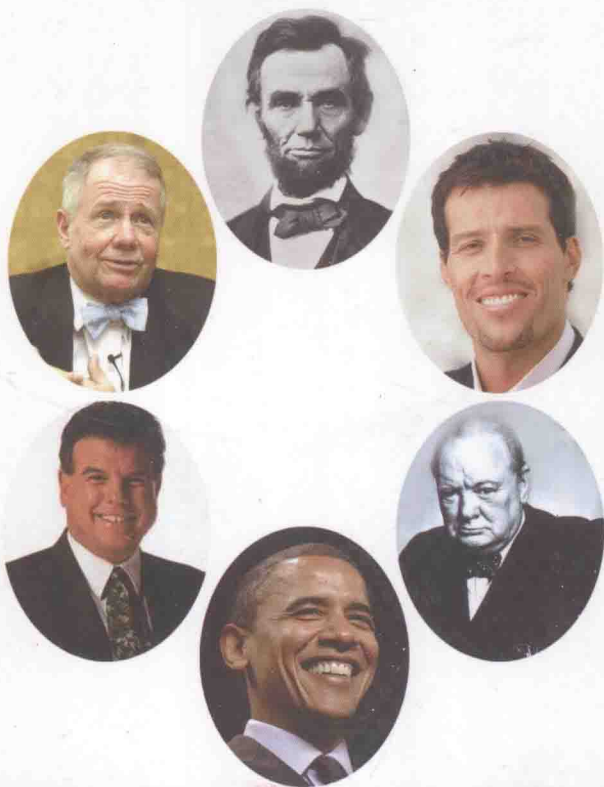


成就卓越 改变人生 突破自我的成功必修课

SHUOHUAYISHUQUANZHIDAO

说话艺术 全知道

徐春艳 赵一◎编著



著名学者王了一说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。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。



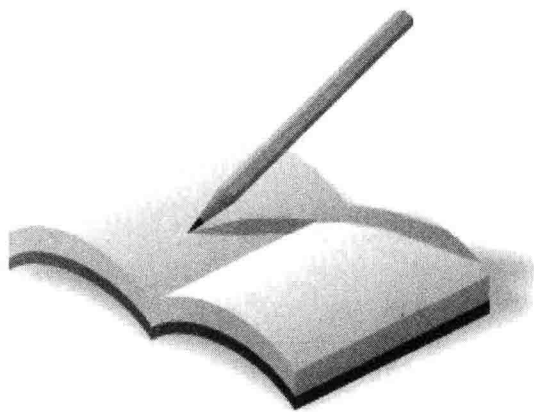
吉林出版集团

时代文艺出版社

说话艺术全知道

第一卷

徐春艳 赵 一 编著



吉林出版集团

时代文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话艺术全知道：全4册 / 徐春艳，赵一编著. ——
长春：时代文艺出版社，2011.10
ISBN 978-7-5387-3820-9

I. ①说… II. ①徐… ②赵… 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(2011)第 210955 号

出品人：陈琛

责任编辑：刘瑀婷

封面设计：世纪鼎 周腾蛟

本书著作权、版式和装帧设计受国际版权公约和中华人民共和国著作权法保护。本书所有文字、图片和示意图等专用使用权为时代文艺出版社所有。未事先获得时代文艺出版社许可，本书的任何部分不得以图表、电子、影印、缩拍、录音和其他任何手段进行复制和转载，违者必究。

说话艺术全知道

徐春艳 赵一 编著

吉林出版集团 时代文艺出版社 出版发行

长春市泰来街 1825 号

邮政编码：130062

总编办：0431-86012927 发行科：0431-86012939

网址：www.shidaichina.com

全国新华书店经销

北京中创彩色印刷有限公司 印刷

开本 710×1030 毫米 1/16 印张 48 字数 720 千

2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5387-3820-9

定价：368.00 元(全四卷)

图书如有印装错误 请寄回印厂调换

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，可以帮你办好难办的事。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，可以助你掌握通达的做人智慧。说话没分寸，没艺术，即使是赞扬的话，别人也充耳不闻。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，可以帮你成为社交高手。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，可以助你掌握圆通的处世之道。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的巨大威力的基础上，将理论与实践相结合，以通俗易懂的语言深入浅出地论述了说话的艺术，是迄今为止内容最全面、技巧丰富、方法最实用的语言艺术大全集。

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方法；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。

