

社交必看指南，职场必胜读本，婚姻必备手册

# 懂心理才能 会说话 会做事



杨可以 王 瑜◎编著

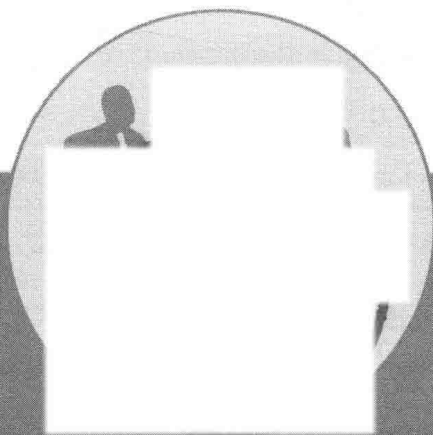
读点心理学，成为会说话、会做事的人生赢家

会说话是一种本事，会做事是一种才能，  
话说得好，能广结善缘，事做得好，能化敌为友。

 中国纺织出版社

# 懂心理才能 会说话 会做事

杨可以 王 瑜◎编著



 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

说话做事是人立足于社会的基本能力，会说话的人受人欢迎，会做事的人更容易达成所愿。怎样才能成为会说话会做事的人呢？这其中少不了心理学的功劳。

本书通过剖析大量的实际案例，告诉读者该如何运用心理学提高说话技巧，提升沟通能力，练就说话会做事的好本领。本书从心理学角度对在不同情景下如何会说话、会做事进行了详尽解析，让你在社交活动中游刃有余，轻松达成目的。

### 图书在版编目（CIP）数据

懂心理才能会说话会做事 / 杨可以，王瑜编著. —北京：中国纺织出版社，2017.8（2017.9重印）  
ISBN 978-7-5180-3763-6

I. ①懂… II. ①杨… ②王… III. ①心理交往—口才学—通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第162316号

---

责任编辑：闫 星

责任印制：储志伟

---

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年8月第1版 2017年9月第2次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：14

字数：209千字 定价：29.80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

想要拥有高超的说话技巧，懂点心理学是关键。要知道语言往往是内心情感或者思想意识的一种表达，人们不仅可以通过语言表达自己的内心，也可以通过语言看到他人的内心。懂心理学可以让你更容易掌握说话的本领。

说话和做事，这两者是统一的。会说话的人，做事定然会一帆风顺。懂心理学，会让你做事的能力进一步提高。

做事的手段和心计不是不可告人的阴谋诡计，而是人们为达到成功所采取的正当方法，是做事的一种技巧，也可以说是一种智慧。古今成大事者无不深谙“为人之智”、“做事之道”。做人之难难于从躁动的欲望和情绪中稳定心态，做事之难难于从纷乱的矛盾和利益的交织中理出头绪。只有懂心理学我们才能从内里促进自己、发展自己、成就自己的人生之道。

可以说，本书是一本实用的说话与做事的心理学教程。在本书里，我们将从各个细小的方面来探讨如何通过做事影响他人心理，并教会读者面对不同的人 and 事物该怎样说话，怎样把话说好、把事做好，使我们在人际交往中变得更加圆融，更加左右逢源。希望每位读者都能够在本书的指导下，将这些技巧亲身运用到实际社交中，令自己在社交场上如鱼得水、日益强大！

编著者

2017年3月

## 上篇

## 懂心理才能会说话

- 第 01 章 开口见心，懂心理更能心口结合说出美言····· 002
- 把第一句话说好，轻松打开对方心门····· 002
  - 提高语言表达技巧要有正确的方法····· 004
  - 交谈不要以自己为中心，让对方做主角····· 006
  - 开口就要表示你对他人的尊重····· 007
  - 真诚并自然地夸奖他人····· 009
- 第 02 章 妙语寒暄，懂心理让你的寒暄更能投其所好····· 012
- 说好客套“场面话”，做一个知理懂礼的人····· 012
  - 制造惺惺相惜的感觉，交谈更容易····· 014
  - 不经意的赞美之言，让对方悦耳舒心····· 017
  - 谨言慎行，不用语言的刀子伤人····· 019
  - 言多难免语失，巧妙挽回局面····· 022
- 第 03 章 巧言赞美，懂心理让你的赞美更恰当好处····· 025
- 赞美，人际交往中最能打动人心的语言····· 025
  - 抓住对方特点的赞美才能与众不同····· 027



