

受益一生的 口才心理学

SHOUYI YISHENG
DE KOUCAI XINLIXUE

墨羽◎著

精通心理策略，洞察他人心理，分析他人言语，用巧言赢得人心，用妙语打动他人，就能获得他人好感，为自己加分。



一个人的成功，15%是靠他的专业知识技能，85%是靠他的口才交际能力。

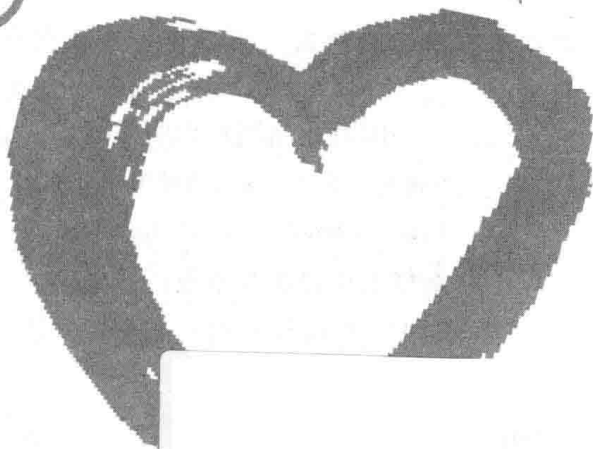
——戴尔·卡耐基

中国商业出版社

受益一生的 口才心理学

SHOUYI YISHENG
DE KOUCAI XINLIXUE

墨羽◎著



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

受益一生的口才心理学 / 墨羽著. — 北京 :
中国商业出版社, 2016.5
ISBN 978-7-5044-8963-0
I. ①受… II. ①墨… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 044889 号

责任编辑:姜丽君

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
010-63180647 www.c-cbook.com
新华书店总店北京发行所经销
三河市三佳印刷装订有限公司印刷

*

710×1000 毫米 1/16 开 20 印张 300 千字
2016 年 6 月第 1 版 2017 年 1 月第 2 次印刷
定价:39.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

说话为什么要懂心理学

关于“说话”，你是否曾有过这样的困惑：自己说了半天，结果对方半点反应都不给；也不知道是哪句说错了，对方突然一下子就不高兴了；甚至有人直接当面指出“不喜欢听你说话”……

为什么话没少说，口才却得不到周围人的认可？答案很简单，因为你没有把话说到“点子”上，这里所谓的“点子”就是指对方的心里。试想，如果你能够看穿对方的内心，知道他们喜欢怎样的说话方式，知道他们想听什么话，知道他们的性格是大大咧咧还是相对斯文，那么把话说到他们心坎里自然就会变得很容易。

人与人之间的交流，归根结底是一场心理上的博弈，说话时的交锋只是表露在外的冰山一角而已，只懂说话技巧却不懂识人、不懂心理学的人，是根本不可能成为一个口才高手的。如果你想把“话”说到对方的心里去，那么从现在开始就学点口才心理学吧！

“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”能否把准听者的“心理脉”，直接关系到说话的成败。如果说话时丝毫意识不到听者的心理变化，只顾自说自话，那么结果可想而知。

只有懂心理，才能让你的口才如虎添翼：

首先，懂点心理学，我们能更好地认识自己当众说话时的紧张、恐惧成因，进而有针对性地做自信心、勇气、心理素质训练，如此一来你可以彻底地告别一说话就脸红、当众说话就紧张到磕磕绊绊的自己啦！

其次，懂点心理学，在说话时，我们可以根据对方说话时的语气、声音、神态、小动作、微表情、口头禅等窥视对方的内心，准确判断他人的性格、说话风格、内心的真实想法等，这对于我们把“话”说

进对方的内心将非常有帮助。

最后，懂点心理学，在与他人说话的过程中，我们可以有效地运用心理学知识，让批评、拒绝变得更容易被人接受，让谈判、说服变得更加容易。更重要的是，我们可以通过语言的暗示力量影响对方的言谈举止，从而更好地达到说话的目的。

会说话是一种最基本的社交技能，不管是谈恋爱、交朋友，还是找工作、推销商品，都需要说话，一个人说话水平的高低直接影响着其人际关系以及事业发展。在现实生活中，绝大多数人都非常羡慕那些说话可以滔滔不绝、舌灿莲花的人。不过能说不等于会说，说得多也不等于口才好，一个真正的智者知道在什么时候保持沉默、什么时候需要说些什么，他们往往能够通过语言来影响他人的心理，说出对方想听的。

