

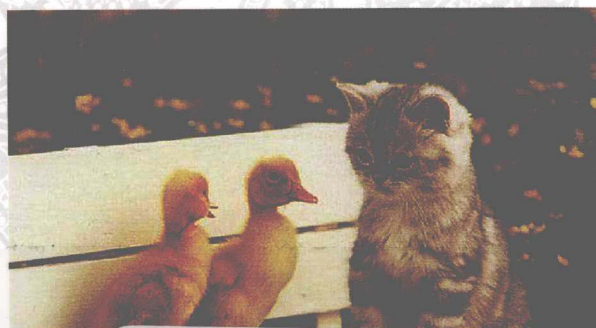
内容全面 技巧丰富 方法实用



说话艺术

大全集

石伟坤 主编



阅读《说话艺术大全集》，解读人生智慧，少走些弯路，成就卓越人生。

把话说到位是做事成功的最佳选择。在人生胜局中，
说话不是万能的，但不会说话却是万万不能的。

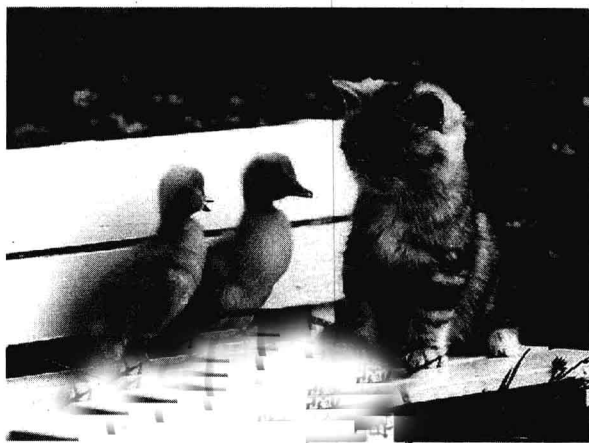


外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

说话艺术

大全集

石伟坤 主编



阅读《说话艺术大全集》，解读人生智慧，少走些弯路，成就卓越人生。

把话说到位是做事成功的最佳选择。在人生胜局中，
说话不是万能的，但不会说话却是万万不能的。

图书在版编目 (CIP) 数据

说话艺术大全集 / 石伟坤主编. — 北京: 外文出版社,
2012
ISBN 978-7-119-07642-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 071229 号

总 策 划: 杨建峰
项目总策划: 王京强
责 任 编 辑: 史 敬
装 帧 设 计: 松雪图文
责 任 印 制: 高 峰 苏画眉

敬启

本书在编写过程中, 参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难, 我们未能和部分作品的作者 (或译者) 取得联系, 对此谨致深深的歉意。敬请原作者 (或译者) 见到本书后, 及时与本书编者联系, 以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话: 010 — 84853028 联系人: 松雪

说话艺术大全集

主 编: 石伟坤
出版发行: 外文出版社有限责任公司
地 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 邮政编码: 100037
网 址: <http://www.flp.com.cn>
电 话: 008610-68320579 (总编室) 008610-68990283 (编辑部)
008610-68995852 (发行部) 008610-68996183 (投稿电话)
印 刷: 北京智慧源印刷有限公司
经 销: 新华书店 / 外文书店
开 本: 889mm × 1194mm 1/16
装 别: 精
印 张: 27.5
字 数: 700 千
版 次: 2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-119-07642-3
定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 68995960)

前言

人生在世,要想在社会上立足,在人际圈中吃得开,就要掌握说话的本领。掌握了说话的技巧,办事可以办得圆满,做人可以做得练达。掌握了说话的技巧,也就掌握了成功的金钥匙,人生一定会过得美满而精彩。

说话是一门艺术,需要智慧。美国成功学大师戴尔·卡耐基曾经说过:“当今社会,一个人的成功,仅有一小部分取决于专业知识,而大部分取决于口才的艺术。”人的一生当中,从恋爱到婚姻,从求职到升迁,从交际到办事……都需要说话的能力。

话说得好,小则可以讨人欢喜,大则可以保身。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,三国鼎立之势形成;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。

话说得不好,小则树敌,大则导致失败甚至丧命。《论语》有言:“一言可以兴邦,一言可以丧邦。”因一句“此跋扈将军也”而被梁冀毒死的汉质帝就是因言丧命的典型代表。

我们天天说话,不一定就能把话说好。为人处世,大部分在一个人的话语中体现。能否办成一件事情很大程度上与说话有关;而一句话是否说得恰当,又与一个人的个性、情绪、阅历等有很大的关系。俗话说“良言一句三冬暖”。会说话的人可以明确表达自己的意图,能够把道理说得清楚、动听,并使别人乐意接受。会说话的人的金玉良言被人称赞,绝词妙语为人所欣赏。不会说话的人则常吞吞吐吐、含糊其辞,甚至可能会造成误会,伤及感情,对人对己都不利。

