

你说话的方式 毀了你的优势

若谷 著



有些人之所以让人讨厌

往往是他们说话的方式特别让人讨厌，
而不一定是真做了什么坏事儿

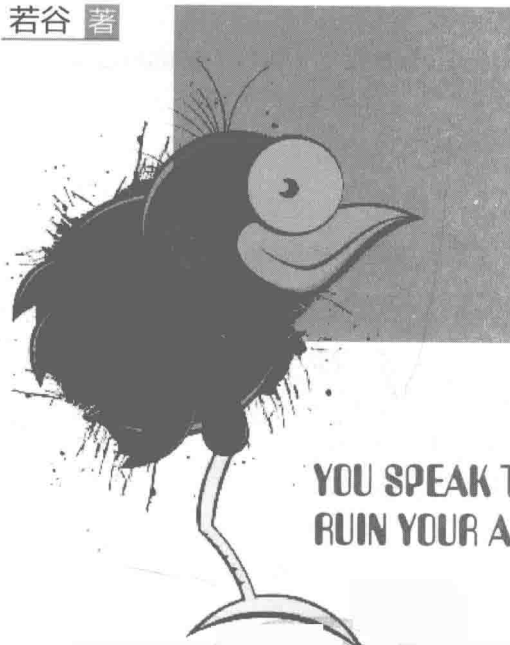
**YOU SPEAK THE WAY
RUIN YOUR ADVANTAGE**



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

你说话的方式 毀了你的优势

若谷 著



YOU SPEAK THE WAY
RUIN YOUR ADVANTAGE



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目(CIP)数据

你说话的方式, 毁了你的优势 / 若谷著. —北京:
北京联合出版公司, 2017.10
ISBN 978-7-5596-0397-5

I. ①你… II. ①若… 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(2017)第108035号

你说话的方式, 毁了你的优势

作 者: 若 谷
选题策划: 慢半拍·张志元
责任编辑: 李 伟
封面设计: 仙 境
版式设计: 刘龄蔓

北京联合出版公司出版
(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京联合天畅发行公司发行

北京凯达印务有限公司印刷 新华书店经销
字数240千字 787毫米×1092毫米 1/16 17印张

2017年10月第1版 2017年10月第1次印刷

ISBN 978-7-5596-0397-5

定价: 39.80元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究
本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。
电话: 010-84369312 010-84369315 010-64243832

To speak it gently

好 · 好 · 讲 · 话

目录

01

开场白， 别一开口就毁了你的优势

第一次约会说话不放肆 · 2

私底下指出别人的缺点 · 4

反驳对方时要给他留面子 · 7

尴尬时刻替领导打圆场 · 9

讲话自信就是一种优势 · 12

面试冷场时主动打破沉默 · 14

02

营造氛围， 能给人深刻记忆的永远是一种情绪、一种气氛

与陌生人初识，寻找共同话题 · 18

与初识的人“一见如故” · 21

- 不妨先说几句题外话 · 24
- 自己首先要充满激情 · 26
- 用精彩的开头吸引听众 · 29
- 表现自我风格而不是“千人一腔” · 32
- 注重态势语，讲话别垂着手、闭着眼 · 35
- 设悬念激发听众兴趣 · 38
- 沟通时别一个人唾沫飞溅 · 40

03

共情共好， 用“心”说的话最温暖

- 故作不识夸对方 · 44
- 求人帮忙时要动之以情 · 47
- 别人郁闷时多说理解的话 · 50
- 忠言语善而心长 · 52
- 鼓励失意者的自我意识 · 54
- 女士也要对男士表示关心 · 57
- 找与听众有共鸣的内容讲 · 59
- 用动情的话感动听众 · 62
- 到什么山，唱什么歌 · 65

04

求同存异， “说你想说”的效果永远比不上“说他想听”的

- 多说“我们”，少说“我” · 68
- 站在对方的立场上说话 · 71

- 有了矛盾不要把话说绝 · 73
- 批评对方时要给其台阶下 · 76
- 上司对下属说话留有余地 · 78
- 众人面前要维护领导的脸面 · 81
- 打圆场要让双方都满意 · 84
- 以商量的口吻向上司提要求 · 87
- 用谦虚的态度与对方讨论 · 90
- 说话应该尽量低调一些 · 93
- 客客气气地与尊者说话 · 95
- 以亲和友善的话软化对方 · 98
- 把不同点说成细枝末节 · 101

学会赞美， 不花一分钱就能赢得世界

- 尊重的话能征服别人 · 104
- 以赞扬代替批评 · 107
- 赞美别人的与众不同 · 110
- 夸一下女性的漂亮 · 112
- 赞美女士能力上的优点 · 115
- 一句话打动女性的芳心 · 117
- 适时大胆地说出甜言蜜语 · 119
- 乖巧话让感情峰回路转 · 121
- 向领导示好最好表忠心 · 123
- 做错了要会说“对不起” · 126

