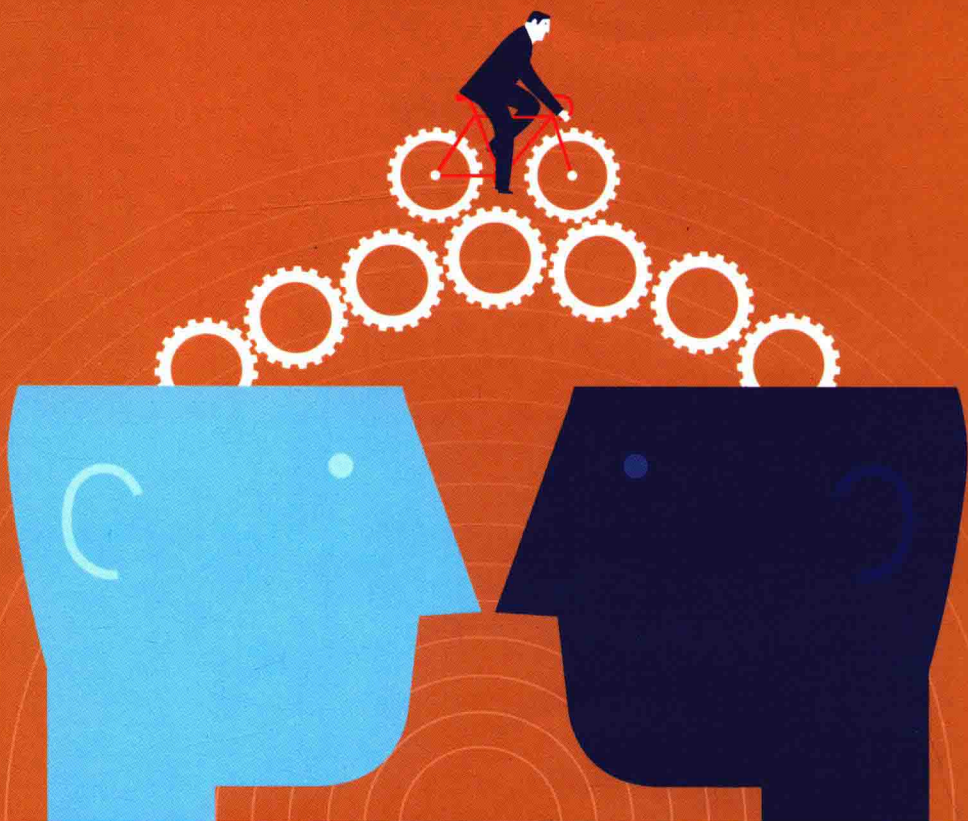




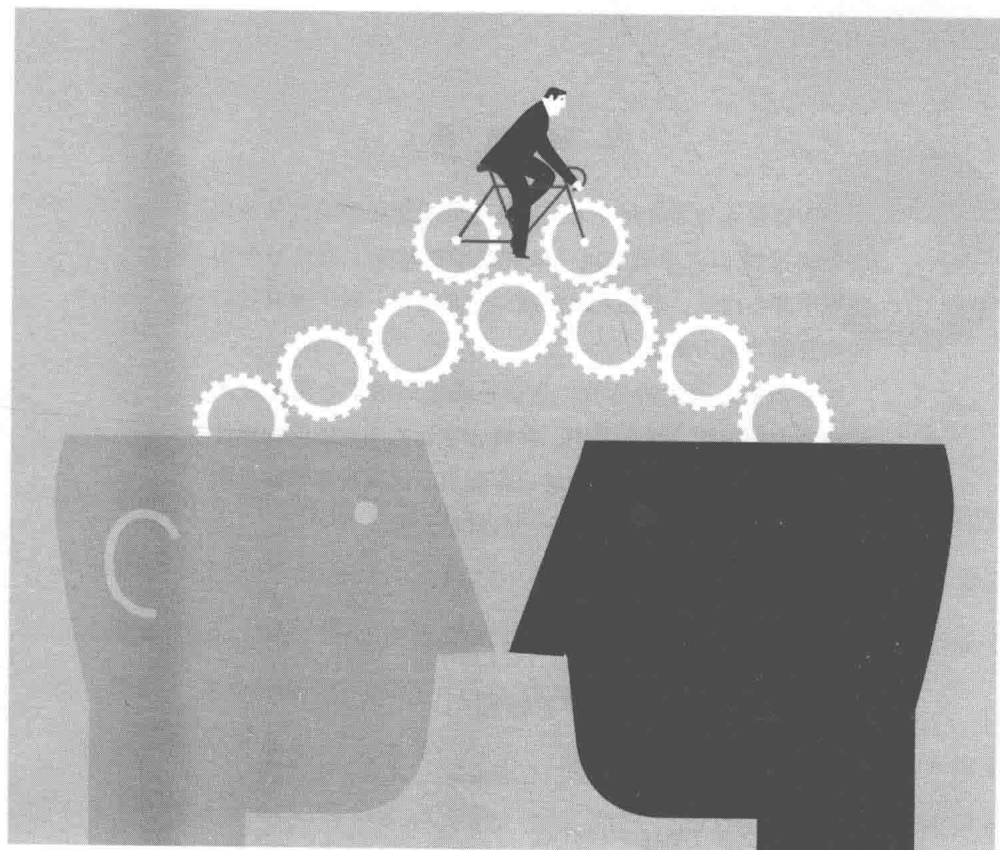
心理学 与人际沟通

彩沅心理◎编著

XINLIXUE YU RENJIGOUTONG

读他人心之所想，在人际中掌握主动，顺畅无阻与人沟通

学会理解关照，让你不再望而却步
打通心理脉络，让你漂亮磊落说话



心理学 与人际沟通

XINLIXUE YU RENJIAN GOUTONG

彩沅心理◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想达成一致和感情的通畅。而良好的沟通离不开心理学,掌握人际沟通中的心理学,对于提升我们的沟通能力尤为重要。

本书从心理学的角度,全面系统地揭示了心理学在人际沟通中的运用,在本书中,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,进而帮你掌握最能赢得人心的沟通诀窍,成就自己的精彩人生。

图书在版编目(CIP)数据

心理学与人际沟通 / 彩沅心理编著. --北京: 中国纺织出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5180-4481-8

I. ①心… II. ①彩… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第313680号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 李 杨 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

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年12月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 13