第一卷 目录

绪论 说话为什么要讲究艺术

会说话好办事	2
巧说话让感情峰回路转	3
说话是事业成功的翅膀	4

第一篇 说话的分寸

第一章 把握好沉默的分寸

时机未到时就得保持沉默	9
受到攻击时,沉默是最好的方法	11
别人论己时切莫打断	12
恰当运用沉默的方式	13

第二章 把握好说话时机的分寸

看准机会再说话	16
插话要找准时机	17
该说话时就说话	18

第三章 把握好说话曲直的分寸

说话不可口无遮拦	20
转个弯儿说话	21
顺水推舟巧应对	23

第四章 把握好说话轻重的分寸

点到为止	24
发生冲突时切忌失去理智	26
简单否定或肯定他人不可取	27
拿不准的问题不要武断	28



第五章 与人开玩笑时的说话分寸

开玩笑要适度得体	30
开玩笑要因人而异	34
开玩笑要符合场合	35
不拿别人的隐私开玩笑	37

第六章 调解纠纷时的说话分寸

调解纠纷的“三宝”	39
打圆场要让双方都满意	41
适当地褒一方,贬一方	42
维护当事人的自尊心	44
淡化争端本身的严重程度	46

第七章 倾听也要讲究分寸

把说话的权利留给别人	49
倾听是对别人的最好恭维	50
到什么山听什么歌	53
做个倾听高手	55

第八章 激励别人有分寸

信任是激励的基础	57
找个高帽给他戴	59
步步为营,循循善诱	61

第九章 道歉如何说出口

道歉,时机很重要	63
道歉态度要诚恳	65
将道歉寓于赞美中	66
道歉要别出心裁	67

第二篇 如何与不同的人说话

第一章 如何与陌生人说话

最重要的第一句话	71
----------------	----



用话题展开交谈的“瓶颈”	72
谈论别人感兴趣的事情	75
打破僵局的几种技巧	76
让谈话在意味深长中结尾	79

第二章 如何与下属说话

用恰当的话消解下属的怨气	82
不要让部下对你产生敌意	85
运用漂亮语言令下属言听计从	87
有效斥责下属的技巧	88
表扬下属要有方法	91
有效说服固执的员工	94

第三章 如何与领导说话

对领导说话不卑不亢	97
如何面对上司的批评意见	98
老板的面子是下属给的	101
拒绝老板有理由	104
成功说服老板为自己加薪	107
汇报工作有讲究	109
10 句话让你平步青云	112

第四章 如何与同事说话

调到新环境中的说话技巧	116
初来乍到的说话“规矩”	117
在嘴上安一个把门的	119
割掉“嚼舌头”的是非原则	121
避开同事的隐私问题	123
避免与同事“交火”	124
自曝劣势,淡化优势	125
被提拔时要怎样面对同事	127
锋芒太露招人忌	128



第五章 如何与客户说话

赢得客户的信任	131
投其所好进行推销	132
利用问题接近客户	134
随身携带“高帽子”	136
巧妙应对 7 种客户	137
提醒他及早签约	142

第六章 如何与朋友说话

替别人找个下台的借口	145
忠言也顺耳	147
把话亮出来说	148
让朋友表现得比你出色	151
与朋友说话时的 3 大禁忌	153

第七章 如何与爱人说话

与恋人初次交谈的成功秘诀	156
沐浴爱河时应多多放“蜜”	159
俘获女人芳心的 6 种武器	161
多交谈是情感保值的秘密	164
争吵有度,和好有方	167

第八章 如何与孩子说话

孩子需要你的赞美	172
学会这样对孩子说话	175
与孩子有效沟通的秘诀	178
规劝的话要“裹着糖衣”	181
与孩子忌说的 8 种话	182

第九章 如何与父母说话

说服父母有妙招	185
父母吵架时的劝说艺术	188
正确对待父母的打骂	189

绪论 说话为什么要讲究艺术

在现代社会，人离不开说话犹如鱼离不开水。说话作为人们最简单、最直接的表达方式，它的重要性是不言而喻的。

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒，少年时就放牛，给有钱人家打工，甚至还一度为了果腹而出家为僧。但朱元璋却胸有大志，风云际会，终于成就一代霸业。

朱元璋当了皇帝以后，有一天，他儿时的一位穷伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，总不能让人说自己富贵了不念旧情吧，他还是传了穷伙伴进来。

那人一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年饥寒交迫时大家有福同享、有难同当的情形，心情很激动，立即重重封赏了这个老朋友。

消息传出，另一个当年一块儿放牛的伙伴也找上门来了，见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，指手画脚地在金殿上说道：“我主万岁！你不记得吗？那时候咱俩都给人家放牛，有一次我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着吃，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里，你只顾从地上抓豆子吃，结果让红草根卡在喉咙里，还是我出的主意，叫你用一把青菜吞下，才把那红草根带进肚子里。”

