



说话 心理策略

王薪乔◎编著

打通人脉 消除隔阂
拉近距离 赢得赏识

一本清晰通透的说话策略秘籍，
教你学会如何克服沟通障碍，打破聊天僵局。

 中国纺织出版社



说话 心理策略

王薪乔◎编著

内 容 提 要

现代社会,每个人都想凭借超强的语言表达能力获得成功,但是良好的语言表达能力却并非天生的。说话,和把话说得恰到好处,完全是两码事,唯有掌握说话心理策略,我们才能更加轻松自如地表达自己。

本书以心理学知识为基础,从心理学角度出发,为人们阐释最实用的说话心理策略,希望能够帮助读者朋友把每一句话都说到他人心里去,成功打动他人的心,使生活和工作都能够受益匪浅。

图书在版编目(CIP)数据

说话心理策略 / 王薪乔编著. --北京:中国纺织出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5180-4672-0

I. ①说… II. ①王… III. ①心理交往—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第018071号

责任编辑:闫 星 特约编辑:李 杨 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>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年1月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:13

字数:198千字 定价:36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

现代社会，生活节奏越来越快，工作压力越来越大，几乎每个人都想要以最快的捷径获得成功。然而，那些所谓的成功者，到底是因为命运的青睐，还是因为得到高人相助，抑或是因为自身业务高超的沟通能力和说话能力才获得成功的呢？当然，成功的因素有很多，任何单方面占据优势，绝不可能让我们一蹴而就地获得成功。古人云，天时地利人和。现代社会的成功需要更多的因素相互协同作用。诸如说话的能力就是获取成功的一个重要因素。

把话说到他人心里去，这看起来平淡无奇，要想真正做到却不容易。作为现代人必备的成功要素之一，良好的社交能力和丰富的社交关系，将会为我们的成功提供必不可少的条件。现代社会的每个人，也都充分认识到把话说到他人心里去，是一种很强的能力，它会为我们的生活和工作提供更多的便利和可能性。

毋庸置疑，现代社会已经没有人能够完全独立于世，每个人都需要与他人打交道，尤其是现代职场，更是离不开人们彼此之间的团结协作。从这个角度而言，一个人语言能力的高低，往往关系到他们的命运和前途的好坏。很多时候，人们会因为一句话而反目成仇，也会因为一句话而化干戈为玉帛。所以，语言的魔力可见一斑。不过，语言并非是独立存在的因素，更多的时候，还需要用非语言因素作为补充，语言才不会显得那么单薄乏力，也才会更加生动具体，打动人心。

也许有些朋友觉得说话并没有什么难的，因为每个人每天都在说话，说话也就渐渐被人们误以为是张口就来的事情。会说话的人遍地都是，但实际



上，真正能把话说好的人，却少之又少。这是因为说话看似简单，但却很难说得恰到好处。尤其是要想让他听到我们的话有怦然心动的感觉，更是难上加难。很多人对于那些人称有三寸不烂之舌、说起话来滔滔不绝的人总有些不屑，觉得他们就只会卖弄嘴皮子，根本没有真才实学。实际上，能够用三言两语就打动人心的人，绝非平庸之辈，他们不但能够灵活掌握和运用语言，而且具有洞察人心的本领，能够看穿他人的心思。

毋庸置疑，这个世界上最难以捉摸的就是人心。因而我们如果想真正学会说话，以语言打动人心，那么我们除了要积累语言材料之外，更要学习心理学知识，通过了解他人心理，才能学会察言观色，最终成功把话说好，说得动人心扉。

编著者

第1章 说话与心理有着很微妙的关系	001
说话快慢，导致他人心理感受不同.....	002
心态浮躁焦急的人，说话夸大其词.....	004
大智慧者，幽默而又寡言少语.....	005
内心胆怯者，说话底气不足.....	008
喜欢抱怨的人，必然内心空虚.....	010
命运多舛者，说话尖酸刻薄.....	012
第2章 让他人对你心存感激的说话策略	015
没有人会拒绝有礼貌的人.....	016
把话说到他人的心坎里.....	018
抓住时机说话，事半功倍.....	020
良言一句三冬暖，得理也要让三分.....	022
看菜吃饭量体裁衣，说话也要因人而异.....	024
真诚道歉，才能解开对方的心结.....	025
第3章 言语及心，把话说到他人心里的说话策略	029
关键时刻亮出底牌，让对方无话可说.....	030
用强势语言表现决心，影响对方.....	032
认同对方，才能成功打开对方的心扉.....	035



