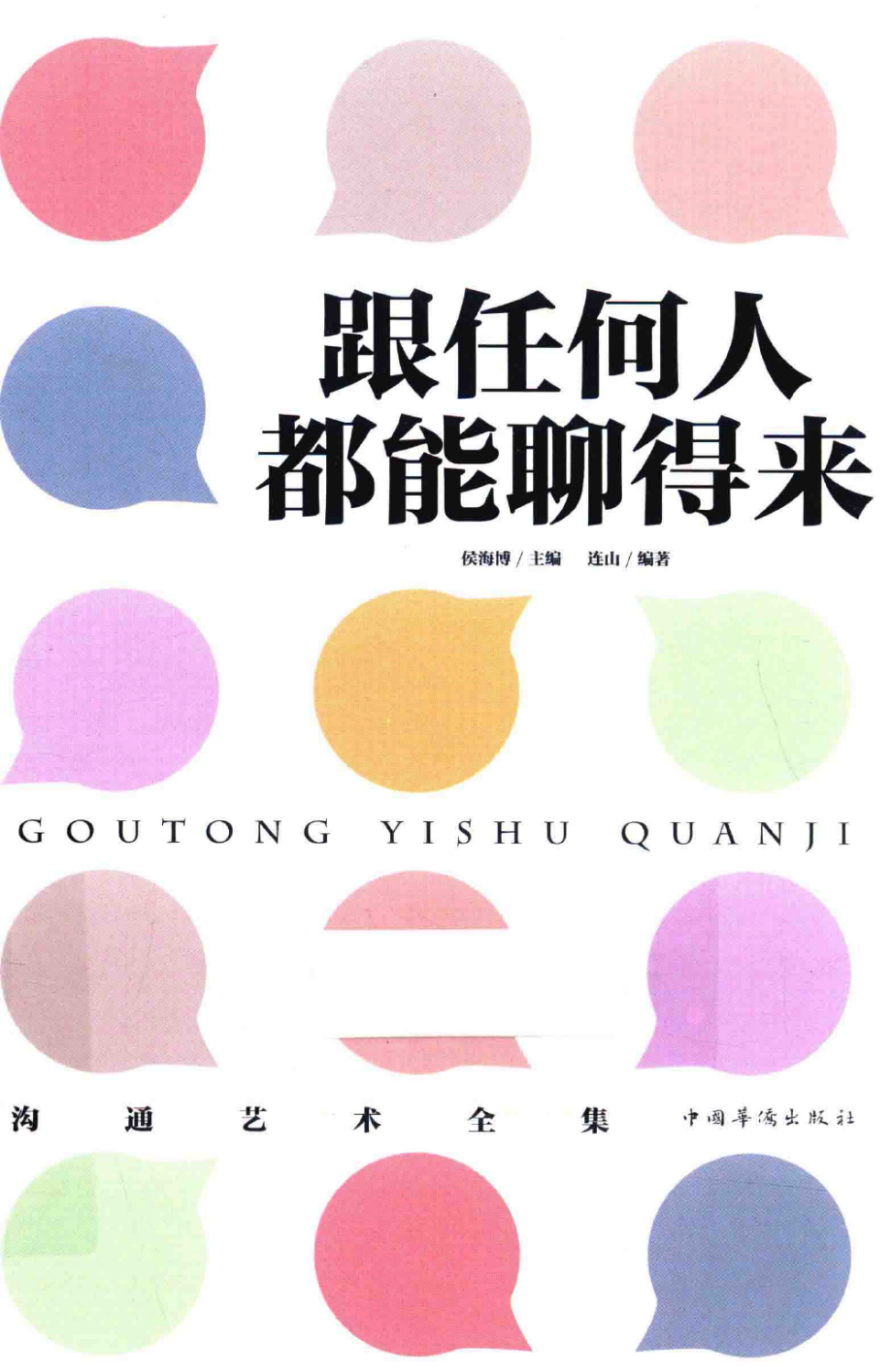




跟任何人 都能聊得来

侯海博 / 主编 连山 / 编著

G O U T O N G Y I S H U Q U A N J I

沟 通 艺 术 全 集

中国华侨出版社

跟任何人都能 聊得来

侯海博 主编

连山 编著

中国华侨出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

跟任何人都能聊得来 / 侯海博主编. — 北京 : 中国华侨出版社, 2018.7
(沟通艺术全集)

