

掌握精准表达的诀窍，跟任何人都能聊得来

精准表达

陈赞◎著

提升情商，巧用语言，高效沟通的精进艺术

掌握沟通心理学，用心表达，把话说到对方心里去，能够在奋斗的道路上少一些挫折，多一些顺利。



当代世界出版社

THE CONTEMPORARY WORLD PRESS

非外借

精准 表达

陈 赞◎著



当代世界出版社

THE CONTEMPORARY WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

精准表达 / 陈赞著. -- 北京 : 当代世界出版社,

2018.11

ISBN 978-7-5090-1421-9

I . ①精… II . ①陈… 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 161657 号

书 名：精准表达

出版发行：当代世界出版社

地 址：北京市复兴路4号（100860）

网 址：<http://www.worldpress.org.cn>

编务电话：（010）83907332

发行电话：（010）83908409

（010）83908455

（010）83908377

（010）83908423（邮购）

（010）83908410（传真）

经 销：全国新华书店

印 刷：河北华商印刷有限公司

开 本：710毫米×1000毫米 1/16

印 张：16

字 数：200千字

版 次：2019年1月第1版

印 次：2019年1月第1次

书 号：ISBN 978-7-5090-1421-9

定 价：39.80元

如发现印装质量问题，请与承印厂联系调换。

版权所有，翻印必究，未经许可，不得转载！

说话人人都会，但未必人人都会说话。有人常感叹“说话难”，跟他人交流不深入，其实是没有掌握说话的技巧。要想让对方信服、认同你所说的话，你就得把话说到对方心里去。

会说话是最基本的一种社交技能，不管是谈恋爱、交朋友，还是找工作，都需要会说话，一个人说话水平的高低直接影响其人际关系以及事业发展。

生活中，很多人羡慕那些说话滔滔不绝、舌灿莲花的人，不过，能说不等于会说，说得多也不等于口才好。一个真正的智者，知道什么时候该保持沉默、什么时候该说什么，他们深谙说话心理学，并通过沟通影响他人，在做人做事时总能达成所愿。

第一，掌握沟通技巧。

精准表达是一门技术活，它可以帮你改善家庭成员间的关系，消除同事间的误解，也能帮你化敌为友。一个善于精准表达的人，必定是一个善于察言观色的人。因为唯有在意听者的反应，才能在沟通中找到对方习惯的说话方式、喜欢谈论的日常话题。

人心是很微妙的，同样是与人交谈，有的人说话会令人反感，而有的

人说话却会令人不由自主地妥协。会说话的人在沟通中懂得避开“我”字，多用“我们”，这可以使对方更容易接受自己的观点、情感，有助于将对方变成自己人，从而拉近关系、达成共识。双方的心理距离近了，沟通起来自然事半功倍。

第二，善于换位思考。

精准表达不仅仅是一种技巧，还需要设身处地为对方着想。经验表明，再有用的技巧，倘若没有真诚的情感做基础，都是虚的。走进对方内心深处，消除对方的顾虑、担忧和误解，需要站在对方的立场上考虑问题。如果口无遮拦，丝毫不考虑对方的感受，就可能引发对方强烈的抵触情绪。聪明的人会掌握说话的分寸，拿捏好对方的心理，从容不迫之间令听者信服。

第三，学会出色表达。

你是喜欢听百灵鸟的婉转叫声，还是喜欢听乌鸦的破锣嗓子呢？答案是毫无疑问的。好听的声音吸引人，声音好听的人在谈话中也更有优势。每个人说话的声音都不一样，不同的声音在不同的场合能够发挥不同的作用，最重要的是把握听众的特点及现场环境，把要说的话精准表达出来。

与他人交流时，一定要懂得倾听，何时点头、摇头，何时微笑，何时皱眉，都应运用得恰到好处。恰如其分地运用肢体语言，不仅能让谈话顺利进行，还能增强语言的感染力。一个眼神、一个手势，很多时候胜过千言万语，无形中说者的自尊得到了满足，听者的感情也得到了升华。

第四，区分说话对象。

与人交谈时，若想影响他人，就必须抓住对方的心理特点，这就要求我们在短时间内对对方做出大致的判断。不同的钥匙开不同的锁，我们要找的正是这不同的钥匙。根据各人不同的特点，使用不同的话术，精准表达自己的意思。

第五，坚持亲和法则。

一般来说，当你想让对方接受某个观点或采纳某个建议时，给予对方恰到好处的赞美和恭维有时会有很好的效果。当你批评对方时，如果无法表达出应有的诚意，不但起不到批评的作用，反而会引起对方的抗拒。

无论给予肯定、赞美，还是否定、批评，说话时和颜悦色，用谈心的方式与之沟通，在感情上自然能拉近彼此的距离。坚持亲和法则，更容易把话说到对方心里去，取得预期的沟通效果。

.....

