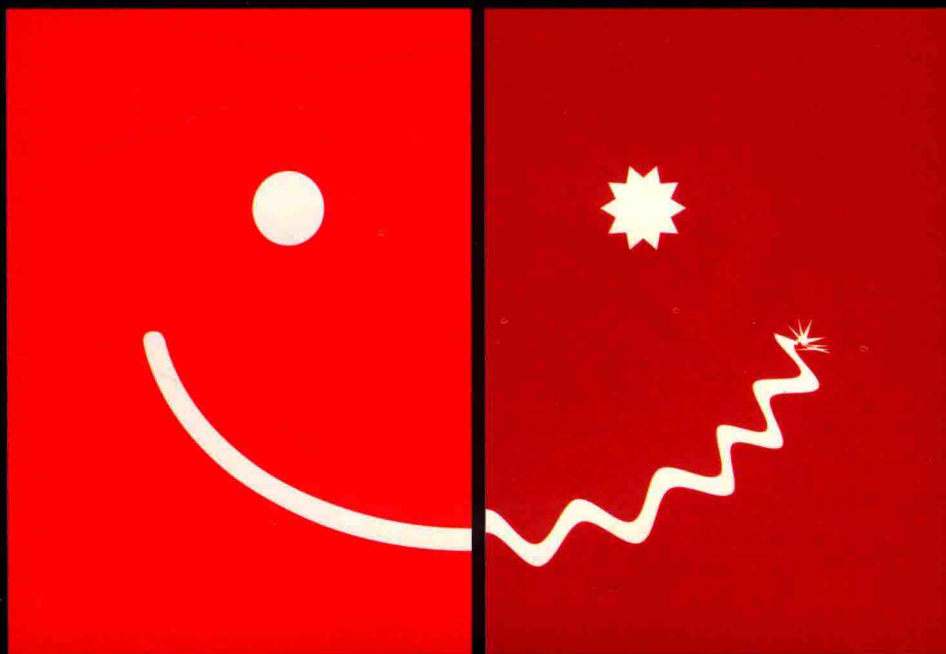


全方位提升语言技能，一言直入人心
提高情商的秘诀，做一个会说话的人

高效沟通

有技巧地说服他人

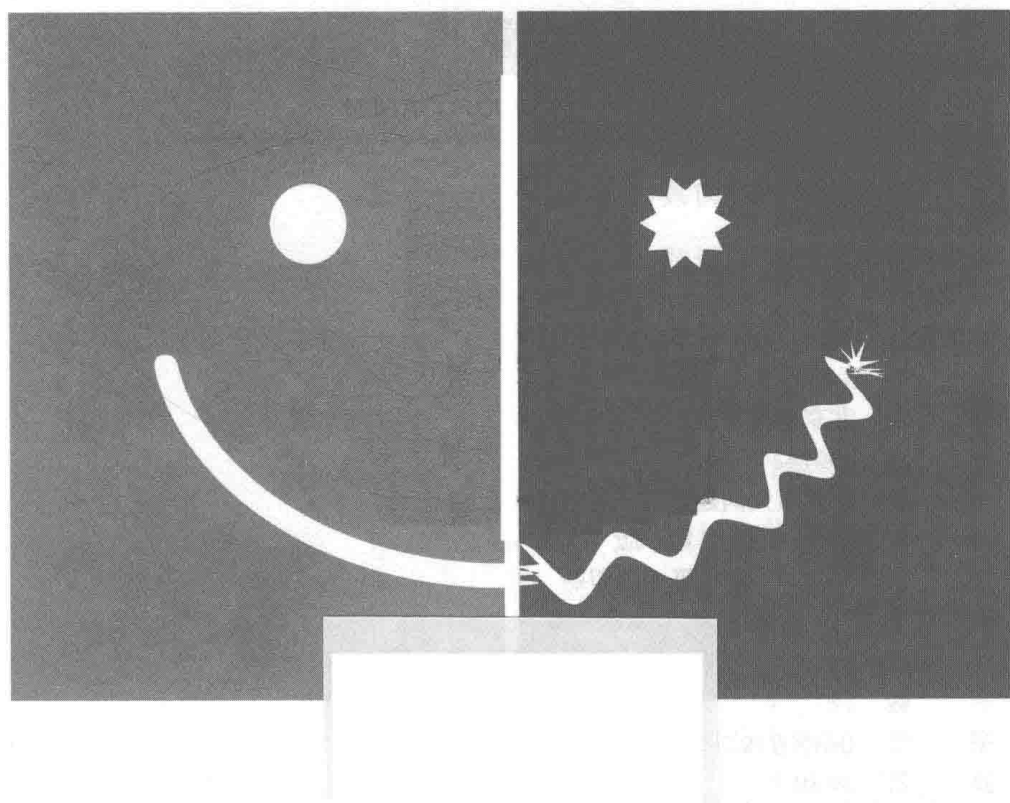
刘 斌◎著



高效沟通

有技巧地说服他人

刘 斌◎著



民主与建设出版社

· 北京 ·

© 民主与建设出版社, 2018

图书在版编目 (CIP) 数据

高效沟通 有技巧地说服他人 / 刘斌著. -- 北京 :
民主与建设出版社, 2018.8

ISBN 978-7-5139-2279-1

I. ①高… II. ①刘… III. ①心理交往—语言艺术—
通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第194323号

高效沟通 有技巧地说服他人

GAO XIAO GOU TONG YOU JI QIAO DI SHUO FU TA REN

出 版 人	李声笑
著 者	刘 斌
责任编辑	刘树民
封面设计	金 刚
出版发行	民主与建设出版社有限责任公司
电 话	(010) 59417747 59419778
社 址	北京市海淀区西三环中路 10 号望海楼 E 座 7 层
邮 编	100142
印 刷	三河市天润建兴印务有限公司
版 次	2018 年 10 月第 1 版
印 次	2018 年 10 月第 1 次印刷
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	14
字 数	147千字
书 号	ISBN 978-7-5139-2279-1
定 价	39.80 元

