

SPEECH
PSYCHOLOGY OF

说话，不但是一门心理学，也是一种生存的技术，更是一种生活的艺术。

说话心理学

把话说得滴水不漏
把事做得天衣无缝

牛慧珍◎著



在最适当的**时机**，说最合适的话，让你的人格魅力彻底**爆发**！

微妙的**语言转变**，重大的**生活改变**。

一句话，改变你的**生存现状**，助你登上**成功高峰**！

南京出版传媒集团

南京出版社

SP-PSYCHOLOGY OF-CH

说话心理学

把话说得滴水不漏
把事做得天衣无缝

牛慧珍◎著



南京出版传媒集团
南京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话心理学 / 牛慧珍著. -- 南京 : 南京出版社,
2016. 10

ISBN 978-7-5533-1299-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 075502 号

书 名: 说话心理学

作 者: 牛慧珍

出版发行: 南京出版传媒集团

南 京 出 版 社

社 址: 南京市太平门街 53 号 邮编: 210016

网 址: <http://www.njpbs.cn>

淘宝网店: <http://njpress.taobao.com>

天猫网店: <http://njbcmjts.tmall.com>

电子信箱: njpbs1988@163.com

联系电话: 025-83283893、83283864 (营销) 025-83112257 (编务)

出 版 人: 朱同芳

出 品 人: 卢海鸣

责任编辑: 程 瑶

装帧设计: 金 刚

责任印制: 杨福彬

印 刷: 北京凯达印务有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 15.25

字 数: 205 千字

版 次: 2016 年 10 月第 1 版

印 次: 2016 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5533-1299-6

定 价: 39.80 元

营销分类: 畅销 心理

前言

唐代宰相李绅位尊名盛，他出使淮南时，一律不接见下人。小小书生张祜偏要结识一下这个大人物。为此，他先写了名帖，署名“钓鳌客”。李绅一见这名帖顿生怒气，最终决定破例召见他。

为了给对方一顿羞辱，李绅故意问：“秀才既懂得钓鳌，那么用什么东西作钓竿呢？”张祜脱口便道：“用长虹！”李绅再问：“用什么作钓钩呢？”张祜大气张扬：“用新月！”李绅再问：“用什么作钓饵呢？”张祜大笑：“用我作钓饵，当然也就不难钓到大鳌啦！”

听到这些话，李绅高兴地款待了这个口出狂言的书生，两人对饮聊天，非常投机，大有相见恨晚之意。

显然，张祜之所以能折服李绅这个大人物，使自己的才华最终得到对方的认可，依靠的就是“敢说、会说、巧说”的过人的口才技巧。

语言是人类沟通的桥梁。所以，我们应该注重培养自己的口语表达能力，掌握较好的语言技巧，这不仅对人际关系有较大帮助，对事业、前途也起着巨大作用。西方有位哲人说过：“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是讲话令人喜悦的能力。”

在这个竞争异常激烈的社会，若有一张会说话的嘴，有一副好的口才，就能增加一次成功的机会。那些事业有成、得到提拔、能够鼓舞他人、领导他人的人，往往是那些非常善于表达自己的意见、善于沟通的人。他们能够清晰地、有说服力地提出自己的思路；他们可以使有意见分歧的人互相理解，消除矛盾；他们能

够引导、激励、鼓舞和说服他人，获得多方面的支持，更容易地实现自己的理想。一个人如果具有良好的口才，无论是在职场追求晋升，还是在生活中交友待人，都一定会潇洒自如。

说话是一种简单的技能，一个三岁的幼儿经过训练就能说话；但是，想把话说好、说得出色，扭转不利的局面，达到预期的目的，就必须要学会一些技巧了。说话是人的天赋本能，但良好的谈吐要靠后天的练习。

《说话心理学》一书，通过通俗易懂的语言和大量生动有趣的故事，以及实际有效的例证，向读者介绍了在不同的场合、与不同的人打交道和为了不同的目的的说话技巧。本书内容方便实用，可操作性强，是我们改善说话能力、提高办事效率、充分发掘个人潜能、塑造个人魅力、赢得更多积极因素、改写平凡人生的锐利武器。

第一章 努力成为“会说话”的人

- 口若悬河的人并不一定算是有口才 /003
- 正确地对待说话时的怯场非常重要 /005
- 有效克服说话紧张情绪的方法 /010
- 说话应力求朴素、简洁而切中要害 /012
- 把说话啰唆当作一个严重的毛病来克服 /016
- 清楚地表达你的想法，进行良好沟通 /019
- 以更吸引人的风格和方式说话 /021
- 练好口才应把握的几个主要努力方向 /023

