

读懂人心

说对话

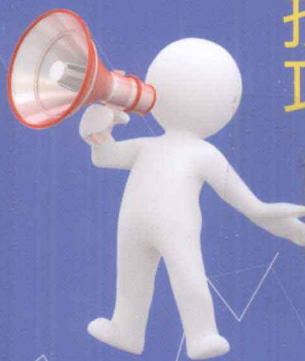
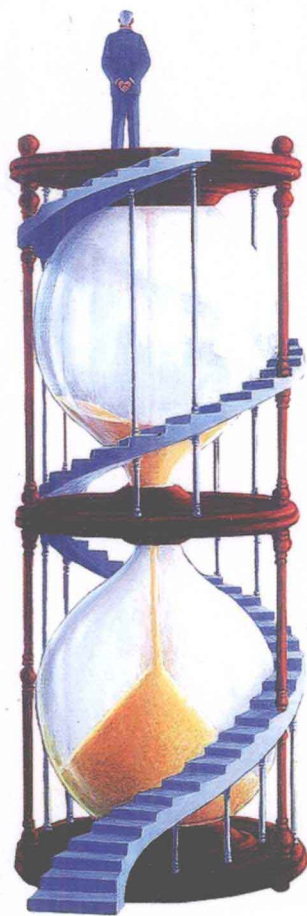
读懂人心，看透玄机；为人处世，成功制胜。
只有深入了解了人心，领悟了慧眼识人的妙招，修炼出高明处世的心法，才能说对话、做对事。

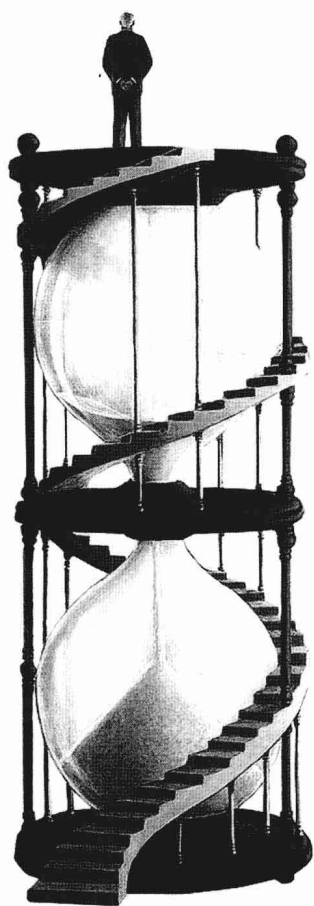
■ 叶笑天◎编著 ■

成功要懂得的

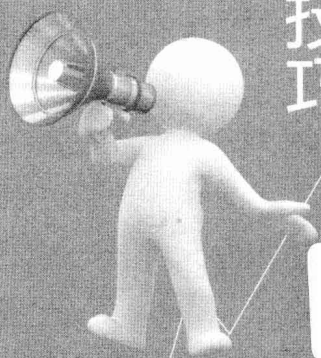
85

条攻心说话技巧





成功要懂得的
85
条攻心说话技巧



读懂人心 说对话

读懂人心，看透玄机；为人处世，成功制胜。
只有深入了解了人心，领悟了慧眼识人的妙招，修炼出高明处世的心法，才能说对话、做对事。

■ 叶笑天◎编著 ■



内 容 提 要

读懂人心,看透玄机;为人处世,言语制胜。只有深入了解人心,掌握慧眼识人的妙招,修炼出高明处世的心法,才能说对话、做对事。

三句话大多不离本意,听弦外音,便可知其意;萝卜白菜各有所爱,透过兴趣偏好即可探知对方的性格;习惯可以决定性格,从对方的个性习惯便能洞察人心;运用察言观色的技巧,于细微处快速识人心,即可说对话。本书全面细致地讲解了人们在日常生活中的人际交往实用技巧,特别是如何读懂人心,如何向对方准确地传达自己的想法,如何巧妙地把话说到对方的心坎里等,具有很强的指导性和实用价值。

