

好口才让你尽显风采

会说话就能赢得人心



要说别人想听的话

汪建民◎编著



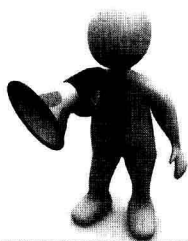
YAOSHUO BIEREN XIANGTING DE HUA

说话是一门艺术，也是一门学问。说话和口才并不能划等号。很多时候，口才好的人往往得不到他人的好感，这就是因为他们不会说话。

在与人交谈中，要想赢得对方的欢迎和欣赏，就要做到不要只说自己想说的话，而是要说别人想听的话。领悟了这层道理，我们才能将话说得漂亮！



北京工业大学出版社



要说别人 想听的话

汪建民◎编著



YAOSHUO BIEREN XIANGTING DE HUA



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

要说别人想听的话/汪建民编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5639 - 3504 - 8

I. ①要… II. ①汪… III. ①人间交往—语言艺术
IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 079776 号

要说别人想听的话

编 著: 汪建民

责任编辑: 陶国庆

封面设计: 李尘工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina. com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm × 1000 mm 1/16

印 张: 17

字 数: 207 千字

版 次: 2013 年 6 月第 1 版

印 次: 2013 年 6 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 3504 - 8

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前言

在当今社会中，人与人的交往越来越频繁，说话的能力显得越来越重要。很多人在人际交往中看似口才很好，但是说的话却往往让人感到厌烦。之所以造成这样的境况，主要就是因为这些人在说话的时候太多考虑自己，而考虑他人的感受太少，这样话就说不道别人的心里。要想让自己赢得他人的欢迎和好感，我们在说话的时候就要做到：要使自己想说的话成为别人想听的话。

古语说，祸从口出。自古以来，人们对说话都是非常重视的。我们看到，不论是在古代还是在当今社会中，那些口不择言的人往往让自己陷入困境，有的甚至断送了自己的前途，这是非常不值得的。说话的时候，往往是，说者无心，听者有意。有时候，你不经意间说出来的话，就有可能触动别人敏感的神经。尽管你并没有恶意，但是你说的话往往会让别人改变对你的看法，甚至个别人还有可能利用它来攻击你。所以说话一定要谨慎，要管住自己的嘴。

在现实生活中，人们非常羡慕那种口若悬河，拥有好口才的人。然而，我们也看到，很多自认为口才好的人，说的话却往往并不讨人喜欢。他们只顾自己说，全然不顾别人的感受，也不给别人说话的机会。有人说，上帝之所以让人有两只耳朵、一张嘴，就是让人们多倾听。要知道，倾听也是人际交流的重要组成部分。在交谈中，我们应该多听听别人说，学会“无声听有声”的艺术，做一个忠实的听众。这样我们不仅能够了解对方的内心世界，还能赢得对方的好感。





想说别人 想听的话

在说话的过程中，我们要想让自己的话说得恰当，说得好，除了要有好口才之外，还需要有真实的情感，有真诚的心。只有语含真情，我们的话才能有血有肉，才能真正打动对方，赢得对方的信任。要做到这些，我们在说话的时候就应该尽量表现出真实的自己。当然，如果我们能够真诚地赞美他人，那么这种真诚的话语就更加锦上添花了。我们知道，每一个人都渴望得到别人的认可和赞美。然而，在这个竞争激烈的社会中，要想得到别人的赞美并不是一件容易的事情。要想赢得对方的认可和欣赏，我们首先要学会欣赏和赞美他人，这样做可以满足对方的心理需求，对我们的人际交往是非常有帮助的。同时，正是由于生活节奏的加快，没有人再愿意去听那些长篇大论，而是讲究办事的效率加速度，在与对方交谈的时候，我们应该用简洁精练的话明确地表达自己的观点，这比啰唆的言语更能吸引对方，可赢得对方的好感。

