



中的

苏曼——著

一本高情商沟通秘籍

教你轻松解读他人言行，看透他人内心，赢得说话主动权

看不出客户的真实需求，
猜不透恋人的肢体暗示……

**是智商低，还是情商低？
NO！是你不懂行为心理。**

学点行为心理常识，看人人里
沟通才会更顺畅、更高效

古吴轩出版社



沟通中的 行为心理学

苏曼——著

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通中的行为心理学 / 苏曼著. — 苏州 : 古吴轩出版社, 2020. 4

ISBN 978-7-5546-1529-4

I. ①沟… II. ①苏… III. ①心理交往—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(2020)第022061号

责任编辑: 顾 熙

策 划: 马剑涛 徐红有

装帧设计: 尧丽设计

书 名: 沟通中的行为心理学

著 者: 苏 曼

出版发行: 古吴轩出版社

地址: 苏州市十梓街458号

邮编: 215006

电话: 0512-65233679

传真: 0512-65220750

出 版 人: 尹剑峰

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

开 本: 880×1230 1/32

印 张: 6.5

版 次: 2020年4月第1版 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5546-1529-4

定 价: 42.00元

如有印装质量问题, 请与印刷厂联系。0316-8863998

在日常沟通中，我们常常把注意力放在对方说话的内容上，认为这才是沟通的核心和关键。殊不知，沟通是一件极其复杂的事情。当两个人面对面交谈的时候，除了语言传递的信息，我们的肢体动作、表情等也在不经意间传递着信息。心理学家把这种通过与语言无关的途径来传递信息的沟通方式称为“非语言沟通”。

心理学家赫拉别恩研究所经过长期研究，得出一个结论：人们在进行信息传递的过程中，语言的作用占7%，其他非语言因素的作用高达93%。这就提醒我们，不能忽略非语言表达的重要性，以及对别人的非语言行为的解读和反应的能力。

这里的非语言因素指的就是非语言沟通的方式，它包括人们进行交流时的面部表情、肢体动作、身体姿态、身体接触等。通常，我们说一个人有气质，主要依据的不是他的说话内容，而是以上所说的这些非语言信息。

当然，非语言信息影响的不仅仅是一个人的气质，它对我们的日常生活和工作也会产生较大的影响。

比如，当别人和我们讲到一件事的时候，我们首先会判断对方的话是否可信。而判断的依据，一方面是对方说的内容是否符合逻辑

辑，另一方面是对方说话时的动作或表情等。如果对方神情自然，一副很自信的样子，那么我们会更容易相信他的话；如果对方目光游移，语气听起来犹豫不决，我们就很容易心生怀疑。

此外，非语言信息还会影响我们和别人沟通时的情绪。这在男女发生矛盾时表现得比较明显。通常来说，女人的表达能力比较强，常常用语言来抒发自己的不满情绪；而男人常常通过沉默和回避等方式来避免争吵，殊不知，这样沟通的效果更糟，因为他们脸上阴沉的表情、回避时的冷漠态度只会火上浇油。

实际上，拥有良好的非语言沟通技巧的人比非语言沟通技巧较差的人有更强的说服力，而且更容易在职场、情场等各种情境中获得成功。也就是说，非语言沟通在人际交往中扮演着重要的角色，而且在很多情况下甚至比语言沟通更重要。

因此，我们在与人沟通的时候，要学会察言观色，观察对方的一言一行，同时自己也要通过得体的肢体语言来表达内心的真实想法，这样才能实现有效沟通。

本书关注的是人们在沟通中所出现的各种行为的心理学解释，包含了大量的案例、实验和结果分析。书中所讲到的心理学知识，在我们社会生活的许多方面都会用到。了解、掌握这些心理学知识，会让你的人际关系更顺畅。



第一章 有效沟通，你应该懂点心理学定律

同理心：拉近彼此关系的法宝	002
权威心理：人们更认可权威	007
从众心理：一种迎合大众的心理状态	011
互惠心理：帮助别人，也就是帮助自己	016
古德曼定律：适时沉默定乾坤	020
示弱法则：欺软怕硬心理下的自我保护	024



第二章 不同对象，沟通方式亦不同

完美主义者：遵守规则，才能获得认可	028
乐于助人者：向其求助，这招最管用	032
性情多疑者：用真诚换取信任	036
精明干练者：直奔主题，才能顺畅沟通	040
性格孤僻者：用热情激发对方的表达欲	045



第三章 解密常见微反应，领略非语言行为的魅力

冻结反应：一种保持静止状态的防御战略	050
领地反应：“我的地盘我做主”的主人翁姿态	054
战斗反应：体现了不会轻易放弃的态度	058
安慰反应：负面刺激带来的身体反应	062
胜败反应：分出胜负之后的本能表现	066
爱恨反应：亲近与逃离的身体反应	069
仰视反应：面对优势定位的体态反应	073



