

说话

文汇如·编著

说到点子上

会说话让你成就 精彩 快乐每一天
>> 说得好 使人笑 说得巧 使人跳

说话 说到点子上

文汇如•编著

天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话说到点子上/文汇如编著. —天津:天津科学技术出版社,2010.12

ISBN 978-7-5308-5422-8

I. ①说… II. ①文… III. ①口才学-通俗读物 IV. ① H019-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 217828 号

责任编辑:刘丽燕

责任印制:白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人:蔡 颢

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话(022)23332398(事业部) 23332697(发行)

网址:www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

河北省香河县宏润印刷有限公司印刷

开本 710×1000 1/16 印张 12.75 字数 208 000

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定价:25.00 元

前言



关于语言,西方哲人这样总结:世间有一种能力可以使人很快完成伟业,并获得世人认可,那就是说话令人喜悦的能力。

随着生活节奏的加快,人的流动性也越来越大,因而,再也没有人能完全独立地生活在某僻静之地,人们或被动或主动地与别人产生关系,进行交往。这在竞争愈来愈激烈的现代社会,是一种必然,也是一种必需的生存手段,与此同时,语言就充当了人际交流和社会关系的中介。语言是人思想的外化形式,是必不可少的交际工具。

人与人之间的社会关系及人际交流,其中一个重要内容就是说话。人每天都要说话。生活经验与现实证明:越是会说话,办事越容易。

我们生活在世界上,一天也离不开语言。纵观古今,能时时把话说到点子上的人往往是叱咤风云的人物,他们或吐纳珠玉之声,舌卷风云之色;或温文尔雅,谈笑间逢凶化吉;或凭“三寸不烂之舌”力挽狂澜。而在美国,20世纪至今,随着科学技术飞速发展,人们雷打不动地将“口才”列为生存与发展最有力量的武器。也许,有些人仍奉行“沉默是金”的人生哲学,但在现实面前,善于说话,把话说到点子上,往往能让自己获益良多。



说得好,使人笑;说得巧,使人跳。善于说话的人,总能把话说到人的心坎里去。

本书从不同侧面引用大量事例,论述了说话说到点子上给人们的生活和工作带来的效益,并提出建议供读者参考。希望本书能帮助读者掌握说话诀窍,并引起深思。



目 录

第一章 有的放矢,见什么人说什么话 (1)

真正会说话的人不见得字字珠玑,但须懂得“见什么人说什么话”,因人制宜。“见什么人说什么话”,主要是以对方的身份、喜好为依据选择自己的说话技巧。有了这一技巧,就能在说话时做到有的放矢,迅速达成目的。

- 1.跟领导说话要留心 (1)
- 2.在朋友面前别自吹自擂 (4)
- 3.与长辈谈话贵乎一个“敬”字 (5)
- 4.职场中说话要圆滑一点 (6)
- 5.和顾客谈话要以“诚”服人 (8)
- 6.夫妻间要得理饶人 (10)
- 7.对“恶人”要反唇相讥 (12)
- 8.放下架子和下属说话 (13)
- 9.察言观色,有的放矢 (15)
- 10.说话要因人制宜 (16)



第二章 嘴巴抹点蜜——好听的话滋养人心 (19)

人人都爱听赞美之辞,即使标榜自己不受吹捧的人,有时也会在“糖衣炮弹”的狂轰滥炸之下举手投降。因此,我们在说话时要抓住人性的这一弱点,多说几句“美言”,方可在社会上左右逢源。

1. 赞美要恰如其分,好听更要中听 (19)
2. 背后的赞美更“动听” (21)
3. 赞美之词要有“闪光点” (23)
4. 巧夸女人 (24)
5. 捧人要捧到位 (26)
6. 交际中要会说客套话 (27)
7. 好话要尽快说出口 (29)
8. 赞美也要有创意 (30)
9. 称赞对方得意之事 (32)
10. 巧用美言为自己解围 (34)



第三章 说话绕个弯,爱护别人也保护自己 (36)

一言之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师。一个人的办事能力很大程度上取决于他的说话艺术。话说得好,难事也易办;话没说好,简单的事也难办。所以,在办事时,要掌握一定的语言技巧。尤其是办难事时,切忌直来直去,也许绕个弯儿就能达到目的。

