



给你力量励志丛书
GEINILILIANG
LIZHI CONGSHU

成功有根之引去,当然成功也是有快乐的。用那力量,来得到你想要的成就吧!

打动人心说话处世 技巧全集

分析职业**特点**,揭示必备技巧,本是
走进白领职场,展示**个人形象**的礼仪范本

GIVE YOU
STRENGTH

快速展露**美相**,掌握就业**新兵法**
精英指点,获取良好人际关系的行动指南

最新珍藏版

LIZHI JINGDIAN

有些人常因言语而身陷说错话的泥潭之中,以至于无法有效达到沟通的目的,获得应有的成效。因此,若能掌握打动人心的说话技巧,在第一时间就说对话,那么将会得到截然不同的沟通效果与意想不到的满意收获!拥有了好口才,你就是赢家!本书的打动人心的说话技巧,将有助于你步入成功之途。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社

给你力量励志丛书

打动人心的说话处世 技巧全集

分析职业**特点**，揭示必备技巧一本通
走进白领职场，展示**个人形象**的礼仪读本



快速展露头角，求职就业**新兵法**
精英指点，获取良好人际关系的行动指南



有些人常因言语而身陷说错话的泥淖之中，以至于无法有效达到沟通的目的，获得应有的成效。因此，若能掌握打动人心的说话技巧，在第一时间就对话，那么将会得到截然不同的沟通效果与意想不到的满意收获！拥有了好口才，你就是赢家！本书的打动人心的说话技巧，将有助于你步入成功之途。

宋建华◎主编

中国戏剧出版社



图书在版编目(CIP)数据

给你力量/宋建华 主编. —北京:中国戏剧出版社,
2007.6

ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

I. 给… II. 宋… III. 人间交往—通俗读物

IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 093301 号

打动人心的说话处世技巧全集

策 划:冯志强

责任编辑:肖 楠 王媛媛

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100097

电 话:010 - 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241(发行部)

传 真:010 - 58930242(发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京威远印刷厂

开 本:710mm × 1000mm 1/16

印 张:330

字 数:320 千字

版 次:2007 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

2009 年 5 月北京第 2 版

书 号:ISBN 978 - 7 - 104 - 02649 - 5

定 价:597.00 元(全 15 册)

版权所有 违者必究



目 录

第一章 要把话说好,首先要勇于说话

正确认识自己的说话能力	3
克服谈话中的胆怯心理	4
克服害羞心理	7
要敢于丢脸	8
克服说话紧张的毛病	9
消除交往障碍	11

第二章 要让说出的话有语言魅力

让自己的声音更完美	15
训练口才的有效方法	17
培养受人欢迎的语调	19
使语言更有条理	20
让语言体现自信	21
积累说话的材料	23
要说出你的风格	24

第三章 赞美的语言艺术

赞美他人的原则	29
赞美他人的技巧	30



打动人心说话处世技巧全集

赞美他人的语言尺度	32
职场中赞美他人的技巧	34
学会赞美你的员工	35
正大光明地赞美领导	36
赞美女人的诀窍	38
赞美男人的诀窍	39

第四章 批评的语言艺术

批评的艺术	43
学会批评别人	45
批评须掌握的三个原则	46
正确掌握批评的方法	47
批评员工的几种有效方式	48
批评老板和上司的技巧	50
批评朋友的艺术	51
批评应注意的问题	53

第五章 学会化解“言语危机”

开启“闷葫芦”金口的五种技巧	59
应付饶舌的人的方法	60
社交中活跃气氛的九个技巧	62
聊天中“打圆场”的技巧	64
避免言语危机应注意问题	67
善于回击恶意冒犯者	70
消除尴尬局面的方法	72

第六章 谈情说爱的语言技巧

初恋女性如何说话	77
----------------	----



与喜欢的人交谈有窍门	78
与异性交谈投机的三大秘诀	79
否定艺术在恋爱中的运用	80
初见对方父母时的说话技巧	82
斗嘴——增进恋人感情的语言游戏	85

第七章 交际中的谈话艺术

自我介绍的技巧	89
称呼他人的技巧	91
与人交谈的艺术	93
迅速找到共同话题的有效手段	96
突破谈话障碍的技巧	98
酒席上的说话技巧	99
画龙点睛的说话艺术	101
与陌生人一见如故的诀窍	103
交际中的“兜圈子”技术	105
同女士交谈应注意的环节	107
避免言语危机的八个要领	109
负面话不宜多说	112

