

说话让人受不了，不是你太直，而是你太自私

HELLO!

崔洋/著

说话的 艺术

决定你站多高、走多远的沟通技巧



每次合作的
都有一场舒服的谈话

谈话的舒服程度
决定你的事业高度

争取上司的支持、获取同事的配合、赢取对手的尊重

所有的秘密都在说话的艺术



崔洋/著

说话的 艺术

决定你站多高、走多远的沟通技巧

图书在版编目(CIP)数据

说话的艺术：决定你站多高、走多远的沟通技巧/
崔洋著. —北京：中国铁道出版社，2017. 11
ISBN 978-7-113-23660-1

I. ①说… II. ①崔… 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(2017)第207702号

书 名：说话的艺术：决定你站多高、走多远的沟通技巧
作 者：崔洋 著

策 划：巨 凤
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：MX DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)
印 刷：中煤(北京)印务有限公司
版 次：2017年11月第1版 2017年11月第1次印刷
开 本：700mm×1 000mm 1/16 印张：16 字数：232千
书 号：ISBN 978-7-113-23660-1
定 价：45.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：(010) 51873174
打击盗版举报电话：(010) 51873659

前言

FOREWORD

说话不是说服， 而是让对方舒服

有人请教圣人：“您最怕什么？”圣人指着嘴巴说：“我最怕它。”

又有人请教圣人：“您最喜欢什么？”圣人指着嘴巴说：“我最喜欢它。”

一种东西，带给人两种心态，体现出这种东西具有的独特性和魅力。嘴巴就是让人又爱又恨又无法割舍的东西。让人爱，是因为运用得当，让它发挥了最大的功能；让人恨，是因为运用不当，导致了不应该有的损失；无法割舍，不必赘述，人人都需要说话，而嘴巴是载体。

语言充满了独特的魅力和无穷的力量，作为人际交流必不可少的工具，其在人类历史的长河中一直发挥着不可替代的作用。

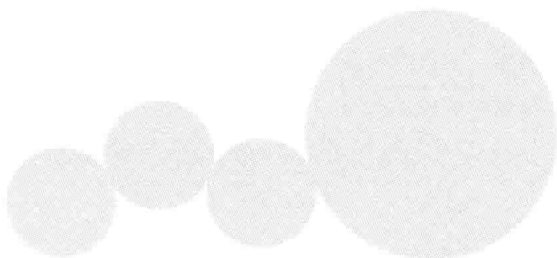
20世纪40年代，美国人将“口才、金钱、原子弹”列为世界上生存和发展的三大法宝；

到了60年代，又将“口才、金钱、计算机”看成是最具力量的三大武器；

到了80年代，“口才、金钱、发展速度”成为最具力量的三大必要条件；

到了21世纪初，“口才、信息、独创力”成为新一代最具力量的代表。

看到了吗？在任何时代，口才永远是最重要的能力，会说话的人也能在人际交往中脱颖而出。



正是认识到了语言的重要性，一批批杰出的人才如雨后春笋般涌现出来，他们凭借一副好口才表达和传达了自己的精神和意志，在闻名遐迩的同时成就了自己的事业。

在如今的社会中，语言已经由谋求发展的高端能力过渡成一项人类生存发展的基本技能。语言成了人们日常生活的重要组成部分，更是决定事业成败的一个举足轻重的先决条件。可以说，说话的水平 and 能力，已经成了衡量一个人的整体素质的重要标准。

在生活中我们常能看到，一句话可以化干戈为玉帛；一句话可以令亲友变仇人；一句话可以功败垂成；一句话可以改变人生。

善于说话的人，走到哪儿都受人欢迎。他们说的话让人听着舒服。让他人舒服，是说话的终极艺术。说话的目的不是说服，而是令别人舒服，由内而外感觉彼此的交谈是舒服的，是愿意交往的。

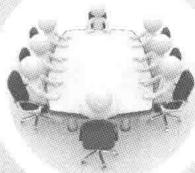
懂得交谈的艺术，是立足社会的基本能力，更是取得成功的关键。有机构做过统计，成功人士的时间安排具有以下规律：花在书写上的时间占 9%，阅读的时间占 16%，交谈的时间占 30%，倾听的时间占 45%。显而易见，交谈和倾听占据他们日常生活的时间高达 75%。

由此可见，要想提高生存质量，实现价值理想，首先需提高自己的说话水平，掌握与人交谈的艺术。当然，任何人都不是天生的语言大师，说话水平也只能在学习中不断提高，在实践中不断增强。只要运用好合理的方法和技巧，任何人都可以自如地驾驭语言，潇洒从容地与人交流。

