

◎ 选择恰当的时机，在正确的地点，说恰当的话

有一种能力叫 “说话”

20几岁初入职场，需要具备学习能力、思考能力、交往能力……
别忘了，还有一种能力叫“说话”！

周芳 编著



江西科学技术出版社

◎选择恰当的时机，在正确的地点，说恰当的话

有一种能力叫 “说话”

20几岁初入职场，需要具备学习能力、思考能力、交往能力……
别忘了，还有一种能力叫“说话”！

周芳 编著



江西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

有一种能力叫“说话”/周芳编著;—南昌:江西科学技术出版社,2010.6

ISBN 978-7-5390-3713-4

I. ①有… II. ①周… III. ①口才学—青年读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第079630号

国际互联网(Internet)地址: <http://www.jxkjcs.com>

选题序号: ZK2010071

图书代码: D10053-101

有一种能力叫“说话”

周芳 编著

出版发行	江西科学技术出版社
社 址	南昌市蓼洲街2号附1号 邮编: 330009 电话: 0791-6623491 传真: 0791-6639342 邮购: 0791-6622945 6623491
经 销	各地新华书店
印 刷	深圳市彩美印刷有限公司
开 本	170mm×240mm 1/16
印 张	15.5
版 次	2010年9月第1版 2010年9月第1次印刷
字 数	200千字
书 号	ISBN 978-7-5390-3713-4
定 价	28.80元

(赣科版图书凡属印装错误,可向承印厂调换)

赣版权登字-03-2010-94

版权所有 侵权必究

前 言

20 几岁的年轻人,刚从学校步入社会,由一个单纯的学校环境进入一个相对复杂的社会环境中,必然有很多的不适,比如角色转变不顺、工作不顺、人际关系不顺,等等。而这些不顺的原因很大程度上不在于他们的能力和学历背景,而在于他们的为人处世方面。

很多有才华的年轻人之所以怀才不遇,感叹生活艰难、不公平,在于他们的才华不为人所知,在于他们不懂得如何表达自己,更在于他们没有稳定良好的人际关系。他们或内向,或自负;或木讷,或狂傲。不懂得如何与人沟通,不懂得如何与人建立联系,如何利用人际关系来为自己获得帮助和成功。

如果说年轻人在学校是学专业知识的时候,那么当他们步入社会,走向工作岗位,成为一个真正的社会人的时候,他们更应该学习如何说话和办事,组建自己的人际网络。而说话和办事二者之间不是相互独立的,在生活中应该灵活运用。一件事情是否办成,很大程度上与说话有关;而一句话是否说得得体,又与一个人的个人经验有很大的关系。从 20 多岁开始重视和学习说话办事的技巧,有利于事业空间不断得到拓展。

本书主要从说话技巧方面来解决年轻人面临的上述问题,是一本 20 几岁年轻人不可多得的为人处世技巧书。书中有作者自己的经历,运用了大量的心理学理论,用真实的案例使读者在阅读过程中产生共鸣,学到很多实用的知识。

目录

Part 1 20几岁了,别再“童言无忌”

- 你最好不要说错话 / 2
- 利用好语言这门工具 / 5
- 会说话给人留下好印象 / 8
- 好口才的基本要求 / 11
- 年轻人要强化口才能力 / 15
- 训练语言能力的几种方法 / 19
- 让你的声音更有魅力 / 23
- 改掉不良的说话习惯 / 27

Part 2 勇敢一点,表达出你自己

- 消除“社交恐惧症” / 32
- 口吃不是永久的 / 35
- 表达时底气十足 / 38
- 见多识广有助你的口才 / 42
- 如何消除紧张情绪 / 45
- 把握与异性说话的要领 / 49
- 请求他人的谅解 / 52
- 和陌生人交谈自如 / 55

Part 3 尽早形成自己的语言风格

- 做一个会说话受欢迎的人 / 60
- 掌握良好的交谈礼仪 / 64
- 会说话的人懂得幽默 / 68
- 根据对象调整说话内容 / 71
- 到什么山上唱什么歌 / 75
- 掌握脱口秀的利器 / 78
- 活用修辞把话说精彩 / 82
- 不受欢迎的几种“臭嘴” / 86

