



华夏智库·新管理丛书

有话 好好说



沟通与协调实用方法和技巧

YOUHUA
HAOHAOSHUO

胡雅萍◎著

一句i 色；
说得 .。

一句话能够化友为敌，引发一场无休止的争论甚至一场战争；
也能够化敌为友，冰释前嫌，
带来不一般的荣誉和事业的成功。



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



华夏智库·新管理丛书

有话 好好说



沟通与协调实用方法和技巧

胡雅萍◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

有话好好说——沟通与协调实用方法和技巧/胡雅萍著. —北京: 经济管理出版社, 2016. 6

ISBN 978 - 7 - 5096 - 4422 - 5

I. ①有… II. ①胡… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 109317 号

组稿编辑: 张 艳

责任编辑: 杨国强 张瑞军

责任印制: 司东翔

责任校对: 王 淼

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市海波印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 15

字 数: 212 千字

版 次: 2016 年 7 月第 1 版 2016 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 4422 - 5

定 价: 42.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前 言

语言非常神奇：一句话说得好，让人拍案叫绝；一句话说得不好，也可能祸从口出。一句话能够化友为敌，引发一场无休止的争论甚至一场战争；一句话也能够化敌为友，冰释前嫌，带来不一般的荣誉和事业的成功。

实际上，语言也是维系人际关系的重要纽带，是能够决定你一生的关键要素。说话，决定人脉；人脉，决定成功。掌握好说话的技巧，对家庭、事业、生活，都会是绝佳的助力。要知道：话讲得好，功成名就；话讲得不好，身败名裂。

语言不得体，不讨人喜欢，会招惹麻烦，无法达到预期的效果。一个不善言谈和说话不讨人喜欢的人，极易给别人留下能力低下或思想匮乏的印象。这样的人无论处在哪个社会层面，都无法轻松地获得成功，也不可能得到别人的器重和赏识，甚至不得不沦为无足轻重的边缘人。说话方式讨人喜欢是获得上司赏识、下属拥戴、同事欢喜、朋友肯定、恋人信任的必要条件，是一个人不管做人办事，还是行走社会的通行证。

本书通过历史上、生活中或者商业上典型风趣的案例，将好好说话艺术的精髓要点一一“掰开揉碎”，直白且通俗地展现在大家面前。

通过阅读本书，你能够用幽默的语言构建和谐氛围，通过恰到好处的赞誉使他人花心怒放，通过巧妙的恭维、客套使他人对你留下好印象，用

“软”话巧妙化解冲突。自此以后，说话不再会是你的缺点，也不会因为你“口无遮拦”、“话中带刺”，经常遭人厌恶。而你会和那些演说家、成功人士一样，通过说话创造价值与希望。

从现在开始，学习本书话术，有话好好说，千万不要让你说的话害了你。

目 录

第一章 有话好好说——沟通“你我”	1
会做不如会说，把口才练好才是王道	1
口才不流利，沟通不顺利	3
沟通的时代，用舌头来解决	5
好生意是“谈”出来的	7
控制情绪，沟通不伤人	10
永远都要“有话好好说”	13
第二章 有话好好说——用“心”说话	17
用嘴说话，也要用心说话	17
说话态度要热情	19
展现魅力，杜绝平淡口吻	21
巧妙迎合，让气氛更热烈	23
开场白：说好第一句贴心的话	25
寒暄：交谈之前的热身活动	27
耐心地倾听别人的倾诉	30
正确地称呼，拉近彼此的心理距离	32

多说“我们”少说“我”	34
运用同理心，打动人心	36
善意的谎言最美丽	39
致歉是感情交流的重要环节	42
谈吐文雅，培养温暖的语言习惯	44
第三章 有话好好说——“嘴”下留情	47
看透但不点透：事情说得太直白会伤和气	47
学会给对方“留面子”	49
别太直白，说话要绕“弯”	51
不要咄咄逼人，要给对方台阶下	53
打人不打脸，骂人不揭短	54
不要挖苦别人，以免伤害对方	56
批评配“甜枣”，效果更好	57
不同的人应选择不同的批评方法	59
言辞藏锋，伤人的话委婉说	61
不要一味地指责别人	62
不伤他人，批评看场合	64
学点批评的技巧话语	66
第四章 有话好好说——话不“乱”说	69
话不乱说，小心一语成谶，惹上大祸	69
管好舌头，不该说的话绝不说	71
嘴上带把尺，说话量分寸	73
开玩笑要掌握好分寸	75