注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

目录 CONTENTS

■ 第一章 让人心动的语言艺术

- 003 每个人都渴望被赞许
- 006 用真情拨动人的心弦
- 008 一句话改变人生
- 010 多在背后赞许他人
- 012 善意调侃，适度夸大
- 014 笑一笑，十年少
- 018 多谈对方的满意之事
- 020 诙谐的自嘲艺术
- 022 奇妙应变，得当赞许
- 024 不要盲目恭维对方
- 025 奇异的话让人开心而笑

■ 第二章 会说话是一生的财富

- 031 魅力四射的言语艺术
- 033 由于少说了一句话
- 035 有理且得体的劝说
- 037 衡之以利，引发共识
- 039 说好“对不住”
- 041 活跃的言谈具有非凡的力气
- 044 会说话让你卓然不凡
- 046 好口才才是赚钱的法宝
- 048 看准机会再说话
- 050 插话要找准时机
- 055 该说话时就说话

■ 第三章 求人办事的口才技巧

- 059 提出请求要措辞得体
- 063 苦苦求人不一定好使
- 066 靠你的决心和毅力打动别人
- 069 做事之前先要学会说话
- 073 用真感情打动对方
- 074 设身处地为他人着想
- 077 有些话要学会拐个弯说

- 080 让对方感同身受
- 083 难言的事巧妙去说
- 086 投其所好才能说动人心
- 089 坦诚的话最有力量
- 091 求人办事的说话禁忌

■ 第四章 能说会道赢得人心

- 097 受到冷落时怎么说话
- 099 会说话能让你事半功倍
- 101 进退有据的口才技巧
- 105 迂回策略打动人心
- 107 说话要讲究点心理策略
- 110 一定要记住对方的名字
- 114 场面话不能轻易相信
- 117 适当的时候说一些场面话

