

读懂他人的言外之意

HUALIYOUHUA

袁堃 编著

听得出那些弦外之音吗？
只有倾听才能赢得对方的心。
让你成为深谙倾听之道的高手。



● 深谙话中深意，职场没有秘密。
● 对话从听开始，倾听从心开始。

话里话有

只有很好听取别人的，
才能更好说出自己的。

倾听不仅仅是门艺术，
更是通向成功的捷径。

中国铁道出版社



 智慧丛书

话里有话

读懂他人的言外之意

袁堃
◎ 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

话里有话:读懂他人的言外之意/袁堃编著. --

北京:中国铁道出版社,2011. 1

ISBN 978-7-113-12276-8

I. ①话… II. ①袁… III. ①人间交往—通俗读物②
言语交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49②H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 240685 号

书 名: 话里有话——读懂他人的言外之意

作 者: 袁 堃 编著

策划编辑: 王晓翌

责任编辑: 范晓婷 电话: 010-51873150

编辑助理: 王灏睿

封面设计: 安 心

责任印制: 郭向伟

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)

网 址: www.tdpress.com

印 刷: 三河市华业印装厂

版 次: 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 16.75 字数: 194 千

书 号: ISBN 978-7-113-12276-8

定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

电 话: 市电(010) 51873170 路电(021) 73170(发行部)

打击盗版举报电话: 市电(010) 63549504 路电(021) 73187



前言

REFACE

对话由两部分构成——说和听。要么是你说，对方听；要么是对方说，你听。在说和听之间，到底哪一方对维持对话具有更重要的意义呢？从某种意义上来说，听是为了更深入地了解对方。所谓“言由心生”，你要先听别人说，才知道别人想表达的是什么意思。有人说：一个人想要学会说话，就必须先要学会“听话”，这句话不无道理。

很久以前，有一个国家的使者来到中国，向皇帝进贡了三个一模一样的小金人。小金人看起来金光闪闪，可把皇帝乐坏了。可是这个国家的使者为了让中国皇帝出丑，给皇帝出了一道难题：这三个小金人哪一个最有价值？皇帝看着三个一模一样的小金人，一时分辨不出。就请了全国最好的珠宝工匠来辨别，但最终还是辨不出哪个是最有价值的。使者讥讽地说：“泱泱大国，竟然连这么个简单的问题都回答不了？”此时，一位退休在家的老大臣听说了这个消息，他赶忙让人禀报皇帝说他有办法。皇帝将他请到大殿，只见老大臣拿着三根稻草，稻草插入第一个金

