

玄机一

话语里面名堂多——要管好自己的嘴巴

职场上，我们每天和同事、领导之间难免有话要说。说什么，怎么说，什么话能说，什么话不能说，都应“讲究”。可以说，在职场上“说话”名堂多多。很多时候，有些人吃亏就是因为没能管住自己的嘴巴。

其中职场有一个通行无阻的说话原则：就是开口要会捧，会说点小“谎”惹人爱，上不得罪，下不落井下石，你就能在职场上生存，活得潇洒。



1. 有时谎言也是智慧，伤人的真话要隐藏

一个满嘴谎言的人肯定不会受到别人的喜欢，但是，一句谎言都不会说的人，也不会受到别人喜欢。

道理很简单，“水至清则无鱼，人至察则无徒”，一个人不说一句谎话，任何场合都说实话，实际效果并不一定好。

当我们找到了工作，满怀信心走进办公室时，一定要注意说话的分寸。有时为了生存，就有必要说说谎话，这不是教你奸诈，如果实话实说会害己害人，那实话实说并不代表真诚，只代表着上司给你的一道好菜——炒鱿鱼！

王泉在一家商贸公司上班。一天下班后，他和同事刘佳走在一起。刘佳这些天心里很郁闷，和上司的关系十分紧张。二人边走边聊，刘佳控制不住自己的情绪，指出上司对待他的种种不公平，还把上司的无知、浅薄及一些丑事统统信口说了出来。最后，怒犹未尽，忍不住又大骂了一通。

过了些日子，上司在王泉面前也谈起了刘佳，言语之间非常不客气，怒斥刘佳的不顾大局、平庸无能、不思进取、不善开拓诸多缺点。末了，上司问王泉，可曾听见刘佳在他面前说过自己什么坏话？

王泉是一个诚实的人，此时，他该怎么办呢？

无疑，王泉面临两种选择：一种选择是不把刘佳的话告诉上司，另一种选择是十分诚实地把刘佳的话原原本本地告诉上司。

如果王泉选择了前者，上司的气慢慢地消了下来。有一天当他

冷静下来后，会比较公正合理地处理好这种关系的。

但如果王泉选择后者，上司会对刘佳记恨在心，一定会找个机会报复刘佳的。

如果上司是个非常精明的人，他会进一步设想，你王泉在我面前讲你同事的坏话，你肯定会在其他人面前讲你同事的坏话，你甚至还会在其他人面前讲我的坏话。因此，对你这种人也不可信任，至少要留两手。

上面的这件事，使用谎言，能使三方面都能得到好处；而讲实话，却让每个人都受到损害。可见谎言在职场人际关系中也有其特殊的作用。

人性是具有各种各样的弱点的，完美的人只有在童话或神话中才存在。现代生活中的人都是些凡夫俗子，都有自己的喜怒哀乐。每个人对自己、对他人常常有各种各样的不满，任何人在一起，都难免东家长西家短的议论一下别人。议论的过程中，稍不留神就会把自己的一些情绪带出来。这些发自个人情绪的评价并不见得是客观公正的。如果人们在彼此交往中又把这些情绪话东传西传，到最后，这些飞短流长一定会让大家的感情都受到伤害，人与人之间的关系变得空前紧张，每个人都生活得特别疲惫。

因此，在职场上与人交往，适当地用一些小小的谎言，可以使人际关系更融洽，更亲近一些。

正如上面的例子所显示的那样，对上司说实话是火上加油，促使上司与刘佳的紧张关系更加紧张，而如果不说实话，撒一点小小的谎。假设他这样对上司说：

“刘佳的人挺好的，他从没有在我们面前说过什么闲话。相反，他倒是挺佩服你的魄力的。至于最近有点不开心，他说可能是在某些事情上闹了点小误会，他说你会很好地处理的。你放心，刘佳是

不会说什么的。”

这样一来，不仅上司的怒气会马上消下来，他也会立刻反躬自省，认真地考虑对待同事的问题。一场本来可能导致两人大动肝火，甚至让上司难堪、同事失业的争端就此化干戈为玉帛了。而且，即使有一天上司发现王泉讲的不是实话，他也不会怪罪王泉，他会认为王泉为人厚道、心地善良，会处理事情，根本想不到什么说谎了。

