

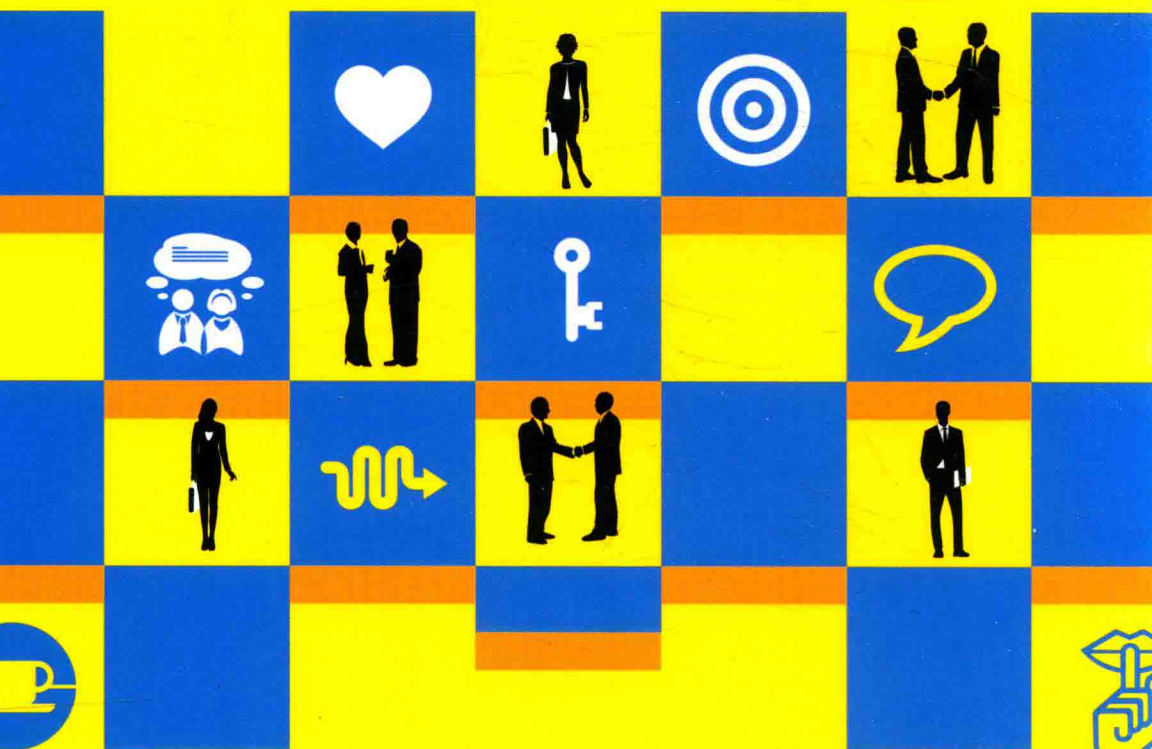
用 沟 通 连 接 世 界 用 口 才 赢 得 人 生

一本教会你如何聊天的书

沟通心理学

艺熙◎编著

饭后闲聊、朋友聚会、闺蜜电话粥、商务会议、路人偶遇……我们每天无时无刻不在与人沟通，沟通的效果如何，究竟能否达成自己说话的目的，能否给他人留下美好的印象呢？



你不可不知的说话心理策略，告诉你语言艺术的高雅和残酷，教会你打动人心的说话技巧，让你领略心理学作用于沟通的神奇效果。

 中国纺织出版社

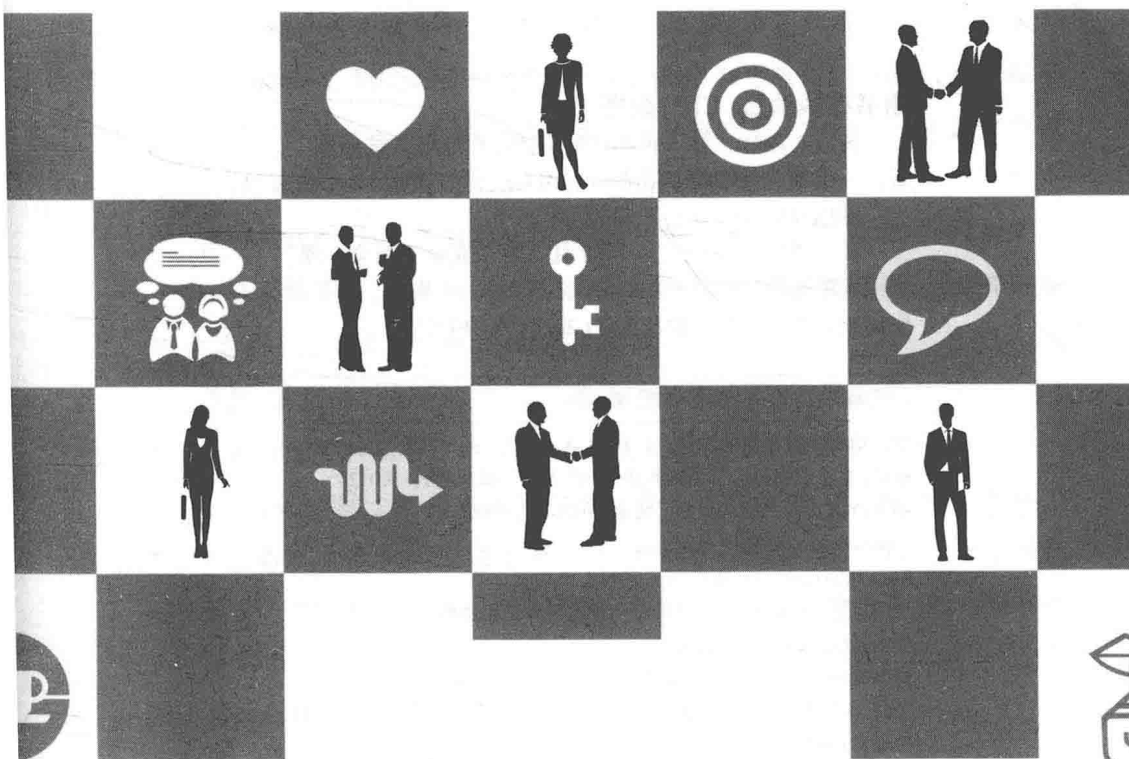
用 沟 通 连 接 世 界 用 口 才 赢 得 人 生

一本教会你如何聊天的书

沟通心理学

艺熙◎编著

饭后闲聊、朋友聚会、闺蜜电话粥、商务会议、路人偶遇……我们每天无时无刻不在与人沟通，沟通的效果如何，究竟能否达成自己说话的目的，能否给他人留下美好的印象呢？



你不可不知的说话心理策略，告诉你语言艺术的高雅和残酷，教会你打动人心的说话技巧，让你领略心理学作用于沟通的神奇效果。

中国纺织出版社

内 容 提 要

与人沟通是每个人融入社会都必须掌握的技能,简单到逛街买菜,复杂到谈判社交,沟通充斥着生活的每一处地方。良好的沟通技巧无疑会让人更轻松地完成目的,实现愿望。

本书汇集多种沟通技巧,从心理学角度帮助人们认识到有效沟通的重要性,并且由浅入深,帮助读者领悟沟通精髓,掌握说话之道,快速提高沟通能力,从而使自己在人际交往中更加游刃有余。

图书在版编目(CIP)数据

沟通心理学:你不可不知的说话心理策略/艺熙编著. —北京:中国纺织出版社,2017.5

ISBN 978-7-5180-3240-2

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第019324号

责任编辑:闫星 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

2017年5月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:20

字数:250千字 定价:39.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

生活中的人们,在你生活和工作的周围,不知道你有没有遇到这样的人:他们看起来能力并不突出,外貌也不出众,但在他所在的圈子里,他就是如鱼得水,就是“混”得好,仿佛无论到哪里,他都受到欢迎,他们总是能受到上司的器重、客户的关照,所以,他们比别人更容易成功。

其实,那并不是因为他们有什么通天的本事,而是因为他掌握了说话和与人沟通的技巧,他们说出的每句话,都能让别人感到愉快,而且,他们似乎总是能语言引导别人。也许你敬佩甚至是不服气他们的成功,并在心中疑问,他们到底是怎样做到的呢?

