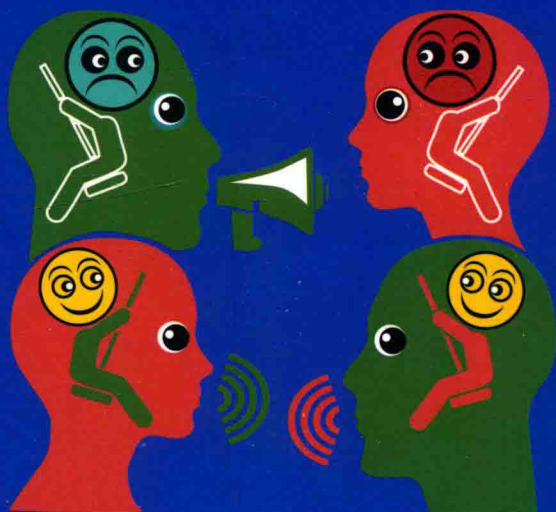




中式 沟通心理学

中式沟通心理学=人际关系+生存能力+社会竞争力

李飞 / 编著

适合中国人的超级沟通课

领略沟通心理学，参悟社交语言的精髓，
把握说话的尺度和时机，顺利在人群中脱颖而出。

沈阳出版发行集团

沈阳出版社

中式 沟通心理学

CHINESE COMMUNICATION

李飞 / 编著

PSYCHOLOGY

沈阳出版发行集团

① 沈阳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中式沟通心理学 / 李飞编著. — 沈阳: 沈阳出版社, 2017. 2

ISBN 978-7-5441-8251-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 039868 号

出版发行: 沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印 刷: 北京溢漾印刷有限公司

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 16

字 数: 200 千字

出版时间: 2017 年 5 月第 1 版

印刷时间: 2017 年 5 月第 1 次印刷

选题策划: 张晓薇

责任编辑: 杨敏成

封面设计: 朱晓艳

版式设计: 点石坊工作室

责任校对: 李 飞

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-8251-5

定 价: 36.80 元

联系电话: 024-24112447

E-mail: sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

前言

PREFACE

将沟通简单地理解为语言交流，这实在是一个糟糕的认识。沟通的背后，是复杂的感觉系统和外界刺激之间的相互作用，心理学上的通俗说法是：沟通就是信息的传（刺激）与受（被刺激）——沟通中的一方通过一定渠道，将信息传递给另一方，并寻求反馈以达到相互接纳的过程。真正善于沟通的人，凭借的就是对于大众心理的把握，才能让别人瞬间跟着自己的节奏走。

在古典名著《西游记》中有这样一个片段：

唐长老与孙大圣闹起了别扭，孙大圣负气回了花果山。这边孙大圣刚一走，唐长老就又被妖怪捉去了。

八戒无奈之下去花果山请师兄相救，一开始那是好话说尽，可孙大圣就是无动于衷。还得说猪八戒八面玲珑，善于琢磨别人心理，眼珠子一转，计上心来。

他说：“妖怪骂你胆小如鼠，你要来，就剥了你的皮，抽了你的筋，啃了你的骨头，吃了你的心！饶你猴子瘦，他也要把你剁碎着油烹！”

孙大圣果然中了老猪的激将法，当时就气得抓耳挠腮，暴跳如雷，二话不说，跟着猪八戒就去救师父去了。

好好说不行，非得“骂”他才管用，原因就在于，猪八戒编造的“骂

语”对孙大圣产生了强大的心理刺激。

所以说，沟通不仅仅是语言交流，不仅仅是摆事实讲道理或者其他任何一种简单交流，沟通是一种复杂的心理刺激和融合活动。有效的沟通，就是有效的心理刺激和心理融合。良好的沟通，离不开心理学。

