

C921.1
+47(2)

100

说话艺术

肖稻 编/广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话艺术 100/肖稻编. - 广州:广东旅游出版社,
2001.5

ISBN 7-80521-909-5

I. 说… II. 肖… III. 言语交往-通俗读物 IV. C921.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 16172 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编:510600)

广东番禺官桥彩色印刷厂印刷

(番禺市石楼镇官桥村)

广东旅游出版社图书网

(www.travel-publishing.com)

广东旅游网

(www.gdtravel.com)

850×1168 毫米 32 开 6.5 印张 120 千字

2001 年 5 月第 2 版 2001 年 5 月第 1 次印刷

印数:1—3000 册

定价 9.00 元

目 录

1) 人际关系的自我分析·····	2
2) 说话态度与人际关系·····	4
3) 你善于说话吗·····	6
4) 说话不当会造成误解·····	8
5) 预备知识左右你的评价 ·····	10
6) 概念左右你的言行 ·····	12
7) 说话的基本礼节 ·····	14
8) 说话必须清晰 ·····	16
9) 营造说话的气氛 ·····	18
10) 谈话时如何放松自己 ·····	20
11) 说话要易懂、朴实 ·····	22
12) 说话切勿冗长不堪 ·····	24
13) 有时说话需要啰嗦 ·····	26
14) 打断冗长而无意义的谈话 ·····	28
15) 改变话题的方法 ·····	30
16) 轻微的否定使会话更具乐趣 ·····	32
17) 会话时应当注意的不好习性 ·····	34
18) 回答难题的策略 ·····	36
19) 具有说服魔力的词语 ·····	38

20)切勿讲不文明、刻薄的话语	40
21)优化口头禅	42
22)要正面说话	44
23)使会话融洽的三个条件	46
24)正确使用敬语	48
25)如何抓住谈话的开端	50
26)为切入主题架设桥梁	52
27)寻找话题的方法和技巧	54
28)说话时别无视对方的存在	56
29)谁都不喜欢受人命令	58
30)轻松地愉快地打招呼	60
31)先开口的妙处	62
32)学会委婉说话	64
33)绕圈子说话	66
34)沉默是金	68
35)男人要善于“发号施令”	70
36)女性要克服说话的自卑感	72
37)注意强调对方的价值	74
38)与恋爱对象初次见面时	76
39)感谢比道歉更有效	78
40)轻松地接受或拒绝求婚	80
41)注意日常的对话	82
42)不要对丈夫这样说	84
43)不必吝啬爱之语	86
44)学会善意地撒谎	88
45)勿对闲言碎语表示赞同	90
46)切勿传播风言风语	92

47)口风要紧	94
48)怎样对待别人的自夸	96
49)在婚礼上祝辞应注意什么	98
50)当别人征求你的意见时	100
51)拒绝的说话技巧	102
52)当别人求你做事时	104
53)含混的拒绝法行不通	106
54)婉拒借钱的方法	108
55)利用幽默巧妙拒绝	110
56)接电话的礼貌用语	112
57)打电话的要领	114
58)介绍别人和介绍自己的方法	116
59)初会面时的寒暄	118
60)“久违”之后的交谈	120
61)真诚、慷慨地赞美人	122
62)赞赏要适当	124
63)“借”口赞美	126
64)称赞的技巧	128
65)父母称赞孩子应注意什么	130
66)父母应正面鼓励孩子	132
67)平等对话应从家庭开始	134
68)称赞婴儿的方法	136
69)由心底说出感谢的话	138
70)多说声“谢谢”	140
71)安慰别人的技巧	142
72)探病时应如何说话	144
73)用询问表示你的关心和兴趣	146

74)如何做个“善听者”	148
75)同人争论时尽量保持冷静	150
76)与人争论时的说话技巧(一)	152
77)与人争论时的说话技巧(二)	154
78)利用幽默进行反驳	156
79)批评的策略	158
80)要批评,先称赞	160
81)切勿当着第三者的面批评人	162
82)切勿以命令的方式批评人	164
83)不要采用数落的方式批评人	166
84)采用迂回战术批评人	168
85)利用幽默批评人	170
86)巧用模糊语言	172
87)真诚地道歉	174
88)自我数落以求得原谅	176
89)利用幽默化解尴尬	178
90)求人的种种形态	180
91)要求帮助的说话诀窍	182
92)简单明了的说明是说服的前提	184
93)“见什么人说什么话”	186
94)“旁敲侧击”说服劝导	188
95)站在对方的立场说话	190
96)必须顾全对方的面子	192
97)用事实说话	194
98)赞美的高手就是说服的高手	196
99)利用幽默说服别人	198
100)主持会议时如何说话	200



人际关系的自我分析

俗话说“话如其人”，说话的技术，不仅是能言善辩的问题，也是一种人格的表现。那么，当你在提高说话的技术之前，最好对自己建立人际关系的态度分析一番。然后，以判定的事实为基础，藉以改造自己，改善谈话的技巧。

