



时光文库032
生活智典[02]



说话的艺术

罗 盘◎编著

The Art of Communication

把话说得滴水不漏，把事办得天衣无缝

说话的艺术：急迫的事，慢慢说；未来的事，不胡说；害人的事，不能说；
无把握的事，小心说；办不到的事，不乱说；伤心的事，不到处说；
自己的事，听别人怎么说；别人的事，谨慎地说；领导的事，绝不说；
孩子的事，耐心说；所有的事，恰到好处地说。



*The Art of
Communication*



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

013022253

H019-49
87

说话的艺术

罗 盘◎编著



H019-49
87



北航

C1631627



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

说话的艺术 / 罗盘编著. — 上海: 立信会计出版

社, 2012.7

(时光文库)

ISBN 978-7-5429-3486-4

I. ①说… II. ①罗… III. ①语言艺术-通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第081705号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 张 寻

封面设计 久品轩

说话的艺术

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号 邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389 传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com 电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net 电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 北京东海印刷有限公司

开 本 720毫米×920毫米 1/32

印 张 13

字 数 233千字

版 次 2012年7月第1版

印 次 2012年7月第1次

印 数 1-15000

书 号 ISBN 978-7-5429-3486-4/H

定 价 18.80元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前 言



每个人都会说话，但每个人说话的效果却千差万别。为什么会这样呢？原因在于说话的方法、说话的能力、说话的内容存在差异，也就是我们所说的说话水平是高还是低。

说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。一个人如果善于言辞、会说话、口才好，就可能把自己的工作生活安排得有趣而且非常愉快，不仅使自己快乐，也使他人快乐。具有超一流的口才，是一个人能否取得成功的关键因素之一。在商界、政坛以及个人生活中，如果拥有迅速说服他人的好口才，会赢得令他人羡慕的机会，会受到上司的赏识、同事的尊敬、下属的爱戴、还有客户的信赖。

试看会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。语言真是神奇，一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可以化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，冰释前嫌。

可以肯定的是，那些会说话的人身上都有共同的特质。这些特质表现为：能从新的角度看事物，能就众人熟知的事物提出独到的观点；有广阔视野，谈论的题材超越自身生活的范畴；充满热情，让人感觉到他们对于生活中所

从事的种种活动怀有强烈的情感，而且使人对他的话题兴趣盎然；不是喋喋不休地谈论自己；好奇心强，对许多事都有探究的兴致；有同情心，他们会设身处地去思索你所告诉他们的事情；有幽默感，也不介意开自己的玩笑；有自己的说话风格……

细细想来，会说话的人身上的特质，我们何尝不具有呢？通常情况下，我们当中的许多人，都不能称得上是会说的人，但同时也不能归为对说话一窍不通的人的行列。逢人就像哑巴一样不会说话的人，毕竟是极少数，大多数人都多多少少地懂得一些说话的技巧与方法，只不过缺少系统的锻炼去进一步提高自己的说话水平而已。

对于每一个人来说，只要你会说话，就有可能拥有一副人见人爱的好口才。只要肯下工夫练习，学习他人的方法，吸收他人的经验，并在实践中运用这些方法和经验，那么你可以成为演说家、口才大师、说话高手。

本书站在现实的角度，将目光投注在日常生活中，以采撷鲜活的理论和事例，提炼出浅显易懂的说话方法。针对不同的交际对象、不同的环境及不同的场合，为大家展示相关的说话技巧，提升大家的说话能力。全书语言精妙，文字洗练，告诉大家如何修炼说话能力、怎样提高说话水平、掌握说话技巧，堪称一副智慧的锦囊。

生活是多姿多彩的，更丰富、更精彩、更实用的说话方式在我们的生活中，在日新月异的时代里。我们希望读者诸君喜欢这本书。

2 | 说话的艺术

目 录

第一章 学会赞美 开口就让别人喜欢你

赞美与奉承的两个区别	2
每个人都渴望被赞美	4
多在背后赞美他人	7
赞美他人，照亮自己	10
赞美的六个前提条件	13
赞美的四个方式	18
赞美的五大效果	21
多谈对方的成就和得意之事	24
不要胡乱恭维对方	27
“大家都这么认为”	29
夸人减龄，遇货添钱	30

