

会说话是一种能力
做一个会说话的人其实并不难



话要这么说

——练好口才的第一课

蔡少惠 编著



北京工业大学出版社



话要这么说

——练好口才的第一课

蔡少惠 编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

话要这么说：练好口才的第一课 / 蔡少惠编著. —
北京：北京工业大学出版社，2016.6

ISBN 978-7-5639-4712-6

I. ①话… II. ①蔡… 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 101665 号

话要这么说——练好口才的第一课

编 著：蔡少惠

责任编辑：付春怡

封面设计：尚世视觉

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：九洲财鑫印刷有限公司

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：16.25

字 数：198 千字

版 次：2016 年 6 月第 1 版

印 次：2016 年 6 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-4712-6

定 价：30.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

无论工作、生活，还是谈恋爱，人们都是通过语言来表达自己的所思所想，表达自己的情感。所谓“会说话”并不是指专挑别人爱听的说，而是能较好地理解他人的想法，同时恰当地表达自我意愿。学好这一项技能，无论是对改善人际关系，还是做好管理工作，都会有莫大的帮助。

笔者不认同那种一味迎合他人却失去了自我的说话方式，“会说话”强调的并不是这个，它强调的是照顾和理解他人，以及精准、有条理地表达自己。它是一项能提高生活质量的技能，就像烹饪或拉大提琴一样。

无论你是否相信，“说话”终究是一件很重要的事情。它既有温暖人心的力量，也可以让你感到万分痛苦，它不仅变化莫测，而且具有神奇的魔力。通过与朋友和爱人的交流，我们渐渐开始相信“我在这个世界并不孤单”，所以，请好好珍惜人类这项特殊的技能，认真地掌握它、对待它。

许多人之所以说话让人烦、说不到点子上，往往都是因为不能精准地理解他人所传达的信息，或者是傲慢到已经不屑于理解他人的地步了。



话要这么说

——练好口才的第一课

当他人对我们说话的时候，实际上是向我们传递了信息。在反馈这个信息之前，我们有必要对这个信息进行分析和处理。

首先，你要判断对方的情绪，知道他是开心的、沮丧的，还是迫切地需要安慰；其次，你要稍做停顿，在脑海中提炼一下对方说话的重点是什么；再次，你要弄清楚他为什么要这样说；最后，要了解对方希望你解决什么困难，解答什么问题。

最开始使用这种方法时，可能会有点儿累，但是坚持下去，认真思考，你会发现，自己说话的能力在很短时间内会获得提高。说到底，表达能力的提高源自于思考。

目 录

第 1 章 多一些成全，少一些伤害

避免两败俱伤	003
退一步海阔天空	007
让对方取得胜利	012
不必事事计较，时时计较	014

第 2 章 宽容那些口中无德的人

世上没有完美的事物	019
巧妙应对对方的进攻	022
善于忘记	025
避免无谓的争论	027



第3章 感谢那些攻击你的人

接受他人的嘲笑	033
勇敢地面对他人的奚落	036
不做情绪失控的“疯子”	038
谦虚是一种人生智慧	041
正确面对批评与指责	043

第4章 以理服人才能做好管理

颐指气使是管理的大忌	049
批评要顾及他人的人格	052
对下属也应以礼相待	056
做到以德服人	059
每个人都有自己的人生坐标	063
避免职场中的口头禅	066

第5章 做销售业务也需要口下有德

给客户一个说话的机会	073
赞美要有技巧	076
野蛮的客户如何应对	081
热情过头就变了味儿	085
低声下气不是销售之道	088

第6章 说话要注意分寸

忠告也要点到为止	095
节制而不卖弄	099
语言要有弹性	103
鲜明地表明自己的态度	105
为自己保守秘密	108
不拿他人的隐私当话题	112
玩笑不可过度	115



第7章 好口才帮你建立良好的人脉

不要直接批评他人	121
注意聊天中的禁忌	123
不要卖弄小聪明	126
切莫做自我夸耀的人	128
君子坦荡荡	132
管不好嘴巴，就交不到朋友	134
骂人不揭短	137

