

我爱心理学： 如何让沟通简便高效

I Love Psychology : How To Make Communication Easily And Efficient!

让你一语攻心的沟通心理学技巧

苏拉◎主编



世界上会说话的人都在用的心理学技巧！

- ★ 改变你的形象，让沟通更加顺畅！
- ★ 说自己想说的话，不如说对方爱听的话！
- ★ 全方位提升你的沟通水平，让你的成功之路更畅通！

向你传授把话说到对方心坎里的秘诀

超给力的
沟通心理学
技巧



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

我爱心理学： 如何让沟通简便高效

I Love Psychology : How To Make Communication Easily And Efficient!

让你一语攻心的沟通心理学技巧

苏拉◎主编



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

如何让沟通简便高效/苏拉主编. —北京：电子工业出版社，2014.1
（我爱心理学）

ISBN 978-7-121-21761-6

I. ①如… II. ①苏… 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（2013）第257637号

策划编辑：张 轶

责任编辑：张 轶

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：880×1230 1/32 印张：12.5 字数：190千字

印 次：2014年1月第1次印刷

定 价：38.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

序 让你掌控自己的心理学

美国著名的演讲艺术家卡耐基曾经说过：“一个人的成功，有15%是由于他的专业技术，85%则要靠人际关系和他的为人处世能力。”

你拥有多少人脉？你的人脉质量如何？这些实实在在地影响着一个人的成败得失。

那么，如何获得更多的关系，如何找到贵人并把他们变成自己人，这就要依靠出色的沟通技能。综合来说，你的形象和心态、你说话的方式和技巧、你的社交素质和处世方式，决定了你沟通能力的强弱。

良好的形象和社交心态，会让你成为一个具有强大吸引力的人，让你还未开口，就已经赢得对方的好感；

出色的口才和说话技巧，不仅可以将自己的意图清楚明了地传递给他人，把道理说透，让对方也乐于接受；还可以迅速地从对方的表述中认知对方的意图，进而了解对方，建立起良好的友谊；

