

ZENYANG SHUOHUO
SHUNERHUA

说话难听者**四处碰壁**，说话顺耳者**左右逢源**

怎样**说好** 顺耳话

彦 博 / 编著

俗话说，顺着好吃，横着难咽。喜欢听顺耳的话是人之本性。不管你对这一现象有多么看不惯，人总是要生活的。存在即合理。在这个世界上要生活得很好，就不能不学会生存的技巧。只有承认这一事实，并有意识地学习怎样说好顺耳话，才能使我们在人生路上走得更顺利。



中国商业出版社

怎样说好 顺耳话

彦 博 / 编著

ZENYANG SHUOHAO
SHUNERHUA

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样说好顺耳话/彦博编著. —北京:中国商业出版社,2008.10

ISBN 978-7-5044-6283-1

I. 怎… II. 彦… III. 人间交往—语言艺术—通俗读物 IV.
C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 142931 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

*

700×1000 毫米 16 开 16.25 印张 200 千字

2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷

定价:29.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

越是与我们天天相伴的东西越容易被忽略，越是经常被忽略的东西却越重要。一如说话。

很多人都以为说话容易，因为不管大人还是小孩，文明人还是野蛮人，人人都要说话。但事实上，在日常生活中，我们所遇到的办事不顺、结果不尽如人意的情况，究根溯源，很多时候就是因为说话方面的问题造成的。

我们可以看到，许多人本领极高，可以翻江倒海，可以力拔山兮气盖世，但是就因为不会说话，或者只会说让人感到刺耳的话，结果总是让自己活在各种矛盾与冲突之中。他们没有安宁的生活，没有真正的朋友，没有成功的事业，甚至连一个幸福的家庭都没有。相反，有些人本领一般，但就是有一张好嘴，说出的话人人都觉得顺耳，结果处处受人欢迎、得人拥护、博人尊敬，做什么事情都顺顺利利。

可见，一个人会不会说话，说出的话是刺耳还是顺耳，结果有着天壤之别。同样是一句话，说得好，可以说得人笑；说得不好，可以说得人跳；一句话可以化敌为友，冰释前嫌，化干戈为玉帛；一句话也可以变友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争。

俗话说，顺着好吃，横着难咽。人人都喜欢听顺耳的话，不喜欢听刺耳的话，这是人之常情。不管你对这一现象有多么看不惯，人总是要生活的。存在的，就是合理的。在这个世

界上要生活得很好,就不能不学会生存的技巧。只有我们承认这样的事实,并有意识地学习怎样说好顺耳话,才能有助于我们的成长和发展。说话顺耳的能力不是天生的,它不需要天分,不是靠遗传,它是在日常的生活和工作中培养和学习而来的。如果你曾听到过别人说你说话“难听”,或者你觉得自己的一片好心常被人误认为是“驴肝肺”,如果你想让自己更受欢迎而不知如何下手,那么在仔细阅读完这本书之后你一定会变得开怀释然。

本书立足中国人的语言习惯,有针对性地就“怎样说好顺耳话”这一问题进行了全面系统的分析;同时也展望全球,引进国外一些先进的人际关系学和心理学理论,并以生动的例子深入浅出地进行阐释。使人读后能学,学后能用。读过此书后,可以让渴望成功的人们,在人生的道路上有更多的朋友、更足的助力、更好的发展、更辉煌的明天。

编者

2008年10月

目 录

第一章 说话彬彬有礼才受人欢迎

中国是礼仪之邦,一句话听起来是否顺耳,在很大程度上是以是否有礼貌来衡量的。因此,不管是在什么场合,不管所面对的是什么人,我们都应该做到说话彬彬有礼。这不仅体现着一个人的修养,还能避免与人产生摩擦,让自己更受欢迎。

1. 说话时一定要把礼放在前面 (2)
2. 即使对熟人也应当恪守礼仪 (4)
3. 主动打招呼而不是被动等待 (5)
4. 用得体的称呼使对方感到亲切 (8)
5. 掌握一些自我介绍的主要方式 (11)
6. 不要吝啬日常的礼貌用语 (13)
7. 常把“谢谢”二字挂在嘴边 (15)
8. 记住对方名字也是对他的尊重 (18)
9. 微笑是让话顺耳的绝佳良方 (21)
10. 注意身体语言在说话中的作用 (24)

