

全国近 200 所学校广为采用的权威读本

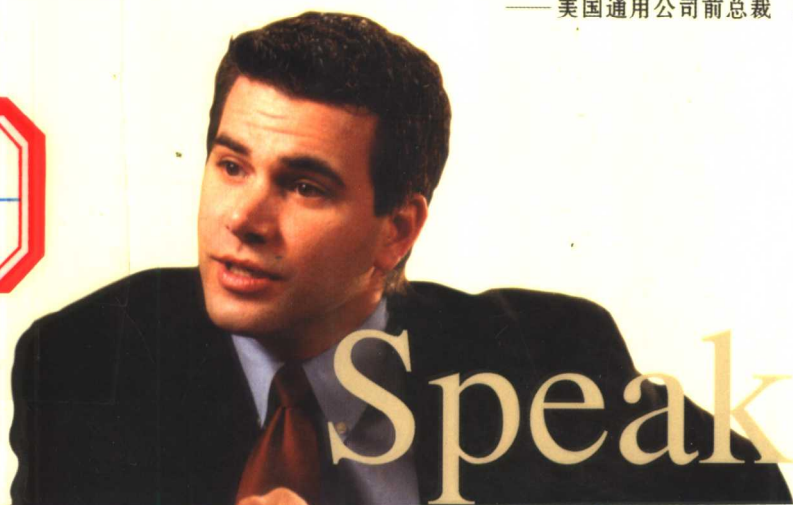
会说话 好办事

葛红明◎编著

The Challenge of Effective
Speaking and Doing

说话办事能力，是素质高低的试金石！

——美国通用公司前总裁 杰克·韦尔奇



全国近 200 所学校广为采用的权威读本

会说话 好办事

The Challenge of Effective
Speaking and Doing

葛红明◎编著

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

会说话好办事/葛红明编著. - 北京:中国盲文出版社,
2003.8

ISBN 7-5002-1897-4

I. 会… II. 葛… III. ①口才学-通俗读物
②言语交往-通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 070684 号

会说话好办事

编 著: 葛红明

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮政编码: 100072

电 话: (010)83895214 83895215

印 刷: 北京京宇印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 880×1230 1/32

字 数: 270 千字

印 张: 13.5

版 次: 2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5002-1897-4/H·16

定 价: 25.80 元

此书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有 侵权必究
印装错误可随时退换

前言

说话是一门技巧性很强的做人艺术，直接影响你办事的成功率。也许，你对这种说法，不屑一顾，甚至认为有些可笑。请恕我们直言，你尚未真正悟透说话的奥妙，还没有遭受“说话的狙击”。

什么是“说话的狙击”？美国加里福利亚大学罗伯尔克在《说话的九大力量》一书中说：“说话看起来轻而易举，就是把自己要说的意思表达给对方即可。这是绝大多数人的观点，当然也是一种浅薄的观点。我只想问这些人这样一个问题，为什么有人在应聘的时候，能够巧妙展现自己说话的艺术，一下子就能勾住老板的心？为什么有人则应答起来张口结舌，像松鼠一样颤抖，给老板留下能力极弱的感觉？显然，说话起了关键性的作用。杰克·韦尔奇——通用公司总裁有一句名言：‘员工的说话能力，是素质高低的试金石’。这句话，自有一番道理。我认为，最高明的说话人，很少会受到不利因素的狙击，因为他们知道怎样把自己心中的话变为成功的因子。”

可见，说话是聪明人的成功学问。我们知道，除了员工说话能力之外，历史上还有许多靠说话取得成功的个案：例如在战国时期“第一名嘴”苏秦和张

仪就是靠高妙的说话艺术打出了“合纵连横”的战术，诸葛亮“舌战群儒”更是说话的千古一绝的精彩案例；再如第二次世界大战时“铁腕英雄”丘吉尔面临德军的强力挤压，那荡气回肠的演讲激发了英国人民的豪情斗志，仿佛伦敦整个上空都震荡着“永不放弃，还是永不放弃，最后还是永不放弃”的战斗鼓声。试想一下，如果离开绝妙的说话艺术，他们岂能成就大事？答案自然是“NO！”

在此，我们想提出这样一个观念——“会说话，好办事”，它包括的主要特点是：

(1) 把自己变成一个善于说话的智者，用最巧妙的语言，把话说到对方的心里，为自己顺利办事凿开一条通道；

(2) 把不好说出口的话，通过迂回之计，以“绕边战术”接近对方的心里；

(3) 学会赞美和倾听，满足对方说话的欲望，给对方一种主人感，然后再抓住时机，设计出几条可行的套路；

(4) 学会留下话头，不可让对方强行接受你的观点，这种“留一步”的策略实为缓行之计。

总之，会说话者知道什么时候该说什么，什么时候不该说什么，知道在什么时候该做什么，什么时候

不该做什么。这几个“什么”，看似寻常，实则蕴含着大智慧、大学问。要解决这些问题，不能光靠悟性，还要靠说话的技巧、办事的能力。

看一看周围，为什么对很多人来说，说话和办事成为头等的难题，处处是一张口就会被人“呛”回来，一动手就会乱阵脚。其原因何在？显而易见，这些人并不是技巧不熟、能力不够，关键就在于没有把说话与办事当成一门学问去对待，所以难以心想事成。