学习和运用沟通心理学，可以使陌生的人消除隔阂、顿生好感；可以使相识的人交情更深、爱意更浓；可以使敌对的人冰释前嫌、融洽相处。

本书是针对国人的心理特性，从广义沟通的角度着手解读沟通原理和技术，是您驾驭心理的沟通宝典、打动人心的睿语箴言，其全面系统地揭示了心理学在口才技巧中的运用，帮您掌握最能赢得人心的沟通诀窍。

本书将为您呈现一次完整的沟通活动，书中囊括了人际沟通中所有需要注意的方方面面，并给出了有效的指导方案。全书内容凝练，生动有趣，可以随时随地为您提供沟通交流和贴身指导。

目录

CONTENTS

第一章 CHAPTER 01

听音辨心

会说的前提是会听，此处无声胜有声

沟通是双向的，我们并不是单纯的向别人灌输自己的思想。倾听，属于有效沟通的必要部分，以求思想达成一致和感情的通畅。倾听，是了解别人心理的重要途径，为了获得良好的沟通效果，我们必须做一个聪明的倾听者。

愿意听人讲话，别人才乐于接受你 / 002

把话听清楚，才能把事做明白 / 006

那些弦外之音，才是真实的心声 / 008

心细的人，听说话就能知人性情 / 011

揣摩语速音调，可微观他人心理 / 013

解读口头禅，可见对方内心世界 / 016

听人说话，切忌自以为是的想当然 / 018

让对方多说，你才能“善解人意” / 020

我们渴望了解别人，我们需要倾听，可是我们不能仅仅只带上自己的耳朵，老天给我们眼睛绝不是仅仅只是让我们看路和分辨食物用的。事实上，当我们用心聆听别人谈话的时候，他们的姿势，他们的神态、表情，都在向我们透露大量信息。而且，因为肢体语言通常是一个人的下意识的举动，所以，它很少具有欺骗性。

细观眉头，可知对方沟通时的心情 / 024

细观眼睛，可直视对方谈话时的内心活动 / 025

细观鼻子，可揣摩对方交谈时的心理变化 / 027

细观双手，可体察对方交流时的心理状态 / 028

这样的动作，很可能预示着他在说谎 / 031

假笑，是沟通时常用的一种迷惑手段 / 035

“抓耳挠腮”往往并不是因为身体痒 / 036

搓手有时并不单单是为了给自己取暖 / 037

对方环抱双臂，其实暗藏着大量信息 / 038

握手的刹那，是感知对方的大好时机 / 040

第三章 CHAPTER 03

开言夺心

总是那初逢的立谈之间，才让人余味延绵

无论是工作中、生活中，还是学习中，我们都避免不了和陌生人接触。事实上，交朋友就是一个从陌生到熟悉的过程。从某种程度上说，拒绝陌生人，就等于直接掐断了我们人脉网的延伸。然而，很多人在面对陌生人时，往往不知道如何开口，如何赢得对方好感，使交谈得以顺利继续。他们也因此失去了结交朋友，发展事业的机会。

射箭要看靶子，说话要看听众 / 044

说话应情应景，避免彼此尴尬 / 047

懂得察言观色，善于看人下菜 / 050

好的自我介绍，瞬间吸引人心 / 052

说好开场之言，三两句话动人心弦 / 055

寻找共同之处，迅速拉近心理距离 / 058

措辞要得体适当，以免惹人反感 / 061

善用眼神说话，直触对方心底 / 064

借用手势表达，让语言更具感染力 / 068

说好结束语，对方才会总“想你” / 071

人总是喜欢奉承的。即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。换句话说，一个人受到别人的夸赞，绝不会觉得厌恶，除非你说得太离谱了。鉴于此，我们何苦吝啬自己的溢美之词？不如好好地去满足人性的这种渴望。

