

你曾经因为“言有所失”
而错过一个好机会？
你曾经因为“不会讲话”而使人讨厌或被人看不起？

赢在沟通力

张开你的嘴巴说话



The Power of
Communication (进阶版)

台湾知名人际沟通专家颜宏裕先生畅销作品

青岛出版社

你曾经因为“言有所失”
而错过一个好机会？
你曾经因为“不会讲话”而使人讨厌或被人看不起？

「赢在沟通力」

张开你的嘴巴说话



The Power of
Communication (进阶版)

青岛出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在沟通力: 张开你的嘴巴说话 / 颜宏裕编著. — 2版. 青岛: 青岛出版社, 2004.11

(赢在当下)

ISBN 7-5436-3002-8

I. 赢... II. 颜... III. 成功励志—人际沟通 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 103171 号

本书中文简体版权经台湾维德文化事业有限公司授权, 由青岛出版社独家出版发行。本书内容未经出版者书面许可, 不得以任何方式或任何手段复制、转载或刊登。

山东省版权局著作权合同登记号 图字: 15-2003-86 号

书 名 赢在沟通力——张开你的嘴巴说话

作 者 颜宏裕

出版发行 青岛出版社

社 址 青岛市徐州路 77 号 (266071)

本社网址 <http://www.qdpub.com>

邮购电话 13335059110 (0532) 5814611-8664

传 真 (0532) 5814750

责任编辑 傅 刚 E-mail: fg@qdpub.com

装帧设计 申 尧

内文漫画 司海英

照 排 青岛海讯科技有限公司

印 刷 青岛双星集团华信印刷厂

出版日期 2004 年 12 月第 2 版 2004 年 12 月第 2 次印刷

开 本 16 开 (640mm × 960mm)

印 张 11.25

字 数 150 千

书 号 ISBN 7-5436-3002-8

定 价 18.00 元

盗版举报电话 (0532) 5814926

(青岛版图书售出后如发现印装质量问题, 请寄回承印厂调换。)

厂址: 青岛开发区江山中路191号 邮编: 266500 电话: 0532-6827680)

前言

——说话有技巧

自从人类用语言表达自己的思想之后，说话技巧就为人们所关注，并用于达到各种不同的目的。

我们现在工作、生活都要谈话，语言已成为人类社会交往的最基本的工具。倘若你觉得这种研究说话的事太平凡，不值得花工夫、费精力，那你就错了。也许生活中有些琐事可以不必花太多的时间琢磨，但决不能忽视谈吐艺术。因为这是你用来处世的工具和武器。这种工具和武器你运用得好，会获得好的结果，运用得不好会带来难以预料的麻烦，这是不可否认的。说透彻一点，就是你一生的事业，成功与否，绝大部分条件取决于你的口才。

俗话说：“当局者迷。”很多人都以为自己的谈话艺术没有大的毛病，自己很难看清楚自己的问题所在。这里有一个很好的试验方法：假若你有机会独自坐在房里，听隔壁房间里的人谈话(你不在听的过程中参加谈话，始终保持一种局外人的态度)，你会发现他们谈话的种种毛病：或是声音含糊不清，或是口头语用得太多，或是谈话语气中表现出那种自大的、狂妄的，乃至卑劣、刻薄的含义。这些发现也许你从来都没有感觉到，而现在被你发现了。由



此可见，可能别人听你的谈话时也有同样的感觉，那么，你就应该留意你的谈话了。

当然任何事物都没有绝对正确的一面，你也不要对本书存过多的浪漫幻想，以为读完这本书，就可以像苏秦一样游说六国而成为各国的宰相，或是感到自己马上就可以当一名外交家了。

本书里要谈到的，不过限于我们日常生活中所需要的谈话艺术，它可以帮助你怎样去交际身边的人，达到更良好的沟通效果。如果你曾经因为话不投机而失掉了一个女友的欢心；如果你曾经因为说话不好听而失掉了一个顾客；如果你曾经因为言有所失而错过了一个好机会；如果你因为“不会讲话”使人讨厌，被人看不起……那么这本书也许可以供你将来做参考。本书的目的，就是帮助你如何交朋友，使人对你产生好感，仅此而已，不要以为这个目的太小，试想，一个讨人喜欢的人，在纷繁复杂的人生竞争中，将会占何等有利的位置，这其中的价值你将会慢慢发现。



