

实话如尖刀,谎言如甘露
别让不会说话害了你

圆融的智慧

做个会说话的聪明人

黄志坚◎著

“装修”过的谎言
就是让你左右逢源的白色智慧

天津出版传媒集团

 天津人民出版社

圆融的智慧

做个会说话的聪明人

黄志坚



天津出版传媒集团

 天津人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

圆融的智慧：做个会说话的聪明人 / 黄志坚著. --
天津：天津人民出版社, 2016.5
ISBN 978-7-201-10236-8

I. ①圆… II. ①黄… 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(2016)第 055047 号

圆融的智慧:做个会说话的聪明人

YUANRONGDEZHUIHUI:ZUOGEHUISHUOHUADECONGMINGREN

黄志坚 著

出 版 天津人民出版社
出 版 人 黄 沛
地 址 天津市和平区西康路 35 号康岳大厦
邮政编码 300051
邮购电话 (022)23332469
网 址 <http://www.tjrmcbs.com>
电子信箱 tjrmcbs@126.com

责任编辑 刘子伯

制版印刷 北京文昌阁彩色印刷有限责任公司
经 销 新华书店
开 本 880×1230 毫米 1/32
印 张 8
字 数 173 千字
版次印次 2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷
定 价 32.80 元

版权所有 侵权必究

图书如出现印装质量问题,请致电联系调换(022-23332469)

目录

Contents

第1章 学会交谈让你左右逢源

谨言慎语 PK 口无遮拦	2
假若生活没有语言艺术	10
愉悦心情的应酬式语言艺术	15
激励斗志式的语言艺术	22
帮助他人的语言艺术	29
巧妙圆场式的语言艺术	36
规避伤害式的语言艺术	44
调剂感情式的语言艺术	53
赢得信赖式的语言艺术	61

第2章 这样说最有效

赞美如煲汤,火候是关键	68
试着把话说得更婉转	73
说话如同嚼甘蔗,可以两头甜	78
遇见红灯,借住语言艺术绕着走	83
说话,要因人而异	92
小心陷入黑色的圈套	97

第3章 24个场景下的说话之道

场景1:有人忙中添乱,用合适言辞说“不”	104
----------------------------	-----

场景 2:维护面子,语言艺术最有效	111
场景 3:搞定“鬼老板”,非得“鬼办法”	116
场景 4:加薪口好开	123
场景 5:直接拒绝,不如委婉拒绝	129
场景 6:“昧着良心”善待为难你的人	137
场景 7:加点作料的爱情,会更甜	144
场景 8:感情陷入困境,用语言艺术化解	152
场景 9:告诉爱人,你真棒	159
场景 10:打动顾客,语言艺术是开路先锋	165
场景 11:10 个生意高招	171
场景 12:商务谈判:掩盖你的底牌	177
场景 13:失落时,不妨学学阿 Q	183
场景 14:开出有人情味的逐客令	188
场景 15:忠言顺耳更利于行	193
场景 16:祸从口出,医生把好嘴巴关	198
场景 17:用善意的语言,消除父母的担心	204
场景 18:用激励的语言,描绘孩子亮丽的未来	211
场景 19:巧用语言艺术,在流言中行走自如	220
场景 20:尴尬的话,可以大胆地说	226
场景 21:错误命令,学会用语言艺术应对	230
场景 22:讨厌的话题,用语言艺术终止	237
场景 23:化解危机,语言艺术先行	242
场景 24:谢幕,让死者安息	248

第1章 学会交谈让你左右逢源

人人生来都是纯真的,每个人死去前都是说谎者。

——沃夫纳格(法国道德学家)

人类每天都在经受谎言的冲击。那么,说谎的都是些什么人呢?





谨言慎语 PK 口无遮拦

世界上没有比人更会创造的物种了。圣奥古斯丁认为,人们有时宁愿听信谎言,却不肯听信真话,他们觉得真话是冰,谎话是火。

人们之所以要谨言慎语,是因为语言往往会造成不好的影响,甚至是伤害。比如病人病情严重时,我们说真话反而会使他的病情恶化。再如,一个人出门在外,日子过得艰难,如果口无遮拦,跟父母实话实说,只会让他们担忧,却不能解决实际问题。还有,一个你不喜欢却又不得不与其交往的人,你直接说出自己真正的想法时,对方即使不生气,也会对你敬而远之。

总之,语言有时就像一把冷冰冰的尖刀,让人觉得心寒,更容易使人陷入尴尬的局面。而注意了语言,有时却可以维护别人的面子,给人一份好心情,能够使对方产生认同感,获得一份好人缘。



口无遮拦是需要付出代价的

从前,有一个口无遮拦的人,什么事情他说出来都不好听,所以,不管他到哪儿,总是被人赶走。最后,他变得一贫如

洗,无处栖身。后来,他来到一座修道院,跟修道院院长说,自己因为诚实,说话总得罪人,所以受到排挤。修道院院长悲天悯人,就把他留在了修道院里。

修道院里有几头已经不顶用的牲口,院长想把它们卖掉,可是他不敢派手下人到集市去,怕他们把卖牲口的钱私藏腰包。于是,他就叫新来的这个诚实人把两头驴和一头骡子牵到集市上去卖。

诚实人在买主面前只讲实话说:“尾巴断了的这头驴很懒,喜欢躺在稀泥里;另一头驴性子特别倔,任你怎么抽打,它一步路也不想走;而骡子又老又瘸,如果干得了活儿,我们干吗要卖掉啊?”

结果买主们听了这些话就走了,谁也不来买这些牲口了。于是,诚实人到晚上又把它们赶回了修道院。听完诚实人讲述完集市上发生的事,院长说:“我真不应该留你这样的人,老兄,你爱上哪儿就上哪儿去吧!”就这样,他又从修道院离开了。

一些耿直的人,喜欢实话实说,常常让人觉得太过莽直、锋芒毕露。但人在通常情况下,都喜欢听好话,不愿听到伤害自己的话。在特定的场合显示一下自己的锋芒,是很有必要的,但如果太过,不仅会刺伤别人,也会损伤自己。

看过《三国演义》的读者一定还记得那个自以为聪明的杨修,他之所以不得好死,就在于他不懂得人性的阴暗,特别是对于曹操这种妒才之人。杨修自作主张把曹操写着“一盒酥”的点心与大家分着吃光了。这让曹操心生妒忌,总想找个



机会把杨修给办了。后来，曹操在汉中战场与刘备交战处于不利地位，因为说了一句鸡肋，而被杨修看出自己有退兵的意思。杨修口无遮拦地说了出来，曹操借口说他扰乱军心，就把他杀了。杨修自以为聪明，却不想一想，真相一旦被揭穿，这不仅说明曹操是一个生性多疑的人，而且说明你曹操的智慧也不过如此，这对于一人之下、万人之上的丞相而言，威望的损害是巨大的。所以，杨修不死不行。因此杨修聪明反被聪明误，付出了生命的代价。可见，说出真相往往是需要付出相当大的代价的。

凡事追求真相，是我们的天性，但所有事都要追求真相的人生，是绝对不会得到安宁的。下面这个寓言故事值得我们深思。

一名因受到欺骗而伤心透顶的男子在大街上散心。他在街头看到有一家商店货架的牌子上写着各种各样的“真相”。他感到很奇怪，便走了进去。

在一个柜台前，他问店员：“这是卖真相的商店吗？”

店员答道：“是的，先生，您要买什么真相？部分真相、相对真相、统计真相，还是完全真相？”

他不假思索地说：“我要买完全真相！”

“对不起，先生，您知道买完全真相要付出多少代价吗？”店员问道。

“不知道。”他嘴上这样说，可是心里想，为了买到完全真相不论多少代价我都愿付出。

店员告诉他，如果他要买走完全真相，需要付出的代价是

自己永生不得安宁。他听后大吃一惊,急匆匆地走出了商店。他有些悲哀地意识到,他毕竟还需要一些借口把某些他还没有能力直面的真相掩盖,以免遭受伤害。

口无遮拦的后患是无穷的。即使本来不是原则问题,比如对事物的看法,对世界的认识,对矛盾的处理,对某个问题解决之道的不同见解,但常常都有可能因为你口无遮拦,付出惨痛的代价。

就是在朋友、恋人、家人面前,不讲究方法直截了当地要说就说,即使道理再对,也一样可能产生并不理想的效果。因为人性中有许多难以克服的东西,比如虚荣心、自尊心等,一不小心就可能会伤了他们的脸面。因此,我们在家庭中也常常发生矛盾,有些道理怎么也讲不通,难以分辨是非曲直,虽然说的是真话也无济于事。而最后有时竟发现,关键就在于我们把话说得过于直白和尖锐,伤了别人的面子。可见,话不是什么时候都能说的,如果坚持口无遮拦,需要的不仅是勇气,还有你必须要承担的代价。

适当的时候说适当的真话

有时候,虽然我们如实地说出自己的想法,明确地拒绝或者坦诚地否定,但是对方未必欣赏你的诚实,也未必理解你对真相的尊重,反而会认为你是对他有意见,不给他面子,故意给他难堪,自然不会对你有什么好感。就算是明知你说的是忠言,可是因为逆耳,也会恼羞成怒,以后一有机会就会以牙还牙,成为你的敌人。



电视剧《闯关东》里有这样一个情节。

夏掌柜带着伙计到穆公家赴宴。穆公夸了伙计一句,还请他一起落座。席间,夏掌柜提出一个问题:“经商第一要紧的是什么?”

有人说:“那还用问?就是赚钱呗!”

夏掌柜道:“以我之见,应当是诚实。然则不是无原则的诚实,是巧妙地运用诚实,也就是说,在适当的时候,以适当的方式,对适当的人说实话。经商的人免不了圆滑,可是如果一味圆滑,和实话不沾边儿,就无异于自弃于市。为什么?谁还愿意和一个永远虚伪、不说实话的人打交道呢?可是一味地诚实也不可取。打个比方,穆公方才请我的伙计落座,究竟是出于真心还是客套?若按真心就应当说:‘你是伙计,没资格落座。’这不就伤了孩子的自尊?穆公说得就很得体,前一句夸奖是实话,后一句请坐就是客套。”

夏掌柜的话与英国人文主义者阿谢姆的观点不谋而合,阿谢姆说过:“在适当的地方说适当的谎言,比伤害人的真话要好得多。”可见,在为人处世方面,很多行为不能一概而论,关键是一要看当时的境况,二要看引起的后果。为人的难度,关键就在于把握好这种尺度。

不过在一些大是大非的原则性问题上,我们就必须勇敢地说真话,不管要付出的代价有多大。

注意语言转换的妙处

“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”生活中的真实情况

往往是这样的,不恰当的措辞,往往让人“六月寒”,而委婉的良言却能够让人“三冬暖”。

一个老妇向邻居抱怨某药房对她服务态度不好,希望邻居将她的不满转告给药房老板。有一天,老妇去药房时,老板热情欢迎,并立即给她配好药方,还说如果她有什么需要,可以随时来找他。后来,那个老妇跟邻居说起此事:“你把我的不满转告给他,真管用!”

“哦,不是,我没有那样做。”邻居说,“我只是告诉他,你很佩服他的敬业精神,说你觉得他的药店是你光顾过的最好药房之一。”

可想而知,如果那个邻居直接转达老妇人的话,药房老板不仅不会改变自己的服务态度,而且会更加恶劣,甚至会对老妇人和邻居都产生怨恨。直接表达可能无法达到的目的,换种说法却轻而易举地做到了。

生活中需要此类的语言转换,没有恶意的,甚至是出于善意的。比如,有了不愉快的消息或不幸的消息,如挨了批评、丢了钱包、得了病,说些保护性的话,可以让对方放心、保持好的心态等。

在生活中,这种注意语言的方式比比皆是。比如,一位你不喜欢的人向你借钱时,你肯定不能说:“我不借。”而是说“正巧我手头也不方便”。这些防卫性的语言,能够化解一些你无法回避的尴尬。

再比如说,应酬中的客套话可以愉悦人们的心情。有一句西洋谚语:“一滴蜂蜜比一加仑胆汁能够招来更多的昆虫。”这



说明了甜言蜜语比毫不留情的批评更受欢迎。这种恭维人的语言,往往能够让听者的身心如沐春风,舒畅、惬意无比,从而对说话者产生好感。

客套话往往是感情生活中的润滑剂,它使恋爱、婚姻中的男女感情更融洽。有些甜言蜜语式的语言,男女双方明明知道是假话,但就是有人喜欢听,往往还因为这句甜言蜜语而坠入爱河,不能自拔。

在营销中,用智慧性的语言去成交客户更是公开的秘密。“这是最后一件了!”“看你诚心想买,300元你拿去,这是跳楼价了!”“这款车最适合你这种成功人士了,气派、有身份,听说李嘉诚就是开的这款车。”营销员就是这样用话术恭维顾客,让他们心花怒放掏钱埋单的。

教育学家通过研究表明,教师如果善用激励性的语言鼓励学生,学生则会树立信心,取得难以置信的进步。

注重语言的妙用,无处不在,涉及生活和工作中的方方面面。

很多人,借助语言的艺术扶摇直上,在商场上攻城略地、旗开得胜。他们在获取名利的过程中声名鹊起,在现实生活中八面玲珑、左右逢源、如鱼得水。

生活本身常常是平淡无奇的,天上掉馅饼的事很少,而灾难和厄运倒是常常不期而遇。人类天性全是向往美好的,喜欢富有刺激和带有浪漫色彩的生活。如果我们什么事情都口无遮拦,世界上有些事也许就会变得没有意思了。

大多数人是讲究“面子”的,即使明知道双方都言不由衷,

大家都还是追求场面上的和气及尊重。评功摆好、赞扬连连，是人际交往中的润滑剂，虽然是客套话，却让彼此感到脸面有光、心情愉快，合作起来自然事半功倍。

通过以上的分析，谨言慎语与口无遮拦的较量，谁输谁赢，一目了然。



假若生活没有语言艺术

从如厕说开始

如厕有很多种说法,大部分登不了大雅之堂。如果这种粗俗的语言是商务谈判中一方说出来的,会给别人什么样的印象?如果是第一次约会中,一直矜持的姑娘说出来,小伙子会不会大失所望?如果是亲朋好友正在聚餐,有人一边擦嘴一边这么说,是不是会坏掉其他人的胃口?所以我们给“如厕”找出种种借口来化解这种尴尬。你可以对谈判对手说你的手被资料弄脏需要去卫生间洗洗,你可以对约会对象说你要到卫生间补个妆,也可以对尚未吃完饭的朋友说你要到附近逛一逛。尽管这都是谎言,你的目的就是尽快到卫生间去解决你的“三急”,这样换种说法,对方就不会感觉尴尬了。

如厕的问题只是小事,更多的时候我们不得不靠语言艺术来解决更多的尴尬。比如漫漫职场路,谁没有几次跳槽的经历,而那些辞职的原因也未必都如励志书般是积极向上的,如实说很可能给人事主管留下不好的印象。好在事有两面性,发挥语言的艺术性,顿时就可以将不利于我们的辞职理由变得冠冕堂皇。

有没有发展前途是人们选择工作的重要衡量标准之一,但要是干了一段时间后发现公司似乎没什么前景可言,或者老板任人唯亲对我没有公平的待遇,比我差的人都升职了,我

辛辛苦苦干了几年还是原地踏步，大家往往都会考虑换个更有发展潜力的工作。可是如果实话实说，不了解情况的人事主管可能会不满意这种不愿与公司同甘共苦的忠诚度不高的行为，或者将不能升职的原因归咎于你，质疑你的工作能力或者人际关系。这时候换种说法，用白色谎言掩饰自己的真实想法，有理有节地表示自己在原公司上升空间有限，希望能得到更多的锻炼和发展，则人事主管眼中会把你看成积极进取的典型。

薪水太少也是常见的跳槽原因之一，可是没有哪个公司喜欢招聘一个只看重收入的员工，即使你能力突出，也可能被视为见钱眼开、唯利是图而被对方拉入黑名单。巧妙地转弯，把对金钱的不满表达为希望在各方面有更好的发展，则容易被对方接受得多，而这里所指的“各方面”自然将收入、福利囊括其中。

而那些说起来连自己都觉得鸡毛蒜皮的委屈，什么老板不懂装懂啊，什么顶头上司欺上瞒下啊，什么同事不学无术啊，怎么好意思拿到台面上和人事主管解释呢，又怎么可能希望对方能理解自己呢？一个流行的词语——企业文化，就可以轻而易举地解决你现在困境，压下自己的满腔愤怒，礼貌地表示公司很人性化，但是自己更喜欢一个制度健全的公司，优秀的企业文化能有效地减少工作中的内耗，既避免了述说琐碎事情带来的不良影响，又悄悄将一顶高帽子戴在公司的头上，两全其美，为自己的跳槽又加了一分胜算。

生活中，这样的尴尬事还有不少，一味地开诚布公未必能收到良好的效果，沟通中无处不在的信息缺失使得我们很难



在一席话之间就明了对方的处境而给予理解，而所处的位置往往决定了大家为了各自的利益很难去体谅别人的难处，只会从自己的立场出发进行判断。有话直说，有时不但不能争取到对方的理解，反而会给对方留下不良印象，甚至结下梁子，为今后的道路留下隐患。所以面对两难的尴尬时，唯有用语言修饰一下自己的意见，让对方既听得懂也听得进，才可能以最小的成本、最快的时间去解决这个麻烦。

假若不重视语言艺术

常何抱着“证明语言艺术没那么重要，最好将之赶出生活”的想法来做了一个实验。他和妻子商量好第二天要进行一次 24 小时的实验，想什么说什么，有什么说什么。

第二天一起床就出了问题。闹钟忘了定，两人起得太晚，很可能会迟到。要是平时谁说一句“哎，是我不好，亲爱的原谅我吧”“没关系，谁都有忘记的时候”也就大事化小了，可是今天常何决定有啥说啥，对着妻子没什么好脸色说：“都怪你，明明昨晚叫你定好闹钟的，怎么忘了？这下害得我们两人都要迟到，又要被训又要扣钱。”

而妻子也顶撞回去：“我不定，你不会自己定啊，什么都叫我做，我又不是你的保姆？”一下子，两人本来就因为可能迟到的心情变得更坏了。

来到公司，有同事随口调笑一下常何，说：“你也有迟到的时候啊，是不是昨晚看世界杯入迷了？”要是平时，常何也就嘻嘻哈哈地承认了，还会与同事探讨一下世界杯，这也是增进同事之间感情的方式之一。