

XinLiXue Yu

让说话扣人心弦，让言谈打动听者

>>> Shuohuashu

心理学 与 说话术

郭春光◎编著



说话并不仅仅只是把话说出来那么简单！

>>>话是开心锁，看你怎么说！一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳！

话不在多少，一言一语恰如其分；言不在繁简，一字一句动人心弦；

声不在高低，一腔一调入心入耳；逞口舌之利，不若较量心理，让话语更有穿透力！



中国纺织出版社

让说话扣人心弦，让言谈打动听者

心理学与说话术

郭春光◎编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

说话与心理紧密相关,透过各种细节,看穿他人的微妙心思,用最合人心的说话方式与人沟通,获得最佳的沟通效果,就能轻松达成目的。

本书分为上下两篇,上篇教会读者如何透视他人心理,把握最有效的沟通术;下篇从实战情景入手,从职场、情场、社交场到演讲、谈判、求人办事等,每一种场景都一一解析,教会读者最能打动人心的说话术,成就自己的人生。

图书在版编目(CIP)数据

心理学与说话术/郭春光编著. —北京:中国纺织出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5064-9390-1

I. ①心… II. ①郭… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 270027 号

策划编辑:闫 星 责任编辑:曲小月 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:22

字数:250 千字 定价:36.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

——前言——

语言在现代交际中的重要作用已经毋庸置疑。戴尔·卡耐基说：“一个人的成功约有15%取决于技术知识，85%取决于口才艺术。”这就阐明了一个人说话水平的高低，已成为其生活及事业能否取得成功的关键因素。

我们发现，同样都是说话，效果却各不相同。怎样才能让自己的语言达到我们所期望的效果呢？很简单，直指人心的语言才是最有效的。为此，一定要“攻心”，以“心”为重，针对我们说话的对象，具体分析他们的心理状态和弱点，以此来决定什么时机该说什么话，什么时机不该说什么话，或是该说多少话。

然而，在此之前我们必须要做足功课。首先，我们要具备一定的洞察力，学会“读”心。而读懂人心并不是一件简单的事情，谁也不会把自己的真实想法写在脸上。识人难识心，难就难在“快”和“准”。要想瞬间准确地把握与判断，要靠“用心看”（望）、“用心听”（闻）、“用心问”（问）、“用心想”（切），以及毫不间断地积累和学习。

读心就要会“听”，在这个人才竞争的时代，我们只有提高自己“听”的能力，听出对方的言外之意和话外之音，然后才能“以牙还牙”，让自己处于有利的地位，并如愿以偿的踏上自己的成功之路。这一点，可以从中国的历代外交辞令中得到证实，精明的外交家，除了能言善辩以外，更重要的是他们会听。

当然，我们还要会“看”——看出对方内心真正的想法。比如，对方的口

头禅是“真的”，那么这个人是真老实还是假实在？对方平时是一个沉默寡言的人，一下子变得健谈，这里面究竟有什么猫腻？咬嘴唇、摸下巴，这些小动作又代表着什么？对一个双手抱臂的人讲话，为什么他几乎一句也听不进去……

除此之外，我们还需要会“问”，会“想”。这些问题中所牵涉的细节都是人的潜意识发出的信号，都是社交活动中读懂对方内心想法的关键线索。如果你误读了这些细节，就有可能导致一些不良后果——也许一单生意就此泡汤，也许会多树一个敌人，也许会因此造成爱人的离开……生活原本就是由无数细节组成的，如果不注意这些细节，你还能掌控你的生活和社交吗？

知己知彼百战百胜，如果我们学会了慧眼识人，把握人心，就能在交际场上准确的把握对方的内心世界，然后方能对自己的交际决策作妥善的规划，赢得交际的成功！心理学的奥妙在于“攻心”，直指人的隐秘心灵，每天学点心理学就可以帮助你在复杂的交际中得到纵横驰骋的奥秘，也可以形成一套自己的说话攻心术！

对于在现实中扮演着不同角色的我们，如果懂得心理学，它可以使你摆脱无所适从的困境；它可以让你具有认清环境和辨别他人的能力；它可以使每个人在风云突变之际，看透周围的人与事、洞悉他人内心深处潜藏的玄机，以不变应万变。进而指导我们怎么说话，让你在人生的旅途上更加从容地应对各种人际关系，不再四处碰壁，牢牢地掌握人生的主动权。

