

好口才

巧言
攻心



巧言攻心

太金 树影 编

四川人民出版社

(川)新登字 第 001 号

责任编辑:欧仁

封面设计:金海

技术设计:邵影

巧言攻心

太金 树影 编

四川人民出版社出版发行(成都盐道街 3 号)

广东科普印刷厂印刷

开本 787×1092mm1/32 印张 5 字数 100 千字

1992 年 9 月第 1 版 1994 年 10 月第 2 次印刷

ISBN7-220-01790-1/G·292 印数:10,000

ISBN 7-220-01790-1/G·292 定价:6.30 元

前 言

一个婴儿“呱呱”坠地，几个月后，他或她就能用小嘴呼唤“妈妈”。对此，父母总会笑逐颜开：“宝宝会说话了！”

在大自然的怀抱里，人类则经历了长期的孕育过程。劳动产生了语言，劳动创造了人类。有了语言，人类的祖先才根本区别于动物而成为人。凭借语言这一重要的思维工具和交际工具，人才能认识并改造世界。可见，语言对人类是多么重要。

我们通常所说的“说话”，就是用语言表达思想。按理，从呀呀学语的幼儿，到步履蹒跚的老者，除了哑子，每一个人都会说话。可是，我们又时常听到这样的评论：“他会说话”，“他不会说话”。这里所说的“说话”，特指一个人通过说出声的言语进行交际的能力。“会”与“不会”是从说话技巧的角度评判的。

说话技巧对人的生活、学习、业务太重要了，有时候，它能影响一个人的前途。倘若一个人负有领导责任，他的说话技巧甚至牵涉到一个国家、一个团体的兴衰。中国历史上有许多辩士、说客，都是会说话的人。我们知道的“毛遂自荐”的故事，就是毛遂通过言语打动楚王，促使楚王派兵救赵，得以保存赵国的成功的例子。其时，楚王曾嘉许毛遂：先生到了楚国，使赵国显得比九鼎（古代象征国家政权的传国之宝）大吕（指大钟）还重。后世就用“一言九鼎”表示说话有斤两。

人有千面，说有多种。就说话的口吻而论，有的粗野，有的文雅；有的发自肺腑，是那样真诚，有的却显得虚假；有的带着能溶化冰雪的热情，有的却夹着冷森森的寒气。诚然，会说客气话，是有礼貌、有教养的表现。不过，对朋友，对同事，对善良的人们，会说话并不专指会讲客气话，尤其不是专指会讲恭维话，而是与人为善，掏心里话，用爱心去待人处世。一个英国人说过：“一句真心话，比一千句恭维都有用。”俏皮与幽默也是必要的，能够缓解紧张与郁闷，活跃生活气氛。最要不得的是虚伪与刻薄。宋朝朱熹老夫子指出：“人之作孽，莫甚于口，言语尖刻，必为人忌。”虚伪，可能失去别人的友谊；刻薄，可能伤害别人，也伤害自己。

本书编者站在朋友的立场，从海外社会生活中摘取大量实例，向你——芸芸众生中的一员提供生动的借鉴，期望你能通过对海外社会心理的透视与人情世故的比照，反思自身，把日常该说的话、要说的话说得更好，说得更礼貌一些，说得更艺术一些，使自己与别人都愉快。

话又说回来，言为心声，会说话的关键，在于心。心灵美，才能有真正的语言美。唯有不断地陶冶性情，充实才学，才能掌握高雅的有说服力的说话技巧。这虽然不是本书中心话题，仍然要请读者朋友们留意。

编者

1992年2月

目 录

- △ 与生活密切相关的言谈
- △ 一个人的才智高低决定于他对言辞的领悟力
- △ 因少说一句话而丢了工作的职员
- △ 以“午安”代替“对不起”，顺利通过口试的应试者
- △ 伤害上级的自尊心而被贬职的股长
- △ 初参加工作者的说话术
- △ 吸引人的说话术
 - 抓住上级的盲点
- △ 吸引人的说话术
 - “靠左一步”的秘诀
- △ 如何活用替代性的语言
- △ 一句问候话便能冰释对方的冷漠
- △ 人生的“假若学”
- △ 上级的一句话是以使新进职员恢复自信
- △ 如何赞美对方
- △ 抱怨的说法和注意事项
- △ 坦诚表达自我的语言能让对方安心
- △ 经验证实语言具有动人的力量
- △ 心情浮躁会语无伦次
- △ 不含糊的中肯话易得人心
- △ 历史知识
 - 专业工作人员的条件

