

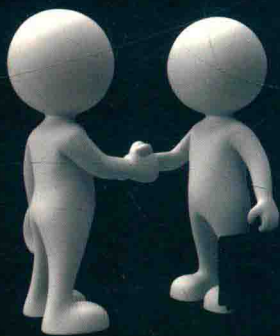
打动人心的沟通技巧 受益一生的口才宝典
沟通懂心理，说话入人心

沟通心理学

潘鸿生®著

一本书解决你所有的沟通障碍。

让你成为沟通高手，拉近距离，打入圈子，和任何人都能聊得来。



—HAOKOUCAI—

善于沟通的人，左右逢源，如鱼得水；
不会沟通的人，处处受限，寸步难行。

天津出版传媒集团

百花文艺出版社 天津人民广播电台

打动人心的沟通技巧 受益一生的口才宝典
沟通懂心理，说话入人心

PSYCHOLOGY
OF COMMUNICATE
沟通心理学

一本书解决你所有的沟通障碍。
让你成为沟通高手，拉近距离，打入圈子，和任何人都能聊得来。

潘鸿生·著

贵州师范学院内部使用

天津出版传媒集团

百花文艺出版社 天津人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通心理学 / 潘鸿生著. -- 天津: 百花

文艺出版社: 天津人民出版社, 2019.10

ISBN 978-7-5306-7607-3

I. ①沟… II. ①潘… III. ①人际关系学—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 297326 号

沟通心理学

GOUTONGXINLIXUE

出 版 百花文艺出版社 天津人民出版社

作 者 潘鸿生

地 址 天津市和平区西康路 35 号康岳大厦

邮 编 300051

电话传真 +86-22-23332651 (发行部)

+86-22-23332656 (总编室)

+86-22-23332478 (邮购部)

网 址 <http://www.tjrmcbs.com>

电子信箱 tjrmcbs@126.com

责任编辑 郑 爽

装帧设计 孙希前

印 刷 香河县宏润印刷有限公司

经 销 新华书店

开 本 710 × 1000 毫米 1/16

印 张 14

字 数 130 千字

版次印次 2019 年 10 月第 1 版 2019 年 10 月第 1 次印刷

定 价 39.80 元

若有印装质量问题, 请与香河县宏润印刷有限公司联系调换

地址: 河北省廊坊市香河县五百户镇宏润印刷有限公司

电话: 13803229420 邮编: 065404

版权所有 侵权必究

前 言

沟通无处不在，沟通无时不在。沟通是我们生活中的一个重要的组成部分，人只要活着，就离不开沟通。沟通是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识，也可以消除误会，增进了解。当今社会，任何人都不能否认和忽视沟通的作用和力量。

美国某著名的咨询公司曾进行过一项调查，在谈到世界五百强企业家的成功的因素时，三百位较成功的企业管理人有 85% 的人认为，他们之所以成功是因为沟通跟人际关系的能力高人一筹，他们善于沟通，善于交流，善于协调，善于说服，善于把自己的一些理念、思维灌输给他人，能够让人愿意来帮助他们。只有 15% 的人归功于他们的专业知识跟他的运作技巧。由此可见，沟通在人的一生中扮演着极其重要的角色。从某种意义来讲，它是我们获取事业成功、生活幸福的最重要的手段和策略。

沟通的重要性不言而喻，但沟通是一件不容易的事。俗话说：“一句话能让人笑，一句话也能让人跳。”同样都是说话，效果却各不相同。那么，怎么样才能让自己的语言达到我们所期望的沟通效果呢？很简单，直指人心的语言才是最有效的。

纵观社会上那些真正能够获得成功的人，他们不一定是最聪明的，不一定是最努力的，也不一定是能力最强的，而往往都是熟谙他人心理的沟通高手，他们知道如何在沟通过程中运用心理学策略，与他人建立牢固、长久的人际关系，进而使得自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

为此，沟通一定要从“心”出发，针对沟通的对象，具体分析他们的心理状态和弱点，以此来决定如何沟通。沟通的成败在“攻心”，否则，哪怕你的口才再好，反应再快，也只是多说多错而已。只有懂得如何对准人心说话，你才是真正的沟通高手。

良好的沟通离不开心理学。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，进而帮你掌握赢得人心的沟通诀窍，成就自己的精彩人生。