如果你想三言两语打消对方的顾虑、消除对方的担忧，那么不妨打开本书，将心理学知识与说话技巧完美地结合在一起，相信你一定能够找到好口才的真谛，以及与他人交流的金钥匙。

目 录

上篇 不懂心理，你的“口才”怎能如虎添翼

第一章 大胆开口，消除“恐惧心理”

说话时，很多视线都会集中在我们身上，紧张冒汗、说话磕磕绊绊、颠三倒四无逻辑、大脑空白无话可说……其实这些都属于正常心理反应，不过要想练出好口才，还是让恐惧见鬼去吧！

1. 焦点效应：说话时紧张很正常 / 4
2. 克服当众说话的恐惧心理 / 6
3. 自信训练，说话再也不用底气不足 / 8
4. 暗示，让自己保持积极心态 / 10
5. 多“说”才能战胜心理“魔鬼” / 12
6. 好口才指南：突破自我，不断学习 / 14

第二章 由嘴窥心，教你轻松听出“话外音”

正如莫里斯所说，“要做一个善于辞令的人，只有一种办法，就是学会听人家说话”。想拥有出色的口才，我们必须先倾听观察，只有这样，才能知道对方是怎样的人、想听怎样的话。

1. 语速快慢背后的心理秘密 / 20
2. 话多与话少的“性格”天平 / 22

3. 说话没底气，不是心虚就是自卑 / 24
4. 反复提问的人比较多疑 / 26
5. 越空虚越喜欢抱怨、谩骂 / 28
6. 讲话时的动作里也有“玄机” / 30
7. 教你听懂“声音”变化里的秘密 / 33
8. 从口头禅看对方性格 / 35

第三章 先摸对方心理，然后再去找话题

你说得兴致勃勃，可听的人却兴致缺缺……这究竟是因为什么呢？实际上，你只是没摸准对方的心理而已。

1. 话题是怎样出卖“人心”的 / 40
2. 兴趣：口才高手都喜欢的话题点 / 42
3. 共同话题最能缩短人际距离 / 44
4. 差异效应：你喜欢说，对方不喜欢听 / 46
5. 摸准对方心理，说他们想听的话 / 48
6. 少说多听，打开他们的“话匣子” / 51
7. 说话时，一定要注意对方的反应 / 52

第四章 三言两语，打破陌生人的防备心

面对不熟悉的人，谁都有防备心。一个高明的口才大师不仅能够出口成章，而且往往能三言两语就和陌生人成为朋友。

1. 首因效应：第一句话至关重要 / 56
2. 热情真诚可以融化“陌生”的坚冰 / 59
3. 多说“我们”，把对方当自己人 / 61
4. 先聊自己私事的好处 / 64
5. 名人+权威，陌生人也不会有防备 / 66
6. 引发心理认同感，与对方惺惺相惜 / 68
7. 教你轻松制造“心理共鸣” / 71

第五章 表情+动作，你的话可以更有感染力

心理学研究证明：一个人向外界传达完整信息，表情、动作等非语言成分占 55%，单纯的说话、声调等只占 45%。所以说话时，请不要忽略你的肢体语言，它们能让你的表达变得更完整、更富感染力。

1. 说话时，你注意过自己的表情吗 / 76
2. 肢体动作能强化言语的感染力 / 78
3. 如何正确运用手势 / 80
4. 南风效应：说话一定要有“感情” / 82
5. “笑声”拥有巨大的吸引力 / 84
6. 说话+动作+表情，三位一体感染术 / 86

第六章 招呼这样打，人人都是交际家

明明经常主动打招呼，但依然不招人喜欢……你反思过自己打招呼的方式吗？其实，打招呼也是一场心理战，精通心理才能成为受人欢迎的交际家。

1. 我们为什么要说“场面话” / 90
2. 每个人都有“被尊重”的需要 / 92
3. 重视对方，牢记对方名字并喊出来 / 94
4. “赞美”的神奇心理效用 / 96
5. 初次见面的“称呼”艺术 / 98
6. 言多必失，学会适当“沉默” / 100

中篇 口对口的交流，就是心与心的“战斗”

第七章 暗示：不可思议的言语控制术

绝大多数人说话时只重内容，却忽视了说话所产生的作用。说话

除了能传达信息外，还会对倾听者产生“微观”的心理影响。

1. 暗示效应：让别人跟着你的话语走 / 106
2. 不知不觉的心理“控制”术 / 108
3. 其实，说话也是一种清醒催眠 / 110
4. 精通心理，你也能驾驭人心 / 112
5. 说话时如何运用“暗示”技巧 / 114
6. 心理防御术：别被人牵着鼻子走 / 116
7. 见什么人说什么话，暗示也要择人而异 / 118

