

# 谈话 微心理

陆同 编著

悦读书系  
『微心理』



别让成功卡在  
说话上



悦读书系  
『微心理』



# 谈话 微心理

别让成功卡在  
说话上

陆同 编著



吉林出版集团有限责任公司

## 图书在版编目(CIP)数据

谈话微心理：别让成功卡在说话上/陆同编著.  
—长春：吉林出版集团有限责任公司，2015.3  
ISBN 978-7-5534-6837-2

I. ①谈… II. ①陆… III. ①口才学—通俗读物  
②心理交往—通俗读物 IV. ①H019-49②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第052719号

TANHUA WEI XINLI BIE RANG CHENGGONG KA ZAI SHUOHUA SHANG

## 谈话微心理：别让成功卡在说话上

陆同编著

出版策划：孙昶

项目统筹：李超 侯帅

责任编辑：王媛

责任校对：侯帅

出版：吉林出版集团有限责任公司  
(长春市人民大街4646号，邮政编码：130021)

发行：吉林出版集团译文图书经营有限公司  
(<http://shop34896900.taobao.com>)

电话：总编办 0431-85656961 营销部 0431-85671728

印刷：北京富达印务有限公司

开本：710mm×1000mm 1/16

印张：15

字数：210千字

版次：2015年8月第1版

印次：2015年8月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-5534-6837-2

定价：29.80元

版权所有 侵权必究

印装错误请与承印厂联系 电话：010-89581565

有一位心理学家在雨天开车，到了某个路口，因挡风玻璃有雨水看不清，他瞄见信号灯是黄灯，于是就踩了油门，跟着前面的车越过十字路口。然而一切并没有想象中的顺利，他撞上了一辆自行车，自行车上的人叫了一声摔倒在地上。

心理学家赶紧下车，他先观察了一下骑自行车的人，是个背着书包的高中生，自行车也是新的。他判断这个学生不会是恶意敲诈的人，于是就上前扶起他，友善地说：“先别管对错，你有没有受伤？”

这个学生听到了这句话，突然间不知道要说什么，就怔在原地。

这时，心理学家又开口说：“如果你没受伤，那你看这件事情咱们怎么处理？我的意见是叫警察来，这样公平一些，后续问题我也会找保险公司来理赔。总之，如果是我的错，我会负全责。只是非常抱歉，肯定要花你五六个小时的时间，先等警方做事故现场鉴定，然后再做笔录，再等保险公司的人来谈理赔……”

话还没说完，学生就微笑着说：“没事的，谢谢你的关心。再见！”然后就蹬上车骑走了。

很多交通小事故如果双方沟通不好，闹情绪，那么最终都会变成麻烦事儿。这些车祸纠纷其实并不是车祸本身引起的，而是当事人的“情绪”制造出来的。

卡耐基是20世纪最著名的成功学导师，同时也是美国著名的心理学家和人际关系学家。他曾指出：“间接指出别人的错误要比直接说出口来得温和，且不会引起别人的强烈反感。”

谈话无处不在的今天，恰当、巧妙地运用循序渐进的谈话心理，

一般都能取得理想的说服效果。

而谈话与沟通的成功，需要两个要素：

第一，要学会控制情绪。每个人都希望自己具备打动人心的才能，想要打动他人，自己首先要满带诚意，而这种诚意自然是平心静气的人才会有有的。因此，与人谈话沟通时要学会制怒。在人际交往中难免产生矛盾和摩擦，生气和发怒无法解决问题，甚至还会让问题激化，伤害别人，也伤害自己。如果双方不想受伤害，不想给自己的人生制造一些不必要的麻烦，就要学会制怒。

第二，要站在对方的角度思考问题。瑞士心理学家荣格说：“事物本身如何并不重要，重要的是如何看待它们。”曾经有心理学家找来两个来自不同家庭环境的8岁孩子进行一项心理测验。一个孩子来自贫穷人家，家里有很多兄弟，而另一个孩子来自富裕的医生家庭，是个独生子。心理学家拿来一幅画，画面是一只小兔子坐在餐桌旁边哭，兔子妈妈则板着面孔，两个孩子对这幅画的解读完全不同。

穷人家的孩子说：“小兔子因为没吃饱而哭，它还想要东西吃，但是家里的东西已经没有了，对此妈妈也觉得很难过。”富人家庭的孩子却说：“它是因为太撑了才哭，它妈妈强迫它非吃不可。”