在现代社会,无论是职场还是商场,一个人的口才就是软实力,决定了一个人的的人际关系,如果别人认同你、喜欢你,就会愿意帮助你、与你开展合作,才能给予你更多的机会,让你获得成功。

当然,要获得别人的认可,除了你自身的实力以外,还有重要的一点事:你说出的话能否打动对方的心,能否拉近彼此的心理距离。

所以,说话对于任何人来说都是一件至关重要的事。要知道,世界上90%的生意都是谈出来的,没有好口才,好的机遇怎会垂青于你?口才训练大师戴尔·卡耐基说过:“一个人成功,约有15%取决于专业知识,85%取决于沟通能力——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”的确,一个人如果连话都说不好,还能想着去成功么?

所以,当你在疑惑乃至抱怨那些能说会道的人抢占了成功的先机时,不妨反问自己:为什么你不能成为这样的人呢?

其实,你完全你可以做到这一点。不过,要想让你说的话产生积极的效用,就要从心出发,攻心为上。

的确,同样都是说话,效果却各不相同。怎么样才能让自己的语言达到我们所期望的效果呢?很简单,直指人心的语言才是最有效的。为此,一定要“攻心”。以“心”为重,针对我们说话的对象,具体分析他们的心理状态和弱点,以此来决定什么时机点该说什么话,什么时机点不该说什么话,或是该说多少话。

《沟通心理学》这本书就能帮你做到这一点,在这本书中,你将会学到实用高效的沟通技能,提高你在与人交往方面的语言沟通能力。懂点沟通心理学,它可以使你摆脱无所适从的困惑;这样,无论是在与陌生人的交往中,还是在职场中,或是在商业销售与谈判中,你都能够使用本书所提到的心理沟通技巧,让你在与人沟通中畅通无阻。

本书除了从心理学的角度进行了原理和方法的讲解外,还引用了丰富多彩的案例,这些案例能够打开你的思维,有很好的借鉴作用,同时,也便于你理解本书中提到的各种沟通原理、技巧。

当然,要提高你的沟通能力,并不是一朝一夕就能做到的,需要你进行长时间的认真练习,按照本书中提供的方法进行训练,相信日后你会成为一个对语言沟通驾轻就熟的人。

编著者

2016年4月



上篇:由嘴及心的沟通策略

第1章 沟通是心与心之间的交流——说话与心理的微妙关系	3
说话的语速快慢能够对他人心理产生影响	4
温和理性的人大多说话和缓有条理	6
说话喜欢夸大、吹嘘的人往往心焦脾气躁	9
“口吃”的人容易感到自卑	11
说话唠叨的人不太愿意听取他人劝告	13
幽默而寡言的人往往有大智慧	15
说话唯唯诺诺的人内心也胆怯	17
内心空虚的人才喜欢漫骂和抱怨	20
说话尖酸刻薄的人内心也充满不幸	22
内心平静的人言谈往往儒雅得体	24
爱东问西问的人大多多疑	27
第2章 沟通之中运用心理策略——用语言让他人心存感激	31
措辞恭敬礼貌,别人才愿意和你接触	32
说出合人心意的话,别人才不会反驳	34
多谈论对方感兴趣的话题,沟通才能更顺畅	36
准确到位的赞美让对方心花怒放	38
说话缜密,不落破绽授人以柄	41



