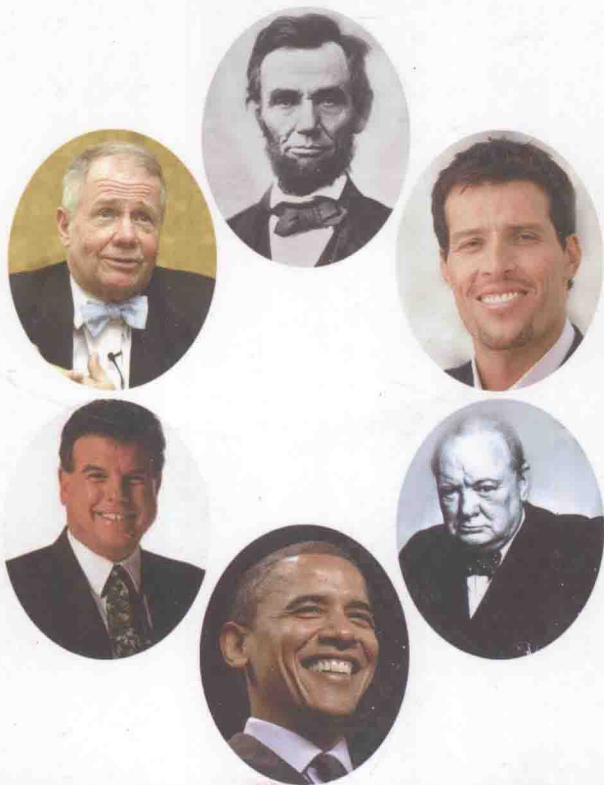


成就卓越 改变人生 突破自我的成功必修课

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。



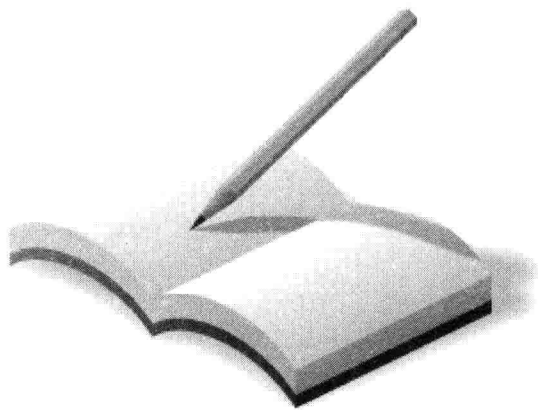
吉林出版集团

时代文艺出版社

说话艺术全知道

第四卷

徐春艳 赵 一 编著



吉林出版集团

时代文艺出版社

第四卷 目录

第六章 坚持你的决定

说“或许、是、不”的快速提示 581

表达你的“不” 583

第七章 50 个说“不”的秘诀 584

第六篇 最讨人喜欢的说话方式

第一章 说到对方心窝里

先为对方着想 591

说话的魅力在于真诚 593

关怀的理念 595

温语相求化冷面 597

乡音难改,游子情深 599

感激之情要溢于言表 600

说话不要踩上“雷区” 602

第二章 活化人际关系的幽默沟通术

把拒绝的话说得幽默些 604

用幽默平息他人的怒气 605

用诙谐的话加深恋人间的感情 607

让幽默增添自身的魅力 609

生活中不妨多点幽默来做“调节剂” 611

利用幽默令自己焕发亲和力 614





谈判中用幽默化干戈为玉帛	616
--------------------	-----

第三章 第一次就给人留下良好印象的谈话方式

如何与初次见面的人拉近距离	618
怎样快速让陌生人对你产生好感	619
让面试官快速接受你的说话方式	622
相亲择偶时如何交谈	625
初次见面,如何说话让男方父母喜欢	626
第一次与客户见面如何零距离沟通	628
如何恰当地为他人介绍	632
如何进行初恋的“第一谈”	634

