ 没有必要因“不好意思”做违心事 129
- 5_ 对专家的意见有异议，要明确表明个人的见解 132
- 6_ 量力而饮，节制有度 136
- 7_ 要郑重地拒绝不喜欢的人的告白 141
- 8_ 对待家人要求也要合理地拒绝，以免悔恨终生 145
- 9_ 要适当拒绝玩笑与忠告才能阻止其反复发生 150
- 10_ 受到不公正待遇要及时抗议 154

第5章

传递自身魅力的秘诀

——沟通交流，攻心为上

- 1_ 简练表达主题 162
 - 2_ 提问式转为建议式 166
 - 3_ 熟练掌握“扑克表情” 169
 - 4_ 提高说话的声音 172
 - 5_ 避免不必要的小动作 175
 - 6_ 确保身体所占空间 177
 - 7_ 节约微笑 180
 - 8_ 保持沉默 183
 - 9_ 积极利用“光环效应” 185
 - 10_ 幸福的利己主义者 189
- 结束语 192

幸福的职场生活

从掌握对话心理学开始

虽然被录用时的成绩明显高于其他男同事，进入公司后又一直勤勤恳恳地认真工作，但每次晋升却总是排在最后；虽然拥有明确的职位，却经常被他人直呼姓名，尽管心里不太舒服，但又不得不以这些都是平常小事来进行自我安慰；虽然身为上司，却不被下属男职员尊重，自己简直毫无威信可言……

如果您也曾经或者正在承受上述问题的困扰，那么不妨来认真地反省一下。难道这一切都是“因为自己是女人”吗？当然，这只是一个借口而已。如果在以前男女不平等的时代，还有这种可能，但如今打拼在职场中的女性数不胜数，其中，更不乏在职场生活和人际关系方面都取得了卓越成功的杰出女性。是她们拥有出众的外貌，还是拥有更高的学历？都不是。那么，她们与那些无法摆脱



“因为是女人”这一借口的女性朋友之间，究竟有怎样的差别呢？

经过调查研究，二者确实存在着细微的差别，就是“沟通方法”上的差别。如果你不满意自己目前在职场中的地位，或者偶尔会感到心理不平衡，那么你不妨与社会中成功的职场女性比较一下沟通的方法，你必定会发现自己不得不认同的问题的所在。

当然，适用于职场中的沟通方法和生活中人与人之间的沟通方法是不同的。在职场中，通常使用那些简洁、干练、短小、正式、不带修饰的语句，会取得好的效果；而生活中人与人之间沟通时，那些暖人的、有修饰的、感性的话语，更能令人感动。而成功女性的成功秘诀在于，她们掌握了如何准确使用以上两种沟通方法的技巧。

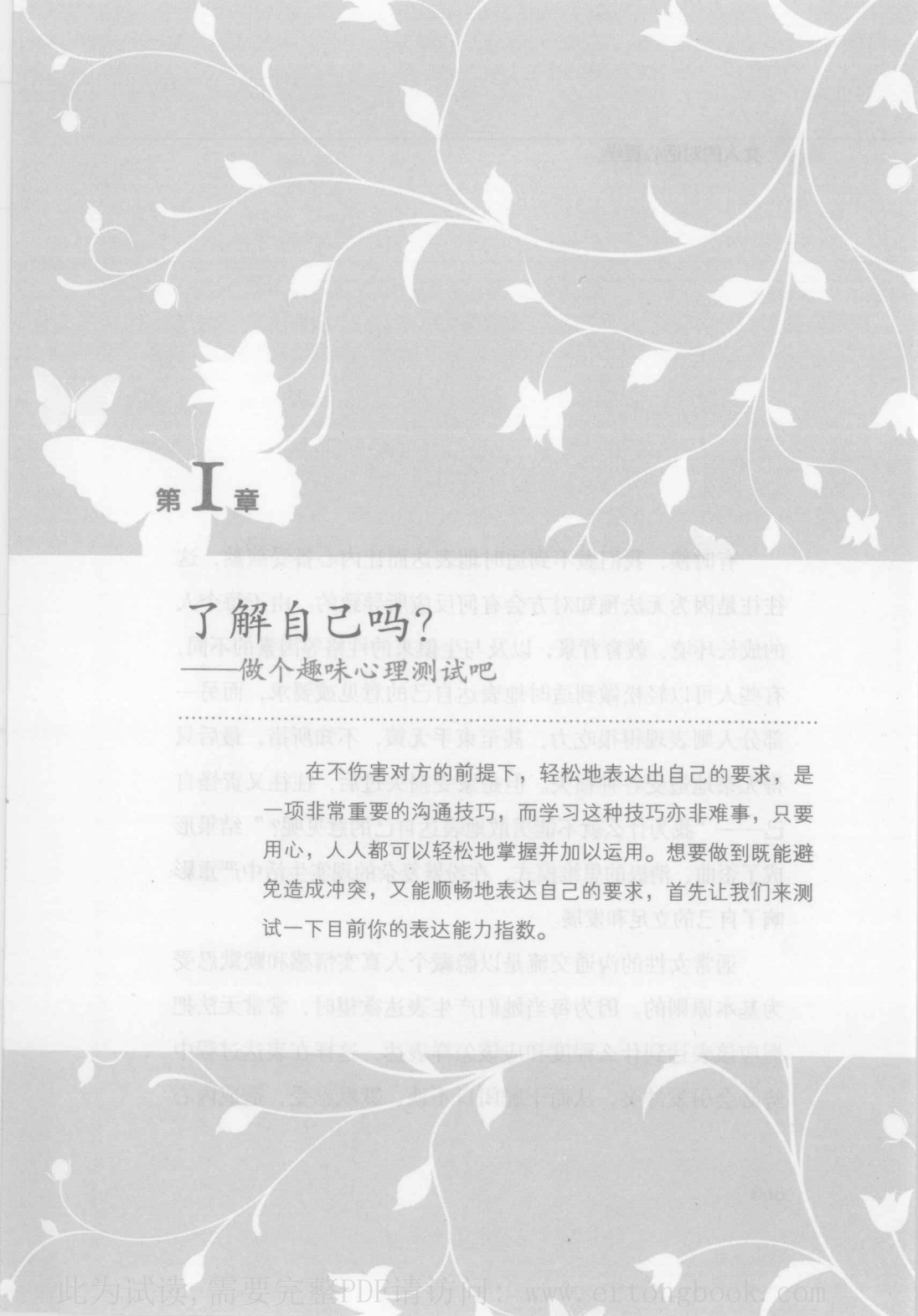
特别需要指出的是，与习惯于直言法的男性相比，女性容易把直言式的表达理解为是对自己的侮辱和指责。每当男上司直接指出业务中存在的问题时，女职员便很容易受伤。上司指出问题，完全是由于工作的需要，毫无私人感情掺杂其中，而女职员却误认为“领导就是讨厌我”，从而令事情变得复杂起来。所以，为了减少这种职场中的误解，女性朋友们必须学会如何区分在职场中使用的语言和在生活中使用的语言。

