

「心窝里」把话说到

刘墉50年沟通智慧
让你说话滴水不漏！
左右逢源

〔美〕

刘墉

著

2

全新修订版

以关怀代替质问，
以建议代替责难，以暗示代替直言。
——刘墉

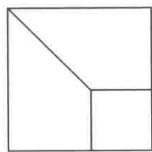
作家出版社



把话说到 「心窝里」 2

〔美〕刘墉 著

全新
修订
版



(京权)01-2016-3391

图书在版编目(CIP)数据

把话说到心窝里. 2 / (美)刘墉著. —北京: 作家出版社, 2016.3

ISBN 978-7-5063-8830-6

I. ①把… II. ①刘… III. ①故事—作品集—美国—现代 IV. ①I712.45

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第062126号

把话说到心窝里2

作者: [美]刘 墉

责任编辑: 王 炘

监 制: 薛 婷

策划编辑: 裴向敏

装帧设计: 三形三色

出版发行: 作家出版社

社 址: 北京农展馆南里10号 邮 编: 100125

电话传真: 86-10-65930756 (出版发行部)

86-10-65004079 (总编室)

86-10-65015116 (邮购部)

E-mail: zuojia@zuojia.net.cn

<http://www.haozuojia.com> (作家在线)

印 刷: 北京嘉业印刷厂

成品尺寸: 126 × 185

字 数: 116千

印 张: 7.5

版 次: 2016年6月第1版

印 次: 2016年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5063-8830-6

定 价: 29.80元

作家版图书, 版权所有, 侵权必究。

作家版图书, 印装错误可随时退换。



目 录

第一章

001 | 餐桌上翻脸

人都有这个心理，就是不愿意领别人的情。因为欠钱能还，钱有一定的数目，是多少就是多少；情却是抽象的，欠了，不知怎么还。

问题是，许多人就有“要别人领他情”的毛病，只要他做了，他就不能不说，他唯恐别人不知道他做了。

第二章

015 | 小弟六点半

许多伤人自尊心的话，都错不在那句话本身，

而在那句话让人产生的联想。

所以，即使是最亲近的人，也有话可说、有话不可说；即使非说不可，也得找个最恰当的方式说。

第三章

031 你为什么不早说？

一个会说话的人，总能探知对方的想法；一个会打电话的人，总要猜测对方当时的环境。只有在适当的心情与环境中，才能把话说到心窝里。

第四章

045 向左转向右转

把话说到心窝里，不难！最重要的就是——以关怀代替质问，以建议代替责难，以暗示代替直言。

第五章

059 妈妈桑万岁

自己说话，人家可以认为是吹牛。但透过别人的嘴来证明，就不是吹牛了。

非但不是吹牛，别人的话还有个效果，就是“背地话”的效果。

第六章

069 请找我的代言人

只有那真会说话的人，才知道怎么把私房话当中的材料，经过选择，变成“动听的言语”。

或许你要责怪这太矫情。把“赞美”与“关怀”提炼出来，让对方高兴、帮朋友解忧，这矫情不是比你直言好上千万倍吗？

第七章

079 肚脐上的金环子

“孔子说、庄子说、凯撒大帝说、林肯说、国父说……”好像古人、名人一说，自己跟下来说，就言之成理了。

一点也没错!

当你引用别人的话的时候，首先，它就使你不孤立，表示不但你说，别人也同意；或别人这么说，你只是加以发挥。

第八章

097 老龙翻船记

“转移焦点”是谈话的一种“主动行为”，如果你会说话，简简单单几句，就能把一大群人的谈话主题，像是“牧羊人带羊群”一样，带往另一个方向。

第九章

115 落井下石

什么是“挑时辰”？挑时辰就是找最恰当、对自己最有利的时间去“进一言”，当然也就是避开“凶时”。懂得说话的人，不但要挑吉时，更要挑环境。

第十章

131 | 做奸细的老子

每个人都要好好学习“改天再说”这句话。它可以帮你脱困、避免尴尬；当别人对你说“改天再说”的时候，你千万要识趣地避开。

第十一章

143 | 是谁当家？

就算你是顶头上司，如果你能把“喂！某某，你几点几分，给我过来一下。”改成“是不是麻烦你，几点几分到我办公室。”甚至更客气地说：“几点几分，我在办公室等您。”你的职员听到，能不比较窝心吗？

第十二章

157 | 你敢来压我？

把话说到心窝里，你一定要弄清上一代与下一代之间的心理，千万别弄巧成拙，以为自己会攀关系，或显示自己老资格，放弃与“当权的小子”直接对话，反而去找他的“老爸”或“前任”。

你不得不放下身段，去拍晚辈的马屁。

第十三章

171 | 老乔吃豆腐

当你发现别人撒谎，你如果非拆穿不可，就早一点拆，甚至在他才说谎说到一半的时候，就把他的话打断，说“我不想听了”。免得他撒了一堆谎，才发现你早已知情，你是存心看他表演。

