

告别“直肠子”，其实你离会说话仅一步之遥

“会说话”

其实就是心里装着别人

HUI SHUOHUA QISHI JIUSHI XINLI ZHUANGZHE BIEREN

会说话是性价比最高的社交方式
不拆台、不揭短，不生硬、不伤人



别让你的说话方式毁了自己的优势
一开口别人就爱听，话越说越走心



新鲜、有趣、高效的口才精进技巧

卢光光◎编著



会说话，其实就是心里装着别人

卢光光 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

你说话的温度，决定你人生成功的高度。说话，声不在大，委婉动听就行；话不在多，打动人心就好。会说话的人不拆台、不揭短，不生硬、不伤人。与会说话的人交谈，总感觉如沐春风，自在惬意，就像在做心灵 SPA，每时每刻都是享受。会说话其实就是高情商，心里装着别人，说出的话让人舒服。

腹中藏锦绣，一言定乾坤。本书从清晰表达、紧抓人心、高效说服和化解难题等方面，详细介绍了如何真正提升说话水平的技巧，以解决每个人在工作与生活中都可能面对的各种沟通难题。

图书在版编目（C I P）数据

会说话，其实就是心里装着别人/卢光光编著. — 北京：中国铁道出版社，2018.5

ISBN 978-7-113-24194-0

I. ①会… II. ①卢… 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(2018)第 010205 号

书 名：会说话，其实就是心里装着别人
作 者：卢光光 编著

策 划：巨 凤
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：仙境

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）

印 刷：三河市兴达印务有限公司

版 次：2018年5月第1版 2018年5月第1次印刷

开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：15 字数：245千

书 号：ISBN 978-7-113-24194-0

定 价：45.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

PREFACE

不知道你的身边有没有这样的人，他们自以为是“神补刀”或者以“毒舌”为幽默，在与别人说话时横冲直撞，比如，看见别人在朋友圈晒穿衣搭配，就回复说：“瘦子穿衣才叫风格，胖子就是个笑话”；跟长相一般的同事聊天，就说：“你要是长得不丑，还真的挺漂亮的。”他们还经常这样嘲笑别人：“你复杂的五官掩饰不了你朴素的智商，像你这种人在连续剧里最多只能活两集！”……他们自以为是“神补刀”“毒舌精”，其实是讨人嫌，伤人心。

汉语是世界上最复杂的语言之一，这种复杂性也说明了它的丰富多彩与博大精深。同样的一种观点，就有许多不同的表达方法。例如，同样是说某位女士胖，有人会说：“你真的很胖，赶紧减肥吧！”；而换个人则会这样说：“您从前一定是个很苗条的人。”

与会说话的人交谈，总感觉如沐春风，自在惬意，就像在做心灵 SPA，每时每刻都是享受。会说话其实就是高情商，心里装着别人，说出的话让人舒服。说话看似简单，实则很难，因为它考量的是一个人长期的积淀，是你走过的路，是你读过的书，是你的经历，是你的教养。

会说话的标准是：声不在大，委婉动听就行；话不在多，打动人心就好。会说话的人不拆台、不揭短，不生硬、不伤人，他们身上总有一股令人难以抗拒的吸引力，总会轻而易举地成为人们瞩目的焦点。因此，会说话是性价比最高的社交方式。

会说话的关键不在于“话术”，而在于“真心”，要学会心里装着别人，能够站在对方的角度思考问题，照顾对方的诉求，从而避免无谓的摩擦，创造良好的沟通氛围，开启一场温暖而有意义的谈话。

有人说《奇葩说》中的蔡康永是最会说话的人，他的话语柔软而又具说服力。他的高明之处就在于他能把对方无意说出的每一句话都放在心上，并且付诸行动，这份用心比黄金更珍贵。如果你也能做到这一点，那你的人际



