

First
Reading
第一阅读
悦读馆

◎ 告诉你如何打动人心的说话艺术 ◎



说话心理学

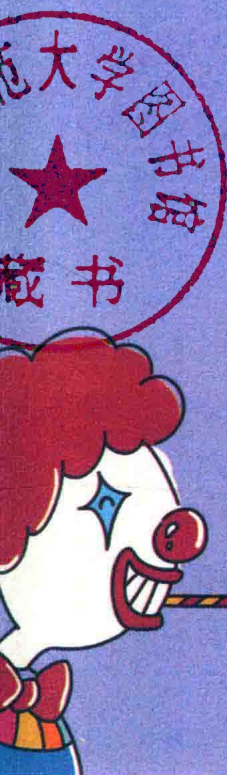
超值彩图版

连山 编著

北京工艺美术出版社

说话心理学

连山 / 编著



北京工艺美术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话心理学/连山编著. — 北京: 北京工艺美术出版社, 2017.4

(第一阅读系列)

ISBN 978-7-5140-1096-1

I. ①说… II. ①连… III. ①心理学—通俗读物
IV. ①B84-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第051258号

出版人: 陈高潮

责任编辑: 张怀林

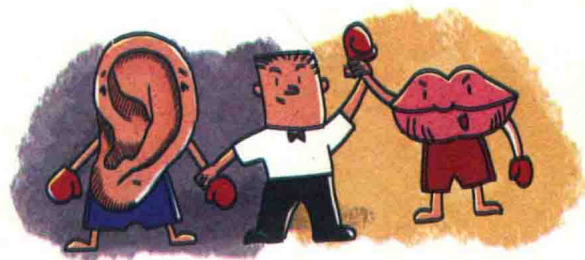
封面设计: 韩立强

责任印制: 宋朝晖

说话心理学

连山 编著

出 版	北京工艺美术出版社
发 行	北京美联京工图书有限公司
地 址	北京市朝阳区化工路甲18号 中国北京出版创意产业基地先导区
邮 编	100124
电 话	(010) 84255105 (总编室) (010) 64283627 (编辑室) (010) 64280045 (发 行)
传 真	(010) 64280045/84255105
网 址	www.gmcbs.cn
经 销	全国新华书店
印 刷	北京德富泰印务有限公司
开 本	720毫米×1020毫米 1/16
印 张	20
版 次	2017年4月第1版
印 次	2017年4月第1次印刷
印 数	1~5000
书 号	ISBN 978-7-5140-1096-1
定 价	59.00元



der 82/01



好口才离不开心理学



preface 前言

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，在很大程度上也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得心理学。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，知道如何说话能受到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而使其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机会，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，都知道说话应付人喜欢；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。难怪中国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《说话心理学》。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，以及在求职面试、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学法则，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。

contents 目 录



上篇 心理效应与口才技巧

PART 01	第一印象效应——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略.....	002
	制造“一见如故”的感觉.....	002
	沟通伊始，恰当地称呼他人很重要.....	005
	与重要人物见面，说话时阵脚不可乱.....	007
PART 02	光环效应——运用语言魅力，展示自己的优势.....	009
	让别人折服于你的语言魅力.....	009
	巧用妙语，打好圆场.....	012
	说话要扬己之长，避己之短.....	013
	学会保持神秘感.....	015
	不要夸夸其谈.....	016
PART 03	罗森塔尔效应——几乎每个人都渴望赞美与尊重.....	018
	人人都渴望被夸奖.....	018
	赞美的话要发自内心.....	022
	出其不意的赞美让人喜出望外.....	024
	夸人要夸到点子上.....	026
PART 04	逆反心理——任何强迫感都会伤害人的自尊.....	027
	适当地“贬低”自己.....	027
	“示弱”比“示强”更讨人喜欢.....	029
	用不经意的话暗示别人.....	031
	有时说话要隐晦些.....	032

