



一学机会的交际口才训练教材

《一句话打动人心》

一句话打动客户 可以财源滚滚

一句话打动上司 可以升官发财

本书通过大量短小精悍的事例，来谈说动人心的技巧及说服他们的方法。可以让你短、平、快地掌握说服人心的办法。...

全国迷你型MBA职业经理双证班

认证系列：高级职业经理 CEO 资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

学校网站：www.mhjy.net **报名电话：**0451-88723232 **咨询邮箱：**xchy007@163.com

主办单位：中国经济管理大学

承办单位：中国教育培训网 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载网址 www.mhjy.net

全国迷你型MBA职业经理函授双证班

颁发双证：注册钢印高级职业经理资格证书（可学分转移对接国际学位）+
国际 MBA 高等教育研修证书（随证书附带全套学员学习档案与中英文成绩单）。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发证书（颁发双证 全国通用 电子查询）	收费标准
职业经理 MBA 高等教育双证班	1、高级注册职业经理 CEO 资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
人力资源总监 MBA 高等教育双证班	1、高级注册人力资源总监 CHO 资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
市场总监 MBA 高等教育双证班	1、高级注册市场总监 CMO 资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
营销经理 MBA 高等教育双证班	1、高级注册市场经理资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
企业培训师 MBA 高等教育双证班	1、高级注册企业培训师 TTT 资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
酒店经理 MBA 高等教育双证班	1、高级注册酒店经理资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
财务总监 MBA 高等教育双证班	1、高级注册财务总监 CFO 资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
品质经理 MBA 高等教育双证班	1、高级注册品质经理资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
生产经理 MBA 高等教育双证班	1、高级注册生产经理资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
营销策划师 MBA 高等教育双证班	1、高级注册营销策划师资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
企业总经理 MBA 高等教育双证班	1、高级注册企业总经理资格证书 2、两年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元

学习期限： 3个月 （学制2年允许工作经验丰富的学员提前毕业）

收费标准： 全部学费 **仅1280元**（含学习、认证、辅导、注册全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的 MBA 导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。

证书说明： 毕业颁发双证书与面授学员完全一致，证书没有函授字样，全国通用、证书电子注册查询，随证书附带全套学员学籍档案和高等教育人才推荐信。

教材说明： 为学员同步配发的实战MBA书本教材、电子教程、香港国际MBA导师精彩授课语音视频教程3大部分。教材都是完全实战版的经典教程（职业经理人九大必修版块、八大MBA 经典教材）只要按教材认真学习，完全可以帮您走出现有企业管理的困境，实现管理知识突破性提升。

学习辅导： 实战专家、知名教授为每一位学员随时提供1 对1 顾问式邮件教学和答疑，顾问式教学更会使你胸有成竹的走向成功职业经理人的工作岗位。



证书样本（全国招生 函授学习 权威双证 请速充电）

（高级职业经理资格证书样本）

（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）



主办单位

中国经济管理大学是经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、高等函授教育等，所颁发的各类证书国际通用。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。

承办单位

美华MBA教育中心是国内最早举办MBA 实战教育的专业化办学单位之一。美华人侧重于把复杂的知识简单化，深奥的理论通俗化，迄今为止，已为社会培养“能力型”管理人才近万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【指导教师】

实战派MBA导师徐传有教授等专家顾问全程教学辅导。



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交 2000 字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出 5 点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020	
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨市商业银行职工支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才进修中心	
方式三	交通银行（太平洋卡）	户名：王海涛	帐号：40551220360141505
方式四	邮政储蓄（邮政帐号）	户名：王海涛	帐号：602610301201201234
方式五	中国工商银行	户名：王海涛	帐号：3500016701101298023

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。



【报名须知】

- 1 报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）；
- 2 学员需提交身份证复印件一张。



报名地址：哈尔滨市道外区南马路120 号职工大学109 室美华教育

☐ ☐ 邮政编码：150020 ☐ ☐ 咨询电话：0451—88723232 ☐ ☐ 咨询教师：王海涛

全国迷你型MBA职业经理双证班

认证系列：高级职业经理 CEO 资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

学校网站：www.mhjj.net **报名电话：**0451—88723232 **咨询邮箱：**xchy007@163.com

主办单位：中国经济管理大学

承办单位：中国教育培训网 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

心态稳定，才能谈吐自如

每个人都想以一流的口才在谈话中打动对方，战胜对方。相信自己成功，鼓励自己成功，就会有一股巨大的力量时刻激励着自己前进。这股力量就是积极向上的心态，就是乐观的精神支柱。有了乐观你会成功，没有乐观你或许也能成功，但有了乐观你成功得会更快。首先你要明确，口才的背后有许多重要的支柱，口才只是心态的反映而已。

心态稳定，才能谈吐自如 充满自信方可口若悬河

怎样让他人相信自己？首先自己要相信自己。怎样让他人肯定自己？首先自己要肯定自己。怎样让自己的口才得到淋漓尽致的展示？首先要拥有自信。自信是自己实现自我的王牌。我们自信，我们优越，因为我们拥有。

1、自信是口才的驱动力

在交际中，人们都渴望自己能拥有良好的口才，而在实际谈话当中又不能很好的发挥自己的口才。很多人埋怨自己的谈吐能力太差；而有一部分人认为自己的谈吐能力并不差，可就是发挥不好自己的口才，说话无吸引力，很难打动对方。这些情况很常见，他们并不是谈吐能力差，而是缺乏相应的自信心。

不知树立自己的自信心，只片面的强调口才，无异于舍本逐末。口才固然重要，但好的口才背后一定还隐藏着更重要的东西，那就是自信。

说话时言语不流畅，吞吐搪塞，情绪紧张，大都是由于自信心不足造成的。自己对自己没有十足的把握，心虚胆怯，就会造成情绪紧张，而情绪紧张又会造成谈吐上的障碍。所以，在一定程度上来讲，树立自信对自己的口才发挥至关重要。如果信心充足，理直气壮，说起话来就节节有力，感染力也比较强。

要想说动别人，先得建立自信，难怪有人这样说：“自信是口才的驱动力。”

2、建立自信的方法

如果你想在说话时征服畏惧、克服自卑、充满自信的话，其最快、最有效的方法就是让自己去做自己胆怯的事，努力驱除胆怯，你就会逐渐获得自信，直到成功。

（1）说话时要坐稳

许多人在说话时总坐立不定，来回摇晃、移动，情绪本来就紧张，摇来晃去使心绪更不稳定。坐如钟，稳如泰山，说起话就有一种稳重感。

（2）说话时敢于正视别人

说话时不正视别人通常意味着有自卑感，感到自己不如别人，做事无信心。躲避别人的眼神意味着自己做错了事，心怀不安或内疚。正视别人等于告诉他：我很坦然，很光明正大，毫不虚懦。要让你的眼睛给别人以希望，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。

（3）说话时要抬头

说话时要给人朝气蓬勃的姿态，就要昂首、挺胸、谈吐自若；千万不要低头、垂目、耷拉着脑袋，一副信心不足、没出息的惨相。

（4）大庭广众之下发言

拿破仑·希尔曾说：“有很多思路敏锐、天资高的人，却无法发挥他们的长处参与讨论。并不是他们不想参与，而只是因为他们缺少信心。”要想增强自己的信心及锻炼口才，就要在众人面前慷慨陈词，即使说错了，你也会增加自信。

（5）必要时刻笑一笑

大部分人都知道，笑能给人增添推动力。笑是医治信心不足的良药，但仍有许多人不信这套，因为他们言语不当时从不试着笑一下。必要时笑一下会抖落掉很多压力，会带来许多自信，不信你可以试试。

你不但可以用以上的方法获得自信，还可以用心理暗示法获得自信。以下是为你提供的十五个心理暗示法：

- 1、不要说“反正”、“毕竟”这类泄气的字眼。

- 2、树立自信，多用肯定式的方法去表述事物。
- 3、心里一旦产生自卑感时立即打消念头。
- 4、对自己敏感的措辞最好不说，用省略、代替的方法绕开。
- 5、把抽象问题具体化，理出头绪就有了信心。
- 6、无信心时去干自己最拿手的事，其他过后再理。
- 7、凡事要想到最坏的结果是什么情况。
- 8、常用“天无绝人之路”平息自己内心的不安。
- 9、“哀莫大于心死”与自己永远无关。
- 10、烦心时找个无人的地方大骂一通。
- 11、怯场时想象自己被批的羞辱。
- 12、失落时找最能鼓舞你的朋友去侃天论地。
- 13、必要时把郁闷写在一张纸条上，用火烧掉。
- 14、不顺利时可以先发牢骚再处理。
- 15、这次还要相信自己没有说错。

想一想，还有哪些建立自信的方法?一旦发现，就下意识地实践，自信就会悄然而至。拥有自信说话才有力度，拥有自信语言就具有说服力，对方会因你的自信而信赖你。一个连自己都不相信的人，别人会信任你吗?说话时拥有自信，会更容易打动对方。

心态稳定，才能谈吐自如

保持轻松的心态是好口才的内驱力

懂得用表的人不会将发条拧得太紧，精于驾驶的人不会把车开得太快，善待自己的人不会把工作事项排得太满，好口才的人不会讲话不知缓和停顿，情商高的人时刻为自己的心灵松绑。只有活得轻松，才能活得长久。

1、放松心灵，言语自如

在与人交谈时我们会有这样的感觉，自己越是紧张、严谨就越说不出话来。原因是什么呢？主要是因为你没有一个轻松愉悦的心理环境做基础。讲话就好比一层层的高楼，轻松的心情就是雄厚的地基。口才越好，大楼越高，相应的地基就越雄厚，心情就越需要放松。

有关专家做过这样一个实验：选出智力与谈吐能力都正常的二十个监狱犯人，给他一段难度适中的文字。第一次对他们讲，如果能在短时间内将文字流利背出，就释放他们，结果都能流利背诵；第二次用枪看守着他们，让他们背诵，背不流利就枪毙，结果大都没第一次背诵的好。

这个实验充分证明了心情与说话有密切关系。心情放松，你的谈吐能力才能自由发挥。在谈话过程中要注意把握好自己的情绪，放松自己的情绪才能更好发挥自己的口才。

演说家们成功的最大原因是有一流的口才，但他们还有另外一个成功的原因就是拥有轻松的心情。许多演讲者在上台之前要听一段轻音乐，让自己的思想跟随着音乐的旋律，使紧张的情绪得到调整，使自己的心情变得轻松，舒畅。一旦心情放松下来，一切都变得自然了。

一个发条上得十足的表不会走得很久，一辆速度经常达到极限的车很容易出事故，一架弦绷得过紧的琴往往容易断，一个心情烦躁、紧张的人容易生病。因此，善用表的人不会把发条上得过紧，善驾驶的人不会把车开得过快，善操琴的人不会把琴弦绷得过紧，情商高的人时刻在为自己的心灵松绑。

交际的成功重在语言，语言的成功重在情绪，情绪的成功重在放松。紧张只能使你瞠目结舌，而放松会使你妙语连篇。把握语言，把握轻松。

2、轻松谈话的方法

要想做到轻松谈话，首先要放松自己的心情，只有心情放松了，言语才能顺畅。

- 1、与对方谈论一件事时要专心，不要想着其他事。
- 2、谈话中用适当的幽默语言调节一下谈话氛围。
- 3、对自己一时的口误或言语不当不要计较，说过了就过去了，不要回头纠缠。
- 4、有规律的抽出时间，为自己营造一个轻松环境，尽情去享受。
- 5、心情烦闷时不要说话，认真听他人说的话，并吸取有效成分。
- 6、时间紧，任务重时就要抓住说话的核心，不必面面俱到。
- 7、自己口才不佳不要紧，学会轻松你的谈吐能力自然会得到提高。
- 8、越是在紧张的氛围中谈话，越要放松心情。
- 9、自己不该说的话一定不要信口开河。
- 10、时刻提醒自己，我与轻松相伴。

当然，这只是笔者的一孔之见，你最好开动思维想出更适合自己的方法来。要记住一点，贵在坚持。再好的方法用不上三天就抛弃了，你永远得不到轻松。坚持按方法去做，就像工作一样，业务熟练了自然得心应手。轻松谈话，会轻松地打动对方。

心态稳定，才能谈吐自如

语气坚定，才能把话说的铿锵有力

骐骥一跃，不能十步；弩马十驾，功在不舍。锲而舍之，朽木不折；锲而不舍，金石可镂。心中有座不倒的灯塔，能造就你远航的人生。随波逐流的人，永远达不到理想的彼岸。古今能成大事者，无不树立坚定的信念。内心树立坚定的信念，你的语言会更具说服力。

1、成功的口才不能缺少坚定的信念

成功的口才有一个不可缺少的条件，就是树立坚定的信念。一个有坚强意志的人，会从失败中获得成功。意志坚强者也容易获得别人的帮助。做事优柔寡断、三心二意就缺乏干劲和毅力，往往会半途而废，与成功擦肩而过。

同样道理，在发挥你的口才时，也要树立坚定的信念。许多人在语言运用中最终没有成功，不是因为他们没有能力，而是缺乏坚定的信念。这种人在说话时缺少阳刚之气，不果断，不干脆，态度当然就不坚决；如果态度坚决，绝不会言辞无力。

一家著名的大公司要招聘人才，许多应聘者前来应聘。负责招聘的经理就将所有应聘者招集到一处，并严肃地讲：“我公司目前出现了危机情况，公司各方面都难以运转，人员流失严重，各部门都缺人。如果有人愿意来扭转局势的话，你们明天就可以来到自己指定的岗位报到、工作，第一个月是没有工资的。”这样一说，有70%的人都走掉了。经理最后对剩下30%的人员说：“你们为什么不走？”剩下的人坚定地说：“为公司扭转局势，我们不怕艰难险阻。”老板又说：“我刚才讲的都是假的，我是想测验一下有没有人能留下来。我公司之所以能发展到今天，靠的就是坚定的信念，可惜那些走掉的人不符合我们的要求，你们能坚持下来说明你们有坚定的信念，你们被公司录用了”。

经理的测试方法很特殊，目的在于测试应试者是否有坚定意志力。他面试时先用消极的话语讲出公司的危机情况，以此来试探面试者。很多人听了他的话之后，就会觉得在这样一家公司干太无保障了，就自动退出了。只有少数意志坚强的人愿意留下来为公司扭转“败局”，这正是那位经理选人的高明之处。

你一旦树立了坚定的信念，对自己就有了高度的自信心，说起话来掷地有声。特别是在危机时刻、关键时刻，一定要以坚定的信念支撑起自己的语言。

2、坚定信念，言语有力

说话没有底气，言语软弱无力。原因是什么？原因是内心虚伪不坚定。一个具有坚强意志的人说话绝不会软弱无力、含糊其辞。是什么就是什么，该怎么做就怎么做，信念十足，坚定不移，说话还会没底气吗？

建国初期，周恩来总理在一次外交会上与一位大国领导交谈。当时，我国工农业在世界大国中相比，显得很落后，那位大国领导就故意刁难周总理：“尊敬的周总理，不知你发现没有，鄙国人民走路都是昂着头，贵国人民走路怎么都低着头啊，莫非……”总理一听就知道在挖苦我们中国人，就提高了声音讲：“因为我国人民在走上坡路，所以低着头；贵国人民昂着头自然是在走下坡路了！”一句话说的这位领导尴尬难堪。总理之所以那样理直气壮地说，是因为他对中国未来的发展充满了信心，中华民族崛起的坚定信念在激励着他。

邓小平先生不仅有卓越的政治才华，还有很强的外交能力。上世纪八十年代，他与撒切尔夫人关于香港回归的谈判就颇为精彩。当撒切尔夫人说要延缓期限时，邓小平先生就义正词严地说：“到一九九七年我若收复不了香港，我将是中国的第二个李鸿章！”斩钉截铁的语言使撒切尔夫人的大国风范威严扫地。邓小平先生的言辞是犀利的，但他收复香港的信念是坚定的。他虽然没有亲眼看到香港回到自己祖国的怀抱，但他的伟大功绩永不可没。

好的口才，更要具备好的精神观念。坚定自己的信念，把握以下几点，言语就不会苍白无力。

1、你没有说动他，是因为你没有坚定的信念征服他。

2、关键时刻你未讲出有力的言辞，是你的必胜信念还不够坚定。

3、对方强词夺理时你更应该坚定信念不动摇。

4、当你实在没适当的言语可说时，千万要坚定自己的信心。

5、你的口才不好，要考虑一下你的信念如何。

6、时常检查一下自己的信念是否动摇了。

7、一败涂地时再坚持一下。

8、这段时间心里不塌实，是否信心不足。

9、朋友做得不错，你可以请教一下。

10、将自己的人生信条贴在卧室里，时常留心。

你可能用科学的头脑定出了计划，计划的成功实施靠的是你坚强的毅力。缺少恒心是大多数人最后失败的根源，一切领域中的成功人士无不有坚忍不拔之志。成功更多依赖的是一个人在逆境中的恒心与毅力，口才的靠山更是需要坚定的信念。