- △ 与资深者的说话术
- △ 清楚地表达人称
- △ 显示自我，面对世间
- △ 放逐“差不多”，抛弃“模棱两可”
- △ “没办法”是一种放弃努力的怠慢
- △ 给人好印象的语句“早”
- △ 讨人喜欢的语句“我”
- △ 新鲜感的语句“谢谢”
- △ 勿说“不会”，“不可能”，尽量往“可能”方向想
- △ “不知道”、“不懂”时，由自己开始努力吧
- △ 勿说“和我无关”，应如当事者般地参与
- △ 鼓励的语言可导向成功
- △ 如何表现“能”、“有趣”、“好的”一面
- △ 宣布“可能”，必能“实行”
- △ “谢谢”可以镇静慌乱的心绪
- △ 给人好印象的应对法
- △ 获致信赖并影响人心的第一要件
- △ 女性所讨厌的说话语气
- △ 赞美女性的方法
- △ 消除郁闷的说话法
 - 小道新闻的效用
- △ 积极的说话态度
 - 想抱怨时如何是好
- △ “谢谢”这句话的力量
- △ 吸引人的初见面话术
- △ 主动待人，则人际关系更为圆满

- △ 让人乐于为你做事的说话术
- △ 夸大语的使用要适可而止
- △ 取得对方好感的秘诀
- △ 标语——无声的鼓动
- △ 努力了解对方才是聪明的做法
- △ 打动上级的说话术
- △ 用鼓励的话来催促对方
- △ 使用关键语战胜对方
- △ 简单的一句话能使人忧愁也能使人欣慰
- △ 尽量不说这些话
- △ 丰富的语言有助于你与别人沟通
- △ 正确地掌握对方
- △ 核心语言，应该这么用
- △ 不要忘记宣传你的公司
- △ 说服的技巧
 - 解说商品时
- △ 说话的规范
- △ 与恋人谈话时的光线、距离、声量
- △ 优雅语句的魅力
- △ 选择异性的方法
- △ 如何说“再见”
- △ 话题中断时的对策
- △ 记住女性说话的特点
- △ 说话的速度
- △ 上级·部属·同事的说话技巧
- △ 让谈话气氛更好的方法

- △ 自己有意见怎么办 该怎么说
- △ 如何处理谎言
- △ 具决断力的说话法
- △ 褒奖时的说话术
- △ 责备时的说话术
- △ 与家人的谈话

△ 与生活密切相关的言谈

在每天的生活中，我们一定讲过一些话，也听过一些话，但说过、听过的话，大都不会记得很清楚，一星期前和谁讲过什么话，很可能都忘记了。

虽然日常生活中与人的交谈，经常没几天就忘得一干二净，不过也有某些话却会深印在心里，甚而影响我们的一生，还有一种情形是听到某句话的当时，印象很深，过后却不再想起，但经一段时间，在偶然的场合里会突然想起。

日本评论家小林秀雄在高一时，认识文学家志贺直哉，到现在小林先生还记得当时志贺说的一句话：“像你们这样的所纪，再怎么自负自满也不会过份，因为你们有资格自负。现在不自负自满，再过不久就没有你们可骄傲的地方。”

他觉得这话很有道理，并身体力行，深记在心。这可从他所写的如下一段文章中看出。

“人无法样样事情都掌握得到，对一些不了解的事不必觉得灰心气馁。我第一次投稿《改造》杂志时，认为自己一定会得首奖，在成绩没发表前，就先借来一笔大约头奖奖金的金额，吃喝光了，到发表成绩时，我只得第二奖。这使我很失望。

——《给文科的各位同学》

我们仔细想想就晓得世上莫名其妙的事太多了，若对不懂的事马上就气馁而丧失信心，怎能和别人同在社会立足呢？对不懂的事，不要太在意，要有这种自信才好。

前面所提的小林先生的文章，还有如下一段：

“我没有过人的天资，事事都要经过后天的学习，不像一些天才型人物享有那种天生就会的快乐。所以我一贯的作风就是无论任何事都要经过学习，并不是一点都不努力就能够自负自满的。”

我们知道，使小林先生学会自负自满，就是志先生的那几句话。

△ 一个人的才智高低决定于 他对言辞的领悟力

我相信读者们过去听过的一些话中，一定有几句话到现在仍深记在心，这些话可能对你的人生观、生活态度等产生很大的影响。或许还会从他处听到同样的话，或不知觉中对他人发表这样的话。

