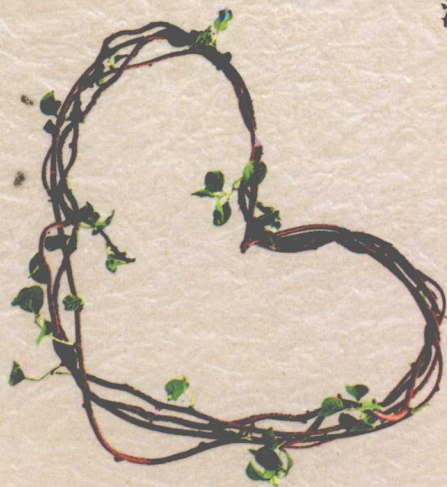


如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认，这要比为自己争辩有效和有趣得多。

# 人际沟通<sup>的</sup> 心理学

剖析沟通心理，精释沟通技巧；  
提炼沟通要素，把握沟通脉搏。

汪龙光◎著



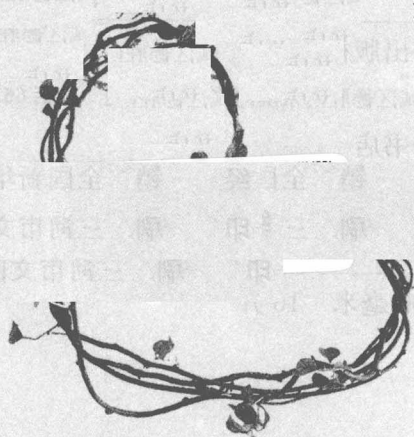
中国致公出版社

如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认，这要比为自己争辩有效和有趣得多。

# 人际沟通<sup>的</sup> 心理学

剖析沟通心理，精释沟通技巧；  
提炼沟通要素，把握沟通脉搏。

汪龙光◎著



中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通的心理学/汪龙光著. —北京: 中国致公出版社, 2009. 9

ISBN 978-7-80179-875-6

I. 人… II. 汪… III. 人间交往—社会心理学  
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 133692 号

## 人际沟通的心理学

---

著 者 汪龙光

责任编辑 郑一群

---

出版发行 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市文阁印刷厂

印 数 1—8000 册

---

开 本 710×1000 毫米 16 开

印 张 15.25

字 数 220 千字

版 次 2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-80179-875-6 定 价 29.80 元

---

版权所有 翻印必究



## 前言

社会的核心是人与人的关系，人与人关系的核心在于人，人的核心在于心。沟通就是交心，以情动心，以理明心，以心换心。



每一个人就是一本“书”，无论他如何“卑微”，无论他如何“低贱”，无论他如何“庸俗”，他都和你仰望着同一个太阳，呼吸在同一片蓝天下。你有你的运行，他有他的轨迹。你若看不起他，他也看不起你。假如你认为自己是一座大厦，他就是那支撑大厦的微小沙粒；假如你以为是拦江的堤坝，他就是在坝下生存的蚂蚁；假如你以为是矗立云端的铁塔，他就是为你锈噬的雨滴。是的，在你的眼里，他们是微小的，但他们的微小可以颠覆你的崇高，他们的卑微能剥蚀你的丰碑。他们联合起来就可以完完全全把你遮挡。就算你是大王，就奈何不了一对小三。独木不成林，失去了人缘就是孤家寡人，无论成就事业还是经营人生，必将是障碍重重，事事难成。和谐产生美，成功的人生来自于良好的人缘。

越来越多的人已经看到了一个事实，家庭和睦幸福的人，取得事业成功的人，他们的人际关系开阔而又密切，他们有广泛的人际关系——过去的知己，近交的新朋，远方的老友；事业上的伙伴，商界的精英，企业的老总；祛病的医生，解惑的老师，修车的工人。地位高低不一，行业遍布各界。纵横交错，四面八方，常来常往，如同知己，亲密无间，其乐融融。