■ 第五章 当众演讲的口才技巧

- 125 直视听众，拿出你的自信
- 127 想着特定的听众，讲话要有针对性
- 129 使听众心悦诚服的演讲技巧

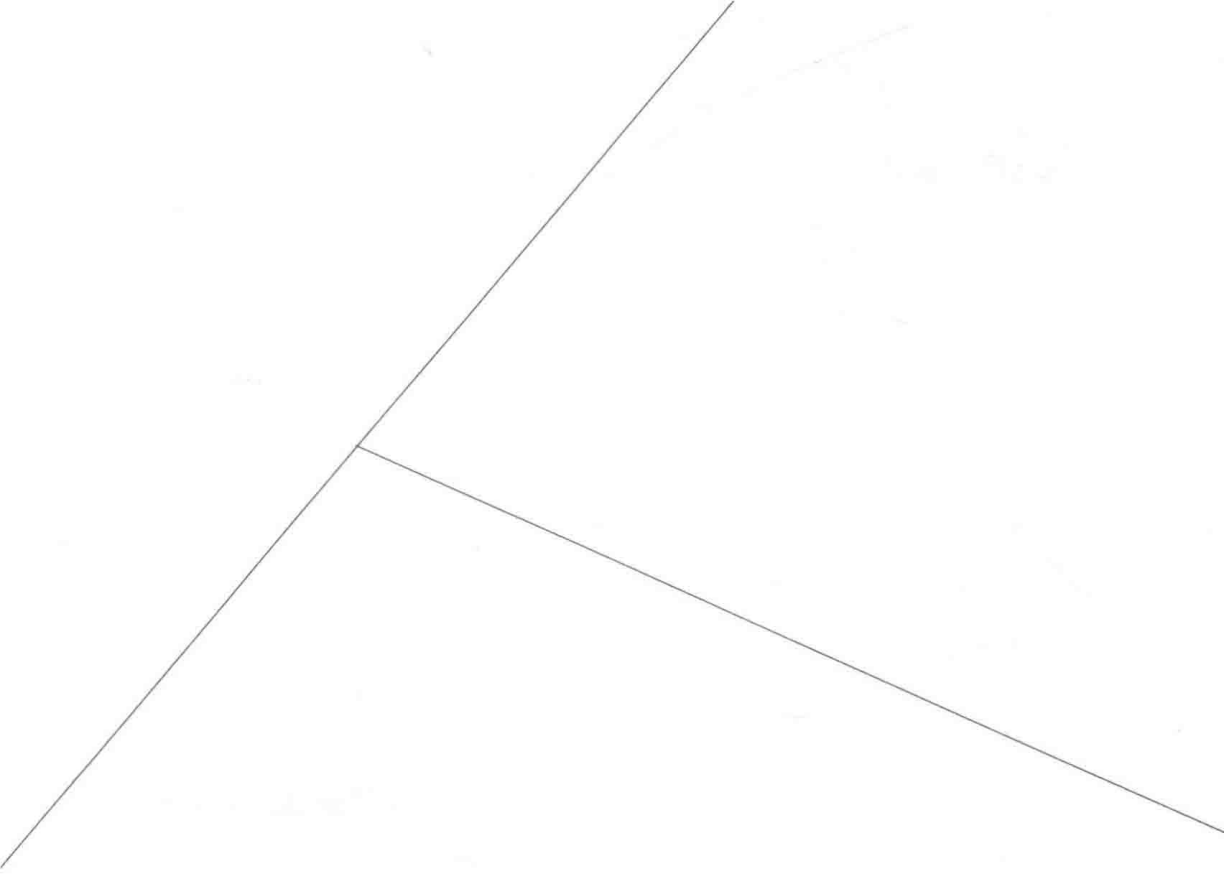
- 136 灵活采用不同的句式
- 141 讲好故事，扣住听众的心弦
- 145 演说千万不能虎头蛇尾
- 147 演讲时应避免的错误

