

品
就没有
德

良言一句三冬暖

恶语伤人六月寒

口
没有
德

严穆◎编著

温馨真诚、接纳尊重、微笑鼓励……能让人如沐春风，如浴冬阳。

人生不患相知，无畏相识，不要图一时嘴巴痛快，可能你不
在乎，只顾自己开心，不过别忘了人生何处不相逢，留点口
德，既是为别人，何尝不是为自己？

中国华侨出版社

口才修炼
第一书

品
就
没
有
德
心

口
没
有
德
心

中國華僑出版社

口才修炼
第一书

图书在版编目(CIP)数据

没有口德,就没有品德:最受欢迎的口才修养与说话技巧 /
严穆编著. —北京:中国华侨出版社,2012.6

ISBN 978-7-5113-2370-5

I. ①没… II. ①严… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 086816 号

没有口德,就没有品德:最受欢迎的口才修养与说话技巧

编 著 / 严 穆

责任编辑 / 尹 影

责任校对 / 吕 红

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/17 字数/258 千字

印 刷 / 北京溢漾印刷有限公司

版 次 / 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2370-5

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言

QIANYAN

口能吐玫瑰，也能吐蒺藜。真正伤害人心的不是刀子，而是比它更厉害的东西——语言。言语不仅能体现一个人做人的态度，也能体现一个人的修养品德。有时候，一些未经思考即脱口而出的话语对别人的杀伤力比砍对方一刀还痛，让人痛不欲生。

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”语言的确是有温度的。冷言冷语、冷嘲热讽、盛气凌人、刻薄冷漠、态度冰冷……会让人痛苦难受、记恨多年；而温馨真诚、语带赞美、接纳尊重、热情拥抱、微笑鼓励……却让人如沐春风、如浴暖阳。

在生活中，我们对于别人不同的话往往会产生不同的感觉。当我们听到热情洋溢的话时会产生甜蜜的感觉；当我们听到激昂慷慨、言人所不敢言的话时会产生辛辣的感觉；当对方知无不言、言无不尽时，我们便觉得爽脆；言别人所未言能让人产生新奇的感觉；陈义晦涩、言辞拙讷，能产生苦涩之感；面对一味诉苦、到处乞怜的话语，未免让人感觉寒酸；冷箭般的言语伤透人心，让人产生创痛之感。那些有口德的人说出来的话一定会给人以温暖甜蜜的感觉，而达不到这种程度的人则需要好好修炼自己的言语表达。

语言的表达方式纵然多种多样，但最忌讳的就是出口伤人。有很多人或凭借位高权重、或仰仗其他的关系，说话有恃无恐，什么话伤人最重就说什么话。人都有做错事或者说错话的时候，在最需要关爱的时候，一句暖心的话往往会让人感激涕零；而一句恶意中伤的话却往往伤透人心。

爱默生说过：“用刀解剖关键性的字，它会流血！”听到别人刺伤我们、

没口德或刻薄的话,我们的心会“流血”,也因此,“会让别人的心流血”的话决不要从我们的口中说出,因为,没“口德”的人为就没有“品德”。

最难听的声音是嘲讽、讥笑;最好听的声音是赞美、鼓掌。散发着一团和气的沟通是具有极大魔力的,它能融化人冰冷的心,会带给人们快乐与温暖。

说话要有口德。“德”是一种品性、一种文明。一个人的一言一行、一举一动如果都以德为规范、准则,这个人一定是个文明的人。说话有“口德”,就是与人交流不伤和气、说话有度、交谈有方,说出的话是优雅的、积极向上的、与人为善的。善良聪慧或温厚博学的语言能够融冰化雪、排除障碍,直抵对方的心岸;而一句恶毒的语言却足以击破坚实的心灵堡垒,让人一辈子都为之隐隐作痛。