有一位刚工作的人，还不到半年就已经觉得对工作失去兴趣，并想要辞职，他很想将自己的想法和不满发泄出来，并曾和笔者做如下的谈话：

他说：“我的意见和上级相反，说出来也没有用。”我回答说：“你再努力一段时间看看，陀螺在旋转中是不会倒下来的。”他听了这话，不由得微笑说：

“你说得不错。旋转中的陀螺确实是不会倒的，我懂了！”

他好像从这句话中获得启示。而这句话是二十多年前故乡某前辈勉励我的，我也是很久没想到，这次竟忽然想起且

脱口而出。

二十多年前我也和那人一样，对自己工作感觉厌恶，而和某前辈谈起，当时那位前辈告诉我的就是这句话。我对这句话印象特别深，并从中获得勉励，懂得一个人若不振作奋斗，将一事无成。

我说出这句话对那人有怎样的影响，我无法确知。因为同样一句话，往往依人的感受而异。有时，简短一句话就会改变一个人的人生，而无心的一句话也可能伤害到对方。

一个人是否成功或有大成就，或是赶不上时代潮流，或过着凄惨曲折人生，这众多不同的际遇经常是因短短几句话所导致的结果。

所以一位员工的才智高低，通常决定于他是否了解某句话中所隐含的真义，并予以活用。

△ 因少说一句话而丢了 工作的职员

有一位服务于某大电脑公司，担任系统工程师的职员。他在公司已服务六年，技术优秀并很关照晚辈，上级对他也另眼相待。但他却在一次与客户的交涉中，犯了意想不到的大错误。

某客户买这家公司的电脑，因而召集员工听该电脑公司的人讲解，这位系统工程师极尽认真而详细地解说电脑的操作和内容。在说明会的休息时间里，他前往洗手间，要洗手

时才发现没有洗手用的香皂，他看见隔壁放着一块，但正好有一位老人在用，这位工程师由于赶时间，并未向老人打声招呼就迳自伸手将得皂取过来用，然后在隔壁随便抓把卫生纸擦手，就匆匆走出去。

那位老人对这位工程师所作所为，觉得很生气，认为不招呼一声就随使用别人位子上的东西，是很不礼貌的行为。而这位老人正是这家客户的董事长。

“这么不懂礼貌的人，是哪家公司的人呢？”

这位董事长一询问，知道就是电脑公司派来说明的工程师，结果使得原来要成交的电脑被退了回去。这么一来，电脑公司也开始调查原因。电脑公司总经理且特地到这家公司谢罪，但还是无法挽回工程师所造成的恶果，工程师也因此而引咎辞职。

这位本来很有前途的优秀工程师，若能在洗手时多说一句：“对不起，让我先用一下。”整个情形都将为之改观。由此可见，短短的一句话，也是不容轻忽的。

倘若经常觉得：“这种小事不说也无妨，对方一定会知道的。”或认为“芝麻小事，不说也罢。”这就错了。

自己这样想，对方是不是也这么想呢？所以，虽然是芝麻小事，仍是要经由嘴里讲出对方才能明白，谅解。

虽然电脑公司的人前去对生气的董事长道歉，但并没有缓和彼此间的气氛，反而加深其间的裂痕，这样的例子并不少见。

前去道歉的人，心里总是难过，头也是垂下的。道歉之前，总想先解释事情，结果往往忘了说几句对不起的话，反而更引起对方的不满。

所以去道歉的人，看到对方马上要先说：“真对不起，我错了。”然后再说明事情也不迟。在说明时，也不要忘记强调歉意，并说：“真的很抱歉”，“你所说的很有道理。”或说：“我了解你的意思。”听对方说话时，在必要时候，还要点头附和，这样对方的火气才会降下来，并通过这次会谈使彼此意见更加沟通。在这种与人的交涉方面很能干的人，在公司容易受上级看重，并受客户欢迎。

在适当时候说适当的话，会使不利的状况转为有利。在交涉中若有意见，一定要诚恳说出来，如此一来，相互的信赖感才会加深一层。

△ 以“午安”代替“对不起”， 顺利通过口试的应试者

我们日常所说的言询，常常被大家反复的使用，这本来是无伤大雅的，但缺点是不易留给别人深刻的印象。通常在外面参加各种集会，需要自我介绍时，大多数的人几乎总是使用同一模式的自我介绍词。这个时候，如果稍为动一动脑筋，那么自我介绍词就能与众不同，使得别人对你留下深刻的印象。

在某一个会议上，有位叫前锋的人，他站起来自我介绍时，说：“我叫前锋，就是前面，前进的前，冲锋的锋，我是

很有冲劲，努力向前的人。在此请大家多多指教，在下感激不己。”

