

Communication  
psychology  
**沟通心理学**

# 把话说到 点子上

GOUTONG XINLIXUE  
BAHUA SHUODAO DIANZISHANG

冠诚◎著

“

一句话可以让你成功，也可以让你失败  
一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运

”

打动人心的沟通技巧，受益一生的口才宝典

郑州大学出版社

Communication  
psychology

# 沟通心理学

把话说到  
点子上

冠诚◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通心理学：把话说到点子上 / 冠诚著. — 郑州：  
郑州大学出版社，2018.1

ISBN 978 - 7 - 5645 - 4898 - 8

I. ①沟… II. ①冠… III. ①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 264411 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人：张功员

全国新华书店经销

北京欣睿虹彩印刷有限公司印制

开本：145 mm×210 mm 1/32

印张：7

字数：150 千字

版次：2018 年 1 月第 1 版

邮政编码：450052

发行电话：0371 - 66966070

印次：2018 年 1 月第 1 次印刷

---

书号：ISBN 978 - 7 - 5645 - 4898 - 8 定价：35.00 元

本书如有印装质量问题，由本社负责调换

人活着是为了做成一些事情，成就一番事业，实现某些理想和目标。一般来说，成功者常常给人留下的一个深刻印象就是会说话，具体说就是拥有高超的说话水平。

对一个人来说，会说话的重要性无论怎样强调都不过分。往大里说，在中国古代就有张仪、苏秦这样的人因能言善辩登上了宰相之位，也有杨修、王朗这样的人因不会说话而命丧黄泉；往小里说，即使是生活中的一个平常问题，没有把话说到点子上恐怕也难得到解决。

有这么一个真实的小故事：19世纪，在奥地利的维也纳，当地妇女们平时喜欢戴一种顶部高高耸起的帽子。哪怕她们进剧场看戏也不愿将帽子脱下，结果挡住了后排观众的视线。这些观众纷纷去找剧场经理提意见，于是，经理就上台请在座的女观众脱帽，以免影响他人观影，然而说了半天也没人理睬他。最后经理在无奈之下说了这样一句话：“那么，这样吧，年纪大的女士适当照顾一下，可不脱帽。”此话一出，全剧场的女士竟齐刷刷地把帽子脱了下来。

同一个意思，当剧场经理用不同的话表达出来，却造成了完全不同的结果。可见，会不会说话，能不能把话说到点子上，

对事情的结果有着深刻的影响。

俗话说，“兵不在多而在精。”同理，好话不在多，而在于精。此外，“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。”同样的，说话句句都能说到点子上，那才叫会说话。如果信口开河，满嘴胡言，词不达意，说得再多也没有意义，不仅解决不了问题，反而让人生厌。

当然，这并不是说只要做到言简意赅、重点突出就算把话送到了点子上，这只是对说话者最基本的要求而已。我们说话的目的不是词能达意就够了，也不是简单的传递信息，更重要的是让说话起到应有的作用，使我们的人生之路走得更顺利。只有满足了这两点，才算真正地把话送到了点子上。

正因为如此，我们提倡把话说到点子上，并且需要提醒大家的是，即使同一句话，其“点子”也会因情况不同而发生改变。所以，我们在掌握了基本的词汇和语法之后，更重要的是学会如何在复杂的社会环境中运用。这正是说话之所以被称为语言艺术的真正原因，也是能不能把话说到点子上的关键所在。

基于此，我们编写了这本《沟通心理学：把话说到点子上》，本书要告诉您的，不仅仅是说话时如何遣词造句、发音吐字，而且还指导您如何找准说话的重点、选准中心、把握要领、分清说话的轻重缓急，把话说到解决问题的关键点，说到对方的心坎上。

- 第一章 会说才会赢 /1**
- 一、许多人说了一辈子话，没几句话说到点子上 /2
  - 二、说话能力决定事业高度 /9
  - 三、“谈”情“说”爱，说出你的幸福 /14
- 第二章 把话说到点子上，并不是难事 /21**
- 一、心态稳定，才能超水平发挥 /22
  - 二、话不在于多，而在于精 /32
  - 三、腹有“诗书”，言之有物 /44
  - 四、红花还需绿叶配 /51
- 第三章 使对方对你产生好感 /63**
- 一、说话谦和有礼才会受欢迎 /64
  - 二、在言谈话语间表现出你的真诚 /75
  - 三、人人都会记住和接近幽默风趣之人 /80
  - 四、含蓄，中国式情感交流的主调 /93
  - 五、如何与陌生人畅谈 /102

