



一句话 化解 冷场

生活中那些擅长交际的人，
往往都是察言观色、洞悉人心的高手。

三分钟 读懂 人心

李飞 著

必须知道该说什么；
必须知道什么时候说；
必须知道对谁说；
必须知道怎么说。

沈阳出版发行集团

① 沈阳出版社



一句话 化解 冷场

三分钟 读懂 人心

李飞 著

沈阳出版发行集团

◎ 沈阳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一句话化解冷场, 三分钟读懂人心 / 李飞著. —沈阳: 沈阳出版社, 2018. 1
ISBN 978-7-5441-9061-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 009574 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: 215 千字

出版时间: 2018 年 3 月第 1 版

印刷时间: 2018 年 3 月第 1 次印刷

选题策划: 张晓薇

责任编辑: 杨敏成

封面设计: 一个人·设计

版式设计: 点石坊工作室

责任校对: 张 晶

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-9061-9

定 价: 39.80 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

关于人际关系，想必不必多说，大家也知道它的重要性。然而很多人的烦恼在于，他们愿意非常努力去构建一个良性的社会助力网，以求给自己的理想达成增添足够的现实力量。然而，他们却屡屡碰壁，在人际往来上吃了不少闭门羹。显然，这并非他们主观思想没有认识上去，也不是他们行动上懒惰消极，而是他们实在无能为力。

其实，说“无能为力”稍嫌偏颇。换言之，这个能力是什么呢？很重要的两点——畅言无阂和察言观色。

所谓畅言无阂，不仅是说为人说话要义理通达，言辞流利，更重要的是，要心思机敏，知道什么时候该说什么话，该怎么说。有了这种能力，才能确保在社交场合上不冷场，避免相对无言的尴尬。

很多人就是在这方面有所欠缺，当他们主动接近别人以后，总会自然不自然地出现思维断层——人家站在他面前，他却不知道用什么话题把交谈继续下去；他们想让别人接受自己的想法，却不知道用什么方法才能让人“言无不听”。可想而知，这是多么失败和尴尬的局面。

而察言观色，则主要指的是对于目标社交对象的识别能力。这个

更重要，这是人际交往安全、畅通的前提。道理很简单，如果你不能识人，不知道对方的个性秉性，心理好恶，就无法做到“投其所好”，那又怎么能够投缘呢？另一方面，你不识人之善恶，不知底细深浅，就无法确保他是对你有益的人，相反，在某些利益相关的关键时刻，他还有可能害你不浅。因而这个能力的培养，必须要重视再重视。

总的来说，我们如果能够对社交对象有一个清晰、客观、全面的认识，又能够根据他的脾气秉性，性格特征进行有针对性的沟通，那么，不要说你们的关系会与日俱增，就算你要求他接受一些“勉为其难”的事情，想必也没有那么难了。

本书正是立足于以上两项能力的着重培养，精炼选取社交沟通中最关键的几个点，以理论结合实际辅以案例的方法，客观生动地向读者进行全方位、多角度、立体化的技能传授。通读本书，并在现实生活中不断实践、磨炼，你就可以“一句话化解冷场，三分钟读懂人心”，它的可读性与实用性，正是我们敢于面对大家的资本。

目录

CONTENTS

Chapter 1 没有聊不来的人

——懂点沟通心理学，社交不吃闭门羹

沟通，是人际关系的黏合剂，是竞争中脱颖而出的依仗力。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。简言之，你能摸透对方心理，就没有聊不来的人。

说别人爱听的话，人缘不会差 / 2

表达你的兴趣，别人也会对你感兴趣 / 5

你笑着说话，他笑脸相迎 / 7

你考虑他的感受，他接受你的说法 / 9

说赞美的话，对谁都有用 / 12

迎合别人内心期望，即使它不是真的 / 17

让别人痛快说话，你们就有话可说 / 19

谁都不喜欢被勉强，所以别说勉强话 / 22

说话让人有面子，自己也会受欢迎 / 24

Chapter 2 第一眼就要心心相吸

——给个好印象，迈过陌生这道心理坎

沟通总有第一次，而这个第一次中的印象会在很大程度上影响今后的沟通效果，因为对方往往由于获得初次的一点印象，便会“以点概面”，并在以后交往中起了“心理定式”的作用。如果你给人的第一印象不好，对方就可能不愿意继续了解你，尽管你尚有许多优点。

相见前 7 秒，决定这辈子能说多少话 / 28

举手投足都要让人难以忘怀 / 30

你的着装也是一种无声语言 / 32

表达出亲和力，你会拥有十足魅力 / 34

让语言有气质，便可以引人注目 / 36

给声音加入感性，你就有了磁性 / 38

生动的语气总是引人入胜 / 39

把声音调整得和美妙音乐一样 / 43

让人真真切切看到你的友善 / 47

Chapter 3 三两句烘热关系

——讲好开场话，避免相对无言的尴尬

交朋友都是一个从陌生到熟悉的过程。从某种程度上说，无法和陌生人进行良好沟通，就等于直接掐断了我们人脉网络的延伸。然而，很多人在面对陌生人时，就是不知道如何开口，如何赢得对方好感，沟通因而无法继续，他们也因此失去了结交朋友，发展事业的机会。

