


# 说话的艺术

把人放到心里 把话说到心上

高恩强 著



非外借

 中国言实出版社

# 说话的艺术

高恩强 著



 中国言实出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

说话的艺术 / 高恩强著. -- 北京: 中国言实出版社, 2019.11

ISBN 978-7-5171-3259-2

I . ①说… II . ①高… 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 ( 2019 ) 第 245873 号

出版人: 王昕朋

总 监 制: 朱艳华

责任编辑: 丰雪飞

出版统筹: 胡 明

责任印制: 佟贵兆

封面设计: 淡晓库

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市海淀区北太平庄路甲 1 号

邮 编: 100088

电 话: 64924853 ( 总编室 ) 64924716 ( 发行部 )

网 址: [www.zgyscbs.cn](http://www.zgyscbs.cn)

E-mail: [zgyscbs@263.net](mailto:zgyscbs@263.net)

经 销 新华书店

印 刷 北京中科印刷有限公司

版 次 2020 年 1 月第 1 版 2020 年 1 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米 × 1000 毫米 1/16 12.75 印张

字 数 200 千字

定 价 48.00 元 ISBN 978-7-5171-3259-2



## 前言

### 有格局的人，都是从好好说话开始的

有格局的人，都是从好好说话开始的。言语宽和的人，人生的天地也宽，反之，言语尖酸刻薄的人，哪怕自诩心怀天地，只怕也无法借助语言与他人构架心与心之间的桥梁。

细心的朋友们会发现，在生活 and 工作中，那些工作能力很强的人，往往人缘也很好。那些职场精英之所以能把事业做得风生水起，正是因为得到了好人缘的助力。现代社会各行各业的分工与合作都越来越密切，一个人即使能力再强，只靠着单打独斗，也根本不可能把每件事情做得圆满。大格局者懂得借力，知道必须融入团队之中，依靠团队的力量，才能让自己真正强大起来。

现实之中，每个人都想拥有精彩的人生，然而，成功受到很多因素的影响，仅从语言表达的角度而言，一个人的语言能力，很大程度上决定他将会拥有怎样的人生。大名鼎鼎的哲学家苏格拉底曾经说过，拥有讲话



的能力非常神奇，能够帮助人很快地成就伟业，并且获得世人的认可和赞赏。随着时代的发展，表达能力上升到更加重要的地位，作用也变得更加不可或缺。著名的成功学大师卡耐基也曾说过，一个人要想获得成功，百分之八十五取决于语言表达，百分之十五取决于技术知识。

既然语言表达能力如此重要，大格局者一定要重视语言能力的提升。大格局者如果能从容地驾驭语言，灵活生动地运用语言，就能够处理好与他人的关系，从而得到更多的帮助。当然，人是情感动物，每时每刻都在与情绪为伴，语言表达也会因为受到情绪的影响而有所改变。情绪愉悦时，人们的语言表达风格更友善；情绪失落或者愤怒时，人们的语言表达风格往往更犀利或者尖酸刻薄。要尽量摆脱情绪的负面影响，努力地把话说好。大格局者从不吝啬赞美，具有幽默的能力，还擅长设身处地为他人着想，好好说话对他们而言并不难，他们很乐意舌绽莲花，妙语如珠。

