

不同的说话对象采用不同的心理策略
不同的事情采用不同的心理定律

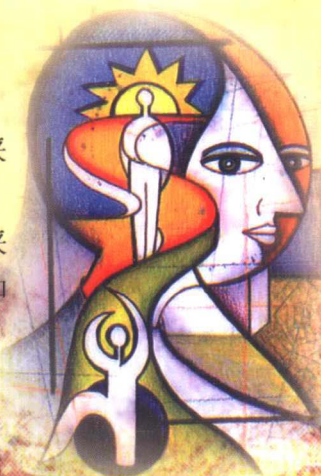


说话_讲技巧 办事_有方法

跟名人学说话的心理战术 跟高手学办事的成功技巧

说话要根据不同的对象采
策略、谦和策略、宽容策略、

办事要根据不同的事情采
定律、方圆定律、情绪定律和



取不同的真诚策略、倾情
攻心策略和激发策略。

用不同的相机定律、张弛
双赢定律。

金跃军 才永发 编著

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

金跃军 才永发 编著

说话讲技巧 办事有方法

跟名人学说话的心理战术 跟高手学办事的成功技巧



 金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

说话讲技巧, 办事有方法 / 金跃军, 才永发编著.

北京: 金城出版社, 2007. 1

ISBN 978-7-80084-886-5

I. 说... II. ①金... ②才... III. ①语言艺术 - 通俗读物 ②成功心理学 - 通俗读物 IV. ①H019-49②

B848. 4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 126415 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

电话: (发行部) 8425 4364 (总编室) 6422 8516

(编辑部) 6421 0080

网址: www.jccb.com.cn

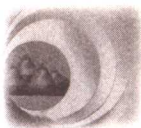
北京金瀑印刷有限责任公司印刷

787×1012mm 1/16 14.75 印张 180 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80084-886-5

定价: 28.00 元



前 言

世界著名心理学家、奥地利人阿德勒曾指出，要紧紧抓住对方内心，靠的不是渊博的知识，而是准确地掌握对方的心理。也就是说，抓住他人的心理难处不在于见多识广或表达之难，也不在于有没有直抒己见的胆量，而在于看透对方的内心，并在此基础上巧妙地提出自己的看法。

人的心理十分微妙，即使同样的一句话也会因对方的情绪变化而得到不同的理解。读懂对方的内心才能控制其情绪的变化。沉默的人就是一扇关闭的门，如果你在交往中稍有不慎，那么对方就永远不会向你敞开心扉。

既然如此，怎样才能使“沉默寡言”的人敞开心怀呢？你可以使对方感到你十分同情他的处境。如果对方因为遭遇挫折而不言不语或顾左右而言他，你不妨表示同情，比如对他说，如果你处在同样的环境遇到同样的事情，肯定也会失败。这样对方就会担心他再保持沉默就会被你误解，从而与你展开交谈。

如果你问朋友他会不会帮你的忙，对方问：“到底是什么事？”原来他是想找借口拒绝帮忙，因为下一句他会说：“这个我就帮不上忙了。”要是说：“你的事就是我的事。”的话，也未必就会帮你，他不知道是什么事就首先答应你，他这个人可能是信口开河。

如果恋人说：“这样对彼此都好。”意思是这样对他好。

如果男人说：“虽然你不爱我，但我会一直保护你。”意思是再见。

如果女人说：“这件衣服太贵了，不要买给我。”意思是如果你买给我，我会很感动。

如果旧情人说：“事隔多年，很多事都改变了。”意思是我现在过得比你好。

如果丈夫说：“这个电话打错了。”意思是这个电话找我。

如果太太说：“这件衣服才 1000 块钱。”那么这件衣服至少值 3000 块钱。

如果某人说：“我对事不对人。”那么他肯定是对人不对事。



由此可见，心理学在说话办事中的作用还是很大的。掌握了这方面的知识，很多潜台词都会明白了。

有效掌握谈话对方的心理变化，彼此可以由陌生变为熟悉，由熟悉变为知己或亲密的朋友；可以解救危机，打开通往坦途的顺利之门。

古有心术，今有心理学，其意义、作用之大是相同、相通的，关系到一个人、一个队伍、一个公司甚至一个国家的成败。古今中外，一生败于心理战术或输于自我心理疾病的人很多：如三国时被曹操斩首的杨修、被孔明骂死的王朗。一生成功于心理战的人也很多：如春秋战国时期的二桃杀三士的晏平仲、讽齐王纳谏的邹忌等。

