

# 从毕业到立业 聪明处世的 说话技巧

《《 每一个人都能说话，但不一定会说话  
有些人会说话，但不一定能聪明地说话 》》

说话从来都不只是一种简单的行为，而是莫测的处世技巧和为人智慧。面对不同身份的人，不同年龄的人，不同“距离”的人，你怎么说，说什么，很多时候，都会决定着你的前途与命运。

李 静◎编著



北京航空航天大学出版社  
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

从毕业到立业  
聪明处世的  
说话技巧

李 静◎编著



北京航空航天大学出版社  
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

从毕业到立业,聪明处世的说话技巧 / 李静编著  
-- 北京:北京航空航天大学出版社,2011.7  
ISBN 978-7-5124-0523-3

I. ①从… II. ①李… III. ①口才学—青年读物②人  
际关系学—青年读物 IV. ①H109-49②C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第139325号

版权所有,侵权必究。

## 从毕业到立业,聪明处世的说话技巧

李 静 编著

责任编辑 杨 青

\*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路37号(邮编100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话:(010)82317024 传真:(010)82328026

读者信箱:bhpress@263.net 邮购电话:(010)82316936

三河市汇鑫印务有限公司印装 各地书店经销

\*

开本:700×960 1/16 印张:11.5 字数:182千字

2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

ISBN 978-7-5124-0523-3 定价:26.00元

# 前言

或许你是刚刚走出校园的职场菜鸟，为了心中渴望已久的梦想，涌入这个城市，成为“蚁族”队伍的一员，因为刚刚出道不懂得说话和读人之术而在就业、交友等方面屡屡碰壁；或许你已经工作几年，面临晋升的可能，可是你仍然不能够准确揣摩上司的心思，仍然觉得与朋友、同事、上司说话有些困难，你担心这样下去，平步青云只会成为幻想；或许你已经三十而立，正打算走向自主创业的道路，“自己做老板，谁怕谁？”成了你的口头禅。不过你也在思考一件事，那就是怎样才能迅速看透客户、下属的心思，说什么样的话才能搞定客户拉来订单，怎样与下属沟通，才能争取支持，让他为你死心塌地工作……

在从毕业到立业这个人生阶段里，一方面你开始迅速地沦为“房奴”、“车奴”、“卡奴”、“孩奴”、“成功奴”，另一方面你开始体会到人与人交往中攻心说话的重要性。如果一个人能够把话说对，说好，说巧妙，说到对方心窝里，朋友的友谊，上司的提拔，客户的赞同，恋人的倾心……统统不在话下。

可是说话看似简单，实际上有诸多的技巧。生活中，因为把握不了说话的技巧和心术而遭遇瓶颈的大有人在，或许你就有过这样的经历：跟陌生人在一起，尴尬得找不到话题；明明很崇拜上司，嘴上却不知不觉得罪了他；与朋友或同事相处，总是不知道如何才能融入圈子；身为主管或经理，却总因为不会说话而失去人心；与客户谈判，却无意中让对方

抓住弱点，步步紧逼。

如果懂得说话技巧就好了，但是仅仅懂得说话技巧也不够，技巧是简单的技法，任何人通过学习都能很快掌握。中国古代兵法中强调“用兵之道，攻心为上，攻城为下，心战为上，兵战为下。”说话也是这个道理，仅仅靠点技巧说话是下策，能够攻心说话才是上策。

说话如果不懂攻心，即使你口若悬河、滔滔不绝，也可能南辕北辙、毫无效果。如果懂得攻心，可能只需说一两句话，便能打动对方，使他心悦诚服。与此同时，你的事业、财富、爱情和人生幸福皆可如愿实现！

攻心说话术是说话的最高境界。一个人一旦掌握了这种说话方法，便能够读透人心，抓住每个人不同的个性、弱点以及内在需求来进行语言沟通，做到不战而屈人、不动而制人。

为了使读者掌握一些有用的攻心方式和技巧，成为生活中的说话高手，我特意编写了这本书。本书是专门为二十岁到三十岁左右的年轻人量身定制的，是一本通俗易懂而又准确深刻的说话攻心读物。它具有很强的实用性，目的不在于教你如何一张嘴战胜别人，而是教你怎样用嘴巴来赢得“人心”。希望年轻人在阅读本书时产生共鸣，并学到说话攻心的精髓之处。

在本书的策划与创作过程中，得到了李龙、王建利、张金所、李建章、康卜元、王刚、张坤静、张彩娟、孙月英、周冰、董亚伟等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意！