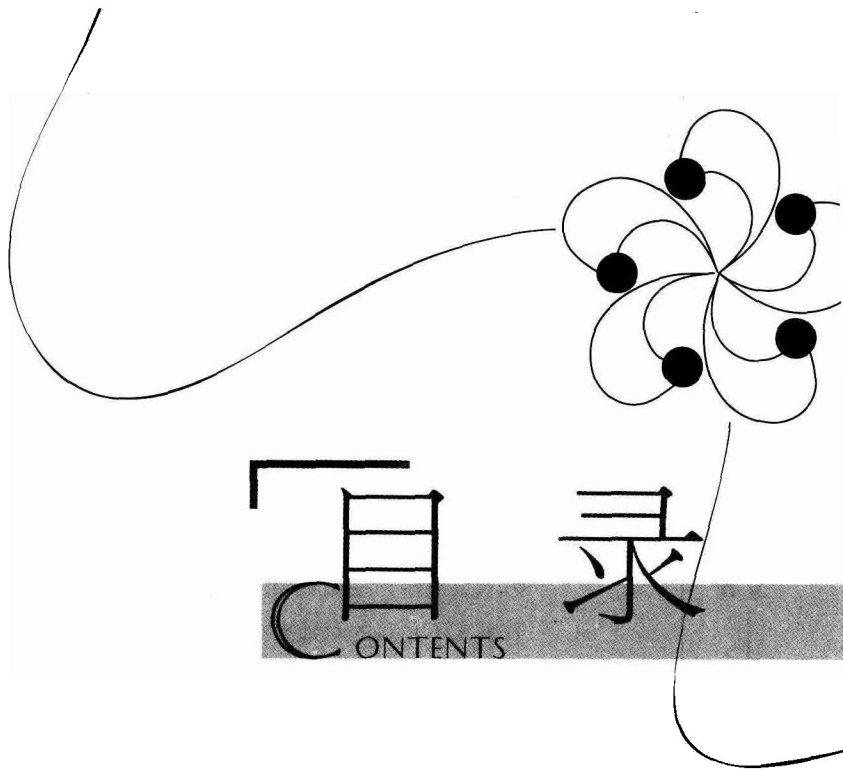


人的耳朵里，从另一边耳朵出来了；插入第二个金人的耳朵里，稻草从嘴巴里掉出来了；稻草插入第三个金人的耳朵后却直接掉进了肚子里，没有任何响声。于是老臣告诉使者说：第三个金人最有价值！使者默默无语，答案正确。

这个小故事告诉了我们，要多听少说，善于倾听别人的想法。做一个忠实的听众，有利于自我价值的提高。

认真地聆听别人讲话，也是一个人素质和修养的体现。任何人在说话的时候都希望别人能够认真倾听，这是人与人交往最基本的礼仪，代表着对人的一种尊重。所以说，认真听别人讲话，对听者和说者来说都是很重要的。

戴尔·卡耐基说过：“成功的交谈，并没有什么神秘的。专心地注意那个对你说话人，是非常重要的。”听别人说话的时候，也不要听到一半就打断别人，就算对方是错误的，也要认真听完对方说的每一句话，听明白对方所陈述的观点。千万不要走神、分心，这样才有利于双方之间进行相互了解。



1/ 第一章 话里有话：小话语中的大秘密

1. 萧伯纳崇拜的人是谁 002
2. 张融话中有话，太祖兑现承诺 005
3. “你用不着跑在别人的后面”——感谢母亲的激励 008
4. 柯立芝总统——“我不想再干这个行当了” 011
5. 小时了了，大未必佳——孔融巧答讽语 014
6. 刘心武：贾母是政治高手 017
7. 记者话中有话，周总理话中有话 020

23/ 第二章 用耳听内容，用心听感情

1. 哪个金人最有价值 024
2. 孩子认为青蛙还是呆在井里比较安全 028
3. 顾客为什么不买他的车 030
4. 不要做令人反感的“插话者”，应在适当的时机插话 033
5. 林克莱特打断孩子的话——话听一半产生的误解 037
6. 用心倾听，恋爱是如何“谈”出来的 041
7. 柠檬片应该在谁的嘴里——倾听的境界 044



8. 巴顿将军尝汤——不懂沟通带来的尴尬	048
----------------------------	-----

51/ 第三章 暗藏玄机——话中话的规则

1. 他没有听出上司的话外之音结果错失良机	052
2. 海涅巧答商人讽刺——话里的攻击性	055
3. 覆盖了960万平方公里，但深度只有1厘米——话里的批评	058
4. 听懂客户“话外音”，有助于工作顺利进行	063
5. 老板讲的三个故事	065
6. 天下英雄，唯使君与操尔——听出话外之音，逃杀身之祸	068
7. 别人不是真的对她家宝宝感兴趣	072
8. “义气”用事——“不解上司风情”，升职的不是他	076

79/ 第四章 洞明先机，听懂不难

1. 食之无味，弃之可惜的“鸡肋”	080
2. 学会揣摩上司的“弦外之音”	082
3. 听话听音，把握成交的先机	085
4. 赞扬“中国人排队”的话外之意	088
5. 说话要懂得“绕个弯”	091
6. 纪晓岚暗讽和珅，深谙话里话外之意	094
7. 学会“听话”的智慧	096

101/ 第五章 细微之处见真意，沟通也是一种境界

1. 黛玉的哭——表情是另一张嘴	102
2. 细节之处悟出话外音——听懂客户有助于工作顺利	106
3. 跟着说话人的节奏，做一个听力高手	109
4. 警官听懂话中话，救了维特一命	112
5. “时机成熟了”他却不想离开公司了	115
6. “可以吗？”——洛克菲勒的女婿和世界银行的副总裁	118
7. 追问下去才认识到自己的不足	120
8. 她说了不该说的话——职场新人小心祸从口出	122
9. 管理者沟通的基石——学会听	125

