

世界上90%的生意都是谈出来的，
好口才才是生产力，会说话的人才最强大！

让人无法拒绝的语言
成功离不开的沟通术

一本书说透沟通的奥秘
说服任何人就看这一本！

一语胜千言

巧用沟通

超级高效的
沟通微心理 | 心理学

苏拉◎编著



中国工信出版集团



电子工业出版社

<http://www.phei.com.cn>



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

一语胜千言：巧用沟通心理学 / 苏拉编著. —北京：电子工业出版社，2015.7
ISBN 978-7-121-26428-3

I. ①一… II. ①苏… III. ①心理交往—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 (2015) 第139195号

策划编辑：张 轶

责任编辑：张 轶

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编：100036

开 本：710×1000 1/16 印张：20 字数：280千字

版 次：2015 年 7 月第 1 版

印 次：2015 年 7 月第 1 次印刷

定 价：42.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

序

preface

使用语言的魔力

想想看，在我们的生活和职场中，你是不是会遇到这样的人：他们看起来并不出众，但就是“混”得好，走到哪里都受到别人的欢迎，成功也比别人来得更快！

其实，秘密在于他们掌握了说话的技巧，总是能说出让别人感到愉快的话。并且，这些能说会道的人也总是能用语言引导别人，仿佛他们天生就具有一种“呼风唤雨”的能力！看到这样的人获得成功，或许你在心中很不服气，为什么他们更容易成功呢？！

你要知道，在这个世界上，特别是在当今的社会中，人际关系往往是决定性的力量。当别人认可你、喜欢你时，才会与你开展合作，才会给你职场上的机会，才会让你担当更大的责任。除了你自身的实力以外，让别人从心里产生认同感的关键秘诀就在于，你能否说动对方的心，拉近彼此之间的距离。

所以，说话真是至关重要的一件事，更是很多人获得成功的“软实力”。要知道，世界上90%的生意都是谈出来的，没有好口才，好机会怎么能降临到你的头上呢！当你知道这一点后，你还会忽视说话的力量么？话都说不好的人，还要想着去成功么？

所以，你与其抱怨能说会道的人抢占了成功的先机，不如自己反思一下：“我为什么不能成为那个最会说话、最讨人喜欢的人呢？！”

是啊，你没有理由做不到这一点。

《一语胜千言：巧用沟通心理学》这本书能够帮你做到这一点。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能力。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沟通技巧和思维，让你的表达能力提升一个档次。

本书除了核心的原理、技巧讲解以外，还为读者带来了丰富多彩的案例，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，提高沟通表达能力，并不是一天两天就能实现的，但只要你认真学习勤于练习，相信你会在比较短的时间内成为朋友圈子里最会说话的那个人！

最后，请你记住：说好一句话，胜过说千言。把每句话都说到点上，说到对方心里，才是真正的说话高手，就让我们朝着这个目标努力吧！

在此我要感谢一下朋友为本书提供了丰富的案例并参与了部分小节的编写工作，他们是：安雅宁、蔡晶媛、崔兆香、邓超、邓丽娜、狄晓靓、高朋、卢秀英、黄磊恒、靳晓晖、李淑霞、刘桂杰、刘团团、任德福。

目录

contents

01 PART

消除陌生，把任何人变成朋友

微笑是人际交往的敲门砖	2
找到共同点，谱出新友谊	4
自我介绍让你更出彩	6
记住对方名字，是愉快交往的开始	8
你的社交半径有多长	10
学会和陌生人说话	12
陌生人是你潜在的贵人	14
六度人脉，从陌生人那里找到朋友	16
不要轻易对陌生人说“不”	18
克服社交恐惧症	20
寻找同陌生人交谈的突破口	22
不要害怕被别人拒绝	24
投其所好，效果最好	26
在交谈时表达出你的尊重	28
控制好说话的节奏	30
和对方保持语调上的一致	32
别忘了目光是心灵的语言	34
学会用肢体语言进行交流	36