## 上部：生存必知的说话心理术

### 第一章 看穿人心：涉世之初，读人先读心 / 3

- 从说话声音来了解这个人 / 3
- 一个不经意的眼神，就能出卖人心 / 5
- 藏匿在服饰里的心理 / 7
- 如何从说话习惯中摸索交往之道 / 9
- 感情上发生的变化会体现在脸上 / 12
- 观察手的动作可以看透心机 / 13
- 通过下意识的语言，了解内心的秘密 / 15

### 第二章 拉拢人心：会倾听也就赢了一半

- 倾听是赢得对方好感的关键 / 18
- 不当话痨，把话语权分给别人一些 / 20
- 拿出诚意听，适时重复对方话语中的关键词 / 22
- 说“我懂你的委屈”，不如静静地听 / 23
- 适度沉默，使沟通更加顺畅 / 25
- 最好不插嘴，即便插嘴也要讲艺术 / 27
- 听出对方的“弦外之音” / 29

### 第三章 言悦人心：让别人喜欢上你的说话技巧

- 赞美别人要恰到好处 / 32
- 富有情感的真诚话最能打动听者 / 34
- 用别出心裁的话来化解尴尬 / 36
- 委婉拒绝别人，给人家留足面子 / 37
- 永远不要做传播流言蜚语的人 / 39
- 说话的时候，加点幽默当佐料 / 41
- 闲谈时少说“我”多说“你” / 43
- 闲谈时多用“你”“我们”作为主角 / 45

### 第四章 说服攻心：让对方开心说“是”的说话之道

- 积极向对方表示关心可唤起相同的回应 / 47
- 少说抽象话，多说具体话 / 49
- 用“欲擒故纵”化解对方心防 / 51
- 啰啰唆唆一大段，不如简简单单一句话 / 52
- 在恰当的时候示弱才能够打动人心 / 54
- 通过“问题攻势”掌握对话主动权 / 56
- 利用从众心理，对他说“我们大家都这么想……” / 58
- 先为对方着想，再请求对方为你着想 / 60

### 第五章 操纵攻心：用“厚黑”术展开话语博弈

- 好谎言是不可缺少的社交润滑剂 / 62
- 交浅不必言深，逢人只说三分话 / 64
- 红脸白脸都会唱，恩威并施 / 66
- 制造利益冲突，收获渔翁之利 / 68
- 见人说人话，见鬼说鬼话 / 70
- 冷庙要烧香：关系也是“说”出来的 / 72
- 说话也要会“装傻” / 74

## 第六章 迷幻攻心：加点吸引力，让话语充满魔力

- 不抱怨，把消极词从话语中删除 / 76
- 不宜扬糗事，要多说遇到的好事 / 78
- 即使没有高兴事，也要“杜撰”出好事来说 / 79
- 多给别人正面评价，人际关系就能大大改善 / 81
- 运用“微笑”来强化气场 / 83
- 当朋友发表消极言论时，问他“你想要什么” / 85

## 下部 生活必备的超级攻心术

### 第七章 五分钟与陌生人成为朋友的魔力搭讪术

- 初次见面让沉默者开口的方法 / 89
- 巧妙消除与陌生人之间的“屏障” / 91
- 讲述相似经历，让对方有志同道合的感觉 / 93
- 克服交谈中五大不良思维习惯 / 95
- 不让友谊因谈话而终止 / 98
- 在道别时做好铺垫，引发对方对下次聊天的期待 / 99

### 第八章 与上司搞好关系，完成瞬间增值的说话术

- 上司挑剔你的时候，最好奉承他几句 / 102
- 适度坦承自己的缺点，让上司觉得你很可靠 / 104
- 绝不触及上司的“软肋”，避开敏感“雷区” / 106
- 如果有感激心意，就要对上司表达出来 / 108
- 帮上司打圆场，让他感激你 / 110
- 与上司交谈时极为有用的几句话 / 111
- 如何说话才能让老板为你加薪 / 113

上司面前不说抱怨话 / 116

## 第九章 让你在同事和朋友圈成为万人迷的说话术

- 当侃爷，主动攀谈才能避遭同事排挤 / 119
- 和同事交谈时藏起锋芒 / 121
- 避免吹嘘，多谈自己的“丑事” / 123
- 背后说人好话，不怕传不到当事人耳朵里 / 125
- 想巩固友谊，就多提对方的名字 / 127
- 道歉有诀窍，让别人不原谅你都难 / 129
- 模仿对方举止也是一种有效对话 / 130

## 第十章 动用影响力，争取下属心的说话术

- 多说使手下高兴的话，提高工作效率 / 133
- 对下属提忠告时，多私下，少当面 / 135
- 想要他怎么做，就把他标榜成什么样的人 / 137
- 说服固执下属做事的方法 / 139
- 批评下属时的说话之道 / 141
- 说服打算跳槽的下属留下来的策略 / 143
- 向下属下达命令时的语言技巧 / 145