图书在版编目(CIP)数据

读懂人心说对话:成功要懂得的85条攻心说话技巧/叶笑天编著. —北京:中国纺织出版社,2012.6

ISBN 978-7-5064-8476-3

I. ①读… II. ①叶… III. ①语言艺术—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第063992号

策划编辑:曲小月 江 飞 特约编辑:晓 君

责任印制:陈 涛

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

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年6月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16

字数:178千字 定价:28.00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

教育家孔子说过：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”善于运用说话技巧的人，不仅可以舌战群儒，还能驰骋天下。在《三国演义》中，我们就已经领略到了诸葛亮远赴东吴以三寸之舌说服东吴诸名士，帮助刘备打江山的壮观场面。当代美国钢铁大王也说过，他运用人际关系中的“语言软实力”创造了人生中八成以上的财富。

不仅有所成就的人是如此，在我们的日常工作生活中，语言的力量也是不容忽视的。在职场中，如果你能把话说得悦耳动听，就能很快赢得领导的器重和同事的尊重，还能顺利地升职加薪；在谈判中，如果你能说出深入人心的话，便能让客户马上与你签下合约，拿到订单；在恋爱中，甜蜜的语言能使爱情长久保鲜，甜蜜永驻；在人际交往中，若能一句话说到对方的心坎里，即使是初次见面，你也会成为他心中“最投缘的人”。

为什么语言会有这么大的魔力？因为一个谈吐优雅、长于辞令的人，不仅能引起他人的兴趣和注意，还能把自己的观点用别人乐于接受的语言说出来，并且说得生动，说得好听，能说到别人的心灵深处。这些打动人心的话如同投掷在湖中的一枚枚石子，可以在水面上激起又大又漂亮的水花，让本来平静的湖面有了动感的景致。

但是那些不善言辞的人又是如何呢？在人群中，他们或者是默默无闻地来，又默默无闻地走；或者即便是鼓起勇气开了口，但是说的话总让人听

起来毫无兴趣,就像一粒石子投入荷塘中,却没有产生一丝涟漪。台湾著名节目主持人蔡康永对于此种语言更是犀利地评判道:“这就像是在嘈杂的宴会中,有人默默地放了一个屁。”

究竟如何才能让自己说出的话像诸葛亮和卡耐基那样,成为力量的统帅呢?无疑就是要把话说到别人的心坎里去,这需要先了解对方的心理特点,然后再根据当时的场合选择说话的方式,最后说出撼动人心的话。正如兵家所言:“知己知彼,百战不殆。”先站在自己的立场上想问题,然后读懂对方的内心,再站在对方的立场上说出合时宜的话,最终达到实现欲求的攻心效果。

本书从读心入手,深入到职场、官场、婚恋、谈判等多个环境当中,并根据环境气氛、人物特点的不同,进而总结出在不同环境下适宜说的话。话语或委婉,或犀利,或动情,或幽默,相信每一句话都能进入别人的心里,被别人欣然接受。另外,在本书的众多章节中,还穿插了许多中外政界、文化界、商界名人的真实故事,希求在欣赏他们语言魅力的同时,借以帮助我们提升自己的语言技巧。

希望通过阅读此书,你能得到颇丰的收获,也希望它能伴随着你驰骋于社会这个大舞台,成为舞台上真正的王者。

叶笑天

2012年3月

目录



第一章 读懂人心，做对方“最熟悉的陌生人” 1

为什么有些人用三言两语就能与陌生人一见如故，而有些人一开口就会遭到旁人的冷落呢？主要的差别就在于，前者能通过他人的表情、着装、心理等观察出对方想要听的话，从而说出表情达意的且能打动人心的话，而后者却总是把它忽略掉，甚至言不由心，越说越糟。

- ◎表情是心迹的流露，看准时机再说话 2
- ◎从着装看喜好，寻找话题很容易 4
- ◎带着自信去交流，初次见面成朋友 6
- ◎微笑着说话，让陌生人也感到温暖 10
- ◎真诚话语叩心扉，沐浴春风好交心 12
- ◎不打断别人的话，尊重是抵达心灵的通行证 15