优秀的素质和灵活的处世方式，会让你的人际关系得到充分的巩固，同时也能让你在社交过程中得到更多的机会并少吃亏。

除此之外，本书还特意为你准备了销售和谈判的心理学讲解，让你得到更多具有实用价值的指导，说服更多你想说服的人。

相信这本书能够帮助你在最短的时间内，了解人际交往中实用的心理细节，提高自己社交沟通的能力，扩大自己的吸引力和影响力。

感谢为本书提供素材的肖冉、任昆、王君飞、马飞、秦娇娇、邱香宝、杭三妹、白秀英、安全、高玉荣、张晓荣、卢宁、李小虎、周海华、史平、冯旭、张彤。

本书使用说明

1. 184个沟通心理学主题

本书从形象改变、社交细节、说话技巧、幽默用语、赞美细节、处世哲学、礼尚往来、谈判销售、有效说服等10个方面来进行讲解，让你百分百提高与人沟通的能力。

2. 5大关键沟通心理细节

每一个主题均用微博的形式，呈现5个沟通心理的中心细节，而每一个细节都是人际关系场上的精华。读懂这些精华，你就能够掌握解决问题的切入点，在人际交往中拔得头筹。

3. 超实用的心理解释

我们对每一个沟通心理细节都给出了简单易懂的解释，帮助读者更好地理解在社交过程中各类人群的心理、行为，以及沟通、解决问题的有效方法。

4. 至关重要的微解释

为了让读者更好地理解沟通心理学，本书设计了“微解释”这一栏目，通过专业的心理知识解释，丰富和扩展了主题内容，是对主题内容的有力补充。

5. 值得借鉴的微案例

在本书中，我们还为读者优选了有趣又具有代表性的案例和典故，具有一定的参考价值和借鉴意义，让你在轻松阅读的过程中学会与人打交道的技巧。

Part1

先改变自己，才能搞定对方 / 10

- 001 第一印象让你赢前面 / 12
- 002 培养你的优良气质 / 14
- 003 微笑是人际交往的敲门砖 / 16
- 004 好的人际关系，从称谓开始 / 18
- 005 推销自己，学会包装 / 20
- 006 像手捧金砖一样递出名片 / 22
- 007 用你的自信，赢得他人的信任 / 24
- 008 大方得体，才能更受欢迎 / 26
- 009 豁达是社交的第一步 / 28
- 010 抱怨，是懦夫的表现 / 30
- 011 好心态，才会有好关系 / 32
- 012 幽默感减少距离感 / 34
- 013 告别社交心理障碍 / 36
- 014 用你的阳光照亮周围 / 38
- 015 低头示弱也是胜利 / 40
- 016 抬杠是一种愚蠢的行为 / 42
- 017 说话不揭人短 / 44
- 018 说对话才能做对事 / 46
- 019 赞美是一堂必修课 / 48

Part2

给任何人“一见如故”的感觉 / 50

- 020 管理印象通往成功 / 52
- 021 谈话是通往陌生人心灵的桥梁 / 54
- 022 共同点让你谱出友谊 / 56
- 023 自我介绍让你更出彩 / 58

-
- 024 记住名字是愉快交往的开始 / 60
 - 025 你的社交半径有多长 / 62
 - 026 学会和陌生人说话 / 64
 - 027 朋友来源于陌生人 / 66
 - 028 寻找同陌生人交谈的突破口 / 68
 - 029 推销自己不怕被拒绝 / 70
 - 030 良好关系可从这里开始 / 72
 - 031 投其所好才会有好效果 / 74
 - 032 交谈时的加分原则 / 76
 - 033 语言也需要包装 / 78
 - 034 控制好说话的节奏 / 80
 - 035 微笑助你更加成功 / 82
 - 036 肢体语言让沟通更有效 / 84
 - 037 目光是心灵的语言 / 86
 - 038 你会打手势吗 / 88

Part3

如何做到见什么人说什么话 / 90

- 039 看人说话才能说对话 / 92
- 040 你知道他们的差别吗 / 94
- 041 良好沟通才能共赢 / 96
- 042 让同事关系融洽 / 98
- 043 对待上司的迂回战略 / 100
- 044 批评下属有技巧 / 102
- 045 谦虚方能赢得尊敬 / 104
- 046 忠言有时无须逆耳 / 106
- 047 讲故事能帮你感动人心 / 108
- 048 谈判艺术帮你搞定客户 / 110
- 049 说服客户要攻心为上 / 112

-
- 050 努力满足客户的需求 / 114
 - 051 争吵不会给你带来帮助 / 116
 - 052 巧妙处理异议 / 118
 - 053 不要吝惜赞美和鼓励 / 120
 - 054 谈情必须把握分寸 / 122
 - 055 小玩笑让夫妻关系和睦 / 124
 - 056 美好家庭离不开沟通 / 126

Part4

幽默会让对方放松警惕 / 128

- 057 你误读了幽默的含义吗 / 130
- 058 幽默的特性 / 132
- 059 幽默的品位 / 134
- 060 幽默的色彩 / 136
- 061 幽默是一种语言技巧 / 138
- 062 幽默会给你不同的人生 / 140
- 063 做一个有幽默感的人 / 142
- 064 注意幽默的误区 / 144
- 065 看准对象再谈幽默 / 146
- 066 后天努力也可学习幽默 / 148
- 067 时代要求追上幽默的步伐 / 150
- 068 幽默为你开启爱情之门 / 152
- 069 用幽默推销你自己 / 154
- 070 用幽默提高生产力 / 156
- 071 用幽默化解困境 / 158
- 072 听觉与视觉可共同表现幽默 / 160
- 073 幽默为你的成功增加筹码 / 162
- 074 幽默是领导者的必修课 / 164

