

摆脱平淡乏味的交谈 领悟语言艺术的奥秘

说话的艺术

最有中国味的魅力口才

肖祥银◎著



中国华侨出版社

摆脱平淡乏味的交谈 领悟语言艺术的奥秘

说话的艺术

最有中国味的魅力口才

肖祥银◎著

中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话的艺术:最有中国味的魅力口才 / 肖祥银著. — 北京:中国华侨出版社, 2012. 12

ISBN 978-7-5113-3002-4

I. ①说… II. ①肖… III. ①语言艺术-通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第262514号

•说话的艺术:最有中国味的魅力口才

著 者 / 肖祥银

责任编辑 / 宋 玉

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 1/16 印张 / 14 字数 / 150千

印 刷 / 北京中振源印务有限公司

版 次 / 2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-3002-4

定 价 / 32.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮 编: 100028

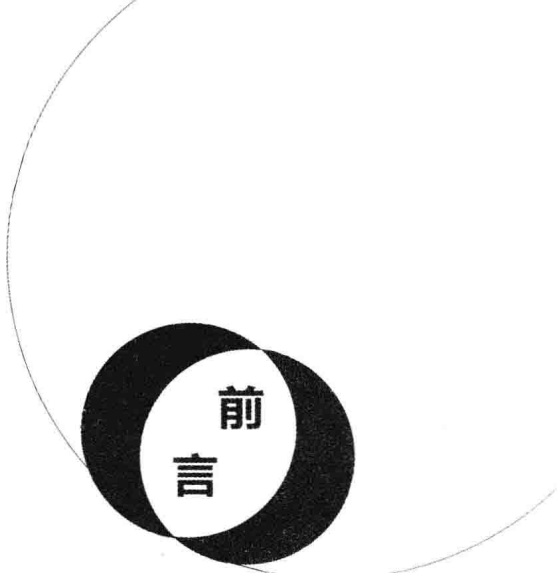
法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前言

沟通交流在我们日常生活中扮演着重要的角色。说话是人们表达意愿的一种方式，也是一门艺术，自然也有一定的讲究。古往今来，但凡不通说话之道者，都难成大事；而能成事者，一定在语言方面有其独特的精髓和真谛。中国人在追寻为人之道时，也十分讲究语言的艺术。我国著名散文家朱自清就说过：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话里。”

所谓“一句话让人笑，一句话使人跳”。说话能力体现着一个人的内涵、素质。一个说话讲究艺术的人说出的话，常常理切、辞精、褒贬有节、进退有余地，可陶冶他人之情操，可以体现个人的雄才大略，更可以提高个人的社会地位。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句不得体的话，也可以毁掉一个人的一生。因此，能否把握说话的技巧，对其人生成败是至关重要的。

职场上，每人每天和同事、领导难免有话要说；家庭中，每人每天要和妻子、丈夫、父母、孩子进行交流；社交时，必须要和朋友、客户联络感情……说什么，怎么说，什么话能说，什么话不能说，什么时候说都是有大学问的，这些都是需要我们掌握的说话技巧。在注重人际沟通的现代



当然，这些其实都不难，最难的是这些东西没有一套现成的标准可以参考，更没有人会把这些经验全盘相授，而是要自己去领悟。

要想提升自己的口才，我们就要学习面对不同的谈话对象、不同的谈话场合，能够随机应变的语言技巧。在与人交谈中，掌握得体的词汇用语，不仅能够用话语攻心，牵着对方的鼻子走，还要能够四两拨千斤的拒绝他人的要求……

除了培养说的能力以外，还要掌握跟说密切相关的能力，如观察能力、说话时机的把握、听出言外之意、学会倾听等等。实际上，看看我们周围那些伶牙俐齿者，你不难发现她们大多都是知识丰富、了解人情世故的人。他们在人际交往中，不俗不媚、宽容随和、通情达理的谈话方式，无论何时何地都是广受欢迎的。即便是批评，由于他们采取了有效的谈话技巧，也因此更容易让对方接受。

