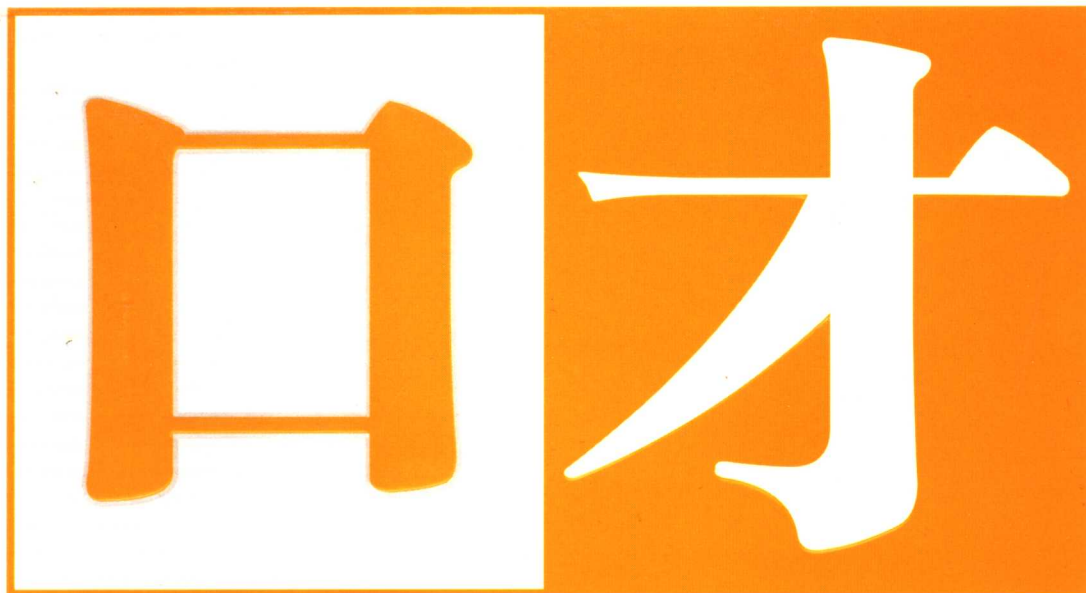


1 KOUCAI XINLIXUE

生活中的心理学系列丛书

(浙江大学心理学博士)
朱月龙◎主编



心理学

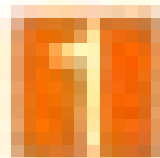
心理学让你充满智慧 口才学让你突破屏障

思考时，要像一位智者，但讲话时，要像一位普通人。

——亚里士多德

匠心独运，将口才学和心理学完美结合，让你运用心理学去推理和判断，战胜胆怯、树立自信、改善思维、超越自我、文思飞扬、妙语连珠、出口成章！

海潮出版社



KOUCAI
XINLIXUE

生活中的心理学系列丛书



心理学

心理学入门知识问答 口才与心理沟通问答

作者：张其成 著

ISBN 7-309-05111-1

定价：25.00元

（本系列丛书共10册，每册25.00元）

ISBN 7-309-05111-1



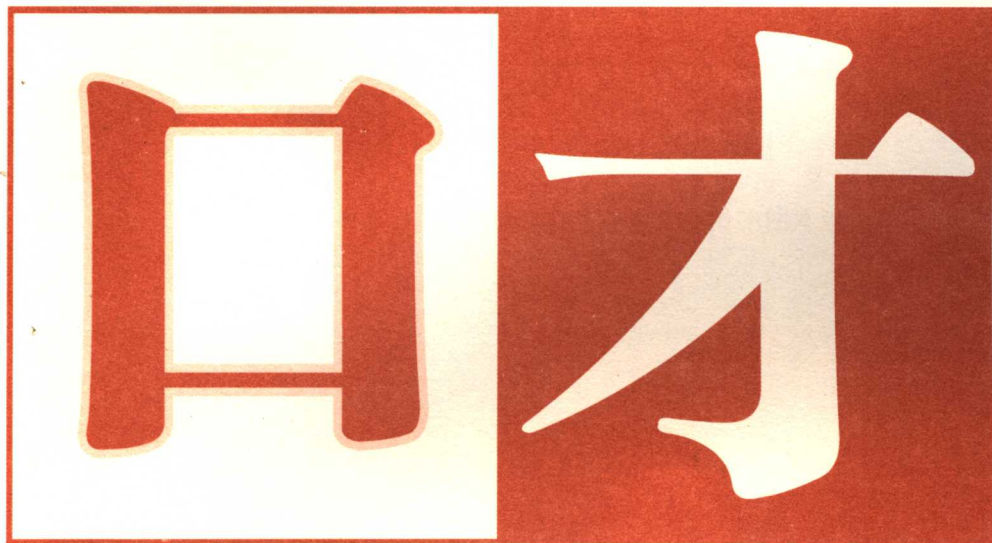
1 KOUCAI XINLIXUE

生活中的心理学系列丛书

(浙江大学心理学博士)

朱月龙◎主编

刘洋 刘影◎编著



心理学

心理学让你充满智慧 口才学让你突破屏障

.....

思考时，要像一位智者，但讲话时，要像一位普通人。

——亚里士多德

匠心独运，将口才学和心理学完美结合，让你运用心理学去推理和判断，战胜胆怯、树立自信、改善思维、超越自我、文思飞扬、妙语连珠、出口成章！

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才心理学/朱月龙主编. —北京:海潮出版社,
