

心理学与口才技巧的双重修炼，教你跟任何人都能聊得来！

心理 学 与 口 才 技 巧

金文◎著

搞懂心理，开口就能说重点

北方文艺出版社

心理学与 口才技巧

金文◎著



北方文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与口才技巧 / 金文著. -- 哈尔滨: 北方文艺出版社, 2017.1

ISBN 978-7-5317-3743-8

I. ①心… II. ①金… III. ①心理交往-口才学-通俗读物 IV. ①H019-49 ②C912.13-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 307309 号

心理学与口才技巧

XINLIXUE YU KOUCAI JIQIAO

作者 / 金文

责任编辑 / 王金秋

出版发行 / 北方文艺出版社

邮编 / 150080

地址 / 黑龙江现代文化艺术产业园 D 栋 526 室

网址 / www.bfwy.com

经销 / 新华书店

印刷 / 北京嘉业印刷厂

字数 / 265 千

版次 / 2017 年 1 月第 1 版

开本 / 710×1000 1/16

印张 / 17.5

印次 / 2017 年 1 月第 1 次印刷

书号 / ISBN 978-7-5317-3743-8

定价 / 39.80 元

前言

纵观古今中外，口才是一切优秀人才必备的重要素质。在现代社会，更是当代人必备的基本能力之一。随着改革开放的不断深入，人际交往日益频繁，口才也越来越受到人们的重视。对于我们，姑且不说这个快速发展、充满激烈竞争的社会如何要求，单是我们想好好生活的愿望，就需要我们掌握一些口才技巧来满足。在社会大家庭里生活，人与人之间的交流是必不可少的重要一环，而说话又是交流的主要手段，可以肯定的是，说不好的情况下，就不会有很好的交流。

说话看似很简单，但是要说出容易被人接受、能打动人心的话则不能不懂得心理学。通过说话这一媒介，人与人之间长期形成的隔阂可以消失，甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决，若是语言运用不当，就可能造成交际困难，甚至损害自身的形象。

生活中，遍布着这样的人，他们在语言的使用上从不用心，总是不假思索地随意发表意见。诸如那些心直口快的人，那些任何情况下都直言不讳的人，那些说话不会拐弯儿、一竿子捅到底的人，那些不懂幽默、总是板着脸的人……你本是出自一番好心，或是你很想把一件事办好，但就因为你的说话方式，你被扣上了坏人的帽子，事情被你搞砸了。你说你冤枉，你根本没想那样，但是没人听你的解释，因为你此刻说的已经被认为是在狡辩了，何况你还可能会越描越黑呢？在生活中，之类的例子频繁地上演。

反之，一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能给对方留下“一见如故”的印象；接待客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而决定购买自己的产品；和同事、朋友说话时，知道周全地考虑别人的感情，给对方带来乐趣……

同样是说话，为什么会有这么大的区别呢？这其中的关键就在于前者在说话时能够把握对方的心理，把话说到点子上，而后者却不懂得在说话时运用心理学，导致说得不得体而失去人心。其实，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。那些会说话的人能将话说到点子上，就是因为他们能够把握对方的心理，说出对方想听的。因此，像侦察兵一样看透对方的心理活动，才是与他人进行良好沟通的那把金钥匙。

不会说话的人在社会上的地位，犹如一台发不出声音的收录机，虽然在不停地转动着，却丝毫起不到打动人们的效果。想要把话说好离不开心理学，本书以大量典型生动的案例，全面系统地揭示心理学在口才技巧中的运用。帮你分析怎样把僵硬的语言变得婉转，把黑白的语言变成彩色，教你把握好说话时机、说话曲直、说话轻重。书中不但阐释了说话时应该掌握和运用的心理学技巧，更有针对性地阐述了在谈话过程中遇到棘手问题时应该采取的心理应对方式，并提出了切实可行的解决办法。读者通过本书能提升洞察力、表达力、沟通力，在人际交往中更加圆融，在社交、事业、生意场合更加如鱼得水，赢得友谊、爱情和事业。

