

言语之间，参透人心

滴水不漏的说话之道，无往不胜的办事圣经

在社会生活，婚姻家庭中，成为一个人见人爱，左右逢源的靠谱达人

邢延国 编著

说话办事

的艺术

G'DAY!

HELLO!

口才
是第一生产力

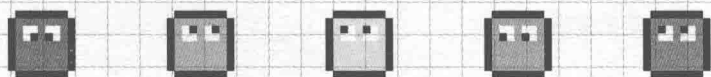
“要使人信服
一句话常常比黄金更重要”

事业成功最关键的两点：

把话说得滴水不漏
把事办得天衣无缝

NI HAO

南京出版传媒集团
南京出版社



说话办事 的艺术

邢延国 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事的艺术/邢延国编著. —南京: 南京出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5533-1345-0

I. ①说… II. ①邢… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第098482号

说话办事的艺术



书 名: 说话办事的艺术

作 者: 邢延国

出版发行: 南京出版传媒集团 南京出版社

社 址: 南京市太平门街53号 邮 编: 210016

网 址: <http://www.njpbs.cn> 电子信箱: njpbs1988@163.com

淘宝网店: <http://njpress.taobao.com> 天猫网店: <http://njbcmjts.tmall.com>

联系电话: 025-83283893、83283864 (营销) 025-83112257 (编务)

出 版 人: 朱同芳

出 品 人: 卢海鸣

责任编辑: 严行健

责任印制: 杨福彬

印 刷: 北京天宇万达印刷有限公司

开 本: 889毫米×1194毫米 1/16

印 张: 16

字 数: 280千字

版 次: 2016年6月第1版

印 次: 2016年6月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5533-1345-0

定 价: 29.80元

营销分类: 成功·励志

前言

古希腊伟大的唯物主义哲学家德谟克利特告诉我们：“要使人信服，一句话常常比黄金更有效。”美国成功学大师卡耐基也曾告诉我们：“专业知识在一个人成功中的作用只占 15%，而其余的 85% 则取决于人际关系。”而良好人际关系的建立和获得，很大程度上取决于对语言艺术的正确运用。

现代社会中，语言艺术的正确运用包括了说话与办事两个方面，所谓说话，不是指日常生活中的随口一语，而是指良好的沟通技巧与语言表达能力，而办事，则是指得体有效地处理工作与生活事务的能力，二者相辅相成，缺一不可。一个可以在社会生活中游刃有余，并将家庭生活经营得有声有色的人，必定是一个将这两种艺术掌握得炉火纯青，发挥得淋漓尽致的人。

语言，是人们交流思想、沟通感情最重要的工具之一。只有很好地运用语言，社交活动才能得以顺利进行，待办事务才能顺利而妥善地完成。一个人即使是学富五车、满腹经纶，但是若木讷寡言、不善言辞，便很难在现代社会中生存和发展。当今社会，人才竞争日趋激烈，越来越多的职业要求从业者具有良好的语言表达和沟通能力，推销员、业务员等职业更是如此。这种情况下，不会说话的人将会举步维艰。有人说：“口才就是第一生产力”，事实上的确如此。

一个人的说话办事水平，可以决定他的生活层次；一个企业员工的说话办事水平，有可能决定企业的生存发展；一个公民的说话办事水平，有可能影响这个国家的国际竞争力和影响力。大到修身、齐家、治国、平天下，小到求职、恋爱、晋升、谋发展，都离不开良好的说话办事能力。

但是，现代社会中，我们往往会陷入一种误区，以为会说话就是口若悬河、滔滔不绝，其实不然，会说话，把话说得滴水不漏、漂亮得体并不意味着要高谈阔论或喋喋不休，真正掌握说话艺术的人，实际上都是眼观六路，耳听八方的高手，他们深谙人情世故，对所处局势有着准确而清晰的判断，该表达的时候当仁不让，该缄默的时候也不会喧宾夺主，永远进退自如，有礼有节。因此，不难看出，把握分寸，拿捏有度地说话才是真正会说话。用最简练的语言表达最完整的意思，用适当的沉默来代替无谓的争辩，用倾听与微笑点头来鼓励对方表达，等等，这些都是说话的艺术。

