



說話也要 懂心機

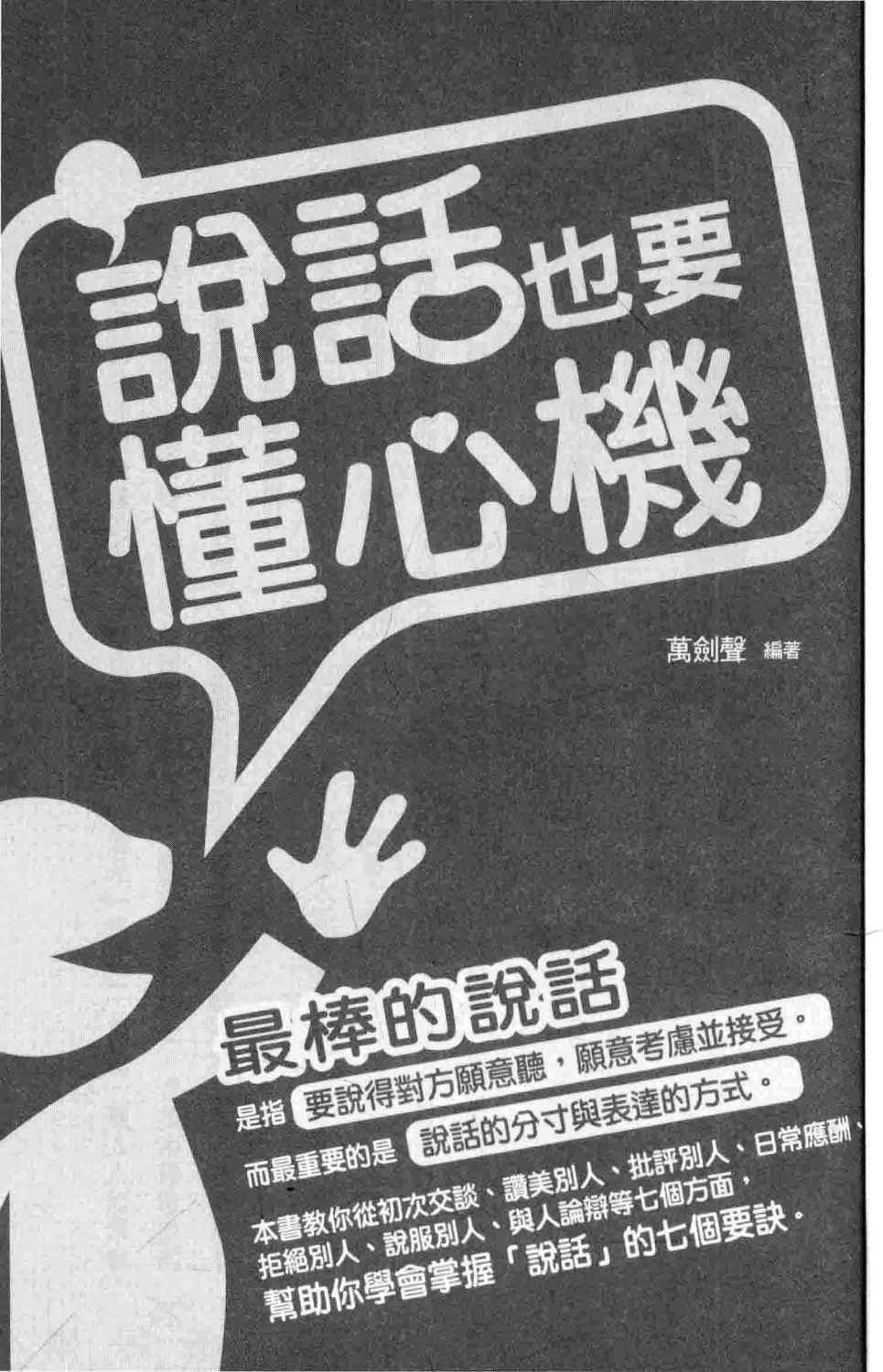
萬劍聲 編著

最棒的說話

是指 要說得對方願意聽，願意考慮並接受。

而最重要的是 說話的分寸與表達的方式。

本書教你從初次交談、讚美別人、批評別人、日常應酬、拒絕別人、說服別人、與人論辯等七個方面，幫助你學會掌握「說話」的七個要訣。



說話也要 懂心機

萬劍聲 編著

最棒的說話

是指 要說得對方願意聽，願意考慮並接受。

而最重要的是 說話的分寸與表達的方式。

本書教你從初次交談、讚美別人、批評別人、日常應酬、拒絕別人、說服別人、與人論辯等七個方面，幫助你學會掌握「說話」的七個要訣。

國家圖書館出版品預行編目資料

說話也要懂心機 / 萬劍聲編著 .--初版 .-- 新北

市：菁品文化 ,2013. 02

面： 公分 .-- (通識系列：43)