字数: 212千字 定价: 36.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



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，仿佛无论他到哪里都受到欢迎，他总是能受到上司的器重、客户的关照，所以，他比别人更容易成功。

其实，他并不是有什么通天的本事，而是因为他掌握了说话和与人沟通的技巧。他说出的每句话，都能让别人感到愉快，而且，他似乎总是能语言引导别人，仿佛他天生就能做到“呼风唤雨”。也许你敬佩甚至是不服气他的成功，并在心中疑问，他到底是怎样做到的呢？

其实，你完全可以做到这一点。不过，要想让你说话的产生积极的效用，就要从心出发，攻心为上。因为真正的沟通能力不仅是拥有滔滔不绝的说话能力，更重要的是我们要有见机说话的技巧，善于说话的人不一定说得很多，但是，他每说过的一句话都能够恰到好处。而之所以那些善说者能将话说到点子上，还在于他能够通过语言来影响他人的心理，说出对方想听的，了解对方所担心的、顾虑等。由此，我们就找到了与他人进行良好沟通的那把钥匙。

可见，良好的沟通离不开心理学。的确，在这个世界上，最难以捉摸的是一个人的心理，为此，一定要“攻心”，以“心”为重。因此，我们在训练自己沟通能力的同时，还要掌握一定的心理学知识，学会察言观色，了解对方的心理，以此来决定什么时机该说什么话，什么时机不该说什么话，或

是该说多少话。

《心理学与人际沟通》这本书能帮你做到这一点。本书从心理学的角度出发，并引用了丰富多彩的案例，这些案例能够打开你的思维，帮助你学会更高效有用的心理沟通技能。当然，要提高你的沟通能力，并不是一朝一夕就能做到的，这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，相信日后你定会成为一個对语言沟通驾轻就熟的人。