第二章 巧用说话心理学，打开对方的心灵 19

仅用态度迎合还不够，能够从心理上寻找突破口才是沟通顺利的关键。对方反感的话，我们及时回避；对方需求的话，我们毫不吝嗇。只有这样才能快速打开对方心灵的那扇门。

- ◎首因效应：1 分钟决定你是在门外还是在门内 20
- ◎声音效应：用优美的声音展示自己的个性 22

◎亲近效应：说话从去掉“我”开始	25
◎双击模式：练好决定成败的第一句话	28
◎冷热水效应：让对方多给你加一点印象分	30
◎20/80 法则：会“听”话，才能说出“动听”的话	33
◎刻板效应：看人时扔掉“有色眼镜”	36
◎相似效应：找共同话题来寒暄	39
◎小缺点效应：自曝一点不招人厌的小缺点	41

第三章 言悦对方，掌握对话主动权 45

要想掌握对话的主动权，首要的条件就是要把话说得动听，言悦对方。要达到这样的目的，总是离不开真诚而不空洞的赞美，离不开知己知彼的交心之道，更离不开循循善诱的交谈技巧。

◎物往贵处说，人往年轻讲	46
◎高看对方一眼，让他做主角	48
◎投其所好，拉近彼此的距离	51
◎恰当的赞美让你富有魅力	53
◎知己知彼，才能百说百胜	56
◎循循善诱，对话比台词还精彩	59

第四章 肢体语言，帮你说对话..... 63

怎样才能赢得他人的赞赏，成为交际圈里面的明星呢？除了要注意自己的说话方式以外，我们还应该注重自己的表情、手势等肢体语言，驾驭好自己的肢体语言，以便更灵活地帮助说对话。

◎沟通的时候多点头，增加你的亲和力	64
◎双臂也是身体上的语言密码	66
◎手势运用不得当，表达效果受影响	68
◎夸奖对方时，不要吝惜你的大拇指	71

◎用坐姿表明你未说完的话	74
◎巧用心灵的视窗,让对方无法说“不”	76

第五章 弦外之音弦外拉,巧妙化解尴尬 81

回应弦外之音是一种更高层次的语言技巧。从某种意义上来说,评价一个人语言能力的高低,一项重要的评判标准就是看他能不能巧妙回应弦外音,进而避免尴尬。

◎碰到冤家,话宽着说	82
◎巧妙的比喻来“反击”,再见仍是朋友	84
◎借力打力,钢铁也成绕指柔	86
◎遇到敏感词,转移话题无痕迹	89
◎跟对方打“太极”,生硬的问题巧回避	92
◎遇到弦外音,有时无声胜有声	94
◎幽默的语言让尴尬飞走	97
◎逐客令也可以听起来很舒心	100

第六章 察言观色,场面话这样说最给力 103

叱咤社交场的人际高手,精通在酒席上的说话之道,也谙熟众人面前打圆场的技巧,还懂得在遭遇冷场面的时候如何让气氛“回温”,这个说话技巧里面的关键词就是“察言观色”。

◎不同的场合,发言方法也不同	104
◎没有合适的语速,任何讲话都是浮云	106
◎紧急情况冷静说	109
◎把话说到耳朵里,不如说到心坎里	112
◎“饭局高手”是这样练成的	115
◎尴尬场面,你敢出来打圆场吗	118
◎遇到“冷气氛”,把事实当成玩笑说	121
◎还击挑衅者,说话要有威力	124

第七章 婚恋保鲜，常说甜言蜜语 127

著名导演冯小刚说：“爱情就像罐头，是有赏味期的。”如果想要这份爱情能够长期保鲜，我们就要时常往里面注入新的东西，让它不被腐蚀。那么，我们到底应该注入哪些新元素呢？是金钱还是物质？不，最不可或缺的爱情保鲜剂，就是情侣之间的绵绵情话。

- ◎舌头多抹蜜，对方不挑剔 128
- ◎话要聪明地说，而不是精明地说 131
- ◎女人喋喋不休，男人逃之夭夭 133
- ◎别往对方的伤口上“撒盐” 136
- ◎恋人很生气，后果可以不严重 138
- ◎斗嘴成就欢喜冤家 141
- ◎情侣说话也要“亲密无间” 144
- ◎成为爱人心中的“创可贴” 146

