



高情商的说话方式和技巧

心理学与 口才技巧

连山 编著

全新升级版

中国华侨出版社

心理学与 口才技巧

连山 / 编著

全新升级版



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

心理学与口才技巧 / 连山编著. -- 北京: 中国华侨出版社, 2017.4

ISBN 978-7-5113-6775-4

I. ①心… II. ①连… 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 (2017) 第 082330 号

心理学与口才技巧

编 著: 连 山

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 待 宵

封面设计: 李艾红

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 杨玉萍

插图绘制: 陈大小

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 20 字数: 360 千字

印 刷: 北京鑫海达印刷有限公司

版 次: 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-6775-4

定 价: 38.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 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。



preface 前言

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，在很大程度上也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，知道如何说话能受到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而使其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机会，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。难怪中国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，以及在求职面试、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学法则，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。



contents

目录

上篇 心理效应与口才技巧

PART 01	第一印象效应——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略.....	002
	制造“一见如故”的感觉.....	002
	沟通伊始，恰当地称呼他人很重要.....	005
	与重要人物见面，说话时阵脚不可乱.....	007
PART 02	光环效应——运用语言魅力，展示自己的优势.....	009
	让别人折服于你的语言魅力.....	009
	巧用妙语，打好圆场.....	012
	说话要扬己之长，避己之短.....	013
	学会保持神秘感.....	015
	不要夸夸其谈.....	016
PART 03	罗森塔尔效应——几乎每个人都渴望赞美与尊重.....	018
	人人都渴望被夸奖.....	018
	赞美的话要发自内心.....	022
	出其不意的赞美让人喜出望外.....	024
	夸人要夸到点子上.....	026
PART 04	逆反心理——任何强迫感都会伤害人的自尊.....	027
	适当地“贬低”自己.....	027
	“示弱”比“示强”更讨人喜欢.....	029
	用不经意的话暗示别人.....	031
	有时说话要隐晦些.....	032

PART 05	南风效应——动人心者，莫先乎情	034
	温和的言语让人更舒服	034
	善意的交谈让你更容易为人接受	038
	先为对方着想	040
	说话的魅力在于真诚	042
PART 06	好心情原理——说话时机重于说话内容	044
	会听话，更要会适时说话	044
	看准领导情绪，把握时机说对话	047
	和领导谈正事，趁他情绪好时说	049
	话不投机，赶紧转弯	051
	切合时机，说出恰当的话	052
PART 07	缄默效应——学会把话语权交给对方	054
	把说话的权利留给别人	054
	做个倾听高手	056
	时机未到时就应保持沉默	058
	受到攻击时，沉默是最好的方法	060
	恰当运用沉默的方式	061
PART 08	完美笑话公式——幽默能够使语言更具魅力	063
	言语多点幽默，让话语变有趣	064
	善用幽默，让自己获得好人缘	067
	将幽默融入意见中去	068
	婉言曲说成幽默	069
PART 09	欲扬先抑定律——“打”与“送”的顺序决定批评的效果	072
	批评别人时要给对方台阶下	072
	批评时应遵守的原则	074
	看透但不点透：事情说得太白会伤和气	076

中篇 好口才离不开心理学

PART 01	妙语寒暄，寻找共鸣沟通	080
	沟通要有情感共鸣点	080
	得体的客套礼貌周到	081
	说好皆大欢喜的祝贺话	085
	面对不同的人用不同的交谈方式	086
	尊重别人就是尊重自己	088
PART 02	慧语仁心，用沟通消除隔阂	090
	发生冲突时切忌失去理智	090
	劝架调解有技巧	091
	拿不准的问题不要武断	093
	道歉态度要诚恳	094
PART 03	妙语解围，营造轻松的交往气氛	096
	话不投机时，不想尴尬快转弯	096
	多说两个“对不起”，可化解瞬间爆发的火气	098
	面对有意刁难，要化被动为主动	100
PART 04	从“心”说服，把话说到对方的心窝里	101
	以“利”服人	101
	刚柔相济，劝诫更有效	105
	把话说到对方的心窝里	108
	换个角度说话让他心悦诚服	112
PART 05	处变不惊，妙语应对他人不善	116
	以其人之道，还治其人之身	116
	把握语言反击的有效性	119
	以妙语暗示自己的实力，让对方知难而退	120
	先发制人，获取辩论中的主动权	121