ISBN 978-7-5113-7607-7

I. ①跟… II. ①侯… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第042756号

跟任何人都能聊得来

主 编: 侯海博

编 著: 连 山

责任编辑: 泰 然

封面设计: 冬 凡

文字编辑: 陈凤玲

美术编辑: 李丝雨

经 销: 新华书店

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印张: 7 字数: 157 千字

印 刷: 北京海石通印刷有限公司

版 次: 2018 年 7 月第 1 版 2018 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-7607-7

定 价: 128.00 元 (全六册)

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 88893001

传 真: (010) 62707370

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前言

在今天这样的信息时代，人们的文化视野、交际视野开阔了，有越来越多的场合需要公开地发表意见、用语言来打动别人。自我推荐、介绍产品、主持会议、商务谈判、交流经验、鼓励员工、化解矛盾、探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。另外，看一个人是否有能力，这些能力能否表现出来，在很大程度上取决于他是否会说话。因此，口才就成了衡量一个人是否有能力的重要标准之一。美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见，说话艺术与技巧的重要性，掌握其艺术与技巧，已经成为现代人成功的必备条件。

说话看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、

接受的话则不能不懂说话的艺术与技巧。说话的根本目的在于表达和沟通，懂不懂说话的艺术与技巧，表达和沟通的效果将大相径庭。一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而使他决定购买你的产品；再如跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情……所以，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。

为了帮助广大读者更好地掌握高超的说话本领，我们精心编写了这本《跟任何人都能聊得来》。本书从说话尺度、摆脱尴尬、宴会应酬、职场博弈、电话沟通、情感交流等方面全面系统地揭示了各种场合下的说话艺术与技巧；同时还向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母沟通的艺术。本书内容丰富翔实、案例生动，方便读者速查速用。读者通过本书能轻松提高自己的说话能力，在错综复杂的人际关系网络中应付自如，轻松应对生活中的各种场景，赢得友谊、爱情和事业，从而踏上辉煌的成功之路。

目 录

- 001 说话尺度篇——说话讲分寸，做人留余地
- 002 不该说的“四话”
- 006 不揭他人短，给人留台阶
- 012 滑稽≠幽默
- 016 用恰当的方式说恰当的话
- 020 过分自夸不过是在显示自己浅薄
- 022 受到攻击时，沉默是最好的方法
- 024 别人论己时切莫打断
- 026 插话要找准时机

- 028 转个弯儿说话
- 031 顺水推舟巧应对
- 032 点到为止
- 034 不拿别人的隐私开玩笑
- 036 把说话的权利留给别人
- 039 委婉含蓄篇——曲径通幽，直言曲说的口才艺术
- 040 幽默拒绝很管用
- 041 对领导要这样拒绝
- 046 找一个人代替
- 047 多说“不过”和“但是”
- 049 贬低自我让对方知难而退
- 052 抬出“后台老板”
- 054 拒绝求爱这样说
- 057 摆脱尴尬篇——遇事莫慌，妙语化解
- 058 巧妙应对咄咄逼人的话
- 059 难以启齿的逐客令要讲得不动声色
- 061 谈吐有趣，在笑声中摆脱窘境
- 062 实话要巧说，坏话要好说

- 064 五招秘籍，打破与陌生人无话可说的尴尬
- 066 面对有意刁难，要化被动为主动
- 067 用类比法反驳诘难
- 069 引导对方说“是”
- 073 保持谨慎意识，避开语言中的陷阱
- 076 打破冷场的技巧
- 081 自我调侃帮你走出尴尬
- 086 顺着对方的话锋说话
- 089 装作不知道，说得更奇妙
- 092 面对责难这样说
- 094 多说两个对不起，可化解瞬间爆发的火气

- 097 宴会应酬篇——话说对了，事情就成了
- 098 菜点对了，打开对方心扉并不难
- 099 主次分明，把握好敬酒的顺序
- 100 敬酒有道，频频举杯有妙招
- 102 不动声色，应对别人的围攻酒
- 104 把拒酒的理由说得自然些
- 107 巧抓时机，求人办事事半功倍
- 109 商务“概念饭”要巧吃