“会说话，好办事”是绝大多数成功人士的“杀手锏”，也是他们成功的跳板之一。我们最大的愿望是：你能够成为一名说话的高手，办事的专家，让自己最想说的话、最难办的事“水到渠成”！

本书的最大特点是：把“会说话”与“好办事”看成一种行为的连续的逻辑过程，并把它们视为打开人生局的两大成功资本，突出其可操作性和实用性，所以它与一般的讲说话、谈办事的书有所不同。

黄 华

2003年8月于海南三亚

目 录

第一章 说话是生活的一种本领

语言是衡量现代人的一项基本指标/3

说话会影响你的前途/7

生活就是和社会谈判/10

不要随便乱说话/13

注意自己说话的分寸/15

会不会说话不一样/18

赞美别人的表达方式/20

说话水平对事业成功的影响/25

掌握一定的“说服术”/29

借东西也得会说话/33

如何打破沉默/35

沟通无处不在/38

说话的艺术/41

好口才更能显示才能/43

怎样提高与人交谈的技巧/46

第二章 让你的说话魅力无限

领导的口才应有特色/53

说话魅力体现在哪些方面/56

把信心注入到言辞中/59
说话要有影响力/63
说话要感情饱满/67
说话要恰如其分/69
说话要果断/72
说话要让人心服口服/74
朴实无华,寓意深刻/76
说话要以理服人/78
说话要有属于你的风格/80
诙谐幽默/82
敢于说话树威信/85
怎样应付难缠的人/88
要做良好的交流/91

第三章 用“话”交友能够打开成功局面

如何促进人际关系/97
争取朋友拓宽关系/102
如何维系长久的人际关系/105
不要随意自夸/107
与“陌生人”一见如故/110
巧批评增进彼此关系/113
会“拍马屁”/115
妥善处理朋友间的麻烦/120
甜言蜜语暖人心/123

- 如何建立融洽的关系/126
- 处理事情要干净利落/129
- 善意的交谈是友谊的开始/134
- 交友要主动/136
- 如何找话题/141
- 不同说话方式的效果/144
- 打圆场拉关系/147

第四章 学会说话魔法术

- 交谈要恰到好处/151
- 如何表现说话水平/153
- 说话要含蓄委婉/156
- 要有丰富的生活经验才行/160
- 如何进行有效的交谈/163
- 如何与傲气的人交谈/166
- 说话要学会绕点弯子/171
- 善于运用幽默语言/175
- 怎样说话让人高兴/179
- 在交谈中获得信息/182
- 聊天也要有水平/186
- 巧妙地“引经据典”/189

第五章 强力说话绝对让你百战百胜

- 如何提高你的说话艺术/193
- 提高交涉能力的会话方式/195
- 要学会用声用气/198
- 扩大知识面/203
- 一定要学会倾听 207/
- 与人交际时应注意的事项/210
- 读书是基础/214
- 倾听的原则/216
- 开场白很重要/218
- 要灵活对待问题/220
- 要给自己练习的机会/225
- 赞美要到点上/227
- 适当运用表情语言/231
- 不断训练应付各种变化的能力/236
- 成为说话高手的秘诀/239
- 怎样使语言更生动/242
- 如何加深谈话印象/244
- 善于运用联想/246

第六章 上下级办事大有学问

- 恭维领导 促成办事/251

有事找领导/254
借人言 述己见/256
以德服人赛神助/260
融洽和睦 上下齐心/263
鼓励下属同心同德/265
知人委大任/269
怎样与有矛盾的上司相处/272
怎样对待上司的批评/276
怎样与摆架子的领导相处/279
与领导有分歧怎么办/281
领导不公正怎么办/284
领导是工作狂怎么办/288
领导爱发脾气怎么办/291
领导爱挑剔怎么办/295
没有威信怎么办/299
怎样与对立的人相处/302
下属有敌意怎么办/307
下属逞强怎么办/309
下属狡诈怎么办/311
下属心有不满怎么办/313