理直气壮，有理之人要先以气势取胜	123
PART 06 言语暖心，简单话语也能劝慰他人	125
朋友失意，安慰的话一定要得体	125
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	127
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	128
与病人谈话的要点	130
探病时要善于安慰病人	132
PART 07 委婉说“不”，拒绝也不伤感情	136
你的理由不能损害对方的利益	136
拒绝要真诚，不能让人感觉你敷衍了事	138
拒绝的话要合情合理	141
知己知彼，理由才更好说	142
用对方的话来拒绝他	143
先承后转避直接	145
幽默拒绝很管用	146
PART 08 巧设玄机，瞬间掌握他人心理的问话术	148
问话热身，消除冷状态	148
求同存异：认同与被认同里的玄机	150
锲而不舍，由浅及深问到底	152
做足功课，提前摊牌	154
投桃报李，亲近之人也需要关心	156



下篇 运用心理学，口才服天下

PART 01	求职面试，实话巧说顺利通过	160
	这壶不开提那壶	160
	讨价还价不难启齿	162
	自我介绍有说法	165
	谨慎回答离开“老东家”的原因	169
	不打没有准备的仗	171
	底气十足赢三分	173
	稳住情绪破僵局	175
PART 02	谈判周旋，巧词让对方无力反击	177
	唱好谈判的序曲	177
	调好谈判的温度	179
	投石问路让对方亮出底牌	183
	报价要有原则，不给对方留把柄	186
	与 5 种谈判对手周旋的策略	189
	双赢才是谈判的最终目的	192
	口头的强攻不如口头的佯退	195
PART 03	请人办事，三言两语达成所愿	199
	请人帮助前，获得认同	199
	暗中智取，让他人无法拒绝	201
	迂回委婉地说出你的需求	203
	关键语句让对方点头同意	206
PART 04	面对上级，言辞关切博得领导认可	208
	不要超越领导的位置	208
	对领导说话不卑不亢	210
	拒绝老板有技巧	211

对领导有意见婉转说.....	215
遭遇批评后如何巧妙辩驳.....	216
和上司有分寸地开玩笑.....	218
10 句话让你决胜职场.....	219
汇报工作有讲究.....	222
PART 05 同事交流，委婉友善切忌口不择言.....	224
初来乍到的说话“规矩”.....	224
坚决不传闲话.....	226
避开同事的隐私.....	227
在嘴上安一个把门的.....	228
避免与同事“交火”.....	230
被同事悦纳的有效说话方式.....	232
被提拔时要怎样面对同事.....	234
新环境中的说话技巧.....	235
自曝劣势，淡化优势.....	236
背后赞美同事，他会感激不尽.....	237
与同事说话注意分寸.....	238
PART 06 驾驭下属，简言赅语树立领导威信.....	240
委派任务前说一些增强下属自信心的话.....	240
你犯错我买单，说出承担责任的话.....	242
有褒有贬的激励.....	244
好下属是夸出来的，领导要善用赞扬话.....	245
用恰当的话语消解下属的怨气.....	247
巧用自责激励人.....	249
PART 07 妙语生财，赢得客户的信任.....	250
如何通过说话建立信赖感.....	250
以顾客感兴趣的话题开头.....	252

满足客户的优越感.....	254
赞扬客户身上的闪光点.....	256
告诉他别人也买你的东西.....	257
主动承认自己产品的缺点.....	260
先肯定再转折,以消除客户异议.....	261

PART 08 朋友相处,巧打圆场赢人气.....263

替别人找个台阶下.....	263
把话亮出来说.....	264
忠言也顺耳.....	266
与朋友说话时的3大禁忌.....	268
如何从闲聊中加深感情.....	270
错了就要赶快道歉.....	274
设身处地地为朋友考虑.....	276
说话时注意给朋友“同感”的理解.....	277
和朋友进行直率诚笃的交谈.....	278

PART 09 追求恋人,甜言蜜语获真心.....280

爱也有阴晴圆缺.....	280
决定成败的2秒钟.....	284
不要吝惜甜言蜜语.....	286
情真意切是爱情的灵魂.....	289

PART 10 融洽亲人,贴心暖语营造快乐家庭.....292

理智化解夫妻间的争吵.....	292
父母吵架时的劝说艺术.....	293
说服父母有妙招.....	294
孩子需要你的赞美.....	296
父母应学会与孩子对话.....	299
恰当化解与父母的争执.....	302

