

伶牙俐嘴

教你 说服所有人

殿霄·汪洋编著



民族出版社

C912-6
38

02274

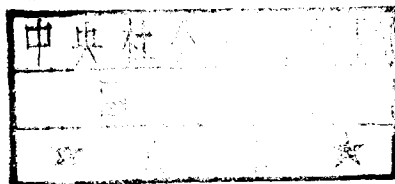
伶牙俐嘴

——教你说服所有人



200127549

殷霄 汪洋 编著



民族出版社

(京)新登字 154 号

伶牙俐嘴(人生哲理丛书之六)

——教你说服所有人

殿 霄 汪 洋 编著

*

民族出版社出版 · 新华书店经销

北京丰台洛平印刷厂印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 5.5 字数: 120,000 字

1992 年 8 月第 1 版

1992 年 8 月北京第 1 次印刷

印数: 0001—5000 册

ISBN 7—105—01646—9/Z · 109

民文(汉 26) 定价: 3.00 元

目 录

第一章 打动人心的说话技术	(1)
对话是心灵的表达.....	(3)
未曾开口先有情.....	(9)
勇敢地打破沉闷	(20)
攻人先攻心	(30)
第二章 消除表达的心理紧张	(41)
失败等于交学费	(42)
不是朋友不聚头	(54)
立于不败之地	(60)
自卑与坚强之间	(67)
第三章 不同对手的各个击破	(76)
知己知彼握胜券	(77)
举止助你成功	(87)
心诚能动天	(93)
第四章 打破僵局的有效措施	(110)
掌握进退的分寸.....	(111)
化解对手的防御.....	(120)

运用赞美的轻武器.....	(131)
不败的说话技巧.....	(141)
第五章 工作岗位的实用技术.....	(152)
话在心头口难开.....	(153)
因人利导的说服术.....	(160)
积极地肯定自我.....	(171)

第一章 打动人心的 说话技术

任何人都希望自己能成为“很会讲话的人”，才不致因说话上的缺陷，影响人际致关系，我相信男人和女人都是这样的，尤其在异性面前，更希望因此而得到好感，那么会话这一门课可是不能忽视的。

因此，追求讲话的技巧成了热门的话题，当然追求的目的，无非是要使自己说话的技术更好一点，也就是将本身现有的讲话技巧提高一步。

我们经常为收音机里主持人的美妙声音而羡慕不已，但我个人认为，说话得体最重要，纯熟的发音也是人人都可拥有的，只要每天按一定的方式练习，将一点点的成绩累积起来，就能使您更吸引人，“使人有好感的会话”也会渐渐建立起来。

在学习的过程中，您可能怀疑自己的能力。其实这是没必要的，在这里我们为大家举几个具体的例子。

某教授是个有名的作家，而且在学校中非常活跃，他兼具文学才华和颇获好评的口才，使这所学校的学生受益很多，因此也常被别的学校邀请去演讲。

但是，他的演讲在某学校却产生了迥然不同的反应，这是

什么原因呢？

原来，这位教授在某校为女同学演说时，竟然提到女孩子读的书，不外乎是一些女性周刊、心理生活杂志罢了，知识性的东西，几乎很难在女该的身上找到。想想，这不等于说：“你们是一群没有用的东西。”纵使演讲的内容再好，但有了这种看法，又如何再吸引学生的兴趣呢？也许很多人都有类似的看法，但身为一个作家，而且面对的又是一群女学生，怎么能持这种言论？也许在另外的场合，他是被肯定的，但无论如何就不能在这个地方说出这样的话，如果你是听众，想必也会发出不平之鸣吧？！

被认为具有高等智慧的饱学作家，都可能发出不当的言词，更何况是我们，当然我们不求自己是个口沫横飞、立于众人之前而能高谈阔论的“能人”，至少我们要顾及讲话时，以不伤害别人的心理为原则。

上面所提的那位作家，本来是被认为口才很好的人，但是，也有不受欢迎而引起反感的时候，反之，平时被视为沉默寡言的人，在偶然的场合，却能头头是道，讲出很动人的话。因此，说话的能力并非是某些人专有的，一些平时拙于言辞又常被漠视的人，可能一鸣惊人，令你刮目相看。

某一位驰名国际的版画家，在自己的版画中创造了美好的世界，在成名以前，这位版画家曾经到电视台表演版画在场的人几乎听不懂他在场的人几乎不懂他在讲些什么，原来因为他那一口东北乡音，导致口齿不清。