06

练好幽默力， 一语胜千言

- 自我介绍时幽自己一默 · 130
- 不妨调侃一下自己 · 133
- 让幽默的话增进爱人间的感情 · 135
- 把笑话当作沟通的调料 · 138
- 在笑声中摆脱窘境 · 141
- 用幽默的方式提意见 · 143
- 用幽默的话拒绝别人 · 146
- 以“幽默”平定别人的怒气 · 147
- 开玩笑也要讲分寸 · 149

07

曲线攻击， 人人都要学会转弯的艺术

- 正话反说让忠言顺耳起来 · 154
- 欲抑先扬作批评 · 157
- 告诉“不争气”者他很优秀 · 159
- 以淡化感情色彩来表示不满 · 161
- 拒绝的时候绕个弯子 · 163
- 遭到拒绝后坚持言语和气 · 165
- 用模糊的语言说尖锐的话 · 168

08

洞悉人心， 己所不欲勿“说”于人

- 抢先承认自己的错误 · 172
- 把“坏”事往好里说 · 175
- 告诉对方这是他的意见 · 177
- 从顺着对方的话开始 · 180
- 多请教以满足他人的为师欲 · 184
- 谈判提要求时“切香肠” · 186
- 用谐音把话说圆 · 189
- 遭遇尴尬故说“痴”话 · 192
- 巧说好话让领导高兴 · 195
- 赞美别人要看人下菜碟儿 · 197
- 要求薪酬时只给个“提示” · 200
- 锁定对方的强烈欲望 · 202

09

适时闭嘴， 也是一种重要的修养

- 该干脆时不啰唆 · 206
- 避开同事的隐私问题 · 209
- 同女士交谈要注意距离 · 211
- 避开别人的地域禁忌 · 213
- 不要轻易打断别人的话 · 216
- 说话避开别人的痛处 · 219

诉说离职原因要顾及招聘方的感受 · 221

病人面前应善于说谎 · 223

10

善于倾听，

饶有兴致地倾听胜过滔滔不绝的宣泄

避免跟人家正面冲突 · 228

说话之前先倾听 · 231

交谈时给别人说话的机会 · 233

要学会认真谦虚地听 · 236

有效聆听也是推销的技巧 · 238

有时无声胜有声 · 240

11

备足锦囊，

关键时刻绝不掉线

用通俗的语言来说话 · 244

用类比法反驳诘难 · 246

引申归谬巧反驳 · 248

用数字说话让对方信服 · 251

问话要看准对象和机会 · 254

对领导说话要不卑不亢 · 257

及时改口补救言语失误 · 260

To speak it gently

好 · 好 · 讲 · 话

01 开场白，
别一开口就毁了你的优势

第一次约会说话不放肆

小徐已经 28 岁了，自从 4 年前和女友分手后，一直单身。家人屡次催他结婚，他自己也很着急。前段时间有个热心的朋友帮他介绍了一位非常贤淑的女士。两人约好在湖边的公园见面。见面后，两个人刚开始还聊得非常投机，因为双方的兴趣爱好竟然如此相似。

双方聊着聊着就聊到了以后怎么发展的话题上。小徐突然来了句：“你说我们以后有了孩子，是男孩子好还是女孩子好呢？”女方听了这话大吃一惊，找借口说自己要去洗手间，就再也没有露面。第二天，朋友给小徐打电话，说女方认为他说话太过随意，预祝他找到一个更好的女朋友。小徐非常失望。

你喜欢一位女士，这可以理解，你心里有很多话想向她倾诉，包括你的过去和现在，这也可以理解，但很多男士都会犯毛病。一方面是一下子想很远、很赤裸的事情，另一方面是在第一次约会时便把以往的情史和盘托出，希望对方明白自己的过去。

有的男士在第一次与女士约会时喜欢说：“以前我……”这样的主题不仅不能给她留下很好的印象，反而会使自己的形象大打折扣，因为

这样往往忽略了女方的感受。她和你约会，难道就是听你诉说你的前女友吗？况且，一般情况下，女士都喜欢自己在男友心中是独一无二的，绝不允许男友的心中仍记挂着另一个人。嫉妒这东西早已和爱情紧紧相扣，是不受理智控制的，故此，一旦谈到旧日恋情，还是小心为妙，多体谅对方的感受。

对于女方来说，第一次约会的大忌就是进行“身家调查”。像薪水待遇、存款、不动产等私人财务状况属于个人隐私，不适合作为第一次见面的聊天话题，否则对方可能会想，你到底是想跟他交往，还是跟他的财产交往？

