

重要的不是你想说什么，而是对方想听什么

说话心理学

把心摸清楚 把话说漂亮



端木自在 / 著

要想把话说得漂亮管用、打动人心

就要捕获对方利己、好强、爱比较、爱面子、
渴望被尊重和被理解、恐惧、怀疑等心理

沟通有策略，说话有水平

 江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

说话心理学

把心摸清楚 把话说漂亮

端木自在 / 著



图书在版编目 (CIP) 数据

说话心理学/端木自在著. —南昌: 江西人民出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-210-08482-2

I. ①说… II. ①端… 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 (2016) 第099197号

说话心理学

端木自在 / 著

责任编辑 / 陈子欣

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 固安县保利达印务有限公司

版次 / 2016年7月第1版

2016年7月第1次印刷

720毫米×1000毫米 1/16 16.5印张

字数 / 211千字

ISBN 978-7-210-08482-2

定价 / 36.00元

赣版权登字-01-2016-306

版权所有 侵权必究

如有质量问题, 请寄回印厂调换。联系电话: 010-64926437

前 言

心理学与说话两者的关系是密不可分的。一句话或者发人深省，或者震撼人心，或者如沐春风，或者妙语连珠，具有神奇的效果和魅力。同时，一个人的心理状态和情绪变化也会影响他的说话水平。比如，当心情紧张时，会语无伦次；当心情放松时，会言谈自如。

这一点从日常生活的人际交往中就可以体现出来。一句话能说得人跳，也能说得人笑，就是这个道理。会说话的人，真诚恳切打动人心，不会说话的人，口若悬河令人烦心；会说话的人，巧言令色哄人开心，不会说话的人，话不投机伤人伤己；会说话的人，口吐莲花温暖人心，不会说话的人，拙嘴笨舌尴尬堵心。总之，说话不仅展示的是一个人超强的表达能力和深厚的语言工夫，也反映了其内在修养和良好的心理素质。

说话能力是现代人必备的素质之一。会说话，表达力强，你就能在错综复杂的人际关系中游刃有余，为成功打开更多的通路。会说话，往往会带来好人缘、好运气和好财气。会说话，等于铺就了一条通向成功的坦途。

说话是一门艺术，可以传达思想感情，也可以增进人际交往。善于说话，小则可以娱人，大则可以兴国。虽然每个人都知道说话的人很多，但能把话说好的人却不多，把话说到对方的心里，做到既入耳也入心，则更为不易。

说话也要讲究方法和诀窍。比如，在说话的时候要认清对象；顾虑别人的情感；坦白直率，细心谨慎；谈话时间每次不可太长；说话的时候不可唯





我独尊；说话要恰到好处、看清场合等，需要我们认真思考和对待。一个人只有掌握良好的说话之道，才有可能获得成功。

会说话是一个人一生中最重要也是最基本的能力。在人生的各个场合，如果说话水平欠佳，缺乏娴熟的表达力和沟通力，你的人生将有可能陷入困境和僵局，难以达成意愿，实现目标。

想要把话说好离不开心理学，会说话的人都是心理学大师。

《说话心理学》结合大量典型生动的案例，以处事交际、求人办事、生活婚姻、亲子沟通、商务职场等人生的各种场合为例，阐述了说话时运用心理学的益处和效力，揭示了不同场合下有效的说话方法和技巧。同时，书中结合心理学规律，为读者提供了一条快速提高说话能力的捷径，帮助读者朋友提升表达力、沟通力、攻心力，让你游刃于社交、事业、生意等场合，征服人心，赢得机遇，成为能说会道、广受欢迎的人。

目 录

懂点心理学，跟谁都能谈得来 ——心理学与说话之道

第一章 由嘴读心：说话离不开心理学	2
做听得懂话外音的语言高手	2
分辨声音，了解内心的变化	4
分析话题，获取想要的信息	7
别轻视口头禅，小字眼大秘密	10
攻心话术 边看边说，边说边看	13
第二章 美言暖心：赞美的话谁都爱听	15
你的赞美价值百万	15
喜欢被赞美是人性的弱点	17
赞美要了解对方的心理需求	19
准确赞美让人刮目相看	20
常在背后间接赞美	22
给对手一个赞美	24
人脉圈常用的赞美方式	27
攻心话术 赞美话要因人而异	29





第三章 开口见心：与陌生人一聊如故	32
社交场合说好第一句话	32
初次见面自我推销的艺术	34
主动引发一场友好的谈话	36
激起对方的说话欲望	38
好话题是纵情畅谈的开端	39
攻心话术 高效交谈的六大准则	41
第四章 以情动心：让人心服口服	44
探探他的心有多深	44
知己知彼，以实攻心	46
抓住心理，一蹴而就	48
温暖胜严寒，平和胜呵斥	49
多用商量的口气来说服	51
攻心话术 寻找说服突破口的途径	52

