

余长保 · 编著

这样说话最讨人喜欢

一句赞美的话鼓舞人心

一句关爱的话温暖人心

一句幽默的话感染人心



三句话

打动他人心

Three sentences



touched people's hearts

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

◎◎◎◎ · 语录

以和善的言词待人尚且

——能够博得恶人的心

——何况是温和的言词待人呢

——何况是真诚的言词待人呢



五句话打动他人心

余长保 · 编著



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

三句话打动他人 / 余长保编著. —北京: 北京理工大学出版社, 2010. 2
ISBN 978 - 7 - 5640 - 1818 - 4

I. ①三… II. ①余… III. ①语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 009428 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市航远印刷有限公司

开 本 / 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 180 千字

版 次 / 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

责任校对/张沁萍

定 价 / 27.80 元

责任印制/母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前 言

一个人的语言能力对于人类社会的发展和进步有举足轻重的作用。早在春秋战国时期，中国古代的思想家、教育家孔子已将语言表达提高到一个十分重要的地位：“一言可以兴邦，一言可以误国。”德国诗人海涅也曾经说过：“言语之力，大到可以从坟墓中唤醒死人，可以把生者活埋，把侏儒变成巨人，把巨人彻底打垮。”美国成功大师卡耐基更是明确提出：一个人的成功与否，在很大程度上取决于优秀的口语表达能力。可见，口才不仅是社交的必需，也是个人生活，乃至社会生活不可缺少的工具。

“一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳。”我们事业的成败，人际关系的亲疏，都与口才有很大的关系。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

现在的社会，是一个人际关系繁杂、社交活动频繁的社会，无论你想做什么，都需要先用语言去沟通、交流。而会说话的人，每说一句话则能使人如沐春风一样，温暖无比；不会说话的人，一句话出口，能使人如坠冰窟、寒彻透骨。同样是说话，为什么会有如此大的区别呢？这其中的关键原因就是看是否能打动交谈对象的心灵。

“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”，具有好口才的人肯定是精通心理的聪明人，他知道有话好好说，没话别乱说，直



话要巧说，该说的别不说，见什么人说什么话，到什么时候说什么话，在什么位置上说什么话，遇什么场合说什么话！

要想拥有好口才，拥有好人缘，拥有好前途，只需要掌握好三句话：赞美的话、关爱的话和幽默的话。

赞美的话，有助于发现被赞美者的美德，推动彼此之间的友谊健康地发展，还可以消除人与人之间的龃龉和怨恨。赞美是一件好事，但并非易事。拙劣的赞美只能算是拍马屁，即使你是真诚的，也会引起对方的反感。因此，怎样对别人进行恰到好处的赞美，是每一个人必须掌握的口才技巧。

关爱的话，是你播下的友爱、温情的种子，会发芽、成长。那些你帮助过的人、温暖过的人，最终也会令你受益无穷。被人关爱是一种美好的享受，关爱他人是一种高尚的品德。我们需要别人的关爱，别人同样需要我们的关爱。只要你细心观察，你就会发现你的身边有许许多多的人都需要你去关爱。

幽默的话，是沟通人与人心灵的桥梁。幽默的人最有人情味，与幽默的人相处，每个人都会感到快乐，谁都希望同幽默的人打交道。幽默能够消除内心的紧张，树立健康乐观的个人形象，润滑人际关系。幽默能够化解尴尬，影响别人的思想和态度，从而掌控局面。更重要的是，幽默不仅可以给自己带来好人缘，还可以给自己带来好心情、好运气。

掌握好说赞美的话、关爱的话和幽默的话的技巧，就能够成功拥有好口才，会带给你更多财气与运气。拥有一张会说话的嘴，就等于为自己赢得了一次成功的机会，就等于使自己拥有了一个美好非凡的前程。

目 录

上篇 说赞美的话鼓舞人心

第一章 说动听的话 赞美是建立人脉的敲门砖 / 2

赞美能最快地改变你与他人的关系 / 2

赞美是最好的交际方法 / 3

用赞美解开固执的死结 / 6

称赞要恰如其分 / 9

赞美对方鲜为人知的得意之处 / 11

不妨试着在背后赞美别人 / 13

赞美必须适度 / 14

赞美要区别不同的对象 / 17

批评之前先称赞能让人更容易接受 / 19

赞美是一种关怀 / 22

一句赞美的话，鼓舞人心，加深友谊，拥有和谐的人际关系



第二章 说恭维的话 三言两语打动人心 / 25

- 恭维的话要发自内心 / 25
- 有创意的恭维更让人受用 / 28
- 避免你的恭维引起误解 / 30
- 恭维话要说到心坎里 / 32
- 恭维的话也要“巧”说 / 33
- 用恭维办成难办的事 / 35