第二章 因人而言 与任何人都能聊不停

边看边说，边说边看	34
注意对方，谨慎开口	36
从声气中认识人	43
从音色中辨别人	46

10 种会说话的人	50
7 种似是而非的人	53
与名人交谈，不卑不亢	56
与有钱人交谈，正直坦率	58
与陌生人交谈，自然大方	61

第三章 礼貌用语

优雅的谈吐最受欢迎

优雅的谈吐讨人喜欢	66
得体地使用礼貌语言	68
因为少说了一句话	70
说好“谢谢”	72
说好“对不起”	76

第四章 简洁明快

言不在多，达意则灵

林肯的演讲词	80
不做啰嗦先生	83
措辞简洁的六大方面	85
什么是不必要的	88

第五章 通俗易懂

越朴素的话越引起共鸣

日常讲话的基本要求	92
-----------------	----

添加佐料能使语言通俗易懂	94
越朴素的语言给人印象越深	101

第六章 注意场合 在对的地方说对的话

说话要注意场合	106
严肃场合不能开玩笑	109
喜庆场合妙语解围	112
危机场合一语自救	113
社交场合说好第一句话	114
公关场合不忘客套敦促	117
不同场合下的不同用语	118

第七章 有声有色 肢体语言比有声语言更显个性

表情语言为你铺平道路	124
发挥肢体语言的魅力	132
肢体语言的类型	134
肢体语言的特性	136
肢体语言的功能	137
站姿	139
坐姿	141
步态	142
手势	143

第八章 主动道歉

你说的话反映你的为人

不承认错误最可怕	150
坦诚地检讨自己	153
认错提升你的形象	154
道歉的三大作用	156
你会道歉吗	160

第九章 自我嘲讽

自己笑自己最安全

羞辱别人是降低自己的人格	166
你想笑别人怎样，先笑你自己	169
自嘲能产生七大积极效果	172
用自嘲委婉拒绝	176
用自嘲揭示自己的短处	177

第十章 委婉拒绝

说“不”是一种艺术

在生活中学会拒绝	182
不要不好意思说“不”	185
拒绝，但不使人难堪	186
拒绝用语	188
拒绝的七大妙招	189

说“不”的禁忌	193
说“不”为你赢得尊重	196
谈判中的拒绝术	198

第十一章 含蓄暗示 轻松达到曲径通幽的效果

《第六枚戒指》的故事	206
含蓄是一种艺术	209
换个说法会更好	214
委婉曲折的三大形式	216
含蓄地表达爱情	220
在谈判中尽量使用婉语	225
含蓄的六种表达方法	229

第十二章 耐心倾听 有时会说不如会听

乱插嘴的人令人讨厌	232
耐心听别人谈他自己	234
倾听者的良好素质	235
每个人都有倾诉的欲望	237
做一个耐心的倾听者	240
倾听能帮助你思考	243
成功的推销员听顾客说话	245
倾听中的插话技巧	247

第十三章 幽默说笑 才学和灵感在言词中闪耀

幽默的四大类型	252
幽默在谈吐中的五大作用	255
幽默的三大力量	260
笑一笑，十年少	262
幽默抢到订单	264
谁说中国人不懂幽默	266
幽默的十大技法	274

第十四章 善意批评 把话说到对方心窝里

切莫轻易指责别人	288
纠正他人错误的方法	291
良药苦口，忠言逆耳	293
批评的五个前提	294
批评的十三种方式	298
批评的四大内容	305

第十五章 巧妙提问 让对方说得更多

提问的四大作用	312
提问的技巧	314

提问的方法	319
提问的尺度	321
看清对方，问得适宜	323
问得太多惹人烦	325
一次提出两个问题	327
让对方说“是”	329
相同的问题不同的问法	332
问句类型举例	335

