



说话^的艺术

告诉你张嘴开口的绝学

方州 / 编著



中國華僑出版社



说话的艺术

告诉你张嘴开口的给字

方州 / 编著



中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的艺术 / 方州编著. — 北京: 中国华侨出版社,
2004. 3 (2013. 5 重印)
ISBN 978 - 7 - 80120 - 774 - 2

I. 说… II. 方… III. ①口才学 - 通俗读物
IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 012232 号

● 说话的艺术

编 著 / 方 州
责任编辑 / 蒋泽新
经 销 / 新华书店
开 本 / 710 × 1000 毫米 1/16 印张 15 字数 200 千字
印 数 / 5001—8000
印 刷 / 北京龙跃印务有限公司
版 次 / 2013 年 5 月第 2 版 2013 年 5 月第 1 次印刷
书 号 / ISBN 978 - 7 - 80120 - 774 - 2
定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708

网 址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com

目 录

第一章 打造说话高手的绝技

第一节 找到说话的窍门 2

做一个会听话的人 2

人际关系决定“话的效果” 4

岔开话题的几种情形 5

会说与不会说大不一样 6

闲谈是交谈的热身准备 7

获得对方好感的说话技巧 9

如何寻找交谈的话题 12

善意的交谈是友谊的开始 14

第二节 因人而异说不同的话 15

说话要看准对象 15

从对方得意的事情说起 16

措词因人而异 18

分辨对象说话的技巧 18

如何与名人交谈 20

如何与有钱人说话	22
在什么山上唱什么歌	24
怎样与老年人谈话	26
第三节 善于说让人能接受的话	28
一唱一和	28
诱惑推测法	28
“捧捧”别人	30
“间接恭维”的妙用	32
学会给人戴“高帽”	35
赞美人要准，奉承人手法要新	37
赞美人要出其不意高人一筹	39
甜言蜜语多多益善	40
良言处处暖人心	41

第二章 抓住说话火候的功夫

第一节 嘴上得需要个把门的	44
诱导对方说出真话	44
交谈要恰到好处	46
说者无心听者有意	47
说好第一句话	49
嘴边留个“把门”的	51
先全面了解掌握情况	52

保持适度的宽容和容忍	53
不要轻易发火	55

第二节 盯住时机再开口

把握语言反击的有效性	56
运用口才进行反击的六大技巧	58
反驳的艺术	68
交谈时要留神	70
如何选择说话的最佳时机	71
妙语反击无理的行为	73
选择好问话的方式	76
把握住说话的时机	80

第三节 绝不说不该说的话

说话留点神	82
话不能乱说	83
切勿触到对方的忌讳	85
用反问去了解他人的真意	86
拒绝别人需要讲究策略	87
采取明智的拒绝态度	89
轻松地把“不”说出口	91
拒绝别人的禁忌	94
言行失误时积极弥补	95

第三章 把难事说成的技巧

第一节 在上司面前该这样说 104

怎样向上级做好口头报告	104
你会与上司说话吗	105
让上司赏识自己	107
意见与建议的微妙效果	109
影响升迁的语言障碍	111
坦然接受上司的批评	113
明确立场	114
善于与各种上司打交道	116

第二节 在同事朋友面前该这样说 120

尊重朋友的意见	120
让朋友也说两句	121
主动和朋友说话	123
朋友间少讲客套话	124
朋友面前不自吹	126
诚心地赞美朋友	128
善意地批评朋友	130
与同事进行轻松愉快且健康有益的交谈	132

第四章 强化说话水平的本领

第一节 提高表达的水平	136
怎样打开你的话匣子	136
说服他人的三种方法	140
怎样练习你的谈话技巧	142
如何恰如其分地称呼他人	144
口才来自平时的积累	146
社交中巧妙提问	149
社交中巧妙回答	150
要说服别人，必须先透彻了解别人的意见	152
说服别人要循序渐进	153
说服别人的四个步骤	156
第二节 掌握对方的心理	159
假装不知道	159
从谈吐中观察人的心理反应	160
如何以幽默演说打动听众	163
怎样诱发听众的好奇心	167
怎样才能做到以情动人	169
用身边的故事感动人	173
怎样吸引对方倾听你的话	174
通过谈心进行有效的沟通	176

