

会说话，赢一时；说对话，赢一生

HUISHUOHUA YINGYISHI SHUODUIHUA YINGYISHENG

华 阳◎编著



会说话，  
而且能把话说对的人，  
才是有魅力的人。

# 不只会说话 更要说对话

我们每天都需要和人沟通，说很多话也听很多话。可是，我们每天说了多少废话，又听了多少废话？听别人说话时，你是否领会了他人未曾明示的意图？说话的时候，你是否表达清楚了你的想法和意图？

北京工业大学出版社

# 不只会说话 更要说对话

珍藏实用版

华 阳◎编著

北京工业大学出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

不只会说话,更要说对话/华阳编著. —北京:北京工业大学出版社,2008.9

ISBN 978-7-5639-1980-2

I. 不… II. 华… III. 语言艺术-通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 094920 号

**不只会说话,更要说对话**

华 阳 编 著

\*

北京工业大学出版社出版发行

邮编:100022 电话:(010)67392308

各地新华书店经销

北京金秋豪印刷有限公司印刷

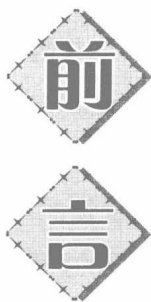
\*

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 16 开 17.25 印张 220 千字

ISBN 978-7-5639-1980-2

定价:30.00 元



成功的秘诀有很多,口才绝对是重要因素之一。语表人意,言为心声。语言是人类有效的沟通工具,是人类表达思想的载体,是人类不可或缺的成功智慧。

纵观古今,善言者长于辩,善思者敏于慧。有思而不能言与有言而不能思的人一样,都是失败者。有了好口才,人们便再也没有什么不好说、不能说、不敢说、不会说的诸类禁区。在生活中,人人羡慕好口才,人人更需要有好口才。因为有了好口才,我们可以交友如云,化险为夷,赢遍天下。

只要我们仔细观察身边的人就会发现,谈吐的缺陷往往导致个人事业的失败、父子不和或夫妻离异。一个人的谈吐如何,往往决定别人是否愿意聘他工作、与之交往,或者是否愿意与之合作。

如果一个人表达能力不足,就会被人低估能力,以致被人扭曲形象。即使一个人的思想如星星般光耀生辉,即使勤奋得像一头老黄牛,即使知识渊博得像一部百科全书,但若缺乏良好的语言表达能力,往往难以达到自己的目标。

著名的美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说:“当今社会,一个人的成功,仅仅有15%取决于技术知识,而其余的85%则取决于口才艺术。”由此可见好口才的重要性。拥有好口才,已经成为现代人成功的必备条件



之一。

好口才是一种卓越的人生资本。拥有好口才,能助你事业成功,能使你在危急关头化险为夷,能使你在社交中游刃有余,能使你在人生的旅途上大步前进。

好口才也是一种立足于社会的能力。拥有好口才,能使你轻松地说服他人,赢得宝贵的与他人合作的机会;受到上司的重视,得到同辈的尊重,赢得下级的拥戴,能使你的事业一帆风顺、锦上添花。

好口才更是一种取之不尽、用之不竭的财富。拥有好口才能使你充分地展示风采,能使你处处受到他人的欢喜和关爱,能使你的事业得到他人永久的支持,能使你在职场、商场和情场中永远抢占先机、超凡脱俗。

所以,我们希望各行各业的人们,不仅要精通本职工作的知识和技能,而且要学习掌握语言表达的技巧和交际的学问。



# 目 录

## CONTENTS

### 第一章 说与不说,把握时机

- ⑤ 察言观色,从对方感兴趣的话题入手 \ 3
- ⑤ 入乡随俗,到什么山头唱什么歌 \ 5
- ⑤ 注意场合,说话要因人因事因时而异 \ 8
- ⑤ 尊重他人,是双方交流的前提 \ 11
- ⑤ 见机行事,把握说话的时机 \ 13
- ⑤ 体谅他人,失意人面前不谈得意事 \ 16
- ⑤ 良药未必苦口,忠告亦应不逆耳 \ 17

### 第二章 摆正心态,提高口才

- ⑤ 能说会道,是一种生存资本 \ 23
- ⑤ 会说敢说,有益于被人了解 \ 25
- ⑤ 三寸之舌,强于百万雄师 \ 28
- ⑤ 卓越口才,改写一生命运 \ 30
- ⑤ 想好再说,侃侃而谈有方法 \ 31
- ⑤ 与人交往,别忽略了礼貌用语 \ 33



