

- ☆ 20几岁懂点说话技巧，能让你更早立足社会
 - ☆ 20几岁懂点说话技巧，能让你积累更多的人脉
-

20几岁 一定要懂的90个 说话技巧

函之 ◎著



天阅经典出品

前言

三百六十行，行行需口才。在整个人类社会的生活中，一个人是否有好口才，是否会说话，成就与境遇必定会大不一样。现代社会里，那些表现得羞怯拘谨、笨嘴笨舌、老实巴交的人，总会处在交际困难的尴尬里。有些人知识渊博，可就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”，而不受人们欢迎。有些人在工作上表现得也很出色，可一讲话就语无伦次、拘谨慌张，从而失去了很多机会。

无论事情大小，会说话都会助你成功，会说话会加速你成功，在关键时刻甚至起到决定性的作用。有一位国外名人曾说：“眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能描绘一个精彩的世界”。法国大作家雨果也认为：“语言就是力量。”的确，精妙、高超的语言艺术魅力非凡。欧美等发达国家早就把“舌头、金钱、电脑”并列为三大法宝，口才被公认为领导人必备的素质之一。美国人的能说会道是出了名的，相比之下，咱中国人就没有那么放得开了。但是，我国历史上也涌现过许多口才出众的人物。例如，凭借“三寸不烂之舌”施展合纵、连横之术的苏秦、张仪；以敏捷的思维、雄辩的口才出使楚国而闻名的齐国重臣晏子；以及舌战群儒的诸葛亮、铁齿铜牙纪晓岚等等。他们或吐纳珠玉之声，卷舒风云之色；或羽扇纶巾，谈笑间逢凶化吉。于是，哲人便有了这样的总结：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是令人喜悦的讲话能力。”

语言是思想的外化，是必不可少的交际工具。我们要在这个世界上生活、建设和发展，就没有一天能离得开语言。人每天总要说很多话，而且越是能办事、越是办事多的人，说话肯定越多。因此，一味奉行“沉默是金”，乃是一种消极的人生状态，善于说话才是一种积极的人生态度。

“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”想要成为社会交往中的主角吗？想要成为工作与事业上的胜利者吗？想要自己与他人交谈时，令对方感觉到“春风拂面”而非“语言无味，面目可憎”吗？本书精选了众多你的前辈没教，但你一定要懂得的说话技巧，活用这些技巧，将会让你迅速拥有一流自信和出众的口才，更自信地面对讲台和麦克风，站在舞台上挥洒自如、脱口而出传递自己的信息、思想和情感，在各种场合成为一颗耀眼的明星，成为同学或同事暗中效仿的榜样。

目录

第1章 说话贵在“尺度”——有分寸才有恰到好处.....	5
技巧1: 该说的说, 不该说的不要说.....	5
技巧2: 问得巧才能牵着别人的舌头跑	6
技巧3: 该问的明明知道也要问	7
技巧4: 谦虚要有度, 不能自认卑微.....	9
技巧5: 赞人变点花样方能打动人心.....	10
技巧6: 说话要适度、顺耳	12
技巧7: 开玩笑要适可而止	14
技巧8: 找准时机巧妙插话	15
第2章 说话贵在“灵活”——不同的场景用不同的话语来应对	16
技巧9: 听话要听弦外之间	17
技巧10: 在原有话题的基础上发挥想象力	18
技巧11: 遭遇冷场时巧妙地引出新话题	20
技巧12: 遭遇尴尬场面时根据实际情况灵活应对.....	21
技巧13: 公共场合用幽默化解尴尬,	23
技巧14: 调侃自嘲, 脱离尴尬场面.....	24
技巧15: 不好回答的问题就躲闪回避	26
技巧16: 矛盾出现时及时道歉.....	27
技巧17: 被人误解先适当忍让再作解释	29
技巧18: 有误会要及时消除	30
技巧19: 说错话要及时补救	32
技巧20: 在一些非常时候只有说谎才更加圆满.....	34
技巧21: 谎言以不伤及对方为目的才是善意的.....	35
技巧22: 编造真实是世界上最有趣味的玩笑	36
第3章 说话贵在“委婉”——曲径通幽处, 会心一笑时	38
技巧23: 含蓄得体的话语比口若悬河更可贵	38
技巧24: 说话拐个弯更易被人接受.....	39
技巧25: 该委婉时不要直白	41
技巧26: 先说其他话题再表达自己的意思	41
技巧27: 把批评的话委婉地说得好听一点	43
技巧28: 拐弯抹角地批评更易被接受	44
技巧29: 实话绕个弯说出才不会伤人	45
技巧30: 把好建议藏在轻松的玩笑中	47
技巧31: 委婉地拒绝容易得到对方的理解	48
技巧32: 拒绝别人时所找的借口、托词要实在.....	49
技巧33: 做不到的事情要温和而坚定地拒绝	51
技巧34: 拒绝他人时要有亲和力.....	52
技巧35: 说“不”时不要伤害对方的自尊心	54

技巧 36: 拒绝别人时点透即可	56
技巧 37: 话里有话, 让对方知难而退	57
技巧 38: 拒绝别人时找一个适当的借口	58
第 4 章 说话贵在“温度”——充满爱的话语可以感染任何人	60
技巧 39: 在恰当的时候把爱说出来	60
技巧 40: 用爱的话语感染身边的朋友	62
技巧 41: 用幸福的话语传递对同围人的爱	64
技巧 42: 遇到心仪的人就勇敢地说出你的爱	65
第 5 章 说话贵在“入心”——说进对方心里才容易被接受	67
技巧 43: 说服别人时要因地制宜	67
技巧 44: 借对方的观点去攻击对方	69
技巧 45: 说服时先用软话打动对方	70
技巧 46: 平心静气地说出自己的意见或建议	72
技巧 47: 说服之前先用赞美去迎合对方	74
第 6 章 说话贵在“明了”——复杂的意思需要简洁的语言	76
技巧 48: 话不一定要多但要精	76
技巧 49: 用简单的话语展现真实的自己	78
技巧 50: 多听少说, 给对方人留下好印象	79
技巧 51: 话语要直指人心	81
第 7 章 说说话贵在“缄口”——“不说话”是为了更好地说话	82
技巧 52: 嘴上不说, 但心里要去想	82
技巧 53: 对别人的无理要求巧用装聋作哑来拒绝	84
技巧 54: 以行动代替语言展现自己的能力	85
技巧 55: 适时的沉默比雄辩更有威慑力	87
技巧 56: 听话听音, 多听对方没说出的话	88
技巧 57: 该听时不说话, 该说时不沉默	90
技巧 58: 即使不同意对方的观点也要耐心倾听	91
技巧 59: 与人交谈要多听少说	92
技巧 60: 话要三思而后说才有分量	94
技巧 61: 面对口惹悬河者, 先听后说	95
第 8 章 说话贵在“隐忍”——放低姿态更容易赢得到信任	96
技巧 62: 泰山压顶时不妨先弯下腰	97
技巧 63: 即使得理也要让人	98
技巧 64: 说低头话要选择适当的时机	100
技巧 65: 对方发火时千万不要针锋相对	101
技巧 66: 通过暂时的让步达到最终目的	102
技巧 67: 说错了话要及时认错、改正	104
第 9 章 说话贵在“余地”——话说得太满就没有回旋的余地	106
技巧 68: 凡事总有意外, 不要把话说满	106
技巧 69: 千万别轻率地做出许诺	107
技巧 70: 将真话变为幽默曲折地说出来	108
技巧 71: 说话多用具有“弹性”的模糊语言	110
技巧 72: 用模糊语言回避不宜直言的问题	111
技巧 73: 不好明说的话就暗示	113