在通往成功的道路上，说话的艺术、沟通的智慧，变得越来越重要。一个人能够准确表达内心的想法，及时向他人陈述自己的见解，并通过反馈获得有价值的信息，自然能够采取有效的对策，实现价值追求与奋斗目标。

掌握沟通心理学，说话时精准表达，能够让你在奋斗的道路上少一些挫折，多一些顺利。

序言 // I

第一章 所谓精准表达，就是让人觉得舒服

如果你不是在自说自话，那么就必须要考虑对方的感受。所谓精准表达，就是让人觉得舒服。有些人只顾自己说得开心，却忽视了对对方是否愿意听，这样的人就算说话技巧再高，最多也只能成为一个不受欢迎的言论制造者。

差异效应：你喜欢说，对方不喜欢听 // 003

太绝对的话不要随便说出口 // 005

说话时，一定要注意对方的反应 // 007

主动消除说话的死角地带 // 009

多说“我们”，把对方当自己人 // 010

宁可犯口误，不可犯口忌 // 013

南风效应：说话一定要有“感情” // 014

第二章 精准表达，让你在交际中如鱼得水

会说话的人在社交活动中游刃有余，是因为他们谙熟人性、心理，在客套中令人愉悦。不会说话，人见人烦，别人就会与你处处为敌，想要干点事情自然难上加难。有人的地方就有矛盾，有交谈的场合就有争论，一旦遭遇冷场，你知道自己应该说什么吗？说话必须要有“暖心术”，话说对了，走到哪里都有好人缘儿。



- 聪明人懂得何时张嘴、何时闭嘴 // 019
- 请先说出你自己的错误 // 020
- 引发心理认同感，与对方惺惺相惜 // 022
- 别轻易说“这事没问题” // 025
- 说点儿应酬话好办事 // 027
- 重视对方，牢记对方名字并喊出来 // 028

第三章 表情+动作，你的话可以更有感染力

心理学研究表明：一个人向外界传达信息时，表情、动作等非语言成分占 55%，说话、声调只占 45%。所以，说话时请不要忽略你的肢体语言，它们能让你的表达更完整、更富感染力。

- 说话+动作+表情，更具感染力 // 033
- 让动听的声音增强语言魅力 // 035
- 如何正确运用手势 // 036
- 说话时，你注意过自己的表情吗 // 039
- 肢体动作能增强语言的感染力 // 040

第四章 心理暗示：用言语引导他人心理

现实生活中，说话时学会运用一些暗示技巧，对于说话之人，不仅能把道理有条有理地讲出来，而且能让听者不感到混乱。大多数人不是天生的语言大师，说话水平和技巧只能在学习中不断提高、在实践中不断增强，学习一些暗示技巧，可以帮助我们更自如地驾驭语言，更潇洒从容地与他人交流。

- 说话是一种清醒的催眠 // 045
- 说话时如何运用“暗示”技巧 // 046
- 见什么人说什么话，暗示也要因人而异 // 048
- 亲切寒暄能拉近心理距离 // 050

暗示，让自己保持积极心态 // 052

第五章 巧妙说不：婉言谢绝得到对方的心理谅解

说“不”很容易，但并不是每个人都能把拒绝的话说好。当自己确有难处无法答应别人的请求时，就应该拒绝别人，但是拒绝别人时要考虑别人的情感，尽量做到不伤害别人的感情。要想避免因拒绝而得罪人，就要学学拒绝的技巧。

转移话题，轻松达到拒绝目的 // 057

慢点说“是”，笑着说“不” // 058

抢先一步，让对方的请求说不出口 // 060

说“不”要委婉，点透即可 // 062

巧妙运用“客观理由”拒绝 // 064

面对非分要求，不妨当成“玩笑” // 066

第六章 超级说服力：巧妙表达赢得对方的心

有位著名的成功学大师曾说：“人生其实就是一个不断说服和影响的过程，如果你能说服与影响自己，你就可以获得自信和快乐；如果你能说服与影响别人，你就可以变得有钱有名。”要想说服别人，首先要学会揣摩对方的心理，把话说到对方心里去，这样才能够真正打动对方、说服对方。