从好好说话开始，你的格局一定会越来越大，你的人生将会有非常神奇的变化！



# 目录

## 第一章 要颜值更要“言值”：格局越大越懂得说话

礼貌待人——让语言带着温度 / 2

恰到好处称呼他人，是交往的重要一步 / 5

首因效应：面对陌生人，说好第一句话很重要 / 9

把握好分寸，给自己留有余地 / 12

你说别人的狠话，都扎在自己心上 / 16

保持镇定，才能真正做到从容 / 18

## 第二章 谦虚委婉：懂得以退为进

打人不打脸，骂人不揭短 / 22

得理也要让人三分 / 25

有的时候，争辩毫无意义 / 28

多多肯定他人的努力和付出 / 32

丑话说在前头，很有必要 / 35

不计较得失，才能胸怀宽广 / 39



### 第三章 宽容忍让：不咄咄逼人

安慰他人，不要忘记给他人希望 / 44

说点儿自己的糗事，让他人心宽 / 47

遇到摩擦，好好说话是王道 / 51

得意时，切勿张狂 / 53

### 第四章 好言好语：把话说得有人情味

没有人愿意接受你的命令 / 56

不要当众指责别人的错误 / 59

人前不训妻，人前也不教子 / 62

语言也需要润滑剂 / 66

察言观色，才能把话说得恰到好处 / 69

逐客令还可以这样下 / 72

### 第五章 积极友善：善用语言的力量

正面引导他人，避免消极情绪 / 76

给他人台阶，让他们保全颜面 / 79

不要吝啬赞美他人 / 81

适时妥协，让沟通更愉快 / 84

把高帽子都送出去吧 / 88

措辞恰当，说遍天下都不怕 / 91

## 第六章 理解包容：设身处地以话动人

换位思考，把话说到他人心里去 / 96

说对方感兴趣的话题 / 100

转移话题，激发对方的谈兴 / 104

积极参与，让谈话的热情水涨船高 / 108

用心揣摩，找到对方的感情弱点 / 112

说什么不重要，怎么说最重要 / 116

## 第七章 隐晦拒绝：说话不尴尬、不冷场

表达“醉翁之意不在酒”的拒绝 / 120

温柔表达自己的不满 / 124

巧妙说“不” / 128

如何回答面试官的隐私提问 / 131

以不伤感情的方式谈钱 / 134

适时沉默，让他人心知肚明 / 137

## 第八章 忠言顺耳：言语谦和不伤人

先反思自己，再批评他人 / 142

批评要有分寸，避免口无遮拦 / 146

换一种方式，忠言未必逆耳 / 149

批评要对事不对人 / 152



多提醒，少批评 / 155

有话当面说，避免背后议论 / 159

## 第九章 诲人无形：动之以情说服对方

富有热情，感染他人 / 164

激发对方的逆反心理 / 167

不争执，冷静倾听最重要 / 170

从无关紧要的话开始说起 / 174

## 第十章 适度幽默：谈笑风生顺畅沟通

自嘲，是最高级的幽默形式 / 178

以幽默的语言为对方指出错误 / 181

幽默有度，沟通才能无限 / 184

没有什么矛盾是哈哈一笑不能解决的 / 186

借题发挥，让交谈行云流水 / 189

要坚持进行高级的幽默 / 192

## 后记 “说话决定格局”——话真的不能乱说 / 195

## 第一章

# 要颜值更要“言值”： 格局越大越懂得说话

现代社会，人人都追求颜值，希望自己能够以良好的形象给他人留下深刻的印象。遗憾的是，大多数人拼尽全力为自己打造好形象，一味地讲究颜值，却忽略了“言值”。这都是格局太小惹的祸。真正的大格局者，深谙说话的重要性，他们更加重视对于“言值”的打造，也会设身处地为他人着想，言语温和地把话说到对方的心里去。



## 礼貌待人——让语言带着温度

继智商和情商之后，美国心理学家爱德华·桑代克又提出了“社交商”的概念，认为社交商和情商是密切相关的。爱德华·桑代克指出，所谓社交商，就是识别和管理他人的情绪，并且与他人和谐相处的能力。那么，具体而言，如何获得高社交商呢？

细心的朋友会发现，每一个社交高手都有自己的独门秘籍，那就是礼貌。礼貌的人很招人喜欢，也更受人欢迎。在社交群体中，礼貌的人更容易得到他人的帮助和支持，因而，不管做什么事情都会得到助力。懂礼貌的人非常谦虚，待人宽容和善，也很懂得人际相处之道。众所周知，沟通是人际交往的桥梁，因而要礼貌待人，请从礼貌表达开始。

在这个世界上，最复杂的关系就是人与人之间的关系。人心是非常复杂且多变的，作为独立的生命个体，要想彼此之间建立良好关系，做到和谐相处，无疑是需要用心的。明智者往往能够坚持礼貌的原则，在和人相处时始终都坚持礼貌用语，所谓良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒，哪怕想要表达相同的意思，不同的表达方式也会起到不同的效果。而在选择适宜的表达方式时，最重要的就是要讲礼貌，只有以此作为前提和原则，才能让沟通顺利进行。

