

会说话是修养



管住嘴是教养

张笑恒
著

保持沉默，日子就会好过；学会闭嘴，人生就会无悔。

不该说的不说，不该问的不问，

看懂不拆穿，看破不说破，乃是大智！

沈阳出版发行集团

沈阳出版社

会说话是修养 管住嘴是教养

张笑恒 著



沈阳出版发行集团

 沈阳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话是修养, 管住嘴是教养 / 张笑恒著. -- 沈阳:
沈阳出版社, 2019.10

ISBN 978-7-5441-6922-6

I . ①会… II . ①张… 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 (2019) 第 056120 号

出版发行: 沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印 刷: 天津中印联印务有限公司

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 15.5

字 数: 245千字

出版时间: 2019年10月第1版

印刷时间: 2019年10月第1次印刷

责任编辑: 马 驰

封面设计: 末末美书

版式设计: 文 艺

责任校对: 王玉位

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-6922-6

定 价: 45.00元

联系电话: 024-24112447

E - mail: sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

会说话和不会说话有多大区别？让我们来感受一下。

假如你的父母长年不在家，快过年了，你放假独自回家，隔壁阿姨问：“哎哟，就你一个人回来了，想不想你妈呀？”

对于快过年还要忍受孤独的你来说，这个问题很令人生厌。你要么忍不住掉了眼泪，无语应对，要么冷漠地敷衍一句：“不想。”然后，场面陷入尴尬，阿姨关门进屋。

后来，你改变了策略，你回应的是：“虽然我爸妈还没回，但是见到阿姨您也是一样啦。”阿姨听了，脸上登时乐开了花，非要拉着你去她家吃饭不可。

荀子曰：“言而当，知也；默而当，亦知也。”语言最能体现一个人的修养，说恰当的话是智慧，适时地沉默也是一种智慧。如果一个人管不住自己的嘴，说话总是不经过大脑，想什么说什么，自然很容易招人厌恶。

本书正是从“会说话”和“管住嘴”两方面出发，通过12个章节来讲述如何与不同的人说话，如何在不同场景下说话，如何掌握说话得体的技巧和分寸，不善言辞的人怎样才能恰当的时机对恰当的人说出恰当的话，以应付不同情景下的语言沟通。

比如说，当我们向别人提出一些“开放式问题”时，往往更容易讨人喜欢。因为一连串封闭式的回答只能得到“是”或“不是”的答案，很容易让对方觉得自己是在接受质问。而开放式的问题，则会让对方觉得我们真正在意他，因此才会提出这些问题，从而让对方感觉到我们的用心。

生活中，我们都会遇到这样的情况：家人失业、朋友失恋、同学考砸等。这种时候，别人的内心是非常失落、痛苦的。那么，作为对方的家人、朋友、同学，想要安慰他们，分担对方的痛苦，就算行动上帮不上什么忙，言语上的安慰有时候也会让他们好受一些。

关键在于，你真的会安慰人吗？有些人在安慰别人的时候，尽管出于好意，但说出的话却像在泼别人的冷水，这会让他们的人际关系陷入僵局。

对此，美国著名哲学家、心理学家威廉·詹姆斯曾说过：“人类本质中最殷切的需求

是渴望被肯定。”因为人们除了对物质有所需求之外，对精神上的需求也是很大的。比如，人们需要在精神上获得享受，需要别人的认同、尊重、钦佩、膜拜等，为了这种享受，一些人甚至甘愿付出生命。所以，我们在跟别人说话时，需要少泼冷水多夸赞，多给对方一些认同，才更容易获得别人的好感。

另外，我们不仅要会说话，还要会说有趣的话、幽默的话，才能让聊天充满趣味性。一个有趣的人无论是在知识面上，还是在心胸上，还是在眼界和格局上都是特别广阔的。这种人一般都有着幽默的特性，乐观的天性，阳光的率性。而且，一个有趣的人，生活多是充满快乐和活力的，与之相对的，无趣的人则大抵被苦恼和烦闷所淹没。

而且，说话的时候还要看清场合。和朋友在一起开的玩笑能不能拿到工作场合说？在公司对下属的说话方式能不能照搬拿回家里？有些话什么场合该说，什么场合不该说，我们一定要弄清楚。

毫无疑问，语言具有无可替代的魅力。三寸不烂之舌，有时能胜十万甲兵。语言可以产生误解，也可以化解仇恨。同样的意思，不同的表达方式能让人有不同的反应，能在很大程度上左右事态的发展。

