

如何说 才会受欢迎 怎么做 更易被肯定

能言善辩，巧嘴得人心，练就恰到好处的说话技巧
左右逢源，诚心得天下，铸就一呼百应的办事风格

在高手眼中，每一个细节都价值百万

郑小兰◎编著

职场圈 生活圈 社交圈 人际圈

SUCCESS



不可不知的
说服之术
不可不学的
为人之道



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

如何说 才会受欢迎 怎么做 更易被肯定

不可不知的
说服之术
不可不学的
为人之道

“在家靠父母，出外靠朋友”，说的就是人际关系的重要性。无论是求职、上下级沟通，还是婚姻家庭，或者商务谈判、演讲、推销，几乎无处不体现一个人为人处世的能力。人际关系是一门学问，是一门人人必学的心理学。这门学问做得好的人，处处受人欢迎，危难时也有人毅然伸出援手；缺乏沟通和说话技巧，不懂为人处世道理的人，很难与周围的人相容，就有可能处处受人排斥，更不用说如鱼得水了。本书将帮助读者更好地把握他人心理，领悟更受人欢迎的说话技巧，掌握更易被人肯定的处世方法。

图书在版编目（CIP）数据

如何说才会受欢迎 怎么做更易被肯定 / 郑小兰编
著. —北京：机械工业出版社，2011.1
（心理学改变生活系列）
ISBN 978-7-111-32842-1

I. ①如… II. ①郑… III. ①口才学—通俗读物②人际交往—通俗读物 IV. ①H019-49②C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 254250 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）
策划编辑：贾秋萍 责任编辑：贾秋萍 李 浩
责任印制：杨 曦 版式设计：张文贵
保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2011 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷
170mm×242mm·12 印张·1 插页·179 千字
标准书号：ISBN 978-7-111-32842-1
定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

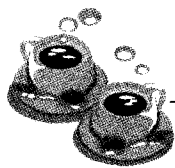
销售一部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：(010) 88379649

读者服务部：(010) 68993821

封面无防伪标均为盗版



前言

Preface

说话有技巧，做事有方法，成功有原因

这是一个人际交往频繁的时代，每个人都不可能独立存在，无论是打工还是做生意，你都必须与各式各样的人打交道。

这同时又是一个人情淡漠的时代，人与人之间越来越难以沟通，人们总是处处防备，用厚厚的铠甲把自己的心灵包裹起来。

于是，人际交往就成了一个充满技术的领域。有的人不懂得其中的窍门，难免处处碰壁，不被人接受；而有的人却可以靠自己掌握的若干独门功夫左右逢源。我们要想拥有好的人际关系，必须学会交流，必须掌握一套说话与做事的方法。

事实上，本书就为广大读者提供了这样一套非常实用和有效的方法。读过这本书你将学会：怎样通过会说话、巧办事来展现自我优点；怎样在第一时间给人一个好印象；怎样通过关卡重重，令人匪夷所思的面试；怎样追逐一见钟情的异性……这其中都有不少绝招。

现今鼓励青年励志的书很多，教人说话办事的书也不少，但很少有真正实用的方法和技巧。而本书则完全抛弃那些华而不实的理论，直接传授实用的技巧。

说话似乎并不难，人人都会说。然而，有些人的口才极其高明，有些人的说话却实在缺乏水平。会说话与不会说话，这之间的区别其实是很大的。



不信，请看下面两个例子：

冬天，房间里的窗户开着，阵阵冷风不停地灌进来。

遇到这种情况，有的丈夫会这样指责妻子：“你怎么搞的？难道你不觉得冷吗？为什么不把窗户关上呢？”

也有的丈夫会这样对妻子说：“老婆，我怕你会冷，我去把窗户关上吧！”

如果你是丈夫，你会选择哪一句话来跟老婆说呢？其结果分别是什么呢？我想你肯定会想象得到。

车上有朋友要抽烟。同车的甲说：“你把烟灭掉好不好？我受不了。”同车的乙则说：“少抽一根吧！尤其在车里抽，对你身体很不好。”你认为抽烟者愿意听谁的？

由此可见，会说话和不会说话是两种完全不同的境界，其得到的结果也迥然不同。当你说话的内容充满了替对方着想的感情时，对方会知道你的心意，而愿意听你的话，从而更加喜欢你。反之，如果你说话不经过大脑、不注意语气，就很容易得罪人。