我们生活中还有一句俗语，叫做“会做媳妇的两头瞒，不会做媳妇的两头传”，说的也是同一道理。人们在职场里一起相处，有些鸡毛蒜皮的小事，就是不能以太认真的态度去对待，说一些假话，应付应付，什么都会过去的。

所以，在职场中，面对一些事情，我们不一定非讲实话，因为实话有些时候对人、对己、对事无益。既然真话会伤害别人，我们为什么一定要说真话？其实，制造一些谎言，只要对人对己有利，为何不说呢？

2. 休要抬高自己，必要时也“捧捧”别人

我们一谈到“捧”字，好像有些不顺眼。有句老话：休要长他人志气，灭自己威风。所以普通人对自己，总是拼命抬高身价，对别人，总是吹毛求疵。其实这是没必要的。

“捧”就是宣传，宣传是政治家的“捧”。“捧”就是广告，广告是商人的“捧”；不过商人的广告是自己“捧”自己，政治家的宣传，是雇人来捧自己，与这里的“捧”人家有些区别。“捧”人家是办法，自古有之，叫做互相标榜。但是所谓“捧”，更不是瞎吹，并

不是胡说，也要根据对方的实际情形来看。每个人都有所短，也各有所长，普通人对于别人，只看见短处，看不见长处，把别人的短处看得很重大，把长处看得很平凡，所以往往有觉得欲“捧”而无可“捧”之处。其实只要你先存着“三代以下无完人”的思想，原谅他的短处，看看他的长处，可“捧”的地方多着呢！而且你“捧”某甲，并不欺骗大众，只是使大家注意某甲的长处，也使某甲对于自己的长处，因大众的注意，而格外爱惜，格外努力，养成比目前更为优越的长处。所以你“捧”人家是宝物，人家也来“捧”你，那么宝物反给了你，可见“捧”是使自己也成为宝物的工具，绝不是卑下的行为。俗语说：人捧人，越“捧”越高，你也高，他也高，这不是人己两利的事吗？

但有几种捧法，是最要不得的。当某甲在一个人面前来捧他自己，有些人，也许不领他这一套。当着大众来捧某甲，把他的长处，作一次义务宣传，他一定非常高兴。只要“捧”得不过火，大众也不会觉得你在有意地“捧”。或者在某甲的背后，宣扬他的长处，把几件具体的事实，加几分渲染，使听到的人，对于某甲发生良好印象，事后再传到某甲，他的高兴，比当面“捧”他更是有力。一有机会，他也会还敬你，把你大“捧”一场。俗语说：“有钱难买背后好。”足见重视背后“捧”，是人之常情。如你会写文章，那么写文章也是“捧”人的一法，一有机会就把某甲的长处作为你文章的举例，说出他的真实姓名，你的文章，有一百人读，就是向一百个人“捧”他，有千人读，就是向一千个人“捧”他。被你捧的某甲会是多么高兴，多么得意，对你的感情，也一定会大有长进。联络感情，原不是一件容易的事，用“捧”来联络感情，是最简单最有效的方法，而且就道德论，还正与古人扬善之旨相吻合。

从前也有人以不轻易许可人为正直的表示，其实其人正直与否

是另一问题，而眼界太高，胸襟太狭，却是不可否认的事实。眼界高胸襟狭，他自己必不十分得意，因为不得意，对于一般人多少有些仇视的成份，所以越发不肯轻易许可人了。年轻人的不肯“捧”人，第一是误认为“捧”人就是谄媚，有损自己的人格；第二是自视清高，觉得一般人都比不上他；第三是怕别人胜过了自己，弄得相形见拙。如果能够屏弃这种不健全的心理，而用心研究如何“捧”人的方法，必然能领略到其中的好处。

3. 借别人之言，传我赞美话

借别的人的嘴说出自己的心腹之事，赞美对方，这种赞美是最高级的赞美，因为听者听了舒心，说者说得有心，当然彼此就心照不宣，心心相印。

香港股票市场里有时会发生某一股票突然以惊人的幅度飙升的情形。碰到这种情形，第二天的报纸就会报导说，市场“传闻”这家公司有重要的发展。这也就是说，股票升的原因是有好消息传出来。不过，要注意的是：消息只是“传闻”而已，因为消息还没有经传媒报道，其流传也因此仅限于一个小圈子里。