有口德的人有着超强的语言驾驭能力,说话妙语连珠、彬彬有礼,自己没把握做到的话不说,语言伤人的话不说,伤情感的话不说,无中生有的话不说,言不由衷的话不说,粗言秽语不说,造谣的话不说,指桑骂槐的话不说。我们在日常沟通中要掌握说话技巧,注意自己的言行举止,让自己的话不仅能表意清晰,更赏心悦耳。

本书分为上中下3篇,将口德修炼详尽地阐述,其语言通俗、结构新颖、事例生动、内容丰富,具有很强的针对性、趣味性、可读性和实用性。本书在阐述说话和品德关系的同时剖析了大量沟通中有趣的案例,从多个层面揭示了没有口德就没有品德的道理。仔细阅读本书,可以让读者在轻松愉悦中学习说话的智慧。

没有口德,人生处处是荆棘;修炼口德,前路漫漫皆坦荡。希望通过阅读本书,能让你的说话能力提升到一个新的高度,让你知道怎么说好话、怎么去表达。

目录

MULU



伤人以言，甚于刀剑 没有口德，口才再好也没用

“害人的舌头比魔鬼还厉害……上帝仁慈为怀，特地在舌头外面筑起两排牙齿、两片嘴唇，好让人们有机会在话出口之前多加考虑。”我们在说话之前要多加考虑，要对自己说的话负责任，不能出口伤人、损害别人。人生在世，离不开说话、做人和做事，一切的人情世故大半都体现在说话当中。人人都会说话，但有水平高低之分、文野之别、优劣之异。若想拥有好人缘，就要巧妙地驾驭“说话”这个工具。有口德的人话说得高明，不仅将自己的意愿清晰得体地表达出来，还使他人乐意倾听与接受，那些看到什么就说什么、想到什么就言什么的人，即使他们才华横溢，也不能算是有智慧的人。

第1章 没有口德就处不好关系

说话是充分展示一个人品德的最有效的“窗口”。一个有口德的人懂得与人沟通的潜规则，知道如何说好话、如何将自己的思想、修养、能力完美地展示出来，从而树立自己的形象。

- 管不好嘴巴就交不到朋友 2
- 知人不必言尽，留点儿口德给自己 5
- 不要随意对朋友说“你错了” 7

朋友聊天最忌抢话题	9
说话不要只图口舌之快	12
失意人前莫说得意之话	15
背后闲言碎语君子不为	18

第2章 没有口德就做不好管理

管理者要充分利用好管理环境，导之于言而施之于行，最大限度地引导和调动被领导者朝着既定的目标共同努力。无口德的管理者背地里总是遭到员工的谩骂，工作上也会有反抗情绪，有口德的管理者才是一个合格的管理者，他们知道属下真正的需要，并在适当的时候投其所需，让下属感到自己无时无刻不在被关心着。

以德服人，更要以口德服人	21
摆正自己的位置再说话	25
领导者说话要避免口头禅	27
下命令切勿颐指气使	31
批评要就事论事，莫伤人格	34
对下属多用礼貌用语，切勿张扬跋扈	38

第3章 没有口德就做不好业务

做业务离不开一张嘴，好的业务员未必有好口才，有好口才的人一定是人才，更是出类拔萃的人才。如今的商品市场已经成为由消费者主导的“买方市场”，不怕众口难调，就怕不合胃口，优秀的业务员必须掌握客户的口味，看人下菜碟，才能在生意场上游刃有余、左右逢源、大显身手。

要热情，但不要热情过了头	42
说话要不卑不亢，切忌低声下气	45
不要滔滔不绝，要给客户说话的机会	48

赞美客户,但不要对顾客品头论足	51
巧妙地应对“野蛮”顾客	57

第4章 没有口德就做不好教育

父母的言行在很大程度上会直接影响孩子的品行,为人父母要时刻注意自己的言谈举止,做到有口德、会教育。其实家长要明白:话不在多,言简意赅就行。有句话叫做“言多必失”,说的话多了,犯错误的可能性自然就大了。所以应该力戒喋喋不休,要多动脑、少动口,对于事情的考虑自然就会更周全,说出来的话自然就更加有分量了。

