

成大事者

这样

说话

汪慧慧◎编著

揭示成大事的法则，提升说话的能力

成大事者这样说话：充满热情、有同情心、有幽默感、有广阔的视野，能从新的角度看事物，让人感觉到，他们对于生活中所从事的种种活动怀有强烈的情感，而且使人对他的话题兴趣盎然。



儒出版社

CHENG DASHI ZHE ZHEYANG SHUOHUA

成大事者

这样

说话

汪慧慧◎编著

揭示成大事的法则，提升说话的能力

成大事者这样说话：充满热情、有同情心、有幽默感、有广阔的视野，能从新的角度看事物，让人感觉到，他们对于生活中所从事的种种活动怀有强烈的情感，而且使人对他的话题兴趣盎然。



儒出版社

CHENG DASHI ZHE ZHEYANG SHUOHUA

图书在版编目(CIP)数据

成大事者这样说话 / 汪慧慧编著.—北京:中国华侨出版社,
2008.11

ISBN 978-7-80222-746-0

I. 成... II. 汪... III. 语言艺术-通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 158646 号

成大事者这样说话

编 著 / 汪慧慧

责任编辑 / 侯 蕾

责任校对 / 吕栋梁

经 销 / 全国新华书店

开 本 / 760×1000 毫米 1/16 开 印张/18.125 字数/290 千字

印 刷 / 北京洛平龙业印刷有限责任公司

版 次 / 2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-80222-746-0

定 价 / 30.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编:100029

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前 言

近代著名散文家朱自清曾说过：“人生不外言动，除了动就只有言。所谓人情世故，一半是在说话里。”自有文字以来，人类就有了语言，说话也就成了人们沟通交流的主要方式。现代社会，人类的生活已经到了不能孤独生存的境地，说话已经成为人们生活中不可或缺的重要组成部分。

只要不是哑巴，谁不会说话？但也就是在这看似简单的说话却大有学问。有时，想说而不能说；有时，想说而不该说；有时，想说而不会说；有时，想说而不敢说……古希腊寓言中讲舌头这东西的确是个怪物，它能用最美好的词语来赞誉你，也可以用最恶毒的语言来诅咒你，它能把蚂蚁说成大象，也能把小丑说成国王。说话对于成大事的人来说不仅仅是一种能力，更是一种智力，一种竞争力，一种魅力，一种魄力。

成大事者可以流利地表达自己的意图，他们口若悬河、出口成章，描绘多少金玉良言，绝词妙句，豪言壮语，警世箴言。春秋时毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；战国时苏秦游说诸侯，身挂六国帅印，促成合纵抗秦联盟；三国时诸葛亮舌战群儒，使孙刘结为战略联盟；新中国周恩来总理妙语连珠在中国历史上留下了不朽的篇章；邓小平同志也以自己巧妙的说话方式名扬世界……

说话是思想的衣裳，在粗俗和优美的措辞中展现不同的品格，在不知不觉、有意无意间为别人描绘自己的轮廓和画像。成大事者说话是一种艺术，说，还是不说？说什么？怎么说？和谁说……

本书就全面地为您讲述成大事者的说话技巧：

如希望被人接纳时，成大事者说“我们”；

如发现别人的优点后，成大事者会真诚地赞美；

如无法满足对方请求时，成大事者会委婉拒绝；

如别人犯错误时，成大事者会中肯批评；

如别人说话时，成大事者会耐心倾听；

如涉及隐秘话题时，成大事者嘴上有一把锁；

如双方意见不一致时，成大事者会避免争论；

如与人相处时，成大事者幽默风趣；

……

总之，成大事者说话明白事理，大方得体；该直言不讳的就直言不讳；该巧妙回答的就巧妙回答；该含糊的就含糊；该超脱的就超脱……在这个凡事都讲求效率的社会，我们必须学会成大事者会的说话方式。

世界上没有任何一个正常人不需要讲话，不需要交流。成大事者会的语言使互相熟识的人情更浓，爱更深；使陌生的人产生好感，结成友谊；是有分歧的人互相理解，化干戈为玉帛；是相互仇恨的人友好相处，冰释前嫌……古往今来，多少人凭借着自己的三寸不烂之舌改变了自己平凡的命运。希望您能喜欢这本书！