听懂对方心思,几句话就能打破僵局	42
话不在多,看准时间说出就能起作用	44
温言暖语宽慰他人,令人心存感激	47
说话绕点圈子,让他人无法击中你的要害	49
说话用情,让他人不好意思拒绝	51
小心危险语言,别让不好的话语阻碍沟通	52
对待不同的人用不同的说话方式	55
致歉要诚恳而巧妙,两三句话解开矛盾	57
 第3章 求人帮忙妙用心理策略——三言两语让他人甘心为你效劳 ...	61
大方说出自己的诉求,不让对方心生反感	62
把自己的“价值”透露给对方	64
言语中表达出和对方情投意合	66
说话巧妙,博得对方同情心	68
主动的亲昵举动,让对方领会你的好感	71
言辞中透露你的回报之心	73
表达崇敬之情,令对方不好意思负你所望	75
说点装可怜的话,激发对方的保护欲	78
委婉表达自己的难处,让对方主动帮助你	80
说出具体步骤或诉求,让对方知道该怎么办	81
话不说全,激起对方的好奇心从而帮助你	84
说话柔中带刚,让对方不好意思拒绝	86
 第4章 沟通中的心理暗示技巧——让他人按照你的思路走	89
言语中暗示对方的不足,给对方留面子	90
用积极的心理暗示劝慰他人,更有成效	92
拒绝的话用暗示的方法说,可以不伤和气	95



暗示对方自己的不喜欢,让对方知难而退	97
言语中给对方信心,让对方打消疑虑	99
言谈中暗示你的需求,让对方心领神会	101
用言语暗示引导对方跟着自己的思路走	103
把用意融入故事中,让对方领悟	105
亲密的称呼和语气,暗示彼此的亲近关系	107
过度的礼貌话拉开与不想交往的人的距离	109
暗示对方这是大多数人观点,让对方“从众”	111
语言中巧含威慑,让对方自愿臣服	113

下篇:各种场合的沟通策略

第5章 与考官沟通把握好恶心理——让考官喜欢你的面试言语	119
巧妙提问,让考官觉得你对这个职位很重视	120
薪酬问题委婉谈,让考官容易接受	122
做个让考官印象深刻的自我介绍	125
学一些绕开考官语言陷阱的话术	128
迅速与考官拉近心理距离的说话方式	130
扬长避短,让考官欣赏到你的优势	133
说话真诚,让考官看到你谦虚的心	136
言谈单纯真挚,让考官觉得你容易调教	139
说话沉稳而不失热情,打动考官的心	141
说些投其所好的话,让考官心生喜悦	144
第6章 与同事沟通关注内心变化——让工作无往不利的说话策略	149
言语温和,让同事愿意和你相处	150
言谈中抬高对方,令其放松戒备	152



懂得自嘲打趣,帮你赢得职场人气	155
说话有理有据,更容易获得支持	158
提意见要委婉,别人才愿意接纳你	160
言语中常常表达对上司的敬意和关切	163
恩威并施,让下属臣服于你	166
巧妙化解与上司之间的矛盾	169
主动汇报工作,令上司青睐于你	171
委婉表达相反意见,让同事愿意接受	174
真心实意表达赞美,让大家喜欢你	176
赢得异性同事好感的说话艺术	179
赢得同性同事友谊的说话艺术	181
第7章 与客户沟通了解内心诉求——让销售迅速成交的说话策略	185
说好开场白,让顾客消除戒备心	186
对不同顾客用不同语气,击中顾客内心	188
令顾客信服你的说话技巧	191
适度的威胁可以促使顾客作出决定	194
让顾客看到你的诚意,对方才能安心	196
赞美客户,让客户因喜欢你而成交	199
用口碑的例子得到顾客认可	202
因势利导,循循善诱让客户心动	204
用语言诱导客户做出接受行为	207
适当使用激将法,令顾客主动完成交易	211
第8章 社交沟通把握对方心理——让你受人喜欢的说话策略	215
社交暖场语言,让大家自在不尴尬	216
说话低调,不给人高高在上的距离感	218



