

好说歹说 看你怎么说

一个人会不会“说话”，最重要的是说话的方式与表达的技巧。
说什么并不重要，关键看你怎么说。

最有效的 说话方式与技巧

张笑恒

编著



Haoshuo Daishuo
Kannizenmeshuo

中国华侨出版社

好说歹说 看你怎么说



一个人会不会“说话”，最重要的是说话的方式与表达的技巧。说什么并不重要，关键看你怎么说。

最有效的 说话方式与技巧

张笑恒 / 编著

Haoshuo Daishuo
Kanzenmeshuo

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

好说歹说，看你怎么说——最有效的说话方式与技巧 / 张笑恒 编著.
—北京：中国华侨出版社，2008.1

ISBN 978-7-80222-507-7

I.好… II.张… III.语言艺术-通俗读物 IV.H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 178440 号

●好说歹说，看你怎么说——最有效的说话方式与技巧

著 者 / 张笑恒

责任编辑 / 文 慧

版式设计 / 丽泰图文设计工作室 / 桃子

经 销 / 全国新华书店

开 本 / 700×1000 毫米 1/16 开 印张 / 20 字数 / 286 千字

印 刷 / 中国电影出版社印刷厂

版 次 / 2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-80222-507-7/G·399

定 价 / 30.00 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编：100029

法律顾问：陈鹰律师事务所

编辑部：(010) 64443056 64443979

发行部：(010) 64443051 传真：(010) 64439708

网 址：www.oveaschin.com

e-mail：oveaschin@sina.com



说什么并不重要，关键是怎么说

一个人会不会“说话”，并不是看你能否像播音员那样字正腔圆地去说，也不是看你能否口若悬河说话滔滔不绝，说话的根本目的在于表达和沟通，只要说得对方能听懂，并且愿意听，愿意考虑与接受，这才叫“会说话”。所以，一个人会不会“说话”，最重要的是说话的方式与表达的技巧。

说话是一种生活需要，因此，说话的内容不在于好听与不好听，说好话时人们当然喜欢听，但生活中求人办事、拒绝别人等等都是不可避免的事，怎么办？没办法，不好听的话该说的时候你还得说，这其中依然是一个说话方式与表达技巧的问题。

本书的中心意思非常明确：说什么并不重要，好说歹说，关键看你怎么说。

这是一本集前人之经验，从生活中来又回到生活中去的书，具有很强的实用性与指导性。阅读此书，可以帮助你掌握说话的法则和技巧，真正成为语言沟通的高手。



第一章 开心的事，分场合说

一个人修养的最高境界是喜怒不形于色，但这很难做到。大多数人遇到开心的事，自然就会想表达倾诉，想与别人分享。不过，这时你一定要看场合和对象再说，如果别人正处在失意低落期，你却大谈自己的得意之事，那便是明摆着惹人讨厌了。

1. 别在失意者面前谈论你的得意事·····012
2. 同事面前最忌自我炫耀·····015
3. 站在对方的角度掂量你说话的分量·····017

第二章 生气的事，考虑一下再说

生气是一种常见的情绪，这时候，很多人会因为无法控制自己的情绪而说错话、气话，这就很危险了，容易导致事情更加糟糕，所以有人说，生气就是拿别人的过错来惩罚自己。为防祸从口出，不妨先镇静下来，考虑一下再说。

1. 生气之时，先弄清原因·····022
2. 恭维比斥骂更有力量·····024
3. 用宽容代替指责·····028
4. 做过调查才有批评权·····032

第三章 急事，慢慢地说

很多人遇到急事容易情绪激动，说话就会变得磕磕绊绊，语无伦次，结果越急越表述不清。如果能静一静心，不急不躁地说，不仅能把话说明白，而且会给听者留下稳重、不冲动的印象，同时还可以增加他人对你的信任度。



- 1.心急吃不了热豆腐……………036
- 2.口误时最忌乱方寸……………038
- 3.失态之时更要从容应对……………041

第四章 大事，清楚地说

说话的根本目的是希望听者能够明白和领会你的意思。所以，当你要讲述一件事关重大的事情时，首先必须抓住关键，说到点子上，其次就是要选择最准确的词语，如此方能说得清楚明白。

- 1.说话要说到点子上……………044
- 2.最好的语言是能简明扼要表达意思的话……………047
- 3.把握说话节奏，养成好的说话习惯……………050

第五章 小事，幽默着说

幽默是人际关系的润滑剂，所以，在一些小事上，譬如尴尬时，夫妻有了小摩擦时，想向对方提出善意的批评时，都可以利用幽默来进行，这样既能达到目的，又能使关系变得融洽和亲密。