目 录

CONTENTS

第一章 每个细节都影响对方的情绪



“人上一百，形形色色。”人各有其情，各有其性。言辞表达的内容和方式要因人而异，注意各方面细节，做到符合对方的脾气性格，才能产生“同声相应，同气相求”的效果。

“礼”字当头，说遍天下都爱听.....	2
规范每字每句，对方更愿接受.....	5
称呼上合情比合理更重要.....	9
抑扬顿挫，妙到毫巅.....	15
随便插嘴让对方不爽.....	20
用贴切的比喻：明喻、暗喻、借喻.....	25

第二章 说好开场的第一句话



“第一”永远是令人迷惑的词语。争夺各种第一，令人着迷，但很多常态化的第一却让人忽视了，比如：交谈时说出的第一句话。第一句往往能决定谈话的走向，甚至决定谈话的效果；第一句说好了，接下来的交流会变得更容易；第一句说得不好，良好笑谈将变得很难。

开场客套话，一个字也不能省.....	30
用对方的兴趣开启愉悦交谈.....	34

金字塔原理：先说清楚结果，再详谈过程.....	38
置换语序为语言塑造意境.....	42
先认同对方的观点，再说出自己的看法.....	45

第三章 再好的话也要匹配合适的时机



说话随时都可以，但把话说好，则需要恰当的时机。再好的话，选择了错误的时机，也会产生不好的效果；而好的话，选择了正确的时机，则将产生令人意想不到的化学反应。

好的切入是成功的一半.....	52
慢几拍说出你们的共同点，使对方的感触更深刻.....	56
说的要准，让对方充分领悟你的意图.....	61
抓住对方聆听时的兴奋点.....	65
在任何场合都不应说不合适的话.....	69
被说服的人，往往是听到了他想听的话.....	73

第四章 没有逻辑的谈话都是让人难受的刺



人与人的交际中，口才必不可少，而口才的最大的好处体现在逻辑性上。具有逻辑性的表达，如沐春风，舒适又温暖；缺少逻辑性的表达，如同喉咙卡住的刺，无奈又痛苦。

划分法：将主话题拆分成几个更具体的小话题.....	78
借辞法：借别人的口说自己的话.....	83
设问法：加深逻辑思维的深度和广度.....	86
喻证法：将比喻融入表达，让逻辑更清晰.....	90
逐推法：一点一点接近目的地.....	94
二难法：借用互相排斥的论点阐述自己的观点.....	98
反证法：从“所以”倒推出“因为”.....	102

第五章 恰当而又必要的语言修饰



语言不是简单地说出来，就能达到想要表达的效果。未经修饰的语言是空洞的，空洞的语言没有渲染力，缺乏渲染力的语言也就激不起听者的兴趣。让对方产生兴趣是交谈的基本构成因素，而这一切都需要有到位而动听的语言做铺垫。

生动的语言，对方更愿意倾听.....	106
刻板的一问一答，等同于拒绝.....	109
用通俗语言形容抽象事物.....	114
幽默是谈话艺术中的高招.....	119
阿伦森效应：美言在前，让拒绝有个缓冲.....	124
纠正别人的过错时，让指责变成商量.....	128
有“杀伤力”的问题要这样问.....	132

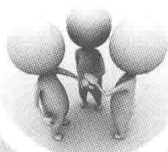
第六章 不介意自己配角的位置



与人交谈时，自己讲话的时间比大概占据多少为宜，你清楚吗？交谈时有一条不成文的规则：交出你的话语权，你会更有主动权。

- ◆ 让对方成为“主角”.....136
- ◆ 向对方虚心求教，赢得好感.....140
- ◆ 与上司说话时，不可锋芒毕露.....143
- ◆ “多言”无益，不要在人前卖弄.....146
- ◆ 蕴义法：借用另一个话题的引申意思，化解当下话题的错误.....150

第七章 把握好说话的分寸



“夫者存亡，嘴舌有责。”“嘴舌”作为一个人不可忽视的部分，当然与权、责不可割断。

说话是一种权利，但也蕴藏了一种责任，每个人都要对自己说出的话负责，并把握好说话的分寸。

- ◆ 不要揭朋友的“老底”.....154
- ◆ 有意绕开对方的“痛点”.....157
- ◆ 玩笑别染上“重口味”.....163
- ◆ 步步深入才好办事.....167
- ◆ 慎言不是“沉默是金”，更不是“欲说还休”.....171
- ◆ 不做擅长“唇枪舌剑”的愚人.....174