话语真诚，才能引起对方的感情共鸣·····	037
利用陈年旧事，与对方打好感情牌·····	039
第4章 熟络社交，与陌生人谈笑风生的心理策略·····	041
落落大方的你，一定更受陌生人欢迎·····	042
轻松与他人交流，营造良好的沟通氛围·····	044
适度的距离，才让你与对方都舒适·····	046
巧用技巧，让内向的人也变得健谈·····	049
设身处地为他人着想，打开他人心扉·····	051
消除尴尬，与陌生人谈笑风生·····	053
第5章 让他人领会你的思路，运用心理暗示的说话策略·····	055
巧用语言暗示，牵着对方的思路走·····	056
称呼亲密无间，让对方误以为与你很亲密·····	058
利用随大溜心理，让对方接受“大众观点”·····	060
戴高帽，也是拒绝对方的好方式·····	062
开玩笑，也是一种很好的暗示方法·····	065
第6章 让别人赞同你，掌握沟通主动权的说话策略·····	069
委婉表达，释放自己的委屈和不满·····	070
把你的观点，变成对方的观点·····	072
理性分析，以客观公正征服对方·····	074
没有人愿意接受你的颐指气使·····	076
先自我批评，再批评对方·····	078



第7章 完善说话风格和个性，让你受欢迎的说话策略	081
抑扬顿挫的语调，让你如同歌者	082
说话要干脆利落，重点突出	084
妙用非语言表达方式，让表达更生动	086
以事例说服他人，让他人心服口服	088
以同样的错误，对他人敲山震虎	090
第8章 洞察心理需求，有的放矢的说话策略	093
每个人都是这个世界上独一无二的存在	094
投其所好，供给所需，才能攻克人心	097
独乐乐不如众乐乐	099
说话要有针对性，区分不同场合和对象	101
知己知彼，才能百战不殆	104
第9章 制造心理共鸣，引发心理认同的说话策略	107
同理心，让你与他人马上志同道合	108
相同的兴趣，瞬间拉近你与他人的距离	110
互惠原则，让对方成为同一战壕的盟友	112
尊重与平等，总是相互的	114
彼此认同，关系才会越发亲密无间	117
第10章 让考官不为难你的面试，投其所好的说话策略	121
委婉提问，暗示考官你很在乎这个职位	122
巧妙询问薪酬，让考官乐于回答	124
与众不同的自我介绍，让考官对你印象深刻	126



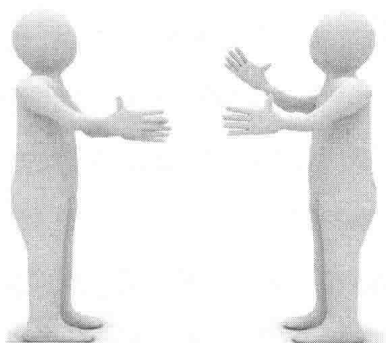
巧妙回答问题，摆脱考官刁难	128
投其所好，说些让考官高兴的话	130
第11章 玩转职场，让你拥有锦绣前程的说话策略	133
察言观色，把话说到领导心里去	134
赞美领导一定要适度	135
巧妙申请加薪，让领导无法拒绝	137
工作汇报得好，助你得到领导赏识	140
适时对领导表忠心，成为领导亲信	142
第12章 了解客户内心诉求，让销售迅速成交的说话策略	145
当客户犹豫不决时，不如适当发力	146
恰到好处地“刺激”客户，顺利达成交易	148
好口碑，最能让客户认可你	151
顺势而为，让客户怦然心动	153
欲擒故纵，让客户主动“上钩”	155
第13章 使结果有利于自己，妙语谈判的说话策略	159
认真倾听，是为了给予对方有力回击	160
激怒对方，让对方情急之下露出破绽	162
面对尴尬，要及时转换话题打破沉默	164
事实和数据，拥有最强大的说服力	166
被对方攻击时，不如巧妙反问作为反击	168
第14章 爱恋之道，恋爱中的动心说话策略	171



