

说话，要懂得什么时候说什么话；
说了，就一定要说到人的心窝里。

把话说到心坎上

直击人心的说话方法与艺术

赵月华◎编著

BAIHUASHUODAO
XINKANSHANG

- ◎为什么有的人特别被上级赏识？
- ◎为什么有的业务员的业绩特佳？
- ◎为什么有的学生能被老师喜欢？
- ◎为什么有的领导被大家所敬爱？
- ◎因为他们会说话！
- ◎因为他们懂得如何运用技巧把话说到人心坎上！

因此，成功的人，都能透彻地理解说话的价值所在，充分地利用各种技巧去指导自己与他人的沟通，实现自身目标与价值的增值！



九州出版社
JIUZHOU PRESS

说话，要懂得什么时候说什么话；
说了，就一定要说到人的心窝里。

把话说到心坎上

直击人心的说话方法与艺术

赵月华◎编著

BAHUASHUODAO
XINKANSHANG



- ◎ 为什么有的人特别被上级赏识？
- ◎ 为什么有的业务员的业绩特佳？
- ◎ 为什么有的学生能被老师喜欢？
- ◎ 为什么有的领导被大家所敬爱？
- ◎ 因为他们会说话！
- ◎ 因为他们懂得如何运用技巧把话说到人心坎上！

因此，成功的人，都能透彻地理解说话的价值所在，充分地利用各种技巧去指导自己与他人的沟通，实现自身目标与价值的增值！

图书在版编目(CIP)数据

把话说到心坎上:直击人心的说话方法与艺术/赵月华
编著. —北京:九州出版社,2009.4

ISBN 978-7-80195-963-8

I. 把… II. 赵… III. 语言艺术-通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 026763 号

把话说到心坎上:直击人心的说话方法与艺术

作 者 赵月华 编著

出版发行 九州出版社

出 版 人 徐尚定

地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号(100037)

发行电话 (010)68992190/2/3/5/6

网 址 www.jiuzhoupress.com

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 北京佳顺印务有限公司

开 本 710 × 1000 毫米 16 开

印 张 17.25

字 数 290 千字

版 次 2009 年 4 月第 1 版

印 次 2009 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80195-963-8/H·40

定 价 30.00 元

序言

说话贯穿着人的一生，是人赖以生存的基本手段。

一个会说话的人，一句鼓励的话就可以让成功人士百尺竿头更进一步，也可以让消极悲观的人恍然猛醒奋起追赶；一句赞美的话可以让你心中的爱人乐开了怀，进而慢慢地投入你的“天罗地网”；一句关切的话会让你周围需要关心的人充满了对未来的希望和憧憬，并鼓起努力工作和生活的勇气，等等。的确面对一个善于说话、能够把话说到人们心窝里的人，人们又怎么会不感谢他，又怎么会不喜欢他，又怎么会不愿意和他成为真挚的朋友呢？

因此，我们可以毫不夸张地说：说话技巧是人生的润滑剂，即使在最美好、最友爱、最单纯的关系中，说话技巧也不可或缺。

精通说话的技巧，能够擦亮我们的眼睛，开阔我们的心胸，使我们在人际交往中如鱼得水，游刃有余；精通说话的技巧，我们就能够懂得在恰当的时候说出恰当的语言，避免各种尴尬、误会与无谓的争论；精通说话的技巧，我们将会拥有更多的朋友和减少更多的敌人；精通说话的技巧，我们将不会再为下级对自己的敬而远之而苦恼，为上司对自己的视而不见而气馁，为同事对自己的冷淡而伤怀。

精通说话的技巧，我们赢得的将是尊重与爱戴、好感与青睐、信任与友谊。

因此，在现代生活中，人们越来越重视口才方面的知识和修养，并提出“知识就是财富，口才就是资本”的新理念。但很显然，学会说话容易，要说好话，说让别人爱听、真正表达自己并帮助自己的话却并不是一件简单的事，尽管我们天天都在说话。在日常生活中，我们与人交往聊天，或去办理某事，因说话的分寸、时机、言辞等，掌控得稍有不当，便会出现不必要的麻烦，不仅使自己蒙受损失，也会给别人造成困扰，这种事我们每个人或多或少都有所体会，只是程度不同而已。而要摆脱这种困扰，唯一的途径就是进行有效的口才学习和语言训练。这正如体育运动一样，提高的方法很多，但没有

