

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

沟通没有那么难

每天10分钟

精通沟通心理学

谭忠秀
编著

10X5A

每天10分钟，沟通没问题
TEN MINUTES

每天10分钟
精通沟通心理学

图书在版编目 (CIP) 数据

每天 10 分钟精通沟通心理学 / 谭忠秀编著. —北京:
人民邮电出版社, 2012. 1
ISBN 978-7-115-26955-3

I. ①每… II. ①谭… 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 (2011) 第 238081 号

内 容 提 要

这是一本帮您解决人际交往中沟通问题的实用技巧书。

本书以沟通心理学为理论依据,从说服、倾听、幽默、拒绝、道歉、谈判和识人七个角度出发,通过丰富的案例,深入浅出地为读者介绍了人际交往中的沟通技巧和方法。全书内容凝练、生动有趣,可以随时随地为您提供沟通交流的贴身指导。

本书适合那些对沟通问题感兴趣的读者阅读,尤其适合职场新人和学生阅读。

每天 10 分钟精通沟通心理学

- ◆ 编 著 谭忠秀
责任编辑 姜 珊
执行编辑 齐佳颖
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 13 2012 年 1 月第 1 版
字数: 150 千字 2012 年 1 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26955-3

定 价: 28.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

沟通需要学习

每个人在日常生活和工作中都要与其他人交流，但是并非所有人都知道如何正确有效地与人沟通。社会心理学家研究指出，人际交往中 70% 的问题是由沟通不畅引起的。在当今社会的激烈竞争中，人们的压力逐渐增大，而沟通能力却在逐渐下降。这不仅会导致生活上的误会和工作上的差错，更会对人们的心理健康造成危害。只有那些熟悉沟通方法、掌握沟通技巧的人才能在竞争中胜出，成为各个领域的成功人士。可以说，沟通能力不仅决定着一个人人际关系的优劣，而且决定着其事业的成败和生活的幸福。如何提高人际沟通能力，已经是人们不得不面对的一个重要问题。

在人际交往中，你是否能够做到察言观色、耐心倾听、言谈幽默？

你是否已经学会坏话好说、快话慢说、狠话柔说、大话小说、冷话热说、重话轻说、长话短说、虚话实说？

在工作和生活中，你是否广受欢迎、如鱼得水？

如果你的答案是否定的，请翻开这本书，与编者一起，每天 10 分钟，精通沟通心理学！你会发现，自己的沟通能力会在学习中与日俱增，对于沟通技巧的使用也越来越得心应手。

本书从日常生活和工作中所遇到的实际情景出发，深入分析沟通障碍出现的原因，并且运用心理学的原理为读者提供解决的方法和技巧。全书共分为七章，分别从“说服”、“倾听”、“幽默”、“拒绝”、“道歉”、“谈判”和“识人”七个角度对沟通心理学进行解读，选用古今中外的典型案例和心理学经典理论互做支撑，内容丰富、实用性强，语言精炼、通俗易懂。

希望本书能让你对沟通心理学有一个细致全面的了解，并且成为你与人沟通时随时随地可以查阅、参考的手边书，让你的交流更加顺畅愉快、富有成效。

本书从搜集资料到最终成稿，借鉴和参阅了大量的资料，编者从中得到不少有益的启发。正是得益于前人的劳动成果，才使得本书能够有如此丰富的内容。在此，谨向各位专家、学者表示崇高的敬意。

