

言语是思想的衣裳 谈吐是行动的航标

和谁都能 交朋友

一开口就让人喜欢你

马银文◎编著



说话不仅是一门学问，更是一门艺术

会说话，是事业成功的突破口；会说话，是人际关系和谐的秘诀；
会说话，是完美人生的关键。

中国商业出版社

和谁都能 交朋友

一开口就让人喜欢你

马银文◎编著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

和谁都能交朋友：一开口就让人喜欢你 / 马银文编
著. — 北京：中国商业出版社，2016. 6
ISBN 978-7-5044-9468-9

I. ①和… II. ①马… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 125500 号

责任编辑：郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-book.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市祥宏印务有限公司

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 17.5 印张 220 千字

2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

定价：35.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



前 言

古人云：“听君一席话，胜读十年书。”与有学识、会说话的人交谈，能使人增长知识、开阔眼界。一个人的说话水平，可以决定他的生活层次。说话水平高的人，谈吐隽永，妙语连珠，言辞得体。谈天说地，他可以“天机去锦为我用”；赞美他人，他能够“良言一句三冬暖”；给人安慰，他可以“一叶一枝总忘情”。

在现代社会的交际中，说话往往决定着一个人的未来，同时也能征服世界上最不可捉摸的东西——人的心灵。通过说话，陌生人可以变成朋友，熟识的人可以变成知己，相互嫉恨的人可以重归于好。不仅如此，把话说好还可以帮助人们摆脱困境，维护自己的尊严。现实生活中，一句话说得不妥，轻则会破坏人际关系的良性互动，重则会导致事业的失败。可见说话是人與人交往中不可等闲视之的问题。在复杂的人际关系中，成由口败也由口，因此，绝对不能轻视说话的作用。

众所周知，说话是一门高超的语言艺术。有人认为：把话说到别人心坎里并非一件难事。话虽如此，但“看花容易绣花难”，要想把话说好，还需要下一番苦功夫。

首先，要有广博的知识。知识的多寡，决定着语言表达能力的强弱以及逻辑思维的清晰度。所以平时要博览群书，才能成功驾驭说话艺术，说出别人爱听的话。

其次，要有随机应变的能力。与人交往中，随时都可能陷入尴尬的处



境,如果不具备随机应变的能力,及时说出一些“漂亮话”为自己搭建台阶,轻则影响个人形象,重则将事情办坏。或许有人认为随机应变与把话说好并没有必然联系,这种想法就大错特错了。二者存在着辩证关系,相互依存、相辅相成,与人交谈时缺一不可。

人人都有一张口,都能说话,但是能否把话说好,就另当别论了。本书就是一个帮助人们把话说好的有利工具,完全可充当人们的良师益友。



目 录

第一章 第一句话是关键，第一印象很重要

不管是何种场合，第一句话很重要。有了漂亮的开场白，就能给对方留下良好的印象，接下来的谈话才会顺畅、主动。

1. 说好第一句话，主动与对方沟通 / 3
2. 说文明话，做谦虚人 / 5
3. 多说鼓励话，不说泄气话 / 7
4. 不做无谓争论，沉默是最好的应对 / 9
5. 说实话不说谎话 / 11
6. 说话有度，给对方留下“台阶” / 13
7. 言语亲和，别人才乐意接受你 / 14
8. 将心比心，真诚话最能感动人 / 16
9. 抓住关键，说话才会有分量 / 18

第二章 适度赞美，好话永远不嫌多

爱美之心人皆有之，每个人都具有不同的个性，也都具有不同的优缺点，每个人都在乎外界对自己的肯定和赞扬。抓住每个人的个性，赞美他们的优点，是协调人际关系的有效手段之一。

1. 用赞美打动对方的心 / 23
2. 多说一些得体的赞美话 / 27
3. 拍马屁不要拍到马蹄子上 / 30
4. 学会给人戴“高帽” / 32
5. 恭维：沟通的润滑剂 / 36



6. 赞美要有新意 /39
7. 自损形象，变相吹捧 /41
8. 领导面前赞美话不可少 /43
9. 真诚的赞美，获得良好的人际关系 /46

第三章 风趣幽默，谈笑风生威力大

幽默是人际交往的法宝，幽默是人们交流的调味品，幽默是拉近感情距离的纽带，幽默是沟通心灵的桥梁。风趣幽默的说话是一种特色，它往往具有“四两拨千斤”，举重若轻，一言九鼎的威力。

1. 发挥幽默的威力 /51
2. 幽默要把握好尺度 /53
3. 用幽默扭转尴尬局面 /56
4. 幽默是一种快乐的力量 /59
5. 巧设连环，幽默不断 /62
6. 用幽默说“不” /65
7. 借助外力巧幽默 /67
8. 幽默在演讲中的作用 /70
9. 幽默是家庭的润滑剂 /73
10. 用幽默营造谈判氛围 /77
11. 幽默让你赢得更多的朋友 /80
12. 幽默：为爱情的火焰添把柴 /82