Part5

赞美是攻占对方心理的利器 / 166

- 075 你会赞美吗 / 168

-
- 076 没有人能逃脱甜食诱惑 / 170
077 赞美不只是说好话 / 172
078 赞美要到“点子”上 / 174
079 赞美要有新意 / 176
080 根据对象给予赞美 / 178
081 赞美女人的艺术 / 180
082 赞美也有保质期 / 182
083 借题发挥，让赞美更加自然 / 184
084 赞美从递名片开始 / 186
085 否定和烘托也是赞美技巧 / 188
086 间接赞美可让效果加倍 / 190
087 让对方看到真诚的赞美 / 192
088 赞美要适可而止 / 194
089 以己为镜赞美他人 / 196
090 抬高别人需放低自己 / 198
091 具体的赞美可让效果倍增 / 200
092 给失势的人多一点赞美 / 202

Part6

低头示弱，赢得主动权 / 204

- 093 立身处世先学会低头 / 206
094 低头示弱助你走向成功 / 208
095 主动示弱并不是坏事 / 210
096 能屈能伸方成大事 / 212
097 留下好的交际感觉 / 214
098 缺点让你短处变长处 / 216
099 从容应对流言 / 218
100 不要自作聪明 / 220

-
- 101 要有自知之明 / 222
 - 102 在忍耐中等待时机 / 224
 - 103 做事要低调 / 226
 - 104 喜怒不形于色 / 228
 - 105 学着接受他人缺点 / 230
 - 106 在口舌之争中全身而退 / 232
 - 107 专注事件本身 / 234
 - 108 做事要不卑不亢 / 236
 - 109 以弱胜强并非不可能 / 238
 - 110 放弃也是种智慧 / 240

Part7

注重礼尚往来，关系才有未来 / 242

- 111 朋友多了，路才好走 / 244
- 112 眼神交流是礼仪第一课 / 246
- 113 人靠衣装 / 248
- 114 一举一动彰显仪态 / 250
- 115 说话中的礼 / 252
- 116 邀请的礼仪与禁忌 / 254
- 117 接打电话的礼仪 / 256
- 118 登门拜访的礼仪细节 / 258
- 119 出席会议的礼仪 / 260
- 120 宴会派座请记清方位 / 262
- 121 酒桌上的礼仪 / 264
- 122 学会说祝酒词 / 266
- 123 会劝酒才能喝出真感情 / 268
- 124 礼物是沟通感情的良方 / 270
- 125 掌握送礼的技巧 / 272
- 126 投其所好才能顺利送礼 / 274
- 127 把握送礼时机和场合 / 276
- 128 送礼不妨打出亲情牌 / 278

Part8

让对方被你引导的微心理 / 280

- 129 冷静是心理引导的开头 / 282
- 130 攻心要从自身心理做起 / 284
- 131 利用机遇才能乘势而上 / 286
- 132 引导他人要从了解心理开始 / 288
- 133 特殊心态吸引人 / 290
- 134 攻心为上要以情为先 / 292
- 135 学会换位思考 / 294
- 136 突破他人心防 / 296
- 137 心理博弈的绝招 / 298
- 138 读懂弦外之音 / 300
- 139 帮助与接受帮助 / 302
- 140 屈服不如心悦诚服 / 304
- 141 让他人畅所欲言 / 306
- 142 巧妙让别人接受建议 / 308
- 143 谦卑可化解他人敌意 / 310
- 144 用心理引导让对方说“是” / 312
- 145 以问题开启沟通 / 314
- 146 提问让你拥有主动权 / 316

Part9

销售与谈判，实际上就是玩心理 / 318

- 147 买与卖之间的销售谈判 / 320
- 148 谈判中的角色及策略选择 / 322
- 149 谈判时要摸清底牌 / 324
- 150 善用首因效应 / 326
- 151 销售中的焦点效应 / 328

-
- 152 “占便宜”的客户心理 / 330
 - 153 弱化客户的投入心理 / 332
 - 154 别让价格把你打倒 / 334
 - 155 避免谈判僵局 / 336
 - 156 “权威效应”让你事半功倍 / 338
 - 157 帮助客户就是为自己谋利 / 340
 - 158 客户也同样精明 / 342
 - 159 用人情换成功 / 344
 - 160 善用投射效应 / 346
 - 161 欺骗只会自食其果 / 348
 - 162 欲擒故纵不吃亏 / 350
 - 163 嗅出谈判中的危险信号 / 352
 - 164 掌握谈判主动权 / 354