说话是一门艺术,是一门值得推敲的艺术,尤其是在人际交往的过程中,说话的好与坏关系到交往的成功与否,而揣摩对方心理,把话说到别人的心里去,是说话得体、动听,从而达到成功的关键因素。

说话是一种技巧,我们必须熟练地掌握这种巧妙的方法,才能够成功。在说话的时候要认清对方,考虑别人的感受,坦白率直、细心谨慎。所以每次说话要根据实际的情况,切不可唯我独尊。因为我们说话的目的是说明一些事情,使人产生兴趣,所以说话要清晰,要有力度。

会说话,首先要讲究语言的表达方式:说得好、说得精、说得巧。说得好,就是把话说到对方的心坎上,说者会说,听者爱听,彼此共鸣;说得精就是言简意赅,不啰唆,不赘言;说得巧,是把话说到点子上,一语中的。

说话是一种与人打交道的本领。要想在人群中出类拔萃,必须研究社会,研究人心。清高孤傲,唯我独尊,是难以成功的。满肚子学问,却如茶壶里煮饺子——倒不出来,也不行。只有专业技术,却不会与人打交道,也是极大的缺憾。

本书通过大量贴近生活的事例和精练的分析,将实用、常用、具有操作性的说话技巧倾囊相授,是集故事精彩、文字优美、内容全面、方法实用、技巧丰富、分类系统于一体的说话艺术书。说话艺术,早一天掌握,早一天走向成功;早一天领悟,早一天拥有幸福人生。

目 录

第一篇 准备好了再说话

第一章 了解说话的艺术	1	满嘴脏话很可耻	22
熟悉社交语言禁忌	1	说话不可没把门	23
成功交谈注意事项	2	切忌滥用口头禅	24
日常交谈的禁忌	3	说话语气需讲究	25
传达噩耗也要讲究方法	4	称呼他人要得体	27
形象化说话	6	寒暄也要得当	28
以情动人效果佳	6	如何做自我介绍	29
通俗的最高境界	7	介绍他人有技巧	30
有动感才有魅力	8	请客的艺术	31
说得好不如说得巧	9	让借口更美丽	32
说话令人舒服的要素	10	不妨说句“谢谢”	33
尊重也是一种征服	11	道歉不仅仅是认错	34
获得好感有妙招	12	批评也要讲方法	35
微笑赢得一切	13	学会赞美的方式	36
虚心受人敬重	14	第三章 善用肢体语言	37
职场多说漂亮话	15	眼睛也会说话	37
听懂弦外之音	16	手势语言很重要	38
怎样表达不同意见	16	摆正体姿再说话	41
第二章 知道说话的礼节	17	用微笑赢得一切	43
说话须有礼节	17	穿着一定要得体	45
打电话也要讲礼节	19	如何运用首语	47
公共场合更要讲礼仪	20	握手也有学问	47
夸夸其谈不可取	21		

第二篇 说话技巧

第一章 幽默	49	谈吐幽默是法宝	50
用幽默摆脱尴尬	49	以幽默语言渲染气氛	51

借幽默语言打动人心	53	妙语激将,移花接木	83
用幽默语言解决麻烦	53	苦苦哀求不如循循善诱	85
用幽默解决争执	55	巧借他人之口表达己意	87
用幽默拒绝他人	56	第五章 掌握说服他人的技巧	89
用幽默语言轻松建议	57	如何做好说服前的准备工作	89
第二章 “磨”出来的成功	58	认清说服对象	90
坚持就是胜利	58	掌握说服方法	91
抓人软肋	60	如何选定说服氛围	92
绵里藏针	62	如何选择说服时机	92
因势利导	63	如何把握说服距离	93
正话反说	65	如何运用说服表情	94
流泪乞怜杀手锏	67	如何采用说服姿势	94
以眼还眼,以牙还牙	68	牢记说服手势	95
第三章 说话需以理服人	70	掌握好说服声调	96
学会用数字说话	70	要对症说服	97
环环相扣,滴水不漏	71	宽容亦能产生说服效果	97
分析利弊讲清理	73	领会归谬说服的内涵	98
理据结合,脉络清晰	74	巧用暗示说服	99
通情达理,灵活变通	75	现身说服最有力	99
举实例说实理	77	树标说服易引人共鸣	100
就事论事,因势利导	78	唤醒说服的技巧	101
第四章 说话讲究迂回策略	79	比喻说服的艺术	102
有话不一定直说	79	对比说服效果佳	102
直话巧说,实话巧说	80	借物说服的要领	103
暗示胜过直截了当	81	激将说服巧成事	104
投石问路,后发制人	82		