心态镇静，才会言如泉涌

镇静的心态能消除褊狭与狂傲之气，消去浮躁与虚华，以一颗沉稳、平和的心去直面人生，脚踏实地地走好每一步。这样才会活得清新，过得充实。

1、镇静思考，事理清晰

我们遇到重大事情时，最容易慌乱，一慌乱就容易出问题：思维混乱，言语颠倒，打破了平常的逻辑性。结果想不出好的办法，问题处理得更糟糕。原因就是没有镇静下来，镇静下来一切都显得自如了。

为什么很多人提倡在情绪激动时不要处理问题呢？就是因为情绪激动时思维模式已不符合正常的逻辑，思考问题容易偏激，凭感性下结论最容易出差错。心态镇静时思维敏捷，思路清晰，容易做出明确判断。最简单的方法就是，暂时停下来不去考虑，等心平气和了再作分析处理。当你镇静地思考问题时，会对你慌乱时的窘态另有看法，那时竟如此幼稚、武断。

以镇静的心态面对现实，少一份浮躁就多一份明智。意气用事只会造成不好的结果。面对问题我们应该静下心来，思考问题的解决方法，千万不要脑袋发热，一时冲动就贸然行事。自暴自弃、怨天尤人、非法处理都是些错误的做法，镇静下来理性思考才是最重要的。有人这样说：慌乱只能出坏结果，镇静能换取理智。慌乱行事只能看到问题的片面，镇静能抓住事物的本质与要领。

联想集团总裁柳传志在联想集团 2002 年誓师大会上说：大家知道，我们从研究所出来下海，光被人骗就有好几次。公司刚成立一个月，20 万的股本就被人骗走了 14 万；1987 年公司还很小的时候，一次业务活动差点被人骗去 300 万，李总就在那次吓得得了心脏病，我天天半夜被吓醒；1991 年的关于进口的海关问题；1992 年的黑色风暴；还有外国企业大举进入中国市场的最痛苦的 1993 年，哪一年不是把人惊得魂飞魄散，哪一年没有几个要死要活的问题。然而正是这一次次的狂风暴雨，一次次心志的历练，才有可能有 1995 年的“临危不乱，举重若轻”。正是我们的镇静才一次次战胜了困难，发展到今天。

成功人士共有的特点就是遇事镇静。稳定处理，泰然自若，一切困难自会摆平。

2、心态镇静，言语精当

镇静的心态对说话也很重要。与别人交谈中有镇静的心态，就能认真听取别人的谈话，并认真揣摩对方的意图。对对方来讲，你镇静沉着的状态会给对方一个冷静成熟的好印象；若急躁不安地听别人谈话，既听不清对方的意图，又会引起对方的反感，也许会失去与你交流的耐心。你以镇静的姿态与对方侃侃而谈，也会唤起对方的重视，并能聚精会神地与你展开话题，并向更深的方向进行交流。

想在交谈中占主动地位，牵引对方展开话题，你首先要以镇静、自信的状态令对方信服。让对方觉得他在与一位很有素养的人交流，对方会在你的平稳引导下慢慢打开话匣，并把话题步步深入。下面几点方法你可试着实践一下，也许能给你带来一些帮助：

1、谈话之前先调整一下情绪，进入镇静、平和的状态。

2、谈话开始不要产生急躁情绪。

3、不要先急于表达自己的观点，先听听对方说些什么。

- 4、用心分析对方的话，猜出对方的意图。
- 5、即使对方出言不逊也不要与对方争辩、吵闹。
- 6、抓住对方话语的漏洞，平静地反驳对方。
- 7、对方故意刁难你时仍要保持镇静。
- 8、无论谈论结果如何都要以平静祥和的姿态结束谈话。
- 9、经常练习平息自己发怒的调整能力。
- 10、遇见越大的谈论场面越要保持镇静。

只要能保持镇静的心态，即使没有说服对方，对方也会佩服你泰然自若的精神状态；在对方心目中，你仍是一位有涵养的人。

心态稳定，才能谈吐自如 谈吐大方，妙语连珠

1、自然大方，精神焕发

一个人风度翩翩，俊逸潇洒，就能产生使人乐于交往的魅力。不修边幅、肮脏、邋遢的人是不会吸引他人注意的。英国哲人约翰·洛克说：“大方得体的作用使得本来的顽梗变柔顺，使人们的气质变温和，使他敬重别人，和别人合得来。”衣着服饰能反映一个人的审美情趣和修养。如果一个人的服饰能与自己的气质、职业一致，与自己的形体、年龄协调，与当时的气氛和场合相符，那么，这个人一定会显得大方自然，潇洒倜傥，也更能引人注目。

举止朴素大方，温文尔雅的行为习惯，行为稳重，文明得体，坐、立、行的姿态正确雅观，能准确地表现出一个人的良好素养，给人留下成熟信赖的印象；粗俗不雅的举动则令人讨厌。分寸得当的交往距离使彼此心理上都感到舒适坦然，过度亲热和冷漠则容易引起对方误会。

一个人的行为举止能够做到自然、洒脱、无拘无束，除了与其社会交往经验的多少有关之外，还与个人的自信心有关系。只有对自己充满信心，相信自己能力的人，才能在社交中做到大方自然，挥洒自如。一个人的潇洒举止不是与生俱来的，还要靠自己平时的修养。心底无私天地宽，该行则行，该止则止，该做则做，该说则说，做事稳当而有分量，为人大度不拘小节。这样的坦荡君子，到哪里都会受欢迎。

相反，行为唯诺、拘谨，说话含糊、吞吐不明，会遭人反感。优化个人形象，严格说来，是一种非规范、非格式的社交艺术。它需要我们每个人去认真揣摩和体会，不断地总结经验，逐步形成自己独特的风格和魅力。

2、大方的谈吐，大方的收获

交际言谈过程中，不仅需要自信、轻松的心态，坚定、镇静的状态，还需要大方自然的言行举止。相对来讲大方自然的表现形式是以前面自信、轻松、坚定、镇静诸因素为基础的，没有前面一系列良好的心理状态做基础，大方的言行是表现不出来的。交谈中要有意识去学着大气，你会渐渐变得潇洒翩翩：

- 1、正式场合穿着打扮要得体，尽量大方正式一些。
- 2、别人讲话时认真听，不要随意打断。
- 3、别人的话很不合理你也别生气，微笑听取，待他讲过后你再以理分析正误。
- 4、别人的观点好时，你要微笑点头称赞。
- 5、谈话结束，对方为开始的言语失误表示歉意时要回敬对方。
- 6、别人向你指明你的失误时要有感激之言。
- 7、谈话期间不要留意与对方的语言失误或盯住对方的生理缺陷不放。
- 8、谈话过程中不要有不典雅的小动作。
- 9、对方突然打断你的话时不要有不愉悦的表情，可让对方先说。

10、谈话结束时经常说：“与你谈话真有收获，我们有时间下次再谈”。

若能做到以上几点，对方会对你的雍容大气佩服不已。可能双方观点并未达成一致，对方也会为你的风度所感染，作出相应的通融之举，你这次的交际就成功了。

心态稳定，才能谈吐自如 乐观是打动对方的催化剂

英国作家萨克雷这样说：“生活好比一面镜子，你对它哭，它就会对你哭；你对它笑，它也会对你笑。”

乐观积极的人生观，并不在于我们拥有了多少金钱、财富、高贵地位，而在于我们用了多少心思去感受、去寻找、去领悟。

1、乐观是好口才的捷梯

每个人都想以一流的口才在谈话中打动对方，战胜对方。相信自己成功，鼓励自己成功，就会有一股巨大的力量时刻激励着自己前进。这股力量就是积极向上的心态，就是乐观的精神支柱。有了乐观你会成功，没有乐观你或许也能成功，但有了乐观你成功得会更快。

首先你要明确，口才的背后有许多重要的支柱，口才只是心态的反映而已。积极的心态，乐观的精神，才能有幽默风趣的语言，才能有乐观向上的语言风格。

红军长征时期，曾翻越雪山。当时毛泽东同志坐在山坡上顺势而下，还高呼“同志们，大自然给我们造了最好的滑雪场，我们进行一场滑雪比赛，看谁先滑到山下！”红军将士们就纷纷而下。在那冰天雪地的恶劣环境下，共产党员们竟然还能保持着高度的革命乐观主义精神，这是何等的气魄，何等的豪壮！

乐观能够战胜敌对势力，乐观能驱逐艰难险阻，乐观能强化一个新民族、创建一个新中国！有了乐观你能革新自我，超越自我。乐观攻无不克，战无不胜！

尽管现实中还存在着种种不尽人意的事，但各项事物的客观发展都是必然的。不要为自己的一时不顺就消沉悲观，其实这是你庸人自扰、故步自封。既然都要在世间走一遭，谁都愿意选择乐观而且潇洒一回，何必非选择不快呢？

为了能让你活得更好，过得更充实，我们为您提供以下几个积极乐观的人生信条：

- 1、时刻嘱咐自己是积极乐观的。
- 2、我坚定我的目标，我更相信自己的能力。
- 3、烦心的事与我无关，打破花瓶之后我不再回念响声。
- 4、我今天说得不好，是为了明天说得更好。
- 5、在谈话中我尽量多以乐观的心态感染对方。
- 6、事情出来了，我不抱怨，我考虑怎样把它做好。
- 7、这次谈话又失败了，但我找到了原因。
- 8、我能完全驾驭自我，外界的不积极因素别想闯进来。
- 9、这次我的语言运用成功了，我下个目标是什么？
- 10、抽出时间去散心，啊！世界真美。

选择了好的伴侣，不一定就一生幸福。选择了乐观做伴侣，你的生命会始终生机盎然。没有乐观你会觉得谈话的过程很累很长，有了乐观你会赞叹与人交谈既快捷又舒心。这就是乐观对语言运用的力量。

- 2、乐观是打动对方的催化剂

有关研究表明，正常人在忧虑、悲观、焦虑、抑郁、沮丧的情况下，就不能很好地接受外界的信息，也不能妥善地处理问题。所以，要想打动对方，就得以乐观的形式，调动对方的乐观情绪，进而再打动对方。

卡耐基就能巧妙地运用乐观来打动对方。一次他去探望他的一位好朋友，这位朋友当时遭受了挫折，对生活丧失了信心，于是卡耐基就引用了某位诗人的诗来劝慰他的朋友：

“我因为没有鞋子穿，心里感到十分难过。

当我走到街上时，竟然看到一个没有脚的人。”

朋友事后深受启发，重新面对自己的生活，而且培养出自己积极乐观的人生态度。

乐观之所以有如此大的功效，从科学角度讲，乐观使人经常处于轻松、自信的心理状态，这种状态使情绪稳定、精神饱满，对外界干扰毫不在意，生理发挥达到最佳状态，比消极状态要高出几十倍。况且这种状态是人们自己可以把握的，成功人士之所以能取得成就，与他们乐观的精神有很大关系。根据有关材料表明，80%以上的成功者都具有高度的乐观性与幽默感。

所以，当一个人处于乐观的状态时，你运用好恰当的言语，更容易打动对方。有人将乐观比作打动对方的“催化剂”。

当然，乐观必须是务实的，天真盲目的乐观可能会导致虚悲的后果。善待生命，把握乐观，乐而有成，这才是人生的至高境界。

察言观色，才能把话说到心里

如果对方向你讲述着另外一个人的是非，你千万不可随声附和，也不要直接打断对方的话，你可以间接的将话题引开。要懂得闲谈少论他人非，更要听出他言语的暗含之意。他向你说一个人的过错，不是攻击他，就是挑拨你与那人的关系，你要灵敏一些，不要被对方的言语蒙蔽。须知，来说是非者，便是是非人

察言观色，才能把话说到心里
善于捕捉弦外之音

中国人的普遍特点是含蓄，特别是在讲话的时候，要表达什么意图不会直接说出，会迂回委婉地讲出。听话人需要细心领悟与揣摩，听不出“弦外之音”的人会被视为智力低下的愚蠢之人。中国人语言的精深，全在“弦外之音”上。生活中这样的例子很常见：

朋友之间：

比如朋友背地里吃了你的东西，你发现后很生气，会嚷“是谁吃了我的东西！”朋友一听就知道你生气了，但他会这样说：“对不起，我刚才实在是太饿了，有空请你吃饭好吗？”简单的一句话既没有直接说他偷吃了你的东西，又为自己挽回了余地，还维持了你们之间的友谊。他说他实在太饿了，就是弦外之音，意思是说他吃了你的东西，并希望你能原谅他。

夫妻之间：

又如夫妻之间，妻子礼拜天要去逛商场买东西，她会这样跟你说：“你礼拜天有事吗？我想去商场买些东西。”这时你要理解妻子的用意，她想让你陪她一起去。你若把她的话扔在一边，说你自己的事情，她会很失望。你要认真听好伴侣的话，在生活中多一份体贴，家庭会多一份温馨。

上下级之间：

与你的上级领导谈话更要注意，领导的语言是最具揣摩性的。比如你刚到一家公司不久，领导找你谈话：“你到公司还没多久，工作成绩不错，以后有什么打算呐？”很轻松的一句话却含有领导特殊的意图，他是在考察你的工作心态。你若很坦率地说出自己的理想志向，领导会以为你过于幼稚而缺乏城府；你若大谈自己与公司不相干的事业理想，上司会了解到你眼下只是把公司当成一个跳板，一旦有了机遇你就会远走高飞，根本没有为公司的长远发展打算。

这时你就该谨慎而言：“我想就目前的工作先干一段时间再说，以后再做打算也不迟。”以这种含蓄的语言回答是比较稳妥的。

炫耀的背后：

如果对方是在炫耀他那光荣的过去，这时候你就要留心了，因为此时他心里正在期待着你的夸奖，所以，只要是认为值得或应该夸奖的，你不妨就夸奖他一下。当对方在显示他的博学或机智的时候也是一样，你也应该夸奖他，这样你一定能获得他的好感。

说是非的用意：

如果对方向你讲述着另外一个人的是非，你千万不可随声附和，也不要直接打断对方的话，你可以间接的将话题引开。要懂得闲谈少论他人非，更要听出他言语的暗含之意。他向你说一个人的过错，不是攻击他，就是挑拨你与那人的关系，你要灵敏一些，不要被对方的言语蒙蔽。须知，来说是非者，便是是非人。

听出真意：

谈话当中，你要学会听出讥讽、嘲笑、挖苦之类的特殊语。对方之所以会向你说这种话，一定是因为对你感到不满才会这样的。遇到这种情况，你不要立刻反驳或一味生气，最好拿出自己的宰相度量，权当没听见，免得和对方发生不必要的冲突。

不过，事后最好能自己检讨一下，为什么他会讥讽你、嘲弄你？是你自己做错了事情，还是无意中得罪了他，引起他对你的不满，抑或是对方无中生有来打趣你呢？考虑过各种情况，明白原因之后再做出恰当的回复。如果真的是自己做错了事，对方已为你指出，你该及时纠正自己的行为，庆幸自己“因祸得福”了。

下面又为你提供一孔之见，希望你能以此弦奏出天籁之音：

- 1、当对方谈话的语气突然改变时，你要留意是否有话外之意。
- 2、对方的个别音调加重时，要仔细揣摩是否有什么意图。
- 3、当对方故意做出暗示的肢体动作或特殊表情时你要明白他的意思。
- 4、当对方突然停止谈话，你要领会对方的用意。

5、当对方认真地看着你并将一句话重复着说时，一定含有弦外之音了。

6、谈话结束时仔细观察对方有无特殊的举止。

7、散席前对对方最后的几句话要特别留心。

8、对方想插话，欲言又止，你结合自己刚才的言语要推断出他想说什么。

9、当你不经意的言语引起对方的注意时，你要做事后猜测。

10、对方欲言又止，必要时你可追问一下下面的话。

如果你能够做到以上所说的那些，你会愈来愈觉得能找到口才艺术的奇妙性。研究交际中的对话是一种很有趣的享受。听出弦外之音，并能巧妙地回应，你就是口才高手了。

察言观色，才能把话说到心里

由话题知心理

在谈话当中我们要关注一下对方的话题，因为一个人的心理情况往往在话题中表露出来。也许对方并未直接说出自己的心境，但你只要仔细分析对方话题的内容，一定能获取对方某方面的信息。话题是心理的间接反映。

1、爱谈论自己的人

有的人与人交谈时，爱谈起自己的情况，包括自己的个性、自己的爱好、自己对一些事物的看法等。这样的人性格比较外向，也比较忠厚。一般他们的感情色彩鲜明而且强烈，主观意识比较浓，爱公开表露自己的优点与长处，多少有点虚荣心。他们渴望交谈者能关注自己，了解自己，自己能在众人的谈话中处于焦点位置。

2、不爱谈论自己的人

相反来说，如果一个人不爱谈论自己的有关情况，对自己的信息很有防范倾向，哪怕一些可以公开的个人话题也不愿涉及。说明这类人的性格比较内向，往往对事物的看法观点不鲜明，感情色彩比较弱，主观意识也比较浅薄。这类人比较保守，多少带有自卑心理，也许其中有些人很含蓄，但城府很深。