得到好人缘靠沟通，沟通畅通了，生活的路条条畅通。





沟通先得心相通，心通沟通就畅通。沟通是彼此心灵的默契，既充满爱，又尊重事实。

沟通让我们明事知理，沟通也使我们清楚地看出一个人在如何做人。沟通若要心通，必须诚信无欺。待人是否诚实，最能反映一个人是否光明磊落。一个人哪怕朋友遍天下，只要对其中一个朋友有欺瞒不忠的行为，人们就有充分的理由来认定他是道貌岸然、口是心非的伪君子。失利可复得，失信万劫不复。

沟通有时也依赖于机遇。有许多机遇就是与朋友的交往沟通中出现的，有时甚至是在漫不经心的时候，朋友的一句话、偶尔的关心，就化作了难得的机遇。俗话说得好，多个朋友多条路，多行善事路自宽，有了沟通事不难。即便是一个伟大的成功者也曾获得过无数人的帮助，没有人是自己一个人达到事业顶峰的。假如你想在生活中顺行，千万不能忽视人缘，切忌不可怠慢沟通。

真正懂得交往沟通之道的人，是在自己能力范围之内尽量给予。他能考虑到对方的立场、需要，尽己所能去帮助对方，并沉醉于此种喜悦当中；他不曾想过自己会得到什么好处，完全是发自内心的诚意，一种养成的习惯。栽什么树苗结什么果，播撒什么种子开什么花，一个能无私付出的人，必然会得到生活真情的回报。

沟通从心开始，让我们为沟通开启一路绿灯吧！

本书在编写过程中，参考和借鉴了大量的资料，在此向原作者表示感谢。由于时间仓促，书中难免有不足之处，欢迎广大读者与业内人士与本人联系，共同探讨。联系地址：武汉市青山区 51 街 9 门 2 单元 1 号，联系电话：15527570008，网址：[Http://www.bxxlzx.com](http://www.bxxlzx.com)。

汪龙光

2009 年 8 月



## 目 录

## 第一章 让心灵滋润甘露

——端正沟通心理 /1

布朗定律——找到心锁就是沟通的良好开端，  
知道别人最在意什么，别人的意愿就会在你的把握  
之中。

信任，免检的通行证 /2

诚信，绝对盈利的资本 /3

宽人，开启沟通的一路绿灯 /4

多思量，换位考虑是良方 /7

坦率说实话，彼此心里无疙瘩 /8

保持平常心，不做平庸人 /13

有错就承认，知错即改正 /14

给心理做一次桑拿 /15

提升沟通的心理能力 /19

案例解析：赞美之后解危难 /24

心理测验：你的交际弱点在哪里？ /25

## 第二章 有礼则立

——讲究沟通礼仪 /27

刺猬法则——人际交往中会出现或保持适当的  
“心理距离”。

为自己做广告——自我介绍 /28





架起一座友谊的金桥——他人介绍 /29

美妙的圆舞曲——集体介绍 /30

我的素描画——名片交换 /31

心声的传递——握手 /33

案例解析：张良拜师 /34

心理测验：你是一个受欢迎的人吗？/35

### 第三章 营建和谐的交际场

——激活沟通元素 /37

自我暴露定理——对别人袒露内心的情感，容易赢得别人的好感。

人性——共同拥有的特点 /38

倾听——沟通的核心 /40

主动阐述——以心换心 /47

观察——心中的天平 /50

推理——舒展胸臆 /51

感受——心里的话儿告诉你 /51

需求——人性的呼唤 /52

微笑——友谊的天使 /52

案例解析：12次微笑化怨气 /54

心理测验：与人交往时你是哪类人？/55

### 第四章 舌尖舞得东风暖

——善用沟通言语 /57

忌讳效应——知道别人不喜欢什么，比知道别人喜欢什么更重要。

言语——你也能把话说好 /58



- 销售言语——大家各得其所 /63
- 谈判的言语艺术——各取所需的温柔 /69
- 寒暄——随意之中不随便 /75
- 打招呼——先用热情抓住你 /77
- 赞美——送上热心的鼓励 /78
- 批评——善意提建议 /80
- 说服——情理两相用 /81
- 拒绝——把“不”隐蔽了说 /82
- 安慰——赠送关爱与体贴 /83
- 幽默——笑声之中解忧愁 /83
- 谦虚——彰显良好品行 /85
- 道歉——道出心中的诚恳 /87
- 案例解析：幽默为你去忧愁 /87
- 心理测验：与人交往时你会说话吗？/88