### 第三章 一分天才,九分努力

- ④ 避免插嘴,赢得对方好感 \ 39
- ④ 博览群书,丰富自己的“语库” \ 41
- ④ 驾驭文字,提高语言表达能力 \ 43
- ④ 声情并茂,注意你的肢体语言 \ 46
- ④ 结束谈话,给人留下深刻的印象 \ 49
- ④ 诚恳自然,赢得他人好感 \ 51

### 第四章 相机行事,进退相宜

- ④ 应付冷场,打开沉默者的话匣 \ 57
- ④ 幽默风趣,展示语言艺术魅力 \ 60
- ④ 玩笑过分,容易伤害别人感情 \ 63
- ④ 不必强争,万事理为先 \ 65
- ④ 大智若愚,糊涂中透着精明 \ 69
- ④ 少谈自己,不当交谈中的“独裁者” \ 71

### 第五章 称赞他人,取得双赢

- ④ 赞美是最好的礼物 \ 75
- ④ 肺腑之言,使你的赞扬真实可信 \ 77
- ④ 诚于嘉奖,宽于称道 \ 80
- ④ 表扬下属,激励人心 \ 82
- ④ 把握分寸,得体地赞扬别人 \ 84
- ④ 真诚赞美,最能收服人心 \ 88



- ⑤ 适度赞美,赢得上司的好感 \ 90

## 第六章 巧舌如簧,打动人心

- ⑤ 通过谈心,进行有效的沟通 \ 95
- ⑤ 精心遣词,注意语言用字的魔力 \ 98
- ⑤ 表达坦诚,避免虚伪 \ 100
- ⑤ 说服别人,先透彻了解别人的想法 \ 102
- ⑤ 一击中的,摸清对方要什么 \ 105
- ⑤ 快速说服,技巧取胜 \ 109
- ⑤ 谨言慎语,批评需要技巧 \ 112
- ⑤ 变换立场,试着去了解别人 \ 118
- ⑤ 巧言说服,以给对方帮助的形式提出请求 \ 120
- ⑤ 巧妙刺激,触动对方的情绪或感觉 \ 122
- ⑤ 迂回说服,比单刀直入效果更好 \ 124

## 第七章 察言观色,避免尴尬

- ⑤ 察其所由,改善沟通技巧 \ 129
- ⑤ 大胆说“不”,拒绝方式也有禁忌 \ 132
- ⑤ 巧妙说“不”,拒绝其实很简单 \ 134
- ⑤ 拒绝别人,需要讲究策略 \ 138
- ⑤ 轻松幽默,委婉含蓄 \ 142
- ⑤ 自我解嘲,化解尴尬 \ 145
- ⑤ 巧找借口,摆脱困境 \ 147
- ⑤ 说话含蓄,故意游移其间 \ 148
- ⑤ 沉着机智,巧化尴尬境遇 \ 151
- ⑤ 忌说满话,给自己留个台阶 \ 154



- ③ 自言自语,解决问题的妙方 \ 157
- ③ 适可而止,说话要点到为止 \ 158
- ③ 言语得体,不拿别人生理缺陷开玩笑 \ 160
- ③ 直言是刀,伤人还伤己 \ 163

## 第八章 有礼有节,拉近距离

- ③ 学会倾听,做一个完美的听众 \ 167
- ③ 巧用“谢谢”,拉近心与心的距离 \ 168
- ③ 体贴入微,真诚地与别人对话 \ 171
- ③ 口吐莲花,学会看人说话 \ 174

## 第九章 审时度势,突破僵局

- ③ 投其所好,静待反击最佳时机 \ 179
- ③ 得理饶人,让人三分又何妨 \ 181
- ③ 设身处地,站在对方的角度看问题 \ 185
- ③ 谬上加谬,层层演进 \ 187
- ③ 面对陌生环境,主动是关键 \ 190
- ③ 与陌生人沟通的技巧 \ 192

## 第十章 商务谈判,灵活应变

- ③ 以退为进,主导谈判趋势 \ 199
- ③ 见好就收,照顾对方的面子 \ 201
- ③ 抢占高点,突出心理优势 \ 203
- ③ 迂回入题,有效舒缓紧张气氛 \ 205
- ③ 故作迟钝,争取利益 \ 208



- ⑤ 随时说“不”,以掌握主动权 \ 210
- ⑤ 投石问路,摸清对方底细 \ 213
- ⑤ 直陈利弊,巧妙获胜 \ 215
- ⑤ 声东击西,出奇制胜 \ 218
- ⑤ 沉默聚焦,迂回深入 \ 221
- ⑤ 釜底抽薪,使对方失去依靠 \ 223