目 录

第一章 提高情商的沟通心理学策略：情商高就是会沟通 / 1

只有相互尊重，才能打开沟通之门 / 2

真诚待人，沟通从“心”开始 / 5

会微笑的人，走到哪里都受欢迎 / 7

诚信为本，建立信任的沟通平台 / 10

宽容：消除隔阂，沟通感情 / 13

控制情绪，跳过沟通的障碍 / 16

第二章 初次见面的沟通心理学策略：一开口就让人喜欢你 / 21

第一印象好，沟通难不倒 / 22

措辞恭敬礼貌，别人才愿意和你沟通 / 25

恰到好处的称呼，给对方留下好印象 / 27

重视对方，牢记对方名字并正确地喊出来 / 30

多谈论对方感兴趣的话题，沟通才能更顺畅 / 33

主动打招呼，让彼此熟悉起来 / 36

第三章 走进人心的沟通心理学策略：用赞美拉近彼此之间的距离 / 39

善于赞美他人，为人际关系加分 / 40

满足对方虚荣心，让对方产生优越感 / 43

真诚赞美，激励别人走向成功 / 45

背后赞美别人，散发异样魅力 / 48

赞美要到点子上，让人如饮甘霖 / 51

了解对方心理，赞美才能直入人心 / 55

第四章 打动人的沟通心理学策略：懂幽默的人走到哪里都受欢迎 / 59

话语幽默，有效拉近彼此的距离 / 60

掌握幽默艺术，打造你强大的影响力 / 63

用风趣谈吐钝化矛盾，彰显你的涵养与气量 / 66

幽默自嘲更容易获得大家的认可 / 69

幽默拒绝，让你轻松说“不” / 73

拿捏好分寸，避开幽默的禁区 / 76

第五章 攻心为上的沟通心理学策略：如何让对方按照你的思路走 / 81

换位思考，站在对方角度说话 / 82

话语攻心，说话巧花心思能成事 / 84

巧用激将法，让对方主动去做 / 88

在权威面前，人们更容易改变态度和行为 / 91

迂回说服，对方更容易接受 / 94

对准情感的软肋，动摇对方的心理防线 / 97

第六章 不得罪人的沟通心理学策略：聪明的人总能管住自己的嘴巴 / 101

少说多听，赢得他人的心声 / 102

与其直言直语得罪人，不如学会委婉表达 / 105

留点余地，话不要说得太满 / 108

争论没有一点好处，只会令人讨厌 / 111

祸从口出，管好自己的嘴巴 / 114

给人留面子，别让对方下不来台 / 117

第七章 搞定客户的沟通心理学策略：这样说话，客户认可你 / 121

说好开场白，让客户消除戒备心 / 122

对不同客户用不同语气，击中客户的心 / 125

利用从众心理，促使客户做出购买决定 / 128

积极沟通，化解客户的抱怨心理 / 132

对症下药，化解客户的各种拒绝理由 / 135

情感营销：以情感为切入点 / 138

第八章 攻克上司的沟通心理学策略：这样说话，上司高看你 / 143

做一个令人印象深刻的自我介绍，让领导记住你 / 144

虚心求教，赢得领导的好感 / 146

谨慎发言，领导的错误小心纠正 / 149

听懂领导的言外之意后，再发表你的意见 / 151

维护威信，说话要给领导留面子 / 154

因人而异，和不同领导用不同的沟通方式 / 158

第九章 征服下属的沟通心理学策略：这样说话，下属信服你 / 161

主动承认错误，下属会更加信任你 / 162

指责会伤人，批评下属须谨慎 / 164

及时沟通，消除下属的怨气 / 167

赞美下属，激发他们的工作热情 / 169

对症下药，如何与不同性格的员工沟通 / 172

第十章 婚恋美满的沟通心理学策略：这样说话，轻松俘获爱人的心 / 177

克服心理障碍，用大胆表达你的爱意 / 178

相互“斗嘴”也是一种沟通的方式 / 180

攻破男人心理防线，撒娇是最好的武器 / 182

少一些唠唠叨叨，多一些相互欣赏 / 185

