



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。

说话艺术 全知道



成就卓越 改变人生 突破自我的成功必修课

著名学者王了一说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。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。

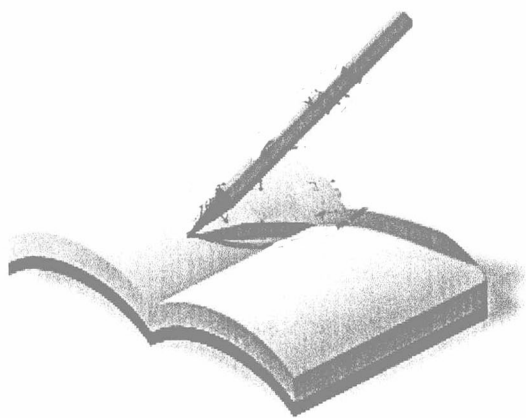


世界上最会说话的人全集

说话艺术全知道

第三卷

徐春艳 赵 一 编著



哈尔滨出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界上最会说话的人全集:说话艺术全知道/李泉策划 徐春艳、赵一编著. —哈尔滨:哈尔滨出版社,2007.06(2010.05 重印)

ISBN 978 - 7 - 80699 - 919 - 6

I. ①世… II. ①李… ②徐… ③赵… III. ①口才学 - 通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 051963 号

责任编辑:王 姝

装帧设计:世纪鼎

世界上最会说话的人全集:说话艺术全知道

李泉策划 徐春艳、赵一编著

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市香坊区泰山路 82 - 9 号

邮政编码:150090 电话:0451 - 82380850

E - mail:hrbcbs @ yeah. net

网址:www. hrbcbs. com

全国新华书店经销

北京潮运印刷厂印刷

开本 710 × 1030 毫米 1/16 印张 50 字数 806 千字

2010 年 5 月第 2 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 80699 - 919 - 6

定价 368.00 元

版权所有,侵权必究。

本社常年法律顾问:黑龙江大公律师事务所 徐桂元 徐学滨

第三卷 目录



第一章 如何吸引听众的注意力

注意语言交流和非语言交流	387
斟酌你的言辞	391
人们如何看待学习	393
控制对学习的抵触和恐惧	395

第二章 近距离接触:只有两个人的会面

开场白	397
呈现实质性的内容	407
处理难题、争端以及负反馈	415
厌倦和心不在焉	428
对会面进行总结	431
一对一会面的步骤列表	439

第三章 让别人“看见”你的想法

为什么要视觉化	441
视觉信息如何影响听众	442
将信息视觉化	445
如何设计可视化信息	449
如何用语言将信息视觉化	457



第四章 问答的艺术

为问答做准备	460
关于“问答时间”	467

第五章 如何引导,如何表达

会面为什么不见成效	476
会面的作用、任务和目标	477
策划一次会面	479
驾驭听众的技巧	484
3 项关键的会面技能	488
会议领导的交流技巧	497
与会者的交流技巧	502

第五篇 学会说“不”

第一章 你能说“不”

说出内心的“不”	509
健康的自我交谈	511
你怎样说“不”	512
构造真正说“不”的话语	513
说“不”的常用话语	514
说“不”的个性话语	516
说“不”者的个性话语	518
对说“不”的个性话语的理解	522
用个性话语说“不”	523
彬彬有礼地说“不”	525
保护决策的时间和空间	527
说“不”的策略	528
有时说“不”没有作用	528

第二章 停止说“或许”

犹豫不决者	530
犹豫不决者的类型	531
犹豫不决的结果	532
说“不”的解释	534
停止犹豫不决,果断做出决定	536
是否应该认可犹豫不决	538
常见的犹豫不决的标志	540

第三章 说“是”

现在说“不”,稍后说“是”	541
说“是”	542
内在主观愿望与外在客观行为	542
构造表示“是”的话语	544
大声说“是”	546
说出你的“意思”	546
说“是”的结果	548
说“是”的道德规范	548
自我测试:表示“是”的话语	549

第四章 不同情境下如何说“不”

做日常决定	550
说“不”的结果模型	561

第五章 做“不”的主人

练习在各种情境下说“不”	565
--------------------	-----



第一章 如何吸引听众的注意力

注意语言交流和非语言交流

想象一下下面的这个场面。

在你工作的地方，你正沿着走廊走，这时，你发现朋友张春正迎面走来：

你（微笑着走上前去）：“嗨，张春，好久不见了。最近过得还好吧？”