一般的评价对他都没多大好感，但我却被他深深吸引住，东北口音对我几乎不构成障碍，主要是因为他的演讲具备了非常好的内容，虽然他没有很好的口才，可是对于每个问题的中心，都能以另外的语言（或手、或脚、脸上的表情等）表达。因

此可见，丰富的内容也是扣住他人心弦的一个办法。

有一次，一个摔跤选手因膝盖受伤，在不得已的情况下，非事先要求停赛不可。他说：“膝盖的伤虽然不是很严重，还不至于到不能比赛的程度，但为了慎重起见，以免影响观众看这场比赛时的气氛，只好提出停赛的要求。”在这之前，他并不是一个很有人缘的人，但由于他对这件事的解释，在谈吐方面，使大家对他的看法改变了，最重要的是他为了顾全大局而请求停赛，深深地感动了大家。

显而易见，这个摔跤选手之所以为人感动，使用的是感情的表现，因膝盖有伤怕影响比赛的气氛，虽然没有激励的言词，但却深深打动了听众的心。

从这些例子可以看出，吸引人、给人好感的说话技巧，是可以靠学习而获得的，当然，那一定得具备些条件，这就是我要提出的“机智训练”。或许很多人会对这个名词感到疑惑，但您阅读本书时，只要多用点心思，相信就不会有任何疑问了。

一、对话是心灵的表达

会话是人与人之间表达思想感情的重要方式，也就是说，人际间良好关系的建立，完全决定于会话时是否传达得妥当？谁都想拥有“好口才”，但往往想归想，付诸具体努力的却很少，因此，内心的希望也常常会落空。

人经常在不知不觉中，因自己的言论引起别人恼怒，或许你也会不知不觉地犯了这个毛病。例如，和朋友一起逛街，当友人看中了喜欢的一件衣裳，正想买下，但你却觉得那件衣服并不适全他，这时你应如何？如果你真接了当地地说：“你穿这

种衣服不好看，别买了！”虽然这句话是出自你的诚心，但对方会这么想吗？搞不好会引起他的不愉快。他认为是好的，却被你一口否定，谁不生气呢？

如果是一个聪明的人，他一定会这么说：“那件衣服很好看，但这件或许更适合你。”这种缓和的语气，很自然会将对方的注意力引向他外，使得他在无形中接受了你的建议。我想婉转的说词不致惹人恼怒，如果能巧妙地表达自己，不但能使对方虚心接受，也会给对方留下好印象。

这种截然不同的效果，只要您稍微留意，相信不是件困难的事，要让他人产生好感，就要在说话前细心地想一想，是十分必要的。

“稍微留意一下”这句话，到底是留意些什么？也许有人会对此感到迷惑，而无从遵循，其实，就人与人之间来说，几乎无时无刻都得用上这种精神，其中比较重要的有五个方面。

1. 在什么山上唱什么歌

首先要考虑的是对方和自己的立场，尤其是初次见面，无论是单位的领导、同事或亲戚、朋友，都得注意所在的场合，以及会谈的内容，这些都是思想准备的基本条件。

活在这个世间，处在各种不同的场合，扮演各种不同的角色，一个人在同时可以扮演公司的“职员”、家中的“丈夫”、“父亲”、“儿子”或“朋友”、“会员”等等，当然身为不同的角色，与人会谈时，就得注意场合、对象、身份，而以适合的会话交谈，才不至于在他人面前失掉应有的态度。

例如，一对已决定即将结婚的男女，在公司是同事，虽然已被大家所公认，但如果经常在公司里出现亲昵的动作，不但让同事感到难堪，还可能引起众怒，这点大多数的人容易忽视，如果你是其中的一员，我希望以后能尽量避免。

但是一旦下班，踏出公司的大门，场合就改变了，纵使你们二人再如何亲密，也不会有人指责，如果此刻还正经八百的你一句、我一语，大概双方都会引起反感吧？

还有一些妇女，常常当着孩子的面，直截了当地指责丈夫：“你真差劲！”“工资这么少！”“太没用了”这种行为是不可原谅的。谁都知道，人都有自尊心，在孩子面前任意批评丈夫，等于是叫他赤裸裸地丢弃“尊严”，如果你顾及到丈夫在孩子面前的尊严，就不会这样做了，但如果是背着孩子这样讲，就另当别论了。