Part 4 打开话题,把握谈话主动权

- 得体地称呼他人 / 90
- 初次见面寻找合适的话题 / 93
- 自我表露有助于关系发展 / 96
- 敢于自嘲促进沟通 / 99
- 多说他人感兴趣的话 / 102
- 避免不合适的话题 / 106
- 打破交谈中的“冰块” / 109
- 巧妙地插入自己的话 / 113

Part 5 洞察他人,让自己左右逢源

- 先“听”别人的想法 / 118

- 看穿对方的谎言 / 122
- 给对方一个台阶下 / 125
- 看懂他人的肢体语言 / 128
- 和对方站在同一阵线 / 132
- 攻破对方的心理防线 / 135
- 让劝说变得更有效 / 139
- 给对方戴一顶大高帽 / 143
- 巧妙应付饶舌的对象 / 147
- 消除误会,越早越好 / 151

Part 6 语言艺术,掌握一些说话技巧

- 微笑着对他人说“不” / 156
- 委婉地提醒对方的错误 / 161
- 练好能言善辩的本事 / 165
- 四招让沟通变得有效 / 170
- 说者无心,听者有意 / 174
- 让他人主动帮忙的说话技巧 / 177
- 错话说出后的补救措施 / 182
- 缩小他人心中的“秤砣” / 185
- 得体地安慰他人 / 188

Part 7 练好“嘴皮”,在职场上受欢迎

- 自我介绍很重要 / 194
- 面试时别犯“忌讳” / 198
- 积极有效地汇报工作 / 201
- 与同事进行良好的沟通 / 204

与上司说话要有分寸 / 208

别让他人听到你的抱怨 / 211

不冒犯地提出异议 / 214

电话中的说话技巧 / 217

Part 8 越过雷区,年轻人常犯的说话错误

不懂得考虑他人的面子 / 222

高谈阔论不顾他人感受 / 225

不为说出的话负责 / 228

以揭露别人的隐私为乐 / 231

背后攻击他人 / 234

开玩笑没有分寸 / 236

对他人的错误不依不饶 / 239



20 几岁？ 别再“童言无忌”

在现代社会中，人际关系非常重要，而人际交往的成功则很大程度上依赖你的交流能力。一句话，有可能让你错过一个机会，受到一次误会，甚至影响你的一生。

一些年轻人重视能力方面的训练，却忽视了口才能力的培养。说话急躁、词不达意、吞吞吐吐……严重影响了人际关系。20 几岁已不小，千万不要以为自己还可以“童言无忌”。

你最好不要说错话



简单介绍一下自己,我认为是必要的。陪伴女儿成长 20 年的心得、感悟和体会,有很多是基于我个人的生活阅历和对人生的思考。

在当今这个竞争十分激烈的社会,一个人是否会说话就变得越来越重要。练就一口好的口才不仅可以提升你在众人心目中的地位和形象,使你在复杂的人际关系网络间游刃有余,更重要的是可以为你的工作提供帮助,使你在工作的同时得到晋升的机会,让你一步步达到事业的顶峰。现代社会的各个方面,机会都与口才息息相关。

比如,假设你是一名推销员,如果你会说话,你就可以把顾客原来不想买的东西推销出去;相反,如果你不会说话,那就可能连顾客原来想买的东西你都推销不出去。

又比如,假设你是一名节目主持人,如果你的口才好,你可以将台上台下的气氛调动起来,达到台上台下互动的目的;相反,如果你笨嘴笨舌,那就只能使原本就很沉闷的气氛显得更加糟糕。

再比如,假设你是一名律师,那么口才就更重要了。一位口才好的律师可以为原本犯有重罪的人辩护,使其罪行减轻;而一位口才差的律师不仅不能达到为人辩护的目的,可能还会招来唾骂。

所以,刚步入社会的年轻人,需要练就一口好的口才,这对将来的前途是大有帮助的。你有可能因为一句妥当的话,得到一份工作、收获一份爱情、开始一份事业;也可能因为一句不妥当的话,而得罪一个人,让你丢掉一段感情,甚至毁掉你的前程。

