

Eloquence
psychology

彩云心理◎编著

心理学 与 口才技巧

软精装
升级版



发现内心深处隐秘，快速提升口才技巧，赢得众人心悦诚服

没有俗套的话术，只有打动人心的技巧
没有试探的套路，只有直接真诚的干货

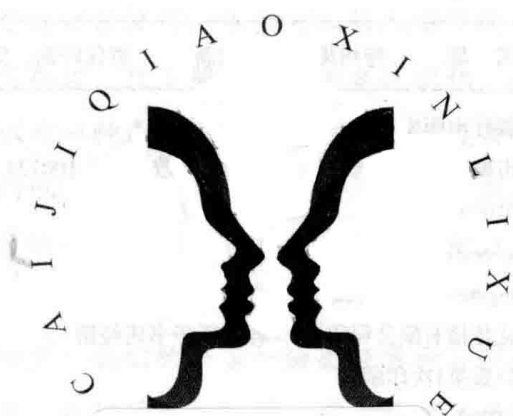
 中国纺织出版社

Eloquence
psychology

彩沅心理◎编著

心理学与 口才技巧

软精装
升级版



 中国纺织出版社

内 容 提 要

语言是人们交际必不可少的工具，不仅可以方便人与人的交流，更可以把交往过程中的心理沟通用语言的形式表现出来。从古至今，口才对一个人的生存发展有着至关重要的作用。

所谓“话不在多而在精”，本书就是告诉读者，如何看人说话，怎样用语言满足对方的心理需求，把每一句话都说到对方心窝里，从而成为一名真正会说话的社交达人！

图书在版编目（CIP）数据

心理学与口才技巧：软精装升级版 / 彩沅心理编著.
—2版. —北京：中国纺织出版社，2019.4
ISBN 978—7—5180—4472—6

I. ①心… II. ①彩… III. ①心理交往—口才学
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第313645号

责任编辑：闫 星 特约编辑：王佳新 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号 邮政编码：100124

邮购电话：010—67004461 传真：010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

天津千鹤文化传播有限公司印刷 各地新华书店经销

2019年4月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：13

字数：252千字 定价：39.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

现实生活中，很多人都会羡慕那些说话妙语连珠、舌吐莲花的人，似乎这样的人在人际交往中总是扮演着积极的角色，他们才是真正能够在社交场上自由穿梭、在生活的浪潮中自在驰骋的人。的确对于现代人来说，拥有傲人的口才可以让你在这个沟通无处不在的时代脱颖而出，在自己的一方天地中施展才华、站稳脚跟。

当然，并不是说讲话可以滔滔不绝、口若悬河就是口才好，口才并不能简单地用能说能聊来替代，讲话也有很多方面的技巧。比如，有的人诙谐幽默，三言两语就能打动他人；还有的人通过积极引导暗示的话就能轻松达到自己的目的。善于说话的人不一定说得很多，但是，他说过的一句话都能够恰到好处。

拥有高超的说话技巧，不仅可以给人留下深刻的印象，还可以让很多不了解你的人了解你，让了解你的人重新认识你。要知道语言往往是内心情感或者思想意识的一种表达，人们不仅可以通过语言说出自己的内心，也可以通过语言看到他人的内心。口才更是一个人内在涵养的体现，没有强大的内在和足够丰富的知识很难拥有出众的口才，所以口才也体现一个人的学识和气度。

日常交际中，我们的一言一语也经常和心理联系起来。我们说的话往往表达的是心声，我们的某些言辞，常常是为了说服别人，因而想要掌握真正有用的说话技巧，还需要把说话和心理学结合起来，运用一些心理策略来做到有效地影响他人、达成所愿的目的。那些善说的人能将话说到点子上，就