2007.2

ISBN 978-7-80213-337-2

I.口... II.朱... III.口才学:心理学 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 015053 号

口才心理学

朱月龙 主编

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码:100841)

北京市荣海印刷厂印刷装订

开本:710 毫米×1000 毫米 1/16 印张:15 字数:280 千字

2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

印数:1-10000 册

ISBN 978-7-80213-337-2

定价:25.80 元

作者简介：



.....

朱月龙，1965年生，1989年获得浙江大学心理学硕士学位，2005年在浙江大学攻读博士学位。现任苏州大学心理学系副教授，硕士生导师，应用心理研究所副所长。

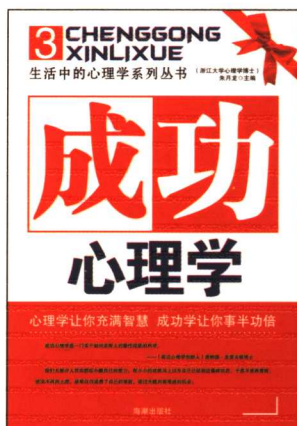
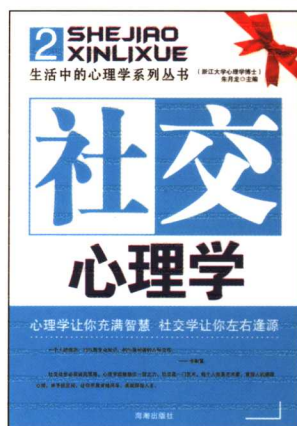
朱月龙教授的教学深受学生的欢迎，另外在学术研究、写作方面也卓有成就。其主要研究方向为学生心理健康教育、员工心理健康和援助、企业管理心理学。

出版主要著作有：《小学生心理健康教育》、《小学生素质发展评估研究》、《人才招聘与应聘》、《心理健康全书》、《人一生必须突破的心理障碍》等。

朱月龙教授强调，心理学要学以致用，只有实用的心理学才是老百姓真正需要的。

.....

