

ZHIHUI

说话的

智 慧 与 禁 忌

廖康强 编著



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

说话的智慧与禁忌

廖康强 编著

西安电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话的智慧与禁忌/廖康强编著.

—西安: 西安电子科技大学出版社, 2012.9

ISBN 978-7-5606-2807-3

I. ① 说… II. ① 廖… III. ① 语言艺术—通俗读物

IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 106637 号

责任编辑 阎 彬

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfxb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西天意印务有限责任公司

版 次 2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷

开 本 850 毫米×1168 毫米 1/32 印 张 9.25

字 数 190 千字

印 数 1~4000 册

定 价 17.00 元

ISBN 978-7-5606-2807-3/H · 0139

XDUP 3099001-1

如有印装问题可调换

序

你是否曾因为说话时口不择言而失掉一个朋友？

你是否曾因为某些行为欠妥而错过一个机会？

你是否曾因为做事时过于莽撞而惹来一身麻烦？

你是否曾因为销售时不擅言辞而失掉一笔生意？

.....

如果真是这样，那么你应该静下心来，仔细考虑一下，自己是不是在某些地方做错了。

有一些内在的东西是无法在学校的课堂里学到的，那就是生存的智慧。一个人无论多么聪明，多么能干，背景条件多么好，如果不懂得生存的智慧，那么他也许能获得一时的成功，但最终的结局将会是失败。

一个有智慧的人，懂得如何说话，如何做人做事，他能把一句原本并不十分中听的话说得让人觉得舒服，能把一件看上去纠结不清的事办得妥妥当当，能把很多像乱麻一样的矛盾解开，让众人心服口服。这些人总能给身边的人带来愉悦、轻松、快乐的好心情，自己也能给人留下良好的印象，因此无论在事业上还是生活上都总能顺风顺水。

而一个缺乏智慧的人，说话、做事总是触犯他人的禁忌，一开口就伤人，或使别人尴尬，下不来台，轻则伤了和气，重则反目成仇。在我们身边，经常可以看到因一句话而引发争吵、口角，甚至大打出手的事情。这些人虽然一生辛苦奋斗，生活却总是一团糟，事业也是处处碰壁。

古语云：“君子有所为，有所不为。”“为”即“智慧”，“不为”即“禁忌”。也就是说，要做一个行得正、走得远的君子，就必须领悟生存的智慧，而不去涉足那些禁忌之地。

本套丛书以活泼有趣的事例为背景，将“智慧”和“禁忌”这两种方式进行鲜明对比，告诉你什么是该做的，什么是不该做的。

要想获得成功，就必须说那些该说的话，做那些该做的事，而杜绝那些不该说的话，远离那些不该做的事。我们不能再继续犯那些可怕的禁忌了，那样只会让自己离成功越来越远！

然而谁都不是天生的智者，我们该如何让自己变得更加聪明呢？其实，这并不难，我们只要在生活中不断地总结经验，琢磨领悟，就能逐渐掌握各种生活的智慧了。

可是，我们不能仅仅依靠从失败的经验中获得知识，这会让我们错过很多的机会。更为重要的是，很多机会只提供给我们一次，一旦失去，便不会再出现，诸如友谊、爱情、商机，大多如此。

最好的方法是，从他人的经验中获得智慧，这会让自己少犯很多错误。本套丛书共四本，分别从说话、做人、做事、做销售等方面，提供了大量的生活实例，能让你轻而易举地获得他人的经验。

所以，想要让自己离成功越来越近，你就应该静下心来，认真阅读本套丛书。

前 言

人生在世，每个人都会有梦想，每个人都会渴望成功。然而想要获得成功，“说话”这一关键环节不可小觑。

古语有云：“一言兴邦，一言丧邦”，足见说话的重要性。

掌握说话的智慧，可以帮助一个人更快地迈向成功。世界著名心理学家阿德勒曾经说过：要想成功，就要抓住能够帮助你成功的人；要想抓住这些人，就要紧紧抓住他们的内心；而要抓住这些人的内心，靠的不是渊博的知识，而是准确地掌握对方的心理，看透对方的内心，在此基础上用巧妙的言辞发表意见和看法。这样既能够得到别人的认同，也更容易取得成功。

