

李泓——编著

极简  
心理学  
系列

# 极简说话 心理学



懂点心理学，你就能跟任何人聊得来、处得好


 江苏凤凰美术出版社  
全国百佳图书出版单位

极简  
心理学  
系列

李泓  
——  
编著

# 极简说话 心理学



 江苏凤凰美术出版社  
全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

极简说话心理学 / 李泓编著. — 南京: 江苏凤凰  
美术出版社, 2018.6  
ISBN 978-7-5580-4552-3

I. ①极… II. ①李… III. ①心理交往—语言艺术—  
通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第133266号

责任编辑 曹昌虹  
封面设计 华夏视觉  
责任监印 唐 虎

书 名 极简说话心理学  
编 著 李 泓  
出版发行 江苏凤凰美术出版社(南京市中央路165号 邮编:210009)  
北京凤凰千高原文化传播有限公司  
出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>  
印 刷 天津午阳印刷有限公司  
开 本 710mm×1000mm 1/16  
印 张 14  
版 次 2018年6月第1版 2018年6月第1次印刷  
标准书号 ISBN 978-7-5580-4552-3  
定 价 39.80元

营销部电话 010-64215835-801

江苏凤凰美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话:010-64215835-801

## 前 言

公元前 266 年，秦国大军又一次围攻赵国都城邯郸。起初，白起有病，不能出征，由另一位大将王陵任统帅，连战连败；当白起病势稍有好转时，国君秦昭王便派他去取代王陵。

白起向秦昭王分析了当时的形势：“邯郸的确是不大容易攻破。各国救赵的大军正朝邯郸集中，他们对秦国早已怀有深深的敌意。秦军虽然在长平一役大破赵军，自己的士卒也死亡过半，国内空虚。翻山越岭，长途跋涉去攻取别国的首都，赵国从里面出击，其他各国从外围攻，秦军的失败是难以避免的，这一仗不能打。”

可是，秦昭王固执己见，亲自出面请白起出征，白起以有病为由，就是不答应。秦昭王无奈，只好改派别人。结果不出白起所料，在各国援军的夹击下，秦军遭到了惨败。

白起知道战果后说道：“国君不肯听我的，如今怎么样啦？”这句话极大地触怒了秦昭王，他一下子将白起一撸到底，从统帅降为一名士兵，并将他赶出国都咸阳，就这样他还不肯善罢甘休，当白起离开咸阳后，他又对大臣们说：“白起被贬，心怀不满，口吐怨言，不能放过他！”

当白起行至距咸阳西十里的杜邮时，秦昭王的使臣追了上来，赐了他一把剑，命令他自杀。白起引剑向颈时，悲愤地说：“我犯了什么罪而得到这样的下场？”沉思良久又接着长叹：“我的确是该死！长平一战，赵军投降数十万人，我以诈谋全部坑杀了，只此一件，我死也是罪有应得了！”一位给秦国立下了赫赫战功的名将，就这样自杀身亡。

白起在敌国未破、激战正酣，秦国正需要用人之际被杀害，他被害的唯一原因，不是他对战局提出了不同于国君的意见，而是恃才傲物，在国君败回时不但不慰问，还说为人臣者不该说的话。更要命的是，他说的是领导最不爱听的风凉话。

白起的结局可谓“祸从口出”。这句俗话似乎告诉我们多说多错，少说少错，不说不错。但是事实上，我们是不能不说话的：约会的时候我们要说甜言蜜语才能抱得美人归；上班的时候我们要能说会道才能升职加薪；同客户交流的时候我们要说得头头是道才能让客户签下合同……张嘴说话就像是张嘴吃饭一样重要。

虽然我们知道说话的重要，但是并不是每个人都能把话说得恰到好处。常常看到的情景是，一句话说不妥帖，恋爱分手了，同事怪罪了，升职无望了，客户跑去竞争对手那里了……

很多人都很苦恼：“我要怎么才能会说话？”其实，说话和心理学密切相关。懂点心理学，才懂得察人识人，了解对方的性格特点、情绪变化，随机应变，把话说到对方的心坎里。

为了帮助大家掌握这些说话技巧，我们出版了这本《极简说话心理学》。这本书从说话心理学切入，讲述常见说话方式和心理活动之间的密切关系，然后介绍了提高说服力、提高幽默感、说好场面话、识破并避开谎言陷阱等技巧以及与上司、下属、客户说话的心理技巧。