像这样随时注意自己的角色和别人的立场，以及场合的改变所应有的会话，就是稍为留意一下的一个重要内容。

相反地，如果不能注意所在的各种场合，往往会因此发生纠纷，也可能被认定为“混蛋东西”、“讨厌的家伙”。

2. 循情渐进的运用

除了被认为是怪人或厌世者外，没有人不喜欢与相识的人相处融洽。如果为了要快速地与对方交往密切，而用随便的口吻来缩短双方的距离，反而会使对方产生不快，那就太冤枉了。但是，也有的人，与对方见了好几次面，仍未改变双方疏远的关系，隔阂仍然存在，有如陌生人一样。

这里要提到的第二个重点，那就是人与人之间最重要的关系——距离测定法：

初次见面的人，不可轻易地想缩短彼此间的距离，最好是顺其自然发展，不要牵强。

但是，有些人看起来老是像陌生人一样，那时就得看情况从自己本身着手了。和对方渐渐地缩短距离，有时主动也是必要的方法之一。

虽然在交往上，谁都希望没有距离，坦诚相处在一起，但

是一些不可逾越的界限，仍然要注意。像老师与学生，有时候可以有如“父子”、“母女”、“姐妹”，但是一些轻浮的举动是被禁止的，不管是老师还是学生都应该认识到这一点。

与陌生人初见面时，最好尽量避免过份的紧张、拘束和陌生感，因为这样很容易使讲话的内容和气氛受到影响。如果在业务工作上，过份地紧张，可能将事情搞砸，导致对方的不快而使得工作失败。

虽然谈话很顺畅，但是要博得他人的好感，一定要在言行中表现适当的礼仪，当然虚伪的装饰有失诚恳，因此礼仪的表现必须恰到好处。

不过话说回来，与人交往并不是要往自己身上套上一付机器模型，凡事都遵照标准来做。最好是将自己特有的个性表现出来，直率真挚的感情容易获得对方的好感，只要不过分，稍微暴露自己的缺点，可能会使会话的内容多添一份幽默的色彩。无色的蒸馏水或许很干净，但却一点味道也没有，喜欢喝的人并不多。

3. 坦诚地与上级交谈

所在的单位本身是一个教育机构，彼此的尊称、礼节的约束等等，都是一个最佳的学习场所，有些东西不是单纯的学校与温暖的家庭所能学习到的。

现在的年轻人，从小就在一帆风顺中长大。家庭和学校并没有给他们太多的社交经验。一旦踏入真正的社会大团体，很难接受所谓的“上级与属下”的关系，刚开始总会不知所措，可是面临一个以“上下关系”所建立的团体，如果不能适应，就会成为不受欢迎的人。提到的第三个重点，就是针对“上级及属下”的应对方法所提出的。

“上下关系”指的是单位里彼此之间的职务，当然身为局

外人是不易了解的。在开会时，早期被任命的人，坐的是“上位”，其座席的位置是依序而定，所以在那种会议上，即使同级别的职务，如果任命的时期比别人晚，那就得委屈“敬陪末座”了。发表言论时也是如此，当然尊称也在此时派上用场；如果你细心观察不难发现在许多事项并不是按常理而定。而是靠上下关系的构造来维持。

当然这种尊称语的对话，并不适合于每个人，如果朋友间也以命令的口吻来对答，那就真不识相了。与上级讲话时，就必须注意尊称问题，同时也要除去对上级的畏惧感。

对一个刚步入社会的年轻人来说，经常抱着不安和失败的心理，往往把上级当成另一个世界的人，而有所畏惧，如果不努力克服这种观念，不但不能缩短与上级的距离，日积月累很可能造成不可自拔的地步。如果连与上级汇报有关工作都难以进行，又如何更进一步地做好自己的工作呢？

要祛除畏惧的观念，最重要的是主动并积极地与上级交谈，而渐渐除掉彼此间的隔阂，当然这不同于“巴结”、“拍马屁”之类，因工作上的需要向领导汇报，请示共同议事，这不但能祛除恐惧感，而且也能使自己的人际关系圆满，工作顺利。

反过来说，身为上级也不可忘记提醒自己，对属下应有亲和态度，不可自认为身份地位高人一等，就显示不可一世的样子。如果上级的态度言行令属下反感，可能会导致无谓的烦恼，甚至影响工作情绪。企业管理如果得当，那么在天时及地利的配合下，业务便会蒸蒸日上，本身也会成为受欢迎的人。

