

说好一口漂亮话 轻松闯天下

会说才会



陈松岩 著

说话的技巧 智慧的语言
事业的前提 修养的表现

会说话的人，如鱼得水，到处受欢迎；不会说话的人，处处受限，不受欢迎。

中国书店

说好一口漂亮话 轻松闯天下

会说才会



陈松岩 著

说话的技巧 智慧的语言
事业的前提 修养的表现

会说话的人，如鱼得水，处处受欢迎；不会说话的人，处处碰壁，处处受气。

中国书店

图书在版编目(CIP)数据

会说才会赢 / 陈松岩著. —北京: 中国书店, 2010.1

ISBN 978-7-80663-776-0

I. 会… II. 陈… 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238623号

会说才会赢

作 者: 陈松岩

责任编辑: 刘文娟

出 版: 中国书店

社 址: 北京市宣武区琉璃厂东街115号

邮 编: 100050

电 话: 010-63017857

经 销: 全国新华书店

印 刷: 小森印刷(北京)有限公司

开 本: 710 × 1000mm 1/16

印 张: 13.375

版 次: 2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-80663-776-0

定 价: 26.00元

本版图书如有印、装错误, 工厂负责退换。

前言

当今社会，口才作为一项基本技能，已经渐渐被人们所重视，它不仅起着传递信息的作用，还能够体现一个人的修养、知识、魅力等，所以说，我们应当掌握能说会道的方法和技巧。

说话是一门艺术。同样一句话，说得好，能让别人听起来很开心，愿意接纳你；说得不好，也能让听者很郁闷，甚至会记恨在心。一句话，可以将一个人的性格展露无遗；一句话，可以将一个人的思想了如指掌；一句话，可以衡量出一个人的受教育水平；一句话，可以摸清一个人的家庭背景。有智慧的话语，往往能提升自己的形象。

说话中有大学问。有时，想说而不能说，想说而不该说；而有时，想说而不会说，想说而不敢说。古希腊寓言中说道，舌头这东西的确是个怪物，它能用最美好的词语来赞誉你，也可以用最恶毒的言词来诅咒你，它能把蚂蚁说成大象，也能把小丑说成国王。

说话的背后，体现了一个人全部的品格、修养和才学。在今天这样的信息时代、文明社会，探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开口才。另外，看一个人是否有份量，这种份量能否表现出来，在很大程度上取决于他说话的能力。

我们生活中的每一天，都离不开说话。说话，是人们交流思想、

交流感情的最重要的工具。因此，懂得说话技巧的人，会受人欢迎。他们能够使许多素不相识的人携起手来，成为朋友；他们能够为人们排忧解难，消除疑虑和误会；他们能够安抚人们烦闷的心灵，从而勇敢地面对现实；他们能够鼓励悲观厌世的人，使其微笑着迎接新生活。

本书从实际出发，对为人处世所需要的口才知识做了完备详尽的介绍，全书知识性、趣味性和可操作性都很强，论述清楚，举例典型。希望本书能够为广大读者朋友提供一些帮助，也希望所有的读者在读完本书后，能变得真正地会说话，通过巧妙的语言艺术，让自己的生活和事业更上一层楼。

目录

第一章 增强语言魅力的有效法则·····	1
第一节 说话要分清对象·····	2
第二节 说话要“对症下药”·····	4
第三节 说话要分场合·····	6
第四节 通过“show”让别人轻松记住自己·····	9
第五节 不要把闲聊当成是浪费时间的事·····	11
第六节 编筐在于收口，谈话在于结尾·····	12
第二章 巧如舌花，用恭维的话博人欢心·····	17
第一节 机言巧语，做个社交老手·····	18
第二节 话不宜多，恰到好处即可·····	21
第三节 量体裁衣，得体地赞美他人·····	24
第四节 妙语精言，委婉地赞美他人·····	26
第五节 高瞻远瞩，提升赞美力度·····	30
第六节 选择时机，巧赞对方的闪光点·····	32
第七节 幽默搞笑，赞美他人效果奇妙·····	33
第八节 什么钥匙开什么锁·····	35
第三章 职场生存的说话技巧·····	41
第一节 如何在面试中展示你的语言能力·····	42