多一些相互信任，少一些多心猜疑 / 189

第十一章 管教孩子的沟通心理学策略：这样说话，孩子最爱听 / 195

站在孩子的角度考虑问题 / 196

用平等的姿态与孩子沟通 / 198

告诉孩子，你真的很棒 / 200

避免用命令的语气同孩子沟通 / 204

如何批评孩子，并使其欣然改正 / 207

认真倾听，解开孩子的心结 / 210

第一章

提高情商的沟通心理学策略：情商高就
是会沟通

师范学院内部使用

只有相互尊重，才能打开沟通之门

有道是：“尊人者，人尊之。”在人际关系越来越透明化、直接化的今天，“尊重”这一原则在沟通中显得越来越重要。只有尊重对方，才能得到对方的尊重，对方才愿意打开沟通之门，与我们坦诚沟通。

所谓尊重，就是说与人沟通时，你所表达的言辞要能尊敬、重视对方，而不能侮辱、歧视、损害对方。尊重原则的把握不仅是言辞表达的要求，而且体现着说话人的品格修养。

汉代徐干的专著《贵言》提出：“君子必贵其言，贵其言则尊其身，尊其身则重其道，重其道所以立其教。”事物都是相辅相成的，尊重别人，别人才会尊重你。俗话说，你敬我一尺，我敬你一丈，就是此理。你不尊重别人，别人也不会尊重你，结果，彼此都不沟通、合作，显然达不到交际的目的。所以，尊重是人际沟通的基础。

著名的法国将军狄龙曾讲过这样一件事：

在一次攻坚战中，他带领士兵进攻一个城堡，但遭到了敌人的顽强抵抗，士兵被对方压住无法前行，并且伤亡惨重。狄龙情急之下大声对他的部下说：“谁设法炸毁城堡，谁就能得到 1000 法郎。”

狄龙原以为士兵们一定会争先恐后地请战，但是没有一位士兵敢冲向城堡。狄龙将军恼怒异常，大声责骂部下懦弱，有辱国家的军威。

一位军士长听罢，大声对狄龙说：“长官，要是你不提悬赏，全体士兵都会发起冲锋。”

狄龙听罢，转而发出另外一个命令：“全体士兵，为了祖国，前进。”

结果，全体士兵从掩体里冲出来，最后，1194名士兵只有90人生还。

对于军人来说，用金钱驱使他们英勇作战，简直是一种侮辱。在他们眼中，尊严比生命还要重要。尊重的力量，在关键时刻起到了决定性的作用。

尊重是心灵沟通的桥梁。尊重他人，我们与人沟通就有了良好的开端。没有尊重的沟通是不可能持续下去的。只有相互尊重，才能相互认可，体验对方的心情，让对方乐于接受。所以，我们要学会尊重每一个人，无论一个人的身份和工作多么卑微，穿着或长相有多么寒酸，我们都应尊重他，这是我们应该具备的良好品质。要知道，尊重没有高低贵贱之分，而且尊重别人就是在尊重自己。

一家生意红火的蛋糕店门前站着一位衣衫褴褛、身上散发着难闻气味的乞丐。旁边的客人都皱眉掩鼻，露出嫌恶的神色来。伙计喊着：“一边去，快走。”乞丐却拿出几张脏乎乎的小面额钞票小声地说：“我来买蛋糕，最小的那种。”

店老板走过来，热情地从柜子里取出一个小而精致的蛋糕递给乞丐，并深深地向他鞠了一躬，说：“多谢关照，欢迎再次光临！”乞丐受宠若惊般离开，要知道他从来没有受过如此殊荣。

店老板的孙子不解，问道：“爷爷，你为什么对乞丐如此热情？”

店老板解释说：“虽然他是乞丐，却也是顾客呀。他为了吃到我们的蛋糕，不惜花去很长时间讨得的一点点钱，实在是难得，我不亲自为他服务怎么对得起他的这份厚爱？”

孙子又问：“既然如此，为什么要收他的钱呢？”

店老板说：“他今天是客人不是来讨饭的，我们当然要尊重他。如果我不收他的钱，岂不是对他的侮辱？我们一定要记住，要尊重我们的每一个顾客，哪怕他是一个乞丐；因为我们的一切都是顾客给予的。”小孩若有所思地点点头。

这故事给了我们一些启示：与人相处时，不论别人的条件和身份是怎样的，都应该要尊重别人。一句古语说得好：“君子敬而无失，与人恭而有礼。”只有尊敬别人才能换来别人对你的尊敬，只有互相尊敬才能互相受益。