上篇

心理效应与口才技巧

PART 01

第一印象效应

——5分钟与陌生人成为朋友的心理策略

人与人第一次交往中给人留下的印象，往往在对方的头脑中形成并占据着主导地位，这种效应即为第一印象效应。心理学家认为，由于第一印象主要是性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”，一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。将第一印象效用用在口才艺术上，就要求我们在与人初次交谈时就要想办法尽可能在对方面前展示他喜欢的形象，这样你才能快速与对方成为朋友，从而达成所愿。

制造“一见如故”的感觉

交往之始，如果话说得好就能赢得陌生人的好感，进而更容易营造“一见如故”的氛围。

良好的第一印象是叩开交际大门的门票。第一句话说得好自然会拉近人们的距离。交往中的第一句话，绝不只是可有可无的寒暄，它将决定你们整个交往的感觉以及接下来互动的方向。所以，如果你想在后面的交往中如鱼得水，不妨先说好你的第一句话。

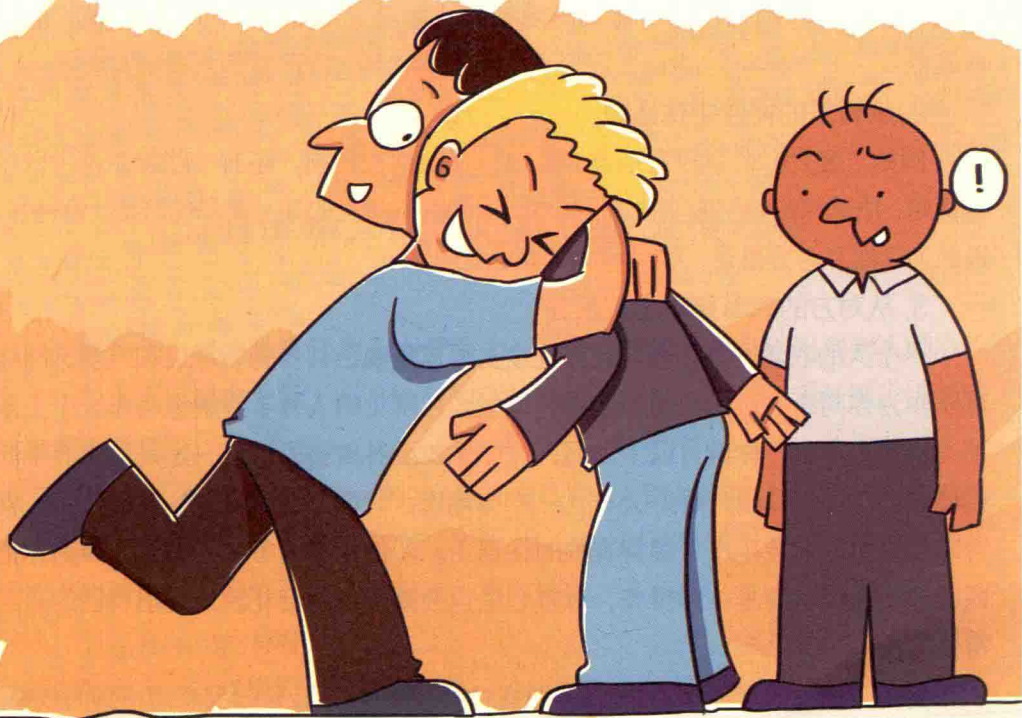
小金是上海一家文化传媒公司的经理秘书，负责接待从北京过来担任公司

短期培训顾问的袁教授。在机场初次见面简单问好之后，小金说道：“袁教授您肯定不常来上海，这几天我带您到几个著名的景点去逛逛，让您看看上海的新面貌……”袁教授表情冷淡地回应：“不必了，我本身就是上海人，当初我在上海的时候你还没出生呢。”袁教授的反应出乎小金的意料，却又在情理之中。

小金本是好意，想要在初次见面时拉近双方的距离，营造出轻松、活跃的氛围，但她的第一句话拿捏得并不恰当，她的表达没有让袁教授感觉到应有尊重和分寸。

试想一下，如果小金这样说，袁教授的反应还会跟之前一样吗：“袁教授，您去过不少地方，见多识广，哪个城市给您留下的印象最深刻呢？不知道您对上海的评价怎样？您一路辛苦了，这几天的活动就交给我来安排吧……”显然，如果小金能在与袁教授初次见面时，运用更妥当的表达方式，接下来的接待过程将会顺利得多。