编著者

2018年1月



第01章	心理“破冰”，三言两语间迅速消除心理障碍·····	001
	打开心灵沟通之门从正确的称呼开始·····	002
	见面第一句话如何说·····	004
	亲切微笑，让对方乐于接近你·····	006
	巧妙寒暄，拉近距离·····	008
	谈吐优雅，让对方折服·····	011
	谈谈自己的糗事，增添你的亲和力·····	013
第02章	识破伪装，抓住细节让谎言不攻自破·····	017
	不同的天气也会带来不同的沟通效果·····	018
	一天中最佳沟通时间为何时·····	020
	细心留意他人神色，判断语言真伪·····	022
	营造氛围，让对方道出实情·····	025
	故意提供错误信息，让对方自己修正·····	027
	抓住细节，让对方不知不觉中暴露·····	030
第03章	提问有方，在一问一答中巧妙套话·····	033
	放缓语速，逐步引导套出对方实话·····	034

连哄带吓，刚柔并济.....	036
引导对方进入角色，巧妙套话.....	039
巧用激将法，让对方自行说出实情.....	041
“二选一”提问法，助你达成目的.....	043
斩断退路，迫使对方说出实情.....	046
 第04章 以诚动人，运用心理技巧让你迅速博得信任.....	049
动之以情，晓之以理.....	050
站在对方的角度，说为对方着想的话.....	052
表达信任，信任才能换来信任.....	054
话语间展现亲和力，赢得他人信赖.....	056
放低自己，抬高对方.....	059
借用故事，让你的言论有据可依.....	061
 第05章 巧妙引导，借助空间与道具潜入他人意识.....	063
提升自身气势，让对方不得不说实话.....	064
为他提供一个门口的座位.....	066
与人交流，是站着还是坐着.....	068
小小座位，如何安排区别大.....	070
压缩对方的独立空间，套出实情.....	072
 第06章 掌控全局，妙用心理引导始终占尽话语上风.....	075
设置悬念，抓住对方的注意力.....	076
打断对方，并引导对方进入你的思路.....	078

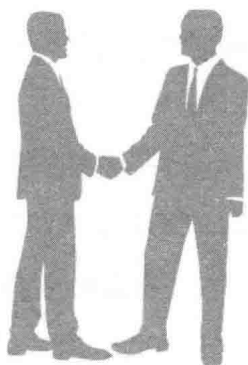
连环发问，一步步摧毁对方心理防线	080
不露深浅，让对方摸不着头脑	083
分散对方注意力，始终把控谈话方向	085
第07章 处变不惊，遭遇冷场尴尬如何灵活处理	089
幽默是化解僵局的一剂良药	090
转换话题，从尴尬的谈话情境中解放出来	092
巧打圆场，让他人感谢你的善解人意	094
说点软话，消除对方的不愉快	097
被拒绝后如何应对	099
第08章 有效沟通，掌握心理学中的言谈规则	101
掌握3M法则，让你的表达更有效	102
善用沟通中的“信息不对称性”	104
掌握相依理论的四个层次	106
避重就轻，迂回达成目的	108
期望定律，给他人积极的期待	110
第09章 智慧沟通，借用心理技巧突破言语障碍	113
智慧倾听，方能实现完美沟通	114
无声沟通，沉默战术反而事半功倍	116
软硬兼施的高效沟通技巧	119
委婉指出，顺水推舟	121
提出“忠告”，以真诚的态度感动他人	123