这个试验告诉人们，一个人处于什么样的环境，就习惯用什么样的角度看事情。而每个人对于同一件事情的理解角度可能会完全不同。所谓见仁见智，有些事情并不一定是对或错，而是因为眼光不同，看法也就不一样。

不论是情绪控制，还是换位思考，都仅属于谈话微心理的一部分，是人们成功沟通的要素之一。本书将系统地为读者介绍谈话心理学的方方面面和沟通过程中的每一个细节，让人们了解沟通的心理奥秘，让生活更加和谐美好。

## 第一章

### 破冰微心理——用最短的时间，获得最好的印象

- 第一印象取决于前十秒 / 002
- 提前相见可以避免怯场 / 004
- 共同语言是这样找到的 / 006
- 做好见面前的准备 / 010
- 和陌生人“一见如故” / 012
- 找准时机，投其所好 / 014
- 谈对方引以为荣的事 / 018
- 把话说到对方心坎里 / 020
- 大众性话题是“万能钥匙” / 023
- 趣味测试：你该如何化解尴尬？ / 026

## 第二章

### 赞美微心理——良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

- 墨菲定律与“乌鸦嘴” / 030
- 赞美是沟通的润滑剂 / 032
- 赞美他人的“得意小作” / 034
- 赞美的话要适度 / 037
- 好话也要“悠着点”说 / 040
- 新意是赞美的常胜法则 / 042
- 谨言慎行，知己知彼 / 045

- 用赞美卸下心理防备 / 048
- 请教是最好的方式 / 050
- 赞美上司要把握好度 / 053
- 对下属不要吝啬你的赞美 / 056
- 趣味测试：你善于赞美别人吗？ / 060**

### 第三章

#### **倾听微心理——倾听能主导全局，多听少说是策略**

- 倾听才能主导全局 / 066
- 饭吃七分饱，话说三分足 / 068
- 你不可不知的礼仪 / 071
- 兼听则明，偏信则暗 / 073
- 读懂那些弦外之音 / 076
- 听话不可主观臆断 / 078
- 换个角度才能看清楚 / 081
- 听出重点才没白听 / 083
- 听出关键才能建立和谐的人际关系 / 086
- 趣味测试：你是个善于倾听的人吗？ / 090**

### 第四章

#### **幽默微心理——搞笑不是目的，而是高明的方法**

- 给生活加一点儿糖 / 094
- 巧妙地打破僵局 / 097
- 用逗笑来达到目的 / 099
- 处理人际关系的润滑剂——幽默 / 101
- 巧设悬念，让听者跟你走 / 105
- 反话正说，正话反说 / 107
- 借他人之词圆自己的事 / 110

- 给个出人意料的答案 / 113
- 一语双关的智慧 / 115
- 让感情零距离的秘籍 / 117
- 玩笑开大了要自食恶果 / 119
- 趣味测试：你是个懂幽默的人吗？ / 122**

## 第五章

### **距离微心理——说话没分寸的人，只能迷失在失败中**

- 直接不等于坦荡 / 126
- 谨言慎行，言多易失 / 129
- 说话要避人所讳 / 131
- 刀只有一刃，舌却有百刃 / 134
- 别承诺没把握的事 / 137
- 说话要符合自己的身份 / 139
- 开口之前先摸底 / 142
- 管住自己的嘴 / 145
- 三思而行，三思而说 / 149
- 说话不要居高临下 / 151
- 别说后悔的话 / 154
- 趣味测试：你的语言表达能力如何？ / 157**

## 第六章

### **说服微心理——把自己的想法放进别人的脑袋里**

- 迂回也是一种前进 / 160
- 设立悬念的艺术 / 162
- 说服需要旁敲侧击和晓以利害 / 166
- 晓之以理，动之以情 / 169
- 让对方不得不点头 / 171



- 不说话也是一种策略 / 173
- 说服要善用“共情” / 175
- 不情之请如何说 / 177
- 正话反说，动摇对方的信念 / 180
- 趣味测试：你的口才怎么样？ / 184**

## 第七章

### 批评微心理——批评的话要好好说

- 点到即止，对事不对人 / 188
- 赞美式的批评法 / 190
- 层级递进地达到目的 / 193
- 保全颜面的暗示法 / 197
- 先指出自己的错误 / 199
- 给批评加一些包装 / 201
- 趣味测试：你是一个说话有分寸的人吗？ / 206**