事实经常证明，这种传闻“有限度的”到达若干投资者的耳朵里，往往作用比传媒白纸黑字传达到数以万计的人耳朵里作用更大。在许多情况下间接听到的消息，比直接听到的更能令人信服！只有听众不多的消息，才像值得相信的内幕消息。

说穿了，这其实主要是因为人性必有“狐疑的心理”，应了广东俗语说：“没有那么大只蛤蟆满街跳”的心理。我们倾向于相信“便

宜的东西一定有问题”所以常听人教“便宜莫贪”。

把这种技术的原理引伸到赞美人的技术上，最高明的“赞美”专家，往往正是通过间接途径去说好话！

曾经有这样一位真正的“赞美”专家：

他是当年某公司某个部门的第二层次行政人员，相当于一个主任，尽管这职级香港上司会美其名曰经理。此人“会做人”，自然跟上一层的同事都发展出特别好的关系。好了，他要赞美的对象自然是他的上司，因为他的上司主管他的部门，对他操生杀升降之权。

只不过他的赞美常常不直接赞美，而是间接通过上司的同级去做。在他上司的那些同级而对他上司友善的主管面前，此君常常有意无意的称赞他的上司。如果有机会和大上司说话，他更不会放过有意无意表示他很钦佩上司的英明领导的机会。人性八卦，这些话结果自然有许多传到他上司耳朵里。

如果你是他的上司，知道手下常在背后赞扬你佩服他，相信“很难不受感动”。这样听回来的赞美话，比直接的赞美话受用得多！

我们判断别人的好意，一定会先怀疑这好意后面是不是有什么动机。如果有人直接对你赞美，你会想到这“不过是拍马屁”，说我好话的目的也不过是希望有回报。可是从传闻听到的赞美话，就有误导的作用了。一如股市的传闻，这样得来的讯息便似乎可信得多了。

直接的赞美话像卖广告，“司马昭之心”——昭然若揭。尽管卖花赞花香也会有效（所以才有广告这样的东西），但有效的广告一如有效的赞美话，必须“言中有物”能令听者信服才生效。不过，大多数的赞美话都但求攻心，很少是言之有物的，那么，这类“大多数赞美话”如果能“间接说”，效果一定大得多，因为听的人不会觉得这是在捧他。

4. 委婉表达，捡着“好话”说才能受欢迎

说话是一门极深奥的学问，必须衡量当时的对象和场所，采取适当的对策。当你发现某些话题容易引起听者误会，或刺伤对方的感情时，就不可鲁莽地明言，而应该采用迂回或抽象的词汇，让对方免除下不了台的尴尬场面。

在工作中说话，最忌的就是高声地叫嚷着：“哎呀！你怎么这么不中用，竟然连这点儿小事都办不好！”最好的方法就是用体谅的语气，委婉地表达，例如说：“处理简单的事，反而更容易出错，这几乎是每个人的通病，你不要耿耿于怀！”不可冒昧地说：“天啊！你竟然这么老了！”应该赞美对方：“你真是驻颜有术，居然看不出丝毫的老态。”这样一来，定能宾主尽欢，双方感情倍增。

倘若有人为家中淘气的孩子而怒气冲天，你就可以告诉他，这是小孩子的通性，况且越是爱捣蛋的小孩，越是聪明伶俐，应该引以安慰才是。至于美人迟暮，慨叹年华老去的时候，则以“自然界的生物都有老化的现象；而年龄的增长，却使人更为成熟与睿智……”之类的话语来劝慰她。

总之，当你面对与上述类似的话题时，应当用男、女、老、少等一般化的词语来代替第二人称单数名词，使对方觉得有所依傍，警戒心也就自然消失了，更会下意识地赞同说话者所提出的道理。

每个人几乎都有自己喜欢的词汇或语调，只要听到这些特定语，就会立刻产生共鸣，顿时瓦解心中的壁垒。例如：山东人听到乡音，马上就有陶然如醉的感觉；北京人一听到标准的京腔，也一定会怦