目 录

第一章

说话技巧决定成败——沟通中的说服心理学 / 1

“循序渐进”心理——循序渐进地说服别人 / 3

“诙谐戏剧”心理——戏剧性地表达自己的意愿 / 8

“投其所好”心理——抓住对方感兴趣的话题 / 12

“情感共鸣”心理——运用“情感共鸣”来说服对方 / 15

“看人说话”心理——哪壶开了提哪壶 / 19

“话说三分”心理——言辞谨慎尤为重要 / 22

“喜戴高帽”心理——称赞和欣赏更易使人接受 / 24

“奖惩参半”心理——谁都不愿低人一等 / 27

第二章

创造 100 分人生的秘密——沟通中的倾听心理学 / 31

“善于倾听”心理——满足别人倾诉的欲望 / 33

“渴望尊重”心理——乱插嘴惹人生厌 / 36

“适度沉默”心理——多听少说好处多 / 40

“不吝忍耐”心理——耐心倾听才能走进对方的心 / 44

“弦外之音”心理——倾听是为了更好地理解 / 47

“善意迎合”心理——别忘记点头与微笑 / 50

“因人而异”心理——情绪和心态决定倾听的质量 / 53

第三章

“乐活者”的交流智慧——沟通中的幽默心理学 / 59

“乐活一族”心理——乐活是现代人的精神追求 / 61

“乐观自嘲”心理——乐观的人更易成功 / 65

“思维转换”心理——用幽默化解僵局更有效 / 68

“温和采纳”心理——将幽默融入到意见中去 / 70

“坚守原则”心理——幽默不是哗众取宠 / 73

“顺水推舟”心理——智者懂得利用幽默的说服力 / 77

“反对抵触”心理——用幽默代替沉默 / 80

“审时度势”心理——恰到好处地运用幽默 / 83

“互惠互利”心理——用幽默拉近人与人之间的距离 / 86

第四章

- 说“不”的艺术——沟通中的拒绝心理学 / 91
- “顺其自然”心理——该拒绝的时候一定要拒绝 / 93
- “换位思考”心理——含蓄婉转，巧妙拒绝 / 96
- “先礼后兵”心理——先倾听再拒绝 / 99
- “以诚相告”心理——把自己的难处说出来 / 102
- “巧绕弯子”心理——言在彼而意在此 / 105
- “明辨是非”心理——拒绝别人的错误行为 / 108
- “李代桃僵”心理——转移话题，变相拒绝 / 111
- “优选婉拒”心理——表达尊重，巧妙说“不” / 114

第五章

- 另类的强者哲学——沟通中的道歉心理学 / 119
- “事实说话”心理——用实际行动来表示歉意 / 121
- “高自尊感”心理——错了就要当即承认 / 124
- “灵活机动”心理——多种方式巧妙道歉 / 127
- “让出优势”心理——让对方占据心理优势 / 130
- “先发制人”心理——道歉的秘诀在于及时 / 132
- “知错认错”心理——用诚实弥补过失 / 135

