

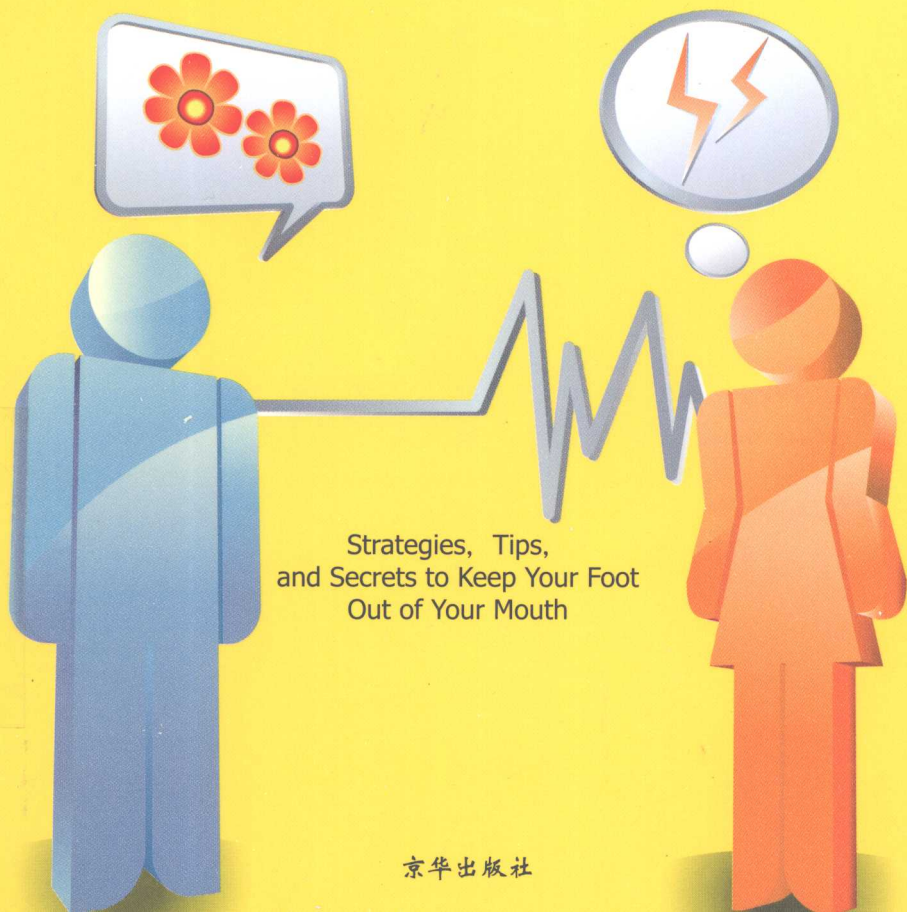
说出去的话，
犹如泼出去的水。
如果非说不可，
三思而后言。

The Mouth Trap

别让说话毁了你

如何避免口无遮掩，惹祸上身

〔美〕盖瑞·席格尔 著



京华出版社

The Mouth Trap

Strategies,
Tip and Secrets to Keep Your Foot Out of Your Mouth

别让说话毁了你

如何避免口无遮掩，惹祸上身

〔美〕盖瑞·席格尔 著
灵思泉 蒋亮智 译

8200010

图书在版编目 (CIP) 数据

别让说话毁了你/(美)席格尔著;灵思泉,蒋亮智译. —北京:
京华出版社, 2009. 9

ISBN 978-7-80724-750-0

I. 别... II. ①席... ②灵... ③蒋... III. 语言艺术—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 150653 号

THE MOUTH TRAP: STRATEGIES, TIPS, AND SECRETS TO KEEP YOUR
FOOT OUT OF YOUR MOUTH by GARY SEIGEL, PH. D.

Copyright: © 2008 BY CAREER PR INC

This edition arranged with CAREER PRESS INC.

through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc., Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright: 2009 JING HUA PUBLISHING HOUSE

All rights reserved.

