

最讨人喜欢的 说话方式

梦华 编著

超实用的口才训练指南，帮你参透说话的艺术

一语可以成仇，一语可以得福，学会讨人喜欢的说话方式
才能在人际关系中获得主动



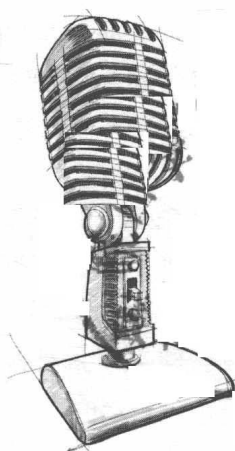
卓越人生



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

最讨人喜欢的 说话方式

梦华 编著



吉林文史出版社
JILIN WENSHI CHUBANSHE

图书在版编目 (CIP) 数据

最讨人喜欢的说话方式 / 梦华编著. -- 长春 : 吉林文史出版社, 2017.5
ISBN 978-7-5472-4063-2

I. ①最… II. ①梦… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第091306号

最讨人喜欢的说话方式

ZUI TAOREN XIHUAN DE SHUOHUA FANGSHI

出 版 人 孙建军

编 著 者 梦 华

责任编辑 于 涉 董 芳

责任校对 薛 雨 王莹莹

封面设计 韩立强

出版发行 吉林文史出版社有限责任公司 (长春市人民大街4646号)

www.jlws.com.cn

印 刷 北京海德伟业印务有限公司

版 次 2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷

开 本 640mm × 920mm 16开

字 数 204千

印 张 16

书 号 ISBN 978-7-5472-4063-2

定 价 49.00元

前言

美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 则取决于人际关系及有效沟通等软本领。”由此可见，说话艺术的重要性。掌握说话的艺术，已经成为现代人成功的必备条件。

当今世界，亦有不少领袖、企业家、名人因为会说话而名震一时。懂得如何说话已经成为一个人综合能力的重要标志，成为个人在社会上生存的重要能力之一。在生活中，通过出色的语言表达，可以使陌生的人对自己产生好感，结为朋友；可以使相互熟识的人之间情更浓，爱更深；可以使有意见分歧的人互相理解，消除矛盾；可以使彼此怨恨的人“化干戈为玉帛”，友好相处。

说话作为人们最简单、最直接的表达方式，它的重要性是不言而喻的。我们已经告别了那种“鹦鹉学舌，不离于禽；猩猩能言，不离于兽”的人云亦云的时代。在缤纷复杂的现实生活中，学会更深刻地领悟语言的真谛，学会如何说话，显然是势在必行的。说话不仅是一门技术，更是一门艺术。它看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受的话则需要下一定的功夫。

一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的肯定，从而决定购买自己的产品；跟恋人或朋友说话时，知道

怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情。

学会讨人喜欢的说话方式，才能把话说到对方的心坎里，获得对方的好感，成为人见人爱的说话高手。一语可以成仇：一句话说错了，会破坏人际关系的良性互动；一句话说错了，会导致功败垂成。一语可以得福：一句话说对了，可以得到便利的条件；一句话说对了，也许会向成功迈进一步。

学会用讨人喜欢的方式说话，是一件既容易又很不容易的事。说容易，是因为我们每个人都会说话，都知道说话要做到讨人喜欢；说不容易，是因为把握别人的心理很难，而且绝大多数时候说话是即时的，容不得你仔细考虑。难怪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！”

说话不得体，不讨人喜欢，会惹来麻烦，达不到预期的效果。一个不善言谈和说话不讨人喜欢的人，很容易给他人留下能力低下和思想匮乏的印象。这样的人不管处在哪一个社会阶层，都不会轻松地获得成功，也不会得到足够多的器重和赏识，甚至只能沦为无足轻重的边缘人。说话方式讨人喜欢是获得上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友肯定、恋人依恋的必要条件，是一个人做人办事、行走社会的通行证。