在日常与他人交往的过程中，灵活运用书中所传授的方法，并且不断积累实践经验，形成自己独特的语言风格，将自己的真知灼见用种人能够理解的方式表发出来。

第一章 言之有礼，中国式礼节宜周详

语言细节须注意，礼多人不烦 // 002

称谓，提升你的魅力指数 // 004

“谢谢”嘴边挂 // 007

“对不起”很重要 // 009

礼仪和修养体现你的尊贵 // 011

莫要忽略酒桌上的“行为美” // 013

谈判中不失原则的礼貌用语 // 015

迎来送往，宴会展示个人的形象 // 019

良好的礼貌为告别加分 // 020

任何情况下，都要尊重他人 // 022

开玩笑也要“适可而止” // 024

第二章 左右逢源，深谙中庸平和之道

做一个最会说话的人 // 028

“慢”一点互动 // 030

沟通也是一门学问 // 032

让对方产生满足感 // 034

以自我为中心的话少说 // 036

讷于言而敏于行 // 038

别诡辩，要勇于承认自己的错误 // 041

投其所好，搭建一座心灵的“桥梁” // 043



第三章 心随你动，动人心弦的魅力所在

换位思考，站在别人的立场上 // 046

掌握对方心理需求，尽量予以满足 // 048

找准话题，获取更多兴趣点 // 050

打开他的“话匣子” // 053

扩充知识，多为自己积累谈资 // 055

弱化问题所在，模糊主题 // 056

开口求助，没有想象的那么难 // 058

时机对了，事就成了 // 060

言多必失，沉默很正常 // 062

凡事要为自己留余地 // 065

第四章 与人善言，最具中国味的说话技巧

会留面子才不会得罪人 // 068

有时“和稀泥”比实话实说更靠谱 // 070

话留余地，得饶人处且饶人 // 072

直话不直说，绕个弯效果会更好 // 075

失意人前不谈得意事 // 077

君子风度，有理也要让三分 // 079

唤起对方的自我意识，重拾奋起勇气 // 082

动之以情，攻破他的内心世界 // 084

感同身受，更有说服力 // 086

寥寥数语，恰到好处最为妙 // 088

友善，知心人必备的条件 // 090

第五章 蜜语甜汤，真诚悦耳沁入你的心扉

“美言可以市” // 094

选准赞美点，言半功倍 // 096

- 借他人的话来抬轿子 // 098
- 让赞美的话间接地传给他 // 099
- 赞美与奉承的区别 // 102
- 投其所好，找到他的兴趣点 // 104
- 从他得意之事入手 // 106
- 给对方没有期待的赞美 // 108
- 独特的赞美让人无法抗拒 // 110
- 先抑后扬式赞美 // 112
- “高帽子”戴戴也无妨 // 114

第六章 慧心妙语，诠释最佳的幽默之道

- 诙谐调侃让不满烟消云散 // 118
- 出奇制胜的幽默法则 // 119
- 幽默的谈吐易增加亲切感 // 121
- 困境中的“救生圈” // 124
- 应“景”而生的幽默 // 126
- 用幽默回敬对方的无礼 // 128
- 冷场瞬间，幽默救场 // 130
- 自嘲，别样的“搞笑”手法 // 133
- 换个角度交谈，走出尴尬阴影 // 135
- 超越常规“幽”上一“默” // 137
- 不开心的事说出来让大家开心一下 // 139

第七章 良药不再苦口，反传统的新式批评之道

- 雅量容忍，让人体面地退却 // 144
- 聪慧之人从不说“你错了” // 146
- “会说”让你的交往更和谐 // 148
- 给上司提意见，一定要委婉 // 150
- 说在明处，意在暗处 // 151
- 不注意方式的批评，你受得了吗 // 154