■ 第六章 拒绝的口才技巧

- 153 拒绝之前先想好理由
- 156 巧妙转移话题，拒绝对方要求
- 157 把握拒绝的时机和场合
- 159 妙用缓兵之计拒绝别人
- 160 用“错答”的方法巧妙拒绝
- 161 别不好意思，勇敢把“不”说出来
- 165 拒绝他人，但不要得罪人
- 167 对下属的要求应委婉拒绝
- 169 拒绝别人不要有心理负担
- 171 拒绝的太极心法，巧踢“回旋球”
- 173 抢先开口，让对方无法提出要求
- 174 找个挡箭牌，往别人身上推
- 176 拒绝领导需要大智慧

■ 第七章 批评的口才技巧

- 181 批评容易伤人，一定要谨慎使用
- 183 批评一定要讲究方式方法
- 185 批评的六种武器
- 188 因人而异说话，提出不同批评
- 191 忠言未必逆耳，批评也能顺着说
- 194 批评是一门语言艺术
- 197 给朋友提意见的技巧
- 201 掌握好一定的尺度和分寸
- 204 以理服人，让对方心悦诚服
- 205 公平公正调解纠纷
- 207 用表扬开场，自然切入批评
- 210 迂回含蓄的批评技巧
- 212 先自责，再去批评别人
- 214 批评需要遵循的四个原则



■ 第一章 让人心动的语言艺术

一个人说话的魅力，不在于说得多么流畅，多么滔滔不绝，而在于是否善于表达真诚。这种真诚就像阳光一样，是别人能够体会和感受到的。真诚不仅会赢得对方的尊重，还会提高你在别人心目中的地位。人际交往中，真诚的赞美往往能快速拉近彼此的心灵距离。

每个人都渴望被赞许

每个人都有虚荣心，或多或少都喜爱被赞许的。无论是咿呀学语的孩子，还是白发苍苍的老翁。因为人都有一种想要被人肯定、被人赞许的强烈欲望。有位企业家说：“人都是活在掌声中的。当部属被上级肯定、受到奖励时，他就会更加卖力地工作。”

成功学大师卡耐基也说：“当我们想提高员工的工作积极性时，为何不用赞许来代替责备呢？纵然员工只有一点点进步，我们也应该赞许他。因为，那才能鼓励他人不断地改进自己。”通过鼓励和赞许来提高团队激情，是每个成功企业家的共识。因为赞许这门说话的艺术，合乎人性的法则。适当地赞许，会使人感到开心、快乐。

无数事实证明，赞美的力量是巨大的。美国历史上第一个年薪过百万的管理人员叫史考伯，他是美国钢铁公司总经理。在一次采访中，记者问他：“你的老板为什么愿意一年付你超过百万的薪水，你到底有什么本事？”史考伯答复：“我对钢铁懂得并不多，我最大的本事

是我能让员工受到鼓舞。鼓舞员工的最好方法，即是表明真挚的赞赏和鼓励。”说穿了，史考伯即是凭他会赞许人而年薪超过百万。

1. 赞赏让人重拾信心

有些内心自卑的人，经常生活在苦恼当中，他们对生活中的不如意总是感到无可奈何。在这种时候，如果能得到一些及时的赞美，也许会改变他们的命运。

在很多年前，有一个伦敦的孩子在一家布店当店员。早上5点钟他就要起床，打扫全店，每天干十几个小时的活，那简直是苦工、奴隶。两年后，这个男孩再也无法忍受了，终于在一天早晨起床后，男孩连早餐都没吃，就跑了3里路，去找他在别人家里当管家的妈妈商议。他一边啼哭，一边发狂地向妈妈恳求不再做那份工作了，并立誓，假如再留在那店里，他就要自杀。妈妈对男孩的哭闹不知道该怎么办，但是仍然坚持让孩子回到店里去。男孩伤心极了，他又给他上学时的老校长写了一封言辞悲惨的信，说明他心已破碎，不想再活。他的老校长看信后，诚恳地给他写了一封回信，他写道：“孩子，你的确是很聪明，应当适于更好的工作。但在此之前，你应该先干好手边的工作，并且抓紧一切机会读书学习、掌握更多的知识。”