“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”一个人从求职到升迁，从应酬到闲聊，从批评到说服，无不需要管好自己的嘴，提高说话的能力。话说得好，小则可以讨喜，大则可以保身；而话说得不好，小则树敌，大则事业失败。有一副好口才，能够为我们的生活和工作带来很多便利。

总之，一个人能否事业成功，能否拥有良好的人际关系，能否成功地影响他人，能否拥有幸福的家庭，皆在于他会不会做人，会不会说话。所以，混迹社会，只有将做人说话进行有机的结合，才能在人际应酬中更加游刃有余、得心应手。

第一章**问“开放式问题”，开启讨人喜欢的聊天模式**

1. 从对方最感兴趣的地方开始吧 / 002
2. 请教是最受欢迎的聊天模式 / 004
3. 不知道该聊什么的时候，聊吃的！ / 006
4. 完全不必担心问题没深度 / 008
5. 微信聊天问“在吗”不讨喜，有事直接说 / 010
6. 如何终结一问一答的聊天模式 / 013
7. 请远离闭环的思维模式 / 015
8. 聊天高手必学：使用关键词提问延续话题 / 018
9. 话题卡住了，立即换话题 / 020

第二章**把对方放在心上，悄悄温暖对方**

1. 说点儿你的悲惨事，让他治愈一下 / 024
2. 必须学会站在别人的角度说话 / 026
3. 失意人前，别提你的得意事 / 028
4. 分享荣耀的时候，要提到别人 / 030
5. 把无谓的胜利让给对方，懂得认输的人很懂说话 / 033
6. 体谅，有效沟通的正确姿势 / 035
7. 善意的谎言，暖心暖胃 / 037
8. 识破别点破，面子上好过 / 040
9. 及时回复别人的信息，是一种基本的修养 / 042

第三章

少泼冷水多夸赞，给对方想要的认同

1. 不随便否定别人也是一种修养 / 046
2. 给他激励，而不是警告 / 048
3. 适时附和，一种别样的赞美 / 050
4. 赞赏，观察对方最渴望被认可的部分 / 052
5. 承认对方的批评是对的 / 054
6. 及时发现并肯定对方的进步 / 057
7. 在表达自己的意见前，先善意地同意对方的观点 / 059

第四章

有趣的高级阶段是幽默，聊天不必太严肃

1. 初次见面，来个又炫又有趣的开场白 / 064
2. 尴尬了，幽默来救场 / 066
3. 适当自黑，活跃气氛 / 068
4. 劝导别人不一定正儿八经，诙谐一点儿更有效 / 070
5. 闲聊中，自曝“糗事”让人捧腹 / 072
6. 调侃别人，贵在适度 / 074
7. 恋人约会，怎么聊天才有趣 / 076
8. 过年了，用幽默大法破解敏感话题 / 078

第五章

拒绝、批评和否定，如何说不得罪对方

1. 说“不”的时候，尽量怪自己 / 082
2. 多用“建议”，而不用“命令” / 084
3. 绝不当面发出指责 / 086
4. 钝化锋芒，和风细雨地指出别人的错误 / 088
5. 永远别对人说“你错了” / 090
6. 对于他人的无理要求，你要这样拒绝 / 092
7. 刮胡子前先涂肥皂水，不痛 / 095
8. 攻心的批评方式：借己说人 / 097
9. 让“逐客令”变得有人情味 / 099

第六章

机敏反应，一句话扭转尴尬局面

1. 别人夸奖你，怎么回答更得体 / 104
2. 如何应对HR“无厘头”面试问题 / 106
3. 相亲，如何巧妙回避对方的敏感话题 / 108
4. 遭遇挑衅时不以针尖对麦芒 / 110
5. 有人故意刁难你，如何轻松应对 / 113
6. 失误不可怕，关键在于如何化解尴尬 / 115
7. 遇见熟人，却忽然忘记对方的名字怎么办 / 117

第七章

不懂倾听，你将没朋友

1. 听别人把话说完 / 122
2. 只爱听自己喜欢听的话，人就无法进步 / 124
3. “劝说”不如“多听” / 126
4. 怎么听那些攻击和伤害自己的话 / 128
5. 好好听话，不是唯唯诺诺地傻听话 / 130
6. 你能听懂“正话反说”吗 / 132
7. 如何听出别人话里的弦外之音 / 134
8. 用积极的肢体语言传递倾听的诚意 / 136

第八章

适时沉默，会让你少走很多弯路

1. 别人的“隐私”最适合烂在肚子里 / 140
2. 假话全不讲，真话不全讲 / 142
3. 不随便评价别人的人生是一种修养 / 144
4. 反驳的时机没到，就先保持沉默吧 / 146
5. 有时候，沉默是最好的批评 / 149
6. 学会在争论中置身事外 / 151
7. 愤怒时，先沉默3分钟 / 153

