

说话水平是最能表现一个人的才干、见识、智慧和能力的标志

SHUOHUA SHUIPING

说话水平

决定

办事效率

JUEDING BANSHI XIAOLU

半言 / 编著

说话水平是一个人在社会上谋求立足不可或缺的本领。有了这套本领，可以补家世之不足、技能之短缺，可以济势力之空乏、地位之卑微，可以在社会上赢得他人的注意，成就自己的人生。高质量的人才 是逐步培养出来的，同样，高质量的说话水平也是逐步培养出来的。

中国商业出版社





说话水平 决定办事效率

半言/编著

SHUOHUA SHUIPING
JUEDING BANSHI XIAOLU

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话水平决定办事效率/半言编著. —北京:中国商业出版社, 2011. 9

ISBN 978 - 7 - 5044 - 7304 - 2

I. ①说… II. ①半… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 086980 号

责任编辑:刘毕林

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. 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

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

*

700 × 1000 毫米 16 开 16 印张 220 千字

2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

定价:29.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



前言

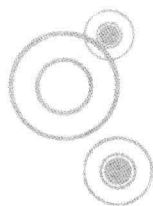
人人都有一张嘴，它的功能不过有二，一是吃饭保生存，二是说话。除了哑巴与婴儿外，每个人每天里都会说许多话，有用的、无用的，褒扬的、针砭的，肯定的、批评的，庄重的、戏谑的，生活的、学问的，等等。既要说话，这话一出口犹如泼出的水，也就有了远近高低之分，有了暖人心与伤人情之味，有了重视和轻蔑之别。所以话有三说，巧者为妙自然成了箴言。

话能巧说者是为技巧，话不能巧说者自然为笨拙。传达信息、陈述思想、表明情意无不由说话而来，同时也不能不承认，是非只为多出口，烦恼皆因强出头，这也是古人积无数经验提炼出来的人生经典。因此，该说时则说，不该说时则坚决保持沉默，或者王顾左右而言他，既要锻炼能言善辩的才干，又要有保持沉默的修养。

同一事可以用不同的话语来表达，同一话语也会有不同的味道与意思。有些人说话前已经有了深思熟虑，也叫做胸有成竹；另一些人说话时却不经大脑过滤，往往因话不投机得罪了人还不知道是什么时候、什么地方。这种情景在生活中也是屡见不鲜的。

话有三说的技巧不仅仅是口才的问题，也不光是流利的问题。什么该说，什么不该说，什么样的场合说什么样的话，这就是说话的艺术。去别人家里为孩子满月祝福，却说一些不吉利的大实话，自然会被别人用棍棒打出去的。

祖先早已明确地告诉我们：和为贵，这里的和也有说话的技巧包含在其中。生活在这个世界上，每个人都想干一番事业，想图一些功业，也都想做事顺利一些，结局圆满一些。而要做到这一点，除了要有干事的能力、技艺和主管努力外，最重要的当属由说话而形成的信息交流技巧了。



性格是决定说话风格的基础，修养是决定说话水平的因素，训练是决定说话技艺的途径。常言说，山水好移，脾性难改。深思细想，这话实际上是用来说那些懒人、不图上进的人。每一个人，只要学习和思考，多多少少都会有进步的，修养也会在不断的提升之中，说话的技巧也能达到一个精湛的水平。本书所列举的一些规则及例证，虽不能囊括一切，但从中人们也可以得到一些借鉴；如果把本书当做教条，非但不能受益，也许还会适得其反。

运用之妙存乎于一心，如果你能不断注意借鉴别人说话的方法，改进自己说话的技巧，注重语言交流过程中的一些基本训练，让自己的语言准确一些、流利一些、生动一些，就能改善自己的处境和状况，并成就自己的事业。

2011年5月于北京

目 录

第一章

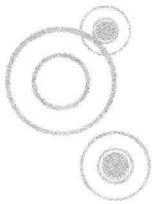
吃大亏的人往往因语言不慎所致

1. 成败也在于说话，外交场合尤其如此 (2)
2. 会说话的人有时不说话，天天说话的人不见得会说话 (2)
3. 换一种活法，也换一种说法 (4)
4. 进入场合，受欢迎的说话是少不了的 (5)
5. 会办事的人至少要会说话 (7)
6. 乱说话只会乱了方寸，也是胸无成竹的表现 (10)
7. 充分倾听，完全了解对方 (12)

第二章

说话水平也是处世态度的体现

1. 友好是一切的开始 (16)
2. 换位思考也是说话的一种技巧 (17)
3. 表达自己的真诚，也要学会感受别人的真诚 (20)
4. 微笑是真诚的表露 (22)
5. 假话不仅仅能欺骗别人，也会伤害自己 (23)
6. 每一个人都有被尊重的地方，要从心底里尊重每一个人 ... (25)



