

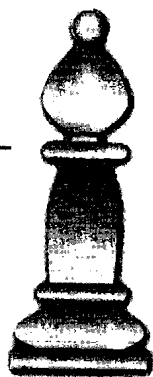
SHUOHUADE110GE
XINLIMOULUE

说话的110个 心理谋略

李宗远 / 编著



中国致公出版社



说话的110个 心理谋略

李宗远 / 编著



中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的 110 个心理谋略/李宗远编著. —北京: 中国致公出版社, 2011. 3
ISBN 978 - 7 - 5145 - 0045 - 5

I. ①说… II. ①李… III. ①口才学—通俗读物
②心理交往—社会心理学—通俗读物 IV. ①H019 - 49
②C912. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 029538 号

说话的 110 个心理谋略

编 著 者: 李宗远
责任编辑: 维 民

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销: 全国新华书店
印 刷: 香河宏润印刷有限公司

开 本: 710 × 1000 1/16 开

印 张: 16

字 数: 230 千字

印 数: 1—7000 册

版 次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5145 - 0045 - 5 定 价: 32.00 元

版权所有 翻印必究

前言

PREFACE

我们的人生成败，往往与某一次谈话密切相关，这么说并不过分夸张。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”这是千真万确的。如果你口齿笨拙或者动辄因为出言不慎而伤人，那么，你将不可能获得别人的欣赏、合作与帮助。你的人生前景无疑也是一片黯淡。

如果你是一个不甘平庸的人，想要成就一番事业，不妨从现在开始，锻炼说话的本事，为你的事业打下基础。你有一千个理由羡慕别人的好口才，你也有一万个理由成为一个拥有好口才的人。好口才不光是靠先天的条件，经过后天的锻炼，掌握说话的技巧，你同样能成为一个具有出色口才的人。

我们在这里所强调的口才，不需要你把每一句话都说得字正腔圆、无懈可击，也不需要你站在大庭广众之下发表演讲，慷慨激昂、万众瞩目。现实生活所需要的口才，大多是一种一对一的沟通接触。在这个世界上，我们打交道最多的是人，最难捉摸的也是人，每个人都有自己的性格，这就要求我们不光要有好口才，还要有一个敏锐的洞察力，在锻炼好口才的同时，学一点心理学，这可谓是锦上添花。

生活中每时每刻都在上演着一幕幕心理战。正确揣摩他人的心理绝不是一件容易的事情，但这并不是说人的心理是不可捉摸的，而是说对于人的心理的观察和把握需要很高的技巧和手段。可以说，心理学不仅是一门揭示人的心理活动规律的科学，也是一门让人变得更聪明的学问。



我们学习口才的心理谋略的目的，不是为了享受心理分析的过程，而在于构建更积极的人际关系。人生就是一场心理博弈，生活就是一场心理较量，一切的竞争都是一场心理战。当你资金不如人，实力不如人时，并不表示你在实际生活中就要甘拜下风。只要你能掌握对方的细微心理，妙语生花，就一定能够掌握人际交往的主动权，一步步地落实自己的人生计划，获得事业的成功和生活的幸福。

世上最难捉摸的就是人心，要想有效地沟通、有效地说服，首先要抓住对方的心，对方喜欢什么讨厌什么，你都要了解，做到对症下药。口才的心理谋略，是一把打开他人心灵之门的钥匙，懂得口才攻心术的人知道见什么人说什么话，也知道在什么场合适合说什么话，察言观色，见机行事，达到自己想要达到的目的。

“是人才未必有口才，有口才必定是人才。”这句话很明确地告诉我们好口才在我们生活中的重要性，而好的口才更是少不了心理学的运用。一个精通心理博弈的谈话高手，面对各种不同的生活场景和现实中形形色色的人，可以从容自如地坏话好说，大话小说，急话缓说，虚话实说，把僵硬的语言变得婉转，黑白的语言变成彩色。

其实，练就这种让人羡慕的好口才并不困难。在本书中，我们将口才学、心理学、心理谋略完美结合，阐释了在谈话中应该掌握的心理法则，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心理谋略，教你如何在人际交流的时候如鱼得水，游刃有余。