第六章

从“对手”到“伙伴”——沟通中的谈判心理学 / 139

“权衡博弈”心理——谈判是一种智慧的较量 / 141

“转换角度”心理——学会改换立场，洞察对手心理 / 146

“以诚相待”心理——获得对方的信任与好感 / 149

“知己知彼”心理——警惕谈判中的心理战 / 152

“以退为进”心理——让步是更大的前进 / 155

“打破格局”心理——巧解谈判中的僵局 / 160

“互惠互利”心理——双赢的心理战术 / 164

“有备无患”心理——在开始阶段取得优势 / 167

“随机应变”心理——对突发情况做好防备 / 171

第七章

一样米养百样人——沟通中的识人心理学 / 175

“掩人耳目”心理——说谎的外部行为特征 / 177

“相由心生”心理——面部表情、头部姿势的内在含义 / 180

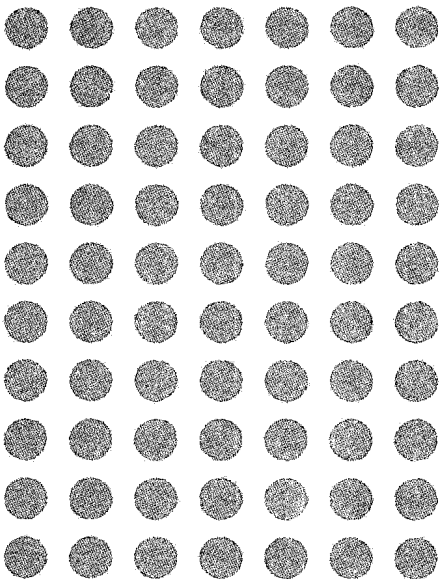
“心口相应”心理——从语言交流中探究对方心理 / 183

“见微知著”心理——从细微中洞察他人的内心 / 187

“察言观色”心理——根据身体动态判断对方的心理变化 / 190

“力度传递”心理——通过手部语言传达信息 / 193

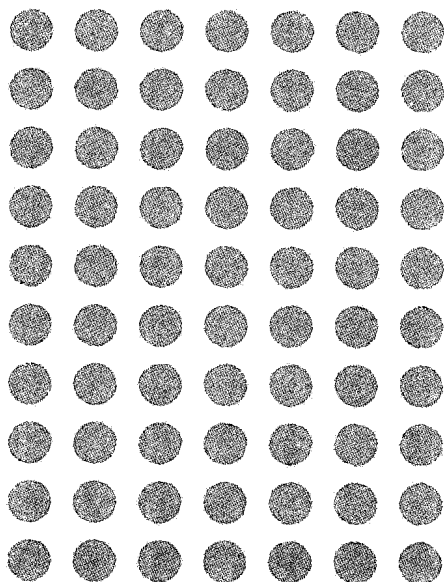
参考文献 / 197



第一章

说话技巧决定成败

——沟通中的说服心理学



人生不外言、动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话里。

——朱自清

“循序渐进”心理——循序渐进地说服别人

你能相信一只骆驼能够住进帐篷吗？只要依照循序渐进的办法，就能够做到。

有一个旅行者带着他的骆驼四处旅行。夜幕降临后，旅行者将帐篷支了起来，舒服地睡下了。半夜刮起大风，外面变得非常寒冷，帐篷外的骆驼叫醒旅行者，说道：“善良的主人，外面太冷了，我可否将头伸进来？”旅行者想了想，这么大的一个帐篷完全可以再容纳一只骆驼的头。于是他答应了。

过了一会儿，骆驼又说道：“主人，你看帐篷里面的空间还有很多，我可不可以将脖子也放到帐篷里？”旅行者想了想，又答应了。

又过了一会儿，骆驼说道：“主人，你说咱们的帐篷有多大呢？我敢打赌它足够容纳我的前蹄。”旅行者觉得可以让它试试。于是，骆驼又将自己的前蹄伸进了帐篷。

骆驼还是觉得很冷，于是说道：“主人，其实我的整个身体都可以钻

进帐篷，你肯定不相信，可以让我试试么？”旅行者很好奇，于是就答应了。骆驼一点一点地将自己身体的其余部分也挤到了帐篷中。不过，这次旅行者已经被挤出帐篷了。

这只骆驼巧妙地利用了循序渐进的原理来说服旅行者。很多时候，心理医生为了帮助病人打开心结也会采取这种方法。比如说，心理医生在治疗女性失恋的情感创伤时，会选择先与她聊天，谈一些受大众欢迎的话题，将对方心中的陌生抵触感消除。一般经过一段时间后，女性在心理医生的巧妙引导下都会将精神上的警惕放松。这时候，她们平时不愿说出的感受就会逐渐地被心理医生挖掘出来，这对进一步的治疗十分有益。如果心理医生不遵循循序渐进的原则，直接谈及对方内心的敏感问题，那么恐怕大多数病人都难以接受。

现实生活中也是如此，无论是日常交流还是商业谈判，无论是想让部下听从自己还是企图说服上司，循序渐进的方法都不可忽视。小到生活琐事，大到生活观念，想要说服别人不可急于求成，应当注重说话技巧，逐步地、有节奏地将对方说服。