02

PART

看人说话，提高你说话的情商

看人说话才能说对话	40
不同对象，沟通重点不同	42
职场的沟通要注意什么	44
让同事关系融洽的秘诀	46
上司面前“妙语”能加分	48
对待上司的迂回战略	50
批评下属要掌握技巧	52
谦虚能赢得大多数人的尊敬	54
忠言有时无需逆耳	56
讲故事能提高你的领导力	58
甜言蜜语让你情场得意	60
巧妙的表白才最浪漫	62
对伴侣多一些赞美和欣赏	64
谈情说爱也要学会把握分寸	66
善意的谎言并非是错	68
小玩笑能让夫妻关系更和睦	70
美好的家庭离不开沟通	72

03

PART

适当幽默，让自己成为有趣之人

你误读了幽默的含义吗	76
掌握幽默的特性	78
幽默也有雅俗之分	80
每种幽默都有自己的色彩	82
让自己的语言变得幽默	84
幽默会给你不同的人生	86
做一个有幽默感的人	88
你的幽默感属于什么层次	90
注意幽默的几个误区	92

04 PART

看准对象再谈幽默	94
后天如何培养自己的幽默感	96
美好生活要多一点幽默	98
幽默为你开启爱情之门	100
用幽默推销你自己	102
用幽默提高生产力	104
用幽默化解困境	106
用幽默拉近人际关系	108
在社交场合中展现自己的幽默	110
幽默是领导者的必修课	112

巧用赞美，攻占对方的心理

不要小瞧赞美的力量	116
每个人都渴望得到赞美	118
求人办事需要适当赞美对方	120
赞美不只是“说好话”那么简单	122
赞美要赞到“点子”上	124
赞美也要有新意	126
根据对象不同，调整你的赞美	128
如何成功地赞美一个女人	130
赞美的“保质期”	132
借题发挥让赞美更加自然	134
赞美从接过名片开始	136
借助他人的赞美技巧	138
间接赞美可让效果加倍	140
让对方看到真诚的赞美	142
赞美过度也不好	144
细节之处的赞美更真实	146
给暂时不得势的人一些赞美	148

05

PART

偶尔示弱，增强语言的柔韧性

上善若水，增强说话的柔韧性	152
立身处世，先学会低头	154
抬高别人时放低自己	156
低头示弱助你走向成功	158
主动示弱并不是坏事	160
能屈能伸方成大事	162
死要面子只能活受罪	164
正确“使用”你的缺点	166
忍，是一种成大事的品质	168
从容应对伤害你的流言	170
自作聪明不如“难得糊涂”	172
耍小聪明的往往是笨人	174
克制冲动，学会隐忍做人	176
低调是一种生存智慧	178
喜怒不形于色	180
学会接受他人缺点	182
在口舌之争中全身而退	184
遇到事情时要学会掌控情绪	186
以弱胜强并非不可能	188

06

PART

语言引导，读懂对方搞定对方

沟通从读懂人心开始	192
冷静是心理引导的开头	194
攻心要从自身做起	196
抓住机遇才能乘势而上	198
抓住对方的心理需求进行引导	200
能够吸引对方的特殊心态	202
攻心为上，以情为先	204

07

PART

突破他人心理防线的策略	206
善用对方的弱点	208
使用心理博弈的技巧	210
读懂对方的弦外之音	212
让对方屈服不如心悦诚服	214
做一个好听众，让对方畅所欲言	216
巧妙让别人接受建议	218
谦卑可化解他人敌意	220
心理引导让对方无法说“不”	222
以问题的方式开启沟通	224
巧妙提问让你拥有主动权	226

销售谈判，语言上的心理战术

谈判前要做好心理准备	230
谈判中的角色及策略选择	232
谈判时要摸清底牌	234
钓鱼就要像鱼一样思考	236
销售中的焦点效应	238
“占便宜”的客户心理	240
弱化客户的投入心理	242
送给你的谈判锦囊	244
别让价格把你打倒	246
突破客户的“防火墙”	248
走出谈判僵局	250
权威效应让你事半功倍	252
帮助客户就是为自己谋利	254
用语言化解客户抵抗情绪	256
客户不傻，赢得信任是关键	258
善用“投射效应”	260
欲擒故纵不吃亏	262