对于一对男女来说，第一次约会之前，相互之间一般不会很了解。因此，你第一次约会的一言一行，直接影响着对方对你的印象。自始至终说话有节和一句放肆话之间，相差非常大。如果你在话语中流露出狂妄和斤斤计较，那么第二次与对方约会很可能就遥遥无期了。

我们再来看一个在这方面做得比较出色的说话者的例子。

第一次约会，小周和女朋友走了很长一段路。这时，他的女朋友对他说：“我累了！”小周英雄救美人似的蹲了下来，说：“我背你！”她赶紧摆着手：“不成不成！”其实，小周只是作作秀，仅仅是让她明白，他不仅会“心动”，而且会“行动”。走得差不多了，彼此话题也有待拓展的时候，小周邀她去一家僻静的酒吧里坐下，在她的手不知该放在何处的时候，建议说：“来，我看看你的手相！”她迟疑了一会儿，还是把手给了小周。小周说：“冰冷的小手！”她笑了。

既然是约会，男女双方的目的都差不多，都是为了交到心仪的对象，因此说一些话让对方动心，这很有必要。小周的说话方式就很好。如果

太过于露骨，说话放肆，就会引起对方反感，不利于进一步交往。

作为约会的主动方，男士有先天的优势，机会本来就比女士多，但是，有时候不会说话，也会让这种优势瞬间变成劣势。

所以，在第一次约会的时候，“尊重”和“收敛”这两个词必须一直在心头浮现，好让自己开口时有所顾忌，不会过于放肆。相互尊重，又能坦诚相待，这分寸必须掌握好。说话有人情味，又不能太呆板，这当中要有一个“度”。不同的对象，彼此熟悉程度如何，都会直接影响到说话的“度”的把握。

『 私底下指出别人的缺点 』

每个人都难免有缺点，并且可能在不同的场合表现出某种缺点来，破坏沟通的气氛。面对这种情况，我们该怎么办？是当场指出别人的缺点，还是先忍着，等到私底下再指出来？会说话的人，往往都会私下里指出对方的缺点。这才是讨对方喜欢的说话方式。但是，有的人却常常要么容忍别人的缺点，要么就直接对外宣扬，让别人下不来台。这里的教训实在值得我们思考。

一个人会说话，体现着他的情商、智慧和历练。在对方做错事时，如果你以宽容的说话方式对待他，对方才能感受到你的真诚，你说的话他才能听进去，对方跟你在一起，才能更快地学到东西，才不会经常因为情绪反弹而做出错误的判断。所以，在批评对方时要拥有一颗宽容的心。

记得有位专家说过，不要苛求别人做得更完美，宽容会让你的形象

不断完美，让你的优势充分展现。在别人的某些缺点比较严重时，我们应该以私下谈心的方式委婉地指出来，疾风暴雨不如和风细雨，当场训斥不如私下里平心静气地施以爱心。

在朋友之间，指出对方缺点总是要担负一些风险，但作为朋友应该承担这种风险。风险有大有小，关键是用的方法适当与否。从小处说，就是在私底下指出别人的缺点。人总是要讲点儿面子的，指出缺点更应该顾及对方的面子，说话尽可能婉转一些，尤其不要当众给朋友硬“挑刺”。即使在私下场合指出其缺点和错误，也应充分考虑如何让对方愉快地接受，最好先聊聊其他事情，以便在沟通感情、融洽气氛的基础上再婉转地指出问题。

指出缺点更多时候是发生在角色地位并不平等的人之间，比如上司对下属，老师对学生。在这些情况下，可以公开指出其缺点吗？当然不应该。我们照样应该维护下属和学生的面子。很多时候，上司占了理，但因为说话的方式让下属接受不了，而成了过错方，自己作为领导的权威、身份等优势也会尽失。

当员工违背明确的规章制度时，领导当然应该当众指出其过错，在让他认识到缺点和错误的同时，也可对其他人起到警示作用。如果员工在工作上出现小小的失误，而且不是有意的行为，可在私下为其指出来，或以含蓄、暗示的方式使其意识到自己的缺点。这样既能维护他的面子，又能达到帮他改正缺点的目的。

我们要时常反问自己：“处理这件事最合乎人性的方法是什么？”当员工因为某些缺点把事情弄糟了，有的领导者会把犯错误的员工当着其他员工甚至是这个员工的下属一通训斥。而人性化的领导者会在私下里跟员工谈心，指出其缺点，并且帮助他们找出适当的方法去做好事情，并且会肯定他们已经做得很好的部分，以免让这些员工丧失信心。

所以，作为上司，假如说下属真的表现出了比较严重的缺点，一般应私下单独找他谈话，把他的缺点指出来，引导他今后如何正确处理类似的问题及注意事项，避免再犯同样的错误。只有这样，下属有问题才愿意找上司反映或沟通谈心。这样一来就会在员工中树立一个良好的形象了。