3、爱谈论他人的人

有一类人爱与对方谈论第三者，将另外一个人的方方面面作为话题，并滔滔不绝，评论不休。不住的向对方说起第三者的是非功过，当然还是贬低的方面多，多以批判为主。往往被谈论的第三者与谈话双方都很熟悉。这时你该留心了，他不停的向你说起第三者的意图是什么？很可能在他批判时他还要促使你发表一下看法。这时你要明白对方的用意，你千万不可也妄加指责第三者，最好把话题岔开，对方是想借词来了解你的一些情况。这类人不少，你最好提高警惕。

4、在谈话中不愿涉及到金钱话题的人。

这类人对金钱很敏感，谈话中故意绕开金钱的话题不谈。他们往往信心不足，缺少理想。之所以不谈金钱，是因为他们把金钱看得太重，有一种金钱至上的观念。他们太注重现实，很有物质崇拜倾向，常将赚钱定为自己人生的奋斗目标，但真正有了钱却没什么理想，思想上很平庸。他们即使很有钱，也不会乐善好施。当拥有巨大的财富时，他们又为自己的财产安全感到不安。这类人活得很不快乐，心灵很空虚。

5、爱发牢骚的人

谈话中爱从某一话题中引发出牢骚来，或对人，或对事，牢骚不止。这类人多属于追求完美的人。他们拥有很强的自信，做什么事情要求都比较高，因为他们心中时刻树立着最理想的金牌。一旦自己做错了就埋怨自己，别人做得不好他更不能放过。但世间永远没有最好，只有更好。这类人比较理想化，在现实实践中做得不够，但只知抱怨做得不好，并不知从现实中总结经验、吸取教训。

6、爱赞美对方的人

有一类人在交谈中很爱在话题中赞美别人。赞美对方的个性，赞美对方的爱好，赞美对方的职业，赞美对方的家庭等等。使人感觉到一种过度的恭维，没有实在感。这类人一般会用心计。他恭维你是想让你对他产生好感，很可能在谈话中有目的，有事要求你帮忙，只是不好开口。没有原因的恭维是不存在的。

7、突然转移话题

在谈话进行中也有这种情况，一方突然把话题转移，提出令对方难以接受的苛刻条件。这种方式一般有两个原因，一是提出方对对方感到不满，想存心为难对方，并想通过棘手的问题挫败对方；还有就是想试探出对方的诚意。提出一个让对方不易接受的条件，看看对方有什么反应，以此来探知对方的态度。这类人说话比较冒进，往往令人产生反感；但是他也是从实际出发，并没有什么歹意。

8、试探性的语言

谈话一方如果提出一个令对方很敏感的问题，使对方处于为难的孤立状态，这是他想迫使对方做出果断的选择。一般情况下，对方要经过慎重思考才能回答。男女恋爱时经常会用这种方式来考验对方。这样做的目的多半是想探测对方说的是不是真心话，或者想知道对方对自己是否真的在意。

9、贪婪性的语言

有些人在谈话中不停地询问对方的有关情况，他是想了解对方的真相。不停地打听对方的情况，这是有意了解对方的缺点与弱项，很可能心存不良想进一步控制对方。这时你最好岔开话题，以免他追问不休。

一般情况下，年轻男性在女性面前热衷于谈论车子、战争等问题，从心理学角度来说，他们内心潜伏着一种谈论性方面问题的渴望。极端避免谈到性问题的女性，有时候对于性问题反而怀着浓厚的兴趣和关心。这种女性一般比较性感。

当你正津津有味地谈论着一个话题时，对方突然插过来一个毫不相干的话题，这是他对你的话题根本不感兴趣。这类人爱忽视别人的谈话，对对方显出不尊重。这类人还怀有极强的支配欲与自我显示欲，所以个性比较蛮横霸道。这类人谈起话来会喋喋不休，一般不喜欢别人插话。

谈话中把握好话题的运用，会增加你的谈话信息，提高你的谈话质量。

察言观色，才能把话说到心里

措辞习惯流露出的秘密

谈话中要留心于对方的措辞，听他说些什么类型的关联词，带有什么习惯语，爱讲什么口头禅，这些对你了解对方也会有很大帮助。

1、说实在的、老实讲、说白了、的确是、不骗你

爱讲这类话的人做事比较认真，生怕对方信不过自己，总爱强调自己的观点。这类人比较老实可靠，比较讲信用，是值得信赖的人。

2、应该、必须、一定要、必然会

常这样说的人判断力比较强，自信心十足，遇事比较冷静，思考问题很理智，见解一般深刻无误。做领导的这种口语比较多一些。

3、据说、听说、听人说、一般来讲

爱讲此类口头语的人，是很精于世故人情的人。这类人说话给自己留有余地，故意遮掩，不显山露水。这类人有圆滑的一面，处处为自己留有后路。

4、可能是、也许会、大概是、差不多

说这种口头语的人自我防范意识比较强，不会将自己的真实面目暴露出来。懂得含蓄自卫，处世老练圆通，待人接物方面很冷静，所以工作和人际关系处理得都不错。此类口头语有以退为进的含义，精明的政客多用这类口头语。

5、不过、只是、但是

这类人的分析能力较强。他们讲话时还要对自己与对方的话进行分析思考，力争出言不误。但这类人多少有固执的一面，爱用“但是”否定对方的观点来为自己辩解。“但是”一语又显示了其温和谦让的特点，往往显得委婉得体、容易接受。这是他们为自己留好的入口，是为显示自己使用的。从事外交、公关的人员常有这类口头语，这类语言委婉中听，便于使双方交流时具有亲和力。

6、这个、那个、啊、呀、嗯、哦

爱用这类语气词的人思维比较慢，反应较迟钝。他们讲话总是理不清自己的思路，言语不能顺畅的进行，说话时才会用停顿、缓和的语气词。有一部分人爱用此类词并不是没主见，反而是胸有成竹、城府很深，只不过故意装出一副大智若愚的样子。政府官员或机关单位的公务员爱用这种口头语，因怕说错话，需有间歇来思考。这种人的内心往往很孤独。

7、再者、另一方面、还有、另外、

爱说这类话的人好奇心较强，爱追问究竟，又喜欢插手各种各样的事情，一般他们是从好意出发，为人解决困难，比较具有责任心。他们的判断力很好，思维灵活，爱用其他方式思考问题，不落俗套；但缺点是缺乏耐心与持久力，往往会半途而止。不过他们时代观念很强，不会被传统观念束缚，富有创新精神。

8、总的来说、总之、总而言之、归根结底

这类语言多出自骄傲、自负这类人的口中，带有很浓的自负性与强烈的说教色彩。谈话中不断重复自己的结论，爱归纳总结，一方面比较固执、执著；另一方面就是对对方不信任，总是担心自己的观点、意见被否认或不被采纳，于是就用长者、尊者的口气来反复强调。如果是领导，他一定爱责备人，爱发牢骚，对手下人不放心、不信任，力争做到事必躬亲，但往往会遭来对方的反感。

9、我给你说、因此说、所以说、我要说

这类人说此类话时已经是极度的不耐烦了。这时，他不再想听你说一句，想让你闭口。他已经反对你的观点到极点了，这是他对你的坚决反驳。这种人支配欲很强，老爱反驳别人的观点，自认为聪明无比。不考虑别人的看法如何，还喜欢将自己的观点强加于人。

10、我知道、我明白、我理解

这类人很聪明，往往能举一反三，反应灵敏，逻辑推理能力较强。他会从说话人的语言中领悟到对方的意图，并作出提前反应。但也有固执的一面。

11、好啊、是啊、对啊、有道理

这类人很会顺从别人的意思，让别人对他毫无防范，故意打破与对方的距离。一旦对方信以为真，掏心掏肺地讲出真话时，他会抓住对方的个性与弱点，日后好对付对方。这类人表面一团和气，其实最为阴险。他们的人际关系会很好，但其实很自私，处处为自己的利益着想，一旦你损害了他的利益，他立马改换嘴脸，与你反目成仇。

12、不

女性经常说不。她们口头说不，心里却是愿意的意思。喜欢说“不”的女性往往女人味十足，她们常以此方式在心爱的人面前撒娇，这是女性温柔的表现。她们嘴上说着“真讨厌”、“你好坏”、“真不想理你”其实内心是无比的温柔。婚后的妻子对丈夫更是这样，嘴巴上经常说“随便他，我才懒得管呢”，其实心里是很在意伴侣的。

13、我就这样说、我就这样做、管别人怎么说

常说这类话的人从表面上看不在乎别人的看法，对自己的言行坚决果断，甚至有些一意孤行。他们这样说不是讲给别人听的，而是在为自己打气，为自己鼓劲，在激励自己的自信心。他们把他人的反对、嘲笑、讽刺等看得很重，想要用自己的行动推翻别人的阻碍。其实，他们心里具有很大的反抗意识与好胜信念，只不过隐藏的很深。

14、自我吹嘘

喜欢自吹自擂的人，并不是信心十足的，之所以会自我吹嘘，这是缺乏自信的表现。这类人很虚伪，不愿意别人看到自己的短处，对自己的长处则宣扬不已，唯恐旁人不知。爱提自己“辉煌的历史”的人，

一定是目前情况不佳。这样只是一种心理的发泄，毫无用处，又给人华而不实的印象。无论在任何情况下，自吹自擂都不会有好处，应该尽量谦虚一些。

15、爱用专业术语

爱使用专业术语的人，表面看来很有知识，很有素养，其实，这是他们自我掩饰的一种方式。故意拿别人不熟悉的专业术语来填补一下自己的自信。真正在专业领域有大成就的人并不爱用专业术语。

谈话中语言的措辞当然不止以上几种，我们还要在人际交往中多观察，多总结。不要小看一些不起眼的措辞，小字眼背后往往隐含着大秘密。

察言观色，才能把话说到心里 从音调的抑扬顿挫中看破对方心理

礼记·乐礼》上讲“凡音之起，由人心生也。人心之动，物使之然也。感于物而动，故形于声。声相应，故生变。”主要意思是说，人的声音是随着内心的变化而变化的。内心的变化又是受外物的影响而变化的。所以古人云：“心气之征，则声变是也。”

古人用五行来划分人的五种声音：

金声者，悦耳和润。木声者，高亢响亮。水声者，缓急相间。火声者，焦急暴烈。土声者，沉重厚实。

人的声音确实各不相同。既与先天遗传有联系，又受后天生长环境的影响。从某种意义上讲，一个人说话的声音还表现出这个人的健康状况和文化品格。是俗是雅，是贵是贱，是刚是柔，是智是愚……

一个人音调的抑扬顿挫又反映在说话的具体语气上，音调通过语气借助语言表达出来。而语气比语言更具有个人感情色彩。一个人的心态和精神状况直接影响着语气表达感情色彩的深浅浓淡。俗话说：“听话听音，浇树浇根。”把握一个人的声音，从而了解一个人。

1、低声和气型

这一类型大多是男性。这类男性一般胸襟开阔，朴实厚道。他们有一定的宽容心和坚韧力，能够坚定自己的信念，独立干自己的事业，能吸取别人的长处又有自己独到的见解。他们具有同情心，能够帮助和体谅他人。而这一类型的女性也比较温柔和善、通情达理。但这类人的缺点是爱多愁善感，有时显得优柔寡断。

2、轻声弱气型

这种人说话很轻柔，像底气不足。这类人为人处世比较小心谨慎，他们具有较高的文化修养，言谈举止非常典雅，又显得十分谦恭，很懂得尊重人。这类人看似具有宽广胸襟，从不刻意要求他人，也不过分责怪他人，但他会采用悄无声息的方式渐渐疏远你。怕沾惹上麻烦是这类人狭隘的一面。

3、高声大气型

这类人性格多是比较粗犷、豪爽，为人坦率、耿直、真诚、热情，说话、做事爱直截了当，从来不会拐弯抹角兜圈子。但这类人比较暴躁，缺乏耐心。自己一旦受委屈他们会尽力为自己挽回，毫不示弱，据理力争，直到挽回自己的损失为止。他们有时会在紧急情况下充当先锋，起召唤、鼓动的作用，但有时候缺乏理性智慧，容易被狡猾的人所利用。

4、凝重深沉型

这种人具有大才，对人情世故看得很透彻，具有很高的理想与远大的抱负；但他们往往不屑于世俗浊流，清高自洁。这种人往往得不到重用，壮志难酬，抱负难得施展。

5、尖锐犀利型

这种人说话尖锐犀利，坚固苛刻，从不体会对方的感受。在谈话时，他一旦抓住对方语言的漏洞，就会不留情面地攻击到底，让对方无话可说，颜面扫地。这类人爱攻击别人的弱点，很难把握大局面，观点过于偏激，待人也比较挑剔，很刻薄。

6、刚毅坚强型

这种人语调果断有力，响亮干脆。他们办事原则性强，公正无私，是非分明。但是由于原则性太强让人觉得没有商量的余地，多少显得不善变通，过于固执。不过由于他们能做到公正廉洁，舍己为人，还不失大将风度，往往能得到人们的尊重与拥护。

7、温顺平畅型

这类人说话速度较慢，音调适中，语气平和。他们性格温和，淡泊处世，与世无争，易与人相处。但因为天性温和软弱，行动上缺乏刚强与魄力，常有息事宁人的思想，因而胆小怕事，不爱招惹是非，对外界复杂的事物采取逃避态度。如果他们身边能有一位积极上进的人常熏陶指导他，增强他的魄力，他们就会成为一个刚柔并济的人物，能做出一番令人刮目相看的大事业。

此外，说话语气平稳的人，性格比较正直；说话音调平直，词语含糊不清者，比较平庸，没有才气；说话音调明朗，节奏适当，抑扬顿挫分明，具有艺术性的人，是位理想主义者，他们不注重现实，爱幻想，爱浪漫；说话语气很冲，语调铿锵有力的人，往往是任性的人，做事武断，态度蛮横霸道；说话语气低沉、缓慢，语调断断续续，这类人多疑，凡事都抱有怀疑态度；说话语气、音调、音色均变化频繁的人，这类人轻率不稳定，没有责任心，自私自利思想严重；说话音调又细又尖，刺耳难听，这类人一般很孤僻，不容易与他人交往。

此外，在谈话过程中，音调突然增高或变低，证明说话者要强调他重要的言语，你要仔细听了；谈话者故意将音调压低、拖长、突然停止或停顿的时间稍长，这证明说话人想让你仔细揣摩他的话，理解他的话。

总之，音调的变化，语气的改变能体现一个人内心的动荡，反映出个人真实的一面。只要我们仔细揣摩，认真分辨，再结合谈话时的具体情况，一定能收获更多。

察言观色，才能把话说到心里
由听话方式看破对方心理

在交谈过程中，要想将对方说动，不但要注意自己的谈话方式，还要观察与揣摩对方的听话方式。看对方的听话态度如何，留心对方的表情与举动，看对方是否在认真听你说话。如果你说得天花乱坠，对方听得昏昏欲睡，这样的谈话效果就太差了。

对方的听话方式一般从动作与表情两方面反映出来：

1、遮口

听话时用手遮口的人，一般比较胆小、羞怯。美国一位心理学者评论前总统卡特在笑的时候，总是有意展露他那副排列整齐的牙齿，称为“具有强烈权势意向的证据”。通过逆向思维，刻意遮口的人，则具有相反的性格。

女性以口小为美，用手挡口是为了雅观，掩饰其口大的缺陷。但也有某些女性，在交谈听话的过程中，刻意地用手或手绢遮口，目的是要强调自己的女性美，企图让人认为她教养好，以期能够引起对方的关注。

2、打手势

这类人听话时常会有一些手部动作伴随，如摊双手、摆双手、相互拍手、做暂停的手势等等，这些动作好像是对对方说话内容的强调。这类人做事果断、自信十足，喜欢充当领导的角色，对别人爱加以指点批判。他们比较有实力，很有男子汉气派，性格大都属于外向型。这类人具有良好的素质，并且有很好的演讲口才，说服力比较强，待人热情，对朋友也很真诚。但他们爱掩饰自己的真实性格，不轻易把别人当作自己的知心朋友。这类人事业心很强，一般会凭自己的努力干出一番成就。

3、不时的拉拉耳垂

有些人听人谈话时爱拉自己的耳垂。当我们谈话时，看到对方不断用手拉耳垂，这个动作表示他不想听你一个人说个没完，想打断你的谈话自己发表意见。在小学校时期，我们常有先举手后发言的习惯。如果一遇到想发言的情况，便会有举手的欲望，可是又怕回答不好老师的问题。手没举起来只好用拉耳垂的动作来替代，久而久之便产生了拉耳垂的习惯。因此，这类人一想到要打断对方讲话，便会一面在心里祈

望，一面用手付诸行动。心理学家从研究中发现了希特勒就是一位习惯拉耳垂的人，这可能与他的幼年时期不顺利的生活遭遇有很大关系，这同时还体现了神经质的特征。

4、拍打自己的头部

这个动作的意思是表示听话人对自己懊恼和自我谴责。有些人爱拍打自己的后脑勺，说明他们比较冷酷，不太注重感情；理性思维较强，爱利用别人，对人爱挑剔。他选择你做是有原因的，是认为你在某方面有利用价值，不过一旦你失去了利用价值他就会把你一脚踢开。但这类人比较聪明，思想独特，做事有主见，对新事物有大胆尝试的精神。他们勇于创新，积极开拓，只是感情淡薄人缘不好。