掌握了说话的技巧，实际上已经为会办事打下了夯实的基础，处理一件事情时，该件事发生的时间、地点、涉及的人物，都是我们应该综合考虑的因素，其中牵涉的复杂的人际关系，需要调度协调的各项事宜，如何权衡利弊，分辨主次与轻重缓急都是我们需要注意的方面。无论是在繁忙的职场中，还是在琐碎的家庭生活里，我们每个人无时无刻不在面临着突如其来的挑战，这些挑战无一例外都在考验着我们妥善处理繁杂或重要事务的能力。然而只有我们掌握了说话与办事的技巧与艺术，才会在这些考验中脱颖而出，笑傲人生之路。

会说话、会办事是一个人必须具备的一种能力，更是人生成功的秘诀，是必须精通的一门艺术。谁能巧妙地运用这门艺术，谁便会拥有左右逢源的人际关系，蒸蒸日上的事业，甜蜜幸福的婚姻……这本小书，通过一些具体生动的事例教你如何把话说得滴水不漏，把事办得天衣无缝，如果这些技能的学习是漫漫征程的话，希望本书可以成为你在这段路上的良师益友。



说话办事的艺术

目录

第一章

好口才是一生的资本

- ◎口才是魅力的展现 1
- ◎口才左右着人生成败 2
- ◎说好话不如会说话 4
- ◎合适的话题让你所向披靡 6
- ◎良好的谈吐为你扫清障碍 8
- ◎雄辩是一种生存之道 10
- ◎沉默是强有力的武器 12
- ◎自嘲是一种人生境界 14
- ◎口才是一种综合能力 16
- ◎练就一副好口才 18
- ◎包装语言,提升无形资本 19
- ◎正确利用口才这把双刃剑 21

第二章

会说话助你网罗人才

- ◎言谈举止“礼”字当先 23
- ◎尊重是交谈的基础 25
- ◎真诚是最有效的表达 26
- ◎好的修养助你成功 28
- ◎赞美是最好听的声音 30
- ◎婉转是另一种策略 31
- ◎用恰当的玩笑拉近距离 33

第三章

用语言艺术为职场铺路

- ◎好口才为你赢得机遇 35
- ◎好口才是成事的基础 37
- ◎言不在多,达意则灵 38
- ◎用真诚的语言换取信任 40
- ◎“坦诚”二字值千金 41
- ◎想客户所想,谈客户所需 43
- ◎倾听也是一种交流 45
- ◎不随意打断客户的话 47
- ◎对下属说话要留余地 48

- ◎谦虚让职场之路更开阔 50
- ◎赞美让人生之路更畅通 52

第四章

巧用幽默的力量

- ◎幽默是一件美丽的外衣 54
- ◎幽默是智慧的化身 56
- ◎幽默的人最豁达乐观 58
- ◎幽默为你梳理人际关系 59
- ◎幽默帮你赢得芳心 61
- ◎用幽默营造家庭的和谐 63
- ◎幽默是圆滑的智慧 65
- ◎用幽默表达自己的不满 67
- ◎幽默是一种应变能力 68
- ◎把幽默当作反击武器 70
- ◎良好的心态来自幽默 72

第五章

既要说到 也要做到

- ◎找对正确的人生方向 74
- ◎别让理想成为空谈 76
- ◎行动是成功的必由之路 77
- ◎行动要选择最佳时机 79
- ◎成功永远属于有准备的人 80
- ◎做好每一个细节 82
- ◎敢于冒险和尝试 84
- ◎把困难当作一种挑战 85
- ◎适当忍耐,不逞匹夫之勇 87
- ◎急流勇退是明智之举 89
- ◎与人方便也是与己方便 91
- ◎恪守承诺,说到就要做到 92

第六章

管好自己的嘴 莫让是非从口出

- ◎莫把流言当谈资 95
- ◎不做无谓的争辩 96

○话不能说得太满	98
○正确使用你的批评	99
○直言不讳不一定是好事	101
○“快人快语”是成事大忌	103
○拒绝他人也要讲技巧	105
○不要议论他人隐私	107
○办公室用语不可太随便	108
○打人不打脸，骂人不揭短	110
○不要钻进抱怨的牢笼	112
○不争，是争的最高境界	113
○说话做事不要太自我	115
○谦虚豁达让你收获更多	116
○避免病从口入，祸从口出	118

第七章

时机重要 分寸更重要

○说话要掌握好分寸	120
○把话说到点子上	122
○抓住时机更容易成功	124
○不要让谈话偏离了方向	126
○及时避免自己的“失言”	128
○学会把握住谈话的节奏	130
○见什么样的人说什么样的话	132
○不开不恰当的玩笑	134
○把握对方的心理变化	136
○说话要尊重客观实际	138