第二节	和上司说话要注意分寸	43
第三节	注意和同事、下属的谈话方式	45
第四节	办公室里怎么说话	48
第四章	给批评的语言穿上糖衣	51
第一节	在批评别人的时候唱“红白脸”	52
第二节	声东击西，提建议要注意分寸	53
第三节	批评他人时，要维护他人自尊	56
第四节	批评他人要点到为止	59
第五节	典型对比，委婉点拨	61
第六节	直言不讳式批评的适用范围	62
第七节	不要总是批评别人，要多做自我批评	64
第五章	建立信任说服他人，达到双赢效果	67
第一节	信任是进行说服的基础	68
第二节	唯实、唯事，尊重客观事实说服他人	69
第三节	正话反说，运用冷热水效应说服对方	72
第四节	引导对方做换位思考，让对方理解你	76
第五节	说服时不要伤对方的自尊心	79
第六节	要想说服别人，聆听很重要	80
第七节	善用“激将法”说服对方	84
第八节	侧面入手，诱其深入	88
第九节	从对方的利益出发，达到说服目的	90
第十节	心平气和，以理服人	93
第十一节	说服他人时，加一些赞美之音	94
第六章	如何说话让自己更成功	97
第一节	一团和气，共同生财	98
第二节	好生意靠嘴来谈	100

第三节 互信关系是靠语言来构筑的·····	102
第七章 学会说“不”，拒绝他人有奇招 ·····	105
第一节 弹性拒绝法·····	106
第二节 拖延拒绝法·····	109
第三节 抢先一步拒绝法·····	111
第四节 合情合理拒绝法·····	113
第五节 曲径通幽拒绝法·····	114
第六节 动作暗示拒绝法·····	115
第八章 家庭和睦的说话技巧 ·····	119
第一节 夫妻之间不说伤感情的话·····	120
第二节 婆媳之间说话要宽容·····	124
第三节 与孩子相处要像朋友·····	128
第九章 口才赢得转机，靠说话解决难题 ·····	135
第一节 用打圆场来应对尴尬局势·····	136
第二节 安慰他人需要切中心理需求·····	139
第三节 积极反省，是再立新功的开始·····	140
第四节 一语双关的语言技巧·····	141
第五节 一句简单的对不起不是真正的道歉·····	143
第六节 借东西时的语言技巧·····	144
第十章 驾驭幽默语言的艺术 ·····	147
第一节 自我解嘲制造幽默·····	148
第二节 曲折戏谑制造幽默·····	150
第三节 巧妙嫁接制造幽默·····	152
第四节 一藏一露制造幽默·····	153
第五节 吊人胃口制造幽默·····	155

第六节	以退为进制造幽默·····	157
第七节	机智夸张制造幽默·····	159
第十一章	随机应变的语言技巧，让你摆脱困境·····	163
第一节	失言错误怎么弥补·····	164
第二节	“自嘲”解困境·····	165
第三节	巧妙应对傲气者的提问和挑衅·····	167
第四节	善于提问，敢于提问·····	168
第五节	以柔克刚，以弱胜强·····	170
第六节	模糊语言不模糊，难得糊涂不糊涂·····	171
第七节	随机应变的能力是怎么练成的·····	172
第十二章	说话必须注意的细节·····	175
第一节	不要把别人的缺点当乐趣·····	176
第二节	开玩笑不要过了头·····	178
第三节	注意言辞，免遭误解·····	180
第四节	避免谈论、调侃别人的隐私和错处·····	183
第五节	避免与人争高论低·····	186
第六节	不在失意者面前炫耀自己·····	189
第七节	改掉不良口头语·····	191
第八节	不堵别人的话头·····	193
第九节	不自说自话，唱独角戏·····	195
第十节	不承诺办不到的事·····	197
第十一节	不找借口为自己的错误开脱·····	201
第十二节	说话不要太啰嗦·····	205

第一章

增强语言魅力的有效法则

第一节 说话要分清对象

学会说话，非常容易，基本上两岁以上的孩子都会说话，但是学会说别人爱听的话，可不是一件容易的事，需要不断地积累经验，才能练就一副好口才。好口才不是吹嘘，不是谄媚，不是夸夸其谈。常常听到有人说自己不会说话，总是得罪人，或者是说了很多却没得到对方的认可，确切地说，这就是不会实话巧说。在生活中，学会说别人爱听的话是至关重要的。台湾著名成功学家林道安说：“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大了！”的确，“说话的力量”是巨大的！