技巧 74: 用曲解来巧妙摆脱对方的纠缠	114
技巧 75: 对于不好回答的问题就迂回躲闪	115
技巧 76: 说话要多给他人找台阶下	117
技巧 77: 与人谈话要多成人之美	118
技巧 78: 用转折句提出你的否定意见	119
第 10 章 说话贵在“尊重”——舌头如利刃，伤人也伤己	121
技巧 79: 出言不训往往伤人深	121
技巧 80: 说话要顾及后果，不可想说什么就说什么	122
技巧 81: 不要谈及别人的忌讳之点	123
技巧 82: 尽量回避敏感话题	125
技巧 83: 失意人面前不谈得意事	126
技巧 84: 捧主角的时候别忘了陪客	127
技巧 85: 给别人忠告时别把意见强加于人	129
第 11 章 说话贵在“默示”——话不在多少，而在让人心领神会	130
技巧 86: 让手势充法言语的“帮工”	130
技巧 87: 用小小的暗示动作传达你的信息	132
技巧 88: 微笑——人生最动人的无声语言	133
技巧 89: 用体态语增强自信	134
技巧 90: 要会哭而且要哭得恰到好处	135

第1章 说话贵在“尺度”——有分寸才有恰到好处

人活一世，万事都要有个度，说话也是如此，深一分不行，浅一分也不行，我们只有找到真正适合彼此的沟通方式，气氛才能缓和下来。

人际交往中，我们会遇到各式各样的人，在与他们交往中，我们要做的就是把握好尺度，话语不可过深，也不能过浅。话语过深，则会让双方关系僵化，更有可能让双方关系变得一发不可收拾；话语过浅，两个人彼此了解不深，就会使沟通陷入死胡同。

技巧1：该说的说，不该说的不要说

如果一个人总是滔滔不绝地讲话，说得多了，自然地会暴露出许多问题。说多了，人家会不高兴，说错了还会伤了别人。说得越多，越显得平庸，说出蠢话或危险的话的几率就越大。

中国有句俗话说：“言多必失。”它是讲，一个人总是滔滔不绝地说话，说的多了，言语中就自然而然地会暴露出许多问题。例如你对事物的态度，你对事态发展的看法，你今后的打算等等，会从言语中流露出来，被你的对手所了解，从而制定出相应的策略来战胜你。而且，你的话多了，其中自然会涉及到其他人。别人在传话的过程中也难免会加入他个人的主观理解，等到你谈的内容被谈话对象听到时，可能已经大相径庭了，势必造成误解、隔阂，进而形成仇恨。

人处在不同的状态下，讲话的心情不同，话的内容也会不同。心情愉快的时候，看事看人也许比较符合自己的心思，故而赞誉之言可能会多；有时心情不愉快，讲起话来不免会愤世嫉俗，讲出许多过头的话，招来很多麻烦。

我们一定都有过这样的感受，一个陌生人往往在说第一句话时我们就形成了对他的印象，这就是所谓的“先入为主”。因此当我们来到一个陌生的环境中时，说好第一句话是相当重要的。为了给对方一个好的印象，少说话是最有效的办法。一则可以隐藏自己不自信的地方，二则可先了解对方，然后再讲出自己的意见不迟。如果上来就滔滔不绝，那就很有可能陷入糟糕的境地。

说话应该把握好分寸，有的话该说，有的话不该说；有的时候能说，有的时候不能说，若你总是不看时候，不分场合，不管对错就信口开河，那你迟早会吃亏。事实证明，很多人在事业、生活方面不顺利，追根溯源，都是由于失言造成的。

有一次，一位年轻的女孩来到深受爱戴的牧师圣菲利普面前倾诉自己的苦恼。圣菲利普明白了女孩的缺点，其实她心地倒不坏，只是她常常喜欢说些无聊的闲话。这些闲话传出去后就会给别人造成许多伤害。

菲利普说：“你不应该谈论他人的缺点，我知道你也为此苦恼，现在我命令你要为此赎罪。你到市场上买一只母鸡，走出城镇后，沿路拔下鸡毛并四处散布。你要一刻不停地拔，直到拔完为止。你做完之后就回到这里告诉我。”

女孩觉得这是非常奇怪的赎罪方式，但为了消除自己的烦恼，她没有任何异议。她买了鸡，走出城镇，并遵照吩咐拔下鸡毛。然后她回去找圣菲利普，告诉他按照他说的做了一切。圣菲利普说：“你已完成了赎罪的第一部分，现在要进行第二部分。你必须回到你来的路上，捡起所有的鸡毛。”

女孩为难地说：“这怎么可能呢？在这时候，风已经把它们吹得到处都是了。也许我可以捡回一些，但是我不可能捡回所有的鸡毛。”

“没错，我的孩子。那些你脱口而出的愚蠢话语不也是如此吗？你不也常常从口中吐出一些愚蠢的谣言吗？你有可能跟在它们后面，在你想收回的时候就收回吗？”女孩说：“不能，神父。”

“那么，当你想说些别人的闲话时，请闭上你的嘴，不要让这些邪恶的羽毛散落路旁。”

“病从口入，祸从口出”，这句话确实有一定的道理。太多的灾祸是从自己的言谈中招来的，因而只有慎言才能少祸。

贺敦是周朝的一名大将，立有大功，因为对朝廷赏赐不公心怀不满，便口出怨言，结果被权臣宇文护逼令自杀，临死时，他叫来儿子贺若弼说：“我因口舌而死，你不能不记住！”接着用锥子将贺若弼的舌头刺出血来，以此告诫他慎言少说。

