

图解

说话艺术

全知道

全新升级版

黄晓宁 编著

会说话，得天下

说话是一种技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运，一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图解

说话艺术

全知道

黄晓宁◎编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

图解说话艺术全知道/黄晓宁编著. —北京: 北京联合出版公司, 2017.2

ISBN 978-7-5502-8960-4

I. ①图… II. ①黄… 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 (2016) 第 263165 号

图解说话艺术全知道

编 著: 黄晓宁

责任编辑: 徐秀琴

封面设计: 王明贵

责任校对: 胡宝林

图文制作: 北京东方视点数据技术有限公司

插图绘制: 圣德文化

封面供图: www.quanjing.com

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京松源印刷有限公司印刷 新华书店经销

字数 550 千字 720 毫米×1020 毫米 1/16 28 印张

2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-8960-4

定价: 39.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010-58815821



前言

著名学者王了一说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

话说得好，小则可以讨喜、动人，大则可以保身、兴邦。远有苏秦、张仪游说诸侯，战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权，三国鼎立之势成；皇太极劝降洪承畴，大清夺天下成定局。近有周恩来出色外交，四两拨千斤；罗斯福之“炉边谈话”，温暖千万心灵。

话说得不好，小则树敌、伤友，大则丧命、失江山。孔子之教有四科：德行、言语、政事、文学。言语仅次于德行，可见它的重要。由于一言之闪失，导致兵戎相见、血流成河的浩劫，在中外历史上屡见不鲜，故《论语》有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”因一言不慎而招致杀身之祸的也不乏其人，因一句“此跋扈将军也”而被梁冀毒死的汉质帝，还有恃才放旷的杨修都属此列。

说话是一种技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运，一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。

职场上，每个人每一天和同事、领导难免有话要说；家庭中，同妻子、丈夫、父母、孩子必须进行交流；社交时，同朋友、客户势必联络感情。说什么？怎么说？什么话能说，什么话不能说？这些都需要我们掌握说话的艺术。在注重人际沟通的现代社会，说话的艺术也就是成功的艺术。

会说话，才能会办事。同一个问题变换不同的说话方式将得到截然不同的效果。有求于人，想要拉近关系；遇到僵局，想要无形化解；遭到拒绝，想要说服对方，都需要掌握说话的艺术。说好难说的话，才能办好难办的事。

会说话，才能会做人。说话没分寸，没艺术，即使是赞扬的话，别人也会“充耳不悦”。说话有分寸，讲方法，即使是批评的话，别人也乐于接受。“见人说人话，见鬼说鬼话”，会说话，好做人。

会说话，才能会交际。如何同上司说话？如何同客户沟通？如何拒绝朋友？如何抚慰家人？人情网中，拿好语言之矛，才能攻破人心之盾。

会说话，才能会处世。在人生的各个场合，在什么情况下、对什么人、在什么时机说话，都要讲求艺术性。对方豪爽，就说直率的话；对方保守，就说稳妥的

话；对方崇尚学问，就说高深的话，这是语言之道，也是处世之道。

杰出的说话能力不是天生的，而是可以通过后天培养训练的。本书在充分展示会说话威力的基础上，理论和实践相结合，以通俗易懂的语言深入浅出地论述了说话的艺术。本书从理论上，讲述了练就说话艺术的重要性、提高说话技巧的途径和技巧；在实践上，指导读者如何把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，掌握如何同不同的人说话的技巧、不同场景下的说话艺术、怎么说别人才会听你的、最讨人喜欢的说话方式及如何说好难说的话等。同时，还以生动具体的事例向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母、对手沟通的艺术；在求职面试、求人办事、谈判、演讲、电话交谈、尴尬时刻、危急时刻、宴会应酬、主持会议、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。阅读本书，让你轻松面对尴尬、获取提升机会、扩大交际范围，在不同的场合、面对不同的人群，说好想说的话，说好难说的话，提高说话技巧，改变一生命运。



目 录

第一篇 说话的分寸

第一章 把握好沉默的分寸	3
时机未到时就得保持沉默	3
受到攻击时，沉默是最好的方法	4
别人论己时切莫打断	6
第二章 把握好说话时机的分寸	7
看准机会再说话	7
插话要找准时机	7
该说话时就说话	9
第三章 把握好说话曲直的分寸	11
说话不可口无遮拦	11
转个弯儿说话	11
顺水推舟巧应对	14
第四章 把握好说话轻重的分寸	15
点到为止	15
发生冲突时切忌失去理智	16
简单否定或肯定他人不可取	18
拿不准的问题不要武断	18
第五章 与人开玩笑时的说话分寸	20
开玩笑要适度得体	20
开玩笑要因人而异	22
开玩笑要符合场合	23