第九章

不想把天聊死，就避开这些雷区

1. 用了这些表情包，瞬间就把天聊死了 / 158
2. 一味迎合很可能令人生厌 / 160
3. 不卖弄：搞不好就会成为井底之蛙 / 163
4. 从来没有人喜欢答非所问 / 165
5. 抱怨不如正面表达自己的需要 / 167
6. 居高临下的说话姿态不可取 / 169
7. 辩论的最高境界就是避免与人争论 / 172

第十章

口无遮拦最害人，生气也不说伤人的话

1. 说风凉话的人，最招人恨 / 176
2. 你为什么那么让人讨厌？因为你不分场合瞎挑别人的错 / 178
3. 分手了，就不要说“从没爱过”的狠话 / 180
4. 夫妻之间吵得再凶，也不翻旧账 / 183
5. 就算闹到绝交，也不说伤朋友自尊的话 / 185
6. 除非你不想干了，否则不要和领导拍桌子 / 186
7. 面对惹怒你的陌生人，也不要口不择言 / 189
8. 无论多么生气，都需要注意批评的方式 / 191

第十一章

分场合，别说那些不得体的话

1. 严肃的场合，不乱开玩笑 / 196
2. 喜庆的场合，不说不吉利的话 / 198
3. 初次见面，交浅就不必言深 / 200
4. 公开场合，不拿别人的短处取乐 / 202
5. 领导面前不说“这不关我的事” / 205
6. 别把部门派对当成诉苦、抱怨的机会 / 207
7. 别人的谎言，不必当着大家的面揭穿 / 209
8. 酒桌上，这些话千万不要说 / 212

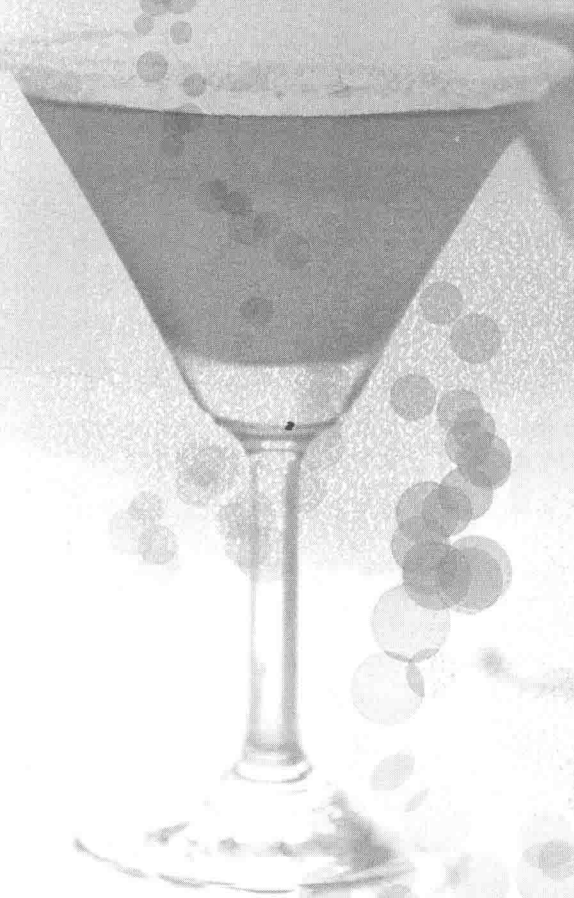
第十二章

结束交谈，让关系不因谈话而终止

1. 说话有分寸，懂得适可而止 / 216
2. 察言观色，把握时机及时告辞 / 218
3. 聚会聊天，如何恰到好处地结束交谈 / 221
4. 对不受欢迎的客人，如何优雅地下逐客令 / 223
5. 中途离席，不必和所有人告别 / 225
6. 很棒的人留下联系方式后，如何保持有效跟进 / 228
7. 如何礼貌温和地结束微信聊天 / 230
8. 真正的友谊不只是点赞之交 / 232

第一章

问“开放式问题”，开启
讨人喜欢的聊天模式



1. 从对方最感兴趣的地方开始吧

美国著名人际关系学大师戴尔·卡耐基告诉人们：“如果我们想要交朋友，并成为受人欢迎的说话高手的话，就要用自己的热情和生机去应对别人。”而接触对方内心思想的妙方，就是和对方谈论他最感兴趣的事情。