KOUCAI
XINLIXUE



责任编辑：王惠平

封面设计：

创品牌
Mb13381106363

袁剑锋(北京)品牌设计机构

前 言

有人说,拥有一副侃侃而谈的绝妙口才,就等于拥有了一笔巨大的财富。它不但能使你在人际交往中左右逢源、畅通无阻,使你处处显尽威风,还能使你的人生锦上添花、精彩无比。

但是绝妙的口才,只有在德学才识的基础上才能发挥所长。因为,良好的口才基础与人们的大脑思维、心理心力密切相联,假如没有细密的心理思维这块孕育它成长的沃土,再健谈的口才也是发挥不出魅力的。所以,健谈不等于口才,口才是心理思维活动的语言表达。

说话是人类沟通交流的首要工具,也是促进思考的直接方式,是思想源泉丰富的导线。语言是由一定的词语和语法结构组成,说话是运用语言表达交流思想的过程。因此,说话不是空洞的声音回响,而是有确定意义与内容的心理现象,说话的意义就是思维的内容,就是人们的思想观念。语法结构和语法规则也是人类思维逻辑规律的具体表现,个人思维水平的差异直接影响说话水平的不同。所以说,没有思维活动就没有语言表达。

但是,人们的心理却又不同于思想。人的心理没有对错,不存在谁是谁非。心理也并不是孤立存在的,人的生理基础和外界刺激无时无刻不在影

响、改变并形成人的心理。其实,人生就是一个不断适应、不断体验、不断调整的过程。心理只有在积极、和谐的状态下才能很好地与他人的亲近,进行很好地交流。

人们的心理直觉虽然敏感,却容易受人蒙蔽,我们只有懂得如何推理和判断,才是察言观色所追求的顶级技艺。言辞能透露一个人的品格,眼神表情能让我们窥测他人的内心;言谈能告诉我们一个人的地位、性格、品质及至流露内心情绪。

因此,擅于读懂人心、掌握心理常识,才能巧言辞令,才能培养绝妙的口才,也才能使口才的艺术如行云流水般表现得淋漓尽致!

编 者

目 录

第一章 掌握完美处世的交谈心理

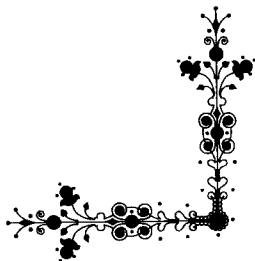
- 送人台阶好收场 / 2
- 出言恰好不伤人 / 4
- 交友贵在忠诚 / 6
- 警惕祸从口出 / 7
- 说话切忌触“礁石” / 10
- 三分幽默留余地 / 12
- 奉献拥有真朋友 / 15
- 如何应付不讲理的人 / 17
- 言行委婉不碰刺儿 / 19
- 得罪人的话说不得 / 21
- 探病如何巧安慰 / 24

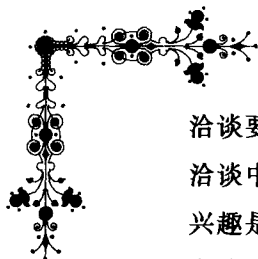
第二章 交谈中的防御自卫心理

- 答非所问巧忽悠 / 28
- 反唇相讥巧自卫 / 30
- 避让忍耐免事端 / 33
- 外松内紧防患于未然 / 36
- 放人一马为自己 / 38
- 利言嘲讽忘恩之人 / 39
- “言辞疯癫”巧脱身 / 42
- 对付“势利眼”有办法 / 44
- 如何识破小人的伎俩 / 46

第三章 洞察商务洽谈的商机心理

- 以沉默控制洽谈的局势 / 50





- 洽谈要富有人情味 / 52
- 洽谈中的策略心理 / 54
- 兴趣是洽商的引路灯 / 56
- 商谈中的“傻气”心理 / 57
- 洽谈陷入僵局怎么办 / 59
- 诚信商榷的效益 / 61
- 洽谈中的双簧戏 / 63
- 顺其心愿易成事 / 65
- 柔和的谈吐令人服 / 68

第四章 演讲必须清楚听众的心理

- 抓住听众的好奇心 / 72
- 通俗易懂才能适应听众 / 74
- 趣味盎然才引人入胜 / 76
- 如何应对听众的反应 / 77
- 如何与听众情感共鸣 / 80
- 如何吸引听众的注意力 / 83
- 演讲要即兴而发 / 85
- 要短小精悍意味深长 / 86
- 准确掌握演讲的时间 / 88
- 如何结尾才完美 / 90

