

纵横天下的说话艺术

Talking

唐风◎编著

说话有道

说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。

The strength of eloquence is huge, the wisdom of eloquence is infinite.

★★★★★
卡耐基经典
(实践版)

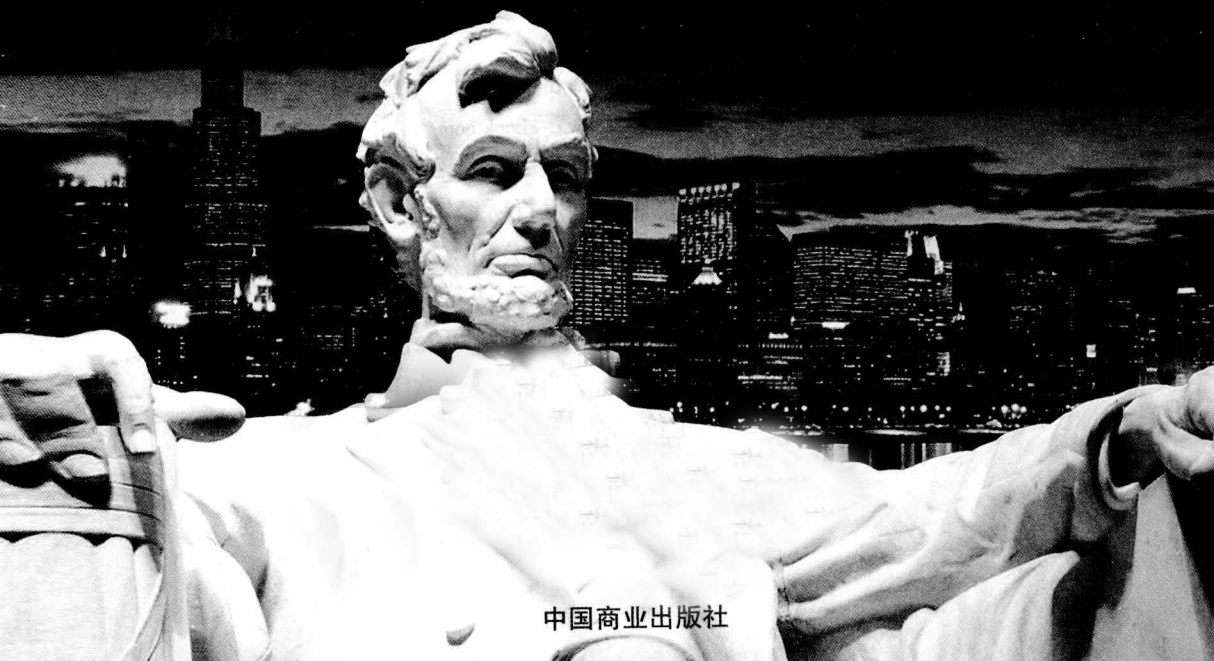
★★★★★

中国商业出版社

说话有道

Talking

唐 风◎编著



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话有道 / 唐风编著. —北京: 中国商业出版社,
2010.8
ISBN 978-7-5044-7057-7

I. ①说… II. ①唐… 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(2010)第 173407 号

责任编辑 武文胜

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
浙江云广印业有限公司

* * * * *

787 毫米×1092 毫米 16 开 17.75 印张 213 千字
2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

定价:29.80 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

语言是人们交流思想、感情的主要手段，说话的方法，可以决定人们彼此间的评价以及洽谈事情的成功与否。因此，不论你所从事的工作是何种性质，与人说话的方法都是促成事业成功的重要关键之一。

俗话说得好：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”可见会不会说话，说出什么样的话都会有不同的结果。在人际交往中，懂得说话的方法，我们不仅能判断自己的想法是否合情合理，同时也能让别人对我们有一个深刻的印象。如此日积月累，自然能在人群中树立起自己良好的声誉，当然，这和我们事业的成败有着密不可分的关系。

在如今社会中，说话作为一项基本技能，已经被人们所共识，它不仅起到传递信息的作用，还能够体现一个人的修养、知识、魅力等，所以说我们应当掌握能说会道的方法和技巧。

生活中我们经常看到，有时候一句话可以化干戈为玉帛，也可以让朋友变成仇人；可以功败垂成，更可以改变人生。可见，说话与我们的生活密切相关。懂得说话技巧的人，到处都会受人欢迎。他们能够使许多素不相识的人携起手来，成为朋友；他们能够为人们排忧解难，消除疑虑和误会；他们能够安抚人们烦闷的心灵，从而勇敢地面对现实；他们能够鼓励悲观厌世的人，使其微笑着迎接新生活。