第八章

倾听 助你有效沟通

○倾听是礼貌的表现	141
○认真聆听是对他人的尊重	143
○把说话的机会留给别人	145
○良好的沟通，从倾听开始	147
○倾听也是一种交流	149
○学会倾听，拥有智慧	151

第九章

大智若愚 学会糊涂对待

○糊涂是大智若愚的展现	154
○糊涂是一种处世策略	158
○适当睁一只眼闭一只眼	160

○糊涂比耍聪明更显智慧	161
○为人处世需要傻瓜精神	164
○遇事不要太认真	165
○吃亏是福，不计较得与失	168
○忍让克制是良好的修养	171
○含糊其辞胜过直言不讳	173
○豁达胸怀，一笑而过	175
○从糊涂中获取更多快乐	177

第十章

打破常规 独辟蹊径

○培养自己的创新思维	180
○换个角度，换种思维	183
○变通才能有所突破	185
○拥有野心，方可突围	187
○创造更多的附加值	189
○要从不同方向找出路	191
○打好手中的牌	193
○学会换个角度看问题	198
○迂回战术胜过单刀直入	200
○灵活应变，不要一条路走到黑	203
○察言观色，抓住对方的心理	205

第十一章

调整心态 战胜心中的敌人

○唤起激情，培养积极的心态	207
○有好心态才有好人生	210
○乐观是人生的一大法宝	211
○不要成为感情的奴隶	214
○快乐的心境需要用心去浇灌	216
○克服焦虑和紧张的情绪	219
○走出自卑的阴影	221
○放下心中的包袱	224
○不为打翻的牛奶哭泣	226
○应付的心态会毁了自己	228
○不能改变环境，就要改变心态	231
○换种想法，也许会柳暗花明	233
○不要束缚了自己的心灵	235
○改变心态，让自己快乐起来	239
○控制心中的愤怒	243
○微笑可以改变一切	246
○感恩之心，让你幸福	248

第一章

好口才 是一生的资本

具备优秀口才的人让听者如沐春风、极为受用，小则可以让别人身心愉悦、有求必应；大则可以推动社会进步、改变国际局势。而那些不具备口才能力的人，小则会引起他人反感，大则会惹祸上身。舌头是圆的，也是软的，又圆又软的舌头能把“丑话”说成“好话”，也能把“好话”说成“丑话”。总之，好的口才是我们一生的资本。

► 口才是魅力的展现

一个人怎么说话，说什么话，当然毫无例外地显示着他的品位和修养。

——希尔顿

纵观古今中外那些可以左右逢源的人，往往都是能言善辩、舌灿莲花之辈。这正是因为一个人拥有出众的口才，便能更加轻易地引起别人的注意、获得别人的赞同，从而达到事半功倍的效果。对他们来说，优秀的口才就是他们胜人一筹的秘籍。即便是一样的语言，从不同的人口中说出来，配以不同的表情、声调，所带来的效果也有云泥之别，可见语言的魅力。

过去人们说：佛要金装，人要衣装；现在人们却这么说：佛要金装，人要口才。衣装可以让一个人的外表得到包装，而语言却是一个人内在的展示，它所产生的影响远胜衣装的作用。再华贵的包装也只是外在的修饰，不管是服装还是香水都会有失去效用的时候，但是语言对于一个人的包装作用却是恒久的，在任何时间与地点，它都可以让你的形象变得完美，引起别人的关注。对每一个人来说，掌握日常说话的艺术便显得尤为重要。毋庸置疑，语言是值得你用一生去挖掘和利用的财富。

古代有一位县官，某天晚上做了一个梦，梦见自己嘴里的牙齿全部掉光了。第二天他吩咐手下的人找来了两个解梦的人。县官问道：“你们说说，为什么昨日我会梦见自己满口的牙齿全掉光了呢？”第一个解梦的人不假思索地抢先答道：“大老爷，您这个梦的意思是，在您所有的亲属都死去以后，您才能死，一个都不剩。”县官一听，勃然大怒，气急败坏地命人杖打了这个解梦人100大棍，然后把他赶了出去。县官又看了看第二个解梦的人，说：“你来说说。”第二个解梦的人不慌不忙地答道：“我至高无上的青天大老爷，您这个梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”县官听了很高兴，便拿出了100两银子，赏给了第二个解梦的人，并好吃好喝招待了他一番之后才命人送他回去。

同样的事情，同样的内容，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？其实，只因为挨打的人不会说话，获奖的人会说话而已。