静坐常思己过，闲谈莫论人非·····	77
珍视情谊，学会保守秘密·····	78
注意场合：到什么山头唱什么歌·····	80
分清场面话，说话不尴尬·····	83
言多必失，沉默是金·····	85
大辩不言，不说为说·····	87
第五章 有话好好说——说话看“人” ·····	91
见人说人话，见鬼说鬼话·····	91
与上司说话的技巧·····	93
与同事说话的技巧·····	95
与异性朋友说话的技巧·····	97
与成功人士说话的技巧·····	100
与客户说话的技巧·····	103
与陌生人说话的技巧·····	106
第六章 有话好好说——好言“悦”耳 ·····	109
与其抱怨，不如赞美·····	109
多些赞美，言半功倍·····	111
赞美对方，要说到“点子”上·····	113
称赞一个人要具体化·····	115
接过名片，巧作赞美·····	118
赞美的话不要太长·····	120
“高帽子”戴戴也无妨·····	122
听“弦外之音”，顺人情说好话·····	125

给他人意想不到的赞美	127
公开的赞美最令人感动	129
赞美他人，懂些技巧	130
第七章 有话好好说——学说“软话”	133
示弱的话让你赢得别人的同情	133
善用商量的语气说话	135
面对指责说“软话”，以柔克刚感动人	136
面对羞辱，含蓄回击	138
迂回委婉地说出你的需求	140
顺水推舟，用巧妙的语言回敬对方	141
君子风度，有理也要让三分	143
得势饶人，巧说顺情话	145
不要吝于说感恩的话	147
适时认错，谦逊的人受欢迎	148
替人打圆场，适时给人提供“台阶”	150
第八章 有话好好说——君子动“口”	153
说话靠嘴巴，说服靠技巧	153
想好对方要说什么，说服不难	156
用数据说话，让话语更具权威	157
站在对方的立场说话	160
让对方在“催眠”中自我说服	162
让对方感觉你是“自己人”	165
适当“威胁”，说服更奏效	167

激将法让事情进展更顺利	169
问对问题，就攻占了人心	171
对无理的行为用妙语反击	173
正话反说，入情人理说服他人	175
第九章 有话好好说——巧言说“不”	179
说“不”要灵活，点透即可	179
会说“不”，别被面子束缚	181
摆明“难处”，别人就会体谅你	184
循循善诱，让对方说出“不”	186
拒绝时要留有余地，勿陷入困境	188
转换话题，避免正面冲突	190
“逐客令”下得动听，才不失礼	192
拒绝朋友借钱，别不好意思	194
拒绝别有用心的“殷勤”	197
不被人情套牢，拒绝熟人的推销	200
别为恭维晕乎，拒坐“热气球”	202
第十章 有话好好说——“逗”他一乐	205
超越常规“幽”上一“默”	205
自相矛盾，戏剧化的幽默术	208
笑语自会逼人来，幽默急不得	209
委婉的幽默，成就八面玲珑的你	211
设置悬念，幽默地“设包袱”	213
掌握用幽默消弭怨气的艺术	216

自嘲，别样的“搞笑”手法	218
尴尬瞬间，巧用幽默来解围	219
出丑不可怕，只要大家开心就好	221
参考文献	225
后 记	227

第一章 有话好好说

——沟通“你我”

沟通的艺术在现代社会中无处不在。不管在人际交流方面，还是在矛盾化解方面；不管在意见传达方面，还是在执行命令方面；不管在心灵交流方面，还是在增进情感方面，这些都需要沟通。总而言之，人生处处需要语言沟通，成功更是与沟通密不可分。沟通具有化解难题和疏通障碍以及感化人心的神奇力量。

会做不如会说，把口才练好才是王道

在日常生活中，我们总能看到这样一类人，他们能认真地做好每件事，然而，到头来却不是很顺心如意；而另一类人，好像也并没有多么刻苦努力，却总能获得他人的赏识、机会的垂青。究其缘由，相当一部分是因为后者懂得怎样说话，有一副好口才，懂得如何表达、推销自己，懂得如何让他人开心以达到自己的目的。