甜言蜜语，使爱情迅速升温	172
要想情话动人，男人必须了解女人	175
女人学会赞美男人，才能把男人捧上云霄	178
撒娇的女人，更能得到男人的宠爱	180
再生气，也不要口如利剑伤感情	182
 第15章 幸福家庭，让婚姻更和谐的说话策略	185
孝敬父母，要会哄父母开心	186
会沟通的婆媳，才能变成好母女	188
好孩子都是夸出来的	190
批评孩子，一定要讲究方式方法	193
丈夫的巧妙语言，能化解危机于无形	195
 参考文献	198

第 1 章

说话与心理有着很微妙的关系



如果说眼睛是心灵的窗口，那么语言则是心灵的通道。心理学家经过研究证实，语言能够表现人的心理，那么我们在说话时，如果懂得心理学知识，我们的语言就会更加打动人心，也会对语言表达和沟通起到辅助作用。很多人能言善辩，巧舌如簧，正是因为他们攻心有术，所以才能由口及心、我口说我心、我口动人心。总而言之，说话与心理的关系是非常微妙的，这其中的奥妙正等待着我们去揭开哦！



说话快慢，导致他人心理感受不同

现实生活中，每个人都习惯于用语言表达自己的所思所想所感。的确，语言不但是人们内心的真实流露，也是人与人之间交往的渠道和桥梁。语言在每个人的生活中都至关重要，对人际交往起到关键的作用，语言又蕴含很多因素。其中，作为语言表达的关键部分——语速对于语言表达的效果至关重要，而且语速还能够透露出说话者不同的心理状态，更是会影响听话者的心理。

细心的朋友们会发现，现实生活中，几乎每个人都有自己独特的语言风格。仅从语速方面来区分，有的人说话很快，如同连珠炮；有的人说话很慢，似乎正在一边思考一边说话；有的人说话唯唯诺诺，犹豫不决；有的人说话吞吞吐吐，似乎掩藏着什么心事。不同的语速总是能向听话者传达出不同的信息，导致听话者的心理也不断发生变化。听过演讲的朋友们会发现，真正的演讲大师，演讲时语速一定不是平平淡淡毫无变化的，而是抑扬顿挫、铿锵有力、时缓时急的，这样才能表现出他们内心的激情，也会使听众激情澎湃。有的时候，演讲者讲到高潮时，还会声调上扬，语速加快，给人以非常强势、势如破竹的感觉，使人的内心充满力量。当然，与此恰恰相反，假如一个人语速很缓慢，而且平稳，则会给人值得信赖和托付的感觉，这也是为何大多数领导人物讲话时都慢条斯理的原因。总而言之，不同的语速将会使听者的心理也产生不同的改变，作为说话者，要想影响他人心理，调节语速是一个很



好的选择。

作为房产销售员，小敏的语速有些偏快，再加上她很年轻，因而总是无法得到客户的信任，导致工作表现很差，进入公司两个月了，却没有卖出去一套房子。有一天，师傅跟着小敏一起带客户看房，一路上客户很少说话，只听到小敏喋喋不休、如同连珠炮一样说个不停。

看完房回到店里，送走客户之后，师傅对小敏说：“小敏，你的语速有些过快了。”小敏很疑惑，说：“我当服装推销员的时候，老板特意叮嘱我们要伶牙俐齿，说话快一些，说这样能在短时间内给客户传递更多的信息。”师傅笑了，问道：“小敏，一件衣服多少钱？一套房子多少钱？”小敏疑惑不解地看着师傅，师傅又说：“客户有可能在你们的渲染下买下几百甚至上千块钱的衣服，但是房子是不动产，价格昂贵，动辄几百万，所以客户不会因为你说话快，就完全信任你。相反，他们是在购置不动产，也许要花费几代人的积蓄，所以他们更愿意把这件重要的事情托付给稳妥可靠的人。你语速太快，难免给人说话不假思索的感觉，这会使客户降低对你的信任，也会导致客户不愿意托付于你。”小敏恍然大悟。从此之后，她改变语速，尽量让自己想好了再说，而且也不再喋喋不休，而是说出有分量的话。渐渐地，她赢得了客户认可，过了没多久，就成功销售出了一套房子。

的确，语速过快会给人不假思索的感觉，也由此导致他人对我们所说的话没有那么信任。唯有放缓语速，让自己仔细斟酌之后再开口，才更容易赢得他人的信任。尤其是销售大额资产的销售人员，更要以平缓的语气塑造自己诚实稳重的形象，才能让销售工作水到渠成。

