

劉墉¹ 超強說話術

把話說到心窩裡

喜劇和悲劇之間，常常只是一句話的差別。



劉墉作品集17

劉墉超強說話術①把話說到心窩裡

作者——劉墉

插畫——許珮淨 blog.yam.com/pageme

主編——林怡君

責任編輯——李振豪

美術設計——hbcc studio

執行企劃——鄭偉銘

董事長——孫思照

發行人——孫思照

總經理——莫昭平

總編輯——陳蕙慧

出版者——時報文化出版企業股份有限公司

10803台北市和平西路三段二四〇號三樓

發行專線——(02) 2330 6168 421

讀者服務專線——0800-231-705 (02) 2330 4171 033

讀者服務傳真——(02) 2330 4168 58

郵撥——一九三四—四七二四時報文化出版公司

信箱——台北郵政七九〇九九信箱

時報悅讀網——www.readingtimes.com.tw

電子郵件信箱——popular@readingtimes.com.tw

流行漫畫部落格——www.wretch.cc/blog/ctgraphics3

流行漫畫線臉書粉絲團——www.facebook.com/ctgraphics

法律顧問——理律法律事務所 陳長文律師、李念祖律師

印刷——華展印刷有限公司

初版一刷——二〇一〇年八月三十日

初版十五刷——二〇一二年八月三十一日

定價——新台幣二五〇元

國家圖書館出版品預行編目資料

劉墉超強說話術1：把話說到心窩裡 / 劉墉著. -- 初版. -- 臺北市：時報文化，2010.08
冊；公分. -- (劉墉作品集；17-)

IIISBN 978-957-13-5266-4 (第1冊：平裝)
1.說話藝術 2.口才 3.通俗作品

192.32

99015803

ISBN 978-957-13-5266-4
Printed in Taiwan



◎行政院新聞局局版北市業字第八〇號

版權所有 翻印必究 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

● ● ● 前言
—— 好話壞話只在一念之間

● ● ● 第一章
—— 開不了口的老王

● ● ● 第二章
—— 岳母萬萬歲

● ● ● 第三章
—— 馬克的凱旋夢

● ● ● 第四章
—— 你聽我說完哪！

● ● ● 第五章
—— 一句話讓你成功

● ● ● 第六章
—— 告訴你一個好消息

● ● ● 第七章
—— 誰是老交情

0 0 3

0 1 1

0 2 1

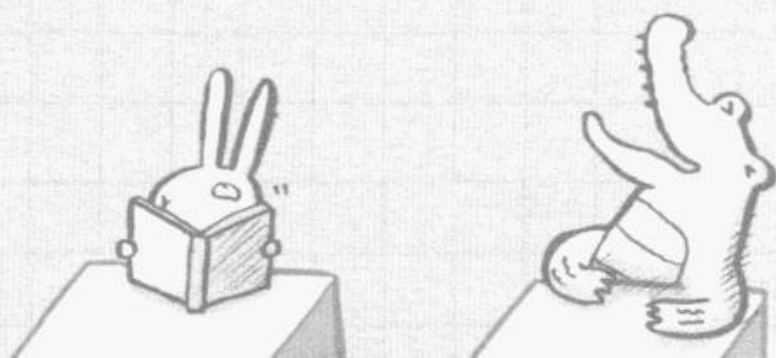
0 3 5

0 4 5

0 5 5

0 6 5

0 8 1



……
第八章
無恥老頭的陰謀

……
第九章
五場誤會

……
第十章
脫衣舞蹈家

……
第十一章
烏龍大餐

……
第十二章
那女人是誰？

……
第十三章
十個聰明人

……
後記
大道理也能說成小故事

105

121

139

153

175

191

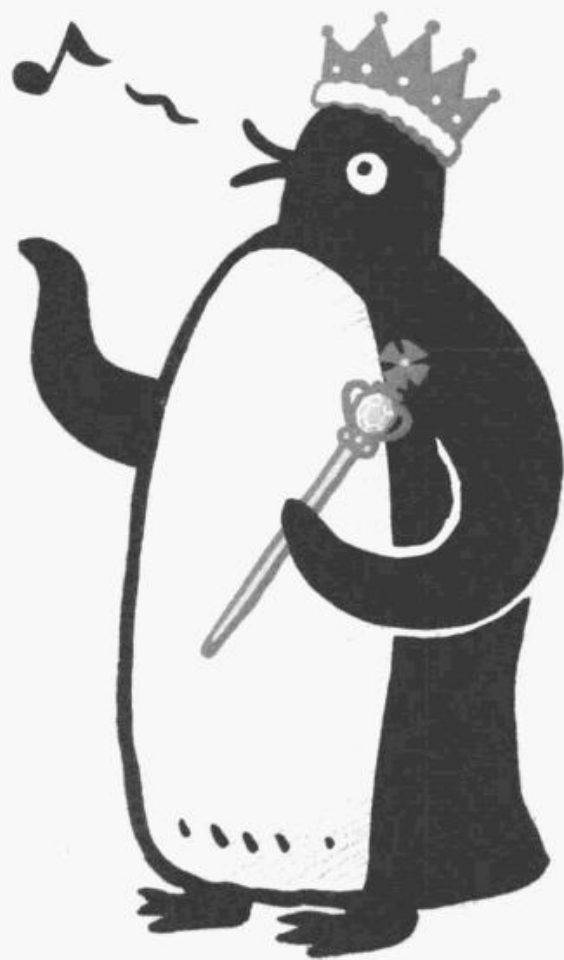
206

目錄



劉墉¹ 超強說話術

把話說到心窩裡



這本書透過最生動的故事和分析，
教你如何——

壞話好說、狠話柔說、大話小說、
笑話冷說、重話輕說、急話緩說、
長話短說、虛話實說、廢話少說、
把話說到心窩裡。

好話壞話只在一念之間



說件「鮮事」給你聽——

有個丈夫和太太親熱，撫摸著太太，很有情趣地讚美：「你的皮膚摸起來真細，絕不像四十歲的女人。」

太太笑：「是啊！最近摸過的人都這麼說。」

啪！一記耳光。丈夫吼道：「你最近讓多少人摸過？你老實招來！」

太太搗著臉，哭著喊：「大家是這麼說啊！每個護膚中心的小姐都這麼說。」

這是真事，但是怎麼看都像笑話對不對？問題是，當你細心觀察就會發現，我們周遭充滿了這樣的笑話。只因爲一句話沒說對，就把喜劇變成了悲劇，把眼看就要辦成的好事，變成了壞事。

