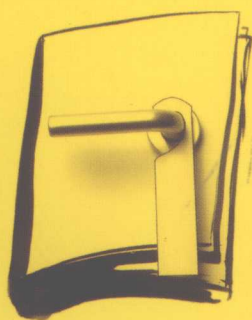


不必口若悬河，能把话说到心坎里就是真口才
不必东奔西走，能把事做到点子上就是好人才



把话 说到心坎里 把事做到点子上

丁艳丽◎编著



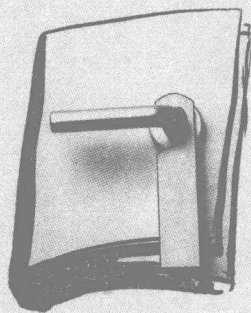
BAHUA SHUODAO
XINBANDLI
BASHI ZUODAO
DIANZISHANG

当你读了这本书，真正掌握了说话和办事这门学问，
你就拥有了成功人生的资本。



把话 说到心坎里 把事做到点子上

丁艳丽◎编著



XIDYALI
BASHI ZUODAO
DIANZISHANG

图书在版编目(CIP)数据

把话说到心坎里 把事做到点子上 / 丁艳丽编著. —北京:
中国工人出版社, 2009. 2

ISBN 978 - 7 - 5008 - 4340 - 5

I. 把… II. 丁… III. 成功心理学—通俗读物
IV. B848. 4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 001762 号

出版发行: **中国工人出版社**

地 址: 北京东城区鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100120

电 话: (010)62350006(总编室) 82075964(编辑室)

发行热线: (010)62005450 62005042(传真)

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京建泰印刷有限公司

版 次: 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

开 本: 700 毫米 × 1000 毫米 1/16

字 数: 180 千

印 张: 14.5

定 价: 24.80 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前 言

说话、做事直接影响到我们生活中的方方面面。我们生活在错综复杂的社会，又处于当今竞争激烈的时代，每天都要和各种各样的人打交道，每天都会有各种各样的事等着我们去做。一个人能不能在这个社会上站得住、行得开，最重要的一点就是他交际和做事的本领，说到底也就是看他会不会说话，会不会办事。

会说话的人能把话句句说到他人的心坎里，这样他才能在社交场合中脱颖而出、左右逢源、如鱼得水；会办事的人能把事件件做到点子上，能把各种各样的事情办得天衣无缝，这样他才能长袖善舞，财运亨通，才能生活顺心，事业有成。

如果不懂说话的学问，和做事的技巧，只会一味胡乱行事、言行无状，最终的结局必然是事与愿违。所以说，是否具有很强的语言表达能力和办事能力，能否把话说到心坎里、把事做到点子上，对于我们每一个人来说都是至关重要的。它对于我们事业的发展、理想的实现、生活的幸福，有着举足轻重的影响。正如史宪文教授所说的那样：“不必海阔天空，能把事想到点子上的就是大智者；不必口若悬河，能把话说到点子上的就是真口才；不必东奔西走，能把事做到点子上的就是好人才。”

说话说到心坎里、做事做到点子上，说起来简单，但做起来却并不那么容易。它增一分会长，减一分则太短，它多一点会太咸，少一点会太淡，只有从生活的实践中不断地锤炼自己，从说话的多少上、详略上、分寸上下工夫，从办事的缓急上、深浅上、尺度上做文章，才能逐步掌握说话的



诀窍和做事的技巧。

为了更好地掌握说话和办事的技巧,我们从一种全新的角度策划和编写了《把话说到心坎里 把事做到点子上》一书,本书通过具体生动的故事及评析,阐明了说话、办事的技巧和方法,语言通俗,让读者在轻松愉悦中吸收和学习说话和办事的智慧。打造卓越的说话的技巧、提升不凡的办事的能力,本书必将成为每位读者的良师益友。

我们相信,当你真正掌握了说话和办事这门学问,你就拥有了成功人生的资本。

编 者



前言/1

上篇：把话说到心坎里

一 这样的话，请换方式说/3

- 啰唆的话，请精简了说/3
- 责备的话，请换个方式说/5
- 苦话，请裹上“糖衣”说/6
- 正话，请从反面去说/9
- 深奥的话，请类比着去说/11
- 消极的话，请积极地说/13

