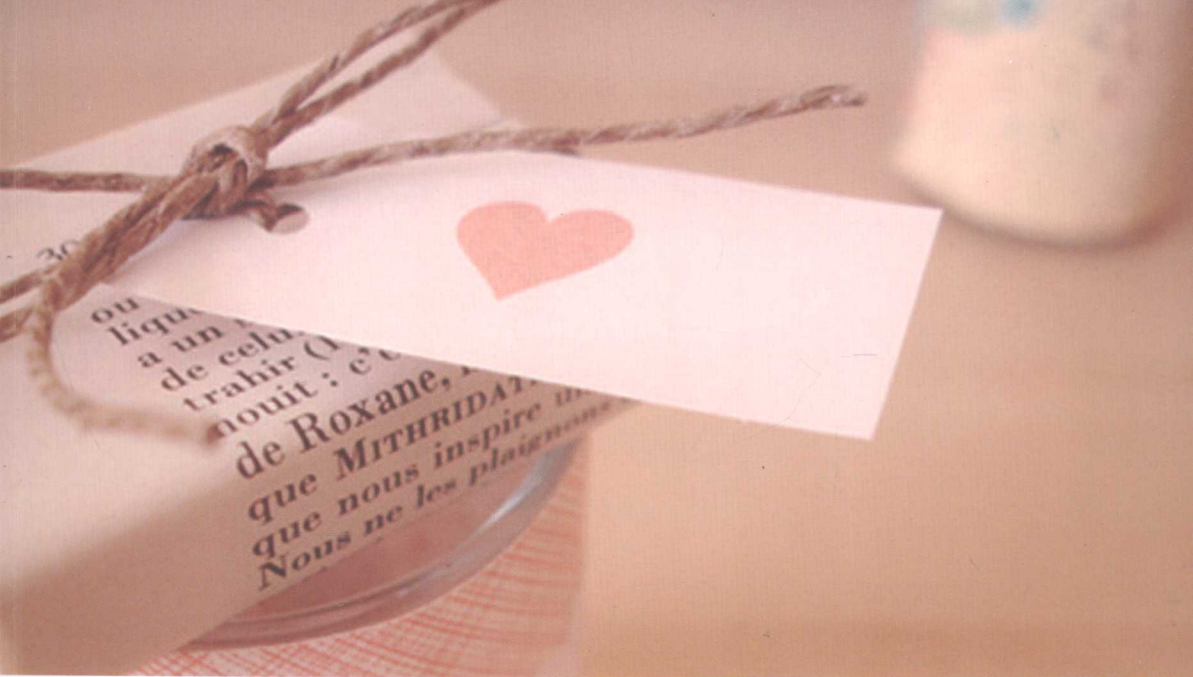




心理学让你充满智慧，口才学让你突破屏障

人际交往中的 口才学和心理学

马银文 汪建民 编著



口若悬河不如一语中的赢得人心 说话再妙不如透视心理用心说出

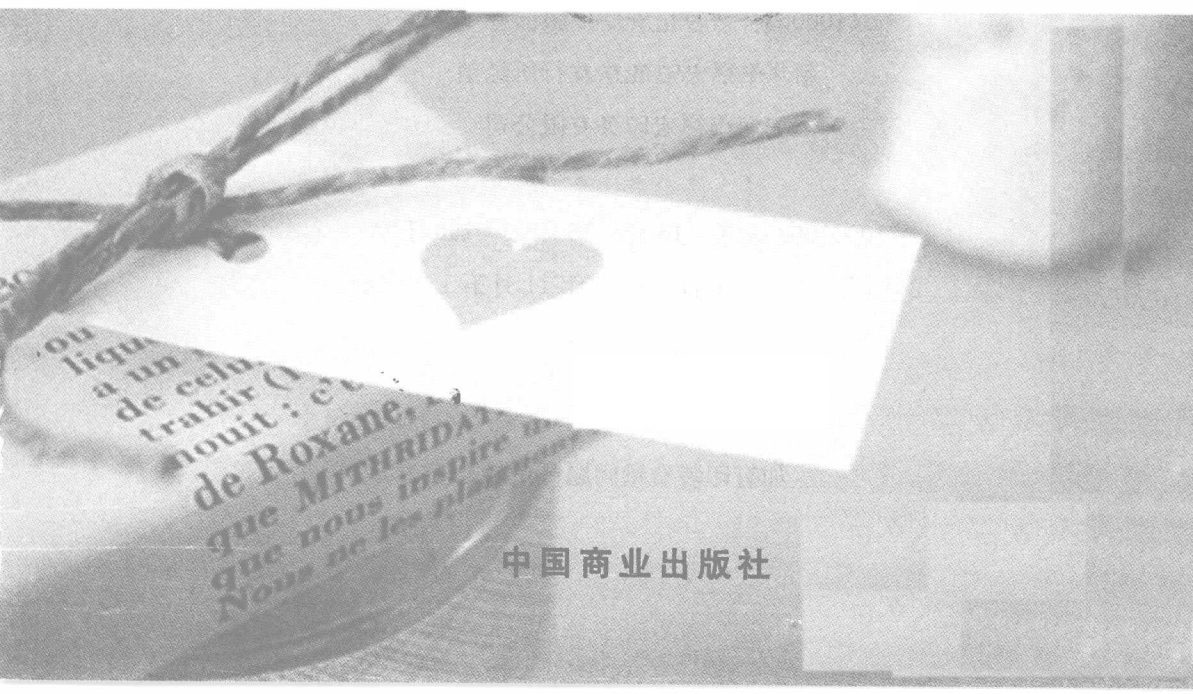
学会与人沟通，学会了解对方的心理活动，是建立成功人际关系的秘诀。掌控人际交往的主动权，进而与人和谐共处，你就能获得交往的成功和生活的幸福。

中国商业出版社



人际交往中的 口才学和心理学

马银文 汪建民 编著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往中的口才学和心理学 / 马银文, 汪建民编著. — 北京:
中国商业出版社, 2015. 10

ISBN 978-7-5044-9079-7

I. ①人… II. ①马… ②汪 III. ①人际关系-口才学-通俗读物
②人际关系-社会心理学-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 185270 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 [www. c-cbook. com](http://www.c-cbook.com)

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市祥宏印务有限公司

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 16 印张 190 千字

2015 年 11 月第 1 版 2015 年 11 月第 1 次印刷