「話」人人會說，只是不見得人人會說話；有話好說，只是不見得人人

說好話。

不說好話的道理很簡單——因為他沒有多想一想。

舉個例子：

最近我有個朋友，在他新居的後院搭了間工具房。

那工具房是買現成的材料，再自己拼裝的，專門用來放剪草機、鏟子、鋤頭這些整理花園的工具。

可是我這朋友興高采烈地才拼裝到一半，他的鄰居竟然隔著牆喊：「你亂蓋房子，是違法的。」

我這朋友氣極了，跑到建管處去問，得到的答案是蓋十呎乘十呎以內的工具屋，不違法；只有超過，才違法。

他回去量了量自己買的工具屋，是十呎乘十二呎，多了兩呎，於是拿去退掉，換成合法的尺寸。

工具屋搭好了，他跑來對我說：

「我非要去糗糗我那鄰居不可，我要告訴他華人不好欺負，我去政府單位問過了，現在搭的絕對合法，歡迎他去告！」

「你何必這麼說呢？」我勸他：「你何不換個方式，對他說『真是謝

謝你，幸虧你提醒我，不然我的工具屋多了兩呎，因為違法得拆除，就白蓋了。』你不是照樣讓他知道你去問過政府單位，現在是合法建築了嗎？」

朋友想了想，覺得有理，照辦了。結果不但沒得罪鄰居，還交上了好朋友。

再說個故事。

有個人和他太太為了一點小事吵架，要離婚，起因居然不但不是壞事，還是好事。

那一天，他太太買到一條上好的石斑魚，特別打電話給老公：「你離開辦公室的時候，打個電話回來，我好下鍋蒸。這石斑魚，多一分鐘少一分鐘都不成。」

那太太想得很好，丈夫出門，她蒸魚，丈夫進門，正好上桌。

偏偏她丈夫下班的時候，才打完電話，說要出門了，就碰上個客戶突然造訪，耽誤了二十分鐘。

「糟了！」送走客戶，丈夫心想，趕緊又撥個電話回家：「對不起，臨時有事，現在才能走。」



太太一聽，在那頭跳了起來：「什麼？你還在辦公室？你不知道魚涼了不好吃嗎？你知道這條石斑魚多少錢嗎？」

丈夫沒多吭氣，匆匆忙忙開車趕回去，一路想，一路急，加上晚了，餓，胃都急疼了，路上還差點撞了人。進門沒好氣地說了一句：「魚涼了就涼了嘛！熱熱不就成了？」

太太也沒好氣：「你是沒命吃好魚，以後就給你吃涼的。」

兩個人當然「吵翻了」，拉開嗓子吼，把孩子都嚇哭了，一條好好的石斑魚，放在桌上，誰都沒吃，還差點離了婚。

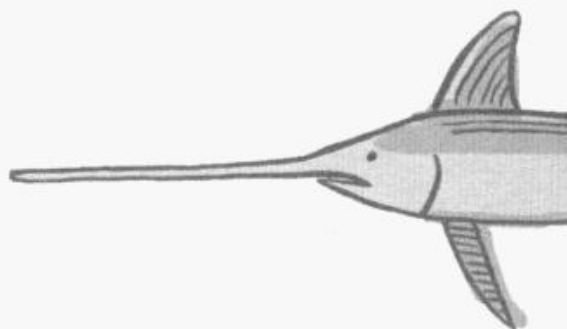
你說，他們是會說話嗎？

如果那做太太的，能像我那搭工具屋的朋友，換個角度說：「別急、別急！魚涼了，微波爐熱一分鐘就成了，開車小心點，我們等你。」

那丈夫不是會感激老婆的體貼嗎？

會說話和不會說話，常在那一念之間。

一念之間，他懂得忍、懂得退一步想，想想壞話怎麼好說，狠話怎麼柔說，就可能有個喜劇的結局。



那一念之間，他毫不考慮地脫口而出，則可能是個悲劇的結尾。

雖然許多人讚美我口才好，但是我從不這麼認為，而且覺得自己年輕的時候總是說錯話。即使到今天，我每天晚上還是常把白天說的話想一想，檢討一下，是不是有不妥當，或者「有更好的說話方法」。

正因此，在這本書裡我提出的案例，都是最真實的，發生在大家身邊的小事。

而由那些小事裡，常能見到大學問；由那些簡單的話語中，常能觸及心靈的深處。

在這本書推出十年後，感謝時報出版社重新編排配圖，由我全面修訂，賦與新貌，並納入未來的「劉墉超強說話術」系列之中。

現在，就讓我廢話少說，打開話匣子，把話說到心窩裡！

劉墉

● ● ● 前言
—— 好話壞話只在一念之間

● ● ● 第一章
—— 開不了口的老王

● ● ● 第二章
—— 岳母萬萬歲

● ● ● 第三章
—— 馬克的凱旋夢

● ● ● 第四章
—— 你聽我說完哪！

● ● ● 第五章
—— 一句話讓你成功

● ● ● 第六章
—— 告訴你一個好消息

● ● ● 第七章
—— 誰是老交情

0 0 3

0 1 1

0 2 1

0 3 5

0 4 5

0 5 5

0 6 5

0 8 1



……
第八章
無恥老頭的陰謀

……
第九章
五場誤會

……
第十章
脫衣舞蹈家

……
第十一章
烏龍大餐

……
第十二章
那女人是誰？

……
第十三章
十個聰明人

……
後記
大道理也能說成小故事

105

121

139

153

175

191

206

目錄



〔第1章〕

開不了口的老王

學寫作的人應該先學「什麼東西不寫」，
學說話的人應該先學「什麼時候不講」。

「先生是第一次來我們社區？」小姐鑽進車。

老王沒說話，只伸出兩根手指。

「喔！第二次了。」小姐把眼睛睜得好大：「上一次是……」

老王還是沒答腔，只聳聳肩，笑笑。

小姐指著前面的車道，請老王轉進去，門口有個警衛，先伸手攔，看小姐探出頭打招呼，趕緊又敬個禮，把柵門打開。

「我們現在到的是A區。」小姐下車，帶老王到電梯：「也就是整個社區的中心點。」

進電梯，小姐伸著手指，猶豫了一下：「我們現在只剩三個保留戶，五十坪、八十坪和一百坪，您要……」

老王伸出一根手指。

小姐又把眼睛睜得好大，按了十二樓的鈕，再轉過身，歪著頭盯著老王，笑嘻嘻地說：「先生看來好有威儀，您一定是個大老闆、董事長吧！」

老王點點頭。

小姐噗哧笑了出來，拍了一下自己的腦袋：「我真笨，還沒問您貴姓呢。」

老王伸左手，用右手在上面劃了三橫一豎。

「喔！王董事長。失敬、失敬！」

小姐帶著老王，一間一間參觀。

「這原來是樣品屋，也是全區視野最好的一戶，本來不想賣的。」小姐扭扭脖子，噘噘嘴：「可是，可是您知道最近房地產不景氣，我們只好割愛了。」看老王沒說話，又加一句：「而且是減價割愛。」老王還是沒吭氣，小姐又跟上來說：「您不是來過嗎？那您一定知道我們以前的價錢囉！」

老王點點頭。

老王是知道以前的價錢，因為他商場的老朋友老孫就住在這棟樓裡。

老王也確實是第二次來，只是上一次不是看房子，而是去賀老孫的喬遷之喜。

這房子的格局和老孫的一模一樣，所以不用小姐帶，老王已經很清楚什麼地方是陽台、什麼地方有熱水器、什麼地方是後門，以及專供訪客出入的電梯。

但是他特別到陽台上去看了一眼，繞著那大大圓圓的冷氣主機轉了一圈，搖搖頭，又指指自己耳朵。

「吵！對不對？」小姐說：「您真內行。我們也覺得，只是沒有別的地方好放。」

老王點點頭，他確實覺得吵，雖然今天冷氣沒開，但是上次在老孫家打麻將，冷氣主機就在旁邊，隔一下就覺得窗外一震，令他很不舒服。

參觀完畢。

「您要不要再看看七樓八十坪的？」小姐問。

老王搖搖頭，小姐就按二樓，帶老王到銷售中心的辦公室。

電梯才開，居然已經跑出個自稱陳經理的中年男士：「歡迎、歡迎！王董請進。」想必剛才小姐已經偷偷打了手機。

老王進去，張望了一下。

「我們銷售中心就快結束了，人員已撤走了大半，現在只有後三戶，也是最好的三戶。」陳經理說。

小姐端來咖啡，老王沒碰，下午拔牙，嘴裡還咬著一塊棉花，翻了翻彩色的大樓簡介，又指指錶。小姐趕緊對陳經理說：「王董對我們社區已經很熟了。」

老王點點頭，指了指價目表，搖了搖手指，掏出筆寫了幾個字：「給我一個價錢。」

沒二十分鐘，老王已經回到家。

「怎麼樣？」老婆興匆匆地開門：「你是不是看了十二樓那一戶？比老孫還棒的那一戶？他們開價多少？」

看看時間，能說話了。老王掏出嘴裡的棉花問老婆：「他們要你多少？」

「當然比你便宜，我上午是和孫太太去的，由陳經理親自接待。」老婆拿出一張紙：「一坪四十五萬，比孫太太當初買，足足便宜三萬。你多少？」一把搶去老王手裡的價目表，看了一眼，叫了起來：