对于众多国人而言，最难说出口的莫过于“不”字了。说“不”往往就意味着否定或者拒绝，而国人深谙方圆之道。尽管如此，很多时候，我们还是要表明自己的立场，这样一来，就不得不说出拒绝的话了。当然，在拒绝的时候，我们一定要有策略地说，委婉地说，谨慎地说，尽量做到不伤害对方，这样我们的人际关系才会和谐。在这里，我们还要考虑一点，就是不要把话说绝了。因为给别人留台阶就是给自己留台阶。只有懂得这些，我们才算是真正领悟了说话的真谛。

本书从现实生活出发，以指导人们说话为目的，从八个方面详细地讲解了说话当中应该注意的问题，同时也提供了一系列操作性很强的说话技巧。还在为自己说话而犯难的你，不妨抽出时间认真阅读此书，相信你定能从中有所启发，有所收获。衷心希望本书能成为你生活当中的良师益友！

目 录

第一章 嘴为祸福门,不要口不择言

俗话说,祸从口出。也有人说,饭可以随便吃,但是话却不能随便说。在现实生活中,我们看到很多人说话总是口不择言,最后让人感觉厌烦甚至怨恨,这是要不得的。在与人说话交流的时候,我们应该说别人想听的话,而不是只说自己想说的话。只有针对别人的实际情况恰当地说话,才能赢得别人的欢迎和好感。

- 祸从口出,言多必失/2
- 初涉职场,必须慎言/6
- 言者无心,听者有意/10
- 开玩笑要讲究适度/13
- 说话要拿捏好分寸/17
- 到什么山上唱什么歌/20
- 不要把心里话都掏出来/24
- 因人而异地说话才好/27
- 话说三分,肚子里要藏得住话/31
- 不懂避讳必遭祸殃/35





话到嘴边要绕三圈/38

不要对领导说三道四/42

第二章 不要只顾自己说,倾听同样重要

在人与人的交往中,说话是一种艺术。然而,很多时候,人们往往只顾自己说,忽略了更为重要的倾听。倾听是交谈的重要组成部分。我们要想了解对方的内心世界,并且从中找到对方感兴趣的话题,就要学会倾听。要知道,上天之所以让人有两只耳朵和一张嘴,就是让人多听少说。所以,我们不仅要做个会说话的人,更要做个“会听话”的人。

倾听是交谈的重要组成部分/46

善于倾听对方内心的声音/50

善于倾听是赢得对方好感的关键/53

沉默是一种“不言而喻”的语言艺术/57

惜言如金会有以少胜多的效果/61

做忠实的听众,胜过喋喋不休的演说者/65

善于倾听,做个“会听话”的人/68

千万不要随便插话,让别人把话说完/72

第三章 真诚地待人,话才能说到别人的心坎里

古语说,敦厚之人,方可托大事。人生在世,只有真诚待人才能赢得人心。其实,人与人交谈也是这样。一个人即使口才再好,倘若说的话只是玩弄文字而没有真情实感,

那么,任凭他说的天花乱坠,也不会打动人心,不会赢得对方的信任。如果我们想将话说到对方的心坎里,就一定要语含真情,表现出真实的自己。

- 真诚的话语最动人/77
- 真诚是改善人际关系的法宝/81
- 饱含真情的话语最有感染力/85
- 真诚地安慰他人/89
- 交谈的态度一定要诚恳/93
- 用真诚开放自己的心灵/97
- 表现真实的自己/101
- 真诚的话语能赢得别人的信任/105

第四章 送人玫瑰手留香,学会赞美他人

人们常说,送人玫瑰,手留余香。这句话同样适用于说话当中。人类本性中最深刻的渴求就是受到赞美。在与人说话的过程中,我们只有学会赞美他人,欣赏他人,才能赢得他人的欣赏和欢迎。然而,赞美也不是一件容易的事情。要想说好赞美的话,就要将话说到点子上,有闪光点,同时还要将赞美的话说得很灵活。做到这些,才算是一个内行的赞美者。

