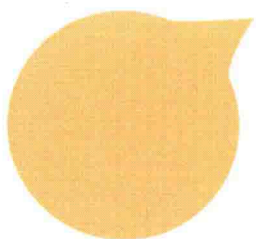
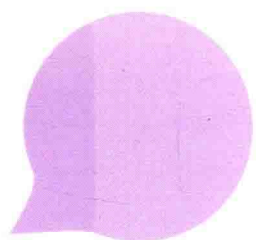
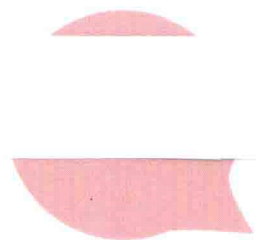
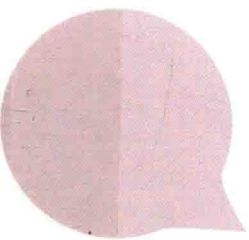


沟通心理学

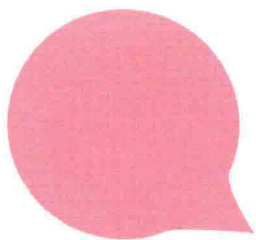
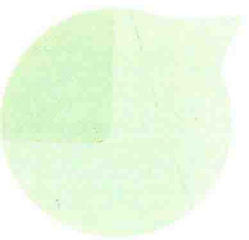
侯海博 / 主编 邢群麟 / 编著



G O U T O N G Y I S H U Q U A N J I



沟 通 艺 术 全 集 中国华侨出版社



沟通心理学

侯海博 主编

邢群麟 编著

中国华侨出版社

·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通心理学 / 侯海博主编. — 北京 : 中国华侨出版社, 2018.7
(沟通艺术全集)

ISBN 978-7-5113-7607-7

I. ①沟… II. ①侯… III. ①人际关系学—社会心理学—通俗读物 IV.
①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第042755号

沟通心理学

主 编: 侯海博

编 著: 邢群麟

责任编辑: 泰 然

封面设计: 冬 凡

文字编辑: 陈凤玲

美术编辑: 李丝雨

经 销: 新华书店

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印张: 7 字数: 150千字

印 刷: 北京海石通印刷有限公司

版 次: 2018年7月第1版 2018年7月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-7607-7

定 价: 128.00元(全六册)

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 88893001 传 真: (010) 62707370

网 址: www.oveaschin.com E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前言

在今天这样的信息时代，人们的文化视野、交际视野开阔了，有越来越多的场合需要公开地发表意见、用语言来打动别人。因此，口才就成了衡量一个人是否有能力的重要标准之一。美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见口才技巧的重要性，掌握口才技巧，已经成为现代人成功的必备条件。

说话看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受的话则不能不懂得心理学。说话的根本目的在于表达和沟通，懂不懂心理学，表达和沟通的效果将大相径庭。我们与人谈话的过程，实质是洞察对方心理的一个过程。所以，了解并掌握一些与口才有关的心理学常识，是提升口才技巧的关键。

摸清心理说话是一件既容易又很不容易的事。说容易，

是因为我们每个人都会说话，都知道说话应讨人喜欢；说不容易，是因为把握别人的心理很难，而且绝大多数时候说话是即时的，容不得你仔细考虑。难怪台湾著名的成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”为了帮助广大读者更好地掌握高超的说话本领，我们精心编写了这本《沟通心理学》。本书全面系统地揭示心理学在口才技巧中的运用，指导读者把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，懂得怎样问别人才会说、怎样说别人才会听。同时还向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母沟通的艺术，在求职面试、谈判演讲、尴尬时刻、宴会应酬、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。本书既阐释了在谈话中应该掌握和运用的心理法则，又更深入地阐述了我们在谈话过程中遇到难题时应该采取怎样的心理应对方式，并有针对性地提出了一些切实可行的方法。

目录

上篇 心理效应与口才技巧

- 002 第一章 第一印象效应
 - 5分钟与陌生人成为朋友的心理策略
 - 003 第一次见面就打开人心扉的开场白
 - 006 面对不太熟的异性朋友，如何开口是关键
 - 008 首次拜访客户时的开场技巧
 - 011 用流行语为你的开场添姿着色
- 013 第二章 光环效应
 - 运用语言魅力，展示自己的优势
 - 014 展示自己的优势

- 016 巧用妙语，打好圆场
- 018 学会保持神秘感
- 020 不要夸夸其谈
- 022 第三章 罗森塔尔效应
——几乎每个人都渴望赞美与尊重
- 023 人人都渴望被夸奖
- 027 夸人要夸到点子上
- 028 男人与女人，不同的赞美
- 033 倾听是对讲话者的高度赞美
- 036 第四章 逆反心理
——任何强迫感都会伤害人的自尊
- 037 用不经意的话暗示别人
- 038 防止“弦外之音”伤人
- 040 侧击迂回，举重若轻显真功夫
- 041 说得巧，逐客令也能变得美妙动听
- 042 用模糊语言进行暗示
- 044 第五章 南风效应——动人心者，莫先乎情
- 045 先为对方着想
- 047 说话的魅力在于真诚
- 049 关怀的理念