作为老师，对学生的缺点也要有一些“春秋笔法”。

刘老师的班上有个女生很优秀。有一段时间，她看到别人比自己成绩好，心里有些不平衡。刘老师通过网上聊天工具与她聊天，直言不讳。这个女生很感激，情绪理顺了。对其他有缺点的学生，刘老师也尽量采取类似的方法。“刘老师照顾我们的面子，我们也尽力改正。”一位教育专家这样评价刘老师：“刘老师这样做是讲策略，育人工程最艰深，关键要用心！”

还有一次，刘老师经过教室，听到一位同学用粗口话骂老师。他装着没听见，事后私下把那位同学请到办公室，告诉他老师已经听到他说的那句话，但不想当着全班人来批评他，是为了尊重他。这样，这位同学很诚恳地承认了错误并向老师道歉，后来变得很有礼貌了。

试想，如果刘老师当时走进教室狠批一通，不但自己下不了台，有可能换来学生第二次说更难听的粗口话。每个人的外在形象与内在素质都存在着优势与不足，所以，要全面认识对方，既要看到他的优点，也要看到他的缺点。

聪明的批评者总是知道灵活机动、随机应变地与对方交流，从而创造一个否定和批评别人的良好时机。愚蠢的批评者则往往不分场合，不看火候，随便乱施淫威，结果，不但不能发挥自己作为教导者的优势，反而使问题变得更加复杂和严峻。

所以，尊重别人，在私底下指出其缺点，既是对别人的热爱，也会赢得别人对你的尊重。通常情况下，批评宜在小范围内进行，这样会创造亲近、融洽的沟通环境。实在有必要在公众场合批评别人时，措辞也要审慎，不宜摆出兴师问罪的态势。

▮ 反驳对方时要给他留面子

1961年6月，英国退役陆军元帅蒙哥马利访问中国。他在河南洛阳参观时，好奇地走进一家剧院，剧院正在上演豫剧《穆桂英挂帅》。当他了解了该剧的剧情后，连连摇头，说：“这个戏不好，怎么能让女人当元帅呢？”于是，他和中方陪同人员发生了小小的争论。

刚开始时，中方陪同人员解释说：“这是中国的民间传奇故事，人们很爱看。”

蒙哥马利立即断言：“爱看女人当元帅的男人不是真正的男人，爱看女人当元帅的女人也不是真正的女人。”

中方陪同人员不服气地说：“我们主张男女平等，男同志能办到的事，女同志也能办到。中国红军里就有很多女战士，现在的解放军里还有位女少将呢！”

蒙哥马利毫不退让：“我一向对红军、解放军很敬佩，但不知道解放军里还有一位女少将。如果真的是这样，会有损解放军的声誉。”

中方陪同人员反驳说：“英国女王也是女的。按照英国的政治体制，女王是英国的国家元首和全国武装部队的总司令，这会不会有损

英国军队的声誉呢？”

蒙哥马利突然语塞，无话可说了。显然，他对这个争论的结局，感到有些难堪，心中的不悦可想而知。

周恩来总理知道这件事后，严肃地批评了有关同志，并指出：“他有他的看法，何必去反驳他，弄得人家无话可说，就算你胜利了？”周总理之所以批评有关的陪同人员，就是因为那位同志当时疏忽了这一点，在争论（或解释）中将自己的意见或看法强加于人。特别是在外交场合，没有给对方留面子，让对方下不了台。

在社交场合，谁都可能不小心出现小失误，比如念了错别字，讲了外行话，记错了对方的姓名、职务，礼节有些失当，等等。懂得说话的人如发现对方出现这类情况时，只要是无关大局，就不会对此大加张扬，故意搞得人人皆知，使本来已被忽视了的小过失，一下子变得显眼起来。他们更不会抱着讥讽的态度，以为“这回可抓住笑柄啦”，拿人家的失误小题大做，在众人面前取乐。因为这样不仅会使对方难堪，伤害其自尊心，惹其反感或报复，而且也有损自己的形象，容易使别人在今后的交往中敬而远之，产生戒心。

心理学上有个“留面子效应”，是指人们拒绝了一个较大的要求后，对较小的要求接受的可能性增加的现象。所以，要想提高对方接受你的观点的可能性，最好的办法就是先给他留面子，这样他才更容易接受你的观点，你说话的优势也才能得到展现。同时，给对方留面子，也可以激发他更多的优势，让他对自己更有信心，从而做得更好。

无论在工作中还是在生活中，我们在说话时都要给别人保留一份面子，这也是在为自己留有一点儿余地。为了保住别人的面子，下面几点是必须考虑的：