第10章	说服之道，单双向结合让沟通说服无阻碍	127
	借用事实依据，说话才有说服力	128
	如何应用单向沟通方式	130
	换位思考，运用双向沟通模式	132
	掌握先夸大再缩小的说服技巧	135
	单双向结合，让沟通顺畅起来	137
	权威效应，有力地说服对方	139
第11章	平等沟通，不同沟通层级之间如何实现信息互通	143
	如何与上级巧妙沟通	144
	职场人士汇报工作的技巧	146
	巧妙谏言，让上司听从于你	148
	平行沟通，同级同事间如何沟通	151
	恩威并举，宽严相济	153
	如何沟通才能与同事建立友谊	155
第12章	把握场合，不同沟通情境如何选择沟通方法	159
	正式场合，要把握沟通分寸	160
	善用非语言性沟通更有成效	162
	任何场合，幽默都是交流的润滑剂	164
	非正式沟通能力同样不可或缺	167
	与人沟通，过硬的心理素质是基础	169

第13章 掌握惯用沟通法，原始交流技能不可或缺.....	173
现代人不可丢失简单交流技能.....	174
简洁的口头沟通用语最便捷.....	176
直言你的情绪，让对方了解你的感受	178
书面沟通该如何展开.....	180
开门见山，单刀直入.....	182
第14章 信息流通，玩转现代网络交流法	185
及时沟通，重视信息的时效性.....	186
如何运用手机与人沟通.....	188
网络沟通的真真假假，如何甄别	190
一个小小的表情所代表的意思.....	193
使用电子邮件沟通时应注意的问题	194
参考文献	198

| 第 01 章 |

心理“破冰”，三言两语间迅速消除心理障碍



我们和素不相识的人进行聊天的时候，往往会因为生疏而产生一些心理屏障，不知道从何谈起。心理学告诉我们，可以从正确的称呼、亲切的微笑、适度的寒暄、优雅的谈吐等方面去进行，以此来拉近彼此的心理距离，获得他人的好感，确保沟通的顺利进行。

打开心灵沟通之门从正确的称呼开始

现代心理学认为，称呼是人与人沟通的开始，它既是见面礼，也是打开交流之门的钥匙。生活中，称呼选择对了，对方就愿意与你进行沟通交流；反之，他们就会对你产生排斥心理，拒绝和你进行合作。

称呼绝不是简简单单的一个名词，它体现了一个人的自身修养和对别人的尊敬程度，同时，也表现了交谈双方的关系。因此，每一个人都应该对此引起足够的重视，决不能乱用错用。

现代心理学认为，称呼的基本规范就是要表现出对对方的尊敬、恰当地说明两者之间的关系，让双方的沟通变得更加顺畅，使彼此的距离有效地缩短。这就要求人们在交谈中注意一下应有的分寸，使用正确的称呼。

1. 西方人的习惯称呼

(1) 重要人物的称呼。对于一些有着社会地位的重要人物，要加上其头衔，如博士、教授、大使、校长等。为了表示进一步的尊重，还应该在这些头衔之前加上对方的全名或者是姓氏。

在和重要人物交谈的时候，一定要加上头衔，否则，就可能引起对方的不快，也会给你带来一些不必要的麻烦。

(2) 和自己认识的人的称呼。一般情况下，可以用先生、女士来称呼对方。

(3) 陌生人的称呼。也可以用先生和女士称呼之。不过前提条件是对

方看起来是一个长者或者是虽不知对方的名字却知道对方的地位很尊贵。另外，对于正在执行任务的男性官员和警员，人们可以直接以先生来称呼之。而对于女士则一律以女士来称呼，不论她是否已婚。

2. 中国人的习惯称呼

(1) 称呼姓名。如果对方是自己的同事、同学或朋友，彼此之间都非常熟悉，就不妨直呼其名，如“王浩”“张宁”等。如果对方比自己年龄小，也可以呼其名，这样显得比较亲切。若对方比自己年长，就不能如此称呼了，一般可称其为“老张”“大周”。对待那些和自己关系很好的人，称呼他们的时候，最好不要带姓，叫名字就可以了。

(2) 职务性称呼。在交往对象之中，有不少人具有高级或者中级职称，这是他们取得一定成就的具体标志，所以在称呼他们的时候要直接以职务相称。这种职务性的称呼可以分为三种：直接称呼，如“教授”“博士”“工程师”等；在姓氏后面加上职位，如“王教授”“张工程师”“赵校长”等；在姓名之后加职称，这种称呼一般用于正式场合，如“杜福瑞教授”“刘鸿翔社长”等。