第八章 商务谈判的说话艺术

商务谈判的语言技巧	115
谈判语言运用的基本原则	117
营销谈判的技巧	119
回答问题的技巧	120
掌握问话的技巧	121
商务谈判拒绝有招	123



打动人心的说话处世技巧全集

第九章 求人办事的说话技巧

求人办事的说话定律	127
打开“后门”的说话技巧	131
套交情说话术	136
难言之时巧开口	138

第十章 求人办事的基本前提

投其所好最有效	143
知己知彼,稳操胜券	144
做到心中有数,有的放矢	146
摸透人性,该抬就抬,该拍就拍	147

第十一章 先有沟通,然后方可办事

用坦诚的话语打动人	153
架起心灵共鸣之桥	154

第十二章 六招让你提高说服力

真心替他人着想	159
晓以利害,使他人为之所动	160
委婉说话,不拆台,不揭短	161
迂回诱导,打开缺口	162
攻心为上,把指责变成商量	163
抓住关键,一语中的	164



第十三章 做事先做人,处世能屈伸

摆正自己和别人的关系	169
做人的技巧比做事的技巧更重要	170
从内心对自己做些修正	171
善于让步是建立良好人际关系的法宝	173
不必追求无益的个人“胜利”	173
努力做到“三思而后言”	174
直截了当地去道歉	177
不必忙着为自己解释	178
以感激的态度对待指责你的人	179
扮成“恶人”的形象好办事	180
吃亏有时是无法避免的	182
要善于用小的损失换取大的利益	182
克服爱占小便宜的不良心态和行为	184

第十四章 让别人觉得比你优越

在欲指出别人的错误时一定要慎重	189
记得给别人面子	189
谈自己的失败经验比炫耀自己的成功更明智	190
不妨把自己看得笨拙些	191
千万不要跟领导抢镜头	192
自己看准了,就去做	193
有意地“贬低”自己	194
拿自己开开心	195
留点“毛病”会更好	196
善待别人的尴尬	197



第十五章 不怕屈身,拉近彼此的距离

有效拉近彼此的心理距离	201
抓住交际的最初四分钟	202
找出共同点以拉近彼此距离	203
别怕自己显得多情	205
微笑能增加你成功的机会	206
放低姿态,主动与职场新人沟通	207
度过和同事交际过程中的危险期	209
了解你的上司是得到他欣赏的前提	211
在日常生活和同事得体应酬	213
肯定和赞赏是双方受益的良方	214
让上司肯定你,认识你	216
甘心做上司的追随者	219
公开承认自己的短处,有意暴露自己的弱点	220

第十六章 善于忍让,避免争论和冲突

尽量从别人的角度看看问题	225
克制自己,避免与别人冲突	226
根据对方的特点调整自己的处世策略	229
在生活中努力避免和别人争论	231
努力避免一些可笑的错误	233
努力消除和别人之间的误会	235
在与别人交往中应避免的错误	236
主动承担责任,诚恳地道歉	238
艺术性地指出恋人的缺点	242
和性情急躁的人相处要多些忍耐	244
躲开“惹不起”的人	244
巧妙应对羞辱你的话	245
能忍是有实力的标志	247





为了占便宜,必须学会忍耐和吃亏·····	254
包容“愚蠢的好人”·····	257
像蟑螂一样活下来,坦然面对不如意之事·····	258
“脸皮薄”是一种不健康的心理·····	261
对人对事都要保持着宽恕的态度·····	265

第十七章 保持谦虚谨慎的品性

锋芒内敛,不争一时的先后·····	271
在工作中利用“蘑菇定律”·····	272
能屈能伸,有勇有谋·····	273
正确地运用韬晦策略·····	274
才华不逞,才有任重道远的力量·····	276
与不得势的人交往,容忍别人的缺点·····	277
要把谦虚谨慎当作人生的第一美德来培养·····	279
要做到内精明而外浑厚·····	281
服从上司的命令才能受青睐·····	282
要尊重别人首先要尊重自己·····	283
要懂得忠言逆耳利于行·····	285
先谈自己的错误·····	286
心胸开阔、避免固执才是应有的态度·····	288
要善于约束自己的行为·····	289
不要与一无所有的人竞争·····	292
领导者也要能屈能伸·····	293