## 第十一章 柔情细语,虏获真爱

- ⑤ 敢说会说,才能使约会成功 \ 227
- ⑤ 巧妙回应,对心爱的人说“不” \ 230
- ⑤ 谨慎说话,避免被人误解 \ 233
- ⑤ 学会道歉,迈过恋爱中的一道坎 \ 235
- ⑤ 真诚赞美,赢得异性芳心 \ 237
- ⑤ 管住嘴巴,说话不能太随“意” \ 239
- ⑤ 诙谐幽默,调出生活好滋味 \ 241
- ⑤ 更委婉些,让你的恋爱充满含蓄美 \ 243

## 第十二章 扬长避短,炒热现场

- ⑤ 生动开篇,抓住听众的心 \ 249
- ⑤ 巧设悬念,吊起听众的胃口 \ 252
- ⑤ 灵活多样,设计精彩的段落 \ 254
- ⑤ 至理名言,话不在多而在精 \ 257
- ⑤ 幽默风趣,增强自身感召力 \ 259
- ⑤ 以情动人,用心与听众交流 \ 260
- ⑤ 抑扬顿挫,用听觉吸引观众 \ 262



## 第一章

# 说与不说，把握时机







## 察言观色,从对方感兴趣的话题入手



谈论对方感兴趣的话题,是与对方沟通的最有效手段,也是一种深刻了解别人,并与其愉快相处的方式,它与虚伪的恭维是两码事。

每个人的性格都不一样,每个人的兴趣也不一样。如果你引导别人开始谈他感兴趣的事情,例如他的成就、他擅长的运动等,这就会使他产生一种亲切感。即使你的话不多,你们的谈话也会是成功的。

---

一家剧场准备重新装修,需要订做几千个坐椅,有很多家具厂的业务员来推销自己的产品。当詹姆斯来到剧场的时候,建筑师告诫他说:“董事长工作很忙。你最好说明来意后迅速离开。”

当詹姆斯被引进董事长办公室时,对方正在埋头工作,见有人来,抬起头摘下眼镜问:“有什么事?”建筑师介绍他们认识。詹姆斯说:“先生,您的办公室布置得非常有条理。”董事长说:“谢谢你,这间办公室的确很漂亮。可惜我太忙,很少注意这些。”詹姆斯用手摸摸办公室的壁板,说:“这是不是英国橡木?它和意大利橡木的品质稍有不同。”董事长说:“是的,这是一位专门研究木材的朋友替我挑选的。”接着,董事长带着詹姆斯参观自己设计的陈设,包括木门、油漆和雕刻等。他们在一扇窗前停下来,董



## 不只会说话,更要说对话

事长说要捐钱给慈善机构。詹姆斯热诚地说,这真是一大善举。董事长便感慨地叙述起幼年的贫苦情景,当年是多么期望有好心人捐助自己啊!之后又讲到了创业史,自己是如何从一个小职员做到总经理,又为何会单独创业……

一小时、两小时过去了,他们仍在谈着。

一个星期后,剧场开始重新装修,坐椅订货总额是9万美元。是谁最后得到了合同?除了詹姆斯外,别无他人。

无论是谁,都渴求着别人的赞赏。如果你能找到别人感兴趣的话题,并从中赞美他、奉承他,同时让他感受到你的真诚,那么你就能很快得到他的信赖和喜爱。

卡耐基说过这样一句话:如果你要使人喜欢你,如果你想让他人对你产生兴趣,你必须注意的一点是,谈论别人最感兴趣的话题。通过这种方式,你能够获得对方的好感,并达到自己的目的。

所以,如果你想赢得别人的好感,那就请记住这样一个秘诀:从对方人感兴趣的事情谈起。

那么,与人交谈时如何选择话题呢?

 以身边的人和事作为话题。

一句“今天天气很好”,可以使车站里两个素不相识的人交谈起来。在生活中,这种寒暄话题是可以信手拈来的。比如,你初次到朋友家去做客,如果朋友家有老人或孩子,他们便是你与朋友寒暄的最好话题。这样,既能引起对方的兴趣,也能使对方觉得你这人随和,容易接近,于是很自然地与你交谈起来。

 以对方感兴趣的事作为话题。

如你有事要求别人,最好先了解对方的兴趣爱好,以对方感兴趣的事作为话题。如对方喜欢音乐,你不妨先与他谈谈贝多芬、莫扎特,谈谈流行歌曲、歌唱家、歌星等。而对于那些沉默寡言的人,你最好在平时就注意观察他的兴趣爱好,注意他平时喜欢参加什么活动等。



### 以时事、新闻作为话题。

时事、新闻是大家比较了解的客观事件,以此作为话题,能够引起别人的共鸣。大到国际国内大事,小到家庭琐事,都可以作为交谈的话题,但应注意,以此为话题时也要因人而异。如对一位文化程度不高且不关心时政的人大谈国际国内局势,而对某位关心时事、知识渊博的领导又东家长西家短地闲聊琐事,必然难以找到共同话题,可能还会引起对方的反感。