「什麼？四十二萬？」

有話好說

大家都聽過一句話——

「雄辯是銀，沉默是金。」

且不論這句話對不對，在我們研究「要怎麼說話」之前，應該先了解「要怎麼不說話」。

老王看房子，從頭到尾，沒說半個字，甚至沒花半個鐘頭，卻可能比那些自以為聰明、有關係、充內行的人，獲得更好的「待遇」。

這就因為「沉默是金」。

那沉默不代表沒有聲音，而顯示了他的「深藏不露」。偏偏在那深藏不露之中，他又透露了一些令對方困惑的消息。

哪些消息？

他讓對方知道了他的身分，知道他是第二次去，知道他對屋子的情況十分了解，知道他清楚行情，甚至讓對方知道：「他清楚那房子的缺點」。

相對地，銷售公司卻對老王一無所知。

也可以說，銷售公司在「明處」，老王在「暗處」。當老王離開，銷售公司的人就再也抓不住他。當「開出的價錢」不合意，這個好主顧就可能永不回頭。

熟人不如生人

老王的太太跟著孫太太一起去問價錢，情況就不一樣了。

從王太太的角度想，孫太太是朋友，又是那裡的住戶，當然和銷售中心的人熟，也當然應該得到「好價錢」。

可是，從銷售中心的角度要怎麼想呢？

當年，孫太太以一坪四十八萬買的房子，位置還不如現在推出的「保留戶」。而今景氣不佳，跌了價，告訴孫太太四十五萬，已經不好意思，還能說四十三萬嗎？

還有，人來了，是孫太太的朋友，今天談不妥，只要房子賣不掉，還

可以再經由孫太太找回王太太：「大家交個朋友嘛！有話好說，不急著決定嘛！價錢還可以談嘛！您認為多少可以買？」

了解了這個心理，你就要知道，買東西，除非你是「圈裡人」，你最好的方法就是深藏不露。說得更明白一點——你應該抓緊機會，單刀直入、廢話少說。

如果你是黔驢，就最好別獻技

廢話少說，是學說話的首要功課。這世上許多事辦砸，都因為說了廢話。

且不講說廢話造成的「口舌糾紛」，最起碼，說廢話使你浪費了時間精力，更暴露了自己的弱點。

你聽過「黔驢之技」的故事嗎？

貴州省沒有驢子，有人運了一匹驢子去，因為沒用處，就放在山腳下。沒見過驢子的老虎，看見驢子長得那麼高大，不敢靠近，只敢躲在樹林



間偷看。

有一天驢子大叫了一聲，把老虎嚇得跑好遠。隔一陣，老虎看接下來沒什麼動靜，才又靠近驢子。

驢子氣了，伸出後腳踢了老虎一下。

老虎高興地想：「哈哈！原來你的本事不過會踢而已。」於是一撲而上，咬死了驢子。

看了這個故事，你該了解，如果你不內行，或是只不過「半內行」，最好少說話，因為很可能你簡簡單單半句話，就顯示了你的不內行，表現了你的「黔驢之技」。

更重要的，是當你多說話，或故作內行的時候，也是你最容易閃神的時候，因為你的「神」都拿來充內行了，在其他方面就少了戒備。

不信？再說個買房子的真實故事給你聽。

〔第2章〕

岳母萬萬歲

當響尾蛇搖尾巴的時候，
你要小心的是牠的頭。

「天哪！」當房地產仲介宋小姐打開大門，小張簡直呆住了！

白色大理石門廳，鑲著綠色和紅色花崗石的「馬賽克」，兩層樓高的大廳裡，掛著耀眼的巨型水晶燈。遠遠的落地玻璃窗外，是一片草地和濃蔭。

「這馬賽克是請義大利師傅來做的，據說單單前廳地面，就做了一個半月。」宋小姐指著其中綠色的石頭說：「這叫Empress Green。」又指著米黃色透明的石頭說：「這叫Honey Onyx。」

