

第一章 说好话成大事

需要全本请访问 www.ertongbook.com

1.1 “把话说好”的重要性

古人云“一言以兴邦,一言以丧邦。”正说明了语言的力量。

的确，随着人类社会的进步与发展，人与人之间的相互交流和交际日益频繁，无论是国家、社会组织、利益团体，或者是同志、同事、家人，甚至是陌生人的接触等，都需要“语言”作为最基本的沟通工具，而一个人是否有能力，以及某种能力能否发挥出来，其中重要的因素之一就取决于说话的技巧高明或低劣。因此，表现人类智能的语言越来越成为衡量人们在社会中的地位与成就的准绳。

对于每一个正常蹬人来说，口语是使用最普遍的沟通工具。让我们稍微计算一下，我们每天从早晨醒来直到夜里酣然入睡时，有多少事是必须靠说话才能完成的。当我们说话时，也同时在思考、传情达意，说话是一种智能的表现。有许多时候，正是因为一句在适当的时机所说的“好话”成就了一些重要的人生大事，也许找到了一份美好的工作，谈成了一笔大生意，解决了一件烦恼的事，比起各种身体语言、纸笔或者当前最新的网络聊天室、

BBS、E－mail 都来得重要多了。

越自由开放的社会，所需要的人际交流自然也就越多，“把话说好”即是每个人必须学习的功课。然而，台湾地区教育的普遍通病经常为了应付考试，以填鸭式的方式使初入社会团体的学生们缺乏人际相处的智能，同时也失去说话带动思考的能力，许多人因此拙于言辞，表达方式不恰当、不清晰或不机敏，总是吃亏，不是失去朋友，就是耽误生意，甚至犯下无法弥补的错误。更加遗憾的是，他们自己却往往没有发现这一点，这大概是忽略了说话重要性的缘故吧！

要知道，语言表达能力与思维的清晰程度有着直接的关系。混乱、粗鄙的谈吐，其根源在于思想杂乱无章。反过来说，改进谈吐使之清晰而有条理，也是促进和提高思维能力的有效途径之一。越是有地位和智能的人,越知道如何‘把话说好”,不论是在日常生活、商场或者亲友关系中也较能得心应手，在职场中成就大事，在亲密关系中相处得融洽。

1.2 成就大事的关键

一位知名的大企业家说过：“我们在日常生活

中发生的冲突和纷争，多半起因于那些不当的语言、令人讨厌的表达方式以及不佳的谈吐习惯。”

的确，不当的谈吐可能会导致你失去朋友、失业或者砸了你一笔生意，有时甚至能把一个国际性的会议弄得不欢而散，使国家与国家之间决裂；至于因为语言上的摩擦而针锋相对，互不退让，搞得夫妻离异的事情就更是屡见不鲜了。

人们常常根据你的谈吐来决定是否聘任你为公司工作，是否请你担任重要的职务和责任，它也能影响人们是否放心购买你推销的产品，是否愿意邀请你到家中作客，并进一步和你交往。

虽然你的思想精湛、有创意，替公司经营策略所出的主意十分精明，你饱读诗书，上至天文，下至地理，无所不知，头脑里充满了各种渊博的知识，但是，假使没有适当的语言表达出你这一切，你就必然遭受到语言障碍的困扰而经常引起不必要的误会，除非你可以在适当的时机吸引上司或客户的注意，优雅亲切地与人交谈、沟通，否则绝不会有人愿意听你说完你的见解，搞不好还会以为你在卖弄知识而遭受别人的排挤。

想想看，你的语调是否沉闷呆板，引不起别人注意，你是否说话结结巴巴，无法表达清晰，你是否常常因自得其乐，长篇大论而忘记对方的感受，或者因说话态度不佳、骄傲自大而导致人们的厌烦

需要全本请访问 www.ertongbook.com

而不自知，甚至在不恰当的时机开了别人玩笑。检讨一下自己的谈吐缺陷，你就会渐渐知道为何你做事总是不顺利，总是无法与人融洽的相处。缺乏把话说好的能力，你就永远谈不上达到你的目标，你的那种不佳的态度、沉闷的声音、混乱的思绪，恐怕只有你的母亲才会有耐心把你所说的话听完。