第三篇 说话亦需有尺度

第一章 赞美的尺度	105	赞美下属和晚辈时需要注意的问题	127
交际从赞美开始	105	要学会欣赏和赞美别人	129
赞美让人心花怒放	106	得体的赞美让别人觉得舒服自然	131
赞美应有新意	107	赞美话甜人心	133
赞美不是“拍马屁”	108	把握好赞美他人的“度”	134
赞美比批评更易让人接受	109	有新意的赞美更能打动人	135
赞美的效果会更好	112	用谦卑的心去赞美	137
如何采用赞美策略处理棘手的人际关系	113	发自内心的称赞最能使人愉快	138
尽量减少批评	114	赞美他人要留意赞词	139
赞扬下属是管理者必备的能力	115	避开拍马屁的嫌疑	139
如何让称赞获得最大的效果	119	第二章 批评的分寸	140
赞美促使孩子成熟	124	婉言批评效果更佳	140
		不妨在批评里加点“糖”	141

查清事实,有效沟通	142	把话说得天衣无缝	164
批评也要“动听”	144	与同事说话不能忽视小节	165
批评要适可而止	145	酒桌上说话更要注意分寸	166
批评也要讲技巧	147	说话文明,待人谦和	167
批评和赞美需结合在一起	148	不说丧气话,多说吉利话	168
不要直接指出别人的错误	151	保持沉默是解决争议的“良药”	169
对别有用心之徒无须留情面	155	坦言相告亦可取	170
第三章 管好嘴,慢张口	156	做人要留情,说话要有度	171
话不要说得太满	156	说话时要替对方着想	171
三思后再说话	157	第四章 开玩笑的分寸	172
玩笑话要得体	158	玩笑话不是低俗语	172
仔细斟酌闲谈用语	159	开玩笑的九大注意事项	173
不该说的莫开口	160	开玩笑需因人而异	174
忌把“我”字挂在嘴边	161	开玩笑要注意场合	175
管理者说话的禁忌	162	切勿拿别人的隐私开玩笑	176
学会“旁敲侧击”解决问题	163		

第四篇 说话讲究场合

第一章 演讲	178	学会用提问左右谈判进程	207
让你的话更富活力	178	游刃有余的应答技巧	209
把握演讲开场白的关键	179	谈判中用好攻心战术	210
把握好成功演讲的分寸	181	让说服技巧贯穿谈判的始终	211
说服力演讲的技巧	181	谈判中的沉默也能表现出语言的力量	212
如何发表即兴演说	182	以退为进的谈判技巧	213
如何灵活表达	184	巧妙运用示弱方法	213
说好明快有力的演讲语言	185	谈判中表达拒绝的语言艺术	214
培养自己的演讲风格	186	创造良好的谈判气氛	215
如何吸引听众的注意力	187	谈判前的“谈判”	216
演讲口才禁忌	188	学学谈判技巧	217
演讲材料要新颖真实	189	多闻善问好谈判	219
善于培养心理素质	192	巧施压力而攻心	221
举止仪态需展示个人魅力	194	出奇制胜摆脱危局	223
演讲中“上口”“入耳”的秘诀	197	要善于说“不”	224
演讲中应变与控场的要素	198	第三章 辩论	225
塑造良好的演讲形象	199	灵活辩论巧摄人心	225
升华演讲主题的技巧	200	能言善辩的表达技巧	226
做好事迹演讲	202	挽回颓势的战术	228
选择演讲的角度	203	反击对手有战术	230
演讲素质必备	205	用好循序渐进的辩论技巧	231
第二章 谈判	206	增添感染听众的语言说服力	232
说好谈判的入题话	206	引出对方谬论再反驳	235

找出反击缺口以制胜	238	好为人师要不得	273
活用获胜技法	244	小心应对面试中的沉默	274
第四章 推销	246	第六章 交谈	275
说话要看对象、分类别	246	说话要表意明确	275
巧用寒暄迈过推销第一道关	248	让人一见如故的说话技巧	276
语言决定推销的成败	249	让闲谈成为深入交往的准备	277
用好音色“吸引”顾客	250	谈话要注意场合和身份	278
同客户说话的技巧	252	说话要通俗易懂	280
与客户有效交流的策略	252	别用言语触碰别人的“逆鳞”	282
排除成交障碍的口才技巧	254	与陌生人交谈的成功秘诀	283
让赞美拉近彼此的距离	255	招人喜欢的说话技巧	284
要克服口头语	256	学会避开谈话的禁忌	285
推开“寒暄”之门	257	交谈不是唱“独角戏”	286
练出推销的铁嘴	258	活跃交谈气氛的绝招	286
推销员的口才技巧	258	交谈的忌讳	288
推销员口才素质必备	259	第七章 爱情	289
第五章 求职	261	爱情是“谈”出来的	289
勇于推销自己	261	掌握初恋的说话艺术	290
如何抓住面试机会	262	选择好初次约会的话题	291
怎样出奇制胜	262	与异性聊天的诀窍	291
如何介绍自己很重要	264	斗嘴是情侣间有趣的语言游戏	292
面试应答的技巧	265	生活中不可缺失“废话”	294
面试常见难题分析	266	夫妻说话讲分寸	295
成功面试的要素	267	把“不”说得动听些	296
女性面试巧答尴尬提问	269	让恋人接受你的不满	297
面试中的禁口	270	男人要会甜言蜜语	299
永远不要贬低老团队	271	恋爱中的试探术	304
重视和面试官的情感交流	271	不要吝惜爱的语言	305
卖弄口才不可取	272		

