



聪明女孩的交际手册，闯荡社会的智慧锦囊

女孩的 第一本 沟通心理学书

· 聪明的女孩懂得借鉴别人的经验 ·
愚蠢的女孩一再用自己的痛苦获取教训



彩云心理◎编著

女人多一点幽默，轻松诙谐地面对人生百态，让生活充满乐趣和生机。
女人增一分包容，优雅从容地面对世事纷争，气定神闲地应对人生烦恼。
女人多一分淡定，在复杂的世界中活出自我，净化心灵、善待自己。



女孩的
第一本
沟通心理学书

彩云心理◎编著



内 容 提 要

女孩天生敏感、脆弱、心思重，往往因为顾忌太多而不能更好地表达自己，也不能更好地与人沟通。对女孩来说，美丽优雅的外在固然重要，但卓越的口才也必不可少。

本书以心理学为基础，从女孩的视角出发，将日常社交中需要掌握的口才智慧娓娓道来，并通过大量生动的故事，为女孩诠释不同的沟通技巧，希望能为读者提供实用有效的帮助。

图书在版编目 (CIP) 数据

女孩的第一本沟通心理学书 / 彩云心理编著. --北京: 中国纺织出版社, 2017.12
ISBN 978-7-5180-4290-6

I. ①女… II. ①彩… III. ①女性—心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第272792号

责任编辑: 闫 星 特约编辑: 王佳新 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

2017年12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

前言

生活中，我们常常听到许多人讨论，怎样的女孩才最受欢迎？也许有人会问，长得美的女孩最受欢迎。也有人会说，精明能干的女孩最受欢迎。这两点，我们都不否认，但一个女孩要想左右逢源，要想获得成功，更重要的是拥有应情应景的语言表达能力，也就是人们说的“口才”。通俗一点儿来说，一个“会说话”的女孩，必定能够将自己的智慧、优雅、甜美通过自己的语言展示在众人面前，从而使自己更容易受到周围人的喜爱。

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功约有15%取决于技术知识，85%取决于口才艺术。”这就是说，一个人说话水平的高低，已成为其生活及事业能否取得成功的关键因素。

的确，一些女孩已经认识到口才在现实生活和工作中的重要性，然而，她们还是会产生疑问，为什么我苦口婆心地说了很多，孩子好像一句话也没听进去呢？为什么和丈夫一说话就吵架呢？为什么向领导建议，却被驳回呢……

其实，剖析下来，这主要是因为你没理解口才的真正含义，口才并不等于耍嘴皮子，说话口若悬河、滔滔不绝并不是真正的口才；伶牙俐齿、处处占上风也不是口才，口才是一门说话的艺术。同样都是说话，效果却各不相同。于是，一些女孩会问：怎样才能让自己的语言达到所期望的效果呢？

很简单，直指人心的语言才是最有效的。在这个世界上，最难以捉摸的是一个人的心理，为此，一定要“攻心”，以“心”为重。因此，女孩们，你在训练自己口才的同时，还要掌握一定的心理学知识，学会察言观



色，了解对方的心理，以此来决定什么时候该说什么话，什么时候不该说什么话，或是该说多少话。

知己知彼，百战百胜。女孩们，如果你学会慧眼识人，把握人心，就能在社交场上准确地把握对方的内心世界，然后方能对自己的交际决策做出妥善的规划，赢得交际的成功！

在本书里，我们将从女性朋友的角度，展开各个细小的方面来探讨如何通过说话影响他人的心理，诸如语言学里的语速、语气等，以此来帮助女性朋友解决她们在日常的工作和生活中遇到的疑虑和困惑，使她们在人际交往中变得更加圆融，更加左右逢源。

编者者

2017年8月

目录

第 01 章	言为心声：透过言语了解内心	1
	用声音表达自己的心情和个性	2
	语气是人们情绪的表达	4
	语速快慢显示个人心理状态	7
	语调变化暗含很多有用信息	10
	识破撒谎者，发现对方真心	12
第 02 章	锦心慧语：女孩开口把握对方的心理脉搏	17
	女孩要学会一开口就赢得他人好感	18
	用事实说话，让对方不得不信	20
	把握要点，女孩说话要学会投其所好	23
	找到对方的弱点，让对方无招架之力	26
	不要让别人找出自己的语言漏洞	29
	说话用情，消除双方心理隔阂	31
第 03 章	言语击心：这样说话让人自愿为你效劳	35
	表明自己的“价值”，让对方乐于付出	36
	告诉对方事情的难度，激发对方的挑战欲	38
	用女孩的柔弱，激发对方的同情心	41
	先用语言巧妙铺垫，再导入主题	43



