

少说话是 教养， 会说话是 修养。

丽莎——著

掌握说话的艺术，
巧用语言的魅力，
做一个会说话、
有修养的人。

不强硬，有分寸；
不直接，有边界。
得体的语言体现你的教养程度，
高雅的谈吐决定你的修养高度。

天津出版传媒集团
百花文艺出版社

天津出版传媒集团
天津人民出版社

丽莎——著

少说话是
教养，
会说话是
修养

天津出版传媒集团
百花文艺出版社

天津出版传媒集团
天津人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

少说话是教养, 会说话是修养 / 丽莎著. -- 天津 :
百花文艺出版社 : 天津人民出版社, 2018.12
ISBN 978-7-5306-7644-8

I. ①少… II. ①丽… III. ①心理交往-语言艺术-
通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 285914 号

少说话是教养, 会说话是修养

SHAO SHUOHUA SHI JIAOYANG HUI SHUOHUA SHI XIUYANG

丽莎 著

装帧设计: 主语设计

选题策划: 鼎文传媒 责任编辑: 沙 爽

出版发行: 百花文艺出版社

地址: 天津市和平区西康路 35 号 邮编: 300051

电话传真: +86-22-23332651 (发行部)

+86-22-23332656 (总编室)

+86-22-23332478 (邮购部)

主页: <http://www.baihuawenyi.com>

印刷: 天津中印联印务有限公司

开本: 710×1000 毫米 1/16

字数: 198 千字

印张: 15

版次: 2018 年 12 月第 1 版

印次: 2018 年 12 月第 1 次印刷

定价: 42.80 元

如有印装质量问题, 请与天津中印联印务有限公司联系调换

地址: 天津宝坻节能环保工业区宝富道 18 号 Z1 号

电话: 022-22520703 邮编: 301800

版权所有 侵权必究

如何快速判断一个人水平的高低？

这是不少人经常问及的问题，众所周知，人际交往是一个人一生的必修课，不管是谈生意，还是交朋友，我们都会对对方进行一些评估，比如人品如何、修养如何等。若能快速判断出这个人到底怎么样，适不适合认识，适不适合深交，在这个讲究效率的年代，可以避免很多不必要的麻烦。

据我所知，在“颜值即正义”的今天，一般人秉持的是“相由心生”，习惯从别人的面部表情、五官等方面进行判断。虽然一个人的外在可以反映内心，面貌也可以揭示出整个的性格特征，但并不能准确评估出一个人的品质、修养和才能等深层次的东西，正所谓“人不可貌相，海水不可斗量”。

人之高低，其实从说话之中最能分辨出来。

仔细想想，当你和一个人初识的时候，你脑子里对这个人的印象通常是怎么形成的？

面对一个陌生人，我们最直观看到的，当然是外表。外表讨喜的人，我们对他的感觉当然是比较好的，态度自然也就亲近些。但毕竟不是每个人都有足够“毒辣”的眼睛，单凭对方一举手一投足的动作，就能判断出这个人人品如

何、修养如何。可说话不同，说话体现着你的思想、素养和眼界，你必然能从这场交谈中确定一件事——你是否喜欢这个人，是否愿意和他继续相处下去。

某商场里，一对恋人正在购物。男士不小心撞了女士一下，女士大吼：“你要撞死我吗？”

听到这样的话，你觉得这是怎样一个女人？

很明显，我们会认为这是个性格急躁的女人。

如果女士说：“哎呀，你撞痛我了啦。”很明显这是一个会撒娇的小女生；

如果女士开玩笑地说：“你再撞一下我就散架了。”这是个幽默的女人。

由此可见，一个人说什么样的话，决定了在别人心里就是什么样的人。

也就是说，说话不仅是一种强而有力的沟通工具，更是一张个人形象的“活名片”。我们说的话，什么内容、哪种风格，直接体现了我们的个人教养和修养，塑造了我们的公众形象。我们用说话表达自己的思想内涵，而别人则通过我们的话语来判定我们是什么样的人，并决定我们的成败。

你说话口无遮拦，你就是个粗鲁没礼貌的人；

你说话体贴周到，你就是个善良又温和的人；

你说话彬彬有礼，你就是个文雅有内涵的人；

……

话大家都会说，怎样才算会说话？有太多人以为爱说话就是会说话，殊不知你的滔滔不绝，在别人的耳朵里可能是聒噪不自知，你以为的“妙语”也可能暗藏祸端。

说话是一门艺术，更是一种能力。少说话是教养，会说话是修养。

能说话的人，不见得有多爱说话，他们会认真倾听，不会随意打断别人的话；听到他人议人是非时，他们不会加入凑热闹，而是笑而不语；会说话的人，与人理论的时候，不会咄咄逼人，而是有理有据，让人信服；批评别人的时候，用词比较委婉，不会强硬又直接，伤害他人自尊……和这样的人交谈，往往给人以相见恨晚、如沐春风之感，他们走到哪里都是祥和欢乐的景象。