张春（后退了一小步，眼睛不往你这边看）：“还行，还行。”

你：“怎么了？你没事吧？”

张春（手中的文件掉在了地上，他神色慌张地蹲在地上把文件收拢起来，在他站起来的时候，目光从你的身上快速扫过，重心从这只脚移到了另一只脚）：“哦，当然，我很好。一切都还不错。”

你：“我看你有点心神不宁的样子。”

张春（后退一步，目光最终落在你的身上）：“不，没那回事，我一切，哦……都还顺利（眼睛低垂了下去），还行……”

你相信张春的话吗？你认为张春说自己诸事顺利是真的吗？你认为到底发生了什么事情——被炒了鱿鱼？工作上出了问题？生活上碰到了



麻烦？

是什么让你这么去想的？你掌握了什么线索才让你得出这些疑问的？

回到前面再把那段场景描述读一遍，但是这次不要看括号里的说明性的文字。

言语本身并不能告诉你揭示真相所需要的信息，你有没有得出这样的结论？其实，真相来自于张春的非语言行为，而他的话却和事实背道而驰。如果你关掉声音，只看张春的表情和动作，你获得的信息便更加准确、清晰，不是吗？

而且，不知你是否意识到了，你只是通过想象这些词所构成的场景便得出了以上这些结论！这也是你在说话的时候可以采用的一种视觉手段。你应该善用词汇，要用那些让你的思想更加生动、栩栩如生的词汇，只有用上这些词汇你才能够让你的听众感同身受。

1. 多种信息传递

我们不应一味地接收交流的内容，我们还需要去评价它们，这种初级的心理需要人皆有之。我们每天都要接收到许多讯息，我们不会一个不漏、全盘接受，我们会甄别：“他说的这话是什么意思？”“他值得我信任吗？”“为什么她会这么说？”

把事物放在上下文中去理解，我们可以发现最丰富的内涵。我们获得的最可信的信息是非语言行为。为什么这样说？

非言语行为是没有经过加工和过滤的，而且是完全无意识的表现。我们甚至不知道我们正在传递这种语言！但是，它给观察者提供了许多信息，比如说，说话者的真实感受，而不仅仅是从你口中说出的对他们有益的话。

让我们再回到和张春的对话中，看看你从他的非语言行为中提取了多少有用的信息？你加工处理、理解这些信息的过程有多快？

身体语言：张春换了几次重心脚，他看起来脚下有点踉跄。他猛地一惊，手中的文件没有拿住散落在地上，随后又匆忙收拾文件。他看起



来很难镇静下来，好像是把一件简单的任务搞砸了。

眼神接触：张春不敢正视你，为什么他把自己的视线移开？他看往别处是心有所思的表现。心里想的是什么呢？他在隐藏什么？

空间关系：你往前，他就后退，他是在回避你。他正试图和你以及你的问题保持一定距离。

说话节奏：张春的语速很快很凌乱，他试图尽快结束这次谈话。词与词之间有很大的停顿，这说明他有点分心，心里在想着其他事情。他的话语中夹杂着叹息，这是不是他内心世界的某种外在表露呢？他很失望？很伤心？

再让我们看看张春所说的话。

他说：“还行……当然，我很好……一切都还不错，不，没那回事，我一切，哦……都还顺利，还行……”

2. 言辞和身体语言的比较

言辞在我们的交流中是非常基础的成分，而身体语言则是我们使用的更强有力的工具之一。当然，每一种形式的交流都有它自己的作用，不能片面地说哪种更好。不过，非语言行为能够给我们的信息处理方式和与演讲者交流的方式带来很大的震荡。

言辞要通过大脑的加工，而身体语言则是人们本能的反应。

言辞是一些特定的符号，需要我们在心里将它们转化成意义。而身体语言仅凭直觉就可以理解，是我们的本能反应，不需要经过大脑的思考。我们可以感受到身体语言的含义——而不用思考。

言辞会自行进行修正，身体语言则是未加修饰、完全自发的。

我们学会说话后不久就开始学习有选择地说话了。我们会过滤和编辑我们的用词，并把这种加工作为自我保护的手段，只有那些看起来合适、安全、不会太过暴露的内容才会被转化成言辞表达出来。言辞受到了大脑有意识地处理，反之，姿势、手势、停顿、叹气和语调都是无意识的行为，它们都是不自觉而为之，说话者根本无法控制，也因此可以透露人的内心的真实的想法。身体语言与经过加工的言辞有很大的不