7. 没有任何人会喜欢被别人强迫的 (26)
8. 积极赞颂别人的好处和长处 (28)
9. 想改变别人的最好办法就是努力改变自己的说话方法 (30)
10. 报复并不是有力的武器 (31)

第三章

能言善辩是提高说话技巧的前提

1. 充分认识“语商”的重要性 (36)
2. 由字、词到句子，并进行扩展联想，不断地训练自己 (37)
3. 形象生动的语言最有说服力 (39)
4. 不同的声音有不同的魅力 (40)
5. 速度、语调要快慢适中 (42)
6. 姿态语言也是一种表达方式 (43)
7. 能言善辩绝不是强词夺理 (45)

第四章

说话前要深思熟虑才能胸有成竹

1. 该问与不该问也有时机与火候 (48)
2. 言多必定有失，是非只因多开口 (49)
3. 理想的效果由理想的语言而来 (51)
4. 情面也表现在说话里 (52)
5. 识破诡异局面，摆脱“两难”境地 (55)
6. 轻诺无信，因为承诺就是信用 (57)
7. 拒绝不仅仅是原则，也是义气和技巧 (59)

第五章

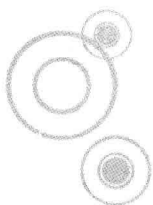
交际的力量来自于真诚的赞誉

1. 肯定真诚的赞誉能改变人生 (62)
2. 赞誉是友好和善的开始 (63)
3. 善于寻找，赞誉总是有理由的 (64)
4. 赞誉必须真实、真诚和有真情，即必须是发自内心的 (67)
5. 真诚的称赞也是一种恰如其分的方式 (68)
6. 赞誉也要有创意，不要落入陈词滥调中去 (69)
7. 赞誉若不具真情，便会有被敷衍的感觉 (70)
8. 不同的对象要用不同的赞誉 (71)
9. 激励的最好办法是赞誉 (73)
10. 真实的赞誉是避免误解的最好方法 (74)

第六章

批评也是一门说话的艺术

1. 切忌直截了当的批评，有时暗示会更有效果 (78)
2. 换一种方式，也换一种气势 (79)
3. 批评是手段，原则要灵活运用 (80)
4. 批评前查因，批评后察情，允许申辩也是交流的好方法 ... (83)
5. 技巧虽不是目的，但对实现目的有很好的作用 (84)
6. 能引起争论的批评是不恰当的 (86)
7. 各执一端，各据其理是常有的事，能灵活对待才是真法 ... (89)



第七章

“场面话”是交流的必需

1. “场面话”一定要说到场面上 (92)
2. 学会说“场面话”，必须学会套近乎 (93)
3. “场面话”也得与礼仪相结合 (95)
4. “场面话”有时需要没话找话说 (96)
5. 场面上的自我介绍一定要得体 (98)
6. “场面话”不能有对抗性 (99)

第八章

独具匠心的分寸度

1. 分寸来源于察言观色 (102)
2. 让上司也有被欣赏的美妙感觉 (104)
3. 上司有错误不能直接说，要委婉一些 (105)
4. 与上司交往时，一定要把握好该说与不该说的界限 (105)
5. 进言也要看时机 (106)
6. 在上司面前不要有江湖习气 (107)
7. 公开的场合也有不能公开的话语和意见 (108)
8. 建议可以请教的方式展开 (111)
9. 曲线迂回是分寸度的另一种方式 (114)
10. “矛”与“盾”并非全是对立的 (116)
11. 领导高兴时正是提建议的好时机 (117)
12. 建议要充分准备，似在不经意中提出 (120)

第九章

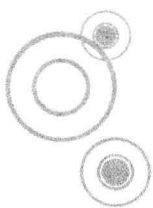
亲朋好友之间也要讲究说话的技巧

1. 朋友间只有尊重才是长久之道 (124)
2. 真正的说在于会倾听 (125)
3. 主动搭讪的技巧 (126)
4. “场面话”并不等于客套话 (128)
5. 切莫好夸，勿要自吹自擂 (130)
6. 真诚赞美依然适用在朋友间 (131)
7. 朋友之间的批评要友善和真诚 (134)
8. 轻松愉快的交谈是朋友间的润滑剂 (135)

第十章

生意行家无不是说话的专家

1. 让上帝能说话 (140)
2. 投其所好，施其所求，让上帝喜欢 (141)
3. 恰当的切入点也是说话的借力点 (143)
4. 条条道路通北京 (144)
5. 充分利用现有各种媒介 (146)
6. 当面对“不”时，你也不要以“不”字来回应 (148)
7. 软着陆的方法照样适用于说话中 (149)
8. 把梳子卖给和尚的启示 (151)