ISBN 978-986-5946-16-6 (平裝)

1. 說話藝術 2. 溝通技巧

192.32

101013761

通識系列 043

說話也要懂心機

編 著 萬劍聲

執行企劃 華冠文化

封面設計 上承工作室

排版印刷 普林特斯資訊股份有限公司

出 版 者 菁品文化事業有限公司

地址／23556新北市中和區立德街211號2樓

電話／02-22235029 傳真／02-32348050

E-mail：jingpinbook@yahoo.com.tw

劃撥帳號 19957041 菁品文化事業有限公司

總 經 銷 創智文化有限公司

地址／23674新北市土城區忠承路89號6樓（永寧科技園區）

電話／02-22683489 傳真／02-22696560

版 次 2013年2月初版一刷

定 價 新台幣 280 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

ISBN 978-986-5946-16-6

尊重智慧財產權・未經同意請勿翻印 (Printed in Taiwan)

本書CVS通路由美璟文化有限公司提供 02-27239968

要訣一：初次交談要一見如故

一見如故，相見恨晚，歷來被視為人生一大快事，也是成功交際的理想境界。無論是誰，如果初次與陌生人交談，就能令對方產生一見如故的感覺，那麼，這個人就會朋友遍天下。這其中，除了與人打交道的勇氣和願望之外，最關鍵的就是必須掌握好說話的技巧與分寸。

1. 初次見面，塑造第一印象很關鍵 024

人與人相見，投緣者往往「一見如故」。因此說，良好的第一印象是開啟友誼之門的鑰匙。

2. 初次交談，讓人一見如故的細節設計 030

善於跟素昧平生者打交道，掌握「一見如故」的訣竅，不僅是一種境界，而且對工作、生活大有裨益。

3. 幽默讓你和他人零距離接觸 034

幽默是一種溫和含蓄而又機智對待生活的態度，它是「天真」





與「理性」的巧妙結合。

4 · 善意的交談是友誼的開始 039

當你開口與擦肩而過的人們談話時，你是否意識到你們的友誼可能就在此時開始產生呢？

5 · 閒談是深入交往不可缺少的前奏 042

閒談並不是談「閒」，而是能抓住閒談的機會，讓別人認同他，並樂意為他辦事。

6 · 一回生，兩回半生不熟，三回才全熟 048

人與人交往，無不是從陌生開始。或者一回生，二回熟，從陌生走向熟悉，成為知交。

7 · 與陌生異性巧搭訕，「粘」住對方 052

「眾裏尋她千百度，驀然回首，那人卻在燈火闌珊

處。」的確，一見鍾情並不是電影裏才有。

8 · 傾聽：說話的重要組成部分 057

傾聽也是交流的一部分，而是相當重要的一部分。關鍵是要

會聽，必要時候，閉起嘴巴，只須豎起耳朵，反倒能把話

「說」圓滿。

9 · 同陌生人交談的五字訣 062

和自己不認識的人說話，是訓練自己語言表達能力的最好

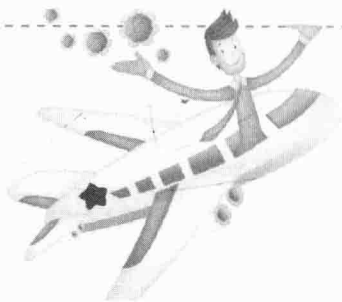
方法，也是口語交際中的一大難關。

要訣二：讚美別人要聲聲悅耳

讚美別人，彷彿用一支火把照亮別人的生活，也照亮自己的心田，有助於發揚被讚美者的美德，推動彼此間友誼的健康發展，還可以消除人際間的齟齬和怨恨。讚美是一件好事，但絕不是一件易事。讚美別人時如不審時度勢，不掌握一定的讚美分寸，即使你是真誠的，也會使好事變壞事。

1 · 讚美要適度，說話只需「甜」一點 070

每個人都希望得到別人的讚美，每個都對別人有一份期待。





因此，只要你嘴巴「甜」一點，適時給別人以讚美，那麼於己於他於事都會有好處。

2・讚美是人際關係的孵化器 076

喜歡被人讚美，是人的天性之一。心理學家證實：心理上的親和，是別人接受你意見的開始，也是轉變態度的開始。

3・奉承話說得越好聽，越容易達成交易 079

做生意絕不僅僅只是金錢上的來往，它更是人與人之間感情的交流。因而在生意場中多給別人一些讚美，往往會有意想不到的收穫。

4・讚美的話不在多，而在於「準」 083

讚美別人的話，有時並不需要華麗的詞藻、動聽的聲調，有時僅僅一句話，便能讓人「龍顏大悅」，喜上眉梢，勝過千言萬語。

5・讚美不能忽視「小」，奉承手法要新穎 088

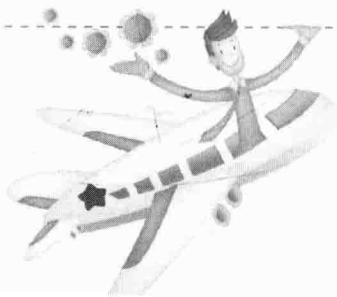
你瞭解你周圍每一個人的長處短處嗎？你每天有沒有看到周圍細微的變化？你是否看中別人那怕是一丁點兒的優點？

6・寒裏送暖耐人聽，惡言相向惹人煩 092

俗話說：「良言一句三冬暖，惡語傷人六月寒。」交際雙方融洽還是神離，相互賞識還是不歡而散，有時候在很大程度上取決於語言藝術。

7・審時度勢，讚美要因人而異 094

人們喜歡讚美，但這讚美卻必須是恰如其分的。讚美不適應，說話很難有成果。





要訣三：批評別人要以理服人

人無完人，在這個世界上誰都會犯錯誤，但你不可以大發雷霆，因為沒人喜歡被批評，更不會「聞過則喜」。如果你一味指責別人或者簡單地說明你的看法，那麼，除了別人的厭惡和不滿之外，你將一無所獲。你的批評是否「成功」，很大程度上取決於你所採用的態度。

1．批評要講究藝術，良藥也不能苦口 100

俗語說：「良藥苦口利於病，忠言逆耳利於行」，可是，到了現實生活中卻不完全是那麼回事。究其原因，主要是因為批評者不懂批評的方法，不善於把握批評的分寸。

2．從被批評者角度出發去選擇批評方式效果最好 104

沒有人願意被批評，不管你說的有多對，只要是批評的話語就或多或少會產生一些負效應。

3．先給「甜頭」，再給「苦頭」 107

讚美既可以使人謙虛，又可以建立友善的氣氛。在批評糾

正別人的過錯之前，應先提及別人的優點，消除刺激和敵意，使批評更容易被接受。

4．讓受批評的人理解你的難處 110

在很多時候，我們往往有急事求於人，但別人可能瞭解不到你的難處，這時如果你能用智慧來應對別人的懈怠，用巧妙的批評來表明你的立場，難題往往會迎刃而解。

5．批評下屬：「胡蘿蔔加大棒」 113

對於一個領導者來說，批評下屬是不得已的，但有時為了工作的需要，適當的批評又是必要的。

6．巧「彈」弦外之音，讓對方聽出話中之話 118

建議和批評有時是一對學生兄弟，當建議不成時人們往往會升級到批評，但聰明的人會在建議之中巧「彈」弦外之音，以達到看似建議實則批評的效果。

7．批評時不僅要講道理，更要擺事實 121





批評他人無須迂迴曲折、繞山繞水地暗示一番，如果用事實輕輕一點，就能夠達到效果。

8 · 對上司勸諫批評，多用啟發式語言 125

上司是地位和權威都比我們高的人，直接批評難以見效，你必須維護他的自尊心。啟發式語言就是把結論留給他自己去下。

9 · 批評時，切忌傷人自尊心 130

西方學者馬斯洛，在研究人生存需要的五個層次時，把尊嚴放在了較高的層次裏，所以在批評別人時一定要注意維護對方的自尊心，運用巧妙的批評方式，才能讓對方樂於接受。

要訣四：日常應酬要不觸雷區

在日常交際中，人們通常要做到「三有三避」，即有分寸、有禮節、有教養；避隱私、避淺薄、避忌諱。其中，最核心的一點就是要有分寸，而這種「分寸」的主要體現形式便是說話。本篇將指導你在日常交際場合中，怎樣把話說得有分寸。