那些掌握了语言艺术的人，每当他们开口，总能用得体的言辞来抚慰别人，他们的妙语连珠，对听者来说是一种至上的享受，即便是谈天说地，也可以让人身心愉悦。

智慧箴言

●口才是一个人的思想、智慧、知识、性格、气质等综合素质的集中反映。人才不一定都有好口才，但口才好的人必定是人才。口才是现代智能型人才的必备素质，也是走向成功之路的有力保障。

▶ 口才左右着人生成败

你要想达到自己的目的，最好先掌握说话的技巧，然后用温和的态度与人交谈。

——莎士比亚

随着社会的进步和发展，口才已成为决定一个人生活及事业成败的重要因素。拥有好的口才已经成为衡量人才的基本标准之一，也是一个人走向成功的基础。发挥优秀的口才，可以帮助你轻松达到目的。

拥有好口才，有助于我们身心愉悦、工作顺利，甚至飞黄腾达！正如别人所说：好的口才是人生一大资本，它可使经商者顾客盈门，财通三江；可以使合家欢乐，其乐融融。好口才如战鼓催征，雄兵开拔；如江水直下，一泻千里；如绵绵春雨，滋润心田。

成功学者们常说：“事业的成功与失败，往往取决于某一次谈话。”这话一点也不夸张。

美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的快捷方式，它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬、受人爱戴、得人拥护。它使一个人的才学充分拓展、熠熠生辉、事半功倍、业绩卓著。”

1940年是美、英、苏等国家联合抗击纳粹德国的关键时刻，由于英国处在欧洲反法西斯的最前线，人力、物力都消耗巨大，此时国内的黄金已经濒临枯竭，根本没有经济能力按照“现购自运”的原则从美国获取必需的军事装备。而作为美国总统的罗斯福深知唇齿相依的道理，在反法西斯战争旷日持久的情况下，自己的重要盟友英国一旦被纳粹击溃，希特勒便会一朝得势，这势必严重威胁到美国的切身利益。因此，美国必须全力支持英国，为他们提供必要的军事装备。

但是，在美国国内，有一些目光短浅的国会议员，他们只盯着眼前利益，丝毫不去关心反法西斯盟友和欧洲糟糕的战局，他们只想在英国人身上赚取一笔军火钱。罗斯福深知，应该先说服他们，使《租借法》得以顺利通过，只有这样才能全力支持英国。为此，他在12月17日特别举行了一个意义重大的记者招待会，目的是为《租借法》拉“选票”，以赢得大众的支持。

开始，罗斯福简要介绍了《租借法》，紧接着他用浅显的比喻来陈述了自己的设想：“假如我的邻居家不幸失火，而恰巧在不远处的我家有一根浇花的水管，此时要是赶紧借给邻居拿去接上水龙头，就可以帮他灭火，也可以避免火势蔓延到我家，造成我家的重大损失。但问题是，在借出水管前，要不要跟这位邻居商讨一下水管的价格呢？‘喂，朋友，这根管子是花20美元买的，你得先照价付钱才能使用。’而此时十万火急，邻居去哪里找钱？我想可以这样，只要他灭火之后原物奉还，还是不要他的20美元为好。如果灭火后水管还好好的，并没有损坏，他会连声道谢；如果他把东西弄坏了，他得照价赔偿，我也不会吃亏。你们认为呢？”

这个比喻可谓是举一反三，浅显易懂，大家都赞成罗斯福的设想。后来经新闻媒体报道，很快传遍全球。此番妙语不仅成功说服了议员们无条件支持《租借法》的顺利通过，而且还赢得了丘吉尔和斯大林等反法西斯国家首脑的高度评价，并被后人传为佳话。

从罗斯福的故事中我们可以领悟出这样一个道理：决定一项事业或一个计划成败的主要因素，真的可能只取决于一次谈话。如果我们出言不逊，无理与人争吵，那么，我们将不可能获得别人的同情、理解、合作与帮助。无数成功者的事实证明，善于说话是事业成功的催化剂，它直接影响着我们的成败。

智慧箴言

○口才是一个人智慧的反映，它影响着我們人生中的每一个关键时刻，如事业成功、人际和睦、生活幸福等。口才也是一种可以随身携带且永远丢弃不了的能力。

▶ 说好话不如会说话



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。

——戴普

每一天，人们都不可避免地要说话或听别人说话。我们会发现，和有的人聊天时，总是觉得非常愉悦，原本忧郁的心情会变得豁然开朗；而和有的人说话时，则会让人神经紧张，听到的每一句话都让人如坐针毡；同时，也有一些人，他们刚刚开口说第一句话，就会有人离席，不愿意再听下去了。