第二章 与不同的人日常交往中如何巧妙说话

- 谈话是彼此交流感情、增进了解的主要手段 /027
- 打破与陌生人初识时的沉默和尴尬 /030
- 保持对方的谈兴，使沟通顺利愉快地进行 /035
- 委婉含蓄地表达出自己的本来意愿 /038
- 必要时说一些与实际情况不符的谎言 /040
- 与重要的人物谈话之前一定要进行充分的准备 /043
- 开启深层对话，得体地安慰别人 /047

尽量使别人愉快地接受你的批评 /050

结束谈话也要讲求一定的技巧 /053

第三章 在职场中如何通过有效的沟通缔结人缘

口才的好坏与你的事业关系非常密切 /057

与不同的同事交谈需采取不同的方式 /059

上下级之间交谈要特别注意细节 /063

充分尊重对方，不要露出贬低的意思 /065

委婉地拒绝别人的不合理请求 /067

下属要经常得体地向上司汇报工作 /069

恰到好处地向上司阐述自己的不同见解 /071

使你的话让别人听了感到舒服 /073

第四章 人情入理，使一词一语都具有非凡的辩驳和攻击力

不可小觑论辩的社会功用 /077

态度沉着、心平气和地进行论辩 /080

以退为进、后发制人的论辩技巧 /083

以点带面、全线突破的论辩技巧 /086

列举反例驳倒对方的例证辩驳术 /089

设置圈套、以谬制谬的论辩术 /091

强迫对手抉择的论辩反驳术 /093

巧妙归谬，使得反驳更为辛辣有力 /095

妙用反仿，使其论点不攻自破 /097
以沉默表态，不战而屈人之兵 /099
掌握一些应答的技巧，在不同场合巧妙应对 /101
采用幽默诙谐的风格辩驳对方 /104
在日常论辩中统一认识，化解分歧 /107

第五章 妙语推销，设身处地为顾客考虑

与客户进行气氛融洽的交谈开好头 /113
使用有利于与顾客建立真诚关系的语言 /116
从顾客的兴趣着手迂回地进行推销 /118
把情感和关心当作促销的“润滑剂” /122
使你的语言具有强烈的诱惑性和渲染色彩 /126
业务员不可忽视的一些基本技巧 /129
尽量为顾客提供有价值的信息 /135
促使顾客顺着你的思路进行思考 /138
投石问路，打破对方封闭的意识 /140
运用具体的数字有效地打动顾客 /142
在顾客面前做个好的听众也很重要 /146
有效消除顾客在价格等方面的异议 /149
随机应变，应对客户的拒绝 /151
尊重顾客的意见，妥善回答顾客提出的问题 /153

第六章 动之以情，把话说到别人的心坎里去

要学会揣测心理，把话说到对方的心里去 /157

适当的赞美是搞好人际关系的最好投资 /160

你的赞美一定要能满足对方的心理需要 /163

让对方觉得你的赞美真实可信 /167

巧妙地消除被说服对象的抗拒心理 /171

让对方变被动接受为主动反思 /175

以最得体的方式送出那些真正有益于对方的东西 /178

巧用双关语含蓄委婉地打动对方的心 /181

打动下属的心，让他自愿地听从你的安排 /183

让别人甘心帮你办事的实用技巧 /186

第七章 注意禁忌，要避免说话讨人嫌

太善于辩论的人反而可能招人烦 /191

把握住与人交谈的基本原则 /193

说话要留有余地，不要说得太满 /197

与上司交谈要注意说话的忌讳 /199

无论如何要尽量避免当面顶撞上司 /201

让人生气、恼怒的话尽量不要说 /203

要回避可能涉及别人短处和忌讳的敏感话题 /206

第八章 避免尴尬，解围打圆场的话怎么说

在生活中善于打圆场的技巧是不可或缺的 /211

随机应变地打圆场，让彼此的矛盾得以化解 /213

积极地为别人打圆场，以摆脱尴尬 /215

为别人体面地下台铺设好台阶 /216

要善于为上司解围打圆场 /218

中外著名艺术家的圆场艺术 /220

巧妙地转移话题，化解尴尬 /223

帮助别人“打圆场”应注意的问题 /225

日常人际交往之中打圆场的技巧 /227

运用适当的方法从容应付尴尬场面 /232



第一章 努力成为“会说话”的人

在生活中，我们总是很羡慕那些有口才的人，他们说起话来头头是道，有条不紊，十分令人佩服。其实，语言表达能力并不是天生的，而是在生活实践中锻炼出来的。只要我们明确努力的方向，掌握正确的要领，采用适当的练习方法，进行持之以恒的刻苦训练，就可以成为一个“会说话”的人。