PART 05	南风效应——动人心者，莫先乎情	034
	温和的言语让人更舒服	034
	善意的交谈让你更容易为人接受	038
	先为对方着想	040
	说话的魅力在于真诚	042
PART 06	好心情原理——说话时机重于说话内容	044
	会听话，更要会适时说话	044
	看准领导情绪，把握时机说对话	047
	和领导谈正事，趁他情绪好时说	049
	话不投机，赶紧转弯	051
	切合时机，说出恰当的话	052
PART 07	缄默效应——学会把话语权交给对方	054
	把说话的权利留给别人	054
	做个倾听高手	056
	时机未到时就应保持沉默	058
	受到攻击时，沉默是最好的方法	060
	恰当运用沉默的方式	061
PART 08	完美笑话公式——幽默能够使语言更具魅力	063
	言语多点幽默，让话语变有趣	064
	善用幽默，让自己获得好人缘	067
	将幽默融入意见中去	068
	婉言曲说成幽默	069
PART 09	欲扬先抑定律——“打”与“送”的顺序决定批评的效果	072
	批评别人时要给对方台阶下	072
	批评时应遵守的原则	074
	看透但不点透：事情说得太白会伤和气	076

中篇 好口才离不开心理学

PART 01	妙语寒暄，寻找共鸣沟通	080
	沟通要有情感共鸣点	080
	得体的客套礼貌周到	081
	说好皆大欢喜的祝贺话	085
	面对不同的人用不同的交谈方式	086
	尊重别人就是尊重自己	088
PART 02	慧语仁心，用沟通消除隔阂	090
	发生冲突时切忌失去理智	090
	劝架调解有技巧	091
	拿不准的问题不要武断	093
	道歉态度要诚恳	094
PART 03	妙语解围，营造轻松的交往气氛	096
	话不投机时，不想尴尬快转弯	096
	多说两个“对不起”，可化解瞬间爆发的火气	098
	面对有意刁难，要化被动为主动	100
PART 04	从“心”说服，把话说到对方的心窝里	101
	以“利”服人	101
	刚柔相济，劝诫更有效	105
	把话说到对方的心窝里	108
	换个角度说话让他心悦诚服	112
PART 05	处变不惊，妙语应对他人不善	116
	以其人之道，还治其人之身	116
	把握语言反击的有效性	119
	以妙语暗示自己的实力，让对方知难而退	120
	先发制人，获取辩论中的主动权	121

	理直气壮，有理之人要先以气势取胜	123
PART 06	言语暖心，简单话语也能劝慰他人	125
	朋友失意，安慰的话一定要得体	125
	用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	127
	意识唤醒法使其走出悲伤阴影	128
	与病人谈话的要点	130
	探病时要善于安慰病人	132
PART 07	委婉说“不”，拒绝也不伤感情	136
	你的理由不能损害对方的利益	136
	拒绝要真诚，不能让人感觉你敷衍了事	138
	拒绝的话要合情合理	141
	知己知彼，理由才更好说	142
	用对方的话来拒绝他	143
	先承后转避直接	145
	幽默拒绝很管用	146
PART 08	巧设玄机，瞬间掌握他人心理的问话术	148
	问话热身，消除冷状态	148
	求同存异：认同与被认同里的玄机	150
	锲而不舍，由浅及深问到底	152
	做足功课，提前摊牌	154
	投桃报李，亲近之人也需要关心	156