说话文明有礼,时刻为孩子做榜样	62
讽刺,孩子信心的杀手	65
批评教育不要高姿态,平等交心孩子才会听	68
不要拿其他的孩子来贬低自己的孩子	73
私下对孩子进行批评,切勿当众让孩子丢脸	76
避免唠叨,有问题及时沟通	79



修炼口德就是修炼气场 如何提升说话水平

对一个人来说，语言就像他的金字招牌，比任何装饰都更重要。如果能使生活的语言高度地艺术化，无疑就是使生活高度艺术化，就是使生活具有高品位。每一个人都要掌握日常说话的艺术，追求语言中的精髓，让自己处处展现独特的个性和无穷的魅力，让语言展示自身的时尚，成为自身的财富。

有的人不懂得赞美，在朋友取得胜利和成功的时候拙于言辞、守口如瓶，导致好友误解或心存嫉妒；有的人羞于启齿，面对心爱的人无从表达，最终错过了美好的姻缘；有的人本来出于真心和善意的关怀和问候，因为词不达意，让对方听起来却像是一次别有用心地讽刺与挖苦……其实说话不必口若悬河、滔滔不绝，也不需要旁征博引、口吐莲花，只要把守住道德底线、修炼气场，把话说到对方的心里，就能打动人心。

● 5 ● 有口德者，分寸当为第一原则

在人际交往中，谈话要有分寸、认清自己的身份。适当地考虑措辞，真正地斟酌哪些话该说、哪些话不该说、应该怎样说，才能获得更好的交谈效果。说话的分寸拿捏得好，即使是很普通的一句话，也会平添几许分量，话少又精到，令人感觉深思熟虑。有口德者，分寸当为第一原则，真正的聪明人都能够管住自己的嘴，明白“谨言慢口，话留三分”的道理。说话讲究分寸，三思而言才会免遭灾祸。

话留三分，不轻易揭自己的底	84
不拿他人的隐私当话题	88
开玩笑要懂得言辞分寸	90
忠言逆耳，点到为止	94
说话有节制，忌夸夸其谈、卖弄自己	97

保持语言弹性,不该说的不乱说	101
赞美要掌握火候	104
适时而鲜明地表明自己的态度	108

第6章 有口德者,亲和当为第一精神

亲和力是一种爱的情感,只有发自肺腑地爱别人,才能真正地亲近对方,才能获得对方的认同、信任和喜欢。拥有较高的亲和力,才能拥有宽广的胸怀。在与人交往中,一定要恰当地运用你的“亲和力”,它既可以让你更大程度地获得友情,感受到人与人之间的关爱与温暖,又能为你带来更多的人脉资源,让你获得意想不到的良好机会与前途。

说话多用“我们”,少分“你”和“我”	112
见面切忌太冷场,恰当寒暄拉距离	116
要想吸引他人,可在称呼上下工夫	118
说话要照顾对方的感受,不要只顾自己滔滔不绝	121
宽恕的话要大方说	124
拒绝的话要委婉地说,时刻照顾对方的感受	127

第7章 有口德者,倾听当为第一修养

听就是你认真专注地听他人说话,表现出自己的耐心。俗话说“一双灵敏的耳朵胜过十张能说会道的嘴巴”,只有善于倾听的人才能受人欢迎。倾听是成功沟通的开端。只有善于倾听,你才能了解自己、完善自己。善于倾听,才能准确地把握对方的意图,知道对方想要传达的信息和最终要达到的目的。倾听可以体现出你的修养,能为人际关系创造良好的基石。