“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”无论事情的大小，会说话都会助你成功，会说话能加速你成功，在关键时刻甚至会起到决定性的作用。现代社会里，那些表现得羞怯拘谨、老实巴交的人，总会陷入交际困难的尴尬。有些人知识渊博，可就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”，而不受人们的欢迎。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，从而失去了很多晋升的机会。所以说，无论如何你都要学会“说话”。

接下来，我们还要学会做事，因为事情做得漂亮才更能被别人肯定。

首先，我们要有明确的做事目标，有了明确的目标，就有了正确的方向。其次，我们要有清晰的思路，事先统筹一下该怎么办，在做

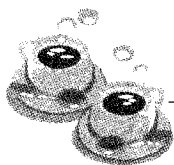
每件事之前，我们要在大脑中形成清晰的脉络。这些东西都明确了，接下来就是信心了，相信自己能办好。在面对不如意的事情的时候，我们不要一直垂头丧气，不能在哪跌倒就在哪趴着，每一次经验犯错都是一次经验积累的过程。我们要懂得调动资源，把不可能的事情变成可能的事情。

我们想要在社会上有一番作为，说话做事绝对是一门必修的课程。然而，不同的人，“学习成绩”却大相径庭。那些善于说话办事的人，必然能够御风而行、如鱼得水、万事顺意；反之，便如船搁浅滩、寸步难行。

社会是纷繁复杂的，一个人想要取得成功，可不像一般人想得那么简单。为什么有的人身负旷世才学，行走世上却步履维艰；为什么有的人资质平庸，却能干出一番惊天动地的事业？其实，这在很大程度上取决于你说话做事的本领有多高。待人处世与说话做事都需要技巧，这也是每个人走向社会、取得成功的必修课。

命运总是垂青精于处世之道和巧于说话做事的人。如果你想在仕途上春风得意，必须学会说话做事的技巧；如果你想在社交场上左右逢源，必须学会说话做事的技巧；如果你想在商场上如鱼得水，也必须学会说话做事的技巧；如果你想在情场上得意，说话与做事的技巧更是不可或缺！

总之一句话，你只有参悟了待人处世的玄机，掌握了说话办事的技巧，才能让朋友喜欢你，让领导赏识你，让下属拥戴你，让客户信赖你，让社会认同你，让成功离你更近一点！我们也相信，所有看完这本书的朋友，说话做事的水平会越来越高，事业也会更上一层楼！



目 录

Contents

前言

上篇 如何说才会受欢迎

说话是获得他人欢迎最直接的方式，说话不仅是指面对面的交流，还是一门沟通的学问，更是一门人人必修的心理学。

第一章 说话要懂心理学 / 3

- 第一节 看对方的身份地位说话 / 3
- 第二节 看对方的面部表情说话 / 5
- 第三节 看对方的脾气性格说话 / 8
- 第四节 看对方的文化层次说话 / 10
- 第五节 看对方的兴趣爱好说话 / 12

第二章 教你练就不得罪人的好口才 / 16

- 第一节 不用争执解决问题 / 16
- 第二节 有理饶人显大气 / 18
- 第三节 提前说出对方潜在反对意见 / 20
- 第四节 站在对方的角度说话 / 23
- 第五节 注意维护对方的面子 / 25

第三章 会说话才能朋友遍天下 / 29

- 第一节 用肢体语言拉近彼此的距离 / 29
- 第二节 说好第一句话 / 31
- 第三节 没话找话者真本事 / 34
- 第四节 激起对方的谈话欲望 / 36
- 第五节 做一个忠实的听众 / 39

第四章 用语言维护尊长的颜面与权威 / 42

- 第一节 在称呼与沟通中维护对方的身份 / 42
- 第二节 保持谦逊，有分寸地开玩笑 / 44

- 第三节 遭遇批评后如何巧妙辩驳 / 46
- 第四节 在尊长面前正式发言要有章法 / 48
- 第五节 提出多项建议,让别人自己作决定 / 50

第五章 赢得家庭和睦的说话策略 / 53

- 第一节 告诉妻子“今天的晚饭味道好极了” / 53
- 第二节 聚会归来告诉丈夫“你今天表现得很有风度” / 55
- 第三节 家人换了新发型和新衣服,第一时间不吝赞美 / 57
- 第四节 和家人分享能说的秘密 / 59
- 第五节 遇到敏感话题时不妨“迟钝”一点 / 61