「對、對、對—Honey—就是蜂蜜的顏色。」小張接過話來，蹲下去，指著綠色的石頭說：「這個中文名字是『綠玉大理石』，台灣的花蓮就產。」

走進大廳，宋小姐指著水晶燈介紹：「這是捷克的水晶玻璃，不是模子做的，是手工切割的。」

「你懂嗎？」小張回頭看太太：「水晶玻璃是鉛玻璃，折射率特別高，又以捷克出的最有名；至於切割，一定要是用金剛砂輪磨出來的才值錢。」

張太太縮縮脖子，偎在小張肩頭，小聲說：「我不懂。」

小張還盯著水晶燈數，一共有多少顆水晶玻璃呢，宋小姐已經打開浴室

的門：

「三位請看！這浴室有多講究，全是Traverine。」

「啊！我懂、我懂！Traverine是一種石灰岩，非常古典名貴，哇！太棒了。」小張拉著太太進去，又出來，把走在後面的老岳母推了進去：「媽，您看看多豪華！」

接著，宋小姐帶大家走到大廳的另一頭，指著天花板說：「這是維多利亞式的屋頂浮雕，不是石膏做的，是真正原木雕刻的。」

「哇！我們在法國的凡爾賽宮不是就見過嗎？」小張拉著太太喊：「我們也有皇宮了耶！」



「那真是個皇宮！」回到家看宋小姐的車走遠了，小張得意地問岳母：

「媽，您覺得怎麼樣？像不像法國皇宮？」

老太太咧咧嘴：「我沒進過法國皇宮。」

小張笑了起來：「對，我忘了！媽沒去過歐洲。」又拍拍老岳母：「不過沒關係，您現在可以住皇宮了。」

「你們真要買呀？」老岳母問。

「買啊！」小張叫起來：「這麼合理的價錢還不買？」回頭看看太太：「對不對？買！」

老岳母沒答腔，轉身走了。

「媽是怎麼回事？」小張有點不高興。

「她老了，大概捨不得這個家。」太太拍拍小張：「何必管她呢？你覺得好，就好。」

「我當然覺得好，我看過多少房子了，我多內行！」小張氣呼呼地說：「告訴你媽！叫她少作怪！」

晚上，兩口子把存摺翻過來翻過去地算了一遍，又看看當天的股票淨值，雖然有點緊，但是賣一棟、買一棟，勉強還能應付。

「宋小姐，我先生決定買了。」夜裡十一點，張太太打電話過去，宋小姐直賀喜，讚美小張夫婦的眼光和運氣，說隔天就安排簽約。

掛下電話，張太太轉過身，撲在小張懷裡：「好棒喲！我們要住皇宮

了。」卻見自己的老母，一扭一扭地出來。

老太太悄悄坐進旁邊的沙發，沒吭氣，半天，突然囁囁嚅嚅地問：

「你們真看清楚了嗎？我怎麼看見那前廳上面裂了一大條。靠近花園的地板和門框下面又都蛀爛了，好像有白蟻呢。」

「媽！」張太太在嘴唇上比了個手勢，拉著小張進去睡了。

夜裡兩點，小張突然翻過身，問老婆：「媽爲什麼說她看見裂縫，還有白蟻？你看到了嗎？」

「我都跟著你看，只有媽，一個人走在後面。」



第二天，一早宋小姐就到了。

「我們想再去看看，再決定。」小張說。

「可以啊！」宋小姐很爽快地說。而且和前一天一樣，從打開大門，就介紹地上的馬賽克：「這是真正義大利……」

小張夫妻沒說話，也沒看地，倒是一齊仰起頭，看天花板上的裂縫。

走到大廳一頭，宋小姐又介紹那維多利亞式的屋頂：「這可是用實木雕

刻的……」

小張夫妻也沒抬頭，倒是低頭檢查了地板和門框。

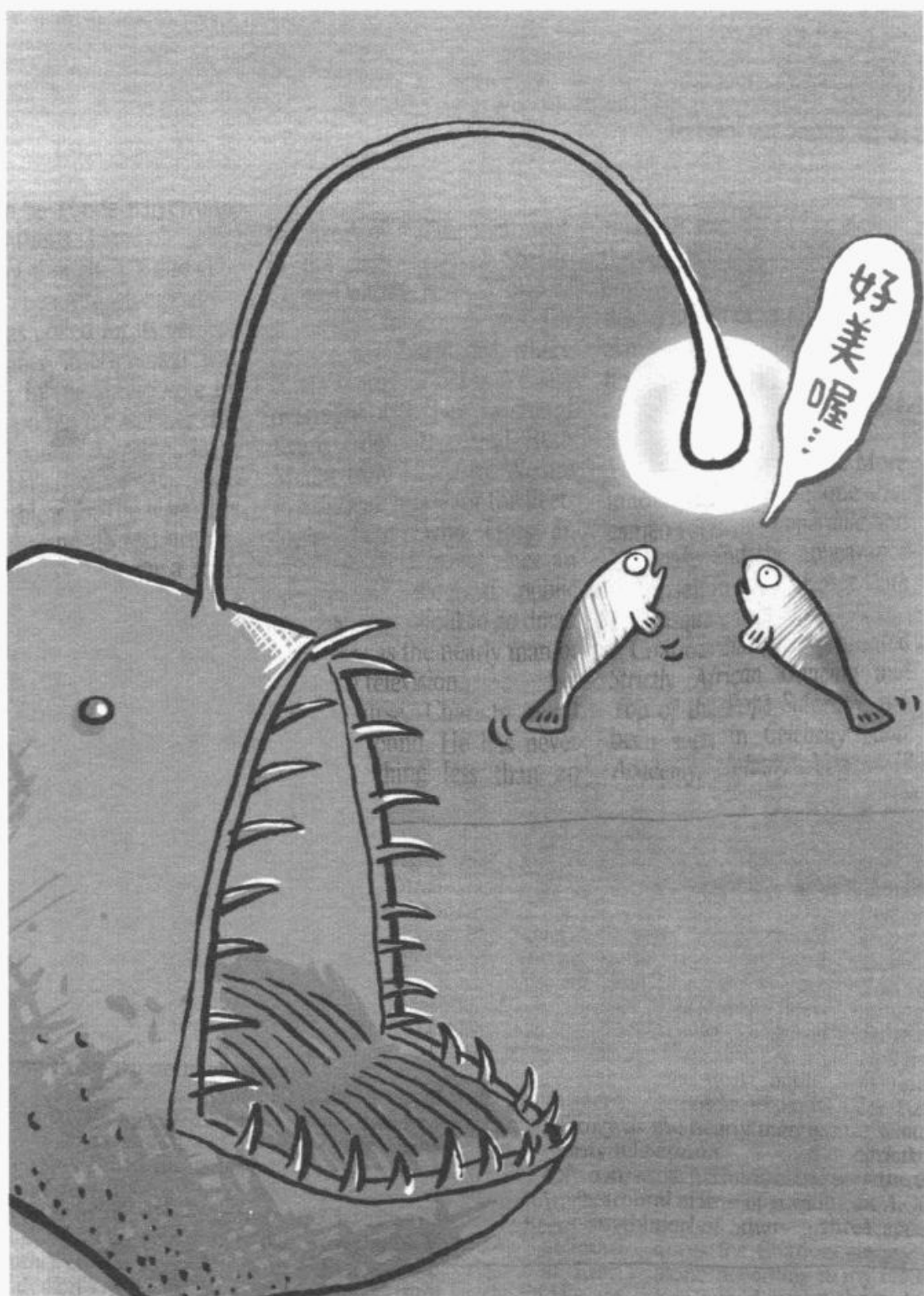
「天哪！全爛了，爛成這樣子，昨天我們怎麼沒看到？」兩口子在心裡一齊喊：「好險哪！」

有話好說

可不是好險嗎？

若非小張的岳母，一個人走在後面，沒有因為專心聽宋小姐的「美言」而蒙蔽了眼睛，小張夫婦很可能在房子買定之後，才發現自己當天中了邪，對那麼大的瑕疵，都視而不見。

宋小姐的做法沒什麼稀奇，這好比戴寬邊大眼鏡的女人，很可能是爲了遮她的魚尾紋和眼袋；蓄瀏海的小姐，很可能爲了擋她小時候摔跤留在額頭上的疤；頂個馬桶蓋髮型的中年男人，很可能爲了掩飾他已經「雄性圓禿」的頭；留落腮鬍子的人，很可能有個特別大的腮骨。



每個人都懂得「遮」，也可以說懂得「隱惡揚善」，如同宋小姐，她沒有說半句謊言，她說的「好」，都是真好；只是當你注意她的好的時候，可能漏了她沒說的「惡」。

「聲東」常爲了「擊西」

知道了這一點，如果房地產掮客開車帶你看房子，他帶你由西邊進入，一路上見到的都是豪宅大院，使你以爲自己將買的房子，正在那靜謐住宅區的最深處，你可千萬別這麼想，最好改天自己再由另外一邊過去看看。

你極可能發現，那房子原來隔半條街，就是加油站，隔一條街就是風化區。

同樣的道理，當一個人正鼓其如簧之舌說「東」的時候，你最好別吭氣，先靜靜地往「西」瞧。當別人叫你看屋頂的時候，你最好多注意一下地面。這時候你愈少說話愈好，因爲你愈不「答他的腔」，他愈會心虛；他愈心虛，你愈可能見到真相。