关系肯定不会差。

要想人情达练、表达精准，除了掌握浅层的沟通表达方法，还要深入剖析沟通的目标、动机与立场，学会面对不同的谈话对象、不同的谈话场合能够随机应变的谈话技巧。

本书从清晰表达、紧抓人心、高效说服和化解难题等方面，详细介绍了如何真正提升说话水平，以解决每个人在工作与生活中都可能面对的各种沟通难题。同时，对说话的各种场景进行了深入剖析，教会大家如何站在他人的角度，说出让对方爱听的话；如何体会他人的心理，说出让对方开心的话；如何有效表达自己的想法，说出不伤人的话。

腹中藏锦绣，一言定乾坤。放眼望去，那些在说话上表现出色的人，真的很难不出众。希望本书能够让大家突破语言障碍，提升说话水平，走向人生成功的巅峰！

编 者

2018 年 3 月



CONTENTS

会说话，其实就是心里装着别人

目 录

第一章 高“言值”胜高“颜值”，会说话者心里有他人

- 一、一字显智慧——恰当措辞可以和火星人对话 / 2
- 二、他人设“梗”——不妨顺着话茬往下接 / 3
- 三、看破，但不点破——学会给别人留点儿余地 / 6
- 四、会说话就是虚伪——真正的会说话是温暖 / 8
- 五、每场谈话都想赢——赢了道理，却输了感情 / 11
- 六、是调侃，还是挑衅——该反击时就反击 / 13
- 七、不能跟老板说“No”——是怕你情商不够 / 15
- 八、谁喜欢被否定——把“不对”改成“对” / 18
- 九、会说话等于不吐槽——当面说坏话，背后说好话 / 20
- 十、称呼弄错了——名字都记不住还谈什么沟通 / 22
- 十一、跟任何人都聊得来——适应是交际的需要 / 25
- 十二、表达失误起摩擦——会说话者不说这四种话 / 27

第二章 说话若漫无目的，其实就等于射击不瞄准

- 一、聊天时陷入尴尬的沉默——要明确沟通的目的 / 32
- 二、没有目标如何到达你想去的终点——聊天的五个目的 / 33

- 三、对方总是防备你——沟通目的之消除怀疑 / 34
- 四、让对方完全放松下来——沟通目的之表达亲近感 / 37
- 五、观察别人，表现自己——沟通目的之显示灵敏度 / 40
- 六、遇到不懂的直接跳过——沟通目的之表现坦率 / 42
- 七、疑问句表达对对方感兴趣——沟通目的之表达善意 / 44
- 八、让语言更具逻辑性——活跃的思维加清晰的思路 / 45
- 九、土拨鼠去哪儿了——说话始终不要忘记自己的目的 / 49

第三章 高效沟通就是找对话题，拉近距离，打入圈子

- 一、聊天时最怕没有话题——聊对方身边的事 / 54
- 二、名字是最熟悉的话题——在对方的名字上做文章 / 56
- 三、拼命找话题对方却没反应——不妨以眼前物品为话题 / 58
- 四、新闻无须看内容——知道标题，让对方讲就可以了 / 60
- 五、最好用的闲聊话题——“谁说了什么话” / 61
- 六、话题丰富却不被欣赏——要挑对方感兴趣的话题 / 62
- 七、与年长者聊不到一块去——要虚心求教，让对方出彩 / 64
- 八、被他人讨厌了——别做“话题终结者” / 65
- 九、感觉聊不下去了——不要恋战，不做作地抛出新话题 / 68
- 十、对交谈的话题不熟悉——顺着对方的话直接回应 / 71

第四章 懂措辞的人无所不能，把“No”变成“Yes”的技巧

- 一、所有“No”都能变成“Yes”——把可能性提高2~3成 / 74
- 二、如何让对方说“Yes”——三个步骤巧妙实现 / 75
- 三、获得对方好感并实现自己的期望——投其所好 / 78