贺若弼开始还能记住，经常以“君不密则失臣，臣不密则失身”来提醒自己，遇事三缄其口。可随着他在隋朝的功劳日大，地位日高，便把父亲的告诫忘到脑后去了。同父亲一样，他也因对朝廷封官不满而大发牢骚，被免去了官职；他不接受教训，反而怨言更多，于是被逮捕下狱。

言谈的灾祸，主要表现在以下几个方面：一是对国事、政事的滥发议论，所以在古代以及解放前的茶馆及旅店门上均挂有“莫谈国事”的牌匾；二是对身边的人和事评头论足，正是这种不考虑后果的高谈阔论，惹怒了上司和同事，从而埋下了灾祸的导火线；三是在众人之中鼓唇弄舌，搬弄是非，像长舌妇一样，今天道东家长，明天说西家短，这种缺少修养的言谈，没有不遭到报复的。说话能把握分寸，说的恰到好处，是一种修养、一种水平，既不能喋喋不休，口若悬河，又不能该说话时却沉默寡言。可见，言谈能反映出一个人为人处世的涵养功夫，要把握好分寸和态势。

言多者必有所误，所误必有所失。为人处世，不可言多，道理自在。

技巧 2：问得巧才能牵着别人的舌头跑

与人交谈时，掌握问话的技巧，恰到好处地提问，就能达到交谈的目的。善于设问，往往能够切中要害，从而收到设想的效果。

在与他人交谈中，除了要吸引对方的兴趣之外，还有一个重要事项，就是要引导对方加入交谈。你必须注意：自己是否挫伤了对方的自信？是否给对方留有发表他们见解的机会，而不是拒之于谈话之外？更重要的是你能否对他们的话表现出关注，而不是显得只对自己感兴趣。交谈就像传接球，永远不是单向的传递。如果其中有人没有接球，就会出现一阵难堪的沉默，直到有人再次把球捡起来，继续传递，一切才能恢复正常。这里面有一个非常易于掌握的技巧问题：问一些需要回答的话，这样谈话就能持续不断。

掌握问话的技巧，恰到好处地提问，就能逐步探明对方的本意，从而达到交流的目的。开始时，应让对方回答一些较容易回答的问题，然后渐渐地提出一些不能用“是”或“不是”回答的问题，如：“你喜欢什么？”“为什么喜欢呢？”继续地提出这类问题，对方即使是很厌烦，但仍然必须以自己的话来回答，当然这样也能较具体地把对方内心的话反映出来。在社交中特别想知道对方的意图时，这个方法可以有效地达到目的。

你跑到海鲜酒楼里，点菜时问服务员：“今天的龙虾好不好？”这等于白说，因为他一定会说好，除非你是一个熟客。倘若你另用一种方法：“今天有什么好的海鲜？”那么效果就会完全不同，你就可以吃到真正好吃的海鲜了。

在会议上我们经常听到主持者这样发问：“不知各位对此有何高见？”虽然从表面上看，

这种问话很好听，但效果不好。因为，谁敢肯定自己的见解就高人一招呢？就算是高见，谁又好意思先开口呢。其实，不妨问：“各位有什么想法呢？”

提问不唐突，也是不可忽视的。假如在大庭广众之下问对方：“你有什么理由可说？”“你迟到一小时，上哪儿混去了？”如此唐突的问法，令人难以下台，人家一定会不高兴的。

怎样才能问得巧，首先要选择恰当的提问形式。提问形式有多种：

1. 限制型提问

这是一种目的性很强的提问技巧，它能帮助提问者获得较为理想的回答，减少被提问者说出拒绝的或提问者不愿接受的答案。

据说，香港一般茶室因为有些客人在喝可可时放个鸡蛋，所以，侍者在客人要可可时必须问一句：“要不要放鸡蛋？”心理学家建议，侍者不要问“要不要放鸡蛋”，而要问“放一个还是两个鸡蛋？”这样的提问就缩小了对方的选择范围。这种问话，显然可以多赚鸡蛋的生意。

2. 选择型提问

这种提问方式多用于朋友之间，同时也表明提问者并不在乎对方的抉择。如，你的朋友来你家做客，你留他吃饭，但不知他的口味。于是问他：“今天咱们吃什么？牛排还是火腿？”

3. 婉转型提问

这种提问的意图是为了避免对方拒绝而出现尴尬局面。例如，一位先生爱上了一个女孩子，但他并不知道女孩子是否爱他，此话又不能直说，于是他试探地问：“我可以陪你走走吗？”如女方不愿交往，她的拒绝也不会使对方难堪。

4. 协商型提问

如果你要别人按照你的意图去做事，应该用商量的口吻向对方提出。如你要秘书起草一份文件，把意图讲清之后，应该问一问：“你看这样是否妥当？”提高了人们的参与意识之后，可以很好地调动他们工作的积极性。

提问要讲究方式，以提高提问水平。话题的选择是一大关键。

耐尔·柯华爵士曾经这么说过：“我对于世界的重要性是微乎其微的，但从另一方面讲，我对于我自己却是非常重要的，我必须和自己一起工作，一起娱乐，一起分担忧愁和快乐。”

这完全正确，人类总是以自我为中心的。如果你对这个最基本的人类本性已不再感到震惊，你就会懂得如何调节自己适应谈话了。坦率地说，和对方谈他们感兴趣的话题，实际上对你自己也是有益的，尽管他们所爱好的和你所爱好的可能不尽相同。你可以先满足他们的自尊心，然后再满足你自己的。你越关心别人，别人也越关心你；你越尊重别人，你也能更多地受到别人的尊重。

技巧 3：该问的明明知道也要问

与人交往是一种智慧。这种智慧的核心就是给人表现的机会，让他们说出自己洋洋得意之事，同时避免不当的提问使之陷入尴尬。

问话更需要口才。利害场合，问话问得巧，就等于取得了主动权。

与别人交往时，总离不开“问”。有时候该问的，要明知故问，比如：“你的钻石戒指很贵吧！”“听说你最近又出了一本新书，一定很畅销吧！”这些可能都是你知道的，但你故意明知故问，对方会认为你很关心他，所以对你很有好感。他可能会接着你的话题，滔滔不绝地说下去，并且有可能说得心花怒放。

明知故问，就是明明知道也要问，这里的明知故问，会令对方高兴。比如，问对方最得

意的事，问对方最让大家知道的事，问对方不便说的，只能借你的口说出的事。这样，你就可以赢得别人的好感，打开和增进彼此之间的友谊，使双方的心彼此更亲近。

但日常交际中，有些不该问的东西，即使你想问，也不要问，诸如：“你今年多大啦？”“为什么还不结婚呀？”等等，这些话题，有时对方不便作答，自然而然会对你的问话很反感，会因此而讨厌你，对你敬而远之。