所谓“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。有很多人，说的很多话，立足点和出发点都是不错的，但由于不注意说话技巧，往往导致无谓的误解和争端，甚至影响团结。

一旦你掌握了说话的技巧，充分发挥了你的好口才，接下来无论你做什么都会路路通，事事顺，这绝不是夸大其辞。

在生活中，有些人拥有一张烫金的文凭和吃苦耐劳、任劳任怨的精神，工作能力也极强，但就是因为不会说话，或者不会说别人爱听的话，结果总是让自己活在气喘吁吁的感觉之中；相反，有些人没有文凭，工作能力也一般，但就是有一张好嘴，结果做什么事情都顺顺利利，这种对比不是简单的比喻，而是无数事实证明的金科玉律。说话的艺术往往不是从道听途说中得来的，要靠自己一天一天地感知，

才能够真正地顿悟出来。

我们每天和同事、领导、朋友、客户之间难免有话要说，说什么、怎么说、哪些话能说、哪些话不可说，都应该三思而后说。

比如，女同事换了个新的发型，别的同事都称赞说：“很时尚”、“今年很流行”、“你换这个发型真的很漂亮”，可当人家问你感觉怎么样的时候，如果你直接回答说：“你的脸型太大，这样的发型不适合你。”或者说：“你的头发怎么染成这个颜色，看起来一副营养不良的样子。”这话一出口，不仅搞得当事人下不来台，而且连其他的同事也会觉得很尴尬，甚至对你感到不满意。尽管你说的是事实，可是你说话太过于直接，缺乏技巧，间接地影响了你和同事们之间的关系，对你的工作也可能会产生不大不小的影响。

如果你这样说：“你这个发型很漂亮，要是再留些刘海，会把你的脸型显得更完美。”或者说：“你要是再挑染一些色彩，你整个人就显得更加有动感，有灵性了。”这样的话，是不是连自己听着都感到很舒服呢？

同样的一个意思，一种说法惹得当事人和其他同事都很尴尬，另一种说法则让当事人感到很开心，同事们也会觉得你很有审美观，何乐而不为呢？

好口才才能充分反应一个人的交际能力、知识面的广度、品格、修养等。而交际能力是最不可捉摸的神秘因子，是一种近乎神奇的事业推进剂；知识面的广度能充分显示出你的才学和深度，让你散发出令人佩服的人格魅力和气质。一切的一切需要怎样把他们淋漓尽致地表现出来呢？——好口才。

在今天这样的信息时代、文明社会，探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开好口才。

增强好口才的几点要点：

1. 心态影响你口才的发挥。上面说过，好口才并不是让你毫无

原则地谄媚和吹嘘，而是要实话巧说，让对方听到的是最好听的大实话，这个尺度就要由你的心态来决定，如果你的心术不正，你就无法说出让人信服的话来。

2. 运用自己的优势发挥自己的口才。用宽广的视野，敏锐的思考，或者一点新颖的创意和小灵感，巧妙地应用到自己所接触的范围当中去。

3. 有耐心聆听别人的陈述。听别人的陈述不代表你可以人云亦云，而是通过别人的讲话，更深入地了解对方的所需所求，再合理地运用你的语言魅力使工作顺利完成。

4. 树立自信。自卑是展现好口才的最大天敌，所以你一定要自信，拿出当年自己在大学里参加辩论会时的玉树临风，参加卡拉 OK 时的风姿绰约，还有参加体育比赛时的飒爽英姿，告诉自己：我是最棒的！当你信心十足的时候，你就会自然而然地运用你的语言展现你的风采。

5. 别忘记偶尔地“幽”它一默。偶尔的幽默风趣会让谈话的气氛更加融洽轻松，从而更快更好地完成任务。

6. 人人皆为我师，不耻下问。“三人行，必有我师”这句话谁都知道，即使是自己的下属或者是出租车师傅，对你身边的人始终保持高度的好奇心，制造出双方互动的友谊话题，你的谦虚友好会给你带来意想不到的收获。