- 四、难以说服对方——做其所恶能够形成强制力 / 80
- 五、如何才能不被拒绝——给对方“选择的自由” / 81
- 六、每个人都有被认可欲——满足对方的“尊重需求” / 82
- 七、优越感让对方乐于回应——告诉对方非你不可 / 85
- 八、一起做怎么样——“团队化”让对方接受麻烦请求 / 86
- 九、信赖感让对方难以拒绝——表达感谢让对方信赖你 / 87
- 十、同理心让对方听你的——“如果我是你” / 88
- 十一、合作不成功——不要说你想要什么，要说能给对方什么 / 89
- 十二、要请他人帮忙——激发对方善念的说话技巧 / 91

第五章 说话不拆台、不揭短，自然而然俘获人心

- 一、是直率，还是轻重不分——不尊重的直爽是没教养 / 94
- 二、安慰的话对方听不进去——话语中加点儿希望的料 / 96
- 三、安慰的话要怎么说——从“失败”中找“成功” / 98
- 四、话语有治愈力——安慰对方时说点儿你的悲惨事 / 99
- 五、刺耳的“多管闲事”——说些软话，避免针锋相对 / 100
- 六、功劳都是你一个人的——分享荣耀时要提到他人 / 102
- 七、做错事不承认——主动道歉更容易被谅解 / 105
- 八、对方出了洋相——不要嘲讽，也不要安慰 / 108
- 九、遇麻烦不要大发飙——发怒是一种破相 / 111
- 十、谈话时踩到雷区——要预设“安全警戒线” / 112
- 十一、态度决定高度——言语得体获得好人缘 / 115
- 十二、因争论反目成仇——要有欢迎分歧的态度 / 118

第六章 不要总想“我必须说”，说话让人舒服才是重点

- 一、不说话还叫聊天吗——别主观臆断，聊天可以不说话 / 122
- 二、对方不喜欢你——他对“让自己说话”的人抱有好感 / 124
- 三、业绩如何才能飙升——诱导对方说话并认真倾听 / 127
- 四、不必故意取悦对方——一味迎合很可能令人生厌 / 129
- 五、即便紧张也强迫自己说话——90%的时间要让对方说 / 131
- 六、你身边有没有博学多才的人——过度炫耀才华是陷阱 / 132
- 七、能说就要滔滔不绝——必要的留白不能少 / 134
- 八、被表面的字眼迷惑了——要领会对方的弦外之音 / 137
- 九、如何打开对方心门——倾听只带耳朵是不够的 / 139

第七章 说话不生硬、不伤人，高明的话语充满人情味

- 一、说服时伤人自尊——多“建议”，不“命令” / 143
- 二、对方的要求很无理——我们要这样拒绝 / 144
- 三、严苛的批评是无益的——刮胡子前先涂肥皂水 / 147
- 四、拒绝也不让对方心生芥蒂——拒绝时指出另一条路 / 151
- 五、我们真的一直是对的吗——永远别对人说“你错了” / 152
- 六、别人的困难要有求必应——只意会、不言传的拒绝之法 / 155
- 七、膨胀的气球戳一针就引发风暴——批评不公开，效果更好 / 157
- 八、“你明白我的意思了吗”——“我说清楚了吗”更有礼貌 / 160
- 九、给不争气者一“鞭子”还是一颗“糖”——要激励而非警告 / 161
- 十、经常说这五句话——你不会被讨厌才怪 / 164
- 十一、想要吸引对方的耳朵——要说对方想听的 / 166

第八章 想打动人心，必须掌握创造“警句”的诀窍

- 一、如何打动人心——会说话者拥有“警句” / 171
- 二、瞬间即可完成“警句”——惊奇法 / 172
- 三、说话时运用“得失效应”——反差法 / 174
- 四、话语简单，且令人记忆深刻——重复法 / 176
- 五、想提升语句能量——从高潮词开始 / 177
- 六、95%的人都不知道——用数字来增强说服力 / 179
- 七、吸引对方注意——合适的顶点词给人以冲击力 / 181