(3) 职业性称呼。在交际生活中，有时候可以根据对方的职业进行称呼。用对方当前从事的职业进行称呼可以表现出你对他的了解和兴趣，如直接称呼对方为“老师”“医生”“律师”等。在职业之前，通常是要加上姓氏或者姓名的。

(4) 性别、年龄称呼。在交际场合中，如果不清楚对方所从事的职业，不妨按照约定俗成的称呼来称呼对方。在称呼别人的时候，既要注意性别的差异，又要注意年龄段的不同。在以前，常称呼未婚女性为“小姐”、已婚女性为“女士”，现在已经没有了这种严格的界限，在非正式的情况下，都可以用“美女”来称呼对方。至于男性，最好还是称呼“先生”为佳，那些“哥们儿”“兄弟”的称呼，最好不用。

见面第一句话如何说

几乎每个深谙心理学的人都是交际高手。他们在和别人交谈的时候，能够一句话就抓住对方的心，深深地吸引对方。那些和他们交谈的人，不但愿意倾听他们的讲话，还愿意主动配合，向其提供必要的信息。

究竟他们有什么本领深深地吸引这么多人呢？是天生的吗？绝对不是。现代心理学告诉我们，要想让别人和自己进行有效的交谈，形成有益的互动，就要在见面的第一句话上下一番功夫。只要第一句话说好了，就能让对方消除心理屏障，在最短的时间之内与我们形成心理上的共鸣。

现代心理学认为，无论交谈对象是谁，第一句话应该传递出亲热、友善、贴心的信息。唯有如此，才能消除彼此的陌生感，让双方的交谈顺利地进行下去。

现代心理学提供了以下三种方式，我们不妨来学习一下。

1. 问候式谈话

问候式谈话能够给人带来亲切感。现代心理学认为，简短的一句问候可以传递出三方面的重要信息：我把尊重送给你、我把亲切感送给你、我十分愿意和你成为朋友。当你将一句问候传递给对方的时候，就能够让对方了解到你的热情、风度以及涵养。

联邦探员詹姆斯常常坐火车去异地城市办案。在火车上，他会主动和其他旅客打招呼，“您好，您是去老家探亲的吧。”或者说：“您好，能不能把您的报纸借我看一下。”之后，他就和那些乘客们天南海北地聊了起来。在聊天的过程当中，詹姆斯了解了一些目标城市的情况，也收获了很多重要的线索，为最终的破案提供了很大的帮助。

在现实生活中，我们在说第一句话的时候不妨多说一些问候式的话语。多将“您好”作为问候致意的常用语。若能因对象、时间、场合的不同而使

用不同的问候语，则效果更好。对德高望重的长者，应说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×（姓），您好”，显得亲切。

2. 敬慕式的谈话

现代心理学认为，敬慕式的话语能给人带来贴心的感觉。不过使用这种谈话方式的时候要掌握一定的分寸，尽量做到恰到好处，不能肉麻地吹捧，在内容上也应该因时因地制宜。比如，“您的急公好义在这个城市里是出了名的”，“早就听说过您是一位著名的画家，没想到今天竟然能在这里一睹您的风采”，决不能用那些“久仰大名”“百闻不如一见”之类的陈词滥调。

现代心理学认为，谁都希望别人关心自己、重视自己，如果你能够找准谈话话题，对方就会对你产生好感，也就愿意和你交谈下去，提供你想要的信息。

有一次，探员吉姆想从一个作家那里了解一些线索。他见到这位作家时，并没有提和案子有关的话题，而是对他说：“你写的文章棒极了，我经常看你写的文章，有时候还会模仿你的写作手法写一些东西……”那位作家听后，非常感动，没等吉姆说，就将自己了解的情况全部告诉了他。