具体正规的指点，很难取得优秀的成绩。同样，一个人要想讲好话，若不通过正规的学习和训练，又没有具体的指点或启发，很难突破自己，顺利攻克说话的障碍，达到理想的说话境地。

为了帮助广大的读者朋友掌握说话的技巧，能够更方便有效地从日常生活中培养自己的好口才，我们根据现实生活和工作的实际需要编写了本书。本书全面介绍了如何掌握让别人喜欢你的说话技巧和方法，帮助你把话说到别人心坎上，同时，书中还运用了大量的来自我们现实生活和工作中的实际案例，具有很强的现实性和指导性。

祝愿读者朋友们能够从本书中得到更多有益的启发，同时祝愿本书能够为你的事业成功、生活幸福插上飞翔的翅膀！



说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。
口才是学识、才干和智慧的重要标志。

目录

第1章 懂得说话，直击人心才是上策

说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。在说话的背后，体现了一个人的品格、修养和才学。口才是学识、才干和智慧的重要标志，是想象力、创新力、应变力及人际交往能力的综合表现。口才好总会受人欢迎、受人敬佩，而懂不懂得“直击人心的说话艺术”，更是决定你人生成败的关键。

说话也要用点心理学	3
学会掌握听者的心理	4
说话必须掌握方法和艺术	6
察言观色是直击人心的关键	8
说话快与慢体现人的性格	10
说话时知己知彼的技巧	11
说话时投其所好的妙处	12
要学会一开始攻占对方内心	14

第2章 最初五秒，张开嘴就要获得对方的好感

获得一个人的好感需要多久？其实，人们总是在最初接触的一刹那就会对对方产生大概的印象，而这个印象直接决定了其好感程度。所以，在最初接触的一刹那你所说的每一句话都是至关重要的。

让你的自我介绍更精彩	19
称呼得体是最好的见面礼	20
介绍他人要准确到位	21
打招呼要让人感到温暖	23
让别人愿意听你说话	25



获得好感的七种方法	26
时刻不忘记说声“谢谢”	29

第3章 看准对象，对不同的人说不同的话

把话说到心坎上，并没有一套现成的话术套用，遇到不同的人，需要不同的说话方法。想要在一开口就能拉近彼此距离，首先就得认清对方的性格特点、职业习惯等因素，然后再开口，用不同的方式对待不同的人。

学会看准对象再说话	35
从对方得意的事情说起	36
措辞一定要因人而异	37
在什么山上唱什么歌	37
与名人交谈有方法	40
与富人说话要讲技巧	41
掌握与老年人谈话的方法	43
掌握与异性谈话的技巧	44

第4章 注意环境，在不同的地方说不同的话

交谈时，双方对语言的采用或理解，都要受特定场合的影响和制约。就说的的一方来说，无论是话题的选择，还是语言形式的采用等，都要根据特定场合的需要来确定。

会说话就要顾及场合	49
注意你说话的语境	50
注意你说话的时境	51
特定场合说话有讲究	52
洞悉大背景，用好小环境	54
巧妙利用自然环境	56
公共场合说话的准则	57
批评也要看场合	58

酒桌上的说话学问	59
探望病人更要会说话	59

第5章 训练有素，会说话要从日常生活开始

现实生活中，每个人的讲话风格各有特色。这是每个人根据自己的实际情况和社会生活的长期磨炼而培养出来的，因此，在某种意义上说话技巧是可以通过后天的训练掌握的。

对自己进行思辨训练	63
对自己进行快语训练	63
对自己进行反馈与语流训练	64
对自己进行语速训练	64
对自己进行背诵训练	66
对自己进行声音训练	67
对自己进行复述训练	69
对自己进行面部表情训练	70
对自己进行模仿训练	73
对自己进行讲故事训练	74
平时要多思多想	75
掌握好提问的艺术	76
掌握好回答的艺术	78

第6章 诚挚恳切，好口才需要情真意切

大量事实证明，说话的魅力并不在于语言的华丽、讲话的流畅，而在于你是否倾注了感情，表达了真诚！

说话要“以情动人”	83
情真方可言亦真	84
让你的语言发自内心	86
表达感情要掌握好分寸	87



掌握表达情感的技巧	88
话语中肯，言之有物	89
让你的语言显得温情脉脉	91
尊重也是一种征服	92

第7章 控制自己，别由着性子来

说话不能图一时痛快，也不能由着自己的性子来。不论在日常交谈或社交应酬中，说话必须要规避一些禁忌，在把握礼仪尺度的基础上，一些语言上的小毛病必须克服。

日常会话应注意的事项	97
几个常犯的小毛病	98
办事交谈应注意哪些问题	100
日常交谈的三大禁忌	101
交谈中易犯的七个毛病	103
活跃社交气氛的十个绝招	105
不要在谈话中自以为是	108