1. 说话要会兜圈子 (36)
2. 旁敲侧击,迂回而进 (38)
3. 话里藏话,巧“弹”弦外之音 (40)
4. 委婉说话,不要直来直去 (42)
5. 注意语气,获取对方好感 (44)
6. 拐个弯好办事 (45)

- 7.在回答中转换形势,体现智慧 (46)
- 8.巧妙利用暗示,让别人为你办事 (48)
- 9.正话反说,声东击西 (50)

第四章 敢于说“不”,更要善于说“不” (52)

生活中,很多人都不愿拒绝,他们觉得拒绝他人在情感上和面子上都过意不去,因此,他们宁可勉为其难,也不轻易说“不”。那么,有没有什么方法既可以让自己知难而退,又能赢得人家的谅解呢?这就要掌握拒绝的艺术。

- 1.巧妙拒绝,不伤感情又赢得谅解 (52)
- 2.敢于说“不”,更要善于说“不” (54)
- 3.学会说“不”能减少不必要的麻烦 (57)
- 4.拒绝领导,要有巧心思 (59)
- 5.委婉拒绝,给对方台阶下 (61)
- 6.刚柔并济,灵活地拒绝 (63)
- 7.让“不”字脱口而出 (65)
- 8.拒绝莫太绝,要留有余地 (68)
- 9.拒绝别人的禁忌 (69)



第五章 说服有术——以情动人,以理服人 (71)

要想说服别人,光有理还不行,还得掌握良好的说话技巧。如果你盛气凌人、不顾对方的感受,很难让人心服口服。最值得称道的说服就是和风细雨,润物于无声之中。有了真情,可以将分歧融化,让被说服者心悦诚服。

- 1.说服他人的六个技巧 (71)
- 2.曲线进攻更有效 (73)
- 3.眼泪也是说服的武器 (74)

4.引发“心理共鸣”,偿你所愿	(76)
5.摸清对方,对症下药	(77)
6.投其所好	(79)
7.晓之以理,更要动之以情	(81)
8.让说服更具人情味	(82)
9.站在对方的立场上说服	(84)
10.用说服打消对方的猜疑	(85)

第六章 说得好不如说得巧——巧言胜过千军万马 (86)

有一位国王,一天晚上梦见自己的牙都掉光了,于是他找来两个解梦人。第一个人说:“陛下,梦的意思是,在你所有的亲人都死去以后,你才死,一个都不剩。”国王一听大怒,命人将他拖出去暴打一百棍。第二个人说:“陛下,梦的意思是,您将是您所有亲人中最长寿的一位呀。”国王听了很高兴,赏了他一百金币。

解释同样的事,一个被打一百棍,一个获赏一百金币,只在于话是否说得巧。

1.巧妙应答,摆脱困境	(86)
2.从一个切入点下手	(88)
3.选好话题,巧妙推销自己	(90)
4.巧言化解对方怒火	(92)
5.绵里藏针,以柔克刚	(93)
6.请将不如激将	(95)
7.灵活说话,可化险为夷	(98)
8.窘境下,宜“暗”补圆	(99)
9.把话说得巧妙一些	(101)
10.巧说话的九个句型	(103)



第七章 虚虚实实,真话假话一起说 (105)

人要想在社会中左右逢源、游刃有余,良好的口才起着举足轻重的作用。吹牛拍马、夸夸其谈、哗众取宠固然不可,但巧舌如簧、舌尖生花却不可无,如果处处实话实说,就可能处处碰壁,所以,说话时不可固守真实,要灵活变通,在“巧”字上下工夫。

- 1.善意的谎言可以化解误会 (105)
- 2.应酬场所不必过于真实 (107)
- 3.做一场假戏,宽慰人心 (109)
- 4.说谎要以利他为目的 (110)
- 5.不说真话,说明他还在乎你 (111)
- 6.假话巧说,善于诱导 (113)
- 7.心存真实,假话亦可贵 (115)
- 8.反客为主,求人理由要充分 (117)
- 9.实话会说,假话也要会说 (118)
- 10.实话巧说,坏话好说 (120)



第八章 会说更要会听,多听少说常点头 (122)

古希腊有一种说法:“聪明的人,借助经验说话;更聪明的人,根据经验不说话。”西方还有一句著名的话:雄辩是银,倾听是金。中国也流传着“言多必失”的警世名言。这些告诉人们一个道理:说话办事,要多听少说。