与人说话，有很多种不同的方式。说话方式本身并没有好坏之分，只是听话的人有适应与不适应的不同反应。适应就听从，这就是你的成功；不适应就拒绝，这就是你的失败。

很多人抱怨，为什么我也付出了努力，却总是徒劳无功。事实也是如此，这些人之所以陷于困境，最主要的原因就是缺乏说话的智慧，总在不经意间犯了说话的禁忌。有智慧的人像一把无坚不摧的利刃，做任何事都游刃有余，犯禁忌的人则像是一柄已经生锈的断刀，虽费力却不讨好。

有些人非常善于说话，为什么？因为他所说的话虽然是别人都想到的，但他说话的方式却比別人更生动、更精妙、更新颖。

张三和李四是两个信徒，他们都爱抽烟。一天俩人正准备祷告时，烟瘾犯了。

于是张三就问神父：“神父，我在祷告的时候，可不可以抽

烟？”神父回答说：“绝对不可以！那是对神的一种亵渎！”

李四又接着问神父：“神父，我在抽烟的时候，可以进行祷告吗？”神父回答说：“当然可以！”

相同的一件事，相同的一个意思，就因为说话的方式不同，而使最终的结果大相径庭。这里面到底有什么玄机？其奥妙就是——恰当的说话方式。

说话不仅仅只是一种生理功能，它更是一种智慧。一旦我们掌握了这种说话的智慧，并且运用这种智慧，就能带给我们竞争优势，从竞争中突围，使我们的生活变得更加快乐，也更加轻松、简单。

或许有人会说，只有那些高官、政治家、律师和推销员才需要掌握这种精妙的说话技巧，而作为一般人的我们，只需掌握生活中的日常用语就可以了，这种观点显然有些失之偏颇。

不管是精明的商人，还是一位公司领导，或者只是一名普通的老百姓，都会为自己的个人利益做打算，这与绝对的正义与公平无关。无论是在生活中还是在工作中，层出不穷的争论和冲突可能会给我们的头脑带来焦虑和不安、压抑和混乱。倘若有一种良好的方法，能让我们在一笑之间达成愿望，能让我们在烦乱的环境中创造出和谐的奇迹来，这将是一件多么令人兴奋的事情啊！其实，只要运用了正确的方法，任何表面上看起来无法实现的事情，都可以有如神助般地达成——这就是说话的魔力。

说话是一种能力，如果一个人善于辞令，就可以把自己的工作与生活安排得有趣、妥当而且快乐，不仅使自己愉悦，也使他人愉悦。

善于说话这种能力，绝对是可以通过学习得到的。一般情况下，我们当中的许多人，都不能算得上是会说话的人，但同时也不能算是对说话一窍不通的人。见人就像哑巴一样不懂说话的人，毕竟只是极少数，绝大多数人多多少少都懂得一些说话的技巧与

分寸，只不过缺少系统的联系，没有去进一步提高自己的说话水平而已。

本书以通俗易懂的语言，寓理于简单明了的故事之中，通过正反对比的方式，告诉每一位读者，成功的说话方式要遵循哪些原则，失败的说话方式在措词和形式上存在哪些错误。我们每个人都希望获得成功，远离失败，因此，我们在开口说话之前，都必须对语言进行智慧的筛选。

倘使我们的话语里透着像百合花一样的馨香，这香味就能帮助我们叩开他人的心门；倘使我们的话语里激荡着如圆舞曲一般美妙的旋律，在这美妙的韵律中，他人就会自动向我们敞开心扉；倘使我们的话语里徜徉着似温暖阳光般的关爱和情感，这关爱和情感就会在他人的心灵中盛开出理解和感恩的花朵。

对于我们每一个人来说，只要肯下工夫练习，学习他人的方法，领悟他人的技巧，吸收他人的经验，并在实践中运用这些方法和经验，便能够成为演讲专家、口才大师、说话高手，无论走到哪里都将备受欢迎。

只有在学会了说漂亮话以后，我们才能在社交场上游刃有余，在与人打交道的时候左右逢源，在求人办事的时候得心应手，在职场上大展宏图，在演讲论辩时独占鳌头，创造尽善尽美的生活。