人生在世，谁都渴望成功。《说话讲技巧，办事有方法》提供了中国古代和国外大量鲜活、实用的有关资料和心理讲解，帮助你对任何人，任何场所，都可以从容不迫、潇洒自如地面对。让你的财富迅速提升，爱情上找到甜蜜，亲朋关系更加紧密，事业上走向成功！



说话讲技巧篇

不同的说话对象采用不同的心理策略

一、与领导说话的谦和策略

谦和像一件神奇的衣裳,谁穿上它,谁就会变得更加俊美。谦和不是虚伪,离群不是清高。一个抱有谦和心态的人,尤其是面对自己领导的时候,他必会获得更多。

善于解围	打好圆场.....	3
职场生存	恭维有度.....	5
劝谏上司	多做启发.....	6
恰到好处	积极适应.....	8
主动汇报	抓住重点.....	9
慎言笃行	维护权威.....	10
功归于上	甘当绿叶.....	12

二、与同事说话的宽容策略

世界上最宽阔的是海洋,比海洋更宽阔的是天空,比天空更宽阔的是人的胸怀。

宽容是一种非凡的气度、宽广的胸怀,是对人对事的包容和接纳。宽容是一种高贵的品质、崇高的境界,是精神的成熟、心灵的丰盈。宽容是一种仁爱的光芒,一种豁达的风范,是对别人的释怀,也是对自己的善待。宽容是一种生存的智慧、生活的艺术,是悟彻了社会人生以后所获得的那份从容、自信和超然。

幽上一默	和谐人际.....	15
难得糊涂	不计得失.....	16



善于赞美 赢得人心.....	17
耳听为虚 切莫妄言.....	19
谈笑风生 化解矛盾.....	21

三、与下属说话的期望策略

人，不可能不期而获。正因为有了期望，才能使不可能变成可能。有了期望，就会坚信定能成功。

所有的人都期望着自己的幸福，但在今天这个因科学技术而成为一体的世界上，对自己幸福的希望若不能与他人幸福的希望融为一体，则终将是一种无用的期望。

精神激励 决胜千里.....	24
顾及场合 讲究方式.....	26
下属纠纷 公平处理.....	27
亲和友善 团结一心.....	29
降低姿态 拉近距离.....	30
获取声望 勇担责任.....	32
体恤下属 言语传情.....	33

四、与客户说话的需求策略

客户最需要的，也应当是我们最关注的。急客户所急，想客户所想，永远设身处地地为客户着想，只有这样你才能永远处于不败之地。

实事求是 令人钦佩.....	36
发自内心 迂回表达.....	37
察觉变化 吊人胃口.....	39
转移情绪 急人所急.....	41
幽默机智 获得青睐.....	43
一鸣惊人 引起关注.....	45



以退为进	抓住时机.....	46
讨价还价	心平气和.....	48

五、与朋友说话的真诚策略

只有对于朋友，你才可以尽情倾诉你的忧愁与欢乐，恐惧与希望，猜忌与劝慰。人与人之间，只有真诚相待，才是真正的朋友。谁要是算计朋友，等于自己欺骗自己。

结交朋友	真挚关切.....	51
沟通情感	互诉衷肠.....	52
谈笑之间	赢得尊重.....	54
勇于道歉	友谊常青.....	56
守口如瓶	忠于朋友.....	58
交朋识友	言而有信.....	59
委婉拒绝	不失体面.....	60

六、与恋人说话的倾情策略

相爱的两个人就是一个世界。在这个奇妙的世界里，特别是初恋者，他们彼此互相试探、猜测、幻想，双方均变得极为细腻、敏感。对方的每一句话、每一个叹息都能引起恋人们的悉心揣摩。他们的言谈充满了含蓄的暗示和突然的倾诉，充满了亦真亦幻的弦外之音和言外之情。

含蓄委婉	传递深情.....	63
实话巧说	借机抒情.....	65
不露声色	委曲表达.....	67
直言不讳	坦率果敢.....	68
爱要倾吐	避免悲剧.....	70
巧妙计划	精心安排.....	73