情景再现

清代乾隆皇帝在位时，全国闻名的大才子纪晓岚曾一度深受乾隆的赏识，乾隆也经常喜欢出难题考察纪晓岚，而纪晓岚也总能以自己的智慧与口才获得乾隆的欣赏。

有一天，乾隆皇帝兴致大起，宴请群臣。君臣觥筹交错，喝得酣畅淋漓。一会儿，一向喜爱卖弄才学的乾隆皇帝又诗兴大发，一副上联脱口而出：“玉帝行兵，风刀雨箭云旗雷鼓天为阵。”

乾隆令百官对出下联，大臣们或苦思冥想，或交头接耳，竟无一人能对上来。卖弄文采的乾隆皇帝这下更高兴了，心中感慨：百官之中，竟无一人能对出自己的对子！因此，他习惯性地钦点纪晓岚，想让这位大才子在群臣面前出丑，同时可以更加彰显自己的过人才华。

不过，让乾隆皇帝意想不到的，纪晓岚不仅把下联对了上来，而且应答得非常精彩，一句：“龙王设宴，日灯月烛山肴海酒地当盘。”引得众位大臣赞叹不已，感觉是纪晓岚为他们解了围、出了气。

然而，如此一来，乾隆皇帝却很不开心。他怒容满面，半天不说一句话。

纪晓岚明白是自己不小心得罪了这位好大喜功的皇上，担心会遭到厄运，因而便紧接着又说：“圣上为天子，所以风、雨、云、雷都归您调遣，威震天下；小臣们都是酒囊饭袋，因此希望连日、月、山、海都能在酒席之中。可见，圣上是好大神威，而小臣只不过是好大肚皮而已。”

乾隆听到这席话，不禁笑逐颜开，夸奖纪晓岚说：“哪怕饭量再好，如果没有胸藏万卷书，又怎么会有这么大的肚皮。爱卿果然是才华过人！”

能获得乾隆的亲口赞誉，可以说非常不容易。纪晓岚尽管满腹经纶，但如果不是他会说话，把皇上“哄开心”，恐怕即便他再有才华，也会令皇帝

心生反感厌恶。常言道“伴君如伴虎”，若想要长期立足于朝廷，只有才华是无法站稳脚跟的。换句话说，纪晓岚之所以能一直被乾隆重用并成为流传史册的一代名臣，与他过人的口才和懂得怎样说话息息相关。

●● 有话这样说 ●●

大多数时候，无论我们的老师、家长还是上级总是强调要踏踏实实地去“做”，却忽略了怎样巧妙地“说”。一副好口才，可以让你事半功倍。在很多情况下，会做比不上会说，先把口才练好才是最划算的“投资”。那么，在生活中如何做个会说的人呢？

(1) 说话要用脑子。敏事慎言，话多无益，嘴只是一个“扬声器”而已，平时一定要注意监督、控制好“调频音控开关”，否则会给自己带来许多麻烦。

(2) 讲话不要只顾一时痛快、信口开河，以为人家给你笑脸就是欣赏，没完没了地把掏心窝子的话都讲出来，结果让人家彻底摸清了“家底”，还偷着笑你。

(3) 遇事不要急于下结论，即便有了答案也要等等，也许有更好的解决方式。站在不同的角度就有不同的答案，要学会换位思考，特别是在遇到麻烦的时候，千万要学会等一等、靠一靠，很多时候不但麻烦化解了，说不准好运也来了。

口才不流利，沟通不顺利

懂得说话的人，可以将自己的想法流利地表达出来，能把道理讲得明白、

动听，并让别人乐意接受。有些人善于交谈，或口若悬河，或出口成章，无数金玉良言、绝词妙句、豪言壮语、警世箴言被一张嘴表达出来；还有些人喜欢信口雌黄、搬弄是非，编造许多谎话、蠢话、无用的话，给人留下说话轻浮、行动草率的不好印象，沟通自然无法进行。