LGC&S 研究机构以 582 名职业女性为对象进行了网上问卷调查，结果表明，答案为“打算工作到结婚为止”的人数为零，“计划一直工作到退休为止”的人数占 76%。而关于职业规划的结果，10% 选择最高经理人（CEO），25% 为高级经理或副经理，定位于主管的只占 25%。此外，对于“是否有可能达到自己设定的目标

职位”的问题，有 66% 回答“是”，这反映出女性对社会成功的欲望非常强烈。现实生活中，越来越多的女性参与到了原本认为是男性专属领域的职场，然而大多数女性朋友都很难跟上时代的步伐，很多女性朋友仍因为无法适时表达而蒙受各种损失。

职场是一个通过各成员间迅速、准确的沟通，才能不断产生生命力的地方。生气，就要直率地表现“我很生气”；对于有自信做好的工作，就要直说“我有信心，交给我吧！”简单地讲，就是要坦率地表达出自己的立场和观点。因此，要在职场生活中取得成功，就必须学会温和而充满自信，简洁而精准！直言而令人愉快接受！这就是能做到准确表达并能有效维护个人权利的“战略性表达方法”。

对此，本书将给出行之有效的指导。希望更多的女性朋友能够通过阅读本书，来掌握实现幸福职场生活与愉快人际关系的沟通技巧。而男性朋友也会通过阅读本书，了解如何做好女上司的下属或女职员同事，如何与女上司之间更有效地沟通，尽可能地理解女性朋友的沟通方法，从而使与女性朋友相处的社会生活更加和谐美好。



第 I 章

了解自己吗？

——做个趣味心理测试吧

在不伤害对方的前提下，轻松地表达出自己的要求，是一项非常重要的沟通技巧，而学习这种技巧亦非难事，只要用心，人人都可以轻松地掌握并加以运用。想要做到既能避免造成冲突，又能顺畅地表达自己的要求，首先让我们来测试一下目前你的表达能力指数。



有时候，我们做不到适时地表达而让内心备受煎熬，这往往是因为无法预知对方会有何反应所导致的。由于每个人的成长环境、教育背景，以及与生俱来的性格等因素的不同，有些人可以轻松做到适时地表达自己的意见或要求，而另一部分人则表现得很吃力，甚至束手无策，不知所措，最后只得无奈地遭受各种损失。但是蒙受损失过后，往往又责怪自己——“我为什么就不能勇敢地表达自己的意见呢？”结果形成了歪曲、消极的思维模式，在纷繁复杂的现实生活中严重影响了自己的立足和发展。

通常女性的沟通交流是以隐藏个人真实情感和默默忍受为基本原则的。因为每当她们产生表达欲望时，常常无法把握应该达到什么程度和应该怎样表达，这样在表达过程中势必会引发冲突，从而干脆闭口不谈，默默忍受，造成内心