第五篇 分清对象再说话

第一章 上级	307	如何与多疑的上级谈话	315
得体地与上级进行语言交流	307	拒绝上级的意见不能硬来	316
跟上级说话要注意分寸	308	话说得要有价值	317
如何接受上级的指示	309	话说得要有分量	318
汇报工作应把握要点	310	与老板说话要有度	319
学会让上级同意你的观点	311	老实人怎样为自己请功	320
怎样让上级接受你的反对意见	312	做上级的贴心参谋	321
细心体会上级的话中之话	312	纠正错误策略要得当	322
如何面对不公正的指责	314	认同上级,只需简单的一句话	323

对不同类型上级的应对技巧	324	熄灭怒火有妙招	352
第二章 同事	325	精明人懂得换位思考法	353
同事间说话的“纪律”	325	及时答复赢得商机	353
同事间言语往来的注意事项	327	逆向思考可以赢得新契机	354
切勿信口开河	328	酒桌上交谈讲究细节	355
如何避免办公时的闲聊	330	不随便说“随便”	356
如何消解同事的误会	330	认真倾听,积极提问	357
遭遇同事冷言冷语时要理智对待	332	第五章 爱人	357
如何应对同事抢功	332	成功邀约的四大妙招	357
对同事的缺点应委婉提醒	333	应对邀约要有分寸	359
第三章 下属	334	如何克服约会时的不善言辞	360
展示说话的亲和力	334	如何博得女友的欢心	361
掌握与下属说话的分寸	335	指出恋人缺点有技巧	363
与下属交谈需把握的重点	336	多交谈是情感保值的有效手段	364
倾听下属说话的技巧	337	争吵有度,和好有方	365
向下属提问的语言技巧	338	如何加固爱情	367
让下属接受自己观点的技巧	339	第六章 家人	368
切勿说出伤害下属自尊的话	340	沟通是寻找美好回忆的良方	368
模棱两可的话亦可说	341	如何调剂夫妻感情	369
向下属发布不好的消息的技巧	343	如何讨婆婆欢心	370
怎样应对下属的抱怨	344	怎样讨岳父母的欢心	371
说服下属的“攻心法”	344	做子女的知心父母,了解子女的想法	372
以“平等心”与下属相处	346	要懂得如何赞美孩子	373
调遣下属要抱有“谦虚心”	346	平等地和孩子交谈	375
第四章 客户	347	对孩子说话要讲究技巧	377
温柔的声音易触动人心	347	与孩子有效沟通的秘诀	378
诱导客户赞同你的观点	348	与孩子忌说的话	380
拜访客户,言谈质量要高	348	说服父母有妙招	381
巧言应对拒绝话	349	父母吵架时的劝说艺术	382
绕着客户说话	350	如何对待父母的打骂	383
让前台提供方便的技巧	351	恰当化解与父母的争执	385

第六篇 认清语境再说话

第一章 拒绝	387	巧借类比拒绝	391
合理拒绝有技巧	387	要懂得合理拒绝	392
说话留余地,歧义拒他人	388	拒绝异性时应讲究分寸	393
拒绝他人亦需要勇气	389	如何轻轻松松地说“不”	394
拒绝时要会欲抑先扬	390	学会委婉地说“不”	395

大胆地说“不”	396	善于吹捧,搔到痒处	410
说“不”的策略	397	蛇打七寸,人从利害	411
说“不”的禁忌	398	先替对方着想	411
第二章 尴尬	399	用“奉承话”求人	413
找准反驳的话题和时机	399	说话“诚恳”,求人不难	413
以含蓄的语言表达不满	399	“攀高枝儿”求助贵人	415
要学会及时补救口误	400	迂回诱导,以话套话	416
学会适当自嘲消除隔阂	402	求人时要善于说效忠的话	417
反唇相讥,回击不怀好意者	403	求人办事要见机行事	417
掉转话头,巧妙化解尴尬	404	第四章 提问	418
要会自我调侃	405	选对池塘钓大鱼	418
装作不知道,说得更奇妙	406	如何让别人对你感兴趣	421
用玩笑解除尴尬	407	与人打交道要善于诱导对方说“是”	423
第三章 求人办事	407	如何打开大人物的心门	425
攻心有术,暗示有方	407	反问助你掌握成交主动	427
用“是”说话,用心诱导	408	智者懂得该问什么不该问什么	429
迎合有道,投其所好	409		



