

你说话冷场，他谈笑风生 / 你谈判无效，他舌战群雄 / 你百口莫辩，他舌灿莲花

Power of speech

# 谈话的力量

吴利元 / 吴小芳 © 著

会说话就是句句切中要点，谈话力就是轻松掌握话语权

所谓情商高，就是懂得说话之道。  
只有运用好谈资的力量，你才能与任何人聊得来！

文匯出版社



Power of speech

# 谈话的力量

吴利元 / 吴小芳 © 著

文匯出版社



## 图书在版编目 (CIP) 数据

谈话的力量 / 吴利元, 吴小芳著. — 上海: 文汇出版社, 2018. 6

ISBN 978-7-5496-2583-3

I. ①谈… II. ①吴…②吴… III. ①口才学-通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 109069 号

## 谈话的力量

著 者 / 吴利元, 吴小芳

责任编辑 / 戴 铮

装帧设计 / 天之赋设计室

出版发行 / 文匯出版社

上海市威海路 755 号

( 邮政编码: 200041 )

经 销 / 全国新华书店

印 制 / 三河市龙林印务有限公司

版 次 / 2018 年 6 月第 1 版

印 次 / 2018 年 6 月第 1 次印刷

开 本 / 710×1000 1/16

字 数 / 162 千字

印 张 / 15

书 号 / ISBN 978-7-5496-2583-3

定 价 / 39.80 元

## 作者简介




### 吴小芳

山东芳大健康管理有限公司董事长  
皇胶世家、仁和闪亮、集草年华、健百滋  
等品牌联合创始人  
CCTV证券资讯专访嘉宾  
青少年公众演说实战导师  
微营销行业著名沟通成交专家  
中国品牌营销行业年度十大新锐人物



### 吴利元

CCTV证券资讯采访嘉宾  
山东芳大健康管理有限公司执行董事  
FD团队开拓者联盟创始人  
沟通口才与销售口才培训专家  
“中国微商最有影响力团队”  
“中国品牌创新发展论坛最佳团队奖”

选题策划：  天之纬文化

责任编辑：戴 铮

特约编辑：王 敏+448782377@QQ.COM

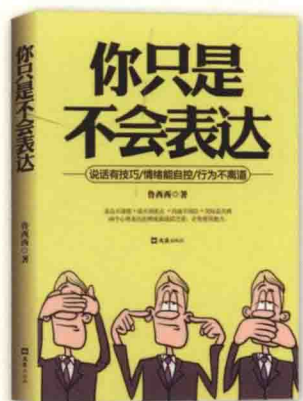
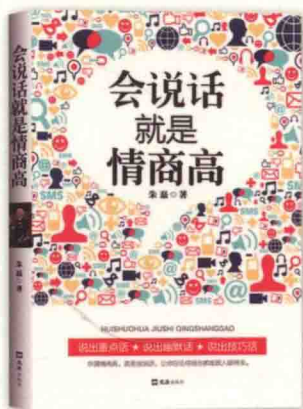
策划编辑：兰 君+1651846061@QQ.COM

封面设计：  天之纬设计室  
QQ 81628227

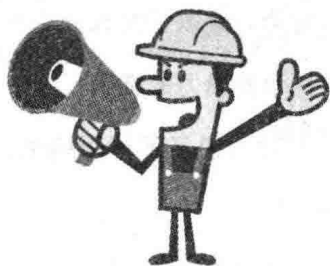
沟通，是我们交换观点、思想的直接通道，如果放弃沟通，那我们都将走向语言暴力的旋涡。

谈话有力量是一门艺术，它可以改善你的生活，让你不再做一个不敢开口的胆小鬼。它能够帮助你轻松应付生活、职场中的那些人和事，让你充满自信地解决人际关系问题。

### 延伸阅读



## 序



无论是在生活中，还是在工作中，我们都需要靠沟通才能达到自己的目的。比如，你想向朋友借钱，对方借给你，便是交际成功；反之，则是交际失败。

那么，你是否思考过，是什么原因造成交际失败的呢？是朋友太小气了吗？还是你的人品太差了，对方害怕你借钱后不还？如果以上都不是根本原因，那你就要思考了——在交际过程中，到底哪一句话造成了让对方打消借钱给你的念头？

很多人都容易忽略一个问题，认为与亲人、朋友沟通时，一些社交礼仪完全可以省略。比如，称呼上简易点，分别时随便寒暄两句，并认为这样做才是跟对方交了心——“我叫你外号、不特意问候你，是因为咱们是好朋友，不需要那些虚头巴脑的东西。”