有一个贵族在森林里打猎，因为追逐猎物，他在森林里迷路了。眼看着太阳西下，天色越来越晚，贵族还没有找到走出森林的路，未免着急。他扬起鞭子策马疾驰，因为他知道一旦天黑，森林里就会有野兽出没，非

常危险。

贵族好不容易才找到一条土路，他骑着马沿着土路朝前走。走着走着，迎面走来一个猎人，贵族骑在马背上冲着猎人喊道：“喂，还有多久能走出森林？”猎人头也不抬地说：“十里路！”贵族策马飞奔，扬起一路尘土。然而，他都跑出十多里路了，还是没有到达森林的边缘。猎人很生气：“这个可恶的猎人居然敢骗我，看我怎么收拾他！”贵族马上调转马头，准备回去找猎人算账。他很快就看到猎人站在路上似乎在等人，这个时候天已经很黑了，贵族知道自己不可能很快走出森林，因而调整好情绪，远远地就下马，朝着猎人走去，很有礼貌地对猎人说：“这位大哥很抱歉，我刚才问路没有礼貌。麻烦问你，我去哪里能借宿一晚呢？”看着贵族的样子，猎人说：“我知道你一定会回头，如果你不嫌弃，就和我在打猎的小屋里凑合一晚上吧，明天早晨，你只要朝着这个方向走十里路，就能走出森林。”贵族马上对猎人表示感谢，猎人也烤了当天收获的野兔请贵族吃呢！

如果贵族一开始就很有礼貌地询问猎人，那么就不会白跑那么多冤枉路了。正是因为贵族没有礼貌，所以猎人才没有主动为贵族指出正确的方向，而只是含糊其辞地告诉贵族再走十里路，使贵族犯了南辕北辙的错误。在人际沟通的过程中，尤其是求助于人的时候，我们一定要有礼貌，才能得到他人的帮助。否则，没有人愿意帮助那些对自己居高临下、颐指气使的人。

有礼貌，能够促进沟通，也能帮助人们建立良好的关系。首先，有礼貌的人更受欢迎，能够以彬彬有礼的形象给他人留下好印象。其次，有礼



貌的人更尊重他人，所以能够得到他人的尊重。人与人之间，尊重总是相互的，我们想要得到他人怎样的对待，就要首先以怎样的方式对待他人。最后，有礼貌的人更有魅力，能够收获好人缘，也能得到他人的帮助，因而办事效率会更高。

具体而言，要把握说话的语气，因为语气能够最直接地表现出一个人对待他人和事情的态度，也是一个人思想的外衣。当我们以礼貌的语气和他人沟通，则意味着我们与他人之间的交往向前迈进了一步。大格局者善于人际交往，不仅仅因为他们内心很宽容友善，也因为他们会给语言穿上礼貌的外衣，让语言有“言值”，也让语言带着温度，赢得他人的好感。

## 恰到好处称呼他人，是交往的重要一步

很多人自诩有大格局，总是把目光盯在利益上，却很少关注到人际相处的细节。即使在与合作伙伴相处的时候，他们也总是惦记着最终的合作结果，所说的每一句话都是为了促成合作达成，而不会为了不相关的事情费心揣摩，如与他人建立良好的关系。不得不说，这样的鼠目寸光，看起来精明冷静，实际上却因为不愿意深入经营人际关系，反而使最终的结果不尽如人意。

有大格局的人知道，不管想要达成怎样的合作，都一定要建立良好的人际关系。只有以良好人际关系为基础，接下来做工作才会更加顺利，也才能取得满意的效果。否则，如果一味地急功近利，则只会导致他人对我们产生警惕心理，也会使得后期的合作进展变得艰难。如何与他人处好关系，让彼此和谐融洽，也让合作的推进事半功倍呢？有大格局的人不会只盯着眼前的利益去做各种决定，而是会更加注重在前期维持好人际关系。要想与他人搞好关系，尤其是在刚刚结识陌生人的时候，重要的就是恰到好处称呼他人。