本书通过丰富的案例、详细的分析，希望能够帮助大家掌握面对各种人、应对不同场面的说话之道。这些说话技巧深入浅出、通俗易懂，不管你是行政人员还是业务人员，不管你是企业 CEO 还是基层员工，不管你是顾客还是店主，都可以随时练习，成为舌灿莲花的说话高手。

衷心祝愿每一位读者朋友通过阅读本书能够认准人、说对话、办对事，无论是在生活中，还是职场上都能行走自如，有如神助。

## 一、懂点心理学，人人都是说话高手

为什么你总是和别人话不投机半句多？因为你不了解别人内心的真实想法，于是说了不该说的话、做了不该做的事。懂点心理学，你才能听懂别人的话外之音，制定有效的沟通应对策略，成为高情商的说话高手。

1. 懂得倾听，你也能做个说话高手 / 2
2. 听话听音：透过言谈看懂人心 / 6
3. 酒后吐露的未必全是“真言” / 8
4. 读懂“唇语”就能听懂话外之音 / 10
5. 口头禅会泄露说话者的性格 / 13
6. 点头不全是赞同，摇头不全是否定 / 15
7. 微笑可能是在掩饰虚伪的心 / 18

## 二、轻松说服他人的八种心理博弈策略

很多人都以为谈判高手或说服专家都是口才流利、能言善辩之人。其实不然，真正的谈判高手和说服专家都是心理博弈大师。看透一个人的内心，你就能轻松说服别人，你的业绩、财富和幸福才可以手到擒来。

1. 气氛效应：懂得营造气氛才能驾驭社交 / 22
2. 重复策略：适时重复对方的话是一种诚意 / 26
3. 共鸣效应：寻找共同话题，拉近彼此距离 / 29
4. 打靶策略：找准对方的弱点更易说服对方 / 32
5. 安抚策略：懂得安慰人才能获得他人信任 / 34
6. 化敌策略：突破心理防卫，化解对方的敌意 / 38
7. 沉默策略：适当保持沉默更有力量 / 41
8. 拉拢策略：把对方变成自己人的心理策略 / 43

### 三、说好场面话，做个八面玲珑的社交达人

我们总会遇到各种场面，有的一片祥和，有的剑拔弩张，有的气氛尴尬……不管什么场合，都需要一个会说话、会办事的人，才能掌控社交局面。如果你成为这样的人，你就能在人际交往中如鱼得水、八面玲珑。

1. 说场面话要让每个人都脸上有光 / 46
2. 道歉话不在多，而在于诚意有多深 / 50
3. 想要解决纷争，“动口”远胜动手 / 54
4. 批评别人最好请他吃“三明治” / 57
5. 打圆场，把冲突双方都变成你的人 / 61
6. 打破冷场僵局的三个说话技巧 / 65
7. 赞扬的话一定要说到别人心坎里 / 68
8. 自嘲也要给自己一个亮丽的台阶 / 72

### 四、识破谎言的漏洞，避开人际沟通的陷阱

在人际交往中，谎言无处不在，一不小心我们就可能掉入他人的人际陷阱。别担心，再完美的谎言也会露出蛛丝马迹，只要细心观察说谎者的肢体行为，我们就能识破各种谎言的漏洞和信号，躲开人际沟通的陷阱。

1. 识破说谎者的各种手势 / 76
2. 捕捉说谎者一闪而过的表情 / 81
3. 目光无比坚定的人也可能说谎 / 84
4. 识破四种“皮笑肉不笑”的假笑 / 87
5. 别忽视说谎者那双紧张的腿 / 89
6. 对方把头撇开，是想要逃避 / 92
7. 身体动作也可能是在掩饰紧张 / 95
8. 说话方面的一些突变，是在掩饰谎言 / 97

## 五、来点幽默，说好难说的话做好难做的事

美国一位心理学家说过：“幽默是一种最有趣、最有感染力、最具有普遍意义的传递艺术。”人际交流中不会总是顺畅，这个时候幽默的语言可以帮助你轻松地化解一切。

1. 幽默是一把顺利打开僵局的钥匙 / 100
2. 用幽默轻松应对棘手和敏感问题 / 103
3. 幽默是调节气氛的“强力清新剂” / 107
4. 用幽默化敌意为善意，以退为进 / 111
5. 用幽默借力打力，趁势进行反击 / 115