第八章 只说重要的那些话



说话须说重点，让听者听几句就犹如醍醐灌顶，听几句就能云开雾散，彻底打开心结。说重要的话，有利于锻炼自己的总结能力，也有利于对方吸收和接纳。这就是语言的艺术，是人际交往是否愉悦的必要因素。

- 避免长篇大论，给对方留出消化的时间.....178
- 烦琐或唠叨，对任何人都是行不通的.....182
- 用对方容易理解的词汇，提高你的语言效率.....186
- 运用“关键词”来组合对话，可以避免被人讨厌.....189
- 黄金三点论：分成三点表达观点更有力.....193
- 简化因果关系，事情更易懂.....197
- 即兴圆场的话要尽量简洁.....201
- 完整的句子，表达重要的意义.....205

第九章 帮助对方赶走不舒服的感受

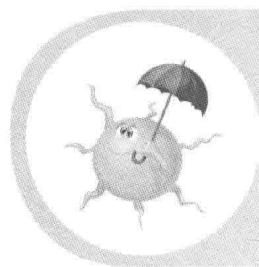


人际交往中，总会因为各种各样的情况，让对方产生不舒服的感觉。此时，不要奢望避免这种状况，而要懂得在发生状况后，如何帮助对方赶走不舒服的感觉，这才是让对方感到愉悦的责任。让对方重新找回愉悦感，会令彼此间的感情更进一步。

- 知道什么时候该转换话题.....210
- 道歉时，真诚比圆滑重要.....214
- 转移法：用“先认同再否定”赶走尴尬.....218

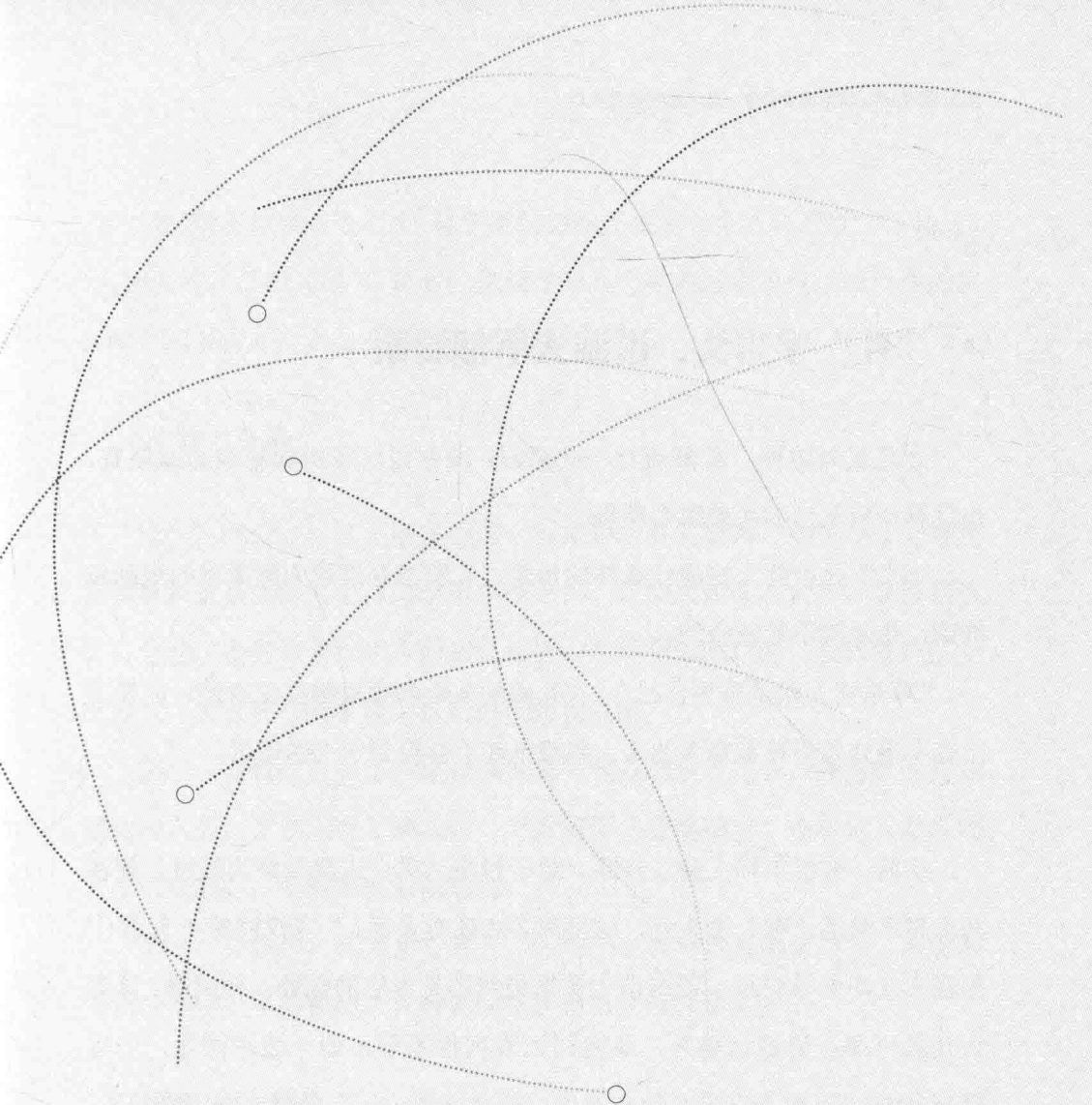
◆ 答非所问，聊聊不相关的.....	222
◆ 隐指法：巧妙拐个弯，带领对方脱离尴尬.....	225

