

玩转心理学

张卉妍 编著



高效解决沟通障碍，建立有效社交的方法论

搭讪、谈判、销售、招聘、汇报的沟通技巧大全。

想快速汇聚人脉？简单。想成为聊天高手？简单。

面对上司，胆怯，有法治。面对心上人，紧张，有办法。

练就洗脑本事，在谈判、公关危机、营销、感情交流等场合一招制人。

本书为你——指点。

Psychology



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS





总 策 划：胡岳雷
责任编辑：唐慧慧 任晓燕
封面设计：SBS 品牌·视觉

9 787517 823056



定价：52.00元



想要自己的话说到对方心里去，
如何鼓舞团队士气？
怎样让步不吃亏？
言语表达如何恰到好处？
怎样同陌生人沟通？

上架建议：心理学

ISBN 978-7-5178-2305-6



9 787517 823056

定价：52.00 元

玩转沟通心理学

张卉妍 编著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

玩转沟通心理学 / 张卉妍编著. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2018.9

ISBN 978-7-5178-2305-6

I. ①玩… II. ①张… III. ①心理交往—口才学
IV. ①C912.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 180019 号

玩转沟通心理学

张卉妍 编著

责任编辑 唐慧慧 任晓燕

封面设计 思梵星尚

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806 (传真)

排 版 北京东方视点数据技术有限公司

印 刷 三河市兴博印务有限公司

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 18

字 数 278 千

版 印 次 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-2305-6

定 价 52.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

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。自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。另外，看一个人是否有能力，这些能力能否表现出来，在很大程度上取决于他是否会沟通，而沟通最主要的就靠口才表达。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。”由此可见沟通最主要的是口才表达技巧，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，容易被人理解并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。一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能受到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而决定购买自己的产品；再如跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情……而那些不会说话的人，笨嘴拙舌、词不达意，说出很多废话，不能与别人进行有效的沟通，不仅会坐失良机，也很难在事业上有出人头地的发展，若出言不当还会立刻四面楚歌。真所谓“一句话能把人说得笑，一句话也能把人说得跳”。同样是说话，为什么会有如此大的区别呢？这其中的关键就在于前者在谈话时能够运用各种心理技巧，把话说到别人的心窝里，从而成功地赢得人们的信任和喜爱，而后者却不懂得在谈话中运用心理学，导致说话不得体而失去



人心。可见，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《玩转沟通心理学》。本书全面系统地揭示心理学在人际沟通中的运用，比如，怎样赞美别人而不显阿谀奉承；怎样拒绝别人而不和对方交恶；怎样说好难说的话，应对尴尬场面；怎样打动别人，让别人按你说的做；怎样把话说到别人的心坎里；等等。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、客户、朋友、爱人沟通的艺术，在求职面试、求人办事、谈判演讲时及尴尬时刻的说话艺术。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。读者通过本书能轻松提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系中应付自如，轻松应对生活中的各种场景，赢得友谊、爱情和事业，从而踏上辉煌的成功之路。

目 录



上篇 人际沟通的心理效应

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 / 2

第一次见面就打开人心扉的开场白 / 2

三言两语，给陌生人最好的第一印象 / 5

制造“一见如故”的感觉 / 7

沟通伊始，恰当地称呼他人很重要 / 10

与重要人物见面，说话时阵脚不可乱 / 11

首次拜访客户时的开场技巧 / 12

第二章 光环效应——运用语言魅力，展示自己的优势 / 15

展示自己的优势 / 15

让别人折服于你的语言魅力 / 17

巧用妙语，打好圆场 / 19

说话要扬己之长，避己之短 / 20

人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群 / 22

初进职场，怎样说能让自己脱颖而出 / 25

学会保持神秘感 / 26

第三章 逆反心理——任何强迫感都会伤害人的自尊 / 28

示弱的话让你赢得别人的同情 / 28

适当地贬低自己 / 30

言语上让人一步，行动上先人一步 / 32

当让则让，得势饶人 / 34

防止“弦外之音”伤人 / 36

侧击迂回，举重若轻显真功夫 / 37



委婉表达可以使语意软化 / 38

用模糊语言进行暗示 / 39

第四章 缄默效应——学会把话语权交给对方 / 41

把说话的权利留给别人 / 41

倾听是对别人的最好恭维 / 42

做个倾听高手 / 45

时机未到时就得保持沉默 / 46

别人论己时切莫打断 / 48

恰当运用沉默的方式 / 49

适当沉默能获得信赖感 / 50

第五章 完美笑话公式——幽默能够使语言更具魅力 / 53

言语多点幽默，让话语变有趣 / 53

善用调侃，让自己获得好人缘 / 56

将幽默融入意见中去 / 58

婉言曲说成幽默 / 59

拿自己开玩笑 / 61

用幽默巧解纠纷 / 63

让幽默为你的友谊添彩 / 64

巧言妙语能够增添家庭的乐趣 / 65

出其不意，用幽默制胜 / 66

反常规的类比幽默 / 67

拒绝伪幽默 / 70

第六章 欲扬先抑定律——“打”与“送”的顺序决定批评的效果 / 73

批评时应遵守的原则 / 73

寻找最佳突破口 / 74

批评别人时要给对方台阶下 / 76

批评孩子的同时还需要对其正确引导 / 79

以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言 / 80

把握好说话的分寸，不可太露骨 / 81

看透但不点透：事情说得太白会伤和气 / 83



中篇 摸清心理巧妙表达

第一章 妙语寒暄，寻找共鸣沟通 / 86

- 得体的客套礼貌周到 / 86
- 沟通要有情感共鸣点 / 89
- 分清别人说的场面话 / 90
- 面对不同的人用不同的交谈方式 / 91
- 给别人面子就是给自己面子 / 93
- 初次见面，赞美的话要说得准 / 94
- 餐桌上会说话，感情上好沟通 / 96