改善沟通技巧	178
用声音打动他	181

第五章 防范说话陷入的死穴

第一节 不能由着自己性子来	184
日常会话应注意的事项	184
几个常犯的小毛病	185
办事交谈应注意哪些问题	187
日常交谈的三大禁忌	189
交谈中易犯的7个毛病	192
活跃社交气氛的10个绝招	194
不要在谈话中自以为是	197
第二节 千万不要把话说绝	199
社交的润滑剂——幽默	199
得体的玩笑	202
巧妙应对羞辱你的话	204
坦然面对别人的攻击	206
不要把话说绝	210
敢于说“不”，善于说“不”	211

第三节 直来直去是不行的 212

怎样避免和别人争论 212

怎样委婉地表示谢绝 216

如何选择不伤和气的拒绝词 218

委婉地拒绝 219

灵活处理不同意见和见解 222

该委婉和含糊时，就不要直白 223

第一章

打造说话高手的绝技

把对方说得哑口无言，再无立足之地。

说话高手还说：不要使对方因你的话而无法继续说下去。因此，我

们开口之前应该先问自己：为什么要说这句话？

每一个人都有其长处和短处，长处是别人所不具备的，也是别人所

不能及的；另一方面，每一个人又都有别人所不具备的长处，并且愿意

入平特告别人，以助己之志。所以，说话高手应该学会利用对方的心理，

有时甚至会利用对方的弱点，来达到自己的目的。遇到这种情况，我

们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。遇到这种情

况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。遇到这

种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。遇

到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。

遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目

的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己

的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达

到自己的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，



第一章

打造说话高手的绝技

说话高手的绝技，就是能够利用对方的长处，来达到自己的目的。遇到这种情

况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。遇到这

种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。遇

到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目的。

遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目

的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己

的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达

到自己的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，

遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目

的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己

的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达

到自己的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，

遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己的目

的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达到自己

的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，来达

到自己的目的。遇到这种情况，我们的说话高手应该学会利用对方的长处，

第一节 找到说话的窍门

做一个会听话的人

虽然从对方的行为态度中可以辨别出他的心意，但是看透对方的方法，最主要的还是让对方多说话，凡是善解人意的能手，都是借着相互间的交谈来透视对方。

有这样一位经理——他的做法就和我们所说的原则背道而驰。他心存好意，请刘某到小吃店去喝酒，想要劝服刘某留下来，可是却没有收到效果。因为在会谈时，喝酒的目的是要使对方的心情放松，然后再引出他心中的话。可是经理一开始就在说教，自己这么严肃，叫对方如何能轻松得起来呢？而且在这种情况下，最忌讳的就是严肃的说教。

现代心理学，对于这个道理早已做了彻底的、有系统的分析。不过追本溯源，最先持有这个见解的人，当推 2300 年前的韩非子。

对此，韩非子认为：

如果要听取对方的意见，应该以轻松的态度来交谈，我们可从旁引导，让对方有多开口说话的机会，对方肯说出他的意见，我们就能根据他的意见，去分析透视他的心意。

无论是怎样的话题，都应该让对方尽量去发挥，无论内容是否真实，我们都可引来作为判断的资料，资料愈多，我们的判断就愈正确。但是，这样做并不是叫你一句话也不说，只默默地去听对方说话，因为过分的沉默，会使对方不好意思继续说下去。我们的目的，在于要让对方痛痛快快地把话说出来，了解对方的心意，因此必要时，我们应想法

把对方诱导到知无不言，言无不尽的境地。

韩非子还说：不要使对方因为你的话而不能接着说下去。因此，我们开口发言时应多加斟酌。

每一个人都喜欢叙述有关自己的事，都想美化自己，也都想让对方相信自己的叙述；另一方面，每一个人又想探知别人的秘密，并且都想及早转告别人。这种现象，也许可以说是人的本性。“一吐为快”的心理，有时候会受到某种因素的限制，不敢大胆地说，遇到这种情况，我们应该想办法解除限制，这样，对方就会自动地说出心意了，这就是所谓的“善解人意”。