为了帮助大家快速掌握高超的说话本领，把话说得讨人喜欢，成为一个受大家欢迎的说话高手，我们精心编写了这本《最讨人喜欢的说话方式》。本书详细介绍了各种场合中最讨人喜欢的说话方式，其中涉及初次见面、社会交际、为人处世、求人办事、职业生涯、商业谈判、营造生活、演讲辩论等多个层面，帮你快速掌握说话技巧，提高说话能力，把话说得得体、漂亮、讨人喜欢，真正做到口吐莲花，无往不利，成就成功人生。

目录

第一章 说话

——原则很重要

第一节	说话要有针对性	1
第二节	说话要有准确性	5
第三节	说话要有感染力	8
第四节	说话要有修养	11
第五节	说话要看场合	15
第六节	说话要饱含智慧	18
第七节	说话要有互通性	20

第二章 万事开头难

——你不得不斟酌的开场白

第一节	第一次见面就能打开人心扉的开场白	25
第二节	三言两语,给陌生人留下最好的第一印象	28
第三节	制造“一见如故”的感觉	31
第四节	沟通伊始,恰当地称呼他人很重要	34
第五节	找到与对方的共同点,用话题打破交谈的“瓶颈” ...	36
第六节	开场白要注重场合	37
第七节	要记住“二次熟人”的名字	40

第三章 让你和别人都有面子

——不能不会说的场面话

第一节	想说场面话先要学会客套	42
-----	-------------------	----

第二节	抓准说场面话的时机	46
第三节	没话也要找话说,营造热络的气氛	47
第四节	场面话要有情感共鸣点	49
第五节	分清别人说的场面话	51
第六节	面对不同人有不同的场面话	52
第七节	公众场合的致词要体面	55

第四章 扬长避短

——让别人认可你的自荐语

第一节	先看清别人想要什么再去自荐	58
第二节	自荐时的“自杀式”提问	60
第三节	随机应变,做自荐的常胜将军	62
第四节	电话自荐的技巧	65
第五节	自荐时要有自知之明	68
第六节	自荐时提出自己的要求要委婉	70
第七节	自荐时,怎样说话才能避免话语冲突	71

第五章 八方支援成大器

——借人船成己事要说的求助话

第一节	未雨绸缪胜过临时抱佛脚	74
第二节	求人帮助前,说别人认同的话	76
第三节	软话更容易催人行动	78
第四节	求助时,话语中要避免过于功利	81
第五节	暗中智取,让他人无法拒绝	82
第六节	迂回委婉地说出你的需求	84
第七节	关键语句让对方点头同意	89

第六章 征服众人之心

——让当众演讲更精彩

第一节	当众演讲时,让勇气和信心为你保驾护航	92
第二节	提前做好充分的准备,当众演讲不慌乱	98

第三节	第一句话就充满悬念,抓住听众的好奇心	101
第四节	当众演讲的话要有根有据	104
第五节	适量的实例和数据让演讲更真实	105
第六节	当众演讲要真诚,不要卖弄技巧	108
第七节	从听众的立场出发,用热诚打动听众	109
第七章 运用语言魅力		
——展示自己的优势		
第一节	展示自己的优势	115
第二节	让别人折服于你的语言魅力	117
第三节	巧用妙语,打好圆场	119
第四节	说话要扬己之长,避己之短	121
第五节	善意的交谈让你更容易为人接受	123
第六节	人际交往之始,如何说能让自己鹤立鸡群	126
第八章 对症下药		
——让别人心悦诚服的说服术		
第一节	让诱导成为说服的第一手段	130
第二节	充满感情的话语才能打动他人	133
第三节	说服别人要有合理的理由	135
第四节	设身处地,说服时要站在对方的立场上	140
第五节	循序渐进,说服别人需要耐心	143
第六节	多摆事实,以理服人	146
第七节	可以戴顶“高帽子”	147
第九章 以柔克刚		
——巧用同情心的攻心说话术		
第一节	示弱的话让你赢得别人的同情	149
第二节	贬低自己,让人先从心理上松懈	151
第三节	面对品行不端之人,更不能说得罪人的话	153
第四节	言语上让人一步,行动上先人一步	156