第六章 平时会说话,用人不再难 / 64

- 第一节 关系再熟,礼貌用语也要常挂嘴边 / 64
- 第二节 恭维不能太随便,要提前做好准备工作 / 66
- 第三节 提出使别人作肯定答复的问题 / 68
- 第四节 表达想法或建议要确保清晰准确 / 70
- 第五节 主动要求他人“再讲讲”,说出令他兴奋的话题 / 72

第七章 这些话,千万不能说 / 75

- 第一节 伤人自尊、贬低人格的话慎出口 / 75
- 第二节 改掉不良的口头禅 / 77
- 第三节 任何人的闲话都少说为妙 / 79
- 第四节 话不要说得太满 / 82
- 第五节 力戒浮夸言词 / 85

下篇 怎么做更易被肯定

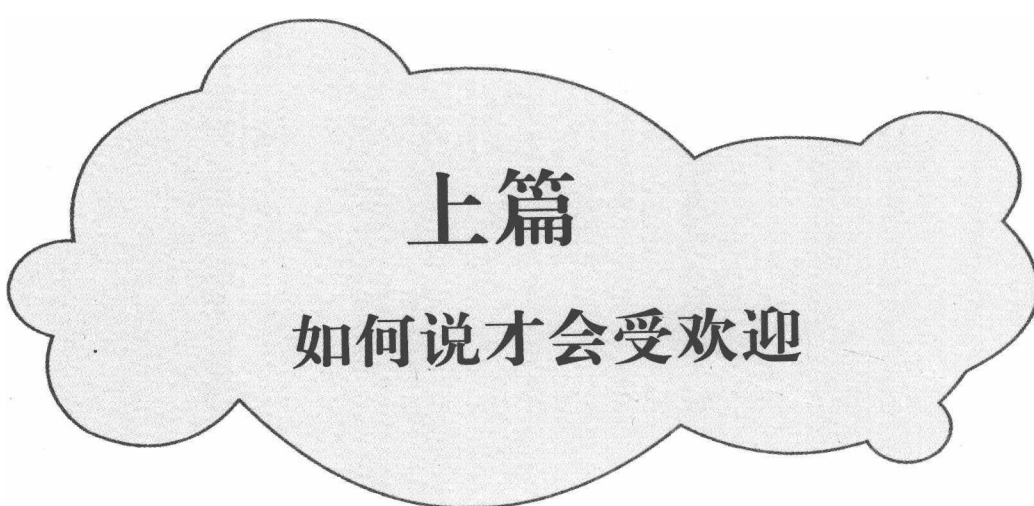
第八章 一分钟摸透他人底细 / 91

- 第一节 做个有心人,学会察言观色 / 91
- 第二节 通过简单交流看穿对方心理 / 93
- 第三节 须防笑脸背后的冷箭 / 95
- 第四节 如何听其言知其意 / 98
- 第五节 不要让对方发觉你已读懂他的心 / 101

第九章 打造和经营更具魅力的社交形象 / 104

- 第一节 注重仪态仪表,必要时借助专业设计 / 104
- 第二节 遭遇尴尬时,不妨自嘲解围 / 107
- 第三节 境遇再难也不抱怨 / 110

- 第四节 多主动问候别人，别等需要时才想起 / 112
- 第五节 和圈子里有影响力的人物结交 / 115
- 第十章 职场做人需步步小心 / 117**
 - 第一节 千万别表现得比领导高明 / 117
 - 第二节 领导发脾气时少停留 / 119
 - 第三节 汇报工作时要注意技巧 / 121
 - 第四节 掌握帮助同事的尺度 / 123
 - 第五节 即使有不同观点，也别在公开场合激烈争论 / 125
- 第十一章 生活中让人不知不觉亲近你 / 128**
 - 第一节 常送小礼物，无事也热络 / 128
 - 第二节 态度亲和，不给别人压迫感 / 130
 - 第三节 适当展露小缺点，以免曲高和寡 / 133
 - 第四节 对别人的要求越简单越好 / 135
 - 第五节 在必要的时候装装糊涂 / 138
- 第十二章 获得他人认可有妙招 / 142**
 - 第一节 礼多人不怪，礼貌尤其重要 / 142
 - 第二节 做你擅长的事，并尽可能做得比周围人好 / 144
 - 第三节 学会宽容，即使从假装开始 / 147
 - 第四节 善于控制和隐藏消极情绪 / 149
 - 第五节 主动告诉别人：我需要你的帮助 / 152
- 第十三章 让别人觉得你值得信赖 / 155**
 - 第一节 少承诺，一旦承诺就要尽全力去做 / 155
 - 第二节 态度坦诚不做作 / 157
 - 第三节 错了就勇敢承认 / 160
 - 第四节 控制自己的虚荣心，不要让它太膨胀 / 162
 - 第五节 关心别人，但别触及隐私 / 165
- 第十四章 这些事，千万不能做 / 168**
 - 第一节 功劳簿上自己独占一页 / 168
 - 第二节 只占便宜不吃亏 / 170
 - 第三节 动机表露得太过明显 / 172
 - 第四节 毫不留情地指出别人的问题 / 175
 - 第五节 面对批评或反对表现冲动 / 177