巧妙打圆场,让他人不掉面子	220
忠言也可以说顺耳,不招人怨恨	223
把话说圆满,让他人无可反驳	226
说点甜言蜜语,让他人喜欢和你相处	229
主动承认错误,让他人不好意思指责你	232
礼貌话挂嘴边,别人更容易对你产生好感	234
不抢他人风头,关键话让他人说	237
聊天闲扯的技巧,让他人更喜欢亲近你	239
提问的技巧,让你快速获得有用信息	242
 第9章 谈判沟通摸清对方弱点——让对手无可反击的言语策略	247
谈判中说点幽默话,让气氛放松不尴尬	248
把话说到点子上,对方自然会认同你	250
展示丰厚的利益,让对方垂涎认可	252
转换话题打破僵局,让谈判轻松继续	255
以情动人,让对方感同身受而妥协	258
话语中示弱,让对方放松警惕	261
让对方不觉吃亏又能索取到利益的说话术	263
适时的沉默让对方不知所措	266
表现自己的强硬态度,让对方甘心屈服	268
掌握谈判技巧,让对方干着急	270
适时把话说绝,不给对方留退路	273
 第10章 男女沟通说到甜处——让对方身心愉悦的说话策略	277
用一些意外的言辞打开对方的心门	278
多点甜言蜜语,更易获得女人心	280
把表达爱情的语言说得平白真实,给对方安全感	282



婉转应答敏感问题,打消对方内心顾忌	286
哄女孩子用点心,对方才能开心接受	288
说点暗示自己吃醋的话,让对方明白你的心	291
和对方谈论未来,让她感受到你的切实的爱	294
试试用撒娇耍赖的口吻说话,激发对方的怜爱	296
女人会说软话,才能俘获男人的心	299
不把话说透,点到即止让对方回味	302
参考文献	305



上篇『由嘴及心的沟通策略』





沟通是心与心之间的交流——说话与心理的微妙关系

心理学家认为，语言和心灵是相映的，如果我们能够懂得一些心理学，破解对方的心理，那么，对方心中的那种敌意或者情绪化的误会就会随之消失。由嘴及心的操控术，其心理学的秘密在于“攻心”。有时候，说同样的话，但产生的效果却各不相同，如何才能让自己的语言影响他人的心理呢？说话与心理又存在何种密切关系呢？



说话的语速快慢能够对他人心理产生影响

语言是我们用来表达思想、交流感情、抒发胸臆的工具,同时,也是心理、感情和态度的自然流露。而语速作为语言表达的一部分,其实暗藏心理玄机,究其根源,在于语速的快慢缓急将直接影响他人的心理状态。在日常生活中,我们会发现每个人都有自己相对固定的说话方式,而语速却不是相对固定的,往往快慢有别,这样才能有效地传情达意,同时又能令对方感到悦耳动听;如果语速不当,缺乏快慢变化,始终保持一个速度,那就很难准确、恰当地表达出自己的想法,也会使对方感到厌烦。而且,语速的快慢也会逐渐影响对方的心理,比如,势如破竹的语速往往会给对方带来很大的压力,而过于缓慢的语速则让对方忐忑不安,猜不透你心中的真实想法。

在日常交际中,更多的时候我们是根据表达思想感情的需要来确定语速的快慢的。比如,在表达一般的内容时,语速适中,既不太快,也不太慢;当表达兴奋、激动、愤怒的思想感情时,语速会变得很快;当表达庄重、怀念、失望的思想感情时,语速则放得很慢,娓娓道来。

已到不惑之年的李师长平易近人,受人尊敬。每每遇到下面的士兵,他总是慢条斯理,娓娓道来,语速总是不紧不慢。在一次座谈会上,李师长向大家解释了他语速较慢的原因。李师长说,他说话的语速之所以比较慢,原因有三个:一是性格比较温和;二是由于讲话从来不用稿子,需要思考充分,准确表达出自己的思想感情;三是所说的每一句话都是带着感情的,这样的语速更能表达出自己的感情。坐在李师长身边的小王终于明白他为什么总是那么受欢迎了,那是因为他的语速总是让人感到温暖、平易近人。

一个人的语速通常反映其情绪,而他的情绪将透过语言表达影响到他人的心理。当一个人激动时,他的语速就会不自然地加快,声调也会提高,无形之中就会给他人带来一定的心理压力。相信我们都没有见过耳语般吵