一亮相，就要赢得满堂彩 / 50

用开场白把人吸引过来 / 54

会寒暄，就不会没话说 / 57

擅长场面话，就能套近乎 / 59

在闲谈上花些“勾人”的心思 / 62

制造共同话题，拉近心理距离 / 65

寻找共同点，打开对方话匣子 / 69

没话也要找话，别让心灵冷场 / 72

妙问，让他主动对你多说话 / 74

Chapter 4 进一步拉近心距

——能灵活就通达，把话说圆人情不冷

寒暄话交人，人情话贴心。人际沟通的时候，该说的客套话我们要说，该送的人情我们也要送，该讨好人时就要讨好人，只要我们心里有个数，说话有个度，能灵活通达，把话说圆了，那么沟通就不会冷场，人情就会愈浓。

人情话不到位，人脸就会冷下来 / 80

善于察言观色，通晓人情世故 / 83

轻描淡写几句话，就把人心拉过来 / 86

言语间替人着想，便能赢得别人支持 / 88

注重交流细节，以防出现沟通隔膜 / 92

谈吐幽默的人，走到哪儿都不冷场 / 97

赞美没有新意，小心遭受冷遇 / 100

会说职场暖心话，和谁关系都融洽 / 103

肆意指责别人，必被打入冷宫 / 106

Chapter 5 把耳朵用到极致

——会听的才会说，别让你唇不对他的嘴

把话听准了，听全了，是人际交往中非常重要的一点。只有把话听准了才能做出正确的反馈，如果连对方的意思都听不明白，搞不清楚对方究竟讲的是一件什么事情、针对的是谁，那么听到的话就是毫无意义的。你在交谈中也就失去了优势地位。

被倾听，是人人都有心理需求 / 110

倾听，可以消除对方的排斥感 / 112

把话听明白，不要贸然主观臆断 / 114

听出他们的亲疏关系，再走下一步 / 117

听准对方的话究竟是对谁说的 / 119

以理解的心态听，从他的角度思考 / 122

听懂话中奥妙，再做自己的应答 / 125

听出别人真实意图，给予正确反馈 / 128

Chapter 6 见什么人说什么话

——他是什么身份，就对他说什么话

与不同身份的人谈话，就要采用不同的谈话方式。因人而异，才能做到把话说活。那些社交高手，说话一定会看对象，分场合，语言上也会讲究分寸。他们会选用那些最得体，最恰当的语言来表情达意，所以沟通的效果也总是能够令人满意。

与人交谈，先要看准交谈对象 / 132

考虑场合身份，看清情况再开口 / 135

他一开口，就对他的身份略知一二 / 140

看人下菜，对什么人就说什么话 / 143

根据谈话对象，选择不同交流风格 / 147

与名人交谈，心态一定要摆正 / 152

与富人交谈，关键要消除他的敏感 / 154

与老年人交谈，请拿出请教的姿态 / 157

与多个异性交谈，务必做到面面俱到 / 159

与上司说话，小心一点不吃暗亏 / 160

Chapter 7 悟透他的心性

——明白对方怎么想，你才知道怎么说

认清沟通对象的个性特征，脾气秉性以及交流时的心理活动，是我们人际交往、交流中极为重要的一点。因为只有看透人性百态、行为百意、心理百变，知人、知面又知心，我们才知道，应该采取怎样的有针对性的沟通策略，才能使社交圆满。

- 微表情，看人看心准到骨子里 / 166
- 细品眉语，可知对方当下心理活动 / 170
- 甄别眼神，直观对方内心真实情境 / 172
- 看他双手，可察觉对方此刻心理状态 / 174
- 不经意的动态，暴露人物心态 / 177
- 交谈时的坐姿，暗藏复杂心理因素 / 181
- 交谈时的站姿，可以秒懂人物个性 / 185
- 穿着风格，透漏人物性格特征 / 189
- 眼镜佩戴，折射的是人物心理个性 / 193

Chapter 8 让难言之语拐个弯

——赖话好说不恼人，立场相对也能谈下去

社交沟通中，有时出于种种原因，我们难免要说出一些“冒犯之语”，因而一个不小心，就可能导致关系破裂，沟通陷入冷场局面。所以我们非常有必要对这些语言进行一下包装，听起来更舒服、更容易接受。这也是对别人的一种尊重。

