

“不鸣则已，一鸣惊人”，会说话是—
的本领。会说话，是事业成功的突破口；



个人在社会上做人、做事、处世不可或缺
会说话，是人际关系和谐的重要秘诀。

Goals determine what you're going to be. — KARNEGIE

拥有好的口才才是成功的阶梯

是一种卓越的人生资源

是一笔用之不尽的财富

经典励志丛书

NENGSHUOHUIDAO

能说会道

刘恩宝◎编著

KNOWLEDGE IS POWER

Lookers-on see most of the game.

内蒙古人民出版社

经典励志丛书

能说会道

刘恩宝 编著

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

能说会道/刘恩宝编著. —呼和浩特:内蒙古人民出版社,
2009.5

(经典励志丛书)

ISBN 978 -7 -204 -10043 -9

I. 能… II. 刘… III. 口才学 - 通俗读物 IV. H019 -49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 070600 号

经典励志丛书

编 者 刘恩宝
责任编辑 吴日珊
封面设计 北京汇智泉
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印 刷 北京燕旭开拓印务有限公司
开 本 890 × 1260 1/32
印 张 70
字 数 2000 千
版 次 2009 年 5 月第 1 版
印 次 2009 年 5 月第 1 次印刷
印 数 1—3000 套
书 号 ISBN 978 -7 -204 -10043 -9/Z · 527
定 价 200.00 元(全 10 册)



前言

说话是我们每天必做的一件事情,这是与人沟通最直接的途径。可是在现实生活交往中,常常有人抱怨自己:“我就是不会说话……”

其实,说话是一门很重要的学问。因为人们所处的环境不同,人们的身份不同,所要达到的目的也不同。所以,对于某一个对象,在不同的场合、不同的时间,说话都要有区别,这就是说话的艺术。

能说话会办事,是生活中的艺术,也是追求进步,实现理想,达到目标的途径。在这个竞争日趋激烈的社会里,学会了说话的本领,你将拥有巨大的优势,因为说话还是你事业成功的资本。一个人说话的能力,对其社会交往与人际沟通起着至关重要的作用,也是很多人出人头地的捷径,历史上很多地位显赫的人,靠的就是一副语惊四座、技压群芳的口才。一个会说话的人,将拥有更自信的心态,更融洽的人际关系,更好的公众印象,更强的社会影响。他们将有更强的能力驾驭自己和影响他人,他们将会在事业中崭露头角,在生活中获得成功和幸福。学会说话办事,应该是生活中每一个人的需要。

怎样才算会说话呢?为了轻松自由地与人交往应注意什么问题?说话靠尺度、靠分寸,要想能说会道,还要靠智慧靠技巧。然而,冰冻三尺,非一日之寒。说话能力的磨炼,则要从点滴做起,从现在开始。在这个艰苦的修炼过程中,你既需要深入的理论,也需要实践的智慧,更需要宝贵的经验。

掌握说话的智慧 and 办事的技巧,一定要选择好学习的方法。你眼前的这书内容翔实,广采博收,语言力求通俗流畅,深入浅出,更吸收了大量实例,摒弃空谈,且实用性。本书用浅显的语言,生动的例证将说话的智慧熔于一炉,参照本书的训练方案,三管齐下,相信不用多久,你就将能勇敢地说话,智慧地说话,潇洒地说话,高效地说话。

本书内容扎实,知识性,可读性强,是一本赠给青年人熟悉人际交谈



技巧、变成谈话高手的指导性的实用书籍。

希望本书能让你说话变得更有技巧、更有说服力和感染力,拥有一个成功幸福的人生!