第四章 最自然的赞美方式

对男人和女人采取不同的赞美	636
给他最想要的赞美	639
如何恭维才能不被认为是拍马	642
褒扬有度,点到为止	645
赞别人没有赞过的美	647
多在背后说他好	650
用谦卑的心去赞美	653
推测性赞美,妙上加妙	655
夸人有讲究	658

第五章 说到人心服口服

说服从“心”出发	662
以利益为说服导向	665
让历史帮忙做说客	667
先抬高对方再做说服	669
步步逼近,软磨硬泡	671
讲道理时最好打个比方	673
从对方得意的事说起	675
利用同步心理好说服	676

第六章 批评如何让人欣然接受

私底下指出他人的缺点	678
批评时别忘了夸一夸	680
批评他人要就事论事	682
意味深长的暗示是最好的批评	684
给个意外的“赞许”	686
先批评自己	688

第七章 鼓励失意者振作起来的说话方式

朋友失意,安慰的话一定要得体	691
站在同一起点上,现身说法	693
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	696
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	698
别人郁闷的时候多说理解的话	699

第八章 加深朋友感情的说话方式

如何从闲聊中加深感情	701
说话时注意维护朋友的面子	706
设身处地地为朋友说话	708
错了就要赶快道歉	711
说话时注意给朋友“同感”的理解	713
和朋友进行直率诚笃的交谈	715

第七篇 说好难说的话

第一章 在最短的时间里逃脱窘境

保持谨慎意识,避开语言中的陷阱	719
打破冷场的技巧	722
面对恶意冒犯者	726
学会用戏谑冲淡尴尬	729
找个化解尴尬的“台阶”	731



第二章 让难说的话变轻松

表态时“是”或“不是”要少说	735
不想借给别人钱时怎么说	737
当别人打探你的隐私时该怎样说	738
面对不便当众回答的问题时该怎样说	740
面对无理要求时如何说	742
面对过分的玩笑你该如何应对	744
圆场的话该怎样说	746
善于借别人之口说自己的问题	748
如何说话才能让两边都满意	749
如何表达与上司不同的意见	750

第三章 走出辩论的僵局

难言之物，一喻了之	752
旁敲侧击，迂回包抄	753
以退为进，反客为主	755
将错就错，出其不意	756
借他的石头砸他的脚	758
借题发挥有奇效	759
请君入瓮，逼其败阵	760
借助权威增加力度	761
釜底抽薪，攻其要害	762

第四章 说话也要讲究方圆和谐

转着弯儿说话	765
不正面回答问题	767
活用谎言说服别人	770
说话要有点“眼力见儿”	771
“溜须拍马”，才能骑马	772



第六章 坚持你的决定

你有多少次意欲说“不”但后来却把它变成了“是”？这是非常令人头疼的事。经常变成“是”的“不”实际上就是“或许”。工作场所经常需要说“是”；孩子纠缠着你说“是”；家庭事务让你忙忙碌碌，每天似乎都要说上百遍“是”才可以。有这么大压力说“是”，你如何说出你的“不”，甚至说到做到，持之以恒？

首先，你必须承认你想要或需要说“不”。学会接受你内心的“不”，这样你才会感到舒适并允许自己做出“不”的决定。从你的“说‘不’的策略”话语中汲取力量，然后，辨认出所需要的说“不”的个性话语。最后，选择你将使用的说“不”的话语，大声地把“不”说出来。

说“或许、是、不”的快速提示

下面的这些提示专门为说“或许、是、不”而设计，你可以把这些提示页放在电话旁，带到会议室。准备谈话时可以用到这些提示，在你做出决定并给出回答之后，如果你想继续提高坚持决定的能力，你也能用到这些提示。

阅读完所有3种快速提示之后，再回头复习这3份清单并在每份清单里标出2~3个你觉得对你最有用的提示技巧。



1. 说“不”的快速提示

在以下情况下说“不”，如果：

- (1) 活动或请求不能帮你实现目标。因此，它与你的目标不相关。
- (2) 你的时间已经安排满了，即使经过调整你也没有时间承担其他计划。这与前面讨论的“区分轻重缓急表”有关。

