

别让自己输在不会说话上

心理学^与 沟通技巧

张金超◎编



抓人心，懂沟通，让世人都懂你



黑龙江科学技术出版社
HEILONGJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

别让自己输在不会说话上

心理学 沟通技巧

张金超◎编



黑龙江科学技术出版社
HEILONGJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (C I P) 数据

心理学与沟通技巧 / 张金超编. -- 哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2018.12

ISBN 978-7-5388-9890-3

I. ①心… II. ①张… III. ①心理交往-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 258075 号

心理学与沟通技巧

XINLIXUE YU GOUTONG JIQIAO

作 者 张金超

项目总监 薛方闻

策划编辑 沈福威

责任编辑 回博 沈福威

封面设计 陈广领

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址: 哈尔滨市南岗区公安街 70-2 号 邮编: 150007

电话: (0451) 53642106 传真: (0451) 53642143

网址: www.lkcbs.cn

发 行 全国新华书店

印 刷 北京德富泰印务有限公司

开 本 880 mm × 1230 mm 1/32

印 张 6

字 数 150 千字

版 次 2018 年 12 月第 1 版

印 次 2018 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5388-9890-3

定 价 36.80 元

【版权所有, 请勿翻印、转载】

本社常年法律顾问: 黑龙江大地律师事务所 计军 张春雨

前 言

P R E F A C E

与人沟通看似是再简单不过的事情了。但即便如此，简单也不代表人人都能做好。回忆一下，在我们的生活中，你是不是会遇到这样的人：他们并没有特殊的技能，也没有出众的表现，但就是人缘好，走到哪里都受到别人的欢迎，成功也比别人来得更容易。在工作与生活中，那些具有良好的人缘、与同事相处融洽、深受领导赏识的人，大部分都是沟通能力强的人。而那些沟通能力有所欠缺的人则往往不受重视。

如何沟通似乎成了一个大难题。不过，如果我们了解心理学的话，问题就会变得简单很多，因为我们可以通过观察对方的言谈举止来更快地了解对方，从而使自己在人际交往中占据主动地位。

对于心理学，不少人存在着误解，以为只要学了心理学，就可以轻而易举地洞察他人的心思。事实上，心理学并没有如此强大的力量。但不可否认的是，掌握一定的心理学知识，的确能够

有效地指导我们的社交生活，从而为与他人更好地沟通打下基础。

当然，那些沟通能力强的人除了懂得洞察人心之外，还掌握了一定的沟通技巧，所以总是能与人愉快沟通，他们在与人交流时会让对方感觉如沐春风，既舒服又惬意。这些沟通达人也总是能用言语引导别人，仿佛他们天生就有一种“呼风唤雨”的能力！本书就是要教你如何成为沟通达人。

《心理学与沟通技巧》一书就是在心理学的基础上分析生活中经常遇到的人际沟通难题，给大家一些沟通方式上的建议，从而帮助人们更好地认识自己和他人，建立起良好的人际关系。希望读者朋友们可以通过本书了解沟通心理学，学会沟通技巧，大大提高自己与他人沟通的能力。

目 录

CONTENTS

第一篇

沟通从“读心”开始

第一章	表情不会说谎——你的脸出卖了你的心	002
	1. 眉毛体现出的喜怒哀乐	002
	2. 眼睛也有自己的“语言”	006
	3. 爱摸鼻子的匹诺曹	011
	4. 嘴巴，不只是用来说话的	014
	5. 千差万别的笑容	019
第二章	动作的秘密——小姿势背后的大内涵	025
	1. 双臂姿势显露个人性格	025
	2. 离大脑最远却最诚实的腿脚	030
	3. 走路姿势是情绪的密切写照	034
	4. 站立姿势是性格特征的体现	039
	5. 坐者百相，坐姿显性	043

第三章	留心日常习惯——无处可藏的真实性格	049
	1. 生活习惯透露情绪和性格	049
	2. 从吃相观心相	054
	3. 觥筹交错间显露真性情	059
	4. 运动爱好与性格有密切关系	063
	5. 笔迹流露出的性格特征	066
第四章	言为心声——解析言谈间的“小九九”	069
	1. 话语间的感情色彩	069
	2. 口头禅是心理状态的真实反映	074
	3. 潜台词是深藏于心底的真实想法	079
	4. 撒谎时的语言特征	083
	5. 通过服装表现出来的内心世界	088

