

心理学与口才技巧

全面升级版

连山 编著

好口才离不开心理学。我们与人谈话的过程，实质是洞察对方心理的一个过程，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。

告诉你如何打动人心的艺术

中国华侨出版社

心理学与 口才技巧

连山 / 编著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

心理学与口才技巧：全面升级版 / 连山编著. —北京：中国华侨出版社, 2014.8
ISBN 978-7-5113-4828-9

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

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第182309号

心理学与口才技巧：全面升级版

编 著：连 山

出 版 人：方 鸣

责任编辑：艾 涛

封面设计：李艾红

版式设计：李 倩

文字编辑：胡宝林

美术编辑：杨玉萍

经 销：新华书店

开 本：787mm×1092mm 1/16 印张：25 字数：650千字

印 刷：北京中创彩色印刷有限公司

版 次：2014年10月第1版 2014年10月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-4828-9

定 价：29.80元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦三层 邮编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

发 行 部：(010) 58815874 传 真：(010) 58815857

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

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，都知道说话应付人喜欢；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 心理效应与口才艺术

第一章

第一印象效应

——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略

第一次见面就打开人心扉的开场白	2
三言两语，给陌生人最好的第一印象	4
制造“一见如故”的感觉	6
沟通伊始，恰当地称呼他人很重要	8
找到与对方的共同点，用话题打破交谈的“瓶颈”	8
开场白要注重场合	9
要记住“二次熟人”的名字	11
面对不太熟的异性朋友，如何开口是关键	12
与重要人物见面，说话时阵脚不可乱	13
首次拜访客户时的开场技巧	14

第二章

光环效应

——运用语言魅力，展示自己的优势

展示自己的优势	16
让别人折服于你的语言魅力	17
巧用妙语，打好圆场	19
说话要扬己之长，避己之短	20
人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群	21
初进职场，怎样说能让自己脱颖而出	23
学会保持神秘感	24
不要夸夸其谈	25

第三章

罗森塔尔效应

——几乎每个人都渴望赞美与尊重

人人都渴望被夸奖	27
赞美的话要发自内心	30
总能找到赞美的理由	31
夸人要夸到点子上	32
巧说赞美之词助你成事	33
赞扬是对下属最好的奖赏	34
赞美要具体	35
赞美要自然	36
男人与女人，不同的赞美	37
给他最想要的赞美	40
真诚是赞美的必要元素	42
出其不意的赞美让人喜出望外	43

第四章

逆反心理

——任何强迫感都会伤害人的自尊

示弱的话让你赢得别人的同情	45
适当地贬低自己	47
言语上让人一步，行动上先人一步	48
当让则让，得势饶人	49
抢先认错，让对方从另一面肯定你	51
藏锋露拙，“示弱”比“示强”更讨人喜欢	52
用不经意的话暗示别人	53
防止“弦外之音”伤人	54
有时说话要隐晦些	55
侧击迂回，举重若轻显真功夫	56
说得巧，逐客令也能变得美妙动听	56
委婉表达可以使语意软化	57
用模糊语言进行暗示	58

第五章

南风效应

——动人心者，莫先乎情

温和的言语让人更舒服	59
善意的交谈让你更容易为人接受	61
先为对方着想	63
说话的魅力在于真诚	64
关怀的理念	65
温语相求化冷面	67
乡音难改，游子情深	68
感激之情要溢于言表	68
以亲和友善的方式软化对方	70

第六章

好心情原理

——说话时机重于说话内容

会听话，更要会适时说话	72
把握好和领导说话的时机	74
切合时机，说出领导想听的话	75
看准领导情绪，把握时机说对话	76
抓住闲谈的机会，适时推销自己	78
闲聊时提要求更容易得到满足	79
和领导谈正事，趁他情绪好时说	80
领导说话时，把握好插话的时机	82
领导面前话不投机，赶紧转弯	83

第七章

缄默效应

——学会把话语权交给对方

把说话的权利留给别人	85
倾听是对别人的最好恭维	86
到什么山听什么歌	88
做个倾听高手	89
时机未到时就得保持沉默	90
受到攻击时，沉默是最好的方法	91

第八章

别人论己时切莫打断	92
恰当运用沉默的方式	93
适当沉默能获得信赖感	94

完美笑话公式

——幽默能够使语言更具魅力

言语多点幽默，让话语变有趣	96
善用调侃，让自己获得好人缘	99
将幽默融入到意见中去	100
婉言曲说成幽默	100
拿自己开玩笑	102
用幽默巧解纠纷	104
让幽默为你的友谊添彩	104
巧言妙语能够增添家庭的乐趣	105
出其不意，用幽默制胜	106
幽默的魅力	107
反常规的类比幽默	108
拒绝伪幽默	110