赞美是所有声音中最甜蜜的一种 / 076

会赞美的人，走到哪里都受欢迎 / 079

掌握赞美法则，避免适得其反 / 082

赞美应恰如其分，别给人造作之感 / 085

赞美加入创意，别人才真心爱听 / 087

赞美出于真诚，才能将人彻底打动 / 089

把握赞美尺度，莫落拍马之嫌 / 092

第五章 CHAPTER 05

趣言悦心

幽默是灵光乍现的惊艳，迷倒了众生一片

有人说，语言的最高境界是幽默。不管怎么说，在短短的问答中能否运用幽默、运用多少幽默，则是衡量语言高下的重要标准。拥有幽默口才才会让人感觉你很风趣，有很高的文化素养和丰富的文化内涵，折射出一个人的美好心灵，这样具有魅力的人谁不喜欢呢？

懂幽默的人，更容易接通感情的热线 / 096

幽默感十足，别人会觉得你魅力四射 / 099

幽之一默比牙尖嘴利更具有说服力 / 101

不恰当的幽默，会令别人心生厌恶 / 103

一语双关，含蓄中给人风趣生动之感 / 105

自嘲式幽默，能迅速消除彼此间的隔阂 / 108

幽之一默，巧妙化解纷争于无形 / 110

风趣反击，既不让自己受气也不得罪人 / 112

一不小心就感染人心的幽默实用技巧 / 114

第六章

CHAPTER 06

谏言规心

运用之妙存乎一心，批评本身也是美文

批评是一个敏感的话题，哪怕是轻微的批评，都不会像赞扬那样使人感到舒畅。想批评人还不得罪人，这的确是很难做到的事，所以一般聪明的人都不会轻易指责别人，除非迫不得已。批评绝对是一门口才艺术，讲出别人的错误还要让别人心服口服地接受，不怨恨你，这显然是需要运用一定心理沟通技巧的。

没人喜欢批评，除非你用些手段 / 118

坏话好说不恼人，甜口良药也治病 / 120

掌握批评原则，才能减少负面效应 / 123

杜绝武断批评，给人解释的机会 / 125

点化式暗示，可以让批评更动听 / 127

照顾别人面子，替人搭好台阶 / 129

正话反说，委婉地点醒对方 / 132

批评下属，应尽量避免引起反弹情绪 / 134

第七章 CHAPTER 07

巧言拨心

所有美妙的推销，都是拨开了客户心中的插销

说话水平不同，得到的结果就不同。买卖不成是话没到，话语一到卖三俏。从某种意义上说，销售过程就是攻破客户心理壁垒、说服客户的过程。只有掌握客户心理，说中客户需求，撩起客户购买欲望，才有成交的希望。卓越的销售员，一句话点石成金，两句话心花怒放，三句话达成交易！可以说，好口才就是做好销售的根本。

给客户来一个特别的开场白 / 138

多说一些让客户“有感觉”的话 / 140

找到交谈切入点，顺势赢得好感 / 143

言语真诚，让客户对你产生信任感 / 147

了解客户需求，说投其所好的话 / 151

一语中的，短时间抓住客户注意力 / 154

巧妙诱导，激发客户的了解欲望 / 158

“迷魂汤”要灌得恰到好处 / 161

欲擒故纵，说吊胃口的话抓住客户 / 165

暗示客户不买你的产品会很痛苦 / 167

在与客户的谈判中始终占据主动位置 / 173

找到求人的突破口，人家才愿意跟着你的节奏走

我们现实生活中有太多无奈，有时你不得不去求人。求人的要义在于察言观色揣摩对方心理，选择适当话题以缩短彼此之间的距离，使自己逐渐被对方接受，随后才将话题引向自己的意图，这样才是成功之道。反之，如果打一个招呼就开始讲自己的来意，迫不及待地反复强调自己的想法是如何如何，以及帮助自己有什么好处，这样往往事与愿违。

