

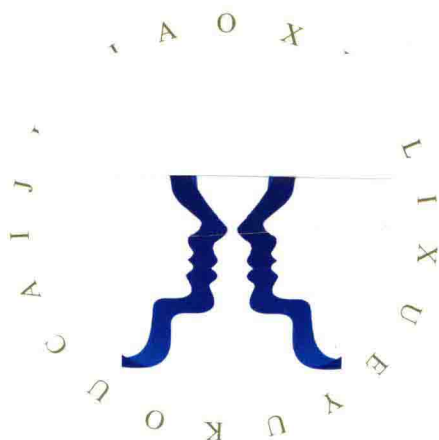
Eloquence
psychology

黄钟峤◎编著

心理学与 口才技巧

2

打动人心的说话策略



口若悬河，说不中关键，只会徒劳无功；只言片语，说到心坎里，就能解决问题
让说话扣人心弦，让言语打动听者
用最合人心的策略与人沟通，获得最佳的沟通效果

 中国纺织出版社

心理学与 口才技巧 =2=

黄钟峒◎编著

打动人心的说话策略

内 容 提 要

说话与心理紧密相关,在人际交往中,透过各种细节,了解他人的心理,可以获得最佳的沟通效果,轻松达成目的。

本书全面介绍心理学知识在交流中的运用和起效,结合人际交往中的典型案例,从各个细小的方面阐释心理效应、心理定律、心理策略等如何在沟通中巧妙施展,为己所用,教会读者通过说话影响他人心理和应用心理学的知识,更好地表达自己。

图书在版编目(CIP)数据

心理学与口才技巧. 2,打动人心的说话策略 / 黄钟峤编著. --北京:中国纺织出版社,2016. 1

ISBN 978-7-5180-1665-5

I. ①心… II. ①黄… III. ①心理交往—口才学
IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 112289 号

责任编辑:闫 星

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>

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2016 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710 × 1000 1/16 印张:19

字数:250 千字 定价:35.00 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

人都是生活在一定的集体之中，而人际沟通的主要方式就是语言。诗人但丁说：“语言作为工具，对于我们之重要，正如骏马对骑士；最好的骏马适合于最好的骑士，最好的语言适合于最好的思想。”日本的池田大作也说：“语言是我们所知道的最庞大最广博的艺术，是世代代无意识地创造出来的无名氏的作品。”的确，会不会说话真的太重要了，古今中外，一生败于说话的人很多：如三国时被曹操斩首的杨修、被孔明骂死的王朗；一生成功会说话的人也很多：如春秋战国时期的“二桃杀三士”的晏平仲、完璧归赵的蔺相如、讽齐王纳谏的邹忌等。

一个人说话水平的高低，已成为其生活及事业取得成功的关键因素。生活中我们经常看到，人与人之间的沟通中，有时候一句话可以化干戈为玉帛，也可以让朋友之间老死不相往来；可以让一单生意就此泡汤，更可能让爱人就此离开。可见，说话与我们的生活密切相关。

每个人每天都在说话，但是能把话说好的人却不多，因为说话看似简单，但却也很难，难就难在把话说得直达心里。事实上，那些会说话、左右逢源的人总是能看透各种细节，看穿他人的微妙心思，在三言两语之间就把话真正说到对方心里，他们总是能带动交际场合的说话氛围，总是能说服他人，达到自己的目的。

要知道，在这个世界上，最难以捉摸的是一个人的心理。因此，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,以此来决定什么时机该说什么话,什么时机不该说什么话,或是该说多少话。

本书就是这样一本贴合人心的读物,本书从说话过程中涉及的重要因素如观察、倾听、交心、暗示等这些方面来培养我们的心理学意识,内容涉及到职场、商场、处世、交际、婚恋、演讲、谈判等,深入浅出,注重心理技巧的应用和实际可操作性,全面而又详细地教我们在说话过程中如何运用心理学,可谓是一本完备的语言技巧指南。相信本书能让你更有技巧和更有智慧地说话,能助你获得最佳的沟通效果,进而轻松达成自己的沟通目的。

编著者
2015 年 11 月



上篇 透视心理巧练说话策略

第1章 阅读外表,说话把握他人心理	3
读懂表情秘密,言语更合心意	4
眼睛有神,抓住眼神说对话	7
对方挑起眉毛,用真诚打消疑虑	11
看懂鼻子的表情,说出称心的话	13
通过嘴巴了解对方内心的状态	16
手上面的小动作,促进交流顺利完成	18
透过脚部动作,了解对方真实想法	21
观察坐姿站姿,体态表现对方心境	24
从着装打扮窥见对方的性格和心理	27
第2章 听出真心,会听是说话的前提	31
倾听是开启高效沟通的关键	32
从语气判断对方心理,看时机说话	34
用心听,听出话语背后的深意	36
在关键时刻给予恰当反馈	38