## 第五章 背起智慧的行囊

——把握沟通脉搏 /91

克林纳定律——与人相处得好坏，在很大程度上取决于我们用什么方式与人打交道。

- 积累人缘，就拥有无尽的资源 /92
- 邻里和睦，远亲不如近邻 /94
- 与陌生人交往——让你不便拒绝我 /95
- 第一印象，一副最好的肖像画 /99
- 好形象在对方心里留下来 /100
- 退一步海阔天空 /102
- 可适度争论，但不能争吵 /103
- 求人的沟通并不丢人 /106
- 送礼也是人际沟通的一条路 /107
- 会议主持——重担在肩腰不弯 /109







汇报工作——说出你的才智 /117

听取汇报——表现领导风范 /118

不受欢迎的交际沟通切莫为 /119

案例解析：看人不顺眼，只因沟通少 /121

心理测验：处世能力 /123

## 第六章 析案明理 (1)

——与上司愉快沟通 /125

吉宁定律——真正的错误是害怕犯错误。

把握与上司沟通的心理 /126

受命后沟通，受益无穷 /130

慢慢靠近你，我的上司 /131

尽职尽责是副手的本分 /132

亲切沟通，要和上司做朋友 /134

给上司提建议，慎重之后再慎重 /136

莫与上司比高下 /137

别给自己找别扭，避免与上司的矛盾 /138

案例解析 1：与上司沟通应主动 /140

案例解析 2：对上司的器重要珍惜 /141

案例解析 3：切莫以为自己高明 /143

心理测验：沟通能力怎样？ /144

## 第七章 析案明理 (2)

——魅力感召下属 /147

斯坦纳定理——在哪里说的愈少，在哪里就听到的愈多。

增添领导风采 /148



|                          |  |
|--------------------------|--|
| 献出真诚关爱 /150              |  |
| 让下属愉快工作就是能耐 /151         |  |
| 下属抱怨，掏心相见 /152           |  |
| 从面部表情了解下属的心理 /154        |  |
| 用心谈心，凝集人心 /156           |  |
| 与各种性情的下属搞好关系 /157        |  |
| 关键在理解 /159               |  |
| 与同事沟通，谨言慎行 /160          |  |
| 把握与同事沟通的脉络 /162          |  |
| 自觉融入团队里 /164             |  |
| 案例解析 1：沟通是凝聚人心的重要手段 /168 |  |
| 案例解析 2：帮助下属化解矛盾 /170     |  |
| 案例解析 3：产生纠纷后当及时沟通 /171   |  |
| 心理测验：人际交往能力自测 /172       |  |



## 第八章 析案明理 (3)

### ——营建家庭的温馨 /175

和谐定理——在组织内部，人际关系和谐的程度，与彼此之间相互尊重、信任和关怀的程度成正比。

|                   |
|-------------------|
| 听孩子的倾诉，为孩子着想 /176 |
| 给孩子颜面 /178        |
| 不能把子女当作还愿的工具 /179 |
| 自己的想法不能强加给子女 /180 |
| 把子女当成朋友 /182      |
| 心里的话明确对孩子说 /183   |
| 与孩子良好沟通的策略 /186   |
| 批评孩子有技巧 /188      |
| 鼓励，为孩子加油 /189     |





- 好方法必有好收效 /191
- 纠正不良的教育方式 /193
- 莫对爱人求全责备 /196
- 信任，奏响夫妻和谐乐章 /198
- 让感情沐浴雨露阳光 /199
- 爱情，在宽阔的空间生长 /201
- 案例解析 1：给孩子空间 /203
- 案例解析 2：对子女要好好引导 /205
- 案例解析 3：在沟通中焕发光彩 /206
- 心理测验：测测你的心胸宽广度 /207