目 录

前 言

第一章 美好的语言受人欢迎

第一节 表现人性的亲和力

- 一 平等对话/3
- 二 放低姿态/4
- 三 有商有量/5
- 四 平易近人/6
- 五 虚怀若谷/7
- 六 自然随意/8

第二节 满足人性的渴望

- 一 赞美的前提/9
- 二 赞美的方式/13
- 三 赞美的效果/15

第三节 激起人性的尊严

- 一 运用实例/17
- 二 展示希望/18
- 三 比较心理/19
- 四 借助实物/20
- 五 给以信任/20

第二章 充满感情的话语打动人心

第一节 以真情实感打动人

- 一 坦诚地说/24
- 二 动情地说/29
- 三 温和地说/36

第二节 以轻松氛围感染人

- 一 巧用材料/43
- 二 巧用声调/51
- 三 巧开玩笑/53

第三章 幽默为谈话锦上添花

第一节 幽默的条件

- 一 幽默需要乐观心态/57
- 二 幽默需要平常心态/58
- 三 幽默需要平静心态/60
- 四 幽默需要淡然心态/61

第二节 幽默的力量

- 一 幽默能获得成功/64
- 二 幽默能解决难题/64
- 三 幽默能减轻痛苦/65
- 四 幽默能延年益寿/66
- 五 幽默能大事化小/67
- 六 幽默能调解纠纷/69
- 七 幽默能讽刺丑恶/70
- 八 幽默能寓教于乐/71
- 九 幽默能和谐家庭气氛/72
- 十 幽默能促进人际交往/73

第三节 幽默的方法

- 一 歪打正着法/76
- 二 歪解幽默法/77
- 三 模拟幽默法/78
- 四 反语幽默法/80
- 五 随意成趣法/81

- 六 迂回取道法/82
- 七 望文生义法/83
- 八 随机套用法/85
- 九 远近联想法/86
- 十 歪解包袱法/87

第四章 掌握说话的火候

第一节 看清说话的对象

- 一 注意对方的心理/91
- 二 注意对方的身份/92
- 三 注意对方的地位/92
- 四 注意对方的性格特征/93
- 五 区别对方的知识水平/94
- 六 考虑对方的语言习惯/95
- 七 顾及对方的情绪反应/95
- 八 顾及对方的兴趣爱好/97
- 九 顾及对方的情感需要/97
- 十 观察对方的举止状态/98

第二节 见什么人说什么话

- 一 与朋友说话的技巧/100
- 二 与上司说话的技巧/104
- 三 与下属说话的技巧/109
- 四 与同事说话的技巧/111

第三节 注意说话的场合

- 一 严肃场合/114
- 二 喜庆场合/115
- 三 社交场合/116
- 四 公关场合/118
- 五 面试场合/119

第四节 注重说话的目的

- 一 追求成功的目的/121
- 二 解决问题的目的/122
- 三 保护自己的目的/123

四 推销自己的目的/124

第五节 远离说话的禁忌

- 一 忌骄傲狂妄/126
- 二 忌拖泥带水/127
- 三 忌故弄玄虚/128
- 四 忌厉声质问/129
- 五 忌三心二意/129
- 六 忌过分客套/130
- 七 忌无故争论/131

第五章 灵活变通才能左右逢源

第一节 机智地自我解嘲

- 一 摆脱窘境/134
- 二 解决难题/135
- 三 宽慰自己/135
- 四 融洽气氛/136
- 五 消除尴尬/136
- 六 增添情趣/136
- 七 自我揭短/137
- 八 增加人情味/138

第二节 机智地模糊应对

- 一 严守秘密/140
- 二 化解矛盾/140
- 三 消除猜疑/140
- 四 摆脱困境/141
- 五 挣脱纠缠/141
- 六 留有余地/142
- 七 保护隐私/142
- 八 平息争议/143

第三节 巧妙地转换话题

- 一 冷场时转换话题/144
- 二 危急时转换话题/145
- 三 为达到目的转换话题/146

四 受到嘲讽时转换话题/146

五 为争取权利转换话题/147

第四节 巧妙地随机应变

一 示错法/149

二 谐音法/150

三 点化法/153

四 颠倒法/155

五 牵连法/155

六 诱问法/156

第五节 耐心地与人周旋

一 情绪平和/157

二 反击有力/158

三 含蓄讽刺/159

四 巧妙借用/159

第六章 在社交上妙语如珠

第一节 引起听众共鸣

一 中途停顿/164

二 适当间隔/165

三 保持沉默/166

四 设置悬念/167

第二节 迫使他人信服

一 制造威慑气势/169

二 消除心理障碍/171

三 抓住劝说时机/172

四 事实胜于雄辩/174

五 改变思考方式/175

六 设立竞争对象/177

七 刚柔有机结合/178

八 运用具体数字/180

第七章 一言可以定输赢

第一节 探索心理状态

- 一 心理相容/182
- 二 心理满足/183
- 三 心理定势/184
- 四 心理反定势/185

第二节 摆出是非曲直

- 一 环环相扣:逻辑性标准/187
- 二 层层递进:压服性标准/189
- 三 求同存异:目标性标准/190
- 四 类比反驳:类比性标准/191
- 五 一语惊人:可能性标准/192
- 六 强弱优劣:对比性标准/194
- 七 妙解词汇:多义性标准/194