然心动，涌现一股如逢故友的兴奋情绪。如果你想游说一位平常是麻将迷的同事，不妨在谈话时穿插一些麻将术语，引发他的兴趣；倘若对方是棒球迷，那么“全垒打”、“三振出局”、“接杀”、“盗垒”等术语，将会产生魔咒般的效果，使他很快地和你称兄道弟。因此，活用各种专门性的术语，作为谈话时的点缀，必定会收到令你喜出望外的效果。

流行语是某些风行一时的特定语，这些词语通常都是在偶然的因素下发明的，且与原意迥然不同。比如目前极为流行的“酷”、“美眉”等特殊的字眼，乍听起来，真令人有坠入云里雾中之感，怎么会想到它们是“吹牛”与“女孩”的代称呢？但是，这些流行语的传播速度极为惊人。接触几次以后，多数人就会见怪不怪而朗朗上口了。年长者或地位高的人，若想成功地说服那些桀骜不驯的年轻人，在谈话中加入几句流行语，必定可收到画龙点睛和近似特效药的效果。

5. 说话看对象，说得通才是好话

“见人说人话，见鬼说鬼话”这句话，一般是用来批评别人的油滑、投机、不诚恳的，可以说是一句骂人的坏话。

然而我们要你重新看待这句话。

“见人说人话”，就可以和“人”沟通。

“见鬼说鬼话”，就可以和“鬼”沟通。

见人说鬼话，见鬼说人话，那么就不通了。

所以，“见人说人话，见鬼说鬼话”是“沟通”的秘诀，也是办

公室里和人相处、交朋友、给人好印象、了解对方的秘诀，这是一种技巧、一种艺术，哪是油滑、投机、不诚恳呢？

这句话也就是说，和对方交谈时，应尽量使用对方能够认同的语言，并说对方熟悉、关心的话题。

比如说，在办公室里，和南部的欧吉桑说话，最好用台语，和客家人说话，最好用客家话……说得不地道没关系，只要你说了，便能获得他们对你的认同。在话题方面，比如你和有小孩的女性说话，可说说孩子教育和柴米油盐酱醋茶；和贸易公司职员说话，可说说景气问题……说得不深入没关系，只要你开口了，他们便会不由自主地告诉你很多关于他自己和工作上的事情，如果你还善于引导，他恐怕连心事都要掏出来了。

“见人说人话，见鬼说鬼话”在办公室人际关系上是很有用的一招，它的厉害在于抓住了人常以自我为中心的弱点，在言语上让对方的自我获得满足，对方的防卫意识便会松软下来，并且把你对他的客套、亲切，当成你对他的关心，于是就对你产生好感。结果是，你了解他已有三四分，他对你却还一无所知。

“见人说人话，见鬼说鬼话”，虽不一定会和对方建立亲密的关系，但绝对是接近对方、和对方建立初步关系的好方法，如果你能这么做，那么保证你受益无穷。

不过，“人话、鬼话”是需要学习训练的。也就是说，你要训练自己和人交往时，多谈“您”，而少谈“我”；如果你喜欢谈“我”，那么你就很容易把别人对你的客套当成关心。

多了解各种行业的特色和动态，学习不同族群的语言，了解多了，自然能够说出好话来，什么人都可以交往了。

所以，在职场上，一句话只要说得通，说得有道理，说得感人心，这句话就是好话。

6. 直言直语是把双面刃

直言直语是一把双面利刃，而不是一把可以劈荆斩棘的开山刀。如果直言会伤人，何必拿起这把刀去刺人心？

某甲是一公司的中级职员，他的心地是公认的“好”，可是一直升不了职；和他同年龄、同时进公司的同事不是外调独当一面，就是成了他的顶头上司。另外，别人虽然都称赞他“好”，但他的朋友并不多，不但下了班没有“应酬”，在公司里也常独来独往，好像不太受欢迎的样子。

其实某甲能力并不差，也有相当好的观察、分析能力。问题是，他说话太直了，总是直言直语，不加修饰，于是直接、间接地影响了他的

人际关系。

其实“直言直语”是人性中一种很可爱、很值得大家珍惜的特质，因为也唯有这种直言直语的人，才能让是非得以分明，让正义邪恶得以分明，让美和丑得以分明，让人的优缺点得以分明。只是在职场上，“直言直语”却是有这种性格的人的致命伤，理由如下：