第五节	当让则让:得势饶人会说顺情话	158
第六节	抢先认错,让对方从另一面肯定你	161

第十章 反唇相讥

——让对方不攻自破的反驳妙语

第一节	该不厚道时就不厚道	163
第二节	反唇相讥	165
第三节	“以其人之道,还治其人之身”的反驳术	167
第四节	以毒攻毒,让对方自食其果	170
第五节	放大对方的荒谬之处是反驳的妙招	172
第六节	幽默用语让对方的话不攻自破	174
第七节	反驳要抓住对方话语中的破绽	176

第十一章 旁敲侧击

——巧用暗示语

第一节	巧妙类比,言在彼而意在此	178
第二节	用不经意的话暗示别人	181
第三节	防止“弦外之音”伤人	183
第四节	说话要隐晦些	185
第五节	善用闲谈,化解尴尬境地	186
第六节	淡化感情色彩,间接地表达你的不满	188

第十二章 甜言蜜语

——夸就夸到人心坎里的赞美话

第一节	赞美的话要发自内心	190
第二节	总能找到赞美的理由	192
第三节	夸人要夸到点子上	195
第四节	巧说赞美之词助你成事	196
第五节	赞扬是对下属最好的奖赏	197
第六节	赞美要具体	199
第七节	倾听是对讲话者的高度赞美	201

第十三章 用笑声打破僵局

——左右逢源必备的幽默话

第一节	言语多点幽默,让话语变有趣	203
第二节	善用调侃,让自己获得好人缘	206
第三节	将幽默融入意见中去	208
第四节	婉言曲说成幽默	209
第五节	拿自己开玩笑	212
第六节	用幽默巧解纠纷	214
第七节	让幽默为你的友谊添彩	216

第十四章 巧设玄机

——瞬间看穿人心的问话术

第一节	问话热身,消除冷状态	217
第二节	求同存异:认同与被认同里的玄机	219
第三节	锲而不舍,由浅及深问到底	221
第四节	做足功课,提前摊牌	223
第五节	留心关键,反复提问	226
第六节	投桃报李,亲近之人也需“糖衣攻势”	228

第十五章 有理也要让三分

——给对方台阶下的含蓄话

第一节	体贴别人的场面话	231
第二节	给人留情面,不要咄咄逼人	232
第三节	有了分歧,切忌跟人发生正面冲突	233
第四节	学会尊重,私底下指出别人的缺点	235
第五节	用谦虚的态度和人说话	237
第六节	宽容让心灵自由飞翔	239
第七节	不要一味地指责别人	243

第一章 说话

——原则很重要

说话要讲究原则。说话要注意对象、场合、口气等，一句话说过头了，可能毁掉一生的前途；一句话说到位了，也可能平步青云，扶摇直上。

第一节 说话要有针对性

说话首先要看对方年龄，与长辈说话和与晚辈说话的分寸就各不一样。

说话要有针对性，通俗一点说就是：到什么山唱什么歌。

人与人之间的差异有时是惊人的。独特的个性、爱好，独特的知识结构、心理态势，使某个人只能是“这样”而不能是“那样”。因此，与不同的人交谈，就要采取不同的谈话方式。

俗话说“看碟下菜，量体裁衣”，见什么人说什么话。那么，是不是就要“曲意逢迎”“逢场作戏”呢？可以说“是”，也可以说“不是”，可以庸俗化，歪曲为虚情假意，也可以实事求是，理解为灵活机动，具体问题需具体对待。