有些人爱拍打自己的前额。这类人一般都比较朴素单纯，是心直口快的人。他们为人坦率、真诚，富有同情心，绝不会在朋友之间耍心计，有事多替朋友着想。若是女性，一定是个温柔善良的好姑娘，会成为一位贤妻良母。这种人心里往往藏不住秘密，爱把话说出来，但常常被人误会，不过他并没有歹意。

5、玩弄饰物

听话时爱玩弄小东西。这类人一般都比较内向，不爱多说话，不轻易使感情外露。但他们感情细腻，做事认真踏实，对工作认真负责，对朋友托付的事一定尽力办好。生活中这类人比较勤快，会将自己的小环境收拾的井井有条。

6、摊手耸肩

摊开双手，耸耸肩膀，一般是表示自己无所谓，满不在乎。习惯于这种动作的人大都为人热情，办事认真；贪图能力比较好，又富有想象力；会打点自己的生活，也会享受生活。他们没有太大的理想，家庭和睦，生活美满就是他们最大的愿望。

7、用鼻子吹气

听人谈话常用鼻子吹气的人，一定是有烦心事，或遇到了什么麻烦，但有碍于面子不好向对方开口。你如果能主动提出为他帮忙的话，他会很感激你，成为你最忠实的朋友。

8、低头听话

总爱低头听人讲话的人，为人慎重，含蓄不爱张扬，最看不惯别人宣扬校长式的言行。这类人做事谨慎、认真，但比较固执，不听人劝告。

9、腿脚抖动

这类人听别人说话时总是喜欢用脚或脚尖使整个腿部抖动，有时还用一只脚的脚尖拍打地板啪啪作响。这种人性格保守，自私自利，很少考虑别人；但他们很有思想见解，爱探讨哲学问题。

10、边听话边咬手指或指甲

这类人性格焦躁，没耐性，易紧张，办事头脑简单，理性思维太差。

11、眼睛乱瞟

听话时眼睛不住的看其他东西，证明他对你的谈话不感兴趣，快转移话题吧。

12、抚弄头发

听话期间爱玩弄自己的头发的人，大都性格鲜明，个性突出，做事不爱与人商量，闷打闷干，一般会有小的成就；只是比较洁癖，不爱结交朋友。

听话方式还很多，只要你把握好对方的听话方式，就能得知对方的意图。及时转换话题，将主动权掌握在自己手中，就容易打动对方。

察言观色，才能把话说到心里 从脸上的表情获悉对方的情绪

面部表情是内心活动的真实写照。透过脸上表情的变化可以窥探其心灵的动机，把握情绪变化的尺度，了解感情互动的根源，所以，表情就是心灵信息传递的显示器。在人的心理活动中，表情最能直接反映出

一个人的情绪，如果借助面部表情来推测一个人的内心活动，这样能帮助你在交往中更能了解一个人的内心世界，进而把握住对方的意图，对事情的进展大有推动作用。

当你与他人交往时，尤其是在与对方谈话当中，你要留心他的每一个细微表情。在交往当中人们都会下意识地表达自己的情绪，除非他是一位不露声色的高手。

如下面这些表情的含义：皱眉头表示迷惑、不满、愤怒或受到挫折；双眉上扬、双目睁大，表示奇怪、惊讶；皱鼻撇嘴一般表示不高兴或遇到麻烦、不满等等。

愉快的表情很明显，其特点是：

- 1、嘴角向上翘起。
- 2、眼睛稍微合闭，鱼尾纹增多。
- 3、眉部肌肉平舒。

不愉快的表情特点是：

- 1、嘴角下垂。
- 2、面部下拉，双唇紧闭。
- 3、双眉紧锁，有的皱成“倒八”字。

下面逐一细谈：

眼睛：眼睛是心灵的窗户，人的心计最容易反映在眼睛里。当对方认真与你交流时，他的目光一定不停地注视着你的目光。办事当中你如果用诚恳的话语与对方沟通，效果肯定不错。一旦对方显出疲倦的样子，两眼不住地看其它东西，此时就显示出对方已无意再听你说下去，你最好把握好时机，做到适可而止。特别是与领导上司交谈，最忌讳没眼色，废话连篇，即使有好的开头也未必有好的收场。

眉毛：观察眉毛的变化往往要结合额部，因为二者表情常连在一块。当对方赞同你的观点时常来个舒展双眉、额部肌肉上提的表情；对方眉头突然紧皱一下，表示对你的观点惊讶或否定。若对方一直皱着眉头凝视着某一个东西听你谈话，那你最好简语作结，以免对方越来越不耐烦。

鼻子：鼻子的表情动作较少，但含义也较为明确。厌恶时耸起鼻子，轻蔑时嗤之以鼻，愤怒时鼻孔张大，紧张时鼻腔收缩、屏息敛气。若对方谈话的过程中不断用鼻子吹气，表示对方遇到了困难或不顺，希望能得到你的帮助。

嘴：嘴部的表情主要体现在口形变化上。伤心叹气时嘴角容易伴随鼻子吹气而下撇，欢快时嘴角会提升，委屈时通常撅起嘴巴，惊讶时会有张口结舌的动作，忍耐痛苦或思考问题时常常是紧咬下唇或紧闭嘴唇，呲牙咧嘴则是残暴者发怒的凶相。

我们一般可以从一个人的面部表情和动态中，推测到此人当时的心理情况，并能进一步了解到他的性格特征与真实意图。根据人们的日常行为情况，大概有如下几种情形：

如果一个人正在工作时，忽然停下来沉默不语，并明显地流露出一不愉快的表情，那么这个人一定遇到了大事，并且是突如其来的坏事。在这种情况下，他因为难以承受一时的压力才表现出失常表情。他属于欲求不满而又缺乏耐性的人，面对事情不能镇静的分析来龙去脉，只是惊惶失措，也不会有什么好的处理方法。这种人的性格比较懦弱，缺乏坚强的魄力，并带有一定的消极因素与守旧思想。这时，这种人最渴望得到帮助，如果你诚心诚意的去帮助他的话，他会知恩图报，并待你为挚友。

像这种表情是一种明显的状态失衡的表情，由于此人内心的矛盾与怯懦，使他的面部表情失去原有的平衡状态。在深受打击的情况下，对于一般人而言，佯装出一种与感情不符的表情来是非常不容易的事情，一般人的心理承受能力也是有限的。内心的剧烈活动，会造成脸部肌肉发生连锁性反应，相应的表情变化也随之产生了。

如果某个职员对公司上司有所不满，但又敢怒不敢言，他就会装出一副毫无表情的样子，做事情毫无激情。此时，作为领导的就要善于观察下手的表情，以便及时纠正自己的失误。

另外，还有两种毫无表情的情形。一种是漠不关心，另一种是根本没有放进心里去，不屑一顾。此时你最好不要打扰他，或与他谈论什么事情。当然，也有相反的情况，有的人本来是一团热火，可表面上就是一块冷冰，他是不愿让人轻易看出来。

交往当中有一种“欲参加”的表情，比如你与老友见面，老友又跟随着几位你不认识的朋友。老朋友介绍完后就与你谈论起来，此时几位新朋友也在一边听，这时你要观察一下他们的表情。如果其中一位能认真听你们谈话，并带有亲和的表情，必要时并参入话题中去，且谈得很投机，证明这位朋友对你的第一印象不错，若事后再与他联系的话会更加巩固你们的友谊。一般这种人比较坦率、开朗；若其中一位对你们的交谈置之不理，或只是没有明显表情的听，并不发表意见，有时还审视你的行为和话语，此人一般说来心计比较重；但如果慢慢交往的话可能也不错，毕竟是第一次。

某人对你有愧疚之情时，一般不敢正视你，目光低垂，爱朝下斜视。这时你可以适当调解一下，显示出你的海量来。

人的喜怒哀乐，是通过面部肌肉的活动来表达的。其实，人的左右脸颊的变化并不是对称的，表情一般是先由左脸开始。美国学者沃尔夫对人的面部表情曾作了深入的研究，他发现人的脸部在表达情绪时，面部左边要比右边变化来得快并且强烈。对此，美国宾夕法尼亚大学的心理学家也做了类似的实验，并挑选了 86 个不同性格的人，进行了一系列实验，结果证实了沃尔夫先生论断的正确性：人的面部表情左右不对称，面部表情变化通常先由左脸开始的。原因是由于左脸是由大脑右半球所直接控制的。大脑右半球通常和外界有着直接的联系，可以不通过言语作为媒介而直接在面部表现出来。言语的表达是由左半球控制的，因而左脸的表情要比右脸来得更快，更强烈。

具体原理是这样的：人的大脑分为两半球，发自内心的感情通常由右脑控制，具体反映在左脸上；而左脑则控制理性思考后的感情，然后反映在右脸上，这种表情来得迟缓，一般带有伪装、改造色彩。因此，左脸的表情多为真表情，右脸的表情有可能是假表情。科学实验从生理角度证明了表情的真实面目。

交往中不要忽视对方的表情，抓住对方的表情才能推知对方的情绪，对你为人处世不无益处。

察言观色，才能把话说到心里

从坐姿来识破对方心理

在交谈当中，不但通过对方的声音与表情可以推测知其心理，其实，通过坐姿也能观察出一个人的心理活动。不同的坐姿反映不同的心理。

有的人坐下来经常将左腿搭在右腿上，双手交叉放于大腿左侧或右侧。喜欢这种坐姿的人比较自信，对自己的见解、主张很坚决，一般不容易被他人说服。这类人头脑比较聪明，具有很好的天资，并具有领导才能；但当坐上高位时又不免有妄自尊大、得意忘形之举，缺乏一定的毅力，爱见异思迁，一心只想往高处爬。

有的人坐时腿脚很规矩的拢靠在一起，双手交叉放于大腿两侧。这类人思想比较保守，为人做事比较古板，不轻易接受别人的意见。有时候明知别人说的是对的，但他们仍然固执地坚持自己的观点。这类人还是完美主义者，做事要求尽善尽美。他们对别人很挑剔，对自己却不甚自律，爱幻想又不太重实际，生活中老失败，这是因为他们太浮躁，做什么事都不能长久，缺乏耐心。

这类人寻找配偶时更是挑剔无比，总爱用自己的理想模式来衡量对方。不是嫌弃学历低，就是嫌弃长相差。挑来拣去，最终的结果也未必如意。

有的人坐下来爱把两膝并在一起，两腿分开成“八”字形，两手并拢放在膝盖上。这类坐姿女性较多。因为她们比较胆怯、害羞，不自然，不大方，对自己自信心不足。特别是在公共场合，一说话就会脸红，眼睛不敢正视人，看人一眼就迅速将目光转移。这类人感情比较丰富细腻，但过于狭隘而缺乏温柔；小家子气很浓，入不了大场合，上不了大台面。

这类人的保守观念很强，很难接受新思想、新观念。爱抱残守缺，对时尚的东西不太感兴趣，并带有批判色彩。他们遇事就缺乏理智，容易慌乱，常以偏激的方法意气行事，但事情往往很不理想。不过这类人很忠于朋友，只要朋友有困难，他就会想尽一切办法帮助解决。

这类人的爱情观也受着传统思想的束缚，男女平等观念很淡薄。不过这类男子比较有大男子主义倾向；而这类女人又有家庭主妇的“东方美德”，她们对家务活从不抱怨，任劳任怨地承担起家务事。她们会把家里收拾得井井有条，对家人照顾的很到位。这是这类女子招男子喜欢的重要因素。

有的人坐时习惯将右腿搭在左腿上，两腿重叠靠拢，将双手交叉放在右腿上。这类人常给人平易和蔼的感觉，很容易让人接近；但事实恰恰相反，这类人最势利，最世俗。他们不是爱摆架子、爱答不理、漠不关心，就是表面说得天花乱坠，背后一点实事也不做。他一旦求到别人，就会显出一副奴才相了。

敞开双脚而坐，两只手没有固定放处，这是一种开放式坐姿。这类人性格比较外向，说话办事大大咧咧，豪爽洒脱，不拘小节。这类人也有领导风度，具有组织管理才能，又有一定的支配欲。他们喜欢追求新奇，最能打破常规成为引导都市潮流的“先驱”；他们爱干新领域的事业，不愿沿着前人的老观念、老方法去做老事情，敢于尝试他人未尝试的新事物；这类人目标远大，又是喜欢标新立异的创新人物。

两脚交叉而坐的人，男人显示这种姿态时，通常还将握起的双拳放在膝盖上，或用双手紧紧抓住椅子的扶手，背挺的很直；女性摆出这种姿态时，通常在双脚交叉的同时将双手自然地放在膝盖上，或将一只手压在另一只手上。这类人一般很冷酷，不轻易表露自己的真实情绪。他们摆出这种坐姿就是在控制内心情绪的波动，防止自己的真情外露；故意控制自己的感情，竭力使自己的假表情浮现出来。这类人的防范意识是一流的。

这种人很内向，不爱在别人面前将自己的信息外露，对自己的感情、思想很封闭。他们不愿别人了解自己更多，也对别人不太在意，就是对自己的伴侣也不会表现得过于亲昵。在工作上，这类人很认真，很注重自己的工作业绩。他们具有埋头苦干的劲头，干事踏实认真，一般能以优异的工作业绩获得他人的好评。

有的人喜欢侧身而坐。这类人很灵活，积极向上，乐观自信，对自己的言行不会太在意，有不拘小节的一面。这类人精明能干，很招人喜欢，但有一点，他们缺乏一定的耐心。

将身体蜷缩在一起、双手夹在大腿中间而坐的人，往往自卑感很强，缺乏自信，大多属于服从型性格。

当着众人猛然而坐的人，看似大气，实则紧张。他以猛坐来掩饰自己内心的不安。

坐在椅子上摇摆不定，或将椅子不断挪动的人，一定有心事，内心焦躁不安；或对你的谈话不在意，不再想听你说下去。

坐下时与你相距较近的人，对你有信任感或好感，并想换取你的信任与真诚。

深深坐入椅内的人比较坦然，他在向对方表现处于心理优势的行为。告诉对方不必过分紧张，问题会得到解决的。

喜欢对着坐的人：更希望自己能被对方理解。

始终浅坐在椅子边角上的人，对谈话的对方不够重视，很没有坦诚相见。

交谈中多观察对方的坐姿，有时不用语言交流，你自会获取对方的信息。

察言观色，才能把话说到心里

从穿着看破对方心理

“衣服是文化的表征，衣服是思想的形象。”大文豪郭沫若先生曾这样说过。现实生活中确实如此，通过一个人的穿着能看出一个人的个性与品格。

随着社会的进步与发展，当代人的穿着打扮也相应复杂多样了。当下人最主张显示个性，所以衣服的款式与色调越来越丰富，也越来越能张扬个性、体现个性。不同的个性就有不同的穿着打扮，我们只要留心观察，也会从各式各样的服饰中窥探一个人的秘密，了解他的心理状况、审美特色，从而进一步把握其性格特征。

经常穿大方、朴素衣服的人，性格比较沉着、稳重；为人真诚厚道，工作、学习很认真，办事原则性强，具有高度的责任心；工作起来踏实能干，比较含蓄，不爱张扬；遇事沉着冷静，理智处理。但这类人的不足是，太过于本分，没有创新能力，缺少魄力。

经常穿单一色调衣服的人，大多比较正直、刚强；理性思维较强，感性思维较弱。

经常穿淡颜色衣服的人，个性比较开朗、活泼；谈吐能力较好，擅长交际。

经常穿深颜色衣服的人，不太爱说话，性格比较稳重，显得很有城府，很老练；遇事冷静，深谋远虑，一般人很难与他耍心计。

经常穿五颜六色、款式独特衣服的人，虚荣心比较强，爱成为外人瞩目的焦点，爱表现、张扬；但太趋于流俗，缺少秀美的成分。这类人特别任性，不听他人的意见，有独断专行的特点。他们爱自作聪明，其实很愚蠢，往往把事情搞得更糟糕。

经常穿过于高档华丽的衣服的人，也是有很强的虚荣心，并且自我显示欲、金钱欲很强，是金钱主义的典型物质崇拜者。

经常穿流行时装的人，他们的衣服跟着时尚走，流行什么就穿什么，毫无自己的主见，也没有自己明确的审美观。这类人情绪波动大，多具有朝秦暮楚的个性，很不守本分。

经常根据自己的喜好选择服装与款式，不受外界干扰的人，独立性比较强，有超人的判断力与决策力；并具有很强的自主性与毅力，一旦制定了自己的目标，就努力完成，不达目的誓不罢休。

经常穿同一款式衣服的人，性格大多比较直率、爽朗，对自己有很强的自信心。这类人态度端正、是非分明；做事认真负责，大胆果断，显得非常干脆利落；对人很讲义气，很遵守诺言；但有时候有清高自傲的特点。这类人自我意识比较浓，立场很难改变。

经常改换衣服的人以女性居多。她们的衣服特别多，一天能换好几次。这类人爱炫耀，爱张扬，特别挑剔；待人不够真诚，做事是个完美主义者。

喜欢穿无袖汗衫的人，他们的性格比较奔放、放荡不羁；但对人十分随和、亲切。这类人目标不大，爱顾眼前利益，有享乐主义色彩；做事率性而为，不墨守成规，我行我素，喜欢突破、创新；自主意识比