二 这样的话，请主动去说/16

- 欣赏的话，请主动去说/16
- “硬话”，请理直气壮地说/18
- 说不清的话，请用事实说/20
- 讨价的话，请坚持去说/22
- 驳斥的话，请以牙还牙说/23





三

这样的话，请温柔地说/26

鼓励的话，请耐心地说/26

批评的话，请温和地说/27

情话，请甜蜜地说/29

命令之语，要请求着说/31

宽恕的话，请体谅着说/34

四

这样的话，请委婉地说/37

劝服的话，请委婉地说/37

伤人的话，请打圆场说/39

良言忠告，请顺耳去说/41

露骨的话，请隐藏点说/43

纠错的话，要留面子说/45

拒绝的话，请顾及情感说/47

五

这样的话，请幽默地说/49

自嘲的话，请幽默地说/49

解围的话，请幽默点说/51

交锋的话，请风趣地说/53

还击的话，请幽默地说/54

风趣的话，请分场合说/56

六

这样的话，请真诚地说/59

赞美的话，请真诚地说/59

- 动人的话，请真诚地说/61
- 道歉的话，请真诚地说/63
- 请求之语，请礼貌地说/65
- 辩论的话，请用心去说/67

七

这样的话，请谨慎地说/70

- 玩笑的话，请把握分寸说/70
- 吹嘘的话，请谦逊地说/72
- 多嘴的话，请最好少说/74
- 两难的话，请含糊其辞说/76
- 诱导的话，请旁敲侧击说/78

八

这样的话，请机智地说/80

- 应变的话，请机智地说/80
- 说错的话，请借题发挥说/82
- 圆谎的话，请巧妙去说/83
- 激将的话，请抓逆反心理说/85
- 对不礼貌问话，请含沙射影回答/87

九

这样的话，请适时再说/90

- 圆场的话，请及时去说/90
- 感谢的话，请快点去说/92
- 奉承的话，请把握好时机说/93
- 悬念的话，请停顿着说/95
- 插嘴的话，请等时机再说/98



十

这样的话，请坚决不说/101

- 争执的话，请避免去说/101
- 忌讳的话，请坚决不说/103
- 隐私的话，请千万别说/105
- 骗人的话，请千万别说/107
- 自以为是的话，请切记不说/109
- 扫兴的话，请最好不说/111

下篇：把事做到点子上

一

这样的事，请重点去做/117

- 难做的事，先从容易处去做/117
- 摸准信息的事，有的放矢地去做/119
- 繁杂的事，抓住关键点去做/121
- 重要的事，放在前面去做/124
- 感兴趣的事，要集中精力去做/127

二

这样的事，请积极去做/130

- 为老板分忧的事，要主动去做/130
- 困难的事，满怀信心去做/132
- 认准的事，排除嘲讽去做/134
- 出人头地的事，要辛勤去做/138

三

这样的事，请及时去做/140

- 今天的事，不要等到明天去做/140
- 已经决定的事，快速去做/142
- 想好的事，要果断去做/145
- 当机立断的事，毫不犹豫地去做/146
- 选准目标的事，抓紧时间去做/148

四

这样的事，请灵活去做/151

- 危急的事，要冷静去做/151
- 意外的事，要敏捷去做/153
- 碰钉子的事，要绕个弯去做/155
- 僵持的事，先退一步再做/157

五

这样的事，请借力去做/160

- 晋升的事，要借梯去做/160
- 不懂的事，借他人智慧去做/162
- 不必亲为的事，放手他人去做/165

六

这样的事，要有分寸地做/169

- 得理的事，不妨让几分去做/169
- 不是本职的事，别越位去做/172
- 承诺别人的事，要留有余地去做/174
- 做不到的事，就退一步不做/176





七

这样的事，请小心去做/179

- 过热的事，要凉下来再做/179
- 出风头的事，要低调去做/182
- 功高盖主的事，要谦让着去做/185
- 冒险的事，要谨慎去做/188
- 容易冲突的事，平心静气去做/190