129/ 第六章 把握重点——听懂别人的必杀技

1. 双汇广告——“葛玲是谁”带来的特殊效益 130
2. 和珅是个好“秘书”——善于听重点 132
3. 承认你某部分不安的人 134
4. 布朗美国国会演讲里话外的意思 136
5. 房产商暗示——“穷人”再等等 139
6. 莫把别人的夸赞当“补药”吃 142
7. 不会听话，梁山伯痛失祝英台 145
8. 说话、听话都要懂得抓重点 149

151/ 第七章 深谙话中深意，职场没有秘密

1. 职场“话外音”，你听懂了吗 152
2. 请不要相信“招聘已经结束” 155
3. 合作的黄金定律——掌握每次谈话的密度 157
4. 听听办公室八卦 160
5. 听懂招聘者的暗语 163
6. 言不由衷的赞扬——有些话听不懂又何妨 166
7. 并不是每个人都有义务接受“大公司礼仪” 169
8. 老板说的话他听得懂，他说的话老板听得进去 172
9. 把批评“夹”在赞扬中 176

179/ 第八章 表达内心真意，委婉利用话外之音

1. 晏子妙语讽楚王 180
2. 曹植“七步诗”暗示兄长 183
3. “是狼”是狗，“上竖”是狗 186
4. 陈毅的绵里藏针 189
5. 我是一辆福特，不是一辆林肯——道破自己立场的福特总统 ... 192
6. 陈佩斯评价小沈阳话里有话 194
7. 让小偷自动交出赃物 197
8. 拿什么来换女尸身旁的木炭——总理拒绝老外的要求 200



9. 用委婉的语言使对方知趣	203
----------------------	-----

205/ 第九章 妙语背后的“真言”又是什么

1. 老板背后的夸赞才是他进步的真正动力	206
2. 胡雪岩自保关键——有话不要直接说	209
3. 聪明的人有肉吃——苏轼的迂回口才战术	213
4. “明知故问”——教授并不糊涂	216
5. 原来领导对他的表扬另有所指	219
6. 启功先生幽默表谦虚	221
7. 苏格拉底的自嘲，让尴尬巧妙化解	224
8. 晏子声东击西，实话巧说更有效	227
9. 女作家巧用隐语，弦外之音有深意	230
10. 绕个弯儿，旁敲侧击达目的	233

235/ 第十章 会说话，创造营销奇迹

1. 日本推销之神原一平：赞美的话敲开了客户的门	236
2. 女服务员“妙嘴生花”，账上又添金	240
3. 哪个小贩最赚钱——说话说到心坎里	243
4. 拿佛的“假话”攻破客户的堡垒	246
5. 巧舌蕴诚意，老店员真话卖假画	249
6. 了解客户的欲望，给足对方面子	251
7. 巧妙诱导，与顾客建立“统一战线”	253
8. 能说还要会说，列车员的完美推销	256
9. 了解客户心理倾向，签单更容易	259



——
读懂他人的言外之意

话里有话

真正会说话的人，表面上说的话也许并不是他的真意，抑或其所说的话本身不是很容易理解。而想领会别人话中的真正含义，就要学会揣摩，认真去体会。能够巧妙地表达自己的意思，并听出别人话中透露的真实信息，就可在社交中如鱼得水，收放自如。

【第一章】

话里有话：小话语中的大秘密



萧伯纳崇拜的人是谁

二战之后，有一位记者问萧伯纳：“当今世界您最崇拜谁？”

萧伯纳毫不犹豫地答道：“苏维埃红军打败了德国法西斯，把我们从苦难中解救出来。我们不得不感激苏维埃红军，而它的统帅是斯大林元帅。因此我最崇拜的人是斯大林，是他拯救了世界文明。”

记者想了一会儿，便明白了萧伯纳话中的意思，就接着说：“那您崇敬的第二人又是谁呢？”

