

内容最全面 技巧最丰富 方法最实用

凝结中外智慧的语言艺术大全集

成就卓越、改变人生、突破自我的成功必修课

说话艺术 全知道

徐春艳 赵一 编著

古今中外之成大事者，无一不精通说话的艺术
不会说话，一万句无用；会说话，一句足矣



说话艺术之于语言，就像羽毛之于孔雀。没有它的装饰，再富有内涵的话语，也会黯然失色。孔雀之所以为百鸟之首，得益于它美丽的外衣。

为什么老板不器重你？为什么同事排挤你？为什么爱人总是不满？为什么孩子不听话？你的世界处于一片混乱。其实，你只需一“语”即可定乾坤。

一部内容最全面、技巧最丰富、方法最实用的口才书

说话艺术 全知道

徐春艳 赵 一 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话艺术全知道 / 徐春艳, 赵一编著. —北京: 华文出版社, 2009.9
ISBN 978-7-5075-2813-8

I. 说… II. ①徐…②赵… III. 语言艺术—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 161001 号

书 名: 说话艺术全知道

标准书号: ISBN 978-7-5075-2813-8

作 者: 徐春艳 赵 一 编著

责任编辑: 杜海泓

装帧设计: 李卫锋

文字编辑: 陈荣赋 袭村野

美术编辑: 盛小云

出版发行: 华文出版社

地 址: 北京市宣武区广外大街 305 号 8 区 2 号楼

邮政编码: 100055

网 址: <http://www.hwcbs.com.cn>

电子信箱: hwcbs@263.net

电 话: 总编室 010-58336255 发行部 010-58815874

经 销: 新华书店

开本印刷: 北京中印联印务有限公司

1020mm × 1200mm 1/10 44 印张 806 千字

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与发行部联系调换

前言

著名学者王了一说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

话说得好，小则可以讨喜、动人，大则可以保身、兴邦。远有苏秦、张仪游说诸侯，战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权，三国鼎立之势成；皇太极劝降洪承畴，大清夺天下成定局。近有周恩来出色外交，四两拨千斤；罗斯福之“炉边谈话”，温暖千万心灵。

话说得不好，小则树敌、伤友，大则丧命、失江山。孔子之教有四科：德行、言语、政事、文学。言语仅次于德行，可见它的重要。由于一言之闪失，导致兵戎相见、血流成河的浩劫，在中外历史上屡见不鲜，故《论语》有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”因一言不慎而招致杀身之祸的也不乏其人，因一句“此跋扈将军也”而被梁冀毒死的汉质帝，还有恃才放旷的杨修都属此列。

说话是一种技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运，一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。

职场上，每个人每一天和同事、领导难免有话要说；家庭中，同妻子、丈夫、父母、孩子必须进行交流；社交时，同朋友、客户势必联络感情。说什么？怎么说？什么话能说，什么话不能说？这些都需要我们掌握说话的艺术。在注重人际沟通的现代社会，说话的艺术也就是成功的艺术。

会说话，可以帮你办好难办的事。同一个问题变换不同的说话方式将得到截然不同的效果。有求与人，想要拉近关系；遇到僵局，想要无形化解；遭到拒绝，想要说服对方，都需要掌握说话的艺术。说好难说的话，才能办好难办的事。

会说话，可以助你掌握通达的做人智慧。说话没分寸，没艺术，即使是赞扬的话，别人也充耳不闻。说话有分寸，讲方法，即使是批评的话，别人也乐于接受。“见人说人话，见鬼说鬼话”，会说话，好做人。

会说话，可以帮你成为社交高手。如何同上司说话？如何同客户沟通？如何拒绝朋友？如何抚慰家人？人情网中，拿好语言之矛，才能攻破人心之盾。

会说话，可以助你掌握圆通的处世之道。在人生的各个场合，在什么情况下、对什么人、在什么时机说话，都要讲求艺术性。对方豪爽，就说直率的话；对方保守，就说稳妥的话；对方崇尚学问，就说高深的话。这是语言之道，也是处世之道。

杰出的说话能力不是天生的，而是可以通过后天培养训练的。本书在充分展示会说话的巨大威力的基础上，将理论与实践相结合，以通俗易懂的语言深入浅出地论述了说话的艺术，是迄今为止内容最全面、技巧丰富、方法最实用的语言艺术大全集。