第五章 做生意要知道的顾客心理

- 善解人意迎合人心 / 94
- 如此忠言不逆耳 / 97
- 会送人情好生意 / 99
- “示弱”揽住顾客心 / 101
- “无米”也能做“巧妇” / 102
- 顾客等你去“奉迎” / 104
- 烟幕弹中占上风 / 106

一分钟等于一万美金 / 108

“没钱”就做不成生意吗 / 112

让顾客满意地消费 / 114

把话说到点子上 / 116

第六章 婚恋家庭中微妙的交谈心理

捕获芳心的密码 / 120

如何猜透恋人心 / 123

夫妻间要相互重视与赞美 / 126

如何化解夫妻矛盾 / 128

如何做个聪明的妻子 / 130

不要踩了男人的“雷区” / 133

孩子也有自尊心 / 135

言语委婉不伤父母心 / 138

第七章 谈判要了解对方的心理变化

知己知彼顺藤摸瓜 / 144

巧施“压力”露真相 / 146

出奇制胜的法宝 / 147

威严之下的惧服 / 149

没有必要死守愚忠 / 152

揪住对方的弱点 / 154

巧用最后期限 / 156

耐心的较量 / 157

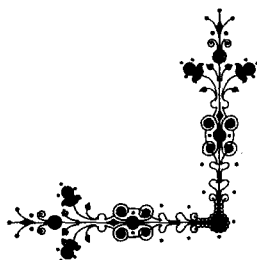
洽谈中的反悔计 / 160

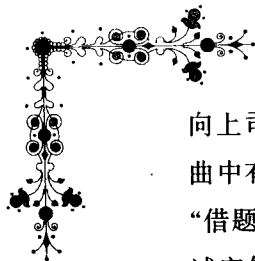
突发制人之高招 / 161

如何婉言谢绝 / 163

第八章 上下级沟通要掌握和谐心理

如何回答威严的上司 / 168





向上司进谏有学问 / 171

曲中有理的迂回术 / 173

“借题发挥”巧谏言 / 176

诚守信才能树威信 / 178

平易近人得人心 / 180

如何激起下属工作的热情 / 182

如何接受批评 / 185

如何批评下属 / 187

第九章 说服要洞察对方的情绪心理

如何说服顽固的人 / 192

针锋相对不畏强 / 195

要说服先要为他着想 / 198

晓之情理摒弃防范 / 200

抬举胜过忠告 / 204

因势利导以理服人 / 206

先礼后兵的软策略 / 209

消除疑虑有妙招 / 211

真诚是说服的金钥匙 / 214

第十章 要谈吐不凡先要读懂人心

说话要先看时机 / 218

说话要权衡角度 / 220

“观人于微而知其著” / 222

交锋中的要挟秘诀 / 223

读懂人心好交际 / 224

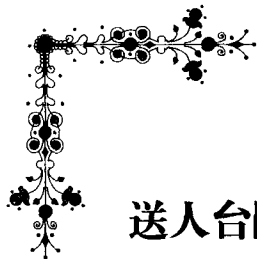
分清场合再发言 / 227

逆境之时看人心 / 228

第一章

掌握完美处世的交谈心理





送人台阶好收场

隋文帝时,有个善于说笑话的人叫侯白,他讲的笑话不但好听,还往往蕴含着一些人生哲理。因此,大家都爱听他的笑话。就连宰相杨素,也喜欢听他说笑话。

这天,侯白应邀给杨素说了许多笑话。杨素听得兴起,也就忘了时间,等到他让侯白离开时,已是傍晚了。

谁知道刚一出宰相府,又碰上了杨素的儿子杨玄感。这位公子和他爹一样,也非常喜欢侯白的笑话,这次遇到侯白说什么也不肯放他回家,非要听他讲笑话。无可奈何,侯白只得站在路边给任性的杨公子讲起了笑话。