话多不如话少，话少不如话好

——处世交际攻心话术

第五章 这样说话讨人喜欢	56
少说“我”，多说“你”	56
恰当地使用礼貌语言	58
不揭别人的短处和痛处	60
用兴趣做诱饵投其所好	62
多谈对方得意事少提自己	64
重复话语加深印象	67
你知道多少，就说多少	69
忠言不逆耳，直话要婉说	71
攻心话术 交谈时5种禁忌话题	72



第六章 这样说话人人都是你的粉丝	75
适当时机闭上嘴巴倾听	75
故意发表一些错误的看法	77
寻找有兴奋点的话题	78
对关心的事情巧妙提问	81
暴露缺点增加信任度	83
利用姓名赢得好感	85
攻心话术 掌握说话的方式方法	88
第七章 这样说话消除交往中的敌意	91
换一种说法会更好	91
控制情绪避开锋芒	93
隐藏实力，暴露弱点	95
放低姿态三思而后言	97
攻心话术 这些说话小节不能忽视	100
第八章 这样说话家庭和谐幸福	102
亲爱的，有话好好说	102
少唠叨，多理解	104
今天你要贫嘴了吗	106
真爱离不开亲昵的情话	107
良好的沟通是通向幸福的桥梁	111
攻心话术 女性隐晦语言大总结	112
第九章 这样说话孩子才会听	117
每天夸孩子一句并不难	117
不要只盯着孩子的缺点	120
孩子需要大人的赏识	122
听孩子说，解开他的心结	125
解决亲子矛盾不妨“巧败”	128
攻心话术 孩子爱听和不爱听的话	130





“怎么说”比“说什么”更重要

——求人办事攻心话术

第十章 这样说话令人无法拒绝	136
从高到低提出要求	136
以情动人，以理服人	138
调动人性深处的同情心	139
主动示弱说出自己的不足	141
事前低调，事后谢恩	143
攻心话术 改掉不良的说话习惯	145
第十一章 这样说话可以获得支持	149
制造一些权威的表象	149
攀龙附凤，拉大旗做虎皮	151
合理挑刺，攻击小问题	153
软绳捆柴，给足面子	155
从软弱的地方下手	157
攻心话术 一分钟识破他人内心	159
第十二章 这样说话能够得到回报	162
想方设法满足对方的需求	162
未雨绸缪，冷庙烧香	164
先给好处，把人情债当手段	167
恩威并重，打一打揉一揉	169
逼迫对方作出承诺	170
攻心话术 说话有逻辑，有顺序	173
第十三章 这样说话别人愿意与你合作	175
用发脾气的方式巧妙施压	175
不能直说就让嘴巴拐个弯	177





虚张声势，抬高身价	179
在言语中流露出期待	181
运用选择的方式提问	184
攻心话术 给人忠告的三大要点	186

会说话，全世界就是你的

——职场工作攻心话术

第十四章 这样说话领导最信任	190
摸透领导的性情爱好	190
带着自信大方亲近老板	193
谈吐优雅举止有风度	196
提建议时使用暗示的方法	198
遇事商量，不自作主张	202
准确及时汇报工作	205
攻心话术 领导面前这些话不能说	208
第十五章 这样说话赢得同事的配合	210
敞开心扉，疏通情感交流的渠道	210
态度恭敬，放低姿态平等互惠交往	211
谦逊为人，赢得同事的好感和尊敬	213
公私分明，是非面前说话毫不含糊	215
交深言深，交浅言浅，把握距离	216
攻心话术 遵守办公室里的潜规则	219
第十六章 这样说话激发下属的干劲	222
关心下属，多点人情味	222
激发斗志，调动工作热情	223
贬低刺激，请将不如激将	226





平易近人，体现亲和力	228
放下架子，不拿腔拿调	230
用商量的口气下达指令	232
攻心话术 表扬下级要把握尺度	234
第十七章 这样说话在谈判时占尽先机	237
开局占据优势地位	237
以子之矛，攻子之盾	239
坚守底线，绝不妥协	241
黑脸白脸一唱一和	244
利用逆反心理将计就计	246
最后通牒与反通牒	249
攻心话术 谈判中让步的策略	251