你「言多」，他「必失」

我們常告誡人「言多必失」，要人小心，別說錯話，惹了麻煩。

其實「言多必失」的範圍大得多。想想，如果你的另一半在數鈔票，你會在旁邊不斷和他說話嗎？你的小孩正在做功課，你會和他聊天嗎？

你不說話，是爲了怕你「言多」，他「必失」。

問題是，你爲什麼在銀行，對那正爲你填表格、算帳的人說話呢？你又爲什麼在醫生正爲你開藥的時候扯東扯西呢？

你扯，表示你會交際，表示你幽默、親切，那銀行行員和醫生也和你「啦啦啦啦」地有說有笑，豈知在那談笑間可能出多大的錯？

銀行出錯，你還可能發現；醫生出錯，可就麻煩了，因爲他開錯藥，你吃錯藥，除非出了大毛病，你不會知道；他下次發現，也不會告訴你。

少吭氣，聽他說

如同宋小姐說話，會帶開小張夫婦的觀察力。從另一個角度想，你「言多」也可能使別人失去觀察力，更嚴重的是「失去創造力」。

如果你請個室內設計師，到家裡來幫你重新規畫，他還沒進門，你先說出一堆自己的構想；進門之後，你先告訴他你想這裡加門、那邊移牆，你以為這是聰明嗎？

你錯了！

你為什麼不等一等，讓他靜靜地看，看完之後聽他怎麼說？你怎不想想專業的設計師很可能有全新的觀點，想到你不可能想到的好點子呢？

而當你先說一堆，則可能把他「原有的靈感和創意」全趕跑了。

你先聽他說完再開口，會有什麼損失嗎？

你做學生還是他做學生？

同樣的道理，教小孩也可能言多必失。

孩子要寫作文，你先問他題目是什麼，然後發表一大堆你的想法，只見孩子瞪大眼睛看著你，舉著筆，不知怎麼寫了。

是你上學還是你孩子上學啊？你為什麼不讓他發揮孩子的創意，讓他海闊天空地去寫作呢？

據心理學家統計，許多由愛講話的父母帶大的幼兒，不但學話不比別的幼兒快，還可能慢得多。

爲什麼？

因爲孩子才把頭轉向電視，大人已經幫他開了電視。孩子才看一眼奶瓶，奶嘴已經被塞進口裡。

「你要這個對不對？」「你要那個對不對？」「你想尿尿了對不對？」
神通廣大、觀察入微的爸爸媽媽，隨侍左右、察「眼」觀色，你一言、我一

語，哪裡還需要孩子開口說話？

他不用說，就有了。他怎麼可能快快地學會說話？

你當醫生還是他當醫生？

深一層想，你知道醫生看病也要靈感嗎？你今天胸痛，醫生得從多少種「假設」裡去找？

你是心臟有毛病，還是得了肺病；會不會是胃不舒服，帶到了胸部？還是得了惡性的胸腺腫瘤？如果你還沒等他想，自己先說：「我猜八成是老毛病，就是又提了重東西，我一提重，就胸痛。」

請問，你要是這麼神通廣大，何必去看醫生呢？

只是，有多少病人都犯這個毛病？他們幫著醫生做判斷，甚至幫著醫生開藥。他們自己把應該懷疑的那些可能，先全部否定了，如果再碰上個不認真的醫生，是不是會順水推舟，正好省得費腦筋？

有一天，你延誤了病情，該怪誰？

只怪你「言多必失」。因為多言，而失了生命啊！

所以在你說話之前，先要學會怎麼聽對方說話、讓自己的身體說話。對的！讓身體說話，請看下一章。

〔第3章〕

馬克的凱旋夢

一個看到美食就流口水的人，
怎麼能在餐館端盤子？

今天是馬克再出發的日子。

寄出一大堆求職信，終於有回音了。

其實也不能怪那些沒回信的公司，因為馬克要求的薪水太高了，只是，以馬克的出身、經歷，不要這麼高的薪水行嗎？

「我是值這個價錢的。」出門時，馬克對著鏡子，一邊梳頭，一邊對老婆說：「雖然年紀可能大了一點，但是……」馬克握了握拳頭：「我有經驗啊！」

提起箱子，馬克更覺得踏實了，這箱子裡裝得滿滿的，差點蓋不上，裡面全是馬克過去的工作資料、相簿和幾個國際學會的獎狀。

「開玩笑！」馬克拍拍箱子，笑道：「打開這箱子，就會嚇他們一跳。」

太太幫馬克穿上西裝外套，好一陣子沒穿西裝了，胖了不少，昨天臨時跑去買了一套。加上新皮鞋和掛在皮帶上的新手機，真是神氣。

「準時打我手機。」馬克把手機號碼告訴太太：「那時候我八成正在和他們高談闊論，把那公司的主管唬得一愣一愣的。」

九點五十，馬克就進了那家公司。看看時間還早，先去洗手間，再梳了梳頭、擦了擦鞋，還抖了抖西裝外套，確定上面沒有頭皮屑，才拎起皮箱走出去。

果然，公司幾個高級主管全到了，十分客氣地請馬克上座。

馬克先砰一聲，打開箱子，掏出一疊資料，再清清喉嚨，準備發表高見。

那總經理居然沒注意他的資料，只是翻著他寄去的簡歷慢吞吞地念：

「某大企管系畢業，二〇〇二到〇四年在某某公司，〇五到〇八在某某公司，〇八到去年初，自組了……」突然抬頭：「去年初……」

馬克早猜到人家會問，立刻接了過去：「您一定是要問我去年初到現在爲什麼沒有工作，對不對？其實這段時間我出了國，到紐約進修去了。工作久了，充充電嘛！不過我還是喜歡台灣，所以回來了。我覺得現在國際的形勢……」

「您原先自己……」

又是馬克早猜到的問題，趕緊接過話：「哦！我自己組的那家公司，我已經把它結束了。賺了不少，所以出國，享受一下生活。」

「很瀟灑、很瀟灑！」總經理笑笑，另外幾位主管也笑了。

突然手機響，屋子裡的人一愣。「我的。」馬克早知道，對大家說聲抱歉：「喂，哦！我知道了，我知道了，把那個約延後吧！我在忙。」

「您忙，」總經理居然起身：「我們就不多占用您的時間了。」

馬克抱著手提箱，走出那家公司的大樓。外面風大，他特別躲到街邊的一個角落，重新整理一下箱子裡的文件。

剛才慌慌張張，怎麼蓋也蓋不上。馬克打開箱子，發現是那個和總統合照的相框卡住了。

「哇！總統的照片，那是你，你真厲害，和總統合照耶！」有個路過的女學生看到了，接著叫她的幾個同學去看。

有話好說

故事說完了。

請問，你看到的是一個意氣風發，到國外壯遊歸來，準備再出發的資深企業家，還是一個已經山窮水盡，卻希望「柳暗花明又一村」的失業者？

馬克不是怎麼看都很不錯嗎？

他穿新西裝，著新皮鞋，甚至用新手機，打扮得十分光鮮，手上更提了一個「內容豐富」的○○七手提箱，裡面還有和黨政要員的合照，不是怎麼看都很得意嗎？

問題是，為什麼他反而給你一種落魄的感覺？

答案很簡單——因為他裝，又裝得不高明。

想想看，如果有兩個人同樣拿著手提公事箱，迎面走來。一個人的箱子又厚又重，另外一個則是薄薄的一層。

你會覺得哪個人比較「smart」？

手提公事包，以前又叫「〇〇七」，請問哪一個帥氣的龐德會提笨重的箱子呢？

沒錯！大箱子裡可以放下更多的東西，甚至容納更多的祕密武器，問題是詹姆斯·龐德爲什麼不提個「胖」箱子？

再想想，如果同樣有兩個三十多歲的人到你公司應徵工作，其中一個穿著八成新、乾淨筆挺的西裝，和一雙八成新的皮鞋。另一位則一看就知道是才理的髮，穿著剛摘掉標籤的新西裝，和鞋底還見不到刮痕的皮鞋。