包装过的语言，才让人听着舒服 / 198

躲开正面批评，让人笑着改正错误 / 201

巧妙暗示，秋毫无犯心照不宣 / 204

善用幽默，诙谐之中完成说服 / 206

正话反说，揭穿谬论又不触怒人心 / 208

据理进言，既达目的又不得罪领导 / 210

批评下属，打一巴掌揉三揉 / 212

委婉拒绝，说“不”也要给人留自尊 / 214

Chapter 9 把话说到心坎上

——熟用说服技术，拿正确的钥匙打开心门的锁

说服就是一种打动人心、改变他人想法的交流技巧，也是一门语言艺术。它的神奇之处在于，一旦掌握了说服法则，不管是资源、人脉，还是团队，都能够轻而易举掌在你手中；只要实现有效说服，不管是家人、朋友、同事，还是下属、上司、客户，都会心甘情愿为你服务。

善说服的人，人生不冷场 / 220

做不成的事儿，说就能说成 / 222

让别人顺心，交谈才能顺利 / 224

说出的话，应贴合对方心理需要 / 227

让他觉得，想法好像是他自己的 / 229

用语言把他拉入心理信任情境 / 231

说对方得意的事，他会越聊越可亲 / 232

抓住心理偏好，迅速拉近距离 / 234

“不经意间”就投其所好 / 236

用真诚与真情把对方打动 / 238

Chapter 1

没有聊不来的人

——懂点沟通心理学，社交不吃闭门羹

沟通，是人际关系的黏合剂，是竞争中脱颖而出的依仗力。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。简言之，你能摸透对方心理，就没有聊不来的人。

说别人爱听的话，人缘不会差

这是一个讲究人际沟通的时代，这是一个靠口才赢得人脉的时代。在当今社会中，事业的成功离不开口才，人脉的兴旺同样需要好口才。拥有好口才，就能赢得人脉，获得好人缘。

有一次余小姐和几个同事一起去参加省里的业务考试，当她走进考场时，只见余小姐的桌子上有三个大钉子分布成三角形排列在桌面上，且冒出很高。如果不注意，这不仅会刮破衣服，同时也会影响答题的速度。余小姐一脸的怒气要求监考老师换桌子，可监考老师说：“现在不能换，别违反考场纪律！”余小姐气得柳眉倒竖，连说，“真倒霉，不考了。”这时一位同事见了忙打圆场说：“有几个钉子算什么！”余小姐说：“你说得轻松，这可是三颗钉子，躲都躲不过去呢！”这位同事说：“你太幸运了，我还求之不得呢！”余小姐说：“你别拿我开心了，这么倒霉的事要让你碰上，你还能说幸运？”这位同事说，“你知道这三颗钉子说明了什么吗？这叫板上钉钉！说明你今天的三科考试铁定了都能过关。”余小姐听后马上转怒为喜：“借你的吉言，我今天要是三科都及格了请你去吃麦当劳。”结果一个月后公布成绩，余小姐果然三科都顺利过关。

这位同事真是会说话的人，他巧妙地把人们常说的“板上钉钉”与三科考试联系在一起，这样一来不仅平息了余小姐的怒气，还给了

她积极的联想，使她在愉快的心境下参加考试并顺利通过。试想一下，假如你就是余小姐，你会不喜欢这位同事吗？这样会说话、会用巧妙的语言宽慰、鼓励他人的人，不论走到哪里都会受到别人的欢迎。

人与人之间进行思想交流和感情交流，最直接、最方便的途径就是语言。通过出色的语言表达，可以使相互熟知的人感情更深，可以使陌生的人产生好感、发展友谊；可以使有分歧的人相互理解、化解矛盾；也可以使相互仇视的人化干戈为玉帛。

刘复才为江夏县知事，为人极为敏捷，常常在两方争执不下之际，他一两句话就为双方打了圆场。都督张之洞和抚军谭继洵平时意见就不太一致。这天，刘复才设宴，二公及其他客人都在座。酒过三巡，诸位都有些醉意了。忽然，一位客人不知怎么谈到了武汉江面有多宽的问题。谭继洵说有五里三分宽，他的话音未落，张之洞就说道：“不对！我记得确实是七里三分宽。”

两人顿时争执起来，互不相让，旁边坐着的诸位客人劝说，也无济于事。大家一下子都不知道说什么好，只好任由他俩争执。

刘复才坐在末座，看见席间这番争执，感到如果继续争下去，搞得不欢而散可就糟了。他急中生智，徐徐举起手来，说道：“江面水涨，则宽七里三分。水落，则五里三分宽了。张公是就水涨时说的，谭公则是就水落时说的。两位先生都没有错。”

张之洞和谭继洵听到这话，顿时哈哈大笑起来，席间又恢复了原有的轻松气氛。旁座的客人也为刘复才的片语解围的机敏而折服。就这样，刘复才用妙语巧打了圆场。

在生活中，这种能说会道的“和事佬”，能不受欢迎、能没有好人缘吗？