在跟任何人交往时，社交礼仪、技巧都必不可少。试想，如果一个人平时不注意与你热情交往，遇到麻烦时才向你求助，你会愿意无条件帮助他吗？恐怕大多数人都会拒绝吧。

有的人认为，传统的社交时代已经结束了，因为世界总是充满分歧，沟通也是于事无补。这就好像所有的事物非黑即白，你认为炭是黑色的，

它就永远不可能出现第二种情况。但是，社交的过程不就是为了告诉对方：我有更好的点子，你听了，或许炭就变成白色的了。

沟通，是我们交换观点、思想的直接通道，如果放弃沟通，那我们都将走向语言暴力的旋涡。

当对方说了不好听的话，你会挥舞拳头，恶言相向：“你是不是想挨揍？”

当对方某个行为稍微让你看不惯，你便会冷嘲热讽：“你以为你是谁，你是明星、亿万富豪吗？”

当对方某件事做得不好时，你会不耐烦地说：“真愚钝，你工作是不是都不带脑子？”

这样的恶言恶语只会激化两个人的矛盾，甚至使双方大打出手。毫无疑问，这不是我们想要的结果。当事态严重失控时，或许你会在心里想：“这些事肯定有更好的处理办法！”

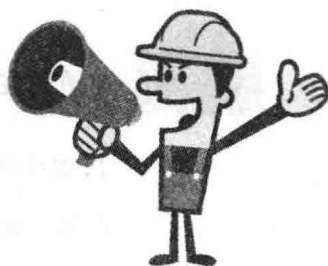
其实，最简单、最有效的处理方式，就是语言。

谈话是一门艺术，它可以改善你的生活，让你不再做一个不敢开口的胆小鬼，或是别人眼中的凶神恶煞。它能够帮助你轻松应付生活、职场中的那些人和事，让你充满自信地解决人际关系问题。你不必再纠结：“我该怎么向老板提出加薪的请求？”“我该如何向女神发出邀约？”最棒的是，你会因为会说话收获成功，而非更多的失败。

总之，学习说话的艺术是一门必修课。

# 目 录

## Contents



### 第一章 关键对话：在任何场合好好说话

1. 在任何场合都不该说让人讨厌的话 // 001
2. 关键对话也要匹配合适的时机 // 005
3. 说重点是沟通成功的一半 // 008
4. 恰当插话控制局势 // 012
5. 让对方充分领悟你的意图 // 015
6. 你的语气会出卖真实想法 // 019
7. 掌握好时间，为有效沟通做铺垫 // 023

### 第二章 关键矛盾：如何化解人际关系危机

1. 适度挑衅可以活跃气氛 // 028
2. 有效沟通的前提是不自恋 // 031
3. 把话说得太死，很容易被人讨厌 // 034
4. 即使有理，也要懂得原谅别人 // 037
5. 想实现目的就别咄咄逼人 // 040
6. 你不是VIP，生活不会围着你转 // 043
7. 沉锚效应：让别人无法拒绝你的技巧 // 047



### 第三章 沟通的秘诀：如何让对方主动说话

1. 握手的学问 // 053
2. 抓住对方心理，说出对方想听的话 // 057
3. 如何有技巧地拒绝对方 // 061
4. 让对方说出自己的真实想法 // 065
5. 适当地沉默，鼓励对方多说话 // 068
6. 命令式的语气永远不会有效果 // 071
7. 彼此信任才能消除沟通障碍 // 074

### 第四章 巧用八大技巧：让语言没有“杀伤力”

1. 记住对方的名字，是实现良好沟通的第一步 // 079
2. 巧妙地用弦外音表达真实想法 // 082
3. 让人舒服的谈话之道 // 086
4. 提问不丢人，不会提问才丢人 // 090
5. 优秀的沟通回应术 // 093
6. 重视肢体动作的作用 // 096
7. 解读眼神传递的信息 // 099

### 第五章 操控心理学：人际交往的艺术

1. 赶走让对方不舒服的感觉 // 104
2. 适度恭维不是拍马屁 // 107
3. 批评对事不对人，对方才能更容易接受 // 111
4. “示弱”的小心机 // 114

5. 不说会带来霉运的口头禅 // 118
6. 懂得感恩的人，人际关系不会差 // 123
7. 人都会犯错误，要勇于接受别人的批评 // 126

## 第六章 职场沟通学：机会总被会说话的人抢走

1. 不会说话，你怎么带团队 // 131
2. 你觉得累，是因为不懂放权 // 135
3. 不贪功，调动下属积极性 // 139
4. 别让自我偏见心理毁了你 // 142
5. 尊重比恭维更重要 // 146
6. 毛遂自荐才能创造机会 // 149
7. 学会听懂领导的语调 // 153

