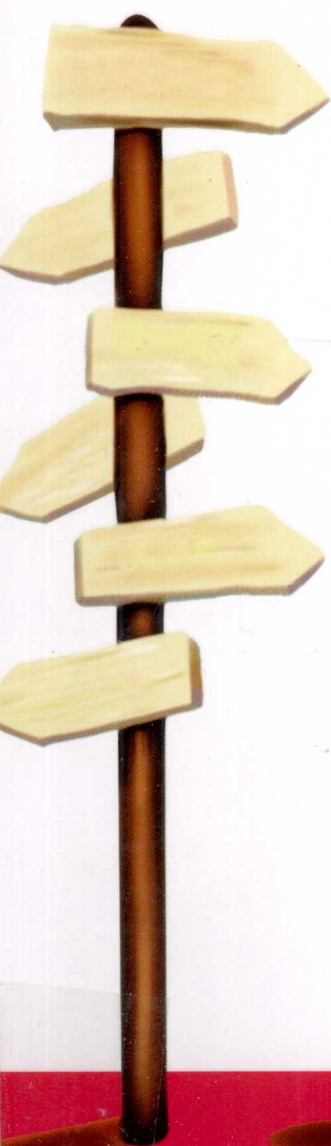


好口才才是智慧，是魅力。是人生成功的第**1**竞争力。

说话可以 很艺术

会做固然重要，但会说才是会做的开始。
用真诚的心，亲切的态度说出来的话。就算对方听不懂。
也会让人感觉舒服的。



宋学军◎编著

一句话可以把人说跳，一句话也可以把人说笑。语言的力量就是这样神奇，既能给人带来沮丧和烦恼，也能给人带来勇气和欢乐。关键就在于你会不会说话。

中国旅游出版社

说话 可以很艺术

一句话可以把人说跳，一句话也可以把人说笑。语言的力量就是这样神奇，既能给人带来沮丧和烦恼，也能给人带来勇气和欢乐。关键就在于你会不会说话。

**[好口才就是智慧，
是魅力，是人生成功的第一竞争。]**

宋学军 / 编著

中国旅游出版社

责任编辑：高 瑞 刘珊珊

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (C I P) 数据

说话可以很艺术 / 宋学军编著. —北京：中国旅游出版社，
2008.4

ISBN 978-7-5032-3421-7

I. 说… II. 宋… III. 语言艺术—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 C I P 数据核字 (2008) 第 036970 号

书 名：说话可以很艺术

作 者：宋学军

出版发行：中国旅游出版社

(北京市建国门内大街甲 9 号 邮政编码：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cнта.gov.cn

发行电话：010-85166570 85166517

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京洛平龙业印刷有限责任公司印刷

版 次：2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷

开 本：880 毫米 × 1020 毫米 1/16

印 张：14.375

印 数：15000 册

字 数：17 千字

定 价：26.00 元

I S B N 978-7-5032-3421-7

版权所有 翻版必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换



前言

说话是门大学问，是门最实用且可赏可鉴的大俗大雅的真正艺术。同样表达一个意思，但说的方式方法不同，其结果也大相径庭。一个人能否把事情办成，很多时候不在于做了多少，而在于说了多少和怎么去说。台湾著名的成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”

会说话的人口若悬河，滔滔不绝，出口成章，亦庄亦谐，旁征博引，引经据典，使听话人心服口服，为自己迎来柳暗花明。这种人在激烈的竞争中八面玲珑，用如簧的巧舌给自己赢得了一个宽松的发展环境，无论他们走到哪里都倍受瞩目，家人朋友以他为荣，同事老板对他另眼相看，这样的人想不成功都难。

不会说话的人吭吭哧哧，吞吞吐吐，虽心急如焚，却只会抓耳挠腮，好不容易说出只言片语却平淡呆板，词不达意，索然寡味，让人生厌。这种人往往处处碰壁，举步维艰。

在现实生活中，因说话说不好而苦恼的人不在少数。有的人不懂得与上司沟通，纵有一身本领却得不到展示的机会，以致在长期的碌碌无为中光彩尽失；有的人不懂得如何与同事交流工作中的问题，结果做不好工作，得不到上司的赏识；有的人不懂得与下属相处的原则，