当着文武百官的面，“真命天子”朱元璋又气又恼，哭笑不得，只

有喝令左右：“哪里来的疯子，来人，快把他拖出去砍了！”

会说话的人可以凭借三寸不烂之舌升官发财，不会说话的人却因为言语不当遭到灭顶之灾。由此可见，说话是一门技术，更是一门艺术。在纷纭复杂的现实生活中，学会深刻地领悟语言的真谛，学会如何说话，讲究艺术，显然是势在必行的。



会说话好办事

近代美国诗人佛洛斯特从说话的角度，把一般人巧妙地分成两类第一类是满腹经纶，却说不出的人；第二类是胸无点墨，却滔滔不绝的人。

佛洛斯特的观察相当深入，我们经常看到一肚子学问而讷于雄辩的人，也不时听见不学无术的人废话连篇。因而，交谈最根本的条件是：既要有充实而有价值的内涵，又要善于表达，使人听得痛快，而且回味无穷。所以“有话可说”实在不是容易的事，要达到“言之有物”的境界，更要不断学习，力求充实自己。

平心而论，中国传统并不鼓励人研究交谈方法，顶多不过提出若干基本原则，让各人“运用之妙，存乎一心”而已。可是，大部分人却没有能力去体会并运用这些原则，甚至误解“巧言令色，鲜仁矣”的道理，弄得人简直不敢开口。

然而在当今社会，社交场合交谈艺术却实在是处世的第一要诀，不可不细加研究。律师出身的美国参议员，也是美国最著名的演说家之一——戴普曾经说过：“世界上再没有什么比令人心悦诚服的交谈能力更能迅速获得成功与别人的钦佩了，这种能力，任何人都可以培养出来。”

的确，能够在交谈中把意思有效地表达出来的人，走到哪里都可以出人头地。他们不但可借口才引起旁人的重视，而且比一般人拥有更

多、更好的发展机会。一个人必须了解：如何探寻事物，如何说明事理，以及如何进行说服性的言谈，才能获得他人的支持。

巧说话让感情峰回路转

生活是复杂而又深邃的，是一个浓缩了酸、甜、苦、辣、咸的“五味瓶”。千姿百态的生活场景摆在我们面前，我们如何对待呢？不但要在态度上迎合，在思想上关注，更重要的是在语言上尽力美化，用话语传承美好的生活。

西汉才女卓文君巧用数字劝郎君的故事堪称佳话。

卓文君是西汉的著名才女，为了神圣的爱情，她不顾众人非议，和司马相如私订终身。开始时，小两口相敬如宾，恩恩爱爱，小日子过得和和美美。

但后来，司马相如出仕做官后，对卓文君的情分就逐渐淡化了。卓文君从司马相如写给自己的一封竟然只有“一二三四五六七八九十百千万”13个字的信件中看出司马相如对自己变了心，她担心相如移情别恋，于是将相如写给自己的13个数字融进感情，写了一封情真意切、充满哀怨的劝郎信：

“一别之后，两地相思。虽说三四月，谁知是五六年，七弦琴无心弹，八行书无可传，九连环从中折断，十里长亭望眼欲穿。百相思，千关念，万般无奈把郎怨。万语千言说不完，百无聊赖十依栏。重九登高看孤雁，八月中秋月圆人不圆，七月半秉烛烧香问苍天，六月伏天摇扇我心寒。五月石榴红如火，偏遇阵阵冷雨浇花瓣。四月枇杷未黄，我欲对镜心意乱。急匆匆，三月桃花随水流，飘零零，二月风筝线儿断，郎啊郎，巴不得下世你做女来我为男。”

司马相如看到妻子如泣如诉的信后，为妻子的深情所感动，后悔不已，最后与卓文君白头偕老。

爱情是夫妻感情的基础，充满爱意的话语是夫妻关系得以长期维护的利器，它能够使真爱之心得以发挥，让感情峰回路转，使夫妻生活更加幸福、圆满。

在感情世界里，语言是心灵的钥匙，会说话才能让爱情固若金汤，让生活尽善尽美。



说话是事业成功的翅膀

事业的成功与失败，往往取决于某一次谈话。在富兰克林的自传中有这样一段话：我在约束自己的时候，曾有一张美德检查表。当初那表上只列着 12 种美德。后来，有一个朋友告诉我，说我有些骄傲，这种骄傲，常在谈话中表现出来，使人觉得盛气凌人。于是我立刻注意这位友人给我的忠告，我相信这足以影响我的前途。然后我在表上特别列上虚心一项，我决定竭力避免说出一切直接触犯别人感情的话，甚至禁止自己使用一切确定的词句，像“当然”、“一定”、“不消说”……而以“也许”、“我想”、“仿佛”……来代替。