## 第七章 高难度沟通：让语言更具逻辑性

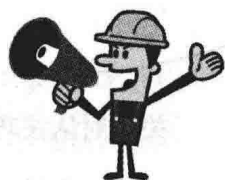
1. 二难法：被误解时，不要只说“不是你想的这样” // 158
2. 背理法：从结果推导出原因 // 162
3. 借言法：借别人的话表达自己的想法 // 166
4. 蕴意法：借话题共鸣拉近距离 // 169
5. 反话法：你必须掌握的说话技巧 // 173
6. 喻证法：乏味的话题有趣地说 // 176
7. 设问法：答案不在回答里，在问题里 // 179

## 第八章 非正式沟通：非正式场合如何沟通

1. 注意不要得罪别人 // 183
2. 说对职称才不会撞墙 // 187
3. 求同存异，将分歧降到最小 // 191
4. 巧妙暗示，沟通有保证 // 194
5. 先肯定后否定，赢得对方的信任 // 197
6. 用热情打动别人，让对方侃侃而谈 // 201
7. 聊天时，让对方说出想说的话 // 204

## 第九章 家庭沟通学：幸福生活的调味剂

1. 婚姻潜伏的“危”与“机” // 209
2. 每个人都有自己的个性，不要尝试改造你的伴侣 // 214
3. 争执不伤感情，尽量给对方提供“台阶” // 217
4. 同理心是共鸣沟通的润滑剂 // 220
5. 阶段式说服，对方更容易接受 // 223
6. 你的角色是顾问而非保姆 // 226
7. 坏情绪不是说坏话的借口 // 229



## 第一章

### 关键对话：在任何场合好好说话

---

不看场合随心所欲地说话的人，是最笨的人。他们不会察言观色，想到什么就说什么。同样，别人也不会理会他们说的话。所以，说话要分场合，只有这样才能达到沟通的目的。

## 1. 在任何场合都不该说让人讨厌的话

### 关键对话技巧

不看场合随心所欲地说话的人，是最笨的人。他们不会察言观色，想到什么就说什么。同样，别人也不会理会他们说的话。所以，说话要分场合，只有这样才能达到沟通的目的。

回想一下，你是否有过这样的经历：莫名其妙地，有些朋友开始疏远你；莫名其妙地，你的邀约对方死活就是不来；莫名其妙地，你说什么都有同事拆你的台——你发觉自己一下子成了众矢之的，可却根本想不出得罪他们的原因。

其实，造成这种局面的原因，很可能是你说错了某句话伤害到了别人。言语之伤都是暗伤，叫人防不胜防，伤人又伤己。

举个简单的例子，当你说话冒失的时候，心大的人虽然不会放在心上，但却会认为你这个人不可靠，以后有什么事也指望不上你，你们的关系就会疏远；气量小点的人为了体面可能不会跟你计较，但你的邀约，对方想都不想就会拒绝；小心眼的人则会觉得你轻蔑、得罪了他，他能放过打击报复你的机会吗？

TALK

谈话的力量

很多人为了避免“祸从口出”，就想到这么个解决办法——我不说话，或少说话，或只说场面话，这样就不会得罪人了。

可你有没有发现，只说客套话、场面话，并不能给你带来朋友和利益，甚至还会给人留下虚伪、做作的印象——对方会说：“看，这个人说话滴水不漏，恐怕是个两面三刀的人！”

想要维持良好的社交关系，甚至从社交对象的身上获取一些利益，你需要做的不是不说话，而是好好说话。

有些人说话不分场合，往往因此闹出笑话，甚至会引起别人的反感。所以，在开口之前要考虑清楚哪些话能说，哪些话不能说——否则，就算你说的话再动听、再有理，别人也不会喜欢。

那么，如何区分场合，说出恰当的话呢？一般来说，场合大致分为两种：正式场合和非正式场合。

正式场合又细分为很多种，比如会议室、宴会、婚礼、演讲厅等。正式场合大都是公共场所，社会制约性较强，在场人员较多，总体上比较庄重、典雅。在这种场合里，说话要大方、得体、规范，注意避免大声喧哗，以及谈论敏感、隐私的话题。