第八章 说服：直击心理弱点自然话半功倍

现代社会，我们需要说服的地方很多：说服领导升职加薪，说服客户购买产品，说服朋友帮忙……然而绝大部分人只会口头说服，却不知道心理层面的说服更有效。

1. 世界上没有不能被说服的人 / 122
2. 喜好效应：钓鱼必须知道鱼吃什么 / 124
3. 专业术语，让你的话更有说服力 / 126
4. 教你找到对方的心理弱点 / 128
5. 借“从众效应”逼对方就范 / 131
6. 互惠+对比，打好说服这场心理战 / 133
7. 用事实说话，让对方不得不信 / 135
8. 权威效应：带着光环更易说服成功 / 138

第九章 批评：谁说“良药”一定苦口

没有人喜欢被批评，如果不想因此而惹人不高兴，那么从今天开始学习口才心理学吧，它能告诉我们，怎样批评不伤人。

1. 不伤自尊的批评术：对事不对人 / 142
2. 你还在气急败坏地批评人吗 / 144
3. 幽默的批评更能让人接受 / 145

4. 建议式的“批评”更受欢迎 / 147

第十章 拒绝：四两拨千斤，打好拒绝太极拳

说“No”很容易，但并不是每个人都能把“拒绝”的话说好。要想避免因拒绝而冷场、得罪人，还要学学“拒绝”的说话技巧。

1. 转移话题，轻松达到拒绝目的 / 152
2. 抢先一步，让对方的请求说不出口 / 154
3. 说“不”要委婉，点透即可 / 156
4. 巧妙运用“客观理由”说拒绝 / 158
5. 面对过分要求，不妨当成“玩笑” / 160

第十一章 提问：轻松套出“他们”的真心话

荣格提出人格面具理论，即每个人都戴着一副面具，他们说出的话也并不可信。那么，怎样才能从他们口中获得你想要的真实信息呢？

1. 探路式提问，降低对方的“警戒心” / 164
2. 在对方最在行的领域提问，拉近距离 / 166
3. 掌控局面，引导对方自觉说真话 / 168
4. 进三步退两步，套出你想要的信息 / 170
5. 学会设置提问的心理“陷阱” / 173
6. 好话也能催眠，先赞美再提问 / 175
7. 放下架子才能听到真话 / 177

下篇 场合驾驭术，让你的口才“魔力”四射

第十二章 恋爱口才：多说甜言，尽享爱情盛宴

明明彼此吸引，却总是话不投机半句多；明明深深相爱，却总是

争吵相互伤害……其实你只是恋爱口才不达标，在爱情里不需要说服、不需要讲道理，而是要多说甜言蜜语。

1. “爱”一定要说出来 / 184
2. 左手含蓄甜言，右手直接蜜语 / 186
3. 巧用“醋话”让感情升温 / 188
4. 赞美：好“爱人”都是捧出来的 / 190
5. 温柔细语，给“声音”加魔力 / 192
6. 别说假话，欺骗是两性情感的大敌 / 194
7. 少一点争吵，才能多一点甜蜜 / 196

第十三章 面试口才：这样“说”才能打动主考官

为什么每次面试都会碰壁？为什么面对主考官，总不能展示出最好的自己？没有一个好口才，就只能与工作良机失之交臂。

1. 礼貌话语千万不能少 / 200
2. 教你谈“薪酬待遇”问题 / 202
3. 说话有个性才能令人印象深刻 / 204
4. 怎样避开考官的问题陷阱 / 206
5. 话不在多，关键要说到点上 / 209
6. 说话太热情反而不好 / 211
7. 投其所好，多说考官想听的话 / 213

第十四章 谈判口才：不光用“嘴”还要走“心”

每个谈判精英都是口才高手，但在谈判对话中，光会说、能说还远远不够，关键时刻要懂得用心理学达成目的。

1. 幽默，轻松攻破对手“心防” / 218
2. 谁有心理优势，谁就掌握主动权 / 220
3. 关键时刻一语中的，让对方无话可说 / 222
4. 占便宜心理：学会以退为进 / 224

5. 别让对方抓住你的说话“漏洞” / 226
6. 心理胁迫术：言语高压政策的运用 / 229
7. 协商+共谋，让对方无法说“NO” / 231

第十五章 销售口才：找对方法，推销其实很简单

能说的推销员不一定业绩好，话说再多说不到点子上也没用。在当今这个“我买我高兴”的年代，顾客买的往往不是产品，而是心情和内心需求。

1. 寒暄也是一种推销能力 / 236
2. 这样“说”才能引起客户兴趣 / 238
3. 最好的推销办法是用事实说话 / 240
4. 坦诚不足，以退为进掌握主动权 / 242
5. 人们买的不是产品，而是心理需求 / 244
6. 教你找客户的“心理”痛点 / 246
7. 占据心理优势，学会给客户施压 / 249
8. 如何应对客户吹毛求疵 / 251

