



沟通 心理学

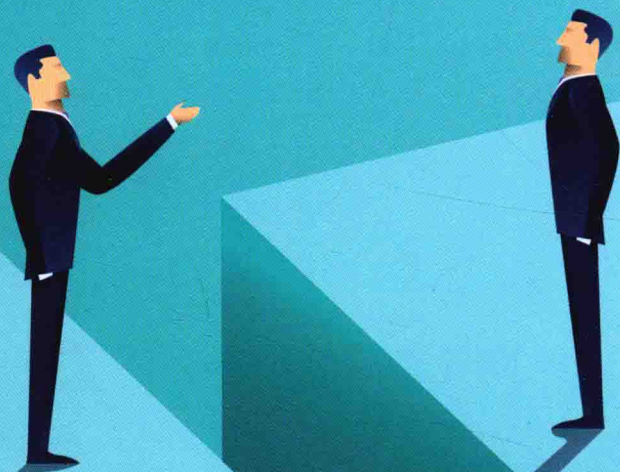
不同场景下的
说话策略

彩云心理◎编著

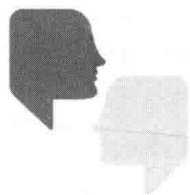
灵活多变的应对策略
实用高效的沟通宝典

2

话语未到，策略先行
以不变应万变，瞬间提升说话效率



中国纺织出版社



沟通 心理学

不同场景下的
说话策略

彩云心理◎编著

2

内 容 提 要

口才对于现代人士的重要性毋庸置疑,但口才不是唱独角戏,而是沟通。实际上,人际关系和沟通能力是闯荡社会的重要资本,懂心理才能让你看透他人心理,提升沟通效率。

本书共分上、中、下三篇,从心理学角度入手,教会读者看人、读心、交流的技巧,通过活泼、生动的案例,深入浅出地阐述了如何识人察人、读心和参与人际沟通,让我们轻松掌握各种场合中的沟通技巧,帮我们达成所愿。

图书在版编目(CIP)数据

沟通心理学.2,不同场景下的说话策略/彩沅心理
编著.——北京:中国纺织出版社,2018.4
ISBN 978-7-5180-4478-8

I. ①沟… II. ①彩… III. ①人际关系学—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(2017)第315260号

责任编辑:闫 星 特约编辑:王佳新 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4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:13

字数:189千字 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

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过这样的人：他们看起来能力并不突出，外貌也不出众，但在他们所在的圈子里，他们就是如鱼得水，就是“混”得好，无论他们走到哪里，都受到欢迎，他们总能受到上司的器重、客户的关照，所以，他们比别人更容易成功。

其实，他们并没有什么通天的本事，而是因为他们掌握了说话和与人沟通的技巧，他们说出的每句话，都能让别人感到愉快，而且，他们似乎总能用语言引导别人，仿佛他们天生就能做到“呼风唤雨”。也许你不服气他们的成功，并在心中产生疑问，他们到底是怎样做到的呢？

其实你忽略了很重要的一点。在现代社会，无论是职场还是商场，一个人的口才就是软实力，决定了一个人的人际关系。如果别人认同你、喜欢你，就会愿意帮助你、与你开展合作，从而给予你更多的机会，让你获得成功。

当然，要获得别人的认可，除了你自身的实力以外，还有重要的一点：你说出的话要能打动对方的心，拉近彼此的心理距离。

所以，说话对于任何人来说都是至关重要的一件事。要知道，世界上90%的生意都是谈出来的，没有好口才，好的机遇怎会垂青你？口才训练大师戴尔·卡耐基曾说过：“一个人成功，约有15%取决于专业知识，85%取决于沟通能力——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能





力。”的确，一个人如果连话都说不好，又如何成功呢？

所以，当你在疑惑甚至抱怨那些能说会道的人抢占了成功的先机时，不妨反问自己：为什么自己不能成为这样的人？

其实，你完全可以做到这一点。不过，要想让你说的话产生积极的效用，就要从心出发，攻心为上。

的确，同样都是说话，效果却各不相同。怎样才能让自己的语言达到我们所期望的效果呢？很简单，直指人心的语言才是最有效的。为此，一定要“攻心”，以“心”为重，针对我们说话的对象，具体分析他们的心理状态和弱点，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。