#### 第四章 承认并顺从别人的意愿 /113

- 一、专心地倾听对方说话 /114
- 二、少一点指责和争论 /120
- 三、赞美是会说话的重要标志 /129
- 四、在适当的时候主动低头 /137

#### 第五章 要有鲜明的立场 /145

- 一、学会寻找拒绝的理由 /146
- 二、学会适当地反击以保护自己 /154
- 三、如何在谈判中占得先机 /159
- 四、掌握突发事件中的说话方法 /163

#### 第六章 说服人如春风化雨 /173

- 一、多摆事实，以理服人 /174
- 二、以理为先，以情动人 /182
- 三、正面说服，不如侧面引导 /188

#### 第七章 准确把握说与不说的分寸 /201

- 一、不可哪壶不开提哪壶 /202
- 二、实话未必一定要实说 /209
- 三、说话要符合自己的身份 /212

第一章

会

才 说

会

赢

君子先其言而后从之，小人先其从而后言。君子先其言而后从之，小人先其从而后言。



说话，似乎是每个人生来所具有的一种最基本的功能。但实际上，会不会说话，能不能把话说到点子上，却常常决定着 we 成就的高低。讲究说话可谓是人人必需，谁不会把话说到点子上，谁必将在生活中处处碰壁，在事业上坎坷不断。

## 一、许多人说了一辈子话， 没几句话说到点子上

说话是人类与生俱来的本能，不管大人还是小孩，文明人或是粗野人，时时刻刻都要说话。因而，很多人都以为说话很容易，张口就能说。事实上，许多人说了一辈子话，没几句话说到点子上。也正因为如此，他们才很难获得成功，获得友情，甚至连组成一个幸福的家庭都是奢望。

### 1. 说什么，怎么说

大概说话是最容易的事，从黄口小儿到白发老翁都会说

话，但它也的确很难，即便是擅长外交辞令的外交家们也有说错话的时候。

首先，人们天天都在说话，但不见得就会说话。有的人说起话来娓娓动听，让人浑身舒服，忍不住会同意他的说法；有的人说起话来像是一柄利刃，令人感觉浑身上下不自在；有的人一开口就使人感到讨厌。话说得好，小则可以让人欢乐，大则可以成就大事；话说得不好，小则可以招怨，大则可能丧命。可见，说什么，怎么说，这里面都大有学问。

很多人都以为说话容易，不像做文章那么难。只要不是哑巴，人人都可以说话，至于写文章那就不然，不是张三李四都能够做的。其实，说话即使不比写文章难，也绝不比它容易。说话像行云流水，不能够一个字一个字推敲，因而不免有疏漏散漫的地方；写文章可以修改，写了几句，还可以搁笔构思，想几分钟、几小时甚至几天都不要紧，而对人说话，就不能如此了。

其次，中国人很早就讲究说话。《左传》《国策》《世说》是三部说话的经典。一是外交辞令，一是纵横家言，一是清谈。文中的表述多么婉转如意，句句字字深入人心。还有一部《红楼梦》，里面的对话也极轻松、漂亮。此外汉代贾君房号为“语妙天下”，可惜留给我们的只有这一句赞词；明代柳敬亭的说书极其有名，可惜我们也无从领略。近代以来的新文学，将白话文欧化，从外文中借用了许多活泼精细的词语和句式，这都给我们的语言注入了一些新风味、新力量，加之网络的普及，语言也更加灵活起来。

那么，什么是会说话，什么是不会说话呢？口若悬河，

出口成章，引经据典，固然是好口才。但是，语言学家王力说：“泼妇骂街往往口若悬河，走江湖卖膏药的人，更能口若悬河，然而我们并不承认他们会说话。”会说话的人，说起话来逻辑严谨，字字推敲，井井有条，四座皆惊。更有语言高手以守为攻，旁若无人，嬉笑怒骂，快如双刀，字字句句都能说到点子上。

可见，要把话说好并不那么容易。因此，对于说话，我们必须重视起来，虽然我们并不想去做辩士和说客，并不需要有犀利的舌锋，但是，我们必须明白，人的一生不外乎言语和动作，我们不能终身不说话，一切的人情世故，一大半在说话之中。谁忽视说话的作用，谁就必然要付出代价。