第四章 观察入微，沟通要善于观察身体语言

身随心动，根据身体语言读懂对方的心理	078
点头不一定代表满意，读懂对方的头部动作	083
学会观色，让沟通更有针对性	087
手也会“说话”，沟通要读懂对方的手势语	090
优雅大方的坐姿，给对方留下一个好印象	094
观察足部动作，推测他人内心的想法	099



第五章 掌握倾听技巧，在沟通中巧妙回应对方

了解听的状态：心不在焉VS心无旁骛	104
根据具体情境，选择最佳的回应方式	109
不要总是当主角，要给对方话语权	113
解读口头禅，在沟通中见招拆招	117
听话听音，要听懂对方的言外之意	121
言为心声，善听者要听出门道	125



第六章 了解日常行为习惯，知“彼心”沟通更顺畅

习惯性动作反映个人性格	130
就餐礼仪让性格展露无遗	134
看开车方式，了解对方的个性	138
根据笔迹识性格，让沟通有的放矢	142
从办公室物品的摆放，看对方的性格	145



第七章 巧用策略，在沟通中才能掌控全局

根据对方的心情，选准沟通的有利时机	150
选择轻松愉悦的环境，让双方沟通更轻松	154
善用肢体接触，拉近与对方的关系	158
社交场合，座次得当让沟通更顺畅	161
观察局势，巧妙地化解沟通难题	165



第八章 不同场合下的行为解析，让你跟谁都聊得来

情景一：问候和介绍	170
情景二：饭局	174
情景三：打电话	178
情景四：谈判	182
情景五：面试	186
情景六：演讲	190

后 记



第一章

有效沟通，你应该懂点心理学定律

沟通，从某一方面来说就是心理上的博弈，而读懂沟通对象的肢体语言，能够使沟通更有效。那么，我们如何通过对方的小动作来了解他此时的情绪状态和心理状态呢？这就需要懂一些心理学知识。掌握了这些知识，与人沟通会有底气。



同理心：拉近彼此关系的法宝



情境导入

在生活中，常听到夫妻两人拌嘴。妻子抱怨：“你总是不理解我。我为这个家忙里忙外，不仅要上班挣钱，还要做家务、照顾孩子。你就只管挣钱，其他什么都不管……”丈夫不等妻子说完，就嚷道：“我容易吗？为了多挣钱，让一家人过上好日子，经常孤身在外，孤独、寂寞，这些你替我想过吗？”就这样，你一言，我一语，吵个没完没了。

请想一想：他们吵架的根本原因是什么呢？如果站在对方的角度考虑问题，会不会是另外一种情形？



专业解析

有一个动画短片叫《同理心的力量》，情节是这样的：

有一只狐狸掉进了一个地洞里，她大声呼喊：“有人吗？我好像被困住了，四周很黑，我快受不了了！”

高高在上的麋鹿向下瞟了一眼后，试着用魔术棒为狐狸头顶的乌云（痛苦）勾勒出银边，希望狐狸能看到乌云背后的“一线希望”，并安慰道：“现在情况还不算太坏。”

憨厚的大熊则直接向下爬到洞中，与狐狸做伴。他认真地听狐狸的话，最后抱了抱狐狸，说“虽然我现在不知道该说什么才好，但我真的很高兴你愿意跟我说”，让她感受到他理解她的处境。

在这个短片中，大熊的动作向狐狸传递了这样一种信号：“你的感觉，我懂……”这种信号其实就是同理心的另一种解读方式。

在心理学上，同理心是EQ理论的专有名词，是指正确了解他人的感受和情绪，进而做到相互理解、关怀和情感上的融洽。通俗地说，同理心就是将心比心，也就是把同一时间段、同一地点发生某一事情的主角换成自己，这样才能设身处地去感受他人的情绪和心理，去体谅他人。

一般来说，按照表现得分从低到高的顺序，可以把同理心分为以下几个层次：

第一层次——最低分层次。

表现：讥笑，打断，反驳，抱怨。

效果：让他人反感，让他人情绪受影响。

在这个阶段，当交谈对象说出了自己的感受，倾听者不仅取笑对方，还制止对方说话，对对方的见解万分挑剔，并为自己辩护，

自述以满足自我需要，完全忽视交谈对象，结果使对方的心灵受到严重伤害，造成沟通隔阂。本节情境导入中的夫妻双方的沟通就属于这个阶段的沟通，两人都不站在对方的角度思考问题，互相指责，结果导致争吵。如果双方都站在对方的立场，为对方考虑，就会令对方产生“他（她）懂我”的感觉，那么他们之间的感情就会越来越深。