	抬高对方，让其不好意思拒绝	46
	软磨硬泡，让对方难以拒绝	49
第 04 章	委婉达意：通过话语暗示出你的真意	53
	巧妙表达自己的喜恶，达到沟通的目的	54
	通过暗示语消除对方的戒备心	56
	不要直接开口拒绝，避免伤及对方的面子	58
	用点语言技巧，不伤和气地指出对方的错误	61
	利用大多数人的观点影响对方	64
	用讲故事的办法表达自己的观点	67
第 05 章	慧眼识心：女孩开口前先了解他人的想法	71
	从对方的眼神里看到你想了解的信息	72
	说话时手势暗藏的玄机	74
	沟通时嘴巴的动态不可忽视	77
	握手方式透露出对方性格特点	79
	鼻子的表情帮你了解对方	82
第 06 章	聆听真意：女孩要能听出弦外音和话中话	85
	先让自己会听，别人才肯多说	86
	女孩学会聆听他人话中的深意	88
	女孩不要傻听，时常给予对方回应	91
	从口头语看出一个人的性格	93
	引导对方多说，自己甘当陪衬	96
	从倾听中了解对方，找到沟通契机	99
第 07 章	言语探路：女孩巧用话语探出对方真心	103
	认同他人，对方才肯向你倾诉	104



	引导暗示对方了解你的真正心意·····	106
	关键时刻一语中的，让对方无话可说·····	108
	先聊聊自己的私事，拉近双方心理距离·····	111
	探路式“提问”，消除沟通的阻碍·····	114
	用女孩的柔声细语打开对方的心门·····	117
第 08 章	恳切说服：女孩三言两语获得他人的认同·····	121
	找到对方的兴趣点，更容易说服成功·····	122
	女孩的小“威胁”，让对方很容易被说服·····	124
	女孩不妨敲边鼓，说服他人有效果·····	127
	站到对方的位置说话，更能打动人心·····	129
	勾起对方的想象，令其满怀期待·····	132
	专业术语让你更权威性和说服力·····	134
第 09 章	温柔拒绝：女孩这样拒绝不伤害他人心理·····	137
	给拒绝一个合理的理由·····	138
	用转移话题法达到拒绝的目的·····	140
	抬高他人，对方更易接受拒绝·····	142
	拖延时间法拒绝小人的请求·····	145
	女孩撒个娇轻松拒绝他人·····	147
	拒绝领导的言辞要含蓄委婉·····	149
第 10 章	甜言美语：女孩这样赞美更易让人心动·····	153
	女孩嘴甜，处处招人喜欢·····	154
	赞美之言真诚一些，会赢得更多好感·····	156
	从细节之处赞美让人感受你的真挚·····	159
	女孩的赞美要合心意、合时宜·····	161
	背后的赞美让别人更开心·····	164



女孩的甜言蜜语男人也爱听·····	166
过分的赞美只会适得其反·····	168
第 11 章 点到为止：把批评的话说得对方乐于接受·····	171
批评指正，也要顾及他人自尊·····	172
三明治批评法的巧妙利用·····	174
幽默的批评让人心里更舒服·····	176
巧妙诱导，让对方认识到自己的错误·····	179
软硬兼施，不要一味批评·····	182
女孩要掌握好批评的分寸·····	184
第 12 章 面试妙语：让考官青睐你的口才心理策略·····	187
新颖的自我介绍，给考官留下好印象·····	188
巧妙大方回答薪金待遇的问题·····	190
言语坦率真诚，获得考官认可·····	193
扬长避短，让考官看到你的优势·····	195
参考文献·····	199

第01章

言为心声：透过言语了解内心

现今社会，女孩们已走出家庭，和男人们一样参与人际交往，然而，不得不承认的是，很多时候，一些女孩会产生一些困惑——与人打交道，如何识别人心呢？其实，言为心声，一个人的个性、心理、品质和能力等都会在他的语言中展现出来，当然，语言也并非完全真实，这就需要女孩们懂得倾听和分析，从对方的语速、语调、语气等方面进行探寻。