是因为他能够通过语言来影响他人的心理，说出对方想听的，解除对方的担心，消除对方的顾虑。所以说，心理学与说话技巧的完美结合才是我们与他人进行良好沟通的那把金钥匙。

可以说，本书就是一本实用的说话技巧教程。在本书里，我们将从诸多细小的方面来阐述如何通过说话影响他人心理，教给读者面对不同的人该怎样说话，怎样把话说好，使我们在人际交往中变得更加圆融。如果能在本书的指导下，将这些技巧亲身运用到实际社交中，你一定会受益匪浅，令自己在社交场上如鱼得水！

本书在再版的过程中，对部分内容进行了删减，替换了部分案例，以使读者更有收获。

编著者

2017年8月

目录

上篇：懂心理才能会说话

第01章 由嘴窥心，说话与心理的紧密关系.....	002
说话慢条斯理的人温和理性.....	002
言少而幽默者往往充满智慧.....	005
说话唯唯诺诺的人内心胆怯.....	006
喜欢谩骂和抱怨的人内心空虚.....	009
总爱问三问四的人敏感多疑.....	011
第02章 开口见心，心口结合的说话技巧.....	014
把第一句话说好，轻松打开对方心门.....	014
提高语言表达技巧要有正确的方法.....	016
交谈不要以自己为中心，要让对方做主角.....	018
开口就要表示出对他人的尊重.....	020
真诚并自然地夸奖他人.....	021



第03章 真诚交心，与陌生人一聊如故	024
初次见面，大方地介绍自己	024
巧妙表现共同点，令其与你一见如故	026
言语谦逊，让他人感到尊重	029
多说令对方感到愉悦的话	031
在陌生人面前，表现得单纯一些	033
第04章 绣口锦心，温言巧语打动人心	036
谈吐优雅举止不粗鄙	036
声音也可以做“美容”	038
让语言成为你的“第二张脸”	040
言语有度，避免触碰别人的“软肋”	042
柔声细语比言辞凌厉更容易打动人	044
第05章 妙语寒暄，投其所好巧沟通	047
说好客套“场面话”，做一个知礼懂礼的人	047
制造惺惺相惜的感觉，交谈更容易	049
不经意的赞美之言，让对方悦耳及心	052
谨言慎行，不用语言的刀子伤人	054
言多难免语失，巧妙挽回局面	056
第06章 言语及心，把话说到心坎儿里	059
关键时刻一语中的，让对方无言以对	059
重视最后几句话的影响力	061



以己度人，挖掘对方欲望点	063
悉心聆听，把话说到心坎里	065
第07章 慧语仁心，用沟通消除隔阂	068
说话委婉也要让人听得懂	068
说话别太刻薄，给他人留面子	070
话不在多，在理就行	072
语言的逻辑性和针对性对沟通很重要	074
第08章 妙语解围，创造轻松的交往气氛	077
致歉要诚恳而巧妙，怨气才能化解	077
把僵局打破的往往只是几句话	079
巧妙打圆场，帮他人夺回面子	081
第09章 巧言说服，让他人心服口服的策略	084
征服人心，以情动人	084
权威效应，令其坚信不疑	086
抓住对方在意的重点，令其情不自禁	089
“软”、“硬”两手准备，打动对方心	090
让更多人参与，巧妙进行说服	093



下篇：不同场合的说话策略

第10章 实话巧说，面试求职顺利通过	096
实话巧说，面试求职顺利通过	096
独特的自我介绍，让考官在心里记忆深刻	098
几句话摆脱考官的难题与言语陷阱	101
表达出你的服从，令考官觉得你易于培养	104
言语沉稳而不失热情，打动考官的心	107
第11章 面对上级，言辞关切博得领导认可	110
坦诚相告获得领导理解与支持	110
不为自己的失职找借口	112
乐观接受任务，绝不埋怨牢骚	115
支持领导工作，赢得领导信任	117
三言两语巧妙说，消除与上司的矛盾	120
第12章 面对同事，委婉友善切忌口不择言	123
说话讲策略，和同事和谐相处	123
说话放低自己，抬高对手令其飘飘然	125
常常自嘲打趣，令你赢得职场人气	128
有主见的话可令你获得威信与支持	130
巧妙反驳，让同事欣然接受	133