A large, light gray, cloud-like shape with a black outline, containing the title text.

上篇

如何说才会受欢迎

说话是获得他人欢迎最直接的方式，说话不仅是指面对面的交流，还是一门沟通的学问，更是一门人人必修的心理学。

第一章 说话要懂心理学

第一节 看对方的身份地位说话

现在的年轻人讲求个性解放，推崇人人平等，对老祖宗传下来的那套“三六九等”的理论大抵是瞧不上的。中国人向来讲求本分，遵从规矩，只要在社会上找到了自己的位置，就老老实实在坐上去，生怕捅了娄子。这看似胆小木讷，实则再聪明稳妥不过。古装剧里常有这样的场景：一个平民百姓冲到官府里头，指着官员大骂其昏庸，虽然看着是够勇敢够解气的，但哪一个不是被乱棍打成重伤拖出去的？古代那叫“大胆刁民”，现代那叫“没事找抽”。又比如，客栈里来了客人，如果是朴素的书生，小二会这么说：“客官赶路辛苦了，来俩小菜、一壶小酒，暖暖身子！”如果一看就是个财大气粗的主，小二则会这么说：“老爷，店里新来的海鲜，上好的泸州老窖，给您留着呢！”店里有这么一个贴心玲珑的小二，生意不好才怪。如果把这两句话换了对象反过来说，书生会觉得受到挖苦，老爷会觉得客栈寒酸，问题出在哪里呢？在于说话之前没搞清对方的身份地位。

有些未经世事的年轻人可能觉得这一点无关紧要。事实是，我们根据对方身份地位说话，不仅符合基本的社交礼仪，也符合人们的心理需求，而一旦你说的话满足了别人的心理需求，自然有助于改善和加深我们与周围人的关系，具体地说，看对方的身份地位说话在人际交往的过程中主要有如下作用：

1. 有助增强对方对自我身份地位的认同感

美国人马斯洛的需求层次理论认为：自我实现是一个人较高层次的需求，一般表现为荣誉感和成就感，它与“虚荣心”不同，而是作为一个人或者说一个有高层次追求的人，到达成功的必要条件。是谁说“不想当将军的士兵不是好士兵”？为什么大家都想当将军呢？无非是为了实现自我价值，同时享受身份



地位所衍生的威严感和荣誉感。

世人都有虚荣心，如果你觉得俗，你可以躲到人海之外不染尘俗的庙里去。但庙里也是有等级、身份地位之分的，修了六七十年换来一声众弟子的“师叔祖”，换来江湖上的一句“大师”，听得多舒心。

2. 有助于明确人物彼此间的关系

社会心理学认为，社会当中每一位成员的言行都应符合其所处角色与地位的行为规范与道德准则。在社会交往当中，由于各自所处角色地位的不同，决定了人们在相处时所采取的方式也各有不同。根据别人的身份地位采取相应的说话方式，可以令你与对方之间的社会关系更加明确，从而有助于彼此保持合适的交往距离。

社会角色这一概念是由戏剧当中角色这一专有名词演变而来的，社会学家们在分析社会互动的过程中发现，社会舞台与戏剧舞台具有某些相似之处，于是人们把戏剧中的“角色”概念借用到社会心理学和社会学中。

生活当中有一些人，和人说话不分长幼和尊卑，没大没小，似乎完全搞不清楚自己和别人之间的关系。这样的人说话，别人自然不愿意听，更不要说通过说话来拉近与周围人之间的关系了。总而言之，人生像副扑克牌，社会地位是牌上

