

——王郁洁 编著

有话好好说

Let's Happy Talk

见招拆招·无往不利

病因：紧张、害羞、害怕等一切相关情绪

诊断结果：人前沟通恐惧症候群

处方笺：免打针、免吃药、速购本书

读完即可轻松治愈，无副作用

! @ c
TM



图书在版编目(CIP)数据

有话好好说/王郁洁著.—北京:现代出版社,2004

ISBN 7-80188-302-0

I.有… II.王… III.个人-修养-通俗读物

IV.B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 116400 号

作 者	王郁洁
责任编辑	张俊国
出版发行	现代出版社
地 址	北京市安定门外安华里 504 号
邮 政 编 码	100011
电 话	010-64267325 010-64240483((兼传真))
电 子 邮 箱	xiandai@cnpitc.com.cn
印 刷	新华印刷厂
印 张	5
版 次	2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-80188-302-0
定 价	12.00 元

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载

有话好好说

Let's happy talk

王郁洁/编著





前言

培根曾说：“正确的说话方法，应该是将话题控制得当，针对此淋漓尽致加以发挥，再将话锋巧妙地转移到另一件事上，惟有始终采取主动姿态，才是说话的上之上者。”

唐太宗说过：“言语对君子来说极其重要。说话并非易事，即使平民百姓，只要一言失误，便会被人记在心里，成为包袱和累赘。更何况一国之君，说话更不能有过失，否则将造成无法弥补的损失。我常常以此为戒。”

说话是人类有别于其他动物的最大特征之一，除了有言语障碍的人，每个人都会说话，但确切地说，应该说是每个人都能说话。“会说话”指的是能够将自己的想法、构思加以顺畅表达，能够与他人进行良好的沟通，所以说话也可说是人际关系的基础。很多人都了解，拥有良好的口才将使自己受益匪浅，所以往往更加痛恨自己的口拙。

在众人面前说话会紧张……

说话往往词不达意……

在会议中发言时，脑子里经常是一片空白……

这些都是现代人常见的烦恼，许多的社会问题更是由此衍生。如何才能使自己像赵少康、李涛那样面不改色地侃侃而谈，的确是一门学问。口才得于天分，也可以靠后天的训练而得，这正是本书想要与大家分享的。读者如果能够仔细阅读本书并充分理解，进而立刻付诸行动，将是作者最大的荣幸。



目 录

第 1 章 说话是人际关系的基础

好口才将增加成功的机会	8
了解语言的威力	10
了解说话的目的	14
真正的说话高手必须善于倾听	17
谈话内容的选择	21
“主旨不明”是致命伤	24
仔细倾听对方的谈话内容,敏感反应	27

第 2 章 如何说话?

自我介绍是让别人评估自己的第一步	30
初次见面,如何打开话匣	33
说话态度反映真实的内心	38
说话成功与否取决于事前准备	41
受人欢迎的说话方式	44
说话并不难	55
如何挽回自己的失言	59
说话要幽默	63



第3章 将“紧张”转成说话的动力

- “紧张”的原因在自己身上 68
- 以积极的态度控制紧张情绪 72
- 说话需要些许紧张感 76

第4章 说话题材就在你身边

- 说话题材就在日常生活中 80
- 阅读丰富你的说话题材 83
- 培养观察能力 86
- 好奇心有助丰富自己的话题 88
- 在思考话题的同时,萌发新的构想 90
- 让你的话更富个性 92

第5章 谈话的基本在沟通

- 打招呼的学问 96
- 积极建立交友圈、保持良好的人际关系 99
- 学会配合他人的步调 101
- 了解自己的听众 104
- 敬称、敬语的使用 107

第6章 说话有目的

- 电话的应对(1) 112
- 电话的应对(2) 116



目 录

沟通是人际关系的基础	120
拒绝也是一门学问	125
如何报告	129
说服的技巧(1)	133
说服的技巧(2)	137
说服的技巧(3)	141
成功的忠告术(1)	146
成功的忠告术(2)	148

第 7 章 训练自己的说话能力

第一章

说话是人际关系的基础



好口才将增加成功的机会

说话是人类独特的能力和权利,人们通过说话表达自己的喜怒哀乐,如果能够做到:

- ①在众人面前谈话自如。
- ②借由谈话与他人建立良好的人际关系。

将可以为自己增加许多成功的机会。其实,每个人都有说话的天赋,而一个人的口才往往左右其成功的机率。一个有能力但缺乏口才的人,虽然可能经过长期的努力而达到成功,但如果能够同时做到才能与口才兼备,则无异如虎添翼。这是因为一个人的才华不但可以从其言谈之间表露,同时也能给别人借此了解你才能的机会,使你从而得到重用、受到重视。相反地,缺乏口才的人就只能默默耕耘,在奋斗过程中亦经常不得不孤军奋战,得不到与自己能力相当的资源,成功之路走起来自然备感辛苦。