喜好效应：钓鱼必须知道鱼吃什么 // 071

专业术语，让你的话更有说服力 // 073

教你找到对方的心理弱点 // 075

借助诙谐的语气让对方说“是” // 077

互惠+对比，打好说服这场心理战 // 079

用事实说话，让对方不得不信 // 081

权威效应：带着光环更易说服成功 // 083



第七章 巧妙提问：会问是本事，巧答看实力

如何问，对方才愿意回答？问什么，对方才愿意深入交谈？怎样问，才能获得想要的答案？学会精准判断被提及的问题，从而推动事情发展，离不开科学训练和努力实践。通过富有技巧性的提问，提高沟通效率并提升自身影响力，是每个人的必修课。

探路式提问，降低对方的“警戒心” // 089

在对方最在行的领域提问，拉近距离 // 091

学会设置提问的“心理陷阱” // 093

好话也能催眠，先赞美再提问 // 096

第八章 最舒服的聊天：说话有分寸，和谁都能聊得尽兴

会说话的人更加讨人喜欢，说话有分寸在人际交往中会起到意想不到的作用。聊天谁都会，但是能够在不同场合都聊得让人愉悦，才是真正地会聊天。

我们为什么要说“场面话” // 101

说话要留余地，别给自己挖陷阱 // 102

指出别人的错误时让其有面子 // 104

说话有道理，也要有效果 // 106

说气话会让你后悔一辈子 // 108

第九章 会圆场的人，走到哪里都受欢迎

在复杂的交际过程中，我们需要能“圆”则圆，即适当的场合变得“圆滑”一些，这种人际交往能力总结一下就是：善于化解矛盾、避免尴尬、打破僵局。

既不赞成也不反对的态度 // 113

会说圆场话，不做冷场王 // 114

听到赞美的话要表示感谢 // 116

当着矮子，不说短话 // 119

事情没办好，也要表谢意 // 121

及时出手，用幽默打破冷场 // 122

第十章 把话说明白：“怎样说”比“说什么”更关键

重点的话往往就是那三言两语，但是能把这三言两语说出来并不是一件容易的事情，这需要了解沟通情境，把握对方心理，提炼出关键性语言。

用形象的比喻阐明严肃的道理 // 127

靠谱的人话不多，但句句都是重点 // 129

注意保留说话的空当 // 131

想说什么就说出来，注定完蛋 // 132

说不清是产生误解的根源 // 134

第十一章 懂得互动，才能把话说到对方心坎里

情商高的人懂得与人沟通的有效方法，善于轻松处理各种局面，能够选择对方乐于接受或能产生良好效果的沟通方式，自然容易达成所愿。

获得认同要选对沟通方式 // 139

讲话时的动作也有“玄机” // 140

理解他人，才能把话说到对方心里去 // 143

少说多听，打开他们的“话匣子” // 144

第十二章 好话好说：赞美不是随口说说，而要出于真心

如果你想受人欢迎，想交到更多朋友，那就大声赞美别人吧！寻找他人身上的闪光点，仔细琢磨如何去表达，而后幽默风趣地给予赞美，一定会极大地提升你的亲和力和人缘，带给你不一样的人生际遇。

“赞美”的神奇心理效用 // 149

风趣的赞美让人喜出望外 // 150

真诚的幽默赞美最让人受用 // 152

尽量把话说好听点 // 153

摸准对方心理，说他们想听的话 // 156

第十三章 委婉批评：采用“弦外之音”的说话方式，让对方“知错而退”

让批评声变得动听，关键是要学会换位思考，考虑对方的感受。同时，避免直言不讳，委婉的建议才能使批评更易被接受。

批评声也可以变得“动听” // 161

不伤自尊的批评术：对事不对人 // 163

你还在气急败坏地批评别人吗 // 164

幽默的批评更能让人接受 // 166

以关怀代替质问 // 168

建议式的“批评”更受欢迎 // 169

第十四章 优势谈判：不光用“嘴”还要走“心”