由于他这一番与众不同的自我介绍，因而使得大家不由得多看他一眼。

古武宏曾去参加某公司的面试，结果成功的被录取了，当时的面试情形如下。

人事科长看到走进来的古武宏先生就说：“我们公司不大重视学校成绩。”古武宏一听到这句话时，头脑里立刻有了警觉性的反应，直觉的认为他对这句话的应对，很可能是口试通过与否的关键所在。

古武宏过去参加其他公司的应试，成败机率各半，所以对这点已有经验，他知道过去应试时所犯的错误的，这时候绝对不可重蹈覆辙。

当时，面试的会场中，除古武宏以外，已经来了好几位应试者，从大家的脸孔表情来看，都是聪明能干的人才。可是古武宏马上振作起来，因为，若为这种表面工夫而失去自己信心，那就是失败的第一步。

他也了解到，当应试者进入面试房间时，信心不可动摇，如果进去一看到那些考试教师，就客客气气的点点头招呼说：“对不起！”以此引来考试教师投以奇异的眼光，而且这种眼光好像探照灯一般，照射着自己全身，因而浑身上下都不对劲，这就是失败的第二步。

所以，古武宏来到会场之后，不但面露微笑，还和那些等待中的应试者轻松地搭讪着。结果立刻感觉到，这些外表聪明的人，都相当紧张，相比之下自己反而觉得轻松自在。

这一次他进入面试房间后，并不说那句老掉牙的“对不

起！”反而露出微笑，很大胆的说：“大家好！午安！”他在静待面试之时，觉得有趣的是，每一位应试者进来时，总是说：“对不起！”然后点点头。这么一来，古武宏更加认为，还是自己那种打招呼方式，比较引人注意。后来事实证明，他被录取正是因他那与众不同的招呼，引起了那些考试老师的注意。当考试老师和他谈话时，他走到考试老师的面前，轻松的说：“万事拜托，请你们多多指教！”所以，一开始气氛就很好，对于考试老师的问话，也能率直而恳切的回答。不但他自己沉着，连考试老师也好像受到影响似的，亲切地随便问东问西。

由此可见，不说“对不起”，只是稍为改一改口，说了“午安”，结果竟有这样美好的气氛，一切顺利，这是大家料想不到的吧！

这亦显示，大家常使用的同一模式的语句，最好在重要的时候摒弃不用，稍为动脑筋另说一些别出心裁、与众不同的字眼，这才会留给对方新鲜感，进而向成功迈出一大步。

△ 伤害上级的自尊心 而被贬职的股长

言词就好像一把有锐利刀口的剑，活用恰当的话，很容易打动对方的心；可是使用不妥当，也容易伤害别人的心。由于讲了不恰当的话，而伤害他人内心时，虽然看不到流血，可是这种伤害的痕迹，却不容易消失，会一直留在对方的心里。

当我还是单身汉时，认识一位过去曾担任宿舍管理员，颇有社会经验的职员，他现在已经高升为股长，平日谨言慎行，不随便说话。

这位股长在他担任宿舍管理员时期，曾因一句而留下惨痛的教训，所以才改变成现在为人处世的态度。当时的情况如下：

有一天，他办完公事，信步来到餐厅，看到一些住宿的年轻员工们正在进餐，其中一位年轻人似乎对桌上的菜肴很不满意，批评说：“这道菜味道真差，那一道菜又煮得不熟”。总之，不是这盘菜不是，就是那碗汤不对。也许是他恰巧刚办完公事，身心疲惫的关系，情绪显得烦躁不安，所以当他听到这些批评时，不由得勃然大怒，生气的说：“我倒想看一看这种很会批评菜肴好坏的人的双亲嘴脸，到底长得什么样子？”

他还说了一些刻薄的话，使得批评菜肴不好的那位年轻人，立时觉得不好意思，于是不再说话，而且连这一餐也没吃饱，很扫兴的匆匆离座而去。

这位年轻人过了两年之后搬出宿舍，临行前留了一句话给他：“当时你所说的，很想看一看我双亲嘴脸的那一句话，下一辈子也忘不了。”

这位宿舍管理员，对这件事早已忘得一干二净，所以当那位年轻人向他告别时，又得出这一件事，确实使他异常吃惊。自此之后，偶而回想起那位年轻人含恨的眼神和词气时，自己也会觉得不好意思。他当初是在盛怒之下，脱口说出这句伤害人家自尊心的话的。

后来他从旁人那儿打听，才知道那位年轻人是独生子，早