第一次见面时，双方还只是素不相识的陌生人，因此，整个互动实际上是一个敏感而充满疑虑、试探的过程，第一句话也就显得尤为重要。这是打消对方的



疑虑，增进双方信任感和安全感的关键。卡耐基说：“良好的第一印象是登堂入室的门票。”这里的第一印象常常被理解为相貌、服饰、举止、神态，却忽略掉最重要的一点——你和对方所说的第一句话。交往中的第一句话绝不只是可有可无的寒暄。如果想在后面的交往过程中如鱼得水，不妨先说好你的第一句话。

怎样才能说好交往中的第一句话呢？最重要的一点当然是选择合乎时宜的内容，而这是一个动态的过程，需要结合对方的身份、年龄、偏好，以及你们之前的关系、当时所处的情境等方面综合考虑。有一些原则是通用的：首先你要带着真诚和热情开始你们的交流，你是否真心要建立起交流关系，在你开口说话之前就能通过你的眼神为对方所感知；其次是要以尊重和包容为前提，无论对方和你处于怎样的情境和关系，尊重是你开口说话时应该带有的最基本的感情基调。再次是要带着兴趣去观察对方的特点、偏好，这有助于你有针对性地选择话题的方向。你可以考虑通过以下三种方式找出你们的第一个话题：

1. 从对方的地域找话题

一个人的口音就是一张有声的名片。我们可以从口音本身及其提供的地域引起很多话题。例如，从乡音说到地域，从地域说到他家乡的风土人情、名胜古迹等。

2. 从有关的物件中找话题

例如，客户办公室放有杂志，就可以从杂志找话题。还有一些物品是可以作为话题，用试探的口气来交谈的。比如，询问对方拥有的某一产品的产地、价格等，以此为话题和对方搭话，找到说话的机会。

3. 从对方的衣着穿戴上找话题

一个人的衣着、举止在一定的程度上可以反映出其身份、地位和气质，同样可以作为你判断并选择话题的依据。比如，你所见的人开了一辆宝马车，手上戴了一块劳力士表，你就可以主动问：“如果我没有猜错的话您一定是位商界中的佼佼者！”一语即出，对方会有几分吃惊地说：“你真是好眼力！”紧接着，就可以谈很多与企业生产、经营有关的话题了。即使你猜错了也不要紧，因为你把他看成企业家本身是一种赞美，对方心里也会高兴，并会礼貌地说出自己的真正身份。

另外，在开始交流时充分运用你的肢体语言，也会让你收到意想不到的效果。除了说话的内容以外，在这里，我们要推荐一些关于说话时的神情、动作、语气、

语调的有用准则。

运用胸腔呼吸，不要用胸腔来呼吸，这样声音才会有力；

说话时把声调放低，这样听起来平稳、和谐，也更显得魅力十足；

多说“我行”“我可以”“我能做到”“我会做好的”之类有信心的话，你的感觉会变得更好，别人也会增加对你的信心；

说话时配合一些手势，眼睛看着对方，并面带微笑，这样可以增强语言的感染力。

另外，也有一些需要注意的方面，它们是在表达中绝对应该避免的：

说话吞吞吐吐、结结巴巴，总带有“嗯”“啊”“这个”之类的赘词；

在话语中间插入一些“你知不知道”“我对你说”这样的话，这样便打断了话语的连贯性；

说话高声大气，把气氛搞得很紧张；

说话像开机关枪，毫不停顿，结果弄得接不上气，搞得对方很难受；

说话时总喜欢带几个外语单词，更严重的是中文外文一块说，让人觉得你有卖弄之嫌。

当你掌握了这些技巧后，就掌握了人际交往的主动权。

沟通伊始，恰当地称呼他人很重要

沟通伊始，恰当地称呼别人十分重要，一个恰当的称呼可以叫到别人的心坎里，让别人更容易接受你。而不恰当的称呼则可能让别人的心里不舒服，进而影响接下来的交往。

在社交中，称呼是必不可少的。在职场交往中，人们对称呼是否恰当十分敏感。尤其是初次交往，称呼往往影响交际的效果。有时因称呼不当会使交往双方产生感情上的障碍。不同时代、不同国家、不同地区、不同社会集团之间都有不同的称呼，但也有共同的称呼，如，太太、小姐、女士、先生。因此，你必须懂得恰当地称呼别人，这样别人才会感到舒服，进而增进双方的感情。

有一位善于交际的朋友，在很多场合他都能结识很多新人。他是怎么做的