第一章

要把话说好，
首先要勇于说话





正确认识自己的说话能力

胆量是一种重要的心理现象。要训练好说话的胆量，说话者必须具备良好的心理素质，说得具体一点，就是要求说话者既不盲目自信，也不妄自菲薄，做到不骄不躁，不卑不鄙。

一个人如果想不断树立自己说话的信心和增强自己说话的魅力，真正做到既不盲目自信也不妄自菲薄，认真检查并评价自己的说话能力，是必不可少的。

生活中，像哑巴一样不能用口说的人毕竟寥寥无几，屈指可数，绝大多数的人，并非对谈话之事一窍不通。但是，我们一般的人也不能说是很会说话、很会驾驭语言的人，尽管大家或多或少有些长处，懂得些谈话的常识与方式，但很难说有多少普通人去郑重其事、科学地分析、研究过它，所以对我们绝大多数人来说，或多或少在某些场合具有不敢说话的毛病。

对于那些平时不敢说话的人，随时随地都有训练他们说话胆量的机会。有位专门从事语言探索的学者，提出了如下 20 个问题帮助分析他们的说话能力：

- ①我是否口齿不清？
- ②我的声调是否悦耳？
- ③我是否见了别人就觉得好像无话可说？
- ④我是否在某些人面前就有很多话说，而在某些人面前就一句话也说不出来说呢？
- ⑤我是否遇见别人不同意我的意见时，只有再三地重复已经说过的话呢？
- ⑥我是否喜欢与他人发生争执？
- ⑦我是否常常被人认为“固执”呢？
- ⑧我是否常常忘记他人的姓名？
- ⑨我是否常用一些不太文雅的俗语？
- ⑩我是否狼狽地看到自己的话使人产生反感情绪？
- ⑪我是否能运用不同方式来对不同对象谈同一个问题？
- ⑫我是否很难找到一个大家都有兴趣的谈话题材？
- ⑬我是否常说些别人禁忌的话？
- ⑭我是否在话中不注意尊老敬贤？
- ⑮我是否未留意自己跟人谈话的态度？



打动人心的说话处世技巧全集

⑯我是否根据别人的态度来调整自己的态度?

⑰我是否不能引起别人的发言?

⑱我是否不能使谈话很顺利地进行而不中断?

⑲我是否能够很自然地改变谈话的题材?

⑳我是否不知道在何处结束我的谈话?

这位学者还指出,假使说你真有诚心解决自己不敢说话、说话胆小的问题,不妨按照如下方法坚持练习三个月,其说话胆量便可得到惊人的提高。

用一个笔记本逐项地记下上面的每一个问题,并把自己过去的经验如实记录下来,例如,找出你自己在什么人的面前不敢说话的原因记录下来,再仔细想一想,记下自己跟别人说话时的情形,然后记下自己认为应该最先要改进哪一项。若说话者照此一个星期一个星期地做下去,一边看笔记本,一边研究自己的情况;一边看笔记本中讲的20个问题能否解决,一边又把自己的经验所得记在笔记本上,这样就功到自然成了。

总之,认真分析并正确评价自己的说话能力,有利于说话者看到自己的长处,认识自己的不足,并扬长避短,增强信心,迅速提高自己的说话信心,增强自己的语言魅力。



克服谈话中的卑怯心理

在别人伶俐的口舌、独到的见解、逼人的语势面前,有些朋友产生卑怯心理,或缄口沉默,或支吾其辞,一副笨嘴拙舌的样子。作为谈话场面的一分子,出现此类窘境,不仅有碍自身能力的发挥,也不利于各抒己见的良好气氛的形成。下面具体谈谈几种说话卑怯现象及克服方法。

1. 说话卑怯现象三种

(1)在别人独到见解面前的卑怯现象。对每一个谈话者的发言,我们感到都是真知灼见,给人以启迪,甚至有振聋发聩之效。整个谈话场面此类发言层出不穷,我们置身其中,不觉心有所动;别人的水平那么高,见解那么独到、深刻、精辟,我是无法比及的。我要保持沉默,不要说出来闹了笑话,败了别人的胃口,淡了场面的品味。结果越想越别扭,错过了许多说话的机会,把自己弄成了多余的角色。其实谈