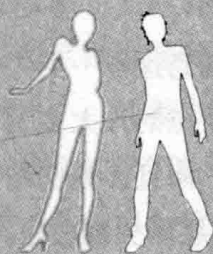


第13章 面对下属，简言赅语树立领导权威	135
恩威并用，让下属深深信服于你	135
说话以事实例证为依据，更有信服力	137
下属有怨气要用言语柔化	140
与性格不同的下属谈话用不同的语气	142
多理解少否定认真听	145
第14章 妙语生财，面对客户投其所好	148
为客户提供使之感动的售后服务	148
言语诚信是打动客户的最佳手段	150
给出足够的诱惑对方必然心动	152
第15章 面对谈判，巧词让对方无力反击	154
言语直击内心，令人自发认同	154
说点“情”话，打动对方	156
言语示弱，令对方放松警惕	159
语言的“高压政策”，使对方心弱屈服	161
迂回的言语，使其心里焦急露出破绽	163
第16章 面对朋友，巧打圆场赢人气	167
巧言化解尴尬，智语打破冷场	167
再直白的人也要学会婉转说话	169
言多必失，有时沉默是金	171
话不说满，给自己留条后路	173



第17章 面对恋人，巧言善语赢得真心	176
表达最真实的爱，给对方安全感	176
敏感问题巧妙回答，消除对方心里顾忌	179
“醋话”暗示爱意，表明心意	181
用“娇滴滴”的口吻，点燃对方爱的火焰	184
女人温言暖语最能俘虏爱人心	187
第18章 面对亲人，贴心暖语营造快乐家庭	190
家人之间要学会道歉与原谅	190
与家人说话也要有足够的尊重	191
这样说话孩子才能听进去	193
婆媳间的言谈要留心	194
小吵小闹也可以很温情	196
参考文献	198

上篇



懂心理才能会说话



第01章

由嘴窥心，说话与心理的紧密关系

说话慢条斯理的人温和理性

在现实生活中，我们经常遇到这样一类人：他们说话比较慢，但是很有逻辑性、条理性。有这样说话特点的人大多见于长者，他们给人的感觉很温和，永远一副不愠不火的状态，而且，他们在分析某些问题的时候，理性大于感性，能够恰到好处地指出问题的关键之处。

其实，一个人的说话方式能直接反映出其性格特点。一个人说话慢，那表示他正在思考或整理头脑中的信息，自然会放慢说话的速度。在说话的过程中，他呈现在人们面前的形象自然是温文尔雅、做事有条理。相反，在生活中，有些人说话总是一副急躁的样子，第一句话尚未说完，舌头已经开始打转，第二句话也快出来了，这样的人说话没有条理，在他身上自然体现不出温和与理性来，而这些急躁性子的人，经常会做一些缺乏思考的糊涂事。

一个人说话有条理就注定他说话的速度不能太快，因为他还要花时间将自己想要说的话整理整理，把自己的信息编排一下次序再说出来，这样可以体现他有很强的目的性和逻辑性。说话速度不能太快，他自然是一字一句说清楚，速度慢了下来，言语自然就有了温和的味道，我们从来没见过一个说话像机关枪的人会表现出温和的姿态。因此，如果你想成为一个温和而理性的人，那么，在说话之前，你需要知道自己的目的是什么，或者先想好了再说话，以免言多必失。说话慢而有条理的人，无论他们说话的时间是长是短，他们都可以轻松应对，而且，在整个说话过程中能保持思路清晰，条理分明。



在一所驾校里，平日里听到学员们讨论最多的话题并不是自己学到了什么技能，而是“我们教练特别凶、我们教练总骂人”之类的抱怨。其实，教练在教授技能时很辛苦，不仅风吹日晒，而且，还要不停地纠正学员的动作。但是，为什么教练如此的辛苦换来的却不是更多学员的理解呢？原来，这个教练是一个不够温和的人，我们来看看他是怎么说话的。