定价: 29.80 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



前言

在当今社会环境下，人际交往显得越来越重要。然而，由于人们的性格各异，需求万千，要想让自己在交际活动中更加受欢迎，并且能够借助这个平台赢得人生的成功，就要提升自己。在这个过程中，我们不仅仅要有好的口才，还要懂得别人的心理，要做到这点，就必须要学会从表面观察一个人的内心，通过对对方的观察等方式来了解对方的心理活动。只有这样，我们才能够行走自如，成为交际场中的常胜将军。

中国古代就有“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师”的说法，这句话将口才的重要性说到了极致。很多时候，好口才却可以帮助我们做成很多其他方式所不能做成的事情。人生在世，虽然说要自立于天地间，但是很多事情要求助于他人才能够完成。在求人的过程中，如果所说的话不能打动对方，不能说到对方的心坎儿里，往往就很难达到自己的目的。而如果你有好的口才，并且会说，那么求人的时候就不难了，甚至还会事半功倍。

不仅如此，在演讲、管理以及谈判中，好的口才都可以让你赢得领导的赏识，听众的欢迎，员工的拥戴以及对手的佩服等等。我们都知道，做事都要讲究方式与方法，而在这样的场合当中，口才往往就



是你最好使的法宝。所以，要想决胜于交际场，在舌战中取胜，平时的时候一定注意锻炼，让自己变成一个能说会道的交际达人。

当然，每个人的性格和心理往往都是不同的。如果对这些不同情况的人，都采用相同的说话方式，往往就没有好的效果。要想在交际中游刃有余，左右逢源，还要善于观察了解对方的内心，只有了解了对方的性格和心理特点，我们才能够对“症”说话，才能真正地取胜。那么，我们要怎样去了解对方的内心世界呢？