编者

目录

CONTENTS

第一章 学点心理学，说话要满足对方的心理需求

在我们与人交流的时候，心理学的知识必不可少。我们要学会怎样洞察对方的心理，怎样用恰当的语言来帮助自己达到目的。通过迎合人们内心的渴盼，满足人们内心的需要，完成人与人之间最有效的感情投资，从而征服人心、化解冲突，最大限度地发挥个人的魅力与影响力。

换位思考，站在别人的角度上说话·····	2/
真诚效应：若要使人动心，必先使自己动情·····	4/
亲和效应：说话有亲和力，更容易赢得对方的信任·····	7/
白德巴定理：管住自己的舌头是最好的美德·····	9/
兴趣法则：谈论对方最感兴趣的话题，拉近心理距离·····	11/
亚佛斯德定律：面对棘手之事，请将不如激将·····	14/
冷热水效应：想获得对方的认同，先为他的期待心理降温·····	16/
认错效应：主动承认自己的错误，会给人勇于负责的印象·····	18/
费斯诺定律：一个优秀的谈话专家，是最懂得倾听的人·····	20/
超限效应：一句话能说明问题就别用两句话·····	23/
好心情原理：说话时机重于说话内容·····	25/



第二章 遇变不惊，巧言妙语化解尴尬

在我们的生活中，可能会遇到各种突发的事件。你可能有遭遇冷落的时候，可能有遭遇尴尬的时候，也可能有被人冲撞冒犯的时候。此时最考验我们的应变能力和说话技巧，恼怒和沉默都是不适宜的，这只能使难堪的事情更为难堪。这时不如哈哈一笑，来个将错就错，借题发挥，从容化解尴尬场面。

谈笑之间，找到打破僵局的突破口	28/
歪理拉正，哪里有错哪里补	30/
太极推手，把“敏感话题”推给对方	32/
机智解围，把尴尬化成笑声	34/
“打圆场”有方，妙手调剂气氛	36/
可能出丑时，抢在别人笑你之前笑自己	38/
四两拨千斤，妙语消除不快	40/
用好模糊语言，轻松摆脱麻烦	42/
闪避回答，巧妙为自己“开脱”	44/
话中藏话，避免对方尴尬	46/

第三章 攻心为上，“落点”越正越有说服力

与人沟通要掌握一定的方法，面对不同的人，我们要采取不同的办法，具体问题具体分析。我们要先掌握对方的性格、喜好，然后运用攻心的技巧将对方说服。攻心说服最基本的要点之一，是巧妙地诱导对方的心理或感情，以使被说服者信服。说服的过程是说服者对被说服者攻心的过程，也是被说服者心理渐变的过程。运用攻心的说服技巧，在实践中往往能取得理想的说服效果。

南风法则：想让人服从你时，友善比攻击更有力量	50/
主动示弱，唤起对方的同情心	52/
引导对方说“是”，增加成事的机会	54/
能放也能收，让对方无法拒绝	56/
权威效应：借助权威更容易说服对方	58/
绕个弯子，说服不必“硬碰硬”	60/
正话反说，迂回达到你的目的	62/
把握重点，一句话点醒他人	64/
提意见时，要将“意见”转化为“建议”	66/
以理服人，更要以情动人	69/
运用“心理感化”，施加正面影响	70/
说服“强人”，要找到他的“软肋”	73/

第四章 巧言拒绝，照顾对方爱面子的心理

在生活中，常常会遇到别人对我们有事相求的时候，对于我们不想做，或者做不了的事情，我们当然要拒绝对方。但是，拒绝别人的要求并不是一件容易的事。这不仅要明确拒绝，而且要委婉，使自己的“拒绝”藏而不露。这就要求我们要懂得拒绝的技巧，既要拒绝对方的不适宜要求，又不伤害对方的自尊，也不损害彼此的关系。

顺口的承诺是勒紧自己的绳索	76/
先表示你的同情，再拒绝就不会伤害他人	78/
态度要明朗，支支吾吾惹人误解	80/
求助第三者，间接地拒绝	82/
把“逐客令”也说得美妙动听	84/
巧妙铺垫，让拒绝合情合理	86/
轻松诙谐，“挡驾”不合理要求	89/



第五章 直言曲说，带着目的打迂回战

人人都会说话，人人都会听话。同一句话，有的人可以把人说笑，有的人可以把人说恼。其实，说话简单，但是如何把话说好就是一门学问了。想要使沟通顺利进行，彼此达成一致，言辞的技巧很重要。含蓄委婉的表达，可以使对方乐于接受，而急于求成者，却往往是欲速而不达。