有求于人，先以礼貌敲开心门 / 178

求人要有颜色，看清眉眼高低 / 182

“不经意”地迎合对方的兴趣 / 184

投其所好，达成心理上的共鸣 / 187

软磨硬泡，磨到对方无可奈何 / 189

求助上级，用软话激发同情心理 / 193

四步骤帮你轻松突破被求人心理壁垒 / 195

第九章 CHAPTER 09

热言暖心

交谈中的情感对接，少不得走了心的情真意切

“言为心声”，口才最重要的是要以情感人，没有感情就等于人没有生命。从表面上看，口才是用嘴巴去叙述，而实际上，是用心、用感情去和听者进行交流。在说话时，假如我们能够调动自身的激情，以情感人，那么，听者的注意力便在我们的掌控之下，我们就掌握了开启听众心灵之门的钥匙。

在话语中倾入真情，轻松打动人心 / 198

用“心”说话，才能赢得别人的心 / 200

为他人真诚着想，便能换来真诚相待 / 203

说话前替人考虑，沟通中一团和气 / 205

倾听时换位思考，和谐沟通不是难事 / 207

表达真挚关心，送人一个“暖炉” / 209

把人情话说好，人缘肯定差不了 / 211

职场人情话，让同事关系更融洽 / 213

最失败的沟通是触人禁忌，一词一语都不能随心所欲

人长了嘴巴就是要说话的，但不能什么话都说。口不择言，就像机关枪扫人，一阵狂扫，只顾自己快活，不顾别人死活。如果我们说话不加检点，不顾别人心理感受，轻则伤人败兴，重则引起争执，惹怨招尤。中国有句老话：“病从口入，祸从口出”，绝对是条颠扑不破的至理名言。

说话不经大脑，人缘绝对没好 / 218

总说负面话，必给人留下负面印象 / 219

随意指责别人，到处都是敌人 / 222

短处，是别人心中不可触摸的痛点 / 224

人家的隐私，绝不会容忍你四处散播 / 227

玩笑若不得体，就会引发怒气 / 229

远离流言蜚语，没人喜欢嚼舌之人 / 231

人际沟通与交往，拂人面子是大忌 / 234

不良口头禅，瞬间毁掉你的交谈 / 236

交谈中最招人反感的7个坏习惯 / 239

听音辨心

会说的前提是会听，此处无声胜有声

沟通是双向的，我们并不是单纯的向别人灌输自己的思想。倾听，属于有效沟通的必要部分，以求思想达成一致和感情的通畅。倾听，是了解别人心理的重要途径，为了获得良好的沟通效果，我们必须做一个聪明的倾听者。

愿意听人讲话，别人才乐于接受你

一个真正懂得沟通心理学的人，首先必然是一个注意倾听别人说话的人。倾听别人说话表示敞开自己的心扉，坦诚地接受对方、宽容对方、体贴对方，因而才能让彼此心灵相通，获得成功与友情。

然而，很多人在与人谈话时，都会不自觉地犯这样的“错误”：总喜欢说自己的事情，结果是长篇大论、喋喋不休。完全忽略了对对方是不是对我们的谈话感兴趣，这是很不明智的。正确的做法应该是让对方尽情地说话，说得越多越好。你应该学会向他提出问题，最好能让他把自己的一切都向你和盘托出，这样你们之间的距离就会越拉越近，直至成为好的朋友。

耐心倾听，抱着一种开阔的心胸，诚恳地听他充分说出自己的想法，这或许会带给你意想不到的收获。

石俊伟是一家天然食品公司的推销员。一天，他还是一如往常，把芦荟精的功能、效用告诉一位陌生的家庭主妇，对方同样没有兴趣。石俊伟自己嘀咕：“今天又无功而返了。”当石俊伟正准备向对方告辞时，突然看到阳台上摆着一盆美丽的盆栽，上面种着紫色的植物。石俊伟于是请教对方说：“好漂亮的盆栽啊！平常似乎很少见到。”

“确实很罕见。这种植物叫嘉德里亚，属于兰花的一种。它的美，在于那种优雅的风情。”陌生的家庭主妇从容地解释道。

“的确如此。会不会很贵呢？”石俊伟接着问道。