萧伯纳答道：“爱因斯坦先生是我所崇敬的第二个人。因为他提出了相对论，把科学推向了一个新的境界，为人类的美好未来开辟了一条崭新的大道，他对人类的贡献是无可估量的。”

“世界上还有您崇敬的第三个人吗？”记者又问。

“至于第三个人嘛，为谦虚起见，我还是不直接说出他的名字了。”萧伯纳微笑着说道。

萧伯纳幽默的话语把记者逗乐了。

萧伯纳崇拜的第一个人是拯救世界的苏维埃红军统帅斯大林；第二个崇拜的人是发现了相对论的科学巨匠爱因斯坦；至于第三个崇拜的人，当然就是爱尔兰剧作家萧伯纳先生自己。萧伯纳用一种幽默的方式回答了记者的问题，一方面使记者能够得到满意的答案，一方面又暗中夸赞了自己，真是一箭双雕。如果萧伯纳直接说第三个最崇拜的是自



己，反而达不到这种效果，还会被认为自大和目中无人。所以，萧伯纳没有明确表达自己的意见，而是将内容暗含在说的话中，让记者自己去想。

有时候，人们通过说话表达自己的意思，并不是简单直截了当地说出来，而是将真正想说的隐藏在要说的话中。如果不转个弯，就听不出话里所隐藏的另一番内容。

日本前首相田中角荣带着夫人到埃及访问。一天，田中夫人的衣服脱线了，而这件衣服正是当天准备穿的礼服，夫人便命人去找针线，可是每个商店里都没有针。她不知道埃及有这样一个风俗，每天下午3点至5点从不卖针、买针和借针，因为这段时间非常忌讳针。

第二天，田中夫人见到穆巴拉克总统时，笑着对他说：“我愿以我个人的名义，帮助贵国建设一个针厂，以解贵国缺针之急。”穆巴拉克开始一愣，接着就让翻译再译一遍，他怀疑自己没有听清楚。当第二遍准确无误地译出时，穆巴拉克总统终于明白是怎么回事了。他笑着对田中夫人说：“夫人可能对我们的风俗还不是很了解，我会让我的助手告诉您的。不过，如果夫人愿意的话，我也愿以个人的名义，向贵国免费赠送数吨各种规格的针。”

总统的助手告诉田中夫人：每天下午3~5点，埃及人绝不卖针，这已成为他们生活中的一条不成文的规定。据传说，每天的这个时间里，会有天神下凡赐给人们一些生活必需品，但天神要亲自体察人们各自的境遇。越是富有的人，得到的赏赐会越多；越穷的人，所得的赏赐则越少。而穷人整天总是穿针引线，缝缝补补，为了使穷人得到的赏赐多一些，免于窘困终身，所以人们在这个时候绝不卖针。

田中夫人听后感到有些尴尬，但她仍笑着对总统说：“怪不得总统会这么大方。不过，这些各种规格的针要全是金子做的就好了。”



田中夫人不知道埃及的风俗，以致堂堂的日本第一首相夫人闹出了笑话，不仅使埃及总统觉得很尴尬，而且自己也觉得尴尬。在田中夫人看来，埃及是因为没有钱制造针，所以才会提议为埃及建一个针厂。但是建针厂这个提议对于埃及总统来说恰是一种侮辱，因为按照当地的风俗，只有穷人才会用针。

田中夫人知道这个风俗之后，自己也觉得不好意思，但是仍然展现出了非凡的外交风范。她用“金子做的针”来化解彼此之间的尴尬，既是表达了自己对埃及总统大度的感谢，也暗含了埃及是一个富裕的国家，针都可以用金子来做。

人们根据不同的场合会说出不同的话，这些话有的是一听就让人明白，有的却需要揣摩话中的弦外之音。将自己想要说的用含蓄的话语表达出来，反而会起到意想不到的效果，尤其是在一些比较难应付的场合。现代人都是比较复杂的，有些话不便明说，就像在电影《天下无贼》中：“二十一世纪最缺少的是人才”、“现在队伍很难带啊”、“黎叔很生气、后果很严重”、“做人要厚道”等一系列经典的台词，使人发笑的同时也会明白其中暗藏的另一番含义。