## 六、管住你的舌头，别说让自己后悔的话

百病由口入，百祸由口出。成熟的人，“讷于言而敏于行”，他们知道哪些话该说，哪些话不该说。我们也要管住自己的舌头，不能让它意气用事，更不能让它发出于事无补的怨言……一旦不应该说的话说出了口，便覆水难收。

1. 特定场合下，实话未必要实说 / 120
2. 憋不住话如憋不住尿，容易出丑 / 124
3. 脾气暴躁的人容易“祸从口出” / 128
4. “直肠子”的人说话应当绕一绕弯子 / 132
5. 骂人不揭短，得理且饶人 / 136
6. 给别人设套等于给自己挖坑 / 140
7. 开空头支票的人朋友会越来越来少 / 144
8. 就事论事并不是那么简单 / 147

## 七、闯荡职场，要跟对人、说对话

职场的硝烟从来不会消散，每年都有一拨又一拨新人踏入这片竞争残酷的天地。要想获得上司的信任、重用，必须看清种种扑朔迷离的职场行为，深谙上司各种行为背后的心理玄机，才能做到与上司无障碍沟通。

1. 老板的心思，你猜得透吗 / 152
2. 关于眼镜的动作也不容小觑 / 156
3. 上司拍拍你的肩膀，想表达什么 / 159
4. 上司抱怨第三者可能是指桑骂槐 / 162
5. 拒绝上司但不得罪上司的沟通策略 / 164
6. 给上司提建议的四种沟通策略 / 167
7. 化解你和上司矛盾的交际技巧 / 170
8. 读懂职场暗语，领悟同事的意图 / 173

## 八、把话说到客户心坎里，业务就做成了

业绩是一个人工作能力的最好证明，特别是销售人员，销售业绩高于一切。而面对众多客户，想要把公司的产品推销出去，你就不能不懂客户的心，只有把话说到客户心里去，客户才会认同你、你的产品，签下合同。

1. 开拓业务，从说好第一句话开始 / 176
2. 说好最后一句话才会有下次合作 / 180
3. 看到对方做稍息姿势，你就该告辞了 / 183
4. 留意客户的小动作 / 185
5. 以忙为借口的客户在等你三顾茅庐 / 188
6. 客户揉搓双手，你就已经胜券在握 / 190
7. 十二种性格客户的推销攻心策略 / 193

## 九、懂点性格行为心理学，跟任何人都聊得来

“龙生九子，各不相同”。每个人都有自己的性格特点，于是有了不同的说话方式、行事风格。破译每一种性格的行为密码，我们就可以亲贵人、远小人，找到跟他们沟通的正确方式，跟任何人都说得来、处得好。

1. 对完美型性格的人要多些幽默感 / 198
2. 切勿对助人型性格的人耍心眼 / 200
3. 对成就型性格的人要多些赞美 / 202
4. 和观察型性格的人保持君子之交 / 204
5. 小心！忠诚型性格的人疑心病重 / 206
6. 对领袖型性格的人最好坦诚相待 / 208
7. 对和平型性格的人多要表达欣赏 / 210
8. 自我型性格的人渴望得到重视 / 212



## 一、懂点心理学，人人都是说话高手

为什么你总是和别人话不投机半句多？

因为你不了解别人内心的真实想法，

于是说了不该说的话、

做了不该做的事。

懂点心理学，

你才能听懂别人的话外之音，

制定有效的沟通应对策略，

成为高情商的说话高手。



## 懂得倾听，你也能做个说话高手

有一位顾客在某商店购买了一套西服，由于掉颜色的问题，要求退货。

售货员便和他争执了起来。商店经理听到争吵声，连忙赶过去。由于经验丰富，非常懂得顾客心理，商店经理三言两语便让已经被售货员气得发疯的顾客恢复了平静。经理究竟采取了什么方法呢？

原来，经理赶到顾客面前后，先是微笑和诚恳地静静听完顾客的抱怨和发泄。等顾客说完，才让售货员说话。

当彻底了解清楚争吵缘由后，经理真诚地对顾客说：“真是万分的抱歉，我不知道这种西服会掉颜色。现在怎么处理，本店完全听从您的意见。”