## 第十一章 摆平客户，迅速晋升社交达人的说话术

- 谈判前，先来点温馨闲谈 / 147
- 邀请用餐——撬开客户的嘴巴 / 149
- 像躲避毒蛇那样，避免与人陷入争辩 / 151
- 给对方一个选择题，并说服他作抉择 / 153
- 多说增加对方心理负担的话，让他不忍拒绝你 / 154
- 故意说错话来诱客户深入 / 156
- 交谈时，偶尔不按常理出牌 / 158

## 第十二章 攻克恋人心，缔造完美关系的说话术

- 追女孩要在说话上略施小计 / 160
- 如何传达感情才能让恋人心动 / 162
- 吵架时懂得认输的人，才是最会说话的人 / 165
- 不拿自己的另一半和任何人做比较 / 166
- 拒绝唠叨，幸福才会来敲门 / 168
- 收起伤人的“刀子嘴” / 170
- 甜言蜜语永远是现在进行式 / 172

**上部**

**生存必知的说话心理术**





## 第一章

### 看穿人心：涉世之初，读人先读心

#### 从说话声音来了解这个人

生活中，人们经常遇到这样的情景：两个人好几个月甚至几年中通过多次电话，但始终没有见过面。直到某一天，当他们见到对方，第一眼觉得生疏，可一说话，都会有“没错，就是他”的熟悉感，这就是声音的影响力。当然，声音的影响力远远超过我们的想象，我们会因为喜欢一个人的声音而喜欢上这个人，也会因为讨厌一个人的腔调而讨厌这个人。

声音是一个人的“有声自我”，是一种威力强大的媒介，它既可以把一个人的情感淋漓尽致地表达出来，也可或多或少地彰显出一个人的性格和生活品位。因此，我们可以凭借声音辨别一个人的情绪、态度甚至个性。

按照声音音调的不同，它所传达的语气就不同，而语气比语言更具有个人感情色彩。一个人的情绪与心态直接影响着语气感情色彩的浓与淡。具体说来，有以下几种语气类型：

### 1. 轻声弱气

说话很轻柔，底气不足的人，性格上小心谨慎，懂得尊重人。这类人看似具有胸襟宽广，对他人从不苛刻要求，但他疏远人的时候，通常是不动声色的。怕惹麻烦也是这类人比较狭隘的一面。

### 2. 低声和气

这一类型男性居多。他们宽容大度，朴实厚道，顽强坚韧。他们对事有自己独到的见解，他们具有同情心，喜欢帮助别人。这一类型的女性通情达理，善解人意。但这类人也有缺点，那就是多愁善感。

### 3. 高声大气

这类人性格豪爽，为人坦率、正直、热情，说话做事喜欢直来直去。但他们较为浮躁，缺乏耐心。有时候缺乏理性智慧，容易被人利用。

### 4. 尖锐犀利

这种人尖锐苛刻，不留情面，总是以自我为中信，从不体会对方的感受。由于他们总是容易攻击别人的弱点，所以在别人看来，他们待人也比较挑剔、刻薄。

### 5. 凝重深沉

这种人对人情世故看得很透彻，但他们往往有点自视清高。这种人往往不容易得到提拔，壮志难酬。

### 6. 温顺平畅

这类人说话较慢，音调适中，语气平和。他们性格温顺淡泊，易与人相处。但有些软弱，缺乏魄力。如果他们能多些上进心，就会成为一个刚柔并济的人。

### 7. 刚毅坚强

这种人说话果断有力，响亮干脆。他们办事原则性强，是非分明，但也是由于这一点，让人觉得没有商量的余地，显得固执不变通。不过他们



往往能得到他人的尊重与拥护。

此外，当人处于不同的情景时，他的声音也会发生一定的变化，比如当一个人对对方不满或抱有敌意时，他说话的语速就会降下来，甚至出现语塞现象；当一个人想撒谎时，他的语速会快起来；当一个人急于辩解时，他的声调就会突然上升几个音阶试图用声音来压倒对方；当一个人希望自己能够引起对方更多的注意时，他充满自信的话语就具有断定式的节奏；当一个人想强调某个问题时，他的语调会突然增高或变低；当一个人害怕别人反驳时，他的声音就会拖很长才停顿一下；还有，不少人虽然压低声音对你说“这话我可只对你一个人说的”，他内心深处其实是希望你把他的话传出去。