第四章 以理服人，耐心说服不压服

说服好比打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法使他投降。说服别人时，不要只顾说自己的理由。要在说服对方之前，对对方的一些情况作深入的了解。对别人的思想、感觉、看法等了解得越透彻明白，就可以使说服的语言更得体，更有效，更容易使人心悦诚服地接受，并最终打动对方的心灵。

1. 硬话软说，斗智不斗勇 /87
2. 把别人的思维导入你的思路 /89



3. 以理服人，以情感人 /91
4. 善意地给对方绝望感 /94
5. 对症下药，让说服更有效 /97
6. “如果我是你”的说服技巧 /100
7. 正话反说，妙言激将 /103
8. 巧妙地诱导对方就范 /107
9. 曲言婉至更有力 /111
10. 真正的说服要让人口服心也服 /114

第五章 求人的话要有力，拒绝的话要委婉

过于生硬的话，容易伤害别人；过于柔弱的话，又显得无力。尤其是在拒绝别人或求助别人的时候，更应该掌握好这一尺度，做到刚柔并济，争取把由拒绝或请求带来的尴尬降到最低限度，做到既不伤害彼此情感，又能取得彼此谅解。

1. 拒绝他人的三条原则 / 119
2. 说话留余地，“歧义”拒绝他人 / 120
3. 欲抑先扬，拒绝前先表示认可 / 122
4. 巧借类比拒绝，言在彼而意在此 / 124
5. 用温和的语言拒绝他人 / 126
6. 拒绝异性时，说话讲分寸 / 129
7. 从对方得意处谈起 / 131
8. 求人的话不能失尊严 / 133

第六章 妙语摆脱尴尬，沉着应对窘境

说话时很容易遭遇窘境，这时候需要的是冷静，迅速地考虑如何应对，如何以妙语摆脱尴尬。掌握这门艺术的人，在应对窘境时，能够做到机言巧对，收放自如，优雅得体。

1. 找准反驳的时机和话题 / 139
2. 以含蓄的语言表达不满 / 141
3. 以事实反驳无稽之谈 / 143



4. 说“软语”，打破僵局 / 145
5. 语随境变，问题容易解决 / 147
6. 借人之口，传己之事 / 149
7. 巧装糊涂，摆脱窘境 / 151
8. 补救口误的三种方法 / 153
9. 多说关心话，才能打动人 / 156
10. 调侃自己，以消除隔阂 / 159

第七章 察言观色，借用表情调动他人

能够“见什么人说什么话”是一门技巧，但能够根据对方微妙的表情变化来决定自己的措辞，那更是一种本事。“见什么人说什么话”主要以对方的身份、言谈为依据，但生活中有的人却是善于隐藏自己真实想法的高手，所以需要练就“不管你有多厉害，也能察出蛛丝马迹”的高强识人说话的本领，这样才会所向披靡，无往不胜。

1. 表情是无声的语言 / 165
2. 神态举止“背叛”了他的心 / 168
3. 与人说话要全方位察言观色 / 170
4. 小心察颜，大胆说话 / 172
5. 根据对方眼神决定你的办事方式 / 174
6. 读懂对方鼻子的“语言” / 175
7. 沟通从微笑开始 / 177
8. 面部放轻松，交谈更轻松 / 180
9. 即使被拒绝也要笑脸相对 / 181

第八章 锻炼说话技巧，提高说话水平

要想说话占据主动，需练就一副好口才，才能在说话时先人一步占理，牢牢把握主动。

1. 借力打力，抓时机说话 / 185
2. 谈判靠真诚也靠说话 / 187



3. 口无遮拦失去主动 / 190
4. 深入主题，抓住谈判主动权 / 192
5. 逞口舌之快，惹长久怨恨 / 195
6. 说话说透，说人说心 / 197
7. 点到为止，不把话说绝 / 198
8. 含糊其辞应对刁难 / 201
9. 用亲情话打动对方 / 203

第九章 看清说话对象，找准说话时机

一个会说话的人，说话时不但要看对方身份，还要看自己的身份，这样说出话来才会准确得体，巧妙得当。另外交谈时要看场合，看时机。掌握这些说话要领后，说出的话才能达到自己的目的。

1. 说话多用谦词好办事 / 207
2. 语言委婉容易让人接受 / 210
3. 注重交谈的礼节 / 213
4. 对病人多说安慰话 / 214
5. 语言优美才能在社交中游刃有余 / 216
6. 物往贵处说，人往年轻讲 / 218
7. 让别人先说，自己后说 / 219
8. 忠言也能不逆耳 / 224
9. 让寒暄恰到好处 / 225