第三节 寻找反击缺口

- 一 声东击西,顺序逆转/196
- 二 针锋相对,以谬制谬/198
- 三 异中求同,不落俗套/199
- 四 出其不意,攻其一点/200
- 五 引经据典,古为今用/201

第八章 细节为谈吐增添魅力

第一节 发挥表情语言的魅力

- 一 微笑/204
- 二 眼神/208
- 三 眉毛/212
- 四 嘴巴/214
- 五 鼻子/214

第二节 发挥肢体语言的魅力

- 一 肢体语言的类型/217
- 二 肢体语言的特性/219
- 三 肢体语言的功能/219
- 四 站姿/221

五 坐姿/222

六 步态/222

七 手势/223

第三节 发挥万能语言的魅力

一 真诚道歉/227

二 说好“谢谢”/229

三 注意礼貌用语/231

第九章 委婉表达体现语言修养

第一节 委婉拒绝

一 幽默诙谐式/234

二 相互矛盾式/235

三 另找原因式/235

四 岔开话题式/236

五 热情友好式/236

六 寻找出路式/237

七 相反建议式/237

八 反弹式/237

第二节 委婉批评

一 批评的前提/239

二 批评的方式/241

第十章 打造说话高手的绝招

第一节 以开场引人入胜

一 故事开头式/250

二 提问开头式/251

三 名言开头式/251

四 动作吸引式/252

五 物品吸引式/252

六 巧妙赞美式/253

七 情感共鸣式/253

八 焦点关注式/254

九 即兴发挥式/255

- 十 自我贬低式/255
- 十一 环境烘托式/255
- 十二 借花献佛式/256
- 十三 情感沟通式/256
- 十四 开门见山式/257
- 十五 因物生发式/257
- 第二节 以暗示取代直言**
 - 一 故事暗示/258
 - 二 笑话暗示/259
 - 三 诙谐暗示/260
 - 四 岔题暗示/260
 - 五 前提暗示/261
 - 六 侧面暗示/262
 - 七 比喻暗示/263
 - 八 反问暗示/263
 - 九 数字暗示/264
 - 十 借物暗示/264
- 第三节 以倾听获取成功**
 - 一 倾听的规则/266
 - 二 提问的规则/268
 - 三 回答的规则/270
- 第四节 以艺术结束交谈**
 - 一 征询式收尾/274
 - 二 归纳式收尾/275
 - 三 关照式收尾/276
 - 四 道谢式收尾/276
 - 五 邀请式收尾/277
 - 六 祝愿式收尾/277

第一章 美好的语言受人欢迎

语言是人的心灵表现,也有美丑之分。语言的美丑带给人的是两种截然不同的结果:美的语言可加强友谊,增进团结,使人拥有和谐的人际关系和愉悦的心情;丑的语言可成为各种矛盾的导火线。损害团结互助,伤害人的感情,具有破坏性。人总是向往美好,美的语言受人欢迎。从形式上看,美的语言包括语气亲切,语调柔和,说话时有亲和力;从内容上看,美的语言包括肯赞美人,肯鼓励人,以满足人性的渴望,激起人的尊严。



第一节 表现人性的亲和力

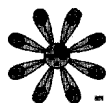
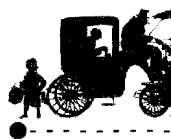
玛丽·凯公司是一家知名的化妆品公司。为了扩大自己公司产品的影响,玛丽·凯女士自己用的化妆品都是公司所生产。她也不建议公司职员使用其他公司的化妆品。因为她不能理解凯迪拉克轿车的推销员开着福特轿车四处游说、人寿保险公司的经理自己不参加保险。那么,她是如何同职员交流这一想法的呢?