在这本书中，你将学到实用高效的沟通技能，提高你在与人交往方面的语言沟通能力。懂点沟通心理学，它可以使你摆脱无所适从的困惑。这样，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心理沟通技巧，在与人沟通时做到畅通无阻。

本书除了从心理学的角度进行了原理和方法的讲解外，还引用了丰富多彩的案例。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，要提高你的沟通能力，并不是一朝一夕就能做到的，需要你经过长时间的认真练习，结合本书中提供的方法，相信你日后必将成为一个轻松驾驭语言沟通的人。

编者著

2017年11月



目录

上篇 揭开心理面纱，洞悉心理奥秘

第1章 剖析自己，拨开点滴生活中的心理迷雾	002
无须逃避心理问题	002
解铃还须系铃人，做自己的心理调节师	003
要学会给自己减压	005
人因为什么导致心理不健康	006
掌握健康的减压方式	008
正视压力，将压力转化为动力	010
第2章 心理影响，一开口就让他人记住你	012
使出“撒手锏”，让对方迅速记住你	012
赞美是好事，但要运用心理战术	013
让对方获得心理优势，使其主动接近你	016
学会换位思考，表达同理心	017
交流中争取双方能产生“心理共鸣”	019
让对方有一种满足感	020
适度暴露一些小缺点，让你更可爱	021





第3章 社交心理，掌握攻克他人心理防线的策略.....023

谨慎无害，多一分防备多一分安全.....023

洞穿他人心思，赢得沟通先机.....025

刺猬法则：怎样的社交距离最佳.....026

南风法则：善用温情攻势.....028

体谅与换位，子非鱼亦知鱼之乐.....030

互惠互利原则：来而不往非礼也.....031

第4章 职场心理，洞悉职场人情世故让你前途似锦.....033

学会表现自己，别一味地埋头苦干.....033

在上司最需要你的时候出现，是获得上司青睐的最佳时机.....034

了解你的上司，制订好对应的心理策略.....036

踢猫效应：别被他人的坏情绪影响.....038

毛毛虫效应：走一条属于自己的创新之路.....040

马蝇效应：激励下属有门道.....041

第5章 婚恋心理，柔情蜜意让爱情永久保鲜.....044

无须惆怅，先了解恋爱中普遍的心理曲线.....044

男女大不同：男人渴望似水柔情，女人期待百般呵护.....047

女人为何总是多疑，男人还是要先正己身.....050

适应“半糖主义”，婚恋中别过分依赖另一方.....053

展现安全感，给对方一份踏实的感情.....055

寻求刺激的心理：别让出轨伤害婚姻.....058





中篇 心理洞察，洞悉他人内心世界

第6章 解读表情，微表情渗透心理秘密	064
你心里想什么，脸上可能真的有什么	064
瞳孔的变化你能发现吗	066
通过嘴巴的动态掌控他人内心喜怒哀乐	069
眼为心门，解析不同眼神的含义	071
眉毛挑动意味着什么	074
第7章 肢体语言，小动作暗含大道理	078
看看对方是怎样握手的	078
紧握成拳或者摊开双手，意味着什么	081
塔尖状手势说明了什么	084
十指交叉的动作并没有那么简单	086
抱双臂在胸的人是在隐藏或者防御吗	088
手摸下巴或鼻子时说的话可信吗	090
腿脚是表露内心的晴雨表	093
第8章 看人说话，言谈话语中暴露的个性心理	096
语速的快慢急缓是对方内心的写照	096
声调音色是人内心情感的真实体现	098
口头禅表明了什么	101
你注意到他是怎么回答问题的吗	104
寒暄客套，其实有着深层次的意义	106
如何解读他人的幽默话语	109





下篇 有效沟通，把优势攥在手中

第9章 消除心理戒备，打开对方心扉	114
言语间暗示他人你并无敌意	114
选择正确的坐姿和位置，让对方放松下来	117
主动表露你的小缺点，让对方放松戒备心	119
主动关心，带动对方攀谈起来	122
从对方无意识的行为入手，让其开口说话	125
站在对方的立场上思考问题	128
第10章 消除隔阂、化解不快，让人对你刮目相看	131
误会产生时要冷静沟通	131
犯了错误，要真诚地表达歉意	134
展现诚意，赢得对方的信任	137
言谈间适度表现一下，让对方对你重视起来	139
言语暗示，轻松解除隔阂	142
第11章 说到心里，扭转对方想法全凭巧妙沟通	146
表达“同理心”，更易打动对方	146
自信大方地说话，才能获得对方信任	149
说服他人别太直接，委婉曲折更易深入人心	151
巧妙试用激将法，轻松俘获对方	154
晓之以理，动之以情	156
先认可对方，再提出建议维护对方自尊	159