第二篇

群居社会，沟通技巧很重要

第一章	一见面迅速成为朋友的秘诀	094
	1. 最初 5 分钟是能否成为朋友的关键	094
	2. 请务必记住对方的名字	096
	3. 恰当的称呼，给对方留下好印象	098
	4. 话要说到点子上	101
	5. 套套近乎，陌路人也能成为熟人	103

第二章	人人渴望被赞美	107
	1. 赞美是沟通最好的“润滑剂”	107
	2. 抓住对方优点，重点赞美	109
	3. 别出心裁的赞美给人意外惊喜	113
	4. 真诚是所有赞美的前提	116
	5. 巧用背后赞美，事半功倍	119
第三章	大家都爱幽默大师	123
	1. 幽默是缓解气氛的法宝	123
	2. 自嘲，让人刮目相看	126
	3 “不正经”的建议更易被采纳	130
	4. 用幽默将攻击反弹	133
	5. 把握好尺度，绝不过线	137
第四章	让拒绝与批评更容易被接受	140
	1. 勇敢说“不”，不委曲求全	140
	2. 巧移话题，拒绝也不难	142
	3. 用替代方案来拒绝	145
	4. 糖衣下的批评，更容易被接受	148
	5. 拿自己开刀，然后批评别人	152
第五章	灵活地救场，打破僵局	155
	1. 没话找话，让冷场“热起来”	155
	2. 巧妙转移视线的“流星战术”	158
	3. 涉及隐私的问题巧妙回避	162

4. 忘记对方名字，也能巧解尴尬	164
5. 任务失败时的说话技巧	167
第六章 适度原则，掌握分寸沟通才融洽	171
1. 把握分寸，实话也要巧说	171
2. 一味道歉，只会让歉意变得廉价	173
3. 他人的隐私碰不得	177
4. 打人不打脸，说话不揭短	179
5. 打断他人说话是不尊重人的表现	182

>>>

第一篇

沟通从「读心」开始

第一章

表情不会说谎——你的脸出卖了你的心

1. 眉毛体现出的喜怒哀乐

我们经常说，眼睛是心灵的窗户，而离眼睛最近、关系最密切的就是眉毛。因此，有人形象地将眉毛称为“心灵的窗框”。眉毛在人的面部占有重要的位置，其功用是对眼睛起保护作用，同时，它还能够丰富面部表情，传递人们心理活动、感情波动等信息。可以说，眉毛的细微动作能够透露一个人的心声。

博大精深的中华文化有许多形容眉毛的词语，如眉飞色舞、喜上眉梢、扬眉吐气、眉目传情、愁眉紧锁、横眉怒目、扬眉剑出鞘等，这些词语从不同方面描述了眉毛的不同动作在传递感情及情绪等信息方面的奇妙作用。在现实生活中，如果我们注意观察一个人眉毛的动作变化，往往可以看出他当时的情绪。人们的七情六欲等复杂的情绪，都会在眉毛的相应动作上有所表现，比如，当一个人内心比较平静时，便会双眉舒展，两条眉毛基本呈水平状；当心情愉悦时，会眉飞色舞；当遇到烦心事时，会眉头紧锁，等等。因此，眉毛堪称心情变化的“指示器”，如果想要

通过一个人的面部表情对他有更多的了解，千万不要忽略眉毛传达出的信息。

有研究表明，眉毛常见的状态有 20 多种，分别代表着不同的含义，我们简要介绍其中主要的几种：

◆ 双眉上扬

眉毛上扬的动作可以分为双眉上扬和单眉上扬。当双眉上扬时，两条眉毛会向外略微分开，双眉间的皮肤得到舒展，同时扩大了视野，往往给人一种神采奕奕、神清气爽的感觉。一般来讲，一个人如果双眉上扬，就说明他此时心情舒畅，是一种喜形于色的表现，或者是对某件事情持赞同的态度。但是，如果一个人扬眉的动作比较夸张，同时眼睛明显睁大，就很可能在表现一种强烈的惊讶情绪，动作人对自己所接收到的信息感到吃惊、难以理解，便会下意识地将眉毛抬高、眼睛睁大，以扩大视野范围，更好地观察周围环境。因此，当一个人双眉上扬时，要根据其眉毛上扬的幅度、其他的面部表情（尤其是眼神）以及当时的具体情境来综合判断其内心情绪的变化。