柯达公司的 CEO 乔治·伊斯曼决定在曼彻斯特建造剧院、音乐厅和纪念馆。美国优美座位公司的经理亚当森得知这一消息后，希望自己能争取到这笔生意，便决定去拜访伊斯曼。

到达柯达公司总部后，亚当森获得了 5 分钟的谈话时间，当他走进伊斯曼的办公室时，对方正忙着处理文件。亚当森扫视了一圈周围的环境，说道：“伊斯曼先生，很抱歉打扰您的工作。说实话，我一直从事室内木工装修的工作，不得不说，您的办公室装修得太精致了。”

这话让伊斯曼很高兴：“这间办公室是我自己设计的，我很喜欢它。”亚当森又走到墙边，用手指敲了敲模板说：“如果我没有猜错的话，这是英国橡木吧？”伊斯曼更加惊喜：“是的，的确是从英国进口的橡木，一位朋友专程去英国为我订的货，他是专门研究室内细木的。”

见伊斯曼如此高兴，亚当森深知自己的话题引起了对方的兴趣。之后，伊斯曼放下了手里的文件，开始向他介绍办公室的所有装饰，甚至谈起了自己当初设计、装修的过程。结果，两人足足聊了几个小时才结束谈话。

最后，亚当森不仅成功得到了那笔订单，还和伊斯曼结下了深厚的友谊。

在交谈的过程中，如果我们能引出对方感兴趣的话题，让对方来主导这场谈话，那我们就能了解对方的真实想法，从而达到自己想要的效果。而与素不相识的人交谈，更

应该找到对方喜欢的话题，才能让对方侃侃而谈。

通常情况下，我们可以通过提起对方的主要爱好，如体育运动、娱乐方式等话题，来引起对方的兴趣。比如对方在工作上曾取得了一些成就，那我们就可以谈论对方的工作。又比如说，对方如果习惯在早上浏览一遍报纸，那我们与对方沟通时就可以先说说最新的时事新闻。包括对方的孩子几岁了、父母的身体是否健康、时下的房价如何、怎样节约资源等，通过巧妙的询问和认真的观察与分析，总能找到对方感兴趣的话题。

因此，我们在与对方进行沟通之前，要花费一定的时间和精力，对这个人的特殊喜好和品位等进行研究。如此才能保证我们在与对方的沟通过程中，能够有的放矢。

马海波是某汽车公司销售人员，在一次汽车展示会上，他结识了一位潜在客户。一番观察后，他发觉对方对越野型汽车非常感兴趣，而且品位极高。但当马海波把公司的产品手册交给对方后，对方却一直没给他任何回复。试着电话联系两次后，对方却表示自己平时工作很忙，周末则要和朋友到高尔夫球场打球。

后来经过多方打听后，他得知对方酷爱高尔夫球。所以马海波查了大量有关高尔夫球的资料，还掌握了一些打高尔夫球的基本技巧。再一次打电话时，马海波对销售汽车的事只字不提，只告诉对方“我无意中发现了家设施特别齐全、环境十分优美的高尔夫球场”。然后，马海波在那里顺利地见到了客户。

期间，马海波对高尔夫球的了解，让对方对他刮目相看，大叹自己“找到了知音”。回程的路上，对方主动表示自己喜欢驾驶装饰豪华的越野型汽车。一场有着良好开端的销售沟通，就这样形成了。

在寻找对方感兴趣的话题时，我们要注意一点：要想让对方对某种话题感兴趣，我们最好对这种话题同样感兴趣。因为整个交流的过程必须是互动的，如果只有对方对这话感兴趣，而我们却表现得兴味索然，或者内心排斥却故意做出喜欢的样子，那对方的谈话热情和积极性必定会被冷却，如此就很难达到良好的沟通效果。

所以，我们应该在平时多积累各方面的知识，或培养一些比较符合大众口味的兴

趣，比如体育运动和其他积极的娱乐方式等。这样，等到和别人交流时，双方的话题就不至于捉襟见肘，也不至于让对方感到与我们的沟通寡淡无味了。

2. 请教是最受欢迎的聊天模式

我们先来看下面两种语境：

第一种：“你知道这是怎么回事吗？告诉我这到底怎么处理好？”

第二种：“我想请教您一下，这个问题我不知道该怎么处理。”

在这两种提问方式中，前者看起来比较随意，很容易形成一种命令式的口吻；而后者则是将自己放在一个较低的位置，然后向对方请教，这样就显得谦虚很多。另外，运用请教的方式开头还有一个特别的好处，就是能勾起对方的好奇心，他会想知道“这究竟是个什么样的问题”？所以，一般在这种情况下，对方都会回答：“请教谈不上，什么问题，你说……”这个时候，我们就可以顺理成章地说出自己的问题了。

