

• 一本有关心理分析与说话技巧的实用宝典 •



心理学 与 说话策略

康纯佳 赵望锋◎著

不同情景的实用沟通艺术

—— 帮你建立和谐畅通的人际关系 ——

心理与口才的双重修炼
让你在各种场合沟通无碍，左右逢源

 中国纺织出版社



康纯佳 赵望锋◎著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

现代社会,人们生存越来越艰难,巨大的生活和工作压力,使得人们即便有超强的能力也难以应付生活。每个人在人生之中都免不了要与形形色色的人打交道,我们唯有更好地与人沟通,才能拥有良好的人际关系,才能让我们的人生更加顺遂如意。

本书列举了很多生活和工作中的实用场景,从而帮助读者朋友在现实生活中遇到相对应情况时可以有参考价值。当然,现实情况处于不断的变化之中,我们唯有审时度势,与时俱进,才能作出最佳的选择和应对。因此本书只是抛砖引玉,而并非一定之规。

图书在版编目(CIP)数据

心理学与说话策略:不同情景的实用沟通艺术/康纯佳,赵望锋著.---北京:中国纺织出版社,2018.3
ISBN 978-7-5180-4504-4

I.①心… II.①康… ②赵… III.①心理交往—口才学 IV.①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第315176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

2018年3月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:14.5

字数:215千字 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



前言

关于人际沟通，石油大王洛克菲勒曾经说，假如人际沟通能力是一种商品，那么我宁愿付出阳光下最高的价格购买人际沟通能力。从这句话我们不难看出，洛克菲勒对于人际沟通能力是非常重视的，也是特别珍视的。也许看到这句话你会很惊讶：人人都会说话，人际沟通能力难道真的那么重要吗？的确，世界上每天都在发生各种各样的事情，有高兴的，有悲伤的，有容易解决的，也有棘手的。我们要想解决这些事情，仅凭一己之力根本不可能，我们只有掌握人际沟通能力，才能最终与他人达成共识，圆满解决问题。

在与人沟通的过程中，我们不仅要把关注的重点放在语言上，还要更多地注重非语言沟通。很多时候，非语言作为辅助性语言，对于我们的人际沟通产生至关重要的影响和决定性作用。所谓口才，并非是单纯的一问一答，而是要表现出一个人综合的为人处世的能力。人之所以能够成为万物的主宰，就是因为人有包含说话在内的诸多沟通能力，所以可以实现分工与合作，也能够融入团队之中让自己的能力成倍增长，还能求助于他人，得到他人帮助，从而解决各种各样的难题。因此朋友们，我们必须具有好口才，才能最大限度发挥自己的能力和实力，才能让自己成功创造美好的未来，成就精彩的人生。

本书列举了现实生活和工作中可能遇到的各种人际交往难题，都是与沟通有关的，再以心理学知识为基础，在分析人际心理的基础上，为读者

朋友们提出最佳的解决方案作为借鉴。当然，任何事情都没有一定之规，我们唯有审时度势，顺势而为，才能结合自身情况作出最佳处理方案和决策。

所谓语表人意，言为心声。我们除了要掌握人际沟通的各种技巧之外，还要端正自己的心态，让自己对待人生和命运秉持正确的观点和态度。就像一棵大树只有根部挺拔端正才能成长为参天之材一样，我们也要让人生有端正的根基，这样才能有更好的发展。



目 录

第01章 沟通是人际交往的大门，一开口就说对话·····	001
沟通和聊天不是一回事·····	002
掌握沟通的艺术，成功水到渠成·····	004
表达的时候，不要急于求成·····	005
任何时候，都不要贬低对方·····	007
说好话，必须掌握最佳时机·····	009
说话不是打机关枪，无须滔滔不绝·····	011
看菜吃饭量体裁衣，学会看人说话·····	013
第02章 情商高就是会沟通，三言两语就要打动人心·····	017
威尔德定理：听永远比说更重要·····	018
白德巴定理：好钢用在刀刃上，好话说在点子上·····	020
杰亨利法则：真诚，是一切沟通的前提·····	022
位差效应：平等，是沟通的基础·····	024
登门槛效应：说话要主次分明，层层推进·····	027
眉飞色舞地说话，牢牢吸引对方的注意力·····	029
第03章 看清场合再说话，不同情境用不同的说话方式·····	033