我们可以这么说,口才在某种程度上决定人的一生。在学校中,善于表达自己的孩子比较容易受到老师的注意;在家庭生活中,懂得说话之道可以维持家庭关系的融洽;一旦踏入社会,首先即必须经历面试等考验口才的场面,口才好的人往往可以如愿得到理想的工作,言语木讷的人则很可能未战先败。



我们生活在一个集体环境中,要和其他人共同生活,就必须进行交流;而说话正是交流、沟通中不可或缺的手段和工具。一个人若无法顺利地表达自己的情感,往往便会招致周遭的误解,甚至为自己带来不必要的困扰。换句话说,口才好的人往往受到重视,受人尊敬,而词不达意的人则经常被忽略、遗忘。

遇到在工作上需要别人的协助,或是与客户交涉等情况时,口才好的人通常可以顺利和对方取得共识,不擅言辞的人却往往因无法完整地表达自己的想法而遭拒绝;即使勉为其难达到目的,也一定得花上比别人多一倍,甚至更多的力气。

在公司内部也一样,无论身为高级干部或是部门主管,都需要具备“承上启下”的能力。所谓“承上启下”指的是将上级的指示准确无误地传达给部属,并且将部属们的意见向上级主管报告。这些都需要良好的口才。除此之外,向上司提出建议、与部属沟通等情况,也都需要具备相当的说话能力。

或许有人会认为,担任内勤工作的女职员口才如何无关紧要。其实,在内勤工作中,接电话和传达事项可说占了相当大的比例,尤其是电话的应对,往往代表一家公司的形象,很多生意机会或许就在女职员缺乏正确电话礼仪之中丧失;传达能力缺乏更会延误或错失重要的商机。因此,无论对个人还是对企业而言,良好的口才都是致胜的关键所在。



了解语言的威力

“这里是××广播电台，我是光禹，很高兴在这里为大家主持《□□□》节目。今天的节目中，我们邀请到九位参赛者为大家表演。先为大家介绍第一位，这位是○○高中的☆☆☆同学，今年15岁，哈罗……”

这是周末深夜某电台的一个现场歌唱比赛的节目。

我很少听广播，但这几天电视故障，为了使自己在写东西时不至于太闷，所以就打开广播“陪伴”自己。

广播人似乎都有一张能言善道的嘴，以前总以为广播人的定义就是耍嘴皮子，但自那天听了以后，我才了解广播的魅力所在。

每位参赛者都是年轻人，他们依序对着话筒唱出自己的参赛曲目。主持人光禹会在参赛者唱到副歌部分时加入，和他们一起轻轻哼唱几句；每位参赛者唱完后，他也会根据每个人不同的特色加以鼓励，为这些参赛者加油、打气。我发现这些话并不是流于表面的安慰话，而是主持人在用心倾听以后，努力挖掘对方歌声中的优点加以称赞的真心话，这种“用心”应该就是主持人之所以受欢迎的最大原因。而他的称赞话语往往替对方增加了不少自信，每一位参赛者在唱完后都和主持人聊得相当愉快，一扫先前的紧张情绪。我想，这就是语言的威力。



前些日子，日本作家春山茂雄的《脑内革命》在台湾曾经刮起一股旋风。春山茂雄认为，人体右脑的能量是左脑的10倍，我们平时思考逻辑性问题时用的都是左脑，至于右脑则往往被“忽略”，如果能够致力于开发右脑，将可以使我们更“聪明”。当我们心情愉快时，就可以促进 β ——内啡肽的分泌，进而提升人体自然的治愈能力。所以，春山先生建议大家“笑看人生”，只要凡事往好处想，就一定能够让你的头脑“活化”，让你的人生更加“随心所欲”。

凡事要往好处想。

人类在思考时往往必须借助语言的力量。“明天是星期天，早上起床后，我要为阳台上的花修剪一下，然后，我要去买一束花，再去市场买些菜。学长说他喜欢吃鸡肉，我来煮一道香煎鸡排好了，再配一道蔬菜沙拉。对了，那家店的面包很好吃，顺便去买一点面包……”如果缺乏语言，我们根本无法思考。

所以，语言不仅是表现的工具，同时也是思考的工具。只要想到“明天就可以和男友约会了”，心情便会为之雀跃，但是一想到“明天就要公布上星期的考试成绩，不知要不要补考”时，心情便会变得很郁闷。

正面的思考可以使我们的行动也积极起来，相反地，负面的思考则会使我们的人生态度也变得消极。面临困难时，如果整天只想着：“完蛋了，一切都完蛋了。”自然就会为自己找出无数个“完蛋”的理由，以致让自己真的“完蛋了”。



