

职场与生活中必备的**讲话艺术**读本

察言观色

开口说进
心里去

CHA

YAN

GUAN

SE

姚斌 / 编著

晏子如何让齐景公**刀下留人**

张大千为何奉梅兰芳为**“首座”**

柯达公司创始人伊斯曼为何不谈业务却拿了**大订单**

谈话中对方用手**摸头**、鼻子或耳朵，各意味着什么

把话说好，把事办好，
人生之路才能走好

著名成功学导师戴尔·卡耐基：

**抓住人心的捷径，
在于以对方最关心的问题为话题**

 海天出版社（中国·深圳）

说话的艺术
系列

察言观色

开口说进
心里去

CHA

YAN

GUAN

SE

姚斌 / 编著



海天出版社 (中国·深圳)

图书在版编目 (CIP) 数据

察言观色 : 开口说进心里去 / 姚斌编著. — 深圳:
海天出版社, 2014. 2 (2014. 6重印)

(说话的艺术系列)

ISBN 978-7-5507-0878-5

I. ①察… II. ①姚… 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 (2013) 第246673号

察言观色：开口说进心里去

Cha Yan Guan Se: Kaikou Shuojin Xinli Qu

出品人 陈新亮
责任编辑 许全军 林凌珠
责任校对 陈少扬
责任技编 梁立新
装帧设计 知行格致

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天综合大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460137 (批发) 83460397 (邮购)
设计制作 深圳市知行格致文化传播有限公司 Tel: 0755-83464427
印 刷 深圳市希望印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 15.5
字 数 206千字
版 次 2014年2月第1版
印 次 2014年6月第2次
印 数 4000-6000册
定 价 32.00元

海天版图书版权所有，侵权必究。
海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

生活中，我们会面对形形色色的面孔，领导唯我独尊、同事嫉贤妒能、朋友常有误会、异性难以揣摩、长辈论资摆谱、老人碎碎叨叨、晚辈特立独行……如何才能与身边的人都能够有一个良好的交流？如何说话才能深得人心？如何才能让听者心服口服？所有的问题都只有一个答案，那就是要洞察听者的心理。与人说话就如同请客吃饭，每个人的口味各异，你必须要针对不同的客人点不同的菜，才能正中下怀，才能有一个愉快的结局。

CHA YAN GUAN SE

在美国，神学院毕业的学生，都必须先到乡村教会去当一定阶段的牧师。这样做的目的，一是可以丰富他们的工作经验，二是可以锻炼他们的韧性和毅力，让他们能够更好地善待神学。

有一位成绩非常好的学生，从神学院毕业后，自愿到一个十分落后的以牧业为主的村庄去担任牧师。因为这里还十分落后，所以这名学生希望通过自己的努力，使那里的人们能够对神有更多的认识 and 了解。

为了让大家接受自己，并扩大自己的影响，使人们更好地领会神的旨意，他打算召开一个布道大会。经过几天紧张忙碌的准备，他的布道大会终于如期召开了。然而，让他没有想到的是，他等了一个上午，竟然没有人来，就在他心灰意冷准备取消布道会的时候，一个牧童来到了会场。

为了不让牧童难过，他向牧童征询意见到底是继续下去还是暂时取消布道大会。牧童说：“牧师先生，取不取消大会我说不好，但是我只知道我所养的100只羊中，就算丢了99只，只剩下一只我也会好好养它。”年轻的牧师决定大会继续进行。他使出浑身解数开始布道，但这位牧童却睡着了。

牧师很难过，但又不好意思叫醒牧童，于是他一直等到黄昏，牧童醒了，他才问牧童为什么睡着了，是不是自己讲得不好。牧童回答说：“我也不知道好不好，但我知道，我养羊的时候，要给它们喂青草，而不是我爱吃的汉堡。”牧师终于大彻大悟。

不久后，他就成了全美最著名的牧师。

有人说这个牧师的布道大会太失败，因为他根本就不知道那些村民心里真正想要的是什么；也有人说这个牧师成功了，因为他终于知道了一个道理——只有从人们的心理需求出发，才能把神学发扬光大。

说话也是一样的道理。

人的一生不外乎言语和动作，而且一切的人情世故，一大半是在说话当中。我们的话说得好，小则可以让人欢乐，大则可以成就大事；我们的话说得不好，小则可以遭人怨恨，大则可以丧身丢命。所以，我们天天都在说话，却未必真的会说话。我们说出的话，是不是能让人家心悦诚服？我们与人辩论是不是能够立足主动？我们求人办事是不是一说就灵？这一切都取决于我们是不是懂得对方的心理。

总归一句话：人生在世，离不开说话。而要想把话说得悦耳动听，就要懂人的心理。为此，我们编撰了这本《察言观色》，目的就在于让更多的人能够从对方的心理入手，把话说到对方的心窝里。