◆ 单眉上扬

所谓“单眉上扬”，是指两条眉毛中一条不动或降低，另一条上扬。这个动作虽然看上去和双眉上扬有某种程度的类似，但代表的意思却恰恰相反。心理学家认为，这是一种矛盾的表情：眼周肌肉群既想把眉毛抬上去，又想把它压下来，造成了左右眉毛动作不一致，出现一高一低的样子，很像一个问号的形状。这

说明动作人的内心很可能是怀疑或不安的态度，他对别人正在做的事情或者说的话难以相信，有所疑惑。

◆ 皱眉

皱眉是一种常见的动作，形容这一动作的词语也有很多，如愁眉紧锁、皱眉蹙额、双眉紧蹙、愁眉苦脸，等等。显而易见，这些词语都与忧愁、烦恼、反感等负面情绪有关。可见，“皱眉”这个动作通常表示忧郁、焦虑、心理负担重。我们说到一个人的面部表情时，经常用“一颦一笑”来泛指忧愁和喜悦的表情，这里的“颦”便是指眉头微皱的动作。

有时候，皱眉的动作也是一种退缩反应的表现，比如突然遭遇来自外界的攻击时，人们往往会像遇到强烈光线刺激一样，皱起眉头，眼睛微眯，在观察环境变化的同时做出撤退的准备。

当然，人们在思考问题时也往往会皱眉，俗话说“眉头一皱，计上心来”，这是因为当大脑高速运转时，神经系统会发出指令，让肌肉开始收缩，使供应大脑的血流量增加。

◆ 耸眉

“耸眉”这一动作类似于耸肩，是指先将眉毛扬起，短暂停顿后恢复原位，通常还会同时配合做出嘴角下撇的动作。“耸眉”传递的信息也和耸肩有些类似，往往是惊讶、疑惑、无可奈何，是感到无助的一种表现，有时会是面对困局选择退却的信号。

有的时候，当一个人陈述和强调自己的观点时，也会做出“耸眉”的动作，这是在试图用这种比较显眼的面部表情引起对方的

关注，从而取得对方的赞同和支持。

◆ 眉毛闪动

眉毛闪动和耸眉有些类似，同样是眉毛先上扬然后又回归原位，区别在于眉毛闪动在“上扬”及“回归原位”这两个动作之间没有短暂停顿动作，比“耸眉”更迅速快捷，是在瞬间完成的。

这个动作通常是一种友好、善意的表达，比如两个关系亲密的朋友不期而遇时，常常会做出这个动作，同时还会微笑、握手、拥抱等。如果在对话、谈判等过程中，一个人做出这个动作，通常是在强调自己正在讲述事情、陈述观点等，一般还会同时伴随语气的加重。电视剧《爱情公寓》中，男主角曾小贤在讲话讲到得意处时，便会习惯性地频频闪动眉毛，一副眉飞色舞的样子，好像在说：听我的，没错！

◆ 眉毛竖起

在文学作品中，描述一个人极端愤怒、气恼时，常用横眉怒目、剑眉倒竖等词语，可见，这是眉毛的一种常见动作。具体来说，就是左右眉毛在皱眉肌和额肌的共同作用下，在眉心处皱起、下压，同时眉梢向斜上方高挑。这个动作是由强烈的愤怒情绪所引发的，表现了动作人内心强烈的敌对和恼怒情绪。我们试着做一下就可以发现，这是一个比较费力的动作，在情绪平静的时候刻意去做是比较困难的，因此可以表明，当一个人出现这种表情时，往往已经是怒不可遏，处在随时可能“爆炸”的边缘了。同样的道理，如果一个人本来是处于眉毛倒竖的状态，在旁人的劝导、

开解下，竖立的眉毛慢慢放了下来，逐渐回归原位，就说明他内心的愤怒情绪逐渐得以平复，对对方的敌意在慢慢降低。

总之，当一个人的心情有所变化时，眉毛往往也会随之做出种种动作，因此，我们可以根据眉毛状态的变化来揣测一个人的内心活动、心理状态等。值得注意的是，人们的每一个动作往往不仅仅只对应一种心理情绪，眉毛的动作也是如此。在以上的介绍中，眉毛的各种常见状态代表了可能存在的各种对应情绪变化，这就需要大家在实际应用中具体分析、灵活掌握。