第十六章 用心周旋 口才也要有应变能力

耐心与人周旋	340
巧妙地随机应变	343
巧妙应对别人的羞辱	347
巧妙应对语言伤害	350
女友生气时的应对方法	353

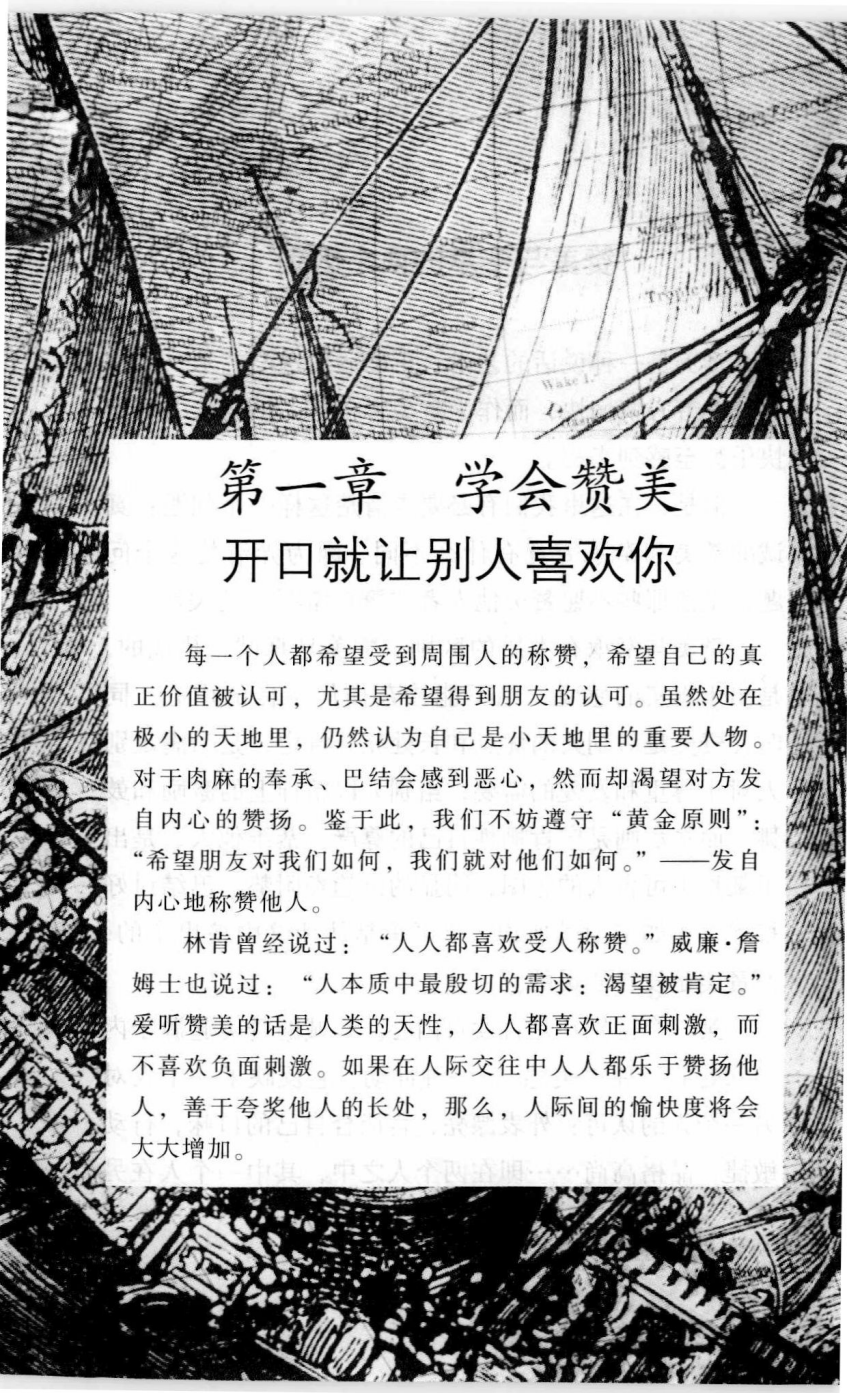
第十七章 真诚坦率 有一说一，有二说二

只有真诚才能换来真诚	360
真诚得到别人的信任	361
用真诚来推销	362
寥寥数语，打动人心	364
诚实也是论辩的技巧	366
实话实说让你找到好工作	369

第十八章 其他

成为世界上最会说话的人

说话要避免“我”字	374
你知道多少，就说多少	376
告诉孩子“你真棒”	381
开场白引人入胜	390
结束交谈的艺术	400



第一章 学会赞美

开口就让别人喜欢你

每一个人都希望受到周围人的称赞，希望自己的真正价值被认可，尤其是希望得到朋友的认可。虽然处在极小的天地里，仍然认为自己是小天地里的重要人物。对于肉麻的奉承、巴结会感到恶心，然而却渴望对方发自内心的赞扬。鉴于此，我们不妨遵守“黄金原则”：“希望朋友对我们如何，我们就对他们如何。”——发自内心地称赞他人。