语言出现障碍或表达能力缺陷，会使人低估你，会导致关于你的闲言闲语无情地传播开来，同时还会歪曲你的形象。当然，也会让你常常诸事不顺，受到别人的排挤。

一句慷慨激昂的口号，配上抑扬语调，可以成为改变人生命运的利器。

由于萨伏那洛拉的动人言辞，使得 15 世纪的佛罗伦萨从荒淫奢靡转变为严谨自律的城市。千千万万的男女老幼因为听信了彼得的蛊惑，纷纷涌入中东，为把耶路撒冷从异教徒手中夺回，参与了那场徒然而血腥的“十字军东征”。试想，要是你能亲耳聆听西塞罗庄严地对罗马元老院说：“迦太基必须毁灭！”听帕特里克·亨利高喊：“对于我，不自由，毋宁死！”还有亚伯拉罕·林肯说的：“在上帝守卫之下，这个国家应享有自由的新生！”或者法国大革命所喊出的：“自由、平等、博爱”。现在，这些话印在纸上，依旧是字字珠玑，如果你能参与这一切，听到这一切，该会怎样激动不已。

对于渴望在商场上获得成功的人，非常重要的就是谈话的自信、清晰准确，具有说服力。商业界人士首先要推销的就是自己，从求职面试的会谈，办公室的交际法则，到作为主管阶层的项目报告和演讲，在这在商言商的对谈当中，你必须学习的是不断地推销自己、说服他人。

最近，一位各方面能力都优于其他竞争对手的朋友，丢了一项重要的代理业务，他懊恼地说：“我终于明白怎么一回事，因为我的急躁和自大的说话态度，引起了客户的反感；即使我的能力比其他人来得优越，但却无法使我的客户们信服。”他说的一点也不错。虽然他拥有卓越的工作能力，却不知道如何表达出来，也无法引起别人的信赖与信任，甚至造成别人的反感。

近年来，由于信息发达，媒体无孔不入，各大企业或集团都相当重视公关部分，目的就是将企业的形象用广告的营销策略，让广大消费者得到认可和赞赏，在遇到危机时，能立即派出面面俱到的发言人为大众做一合理的解释。平时，也成立基金会，举办各种社会公益的活动，以维护企业良好的形象。企业内部也相当重视客服部门的服务态度，以获得社会大众的信任，同时建立企业的信誉。说好话就像经营企业一般，我们时时刻刻都必须积极地经营自己的形象，不论是外观、身体动作、生活

习惯，最重要的莫过于把话说好。说话智能的积累，将会是决定你一生成功与否的关键。学习令人信服和优雅的谈吐将会成为你的最大财富！

1.3 表现最好的你

就像莎士比亚经典文学巨著至今仍可以虏获千万个恋爱中男女的心，一句简单却感情丰沛、真情流露的优美话语可能让你打动爱人的心扉。你的丈夫不会要求你的谈吐像演说家一样精彩；同样，你的妻子也不会奢望你就是口若悬河的波顿。你就是你——但却应该是最好的你。你追求的最佳谈吐应该符合自己真正的需要，同时也应恰好表现出你特有的人格和气质。

有些业务员咄咄逼人，不断推销自己的产品，说起话来像机关枪一样，让人无法喘息，话题也总是了无新意，关心业绩却忘了考虑对方的感受，不但做不成业务，也让眼见就要成交的客户逃之夭夭。他也许以为自己是个说话高手，却回家对着妻子抱怨，那正是因为他没有抓到把话说好的精髓。说话就像是你人格特质的一部分，融入你的生活当中，不需要矫揉造作，虚情假意。因此，你要练习

的并不是出口成章，误以为说话就是滔滔不绝，像个口若悬河的演说家，“把话说好”是一门时时刻刻都应学习的学问，并非千篇一律。当你面对不同的场合、不同的人、不同的事物时，你应该有着不一样的智能把话说好。一句适时的话语也许能改变你的一切，让说话帮助你思考，恰如其分地表现出你本身的人格特质，成为你日常生活中的左右手。