我们主张说话一定要看场合和对象，是为了遵循交际规律，在真诚待人、平等互利的基础上看准对象才说话，以科学的态度掌握人际交流的艺术。

说话首先要看对方年龄，与长辈说话和与晚辈说话的分寸就各不一样。

长辈，特别是上了年纪的人的一大特点是喜欢追怀往事，如果你能令他回想起曾经历过的某一段美好时光，他会变得很快乐，喜欢同你说话，而一旦打开话匣子，就会有说不完的话。在同年纪较大的长辈说话时，应避免过多地谈及“老”，这样会使他觉得自己行将就木，感叹人生短促，引发他的伤感情绪。如果遇到一位“不服老”的人，他将会对你产生不满。因此，与长辈说话，不应该像与平辈说话那样无所顾忌、不注意分寸。

与长辈谈话，也不必过分表示你的恭敬有礼，或者勉强自己一定要听完他的长谈。由于老年人一般讲话缓慢，有时碰上一位融洽的闲聊者便会滔滔不绝，话无止境。因此，听他讲多长时间应随自己的兴趣而定。不管他如何漫谈，可以让他讲完一个完整的故事，然后借机离开。离开前对他的谈话表示热情的感谢，再礼貌地告别。

有些长辈，虽然年纪不小了，还能保持年轻人的心态，他们仍能事事关心，甚至完全不觉得老。

但也有不少长辈，在独处时，会感到寂寞，有的还会因为老来多病而苦恼。对于他们，我们应该多给予关心，多讲一些安慰的话。想一想，总有一天我们也会像他们一样老，唤起自己的同情之心，同长辈谈话的分寸也就好掌握了。

如果是跟晚辈说话，首先，不要摆老资格。经验这个东西绝非万能之物，如果老年人张口闭口就是“我当年如何如何……”“你们年轻人该如何如何……”这样的话，相信没有哪个年轻人爱听。

长辈与晚辈相处，应多谈一些年轻人感兴趣的话题。所谓的经验，有时是有局限性的。此一时，彼一时，此一地，彼一地，环境千差万别，经验不可能永远万能。

此外，不要倚老卖老。有些老人在与晚辈谈话时，经常漫不经心、心不在焉，易使青年人感到自己被轻视。即使他面前的老人据其阅历、学识有足够的理由轻视他，他也很难愉快地

接受这种轻视。这种情绪的影响，往往会堵住思想的闸门，使他们不愿意再同老人多说，甚至可能把已经准备好的心里话，把急需和老人商谈的问题“咽”回去。

所以，与晚辈人说话时，不应该轻易去否定他们的看法，应在作出中肯的分析后，帮助他们答疑解惑，给予热情的支持。即使年轻人的某些看法显得不成熟，显得幼稚、单纯、片面，也不要随便几句话便全盘否定。

说话时还要注意不同的人有着不同的基本情况，比如对方的性别、文化程度、身份、职务等。

对不同性别的人讲话，应当选择不同的方式。

一位男青年碰到了好多年不见的女同学，大声嚷嚷起来：“你真是越长越‘苗条’了！可惜啊，中国没有相扑运动。”女同学扭头就走，男青年讨了个没趣。

对于“老”字，男人一般觉得没多大关系，但若说某位女性老，她会非常不悦。

说话不仅要看对象，看对方的文化程度也是很重要的一项。人口普查员填写人口登记表，问一个没有文化的老太太：“您有配偶吗？”老太太说：“你问我有没有买藕吗？”结果闹了个笑话。

说话不仅要看对象，还要看对方的身份职务。身份职务不同并不妨碍人际交流，下级对上级、晚辈对长辈、学生对老师、普通人对于有名气地位的人等，不应当也不必要表现得屈从、奉迎。但在言谈举止上则不要过于随便，有必要也应当表现得更加尊重一些。如学生与老师之间发生了矛盾，可以像同学之间发生矛盾一样平等地交流、沟通，但在说话上应当注意方式和讲究措辞。