第八章 能说不一定会道，工作中的攻心说话术 151

其实，想要让自己成为上下通达、左右逢源的成功人士并不难，只要你具备了相应的工作能力以后，再学一点职场当中的说话之道，你就可以轻松地玩转职场，成为上司喜欢、同事尊敬的职场达人。

- ◎加薪要用的说话之道 152
- ◎说对话，升职不是梦 155
- ◎祸从口出，不做办公室里的小喇叭 158
- ◎自己的话巧妙地让别人说出来 160
- ◎对待领导，忠言可以不逆耳 162
- ◎碰到上司的不当委托，灵活拒绝 164
- ◎亲民的领导从不“打官腔” 167

第九章 意见相左不反驳，有效说服有技巧..... 171

不论你生活在什么样的环境中，只要与人打交道，就避免不了遇到需要说服他人的时候。然而，不是每个人都能那么容易听从你的意见，说服的方法不当，很有可能弄巧成拙，让关系变得更僵。

- ◎以情动人，妙不可言的攻心术 172
- ◎用好激将法，让对方乖乖“就犯” 174
- ◎用强有力的数据做证词 177
- ◎辩驳之前先同意对方的话 179
- ◎要求的话，委婉地说 181
- ◎求同存异，说服人心的大智慧 184

第十章 人际交往中，成功应对的说话术 187

在人际交往中，我们不仅要说话，还要会说话，有时需要能成功驾驭别人说话的技巧。如果我们想让自己提高得更快，就要不断地与外界沟通，交流思想，总结经验。

- ◎少数人知道的秘密 188
- ◎用请教的态度与人说话 190
- ◎记住并叫出对方的名字 191
- ◎交谈距离得当，对方心情晴朗 193
- ◎学一点安慰人的技巧 196
- ◎损人不利己的话不说 198
- ◎对待再熟悉的人也不忘说谢谢 200
- ◎说一点意味深长的结束语 202

第十一章 错误的攻心方法，只会酿“杯具” 205

一句话可以把人说笑，一句话也可以把人说跳。恰当的表达方法可以给人带来愉悦的心情，但错误的攻心方法也会酿造出不可挽回的“杯具”。

- ◎硬碰硬，他伤你也伤 206
- ◎辞职时，何须诚实来指正 208
- ◎忠言不见得利于行 212
- ◎当众指责就像毒奶粉 216
- ◎不要让赞美适得其反 219
- ◎开玩笑过度，皇帝也“杯具” 222

第十二章 与客户谈判，不再是一场冒险 225

理性化的谈判就是通过双方的阐述，然后寻求突破点，想办法让双方在合作的基础上找到更多的共同利益，进而达到共赢的目的。只要运用好了谈判技巧，谈判便不再是一场冒险。

- ◎与客户说话如何不卑不亢 226
- ◎好的开场白，助你一臂之力 228
- ◎谈判要深入到细节之中 231
- ◎站在客户的立场上说话 234
- ◎表达让步时，幅度一定要小 237
- ◎有问必有答，答复也要有技巧 239
- ◎偶有谈败，如何收场 243

参考文献 246

第一章

读懂人心，做对方 “最熟悉的陌生人”

我们是社会中的人，不是孤独的鲁滨逊。在路上、宴会中、工作中，时时刻刻都要与不同的人打交道，为什么有些人用三言两语就能与陌生人一见如故，而有些人一开口就会遭到旁人的冷落呢？主要的差别就在于，前者能通过他人的表情、着装、心理等观察出对方想要听的话，从而说出表情达意的且能打动人心的话，而后者却总是把它忽略掉，甚至言不由心，越说越糟。





表情是心迹的流露，看准时机再说话

面部表情是人们内心世界的一张水印图，是心底世界的流露。一个人不论在什么样的环境下成长，要表现什么样的情绪，都离不开惊奇、高兴、愤怒、悲伤、藐视、害怕这六种表情。

法国诺贝尔获奖者科瑞尔曾经在一本书上提到过：“脸就像是一台展示人的感情、欲望、希望等一切内心活动的显示器。我们见到陌生人的时候，他的面孔反映出了他的心理状态，而且随着年龄的增长，反映得将越来越清楚。”在《绘画论》当中也有关于表情的描写：“一个人，他心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得很清晰，很明显。”