08

PART

不让客户还价的秘诀	264
听出谈判中的危险信号	266
掌握谈判主动权	268
有效说服，让对方无法说“不”	
说服力是成功的基石之一	272
说服对方的前提是了解对方	274
找准沟通突破口	276
五招让你的说服力大增	278
说服之前先挫对方的锐气	280
不要把说服变成争吵	282
强迫是错误的	284
交谈的一些注意事项	286
巧妙应用相似原理	288
优势问题帮你说服对方	290
独辟蹊径，抓住对方软肋	292
如何撬开对方的口	294
站在对方的立场上说服对方	296
哪些信号告诉你该暂停了	298
心理攻势让你更有说服力	300
说服对方的迂回策略	302
远离谈话僵局	304
让别人接受你的批评	306
巧借外力让对方无法拒绝	308

PART

01

消除陌生，
把任何人变成朋友



微笑是人际交往的敲门砖

◎微笑是社交的通行证

微笑犹如春风，使人感到温暖、亲切和愉快。一个真诚的微笑可以向对方表白自己没有敌意，并可进一步表示欢迎和友善。人生旅途中，微笑就是一张最好的通行证，帮助你通往和谐友好的人际关系，因为没有人能轻易拒绝一个笑脸。因此，和人交往时，请千万别忘了带上一个真挚友好的微笑！因为微笑具有神奇的魔力，可以快速地缩短两个人之间的距离。

◎价值百万美元的微笑

被誉为保险业神话的原一平先生，常常告诉年轻人，“微笑是人际交往的敲门砖”。而这也是他成功的秘诀。他凭借自己神奇的笑容，在给客户提供欢乐与温暖的同时，也给自己带来了巨额的财富和一世的英名，难怪商界赞誉他的笑容“价值百万美元”。所以，想要获得成功，就请记住原一平先生一直信奉的教条：不管客户怎么样，你都不要忘记微笑——真诚的微笑。

◎用微笑叩开心灵

微笑是人类传达亲和态度的表情，是叩开他人心灵的最好工具。在人际交往中，一个让人感到亲切的微笑，往往比长篇大论更加有效。一位发行量很大的杂志社主编，在自己的名片上除了姓名和联系方式，没有任何头衔，只印有一行字：你微笑，世界也微笑。他说，每当他递出名片的时候，都能看到对方会心的微笑。这种微笑，就是彼此敞开心灵的良好开端。

◎微笑让你更美丽

没有人不希望自己越来越美丽，但是比起价格昂贵的化妆品，微笑更像是一种特效的护肤霜，把它抹在脸上，可以让人们变得更加美丽。一个美丽的笑容，可以让你看起来神采飞扬，精神饱满，可以让别人充分感受到你内心的热情和友善。一个爱笑的女人，即使相貌平凡，也足够吸引到众人的目光。

◎传递微笑，温暖你我

传递微笑是一门艺术，也是让人们答道心灵契合以及感情升温的最好办法。当你给别人微笑时，人们也对你微笑；当你由衷地微笑时，你会发现整个世界都在微笑。用微笑传达关爱，可以加深你与他人的关系；用微笑传达友情，可以让朋友记得身边有你；用微笑传达祝福，可以给人一个美好的印象。时刻传递微笑的人，不仅温暖了彼此，也让自己更受欢迎。

微案例

美国的希尔顿饭店是世界上最富盛名和财富的酒店之一。它的董事长唐纳·希尔顿认为希尔顿的繁荣要归功于微笑。

许多年前，希尔顿在心情不好的时候，接待了一位来拜访的老妇人，他不耐烦地抬起头，看见的却是一张微笑的脸。这张笑脸的力量是那么不可抗拒，希尔顿立即请她坐下，两人开始了愉快的交谈。交谈中他发现老妇人非常慈祥，她脸上真诚的微笑完全感染了他。

从此，希尔顿就把“微笑”服务作为饭店的宗旨。每当他在世界各地的希尔顿饭店视察时，总会问员工：“今天，你对客户微笑了吗？”如果你去任何一家希尔顿饭店，你就会亲身感受到——希尔顿的微笑。

唐纳·希尔顿总结说，微笑是成本最低、收益最高的投资，因此，他要求员工不管多么辛苦，多么委屈，都要记住任何时候对任何客户，用心真诚地微笑。



找到共同点，谱出新友谊

◎共同点是友谊的催化剂

寻找共同点不仅可以消除初见面的尴尬与冷场，还可以让陌生人迅速成为朋友，因共同的爱好、兴趣、品味等产生相见恨晚、获得知己的感觉。很多优秀的推销员、客户经理都具备在瞬间能找到与客户共同点的能力，所以能够在短时间内就由陌生混到熟悉，提高了交往的效率，甚至可能因为共同的爱好，从简单的工作关系转化成为生活中的挚友。