多听对方说,更易掌握谈话的主动权	41
掌握引导对方说出真话的能力	43
 第3章 言语及心,把话说到他人心里	47
王牌留在关键时刻出,让对方哑口无言	48
用你的强势,表现势在必得的决心	50
让对方感到你的认同,心房自然向你打开	53
巧妙刺探对方“死穴”,令对方降服于你	55
用真情的言语打破对方的心防	58
把话说得明白透彻,让对方对你放心	60
和对方聊聊回忆,出其不意攻占对方心理	62
 第4章 相谈甚欢,快速与陌生人谈笑风生	65
丢掉胆怯自卑,与陌生人熟络交谈的技巧	66
轻松交谈,让气氛不会尴尬的说话秘诀	68
与对方保持舒适的交谈距离	70
如何打开内向者的“话匣子”	72
与对方站在相同角度,迅速拉近心理距离	75
打破冷场,与陌生人相谈甚欢的方法	77
用同感和共鸣激起对方与你交流的欲望	79
 第5章 口才定律,利用心理策略让言语更具威力	83
让对方把你当成自己人,自然对你不设心防	84
掌握“布朗定律”,找到症结对症下药	85
掌握“波什定律”,让赞美更有成效	88
掌握“宣泄效应”,让对方发泄牢骚	90
掌握“权威效应”,让你的言语更容易被接受	93
掌握“焦点效应”,让对方感受到被关注	95



第6章 心理暗示:和风细雨地说出你的真意	99
不经意的言辞,表达出自己的不满情绪	100
巧妙地夸赞,提醒对方应该培养的优点	102
道出同错,影射对方也具备的错误	104
抬高对方,传递拒绝对方请求的暗示	106
用客气的语气,暗示不想和对方走得过近	108
列出具体理由,表达对对方观点的赞同	110
用玩笑的方式,暗示对方你已经发现他的秘密	112

下篇 解析情景说话深入人心

第7章 玩转职场,会说话才能前程似锦	117
面试不怕,小技巧让你完美完成自我表达	118
先看懂领导意图,再应景说话	120
说称赞领导的话要掌握恰当分寸	122
与领导谈论薪资的问题要巧妙	124
职场之上言辞谦虚恳切,避免惹人意见	126
汇报工作言辞得体,获得领导肯定	129
言语中表露忠诚,让领导更信任你	131
领导对下属的奖励与批评,要把握好分寸	133
第8章 甜蜜爱恋,爱情中的动心说话策略	137
学点求爱语言的致胜之道	138
用甜言蜜语增加爱情的温度	140
男人猜透女人心,才能说对情话	142
女人懂得赞美男人,才能捧到点上	145



男人学点哄女人的技巧很有必要	147
女人的撒娇言语让感情如胶似漆	149
多说让对方有安全感的语言	151
 第9章 纵横商场,剖析他人深意自有妙语	155
用寒暄言语消除双方的陌生感	156
用真诚言语让对方感知你对信誉的重视	158
抛出打动人的利益,让对方欣然就范	161
用暖心的言语打动客户,成交轻松完成	163
用合理的铺垫消除对方的疑虑	166
面对推脱,不妨学点化解的语言策略	168
看懂人心,适当用点以退为进的语言策略	171
 第10章 灵巧社交,结交朋友就要说话动听	175
第一次见面,言语得体给对方留下好印象	176
说话投其所好,更易走进人心	178
多说积极和赞美的话,让对方心情愉悦	180
有碍人际关系的言语禁忌绝不能说	182
用你的爽朗言辞获取对方好感	184
说话谦虚温和,更容易结交朋友	187
针对年龄和性格,采用不同的交谈方式	189
与异性交往,要注意使用有技巧的语言	192
 第11章 幸福婚姻,让家庭更和谐的说话策略	195
孝敬父母,多说让他们欣慰的话	196
婆媳相处,言语沟通要多些技巧	198
你的夸奖是对孩子最大的鼓励	200
对孩子的批评要巧妙温婉	203