第十一章

不善于倾听是说话中的大忌

1. 夸夸其谈并非完全有用 (154)
2. 倾听也是予人一个说话的机会 (155)
3. 活跃气氛的倾听法可以让谈话继续的更好 (156)
4. 倾听在任何时候、任何地方、任何事情 (158)
5. 摸索成功倾听的规律 (159)
6. 领导者不光是发布命令，也应学会倾听 (161)
7. 倾听不仅能改变说话的结果，也能改善人际关系 (162)

第十二章

有效的反驳也是交流中的应有之法

1. 以牙还牙的艺术方法 (168)
2. 荒谬被放得越大，反驳也会越有力 (171)
3. 幽默之中能显锐锋 (172)
4. 反击也要把握火候 (173)
5. 反击时应借鉴的五大技巧 (175)
6. 掌握好办事过程中的反驳艺术 (182)

第十三章

善意的谎言要善意灵活的表达

1. 谎言也是生活的一个构成部分 (186)

2. 智慧的谎言能赢来成就 (187)
3. 善意的谎言是编造的真实 (189)
4. 善意的谎言在于示假隐真, 自我保护 (192)
5. 张口就来的直言直语容易得罪人 (195)
6. 真实过度了就会走向反面 (197)
7. 谎言要善意的真情的道出 (199)
8. 谎言说得越是干脆利落, 会越能达到效果 (202)

第十四章

忌讳的话在任何场合都不能说

1. 如果易受情绪的影响, 常怒言于辞是做人的忌讳 (206)
2. 常开空头支票是做事的忌讳 (207)
3. 乱用的所谓幽默是说话的忌讳 (209)
4. 总以说人的坏话为乐是交友的忌讳 (210)
5. 当面揭人短是社交中的大忌讳 (211)
6. 不良的谈吐习惯是树立形象的忌讳 (212)

第十五章

看人下菜, 虽然世俗但也是真理

1. 充分了解对方是交流成功的前提 (216)
2. 处处留心皆信息, 对别人全面的了解就是自己的成功 (217)
3. 充分利用对方的弱点, 就是避免了自己的短处 (220)
4. 从对方的言行举止中捕捉各种信息 (222)
5. 知己而又能知彼, 百战方能有百胜 (223)

- 
6. 掌握对方的性格，避免交往中的冲撞 (225)
 7. 自以为是的人常常会拒人于千里之外 (227)

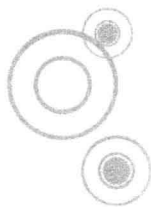
第十六章 特事特办也要特话特说

- 
1. 充耳不闻，装聋作哑的巧妙应用 (230)
 2. 王顾左右而言他，分散对方的集中力 (233)
 3. 闪烁其辞，含糊应答 (235)
 4. 曲解原意也是转移话题的好方法 (237)
 5. 巧妙撒谎里的不糊涂 (238)
 6. 软处软硬处硬，两手做准备 (240)
 7. 见机行事的随机应变功夫 (241)

第一章

吃大亏的人往往因语言不慎所致

“见人说人话，逢鬼道鬼语。”这虽然是用来讥讽那些见风使舵、口是心非的人的，但从说话的技巧来说不无借鉴意义。世上的许多事本来并没有什么是非标准，那些爱在言语上与人争高论低的人，爱与人抬杠的人，话语出口往往也是招致祸端的开始。很多人不把说话当回事，一味地只以自己的痛快为能事，说了许多不该说的话，让听者不痛快，甚至于产生敌意和仇恨，因此而与朋友断交，毁了事业。这样的例子在现实生活中比比皆是。而那些用巧言妙语化干戈于无形，却有无穷的魅力。



1. 成败在于说话，外交场合尤其如此

说话的好坏关系到一个人办事的成败。成也说话，败也说话，在你处于不利局面的时候更是如此。

在春秋战国时代，出现了能说会道的诸子百家。其中苏秦、张仪之流就是著名的游说家。苏秦动用三寸不烂之舌游说了燕赵韩魏齐楚六国，使六国订立了合纵的盟约，于是有了“六国合一”之说。后来张仪帮助秦国也游说了六国，拆散了六国合纵的关系，帮助秦国吞并了六国。又有《三国演义》中的诸葛亮舌战群儒，威名天下，真乃“三寸不烂之舌，强于百万之师”也。当时他们所面临的形势十分逼人——对手个个不好对付，但他们硬是靠说话的本事得到一个一般人眼中不可能得到的结果。