编者

目 录

contents

第一章 把话说到心窝里

- 妙言巧语都是千锤百炼而来..... (1)
- 选好话料,唤起共鸣..... (2)
- 巧妙地化解争执僵局..... (5)
- 抓住要害,痛打“落水狗”..... (8)
- 先放后收,欲擒故纵..... (10)
- 巧妙读懂丰富的手势语言..... (12)
- 准确把握语言技巧..... (13)
- 巧用促销语言,突出卖点动人心..... (14)
- 适时反击,学会后发制人..... (17)
- 直陈利害,让人醒悟..... (19)
- 歪理也能妙用..... (20)
- 善用诙谐言语..... (21)
- 以退为进以守为攻..... (22)
- 保持沉默,洞察详情再抉择..... (22)
- 说服要把握分寸..... (23)
- 打破僵局先声夺人..... (24)
-

第二章 口头文章需做足,伶牙俐齿办大事

- 若要杀人可用刀,征服人心需舌好..... (28)
- 固守原则为根本,灵活变通才是真..... (29)
- 轻松调侃,化解尴尬场面..... (30)
- 说话要避免触及对方“痛处”..... (31)



察言观色,看场合说话	(32)
会说还要会听,善解人意	(34)
会说与不会说的区别	(36)
说服需做到以情动人	(37)
善于把握说话的时机	(40)
以幽默演说打动听众	(41)

第三章 拥有游刃有余的好口才

善于抓对方要害	(45)
注意时机巧进言	(46)
让你的思路牵着对方	(48)
正反都有理	(49)
良好的说话风度很重要	(51)
说话要有风趣	(54)
虚心听取他人意见	(56)
多用简洁高雅的措词	(57)
加强说话基本功	(58)
语言要简洁精炼	(60)
灵活方式巧问话	(62)
乏味之事应少谈	(64)
如何处理枝节问题	(65)
结交朋友的要领	(66)
为人处事需谦虚	(68)

第四章 有的放矢 巧语服人

戴“高帽”的学问——巧妙运用赞美、恭维	(69)
小心办公室的舌头	(70)
你要知道如何坚持原则	(71)
你该如何说“不”	(72)
学会如何开口求助	(73)
如何在办公室闲谈	(73)



如何使对方说出真话	(74)
如何获得对方好感	(76)
称呼他人的学问	(78)
掌握抬高上司的说话技巧	(81)
用厚脸皮求人	(84)
说话须注意对方身份	(87)
在为对方帮忙之后的说话技巧	(88)
要想打动对方,就必须懂得对方的真实需要	(88)
话不可说尽,事不能做绝	(91)
不要说同事的隐私或者坏话	(92)
如何与陌生人说话	(94)
依照性别说话	(96)
时刻注意自己的身份	(97)
语言环境的把握	(98)

第五章 说话懂分寸,晓进退

说话真诚,切忌虚夸	(99)
喜笑怒骂妙服人	(101)
谈话要注意有口德	(102)
灵活运用语序	(103)
如何应对言行失误	(106)
话要说到“点”上	(107)
凡事都有“度”	(110)
细节需要周密设计	(111)
妙语中的,言简意赅	(113)
说话做到委婉,留有余地	(114)
坦诚互通,真诚以对	(117)
方法再多,也要活用	(118)
语言不要尖酸刻薄	(119)
机智地应变意外情况	(120)
提防语言禁忌	(123)



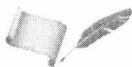
学会借题发挥·····	(125)
说话要条理清晰·····	(126)
说话要有真情实感·····	(128)
说服别人的艺术·····	(129)

第六章 把握好赞美的尺度与批评的分寸

第一句话要说好·····	(132)
因人而异说美言·····	(134)
学会“捧”人·····	(136)
赞美人语言要准,奉承人手法要新·····	(137)
说赞美话的技巧·····	(138)
真诚的祝贺话·····	(140)
掌握批评的技巧·····	(142)
不该说的不要说·····	(144)
诚恳地道歉·····	(145)
语言谦和隐讳,语意表达明确·····	(148)
讲话要留有余地·····	(150)
不要把别人逼得太急·····	(154)
学会掌握说话语气·····	(157)
打一巴掌不忘揉三揉·····	(158)
看清身边的小人·····	(159)
合理选择批评方式·····	(160)
交际场合需活用“我们”·····	(161)
不可打击或挖苦对于权势欲望强的人·····	(162)
如何对下属的进行有效的批评·····	(163)

第七章 出其不意的口到成功之道

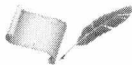
机智的言辞帮助你摆脱困境·····	(164)
学会给人设台阶,保留面子·····	(165)
虚实相间变主动·····	(168)
说话有理有据,分析透彻分明·····	(170)