把话说好不是一件容易的事。虽然我们天天都在说话，但并不见得个个都会说话。话说得好，小则可以欢乐，大则可以兴国；话说得不好，小则可以招怨，大则可以丧身。所以，话既要说好，也要说巧。

清朝大太监李莲英，是慈禧太后的总管太监，被人们称为“九千岁”，是清末最有权势的宦官。李莲英便是一个深谙语言艺术的人，他才思敏捷，不管应对什么样的场合和人物，都表现得轻松自如。甚至很多时候，连慈禧太后都需要他出面帮助摆脱尴尬局面。也正因为如此，他深得慈禧的赏识。

慈禧有一个爱好，那就是爱看京戏，所以她经常召唤一些戏班子进宫演出。可是她喜怒无常的个性却令被召进宫演戏的戏子们提心吊胆，丝毫没有进皇官唱戏的兴奋。这戏唱得让慈禧开心，固然是好事，也能得到一些赏赐。可如果哪天慈禧不高兴了，他们可就是提着脑袋唱了。

这一天，当时的京戏名角杨小楼接到了诏书，命他带领戏班进宫给慈禧演出。杨小楼的戏班精心准备，又恰逢慈禧心情不错，整场戏唱得还算顺利。等结束的时候，慈禧将杨小楼叫过来，意欲赏赐一些东西给他。只见她随手一指桌上的糕点说：“这些赏赐给你！”

杨小楼一看慈禧的赏赐，心里不由暗暗发愁，只因慈禧吃饭的排场太大，虽然是看戏吃的糕点，却也有好几百样，让杨小楼带回去他都没法拿。杨小楼看慈禧心情不错，便大着胆子叩头说：“老佛爷享用的东西，奴才不敢领，请老佛爷另外恩赐吧！”

此言一出，四周的人都倒吸了一口冷气。只因这些侍奉慈禧的人太知道她的脾气了，但凡赏赐的东西，无论好坏都要谢恩领取她才高兴。而杨小楼胆敢拒绝，无异于抗旨，这可是杀头之罪。可是令大家感到意外的是，慈禧的心情居然没有因为杨小楼的拒领而变坏，反而问杨小楼：“那你要什么？”杨小楼想了想，便说：“老佛爷能否赐一个字给奴才？”

这个要求并不过分，慈禧听了也很高兴，便让人准备笔墨，当场写了一个“福”字。可是，当她刚刚写完，一个多嘴的宫女便在旁边说：“老佛爷，福字旁边是‘示’字，不是‘衣’字呀！”大家一看，原来慈禧居然多写了一点，将字写错了。被人当众指出错字令慈禧大为难堪，脸色顿时沉了下来。

原本喜乐的气氛因为这一个错字陷入了僵局。慈禧发现自己写错，也不想将错字给别人，但她已经答应要赐给杨小楼，不给又是失信。而杨小楼也不敢领字，因为怕将错字领回去无异于抓住了慈禧的把柄，万一慈禧被人嘲笑，自己肯定脱不了干系。而如果他又一次拒领赏赐，也一定会让慈禧没面子，势必引来她的怒火。进退两难的局面让杨小楼直冒冷汗，不知道该怎么办。

正当大家为难之际，一旁的李莲英走上前说：“老佛爷洪福齐天，她老人家的‘福’自然要比世人的多一‘点’了。要不怎么显示出她老人家的高贵呢？”

慈禧一听，脸上露出了笑容，众人这才长舒了一口气。杨小楼也立刻说：“老佛爷的福小人不领。”慈禧也便顺水推舟，另行赏赐，一场危机瞬间消散于无形。

不过是一句话，就令众人进退两难；同样也是一句话，却让大家皆大欢喜。李莲英的睿智令慈禧的尴尬顿解，这也正是他深得宠信的原因。利用语言化解危机的例子，在近现代也层出不穷。

在联合国的某一次峰会上，菲律宾前外长罗慕洛和苏联代表团团长维辛斯基发生了激烈的争论。只因罗慕洛不赞成维辛斯基的提议，便遭到了维辛斯基无情的嘲讽，他出言不逊地说：“我们大国怎么会和你们这些小国一般见识！”