较强，常常以个人的好恶来评判一切。你如果损害了他们的正当利益，他们毫不手软，会讨回公道，决不姑息。

经常穿长袖衣服的人，个性比较传统守旧，为人处世喜欢循规蹈矩；对新事物持排斥态度，没有创新精神。这类人热衷于争名逐利，把自己的人生理想定得很高；但是能吃苦耐劳，适应能力比较强，即使在很艰苦的条件下照样能干出一番事业，所以很受人尊重。这类人爱当领导，喜欢夸奖，很注重自己在他人心目中的形象。言谈举止都很讲究，衣着很严肃，很庄重。

经常穿宽松自然衣服的人，多是内向型的。他们自我意识特别强，常常以自我为中心，比较孤僻，不愿与别人共处，爱独来独往。这类人大多很孤独，有时也想和别人交往，但总不能接受别人的缺点与不足，最终还是成为孤独者；做事也缺乏信心与魄力，但比较聪明，思想有比较独特的见解。

经常穿紧身衣服的人，虽然喜欢穿有约束的衣服，但性格是很开放不拘的；最不愿意受约束，常有叛逆心理，但力量微弱，容易被世俗的势力打倒，想超脱又做不到。这类人做事比较干净利落，生活很检点；女性的话会很温柔，富有同情心。

穿着马虎的人，穿衣服很不讲究，马虎邋遢。这类人缺乏机密性与逻辑性，但很有实力。他们富有积极性，对工作认真负责，待人热情，从事某项工作说到做到，有始有终；但缺点就是不喜欢别人指出自己的缺点，面子心理很重。你一旦在面子上与他过不去，就会对你有报复心理。所以，你要谨慎地与这类人打交道，因为他们心胸比较狭窄。

衣服的种类与款式当然不止以上几种，穿衣的特色会更多，希望你能从中得到信息。谈话中只要看准对方的服饰，了解了对方的个性喜好，专挑好听话，还怕打不动对方？

把握时机，该说话时再说话

说话是一种艺术，也是一门学问。学问深了，也就受益匪浅了；学问不深，就要处处碰壁，做不成好人，更做不成大事！所谓的学问最基本的就是要知道什么话该说，什么话不该说，什么场合该说什么话，什么场合不该说什么话。

把握时机，该说话时再说话

好话也要在恰当的时机说

说话是一种艺术，也是一门学问。学问深了，也就受益匪浅了；学问不深，就要处处碰壁，做不成好人，更做不成大事！

所谓的学问最基本的就是要知道什么话该说，什么话不该说，什么场合该说什么话，什么场合不该说什么话。这看似简单，可是做起来就不是那么简单了，很多人也都是吃了这方面的亏，最终懊悔不已。

古人讲：“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。”说话也是如此，话不在多，点到就行；话不在好，时机对就行！

掌握好说好话的时机，是每一个人必修的一门课程，因为如果你说的不是时候，即便你的话再好，再动听，不仅起不到好的作用，相反，还会给你带来反面的效果，那么你就是赔了夫人又折兵，实在是很不划算。因此，要学会根据对方的性格、心理、身份以及当时的氛围等一切条件，考虑自己说话的内容。

我们经常能看到这样一幕：

一个人在那里口若悬河地讲，可是对方却是紧锁眉头，根本就对这个人说的话不感兴趣，即便对方一直在夸奖他，到最后，无奈之下，也会找个借口偷偷地溜掉。这就是一个时机问题了，不管一个人说话的内容有多么精彩，如果时机掌握不好，也就无法达到有效说话的目的。因为作为一个听者，他的内心往往会随着时间的变化而变化，他们并不是在有的时候都喜欢听同一个话题，或者是说在很多时候，他需要其他的话题甚至需要沉默来调配自己的生活，这样才能有声有色。

有这样一则寓言故事就是一个很好的例子：

一头驴，平常都吃着主人给它拿的青草，时间长了也就慢慢地变得不喜欢吃了。有次无意中，主人在它的草料中加了一把盐，草料立刻就变得有滋有味了。驴就问主人在里面加的是什么，主人说是盐，于是驴就宣布，从此以后，不吃草料了，每天要光吃盐！

因此，一个人的一生不能只听一个话题过日子，也不可能只是一个心情，永远保持不变。如果你要让对方变得愿意听你的讲话，或者接受你的观点，你就得学会怎样选择适当的时机并且把握这个时机，在适当的时机说适当的话。犹如一个参赛的棒球运动员一样，即便他有良好的技术、强健的体魄，但是如果他没有把握住击球的那个决定性瞬间，偏早或偏迟，棒就落空了，比赛也就输了。

因此，时机对一个想让自己变得优秀的人来说是非常宝贵的；但何时才是这“决定性的瞬间”，怎样才能判明并及时抓住时机，并没有一定的规则，主要根据谈话时的具体情况而定，比如说对方的心情，当时的环境等一系列的因素。

中国是一个讲究中庸的国家，凡事都喜欢恰到好处，过了或者是不及都不是一种完美的表现，在现实生活中，与人交往也是如此，说好话更是如此。

对话是双方进行交际的基础，双方有对话才有交流，有交流才能产生情感。一次成功的交谈就像一场大家配合默契的接力赛，每个人都是这个集体接力的一员，既要接好棒，也要交好棒，谁都不能懈怠。棒在自己手上时，要尽心尽力跑好，棒在他人手上时，不妨为之加油，为之喝彩。这个接力棒就相当于说话时的话题，如果把交谈变成一个人的独白，尽管你讲得眉飞色舞、口干舌燥，也没有人为你鼓掌喝彩，所以，能说善侃者切忌扮演“一言堂主”的角色，就如同你一个劲的给对方说好听的，如果时间不对也就产生不了那个好话的效果了。

因此，交流时要善于选择双方都感兴趣的话题，这样也就能更好的交流，不管是说好话，还是说不好的话，对方也都能比较容易接受。

另外在交谈双方中，由于各人的阅历不同，对事物的认识也就不尽一致，各人观点的分歧、碰撞、交锋在所难免。因此，在这种时候说好话，就得根据对方的阅历和对事物的认识作相应的调整。比如说一个阅历不高，对事物认识比较浅显的人，对他说好话就必须降到他那个相应的水平，不能说大话，不能说空话，否则，对方就会认为你是在拿他开涮；相反如果是一个高阅历，对事物有着自己的认识的人，就必须用一些高层次的好话来满足对方的虚荣心，这样也就能给对方留下一个比较深刻的印象。但是这一切的前

提都是在适当的时机才能这么做，不能在对方心情不好，甚至是工作不顺利的时候去说，否则就是适得其反。

最后要注意的是，在交谈过程中每个人都有表现欲，同时也就有被发现、被承认、被赞赏的内在心理需求。因此，在和对方交谈的时候，一定要满足对方的这种欲望，不能一味的跟对方说好话，适当地留一点空间给对方慢慢地品味你的好话，就像吃一道美味佳肴一样，必须要留足够的时间来品，不能像是口渴喝白开水一样驴饮。如果你只热衷于表现自己，而轻视他人的表现，对自己的一切津津乐道，而对他人的一切不屑一顾，就势必造成自吹自擂、自我陶醉的不良印象，最终好话也就变成空话了。

在现代这个商业社会，更是要懂得怎样说话，怎么样说好话，以下有一则故事可以作为前车之鉴：

乔治是美国加利福尼亚州的鼎鼎有名的大亨，资产超过 10 亿美元。某年，他与商业伙伴戴维从加州飞到中国某大城市，准备在那里投资建厂，因此，他需要寻找合作伙伴。经过多方努力，三天后，乔治终于坐到了谈判桌前，和他谈判的对象是我国某一大型企业的领导。这位领导之所以能做到谈判桌前，就是因为他的精明能干和通晓市场行情的本领令乔治颇为欣赏。特别是当乔治听了这位领导对合资企业的宏伟设想后，他似乎已看到了合资企业的光辉前景。可是正准备签约的时候，忽听这位领导又颇为自豪地侃侃而谈道：“我们企业拥有 2000 多名职工，去年共创利税 700 多万元，实力是绝对的雄厚……”

听到这儿，乔治立刻呆滞了，他暗暗地掐指一算：700 万元人民币折成美元是 90 余万，一个 2000 多人的企业一年才赚这么点儿钱；而且，这位领导居然还表现得十分自豪和满意，看来合作以后这个企业肯定会令乔治非常失望，因为离自己预定的利润目标差距实在太大了。还好合同还没有签，于是，乔治决定立即终止合作谈判。

眼看马上就要到手的投资就这样飞了，原因仅仅是因为一句话，况且还是因为一句好话。试想如果那位领导当时能保持一下安静，那么这事不也就成了吗？因此只能说明这个领导说话还没找对时机，甚至说他在商场摸爬滚打几年还没有学会如何说话，还不知道在什么场合说什么样的话，最终也因为这个问题而失去了一笔很大的投资，给国家造成了较大的经济损失！

好话并不是什么时候都适用，并不是什么时候都能给自己带来好处，而是要看时机。时机对了，那就是力量；时机不对，那就成了阻碍！

把握时机，该说话时再说话

没有准备不要说

说话并不是一件简单的事情，想说就说，想什么时候说就什么时候说，甚至有的人想说什么就说什么，根本就不经过大脑的思考，这样，最终吃亏的还是自己。因此，说话之前还是有所准备，根据说话的对象以及他的阅历、对事物的认识能力和他的爱好、生活习性等，都要进行一些基本的了解，才能开始进行对话和交流，也只有这样，交流才能达到最佳的效果。

历史上的很多名人之所以是名人，就是因为他们深深地懂得说话前准备的重要性。一个人说话之前要是没有准备，就像面临一场考试而没有准备一样，将会变得很被动，结果也将是对自己很不利。在与陌生人接触的过程中，有人夸张地把这种社交场形容为“战场”，要想成功地取得战斗的胜利，就必须知己知彼，才能百战不殆。清朝的大臣盛宣怀就是一个很聪明的人。

盛宣怀是晚清的一位大臣，他刚上任在拜见陌生的上级时，就非常注意了解对方的有关情况，一直在准备着和这个上级的对话。有一次，机会终于来了。在李莲英的保荐下，他的陌生的上级醇亲王终于决定接见这个下级，并且还特地在宣武门内太平湖的府邸专门设宴接见他，顺便向他垂询有关电报的事宜。盛宣怀虽然以前从来没有见过醇亲王，但与醇亲王的门客“张师爷”却过从甚密，平常盛宣怀就从他那里了解到关于醇亲王的两个方面的情况：第一个就是醇亲王跟恭亲王不同，当时正是西洋学在中国开始盛行的时候，恭亲王认为中国必须要跟西洋学习才能壮大自己的实力，可是醇亲王则不同，他不认为中国人就比洋人差，因此在对待外国文化的态度上，醇亲王就是一个十足的保守派；第二个就是醇亲王虽然好武，但自认为书读得不少，也颇具文采，经常在很多场合炫耀他的文采。盛宣怀了解了这些情况之后，就迅速到身为帝师的工部尚书翁同和那里抄了一些醇亲王的诗稿，念熟了其中比较好的几首，以备“不时之需”。

这些还不够，为了能让醇亲王第一次接见就在他心目中留下自己的好印象，盛宣怀还做了很多准备。比如说盛宣怀还从醇亲王的诗中悟出了些醇亲王的心思，俗话说“文如其人”，这在和醇亲王的对话中将

会有着很大的用处，以防自己说了对方不爱听的话，那前面的所有努力也就白费了。在准备好这些之后，盛宣怀就胸有成竹地前来谒见他那未见面的上级醇亲王。

一切都很顺利，盛宣怀对醇亲王的话基本上是有问必答，并且句句说到了他的心坎上，当他们谈到电报这一名词的时候，醇亲王假装问盛宣怀：“那电报到底是怎么回事？”

盛宣怀对此早有准备，他从容不迫地回答道：“回王爷的话。电报本身并没有什么了不起，全靠活用，所谓‘运用之妙，存乎一心’，如此而已。”

醇亲王听他竟然还能引用岳武穆的话，立刻就来了兴趣，同时对他这个下级也不免另眼相看，便问到：“你也读过兵书？”盛宣怀并没有因为上级的这种问话而变得骄纵起来，他还是那种谦虚的态度：“在王爷面前，怎么敢说读过兵书？英法内犯，文宗显皇帝西狩，忧国忧民，竟至于驾崩。那时如果不是王爷神武，力擒三凶，大局也就真的不堪设想了。”盛宣怀在自谦的时候也不忘夸奖上级一番，这种时机真的是可遇而不可求。盛宣怀略停了一下又说：“那时有血气的人，谁不想洗雪国耻，宣怀也就是在那时候，自不量力，看过一两部兵书。”

盛宣怀真是三句话不离醇亲王的“本行”，这也看出他在和醇亲王对话之前确实花了一点功夫的，也是着实作了一番的准备。

醇亲王是盛宣怀的上级，无疑他的接见直接会关系到盛宣怀的前途与命运，因此，盛宣怀能花不少的工夫来打探醇亲王的情况，甚至在还没见面之前就对他的喜好、性格了解得一清二楚，这无疑中为自己增添了不少信心。拜谒之时，盛宣怀句句话说在醇亲王的心坎儿上，使他觉得这个人很合自己的胃口，于是很快对他委以重任，最终盛宣怀的未雨绸缪帮了自己的忙。

盛宣怀是一个聪明的人，他的聪明不仅仅表现在他会溜须拍马上面，更重要的是他能知道怎么样拍马既能得到自己的好处，又不至于把马给惊了，要做到这样，就得对这匹马有一个全面的了解，这就是准备。

那么，到底如何来准备这些事情呢，主要有以下几个步骤：

1、了解情况

也就是了解对方的一些生活经历和生活状况，以便在说话交流中能把话说到对方的心坎里去。

一般在这些应酬当中，每个人的思维方式各不相同，每个人也都有每个人的生活愿望和生活观点，交谈能否融洽则在于你话题的选择，对什么样的人就得选择什么样的话题。举个很简单的例子，对于一个基本生活都有困难的人，如果你在那里大吹特吹打高尔夫球或是环球旅游的乐趣，那他肯定对这个话题不感兴趣甚至是厌恶这个话题，转而开始厌恶你这个人；但是相反，如果你告诉他一条快速致富的门路，不用你说下去，他也会提问的，因为这正是他所关心的。也就是说在交流时要关注对方所关注的话题，而不是你所关注的话题。

2、积累经验

了解完了一个人并不是就完成了准备工作，其实还差得很远。一般人都知道在谈话中，经验是很重要的。特别是对于那些应酬的话题和场面，就必须具有一定的应酬经验，否则就会出现冷场或者很尴尬的局面。那么这些经验是怎么有的呢？那就得靠积累。在和对方交谈的时候，你就得刻意地去观察对方是怎样将这些话题连成一串的，不至于出现冷场或者是尴尬的局面，这个时候你就得学习积累，以便在自己遇到这种情况的时候能轻松应对。

3、区别对待

最后一点就是对不同的人要进行区别对待，所谓不同的人就是不同性格的人，和不同性格的人交流你就得有不同的态度和表现。因此，在和对方交谈之前就应清楚对方的身份和性格特征。比如说对方是一个性格外向的人，那么他们就易于“喜形于色”，你就能很清楚地从他们的脸上判断出他们的心理，根据这些你再进行话题的调整或者是语气的调整，就能和他轻松地交流，侃侃而谈；而如果对方是一个性格内向的人，那就是相反了，因为性格内向的人一般都“沉默寡言”，对于这样的人就必须用另外一种态度了，比如说循循善诱，另外还要注意委言婉语，不能像和外向的人一样说大话、开一些不入流的玩笑。

总的说来，就是要设身处地替别人想想，而不只是一味的夸夸其谈，否则必然是使你失掉了一批又一批的交谈对象甚至是合作对象。因此，在交谈中区别对待交际对手，根据交际对手的不同性格进行不同形式的准备，为的就是一个目的：让自己把话说得最好，把话说到点子上。

把握时机，该说话时再说话

沉默也要挑时机

沉默是一种无声的武器，只要你运用得当，就能很好地给对方一个心理压力，也正是这个心理压力，往往能很快地促成一桩生意的成功；但是这个沉默并不是什么时候都可以用的，而是要选对时机，甚至可以说只能在适当的时候保持适当的沉默才是一个最好的选择。

在现代这个商业社会，浮于表面的信息和社会因素很多时候都能让很多人心生浮躁，在对手面前马失前蹄、方寸大乱有时候唯恐自己落在别人后面，于是就开始盲目地交易，到最后才发现自己已经上了别人的当，可是后悔已经来不及了。这个时候，你一定得对自己说，下一次遇到这种情况一定要保持沉默，让沉默成金。

有这样一个故事，能很明白地说明这个道理：

有一个印刷业主在得知另一家公司打算购买自己的一台旧印刷机后，感到非常高兴，并且决定和双方进行谈判，争取卖一个好价钱。经过对这台旧机器的仔细核算之后，他决定以 250 万美元的价格出售。为了谈判能取得成功，他甚至想好了应付对方问题的理由。当他真的坐到谈判桌前静下心来谈判的时候，他的内心深处仿佛有个声音在说：“沉住气，沉住气，让对方先开价。”