## 第九章 析案明理（4）

——使利益最大化 /209

雷鲍夫法则——认识自己和尊重他人。

- 一个观念 /210
- 两个原则 /211
- 三个要点 /211
- 四种探测技巧 /212
- 谈判让步的五项措施 /215
- 七项基本功 /216
- 八字方针 /219
- 营销创意在攻心 /219
- 创新是灵魂 /221
- 注入你的情感 /222
- 案例解析 1：为自身谋取最大利益 /225
- 案例解析 2：卖报老汉的营销策略 /227
- 心理测验：人际关系信任测评 /229

主要参考文献 /231



# 第一章 让心灵滋润甘露

——端正沟通心理



布朗定律——找到心锁就是沟通的良好开端，知道别人最在意什么，别人的意愿就会在你的把握之中。



## 信任，免检的通行证

从下面的故事里可以体会到信任的力量。

当时纵情饮酒可说是极普遍的风气，作为公司老总的劳生是极力反对纵情饮酒的，除非招待客人，无论什么好酒，他都一滴不沾。

劳生有一个助理，因病请假已经六个月了，在他假后上班的那一天，便发现许多中伤他的流言蜚语散播在整个办公室中，其中最具杀伤力的就是传言他是一个酒鬼，就是因为沉湎于酒色之中才身染重疾。

这位助理明白，那样的流言可能是一些想谋夺自己职位的人所散布的。这对于一个大病初愈的人来说，是一个多么冷酷的打击！他的确喝酒，但事实却并非如此，只不过偶尔喝酒。他觉得应该让自己的上司劳生知道真实情况。

于是，星期日他约见了劳生。他把这些流言重复给劳生听，并向他解释自己虽然饮酒，却从来不为酒所困。他不停地申诉着，劳生却一言不发，最后他还以为劳生再也不相信自己了。谁知劳生却在这时说道：“你要告诉我的话都说完了吗？你的困扰我都知道了！”劳生然后转向服务生说：“来一瓶香槟和两个酒杯。”斟满酒后，劳生举起杯子说：“祝你健康！”

没有信任就没有理解，没有信任就没有快乐。信任是事业的基础，信任是幸福的源泉。信任是宝贵的，得到信任是自豪的。我们在信任别人时，同时也快乐了自己。

人际交流当以信任为前提，缺少信任就缺乏了沟通的基础，有了信任才会产生沟通与理解，才可能有人际关系的融洽。做上司的信任了下属，下属就会一心一意忠诚于上司，倾力做好自身的工作。上下同心，就能形成一股巨大的工作合力。







## 诚信，绝对盈利的资本

人生处世，必须有根基，否则就似浮萍随波逐流，无法自我把持。根基是为人之本，是做人的脊梁。

什么是根基？忠诚老实就是为人处世的根基，它是世人信奉的道德准则。

许多年前的战乱中，一位老人搭乘货船返乡，船资谈定五块大洋，饮食自理。船老大是三十靠边的年轻人，对老人一路照顾，如同亲人。见老人只是用烧饼充饥，出于善心，让老人同吃同喝。

更让老人难以忘怀是船老大不为金钱所动挺身冒险相救。那一日，湖匪鸣枪追击要停船越货。老人身带巨资，急切之中就对船老大说了实情，自己就是怕身上的金条遭遇不测才想到搭船返乡的。船老大二话没说，亲自将老人的金条隐匿于船底的密箱之中。湖匪上船后，船老大机敏应付，给了一些钱才算躲过一劫。抵达目的地之后，船老大一文不少全部奉还。老人千恩万谢，拿出三根金条答谢。年轻的船老大硬是不收，态度十分诚恳。