他说:从前有一只老虎,肚子饿极了,一大早就去野外找食吃。这时它看见地上躺着一只刺猬,老虎以为是块好肉,就想一口吞进肚里。不料,刚一张口,就被刺猬夹住了鼻子,疼痛难忍。老虎不知碰到什么怪物,吓得纵身逃跑,一口气跑回深山老林,又困乏又惊恐,便昏昏睡去了。

就这样,老虎的鼻子上一直带着刺猬,等老虎睡了,刺猬才放开老虎。这一下不疼了,老虎这才想起自己腹内空空,从昨晚到现在还什么都没吃呢,饿得心发慌,便一跃而起又去找食。

没跑出多远,便见到一棵橡树。低头一看,那橡树的果实毛茸茸的,跟小刺猬似的,便心有余悸地说:“今天早上遇见了您父亲,现在又碰上了您。请让让路,放我回家吧!我肚子里还没食呢。”

杨玄感听到这里,不禁一阵脸红,这故事里的橡树果实不正是说他自己吗?这才发现自己缠着侯白讲故事耽搁人家吃晚饭了,真是不够礼貌。于是,他诚恳地向侯白道了歉,以后也没有再纠缠侯白。

侯白是古代一位很有名的幽默语言大师,深受当时人们的喜爱。他的高明之处就在于他能让那些笑话为自己所用。

如果我们以心理学的眼光看这个故事,杨素父子以权压人的心理,侯

白是十分明白的。但他的不满心理却不敢明显地表露出来,就采取了说故事的委婉方式。他深知面对的是声名显赫的杨素父子,自己得罪不起。因此,就算是他肚子饿了也还是不能当面回绝杨公子听笑话的要求。但是,他巧妙地把自已的意愿编在了故事里,“今天早上遇见了您父亲,现在又碰上了您。请让让路,放我回家吧!我肚子里还没食呢。”以这种委婉的方式,告知杨公子自己的想法。

由于是个笑话,杨公子不能与他计较,但又明白了自己的不近人情,于是就着这个台阶下,结局自然是皆大欢喜。

在交往中,一个人的魅力很大程度上是通过语言体现出来的,我们知道语言是最主要的人际沟通工具,而且语言本身也是人们个性的表现。柔声细语会让人感受到春天般的温馨和舒适,能赢得大家的认同和好感;粗声恶言只能让人感受到冬天般的冷酷和无情,使人讨厌。

如果我们想要改掉此处毛病,就不妨听听本杰明·富兰克林的意见:

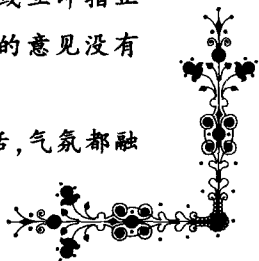
在富兰克林还是个毛躁的年轻人时,一位教友会的老朋友把他叫到一旁,尖刻地训斥了他一顿:“本杰明,你真是无可救药。你已经打击了每一位与你意见不同的人。你的意见变得太珍贵了,弄得没有人能承受得起。你的朋友发觉,如果你不在场,他们会自在得多。你知道得太多了,没有人能再教你什么。没有人打算告诉你些什么,因为那样会吃力不讨好,又弄得不愉快。因此你不可能再吸收新知识了,但你的旧知识又很有限。”

这些话使富兰克林感到震惊,他接受了这位老朋友的建议,开始下定决心要改掉傲慢、粗野、争胜好强的习性,极力培养谦恭、自我克制的性情。

富兰克林后来说:“当时,我立下一条规矩,决不正面反对任何人的意见,也不允许自己太武断。我甚至不准许自己在文字或语言上措辞太肯定。我不说‘当然’、‘无疑’等,而改用‘我想’、‘我假设’或‘我想象’或者‘目前我看来是如此’。

当别人陈述一件我不以为然的事时,我决不立刻驳斥他,或立即指正他的错误。我会在回答的时候,表示在某些条件和情况下,他的意见没有错,但在目前这件事上,看来好像稍有不同等等。