每个谈判精英都是说话高手，但在谈判中，会说、能说还不够，关键时刻还要走“心”。

关键时刻一语中的，让对方无话可说 // 173

协商+共谋，让对方无法说“不” // 175

欲得“寸”不妨先进“尺” // 177

别让对方抓住你的说话“漏洞” // 179

话多不如话少，话少不如话好 // 181

第十五章 言之有情：含情在心赋情于语以情动人

这个世界上最动听的话不是那些辞藻华丽、满腔附和的话，而是有真材实料、符合客观实际、带有感情的话。在说话时，如果我们能够调动自身的激情，以情感人，那么听者的注意力便会被我们吸引，我们就掌握了说话的主动权。

说话前，一定要避开“敏感区” // 185

恰如其分地表达弦外之音 // 186

学会用心用“情”说话 // 188

第十六章 完美笑话公式：幽默能够使语言更具魅力

在玩笑的形式背后隐藏着对事物的严肃态度，这是幽默；在严肃的形式背后隐藏着玩笑，这是讽刺。对此，德国作家布拉尔曾说：“使人失笑的，是滑稽；使人想一想才失笑的，是幽默。”

幽默，穿透人心的魔咒 // 193

画龙点睛才是幽默的王道 // 194

拟人：让无意识的动物替你说话 // 195

设置悬念的幽默方式 // 197

比比谁最会讲笑话 // 199

注重场合对象，避免过于随意 // 200

第十七章 巧妙设计好话题，跟谁都能说上话

选择一个好的话题，大家就会滔滔不绝，不仅能够拉近彼此的距离，也能使谈话更加顺利地进行；反之，如果选择了不合时宜的话题，谈话氛围就会变得很尴尬，甚至会影响双方的关系。

赶快扔掉那些敏感话题 // 205

共同话题最能拉近关系 // 206

兴趣：说话高手都喜欢的话题点 // 208



话题是怎样出卖“人心”的 // 210

第十八章 成功搭讪：三言两语，给陌生人留下好印象

“说话”是展开交际的第一步，没有主动的交谈，就很难拉近与陌生人之间的距离，为此，必须战胜害羞和恐惧的心理，用真诚的态度和多多益善的赞美赢得陌生人的好感和青睐。

开场白直接关系搭讪成败 // 215

如何避开搭讪误区，防止尴尬 // 217

探知对方心理，提高搭讪成功率 // 218

你不知道的十大“搭讪礼仪” // 220

先聊自己私事的好处 // 222

第十九章 有求于人：做得对不如说得对，说得对不如说得好

美国著名心理学家威廉·詹姆斯曾说：“人类本性中最深的企图之一是期望被赞美、钦佩、尊重。”所以，求人办事的时候先把话说得好听一些，自然容易得到他人的认同，进而赢得帮助。

开口求人帮忙要大事化小 // 227

诉苦，激起对方的同情心 // 228

以“口”求人不如以“情”求人 // 230

求人办事不如激“将”上阵 // 232

第一章

所谓精准表达，就是让人觉得舒服

如果你不是在自说自话，那么就必须要考虑对方的感受。所谓精准表达，就是让人觉得舒服。有些人只顾自己说得开心，却忽视了对方的否愿意听，这样的人就算说话技巧再高，最多也只能成为一个不受欢迎的言论制造者。

差异效应：你喜欢说，对方不喜欢听

教师在讲台上讲得眉飞色舞，听课的学生却昏昏欲睡；领导在大会上讲得唾沫横飞，员工们却大多不知所云……在现实生活中，这样的情景十分常见，为什么讲话者与倾听者的表现会存在如此大的差异呢？

心理学上有一个著名的“焦点效应”，即每个人都会把自己当成中心，说话者之所以说得兴趣盎然，是因为他们所说的话是他们想说的，不过他们想说的，却并不一定是他人想听的。听的人在倾听时也会把自己视为中心，感兴趣的就听听，不感兴趣的就左耳朵进右耳朵出，直接当作耳旁风。

讲话者与倾听者似乎永远是一对矛盾，两者在说话立场上、对待不同话题的态度上存在着非常大的差异。如果你想拥有出色的口才，成为社交达人，那么就必须想办法克服这种差异效应，否则你可能永远都找不到忠实听众。

娜娜大学毕业后独自一人去了深圳工作，远离家乡和父母，加上工作的不顺利、生活的苦闷，她觉得自己特别苦，特别需要有人说说话。

由于深圳没有同学、朋友，娜娜只能通过电话、网络视频等向家人、大学同学寻求心灵安慰。

“小×最近怎么样？我觉得自己最近倒霉透了，上周被领导狠批了一顿，今天下班回来买饭的时候发现钱包又丢了，没钱没卡，我好想大哭一场……”