看一个人是否有份量，这种份量能否表现出来，在很大程度上取决于一个人的说话能力，练就了一副好口才，相信你在工作或者交际中都会如鱼得水。请记住古希腊学者德谟克利特的一句至理名言：要使人信服，一句言语要比黄金更有效。

第二节 说话要“对症下药”

说话要“对症下药”、“按号入座”。首先，针对不同的对象，讲

话的内容应该有所不同。其次，对不同的对象，讲话的方式、所用的语言应该采取不同的格调。再次，讲话的场合要依据对象的不同，而有所选择。

人是社会中的人，人和人之间必然会有方方面面的联系，有许许多多的交往。社会是一个大舞台，每个人都在扮演着不同的角色，父母、兄弟、姐妹、妻子、丈夫、子女、同事、朋友、上司、下属等，每个人各有特点，性格各异。在这样一个大舞台上，我们每天都要接触形形色色的人，因此人和人之间的相处是要区别对待的，不能用同一种说话的语气或者态度对待不同的人，不能想说什么就说什么，有的人性格开朗，随便说点什么都不会放在心上，而有的人天性敏感，会把玩笑话当真，所以说话要注意区别不同的对象，同样的话在不同的人的心里会产生不同的作用，必须要因地制宜，因人而异，要结合具体的语言环境，才能达到交际的目的，这一要素要随时把握好。

比如说，你对一个文化水平不高的工人讲了很多专业的数据原理，浪费了很多唇舌，结果工人还是无法完成正确的操作，这不能完全责备工人的水平低，而是你运用了一个不适合工人的语言方式，你应该采取更直接更通俗易懂的语言方式，直接教他怎样操作，这样你既没费多少口舌，也让工人懂得了正确的操作方式。

对文人，用文雅婉转的语言；对农民，用朴实易懂的语言；对孩子，用轻松欢快的语言；对老人，用尊重关心的语言；对爱人，用体贴关心的语言；对病人，用安抚解压的语言；对同事，用互助友好的语言；对客户，用睿智干练的语言。采取不同的语言方式，会收到不同的效果，而且效果都是奇佳的。

归纳一下，合理安排自己角色的几个要点：

1. 要考虑对象。谈话对象的基础、爱好、需要不同，谈话的内容、方式、语言也应有所不同，尽可能从对方熟悉的感兴趣的话题入手。

2. 要及时地消除对方的各种心理障碍。谈话对象的心理活动大

多有揣测心理、防御心理、恐惧心理、对立心理、懊丧心理和喜悦心理等，谈话过程中，根据对方的主要心理状态，及时消除影响谈话的心理因素，能使谈话卓有成效地进行。

3. 从实际出发，根据不同对象，提出不同层次的要求，“起点”不宜太高，防止谈话对象丧失谈话积极性。

4. 适时出击。个别谈话要注意适时，谈早了，条件不成熟，达不到谈话目的；谈晚了，失去时机，不利于问题的解决，甚至给工作造成损失。因此，选择恰当的谈话时机，是开展好个别谈话的重要基础。谈话的时机应该根据谈话的目的、问题性质、迫切程度以及谈话对象的思想水平、觉悟高低、心理素质、当时心境、环境气氛等选择适当时机进行谈话。比如，某人受到批评、处分、表扬、奖励或者工作变动、接受新任务时，可及时与之进行谈话；某员工责任心不强、工作出现失误，也应及时与之谈话，进行批评教育，帮助分析原因，总结经验，使之吸取教训。如果某人不讲团结，与同事吵架闹矛盾时，就应该进行“冷处理”，待该同志情绪稳定，自我反省后，再进行谈话教育。切忌“火上浇油”扩大事态，加深矛盾。总之，选定谈话的适宜时机，要掌握好“火候”，既不要“坐等时机”，也不要“错失良机”。找工作也是如此，在等待对方答复的时候，要掌握好“火候”，什么时候该问，什么时候不该问，要根据实际情况见机行事。