4. 迎合对方的期望

也许有些人会认为，与朋友、同事、恋人间的对等关系大可不必操心，这就错了。切记凡事不能做一厢情愿的想法，否则，可能造成不可收拾的局面，尤其是异性间的交往。

大多数的人都觉得男与女之间的关系,是最不可理喻的,纵使亲如夫妇,也有很多不太能了解的事,如果你再忽视彼此间的对等关系,很可能造成双方不必要的伤害。

例如有对夫妇,常因对方出言不逊而吵架,类似“你这没用的东西”、“混帐”的话最易伤人,曾经发生过丈夫因被妻子责骂了一句话而杀害妻子的新闻悲剧。有人曾认为既然是夫妇,不太可能会为这些名词而发生任何不快,但是有些人对这种称呼过于敏感,认为那种话是侮辱、轻蔑,因此,一时失去理智而闯下大祸。关系越亲密的人,越容易彼此伤害,你以为他不会在意这种话,然而,对方却认为你不该讲这种话,于是冲突、不幸就产生了。如果在此之前,彼此能多体会对方,又怎么会发生悲剧呢?

5. 敢于在众人面前开口

会话除了一对一的对话外,另一种就是在众人面前的演说。比较常见的普通演讲,象结婚典礼上的致词,一般人不大愿意接受这种邀请,因为喧闹的场面不能抓住整体的气氛,况且大家是看新人,不是看你,因此很容易与听众脱离。

从容地与人谈话,本来就不是件容易的事,更何况是面对大众!这里要讲的第五个重点,就是如何做一次成功的演说,也就是如何吸引听众,如何让听众接受你。

单独面对面谈话时,可以观察对方的反应做适应调整话题,如果有疑问,也能马上交换意见,因此比较容易突破疏远的感觉。然而,当一个你面对大众时,情形就截然不同,尤其是宴会的致词,讲的只管讲,吃的低头猛吃,根本谈不上彼此的沟通。此时,致词的人应该看场合与气氛,适度地换个方式,比如讲些有趣的事,,或者新郎新娘的新鲜事等,吸引大家的注意力,再做进一步深入主题的报告。

为了避免演说时冷清的场面，演说者需要有充分的事前准备，充满信心地开口，并且在演说当中，随时留意话题及现场气氛，以做适当的调整。否则，就会成为独挑大梁，唱独角戏了。

前面我们就五个方面的重点做了详细的介绍，这里我仍要强调一点，与人相处是在于个人用心与否，也就是说，只要你用心，人际关系就能处得好。有的人会以为自己智慧有限，不易学成，但是会讲话并非聪明人的专利，只要谁用心学习，谁就能做得到。

也许你认为这些都是安慰的话，那是大可不必，只要你用心，相信很快就能有所提高，进而拥有一套属于自己的说话术，从此再也不用烦恼怎样在人家面前讲话了。

二、未曾开口先有情

1. 先给对方对感

一位白手起家的娱乐圈人士，说明服务工作的秘诀是：“对任何客人，都需要有三点以上的夸奖。”据他个人的见解，认为一个或两个夸奖，客人会认为是生意上必备的巴结话，但是如果说上三点以上的好话，不但不会有谄媚的感觉，反而会使对方因为你的细心而产生好感。一般人都凭主观来判别谁是好人，谁是坏人，但是，任职于服务业的人，必须抛弃这种观念，而视每个人都是“好客人”，使对方产生好感而自动上门。

由此可见，想获得别人的好感，你必须先给对方好感。这并非难事，只好多多留意对方，夸奖他的长处，就会相处愉快了。不过千万要记住，不能老往别人的缺点上钻牛角尖，否则，

先入为主的观念,导致你鸡蛋里挑骨头,当然对方是不舒服的。

2. 以最好的心情赴约

与初识者会面时,要特别留意自己的状况,是否心情愉快、身体健康……如果碰到身体不舒服就加以拒绝。记得有位政府人员来找我商量事情,碰巧那天我头痛得很厉害,因此竟然很不礼貌地回答他的话。过些时候,当他再度找我时,想起那天的情形,使我十分羞愧。幸好能再次遇到他,否则,心中永远留着一个疙瘩呢!