陆明杰是某公司的新员工，因为他在工作中踏实肯干，并且聪明伶俐，所以深受领导的青睐。很快，领导就给他安排了一个重要的任务。

接到任务后，陆明杰经过周密的分析和调查后，不仅提出了若干方案给领导看，还向领导逐条分析利弊，最后他向领导请教道：“您觉得用哪个方案比较好？”

陆明杰的做法让领导很受用，对他的分析也很信服，自然采取了他所推荐的那个方案。这时，他又向领导请教具体实施的方法。领导说：“你自己放手干吧，年轻人比我们有干劲。”陆明杰连忙回答：“我刚来，一切还不熟悉，还得多听领导的意见。”

因为陆明杰的态度谦恭，意见又非常到位，领导很满意，当即给下面的几个主管打电话，让他们大力协助陆明杰的工作。因为有了领导的支持，加上他在实施方案时时刻

注意与各部门进行协调，所以他的工作完成得又快又好，最后领导给他发了一大笔奖金。

与别人交谈时，我们有时需要掌握“我不懂”的说话之道。这并不是故意奉承，而用“请教”的方式来博得别人的好感，是一种配合别人满足感的说话方式。

就算对方的学历或某些方面的能力很一般，但每个人都有自己的长处。这种“请教”的方式不仅能提高自己的能力，丰富自己的知识，还能给别人留下好印象。可谓一举两得，何乐而不为呢？

千万不要想：“我这样问，对方会不会嘲笑我，我是不是显得很无知、很丢脸？”如果这样想，那我们就是多虑了。比如，一般上司们都很希望他的下属来向自己请教，这表示下属在工作上有不明之处，而上司予以回答，就能减少错误。如果下属假装自己什么都懂，一切都不需要询问，那上司可能就会觉得“这个人真的都懂吗”？这会让上司会对我们的能力产生怀疑。

所以说，多思勤问的人才更容易获得领导的重视。一则，我们的请教能显示出自己对工作的热情和思考；二则，请教的态度能显出我们的谦虚和诚恳。这样的人，又有谁会不喜欢呢？

此外，我们在推销产品或与客户谈生意的时候，同样可以通过“请教”的方式。比如：“王总，您公司做的工艺桌椅我非常喜欢，您能跟我说说桌椅表面平滑不进水是怎么做到的吗？”这种向别人请教他们熟悉、感兴趣的领域的聊天模式，能让我们更快获得对方的好感。

萧祁然是一位节能汽车推销员，他是这样为客户推销自己的节能汽车的：“先生，请问增加贵店利润的原则是什么？”

一般老板都非常乐意回答这种问题：“第一，降低进价；第二，提高售价；第三，减少开销。”

然后萧祁然就会抓住第三条接下去说：“您说的真是句句真言，特别是开销，那是无形的损失。比如汽车消耗的能源，如果一天节约20元，而贵店有4辆车，一天则节省

了80元，一个月就节省了2400元。发展下去，10年就能节省将近30万。不知您高见如何，有没有节能的必要呢？”

萧祁然的话让对方心生警觉，不自觉地考虑起他的节能汽车来。

人们往往更愿意谈论自己熟悉或感兴趣的東西。因此，当我们从这方面入手向对方请教时，就会因“正中下怀”而达到良好的沟通效果。同时，也能很好地增强我们的人际交往关系。

3. 不知道该聊什么的时候，聊吃的！

当我们不知道该和别人聊什么的时候，聊吃的是一种不错的方式。比如早上吃的什么？中午吃的什么？楼下新开了一家火锅店可好吃了……这能让彼此不熟悉的人很快熟悉起来。

杨欣然和相亲对象正尴尬地坐在一家咖啡厅里，两人你看看我，我看看你，实在找不到话题。不是杨欣然不想改变这种气氛，而是对面的男生也是个不会讲话的人，一见面就问她学什么的。听到她回答“国际政治”后，男生先是一脸茫然，然后干笑两声就没了下文。

好不容易等到他再次开口吧，结果他又来了一句：“哈，今天天气真不错哈。”杨欣然瞥了一眼窗外阴沉的天空，礼貌地回了一句：“啊，还可以。”然后，两人又卡住了。

沉默了半天，还是杨欣然灵机一动，问男生：“你喜欢吃什么？”男生一听，立即来劲了，说：“我喜欢吃烤鸭。”这下两人算是聊开了，因为杨欣然也是个爱吃的人，两人就这么从烤鸭聊到红酒、牛排，又聊到了成都小吃，话题一直不断。