改正自己一些不良的谈吐习惯，没有智能的说话不但对你无益，还需要以整形外科的手术来矫正：有的只需要像改旧衣服一样略加修整；有的则像一个松弛的腹部，要把它绷紧；还有些就像修理汽车一样，需要调整零件；或者像床上的弹簧，要上一点油来润滑。另一些人的毛病则像小男孩的脏面孔，要用热水和肥皂使劲擦洗一下才行。

“把话说好”是一种人生智能，千万不要小看它的重要性，你必须适当地表现出最好的你，时时刻刻自我反省，找出问题的症结，不断学习。

1.4 从别人的谈吐中学习

具有口才的人，必然是现代社会中活跃的人物。口才是一门学问，也是一门艺术。律师、企业

家、教师、推销员，甚至是为人父母都需具备这门学问。你看到身边的人有多少是长于口才的，你遇到多少使你满意又谈吐优雅的人，有多少口齿伶俐的演说家，他们的特长在哪里？说话的优点是什么？你曾经仔细观察过吗？

如果你正在学习说话的技巧，切记把别人说话的方法作为借镜，令人满意的谈话气氛，可以当做模仿的对象，令人烦的说话，就得要时时反省，想想看自己是否也犯了同样的毛病而不自知。说话的技巧的高明与否，决定人们彼此间的评价，以及洽谈的事情成功与否。因此，我们可以说，不论你所从事的工作是何种性质，与人说话的方法都是促成事业成功的重要关键之一。

1.5 从对话中了解他人性格

在与他人对话的同时，除了可以把别人说话的方法作为借镜，学习他人说话的技巧，同样地，借由对话中也能了解他人的性格，让你能轻松掌握与各式各样的人说话的方式。

世界上最难理解的东西是什么？答案是：人。

一则古老的希腊神话：在特拜城外，有个长着

狮身、鸟翼、美女头的怪兽司芬克斯。她蹲在悬崖上强迫每一个路过的人猜出她的谜语。若猜不出，她就将他吞食。无数的人葬身其腹，连克瑞翁国王的儿子也未能幸免。司芬克斯谜语的谜题是：早上四条腿，中午两条腿，黄昏三条腿。谜题暗指了人的幼年、成年和老年三个阶段的特征，谜底自然就是“人”。

是的，人确实是一个千古难解的司芬克斯之谜。人能了解许多事物，却难于了解人的本身。难于捉摸的是人的心理、人的需求、人的欲望和人的各项特征。

柴斯特菲尔德在《给儿子的信》中说：“学习乃是借助阅读书籍而有所收获，然而，在世界的知识中，最需要学习的却是如何洞察他人，同时善于研究各色各样的人物。”确实，处于复杂的人际关系中，只有知道如何洞察他人并善于研究各色各样的人物，才能在人的海洋中左右逢源、游刃有余。如何洞察人这一复杂的司芬克斯之谜呢？下面向你介绍一些在对话中认识他人的方法：

(1) 经由谈话内容来认识他人

谈话中经常涉及自己，比如，谈自己的经历、看法、态度。这种人外向、情感强烈，自我意识突出；另一种人恰恰相反，谈话中很少谈到自己，在

需要全本请访问 www.ertongbook.com

必须用“我”时，通常用“我们”来代替。这种类型的人大多都是性格内向的人，不注重自我表现，主观色彩不浓，凡事会为他人着想。

话题总是生活中的琐碎事情，这种类型的人属于安乐型的人；而较为关心生活安排，注重现实生活水准的提高，则属于企图心较强的人。

喜欢谈论国家大事，这种类型的人属事业型的人，他们经常读书看报，讲求工作效率。

经常谈论自然现象，热心于飞碟、火山、地震等自然方面的问题。这种类型的人生活有规律，办事严谨，注意事物的精确性。

热中于谈论社会现象，关心人与人的关系及社会问题。这种类型的人生活不很规则，办事粗心大意。

不愿一直把持话题，经常希望讨论对方的话题，一般说来，这种类型的人具有宽容的精神，谦虚讲礼仪，有些还深谙人际交往的技巧；与之相反的是，总爱不断地扯出自己话题的人，属于具有较强支配欲和表现欲的人。