软化锋芒，给批评穿上幽默的外衣 // 155

用提建议的方式让人接受 // 157

旁敲侧击，效果会更好 // 159

颐指气使，目的永不会达成 // 162

欲贬先扬，比直截了当更易接受 // 165

第八章 小心慎言，话到嘴边转三圈

君子慎言，祸从口出 // 168

管住自己的舌头 // 170

伤人以言，深于矛戟 // 173

不要“随便”说话 // 175

话随境迁，在什么场合说什么话 // 177

开口之前先看一下聊天的对象 // 179

前事不忘，后事之师 // 182

把人驳倒，并非乐事 // 184

“嬉笑怒骂”悠着点 // 186

择可言而后言 // 189

莫在背后说是非 // 192

第九章 四两拨千斤，打好拒绝式太极拳

说“不”要灵活，点透即可 // 196

“逐客”不伤感情 // 198

巧妙掌控话题，化被动为主动 // 200

拒绝他人也可以很幽默 // 201

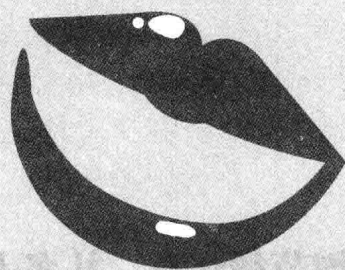
婉拒，一种有效的拒绝方式 // 204

巧“弹”弦外之音 // 206

找个“盾牌”挡一挡 // 208

抢先一步，封住他的口 // 210

转换话题，避免正面冲突 // 212



第一章

言之有礼， 中国式礼节宜周详

语言可以称得上是一个人的名片，谈吐大方的人总是更受人欢迎。可以说，“优雅的语言是与人共处的金钥匙”，这是很容易做到的事情，也是最为珍贵的东西。

一个行为有度的人，会让别人觉得舒服。而一个谈吐不俗的人，更会让他人如沐春风。这些良好的感觉不是建立在一个人的着装如何名贵华丽上，它完全源自于你待人接物的说话之道。沟通中的礼节直接影响着你的形象，以及别人对你的态度。



语言细节须注意，礼多人不烦

无论一个人在社会上扮演什么样的角色，充当什么样的身份，语言一直是维持人际关系良好互动的工具之一。

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道。语言在人际交往中占据着最基本、最重要的位置。语言作为一种表达方式，能随着时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。说话礼貌的关键在于尊重对方和自我谦让。

称谓是开启交流之门的第一把钥匙。无论是新老朋友，一见面就得称呼对方。每个人都希望得到他人的尊重，人们比较看重自己业已取得的地位。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。你若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众和社交场合，你还是称呼他的头衔会更得体。对于知识界人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除了博士外，其他学位就不能作为称谓来用。

在比较正规的社交场合，与师长或身份、地位较高的人的交谈时，与人初次打交道或会见不太熟悉的人时，或者出席会议、谈判等公务场合时，需要用到敬语。我们日常使用的“请”字，第二人称中的“您”字，代词“阁下”“尊夫人”“贵方”等；另外还有一些常用的词语用法，如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜

托”，称赞别人的见解称“高见”等。这些敬语虽然都是简简单单两三字，但在交流中所起的作用是巨大的。

与“敬语”相对的是谦语，是向人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如，称自己为“愚”，称家人为“家严、家慈、家兄、家嫂”等。自谦和敬人，是一个不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不在。只要你在日常用语中表现出你的谦虚和恳切，人们自然会尊重你。

雅语是指一些比较文雅的词语。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈在场的情况下，被用来替代那些比较随便，甚至粗俗的话语。使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。在待人接物中，要是你正在招待客人，在端茶时，你应该说“请用茶”。如果还有点心招待，可以说：“请用一些茶点。”假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你的个人修养留下较深的印象。

恰当地使用好这些细节语言，就可以帮助你恰到好处地处理人际关系。但是，一定要注意语言使用的恰当性，虽有“礼多人不烦”的说法，但过分夸张地运用这些词语，又不免给人留下刻意奉迎的印象，有时甚至会影响他人对你能力的怀疑。记住上面列出的敬语、谦语、雅语还不足以应付每天的职场，你还要记住以下一些常用词汇。

见面语：“早上好”“下午好”“晚上好”“您好”“很高兴认识您”“请多指教”“请多关照”等。

感谢语：“谢谢”“劳驾了”“让您费心了”“实在过意不去”“拜托了”“麻烦您”“感谢您的帮助”等。

致歉语：“对不起”“请原谅”“很抱歉”“请稍等”“请多包涵”等。接受对方致谢或致歉时：“别客气”“不用谢”“没关系”“请不要放在心上”等。

对人类而言，语言是治疗苦恼的医师。——米兰德



告别语：“再见”“欢迎再来”“祝您一路顺风”“请再来”等。

忌用语：“喂”“不知道”“笨蛋”“你不懂”“你能死了”“狗屁不通”“猪脑袋”等。

在各种场合都不免有与人接触交流的机会。古有训：“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话。”