第二章 谦和易处世,自傲遭人嫌

立世为人,心可高,但气不能傲。与别人说话,倘若总是盛气凌人、自傲失礼,不仅会使对方反感,有时甚至还会惹火烧身。善于说顺耳话的人,就算心再高也能做到谦恭温和、敬人如师。只有这样,说话办事才能少一些羁绊,多一些顺畅。

1. 谦虚是一种美德也是一种智慧 (28)
2. 不要告诉人家你比他更聪明 (30)
3. 炫耀自己就等于向别人挑衅 (31)
4. 自我表扬常会让人产生怀疑 (33)
5. 善于自嘲是勇敢和谦虚的体现 (35)
6. 即使有功劳也应低头说话 (37)
7. 把谦虚的话说得恰到好处 (40)
8. 手中有权未必就要居高临下 (43)
9. 做到常向领导请示和汇报 (45)

第三章 低头认错常胜于抬头辩解

趋利避害是人类的本性,所以当人们犯错时,本能的反应就是掩饰或辩解,而这往往只能是欲盖弥彰,并激起他人更大的怒火,让局面不可收拾。理性的选择应该是:低头认错。这不仅有利于自我完善,也更容易得到原谅,并赢得对方的好感。

1. 死不认错的坏处比好处多得多 (50)
2. 拒不认错并不总能保全面子 (52)
3. 竭力辩解所换来的往往是重罚 (53)
4. 诚恳的道歉是解决矛盾的良方 (55)
5. 于对方指责之前认错效果更好 (58)
6. 把别人的批评当作褒奖和鼓励 (61)
7. 用挨批的机会给上司留个好印象 (63)
8. 有时不妨把别人的错说成自己的 (66)
9. 勇于向下属道歉是一种气度 (69)

第四章 不要让直言直语伤人伤己

直言直语本是人性中一种很珍贵的特质,但在日常交际中,总会有一些不便、不忍,或者语境不允许直说的话,需要把“辞锋”隐遁,或把“棱角”磨圆一些,使语意软化,便于听者接受。毕竟,交流的本意是山水的缠绵,而不是横刀立马。

1. 有时候人们并不喜欢真实 (74)
2. 说话直来直去容易得罪人 (76)
3. 善意的谎言是生活的一部分 (78)
4. 让假话也有较高的“可信度” (81)
5. 委婉是解决问题的不错选择 (83)
6. 巧妙回答不宜直言的问题 (86)
7. 含蓄,中国式求爱的主调 (88)

- 8. 看透别说透,才是好朋友 (92)
- 9. 以委婉代直言的七个基本方法 (94)

第五章 用赞美营造出和谐的氛围

人们都希望别人发现自己的优点并认同自己,从垂髫小儿到白发老者,无不希望得到别人的赞美与肯定。可以说,在所有的语言当中,赞美的话最为顺耳。真诚地赞美别人可以使你获得真挚的友谊,搞好你的人际关系,使你获得更多的帮助。

- 1. 赞美是一种重要的生存技巧 (100)
- 2. 赞美是人际交往的润滑剂 (102)
- 3. 称赞能给人以积极的心理暗示 (104)
- 4. 赞美甚至会将缺点转化为优点 (106)
- 5. 给爱人赞美比任何礼物都有效 (108)
- 6. 从对方得意的地方说起 (110)
- 7. 善于从小事上称赞别人 (112)
- 8. 掌握赞美的方式和技巧 (115)
- 9. 不要盲目轻信别人的吹捧 (118)

第六章 别总想在口舌上压倒别人

人常常都觉得自己是最正确的。这是世界上之所以有那么多争端的主要原因之一。所以,要想让自己说出的话受人欢迎,最好不要否定、批评或指责对方。在无关

大局的小问题上,少一点指责和争论,你的话就会顺耳得多,路也会好走得更多。

- 1. 在争论中,没有人能够获胜 (124)
- 2. 家,更是一个不该争的地方 (126)
- 3. 怎样有效避免与别人争论 (128)
- 4. 挑刺找错不是一个好的选择 (131)
- 5. 指责别人前先管好自己 (133)
- 6. 不在小事上斗无谓之气 (135)
- 7. 只因多说了一句话而已 (138)
- 8. 理直而气和更易征服人心 (139)
- 9. 有时候好汉要肯吃眼前亏 (142)

第七章 让批评与建议如春风化雨

有一句老话说:“良药苦口利于病,忠言逆耳利于行。”利于病、利于行固然是一件好事,但为什么非要苦口、非要逆耳呢?真正善于劝导别人的人,往往能够选择恰当的说话方式,即使是批评他人,也能够做到“忠言不逆耳”,老少都爱听。