编著者

2012年9月



上篇 透视心理巧练说话术

第1章 看穿外表,说话对准他人心思	3
解析表情密码,话语更易到位	4
眼为心门,抓住眼神说对话	7
对方眉毛挑动,你该表达真诚	11
鼻子会表意,说话合心意	13
通过嘴巴的动态掌控内心波动	16
手势小动作,交流不可忽视	18
观察脚部动作,让表达正中人意	21
先看后说,站坐姿势体现心境	24
巧说话,利用服饰装扮透视对方心理	27
 第2章 听出真心,会听是说话的前提	 31
高效沟通从得力的倾听开始	32
听语气,揣测对方心理再说话	34



品音色,推测对方性格再交流	36
会听更要会思考,某些话语有深意	38
口头禅泄露性格特征	40
听到关键点,适时给予反馈	42
让对方多说,更能掌握话语主动权	45
巧妙引导,让对方说出真心话	47
第3章 驾驭对方,妙语掌控对方“心盘”	51
丝丝入扣,引导对方了解你未说出的答案	52
说话直杵人心不如旁敲侧击	53
说出自己的私事,诱导对方说出心事	56
适时一语中的,让对方无言以对	58
多给予赞同,令对方更乐意向你倾诉	60
巧用激将法,使对方落入你的“话套”	63
南风法则,柔声细语打开对方真心	65
第4章 震撼人心,强大气场的说话方式	69
沉稳有力的声音更能给对方以信任感	70
洪亮的音色令人“过耳”不忘	72
言简意赅的说话方式令你气场强大	74
适时沉默让言辞变得更加金贵	76
语调的变换传递出自己的心声	78
站立着说话,对方更易被你所动	80
说话有气力会更有震撼力	82
不露声色,表情严肃令话语更强势	84
提问和反问令气场锐不可当	86

第5章 劝说得力,贴合人心的说服术	89
博取好感,谈话从对方兴趣入手	90
通过真诚,让言辞显得更可信	92
现实例证更易说服对方	94
劝人用点战术,不要针锋相对	96
用数字说话,让自己的言辞更具说服力	99
句句话为对方着想,更能打动人心	101
描述未来蓝图,令对方充满期待	103
名人效应,对方的偶像可做“药引”	105
 第6章 拒绝要巧,否定他人又不伤人心	107
巧用幽默拒绝,不伤对方面子	108
拒绝的理由也要说得有情有义	110
动情说出难处,让对方理解你的苦衷	112
顾左右而言他,变话题巧拒绝	114
适时撒娇式的拒绝方式很奏效	116
用抬高别人的话语巧妙拒绝对方	118
 第7章 赞美之言,人人爱听	121
赞美不要太夸大,把握火候很重要	122
利用他人之口赞美,更能博得欢心	124
赞美要特别一点才能打动人心	126
小细节的赞美往往令人很舒服	128
看准时机,赞美要说在点子上	130
巧妙夸人,赞美也要看准人	133
赞美显真诚,轻轻松松赢好感	135



第8章 批评时留心,言辞要顾及他人心理	139
委婉的指正,胜过直接的批评	140
批评他人的言语绝不可伤人自尊	142
点到为止,批评要达到醍醐灌顶之效	144
用鼓励的言辞去批评对方	146
实事求是,中肯的建议令对方心服口服	149
巧妙诱导,让对方自行说出错误	151
分清场合,适时软硬兼施	153
说出对对方的担忧,批评也动情	156
 第9章 玩转职场,会说话才能前程似锦	159
面试中如何进行完美的自我表达	160
领会领导意图,说应景的话	162
学会赞扬领导,掌握好分寸	164
与上司巧谈薪资问题	167
言谈谦逊,避免职场遭人嫉恨	169
及时巧妙汇报工作,博得领导认可	171
言辞透露忠诚,获得上司信任	174
对下属的奖惩言辞要掌握好分寸	176
 第10章 甜蜜爱恋,爱情中的动心说话术	179
学会求爱的制胜语言	180
爱情里少不了甜言蜜语	182
猜透女人心,男人巧说话	184
女人学会说点捧男人的话	187
男人必会的哄女人术	189