收到老校长这封充满鼓励的信之后，男孩不再寻死觅活，而是开始勤奋努力，希望能够通过学习改变自己的处境。后来，男孩喜欢上了写作，老校长还给他一个教员的位置。事情就是这么奇妙，一句赞赏改变了那个孩子的前途和命运，在英国文学史上，他曾创作了76本书，留下了永久的形象。他的姓名即是韦尔斯。在称赞最细小进步的同时，

要称赞每一点进步，并要“诚于嘉许宽于称道。”

2. 赞赏使人获得成功

有一个女孩，5岁就开始登台演唱。她有着美丽的歌声，她的天才从一开始就显现无疑。长大后，她的家人请了一个很有名的声乐教师来教她练习音乐。不论何时，只要这女孩一想到放弃或节奏稍微不对，教师都会马上纠正她。经过一段时间后，女孩嫁给了这位音乐老师。婚后他还是她的教师，可是她的朋友们发现她那美丽自然的歌声已有了变化，声带拉紧、硬邦邦的，不再像以前那样悦耳。渐渐地，邀请她去演唱的人越来越少，最后，甚至没有人邀请她了。而这时，她的丈夫——也是她的教师去世了。此后几年，她很少演唱，她的才华似乎干涸了，直到有一位推销员追求她。每当她哼着小调，或一个乐曲旋律时，他都会惊叹歌声的美妙，并且鼓励她说：“再唱一首，亲爱的，你有全世界最美的歌喉。”他总是这么说。

事实上，他并不确定她唱得好不好，可是他确实十分喜欢她的歌声，所以他一直对她大加赞扬。她的自信心开始恢复了，她又开始前往世界各地演唱。后来，她重新站到了舞台的聚光灯下，靠着动人的歌声赢得万众瞩目。

用真情拨动人的心弦

这里有一个关于爱心的故事，说的是有位孤独的英国老人杰克，他无儿无女又体弱多病。因为无人照顾，他决定卖掉房子，搬到养老院去。消息传出后，购房者蜂拥而至。房子的底价是8万英镑，很快就有人出价到10万英镑，可是，老杰克一直没有答应。

有一天，一个穿着朴素的年轻人敲开了老杰克的房门，他有点儿腼腆地说道：“老先生，我也很想买这栋漂亮的房子，可我现在只有5万英镑。不过，假如您把房子卖给我，我情愿让您还像以前一样生活在这里，每天都快快乐乐的。相信我，我会照顾您的！”

年轻人情真意切的一席话让老杰克十分感动，他想了想，终于领首微笑，出人意料地以5万英镑的价钱，把房子卖给了这位穿着朴素的年轻人。

在这个故事里，这个年轻人之所以能用5万英镑，买下别人用10万英镑也买不到的房子，关键在于他那番真情的言语打动了老杰克孤独的心。我们不妨设想一下，假如不是因为身体状况的原因，老杰克是不会卖掉这栋陪他度过了大半生的房子的。

在洽谈这笔交易的时候，这位年轻人的话语中并没有华丽的辞藻，也没有虚伪的恭维之词，更不存在夸张的甜言蜜语，有的只是充溢仁爱的真情。他那朴实无华的承诺，拨动了老杰克内心深处的情感之弦，敲开了他的心门。由此可见，再华丽的语言也比不过真诚的话语，真情是打动人心的最佳途径。不论是在生意谈判还是日常交往中，只有

真情的自然流露，才是至真至美的关心，才能以情感人。

秦朝末年，项羽和刘邦为了争夺天下，进行了残酷的厮杀争斗，双方旗鼓相当、难分胜负，陷入了僵持的状态。有一次，项羽正率部攻打外黄，据守外黄的守军顽强抵抗，强攻多日不见成效，项羽为此寝食难安。忽然，探子飞马前来报告：外黄的守军向彭越投降了。项羽听了之后勃然大怒，决定踏平外黄，活捉彭越。

彭越这个人是个打游击战的高手，他深知项羽的厉害，为了避免与其正面交锋，决定率部暂时撤出外黄。而最终杀进外黄的项羽余怒未消，把怨恨宣泄到了无辜的百姓身上，他下了一道残酷的指令：外黄城里15岁以上的男子，全部集中到城东活埋。