有益的交谈比美酒或音乐会更能振奋你的精神，给你带来快乐，激发你的想象力，使你和你热爱的人更加亲密无间。

01	检讨自己的个性	001
02	赢得人心	010
03	讨人喜欢的秘诀	018
04	做一个好听众	029
05	请记住对方的名字	032
06	重视第一句交谈	035
07	运用暗示的奇迹	037
08	善于运用语言	042



做一个善于静听的人，鼓励别人谈论他自己，这是让别人对你产生良好第一印象的有效方法。

-
- | | | |
|----|-----------|-----|
| 09 | 拒绝他人的技巧 | 045 |
| 10 | 如何克服自己的弱点 | 050 |
| 11 | 社交场上的忌讳 | 057 |
| 12 | 赞扬敌人 | 064 |
| 13 | 说客套话要把握分寸 | 067 |
| 14 | 多称赞他人 | 070 |
| 15 | 正确使用恭维话 | 073 |
| 16 | 正面激励的促动力大 | 076 |



一种真诚的许诺比一种自己做不到的美妙许诺更能取悦一个人。

17	做一个成功的谈话者	078
18	商业上谈话的心理学	080
19	应付挑剔和责难	083
20	切莫说长道短	086
21	开玩笑要看对象，适可而止	089
22	承认，当你错了的时候	092
23	说声“对不起”	096
24	用友善和赞赏的方法	099



言语动人之处在于，与其说一些无血无肉恭维人的空话，不如直接提及对方特殊的地方。



- | | | |
|----|------------|-----|
| 25 | 信守诺言 | 102 |
| 26 | 适时运用机智和幽默 | 105 |
| 27 | 怎样生动地叙述一件事 | 109 |
| 28 | 与顾客相处的说话技巧 | 112 |
| 29 | 最后一句也同样重要 | 116 |
| 30 | 言辞中的涵养 | 128 |
| 31 | 沉默是金 | 151 |
| 32 | 赢得更多的友谊 | 154 |
| 33 | 人人都是谈话高手 | 168 |



01

检讨自己的个性

从人际关系看性格

所谓讨人喜欢的性格，就是喜欢人的性格。与此相反，所谓惹人生厌的性格，也许可以说大都是回避人、排斥人、轻视人的性格，或者遇事一味考虑自己的观点、立场和利害得失，因而最后变成不喜欢别人的性格。

也就是说，讨人喜欢和喜欢人，这两者是互为因果关系的。

世界上任何一个人，并非一生下来就具有讨人喜欢或惹人生厌的性格的。讨人喜欢性格的形成，是一个相当特殊的过程——关键在于他在整个成长过程中有人喜欢、有人爱护和有人关怀。违背双亲的意愿而出生的孩子，束缚了双亲的手脚，因而成为双亲的累赘，往往是在得不到双亲喜欢的状态下长大成人的。不过，一般说来，做父母的如果自己带孩子，而孩子又对父母的爱报以微笑的话，那

么即使是原来并不希望有的孩子，做父母的也会渐渐喜欢他。这种场合的双亲，不一定是生身父母，而孩子也不一定非亲生的不可——即使是收养的，或者寄放在社会救助机构中的都一样。只是若有血缘关系，那就会将孩子与自己同等对待，即把孩子当做是自己的一部分，因而特别容易产生疼爱之情。

这种在父母亲充分的疼爱之下成长起来的孩子，由于他们的各种需要在多数情况下都能得到满足，所以，他们往往会将从双亲那里得来的爱，转移到其他亲人和兄弟姐妹身上，长大后还会转移到朋友以及周围的其他人身上。与此相反，在人生的初始阶段很少得到爱的孩子，则会陷入慢性爱情饥渴之中。在这种状态下长大的孩子，似乎有很多人不能与别人融洽相处，不想喜欢别人，更谈不上真挚地喜欢别人，因而当然无法与其他人保持正常的关系。

由此见来，讨人喜欢的性格，可以说是在这样的条件下形成的：从孩提时就不断被人喜欢，因而喜欢别人的机会也多。与此相反，惹人厌的性格，大都是在被人忽视、遭人厌弃的环境中形成的，因而自然会变得讨厌别人、怀疑别人、不相信