七、与爱人说话的和谐策略

夫妻之间只有彻底谅解，全心包容，经常忍让，并且感情真挚不渝，对生活有一致的看法，有共同的崇高理想与信念，才能在人生的旅途上平安度过大大小小的风波，成为琴瑟和谐的伴侣。

珍惜爱情	互敬互谅.....	75
情感交流	不可忽视.....	77
调味生活	化解危机.....	79
为其喝彩	幸福永远.....	80
减少争吵	学会忍让.....	82
抱怨唠叨	于事无补.....	84
风雨同舟	更显温情.....	86
表示歉意	缓和矛盾.....	88

八、与对手说话的攻心策略

只有攻心者，方能使对方信服。

城池可以摧毁，但人心不折服，敌将可以抓获，但志气不夺取。攻心术的效能最能摧毁一个人的意志，从根本上征服别人。攻取人心，就要用理来说服，用感情来打动，用义来引导，用威来慑服。

转移视线	成功智取.....	91
因势利导	马到功成.....	93
编造“真实”	以虚代实.....	95
扰乱其心	促其自败.....	96
运用技巧	观察反应.....	99
有容乃大	化敌为友.....	101
合二为一	巧妙暗示.....	102
欣赏对手	赢得人心.....	104



九、与陌生人说话的激发策略

古罗马帝国时期的哲学家奥里约曾说：“你的人生是由思想造成的。”也就是说，你的人生是思想的延续。

诚然，每个人的人生都是由不同的思想所造成的，而要使不同的思想相互和谐、交流、影响，就要求我们每个人学会合理地激发其他人的思想。

与人攀谈	选好话题.....	106
悉心倾听	博得好感.....	108
平易近人	营造气氛.....	110
主动欣赏	愉悦人心.....	112
真诚赞美	令人动情.....	113
微笑动人	左右逢源.....	115
轻松诙谐	化解尴尬.....	117

办事有方法篇

不同的事情采用不同的心理定律

一、如何处理非常规事情的相机定律

当非常规的事情发生时，我们心理往往会产生一种始料未及的危机感。而处理“相机”就是要我们懂得因“事”制宜，变不利因素为有利因素，即相机而动的办事法则，只有懂得这一处事法则，我们才能在危机关头，化险为夷。

巧妙调换	转危为安.....	121
突发事件	顺势制宜.....	123
成功之道	策略适宜.....	125
沉着机智	化险为夷.....	127
巧借外力	突破常规.....	129



机智应变 寻觅空间.....	131
对症“开方” 办事成功.....	133
因机而变 进退有路.....	135
灵活应对 平安无事.....	136

二、如何把握轻重缓急的张弛定律

办事必须把握轻重缓急的分寸。必须深谙“张弛之道”，该急的急，该缓的缓。急事要急办，但不能急躁，心态要放平；缓事宜缓办，但不等于放松，要张弛有度。

轻重缓急 处世练达.....	140
当机立断 免受其乱.....	142
权衡轻重 三思后行.....	144
抓住机会 手疾眼快.....	146
坚持根本 抓住重点.....	147
探察时局 审时度势.....	150
宽严相济 游刃有余.....	152
当务之急 刻不容缓.....	154
事分轻重 善忍小节.....	158

三、如何掌控事情大小的方圆定律

做人处世要“内方外圆”，也就是说，大原则要坚持，小事则不要太多计较，要灵活些。

古人“智欲圆而行欲方”就是对“内方外圆，圆道方德”处世态度的认同。在人际交往中，应使原则性与灵活性巧妙地融合，才能营造出利于自身发展的良好环境，促使事业的成功。

没有规矩 不成方圆.....	160
----------------	-----



眼光长远	顾全大局.....	163
庖丁解牛	回旋有余.....	164
小愚大明	难得糊涂.....	167
因势利导	主动造势.....	169
小事隐忍	大事精明.....	171
风趣幽默	大事化小.....	174
小恩小惠	终得善报.....	175
深谋远虑	出奇制胜.....	177
能屈能伸	轻松做人.....	179

四、如何打动对方的情绪定律

自然界是个有条不紊、有规律运行的有机体。只要正常运转，一切都会秩序井然，按部就班。就像一台计算机、一架飞机、一台机器，如果操作正常，控制良好，就能发挥他们的正常作用。