5. 灵活性谈话。谈话的方式应该灵活多样。询问型交谈，可以消除彼此的疑虑；批评型交谈，可以使对方正确认识自身不足或者错误，但是还要根据个人的性格决定采取单刀直入型批评还是婉转迂回术进行批评；商量型交谈，会在心平气和、友好融洽的气氛中协商解决问题。

第三节 说话要分场合

根据不同的场合说不同的话，这一点至关重要，如果不分场合，

大大咧咧，开口就来，说话不经过大脑，很可能会给别人带来一些不必要的小麻烦，也会给自己的形象和人缘严重打折。

在我的身边就有这样一个真实的例子。几年前，我参加一个姐妹的生日，姐妹人缘极好，男男女女有三十几号人，摆了三大桌。其中一位男士叫阿汤，来得比较晚，来的时候身边还带着一位漂亮女孩，男士抱歉地说：“不好意思，因为去接女朋友，结果来晚了，我自罚三杯。”

红红是我们这个圈子里最开朗、最活泼、最率真的女孩子。“喂！到底哪个是你的女朋友？上次你不是带了一个叫小青的女朋友吗？今天又带来一个白娘子啊？”红红的大嗓门很是响亮，每个人都听得清清楚楚。

“什么小青、白娘子的？我就这么一个女朋友，喝饮料也能把你喝醉啊？”阿汤的表情很不自然。

寿星佬及时过来圆场：“红红，小青是××的女朋友，你别稀里糊涂地乱戴帽子。”

“不可能啊！我记得很清楚，而且那个小青还给了我电话号码。”

旁边的其他知情人一看情况不妙，有的赶紧举杯庆祝生日转移话题，但是阿汤的女友已经坐不住了，说了句：“对不起，我还有事情先走一步。”拎起背包转身离去。

阿汤无奈地瞪了一眼红红：“这是我真正的女朋友，这下子惨了。”随后追了出去。

生日宴会在沉闷中草草收场，不欢而散。而阿汤也费了九牛二虎之力才挽回了女友的芳心。

虽然红红并没有说错，事实确实如此，可是她却没分清场合，没看清形势就“三八”了，大家从此以后也不太愿意找她一起玩了，担心她一个不小心又要“害人”。

可见只顾自己说得开心，却让别人不舒心，是一个很愚蠢的做法。

有一对夫妻，丈夫平时很宠爱妻子，可是妻子从来没把丈夫的宠

爱当成是爱的象征，经常乱发脾气，在朋友面前或者公共场合也从来不给丈夫面子，什么尖酸刻薄的话都说得出口，严重地伤害了丈夫的自尊。时间一久，丈夫终于不肯忍受，提出离婚，而妻子也悔之晚矣。

家庭生活是由夫妻双方共同营造的，需要彼此尊重，相互付出，而这位妻子却总是不分场合，把丈夫的自尊完全抛在脑后，这是极其不对的做法。

在不同的场合，人们对他的话语有着不同的感受、理解，并表现出不同的心理承受能力。比如在小场合和大场合，家庭场合和公共场合，人们对于批评性说法的承受能力有明显的差异。正因为受特定人际关系和场合心理的制约，有些话只能在特定的场合说，换一个场合就不行。

如果说，锻炼一副好口才需要靠积极训练获得，而说话注意场合，完全可以由自己掌控，把握说话的分寸，认清所处的环境，适当考虑措辞，哪些话该说，哪些话不该说，应该怎样说，这样不仅会让你广交朋友，收获快乐，也会给你带来办事方便的好处。

注意不同场合的说话技巧：

1. 要时刻提醒自己摆脱谈吐方面的坏习惯。每个人的语言行为都会带有一定的习惯性，这种习惯常常会导致说话不经大脑地脱口而出，造成很多难堪的局面。

2. 利用好任何场合，施展自己的口才魅力，说话要明确主题，让语言更集中、连贯、有条理，有时不见得话多就能表达清楚主旨，做到要言不繁。不同的场合说不同的话，让语言魅力成为你事业的促进剂。

3. 说话直捣朋友及他人某些“禁区”，闹得彼此都尴尬，让朋友、同事或者自己的领导不喜欢，这不是我们所希望的。虽然我们不想靠会说空话、假话、废话、大话、拍马屁而成为失去自我人格的人，但人生道路漫长，学会说话，利用好场合说话，使我们以及与我