- 人人都渴望得到赞美/111
- 赞美的话要挠到“痒处”/115
- 赞美之词要有闪光点/119
- 用恰当的赞美来满足对方的自尊/123





舍弃人情冷漠,学会赞美他人/127

赞美之词在于雅,落入俗套会令人生厌/131

做一个内行的赞美者/135

赞美是朵花,花未央时最迷人/139

第五章 拒绝讲策略,切莫伤人心

生活在这个复杂的世界里,总是难免遇到一些自己不愿意接受的或者能力不及的事情。面对这样的情形,拒绝有时是很有必要的。但是,如果拒绝时说话的方式不妥,往往就会影响人们的交际活动。这不是我们所希望看到的。所以,我们应该学会一些拒绝他人的说话技巧,在给他人留面子的同时,也让自己全身而退。

学会说“不”的技巧/145

“攻心为上”的拒绝技巧/150

在谈判中拒绝他人的策略/153

委婉地拒绝求爱,切莫伤害对方/156

拒绝同事,委婉地说“不”/159

拒绝领导的无理要求也有讲究/162

第六章 批评的话,要学会委婉地说

无论是批评还是被批评,相信没有人会喜欢。然而,人非圣贤,在日常生活和工作中总难免会犯一些错误。我们在面对别人的错误而又不得不进行批评的时候,要想达到批评的效果,就要学会委婉地说出批评的话。在批评他人

的过程中,我们应该学会一些说话的技巧,将批评的话说得悦耳动听。做到这些,我们的批评才会起到积极的作用。

- 不能把批评的话说得太直白/169
- 委婉地批评,将批评变害为利/172
- 灵活的批评方法与技巧/176
- 不要把批评变成发脾气/180
- 多绕个弯子,就会少碰些钉子/184
- 批评要掌握分寸/187
- 让批评的话听起来悦耳/190
- 先扬后抑,把批评糅进赞美中/194

第七章 说话要精辟,要言简意赅

列夫·托尔斯泰说过:“人的智慧越是深奥,其表达想法的语言就越简单。”的确如此,我们与对方说话交流,就是为了将自己的意思明确地传递给对方。在现实生活中,我们经常看到,有的人为了卖弄自己的口才,本来用很简单的几句话就能说明白,他们却长篇大论,最后让对方感觉不知所云,甚至是厌烦。所以,在说话的时候,一定要记住,话多不如话少,话少不如话好。

- 说话不在于多而在于精/200
- 说的话要长短适度/204
- 说话应使用简洁的语言/207
- 话多不如话少,话少不如话好/211
- 辩论要求立场分明,用语精练/215





第八章 话不要说绝,要给对方留余地

中国有句俗语说,得饶人处且饶人。意思就是说,为人处世,不要把事情做得太绝。同样,我们说话也要给别人留点儿余地。很多时候,我们给别人留下余地,其实是给自己留余地。即便是劝告别人,出于善意,在说话的时候也要适可而止,否则就很有可能适得其反,让别人产生抵触情绪或者反抗情绪。

话不可说绝,否则就绝了自己的退路/222

说话要给别人也留点儿余地/226

得饶人处且饶人/229

聪明的人直话不直说/233

旁敲侧击不伤人/238

忠告也要点到为止/241

打好圆场,往往能让事情绝地逢生/243

曲径通幽,学会使用模糊的语言/247

切莫“硬邦邦”地说话/251

说话要给别人留台阶/254

第一章

嘴为祸福门，不要口不择言

俗话说，祸从口出。也有人说，饭可以随便吃，但是话却不能随便说。在现实生活中，我们看到很多人说话总是口不择言，最后让人感觉厌烦甚至怨恨，这是要不得的。在与他人说话交流的时候，我们应该说别人想听的话，而不是只说自己想说的话。只有针对别人的实际情况恰当地说话，才能赢得别人的欢迎和好感。



祸从口出，言多必失

中国有句俗语：祸从口出，言多必失。在当代社会中，人与人之间的交流显得越来越重要，然而，很多人却不知道怎样去说话，不知道哪些话该说，哪些话不该说。这样一来，往往就会给自己带来很多的麻烦，甚至带来灾祸。所以，聪明的人，会说话的人从不多嘴，他们只在该说话时才开口，并且只说该说的话。