八

这样的事，请看透去做/192

- 约定俗成的事，不要打破规则去做/192
- 别人忽略的事，要钻空子去做/195
- 突发事件，要冷静地去做/197
- 看不准的事，要静观其变再去做/200

九

这样的事，请坚持去做/202

- 梦想的事，要有信心去做/202
- 绝望的事，不能轻言放弃/203
- 吃亏的事，要忍住性子做/206
- 利己的事，放长线去做/208

十

这样的事，请千万别做/210

- 斤斤计较的事，千万别做/210
- 不留余地的事，千万别做/213
- 急功近利的事，千万别做/215
- 半途而废的事，千万别做/217





上 篇

把话说到心坎里

说话是一门学问，更是一门艺术。中国美学家朱光潜说：“话说得好就会如实地达意，使听者感到舒适，发生美感，这样的说话，就成了艺术。”然而，生活中因说话说不好而苦恼的人不在少数。有的人不懂赞美，在朋友取得胜利和成功的时候，拙于言辞、守口如瓶，导致好友误解是心存嫉妒；有的人羞于启齿，面对心爱的人，无从表达，最终错过了美好姻缘；有的人本来出于真心和善意的关怀和问候，因为词不达意，让对方听起来却是一次别有用心的讽刺与挖苦……其实说话不必口若悬河、滔滔不绝，也不需要旁征博引、口吐莲花，只要把话说到对方的心坎里就能打动人心，让对方口服心也服，能把话说到心坎里就是真口才。



一、这样的话，请换方式说

啰唆的话，请精简了说

语言要简洁、精练，才能使听者快速地获取较多有用的信息，收到良好的对话效果。反之，唠唠叨叨、啰啰唆唆，不得要领，必令人生厌。

语言简洁是最经济的语言，输出最大的信息量。简洁的语言常常比繁冗的话题更吸引人，它体现出说话者分析问题的快捷和深刻，是其认识能力和思维能力高超的表现；说话简洁能使听者在较短时间内抓住你要表达的重点和意图，有助于博得对方的好感。

我们常说：兵不在多而在精。说话也应以“精”为好。《墨子闲话》中记下这样一个故事：子禽有一次问他的老师墨子：“多言有好处吗？”墨子回答说：“青蛙日夜都在鸣叫，弄得口干舌燥，却不为人们所爱听。而晨鸡黎明按时啼，天下人都被叫醒了！多言有什么好处？话要说到点子上才好。”

但是，有的人却不懂得“言贵简”这个道理。古今中外，都不乏“啰唆而长”的典型：

捷克名著《好兵帅克历险记》中，有个叫贝赫的书呆子新兵，当连长莫茨中尉问贝赫是哪儿人时，贝赫先用捷克语回答：“下波乌索夫。”接着又用德语重复了一遍。然后自我介绍起来：“那儿有267所房子，1936名捷克居民，英琴区，索波特卡县，过去为科斯



吉的庄园。圣·叶卡捷林娜区教堂建于14世纪，并由瓦茨拉夫·弗拉吉斯拉夫·涅多利茨基加以修复。有学校、邮局、电报局、捷克贸易铁路站、糖厂、磨坊、锯木场、瓦利哈村、六个节日集市……”正当贝赫没完没了地说得正欢的时候，莫茨中尉猛冲到他跟前，一个接一个地往他脸上扇耳光，同时嘴里还嚷道：“这是第一个节日集市，这是第二个、第三个、第四个、第五个、第六个节日集市……”

莫茨中尉用“打”来罚治“啰唆而长”者，这种方法当然是不可取的，但显然这个新兵的啰唆话已经激怒了他的上司，即使不打也不会有什么好的态度对他。

因此平时无论回答问题还是讲话，都应当是认真研究一下说短话的学问。否则，很容易闹出这样的笑话来：

一位演说家滔滔不绝地进行了长达三小时的演说。当演说结束，全场爆发出一阵极其热烈的掌声。演说家十分兴奋，下台来拉住一个听众问：“您的印象如何？”

那个听众说：“很好。”

演说家更高兴了，追问道：“哪儿最好呢？”