众所周知，驾驶技术不像其他技能，掌握熟练的操作技巧是保证自己和他人生命安全的第一步。因此，教练在教授时都十分认真，不敢马虎，可纠正了几遍之后，发现学员的动作还是不对，他就会急躁，情急之下一嗓子就吼出来了：“你脑子是不是进水了？”“你练的那是什么东西？”而通常在这时候，教练不仅要教给学员怎么做，同时要观察学员做的怎样，所以，他说话常常缺乏条理性，张口就是：“抓着方向盘别放手……脚踩刹车……”这时，学员就会迷糊：“教练，我到底该怎么办呢？”

一个人说话速度快的时候，他的内心就会陷入急躁的状态，这时，他已经丧失了理性的思考，想到哪句就说哪句。可想而知，说出来的话往往是缺少思考的。其实，说话慢而有条理性，还有一个好处就是能让对方更好地接受自己所说的话。比如，教练这样说话：“今天练得不错，要是油门踩得再轻一点就更好了”“没问题，你考试时就这么做肯定能过，不要紧张”……几句温和的话一说，学员的腿也不抖了，方向盘也能抓得更稳了，会更有效地掌握动作要领。

大清早，小王就急匆匆地跑进办公室，呼吸尚未平复，他就开口说：“大事，出大事了，不好了……”正在办公室里闲聊的同事纷纷追问：“小王，出啥事了？”“出啥事了，你倒是说啊。”小王上句不接下句地说：“经理……秘书说……咱们部门……反正要完了……”这样一说，同事们更着急了：“到底啥事情，你倒是说清楚啊。”“就是啊，一句不接一句的，我们也不清楚到底出了什么事情啊。”“什么完了？”。

这时，走在小王后面的小李也进了办公室，大家纷纷围了上去，问道：“小李，你知道出了什么事情吗？”小李不慌不忙地喝了一口水，慢条斯理地说道：“没什么大事，经理的秘书刚刚告诉我们，由于我们部门上个月业



绩不怎么样，可能会暂时停掉我们部门的工作，但是，这只是一个预设，还没有决定呢，所以，你们不要着急。”听到小李这样一说，大家都明白了。

小王说话急促，速度较快，结果，大家都没听清楚他在说什么，而小李不慌不忙，慢条斯理，如此的说话方式既显温和，又很有条理，让大家听了就心中明白了。“温和”有两层含义，一是指说话的方式温和，二是指所说的内容温和。说话方式温和，自然是指开口说话的时候，以温和、安详、委婉的语调和语气说话。另外，所说的内容温和，是指所说的内容真实可靠、实事求是，有逻辑、有条理。如此看来，那些说话慢而有条理的人，他们性情大多是温和而理性的。

心理点拨

1.说话没条理，做事没逻辑

在许多场合，尤其是公司开会的时候，我们经常会看到这样的现象：上面的人唠唠叨叨讲了很长的话，下面的听众却如坠云里雾里。正在大家猜想到底是什么意思的时候，说话者却说：“以上很简单地发表个人的一点点看法，请各位多多指教。”这时，听众席则传出一阵议论声：“说了大半天，还说这是简单？”“简直是浪费了我的时间，说话没条理，想到哪里就说到哪里”。

说话者的说话方式令人生厌，原因之一就是其说话缺乏条理性，他没有整理出自己说话的重点，让人听了不知道他在说什么。而说话缺乏条理的人，他们做事往往也缺乏条理，而且，经常会把事情搞砸。

2.缺乏条理的说话者的性情

那些说话缺乏条理的说话者，他们缺乏理性逻辑思考能力，喜欢以自我为中心，别人的想法和建议，他大都听不进去，但自己又拿不出适当的逻辑理论。他们在做事时根本不懂为别人着想，只是一味地按照自己的想法去做，不为自己的言行负责，不懂得顾及别人的感受。



言少而幽默者往往充满智慧

在生活中，我们经常会被这样的人所吸引：他平时看起来沉默寡言，没有多少话，但是，一开口就博得满堂彩，因为他说话很幽默、很风趣。这些话语不多但懂得幽默的人，他们往往是充满智慧的。一个人的智慧决定其幽默风趣的说话方式，而幽默的语言风格更使一个人绽放出智慧的色彩。幽默是智慧的迸发，是善良的表达，更是人际交往的润滑剂，而不可否认的是，幽默的智慧让一个人看上去更显睿智。一个充满智慧的人，不一定懂得幽默，但一个言语不多却幽默的人，他无疑是充满智慧的。在平日生活中，有朋友做错了事情，你不妨幽默一下：“来！谁怕谁，乌龟怕铁锤，蟑螂怕拖鞋。大家一起来！让我们想想看，有什么方法可以解决这个问题！”一下子就将紧张的气氛瓦解了，这时，幽默代表着一个人的危机处理能力以及是智慧的反应，它使得一个人的形象更显睿智的魅力。

众所周知，在美国政坛中，每个政客都需要接受幽默的训练，以图在演讲与辩论中抓住听众的心，同时，展现自己的睿智。甚至，在美国，人们有这样一种潜意识：在美国政界，一个不具备幽默感的人是不配从政的。

汉武帝晚年很希望自己能长生不老。有一天，他与侍臣东方朔闲聊：“相书上说，一个人鼻子下面的人中越长，寿命就越长；人中长一寸，能活一百岁。不知是真是假？”东方朔听了这话，知道皇上又在做长生不老之梦，脸上露出一丝讥讽的笑意。皇上见东方朔似有讥讽之意，喝道：“你居然敢笑话我？”

东方朔毕恭毕敬地回答：“我怎么敢笑话皇上呢？我是在笑彭祖的脸太难看了。”汉武帝问：“你为什么笑彭祖呢？”东方朔说：“据说彭祖活了八百岁，如果真像皇上所说，人中长一寸就活一百岁，彭祖的人中就该有八寸长了，那么，他的脸岂不是太难看了吗？”汉武帝听了，不禁哈哈大笑起来。

在这个故事里，东方朔以幽默的语言，用笑彭祖的办法来劝皇帝。整个批驳言语不多，机智幽默，风趣诙谐，令怒不可遏的皇帝转怒为喜，并且愉



快地接受了东方朔的看法。由此可见，幽默具有一种特性，一种引发喜悦、以愉快的方式娱人的特性，它更是一种有效的说服方法。

心理点拨

在日常生活中，那些言语不多，说话幽默的人到底有哪些智慧呢？

1.幽默者有较高的观察力和想象力

说话幽默具有反应迅速的特点，那么，幽默者必须是思维敏捷、能言善辩。幽默者只有具备了较高的观察力、想象力，才能对生活中或身边的人和事观察细致入微，才能在说话过程中灵活地运用比喻、夸张等方式说出幽默的话语。

2.幽默者有较高文化修养和语言表达能力

一个人如果语言修养高、文化知识丰富，说明他了解和掌握了有关古今中外、天南海北、历史典故、风土人情等各种各样的知识，再加上丰富的词汇、灵活多样的语言表达方式，这样讲起话来就会得心应手，自然就容易活泼、生动有趣。

3.幽默者具有高尚的情趣和乐观的信念

一般来说，幽默的语言是建立在一个人有较高的思想境界和较高的涵养上。如果他心胸狭窄、思想颓废，那么，他是不会幽默的。恩格斯曾经说：“幽默是表明人对自己事业具有信心并且表明自己占有优势的标志。”因此，幽默永远是属于那些拥有热情的人，属于那些生活的强者。

说话唯唯诺诺的人内心胆怯

唯唯诺诺是形容一个人很没有主见，心中没有主意，总是一味地顺从，恭顺听话的样子。然而，在我们身边的朋友中、同事中，有的人就习惯用这样的态度说话。在他们嘴里好像从来不会说出“不”，总是“好”“是的”，面对别人的提问，他从来都是只点头不摇头，好像他凡事都听别人的。其实，就日常交际来说，那些习惯于这种态度说话的人是不会受到大家