第十章 将美好的交谈心情延续到下一次



交谈有开始，也有结束。开始说得好，结束说得不好，也会让交谈失色，从而影响双方交谈的效果。结束语说得到位，不仅能为这一次的交谈增色，还会让双方交谈的愉快心情延续到下一次相见。

◆ 收尾的最佳时机.....	230
◆ 不露痕迹地表达你的结束之意.....	233
◆ 提前说出时间预期：我还有五分钟就要离开.....	236
◆ “活话”为交谈画上句号.....	239
◆ 干脆利落地结束谈话.....	242



第一章

每个细节都影响对方的情绪

“人上一百，形形色色。”人各有其情，各有其性。言辞表达的内容和方式要因人而异，注意各方面细节，做到符合对方的脾气性格，才能产生“同声相应，同气相求”的效果。

“礼”字当头，说遍天下都爱听

文艺复兴时期，欧洲流行一句谚语：没有任何东西如礼貌那么便宜，也没有任何东西如礼貌那么尊贵。

一个人在社会上扮演什么样的角色，礼貌都是维持人际关系的规则和准则，是永远不能缺少的。

“尊重别人就是尊重自己”，有礼貌的人走到哪里都会受欢迎，而惯于出言不逊处处不尊重别人的人，到哪里都不会得到别人的认可。

从前，有位年轻人骑马赶路，急于投宿，见一老汉从路边经过，便在马上高声喊道：“喂！老头儿，这里离客店还有多远？”老汉回答：“五里！”年轻人立即催马赶路，可跑出十多里仍然不见客店的踪迹。他暗想：这老头儿真可恶，说谎话骗人，非得回去教训他不可。他一边往回走，一边自言自语：“五里，五里，什么五里！简直就是……”此时，他灵光一现，才恍然大悟，老汉说的“五里”不就是“无礼”的谐音吗？他终于明白了老汉的用意，也知道自己失礼了，赶紧快马往回赶。

再次遇到老汉后，年轻人立即翻身下马，躬身施礼，恭敬地说：“老大爷……”没等他继续说完，老汉便说：“早就过了宿头了，前边几十里也没有客栈，如不嫌弃，到我家住一晚吧。”年轻人感激不尽，对老汉再三行礼感谢。

这则故事告诉我们：在与人交往中，一定要“礼”字当头，重“礼”讲“礼”。

“礼”最多体现在语言上，每字每句都能反映出一个人是否以“礼”待人。“人而无礼，不知其可”。那么，我们在与人交往的过程中应该如何注意言辞呢？编者将此问题总结为“三有四避”。

何为“三有”

第一，有分寸。这是语言得体、有礼貌的首要原则。把握分寸是尊重谈话对象最基本的要求，与学识多少无关，是做人的基础素养。要做到语言有分寸，需在背景知识方面知己知彼，明确交际的目的，选择正确的交际方式，用言辞行动表现出自己的礼貌和风度。

第二，有教养。尊重和谅解别人是有教养的表现之一。尊重别人符合道德和人品，在别人有了缺点时，要委婉而善意地指出。谅解别人是在别人不讲礼貌时，要视情况加以规劝。

第三，有学识。在文明社会里，人们一定会尊重有学识的人，而无知无识、不学无术的粗浅之人得到的善意恐怕就没有那么多了。

何为“四避”

第一，避隐私。隐私是不可公开或不必公开的关乎个人的私密问题，有些是秘密，有些是不足，有些是缺陷。在当下，个人隐私是受到法律保护的，他人不得以任何借口变相打探甚至迫使对方“交代”。因此，在言语交谈中一定注意避谈、避问隐私，这是做人最起码的礼貌和对他人的尊重。