第十六章 社交口才：走到哪里你都是焦点

有人的地方就有矛盾，有交谈的场合就有争论，一旦遭遇冷场，你知道自己应该说些什么吗？说话必须要有“暖心术”，话说对了，走到哪里都有好人缘儿。

1. 会说圆场话，不做冷场王 / 256
2. 教你巧妙表现共同点 / 258
3. 刺猬效应：请保持交谈距离 / 260
4. 理解他人，才能把话说到心里去 / 262
5. 说话前，一定要避开“敏感区” / 264
6. 为自己开脱，也是一种智慧 / 266
7. 巧用玩笑化解尴尬与窘局 / 268

第十七章 演讲口才：精通心理才能拥有影响力

同样是演讲，有些人话说得漂亮，听众热烈反响，而有些人则不咸不淡，听众也毫无反应。不懂听众心理，哪来公众影响力？要想练就演讲好口才，还要在“心理学”上下功夫。

1. 说话要互动，还要生动 / 272
2. 如何摸准听众心理 / 274
3. 穿插妙语，吸引听众注意力 / 276
4. 遭遇尴尬，可用“玩笑”轻松化解 / 278
5. 演讲时，“幽默”说话的心理技巧 / 280
6. 光晕效应，帮你扩大影响力 / 282
7. 折半理论：解答听众疑问好方法 / 284

第十八章 职场口才：精英们的口才心理策略

在职场中，我们需要和领导说话，和同事交流，和客户沟通，没有一个好口才是万万不行的。那么，职场里的好口才都是怎样练成的呢？

1. 上司面前，那些不能说的话 / 288
2. 满足前辈们“好为人师”的心理 / 290
3. 凹地效应：说话谦逊的人更受欢迎 / 292
4. 自嘲，不招嫉妒的心理学妙招 / 294
5. 犯错时，为什么不能找借口 / 296
6. 说话坦诚才能赢得信任 / 298
7. 从众效应：说话特别的人更易被重用 / 301

上 篇

不懂心理

你的“口才”怎能如虎添翼

大胆开口,消除“恐惧心理”

由嘴窥心,教你轻松听出“话外音”

先摸对方心理,然后再去找话题

三言两语,打破陌生人的防备心

表情+动作,你的话可以更有感染力

招呼这样打,人人都是交际家

第一章

大胆开口 消除“恐惧心理”

说话时，很多视线都会集中在我们身上，
紧张冒汗、说话磕磕绊绊、颠三倒四无逻辑、
大脑空白无话可说……

其实这些都属于正常心理反应，
不过要想练出好口才，
还是让恐惧见鬼去吧！

1. 焦点效应：说话时紧张很正常

紧张无措、手心冒汗、脸色苍白、内心不安、说话磕磕绊绊、语言颠三倒四毫无逻辑、大脑空白无话可说……相信每个人都曾有过类似的“说话”体验，不管是在公开演讲时，还是在会议上的当众发言，抑或是与陌生人的结识、搭讪，都可能触发我们内心的“紧张”开关。

可是，我们究竟为什么会紧张呢？其实说话时紧张是一种很正常的心理反应，说到紧张的成因，我们就不得不说说心理学领域的“焦点效应”。

焦点效应，即人们总是会在潜意识中高估周围人对自己外表和行为的关注度，简单说，也就是在说话时，我们往往会把自己看作一切的中心，觉得每个人都在非常认真地聆听，因此更加惧怕出错，哪怕是语气上的不完美、声调过高、无关紧要的表述失误等，都会令我们陷入紧张情绪中。

其实，别人对我们说话的关注度根本没有你想象的那么高，那些你所担心、惧怕、引起你紧张的小缘由，很可能别人根本就没有注意到。毫不夸张地说，紧张很多时候就是来自你的“自作多情”。

王斌就职于一家大型商贸公司，由于在日常工作中表现突出，他很快就被提升为部门经理。按照公司的惯例，新上任的领导都要在公司全体大会上发表就职演说，王斌也不例外。

为了在就职演说时，给大家留下好印象，王斌没少下功夫，光发言稿就改了不下五遍，每天下班回去还专门对着镜子练习几遍。