的煎熬。

其实，只有你表达出自己内心真实的要求，对方才可能理解并实现你的想法。不管是面对多么亲近的家人或是热恋中的朋友，如果不明确表达出你的想法，对方就很难了解你的内心。因此，必须做到适时地表达，而女孩们也更需学习实现冲突最小化的沟通技巧。

在不伤害对方的前提下，轻松地表达出自己的要求，是一项非常重要的沟通技巧，而学习这种技巧亦非难事，只要用心，人人都可以轻松掌握并加以运用。想要做到既能避免造成冲突，又能顺畅地表达自己的要求，首先让我们来测试一下目前你的表达能力指数。

通过下面的测试题，我们可以了解自己的类型，并根据各类型的不同选择如何使用相应的表达技巧，从而实现既避免了冲突，又达到了自己愿望的目的。

测试 1_ 沟通交流的勇气

要做到适时表达自己的要求，首先，应了解自己表达愿望的勇气值有多高。根据这一勇气值，掌握适时表达自我要求的



方法，可以帮助您在主张自我权利的同时，又能维护个人利益不受损害。那些经常认为自己与他人不同，个人利益经常受到损害的人，有必要通过下面的自我诊断了解症结之所在。

下列各种状况的应对反应分别为：①向来如此 4 分 ②几乎如此 5 分 ③偶尔如此 7 分 ④几乎没有 8 分 ⑤绝对没有 10 分

最后，计算出自己的勇气值，再根据勇气值的多少来看看其中到底存在哪些问题。

1. 每当交谈时，比较关注对方将如何理解我说的话。
2. 因不希望发生冲突而回避有可能引发冲突的话题。
3. 认为生活在这一世界的每个人都不可能完全表达出自己内心的想法。
4. 成长过程中，从未因自己想要的东西而向父母哭闹。
5. 与人交谈过程中，如果遭到他人插话，便无法继续自己的谈话而默默退下阵来。
6. 每次聚会我都会谢绝他人请我坐到前排的好意而选择坐在后排。
7. 不喜欢自己表达要求时受到拒绝。
8. 不喜欢表达或听取消极的言论。
9. 认为即使最亲密的朋友，也不应该分享秘密。

10. 对表达或正式讲话感到恐惧。

测验单评分表

遭遇状况 反应态度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
向来如此										
几乎如此										
偶尔如此										
绝对没有										

※为每个选项打分之后相加。

● 80 分以上

属于比较能畅所欲言的人，是心直口快的类型，容易对他人造成伤害。如果您曾受到诸如此类评价的话，就有必要寻求既能畅所欲言又不伤害他人的方法。请阅读本书第三章两遍后，运用到实际生活中，就可以实现预期的目的。

● 60~80 分

属于比较能畅所欲言的人，但关键时刻经常犹豫“这句



话到底该不该讲呢？”因此，往往因关键时刻很难实现自己真正的愿望而后悔。请通读本书两遍以上，掌握如何才能做到适时地表达而又能避免冲突。特别要精读第二、五章，反复思考沟通技巧，就可以在关键时刻做到适时表达。

● 40~60 分

属欲言又止，错过机会又后悔型。能力出众，但经常被带有攻击性、自信十足的同事夺走良机，或被兄弟姐妹欺负。需要从头到尾阅读本书两遍以上，把必须做到适时表达的必要性深刻植入大脑。此外，参照本书，根据具体情况具体实践，不断努力，很快就可以成为能适时表达而不会吃亏的人。

● 不满 40 分

心里话憋在肚子里说不出，经常吃亏的老实人。如果期望善良的评价，请保持现状即可，无须作任何改变；如果感到这种吃亏的人生太委屈，那么请阅读本书三遍以上，从而做到每次都能向对方充分表达心里话。切记，第二、三、五章的内容必须阅读。

测试 2_ 表达方式的效力

想要用语言表达要求并得到实现，必须做到“表达方法”不带给他人错误信息。例如，吞吞吐吐，让人感觉缺乏信心，而语气过于激动会令人产生误解，容易引发矛盾冲突。下面我们就来寻求能够准确传达思想的“正确的表达方法”。

我们将要遇到的各种状况的应对反应分别为：①向来如此 4 分 ②几乎如此 5 分 ③偶尔如此 7 分 ④几乎没有 8 分 ⑤绝对没有 10 分

最后，请计算出自己沟通时的表达效果分数值，再根据分数值的多少来看看其中到底存在哪些问题。

1. 表达难语之言，声音不由得颤抖起来。
2. 表达难语之言，语气透着怒气。
3. 表达难语之言，声音自然变得弱小，所以对方要求重说一遍。
4. 遇到强势的对方，为了超越对方的势头，而有意提高声调。
5. 表达难语之言，需要动之以情，所以用较长篇幅陈述。
6. 与其说完之后引起冲突，不如自己吃亏。
7. 如果认为对方拒绝听取我的意见，我将保持沉默，因为沉默示威比表达更有效。