## 2. 说话找准切入点

在生活中，有些人本领极高，可以翻江倒海，可以力拔山兮，但却因为不能把话说到点子上，或者只会说让人反感的话，结果总是让自己活在别扭的感觉之中；相反，有些人本领一般，但有一张灵巧的嘴，结果做什么事情都顺顺利利。即使是做同一件小事，能否把话说到点子上，其结果也常常相差很大。

情人节那天，某大学附近的马路上多了很多热恋中的青年男女，他们都想在一起过一个特别有意义的节日。不少人从中看到了商机，便从花卉市场低价批发了一些玫瑰花来卖给这些恋爱中的男女。我注意了一下这些卖花的人，有人站在路边羞

涩地一言不发，直到有人过来询问才开腔；有人举着手里的玫瑰花喊着：“便宜的玫瑰花，10元一束，数量有限，先到先得！”有人抱着几十束玫瑰花逢人就问：“您需要玫瑰花吗？”

这个时候，有个小女孩握着一束包装得很漂亮的玫瑰花，走向一对青年男女，并开口问：“先生，您愿意送一束玫瑰花给您美丽的女朋友吗？”

在一个小时内，从最后成交的结果来看，被动等客上门的小贩差不多有6单成交记录；举着玫瑰花叫卖的小贩成交了11单；逢人就问的那个小贩成绩不错，卖出去了22束花；而那个小女孩呢？卖出去了40束花！

为什么会有这么大的差异呢？答案就在于，不同的话语产生了不同的结果。

羞涩的小贩一言不发，不懂得用说话来推销自己的玫瑰花，因而结果惨淡；叫卖的小贩有些勇敢，也懂得一些销售知识，就是不会说话，给人的感觉好像是在大甩卖廉价商品，而且公开喊价也吓走了一些比较爱面子的青年男女，所以成交记录也就比前面那个被动等客上门的小贩好一点；逢人就问的小贩，有主动性，但不太会说话，而且他的话开放性太强，被问到的人很容易下意识地回他一句“抱歉，不需要！”这个时候就不适合继续推销下去了，否则容易引起对方的反感。

那个小女孩无疑是个很会做生意的人，首先，她有针对

性地只向看起来是情侣关系的男女推销，而情人节送玫瑰花是标准配置，这样可以尽量避免引起推销对象的抵触心理；其次，她找准了说话的切入点。虽然是在开口向男士推销“如果你爱她，请送她一束漂亮的玫瑰花”，实际上却是在迎合女士的心理“这么漂亮的玫瑰花正适合同样漂亮的我”，或者给女士一个考验恋人的机会：“如果他真的在乎我，就会在外人面前给我面子，不会吝啬花这几块钱给我买一束漂亮的玫瑰花！”

这样一来，几乎很少有男士会拒绝她的推销，从而给自己一个借玫瑰花表现爱情的机会，给自己女友一个爱他的理由。这位小女孩的话，完美地在恋爱男女之间制造了一个传递爱意的机会，因而她的销售成绩远远超出其他人也就很好理解了。

从这件小事上，我们从中受到启发：研究心理，察言观色，得到准确的信息才能找到最恰当的说话切入点，也就是“点子”。

比如，在知识高深、经验丰富的人面前，不能自作聪明、虚张声势，尤其不能不懂装懂、显露浅薄，否则，就可能弄巧成拙；在刚愎自用、好大喜功的人面前，不宜过多解释，而可以采用激将之法。又如，在沉默寡言、疑神疑鬼的人面前，越殷勤，越妥协，往往越会引起对方更多的疑问和戒备，此时就要想方设法启发对方讲话，以便摸清其虚实，对症下药；态度也不妨强硬一点，用自信来感染、同化对方，打消对方的疑虑，等等。下面我们来看一个关于如何寻找说话切入点的例子。

有一家皮革材料公司，专为皮革制造厂家提供皮革材料。一次，一位客户登门。几句寒暄之后，公司负责人发现这位客户实力雄厚，需求量很大。在交谈中他又发现客户的控制欲比较强，还有些自负、性急。于是皮革材料公司通过客户观看样品的机会，适当而得体地夸奖他的经验与眼力，在最后的的价格谈判中，先开出每公尺 20 元，但接着加了一句：“您是行家，我们开的价是生意的常规，有虚头也骗不了您。因此，我们决定最后的定价由您说了算，我们绝无二话。”果然，客户在这种信任的赞誉声中，痛痛快快地定下了每公尺 15 元的价格（公司的进价是每公尺 12 元）。