第二，避不懂装懂。外行充内行，造成词不达意、言辞肤浅、语句不通等尴尬状况。术业有专攻，没有人是万能博士或百事通，因此，在面对不明白的领域，就要谦虚谨慎，不可盲目评论。

第三，避粗鄙。粗鄙是非常令人厌恶的行为，通常指言语粗野，满口粗话、脏话。遇到这类人，我们能做的就是“惹不起，躲得起”，不可与之针锋相对，将自己的素质降低。

第四，避忌讳。忌讳是人类视为禁忌的现象、事物和行为。比如：对令人恐惧或反感的词语避讳——“死”，避讳语是“故去”“辞世”“驾鹤西游”“千古”与“死”有关的事物要避讳，如“棺材”说“寿材”或“长生板”等；对道德、习俗不可公开的事物行为的词要避讳——卫生间的演变，最不避讳的叫法是“茅房”，后来叫“厕所”，再后来叫“洗手间”“卫生间”；对谈话对方的生理缺陷的避讳，如对方有生理缺陷，不能直接揭短。

语言文明看似简单，但真正做到并非易事，需要平时多加学习，加强修养，让“礼”成为人际交往的开路先锋，一路顺利而行。“敬人者，人恒敬之”。礼貌是一个人应有的基本修养，得到别人的认可和尊重。

说话艺术精髓

如何说话、说话的场合、分寸的拿捏，都是不容忽视的说话礼仪。说话讲究礼仪的目的与作用在于使得本来的顽梗变柔顺，使人的气质变温和，从而和别人聊得来。

▶ 规范每字每句，对方更愿接受

人体有哪些重要的器官？得到的回答无非就是心、肝、脾、胃、肝、胆、肾等五脏六腑。的确，这些器官的好坏决定着人的生死，但有一样器官，缺失了虽不致命，却能决定人生的成败命途，运用得当与否，亦能决定人的生死！这个器官就是舌头。

伊索是古希腊寓言大师，年轻时在某贵族家当奴仆。一天，主人命伊索准备最好的酒肴宴请宾客。于是，伊索收集了各种动物的舌头，办了个“舌头宴”。主人看到后大惊，质问伊索，伊索回答：“您吩咐我为这些尊贵的客人准备最好的菜，而舌头是传播各种学问的关键，难道不是最好的菜品吗？”客人听了，纷纷点头称是。

过了几天，主人吩咐伊索准备最坏的菜肴。伊索准备的依然是舌头。主人不明所以，问伊索缘由。伊索回答：“难道一切坏事不是从口里出来的吗？舌头不仅是最好的东西，也是最坏的东西啊！”主人听后，无话可驳。

伊索没有直接说舌头重要在哪里，却用行动让主人和宾客知道了舌头的作用和重要程度。一切皆从口出，福祸都系于三寸舌之上。因此，要想让舌头发挥最大的利己功效，就要学会会有规范地、用心地说好每字每句，切不可信口开河，不顾及他人感受。

说话要用敬语

什么是敬语？从我们懵懂学说话的第一天，就开始接受“敬语教育”。父母教会我们说“谢谢”“对不起”“没关系”等词汇。随着年龄增长，学会更多敬重他人的语言叫敬语，也叫礼仪短语。

常用的敬语可以简单归纳为五种语言形式：问候、致谢、致歉、告别、回敬。问候是“您好”“幸会”；告别是“再见”；致谢是“谢谢”“非常感谢”；致歉是“对不起”“不好意思”；回敬是对致谢、致歉的回答，如“没关系”“不要紧”“不碍事”等。

不要小看这些词汇，日常交往中缺失了它们，会导致两个人的交际阻碍。例如，当一个人忘了对帮他的人说“谢谢”，会得到这样的评价：“我帮了他这么大忙，他连声谢谢都不说，太无礼了！”对方帮了自己，不论帮忙大小，都要说声“谢谢”“非常感谢”，这是人之常情。

虽然，人际交往中没有特别的规则要求我们应如何说敬语，但有些时间和场合最好不要忘了说“谢谢”“对不起”“没关系”。一句敬语，既愉悦了别人心情，也凸显了自己的素质。

与人交往请用雅语

雅语指一些比较文雅的词语。雅语与敬语不同，敬语要求每个人事事要运用，而雅语则有一些特殊，通常是正规场合或有长辈、女性在场的情况下，用来表示尊敬和绅士的一种话语。

多使用雅语，能体现出一个人的文化素养。你在招待客人，给客人端茶时，应该说：“请用茶。”如果你先于别人结束用餐，应该向其他人打招呼：“我吃完了，请大家慢慢享用。”

当然了，雅语的使用环境和词语不是固定的。只要你的言谈举止彬彬