第一篇

准备好了再说话

第一章 了解说话的艺术

熟悉社交语言禁忌

这些错误是我们经常会犯的,倘若你觉得无所谓,那就错了。这些缺点会使人对你的智慧和能力产生怀疑。任何想成功的人,都应远离这些缺点。

1. 不注意自己说话的语气,常常采用不悦并且对立的语气。
2. 应该安静时偏偏爱说话。
3. 喜欢打断别人的话。
4. 滥用人称代词。
5. 以傲慢的态度提出问题,给人一种自以为是的感觉。
6. 在谈话中插入一些令人尴尬的话题。
7. 自吹自擂。
8. 鄙视社会上的穿着规范。
9. 在不适当的场合打电话。
10. 在电话中谈一些别人不想听的无聊话。
11. 不管自己是否了解,随意发表评论。
12. 公然怀疑他人意见的可靠性。
13. 以无礼的态度拒绝他人的请求。
14. 在别人的朋友面前说一些瞧不起他的话。

15. 指责和自己意见不同的人。
16. 指责别人无能力。
17. 当着他人的面,纠正别人的错误。
18. 用词不当或具有攻击性。
19. 当面表示不喜欢。



这些错误是我们经常会犯的,倘若你觉得无所谓,那就错了。这些缺点会使人对你的智慧和能力产生怀疑,任何想成功的人,都应远离这些缺点。

成功交谈注意事项

1. 居高临下

不管你身份多高,资历多深,都应放下架子,切不可给人以“高高在上”的感觉。

2. 自我炫耀

交谈中,不要炫耀自己的长处、成绩,更不要吹嘘自己,以免使人反感。

3. 口若悬河

如果对方对你所谈的内容不懂或不感兴趣,不要不顾对方的情绪,只顾自己说得痛快。

4. 心不在焉

当你听别人讲话时,要集中精力,切忌走神;或面带倦容、连打哈欠;或神情木然、毫无表情,让人觉得扫兴。

5. 随意插嘴

要是别人话没说完,就不要轻易打断别人的话。

6. 节外生枝

要扣紧话题,不要节外生枝。如果大家都在聊音乐,你突然把足球赛塞进来,显然不识趣。

7. 搔首弄姿

与人交谈时,姿态要自然得体。不要指指点点、挤眉弄眼,更不要挖鼻掏耳,让人感觉轻浮、没有教养。

8. 挖苦嘲弄

别人口误或者说错话,不应嘲笑,特别是在人多的场合尤其不可如此,否则会伤害对方的自尊心。也不要对交谈以外的人说长道短,损人不利己,因为谈话者从此会警惕你在背后也说他的坏话。更不能取笑别人的生理缺陷,无视他人的人格。

9. 言不由衷

对不同看法应直言不讳,不要一味附和。也不要胡乱赞美、恭维别人,否则,令人觉得你不真诚。

10. 故弄玄虚

本来是习以为常的事,切不可故弄玄虚,语调时惊时惶、时断时续,或“卖关子”玩深沉,让人捉摸不透。如此只会令人反感。

11. 冷暖不均

当几个人一起交谈时,切莫按自己的“胃口”,或者身份的高低区别对待,热衷于与某些人交谈而冷落另一些人。不公平的交谈是不会使人愉快的。

12. 短话长谈

切不可泡在谈话中,浪费大家的宝贵时间。要适可而止,提高谈话的效率。



当几个人一起交谈时,切莫按自己的“胃口”,或者身份的高低区别对待,热衷于与某些人交谈而冷落另一些人。不公平的交谈是不会使人愉快的。

日常交谈的禁忌

1. 不要总是自吹自擂

有些人总喜欢胡乱地吹嘘自己。即使他的口才很好,也只会令人厌恶而已。

这样的家伙即使是件小事他都要咬文嚼字地卖弄一番,看起来好像是很有大道理的样子,说穿了不过是强烈的自我表现欲,以及虚荣心在作祟。

在他人面前的讲话,必须先充实实际内容,再以简单而贴切的词汇表达出来。

朋友关系必须建立在真诚之上,而不是硬性地逼迫对方接受自己的意见,花哨不实的言论只适合逢场作戏,相互欣赏和帮助才是朋友。不要为使对方接受自己的看法,卖弄一些偏僻冷门的词汇,以显得自己与众不同。这在对方看来,只会觉得和你格格不入而无法接受你的看法。

朋友应是彼此相互了解,以建立一种“心有灵犀一点通”的沟通方式为目的。彼此要在交往中培养相知相惜的情谊。

2. 不要不懂装懂

社会上一知半解的人一多,装腔作势便容易流行起来。如果凡事都一无所知,心里便容易产生落后于人的危机感,这也是人们常见的心态。有些人在绝不服输或“输人不输阵”的好胜心理作祟下,总是想找机会扳回面子。