话一旦说出口就像泼出去的水,千万不要以为自己还年轻,还可以说错话,还可以童言无忌。

小刘是个不太爱说话的人,平时跟朋友们聊天,他总是得罪人。他毕业后,一直找不到好工作,就是因为说话不是太“带刺”,就是不懂得拐弯抹角。好不容易有个朋友给他介绍了一份工作,结果还没面试,这个机会就被他的一口不恰当的话给毁了。

朋友给他介绍在一个私营企业做销售。在面试之前,朋友让他先去拜访一下王老板。因为朋友跟这位王老板挺熟,所以把老板的地址告诉了小刘。

小刘到王老板家,老板正好有事临时出去了。小刘就一边等着,一边和老板的老父亲聊天。小刘为了表现自己,很热情地问这位老人:“您老身子骨真够硬朗,今年高寿?”

老人回答说:“七十九啦。”

“人生七十古来稀,小区里数您最长寿吧?”小刘又讨好地问道。

“哪里,楼下的老李活到了八十四呢!”

“那您老也称得上长寿将军啊”

“不过,老李去年归天了。”

“哟,这回可轮到您了。”这句话一下子从小刘的口里蹦了出来。

谈性正浓的老人听到这句话,脸色陡变。小刘也变得异常的尴尬。

几天后,王老板叫人给小刘打电话,说他不适合这份工作,并说作为一个销售人员,最看重的是是否会说话,而小刘太不会说话了。

小刘说话不妥当就在于“这回可轮到您了”这句话上。前面老人刚说完“归天”的事,他却接下去说“轮到您”,这不就使老人产生误会吗?如果小刘能控制好前后话语,把话说成“这回长寿冠军可轮到您了”,也就不会出现不快了,事情也不会变得那么糟糕。

朱元璋小时候家里很穷,给人家做长工。一起做长工的还有两个人,他们结拜为兄弟,朱元璋年龄最大,为大哥。

那天,他们在庄稼地里锄草,到了吃午饭的时候,东家派人送来一罐豆粥。他们那一垄地还没锄到头,准备锄完以后再吃。送饭的人把盛粥的罐子放在地头就走了。一只狐狸把头伸进罐里偷吃豆粥,把竖立在旁边的一把锄头碰倒了,锄桨(锄把)正好把盛豆粥的罐子打破,狐狸被吓跑了,豆粥撒了一地。没有办法,他们三人只好把撒在地上的豆子捡起来吃了。对于辛苦劳动的三个小伙子来说,那一点东西怎么能吃饱呢?他们只好饿着肚子继续劳动,把草锄干净以后才回家。

后来朱元璋当了皇帝。难兄难弟们高兴啊,决定去找大哥朱元璋共享荣华富贵。

到了皇宫门口,当官的向皇帝通报,说是有两兄弟要见他。朱元璋传下圣旨召见。二弟先上殿。朱元璋问:你怎么认识寡人?二弟说:“想当年,你我兄弟三人给地主做长工,那一天饿得头晕眼花……”这话让朱元璋很没面子,尊为一国皇帝,咋能提起那段下贱的历史?没等那人把话说完,朱元璋恼怒地说:“哪里来的刁民,敢冒充我的兄弟!”喝令把那人赶出宫门。

二弟垂头丧气地来到宫门外,一个劲地说朱元璋不仁不义。

老三说:让我去试试。如前上奏。召见。问话。老三说:“想当年你我兄弟三人,保苗(庄稼苗)王,除(锄)草王,江(桨)倒砸破罐州(粥)城,跑了狐元帅,捉了豆将军,除尽草王子孙,方得胜而归。”朱元璋一听高兴极了,传旨御厨准备酒菜款待,赏金万两。

由此可见,会说话与否能决定很多的事情。会说话的人,往往受人喜爱,他们不仅能正确地表达自己的观点,而且还能在说话中达到自己的某种目的。

现代社会,不会说话,就表明了你失去了某种成功的优势。因此,年轻人首先要练就说话的本领,为自己积累人脉,获得成功。

利用好语言这门工具



美国著名学者卡耐基说：“一个成功的人，有 15% 是由于他的专业技术，85% 则要靠人际关系和做人处世的能力。”而良好的人际关系和处世能力最重要的，就反映在口才之中。它是社交场合上立足制胜的最有力的法宝。