妻子要学会和丈夫聪明对话	205
丈夫的妙语最能讨得妻子欢心	207
夫妻间要沟通的妙语	209
用妙言化解家庭矛盾	211
 第 12 章 灵巧处世,揣摩他人轻松交际的妙语	215
社交处世一定要会说几句客套话	216
恰到好处的恭维给对方留下深刻印象	218
社交尴尬不必怕,幽默言语巧打圆场	220
用自嘲轻松化解他人刁难	223
用大家都熟悉的话题来挑热气氛	225
祝酒词要说得有趣俏皮,得人欢心	227
祝语贺词由心而发,深入心坎	229
招待客人要会些迎来送往的寒暄话	231
 第 13 章 求人办事,悦人心的话语助事水到渠成	235
言辞恳切,让对方不忍心拒绝你	236
做好铺垫,让求人办事变得容易	237
求人办事真诚大方,不必害羞扭捏	240
求人办事也要让对方感到有利可图	242
把对方抬高,让其不好意思拒绝你	244
对事情的挑战性激发对方斗志	246
登门槛效应,让对方逐渐认可你	249
难开口的请求要在最合适的时机说出	251
 第 14 章 演讲口才,开口就能抓住听众的智语	255
根据演讲类型,使用不同的言辞基调	256
设计一个能够迅速吸引听众的开场白	258



多点互动,让听众有强烈的代入感	261
言语简单生动,让听众过耳不忘	263
制造悬念,让听众心系你每一句言语	265
要打动听众心就要站在听众角度说话	268
巧言妙用轻松化解说话卡壳	271
精彩的结尾,让听众意犹未尽	272
 第 15 章 妙语谈判,使结果有利于自己的说话策略	275
先认真倾听,再做最有力的回应	276
谈判言辞需谨慎,说话要滴水不漏	278
欲擒故纵,让对方自动咬钩	280
听出对方话里的漏洞,快速攻破关键点	283
交谈陷入僵局,不如换个话题	285
用有力的事实和数据增加自己的说服力	287
提问巧妙,用反问抵御对方的攻势	289
怀柔攻略,柔情言语让合作可持续发展	290
 参考文献	293



»» 上 篇

透视心理巧练说话 策略

▼第1章

阅读外表,说话把握他人心理

在人与人的交往过程中,要想准确地把握别人的心思,就要多多练习说话的技巧。而要让自己说的话打动别人的心,使别人与自己达成共识、产生共鸣,就需要掌握一定的心理透视技巧。假如我们能够在谈话的过程中通过观察别人的衣着打扮、言谈举止、微妙神情来了解别人的内心,那么,我们就能够准确地把握别人的心理,使彼此的交流更加顺畅。



读懂表情秘密, 言语更合心意

在人与人交谈的过程中, 表情起着重要的作用, 而且, 有时候表情还能传达某些无法用言语表达的信息。在双方的信息交流中, 表情是一种不可或缺的形式, 表情丰富而微妙, 它是人们心理的显露、情感的外化。

情绪和情感作为一种内部的主观体验, 通常伴随着某种外部表现。这种外部表现就是表情, 它是与情绪、情感有关的行为表现, 是可以观察到的行为特征。不同的表情有不同的功能或作用。表情分为面部表情、姿态表情、语调表情。面部表情是指通过眼部肌肉、颜面肌肉和口部肌肉的变化来表现的各种情绪状态; 姿态表情可以分为身体表情和手势表情两种; 语调表情包括声调的高低、语速的快慢等。这三种表情构成了人类的非语言交往形式, 心理学家和语言专家称之为体语。人们之间除了使用语言进行沟通之外, 还可以通过由面部、身体姿势、手势、语调等表情构成的体语来表达自己的思想、感情和态度。在很多场合里, 人们甚至不需要使用语言, 只要观察对方的脸色、手势、动作, 听听对方的语调, 就能够感知到对方的意图和情绪。在与人交往的过程中, 如果能够掌握表情密码, 就能使自己说话更到位。

《红楼梦》里, 湘云给袭人带来绛纹戒指, 黛玉笑她“是个糊涂人”, 在“前日”没有让人把袭人的一同带来。为此, 湘云做了一番分辩。这时, 宝玉、黛玉、宝钗等几个人都笑了。宝玉笑道: “还是这么会说话, 从来不让人。”黛玉听了, 冷笑道: “她不会说话, 就佩戴‘金麒麟’了!” 黛玉一边说, 一边起身离开了。幸好, 其他人都没有听见, 只有宝钗抿着嘴儿一笑。不过, 宝玉听见了, 因此十分后悔自己又说错了话。然而, 看见宝钗笑了, 宝玉也情不自禁地笑了起来。宝钗见宝玉笑了, 忙起身离开, 去找黛玉说笑了。

