



你还在「尬聊」吗？」

文静◎编著



# 沟通 心理学

沟通懂心理 · 说话入人心

# 沟通心理学

文静◎编著



中国出版集团



现代出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通心理学 / 文静编著. —北京: 现代出版社,  
2018.1

ISBN 978-7-5143-6610-5

I. ①沟… II. ①文… 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 (2017) 328126号

## 沟通心理学

---

编 者 文 静

责任编辑 李 鹏

出版发行 现代出版社

通信地址 北京市安定门外安华里504号

邮政编码 100011

电 话 010-64267325 64245264 (兼传真)

网 址 www.1980xd.com

电子邮箱 xiandai@vip.sina.com

印 刷 福州凯达印务有限公司

字 数 185千字

开 本 880mm × 1230mm 1/32

印 张 8

版 次 2018年4月第1版 2018年9月第3次印刷

书 号 ISBN 978-7-5143-6610-5

定 价 35.00元

---

版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载

## 前言

人际沟通具有心理、社会和决策等功能，和我们生活的层面息息相关。一个人再有能力，如果他不懂得沟通，那么他所能取得的成就也不会有多大。

心理学认为，人是一种具有社会属性的动物，与他人相处，就像衣食住行一样重要。如果一个人被剥夺了与人相处的机会，大多会产生一些不健康的症状，如产生妄想幻觉，丧失运动机能，且变得心理失调。我们需要与人沟通，哪怕是与人闲聊，说一些无关紧要的话，我们也能因为彼此的互动感到满足和愉悦。通过沟通，我们能够探索自我以及肯定自我。与他人沟通后所得的互动结果，往往是自我肯定的来源，人人都想被肯定，受重视，从互动中就能找寻到部分的答案。

在成功学上，人际沟通是当前个人成功最有用的基本技能之一，我们的生活、工作、事业、爱情等，无一可以缺少沟通，沟通即是人脉。目前全世界都有一种普遍的说法：一个人的成功，15% ~ 20% 靠的是自身能力，另外 80% ~ 85% 是什么？是人脉。

那么维护良好的人际关系又靠什么？靠对人的理解。这样说，并不是忽视自身学识、能力的重要性，而是说只有理解了你生命中那些重要的人，在理解的基础上进行恰到好处的沟通，才有可能与他们建立真正的良好关系，才能借助人际关系的力量，把你的人生规划逐一实现。所以，掌握沟通心理学，对我们来说是当务之急。

本书为满足大家对于成功和幸福的需求，围绕关乎我们切身利益的人际沟通展开讲解，从心理学的角度出发，通过取之于生活的案例，分析了人们在沟通中的行为以及背后的心理原因。以此为基础，进一步阐述了如何引起沟通对象注意，如何给予对方相应反馈，如何取得信任打动人心，如何消除隔阂有效沟通的技巧。认真阅读并在现实生活中演练本书讲授的沟通技巧，你就能把话说到别人心里去，成为一个魅力十足、前程无量的“沟通达人”。

