

沟通懂心理 说话有水平

说话 心理学

教你如何说漂亮话

鸿图◎编著

SPEAKING
PSYCHOLOGY

“用心”说话胜过“用口”说话

口若悬河，说不到点子上，也只是废话！

只言片语，说到心坎里，就是金玉良言！

一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；

一句不甚得体的话，可以毁掉一个人的一生。

要做到说话中肯、中听、管用、打动别人，

不仅需要口才技巧，更要运用心理技巧。



海潮出版社
Haichao Press

沟通懂心理 说话有水平

说话 心理学

教你如何说漂亮话

鸿图◎编著

SPEAKING
PSYCHOLOGY



海潮出版社
Haichao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

说话心理学 / 鸿图编著. -- 北京 : 海潮出版社,
2013. 3

ISBN 978-7-5157-0223-0

I. ①说… II. ①鸿… III. ①心理学—通俗读物
IV. ①B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 190089 号

书 名: 说话心理学

作 者: 鸿 图

责任编辑: 张 莉

封面设计: 今朝设计

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969751 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京市业和印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 210 千字

版 次: 2013 年 3 月第 1 版

印 次: 2013 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0223-0

定 价: 29.80 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

目录 Contents

第一章 察言观色原理： 操纵人情往来的基本技术

察言观色是一切人情往来中操纵自如的基本技术。不会察言观色，等于不知风向便去转动舵柄，人情世故则无从谈起，弄不好还会在小风浪中翻了船。

- 一、做了解他人的语言高手 / 2
- 二、多一点观察，你就能改变世界 / 4
- 三、透过他的眼睛看穿他的心 / 6
- 四、不对他的动作习惯说“我不在乎” / 9
- 五、让他的服饰助你一臂之力 / 12
- 六、千万别拿他人不足不当回事 / 14
- 七、分清楚场合环境，才能达到我们所渴望的效果 / 16
- 八、保持一颗平常心 / 19
- 九、与老人交谈，多把“请教”挂嘴边 / 22

第二章 倾听定律：

尽力用心去听，就能听到信任、支持和力量

说话是一个双向过程，我们所说的很重要，但对方所说的同样重要。只有真诚有效的倾听对方，让对方找到认同与尊重，才能使下面的交流过程更顺利有效的进行。同时，通过倾听他人，能更有效的获取对方的有效信息，有利于我们组织编排下面的语言与话题。

- 一、竖起聆听的耳朵让他人一次说个痛快 / 26
- 二、不做对话中的“麦霸” / 29
- 三、将回应进行到底 / 32
- 四、听，就要听出弦外音 / 35
- 五、会听更要会“接” / 37
- 六、从他人角度说话也是一种聆听 / 39
- 七、让攻其不备的问话做有效倾听的催化剂 / 42

第三章 赞美效应：

溢美言辞，让人如沐春风

赞美天生有一种魔力，能拉近人与人之间的距离，扫除彼此之间交往阻碍。而恰到好处，新鲜奇特，貌似不经意的赞美更能愉悦他人，打动人心，给人以美的感受。

- 一、有创意的赞美更让人受用 / 46
- 二、内心真诚的赞美，可以创造奇迹 / 48

三、赞美具体才不是敷衍 / 51

四、不要让赞语引起误解 / 53

五、出其不意之处的赞美，好比意外的礼物 / 55

六、背后赞美别人，散发异样魅力 / 57

七、学会适度的赞美 / 58

八、赞美要因人而异 / 60

第四章 言辞准则：

声情并茂，让人赏心而又悦耳

好的说话技术还需要好的言辞来润色提升为艺术。人们喜欢听合乎自己胃口的话，但也更喜欢接受美妙悦耳的声音，这就需要在说话的声音与言辞上下工夫，才能让说出口的话赏心而又悦耳。

一、简洁的语言最具吸引力 / 64

二、幽默，言论的调料 / 66

三、温婉的谈吐最能愉悦他人的心理 / 70

四、平实通俗的语言最具感染力 / 72

五、条理清晰，说话便有条不紊 / 74

六、用对字眼，才有影响力 / 75

七、妙用语调，抑扬顿挫能感染听者 / 77

八、让委婉来得更亲切一些 / 81

九、用自信与热情感染他人 / 83

十、和惹人厌的说话习惯“byebye” / 86

第五章 困境心理反应： 临危不乱，机制巧妙方可得人心

说话不是一件简单的事情，而说好难说的话更是不容易。怎样说既能摆脱尴尬不利的境遇，又能让人觉得恰如其分，够火候，同时也能给他人有力警示，这就需要从他人的心理出发，深谙说话艺术方可。