情景再现

有一个人请了甲、乙、丙、丁4位朋友吃饭。乙、丙、丁3人如约而至，只有甲迟迟未到。

请客者一边看着表，一边自言自语地说：“该来的怎么还不来？”乙听了很不高兴地问道：“那么，我是不该来的啦？”说完气哼哼地走了。

请客者连连叹气：“哎，不该走的又走了！”丙一听，觉得请客者弦外有音，暗想，既然乙不该走，那么是自己该走？于是他也不辞而别。

请客者一看，更急了：“我又不是说他！”站在一边的丁再也忍不住了，暗想，既然不是说丙，那么只能是说我了。于是他也悄悄地走了。

过了一会儿，甲来了，请客者看着这唯一的客人，唉声叹气道：“不该走的都走了。”甲听了暗想，原来是我该走，于是他也走了。

结果，这次请客，一位客人也没留下，只留下了不知所措的请客者自己。

这个故事很多人都听过，请客的人心里明明不是那样想的，可是话一说出口就变味儿了，结果客人一个个离开，这个请客者可以说是既可怜又可气。这个故事也告诉我们，说话是要讲究分寸和尺度的。

●● 有话这样说 ●●

我们在与人交流时，只有因人、因时、因地、因内容而变化，熟练掌握

交流的技巧，才能顺利地与人沟通。

(1) 说话不要以自我为中心，最好不要过多地叙述自己的经历与故事，除了贴切简短之外，更不要逢人便大吐苦水，将身边的人当作宣泄对象。

(2) 不做沉默的“智者”。有部分人因为自卑心理或因某种原因而没有胆量开口说话。实际上，你只要勇敢地说出第一句话，紧接着第二句、第三句、第四句就会自然而然地讲出来，别人绝不会在意你说话是否流畅。所以，把话表达出来是关键，不要做故作深沉的智者，将自己封闭在一个无人知道的角落里。

(3) 可以试着清除语音障碍。有的人说话声音尖锐刺耳，有的人说话声音沙哑低沉，哪怕一个人声音的基调无法改变，但每个人还是能够发出一些不同的声音，同时也可以发现哪种音色是最靓丽且富有魅力的。不同的声音带给人不一样的感觉。坚强激进的声音带给人一种奋发感；柔和、清亮的声音带给人愉快的感觉；低缓忧郁的声音使人感到悲哀；粗鄙急躁的声音使人发怒。

沟通的时代，用舌头来解决

聪明者总是习惯用语言化解矛盾，解决难题；愚蠢者总是用拳头激化矛盾，制造困难。要想征服一个人甚至征服一群人，用的通常不是刀剑，而是灵活的舌头。

情景再现

老孙决定去找那个自以为是的经理，要好好教训教训他，因为老孙觉得，

尽管我们是底层工人，但我们也是人，怎么可以动不动就加班，连最起码的慰问都没有！也没有得到多少年终奖金！

“我姓孙，与经理约好的。”老孙没好气地对经理秘书说。

“是的是的，经理在等您，不过很不凑巧，有位客户临时有急事需要找经理，有劳您稍等一下。”秘书非常客气地把老孙领到会客室，请他坐下，又满脸笑容地询问：“您喝咖啡还是喝茶？”

“我没什么想喝的。”老孙仍然带着气。

“经理一再交代，假如您喝茶，一定要冲泡上好的龙井。”

“那就茶吧！”

很快，秘书小姐双手端着带有茶托盘的盖碗茶，又附送上一碟精致的小点心：“您慢用，经理很快出来。”

“我是老孙，你没弄错吧？”

“怎么可能弄错，经理经常说您是公司元老，平时工作最辛苦了，一般同事加班到8点，你们都要忙到9点，内心非常过意不去。”

正说着，经理已经大步走了进来，并且主动跟老孙握手：“听说您有要紧的事？不好意思，我因临时有事来晚了。”

“实际上，也……也……也没什么大不了的事情，几位工友叫我来探望经理您……”

不知为何，老孙那一肚子怨气，突然间烟消云散了。临走时还不断地对经理说：“您辛苦，您辛苦，多有打扰！”

通过秘书小姐的前期沟通，在经理还没正式出面的时候，问题早已解决大半。

其实，每个组织当中都可以不出现争执，只要我们善于沟通，就可以用沟通化解矛盾，让彼此关系更进一步。