## 第八章

### 拒绝微心理——不变的是目标，万变的是方法

- 得罪人不是目的 / 212
- 拒绝邀请的语言技巧 / 217
- 如何推酒才能不伤情 / 219
- 如何摆脱“死缠烂打” / 221
- 给自己一个最好的盔甲 / 224
- 拒绝也要给别人台阶下 / 227
- 表达拒绝要恰当 / 228
- 趣味测试：你善于控制别人吗？ / 232**

| 第一章 |

破冰微心理——用最短的时间，获得最好的印象

美国著名成功学专家、畅销书作者拿破仑·希尔说：“如何在日常生活、商务活动与社会交往中与人打交道，并有效地影响他人；如何克服忧虑，创造幸福美好的人生。当你解决这些问题之后，其他问题也就迎刃而解了。”

## 第一印象取决于前十秒

一直以来，人们都非常注重人际交往中的第一印象：相亲的男女在初次见面的时候都会把自己最好的一面展示出来；合作的双方都非常注重第一次约谈的时间、地点、环境……这些都说明了第一印象的重要性。

根据社会心理学者亚休博士的研究，第一印象可以赋予以后所接收的情报及知识某种解释，也可以将它们作为错误情报而加以否定。也就是说，人们都会先入为主，以后接收的情报不仅不能改变第一印象，反而会起到强化第一印象的作用。这也是人们为什么会如此注重给对方留下良好的第一印象的原因。

心理学家认为，对方要从你身上得到第一印象所需的时间最多不会超过十秒钟。这就是说，只要能顺利掌握初次见面的十秒钟，就等于这次的会面已经获得成功，以后对方就会把你往好的方面想。

善于交往的人总会在与人初次相见的时候笑容满面，这是在不意识地有效利用最初的决定性时间。当然每个人的个性不同，有些人豪迈爽朗，有些人则拘谨寡言。然而，要在最初的十秒钟内给人良好的印象也并不困难。毕竟这短暂的十秒钟是转瞬即逝的，是极为平常的。只要注意保持笑容和亲切的态度，相信每个人都能顺利通过关卡。

把握住第一印象的关键，还需要注意一个心理学现象——感情的同一性。

某办公室科长在早晨出门之前因为芝麻大的事情和妻子吵了一

架，在路上他就不顺心，觉得红灯时间都特别长。到了单位，领导找他谈话，领导平日里就有抖腿的习惯，今天在他看来则特别不顺眼，不自觉的开始消极应对领导的问题。回到座位后，部下送来了一杯茶，他喝起来也觉得比平常苦涩，并吩咐部下以后换一种茶。后来他去拜访一位客户，这是他们的第一次见面，还未见面他就因为之前多次约对方才获得同意而厌恶对方，就这样，见面之后也没取得任何进展……

毫无疑问，这糟糕的一天都是因为出门前和妻子发生口角的缘故。也就是家庭中的不愉快气氛，波及到工作中，使这位科长的所见所闻都蒙上了不悦的阴影。

这就是前面所说的“感情的同一性”。

想要建立良好的第一印象，一定要注意这种坏情绪的波及，避免消极的同一性，利用积极的同一性，以愉快的心情去与对方会面。这样做不仅能够减少紧张感，还能让见面的效率大大提高，给对方以正能量。著有《逻辑哲学思考》一书的哲学家卫特根·修达因也利用这种同一性，例如他在思考时陷入困境，就会到电影院去看一部喜剧以走出难关。如果一直独自闷在书房里，自然就难以驱散由于过度思考而留在心中的阴影，也不会有好的创意。

当然，我们不能保证每一天都只发生开心的事情，不出现不悦的情景，所以在工作和生活中，将消极的同一性转化为积极的同一性的技巧也十分重要。尤其是在和陌生人见面时，更需要这种技巧。

这就需要你以积极的心态面对生活，及时地调整自己，将之前发生的不愉快之事抛开，无论如何也要做一些令自己愉快的事，以便调整情绪，转换心情。

## 提前相见可以避免怯场

很多初次见面的场景都会让人们产生怯场的心理，如商务谈判、演讲、面试、相亲等，都会在不同程度上让人们产生恐惧的心理。如何通过技巧来消除这种恐惧心理，这一节会告诉大家。