- 052 感激之情要溢于言表
- 054 以亲和友善的方式软化对方
- 057 第六章 好心情原理——说话时机重于说话内容
- 057 切合时机，说出恰当的话
- 060 看准领导情绪，把握时机说对话
- 063 抓住闲谈的机会，适时推销自己
- 066 和领导谈正事，趁他情绪好时说
- 068 领导面前话不投机，赶紧转弯
- 070 第七章 缄默效应——学会把话语权交给对方
- 071 到什么山听什么歌
- 074 受到攻击时，沉默是最好的方法
- 075 别人论己时切莫打断
- 077 恰当运用沉默的方式
- 078 适当沉默能获得信赖感
- 082 第八章 完美笑话公式——幽默能够使语言更具魅力
- 083 让幽默为你的友谊添彩
- 084 巧言妙语能够增添家庭的乐趣
- 086 出其不意，用幽默制胜
- 087 拒绝伪幽默

下篇 运用心理学，口才服天下

- 092 第一章 求职面试，实话巧说顺利通过
- 092 讨价还价不难启齿
- 097 秀出自己的个性
- 100 自我介绍有说法
- 104 不要掉进考官的陷阱
- 109 底气十足赢三分

- 112 第二章 谈判周旋，巧词让对方无力反击
- 112 调好谈判的温度
- 116 既要唱“红脸”，又要唱“白脸”
- 119 投石问路让对方亮出底牌
- 123 报价要有原则，不给对方留把柄
- 126 与5种谈判对手周旋的策略
- 131 双赢才是谈判的最终目的

- 137 第三章 求人办事，三言两语达成所愿
- 137 求人帮助前，获得认同
- 139 软话更容易催人行动
- 142 求助时，话语不要过于功利
- 143 暗中智取，让他人无法拒绝

146	第四章 面对上级，言辞关切博得领导认可
146	如何面对上司的批评意见
150	汇报工作有讲究
153	10 句话让你决胜职场
156	对领导有意见婉转说
158	和上司有分寸地开玩笑
161	第五章 同事交流，委婉友善切忌口不择言
161	新环境中的说话技巧
163	初来乍到的说话“规矩”
165	在嘴上安一个把门的
167	自曝劣势，淡化优势
169	第六章 驾驭下属，简言赅语树立领导威信
169	委派任务前说一些增强下属自信心的话
172	你犯错我买单，说出承担责任的话
174	有褒有贬的激励
175	用恰当的话语消解下属的怨气
178	安抚下属的语言技巧
180	第七章 妙语生财，赢得客户的信任
180	如何通过说话建立信赖感
183	以顾客感兴趣的话题开头

- 184 赞扬客户身上的闪光点
- 185 先肯定再转折，以消除客户异议
- 187 用积极的语言引导顾客
- 190 第八章 朋友相处，巧打圆场赢人气
- 190 忠言也顺耳
- 192 与朋友说话时的 3 大禁忌
- 194 错了就要赶快道歉
- 196 说话时注意给朋友“同感”的理解
- 197 和朋友进行直率诚笃的交谈
- 200 第九章 追求恋人，甜言蜜语获真心
- 200 情真意切是爱情的灵魂
- 203 丢弃“刀子嘴”
- 205 名人示爱，八仙过海
- 208 不要吝惜甜言蜜语
- 212 恋人间“斗嘴”的技巧

◎ 上 篇

心理效应与口才技巧

第一章

第一印象效应

——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略



人与人第一次交往中给人留下的印象，在对方的头脑中形成并占据着主导地位，这种效应即为第一印象效应。心理学家认为，由于第一印象主要是性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”，一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。将第一印象效用在口才艺术上，就要求我们在与人初次交谈时就要想办法尽可能在对方面前展示他喜欢的形象，这样你才能快速与对方成为朋友，从而达成所愿。

第一次见面就打开人心扉的开场白

顾名思义，开场白开得不好就等于白开场。人与人见面讲究第一印象，俗话说：“好的开始是成功的一半。”就是说开场白非常重要。

俄国大文学家高尔基说：“最难的是开场白，就是第一句话，如同在音乐上一样，全曲的音调，都是它给予的。平常却又得花好长时间去寻找。”高尔基的这段话包含两层意思：第一，第一句话至关重要，它的作用如同音乐的定调，规定着全曲的基本面貌和基本风格。第二，适当的第一句话不是那么容易找到的，它是长期积累和斟酌钻研的结果。

开场白应达到三大目的：一是拉近距离，二是建立信任，三是引起兴趣。而这三点之中，最重要的就是第一点。只有与对方的距离拉近了，才能顺利地对方建立信任，引起对方的兴趣。不要小看这短短的开场白，它将决定此后你所说的每一句话的命运。听者将根据你给他留下的第一印象来决定是否耐心并真诚地聆听你后面所说的话。因此，只有开场白以其新颖、奇趣或敏慧之美让对方走进你的话语世界，才能掌控住对方的注意力，从而为接下来要说的话搭梯架桥。

