

Communication
psychology

沟通心理学

跟任何人都聊得来

GOUTONG XINLIXUE
GEN RENHEREN DOU LIAODELAI

冠诚◎著

“ 约会推销 演讲谈判 求职面试 宴会沟通
沟通懂心理，说话入人心 ”

人际交往中的沟通心理策略

郑州大学出版社

Communication
psychology

沟通心理学

跟任何人都聊得来

冠诚◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通心理学：跟任何人都聊得来/冠诚著. —郑州：郑州大学出版社，2017. 11

ISBN 978 - 7 - 5645 - 4810 - 0

I. ①沟… II. ①冠… III. ①心理交往 - 通俗读物
IV. ①C912. 11 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 227430 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

邮政编码：450052

出版人：张功员

发行电话：0371 - 66966070

全国新华书店经销

三河市宏凯彩印包装有限公司

开本：145mm × 210mm 1/32

印张：8.5

字数：162 千字

版次：2017 年 11 月第 1 版

印次：2017 年 11 月第 1 次印刷

书号：ISBN 978 - 7 - 5645 - 4810 - 0 定价：35.00 元

本书如有印装质量问题，由本社负责调换

前 言

语言作为人类拥有的财富，它首先体现在作为交流的工具这层意义上。对于那些不善于使用语言这种工具、不懂得如何与他人交流的人，语言的价值已经打了折扣。在“语言”的层面上，人是绝对自由的，它没有年龄、性别、高低、贵贱之分。

语言的迷人之处在于它是一种交流的工具，还在于它本身就具有快感，所以，人们对绝妙口语的迷信和崇拜是不言而喻的。把握住语言这个财富，足以为你的谈吐增色不少，给你带来很多快乐和机会。

语言是“思想的直接现实”，是信息的第一载体，而口语又是人们应用最广泛，最经济简便的表达方式和交流手段。人们常常根据你的谈吐来决定是否聘任你为他们工作，是否拥戴你做他们的领导，或推举你为他们的代表。它甚至能影响人们是否下决心购买你推销的商品，是否愿意邀请你到家中做客，并进一步和你交往。

即使你的思想像星星一样闪闪发光，即使你替公司经营所出的主意十分精明，即使你的头脑里充满了有关艺术、体育、飞机、地质、音乐和电脑等方面渊博的知识，但这一切都无法使你免遭语言障碍的困扰。除非你能引起人们的注意，文雅亲

切地与人交谈、沟通，否则，没有人会耐心听你说完你的见解。

口才不仅是处理国与国之间关系的有力武器，更是生活中人际交往的桥梁。人们通过交谈表达自己的思想和愿望，表达自己的喜悦和忧伤。只要你懂得和掌握口才的奥秘，你的生活必定充满阳光！有口才的人，他的人生将会更丰富多彩，因为他可以凭借自己良好的口才，给自己创造一个融洽的工作和生活环境，一片任其驰骋的天空。

但说话取得良好效果的先决条件，是要引起倾听者的兴趣，符合倾听者的口味。没有共同的情趣、爱好，就不会有共同的语言。也就难以产生融洽的气氛，没有和谐的气氛，就没有心灵的沟通。

然而，许多人说话时常以自我为中心，凡是自己觉得有趣的东西，就认为对方必然感兴趣，殊不知对方却因为觉得无聊而猛打哈欠，根本没听进去。也有人在听到别人兴致勃勃地谈论诸如流行歌曲之类的话题时，就表现出不屑一顾的脸色，打断别人的话题，喷出满口的哲学名词、文学术语，以表现自己的志趣高雅。这样的人最让人倒胃口。

要让别人明了自己的意思，先要让别人愿意听，说话时要尽量贴近倾听者喜欢的口味，才能收到最大效果。只知道满足自己说话的欲望，而漠视倾听者的存在，与自言自语并无不同。

与人相处是否和睦，与人共事是否遂心，干工作能否顺利，干事业能否成功，很多时候并不取决于事情是怎么办的，而取决于话是怎么说的。说话说不到位，别人可能听不明白，理解不透，琢磨不出你的真实用意，你提出的想法或要求也不

会被人重视和接受，非但事情办不成，也常常被人瞧不起，这样怎么能换取别人的欣赏与亲善呢？怎么能赢得别人的友谊和器重呢？另一方面，话说得太过头不行，要求太高，言辞太尖刻，让人听了不愉快，觉得你不识大体，不懂规矩，不知好歹，这样的人常常被人敬而远之，也同样无法与人正常交往。