时过三日。船夫在终点的码头休息时，来了一位中年人。他就是老人的儿子。老人见这年轻人品德超凡，和儿子商量，决定聘请他到商号供职。

船夫经老人的扶持和培养后成为了拥有巨资的老板，但他仍秉持着忠诚老实、不贪便宜的品性，辛勤工作，善待他人，受到众人拥戴。

青年船老大不为金钱所动的作风和问心无愧的工作态度是超过一切社会和时空的做人永恒。只有忠诚老实才能在市场经济中站住脚跟，并有所作为。老实人遭受损失、受到不公正待遇的现象可能存在一时，但不可能存在一世，最终会得到生活的馈赠。

忠诚的人言而有信，言出必行。言出必行，说到做到是一项无价的礼物，聪明的人，无论是领导还是普通百姓，从不会因为事情的变化而收回自己的承诺，因为他们懂得不能失去人心。

诸葛亮北伐中原之前，曾与杨仪一起把二十万兵分为两班，以一百天为期，轮流作战。第一班十万人到了一百天换班的日子，忽然传来魏军和西凉兵马二十万人来犯的战报。于是杨仪建议说，把该轮换





的十万人先留下来，等此战过后再换也不迟。诸葛亮却说：“那怎么行啊？我带兵用人历来以诚信为本，既然有言在先，怎么可以失信？而且那些人已经做好了回家的准备，他们的亲人也在期盼着他们回家；我虽然如今也为难，但也不能强行留人而失信。”即传令让该轮换的十万人立即返回。军士们听说后，都非常感动，他们大喊道：“丞相如此仁厚，我们愿意留下，哪怕舍弃性命，也要大杀魏兵，报答丞相！”于是，在这场战斗中，士兵“人人奋勇，将锐兵骁”，蜀军大获全胜。

与此恰恰相反，周幽王宠爱褒姒，因褒姒不爱笑，周幽王就百般讨好。竟用点燃烽火，戏弄诸侯来博宠姬一笑，却将信义付于这一把烽火，化为灰烬。等到敌人真的来了时，点燃烽火却无人来援，丢了卿卿性命。真可谓是一笑倾国，失信丢命。

做得到就承诺，一诺千金；做不到就不要信口胡说，失信于人。

受欢迎的人，常用各种不同的方式把他们的特点展现在人们眼前，其中最显著的特点便是任何时候都保持守信、履约的美德。如果你要建立完好的声誉，获得别人的好感，就必须信守承诺。

某夫妇所经营的酒店倒闭，还欠债一百六十万。他们本可以关门后远走他乡。但他们没有那么做。他们不辞辛劳地打工，积累微薄的收入后再做小生意，经过数年努力，终于偿清了这笔款项。他们的诚信和正直，感动了不少人。

守信得人心，失信失民心，失威信，最终是失去成功和事业。

忠诚信誉是为人之本，也是交际之本。如果为人缺少信誉，就会丢失人心，最终成为孤家寡人。

## 宽人，开启沟通的一路绿灯

宽容，是容人之过，容人之错，容人之短，体察他人心情，谅解他人的难处。她是做人的美德，也是成就事业必需的品质。

雨果有句名言：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”

宽容是成功型人才的个性。总是在对别人付出，关心别人，体谅别人，凡事首先考虑到的也是别人，这样的人怎么会得不到人心呢？

宽容具有人性，注重维护人性的尊严，在人际交往中，把任何人





都当人看，平等对待。他们认为，每个人都有值得尊重和敬佩的独特个性，因而能得到他人的理解和敬重。

宽容的人是智慧的人。一个人对别人宽容时，也为自己拓宽了一条生活大道。

在美国经济大萧条时期，有位 17 岁的姑娘好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节前一天，店里来了一个 30 岁左右的贫民顾客，他衣着破旧，满脸哀愁，用一种不可企及的目光，盯着那些高级首饰。

姑娘要去接电话，一不小心把一个碟子碰翻，六枚精美绝伦的钻石戒指落在地上。她慌忙捡起其中的五枚，但第六枚却怎么也找不着。这时，她看到那个 30 岁左右的男子正向门口走去，顿时意识到戒指被他拿去了。当男子将要触及门柄时，她柔声叫道：