懂点心理学，跟谁都能谈得来

——心理学与说话之道



说话心理学——

口才是闯荡社会的实用技能，精通心理学的知识，把握他人心理，掌握说话技巧，会让你获得最佳的沟通效果，轻松达成目的。你要知道：懂点心理学，跟谁都能谈得来。职场上，领导赏识的心腹，一定是口才好的那一个！情场上，懂得逗人开心的总是比较吃香！交际场上，讨人喜欢的定是会说话的那位！懂心理的人受欢迎，会说话的人更出众。



第一章

由嘴读心：说话离不开心理学

做听得懂话外音的语言高手

言为心声。言谈之中，往往流露出心理、感情和态度。所以，如果你想迅速了解一个人，就不要自己喋喋不休说个没完，多给对方说话的机会，让他露出自己的底牌。

生活中有大量的话不用直接说出来，话里带出来就行了，更有不能直言的意思，得靠暗示来表达。这就要求我们要善于听懂话外之意，弦外之音，这样才能更好地跟人沟通，在交流时更好地把握对方的意思。

在商场上，有时为了达到降低成本的目的，客户会用一些不存在的“实事”来进行试探或胁迫，我们称之为“伪理由”，这时候就看我们的“听力”如何了！

例如对方会说：

——“在别的经销商那里也有同样的商品，价格要便宜的多！”

——“产品是不错，不过我们还要考虑考虑！”

——“还有几家供应商，也来找过我们！”……

其实要想判定对方所说是否属实并不难，只需要问得具体一些，对方便



开始闪烁其辞了，毕竟真的假不了，假的也真不了！

公关专家提醒你，与上级领导谈话时更要注意，因为领导的语言是最具揣摩性的。

比如你刚到一家公司不久，领导找你谈话：“你到公司还没多久，工作成绩不错，以后有什么打算呢？”很轻松的一句话却含有领导特殊的意图，他是在考察你的工作心态。

你若很坦率地说出自己的理想志向，领导会以为你过于幼稚而缺乏城府；你若大谈自己与公司不相干的事业理想，上司会了解到你眼下只是把公司当成一个跳板，一旦有了机遇你就会远走高飞，根本没有为公司的长远发展打算。

这时你就该谨慎而言：“我想就目前的工作先干一段时间再说，以后再做打算也不迟。”以这种含蓄的语言回答是比较稳妥的。

要学会暗藏释说，以柔克刚。在日常生活中，如果说话人是利用会话隐涵来侮辱人，听话人就更应注意了。听话人不仅要善于听出对方的恶意，而且必要时可以“以其人之道还治其人之身”，给对方一个含蓄的回击。

据说，有一位商人见到诗人海涅（海涅是犹太人），对他说：“我最近去了塔希提岛，你知道在岛上最能引起我注意的是什么？”海涅说：“你说吧，是什么？”商人说：“在那个岛上呀，既没有犹太人，也没有驴子！”海涅回答说：“那好办，要是我们一起去塔希提岛，就可以弥补这个缺陷。”

这里商人把“犹太人”与“驴子”相提并论，显然是暗骂“犹太人与驴子一样，无法到达那个岛”，而海涅则听出了对方的侮辱和取笑，回答时话里有话，暗示这个商人是个驴子，使商人自讨没趣。

言谈能告诉你一个人的地位、性格、品质及至流露内心情绪，因此听弦外之音是“察言”的关键所在。只有正确地“察言”，才能在和他人的交往中把握他们的想法，更好地沟通。



分辨声音，了解内心的变化

《礼记·乐礼》上讲“凡音之起，由人心生也。人心之动，物使之然也。感于物而动，故形于声。声相应，故生变。”主要意思是说，人的声音是随着内心的变化而变化的。内心的变化又是受外物的影响而变化的。

古人用五行来划分人的五种声音：

金声者，悦耳和润。木声者，高亢响亮。水声者，缓急相间。火声者，焦急暴烈。土声者，沉重厚实。

人的声音确实各不相同。既与先天遗传有联系，又受后天生长环境的影响。从某种意义上讲，一个人说话的声音还表现出这个人的健康状况和文化品格，是俗是雅，是贵是贱，是刚是柔，是智是愚。

一个人音调的抑扬顿挫又反映在说话的具体语气上，音调通过语气借助语言表达出来。而语气比语言更具有个人感情色彩。一个人的心态和精神状况直接影响着语气表达感情色彩的深浅浓淡。俗话说：“听话听音，浇树浇根。”把握一个人的声音，就有可能了解一个人。

低声和气型 这一类型大多是男性。这类男性一般胸襟开阔，朴实厚道。他们有一定的宽容心和坚韧力，能够坚定自己的信念，独立干自己的事业，能吸取别人的长处又有自己独到的见解。他们具有同情心，能够帮助和体谅他人。而这一类型的女性也比较温柔和善、通情达理。但这类人的缺点是多愁善感，有时显得优柔寡断。