终于，果然不出所料，买主按捺不住了，开始自顾自的滔滔不绝的对机器进行了一番褒贬，这个时候他原本以为卖主应该提出价钱了，可是出乎他意料之外的是卖主依然一言不发。就这么僵持了几分钟，买主终于说：“我们可以付您 350 万美元，一个子也不能多给了。”可以想象，当时卖主听到这个数字的时候，心里是多么得高兴；不到一个小时，买卖成交了，因为一段时间的沉默，卖主无故获得了 100 万美元的额外资产。

沉默确实在很多时候能给我们带来很多财富，可是关键的是要把沉默用到最适当的时机。如果这些沉默一旦运用到了点子上，就会和优美的语言一样产生同样的表现力，就好像音乐中音符与休止符一样，让音乐产生更完美的和谐，甚至是更强烈的效果。

日常交往中，沉默往往不仅能给你带来益处，在某些场合，沉默不语还可以让你避免失言，做一个大家都喜欢的人。因为在很多时候，很多人在不理解对方的基础上，或者是在缺乏自信或极力表现得礼貌时，可能会不假思索地说出不恰当的话给自己带来麻烦，让自己处在一种比较尴尬的境地。因此在这种时候，多说话不如少说话，少说话不如不说话。

《谈话的艺术》的作者、心理学教授格瑞德·古德罗解释说：“沉默可以调节说话和听讲的节奏。沉默在谈话中的作用就相当于零在数学中的作用。尽管是‘零’，却很关键。没有沉默，一切交流都无法进行。”

其实不管以什么样的比喻，只为说明一个问题，那就是正确的时机和正确的人保持正确的沉默是很重要的。因为人与人之间正确的交流由两个方面构成：既被人关注，又关注别人。也就是说每个人都有想被别人理解和关注的欲望，也都有关注别人的心思，这一切都是相互的。如果一个人安静、专心地倾听你的说话，那么，不仅是你还是他都会产生强大的魔力，使谈话者更加心平气和、呼吸舒畅，甚至连面部和肩部也都放松下来，同时也让听话者渐渐地进入到了你的心灵，慢慢地接受你的观点和思想，并且还能表现得非常温和，就像一个懂事的孩子在听妈妈讲故事一样安静祥和。

美国著名的总统林肯就很会利用因沉默带给对方的力量，并依靠这种力量在他和道格拉斯著名的辩论中，一举扭转败势，成为成功运用沉默的经典。

林肯和道格拉斯当年为了争取一个进参议院的名额，进行了多次的辩论，在这个著名的辩论接近尾声之际，似乎所有的迹象都显示出林肯辩论已经失败，可是林肯却始终没有放弃过拼搏，似乎他还有很多杀手锏没有用出来一样。在他最后一次的演说刚讲到一半的时候他突然就停顿下来，默默站了一分钟，两眼深情的望着他面前那些半是朋友半是旁观者的群众的面孔。然后，以他那独特的单调声音说道：“朋友们，不管是道格拉斯法官或我自己被选入美国参议院，那都是无关紧要的，一点关系也没有；但是，我们今天向你们提出的这个重大的问题才是最重要的，远胜于任何个人的利益和任何人的政治前途。朋友们——”

说到这儿，林肯又停了下来，开始了足足 10 秒中的沉默，听众们改变了以往的态度，开始屏息以待，唯恐漏掉了一个字。“即使道格拉斯法官和我自己的那根可怜、脆弱、无用的舌头已经安息在坟墓中时，这个问题仍将继续存在……”

最终林肯在辩论中，巧妙运用沉默，一举扭转败势，为他顺利进入参议院奠定了坚实的基础。

沉默不是万能的，但是没有是万万不能的，它不仅可以增强语言的效果，还可以作为谈判中一种有效的策略，比如说你在和对方进行谈判的时候，你给对方提出了一个很值得考虑的建议，可是出乎你的意料，对方并没有很好的考虑你的建议，后者是给了你一个很模糊的回答，这个时候，你就可以运用你的沉默来达到让对方不得不回答的目的，用耐心的沉默让对手感到不自在，非得用回答问题来打破僵局不可，只要他不说出让你满意的话，你就一直保持沉默。

当然要注意的是，在你提出问题接着就沉默后，不要再继续提出其他问题或发表评论，以防止对手抓出话柄，这样，默语才有可能奏效，也才可能把沉默的作用发挥到极致。

另外，还有一个时机可以选择沉默，那就是在对付饶舌的对手的时候，对方在滔滔不绝地讲着自己感兴趣的东西，可是我们却又不想听，这个时候，你就可以选择沉默，以一种沉默无语的方式来达到提醒对方的目的，也就是在提醒对方，我们对他所谈的话题一点都不感兴趣，他最好能换个话题或者干脆离开。但是在这样做的时候一定要注意礼貌问题，切不可表现得太过火了，伤了对方的自尊，这样你就会失去一个朋友，实在是很不值得。

沉默也要挑时机，时机对了，沉默也就成功了；时机不对，沉默也就失败了，为人处世基本也就失败了

把握时机，该说话时再说话

引出话题的时机

很多在和陌生人交流的时候，因为事先并没有时间和精力去了解对方，因此在交流中往往会出现冷场的局面，这种局面令大家都很尴尬，因此，我们有必要在适当的时候引出适当的话题，既能让对方明白你

的意思，又不至于双方都变得很尴尬。这种情况特别是在请求人家帮助你做什么事情的时候，更是需要。因为一般你在求人家帮助的时候，往往都不是单刀直入的，而是在经过一段时间的寒暄之后才提出来的，这就需要有一个技巧问题和时机问题，话题该怎么提出来，又该怎么过渡，这也是一个说话的学问。

首先，第一个时机就是在众多人都开始沉默的时候，而这个时候，你又发现其实其中的很多人都喜欢同一个话题，于是，你提出大家所关心的话题，也就一定能得到大多数人的赞同，这样你在他们心目中的地位也就能马上攀升，很快你就能成为大家的焦点。

特别是在面对众多陌生人的时候，一定要在适当的时候选择大家所关心的话题，把话题对准大众的兴奋中心，也就是说你所提的这类话题是大家想谈、爱谈、能谈的，人人有话，自然就说个不停，以致引起许多人的议论和发言，使得“语花”飞溅，而提这个话题的时机也就是在大家似乎觉得无话可说的时候最为合适。

第二个时机就是在对方或者某人提到了彼时、彼地、彼人的某些材料的时候，你可以很轻松地利用这些材料介入你所要说的话，并借此引发交谈。比如说有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰甚至是某人的居室或者是打扮等等，即兴引出话题，常常会取得好的效果。这个时机引入话题的优点是灵活自然，能就地取材，但所要的条件就是提话题的人要思维敏捷，能做由此及彼的联想和想象。

第三个时机就是在对方“投石问路”的时候，这种情况也基本出现在跟陌生人交谈的时候。比如说你在参加一个朋友的 party 的时候，面对很多的陌生人，其中有一个陌生人突然间问你，“你是主人的老乡还是老同学”的时候，你顺势引出这样的话题，不管你到底是主人的老乡还是老同学，甚至是老同事，你都可以很顺利和对方搭上话，当然也就能开始交谈，话题自然也就能很轻松地引出。

第四个时机就是在陌生人问你的兴趣的时候。这个时候，你尽可能的要表现出真诚，说说自己的兴趣，甚至可以说说自己到底为什么会喜欢这个，顺便你可以问问对方的兴趣爱好，这样你也就能投其所好顺利地进入话题。如对方喜爱象棋，便可以此为话题，谈下棋的情趣，车、马、炮的运用等。如果你对下棋略通一二，那肯定谈得投机；如果你对下棋不太了解，那也正是个学习机会，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。

总之，引出话题有很多的时机，只要你善于观察，勤于观察，时机也总是有的。这个世界不是缺少时机，而是缺少发现。

当然很多时候，时机也并不是那么好发现的。这个时候，惟一一件可以做的事，就是和对方在交谈的时候从一个话题到另一个话题地试着说，如果某个题目不行，再试下一个。比如说你讲话时可讲述你曾经做过的事情或想做的事情，计划旅行或其他已经谈过的话题，即便中间有短暂时间的沉默也不要紧，毕竟说话不是赛跑，需要赶时间。

当你在参加一个基本上都是由陌生人组成的聚会的时候，你心里就得有个准备了，比如说你得准备好几个大家都适用的话题，或者说是绝大部分人都感兴趣的话题。

比如说对于一个年轻人，你可以跟他讲讲娱乐圈的事情或者是影视圈甚至是体育界的事情，即便你对其中很多东西不是很了解也不是很赞同，但你可以走大众路线，这样也就不会有被别人穷追到底而自己却一无所知的尴尬局面。在这些话题中，总有一样是对方喜欢的，因此，你就可以顺势把话题延续下去。如果说对方比较喜欢说娱乐圈的事情，那么你就可以说说你喜欢的歌手或者是你所喜欢的歌曲，这样对方也肯定会表达自己的意见，如果你对此不是十分了解，你可以静下心来好好地听对方说，趁机学一点。

另一个很直接的时机就是征求对方的意见。比如说在舞会上，你可以借着邀请对方跳舞的机会开始引出话题，那个时候，话题根本就不受什么限制，你能想到什么就说什么，总之有一点就是不要犯了对方的忌讳，不要问对方的私人问题，如果这样的话，交流也就不太有可能继续下去，甚至对方还因此拒绝再和你交往。

因此话题重要，时机也重要，只要能很好地把握这两者，也就能很好地和对方进行交流，那么，你的人生之路也就能平坦很多。

把握时机，该说话时再说话
打破沉默的时机

社交上的沉默可以分为两种：一种是对自己有利的沉默，比如说逼迫对方做出一些反应的沉默；而另一种则是无益的沉默，比如说是因为双方在某些方面意见不和或者是有矛盾而出现的交流中断出现冷场的沉默，这个沉默不利于双方的交流和进一步了解，因此这种沉默需要及时地打破，以便双方能更好的交流。

打破沉默并不是一件简单的事情，这不仅需要技巧，还需要打破沉默的人有很好的分析能力，先分析清楚双方到底是因为什么才会出现这种沉默的局面，然后再对症下药，这样才能真正的达到预想的效果。

因此，打破沉默局面有两个基本要求，也只有符合这样的要求，才能做到既能打破沉默的局面，又能不给对方造成尴尬感。

1、分析原因

就是要深入分析引起沉默的真实原因，只有找出了真正的原因，才能更好得来执行。比如说交谈双方中有一方因患急性咽喉炎而不愿说话，另一方却以为他对自己说话的主题没有兴趣，于是，赶忙转换话题想打破对方的沉默状态，那结果肯定是适得其反的，这种做法也肯定是难以奏效的。

2、圆滑打破沉默

在打破沉默的过程中，不要给对方以压迫感，也就是说在打破沉默的时候要注意圆滑，善于借助当时的情景或者是周围的环境来打破沉默，而不是刻意的去让对方接着交流，这样双方也就有了压迫感，再交流也就失去了原本的那个味道。因此，只有巧妙地打破沉默，才能给双方带来语言沟通的热情和感受到社交的乐趣。比如说你的朋友第一次参加某社团的集体活动，会拘谨而沉默寡言，这时你可主动向他介绍有关的情况，并把他引见给在场的各位朋友，这样就能让你的朋友在轻松愉快的气氛中，不知不觉地消除拘束感，沉默也就被打破了。

打破沉默也并不是在什么时候都可以的，而是需要一定的时机，在适当的时机打破沉默才能达到原始的效果，否则就会适得其反。要看打破沉默的时机，首先就得要知道这是一个什么样的沉默，也就是这个沉默是因为什么而引起的，然后再根据引起沉默的不同原因进行相应的调整。

(1)打破由于自己的原因所造成的沉默

打破由于自己的原因所造成的沉默，则要选择沉默了一段时间以后再进行。一般来讲，由于自己的原因而引起的沉默往往都是因为自己太清高、架子大，使人敬而远之，从而造成了对方的沉默；或者是因为自己太自负，盛气凌人，使对方反感，而造成了沉默。

如果是自己一直都口若悬河，则要注意自己讲话应适可而止，在短暂的沉默之后，主动征求对方的看法和意见，让对方也有机会表达自己的立场和观点。千万不要让人觉得你是在做单方面的“说教”，相反你应该让人觉得你们彼此之间是在进行双向沟通，让对方产生你很重视他的印象，引起他的交谈欲望，从而使谈话不致陷于沉默之中。

(2) 无兴趣引起的沉默

还有就是在对方对你所说的话题不感兴趣而流露出来的沉默时，你应该迅速地结束这个话题，然后转入另一个话题；但要注意的是，一定要确保第二个话题是对方所关注的，不然，对方就会对你产生一种莫名的反感。甚至，你还可以在对方不想说话的时候故意留一个机会让对方自己讲出自己所喜欢、所关注的话题。

(3) 没有准备的沉默

如果对方事先没有准备，对此话题有兴趣但又不知从何谈起，那么我们就应以简明、富有启发性的交谈来开阔对方的视野，迅速活跃对方的思想，从而引起对方的谈话兴趣，消除沉默。

(4) 对方防卫意识太重引起的沉默

由于对方的原因而引起的沉默还有一种情况就是对方自我防卫的意识太重，不肯轻易开口。那么，我们就要努力创造非正式的交谈气氛，以一种轻松的心情和交谈气氛来支持、鼓励对方无顾忌地、坦率地交谈，对他所提出的任何观点都不要马上反驳，但是，对其中一些合理的看法却要给予赞许，促使其进入交谈状态。

(5) 对方过于谦让引起的沉默

如果是因为对方过于谦让而造成了沉默，那么我们则要适时地增强交谈的竞争气氛，用热烈、紧张而有趣的谈话激发沉默者加入交谈，或者在对方沉默的时候干脆就用提问的方式来引导对方进入这个话题。

(6) 双方关系微妙引起的沉默

因为双方关系的微妙所产生的沉默，在这个时候，你可以借着夸奖对方或者是给对方倒水让座的时候趁机打破沉默。

(7) 双方关系陌生引起的沉默

如果双方是第一次见面，那我们就可以接着自我介绍给对方一个开口的机会，你在介绍完了自己以后，对方也必定会介绍自己，这样，沉默气氛也就能打破了。

(8) 由刚刚发生的争吵而引起的沉默

如果是刚刚发生了争论而出现了沉默，那么，就应当冷静下来，心平气和地谈些无分歧的问题，然后借着和对方道歉的机会来打破沉默；如果局势太僵，则可暗示在场的第三者出面积极调解，趁机打破沉默。

(9) 周围环境不适引起的沉默

因为周围的环境不适所引起的沉默，在这个时候，你可以趁机请对方去散步或者是喝茶，换一种比较轻松的环境再进行交谈，这样的话，也就能让对方进入一种更好的状态来和你交谈，效果也肯定比先前的还要好。

总之一句话，对自己有利的沉默要保持，要有耐心；对自己无益的沉默要在适当的时机打破，以免给自己的生活、学习、工作带来很多麻烦。

把握时机，该说话时再说话
提出意见的时机

人活一生，不可能永远都不犯错，领导也一样。正所谓人非圣贤，孰能无过；但是后面还有一句，过而能改，善莫大焉。也就是说只要知道自己有错了，及时地改正，那就没有比这个更好的了。

在中国的传统观念中，面子哲学还一直保留在人们的生活中，因此，不管是给谁提意见，都得要讲究时机，不然就会给对方一些面子上的损失；特别是下级在给上级提意见时，就更得注意这个时机了。俗话说，官大一级压死人，如果你不小心刺伤了上级的面子或者是自尊心，遇到心胸宽广的领导还好，要是遇到那些斤斤计较的人，那你就等着穿小鞋吧。

那么，对于上级的错误是不是就可以置之不理了呢，非也！王子犯法与庶民同罪，上级犯了错误也一样要提意见，只不过是很好地掌握时机。

下级对上级说话，则要避免采用过分胆小、拘谨、谦恭、服从，甚至唯唯诺诺的态度讲话；要改变诚惶诚恐的心理状态，以一种活泼、大胆和自信的面貌来面对自己的上级。但是，这种自信、活泼和大胆并不是表现为无所不惧、横冲直撞、根本就不把领导的面子、尊严放在眼里，想什么时候提意见就什么时候提意见，想提什么意见也就提什么意见，根本就不看时机对不对，一味的蛮干，最终吃亏的将会是自己。

历史上不乏这一类人，虽然他们忠心耿耿，甚至为他的上级立下了汗马功劳，可是到最后，却免不了落得穿小鞋的下场，甚至是“君要臣死，臣不得不死”这么一个悲惨的下场。原因就是他们不识时务，不会看领导脸色行事而触了霉头，其中，包括一些忠心耿耿的人：比如说战国时期的伍子胥、三国时期的许攸都是因为“冲撞”领导而遭杀头的。更为典型的例子就是我国古代伟大的史学家司马迁，因为替自己的同僚说几句公正的好话，最终因触犯了皇帝的龙威，落得一个宫刑的下场。