含蓄表达，“直话”要“曲”着说	92/
指东打西，言在此而意在彼	94/
委婉暗示，化解直接纷争	96/
不动声色，让纠缠者知难而退	98/
兜个圈子，坏消息巧妙传达	100/
恋人之间，有不满也要“甜蜜”表达	102/
对朋友有建议，表达要“贴心”	104/

第六章 善用批评，给带刺的话裹上“糖衣”

人们都愿意听顺耳的话，而对那些苦口良言却听而不闻，甚至心生芥蒂。当我们不得不对身边的人提出忠告或者建议时，要选择好合适的时间、地点与说话的方式，给批评的话语裹上“糖衣”，要以对方认识到错误为目的，而不是伤害对方的自尊。

改宗效应：积极开展批评，能增加受欢迎的程度	108/
指出别人错了的时候，不要说我比你更聪明	110/
波特定律：不能一开口就让人反感	112/
欲扬先抑定律：批评要用转折句	114/
掌握批评的几种方式，让人心服口服	116/

表达不同看法，要懂得避讳·····	119/
批评孩子，注意保护他的信心·····	121/
肥皂水效应：把批评夹在赞美中，更有利于别人改正错误·····	123/
有的放矢，同时把握必要的分寸·····	125/

第七章 用心赞美，一开口让对方喜欢

喜欢听赞美的话是人的一种天性。恰当的赞美会使一个人的自尊心和荣誉感得到满足，受到鼓舞，并对说话者产生亲切感。因此，不要吝啬你的赞美，用及时、具体、满足对方心理期待的赞美，架起人与人之间友好的桥梁。

赫洛克定律：满足渴望赞美的心理需求·····	128/
罗森塔尔效应：多谈对方引以为荣的事·····	130/
波什定律：表扬越具体，越能达到鼓励的目的·····	132/
背后赞美，有出奇制胜的效果·····	134/
赞美有要点，诚意更明显·····	136/
恰到好处的赞美，才能让人欣然接受·····	138/
过犹不及，不要让赞美变奉承·····	140/
男人要捧——女人赞美男人的技巧·····	142/
女人要哄——男人赞美女人的技巧·····	144/

第八章 幽默诙谐，拉近你与听者的心理距离

要想成为一个备受欢迎的人，一个吸引人的人，就要学会主动沟通，以幽默的方式拉近距离，产生共鸣。幽默的力量，不只是博人一笑而已，它能润滑人际关系，提高我们的生存质量。幽默是一种抚慰心灵的手段，有天生的成分；幽默也是一种技巧，可以通过后天学习来掌握。



谈吐幽默，做最受欢迎的人·····	148/
巧妙自嘲，营造轻松的交谈氛围·····	149/
幽默风趣，摆脱困境的手段·····	151/
诙谐暗讽，藏锋芒于幽默之中·····	153/
以虚代实，使“硬接触”变成“软着陆”·····	155/
镇定从容，用幽默化解窘态·····	157/
妙语动人，幽默的话要得体·····	159/
面对敌意，用幽默帮你温和化解·····	161/

第九章 妙语结缘，和陌生人迅速结成朋友

与人交往，离不开言谈交流，而语言是地球上美丽的花朵，它所散发的芬芳和魅力会给你带来更多的机会。有句话是这样说的：“世界上没有陌生人，只有还未认识的朋友。”一个拥有出色的口才的人，必定也是处处结下善缘的人，他可以在短时间内拉近彼此的距离，由陌生变为熟稔，由淡漠成为亲近。

首因效应：设计出与众不同的“开场白”·····	164/
先“声”夺人，说好见面第一句话·····	165/
新颖效应：千万别小看最后一句话·····	167/
克服紧张，要自信地与陌生人交流·····	169/
初次见面，说话有禁忌·····	171/
合理利用，让肢体语言为你加分·····	173/
嘘寒问暖，亲切的寒暄拉近双方距离·····	175/
察言观色，用得体的语言消解陌生感·····	177/
关注兴趣，尽量谈点对方熟悉的话题·····	179/