- (3) 你没有完成请求所需的技能。
- (4) 你没有时间学习这种技能。
- (5) 你没有精力学习这种技能。
- (6) 你没有精力完成任务。
- (7) 你不喜欢这项活动，而且如果说“不”你也不会感到不安。
- (8) 你不想说“是”，而且如果说“不”你也不会感到不安。
- (9) 说“不”的结果比说“是”的结果重要。

2. 安全说“或许”并坚持决定的快速提示

合理的犹豫不决是可以接受的。你可以放心地说“或许”，如果：

- (1) 需要更多的信息。你需要更多的信息做出决定，并且你将做出这个决定。
- (2) 还要决定其他的事情。如果需要其他人批准或授权才可做出决定。只要做出一个决定，说“或许”是可以的。
- (3) 说“或许”的结果比说“是”或“不”的结果重要。

3. 说“是”并坚持决定的快速提示

以下情况，你可以说“是”。

- (1) 你帮助他人完成他们要做的事情。这样，在你需要帮助的时候就可以获得更多的帮助。最终，你可以更快地实现目标。
- (2) 你有时间说“是”。如果你说“是”，你就不会丢掉其他的重要事项。
- (3) 你有技能说“是”。如果你从来没有做过这样的事，而且你想

或需要说“是”，你将如何学会这样的技能？

(4) 你有精力说“是”。但是，请记住如果你很劳累，你生活的各个方面都会受到影响，从长远看，这对你的健康和成功都不利。

(5) 你喜欢这项任务而且能够重新安排其他事情时说“是”，这样你的其他事项就不会受到影响。

(6) 说“是”的结果比说“不”的结果重要。

表达你的“不”

到真正要说“不”的时候，说“不”就是一件严肃的事情了。说话的语气和面部表情对传达信息的效果影响很大。“你不懂哪一部分‘不’的意思”来自一个人的气愤，因此是一个强硬而愤怒的说“不”的方式，而不是幽默的句子。

任何开玩笑说“不”的尝试都可能被当做尖刻、粗鲁、自私，甚至讽刺。说“不”并非是疏远他人或让他人混淆。说“不”本来就是体现一个人的表达能力、文明礼貌、交际技巧、个人修养以及洞察力的行为。如果你说“不”，就要真诚地去执行，坚持到底。

第七章 50 个说“不”的秘诀



有时你的大脑告诉你说“不”，但是你的心里却想说“是”。你大声地说“不”，但是如果你失去决心你就会发现自己在说“是”。有时，你内心的声音要说“不”但是你还是说服自己说“是”。因此，你大声说出“是”，但结果却发现自己很忧郁、郁闷，或者更糟糕，处于危险之中。

你一旦决定“不”是你想要说出的字，就直接说“不”——说到做到。坚持它，支持它：“不”就是“不”。如果你发现自己犹豫、彷徨、踌躇，请你使用下列“说‘不’的策略”之一，并坚持到底。

下列秘诀和策略可以帮助你一旦说“不”就坚持到底。圈出或标出你下次需要说“不”时打算使用的方式和秘诀，并坚持你的决定。在你努力成长为说“不”的主人的过程中，请经常复习这些策略。