第十章 家庭沟通靠交流，言语和谐更温馨

在日常生活中，夫妻间难免发生矛盾，父母与子女间有时也会出现隔阂，婆媳间也可能因为一些小事而吵得不可开交等等。这时候好口才就会大有用武之地。话说透了，没有解不开的矛盾；话说开了，没有过不去的坎。

1. 温馨语言找回美好回忆 / 231
2. 夫妻感情用语言调剂 / 232
3. “花言巧语”讨婆婆欢心 / 234



4. 如何讨岳父母的欢心 / 236
5. 表达情感要会说 / 238
6. 柔情蜜语化矛盾 / 240
7. 用交流代替唠叨 / 242
8. 用体贴话把温暖送给爱人 / 243
9. 能言善辩，男人不难做 / 246
10. 真心交流，做子女的知心父母 / 247

第十一章 说话有分寸，切勿口无遮拦

尽管我们相信人性大多是美好的，但在生活中，我们难免会遇到一些跟自己过不去的人。对于这些不友好的言行，如果我们一概不理，那么就可能被对方认为好欺负而得寸进尺；但如果我们也摆出泼妇骂街的架势，与对方大干一番，那么我们与这些人又有何异？这种人简直是我们的心头恨，惹又惹不起，躲又躲不得，扰乱了我们正常的生活，徒增了自己的烦恼。那么，这时就很可能需要一套巧妙应付的招数来帮助我们解决烦恼。

1. 黑脸白脸软硬兼施 / 253
2. 抓住他的“小辫子” / 254
3. 不必追求无益的个人“胜利” / 255
4. 以退为进，步步为营 / 256
5. 必要时对不友好者反唇相讥 / 258
6. 以子之矛攻子之盾 / 260
7. 沉默是金 / 263
8. 有理不在声高 / 264
9. 敬“鬼神”而远之 / 265



第一章



第一句话是关键， 第一印象很重要

不管是何种场合，第一句话很重要。有了漂亮的开场白，就能给对方留下良好的印象，接下来的谈话才会顺畅、主动。



1. 说好第一句话，主动与对方沟通

人与人之间的相识、相知，是从陌生到熟悉的过程。每个人都必须学会与陌生人交往，而交往中就少不了交谈。与陌生人交谈是训练自己语言表达能力的最好方法，也是口头交际中的一大难关。处理得当，从陌生到熟悉仅一步之遥；处理不好，陌生人就永远是陌生人，无法成为朋友、知己。

当两个熟悉的人在一起聊天时，往往会国事家事天下事无所不聊，时间过得相当快；当两个陌生人聊天时，寥寥数语寒暄后便不知道该如何继续了，感到时间停留在原地不动，这样就造成了尴尬的局面。

要想与陌生人顺利交谈，首先要找出彼此的共同点。有了共同点，便能够有共同的话题。有了共同的话题，就能够有效避免尴尬局面的出现。以下是一些探究共同点的方法：

(1) 察颜观色，发现共同点

一个人的心理状态、精神追求、生活乐趣等，都或多或少地会在他的表情、服饰、谈吐、举止等方面有所表现。只要善于观察，就会发现自己与他人的共同点。

一位退伍军人在一次乘车时与一位陌生人坐在一起，他们的座位正好在驾驶员后面。汽车上路后不久就抛锚了，驾驶员车上车下忙了一通后仍然没有排除故障。

这位陌生人建议驾驶员把油路再查一遍，驾驶员将信将疑地去试了一下，果然找到了故障原因。这位退伍军人立即猜测他的这一绝活可能是从部队学来的，于是试探道：“你在部队呆过吧？”“嗯，呆了六七年。”“噢，算来咱俩还是战友。你以前是哪个部队的？”……就这样，他们交谈了起来。



(2) 用话语进行试探，找出共同点

如果两个陌生人在一起呆的时间太久，一直保持着沉默就会感到无聊。为了打破这种局面，通过言语来试探双方的共同点显得非常重要。有人以招呼开场，询问对方籍贯、身份，从中获取信息；有人以动作开场，边帮对方做某些急需帮助的事，边以话试探；还有人借火吸烟，然后借机交流等等。

两个年轻人从某县城上车，坐在同一排。其中一人问对方：“你这是去哪儿啊？”“浙江。你呢？”“我也是。你到浙江什么地方？”“杭州一亲戚家。你是浙江人吗？”“不是的，我也是去杭州一个亲戚家。”

经过这番试探后，双方便找到了共同点：都是去杭州走亲戚。随后，两人谈得很投机，相互留下了联系方式。

(3) 听人介绍，找出共同点

当你去朋友家串门的时候，偶然遇到朋友家里有陌生人在座时，作为对于二者都很熟悉的主人，当然会很快出面给双方介绍一下各自与主人的关系、各自的身份、工作单位、个性特点以及爱好等等。听完这番介绍后，便能够从中了解到自己与对方有何相同之处。