◎ 口若悬河的人并不一定算是有口才

口才，是将广博的知识、丰富的联想力，敏锐的思考力，快速地组合起来，使之言之有理，言之有物，言之有序，言之有文，并以有声、有形、有情的立体方式展现给听众。

在日常生活中，人们常常用“滔滔不绝”“口若悬河”“三寸不烂之舌”“巧舌如簧”等词来形容一个人如何如何能说，就像滚滚而来的江水。那么，是不是说起话来“滔滔不绝”“口若悬河”的人，我们就说他是有口才的呢？

回答是否定的！“滔滔不绝”“口若悬河”并不是衡量口才的标准。我们说口才是一种能力，它和我们的写作能力、生活能力、组织能力一样都是人的智慧的一种反映。它是一种用口头语言准确、恰当、生动地表达思想感情的能力。因此，我们认为，能说话，并不就等于有口才。有口才必须具备以下几条标准。

(1) 话说得要有内容

这是衡量有没有口才的第一个标准。我们说韩复榘没有口才，其中有一个原因就是他的话没有内容。他一登台，就先问道：“今天是什么天气？”然后又问：“开会的人来齐了没有？”接着就是一顿假谦虚，而且说得前言不搭后语。空话、套话、废话连篇。这种演讲告诉人们些什么呢？既没有知识，也没有思想，我们听了如坠云雾，不知他到底要讲些什么。这种人怎么能说他有口才呢？所以，以后我们在衡量一个人有没有口才时，一定要先听听他说的话有没有内容。

(2) 话说得要有道理

看一个人有没有口才，还要看他说的话有没有道理。有些人说起话来也是一套一套的，可是你仔细听听，他们或是胡说八道，或是强词夺理，或是胡搅蛮缠，

从他们的话中你听不出丝毫的道理。那么这种人也算不得有口才。

(3) 话说得要有顺序

我们做许多事情都要讲顺序。上街乘公共汽车要按先后顺序，我们坐的座位也要按顺序排好，写文章也要有顺序。顺序存在于我们生活的方方面面，一旦失去了顺序，社会就要大乱，文章也就没了章法。说话，也要讲点顺序。有些人说话不讲顺序，不分先后，一会儿讲天上，一会儿又讲地下，天南海北，忽东忽西，乱七八糟，听者根本就听不懂他说了些什么，稀里糊涂，一团乱麻。我们也不能说这种人有口才。

(4) 话说得要有文采

我国古代大圣人孔子有这样一句话：“言之无文，行而不远。”意思是说：缺乏文采的文章，就不可能流行得久远。其实，这是一个非常简单的道理。文采之于文章，之于说话，就像我们女同学的花衣衫一样。一个女孩子，如果穿上一件美丽的花衣衫，一定会更令人感到可爱。我们常常听到一些人说话，感觉说得也有道理，也听得明白，就是听起来没有吸引力，让人没有兴趣听，这是什么原因呢？原因就在于话说得没有文采。他的话不生动、不形象、不能吸引人。所以，我们说话除了要有内容、有道理、有顺序之外，还要对文字进行必要的润饰、加工，使话生动、活泼，富有艺术魅力。这样的话，听众既爱听，又容易接受。

◎ 正确地对待说话时的怯场非常重要

善于言辞，无疑对每个人的事业和生活都裨益无穷；能言善辩，口若悬河的演说家，更是令人艳羡，使人崇拜。但是，在我们的生活中毕竟不是每个人都拥有高超的语言技巧，我们周围也确实不乏不善说话、沉默寡言之人。一些人天生性格内向、孤僻，存在着对说话的胆怯心理。“我总是不敢在人面前讲话、发言，那会使我心跳加快，脑中一片空白……”有人坦然地承认自己说话的胆怯，而且对此颇为苦恼。

往往每一个说话胆怯的人都以为怯场的只是自己，以为别人并不怯场，总是在想：“为什么只有自己这样呢？”其实，那并非某个人所特有的现象，只不过别人对于怯场状态不太注意而已。

心理学家们通过研究发现，一般的人，都或多或少在说话方面有着不健康的心理，而紧张和恐惧便是这些不健康心理的突出表现形式，是影响人们进行正常说话和语言交流的明显障碍。