尽管每个人都在笑, 但每个人心里所想的不一樣, 因此他们所表现出来



的“笑”的神态语言是有差别的。黛玉的笑是妒忌的笑,她担心宝玉会因为金麒麟与自己生隙,顿生妒忌之情,而且这样的心理影响了宝玉,“宝玉听见了,因此十分后悔自己又说错话了”;宝玉笑得很亲热,给人一种亲切的感觉,因为他习惯了与湘云开玩笑;宝钗的笑则是幸灾乐祸的;后来宝玉见宝钗笑了,也自我解嘲地“笑”了;但是,宝钗见宝玉笑了,却又忙着走开,去找黛玉“说笑”了,由此可见,宝钗的笑是为了掩饰自己与宝玉的相视而笑。

在现实生活中,因为性格、身份、经历不同,所以每个人的神态各不相同。即使在相同的情境之中,人们的神态也是各不相同的。在与人交往的过程中,如果能够根据对方的表情做出适当的回应,就能够使自己说出的话更加符合当时的情景、气氛,也能使听话的人感觉到妥帖和舒心。

以下,我们总结了一些常见的表情密码,并且进行了解析。如果掌握了这些表情密码,在与人交往的过程中,说话就会更加到位,从而在人际交往中如鱼得水。

1. 眼睛的解析密码

众所周知,眼睛是心灵的窗户,在交谈过程中,眼睛是仅次于语言的重要表达工具。人与人之间除了需要语言的交流,眼神的交流也是必不可少的。在交谈时,要用眼睛注视着对方,并且面带微笑,这是一种尊重。当然,注视要掌握分寸,不能直勾勾地盯着别人看。眼睛既可以表达爱慕、喜欢、欣赏、赞美等积极的表情,也可以表达生气、愤怒、厌恶、鄙夷等消极感情。例如,当男人对女人说“我爱你”时,一定要含情脉脉地望着对方;当一个人生气时,人们往往用“眼中喷出了怒火”来形容。

2. 嘴巴的解析密码

无论是谁,要想说话就需要用到嘴巴。毫无疑问,在沟通过程中,说话的一方必须用嘴巴来表达。在表达的时候,如果嘴角上翘,就表示说话人心情很好;如果嘴角下撇,则说明说话人很悲伤;如果嘴角一侧向上,一侧向下,则说明说话人带着鄙夷的态度;如果说话人嘴巴大张,半天合不拢,则说明说话人非常惊讶。当然,如果倾听者表现出这些嘴巴的表情,也代表同样的情绪。



3. 姿态的解析密码

如果听话者想表示“我对你说的话题很感兴趣”，他一般会表现出身体前倾，以头部动作和丰富的面部表情回应说话者。比如，微笑表示“赞同、认同你所说的一切”；点头表示“你说得对”；惊讶的表情表示“出乎意料”。当然，在整个倾听过程中，人们需要保持全神贯注的神态。此外，还有身体的姿态，也可以表现出人们的情绪。例如，笔直地站立表示很严肃、很庄重；松垮垮地站立表示很放松、毫不设防；两只胳膊交叉抱在胸前则表示一种戒备、居高临下或者敌视的态度；身体倾斜、频繁看表、眼神四处游走，整个人显得心不在焉、无精打采，则表示听话者很厌烦。

4. 面部表情的解析密码

当我们的脸上出现惊慌失措的表情时，对方定会猜想“有什么事情发生了”；如果愁眉苦脸，整个人看起来无精打采的，那一定是正处于某种困境中，对方会理解为你“需要帮助”。

5. 语调的解析密码

在恋爱的过程中，青年男女经常会向对方暗示“你不能和那个女生靠得太近”、“我很在意你”、“我正在吃醋”等信息。大多数情况下，除了利用面部表情之外，他们还会利用语调的高低来表达自己的情绪，以使对方理解自己的用意。例如，当一个女孩因为男朋友与其他女孩关系太近而生气的时候，她就会提高语调，加快语速，说话像连珠炮一样喷涌而出；当她很伤心的时候，她一般会降低语调；当她觉得自己受了委屈的时候，她会用非常温柔和缓的语调表明自己的内心，使男友产生不胜爱怜的感觉。

6. 手势的解析

在所有表情语言中，手势是最富于变化的一种表情语言。表示欢迎的时候，可以热情地和别人握手；表示拒绝的时候，可以摆摆手，如果坚决拒绝，则可以连连摆手；表示肯定和赞赏的时候，可以竖起一个大拇指，或者用手拍拍对方的肩膀；表示安慰的时候，可以用手轻轻地抚摸对方的头或者肩膀；如果领导在台上致辞，台下的人总是用鼓掌表示认可和肯定。