一位县中学教师与县物价局的一位股长在同一个朋友家里见面，主人做了中间人，为他们相互介绍了一番。他们从朋友的介绍中得知双方都是朋友的同学，于是以“同学”为话题开始进行交流。

(4) 领会谈话，探索共同点

有时候，从一个陌生人与别人的谈话中也能够发现这位陌生人与自己的共同点。

在广州的某百货商店里，一位顾客对服务员说：“请你把那个东西拿给我看看。”在说“我”字的时候，此人将其说成字典里查不到的苏北土语。

站在一旁的另一位顾客也是苏北人，听了这句话后用手指着货架上的某一商品对营业员说了一句相同的话。随后，这两位不相识的顾客相视而笑，买完东西后就开始交谈了起来。



(5) 步步深入，挖掘共同点

发现一些表象相同点是很容易的，通过以上几种方法就可以做到。不过，这只能保证双方能进行初步的交流。要想使交谈能够顺利进行下去，必须一步步地挖掘出深一层的共同点。

一个度假的大学生和一位在法院工作的同志在一个朋友家聚餐，经过主人介绍认识后，两个人就谈了起来。慢慢地，二人发现对方对社会上不正之风的看法与自己很相似，在不知不觉中便相互展开了讨论。

他们从某些令人深恶痛绝的社会现象谈到产生土壤沙化的根源，从民主与法制的作用谈到对党和国家的期望。随着交谈的深入，双方的距离越来越近。其实，人与人之间的距离就是这样随着彼此的慢慢了解而不断拉近的。

人和人从陌生到熟悉就是这样一个简单的试探过程。但是不懂得说话方式和技巧的人就掌握不好这个试探的度，那样也就无法迈过与人之间的距离。

2. 说文明话，做谦虚人

与人交流的时候，一定不要忘记礼貌的问候。一般情况下，“您好”是最常见的问候用语。在使用这句问候语时，如果能根据对象、时间、场合的不同适当地变换一下表达方式，效果会更好。

通常，我们在见到德高望重的长者时，为了表示尊重和显示热情可以亲切地问一句“老人家您好”；见到与自己年龄相仿的人时，直接说“先生您好”或“女士您好”更能显示出你的亲切；如果知道对方的职业，可以在“您好”前加上职业称谓，如“医生，您好”、“老师，您好”等。

在一天之内的不同时间段，可以使用不同的问候语，如“早上好”、“中午好”、“晚上好”等等，这会显得更加得体；遇到节日时，可以把节



日祝福放入问候语中，比如“节日好”、“新年好”等等。

把这样的文明用语常常放在聊天的开始，会给人以舒服之感，能够把双方带进一个融洽的氛围中，这样有利于进一步的谈话和交往。

有位名叫亚诺·本奈的小说家曾说：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。”这话说得非常有条理。如果一个人有良好的谈吐习惯，不仅能够受到人们的欢迎，而且办事也比别人更易于成功。反之，一个人如果谈吐有障碍或者表达能力不足，则会给人留下不良的印象，甚至被人低估了能力。

只要稍稍留心就会发现，会办事的人在平常说话时口头挂有很多“敬语”，可以用来表示对人尊重之意。千万不要小看这些敬语，它们会给说话的人带来意想不到的收获。比如“请问”有如下说法：借问、敢问、请教、指教、见教、讨教、赐教等；“打扰”有如下词汇：劳驾、劳神、费心、烦劳、麻烦、辛苦、费神、偏劳等等委婉的用词。如果在说话的过程中，经常使用这些词汇，那么相互间定可形成亲切友好的气氛，减少许多不必要的摩擦和口角。

当你和人相见的时候，道一声“你好”，这是非常容易的事情。但千万不可小瞧这声问候，它传递着丰富信息：既能表达你的尊重、亲切和友情，又能显示你的礼貌、教养和风度。

在国际上，日本人说话的时候，善于说“谢谢”。有人曾经做过统计，一个在百货公司工作的日本职员，最高一天平均要说 571 次谢谢，如果不是这样，就可能被认为不是一个好职员。这个数字或许有些夸张，但有一点须承认，顾客如果买了东西，营业员对他声“谢谢，欢迎再来”，顾客自然很高兴；如果顾客不买东西，只是逛了一圈，你仍对他声“谢谢，欢迎光临”，那么顾客再买东西的时候，当然愿意光顾这样的场所。

美国人说话则爱说“请”。说话、写信、打电话都用，如请坐、请讲、请转告。美国人即使在打电报时，宁可多付点电报费，也绝不省掉“请”。正因为这样，美国电话总局每年从请字上就可多收入 1000 万美元。

在欧洲，英国人说话少不了“对不起”这句话，凡是请人帮助的事