第九章

欲扬先抑定律

——“打”与“送”的顺序决定批评的效果

批评时应遵守的原则	112
寻找最佳突破口	113
批评别人时要给对方台阶下	114
批评孩子的同时还需要对其正确引导	116
以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言	117
把握好说话的分寸，不可太露骨	118
看透但不点透：事情说得太白会伤和气	119

中篇 好口才离不开心理学

第一章

妙语寒暄，投其所好巧沟通

得体的客套礼貌周到	122
没话也要找话说，营造热络的气氛	124
沟通要有情感共鸣点	125
分清别人说的场面话	126
面对不同的人用不同的交谈方式	127
给别人面子就是给自己面子	129
初次见面，赞美的话要说得准	129
说好皆大欢喜的祝贺话	130
餐桌上会说话，感情上好沟通	131

第二章

慧语仁心，用沟通消除隔阂

发生冲突时切忌失去理智	133
拿不准的问题不要武断	134
调解纠纷的“三宝”	134
打圆场要让双方都满意	136
劝架调解有技巧	136
维护当事人的自尊心	138
淡化争端，缓和气氛	139
道歉态度要诚恳	140
将道歉寓于赞美中	141
道歉要别出心裁	142

第三章

摸清心理，与不同的人说不同的话

谈论别人感兴趣的事情	143
看清谈话对象，然后再开口	144
与完美主义者对话	145
与过度老实的人交谈	146

跟实用主义者说话	147
认识浪漫主义者	147
如何打动冷眼旁观者	148
与怀疑论者过招	149
投其所好应对享乐主义者	150
面对领袖型人物，最好听他先说	151
学会跟和事佬打交道	151

第四章

妙语解围，营造轻松的交往气氛

话不投机时，不想尴尬快转弯	153
避难从易，避大取小	154
面对有意刁难，要化被动为主动	155
用类比法反驳诘难	155
诱导对方说“是”	156
多说两个“对不起”，可化解瞬间爆发的火气	158

第五章

从“心”说服，把话说到对方的心窝里

把话说到对方的心窝里	160
以“利”服人	163
刚柔相济，劝诫更有效	165
将计就计对着说	167
引用典故可以增加说服的分量	169
换个角度说话让他心悦诚服	171
一顶高帽子，“犟牛”变“绵羊”	173

第六章

处变不惊，妙语应对他人不善

以其人之道，还治其人之身	176
以毒攻毒，让对方自食其果	178
反驳要抓住对方话语中的破绽	179
把握语言反击的有效性	180
以妙语暗示自己的实力，让对方知难而退	181
欲擒故纵，等待最佳反击时机	182

釜底抽薪，攻其要害	183
巧设“口袋”，请君入瓮	184
巧施策略，反驳对方的诡辩	185
先发制人，获取辩论中的主动权	185
理直气壮，有理之人要先以气势取胜	187
在赞美中带出震慑	188
抓住对方的弱点，攻其不备	188

第七章

言语暖心，简单话语也能劝慰他人

朋友失意，安慰的话一定要得体	190
站在同一起点上，现身说法	191
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	193
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	194
别人郁闷的时候多说理解的话	195
探病时要善于安慰病人	195
用暗示性语言让他精神振作	198
一反惯例出奇效	199
“一次只流一粒沙”式的劝告	200
与病人谈话的要点	200

第八章

委婉说“不”，拒绝也不伤感情

师出有名，给你做的每件事一个说法	202
知己知彼，托辞才更好说	203
你的托辞不能损害对方的利益	203
拒绝要真诚，不能让人感觉你敷衍了事	205
助你驰骋商场的实用托辞	208
幽默拒绝很管用	210
拒绝的话要合情合理	211
先承后转避直接	212
用对方的话来拒绝他	213
答非所问装糊涂	214
找一个人代替	215
延时缓兵之计	216

第九章

巧设玄机，瞬间掌握他人心理的问话术

问话热身，消除冷状态	218
求同存异：认同与被认同里的玄机	219
锲而不舍，由浅及深问到底	220
做足功课，提前摊牌	222
留心关键，反复提问	223
投桃报李，亲近之人也需要关心	224
借花献佛，邀请别人赴宴	226
反复催问，不给对方拖延之机	227
借帆远航	228
求人必备的几种语言妙法	229
巧妙引导：从对方的需求引出答案	229