此言一出，原本嘈杂的会场顿时安静下来，大家都看着受到挑衅的罗慕洛。只见他彬彬有礼地站起来，对其他参加联合国大会的代表说：“维辛斯基先生说得没错，我只是一个小国家的小人物。但无论何时何地，将真理之石投向狂妄巨人的眉心，从而使他们的言行有些检点和收敛，正是我们这些矮子的责任。”

罗慕洛这番话立刻博得了代表们的热烈掌声，也得到了广泛的支持。而维辛斯基只好在一旁干瞪眼，脸上一阵红一阵白，什么话也说不出。

智慧箴言

●如果你不想让自己做一个井底之蛙，就应静下心来努力学习，拓展自己的视野。若想说话不空洞无物，就应下决心积累大批的、雄厚的、扎实的资本，武装自己的头脑，丰富自己的说话内容，因为好口才就是一种资本。

► 合适的话题让你所向披靡



不要想到什么就说什么，凡事必须三思而行。

——莎士比亚

俗话说得好，一回生，二回熟。如何衡量同陌生人第一次谈话的成败，首先要审视交谈的话题，因为话题的好坏，直接影响交谈的结果，是交谈的第一要素，不容轻视，更不能忽视。

我们在和朋友、家人一起聊天的时候，话题总是源源不断。但是，为什么有的人一遇到陌生人，就变得头脑空白，说不出话来呢？

在交际中，我们对每一次交谈的话题都应该精心选择，不应随心所欲地张口就来，否则，在还未进入交谈内容时，就已经危机四伏了。但在具体选择这些话题时，要顾及谈话对象。一个话题，只有让对方感兴趣，谈话才有维持和继续的可能。比如，自己是球迷，就切莫以为别人都是球迷。逢人就谈球赛，很可能让对方感到索然无味。

现代年轻人的话题总是局限于流行服饰、时代潮流等，有的人除了流行以外，对其他的话题都不感兴趣，这种做法本身已限制了话题的范围。那么怎样才能让自己成为说话的高手，又成为受欢迎的人呢？

美国知名记者芭芭拉·华特小姐在刚刚参加工作时，曾经被授命去采访航空业巨头亚里士多德·欧纳西斯先生，这是她做记者以来接到的最大任务。可是当她怀着激动而忐忑的心情见到欧纳西斯时，他却正在与专家们紧张地探讨业界面临的重大问题。

对于欧纳西斯所谈论的货运价格、航线以及对未来的设想等问题，由于太过专业导致芭芭拉根本插不上嘴。眼看时间一分一秒地过去，欧纳西斯已经到了该离开的时候，芭芭拉就要错过采访空手而回了，她心想：我必须找到一个可以引发他兴趣的话题，让他与我交谈。趁着欧纳西斯喝水的间隙，芭芭拉立刻提问：“先生，我想请问您一个问题，您在

海运和空运方面都取得了举世瞩目的成就，这非常令人钦佩和震惊。请问您最初的职业是什么？是怎样开始发展这项事业的？”

这个

这个话题成功地吸引了欧纳西斯的注意力，他很愿意与别人分享自己的经历，而整个谈话也立刻朝着芭芭拉所希望的方向开始发展，她以一个精妙的问题作为开始，获得了一次成功的采访。

这个

在与人交谈的时候，需要特别关注对方的特点，避开谈话双方的禁忌，避免进入“谈话雷区”。善于说话的人总是能找到“安全值”最大的话题，引起大家的谈论兴趣，在“雷区”之外会导致对方不悦的敏感话题也需要时刻注意避开。与遭逢不幸的人聊天，应避免聊起不幸的往事；与失恋的人聊天，应该避免聊起爱情与婚姻等问题；而如果对方身体有残疾，则应该尽量避免过分关注他身体的问题。因为这都是谈话的雷区，而与专业人士交谈的时候，在工作之外的时间要少谈工作，在工作时间则应少谈家务；与具备一定社会地位的人聊天时，应该尽量少谈宗教、政治和性等敏感话题，以免引起对方不悦，让谈话陷入僵局。

有一位编辑想邀请一名脾气古怪的作家为自己撰稿，在见面之前，他就听说这位作家让很多编辑都吃了闭门羹，因此心里非常忐忑。当他与作家会面时，发现他果然是一个很难捉摸的人，两个人连话都说不到一起，而编辑因为紧张更加语无伦次。最后自然被作家拒绝，空手而归。