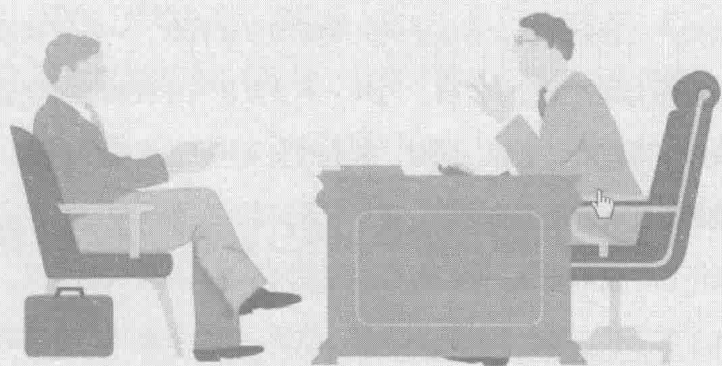


第12章 灵巧回旋，聪明沟通更易搞定难缠之人	163
适时抬高他人，巧妙拒绝	163
惹不起躲得起，疏远难缠之人	165
对于搬弄是非的小人，敬而远之	168
对于热衷“杀熟”的人，妙语拉远与他的距离	171
对于“死缠烂打”之人，适度说点狠话	173
面对顽固之人，主动制造难题让其放弃	176
第13章 觥筹交错：社交会客时如何更胜一筹	180
巧用寒暄，打开沟通的局面	180
多听少说，听出有价值的信息	183
逢人减岁、遇物加价的说话之道	185
你不可不会说的助兴祝酒词	188
遭遇尴尬，机制幽默化解	191
突发情况来临，如何妙语应对	194
参考文献	197



上 篇

揭开心理面纱，洞悉心理奥秘





第 1 章 剖析自己，拨开点滴生活中的心理迷雾

每个人最熟悉的是自己，最陌生的也是自己。一个人在清醒的时候，会很好地安排自己生活、工作的方方面面，但是当一个人因为一些事情感到迷惘的时候，则往往被自己迷惑。这时，就需要解码自己，找到自身的问题所在，从而解决问题。很多情况下，一些人会选择逃避，然而这样做只能短暂地回避，问题始终没有解决。解铃还须系铃人，不要给自己太大压力，慢慢解开心中的结，拨开心理迷雾重新看清自己。

无须逃避心理问题

生活中有各种各样的问题，尤其是心理问题，能够很明显地影响一个人的状态。无论这种问题是工作、生活还是感情上的，都会使人的内心情绪出现波动，从而使其不能按照自己的设想完成相应的工作。面对这样的心理问题，很多人选择了逃避。事实上，心理问题是不能逃避的，因为越逃避问题就积累得越多，当在某一个时刻突然爆发时，就会变得一发而不可收拾。所以，应该关注自己，寻找解决问题的方法。

李倩是一名小学教师，她所在班级的学生年龄偏小，不少学生自觉性差，稍微严厉管束，就会有孩子哭哭啼啼向家长告状，一些家长甚至不问青红皂白就责怪老师管理过于严格。另外，不少家长对学校和老师期望过高，一旦孩子成绩下降就责怪老师。同时，学生的安全问题也令她很担忧，每次放学以后，她都处在极度焦虑的状态，甚至下班回家后，脑子里也在想这些问题，以致茶饭不思，夜不能寐。李倩还特别注意同年级其他班级的情况，一旦其他班级的孩子拿了奖，她心里就特别紧张。然而，李倩没有找到合适的方式解决这些问





题，一直回避这些问题，这一切都使她的工作难以开展下去。

李倩老师的工作压力过大，使她的状态受到了严重的影响，而她却选择了回避问题，这是不正确的。俗话说“躲得过初一，躲不过十五”，心理问题也是一样的道理，问题不解决就会越来越严重，就更不利于工作的开展。所以，针对这些情况，李倩应该去相关的心理咨询机构进行咨询，从而解决自己的心理问题。