人的情绪也如一架机器一样，一旦失控，就不能正常运转，而对于办事主体的人，如何把握自己及对方的情绪则成为事情成败的关键。

逆反心理	歪打正着.....	182
不卑不亢	专心做事.....	184
善用激将	引导情绪.....	187
少安毋躁	克己服人.....	189
心理暗示	迫其自保.....	192
任其发泄	表示同情.....	193
活跃气氛	掌控情绪.....	196
区别对待	予人所需.....	197
关键时刻	掌握主要.....	201
获得认可	取得胜利.....	203



五、如何共享利益的双赢定律

精于人情世故的人都希望自己办事在“赢”的同时也要让别人赢，任何只追求单赢的处世之道都不是长久之计。争取双赢，将会赢得别人的信任，与人心灵相通、目标相同、和谐共处。

嫉贤妒能	成功大忌.....	205
精诚合作	获得双赢.....	207
将心比心	理解他人.....	209
人格高尚	尽显魅力.....	210
己所不欲	勿施于人.....	212
换位思考	成就双方.....	214
心胸开阔	积极乐观.....	215
互惠双赢	共享利益.....	217
相互信任	切勿猜疑.....	218



Shuohua jiang jigiao

Banshi you fangfa

不同的说话对象采用不同的心理策略

说话技巧



一、与领导说话的谦和策略

谦和像一件神奇的衣裳,谁穿上它,谁就会变得更加俊美。

谦和不是虚伪,离群不是清高。一个抱有谦和心态的人,尤其是面对自己领导的时候,他必会获得更多。

善于解围 打好圆场

通常人们希望领导能帮下属解围,这几乎是人之常情。其实,对于领导和下属来说,工作上的支持是相互的和对等的,处于工作矛盾之焦点的领导,同样也期盼下属在关键时候能帮助自己解围,只是领导者的这种心理需求由于种种原因不便轻易暴露而已。

作为下属,如果能善于为上级解围,不但可以获得领导更多的赏识和信赖,而且可以提高自己的工作能力。

大太监李莲英为人机灵、嘴巧,善于取悦于慈禧,这种机灵常常为慈禧和属下解脱困境。

慈禧爱看京戏,常以小恩小惠赏赐艺人一点东西。一次,她看完著名演员杨小楼的戏后,把他召到眼前,指着满桌子的糕点说:“这一些赐给你,带回去吧!”



杨小楼叩头谢恩，他不要糕点，便壮着胆子说：“叩谢老佛爷，这些尊贵之物，奴才不敢领，请……另外恩赐点……”

“要什么？”慈禧心情高兴，并未发怒。

杨小楼又叩头说：“老佛爷洪福齐天，不知可否赐个‘字’给奴才。”



慈禧太后与李莲英

慈禧听了，一时高兴，便让太监捧来笔墨纸砚。慈禧举笔一挥，就写了一个“福”字。

站在一旁的小王爷，看了慈禧写的字，悄悄地说：“福字是‘示’字旁，不是‘衣’字旁的呢！”杨小楼一看，这字写错了，若拿回去必遭人议论，岂非有欺君之罪，不拿回去也不好，慈禧一怒就要自己的命。要也不是，不要也不是，他一时急得直冒冷汗。

气氛一下子紧张起来，慈禧太后也觉得挺不好意思，既不想让杨小楼拿去错字，又不好意思再要过来。

站在旁边的李莲英脑子一动，笑呵呵地说：“老佛爷之福，比世上任何人都要多出一‘点’呀！”杨小楼一听，脑筋转过弯来，连忙叩首道：“老佛爷福多，这万人之上之福，奴才怎么敢领呢！”慈禧正为下不了台而发愁，听这么一说，急忙顺水推舟，笑着说：“好吧，隔天再赐你吧。”就这样，李莲英为二人解脱了窘境。

心理要诀

李莲英的应变巧在借题发挥，将错就错。在领导面前，对于错误生硬地纠正或否认，都是不圆熟的做法，借力使力把错误说“圆”方见应变的机智。

每个做领导的也都是如此，他们由于自身所处的位置，轻易不会对自己的错误言行做出正面的检讨，这是他们普遍的心理情绪，而作为下属的我们，则应像李莲英那样，对正在发生的事情积极做出果断、