引起共鸣·····	(172)
岔开话题,反戈一击的艺术·····	(172)
引“蛇”出洞,出其不意·····	(174)
找准要害,让对手的防御不攻自破·····	(176)
善用自嘲征服人·····	(178)
妙用借题发挥·····	(179)
善于以谬制谬,反戈一击·····	(183)

第八章 如何巧说得“实惠”

“不”字出口也轻松·····	(186)
善用谈心有效沟通·····	(188)
如何与名人轻松交谈·····	(190)
拒绝别人时的禁忌·····	(193)
说服别人的四个步骤·····	(194)
说话时需克服的小毛病·····	(196)
安慰别人要得体·····	(198)
麻烦的事情,妙用借口拒绝·····	(201)
注意自己的谈吐,养成好习惯·····	(202)
假装不知,难得糊涂·····	(204)
拒绝别人的词语选择·····	(205)
善于运用比喻·····	(207)
如何说吉利的话·····	(208)
先入为主,掌握主动·····	(209)
投石问路知己知彼·····	(211)
预留退路全身而退·····	(213)



第一章 把话说到心窝里



妙言巧语都是千锤百炼而来

永久传颂的经典名言,历朝历代的留传下来的丰富的文字资料,是我们今天一笔伟大的财富。鲜明生动的语言,精心雕琢的语汇,这些都是我们锤炼口才、凝炼妙语所应开掘的“富矿”,同样也是我们应该学习和掌握的知识。想要自己妙语连珠,首先要懂得学习他人经验。

1. 要多读中外名著

“熟读唐诗三百首,不会吟诗自会吟”的经验之谈,是大家所熟悉的。它告诉人们要学习口头语言,提高口才技巧,就应多读名著。“穷书万卷常暗诵”,涵咏其中,心领神会,自会产生强烈的兴味;摸熟语言的精微之处,就能唤起灵敏的感觉;熟悉名篇佳作的精彩妙笔,可以获得丰富的词汇。那么演说和讲话时优美的语言会源源而出,这件事并不是办不到的。只要潜心苦读,持之以恒,勤记善想,不断地应用,久而久之就可以像郭沫若所说的那样——“于无法之中求得法,有法之后求其化”了。

2. 掌握丰富的知识

知识贫乏是造成语言贫乏,特别是词汇贫乏的一个重要原因。《聊斋志异》是一部具有独特思想与艺术风格的文言短篇小说集,是作者蒲松龄长期广泛搜集精怪鬼魅的奇闻逸事,吸取创作营养,熔铸自己的生活体验,才创作出这个令读者喜爱的作品。这足以说明,掌握丰富的知识和学习语言是紧密地结合在一起的。

3. 在生活里向大众学习语言

生活是语言最丰富的源泉,要使自己的语言丰富起来,就要从生活中汲取。一个闭目塞听、与民众毫无接触的人是无法获得知识的。学习语



言也一样,没有生活就没有语言。老舍说:“从生活中找语言,语言就有了根。”

学习语言要博采口语。俄国伟大的批判现实主义作家托尔斯泰称赞农民是语言的“大家”。语言的“天才”,的确存在于人民群众之中。比如我们讲话常用程度副词“很”字,如“很黑”;在人民群众的口语中,却用更精确、更形象、更简练的表达法:“漆黑”。

学习语言还要多看,即勤于观察、体验,真正熟悉你的对象,掌握他的声调、声色等,而不是生搬硬套。

4. 抓住一切机会,多用多练

日本首相田中角荣少年时代患有口吃的毛病。为克服缺陷,他常常朗诵,慢读诗文。为了发音准确,就对着镜子纠正嘴型和舌根部位。一个大雨滂沱的日子,在日本的一处会场,台上的田中角荣慷慨激昂地发表政治演讲,而台下则因下雨及种种原因,只到了3个听众:老太太和她的儿媳、孙子。田中角荣面对这三位听众,一点也没有泄气,而是郑重其事,全神贯注地讲述着。他滔滔不绝的话语,洪亮的声调,流利的口齿,诚挚的情感,深入浅出的道理,使老、中、少三位听众为之动情。田中角荣就是这样不放过一切机会锻炼自己的口才,终于成为一位语惊四座的演说家。