还要注意谈话对象的性格和心理状态。性格外向的人易于和人交谈，性格内向的人多半“沉默寡言”，不善于主动与人交谈。同性格开朗的人谈话，你可以侃侃而谈；同性格内向的人谈话，就应注意分寸，循循善诱。孔子的“因材施教”用在这

里也很恰当。

一次，孔子的学生仲由问：“听到了，就去干吗？”孔子说：“不能。”又一次，另一个学生冉求又问：“听到了，就去干吗？”孔子说：“干吧！”公西华在旁听了犯疑，就问孔子：“两个人的问题相同，而你的回答却相反。我有点儿糊涂，故来请教。”孔子说：“求也退，故进之；由也兼人，故退之。”意思是，冉求平时做事好退缩，所以我给他壮胆；仲由好胜，胆大勇为，所以我劝阻他。

孔子教育学生因人而异，我们谈话也要因人而异。不同的人在不同的情况下有不同的心态，有时候甚至不会从外部表现上明显地表露出来，这时作为表达者就应当洞察对方的心理，以便进行有效的交流。

有一次，几个即将毕业的研究生到某机关去求职。接待他们的是一位六十来岁的局长，他说，机关的许多部门编制有限，个别的可以考虑吸收，几个人都来不好安排，因为名额很少。听了这番话，一位女研究生感叹：“有些老家伙早该退休了，就是赖着不走……”这么一说，老局长的脸色变得很难看。老局长六十来岁的人了，整天为退休的事情犯愁，而这时听到如此嘲讽，心里是何滋味！

以上这个事例告诉我们：说话一定要看对象，注意对方的心理状态，观察对方的性格特点，尽量避免说话时无意之间伤了人。

谈话还应注意的是，跟与自己关系不同的人说话，也要区别对待。

许多人结婚后，认为对方成了“自己人”，在语言和行为上开始毫不在乎分寸，无所顾忌，想说什么就说什么，想怎么说就怎么说。这种在夫妻之间任其自然的做法有积极影响也有消极影响；积极影响是可以使夫妻双方推心置腹；消极的影响，就是有时不加考虑的言行会伤害对方的感情。

如果是朋友惹恼了你，你可以在一段时间内拉开距离，直到气消后再去找他。但不管妻子对丈夫或丈夫对妻子多么生气，却无论如何是回避不了的。因此，体谅就显得非常重要，理解也成了把握分寸的基础。

最容易激起对方反感的莫过于拿别人家的丈夫、妻子作比较，来贬低自己的丈夫或妻子：“你看看人家老王，有手木匠活多好，光是每月给别人做几个大柜，就挣千八百！”“同样的收入，人家小陈家月月存钱，你呢？月月超支，怎么当家的？”

俗话说：“人比人，气死人。”要是对方接受数落，咽下了这口气倒也罢了，就怕对方回敬你一句：“你觉得他（她）好，怎么不跟他（她）过去呀？”长此下去，夫妻关系必然产生裂痕。

跟朋友说话，要真诚、实在、和气，但这样不等于不讲究说话技巧、不需要分寸。话说得好，可以加深朋友之间的感情；话说得差，不讲究方式，迟早会使朋友疏远，甚至得罪朋友。

多说对朋友有好处的话。在中国，中庸之道是一种至高的做人法则，掌握了这一法则，便会在生活中游刃有余。交友也讲中庸，除了“谈而不厌”外，还要“简而文”“温而理”，简略却文雅，温和且合情理。

在说话过程中知己知彼，才能“百说百灵”。

同样的话，可能这个人说，你很愿意接受，而换了另外一个人说，不但不接受，而且还产生了反感。因此，说话要分对象，要有针对性。

第二节 说话要有准确性

一个说话准确的人，总可以准确、流利地表达出自己的意图，也能够把道理说得很清楚、动听，使别人很乐意接受。

在日常交谈的话语中，有不少词语在不同的条件下使用，往往有不同的含义，有的甚至完全相反，这就是“同语异义”的现象。它会给你带来不少麻烦，但也会带来许多便利。巧说“同语异义”比直言更能对听者产生强烈的吸引力，但如果运用不好则会带来很多麻烦。《三国演义》中描写的曹操误杀吕伯奢一家的故事就很有借鉴意义。