在生活中，我们和别人交谈时，不要过多地以自我为中心，而是要在交谈之中多说一些仰慕甚至是恭维对方的话。这样的谈话能够消除对方的敌视心理，拉近彼此间的关系。

3. 以攀认式拉近彼此的距离

现代心理学认为，面对任何一个素不相识者，只要你愿意作一番认真的调查研究，都能够找到一些或明或暗、或远或近的亲友关系。找到这种关系之后，就要有效地加以利用，及时地和对方拉关系、套近乎，如此一来，便能迅速地缩短彼此间的心理距离，让对方产生亲切感。

那些深谙心理技巧的人在和一些陌生人交往的时候，都会尽力地和对方

“套近乎”。比如：“你家是加州的，我的童年就是在那里度过的，说不定咱们小时候还是伙伴呢！”“你是华盛顿州立大学的硕士，我也是那里毕业的。今天遇到了校友，真让人感到兴奋啊。”这种初次见面就互相攀关系的谈话方式，能够让对方对你产生亲切感，减少拘束感，也能让其愿意主动和你交谈。

实际上，和陌生人打交道并没有那么可怕，如果你选择躲避，将会一事无成。只要你能采取主动的态度，热情地说好第一句话，亲切自然地和他们聊天，就能够赢得对方的好感，拉近彼此的距离。在生活中，我们应该向那些交际达人学习，和陌生人交谈的时候，说好第一句话，抓住对方的心。

亲切微笑，让对方乐于接近你

生活中，那些人际关系好、沟通能力强的人在与人沟通时，脸上总能带着亲切随和的微笑。因为他们知道，微笑是一种亲切的表情，能够感染别人的心情，让人们感受到一种轻松的氛围，也能构建一种舒适融洽的氛围，让对方乐意倾听他们说话，以愉悦的心情和他们说话。

在现实生活中，我们都希望自己拥有“亲和力”，渴望别人与自己亲近并和谐相处。要想实现这一愿望，我们就应该向他们学习，用亲切的笑容来打动别人。

有一位每天陷于无边枯燥生活里的小职员，曾这样说：

“我已经结婚十年了，”他说：“在这十年当中，从我起床开始，到离开家门之前，很少对我的太太微笑。如果需要她帮助拿一些东西，口气通常都是硬邦邦的，太太对我很不满意，对我说的每一句话都很厌烦。在公司里也是如此，和同事交流，我通常都是一副公事公办的口气，因此，同事们也

都很不情愿和我交谈。

缺少理解，缺乏沟通，我的生活陷入了无尽的烦恼之中。后来，一名心理医生得知之后告诉我，要想让太太和同事们乐意倾听自己的谈话，首先就应该让自己有一个亲切的微笑。我采纳了心理医生的建议，决定先试一个月看看。

第二天吃早餐的时候，我主动和太太打招呼，微笑着说‘早安，亲爱的。’我的笑容虽然有些不自然，但是太太看出了其中的善意，因此她非常感动，不但没有了不耐烦，还主动和我讨论起了装修房子的事。这在以前都是没有过的。

在上班的时候，见到电梯管理员、小区警卫，我不再绷紧面孔，而是主动地去和他们打招呼，微笑着对他们说一声‘早安’；走到地铁站的售票窗口，我会微笑着和卖票小姐换零钱；来到公司楼下，我也会对那些一起来上班的同事们报以亲切的微笑。

“我发现，每一个人对我不再是冷冰冰的，都对我报以微笑。尤其是在和客户打交道的时候，我一面耐心地听着他们的抱怨，一面微笑着作出解释。结果这些顾客的怒气很快就消失了，他们以一种愉快的心情和我讨论问题的解决方案。一个月下来，客户对我的投诉率明显下降，我工资卡上的金额也比以前多出了很多。”

微笑是一个非常神奇的东西。有了微笑，就有了好的心态，有了好的情绪。更重要的是，一个亲切的微笑，能够传递出善意，可以让对方感觉到你的真诚与热情。如此一来，无论他对你有多大的防备心，最终都会被这个亲切的微笑所化解。在你的笑容面前，他也不好意思再板起面孔、对你爱搭不理了。

微笑不仅是一个表情，而且是一种和善的态度，美丽的笑容是一个人心世界的“显示器”，其表达出的亲和力能够感染别人、征服别人。一个经