所以，我们如果想与某个陌生人有一次愉快的谈话，第一步就可以看看他的表情，从表情洞察他的内心世界，读懂他此时心里是喜还是哀，然后根据他的心情说出他此时想要听到的话，从而拉近彼此的距离。

淳于髡是春秋时期的一位说话高手，后来多次被人推荐，征得了梁惠王的召见。梁惠王听说这个人有高超的读心术，还是个能说会道的行家，所以，一召见他的时候就屏退左右，跟他单独谈话。可是见了两次面，这个淳于髡居然一句话都没说。于是，梁惠王开始怀疑推荐人的居心，随后就把推荐的人都叫了过来问话。

推荐的人听了也很奇怪，回去之后就问淳于髡是怎么回事。这时，淳于髡笑着回答说：“我确实是一句话都没有说。因为第一次见面的时候，梁惠王脸上有驱驰之色，想着策马奔腾的娱乐活动；第二次见面的时候，梁惠王



的脸上写着享乐二字，所以，我就没有开口。”

第二天，推荐者把淳于髡说的话原原本本地告诉了梁惠王。梁惠王听后哈哈大笑，要立即召见淳于髡进宫，因为他当时心里的想法全部被淳于髡说中了。

由此可见，面部表情是一张多么神奇的外部心理图，它能够传达出非常复杂而微妙的信息。

人类的心理活动总是伴随有一定的表情，俗话说“脸上的表情，天上的云彩”，通过观察人的脸色，就可以洞悉对方的心理，这一点对于把握说话的时机来说尤为重要。如果说观察人的表情就像观察天气一样，那么看一个人的脸色也就像“看云识天气”一样，有很深的学问。

一般来说，在与人交谈的过程中，我们一定要时时处处留心对方的表情，揣摩对方的心理，这样交谈时才有针对性，才更容易与对方达到心灵上的契合。比如，如果对方一面跟你说话，一面不停地看表，脸上还显出焦急的神情，那说明你的来访打断了他的计划，或是对方心里正惦记着某件重要的事情，尽管他在和你交谈，但是却心不在焉。这时无论你说些什么，对方都很难听进去。所以，此时最明智的做法就是停止毫无意义的闲谈，把你最想说的事情告诉对方，然后起身告辞，让对方能够及时去处理他所担心的事情。这样对方既会对你心存感激，也会认真处理你提出的问题。

当然，在交谈的过程中我们也可以通过对方表情的变化来把握对方的心理。人的表情不是固定不变的，有时候随着谈话内容的改变，谈话者的表情也会随之变化，这反映了谈话者的心理发生了微妙的转变。想要成为一个健谈的人，我们一定要学会捕捉这些细微的变化，然后根据这些变化来调整自己讲话的内容、形式或语气等。例如，当谈到某一话题的时候，如果对方的表情突然变得凝重或是不自然，说明你们的话题对他来说较为严肃或敏感，这时候你可以巧妙转移一下话题。如果在交谈的过程中，对方左顾右



读懂人心说对话

——成功要懂得的85条攻心说话技巧

盼或不时地搔搔头、皱皱眉,这说明对方对你所谈的内容不感兴趣或不赞同,这时你就需要调整一下自己说话的内容或者转换另一种说话方式。

不会观察别人的表情,就不容易把握对方的心理,就像在不知风向的情况下转动船的舵柄,其结果很可能是在风浪中翻了船。有些人在说话的时候不懂得观察别人的表情,只顾自己说得痛快,却往往引起他人的厌恶或反感。所以,在人际交往中,对他人的表情以及与表情相配合的手势、动作等的观察,是把握对方心理的先决条件,也是找准说话时机是关键。



从着装看喜好,寻找话题很容易

着装是人的第二层皮肤,是职业的显示器。在现实生活中,着装不仅是人们追求生活质量,体现美丽、享受快乐的方式,更是人们个人品位及职业的外在表示。因此,从着装的特点来看对方的心理,是一种简单又有效的方法。