“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言，足有几十秒。

“什么事？”男人问，脸上的肌肉在抽搐，再次问：“什么事？”

“先生，这是我头一回工作，现在找个工作很难，想必您也深有体会，是不是？”姑娘神色黯然地说。

男子久久地审视着她，终于一丝微笑浮现在他脸上。他说：“是的，确实如此。但是我能肯定，你在这里会干得不错。我可以为您祝福吗？”他向前一步，把手伸给姑娘，那枚钻石戒指就在他的手上。

“谢谢您的祝福。”姑娘立刻也伸出手，戒指戴在了她的手指上。姑娘用十分柔和的声音说，“我也祝您好运！”

这个小姑娘会很照顾对方的情面。那男子也很珍惜没有露丑丢脸的时机，非常体面地改正了自己的错误。这正是宽容给人们带来的回报。

真诚的宽容应该不在心中谴责别人，评价别人，不会因为别人的错误而责怪和憎恶。

宽容的人能正视现实。他不管是在家里，还是在事业上，或是在人与人之间的关系上，都不会脱离实际。一是能努力通过认清别人的真实面目而真正认识人的价值。二是能留心其他人的感情、观点、欲望和需求，多考虑其他人要做些什么、有么感受。例如有一位人常跟她妻子开玩笑，每次问：“你爱我吗？”她说：“每次我留心想一想，我的确是爱你的。”这句话很有道理，除非我们留心想一想别人，否则就





感觉不到他们身上的一切。三是懂得待人接物，想到别人是重要的，能把别人当作重要的人来对待。在与人交际时能考虑对方的感情。你怎样对待别人，别人也同样能怎样对待你。双方都宽容一些，还有什么误会不能消除，还有什么问题不能解决呢？

宽容的人不仅宽容别人，更要宽容自己。

一是不能苛刻自己。不要计较出身，不要计较名利，不要计较权势，不要计较得失，不要计较打击，不要计较挫折。自己出了错误也不要自怨自责，知错能改就行了。

二是要把自身的目标订得实际。目标是前进的动力，不可缺少。对自己应有清醒的认识，知道到底想干什么、应该怎么做，才能事半功倍。不可盲目，也不可不切实际。有的人理想远大，期望值很高，却没有实际能力，失败后就自怨自艾，反倒影响了工作和事业。

宽容自己就是宽厚了生活，是为了生活的质量更好。但宽容自己绝不是纵容自我，否则就会失去理想的内驱力。

宽容，还要宽容亲人。

一是夫妻要宽容。夫妻是世间最亲密的人，夫妻之间的感情是任何其他情感所不能替代的。莫要为了非原则的事情恶语相向，甚至拳脚相对。

在婚姻的漫漫旅程中，不会总是艳阳高照、鲜花盛开，也同样有夏暑冬寒、风霜雪雨。互相宽容的夫妻一定千年共枕；互相宽容的天地一定和平美丽。

二是要宽容长辈。我们的长辈也许没有本事，也许言语粗俗，也许没有家产，也许疾病缠身，我们千万不能因为他们过去“无能”、粗暴，心存记恨，冷淡对待。是的，在过去岁月里，他们打过你骂过你，他们没有给你添置多少新衣，他们对你关心得很少很少，要求得很多很多。他们干涉过你的恋爱、婚姻，他们武断地让你绝对服从。但那已经过去了，当初他们也有他们自己的苦衷呀。

三是必须注重宽容孩子。这是十分容易忽视而又忽视不得的问题。儿女是父母的心头肉，是父母的安慰剂，也是父母的情结。许许多多的父母都是那样的心态——我这一生就这样了，我的孩子一定要有出息。所以，迫切希望孩子出人头地，考得第一第二，上名牌大学，做人家羡慕的事。那些家长日复一日，年复一年，规范孩子的一言一行，纠正孩子的一举一动，抓紧孩子的一分一秒，关注孩子的一文一题，