- 一、用委婉含蓄的语言拒绝对方 / 90
- 二、用巧妙的回答还击对方 / 92
- 三、机智摆脱尴尬局面 / 96
- 四、巧妙地运用暗示 / 99
- 五、聪明的人学会自嘲 / 101
- 六、善于寻找话题 / 103
- 七、保持镇定的说话方式 / 106
- 八、巧妙地暗示对方的错误 / 108
- 九、避其锋芒，模糊其词说有弹性的话 / 111
- 十、借物说事，明话暗说 / 114

第六章 职场说话心理策略： 笑傲职场，怎样用“心”说话最聪明

想要笑傲职场，可并不像想象的那么简单，它不仅需要硬件——你的工作能力，还需要软实力——在领导与同事之间说好每一句话。

- 一、不同的场合选择合适的表达方式 / 118
- 二、说话要掌握时机 / 121
- 三、敏感话题请绕行 / 122
- 四、用沟通来缓解僵局 / 125
- 五、工作中少一些抱怨 / 129
- 六、与领导说话要掌握分寸 / 131
- 七、以请教的方式提建议 / 133
- 八、玩笑不能开过头 / 136
- 九、背后不说人是非 / 139
- 十、贬抑自己，赞扬他人 / 144

第七章 销售说话心理策略： 客户的心思我来猜，不再对我说拒绝

想要钓到鱼，就得像鱼儿一样思考，对鱼儿了解的越多，你就越容易钓到鱼，钓到的鱼也就越来越多。这在销售中的说话过程中非常适用，换言之“不要仅仅把自己当成一个销售员，更要把自己当成一个客户”，销售便不再是一无所获的旅程。

- 一、从客户的心理角度出发看问题 / 148
- 二、把最受用的话以“不经意”的方式说出来 / 150
- 三、如何使对方的拒绝变为接受 / 153
- 四、打动人心的说话技巧 / 156
- 五、该让步时就让步 / 158
- 六、时刻保持一种冷静的态度 / 161

- 七、适当地学会变通 / 164
- 八、掌握打电话的技巧 / 166
- 九、学会善于把握时机 / 169
- 十、去时要比来时美 / 172

第八章 谈判说话心理策略： 字字中的，就是一番“攻心”计

谈判是双方为某种目的企求达到一致的一种磋商，是用对话的方式去谋取一个好的结果。一定意义上，谈判更是一种借助语言这个基本工具而进行的一场心理博弈战，把话说到对方心坎里，才能促使谈判获得成功。

- 一、寻找最佳的谈判方式 / 176
- 二、互惠也可以是一种新型谈判 / 178
- 三、适时改变谈判策略 / 180
- 四、学会放低姿态 / 182
- 五、巧妙运用激将法 / 185
- 六、以静制动，无声胜有声 / 189
- 七、适当地满足对方的利益 / 192

第九章 求人办事说话心理策略：

说话有情有理，他人心甘情愿为你“效劳”

要想办成事，把我们所说的话的价值发挥到最大，就要学会善于运用洞悉人心的力量。找对路子，摸准窍门，打动对方，如此，才能使事情顺理成章地达成。

- 一、适当学会低头说话 / 196
- 二、自我介绍要得体 / 198
- 三、用闲谈打开话题 / 199
- 四、效忠的话别忘了说 / 202
- 五、转移他人注意力 / 204
- 六、得寸又进尺也未尝不可 / 205
- 七、寻找感情上的突破口 / 209
- 八、话不在多全在点上 / 211

第十章 交际心理策略：

摸透脉搏，就这样被你征服

人际交往中的各种问题，都与心理学有着非常密切的关系。要想成为社交达人，就要摸准他人脉搏，擅攻人心。

- 一、相信别人就是相信自己 / 216
- 二、放下你的“架子”再说话 / 218
- 三、懂得尊重他人 / 220

- 四、有效地拉近彼此距离 / 222
- 五、用关心和热忱去迎接别人 / 224
- 六、做人要真诚讲信誉 / 226
- 七、少点虚空多点实在 / 227
- 八、不要过度自我夸耀 / 229
- 九、人情话要多说 / 232
- 十、勇于承担错误 / 235