用声音表达自己的心情和个性

人们常说“到什么山，唱什么歌”，那些聪明的女孩，往往能根据交谈对象的不同性格，采取不同的说话方式。然而，可能令女孩们感到困惑的是，对于初次接触的人该怎么办呢？因为缺少了解，我们并不能推测出对方的性格。对此，可能常常会感到束手无策。实际上，“言为心声”，可见，要想看清别人，可以从他的说话声音着手。一个人的性格、爱好、人品等方面一般都会外露在语言上。我们先来看下面一个故事。

杨琳是一家电气公司的老总，从当初的一无所有到现在的事业有成，杨琳常常感叹：“做生意就是与人打交道，能掌握对方的心理，就能旗开得胜。”即便现在，她依然将心理学运用到企业的管理中。

在招聘员工时，她运用了一套独特的方法，为了把不同类型的人用于不同的工作岗位上，她采用以嗓音大小来判定应聘人员素质优劣的“说话声音考试法”。她称这套方法来源于日本。

公司的人事部门先准备好一篇文章，让应聘者轮流朗读；或者来到大街上，让参加应聘的人员站在人群拥挤的车站进行演说或谈自己的经历。考官们则站在50~100米的地方，确认他（她）的声音能传多远。接着考官们让应试者再随便打一个电话，如在公司里一个房间打电话给其他房间，根据其谈话的风度、语言的运用，当然也包括声音的大小、谈话的方式等决定其录用与否。

这项考试的重点是考察应聘者讲话声音的大小，讲起话来有无思想顾虑。同时，考察他是原封不动地转达书中或别人的谈话内容，还是将这些内容变成自己的东西，用自己的话表达出来。

这项考试的主要目的，是考察应聘者有没有自信心和创造力，而这些



正是新员工走上岗位干好工作，为公司的发展做出贡献的最基本前提。

杨琳认为，具有且能够发挥领导才能的人，不仅善于指挥他人，而且说话声音洪亮，对任何事都充满信心，他们会看着对方的眼睛清楚地表达自己的意思。

从这则故事中，相信很多女孩都能看出来，一个人的个性、品质和能力等都会在声音中展现出来。而故事中的企业总裁杨琳就是个善于把握他人心理的人。心理学家认为，性格外向的人，说话的声音洪亮而粗犷；性格内向的人，说话的声调柔和而谨慎。当然，人们更愿意与那些说话声音洪亮的人打交道，因为他们大多活泼开朗、为人正直，是值得信赖的朋友。同时，在初次接触的过程中，人们也更容易对那些声音洪亮的人产生好感。

的确，语言是最重要的交际工具，说话声音也能反映一个人的魅力和性格特点。对此，生活中的女孩们，我们可以通过说话声音的高低把生活中的人分为以下几种类型。

1.高亢型

这类人个性多粗犷豪放、不拘小节，并且为人真诚、坦率，但也有缺乏耐性、易暴躁的缺点。

2.深沉型

这种人低调沉稳、满腔抱负，且具备雄才大略，但因不屑流俗于世，对人际关系冷漠的他们只能“顾影自怜”。

3.弱气型

这种人因为身体虚弱，因此说话的时候会显得底气不足。他们一般具有良好的文化修养，谈吐优雅、说话谦逊。他们在为人处世上也是小心谨慎，怕惹祸上身是这类人狭隘的一面。

4.和气型

一般来说，这类人多为男性，他们心胸宽广，不计较小事。而这种类型的女性一般也善解人意、温柔贤淑。但他们的缺点也很明显，就是常表现得多愁善感，做事显得犹豫不决。



5. 尖锐苛刻型

这种人说话尖酸刻薄，为人犀利苛刻，从不体谅对方的感受。在交谈过程中，他一旦发现对方言语的漏洞，就会毫不留情地攻击到底，直到对方理屈词穷、无地自容。他们一般都显得不怎么友善。

另外，在生活中，我们可以更微妙地领略语速、语调中透露出的个人的丰富心理变化。一个平常说话慢慢悠悠、不缓不急的人，面对一些人对他提出质疑的时候，如果他用快于平常的语速大声地进行反驳，那么很可能这些话就是对他的无端诽谤；如果他支支吾吾，半天说不出话来，那么说明这些指责可能就是事实，是他自己心虚、底气不足。当一个平时说话语速快的人，或者说话语速一般的人，突然放慢了语速，就一定是在强调着某种东西，想引起别人的注意。对于语调，人们在兴奋、惊讶或感情激动时说话的语调就高；反之，语调就低。

总之，通过了解一个人说话时的音色，我们能了解交谈对方的性格、品质。生活中的女孩们，如果你能深入了解这些，能方便我们作出轻松自如和正确的说话决策，在与人交际的时候便能如鱼得水，然后让交际为你所用！



心理启示

生活中，人们的内心世界或多或少地会外显在语言上。面对初次见面的人，我们一般也很难深入了解一个人的性格。对方说话声音的高低、语速的快慢等，都会成为我们判断其性格类型的方法。



语气是人们情绪的表达

生活中，人们常说“祸从口出”，所有的祸端来自语言，这句话是要告诫我们：做人做事一定要谨言慎行，不可毫无顾忌地说话。从这句话



中，生活中的女孩们，你还应该得出的一点结论就是，与人打交道，要想看清别人，可以从对方的语言着手，当然，大部分时候，人们是不会直接表明自己的想法和情绪的。这一点，需要我们自己感知，其中一个重要的方面就是语气。要知道，任何一句话，都是带有感情的，因此就产生了语气。

一个人说话的语气，是承载这句话的基础，它所包含的内容会让这句话所传达的情感更加丰富。当别人笑着很亲切地说：“真是一个混蛋！”你可以把这句话当成一个玩笑。但是同样是这句话，当人们咬牙切齿地说出来时，你就要认真对待了，否则，很可能会酿成一个悲剧。很多时候，一句话并不是仅仅用耳朵去听就可以明白的，还需要用眼睛去看，用心去想，最终你才能理解这句话的含义。只有先从对方的语气揣摩对方的心理再说话，才能在与人交流中有的放矢。

我们先来看下面一个故事：

这天，化妆品推销员莉莉来到某准客户家，开门的是位年轻的太太，很明显，这位太太很不高兴，脸上还挂着没擦干的泪水，莉莉赶紧说：“太太，您怎么了，遇到什么伤心的事情了吗？”

“没有，您是哪位，我不认识你！”

“我是一名化妆品推销员，在敲开您的门之前，我是准备向您推销产品的。可是当我看到您一脸的愁容，我觉得我有其他的使命了。”莉莉说。

“真是很感激你，其实，我没什么事。”

“家家有本难念的经，我能理解，尤其是咱们女孩，要操持好一个家，努力经营好一段婚姻，真不是一件容易的事。”

“你说得太对了。我的丈夫就是一个永远不知足的男人，我家里家外地这么努力，他却一回来就跟我吵架，甚至连我做的饭都不吃，我都不知道该怎么办了，难道他喜欢上了别的女孩？”

莉莉发现，这位太太在谈到自己的丈夫时，透露出来的是不满和疑虑。于是，接下来莉莉说：“太太，我觉得您需要勇敢一点，和您的丈夫



谈谈，这样问题才能解决，不然即使您伤心，他也不知道啊。”

在莉莉的引导下，年轻的太太说：“你说的有道理。我是该找个机会和他摊牌了。对了，你刚说你推销化妆品，都是什么样的产品？”

这则故事中，客户之所以对女销售员莉莉放松警惕，是因为莉莉从她的语气中了解到她的心病，并以坦诚的态度道明自己的原本来意和对她的关心，最终让她感同身受。于是，她的心就彻底向莉莉敞开了，也就把莉莉当成了情感倾诉的对象，主动问及产品更是水到渠成的事。

语言是内在最好的表现，是表达心声的最佳武器，而语气则具有隐秘的特点，因此，女孩们，若你想掌握他人的心理进而施展口才的话，那么在与他人交际的过程中，你就要学会观察对方的语气。假如他说话高高在上，那么他必定是个得意之人，这样的人，你需要小心说话，以免生事端；假如他说话轻声细语，那么他就是个性格温柔之人，但也可能是绵里藏刀之人，这样的人你更要提防；也有一些人说话大声爽朗，他们的性格和他们的声音一样，性情开朗大方；而更有一些人，他们说话诚恳，不矫揉造作，这样的人，他们谦虚卑恭、平易近人，这样的人，才能获得别人的诚心相待。