同，相比之下，当你想知道事情的真相、人们内心的真实感受以及言辞的真实含义的时候，身体语言则会为你的判断提供更加可靠的依据。

每个人的言辞都有自身的特点，而身体语言的规律则是放之四海而皆准的。

即使对于使用着同一种语言的人来说，言辞也是专有性很强的。而人的动作、姿势和手势则是共通的，来自世界任何一个角落的任何一个人都能既快又准地识别出它们的意义。假如说你身处异国，正在尝试让别人理解你的想法，比如你问哪里可以找到某样东西，你会摊开手掌、眉毛高挑；如果你想知道哪里可以就餐，你会用手在嘴边比划几下。当我们看到两个人正在干什么时，他们之间的“冲突”便一目了然。任何一个地方的人都能理解身体语言，这是因为我们拥有着相同的经历，我们的生活中有太多相似的地方、相似的事情发生了。没错，文化差异是广泛存在的，但是无论你来自哪里，一些本质的人类情感还是共通的。

言辞往往丰富但冗余，身体语言却简单而有力。

人们描述和讲述的最终途径必然是言辞，但是你可能会因为简短的话语无法表达出你感受之深切而不得不使用更多的句子，而身体语言却能够非常迅速地唤起我们的“情感”反应。你要花多长时间来确定你的父母已经对你怒火中烧了呢？用你的脑袋去思考——其实应该去尝试做一做有以下含义的表情动作：

“已经3点了！不好，我迟到了！”

“已经3点了？什么，怎么这么快？”

“已经3点了。终于结束了！”

想象一下，如果没有交谈，你必须做多少事情才能让人明白你的意思？

言辞和身体语言共同构成了一段对话。如果它们表达的含义是一致的，那么任何讯息都会因此增强，从而显得更加突出；如果不一致，那它们便表明你正在说两件完全不一样的事。旁观者会忽略掉你的言谈，而把你的身体语言作为不可辩驳的事实来看待。

举个例子，你嘴上说的是“这个季度我们的预期是非常积极的”，



然而你却不肯正视听众，咳嗽几下又清了清嗓子，慌乱地翻了翻文件，这一切都向听众传达了一个信息：“你正在设法隐瞒接下来将会出现麻烦这一实情。”

斟酌你的言辞

既然言辞在任何形式的交流中都是关键成分，就让我们把目光集中在言辞上，看看有哪些方式可以帮助听众了解你的思想，而又有哪些方式会阻碍他们的理解过程。

由于言辞在意思的表达上是非常精确的，所以在表述时要非常小心，一定要力求精准。当人们懂某种语言的时候，就希望这种语言的言辞表述要尽可能的精确和清晰，不同的人理解同一段话，他们最后不约而同地产生一致的结论是最理想的情形。要让听众能够轻松地加工这些文字，这就是我们所依赖的，我们不希望在说话的时候吞吞吐吐，如果最终还是出现这种我们力图避免的情况，我们便会感到自己非常无能——准确地说，是非常局促不安。

因此，你表达讯息时的用词习惯可能会让你成为一名大受欢迎的演讲者，人们会细细品味你说的每一句话，如沐春风。当然，你的用词习惯同样可能会在几分钟之内让听众失去兴趣，因为你的话晦涩难懂，使人困惑、迷茫。

1. 当听众无法理解你的话时

(1) 听众便不再听你说话。

在听演讲的过程中，听众可能会突然碰到一个词或者一句话无法理解。这时，他们便会急刹车，他们的注意力在瞬间便肢解了，同时还失去了由演讲者一手建立起来的思维动势。他们开始在心里一直琢磨着刚才那个“难题”，把他们的语言仓库翻个底朝天，不断寻求可能的正确



解释：

“看起来好像是……”

“从上下文看，它可能是指‘x’（也许是指‘y’）。”

“真想知道它是什么意思，希望能够快些知道。”

当听众在想这些的时候，他们便不再处理来自你的其他数据了。毫无疑问，他们因此错过了不少内容，最糟的情况是这些内容可能恰恰是你整个演讲的精华所在。

（2）听众发现了自己的无知。

使用一个听众心中的字典中不存在的词更深一层的结果便是使他们发现了一些他们不知道而你却知道的东西。“我的脑子里只有一个声音在响，我理解不了，也许我永远也无法理解。”在你试图讲解或劝说别人的时候，如果你使用了一些不熟悉的词语，这只会进一步加深你和听众之间的隔阂。