撒娇的语言在爱情里很有用	191
爱人需要有安全感的语言	193

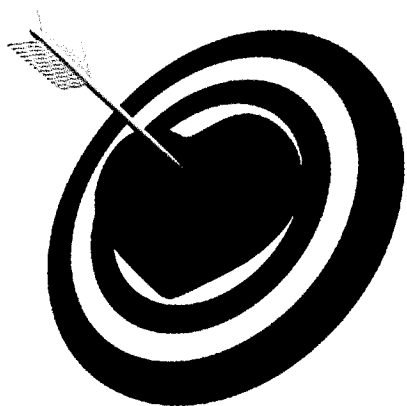
下篇 解析情景说话人人心

第 11 章 纵横商场,剖析人心经商自有妙语	199
寒暄有道,消除彼此的陌生感	200
信誉是生命,表达出你的真诚	202
描述诱人的利益,对方更容易就范	205
妙语温暖客户心,助你轻松成交	207
合理铺垫,打消对方疑虑	210
化解对方推脱借口的语言策略	212
剖析人心,以退为进的语言计谋	215
 第 12 章 灵巧社交,经营人际的说话术	 219
首因效应:言谈礼貌亲切留下完美印象	220
投其所好的话语容易走进人心	222
善用鼓励和夸奖,让对方心里更舒服	224
言语禁忌,有些话有碍人际关系	226
真诚爽朗的言谈最能捕获人心	228
言语谦和,朋友才会越来越多	231
分清年龄性格,巧妙与之攀谈	233
与异性朋友说话的语言技巧	236



第 13 章 幸福婚姻,让家庭更和谐的说话术	239
体会父母心,多说令人欣慰的话	240
婆媳之间相处的语言沟通技巧	242
赏识教育,孩子需要你的语言鼓励	244
批评要讲方法,巧说令孩子接受	247
妻子如何对丈夫说话才算聪明	249
丈夫妙语讨得老婆欢心	251
夫妻间的沟通要把握好态度	253
家庭矛盾如何用妙言化解	255
 第 14 章 圆润处世,揣摩人心轻松应酬的妙语	259
处世为人不可不会的客套话	260
巧妙恭维给对方留下好印象	262
遭遇尴尬,如何巧言打圆场	264
面对刁难,自嘲就能轻松化解	267
聊大家都能聊的话题更易炒热气氛	269
依据情况,把祝酒词说到位	271
祝贺的言辞要说到人心坎里	273
迎来送往、离席入席的那些话	275
 第 15 章 求人办事,悦人心的话语助事水到渠成	279
动情言语,令对方不忍对你拒绝	280
巧妙铺垫,让求人办事变得顺理成章	282
求人办事要真诚,不要羞于表达	285
互惠互利,巧言求人让对方感到有利可图	287
抬高对方,令其不好意思拒绝你的要求	289

表述事情难度,激发对方的斗志	291
运用“登门槛效应”,令对方不知不觉认可你	294
借用时机,把难开口的请求说出来	296
 第 16 章 演讲口才,开口就能抓住听众的智语	299
分清演讲类型,定好言辞的基调	300
开场白要能迅速引起听众的注意	302
铺垫互动,让听众进入你营造的氛围	305
言简意赅,句句都令人过“耳”不忘	307
演讲制造悬念,听者更为入迷	309
站在听众角度说话才能打动人心	312
面对“卡壳”,轻松妙语化解	315
绝妙的收尾,让演讲余味不绝	316
 第 17 章 妙语谈判,使结果有利于自己的说话术	319
先听后说,句句有力回应	320
言语滴水不漏,谈判语言要谨慎	322
欲擒故纵的妙语,令对方自动上钩	324
抓住对方漏洞,一语击破关键点	327
变换话题,打破谈判僵局	329
清晰列举实例与数据更有说服力	331
巧设问题,反问抵御对方	333
柔情语言攻略,让合作细水长流	335
 参考文献	338



»» 上 篇

透视心理巧练说话术

▼第1章

看穿外表,说话对准他人心思

在人与人的交往过程中,要想准确把握别人的心思,就要多多练习说话的技巧。而要想自己说话打动别人的心,使别人与你达成共识产生共鸣,就需要掌握一定的心理透视技巧。假如我们能够在谈话的过程中通过观察别人的衣着打扮、言谈举止、微妙神情来了解别人的内心,那么,我们就能够准确地把握别人的心理,使彼此的交流更加顺畅。