归根结底,学习口才最重要的一条是:用心苦学,多用、多练。

选好话料,唤起共鸣

话料即指讲话的材料、说理时的依据,无论是会议上的即席讲话,还是会议上的长篇演讲所讲的话都是对话料加工后的结果。从听众的方面来看,丰富的话料容易诱发联想,唤起共鸣,使会议讲话的效果更为理想。所以平时积累和选择话料是会议讲话成功的一个重要方面。

即席讲话能否做到入情入理,生动活泼,在很大程度上取决于讲话者是否准备足够的话料。所以,只有平时注意积累话料并对话料进行选择、思索、分析,提炼出观点,才能出口成章,妙语惊人。如果说由话料到形成表达的观点是由具体到抽象,那么,说话就是由抽象到具体,是用话料来支持和证实观点,用话料把抽象的观点变成有血有肉的生动的陈述,这就



是常说的“用事实说话”。

如果会议上的即席讲话能力差,往往是因为话料贫乏的缘故。准备充足话料是即席讲话的基本条件。有了话料,才有话可说;没有足够的话料,必然造成说话时词不达意,言之无物。有了话料,才能确立表达的观点,并在讲话时成为支持观点的基础。

话料之所以是说话的基础,还因为有了充足、翔实、生动的话料才能激发说话者更好地发挥表达能力。如果话料贫乏、虚假、枯燥,必然妨碍或影响表达能力的发挥。我们有时有话急于要说,可有时想说又怯于开口,这不能排除话料不足的原因。有了话料,说话时就心中有数,就能有话可说。

有了大量的话料不等于就一定能够把话说好,还要靠善于充分地使用话料。这里面包括对话料的剖析、鉴别、比较、筛选、取舍、安排等等。对话料从大量的积累到严格的筛选,包含着从“量”到“质”转变的深刻的辩证法。

成功的即席讲话除了能使听众在精彩的话料陈述中受到启发以外,还能使人感到在言语之间,甚至在言语之外都存在着对表达的观点的强大支持力。这种支持力既来源于观点的科学性,又来源于丰富的话料。

尽管表达中精选了有限的话料,但那些未被选用的话料客观存在,它们也在显示着一种无形的力量支持着表达的观点。这正是有些即席讲话非常耐人寻味的原因。所以,我们提倡在积累话料时要注意“广博”,在选择话料时要注意“精深”。

那么,应该选择什么样的话料呢?

1. 要选用翔实准确的话料

“实事求是”是即席讲话的一个基本原则,要做到讲话实事求是,重要的是保证所运用话料的翔实、准确。对待话料不能采用实用主义态度。那种对话料任意加工,添枝加叶,主观臆想,随意引申,或者把道听途说、支离破碎的信息拿来拼凑当作话料的做法,是每一个在即席讲话的演讲者所不可取的。

这里说的“翔实”,包含着两个意思:

其一,指的是确有其事,绝非杜撰。话料一旦失实,哪怕是小节上的失实,也会使听话者对整个表达产生怀疑,甚至使讲话陷入难堪的境地。



其二,指的是话料所反映的内容,不是偶然的、个别的现象,而是事物的本质。如果上一点是指局部的真实,那么这里就是指整体真实。这个要求就更高了,它要求讲话者在鉴别话料时,能分析和把握话料,不能一叶障目,不见森林。

所谓准确,是指话料完全符合实际。为了保证话料的准确,应该尽力获取第一手话料,要特别注意防止间接话料中的讹谬、虚浮及附会。

2. 要选用典型、深刻的话料

一段话不可能面面俱到,要说明一个道理,总是要通过“个别”反映“一般”。这就要求说话时要选择典型的话料。典型,就是要求说话时能够深刻反映事物的本质,具有广泛的代表性。毛泽东曾说:“材料是要搜集得愈多愈好,但一定要抓住要点和特点(矛盾的主导方面)。马克思研究资本主义,列宁研究帝国主义,都是收集了很多统计材料,但并不是全部采取,而只是采取最能表现特点的一部分。”这里所说的“抓住要点和特点”就是抓住典型。