别人，进而不能与别人保持和睦的关系，最后往往会给人留下“令人生厌”、“冷若冰霜”、“不可捉摸”、“难以接近”、“态度倨傲”和“自私任性”等印象。

一个人性格雏形的形成，在很大程度上取决于父母亲的养育方法。在这个基础上，通过与幼稚园中的小朋友及学校中的同学的接触和交往，其性格往往会得到进一步的发展，从而产生各种各样的变化。值得一提的是，各种各样的爱情、信赖和尊敬，会受到与什么样的朋友交往、以怎样的心情交往、参加何种游戏和活动等的制约。在与朋友交往以及参加某种游戏和活动的过程中，你会交上许多你所喜欢的朋友，同时也将面临讨人喜欢或惹人生厌的人际关系，从而导致你的性格朝着讨人喜欢或惹人生厌的方向发展。另外，如果你所喜欢的朋友背叛了你，或者有了嫉妒心和竞争心，你就会逐渐产生嫌恶的心理，有时甚至还会故意说出令人生厌的话，或做出令人生厌的事，以进行报复。

一个具有被异性所喜欢的性格的人，虽然在身心方面无疑有着为异性所倾慕、尊敬和亲近的魅力，可是光有这种魅力，还不可能使异性在实际交往中始终对他(她)抱有好感。也就是说，他(她)如果无视、辜负了对方的好意，或者把对方的好意当做累赘而不胜讨厌，那么在这种情况下，对方往往会感到扫兴，并且会渐渐地疏远他(她)，有时甚至还会怀着憎恨的心情进行报复。因为爱之愈深，反过来恨之愈甚。正如通常所说的“爱即憎”、“爱憎互为转化”那样，

这两者往往一方显露在表面，而另一方则潜藏在意识的深层。总之，你对异性越是关心、越是迷恋，那么当对方一旦辜负了你的好意、爱情和信任时，相反的，你的憎恨之情也就越强烈。

在工作单位中，有的领导者讨人喜欢，而有的领导者却惹人厌。同样的，在同事中也存在着类似的问题。在家庭中，夫妻双方尽管经历过恋爱阶段，而且相互发誓在人生的旅途中永远同甘共苦，可是夫妻之间仍然难免会出现如下情景：一方以所谓的“性格不合”这种含混不清的表面理由提出离婚，或者干脆抛弃家庭一走了之。在恋爱阶段，



因为“情人眼里出西施”，男女双方都会在对方的脸上，蒙上爱情和倾慕的面纱，从而产生“我们正在进行千载难逢的恋爱，全世界都在为我们祝福”的感觉。可是结婚后，却往往会出现双方对于对方一言一行逐渐感到腻烦和无法忍受的情况，从而导致夫妻双方在家里见了面，可能连话也不想说。这样一来，整个家庭的气氛就变得冷冰冰的，

不久就会为一些鸡毛蒜皮的小事而争吵不休，而后，双方又会说出“以前怎么不知道你有这种性格”，“以前完全被你表面的言词和态度所迷惑，如今总算看透了你的本质”之类的话，为择偶过程中的草率而感到后悔莫及。这种情况，我们也许可以这么说：对方确实具有你所喜欢的性格，即讨人喜欢的性格，而且当初你是把它当做讨人喜欢的性格来加以接受的，可是在后来的生活中，你的观点发生了变化。

如上所述，讨人喜欢的性格或惹人生厌的性格，具有引起人们好恶的基本因素：一个人在其成长过程中是否受到爱的抚育，对于性格的形成有着重要的作用。同时，性格还会在人际关系及其互动下发生变化：讨人喜欢的性格会变成惹人生厌的性格，惹人生厌的性格则会变得不那么惹人生厌，有时甚至反而会变得讨人喜欢呢！这究竟是什么原因？我们也许可以这么说：喜欢和讨厌，在很大程度上是受人际关系制约的。

人际关系中的心理关系

人际关系中的心理关系，特别是在所谓的相亲相爱或者其反面仇恨不共戴天的场合，意味着人与人之间相互作用的性格关系。后面将要谈到，若要调查班级或社会团体中的各个成员是怎样相互接受、相互喜欢，或者反过来相互排斥、相互厌恶的，有一种方法叫做“社交测量法”。除