架的情景,也没有看到谁用唱歌的形式作报告,一个慌张的人肯定不会用读圣经的语速来告诉我们他所遇到的危机事件,而一个人也不会用慢条斯理的语速来表达他激动的心情。

地毯销售员张伟慢条斯理地对客户说:“我可以让您每天只花一毛六分钱,就能使卧室铺上地毯。”客户对此感到惊奇,此时张伟的语速突然由慢变快地说道:“您的卧室 12 平方米,我厂地毯价格每平方米为 24.80 元,这样需要 297.60 元。我厂地毯可使用 5 年,每年 365 天,这样平均每天的花费只有 1 角 6 分钱。”张伟通过突然的语速转变制造了神秘的气氛,同时,引起对方的好奇,然后在解答疑问时,很巧妙地把商品介绍给客户。

语速突然加快或放慢基本上都是由情绪所控制的,同时,也能反映出人的内心世界的不稳定性或一种渴求心理,而这样的一些心理暗示将直接传递给对方,继而影响对方的心理。我们在与他人进行交流时,经常会出现这样的情形:偶遇很久不见的朋友,激动情绪促使我们语速飞快地将分别后的经历全部吐出来;而我们在诉说一件伤心的事情时,语速则会自然地放慢。

1. 语速过快会给对方不安的感觉

在增强声音的感染力方面有一个很重要的因素就是讲话的语速。在平时的说话中,若语速太快,所传递的气息就是急促、不安、混乱的,也会给对方造成不安的感觉,所营造的气氛就不可能温馨。而且,对方可能还没有听清楚你在说什么,你的话就已经结束了。

2. 断断续续的语速表达一种炙热的情感

这样的情况多出现在青年男女身上,他们一旦面对自己心仪的对象,平时又快又急的语速突然变得含含糊糊、断断续续,这就是一种“我喜欢你”的心理暗示。

3. 语速由快转慢,引起对方注意

有可能你正在诉说一件事情的时候,发现对方开小差了,这时候可以把平常过快或中等的语速放慢,强调某种观点或某件事,这样做是为了引起对



方的注意。

4. 语速由慢转快,一种愤怒的情绪表达

当我们遭到了对方无端的猜疑或者当自己的利益、自尊受损时,会不由自主地加快自己的语速,这就是对无端指责的一种愤怒情绪的表达,或者反击对方的言语行为。

温和理性的人大多说话和缓有条理

在现实生活中,我们经常遇到这样一类人:他们说话比较慢,而且,很有逻辑性、条理性。有这样说话特点的人大多见于长者,他们给人的感觉很温和,永远一种不温不火的状态,而且,他们在分析某些问题的时候,理性大于感性,能够恰到好处地指出事情的利害之处,而这样的人皆可成大事。其实,一个人的说话方式能直接反映其性情特点。一个人说话慢,那表示他正在思考或整理脑中的信息,自然会放慢说话的速度。在说话的过程中,他展现在人们面前的形象自然是温文尔雅、做事有条理。相反,在生活中,有些人说话总是一副急躁的样子,第一句话尚未说完,舌头就已经开始打转,第二句话也快出来了,这样的人说话没有条理性,在他们身上自然体现不出温和与理性来,而如此急性子的人,他们经常会做一些缺乏思考的糊涂事。

一个人说话有条理就注定他说话的速度不能太快,因为他还要花时间将自己想说的话整理整理,把自己脑中的信息编排一下次序再说出来,这样可以体现出他有很强的目的性和逻辑性。说话速度不能太快,他自然是一字一句说清楚,速度慢了下来,言语自然就有了温和的感觉,因为我们从来没见过一个说话像机关枪似的人会表现出温和的姿态。因此,如果你想成为一个温和而理性的人,那么,在说话之前,你需要知道自己的目的是什么,或者先想好了再说话,以免言多必失。说话慢而有条理的人,无论他们说话的时间长短与否,他们都可以轻松应对,而且,在整个说话过程中都能保持