不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方都应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，但是，有些不该触及的问题，比方对方的年龄、收入、个人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。

说话通常是为了与别人沟通思想，要达到这一目的，首先必须注意说话的内容，其次必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。

说话时与人保持适当距离，除了考虑对方能否听清自己的说话，还存在一个怎样合乎礼貌的问题。从礼仪上说，说话时与对方离得过远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把唾沫溅在别人脸上，这是最令人讨厌的。有些人，因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的唾沫溅到，于是先知趣地用手掩住自己的嘴。这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方。因此，从礼仪角度来讲，一般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。

由此可见，在生活当中若一个人总是习惯于出言不逊，那么他自然很难得到他人的喜欢。因此，我们在日常交往当中一定要注意礼貌待人。

称谓，提升你的魅力指数

恰当的称呼能使交际得以顺利进行，不恰当的称呼则会造成对方

的不快，为交际造成障碍。要想成为一名受人欢迎的人，就要根据对方的年龄、职业、地位、身份，以及同对方的亲疏关系和谈话场合等一系列因素选择恰当的称呼，借此提升自己的魅力指数以及亲和能力指数。

在人际交往中，恰当地称呼别人，这代表着一种尊重，这也是构建和谐人际关系的重要细节，这会使对方的心里产生一种莫大的优越感和满足感。懂得恰当称呼别人的人，才会让人喜欢。

如何称呼别人，是非常有讲究的一件事。用得好，可以使对方感到亲切，给别人留下一个良好的印象。反之，如果称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至恼怒，使双方的交流陷入尴尬的境地，导致交流不畅甚至中断。

王女士今年快60岁了，由于日常保养得很好，看上去比实际年龄要年轻些。一次，她去菜市场买菜，一个新来的年轻姑娘热情地说：“老奶奶，我们家的菜可新鲜了，看看您需要点什么？”

但让这位年轻姑娘感到奇怪的是，王女士听了不但没有答理她，反而很生气地离开了她的摊位。这种奇怪的举动让这位姑娘感到很纳闷，她不明白是怎么回事。旁边的人悄悄对姑娘说：“她不喜欢别人叫她老奶奶，你得叫她阿姨，她就对你热情了。”

原来，这王女士虽然年纪有点大了，但是却不愿意别人叫她“奶奶”。她经常来这个菜市场买菜，大家都认识她，而这个姑娘是新来的，对此当然不知道。

第二天，王女士又来买菜，那个姑娘亲热地叫了一声：“阿姨，看看我们家的菜吧，便宜又新鲜。”王女士高兴地凑了上去，看看这个，瞅瞅那个，选了不少菜。

因此，在人际关系中的相互称呼一定要符合文明礼仪的要求，要尊



重对方，千万不可轻视对方或使对方难以接受的称呼。这样不但很容易让他人产生反感，甚至记恨在心，久久无法释怀。

既然称呼如此重要，那么在交往当中就要注意慎重地选择称呼。一个会说话的人，在对别人的称呼上是绝对不会马虎的，总结起来大概有以下几个原则需要引起注意。

◆ 要看对方年龄

俗话说：“逢人短命，遇货添钱。”意思是说，人家的年龄，要少说三五岁，人家的东西，要往贵了说。如今的老年人都有一种不服老的心理，其中女性尤甚，能喊“阿姨”的就别喊“奶奶”。

◆ 要考虑自己与对方的亲疏关系

譬如，在生活中你对你的好朋友或关系较好的同事，直呼其名更显得亲密无间。倘若是你见了多年未见的同学朋友，直接称呼“先生、女士”反而会显得关系过于疏远了。当然，为了打趣故作“正经”，开个玩笑，也是可以的。

此外，在与多人同时打招呼时，更要注意亲疏远近和主次关系。一般来说以先长后幼、先上后下、先女后男、先疏后亲为宜。

◆ 要考虑对方的职业

称呼别人的时候还要考虑到别人的职业。对不同职业的人，应该有不同的称呼。比如，对农民，应称“大爷”“大娘”“老乡”；对国家干部和公职人员、对解放军和民警，最好称“同志”；对医生应称“大夫”；对教师应称“老师”。