“己所不欲，勿施于人”是尊重他人的基本原则。心理学研究表明，人都有友爱和受尊敬的欲望，并且交友和受尊重的希望都非常强烈。人们渴望自立，成为家庭和社会中真正的一员，平等地同他人进行沟通。如果你能以平等的姿态与人沟通，对方会觉得受到尊重，而对你产生好感；相反地，如果你自觉高人一等、居高临下、盛气凌人地与人沟通，对方会感到自尊受到了伤害而拒绝与你交往。

高龄的文艺界老前辈夏衍可以说是尊人的典范，他临终前感到十分难受。身边的秘书说：“我去叫大夫。”正待秘书开门欲出时，夏衍艰难地说：“不是叫，是请。”随后他便昏迷过去，再也没有醒来。想不到这一句简短的尊重言辞，竟成了他的临终遗言。他在临终前还注意尊重别人，纠正秘书的失误，因为这是他一贯的作风。

尊重的最高境界不是体现在轰轰烈烈的大事之中。有时候，越是微不足道的生活细节，越是不经意的自然流露，越发见得尊重的可贵。

哲学家迈克·詹姆士说过：“潜藏在人们内心深处的最深层次的动力，

是想被人承认、想受人尊重的欲望。”渴望受人喜爱、受人尊敬、受人崇拜，这是人类天生的本性。但是，有取必有予，我们希望获得些什么，也就必须首先付出些什么。我们希望获得别人的尊重，这就要求我们每一个人都要先学会尊重他人，这样我们才能获得别人的尊重。

我们活在这世上，人人都需要别人的尊重与认可，当你主动尊重别人，给人以真诚、温暖与鼓励的时候，他们也将用同样的方式对待你。

真诚待人，沟通从“心”开始

沟通是从心与心的交流开始的。在人际交往中，只有用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为精彩。

曾经打败过拿破仑的库图佐夫说过这样一句话：“您问我靠什么凝聚这社交界如云的朋友，我的回答是‘真实、真情和真诚’。”人与人之间说话不是敲锣打鼓，而是为了能够通达人心，而通达人心最好的方法就是首先具有真诚的态度。只有首先以一颗真诚的心与人沟通，才能换来彼此的心灵相通。

某学院有位教员写了一本“思想政治工作方法”的书，出版社让他推销一千册。对他来说，这远比讲课要难得多。为了把书推销出去，他在学员队搞了一次演讲，他说：“当老师的在这里推销自己写的书，总不免有些尴尬。不过，如今作者也很难，写了书，还得卖书。出版社一下子压给我一千册，稿费一文没有，所以我不推销不行。这本书写得怎样，我自己不好评说。不过有两点可以保证：第一，这本书是我用三年时间完成的，是我心血的结晶；第二，书的内容绝不是东拼西凑抄下来的，是我自己长

期思考的见解。前不久，这本书被思想政治工作研究会评为社科类图书的二等奖，这是获奖证书。说实话，对于我们这些教书匠来说，搞推销比写书还觉得难，只是硬着头皮来找大家帮忙。不过，买不买完全自愿，绝不强迫。如果觉得这本书对你有用，你又有财力就买一本，算是帮我一个忙。谢谢。”他的这次演讲立即产生了效果，一次就卖掉了 300 多册。

这位教员不是专职推销员，但是他却获得了成功。从某种意义上说，他的成功就在于他恰到好处地表达了自己的真诚，赢得了听众的信赖。

说话真诚的人，能得到别人的信任。把你的真诚注入日常沟通之中，把自己的心意传递给对方，当听者感受到你的诚意时，他才会打开心门，接收你讲的内容，彼此之间才能实现沟通和共鸣。

人际沟通，贵在真诚。有诗云：“功成理定何神速，速在推心置人腹。”只要你与人交流时能碰触一颗恳切至诚的心，一颗火热滚烫的心，怎能不赢得别人的信任。

心理学家认为，人与人之间存在“互酬互动效应”，即如果你真诚对别人，别人也以同样的方式给予回报。如果一个人能用得体的语言表达她的真诚，他就能很容易赢得对方的信任，与对方建立起信赖关系，对方也可能因此喜欢他说的话，并因此答应他提出的要求。