本书从理论上，讲述了练就说话艺术的重要性、提高说话技巧的途径和方法；在实践上，指导读者如何把握好沉默的分寸，把握好说话时机、说话曲直、说话轻重和与人开玩笑的分寸，把握好调解纠纷时和激励他人时的说话分寸，掌握如何同不同的人说话的技巧、不同场景下的说话艺术、怎么说别人才会听你的、最讨人喜欢的说话方式及如何说好难说的话等。同时还以生动具体的事例向读者展示了同陌生人、同事、老板、客户、朋友、爱人、孩子、父母、对手沟通的艺术，在求职面试、求人办事、谈判、演讲、电话交谈、尴尬时刻、危急时刻、宴会应酬、主持会议、探望病人及应酬亲友时的说话艺术。阅读本书，让你轻松面对尴尬、获取提升机会、扩大交际范围，在不同的场合、面对不同的人群，说好想说的话，说好难说的话，提高说话技巧，改变一生命运。

目 录

绪论	说话为什么要讲究艺术	
	会说话好办事	1
	巧说话让感情峰回路转	2
	说话是事业成功的翅膀	3

第一篇 说话的分寸

第一章	把握好沉默的分寸	
	时机未到时就得保持沉默	7
	受到攻击时，沉默是最好的方法	8
	别人论己时切莫打断	9
	恰当运用沉默的方式	9
第二章	把握好说话时机的分寸	
	看准机会再说话	11
	插话要找准时机	11
	该说话时就说话	12
第三章	把握好说话曲直的分寸	
	说话不可口无遮拦	14
	转个弯儿说话	14
	顺水推舟巧应对	15
第四章	把握好说话轻重的分寸	
	点到为止	17
	发生冲突时切忌失去理智	18
	简单否定或肯定他人不可取	19
	拿不准的问题不要武断	19
第五章	与人开玩笑时的说话分寸	
	开玩笑要适度得体	20
	开玩笑要因人而异	22
	开玩笑要符合场合	22

不拿别人的隐私开玩笑 23

第六章 调解纠纷时的说话分寸

调解纠纷的“三宝” 25

打圆场要让双方都满意 26

适当地褒一方，贬一方 26

维护当事人的自尊心 27

淡化争端本身的严重程度 28

第七章 倾听也要讲究分寸

把说话的权利留给别人 30

倾听是对别人的最好恭维 31

到什么山听什么歌 32

做个倾听高手 33

第八章 激励别人有分寸

信任是激励的基础 35

找个高帽给他戴 36

步步为营，循循善诱 37

第九章 道歉如何说出口

道歉，时机很重要 38

道歉态度要诚恳 39

将道歉寓于赞美中 39

道歉要别出心裁 40

第二篇 如何与不同的人说话

第一章 如何与陌生人说话

最重要的第一句话 43

用话题展开交谈的“瓶颈” 43

谈论别人感兴趣的事情 45

打破僵局的几种技巧 46

让谈话在意味深长中结尾 47

第二章 如何与下属说话

用恰当的话消解下属的怨气 49

不要让部下对你产生敌意 50

运用漂亮语言令下属言听计从 51

有效斥责下属的技巧 52

表扬下属要有方法 53

有效说服固执的员工 55

第三章 如何与领导说话

对领导说话不卑不亢 57

如何面对上司的批评意见	58
老板的面子是下属给的	59
拒绝老板有理由	60
成功说服老板为自己加薪	62
汇报工作有讲究	63
10 句话让你平步青云	65
第四章 如何与同事说话	
调到新环境中的说话技巧	67
初来乍到的说话“规矩”	68
在嘴上安一个把门的	69
割掉“嚼舌头”的是非原则	69
避开同事的隐私问题	70
避免与同事“交火”	71
自曝劣势，淡化优势	72
被提拔时要怎样面对同事	72
锋芒太露招人忌	73
第五章 如何与客户说话	
赢得客户的信任	75
投其所好进行推销	76
利用问题接近客户	76
随身携带“高帽子”	78
巧妙应对 7 种客户	78
提醒他及早签约	81
第六章 如何与朋友说话	
替别人找个下台的借口	83
忠言也顺耳	84
把话亮出来说	85
让朋友表现得比你出色	86
与朋友说话时的 3 大禁忌	87
第七章 如何与爱人说话	
与恋人初次交谈的成功秘诀	89
沐浴爱河时应多多放“蜜”	91
俘获女人芳心的 6 种武器	91
多交谈是情感保值的秘密	93
争吵有度，和好有方	95
第八章 如何与孩子说话	
孩子需要你的赞美	97
学会这样对孩子说话	98
与孩子有效沟通的秘诀	100
规劝的话要“裹着糖衣”	102
与孩子忌说的 8 种话	102