有一次,玛丽·凯发现一位经理正在使用另外一家公司生产的粉盒及唇膏。她借机走到那位经理桌旁,微笑地说道:“老天爷,你在干嘛?你不会是在公司里使用别的公司的产品吧?”她的口气十分轻松,脸上洋溢着微笑。那位经理的脸微微地红了。几天后,玛丽·凯送给那位经理一套公司的口红和眼影膏并对她说:“如果在使用过程中觉得有什么不适,欢迎你及时地告诉我。先谢谢你了。”再后来,公司所有的新老员工都有了一整套本公司生产的适合自己的化妆品和护肤品。玛丽·凯女士还亲自做了详细的使用示范。她告诉管理人员,以后员工在购买公司的化妆品时可以打折。

玛丽·凯亲和的态度,友善的口语表达,使她自然地与员工打成一片,成功地灌输了她正确的经营理念。

亲和力就是这样,它是人们说话时一种不错的态度。这种方式的优点是易于消减人与人之间的隔膜,进而使传达者有效地把自己的思想传递给被传达者。

我们可以把亲和力比作盛装佳肴的器具,而把我们所要表达给别人的思想比作佳肴。如果这器具是脏兮兮且令人讨厌的,恐怕也不会有人愿意品尝盛在其中的佳肴。



一 平等对话

平等是一条人格原则,讲话的双方,谁也不宜凌驾于对方之上,如果有谁想凌驾于对方之上,就会自食其果。具有高素养的人,非常明白这个简单的道理。在他们日常的交谈中,从来不以主宰的面目出现,从来不讲究你高我低、你少我多,而是采取平等的原则、谦和的态度、商量的口吻,时时处处,片言只语,总有一种平等的气氛。

某厂面向社会招聘厂长。在招聘会上三位投标人讲述自己的治厂方案,代表们互相提问。投标人当场答辩。其中一个女干部一举中标,荣任厂长。且看她是如何施展亲和力的:

问:“你是个外行,靠什么治厂,怎样调动起大家的积极性?”

答:“论管理企业我并不认为自己是外行,何况我们厂还有那么多懂管理的干部和技术高明的老工人,有许多朝气蓬勃、勇于上进的年轻人。我上任后,把老师傅请回来,把年轻人的工作、学习和生活安排好,让每个人都干得有劲,玩得舒畅,把工厂当成自己的家。”

问:“咱们厂不景气,去年一年没发奖金,我要求调走,你上任后能放我走吗?”

答:“你要求调走,是因为工厂办得不好,如果把工厂办好了,我相信你就不走了。如果你选我当厂长,我先请你留下半年看有无起色再说。”

话音刚落,立即在全场爆发了掌声。

问:“现在正议论机构和人员精简,你来了以后要减多少人?”

答:“调整干部结构是大势所趋,现在科室的干部显得人多,原因是事情少,如果事情多了,人手就不够了。我来以后,第一,目的不是减人,而是扩大业务、发展事业……”

问:“我是一名女工,现在怀孕7个多月了,还让我在车间里站着干活,你说这合理吗?”

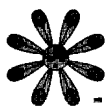
答:“我也是女人,也怀孕生过孩子,知道哪个合理,哪个不合理,



合理的要坚持,不合理的一定改正。”

女工们立即活跃了起来。有的激动地说:“我们大多是女工,真需要一位体贴、关心我们疾苦的厂长啊!”

这个故事进一步向我们展示了亲和力的现实意义,也告诉我们亲和力不是巴结和献媚,它更是一种心与心的平等和互惠。



二 放低姿态

放低姿态是一种思想水平和道德涵养较高的表现。一位实习医生,在一位经验丰富的外科主任医生的指导下第一次给病人动手术,因为紧张,实习医生的手滑了一下,刀下得不好。那位外科主任医生却说:“不要紧张,等你下刀下得不好的次数和我一样多的时候就会好多了!”他这样低姿态的说话方式,使实习医生十分感激,对他产生了终生难忘的印象。

美国有位总统,在庆祝自己连任时开放白宫,与一百多名小朋友亲切“会谈”。十岁的约翰问总统,小时候哪一门功课最糟糕,是不是也挨老师的批评。总统告诉他:“我的品德课不怎么好,因为我特别爱讲话,常常干扰别人学习。老师当然要经常批评的。”他的回答,使现场气氛非常活跃。

后来有一个叫玛丽的女孩,她来自芝加哥的一个贫民区。她对总统说,她每天上学都很害怕,因为她不知道会发生什么事情,害怕路上遇到坏人。此时,总统收起笑容,严肃沉重地说:“我知道现在小朋友过的日子不是特别如意,因为有关毒品、枪支和绑架的问题政府处理得不理想——我希望你好好学习,将来有机会参与到国家的正义事业之中。也只有我们联合起来和坏人做斗争,我们的生活才会更美好。”

这位总统的话紧紧抓住了小朋友的心,使小朋友的心里认为总统和他们是好朋友。场外的大人们看到这样的对话场面,也感到总统是一个亲切的人。从心理学角度分析,这位总统展现的不仅是亲和的说话和动作,更是人际关系中“同理心”的特质。他利用这种特质,透露