多听少说,千万不要剥夺别人说话的权利	132
倾听对方的抱怨,不妄加评论	135
有时候静静聆听是对他人最好的赞美	138

当对方表达有误时，最好先保持沉默	140
切忌强行打断对方的话	143
他人的言外之意，听出而不点破	145

第8章 有口德者，赞美当为第一智慧

赞美能使百年的冤仇顷刻顿消，赞美能使古板的脸增添笑容。赞美如春风，融化了沟通中的种种问题，除去了一切沟通中的不和谐因子，拉近了人与人之间的距离，让人际关系更加顺畅，一个善于赞美他人的人一定是一个有着良好的人际关系的人，而一副冷漠的面孔和一张缺乏热情的嘴是最使人失望的。赞美是一种智慧，人们普遍地希望能得到别人的赞美，对于赞美他的人，自然地也就容易接受。

夸人夸到点子上	149
赞美要发自内心，切忌随声附和	152
赞美的话要巧说，要别出心裁、不落俗套	155
赞美对方，切忌以否定他人做铺垫	158
背后赞美更悦耳	160
赞美也需要点“拐弯抹角”	163

第9章 有口德者，幽默当为第一艺术

幽默可以避免自己尴尬，是最敏捷的沟通感情的方式，它能迅速地融洽气氛、摆脱尴尬；幽默可以使人在受气时以轻松诙谐的方式理智地回击对方，达到讽刺的目的。一个人的语言可以像优美的歌曲，也可以像伤人的利剑，幽默机智的话能使人产生喜悦满足之感，令人久久难忘。

幽默勿以他人的缺陷做笑点	166
顺坡下驴，用幽默把对方的攻击顶回去	170
制造笑料，及时化解尴尬气氛	172

自嘲总比取笑于人要好	175
异性间的幽默切勿涉及敏感问题	178
巧用幽默,切忌让听者对号入座	181
幽默要把沉重的话题变轻松,反之不可取	183

第10章 有口德者,灵活当为第一技巧

灵活就是当交际场合出现尴尬局面时,能够迅速、恰当地通过一句或者几句妙语来应对,从而摆脱尴尬的境地。鲁迅先生说:“‘急不择言’的病源并不在没有想的工夫,而在有工夫的时候没有想。”要想如鱼得水、得心应手地化解尴尬的场景,从而把自己从窘境中解救出来,需要经过扩大知识面、历练口才、提高反应速度的不断训练和努力,如此才能够练就灵活的技巧。

遇到两难话题,要能含糊其辞地应对	186
要懂得说“弦外之音”	189
遇尴尬,学会为他人找一个台阶下	192
学会巧妙地打圆场	195
对方说错话,切勿较真	197
以退为进,巧达目的	200
有时诱导比咄咄逼人更有效	204



修炼口德就是修炼心态 如何应对无口德者

美国著名成功学大师卡耐基指出：普天之下，只有一个办法可以从争论中获得好处，那就是避开它，像避响尾蛇和地震一般。争论的结果，十之八九总会使争执的双方更坚信自己是正确的。不必要的争论不仅会使你丧失朋友，还会浪费你大量的时间和精力。一个说话水平很高的人是决不会用争论的方式来解决问题的。面对无口德的人，我们不需要和他们斤斤计较，要以良好的心态去面对，要明白痛苦还是快乐取决于你的内心。心宽一些，机会也就多一点儿……所以，在生活中，面对没有口德的人，我们不妨将自己的心稍稍放宽，心平气和地去对待，善待他人的同时也善待自己，这样我们才能神清气爽，处处化险为夷，从而不被无口德的人伤害。

●●● 对口无德者，避之

面对没有口德的人，我们要有好的心态，当我们无法及时应对时，不如巧妙回避，有时候回避不是充耳不闻，这只是一种策略，“装作不知道，神仙也没了招”，有时候，正是这种回避的表现能化干戈为玉帛，能够寓辩于无形，不战而屈人之兵。

