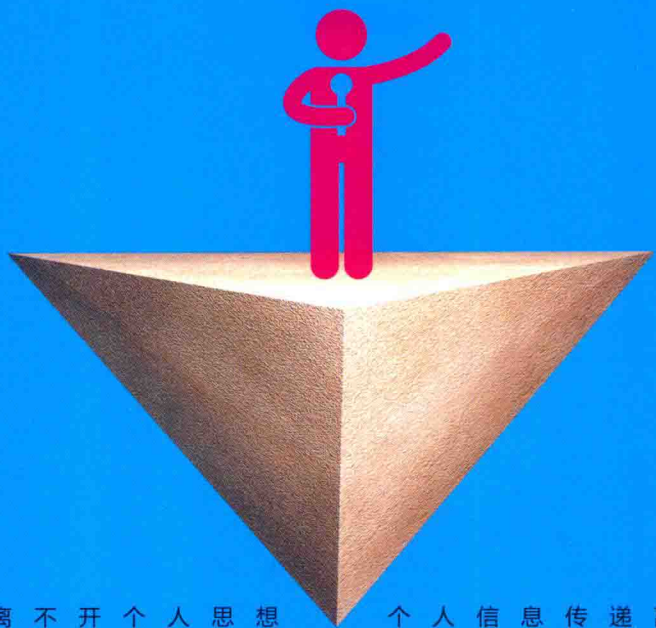




人 际 交 往 离 不 开 个 人 思 想

个 人 信 息 传 递 离 不 开 语 言

没有说不好 只有 不会说

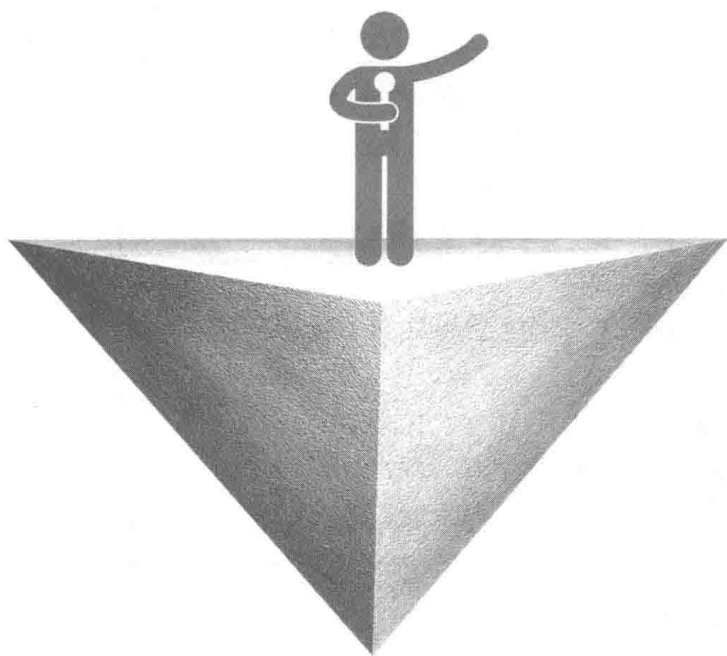
编著
孙红颖

超越自我，
练就一流的口才

会说话，不仅利于高效沟通，
有时甚至是一种武器，
能够匹敌于千军万马。



成都时代出版社
CHENGDU TIMES PRESS



没有说不好 只有 不会说

孙红颖
编著

图书在版编目 (C I P) 数据

没有说不好 只有不会说 / 孙红颖编著. — 成都:
成都时代出版社, 2016.12

ISBN 978-7-5464-1790-5

I . ①没… II . ①孙… 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 319047 号

没有说不好 只有不会说

MEIYOU SHUOBUHAO ZHIYOU BUHUI SHUO

孙红颖 编著

出 品 人	石碧川
责任编辑	张 旭
责任校对	周 慧
装帧设计	别有天地
责任印制	干燕飞
出版发行	成都时代出版社
电 话	(028) 86621237 (编辑部) (028) 86615250 (发行部)
网 址	www.chengdusd.com
印 刷	三河市兴国印务有限公司
规 格	710mm×1000mm 1/16
印 张	17
字 数	230 千字
版 次	2017 年 5 月第 1 版
印 次	2017 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1-8000
书 号	ISBN 978-7-5464-1790-5
定 价	35.00 元

著作权所有·违者必究

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系。电话 010-60203998



前言 preface

说话是人类沟通、信息传递、感情交流的基本工具之一，我们每天都需要说话，都需要表达相关信息。同样的语言，用不同的方式表达，却有不同的意思。尤其在中国，语言文字博大精深，一句话可以被理解为多种意思，同一个词，可以表达多种思想。说得好，信息便可以准确传递，起到你想要的效果，反之，不但起不到该有的效果，而且还有可能起到相反的效果。

中国有句俗话叫“见人说人话，见鬼说鬼话”。并不是说这个世界上真的有鬼，需要用鬼话与其交流，而是说明了说话的艺术性。随着科技的发展，世界变成了地球村，人与人之间的交流日益密切，说话不仅仅是一种日常交流活动，更是影响一个人事业、人缘、家庭等的重要因素。

我有一位朋友，晚上做了一个梦，梦见自己的牙全掉光了，朋友是一位非常迷信的人，于是去找一些所谓的“大师”解梦。第一位大师说：“先生，按照周公解梦的说法，是说和你同龄的亲戚都死去之后，你才能死，也就是说你是最后一个去世的。”朋友听了有些不悦，留下 20 元便离开了。

随后，他又找了一位“大师”解梦，这位大师说：“先生，这是好梦呀，梦的意思是说你是你所有同龄亲属中最长寿的一位，恭喜呀！”朋友听了很是高兴，便给了这位大师 500 元，还请他吃了一顿饭。

显然，即使是“大师”，同一种意思，不会说话，会让他人感到不



悦，不但影响自己的事业，也很难赚到钱。

会说话，不仅有利于高效的沟通，有时甚至是一种武器，能够匹敌于千军万马。还有这样一个故事叫“烛之武退秦师”，发生在春秋战国时期。当时秦国和晋国要联合攻打郑国，由于国力、军力原因，郑王一筹莫展。最后，不得不请老将烛之武去秦国说服秦王放弃攻打郑国。

烛之武到了秦国后，动之以情，晓之以理，清晰分析攻打郑国对秦国的利与弊，最终，说服了秦王，秦王立即命令撤军。晋国一看秦国撤军了，自己也无可奈何，只好撤军。就这样，烛之武不费一兵一卒，就化解了这场战争。

类似于这样的案例不管在历史上还是在当代的生活中都有很多，用中国历史上的文学理论家、文学批评家刘勰的话说：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”社会发展、人际交往离不开个人思想，个人思想的传递离不开语言。据相关学者统计，一个人每天要说一万八千个词语左右，而且每天事情越多、越忙碌的人说话越多。所以，如何说话，在当代快速的生活节奏下就显得格外重要。

在人类交际越来越频繁的今天，一个人是否会“说话”，往往决定着其成就与境遇。有些人知识很渊博，但因为不会说话，所以人缘很差；有些人工作很积极努力，但因为不会说话，所以一直原地踏步。那么，你愿意成为生活的主角吗？你想让自己的事业、工作更加辉煌吗？你想在朋友、客户面前有一个更好的印象吗？不妨翻开这本书，它一定会让你更会“说话”。



目录 contents

第一章 |

没有无力的语言，只是你没有准备好

- ◆ 勇敢：大胆说出来 / 2
- ◆ 自信：自信才会让别人相信 / 5
- ◆ 热忱：为你的语言加分 / 8
- ◆ 坚定：让每一句话都铿锵有力 / 11
- ◆ 阳光：构建积极的沟通氛围 / 14
- ◆ 谦虚：不要让对方反感 / 18

第二章 |

没有接近不了的人，只是缺乏说话技巧

- ◆ 没话找话，巧妙接近陌生人 / 22
- ◆ 实话实说，让对方感受到安全感 / 26
- ◆ 牢记对方的名字，并喊出来 / 30
- ◆ 试着与对方分享你的“内心” / 34
- ◆ 来点幽默，让对方喜欢上你 / 37
- ◆ 自嘲，放松对方的“心” / 40



第三章 |

没有打动不了的人，只是语言礼仪不见了

- ◆ 说话带“礼”，听起来不怪 / 46
- ◆ 准确的称谓不能少 / 49
- ◆ “谢谢”二字很重要 / 52
- ◆ 酒桌说错话，罚你三杯酒 / 55
- ◆ “开玩笑”要有礼 / 58
- ◆ 人多时，要做到面面俱到 / 61
- ◆ 观点不同，争辩要有节制 / 65

第四章 |

没有说服不了的人，只是太过急功近利

- ◆ 逻辑说话，这是讲话的根本 / 70
- ◆ 言多必失，点到为止 / 73
- ◆ 先听再说，更有效 / 76
- ◆ 借助他人，让第三方替你说 / 80
- ◆ 换位说话，更有力量 / 83
- ◆ 话中带情，语中带感 / 86
- ◆ 沉默不语，晦涩表达 / 89



第五章 |

没有不会聊天的人，只是对方感觉不到愉悦

- ◆ 附和：给予对方认同感 / 94
- ◆ 请教：给予对方成就感 / 97
- ◆ 倾听：你认真，他也会认真 / 100
- ◆ 语调：抑扬顿挫显美感 / 103
- ◆ 表情：给予对方看大片的感觉 / 107
- ◆ 话题：失意人前不谈得意事 / 110
- ◆ 提问：引导对方来参与 / 113

第六章 |

没有听不懂的信息，只是不懂询问技巧

- ◆ 听不懂，不会问，这是你的错 / 118
- ◆ 说者跑题，听者要拉回主题 / 122
- ◆ 不明白的地方，及时发问 / 125
- ◆ 提问要有针对性 / 130
- ◆ 提问要有逻辑性 / 134
- ◆ 开放式提问运用 / 138
- ◆ 封闭式提问运用 / 142
- ◆ 这些问题不能问 / 146



第七章 |

没有请求不成的事，只是方式方法不对路

- ◆ 开口求助，先说明原因 / 152
- ◆ 工作委托，态度要诚恳 / 155
- ◆ 先示弱，再说事 / 158
- ◆ 先“捧”，再请求 / 162
- ◆ 道歉要看准时机 / 165
- ◆ “对不起”要说得有味 / 169
- ◆ 角度互换道歉法 / 172

第八章 |

没有不被欣赏的人，只是对方听不到赞誉的话

- ◆ 用“坚定 + 肯定”的语气去鼓励 / 176
- ◆ “没事的，下次你一定行”的力量 / 179
- ◆ “结果 + 肯定 + 鼓励”话术 / 183
- ◆ 投其所好，赞美他的优势 / 187
- ◆ 不要把赞美变成奉承 / 191
- ◆ 赞扬他人要恰到好处 / 194
- ◆ 给对方一个“高帽子” / 197
- ◆ 间接赞赏其实更有效 / 201



第九章 |

没有说不明白的事，只是表达不够清楚

- ◆ 用词准确，才能准确表达意思 / 206
- ◆ 说话有逻辑，说“1”对方便能想到“2” / 209
- ◆ 难以形容的，请用肢体语言 / 212
- ◆ 简洁陈述，不要越说越乱 / 215
- ◆ 重复叮嘱，重要的事情要再三叮嘱 / 219
- ◆ 敏感问题，从不敏感的角度开始 / 222
- ◆ 复杂问题，解释原因有必要 / 225

第十章 |

没有不能反驳的人，只是语言太过苦口

- ◆ 巧用“三明治”批评法 / 230
- ◆ 试试“假设性”指责 / 233
- ◆ 批评之后快速转移话题 / 237
- ◆ 把批评变成一种知识传授 / 240
- ◆ 不表态也是一种拒绝 / 244
- ◆ 难得糊涂，装不懂拒绝 / 247
- ◆ 玩笑之间说出“不” / 250
- ◆ 旁敲侧击，批在暗处 / 254
- ◆ 正话反说，有情反驳 / 257

第一章

没有无力的语言， 只是你没有准备好

主要症状：话到嘴边，却说不出，说话没有逻辑。

对症下药：以必要的积累和准备，迈出关键的一步。





勇敢：大胆说出来

有一首歌唱道“爱要大声说出来，想爱就去爱，机会错过就不能重来”，鼓励心有所属的年轻人大胆表白，追求幸福。而在生活中、在社交场合，很多时候我们也需要这样的勇气，大胆说出自己的真实想法，迈出与人交流的第一步。

你是否遇到过这样的情形？明明话在嘴边，却不能脱口而出，最终吞吞吐吐，不了了之；明明想拒绝对方的要求，嘴里就是说不出那个“不”字；明明可以打一个电话，让别人帮忙解决难题，却死要面子活受罪，最后流着泪自己扛……

如果有这些情形，请不要急着说自己性格天生内向改不了。没有谁敢断言，性格内向的人，即使再努力，也不能在社交场合变得游刃有余。

【小短剧】

小李从老家苏州到北京打拼，在一家私企做业务员。他人斯斯文文，工作兢兢业业、任劳任怨，但就是性格非常内向，和女孩子说话脸都会红，部门会议的时候，也总是最安静的那个。如果他哪天请假没来，几乎没有同事会注意到。

最近，同一批进来的人纷纷升职加薪，他也想找老板谈谈，希望自



己也能升职或者加薪。

从有这个想法开始，小李纠结起来。他怕老板认为自己贪图名利，怕老板拒绝，怕同事说他想入非非。他也纠结哪天找老板谈合适，老板心情好，他怕谈了坏了老板兴致；老板心情不好，又担心自己撞上枪口。

纠结了若干天后，又在老板门前徘徊犹豫了好长时间，小李终于还是颤颤巍巍地敲响了老板的办公室门。

老板倒是个很随和的人，面带微笑，“是小李啊，你有什么事情？”

小李紧张万分，手足无措地说：“我，我，我没什么事情。”

老板半开玩笑：“哦？没什么事情，找我闲聊的吗？”

小李脸憋得通红，搓着手，低着头，似乎想在房间找个地缝钻进去。

一阵尴尬的沉默过后，还是老板又开了口：“最近工作怎么样，有没有遇到什么困难啊？”

小李轻声说：“这几天工作状态不是很好，有些失眠。”

老板问：“怎么回事啊，年纪轻轻的，想什么事情睡不着觉啊？”

又是沉默，更加长久更加让人尴尬，小李都冒汗了，但他始终还是说不出升职加薪的事。

最后，老板有些不耐烦了：“那没什么事情，你就先出去吧，我马上有点事情要处理”。

结果可想而知，小李在公司原地踏步，比以前更抑郁了。

【剧析】

找老板加薪不是到马路上抢钱，本可以光明正大，但小李却因为自己的欲言又止，最终与升职加薪无缘。我们为他一声叹息，也有些怒其不争，明明工作足够努力，为什么他就不能大大方方地走进老板办公室，说“我要升职！我要加薪！”呢？



我们得承认，目前的社会和职场环境，似乎更青睐性格外向、善于表现、长袖善舞的人。那性格内向难道就意味着告别社交圈，一辈子孤独闭塞，生活在别人的阴影下吗？当然不是，内向的人欠缺的只是交往的勇气，没有谁天生就是演说家、社交好手，丘吉尔曾经在演说时被轰下台，但他凭着敢于犯错的勇气和坚持不懈的努力，最终还是成为 20 世纪最著名的一位演说家。

即使是小李，假如他能正视自己的失败，总结教训，突破性格瓶颈，准备好要向老板陈述的升职加薪理由，并让自己在仪态上更自信坦然，我们有理由期待，他的第二次敲门就可能迎来春暖花开。

【引剧论法】

我们希望小李能振作起来，期待着他的第二次敲门。而生活中还有很多像小李这样内向的人，如何让这些羞答答的“玫瑰”火辣辣地开？

首先，要认清自我，内向的人往往时而自尊自大时而自怨自艾，外界评价对他们情绪影响特别大。认清自己到底是个什么样的人，有哪些优缺点，就不会为了维护自己并不存在的“完美形象”，或者掩藏本就存在的缺点而不敢说话。

其次，要多交朋友。很多内向的人并不是在所有人面前都金口难开的，在熟悉的朋友跟前，他们往往滔滔不绝，讲得眉飞色舞。有意识地多交朋友，就有了更多的开口机会，也拓展了自己的社交圈。这样可以锻炼自己的说话能力，进一步增强开口说话的自信。

最后，要锻炼胆量。著名的电视剧家暴男安嘉和告诫自己的老婆“不要和陌生人说话”，而内向者要做的恰恰是打破而不是遵循这条规矩，哪怕刚开始完全是强迫，也要逼着自己和陌生人说话，在火车上、在聚会上、在公园里向陌生人问好，与他们寒暄交流，从天气或着装开始，慢慢寻找兴趣点和共同点，等到几乎每一次都可以找到相见恨晚的



感觉时，那么恭喜你，大胆说出来，对你真的不是事儿了。

Tips:

- ▼说出来，就有可能成功，不说，就注定失败。
- ▼给自己要说的话定个闹钟，时间一到，立马去说。
- ▼勇敢地说出来，胜于含糊其辞。

自信：自信才会让别人相信

喜欢足球的人都知道，有位著名的狂人教练穆里尼奥，2004年夏，他带领波尔图夺得欧洲冠军杯后，转而执教英超球队切尔西，初见英国媒体，他的开场白是“请别说我傲慢，但我是欧洲冠军，所以我想我是特别的一个”。靠着这种自信，他当年就帮助切尔西拿到了英超冠军，并创造了英超最高积分和最少失球纪录，也是靠着这种自信，他拿遍葡、英、意、西四国联赛冠军，还帮国际米兰成就“三冠王”伟业，成为当今世界足坛最炙手可热的“魔力鸟”教练。

自信对人生的意义不言而喻，自信在人际交往和谈话交流中的作用也至关重要。自信满满、胸有成竹的人，在任何场合都显得镇定自若、从容不迫，总能用最恰当的语言表达自己的主张，显示自己的立场，并传递出一种感染力和说服力：我是对的，听我的，准没错！



【小短剧】

小何从某名牌大学的经济学专业毕业后，顺利进入当地一家银行工作。他性格阳光、做事稳重，跟女友慧慧恋爱3年了，感情稳定，已经开始谈婚论嫁。

而就在这时，他做出了一个决定：辞掉银行的工作，参加司法考试，转行当一名律师。很快，他取得了家人和女友的支持，接下来他要做的是说服女友的父母，他们都在机关工作。一次，在女友家吃过晚饭后，他说出了自己的想法。

“叔叔阿姨，我想辞职去当一名律师，现在想征求一下你们的意见。”慧慧爸妈都很吃惊。

“怎么会这样？银行多稳定啊！”

“银行是稳定，但工作这几年，我觉得太程序化，我觉得律师更适合我，这个职业的前景也越来越好。”小何坚定地说。

“听说司法考试通过率很低的，你有把握吗？”慧慧的爸爸问。

“考试对我来说不是问题，能考进我们那所大学，应试能力都不差。而且大学时，我选修过法学课，有基础。”小何回答说。

“律师每天跟人吵得面红耳赤，有什么好？”慧慧妈妈嘟囔着说。

“阿姨，法庭辩论是讲法理、讲逻辑的，大学时我参加辩论赛还拿过奖呢，我有信心‘吵得赢’。”小何略带些调皮说。

“那收入肯定总归还是不如银行吧？”慧慧妈妈不依不饶。

“刚开始肯定不如银行，我本身学的经济，以后也想往经济纠纷案专职律师方面发展，案值会比较高，按比例收钱，收入应该不会差。而且还可以做大公司的法律顾问，这也是一份不小的收入。我会努力的。”

最终，慧慧父母同意了小何这个看似冒险的决定，而他也如愿通过了司法考试，成为了一名律师。



【剧析】

小何成功说服女友父母，让自己在人生道路转折时赢得了更多人的支持。而在说服的过程中，他强烈的自信无疑起了很大的作用。

真正的自信不是空穴来风，它需要清醒的自知和审慎的判断。

通过对话我们可以看出，小何想离开银行去当律师，并不是一时的头脑发热，而是深思熟虑后的决定。他对自己通过司法考试有信心，不是“学霸”很难考进名校；他对胜任律师工作有信心，他参加辩论赛拿过奖，而法庭辩论是律师很重要的能力体现；他对自己的从业前景有信心，专业所长加上后天努力。

如果没有这些考虑和自信，小何在回答准岳父母的问题时，肯定用不了几个回合，就会露怯，不仅说服不了两位家长，还可能会给他们留下见异思迁、做事冲动的坏印象，甚至很难放心把宝贝女儿托付给他。

【引剧论法】

在生活中，我们留心观察自信的人说话，往往会发现他们声音更洪亮、语气更连贯、逻辑更严密，自然而然就会形成不容置疑的气场。相反，不自信的人，往往低声下气、吞吞吐吐、前言不搭后语，事情都说不清楚，更甭提让别人信服了。

如何让自己在说话时显得更自信呢？

自信需要你对你所说的话负责，所以需要底气，需要对谈话内容很了解，所谓“运筹帷幄而决胜于千里之外”，如果涉及行动目标，目标必须切实可行。

在有了这种底气之后，接下来就要注意自己说话时的状态，声音要坚定适中，语速要不急不缓，眼睛要稳定地平视对方，身体和表情要自然而又不过于随意，这些都能让说话者显得更自信。

自信的说话还需要及时和对方交流，尽量照顾对方的感受并做出相应调整，不能在对方已经厌倦或者生气的时候，还自说自话。要适时地