第三章 说赏识的话 士为知己者死 女为悦己者荣 / 38

- 赞美敌人 敌人于是成为朋友 鼓励朋友 朋友于是成为手足 / 38
- 一句赏识的话能够改变一个人 / 40
- 渴望被人赏识是人类最基本的天性 / 42
- 把别人说成多好他就有多好 / 45
- 多给他人面子“贴金” / 46
- 不要吝惜你的称赞与赏识 / 48
- 记住对方的名字 并把它叫出来 / 50
- 诚心地赞美朋友 / 54

第四章 说激励的话 下属员工越夸越好 / 57

- 赞扬是领导激励下属的最好手段 / 57
- 赞美与鼓励的话要随时随地说出来 / 59
- 赞美能够激发责任心和使命感 / 61
- 借助赞扬来促进沟通 / 62
- “背后鞠躬”更有效 / 65

学会用称赞的魔棒指挥员工 / 67

适时给员工一份意外荣耀 / 70

中篇 说关爱的话温暖人心

第一章 关爱的话尊重地说 / 74

你希望别人怎样对待你 你就应该怎样对待别人 / 74

有意识地在工作中关心他人 / 77

倾听与提问是了解别人的最佳方式 / 80

推功揽过的话最暖人心 / 83

让他人觉得这个想法是他自己的 / 85

给别人留面子 就是给自己挣面子 / 88

第二章 问候的话主动地说 / 90

问候的话要真诚地表达 / 90

保持同学之间感情联络 / 92

保持联系是强化感情的“催化剂” / 94

乡音乡产套乡情 / 96

找到对方感情软肋 快速拉近双方距离 / 99

处理好婆媳关系的语言艺术 / 101

第三章 体谅的话动情地说 / 105

体谅下属 收获忠诚 / 105

体谅的话十句不嫌多 / 107

将心比心 从他人的角度去着想 / 109

一句关爱的话，温暖人心，拉近距离，最终也会令你受益无穷

- 以真情打动人心 / 112
- 尽量体谅他人 顾及别人的面子 / 114
- 同情和理解可以获得好感和接近 / 116
- 关爱孩子 体谅孩子 / 119

第四章 批评的话委婉地说 / 124

- 善于运用让人容易接受的批评方式 / 124
- 批评有道方法是关键 / 126
- 把恭维掺杂在批评中 / 127
- 讲究适度 不可滔滔不绝 / 129
- 讲究方式地提醒对方的错误 / 131
- 表达不当 忠告也会逆耳 / 132

第五章 客套的话恰当地说 / 135

- 与人打交道 称呼要得体 / 135
- 学会用“心”去说话 / 138
- 朋友间要避免讲无聊的客套话 / 141
- 说话前先要察言观色 / 143
- 场面话是一种应酬的技巧和生存的智慧 / 145
- 始终明白自己要表达什么 / 148
- 说好你的结束语 / 149

下篇 说幽默的话感染人心

第一章 幽默让口才更有魅力 / 154

- 幽默语言胜过伶牙俐齿 / 154
- 幽默是调节气氛的“空气清新剂” / 156
- 幽默是健康的心态 / 159
- 使用幽默学会苦中作乐 / 161
- 幽默能控制你的情绪 / 163
- 幽默能减轻你的痛苦 / 165
- 幽默可以摆脱烦恼 / 168

第二章 有幽默感的人倍受欢迎 / 171

- 幽默可以提升个人的魅力 / 171
- 幽默的人更有风度 / 173
- 幽默展示你的知识和品位 / 175
- 幽默要情调高雅 / 177
- 有内涵的幽默能展示你的影响力 / 179
- 幽默是构成个人活力的重要因素 / 181
- 培养幽默感增强你的魅力 / 183
- 幽默的人容易接近 / 185
- 幽默在闲暇交谈中尽显个人风采 / 187