	赞美他人被忽视的优点，迅速赢得人心	029
	巧妙将赞美的话间接传递给他	032
	得失效应：我们更要注重赞美的变化量	035
<b>第 04 章</b>	<b>善于提问，懂心理让你的提问无往不胜</b>	<b>038</b>
	反问别人可以解救自己	038
	逐层深入，步步为营	040
	把握问题的尺度，打好擦边球	042
	让对方说“是”，掌握主动权	044
	迂回发问有益于问题的直接解决	046
<b>第 05 章</b>	<b>学会说不，懂心理让你拥有拒绝的智慧</b>	<b>049</b>
	欲扬先抑，拒绝时转个弯	049
	意思要明确，表达可委婉	051
	柔软的言语更易拒绝对方	053
	克服“不好意思”的心理	055
	拒绝但不伤害对方的技巧	057
<b>第 06 章</b>	<b>言语及心，懂心理让你更能把话说到心坎儿里</b>	<b>060</b>
	关键时刻一语中的，让对方无言以对	060
	重视最后几句话的影响力	062
	以己度人，挖掘对方欲望点	064
	悉心聆听，把话说到心坎里	066
	用言语触碰对方“软肋”，令其降服于你	068
<b>第 07 章</b>	<b>妙语解围，懂心理让你更能轻松化解尴尬</b>	<b>071</b>
	致歉要诚恳而巧妙，怨气才能化解	071
	把僵局打破的往往只是几句话	073



巧妙打圆场，帮他人夺回面子 .....	075
缓和气氛，先让矛盾双方适度降温 .....	078
巧妙补救失言的四个技巧 .....	080
<b>第 08 章 三思而言，懂心理让你顺利避开说话雷区 .....</b>	<b>083</b>
慎言办公室敏感话题 .....	083
三缄其口，少惹事非 .....	086
聪明人，不揭人隐私 .....	088
给他人面子就是成全自己 .....	090
聪明人说话要分清场合 .....	092
<b>第 09 章 面对上级，懂心理让你更容易博得领导认可 .....</b>	<b>094</b>
坦诚相告获得领导理解与支持 .....	094
乐观接受任务，绝不埋怨牢骚 .....	097
对领导表示支持，赢得领导信任 .....	099
三言两语巧妙说，化解与上司的矛盾 .....	102
巧妙汇报工作，句句说到领导心坎儿上 .....	104
<b>第 10 章 面对谈判，懂心理会说话让对方无力反击 .....</b>	<b>107</b>
言语直击内心，令人自发认同 .....	107
用言语示弱，令对方放松警惕 .....	110
语言的“高压政策”，使对方心弱屈服 .....	112
迂回的言语，使其因心里焦急露出破绽 .....	114
虚张声势，令其就范 .....	117



## 下篇

## 懂心理才能会做事

- 第 11 章 洞察他人，做事前先把握对方的心理** ..... 122
- 要善于揣摩对方的心理 ..... 122
  - 要了解交际中的“规则” ..... 124
  - 要具备察言观色的洞察力 ..... 128
  - 刺激其欲望，促成大事 ..... 130
  - 妙用激将法，促成其事 ..... 133
- 第 12 章 巧用人际关系，懂心理让你借力打力更容易** ..... 136
- 重用实力比你强的人 ..... 136
  - 发现下属身上的闪光点 ..... 138
  - 尊重身份地位比你高的人 ..... 140
  - 不要把自己当作全能的人 ..... 142
  - 不要忽视亲人的力量 ..... 144
- 第 13 章 会装糊涂，懂心理让你轻松玩转社交** ..... 146
- 大事不糊里糊涂，小事不过分计较 ..... 146
  - 留点瑕疵，犯点小错更可爱 ..... 147
  - 适当装傻，不必事事刨根问底 ..... 149
  - 精明过度，聪明反被聪明误 ..... 152
  - 表面糊涂心里明白，彰显高境界 ..... 154
- 第 14 章 灵活变通，懂心理让你左右逢源** ..... 157
- 获取好人缘，你需要做事圆通一点 ..... 157
  - 知进退是一种灵活的应变智慧 ..... 159





懂得随机应变的人处事更顺畅	161
有爱的谎言，你需要说出口	163
方圆配合，你的人生就会左右逢源	165
<b>第 15 章 对症下药，求人办事先从对方心理入手</b>	<b>168</b>
巧妙磨人，让他乐意帮助你	168
了解对方的喜好，看人下话碟	170
利用同情心，求人办事好说话	172
打开突破口，求人前先满足其需求	174
脑袋灵活一点，问题才会更简单	176
<b>第 16 章 有所保留，任何时候都不要丢掉防人之心</b>	<b>179</b>
别随便和人交心，保持应有的警惕	179
嘴上把好门，关系再近说话也要有分寸	181
小心被利用，不可泛滥同情心	183
分不清对象，发牢骚容易招祸患	185
眼明心亮，看清周边的小人	187
<b>第 17 章 化敌为友，让对手为我所用的心理博弈</b>	<b>190</b>
传递友善，化敌为友	190
向你的“敌人”求助，能改善彼此关系	193
有了误解，就要主动认错	195
别较真，否则只能两败俱伤	197
装装糊涂，别针锋相对	200
<b>第 18 章 修复关系，悦纳他人不为裂痕嫌隙烦忧</b>	<b>203</b>
矛盾不用怕，幽默来帮你化解	203
不轻易留裂痕，宽容对待小摩擦	205