心理学家告诉人们，当交流的对象十分固执时，我们可以采取以迂为直的策略，先从一些与实质性问题关系不大的日常话题谈起，然后由远及近、层层深入，最后再谈及实质。循序渐进的方法能够很好地拉近彼此的距离，是一种非常值得学习的交流技巧。

实际上，趋利避害是人的本性，没有人喜欢被指挥，或是被强迫去做一件事。人们都喜欢按照自己的意愿去工作，去生活，甚至喜欢别人按照自己的想法去行动。

现实生活中，人与人之间难免有交集，大到思想观念，小到生活琐事，都离不开沟通、离不开交流。所以，只要你是善意的，并且掌握了一

定的说话技巧，无论是调皮捣蛋的孩子、迟疑不定的客户、错误百出的部下，还是百般刁难的供货商，都一定会被你打动。

说服别人是一种谈话技巧，想要成功地说服别人并不是一件轻而易举的事，方法得当事半功倍，方法不当事倍功半。因为被说服者的思维惯性和既有偏见是相当顽固的，而且在某种程度上，成功说服别人的实质其实是对被说服者的一种否定，所以在改变被说服者的观念时，一定不能急于求成，尤其不能将自己的意见强加于人。

公元前 266 年，秦国打算进攻赵国。赵国向齐国求救，齐国同意援助，但要以赵国送长安君做人质为前提。此时赵国执政的是赵太后，她听到这个援兵条件后大怒：“岂能用我的爱子做人质！”于是她不听任何劝谏，坚决不同意送长安君到齐国。

危急关头，左师触龙前去说服太后。当见到太后怒发冲冠时，触龙便知此次说服只可循序渐进，不能急于求成。他先问候太后的身体状况，并为太后提出了养生的建议，太后见他并不谈“送人质，求齐援赵”一事，于是怒色稍解。

触龙问：“太后仁慈，可否让我小儿子来朝中做侍卫？我最疼爱我的小儿子，想给他谋个好职位。”

太后说：“当然可以。难道男人也疼爱儿子？”

触龙说：“比女人疼爱得还厉害！”

太后说：“还是比不过女人！”

触龙又问：“太后为何偏爱女儿燕后要胜过偏爱儿子长安君呢？”

太后说：“我更偏爱长安君啊！”

触龙说：“父母疼爱子女就要考虑他们的未来。燕后出嫁时，您百般不舍，涕泪交加。但是女嫁不回门才是幸福的象征，所以您坚定地对她

说：‘千万不要回来了。’您是想让她相夫教子，代代为王。然而，您对长安君却没有这么好呀！”

太后忙问：“何出此言？”

“在长安君年少无为的时候您给他封官加爵、赐珠赠玉，此事众人皆知。而今国家有难，他好不容易有了为国立功的机会，您却百般阻挠。您是否想过，在您去世之后，长安君凭什么在赵国树立威信呢？您为他考虑得实在太少了！”触龙解释道。

太后听后，恍然大悟，于是，同意将长安君作为人质来求齐援赵。

“世事洞明皆学问，人情练达即文章”，说话办事是要讲究尺度分寸的。心理学家告诉我们，说服别人时可以采用循序渐进的方法，以理服人。例如，可以先由电影、工作内容、家庭成员、将来的梦想等与实质性问题关联不大，但容易引起对方兴趣的话题开始，和对方展开交流，然后再慢慢深入，引导对方切入实质性问题。

人都有一种本能的心理反应：如果我们所说的话让人感觉是对他有利的，那么对方往往会坚定不移地相信。比如我们对一位女士说：“您今天的服装搭配真有品位！”那么她一定会毫不怀疑。

如果在说服别人的时候，没有适当过渡就触及敏感问题，或对核心问题不是很了解，或态度武断、不通情理，那么必然会给对方带来压力，导致沟通不畅。卡耐基曾说过：“间接指出别人的错误要比直接说出口来得温和，且不会引起别人的强烈反感。”