结果成了孤家寡人；有的人面对心爱的人，羞于表达，以致错过了美好姻缘；有的人面对朋友和家人，不知该如何表达自己的想法和关怀……更有甚者，本来表达的是善意的关怀，却因为词不达意，在对方听起来竟成了讽刺；有的本来表达的是真心的同情，在对方听来却成了别有用心地挖苦，结果，大家纷纷避之唯恐不及。

拥有一张能说会道的嘴巴，相当于拥有了一笔取之不尽的财富。从某种意义上说，谁掌握了说话的艺术，谁就能在激烈竞争的社会中立于不败之地。然而，优秀的口才不是天生的，没有谁一生下来就能说会道，那些少之又少的能够口吐莲花的人，也是经过不断的磨砺才成为说话高手的。那么，怎样才能在短时间内，获得足够的说话技巧，提高自己说话的水平 and 效果，掌握说话的艺术呢？

本书用通俗易懂的语言，娓娓动听的故事，实际有效的例证，分别就职场应对、谈情说爱、家长里短、朋友交往、赞美批评、说服拒绝、遭遇尴尬等十二个方面的说话艺术展开论述，内容贴近工作和生活，方便实用，易于理解和掌握，可借鉴性和可操作性强。本书能够帮助你在短时间内，获得足够的说话技巧，提高自己说话的水平 and 效果，掌握说话的艺术。

希望在本书的陪伴下，读者朋友能快速掌握说话的精巧构思、精妙技巧和精彩语料，早日步入妙语生花、挥洒自如的艺术境界！



目

录

第一章 与上司说话可以很艺术

只有与上司沟通融洽、配合默契，你才能一展才智。在纷繁复杂的职场中，仅仅踏实肯干是不够的，还需要掌握良好的沟通艺术。上司希望与下属沟通，下属则更希望与上司关系融洽，做出好的业绩来。下属与上司有效愉快沟通的关键，是掌握一定的说话技巧，注意因时、因地、因情势而异。

- 用平常的心态与上司交流 /2
- 认真聆听是一种艺术的交流 /3
- 恰如其分地赞美你的上司 /5
- 以请教的方式给上司提建议 /7
- 在上司心情愉悦放松时说事 /9
- 爽快而精神饱满地接受命令 /11
- 汇报工作要干脆利索抓住关键 /12
- 挺直腰杆多说顺耳话 /14
- 迂回地指出上司的失误 /16
- 拒绝上司语气要委婉 /18



第二章 与同事说话可以很艺术

在工作的时候，我们大部分时间都和同事相处在一起。这期间，工作上既有竞争又有合作，情感上既要发展友谊又要保持适当的距离。所以，说话就显得尤为重要。我们要知道哪些话可以说，哪些话不可说，更要掌握说话的尺度，掌握好说话的分寸。

同事之间应保持适当的距离 /22

放低姿态让同事产生优越感 /23

做个受同事欢迎的沟通能手 /25

用非语言增强交流的感染力 /27

流行语是巧妙周旋的催化剂 /30

主动表示友善可以化解敌意 /32

不失尊严地消除隔阂 /34

如何与自己合不来的人和谐相处 /36

避免祸从口出惹事端 /38

第三章 与下属说话可以很艺术

对于管理者来说，与下属进行有效的沟通是至关重要的。因为管理者要做出决策



就必须从下属那里得到相关的信息，而信息只能通过与下属之间的沟通才能获得；同时，决策要得到实施，又要与下属进行沟通。再好的想法，再有创见的建议，再完善的计划，离开了与下属的沟通都是无法实现的空中楼阁。

用赞赏性的语言调动下属的积极性 / 42

用幽默和诙谐来调节气氛 / 44

喊出下属的名字为你赢得亲切感 / 46

多与下属探讨问题能使关系更融洽 / 48

在解决问题的过程中树立威信 / 51

鼓励下属把心中的不满发泄出来 / 53

与下属说话不要轻易发怒 / 55

第四章 与客户说话可以很艺术

不少人都有这样一种感觉，总有一些客户很难缠，就像橡皮人似的，简直无法或不愿意与他沟通。其实这是很正常的，因为不同的客户有不同的特点，我们一定要客观地对待，既不要被“客户就是上帝”之类的话所迷惑，一味地讨好客户，也不能单凭个人好恶不顾大局。我们要做的是动用三寸不烂之舌，晓之以理，动之以情，去打动他，说服他。