区分不同场合, 说恰到好处话	034
任何时候, 我们都要管好自己的舌头	036
友好交流, 不要把语言当武器	038
全神贯注地倾听, 才能顺利沟通	041
引起对方的兴趣, 才是交谈的关键	042
适度掌握交流时间, 让谈话事半功倍	044
第04章 初次见面注意分寸, 一开口就给人留下美好印象	047
恰到好处的称呼, 给对方留下好印象	048
寒暄, 帮助人与人变得亲近	050
如何说好见面的第一句话	052
给予对方什么, 你就会得到什么	055
话题可以从细微处开始展开	057
圆满表达, 肢体语言必不可少	059
第05章 闲聊切忌说话放肆, 管住嘴巴远离口角与是非	063
你真的会说话吗	064
不要轻易就把抱歉的话说出口	066
不要随意指责别人的错误	067
面对诉苦的女人, 你只要当好听众	069
不要调侃他人的隐私	072
打人不打脸, 骂人不揭短	074

第06章 安慰他人谨言慎语，措辞得体说进心里	077
安慰他人，一定要把话说到他人心里去	078
找准安慰的切入点，才能打动他人的心	080
安慰失意的人，一定要掌握技巧	083
安慰生病的人，要给予积极正能量	084
掌握说话的分寸，才能恰到好处安慰人	086
贴心的话，会给爱情加温	088
第07章 说服他人巧避冲突，运用心理定式让人心服口服	091
利用权威效应，设身处地地说服他人	092
趋利避害，是人的本能所向	094
说服要层层推进，由浅入里	096
利用随大流心理，说服他人顺从大众	098
归谬说服，让对方心甘情愿作出让步	100
让对方不断说“是”，不给对方否定的机会	102
第08章 求人帮忙巧说话，让他人心甘情愿帮你到底	105
适当示弱，才能得到他人的帮助	106
恰到好处的自我介绍，让他人赏识你	108
求人帮忙时，别忘记许诺回报	110
及时转移话题，让他人来不及拒绝你	112
得寸进尺，一步步加大自己的要求	113

对于感情的软肋,一定要好好利用	115
把话说到刀刃上,才能事半功倍	117
第09章 “花言巧语”化解矛盾,轻松摆脱尴尬境地	121
委婉表达不快,让事情不恶化	122
损人不利己的话,任何时候都不要说	124
巧妙说话,让尴尬不复存在	127
圆满说话,一定要注重细节	129
拒绝,偶尔也可以化解尴尬	131
不要随意打断他人说话	133
第10章 当众讲话侃侃而谈,自信与勇敢为你护航	137
不要恐惧,勇敢地把话说出来	138
充满自信地说话,才能震慑全场	140
适度紧张,反而会提升说话的感觉	142
和谐融洽的氛围,更让人乐于表达	145
大胆说话,并非是天生的	148
第11章 对话上级大方得体,恭维有分寸汇报觅时机	151
与领导共情,体味领导的苦	152
在不想失业时,还是不要得罪领导	154
找准时机,才能理所当然拒绝领导	157

主动汇报工作，主次分明	159
直截了当和迂回曲折，都是提建议的好方式	161
忠言不逆耳，领导才更爱听	163
第12章 同事交流和睦友善，低调行事受人喜欢	167
和同事打招呼，你不得不知的学问	168
同事之间，时而客套完全有必要	170
谣言止于智者，让谣言止于你	172
如何接过同事话头，让交流水到渠成	174
人生处处皆贵人，你要多留心	177
毕恭毕敬，才能得到他人的帮助	179
第13章 与下属交谈言简意赅，为下属解决实际问题	183
下达命令，一定要言简意赅	184
对于员工隐私，千万不要随意传播	186
言行得体，领导才能树立威信	188
批评下属，必须掌握批评的艺术	190
一个“不”字，无法拒绝员工加薪请求	192
如何让员工在被辞退后平静离开	195
第14章 面对客户投其所好，量体裁衣抓住销售时机	197
说客户感兴趣的话题，成功吸引客户	198

巧妙向客户提问，成功说服客户	200
机智应对客户，主导与客户的交流	202
备好高帽子，随时给客户一顶	204
说好开场白，给客户留下好印象	206
家常话题，反而让客户放松警惕	208
 第15章 说话婉转松弛有度，良好的沟通需要和谐的氛围	211
与他人拉近关系，多说“我们”	212
话语幽默，有效降低对方的心理防线	214
尴尬时，不妨为自己打圆场	216
自我解嘲，才能让自己和他人轻松起来	218
既要有激情，也要适度沉默	219
 参考文献	221