## 第一章 窥心技

### 你要与人沟通，先要把对方秉性看清

有效的沟通，从认清沟通对象开始。

只有看透人性百态、行为百意、心理百变，知人、知面又知心，善于识人性、辨真意、明谎言、防小人，我们才知道，应该采取怎样有针对性的沟通策略。

相由心生，看相貌可知性格 / 2

气质源于修养，品气质可知内在 / 4

体察对方客套话背后的心理动机 / 7

细心看动作，辨别他人的谎言 / 9

阅读手语，分析对方的心理特征 / 12

生活琐事，在不经意间把人出卖 / 16

穿衣风格，是一个人内心特征的外在体现 / 18

下意识的小动作暴露人的内心状态 / 23

饮食习惯，最能表现出一个人的性格 / 28

## 第二章 寒暄技

暖场不冷场，场面话必须说到别人心窝里

如果寒暄只是打个招呼就了事，那与猴子的呼叫声有什么不同呢？

寒暄虽然常是一些简单的话语，却不可忽视。因为它是沟通的催化剂，能够在彼此心上架起一座桥梁，满足人们的亲和心理。

恰当的称呼，是拉近心灵的开始 / 32

寒暄到位，为顺利沟通打下心理基础 / 36

擅长场面话，才能与人套近乎 / 38

客气话说多了，别人会觉得可气 / 42

就算是闲谈，也要多花些心思 / 44

制造共同话题，拉近心理距离 / 48

寻找共同点，打开对方话匣子 / 52

没话也要找话，别让心灵冷场 / 55

说好结束语，让别人从此想念你 / 58

### 第三章 讨情技

#### 东攀西套扯交情，用人情话把心理距离拉近

寒暄话交人，人情话贴心。

日常交往中，该说的客套话我们要说，该送的人情我们也要送，但凡事都有个“度”，只有掌握对方心理，把这个“度”把握好了，才有可能达到我们沟通的预期效果。

把话说成花，和谁都能套近乎 / 64

人情话常说，人情才不会冷却 / 68

浓浓的人情味，带来浓浓的关系 / 72

同学感情，都是用心“培养”出来的 / 75

挖掘沟通契机，让乡情助你一臂之力 / 78

会说职场暖心话，和谁关系都融洽 / 83

推功揽过的话，最能收买人心 / 87

得便宜卖乖，人情、利益双丰收 / 90

## 第四章 方圆技

亦虚亦实亦方亦圆，能贴合人性才叫语商高

说者无心，听者有意，人与人之间应尽量避免冲突，才能达到沟通和谐的目的。

直言快语，虽是真诚，但有时效果不佳，轻者损害人际关系，重者造成麻烦，违背沟通的初衷。而有时刻意绕开真实意图，采用外围战术，却常能收到较理想的沟通效果。

牢骚招人厌恶，不满莫形于色 / 94

沟通存在异议，务必灵活处理 / 96

编造的“真实”，往往更具有吸引力 / 104

以示假麻痹人心，把自己保护起来 / 108

换种说法，抓住人心就能改变结果 / 113

方圆并济，从心理上击退插足的第三者 / 116

逢人只说三分话，不可全抛一片心 / 119

## 第五章 捧抬技

巧妙运用赞美语言，让对方顿时感觉飘飘然

与人交，推其长者，讳其短者，故能久也。

“赞”是一种精明、隐秘和巧妙的奉承，它能从不同方面满足给予赞扬和得到赞扬的人们。时时用使人悦服的方法赞美人，是博得人们好感最有效的方法。

一句赞扬话，能够从心理上改变一个人 / 124

好的赞美，能够迅速拉近两颗心的距离 / 126

赞美发自内心，最能使人愉悦 / 128

赞美恰到好处，才能获得别人最佳认同 / 130

有创意的赞美，总能令人心花怒放 / 132

赞美具体，对方才觉得你不是在敷衍 / 136

各人心理不同，赞美要因人而异 / 137

注意你的措辞，避免赞语引起误解 / 140

良好沟通必须遵守的赞美法则 / 142

## 第六章 圆场技

### 随机应变把漏补圆，圆场话要让人心里舒坦

灵活的应变是避免尴尬的有效手段。

人际交往中，沟通形势的变化难以预料，常会遇到一些意想不到的尴尬，这就要求我们具有较强的心理掌控能力，灵活的语言应变能力，与应急手段相联系，巧妙地摆脱困境。

- 遭遇危机，征服人心化险为夷 / 148
- 身陷窘境，见缝插针把场补圆 / 151
- 事件突发，避人锋芒巧妙化解 / 155
- 朋友争执，两相顺应做和事佬 / 160
- 无谓争执，息事宁人收获人心 / 164
- 愤怒面前，耐心倾听消除心火 / 169
- 如需拒绝，委婉遣词不伤人心 / 174
- 两难问题，稳住心神沉着应对 / 179
- 以变应变，须从人情世故中磨炼 / 182

## 第七章 反驳技

### 进行心理震慑，轻而易举击退他人恶意攻击

世界上任何事情、任何物体都存在矛盾。

遭遇矛盾时，只要抓住别人的心理弱点，就可以利用弱点制伏对方。就像虽然我们撼不动牛的庞大身躯，但只要牵住它的鼻子，它就会乖乖地跟你走了。

避免争论，是争论获胜的唯一秘诀 / 186

义正词严，让不讲理的人心服认错 / 190

硬气回应，给狂妄者一记挫心锤 / 193

击中要害，从心理上震慑泼皮无赖 / 196

软硬兼施，双管齐下将人心软化 / 199

将错就错，以诡对诡让他无话可说 / 202

正话反说，揭穿谬论又不触怒人心 / 204

以理相驳，既达目的又不得罪领导 / 207

回敬幽默，不争论也能缓解紧张局面 / 209

## 第八章 示弱技

忍一时风平浪静，能说低头话才能保全自己

受得小气，才不至于受大气；忍得了一时，才免得百日之忧。

虽说争强好胜是人的本性，但如果沟通中该低头时不低头，激起对方心理敌视，其结果要么一拍两散，要么遭人暗算。记住，沟通的目的是创造一个和谐的人际环境，是通过沟通做成自己想做的事，所以能忍能让才显真本事。