2. 眼睛也有自己的“语言”

美国 19 世纪著名思想家、哲学家拉尔夫·瓦尔多·爱默生曾说：“人的眼睛和舌头说的话一样多，不需要字典，却能够从眼睛的语言中了解整个世界。”的确，一个人的眼睛往往能够准确体现出他的精神状态及内心世界，比如，精力充沛、内心坦荡的人眼睛往往明亮有力、清澈、转动灵活；身心俱疲、内心消极的人眼睛往往显得乏力无神、呆滞；心里有鬼的人眼睛往往躲躲闪闪、游离不定，等等。

眼睛的“语言”，主要包括眼部动作及眼神。通常情况下，一个人眼部肌肉及眼球的各种动作和眼神的交流能够表明他的性格、情绪变化、心理活动等。心理学研究证明，眼睛对一个人内

心真实感受的表达甚至往往先于语言及其他肢体动作。

在整个面部肌肉群中，眼睛周围的肌肉是最发达、最灵活的，一个人的眼睛常常会做出各种不同的动作，比如闭眼、眨眼、瞪眼，等等。这些动作不仅能够起到保护眼睛的作用，而且具有很强的反射性，能够直观地反映出动作人的内心活动。下面我们了解一下眼部常见的几种动作：

◆ 眼睛上扬

眼睛上扬是眼睛向上看的一种动作，人在受惊、怀疑、愤怒等情绪的支配下常常会做出这个动作，带有质疑、威胁对方的意味。如果一个人，尤其是男人，经常眼睛上扬，通常他的性格比较强硬、固执，个性鲜明，对自己认定的事情会一根筋地去坚持，且有不服输的心理。

当一个人受到批评、指责，或者是听到别人说自己的坏话时，也往往会做出眼睛上扬的动作，有时还会同时配合耸起肩膀，这是一种无辜的表示。当然，有时候这种无辜是假装的，是在伪装自己的真实想法，所以，当遇到一个人用这种动作表达自己的无辜时，我们要对其做出的其他微反应进行认真观察，综合分析，避免被蒙蔽。比如，如果一个人眼睛上扬的同时眼神游离，不敢正视对方的眼睛，显得底气不足，那他的无辜八成就是伪装的。

有趣的是，在关系比较亲近的朋友或恋人之间，也经常会出现这个动作，这常常是假装受到委屈，传达一种羞怯腼腆的信息，是希望得到对方关注、吸引对方注意的表示；有时也可能是在用

眼睛表达喜欢、爱慕等情绪，并期待对方给出肯定的答复。

◆ 挤眼睛

挤眼睛的动作常有向对方使眼色的意思，这是信息传递的一种方式，双方往往有着某种默契，仿佛是在说：你懂的，不要让别人知道哦。如果多人在场的情况下，其中的两个人之间偷偷地挤眼睛，往往说明他们之间的关系比其他人更为亲密。因此，从礼仪的角度讲，在社交场合挤眼睛是一种不礼貌的行为，因为这个带有隐秘意味的动作会使在场的其他人感到被轻视和被排斥，引起不快。

在熟识的朋友之间，挤眼睛的动作往往代表着开玩笑或亲密，如果一个女孩子对追求她的男生做出这个动作，就说明她对他的好感增加，男孩完全可以“乘胜追击”了。但是，如果一个人对不熟悉、甚至不认识的人挤眼睛，就带有挑逗、戏弄的意思了，常常会引起对方的反感。

◆ 眨眼睛

眨眼睛有多种情况，一般来讲，如果一个人的眼睛眨得比较慢、幅度比较大，说明他正在紧张思考自己接收到的信息，并且很可能心存怀疑；如果一个人在说话的同时频繁眨眼，往往说明他对自己所说的内容感到不安，很可能是在撒谎，当然，一个人在压力比较大、心情紧张的时候眨眼的频率也会增加，也就是说，频繁眨眼睛并不能作为一个人说谎的唯一标准，要结合其他信息综合分析和判断；如果一个人在听别人讲话时频繁眨眼睛，很可