不拿别人的隐私开玩笑	24
第六章 调解纠纷时的说话分寸	26
调解纠纷的“三宝”	26
打圆场要让双方都满意	27
适当地褒一方、贬一方	29
维护当事人的自尊心	30
淡化争端本身的严重程度	31
第七章 倾听也要讲究分寸	34
把说话的权利留给别人	34
到什么山听什么歌	35
做个倾听高手	37
倾听是对别人的最好恭维	38
第八章 激励别人有分寸	40
信任是激励的基础	40
找个高帽给他戴	41
步步为营，循循善诱	43
第九章 道歉如何说出口	45
道歉，时机很重要	45
道歉态度要诚恳	46
将道歉寓于赞美中	48

第二篇 如何与不同的人说话

第一章 如何与陌生人说话	51
最重要的第一句话	51
用话题展开交谈的“瓶颈”	51
谈论别人感兴趣的事情	54
打破僵局的几种技巧	55
让谈话在意味深长中结尾	58

第二章 如何与下属说话	60
用恰当的话消解下属的怨气	60
不要让部下对你产生敌意	62
运用漂亮语言令下属言听计从	64
有效斥责下属的技巧	65
表扬下属要有方法	67
有效说服固执的员工	69
第三章 如何与领导说话	72
对领导说话不卑不亢	72
如何面对上司的批评意见	73
老板的面子是下属给的	76
拒绝老板有理由	77
成功说服老板为自己加薪	80
汇报工作有讲究	82
10句话让你平步青云	85
第四章 如何与同事说话	87
调到新环境中的说话技巧	87
初来乍到的说话“规矩”	89
在嘴上安一个把门的	90
割掉“嚼舌头”的闲话	92
避开同事的隐私问题	93
避免与同事“交火”	95
被提拔时要怎样面对同事	96
锋芒太露招人忌	97
第五章 如何与客户说话	100
赢得客户的信任	100
投其所好进行推销	101
利用问题接近客户	102
随身携带“高帽子”	104
提醒他及早签约	106
巧妙应对7种客户	108

第六章	如何与朋友说话	112
	替别人找个下台的借口	112
	忠言还要顺耳	113
	把话亮出来说	115
	让朋友表现得比你出色	117
第七章	如何与爱人说话	119
	与恋人初次交谈的成功秘诀	119
	沐浴爱河时应多多放“蜜”	122
	多交谈是情感保值的秘密	123
	争吵有度，和好有方	125
第八章	如何与孩子说话	128
	孩子需要你的赞美	128
	与孩子有效沟通的秘诀	130
	学会这样对孩子说话	133
	规劝的话要“裹着糖衣”	136
第九章	如何与父母说话	137
	说服父母有妙招	137
	父母吵架时的劝说艺术	139
	恰当化解与父母的争执	140
第十章	如何与对手说话	143
	一语双关，引人就范	143
	欲攻其人，先攻其心	144
	动之以情，方能晓之以理	146
	让事实说话	146
	抓住对方破绽，有力反击	148
	说得多不如说得妙	150
	比喻是论辩的精妙关键	150
	绵里藏针，以柔克刚	151

第三篇 不同场景下的说话艺术

第一章 求职面试时的说话艺术	155
不要小看自我介绍	155
妙对面试官的陷阱问题	157
离职原因小心说	162
让对方看到你曾经的辉煌	164
要求薪酬时只给个“提示”	165
求职面试说话5忌	167
第二章 求人办事的说话艺术	171
在激将法上做文章	171
谈话中避开自己	173
求人帮助时动之以情	175
打蛇打七寸，说话说到心	176
第三章 谈判时的说话艺术	179
投石问路巧试探	179
环顾左右，迂回入题	180
取得谈判胜利的9种方法	182
积极突破谈判中的僵局	188
增加谈判成功的可能性	189
第四章 演讲时的说话艺术	193
好的开头是成功的一半	193
设置悬念，激发听众兴趣	196
找听众有共鸣的内容讲	198
制造演讲的高潮	199
即席演说的语言技巧	200
让结尾回味无穷	203
第五章 电话交谈时的说话艺术	205
接听电话的第一句话	205
控制通话时间	206

	给对方考虑的机会	208
	电话交谈的基本技巧	210
第六章	尴尬时刻的说话艺术	212
	站在对方的角度说话	212
	掉转话头而言其他	213
	调侃一下自己	215
	自嘲，给自己搭个台阶	217
	装作不知道，说得更奇妙	220
第七章	危急时刻的说话艺术	222
	陷入不利境地时如何说话	222
	受到诋毁时如何说话	223
	感情遇到危机时如何说话	225
	工作无法执行时如何说话	227
	避免言语危机有要领	229
第八章	宴会应酬时的说话艺术	232
	借助美酒良言促进感情	232
	聚会，搞好气氛很重要	233
	劝酒时的说话艺术	236
	结婚喜宴，祝词要热烈温馨	238
第九章	主持会议时的说话艺术	241
	开场白精彩夺人	241
	牵线搭桥，连接巧妙	243
	引导会议进程得体	244
	随机应变，灵活驾驭会议	246
	驾驭听众的技巧	249
	会议领导的交流技巧	251
第十章	拒绝他人时的说话艺术	255
	现在说“不”，稍后说“是”	255
	说出内心的“不”	255
	表达你的“不”	257