能说会道，还是一种立足社会的能力。它能够使你的难成之事心想事成，从而让你在社会中处处顺利；它能够使你在紧要关头化险为夷，从而让你在人际交往中事事如意，在商战中左右逢源；它能够使你迅速

说服他人，从而赢得与他人宝贵的合作机遇；它能够使你受到上司的重视，得到同辈的尊重和赢得下级的拥戴，从而让你的事业锦上添花，一帆风顺。

人生要想提高质量，说话就需要提高水平。时至今日，语言已成为人际交往中最重要的方式，说话更是人际沟通中最不可缺少的工具。提高说话水平，掌握语言艺术，已发展成为如今成功人生的必备能力。

成功者曾经这样总结过：“全凭自己的能说会道。”而失败者则这样归纳：“都怨自己的这张嘴。”可见，说话水平的高低，直接影响着人生的得失与成败。如果你没有语言障碍，如果你并不缺少才智，如果你想成就人生的梦想，就不能不具备能说会道的本领。而不善言辞，或尽说废话、空话、套话的人，他们的人生必然不会有多大的成就。

因此，我们必须努力提高说话的水平，掌握高水准的语言技能。学会说话，掌握一定的说话技巧，就是生活中不可缺少的一门学问，话说得好可以成全美事，说得不好就会惹出是非。同样的道理，说的方式不同，结果很可能截然相反，使用正确的说话方法往往可以事半功倍。本书将社会生活的各个方面囊括其中，让读者们能够随意学习必要的“话术”，以方便读者在不同的场合使用不同的“语术”。

目 录

第一章 说话谨慎，话到嘴边要三思

说话莫逞口舌之快 / 3

牢记祸从口出 / 6

口出狂言招祸端 / 8

闲言碎语君子不为 / 11

说话要给自己留余地 / 13

说话不能针锋相对 / 17

别把不满挂在嘴上 / 20

勿说伤人自尊的话 / 23

说话要考虑后果 / 26

酒后说话要小心 / 29

玩笑话要适度 / 32

第二章 掌握分寸，把话说得恰到好处

把握好说话的分寸 / 37

把话说到点子上 / 40

说话就要说到位 / 42

说话之前做好准备 / 45

注意说话的最佳时机 / 47

不可忽略说话的场合 / 51

说话要注意语调 / 54

给自己准确的沟通定位 / 58

实话未必非要实说 / 62

提问题要适可而止 / 65

恭维话要恰到好处 / 68

80%倾听，20%说话 / 72

第三章 话入肺腑，说服他人有技巧

赞美他人照亮自己 / 79

抓住对方心思 / 81

保全他人的面子 / 84

打开对方的心扉 / 88

换一种说话方式 / 92

投其所好，将心比心 / 96

友情是说服的开始 / 99

给他人一个好名誉 / 103

鼓励更易使人改正错误 / 105

以提问的方式代替命令 / 108

运用“心理共鸣”说服法 / 111

适当沉默能获得信赖感 / 114

换位思考服人心 / 117

第四章 曲径通幽，委婉地批评、拒绝他人

批评要用糖衣炮弹 / 125

绵里藏针，批评有术 / 128

旁敲侧击，间接批评 / 132

从对方的角度选择批评方式 / 135

用弦外之音暗示他人的错误 / 138

- 正话反说，使他人自悟 / 140
- 委婉地拒绝他人的请求 / 143
- 搪塞拒绝，含糊回避 / 146
- 为拒绝找个委婉的借口 / 149
- 婉拒办公室中不合理请求 / 152
- 用两可式拒绝避开话题 / 156
- 运用刺激式拒绝的方式 / 159

第五章 机智应变，轻松化解尴尬困境

- 说话随机，从容应变 / 165
- 幽人一默，打破尴尬 / 167
- 转移话题，破解僵局 / 171
- 用自嘲来化解尴尬局面 / 174
- 巧妙化解棘手话题 / 177
- 用模糊语言摆脱困境 / 180
- 出现口误，将错就错 / 183
- 回环曲折，小话套大话 / 187