无论是在职场还是在谈判中，我们都要仔细观察对方了解细节，并且从这些细节当中最大程度地了解对方的心理。平时，要注意观察其他的人，以便丰富自己了解对方的能力，为自己的交际活动增加实力。只有这样，我们才会在职场无往而不胜。

本书着手现实，同时还融合了众多经典事例分析，相信一定会给人以指导和鼓励。细细品读，注重实践，相信你一定会有所收获。



目 录

上篇 人际交往中的口才艺术

第一章 口吐珠莲,好口才让你左右逢源

在工作和生活中,我们要想赢得领导的器重、他人的欢迎,以及好的人缘,往往就需要有好的口才。这样,你才能借助自己的口才为领导解围,给别人带去欢乐和温暖。而在这个过程中,你不仅仅能够收获成功,更能赢得整个人生,这就是口才的魅力。

会说话让你在交往中左右逢源 /5

首因效应,初次见面巧说话 /8

说话的巧往往会给你带来好运气 /11

能说会道让你锦上添花 /14

温暖积极的语言暖人暖己 /18

真诚的话才能赢得别人的信任 /21

打圆场的话要说得圆满 /25

会说话可能让你赢得整个人生 /28

第二章 说话好听,求人办事也不难

俗话说,求人不如求己。但是,在现实生活中,我们不可能样样都会,什么事都能自己解决,当我们遇到一些困难的时候,往往



还是需要别人帮忙。然而,要想求人办事,也不是一件容易的事,如果你有好的口才,能用巧妙、智慧、幽默的语言打动对方,求人办事也就不难了。

能说会道好求人 /35

求人办事学会讲场面话 /38

求人说话也要分类型 /41

求人从对方的得意之处说起 /44

请人办事说话有讲究 /48

求人难言之时巧开口 /51

巧用幽默的语言求人 /54

用坦诚的话语打动人 /57

第三章 气场十足,精彩演讲让你语惊四座

在人的一生中,很多时候,做演讲是不可少的。而对于专职的演讲家而言,演讲更是家常便饭。由于演讲都是现场版的,并且时常面对的听众身份、职业不一,如果有什么失误,往往就会使自己的演讲夭折、冷场。要想做好演讲,就要锻炼好自己的口才吸引听众,让听众在听你演讲的时候眼前一亮,耳目一新,并且非常感兴趣。努力做到这些,才有可能让自己的演讲语惊四座。

开篇就要让人耳目一新 /63

根据听众的兴趣进行演讲 /66

演讲的语言要简洁精练 /69

说话技巧帮你增强演讲的感染力 /73

演讲要打开听众的心扉 /76

加强现场感让你的演讲更加深入人心 /79

演讲中要适时运用美妙的语言艺术 /83

真情实感不掩不藏 /86



第四章 管理无限,口才艺术彰显你的领导魅力

在职场中,作为领导者,不仅仅需要有好的管理能力,还需要有好的管理口才。正所谓,说得好,管理才能好。在管理的过程中,领导需要和下属进行沟通交流,要想让沟通更加有效,说话要讲究方式方法,要能说服和打动下属。

说得好,管理才能好 /91

绝不说出让下属寒心的话 /94

委婉含蓄地通报坏消息 /97

及时表扬,事半功倍 /100

批评下属也要因人而异 /104

表扬下属也要有技巧 /107

把批评说得如同赞美一样悦耳 /110

第五章 舌战群儒,口才往往决定谈判桌上的输赢

当今社会是一个商业社会,更是一个需要合作的社会,然而,这其中就不可避免地要说到利益的问题。要解决这个问题,最好的途径往往就是谈判了。在谈判中要想占据优势和主动的地位,就需要能言善辩,掌握谈判中的说话技巧。要沉着应战,巧妙地驳回对方的攻击,并且力挽狂澜,让形势向有利于自己的方向发展。只有这样,才能够获得最终的胜利。