说“不”的策略·····	258
你怎样说“不”·····	258
构造真正说“不”的话语·····	260
第十一章 探望病人时的说话艺术·····	261
用暗示性语言让他精神振作·····	261
不要触及病人的痛苦·····	262
一反惯例出奇效·····	264
适时说点谎·····	265
“一次只流一粒沙”式的劝告·····	267
与病人谈话的要点·····	268
第十二章 答记者问时的说话艺术·····	271
如何应付刁难的问题·····	271
模糊回答，避开敏感话题·····	272
寓理于事，不言自明·····	274
用问题来回应对方·····	275
机智转移话题·····	277
第十三章 应酬亲友时的说话艺术·····	279
亲友是领导关系的“软件”·····	279
公事拒绝，私事补偿·····	281
轻易承诺失威信·····	282

第四篇 最讨人喜欢的说话方式

第一章 说到对方心窝里·····	287
温语相求化冷面·····	287
先为对方着想·····	288
乡音难改，游子情深·····	290
说话的魅力在于真诚·····	291
说话不要踩上“雷区”·····	293
感激之情要溢于言表·····	294
关怀的理念·····	296

第二章 活化人际关系的幽默沟通术.....299

用幽默平息他人的怒气	299
把拒绝的话说得幽默些	300
用诙谐的话加深恋人间的感情	302
让幽默增添自身的魅力	304
生活中不妨多点幽默来做“调节剂”	306
谈判中用幽默化干戈为玉帛	308

第三章 第一次就给人留下良好印象的谈话方式.....311

怎样快速让陌生人对你产生好感	311
让面试官快速接受你的说话方式	313
相亲择偶时如何交谈	315
初次见面，如何说话让男方父母喜欢	317
第一次与客户见面如何零距离沟通	320
如何恰当地为他人介绍	322

第四章 最自然的赞美方式.....325

对男人和女人采取不同的赞美	325
如何恭维才能不被认为是拍马	327
褒扬有度，点到为止	330
赞别人没有赞过的美	332
多在背后说他好	335
推测性赞美，妙上加妙	337
夸人有讲究	339

第五章 说到人心服口服.....342

以利益为说服导向	342
说服从“心”出发	343
让历史帮忙做说客	346
先抬高对方再做说服	348
步步逼近，软磨硬泡	350
从对方得意的事说起	351
讲道理时最好打个比方	353
利用同步心理好说服	353

第六章 批评如何让人欣然接受	356
私底下指出他人的缺点	356
批评他人要就事论事	357
批评时别忘了夸一夸	359
先批评自己	360
意味深长的暗示是最好的批评	363
给个意外的“赞许”	364
第七章 鼓励失意者振作起来的说话方式	367
站在同一起点上，现身说法	367
朋友失意，安慰的话一定要得体	369
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	371
别人郁闷的时候多说理解的话	373
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	373
第八章 加深朋友感情的说话方式	375
说话时注意维护朋友的面子	375
如何从闲聊中加深感情	377
错了就要赶快道歉	380
说话时注意给朋友“同感”的理解	382
设身处地地为朋友说话	383
和朋友进行直率诚笃的交谈	384

第五篇 说好难说的话

第一章 学会用戏谑冲淡尴尬	389
温语相求化冷面	389
打破冷场的技巧	390
面对恶意冒犯者	393
保持谨慎意识，避开语言中的陷阱	395
第二章 让难说的话变轻松	398
表态时“是”或“不是”要少说	398
不想借给别人钱时怎么说	399

面对过分的玩笑你该如何应对	400
面对无理要求时如何说	402
面对不便当众回答的问题时该怎样说	403
如何说话才能让两边都满意	405
如何表达与上司不同的意见	405
圆场的话该怎样说	407
当别人打探你的隐私时该怎样说	408
善于借别人之口说自己的问题	410

第三章 走出辩论的僵局.....411

难言之物，一喻了之	411
旁敲侧击，迂回包抄	412
将错就错，出其不意	413
以退为进，反客为主	414
借他的石头砸他的脚	416
请君入瓮，逼其败阵	417
釜底抽薪，攻其要害	417
借助权威增加力度	420

第四章 说话也要讲究方圆和谐.....422

说话要有点“眼力劲儿”	422
不正面回答问题	423
活用谎言说服别人	425
转着弯儿说话	427
“溜须拍马”，才能骑马	429



第一篇

说话的分寸