偶尔听到部属结结巴巴向上司汇报事情的时候，如果上司很不耐烦地说：“好了好了！不要结结巴巴的，有什么话赶快说。”那这位上司，真可以说是比封建时代的君主还要专制！

假如对方因为某种因素而说不出话时，你应该想办法去帮助他，使他很自然地说清楚才对。

表示赞同对方的行为，也是“善解人意”的一种方法。像别人对我们表示赞同一样，有时我们也应该适当地向人表示赞同。但这种表示赞同的行动，不宜太快或太慢，因为过与不及都会使对方认为你是虚伪的。

真正巧妙地表示赞同的方法，就是要了解对方说话的内容和趋向，然后从多方面协助他（就像向导一般地为他开路）使他的谈话能够流畅，最好在他做结论时，你就可以向他表示赞同。

“唔”、“对！”、“有道理”……这类口头语，不宜多用。有时故意质问或做轻微的反驳，也可激起对方的兴趣，使他滔滔不绝地说下去。

但是，真正会说话的人，在交谈中，不仅仅要求对方能畅所欲言，同时他自己在暗中还要把持着领导的地位；这也就是说，他一方面表示赞同，一方面适当地加以询问，然后把对方引导到预期的话题上来。他

不会让对方发觉整个交谈过程都是由他操纵的。

有一位在新闻界很有名的记者，他的文章虽然不怎样，但是他的采访能力非常强；不管遇到什么难题，只要他去采访，对方就不得不说出真话来。据这位记者表示：“这并没有什么秘诀，只要能够充分了解对方的立场，把握好提问的方法，并配合自己的精力和耐力，再难的对对手，我也不怕。”有一次，他这样说：

“老实说，我只是站在伴奏者的立场来演出，只要伴奏得法，不善于唱歌的人也能唱得很好。”

所谓“诱导询问”，是指询问者预先设好一个结论，然后再引导对方到这预期的结论上来。可是善于听话的人并不这样，他似乎只是在无意中把对方诱导到自己喜欢听的话题上。这二者之间，好像没有什么区别，事实上，他们的目的和方法却完全不同。

人际关系决定“话的效果”

一般来说，碰到你喜欢的人向你提到：“有件事情想请你帮忙，但是……”你肯定会急着说：“我替你办！是什么事情？”先表态，然后再了解事情的内容。但如果这个人你很讨厌，你的回答肯定就不一样了，你可能会答道：“究竟有什么事？我马上还要去办点事哩。”一开始就摆出拒绝的态度。

我这样说的意思很明白，即使是相同的一件事，由喜爱的人提出或是由讨厌的人提出，接受的方式自然应该完全不同。如果是喜爱的人就欣然接受，反之，接受的程度就会大打折扣。

比如：有人多次在你面前提到胡先生总在背后说你坏话，但由于你对胡先生的印象很不错，你在心里喜欢他，就会回答说：“不会的，他那个人我了解，不会背后说人的坏话。”或者至多问一句：“真的是那

样吗？”如果胡先生是一个你很讨厌的人，你的反应就不一样了。你肯定会答道：“哼，果然如此！”或者说：“我猜他一定会的，他就是这么讨厌的人。”

其实，不管多么冷静的人，要完全战胜情绪来接受别人的话，都是一件困难的事情。

话的效果是人际关系的基础，换句话说，话的效果代表各种各样的人际关系。因为人与人之间的远近亲疏就是从“效果”中透现出来。

你提出的事情如果能被欣然接受，实在是求之不得，但至少不遭到扭曲，或者一开始就被拒绝，弄成令人尴尬的局面。平常就要预先建立相互好感的人际关系，当然，万一达不到，或是在讲话途中有一点小误会，除非你想惹人讨厌，否则最好是别开口。