把话说出来很容易，但如何能让对方听起来舒服，就不是人人都能办到的事了。显然，这位负责人很会说话，他成功的关键就在于找到了“点子”，准确地把握住了对方的性格特点及心理，使用了正确的说话方法。

### 3. 话语的力量

我们知道，说话的效果，或者说话语的力量受很多因素的影响。不同的话有不同的“点子”，即使同一句话，其“点子”也会因对方的性格和兴趣、说话的时机、说话的环境、言辞的表述方式、说话的角度等因素的不同而不同。因此在生活中，我们必须先看这些因素，然后才能找准“点子”，如果说话不经思考就脱口而出，往往会招致批评，或者得罪

别人。

两个年轻人同时进入一所修道院，两个人都有抽烟的习惯，为了过烟瘾，其中一个人去问老院长：“我能不能在祷告的时候抽烟？”结果，他被老院长臭骂了一顿。另一个人去问老院长：“我可不可以抽烟的时候祷告？”结果，老院长把他大大地夸奖了一番，称赞他连抽烟时都想到祷告。

其实，这两个修道士所做的事情是一样的，只不过他们两个人说话的方式不同，其效果也不同，在院长那里就得到了两种截然不同的待遇。

可见，要想获得最佳的表达效果，说话就应该找一个合适的角度，一个合适的“点”。我们在说话之前，一定要思考一下从哪个角度来说才能达到最好的效果。

言辞的表述方式对效果的影响也不容忽视。

初春的一天，一个双目失明的小姑娘坐在路边乞讨。她面前铺了一张白纸，上写：“好心人，可怜可怜我吧！”大多数路过的人只是上前看了一眼就很快离开了。半天下来，几乎没有什么人给她捐款。一个大作家路过此地，见状，就对小姑娘说：“让我帮你把话改一下吧。”作家把纸上的话改过之后，过往的行人看了这位失明小姑娘面前的字，脸上都会露出怜爱的表情，并且大多都给她捐款了。是什么

话语有这么神奇的力量呢？原来，作家在白纸上写道：“春天来了，可我什么都看不到！”

作家只是把失明小姑娘的不幸与乞求，换了一个全新的表述方式和语气，就达到了震颤人们的心灵、博得人们同情的效果，结果小女孩收获颇丰。在此，我们不得不感叹作家“化平淡为神奇”的高超的言语表达能力。这个也就是话语的力量。

## 二、说话能力决定事业高度

美国最著名的演说家之一戴普曾经说过：“世界上再没有什么比令人心悦诚服的交谈能力更能迅速获得成功与别人的钦佩了。”的确，能够把话说到点子上的人，不但可借口才引起旁人的重视，也比一般人拥有更多更好的发展机会。

### 1. 会说话赢得好人缘

现代社会是一个讲究人际沟通的时代，也是一个靠人脉发展自己的时代。美国成功学大师卡耐基曾明确指出：事业的成功85%取决于一个人的交际能力，而口才则是衡量一个



人交际能力的重要指标之一。一个人交际能力的高低，主要体现在其说话的水平上。可以说，事业的成功离不开口才，人脉的兴旺同样需要好口才。善于说话，就能赢得人脉，获得好人缘。

一次，余小姐和几个同事一起去参加省里的公务员考试，当她走进考场时，只见自己的桌子上有三个大钉子分布成三角形排列在桌面上，而且冒出很高。如果不注意，不仅会刮破衣服，同时也会影响答题。余小姐一脸怒气地要求监考老师换桌子，可监考老师说：“现在不能换，这违反考场纪律！”余小姐气得柳眉倒竖，连说：“真倒霉，不考了。”这时，余小姐的一位同事见了忙打圆场说：“有几个钉子算什么！”余小姐说：“你说得轻松，这可是三个钉子，躲都躲不过去呢！”这位同事说：“你太幸运了，我还求之不得呢！”余小姐说：“你别拿我寻开心了，这么倒霉的事要让你碰上，你还能说幸运？”同事说：“你知道这三颗钉子说明什么吗？这叫板上钉钉！说明你今天的三科考试铁定了都能过关。”余小姐听后马上转怒为喜：“借你的吉言，我今天要是三科都及格了，请你去吃大餐。”

余小姐的这位同事真是会说话的人，他巧妙地把人们常说的“板上钉钉”与三科考试联系在一起，这样一来，不仅平息了余小姐的怒气，还给了她积极的联想，使她在愉快