用赞美打消客户心中的疑虑 / 58

倾听是赢得客户好感的捷径 / 60

把客户关心的问题作为交谈的话题 / 62



灵活运用艺术性的营销语言 /65

巧妙表达能扭转客户的心意 /67

你也可以掌握商务谈判的语言技巧 /69

第五章 与家人说话可以很艺术

很多人认为，出门在外说话要讲艺术，在家里都是自己人没这个必要。事实并非如此。一般来说，我们与家人在一起的时间更多一些，与家人的交流沟通在很大程度上影响着我们的生活质量。所以，与家人说话一定要注意，比如：夫妻之间说话要贴心，与父母沟通要体现“孝”和“顺”，与孩子交流要侧重教育和关怀，等等。

夫妻之间要互相欣赏 /74

多说公婆好话一家融洽 /76

经常陪父母聊天能增进感情 /78

用你的幽默点燃孩子的幽默 /80

怎么说孩子才会更听话 /82

用纸条与孩子进行有效的沟通 /84

批评孩子要让他知道自己错在哪里 /86



第六章 与朋友说话可以很艺术

经常与朋友促膝交谈，可以深化与朋友之间的感情。朋友间的交谈，有别于其他形式的交流。你的措词不必那么严谨，所谈论的话题也不必仔细斟酌，就连服饰也可以比较随便，只是不要由此就认为与朋友交谈不必讲究语言艺术。口才对于维系和发展友谊是至关重要的，只有那些与朋友谈话时讲究技巧的人，才能享受友谊带来的快乐。

讲究语言艺术助你享受友谊之乐 /90

让你的朋友表现得比你更优越 /92

把发言权让给朋友 /94

女人与女人交朋友有讲究 /95

与丈夫的朋友要和睦相处 /97

酒席上说话要注意技巧 /99

跟朋友开玩笑要有分寸 /101

朋友交谈切勿太“随便” /103

第七章 谈情说爱可以很艺术

恋人间的你一言我一语，不管说什么都是那么的甜蜜动人；也不管其中的对话多么的无知没趣，恋爱中的男女都会有另一番解读。也就是说，情话仅仅是借助语言外壳



的碰撞来激发心灵的碰撞,从而达到两颗心的相知与相通。局外人很难领会到其中的奥妙与乐趣。

谈情说爱离不开“甜言蜜语”/106

含而不露地表达爱意可避免尴尬/108

用昵称拉近与恋人的距离/111

幽默为你在爱人心中加分/113

多赞美恋人能增进双方的情感/114

用“花言巧语”使恋人消气/117

让恋爱在斗嘴中进行/120

该分手时就潇洒地分手/122

第八章 赞美他人可以很艺术

渴望被赞美是人的天性。在现实生活中,赞美的价值是时时体现的,情人间的赞美,让爱情更加滋润;亲人间的赞美,让家庭更加和睦;同事间的赞美,让关系更加融洽;朋友间的赞美,让友谊更加深厚……有心理学家通过实验证明:农夫在牧场上赞美一头母牛,甚至都能使它产出更多、更好的牛奶。

好口才使赞美充分发挥效力/126

赞美可以化解尴尬的局面/127

增进了解才能投其所好/129

变换角度赞别人所未赞/131



用美誉推崇的方式来抬高对方 /133

俏皮的赞语使你活力四射 /135

身体语言让赞语更具感染力 /137

赞美男女用语有别 /139

借他人之口赞美异性效果显著 /141

第九章 批评他人可以很艺术

人们做错了事，或做了件吃亏的事，出于自尊一般不愿坦白地告诉别人。如果有人主动指出他的错误，他往往也会找出种种理由加以辩解。被人批评在大多数人看来是件难堪的事，所以，批评他人一定要斟酌用语。批评不是目的，使对方从中受到教育才是最重要的。因此，批评时一定要使对方明白自己错在哪里，如何改正。

用暗示的方法提醒对方 /144

和风细雨地指出别人的不足 /146

用赞美代替批评效果更好 /148

批评别人也要留足面子 /150

用间接委婉的方法批评别人 /152

尽量避免正面批评 /153

寓批评于旁敲侧击之中 /155

以退为进让对方认识到自己的错误 /157

让对方从批评中受到教育 /158



第十章 说服他人可以很艺术

说服别人，是我们在工作和生活中经常遇到的情况，无论是求人办事、驱人做事，还是表明自己的观点、向别人提出建议；无论是辩论、拒绝，还是推销、谈判；无论是批评、忠告，还是交友、求爱，都离不开说服。说服别人的手段也是多种多样的，除了语言之外，还可以体现在事实、行动、气势、暗示、沉默甚至一些细微的动作上。

