



徐 飞◎著

说话的艺术

口才改变命运

沟通能力

高人的说话秘籍



北方妇女儿童出版社



徐 飞◎著

说话的艺术



 北方妇女儿童出版社

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

说话的艺术 / 徐飞著. -- 长春: 北方妇女儿童出版社, 2019.3

ISBN 978-7-5585-3239-9

I. ①说… II. ①徐… 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(2018)第291278号

出版人 刘刚
封面设计 艺和天下
责任编辑 张晓峰
开本 140mm × 200mm 1/32
印张 6
字数 145千字
印刷 三河市元兴印务有限公司
版次 2019年3月第1版
印次 2019年3月第1次印刷

出版 北方妇女儿童出版社
发行 北方妇女儿童出版社
地址 长春市人民大街4646号
邮编 130021
电话 编辑部: 0431-86037512
发行部: 0431-85640624

定价 39.80元

P 前言

REFACE

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

说话，即口头的语言交际，不但是人类有别于其他动物的主要标志之一，而且是人类数十万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。在人类已经步入新世纪的今天，随着科技与信息革命的蓬勃发展，整个世界正在变成“地球村”，人们之间的交流越来越密切。说话，不仅是人们日常生活中的一个重要组成部分，更成了人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。

说话是一门技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。掌握了说话的艺术，才能在社交和办事中如鱼得水、左右逢源、无往不利，成就成功人生。

为了帮助读者掌握说话技巧，本书从语言艺术、说话艺术、社交口才、说话技巧等方面进行系统的讲解，并结合鲜活的案例进行分析归纳，招招点睛，句句独到，是读者修炼口才的上佳读本。本书可以告诉你最简单、最有效的说话艺术。

第一章 中国式礼节宜周详

- 语言细节须注意，礼多人不烦 / 1
- 称谓，提升你的魅力指数 / 4
 - “谢谢”嘴边挂 / 7
 - “对不起”很重要 / 10
- 礼仪和修养体现你的尊贵 / 12
- 莫要忽略酒桌上的“行为美” / 15
- 谈判中不失原则的礼貌用语 / 17
- 迎来送往，宴会展示个人的形象 / 21
- 良好的礼貌为“告别”加分 / 23

- 任何情况下，都要尊重他人 / 25
- 开玩笑也要“适可而止” / 27

第二章 说话是如此重要

- 声音是人的第二张名片 / 36
- 说话从支支吾吾开始 / 40
- 话不只用嘴说 / 42
- 对话，倾诉，侃大山 / 46
- 巧舌功夫之男生女生 / 51
- 说出来的性格和能力 / 54

第三章 深谙中庸平和之道

做一个最会说话的人 / 59

“慢”一点互动 / 62

沟通也是一门学问 / 64

让对方产生满足感 / 67

讷于言而敏于行 / 69

别诡辩，要勇于承认自己的错误 / 72

投其所好，搭建一座心灵的

“桥梁” / 74

第四章 如此说服最好

询问之前坦白自己 / 77

在赞同下提异议 / 81

夫子循循然善诱人 / 85

用数据说话 / 88

难道不是这样吗？ / 92

巧用激将法 / 95

第五章 情感沟通中的艺术

友情：想劝你一句，不容易 / 100

爱情：有时“对不起”不能
解决问题 / 105

第六章 批评是个技术活儿

告诉对方：你错了 / 111

盛怒之下易出恶言 / 115

甩脸子也要分场合 / 119

批评切记人身攻击 / 122

第七章 诠释最佳的幽默之道

诙谐调侃让不满烟消云散 / 127

出奇制胜的幽默法则 / 128

幽默的谈吐易增加亲切感 / 131

困境中的“救生圈” / 134

用幽默回敬对方的无礼 / 137

冷场瞬间，幽默救场 / 139

自嘲，别样的“搞笑”手法 / 142

第八章 聪明人的说话之道

矮子面前不说短话 / 146

忠言逆耳顺着说 / 150

第九章 小心慎言，话留三分

君子慎言，祸从口出 / 154

伤人以言，深于矛戟 / 157

不要“随便”说话 / 159

话随境迁，在什么场合说什么话 / 162

开口之前先看一下聊天的对象 / 164

第十章 你可以说“不”

此时无声胜有声 / 168

理由要合情合理 / 172

动之以情，晓之以理 / 176

顾左右而言他 / 180



第一章

中国式礼节宜周详

语言细节须注意，礼多人不烦

无论一个人在社会上扮演什么样的角色，充当什么样的身份，语言一直是维持人际关系良好互动的工具之一。

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道。语言在人际交往中占据着最基本、最重要的位置。语言作为一种表达方式，能随着时间、场合、对象的不同，表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。说话礼貌的关键在于尊重对方和自我谦让。

称谓是开启交流之门的第一把钥匙。无论是新老朋友，一见面就得称呼对方。每个人都希望得到他人的尊重，人们比较看重自己业已取得的地位。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。你若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众或社交场合，你还是称呼他的头衔会更得体。对于知识界

人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除了博士外，其他学位就不能作为称谓来用。

在比较正规的社交场合，与师长或身份、地位较高的人交谈时，与人初次打交道或会见不太熟悉的人时，或者出席会议、谈判等公务场合时，需要用到敬语。我们日常使用的“请”字，第二人称中的“您”字，代词“阁下”“尊夫人”“贵方”等；另外还有一些常用的词语用法，如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜托”，称赞别人的见解称“高见”等。这些敬语虽然都是简简单单两三个字，但在交流中所起的作用是巨大的。

与“敬语”相对的是谦语，是向人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如，称自己为“愚”，称家人为“家严、家慈、家兄、家嫂”等。自谦和敬人，是一个不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不在。只要你在日常用语中表现出你的谦虚和恳切，人们自然会尊重你。

雅语是指一些比较文雅的词语。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈在场的情况下，被用来替代那些比较随便、甚至粗俗的话语。使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。在待人接物中，要是你正在招待客人，在端茶时，你应该说“请用茶”。如果还有点心招待，可以说：“请用一些茶点。”假如你先于别人结束用餐。你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你的个人修养留下较深的印象。

恰当地使用好这些细节语言，就可以帮助你恰到好处地处理人际关系。但是，一定要注意语境使用的恰当性，虽有“礼

多人不怪”的说法，但过分夸张地运用这些词语，又不免给人留下刻意奉迎的印象，有时甚至会影响他人对你能力的怀疑。记住上面列出的敬语、谦语、雅语还不足以应付每天的职场，你还要记住以下一些常用词汇。

见面语：“早上好”“下午好”“晚上好”“您好”“很高兴认识您”“请多指教”“请多关照”等。

感谢语：“谢谢”“劳驾了”“让您费心了”“实在过意不去”“拜托了”“麻烦您”“感谢您的帮助”等。

致歉语：“对不起”“请原谅”“很抱歉”“请稍等”“请多包涵”等。接受对方致谢或致歉时：“别客气”“不用谢”“没关系”“请不要放在心上”等。

告别语：“再见”“欢迎再来”“祝您一路顺风”“请再来”等。

忌用语：“喂”“不知道”“笨蛋”“你不懂”“你能死了”“狗屁不通”“猪脑袋”等。

在各种场合都不免有与人接触交流的机会。古有训：“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话。”

不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方都应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，但是，有些不该触及的问题，比方对方的年龄、收入、个人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。

说话通常是为了与别人沟通思想，要达到这一目的，首先必须注意说话的内容，其次必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。

说话时与人保持适当距离，除了考虑对方能否听清自己的说话，还存在一个怎样合乎礼貌的问题。从礼仪上说，说话时与对方离得过远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲

近，这显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把唾沫溅在别人脸上，这是最令人讨厌的。有些人，因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的唾沫溅到，于是先知趣地用手掩住自己的嘴。这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方。因此，从礼仪角度来讲，一般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。

由此可见，在生活当中若一个人总是习惯于出言不逊，那么他自然很难得到他人的喜欢。因此，我们在日常交往当中一定要注意礼貌待人。

称谓，提升你的魅力指数

恰当的称呼能使交际得以顺利进行，不恰当的称呼则会造成对方的不快，为交际造成障碍。要想成为一名受人欢迎的人，就要根据对方的年龄、职业、地位、身份，以及同对方的亲疏关系和谈话场合等一系列因素选择恰当的称呼，借此提升自己的魅力指数以及亲和能力指数。

在人际交往中，恰当地称呼别人，这代表着一种尊重，这也是构建和谐人际关系的重要细节，这会使对方的心里产生一种莫大的优越感和满足感。懂得恰当称呼别人的人，才会让人喜欢。

如何称呼别人，是非常有讲究的一件事。用得好，可以使对方感到亲切，给别人留下一个良好的印象。反之，如果称呼

不得体，往往会引起对方的不快甚至恼怒，使双方的交流陷入尴尬的境地，导致交流不畅甚至中断。

王女士今年快60岁了，由于日常保养得很好，看上去比实际年龄要年轻些。一次，她去菜市场买菜，一个新来的年轻姑娘热情地说：“老奶奶，我们家的菜可新鲜了，看看您需要点什么？”

但让这位年轻姑娘感到奇怪的是，王女士听了不但没有搭理她，反而很生气地离开了她的摊位。这种奇怪的举动让这位姑娘感到很纳闷儿，她不明白是怎么回事。旁边的人悄悄对姑娘说：“她不喜欢别人叫她老奶奶，你得叫她阿姨，她就对你热情了。”

原来，这王女士虽然年纪有点大了，但是却不愿意别人叫她“奶奶”。她经常来这个菜市场买菜，大家都认识她，而这个姑娘是新来的，对此当然不知道。

第二天，王女士又来买菜，那个姑娘亲热地叫了一声：“阿姨，看看我们家的菜吧，便宜又新鲜。”王女士高兴地凑了上去，看看这个，瞅瞅那个，选了不少菜。

因此，在人际关系中的相互称呼一定要符合文明礼仪的要求，要尊重对方，千万不可轻视对方或使用对方难以接受的称呼。这样不但很容易让他人产生反感，甚至记恨在心，久久无法释怀。

既然称呼如此重要，那么在交往当中就要注意慎重地选择称呼。一个会说话的人，在对别人的称呼上是绝对不会马虎的，总结起来大概有以下几个原则需要引起注意。

1. 要看对方年龄

俗话说：“逢人短命，遇货添钱。”意思是说，人家的年

龄，要少说三五岁，人家的东西，要往贵了说。如今的老年人都有一种不服老的心理，其中女性尤甚，能喊“阿姨”的就别喊“奶奶”。

2. 要考虑自己与对方的亲疏关系

譬如，在生活中你对你的好朋友或关系较好的同事，直呼其名更显得亲密无间。倘若是你见了多年未见的同学朋友，直接称呼“先生、女士”反而会显得关系过于疏远了。当然，为了打趣故作“正经”，开个玩笑，也是可以的。

此外，在与多人同时打招呼时，更要注意亲疏远近和主次关系。一般来说以先长后幼、先上后下、先女后男、先疏后亲为宜。

3. 要考虑对方的职业

称呼别人的时候还要考虑到别人的职业。对不同职业的人，应该有不同的称呼。比如，对农民，应称“大爷”“大娘”“老乡”；对国家干部和公职人员、对解放军和民警，最好称“同志”；对医生应称“大夫”；对教师应称“老师”。

4. 要注意称呼的地域性

有些称呼，具有一定的地域性，使用不通行的称呼就会带来麻烦。比如山东人喜欢称呼“伙计”，但南方人听来“伙计”肯定是“打工仔”；中国人经常把配偶称为“爱人”，在外国人的意识里，“爱人”是“第三者”的意思。

5. 要注意场合

有些称呼在正式场合不宜使用。例如，“兄弟”“哥们儿”等一类的称呼，虽然听起来亲切，但显得档次不高。

“谢谢”嘴边挂

无论一个人在社会上扮演什么样的角色，充当什么样的身份，礼貌一直是维持人际关系不断互动的规则。礼貌是一个人的名片，说话有礼貌的人总是能够受到更多的欢迎。礼貌看似小事，却直接影响着你的形象，以及别人对你的态度。

在任何一部汉语词典里，很少有词语一讲出就能立刻赢得一个人的好感。然而，“谢谢”这个词却有这个魔力。也许很多人不是不想表达他们的感激之情，只是不知道该如何开口，只好选择了沉默。还有些人，他们充满感情的表达却让对方感到不自在。生活中，我们经常会听到这种抱怨：“我并不介意做所有的事，只要他每次能说声‘谢谢’”，或者“我为他做了那么多，他连声‘谢谢’都不会说”。

“谢谢”一词再简单不过，却常常被一些人轻视，或因其太简单而被忽略，以致他们在不知不觉中与好人缘失之交臂。虽然，向别人表达你的感激之情并不是什么太难的事情，但在表达的时候，还是需要一些“技巧”的。

我们知道，表达谢意可以用很多种方式，比如鲜花、小礼物、午餐回报等，不管是用哪种方式，“谢谢”这个词都要说出来或写下来。以下是一些传播这个不起眼但绝对重要的信息的方法。

1. 要诚心诚意

说“谢”字必须是诚心诚意，并要让人感觉到这一点。一定要记住，表达你的感激不是什么表面文章，而是你真的感激。这种感激应当是发自你内心的。所以，你表达自己的感激之情的时候，一定要真诚。

2. 要直视对方

专家说，在互相注视的时候，交流通常比较容易进行。所以，表达你的感激的时候，最好是专注地注视对方，这样你的话才显得是出于真心，你的感情才显得真挚。

3. 要有具体所指

如果你一个劲儿地握住别人的手说“谢谢”，别人却不知所以然，那样你的感激显得空洞无物。所以，在你说谢谢的时候，一定要具体说出对方在哪一方面帮助了你。如“我真的非常感谢您为我介绍了不少客户”。

4. 表示回报

别人帮助了你，你就要投之以桃，报之以李，当他需要帮助的时候，给予他回报。但是很多时候，别人帮助你并不是为了回报，即便他们需要你的帮助也不好意思开口。所以，在你说“谢谢”的时候，不妨表达一下回报的意思。比如你可以说：“我很感激您能在开顾问会议时回我的电话，以后只要有用得上的地方，请随时找我！”

5. 送份礼物

送份礼物并附上一张便条，写上感激的话。只要你送的礼物能够非常恰当地表达出你的感谢，送什么并不重要。

一个老板请他的朋友去看了场一流水准的高尔夫球赛。为了投桃报李，朋友买了一份独特的礼物——高尔夫球杆的缩微模型，然后写了一张感谢的便条放在礼品盒里，一并送给了他，老板收到后深感欣慰。

6. 请客吃饭

邀请你要感谢的人去吃午餐或晚餐，一定要表明你这是为了感谢他的帮忙。如果你邀请的是已婚者，应当把其配偶一并邀请去。

7. 说“谢谢”时，不忘记对方名字

在表示感谢的时候，不要忘记对方的名字。“谢谢你”和“谢谢你，小李”的效果是完全不同的，尤其是你们并不是太熟悉的时候。

8. 表达要自然

表达你的感激之情的时候，一定要使你的话清晰而自然，不要吞吞吐吐，含糊其辞，那样会给对方做作的感觉。你需要表达你的感激的时候，一定是别人做了对你有帮助的事，你是受益者，所以你的感情应当是充满快乐的。

总之，要养成找机会感谢别人的习惯，尤其当别人没有想到时，一句出人意料的真心感谢，会让人满心欢喜。但要注意千万不要虚假客套，那样别人会感觉得出来，并且觉得不舒服。

相信，每个人在听到你真诚的“谢谢”时，心里一定是高兴的、喜悦的。所以，如果你想成为一个受欢迎的人，就把你的感激表达出来吧，不要把它藏在心里，那样永远也不会被人知道。