人们在初次见面时，如果怀着“我是根据自己的意志，主动来与对方相见”的心情，就不会感到怯场了。

人们在生活中会遇到各种初次见面：和社会地位较高的人沟通，或和素有孤僻、不易相处的人相见，或与素昧平生的人交易，这些初次见面往往事先就会让人产生紧张心理。这在心理学上解释为“因为被迫相见的义务感支配了心理的缘故”。

在这种情况下，如果你能有策略地将见面的时间安排得早一点，就能以轻松的心情与对方相见。因为这次的见面并非出于自愿，这样做可以缩短见面之前承受精神紧张的时间。

从心理学的角度来看，产生这种心理现象的原因有两个：

第一，见面前的时间缩短，可以预防自己对陌生的对方产生歪曲的印象。一个人在遇见陌生人之前都会先入为主，对对方进行各种设想，这是极其自然的。见面前的时间拖得过长，心理就越紧张，越容易产生消极的、歪曲的设想，在胡乱猜测中不知不觉地形成了一个固定的印象，见面时也只能应付这种想象中的情况，毫无其他的心理准备。基于这些心理变化，即使见面时对方给自己的印象与想象中不同，自己也会无法坦然接受。因此，缩短从约定到见面的时间是消除这种不好心理预期的有效方法。

第二，缩短从约定到会面的时间本身就表现出自己是主动、积

极的。在心理学上，治疗法分为指示治疗法与非指示治疗法。所谓指示治疗法，就是以治疗者为主体，患者为客体。例如在通知治疗的日期时就让患者非常被动——“请于×月×日×时前来就医”，这样的指示使得患者逐渐习惯处于被动的地位，对治疗者的依赖心越来越强，而依靠自己意志治疗的心理便逐渐减弱。结果患者即使长期接受治疗，病情也不会好转。相反的，非指示治疗法是强调患者的主动性和主体地位。在通知患者治疗的日程时，治疗者会采取“×月×日×时，我腾出时间恭候”的方式。这样的说法会让患者主观上产生一种主动的心理模式，表现出患者是根据自己的意志而来，治疗者只是配合行事的心态。因此，在同一时间治疗，通知患者的时候表述方式完全不同，会产生了截然不同的治疗结果。后者让患者为主体、治疗者为客体，这种治疗方式使得病情一直不见好转的患者会以惊人的速度恢复健康。

因此，目前非指示治疗法已经成为治疗精神疾病的主要方法。

人们之间的初次见面和这种情况完全相同，主动提前时间，能够让自己在心理上产生优越感，消除紧张也是自然而然的事情。

老王是一位颇有经验的业务经营者，他每次和客户约定在外面相见，都一定会提前20分钟到达约定地点，这些时间在他看来并非浪费，而是一种资源。他会利用这些时间做好充足的准备，对商谈的内容做最后的确认。这样一来，即使遇上难对付的客户，他也会自信十足。

老王的这种见面理论就是针对人类心理上的弱点而设计的巧妙方法。因为事先有充分的准备就会激发出人的自信，会使人在心理上处于优势而不至于紧张、怯场。如果对方迟到，对本来就占优势的你就更有利。初次见面的主导权，当然是掌握在优势者手中。

## 共同语言是这样找到的

在生活中，我们想听到喜欢的电台，总要找到它们相应的频段。人与人之间的交谈也恰巧如此。几乎每个人的内心都有一个钟情的频段，频段之外流离的话语让人听起来索然无味甚至招人厌烦。只有调到了他认可、喜好的那个频段，进入他的收听范围，他才会对你及你的说话内容感兴趣，有了共鸣，沟通和交流才会更加流畅。

某保健品公司的销售人员杨女士进入了自己负责的住宅小区，准备推销一种保健品。这天，小区的长椅上坐着一位孕妇和一位老妇人，杨女士见状没有直接走向她们，而是走到小区保安那里询问这两个人的关系：“你好，先生，那好像是一对母女吧？她们长得可真像。”小区保安说：“就是一对母女，母亲刚从老家来，你瞧，这女儿不是马上就要生了？听说她父亲一个人在家里……”

杨女士清楚了两个人的关系后，走到母女旁边，亲切地提醒孕妇：“这位妹妹，可千万别在椅子上坐太长的时间，这天儿还是有点凉，你现在可能没什么感觉，等到以后会感觉不舒服的，等生下小孩以后就更要注意了。我怀孕那会儿就没有人提醒我，现在落下了一点小毛病。”此后，她又转向那位老妇人：“大妈，现在的年轻人不太讲究这些，有了您的提醒和照顾就好多了。”

就这样，她们攀谈了起来，从怀孕和生产后的注意事项讲到产后身体的恢复，再讲到老年人要增加营养。杨女士和那对母女谈得十分开心。自然而然地，母女俩都注意到了杨女士手中所拿着的资料和保健品……

要想进入谈话对象的轨道或者频段，关键是要和对方保持“同

步”，也就是说要找到和对方相同或者相通的地方，让对方感到你的话语和他存在着某种联系。这样对方才乐意听，愿意交流，这就是一种“共鸣”。否则，你的言语对对方来说味同嚼蜡，起不到半点拉近距离的作用。

谈论别人关心的事是一种博取对方的好感和维系这种好感的最有效的方法。

有人以为，素昧平生，初次见面，何来共同话题？其实不然。生活在同一时代，彼此相差也不过十几岁，最多几十岁，在相同的文化和社会背景下发生的很多事件都能成为我们的谈资，只要善于寻找，何愁没有共同语言？只要说话的双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点，从而引起共鸣。

要想和对方有“共鸣”，就要找个好话题。好话题的标准是：至少有一方熟悉，大家感兴趣，也有展开探讨的余地。这样才能做到能谈、爱谈、好谈，谈话才能顺畅自如地进行下去。

那么，怎样才能与对方产生共鸣呢？

### 1. 察言观色，寻找共鸣

一个人的心理状态、精神追求、兴趣爱好等，或多或少都会通过他的表情、服饰、言谈举止等表现出来，只要我们用心观察，就能发现与对方的共同点。

一名退伍军人和一个陌生人同乘一辆车。汽车上路后，不久就抛锚了，司机车上车下忙活了半天也没修好。那位陌生人建议司机再把油路仔细查一遍，司机将信将疑地去查了一遍油路，果然找到了“病因”所在。这位退伍军人觉得陌生人的这手绝活可能是从部队里学来的，于是试探道：“你在部队待过吧？”“嗯，待了七年多呢。”“哦，算起来咱们还应该是战友呢。你当兵时部队在哪里？”他们就这样聊了起来，后来还成了好朋友。

案例中的退伍军人就是在认真观察对方之后，发现了他们都当过兵这个共同点的。当然，通过察言观色发现的东西还要同自己的



兴趣爱好相结合才行。否则，即使发现了双方的共同点，还是会无话可说，或者说一两句就“卡壳”。

## 2. 以话试探，侦察共鸣

陌生人见面，为了打破沉默的僵局，开口说话是关键。有的人以打招呼开场，询问对方的籍贯、职业、业余爱好等，以便从中获取信息；有的人通过听对方的口音、说话习惯、措辞等，侦察对方的情况；有的人以肢体动作开场，边帮对方做一些急需帮忙的事，边以话语试探；有的人甚至通过借火吸烟，也可以找到交谈话题，打开交际局面。

两个陌生人从同一个地方上车，并且坐在同一排座位上。其中一个人问对方：“你在什么地方下车啊？”“北京，你呢？”“我也是，你到北京什么地方啊？”“我到北京大兴一个亲戚家，你就是北京本地人吧？”“不是，我也是到北京走亲戚的。”经过双方的“火力侦察”，两个人同在北京下车。两个人在发现双方的共同点后，谈得很投机，下车后还交换了联系方式。

这种融洽的交谈效果表面上看起来是偶然的，实际上也有其必然原因——通过“火力侦察”，发现双方的共同点，进而拉近关系、增进感情。

## 3. 听人介绍，发现共鸣

在日常生活中，我们都有这样的经历：去朋友家串门，正好遇到有陌生人在场，这时候，作为中间人的主人会马上为双方进行介绍，说明双方与主人的关系，各自的身份、职业、兴趣爱好，甚至性格特征等。细心的人通过主人的介绍，马上能发现自己与对方有什么共同之处，从而找到交谈话题。

一位县教育局的局长和一位县重点中学的教师，在一个朋友家会面了。经过主人的介绍，两个陌生人立刻发现了他们都是主人的同学这个共同点，于是围绕“同学”这个突破口聊了起来，并且越聊越深入，越聊越亲热。