此外，语速过快不但意味着说话者不假思索，也意味着说话者带着一定的急躁情绪，甚至折射出说话者内心过度的渴求。对于听话者而言，这无疑是一种心理暗示，会使听话者的心理受到影响。有的时候，为了吸引听话者的注意力，我们还可以突然把语速由快转慢，从而让听话者对我们更加关注。但是



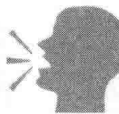
语速如果由慢转快，则意味着说话者的情绪波动，甚至突然变得愤怒。总而言之，语速对于交流和听话者的心理有很明显的影响，只有善于把控语速，我们才能让表达事半功倍。

心态浮躁焦急的人，说话夸大其词

日常生活中，大多数科研专家或者学者，都本着严谨认真的态度做学问，搞研究。但是对于普通人而言，他们经常说起话来却满嘴跑火车，甚至于夸大其词，根本不知道自己在说什么。前文说过，语言是人心灵的表达，能够反映出人的心理。因此，通过某些人夸大其词的表达方式，我们不难知道他们内心深处非常急躁，或者爱慕虚荣，或者急功近利，或者吹破大天，总而言之，他们说话绝不是言之凿凿，而是虚无缥缈。

近年来，中国的房地产业发展迅猛，因而人们炫耀自己的方式不再是自己拥有多少知识、多少成就，而是张口闭口就说自己有多少套房子。诸如一些大城市的拆迁土豪，自身素质很低，也没有什么成就，但是见人就说自己家有几套房子，甚至有些拆迁二代土豪想借此找到拜金女，从而成就一段姻缘。当然，不可否认，的确有些女孩是物质的，但是相信更多的女孩都是火眼金睛的，也知道人生中最宝贵的是什麼。曾经有个拆迁二代土豪相亲时显摆自己家的房子，还告诉女孩自己开奔驰车上班，去当公交车司机。这能说明什么呢？只能说明他急功近利，穷得只剩下钱了。

爱慕虚荣的人、喜欢吹嘘的人，都是内心不够淡定从容的人。他们之所以先发制人自我吹嘘或者炫耀，恰恰是因为他们知道自身资质很差，害怕别人瞧不起他们，因而才抢先为自己辩白。相反，那些有足够自信的人，是不会以



如此幼稚拙劣的语言为自己“增光”的。

如果说，在计划经济时代人们吃大锅饭，家家户户都过得差不多，也没有那么多的攀比，那么现代社会经济发展迅速，人们生活水平提高，许多人家的经济实力都不再相当，也因此导致很多人陷入吹嘘和攀比的怪圈。实际上，每个人的日子都是自己的，而不应该是过给别人看的，有何必要把自己的一切展示给他人看呢！

如今，电子产品盛行，炫耀和吹嘘也成为更便捷的事情。很多人四处旅游，不再是为了用眼睛欣赏美景，让美景走进心里，而是为了用手机四处拍照，然后发到朋友圈炫耀。尤其是到了节假日，没钱的穷人简直足不出户，就可以欣赏到全世界的美景，因为不是这个朋友去了马尔代夫，就是那个朋友在北欧游，真不知道是因为出国变得太容易，还是因为盗图不用负版权责任。

大多数真正过得幸福如意的人，反而非常低调，他们本分地过着自己的日子，不愿意把自己的隐私公之于世，让所有人都对自己以及自己的家庭品头论足。有一个奇怪的现象恰恰可以说明这一点，即有的富人穿着皱皱巴巴、非常普通的衣服招摇过市，但是有的穷人却哪怕吃得差一点，也要买名牌包装自己。这说明什么？不恰恰意味着穷人心里缺乏底气，因而只能自我标榜吗？当然，这里并没有贬低穷人的意思，只是以这样两个极端的例子告诉大家，我们要活得淡定从容、充满自信，才能戒骄戒躁，不再肆意吹嘘。

大智慧者，幽默而又寡言少语

在西方国家，人们尤其重视幽默，甚至有很多女孩在寻找人生伴侣时，都要求对方一定要很幽默。的确，幽默是生活的调味剂，能够让生活中充满欢



声笑语，更能够给身边的人也带来快乐。但是，很多人对幽默都存在误解，觉得说些低俗的玩笑就是幽默，更有人把快乐建立在调侃别人之上。实际上，幽默是最高明的智慧，幽默需要极高的文化素养，所以要想真正做到幽默，并非人们想象中那么容易。