话有若干人组成,每个人都会围绕话题认真思考,发表一孔之见。这是他认识最深刻、最急于发表出来,感觉上最应与别人交流的东西,自有其精辟、深刻之处,这是很正常的。我们只要认真听取他人意见,并作积极思考,也会有自己的见解和认识,发表出来也会对他人产生启迪作用。如果仰面看人,自惭形秽,小觑自己,怎能不出现卑怯现象呢?某校文学社经常组织文学沙龙活动,别看这些青年学生稚气未脱的样子,但谈起文学话题,个个高谈阔论,不乏精彩之论。某女生自入社以来很想与同学们交流,可每次活动她都在别人的高见面前丧失信心,有些意见到了嘴边又犯起嘀咕,打了退堂鼓。其实这个女生在文学上还是有见解的,创作上也有所收获。稍加分析,我们就会发现她是在别人独到见解面前产生错觉,出现卑怯心理。如果她能意识到这些,同样会发表令人耳目一新的见解。

(2)在别人说话优势面前的卑怯现象。人千姿百态,其说话也各具特色,其方式、角度、特点都不尽相同,说话形式的差异表现为说话时的争奇斗艳,这就形成一个人的说话优势。比如有的口齿伶俐,有的严谨清晰,有的音色悦耳抑扬顿挫。在别人这些优势面前,有人可能会想:我能有这样的说话能力吗?我如何比攀得上他呀?如果听听我的发言,岂不大煞风景,让人难堪。还是不说为好,免得丢人现眼。其实这是心理上对别人说话优势放大所致,是被对方镇住了,不知不觉地将自己的说话劣势与对方优势进行参照。实际上每个人都有自己的优势,坚持自我,认真说话,同样会赢得别人的良好反应。有一个年轻人说话一板一眼,虽语速缓慢,却很清晰,富有节奏感,还是很能打动人的。可他在大家面前总是说话不多,那卑怯的样子让大家大惑不解。后来大家才知道,他十分仰慕别人说话的幽默俏皮、轻松灵巧,感到自己相形见绌。他只看到了别人说话的优势,却忽视了自己的优势,由此产生卑怯心理,实在大可不必。

(3)在别人心理优势面前的印怯现象。说话表面看是一种嘴皮子功夫,实际上与人的思维状况和心理活动密切相关。而说话能力、思维状况是稳定因素,心理活动则是变化因素。因此一个人的心理活动常常是一个人说话水平发挥程度的决定因素。面对不同的说话对象和说话关系,说话心理常会出现微妙变化。地位、身份、关系是影响这种变化的重要因素。比如一个领导,他在部属面前谈话就具有心理优势,说起话来,思路大开,气畅语酣,妙语连珠,能充分发挥,通常能超过平常水平。此时我们会感慨不已,觉得对方说话水平就是高人一筹。自己未等开口,早已先泄了气,应有的水平也削了一半,只好怯懦洗耳恭听,勉强说几句也气弱语虚,缺少底气。

2. 说话卑怯现象的克服

(1)从生理的角度进行心理调节。生理与心理是互动互制的。心理的变化会



打动人心说话处世技巧全集

引起生理的相应变化;同理,生理的调节也会对心理产生影响。当说话产生怯懦现象时往往难以控制,通过生理上一些调节措施往往能取得良好效果,比如通过深呼吸、搓手、舒展四肢、走动、洗涮等方式,都可以使卑怯紧张的心理消除、缓解。有个青年在公众场合说话出现卑怯心理时,采用漱口、扭拧皮肤等独特方式缓解和转移自己的卑怯情绪,效果也很显著。一次面对几位专家,他开口发言时口舌哆嗦,他喝了几口水,狠扭了自己几下,顿时卑怯心理没了踪影。