所以，要想在这个社会上体面地立足，语言这东西可千万别小瞧了它，要想使自己所说的话符合倾听者的口味，就请你看一看本书，它会告诉你谈话时怎样多些赞美，如何用诚恳的态度，热情洋溢的话语来与对方交谈。只要你掌握了这样的说话方式和技巧，就能在交谈时表现出自己的涵养、友善，而且，能迅速博得对方的好感，从而拨动对方内心深处的心弦，与你产生共鸣，并渴望与你拉近关系，进行深入的交往。

目 录

第一章 交际口才技巧 / 001

好话题是初步交谈的媒介 / 002

与听众“同呼吸、共命运” / 005

交谈的语言要能打动人心 / 007

说话的声音要富于魅力 / 009

少说对方知之甚少的话题 / 011

多说“谢、拜、对”之类的话 / 014

注意社交中的交谈区域 / 017

不必多言，多言必败 / 020

第二章 赞美口才技巧 / 023

赞美的话要与人挂上钩 / 024

赞美别人的话要真诚 / 027

赞美别人的闪光点 / 029

从细节之处进行赞美 / 031

多给予对方肯定性的赞美 / 033

以自己的普通凸显对方的高明 / 035

寓鼓励于赞美之中 / 037

善于说好祝贺的话 / 040

说好恭维话的技巧 / 044

第三章 幽默口才技巧 / 049

从生活中提炼幽默语言 / 050

用幽默调剂家庭气氛 / 055

自嘲也是一种幽默 / 059

把叫人气愤的事说得令人发笑 / 061

以幽默的语言化解窘境 / 064

要会说风趣、幽默话 / 069

幽默的方法和技巧 / 071

能够对他人幽默，又能够对自己幽默 / 074

第四章 婉言口才技巧 / 077

说话委婉，不伤人自尊 / 078

在词语的含义上做文章 / 080

在词语的转义上做文章 / 082

生搬硬套，表情达意 / 084

大词小用，别出新意 / 086

刻意误解，委婉表达 / 088

难得糊涂，机智应变 / 090

软中带硬，话外有音 / 092

化严肃为诙谐 / 095

就近取譬，深入浅出 / 097

聪明的人说糊涂话 / 099

以糊涂授恩 / 102

以糊涂解仇 / 105

拒绝得法情义在 / 107

以暗示代直言 / 111

第五章 礼貌口才技巧 / 115

- 适当地使用谦辞雅语 / 116
- 与人说话称呼要得体 / 118
- 私人访晤用语要得体 / 123
- 寒暄应酬要得体 / 127
- 语言上要以礼待人 / 129
- 尊重对方的人格是最大的礼貌 / 132
- 说话的风度 / 135
- 结束交谈有技巧 / 139

第六章 会议演讲技巧 / 141

- 演讲之前先熟悉会场 / 142
- 用自信战胜怯场 / 144
- 演讲要绷紧时间这根弦 / 146
- 演讲口语要通俗易懂 / 149
- 演讲要紧扣主题 / 151
- 演讲要善于抓住听众 / 153
- 引人入胜的演讲技巧 / 155
- 临场发挥要自如 / 158
- 演讲表达要生动有力 / 160
- 演讲要善用短句 / 164
- 演讲语言的名言特色 / 167
- 收放自如的声调与音量 / 170

第七章 说服口才技巧 / 173

- 说服要替别人着想 / 174
- 说服要有情有理 / 177
- 说服要一语中的 / 180
- 说服要晓之以理 / 182
- 说服要循循善诱 / 185
- 说服要善用“软”话 / 188
- 说服要变换角度 / 190
- 说服要“以退为进” / 191
- 说服要寻求共鸣 / 193
- 请将不如激将 / 195

第八章 与异性交谈的技巧 / 197

- 异性交谈的分寸 / 198
- 先对别人有好感 / 202
- 欲言又止，更能吸引他 / 204
- 称呼变化泄露的秘密 / 206
- 含蓄地表达爱意 / 209
- 夫妻交谈的分寸 / 212
- “一家人”的随意心理犯的错 / 214
- 心心相印，而非形影不离 / 216
- 婚后的适当分离 / 217
- 夫妻间交谈有“四美” / 219

第九章 说话有心机 / 223

- 一把钥匙开一把锁 / 224

- 言贵精当，更贵适时 / 227
- 到什么山上唱什么歌 / 231
- 生活需要积极的借口 / 235
- “知彼”之后见机行事 / 238
- 话不投机时表现自己的学问 / 244
- “反踢皮球”法 / 248
- 模糊应答，令人回味 / 250
- 会说的不如会听的 / 252
- 沉默是金 / 255
- 沉默是最好的反抗 / 257