人处在不同的状态下，讲话的心情不同，话的内容也会不同。心情愉快的时候，看事看人就比较符合自己的心思，故而赞誉之言可能会多；有时心情不愉快，讲起话来不免会愤世嫉俗，讲出许多过头的话，因而招来很多麻烦。你讲的话多了，其中自然会涉及其他人。别人在传话的过程中难免会加入他个人的主观理解，等到你谈的内容被谈话对象听到时，可能已经大相径庭了，势必造成误解、隔阂，甚至形成仇恨。另外，一个人总是滔滔不绝地说话，说得多了，言语中就自然而然地会暴露出许多问题。

有的人总是滔滔不绝地讲话，好像只有他们知道得多，其实并不知道什么话能说、什么话不能说。有这个毛病的人往往不明白这些道理。说得多了，话里难免会暴露出很多问题。管不住自己舌头的人，不仅容易伤人，而且容易惹祸。东汉末年，才子杨修因为多嘴而被砍了脑袋的故事，就足可以为那些多言多语、口无遮拦的人敲响警钟。

杨修才华出众，曹操委任他为主簿。然而杨修为人恃才放任，



数犯曹操之忌。

曹操命人修建一座新花园，造好之后曹操前往观看。曹操看完之后不加评论，只取笔在大门上书写一“活”字而去，人们都不解曹操之意。

杨修看了之后说：“‘门’添个‘活’字，乃‘阔’字。丞相嫌园子的门太大了。”于是，工人们另筑园门，改造停当，又请曹操观看。

曹操看后大喜，问道：“是谁知道我的意思改了园门？”

“是杨修。”左右答道。

曹操虽口中称赞杨修，但心中却十分嫉恨。

又一日，塞北有人送酥果一盒，曹操写“一合酥”三字于盒上，放在案头。杨修见了，竟取匙与众人分食之。曹操惊问其故。

杨修答道：“盒上明明写着‘一人一口酥’，岂敢有违丞相之命？”

曹操虽然笑了，但心里却十分恼怒。

后来，曹操屯兵汉中，与蜀军对峙，日久不决。虽想进军攻打，却被蜀将马超阻碍，不得前进一步，便想收兵回洛阳。

曹操见碗中有鸡肋，不禁有感于怀，自言自语道：“鸡肋！”

杨修听到了，便令随行军士各自收拾行装，准备回归。

有人把这个情况告知大将夏侯惇，夏侯惇大惊，忙请杨修至帐中，问道：“先生为何收拾行装？”

杨修答道：“丞相喝鸡汤而口中喊‘鸡肋’，可知不久就要退兵了。鸡肋，弃之不甘，食之无味。现在我军进攻不能取胜，退兵又恐人耻笑，在这里驻扎又无益处，不如早日班师回朝。我想不久丞相必定下令收兵，所以我先收拾行李，也免得临时打点不及。”

夏侯惇说：“先生真是深知丞相的肺腑啊！”于是，也命部属收拾行装。



想说别人想听的话

当天夜里，曹操心神不定，不能入睡，便在营寨内巡视，看到夏侯惇营中的将士都在收拾行装，大为吃惊。他急忙召见夏侯惇。

夏侯惇道：“主簿杨修已知丞相有撤退的想法，故而命军士们早做准备。”

曹操又召见杨修。杨修便讲了自己对‘鸡肋’这句话的理解。

曹操大怒道：“你怎敢造谣惑众，乱我军心？”喝令刀斧手将杨修推出斩首。

杨修丧命的原因就在于他只顾显露自己的才华，却没有注意到有些话本不该自己说，结果招致杀身之祸。因此，我们一定要慎言择言，不该说话时永远不要多嘴。

在与人交往的时候，我们要把握好说话的分寸，懂得“言多必失、祸从口出”的道理，同时还要知道哪些话该说，哪些话不该说，只有这样才不会惹祸上身，才能在社交中游刃有余，否则只会让自己陷入困境当中。