如何领略说话精髓，悟透说话之道，在众人中脱颖而出？如何根据不同的情境选择最有效的沟通技巧？如何让对方不知不觉地被说服？通过对数百人的真实案例进行研究以及自身职业生涯中多年的体验和感悟，我总结出了一套具体详细、实践性强、效果明显、适合任何人的说话技巧，它不仅可以让你快速提高自身说话水平，还能更好地展现自身魅力，左右逢源，无往不利。

说出来的话，只是冰山露出海面的一角，海面以下是长年累月的慢慢积累。

世界是不公平的，好在有些事情依靠努力就能改变，说话就算一个。

我们是不完美的，好在可以借助学习逐步提升自己，说话就算一个。

从今天起，好好说话吧。为了向众人表明自己，到底是个什么样的人。

Chapter 1

倾听，让所有关系更美好

理想的人际关系，建立在相互交流思想的基础之上。我们在表达自己的时候，也应该为对方留有发声的余地。不管对方是什么人，说什么，要认真地去倾听，用心地去体会。让对方收获人格的尊重、情感的满足和信任的回报，这体现着一个人的素质与修养。

话投不投机，取决于会不会倾听	003
好关系就是“我愿意听你说”	007
话要慢慢听，不要着急下结论	011
倾听，不仅仅是“听见”而已	015
有时候，最好的安慰就是倾听	019
少说多听，“闷葫芦”变成“话匣子”	023
深层次对话，你需听懂“内情”	026

Chapter 2

慎言：不该说时，请闭上嘴巴

口是伤人斧，言是割舌刀。话说出口之前要三思，话到嘴边收半句、避开别人的痛处……总之，说话有诸多戒律，必要时闭上嘴巴，不应当说的不说，这是我们每一个人应该具有的修养，如此才不会留下不当的后遗症，才能做到初见让人喜欢，长久不让人生厌。

话留三分不点透，方有余情可谈	033
任何谈话，尊重都是第一位	036
所谓教养就是看穿，但不拆穿	039
没有人愿意听别人的得意之事	043
性子直和没教养，常常就在一线间	046
不要轻易挑战别人的底线	049

Chapter 3

暖言：所谓会说话，就是让人心里舒服

说话人人都会，但有水平高低之分、文野之别、优劣之异。同样一句话，有的人说得让人懊恼，有的人说得则让人舒服，有一种如沐春风之感，这就是高手说话的功夫。若你也能如此，必将拥有好形象、好人缘、好口碑，处处皆和谐，离成功也会更近。

真情实感比任何说话技巧都有价值	055
人心都是肉长的，将心比心最得人心	058
说一句“良言”，如口吐莲花	062
热情开口的人总会好运连连	065
好好说话，从“打圆场”开始	068
拒绝，也要会打好“人情牌”	072

Chapter 4

礼道：谈吐优雅，才会讨人欢喜

语言如同一个人的“金字招牌”，比任何装饰都更重要。说话要有“口德”，口德就是说话的道德，就是说话要行言谈之礼，不用粗野庸俗甚至下流的词语，多用文明有礼用语。这种好的语言习惯往往能体现一个人的好素养、好修养，进而在众人之中脱颖而出。

一个人“品德”好不好，看“口德”	079
世界上最神奇的两个字：谢谢	082
话不多，但很有分量，才算真口才	085
抢话说，是一种不礼貌的表现	088
卓越的人有很多，难的是言语谦和	091
说出的话，要符合自己的身份	094
称呼要恰当，否则一不小心就尴尬	098

Chapter 5

沉默，也是语言的一种深刻

很多人把会说话误认为是健谈、口才好，因此刻意把自己锻炼成滔滔不绝的演说者。其实健谈只是会说话的一部分体现，真正会说话的人也懂得合时宜地“沉默”。当然，这里所谈及的沉默，不代表消极、沉闷、顺从，而是语言的另一种深刻——无声胜有声。

真正的说话高手都很安静	105
话不投机，与其力争，不如沉默	109
聒噪不如沉默，息谤得于无言	112
谈判场上，废话是土，沉默是金	115
那些高开低走的人，都是交浅言深	118

Chapter 6

趣言：幽默的人，自带魅力光环

在人际交往中，谁都希望能左右逢源、如鱼得水，为此我们竭力地表现自己，但其实这里有一条捷径，那就是幽默。幽默是极致百变，是妙语横生，和这样的人一起沟通，谁都会很轻松、很开心。有了这样的修养，再普通的人也能化腐朽为神奇，风生水起好运来。