现代社会生活节奏快，人们的精神压力骤增，像李倩这样的情况并不在少数，很多人都是因为工作上的压力产生了焦虑的症状。面对这样的情况，逃避不是办法，要从压力中挣脱出来，就要绕开认识中的误区，合理宣泄压力，以积极的态度面对挑战。

很多人在面对问题和困难时，不去积极寻找解决的办法，而是选择寻找退路，这种退缩，往往源自自卑心理。对于这类人来说，很多挑战非但不能激起他们的斗志，反而会刺激他们选择回避，这种没有能力去应对而采取回避问题的态度又叫作回避型人格。产生逃避心理的原因一般有两种：一是缺乏自信。一个不自信的人，心理承受能力要比自信的人小得多。二是害怕惩罚。当一个人因为做错事而担心受到指责，而他本身又恰恰不愿意接受这种指责时，往往就会找各种借口推卸责任。然而，面对心理问题，逃避是没用的。心理问题就像“感冒”一样，几乎人人都会遇到。有资料显示，目前，我国存在心理障碍人群的比例在20%左右。所以，要正视心理问题，要想办法解决心理问题，这样才能真正保持心理健康。

解铃还须系铃人，做自己的心理调节师

一些心理问题是可以通过相关的咨询机构或者专家来解决的，但前





提是存在心理障碍的人能正确看待问题，能够从内心去接受一些自己本不愿意接受的现实，这样，相关的机构和专家才能真正帮助你将问题解决。正所谓“解铃还须系铃人”，心结还是需要自己解开。

据明代《指月录》记载，金陵的一个寺庙里，有一个法灯和尚，他性情豪逸，但终日无所事事，众和尚都看不起他，只有法眼和尚很器重他。一天，法眼问众和尚：“老虎项上系着一个金铃，哪个人能把它解开来？”众僧皆回答不出。恰好法灯和尚走进来，法眼也用同样的问题问他，法灯和尚随即答道：“系铃的人能够解开。”法眼和尚十分满意，对众和尚说：“你们对他可不能小看。”后来，人们就用“解铃还须系铃人”这句话代指谁造成的问题仍由谁去解决。

正如这个故事所讲的，给老虎系铃铛，一般人都会问这是怎么系上的，当你百思不得其解的时候，自然会想到给老虎系铃铛的人，因为只有知道如何系铃铛才能知道怎么把铃铛按照原来的步骤解下来。同样的道理，当一个人出现心理问题时，只是漫无目的地想怎么去解决这个问题是徒劳的。因为只有清楚这个问题产生的原因，才能找到解决问题的最好方式，所以，可以针对问题产生的过程寻找解决方案。很多有心理问题的人都试图用一些别人的方法解决自己的问题，但是效果往往不佳，这是因为别人不能代替自己，只有自己最清楚问题的来源，就像别人不能替自己生存一样，治疗者只能起到疏导的辅助作用。所以，解决心理问题就像解铃铛，还是需要系铃铛的人自己来解决。

人们遵循这个程序，不是想当然，因为心理有顺其自然的因素，不能强迫心理活动。两千年前，荀子就在《解蔽篇》中指出心（按今人观点应为脑这个器官）是身体的支配者，是精神智慧的主宰，它对身体的各个部分发出指令，而不接受命令。所以，虽然人可以控制自己的嘴巴





去说什么或者不说什么，对意志的改变却不是那么容易的。

两千年前，管子在《心术》中说不要代替马去奔跑，使马能够发挥它的能力；不要代替鸟去飞翔，使其羽翼得到锻炼，不至于衰败。心理治疗的道理应该是大同小异的，主要就是把阻碍心理问题的过程去除，帮助患者形成一种应对能力，最好能够激发患者的潜在能力，从而使其获得一种类似于重生的感觉，在这个过程中其实他已经超脱了，获得了新的能力。解铃还须系铃人就是这个道理。

要学会给自己减压

压力大了就要放松，一个人就好比一座大坝，水太满了就要往外放，否则大坝就会崩溃。所以，对于在职场上打拼的人来说，懂得一两套放松的方式是非常必要的。在自己压力大的时候，要懂得给自己减压，使自己的内心时刻处在一个平稳的状态：一个有利于工作的状态。