说话的重要性，古今中外概莫例外。在古希腊、罗马时代，演说雄辩之风就非常盛行。美国人将“舌头”、原子弹和金钱并称为生存和竞争的三大战略武器，可见说话非同小可。

不重视说话的技巧，是难以适应时代需要的，这就要求人们走出家园，广交朋友，认真说话，通过说话去架设桥梁，增进友谊，创造效益，创造理想的明天。谁把说话当小事，谁就必将在交际中处处碰壁。

2. 会说话的人有时不说话， 天天说话的人不见得会说话

有的人说起话来娓娓动听，像磁石一样富有魅力，让人浑身舒服，在不知不觉中抓住了你的心，你会忍不住同意他的说法；有的人

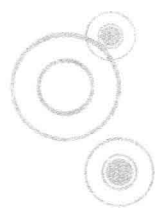
说出的话来却像是一柄利刃，令人全身上下不自在；有的人说起话来，一开口就使人感到讨厌。所以，良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒，犹如同样的五官七窍，挂在不同的脸上，就有了美丑之别也就是这个道理。

我们天天在说话，并不见得我们是会说话的。我们说了一辈子的话，是不是每一句都能使人服心？在与人辩论时，是不是既有理也有艺术魅力？“三寸不烂之舌”的这种赞词，完全是用于会说话人的。然而，我们的说话，是很难句句都是如此。照这样看来，就可以知道我们的说话，的确不是一件轻易的事情了。

虽然我们并不想去做辩士和说客，也并不需要犀利的舌锋，更少去舌战群儒的外交场合，但是，我们必须明白，人的一生不外乎言语和动作，我们不能终身不说话，一切的人情世故，一大半都是在说话当中的。

话说得好与坏，高与低，艺术与拙劣，文雅与粗俗是很有天地的。话说得好，小则可以让人欢乐，大则可以办成大事；我们的话说得不好，小则可以招怨，大则可以丧身。我们虽然手里并不执着国柄，不必担心说话的轻重或对错，而承负“兴邦”或“丧邦”的责任，但是总不能不顾及到“快乐”或是“招怨”这个与自身利害攸关的大问题吧？

很多人以为说话是一件很容易的事，不像做文章那样难，因此便脱口而出是常有的事。因为，不管大人或是小孩，不管文明人或是粗野人，时时刻刻都要说话，所以说话是不觉得困难的。至于写文章那就不然，不是张三李四都能够做的，就觉得说话容易而作文困难了。其实，说话未必比写文章容易，文章，写了可以反复修改，而一句话说了出来也如泼出的水，是很难改变的。有些人常常为不得当的一言半语，反反复复要解释好多遍，还不能消除误会，甚至于朋友也因此而变得生疏了，就是切实的教训。文章则不然，写了几句后，可以搁笔构思，让你去推敲几分钟、几小时甚至几天都不要紧的，而对人说话就不是这样的了。所以，真正会说话的人，绝不轻易说未经考虑的



话语的。保持沉默，隐忍不发，是一门高深的说话技艺，细心的人能从中体会出一些滋味来的。

无论如何，归根结底一句话：“话不在多而在精。”说出一句算一句，那才叫会说话。满嘴胡言，词不达意，恐怕说得再多，也无济于事，反让人生厌。

3. 换一种活法，也换一种说法

每个人都有自己的思维方式和说话习惯，时间久了，必然会掺和许多不少的、可能导致不佳结果的说话方式和内容，而惰性形成以后很难改变。语言也是如此，要想做出改变，换一种不同于以往的说话方式，可能新的结果会给你一个惊喜。

一个周末，许多青年男女伫立街头。他们中间有不少人是等着与情侣相会的，有两个擦鞋童，正高声叫喊着以招徕顾客。

其中一个说：“请坐，我为您擦擦皮鞋吧，又光又亮。”

另一个却说：“约会前，请先擦一下皮鞋吧？”

结果，前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几，而后一个擦鞋童的喊声却收到了意想不到的效果，一个个青年男女都纷纷让他擦鞋。这究竟是什么原因呢？

第一个擦鞋童的话，尽管礼貌、热情，并且有质量上的保证，但这与此刻青年男女们的心理差距甚远。因为，在黄昏时刻破费钱财去“买”个“又光又亮”，显然没有多少必要。人们从这儿听出的印象是“为擦鞋而擦鞋”的意思。

第二个擦鞋童的话就与此刻男女青年们的心理非常吻合。“月上柳梢头，人约黄昏后”，在这充满温情的时刻，谁不愿意以干干净净、大大方方的形象出现在自己心爱的人面前？一句“约会前，请先擦一下皮鞋”真是说到了青年男女的心坎上。可见，这位聪明的擦鞋童，正是传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意。一句“为约会