◆ 要注意称呼的地域性

有些称呼，具有一定的地域性，使用不通行的称呼就会带来麻烦。比如山东人喜欢称呼“伙计”，但南方人听来“伙计”肯定是“打工仔”。中国人经常把配偶称为“爱人”，在外国人的意识里，“爱人”是“第三者”的意思。

◆ 要注意场合

有些称呼在正式场合不宜使用。例如，“兄弟”“哥们儿”等一类的称呼，虽然听起来亲切，但显得档次不高。

“谢谢”嘴边挂

无论一个人在社会上扮演什么样的角色，充当什么样的身份，礼貌一直是维持人际关系不断互动的规则。礼貌是一个人的名片，说话有礼貌的人总是能够受到更多的欢迎。礼貌看似小事，却直接影响着你的形象，以及别人对你的态度。

在任何一部汉语词典里，很少有词语一讲出就能立刻赢得一个人的好感。然而，“谢谢”这个词却有这个魔力。也许很多人不是不想表达他们的感激之情，只是不知道该如何开口，只好选择了沉默。还有些人，他们充满感情的表达却让对方感到不自在。生活中，我们经常会听到这种抱怨，“我并不介意做所有的事，只要他每次能说声‘谢谢’”，或者“我为他做了那么多，他连声‘谢谢’都不会说”。

“谢谢”一词再简单不过，却常常被一些人轻视，或因其太简单而被忽略，以致他们在不知不觉中与好人缘失之交臂。虽然，向别人表达你的感激之情并不是什么太难的事情，但在表达的时候，还是需要一些“技巧”的。

我们知道，表达谢意可以用很多种方式，比如鲜花、小礼物、午餐回报等，不管是用哪种方式，“谢谢”这个词都要说出来或写下来。以下是一些传播这个不起眼但绝对重要的信息的方法。

◆ 要诚心诚意

说“谢”字必须是诚心诚意，并要让人感觉到这一点。一定要记住，表达你的感激不是什么表面文章，而是你真的感激。这种感激应当是发自你内心的。所以，你表达自己的感激之情的时候，一定要真诚。

语言就其本质而言，是一种公众事物。——T.E.休姆



◆ 要直视对方

专家说，在互相注视的时候，交流通常比较容易进行。所以，表达你的感激的时候，最好是专注地注视对方，这样你的话才显得是出于真心，你的感情才显得真挚。

◆ 要有具体所指

如果你一个劲地握住别人的手说“谢谢”，别人却不知所以然，那是因为你的感激显得空洞无物。所以，在你说谢谢的时候，一定要具体说出对方在哪一方面帮助了你。如：“我真的非常感谢您为我介绍了不少客户。”

◆ 表示回报

别人帮助了你，你就要投之以桃，报之以李，当他需要帮助的时候，给予他回报。但是很多时候，别人帮助你并不是为了回报，即便他们需要你的帮助也不好意思开口。所以，在你说“谢谢”的时候，不妨表达一下回报的意思。比如你可以说：“我很感激您能在开顾问会议时回我的电话，以后只要有用得上我的地方，请随时找我！”

◆ 送份礼物

送份礼物并附上一张便条，写上感激的话。只要你送的礼物能够非常恰当地表达出你的感谢，送什么并不重要。

一个老板请他的朋友去看了场一流水准的高尔夫球赛。为了投桃报李，朋友买了一份独特的礼物——高尔夫球杆的缩微模型，然后写了一张感谢的便条放在礼品盒里，一并送给了他，老板收到后深感欣慰。

◆ 请客吃饭

邀请你要感谢的人去吃午餐或晚餐，一定要表明你这是为了感谢他的帮忙。如果你邀请的是已婚者，应当把其配偶一并邀请去。

◆ 说谢谢时，不忘对方名字

在表示感谢的时候，不要忘记对方的名字。“谢谢你”和“谢谢你，小李”的效果是完全不同的，尤其是你们并不是太熟悉的时候。

◆ 表达要自然

表达你的感激之情的时候，一定要使你的话清晰而自然，不要吞吞