有一位小杂志社的社长,不管在什么场合他总喜欢装腔作势,故意降低自己的声调来表现庄重的样子,不但如此,他还时常表现得无所不知。这种姿态让人觉得他好像在做自我宣传。

然而,不论他再怎么装腔作势、机关算尽,还是得不到他人的认同。而他的杂志社,也永远上不了台面。

他所出版的刊物,总是被人批评为现学现卖、肤浅的杂学之流,这是因为无论什么事他都喜欢随意评论。当他一开口说话,有人就说:“天啊!又要开始了。”他这样和说大话、吹牛皮并无不同。没有出类拔萃的智慧,却装出一副什么都知道的样子,就会被别人看做是虚张声势的伪君子。

朋友中最想远离的,就是这种人。

承认自己不知道的事并不丢人,不懂装懂,一旦被对方看穿,反而会令对方产生不信任感而不愿与你交往。

“闻道有先后,术业有专攻。”每个人都有自己的专长,不可能事事精通。愈是爱表现的人,愈是无法精通每件事。交朋友应该是互相取长补短,不懂的地方就该不耻下问。即使自己很在行,也要以很谦虚的态度来展现实力,这样才能说服他人。

所谓很谦虚的态度,是指对于自己擅长的方面,可以发表意见,但是说话技巧要高明。

现代社会可以说是一个高度复杂的信息时代,每个人所吸收的知识都不可能包罗万象。若不以虚心的态度与人交往,如何能够受到大家的欢迎?自以为不凡的人,必然得不到大家的尊敬。

不论是不懂装懂或是真的无知,都有碍于交往的加速发展。

3. 切忌随意附和别人

不论是讲话的语言还是手势,都具有个人色彩。例如,美国人最擅长以夸张的动作,显示自己的内心;东方人则比较含蓄、内敛,不轻易把自己内心的感受表现出来。

社交活动和说话一样,需要借助情感的大力支援,真挚的情感才能打动人心。人并不是机器人,说话一定会有抑扬顿挫,为突出语气,还必须加以形容词调整或使用语尾助词。

会话必须要时常加入自己的意见才能成立,人们常常习惯于附和他人,但这种没有独自思想的附和语词,并不能显示个人的独立人格与个人意见,一个喜欢强调自己想法或意见的人,是绝对不会用附和的方式表达想法的。

许多人习惯了说“我同意”。其实在与朋友的交谈中,朋友想要听的是你个人的看法,而不只是要你附和地回答:“是的。”要让自己成为更独特的人就需要有自己的思想,尽量表现出自己独特的看法。

4. 忌玩笑过度

朋友、熟人之间适当开开玩笑,可以活跃气氛、融洽关系,增进友谊。但一定要把握度,要因人、因时、因环境、因内容而定。

(1) 开玩笑要看对象

俗话说:“人上一百,形形色色。”和大大咧咧的人开点玩笑,或许可调节气氛,但和女同学、女同事开玩笑,则要适可而止。

(2) 开玩笑要看时间

俗话说:“人逢喜事精神爽。”开玩笑,应该在对方高兴的时候,或者当对方因小事生气时,也可以通过开玩笑把对方的情绪扭转过来。

(3) 开玩笑要看场合、环境

在图书馆、医院等要求保持肃静的场合,不要开玩笑。因为在庄重的场合不宜开玩笑。

(4) 开玩笑要注意内容

开玩笑时,一定要注意内容健康,风趣幽默,情调高雅。在社交活动中不要开低俗的玩笑。千万不要拿别人的短处开玩笑。

说话适度、掌握分寸是对一个有修养、有素质的人的基本要求,也是现代交际中处理人际关系不可或缺的重要组成部分,所以“三思而言”定能起到积极的作用。



说话适度、掌握分寸是对一个有修养、有素质的人的基本要求,也是现代交际中处理人际关系不可或缺的重要组成部分,所以“三思而言”定能起到积极的作用。

传达噩耗也要讲究方法

俗话说:“天有不测风云,人有旦夕祸福。”灾难、不幸,甚至是噩耗,难免会发生在人们头上。这种不幸犹如晴天霹雳、天塌地陷一般,令人惊惧、痛苦,难以承受。特别是年迈的老人,身患疾病的亲人,对于这突如其来的不幸,很可能发生意外,出现祸不单行的情形。正因为如此,宣布不幸消息,就应格外讲究方式方法,尽可能地减轻或缓解对他人的刺激,避免意外发生。

通常有这样几种传达方式可供选择:

1. 直言相告法

对于那些性格刚强、有地位的人,一般可以直接说明,或用委婉语言说明,他们一般可以承受。

比如,某部师长的儿子在战场上牺牲了,在把这一消息告诉他之前,前方的领导还有些顾虑。可是考虑到他是军人,又是干部,对于战争的严酷性是有思想准备的,因此不能瞒着他。于是,把这个令人心碎的不幸消息告诉他,说:“师长同志,您知道,战争很残酷,很多同志牺牲了。您的儿子不愧是将门之后,表现十分英勇,战斗到了最后一刻。”师长沉默不语,泪在眼里打转转,片刻,他说:“我为有这样的儿子感到骄傲!”