第二层次——低分层次。

表现：疑问、忠告、抱歉。

效果：有挫折感，口服心不服。

在这个阶段，对于一方出现的问题，另一方的态度是：盲目同意，盲目安抚，仅表示抱歉，给予忠告。这种表现明显忽略对方的感受，仅仅是处理事情，而不考虑对方的心情，使说话者觉得不被理解，有挫败感。上面的动画短片中麋鹿的做法就属于此类，这种做法并不能使身陷洞穴的狐狸得到些许安慰。

第三层次——高分层次。

表现：让对方愿意合作。

效果：乐意接受，表示同意其意见。

在这个阶段，倾听者能够准确辨识说话者的重要感受，并能准确反馈其重要而明显的感受。正是因为倾听者能够正确理解说话者很需要被理解的真实而明显的感受，所以使说话者产生被人理解的感受，并乐意继续倾诉。比如，好朋友之间的倾诉和沟通就属于此类。

第四层次——高明层次。

表现：让对方恍然大悟、心服口服。

效果：“真是如此”，充满激情。

在这种沟通模式中，倾听者能一针见血地指出说话者未表达清楚甚至连自己也没有弄明白的感受，如一些潜在感受、潜在需求、潜台词、暗示等。因为倾诉对象能超越说话者的明显感受，明白其隐含的感受，使说话者产生一种“真是如此”的感觉，并愿意更深入地与对方沟通。一般来说，心理学家和咨询者的沟通就属于这个层次。

在沟通中，要坚持一个重要的原则：先处理心情，再处理事情。通常来讲，沟通高手总是能建立同理心，理解对方的情绪和感受，从而创造良好的沟通情境。在日常生活中，不管是和亲人、朋友，还是和同事、客户，如果我们能够经常用同理心和对方沟通，就会让交流变得和谐、融洽，也可以减少或避免很多不必要的争吵和不快。



知识链接：同理心的运用之处理客户投诉

客户投诉，常常是一个棘手和令人头疼的问题。我们该如何运用同理心处理客户投诉呢？通常来说，应坚持两个重要原则：

1. 以诚相待原则

归根结底，处理客户投诉的目的就是获得客户的理解和再度信任。这就要求处理客户投诉时要抱着极大的诚意，坚持以诚相待的

原则。若不能给客户留下诚恳真挚的印象，那么其结果往往是不能解决客户投诉问题。

2. 换位思考原则

这一原则是为了有效地处理客户的投诉。很多卖家尽量把客户的投诉不合理化，从而把自己的损失降至最低。他们自以为赢了，但是他们也失去了这个客户，甚至让自己的口碑变差。因此，在处理客户投诉时，一定要站在对方的角度来考虑问题：“如果我是客户，会怎么做？对产品或者公司会有什么不满？”

当然，还要坚持绝不争辩、满足客户需求的原则，也就是让客户痛痛快快地发泄心中的不满，明白客户的心理诉求，帮助客户解决问题。

权威心理：人们更认可权威

情境导入

初次见面，对方在做自我介绍的时候，会给你留下怎样的印象？如果对方的职业是“公务员”“医生”“律师”等，我们通常会觉得对方有信服力。

这是为什么呢？是什么心理在作怪呢？

专业解析

美国一位心理学家做过这样一个实验：他在给某大学心理学系的学生上课时，向大家介绍说请来了一位举世闻名的化学家。这位“化学家”告诉学生，自己发现了一种新的化学物质，这种物质具有强烈的气味，但是对人体无害。然后，这位“化学家”装模作样地拿出一个装有蒸馏水的瓶子，说这就是自己所发现的化学物质。他打开瓶盖，请同学们闻一闻它的气味，闻到气味就举手。结果，大多数学生都举起了手。

明明蒸馏水没有气味，为什么多数学生举起了手呢？

这是因为，人们普遍存在权威心理。人们普遍认为，那些地位高、有学识、受人敬重的人所说的话是正确的，并对此给予足够的重视。

这种心理的产生，是安全心理和认可心理共同作用的结果。所谓安全心理，指的是人们常常认为权威人物的思想、行为和语言往往是正确的，服从他们可以让自己更有安全感，并降低自己出错的概率。所谓认可心理，指的是人们常常认为权威人物的要求往往和社会要求相一致，若按照权威人物的要求去做，会得到各方的认可。

在现实生活中，我们可以把这种权威心理进行逆向应用。比如，请权威人物宣传某种产品，辩论说理时引用权威人物的话作为依据，等等。

下面这个案例就是运用权威心理解决问题的典型做法。

L先生在市中心经营着高层公寓，过着悠闲舒适的生活。不过，L先生遇上了房客拖欠房租的难题。这个房客总是说自己没钱，已经有半年没有交房租了。虽然L先生和这个房客交涉过几次，想让他搬出公寓，但是每次对方都以“没有地方可去”“一有了钱，马上交房租”等说辞搪塞过去。

L先生深受困扰。他向同样经营公寓的朋友倾诉，朋友告诉了他一种方法，他尝试之后，那个房客马上就搬走了。

那么，L先生用的是什么方法呢？