张强是一家保险公司的客户经理，平时工作十分努力，业绩在公司中的排名也不错。随着生活水平的提高，人们对保险的认识也逐步加深，投保的人数越来越多，公司的业绩也开始了新一轮的大涨，但是张强所在的区域业务量总是上不去，这使他感到十分苦恼。看着其他同事与客户签订一单一单的协议，业绩不断创新高，张强感到了巨大的压力，尤其是公司集中开会后，张强在会上没有得到表扬，反而被渠道经理责怪了一番，这让张强心里很不是滋味，无形中又增加了他的压力。张强干脆给自己放了几天假，约上朋友出去游玩、听轻音乐，思想上没有负担之后，他重新投入到工作中，结果取得了惊人的业绩。

张强的例子就是典型的工作压力过大导致状态出现滑坡的类型，这





样的例子在我们生活中屡见不鲜，快节奏的生活是这些问题产生的主要原因。人们为了更好地生活，都在努力着，所以难免会产生压力。有了压力后，如果能扛得住当然好，如果感觉压力过大，那么用适当的方法给自己减压是很必要的。

有很多常用的方法，压力大时不妨试一试。有的人喜欢用香熏疗法，香薰能够使人的大脑清醒并保持镇定，这种方式可以从精神上使人感到轻松，将压力驱散到九霄云外，使人们能够重新精力充沛地投入到学习、工作中；有的人喜欢在压力比较大的时候到比较安静的地方待上一段时间，例如，离开喧嚣的城市到那些僻静的郊区或者乡村，从而使自己完全脱离压力产生的环境，起到减压的作用。另外，还有的人喜欢在压力大的时候选择洗一个热水澡，这样能使自己全身放松，从而达到减压的效果。

在很多时候，我们的时间非常紧张，充满了压力，休闲和放松似乎变得越来越奢侈，这样的生活经常会使我们陷入一种无序和混乱的状态，使我们难以平静，其实，这样的感觉是不正常的，是需要我们调节的，否则我们就难以掌握生命的节奏。压力本身就对我们造成了伤害，它会使我们变得焦虑不安，心情也随之受到影响，而坏心情会使我们的免疫系统受到影响，降低我们的免疫力，乃至有害于身体健康。所以，我们应该寻找一种合适的解压方式，以便面对压力时能够释放压力，放松自己，使自己时刻都能找到平衡，发挥出自己的能力，从而使人生目标顺利达成。

人因为什么导致心理不健康

人们的心理健康是不可忽视的一个方面，是和身体健康同等重要的，但是现在生活、工作的压力使人们承受的东西要比以前多很多，这





样的心理压力对人们的心理健康构成了严重威胁，进而使人们的身体也受到了影响。这些影响人心理健康的因素是不容忽视的，要引起足够的重视，从而保证人们的身心健康。

第一，生活环境因素。

首先，生活中的物质条件差，又没有足够的资金去改变现状，而人们一直向往一种更好的生活状态，这种理想与现实的差距时间长了便会形成一种影响人心理健康的因素；或者一个人曾经的生活非常舒适，但是遭遇了一些变故后变得十分糟糕，给他造成了极大的心理落差，以至于使心理上变得不稳定。其次，工作环境差，比如，工作的时间持续很长、工作中遇到很多不顺利的事、不被领导信任、工作单调乏味、经济收入低等，都会影响人们的情绪，使人产生焦虑、烦躁等负面情绪，这种情绪持续的时间长了，人们的健康自然会受到影响。有的人会在心情不好的时候过量饮酒，或者大量抽烟，或者暴饮暴食，这些不良生活习惯的形成非但不能解决心理上的问题，反而会给人的身体造成不良影响，不利于人们的身心健康。

第二，突发事件因素。

生活中有很多事情是无法预测的，让人防不胜防。这些突发事件往往会使人们的心理受到一定的冲击，这些突然的变化往往是人们产生心理问题的重要原因。这些事情有很多，如家人突然病故、感情上遭遇挫折、婚姻遇到问题、自然灾害带来的巨大损失等，都会给人们的精神带来巨大的冲击和刺激。这时，人们必须学会调整，否则精神压力过大会引起心理失调，使人处于崩溃的边缘。如果在一段时间内发生的不幸事件太多或事件较严重、突然，个体的身心健康就很容易受到影响。

第三，文化教育因素。

教育因素主要有两个方面：一是来自家庭的；二是来自学校的。早