他們同樣說自己是資深的工作者，你比較信哪一個？

用身體說話

人很妙，他隨時評估對方，他也常會「以虛爲實」、「以實爲虛」。

「身體語言」正表達了這一點。當一個人和你談話時，交叉雙臂在胸前，爲什麼顯示他不同意你的看法？甚至顯示了他在採取「守勢」。

因爲他的雙臂正在保護他重要的胸部器官，也顯示了他「畏懼」、他

「緊張」，他隨時在「自我防衛」。

相反地，當一個人背著手，挺著胸面對你，為什麼明明把他的「要害」全暴露出來，反而給你一種他很有自信的感覺。

因為他表現出「藝高人膽大」，也讓你比較沒有壓力。

說大人，則藐之

談到壓力，動物「與生俱來」地時時在感受壓力。

譬如狗，你蹲下身、攤開手，叫牠，牠常會搖著尾巴靠近你。但是當你彎下腰，一手摸向地面，牠則會遠遠躲著你。

因為前者「放低姿勢」，與牠「平起平坐」；雙手攤開，表示沒有武裝，後者則顯示可能要撿石頭打牠。

又譬如你新養一隻鸚鵡，想摸牠，最好別用手心朝著牠的頭，免得牠以為你要抓牠，突然咬你一口。而應該用手背靠近牠，使牠不感到威脅。

人看人也一樣。

今天他不卑不亢、準時到達、關掉手機，只帶一份重點的文件，說重點的話，自然先給你一個好印象。

「馬克」如果是個年輕的社會新鮮人，第一次找工作，新理髮，穿新衣新鞋，絕對沒錯。可是，當他自稱是「老鳥」的時候，再顯示那麼「小心翼翼」，極盡裝扮之能事，就有反效果了。

「說大人，則藐之。」當你要去見「大人物」的時候，如果握手時已經讓他感覺冰涼，你能不在氣勢上先輸三分嗎？

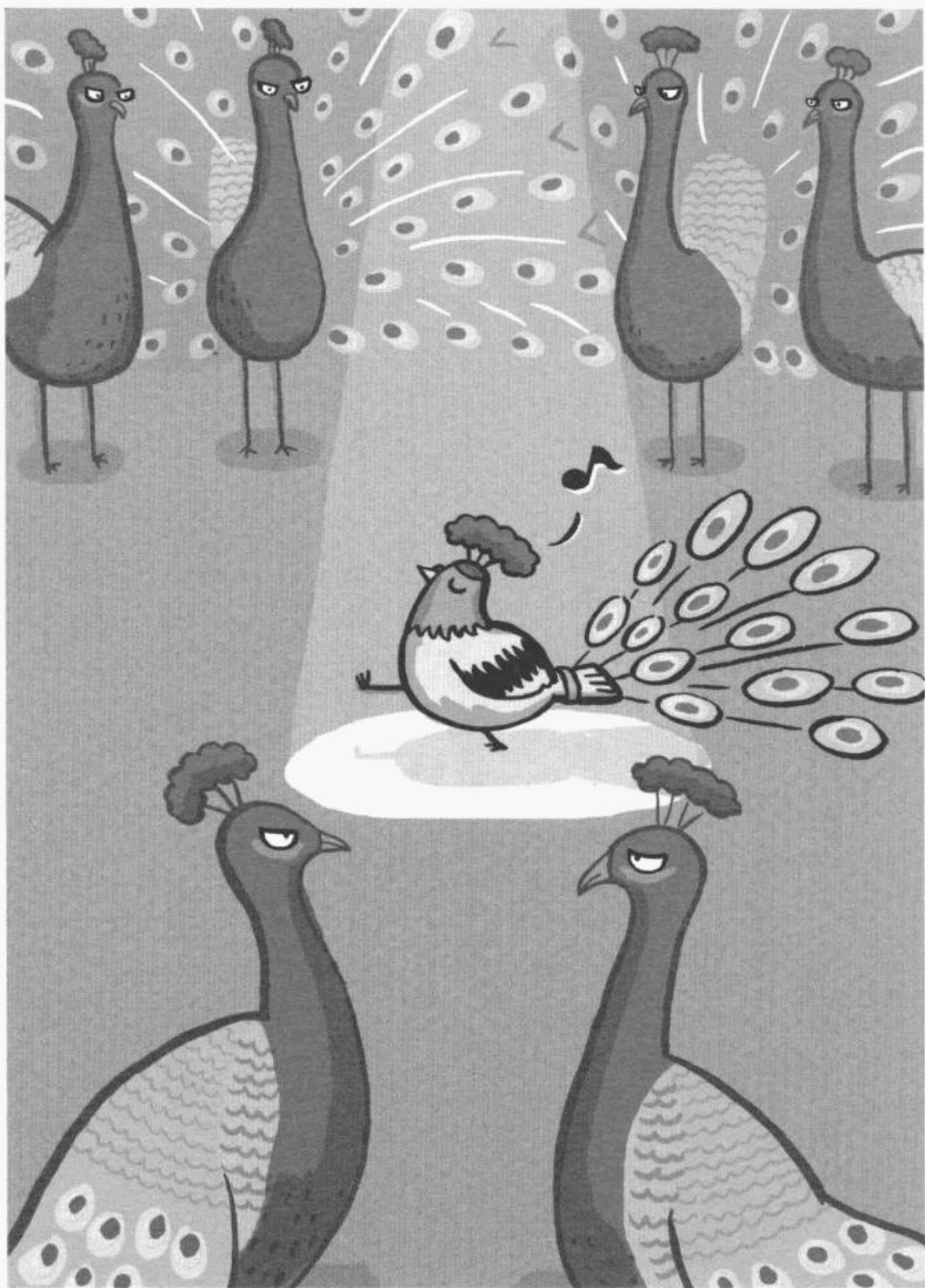
正因此，明明你急著等某人電話，甚至焦躁地在電話前面走來走去，電話真響起來，你也最好別立刻接。

你要等，等響兩聲，再從從容容地接起來。

否則，他八成會想：「看！他急著等我的消息。」他甚至可能問你：

「你是不是在等誰電話啊？」

請問，你是不是也先在氣勢上輸了？



從背影看人

「身體語言」是一門很大的學問，因為它顯示了你的學養，甚至出身，也顯示了你現在的心態。

記得有一次我去四川九寨溝旅遊，在林間小徑看見前面一群人。我的大陸朋友指著其中幾個人的背影說：「那些必定是台商。」

靠近觀察，果然不錯。

隔一下，他又指著另一群人的背影說：「這些是本地的生意人。」事實證明，也沒錯。

我後來問他為什麼從背影就看得出來。他一笑，說：「前面幾個『牛』，後面幾個『油』。前面幾個弓著背，橫著走，好像說『老子有錢』；後面幾個叼著煙，一擺一擺，甩著手走，好像說『老子得意』。」

且不論他的話對不對，有沒有偏見。最起碼，值得我們深思——連背影都能表現出身體語言。當你希望「把話說到心窩裡」的時候，能不從自己的一舉一動、一衣一鞋「說起」嗎？

〔第4章〕

你聽我說完哪！

「不——不——不——」

發現糞坑要垮的結巴對朋友喊。

說時遲，那時快，

撲通！

「好了！」結巴說。

「不得了了，李太太！不得了了！」趙太太上氣不接下氣地，也沒敲門，就衝進李家、衝進廚房：「李太太！你家小毛在巷口玩，一輛砂石車開過來，緊急煞車，你家小毛就倒在車前面……」