◎察言观色找出共同点

察言观色毫无疑问是找到双方共同点的基本方法。一个人的心理状态，精神追求，生活爱好，等等，都或多或少地要在他们的表情，服饰，谈吐，举止等方面有所表现，只要你善于观察，就会发现你们的共同点。当然，察言观色找出的共同点，还要同自己的情趣爱好相结合，否则即使发现了，也会无话可讲。

◎侦察共同点需要探险精神

和陌生人在一起，想要打破沉默的局面，开口讲话是首要的，有人以招呼开场，询问对方籍贯，身份，从中获取信息；有人通过听说话口音，言辞，侦察对方情况；有的以动作开场，边帮对方做某些急需帮助的事，边以话试探；有的甚至借火吸烟，也可以发现对方特点，找开口语交际的局面。只有通过不断的观察、试探，才有可能真正地找到双方的共同点。

◎谈话中延伸共同点

找到共同点只是与陌生人建立友谊的第一步，紧接着应该围绕共同点这一突破口进行交谈，相互认识和了解，然后慢慢变得亲热起来。这一过程中最重要的是要在交谈中进一步挖掘双方的共同点，不断地发现新的共同关心的话题，只有这样才能让双方的谈话持续深入，发现的共同点越多，两个人的关系就可以越深入。

◎做好基础准备

想要增强自己的谈话能力，和陌生人找到更多的共同点，扩大自己的兴趣范围很重要，因此在平常可以多关注一些信息，多增加各类活动，多了解一些事情，这样在大家谈话的时候就可以参与进去。也可以学一学电视里面那些主持人，看看他们是怎样讲话的。长期地坚持下去，必然会更容易在和陌生人聊天的时候找到聊天的话题。

微案例

德国实业家哈根想向银行贷一笔款开发公寓，他去拜访银行经理肖夫曼。

哈根说：“肖夫曼经理，您好啊！今天温布尔敦网球停赛，我就估计在办公室准能找到您。”

肖夫曼一听，马上来了兴趣，他说：“哈哈，对，网球停赛了。哈根先生也有兴趣？”

哈根说：“好汉不提当年勇。年轻时我还参加过温网赛呢，可惜第一个回合就被淘汰了。”

肖夫曼：“哦，原来如此，你还是当年的温网英雄呢……”

接着俩人自然扯到许多网球明星，越谈越投机，大有相见恨晚之感。聊到投机之处，顺便提了一下贷款的事，对方心情愉快，自然很乐意地听完了哈根的计划。最后，哈根终于如愿以偿，顺利地 and 银行达成了利率优惠的贷款协议。



自我介绍让你更出彩

◎关键的自我介绍

心理学家认为，当人们初次相见时，彼此都有一种要了解对方的愿望，都有一种渴望得到尊重的心理。与人初次见面时，及时、准确、简要的自我介绍，可以满足他人渴望了解对方的愿望，也是对他人的尊重。一次漂亮的自我介绍，往往能够成为与人有效沟通的桥梁，我们对一个人的好感、好印象，常常是从这一时刻开始的。

◎自我介绍的场合

什么场合需要自我介绍呢？一般是有陌生人在场，介绍自己方便大家的认识或者在大型的比较正式的场合，介绍自己以显示对这个活动的重视和尊重；另外一种场合，就是当别人忘记自己姓名的时候，及时的自我介绍是一种体贴和友好的态度。自我介绍的场合要视情形而定，如果都是熟人，十分熟悉的会议，当然不需要自我介绍了。

◎抓住好时机

作自我介绍不能随时随地随兴进行，抓住一个恰当的时机往往可以事半功倍。对于不相识者相遇，有必要与之接触时，最好是在对方有空闲，而且情绪较好，又有兴趣的时候，这样就不会打扰对方。一般来说，地位低的人应先做介绍，以便让地位高的人了解自己。也就是，相对年轻的人，要主动向别人介绍自己，接下来长者再做自我介绍的回应。

◎自我评价要恰当

自我介绍的基本内容包括姓名以及自我评价两项要素，在自我介绍时，应一气连续报出，给人以完整、干练的印象。自我评价既不能过高，也不能过低，关