无奈的编辑被深深的挫败感所困扰，回到办公室后他思前想后，寻找着自己做得不对的地方。通过深切的自省之后，编辑认为自己对作家的了解不够，所以才导致了此次会面时遭遇尴尬。于是，他用心收集了杂志和刊物中关于这位作家的所有资讯，仔细研读了他的所有作品，在自己对作家有了进一步的了解之后，又预约了第二次见面。第二次的会面气氛开始时与前一次一样沉闷，但是编辑很快就热情地说：“最近您的作品要被翻译成英文在美国出版了，恭喜您！不过您觉得自己作品的风格能否用英文表达出来呢？”这个话题立刻引起了作家的兴趣，因为这是他最近正在做的一件大事，并深深为这个问题所困扰。于是他马上回答说：“我也很担心啊，所以一直在寻找好办法，你有什么建议吗？”

在和谐融洽的气氛中，编辑和作家进行了愉快的谈话，编辑获得了作家的认可，作家答应为他写稿；而作家也认为编辑给自己提供了一些有用的建议，与他成了朋友。

从上面这个故事中我们可以看出，在交谈中，地位处于劣势的一方有义务寻找话题，引起另一方的谈话兴趣。求人办事时，有所求的人要寻找可以让对方愉悦的话题；在谈生意的时候，乙方要选择有利于合作的话题。最常见的便是处于恋爱中的情侣，往往是男人在寻找话题来引发女性的交谈兴趣，以便让气氛变得热烈融洽。否则，如果话题引起对方不悦，就会增加处于劣势一方的难度。

智慧箴言

●要寻找话题并不是一件很困难的事。因为在你的生活环境中，凡是能看得到的东西，都可以拿来当做话题。

► 良好的谈吐为你扫清障碍



谈话，和作文一样，有主题，有腹稿，有层次，有头尾，不可语无伦次。

——梁实秋

一滴蜜糖比一斤苦汁能吸引更多的蚂蚁，良好的谈吐，令人心花怒放，满面春风。

一个人的能力要获得别人的认可，必须通过一定的途径进行展示。一个表达能力不足的人在展示自己的过程中，必然会遭遇困难。就算是他拥有着卓越的想法，并且付出了十足的努力，可是没有了语言的相助，这些才华和努力也不能被别人所了解。良好的语言能力不仅可以帮助我们展示自己，更能够为我们辩护，从而获得比别人更多的成功机会，更快地达成自己的目标。

美国前总统里根在访问加拿大的时候，曾经遭遇过一次突如其来的混乱。当时，里根正在讲台上演讲，忽然看到下面一阵骚动，有人还举出了反美的标语。这种行为很快就被维持秩序的警察制止了。但是作为主人的加拿大总理皮埃尔·特鲁多还是感到非常尴尬。

看到皮埃尔·特鲁多脸上挂着不安的笑容，里根总统在讲台上笑着说：“这样的情况在美国是时常发生的，我的演讲总是可以遇到这些老朋友。我想今天的这些人或许是特意从美国赶来，为我的演讲助兴的。”

这一番幽默的自嘲让现场本来紧张的气氛顿时变得轻松起来，皮埃尔·特鲁多的尴尬也立刻被化解。在大家雷鸣般的掌声中，里根的演讲得以继续下去。

可见，拥有良好的语言能力能够帮助我们跳出困境，轻松化解难题。但是在我们的日常生活中，当人们遭遇类似的尴尬，却不能做到这般游刃有余。我们看到更多的是期期艾艾和欲言又止。如何让自己的语言表达变得隽永动听，让每一名听众都可以愉悦地接受，并有效地帮助我们取得成功，这就是语言艺术的奥秘所在。

周总理是一个非常精通外交辞令的人，他总是能用轻松的语言化解难言的尴尬，达到举重若轻的效果。在国际外交界中，至今还流传着一个他与美国前国务卿基辛格之间的对话。

在联合国的一次会晤中，基辛格对周总理说：“中国人走路总是喜欢低着头，而美国人走路却总是昂着头。”

这句话猛一听好像是一种随意的调侃，并不带有任何意味，或许它带着一丝不友善，却没有明显的恶意，因此也让听者无法找出基辛格的失误。如果针锋相对地回答，则会显得有失风度，而如果闭口不言，又会让自己白白令人嘲笑。

周总理听基辛格说完，便也笑着用调侃的语气说：“因为中国人在走上坡路，自然要低着头走；而美国人在走下坡路，所以昂着头也不奇怪。”听了总理这一番巧妙的回答，连基辛格在内的各国代表都哈哈大笑起来。