- 1. 顺耳的忠言才更利于行 (146)
- 2. 采用商量的语气提意见 (148)
- 3. 迂回地表达意见和建议 (150)
- 4. 不宜正说的话就反着说 (152)
- 5. 站在对方的立场上说事 (154)

6. 劝导要做足“情”字文章 (156)
7. 提建议时不妨用请教的方式 (158)
8. 让别人觉得那是他的主意 (161)
9. 把批评用赞美“夹”起来 (163)
10. 进言的时机和场合也很重要 (165)

第八章 把“不”字说得中听一些

谁也做不到有求必应。拒绝是一种权利,也是一种艺术。所以,我们不仅要敢于拒绝,更要善于拒绝。一旦你觉得无法去做或不想去做,心意就要坚决,但“不”字应该说得中听一些,婉转一些,既能拒绝别人,又不能让对方太尴尬和难堪。

1. 爽快答应也会得罪人 (170)
2. 要敢于把“不”说出口 (172)
3. “不”字也不能张口就来 (174)
4. 拒绝别人的基本方法 (176)
5. 掌握拒绝的步骤和语气 (179)
6. 怎样拒绝上司的委托 (181)
7. 如何拒绝下属的要求 (183)
8. 怎样拒绝别人的求爱 (185)
9. 如何拒绝孩子的要求 (187)

第九章 管住嘴巴,勤动脑慢张口

善于说话的人是惜语如金的。一个总是喋喋不休、从来不肯闭嘴的人,往往是“说多错多”,招人反感,因为他说的话常常没有通过大脑。这不仅让人觉得他不够成熟、胸无城府,更重要的是,这样会在不知不觉中得罪别人,甚至引火烧身。

1. 说得越多越容易出错 (192)
2. 会听甚至比会说更重要 (194)
3. 有效倾听要把握情感要领 (197)
4. 不明底细前别急着开口 (200)
5. 不要哪壶不开提哪壶 (203)
6. 不满不用都说在嘴上 (206)
7. 心事不可随便跟人说 (208)
8. 莫在背后说人的闲话 (211)
9. 不该问的时候就别问 (214)
10. 牢骚太多就会令人厌烦 (216)
11. 开玩笑要把握好分寸 (220)

第十章 说话顺耳不等于放弃原则

凡事都有一定的原则,也存在一个方式方法及限度的问题。的确,说话顺耳是拥有良好人际关系的必经之路,但这并不意味着不讲底线、放弃原则。一味逢迎讨好

或处处退缩,不仅得不到别人的好感,相反,还会使自己处处被动、软弱可欺。

1. 盲目迎合别人会无所适从 (224)
2. 不要把过分的迁就当谦让 (226)
3. 一味顺从未必能讨好别人 (229)
4. 人善被人欺,马善被人骑 (231)
5. 事不过三,忍让要讲原则 (233)
6. 敬酒、罚酒都要准备好 (236)
7. 说话敢于以硬气挫其傲气 (238)
8. 有效反击对方的蓄意挑衅 (240)
9. 不妨装“恶”来保护自己 (243)
10. 进行语言反击也要把握好度 (245)

怎样说好顺耳话

第一章 说话彬彬有礼才受人欢迎

中国是礼仪之邦,一句话听起来是否顺耳,在很大程度上是以是否有礼貌来衡量的。因此,不管是在什么场合,不管所面对的是什么人,我们都应该做到说话彬彬有礼。这不仅体现着一个人的修养,还能避免与人产生摩擦,让自己更受欢迎。

ZENYANG SHUOHAO SHUNERHUA

1. 说话时一定要把礼放在前面

每一个人都十分在意别人对自己的态度，即使是个无礼的人，他也不喜欢别人对他没有礼貌。礼，代表尊敬、尊重、亲切、体谅等意义，同时也表现出个人修养。所以，我们在说话时，一定要把礼放在前面。

有些人认为，礼貌只是社交上的一种手段，并没有其他价值。实际上，这种观点是极其错误的。心理学家指出，“自尊是维持心理平衡的要素。”每个人要维持心理的平衡和健康，都希望能处处受人尊重，这样才能进一步肯定自己存在的价值。所以，礼节，绝不是规章条文，也不是虚假问候，而是尊重别人的体现，也是现实生活的需要。可以说，说话没有礼貌的人是举步维艰的。