Part10

找到关键点，对方就无法说“不” / 356

- 165 说服力是成功的基石之一 / 358
- 166 找准沟通突破口 / 360
- 167 五招让你的说服力大增 / 362
- 168 说服之前先挫锐气 / 364
- 169 说服≠争吵 / 366
- 170 说服不是强迫 / 368
- 171 交谈的一些注意事项 / 370
- 172 巧妙应用相似原理 / 372
- 173 说服的基础是了解对方 / 374
- 174 优势问题帮你说服对方 / 376
- 175 独辟蹊径抓住软肋 / 378
- 176 和对方保持一致 / 380
- 177 满足对方的心理需求 / 382
- 178 站在对方的立场 / 384
- 179 这些信号告诉你“停止！” / 386
- 180 说服对方的迂回策略 / 388
- 181 远离谈话僵局 / 390
- 182 让别人接受批评 / 392
- 183 巧借外力让对方无法拒绝 / 394
- 184 让别人喜欢你 / 396

序 让你掌控自己的心理学

美国著名的演讲艺术家卡耐基曾经说过：“一个人的成功，有15%是由于他的专业技术，85%则要靠人际关系和他的为人处世能力。”

你拥有多少人脉？你的人脉质量如何？这些实实在在地影响着一个人的成败得失。

那么，如何获得更多的关系，如何找到贵人并把他们变成自己人，这就要依靠出色的沟通技能。综合来说，你的形象和心态、你说话的方式和技巧、你的社交素质和处世方式，决定了你沟通能力的强弱。

良好的形象和社交心态，会让你成为一个具有强大吸引力的人，让你还未开口，就已经赢得对方的好感；

出色的口才和说话技巧，不仅可以将自己的意图清楚明了地传递给他人，把道理说透，让对方也乐于接受；还可以迅速地从对方的表述中认知对方的意图，进而了解对方，建立起良好的友谊；