这个回答之中不仅有敏捷的思维，更有恰当的分寸，虽然带着开玩笑的情趣，仔细回味却

也能体会到反唇相讥的意味。整个谈话的气氛并没有受到任何影响，但周总理已经很好地维护了自己的尊严。

要想在谈话中有得体的表现，就必须对自己所说的话有提前的认知和考虑。针对自己的谈话对象以及要讲的内容，每一个谈话者都应该在说话前打好腹稿，在脑海中构想好自己要怎么讲，同时观察周围的环境，掌握对自己的谈话有所影响的各种因素，这正是所谓的“凡事预则立”。

在我们的身边，随处都可以看到因为不得体的谈话而带来的不良影响，不管是个人生活还是事业都会因为未经思考的谈话而陷入窘境。就算是父子、夫妻这样亲密的关系，都会因为不恰当的话而让感情受到伤害；就算是大型企业，也会因为不得体的发言而失去支持。小说家亚诺·本奈曾经说过：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈话习惯。”一个小小的语言习惯会对我们的生活带来这么大的影响，我们又怎么能不对它投以更多的重视呢！

宰相刘罗锅是一个家喻户晓的人物，他本名刘墉，生活在乾隆时期，出任乾隆帝的宰相，深得他的信任，乾隆帝不管大事小情都非常乐于与他商议。闲来无事，乾隆帝还喜欢和刘墉聊天，只因刘墉才思敏捷，对答得体，总是能说出让乾隆帝会心一笑的话。

有一回，在议完政事之后，乾隆帝又和刘墉闲聊起来。他感慨地说：“我们转眼之间都要变成老人了！”

看到乾隆帝一脸的伤感，情绪低落，刘墉便笑着说：“皇上，您还很年轻呢，正是做大事的时候。”乾隆帝听他这么安慰自己，只是摇摇头说：“我属马，已经五十了，怎么还年轻呢？你既然这么说，你今年多大了？”刘墉毕恭毕敬地回答说：“皇上，我今年五十，是属驴的！”

听到这个奇怪的答案，乾隆帝立刻来了兴趣，问他：“你我都是五十，我属马，你怎么属驴呢？”



刘墉看到乾隆帝一脸疑惑，便笑着说：“皇上是天子，您属了马，为臣怎么还敢属马呢？所以就只好属驴了。”

这一番对答不仅出乎意料，而且还表达出刘墉对乾隆帝的无限恭敬，不禁让乾隆帝笑逐颜开，刚才伤感的情绪早就一扫而光了。

能够获得乾隆帝的认同，刘墉凭借的不仅是自己的才智，更发挥了语言的无穷魅力。从他的身上，我们可以看到：要想在谈话中获得别人的认同，就要学会使用对方熟悉的语言，谈论对方关心的话题，还要根据谈话的环境进行灵活的变通，只有这样才能契合对方的心情，从而达到目的。

在今天的社会，虽然没有了生杀予夺的皇帝，但在工作和生活中灵活地应用语言艺术，以自己良好的谈吐来赢得别人的认可，依旧是获得成功的法门之一。

智慧箴言

◎话总是说给别人听的，至于说得好不好、是否说到别人心坎上，不仅要看话语是否适当地表达了自己的思想和情感，也要看别人能不能理解并且乐于接受。

▶ 雄辩是一种生存之道

一场争论可能是两个心灵之间的捷径。

——纪伯伦

哪里有声音，哪里就有力量；哪里有口才，哪里就有了战斗的号角，就有了胜利的曙光。

在古代，苏秦曾经凭借三寸不烂之舌游说战国诸侯，成为一代谋略大家。而在近代，孙中山先生通过激情澎湃的演讲鼓舞士气，带领中华儿女推翻了清廷统治。到了现代社会，语言更无时无刻不在发挥着它无穷的魅力，它不仅鼓舞士气，而且凝聚人文，甚至可以起到扭转乾坤的作用。而要达到这一切目的，都必须具备良好的口才。雄辩之人在历史上层出不穷，他们不仅实现了个人价值，更推动了历史的进步。口才，不仅是一种巨大的开拓进取能力，也是一种生存之道！

在清乾隆帝时期，还有一位才子因其学识丰富、机智敏捷而闻名于世，他便是纪晓岚。

有一次，乾隆帝突发奇想，想要试一下纪晓岚的机智究竟达到什么地步，便故意问他：“何为忠孝？”纪晓岚不知道乾隆帝为什么突然会问起这个，但他不敢怠慢，忙一本正经地回