本书共分十章，从日常交流，到如何赞美、批评、求人、拒绝，乃至教子、销售、谈判，可谓面面俱到，将生活的每一个语言场景都鲜活地呈现在读者面前，深入分析谈话者的心理，希望能够给读者带来些

许益处，让每个人都能学会从别人的心理出发，把话说好，把事办好，把人生之路走好。

在此，我们对为本书编写提供帮助的张志军、张兆杰、吴强、王振伟、闫博、李忠良、赵静、李绍玲、李光亮、孙占领、杜延起、张萍、刘芳等表示感谢！

作者于中华演讲协会

2013.8.8

前 言 / i

第 1 章

察言观态，才能知晓人心 / 1

听其言、观其态，才能明其心、说其语 / 2

看穿表面，知晓隐情好开口 / 5

相由心生，看他的手脸知他的心 / 7

眼为心门，抓住眼神说对话 / 10

用心听，从语言破译心灵密码 / 13

第 2 章

交流，要捕获人心 / 17

抓住首因效应，让人对你过目不忘 / 18

投其所好，原来大家是知音 / 21

学会袒露自己，消除对方的戒备心 / 24

建议要柔和，因为没人爱听带刺的话 / 27

逢人减岁，任谁都会喜欢你 / 30

少说多听，让对方感受到你的尊重 / 33

常把“我们”挂嘴边，拉他进入大家庭 / 35

说话“留白”，让人回味无穷 / 39

客套话不宜多，否则会显得假惺惺 / 42

第 3 章

赞美，要满足人心 / 45

人人都需要赞美，赞美让生活更美丽 / 46

多谈对方的得意事，让对方更受用 / 48

间接赞美，让人欲罢不能 / 52

赞美不是吹捧，随意夸大最坏事 / 55
做个“内行人”，赞美细节更让人动心 / 57
在“骂声”中赞美，让赞美更加自然 / 60
掌握要点，让赞美直入人心 / 62
用请教来赞美，让对方觉得更得意 / 66

第4章

批评，要顾及人心 / 69

批评要简洁，点到为止就够了 / 70
批评更要讲感情，让人知道你并无恶意 / 72
批评必须看场合，切勿伤了自尊心 / 75
硬话软说，给足对方面子 / 78
以迂为直，让对方自己品味 / 80
在赞美中批评，时间多久都享受 / 83
幽默批评法，轻轻松松达到目的 / 85
批评结束要肯定，给人自信好改正 / 88

第5章

教子，要深得人心 / 91

一诺千金，让孩子从心底里服你 / 92
批评不过度，以免激起孩子的逆反心 / 94
先倾听后建议，让孩子感觉受到重视 / 97
多理解孩子的感受，成为朋友好谈心 / 99
凡事不比较，以免孩子变得消极 / 102
有事多商量，让孩子感到被尊重 / 104
遇事要鼓励，孩子都是在赞美中长大的 / 107
肢体语言，喂饱孩子饥饿的心灵 / 110

第6章

劝说，要贴紧人心 / 115

站在对方的立场，让对方觉得你和他是一体 / 116

巧妙设喻、委婉劝解，不让对方尴尬 / 119

不要“争论”要协商，和气才能不逆反 / 122

说在明处，意在暗处，让对方听从得有面子 / 124

劝说要真诚，用情理瓦解对方 / 127

巧用激将法，让对方知耻而后勇 / 130

否定要留有余地，别让对方一无是处 / 132

第7章

求人，要说服人心 / 135

赞美对方，让对方觉得非他不能 / 136

捧高之后再请求，让对方骑虎难下 / 138

诉苦诉难，勾起对方同情心 / 141

把利益讲出来，让对方觉得是共事不是帮忙 / 144

未成曲调先有情，情到深处事自成 / 146

巧用兴趣法则，成为对方的“同道中人” / 150

请将不如激将，点燃对方“战斗”心理 / 152

咬定青山不放松，软磨硬泡也管用 / 155

第8章

拒绝，要不伤人心 / 159

柔和委婉的拒绝，让人容易接受 / 160

幽默诙谐的拒绝，在轻松愉快中说“不” / 163

巧弹弦外之音，让对方知难而退 / 166

先发制人，封住对方的想法 / 169

- 善意的谎言，让拒绝的人有台阶可下 / 172
用拖延来拒绝，让对方明白“我已经尽力了” / 174
自我嘲讽式拒绝，让对方体会你的“难处” / 176
大力称赞对方，让对方失去谈话的焦点 / 179
承认一部分，让对方更好接受你的“不” / 182