大家所熟悉的古典文学作品《三国演义》中,有一段“白门楼斩吕布”的故事。

当时,吕布被曹操擒住,曹操考虑到吕布武功盖世,有意饶其不死,以收在帐下为自己效力。为此,他征求刘备的意见。刘备担心吕布归顺曹操后,壮大了曹操的力量,不利于自己日后称雄天下,为免除后患,希望曹操处死吕布。这时,刘备本可以给曹操列举不少吕布的劣迹恶行,但是他仅选择了吕布心毒手狠、恩将仇报、曾亲手杀死义父的典型事例来说明问题。他当时只说了句:“公不见丁建阳、董卓之事乎?”一句话,提醒了曹操,曹操一想到吕布反复无常,很难成为心腹,弄不好自己也要落个丁建阳、董卓的下场,成为吕布的刀下之鬼。这一来,促使曹操下决心,立斩吕布。

刘备的妙语,就“妙”在抓住了典型的话料,为曹操点明根本利害所在,彻底改变了曹操原来的打算,这就是人们常说“讲话要讲在点子上”。

3. 要选用新颖、生动的话料

在“翔实”“准确”的基础上,“生动和新颖”也是选择话料的一个重要标准。因为生动形象、新颖而有特色的话料,能够调动听话者的主观能动性,引发联想,使之如见其人,如闻其声;能够使即席讲话声情并茂,增加



表达的感染力,唤起听众的共鸣;能使听众耳目一新,启发听众的兴趣,给听众留下深刻的印象。

那么,什么样的话料才是生动、新颖的呢?

话料的生动性表现在:它能准确、形象地反映观点,能够缩短说话者与听者之间的心理距离,能沟通双方的感情,使听话者感到说话人的真挚、诚恳,从而增强讲话的感染力。新颖,就是指新近发生的或是新发现的、为人们不大知晓的话题、事例故事。如果讲的都是老生常谈的话料例子,谁还有兴趣继续听下去?

4. 要选用支持观点的话料

即席讲话时必须注意选择能够反映观点、支持观点的话料。只有这样的话料,才能成为观点的依托,从而使观点形象化,使话料与观点有机地统一起来。

观点对话料的选择有客观的制约性,不能不负责任地乱用话料,否则,就难免说“废话”。“少说废话”的道理很简单,但要做到这一点并不容易。

巧妙地化解争执僵局

在社会交际活动中,由于交际双方彼此缺乏了解以及种种突发事件的存在,往往会导致冲突、争执或僵持场面,这个时候如果当事人或者第三方未能及时站出来打打圆场,那么就很可能轻则陷入尴尬,引起一方或双方的不快,干扰双方沟通交往的正常推进;重则甚至影响到彼此的关系和友情,把本要合作解决的事情搞砸。由此可见,在交际中把握对方的心理,审时度势,然后凭借恰到好处的交际口才来化解争执与僵局,这确实是一项值得重视的能力。

1. 寻找借口,摆脱窘境

换一个角度或找一个借口,证明对方有悖常理的行动在某情境下的合理性,可以摆脱窘境。

人们之所以在交际活动中陷入窘境,常常是因为他在特定的场合做出了不合时宜、不合情理或有辱身份的举动。而旁人又往往不便于直接



指出这种举动的不合理性,于是进一步导致了整个局面的尴尬或僵持。在此情形下,最行之有效的打圆场方法莫过于找一个视角或借口,以合情合理的依据来证明对方的举动在此时是正当的、无可厚非的。这样一来,个人的尴尬解除了,正常的局面也得以继续下去了。

2. 求同存异,免除争执

不做孰优孰劣的比较和谁对谁错的判断只强调差异性,对各方的价值都给以肯定,并拿出各方都能接受的方案,可以打破僵局。

当交际的各方因彼此不能满足对方的条件而争执不休时,作为调解者应理解争执各方当时的心理和心情,不要轻率地厚此薄彼,以免加深各方的不满情绪。正确的做法是只强调各方的差异(而非优劣),并对各自的优势和价值予以肯定,以此来在一定程度上满足他们的自我实现心理。在这个基础上,拿出适合各方的建设性意见就容易被接受了。