交际时不要什么事都问。无事不问式的交际情境在生活中形式各异、变化无常，其中有同龄人的问话，有不同年龄人之间的问话，有较为熟悉的人之间的问话，还有结识不久的人之间的问话。

有些人是无事不问，他们最喜欢探问别人的私事及秘密。有时为了增加他闲谈的资料，有时仅仅是为满足好奇心，即使与自己无关的事，仍然喜欢追问到底。如果是对方适当的关心，会令人觉得舒心，但若整天喋喋不休，则十分令人厌烦了。这种看似微不足道的事往往具有不可估量的杀伤力。

人到了一定的年龄而不结婚，似乎变成了“众矢之的”，经常有人关心，甚至“严重关切”。遇到认识的人时，总被问道：“你怎么还不结婚？”“什么时候请喝喜酒啊！”

没结婚，实在是个人的问题。但别人却表现出“极度关心”的样子，有的人还偷偷打听“他长得也不错，怎么还不结婚？是不是有什么问题，有什么毛病？”这种问题伤及了他人的自尊，往往会被毫不客气地驳斥回来。

这类不该问的问题还包括女性的年龄，女人最忌讳别人问她的年龄。在西方，这被视为不尊重女性、不懂得礼貌的表现。“青春永驻”是每个女人的梦想。

每个人内心深处都有一种天然的、本能的维护自己内心秘密的情绪，遇到别人不得体的询问，就可能自然地发生逆反心理，这就造成一种局面：有时问者尚不经意，被问者常常不由心生厌烦，厌烦这种交际方法，甚至厌烦问话的人（尽管也许此人并不坏）。如若再遇到那种事事在意，处处留神的“查户口专家”，被问者的厌烦之情会更加强烈。

无事不问会使自己变得浅薄庸俗，试想，一个喋喋不休好探问别人私事的人，怎么可能获得真正的朋友。

与别人交谈时，不要无话不问，有些话题是不宜问的。

1. 别人的隐私不要问

在与别人交际时，为了避免引起别人的不快，一定要避免提问对方的隐私。比如：

“哪年出生的？”

“你一个月挣多少钱？”

“你为什么还不结婚？”

“你是不是在外面有份兼职？”

打听这些个人隐私的问题惹人反感，甚至导致“战争”的爆发。

在你打算问对方某个问题的时候，最好先在脑中过一遍，看这个问题是否会涉及对方的个人隐私，如果涉及到了，要尽可能地避免，这样对方不仅会乐意接受你，还会因你在应酬中得体的问话与轻松的交谈而对你产生好印象，为继续交往打下良好的基础。

2. 对方不知道的问题不宜问

如果你不能确定对方能否充分地回答你的问题，那么你还是不问为佳。如果你问一位医生：“去年发生在本市的肝炎病例有多少？”这个问题对方很可能就答不上来，因为一般的医生谁也不会去费神地记这些数字。要是对方回答说“不清楚”，就不仅使答者失体面，问者自己也会感到没趣。

3. 有些问题不宜刨根问底

比方说，你问对方住在哪里，对方回答说“在北京城”或说“在香港”，那你就不宜问下去。如果对方高兴让你知道，他一定会主动地说出，而且还会说“欢迎光临”之类的话。

否则，别人不想让你知道，你也就不必再问了。此外，在问其他类似问题时，也要注意掌握问话尺度，要适可而止。

4. 不要问同行的营业情况

同行相忌，这是一般人的心理，在激烈竞争的社会里，往往人都不愿意把自己的营业情况或秘密告诉一个可能的竞争对手。即使你问到这方面的问题，也只能自讨没趣。

与人交往时，凡对方不知道或不愿意别人知道的事情都应避免问。要时刻记住，问话的目的是引起双方的兴趣，不是使任何一方感到没趣。那么，你的问话技巧就非等闲了。

技巧 4：谦虚要有度，不能自认卑微

谦和的人往往更容易得到人心，因为他们把握到了人际交往中的那个“度”，超过这个“度”，就会变成卑微了，只会让我们处于弱势，让别人看到我们缺点……

有句话说得好，没有卑微的事情，只有卑微的人格。这就要求我们，无论是面对别人还是自己，都要做到谦和有礼。既不畏惧自卑、低声下气，又不自大狂傲、放肆嚣张。谦和有礼是一种优秀的处事态度。明朝诗人朱之瑜曾云：“圣贤自有中正之道，不亢不卑，不骄不谄，何得如此也！”

为人处世，我们要谦和有度，只有这样，我们才能让对方感觉到你谦和的态度，才会让对方感觉你是一个可以深交的人。谦和而不是自认卑微，这中间仅仅差一个“度”。我们只有掌握好分寸，不能过傲，也不能过卑，遇事要沉着冷静，有主见的同时不能顽固不化，谦虚为人的同时不能有低人一等的自卑；坚持自己为人处世的标准，做到不随波逐流。

人们都喜欢在彼此尊重的状态下交往，如果一个人不懂得尊重自己、尊重他人，不仅会丧失自己的人格尊严，而且也会伤害别人，甚至形成人际交往的鸿沟。如此，便很难得到别人的尊重，也很难成有所作为。

隋朝末期，天下动乱。苏世长原是江都郡丞王世充的手下，但是后来王世充兵败，苏世长就投靠了高祖李渊，被封为玉山屯监。

有一次，李渊在玄武门见到了苏世长，就问他：“你说你是属于喜欢阿谀逢迎的人还是正直不阿的人？”

苏世长回答说：“我是特别愚蠢又特别正直的人。”

李渊又问他：“你如果像自己所说的那样正直，那为什么还要背叛王世充而归顺于我？”

苏世长回答说：“现在洛阳已经平定，天下一统。微臣智穷力短，这样才归顺陛下。如果王世充还在，微臣占据汉南，那么，还是一个非常强大的敌人。”

李渊笑道：“名长意短，言行不一。你对郑国放弃忠诚，对我却是背信弃义。”

苏世长回答说：“我承认名长意短的确是像陛下所说；但言行不一我却不敢认同。以前，大将窦融率领河西投降汉朝，从而十代封侯；而臣率领山南归顺唐朝，却只得到屯监的职位。”

原来，苏世长是嫌封赐的官职太小。于是，李渊当天便下令，提升苏世长为谏议大夫。

还有一次，苏世长在披香殿陪同李渊喝酒时，发现殿堂修建的奢侈堂皇，苏世长就劝谏说：“这殿堂如此富丽堂皇，一定是隋炀帝建造的。”