目 录

第一章 有智慧的人善于倾听	1
1 倾听让问题迎刃而解.....	2
2 了解讲话者，做好倾听的准备.....	7
3 倾听是最有效的推销方法.....	10
4 学会适当地沉默缄口.....	14
5 在倾听的同时要多多思考.....	18
6 用心才能听得见.....	22
7 正确理解对方说话的意图.....	27
8 真诚倾听就是最好的恭维.....	32
9 接听电话的技巧.....	37
第二章 有智慧的人说话尊重他人	45
1 夫妻之间要相互尊重.....	46
2 对别人宽容就是对自己尊重.....	50
3 没有人情味，办事举步维艰.....	54
4 说到做到，也是一种尊重.....	59
5 诚实是对人最基本的尊重.....	64
6 孩子也需要得到尊重.....	70
7 好言好语好办事.....	73

第三章 有智慧的人真诚地赞美79

- 1 学会赞美80
- 2 理解赞美背后的含义83
- 3 赞美也要讲究技巧87
- 4 赞美需要有新意90
- 5 要雪中送炭，不要雪上加霜95
- 6 避免空洞的赞美98
- 7 避免肉麻的奉承102
- 8 要背后赞美，不要背后损人106
- 9 批评也可以很“动听”111

第四章 有智慧的人说话有分寸115

- 1 说话要注意场合116
- 2 说话要把握分寸120
- 3 切忌口出狂言123
- 4 说话要以谦逊为本128
- 5 对上级或长辈讲话要尊重133
- 6 与陌生人讲话的分寸138
- 7 话别说得太过142
- 8 含蓄地表达感情146

第五章 有智慧的人说话幽默有趣153

- 1 幽默换来好心态154
- 2 幽默属于乐观者158
- 3 开玩笑应把握好尺度162
- 4 陷入被动局面，幽默来救场167
- 5 情感生活需要幽默来调剂172

6 用幽默缓解尴尬.....	175
7 用幽默表达心中不满.....	179
8 学会自我解嘲.....	182
9 幽默应适时适地.....	186
第六章 有智慧的人巧妙拒绝.....	191
1 别让羞于说“不”坏了事.....	192
2 拒绝时要坚定立场.....	195
3 拒绝，但不要令人难堪.....	199
4 婉转地说“不”.....	203
5 如何拒绝别人的邀请.....	206
6 回避不宜直言的问题.....	212
7 大智若愚的装糊涂拒绝法.....	216
第七章 有智慧的人说话简洁通俗.....	223
1 说话要通俗易懂.....	224
2 言简意赅扭转局面.....	227
3 尽量别与人发生争吵.....	232
4 话要说到点子上.....	236
5 说话必须简洁有条理.....	240
6 任何时候都要少说废话.....	244
第八章 有智慧的人巧妙说服他人.....	249
1 选择有利于说服的场合.....	250
2 有理有据更易说服.....	254
3 以情服人胜过讲道理.....	258
4 恭维比争论更有力量.....	262

5	说服要有震慑的气势.....	265
6	自曝弱点取得他人的信任.....	271
7	说服时要多替对方着想.....	274
8	对无礼的人，打击要一针见血.....	279

第一章 有智慧的人善于倾听

1. 倾听让问题迎刃而解
2. 了解讲话者，做好倾听的准备
3. 倾听是最有效的推销方法
4. 学会适当地沉默缄口
5. 在倾听的同时要多多思考
6. 用心才能听得见
7. 正确理解对方说话的意图
8. 真诚倾听就是最好的恭维
9. 接听电话的技巧



倾听让问题迎刃而解

我们的听觉不仅仅是一种感觉，它是由四种不同层面的感觉组成的。这四种感觉是生理、情绪、智力和心灵。眼和耳是思维的助手，通过眼睛和耳朵，我们可以领会到谈话真正的意义。当它们配合协调时，我们就能够真切地听到别人在说些什么，而不是草率地听听。

说话有智慧

从前有一位富商的小女儿病了，大夫断定小公主得的是心病。于是富商就急切地问小女儿：“我的乖宝贝，告诉爸爸你想要什么？爸爸一定给你找来。”

小女儿说：“我想要天上的月亮，它真的好美，我要把它挂在我的脖子上。”

月亮可是挂在天上的啊，怎么可能摘下来，做父亲的急得焦头烂额。

看着久病不起的宝贝女儿，富商心里非常难过，这时候他的二女儿对他说：“父亲，每个人心中的月亮都不一样，不妨问问小妹心中的月亮是什么样的吧。”

富商听了二女儿的建议，来到小女儿的房间，问她月亮是什么样的。

小女儿开口说：“月亮比我的指甲还要小一点点，因为我一伸

手指就能挡住月亮。”

“那么月亮是什么做的呢？”

“是金子。”

