

实用智慧文库

Shiying zhihui wenku

说话艺术大全

SHUO HUA DAQUAN

随时都能结束，每走一步都能找到旅程的终点，一生能度过最多的美好时光——这就是智慧

了解并融通日常生活中的事是最根本的智慧
不为狂热所动，不被常识所驱
当假象惑众时，自己虽身在其中却不受欺骗
慧于言者不为慧，智于行者为智
实用智慧即是言行合一的智与慧
对着两个世界
和圆规丈量世界
去感受的世界
是打通两个世界的方式
和圆规丈量生活
感受生命

远方出版社

实用智慧文库

说话艺术大全

张弘 杨超 著

远方出版社

目 录

基 础 篇

第一章 说话要具备的知识	(3)
第一节 注意说话中的词汇运用	(3)
一、恰当选择称呼词	(3)
二、适当地说“谢谢”	(4)
三、词汇运用技巧	(6)
第二节 在说话中展现性格魅力	(14)
第三节 说话中的身体语言	(23)
一、注意你的动作	(24)
二、注意你的服装	(26)
三、注意场中的空气和光线	(27)
四、眼神运用	(28)
五、面部表情	(30)
六、手势技巧	(31)
第二章 说话要讲究一定的方法	(34)
第一节 最能打动人心的说话术	(34)
一、敢用惊人的怪喻词	(34)
二、话往对方要害处讲	(36)
三、避开误导，击破对方干扰	(37)
四、移花接木，暗话转成明话说	(38)
五、以假说真，真意更显	(39)
六、坏事往好说，好事往坏说	(40)

第二节 赞美他人能事半功倍	(41)
一、先了解情况,再发出赞美	(54)
二、赞美他的独特之处	(55)
三、善于把握时机	(58)
四、背后赞美甜如蜜	(61)
五、含蓄的赞美韵味长	(62)
六、影响赞美效果的隐含要素	(65)
第三节 把握好说话技巧	(68)
一、如何巧妙地回答对方的问题	(68)
二、第一次公开讲话应注意什么	(70)
三、说话演讲都要注意口德	(71)
四、摆脱窘境	(74)
五、面试经验	(76)

技 巧 篇

第三章 交谈中的说话技巧	(83)
第一节 创造良好的谈话氛围	(83)
一、精心选择话题	(84)
二、充分发挥幽默才能	(86)
第二节 谈话中的情景运用	(91)
一、谈话要诀	(91)
二、绘声绘色	(92)
三、尊重事实	(94)
四、用情感化	(96)
五、顺势说出口	(98)
六、借题发挥	(100)
第三节 倍受欢迎的说话技巧	(102)

一、把微笑带给别人	(102)
二、真诚地关心他人	(109)
三、对他人充满兴趣	(111)
第四章 谈判中的说话技巧	(115)
第一节 认识谈判	(115)
第二节 你会谈判吗	(117)
一、引导性发问	(117)
二、坦诚性发问	(118)
三、封闭式发问	(118)
四、证实式发问	(118)
第三节 谈判中要有技巧	(119)
第五章 充满魅力的辩论艺术	(127)
第一节 辩论的四大特点	(127)
一、针锋相对	(128)
二、出言迅速	(129)
三、逻辑严谨	(131)
四、有“辩”有“论”	(132)
第二节 辩论中的心理状态	(132)
一、不相容心理	(132)
二、平等或不平等心理	(134)
三、得理不让人心理	(134)
四、服人心理	(135)
第三节 辩论过程分析	(136)
一、准备阶段	(136)
二、开始阶段	(143)
三、展开阶段	(147)
四、结束阶段	(151)

第四节 辩论中的技巧运用	(153)
一、巧妙捕捉反驳时机	(153)
二、选择反驳的突破口	(158)
三、怎样使用归谬反驳法	(162)
四、怎样使用类比反驳法	(166)
五、在感情吸引下用道理服人	(166)
第六章 演讲中的说话技巧	(171)
第一节 演讲是什么	(171)
第二节 如何准备演讲	(174)
一、要具体化	(175)
二、限制题材	(175)
三、发展预备力	(176)
四、使演讲富含例证	(177)
第三节 演讲要准备丰富的材料	(179)
一、选择真实的材料	(180)
二、选择有新意的材料	(181)
三、要使材料有幽默感	(184)
第四节 演讲成功的要素	(187)
一、演讲前的准备	(187)
二、扣人心弦的演讲	(188)
三、演讲魅力	(190)
四、恰到好处结尾	(192)
五、避免演讲中常犯的毛病	(194)
第五节 演讲中的实用技巧	(195)
一、与听众共同感受自己的讲演。	(195)
二、演讲记忆	(197)
三、演讲时多举实例	(198)
四、制造悬念	(200)