第8章 真实恰当的赞美是一种智慧

赞美也要独辟蹊径	143
赞美一个人时，不要否定另外一个人	146
恰当地在背后夸奖别人	149
曲线赞美战术	151
夸人夸到点子上	153
发自内心的赞美难能可贵	156
切忌夸大赞美对方	160

第9章 幽默帮人们打开心灵之门

笑料也可以制造出来	167
自嘲总比取笑于人要好	170
异性间的幽默要顾及敏感话题	173
别用幽默攻击他人	175
幽默可以让沉重变成轻松	177
缺陷不是幽默的元素	180
幽默是一门“重炮”	182

第10章 学学打圆场的技巧

会打圆场，显示出一个人的成熟	189
不必较真每句话的对与错	191
以退为进，巧达目的	194
摆脱思维定式	198
模棱两可的应对方法	201
要懂得说“弦外之音”	203
为他人准备一个台阶	207



第 11 章 亲和力是一种情感的力量

说话要照顾对方的情感	213
宽容的话要大方地讲出来	216
拒绝的话要委婉地讲出来	219
“我们”体现了一种共同的关系	222
如何应对见面后的冷场	225
在称呼上下功夫	227

第 12 章 认真倾听他人讲话

倾听也是一种赞美	233
不要当面戳破对方的错误	235
切忌强行打断对方的话	237
弦外之音不要点破	239
尊重每个人说话的权利	242
认真聆听对方的抱怨	245



第1章

多一些成全，少一些伤害

避免两败俱伤

在生活中，很多人在面对别人的攻击时不免情绪急躁、针锋相对、大动肝火，有时甚至会让这种冲突升级。然而，这样做的结果大多是两败俱伤，彼此感情恶化，自己也不会有好情绪。

灵灵刚到一家公司工作，就和同事产生了矛盾。在她眼里，处长的小姨子仗势欺人，出纳小赵尖酸刻薄。她总觉得这两个人总是找自己的毛病，于是决定给她们点儿厉害瞧瞧，让她们知道自己不是好欺负的。

男朋友见灵灵这样，就劝解说：“算了吧，你应当把心放宽一点儿，何必把事情弄大，把人际关系搞僵呢？”本来男朋友是好意，结果反而被灵灵骂了一顿。从此以后，只要一见到那两个人，灵灵就有一种仇视的态度，总是说一些让对方不舒服的话，甚至背地里暗暗耍一些破坏性的小手段。

一段时间后，灵灵虽然把那两个人的“嚣张气焰”打压下去了，但是同事们却对灵灵的行径很不满，居然联合起来请求领导给灵灵换离岗位。尽管领导很认可灵灵平时的工作，但考虑到团队的和谐，不得不“忍痛割爱”，将她“下放”到基层。



话要这么说

——练好口才的第一课

其实在生活中，很多人也和灵灵一样，对别人种种的攻击行为斤斤计较，甚至还会“以其人之道，还治其人之身”。如果你也有像灵灵这样的经历，那么回头看看，是不是没人愿意亲近你？是不是你没有多少朋友？

诚然，当我们被别人攻击时，原有的心理平衡就会被打破，这样情绪就会很激动，容易与他人争斗。因此，在面对别人的打击时，我们不如将心放宽一点儿，让他一步又何妨？只有先让自己保持冷静，才能慢慢平息内心的“风暴”。

如此，当我们心怀“有话好好说，万事好商量”的心态，就能用微笑面对对方。这时你会发现，他人强硬的态度在你温和的应对之下毫无用武之地。

林小可在一家公司担任设计员，她非常不满意目前这份工作，整日沉浸在抱怨之中，在她的眼里，其他同事的工作都很轻松，只有自己的工作最苦最累。在她的同事之中有一个人叫李雷，更是恨得她咬牙切齿。

李雷和林小可在同一个部门工作，两人的能力不相伯仲。然而，让林小可苦恼的是，无论自己有多么好的创意和多么独到的见解，她也得不到领导的赏识，可是，李雷随便提一个建议就能让领导采纳。因此，林小可认为是李雷影响了自己在公司的发展，所以她视李雷为眼中钉、肉中刺，一见到李雷就气不打一处来。