每当我们打开电视机时，往往会被一些潇洒大方、表达自如的节目主持人所折服；每当我们打开收音机时，也往往会被一些口若悬河、音色优美的播音员所倾倒。其实，他们也并非如我们所想象的那样说话时无忧无虑，应付自如。他们也一样常常怯场。据闻，日本某演员临近自己拍片的时候就想上厕所，甚至一去就是5分钟。美国某播音员，起初每临播音，都要先到浴室去洗一次澡，不这样，播音时就不能镇定自若。如果碰到外出进行现场直播，他便不得不提前到达目的地，并在直播现场寻找浴室。

既然人人都有可能出现说话胆怯的情况，那么，我们就可以认为怯场是一件非常正常的事。怯场时，明显症状是脸红、心扑通扑通地跳、语无伦次、词不达意，等等。如果此刻说话者想道：“怯场啦！怎么办呀？”他就会因慌张而说不出话来。但是，如果他当时想到的是：“换了任何一个人遇此情景，都会怯场。”他会随之而镇静下来，很快恢复正常。所以，正确地对待怯场非常重要。

美国某年轻议员在向一位年老而富有经验的议员请教时说：“我在演说之前，心里老是扑通扑通地跳，这是否正常？”年老的议员则回答道：“那是因为你对于你要说的话进行着认真的考虑，这是必然的。即使你到了我这个年龄，也难免会出现如此情况。”

台湾某著名歌星这样说过：“每当面对观众，如果我不怯场，那时我做歌手的生命也就停止了。”此话表明了这位歌星对于每一次演唱都是全力以赴，认真对待。如果他马马虎虎地行事，觉得凑合唱完就行了，那他可能不会怯场。

由此可见，说话胆怯是一种非常正常而又极其普遍的情况，它有可能发生在每一个人的任何一次与他人的交谈中，而绝非个别人的语言方面的缺陷。那些常因自己说话胆怯而烦恼的人，大可不必为此担心，而应该振作精神，努力克服这种困难。

充满自信方可练就好的口才。

在交际中，人们都渴望自己能拥有良好的口才，而在实际谈话当中又不能很好地发挥自己的口才。很多人埋怨自己的谈吐能力太差；而有一部分人认为自己的谈吐能力并不差，可就是发挥不好自己的口才，说话无吸引力，很难打动对方。这些情况很常见，他们并不是谈吐能力差，而是缺乏相应的自信心。

怎样让他人相信自己？首先自己要相信自己。怎样让他人肯定自己？首先自己要肯定自己。怎样让自己的口才得到淋漓尽致的展示？首先要拥有自信。离开了自信，一个人不可能在众人面前口若悬河、侃侃而谈；也不可能赢得别人的认

可、信任和支持。

不知树立自己的自信心，只片面地强调口才，无异于舍本逐末。口才固然重要，但好的口才背后一定还隐藏着更重要的东西，那就是自信。

说话时言语不流畅，吞吐搪塞，情绪紧张，大都是由于自信心不足造成的。自己对自己没有十足的把握，心虚胆怯，就会造成情绪紧张，而情绪紧张又会造成谈吐上的障碍。所以，在一定程度上讲，树立自信对自己的口才发挥至关重要。如果信心充足，理直气壮，说起话来就节节有力，感染力也比较强。

要想说动别人，先得建立自信，难怪有人这样说：“自信是口才的驱动力。”

如果你想在说话时征服畏惧、克服自卑、充满自信的话，其最快、最有效的方法就是让自己去做自己胆怯的事，努力驱除胆怯，你就会逐渐获得自信，直到成功。如果你想使自己充满自信地面对别人讲话，可参考以下建议：

(1) 说话时要坐稳

许多人在说话时总坐立不定，来回摇晃、移动，情绪本来就紧张，摇来晃去使心绪更不稳定。坐如钟，稳如泰山，说起话来就有一种稳重感。

(2) 说话时敢于正视别人

说话时不正视别人，通常意味着有自卑感，感到自己不如别人，做事无信心。躲避别人的眼神，意味着自己做错了事，心怀不安或内疚；而正视别人，等于告诉他：我很坦然，很光明正大，毫不虚伪。要让你的眼睛给别人以希望，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。

(3) 说话时要抬头

说话时要给人朝气蓬勃的姿态，就要昂首、挺胸、谈吐自若；千万不要低头、垂目、耷拉着脑袋，一副信心不足、没出息的惨相。

(4) 要敢于在大庭广众之下发言

拿破仑·希尔曾说：“有很多思路敏锐、天资高的人，却无法发挥他们的长