第九章 如何与父母说话

说服父母有妙招	104
父母吵架时的劝说艺术	105
正确对待父母的打骂	106
恰当化解与父母的争执	108

第十章 如何与对手说话

欲攻其人，先攻其心	109
一语双关，引人就范	109
抓住对方破绽，有力反击	110
绵里藏针，以柔克刚	111
动之以情，方能晓之以理	112
让事实说话	112
说得多不如说得妙	113
比喻是论辩的精妙关键	114

第三篇 不同场景下的说话艺术

第一章 求职面试时的说话艺术

不要小看自我介绍	117
妙对面试官的陷阱问题	118
巧妙化解面试中的“缺点”危机	121
离职原因小心说	122
让对方看到你曾经的辉煌	123
要求薪酬时只给个“提示”	124
求职面试说话5忌	125

第二章 求人办事的说话艺术

在激将法上做文章	127
谈话中避开自己	128
求人帮助时动之以情	130
打蛇打七寸，说话说到心	131
“心理共鸣”求人法	132

第三章 谈判时的说话艺术

环顾左右，迂回入题	133
投石问路巧试探	134
取得谈判胜利的9种方法	135
商务谈判，拒绝有招	139
积极突破谈判中的僵局	139
增加谈判成功的可能性	140

第四章 演讲时的说话艺术

好的开头是成功的一半	143
------------------	-----

找听众有共鸣的内容讲	145
设置悬念，激发听众兴趣	146
制造演讲的高潮	147
让结尾回味无穷	148
即席演说的语言技巧	150
竞职演讲 5 忌	151
第五章 电话交谈时的说话艺术	
接听电话的第一句话	152
控制通话时间	153
电话也可以传神	154
给对方考虑的机会	155
电话交谈的基本技巧	155
第六章 尴尬时刻的说话艺术	
站在对方的角度说话	157
掉转话头而言其他	158
调侃一下自己	159
装作不知道，说得更奇妙	160
自嘲，给自己搭个台阶	161
第七章 危急时刻的说话艺术	
受到诋毁时如何说话	163
陷入不利境地时如何说话	164
感情遇到危机时如何说话	165
工作无法执行时如何说话	166
避免言语危机有要领	167
第八章 宴会应酬时的说话艺术	
宴会致辞贵在巧妙	170
劝酒时的说话艺术	171
巧妙拒绝他人的劝酒	172
借助美酒良言促进感情	174
聚会，搞好气氛很重要	175
结婚喜宴，祝词要热烈温馨	177
第九章 主持会议时的说话艺术	
主持会议的忌讳	179
开场白精彩夺人	180
牵线搭桥，连接巧妙	181
引导会议进程得体	182
随机应变，灵活驾驭会议	182
作好会议总结	183
第十章 探望病人时的说话艺术	
不要触及病人的痛苦	185
用暗示性语言让他精神振作	186

一反惯例出奇效	187
“一次只流一粒沙”式的劝告	187
适时说点谎	188
与病人谈话的要点	189
第十一章 答记者问时的说话艺术	
如何应付刁难的问题	190
模糊回答，避开敏感话题	191
用问题来回应对方	192
曲解本意，巧妙回避话题	193
寓理于事，不言自明	194
机智转移话题	194
第十二章 应酬亲友时的说话艺术	
亲友是领导关系的“软件”	196
应酬亲友时的说话忌讳	197
公事拒绝，私事补偿	198
轻易承诺失威信	199

第四篇 怎么说别人才会听你的

第一章 如何吸引听众的注意力	
什么内容能引起听众的注意	203
说话的方式是什么	209
注意语言交流和非语言交流	210
斟酌你的言辞	212
人们如何看待学习	213
控制对学习的抵触和恐惧	214
第二章 近距离接触：只有两个人的会面	
开场白	215
呈现实质性的内容	221
处理难题、争端以及负反馈	225
厌倦和心不在焉	232
对会面进行总结	233
一对一会面的步骤列表	237
第三章 让别人“看见”你的想法	
为什么要视觉化	239
视觉信息如何影响听众	239
将信息视觉化	241
如何设计可视化信息	243
如何用语言将信息视觉化	248

第四章 问答的艺术

为问答做准备 250

关于“问答时间” 254

第五章 如何引导，如何表达

会面为什么不见成效 259

会面的作用、任务和目标 260

策划一次会面 261

驾驭听众的技巧 263

3 项关键的会面技能 265

会议领导的交流技巧 270

与会者的交流技巧 272

第五篇 学会说“不”