谈话具概括性，注重事物的结果，关心宏观问题，这种类型的人属领导型人物；人际交往多为亢进型与控制型，有较强的独立性，有支配欲和主观性。

叙事具体，注意具体细节及过程。这种类型的

人适合于做琐碎的事务性工作，交往类型多为支持型与分析型的人物，交往中有顺从性，独立性和支配欲不强。

(2) 经由谈话方式来认识他人

讲话决断明快，表示他的自信心强。

讲话爱用命令式口吻的人，怀有优越感，处事主观，其中虽然有些人不乏魄力，但是，另一些人却显现了他的幼稚。

说话的声调很高的人，性格浮躁，同时也任性。

讲话速度快而急，一般是个脾气急躁的人；办事虎虎有生气，但容易瞻前而不顾后，有粗心大意的毛病。

讲话速度快而不急的人，办事果断，富有远见，但不易改变主张。

(3) 从口头语了解他人性格

心理学家指出，每个人都有口头语。口头语虽然没有实际意义，但却是在日常说话时逐渐形成的。其所以形成某一口头语，和一个人的性格有一定的关系。例如：

不少人常说的口头语“差不多”，便反映了

“随便”、“圆滑”等性格。

人的口头语虽然不相同，多种多样，但是，归纳起来，大致可以分为以下六种类型。

①“说真的”型

“我存足了 10 万元便结婚，说真的。”“这事要拜托你了，说真的。”

经常说“说真的”一类口头语的人，有一种担心对方误解自己的心理，所以，在说话时加说“说真的”，以表明自己的重视程度。说这种口头语的人，性格有些急躁，内心常有其它想法，故用“说真的”来表白。

这种类型的口头语还有“老实话”、“的确”、“不骗你”，等等，从事创业的人，有这类口头语，则反映他有博取依赖的心理。

②“应该”型

经常说“应该”的人，也常说“不该”。这一类的人，自信心极强，显得很理智，为人冷静。自认为能够将对方说服，令对方信任。另一方面，“应该”说得过多时，反映了有自信心“动摇”的心理。

“必须”、“必定会”、“一定要”，等等，也属于这一类型的口头语。长期担任高级职务的人，容易有此类口头语。

③“听说”型

“听说她已经提升了，是不是这样我不清楚。”

“听说”这一个口头语不少人常用，具有一种给自己留有余地的心理。这种人的见识虽广，决断力却不够。明明是事实，如果是他人说的话，便会是“听说……”。

类似‘听说’的口头语有‘据说’、‘听人讲’，等等，很多处事圆滑的人，都有这一类口头语。

④‘可能是吧’型

“小帆和庚闹翻了，可能是性格不合吧。”“一舍有个女生跳楼自杀了，可能是因为失恋吧。”

说这种口头语的人，自我防卫心理很强，不会将内心的想法完全暴露出来。在处事待人方面，比较冷静。所以，工作和人事关系都不错。“可能是吧”这类口头语也有以退为进的含义。事情一旦明朗，他们会说：“我早就估计到这一点了”。类似的口头语有‘或许是吧’、‘大概是吧’,等等。

⑤‘但是’型

“我虽然很想去，但是……”“这事好虽好，但是,我不能做。”

常说“但是”这一口头语的人，有些任性，所以，总是提出一个“但是”来为自己辩解。“但是”这一口头语，也是为保护自己而使用的。从另一方面看，“但是”也反映了温和的特点，它显得委婉，

没有断然的意味。

类似的口头语有“不过”，等等。从事公共关系的人常有这样的口头语，因为它的委婉意味，不至于使人有反感。

⑥“啊”、“呀”型

“啊”、“呀”,或是词汇少,或是思维慢,在说话时利用间歇的方法而形成的口头语。年幼时受到宠爱，也会养成说这种口头语的习惯。因此，说这种口头语的人，应是反应较迟钝的，也会有骄傲的性格。

类似的口头语有“这个、这个”，“嗯、嗯”，等等，公务员多有这种口头语，因怕说错话，需有间歇来思考。



需要全本请访问 www.ertongbook.com