有人说，姓名只是一个代号，即便如此，也没有人愿意被他人以“喂”来称呼，而是希望被他人记住名字。尤其是对于刚刚认识的人来说，记住姓名显得更加重要。记住姓名，能够表现出我们对他人的尊重，能最大限度拉近我们与他人的距离。这对于人际相处是很有好处的，也是非常重要的。



除了要记住他人的姓名之外，我们还要学会称呼他人。在日常生活中，对于同事、同学、朋友、兄弟姐妹等，都可以以姓名直接称呼。而对于长辈、上司、客户等，我们则要以合适的称谓来称呼他们。一旦称呼不恰当，就会使对方产生不满，对我们的印象则会非常糟糕。

周末，张倩带着女儿去商场购物。一家专卖店正在进行打折促销活动，促销商品里有女儿最喜欢的机器人。张倩和女儿一起走到专卖店门口，这个时候，导购员对张倩说：“阿姨，您好，欢迎选购！”听到导购员的话，张倩脸色陡变，马上牵着女儿转身离开。导购员不明所以，感到很沮丧，这个时候，站在一旁的主管问导购员：“你多大了？”导购员回答：“二十三岁啊。”主管说：“你看，那位女士领着的女儿有多大？”导购员说：“也就四五岁吧！”主管说：“人家的女儿才四五岁，你就称呼人家为阿姨，不是说人家老嘛！”导购员有些委屈：“但是，我妈妈也才四十几岁啊，和她差不多大。”主管无奈地说：“如果她是你妈妈的同事，你当然要称呼阿姨。但她不是，她是客户。你愿意年轻，还是愿意老呢？”导购员恍然大悟。

因为对客户称呼不当，导购员失去了一个客户，失去了一个订单。每个人都希望自己能够青春永驻。在和他人相处的时候，我们要尽量把他人往年轻里称呼，这总是没错的。如果担心把别人称呼得年轻，不能表现出对他人的尊重，则可以称呼他人为“美女”“帅哥”，这样通用的称呼，也是非常不错的选择，可以让人感到放松。不管如何称呼他人，都要考虑周全，不要给人留下轻浮的印象，导致人际关系恶化。

具体而言，在决定称呼他人的时候，我们需要考虑的因素有以下几点。首先，要考虑到对方的年龄。通常情况下，我们要想恰到好处称呼他人，就一定不能忽略对方的年龄。俗话说，逢人减岁，遇物添钱。在与人沟通的时候，如果对他人的情况不够了解，那么在说到他人的年纪时就要少说几岁，而在评价他人购买的东西时，则要尽量把价格说高一些。这样说话，也许不能说得很准确，但是却会说得他人心花怒放，使他人很开心与你沟通。这样微妙的处事方式，是每个人都需要用心去揣摩的。

其次，在与人沟通的时候，还要考虑到彼此之间关系的远近亲疏。人与人之间的关系是不同的，有些人走得很近，可以说些不分彼此的话，也可以开些过分的玩笑，而有些人看似亲近，实际上是有一定距离的，这种情况下说话就要多多斟酌，把握分寸，而不要总是口无遮拦，不假思索。有些话，关系亲密的人之间可以随便说，而有些话，如果人与人之间关系疏远，是一定不能说出口的，否则就会让关系变得更加糟糕。

再次，在职场上，说话要参考对方的职位。职场上最讲究的就是职位的高低，对于职位比自己高的人，要称呼对方的职位，表现对对方的尊重。因为职业的不同，有些行业的人对于称呼还有特殊的要求，例如在出版行业，虽然从业人员不是老师，但是他们彼此之间都习惯以老师称呼。在与这些人打交道的时候，多称呼老师总是没错的。职场新人如果不知道怎么称呼上司，可向同事了解，看他们怎么称呼，跟他们学。

最后，根据不同的时间和场合，要因地制宜说话。不同的国家和地区、不同的民族，表达的方式和风格都是不同的。有些话，在某些地方是方言俗语，在某些地方则是不能被接受的。有些话，在某些时间和场合里可以随便说，在某些时间和场合里则万万不能说。



有大格局的人不会把思维局限在具体的语言方面，而是会在说话前考虑得更全面，把眼光看得更长远，经过思考字斟句酌，把话说得恰到好处，也让语言表达恰如其分，起到预期的效果。