现实生活中，有些人喋喋不休，惹人生厌。虽然他们自以为说的是幽默的话，却不知道别人早就觉得乏味尴尬，也不愿意再为了配合他，而牵动嘴角的肌肉勉强微笑。真正的大智慧者，真正懂得幽默的人，并不是话痨，而是平时话虽然不多，寡言少语，但是却总是能够突然蹦出如珠妙语，使得别人发自内心地笑起来。这才是真的幽默，这样的人才是能够得到他人认可和赞许的，也才是真正的大智慧者。

智慧，是人由内而外散发出来的素质和涵养，绝不是轻易能够伪装出来的。与其以浅薄的文化底蕴佯装幽默，不如坦然承认自己的无知，这样反而不会遭到他人的嘲笑，因为至少还有淳朴在。

在人多的场合，我们总是情不自禁地被那些大智慧者吸引。他们看起来沉默寡言，但是一旦开口，就能给身边的人带来欢声笑语，使得身边的人由衷地感到快乐。他们是众人瞩目的焦点，总是能够以智慧和幽默给自己加分，也能够让自己绽放出独特的光彩。不过，有些朋友虽然天生缺乏幽默细胞，也无须沮丧。因为幽默并非是天生的，而是可以经过后天培养的。幽默需要丰厚的文化底蕴，需要随机应变的机智灵活，幽默尽管很难具备，但是经过长久的努力，却是可以得到有效改善的。一个有智慧的人未必真的幽默，但是幽默的人一定是有大智慧的，尤其是平日里说话不多，但是一张口却能博得满堂彩的人，更是社交达人，会处处受人欢迎。幽默的话语，能够消除人与人之间的隔阂，也能够打破人们之间的僵局和难堪的沉默，从而彰显出幽默者独特的人格魅力和与众不同的睿智。

美国人最喜欢幽默，甚至在严肃且风云迭起的政界，也要求从政治者具



备幽默能力。众所周知，美国采取选举制，因而那些政客想要得到民众的认可，获得更多的选票，就必须具备幽默能力，而且还要最大限度拉拢选民的心，赢得选民的认可和喜爱。美国政界甚至认为，一个不懂得幽默的人，根本不配担任政府职务。可想而知，美国人把幽默放到多么至高无上的位置。

在中国，虽然在传统观念的影响下，人们更趋向于一本正经，但是也有很多聪明睿智的人善用幽默。尤其是在古代封建社会，为官者伴随在皇帝身侧，都说伴君如伴虎，因而整日提心吊胆。如果懂得幽默，就能成功化解危机，从而使得龙颜大悦，岂不是比别人更多一个自保的绝妙招数。可见，幽默在中国也同样受欢迎。尤其是现代社会，人际关系被提升到前所未有的高度，每个人都喜欢与幽默的人打交道，幽默对于我们拓展人脉关系、与人和谐友善地相处，更是起到至关重要、无可取代的作用。古代是得人心者得天下，现代社会的人也是得人心者得天下，因为只有人际关系和谐，才能让人拥有好人缘，不管做人做事，还是生活工作，都能顺遂如意。

那么，那些平日里沉默寡言的人，到底是如何幽默的呢？实际上，他们虽然话不多，但是眼睛却没有闲着。话少的人，有更多的时间用于观察和思考，因而他们总是能够以敏锐的观察力注意到被他人忽视的细节，因而有时间从容不迫地思考，从而理清思路，组织好语言，做到妙语如珠。其次，他们因为不喜欢热闹，在成长的过程中就有更多的时间读书游历，因而知识渊博，见多识广，博古通今，词汇量也很丰富，所以才能出口成章，表现出深厚的文化修养。此外，他们性情温和，心胸开阔，不爱以语言与他人争长论短，因而人缘很好。总而言之，沉默寡言者的心理活动更加丰富，观察力也更敏锐，文化底蕴丰富，因而才能出口成章。又因为他们平日里很少说话，所以他们的幽默与他们平日的表现形成反差，因而使得幽默效果大大增强。话不在多，点到就能起到事半功倍的效果，这是每一个幽默者都应该牢记于心的。