第九章 学会提问，将沟通的焦点从自己转向对方

- 一、“投石问路”——提问要恰当、得体、有效 / 184
- 二、提问后没有得到回应——提前告诉对方我要提问了 / 186
- 三、话题间无关联，很尴尬——抓住对方说话内容深入交谈 / 188
- 四、打探对方的真实情况——以问对方问题为中心来展开 / 190
- 五、背后隐藏着真正用意——提问时关注对方的变化 / 191
- 六、问题能使对方心情好——问自己真正想问且有价值的 / 193
- 七、挑选的问题不合适——提问时别以己度人 / 195
- 八、想问出你要的答案——有主题地来发问 / 197
- 九、提问要懂得适可而止——问得太多惹人烦 / 200
- 十、与成功人士没有话题可谈——“问往事”相聊甚欢 / 202

第十章 说话风趣比雄辩好，幽默让你说得更漂亮

- 一、拥有征服忧愁的能力——妙趣横生，困顿全消 / 206

- 二、对话中藏着彩蛋——借题发挥的幽默 / 208
- 三、和另一半吵架了——试试来点儿小幽默 / 210
- 四、比冷笑话还要冷——幽默是智慧的闪电 / 212
- 五、用有趣的方式自嘲——做自己的高端黑 / 216
- 六、话中有话的智慧——一语双关送幽默 / 219
- 七、是幽默，还是嘴欠——会说话的人自有分寸 / 221
- 八、隔阂在于沟通不到位——让生气的人笑着熄火 / 224
- 九、遇到令人难堪的场面——幽默让你从窘境中解脱 / 226



THE WAY
of speaking

第一章

Chapter 01

高“言值”胜高“颜值”， 会说话者心里有他人

赢在说话

德国诗人海涅说：“语言之力，大到可以从坟墓唤醒死人，可以把生者活埋，把侏儒变成巨无霸，把巨无霸彻底打垮。”在这个时代，“言值”比“颜值”更重要，那么会说话的秘诀是什么呢？其实，就是心里装着别人。

一、一字显智慧——恰当措辞可以和火星人对话

《奇葩说》节目中的导师蔡康永说：“把说话练好，是最划算的事。”此话很有道理。如果你想赢得什么，那你一定要先有所付出。在职场、社交、销售、商务合作、谈判等所有涉及人际交往的场合，只有会说话的人士才能游刃有余，成为最大的赢家。

而人们的心理是很奇妙的，说话时一字之差，给人的感觉就会完全不同。比如，“我”和“我们”。前者只是在表达自己的说法，后者则更能够缩短与他人之间的心理距离，让他人更容易有参与感，这在心理学上被称为“卷入效应”。

能说、会说、善说，说话有技巧，一言定乾坤。我们离成功的人生就差三个字：会说话。在日常交际中，要注意自己说的每一句话是否符合自己说话的场合，如果场合不对，很可能会给我们带来难以解决的麻烦。而恰当的措辞可以和火星人对话。

蔡康永有一颗特别通透的心，他能迅速站在弱势对方的角度为其考虑，也能通过恰当的措辞让与他进行沟通的人们打开心扉，让他们能够更真实地来面对自己。很多人都评价他的情商极高。

蔡康永说：“外表好不好看，绝对不是人生的决胜点。讨不讨人喜欢，还比较重要一点儿。少给别人找麻烦的方法，就是把麻烦在自己手上就解决掉。要怎样才能知道讲话的顺序，应该哪句先、哪句后呢？其实需要把握的态度，只有很简单的一个，就是：别人并不是为了伺候你而存在的。”

名嘴蔡康永之所以能与各式各样的人物畅聊，很大的原因就是他会根据不同的人选择恰当的词汇，心里装着别人，快速让对方产生亲切感。

在日常生活中，我们要选择恰当的措辞，一字之差就决定着我们是否会说话。我们与人交往时，说话的内容固然重要，但别人对你的评价如何，你给别



人的印象是好是坏，很大程度上是由你的语言表达方式决定的。因此，应该承认，在社会交往中注意自己的说话方法，是开口说话至关重要的一个环节。

如果对任何一种人都用同样的措辞、同样的口气说话，人家岂不会认为你这个人有毛病？不管何时，如果对任何人都以同样的方式进行交谈，总有地方会发生矛盾，重要的是在交谈前就要分清楚。