下篇 运用心理学，口才服天下

第一章

求职面试，实话巧说顺利通过

逗笑考官算你赢	232
讨价还价不难启齿	233
秀出自己的个性	236
这壶不开提那壶	237
自我介绍有说法	238
谨慎回答离开“老东家”的原因	241
不要掉进考官的陷阱	242
两头为难站中间	245
稳住情绪破僵局	247
底气十足赢三分	248
不打没有准备的仗	249

第二章

谈判周旋，巧词让对方无力反击

唱好谈判的序曲	251
---------------	-----

调好谈判的温度	252
既要唱“红脸”，又要唱“白脸”	255
投石问路让对方亮出底牌	256
吹毛求疵压低对方价格	258
报价要有原则，不给对方留把柄	260
把握火候，及时给对方下最后通牒	261
与 5 种谈判对手周旋的策略	263
花点工夫在倾听上	265
口头的强攻不如口头的佯退	267
双赢才是谈判的最终目的	269

第三章

求人办事，三言两语达成所愿

求人帮助前，获得认同	273
软话更容易催人行动	274
求助时，话语不要过于功利	275
暗中智取，让他人无法拒绝	276
迂回委婉地说出你的需求	277
关键语句让对方点头同意	280

第四章

面对上级，言辞关切博得领导认可

对领导说话不卑不亢	282
如何面对上司的批评意见	283
不要超越领导的位置	284
拒绝老板有技巧	286
成功说服老板为自己加薪	288
汇报工作有讲究	289
10 句话让你决胜职场	291
对领导有意见婉转说	293
和上司有分寸地开玩笑	294
怎样跟上司提要求他不会拒绝	295
遭遇批评后如何巧妙辩驳	296

第五章

同事交流，委婉友善切忌口不择言

新环境中的说话技巧	298
初来乍到的说话“规矩”	299
在嘴上安一个把门的	300
坚决不传闲话	301
避开同事的隐私	302
避免与同事“交火”	303
自曝劣势，淡化优势	304
被提拔时要怎样面对同事	304
锋芒太露招人忌	305
与同事说话注意分寸	306
被同事悦纳的有效说话方式	307

第六章

驾驭下属，简言赅语树立领导威信

委派任务前说一些增强下属自信心的话	309
你犯错我买单，说出承担责任的话	311
有褒有贬的激励	311
好下属是夸出来的，领导要善用赞扬话	312
巧用自责激励人	313
用恰当的话语消解下属的怨气	314
有效批评下属的技巧	316
告知下属坏消息的技巧	318
下命令不是猜谜语	319
安抚下属的语言技巧	320
如何消除部下对你的敌意	321
员工要求非分，领导拒绝不可非分	322
取拢人心，把手下拧成一股绳	323
巧妙应对难管的下属	323

第七章

妙语生财，赢得客户的信任

如何通过说话建立信赖感	325
以顾客感兴趣的话题开头	326

满足客户的优越感	327
赞扬客户身上的闪光点	329
告诉他别人也买你的东西	330
主动承认自己产品的缺点	331
先肯定再转折，以消除客户异议	332
用积极的语言引导顾客	333

第八章

朋友相处，巧打圆场赢人气

替别人找个台阶下	335
忠言也顺耳	336
把话亮出来说	337
让朋友表现得比你出色	338
与朋友说话时的 3 大禁忌	340
如何从闲聊中加深感情	341
设身处地地为朋友考虑	344
错了就要赶快道歉	345
说话时注意给朋友“同感”的理解	346
和朋友进行直率诚挚的交谈	347

第九章

追求恋人，甜言蜜语获真心

决定成败的 2 秒钟	349
情真意切是爱情的灵魂	351
丢弃“刀子嘴”	352
善意的谎言	354
名人示爱，八仙过海	356
电话恋爱——距离产生美	358
爱也有阴晴圆缺	359
不要吝惜甜言蜜语	361
恋人间“斗嘴”的技巧	363
千哄万哄到她心软	365

融洽亲人，贴心暖语营造快乐家庭

让对方不失体面地收回“爱”	367
理智化解夫妻间的争吵	368
爱人昔日的恋人出现了怎么办	368
父母吵架时的劝说艺术	369
说服父母有妙招	370
正确对待父母的打骂	370
恰当化解与父母的争执	372
孩子需要你的赞美	374
父母应学会与孩子对话	376
与孩子有效沟通的秘诀	378
与孩子忌说的 8 种话	380