1. 在说出你的决定之前，给自己一些思考时间。清楚自己做出这个决定的原因将帮助你坚持自己的决定。

2. 要求一些仔细考虑请求的时间，然后运用“说‘不’的能力模型”弄清你说“不”的原因。这样做将增加你对“不”的回答的信心。

3. 再次做说“不”的测试题看看你提高了多少。继续用那些有用的策略，尝试新的方法克服那些脆弱的时刻的心理困难。

4. 说“不”之后，离开当时的情境。

5. 找到一个不但能够不断提醒你为什么说“不”，而且帮助你继续说“不”的同盟者。

6. 从简单的练习开始。对什么说“不”最容易？从那里开始，本周每天都对这件事情或活动说“不”。也许对第2份食物说“不”最容



易。你可以从对在杂货店冲动购物的行为说“不”开始，也可以从对仅仅因为便宜而买甩卖的T恤说“不”开始。

7. 坚持你的立场。字面意思是双脚分开，与肩同宽，坚定地站立。深吸一口气，心平气和地呼吸。倾听他人，你可以发现“不”是否是最好的回答。当你发现“不”就是你想要的回答，请说“不”。在你知道自己的决定被对方理解之前，请保持原来的站姿，继续深呼吸。

8. 用“不”字设定保护你自己、你的家人、朋友以及其他人的界线。当你专注于保护那些对你重要的人时，你就更可能坚持自己的决定。

9. 用“不”字设定保护你的时间、精力及财产的界线。

10. 保持诚实。如果在拥有的资料基础上得出了尽可能好的决定，“不”就是一个正直的、符合伦理道德的回答。承认这一点有助于你坚持自己的决定。

11. 把“不”放在你的回答的开始位置。

12. 懂得“不”很少与“是”一样受欢迎。

13. 把“不”的一切责任归于自己。不要责备别人，不要指责别人，或者把责任转嫁给别人。你已经说了“不”；你可以证明你为什么说“不”；你知道说“不”的结果。因此，要承认你自己说了“不”，并为之承担责任。

14. 为它承担责任。换句话说，你自己选择说“不”，而且有权利说“不”，所以你自己要为之承担责任。

15. 停止自责。一旦你说过“不”要为之承担责任。事情可能变坏，或者你可以改变主意。不要对自己太苛刻，而要多做观察。人际关系学讲师和教练雪利尼·艾乐吉提出了以下观点：“不要认为你自己的决定错了，相反，要注意观察它所起的作用，你下次可以采取什么不同的办法，可以从中得到什么教训。”

16. 对你的判断有信心。如果你决定说“不”，相信你的决定并支持你的决定。

17. 记住伦理学作家大卫·吉尔的观点：“说‘不’的能力证明你

确实做出了可靠的判断。”

18. 你不需要向任何人解释。你已经做出了决定，重要的是你知道其中的原因。

19. 记住自我防卫专家克里斯·肯特的话：“‘不’是一个完整的句子。”

20. 远离不利的交易。你说“不”，你这样做是因为你受到了不公的待遇。你应该得到公正的对待，恢复你的权利，并要求得到公正的对待。

21. 改变以警惕为开始的说“不”的习惯。既然你现在更加明白，你就可以更好地坚持你的决定。

22. 坚持你的决定，因为它经常比你说了别人要你说的话更有效。

23. 如果你觉得当面说“不”比较困难或者危险，你可以通过书面方式说“不”。

24. 有时对顾客、卖主以及供应商说“不”也不是一件坏事。因此，你一旦决定就要努力实现。你不但可以对那些你购买他们东西的人说“不”，而且可以对那些买你东西的人说“不”。

25. 相信自己。你有权说“不”。

26. 结果。在说“不”或“是”之前要考虑结果，也要为其他可能出现的结果做好准备。记住，如果情况改变，你可以要求得到更多的信息，重新做出决定。

27. 练习使用“说‘不’的能力模型”。只有这样，当你需要时，你才能快速想起这些问题：目的、选项和资源、时间、情绪联系、权利和责任。知道你在做出决定之前已经收集了尽可能多的信息可以帮助你坚持自己的决定。

28. 要认识到当你在生活中学习如何说“不”时，其他人也在学习如何恰当地说“是”或“不”。

29. 独立思考。不要随波逐流，你要知道自己为什么做出这样的决定。如果你随波逐流，你就很容易变得犹豫不决。因为每当他人改变他们的决定，你最终也会改变你自己的决定。