开场白虽然没有千篇一律的固定格式，但是你却可以根据具体的情况去选择合理模式设计一个开场白。

1. 问句开场白

一些有经验的演讲者都会选择在演讲开始的时候先提出一个问题，使听众按照他的思路去思考问题，同时产生一种想知道

答案的欲望，听众的精力自然就被集中了。我们进行开场白的时候也可以效仿那些演讲者，以问句作为开始。这样就可以立刻抓住对方的注意力，让对方紧跟你的话语本身，无法逃脱你话语的“魔掌”。

但有一点要注意的是，我们提出的问题要恰到好处，不宜过多，达到抛砖引玉的目的即可，否则只会适得其反。

2. 以小故事作为开场白

为开场白准备的小故事，可以是寓言，也可以是引人发笑的小笑话，但一定要吸引对方且与自己的话题相关。

引人发笑的故事本身就具备引起人兴趣的魔力，如果运用得当，将是非常好的开场白。但是如果你没有幽默的禀赋，以一副严肃的面孔讲幽默故事，是收不到预期效果的；如果对方听不懂你的幽默，效果将更加糟糕。

大多数情况下，只要这个故事有具体的时间、地点、人物与故事情节，并且与你要讲的主要内容相契合，那么这个小故事就已经合格，具备吸引对方的特征。

3. 赞美式的开场白

人人需要赞美，人人也都喜欢赞美。因此当你做开场白的时候，就可以用上这一招。对听者家乡的自然风光、悠久历史、传统风貌等表示自己的敬佩之意，或对当地人的善良勤劳由衷地赞颂，这样，可以引发对方的自豪感，满足其自尊心，从而获得对方的共鸣，拉近彼此之间的距离。

4. 以感激作为开场白

贝尔那·科第埃是“空中汽车”制造公司的著名销售专

家。当他被推荐到“空中汽车”公司时，面临的第一项挑战就是向印度销售汽车。这是件棘手的任务，因为这笔交易在印度政府初审并未被批准，能否重新寻找到成功的机会，全靠销售员的谈判本领了。

作为特派的谈判专家，科第埃深知肩上的重任，他稍做些准备就飞赴新德里。接待他的是印航主席拉尔少将。科第埃到印度后，对他的谈判对手讲的第一句话是：“正因为您，使我有机会在我生日这一天又回到了我的出生地。”

这是一句非常得体的开场白，它简明扼要，但内涵却极为丰富。它表达了好几层意思，感谢主人慷慨赐予的机会，让他在自己生日这个值得纪念的日子来到贵国，而且富有意义的是，这里是他的出生地。这个开场白拉近了科第埃与拉尔少将的距离。不用说，科第埃的印度之行取得了成功。

5. 引用名言警句的开场白

一般来说，名人都是大家耳熟能详的，并且具有某种权威。许多人对名人都会产生一种崇拜感。所以，开始进行对话的时候，不妨引用名人名言作为自己的开场白。这样，你的整段话自然而然会产生一种吸引力，引发对方的兴趣。

6. 借助物品进行开场白

俗话说“口说无凭”，如果你进行谈话时，还有一件物品作为陪衬的话，那么你的这段话就更具有说服力。

因此，用物品作为开场白的辅助工具是有一定作用的。但是要注意的是，一定要找与你的话题内容相关、有助于你表达的物品。

面对不太熟的异性朋友，如何开口是关键

异性之间的交往应该尽量大大方方，或是用一句“你好”，或是用一个微笑来开始相互之间的谈话。

很多人因为内向的性格，总不能主动地去交朋友。只做交往的响应者，而不做交往的始动者，就比别人少了很多获取友情和爱情的机会。要知道，别人是没有理由无缘无故地对我们产生兴趣的。因此，要想摆脱“守株待兔”的境况，就必须学会主动与人交往。

在一个相互并不熟悉的聚会上，你可能会发现，多数人都在等待别人主动打招呼而不敢主动与不认识的异性接触，他们也许认为这样做是最稳妥也是最容易的。而余下的一小部分人则不然，他们通常会走到陌生异性跟前，一边伸手一边自我介绍。如果你恰巧是被“搭讪”的一位，这个时候你一定会像他乡遇故知一样对来者产生一种心理上的依赖，因为他是你此时此地唯一能够交谈的对象。你会自然而然地对与你对话的这位产生亲切感与好感，根本不会认为与别人主动接近是件难为情的事。所以，在与陌生或者不熟的异性交流之始，不要为“先开口”而害羞不已。被你接近的人一定不会对你“先开口”的举动投来异样的眼光，反而会对你主动的态度心存感激。

通常情况下，对于陌生异性来说，搭上第一句话是相当重要的。因此，首先要克服自卑感和怯场心理。你可以漫不经心地说一些眼前存在的事实，用声音引起对方的注意。这一切要做得自然，如果对方开始注意，你就可以接上话茬，继续谈下去了。谈