1. 正装

如果对方穿的是非常正统的职业装,不论是男士还是女士,从多数情况看来,他的职业要么是销售,要么就是管理者。销售通常都会显得尤为繁忙,不论是在路上,还是在吃饭时,给人的感觉都是生活节奏非常快,业务也非常多,尤其是接电话的频率非常高。碰到这样的人,你大可以放松地去问对方的工作问题,对方会滔滔不绝,跟你讲个不停,因为大部分的销售人员都会有一点职业病,碰到陌生人就会把他们当做自己的客户来对待。

如果是管理者的话,他们的穿戴会更加考究。他们喜欢穿品牌的西服,



在路上的时候通常话不多，因为平时讲话的机会太多，生活中更愿意当一个倾听者。见到这样的人，你可以说一些生活中快乐的事情，以令人羡慕的生活态度去感染他们。

2. 休闲装

休闲装又分为很多种类型，不同的休闲装扮会反映出一个人不同的个性。

喜欢穿商务休闲装的人，比如休闲夹克配有有质感的休闲裤。这样的人大多喜欢享受生活，做事比较严谨，为人比较谦逊有礼，但是不善于表达自己的情感，生活中话也不是很多。跟他们交流时，最好避免说太浮夸的话，用真诚的话去交流是打开对方心扉最好的方法。

喜欢穿T恤配上牛仔裤的人，大多有一个比较年轻的心态，目前的职业大多都是学生或者是刚创业的年轻人。对于时下比较流行的东西认知度会比其他人高一些。跟这样的人聊天，谈论工作或者是其他太过陈旧的话题，不容易引起对方的共鸣。但是如果聊一些社会上比较关注的时事新闻或者是年轻人之间常玩的游戏，就可以收到很好的谈话效果。

3. 时装

穿着颜色比较鲜丽的时装中的大多数喜欢追求另类，不喜欢被淹没在人海之中，这样的人有可能是从事于偏重艺术性的工作。但是多半这样的人内心会比较幼稚，因此，避免谈论太深奥的话题。可以多说一些比较时尚的话题，比如明星们的演唱会可能会引起他们的注意。

穿着深色系但看起来又是价格不菲的衣服，这样的人多数已经在事业上有了一定的收获，他们做事比较沉稳，为人比较有主见，不太喜欢跟陌生人交谈，生活容易缺乏色彩。所以，跟他们初次交谈的时候一定要慎重，要想赢得他们的赞许，切不可说话太冒昧，要以态度取胜。



读懂人心说对话

——成功要懂得的85条攻心说话技巧

不讲究名牌但很注重细节搭配的人,不会盲目跟风、追逐流行,比较有自己的主见,知道自己追求的是什么。这样的人一般都是公司里的中层员工,平时做事比较踏实认真,工作态度端正,不善于花言巧语,是能当做真心朋友去对待的人。跟他们交流的时候,最好是以询问作为开场的话题,多让对方发表一些自己的观点,当他的话越来越多时,也就意味着你们的距离越来越近了。

除此之外,判断一个人的个性还可以从他身上的配饰入手。比如喜欢带鸭舌帽的人,他们愿意别人认同他们的生活方式,喜欢让别人说他有个性;喜欢戴金边眼镜的人,心思比较细腻,但也容易敏感,所以,说话的时候一定要注意方式,尽量不要提批评对方的话。

穿着透露出的秘密有很多,只要认真去观察,我们就能看到对方的性格密码,从而找到正确的话题,让对方与自己第一次见面时就能一见如故。



带着自信去交流,初次见面成朋友

有些人在面对旁人说话的时候,总能侃侃而谈,并且还能很从容地就把自己的思想和观点传递到听者的耳朵里;有些人在对旁人说话的时候却总是惶恐不安、不敢表达,担心自己的发言太糟糕而被人取笑,有时迫不得已鼓起勇气说了几句,却总是把话说得吞吞吐吐,没有底气。

假若这样两个谈话者站在我们面前,相信大多数人都会更加愿意跟前者进行交流。因为能够对着众人娓娓而谈,毫不紧张做作的说话者肯定能够把信息表述得更准确,同时他的那份自信也会无形中感染给我们,让我们