第六章 妙语攻心，巧妙地向他人求助

- 用激将法逼他人帮忙 / 193
- 设陷阱让对方迷失方向 / 197
- 设置悬念，引人入胜 / 199
- 一语双关，巧妙暗示 / 202
- 屈尊降贵，自贬声誉 / 205
- 用切身利益蛊惑人心 / 207
- 以退为进，由低到高 / 211
- 戏剧性地表现自己的意图 / 214

诱导婉求，让对方参与其中 / 218

善于交谈，笑容可掬 / 221

求人要学会变通 / 224

软磨硬泡直达目的 / 227

送人虚名，给人实惠 / 230

第七章 因人而异，不同的人说不同的话

说话要看准对象 / 237

对上说话别犯禁忌 / 241

对下属说人情话 / 244

与朋友谈话要真诚 / 248

对客户谈其所需，谈其所想 / 251

与同事要把握好说话分寸 / 255

求职面试中语言的妙用 / 260

夫妻间说话要注意方式 / 266

对孩子说话要放下架子 / 270

说话莫逞口舌之快

做事三思而行，说话也不例外。交谈和沟通是彼此之间交换信息、想法和感受的过程，并不是辩论赛，没有必要分出高下。没有人喜欢总是被人驳倒，喜欢被强压在人之下。如果你只是为了逞一时口舌之快，非要置人于失败之地，恐怕会得不偿失。

在现实生活中有这样一种人：反应快，口才好，心思灵敏，在生活或工作中和人有益冲突或意见分歧时，往往能充分发挥辩才，把对方辩得脸红脖子粗，驳得哑口无言。

这种人不管自己是否有理，在和你争论时，他绝不会认输，而且也不会输，因为他总是能够抓住你语言上的漏洞，并转移战场，四处攻击，让你措手不及，毫无招架之力，因此，对于这种人，即使你有理，他无理，但你就是拿他没办法。

在辩论会、谈判桌上，这种人也许是个人才，但在日常生活和工作场合中，这种人就会聪明反被聪明误，反而会吃亏，因为日常生活和工作场合不是辩论场，也不是会议场和谈判桌，这种人面对的可能是能力强但口才差或是能力差口才也差的人，若赢了前者，并不表示这种人的观点就是对的，而赢了后者，只能凸显这种人是好辩之徒罢了。

对于好争辩，爱逞口舌之快之人，人们虽然不敢和他在言语上交锋，但对的事情大家心知肚明，反而会同情“辩”输的那个人，他的意见并不一定会得到支持，而且别人因为怕和他在言语上交锋，只好尽量回避他。如果他得理还不饶人，把对方“赶尽杀绝”，让对方没有台阶下，那么他已种下一颗仇恨的种子，这对他绝对不是好事儿。

东汉末年有个叫孔融的人，从小就十分聪明，“孔融让梨”的故事一直为后世所流传和称赞。孔融从小口才就极佳，能言善辩，这一天赋使他获得了“天才”的美名，但在后来也给他的仕途造成了祸端。

10岁时，孔融跟随父亲到洛阳去。当时，洛阳城里有个叫李元礼的人，他才华横溢，美誉传遍万里。因此，孔融很想见那个人，目睹一下他的风采。于是，孔融央求父亲说：“我想去见见李元礼先生。”

孔父听后哈哈大笑道：“多少达官贵人都见不到他，你一个乳臭未干的小孩子，就不要再痴心妄想了。”

孔融仍不罢休，很不以为然地说：“你只管带我去就行了，我保证一定能够见到他。”

迫于无奈，孔父只好带着儿子去见李元礼。到了李府门口，孔融对看门的侍者说：“我是李先生的亲戚，烦你进去通报一声。”

李元礼接见孔融父子之后，大惑不解，便问孔融：“你和我是什么亲戚呀？”

孔融毫无畏惧之色，面带微笑地回答说：“从前，我的先人仲尼（孔子）和您的先人伯阳（老子）有师资之尊，所以我与您是通家之好，赛过寻常邻里。您能说我们不是亲戚吗？”