第二章 摸清心理，与不同的人说不同的话 / 97

- 谈论别人感兴趣的事情 / 97
- 看清谈话对象，然后再开口 / 98
- 与完美主义者对话 / 100
- 与过度老实的人交谈 / 101
- 认识浪漫主义者 / 102
- 如何打动冷眼旁观者 / 103
- 投其所好应对享乐主义者 / 105
- 学会跟和事佬打交道 / 106

第三章 妙语解围，营造轻松的交往气氛 / 107

- 话不投机时，不想尴尬快转弯 / 107
- 避难从易，避大取小 / 108
- 面对有意刁难，要化被动为主动 / 109
- 用类比法反驳诘难 / 110
- 诱导对方说“是” / 112
- 多说两个“对不起”，可化解瞬间爆发的火气 / 114

第四章 从“心”说服，把话说到对方的心窝里 / 116

- 把话说到对方的心窝里 / 116
- 以“利”服人 / 120
- 刚柔相济，劝诫更有效 / 123



将计就计对着说 / 126

换个角度说话让他心悦诚服 / 129

第五章 处变不惊，妙语应对他人不善 / 133

以其人之道，还治其人之身 / 133

以毒攻毒，让对方自食其果 / 136

反驳要抓住对方话语中的破绽 / 138

欲擒故纵，等待最佳反击时机 / 139

釜底抽薪，攻其要害 / 140

巧设“口袋”，请君入瓮 / 142

巧施策略，反驳对方的诡辩 / 143

先发制人，获取辩论中的主动权 / 144

理直气壮，有理之人要先以气势取胜 / 146

抓住对方的弱点，攻其不备 / 147

第六章 巧设玄机，瞬间掌握他人心理的问话术 / 149

问话热身，消除冷状态 / 149

求同存异：认同与被认同里的玄机 / 150

锲而不舍，由浅及深问到底 / 152

做足功课，提前摊牌 / 154

留心关键，反复提问 / 156

投桃报李，亲近之人也需要关心 / 158

借花献佛，邀请别人赴宴 / 160

反复催问，不给对方拖延之机 / 161

巧妙引导：从对方的需求引出答案 / 162

下篇 沟通心理实践

第一章 求职面试，实话巧说顺利通过 / 166

逗笑考官算你赢 / 166

讨价还价不难启齿 / 168

秀出自己的个性 / 171

这壶不开提那壶 / 173



自我介绍有说法 / 175	
谨慎回答离开“老东家”的原因 / 179	
不要掉进考官的陷阱 / 180	
两头为难站中间 / 184	
稳住情绪破僵局 / 186	
底气十足赢三分 / 188	
不打没有准备的仗 / 190	
第二章 谈判周旋，巧词让对方无力反击 / 192	
唱好谈判的序曲 / 192	
调好谈判的温度 / 194	
既要唱“红脸”，又要唱“白脸” / 197	
投石问路让对方亮出底牌 / 199	
吹毛求疵压低对方价格 / 202	
报价要有原则，不给对方留把柄 / 204	
把握火候，及时给对方下最后通牒 / 207	
与 5 种谈判对手周旋的策略 / 209	
花点功夫在倾听上 / 212	
口头的强攻不如口头的佯退 / 215	
双赢才是谈判的最终目的 / 218	
第三章 求人办事，三言两语达成所愿 / 222	
求人帮助前，获得认同 / 222	
软话更容易催人行动 / 224	
求助时，话语不要过于功利 / 226	
暗中智取，让他人无法拒绝 / 227	
迂回委婉地说出你的需求 / 228	
关键语句让对方点头同意 / 232	
第四章 同事交流，委婉友善切忌口不择言 / 234	
新环境中的说话技巧 / 234	
初来乍到的说话“规矩” / 235	
在嘴上安一个把门的 / 237	



- 坚决不传闲话 / 238
- 避开同事的隐私 / 240
- 避免与同事“交火” / 241
- 自曝劣势，淡化优势 / 242
- 被提拔时要怎样面对同事 / 243
- 锋芒太露招人忌 / 244
- 与同事说话注意分寸 / 245
- 被同事悦纳的有效说话方式 / 246

第五章 朋友相处，巧打圆场赢人气 / 249

- 替别人找个台阶下 / 249
- 忠言也顺耳 / 250
- 把话亮出来说 / 251
- 让朋友表现得比你出色 / 254
- 如何从闲聊中加深感情 / 255
- 设身处地地为朋友考虑 / 259
- 错了就要赶快道歉 / 260
- 说话时注意给朋友“同感”的理解 / 262

第六章 追求恋人，甜言蜜语获真心 / 264

- 情真意切是爱情的灵魂 / 264
- 丢弃“刀子嘴” / 266
- 善意的谎言 / 268
- 电话恋爱——距离产生美 / 270
- 爱也有阴晴圆缺 / 272
- 不要吝惜甜言蜜语 / 275

上篇

人际沟通的 心理效应

· 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。将第一印象效应用在口才艺术上，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



使对方建立信任，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，开场白只有具有其新颖、奇趣或敏慧之美才能让对方走进你的话语世界，吸引对方的注意力，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，听众的注意力自然就被集中了。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，我们提出的问题是恰到好处，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，并且与你主要讲的内容相契合，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

人人都需要赞美，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。