这个消息传出去之后，外黄城内人心惶惶，悲苦声四起。城内的居民辗转相托，想尽了一切办法，请求项羽取消这道指令，可是没有任何作用。暴怒的项羽听不进任何人的劝说，执意要大开杀戒。这时候，有个13岁的孩子前来拜见项羽，他说：“大王的勇猛和仁义是天下皆知的，咱们外黄的守军暂时向彭越那个家伙投降，是为了避免不必要的流血牺牲。其实，百姓们都在内心盼望着大王您来救咱们。我们都认为活埋百姓的指令肯定不是大王发布的，大王爱民如子，怎能忍心杀死自己的孩子？这其中不是有人听错了，就一定是有人在假传王命，请大王明察。”

孩子的一席话把项羽抬到了爱民如子的高度，不动声色地给他送了一顶高帽子，也打动了项羽冷漠的心，他立即取消了那道残酷的指令。这即是言语的力量，一段话救了全城的百姓。

人始终是有感情的动物，都有喜怒哀乐，都喜欢被夸赞。而且越是高傲的人，越是希望得到别人的赞美。赞美犹如春日的阳光，再冷漠的心田也能被温暖起来，暴戾如项羽者，尚能在赞美中温柔起来，何况凡夫俗子呢？

一句话改变人生

一句话尽管简单，可是，只需真挚，就可以扶正他人倾斜的心灵、校对他人偏差的人生坐标、改变他人仿佛是已定的人生轨迹。

卡罗斯·桑塔纳是一位世界级的吉他大师，他出生在墨西哥，17岁的时候随爸爸妈妈移居美国。因为英语太差，桑塔纳在学校的功课开始时一团糟。有一天，他的美术教师把他叫到办公室，说：“桑塔纳，我翻看了一下你来美国后的各科成绩，真是太糟了。可是，你的美术成绩却有许多‘优’，我看得出你有绘画的天分，并且我还看得出你是个音乐天才。假如你想变成艺术家，那么我可以带你到旧金山的美术学院去参观，这样你就能知道你所面临的挑战了。”

几天之后，这位美术教师真的把全班同学都带到旧金山美术学院参观。在那里，桑塔纳亲眼看到了他人是怎么作画的，深切地感到自己与他们的巨大差距。

美术教师告诉他说：“心不在焉、不求进取的到底进不了这里。你应该拿出比他人更多的精力，不管你做什么或想做什么都要这样。”

美术教师的这句话对桑塔纳影响至深，并一直伴随他走向成功。

语言的力量是神奇的，尤其是带着爱的鼓励的话语。

有一个叫玛莉娅的女孩，生于英国南部一个贫困家庭。她的左脸长了一颗十分丑陋的黑痣，大家歧视的眼光时时向她射来，令她痛苦不堪。为了躲避四周那些冷酷的眼光，她只好一个人偷偷地躲起来看书。

一天，牛津大学的一位著名教授，意外地发现了这位正陶醉于书海中的女孩。他情不自禁地对靠拢在他四周的大家说道：“这位小女孩双目炯炯有神，才智必定非凡过人，将来必定是这个小镇上最有出息的人。瞧，她脸上的那颗痣即是她日后卓尔不凡、超群脱俗的标志。”

这句话传开之后，小女孩的命运顿时发生了奇迹般的变化。她的父亲对她格外疼爱，先前那些歧视和冷酷的目光也换成艳羡的眼光，甚至还有富人主动出钱，为她提供最好的求学条件。小女孩也像换了一个人似的，变得格外勤奋和自信起来。后来，小女孩果然不负众望，获得了剑桥大学的博士学位，日后又变成英国著名的高等学府——爱丁堡大学最年轻的女教授，并变成一名资深的年轻社会活动家，同时还担任了伦敦市长助理一职。

相信这个故事对我们每个人都有着不同程度的启示。作为爸爸妈妈，你可以这样想，孩子的成功离不开鼓励；作为教师，你可以这样想，赏识学生是多么的重要；作为一个看客，你可以这样想，对人不要太冷酷，要有爱心……