说话时语言的种类和内容

记号语言 (SIGN LANGUAGE)	日常所使用的语言 ·能够与对方沟通、对方听得懂的语言 ·使用令人感觉良好的语言
表情语言 (FACE LANGUAGE)	用开朗的表情说话
姿态语言 (GESTURE LANGUAGE)	可以对记号语言加以补充 ·富有变化 ·停顿
行为语言 (ACTION LANGUAGE)	透过全身的刺激表达 ·动作、态度可以传达一个人的内心世界
事物语言 (THING LANGUAGE)	说话者的服装、仪表是重点所在
身体语言 (BODY LANGUAGE)	说话者的动作、神态都可以对谈话内容产生影响 ·考虑说话者和听众间的距离



第一章 说话是人际关系的基础

这就是语言的威力。北宋的林通在“省心录”中有这样一段话：“以言伤人者利于刀斧，以术害人者毒于虎狼。言不可不慎，术不可不慎也。”意思是说：“言语伤人比刀斧还利，以谋术害人则比虎狼还狠毒。所以，使用语言和运用权术时都不可不慎。”语言可以让你成功，也可以让你失败；可以成为力量的来源，也可以让你丧失自信。我曾在报纸上看到一篇报道，其中介绍美国的一项调查结果——保持心情愉快的人比心情忧郁的人要长寿。由此可知，语言对我们的健康、生命也有很大的影响。

因此，我们在学习说话术时，除了练习表达能力，更应该了解语言的威力，并根据语言的种类和内容发挥其功效；同时更不可忘记充分运用积极性思考，让别人和自己一起分享语言所带来的喜悦。



了解说话的目的

口才好并不等于滔滔不绝；说话与喋喋不休的聒噪有根本上的区别。说话必须有明确的目的，否则，漫无目的滔滔不绝就是聒噪。聒噪经常会发生“言多必失”的情况，所以，要让自己所说的话恰到好处，就必须明确了解自己说话的目的。

说话这种行为必须具备以下的目的：

- ①说服(使对方的行为能符合自己的意愿)。
- ②说明(针对对方不明白的事宜加以阐述,使对方能够理解)。
- ③加深心理上的结合(促进相互的人际关系)。
- ④赋予情绪的变化(使对方心情愉快或产生感激之情)。

话人人会说,但未必人人都能说得好,也不见得每个人都了解自己说话的目的。即使口若悬河,如果无法使对方按照自己的意愿行动,就不能算是懂得说话的技巧;相反的,即使说起话来吞吞吐吐,只要能促使顾客掏出钱来买下所推销的产品,就算是说话的高手。一般在谈到说话的技巧时,经常会提到必须学会倾听。在推销商品时,如果推销员光是一味滔滔不绝,说一大堆顾客根本不想听的话,往往只会引起反感,当然无法缔造良好的销售成绩;相反的,如果懂得倾听顾客的心声,让顾客畅所欲言,就能够获得客户的认同,自然不难交出亮丽的成



绩单。话既然是要说给别人听的,就必须顾及到对方的感受和兴趣所在,不要只为了图自己的痛快而说。俗话说:“见人说人话,见鬼说鬼话。”说话的对象不同,所谈的内容当然也要有差别,而且,说话必须懂得适可而止,这样才能使交谈愉快,达到说话应有的目的。

很多人因为不会说话而交不到朋友,正因为没有朋友,也就少有说话的机会,更由于没有说话的机会,自然也就不善于说话了。

要改变这种恶性循环,只有靠“自我革命”。不妨从现在开始就积极地与人交谈,只要习惯说话,所有的问题自然就能迎刃而解。

说话是一种技巧,一种艺术。说话具有一种不可思议的力量,一句赞美的话可以令人心花怒放;一句感性的话可以打动人的心弦;一句安慰的话可以疗伤止痛;一句鼓励的话能使人发奋图强。

“言语伤人,胜于刀伤,刀伤易愈,舌伤难愈。”因为一句不中听的话而使多年好友反目成仇的例子可说司空见惯。因此,我们在日常生活中的确需要谨言慎行。

在高度物质文明的现代,人们精神生活的重要性已丝毫不亚于物质生活;尤其生活在充满压力的时代,如果无法将自己内心的喜怒哀乐加以表达,日子久了精神一定会崩溃。我们在尚未学会说话的宝宝身上就可以明显看到这一点,他们只能借助哭闹的方式来达到自己的目的。

每个人的成长环境不同,对事物的认识、处理方法自然也不同,但在与他人共事时,则必须建立一定的共识才能顺利达到预期目标,在