因此，训练自己从语气中掌握对方的心理，可以说是帮助自己圆满处理人际关系的重要条件。那么，具体来说，该怎样根据对方谈话的语气作出一些心理对策呢？

1. 听出对方的情绪和意图

在各个场合你都要“听话听音”。一个人即使不和你说实话，他的语气同样可能暴露出他的性格、愿望、生活状况甚至他的意图。潜藏在人内心的冲动、欲望等总是会通过某个方面体现出来，所以要了解对方意图可借语气来读懂他的心思。只有你能准确地抓住他的心，才能更准确地分析他的心理，也才能看准他的本质。

2. 看准他人的意图再说话

在说话前，你必须要了解对方谈话的意图，并作出相应的语言回应，才能让交谈有利于你。比如，如果你是个求职者，在回答问题时，应当适



时正视面试者。通常，面试者对急于想要了解的问题，谈话会以不太关心的话题为主。如果对方对你凝视倾听，你就需要对回答的问题作较为详尽的描述；如对方只是随声附和或眼神出现游离，则应立即简短结束此话题，求职者不可认为自己对这方面较为了解而夸夸其谈。



心理启示

你若想从别人的语气看出一个人与你交谈的时候的情绪，则须留意他的语调变化，进而留意他的内心变化。有些语气变化是故意做出来的，那是他想向你传达某些信息。而某些语气变化是无意识的，你就可以发现他的情绪变化，以便随时调整你的说话内容。



语速快慢显示个人心理状态

语言是人类用来表达思想、交流感情、抒发胸臆的工具，同时，也是心理、感情和态度的自然流露。而语速作为语言表达的一部分，其实暗藏玄机，究其根源，在于语速的快慢、缓急将直接影响他人的心理状态。

生活中的女孩们，可能你会发现，在我们的周围，每个人虽然有固定的说话方式，语速却不是相对固定的，往往是快慢有致，这样既能有效地传情达意，又能令对方感到悦耳动听；如果语速不当，缺乏快慢变化，始终保持一个速度，那就很难准确、恰当地表达出自己的想法，也会使对方感到不耐烦。而且，语速的快慢也会逐渐影响到对方的心理，如势如破竹的语速往往会给对方很大的压力，而太慢的语速则让对方忐忑不安，猜不透你心中的真实想法。

在日常交际中，更多的时候我们是根据表达思想感情的需要来确定语



速的快慢缓急的。比如，在表达一般的内容时，我们的语速适中，既不太快，也不太慢；当表达兴奋、激动、愤怒的思想感情时，我们的语速会变得很快；当表达庄重、怀念、失望的思想感情时，语速会放得很慢，娓娓道来。

一个人的语速反映其情绪，而他的情绪将透过语言表达影响到他人的心理。当一个人在激动时，他在用语言表达意思或抒发感情时，语速就会不自然地加快，声音也会提高，无形之中就会带给他人一定的心理压力。相信我们都没有见过耳语般吵架的情景，也没有见过谁用唱歌的形式作报告，一个慌张的人肯定也不会用读圣经的语速来告诉我们他所遇到的危机事件，而一个人更不会用慢条斯理的语速来讲述他的激动心情。

我们先来看下面一个故事：

李玲在某市担任某种独特原料的销售员。她的货很畅销，因为在该市乃至该省，他们是唯一的这种原料的供应商，如果客户选择其他公司的产品，则要花费很大的人力、物力去相隔甚远的邻省购买。尽管李玲所在的公司拥有这种优势，但李玲还是以良好的态度从事这种原料的销售。因此，长时间地，她和她的那些客户关系甚好。但有一次，李玲却在催款的问题上遇到了一些障碍。

客户方是该市的一个有影响力的公司。双方已经签约很长一段时间了，客户的第二笔货款却始终不肯支付。为此，公司派李玲前去催款。

见到对方公司的经理后，她见对方丝毫没有要还款的意向，立即加快了语速，一股脑儿地说了这么一段话：“王总，您看，我们合作似乎已经有四五年了，一直很愉快。我们公司是贵公司唯一的原料供应商，贵公司的产品之所以能得到市场的认可，可能也和我们公司的信誉有很大的关系，因为我们的原料一直是得到业界认可的。但如果您长期这么拖欠尾款、不按合同办事的话，这话一旦传到消费者耳朵里，恐怕不太好听。另外，如果您拒绝和我们合作，那么，如何进到价格最合理、质量又有保障的原料，恐怕是贵公司最大的问题，到邻省去购买，光运费，可能比现在的这笔尾款还要多很多吧……”