1．交談要點是「心誠則靈」 134

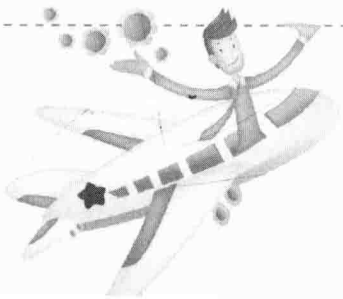
交談要恰到好處，就是說既要不高不卑，又要熱情、謙虛、溫文、懇切和富有幽默感。

2．日常交際用語必須「入境隨俗」 136

各地的方言不同，往往同樣一句話，意義卻完全相反，你以為侮辱，他以為尊敬；你以為尊敬，他以為侮辱，所以古人才有「入境隨俗」的主張。

3．逢人只說三分話，留下七分自己賞 138

俗話說：「逢人只說三分話」，還有七分話不必對人說出，意思是給雙方都留有餘地。





4 · 多使用禮貌用語準沒錯 140

在交談中多使用禮貌用語，是博得他人好感與體諒的最為簡單易行的做法，也是交談的技巧。

5 · 可以少說不說，但決不能胡說瞎說 143

在交談中多使用禮貌用語，是博得他人好感與體諒的最為簡單易行的做法，也是交談的技巧。

6 · 玩笑好笑不好「開」 147

人際交往中，開個得體的玩笑，可以鬆弛神經，活躍氣氛。但是，開玩笑開得不好，則會適得其反，傷害感情，因此開玩笑要掌握好分寸。

7 · 「道人之短」最傷人 151

說話出口前應該先為聽者想一想，不要以言語傷人。俗語說得好：「惡語傷人六月寒」！

8 · 到什麼山唱什麼歌 155

不同場合要採取與之相應的語言形式，否則就達不到交際的目的。

9 · 社交中常見的說話「禁忌」 158

有些錯誤會對別人造成影響甚至是傷害，這就是禁忌。

要訣五：拒絕別人要不得罪人

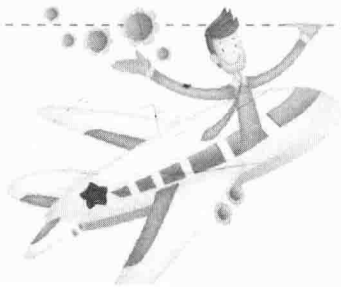
我們每天都在和各種各樣的人打交道，我們不可能使每一個人都滿意，拒絕是不可避免的。而遭到別人拒絕是一件不愉快的事情，往往產生不快和失望，要想得到對方的諒解和認可，就必須講究拒絕的藝術和分寸。

1 · 先要敢於說「不」，才能善於說「不」 168

不僅要敢於說「不」，而且要善於說「不」，這是做人處世不可或缺の學問。

2 · 謹防「禍從口出」 171

說者無心，聽者有意，有時候無心的一句話，就有可能引起





莫名的誤會，使自己成為受害者。

3．拒絕他人：人生必修課 174

人生是不斷地遭到拒絕和拒絕他人。把拒絕的話說得八面靈光，使自己不必陷入兩面為難的狀態。

4．輕鬆說「不」，輕鬆做人 179

拒絕本身就是尋找藉口，經常的練習會讓你掌握說「不」的技巧。

5．拒絕時最不该犯的錯誤 185

拒絕永遠存在著「禁區」，你若闖入這個禁區，輕則形象受損，重則影響你和對方的關係。

6．拒絕上司的有效方式 188

上司委託你做某事時，你要多加考慮：這件事自己是否勝任？是否不違背自己的良心？然後再作決定。

7．女性說「不」的妙招 193

女性在社交場合，該說「不」的時候，一定要說「不」，但要

用合適的社交口才來表達你的意思。

8 · 拒絕別人的五大策略 198

拒絕可以不需要理由，因為這是你的權利；但拒絕必須講究策略，因為你還要與人相處。

要訣六：說服別人要口服心服

最棒的說服者並不在於他說得如何如何正確，而在於對方是否重視他所說的話，是否認真加以考慮。高明的說服者，能通情達理地把自己的意見完整表達，並讓對方感到口服心服。這就是說服有分寸的表現。

1 · 用事實和道理說服他人 202

讓人從你講的道理中領悟到其正確性，從而接受你的意見，按照你的意見行事。

2 · 說服時要「動之以情」 205





溝通交流時，在「曉之以理」的同時，我們也不能忽視了「動之以情」，這是勸導說服別人最根本的兩條原則。

3．出其不意，以「巧」服人 209

說服別人最基本的要點之一，就是巧妙地誘導對方的心理或感情，以使其「就範」。

4．換位思考，站在對方的立場上說服對方 214

人對於能考慮自己立場的說服者，總會積極地協助他，因此，說服者應該時時考慮對方如何才能接受自己的說服。

5．順著對方的個性去進行說服 216

如果企圖說服對方，但對方的情況卻不太瞭解，那失敗的概率將非常大。

6．如何說服老闆為你加薪 221