说服好比打仗，说服的过程从某种角度上说就是征服别人的过程。循序渐进地运用得体的话去打动对方，才能促使对方改变观点。在实际生活或工作中，只要运用恰当巧妙的说话技巧，遵循心理学的基本规律，就能取得理想的说服效果。正所谓：“话是开心锁，看你怎么说。”

晚上11点左右，一位“的姐”送一位看起来二十几岁的男青年到他指定的地点。这位“的姐”万万没有想到的是，车停了之后，年轻的小伙子居然从后座突然勒住了“的姐”的脖子，接着将一把刀抵在了“的姐”的喉咙上，逼迫“的姐”交出所有的钱财。

“的姐”装作害怕的样子将所有的百元大钞都交给了年轻人，并接着说道：“我的包里还有一些零钱，估计也有一百多元，如果你不嫌少我都拿给你吧。”说完又主动拿出一百多元找零用的钱。

“的姐”的举动让年轻人有些不知所措，甚至有些感动。看着发愣的年轻人，“的姐”接着说道：“看你年龄也不是很大，这么晚了，你一个人在外面，家里人肯定也不放心，不如我送你回家吧。”

年轻人稍稍放松了一些，不仅把刀放了下来，而且也不再用力勒着“的姐”的脖子，只是硬生生地说了一句：“送我去火车站。”

于是，“的姐”又不失时机地开口说道：“其实，我们可以说是同病相怜。我家里的条件本来非常不好，在开出租车之前，我也想过其他的快速生财之道，但后来经别人介绍从事出租车行业后，感觉还不错，虽然辛苦些，挣的钱也不是很多，但毕竟是靠自己，养家糊口已经没有什么问题了。我看你并不像是一个坏人，而且你还这么年轻，应该有很多工作可以选择，还有很长的时间可以去奋斗……”

说话之间，已经到了火车站，年轻人依然沉默不语。当他开门下车的时候，“的姐”又说道：“这条路是一条不归路，别再走下去了。我的钱就算帮助你了，用它做点小生意什么的都行，如果不够，我甚至还可以帮助你……”

年轻人的心被打动了，他下车前不仅将“的姐”的钱还了回去，还泪流满面地对“的姐”说：“您放心，我以后肯定不会再干这种事了，我一

定会凭自己的努力生活下去。”

古人说：“画虎画皮难画骨，知人知面不知心。”“的姐”之所以能说服年轻人，诀窍在于她没有直接劝说年轻人不要抢劫，而是循序渐进地以自己的经历和年轻人进行对比，并对年轻人所处的境遇进行客观的分析。“的姐”真心地给予年轻人帮助，为其出谋划策，一点一点地拉近了双方的心理距离，最终成功地说服了年轻人。

“诙谐戏剧”心理——戏剧性地表达自己的意愿

战国时期有一位著名的思想家——庄子，他的文学作品既有丰富的感性色彩，又具有很强的逻辑性，被人们广为流传。然而庄子一生清贫，为了生存不得不过着节衣缩食的生活。有一次因为家中实在饥苦难耐，庄子决定到昔日好友监河侯那里借些粮食用于周转。

监河侯是一个非常圆滑的人，他早已知道庄子的处境，但是屡次借故推脱，不肯相助。这次，他见到庄子前来便又打算故技重施，他先是和庄子寒暄：“庄兄你我多日不见，今日大驾光临，不知有何见教？”庄子直截了当地说明了来意。监河侯想了想，然后说道：“庄兄，你先在这里歇息一下，借粮之事好商量。不过，我正赶着进城去收租金，恐怕今日不行，你看等我办完自己的事情后再回来将粮食借给你，如何？”说完就要动身出门。

庄子听到这样的回答，心中又急又气，他当然知道监河侯的拒绝之意。监河侯往返于城中至少要花费半月时间，倘若真的依照监河侯的意