总之，声音的不同与变幻能体现一个人内心的动荡，反映出他真实的个性。只要我们仔细揣摩，就能通过对方的声音探知他的内心世界。

## 一个不经意的眼神，就能出卖人心

说“言为心声”不如说“眼为心声”更恰当。因为一般人说话都有撒谎的时候，而他的眼睛却不容易说谎，能真真切切地把他的内心想法表露出来。

那么如何从眼睛读出一个人内心的秘密或者隐藏的事情？这就需要从他的瞳孔、视线、眼球以及眼神的变化中寻找答案了。

### 1. 从瞳孔的变化来读心

美国芝加哥大学的心理学教授埃克哈特做过一个实验，他随机给男女实验者看一些照片，然后观察他们的瞳孔变化。这个试验最终得到的结论是：看到不同照片时，每个人的瞳孔大小存在明显差异。比如，女性看到小孩子的可爱照片时，瞳孔平均扩大了 25%；而男性看到性感女性照片时，瞳孔平均扩大了 20%。这个实验证明人类瞳孔的大小不仅会随周围光线明

暗发生变化，还受对目标关心和感兴趣程度的影响。

我们可以观察对方的瞳孔变化来探知其内在想法。如果对方在听我们说话时看上去心不在焉，但是他黑眼珠深处的瞳孔在慢慢扩大，那么这表明，他看似满不在乎，实际上内心对我们谈论的事情有着强烈关注。

## 2. 从视线的变化来读心

从视线的变化中也很容易看透一个人的心，比如，有人正在口若悬河，滔滔不绝，而听话者却总是回避与这个人的视线交流，或者听者的目光到处游离，此时，可以理解为听者已经厌烦了这个话题。

还有的情况是，一个人在感到内疚或做了对不起对方的事情后，总是试图回避对方的视线。所以，当一个人的眼神游离不定时，他可能在隐瞒什么事情。

不过，目不转睛不一定代表对方就是在说真话。因为如今多数人都知道避开视线有说谎的嫌疑，有些人为了不被看穿，也练就了说谎时眼睛一动不动的技巧。

## 3. 从眼球的变化来读心

有一种通过眼球变化来读心的简单方法：眼球向左上方看——表明大脑在搜索记忆，所说的是真话；眼球向右上方看——说明大脑在用想象编造谎言；眼球向左下方看——试图回忆某件事情或某种感觉；眼球向右下方看——感受到来自身体的痛苦。

这些方法还是比较实用的，比如你问孩子昨天去哪里玩了，孩子回答：“去同学家写作业去了。”此时，如果他的眼球向左上方看，说明他正在想昨天的情景，并没有撒谎。相反，如果他的眼球向右下方看，则说明他开始用想象编造理由了，可以由此判断他撒了谎，没准是去了游戏厅。

这招只适用于对方是右撇子的情况。如果对方是左撇子，这招就反过来用。

还有，眼珠习惯朝右转动的人往往属于易怒、攻击性强的人。而眼珠习惯向左转的人则趋向于平和。利用这点我们也能了解到一个人真实的内心世界。

#### 4. 从眼神的变化来读心

对方看你的时候，如果是目光清澈、坦诚，则说明他内心没有隐秘，是个心胸坦荡、正直自信的人；如果他的眼神狡黠、阴晦，则说明他为人比较虚伪、心胸狭窄，或者有着什么不好的意图。

倘若一个人习惯冷眼看人，这种人一般比较谨慎多疑，性格冷漠，容易给人一种不友好、不和善的感觉。实际上可能他心中并没有恶意，只是因为他已经养成了“怀疑”的习惯，养成了“怀疑”的姿态，所以无论对谁，他都会将自己内心深处的热情保留三分。跟这样的人谈话，要想好了再说。

如果对方的眼神黯淡，整天一副无精打采的样子，那他的性格比较软弱，做事优柔寡断，缺乏意志。

上述这些以眼读人术可以使我们在与人交谈过程中，迅速了解对方内心所思所想，在开口说话的时候，就能说出对方喜欢的話。

#### 藏匿在服饰里的心理

服饰是会说话的。穿着不同服饰的人，他们向人们传达的也是一种截然不同的思想。有人觉得这观点牵强附会，可是你只要想想平日里去买衣服时的情景就大致认同了。

回想一下你在挑选衣服时的想法。也许你对一件衣服一见钟情，可是你恐怕不会立刻付款。一般情况下，你会想：“穿上这件衣服，会是什么样子？别人怎么看？”也就是说人们在选择自己所穿的衣服时，都会顾虑到他人的看法，也在乎自己穿上去之后会像哪一类人。也因为受到这些心理因素的制约，世人也大多“以貌取人”。因此，选择衣服这事，多数人并不是凭自己喜好选择的。人们更希望借助服饰向他人传达一种信息，或者是向自己传达“想成为这样的人”的一种心理。