非正式场合，一般而言就是社会制约性不强的场合，比如走亲访友、同事聚会、逛街等。这种场合的氛围比较宽松，甚至随便，说话不需要太过拘束，保持自然就好。

举个简单的例子：假如你们公司要举行职员聚餐，作为上级领导，你决定“与民同乐”——大家一起吃吃喝喝，聊聊天、唱唱歌，好好放松一下。

这本来是一件愉快的事，结果在大家正高兴时你扯着嗓门问一名

下属：“昨天会议上谈论的那个方案你改好了没？别再让我催促，记住，明天早上我必须看到——如果再出错，别怪我不讲情分。”

原本欢乐的气氛一下子就被破坏了，整个聚餐马上会变得冷冷清清——职员们都在闷头吃饭，生怕被你叫起来训话。

请问：这样的公司聚餐有什么意义呢？

再比如，你在参加学术研讨会时，旁边的一位朋友觉得太过无聊，就想跟你聊天。你顾忌着场合，小声提醒他严肃一点，他却越讲越大声，还讲笑话，逐渐引起了别人的反感。

权威人士在台上讲话，你的朋友却在下边说笑，这显然是不合时宜的。相信连你都替他觉得丢人，后悔有这样一个朋友。

小波就是这样一个人，他因为说话不懂区分场合，经常惹同事不高兴，大家私底下都说他爱出风头、为人自负，平常聚会的时候都没人愿意叫他。

有一次，张尧的计算机突然黑屏了，怎么也开不开机，他正想找维修部的同事来修理，小波正巧看见了，就在一旁热心地说：“我帮你看看什么问题。”然后他蹲下来检查主机，发现原来是电源线松了。

小波开玩笑地说：“你真笨，连计算机是没插好电源还是坏了都分不出来，得亏维修部的同事没来，不然还不笑话死你！”

此话一出，办公室的同事都掩嘴而笑，张尧脸上有些挂不住，虽然嘴上说了几句客套话，可心里却暗自骂道：“你会不会好好说话？当着这么多人的面，你对我冷嘲热讽的，是在故意给我难堪吧？”

从此以后，小波工作上出一点差错，张尧都会讥笑两句，两个人的关系大不如前。

TALK

谈话的力量

其实，小波并非真的嘲笑张尧，可他的一句话却让张尧那么丢脸，张尧怎能不记恨他呢？如果那天只有他们两个人，张尧也不会把他的玩笑放在心上。

可见，区分场合好好说话是多么重要！

人总是生活在一定的时间、地点、条件下，所以面对不同的场合、不同的人 and 事，就要学会说不同的话——这样，沟通才能有效果。

## 2. 关键对话也要匹配合适的时机

### 关键对话技巧

选择适当的说话时机，是达到沟通目的的重要方法之一。时机选好了，语言就是力量；时机选不好，语言就是阻碍。

子曰：“可与言而不与之言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”

这句话的意思是：一个人在该进言时因害怕得罪对方而不进言，就是做人的过失；而他在不该进言时非要进言，就是言语上的过失。有智慧的人，不会在做人上出现过失，也不会言语上出现过失——他们从不说废话和不合时机的话，总是在恰当的时候说出恰当的话。



说话是一门学问，滔滔不绝地说个不停是不行的，而想要掌握这门学问，关键在于把握说话的时机。这听起来似乎很简单，可真做起来就不那么容易了——不少人在说话上都吃过亏，甚至把人际关系弄得一塌糊涂。

经验多的人就深谙说话的关键：找准时机再说话。就像我的母亲——每当我跟哥哥因某个观点争论不休的时候，她就会对我说：“有什么话等吃完饭以后再说吧。”我深深觉得这是一句至理名言。

如果一个人正在气头上，无论你说什么他都听不进去，甚至还有可能火上浇油。比如，对方正在忙着做一件事时，你非要逮着他说不完，他怎么会给你好脸色呢？

所以，当你约见客户跟他谈判时，一定要在他高兴的状态下进行，否则你的说服根本达不到效果。

我有一个推销员朋友，他每天早上到公司以后，就会马不停蹄地联系客户。可是，每次交谈的结果都差强人意：客户听了一会儿，不是借口挂断电话，就是直接拒绝与他交谈。这让他感到非常郁闷。

这样的结果是可想而知的。一般而言，有的客户早上要开个碰头会，有的客户要忙着安排一天的工作，哪里还有时间和心情听你介绍产品呢！

同样，如果你想对别人提一些建议，也需要寻找恰当的时机。

公司老板最近购入了一批新的办公椅，但副总觉得办公室的风格与这批椅子很不搭，而且这批椅子的设计也有点欠缺，坐起来很不舒服，所以他觉得应该重新购买。副总觉得这件事宜早不宜迟，于是，立即跑去找老板提意见，但最后没有得到老板的认同。

TALK

谈话的力量