别让说话毁了你

作 者 盖瑞·席格尔

责任编辑 陈红梅

策 划 郑春蕾

出版发行 京华出版社

(北京市朝阳区安华西里一区 13 号楼 2 层 100011)

(010) 64243832 84241642 (发行部) 64258473 (传真)

(010) 64255036 (邮购、零售)

(010) 64251790 64258472 64255606 (编辑部)

E-mail: jinghuafaxing@sina.com

印 刷 北京普瑞德印刷厂

开 本 640mm × 960mm 1/16

字 数 160 千字

印 张 13.75

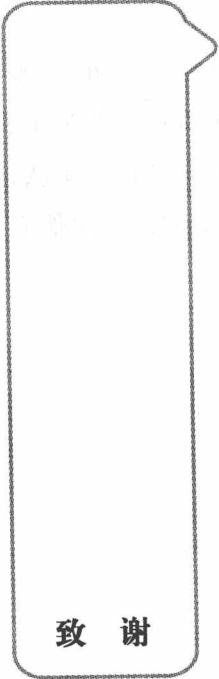
版 次 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80724-750-0

定 价 25.00 元

京华版图书, 若有质量问题, 请联系: 010-62239845

谨以此书纪念大卫·席格尔 (David Seigel),
他是一位伟大的父亲、作家、导师、演说家以及
企业家, 他的爱心和专业素养永远激励着家人、
朋友和学生。



致 谢

非常感谢我的家人和朋友给予我的爱与支持。特别感谢我的三个儿子：马特（Matt），布兰登（Brandon）以及乔丹（Jordan），感谢他们三个对我的鼓励。感谢我最好的朋友及导师兰迪（Randi）。感谢大卫·沃尔-露瑞斯（David Vall-Lloveras），感谢他的耐心、丰富的电脑知识以及超强的逻辑分析能力，对我混乱的旅行生活起到了很好的平衡作用。还要感谢肖夏纳·布劳尔（Shoshona Brower）、丽莎·瓦尔卡纳尔（Lisa Valkanaar）、马蒂·伊德（Marty Reder）、布赖恩·格罗斯曼（Brian Grossman）、艾伦·肯尼迪（Ellen Kennedy）、盖尔·科恩（Gail Cohen）以及国家研讨会（National Seminars）的“大象组”。

感谢我的代理人山米·贾斯特逊（Sammie Justesen），由始至终，因为有她的帮助，才使得这本书得以问世。同时感谢事业出版社（Career Press）的各位同仁们。

我更要感谢全美国的参与者们，如果没有你们提供的生活经历和真实故事，这本书不可能出版。我要特别感谢国家研讨会、格



别让说话毁了你

伦代尔城的艾米·马丁 (Aymee Martin)、斯科特 (Scott)、莱斯利·席格尔 (Leslie Seigel) 及其在 California Closets 的员工、还有麦克·伯克 (Mike Burke) 及其在海军维护中心的团队, 以及在本书诸多案例中提到的主管、经理和职员们, 感谢他们的启发作用。

前言



很久以前，法国的一位国王怀疑其最信赖的大臣皮埃尔·德·帕多努（Pierre d’Pardoneau）窃取了皇室宝藏里的黄金，便命令皇室警卫逮捕了他。于是，皮埃尔被戴上铁链，扔进了死囚。在冰冷的牢房里，皮埃尔彻夜未眠，不停地踱着步子，来回思索着这一切到底是怎么回事？他猜可能是自己多年的宿敌王后搞的鬼，她妄图让其亲信取代自己的地位。

黎明时分，听着从深牢下传出的磨闸刀声、搭建绞刑架声以及断头闸被人从营房拖向广场的声音，皮埃尔心急如焚，他还不想死，得尽快想出办法来解救自己。

当天早上，皮埃尔被带入法庭，面朝国王和审判团。一位老法官抚着胡须，示意他向前一步。

“你承认你的罪行吗？我的孩子。”老法官问道。

皮埃尔清了清自己的嗓子，神情黯淡地答道：“是的，我承认。”

闻言，老法官感到无比惊讶，于是又问了一遍：“你一点也不否认？”



别让说话毁了你

虽然，皮埃尔心里清楚，丢失的金子和他一点儿干系也没有，但是，他更加明白是不会有人相信他的。很多罪犯辩解说自己是清白的，最后还不是一样被判有罪。几个小时后，他们便会被发落。皮埃尔盘算着只有采取非常规的策略，才有可能救自己一命。

“我对丢失的黄金负全部责任。因为，我要对看管黄金的卫兵负责，原以为挑选他们是个明智之举，但事实证明我错了，我为此深感愧疚。”

国王挠了挠头，他还从未听说过有谁对指控供认不讳，甚至为自己未犯过的错误负责。

“我是不是听错了？”国王问道，“你把别人的错全揽到自己身上？”

“是的，陛下。他们是我雇用的。您让我挑选卫兵是对我的信任，但是我却辜负了您的期望，这是我的失职。”

国王听后，沉默了一会儿，其他的人都不敢作声。

最后，国王站了起来，大声说道：

“我不能惩罚一个没有犯罪的人，皮埃尔一直是一位尽职的大臣，我没有理由不信任他，我决定赦免他。”

王后听完，倏地从宝座上跳起来，挥舞着拳头抗议国王的裁决，但国王立刻让她闭嘴。然后转身，向目瞪口呆的顾问团和皇室官员们宣布：“释放皮埃尔，让他回家！”

卫兵替皮埃尔打开了手铐和脚链。人群中马上就有几十名记者向他围拢过来，并不断提问。

“您认为您这次入狱和王后有关系吗？”有人高声问道。

“是某些人的阴谋吗？”

“您认为事情会就这样结束吗？先生，您有保护自己的计划吗？”

皮埃尔清楚地知道，这个出生于异国的王后，阴险毒辣，且不受政界欢迎，这几年，她一直在找机会除掉自己，这次能够得到国王的赦免实属万幸。他转向记者和人群，举手示意大家安静下来。特地提高了嗓门以便所有人都能听得见，他说：

“我还没有愚蠢到不知道有个外国佬想要置我于死地，但她不过是个女人罢了！”

（人群中爆发出巨大的掌声和哄笑声。）

“她甚至连法国人都不算，不是吗？”

人群中，掌声如雷动。

“这场较量她输了，”皮埃尔继续说道，“如果她有自知之明的话，她应该小心自己的脑袋！”

听到这里，人们跺着脚，嘴里高喊着皮埃尔的名字“德·帕多努，德·帕多努！”此时，受到鼓舞的皮埃尔想要继续发言：“而且……”但是，站在他身旁的妻子，轻轻地用脚踢他，紧紧地握着他的手，将他拽下台去。

就在他们奋力挤过人群的时候，皮埃尔所说的话已经迅速地流传开来。从记者到农民，再到法官，最后传到了国王耳朵里，此时这些随口说出的话已经演变成了恶意的诽谤。“陛下，您听说了吗？”国王的一名随从说，“那个皮埃尔说王后愚蠢至极，又是个德国佬，妄想取代您的位置，控制整个国家。他还说您总有一天会砍下王后的脑袋。”

国王听完，勃然大怒，青筋暴出，大吼道：“立刻把皮埃尔给我押进宫来！”

在进宫的路上，皮埃尔的心“噗噗”直跳。他没有料到自己所说的话会变得那么严重。毕竟，王后被卷进事件的中心成为舆论的焦点也不是第一次了。他心想：见了国王，我得向他忏悔，然后乞求王后原谅。国王是器重我的，这15年来，他一



别让说话毁了你

直都很信任我……

宫殿里，寂静得能听见蟑螂爬过木地板所发出的窸窣声。

“你竟敢在大庭广众之下说王后是个白痴？”国王咆哮道。

“不，当然没有，陛下，请容我解释。”

“你还蔑视王后的德国祖籍？”

“我只不过是说……”

“你还说我会处决她！”

“不，我只是想说……”

“你想说的话可以在私底下和我谈，在此之前，我们完全能单独说这事——只有我和你，但是现在，你却在拥护你的民众面前说这样的话，搞得全国人民都在说我要杀掉自己的王后！”

“陛下，我只是……”

盛怒下的国王根本没有给皮埃尔解释的机会，没过多久，便命令士兵割下皮埃尔的舌头，挂在门上。当晚，便做出了处决他的决定。几周以后，皮埃尔的头被悬挂在法庭的大楼里，在靠近提供公用物品的地方，以便警示天天从那儿路过的人。

几个世纪以后，就在这所建筑内，查理·戴高乐（Charles DeGaulle）从长廊走过时，将食指竖在嘴前，提醒其他人警惕皮埃尔先生的鬼魂附身。再往后几十年，雅克·希拉克总统（Jacque Chirac）和弗朗索瓦·密特朗总统（Francois Mitterrand）也先后来到这座大楼的长廊，他们用保持缄默的方式来提醒身边的人：言辞就像一把锋利的双刃剑。

在皮埃尔的头颅曾经悬挂过的地方，写有一块牌子，上面题有一首诗，原文是用法语写的，翻译如下：

注意言辞，
说出去的话，

犹如泼出去的水。
直抒己见者，
往往失去说话的自由。
嘴一张，话一抖，
后果不堪设想。
纵使不得不说，
三思而后言，
以免惹祸上身。

简介



请牢记，人际关系是开启彼此心灵的钥匙。你如何对待周围的人，他们也会以同样的方式对待你。

——格里什·C. 沙尔曼

你有没有因为说错话而惹祸上身的经历？你会不会时常压抑自己，某一天却突然暴发？而不是晓之以理、动之以情。

过后，你还会试图解释——“我简直不敢相信自己说了那样的话”或是道歉——“天哪，太对不起了。请原谅我吧！”但是，已经无法挽回了。你需要收拾残局。这不但损害了自己的形象，还影响到自己的信誉。在别人眼里，你永远是个“定时炸弹”。无疑，你陷入了一个尴尬的境地。

当你在读这本书的时候，可能某位名人、政治人物、体育明星或者知名的经济学家，正在发脾气或因为酒后驾驶被抓正在抗议；有人正在讲一个糟糕的笑话；有人正愤怒地从狗仔队手中抢过照相机。这些日常生活中的“娱乐明星”们，正在使说错的话变得不朽，因为背地里，某部手机、照相机记录下



别让说话毁了你

了事件的全过程。于是，愤怒的言辞火速地通过世界各地的报纸、博客、网页、新闻稿等流传开来，使得某个数小时之前还过着完美生活的人，瞬间成为人们谈论的焦点。

谁没有在错误的场合说过不该说的话而承担后果的经历？一篇恶评，一句谎言，或是一个无法掩盖的事实被揭开了真相，这些都会影响到人们对你和你的团队，甚至是整个公司的看法。政客拙劣的玩笑，使其自身、家人及其政党陷入尴尬的境地，就是最好的例子。要是商界人士不能控制自己的情绪，投资者不免要跟着担惊受怕，员工士气大减，客户也不敢光临。于是，大家止步不前，甚至失业。消息流传开来，都会说是你的错，“乔恩（Joe）是个喜欢天马行空的家伙”，“汤姆不靠谱”，“菲利斯（Phyllis）前几天简直疯了”！

诚然，表达自己的意愿是人的本性，特别是对于那些精力充沛、又爱争强好胜的家伙来说，表达自己的想法和勇于冒险是他们的天性。但是这样不计较后果地逞一时口舌之快后，又能得到什么好处呢？最糟糕的情况莫过于惹祸上身，过后又请求原谅，但不幸的是，已无可救药。说出去的话犹如泼出去的水，不要妄想有人会原谅你，甚至忘记你刚才所说过的话。即使是一名有着钢铁般意志的谈判家，只要在谈判中流露出带有种族歧视的语言，哪怕是一句玩笑话，别人都会永远将你铭记在心。

就像前面所提到的故事里，皮埃尔如果一直留着那个秘密，也许几个月之后，他还在犹豫着到底要不要冒险告诉国王那样一场连锁阴谋？如果他什么也不说，而是将其一直埋藏在心里，那他肯定是安全的。但是他却说了出来，虽然阻止了一场政变，但也赔掉性命。

那么，是选择抗争还是逃避？

到底应该怎样筹划呢？

在现实的办公环境里，当然不会有生命危险，但我们随时面临失业的危险，可能因为某件事情不快，还可能因为怠工而被告发，总之，办公室生涯，处处都有令人担忧的地方，如果将其闷在心里，又不利于健康。该怎么办呢？

这的确是个进退两难的问题。

别人传来坏消息，和人谈论不舒心的事情时，怎样才能压制住想要发火的冲动呢？如何说出自己想要的，又不会激起总是吹毛求疵的疯狂上司的怒火呢？

也就是说，怎样才能勇敢地表达自己的真实想法而又不会惹祸上身呢？

下面将要谈到到就是本书关注的焦点。

正如要研究如何将强硬的信息传达出去一样，我们也要寻找避免发生争执并减少损害的措施，可以事先拟出计划，并逐步完善。

在前面的故事里，皮埃尔最终还是把藏在心里一段时间的话说了出来，最终断送了自己的性命。他没有把焦虑告诉国王，而是痛骂着，言语刻薄、无礼，并夹带愤怒，误以为自己无懈可击，于是高尚的谈话演变成了一场复仇行动。

更糟的是，他的言论通过新闻记者、民众最终传回到了皇宫。

他是这么说的：“我还没有愚蠢到不知道有个外国佬想要置我于死地，但她不过是个女人罢了！……她甚至连法国人都不算，不是吗？这场较量是她输了，如果她有自知之明的话，她应该小心自己的脑袋！”

而国王听到的则完全不同。



别让说话毁了你

“他说王后愚蠢至极，不过是个德国佬，还妄想取代您的位置，操纵整个国家，他还说您总有一天会砍下王后的脑袋。”

关于这场言论，版本 A 怎么会变成版本 B 的呢？

早在几百年前，人们就开始玩传话游戏了，就像咖啡不走样是不可能的一样，传言从起点到终点，早已面目全非。皮埃尔的话已有多种解释，虽然民众爱看热闹，觉得这件事情很有趣，皮埃尔也很勇敢，但对于其造成的恶劣的政治隐喻影响，国王和法庭成员除了愤怒，别无其他。

你会指责他们吗？

在大多数商务环境下，最糟糕的事情莫过于在不合时宜的时候发表看法，而后再进行解释或是重申，虽然这只是个正常的步骤，但只会扩大事态，从而更加扭曲事实。

“为什么这么不公平？我说的话被断章取义了！”

“只不过是个笑话，难道你开不起玩笑吗？”

“确切地说，我不是那个意思。”

“我的话被传偏了，已经不是原来的意思了！”

皮埃尔发表的那场挑衅性的讲话距今已有几世纪之久，但类似的由于言语上的不谨慎而造成严重后果的事情在开放的今天仍时刻上演着。有人将其归结为基因原因，我们的脑袋“搭错线了”，所以才会开口说错话；另一部分人则认为这是不能控制或改变的个性特征。对于那些追求功名利禄的人来说，说错话会成为他们奔赴成功的道路上最大的绊脚石。

值得庆幸的是这种行为是可以修正的。具有超强自制力的人，往往很擅长了解自我个性上的缺陷，并勇敢地学会表达，而不是用过激的方式去招来指责、谩骂，最后搞得自己暴怒。

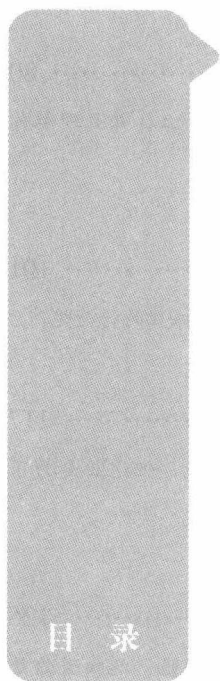
《论浑人》（The No Asshole Rule）一书中，罗伯特·萨顿（Robert Sutton）就生动地描述了一个冲动的行为是如何打击员工的士气、如何使得缺勤率增加、怎样抹杀了员工的积极性和挑战同事们的心理安全的，从而导致公司的人事变动和财务稳定。而本书将向您介绍的就是如何营造一个健康的工作环境，如何在交流中相互尊重和相互支持。

而那些缄默、怯懦的人，从不提及那些伤感情或是会激怒别人的事情，他们只想和周围的人好好相处。

我们会与大家分享一些能让谈话变轻松的技巧和方法，即便遇到针锋相对的境遇，也能胸有成竹，一切尽在掌握之中。

数年来，我在全国各地开展了沟通技巧的演讲会。亲耳听到来自各个行业的专业人士遭遇到的麻烦和丢脸的事，然后，我搜集了一些专家的建议，并总结出几条原则，希望可以帮助他们走出绝境。在此，你会发现有效沟通的秘诀，它们会教你怎么解决沟通障碍，怎样营造和谐融洽的说话氛围。当然你也要学会充分发挥自己的天赋才能。整本书都在帮助你找到提高情商的办法，开发你的“禀赋”，在忠于自己的同时还能得到自己想要的结果。

每章中都包含一份罗列出本章涉及到的建议的行动指南列表，提醒你在开口前请先思考。等你有实战经验之后，欢迎登录 www.mouthtrap.com，和大家一起分享实践后的体验。让我们一起发现更多的交流技巧，然后在网站上和那些渴望提高沟通技巧，成为交际明星的人分享吧。



致 谢	1
前 言	1
简 介	1

第一章 考虑一下再说出口	1
说出去的话，犹如泼出去的水。直抒己见者，往往失去说话的自由。	

第二章 千万别让负面信息左右自己	17
只要相信事情会发生，它就真的会发生，那为什么不让自己朝着积极的方向去向往呢？	

第三章 别人想“听”的比你想“说”的更重要	39
想要调动起别人谈话的兴趣，就要迎合听众，挑重点的说，传递关键信息，让人感到好奇并产生共鸣。	

第四章 用别人希望的方式去沟通	57
一个人说话的风格、语气和语调预示着事情的结果，且准确率达到 75% ~ 85%。	