欲擒先纵让你掌握主动权 /117

好口才往往决定谈判的输赢 /120

谈判之中巧拒绝 /123

谈判中的应答技巧 /126

打破谈判僵局的说话技巧 /129

谈判中慎用最后的通牒 /133



下篇 人际交往中的心理学

第六章 洞察人性,学会了解对方心理

世间百态,人的性格亦是如此。然而,在这众多的不同当中,也有很多的共性,那就是人们的大众心理。在现实的社会当中,人们普遍有定式思维、渴望被赞美的心理从众心理等。在人际交往中,如果我们都了解了人们共有的一些心理特点,就可以了解他们的内心世界,从而为自己的交际活动加分,赢得主动。

定式思维,人们都有以貌取人的心理 /141

人性最深切的渴望就是得到别人的赞美 /144

读懂近因效应让你的交际更顺利 /148

聪明的女人懂得掌控男性的心理 /151

男人也需要赞美 /153

在他自吹的时候假装很崇拜他 /156

随大流的从众心理 /160

第七章 明察秋毫,在一举一动中了解对方

我们和他人交流不仅仅是说话这么简单,要想有一个比较全面的了解,还需要一些技巧。现实生活中,我们也看到,人们的外在形象和一些表现是有很多不同的,有些表现还是个人特有的。因此,我们要借助这些特有的表现来了解对方。通常情况下,我们可以通过观察对方的穿戴、行走姿势、笑容、小动作等一举一动来洞悉对方的内心世界。

领带识绅士,妆颜辨淑女 /167

行走的姿势反映内心世界 /170

品察笑容学问,品尝性格浓香 /174



变化的手势,变化的性格 /177

小动作中的大秘密 /180

习惯动作往往就是一个人最真实的性格 /184

口头禅,不只是因为流行 /187

第八章 出世入世,看透交际互动中的“反常”现象

世界是很奇妙的,人的内心世界也是很复杂的。在对社会的认知方面,往往也存在着很多迥异的地方。在工作和生活中,我们往往也会遇到一些例外的情况,这些和我们一贯的想法有着很大的差别,甚至是相反。这些现象或者说心理特点在我们看来往往是很反常的,但是它们却实实在在地存在着。所以,我们要特别注意这些“反常”的心理特点。

投射效应:以己之心度他人之心 /195

巴纳姆效应:不知不觉的环境影响 /198

马太效应:成功是成功之母 /201

共同利益下,不是合作而是竞争 /203

三个和尚没水吃的心理作用 /206

勿扰男性的心理禁区 /209

第九章 察言观色,职场里的行为心理学

职场纷繁复杂,充满竞争和压力,我们要想赢得赏识,获得事业的成功,就必须善于察言观色,善于从细节中观察了解对方。

读懂领导的心,让领导接受你 /215

从言谈中看清领导的心理 /217

识别领导的肢体语言 /220

摆在办公桌上的性格 /222

通过签名看他人处世的态度 /224



第十章 兵不厌诈,谈判其实就是一场心理战

有人说,谈判很多时候就是一场心理战,在这场较量中,要想让自己占据主动,并且成为最后的赢家,就要掌握对方的心理活动,这样才能够在交谈中胜出一筹。

通过视线洞悉谈判者的心理 /231

识别对方的谎言 /233

以静制动,从细微处看清对方心理 /237

通过交换名片了解对方心理 /241

.....

上篇

人际交往中的口才艺术

自古以来,人们非常重视口才的作用。“一言可以兴邦,亦可以丧邦”,更是对口才的极大推崇。在当今的工作和生活中,人们对口才艺术更是极力推崇,颇为重视。现实中,我们不难看出,一个能说会道的人,不管在什么场合,都会利用自己的口才赢得大家的欢迎,为自己的交际活动加分。



第一章

口吐珠莲， 好口才让你左右逢源

在工作和生活中，我们要想赢得领导的器重、他人的欢迎，以及好的人缘，往往就需要有好的口才。这样，你才能借助自己的口才为领导解围，给别人带去欢乐和温暖。而在这个过程中，你不仅仅能够收获成功，更能赢得整个人生，这就是口才的魅力。