相信很多人都看过《“五里”和“无礼”》的故事：古时候，有一个年轻人向一位老农问路，可他一点也没有礼貌。于是，老人说：“无礼”。那个年轻人误以为是“五里”路。于是就快马加鞭地赶路，可他跑了十多里路了，仍不见人烟。终于，他醒悟过来，往回走。有礼貌地再次问路，结果解决了问题。

礼是一个人的形象和名片。俗话说“礼多人不怪”。礼不仅能体现一个人的修养和人品，还能体现出对他人的尊重。如果你能适当地做到“多礼”，你说的话自然就让人备感顺耳，最终也必然受到别人的尊敬和欢迎。

学者陈先生是以“多礼”出名的人，他见人必先招呼，招呼必先微笑，对朋友如此，对学生也是如此，说话轻柔而和气，笑

容可掬。你如果到他家或办公室里，请他写字，他虽写得一手很好的书法，还是十分谦虚，请你坐下来谈，你如不坐，他也始终站着。无论是谁，一与陈先生相交，便如饮醇醴无不心醉，所以他的人缘特别好，凡是他的学生，一见他来，皆让立一旁等他过。这不是怕他，而是敬他，敬他完全由于他的多礼。

人际交往中，促使人与人之间相处圆满的的最好方法就是“有礼”。对别人有礼有节，别人也同样会以礼节来回报你。彬彬有礼的形象，不但能让你获得对方的尊重，有时还能给你带来意想不到的机会。

一个年轻人在下雨天赶到一家公司面试，进门前，他尽力将雨伞上的水弄干，又在门口的脚垫上仔细地擦了擦脚底的泥水，进门后他把雨伞轻轻倚在门口的墙上，然后微笑着向面试官问好。经过半个多小时的问答后，年轻人起身告辞，并为自己在雨天来访所带来的麻烦表示道歉。这次招聘一共对七十多人进行了面试，他们中有不少人的条件很不错，有的有大企业工作经验、有的有学校的推荐信，但最后录取的却是那位条件并不出众的年轻人。助手不解地问主管：“那个年轻人既缺少经验，又没有学校的推荐信，为什么偏偏录取他呢？”主管笑了：“谁说他没有推荐信，他的礼貌就是最好的推荐信！”

年轻人有礼的言行，使他在七十多个应聘者中脱颖而出，受到了考官的青睐，可见礼貌对人的影响之大。这不是空洞的说教，是现实。这些现实要求我们必须去认真学习怎样做到彬彬有礼。

没有人生下来就懂礼，但学习礼节也不是一件难事，只要我们基于尊重别人的心理，平常多留心人们交往时的各种言行，是不难做到的。一旦你成为一个具有优雅风度的人，你就能让自己说出的话更顺耳，从而与别人和谐相处，受到别人的喜欢。

2. 即使对熟人也应当恪守礼仪

在日常生活中，我们常常会听到这样的话：“我们都什么关系了，还跟我这么客气！”“你这么说就见外了！”“你再这么客气我就生气了！”等等。

事实上，我们不能相信这样的话。因为现实中由于不客气使朋友反目、夫妻分手的事比比皆是，却很少有因为客气使本来关系亲密的人发生矛盾的。俗话说：人熟礼不熟。这就是说，即使是对熟人，也应当尊重对方，做到恪守礼仪。

两个人即使关系再好，也是相互独立的两个个体，彼此之间还是要互相尊重的好。亲密的关系，不应该是粗鲁的、无礼的。在理解和尊重之中，感情才会稳定长久。

有这样一个故事：两个美国人为了做好一笔生意，事先订下了一个自认为绝妙的计策，那就是一个人先出面谈价钱，订得价格要高出几倍，谈判进入僵局以后，另一人再出面调停，并指责第一个人的贪婪和无知，借机获取良好的顾客印象，最后做成买卖。事情正像他们估计的一样发展，谈判很快进入了僵局，谈判对手无可奈何地摇摇头，向第一个人说：“不，先生，您的开价让我难以置信，如果您不是开玩笑的话。”第二个美国人马上出场了，他大声指责他的同伴蠢笨无知，还不如乡下的一头驴子，只知道贪婪地张着没有牙齿的嘴。他的大声喊叫引来了周围许多人的注意，这时他的同伴忘记了在演戏，愤怒地站起来给了他一拳，并说：“你难道不知道我以后还要在这里应酬吗？”聪明的谈判对手看出了端倪。计策宣告失败。