有时，谈话的重点会在我们轻松自在的说话中明显地表达出来；有时，我们以平和的心态与人说话，就会留给对方深刻的印象；有时，我们怒气冲冲地与人讲话，也能获得别人的好感；甚至有时我们与人说话时心不在焉，却依然能够表达自己要讲的意思。

这是为什么呢？这就是因为在不同心态下用不同的措辞话方法，可以决定我们能否把该强调的重点充分地表达出来。

事实上，有时只是多了一个字，或者换了一种说话方式，就能迅速拉近你与对方的关系，促进彼此之间的情感交流，让对方愿意听你说话，这就是会说话的一种表现。所以，一个人说话不能掌握正确的方法，不能强调重点，言语没有分寸，他的社交活动肯定劳而无获，不会有什么好结果。

说话技巧



说话应该做到条理分明，因为有关你的工作能力、教育程度、知识水平、兴趣爱好、审美追求等许多方面的情况，皆是通过你的言谈表现出来的。一个说话东拉西扯且没有条理的人，很难让人明白他究竟想要说什么。

二、他人设“梗”——不妨顺着话茬往下接

法国作家雨果说：“语言就是力量”。相比先天的美貌让人趋之若鹜，后天的有趣灵魂更让人神魂颠倒。衡量有趣的第一标准是什么？会说话。

尤其是现代社会中，我们无时无刻不在社交和沟通。要真正打动人心，语言才是搭建起这座桥梁的纽带。于是能不能好好说话，会不会好好说话，成为这个时代成功的必要条件。接好话茬，就是一项重要的与人沟通能力。

无可否认，语言是一门艺术。而作为这门艺术的大师，主持人汪涵无疑是佼佼者。

当时吴京凭《太极宗师》大火，做客《天天向上》，采访环节自然少不了聊起太极。

汪涵说到太极的四两拨千斤，老先生在公园打太极，推手看起来很柔，其实力量很大。说着开起了玩笑扮老先生，对吴京说：“你家在东三环是吧？走你，一推就到家了。”

欧弟立马接梗，指着自己：“台湾，台湾。”

大家哄笑，说台湾比较远，隔着海。田源则说：“你那得推几次。”

这时汪涵话锋一转，机敏应道：“台湾啊，台湾不推，拉回来。”

大家这才反应过来玩笑的另一层爱国意味。纷纷鼓掌称赞，好感值立马飙升。

我们在生活里也经常会遇到这种情况，当我们说话时对方突然抛出一个“玩笑梗”，我们不妨顺势而为，稳稳当当接住对方抛出来的“梗”，这就是说话的精妙之处。

当然，对方的“梗”有些是朋友知己间的善意调侃，有些则是对方故意找茬或是暗地讽刺。无论是哪种情况，最高明的办法就是接着对方的话茬往下讲。朋友间的高手过招，往往会让彼此间的气氛迅速升温，对于那些不怀好意的，则可以打击对方，让他以后不敢再犯。

那么，如何才能不失时机接住对方抛出来的“梗”呢？



1. 利用歧义

《星光大道》年度总决赛的现场，赵本山亲临观战。来自辽宁省铁岭市民间艺术团的服装管理员陈曦亮相后，主持人便调侃说：“本山老师过去就是铁岭艺术团的，你们两人应该算同事。”

陈曦说：“我来团里的时候，本山老师走了，倒是团里有很大一幅他的肖像照。”赵本山立刻用纯正的东北腔接上话茬：“照片下没摆着花啥的啊，我没走，我还健在。”逗得现场观众捧腹大笑。

赵本山利用汉字惯有的歧义，将“走”意为“离世”，并就此调侃“照片下摆没摆花”，申明自己“没走还健在”，一下子产生了幽默效果。他的妙语接茬，让人再次领略了他喜剧大师的风采。