解析表情密码,话语更易到位

在人与人交谈的过程中,表情起着重要的作用,而且,有时候表情还能传达某些无法用言语表达的信息。在双方的信息交流中,表情是一种不可或缺的形式,表情丰富而微妙,它是人们心理的显露、情感的外化。

情绪和情感作为一种内部的主观体验,通常伴随着某种外部表现。这种外部表现就是表情,它是与情绪、情感有关的行为表现,是可以观察到的行为特征。不同的表情有不同的功能或作用。表情分为面部表情、姿态表情、语调表情。面部表情是指通过眼部肌肉、颜面肌肉和口部肌肉的变化来表现的各种情绪状态;姿态表情可以分为身体表情和手势表情两种;语调表情包括声调的高低、语速的快慢等。这三种表情构成了人类的非语言交往形式,心理学家和语言专家称之为体语。人们之间除了使用语言进行沟通之外,还可以通过由面部、身体姿势、手势、语调等表情构成的体语来表达自己的思想、感情和态度。在很多场合里,人们甚至不需要使用语言,只要观察对方的脸色、手势、动作,听听对方的语调,就能够感知到对方的意图和情绪。在与人交往的过程中,如果能够掌握表情密码,就能使自己说话更到位。

《红楼梦》里,湘云给袭人带来绛纹戒指,黛玉笑她“是个糊涂人”,在“前日”没有让人把袭人的一同带来。为此,湘云做了一番分辩。这时,宝玉、黛玉、宝钗等几个人都笑了。宝玉笑道:“还是这么会说话,从来不让入。”黛玉听了,冷笑道:“她不会说话,就佩戴‘金麒麟’了!”黛玉一边说,一边起身离开了。幸好,其他人都没有听见,只有宝钗抿着嘴儿一笑。不过,宝玉听见了,因此十分后悔自己又说错了话。然而,看见宝钗笑了,宝玉也情不自禁地笑了起来。宝钗见宝玉笑了,忙起身离开,去找黛玉说笑了。

尽管每个人都在笑,但却因为每个人心里所想的不一樣,因此他们所表

现出来的“笑”的神态语言是有差别的。黛玉的笑是妒忌的笑,她担心宝玉会因为金麒麟与自己生隙,顿生妒忌之情,而且这样的心理影响了宝玉,“宝玉听见了,因此十分后悔自己又说错话了”;宝玉笑得很亲热,给人一种亲切的感觉,因为他习惯了与湘云开玩笑;宝钗的笑则是幸灾乐祸的;后来宝玉见宝钗笑了,也自我解嘲地“笑”了;但是,宝钗见宝玉笑了,却又忙着走开,去找黛玉“说笑”了,由此可见,宝钗的笑是为了掩饰自己与宝玉的相视而笑。

在现实生活中,因为性格、身份、经历不同,所以每个人的神态各不相同。即使在相同的情境之中,人们的神态也是各不相同的。在与人交往的过程中,如果能够根据对方的表情做出适当的回应,就能够使自己所说出的话更加符合当时的情景、气氛,也能使听话的人感觉到妥帖和舒心。

以下,我们总结了一些常见的表情密码,并且进行了解析。如果掌握了这些表情密码,在与人交往的过程中,说话就会更加到位,从而在人际交往中如鱼得水。

1. 眼睛的解析密码

众所周知,眼睛是心灵的窗户,在交谈过程中,眼睛是仅次于语言的重要表达工具。人与人之间除了需要语言的交流,眼神的交流也是必不可少的。在交谈时,要用眼睛注视着对方,并且面带微笑,这是一种尊重。当然,注视要掌握分寸,不能直勾勾地盯着别人看。眼睛既可以表达爱慕、喜欢、欣赏、赞美等积极的表情,也可以表达生气、愤怒、厌恶、鄙夷等消极感情。例如,当男人对女人说“我爱你”时,一定要含情脉脉地望着对方;当一个人生气时,人们往往用“眼中喷出了怒火”来形容。

2. 嘴巴的解析密码

无论是谁,要想说话就需要用到嘴巴。毫无疑问,在沟通过程中,说话的一方必须用嘴巴来表达,在表达的时候,如果嘴角上翘,就表示说话人心情很好;如果嘴角下撇,则说明说话人很悲伤;如果嘴角一侧向上,一侧向下,则说明说话人带着鄙夷的态度;如果说话人嘴巴大张,半天合不拢,就说明说话人非常惊讶。当然,如果倾听者表现出这些嘴巴的表情,也代表同样