30. 知道你的“不”顾及到你的最大利益。这不仅仅可行，而且可以帮助你保护你自己、你的时间和精力。

31. 考虑你的“不”是否顾及到其他人的最大利益。如果如此，那么通过说“不”，你就给其他人提供了保护。

32. 尊敬。说“不”也是表示尊敬的一种方式。说“不”表示你尊敬自己和他人的。

33. 自尊。在你受到不公的对待时，说“不”是一种恢复自尊的方式。

34. 正直诚实。在你知道自己不能够完成任务时说“不”是一种符合伦理道德的回答。

35. 绝不低估“不”的功能。

36. 明确你自己说“不”的意图。换言之，要清楚在说“不”之后，你希望产生什么结果。

37. 明确你自己说“不”的责任。你不想陷入一个对双方都不利的局面或者一场争吵中。在说“不”之后，要确认你的责任。

38. 学会用“不”并非表示你比别人更有权力。“不”是关于如何控制你自己的决策的问题。一旦你做出决定，就要坚持你的决定。

39. 说“不”是一种拒绝他人的方式。针对问题更易于坚持你的决定。

40. 请求别人帮助。在你觉得坚持决定有困难的时候寻求熟练的“不”的主人的帮助。

41. 每次需要时，要大声地说“不”。只想到说“不”是不够的，思考只是说“不”过程的一半。其他人读不懂你的心，因此要大声说“不”。

42. 利用“说‘不’的能力模型”防止你的“不”变成“是”。

43. 问问你自己为什么有必要对孩子说“不”，但是为什么不可以对成年人说“不”。

44. 不要再做犹豫不决者。不管你是不可靠的犹豫不决者还是犹豫不决者，都不要再犹豫不决了。如果你决定需要成为合理的犹豫不决

者，你就要果断做出决定，并且说到做到。

45. 考虑你为什么经常等到自己生气、感到压力，或者疲惫不堪之时才说“不”。你为什么这样做？现在，你将如何停止？

46. 如果一个活动或请求不重要或不相关，请说“不”。

47. 如果请求的时间期限不符合实际或者不可协商，请说“不”。

48. 要有说“不”的勇气，并坚持它。

49. 你的“不”也可以给其他人带来说“不”时所需要的勇气。孩子们写过他们在说“不”的人身上所观察到的勇气。一位作家用下面的语言记录过关于教皇约翰·保罗二世在2003年的一篇演讲中谈到的勇气问题。这部分演讲的标题是：“对致人死亡的文化、自私自利、恐怖主义和军事冲突说‘不’的勇气。”令他震惊的是下面的两句话：“这就是我们需要做出选择的原因，只有这样，人类才有未来。因此，全世界的人民和他们的领导人必须时常有说‘不’的勇气。”

50. 记住“不”的功能。



第六篇

最讨人喜欢的说话方式



当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术和知识，而其余 85% 则取决于口才艺术。

—— [美] 戴尔·卡耐基

第一章 说到对方心窝里

先为对方着想

与对方沟通交流时，最重要的就是能够以真情感动对方。说话的时候先为对方着想，无疑是很好的办法。

因为一般情况下，自己对某一件事所认为的“对”或“好”并不能代表别人的看法。在沟通时最好先得知对方的看法。看别人怎么理解情势，你就能以对方了解的方式讲话和行事。若你径自表现出“好”或“对”，而不去弄清楚对方是否有相同的看法，你可能会惊讶于对方的反应。

所以在谈话之前你所要做的就是尽你所能了解别人的背景、观点和热诚程度，你因而可以知道：

什么使他们兴奋，什么使他们厌烦，什么使他们害怕。

他们上班时是什么人，他们下班时是什么人。

他们生活中真正需要什么，他们怎么能获得。

你可以从别人的判断知道很多他们的事。

研究他们从前的决定。

知道这些问题的答案，不仅可以避免你犯难堪的错误，它让你设计你的表达方式，因而你的意见可以跟他的需要和要求结合，这样就会使你们的沟通更加融洽。