关于沟通，最重要的就是趣味	123
有矛盾了？试试幽默，效果不错	127
寒暄时加点“料”，一语胜千言	130
“爱情”狭路相逢，“幽默”先声夺人	134
幽默的人，都会这样化解尴尬	138
“黑”自己，别人却更喜欢你	141
幽默和得体，一个都不能少	144

Chapter 7

赞技：会赞美，10秒钟就能打动人心

世上有一种最动听的语言，那便是赞美。喜欢赞美，是人的天性。在交谈中，真诚的赞美能满足人们内心被尊重、被关注、被肯定的人性需求，往往比振振有词更扣人心弦，更能建立一种彼此互有好感、互相信赖的情感，从而做起事来也会更加顺畅。

所有语言中，最让人舒畅的是赞美	149
好钢用在刀刃上，夸人夸到点子上	153
如果赞美也有保质期的话，过期不候	156
把恭维当作称赞是一种无知	159
天下无敌的“请教式”称赞	162
有一种赞美叫欲扬先抑	165
多在背后说人好话，你会倍受欢迎	168

Chapter 8

劝导：批评的话，也可以说得很好听

批评的话语就像治病的药，虽然对人大有益处，却没人会喜欢吃“苦药”，而只有在药上裹一层甜甜的“糖衣”，人们才能欣然接受。其实高明的批评，听起来也都是悦耳动听的。而真正会说话的人所做的批评，也不仅仅是批评那么简单，更多的是真挚的交流、引导和指正。

劝告的目的在于激励，而不是警告	173
千万别直率地对朋友说“你错了”	176
把“你必须……”改为“我建议……”	180
三明治原则：批评也可以娓娓动听	184
直话弯说，直的是人心，弯的是策略	187
意味深长的暗示是最好的批评	191
正话反说，老虎屁股也摸得	194
最好的批评只对事，别对人	197

Chapter 9

说服：从“No”到“Yes”的心理博弈话术

一个人只有说服老板、客户、同事，说服一切想要说服的人，才能达成目标和心愿。而一个真正的说服高手，并非舌灿莲花，他们所做的不过是靠准确把握对方心理，并施以适当的技巧，在心理博弈中，让对方不知不觉从“No”到“Yes”，进而掌控全局。

想知道庐山的样子你必须跳出来看	203
比对方更关心他的目的	207
学会“催眠”，让说服无往不利	210
妙用激将法，扭转他人心理	213
说服不是争论，更不是吵架	216
循循善诱是一项难得的本事	220
说服也需要技巧，智者当借力打力	224

倾听， 让所有关系更美好

理想的人际关系，建立在相互交流思想的基础之上。我们在表达自己的时候，也应该为对方留有发声的余地。不管对方是什么人，说什么，要认真地去倾听，用心地去体会。让对方收获人格的尊重、情感的满足和信任的回报，这体现着一个人的素质与修养。

话投不投机，取决于会不会倾听

“人有两只耳朵，两只眼睛，为什么却只有一张嘴？”这是儿子几年前问及的一个问题。

当时儿子正处于“十万个为什么”阶段，小脑袋瓜“灵光一现”，就会蹦出一个个问题来。我常常被问到词穷，不知该怎么回答。但好在再难以回答的问题我也不会敷衍或回避，便跟儿子说：“哇，宝宝真棒，你怎么发现这个问题的？不过我也不知道为什么，我们一起来找答案好吗？”

这些年，我终于找到了答案。上帝给了我们每个人两只耳朵一张嘴，就是在告诉我们，要学会少说多听。比如，在与儿子的相处过程中，我发现，父母只有学会倾听孩子的心里话，知道孩子想什么、关注什么和需要什么，才能有针对性地给予孩子关心和帮助，才会使以后的沟通变得更容易。

在人际交往中更是如此，我们常说“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，想要和一个人愉快地交谈，投不投机是关键。而投不投机，主要取决于你会不会倾听。也就是说，一个人只有懂得倾听别人说话，才能明白对方的喜好，对什么话题感兴趣。一旦抓住了这些重点，接下来的话怎能不投机？

步入社会这些年，在我身边有很多事业有成的人，他们尚未成就自身事业以前，家庭背景不见得多好，学历也不见得多高，也不见得多会说话，那么，他们靠的是什么呢？据我观察，就在于他们能好好地倾听别人说话。

我的朋友阿坤身高只有1米64，又黑又瘦，其貌不扬，走在人群里，没有人会注意到他，但他连续五年成为所在公司的销售冠军。阿坤一直被认为是个谈话高手，因为他似乎和任何人都能愉快地交谈，不论对方是什么样的性格，从事什么样的行业。对于阿坤来说，这世上似乎就没有他撬不开的嘴。