富兰克林又说：说话和事业的进展有很大的关系。你如出言不慎，跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情、合作与助力。这是千真万确的。所以，你想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的口才。

要使别人瞧得起自己，先要自己瞧得起自己，决不可露出乞怜的样子。你可以谦逊，但决不可谄媚。你不可唯唯诺诺，使人觉得你一无动人之处。你发表意见时不可肆意批评别人，更不可告诉对方说你的计划一定成功，如果雇用你，必可使业务发展等语。这只能让对方心里称许，不应由自己说出。自夸必连带着固执，这种态度只会使人厌恶。去



访问一个人时，把目的简单地说出之后，你就应该告辞。即使环境允许你逗留一些时间，你也应该立刻把话题转到别处。

应聘工作时的晤谈，最重要的是表现自己的资格和能力，不过打肿脸充胖子的行为是不宜的，如果应聘工作的晤谈令你胆战心惊，那么这也许是你深深地明白自己肚子里究竟有几滴墨水的缘故。工作晤谈不是社交拜会，不宜摆出一副安逸的姿态。谈话的范围要守在一定的界限内，不要谈办公室的陈设，不要谈对方的一身装束。应聘晤谈时间有一定的限制，你必须把你的资格和能力浓缩表达，在一个很短的时间内将其交代清楚，所以这时就是检验你所受训练、教育及能力的关键时刻。

在工作上，要能胜任并心情愉快，不要摆一副冷面孔，尽量减少情绪上的困扰及不切实际的空想。你可以和同事谈谈工作上所需要的知识，谈谈工作上的经验，要诚心诚意，不抱任何成见。在一块儿工作的人，必须彼此敬重、关心，互道平安，态度温和。我们要彼此坦诚相待，心中有话，应该直言不讳。我们在团队精神的表现上尤应具有高境界。

失言是常有的事，此时不要虚张声势，除非你遭遇的情势已牵涉到别人的情感问题。这样，你应该立即承认自己犯了错误。你认错就不致使情况恶化，而且你很可能还有所收获。现在有勇气说我错了的人已经不多，因此，敢说“我错了”就能赢得尊重。这样无心的错误，还不难让人谅解。然而有一种错误，几乎不能让人原谅。显然，我们最好不要公开取笑任何人的缺点。如果你已犯了这种错误，那么就勇敢地认错、道歉并请求对方宽恕，然后闭上嘴巴。

“一句话让人笑，一句话让人跳”，说话体现着一个人的修养、学识。会说话的人让人看到光明，使人有“与君一席话，胜读十年书”之感。相反，不会说话的人，则会被人低估能力，以致被人扭曲形象。一个人即使思想如星星般熠熠生辉，即使勤奋得如一头老黄牛，即使知识渊博得像一部百科全书，但若缺乏良好的谈吐能力，则成功的机遇比其他人要少得多，也往往难以达到自己理想的目标。所以，巧妙地运用语言艺术，因人而异地与别人交流，才能改变一个人的命运，乃至一生。

在人的一生中，要经历的事情多如牛毛：

如果你正在求职，就要学会推销自己的优点，针对问题不卑不亢地回答。

如果你是位老师，循循善诱和口若悬河是必不可少的。

如果你是位律师，唇枪舌剑地辩论就是这种职业的基本功。

如果你是位商务人员，做贸易也好，做管理也好，推销公关也好，商场舌战是不可避免的。

.....

所有这些都是人生应该经历，而又不可回避的事情。面对这一连串繁琐、杂碎的事务，你切不可忧心忡忡，一筹莫展，也不可漠不关心，麻木不仁。俗话说：“兵来将挡，水来土掩。”面对这种种世事，你只要具备了说话的能力，学会如何说别人喜欢的话，就会进入一种“柳暗花明又一村”的新境界。

人生在社交中度过，话语交流伴随着你每一刻，你时刻在实践着话语交往，好的话语是你生活的调味剂，是你事业的推进器，是你家庭的和谐曲，也是你实现自我的凯旋曲。掌握了说话的艺术，一个平凡的普通人也能结友如云，化险为夷，舌绽春蕾，赢遍天下。

第一篇

说话的分寸



说话能力是一个人必备的素质之一，好口才会
为你带来好运气、好财气。

—— [美] 里根