第一章

交际口才技巧

在与人说话时，要想取得良好的说话效果，所说的话就要符合倾听者的口味，同样的话题内容要针对不同的倾听者，就应该采用不同的交际口才技巧来表达。就像吃东西一样，同样的食品原料，可以做成不同风味的菜肴，说话的方式就像改变食物的调理方式一样，也可以适当加以变化。

好话题是初步交谈的媒介

因为业务关系，常有一些陌生人到办公室来洽谈有关事宜。由于是初次见面，素昧平生，“怕生”的心理使得一些人感觉到不自然，因而“不好意思”交谈；也有人感到不知从何说起，“没有办法交谈”。他们或局促一角，尴尬窘迫；或欲言又止，话不成句；或说话生硬，使人误解……产生这种现象的原因便是缺乏和陌生人交谈的勇气。所以，在与人交谈时首先要坚信自己是能够把话说清楚的。

有了信心，一旦找到合适的话题，就能使交谈融洽自如。好话题是初步交谈的媒介，深入细谈的基础，纵情畅谈的开端。

寻找和陌生人交谈的话题，不妨从天气、籍贯、兴趣和衣着等方面着手。问这些方面的问题较不易触及对方敏感处，这比用薪水、职位和年龄做开端来得保险可靠。

例如：“您是哪里人？”“江苏。”于是，你就顺着

“江苏”往下发挥，“那是个好地方！不但风景美丽，住在那儿的人非常注重礼节。”“是啊，咱们江苏……”如此，你就轻松地使对方打开了话匣子。或者，你可以说：“今天天气真好，如果能爬山，一定很不错。”“你喜欢爬山？爬过哪些山呢？”“我曾爬过……”顺话找话，打蛇随棍上，绝对能令你发掘出源源不断的话题，甚至觉得意犹未尽呢。

一位穿着典雅的青年女子在一个首饰店的柜台前看了很久。售货员问了一句：“小姐，您要什么？”

“随便看看。”女士的回答明显缺乏足够的热情。可她仍然在仔细观看柜台里的陈列品。此时，售货员如果找不到和顾客交谈的话题，就很难营造买卖的良好气氛，可能会白白放弃一笔生意。

细心的售货员发现了女士的裙装别具特色：“您这件裙子好漂亮呀！”“啊！”女士的视线终于从陈列品上移开了。

“这种裙子的款式很少见，是在隔壁的百货大楼买的吗？”显然这是售货员设计的话题。

“当然不是！这是我从国外买来的。”女士开口了，并对自己的回答颇为得意。

“是这样呀，我说在国内从来没有看到这样的裙装呢。说真的，您穿这套裙装，确实很吸

引人。”“您过奖了。”女士有些不好意思地说。

“只是……对了，可能您已经想到了这一点，要是再配一条合适的项链，效果可能就更好了。”聪明的售货员终于转向了主题。

“是呀，我也这么想，只是项链这种昂贵商品，怕自己选得不合适……”

“没关系，来，我来为您参谋一下……”

由于聪明的售货员运用了成功的推销手段，这位顾客终于在这家首饰店购买了自己满意的项链。

与听众“同呼吸、共命运”

历史上有许多成功的讲演者，他们只要一开口，一挥拳，台下的听众就群起拥护，群情激昂，情不自禁。

他们之所以能和听众结成一体，是他们所用的词、态度或所说的话，都不是以“我”为中心，而是与听众“同呼吸、共命运”，因此，听众对他所说的话能深植在心里，容易引起共鸣。他们常说“我们这种表现”，由于不是说“我”，而是说“我们”，使听众们产生“命运与共”的意识。

日本的许多企业都主张“家族化”，正是靠这种“和平演变”强烈地吸引着企业的所有人员甘心为他们卖力。日本企业的工作效率超过美国工作效率，其主要原因在于管理者善于用语言来打动员工。因为在美国企业中，上司和员工之间界限分明，说话时的口气带有一种强迫的口味，这样很容易使员工产生一种“压抑”感，而日本企业中的员工都能“以厂为家”，这种意识完全是因为说话的方式不同而产生的。

如果你想要与比较固执的伙伴在工作上互相配合，按照自己的意图办事，最好的办法就是在他们未能躲进自我的“墙壁”内侧以前，先使用“我们”两字，使他们感觉到你和他之间有共同点。因为，固执的人对自我都很敏感，归属意识也比较强，所以，应巧妙地运用“我们”这个词语，以便解除对方的心理防线，进而同你的态度保持一致。

如果是男女之间的交谈，不要说“我和你”而说“我们两个人”。因为，这样比较能够使对方感到两人是一体的，说服起来就容易得多。若你是一个主观性很强的人，平常更应该注意常用“我们”这两个字眼了。

相信运用“我们”这个词语，将使你与同行们相处得更融洽，更默契，那么，成功也将与你结缘。