小孔融的寥寥数语，令李元礼不禁暗中啧啧称奇，从此对他刮

目相看，并视孔融为奇才。当孔融长大后，李元礼觉得他是个人才，于是向皇上推荐孔融为京都太学之师，并视之为忘年之友。

成年的孔融在为人处世方面处处显其锋芒，常常用锋芒太劲的言语和他人针锋相对，因此，他得罪了許多人。

例如，有一次，当孔融正在和李元礼谈话时，碰巧太中大夫陈炜前来造访。李元礼的门人非常佩服孔融的机智与能言善辩的才能，于是将孔融的表现，绘声绘色地告诉了陈炜。陈炜一向老成持重，听后以略带轻视的口吻说：“小时候聪慧的人，长大以后未必如此。”

恰巧这句话被孔融听见了，他见陈炜有意地批评自己，便立刻反唇相讥道：“想来太中大夫小时候一定是十分聪慧吧！”陈炜顿时脸色大变，无语凝噎。但从此之后，他心中充满了对孔融的厌恶感。

正是因为锋芒太劲的言语，为孔融英才多劫的人生埋下了沉重的伏笔，直至最终被曹操无情地贬黜。

孔融的故事告诉人们这样一个道理：做事三思而行，说话也不例外。交谈和沟通是彼此之间交换信息、想法和感受的过程，并不是辩论赛，没有必要分出高下。没有人喜欢总是被人驳倒，喜欢被强压在人之下。如果你只是为了逞一时口舌之快，非要置人于失败之地，恐怕会得不偿失。

在说话时，若逞口舌之快，说一些带情绪的伤害他人自尊的话，就会引起他人的反感，让他人记恨你。并且，当你伤害了他人的自尊时，对方一定会勃然大怒、反唇相讥，从而双方你来我往，把口水仗打得如火如荼，甚至大打出手，小事变成了大事，酿成祸端。

所以，为了与他人有更好的沟通，请你克制住自己争强好胜的个性，隐藏住自己咄咄逼人的高超口才技艺，舍弃这种竞赛式的谈话方式。不妨采用一种随性、不具侵略性的谈话方式。这样，当你

在表达意见时，别人就比较容易听进去，而不会产生排斥感。对别人的意见，你也不妨站在他们的立场上考虑考虑是不是也有道理，即使你真的无法表示同意，也要拿出宽容接受的态度。毕竟，这个世界上持不同意见的人很多，你不同意他，并不代表他就是错的。

牢记祸从口出

愿我们所有的人都把责任之心携带在人生的道路上，
让人生散发出淡淡的、金子般的光辉。当然，这需要你不断地去改造自己。

——鲁迅

祸从口出绝非戏言，古往今来多有例证，有张嘴不能想说就说，凡事还应该多多思考，话到嘴边留半句，千万不要太随便，许多灾难就滋生于此。说话伤人其实也是一种不负责任的行为，其后果是既对自己不负责任也对别人不负责任，结果是首先伤了自己。

无论是在社会还是在职场上行走，讲错话常会给我们带来许多不必要的麻烦，如何掌握分寸就成了人际沟通中不可忽视的重要一环。我们发现，有些心直口快性子急、喜欢争论或争强好胜的人是最容易得罪人的，尽管这些人的本质并不坏。有一句英语俗语叫“Watch your mouth!”意思是“注意你的嘴巴”，但实际意思是“讲话时要留神，不要说走了嘴”。说的也是这个道理，看来不拘小节什么

话都敢说的西方人也忌讳这一点。

有一位在美国任教的中国访问学者就有这样的切身感受。美国是个民主社会,但却并不是一个言论绝对自由的国家,你如果信口开河,很可能会招致麻烦。有一次,因为回答学生提问“学期报告要多长”这个问题时,他开了一个美国式的幽默玩笑,他说:“我没有限定报告的页数,但它的长度应像女孩子的裙子,要短得带有挑逗性,但又要长得足以遮住关键部分。”随之而来的是全班学生的哄堂大笑,在笑声中,课堂的气氛也顿时活跃起来,他也自鸣得意。

没想到,下课后,一个美国女学生走过来说:“老师,你那个笑话很不得体,这是性别歧视,我无法容忍。你怎么能对我们社会当今关注的问题表现得如此漠视呢?”

老师有些惊讶地回答:“我只是引用一个伟人的格言。”

“谁?”

