



心理学与 口才技巧

连山 / 编著

*Psychology and
eloquence skills*

全面升级版

好口才离不开心理学

把握他人心理，运用说话技巧，轻松达成目的
好口才不在于说得多，而在于说得有效



心理学与 口才技巧

Xinlixue yu koucaijiqiao

连山 编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与口才技巧 /连山编著. — 北京: 北京联合出版公司, 2017.2

ISBN 978-7-5502-8997-0

I. ①心… II. ①连… III. ①心理交往—口才学—通俗读物 IV. ①H019-49 ②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第263253号

心理学与口才技巧

编 著: 连 山

责任编辑: 李 征

封面设计: 施凌云

责任校对: 胡宝林

美术编辑: 张 诚

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83号楼9层 100088)

北京华平博印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数550千字 720毫米×1020毫米 1/16 28印张

2017年2月第1版 2017年2月第1次印刷

ISBN 978-7-5502-8997-0

定价: 29.80元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: (010) 58815825

前言

PREFACE

在今天这样的信息时代，人们的文化视野、交际视野开阔了，有越来越多的场合需要公开地发表意见、用语言来打动别人。自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。另外，看一个人是否有能力，这些能力能否表现出来，在很大程度上取决于他是否会说话。因此，口才就成了衡量一个人是否有能力的重要标准之一。美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见口才技巧的重要性，掌握口才技巧，已经成为现代人成功的必备条件。

说话看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受的话则不能不懂心理学。说话的根本目的在于表达和沟通，懂不懂心理学，表达和沟通的效果将大相径庭。一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而决定购买自己的产品；再如跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情……而那些不会说话的人，笨嘴拙舌、词不达意，说出很多废话，不能与别人进行有效的沟通，不仅会坐失良机，也很难在事业上有出人头地的发展，若出言不当还会立刻四面楚歌。真所谓“一句话能把人说得笑，一句话也能把人说得跳”。同样是说话，为什么会有如此大的区别呢？这其中的关键就在于前者在谈话时能够运用各种心理技巧，把话说到别人的心窝里，从而成功地赢得人们的信任和喜爱，而后者却不懂得在谈话中运用心理学，导致说话不得体而失去人心。可见，我们与人谈

话的过程，实质是洞察对方心理的一个过程。所以，了解并掌握一些与口才有关的心理学常识，是提升口才技巧的关键。

摸清心理说话是一件既容易又很不容易的事。说容易，是因为我们每个人都会说话，都知道说话应讨人喜欢；说不容易，是因为把握别人的心理很难，而且绝大多数时候说话是即时的，容不得你仔细考虑。难怪台湾著名的成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”为了帮助广大读者更好地掌握高超的说话本领，我们精心编写了这本《心理学与口才技巧》。本书全面系统地揭示心理学在口才技巧中的运用，比如，怎样赞美别人而不显阿谀奉承；怎样拒绝别人而不和对方交恶；怎样说好难说的话，应对尴尬场面；怎样打动别人，让别人按你说的做；怎样把话说到别人的心坎里；等等，指导读者把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，懂得怎样问别人才会说、怎样说别人才会听。同时还向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母沟通的艺术，在求职面试、求人办事、谈判演讲、尴尬时刻、宴会应酬、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。本书既阐释了在谈话中应该掌握和运用的心理法则，又更深入地阐述了我们在谈话过程中遇到难题时应该采取怎样的心理应对方式，并有针对性地提出了一些切实可行的方法。读者通过本书能轻松提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系中应付自如，轻松应对生活中的各种场景，赢得友谊、爱情和事业，从而踏上辉煌的成功之路。



目录

CONTENTS

上篇 心理效应与口才技巧

第一章 第一印象效应——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略..3

第一次见面就打开人心扉的开场白	3
三言两语，给陌生人最好的第一印象	6
制造“一见如故”的感觉	8
沟通伊始，恰当地称呼他人很重要	10
找到与对方的共同点，用话题打破交谈的“瓶颈”	11
开场白要注重场合	12
要记住“二次熟人”的名字	14
面对不太熟的异性朋友，如何开口是关键	15

第二章 光环效应——运用语言魅力，展示自己的优势.....17

展示自己的优势	18
让别人屈服于你的语言魅力	19
巧用妙语，打好圆场	21
说话要扬己之长，避己之短	22
人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群	23
初进职场，怎样说能让自己脱颖而出	26
学会保持神秘感	27
不要夸夸其谈	29

第三章 罗森塔尔效应——几乎每个人都渴望赞美与尊重.....30

人人都渴望被夸奖	30
赞美的话要发自内心	34
总能找到赞美的理由	35
夸人要夸到点子上	37
巧说赞美之词助你成事	38
赞扬是对下属最好的奖赏	39
赞美要具体	40
赞美要自然	42

第四章 逆反心理——任何强迫感都会伤害人的自尊.....43

示弱的话让你赢得别人的同情	43
适当地贬低自己	45
言语上让人一步，行动上先人一步	46
当让则让，得势饶人	48
藏锋露拙，“示弱”比“示强”更讨人喜欢	50
用不经意的话暗示别人	51
防止“弦外之音”伤人	53
有时说话要隐晦些	54
侧击迂回，举重若轻显真功夫	55