在公司举办的学习交流大会上，阿坤被邀请作为主讲人，向其他同事和前辈们传授他的推销技巧。当阿坤提到“一次成功的推销，关键就在于你能否与客户展开一场愉快而融洽的交谈”时，一位年轻人沮丧地哀叹道：“我们接触的客户那么多，怎么可能和每个人都愉快地交谈，那得是多么博学的人才能得到的！”

听到这位年轻人的话，阿坤微笑着说道：“事实上，你不需要有多么博学，你所需要的，只是一双愿意倾听的耳朵。”

接着，阿坤给大家分享了自己的一次推销经历：

有一天，我推销的产品是一款芦荟精，而我的目标客户是一个家庭的女主人。当时，那位女主人对我的产品没有表现出多大兴趣，事实上，她看起来有一些不耐烦，我认为下一刻我或许就要被扫地出门了。当时我就在想，我该怎么让自己可以继续留下，让这位女主人不要急着赶我走呢？

就在那时，我突然注意到了阳台上一盆非常漂亮的盆栽植物，那植物长得好极了，就连栽种它的花盆都能看出是精心挑选过的。我想，那一定是女主人非常珍爱的东西，否则不会花那么多心思去侍弄。认识我的人都知道，我对花草是一窍不通的，并且也没有多大兴趣。但我还是兴致勃勃地看着那盆漂亮的植物赞叹道：“哇！这个盆栽可真漂亮，而且长势喜人！平时似乎很难见到。”

听到我的赞叹，女主人得意地弯起了嘴角：“是的，这确实是非常罕见的品种，而且极难养活。它的名字叫作嘉德里亚，是兰花的一种。它确实美极了，优雅迷人。”

“是的，真是太美了！”我继续赞叹着，“这样罕见的品种，恐怕也不便宜吧？”

女主人点点头：“是的，就这个宝贝家伙，花了我整整800元哪！”

“800元？天哪，真是个天价！”我这回是真的有些惊讶了，“照顾它一定很辛苦吧？每天都要浇水吗？”

“是的，它是个比较娇弱的品种，每天都需要精心的照顾……”女主人兴致勃勃地开始向我科普，应该如何照顾这盆花，到后来甚至恨不得把所有她熟知的与兰花相关的知识都对我倾囊相授。

我们就这样谈论了一整个下午，是的，你们没想错，就是谈论那些花花草草。抱歉的是，我在这方面确实没有什么天赋，已经无法将她说的那些知识再复述一遍了。等我准备告别离开的时候，那位女主人买下了我的芦荟精，并且对我说道：“今天过得真是愉快，真是太感谢你了，愿意并且有兴趣听我说这么多话，要知道，即便是我先生，也没有耐性听我嘀嘀咕咕这么多。总之，希望下次还能见到你，我愿意和你谈论更多我知道的东西！”

阿坤总结道：“在花花草草方面我绝对是个外行人，我无法认清楚兰花的品种，也根本不知道应该怎样去照顾一盆娇弱的兰花。可是你瞧，我却和那位女主人谈论了整整一个下午。虽然几乎都是她在说，而我唯一做的，就是认真并且充满热情地去倾听她的每一句话。一场愉快而融洽的交谈有时就是这么简单。”

当我第一次听到这个故事时，觉得难以置信：“倾听，真有这么神奇吗？”

“这不是神奇，而是人性如此”，阿坤继续解释道，“每个人都有说话的欲望，都希望自己说的话能得到别人的响应与重视。专心地听别人讲话，是一种最好的尊敬和恭维，能更快地赢得别人的喜欢。不管说话者是上司、下属、亲人或者朋友，或者是其他人，倾听的功效都是同样的。”

阿坤只是扮演了一个好的倾听者，就顺利地赢得了客户的信任与好感。

相反，生活中有些人只知道表达自己，而不懂得如何倾听。我就曾遇到过这样的朋友，一次同学聚会上，一位朋友因春风得意，只顾自己絮絮叨叨说个

不停，压根不给别人说话的空隙，丝毫不顾及其他人感受。他不仅失去了基本的修养，而且听的人感觉很烦躁，甚至觉得他只是在自吹自擂。

不信的话你可以回想一下，在你认识的所有人中，或者你所能记得的所有谈话对象里，有没有那种一张开嘴说话就滔滔不绝、没完没了的人？再回想一下你们所有交谈过的场景，当他嘴巴一刻不停地自说自话，耳朵却从不曾为你打开，也不曾关心你的想法时，你会觉得这场谈话有丝毫的愉快可言吗？

倾听是良好沟通的开始，这不仅是因为倾听能帮助你更好、更快地了解你的谈话对象，更是因为倾听是对他人的一种尊重和重视。一个愿意倾听并且乐于倾听他人说话的人，无论之于谁而言，都会是一个理想的谈话对象。所以，想要缔造一场愉快而融洽的谈话，建议你先从学会倾听开始！