五、怎样应付冷场	(201)
第六节 即兴演讲	(205)
一、有时间性，现场感强	(206)
二、有感而发，灵活多变	(206)
三、言简意赅，内容精辟	(206)

实 例 篇

第七章 交谈中的大智慧	(223)
取悦他人的技巧	(223)
以理服人的技巧	(227)
正话反说的技巧	(230)
与人争辩的技巧	(232)
对付蛮横的技巧	(234)
说话办事曲径通幽的技巧	(236)
即兴交谈精萃	(240)
第八章 谈判技巧实例	(243)
购物杀价策略	(243)
一、让销售员注意你	(243)
二、不受建议售价影响	(243)
三、积极和商家讨价还价	(244)
四、为经销商铺好下台阶	(245)
企业购并方略	(246)
一、问问你自己	(246)
二、锁定你的期望	(246)
三、保证的幅度	(247)
四、要把握好售价标准	(247)

五、不可养虎貽患	(248)
六、确保商业机密	(249)
七、死咬不放	(249)
八、留神意外	(250)
九、找个行家谈一谈	(251)
合约谈判，不过如此	(251)
一、重新按下启动钮	(251)
二、从协议到协议	(251)
三、原则同意	(252)
四、从简单的争执开始	(252)
五、分而击之	(252)
六、多想到“如果”	(252)
七、最惠国待遇	(253)
八、商量出“畜栏”条款	(253)
九、边走边看	(254)
十、集中焦点	(254)
第九章 在辩论中体会精彩	(255)
1986 年亚洲大专辩论会大决赛	(255)
1988 年亚洲大专辩论会预赛	(259)
第十章 讲坛上的人格魅力	(265)
在葛底斯堡的演说 (1863 年 11 月 19 日)	(265)
悼念玛丽·居里 (1935 年 11 月)	(267)
要为自由而战斗	(269)
我有一个梦想 (1963 年 8 月 23 日)	(272)
把光荣传播更远——在蒙特诺特战役中的演讲	(276)
我的 80 年代新策略——竞选演讲	(278)
向里根先生挑战——总统竞选演讲	(284)

基础篇

第一章 说话要具备的知识

第一节 注意说话中的词汇运用

语言是一个人道德修养、文化程度的外在表现。要想成为一个有良好交际能力的人，只有不断加强文化、思想、道德等各方面的修养，才能自然地展现出你语言的风采，产生撼人心魄的巨大魅力。

一、恰当选择称呼词

我们见到朋友、拜访长辈、或写信、或致辞，首先遇到的问题是怎样称呼对方。过于抬高的称呼近乎谄媚，过于平淡或叫唤式的称呼没有礼貌，令人不舒服。称呼是否得体，直接关系到人际交往的效果。

怎样称呼别人呢？首先要注意，如果是初次见面的人，一定要留心记住他的名字；否则，下次见面时如果叫不出对方的名字，会给对方留下没有被尊重的感觉。

其次，叫错别人的名字比忘记对方的名字更不礼貌。如果第二次见面时实在想不起对方的名字，可以再礼貌地询问他的名字，同时表示歉意。

另外，我们还要根据对方的年龄、身份、职业，以及本人的亲疏关系、交际场合来选择称呼词。这里介绍两类称呼方法：

一是谦称。谦称自己时，说“鄙人”、“在下”等；谦称自己的家属时，可说“家父”、“家母”、“犬子”、“小女”等。

二是敬称。为表明自己的谦恭和客气，可以用敬称，像“您”、“您老”等等。在一般场合，可使用亲属称谓，如“大哥”、“大爷”等；但在正式交际场合，则必须按对方的职位、年龄来称呼。

在英、德等国，人们对自己头衔非常看重，假如对方有博士学位，在称呼中就一定不能省略。美国人对称呼较为随便，即使是晚辈对长辈也可以直呼其名，但如果与称呼的对方不熟悉，不妨直接称呼“××先生”、“××夫人”。

华侨称呼自己的伴侣与我们有所不同。我们喜欢称呼自己的伴侣为“爱人”，而在海外，通常丈夫被妻子称为“先生”，妻子被丈夫称为“太太”。

我们在一般场合都称青年男子为“先生”，称未婚女子为“小姐”，称已婚女子为“夫人”。对于称呼对象的婚姻状况不明时，应该称“小姐”，不可错称。而在外交场合女性都可以被称为“女士”。

交际中正确使用称呼非常重要，应该使用敬称的时候，切不可掉以轻心，因为这是表示对他人的尊敬，同时也是礼仪的要求。否则，容易伤害对方感情，或者被对方认为缺乏修养、没有礼貌。

二、适当地说“谢谢”