中钢公司创办初期，总裁赵耀东四处寻访人才，把台湾地区赫赫有名的建厂、建港、采购、贷款、管理等方面的各路人才都揽到了自己的麾下，从而使该公司发展迅速，事业蒸蒸日上。在赵耀东的诚聘名单里，排名第一的就是台湾地区财经界“四怪”之一、脾气又臭又坏的建厂高手刘曾适。刘曾适虽然脾气暴劣，但头脑冷静，思维缜密，素有“刘电脑”之称。当时，“刘

电脑”在基隆和平岛台船公司任协理，为了将他争取到手，赵耀东八顾基隆没有结果，仍不死心，到第九次，“刘电脑”终于心软，应承这位锲而不舍、真诚的赵老板。再如，赵耀东网罗财经奇才陈世昌的办法为世人称道。陈世昌有“财来自有方”的能力，他借钱的本事被赵耀东称为世界第一。可是，当邀请陈世昌出任中钢财务顾问时却被拒绝，一请二请不奏效，赵耀东干脆就跪在这个奇才的面前。陈世昌大惊，慌忙下跪还礼。赵说：“你不肯应承，我就不起来。”陈说：“何必强我所难。”如此对跪了整整15分钟，这两位年已近花甲的老人，终于握手大笑而起，陈世昌被赵耀东的真诚所打动，应允出山相助。

真诚是打开别人心灵的金钥匙。你对人真诚，别人也会真诚待你；你敬人一尺，别人自会敬你一丈。交往中，唯有真诚之心才能打动人心，以真诚之心对待他人，才能在感情上引起共鸣，才能相互理解、互相接纳，并使关系进一步巩固和发展，从而获得他人更多的帮助。

美国第十六任总统林肯曾经有过一句名言：“你可以在所有的时候欺骗某些人，也可以在某些时候欺骗所有人，但你不可能在所有的时候欺骗所有的人。”这就是说，我们在与人交往的时候一定要真诚，如果说话只注重语言上的华丽而缺乏真情实感，那么，即使我们能暂时骗过别人的耳朵，也无法欺骗别人的内心。所以说，我们要想打动对方，就必须先问问自己：我的心是真诚的吗？

会微笑的人，走到哪里都受欢迎

19世纪美国著名的盲聋女作家、教育家海伦·凯勒曾说过这样一句话：

“我不美丽，也不健康，但我可以给别人带来快乐，因为我在微笑。”没错，微笑是可以跨越一切的“神奇语言”，是与人相处时最好的表达方式。

每个人都愿意面对一张微笑的脸，看到别人的微笑，我们会觉得别人对自己很友善、和蔼可亲、彬彬有礼。拿破仑·希尔这样总结微笑的力量：

“真诚的微笑，其效用如同神奇的按钮，能立即接通他人友善的感情。因为它在告诉对方，‘我喜欢你，我愿意做你的朋友’；同时也在说，‘我认为你也会喜欢我的’。”一个会微笑的人，无论走到哪里都是受欢迎的。

著名的美国酒店大王希尔顿在一次新旅馆开业大会上问员工：

“现在我们酒店新添了一流的设备，你们觉得还应该配上哪些东西才能使顾客更喜欢希尔顿酒店呢？”员工们纷纷提出自己的意见，但希尔顿却并不满意，他对员工们说：“你们想想，如果酒店只有一流的设备，而没有一流服务员的微笑，顾客会认为我们提供了他们最喜欢的全部东西吗？如果缺少服务员美好的微笑，能使我们的上帝有回家的感觉吗？”

稍停片刻，希尔顿又说：“我宁愿走进一家设备简陋而到处充满服务员微笑的旅馆，也不愿去一家装饰富丽堂皇但不见微笑的旅馆。”

正是这微笑经营策略让希尔顿酒店赢得了不少顾客，给希尔顿带来了荣誉和成功。

微笑是世界上最美丽的表情，是世界上最动听的语言。没有什么东西能比一个微笑更能打动人的了。不管是与陌生人，还是熟悉的人，相互微笑是一种礼貌的行为，将微笑常挂脸上，能够给人亲切的感觉，并使人产生愉快的情绪，是彼此重视和尊重的表现。

从心理学角度讲，微笑是属于非语言沟通的传播方式。人类具有丰富