2. 另设情景

东方卫视《中国达人秀》节目中，周立波和黄舒骏同台担任评委。面对一位展示人体旗帜秀的健美教练的表演，黄舒骏赞不绝口：“你的胸肌太发达了，能够不时地颤抖，不是每个男人都做得到的。”

一旁的周立波立马接茬道：“在被电击的情况下我也可以。”惹得哄堂大笑。

黄舒骏赞叹选手的胸肌能颤抖，可向来机智的周立波偏偏喜欢求变求异，他另设情景，拿人遭遇电击颤抖的情景来进行接茬PK，制造出了一种意想不到的“笑果”。妙趣横生，令人不得不佩服周立波的口才。

3. 原义引申

周星驰在携自己导演的电影《西游降魔篇》做客腾讯首映礼时，现场大家最关心的是他为何只导不演，没想到星爷大吐苦水。原来为了导好这部戏，他几乎把每场戏都尝试了一遍，做给演员看。

他开玩笑说：“别看我这部戏只导不演，但电影里的每个角色都是我。”台上的主持人刘仪伟瞬间接茬道：“怪不得看起来每个演员都有你的个人特色，他们其实都是你拿汗毛一吹变出来的。”全场爆笑不已。

周星驰在《月光宝盒》中饰演过孙悟空的形象，刘仪伟将此引申，形容众多“小周星驰”的诞生，可谓恰如其分。不仅如此，这样接茬还巧妙赞扬了周星驰的导演才能。

4. 反唇相讥

晚会上，一个年轻男士邀请一个女孩跳舞。由于年轻男士比较瘦小，女孩子不愿意跟他跳，还非常不礼貌地开起了对方的玩笑：“我不想跟孩子跳舞！”

不过男士十分聪明，他收回停在空中的手，用道歉的口吻说：“对不起，我不知道你正怀着孩子。”



女孩的脸一下子红到了耳根。

生活中，他人抛出的“玩笑梗”可能带着不敬和嘲讽，一味地隐忍退让反而会让对方更加看低你，且时不时寻你开心；如果针锋相对，又会把事情搞僵。这时不妨反唇相讥，将对方的玩笑扔回他的身上，化被动为主动。

接好对方的“梗”，比选择躲避要好得多。如果对方出于善意，我们顺着说不仅有助于增进交流，更能彰显你的机智口才；如果对方不怀好意，也可见招拆招，巧妙化解于无形。

说话技巧



有的时候别人设“梗”是为了自己抖包袱，而不是被你打断。如果这时你毫不知趣地将别人精心准备的“梗”使用了，很可能会让他觉得你是故意和他作对，虽然这只是你的一个无意之举。

三、看破，但不点破——学会给别人留点儿余地

“看破”是能力，“不点破”是境界，两者同样重要。看破才能知道对象是谁，知道路在何方。但是更多的尊重，恰是来自于心中有数但“不点破”。

人非圣贤，孰能无过。每个人都难免会做出一些不合适的事，这时即使你已经看破他人的心思，也要把握好分寸，给对方留面子，最好不要点破。在实际中，一般应尽量避免触及对方的敏感区，避免使对方当众出丑。

每个人都不愿自己的错误或隐私在公众面前曝光，一旦出现这种情况，就会感到难堪或恼怒。当然，必要时可以委婉地暗示对方的错处，给其造成一定的心理压力。

由于平时姐妹们都忙于自己的事情，工作、家庭都要顾好，难得有机会大家好好聚一聚。机会难得，这次的聚会大家有说有笑，气氛相当融洽。

美女齐婷一向是大家的时尚风向标，这次也不例外，时尚个性的装扮让大伙儿都惊艳不已。闲谈中，刘欣然一眼就看中了她手中米黄色亮皮手提包，不由得赞叹道：“哇，这个包款式好漂亮，很贵的吧？”齐婷有些小得意：“呵呵，还好，五千多吧！”