「啊！」李太太手裡的菜刀，噹的一聲掉在地上，臉色蒼白，直直地往外衝，才走兩步，突然腳一軟，頹然倒下。

「李太太、李太太！」趙太太過去搖，沒反應，趕緊大聲喊：「要命了、要命了！李太太心臟病發了。」

救護車很快就到了，為李太太罩上氧氣面罩，抬上車，趙太太也陪著坐在旁邊，拉著李太太的手，不斷地喊：「李太太！你可別死，你可別急，你聽我說完啊，我是說你家小毛倒在地上，大家衝過去看，看他自己又站起來了，一點沒傷，真是走運哪！可是……可是……」

趙太太哭了起來：「你怎麼不聽我說完呢？你家小毛正和我家大寶在我家玩呢！」

有話好說

故事說完了。怎麼看這都像個笑話對不對？

可是許多人就用這種方式說話，搞不好，你的職員裡就有這種人。

「老闆、老闆！不好了，工廠把東西全弄錯了、裝反了，幸虧我過去，及早發現，告訴他們，已經全改好了，送到客戶手上，一點問題都沒了。」

請問，如果你是老闆，聽他的話，聽到一半，會不會心跳加速，大喊一聲：「什麼？怎麼辦、怎麼辦？」

如果你有心臟病、高血壓，是不是也和李太太一樣，可能一下子昏過去？

當你發現職員說話犯這種毛病，你能不早早糾正他嗎？

他爲什麼不說：「報告老闆，貨物已經送到客戶手上，一切OK，不過原先差點出問題，因爲工廠起初把東西弄錯了、裝反了，幸虧我過去發現，及時改過來。」

他說同樣的事，半句也沒少，只是把頭尾翻過來，感覺不是好多了嗎？

當你不想接電話的時候

還有一個常見的情況。

「我忙不完，任何電話來，都說我不在，留下姓名，再回電。」老闆對祕書說。

跟著有電話進來找老闆。

祕書該怎麼說？

她是說：「對不起！老闆不在，請問您是哪位？」還是換個「次序」說：「您是哪位？對不起，老闆不在。」

要知道，很多人就因為用後面的方法說話，而得罪了人。

當你先說老闆不在，再問對方是誰的時候，對方不會多心。但是當你先問對方是誰，才說老闆不在，對方就可能不高興了——「是不是因為是我，所以說不在？」

脾氣壞的人還可能因此當場冒火：「他是真不在，還是假不在？」

所以，如果你交代部屬或朋友，為你擋電話的時候，一定要注意他說話的方式，免得在不知不覺中得罪了朋友。

如果可能，你也可以一邊忙，一邊聽著祕書的答話，假使他說：「對不起！我們老闆不在，請問您是哪位，有什麼可以效勞的？」

接著對方報出「名號」、電話，你一聽，是重要人物，不能錯過，立刻比個手勢。祕書正好接下來：「啊！好極了，老闆進來了。」

這種默契不是很完滿嗎？

播新聞的次序

說話，最大的藝術就在同一句話，你怎麼說。哪件事先說，哪件事後說。尤其重要的是，你要知道如何說到重點。

當我二十四歲大學剛畢業的時候，雖然主修的是藝術，卻被延攬到電視公司做記者。

由於我一向愛寫作，所以剛去的一個多月，寫的新聞稿都沒問題，但是有一天，某國元首來訪，我從下午跟到晚上，寫完稿子交上去，卻被主編打了回票：「重寫！次序不對！哪有這樣寫新聞的？」

我的臉一下子紅了，回問：「有什麼不對？我先寫某元首下午幾點到達的情況，再寫他下榻的旅館，最後寫他剛剛接受了總統的晚宴款待。事情是按這個順序發生的，照樣寫有什麼錯呢？」

「新聞、新聞！最新發生的事要先寫。」主編沒好氣地說：「所以你得先寫晚宴，再回頭寫下午的事。」

我照改了，只是又經過好長一段時間，才真搞懂，為什麼要先寫最新發生的事。

先說結果，後道原委

最新的結果先寫，再談事情的原委。無論你寫新聞稿或說話，多半都應該這樣。



譬如你看新聞，某日某時在某地，因為兩輛車對撞，造成兩死三傷。

新聞一開頭，必定先簡短地說：「某地某時發生一起造成兩死一傷的車禍。再回頭來說：「今天凌晨五點，在某公路上的某段，由某人駕駛的小客車，與另一輛由某人駕駛的大貨車，因為閃避不及，造成相撞的慘劇，小客車的×××當場死亡，貨車的駕駛重傷，已經送到×醫院急救，肇事原因正由警方鑑定中。」

請問，他為什麼不在一開頭，就按照發生的次序娓娓道來呢？

因為那樣不是「新聞」的播法，是「小說」的寫法。更因為那樣做會耽誤時間，造成「李太太心臟病發」的後果。

你吃飯沒有？

說話，要抓住「要領」，要抓住「要點」，要直指人心、要乾脆。

人人都知道這個道理，可是有人說話就是不能乾脆。

舉個例子——

你問他：「吃過飯沒有？」

他明明可以直接答：「沒吃。」卻很可能繞個圈子說：「我今天早上起晚了，到中午，原來想吃，又覺得不餓，一忙，發現遲了，匆匆忙忙趕過來，所以沒吃。」

如果他能懂得播報新聞的方式，先說「沒吃」，再做解釋，不是乾脆得多嗎？

如果在開會的時候，大家都能抓住要領，不是會省下許多寶貴的時間嗎？

說話的順序，可以是「技巧」，也可以是「藝術」。前面談的都是技巧，下一章讓我們進入藝術的領域。

〔第5章〕

一句話讓你成功

有些菜要大火快炒，

有些菜得文火慢煨；

有些話要開門見山，

有些話得撥雲見日。

「秦小姐好！」小康堆上一臉笑：「王總來了嗎？對不起，我提早到了。喔！對了！我叫工廠送樣品過來。」小康東張西望地說：「是不是還沒送到哇？」

秦小姐搖搖頭。

「什麼？還沒送到？唉！他們老是拖。」小康立刻撥手機，才撥兩下，看小廖進來了，立刻停止動作。

「小廖居然也來搶這生意。」小康心想，他和我從同一個地方進貨，麻煩了，他報價會不會比我低？心裡想，表面還是堆一臉笑，跟小廖握了個手。

小廖的手又濕又滑，他也去向秦小姐示好：「秦小姐好！」然後也一樣小聲問秦小姐：「請問我那樣品送到沒有？」

秦小姐也照樣搖了搖頭。

就在這時候，門開了，王總走了出來，居然沒叫兩個人進去，只是匆匆忙忙地說：

「你們推銷離心果汁機，有沒有附加切菜功能的那種？」

「有有有！」小廖和小康一起答。

「那就現在拿一台來看看，我急需。」王總說完就進去了。

小康反應快，一個箭步跳出門去，躲在一角撥手機：「喂，我是小康啊！我要你們出的那台機器送來了嗎？什麼？出來了？你們不是總拖嗎？怎麼今天那麼快？麻煩你們再出一趟車送一個A三型過來，拜託、拜託！」