- 1.尴尬时，不妨幽默一下……………054
- 2.情感需要幽默来调剂……………056
- 3.偶尔幽自己一默……………059



第六章 没把握的事，谨慎着说

有些人总是喜欢做事前诸葛亮，单凭自己的预测就乱下结论。结果一旦事情的发展出乎他的意料，就会给别人留下话柄，影响人际关系。所以，对那些自己没把握的事，还是谨慎点说为好，避免最后事与愿违的尴尬和承担相应的责任。

1. 话不说满，要给自己留后路……………064
2. 千万别做“乌鸦嘴”……………067
3. 遇事不要急于下结论……………069
4. 让谣言止于己……………071

第七章 做不到的事，不要乱说

总是有人喜欢夸大自己的能力，虽然他们明明知道自己不能胜任，但还是乱许诺言，结果却做不到，以致失去别人的信任。俗话说“没有金刚钻，别揽瓷器活”。不轻易承诺自己做不到的事，会让别人觉得你是一个“言必信，行必果”、值得信任的人。

1. 不要光说不练……………074
2. 作出承诺要慎重……………076
3. 吹牛，害人又害己……………079

第八章 伤害人的话，不能说

俗语有“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，还有“打人不打脸，骂人不揭短”。的确，在言论自由的今天，如果你想拥有和谐的人际关系，就要把握分寸，注意忌讳，那些伤人的话，千万莫说。



1. 不要探问别人的隐私……………084
2. 不能故意渲染和张扬对方的失误……………086
3. 直话未必直着说，绕个弯效果更好……………088
4. 少揪人辫子，得饶人处且饶人……………091
5. 不说朋友的闲话……………093

第九章 讨厌的事，对事不对人说

生活中，我们经常会碰到一些讨厌的人和事，但是，如果率性而为，直接严厉抨击对方，显然是不可取的，那样做不仅显得自己没素养，也会无端树敌。当然，面对讨厌的人和事采取无动于衷的态度也不对，该说的还是得说，只是要对事不对人地说，这样对方会更容易接受。

1. 即使对方错了，你也无权进行攻击……………098
2. 面对纠缠，切忌大声叫嚷……………102
3. 巧“弹”弦外之音，让对方听出话中之话……………105

第十章 别人的事，小心地说

一个人如果口不择言，经常打同事的小报告，或者到处散播朋友的秘密，最终一定会陷入人际关系的困境。人与人之间都需要安全距离，不轻易评论和传播别人的事，会给人与人交往带来安全感。

1. 别打同事的小报告……………108
2. 性格可豪爽，嘴巴不可“豪爽”……………110
3. 为朋友保守“秘密”……………113



第十一章 孩子们的事，开导着说

如今已经不是那个棍棒底下出孝子的时代了，美国心理学家詹姆斯说：“人最本质的需要是渴望被肯定。”所以，在教育孩子的时候，一定要开导着说，做到以理服人。尤其是青春期的孩子，非常叛逆，采用温和又坚定的态度进行开导，才能起到说服的作用。

- 1.孩子犯错，不要指责过多……………116
- 2.孩子也需要你的尊重……………120
- 3.平等交流，用心听孩子怎么说……………124

第十二章 男人的事，给点面子说

男人向来都是视面子如生命，即使那些在家里毫无地位的人，一旦站在他人面前，都想充当男子汉。作为女人要学会掌握他们的这种心理，在该给面子的时候，一定要给足，这样的女人才可能赢得男人的尊重和爱。

- 1.“妻管严”只适合在没人的场合……………130
- 2.不要对男人颐指气使……………132
- 3.适时地“捧”他一下……………135

第十三章 赞美的话，及时说

美国著名女企业家玛丽·凯经理曾说过：“世界上有两件东西比金钱和性更为人们所需要，那就是认可与赞美。”身为一个领导者，如果能够经常在公众场所表扬和奖励你的下属，往往能够激发他们无穷的干劲和热情。

- 1.赞美要适度，说话只需“甜”一点……………138
- 2.时刻留意他人的成绩，并给予赞美……………142



3.失败者更需要表扬……………144

第十四章 自己的成绩，低调点说

在崇尚个性张扬的今天，“谦虚等于进步”的老话已经被大多数人遗忘了，取而代之的是自夸和炫耀。尤其随着竞争的日益加剧，人们更是极尽张扬之能事，许多人已经不知谦虚为何物，而事实上我们必须相信在为人处世的过程中，谦虚才是真理。