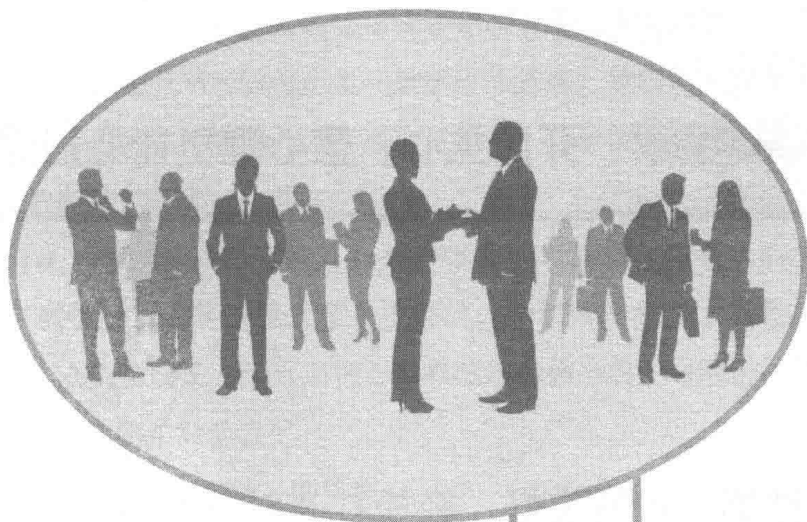


错了，那就真诚说一句“对不起” ..... 209

及时化解矛盾，打开彼此的心结 ..... 211

求同存异，容下生活中的不同点 ..... 213

参考文献 ..... 216



上  
篇

懂心理才能会说话

## 第01章 开口见心，懂心理更能心口结合说出美言

### 把第一句话说好，轻松打开对方心门

萍水相逢的两个人，要想在短时间内在心灵上碰出火花，达到共鸣，关键的是说好第一句话。第一句话是初次见面时打开对方心扉的金钥匙，也是让素不相识的人一见如故的关键所在。

在交际中，有的人经常用一句话就能抓住对方的心理，让对方对其产生知音般的好感，从而愿意将谈话继续下去。一句话能够让双方倾心和投机，就会开创一个融洽、热烈的交谈局面，并将这种局面从主观意识中愿意维持下去，就能顺理成章地达到沟通和交流的目的。能够拥有这种本领的人，他在朋友中也会有着吸引他人的魅力，他的交际面也会越来越广。

两张陌生的面孔要想短时间内消除心理上的生疏和尴尬，说好第一句话是最关键的。漂亮的第一句话能够给人亲热、友善、贴心的感觉。常见的谈话方式有如下几种。

#### 1. 让第一句话拉近双方的距离

三国时期，为了联合抗曹，鲁肃和诸葛亮进行了一次会谈。在两个人见面的时候，鲁肃第一句话就说道：“我，子瑜友也。”诸葛亮的哥哥诸葛瑾字子瑜，是孙权帐下的谋士，和鲁肃是好朋友。鲁肃这句话字数不多，却很快拉近了双方的心理距离，让诸葛亮对他产生了信任。鲁肃这种初次见面就攀亲的谈



话方式在生活中是十分常见的方式，它能够很快地在两个陌生人之间搭起一座互相沟通的桥梁，让对方在顷刻之间就产生一见如故的感觉，从而给对方留下深刻的印象。任何一个人都不可能离开人群而独自生活，只要彼此都留意，便不难发现双方存在的那层“亲戚”关系。

比如“你是山东大学1996年毕业的，我是1998年毕业的，你还是我的学长呢”，“原来您也是河北人啊，我老家是承德的，咱们两个算得上是老乡了”，这样的谈话方式也会让对方感到亲切，很自然地把你当成了自家人，接下来就会和你进行深入而愉快地交谈了。