在我国古代便有“一言可以兴邦，一言可以误国”的话，可见舌头的威力！六朝时期著名的文学评论家刘勰描述道“战国争雄，辩士云涌，纵横参谋，长短角势”，可谓盛况空前，有无数雄辩家的例子。

可见，语言具有巨大的力量，会说话的人能容易成事。那么，具体来说，会说话的人有哪些优势呢？

※会说话的人能准确地表达自己

人们的沟通在很多情况下主要依靠语言来实现，而准确地表达自己是一个人会说话最基本的要求。用语言表达自己的思想，让他人真正了解你所说的话，你要表达的意思，进而让他人了解你，达到有效沟通的目的。

有一个男孩经常抱怨：

我是一个不会说话的人，总觉得自己脑子好笨，有时候接电话，别人要我转达一件事情，放下电话后，就不知道该怎么表达自己想说的了，而且有时明明是自己有理的事情，也不知道该怎么反驳人家，更严重的是，有时遇到一些紧急的事脑子里一片空白，都不知道要说什么了。我好想改掉这些

坏毛病,但是真的不知该怎么办?

我建议他,多跟不同的人接触,在放松心情的前提下,多说、多练,直到跟人说话应对自如为止。年轻人要记住:语言是一种工具,我们要利用好这个工具达到自己的目的。

※会说话的人能理解他人

讲究说话的艺术对于迅速有效地传递信息,塑造良好的自我形象,有着不可忽视的重要作用。很多会说话的人都注意观看他人的脸色,以便说出该说的、好听的话。

小胡和小刘在同一家公司上班,也都很受部门经理器重,两个人工作都非常努力,希望自己能早日得到提升。

有一次,他们所在的部门出了生产事故,随后召开了总结会。会上,部门经理沉痛地检讨了自己的错误,并认为主要责任在自己。接着他又请大家畅所欲言,说说自己的意见。小胡站起来就洋洋洒洒地发表了一大堆意见,从事故发生的原因,说到各人的责任,又谈了未来要注意的事项。部门经理认为他说得不错,带头给他鼓掌。

轮到小刘发言时,小刘心想:事故的原因、责任都是明摆着的,何必再提起,出了事故最不好过的就是部门经理,站在他的立场上想的话,他一定是希望尽量减轻责任。于是小刘也发表了一大通意见,他说,发生事故,是因为工人不遵守规定引起的,责任主要在基层工作人员身上,当然主管督导不力也该检讨。他还觉得部门经理反应迅速,对事故的处理工作做得很好、很及时……

这件事后不久,他们部门进行了一次人员调整,小刘被提升为小组主管;小胡据说是因为口才好,而被调去跑业务了。

从小刘和小胡两人不同的经历,我们可以得出这样的结论:说话要注意照顾别人的心情。迎合对方的心理说话,并不是要你讲假话、讲违心的话,只是让你在不违背原则的基础上,尽量少得罪人。一个人如果能养成这样的说话习惯,那么办起事来就容易多了。

※会说话的人可以消除隔阂

通过说话,陌生人可熟识起来,人与人之间的隔阂可以消除,甚至矛盾

有时也可以通过它得到解决。若是语言运用不当，也可能在交际中失败，以致损害了自己的形象。

小林是公司的业务员，他尽心尽力，工作业绩也很不错，只是有一点不善言辞。一天，他到一家客户那里接洽生意，回到公司已经下午六点了，公司只有一位女职员还在工作。

小林心里想：她这么认真，也应该休息一下了。但是说出来的时候却变成：“喂，你怎么还待在公司？”

结果对方一听，满脸不高兴，愤然地说：“哼，我现在就回去！”

怎么回事？自己本来是存心想安慰她，却反而惹她生气。这样下去，不但被她误会，也会影响以后的工作。这可如何是好？小林有些茫然。

小林不知道，自己的问题出在“你怎么还待在公司”这句话上。这句话在对方的耳中，好像是：“怎么不快点回去？”何况又加上“喂”这样的语气词，难怪对方会有那样的反应。如果是男同事之间的交谈，也许一句“怎么？不行啊”的玩笑话就带过去了，但是，对方是女性，情形就不一样了。很明显，是小林的说话措辞不当。