我们在同情这些人悲惨遭遇的同时，是否也分析过这是因为什么原因造成的呢？当时李陵因为兵败被俘而投降了敌国，这对当时的皇帝来说是一个非常沉重的打击。不管是谁都不希望自己的部下因为任何原因背叛自己，宁愿他以死抵抗，也不愿昔日的同盟变成对手，皇帝也不例外。因此，在皇帝大发龙威的时候，司马迁却不顾对方的心情和脸色，自顾自地开始了死谏；聪明的人都会顺从皇帝的意思，可是忠心耿耿的他却一直和皇帝抬杠，硬是说是皇帝不仁，皇帝不义。说到这个份上，皇帝不生气能行吗，皇帝不治你的罪，他的威严又该放在哪里呢？

其实，司马迁完全可以在皇帝“息怒”的时候再进行劝谏，这样胜算还要大一些，一旦成了，不仅维护了自己的为人主张，还做了一个大好人，说不定官运从此就亨通了。

说到底，司马迁的悲惨遭遇也不能全怪当时的皇帝，即便是再宽容的领导也都希望自己的下属始终都维护自己的面子和权威，而对那些刺激他的人会由衷地感到不舒服、不顺眼，只要有机会就一定会给他颜色看看。

历史上的唐太宗李世民是一个以善于纳谏而著称的明君，但他也不是极度地宽容大臣对他的指责，也曾因魏征当面指责他而感到生气。一次，他在宴请群臣后，酒后吐真言，对长孙无忌说：“魏征以前在李建成手下共事，尽心尽力，当时确实可恶。我不计前嫌地提拔任用他，直到今日，但是魏征每次劝谏我，当不赞同我的意见时，我说话他就默然不应。他这样做未免太没礼貌了吧？”长孙无忌劝道：“臣子认为事不可行，才进行劝谏；如果不赞成而附和，恐怕给陛下造成其事可行的印象。”太宗不以为然地说：“他可以当时随声附和一下，然后再找机会陈说劝谏嘛！这样做，君臣双方不就都有面子了吗？”唐太宗的这番话流露出他对尊严、面子和虚荣的关注。其实，这也反映出了现在的领导者的共同心理。

因此总的来说，给上级提意见的时机基本上有以下几个：

1、心情不错的时候

就是在领导心情比较愉快的时候，你可以适当地给领导提点建议，但是千万要注意一个度的问题，最好能点到为止。千万要记住，领导也是人，也是有喜怒哀乐的，因此，你提意见的时候千万不要破坏人家的心情。再者你提意见的目的是要让领导考虑你的建议，而不是逼迫领导同意你的建议，因此不管是在语气上还是在说话方面，都应该要注意适量、适度，不要让领导对你产生一种厌烦的感觉。

2、主动征求意见的时候

就是在领导向你征求意见的时候，你可以轻描淡写地说说。你不要以为好不容易领导主动向你征求意见，你就可以竹筒倒豆子一样，什么都说了；其实不然，领导主动向你征求意见只能是说明这个领导比较开放，比较民主，但并不代表你可以在他面前为所欲为。他在向你征求意见的时候，很多都是在忍耐着性

子，这个时候，你要是再多说话，那不正是捅了“马蜂窝”了，自讨苦吃还不说，说不定以后领导也就不再会向你征求意见了。

3、失败时候

就是在领导某件事情失败的时候，你也可以趁机劝谏一下，但是一定要旁敲侧击，而不能单刀直入；否则领导就会认为你很自负或者就是你很会幸灾乐祸，而实际上你是在为他操心，是在为公司的前途着想，千万不要让自己的好心在领导那里变成驴肝肺。这不仅要看你提意见的技巧如何，还要看领导开明程度如何，如果遇到一意孤行的领导，你最好还是不要开口为好，不行的话，就走为上计！

伴君如伴虎，伴领导也一样。跟领导说话一定要注意方式方法，还要注意时机，否则，你的升迁之路、发达之路也就完全的对你关闭了。

把握时机，该说话时再说话

表达感激的时机

乐于助人是中国人的传统美德，礼尚往来也是中国人的美德，因此在中国人的眼中，对帮助过你的人表示感激是理所当然的事情。但是很多人都会有这样一个困惑，到底是在什么时候向对方表达自己的感激之情为最佳呢？这说难也不难，说不难也很难，其实，说到底，不外乎有以下几种时机。

1、“顺水推舟”所带来的时机

所谓“顺水推舟”所带来的时机就是说你在对对方表达感激之情时并不是专门拜访，而是顺着对方的家庭大事而对对方表示一些感激之情。比如说，对方家里有某个老人八十大寿，你就可以借着给对方父母拜寿的机会，给他送去相应的礼物，表示对他的感激之情。这样做有几个好处：

第一个就是不会表现的太唐突。如果你在对方帮助完了你以后，就给对方送礼，表达感激之情，对方会很不好意思接受你的礼物：不接吧，担心你会认为他不在于你的礼物，甚至是说不在乎你；要是接了吧，又担心你可能会认为他贪财，其实他并不是真心想帮你。从而给双方造成尴尬。

第二个好处就是对对方而言，不会对你的到来那么在意，甚至在不知情的人眼中，根本就猜不透你此行的真正目的；对方却能明白，达到一种天知地知，你知我知的默契，往往这种默契能很快缩短双方的距离。

第三个好处就是你能达到一箭双雕的效果。你给对方送去了礼物，既能表达你的感激之情，还能表达你对对方老人的尊敬和爱戴之情，得了便宜又有了面子，何乐而不为！

总的来说，对方家里的一切婚丧嫁娶的时候都是你表达感激之情的最好时机，此时不去，更待何时？

2、自己创造的时机

所谓自己创造的时机就是说在找不到合适时机的情况下，你也可以创造一个机会，比如说借着国庆、中秋这些节日，请对方出去旅游或者请对方到家里吃饭，一来呢是大家一起聚聚、出去玩玩，二来呢，就是要向对方表达你的感激之情。虽然你表面上没有说出来，但对方也一定明白你的良苦用心，也就能铭记在心，甚至在你下一次需要帮助的时候，他还会更加用力地帮助你。

3、“以牙还牙”所带来的时机

很多人都说“以牙还牙”，“以其人之道，还治其人之身”，其实在对对方表达感激之情的时候也可以用这个方法。也就是说，你可以不刻意地向对方表达你的感激之情，但你一定要铭记在心。俗话说，人生世事无常，说不定对方哪一天也会遇到一些麻烦，这个时候也就是你表达感激之情的时期，你可以反过来帮助对方，让对方脱离暂时的困境，有恩报恩，有德报德。

这个时候，虽然你没有刻意地去感谢对方，可是对方却已经领会到了你的感激之情。要知道，人在落难的时候，一根稻草都是可以救命的，就更不用说是一只有力的胳膊，甚至是一个宽大的肩膀，这时候你给他一分的帮助抵挡得住你平时给他十分的恩惠，有这种便宜的事，你为什么不做呢？

4、“旁敲侧击”的时机

有时候，一个人想要对别人表达感激之情根本就用不着自己前去表达，很多的局外人都能帮你做到这一点。因为中国人在很大程度上有着很强的好奇心，很多时候，都会在别人背后说三道四，其实这就是一个很好的时机，你何不利用这个特殊的渠道来表达你对对方的感激之情呢。在第三者提到对方的时候，你可以趁机说：“上次多亏了他的帮忙，要不是他，我现在还不知道在哪里呢，要不是他，说不定我们一家人现在已经在外边当乞丐了。”你不用担心这些话能不能传到对方的耳朵里，总有一天，你会发现对方对你的态度突然变得更加亲密，就好像不是他帮了你，而是你帮了他一样。这个时候，你不要惊讶，原因就是因为你那个渠道的“感激之情”已经帮你传递到了，你的“阴谋”终于得逞了。

因此，有人说，中国是一个风言风语的国度，我们暂且不管这是谁说的话，先来利用这个求之不得的渠道来替我们办事，特别是办一些像“表达感激”、“表达好感”甚至是宣布一个计划等等的自己不好出面的事情，既方便，又有效，最重要的还是免费的，的确是求之不得的时机，你为什么不用呢？

表达感激之情并不仅仅只有礼物才能表达，也并不是只有在酒桌上才能明了，实际上只要你用心去发现，你就会知道这个世界还是有很多你没有发现的妙招和捷径，当然，关键就是你要有一颗真诚的心！

善于倾听，了解对方的真实意图

听人言，知人心。要想说动对方，首先要听懂对方。你能巧妙地听他说，他就会滔滔不绝地向你说。善于交际的人不但有好的口才，还有善于打动人心的“听才”。你独特的听话方式会吸引对方，令对方产生信赖感，从而对你敞开心扉，畅所欲言。

善于倾听，了解对方的真实意图

学会倾听，才能了解对方的意图

听人言，知人心。要想说动对方，首先要听懂对方。你能巧妙地听他说，他就会滔滔不绝地向你说。善于交际的人不但有好的口才，还有善于打动人心的“听才”。你独特的听话方式会吸引对方，令对方产生信赖感，从而对你敞开心扉，畅所欲言。

在谈话中要想将效果达到最佳状态，不但要说好，更要听好。但真正的说话技巧不仅是会说，还要会听。掌握良好的听话技巧，在谈话中能更好地联络情感，既满足对方的需求，又达到了自己需要的目的。

在交际中，与自己交流的人大体可分为三种：第一类，爱说话的。这类人一旦打开话匣就滔滔不绝地说个没完。遇见这类人，无论他说什么只要你能认真听下去，他一定很感激你，对你留下深刻的印象，也可能把你作为知己。第二类，爱听不爱说的人。如果他们对你说的话感兴趣，就会认真地听下去，中间很少插话，这类人也很令人难忘。第三类，不爱说又不爱听的人。这类人是绝对不会招人欢迎的。分好说话人的类型，你就知道该如何应对了。

在听话时要做哪些，不要做哪些？下面为你提供几点意见：

1、先为说话人提供一个好环境：关好房门，电视、手机没必要也不要打开，尽量消除影响说话与听话的噪音，然后再听对方说话，对方就领会到你是要认真听他说了，并为你清净环境的举措感到欣慰。还要注意影响交谈的有形障碍：比如你与谈话人要保持适当的距离，这样能拉近你们心灵上的距离。

在交谈时最好专心听，不要想与话题无关的事。还要控制一下自己生理上的干扰：如头痛、饥饿、疲惫或情绪低落等。

2、注意自己的表情与肢体动作，一定要做到使说话人觉得你在认真地倾听他的谈话。不要显得表情浮躁、坐立不安；一些不必要的表情动作如眼睛乱扫、抓耳挠腮、腿脚乱晃、摆弄东西等尽量不要出现。不要让对方觉察到你的麻痹大意、心不在焉。

注意到以上两点，就为谈话者提供了较好的说话环境与听话配合。说话者会提起精神调动自己的积极性，与听话者的感情会步步融洽，谈话也就进行得比较顺利了。

在听话的过程中也要注意一些问题。特别注意的是你主要是在听人说话，主要任务是听，所以应多听少说。这个环节要求你要静心听，让讲话者把话讲完，不要轻易打断他的话。对以下四点你应加以留心：

1、要站在说话人的角度去听，不要凭自己的主观臆断听。说话人的文化水平、教育背景、生活环境、职业理念等很多方面会与你有很大不同，你一旦以自己的角度去理解谈话人的问题就会出现很多误差。最好是听了说话人的介绍之后，根据说话人提供的信息，再从说话人的角度去思考对方的话语，还有就是要耐心地听。当对方的语言中出现用词不当、语序颠倒、逻辑错位、意思不明等问题时，你不要急于为对方

纠正，要耐心地听对方把话说完再发表自己的看法。很贸然地打断别人的谈话，说话人会不高兴，一旦影响到情绪就对双方交流造成阻碍。因此要认真地听，仔细地思考，看对方到底要说什么，有什么意图。

你十分恭敬、认真的听话态度，会令说话人产生敬佩。

2、对方说话告一段落后，你再提出不明白的问题。这时提问，说话者会很热情地说明自己的谈话内容。提问者的语言要得体，不要给讲话人造成压力。

比如说“我刚才在××地方没听明白，你能否再讲具体一点？”“我可能没听清楚，你说的是××的意思吗？”“你能再重复一下你刚才所讲的话吗？”你提出这样的问题，对方会很高兴为你解释。

如果说话人的普通话或外语讲得不标准，或对方有口吃的毛病，造成你对对方的说话内容听不清楚，这时你要毫不含糊地选好时机询问，不能顾于面子不懂装懂。一旦你没听清楚而搪塞过去，这样对谈话双方都不好。你不懂的内容越来越多，又不及时提出，这样谈话就不能正常进行了。及时消化对方的话语，为你听完后的发言打好基础。

为了给说话人增添说话的信心，可以采用以下方法进行鼓励：

“哎呀，我好长时间都不明白的问题，被你一下给解决了！”

“还有没有更好的建议？”

“这方面我正要了解，快跟我说说吧。”

“哦，听您一说我总算明白了。”

“这个故事真有趣，请接着说。”

“听你讲话真长见识！”

3、向说话人及时反馈。听明白了对方的话时就要及时做出反应，用肢体语言、话语都可表达；或轻轻点头表示明白；或给对方一个会意的微笑；或稍微用自己的语言重复一下对方的话。间接地告诉对方你已听懂他的话。说话者因此能得知你在听他说话，听得很认真，并能及时反馈。这样的谈话会越来越投机。

4、必要时你可以生发自己的观点，向说话者讲出你自己的看法。这样一来说话者更为兴奋，你们的谈话也会进入最佳状态。此时双方都无意识地将话题深入下去，不断探讨使双方的积极性都调动了起来。说话者多日后回想起你们的谈话，他还会回味无穷，很可能将你看作他的好朋友。

为了使你与说话人建立更好的听说关系，你可以做一些相应的训练：

- (1) 你一边说话一边观察听话者的变化。
- (2) 你的视线要与说话者的视线保持良好的眼神沟通。
- (3) 当你发现听话者对你说的话毫无兴趣时，赶快转移话题。
- (4) 在谈话过程中适当加以调侃，不要使谈话内容太单调。
- (5) 试着调整一下自己的音调。
- (6) 不要露出自己不适当的表情。
- (7) 多一份会意的微笑。
- (8) 对对方要用恰当的称呼，注意要尊重对方。
- (9) 对对方的语言失误不要揪住不放。
- (10) 问题复杂，一时谈不完，可请对方用餐，边吃边聊。

读完了以上内容，我想你一定会有收获的，会进一步明白说和听的重要性。听和说，既是语言沟通的行为，又是人们心灵相互对话间的反映，是交际场中不可缺少的两大因素，也是口才具备的基本内容。所以，在交际过程中光有说的强项并不够，要想把对方说动，还要重视听的艺术。

善于倾听，了解对方的真实意图

用肢体语言“倾听”

在听话过程中，要会用一些必要的肢体动作，告诉对方你的意思。明智的人会领会你的用意，相应地作一些调整，使谈话得到优化。肢体语言用得到位会有语言达不到的效果，比你直接向对方说出更合适。