第一章 巧言虏获人心，你的目标更容易实现

- 好说好商量 / 003
- 这样安慰别人最有效 / 005
- 坦诚 + 幽默 = 被原谅 / 007
- 用语言经营你的幸福 / 009
- 从唇枪舌剑到握手言和 / 016
- 让你的演讲吸引人 / 020
- 以巧妙的话语让目标更快实现 / 026

第二章 开口见心，打开对方的心门

- 万能钥匙——口才 / 033
- 钓鱼要用鱼饵 / 036
- 话挑重点说，别人都不喜欢被浪费时间 / 038
- 想知道后来怎么了吗？ / 041
- 培养自信，别做应声虫 / 043
- 问的问题越具体，回答的人越省力 / 046
- 如果还是沉默不语，就这样问 / 048

第三章 把话说到动听处，让对方悦耳及心

- 让你的话有听众 / 053
- 用赞美做糖衣 / 055
- 偶尔换换位，说话才到位 / 061
- 创意的言语更能引起共鸣 / 064
- 以良好的气氛为“助推器” / 066
- 做一个好听的 30 秒开场白 / 069
- “夸”出来的效果也不错 / 072

第四章 5 分钟聊出好交情的心理策略

- 不论是谁，你都能侃侃而谈 / 077
- 任何人都会埋单的“天气话题” / 079
- 不要聊只有少数人才懂的话题 / 081
- 说话时多叫“对方的名字” / 083
- 热情招呼，赢得对方好感 / 086
- 用赞美打开缺口 / 088
- 步步为营，逐渐靠近目标 / 091

第五章 真诚交心，好话好说才不伤人

- 转个弯才不会撞墙 / 095
- 好话好说方见真心 / 099
- 懂得保护对方的伤疤 / 101
- 意见要这样提才会被接受 / 104
- 这样说“不”才管用 / 107

略带甜味的苦咖啡 / 114

一些情况下可以试试“逃避” / 118

第六章 巧用幽默法则，给沟通加点料

幽默——语言酵母 / 123

以幽默化解摩擦 / 125

一语双关，幽默无极限 / 127

用幽默化肝火为笑意 / 129

幽默话语的亡羊补牢功效 / 132

恰当地使用幽默 / 135

学会幽默，懂得应用 / 138

第七章 妙语解围，金盔铁甲不如铁齿铜牙

口才是立足世界的武器 / 145

发挥口才的力量 / 148

以机智的话语消除争执 / 151

用舌头代替拳头 / 153

借别人的“词”来达到你的“笑”果 / 155

让我们的心灵免于被伤害 / 158

机智打圆场 / 161

第八章 四两拨千斤，无往不利的攻心策略

借力用力，硬话软说 / 167

沉默也是一种智慧 / 170

“冷热水效应”让交往更轻松 / 173

这样转移话题才有效 / 176

弱者，是最高明的说服者 / 178

“捧”的话语技巧 / 181

言有尽而意无穷 / 183

第九章 巧言善辩，打好辩论这一场心理战

以毒攻毒，以谬制谬 / 187

先声夺人，据理力争 / 189

剑走偏锋，避其锋芒 / 191

声东击西，出奇制胜 / 193

就坡骑驴，逐渐说服 / 195

巧设圈套，不落被动 / 197

欲攻其人，先攻其心 / 199

第十章 处变不惊，妙语应对他人非难

给非难以还击 / 203

攻其不备，出其不意 / 206

以礼相待，以理反击 / 209

以其人之道，还治其人之身 / 211

以退为进的谈话策略 / 214

可别慌不择“言” / 217

急中生智，解除尴尬 / 219

第十一章 影响他人心理，说话才能取得“聊效”

说话也应有个度 / 225

给对方一点面子 / 229

出人意料的反差 / 231

防不好，去攻何用？ / 234

“声音”比“香水”更重要 / 236

会说，也别忘了倾听 / 239

第十二章 锦心绣口：别把你的好心，糟蹋成驴肝肺

直言不讳也有不好使的时候 / 247

绕着弯儿说话 / 251

三思之后，再说 / 253

善意的谎言也说说 / 255

别让话语坏了事儿 / 257

对不漂亮的女性这样称赞 / 260

这样说，父母与孩子之间的沟通才有效 / 263

第一章

巧言虏获人心，你的目标
更容易实现

好说好商量

台湾著名综艺主持人于美人在谈自己的谈判技巧时，讲了这么一个故事：

一次，电视台老板要找我谈有关酬劳的问题。当然，我的目标就是加薪，但是我不知道要如何开口，于是我又想起张良“计存太子”的故事，很想找一些演艺圈的老前辈来为我说情。不过根据学生时代的经验，这似乎不是个好方法！