第五章 南风效应——动人心者，莫先乎情.....56

温和的言语让人更舒服	56
善意的交谈让你更容易为人接受	59
先为对方着想	61
说话的魅力在于真诚	63
关怀的理念	64
温语相求化冷面	66
乡音难改，游子情深	67
感激之情要溢于言表	68
以亲和友善的方式软化对方	69

第六章 好心情原理——说话时机重于说话内容.....71

会听话，更要会适时说话	71
把握好和领导说话的时机	73
切合时机，说出恰当的话	75
看准领导情绪，把握时机说对话	76
抓住闲谈的机会，适时推销自己	78
闲聊时提要求更容易得到满足	80
和领导谈正事，趁他情绪好时说	81

第七章 缄默效应——学会把话语权交给对方.....84

把说话的权利留给别人	84
倾听是对别人的最好恭维	85
到什么山听什么歌	87
做个倾听高手	89
时机未到时就得保持沉默	90
受到攻击时，沉默是最好的方法	92
别人论己时切莫打断	93
恰当运用沉默的方式	94
适当沉默能获得信赖感	95

第八章 完美笑话公式——幽默能够使语言更具魅力.....98

言语多点幽默，让话语变有趣	99
善用调侃，让自己获得好人缘	101
将幽默融入到意见中去	103
婉言曲说成幽默	103
拿自己开玩笑	106
用幽默巧解纠纷	107
让幽默为你的友谊添彩	108
巧言妙语能够增添家庭的乐趣	109
出其不意，用幽默制胜	110

第九章 欲扬先抑定律——“打”与“送”的顺序决定批评的效果112

批评时应遵守的原则	112
寻找最佳突破口	113
批评别人时要给对方台阶下	115
批评孩子的同时还需要对其正确引导	117
以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言	119
把握好说话的分寸，不可太露骨	120
看透但不点透：事情说得太白会伤和气	121

中篇 好口才离不开心理学

第一章 妙语寒暄，寻找共鸣沟通..... 125

得体的客套礼貌周到	125
没话也要找话说，营造热络的气氛	128
沟通要有情感共鸣点	129
分清别人说的场面话	130
面对不同的人用不同的交谈方式	132
给别人面子就是给自己面子	133
初次见面，赞美的话要说得准	134
说好皆大欢喜的祝贺话	135
餐桌上会说话，感情上好沟通	137

第二章 慧语仁心，用沟通消除隔阂..... 138

发生冲突时切忌失去理智	138
拿不准的问题不要武断	139
调解纠纷的“三宝”	140
打圆场要让双方都满意	141
劝架调解有技巧	142
维护当事人的自尊心	144
淡化争端，缓和气氛	145

道歉态度要诚恳	147
将道歉寓于赞美中	148
道歉要别出心裁	149
 第三章 摸清心理，与不同的人说不同的话	150
谈论别人感兴趣的事情	150
看清谈话对象，然后再开口	151
与完美主义者对话	153
与过度老实的人交谈	154
跟实用主义者说话	155
认识浪漫主义者	156
如何打动冷眼旁观者	157
与怀疑论者过招	158
投其所好应对享乐主义者	159
 第四章 妙语解围，营造轻松的交往气氛	161
话不投机时，不想尴尬快转弯	161
避难从易，避大取小	162
面对有意刁难，要化被动为主动	163
用类比法反驳诘难	164
诱导对方说“是”	165
多说两个“对不起”，可化解瞬间爆发的火气	167
 第五章 从“心”说服，把话说到对方的心窝里	170
把话说到对方的心窝里	170
以“利”服人	173
刚柔相济，劝诫更有效	177
将计就计对着说	179
引用典故可以增加说服的分量	181
换个角度说话让他心悦诚服	184
一顶高帽子，“犟牛”变“绵羊”	187

第六章 处变不惊，妙语应对他人不善..... 190

以其人之道，还治其人之身	190
以毒攻毒，让对方自食其果	192
反驳要抓住对方话语中的破绽	194
把握语言反击的有效性	195
以妙语暗示自己的实力，让对方知难而退	196
欲擒故纵，等待最佳反击时机	197
釜底抽薪，攻其要害	198
巧设“口袋”，请君入瓮	200
巧施策略，反驳对方的诡辩	201
先发制人，获取辩论中的主动权	202
理直气壮，有理之人要先以气势取胜	203

第七章 言语暖心，简单话语也能劝慰他人 205

朋友失意，安慰的话一定要得体	205
站在同一起点上，现身说法	206
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	208
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	210
别人郁闷的时候多说理解的话	211
探病时要善于安慰病人	212
用暗示性语言让他精神振作	215
一反惯例出奇效	216
“一次只流一粒沙”式的劝告	217
与病人谈话的要点	218