第一章 你能说“不”

说出内心的“不” 277

健康的自我交谈 278

你怎样说“不” 278

构造真正说“不”的话语 279

说“不”的常用话语 279

说“不”的个性话语 281

说“不”者的个性话语 282

对说“不”的个性话语的理解 284

用个性话语说“不” 285

彬彬有礼地说“不” 286

保护决策的时间和空间 287

说“不”的策略 287

有时说“不”没有作用 287

第二章 停止说“或许”

犹豫不决者 289

犹豫不决者的类型 290

犹豫不决的结果 290

说“不”的解释 291

停止犹豫不决，果断做出决定 292

是否应该认可犹豫不决 293

常见的犹豫不决的标志 294

第三章 说“是”

现在说“不”，稍后说“是” 295

说“是” 295

内在主观愿望与外在客观行为 296

构造表示“是”的话语 297

大声说“是”	297
说出你的“意思”	298
说“是”的结果	298
说“是”的道德规范	299
自我测试：表示“是”的话语	299
第四章 不同情境下如何说“不”	
做日常决定	300
说“不”的结果模型	306
第五章 做“不”的主人	
练习在各种情境下说“不”	309
第六章 坚持你的决定	
说“或许、是、不”的快速提示	318
表达你的“不”	319
第七章 50个说“不”的秘诀	

第六篇 最讨人喜欢的说话方式

第一章 说到对方心窝里	
先为对方着想	325
说话的魅力在于真诚	326
关怀的理念	327
温语相求化冷面	328
乡音难改，游子情深	329
感激之情要溢于言表	330
说话不要踩上“雷区”	331
第二章 活化人际关系的幽默沟通术	
把拒绝的话说得幽默些	332
用幽默平息他人的怒气	333
用诙谐的话加深恋人间的感情	333
让幽默增添自身的魅力	334
生活中不妨多点幽默来做“调节剂”	336
利用幽默令自己焕发亲和力和	337
谈判中用幽默化干戈为玉帛	338
第三章 第一次就给人留下良好印象的谈话方式	
如何与初次见面的人拉近距离	340
怎样快速让陌生人对你产生好感	341
让面试官快速接受你的说话方式	342
相亲择偶时如何交谈	344
初次见面，如何说话让男方父母喜欢	344

第一次与客户见面如何零距离沟通	345
如何恰当地为他人介绍	347
如何进行初恋的“第一谈”	348
第四章 最自然的赞美方式	
对男人和女人采取不同的赞美	350
给他最想要的赞美	351
如何恭维才能不认为是拍马	353
褒扬有度，点到为止	354
赞别人没有赞过的美	356
多在背后说他好	357
用谦卑的心去赞美	358
推测性赞美，妙上加妙	360
夸人有讲究	361
第五章 说到人心服口服	
说服从“心”出发	363
以利益为说服导向	364
让历史帮忙做说客	365
先抬高对方再做说服	367
步步逼近，软磨硬泡	368
讲道理时最好打个比方	369
从对方得意的事说起	369
利用同步心理好说服	370
第六章 批评如何让人欣然接受	
私底下指出他人的缺点	371
批评时别忘了夸一夸	372
批评他人要就事论事	373
意味深长的暗示是最好的批评	374
给个意外的“赞许”	375
先批评自己	376
第七章 鼓励失意者振作起来的说话方式	
朋友失意，安慰的话一定要得体	378
站在同一起点上，现身说法	379
意识唤醒法使其走出悲伤阴影	380
用“同病相怜”的经历来缓解对方压力	381
别人郁闷的时候多说理解的话	382
第八章 加深朋友感情的说话方式	
如何从闲聊中加深感情	383
说话时注意维护朋友的面子	385
设身处地地为朋友说话	387
错了就要赶快道歉	388
说话时注意给朋友“同感”的理解	389
和朋友进行直率诚笃的交谈	390

第七篇 说好难说的话

第一章 在最短的时间里逃脱窘境

保持谨慎意识，避开语言中的陷阱	393
打破冷场的技巧	394
面对恶意冒犯者	396
学会用戏谑冲淡尴尬	398
找个化解尴尬的“台阶”	399

第二章 让难说的话变轻松

表态时“是”或“不是”要少说	401
不想借给别人钱时怎么说	402
当别人打探你的隐私时该怎样说	403
面对不便当众回答的问题时该怎样说	404
面对无理要求时如何说	405
面对过分的玩笑你该如何应对	405
圆场的话该怎样说	406
善于借别人之口说自己的问题	407
如何说话才能让两边都满意	408
如何表达与上司不同的意见	409