第十一章 婚恋说话心理策略： 蜜语拴住人心，让爱变得简单

美好的婚姻与爱情需要“甜言蜜语”，爱就要说出来，但如何说出甜而不腻的感觉，这就需要花一番心思，看“芳心”说话。

- 一、恋爱要会“谈”更要会问 / 238
- 二、借斗嘴让爱情升升温 / 240
- 三、“忌妒”，让爱情生辉 / 242
- 四、采用含蓄的示爱方式 / 244
- 五、莫让无话不谈变成无话再谈 / 247
- 六、制造一场完美的话别 / 249
- 七、老夫老妻也要经常来点甜言蜜语 / 251
- 八、做个讨婆婆欢心的巧嘴媳妇 / 253
- 九、把话说到岳父岳母心坎里 / 255
- 参考文献 / 258

第一章 察言观色原理： 操纵人情往来的基本技术



察言观色是一切人情往来中操纵自如的基本技术。不会察言观色,等于不知风向便去转动舵柄,人情世故则无从谈起,弄不好还会在小风浪中翻了船。

一、做了解他人的语言高手

语言并不仅仅是一个说话交流的过程，它还能反映一个人的内心活动、想法与喜好。即便把谈话的内容装扮的完美无瑕，但我们谈话时的动作，说话的语气、语调等诸多方面都能把内心的诸多信息反映出来。这也正是语言是人和动物最本质的区别之所在。

说话方式、说话内容能反映的心理活动很多，同时它也能清晰地映射出一个人的性格特征。喜欢在言谈当中引经据典的人内心非常推崇权威；在谈话当中过分使用恭敬语言的人，怀有很强的警戒心；经常使用“我妈妈说”的人在思想上还比较幼稚；在谈话中突然有意识地使用粗暴言辞的人，他此时很希望在彼此之间占有主动优势的地位；即使和交情非常深厚的人交谈依然非常客气、礼貌的人，很可能在心理上存在巨大的自卑感；无缘无故就会很小声说话的人，其个性方面有柔弱的一面或者是对于所言事物缺乏信心；谈话内容过于偏重自己，对于自己的家庭、事业等方面滔滔不绝的人，往往以自我为中心，有很严重的自我意识倾向；在谈话时故意把一个话题拉得很长且说个没完的人，是害怕别人提出反对意见；说话声音非常高昂的人，性格比较任性；喜欢打探别人消息，并且对于某些传闻非常感兴趣的人，内心则多为孤独无聊，缺少真正的朋友；喜欢谴责上司或老板的过错，指责他们无能的人，通常在心中有强

烈的出人头地的愿望。

福音书说：“听话要快，答话要慢。”希腊有句谚语：“人有两只耳朵，一个嘴巴，是要叫人多听而少说。”这些都是在总结了言谈当中的语言心理后得出的处世良言。

说话是一门艺术，更是一门学问，只有掌握了语言的规律和人的心理之后才能真正成为言谈中的智者和掌控者。

由此可见，言谈能从不同程度反映一个人的内心变化，也能把个人的喜好与秉性等信息折射出来。如果我们能做到从他人的角度出发认真听其所言，准确迅速的知其所想，进而来指导与规避自己的言行的话，那样就能够准确的把握语言的尺度，把话说的完美，说到别人心坎里，就能真正的打动并俘获人心，那其他所有的问题都能迎刃而解，不再是问题。

无论你是一个语言高手，还是一个对语言存在着某种心理障碍的人，或者是一个本来存在语言心理障碍而想成为语言操控高手的人，都请从这一刻起开始通过交谈来迅速捕捉他人身上以及心理的信息，进而来了解他人，影响他人，去发现、接受、改变，并运用它，让自己成为真正意义上的语言领导者。从心理学的角度出发去发掘语言的魅力和力量，它会为你美好和灿烂的明天去开疆扩土，你会发现原来自己也能成为一个了解他人的语言高手。

二、多一点观察，你就能改变世界

每个人都有自己的思维方式和说话习惯，时间久了，就会掺杂不少可能导致不佳结果的说话方式和内容，形成很难改变的语言惰性。很多时候，我们就生活在已经习惯了的模式里，既不关心自己应当作出哪些改变，更别谈关注他人有什么改变，他人有着怎样的心理需求。这些就都犯了语言沟通交流的大忌，语言是一个双向交流的过程，如果只是自己一味的说，而忽略他人的心理感受，那和一个复读机有什么区别，也不可能达到良好的沟通效果，更别想给人带来愉快的听觉感受。