这样,我很快就领会到改变态度的收获:凡是我参与的谈话,气氛都融





洽得多了。我以谦虚的态度来表达自己的意见,不仅容易被接受,更减少一些冲突。我发现自己有错时,也没有什么难堪的场面了,而我碰巧是对的时候,更能使对方不固执己见而赞同我。”

看了上面的文章,在我们与他人交谈时,就要首先顾虑到他人的感情,也就是他心理上的承受力。如果我们不管他人的心理感受而一味地说下去,就可能会伤害到他人的感情与自尊心,引起谈话的不愉快或恶化成意想不到的后果。

因此,一个人恰到好处地应用语言是他成功的关键。即使全是别人的不对,我们也不应该总以恶言相待,而应该婉言相告、点到为止,让对方心中明白即可。这样送给对方一个台阶,才不会绝了自己的后路。

【口才心理释疑】

巧妙地送一个台阶给他人,让他人在心理上易于接受,也是一门做人的艺术。当我们对别人的谈话已产生了不愉快的感受时,就不妨开个无伤大雅的玩笑或宽容地让一步,让对方在心知肚明的情况下,含着笑走下台阶,这样岂不是一件令人愉悦的事?

出言恰好不伤人

在一家饭店,曾发生这样一则幽默的小故事:一天,店里来了一位非常挑剔的客人。

这位客人点了一份煎鸡蛋,对服务员说:“告诉你们的厨师,一定要给我做好了。蛋白要全熟,但蛋黄要全生,必须还能流动。不要用太多的油煎,盐要少放,加点胡椒和一些淡味的调料。还有,一定要是一个乡下活泼健康的母鸡生的新鲜蛋。”

这位服务员听了客人的话,微笑着说:“没问题先生,我们一定做到。不过我想请示您一下,生这个鸡蛋的母鸡名字叫阿美,是否合您的心意?”

幽默是人际关系的润滑剂。从心理学角度来说,幽默就是医治心理不健康的良药。如果在恰当的时候利用幽默表达一下对对方的不满,不失为一种好方法。因为人们都有听好话的心理:面对他人的大声呵斥难以接受,而若是诙谐友好的小指责就愿意认可。

在上面的例子中,服务员使用了幽默提醒的技巧。面对挑剔得让人难以忍受的客人,他没有直接表达对对方所提苛刻要求的不满,而是按照对方的思路,提出一个更为荒唐可笑的问题提醒对方:你的要求太过分了,我们无法满足。从而恰到好处地表达了自己的不满,而又不伤害客人的面子。

说话时采用话里藏话、旁敲侧击的方式,其实就是一种迂回的交谈战术。它既重迂回策略,更重隐含之术,较之迂回更主动、更微妙。是“妙接飞镖又暗中回掷”的高超人际交往术,是机智聪明者才能驾驭的玄妙口才功夫。

和人打交道,善听弦外之音,又会传达言外之意是最奥妙的人际关系。老于世故之人大都擅长话里有话、一语双关;精明之人无须多种语言,他能让他人心里明明白白;而“高明”的小人则惯用含沙射影、指桑骂槐的语言,用话中之刺使别人身败名裂。这都是口才表达的技巧,同时也反映了不同的人会有不同的心理。

生活中,我们总会遇到一些不平之事、不公之人,又不能不去表达我们的不满。对自己亲近的人,有时候也需要巧加指责,让对方明白。

但如何表达这种不满却有一定的学问,特别是对于一些非原则性的问题。要做到既能表达出对对方的不满,又不至于破坏和谐的人际关系,确实不太容易。话里藏话、旁敲侧击,恰到好处而又不伤害感情的幽默口语,不失为最理想的交谈武器。这就要求我们对他人的思想有一定的了解。

【口才心理释疑】

从处世的角度来说,我们对那些心藏不善的恶意之人,没有必要与其拼个鱼死网破。只要做到打动草丛,惊走毒蛇,就可以了。做一个可方可圆、宽容大度之人,才能更好地立足于世,对我们身心的健康也大有裨益。