顾客说：“那么，你知道有什么法子可以防止西服掉颜色吗？”

经理问：“能否请您试穿一周，看看衣服有没有褪色再作决定？如果到时候您还不满意，那么我们无条件让您退货。好吗？”

结果，顾客穿了一周后，西服果然没有再掉颜色了。

怎么成为一位说话的高手呢？上文中的商店经理，应该给出了一些启示。经理能够让已经暴跳如雷的顾客很快平静下来，关键在于，他能够认真地倾听顾客的不满。

显然，善于倾听无形中起到了褒奖对方的作用，仔细认真地倾听对方的谈话，是尊重对方的前提，能够耐心地听说话者诉说，就等于告诉对方“你说的东西很有价值”“你是一个值得我结交的人”。无形中，说话者的自尊得到了满足。于是，说话者对听者就会产生一个感情上的飞跃，认为听者能理解自己，并欣慰于自己终于找到了一个可以倾诉的机会。如此，彼此心灵间的交流就使得双方的感情距离拉近了。

因此，认真仔细听说话者讲述是做一位说话高手的首要条件。说话高手的第二个特征是，能够养成良好的读心习惯。

听别人讲话要注意礼貌，要专心致志地听，眼光要和讲话者交流，适当时用表情姿态去呼应对方的讲话。要做一个读心的高手，眼光切勿飘忽不定，不要做其他事情和显出不耐烦的样子。不要轻易打断对方谈话或接过话头代下结论。

为了让自己学会读心，最好还能进行以下五个“听力”训练。

#### (1) 训练读心时的注意力

想听得准确，必须排除干扰。可以用这样的方法来训练：同时打开两台以上的收音机，播放不同内容，然后复述各个收音机播放的内容。

#### (2) 训练读心时的理解力

有这样的方法：找朋友闲聊，但要有意识地锻炼自己的理解力。

#### (3) 训练读心时的记忆力

就是学会边听边归纳内容要点，记住关键词语。

#### (4) 训练读心时的辨析力

即迅速分辨出争论各方的不同观点，并加以评析。

#### (5) 训练读心时的灵敏力

即能很好地在各种场合与各种对象交谈。

福特汽车制造公司前董事会主席菲利普·考德威尔曾经说过：“如果我们不在乎是否建立了一种风气，如果我们不够细心地去向别人请教、聆听别人给我们提出的意见，那我们就无法知道客户对我们的批评与指教。”

良好的倾听技巧可以帮助销售人员解决与客户沟通过程中的许多实际问题，可以说，在一场成功的客户沟通过程当中，有效倾听所发挥的作用绝不亚于陈述和提问。但并不是人人都能够做到有效倾听，听得不够认真会影响客户的情绪；听得不清楚，会误解客户的意思。有目的的倾听与一般意义上的倾听有很多不同之处。

有效倾听的技巧如下：



### (1) 不随意打断客户谈话

随意打断客户谈话会打击客户说话的热情和积极性，如果客户当时的情绪不佳，而你又打断了他的谈话，那无疑是火上浇油。所以，当客户的谈话热情高涨时，销售人员可以给予必要的、简单的回应，如“噢”“对”“是吗”“好的”等。

除此之外，销售人员最好不要随意插话或接话，更不要不顾客户喜好另起话题。例如：

“等一下，我们公司的产品绝对比你提到的那种产品好得多……”

“您说的这个问题我以前也遇到过，只不过我当时……”

### (2) 谨慎反驳客户观点

客户在谈话过程中表达的某些观点可能有失偏颇，也可能不符合你的口味，但是你要记住：客户永远都是上帝，他们很少愿意销售人员直接批评或反驳他们的观点。

如果你实在难以对客户观点做出积极反应，那可以采取提问等方式改变客户谈话的重点，引导客户谈论更能促进销售的话题。例如：

“既然您如此厌恶保险，那您是如何安排孩子们今后的教育问题的？”

“您很诚恳，我特别想知道您认为什么样的理财服务才能令您满意？”