会说话让你在交往中左右逢源

有句俗话这样说：人好一张嘴，马好一条腿。在当今社会，人与人之间的沟通和交流越来越广泛，如果你拥有了好的口才，你将会游刃有余，左右逢源。

现实中，我们都有这样的感觉，当我们与口才好的人交流的时候，就会觉得那是一种享受。在这个交流的过程中，我们能透过语言感受到他们的睿智，沟通中往往能碰撞出思想的火花。而良好的口才也可以作为一个人精神气质的标志，这样的人更容易给人留下深刻的印象，更为以后的继续沟通和交流做好有力的保障。

在交往中我们发现，会说话的人是用智慧交谈，不会说话的人用嘴交流；会说话的人，使人如沐春风，不会说话的人，令人如坐针毡。对于每个人来说，无论是想成为一名沟通高手，还是想在事业上有所作为，都要从学说话开始，只有话说得好了，你才会有更多的机会，赢得他人的欣赏。

在清朝乾隆年间，闻名全国的大才子纪晓岚就是一个很会说话的人。他不仅仅才华横溢，才思敏捷，而且常常以善辩和风趣的语言赢得众人叹服，就连乾隆帝也是对他宠爱有加。

一天，纪晓岚等人陪同乾隆皇帝游大佛寺。当他们来到天王殿的时候，但见殿内正中一尊大肚弥勒佛，袒胸露腹，正在看着他们憨笑。就在这时，乾隆突然回转身来问：“此佛为何见朕笑？”

听到乾隆帝这样一问，随从们都哑口无言，纪晓岚看到这种情景，担心扫了乾隆帝的兴，于是就从容回答说：“此乃佛见佛笑。”

乾隆一听，有些迷惑，便问：“此话怎讲？”



纪晓岚接着说：“圣上乃文殊菩萨转世，当今之活佛，今朝又来佛殿礼佛，所以说是佛见佛笑。”

乾隆听完后，心中非常高兴，正转身要走出大殿，忽然看见大肚弥勒佛正对纪晓岚笑，回身又问纪晓岚：“那佛也看卿笑，又是何？”

纪晓岚一听皇上这样说，知道他心里有些不悦，于是就说：“圣上，佛看臣笑，是笑臣不能成佛。”

人人都知道弥勒佛笑口常开，对任何一个人都一样，乾隆皇帝却故意问纪晓岚，纪晓岚抓住乾隆皇帝的身份巧妙地回答了这个问题。可没想到皇帝接着又问佛为什么对纪晓岚笑，纪晓岚若还像刚才那样答，那他也成了佛祖转世，这样一来就与皇上平起平坐了，在古代这是要犯大逆不道之罪的。纪晓岚用自嘲的方式把佛笑他说成是嘲笑，这样既回答了皇帝的问题，又不会冒犯他，还能让皇帝开心，可谓一箭三雕。可见，会说话、说巧话是一门学问。

在这里，我们还可以看出来，纪晓岚之所以会说话，还在于他看清楚了说话的对象。因此，在与他人交谈时，不能想说什么就说什么，而应依据对象，从对象的不同特点出发，说不同的话，从而创造出一种和谐、融洽的气氛，达到顺利表述己意的目的。

大思想家孔子常常会带着他的几名学生外出讲学、游历。一天，他们来到了一个村庄，便在一片树阴下休息，准备吃些干粮、喝些水。突然，孔子的马挣脱了缰绳，跑到庄稼地里吃了别人的麦苗。一个农夫立即上前抓住马嚼子，把马扣下了。

子贡是孔子最得意的学生之一，向来以能言善辩著称。看到这种情况，他就想凭着自己不凡的口才，上前试图说服那个农夫，争取和解。但是，他说话总是文绉绉的，满口之乎者也，对着农夫讲了一串又一串的大道理，可谓费尽了口舌，而农夫却一直听不进去。