1.可以有傲骨，不可有傲气……………148

2.居功但不自傲……………151

3.自我炫耀遭人厌……………154

4.狂妄自大最容易惹祸端……………158

第十五章 领导的事，尊重着说

和领导保持良好的关系是职场成功的关键，而很多时候，一些人之所以得罪领导，就是因为不会说话。其实，无论是在工作还是生活中，和领导说话都一定要遵循“尊重”这个基本原则。领导就是领导，都需要你的尊重，尽管他从来不说，但是，他也从来没有把自己的身份与你放平。

1.别说让领导不快的话……………162

2.不要随意和领导开玩笑……………164

3.巧妙赞扬领导……………167

第十六章 拒绝他人，巧妙地说

中国人生性敦厚、古道热肠，一般不愿意也不习惯拒绝别人。可是在很多情况下，我们为了避免多余的困扰，对一些不合理或不合自己心意的事要敢于说“不”。但是，拒绝是一门艺术，你必须掌握一定的技巧和方法。



- 1.设法通过时间去淡化……………172
- 2.拒绝死皮赖脸者要果断……………174
- 3.及时推掉不必要的应酬……………176
- 4.把意图曲折地表达出来……………179

第十七章 批评的话，委婉地说

圣人孔丘曾说“闻过则喜”，可是现实生活中，又有几个人能做到呢？听别人的批评，总不是让人高兴的事情。所以，如果在我们批评别人的时候，要想让别人接受，就要委婉再委婉。

- 1.批评人时应加入适度的赞美……………182
- 2.“绵里藏针”效果佳……………184
- 3.忠言未必逆耳……………186
- 4.批评别人点到为止……………189

第十八章 演讲发言，自信地说

如果演讲者看上去非常紧张不安，听众也会难以放松。反之，如果一位演讲者能充分地展现出自信的一面，他就已经赢得了观众的欣赏。所以，无论内心有多么紧张不安，你都应该向听众显露出你的控制能力，你要记住，如果不这样做，效果会更糟。

- 1.有备而来，不怯场……………194
- 2.演讲时要学会随机应变……………196
- 3.情景预设，让你更加自信……………199
- 4.不要让观众决定你的情绪……………202



第十九章 对待小人，防备着说

中国人自古把人分成两类：一类是君子，一类是小人。俗语亦有“宁得罪十君子，不得罪一小人”。故为防小人，我们一定要小心说话，如果知道身边有小人时，说些天气不错的调侃就可以了。

1. 嘴边留个把门的，商业机密不可泄……206
2. 不要向有利益冲突的人吐露心声……208
3. 逢人只说三分话，未可全抛一片心……210

第二十章 对待客户，真诚地说

生意人常常把客户比作自己的“衣食父母”，既然如此，对待客户自然要真诚。一个不讲诚信、以坑蒙客户谋取利益的人，迟早会断了自己的财路！惟有真诚，才能赢得更多的客户，使生意越做越大。

1. 真诚是一种礼节……214
2. 使用让客户感觉良好的语言……217
3. 经常向你的客户表达谢意……220

第二十一章 求人办事，商量着说

生活在这个社会中，没有哪个人是三头六臂无所不能的。有些事仅凭一己之力是办不成的，只有寻求他人的帮助才能成功。而在求人的过程中，姿态放低，晓之以理，说话诚恳有礼貌，才是得人相助的关键。

1. “请”人才能办事……224
2. 姿态要低，方法要巧……226
3. 因人择言，见什么人说什么话……228



第二十二章 说服对方，诱导着说

如果你生硬地要求别人接受你的意见，一定不会取得好的效果。其实，无论是在日常生活中，还是谈判过程中，如果你善于玩“曲径通幽”的游戏，一步步诱导对方，那么就一定能成功地说服对方。

- 1.曲言婉至，拐着弯地说服……236
- 2.巧布迷魂阵，请君入瓮来……238
- 3.精于诱导是说服的好策略……241

第二十三章 爱情的事，甜蜜地说

在刚开始坠入爱情漩涡的时候，说些甜言蜜语丝毫不困难。但是随着爱情长跑的时间愈久，恋人嘴里的甜言蜜语日益减少，爱情似乎到了一个疲惫期。虽然只有甜言蜜语的爱情不一定能够长久，但是，长久的爱情，一定需要甜言蜜语！