李渊生气地说：“你实在是狡诈，明明知道这殿堂是我造的，为什么反而说是隋炀帝呢？”

苏世长回答说：“臣实在不知道，只不过看到这里如此奢华，实在不像受天之命的帝王爱民节用的行为。如果宫殿是陛下建造的，确实不应该。臣过去看过陛下的房屋，能够遮风挡雨就足够了。如今天下一统，陛下理应居安思危，不忘节约。”李渊听后，觉得苏世长的话也有几分道理，就虚心接受了他的建议。

苏世长是降将，地位比较特殊。在面对李渊提问的时候，他既没有表示出对李渊的过分尊重，也没有表示出过分的谦卑。而是从容自若，淡定如水。正是因为苏世长在这两者之间掌握好了分寸，才得到了高祖的赏识。

我们都喜欢和谦和的人交往，因为这样的人会给我们留下展现自己的空间，正因为此，在这样“度”的基础上，我们才能做到最好。

在同一起跑线上，谦和做事的人，会给自己带来更好的机遇。我们没有任何一个人会喜欢和趾高气扬的人做朋友，因为这样的人很容易给人一种不平等的感觉，就算他们再有能力，我们也不会喜欢和这样的人。我们更喜欢和谦虚的人交往，因为这样的人不张扬，懂得收敛自己。

谦和的人往往更容易得到人心，因为他们把握到了人际交往中的那个“度”，超过这个“度”，就会变成卑微了，这只会让我们处于弱势，让别人看到我们缺点，这样一来，对方就没有心思再和我们成为朋友了。说话谦和，是一种从容大度的展现，只有这样的话语，才能得人心，才能让我们在社会复杂的人际关系中得到更多。

一位女士的女儿，从剑桥大学毕业回国之后，在香港特区一家金融机构任职，每月薪水数万港元。这位女士对于女儿的工作相当自豪，每每与亲朋好友闲聊，必要夸耀女儿的风光。偶然一次女儿发觉了，便极力制止母亲，说总夸自己的女儿，突出自家好，人家会有什么感受，不要因此伤害了亲友的感情。

女儿的话在情在理。她的意思正是说在说话的时候，要避免过分突出自己，造成别人心理失衡，产生不快情绪，以致影响了相互间的融洽关系。

还有一个小故事：

已经获得了两届奥斯卡最佳女主角大奖的英格丽·褒曼又因在《东方快车谋杀案》中的精湛演技再次荣获最佳女配角奖。然而在她领奖时，她一再称赞与她角逐最佳女配角奖的弗伦汀娜·克蒂斯，认为获奖的应该是这位落选者，并由衷地说：“原谅我，弗伦汀娜，我事先并没有打算获奖。”

成为获奖者的褒曼，没有喋喋不休地表述自己的成就与辉煌，而是对自己的对手给予了高度的肯定，极大地维护了落选对手的面子。那么，无论这位对手是谁，都会对褒曼产生深深的感激之情，会认定她是倾心的朋友。一个人能在获得荣誉的时刻，想到对手的感受，并如此善待竞争对手，如此与对方贴心，实在是一种难能可贵的风度和品质。

谦和而不卑微，只有这样，我们才能在尊严的基础上打动别人，说服别人。晓之以理，动之以情，表现出谦和的态度，说出谦和的话语，我们才能让对方接受我们。

谦和处世，未尝不是一种练达人生的体现。我们不要去在乎别人的看法，最重要的就是做好自己，学会用自己的谦和，用自己的真诚去说服别人。只有这样，我们才能得人心，才能收获成功。

技巧 5：赞人变点花样方能打动人心

捧人也得变点花样，赞人所未赞，而又绝非空穴来风，方能显出赞美者的独到眼光以及与众不同。

历史上赞美的话不计其数，但也经不起一次次地被用到，这就如别人嚼过的口香糖，你再拿起来放在嘴里嚼，索然无味是一定的，甚至还会让人感觉恶心。因此，赞美的话也应避开那些陈旧的赞美之词，捧人也得适当的变变花样，不能总是一成不变的用那些过时的或者不新鲜的语言去赞美对方常常被人提起的方面，而应大大赞美其较不为人所知的一面。

我们都喜欢听到赞美之词，但是如果赞美之词流俗了，那么，我们的赞美之词就会显得苍白无力，不仅没有达到自己期望的目的，反而会收获到相反的结果。举个例子来说，不少人赞美军人，不论在这方面怎样赞美他，也只是赞歌中的同一支曲子，不会使他产生自我扩大感。这时，赞美者不妨换换花样，从其他方面入手，比如你对他军事才能以外的地方加以赞赏，等于在赞词中增加了新的内容，他便会感到无比满足。

一位年轻小伙子到同学家去玩，见到同学的哥哥后，上去就来了一套公式：“大哥你好，见到你真高兴！久闻你的大名，如雷贯耳，真是百闻不如一见！”没想到对方的脸从头红到脖子。原来，他同学的哥哥因打架斗殴蹲了 15 天的拘留刚出来，这个年轻小伙子根本不明情况就“久闻大名”地恭维了一番，却揭了对方的伤疤，教训甚大。

称赞人想要出彩，就要说对点上，像上面那位同学的话就非常不可取了。如果他能把话说对点上，并且能让自己的赞美出新，就会让对方感觉到一种前所未有的快乐。

大家都知道空姐们既漂亮又热情周到，所以她们听到乘客对自己容貌和服务方面的赞美太多了。一位先生一次在下飞机时，很激动地对空姐赞美道：“我在国外坐了这么多次飞机，第一次遇到对我们这么友好的服务小姐。”这位先生没有赞空姐漂亮，也没有赞其服务水平有多高，而换了个角度称赞，可谓别出心裁，效果卓著。

捧人也得变点花样，赞人所未赞，而又绝非空穴来风，方能显出赞美者的独到眼光以及与众不同。“喜新厌旧”是人们普遍具有的心理，陈词滥调的赞美，只会让人感觉索然无味；而新颖独特的赞美，则会令人回味无穷。

每个人都有一技之长，大家往往都很容易发现这一点，赞美其专长的人也最多。时间长了，被赞美的人听的都腻了，对这方面的赞美不但不起作用，而且非常反感。常言道：好话听三遍，听多了鬼也烦。

赞美他人时，如能变点花样，在赞美词的运用上攻其不备，出其不意，围绕对方关注的但又不是专长的方面进行赞美。往往能使对方喜出望外，从而使你的赞美收到意想不到的效果。

我们在日常交往中，应该注意观察，并且深入挖掘对方的优点，只有这样，我们才能让赞美有新意，才能让自己的口才能力能够从众人中突显出来。

如科学家、演员、作家，或在某些方面有较突出成就的普通人，他们可能在各自的领域里都颇有建树，而他们在各自领域里所取得的成绩的赞美声也就会不绝于耳。那么，我们不妨另辟蹊径，如赞扬他们和谐的家庭生活，他们漂亮的衣着打扮，他们亲切的微笑，以及优秀的品格等等，这样肯定会使他们的喜悦倍增。

1960 年，法国总统戴高乐访问美国。在一次尼克松为他举行的宴会上，尼克松夫人费了很大的心思，布置了一个美观的鲜花展台，在一张马蹄形的桌子中央，鲜艳夺目的热带鲜花衬托着一个精致的喷泉。

精明的戴高乐将军一眼就看出来，这是女主人为了欢迎他的到来而精心设计制作的，不禁脱口称赞道：“夫人为举行这次隆重的宴会，一定花了很多时间来进行漂亮、雅致的计划与布置吧！”尼克松夫人听后十分高兴。

事后，尼克松夫人对朋友说：“大多数来访的大人物，要么不加注意，要么不屑对此向女主人道谢，而戴高乐将军却总是能想到别人所未想的。”

或许在其他大人物看来，尼克松夫人所布置的鲜花展台，只不过是她作为一位总统夫人的分内之事，没有什么值得称道的。但是，戴高乐将军的细心和精明却让他领悟到了尼克松夫人的苦心，并因此向她表示了特别的肯定与感谢，献上了与众不同的赞美，使尼克松夫人异常地感动。

捧人要有点新花样，那么这个“新”一定是必不可少的。赞美要有新意才会招人喜爱，才能让受赞美者听了感觉受用。陈词滥调每个人都会背，这样的赞美会引起人的反感，要引

起对方注意，让对方认同自己，必须有别具一格的赞美语言。

人生是一个不断成长进步的过程，我们的口才也是如此，我们只有不断变换花样，说出具有时代感的赞美之词，我们才能真正打动人心，才能体现出与时俱进的时代感，才能让赞美之词变得新鲜，给对方一种耳目一新的感觉。

陈词滥调都是些过时的东西，我们要做的就是赋予这些词藻新鲜感，只有这样，我们才能说出别人感到新鲜的赞美之词。没有人会喜欢老掉牙的赞美之词，只有能够走进对方心里，能够让对方感觉到你内心的纯净真诚，才能让我们达成自己最需要的成功。

技巧 6：说话要适度、顺耳

我们要先顺着对方的思想说，等到对方习惯我们的说话方式之后，我们再说出自己的意图，只有这样，我们才能说服对方，完成我们的本色演出。

很多时候我们希望身旁能有一位良师益友，每当自己做事情出现偏差时，他能够及时的对自己批评指正，免得自己在错误的道路上越行越远。但是，当真的有人站出来指正我们错误的时候，我们却感到反感。为什么我们渴望别人给自己提意见，但是当意见、忠告袭来之时，我们又不爱听，甚至听后还感到难受、气愤，自信心、自尊心受挫呢？

究其原因，大都是因为这些批评指正提出的方式使我们心生反感而无法接受。明白了这一层道理，我们今后就要注意，在批评别人的时候，自己所用的方式要让人乐于接受。善于批评的批评者，即使批评他人，也能做到批评“不逆耳”，把逆耳的话顺着说。

说话只有适度，只有顺耳，对方才会乐于接受，不然，对方就会产生逆反心理，选择拒绝。我们常说，良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。但是我们要知道，现在的药外边都裹上了糖衣，这就使得良药不再苦口，既然良药不苦，为什么忠言非要逆耳呢？

我们要先顺着对方的思想说，等到对方习惯我们的说话方式之后，我们再说出自己的意图，只有这样，我们才能说服对方，完成我们的本色演出。

五代时期，后唐的开国皇帝是庄宗，名叫李存勖。他武力推翻后梁政权后，建立了后唐政权。这时候天下太平，这位好战的皇帝感到英雄无用武之地，非常无聊，非常寂寞。

后来，百无聊赖的李存勖终于找到了一个打发时间的办法，那就是打猎。打猎虽然没有打仗的那种沙场风气，但是骑马弯弓射箭，以及马匹纵跃后荡起的尘土，让他有了一种沙场征战的感觉，别有一番滋味。

一次，李存勖的兴致上来了，骑马打猎，一打就到了中牟县。他纵马驰骋，马匹践踏了很多百姓的庄稼，但是李存勖根本不在乎。中牟县的百姓们倒了大霉，却都是敢怒不敢言，只好找到县令。

中牟县县令为民请命，拦住了李存勖的马，想要劝阻。没想到，县令刚一开口，就被李存勖下令要将其斩首示众。随行大臣纷纷战战兢兢，没有一个人敢再来劝阻。

立刻，有一个叫敬新磨的伶人，从李存勖后面转到马的前面，并且立即率人追回要被砍头的县令，押到李存勖面前，假装愤怒地指责县令道：“你身为一个小小的县官，难道还不知道我们的天子喜欢打猎吗？为什么要求老百姓种庄稼来交纳国家的赋税呢？为什么不让老百姓空着田地饿肚子呢？为什么不让这些土地空着来让天子打猎取乐呢？你真是罪不可赦啊！”

发泄完怒火之后，敬新磨大声请李存勖对中牟县令行刑，其他伶人也随声附和。李存勖明白了敬新磨的用意，也意识到了自己的过错。于是哈哈一笑便纵马回宫了，并免了中牟县令的罪责，让他回府去了。

金无足赤，人无完人，人生在世，孰能无过？若有过失，即需旁人指点评说。纵使原有自知之明，也难免敝帚自珍。当局者迷，旁观者清。所以每一个人都需要善意的批评来鞭策自己。然而从理论上说，任何一种批评，对批评者和被批评者又存在着这样的悖论现象——批评者害怕自己善意的批评动机伤害对方，被批评者希望得到别人的指正，同时又害怕失去尊严，因为畏惧批评。如何化解这种悖论，就是在批评别人之前先设身处地得替别人想想。

换位思考，找对劝谏的方式，然后用最适度的语言去感化对方，这样，别人才会认可我们的劝谏，我们才能让自己话语的力量打动对方。

一天，林灼灼陪着女朋友郭林静一起逛街。这天天气很热，所以没走一会儿，林灼灼就已浑身是汗，一个劲儿地在一旁抱怨。

走到一家冷饮店门前，林灼灼实在走不动了，说：“咱们休息一会儿好么？天气这么热。”