（3）听众了解到了你对他们的态度。

如果你动不动就使用一些听众无法理解的词汇，他们会在下意识里认为你并不知道或者并不在乎他们是否能够理解你演讲内容的要点。你根本就不把他们的兴趣当回事，你只关心你自己感兴趣的事情。你的态度玷污了你的演讲，让他们不再对你抱有任何的兴趣，你和听众背道而驰。

2. 什么样的话我们能够理解

使用你能够想到的含义最简单、表意最清楚的表达方式。

要多说意思明确的话，尽量不要使用有歧义的词语和内行人才听得懂的行话。如果你发现自己用了一个晦涩的词语，请立刻对此加以解释，并且要对自己使用了这么专业、难懂的词表示歉意。

（1）少一点意味着多一点。在这些信息能够以光速进行传播的年代，你应该在你的那些啰嗦的语言上大切一刀，只保留那些能够表达你的意思的精华部分。行文说话要直奔主题，然后再进行解释，否则听众很快就会对你的演讲产生厌烦情绪。



(2) 要弄清楚听众已经知道了什么。除此之外，在你开始正式演讲之前还要清楚听众还需要了解什么预备知识。首先把相关的背景知识告诉他们，可以让他们对你的主题有个初步的认识，然后有的放矢地调整你的语言风格，从而能够一直抓住听众的耳朵。

(3) 不要指望人们会问问题。即使人们不懂也不太会有人公然提问的。对身处在群体中的大部分人来说，提问会让人感到尴尬，会让别人认为这个人太爱表现自我了。所以，你应该提前做好编辑工作。

为了让别人听你说话，你还有最后一个障碍要克服。接下来让我们一起来分析这最后一个障碍。

人们如何看待学习

如果你将要阐释的新信息或新观点和固有的观念、信仰相悖，这无疑会给交流的双方带来许多难以推见的麻烦和问题。我们绝大多数人都会把自己禁锢在已有的知识里面，探索新领域只是少部分人愿意去做的事情。

对大多数人来说，质疑现有的信仰是件非常危险的事，因为我们不知道，如果某天这份信仰不复存在了，我们的路该往何处延伸。因此，人们对新思维、新观念的反应总带着反抗，而非好奇。这一点是你——作为一个演讲者必须要考虑在内的。

在工作场合，在你的主要目标中，有一个是让别人能够理解你要表达的意思，让别人关注你的建议或者你的需要，尤其是要让别人都赞同你。

为了达成这一目标，你必须要克服人们在听讲和学习时经常出现的一些障碍。人生来就是保守的，这是天性，人们不喜欢不熟悉的事物以及改变自己的想法。为什么？因为他们可能是有抵触情绪的人、喜欢竞争的人，或者感觉自己受到了威胁。



1. 有抵触情绪的人

学习新知识让很多人感到害怕，就好像受到了威胁一样，所以他们会抵触学习。人们只有在万事俱备、十拿九稳之时才会去尝试谋求工作上的进一步发展，所以当有人突然出现在你面前对你说：“是做一次改变的时候了，接受这个挑战吧！”你的反应可能是无法接受：“改变？我现在的状态很好。我知道你的剧本，不过还不是新剧本上映的时候呢。谁知道我能不能顺利地改变呢？谁知道这新的一幕看起来怎么样呢？还是稳扎稳打比较妥当。毕竟明枪易躲，暗箭却着实难防。”

2. 喜欢竞争的人

以前你有没有注意过那些在工作上非常具有竞争意识的人是如何面对改变的？

具有竞争力的人会对新的理念产生另一种抵触心理：“这只是你个人的想法，我并不这么认为。”你很有头脑，想象力出众，而且有很大的勇气这么去思考问题——但是他们无法和你相提并论。他们担心，一旦接受了你的思想，你便骑在了他们的头上，而会让他们处于下风。

3. 感觉自己受到了威胁

无论一个人的身份有多么显赫，也不管他的成就有多高，他总会对自己的竞争力感到忧虑。学校对于很多人来说并不是建立信心的好地方，那些尘封已久的经历和感受仍然不依不饶地影响着他们，让他们在面临新知识挑战的时候感受到了痛苦。

当他们听到你的演讲，他们的心立刻被这一连串疑问占据了：

“我学得会吗？我做得了吗？我能熟练运用它吗？我能做得和现在一样出色吗？”

因此，无论你是讯息的传递者、意图改变他人信仰的布道者还是试图推销自己的新想法的人，只要你演讲的内容涉及到改变，人们自我保护的本能便开始大显身手了，只见他们的心头一紧、口中不禁道：



“不行!”