- 1.甜言蜜语巧出口……248
- 2.恰到好处地使用昵称与暗示……251
- 3.好听的话永远不嫌多……253

第二十四章 夫妻之间，体谅着说

俗话说：“十年修得同船渡，百年修得共枕眠。”因此，夫妻双方都要懂得珍惜眼前人、珍惜眼前事，每个人都难免会有缺点或不好的习惯，作为妻子，如果发现丈夫的缺点，应多体谅，慢慢帮助他改正，而不是一味地唠叨与抱怨。

- 1.夫妻之间缺乏语言交流就缺乏恩爱……256
- 2.唠叨害处多，烦人又误事……258
- 3.不要轻易抱怨你的丈夫……261



第二十五章 沟通交流，理解着说

在与他人沟通的过程中，要学会多将自己和对方易地而处，试着从对方的立场去考虑问题。这会使得你对事情的本来面目看得更透彻。言谈之间的话语，多从对方的立场来说，让对方感受到你对他的理解，这会使沟通的过程变得愉快。

- 1.开口之前先了解对方的兴趣爱好……………264
- 2.不要把自己的观点强加给别人……………267
- 3.耳朵永远比嘴巴重要……………270

第二十六章 闲谈聊天，挑别人爱听的说

每个人的爱好与兴趣都不尽相同。倘若你想和一个人做朋友，那么你要了解他的兴趣与爱好，并且在交谈时最好是能对症下药，他喜欢什么，你就与他谈什么。他会认为你是个“同道中人”，因此也会很乐意和你做朋友。

- 1.闲聊是深入交往不可缺少的前奏……………276
- 2.聊别人感兴趣的话题……………280
- 3.赞美对方不易为人知的优点……………282

第二十七章 劝谏提意见，直言不如曲说

人非圣贤，孰能无过。领导者也会有犯错或者办事不妥的时候。作为下属如果发现了就有责任去提醒他。但是领导有着地位上和心理上的双重优势，因此不能直言直说，劝谏高高在上的领导的时候，应当掌握直言曲说的技巧。

- 1.别逞口舌之强……………286
- 2.因势利导，一步步接近目标……………288
- 3.类比劝说，打个比方给人听……………292
- 4.掌握好提意见的时机……………295

第一章 开心的事,分场合说

一个人修养的最高境界是喜怒不形于色,但这很难做到。大多数人遇到开心的事,自然就会想表达倾诉,想与别人分享。不过,这时你一定要看场合和对象再说,如果别人正处在失意低落期,你却大谈自己的得意之事,那便是明摆着惹人讨厌了。





来吃饭的朋友都知道这位朋友目前的遭遇，因此大家都避免去谈与事业有关的事，可是，其中一位因为最近赚了很多钱，酒一下肚，忍不住就开始谈他的赚钱本领和花钱功夫，那种得意的神情，小孟看了都有些不舒服，更别说正处于失意中的李强了。他低头不语，脸色非常难看，一会儿去上厕所，一会儿去洗脸，后来就找了个借口提前离开了。

小孟送他到巷口的时候，他很生气地说：“老姜会赚钱也不必在我面前说嘛！”

小孟此时非常了解他的心情，因为在以前他也经历过事业的低潮，正风光的亲戚在他面前炫耀他的薪水、高档的房子、名贵的汽车，那种感受，就如同把针一支支插在他心上，说有多难过就有多难过！

因此当我们与别人相处时一定要注意，切记不要在失意者面前谈论你的得意！如果你正得意，要你不谈论不太容易，谁不想让别人看见自己的意气风发。所以这种人也没什么好责怪的。但是谈论你的得意时要看场合和对象，你可以在演说的公开场合谈，对你的员工谈，享受他们投给你钦佩的目光，更可以对路边的陌生人谈，让人把你当成神经病，就是不要对失意的人谈，因为失意的人最脆弱，也最多心，你的谈论在他听来都充满了讽刺与嘲弄的味道，让失意的人感受到你“看不起”他。

当然也有些人不会在乎，你说你的，他听他的，但这么豪放的人不太多。因此你所谈论的得意，对大部分失意的人是一种伤害。

一般来说，失意的人较少的攻击性，郁郁寡欢是最普遍的心态，但别以为他们只是如此。听你谈论了你的得意后，他们普遍会有一种心理——怀恨。这是一种转移到心底深处的对你的不满的反击，你说得口沫横飞，不知不觉已在失意者心中埋下一颗炸弹。

失意者对你的怀恨不会立即显现出来，因为他无力显现，但他