此之外，还有“人物推测法”、“社会受容调查”和“社会感知测试”等，不过，由莫莱诺使之形成体系并加以发展的“社交测量法”，因为对调查结果的处理比较简单，所以得到了广泛的应用。“社交测量法”的具体内容如下：让学生按好恶的程度，依次写出班级中自己所喜欢和讨厌的同学三名。这样就能了解学生之间怎么个喜欢法，即他们是相互把对方的名字写在自己所喜欢的三位同学中的第一位呢，还是尽管甲把乙的名字写了上去，而乙却根本没有写甲的名字。也就是说，相亲相爱的友情是双方共有的，还是像单相思那样，只是一方把另一方看做自己的朋友，还是处于孤立状态——班级里没有一个同学把他当做好朋友呢？

我们把这种相互抱有好感并保持稳定关系，即双方的认知达到平衡的关系，称做“认知的平衡”。如前所述，我们如果排斥对方，那么对方也会排斥我们。与此相反，我们如果接受对方、喜欢对方，那么对方也会对我们抱有好感的。也就是说，喜欢或者讨厌，信任或者猜忌，尊敬或者蔑视之类感情的交流，是交互的、关联的。双方如果都具有喜欢对方、信任对方或者尊敬对方的感情，那么，双方就能和睦相处，并相应地保持稳定关系。

妨碍你去喜欢别人的因素

不仅喜欢与讨厌，同情与冷淡大都也是在人们的互动

关系中产生的。同情就是对对方抱有好感，尊重对方的立场，怜悯对方的不幸，祝贺对方的幸福。这些情况出现的关键，是因为喜欢对方。反过来，对于你所讨厌的人，你是不会去同情，也不会主动地去协助他的。即使起了恻隐之心，那也是局限于特殊的场合。譬如说，自己在某些方面超过了对方，有了一种优越感，这才从“同样是人”的角度，对于对方的疾患、事故和破产等不幸，产生了同情心。

当一个曾经帮助过自己的人前来向自己求援时，我们就会向他伸出援助之手，而不会做出对他不利的事情来。对于别人的好意或帮助，你如果只是为了回礼，或者为了避免让人家以为你对于别人的恩惠漠然置之、寡情薄意才报答对方的话，那就成了一种礼仪，而不是真正的好意、同情和亲切。因为按道理说，只有无偿的服务，才是利他的真正体现。也就是说，只有无所期待的同情，才是真正宝贵的。

我们在待人接物的过程中，如果抱有同情心并怀着好意，那么如上所述，在一般情况下，对方也会认识到这是对自己的友好态度，同时表现出相应的友好感情来。当我们愉快地领受了对



方表现出来的友好感情后，就又会表现出“他是个讨人喜欢的人”之类的感情和理解。好感和同情，就是这样在人们的交往中产生的。只要不是露骨地期待着回报而去喜欢对方、同情对方，以致引起对方的反感，那对方自然也会喜欢你、同情你和亲近你的。

不过，从某种意义上说，不少人是自私的，考虑问题往往以自我为核心，时时保护自己，容易固执己见。正如奥尔波特所说的“利他心并非生来就有，它是后天的二次动机在机能上自律的结果”。

利他心是培养出来的。因为同情、友好等对待他人的方式，有时也并非与利己倾向毫不相干。无论喜欢人或讨厌人，与其说是一个人的本性，倒不如说往往出于某种原因而与利己倾向挂上了钩。所以，有时会出现这样的情况：利他行为只是为了满足利己心；利己心倘若得不到满足，就不想去帮助人或喜欢人。

特别是在自己的健康状况不佳，需要破费和浪费时间，或者必须做出特殊努力的时候，即使心里明白应该帮助对方，可是往往会踟蹰不前。另外也有这样的情况：自己尽管很喜欢对方，但生怕对方会感到讨厌，因而迟疑不决，或者自己最初尽管很喜欢对方，但考虑到对方根本不可能接受，因而打消了念头。甚至还有这样的情况：由于担心自己表示友好的言行会被周围的人误以为是在引诱对方，进而打算利用对方，也就是说由于顾忌周围的舆论而取消了利他行为。同样的，还有如下的情况：由于担心对方可能