### 2. 对人表示敬仰的谈话能给人贴心的感觉

每个人都希望别人关心自己，当你在和陌生人谈话的时候，能够以对方为中心，以对方的特长和成就为话题，就能够引起对方的兴趣，获得对方的好感。对对方表示敬重和仰慕，是热情有礼貌的表现。当然，用敬仰的方式并不是指一味地奉承和言不由衷，而是要掌握好分寸，做到恰到好处，不能够给人以虚情假意的感觉，说话的内容和方法也要因人而异，灵活掌握。例如：“我在画展上看到过您的艺术品，收获很大，没想到今天竟然能在这里目睹您的风采，真是三生有幸啊。”

### 3. 问候式的谈话给人亲切的感觉

交际其实很简单，和陌生人相处更是如此。通过一句简单的问候，表现出自己的热情、涵养和风度，让对方乐意和你进行交谈。

小赵经常坐火车回家探亲，每次探亲十几个小时的旅途总是十分愉快。因为他经常主动和周围的人打招呼交谈，“您好，您也是回家探亲吧？”或者“您好，能不能把您的杂志借我看一下。”这样就与原本陌生的人聊了起来。别人眼里的枯燥路途，却成了小赵结交新朋友的一种方式，在和一些旅客们分手的时候互相留下电话，经常保持联系。

面对陌生人并没有任何值得害怕的地方，可怕的是羞怯和内向的性格导致结交新朋友机会的丧失。只要是能够主动积极地同对方聊天，就能够产生共鸣。有时候我们觉得那些攀亲戚、问候式的话可能是“废话”，但正是这些



“废话”的存在，才能开创一个良好的交谈局面，更容易地拉近彼此间的距离，为建立深厚的友谊而打下良好的基础。初次见面，只要第一句话抓住了对方的心，也就抓住了结交新朋友的一个重要步骤，让它成为人与人之间一见如故的敲门砖。

## 提高语言表达技巧要有正确的方法

好口才是在深厚的学识基础之上的，如果失去了这个基础，那么，要想达到口吐莲花的水平恐怕就是缘木求鱼了。准确地表达、幽默机智地应答和缜密的逻辑思维都离不开头脑中广博的学识。换句话说，任何的妙语连珠只不过是表面性的技巧而已，而个人的内涵才是最重要的东西。如果我们只停留在表面技巧的追求上，未免就显得舍本逐末了。

俗话说，十年培养一个富翁，百年才能够培养出一个贵族。要想成为一个说话的高手并不容易，这需要经过个人长期不懈地努力才能够达成。要想在交际场合中游刃有余，应付自如，就应该从平常的一点一滴做起。

因此，我们不妨从以下几个方面来入手：

### 1.关注生活，增加生活积累

如果生活在封闭的圈子当中，就会孤陋寡闻，与世界隔绝，也会和周围的人以及环境失去联系。一个没有生活积累的人和别人说话的时候往往会因为所谈话题与社会现实脱节而让人感到枯燥无味，别人对他也失去了兴趣。综上，丰富的生活积累有利于人与人之间的交际，所以我们应该关注生活点滴，找到更多与人交谈的话题。

### 2.注重阅读，增加知识量

从很大程度上来讲，口才是“满腹经纶”“博古通今”等词的另一种称谓。拥有了丰富的知识，在和别人的谈话中就不会因为无知而自卑，谈吐间就



会很自然地引经据典，所表达的内容也会十分高雅。假如胸无点墨，在陌生人面前也好，在老朋友面前也罢，只有闷头静听的份，这样你就无法得到别人的关注。因此，在日常的生活中，你要多注意阅读，注重知识的积累，看一些历史、哲学、文学、政治、美学之类的书，提高个人的修养，让自己达到“腹有诗书气自华”的境界。当你有了充足的知识储备之后，就会有充足的底气站在别人面前进行较高层次的谈论了。

### 3.紧跟时尚，掌握时代潮流

时尚是一个时期内比较流行的生活方式和文化理念。它以各种物质的形式表现，表达了时下人们的思想认识和价值观念，也体现了绝大部分人的精神需求。假如一个人和时尚脱离，就意味着被时代所抛弃，那么他也无法在交际生活中和别人产生共同的话题。一个不懂时尚的人在和别人的交谈过程中，他所说出内容会因为缺乏时尚元素而显得乏味，他所受到的欢迎程度也必将大大降低。我们要不想成为被别人冷落的人就要紧跟时尚，比如了解短时间内流行的服装款式、电影类型、前沿杂志、热门话题等。这样就能够走在时代的最前沿，不至于被社会大潮抛在后面。紧跟时尚的生活方式和精神状态，不仅能够让你享受到一个特定时期的文化气息，更能让你在交际场合中不至于处在边缘的位置，同时，为你拥有一个良好的交际圈子打下坚实的基础。