第十章 轻启朱唇，让你的爱情之花铿锵绽放

世事不可能都一帆风顺，更不可能尽善尽美；关键看你如何把握。在二人世界里，如何说好你的悄声细语、甜言蜜语？当感情生活产生矛盾、遭遇风暴的时候，你又如何通过及时有效的沟通，抵制各种困扰？让我们在了解对方心理，掌握语言的艺术的基础上，构建幸福美满的感情生活。

爱需要说，向你爱的人大胆表白·····	182/
以柔克刚，撒娇要懂点口才艺术·····	184/
软硬适中，在“刀子嘴”上抹点蜜·····	186/
注意策略，把情话说得天衣无缝·····	188/
“斗嘴”也能擦出爱的火花·····	190/
甜言蜜语，是感情生活的味精·····	192/
把架吵得无伤大雅·····	195/
善意的谎言比真情更美丽·····	197/

第十一章 语妙天下，把话说得让人乐于接受

常言道：“到什么山上唱什么歌，见什么人说什么话。”我们在与人交往的时候，一定要注意场合和对象。会说话的人会根据所处的场合和对方的身份，选择恰如其分的沟通表达方式，既能让人乐于接受，又能巧妙地表达其中的真意，可谓是说话的高境界、高层次。会说话能帮你做事，把话说好则能助你做成事。

说话分场合，才有好效果·····	200/
恰到好处地提问，探明对方的真实意图·····	201/
求人办事，要懂得变通之道·····	203/



登门槛效应：先谋寸，再得尺·····	206/
适时道歉，必要时说一声“对不起”·····	208/
话少而语妙，做个受欢迎的人·····	210/
把握与人说话时插话的时机·····	212/
善于利用环境，巧言妙语活跃气氛·····	214/
办公室里的语言艺术·····	216/
探望病人，少谈病情多宽慰对方·····	218/
招聘面试，好口才带来好机会·····	220/

第十二章 因人而异，摸透对方的脾气禀性再开口

“急性子听不得慢话，慢性子做不了急事。”同样的内容，面对不同的人，说话方式也必定有不一样的地方。讲话和作文一样，如果千篇一律，千人一面，就不会有好的效果。开口说话之前摸清对方的脾气个性，才能把话说得滴水不漏。

射箭要看靶子，说话要看对象·····	224/
鸡尾酒会效应：听出对方的弦外之音·····	226/
抓住对方个性，让你的话“一语中的”·····	229/
自己人效应：以自己人的口气说话，使对方放松紧绷着的心·····	231/
布朗定律：把话说到对方心坎上才有效·····	233/
面对上司责怪，冲动之语切忌脱口而出·····	235/
面对不同类型的上司，交流各有侧重·····	237/
善用“同理心”，让对方感觉你们在同一战壕·····	239/
缄默效应：学会把话语权交给对方·····	241/
主要参考文献·····	243/

第一章

学点心理学,说话要满足对方的心理需求

在我们与人交流的时候,心理学的知识必不可少。我们要学会怎样洞察对方的心理,怎样用恰当的语言来帮助自己达到目的。通过迎合人们内心的渴盼,满足人们内心的需要,完成人与人之间最有效的感情投资,从而征服人心、化解冲突,最大限度地发挥个人的魅力与影响力。



换位思考，站在别人的角度上说话

如果要使别人信服你，那么你首先就要尽力站在对方的立场上看事情。按照对方的观点想问题，站在他人的立场去说话，你的事业和人际关系一定会顺风顺水。站在对方的立场，使他认为你把他的事当成自己的事一样，这就是设身处地为他人着想的魅力所在。

汽车大王福特说过一句话：假如有什么成功秘诀的话，那就是设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。这样不仅能够与对方沟通和理解，而且还能够清楚地了解对方的思想的重点，从而做到有的放矢，切中要害。

站在别人的立场上来分析别人的问题，能给别人一种为他着想的感觉，而且这种投其所好的技巧常常具有很强的说服力。所以，我们要学会这一点，“知己知彼”是十分重要的，要想先知彼，就必须从对方立场上考虑问题。

“替别人着想”常常体现在日常生活的细微之处。马路上有一块石头，只要肯替别人着想，就会随手将它拿到一边，免得行人被绊，或汽车碰到时伤人。进出门的时候，你可以看看后面有没有人跟进，若是有人，你可以稍等一下，以免门的反弹将别人碰伤。坐电梯时，挡住门，等等后上的人……这些都是举手之劳的事情，也正是从这些小事，能看出你是否肯替别人着想。