下面举出了人际关系的自我检测表，你可由此测出自己的人际关系能力。虽没有给出计分或者排出等级的方法，但你仍可由此获知自己的短处，而倾力加以改良。

- 1 你始终不给别人什么，而老是在要求别人吗？
- 2 你始终片面地批评他人吗？
- 3 你对人苛求所谓的完全性吗？
- 4 为了提高自己的自尊心，你采取认真的方法吗？
- 5 你能够正确地去注意对方吗？
- 6 你能够接受他人本来的面目吗？
- 7 你老是自以为了不起吗？
- 8 你老是以“恩公”似的态度对人吗？
- 9 你试着使对方喜欢自己吗？
- 10 你对对方采取恐吓的态度吗？
- 11 你尊重对方的人格吗？
- 12 你使对方有一种位居重要的感觉吗？
- 13 你的服装始终整洁吗？



- 14 你一开始就能够给人平易近亲的感觉吗？
- 15 你用心地听取对方的话吗？
- 16 你能够使对方充分地了解自己的想法及意见吗？
- 17 他人是否很乐意地协助你？
- 18 你是否为了试探他人的能力，才使他们协助你呢？
- 19 你是否很赏识他人的长处呢？
- 20 你时常赞扬别人吗？
- 21 你由衷地从心里说出感谢的话吗？
- 22 你能够在不伤及对方的前提下，善意地展开批评吗？
- 23 你能够以诚意的态度接待人吗？
- 24 你会不会为了一点小事而动怒？
- 25 你是否时常怀着不平不满的情绪？
- 26 你是否时常与人产生纠纷？
- 27 你是否时常大吹大擂？
- 28 你老是说一些无聊无用的话吗？
- 29 你是否时常疏忽了对方的名字，以及有关他的事情呢？
- 30 你是否能够使日常的会话充满了欢乐的气氛？

说话态度与人际关系

提高自己的说话艺术，有利于处理好人际关系。而提高说话艺术，首先必须提高你本身的人格。然而，这并不意味着你必须成为一个毫无瑕疵的完人。事实上，只要采取下面所举出的人人都能做到的态度就成了。

1 不要有任何掩饰

为了与各种各样的人维持良好的人际关系，首先，非对自己忠实不可，换句话说，你必须始终保持着原来的自己。

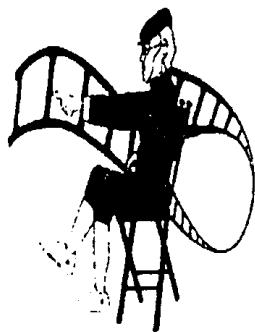
我们在同别人说话时要去掉虚饰的态度。但是，并非叫你毕恭毕敬，而是叫你切勿因为对象不同，而改变自己基本的态度，你必需以坦然的態度去待人。让对方看到自己本来的面目，也就能够真正地接受他人。

2 能够容纳对方

在一般情形之下，我们之所以容纳对方，乃是有附带条件的。换句话说，当对方的想法及行动符合自己的想法时，就毫不犹豫地接受。如果是不符合自己的想法，则往往不会轻易地接受。

我们必须舍弃那种评价似的态度。换句话说，必须无条件地承认对方的人格，和气而大方地去接受他。

在这种情形之下，即使对方的想法及行动不合你的心意，你也会和气地去接受他。



要做到能够容纳对方，最重要的是要尊重对方的自尊心。

我们时常主张防卫自己，藉以保护本身的自尊心。当自尊心受损，或者有受损的可能性时，我们总会采取自我防卫的手段。

为了保持良好的人际关系，必须尊重对方的自尊心，否则将不能维持完美的人际关系。

3 用心地去了解对方

人际关系好坏的条件，在于是否充分地了解对方。这里所谓的了解，并非单指表面的了解。

那么，这是指何种方式的了解呢？一言以括之，这乃是指同感式的理解。亦可以称之为“感情移入”，主要是说，能够与对方有着相同的感受。但不是说，对方感叹之时，你也跟着感叹；他开怀大笑之时，你也随着纵情而笑。也不是叫你卷入感情，或者沉溺于感情之中，而是指去理解对方的感情。基于这个意义，你必须有一颗温和的心，以及冷静善于判断的思想。

从原则上说，人类是不喜欢在他人的强制及命令之下行动的。同时，人类又具有一种喜欢被赞扬的愿望。你必须正确地把握这些人性的本质，站在对方的立场思考，从事行动。这样一来，你与他人之间的人际关系就能够巩固化了。

你善于说话吗

哪一种人才算是善于言词呢？哪一种人才称之为语拙呢？为了客观地加以判别，下面举出所谓“说话能力的判定法”。你不妨就这个判定表的每一项，进行有关说话方面的自我评价。在每一个你认为“是”的项目下面，打上一个√记号，而在你认为“非”的项目下面，打上一个×记号。

然后，看看你有多少的×记号，这种记号越少，表示你说话的能力越出众。

谈话的进展方式

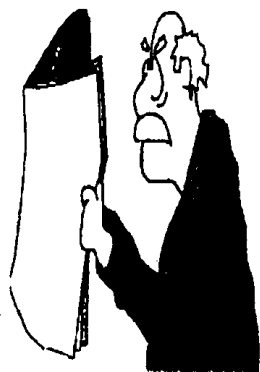
①你是否絮絮叨叨地说话？②你是否会急躁地改变话题？③讲到中途，话题是否会走入岔路？④谈话的内容是否有要领？⑤你所说的话是否有条理？⑥题外之话是否很多？

关于发声方面

①你的发音是否很清晰？②语尾是否会无端地消失？③谈话的速度是否太快？④声音是否太细小了一些？⑤声音是否太低了一些？⑥间接词是否泛滥了一些？

关于言词方面

①你的言词容易叫人听懂吗？②你的用语是否很正确？③你是否使用贴切的言词？④连词是否太多？⑤所夹带的乡语是否太多？



关于话题及内容

①你是否能够抓住要点？②你的话题及内容是否有真实性？③是否太平凡了一些？④是否太艰深了一些？⑤是否有共同的趣味？⑥你的知识是否很丰富？⑦你的话题内容是否太抽象了一些？⑧你是否感觉到谈话的资料太贫乏？⑨你说话的目的是否很明显？

你对谈话对象的态度

①你了解对方吗？②谈话的目的是否共通？③你在谈话时，是否考虑到对方的能力、年龄以及理解力？④你是否太过于意识到对方？⑤你是否对对方持有敌意？⑥你是否自以为是地胡说一番？⑦你是否在对方未谈完之前，即表示出你的意见？

关于你的人品

①你是否持有不诚实、不正经的态度？②你是否一味公式化，而缺乏一种热心的态度？③你是否予人一种不能信赖的感觉？④你是否持着冷淡的态度？⑤你是否处处表现得形式化？⑥自我意识是否太过于强烈？⑦你是否有点害怕陌生人？⑧你是否经验不足之处？⑨你是否有一种虚饰浮华的态度？

说话不当会造成误解

说话不当,往往会造成误解,因而破坏了人际关系。请看下面的例子:

有个叫刘大的人,特地邀请好友张三、李四、王五和赵六来家祝寿。快开饭了,赵六还没来,刘大急了,自言自语地说:“唉,该来的还不来。”张三听了,心想:“那么我们就可能是不该来的。”于是,他很不高兴地走了,刘大一见张三莫名其妙地走了,着急地说:“唉,不该走的又走了。”没想到,这话偏偏又被李四听到了,心想:“那么我们是该走的了。”于是也拂袖而去。刘大见此情景,无可奈何地对王五双手一摊说:“你看,我又不是说他。”王五听了,叹了口气,一转身也走了。刘大傻了,不明白这究竟是怎么回事,还自言自语地说:“我又没有得罪他们,怎么都走了呢?”

刘大好客,但因为他没有注意语言环境和语言表达方式,连连发送了不得体的信息,反而把客人得罪了。

我们再来看看一位退休老工人和几位“送温暖”慰问团的干部的对话:

“您老身子真够硬朗,今年高寿?”

“七十九啦。”

“人生七十古来稀,厂里数您最长寿吧。”

“哪里,××活到八十四啦!”



“那您老也称得上长寿亚军呀。”

“不过，××去年归天了。”

“甬，这回可轮到您老了。”

谈兴正浓的老人听了这句话，话锋顿收，脸色陡变。毛病就出在“这回可轮到您了”这句话里。轮到老人什么呢？是轮到“长寿冠军”，还是轮到“归天”？意思不清。说话人当然是指前者，但从“上下文”分析，也可以理解为后者。由此可见若说话不当，不注意“上下文”的配合，不注意前后照应，就会造成误解，会给融洽的交际平添周折。

预备知识左右你的评价

当我们欲评论某人时,所具备的有关于他的预备知识,以及预备知识本身的正确与否,都将有力地左右到我们对此人的概念,关于这个原理,美国某心理学者进行了一项有趣的实验。

在某校开学之前,他分别向两班的学生介绍同一位老师。他对其中一班的学生说:“某某老师是非常温和可亲的人。”而对另外一班的学生则说:“某某老师是稍为冷淡的人。”下课之后,他再分别向两班的学生询问,对这位新老师有什么印象。结果,两班学生的答案有着显著的不同。被介绍以“老师是温和可亲”的那一班学生,皆评论说“他能够体谅别人”、“不拘泥于形式”、“具有幽默感”,以及“我们相处得非常融洽”。而被介绍以“老师是稍冷淡”的那一班学生,则说“他是以自己为中心的人物”、“公式化的人”、“没有耐心的人”,以及“不具有些微幽默感的人”。

事实上,这位老师对待两班学生的态度是一致的,只是学生们被不同的预备知识所左右而已。因此在评论某人之时,如基于事前的预备知识或先入观,把这个人评价得比事实更好的话,那么,这就是所谓的“宽大化倾向”了。反过来说,有些人往往会把他人评价得比事实更为恶劣,这也就是一般所指的“恶评化倾向”。

美国的女心理学家苏利克,曾经就这种“宽大化倾向”及“恶评化倾向”的问题,展开了一连串有趣的实验。

她从与自己有关系的 40 名小学生(四年级)中,选择了 10