第9章

销售，要说动人心 / 185

- 少说多听，找出顾客真性情 / 186
亲切赞美，真诚悦耳沁入顾客心扉 / 188
话语间带着“忠”，让顾客看到你的责任心 / 191
语言激将法，轻松占领顾客的“心盘” / 194
妙说真实案例，让顾客更为动心 / 197
话到口边留半句，好奇帮你赢单子 / 200
有步骤有秩序，让顾客觉得你很专业 / 203
灵巧提问，逐步探知顾客的想法 / 206

第10章

谈判，要攻克人心 / 213

- 先声夺人，抢占主导地位 / 214
适时说“不”，巧妙瓦解对方的自信 / 217
认真倾听，见缝插针找破绽 / 220
投石问路，了解对方要什么 / 223
语言坚定捍卫核心，让对方知难而退 / 226
感情投资，先做朋友再谈生意 / 229
条件要高开低走，满足对方的期望心理 / 232
抓住成交信号，该出手时就出手 / 234

第 1 章

察言观色

察言观态，才能知晓人心

俗话说“出门看天色，进门看脸色”。一个人要想能够与他人顺利交谈，一定要学会察言观色，才能够知晓对方的心里究竟在想什么，再张口说话的时候也就有的放矢，能够说到点子上。

听其言、观其态， 才能明其心、说其语

人的心理状态总是变化不定，有时候就连自己都难以把握，更别说与之交谈的旁人了。正因为如此，人们在交谈的时候才会由于不知道对方的心理状态，而出现这样或那样的差错。但幸运的是，在有些场合，人内心的想法又不是完全无法知晓的，人们常会不自觉地通过各种方式将自己心里的想法表露无遗。所以，如果你善于观察听者的一举一动，并能据此加以分析和推测，那么即使对方一言不发，你也大致能够掌握他的心理了。比如，当你说了某句话后，听者发出“歛”声，那么很明显，他们对你说的这些话不感兴趣或者他们根本就不爱听；如果听者的双眼注视着你，说明你讲话的内容已经打动了听者的心，他还想知道接下来你想说什么；如果听者左顾右盼，说明你所说的不是他想听的；如果对方不停地看报，那说明他可能有着急的事情要办，但出于礼貌又不好意思直说……当然，有许多人非常善于控制自己的感情，不让它外露，但即便是这样，只要你细心观察就总能发现一些蛛丝马迹，来探明其心理，然后再定夺你要说什么。

CHA YAN GUAN SE

战国时，一次魏文侯和一班士大夫在闲谈。魏文侯一脸得意地问大家：“诸位爱卿，你们看我是怎样的一位国君呢？”许多人都答道：“您是仁厚的国君。”但是，其中一位叫翟黄的人却劈头盖脸地来了一句：“您不是仁厚的国君。”魏文侯脸色稍显不悦，语气也低沉了许多，追问道：“何以见得？”翟黄依旧故我地答道：“您攻下了中山之后，不拿来

分封给兄弟，却封给了自己的长子，这显然出于自私的目的，所以您并不仁厚。”

翟黄一席话虽然说得很对，但当着满朝文武的面让魏文侯顿时恼羞成怒，立刻命人将翟黄赶了出去。可是，魏文侯仔细想了想翟黄的话，觉得也有道理。更何况，臣子一句忠言，就被赶出去，这不恰好证明自己不仁厚了吗？可是，现在怎么办？魏文侯很不甘心，他又接着问任座：“任爱卿，我究竟是怎样的一位国君？”任座答道：“您的确是位仁厚之君。”魏文侯皱眉看着任座，更加疑惑了，任座知道魏文侯心里一定在想：刚才翟黄说一句顶撞我的话就被赶出去了，现在你有什么理由来说我仁厚呢？于是他说：“我听说，只有仁厚的国君，他的臣子才会是刚正不阿、敢说真话的，刚才翟黄的一番话丝毫没有阿谀奉承，反而句句都是他的真心话。所以，他的君主也就是您，一定是位宽厚的人。”

魏文侯听了，觉得言之有理，连声说：“说得好，说得好。”之后，他立即让人把翟黄请了回来，而且拜他为上卿。

在这则故事中，我们可以很清楚地看出翟黄与任座两个人的差别。翟黄丝毫没有注意到魏文侯的语气和神态的变化，依然故我地说着自己的话；而任座则是通过魏文侯的言谈表情知晓了他的心理，抓住了魏文侯愿意被人尊为仁厚之君这种心理，所以说出来的话句句都说到魏文侯的心坎上，并因此巧妙地化解了魏文侯和翟黄之间的矛盾。

但有些人基于某种原因常常心中有话却不说出来，而是要等着对方来猜；就算勉强说出来，也必定说得含含糊糊、不清不楚。在某些情况下这样做，未必不妥，只是如果我们不了解，就很难明白对方的真实意图，造成沟通障碍。所以，既要听他的话，又要看他说话的样子，综合判断，才可以知道我们到底应该说什么。