喜欢“直言直语”的人说话时常只看到现象或问题，也常只考虑到自己的“不吐不快”，而不去考虑旁人的立场、观念、性格。他的话有可能一派胡言，但也有可能鞭辟入里；一派胡言的“直言直语”，对方明知，却又不好发作，只好闷在心里；鞭辟入里的直言直语因为直指核心，让当事人不得不启动自卫系统，若招架不住，恐怕就怀恨在心了。所以，直言直语不论是对人或对事，都会让人受不了，于是人际关系就出现了障碍，别人宁可离你远远的，那就想

办法把你赶得远远的，眼不见为净，耳不听为静。

喜欢直言直语的人一般都具有“正义倾向”的性格，言语的爆发力杀伤力也很强，所以有时候这种人也会变成别人利用的对象，鼓动你去揭发某人的不法，去攻击某事的不公。不管成效如何，这种人总要成为牺牲品，因为成效好，鼓动你的人坐享战果，你分享不到多少；成效不好，你必成为别人的眼中钉，是排名第一的报复对象。

所以，在职场里，直言直语是一把伤人又伤己的双面利刃，而不是劈荆斩棘的“开山刀”，有这种直言直语个性的人应深思，并且建立几个观察：

一、对人方面

少直言指陈他人处事的不当，或纠正他人性格上的弱点，这不会被认作“爱之深，责之切”，而会被看作和他过意不去；而且，你的直言直语也不会产生多少效用，因为每个人都有一个内心的堡垒，“自我”便缩藏在里面，你的直言直语恰好把他的堡垒攻破，把他从堡垒里揪出来，他当然不会高兴。因此，能不讲就不要讲，要讲就迂回地讲，点到为止地讲，他如果不听，那是他的事。

二、对事方面

少去批评其中的不当，事是人计划的、人做的，因此批评“事”也就批评了人，所谓“对事不对人”，这只是“障耳法”。除非你力量大，地位高，否则直言直语只会替自己带来麻烦。如果能改变事实，则这麻烦倒还值得，如果不能，还是闭上嘴巴吧！如果非讲不可，也只能迂回地讲，点到为止地讲，如果没人要听，那是他们的事。

7. 场面话要常说，但可说可听不可信

“场面话”不是罪恶，也不是欺骗，而是一种“必要”。

所以，“场面话”要多说，但有一点，场面话只可听不可信。

某甲在一公家单位服务，十几年没有升迁，于是通过朋友牵线，拜访一位经管调动的单位主管，希望能调到别的单位，因为他知道那个单位有一个缺，而且他也符合资格。

那位主管表现得非常热情，并且当面应允，拍胸脯说：“没问题！”

某甲高高兴兴地回去等消息，谁知半个月、一个月、两个月过去了，一点消息也没有。打电话去，不是不在就是“正在开会”，问朋友，朋友告诉他，那个位置已经有人捷足先登了。他很气愤地问朋友：“那他又为什么对我拍胸脯说没有问题？”他的朋友也不知如何回答才好。

这件事的真相是：那位主管说了“场面话”，而某甲相信了他的“场面话”。

“场面话”是职场里的现象之一，而说“场面话”也是一种生存智慧。在职场进出久的人都懂得说，也习惯说。这不是罪恶，也不是欺骗，而是一种“必要”。

一般来说，“场面话”有以下几种：

一、当面称赞人的话

诸如你赞你在办公室里有人缘，称赞你的衣服大方漂亮，称赞你工作能力高……这种场面话所说的有的是实情，有的则与事实有

相当的差距，听来说起来虽然“恶心”，但只要不太离谱，听的人十之八九都感到高兴，而且旁人越多他越高兴。

二、当面答应人的话

诸如“我全力帮忙”、“有什么问题尽管来找我”等。说这种话有时是不说不行，因为对方运用人情压力，当面拒绝，场面会很难堪，而且会马上得罪一个人；缠着不肯走，那更是麻烦，所以用“场面话”先打发，能帮忙就帮忙，帮不上忙或不愿意帮忙再找理由，总之，有“缓兵计”的作用。