在与人交谈中，有必要适当地使用“谢谢”。

一般来说，人们在接受别人的善意言行之后，一般都会产生一种感激之情，情动于衷，发乎言辞。“谢谢”，常常就是这种情感的自然流露。

有人认为：人际交往是一个互动过程，一方的善意行为必然引起另一方的感谢，而这种“酬谢”又将进一步使对方心生好感，并做出新的善意行为。这样，就使双方的人际关系进一步融

洽。何况在现代社会中，感谢别人的好意和帮助，是一种文明的标志、社会的规范。只有如此，一个人才是一个有教养、有风度的人；一个社会才是一个文明的、和谐的社会。

当然，在人际交往中，怎样说“谢谢”应注意以下几点：

1. 角色意识

不同的人心理是不同的。对什么人说“谢谢”和怎样说“谢谢”都很有讲究。因此，你在说“谢谢”时要讲究点“角色意识”。例如，小伙子对大姑娘表示感谢，要采取慎重的态度。那种说“谢谢你，想不到你一直在想着我”之类的话很容易造成误解。此外，感谢还要针对对方的不同身份特点而采取相应的方式。老年人自信自己的经验对青年人有一定的作用，青年人在表示感谢时就应感谢对方言行的结果，“谢谢您，您的这番话使我明白了许多道理……”，这会使老年人感到满足，并对你产生好感，认为“这个小青年不错，孺子可教也”。对大一点的女性，感谢她们时，可以说：“你真好！”这比简单地说“谢谢你”要好一些。

2. 言为心声

“谢谢”应该是心中一腔感激之情在语言上的自然流露。要做到声情并茂，语调欢快，吐字清晰，而不能含混不清、嘟嘟囔囔。而且说“谢谢”时，眼睛要看着被感谢人，脸上应有诚恳、生动的表情，并配以恰当的手势动作。不过，动作不要夸张死板。可以设想一下，您在感谢时，倘若手舞足蹈，举止轻浮，一下子拍拍对方的肩，一下子拉拉对方的手；或者表情木然，低着头或看着别人，那么，对方肯定会心生不快之感。

3. 注意场合

如果与对方单独在一起时，对他（她）表示感谢，一般会有好效果，也不会使被感谢人难堪。同时，还要注意双方关系。例

如和双方是一般熟人或同事关系，可以用直接感谢，“感谢您”、“非常感谢”之类的话。可用称赞语或陈述语来表达谢意。儿子对妈妈就可以说：“妈妈，您真好，是天底下最好的妈妈。”

4. 形式多样

感谢从不同的角度分，有不同的种类：有对对方个人的感谢，也有对对方单位的感谢；有对对方行为的感谢，也有对对方人品的感谢；有个人之间的感谢，有群体之间的感谢，还有国家之间的感谢；有语言的感谢，有礼物的感谢；有口头的感谢，有电话感谢，有信函感谢等等。应选用恰当的类型与渠道，例如做客受到盛情款待，可以在第二天打电话表示感谢。如果是公事访问，可以在访问之后用电报信函方式表示感谢。

三、词汇运用技巧

交谈中词汇的运用是有很大学问的。以上谈到了一些常识性的用法，下面分类谈一下词汇在交谈中的运用技巧。

选用词语，应该从意义、色彩和声音三个方面来综合考虑。

1. 词语的意义

进行口语表达，我们首先要关注的是用词是否准确。同在进入交际时我们首先想到的就是它的理性意义，也就是词典中解释出来的意义。这个意义是词所概括的客观事物或者现象的本质特征，因此，它又被称作概念意义，它是语音形式所代表的最主要的思想。因此，我们运用词语，首先应该考虑的是它的概念意义是否符合要求，如果连概念意义都不合乎要求，那么我们就要想办法换一个更为恰当的词语。

比如，对解放军或者学生做演说，如果一上来我们就用习惯的称呼语“女士们，先生们”显然就不得体，我们换成“同志们”或者“同学们”才让人听着舒服。大多数的时候，我们要指

6 说话艺术大全

称的对象不仅仅有一个词语适合，我们就要根据表达目的和语言环境找到那个最“合适”的来用。修辞水平高的人肯定是善于选择“字眼儿”的人。比如，在毛泽东著名的《纪念白求恩》中，有一段话三次提到了白求恩，可是每次用的称呼都不一样：

“从前线回来的人说到白求恩，没有一个不佩服，没有一个不为他的精神所感动。晋察冀边区的军民，凡是亲身受过白求恩医生的治疗和亲眼看过白求恩医生的工作的，无不为之感动。每一个共产党员，一定要学习白求恩同志的这种真正的共产主义者的精神。”