话里有话不是指说话不直接、虚伪等带有贬义的意思，而是需要看人、看事、看场合。如果一个人将自己想要表达的意思直接说出来，人们反而会认为这人太鲁莽，倒是那些说话含而不露的人，会被认为是聪明人。而且，说话最注重的就是场合，如果说得不合适，不仅得罪了人，自己也下不了台面，还是不要将话挑明了说，尽量做到“笑不露齿”。尤其是赞扬别人的时候，说得太夸张，别人会认为是在拍马屁，自然也就与之疏远了；而那些“拐着弯”夸人的话，往往能拉近彼此的距离，说话办事也会比较方便。所以，与人交谈的时候，注意自己言辞的同时，懂得揣摩别人的话，才不会造成尴尬的局面。



2

张融话中有话，太祖兑现承诺

《明史》里有记载：明太祖朱元璋曾经在众人面前许下承诺，要提拔张融为司徒长史。但是提拔这件事情过了一个多月，却没有了下文。一天，明太祖到森林里打猎，随行的官员都骑着强壮的骏马，马身都披上盔甲，看起来威风凛凛、势不可挡。惟独张融骑着一匹瘦马，弱不禁风的模样，在队伍中非常碍眼。太祖不断往张融的马匹瞧去，最后终于忍不住开口说：“张融！你到底是如何养马的？怎么让马瘦成这样？”张融恭恭敬敬地回答：“臣每天都喂它一百斤的草料，怎么可能营养不够呢！”太祖诧异地说：“一百斤的草料？那足够喂饱整支队伍的马了。”张融又说：“皇上，我只是跟这匹马这么说而已，实际上我根本没喂它吃那么多。”太祖马上听出了张融的言外之意，打猎完毕回到宫中大殿后，立刻提升了张融的职位。

贵为一国之君，说的话就要兑现，这就是人们常说的“君无戏言”。明太祖是随便说说而已，还是碍于面子一时许下承诺，这便无从得知。或许是因为说过之后就忘记了，才会将晋升的事情拖了那么久。但是张融以养马来提醒太祖要言而有信，不但给太祖留足了面子，也达到了自己升迁的目的。假使张融趁着太祖打猎之际，直接问太祖怎么还没有兑现给自己升职的承诺。不仅使太祖在众人面前下不了台阶，认为自己的君主言而无信，而且张融也容易引来杀头之灾。所以用养马这个

“问题”来提醒太祖，达到目的的同时，也不会使其感觉不舒服。

1057年，22岁的苏轼和19岁的弟弟苏辙在其父苏洵的带领下进京赴试。在仁宗皇帝举行的殿试中，双双考中进士，名震京师，可谓少年得志。当时的大文学家、宰相欧阳修在读到苏轼的文章时说：“看他的文章，我的汗都快下来了，再过30年，就没人知道我了，而只知道他了。”仁宗皇帝更是高兴地说：“我今天为子孙选了两个好宰相。”

苏辙和苏轼兄弟俩都是京官，苏辙任尚书右丞，苏轼任翰林学士丞旨。有一个人同他们是旧交，想求取官职。他在苏辙那边呆了很长时间没有如愿，便满怀希望转到苏轼这边来。他说：“我很想在翰林学士院谋个职，请你帮忙说几句话。”

苏轼未置可否，却讲起了故事：过去，有个穷得叮当响的人去盗墓。棺材里坐着个赤条条的人，他对盗墓者说：“我是汉代的杨王孙！临死的时候，我嘱咐儿子实行裸葬。所以，没有钱周济你呀！”盗墓者又花了好大力气掘开另一座坟，里面的人打扮的像国君。死者自我介绍：“我是汉文帝。驾崩之前，我留下遗诏叫臣下不要用金玉财宝陪葬。这里连器皿都是陶制的，你能得到什么呢？”盗墓者见旁边还有紧紧相连的两座坟，便掘开了左边的那座。死者皮包骨头，眼珠深深地凹在眼眶里。他说：“我是伯夷，你没有听说吗？我是饿死在首阳山的，你想想看，饿死的人身上能有分文吗？”盗墓的还想挖右边那座坟，伯夷好心相劝：“那是我的哥哥叔齐。我这个做弟弟的瘦成这个样子，他还能像个人吗？”