岔开话题的几种情形

在社交活动中，不论是怎样的初次会面，大都会因为工作关系而受到时间限制，一旦谈话离开了本题，则对于该办的事就会置之不顾了。

性急的人，每当对方离开话题时会很急躁，并努力想办法将谈话拉入本题。但是，如果想了解对方的内心，引出对自己更有利的结论的话，这种做法可不太聪明。

对方将话题岔开，大致上有三种情形。其一是因为完全不留神而岔开者，其二为突然产生的出乎意料的联想而岔开，另一种则是故意将话题引到别处。这些情形，都是说话者目前的兴趣和精力，已转向岔开的话题。

因此，对于对方的谈话不要打断，让他继续一段时间。如果是第一种情形的话，不久之后对方对于究竟何者才是本题也感到非常诧异。第二种情形中，因为本人并没有忘记本题，所以能自然地了解到其联想与

本题的关系，而如果在隔一段时间之后仍然不能回到本题的话，就可以判断为第三种情形。

依此种方法可以了解到：乍看之下是很浪费时间精力的“离题谈话”，也可以成为了解对方的一个绝好机会。

会说与不会说大不一样

近代美国诗人佛洛斯特从说话的角度，把一般人巧妙地分成两类：第一类是满腹经纶，却说不出来的人；第二类是胸无点墨，却滔滔不绝的人。

佛洛斯特的观察相当深入，我们经常看到一肚子学问而讷于言辞的人，也不时听见不学无术的人废话连篇。因而，交谈最根本的条件是：既要有充实而有价值的内涵，又要善于表达，使人听得痛快，而且回味无穷。所以“有话可说”实在不是容易的事，要达到“言之有物”的境界，更要不断学习，力求充实自己。

平心而论，中国传统并不鼓励人研究交谈方法，顶多不过提出若干基本原则，让各人“运用之妙，存乎一心”而已。可是，大部分人却没有能力去体会并运用这些原则，甚至误解“巧言令色，鲜仁矣”的道理，弄得简直不敢开口。

然而在当今社会，社交场合交谈艺术却实在是处世的第一要诀，不可不细加研究。律师出身的美国参议员，也是美国最著名的演说家之一——戴普曾经说过：“世界上再没有什么比令人心悦诚服的交谈能力更能迅速获得成功与别人的钦佩了，这种能力，任何人都可以培养出来。”

的确，能够在交谈中把意思有效地表达出来的人，走到哪里都可以出人头地。他们不但可借口才引起旁人的重视，也比一般人拥有更多、

更好的发展机会。一个人必须了解：如何探寻事物，如何说明事理，以及如何如何进行说服性的言谈，才能获得他人的支持。

闲谈是交谈的热身准备

除了一些业务性质的交谈，一开始就要进入正题之外，一般社交性质的谈话，多半是从“闲谈”开始的。

有些人就是不喜欢“闲谈”，他们觉得“今天天气哈哈”和“吃过早饭了吗”这一类的话，都是无聊的废话，他们不喜欢谈，也不屑于谈，他们不知道像这一类看来好像没有意义的话，却还是有一定作用的。什么作用呢？就是交谈的准备作用，就像在踢足球之前，蹦蹦跳跳，伸手伸脚，做一些柔软体操或热身运动一样。

一般的交谈总是由“闲谈”开始的，说些看来好像没有什么意义的话，其实就是先使大家轻松一点，熟悉一点，造成一种有利交谈的气氛。

当交谈开始的时候，我们不妨谈谈天气，而天气几乎是中外人士最常用的普遍的话题。天气对于人生活的影响太密切了，天气很好，不妨同声赞美；天气太热，也不妨交换一下彼此的苦恼；如果有什么台风、暴雨或是季节流行病的消息，更值得拿出来谈谈，因为那是人人都关心的。

开始交谈，的确是需要相当的经验，当你面对着各式各样的场合，面对着各式各样的人物，要能作得恰到好处，实在不是一件容易的事。倘若交谈开始得不好，就不能继续发展之间的交往，而且还会使得对方感到不快，给对方留下不好的印象。

自然，亲切有礼、言词得体是最重要的。然而做到这一点，也不能说就一定会收到良好的效果。