第十四章

185 | 看谁耐得住

要知道，谈判好比两国争疆界，双方一定都往对方那里画线，然后一点一点退、一点一点让，最后终于达成共识。

要是你一开始，就很“礼让”，就很“君子”，把线画在中间。对不起！对方一定得寸进尺，最后把那条线画到你的国土上。

第十五章

201 | 受气包的报复

你今天不小心，犯了错，一个个跟你有宿怨的

人，都出来责怪你。

这时候你能辩吗？


你只要一辩，大家的炮火就对准了你的错。既然有错，无论大错还是小错，你就不可能推得一干二净，反而因为炮火集中，愈使人觉得你“强辩”“死不认错”，愈使你的小错成为大错。

后记

215 | 你说话 他窝心



第一章
餐桌上翻脸



既然狗子为你叼来了报纸，
就理当得到摸摸头的奖励。

——刘墉

“天哪！怎么这么久才出来？”圆圆刚走出门，小郑就喊。

“飞机误点，你不知道吗？”

“我不知道。我已经等了两个半钟头了。”

“我不是叫你先打电话问航空公司吗？”

“哎呀！早点到也好嘛！免得你出来看不到我，会生气。”小郑把语气放缓。

“那你干吗怨等久了呢？可不是我要你等的。”

两个人没再多说，车子开上高速公路，突然下起倾盆大雨。

“幸亏买了这辆好车，要是以前那老爷车，真不知道怎么开。”小郑瞄着前面迷迷糊糊的景物，把雨刷调快一点，“我就知道你会常出国，总得接

送你，所以买这辆……”

话还没说完，圆圆已经喊了：

“你得了吧！你一共开车接送过我几次？你是为自己拉风，少算到我头上。”



才见面，气压就降到了谷底，小郑不吭气了，心里在算一共接送过老婆几次，果然没几次，但是灵光一闪：

“可是，可是我接送孩子啊！你不在的这段时间，都是我接我送……”

又没说完，就被圆圆打断：

“喂！孩子不是你的啊？什么我的我的，我问你，孩子怎么姓郑啊？”

小郑又不吭气了，车进市区。

“不早了，你直接把我送去公司好了。”圆圆说，“今天还有的忙呢！”

“你不回来吃晚饭？”

“难说，你带孩子先在外面吃好了！”圆圆下车，又回头指指行李箱，“噢！对了，我箱子里有

一包天津蜜枣，新鲜的，临走朋友给的，你和孩子尝尝，应该不错。”



小郑带孩子吃完晚饭回来，就把蜜枣洗好，放在盘子里，叫孩子先吃。

“一共才五个，你吃两个，给爸爸妈妈留三个。”小郑交代。

就见孩子挑了两个最红最大的吃了。正吃呢，圆圆回来了，一脸倦容，居然还没吃饭。

“我就猜到你没吃。”小郑把一个餐盒往圆圆前面一推，“我刚才特别为你带了一份，菜比我们吃的还好。”

“谢啦！”圆圆打开餐盒，开始吃。小郑则坐在旁边看，正不知说什么好，看见盘子里的三个枣子，伸手过去拿了一个，正要咬，又放回去，换了个小的回来。

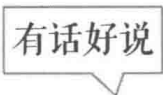
枣子小，没两口就吃完了，小郑还拿着枣核，一小口一小口地慢慢啃，再把剩下的两个枣子推到圆圆面前：

“一共只有五个，孩子挑了两个最大的吃了，我只吃了一个最小的，你劳苦功高，剩下两个给你。”

“你不要说了好不好？”没想到圆圆把盘子又推了回来，“你刚才挑个小的，我早看到了，你的好意，我心领了，统统给你吃，我不吃！”

“唉！”小郑抬起头来，“你是怎么搞的，怎么我好心没好报了呢？”回头看孩子，“娃娃！你说！妈妈是不是没良心？爸爸照顾你、接妈妈飞机，为妈妈买便当，给她留大的枣子，她对爸爸态度还那么坏，娃娃，你评评理！”

才五岁大的孩子，看看爸爸又看看妈妈，好像见到两座活火山，突然哇的一声哭了。



有话好说

好！娃娃哭了，她不能评理，请你评评理。

圆圆是不是没良心？

小郑确实为家做了不少事，圆圆明明应该感激，为什么态度反而不好呢？

换作你是圆圆，你是不是会对丈夫在机场等了那么久、买新车接送、照顾孩子、多买一份便当、把好的枣子留给你，而一一感谢，甚至感动得流泪？

如果你是新婚，大概会。

但是如果你们相处久了，婚姻关系已经发展成一种相互的义务，那反应可能就不同了。

今天为什么有这样的结果？可能两个人情感本来就不怎么样，也可能圆圆旅途劳顿，公务缠身，情绪不好。