林肯曾经说过：“人人都喜欢受人称赞。”威廉·詹姆士也说过：“人本质中最殷切的需求：渴望被肯定。”爱听赞美的话是人类的天性，人人都喜欢正面刺激，而不喜欢负面刺激。如果在人际交往中人人都乐于赞扬他人，善于夸奖他人的长处，那么，人际间的愉快度将会大大增加。

赞美与奉承的两个区别

赞美是一种说话的艺术，正确运用这门艺术，会使被赞美者心情愉快，而作为赞美者自己，也会从中感到快乐甚至感到幸福。

但是，在这里我们有必要弄清楚这样一个问题：真诚的赞美和奉承究竟有什么不同。因为弄清楚这个问题，是使那些不愿赞美他人者“赞口常开”的关键。

赞美与奉承有本质的区别。赞美是真诚、热忱的，是出于真实的感觉，绝不能掺杂任何不良的用心；同时，赞美是对别人的优点和长处充分肯定，是为满足别人对于尊重和友爱的需要，给别人以精神上的激励和鼓舞。而奉承则是宁肯牺牲自己的尊严去恭维他人，是出于某种不可告人的企图，明显的是趋炎附势，巴结讨好权威。正如卡耐基所说：“奉承是从牙缝中挤出来的，而赞美是发自心灵的。”

第一个区别：是否发自内心。真诚的赞美起源于内心深处的一种“美感”，一种冲动。它反映了一个人对另一个人的认可：外表漂亮，言谈合自己的口味，行动敏捷，品格高尚……即在两个人之中，其中一个人在另

一个人身上发现了符合自己理想和价值标准的可贵之处。我们认识这个人、了解这个人的时候，已经有一种无形的力量促使自己要去赞美他的一些优点。

但是奉承却不同，它不是发自内心世界的对另一个人的认可和钦佩，而是基于内心世界早已存在的一种目的，一种对眼前或日后能够收到“回报”的投资。奉承者在“赞美”他人的时候，脸上虽眉飞色舞，但却有几分不自在；他的词语是火辣辣的，但他的内心却是一片冰冷。他在赞美一个人的时候，心里想着的只是如何顺利办完与自己利益攸关的事，如何获得自我的满足。

第二个区别：真诚的赞美是实事求是、有理有据的赞，而奉承则是凭空捏造、无理无据的捧。一个真诚的人，在赞美别人的时候，非常有针对性和分寸。他们知道哪些应该讴歌，哪些应该提醒注意，哪些应该反对。在他们看来，真正的十全十美是不存在的，事物不存在完美，人更不存在十全十美。因而他们对一个人的评价，根本不会用“最”等字眼，也不会用“他没有缺点”等措辞去评价一个人。

奉承者无事生非。他们把只能用一般词语赞美的东西任意扩大。大事特夸、小事大夸、无事也要夸是这些人的特点。其中有些“佼佼者”，把一个人的优点能转变成缺点，把一个人的缺点又同样能转变成优点，因而他们在领导、上级面前，时常“义正色严”诋毁别人，

以博取欢心，而心里却打着自己的主意。他们在“赞美”一个人的时候，心里会说“这个人喜欢被人拍，我就多拍一拍他吧”，或者“他喜欢坐轿，我就抬一抬吧，总有一日要把他摔下来”，因而他们在赞美一个人的时候，会自以为聪明地向旁人挤眉弄眼，以显示自己非凡的本领。

使别人快乐和讨对方喜欢是两件不同的事。使别人快乐考虑的是别人而不是自己，讨对方喜欢则刚好相反，它处处计较个人的得失。愿你能把握分寸，真心地赞美你周围值得赞美的人。

赞美是一种有特色的说话方式，能恰如其分地赞美别人，既可以增添我们的自信心，也可以提高我们说话的胆量。

每个人都渴望被赞美

人，总是喜欢被赞美的，无论是咿呀学语的孩子，还是白发苍苍的老翁，因为人任何时候都有一种被人肯定、被人赞美的强烈欲望。有位企业家说：“人都是活在掌声中的，当部属被上司肯定、受到奖赏时，他就会更加卖力地工作。”卡耐基也曾说过：“当我们想改变别人时，为什么不用赞美来代替责备呢？纵然部属只有一点点进步，我们也应该赞美他，因为，那才能激励别