- 故意装聋作哑，让对方无言以对 208
- 退避三舍，以沉默化解难堪 211
- 答非所问，巧避锋芒 213

●●● 对无口德者,让之

面对没有口德的人,如果你强言相对,则很容易因此结下仇家。然而,如果你能抓住这一时刻为别人粉饰遮羞,对方的感激之情也必然油然而生,因此,你应该沉着冷静地应对,宽容对方的过失,各自保留意见,按共同的认识去办事,打破目前的僵局。让他就是要不露声色地迎合对方的需要,即以对方的利益为重,从而为自己的利益开道。

- 把无谓的胜利让给对方 217
- 少点儿计较,多一些“成人之美” 220
- 面对别人的攻击,不妨释怀心里的“风暴” 221
- 嘴上退一步,大事能化小 225

●●● 对无口德者,容之

金无足赤,人无完人。世界上没有十全十美的事,也没有十全十美的人,要容许别人犯错误,也容许别人改正错误。要以平和的心态应对无口德的人,不要斤斤计较,更不要耿耿于怀,要能够容忍别人的缺点。只有懂得容忍别人的缺点和不足,才能增添自己的人格魅力,为自己赢得广阔的发展空间。

- 有容乃大,避让没有意义的争论 230
- 学会睁一只眼,闭一只眼 233
- 听到逆耳之言,切忌失态强争辩 237
- 乐于忘记,不念旧恶 240

第14章 对无口德者，谢之

很多人对别人的缺点和错误能一眼看穿，对自己的不足却永远看不透，这就需要通过别人的指导和批评来完善自己。在别人指导和批评的时候应抱着和平接受、谦虚对待的态度，让自己更加完善。

- 接受逆耳忠言，就是在完善自我 242
- 感谢他人的批评，善待别人的责难 244
- 有口德的人能看到羞辱的另一面 247
- 有口德者敢于直面别人的挖苦和讽刺 249
- 感谢和包容是对无理者的最大回击 252



伤人以言，甚于刀剑 没有口德，口才再好也没用

“害人的舌头比魔鬼还厉害……上帝仁慈为怀，特地在舌头外面筑起两排牙齿、两片嘴唇，好让人们有机会在话出口之前多加考虑。”我们在说话之前要多加考虑，要对自己说的话负责任，不能出口伤人、损害别人。人生在世，离不开说话、做人和做事，一切的人情世故大半都体现在说话当中。人人都会说话，但有水平高低之分、文野之别、优劣之异，若想拥有好人缘，就要巧妙地驾驭“说话”这个工具。有口德的人话说得高明，不仅将自己的意愿清晰得体地表达出来，还使他人乐意倾听与接受，那些看到什么就说什么、想到什么就言什么的人，即使他们才华横溢也不能算是有智慧的人。



没有口德就处不好关系

说话是充分展示一个人品德的最有效的“窗口”。一个有口德的人懂得与人沟通的潜规则，知道如何说好话、如何将自己的思想、修养、能力完美地展示出来，从而树立自己的形象。

管不好嘴巴就交不到朋友

常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”就是劝导人们说话要有“口德”，不要“恶语”，从言语上打击一个人的名誉和自尊心，如此会使他产生精神上的痛苦。没有人会愿意与没有“口德”的人交朋友，没有人愿意承担这种“恶语”所带来的伤害和痛苦。

在人与人的交往中，朋友是很重要的资源。我们每天都在和不同的人打交道，在这些人中，有一些可以成为我们的朋友。在给人的第一印象，除了良好的外表，还要有绅士般的交谈中，优雅的谈吐会给我们结交朋友带来便利。相反，那些说话不经大脑、没有“口德”的人却没有人愿意靠近他们，和他们成为朋友。

1873年，电器技师沃特森通过了重重考核，顺利成了贝尔的助理，那时的贝尔还没有很大的名气，甚至他还只是刚刚自学完了电磁学理论知识，但贝尔那种坚持永不放弃的精神深深感染着沃特森，于是，这两个年