的数字，同样是牌，作用不一样。你是五就不能管六，这是秩序，如果你颠倒乱出，那还怎么打？所以，请按常理出牌，你可以做个快乐的五，但是请记得六是你的上级。

3. 有助于增加别人对你的尊重

如果你能够根据社交对象的身份地位而采取不同的说话方式，尤其对那些需要特别尊重的人在说话及态度上给予应有的重视和关注，那是非常重要的，这样既可以满足对方的心理需求，也可彰显自身的素质和修养，从而促使别人对你报以同样的尊重。人的尊重和关注总是相互的，这既符合心理学中吸引力定律的描述，也符合人们一种内在的亏欠心理——无论是在人际交往当中，还是在其他时候，人们通常都在努力寻求一种心理的平衡，当你给予别人尊重与礼遇时，别人自然会想方设法在态度或行为上还给你同样的待遇。

说话做事小锦囊

俗话说，“看人下菜碟”，我们根据对方身份地位的不同，采取的说话方式也要有所不同，面对不同身份地位的人该如何说话？其实有规律可循：

（1）认清自己的身份地位

任何人，在任何时候说话，都要首先确定自己的身份和地位。需要特别注意的是：每个人在不同的场合、面对不同的对象，其所处的身份地位都是不一样的。比如，在家里你可能是说一不二的家长，但到了职场之上，你的地位就只能由你的职位或用人单位对你的重视程度来决定了。

（2）理解自己与对方的地位差别

所谓的社会角色或地位都是相对而言的，我们与他人说话时，要明白自己与对方的地位有没有差别，如果有，差别是大还是小，只有认清这一点，在与人说话时，我们才有可能做到不错位、不逾矩。

第二节 看对方的面部表情说话

陶醉在爱情里，智商下降的女性跟男朋友吵架的时候，会哭着质问：“你到底爱不爱我？”然后戏剧化地因为男朋友的一句干巴巴的“我爱你”，就马上相信和原谅对方；蹉跎在职场中自信受挫的朋友，面对难搞的上司，偶尔也会紧张地不知道如何说话才好。

是男友太善于伪装，还是老板太难相处？做智慧的女性、谈优质的爱情，当受宠的员工、做升职的后备，这都需要从小小的心理学开始。

俗话说“知人知面不知心”，人心隔肚皮，读心术那是逗你的。心理学教你“知面”，这里的“面”指人的面部表情。从科学的角度，解读面部暗示的心理密码。

你知道古代波斯的商人给珠宝定价有什么小伎俩吗？他们用顾客看到珠宝

时瞳孔放大的程度来给珠宝定价，瞳孔放得越大，表示顾客对珠宝越喜爱。常听到顾客这么抱怨：“怎么越看中的东西越贵？”

看了上面的小案例，你是否明白一点了？做生意需要从别人的面部表情猜透对方的内在心思，我们平常与人交往说话时，同样也需要结合对方当时的面部表情。比如，你想知道自己要说的事情是否是对方真正想听的，那么就不妨在你提起话题时就密切关注对方的眼睛。再会撒谎的人，也有一双诚实的瞳孔。心理学家经过研究表明，瞳孔最能真实反映一个人的内心变化。当人们在看到或听到喜欢的人或事物时，瞳孔会迅速放大；反之，瞳孔会缩小。所以，当你下次和朋友聊天时，千万不要自顾自地在那里大谈自己认为有趣的事，而应试探性地先说出话题，再观察大家的面部表情，如果朋友们都是一副事不关己、爱答不理的表情，那你最好还是换个话题吧。

保罗·艾克曼（1934年2月15日—）是美国心理学家，出生于美国华盛顿，主要研究情绪的表达及其生理活动、人际欺骗等。他是研究情绪和面部表情的先驱。1991年获美国心理学会颁发的杰出科学贡献奖。是美剧《别对我撒谎》（Lie to me）里男主角Lightman的原型。

著名心理学家、全球首席识谎专家保罗·艾克曼说：“我们用声带交谈，但我们是用面部表情、声调乃至整个身体去表达和传递感情的。脸是诚实的，而且经常把人的心情状况表现出来。人不能有意识地抑制自己的脸部表情。”