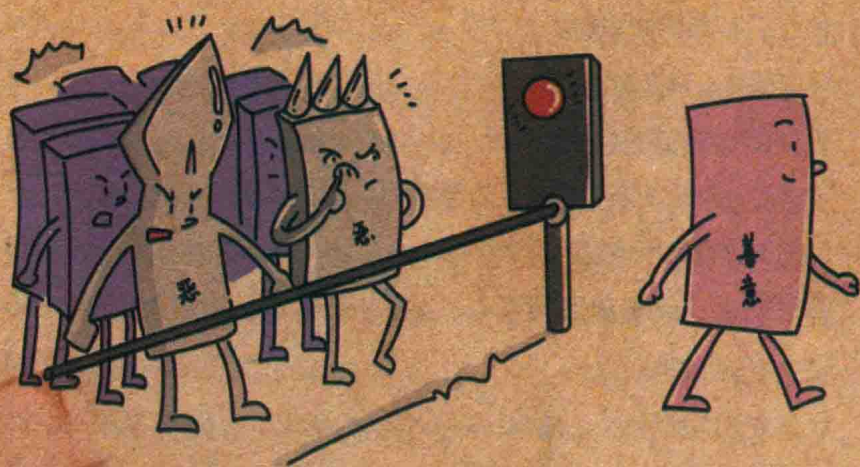


下篇 运用心理学，口才服天下

PART 01	求职面试，实话巧说顺利通过	160
	这壶不开提那壶	160
	讨价还价不难启齿	162
	自我介绍有说法	165
	谨慎回答离开“老东家”的原因	169
	不打没有准备的仗	171
	底气十足赢三分	173
	稳住情绪破僵局	175
PART 02	谈判周旋，巧词让对方无力反击	177
	唱好谈判的序曲	177
	调好谈判的温度	179
	投石问路让对方亮出底牌	183
	报价要有原则，不给对方留把柄	186
	与 5 种谈判对手周旋的策略	189
	双赢才是谈判的最终目的	192
	口头的强攻不如口头的佯退	195
PART 03	请人办事，三言两语达成所愿	199
	请人帮助前，获得认同	199
	暗中智取，让他人无法拒绝	201
	迂回委婉地说出你的需求	203
	关键语句让对方点头同意	206
PART 04	面对上级，言辞关切博得领导认可	208
	不要超越领导的位置	208
	对领导说话不卑不亢	210
	拒绝老板有技巧	211

对领导有意见婉转说.....	215
遭遇批评后如何巧妙辩驳.....	216
和上司有分寸地开玩笑.....	218
10 句话让你决胜职场.....	219
汇报工作有讲究.....	222
PART 05 同事交流，委婉友善切忌口不择言	224
初来乍到的说话“规矩”	224
坚决不传闲话	226
避开同事的隐私	227
在嘴上安一个把门的.....	228
避免与同事“交火”	230
被同事悦纳的有效说话方式.....	232
被提拔时要怎样面对同事.....	234
新环境中的说话技巧.....	235
自曝劣势，淡化优势.....	236
背后赞美同事，他会感激不尽.....	237
与同事说话注意分寸.....	238
PART 06 驾驭下属，简言赅语树立领导威信	240
委派任务前说一些增强下属自信心的话.....	240
你犯错我买单，说出承担责任的话	242
有褒有贬的激励	244
好下属是夸出来的，领导要善用赞扬话.....	245
用恰当的话语消解下属的怨气.....	247
巧用自责激励人	249
PART 07 妙语生财，赢得客户的信任	250
如何通过说话建立信赖感.....	250
以顾客感兴趣的话题开头.....	252

满足客户的优越感.....	254
赞扬客户身上的闪光点.....	256
告诉他别人也买你的东西.....	257
主动承认自己产品的缺点.....	260
先肯定再转折,以消除客户异议.....	261
PART 08 朋友相处,巧打圆场赢人气.....	263
替别人找个台阶下.....	263
把话亮出来说.....	264
忠言也顺耳.....	266
与朋友说话时的3大禁忌.....	268
如何从闲聊中加深感情.....	270
错了就要赶快道歉.....	274
设身处地地为朋友考虑.....	276
说话时注意给朋友“同感”的理解.....	277
和朋友进行直率诚笃的交谈.....	278
PART 09 追求恋人,甜言蜜语获真心.....	280
爱也有阴晴圆缺.....	280
决定成败的2秒钟.....	284
不要吝惜甜言蜜语.....	286
情真意切是爱情的灵魂.....	289
PART 10 融洽亲人,贴心暖语营造快乐家庭.....	292
理智化解夫妻间的争吵.....	292
父母吵架时的劝说艺术.....	293
说服父母有妙招.....	294
孩子需要你的赞美.....	296
父母应学会与孩子对话.....	299
恰当化解与父母的争执.....	302



上

篇

心理效应与口才技巧

PART 01

第一印象效应——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略

人与人第一次交往中给人留下的印象，往往在对方的头脑中形成并占据着主导地位，这种效应即为第一印象效应。心理学家认为，由于第一印象主要是性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”，一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。将第一印象效用在口才艺术上，就要求我们在与人初次交谈时就要想办法尽可能在对方面前展示他喜欢的形象，这样你才能快速与对方成为朋友，从而达成所愿。

制造“一见如故”的感觉

交往之始，如果话说得好就能赢得陌生人的好感，进而更容易营造“一见如故”的氛围。

良好的第一印象是叩开交际大门的门票。第一句话说得好自然会拉近人们的距离。交往中的第一句话，绝不只是可有可无的寒暄，它将决定你们整个交往的感觉以及接下来互动的方向。所以，如果你想在后面的交往中如鱼得水，不妨先说好你的第一句话。

小金是上海一家文化传媒公司的经理秘书，负责接待从北京过来担任公司