我很想鼓起勇气直截了当地跟老板说：“我要加薪！”但是我刚进入电视圈不久，如果讲得这么直接，会不会太过分呢？

为了这次薪资谈判，我挣扎了好多天，始终想不出该如何向老板开口。到了谈判的那天，我的脑袋还是一片空白，怎么办呢？只好见招拆招！

薪资谈判的那天下午，我与这位电视台老板相约在某家五星级饭店的餐厅喝下午茶。我们聊了很多，但是却没有半句话跟加薪有关。眼见这场下午茶就要结束了，我的内心开始焦虑起来。

正好这家餐厅里有位漂亮的女服务员正在为客人续杯。她朝我走来，礼貌地问我：“于小姐，请问你要加茶还是加咖啡呢？”这时我的脑海中突然浮现出我老妈狂笑的脸庞，于是我福至心灵地大声对女服务员说：“可以加薪吗？”老板听到我那委婉至极的真心话之后，居然跟我妈一样，大笑了三分钟。按照以往“大笑三分钟，好事自然多”的经验，我相信马上就会有好事发生。果然，老板笑完之后，立即同意给我加薪！

看完这个有趣故事的人，都会为于美人的聪慧而莞尔一笑吧！是的，有时候，你觉得很难说出口的话，只要换一种方式，好地说出来，也会得到对方的理解的。

在美国经济大萧条时期，有一个名叫露西的女孩好不容易才找到了在高级珠宝店当售货员的一份工作。在圣诞节的前一天，店里去了一个 30 多岁的顾客，他衣着破旧，满脸哀愁，用一种羡慕而不可企及的目光，盯着店里的那些高级首饰。

露西去接电话的时候，不小心把一个碟子碰翻，顿时六枚精美绝伦的钻石戒指落到地上。她急忙弯腰捡起其中的五枚，但第六枚却怎么也找不到。正在这时，露西看到那个 30 多岁的男子正向门口走去，顿时她意识到了什么。正在男子的手将要触及门柄时，露西柔声叫道：“对不起，先生！”

那个男子听了露西的叫声后，转过身来，两人相视无言，有几十秒之久。“什么事？”那个男人问，脸上的肌肉在抽搐，再次问道：“什么事？”

露西神色黯然地说：“先生，这是我的第一份工作，现在找个工作很难，想必您也深有体会，是不是？”

那个男子久久地审视着露西，终于一丝微笑浮现在他脸上。他说道：“是的，确实如此。但是我能肯定，你在这里会做得不错。我可以为您祝福吗？”说完之后，男子向前一步，把手伸向露西。

“谢谢您的祝福。”露西也立即伸出手，两双手紧紧握在一起，露西用非常柔和的声音说：“我也祝您好运！”然后，男子转过身，走向门口。露西看着男子的身影消失在门外，转身走到柜台，把手中握着的第六枚戒指放回了原处。

露西巧妙地运用暗示，让对方知道找工作的不容易，以此来诱导对方交出想要拿走的戒指。就这样，一起盗窃案轻松化解了。在说服他人时，有时为了使对方减轻敌意，放松警惕，我们绕弯子、兜圈子，千方百计把话说好，才能将其套牢。

这样安慰别人最有效

人生不如意的事情总是很多，有人失业，有人失恋，有人离婚，有人生病，还有人突遭意外，这些都需要亲友的安慰。我们都是好人，在安慰别人的时候，一定要找对方法，而不是让人觉得自己是幸灾乐祸，或者帮倒忙。

有一次，郭德纲携德云社众人在北京展览馆剧场表演，用话剧和相声混搭的方式，为观众演绎从清朝、民国到新中国成立后各种风格的相声。可能有些观众还不习惯这种创新，演出中途频频有观众大喊“下去！要听相声！”表示抗议。这让正在表演的于谦感到既尴尬又难过，郭德纲为了安慰他就出来解围：“我知道只是少数在起哄，大部分都喜欢听相声，接下来你们想听谁的，我就让谁说。你们都别走啊！”