听众说：“最好的就是那句结束语：先生们女士们，我的报告完了。”

试想一下，听了这样的评价，那位演说家岂不比挨打更难受吗？

言语在精不在多。最不会说话的人可能就是喋喋不休的人。要想把话说得“高效”，你就应该言简意赅，让说话对象很快明白你所要表达的意思。

在任何场合说话，我们都应该明白一个道理，那就是“长话要短说”。一个语言精练、懂得适时缄默的人，走到哪里都会受人欢迎，而一个不分场合、总是喋喋不休的人，有可能“说多错多”，招人反感。

说话简洁会给人一种生气勃勃的现代人的感觉，尤其为人推崇。所



以我们要努力培养自己简洁精练的言语风格。啰唆话，一定要精简了说，提高语言表达能力，学会简洁是必过的一关。

责备的话，请换个方式说

责备别人时，要静下心来，好好调解一下自己的情绪，要换个方式温和地去说。千万不要为此而大动肝火，伤了和气。

日常生活中，要使责备奏效，切不可损害他人的自尊心，即使你的动机是好的，有充足的理由责备对方，仍要注意保护别人的自尊心。一般而言，在有第三者的情况下，一定要换个方式，委婉地说出责备的话，否则会让他在别人面前丢脸。

有一对夫妻在一起生活了几年，丈夫发现妻子在家务方面比较粗心；相反，对看电视、跳舞、读通俗小说之类的事倒很感兴趣，大量的时间用在闲事上。

一天晚饭后，丈夫问妻子：“晚上准备做点儿什么？”

“看电视呀，你没注意，连续剧演得正有趣呢！”

“看完电视呢？”

“琼瑶的一部小说还没看完，我想继续看完，我还要写一点儿感想。”

“这些事办完后，帮我办点儿事好吗？”

“好啊，什么事？”

“给我准备一双不带窟窿的袜子和一件不缺纽扣的皮衣。”

妻子一听笑了，她认识到自己的错误了。

这位丈夫可谓是极具讲话的技巧！他先耐住性子，利用问话的方式，先把对方的缺陷充分表现出来之后，再以委婉的口气将事实列举出来，使之与缺陷相对照，产生强烈的反差，从而造成既好笑又有责备意味的幽默效果，使对方听后不觉刺耳。



一天晚上，海德太太拿电话账单给他看：“瞧瞧，儿子在我们去欧洲的时候，打了多少长途电话，”她指着其中一项，“单单这一天，就打了一小时四十分钟。”

“什么？这还得了！”海德立刻准备上楼去说儿子。可是，他才站起来，就又坐下了。海德想自己在气头上，还是不说的为好。而且儿子这么大了，要说，也得有点儿技巧。

海德把话忍到第二天。中午吃饭的时候，他对儿子笑着说：“你要回学校了，查一查资料，找一家长途费率最低的电话公司。”然后，又来一个急转弯，“咳，其实你上博士班，恐怕也没有时间打，我是多操心了。”

“是啊，是啊，”儿子不好意思地说，“你是不是看到了我上个月的电话账单？那阵子因为要回台湾，一大堆事急着联络，所以确实打多了。”

吃完饭，海德很得意，觉得自己把要说的“省钱、少打电话、别误了功课”这些话，全换个方法说了，却没一点儿不愉快。

我们经常看到这样的场面：一位领导不分场合对其下属大声斥责，以为这样就可以树立威信，下属才会服从他；一位家长不顾孩子的感受唠唠叨叨不停地指责孩子，以为这就是对他们的爱；一位老师十分严肃地在学生的考卷上指指点点，以为这样他就会发奋学习。他们的做法其实并不可取，这种批评方式往往事与愿违，即使对方感到自己的错误，也会强词夺理，甚至拂袖而去，弄得不欢而散。

如果我们换一种方式，委婉表达自己的想法，并给他摆事实、讲道理、分析利弊，他就会心悦诚服，真诚地接受你的责备。

苦话，请裹上“糖衣”说

“苦话”很容易有意无意地伤害到听者，让对方听了当然很不痛快，只有给“苦话”穿上一层糖衣，对方才会欣然接受。