第七章 同事朋友之间办事的诀窍

微笑求人 诚实可信/317
请求同事 动之以情/321

洞察同事心理/326
感情投资 一本万利/330
求同学巧用激将法/334
乐于助人 得道多助/337
同事之间有了矛盾怎么办/340
同事不合作怎么办/343
怎样说服人与你合作/347
同事与你抢功劳怎么办/350
同事反对你怎么办/352
怎样对待流言蜚语/356
帮不了朋友怎么办/360
朋友托你办事怎么办/365

第八章 解决家庭办事难题的策略

家庭不温馨怎么办/371
陷入情网怎么办/377
夫妻冷战陷入僵局怎么办/381
夫妻有矛盾怎么办/385
夫妻间吵起来怎么办/389
怎样面对爱人的侮辱/392
夫妻性格不和怎么办/394

说 话

是生活的一种本领

语言是衡量现代人的一项基本指标

现代社会是“信息大爆炸”的社会，信息在社会各行各业中起着越来越大的作用。一项工作往往需要多人的共同合作，需要综合多种信息。语言是各种信息最普遍、最方便、最直接的传递方式。语言能力强，双方就能达到顺利的交流，信息也能顺利、准确地被对方接收、理解，从而达到交流的目的。反之，语言能力弱，信息就不能很好地被对方接收、理解，交流出现中断，甚至中止，交流目的也就不可能达到。

在现实生活中，人们常常根据一个人的讲话水平和风度来判别其学识、修养和能力。美国人早在 20 世纪 40 年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界上生存和发展的三大法宝。60 年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看做是最有力

量的三大法宝，“口才”一直独冠三大法宝之首，足见其作用和价值。

现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的活动分子。羞怯拘谨、笨嘴笨舌、老实巴交的人，在现代社会不会成为出类拔萃的人才。有些人很有知识，就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”，因而得不到人们的欢迎。有些人专业水平很高，工作做得很出色，但表达能力却很差，言谈拘谨慌张，逻辑思维混乱，一讲话就语无伦次，虽有好的经验、好的见解，但却“茶壶里煮饺子——倒不出来”。这种人在现代社会很难吃得开。现代社会注重口才，与别人交往，谈恋爱也好，谈生意也好，当服务员也好，会不会讲话则差别很大。如果你很会说话，首先就能够博得对方的好感。假如你善于说服别人，那就说明你有水平，办事情就会更加顺利。

美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”美国资产阶级革命时期著名政治家、外交家富兰克林也说过：“说话和事业的进步有很大的关系。”你如出言不慎，你如无理跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。无数事实证明，说话水平是事业成功的重要因素之一，口语表达的好坏直接关系到事业的成败。

不要以为“能说会道”仅仅是嘴巴上的功夫。有人认为：只要有真本事，嘴巴笨一点怕什么？其实，什么是真本事呢？“嘴巴硬”就是一种真本事。从古至今人们成就一番事业，都

需要有一番口才。古希腊哲学家柏拉图、亚里斯多德、中世纪宗教改革家马丁·路德，法国资产阶级民主思想的启蒙者卢梭、孟德斯鸠，美国发动与领导黑人解放运动、进行南北战争的林肯，起草《独立宣言》的杰佛逊，革命导师马克思、恩格斯、列宁，都是杰出的演讲家。另外，一些自然科学家如伽利略、布鲁诺、居里夫人、爱因斯坦等也是杰出的演讲家。再以我们中国来说，先秦时代的孔、孟、老、庄等诸子百家，统统是杰出的演讲家。秦朝李斯以辩才著称。汉朝学术会议——白虎观会议和盐铁会议，参加会议的人都是一些雄辩者。赤壁大战前，诸葛亮在东吴智激周瑜、舌战群儒、说服孙权，靠的也是自己的雄辩才能。近代资产阶级改良派梁启超，以煽动性演说而闻名于世。一部《孙中山文集》，收集的大部分是孙中山先生的演讲词，“五四”运动，“一二·九”运动，抗日救亡运动，学生们慷慨激昂的演讲，对于唤起民众，共赴国难，掀起抗日救国的浪潮，起过巨大的作用。周恩来同志机敏的辩才，使国际上多少政治家为之倾倒。面对这些事实，难道我们还能说，能言善辩不是一种真正过硬的本领么？

在现代社会，由于经济的发展，人们交往频繁，口头表达能力的重要性日益增强，口才越来越被认为是现代人所应具有的能力之一。作为一个现代人，不仅要有新的思想和见解，而且要能在别人面前很好地表达出来。不仅要以自己的行为对社会作贡献，而且要能以自己的语言去感染、说服别人。就职业而言，从事各行各业的人都需要口才：对政治家和外交家来说，口齿伶俐、能言善辩是一项基本的素质；法官要使罪犯认罪伏法，律师要维护被告人的合法权益，少不了要进行辩驳；商业工作者推销商品、招徕顾客，企业家经营管理企业，都需