下面是热播美剧《别对我撒谎》中从心理学角度分析的一些面部表情信息解码。

1) 撒谎者不像平常理解的那样会回避对方的眼神，反而更需要眼神交流来判断对方是否相信他说的话。

2) 如果对方叙事时眼球向左下方看，这代表大脑在回忆，所说的是真话；而如果对方眼睛一动不动地开始流利地叙述，则很有可能在撒谎，因为谎言不需要回忆的过程。

3) 明知故问的时候眉毛会微微上扬。

4) 假笑时眼角是没有皱纹的。

5) 嘴角上扬表示轻蔑。

- 6) 惊奇、害怕的表情在脸上超过一秒钟，表示是假装的。
- 7) 对方对你的质问表示不屑，通常你的质问会是真的。
- 8) 微笑的时候眨眼睛，说明真的想到令人幸福的事。
- 9) 撇嘴角是经典的犯错表情，这种潜意识的行为泄露了撒谎者对自己的话没信心。

10) 下巴用力表示人在生气。

11) 没有表情与出现表情同样重要，如果对方面不改色，表现得过分平静，他很有可能正是撒谎的高手。

12) 当一个人面部两侧表情不对称时，他很有可能在伪装感情。

在社会交往当中，说什么样的话最能吸引别人的注意，让别人对你产生好印象？如果你之前对别人的了解不是很充分的话，那么就要让自己变得更机灵，在彼此的沟通过程中做到细心地察言观色，认真揣摩对方的心思，然后根据对方的心思去说符合对方心理需求的话。对于这样的人，别人没有理由不喜欢。

说话做事小锦囊

说话需要察言观色，具体怎么察、如何观，接下来又当如何做？这些都要讲究技巧和方式：

(1) 观察别人要敏锐，但不要太过直白

如果我们能够根据别人的面部表情所反映出的内在心理来说让人愉悦的话，当然很不错。但是，在观察别人的面部表情时，我们要切记，自己观察别人的目的是为了说更加得当的话，做更加适宜的事，切勿只为观察而观察，尤其不要直勾勾地盯着对方看，那样反而会弄巧成拙。

(2) 根据对方表情迅速作出反应

当你反复说一件事情的时候，别人出现呆滞的表情时，你说：“还想听吗？”别人答：“您接着讲。”此时，你就该知道对方只是出于礼貌，你要做的是马上停止该话题。懂得分析面部表情会帮助你在人际交往中做到礼貌得体，受人欢迎。



第三节 看对方的脾气性格说话

孙明是某售楼公司的业务员，他的业绩总是特别好，令同事很是羡慕。同是销售一个楼盘的房子，大家都是辛辛苦苦热情周到地在推销，为什么客户到了孙明这里就总有掏钱的欲望呢？有人问他其中的奥秘，孙明说他没别的本事，只是会看对方的脾气性格说话而已，并笑着举了个例子。

孙明说：“看房的时候，王小姐看了三次表，一看就知道她是个急性子。她对房子的户型结构等都不太了解，很明显，她看过的房子并不多。我就告诉她，最近公司为了庆祝成立三十周年正在推出折扣优惠价，错过这个机会以后的房价至少会上涨一成。看得出，此时王小姐有点心动，我就趁热打铁地又接了两个电话，说约好了下午带另外两个客户过来看房。王小姐当时就急了，立马就说这房子她要了，第二天她就交了首付。”

脾性，即脾气与性格。脾气在心理学领域的专业说法叫气质，从心理学的角度讲，性格与气质是人格的两大组成要素。

性格是人稳定个性的心理特征，表现在人对现实的态度和相应的行为方式上。心理学上分别从四个方面划分了性格的类型：

- 1) 从心理机能的角度，分为情绪型和意志型。
- 2) 从心理表现方向性的角度，分为内向型和外向型。
- 3) 从独立性的角度，分为独立型、顺从型、理论型和经济型。
- 4) 从社会活动特点的角度，分为审美型、社会型、政治型和宗教型。

气质是指人的心理活动和行为模式方面的特点，心理学家将各种人身上的“气质”概括起来，分为以下四种类型：

- 1) 多血质——敢怒不敢言的多愁善感型。
- 2) 胆汁质——不定时炸弹样的火爆叛逆型。
- 3) 黏液质——一向温顺，但爆发则不可收拾的双重极端型。
- 4) 抑郁质——低调自我的沉默寡言型。

无论是在日常生活中朋友间的聊天交际，还是在社会交往过程中人与人之