听话者的举首顿足都代表一定的动作意图。首先我们要广泛的了解一下各部位肢体动作的具体含义：

以下这些是一些肢体动作的具体含义：

听话时手部放松，手掌张开，或将手摊放在桌子上，小心地清除桌子上的障碍物。这说明你对谈话人的态度随和，并与谈话者能很好相处。

听话时若盯住一个东西不放，说明听话人心里有不顺意的事，或比较消极。

听话时不停地打开抽屉又关上，好像在找东西，这说明听话人对说话人的态度不够重视，还有不耐烦的意思。

听话者在身体前面紧握双拳，两拳放在大腿上，说明他很自信，对话题中的事情有足够的把握。这类人做事比较有魄力。

和你交谈时，不断地把玩桌上的东西，或将它重新放置。这说明他对你的态度不诚恳，若你有事让他帮忙，他会找理由推脱掉。

听话人用手摸后颈时，往往是内心很烦闷又无处发泄，或是非常为难的样子。

当听话人两只脚踝相互交叠时，他可能是在克制自己的情绪。一个人紧张、焦虑时，往往会这样做；此时他们最需要理解和帮助。

如果听话人在谈话中间并拢双腿，说明他在对方面前处于劣势，或自己一时出现了困难的事情。此时你最好询问一下，必要时可以帮助对方。

在人多的谈话场合中，架着双腿显得大气者往往是其中的领导。

当听话人要结束话题离开时又突然来了兴趣大说起来，这说明听话人与说话人的感情进一步加深了，也说明听话人态度认真，思维活跃。

听话人在听人说话时爱来回走动，不愿固定在一个位置，说明这类人思维灵活，比较聪明；思考问题见解独特，办事比较老练。

听话人如果稳坐在一处不动，从谈话开始到结束都比较稳重。这说明他的态度比较认真，会对说话人的话认真思考，责任心比较强。

体态语在特定场合下是有专门含意的，某种姿态是能够表达某种特定的内心感受的。例如：

听话人来回搓手，表示不安、拘束或窘困；也可能是表示渴望得到帮助。

听话人摊开双手，表示对现状无可奈何，或真诚公开；

听话人双手插在口袋里，表明内心紧张，缺少自信，对眼前的局面把握不定。

听话人双手插腰，说明对方对你不满意，有反抗挑衅的意思。

听话人双手交叉胸前，表示防卫；或是拒绝接受别人的观点。

听话人一只手托着下巴，说明对方比较孤独，希望得到对方的帮助。

听话人用手指尖轻轻敲打着桌子，表示对对方的话很不感兴趣，要求对方不要再说下去。

听话人用手挠头，表示正处于尴尬状态，十分为难，不好意思。

听话人一只手握拳，另一只手的手掌拍打拳头，这样表示拒绝。

听话人转动手腕，表示他正认真听取对方的讲话，并且对对方的话题还很感兴趣，准备积极参与。双手的指尖交叉放在下颚的下面，表示非常自信。

听话人用一只手的虎口托住额头，表示害羞、困惑、为难，或是犯了头疼病极度不舒服。

听话人坐在椅子上交叉双腿，另一只脚不住地轻轻踢、荡，表示漫不经心或厌倦对方的谈话。

听话人利用反复擦眼镜的动作来斟酌言语，拖延时间。

听话人咬嘴唇或专心地抽烟，是故意腾出时间来思考，不愿立即做出判断或答复。

听话人向对方伸手示意，让对方看见掌心，表示有强烈拒绝对方的意思。

平常稳重大方的人，突然变得拘谨、手足无措，表示他内心藏有不可告人的秘密。

初次与对方见面，就拍对方的肩膀热情地打招呼，这样无异于想把当时的气氛倒向有利于自己的一面。

听话人目光并不对着说话人，而是东瞧西看，不住地扫视其他东西，说明他已听不进你的话，赶紧改变话题吧。

在听话时不断地点头微笑，说明态度和悦，对说话人的内容很感兴趣。

听话时表情严肃，不苟言笑，说明此人过于呆板、保守、不灵活。

听话人如交叠双足坐下来听人谈话，是一种防范性心理的表示。

男性张开两腿平稳的坐下来听人谈话，表示乐观、自信、豁达。

女性一般以膝盖并拢的姿势来听对方谈话，说明态度庄重、矜持。

站起来做自我介绍时摇头晃脑，全身乱动，说明此人心情比较浮躁；

听话人斜靠椅背打哈欠、伸懒腰，说明他已厌倦了你的讲话，不想再听下去。

听话人故意跷着二郎腿，并将跷起的脚尖冲着对方，这类人生性傲慢，不懂得尊重人。

听话人用手指不停地转动笔杆，说明此时他的心情比较轻松愉悦。

听话人踮起脚尖，颠动小腿肚说明对对方的话毫不在乎。

听话人当着说话人的面用手挖耳孔、鼻孔或剪指甲、照镜子、梳头、抹口红等，说明他太轻浮，做事不认真，没有责任感，又不谙礼节。

听话人将两手搂在头后，在座位上大仰八叉，说明其实他已经很疲惫了，想休息一下。

听话时，不断地吃桌案上的食品，说明他对说话人比较信任，无防范意识。

听着话不停地抽烟，说明此人心中有问题或烦恼。

双臂交叉，斜着眼睛看说话人，说明听话人对说话内容不屑一顾、不以为然。

听人谈话时，不断地看手表，说明此人心中有事，或对谈话不感兴趣。

以上只是日常交流时的一般肢体动作，但也能反映一些信息。如果对方是经常出入于交际场合的话，你在适当时机做出的相应动作会令对方很容易领会，并及时做好某方面的调整。以上内容比较繁杂混乱，希望你能择优录用；在交际中配合语言使用，效果会更好。

善于倾听，了解对方的真实意图

用眼神“倾听”

眼睛是心灵的窗户，要想淋漓尽致地表达自己的内心情绪，必须运用好自己的眼神。谈话时对方与你最直接的交流除话语之外，就是两人的眼神。说话者想让你认真听他讲话，就一定用眼睛注视着你，而你

认真聆听时也会专注地注视着说话人。会用眼神倾听的人,不但能给对方留下好印象,还容易与对方建立起感情。

有关眼神的信息也不少,我们首先还得了解一下眼神暗含的信息:

一个人深层心理中的欲望和感情,首先反映在视线上。视线的移动、视线的方向、视线的集中程度等都表达了不同的心理状况。因此,从一个人的视线变化就能够了解他内心的活动。

下面,我们从三方面来具体分析如何通过视线变化来看透一个人:

1、从视线的不同方向看人

在谈话中,通过观察一个人的视线方向,能透视他的心理。一般只注意自己所干的事,根本不正视说话人,这是怠慢、冷淡、心不在焉的态度;仰视说话人,是表示尊敬和信任;俯视说话人,有自我防范的意识;面带微笑直视说话人,是融洽的流露;皱眉头直视说话人,表示担忧和同情对方;面无表情地斜视说话人这是一种鄙视;横扫一眼说话人后不自然地发笑,这是讥讽的表现;突然瞪大眼睛看一下说话人,表示警告或制止对方;对说话人上下打量一番,是对对方不信任,有审视心理;平和的直视对方的目光,往往表示友好,谈话的双方比较融洽、投机。

当上下级交谈时,上级的视线一般是由上而下,将目光很自然的投射到下级的脸上;下级的视线一般是由下而上,目光与上级相反。这是职位高低不同所造成的反应。

2、从视线的移动看人

在交谈过程中,视线位置移动情况不同,反映的个人心态也不一样。一旦被别人注视就立刻将视线转移的人,大多自卑心理很强,这类人也不敢正视对方。一般而言,当一个人心有愧疚或有不好的隐私时,才会产生这种现象。无法将视线集中在对方身上,并很快收回视线的人,大都属于内向性格,不善于交际。

美国心理学家理查·科斯曾做过这样一个实验:他让患有强度“自闭症”的儿童与陌生的成年人见面,以观测该儿童面对成年人眼睛的时间;成年人的眼睛分蒙起来与不蒙起来的两种情况。当理查·科斯将两

种情况下所得的实验结果相比较时，发现儿童注视前者的时间，居然是后者的3倍。这就是说，双方眼光一接触，儿童会立刻移开视线。由此可知，性格内向的人，大都无法一直注视对方；而外向的人则相反。

如果和别人谈话时，听话人不停地转移视线，不住地看其它东西，表明听话人对说话人的话题不感兴趣；如果对方带着善意的微笑，目光不时和你的视线相会合，则表示他对你说的话很感兴趣，期待你继续讲下去。

在交往中，如果面对异性，只望一眼，便故意移开视线的人，大都是由于对对方有着强烈的兴趣。譬如，在公共汽车上，上来一位年轻貌美的姑娘，几乎所有人的眼光都会集中在她身上；但年轻的男性往往会很快把脸扭向一旁。他们虽然也非常感兴趣，不过基于强烈的内心压抑而产生自制行为。但是自制反而会使兴趣欲望增大，这时，他们便会用斜视来偷看。这是由于想看清对方，却又不愿让对方知道自己的心思的缘故。

另外，行为学家亚宾·高曼通过研究认为：对异性瞄上一眼之后，闭上眼睛，即是一种“我相信你，不怕你”的体态语。所以，当看异性时，并不是把视线移开，而是闭上眼后，再翻眼望一望，如此反复，就是尊敬与信赖的表现。尤其当女性这样看男性的时候，便可认为有交往的可能。

3、从视线的集中度看人

在与对方谈话中，不断地注视谈话人，显得较为诚实；但不要自始至终盯着对方不放，以免对方误会。

如果某人想和别人建立良好的默契，则会有百分之六七十的时间注视对方；注视的部位是两眼和嘴之间的三角区域，这样信息的传接，通常会被正确而有效地理解。

如果某人希望给对方留下较深的印象，就会长时间凝视对方的眼睛，并在注视的目光里含有感情。如果在与对方争论一个问题时，自己想获胜，那一定是紧盯着对方的目光不放。

听别人讲话时，一面点头，一面却不将视线集中在谈话者身上，表示对说话人或所说的话题不感兴趣，想制止对方说下去。

听对方说话时，将视线集中在对方的眼部和面部，是真诚的倾听，表示尊重和理解。初次见面谈话，不集中视线者，性格较为主动；相反，因对方不集中视线而耿耿于怀的人，就是爱用心计了，以为对方对自己不满，或者和自己谈不来。

总之，在一般情况下，人们很难彻底隐瞒心事，即使有人摆出一副无表情的脸孔，但刻意的做作并不能维持长久。只要你密切注意他视线的变化，就能发现他心底的秘密。眼神动作时刻都暗传心机。孟子认为，观察人的眼睛，可以知道人的善恶。他说：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶，胸中正，则眸子瞭焉；胸中不正，则眸子眊焉。听其言也观其眸子，人焉廋哉。”确实有一定道理。

医学研究发现：眼睛是大脑在眼眶里的延伸，眼球底部有三级神经元，就像大脑皮质细胞一样，具有分析综合能力。所以，眼睛在人的五种感觉器官中是最敏锐的，大概占感觉领域的70%以上。而瞳孔的变化，眼珠转动的速度和方向等活动，又直接受脑神经的支配，再加上眼皮的张合，眼与头部动作的配合等一系列动作，人的感情就自然而然从眼睛中反映出来，而且它所流露出的信息比言行更为真实。

所以，作为听话人，你不但要观察谈话对方的眼神变化，还要注意自己的眼神表情。作为一个倾听者，要注意用眼神吸引对方：

目光要不断地与谈话人的目光会合。

当对方说到关键时刻时要目不转睛地看着对方。

当对方说得很精彩时，要以赞扬的目光向对方示意。

当对方难为情时，要用理解、宽容的目光来缓解对方的压力。

当对方的观点你很赞成时，要用肯定的目光伴随点头的动作，给对方以鼓励。

当对方突然提起你很感兴趣的话题时，要用新奇、期待的目光示意对方说下去。

对方的话语幽默风趣，你要以和悦的目光伴随笑声给对方以回应。

对方谈及他自己的悲伤与痛苦之事时，要以同情的目光给人以安慰。

当你对对方的话题毫无兴趣时，转移目光提示对方改换话题，或自己主动岔开话题。

谈话结束时无论谈的效果如何都要微笑以友好示意对方。利用好眼神的作用，会给对方留下深刻的印象。用眼神去倾听话语，用眼神去与对方的眼神交流，不但能增强谈话的效果，还会促进双方的感情，让对方感到与你谈话不但是语言的交流，更是心灵的对话。

善于倾听，了解对方的真实意图

倾听时也要“互动”

说话是一门艺术，倾听也是一门艺术。说话时要注意许多问题，同样，倾听时也要在许多方面入手。你听话的技巧也会影响说话人说话的质量，善于听话的人既能调动说话人的积极性，又能达到谈话的目的。所以，倾听不可忽视。

要想在倾听时发挥作用，一些技巧性的东西还需要派上用场：

1、插话

在很多谈话过程中，都要用到插话的技巧，但不是随便可以插的，要想获得好的插话效果一定要注意三方面：选好时机、想好插话的内容、看准插话的对象。

选好插话时机。在适当的时机插话会有良好的效果，插话时机不当还不如不插。最好在说话人将一层意思说完、话音落定之后再插话。不要在一句话中间横插过去，直接打断了对方的话。这样很不礼貌，打断对方的思路也会令对方反感，效果也可想而知。

想好插话内容。不要急于插话，要想清楚自己要说什么，怎么插说比较合适。即兴插话、语无伦次地乱讲一通，对方会很扫兴；千万要说到位，才能令对方信服。

看准插话的对象。插话要看人，不要不讲对象的乱插。朋友之间比较熟悉，不妨事；与上级领导就不能信口开河了，尽量少插为佳。不过事后你可将自己的意见，通过合理的方式反映上去。一般领导不会喜欢下属在自己谈话中乱发言。

2、肯定与补充

在交谈中要及时地做好肯定与补充，即选好时机肯定对方的观点，然后再作补充。要注意将二者结合进行，首先肯定对方的观点，然后再谈自己的观点。不要把说话人刚说的观点扔在一旁不提，上来就作补充。这样显得太唐突，说话人也会觉得你对他的观点不重视。即使对方的观点比较片面，也不要只说其片面性，只需肯定他正确的一面就可以了。

比如说“刚才您谈了关于××方面的看法，确实很有道理。我也说说自己的观点吧……”这样以来就很自然地进入到补充的程序上来。你的补充观点即使比对方的正确性强，对方也会很容易接受。

3、延伸

当你听到对方的谈话之后，很可能对对方的话题很感兴趣。这时你不要终止自己的兴趣思维，要继续沿着对方的观点深入思考下去，进一步生发出你的联想观点来。比如，对方谈到他在某地做某方面的生意，生意做得不错，利润很可观。这时你就可以顺势延伸下去：“你对商机把握得很好，据我所知，当下这个城市在这方面并不是太好。你也可以再做一下市场调查，如果可以的话，也可以在这个城市进一步扩展你的商机领域嘛。”也许你小小的延伸会给对方一个好的启示，创下巨额收入也有可能。

以对方的话题为基础，可能会延伸出你更高明的主见来。一席话会把对方说动，你不但多了位朋友，还可能给你的事业带来意想不到的进展。

4、赞美

在听话过程中，对对方好的方面都可加以赞美。如果对方的口才好，你可以赞美一下对方的口才。对方的观点奇特、独到，你也可以赞美。如“哦，听了你的观点我茅塞顿开，真久病遇良医的感觉！”、

“与你谈话真使我学到不少知识”、“这件事能成功，多亏了您的铁齿铜牙啊！”“要不是你刚才为我打圆场，我真下不了台啦”。适当的赞美语言，对方会乐意接受的。

要懂得人人都有虚荣心，没有人不喜欢自己得到别人夸奖的。只要是真心实意的赞美，一定会赢得对方欢心。千万不要夸大其辞的奉承、赞美对方。

5、点头、微笑、竖大拇指

对对方除了赞美的语言外，还能用一些适当的表情、动作。

当对方的谈话优美动听，很具有艺术性，听他讲话就是一种艺术享受时，你就可以点头称赞对方说得好，说得精彩。当对方的观点很符合你的观点，你内心表示赞同时也可轻微地点头，向对方示意自己在认真地听话，这样更能调动说话人的积极性。

听话时微笑的作用不容忽视。善意的微笑会缩短你与谈话人的距离，增进谈话双方的感情。会意的微笑，会告诉对方你在专心地听他讲话，并且很投入；对方也会了解到你听明白了他的意思。特别是在异性之间进行交谈时，面带微笑地听对方谈话，会增加你的个人魅力。一旦对方被你的个人魅力所陶醉，你的谈话效果就可想而知了。

对方幽默风趣的谈话方式也会使听话人发笑。如果说话人比较积极乐观，爱用风趣的语言与你交谈，你的笑容一定要多一些。比如对方想活跃谈话氛围，故意讲出幽默的语言来，你却表情暗淡，毫无察觉，这样，对方一定会觉得很没趣。必要的时候与对方开怀大笑会带来更好的效果。

当对方的言谈举止很精彩时，你可以兴奋地竖起大拇指表示肯定和夸奖。日常生活与工作中，我们常会见到兴奋的竖起大拇指，又伴随着“good!”、“great!”这样的字眼，彼时的氛围一定很热烈，被夸奖者更会兴奋不已。

6、借题发挥

当对方的话题你很感兴趣时，要调动你听力的积极性，展开你丰富的联想，可以任意往好的方面想，然后再向对方说出自己的想法，以借题发挥的方式促进谈话的延展性。这样对方对你的印象会加深，他会认为你真正用心与他谈话了，并且会与你共同享受他精彩发挥的快乐。

7、提醒

在谈话中还要为谈话的质量负责任。所谓谈话质量，就是有关话题的一些细小的内容一定要准确。当对方的某一个知识点或观点一类的内容出现错误时，你要选择恰当时机给予提醒或纠正。诚恳地提醒或纠正对方会很容易接受，有时还会对你的认真态度敬佩不已。

8、眼神

在倾听过程中一定要运用好自己的眼神。眼睛是心灵的窗户，这样讲是有道理的。与对方保持最直接的沟通，除了语言之外就是眼神。要想使对方知道自己在认真听取对方的讲话，你的眼神与对方的眼神一定要保持好联系。对方讲话时你最好与他的眼神不断地会合，不要东张西望。随便看其他东西听人讲话，说话人一定会感到不高兴。

理解了对方的意思时要表现出领会的眼神；渴望得到对方的讲解时，要表现出诚恳的眼神；对方说到幽默处，表现出喜悦的眼神；对方出现悲伤时，要表现出同情的眼神等等。耳朵与大脑是语言的接收器，眼睛则是接收后的反应器。听到别人的信息也置若罔闻、呆若木鸡，说话人怎么会想再和你谈下去呢？应及时接受、及时反应，从而吸引住说话人的注意力。

以上几方面你若做到了，就是一个相当不错的倾听者了。单独使用一方面，显得太呆板；几方面结合使用起来效果会更好。能在倾听时打动对方，即使少说几句话，你已胜利了一半了。战胜对方的秘诀，应从倾听开始。