曹操刺杀董卓未成，便与陈宫一道投奔曹父的义兄吕伯奢家求宿。吕伯奢热情接待。

曹操坐了一阵，忽然听到后院有磨刀的声音，于是，与陈宫蹑手蹑脚进了后院，只听得有人说：“捆绑起来再杀！”

曹操对陈宫说：“不先下手，咱们就要死了！”

说着，便与陈宫拔剑冲了过去，见一人便杀一人。他们搜寻厨房，这才看见那里有一只捆绑起来等待宰杀的猪。

这个故事虽反映曹操疑心过重，但“捆绑起来再杀”这句不明确的言辞，对促成曹操杀人也起了很大作用。这说明“同语异义”的言辞一定要谨慎使用。

第二次世界大战期间也发生过因“同语异义”而误会的事。当时，由于德军经常空袭伦敦，所以英国空军总是保持高度警惕。在一个浓雾漫天的日子，伦敦上空突然发现了一架来历不明的飞机，英国战斗机立即升空迎击，到两机接近时，才发现这是一架中立国的民航机。

英国战斗机向地面指挥部报告了这一情况，请求指示。地面指挥部回答：“别管它。”于是，英国战斗机发出一串火炮，把这架民航机打落了。

后来，英国为此支付了一笔巨额赔偿才了事。英国战斗机和地面指挥部都负有不可推卸的责任。地面指挥部不该用“别管它”这样语义不明的言辞来回答战斗机的请示。这既可以理解为“别干涉它，任它飞行”，也可以理解为“甭管它是什么飞机，打下来再说”。而战斗机在听到这样模棱两可的命令后，应

该再次请示，然后再采取行动，这样就不致铸成大错了。

可见，这个“别管它”，就是一种“同语异义”的言辞。在遇到这种言辞时一定要慎重处理，切勿模糊不清，否则它会成为你与人沟通的障碍，甚至会得罪人。

一个公司的人事流动是正常的，对一个高明的部门主管来说，当有人走了以后，他要做的事情应该是如何通过自己的语言影响力来稳住留下来的人。但是，有很多部门主管并不注意这一点。

一个公司的部门经理手下有 10 个员工，有一天，4 个员工提出辞职，这位经理感到很不安，他对留下来的 6 名职员说：“那些精明能干的人都走了，我们的将来可是前途未卜了！”显然，这句话得罪了留下来的 6 位雇员，使部门的气氛更加紧张。

也许这位部门经理对留下来的 6 位雇员并无贬低之意，可是由于他的不准确表达，使这 6 位雇员心理上产生阴影，在日后的工作中，肯定会产生对抗情绪。

一个说话准确的人，总可以准确、流利地表达出自己的意图，也能够把道理说得很清楚、动听，使别人很乐意接受。有时候还可以立刻从问答中测定对方言语的意图，并从对方的谈话中得到启示，增加自己对于对方的了解，与对方建立良好的友谊。说话有失准确的人，不能完全地表达出自己的意图，往往会令对方听得费神，而又不能使人信服。

1916 年，美国化学家路易斯在一篇论文中首次提出了“共价键”的电子理论。这个理论对于有机化学的发展具有重大意义。可是这一理论发表后，在美国化学界并未引起应有的反响。其中一个重要的原因便是路易斯不善言谈，没有公开发表演说，宣传自己的见解。

3 年以后，美国另一位著名化学家朗缪尔发现了路易斯见解的可贵。于是，朗缪尔一方面在有影响的美国化学会会志等刊物上发表多篇论文，阐述和发展路易斯的理论，另一方面又多