人性复杂，不低头往往头破血流 / 212

有错认错，别人反而更认可你 / 216

没错也认错，化解对方指责心理 / 219

大度避让，别和心理阴暗的人一般见识 / 222

擅打太极，不给对方发火的着力点 / 225

表面示弱，以假隐真占据主动 / 228

适当沉默，以退为进的心理博弈 / 233

居功不傲，言语谦逊才受人赏识 / 236

得理饶人，主动示弱消除心理敌视 / 239

## 第一章 窥心技

# 你要与人沟通，先要把对方秉性看清

---

有效的沟通，从认清沟通对象开始。

只有看透人性百态、行为百意、心理百变，知人、知面又知心，善于识人性、辨真意、明谎言、防小人，我们才知道，应该采取怎样有针对性的沟通策略。

## 相由心生，看相貌可知性格

相貌虽是天生的，但专家研究发现，相貌与人的性格有着密切的关系。性格是指人对现实中客观事物经常的稳定的态度，以及与之相应的习惯性的行为方式。一般情况下，虽然性格的形成都会受到遗传因素的影响，但主要还是在后天的环境中磨炼出来的。并且，在定型之后，具有很强的稳定性，它对人的行为也会产生极大的支配作用。

古人认为，好的面相是：面相威严，富有魄力，意志坚强，无私正直，疾恶如仇；善于理财，有掌管钱财的能力；颧高鼻丰并与下巴相对称，中年到老年有享不尽的福；脸颐丰腴，颧隆鼻高，晚年更为享福。

同时，古人认为不好的面相是：颧高而鬓发稀疏的人可能老来会孤独；颧高鼻低的人往往会被误认为高傲，或者无能；颧高脸颐瘦削的人，可能会做事难成，晚年清苦孤独。种种误解更增加了脸皮薄的人在交际中的困难。所以，他们在处理问题的时候，往往不敢大胆地去行事，宁愿选择消极应付的办法来解决问题。他们对工作常常但求无过，不求有

功，怕担风险。然而，脸皮薄的人并非一无是处。一般而言，脸皮薄者的为人倒是比较坚定可靠的，他们是好属下、好朋友、好同事。

人体貌文秀清朗，姿容朴实端庄，神情自若，是聪明睿智灵活机巧的人，做事有创造性和进取心；质朴而不清秀的人则性格内向，性情孤傲，体貌高大，仪表堂堂，生此相者，掌重权，具有很强的决断力和行动力。而厚朴稳重之相，性情温顺和气，行动老练持重。

具有体形孱弱，神色萎靡不振，两肩缩、脖子长、脑袋偏、脚歪斜、凶神恶煞之相特征，他们多属于心胸狭窄，性情卑劣的人；体貌形状孤单瘦弱、削薄软弱的人，多性情内向、怯懦，孤僻、意志薄弱，为人处世没有主见、无所适从；粗俗鲁莽之相的人，多性格反常不定、喜怒无常，不能自持。

长着孩子的脸形，却已是年纪不小的成年人，虽然有未成熟的外表却有着老成的表现，看起来使人觉得不协调。此种类型的人，喜欢以自我为中心，而且个性好强，所以也可称为显示性格。

“中年发福”的人，大多正值体力最旺盛的黄金时代。他们能够很优越地顺应周围的人情世事，给人一种温馨的感觉，他们多属于活动性的人。这种人虽然常施小计偷懒，但并不被人憎恨，他们中有一大部分人会被周围的人原谅，从而还颇受欢迎。活泼开朗、乐于助人、行动积极、善良而单纯是

这类人的性格特征，他们经常保持幽默感，显得充满活力，同时也有稳重、温文的一面。

这种类型的人，有很多是成功的政治家、实业家和临床医师。因为他善解人意，头脑敏捷，拥有同时处理许多事情的才智，这是他们的最大长处。但是，考虑问题欠缺一贯性，会造成常常失言，过于轻率，自我评价过高，喜欢干涉他人的言行，等等，则是其缺点。

## 气质源于修养，品气质可知内在

一个人的气质与自身的行为有着密切的关系，气质往往决定一个人的行为方式，而其行为又表现为与气质相吻合的特征。辨别一个人所持有的气质，对于合理调配人的行为规范有相当重要的影响。

内在气质不好的人，无论怎样讲究，也表露不出美好的风度。有的人看上去仪表堂堂、神采奕奕，但一个微小的动作，就暴露出其不过是一个金玉其外、败絮其中的“绣花枕头”。这样的人，谁会认为他有气质呢？

有句俗语“穿龙袍也不像太子”说的就是这个道理。反