轻声弱气型 这种人说话很轻柔，像底气不足。这类人为人处世比较小心谨慎，他们具有较高的文化修养，言谈举止非常典雅，又显得十分谦恭，很懂得尊重人。这类人看似具有宽广胸襟，从不刻意要求他人，也不过分责怪他人，但他会采用悄无声息的方式渐渐疏远你。怕招惹上麻烦是这类人狭



隘的一面。

高声大气型 这类人性格多是比较粗犷、豪爽，为人坦率、耿直、真诚、热情，说话、做事爱直截了当，从来不会拐弯抹角兜圈子。但这类人比较暴躁，缺乏耐心。一旦受委屈他们会尽力为自己挽回，毫不示弱，据理力争，直到挽回自己的损失为止。他们有时会在紧急情况下充当先锋，起召唤、鼓动的作用，但有时缺乏理性智慧，容易被狡猾的人所利用。

凝重深沉型 这种人具有大才，对人情世故看得很透彻，具有很高的理想与远大的抱负；但他们往往不屑于世俗浊流，清高自洁。这种人往往得不到重用，壮志难酬，抱负难得施展。

尖锐犀利型 这种人说话尖锐犀利，坚固苛刻，从不体会对方的感受。在谈话时，一旦抓住对方语言的漏洞，就会不留情面地攻击到底，让对方无话可说，颜面扫地。这类人爱攻击别人的弱点，很难把握大局面，观点过于偏激，待人也比较挑剔，很刻薄。

刚毅坚强型 这种人语调果断有力，响亮干脆。他们办事原则性强，公正无私，是非分明。但是由于原则性太强让人觉得没有商量的余地，多少显得不善变通，过于固执。不过由于他们能做到公正廉洁，舍己为人，还不失大将风度，往往能得到人们的尊重与拥护。

温顺平畅型 这类人说话速度较慢，音调适中，语气平和。他们性格温和，淡泊处世，与世无争，易与人相处。但因为天性温和软弱，行动上缺乏刚强与魄力，常有息事宁人的思想，因而胆小怕事，不爱招惹是非，对外界复杂的事物采取逃避态度。如果他们身边能有一位积极上进的人常熏陶指导他，增强他的魄力，他们就会成为一个刚柔并济的人，能做出一番令人刮目相看的大事业。

此外，说话语气平稳的人，性格比较正直；说话音调平直，词语含糊不清者，比较平庸，没有才气；说话音调明朗，节奏适当，抑扬顿挫分明的人，



具有艺术性，是位理想主义者，他们不注重现实，爱幻想，爱浪漫；说话语气很冲，语调铿锵有力的人，往往是任性的人，做事武断，态度蛮横霸道；说话语气低沉、缓慢，语调断断续续，这类人多疑，凡事都抱有怀疑态度；说话语气、音调、音色均变化频繁的人，这类人轻率不稳定，没有责任心，自私自利思想严重；说话音调又细又尖，刺耳难听，这类人一般很孤僻，不容易与他人交往。

在谈话过程中，音调突然增高或变低，证明说话者要强调他重要的言语，你要仔细听了；谈话者故意将音调压低、拖长、突然停止或停顿的时间稍长，这证明说话人想让你仔细揣摩他的话，理解他的话。

与音调相类似，语速同样也是说话者心理、感情和态度的流露，语速的快慢、缓急直接反映着说话人的心理状态。

在日常生活、工作中，每个人都有自己特定的说话方式、语言速度，有的人天生属于慢性子，说话慢慢吞吞，不疾不徐，任凭再急的事情，他也照样雷打不动地用他那种独有的语速来叙述给别人听；有的人天生是个急性子，说话就像打机关枪，一阵儿紧似一阵儿，容不得旁人有插嘴的机会。大多数人介于二者中间，说话的时候语速属于中速。这些是每个人长期以来形成的性格特征，是客观固有的，而且长期存在。

一个心理健康、感情丰富的人在不同的环境下会表现出不同的语速。一般而言，说话语速较慢的人比较厚道老实，性格内向，可能会有点木讷。而说话飞快的人，比较精明，热情外向，偏向于张扬的性格。

有些人在面对别人伶俐的口舌、独到的见解、逼人的语势的时候，或缄口沉默，或支吾其辞，一副笨嘴拙舌、口讷语迟的样子，很可能是因为这个产生了卑怯心理，对自己没有信心，又或者被对方说中了要害，一时难以反驳。

在生活中，我们可以更微妙地领略语速中透露出的各种人的丰富的心理