吴晓毕业以后，一直找不到工作，后来就加入到销售行业当中。他觉得只要干得好，干哪行都一样。在进公司的第一天，他听到了一句鼓舞人心的话，上司笑咪咪地对他说：“不想当将军的士兵不是好士兵！你来这里工作一定要好好地表现，争取做个人事经理。”接下来在试用期的一个月里，吴晓非常努力，几乎很少说话。有时同事喊他去喝酒，他都会拒绝说：“你们去喝吧，我将来要做人事经理，怎么能这么放松自己呢？”同事们听他如此说，都显示出不屑一顾的样子。他却告诉自己：“哼，有什么了不起！不信等着瞧，将来我就是人事经理！”

吴晓的这种行为可能是太“嚣张”了，公司里的人事经理开始找他的毛病。吴晓想：他不会是担心我把他的职位抢了吧？为了给



对方一个下马威，吴晓对他说：“刚来这里的时候，我还真想做人
事经理，但是现在我改变主意了。我将来要自己开快递公司。不就
是客户吗？只要能拥有大量的客户，我一样可以做老板！”

当然，吴晓说这些话也并不是有意的。当上司知道这件事后，
开始主动找吴晓谈话。直率的吴晓没有多想，还以为上司要夸自己
呢。于是就告诉经理：“我觉得做快递业务最关键的是客户，有了
客户才能有业绩！而我们业务员做的工作就是不断地开发新的客
户！”吴晓这么说，只是为了说明自己很明白做业务对于一个员工
的重要性，表明的是自己要努力工作的立场。可是上司却想偏了，
他对吴晓投来鄙夷的眼神。

吴晓在公司的一切努力一个月后便付诸东流。为了怕客户流
失，公司进行了一次大规模的调整：一直努力工作的吴晓被辞退
了，留下的业务员出去做业务的时候一律不许留个人的联系方式，
一律要留公司的联系方式。

吴晓并没有做什么对不起公司的事情，他也并没有掌握公司的
客户，一是他干的时间不长，二是他根本就没有想到过要这么做。
他只是因为自己一吐为快而失去了工作。我们看到，吴晓其实是个
好员工，只是管不住自己的嘴，让自己丢了工作。事实上，这句话
说得对：“不想当将军的士兵不是好士兵。”每个员工都想当上司，
每一个人都想自己有一天能独当一面。其实上司心里也明白，有些
下属对自己的位子虎视眈眈，而在那些下属中，很多人都有这样的
想法，只是不说出来而已。有些人却偏偏喜欢说出来，说出来的坏
处就是不打自招。试想一下，哪个上司愿意身边藏有这么一只“猛
虎”呢？

古语说，“静坐常思己过，闲谈莫论人非”，只有这样才能避免
一些是是非非。少说话，多办事，这句话看似老生常谈，却是生活



的真谛。我们只有知道并且做到在适当的时候说适当的话，才会让自己赢得更多的机遇。不管什么时候，都要提醒自己注意这点。

初涉职场，必须慎言

当今社会商业化的程度越来越大，绝大多数的人的都会参加工作。对于初涉职场的人来说，都不可避免地要接触面试这个程序。在求职面试过程中，表达的语言非常重要，它是展示一个人的知识、智慧、能力和气质的主要方式。恰当得体的语言无疑会增强你的竞争力，帮助你获得成功，而不加禁忌的语言则会损害你的形象，削弱你的竞争力，甚至导致求职面试的失败。要想让自己在面试中少碰壁，更快地赢得面试官的欣赏，就要注意自己的言语，该讲的话一定要讲，不该讲的话一定不要讲。

通常情况下，在求职面试中，我们应该尽量避免以下的一些不恰当的话语。

一、求职面试避免不恰当的话语

（一）说话不懂装懂

有时候，在面试的过程中，面试官可能会问你一些专业性很强的问题，而你又确实不懂，这个时候，你不妨坦率地承认，千万别说“我想想……”，再怎么想也没有结果，反而会给考官留下不懂装懂的印象。有时考官出这一类的问题就是想验证一下你是否诚实，如果你坦率地承认自己不懂，你被录用的概率只会更高。