身体情况不佳时,经常精神脆弱,也比较容易疲倦,因此在不经意之下,会留给对方错误和不良的印象。为了不要让他入误会自己的形象,与人约会,一定得注意身体状况和心情状态。

3. 让声音给人留下好感

在饭店宾馆里常常会听到“请进!”“谢谢!”等语,虽然每位工作人员都依规定说了招呼语,但你会发现,这些机械般的声音,真是冷淡无奇。有些店里的生意非常好,有些则冷冷清清,问题症结之一是,店员们招呼客人时所发生的声调。声调明朗,态度便会轻松自然,客人的情绪也会受到感染,于是生意特别好;反之,声音暗晦深沉,态度也就会冷漠,顾客的反应也就不热衷了。

从上面的比较,很清楚地可以看出,明朗的声音也是促进人际关系地一大因素。但是很多人却没有注意到这一点,而在不需要的地方猛下功夫,这岂不是白费力气。

4. 让对方感觉是熟人

有很多年轻人,把打招呼当做一件难事,“你早”、“您好”,总觉得这些简单的招呼是多余的,尤其大部分知识分子,更是

不在意这些事。有时教授及学生碰面，还真不晓得是谁该先打招呼，而弄得十分尴尬。

一般来讲，学生应该先打招呼。我们的传统是长幼有序，师道是应该讲的。不过在任何场合，如果你看到对方，在他之前向他打招呼，会使你非常受欢迎。

彼此碰面或匆匆擦肩而过，感觉旁边是个熟人，不妨回过头来向他打招呼，人际关系也就由此建立了。如果你常常为是否先打招呼而伤脑筋，不但错失了交友的机会，也可能被视为一位骄傲者；打招呼只是举手之劳的事而已，您又何必想得太多呢？

5. 多套近乎

在公共汽车上碰到熟人，有时真难以处理，也就是说不知道该谈什么话题。因为彼此都有随时下车的可能，加上在车上不好意思高谈阔论，于是，通常大家都会寒暄一句：“你好，今天天气真热！”“今天可能是个好天气哪！”象这种拿天气当打招呼的方法很普遍。

拿天气当话题，是比较没有危险性的，因为偶然碰面，对眼前这个人的近况并不很清楚，如果触及对方的敏感问题反而糟糕。但是这种拿天气当话题的方式，使彼此的关系限于礼貌寒暄的程度，并不能拉近彼此的关系。当你说：“今天真热”时，对方可能会说：“是啊！”然后便沉默了下来，双双觉得尴尬。此时，你不妨加上一句自己的感想，比如说：“是啊！我真想跳到河里！”对方会因为自然的态度和幽默的谈吐，与你再谈下去。

6. 集中精神

我曾经拜访一家外企公司，当我出了电梯时，看到坐在门口的秘书小姐非常忙碌地在打电子计算机，她见到我，马上抬

头对我说：“请您稍等”然后，继续在键盘上按了二三下，便站了起来说：“对不起，让你久等了，我去请经理。”

当时，我虽然被迫等了几秒钟，但对这位细心的秘书小姐留下非常好的印象。她看到我之后，很快地停下工作并且礼貌地招呼我，使我觉得被尊重。我们经常可以看到一些人，一面工作一面打电话，或者潦草地做着工作，匆匆地与你招呼等等，当然，这些人可能有他们的观点，但是，类似这种打招呼实在不妥，搞不好工作既没做好，又得罪了客人，那就太划不来了。

7. 点头的奥妙

有些年轻学生们曾经告诉我，他们经常碰到一些不喜欢打招呼，可是又不得不打招呼的人。许多人遇到这种情况，会问一句：“你到那儿？”而回话的人也回一句：“我到□□。”便各人走各人的路去了。这句话似乎是无意识活动，也没有人会把它当真。

现代的年轻人和以往的人想法不同，他们想“我到那儿不关你的事”，对方也觉得并不需要知道你去那儿，只不过因为对方是同事、同学，或者是见过一次面的人，总不能擦身而过却装作没看到吧！于是，礼貌性地点个头，说句话罢了。

的确，象这种“你到那儿？”“我到那儿”的会话，是没有任何深意的，但是为了同事、邻居或点头之交的朋友，以前的人发明这种打招呼方式，以维持人际关系，表示彼此的关心，因此，不需要象挖掘新闻那样，对他问得太多，只要点点头就可以了。

8. 真诚的欢迎

我有一位朋友，应邀到某大公司去演讲，在签到处他出示名片，但是，负责接待的小姐问他：“您有什么事？”他一听回头