- 111 聚会，搞好气氛很重要
- 115 职场博弈篇——好口才才是事业成功的阶梯
- 116 避开同事的隐私问题
- 118 与同事说话的分寸
- 120 被同事悦纳的有效说话方式
- 122 不要让部下对你产生敌意
- 125 批评下属的技巧
- 128 表扬下属要有方法
- 131 对领导说话不卑不亢
- 133 拒绝老板有理由
- 137 汇报工作有讲究
- 141 当心，赞美也有“安全用量”
- 142 办公场所忌讳的说话方式
- 143 把对上司的“意见”变为“建议”
- 146 如何面对上司的批评意见
- 149 电话沟通篇——用电话传递你的热度
- 150 接听电话的第一句话
- 152 控制通话时间

- 155 给对方考虑的机会
- 157 电话交谈的基本技巧
- 160 把握接电话的时机
- 161 电话交谈要激起客户的兴趣
- 163 以应答促成电话交谈成功
- 164 与不同性格的人在电话中谈判
- 170 接听电话说话规矩
- 171 打错电话时如何处理
- 173 办公室电话忌聊私事
- 174 让电波传递美好的形象与声音

- 177 情感交流篇——话入肺腑如品茗，真心之言情更浓
- 178 相亲择偶时该如何交谈
- 179 多交谈是情感保值的秘密
- 183 争吵有度，和好有方
- 187 理智化解夫妻间的争吵
- 188 说服父母有妙招
- 191 恰当化解与父母的争执
- 193 历史的难题：婆媳关系
- 194 正确对待父母的责骂

- 198 学会这样对孩子说话
- 201 与孩子有效沟通的秘诀
- 205 规劝的话要“裹着糖衣”
- 206 与孩子忌说的 8 种话
- 209 巧妙化开与孩子的“代沟”冲突
- 211 孩子需要你的赞美

说话尺度篇

——说话讲分寸，做人留余地

不该说的“四话”

传说王安石的小儿子王元泽从小口齿伶俐，常常以惊人妙语博得四座叫绝。有一次，客人要考他，指着厅里的笼子问他，人家都说你聪明，告诉我，这笼子里关的两只兽，哪是鹿，哪是獐？王元泽从未见过这两种动物，便发挥“口才”，说：獐旁边的是鹿，鹿旁边的是獐。果然博得满堂喝彩。

其实，王元泽在这里答非所问，算不得高明，充其量是要点小聪明而已。并非因为口才不好，而是他根本没有见过这两种动物，不肯承认无知，又卖口乖，可谓“说风”不正。

说话禁忌多，而常有人犯说假话、说大话、说空话、说套话的错误，对此我们不能掉以轻心。

1. 不说假话

我国人民历来赞颂说真话的美德，反对说假话。因此，《韩非子·外储说左上》中关于曾子教子的故事，一直流传至今。曾子的妻子要去市集，孩子哭着也要跟去。曾子的妻子哄他说，你在家等着，等回来给你杀头猪吃。等妻子回来后，曾子为了让孩子相信母亲的诺言，把妻子开玩笑说的话付诸实施，将猪杀了，在孩子眼中维护了母亲诚实的形象。

曾子的妻子是有意骗孩子吗？恐怕未必。但起码可以说，她没有意识到这种哄孩子的教育方式有多么深的危害性。一次谎话可以使孩子从小沾染不必负责这种不良习气。曾子的行动虽近乎愚拙，也未必有效，但他坚持了最可贵的精神——不说假话。

在人际交往中，真实是赢得人缘、获得成功的保证。

前外经贸部部长吴仪在一次记者招待会上曾遇到过一个很棘手的私人问题。记者问：“请问吴仪部长，您为何至今还是独身一人？”对此部长是无可奉告，还是避实就虚含糊了事？人们揣测着可能出现的各种回答方式。然而，吴仪的回答大出众人意料，她既不回避也不闪烁其词。

她说：“我不信奉独身主义。之所以单身，和年轻时的思想片面有关。一是受文学作品的影响，心里有一个标准的男子汉形象，而这种人现实生活中没有；二是总觉得应先立业后成家，而这个业又总觉得没有立起来。然后在山沟里一躲就是20年，接触范围有限，等走出山沟，年龄也大了，工作又忙，就算了吧。”

这一席坦率的回答使众人感到吃惊，同时也使众人大为感动。正是这种坦诚直率的大实话才使吴仪部长拉近了和大家的距离，也正是这种诚实的工作作风使她成为对外贸易谈判中令对方竖指称赞的女性。