第八章 委婉说“不”，拒绝也不伤感情 220

师出有名，给你做的每件事一个说法	220
知己知彼，托辞才更好说	221
你的托辞不能损害对方的利益	221
拒绝要真诚，不能让人感觉你敷衍了事	223
助你驰骋商场的实用托辞	228

幽默拒绝很管用	230
拒绝的话要合情合理	231
先承后转避直接	232
用对方的话来拒绝他	233
答非所问装糊涂	235
第九章 巧设玄机，瞬间掌握他人心理的问话术	237
问话热身，消除冷状态	237
求同存异：认同与被认同里的玄机	239
锲而不舍，由浅及深问到底	240
做足功课，提前摊牌	242
留心关键，反复提问	244
投桃报李，亲近之人也需要关心	245
借花献佛，邀请别人赴宴	247
反复催问，不给对方拖延之机	248
借帆远航	249
巧妙引导：从对方的需求引出答案	251

下篇 运用心理学，口才服天下

第一章 求职面试，实话巧说顺利通过	255
逗笑考官算你赢	255
讨价还价不难启齿	257
秀出自己的个性	260
这壶不开提那壶	262
自我介绍有说法	263
谨慎回答离开“老东家”的原因	266
不要掉进考官的陷阱	268
两头为难站中间	271
稳住情绪破僵局	273

第二章 谈判周旋，巧词让对方无力反击276

唱好谈判的序曲	276
调好谈判的温度	278
既要唱“红脸”，又要唱“白脸”	281
投石问路让对方亮出底牌	283
吹毛求疵压低对方价格	285
报价要有原则，不给对方留把柄	287
把握火候，及时给对方下最后通牒	289
与 5 种谈判对手周旋的策略	291
花点功夫在倾听上	294
口头的强攻不如口头的佯退	296
双赢才是谈判的最终目的	299

第三章 求人办事，三言两语达成所愿..... 303

求人帮助前，获得认同	303
软话更容易催人行动	305
求助时，话语不要过于功利	306
暗中智取，让他人无法拒绝	308
迂回委婉地说出你的需求	309
关键语句让对方点头同意	312

第四章 面对上级，言辞关切博得领导认可 314

对领导说话不卑不亢	314
如何面对上司的批评意见	315
不要超越领导的位置	317
拒绝老板有技巧	319
成功说服老板为自己加薪	322
汇报工作有讲究	323
10 句话让你决胜职场	325
对领导有意见婉转说	327
和上司有分寸地开玩笑	328

怎样跟上司提要求他不会拒绝	330
遭遇批评后如何巧妙辩驳	331
第五章 同事交流，委婉友善切忌口不择言	333
新环境中的说话技巧	333
初来乍到的说话“规矩”	334
在嘴上安一个把门的	335
坚决不传闲话	337
避开同事的隐私	338
避免与同事“交火”	339
自曝劣势，淡化优势	340
被提拔时要怎样面对同事	341
锋芒太露招人忌	342
与同事说话注意分寸	343
被同事悦纳的有效说话方式	344
第六章 驾驭下属，简言赅语树立领导威信	347
委派任务前说一些增强下属自信心的话	347
你犯错我买单，说出承担责任的话	349
有褒有贬的激励	350
好下属是夸出来的，领导要善用赞扬话	351
巧用自责激励人	353
用恰当的话语消解下属的怨气	354
有效批评下属的技巧	355
告知下属坏消息的技巧	358
下命令不是猜谜语	359
安抚下属的语言技巧	360
第七章 妙语生财，赢得客户的信任	362
如何通过说话建立信赖感	362
以顾客感兴趣的话题开头	364

满足客户的优越感	365
赞扬客户身上的闪光点	367
告诉他别人也买你的东西	368
主动承认自己产品的缺点	370
先肯定再转折，以消除客户异议	371
用积极的语言引导顾客	372

第八章 朋友相处，巧打圆场赢人气.....375

替别人找个台阶下	375
忠言也顺耳	376
把话亮出来说	377
让朋友表现得比你出色	379
与朋友说话时的 3 大禁忌	381
如何从闲聊中加深感情	382
设身处地地为朋友考虑	386
错了就要赶快道歉	387
说话时注意给朋友“同感”的理解	389
和朋友进行直率诚笃的交谈	390

第九章 追求恋人，甜言蜜语获真心.....392

决定成败的 2 秒钟	392
情真意切是爱情的灵魂	395
丢弃“刀子嘴”	396
善意的谎言	398
名人示爱，八仙过海	401
电话恋爱——距离产生美	403
爱也有阴晴圆缺	404
不要吝惜甜言蜜语	407
恋人间“斗嘴”的技巧	410
千哄万哄哄到她心软	411

第十章 融洽亲人，贴心暖语营造快乐家庭 414

让对方不失体面地收回“爱”	414
理智化解夫妻间的争吵	415
爱人昔日的恋人出现了怎么办	415
父母吵架时的劝说艺术	416
说服父母有妙招	417
正确对待父母的打骂	418
恰当化解与父母的争执	421
孩子需要你的赞美	422
父母应学会与孩子对话	425
与孩子忌说的 8 种话	427

上篇▶

心理效应与口才技巧