“这句话出自美国前总统罗斯福。”

那位学生反驳道:“罗斯福是一个伟大的总统,但时代已经不同了,你今天再用这样的措辞是对妇女的极不尊重,我表示抗议。”

在美国一旦上升到“抗议”这个程度,问题就严重了。他马上表示:“我只是开了一个玩笑,如果这对你造成心理伤害,我深表歉意。”

“我要求你在班上公开道歉。”女学生不愿意罢休。

老师考虑了一下,说:“可以。”

在下一堂课开始时,老师郑重其事地道了歉,女学生表示接受。直至学期结束,女学生再也没找过他麻烦。当然有过那次经历,他上课时就再也没有用过那个裙子的笑话了。

我们常说,话说出口就要负责任,就要考虑可能出现的后果,因此,我们不能为了一时的痛快和泄愤而忘记了自己对可能出现的

后果需要承担的责任。从这个意义上来说，就要求我们在说话的时候要分场合，要因人而异，切不可随心所欲。避免批评性的话语，杜绝主观性的议题、不要故意炫耀标榜自己、不说夸大不实之词、避谈隐私问题、少谈质疑性的问题、回避不雅之词等，这些都是避免“祸从口出”的良药，相信，只要你注意了、改过了，你的人际关系也就融洽和谐了，当然，你的事业也就成功在望了。

口出狂言招祸端

每个人都要对自己的言语负责。对于什么话可以说，什么话不可说，要把握一定的尺度。做不到这一点，就有可能乱说话，口出狂言。口出狂言，轻者自损人格，重者可能会伤了他人的感情。

在人际交往中，一些人为了展示自己的优势与风采，从而不合时宜地口出狂言卖弄自己的“本事”。这种类型的人不因为自己缺乏内涵或丢人现眼而感到羞耻，反而为能博得一些和他们同样缺乏内涵的人的浅薄喝彩而沾沾自喜。

喜欢口出狂言的人说话不分轻重，经常忽略了说话应该给自己留些余地的道理，只要嘴巴一张，便是狂言乱飞，甚至通过贬低他人，来抬高自己伶牙俐齿的“嘴功”。而恰恰正是这种所谓的“嘴功”，在关键时刻最易暴露出自己的弱点，成为别人取笑的话柄。

有这样一则寓言故事,一只燕子和乌鸦初次相遇,燕子对乌鸦自我介绍说:“我是漂亮的姑娘,是雅典国王的女儿。”

在和乌鸦闲聊的过程中,燕子滔滔不绝地讲个不停,内容大多是在炫耀自己大富大贵的身世。后来,这只燕子又向乌鸦诉苦说,有一只猫头鹰强奸了她并割去了她的舌头。

这时,乌鸦不紧不慢地说:“你舌头割去了,还这么滔滔不绝,口若悬河。你若有舌头,还不知将会怎么样吹牛呢?”

这虽然是一则寓言故事,但说明了这样一个道理:那些好吹牛说大话的人,往往在自己的谎话中原形毕露,结果是拿起石头砸了自己的脚。

“口出狂言”本来是为了显示自己的本领,但往往会适得其反,结果将自己置于尴尬的境地,给别人留下不好的印象。

2002年赛季的NBA刚开打不久,对新加盟火箭队的中国队员姚明嗤之以鼻的原NBA球星巴克利在TNT电视台的“NBA内部秀”节目上滔滔不绝,并口出狂言地说,如果姚明能够在本年度的任何一场常规赛上得到19分,他就会去“亲吻”同事——当年火箭队夺冠的功臣肯尼·史密斯的屁股。

后来,这句话经过若干次“误传”,到姚明的耳朵时就成了“如果姚明得到19分,巴克利就会亲吻姚明的屁股”。姚明听了后就笑着说:“那好,我就拿18分算了。”

结果火箭队在客场挑战湖人队时,姚明攻下了20分,在为自己赢得尊重的同时,也把巴克利逼入了“绝境”。而肯尼·史密斯在得知姚明得了20分后欣喜若狂,表示一定要让巴克利履行诺言。因此,巴克利要非常难堪地去应付他的“赌债”。

一天,镜头聚焦、强光灯灯光闪耀,在围观人群发出的一阵狂笑声中,巴克利一脸难堪地蹲下身去,无奈地、痛苦地朝肯尼·史密