第8章 留点余地，任何时候不能把话说绝

别人也许真的错了，但他们自己并不这么认为。或者，他虽然明知错了，也希望得到足够的尊重。所以，别去指责他们，因为那是愚人的做法。尝试着去理解他们，只有真正智慧、宽容的人才能做到这一点。

设法让人保住面子	113
勿揭人短处，勿戳人痛处	115
做事留余地，伤人别伤心	117
责人不如责己	118
永远别说“你错了”	120
巧妙应对羞辱你的话	122
坦然面对别人的攻击	124

不要把话说得太绝	127
敢于说“不”，善于说“不”	128
先全面了解掌握情况	129
批评他人时要留有余地	130
批评不要没完没了	133

第9章 委婉含蓄，直来直去行不通

委婉法是运用迂回曲折的含蓄语言表达本意的方法。在日常交际中，总会有一些人们不便、不忍，或者语境不允许直说的话题，需要把“词锋”隐遁，或把“棱角”磨圆一些，使语意软化，故意说些与本意相关或相似的事物，来烘托本来要直说的意思，便于听者接受。

该委婉时，就不要直白	137
说话不妨拐一点弯	140
谢绝他人也要讲究方式	141
选择不伤和气的拒绝词	143
拒绝的语言也有讲究	144
灵活处理不同意见和见解	146
说话含蓄才会有魅力	147
顾及更多人的面子	150
避免尴尬，正话反说	152
点到为止，效果更好	154

第10章 恰到好处，说话贵在言谈得当

说话要恰到好处，掌握好其中的尺度和分寸。分寸拿捏得好，很普通的一句话，也会平添几分分量，话少又精到，给人感觉深思熟虑，而且这样的语言往往能起到意想不到的效果。

恰到好处的交谈	157
说话必须有尺度	157



把握好说话的火候	159
说出口的话要恰当	161
说话要留心对方忌讳	162
话不要说得太多	163
能短说别长说	163
不要不懂装懂	165
忠言逆耳须慎重	165
不开过头的玩笑	167
说话要考虑别人的感受	168
说好奉承话有讲究	170

第 11 章 幽默风趣，善谈者必善幽默

幽默，是一个人智慧的闪耀与风度的象征，幽默并不是一种简单的“讲笑话”，而是无处不在的谈话艺术。把握好幽默的艺术，是说话水平的更高境界。

说话幽默要有力度	175
幽默要表达真诚	176
幽默要紧贴生活	177
会说的人敢于自嘲	179
标新立异，出奇制胜	179
幽默让棘手变轻松	181
幽默也要注意场合	184

第 12 章 沉默是金，倾听也是一门说话的艺术

在现代社交中，倾听是搞好人际关系的一个有效手段。越是善于倾听他人意见的人，他的人际关系也就越理想。因为你的倾听，对方可以把它理解为对自己的尊重和褒奖，这种尊重和褒奖其实就是一种语言。它等于告诉对方：你说的话对我很重要，我在认真地听呢！这就在无形中使对方获得了一种荣誉感，满足了其表现自我的欲望，增进了相互间的感情。

很多时候沉默是金	187
要做个善于倾听的人	187
用点心思倾听别人的诉说	188
此时无声胜有声	189
不要把自己当成录音机	190
“敬请指教，不吝赐教”	191
你说得“太对”，“太好了”	193
兼听则明，偏听则暗	194
千万不要王婆卖瓜	195
明明白白你的心	195
眼观六路，耳听八方	196
听出他人的“面子”所在	198

第 13 章 随机应变，灵活掌握语言艺术

也许，每个人都会遇到尴尬的时候，如何运用语言的艺术化解尴尬，本章将介绍以下十种技巧，在特定环境下灵活应用，相信你一定能够为自己解围。

移花接木的应变技巧	203
以谬制谬的应变技巧	204
巧用谐音的应变技巧	206
幽默解围的应变技巧	207
出其不意的应变技巧	209
一语双关的应变技巧	210
另辟蹊径的应变技巧	211
引石攻玉的应变技巧	213
虚张声势的应变技巧	214
将错就错的应变技巧	216