第三章 幽默更能说服人 / 190

- 用幽默促人自悟 / 190
- 运用幽默对他人进行劝导 / 192
- 用幽默化解冲突 / 193

一句幽默的话，感染人心，沟通心灵，带来好心情、带来好运气



打动他人

一人之辩重于九鼎之宝，
三寸之舌强于百万之师

谈判中幽默地说服对手 / 194

含而不露 掩藏锋芒 / 197

大事化小 小事化了 / 198

用反问式幽默折服对方 / 199

用幽默安慰他人 / 202

第四章 幽默是有效反击的工具 / 205

幽默是化解攻击的“乾坤大挪移” / 205

幽默是反击的利器 / 209

用幽默之矛反戈一击 / 211

“敌意”幽默的使用 / 213

巧妙应对 隐蔽反击 / 214

幽默地进行反驳 / 216

沉稳应对别人的故意刁难 / 221

幽默地拒绝他人 / 223

第五章 用幽默助你摆脱尴尬 / 226

让尴尬在幽默中消失 / 226

用幽默摆脱沉闷的气氛 / 228

假装糊涂 幽默应对 / 229

以平常心化解尴尬 / 231

用幽默化解难堪 / 233

别人指责你时要冷静 / 235

用幽默辩解自己的失败 / 239

风趣地对待他人的过失 / 242

巧妙地为自己解脱 / 243

上篇

说赞美的话鼓舞人心

大多数人天生就渴望赞美，一句赞扬的话，就像魔棒在他心灵上点击而闪出的耀眼火花。一句真心的赞扬，多过任何以金钱和虚荣为形式的伪装。适当的赞扬，会令人欢心的感受到你的友善。如同艺术家在把赞美带给别人时感到愉快一样，赞扬不仅给听者，也给自己带来极大的愉快。它给平凡的生活带来了温暖和快乐，把世界的喧闹变成了音乐。

有人说，赞美是一把火炬，在照亮他人生活的同时，也照亮了自己的心田。赞美，有助于发现被赞美者的美德，推动彼此之间的友谊健康地发展，还可以消除人与人之间的龃龉和怨恨。

可以说赞美他人是博得他人好感、获得他人赞同的一把金钥匙。把赞扬送给别人，就像把食物施给饥饿的乞丐。在很多时候，它就像维生素，是一种最有效果的食物。

赞美是一件好事，但并非易事。拙劣的赞美只能算是拍马屁，即使你是真诚的，也会引起对方的反感。因此，怎样对别人进行恰到好处的赞美，是每一个人必须掌握的口才技巧。

世间的道德秩序早已确立。人们为追求和谐融洽的人际关系，早已经把赞美对方作为一种常用的、合适的交往方式使用在日常生活中。即便你不爱去赞美别人，别人也还是要赞美你。从这个角度说，你也该赞美别人才对。既然你应该赞美别人，那就该把赞美别人这门学问做好！



第一章 说动听的话

赞美是建立人脉的敲门砖

有的人总是分辩说：“没有那么多值得我去赞美的事情，我哪有心情天天唱赞歌。”实际上，值得我们赞美的事情随处可见。从另一个角度看，赞美不单是对一件事情结果的肯定，更可以作为改变一件事情结果的手段。从现在开始，把赞美之词挂在嘴巴上，你会发现自己可以拥有一个如此和谐的人际关系。



赞美能最快地改变你与他人的关系



在现实生活中，赞美不仅仅是一种现象，还是一门学问，更是一种艺术。

马克·吐温曾经说过：“一句精彩的赞辞可以代替我十天的口粮。”

赞美别人，其实是一种智慧、一种策略，是人际关系至高无上的“润滑剂”。而且这种美丽的言词又是免费供应，如此“于人有利、于己无损而有利”的事，又何乐而不为呢？

赞美他人是一种博取好感和维系好感最有效的方法。

美国前总统威尔逊在竞选民主党总统候选人的时候，就采用过赞美的方法：有人发布威尔逊多年以前所写的一封信，在那封信里，他表示要将某议员打得一塌糊涂。那位议员对他的态度自然是冷若冰霜，并且发狠要采取敌对的攻击性行动。在信件发布以后不久，在华盛顿的某一场宴会中，那位议员也在座，威尔逊在他的演说辞里，对那位议员的品格和他所有博得名誉的缘由赞誉备至。过了不久，威尔逊又和该议员碰面了，那位议员与原来判若两人，对威尔逊十分热情、客气并在竞选中支持了威尔逊。让这位议员改变立场或敌对情绪的正是威尔逊的赞美，因为赞美而融化冰霜并让他们彼此产生英雄相惜的感情。

可以说赞美他人是博得他人好感、获得他人赞同的一把金钥匙。把赞扬送给别人，就像把食物施给饥饿的乞丐。在许多时候，它就像维生素，是一种最有效果的食物。

无论如何，人总是喜欢别人奉承的。有时，即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。换句话说，一个人受到别人的夸赞，绝不会觉得厌恶，除非对方说得太离谱了。

赞美，这既是一种至高的说话技巧，也是增进人们之间情感的重要桥梁，把赞语挂在嘴边，你会发现，你的身边不再有敌人。



赞美是最好的交际方法



赞美别人是交际高手的杀手锏，它们会在无形之中给人一种飘飘然的感觉，而这种感觉会让人们在无形认为对方是一个值得自己信任的人，并且乐意与对方交往，乐意和对方说心里话，这就是赞美的