这段话的开头用“白求恩”，不加任何称呼，是因为这是对所有人而言；接下来称“白求恩医生”，是针对他的患者——晋察冀边区的军民；最后又称“白求恩同志”，则是针对每个共产党员。文中的每一个称呼都是作者精心的安排，体现出一种非常严谨和高超的逻辑思维能力。

当然，词语的选择有一个前提条件，那就是一定要有足够的“词语储备”。如果头脑中空空如也，即使想调换，也是“巧妇难为无米之炊”。比如表达“看”的基本意思，就可以用“望、瞧、瞅、打量、乜斜、瞥、觑、觊觎”等一大批词语，到底该用哪一个，可以看环境的要求具体选择。

鲁迅先生在选择词语方面是我们很好的榜样。他不但词汇异常丰富，而且往往根据语境的需要严加甄别，考究地运用，因此他的文章可以说是字字珠玑，一字难易。比如《阿Q正传》中写到阿Q回到未庄，对庄里人谈起自己的一段“不同寻常”的经历时，鲁迅先生写道：

据阿Q说，他是在举人老爷家里帮忙。这一节，听的人都肃然了……

据阿Q说，他的回来，似乎也由于不太满意城里人

……然而也偶有大可佩服的地方，即如未庄的乡下人不过打三十二张的竹牌，只有假洋鬼子能够叉“麻将”，城里却连小乌电子都叉得精熟的。什么假洋鬼子，只要放在城里的十几岁的小乌电子手里，也就立刻是“小鬼见阎王”。这一节，听的人都赧然了。

“你们可看见过杀头么？”阿Q说，“咳，好看。杀革命党。唉，好看好看，……”他摇摇头，将唾沫飞在正对面的赵司晨的脸上。这一节，听的人都凛然了。但阿Q又向四面一看，忽然扬起右手，照着伸长脖子听得正出神的王胡的后项窝上直劈下去道：

“嚓！”

王胡惊得一跳，同时电光石火似的赶快缩了头，而听的人又都悚然而且欣然了。

在这里，鲁迅先生选用了“肃然、赧然、凛然、悚然、欣然”等五个形式上都带“然”的词，每个词都用得恰到好处。听到阿Q的大名鼎鼎的举人老爷家里帮过忙，未庄人都对他“肃然”起敬。听到本地的“精英”假洋鬼子到城里连个小孩子都比不过，大家都感到很羞愧，所以用了“赧然”。当听到了杀人的事情时，大家都有些害怕，所以用“凛然”。正当随着阿Q的描绘如同身临其境的时候，忽然看到他扬起手来直劈下去，大家仿佛置身于刑场，恍惚中自己好像就是被杀的人，所以毛骨“悚然”，可是定睛一瞧，却发现倒霉的是王胡，而王胡的“跳”和“缩”又把大家拉回了现实中，纷纷为自己的平安无恙和王胡的倒霉失态而“欣然”。多么传神！这是何等高妙的炼词艺术啊！

再比如，同样是“走”的意思，根据语境和目的的要求，鲁迅先生也选用不同的词语：

街上黑沉沉的一无所有，只有一条灰白的路，看得分

明。灯光照着他的两脚，一前一后的走。

只有穿长衫的，才能踱进店面隔壁的房子里，要酒要菜，慢慢地坐喝。

驼背五少爷话还未完，突然闯进了一个满脸横肉的人，……

他便退了几步，寻到一家关着门的铺子，蹩进檐下，靠门立住了。

那三三两两的人，也忽然合作一堆，潮一般向前赶……

从白天以至初夜的疑虑，全给祝福的空气一扫而空了，只觉得天地圣众歆享了牲醴和香烟，都醉醺醺的在空中蹒跚，预备给鲁镇的人们以无限的幸福。

仰起头两面一望，只见许多古怪的人，三三两两，鬼似的在那里徘徊；定睛再看，却也看不出什么别的奇怪。

这段话中每句都有表示“走”这个基本意思的词语，分别是“走”、“踱”、“闯”、“蹩”、“赶”、“蹒跚”、“徘徊”，每个词都有自己的“个性”，都非常适合当时的情景。

我们在进行口头表达时，一般没有时间去仔细推敲每一个用词，所以平时应该多下工夫积累和练习，争取能够在最需要的时候找到最合适的“那一个”字眼儿。

2. 词语的色彩义

很多词语除了理性意义没有其它的意义，但是也有大量的词语，还有附加在理性意义之外的其它附属意义。一般把那种附加的意义称作“色彩义”，主要包括感情色彩和语体色彩。进行口头表达时，色彩义同样不可忽视，如果在这方面不注意的话，同样会造成用词不当的大毛病，影响意思的表达。

(1) 感情色彩。

感情色彩一般分三种：褒义、中性和贬义。在对正面的对象