郭林静说：“才走了一个小时你就喊累啊！”

林灼灼说：“你们女人是天生的走路狂，我们哪能和你们比！”

不知道为什么，郭林静听完此话，突然变得异常暴躁，把东西往地上一扔，说：“哼，不想和我走，那你一个人走吧！谁稀罕和你逛！”

林灼灼摸不着头脑，迷惑地说：“你这是干什么？”

可是，郭林静好像没有听见，依旧一个人站在一旁生闷气。这下子，林灼灼不知道该怎么办才好了。他发现路边有人正看他俩，更是羞得一脸红，于是有些凶巴巴地说：“别闹了，人家都看着呢，多丢人！”

林灼灼原以为，这句话会让郭林静平静下来。谁知她扭过头，说：“你什么意思？你的意思是说，我在这里很丢你的人？”

林灼灼一愣，一时间竟无语相对。郭林静显得更生气了，说：“你怎么不说话，你是不是就是这么想的！你难道没看见我刚才不高兴么？为什么你不会安慰我一句，反而说出那种话！”

“够了！”林灼灼终于忍无可忍，大声喊道，“我就是觉得你丢人，你丢人！”

顿时，郭林静的眼泪流了下来。她说：“我记住你这句话了！”说完，扭头就跑走了。林灼灼颓然地坐在地上，他不知道怎么了，刚才说出那种话。他不停地喃喃自语到：“怎么本来快乐的下午，变成这个样子了？变成这个样子了？”

林灼灼的失败之处就在于，说出了“别闹了，人家都看着呢，多丢人！”的话。女孩本来就脸皮薄，加上正在气头之上，听到这种话，怎能不更加生气？怎能不转身离开？

不管是在生活中还是工作中，掌握说话的尺度是非常重要的，如果我们掌握不好，欠了火候，说出来的话，就算是好话，也会因为阴差阳错而变成坏话，而这时，就需要我们掌握好说话的尺度，只有这样，我们才能及时避免话语中所能出现的疏漏。

我们劝解或者批评别人时，要有理有据，要找到一种能让对方接受的方式。只有这样，我们才能达到劝服别人的目的。

批评人时要心平气和，做到诚恳、认真、冷静、耐心，不能急躁，不能怨恨，更不能存心找麻烦。要使用一种温和的语言及有效祛除僵硬与冷淡的方式。当你心中愤怒、埋怨、焦虑，想责怪对方时，最好是先克制一下情绪，整理一下思绪，甚至可以先听听音乐，散散步，看会儿电视，等冷静下来后再进行批评。

在进行批评时，最好先适当地表扬对方，通过提及对方干得好，而使对方认为并非自己全都不对，从而改善气氛，以保护他们的自尊，使他们感到既愿意又有能力去改进。

现代社会，是一个人际关系复杂、社交活动频繁的社会，嘴巴厉害的人无论走到哪里都会受到欢迎。掌握好说话的“度”，即使我们是在批评人的时候，也能把批评的话说得动听，而且还可以让对方毫无怨言的接受，只有这样，我们才能走进对方的人心，成功完成语言上的华丽转身。

技巧 7：开玩笑要适可而止

做一个幽默的人固然很好，但在使用幽默时，要注意避免进入各种各样的误区。如果滥开玩笑，就会令人觉得轻浮，产生负面效应。

在生活中，适时适地开开玩笑，才能使相互之间的关系更加和谐、亲密。不难发现，生活中那些会开玩笑的人特别受欢迎。他们凭借一个得体的玩笑，不仅给他人带来了欢笑，而且能迅速获得别人的好感。

但是，开玩笑要看准对象，要适度。开玩笑过了度，是不会被人喜欢的。这样开过度玩笑的人被习惯性地认定是“刻薄”的人，容易引起他人反感。

有一天，几个同事在办公室聊天，其中有一位周的姑娘提起她昨天配了一副近视眼镜，于是拿出来让大家看看她戴眼镜好看不好看。大家不愿扫她的兴都说很不错。这时，同事老钱因此事想起一个笑话，便随口说了出来：

有一个老小姐走进皮鞋店，试穿了好几双鞋子。她坐在凳子上，让鞋店老板蹲下来替她量脚的尺寸，谁知这位老小姐是个近视眼，看到店老板光秃的头，以为是她自己的膝盖露出来了，随手在身旁的桌子上拿了一块布将它盖住，立刻她听到了一声闷叫。

“浑蛋！”老板叫道，“保险丝又断了！”

接着全办公室是一片哄笑声。事后从未见到周小姐戴过眼镜，而且她碰到老钱再也不和他打招呼了。其中的原因不说自明。说者无心，听者有意。在老钱看来，他只是联想起一则近视眼的笑话。然而，周小姐则可能认为：笑我戴眼镜不要紧，还影射我是个老小姐。所以，说笑话要先看看对哪些人说，先想想会不会引起别人的误会。像上例中老钱严重地伤了一个姑娘的自尊，这是他始料不及的。

开玩笑时必须要注意尺度和分寸，尤其不要拿别人的隐私开玩笑。因为每个人都有隐私，而且也不允许别人触及自己的隐私。一旦有人喜欢拿别人的隐私开玩笑，那他必定是一个不受欢迎的人。

某人的妻子结婚两个月，就生了一个小孩，邻居们都赶来祝贺。这人的一个要好的朋友杰克也来了。他拿来了自己的礼物——纸和铅笔，这人谢过了杰克，并且问：“尊敬的杰克先生，给这么小的孩子赠送纸和笔，不太早了吗？”

“不，”杰克说，“您的小孩太性急。本该 9 个月后才出生，可他偏偏两个月就出世了，再过 5 个月，他肯定会去上学，所以我才给准备了纸和笔。”

杰克的话刚说完，全场轰然大笑，令这对夫妇无地自容。

调侃他人的隐私是不对的，上例中杰克明显道出了友人妻子未婚先孕的隐私，这样令大家都处于尴尬的局面。

凡事均要讲适度，开玩笑也是如此。开玩笑恰如一个厨师做菜，高明与否，很大程度上取决于对火候的把握程度。过火的玩笑就像被烧糊的菜，令人大皱眉头，大倒胃口。

下面这种抓住同事的缺点进行讽刺挖苦的做法就要不得。

某公司的销售部，有个叫张健的销售员，他年轻的时候长过很多青春痘，满脸都是疤痕。

一天，一个职员贼兮兮地跟另一个职员说：“嘿，看这张图片，你猜是谁？”