第三章 走出辩论的僵局

难言之物，一喻了之	410
旁敲侧击，迂回包抄	411
以退为进，反客为主	411
将错就错，出其不意	412
借他的石头砸他的脚	413
借题发挥有奇效	414
请君入瓮，逼其败阵	414
借助权威增加力度	415
釜底抽薪，攻其要害	415

第四章 说话也要讲究方圆和谐

转着弯儿说话	417
不正面回答问题	418
活用谎言说服别人	419
说话要有点“眼力劲儿”	420
“溜须拍马”，才能骑马	421

绪 论

说话为什么要讲究艺术

在现代社会，人离不开说话犹如鱼离不开水。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。

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒，少年时就放牛，给有钱人家打工，甚至还一度为了果腹而出家为僧。但朱元璋却胸有大志，风云际会，终于成就一代霸业。

朱元璋当了皇帝以后，有一天，他儿时的一位穷伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的老朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，总不能让人说自己富贵了不念旧情吧，他还是传了穷伙伴进来。

那人一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年饥寒交迫时大家有福同享、有难同当的情形，心情很激动，立即重重封赏了这个老朋友。

消息传出，另一个当年一块儿放牛的伙伴也找上门来了，见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，指手画脚地在金殿上说道：“我主万岁！你不记得吗？那时候咱俩都给人家放牛，有一次我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着吃，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里，你只顾从地上抓豆子吃，结果让红草根卡在喉咙里，还是我出的主意，叫你用一把青菜吞下，才把那红草根带进肚子里。”

当着文武百官的面，“真命天子”朱元璋又气又恼，哭笑不得，只有喝令左右：“哪里来的疯子，来人，快把他拖出去砍了！”

会说话的人可以凭借三寸不烂之舌升官发财，不会说话的人却因为言语不当遭到灭顶之灾。由此可见，说话是一门技术，更是一门艺术。在纷纭复杂的现实生活中，学会深刻地领悟语言的真谛，学会如何说话，讲究艺术，显然是势在必行的。

会说话好办事

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

说不出的人；第二类是胸无点墨，却滔滔不绝的人。

佛洛斯特观察相当深入，我们经常看到一肚子学问而讷于雄辩的人，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，弄得人简直不敢开口。

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，而且比一般人拥有更多、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，以及如何进行说服性的言谈，才能获得他人的支持。

巧说话让感情峰回路转

生活是复杂而又深邃的，是一个浓缩了酸、甜、苦、辣、咸的“五味瓶”。千姿百态的生活场景摆在我们面前，我们如何对待呢？不但要在态度上迎合，在思想上关注，更重要的是在语言上尽力美化，用话语传承美好的生活。

西汉才女卓文君巧用数字劝郎君的故事堪称佳话。

卓文君是西汉的著名才女，为了神圣的爱情，她不顾众人非议，和司马相如私订终身。开始时，小两口相敬如宾，恩恩爱爱，小日子过得和和美美。

但后来，司马相如出仕做官后，对卓文君的情分就逐渐淡化了。卓文君从司马相如写给自己的一封竟然只有“一二三四五六七八九十百千万”13个字的信件中看出司马相如对自己变了心，她担心相如移情别恋，于是将相如写给自己的13个数字融进感情，写了一封情真意切、充满哀怨的劝郎信：

“一别之后，两地相思。虽说三四月，谁知是五六年，七弦琴无心弹，八行书无可传，九连环从中折断，十里长亭望眼欲穿。百相思，千关念，万般无奈把郎怨。万语千言说不完，百无聊赖十依栏。重九登高看孤雁，八月中秋月圆人不圆，七月半乘烛烧香问苍天，六月伏天摇扇我心寒。五月石榴红如火，偏遇阵阵冷雨浇花瓣。四月枇杷未黄，我欲对镜心意乱。急匆匆，三月桃花随水流，飘零零，二月风筝线儿断，郎啊郎，巴不得下世你做女来我为男。”

司马相如看到妻子如泣如诉的信后，为妻子的深情所感动，后悔不已，最后与卓文君白头偕老。

爱情是夫妻感情的基础，充满爱意的话语是夫妻关系得以长期维护的利器，它能够使真爱之心得以发挥，让感情峰回路转，使夫妻生活更加幸福、圆满。

在感情世界里，语言是心灵的钥匙，会说话才能让爱情固若金汤，让生活尽善尽美。