面对如此的恐惧和抵触的情绪，你现在该如何是好呢？不要着急，接下来就告诉你具体的解决方法。

控制对学习的抵触和恐惧

人们不知道应该以什么样的心态去接受新的信息，是因为他们无法在脑中勾勒出信息的轮廓，或者这些信息无法在心中产生共鸣。只有当我们的心里感到很踏实才会向未知领域进军。如何才能让我们的心不再颤抖呢？只要让我们过去的知识、经验以及能力在新的情境下也能发挥它们的作用和价值即可。

讨论新信息最保险的方法就是从听众已经知道的信息开始。要消除他们的焦虑，你必须设身处地地考虑他们现在所处的知识层次和水平，然后慢慢地将他们引导到新的思想中去，最好从他们已经知道的和熟悉的内容开始讨论，然后逐渐加入一些变化的成分作为跳板，每次只增加一点点，不要贪多，因为过多新信息的注入会让他们乱了阵脚。这么做法可以让听众精神上稍微轻松一点，心里也更有底、更自信。而在接下来的论述中，这些新信息便显得有据可依、有理可凭了。在你引进未来可能会出现的情形之前一定要着眼于现在的状态，这样才不会让人们产生焦虑不安的情绪。

第二章 近距离接触：只有两个人的会面



下面介绍一些新的个人技巧，这些技巧主要是在实施计划的时候发挥作用。

一次典型的一对一的会包含了4个部分：

- (1) 开场白。
- (2) 呈上实质性的内容。
- (3) 处理难题、争端以及负反馈。
- (4) 总结陈词。

了解这4个部分有助于思维的组织，同时，它还能为你建立一个结构，让你在会面中随时知道自己所处的位置，会面发展的趋势，会面应该的发展方向以及继续自我表达的合适时机。

如果你能完全按照这套计划与人交谈或行动，即使你的心里是七上八下、惴惴不安，你的行为过程也会具备某种结构。

我们有很多方法可以保证第1部分和第2部分顺利进行，而且能让你的言论极具说服力。第4部分——有很多人在此连续犯错，我们也有一些策略可以改变这种状况。第3部分——处理难题、争端以及负反馈——其重要程度和其他3个部分不可同日而语。我们每次路过这里总要颠上几颠，在此，我们需要掌握如何平稳地度过这个阶段。当然，我会给你一些特别的建议来应对这种困难的情况。

下面，你将学习到：

当出现愤怒、敌意、厌倦和分神时，你该如何应对？

如何有效地进行评判，应该如何接受别人对你的评判？



如何以平等或低人一等的姿态和人共同分享权力和力量？

如何面对加薪、晋升和让人痛苦不堪的会面等诸多情形？

让我们从最初的那个阶段开始吧！你在这段时间里的表现其实就是别人对你的第一印象，整个会面就此开始了。

开场白

任何一次会面的开场白阶段的表现都事关重大！

人们总会在被你的演讲打动之前就决定对你和你的整场演讲的感觉。

而在一对一的会面中，这一点所造成的影响变得尤为明显，因为听你说话的只有那么一位听众。你的演讲的规模和力度应该随着由空间大小和两个人之间的物理距离所造成的舒适度的变化而按比例变化。

在一对一的交流中，由于空间非常局促，所以演讲的这两项指标应该随之变小。

这个时期也是形成第一印象的关键阶段。人们在会面开始的第一时间里注意到的都是些什么内容呢？人们不仅对各自面临的问题感兴趣，他们还对坐在面前的那个人充满了好奇，迫切地想要彼此相互了解。

因此，开场白不仅仅是互相自我介绍的时间，它还一举奠定了整个会面的氛围和基调。

1. 会面开始前

(1) 选取你的交流方式。

有了刚刚掌握的前期思考图的帮助，你自然能够对你的“听众”做出一定程度的判断。你可以对他人的目标、需要和期望进行分析，然后根据分析的结果来组织你的方法和材料。

下一步就是决定应该如何处理好自己的状态：你的交流方式、态度