所以，“场面话”想不说都不行，因为不说，会对你的人际关系有所影响。

不过，千万别相信“场面话”。

对于称赞或恭维的“场面话”，你要保持你的冷静和客观，千万别两句话就乐昏了头，因为那会影响你的自我评价。冷静下来，反而可看出对方的用心如何。

对于拍胸脯答应的“场面话”，你只能保留态度，以免希望越大，失望也越大。只能“姑且信之”，因为人情的变化无法预测，你既测不出他的真心，只好抱最坏的打算。要知道对方说的是不是场面话也不难，事后求证几次便知。如果对方言辞闪烁，虚与委蛇，或避不见面，避谈主题，那么对方说的就真的是“场面话”了。所以对这种“场面话”，也要有清醒的头脑，否则可能会坏了大事。

8. 逢人只说三分话，未可全抛一片心

俗话说“逢人只说三分话”，还有七分话不必对人说出，你也许以为大丈夫光明磊落，事无不可对人言，又何必只说三分话呢？其中玄机就要看你悟性高不高！

在职场生存，特别是新人，千万别因掏心而惹来伤心。

刚刚进入一个新的办公室，你是新人，和人初见面，或才见过几次面，就算你觉得这个人不错，而你也喜欢他，也不该把你的心一下子就掏出来。

因为对你还不了解的人，无论说话或作为，都要有所保留，不可一厢情愿。告诉你不要一下子就把心掏出来，甚至你可以做个“城府深沉”的人。职场复杂，你若一下子就把心掏出来给对方，用心和他交往，那么就有可能“受伤”。

把心掏出来，这代表你的真诚和热情，但见你把心掏出来，他也把心掏出来的人不太多，而且也有掏的是“假心”的人。若这种人又别有居心，刚好利用了你的弱点，好比薄情郎对痴情女一般，那么你的日子就不好过了；而会玩手段的人，更可以因此把你玩弄于股掌之中。

也有一种人，你把心掏出来给他，他反而不会尊重你，把你看轻了。有些人就是有这种劣根性，你对他冷淡一些，他反而敬你又怕你，换句话说，对这种人来说，太容易得到的感情，他是不会去珍惜的，那么你的付出不是很不值得吗？

另外还有一种状况，你一下子就把心掏出来，如果对方是个谨

慎的人，那么你反会吓着他，因为他怀疑你这么坦城是另有目的，如果是这样，你不是弄巧成拙，也弄坏了有可能发展的情谊？

此外，你把心掏给人家，结果没有得到相等的对待，那种被“抛弃”、“背叛”的感觉是很不好受的。

因此，与其把心一下子掏出来，不如慢慢观察对方，有了了解后再“交心”。你可以不虚伪，坦坦荡荡，但绝不可把感情放进去，要留些空间作为思考、缓冲——不掺杂感情因素，那么一切就好办了。

对于老于世故只说三分话的职场高手，你一定会认为他们很狡猾，是不诚实的。其实说话须看对方是什么样的人，对方如果不是可以尽言的人，你说三分真话已经是不少了。孔子曰：“不得其人而言，谓之失言。”对方倘若不是你交往很深的人，你也畅所欲言，对方的反应是怎样的呢？你说的话是属于你自己的事，对方愿意听你说么？彼此关系浅薄，你与之深谈，显出你没有修养；你说的话是属于对方的，你不是他的净友，又不配与他深谈，忠言逆耳，显出你的冒昧；你说的话是属于国家的，对方的立场如何，你没有明白，对方的主张如何，你也没有明白，你偏高谈阔论，轻言更易招事呢！所以逢人只说三分话，不是不可说，而是不必说，不该说，这与事无不可对人言并没有冲突。

事无不可对人言，是指你所做的事，并不是必须尽情向别人宣布。老于世故的人是否事事可以对人言是另一问题，他的只说三分话是不必说，不该说的关系，更不是不诚实，更不是狡猾。说话本来有三种限制，一是人，二是时，三是地。非其人不必说。非其时，虽得其人，也不必说得其人，得其时，而非其地，仍是不必说。非其人，你说三分真话，已是太多；得其人，而非其时，你说三分话，正给他一个暗示，看看他的反应；得其人，得其时，而非其地，