(2)以心理暗示进行心理放松。心理的毛病用心理的方法去矫治最直接最有效。心理卑怯现象是心理夸张性感受所致,必须让心理感受重新归位。要达到这一要求,需要采用心理暗示的方式,对对方做客观、正确的认识,对自己做准确、公正的评估,这样就能保持清醒,树立信心。如当别人说话显示出我们所无法达到的优势时,我们可做这样的暗示:这是他的优势所在,我同样也有优势,一样是他比不上的。一个女孩对一个善搭腔会交友的青年羡慕不已,但她暗示自己:我会分析善演说,他比得上我吗?结果她在这个青年面前不再有卑怯心理,守住了方寸。

(3)加强对对方的认识,提高自信心。说话的卑怯现象,从本质上说是对对方评估过高引发的。过高地评价了对方,从而看轻了自己,产生距离意识和崇拜意念,此时既卑且怯,也就自然而然了。我们要加强对对方的认识,切勿对对方过高认定,更不要神化,要还其本来面目,把他看作一个平常人。同时谈话者都是平等关系,发言时也以讲民主为宗旨,不要人为地把双方关系拉开。正确认识自我,摆正自己位置,提高自信心,这样还谈得上卑怯心理吗?有个青年教师生性懦弱,在领导和德高望重的老教师面前常有卑怯现象。如果他能把对方看成平等的交往对象,视作自己的同事,卑怯现象当会彻底消除。

(4)克服表现欲望,注重表达效果。有时我们说话产生卑怯现象,并不是小觑自己的缘故,而是极强的表现欲望造成的。说话之初就想着一鸣惊人,压倒他人:当发现别人口才卓绝、见解精辟时,心理上产生失落感、挫折感,情绪上就受到冲击而一落千丈。对此,要培养朴实、自然的说话风格,把自己的意思圆满地表达出来就行了,期望值不要太高。只要心态平稳,卑怯意识也无从谈起。有个教师参加省里的一个教研会,发言时挥洒自如,从容自若。一个初出茅庐的青年人何以如此练达?关键是他心态平稳、正常,没有过高的期望。

(5)增强责任感,消除退却情绪。在别人出色的表现面前,一旦产生了卑怯现象怎么办?打退堂鼓草草收场,难免尴尬,给以后说话也带来恶性循环。此时要增强说话的责任感,以力陈己见为职责,坚持下去决不退却,怯懦心理反会得到克服。人往往就是一口气,顶了下去,口舌也随之麻利起来,卑怯现象会自动克服。



克服害羞心理

1. 害羞的表现

害羞的人过多地约束自己的言行,不能充分表达自己的思想感情。一个人有点害羞心理是正常的,只要不影响正常地交往就不过分。有些人的害羞是短时间的,比如未成年的孩子,他们在来到一个陌生环境时,总免不了“老实”或“安静”一会儿,待混熟以后,便会与其他人像老朋友一样相处了。很多青年女子,在异性面前总是显出几分害羞的样子,低头口语,偶尔说几句话也面带羞涩之色,很招人喜爱。那些在生人面前从不害羞的女子,有时反而让人接受不了。一些人在任何时间、任何场合都有害羞心理,他们不愿与人交往,不敢与人交往,这就属于不良的个性表现,需要加以克服和改变。

2. 害羞的原因

(1)先天原因。有些人生来性格内向,气质属于粘液质、抑郁质类型,他们说话低声细语,见到生人就脸红,甚至常怀有一种胆怯的心理,举手投足、寻路问津也思前想后。

(2)教育不当。有些家庭对儿童的胆小不加引导,孩子见到生人或到了陌生的地方,便习惯性地害羞、躲避,没有自信心。儿童进入青春期后,自我意识逐渐加强,敏感于别人对自己的评价,希望自己有一个“光辉形象”留在别人的心目中,为此,他们对自己的一言一行非常重视,唯恐有差错。这种心理状态导致了他们在交往中生怕被人耻笑,因此表现得不自然、心跳、腼腆。久而久之,便羞于与人接触,羞于在公开场合讲话。对此,应给予正确指导,鼓励青少年大胆、真实、自然地表现自己,否则便会越演越烈。

(3)缺乏自信。有些人总认为自己没有迷人的外表,没有过人的本领,属能力平平之辈,因此他们在交往中没有信心,患得患失。长期的谨小慎微不仅使他们体验不到成功的喜悦,而且使他们更加不相信自己的能力。这种低估自己的认知偏差常常是导致害羞的最重要的原因。