有一天，林小可实在压抑不住心中的怒火，怒气冲冲地跑到李雷的面前说：“为什么你总是这么打压我？要不是因为你，我肯定会得到领导的重视，步步高升。可就是因为有你，我才没有施展才华的机会。”面对林小可突如其来的攻击，李雷有些不知所措，但是他强忍心中的怒火，心平气

和地说：“我不知道你为什么这么说？但我扪心自问，没有做任何对不起你的事。如果我真的有什么地方做错了，请你说出来，我向你道歉。”

林小可原以为李雷面对自己的无理取闹肯定会勃然大怒，但是李雷如此诚恳，出乎她的预料，她不知道接下来该怎么收场。其他的同事看在眼里，都来劝林小可，有人甚至还批评她无礼。

让林小可感动的是，当自己成为众矢之的，被人指责的时候，李雷并没有落井下石，而是对其他的同事解释说：“没有关系，林小可最近的压力太大了，有些事情是我做得不够到位，不能全怪她。”

这下，李雷不仅把林小可的怒火彻底浇灭了，还赢得了其他同事的赞叹。林小可对李雷产生了莫名的钦佩和感激。从此，她摆正了自己的心态，与李雷冰释前嫌，成为好朋友，二人被同事誉为“黄金搭档”。

案例里的李雷非常聪明，能够宽容林小可无端、过分的指责，不仅不计较林小可的无礼，而且还帮助林小可解围，他的行为成功地阻止了一场无谓的争吵，还让自己多了一个朋友，赢得了同事们的称赞。

所以，我们在面对别人无理的攻击时，也应当学会把内心的“风暴”平息，这样的方式往往能够以柔克刚。除此之外，微微一笑也是一个不错的方法。西方的文学大师拜伦说过这样一句话：“爱我的，我报以叹息；恨我的，我付之一笑。”他的这一笑，不仅洒脱，还蕴含了智慧。

人们常说“木秀于林，风必摧之”。很多时候，别人之所以要攻击我们，正是由于我们比他们优秀、能力比他们强。他们正是因为超越不了我们，所以内心产生了不平衡。因此，我们何必浪费时间和精力，陪伴那些人寻找他们的平衡？

我们可以视而不见，听而不闻，让他人尽管去说，使自己不被这种攻



话要这么说

——练好口才的第一课

击行为伤害、拖垮。要知道，只有我们争取到更大的成就和荣誉，让这些人望尘莫及时，他们才有可能欣赏我们。

由于龙小明能力出众、工作出色，进入公司不到3年，就被领导提拔了，他从一个普通编辑晋升为了项目主管。遇到这样的好事情，龙小明心里自然是美滋滋的，上下班的路上都哼着小曲，但是很快，这种好心情就被破坏了。

有一个同事心里不平衡，觉得自己是老员工，凭什么这么好的机会让资历尚浅的龙小明“捡”了。于是，他对龙小明的态度尖刻起来，说话很不客气，有时还带着刺儿：“有些人爬得真快，也不想想是谁在给他垫背”“人家会拍马屁，会和领导搞好关系”……

龙小明自然明白对方所指，他很气愤，但是用理智控制了情感。办公室里就那么几个人，他也不想把关系搞得很僵，毕竟还要与他们来往，而且自己也要发展和进步。于是，每当那位同事再对自己风言风语时，龙小明都是大人不计小人过，继续埋头工作。

就这样，龙小明顶着被否定的心理压力不断地提升自己、完善自己，工作成绩越来越好，一次次得到了领导的表扬。时间久了，这位同事也觉得龙小明的工作能力的确比自己高出不少，就不好意思再说什么了。

由此可见，只要我们行得正、坐得端，把心放宽一些，那些心怀不满之人早晚都会以正确的眼光来看我们。

所以，我们应当理智地看待别人对我们的不好，千万不要别人怎样对待我们，我们就怎样去反击。

面对他人的无理取闹、荒唐攻击，不可针锋相对，更不可大动干戈，