第 01 章

沟通是人际交往的大门，一开口就说对话

现实生活中，很多人都意识到沟通的重要性，然而大多数人在沟通的时候依然“少根筋”，总是犯各种各样的错误。例如，有很多人走入沟通的误区，在沟通的时候急功近利，欲速则不达，导致沟通非但无法达到预期的效果，反而因为各种各样的失误导致事与愿违。现代社会，人际关系被提升到前所未有的高度，我们更要掌握沟通的技巧，把握沟通的艺术，从而更好地与他人沟通，建立良好的人际关系。



沟通和聊天不是一回事

对于沟通，很多人都存在一定的误解，觉得沟通就是闲聊或者聊天，而聊天就是与他人之间对话和交流，原本没有太重要的关系。其实不然。沟通是人与人之间交流的媒介，是人们之间加深了解的必经渠道，人与人之间的很多交往和互动都离不开沟通，所以，沟通对于我们的生活和影响是至关重要的。

每个人都是社会的人，都生活在人群之中，绝不可能不与他人交流。作为最普通平常的日常行为和活动，在大多数人看来，沟通平淡无奇，只要动动嘴皮子就能做到。其实不然。沟通看似简单，实际上并非人人都能把话说好，也并非人人的沟通都能达到预期的效果和目的。

现实生活中，人们常常发现，哪怕是同样的意思，一个人用不同的方式表达或者换作不同的人以不同的方式表达，效果和作用也是截然不同的。尤其是当一个人漫不经心地说出来，而另一个人以有组织的语言说出来，效果更加不同，甚至完全相反。所以，我们必须重视沟通，将其与日常漫不经心的聊天区别开来，慎重对待沟通，组织好自己的语言，如此才能让我们与他人的沟通水到渠成，达到最好的效果。

很久以前，有个有钱人马上要过六十岁生日了。平日里，他的子女都不在家，家里总是冷冷清清的，因而他突发奇想，决定要好好过六十岁

生日，再宴请平时不常见面的亲戚朋友都来家里做客、吃饭。为了准备生日，他提前就发出了请柬。很快，生日到来了，这个人一早上就起床洗漱更衣，穿上喜庆的唐装，等着亲朋好友来给他拜寿。

他从早晨等到快中午的时候，只来了一少部分亲戚朋友。为此，他焦急地院子里走来走去，因为马上就到吉时要开席了。他自言自语地说：

“怎么回事，该来的怎么还不来呢？”

已经落座的亲戚朋友听到他这么说，不由得议论纷纷：“什么意思，就是说我们是不该来的呗！”“既然如此，我们还坐在这里干什么呀？”“我们都不受欢迎，还赖在这里岂不是自讨没趣吗？”亲戚朋友们一番讨论，最终除了一个与这个有钱人关系很好也彼此了解的朋友还在，其他亲戚朋友全都生气地离开了。看到院子里空空荡荡的，这个有钱人急得如同热锅上的蚂蚁，又说：“哎，不该走的都走了，我还怎么过寿啊？”听到他的话，那个朋友也坐不住了，起身离开。

“不该走的都走了”，换言之，就是该走的怎么还不走，这样一来，朋友还怎么踏踏实实地留下来参加寿宴呢？这个有钱人虽然是好心请亲戚朋友吃饭，却因为不会说话，导致说出来的话好说不好听，无形中得罪了到场的亲戚朋友，原本准备周全的寿宴不得不半途而废。

现实生活中，很多人也许很会聊天，能够与他人说得眉飞色舞，甚至逗得他人哈哈大笑，但是一到正式场合，他们连一句正经话都说不好。究其原因，就是因为他们总是不假思索，也不会合理组织语言，因而导致沟通的效果很差。既然沟通对于我们的生活和工作都如此重要，我们一定要重视沟通，有意识地提升自己的沟通技巧，从而使沟通事半功倍。

掌握沟通的艺术，成功水到渠成

很多人以金口玉言形容一个人说话有分量，掷地有声。现代社会，人们也常常形容一个人说起话来铿锵有力，总是能够一语定乾坤。没错，这就是语言的力量。有的时候，看似一句言简意赅的话，真正以有力的语气说出来的时候，却如同强有力的武器一样，能够帮助我们震慑他人，也像是一种非常神奇的力量，能够使他人发自内心地对我们服气。反之，假如我们说起话来总是啰里啰唆，也不知道任何沟通的技巧和艺术，那么我们哪怕说出再多的话，也不如一句说到点子上的话更有分量、更重要。

现实生活中，虽然我们每天都在说话，但是我们未必知道如何有效地沟通。我们说出的很多话都是效率低下的，这使得我们没少浪费口舌，取得的效果却很一般。不得不说，现代社会，人际关系被提升到十分重要的高度，若我们与他人之间能够进行良好的沟通，不但对生活有很大的影响，对于我们在职场上的发展和表现也至关重要。所以，我们必须掌握沟通的艺术，与他人之间展开良好的沟通，这样才能获得梦寐以求的成功。