一个不说真话的人事实上是不能与人沟通、交流的，即使在一段时间内可能获得某种交际效果，但最终还是要付出代价的。

然而，在现实生活中，说真话不是任何人在任何情况下都能

办到的。特别是在交际环境不正常时更是如此。

有时，说话人受某种环境的制约，在进行言辞表达时，也可能在“真实”上打一些折扣。应当说，这是一种说话的策略，与我们所强调的真实性原则是有区别的。

2. 不说空话

吹肥皂泡是孩子喜爱的游戏，一个个大大小小的肥皂泡，在阳光下闪耀着五彩的光泽，随风飘荡，异常美丽，但升不了多高，就一个接一个破了。因此人们常常把说空话比作吹肥皂泡，实在是最恰当不过了。空话总是充塞着各种动听、虚幻而迷人的词句，却没有半点儿实在的内容，它迟早会被揭穿的。

有一次，列宁参加一个会，议题是讨论关于彼得格勒的工业恢复计划的问题。人民委员施略普尼柯夫做这一问题的报告时，用了许多美丽动听的词句，描绘出一幅十分诱人的前景。做完报告后，洋洋自得的施略普尼柯夫认为那些精彩的演说词必定会受到列宁的称赞。可是列宁却向他提了几个问题：目前在彼得格勒有哪家工厂生产钉子？产量多少？纺织厂的原料和燃料还能保证用多少天？这些简单的问题把做报告者问得张口结舌，只好老老实实承认没有下去看过。列宁批评说：“谁需要你们那些大吹大擂毫无保障的计划？针线、犁、纺织品在哪里？你们如何为农村保证生产出这些东西？你不能回答这些问题，原因只有一个，就是实际的计划工作被你们用漂亮的言辞和废话代替了，这是欺骗。”

3. 不说大话

为了让人留下印象而夸大事实，常常反倒造成了负面印象，因为真相迟早都会被揭穿。

甲用暴发户的口气告诉乙：“我把100元大钞往柜台上一扔，要那位店员把领带给我包好。”

乙听了禁不住想笑，因为当时他也在场，知道店家还找了甲30元，此君的说法非但有违事实，竟还大言不惭地说自己将钱扔在柜台上，对店员颐指气使，实在俗不可耐到了极点。

说话的态度正可显示我们的修养，客观说话正是品质的表现。

4. 不说套话

还有一种令人反感但又常听到的话就是套话，我们也要坚决杜绝。

长期以来，形式主义的恶习禁锢着一些人的头脑，他们惯于用一些现成的套话来代替自己的语言，用一些流行的名词代替自己的思想，三句不离口号，颠来倒去几个名词，既没有思想性，又没有艺术性。前些年，有人做报告一开口就是“国内形势一片大好”，然后就是社论式的语言，结尾又离不开“奋勇前进”“争取胜利”之类的话，由于没有切实生动的内容，没有独特的语言，使人感到单调干瘪。

苏联的教育家加里宁曾讽刺过那些说套话的人，他说：“什么叫作现成话呢？这就是说，你们的脑筋没有起作用，而只是舌头

在起作用。说现成的套话不能使人产生印象。为什么呢？因为这话用不着你们说，大家也知道了。你们害怕若按照自己的意思来讲话，那就会讲得不漂亮，其实你们错了。”

总之，“四话”危害性很大，它们使人沉浸在一种夸夸其谈的恶劣氛围中，如果“四话”不除，很难锻炼出良好的口才。

不揭他人短，给人留台阶

世界上没有十全十美的人，每个人总有自己的弱点、缺点或污点，在谈话时一定要避开对方所忌讳的短处，因为忌讳心理人皆有之。如果在交际场合揭人家短处，轻则遭人冷眼，重则可能引发事端，祸及自身。

老任身材高大、外形俊朗，美中不足的是中年微秃。虽然这纯属白玉微瑕，老任却深以为憾。如果有人戏说他“怒发难冲冠”，他准会茶饭无味，三天三夜难以入睡；即使在他面前无意中说“这盏灯怎么突然不亮了”或“今天真是阳光灿烂”等话，这位平素温文尔雅的知识分子也会愤然变色，有时竟至于怒目圆睁，拂袖而去，弄得说话者莫名其妙，十分尴尬。

这使人联想到鲁迅笔下的阿Q。阿Q惯用精神胜利法安慰自己，因而少有耿耿于怀之事。别人欺他、骂他、打他，他都善于控制自己，心理很快会平衡，唯独忌讳别人说他“癞”，因