郭德纲还安慰观众道：“花了钱了，一定要让大家满意。今晚，我不走，你们也别走。”还语重心长地说道：“人心都是肉长的，为了这场演出，于谦好几宿没睡，就是想让大家知道相声的发展历史。”

在解释过程中，郭德纲是“软硬兼施”，也有“严厉”的时候：“五分钟就这么难等吗？三五个人不爱看，调唆大伙闹，你能站出来吗？再这么闹你就给我出去！”这番厉害话并没有惹恼观众，反而让全场秩序井然，乐呵呵地看起接下来的相声演出。

歌手张惠妹参加“星空不夜城”节目录制的时候，回忆起自己去世的父亲，

特别是说到自己连最后一面都没有见成的时候，哭得很伤心。张惠妹本是故事主角，却极力控制，倒是蓝心湄一把鼻涕一把泪，竟哭得比张惠妹还惨，反过来要张惠妹安慰，最后反而形成来宾安慰主持人的有趣画面。其实，蓝心湄的做法挺好的，至少让张惠妹不会陷进内疚的情感里不可自拔。

在生活里，当你的朋友找到了另一半，那么，总有一天，你会担任劝架的角色。她和男友吵架了，找到你，扑在你的怀里大哭……这时候你说话可要讲究一点技巧，要让她在最短的时间里消气，回到他的怀抱。男人和女人在婚内是不可能舌头不碰牙齿的，要是说两口子相敬如宾一辈子，从来没有红过脸那简直是神话。所以，两人吵架是正常的，而作为劝架者，一定要站准位置。夫妻之间的感情常缺乏明确的逻辑是非，很难弄得一清二楚，劝架者切不可很投入地卷进去。俗话说“天上下雨地上流，小两口吵架不记仇”，劝架者应注意平息“战事”，如果出于“义愤”“拔刀相助”，不仅会引起夫妻之间的反感，而且夫妻和好时，调解者会很尴尬。

安慰别人的技巧就在于让对方发泄出来，你可以作为一个倾听者，等他说完了，问问他：“你需要我怎么做？”或者是“我怎么帮你呢？”这类话最有安慰效果了。不要打断他的倾诉，让他把话说完，这个时候他最需要的就是一个人能听他说说自己的委屈。在倾听的同时可以顺应他的感受来回答，表达自己对他的同情心，鼓励他说下去。也不要指导他该怎么做，指手画脚地出主意可不是什么好方法，你只需在他询问时，提出建议即可。

坦诚 + 幽默 = 被原谅

小时候，老师总是告诉我们要勇于承认错误，可见承认错误的重要性。让一个人去否定自己，这的确是件很难的事情。更不要说大人们总是会考虑自己的面子、尊严等问题，所以，承认错误成了很多人的心结。人们即便知道自己做错了，也会碍于面子不愿意承认，也因此常常会给人留下不好的印象。

承认错误固然是十分重要的，你若是碍于面子，是那种打碎牙齿往肚子里咽的主儿，就是拉不下脸怎么办呢？错误总是要承认的，毕竟死不认错是一个不太好的名声。这里有一个好的办法提供给你，那就是用幽默的方式承认错误，把勇于承认改成巧于承认。

在 2010 年温哥华冬奥会开幕式上，具有浓烈本土气息的表演让全世界人民都认识了当地的土著文化。当表演达到高潮，到了令人兴奋不已的点燃火炬的时刻，按照事先的安排，由四名火炬手走到场地边缘向观众致敬，场地中央的五环慢慢“融化”，激光投影绘成的冰面状场地逐渐开裂，四根巨大的有着土著气息的图腾柱破冰而出，四名火炬手来到中央点燃四根柱子，圣火从底部一直燃烧至顶部，点燃中央的主火炬。

这个美妙的计划本来可以将整个仪式推向最高潮，出人意料的是现场操作时出现了故障，有一根图腾柱没能升起来，于是其中的一名火炬手不得不尴尬地站在那里。这也让在场的观众心中一惊。好在其他三根柱子正常升起，最终主火炬