❀会说话的人能拉拢人气

中国有句话说：“与君一席话，胜读十年书。”跟那些会说话的人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，良好的话语可以带给人愉悦和激动，增进人们之间的感情交流与融洽。

有一年全国高考结束以后，一名记者去采访一位外语专业的优秀考生。原先设想好的问题中有：“你父母是否具有辅导你学习英语的能力？”

但是到了现场，看到考生的父母也陪伴在场，如果按照原先准备的提问方式来交谈，就显得唐突而不礼貌。

于是他将原来的提问改为“你们一家是不是常常在一起讨论学习英语方面的问题？”这样一来，既能有效地获得所要的信息，又显得相当自然。

一个人社交能力的提高，其主要表现就是说话艺术的高低。有人说，是人才未必有口才，而有口才者必定是人才，此言极是。当今社会，口才能力已成为现代人必备的重要能力。将语言这门工具使用得游刃有余，必将使你在社会交往中如虎添翼，大显身手，由此创造更精彩的人生。

会说话给人留下好印象



我们都知道,一个人留给他人的第一印象很重要。在社会心理学中,由于第一印象的形成所导致的,在总体印象形成中,最初获得的信息比后来获得的信息影响更大的现象,称为“首因效应”。

首因效应所形成的第一印象,常常影响着我们对他人以后的评价和看法。生活中,那些会说话的人常常给人留下很好的印象,或风趣幽默、或谨慎可靠、或善解人意……有时候,一个人口才良好给人留下的印象比他的英俊潇洒留给人的印象还要深刻。

刘峻应朋友的邀请,参加了一个派对。在派对上,大家都互相作了简单的介绍,轮到刘峻介绍自己的时候,他显得很郑重,一板一眼地说:“大家好,我是一家文化传媒的经理助理,我非常喜欢文学,尤其喜欢古典文学中的诗词赋。如果有谁也喜欢的话,欢迎大家和我一起欣赏和交流。”然后,大家都疯狂地欢声笑语,张牙舞爪地跳舞,好像大家都不太喜欢他,刘峻只好一个人冷冷清清地坐在角落里,等待着派对结束回家了。

在后来,刘峻其实遇到了好几笔生意单子,客户都是在上次派对上见过面的朋友,可惜人家对他的第一印象不好,生意硬是没谈下来。

刘峻找到了当初邀请他参加派对的朋友，诚恳地问他：“那天我有哪里不妥吗？为什么他们对我的第一印象会那么差呢？要知道，我几笔生意单子的客户都是他们，竟然一笔也没签成。”

面对刘峻的疑问，朋友笑了笑，说：“我知道他们对你的第一印象的确不是很好。因为那天那样的派对，完全是为了放松而开的，去参加的人都抱着释放心情的心态，但你却一如既往地言谈儒雅，对于疯狂的他们来说，你的出现，似乎把一幢大楼快给掰歪了，你去参加派对似乎是别有用心。”

这时，刘峻才明白，原来是因为在初次见面的时候，由于自己没有考虑到客观环境、场合对人的说话要求，因而损害了他在大家心中的第一印象。

可见，年轻人应该时时注意自己的谈吐，以给人留下良好的第一印象，因为它不仅能够帮助我们在各种社交场合中游刃有余，而且还能让我们得到良好的社会声誉。那么，年轻人如何在言谈举止上给人留下良好的第一印象呢？

※声音独特

有的人说话的声音给人一种享受，因为他们的嗓音实在是很动人。他们谈话时，非常注意说话的声音，而选择说话的声音，完全依靠他们的天赋、个性及所要表达的情感变化。因此，要想让自己的表达引人入胜，首先就得多锻炼自己的声音，改变一些不良的习惯和发音。这样经常练习，发音的技巧就会不断提高。

※语调自然

自然的声音总是悦耳的，所以在交谈中应该注意，交谈不是演话剧，无论你是什么样的语调，都应自然流畅，做作的声音只能导致事与愿违。当你交谈的对象不是单独的一个人而是许多人时，则可在开始时压低声音，做到低、小、稳，尔后再略提高嗓门，清脆响亮，以引起大家的注意。

※思路清晰

说话时要注意思路清晰，力求简洁明快、声音果断、条理清晰。先说什