### (3) 了解倾听的礼仪

在倾听过程中，销售人员要尽可能地保持一定的礼仪，这样既显得自己有涵养、有素质，又表达了你对客户的尊重。通常在倾听过程中需要讲究的礼仪如下：

- ① 保持视线接触，不东张西望。
- ② 身体前倾，表情自然。
- ③ 耐心聆听客户把话讲完。
- ④ 真正做到全神贯注。
- ⑤ 不要只做样子、心思分散。
- ⑥ 表示对客户意见感兴趣。
- ⑦ 重点问题用笔记录下来。

⑧ 插话时请求客户允许，使用礼貌用语。

#### (4) 及时总结和归纳客户观点

这样做，一方面可以向客户传达你一直在认真倾听的信息，另一方面，也有助于保证你没有误解或歪曲客户的意见，从而使你更有效地找到解决问题的方法。例如：

——“您的意思是要在合同签订之后的 20 天内发货，并且再得到 5% 的优惠吗？”

——“如果我没理解错的话，您更喜欢弧线型外观的深色汽车，性能和质量也要一流，对吗？”



## 听话听音：透过言谈看懂人心

人内心的思想，有时会不知不觉在口头上流露出来，因此，与别人交谈时，只要我们留心，就可以从谈话中深知别人的内心世界。这一点，在职场中的人更应该注意，如果你想在职场中一片坦途的话，最好尽快掌握这门学问。

### （1）由话题知心理

人们常常将情绪从一个话题里不自觉地呈现出来。话题的种类是形形色色的，如果要明白对方的性格、气质、想法，最容易着手的步骤，就是要观察话题与说话者本身的相关状况，从这里能获得很多的信息。

比如，小伙子的话题几乎都与车子的品牌、行程距离、速度等有关，虽然，他们中的大多数人都暂时买不起车。但是，他们那么热衷于车的话题，无非在表示自己将来有能力购车，或者是自己对这些懂得很多，这也是一种时髦的话题罢了。

### （2）措词的习惯流露出秘密

语言表明出身，语言除了社会的、阶层的或地理上的差别外，还有因个人的水平而出现差别的心理性的措辞。人的种种曲折的深层心理就会不知不觉地反映在自我表现的手段——措辞上。即使同自己想表现的自我形象无关，通过分析措辞常常就可以大体上看出这个人的真实形象，在这种意义上，正是本人没意识到的措辞的特征比词语的内容更为明确地告诉我们其人自身。

如使用第一人称单数的人，独立性和自主性强，常用复数的人多见于缺乏个性，埋没于集体中，随声附和型的人。

人们总认为是在用自己的话说话，写文章。实际上人们无意中在借用

别人的话，有自我扩大欲，反过来探寻这一点，就能窥见其人的内心深处。

例如，对说话者使用难懂的词和外语的人多会感到困惑，其实，这种人多是將词语作为掩饰自己内心弱点的盾牌。择业时，充分显示自己的才能是必要的，但若过分矫饰，反而画蛇添足，让别人如坠云雾的效果是最不利的。这种情形常常不过是反证了对自己智商的自卑意识，将词语作为盾牌，掩饰自己的自卑感。

### （3）说话方式才能反映真实想法

通常，一个人的感情或意见，都在说话方式里表现得清清楚楚，只要仔细揣摩，即使是弦外之音也能从说话的帘幕下逐渐透露出来。

#### ① 说话快慢是看破深层心理的关键

如果对于某人心怀不满，或者持有敌意态度时，许多人的说话速度都会变得迟缓，而且稍有变重的感觉。

如果有愧于心或者说谎时，说话的速度自然就会快起来。假如说有一个男人每天下班都按时回家，而这一天他下班后却留在办公室与同事打扑克，回到家时，他就马上跟老婆说他加班了，而且还诅咒现在为什么有这么多的活儿干不完之类的话。他的说话语调也一定会比平常快，这样他可以解除内心潜在的不安。遇到男人这样时，做老婆的一定要慎重，什么事一旦有了开头，就会有下次，不可掉以轻心。

#### ② 从音调的抑扬顿挫中看破对方心理

上述的那位“加班”的男人，当他回到家时，说话的语调不仅快，而且慷慨激昂，好像今天的“加班”的确让他很反感——他是很不愿意“加班”的。

当两个人意见相左时，一个人提高说话的音调，即表示他想压倒对方。对于那种心怀企图的人，他说话时就一定会有意地抑扬顿挫，制造一种与众不同的感觉，有一种吸引别人注意力的欲望，自我显示欲隐隐约约地透露出来了。