优秀的素质和灵活的处世方式，会让你的人际关系得到充分的巩固，同时也能让你在社交过程中得到更多的机会并少吃亏。

除此之外，本书还特意为你准备了销售和谈判的心理学讲解，让你得到更多具有实用价值的指导，说服更多你想说服的人。

相信这本书能够帮助你在最短的时间内，了解人际交往中实用的心理细节，提高自己社交沟通的能力，扩大自己的吸引力和影响力。

感谢为本书提供素材的肖冉、任昆、王君飞、马飞、秦娇娇、邱香宝、杭三妹、白秀英、安全、高玉荣、张晓荣、卢宁、李小虎、周海华、史平、冯旭、张彤。

本书使用说明

1. 184个沟通心理学主题

本书从形象改变、社交细节、说话技巧、幽默用语、赞美细节、处世哲学、礼尚往来、谈判销售、有效说服等10个方面来进行讲解，让你百分百提高与人沟通的能力。

2. 5大关键沟通心理细节

每一个主题均用微博的形式，呈现5个沟通心理的中心细节，而每一个细节都是人际关系场上的精华。读懂这些精华，你就能够掌握解决问题的切入点，在人际交往中拔得头筹。

3. 超实用的心理解释

我们对每一个沟通心理细节都给出了简单易懂的解释，帮助读者更好地理解在社交过程中各类人群的心理、行为，以及沟通、解决问题的有效方法。

4. 至关重要的微解释

为了让读者更好地理解沟通心理学，本书设计了“微解释”这一栏目，通过专业的心理知识解释，丰富和扩展了主题内容，是对主题内容的有力补充。

5. 值得借鉴的微案例

在本书中，我们还为读者优选了有趣又具有代表性的案例和典故，具有一定的参考价值和借鉴意义，让你在轻松阅读的过程中学会与人打交道的技巧。

Part1

先改变自己，才能搞定对方 / 10

- 001 第一印象让你赢前面 / 12
- 002 培养你的优良气质 / 14
- 003 微笑是人际交往的敲门砖 / 16
- 004 好的人际关系，从称谓开始 / 18
- 005 推销自己，学会包装 / 20
- 006 像手捧金砖一样递出名片 / 22
- 007 用你的自信，赢得他人的信任 / 24
- 008 大方得体，才能更受欢迎 / 26
- 009 豁达是社交的第一步 / 28
- 010 抱怨，是懦夫的表现 / 30
- 011 好心态，才会有好关系 / 32
- 012 幽默感减少距离感 / 34
- 013 告别社交心理障碍 / 36
- 014 用你的阳光照亮周围 / 38
- 015 低头示弱也是胜利 / 40
- 016 抬杠是一种愚蠢的行为 / 42
- 017 说话不揭人短 / 44
- 018 说对话才能做对事 / 46
- 019 赞美是一堂必修课 / 48

Part2

给任何人“一见如故”的感觉 / 50

- 020 管理印象通往成功 / 52
- 021 谈话是通往陌生人心灵的桥梁 / 54
- 022 共同点让你谱出友谊 / 56
- 023 自我介绍让你更出彩 / 58

-
- 024 记住名字是愉快交往的开始 / 60
 - 025 你的社交半径有多长 / 62
 - 026 学会和陌生人说话 / 64
 - 027 朋友来源于陌生人 / 66
 - 028 寻找同陌生人交谈的突破口 / 68
 - 029 推销自己不怕被拒绝 / 70
 - 030 良好关系可从这里开始 / 72
 - 031 投其所好才会有好效果 / 74
 - 032 交谈时的加分原则 / 76
 - 033 语言也需要包装 / 78
 - 034 控制好说话的节奏 / 80
 - 035 微笑助你更加成功 / 82
 - 036 肢体语言让沟通更有效 / 84
 - 037 目光是心灵的语言 / 86
 - 038 你会打手势吗 / 88

Part3

如何做到见什么人说什么话 / 90

- 039 看人说话才能说对话 / 92
- 040 你知道他们的差别吗 / 94
- 041 良好沟通才能共赢 / 96
- 042 让同事关系融洽 / 98
- 043 对待上司的迂回战略 / 100
- 044 批评下属有技巧 / 102
- 045 谦虚方能赢得尊敬 / 104
- 046 忠言有时无须逆耳 / 106
- 047 讲故事能帮你感动人心 / 108
- 048 谈判艺术帮你搞定客户 / 110
- 049 说服客户要攻心为上 / 112

-
- 050 努力满足客户的需求 / 114
 - 051 争吵不会给你带来帮助 / 116
 - 052 巧妙处理异议 / 118
 - 053 不要吝惜赞美和鼓励 / 120
 - 054 谈情必须把握分寸 / 122
 - 055 小玩笑让夫妻关系和睦 / 124
 - 056 美好家庭离不开沟通 / 126

Part4

幽默会让对方放松警惕 / 128

- 057 你误读了幽默的含义吗 / 130
- 058 幽默的特性 / 132
- 059 幽默的品位 / 134
- 060 幽默的色彩 / 136
- 061 幽默是一种语言技巧 / 138
- 062 幽默会给你不同的人生 / 140
- 063 做一个有幽默感的人 / 142
- 064 注意幽默的误区 / 144
- 065 看准对象再谈幽默 / 146
- 066 后天努力也可学习幽默 / 148
- 067 时代要求追上幽默的步伐 / 150
- 068 幽默为你开启爱情之门 / 152
- 069 用幽默推销你自己 / 154
- 070 用幽默提高生产力 / 156
- 071 用幽默化解困境 / 158
- 072 听觉与视觉可共同表现幽默 / 160
- 073 幽默为你的成功增加筹码 / 162
- 074 幽默是领导者的必修课 / 164

Part5

赞美是攻占对方心理的利器 / 166

- 075 你会赞美吗 / 168