第14章 真诚赞美，轻松获取人心

称赞他人的时候，请不要提及会让赞赏打折扣的旁枝末节。请紧紧围绕赞赏这一主旨，主要谈论对方的成绩。记住，永远别忘记赞美他人，而且要不正一次地去赞美。

赞美要审时度势	221
赞美无须刻意修饰	223
赞美别人不是贬低自己	224
即使奉承也要坦诚得体	226
赞美也要因时而异	227
赞美也要因人而异	228
不要给赞赏打折扣	231

第15章 能言善辩，三寸之舌助你左右逢源

能言善辩，不是死缠烂打，也不是蛮横无理，而是一种语言智慧。只要充分发挥这种智慧，同时运用恰当的技巧就能让你在现实生活中左右逢源，获得大家的认可。这对成就我们的事业有很大的益处。

把握语言的准确性	235
不可不知的巧辩五法	236
学会与人展开辩论	238
巧妙地提出你的问题	239
聪明地应付诡辩	240
重视辩论中的细节	242
掌握好反驳的关键	243
驳倒对方要有技巧	244
妙语反击无理的行为	245

第 16 章 以理服人，说服其实就是要征服人心

说服要成为我们建立和谐人际关系的关键。说服是一门艺术，更是一个
人综合素质的具体体现。因此，掌握一些说服的技巧和法则成为我们必然的
一种选择。

生活中，说服无处不在	251
说服并不等同于争执	252
会说服就要有耐心	253
循序渐进的说服艺术	254
会说服要会揣摩	256
说服的基本方法	257
灵活的说服方式	259
关键在于取得信任	260

第 1 章

懂得说话

——直击人心才是上策

说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。在说话的背后，体现了一个人的品格、修养和才学。口才是学识、才干和智慧的重要标志，是想象力、创新力、应变力及人际交往能力的综合表现。口才好总会受人欢迎、受人敬佩，而懂不懂得“直击人心的说话艺术”，更是决定你人生成败的关键。



说话也要用点心理学

第二次世界大战期间，美国因为参战而必须动员大批青年服兵役，但多数美国青年过惯了舒适生活，担心自己的生命会骤然消失，于是纷纷抵制美国五角大厦发出的征召令。其中，俄亥俄州的地方行政长官已经是第五次被参谋长联席会议主席训斥得灰头土脸。

他表示：他已经说得口干舌燥，却仍然无法说服那些懦弱且意见纷杂的青年。正当他焦头烂额之际，有人向他介绍了一位大名鼎鼎的心理学家。

这位心理学家经过一番精心准备之后，信心十足地来到募兵现场。当他面对台下东张西望的青年时，先沉默了五分钟，然后用浑厚的男中音开始进行演讲：

“亲爱的孩子们，我和你们一样，特别珍惜自己的生命。”

青年们见他颇有学者风度，说话又切合自己的胃口，便开始安静下来聆听。

“首先我要提醒大家，热爱生命是无罪的，因为，我们每个人都只有一次生命。凭良心说，我同样反对战争、恐惧死亡，如果要求我到前线去，我也会和大家一样想拒绝这项命令。

“但是，我也存在着另外一种侥幸心理：假如我服兵役，可能只有一半的概率会上前线作战，因为也有可能会留在后方；即使上了前线，我作战的可能性同样也只有一半，因为说不定我会成为某长官的左右手而留在安全地区；万一我不幸必须扛起枪，受伤的可能性仍然只有一半；即使不幸挂彩，如只有轻伤也不致受到死神的召唤，因此，我实在没有担忧的理由；如果是重伤，或许在医生的帮助下也有可能逃离地狱的鬼门关；就算真的运气不好，我不幸为国捐躯，亲人和朋友也将替我感到骄傲，我的父母不但会受颁一枚最高勋章，还可得到一笔数量可观的抚恤金和保险金，邻居小孩子们会以我为英雄，把我当成偶像来崇拜。而我，一位伟大的战士也进入天堂，来到慈祥的天父身边，说不定还会见到万人敬仰的华盛顿将军。”

听完这段演讲，本来极力抗拒上战场的青年们纷纷表示愿意赌一赌，他