不仅是在生活中，在工作中我们也应该站在别人的角度上为别人着想。站在老板的角度想，站在同事的角度想，站在下级的角度想，站在客户的角度想，那么你成功的几率也就会增多不少。

某家用电器公司的推销员挨家挨户推销洗衣机，当他到一户人家

中时，看见这户人家的太太正在用洗衣机洗衣服，他就说：“唉呀！太太，您的这台洗衣机太旧了，用旧洗衣机是很费时间的。太太，该换新的啦……”

不出所料，这位推销员还没有把话说完，这位太太就马上反驳道：“你在说什么呢？我的这台洗衣机很耐用，到现在都没有出现过什么故障，新的也不见得好到哪儿去，我才不换新的呢！”

过了几天，又有一名推销员登门拜访。他对太太说：“这真是台令人怀念的洗衣机，因为它很耐用，所以对您有很大的帮助。”

这位推销员先站在太太的立场上说出她心里想说的话，这位太太听了推销员的话非常高兴，她说：“是啊！这倒是真的！我家这台洗衣机确实已经用了很久，是太旧了点儿，我倒想换台新的洗衣机！”

于是推销员马上拿出洗衣机的宣传小册子，提供给她做参考。两个推销员，成与败的差距就在于是否站在对方的角度上考虑，客户觉得你为他考虑，而不单单是为了你的效益，自然而然地你就抓住了他的心，客户对你产生好感，自然你也就成功了。

每个人的需要都是不一样的，每个人都有自己的喜好。只要你能认真探索对方的真正意向，特别是与你的计划有关的，你就可以依照他的喜好去说服他。在职场上，你每天都会与你的同事、你的上司进行交流，说什么话，怎么说，什么话是能说的，什么话是不能说的，都应该有所讲究。职场上的说话艺术你若是掌握不好，可要自讨苦吃了。

小初是单位的文员，她的性格很内向，不太喜欢说话。可是每当有人征求她的意见时，她说的话总是让人很生气。

有一次，单位的李姐买了一件新衣服，别人都夸她穿衣服好看，事实上，李姐有些胖，大家都知道李姐很忌讳别人说她这一点，可是小初却不这样想，每次问到她，她都直说，说出的话还很不好听。这一次小初又发言了：“衣服很好看，可是穿在你的身上，就不好了，你太胖了，不太适合，而且这衣服的颜色太艳了，也不好。”



这话一说出口，李姐的脸色当时就变了，刚才还称赞李姐衣服好看的大伙觉得很难堪。小初说的是实话，可是她根本没有考虑到对方的想法，没有站在对方的角度去考虑问题。后来还是年纪大的张姐站出来打了圆场，事情才不那么尴尬。有时候小初也为自己说出伤人的话感到苦恼，可是每次说的时候她总是会出口伤人，时间一长，大家都把她排除在外，很少再去找她征求意见了。

我们在说话的时候，一定要站在别人的立场上想一想，这样的话会造成什么影响，会不会伤害到别人的利益。当你站在别人的角度去考虑问题时，那么你所犯的低级错误也就会大大减少。所以，我们一定要学会这一点，这样不仅是帮助别人，还是帮助你自己。

真诚效应：若要使人动心，必先使自己动情

说话是一个传递信息的过程，所以人要提高自己的说话水平，增强自己的语言魅力，并不完全在于说话者本人能否准确、流畅地表达自己的思想，还在于他所表达的思想、信息能否为人所接受并产生共鸣。也就是说，要将话说好，关键还在于如何拨动对方的心弦。

说话不是敲击锣鼓，而是敲击人的“心铃”。而敲击人“心铃”的最好方法就是真诚的态度。曾经打败过拿破仑的库图佐夫在给叶卡捷琳娜公主的信中说：“您问我靠什么魅力凝聚着社交界如云的朋友，我的回答是‘真实、真情和真诚’。”人讲话如果只追求外表漂亮，缺乏真挚的感情，开出的也只能是无果之花，虽然能欺骗别人的耳朵，却不能欺骗别人的心。

情贵真，真情实感才能感染人。充满感情、融入真情的语言最能打动人心。巧妙地运用充满真情的话语，可以促使说者与听者产生情