富商连忙找匠人用金子做了一个小月亮，送给小女儿。小女儿喜笑颜开，第二天便下床玩耍了。

但是天上还有一个月亮，富商担心会前功尽弃，又陷入了苦恼。这时候二女儿又对他说：“父亲，还是听听小妹的想法吧！”

小女儿听到问题后，笑着说：“天上当然还有一个月亮啦，月亮就像我的牙齿一样，掉了一个还会再长出来。”富商听后很高兴。



专家点评

故事中，二女儿想到去倾听妹妹的想法，终让所有问题都迎刃而解，也让妹妹恢复了健康。每个人心中都有不同的月亮，所以，在我们遇到问题的时候，不妨问问当事人心中的“月亮”是什么样子的。

说话有禁忌

1941年初，英国首相丘吉尔给斯大林发了一份电报，告诉他，德国会马上向苏联发起进攻，斯大林不以为然。五月，德国驻苏联大使舒伦堡向苏联驻德国大使透露了德国即将向苏联发动进攻的消息，甚至详细到了具体日期。

同一天，斯大林召集了政治局委员们，把舒伦堡的警告告诉他们，但他觉得这是希特勒在吓唬他们。六月的一天，斯大林收

第一章 有智慧的人善于倾听

到一份情报：“德国进攻苏联准备就绪，只待时日。”可斯大林竟然在上面批到：“让这个送情报的谍报员见鬼去吧！”后来，周恩来也获知了德国将在6月22日攻打苏联的情报，立刻给斯大林发去电报。这时斯大林才感觉到了事态的严重性，立即下了紧急动员令，可惜为时已晚。

1941年6月22日凌晨，德国对苏联发起全面进攻。苏军节节败退，眼看着苏联的大片领土被德国占领。



专家点评

在这之前，斯大林已经获知了相当一部分的有关德军将进攻苏联的情报，苏联原本可以有充裕的时间来准备，但是遗憾的是，斯大林没有把那些情报当回事，没有去倾听他人的警告。因为没有有效倾听，导致国家损失惨重，给人民造成了巨大的灾难。



举一反三

用心地去倾听对方，这样对我们自己只有益处，而无害处。对于我们每个人来说，倾听所带来的好处是显而易见的，尤其是对缺乏经验、初涉职场的人来说，认真倾听可以弥补自身的不足。而对于经验丰富的人来说，倾听有助于正确判断，减少错误。

玫琳凯化妆品公司的创始人——玫琳凯·艾施是美国最成功的企业界人士之一，现在她的公司已经拥有二十多万的员工。她总是要求管理人员不能忽视倾听，把倾听当成是最优先的事情。她允许每个员工向她倾诉困难，也会专门抽出时间来聆听员工的

讲述，仔细记录，因为她对下属的意见非常重视。玫琳凯·艾施这么做的原因就是为了能够沟通彼此的感情，也顺便满足了倾诉者需要被重视的自尊心。

在很多时候，倾诉者倾诉的目的就是为了“一吐为快”，也许他们并没有更多的要求，也并不想让你给予任何建议，你只要“听”就好了。美国、英国、日本一些知名大企业的管理层人士经常会在工作之余找下属员工一起喝几杯茶或咖啡，为的就是让下属有一个倾诉的机会。

在不同的时间和情境下，人类会以不同的方式去听外界的声音。在一些场合，人们听得很专心，而在另一些场合，人们却心不在焉。例如，有些人在单位能做到全神贯注地听主任和老板说话，但一回到家里，却对家人说的话充耳不闻。

认真倾听的缺乏往往会导致错失良机，产生冲突、误会，作出拙劣的决策。有效的倾听是能够通过学习而获得的技巧。按照倾听效率和倾听时的行为特征，我们将倾听分为三个层次。

第一层次：听者完全不去注意说话人所说的话，佯装在听，其实却思考着与话题毫无关联的事情。让这种人更感兴趣的不是听，而是说。这一层次又包括三种方式：

(1) 表面的听。明知道面前有人在说话，却只琢磨着自己心里正在想的事情。

(2) 半听半不听。他倾听只是为了等待自己发言的机会，所以也不得不偶尔注意一下对方在讲什么。

(3) 静默而消极的听。听是听了，但没有反馈，实际上没有几句真的被听进去。这个层次的倾听者更在意自己的心情。

第二层次：这个层次的倾听者只会做较肤浅的沟通，他听到