而如若我们对他人的说话环境多一点观察，多站在他人的角度看看，多了解一些对方的心理状态与情绪问题，那我们就会换一种方式与他对话，那也就会带来一个让自己惊喜的新的说话效果。

一个周末，许多青年男女伫立在街头。他们有不少人是等待与情侣相会的，有两个擦鞋童，正高声叫喊着以招徕顾客。

其中一个说：“请坐，我为您擦擦皮鞋吧，又光又亮。”

另一个却说：“约会前，请先擦一下皮鞋吧！”

结果，前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几，而后一个擦鞋童的喊声却收到了意想不到的效果，一个个青年男女都纷纷让他擦鞋。

“月上柳梢头，人约黄昏后”，在这样一个充满温情的美妙时刻，

谁都愿意以干净亮丽、大方得体的形象出现在自己心爱的人面前。

第一个擦鞋童说话尽管礼貌、热情，并且还附带着质量上的保证，但这却与此刻青年男女们的心理差距甚远。在这样一个美妙温情的黄昏时刻，没有谁会花工夫破费钱财去“买”什么“又光又亮”，仅仅是“为擦鞋而擦鞋”没有什么特殊的意义，显然很没有必要。

但第二个擦鞋童的话就大不一样了，这位聪明的擦鞋童，传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意，他所说的与此刻男女青年们的心理非常吻合。一句“约会前，请先擦一下皮鞋吧！”可谓是真正说到了青年男女的心坎上。

一句“为约会而擦鞋”一下子抓住了顾客的心，大获成功。可见，研究然后深谙他人心理，察颜观色，多点观察，才能得到准确的无形信息，也才能找到最恰当的说话切入点。

有一家皮革材料公司，专为皮革制造厂家提供皮革材料。一次，一位客户登门，几句寒暄之后，公司负责人发现这位客户实力雄厚，需要很大的量。在交谈中又发现这位客户比较自负，性急。于是皮革材料公司通过客户观看样品的机会，适当而得体地夸奖他的经验与眼力，在最后的谈判中，先开出每公尺20元，但接着又加了一句：“您是行家，我们开的价是生意的常规，有虚头骗不了您。最后的定价您说了算，我们绝无二话。”果然，客户在这种信任的赞誉声中，痛痛快快地定了每公尺15元的价格（公司的进价是每公尺12元）。

在察言观色的过程中，我们在探寻他人的心理信息时，切不可鲁莽冒进，而应遵循一定的原则。在知识高深、经验丰富的对手面前，千万不能自作聪明、虚张声势，这势必会给对方造成心理上的反感，同时也会给对方产生不可信赖的感觉。尤其不能不懂装懂、显露浅薄，

否则，就可能弄巧成拙。

而在有刚愎自用、好大喜功心理的对手面前，不宜过多解释，可以采用激将之法。采用激将法在很大程度上能激发对方的虚荣心理，从而能达到自己想要取得的说话效果。而对于沉默寡言、疑神疑鬼的对手，则应当先谨慎的摸清对方的虚实。这类对手多有保守心理，缺乏安全感。如果不顾一切地一味套近乎，则越殷勤，越妥协，往往越会引起更多的疑问和戒备。这时面对对方坚守自己内心的情境中，不妨想方设法启发对方讲话，逐步摸清虚实，对症下药。态度也不妨强硬一点，用自己的自信来感染、同化对方，打消疑虑。

也正如那家材料公司的负责人很快就谈成了生意，关键就在于他准确地把握住了对方的性格及心理，使用了正确的说话方法。

三、透过他的眼睛看穿他的心

眼睛是心灵的窗口，这句话不无道理。一个人的情绪状态、阅历，都能从眼睛中看出来。可以说，眼睛传递的信息最丰富、最复杂，也最微妙。善于捕捉他人有效信息的人，能透过对方的眼神窥见他的内心，哪怕他是口是心非，只要我们透过眼睛看透了他的心，就能掌握言语交谈的度，同时把我们积极有效的信息传递给对方，即把话说到他的心坎里。

因此，我们在与对方交谈的过程当中，要想真正看穿他人内心而说对说准话，就应当时刻注意对方眼睛里流露出来的信息。因为眼睛