你也可能会有疑问：既然人家注意不表露自己，那么我们为什么还能通过听其言、观其态来发现他的心理呢？其实，这一点大可不必担心。因为除了那些经过特别训练的人，我们绝大多数人在说话时通常都意识不到自己的非语言行为。比如，当你与自己不太喜欢的人站在一起时，就会不自觉地与之保持一点距离，而和自己喜欢的人在一起时你就会不自觉地离得很近；或者当你感到不耐烦想尽快结束谈话时，你的眼神就会变得游离，你不再紧盯着对方，而是不停地看表或是四处张望——虽然你什么也没说，甚至嘴上还说着与其相关的话，但你的非语言系统已经告诉别人你的心里到底在想什么了。

《孟子·离娄篇》中就有记载，说：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子了焉；胸中不正，则眸子眊焉。听其言也，观其眸子：人焉廋哉！”意思就是要看一个人是邪是正，没有比观察他的眼睛更准确的了。眼睛从来不能遮掩一个人的恶念。心正的人，眼睛就明亮，心恶的人，眼睛就昏昧。听了他的话，看了他的眼，他究竟是邪是正，哪里还能隐藏得了呢？

其实，除了眼睛，身体的很多信息都能“出卖”自己的心理，比如说话的速度、音调、节奏，以及人的肢体动作等，都能帮助我们揣摩对方的心理。只要我们在说话的时候多注意，就一定可以从对方的言行举止揣摩出他的心理，然后就能够有针对性地来说话，并达到说到对方心坎里的效果。

看穿表面， 知晓隐情好开口

有句古话，叫“知人知面不知心”，意思是说人心复杂，常常不是我们看到的那个样子。但事实上，如果你足够仔细，总是能够看穿表面，知晓他内心的隐情的。这是因为，当一个人口是心非的时候，他的大脑就会不自觉地发出某个指令来命令身体的某一部分表达他真实的心理，而这个指令往往是非常微妙的。只有你看穿了，才能知道对方的心里究竟有什么样的想法，也就可以让你对自己的话语进行筛选以达到最佳的谈话效果。

举一个最为简单的例子。假如某一天，你的朋友一直拉着你没完没了地唠嗑，但你此时很想马上回家，因为你今天答应孩子要陪他一起组装玩具车。这个时候，你嘴上是不好意思直接说“行了，我不想说，我得回家陪孩子”这样的话的。你一直在说非常喜欢和他见面，说和他说话心里痛快多了等。但事实上，你的身体却呈现出来另一番景象——你面对着他，脸上的表情很愉悦，或微笑或点头，可是你的身体和双脚却面对着门口。

当你发现这一点后一定会觉得奇怪，因为自己好像压根儿就没有接到大脑的指令把身体或脚尖朝向门口啊。的确，我们通常都意识不到这些微小的举动，因为我们在忙着搪塞对方，而注意不到大脑已经发出了这个信号，所以这些动作基本上都是无意识的。

因此，一个人的身体或是双脚的朝向，往往就是他内心向往的去处。知道了这一点，当你在与他人说话时若发现这些信号，你应该做的就是想办法尽快让对方对你们的谈话提起兴趣，要不然你就尽快结束谈话，这样才能掌握一点主动权。

洛克从事销售已经有5年的时间了，这5年里，他总是在公司夺得销售冠军。原因就在于他在谈话上是个高手，他总是能通过对方的身体方向来判断这个人的心里究竟对自己的谈话是否感兴趣，然后采取相应的措施。

即使在生活上，洛克的这一本领也让他减少很多不必要的尴尬。

有一次他和自己的老同学见面，而这位老同学还带上了自己的妻子。他们找了一家很安静的咖啡厅，老同学和他的妻子坐在一边，而洛克自己坐在另一边。由于两人已经有两年多没有见面，所以洛克和他的老同学聊得很开心，但他注意到同学的妻子几乎一言不发，头部和身体对着玻璃窗，凭他的经验猜测，这一定是让这位妻子觉得无趣或是她想回家了。这让洛克觉得有点不舒服，他决定要让这个情景改变改变。

于是，当同学问他最近有没有打算跳槽时，他首先改变了自己的身体方向——向那位同学的妻子的方向略微动了动，在开始回答时看着他的同学，但他会把头不时转向同学的妻子，然后回头看同学，再看他的妻子，而在最后结束回答时，他则注视着他的同学，毕竟问题是他提出来的。

他的这个小技巧果然很奏效，那位同学的妻子虽然没有说话，但是由于洛克的小小改变让她感觉自己仿佛也参与了谈话一样，接下来，大家交谈得非常愉快，同学的妻子不但没有提前回家，反而慢慢参与了他们的谈话。

对于知晓这条规律的人来说，自然可以成为一种技巧，而对于尚不知晓的人来说则是暴露自己的最佳方式。所以，当你看到自己的两位