### 4.关心政治，了解时事

我们处在一个与世界交流越来越频繁的时代里，报刊、电视、互联网传播着世界各地的政治事件和时事新闻。如果连续几天不上网、不看报、不看电视，就会有一种被世界抛弃了的感觉。政治和时事与我们息息相关，如果一个人紧闭房门，两耳不闻窗外事的话，就显得既缺少知识又没有趣味，会遭到别人下意识地排斥和嘲笑。

我们应该知道，流利的表达、缜密的思维、从容的谈吐，其来源是头脑之中日积月累所形成的广博知识。要想提升自己的表达能力，绝不能去追求技巧上的细枝末叶，而是要用知识去武装头脑，提高学识修养。只有从根本上提升了自己，才能够厚积薄发，为自己的谈吐增色。



## 交谈不要以自己为中心，让对方做主角

人际交往过程中，每个人都想得到别人的信任和欣赏，这种信任和欣赏必须是建立在沟通和交流之上的，也就是说必须要寻找到和别人谈论的话题。话题聊得投机是获得别人好感最好的捷径。谈论的话题范围很广，最应该注意的一点就是不要始终围绕自己展开谈论，而是要看谈话对方的情况，话题适当的要多围绕对方谈论。

乌拉在一家公司当经理的秘书，平时工作业务很强，经理对她的能力很赞赏。可是她在公司的人缘却不是很好，同事都不喜欢和她交流，原因是她总是喜欢说自己的事情，大家听多了也都觉得很厌烦，平时除了工作上的事情交流之外，很少和她交流其他的事情。

前几天，公司新调来了一位女经理，女经理把乌拉叫到办公室，想从乌拉这里了解一些下属员工的工作情况，可是乌拉都是在说关于自己的工作情况和取得的业绩，女经理提醒了她一次，让她谈谈其他员工的工作情况，她对女经理说：“其他人的情况我不是很清楚，每次都是他们听我说我自己的工作情况，他们的情况我也没有问过。”女经理说：“作为经理秘书，你要比经理更加地了解员工的工作情况，这是你必须完成的最基本的工作，你总是把话题围绕在自己身上，会让别人对你反感，大家不愿意和你交流关于他们自己的事情，别人都不喜欢和你交流，那你的工作要如何更好地完成，在以后的工作里你要多围绕别人的事情作为你们谈论的话题，这样的话有利于你开展工作，也能让你在公司赢得好人缘。”乌拉点了点头。

女经理的话直接点出了乌拉的错误，告诫了她在与别人交谈过程中如果总是围绕自己展开话题的话，不利于完成工作也不会赢得好人缘，想要给别人留下好印象，就要改变自己的谈话话题。

在交际中想要找到和别人谈论的话题，需要主动地了解对方，围绕对方展开彼此之间的话题。心理学家总结出下面这几种心理策略，只要你明白了、学





会了以下几种方法，你便可以轻松地找到和别人交谈的话题，让对方对你充满好感。

第一，问候法。问候法往往需要你自己比较主动。问候法中带有请教、问候等内容。你的问候会让对方感到亲切，对方会有问必答，这样便可以直接从他的答话中寻找和对方谈论的话题。这种方法一般适用于对长辈或者上司。

第二，了解法。这种方法与问候法相似，但有所不同，适应于平级和对下级、晚辈。多询问他的生活环境和和其他情况，对他的工作和生活都有所了解，从了解的情况中寻找与对方之间的话题。

第三，闲聊法。在与朋友之间相聚的过程中，闲聊人生、社会等大家共同关心的话题，从大家的反应中得到大家共同感兴趣的话题。

第四，恭维法。这种方法适应于陌生人之间。知道对方从事的职业，便可以从他的专业、机遇、发展前景等话题入手。人人都爱听好话，对方不会拒绝你的恭维，同时也可以使对方自然而然地谈论自己的事情。从这个角度出发，也会很快地和陌生人轻松沟通。

现代人拥有太多的交际应酬，太多的利益纷争，所以在为人处世中必须要有自己的一套心理策略，让自己在社会中站稳脚，同时得到别人的赏识。话题不要始终围绕自己便是不可缺少的心理策略之一，给予对方说自己事情的机会，激发对方谈论话题的兴趣，倾听对方的谈论，这样才能让彼此友好地交流，自己也会在对方的心里留下好印象。

## 开口就要表示你对他人的尊重

人们都很重视语言表达在心理和技巧上的训练，多加训练可以让自己放下心理包袱，能够和陌生人愉快的谈话。人们都想使与对方的谈话有意义，有收获，那我们的注意力就应该适时地从自己一方转移到对方身上，努力察觉到对