一次,著名相声演员侯跃文主持中央电视台《综艺大观》节目的“请您参加”。主要内容是由三个自告奋勇的家庭上台。根据所选的道具自行编排和表演节目,然后让观众打分。表演一结束,没等主持人发问,观众席上已是七嘴八舌,评哪组的都有,评比陷入困境。侯跃文灵机一动,对观众说:“到底哪组能得第一,还是让我问问他们本人吧。”随后逐个询问了三个家庭对登台演出节目的感受,并根据他们的回答宣布:第一组“谦虚”第一;第二组“勇敢”第一;第三组“团结”第一,三个组都得了“第一”。

在主持“请您参加”节目时,侯跃文清楚这一节目本身的目的其实并不在于真正分出高下,重要的是激发观众参与节目的热情。基于此种考虑,在节目出现僵持的局面时,他并没有和观众一起争论孰优孰劣,而是强调了各个小组的不同特点和优势,对各组的价值都予以肯定。最后,侯跃文提出了解决争执的建议:“三个组同获第一”,结果很容易地被大家接受了。

当人们因固执己见而争执不休时,造成僵持局面难以缓和的原因往往已不是双方的观点本身,而是彼此的争胜情绪和较劲心理。事实上,对某一问题的看法本身常常并不是一成不变的,随着环境的变化,角度的转移,不同乃至对立的观点都可能是正确的。因此,在打圆场时可以抓住这一点,帮助争执双方灵活地分析问题,使他们认识到彼此观点的相对性和



兼容性,进而停止无谓的争执。

3. 善意曲解,避免尴尬

聪明的人能够假装不理解引发尴尬的事件的真实含义,而对该事件加以善意的曲解,引导其朝有利的方向转化,不失为避免尴尬的妙招。

在交际活动中,交际的双方或局外人由于彼此不甚了解,常常会做出一些让对方迷惑不解的举动,导致尴尬、紧张场面的出现。为了缓解此种局面,可以采用故意曲解的策略,假装不明白尴尬举动的真实含义,而给出有利于局势好转的理解,进而一步步将局面朝有利的方向引导。

前苏联领导人戈尔巴乔夫偕夫人赖莎访美,在赴白宫出席里根的送别宴会的途中,他突然在闹市下车,和站在身旁的美国行人握手问好。苏联保安人员急忙将汽车扭转回头,围上前去,并喝令站在戈尔巴乔夫身旁的美国人赶快把手从裤袋里抽出来(担心他们口袋内藏有武器)。行人搞得一时不知所措,有人责问这是为什么?站在戈尔巴乔夫身后的赖莎十分机智,赶快打圆场,向责问的美国人解释说:“他们的意思是要你们把手伸出来,跟我丈夫握手。”行人惊愕之余,纷纷向戈尔巴乔夫伸出自己的手,一场即将发生的“战争”就这样烟消云散。

这种随机应变、顺水推舟的圆场话,使尴尬的局面在善意的曲解中不但顺利缓解,而且有力地推进了前苏联领导人与美国民众的友好感情。

4. 缓和僵局,妙语脱围

对引起尴尬的事件进行机智的解说,使严肃的话题诙谐化,可以缓和尴尬的局面。

在现实生活中,过于严肃和枯燥的东西往往不易为人接受,所以人们会想方设法把它变得灵活些、有趣些。例如一本严肃的科技类图书,人们可以通过插图的设计和版式的调整来把它变得活泼可爱一些,从而使读者乐于阅读。在交际场合中也是一样,如果某个较为严肃、敏感的问题搞得交际的双方都很尴尬,甚至于阻碍了正常交际的顺利进行时,同样可以暂时让它“委屈”一下,通过幽默的解说将其诙谐化,利用它把原来被它搞僵的场面激活,使交际谈话得以顺利推进。20世纪50年代一次国宴上,德国外宾见了汤菜内的笋片为法西斯的标志“卍”感到迷惑不解,于是询问周恩来总理。周总理一看,发现是民族图案“卍”翻滚造成的,便解释说:“这不是法西斯标志,是中国传统图案,叫‘万’字,象征福寿绵长,是