有一天，一名刚刚毕业的大学生去一家高档写字楼里求职。这个大学生通过前台的指引，去了主管招聘的总监办公室。总监看完年轻人的简历后，也许是因为对年轻人不感兴趣，所以直截了当地对年轻人说：“抱歉，我们的人员已经招聘满了。”这时候，年轻人丝毫没有觉得尴尬，而是笑着从提包里拿出一个小小的告示牌，说：“那么，您一定需要这个！”看到告示牌，总监不由得笑了。原来，年轻人展示给他的告示牌上写着：“招聘已满。”这时候，年轻人抓住机会向总监推荐自己：“总监，我不需要一份很好的工作，我愿意从公司最基层的销售工作做起。我很年轻，我不怕吃苦，而且有很多的时间和精力，所以我愿意不要底薪，

在公司工作三个月。到时候，如果您觉得我不值得留下来，您再辞退我也不迟。”看着年轻人真诚的眼神和决绝的态度，总监深受感动，因而说：

“好吧，既然你对自己这么有信心，我也愿意给你这个机会。希望你能不遗余力，顺利渡过考核期。”

后来，这位年轻人凭借百折不挠的精神和坚韧不拔的毅力，仅一个月就为公司推销出去好几件商品，顺利打开了初入职场的局面。三个月后，年轻人俨然已经成为公司里的资深销售人员，受到了总监的认可和欢迎。

假如不是因为年轻人的话打动了总监，只怕年轻人就算不要底薪，也无法进入公司工作。由此可见，语言的魅力是很强大的，有效的沟通能很快让一个人改变主意，重新考量自己的做法。因而，面对人生的诸多选择和机会，我们也必须学会竭尽所能地为自己争取。唯有如此，我们才能更加积极主动地把握人生。

当然，沟通是有技巧的，唯有掌握沟通的艺术，我们才能最大限度发挥沟通的魅力，让沟通具有强大的力量，为我们的成功添砖加瓦。在进行沟通的时候，我们不但要组织好语言，还要多多使用生动贴切的语言，从而让他人对我们的表达怦然心动。当然，在时间有限的情况下，我们还要尽量避免语言拖沓和啰唆。要知道，有的时候对方并不会给我们那么多的时间去慢慢地说，这就要求我们言简意赅，把握先机，从而最大限度发挥沟通的作用，获得成功。

表达的时候，不要急于求成

所谓沟通，实际上只有两个方面，一则是了解他人；二则是表达我们

自己。只要把这两个因素把握好，我们的沟通就能够事半功倍，取得良好的效果。在沟通的过程中，很多朋友都存在一个误区，即迫不及待地想要表达自己，根本不愿意倾听他人的诉说，也不愿意了解他人的心声。实际上，这对于沟通是极其不利的。要想实现良好沟通，我们第一步要做的就是了解他人。因而，我们一定要戒骄戒躁，不要因为急于求成，就不给对方机会表达自己。

通常情况下，急于表达自己，不但使我们没有机会了解他人，也使我们显得非常浮躁和虚荣。一个真正的强者，内心总是充实淡定的，不管在什么情况下都不会口不择言，都不会不假思索地放任自己随意诉说。因此，朋友们，我们越是在心急的情况下，越要按捺自己，千万不要急于表达自己，更不要因为急于求成，导致事与愿违。

亨利是个很沉默的人，并不喜欢过多地表达自己，但奇怪的是，不管在什么场合，他总能够成功吸引他人的注意力，因而他朋友很多，而且他的朋友们对他的评价都很高。

有一次，亨利应邀参加朋友约翰在家中举办的聚会。在整场聚会中，亨利都和一位全场最美丽迷人的女士玛丽相谈甚欢。事后，约翰纳闷地问亨利：“在我的所有朋友中，玛丽是最有个性的，她很少如此健谈，你到底是怎么做到的呢？”亨利笑着说：“我什么也没有做，我只是夸赞她的印第安长裙非常漂亮。她告诉我这条裙子是在印第安买的，我就问她在印第安的见闻。接下来的时间里，我只负责面带微笑地听她诉说，时不时地点头或者‘嗯’一声，就可以了。”约翰感到难以置信：“上帝啊，真的这么简单？要知道，我的很多朋友都对玛丽情有独钟，但是玛丽根本对他们看都不看一眼呢！告诉你个好消息吧，玛丽向我打听你的联系方式，还说很期待和你再次相见呢！”