讲出使人完全信服的理由 / 162

示弱以激起对方的恻隐之心 / 163

用“我们”等字眼形成共同意识 / 165

提高对方的重要性以示尊重 / 166

以同病相怜的方式拉近距离 / 168

用真诚体谅的话语让对方反省 / 170

用简单有趣的小事譬喻大道理 / 172

直言相劝不如委婉示范 / 174

事先划好范围让对方从中选择 / 175

诱导对方按你希望的方式去做 / 177

曲意服从给对方以思考的机会 / 178



第十一章 拒绝他人可以很艺术

有时候，我们会面对一些对自己有压力或违背意愿的事情，心里很不乐意，本想拒绝，但却碍于一时的情面点了头，结果给自己留下长久的不快。所以，学会说“不”，懂得拒绝至关重要，这能巧妙地将自己从一些不必要的事务中解脱出来，有利于提高我们的工作效率和生活质量。

拒绝别人要说出合理的理由 / 182

拒绝别人一定要照顾好对方的面子 / 184

不爱就要拒绝 / 186

拒绝恋人可以很巧妙 / 188

拒绝朋友的请求要讲方式 / 190

谈判中说“不”的艺术 / 192

含糊其辞的拒绝不可取 / 194

拒绝别人不能把话完全说死 / 196



第十二章 应对尴尬情形可以很艺术

在人际交往中，我们经常会遇到一些尴尬场面。有时尴尬的是自己，有时尴尬的是别人，也有时双方都感到尴尬。这些尴尬场面，有些是事先可以避免的，但大多数却是突发的难以防止的，这就需要我们具备一定的应变能力与技巧，以不凡的谈吐为自己或别人解围。

朋友痛失亲人该如何安慰 /200

恰到好处的安慰是一剂良药 /202

身处逆境的朋友需要你的安慰 /204

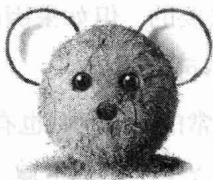
巧下逐客令对付饶舌客 /206

巧妙道歉可以化解尴尬 /209

机智应对别人的无礼冲撞 /210

第一章

与上司说话可以 很艺术



只有与上司沟通融洽、配合默契，你才能一展才智。在纷繁复杂的职场中，仅仅踏实肯干是不够的，还需要掌握良好的沟通艺术。上司希望与下属沟通，下属则更希望与上司关系融洽，做出好的业绩来。下属与上司有效愉快沟通的关键，是掌握一定的说话技巧，注意因时、因地、因情势而异。



用平常的心态与上司交流

有些人平常说话口吐莲花、滔滔不绝，但是一跟上司搭腔，就紧张万分、结结巴巴，本来很简单的事情都说不清楚。这主要是因为平时说话无所顾忌，说错了也不会对自己有什么影响，而跟上司谈话，一旦说错就可能影响到自己的工作甚至前途。

虽然我们不能把自己的命运寄托在上司身上，但上司对我们的印象的确会影响甚至决定我们未来的发展。因此，跟上司谈话时注意字斟句酌、谨慎小心是很有必要的。但如果因此而不敢跟上司说话，或者一味地拍马逢迎，也是不可取的。

其实，上司也是平平常常的人，他们也有七情六欲、喜怒哀乐。我们所关心的话题，他们也会关心。作为下属，我们可以跟他们谈工作、谈业务，也可以谈谈个人的兴趣爱好，生活中的各种问题和一些大家都感兴趣的、热门的话题。这样的谈话，可以增进双方的感情，拉近彼此间的距离，对工作也是有帮助的。特别是下属和上司有共同的兴趣或爱好，或者遭遇了相同的不幸和磨难时，通过心灵的沟通，会让他们一下子对对方产生好感，发现以前没有发现的优点或可取之处。其实人与人之间的感情，都是在工作之外建立起来的，工作之中建立起来的只是伙伴关系。

在上司面前，一味奉承的庸俗做法是非常不可取的。对于上司本人，我们应该表示应有的尊重和敬仰；对于上司的主张，我们应该重视。在一般情况下，上司的确具有某种权威，我们的确应该服从，但是，如果被他们的这种权威吓倒，在他们面前只知道唯命是从、唯唯