## 人乡随俗,到什么山头唱什么歌



人际交往、公关往来,总要在一定的场合进行。与场合相适合,是最基本的沟通要点。你在公司可能是经理,在公园就是游客,在家里就是丈夫、父亲……不同的场合,不同的对象,交谈方式就应有相应的变化。这就叫做“到什么山上唱什么歌,拿什么钥匙开什么锁”。场合改变了人们的“角色心理”,影响着人们的观念,并对人们的情绪产生作用。

有一次,孔子带着他的学生出外讲学、游览。这一天,孔子来到一个村庄,由于太累了,便决定在一片树荫下休息一会儿。但是就在他们刚刚坐下来,准备吃干粮、喝水的时候,孔子的马突然挣脱了缰绳,跑到庄稼地里去吃人家的庄稼。



## 不只会说话,更要说对话

农夫看到有马吃了自家的庄稼,便上前抓住马嚼子,将马扣了下来。

如果没有马骑的话,孔子就只能步行了,但是当时孔子年事已高,如果步行的话肯定吃不消。大家都非常着急。这时候,子贡站了出来,说自己有办法帮老师要回马。

子贡是孔子最得意的学生之一,他一向能言善辩,大家对他充满信心。

但是,经过一段时间的交涉,子贡却空手而归。为什么呢?原来子贡虽然口才很好,但是他说话一贯文绉绉的,见到农夫后,他满口之乎者也,天上地下,将大道理讲了一大堆,尽管费尽口舌,可农夫根本就听不懂他说的是什么意思。

听了子贡的遭遇,又有一个人站了出来,这是一个刚刚跟随孔子不久的新学生。这新学生站出来说:“我有办法把马要回来。”

听了新学生的话,大家都认为他是大言不惭,论学识、才干,这新学生远不如子贡,子贡办不到的事情,他能办到?大家都不相信,可无奈之下也只好让他去试试看。

但是令大家吃惊的事情发生了,新学生三言两语就把农夫说服了,很快把马要了回来。你知道这新学生对农夫说了些什么吗?他说:“你并不是在遥远的东海种田,我们也不是在遥远的西海耕地,我们相互靠得很近,相隔不远,我的马怎么可能不吃你的庄稼呢?再说了,说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩,你说是不是?我们该彼此谅解才是。”农夫听了这番话,觉得很在理,责怪的意思也消释了,于是将马还给了孔子。

新学生并没有长篇大论对农夫讲大道理,但是却很快将马要了回来。究其原因,是新学生很好地运用了“到什么山上唱什么歌”的策略。农夫并没有什么文化,跟他讲大道理没有任何意



义。即使你讲得再对、再有理,他听不懂,还不如不讲。所以,子贡失败了。

说话不看谈话的对象,不仅达不到谈话的目的,往往还会伤害对方。反之,了解了对方的情况,即使发表一些大胆的言论,也不会给对方造成伤害,还能达到自己的目的。

我们说话的对象涉及社会上各种人,他们各有不同的思想认识。不同的人所处的地位不同,对同一事物的理解是有差异的,说话的分寸也就要根据各种人的地位、身份、文化程度、语言习惯来做不同的处理。

胡洛克是美国非常有名的音乐经纪人,二十多年来,他同查理亚宾、伊莎朵拉·邓肯、巴甫洛娃等许多闻名世界的艺术家都有着亲密的交往。这些艺术家脾气都很怪,他们有各种各样的怪癖,但胡洛克先生学会了与他们交谈的方法。

查理亚宾是当时世界上最伟大的男低音之一,曾风靡大都市歌会,胡洛克先生做了他三年的经纪人。查理亚宾像一个被宠坏的小孩,用胡洛克先生的话来说:“他是个各方面都令人头痛的家伙。”

有一次,中午时分,查理亚宾给胡洛克打电话:“胡先生,我觉得有点不舒服。我的喉咙非常不舒服,今天晚上我不可能登台演出了。”听完后,胡洛克先生马上赶到查理亚宾住的旅馆。

胡洛克一见到查理亚宾便马上表示出同情。“多可怜啊,”胡洛克先生忧伤地说,“我可怜的朋友,当然,你不能演唱了,我立刻通知把这场演出取消。这只不过使你损失了一两千美元,但跟你的名誉比较起来,根本算不了什么。”

这时,查理亚宾终于松了一口气,说:“也许,你最好下午再来一趟,五点钟来吧,看看我那时状态怎么样。”

下午五点,胡洛克先生又赶到查理亚宾住的旅馆,仍旧非常同情他。查理亚宾仍在犹豫是否登台演出,最后他叹口气说: