

超值白金版

29.80

心理学与口才技巧

告诉你如何打动人心的说话艺术

张卉妍 编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

心理学与 口才技巧

张卉妍◎编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

心理学与口才技巧 / 张卉妍编著. — 北京 : 北京联合出版公司, 2016.2

ISBN 978-7-5502-6717-6

I. ①心… II. ①张… III. ①心理交往—口才学—通俗读物 IV. ①H019-49②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第283758号

心理学与口才技巧

编 著: 张卉妍

责任编辑: 徐 鹏

封面设计: 韩立强

责任校对: 彭泽心

美术编辑: 杨玉萍

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京华平博印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数866千字 1020毫米×1200毫米 1/10 60印张

2016年2月第1版 2016年2月第1次印刷

ISBN 978-7-5502-6717-6

定价: 29.80元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: (010) 58815821

前言

Preface

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，知道如何说话能得到大家的欢迎；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发展，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，都知道说话应讨人喜欢；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《心理学与口才技巧》。

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，在求职面试、求人办事、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。

上篇 口才技巧与心理学

第一章

话语攻心——实用有效的心理学技巧，帮你说话说到心坎里

第一印象效应——给陌生人最好的第一印象	3
光环效应——人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群	6
惯性原理——让对方的回答收不住脚	8
真诚效应——使人动心，需要展现真诚	9
罗森塔尔效应——几乎每个人都渴望赞美与尊重	11
逆反心理——任何强迫感都会伤害人的自尊	13
南风效应——动人心者，莫先乎情	15
好心情原理——会听话，更要会适时说话	17
冷热水效应——让对方心理变化，冷暖让人知	20
古德曼定理——学会把话语权交给对方	22
赫洛定律——别人希望得到赞美，就给他赞美	24
波特定律——批评别人，可以拐个弯	26
自己人效应——让对方认为你和他具有相似性	28
乒乓球定律——构建双向性的沟通氛围	30

第二章

1234，开口之前请想好

“到时再说”，往往无话可说	33
开口之前，要突破心中的藩篱	35
对什么人讲什么话，了解对方想听什么	38
想好再说：脑中做整理，说话有条理	39
对“症”说话，把话说到对方的心坎儿上	41
巧舌行天下，让话说得滴水不漏	44
“听”起来有身份，让修养渗透每句话中	46

存储话题的抽屉，越多越好.....	49
注重言语修为，谈吐中提升影响力.....	51
做好练习，让自己的话多点儿韵味.....	52

第三章

第一句话就打开陌生的闸门

第一句话很重要，设法吸引别人的注意.....	54
打破拘谨，制造“一见如故”的感觉.....	57
初次见面，怎样寻找谈话内容.....	59
自报家门，让他人加深对你的印象.....	61
介绍有学问，让陌生变得熟悉.....	63
开场秘籍：准确叫出别人的名字.....	66
请对方帮个小忙，以此打开话匣.....	68
恰当的称呼，让人很受用.....	70
适当“自我暴露”，有助于拉近距离.....	72
开场白要因事因场合而异.....	74
针对特殊人物，开场白有技巧.....	76

第四章

有益的交谈比美酒和音乐更能振奋人心

用心说话，具备讨人喜欢的资质.....	79
谈吐有风度，举止不粗鄙.....	81
能说会道，让言语顺应人心.....	83
该说时就说，不该说时坚决不说.....	85
善于遣词造句，把话说得更“好听”一点.....	88
避免触碰别人心头的“伤疤”.....	89
柔声细语，让对方更“听话”.....	92
让别人时刻感受到自己是主角.....	94

第五章

巧妙迎合，创造良好的交谈氛围

让对方感到愉悦，他才会有话可说.....	97
少说“我”，设法拉近与对方的距离.....	99
让他高兴，不要吝啬自己的美言.....	101
不妨多多恭维，博取他的欢心.....	104
给对方高帽，让人听着舒坦.....	107
高明地倾听与插话，步步为营套近乎.....	109

迎合自尊心，让对方“臣服”于你.....	110
改变先入之见，换个方式再问	113
适时自嘲，炒热谈话的气氛.....	115
他喜欢什么语言，就用什么语言模式.....	117

第六章

找准谈话的时机，一语说到对方心里

会听话，更要会适时说话	120
沉默没问题的，沉默很正常的.....	122
先不要争论，关键时说出关键话.....	125
说话要转个弯儿，把道理讲明白.....	127
掌握火候，不要想到什么就说什么.....	130
切合时机，说出对方想听的话.....	132
抓住谈话的机会，适时推销自己.....	134
时境有变化，说话时机也有变化.....	137
把话说得恰到好处，把握说话的最佳时机	139

第七章

摸清对方真实意图的问话术

恰当的问话，拉近彼此的距离.....	142
一味陈述，不如换成提问的方式.....	144
投石问路，了解对方的真实意图.....	146
事先不知道答案，让他说出答案.....	149
巧妙追问，逐步打消对方的疑虑.....	152
运用反问技巧，引导对方意见.....	154
巧用话语暗示，打消他人的疑虑	157

第八章

求人办事，如何说才能事半功倍

先传达感情，再讲事情.....	160
让对方信任自己，化解他人的敌意.....	162
请客吃饭，好理由“打头阵”	164
让对方做老师，切中他的自我重要感.....	167
要投其所好，赢得对方好感.....	169
请将不如激将，让对手钻进彀中.....	170
交浅言深时，让他感受到你在为他着想	173
软磨硬泡，婉求不如央求	176

求别人帮忙，说话有技巧.....	178
------------------	-----

第九章

打动人心的说服，暗藏规律可循

劝谏在巧，春风化雨动人心.....	181
从他得意的事谈起，说服便水到渠成.....	183
顺毛抚驴，让对方听你的话.....	186
对图利的人，就用利益做诱饵.....	188
利用从众心理，让他“理所当然”被说服.....	189
以毒攻毒，不动声色中让对方接受错误.....	192
采用迂回战术，侧面规劝他.....	194
唤醒自我意识，使他走出阴影.....	197

第十章

高明的拒绝，让对方愉快接受

敢于说“不”，但不要使别人感到别扭.....	199
不伤和气，让被拒绝的人有面子.....	201
委婉拒绝，通过暗示来说“不”.....	203
“拖”，拒绝别人的有效方式.....	205
先抑后扬，让对方在宽慰中接受拒绝.....	206
贬低自己，降低对方期望值.....	208
利用幽默拒绝，让对方愉快接受.....	209
迂回拒绝，让对方理解并接受.....	212

第十一章

说好难说的话，打破僵局、化解尴尬

活跃谈话气氛，就是你的责任.....	214
话不投机时，开口转移话题.....	216
运用激将法，故意进行相反的劝告.....	219
尴尬时，不妨用戏谑语言.....	221
遭遇失言，及时补救打好圆场.....	223
冷静以对，将他人从尴尬中解救.....	227
学会打圆场，让人有台阶下.....	230
遇上当众发难要不卑不亢地应对.....	232
处理尴尬有方法，让气氛重新活跃.....	235
摆脱窘境，学会用自嘲的方式.....	237

第十二章

即使没有距离，也要掌握分寸？

说话有深浅，说话要讲分寸	239
不说重话，多采用一些柔性语言	241
赞美奉承要有度，不要变成拍马屁	243
开玩笑要适度得体，不要让玩笑伤人	245
带点眼力见儿，不要张口就说	247
要顾面子，掌握面子的分寸	249
学会装迷糊，话不能说的过于绝对	252
场面话，别太当真也别太不当真	254

中篇 不同场合的说话技巧

第十三章

实话巧说，面试求职顺利通过

巧谈薪金待遇问题，让考官易于接受	259
独特的自我介绍，让考官在心里记忆深刻	261
多点儿心眼，巧避难题与言语陷阱	264
表达出你的服从，令考官觉得你易于培养	267
沉稳而又不失热情，打动考官的心	270
从容而自信，向考官展现十足底气	272
被问有何“缺点”时，该怎么回答	275
巧妙回答，化解紧张气氛	277
要有备而来，面试才能成功	279

第十四章

说对话，更容易博得领导信任

藏露有术，和领导沟通如何得到赏识	283
向领导进言，不妨先转个弯	285
给上司安全感，向领导表忠心	287
要凸显上司的身份，维护领导的权威	289
巧妙逢迎，让领导心花怒放	292
尊重领导，维护领导的权威	294
抱怨领导不如反思自己，理解领导的不容易	296
诚恳地恭维领导，容易得到领导的青睐	298
三言两语巧妙说，与上司架心理桥梁	301

第十五章 与同事聊天，切忌祸从口出

说话讲策略，和同事和谐相处	305
抬高同事，也抬高了自已	308
可以交流，但不要交流秘密	310
说话放低自己，往往能令对手飘飘然	314
忍住火气，不要和同事爆发冲突	316
与同事说话，多留个心眼儿	320
不伤和气，展现亲切友好的形象	323
面对不同的同事，有不同的说话之道	326

第十六章 好口才助你在下属面前树立威信

恩威并用，让下属深深信服于你	330
说话要注意身份，表明“我是领导”	332
多理解、少否定，倾听下属的心声	335
肯定和赞扬，让下属更有干劲	336
消除仇视与敌意，要用言语柔化	339
如何批评，才能让对方容易接受	341
尽量避免在公开场合批评人	344
尊重下属，让下属感受到重视	345
传递期望，下属的干劲是谈出来的	347

第十七章 妙语生财，如何在商务社交活动中交谈

给出足够的诱惑，令对方心动	350
商务拜访，做到有礼有节	353
注重语言习惯，说出自己的特色	356
抓住客户的下意识，引导客户的思维	358
为客户着想，才能俘获客户的心	361
打消客户的疑虑，恢复客户的购买信心	364
制造悬念，唤起顾客的好奇心	367
坦诚地跟顾客说真话，诚实赢得客户	370

第十八章 在电话交谈中不可不知的技巧

打陌生电话，不要心里犯怵	373
--------------------	-----

接打电话讲礼仪，让对方感受诚意.....	377
电话可以传神，让电波传递你的形象.....	380
接听电话有规矩，别让人不耐烦.....	382
不可忽视的电话交谈礼仪.....	385

第十九章

饭桌上的应酬，你会说吗

边吃边说，不要忽视饭局社交的重要性.....	388
不论说什么，不能让别人不舒服.....	391
拒酒，不喝也不能让人尴尬.....	393
结账彰显风度，抢单也有学问.....	396
有力控局，吃喝间操控他人.....	399
八面玲珑，在饭局中巧妙周旋.....	401
灵活应对饭局，会吃也要会装.....	404
饭不能乱吃，话更不能乱说.....	407

第二十章

如何在谈判中有效沟通

对己方要了如指掌，谈判才胸有成竹.....	411
沉得住气，在谈判中赢得主动权.....	414
战术性让小步，战略性获大利.....	416
准确掌握对方期望值，谈判有准头.....	419
遭遇僵局，及时调整谈判状态.....	422
发出“最后通牒”，逼服对方.....	424
掌握谈判技巧，让谈判变得轻松.....	427
吹毛求疵，让对方不得不让步.....	430
变对手为队友，把每次谈判都当成合作.....	432

第二十一章

恋爱中的耳朵：巧言善语虏获真心

向心上人表达爱意，大胆还要心细.....	436
表达爱意要含蓄，让对方愉快接受.....	439
相亲时，要找准话头来聊.....	441
读懂女人芳心，顺着对方的心理说.....	443
第一次约会时，说话要有度.....	445
首次见对方父母，如何让家人满意.....	447
表达最诚挚的爱，给对方安全感.....	450



第二十二章

融洽亲朋，贴心暖语营造快乐氛围

常联系，把远亲变为近亲.....	453
以诚相待，让朋友感受真诚.....	455
坦率而直接，才算真正的朋友.....	457
不要在朋友面前摆谱.....	460
与朋友交，要掌握交往的“度”.....	462
朋友聚会时，说话有讲究.....	465

下篇 错误的说话方式

第二十三章

你是不受欢迎的滔滔不绝的人吗？

不要絮絮不休，经常说废话的人招人烦.....	469
竭力忘记你自己，不要总是谈论你自己.....	471
不要喋喋不休发牢骚，向别人诉说自己的不幸.....	473
不必总是抱怨，悦纳生活的不完美.....	476
与人为善，不随意向人倾诉.....	478
不抱怨的磁场，给自己带来更多的快乐.....	481
要用点停顿，声音也可以做“美容”.....	483

第二十四章

指正别人的话说得越少越好

永远不要批评“人”，而要批评“事”.....	487
批评人，别让对方没有面子.....	489
不要将批评上升为人身攻击.....	491
以柔克刚，婉转的批评最易让人接受.....	493
不要当众斥责下属，批评要有理有节.....	495
批评要有凭有据，不要急于追究责任.....	497
批评时不忘赞扬，给下属送上“夹心饼”.....	500
批评有技巧，要让对方真正知错.....	503

第二十五章

记着吧：争辩是一个永无止境的战争

无谓的争辩，只会带来两败俱伤.....	506
---------------------	-----

遇到咄咄逼人的人，不妨忍让一点.....	509
面临有意刁难，想好应对策略.....	511
不动声色中，让对方接受你的想法.....	514
任何时候，都要慎重与人争辩.....	516

第二十六章

别用质问式的语气来谈话，你并不高高在上

除非遇到辩论的场面，否则质问是大可不必的.....	519
礼貌提问，变高高在上为虚心求教.....	521
低调处世，时刻保持谦虚的姿态.....	523
祛除傲气，别以为自己高人一等.....	525
多一分友善，避免语言冲撞人.....	527

第二十七章

不要显摆，失意人前不谈得意事

在别人面前自夸，这是愚蠢的行为.....	531
抬高自己的同时，也孤立了自己.....	535
降低姿态，学会与人平起平坐.....	537
得意时，也不要忘乎所以.....	539
降低自己的姿态，才能受人欢迎.....	542

第二十八章

尊敬别人，是谈话艺术的必要条件

放下身段，尊重别人就能获得别人尊重.....	545
施恩于人，不要唯恐别人不知道.....	547
对“上”要尊，对“下”也要尊.....	550
不卑不亢，才能赢得别人的尊敬.....	552

第二十九章

无论说什么话，都不能让人听着不舒服

不要信口开河，绝不能知道什么就说什么.....	556
遭遇尴尬时，想办法给自己解围.....	558
干脆利落，拒绝时要给人面子.....	559
适当的时候装点儿糊涂.....	562
遇到难缠的人，更要把话说得巧.....	565



第三十章

不开口，你将注定成为孤家寡人

话不投机半句多，不要让话题枯燥乏味	568
让自己做配角，别以自我为中心	571
语言有禁忌，语言的个性代表你的个性	573
结交各色人等，不断扩展自己的人脉圈	576
找到共同点，把他吸引过来	578
勇敢开口，把陌生人变成朋友	580

上篇

口才技巧与 心理学