这种直言方式适合有一定心理准备的情形,比如,对于久病不愈之后的离世,或者战场上的牺牲等。但是更多的情况下这种方法并不适合。

2. 委婉暗示法

对于飞来横祸,而死者的亲属又感情脆弱,或年迈多病,如果直言相告,就可能出问题,这时最好使用委婉方式传达不幸消息。为避免直接刺激,可以用同义替代词汇,比如:“他走了”“他出远门了”“我们没有留住他”等,让对方意会,并接受这一不幸的事实。

3. 渐次渗透法

当估计到不幸消息对当事人可能造成致命打击的时候,可以选择渐次渗透的方法,逐渐透露消息,在这样一个过程中使之增强承受力,当最后把实情说出时,对方就不会感到突然了。

比如,有一位老人体弱多病,心脏不好。他最疼爱在外地工作的小儿子。这年过年时儿子来信说要回来看望老人,老父亲非常高兴。可是儿子在回家的路上出了车祸死了。这个消息如何告诉老人呢?如果直说,后果不堪设想。于是家人先告诉他说,儿子出了车祸,正在抢救。过了一天又说“还在抢救,情况不好”。又过了一天家人让他做最坏的打算。最后告诉他:“医生做了最大的努力,但是……没有留住他。”此时,老人已经明白了,显得很镇定。

这种方式对于有病的人来说是必要的,能够多人配合更好。比如,请他们信得过的人和关系密切的人配合做好思想工作,效果会更好。

4. 隐瞒自悟法

对于神经十分脆弱经不起刺激的人,可以采取长时间回避真情的方式,慢慢地让其习惯于失去这个亲人的生活,自己渐渐地悟出真相,以减少不幸的发生。有一个农村妇女有两个儿子,在解放初期,小儿子在抗美援朝的战场上牺牲了,但是这个消息不能告诉她。她没有文化,又早年丧夫,经不住这样的打击了。所以,同村的人都保守秘密,不让她知道。过了几年,参军的人都回来了,她的儿子还不回来,就到处去打听。她的大儿子说,弟弟还在前线,并把军功章给她看,她信以为真。儿子只要活着,她的心里就有精神支柱。不久,她家的大门口挂上了一个“光荣烈属”的牌子,人们都说她儿子很光荣。又过了几年,她已经渐渐地明白,儿子是不在了,可是她已经习惯了没有这个儿子的生活。她主动找了村里干部说:“不要再瞒我了,我知道我的儿子是不在了,你们也是好意,不过给我一句准话,我老婆子是可以顶得住的。”这时,村干部才把真实的消息告诉她,并说:“你是烈属,你的生活,我们村里包了。”她默默地走了,和往常一样生活,并没有垮下去。

总之,通知他人坏消息是一件残酷的事情,要根据不同对象的情况,采取适当的方式和方法,才能收到较为理想的效果。



通知他人坏消息是一件残酷的事情,要根据不同对象的情况,采取适当的方式和方法,才能收到较为理想的效果。

形象化说话

“你不要把清楚的重要和艰难估价太低了。”一位爱尔兰诗人当众朗诵他自己的诗,但是,只有不到十分之一的人能听懂一半。有很多演说家,不论是演说或说话,他们大都犯同样的毛病。

英国大物理学家罗滋爵士,从事了四十多年的公众演说。当他谈演说要素的时候,十分郑重地指出两个要点:一是学问和准备,再者就是努力说清楚。努力说清楚指的就是形象化说话。

普法战争开始时,德国名将毛奇将军对部下的官佐说:“无论哪种命令,因不清楚而有了歧义,一切将被误解。”

耶稣的门徒问他,讲道为什么要用比喻,耶稣说:“因为我所讲的东西他们看不见、听不到,我不比喻,他们根本听不懂。”形象化说话,也就是说用你所能想象的最简单、最自然的方法去加以解说:把未知与已知相结合。天国……那是什么样子呢?怎么解释才能让没有文化的巴勒斯坦农民明白呢?所以,耶稣用他们所熟悉的名词和动作来描述天国和上帝:

“天国就像酵母,妇人用它,放入相当数量的玉米粉进行发酵。

“还有,天堂就像商人想要的美丽珍珠……

“还有,天堂就像抛入海中的网……”

这些比喻,明白易懂。听众中的那些家庭主妇,时常使用酵母,渔夫天天把网撒入海中,商人经常进行珍珠买卖……

“上帝是我的牧羊人。他令我躺在青草地上,他指引我来到清水旁边……”

草原上几近荒凉的青草,羊群可以饮用的清水池塘——这一切,都是牧羊人所熟悉的。

“天国”这个人们无法想象的地方和“上帝”这个现实生活中不存在的万能主宰者,要想让人们相信他们的存在并能拯救苦难的尘世万物,如果不是说得生动明白,是很难做到的。耶稣以及基督教能够遍及全球,与他善于用形象化的语言明确地表达说话的意思是分不开的。