众人挤过来一看，原来是一个橘子皮。

“你拿张健的照片干嘛？”其中一个人喊道。

大家爆笑，于是橘子皮先生就成了张健公开的绰号。

张健本人感到十分委屈，且恼火万分，从此对开玩笑的同事心存芥蒂。

做一个幽默的人固然很好，但在使用幽默时，要注意避免进入各种各样的误区。如果滥开玩笑，就会令人觉得轻浮，产生负面效应。如果因为一个不得体的玩笑而破坏了良好的人际关系，也就等于在自己面前筑了一堵墙，断了一条路。

喜欢开玩笑或嘲弄别人的人常不知不觉就过了头，因此要开玩笑之前应先三思，以免出口成刀，伤害他人。总之，涉及人身的、有批评味道的和敏感问题及隐私问题有关的玩笑要少开，宁可不开玩笑，也不要让人不愉快。

开玩笑时，以下几点需要注意：

1. 开玩笑勿以讥刺他人之乐事。苛刻的玩笑很容易陷入残忍，使他人受到伤害，陷于焦虑之中。通常，讥讽、攻击、责怪他人的玩笑，也能引人发笑，但是它却常常造成意想不到的后果，使本应欢乐的场面变得十分难堪。

2. 涉及他人隐私。开玩笑常常会无意中涉及对方生活、工作上的隐私，如此时恰逢对方的恋人、亲人尤其是上级在场，很容易造成言者无心，听者有意，坏了对方的“好事”的后果。

3. 揭他人短处。将对方生理缺陷、生活污点等短处当作笑料一一抖出，会严重伤害对方的自尊心。

技巧 8：找准时机巧妙插话

在社交场合与人谈话，如果能注意观察对方的情绪，在必要的时候找准时机，巧妙地插入对方的谈话，谈话效果才会更佳。

在与别人交谈的时候，往往会出现这样的情形：别人刚说个开头，有人就迫不及待地插嘴。这种急躁的态度，是有失礼貌的。

不要无端地打断别人的谈话，需要插话也要学会适时地插话。别人谈兴正浓的时候插嘴是一种冒犯。若不是鲁莽，便是对别人讲话不耐烦。每个人都喜欢别人从头到尾安静地听自己把话说完，以便借此展示自己的价值。老板、长辈尤其喜欢这样。所以，交谈时要专注于对方所讲的话题，等对方讲完以后，再开始你的话题。

即使你没听懂别人说的话，或是听漏了一两句，也千万别在对方说话途中突然提出问题，必须等到他把话说完，再提出：“很抱歉！刚才中间有一两句你说的是……吗？”如果你是在对方谈话中间打断，问：“等等，你刚才这句话能不能再重复一遍？”这样，会使对方有一种接受到命令或指示的感觉，显然，对你的印象就没那么好了。

现实生活中，好的插话能取到事半功倍的效果，不适当的插话则使事情更糟。例如：两位女孩子正在一个角落里悄悄地说着什么，一位男士不自觉地凑上去闲道：“你们在说什么呢？”结果遭到两个女孩子的一句“讨厌！”男士只好悻悻地走开了。

生活中不乏上面的事例，那位男士之所以把事情弄僵了，是因为他们没有把握好插话的时机，结果遭到别人的抱怨或憎恨。

说话除了要注意场合和对象外，还要把握好时机，什么时候该说，什么时候不该说，什么时候可插话，什么时候不可插话，都不是随随便便的，说话如果不注意审时度势，常常会把快到口的大鱼赶跑。

交际场合常常出现这样的情况：有的人口若悬河，滔滔不绝，十分健谈；而有的人即使坐了半天，也从没插话，找不到话题，这里就存在一个“切入”话题时机的问题。

美国女记者芭芭拉·华特初遇美国航空业界巨头亚里士多德·欧纳西斯时，见他正与同行们热烈讨论着货运价格、航线、新的空运构想等问题，芭芭拉没法插上一句话。在共进午

餐时，芭芭拉灵机一动，趁大家谈论业务中的短暂间隙，赶紧提问：“欧纳西斯先生，你在海运和空运方面都取得了伟大的成就，这是令人震惊的。你是怎样开始的？当初你的职业是什么？”这个话题一下叩动了欧纳西斯的心弦，他立即同芭芭拉侃侃而谈起来，动情地回顾了自己的奋斗史。

聪明人善于接住他人的话茬儿，借题发挥，上承下转，巧妙应对，很好地触动他人的心弦，使一些悬而未决的问题终于得到解决。一个社交老手在交谈过程中应该如何插话，才能有助于达到最佳的交际效果呢？一般有以下几种方法：

1. 安慰式插话

当对方在同你谈某事，有时会因为担心你可能对此不感兴趣，显露出为难、犹豫的神情时，你可以伺机说一两句安慰的话。

“你能谈谈那件事吗？我十分想了解。”

“请你继续说。”

“我对此也是十分感兴趣的。”

此时你说的话是为了表明一个意思：我非常愿意听你的诉说，不管你说得怎样，说的是什么，我都喜欢听。用话语来消除对方的顾虑，坚定他说话的信心。

2. 疏导式插话

当对方由于心烦、愤怒等原因，在叙述中不能控制自己的感情时，你可用一两句话来疏导。

“你一定感到很气愤不平。”

“你心里一定很难受吧？”

当你说完这些话后，对方可能会发泄一番，感情好坏都不足为奇。因为，这些话的目的就是把对方心中郁结的一股异常情感“诱导”出来，对方发泄一番后，会感到轻松、解脱，从而能够从容地完成对问题的叙述。

需要特别注意的是，说这番话时不要陷入盲目安慰的误区。你不应对他人的话作出判断、评价，说一些诸如“你是对的”、“他不应该这样”之类的片面语。你的责任是顺应对方的情绪，为他疏通感情，而不应该“火上浇油”，使他的抑郁情绪进一步加强。

3. 推测式插话

当对方在叙述时迫切地想让你理解他的谈话内容时，你可以用一两句话来推测对方话中的含义。

“你的想法是……”

“你想说的是这个意思吧……”

这样的综述，既能及时的验证你对对方谈话内容的理解程度，加深对其的印象，又能让对方感受到你的诚意，并能帮助你随时纠正理解中的偏差。

以上三种交谈中的插话技巧都有一个“共同点”，那就是不对对方的谈话内容发表客观判断、评论，不对对方的情感做出是与否的表示，始终处于一种中性的态度。这是一条重要界限，如果你试图超越这个界限，就有陷入沟通误区的危险，从而使一场谈话失去了方向和意义。

第2章 说话贵在“灵活”——不同的场景用不同的话语来应对

人生不如意事，十之八九，与人沟通就更是如此了，如果我们一味按照套路出牌，只会