- 1.做一个最好的倾听者 (122)
- 2.多听少说,不要随便说话 (124)
- 3.勿多言,多说无益 (125)
- 4.会说更要会听 (127)
- 5.打开对方的话匣子 (128)

6.把说话的权力交给别人	(130)
7.倾听的技巧	(132)
8.当对方发火时,最好保持沉默	(133)
9.争辩解决不了问题	(135)
10.装聋作哑,可以不战而胜	(136)

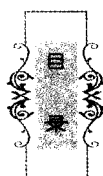
第九章 良药何必苦口,忠言也可不逆耳 (138)

一般人认为,挨批评是难受的,是丢面子的事。因为“难受”,往往会产生抵触情绪,使批评的效果大打折扣,即产生批评的负效应。但如果能恰当地把握批评的技巧,便能使批评达到春风化雨、甜口良药而治病的效果。

1.用迂回的方法,表达反对意见	(138)
2.先留面子,后指错误	(140)
3.用请教的方式提建议	(141)
4.变直接批评为暗示	(143)
5.用赞赏取代批评	(145)
6.批评的话要委婉表达	(147)
7.给领导提建议要找准时机	(149)
8.说顺耳的忠言	(150)
9.把批评的话说动听点	(152)

第十章 恰到好处,拉近彼此距离 (154)

一见如故,相见恨晚,历来被视为人生一大快事,也是成功交际的理想境界。无论是谁,如果具有跟大多数初交者一见如故的能耐,他就会朋友遍天下,做事就会左右逢源;反之,如果缺乏跟初交者打交道的勇气,不善于跟陌生人交谈,他就会在交际中处处受阻,事业也就难以成功。因此,要想取得成功,就得掌握一定的交谈技巧。



1.树立良好的第一印象	(154)
2.设计巧妙的开场白	(157)
3.抓住闲谈的机会	(159)
4.同陌生人交谈五字诀	(162)
5.一回生,二回熟	(164)
6.与陌生异性巧搭话	(165)
7.幽默让你和他人零距离接触	(168)
8.选择合适的聊天内容	(170)
9.“侃大山”中的感情交流	(171)
10.让聊天为正式交谈热身	(173)

第十一章 说话办事有分寸,不能“痛”言无忌

信口开河、胡言乱语,是说话的大忌,不仅办不成事,还可能闯入语言的“禁区”,把好事变坏事。所以,要管好自己的嘴,本着勤动脑、慢张口的原则,说出令人满意的话,只要话说到位了,事情就好办了。

1.说话不能口无遮拦	(176)
2.多说正面的话,不要否定他人	(179)
3.开玩笑不能过火	(181)
4.说话不要踩上“雷区”	(182)
5.别贬低别人,抬高自己	(184)
6.揭人短处易伤人	(186)
7.说话不可尖酸刻薄	(187)
8.“忌口”的话题不可谈	(188)
9.先动脑,后开口	(191)

第一章

有的放矢，见什么人说什么话

真正会说话的人不见得字字珠玑，但须懂得“见什么人说什么话”，因人制宜。“见什么人说什么话”，主要是以对方的身份、喜好为依据选择自己的说话技巧。有了这一技巧，就能在说话时做到有的放矢，迅速达成目的。

1 跟领导说话要留心

领导是一个特定的群体，与他们打交道时要多留心，尽量把话说圆，而不要尽挑领导讨厌的事情说，横着脑袋往墙上撞。

领导掌管着“生杀大权”，和这样的人说话，千万不能信口开河。要想讨得领导的欢心，必须掌握一定的技巧，方能偿你所愿。

那么，怎样和领导说话才不容易犯忌呢？

1. 不要说蔑视领导的话

能够成为管理阶层的人，自然有他的过人之处。作为下属应该抱着学习的态度欣赏你的领导，不应看不起领导。



例如：“你当年如没有我的帮助哪会有今天？”

“你若不凭妻贵，能升得这么快吗？”

“你一生就是好运！”

这些不切实际的想法或说法，不单对你的工作没有丝毫帮助，还会使你丧失对工作的热情。不论他是靠什么做得上司，即使全靠运气，今天，他也是你的领导。

在背后说领导不好的人，不会受别人尊敬。如果只是偶尔说说，别人也许当做是诉苦，若经常这样，别人便会觉得你不努力，一天到晚只会抱怨了。况且，倘若你说的都是实情，让一个样样不如自己的人做了自己的领导，你却长期屈尊于此，只能说明你的能力也好不到哪里去？

撇开人格不谈，单就公事而论，领导必有下属可以学习的地方。

例如，领导的冷静沉着的性格、进取精神、公私分明的原则等，总会有他人所不及之处，问题是你能否放下对抗之心去欣赏他罢了。

学会在领导身上找寻一些令你欣赏的地方并表达出来，不但可以消除怨气，容忍和接纳他，而且还会学到自己没有的长处。

如能欣赏你的领导，他自会在日常的交往中察觉得到。没有领导会拒绝别人尊敬，因为被人欣赏是快乐的事。

2. 别直言领导的错误

有位朋友很不开心。他在开会时指出了领导的错误，事后被召去痛斥一顿。他觉得自己是出于对公司的关心，才指出领导错误，反被指责，因此不快。

这位朋友的出发点无疑是好的，但他不懂选择场合，欠缺说话技巧。任何人都都不愿意当众被指出错误，更何况是领导？开会时众目睽睽，你竟然直接指出他的错误，叫他的面子哪放？况且你是他的下属，岂不是说他不如你？难怪他生气要对你发泄。

另外，即使只有你与领导两人，也不宜直接指出他的错误，须懂得婉转且能清楚地传达意思。

例如，若领导写的信中有某个字用错了，导致偏离原意，做秘书的可以婉转地表示自己不明白这个字的含义，请他指点，待他说明以后，可以问他那个字是否与另一个（正确的用字）相同，此时领导便会心领神会，可能会说用你提的字也可以，那时你便可改正。

其实，只要下属能时常记住自己的身份，便不难避免尴尬局面。

3. 不说该说的话

与领导打交道，必须谨慎。当领导问你问题时，要很快弄清：他提问的真正“目的”何在？如何回答才能使他满意？

在领导面前不要直言不讳。或许有人会不以为然，这样是否人品有问题？为什么不说真话？你难道没有看到教科书上都说，人不能说假话吗？

这里要强调的是，所谓的不要直言不讳，不是什么话都不说，也并不是让你说假话。人家问你是财经大学毕业的，你答成了清华大学，这当然是不可以的。

但是，当对方接下来问你：“当初为什么先去当兵？”此时你就不要傻里傻气地回答：“因为考不上大学，只好去当兵。当兵回来有加分，所以考取了。”这未免太离谱了，哪有人自揭疮疤的？这种问题是查无实据而可以美化的，自然要美化一番。正确的答法：“当时生了一场重病，因此误了考试。而征兵时间到了，病也好了，就去当兵了。”与领导聊天尤其是闲聊时，往往在领导随意时自己会放松警惕而口不择言，说出一些本来不该说、平常不敢说的话，其结果会很快反映在领导对你的认识和任用上。

4. 不要和领导称兄道弟

虽然我们不一定要把组织弄得像军队一般严肃，但对领导和下属的关系却应划分清楚。与领导相处时轻率随便，会给人不成熟的感觉。

主从关系必须严格划分，不可乱了分寸。权责不明、未经授权而强出头，对所指派的任务也任意曲解、自作主张，将使整个组织失控。

行进间如遇上级，必须等上级通过自己再行进；上下台阶时，必须先停止，行注目礼后再随后前进。

在企业组织中，上下级之间的关系最容易混淆，常有冲犯而不自知。年轻气盛的员工，为突显自己，往往忽视礼貌，动辄直呼领导名字，或者干脆称兄道弟，这些没大没小的幼稚行径，都是办公室里的忌讳。

上级有事召见时，切忌推三阻四、耍“派头”，给人气度不凡且又成不了大事的印象。想表达自己的想法时不可打断他人的谈话，须待他人说话告一段落再表达自己的意见。

交谈对象若为上级，不可省略他的职称，必须冠以“某某科长”“某某主任”等尊称；即使在平级间，也不可疏于礼貌，应称呼“先生”“小姐”或以“某科长”“某主任”等。

5.提意见要有备而来

韩非子曾在他的书中提出了臣属向君主贸然进言的十种危险情形。其大意便是告诫人们,对上级进言一定要小心谨慎,周密准备,而不应采取轻率的态度,行仓促之举。否则,不但事与愿违,还会给进谏者本人带来祸端。所以,当我们准备向自己的领导提出建议时,一定要慎重,要有备而来,力求达到言而有功的效果。

2 在朋友面前别自吹自擂

人都喜欢与实在的人交朋友。如果一个人在朋友面前总喜欢自吹自擂,处处逞能,那么他可能永远也交不到真朋友。

说话说到点子上

在朋友面前不要自吹自擂。与其自我夸耀,不如谦逊。你以为自己很了不起,但别人不一定这样认为。自己捧自己,纵使你的确很优秀,别人却会觉得你没什么了不起了。

千万不要自以为很有本事而处处显示。有的人专门喜欢表现自己和朋友不同,他们认为只有不同才能显示自己高人一等,因此如果朋友说黑,他就说白。但是,如果下一次朋友说这是白的,他又反过来说它是黑的。像这种处处故意表示自己与别人看法不同的人,和处处随声附和别人的人一样,都会被人看不起,甚至被人们憎恶。

说话是帮助你成功处世的一种方法。说话本身不是目的,没有人愿意做一个口才很好而到处不受欢迎的人,不要为了表现你的口才而到处逞能,惹人憎恨。口才一定要正确而灵活地运用,不是用以自吹自擂。

听朋友说话,发现其中有一点与自己的意见不同,就立刻提出异议,而朋友会以为自己的意见全被否定了,这是很不好的。在这种场合,我们一定要记住,应预先说明自己同意他说的哪一点,或者哪几方面,然后指出自己与朋友意见不同的那一方面。这样,朋友就较容易接受你的意见,因为他知道你们对于主要部分的意见是一致的,即使有所不同也是次要的。不过,你最好仍能预先表示,对于朋友的观点是同意的,尽管它无足轻重。这样做,朋友会体会到这是老实的表现,是真诚而又实在的。

另外,不要抹杀朋友的一切意见,否则,谈话就无法继续进行。无论你的意见和朋友的意见距离有多远,都要表现出是与朋友在真诚地进行讨论。这样就不至影响朋友之间的关系。

谈什么?什么都可以谈。但是,在话题的大海洋里,会暗藏一些小小的礁石,要留心避开它。对于你所不知道的事,不要冒充内行,所谓“内行看门道,外行看热闹”就是这个道理。你知道多少,就说多少,没有人要求你做一本百科全书,即使最有学问的人,也不可能无所不知。所以,坦白承认你对某些事情无知,绝不是耻辱,相反,却会使别人认为你的谈话有值得参考的价值。

在朋友面前说话一定要本着真诚的原则。如果你自吹,还被朋友识破了,那么朋友就会慢慢疏远你,以至最后失去这个朋友。

3

与长辈谈话贵乎一个“敬”字

尊老爱幼是中华民族的传统美德。在与长辈说话时,一定要毕恭毕敬,这是一个人基本的素养。

生活的节奏越来越快,人们走路快,吃饭快,说话也快。于是,喜欢与长辈交谈的人越来越少,机会也越来越少。他们或者埋怨老人说话慢,或者认为老人所说的话题陈旧,思想保守,与自己没有共同语言。殊不知,这些人错过了分享老人智慧和经验的机会。

都说三十年一个代沟,一般人很难跟比自己年长三十岁以上的人谈得来。三十年是人生一段很长的时间,生活方式、兴趣爱好、社会风俗以及思想观念都会发生变化。在这种情况下,同情和理解可以产生良好的融合作用。

一年春节晚会演过一个小品,叫做《粮票的故事》。小品的主角是祖孙三代,爷爷常给孙子讲他年轻时“粮票的故事”,每天都重复地讲,唠唠叨叨,孙子就对他爸爸说他想听了,听烦了,但他爸爸却对他说:“孩子,你每天只需花十分钟或者更短的时间听爷爷讲故事,爷爷就能高兴一整天,对吗?”的确,老年人多半喜欢追忆往事。如果你给老人机会谈他的过去,不但对他是快乐的事,对你又何尝不是难得的机会?能够听到一个人亲口告诉你三十年前,或是五十年前的事情,是十分难得的。