在我们的日常生活中,说到对方不熟悉的事物,也要善于用形象化的语言加以说明。假如你要描写伟大的金字塔,首先便要说明它的高度,然后再以人们日常所见建筑物作比喻,告诉他们那有多高,告诉他们塔的基底占据城内多少条街和房屋。

生活中这样的例子举不胜举,只要运用巧妙,就能让对方最直接、最快、最准确地接受。这样你离形象化说话便不远了。



在我们日常交往中,与人交谈或是请示汇报工作时,内容空洞,疏于描述,当然不会收到好的效果。反之,清晰、明确地表达自己的看法,不说模棱两可的话,能使对方认为你是个头脑清晰、思路敏捷的人。因此,我们与人交往时,说话表达的意思一定要明确。

以情动人效果佳

人是有感情的动物,而语言所负载的意义,除了理性信息之外,就是情感信息。这种情感信息的内涵十分丰富,不仅诉诸人的理性,而且是要打动人的情感。“感人心者,莫先乎情”,这就要求我们在说话中,一定要带有真情实感。所谓情感,就是人对待人或者事所产生的肯定或否定的心理反应,诸如喜欢、愤怒、悲伤、恐惧、爱慕、厌恶等。

在人际交往中,话语所饱含的情,会在交换信息的同时产生言语魅力和感染作用,从而取得良好的交际效果。俗话说:“通情才能达理。”列宁也认为:“没有人的情感,就从来没有也不可能有人

对真理的追求,只有充满感情的人才能使人相信他的情感是真实的,唯有最真实的生气或忧愁,才能唤起人们的愤怒和忧郁。”这就是说,说话人的话语一定要是内心情感的真实流露,才可能产生感染力、影响力和号召力。美国黑人领袖马丁·路德·金在林肯纪念堂前进行了“美国给黑人一张不兑现的期票”的演说,其高潮部分是这样的:

“回到密西西比去吧!回到阿拉巴马去吧!回到南卡罗来纳去吧!回到佐治亚去吧!回到路易斯安那去吧!回到我们南方城市中的陋巷和贫民窟去吧!既然确信这种情况终将改变,我们绝不可以陷入绝望的深渊中。

“今天,我对大家说,我的朋友们,即使有各种困难,我仍然有个梦想,这是扎根在每个美国人心中的梦想。我梦想着,有那么一天,我们这个民族将会奋起反抗,并且一直坚持实现它的信条的真谛——‘人人生来平等是不言自明的真理’。

“我梦想着,有那么一天,充斥着不平等和压迫的密西西比,也能变为自由与和平的绿洲。

“我梦想着,有那么一天,我的四个孩子,可以生活在不分种族而是以他们的品行来判断他们的价值的国度里。

“我梦想着,有那么一天,在黑人活动被种族主义者横加干涉的阿拉巴马州,就在种族歧视依然猖獗的阿拉巴马州,黑人儿童将能够与白人儿童如兄弟姐妹一般携起手来。

“我梦想着,有那么一天,沟壑填满,山岭削平,上帝的灵光大放光彩,芸芸众生共睹光华!

“这就是我们的希望!这是我们返回南方时所怀的信念!依靠这个念头,我们能够把绝望的群山凿成希望的磐石。能够将种族不和的喧嚣变为一曲友爱的乐章。怀着这个信念,我们可以一同工作,一同祝福,一同奋斗,一同入狱,一同为获得自由而斗争。坚信吧,总有一天我们会自由……”

在这段演讲中,马丁·路德·金用四段以“我梦想着”为首的排比句式表述,深情表现了对自由的渴望,语势磅礴,一泻千里。他殷切盼望种族歧视恶劣的密西西比变成“自由与和平的绿洲”,希望自己的孩子即使种族不同也能得到公正对待,希望黑人与白人的孩子能像兄弟姐妹一样携起手来,和睦相处,由此甚至希望一切都变得公平正直,坦途通天。作为民权运动的领袖,他道出了千百万黑人的肺腑之言,使得在场的听众激动地呐喊、喝彩,有的悄然流泪,有的失声痛哭。话语之“情”,出于肺腑,方能入人肺腑,达到以情动人的效果。



日常生活中,深厚稳定且有原则性的情感,往往会产生巨大的鼓舞力量。因此,“情”是口语表达的一个重要因素。

通俗的最高境界

1934年,中央警卫团划归中央军委领导,由叶剑英同志分管。其中大部分同志是由部队抽调来的,刚离开炮火纷飞的前线,都普遍想重返前线直接和敌人厮杀。叶剑英了解到情况,召开了全团大会。会上,他提高嗓门大声说:

“中央警卫团应该改名,不叫警卫团,叫‘钢盔团’。”

大家很是不解。接着,叶剑英缓缓解释道:

“钢盔是干什么的?钢盔是保护脑袋的,我们是保卫党的脑袋——党中央的,所以应该叫它钢盔团,你们说对不对?”

大家顿悟,齐声说:“对!”