朋友听完之后，明白了苏轼的意思，竟忍不住笑了起来。

朋友想请苏轼帮忙谋职，苏轼如果直接拒绝可能会令朋友恼怒。于是苏轼讲了一个故事，故事中他把伯夷比作苏辙，叔齐比作自己，意思简单明了：既然苏辙都帮不上忙，满足不了你的要求，我苏轼就能够



帮上忙吗？就能满足你的要求吗？苏轼的故事中暗藏的含义，不仅让朋友明白自己的处境为难，也委婉地表明自己帮不上忙。这样说，反而会比直截了当拒绝朋友要好得多，也不会将朋友置于尴尬境地。

将想要表达的真实意思暗含在道理相同的另一件事情中，取得的效果比简单直白的表达要好。尤其在一些场合，说话如果不合适，就容易引起敌意，但是如果运用含蓄的方式表达出来，就会避免这种尴尬。

国学大师钱钟书先生到日本的早稻田大学演讲时说：“到日本来讲学，是很大胆的举动。就算一个中国学者来讲他的本国学问，他虽然不必通身是胆，也得有斗大的胆。理由很简单。日本对中国文化各个方面的卓越研究是世界公认的；通晓日语的中国学者也满心钦佩和虚心采用你们的成果，深知要讲一些值得向各位请教的新鲜东西，实在不是轻易的事。我是日语的文盲，面对着贵国‘汉学’或‘支那学’研究的丰富宝库，就像一个既不懂号码锁、又没有开撬工具的穷光棍，瞧着大保险箱，只好眼睁睁地发愣。但是，盲目无知往往是勇气的源泉……”

以当时的状况来看，中国无疑对日本是深恶痛绝的。钱钟书先生到日本去演讲，必定会引起国内人的不满。但是日本深究中国文化，这种理论已经得到世界的认可。于是钱钟书先生就将自己比喻为一个什么都不懂的穷光蛋，正是因为源于自己的无知，才给了他到日本演讲的勇气，或者说，钱钟书先生是来日本学习中国文化的。就像人们常说的“政治有国界，但是文化没有国界”。所以钱钟书先生的开场白，不仅平了民愤，也显示了自己“无知”的勇气。

在与人交往中，学会使自己所说的话变得话中有话。这样做不是一种复杂，而是一种迂回之术，是一种说话之道，甚至是做人之道。



3

“你用不着跑在别人的后面”

——感谢母亲的激励

有时候，在话语中会发现一些秘密。既然是秘密，肯定是不容易察觉，尤其是在说话的时候，不经意间就一溜而过。如果不仔细听，根本察觉不出其中的秘密。而这些秘密可能包括：别人的秘密，一些不为人知的事情，又或者是一些暗含着的哲理……

理查·派克是运动史上赢得奖金最多的赛车选手。有一次赛车比赛结束后，抑制不住兴奋地向母亲报告自己的比赛成果：“妈妈，有35辆车参加了比赛，我得了第二名！”

谁知查理的母亲毫不客气地说：“你输了。”

“可是，这是我第一次参加比赛，而且还有那么多车！”

查理的母亲说：“儿子，记住，你用不着跑在别人的后面！”

接下来的20年中，查理·派克一直称霸赛车界，他的许多记录至今都无人打破。

当有人问他成功的原因时，他说：“我从未忘记母亲的教诲，是母亲在我为第二名沾沾自喜之时，帮我发现了我还可能是第一的希望。”

只是因为母亲的一句“你用不着跑在别人的后面”，就使得查理取得了这么大的成果。这不仅仅是一句话，也是查理取得成功的人生坐标。当母亲说“你输了”的时候，查理一定会埋怨母亲不理解自己的处境，但是下面一句话，却完完全全地改变了他的人生。因为母亲在查理身上看到的