力量。其实“赞美”并不是交际高手的独门绝技，而是一门处世艺术，谁都可以学，并且只要用心，谁都可以学得很快、做得很好的。

在人际交往中，赞美不仅仅表示对对方的认同和好感，更是一种积极的生活态度和行为的体现。其方式可以通过语言表现，也可以通过一系列的行为来表现。目的只有一个——表达出对别人的优点和长处的肯定和喜爱。虽然人们对这种处世艺术并不陌生，可是真正善于赞美别人的行家毕竟是少数，因此还是需要通过进一步的学习来完成。

有这样一个故事：报纸上刊登了一家公司招聘员工的信息，有一个人前去应聘。他事先打听到这家公司的总经理一些过去的情况，一见面就对那位总经理说：“我十分荣幸能在这里工作，我更愿意追随您左右！因为我知道在十几年前，这个办公室里只有一台打字机和一个职员，经过您的艰苦奋斗和努力经营，才能成就今天这样伟大的事业，这多么令人敬佩啊！”

那位经理本来对应聘的人大都瞧不上眼，所以应聘的人虽然络绎不绝，结果都扫兴而归。可是他这么一说，正中那位经理的下怀，引起了他的很大兴趣，于是就向他大讲自己的奋斗历史。那经理一谈起自己的成功史，就兴高采烈、眉飞色舞，那个人只是在旁边侧耳恭听，满是敬佩。谈了半晌，那经理也没有问他的学历、技能，就对坐在旁边的副经理说：“我看这位小伙子很不错，我们就定下要他吧。”这个应聘岗位，就在他赞美和倾听的过程中，稳稳地拿到了手！

兵家有一句话说得好，“兵在精而不在多！”其实人际交往中说话也是如此，不在于你说多少，而在于你能说得恰如其分。能做到这样，就说明你掌握了人的一个心理：人们都喜欢说自己的长处和优点，所以也就喜欢说自己好话的那个人。不喜欢那些夸夸其谈，甚至是“老王卖瓜”式自卖自夸的人。

法国大哲学家洛士佛科说：“与人谈话，如果自己说得比对方好，便会化友为敌；反之，如果让对方说得比自己好，那就可以化敌为友

了!”这句话真是说得一针见血,实际情况也正是如此:如果我们总是夸自己的长处,并陶醉其中,让别人觉得你像个伟人,那么别人就会对你产生一种反感,也会相继失去继续交往的先机。这个时候,你不妨多谦逊一下,并且不忘赞美对方一番。这样一来,自然很容易获得对方的同情与好感。因为对一般人来说,大都有一种“嫉强怜弱”的心理。

《红楼梦》中讲到香菱(薛蟠之妾)随薛姨妈进入大观园后,很是羡慕宝钗、黛玉、探春等姊妹的吟诗才能,于是找了一个机会拜黛玉为师,开始跟着她们学诗作画。刚开始香菱有些胆怯,很需要别人给她一点勇气,黛玉便开导香菱说:“什么难事,也值得去学?你又是这样一个极聪明伶俐的人,不用一年工夫,不愁不是诗翁了。”香菱听后,果然大受鼓舞,回去后便开始废寝忘食地学诗。不久便做了一首诗拿给黛玉看。这诗其实写的不怎么好,可是对于一个初学者来说已经很不容易了,因此黛玉还是给了她不少的肯定:“意思却有,只是措辞不雅;皆因你看的诗少,被它缚住了,把这首诗丢开,再做一首。只管放开胆子去做。”说实话,香菱能遇到黛玉这样的老师很幸运,不仅能给她指导诗文,更能给她自信心,让她越来越喜欢诗文的创作,即便是面对宝钗的嘲讽“何苦自寻烦恼?都是颦儿引的你,我和她算账去。你本来呆头呆脑的,再添上这个,越发弄成个呆子了”,她也没有退缩,只是苦笑着说:“好姑娘,别混我。”她并没有往心里去,反而越发用功,后来终于做了首好诗给黛玉看,黛玉称赞道:“这首诗不但好,而且新巧有趣。可知俗语说:‘天下无难事,只怕有心人。’社里一定请你了。”

赞美犹如鲜花,但一个人的赞美仅仅是一朵鲜花,点缀不了太多的地方,因此这个社会需要更多的赞美。有了更多的赞美,这个世界也就变得更加美丽了,因为赞美是最好的认同,是最好的和谐的象征,更是最好的交际法!