小廖在會客室裡也沒閒著，他向秦小姐借了電話：

「喂，我是小廖，我急著要補一個A三型切菜機，如果來得及，你們和離心機一起送過來好不好？」

兩個人撥完電話，都繼續在會客室裡等。

突然電話響，秦小姐進去幾秒鐘，便見王總穿得整整齊齊地衝出辦公室。

又過幾分鐘，進來七、八個洋人，看王總的樣子，必定都是大客戶。

王總的辦公室門關上，接著又打開。王總探出頭來，低聲吼：「切菜機和離心機呢？」

「立刻到、立刻到！」小康和小廖趨前報告。

果然，正說呢！東西就送到了。三個大箱子抬了進來。

「康先生一台離心機，廖先生一台離心機，加上後來追加的切菜機。」
送貨員說：「請簽收。」

有話好說

你猜，這筆大生意，小康做成了，還是小廖做成了？

當然是小廖。

可是你想通了嗎？同一個送貨員，同一輛車，由同一個公司出的貨，兩個人又在同一時間打電話，要求加送一件。

爲什麼小廖的趕上了，小康的沒趕上呢？

如果你是商場老鳥，一定早知道答案了——

因爲他們說話的方式。

當一個公司送貨總是遲、總是慢，總挨你罵的時候。

有一天，你居然盼望他還沒出發，希望他加送一件東西的時候。千萬別

一開口就問：「東西送出來了嗎？」

當你這樣問的時候，明明東西還沒出門，他怕你罵，也會說：「走了、走了！」

這時候，你要他加一件，他好意思改口說：「正巧，還沒走」嗎？

但是，當你換個說法——

「我急著要加一件，如果你東西還沒出門就好極了。」

對方則可能說：「真巧！車子正發動，我叫他等一下。」

於是，你趕上了。

當你又遲到的時候

換個角度。如果以前約會，你總遲到，今天你又要晚十五分鐘，爲了怕對方著急，你打電話過去，說話的技巧也很重要。

假使你電話一接通，就說：「對不起，我今天會晚一點。」

你猜對方會怎麼反應？由於他已經很痛恨你過去遲到，他八成會立刻冒

火：「怎麼搞的？又遲到。你不是說這次會準時嗎？」

但是當你換個方式，說：「老張啊！我準三點一刻到，堵車，稍遲十五分鐘。」

他一聽，只遲十五分鐘，則可能高高興興地說：「好！我等你。」

當你只考六十分

又譬如，你是個學生。

今天考數學，考了六十分，你回家要怎麼說？

如果你開門見山：「爸爸！我數學考六十分。」

搞不好，啪一聲，一記耳光過來。

但假使你拐個彎說：

「今天數學考試好難喲，多半的人都不及格，連向來第一名的王大毛都只考六十五分。」

你老爸問：「那你考幾分？」

「剛好及格，六十分。」
相信，那一巴掌絕不會過來，老爸當天如果情緒好，還可能讚美你兩句呢！

當場砸了寶貝

一個女學生上課時對老師說：「我昨天打破了我爸爸的骨董茶壺。」

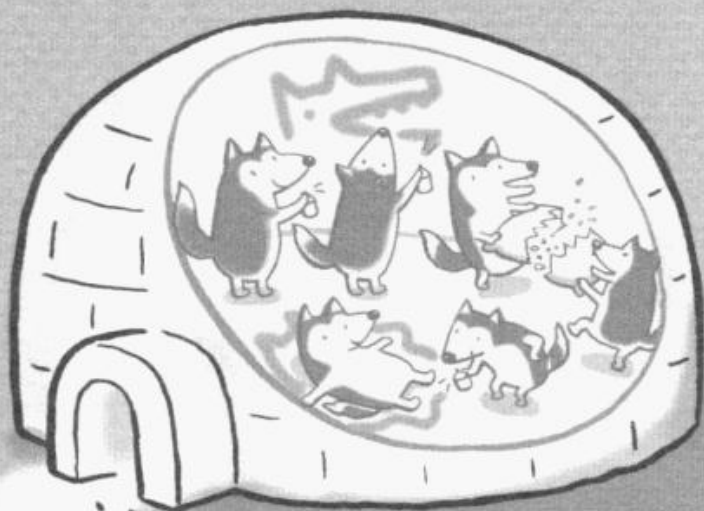
「你父親有沒有很生氣？」老師問她。

「沒有耶！我對他說：『爸爸！我給您泡茶，泡了這麼多年，都很小心，可是今天不曉得怎麼搞的，把茶壺打破了。』」女學生說：「我爸爸先一怔，然後笑笑，故作沒事地說：『破了就破了，東西總會破的，改天再買一個新的吧！』」

她這話，全班都聽到了。

無巧不巧，隔幾天，另外一個女學生也為她爸爸泡了好幾年的茶，也打破了骨董茶壺。

老大！你也知道
我們平日總是
對你忠心耿耿……



她想起前面女學生說的話，照樣去向她父親報告，卻被臭罵一頓。原因是，她把同樣的話，換了前後的次序說出來——

「爸爸！我打破了茶壺。」她戰戰兢兢地報告。

「什麼？把茶壺打破了，那是骨董耶！」老爸臉色大變。

「爸爸！可是我今天不曉得怎麼搞的……」她解釋。

「你心不在焉！粗心！」

「可是，我給您泡茶，泡了這麼多年……」她又解釋。

「你還強辯？」老爸吼了起來。

壞話要緩說

好！現在讓我們回頭看前面的四個故事——

「你們送貨車出來了嗎？」

「我今天要遲到。」

「我數學考六十分。」

「我把茶壺打破了。」

這些都是他們說話的重點。如果是「播報新聞」或開會，這些重點都必須先說。但是在某些特殊的情況，爲了減少「衝擊」，卻不得不後說。

也可以講——

令人敏感的結果，最好不要單刀直入，你可以先「設定底線」，使對方知道糟也糟不到哪裡去；或者經過「對比」，使那原本聽來很突兀的結果，顯得不那麼刺耳。

當然，還有許多情況，需要你先隱藏談話的目的，一點一點，製造氣氛，引導對方進入你的主題。

請看下一個故事。

〔第6章〕

告訴你一個好消息

好東西與好朋友分享，好日子與好夥伴共度。
如果你常用我的產品，保證我能過上好日子；
假使你做我的「下線」，保證我是你的好朋友。

「琳達！好久不見！」

「你是……你是喬安，哇！真是好久不見了。」

「你愈來愈年輕了耶！」

「算了吧！你才愈來愈年輕了呢，我差點認不出你了。」

「我們有五年沒見了吧！」

「嗯……是有五年囉。」

「日子過得真快，你兒子上小學了吧？」

「都小學三年級了！」

「真的啊！看你還像個小姐似地，兒子都那麼大了，真令人羨慕。」

「得了吧！你才不簡單呢！」琳達過去拍拍喬安的肩膀：「說實話，我覺得你才真是年輕，你……」

「還沒嫁呢！唉，一天到晚忙事業，不嫁了！」

「還是沒結婚不顯老。」琳達繞著喬安打量一圈：「多時髦！多漂亮！」放小聲：「欸！傳授兩招，你怎麼保養的？」

「哪兒有什麼保養？」喬安攤攤手。

「你騙鬼呀！我不信，你一定下了工夫。」琳達的眼睛上上下下地看著

喬安。

「你真要聽？」喬安笑笑：「年輕，大概因為我的皮膚保養得還算好，三十五了，多半的人都有眼袋了，我沒有。」

「是啊！你是沒有。」琳達把鼻子湊到喬安的面前。又低下頭：「你看，我就有。」

「你有嗎？」喬安也貼近看：「你也沒有啊！」

「有！」把「有」字拉得特別長。

「你有嗎？我覺得你和我一樣啊！」喬安把琳達一把拉到鏡子前面，天花板上一盞投光燈，正好打在兩個人的臉上，立刻分出了「高下」。

「嗯……」喬安沉吟了一下：「一點點，你只有一點點，大概昨晚沒睡好。」

「得了吧！有就是有，不像你，一點都沒有眼袋。」琳達把嘴噘起來說。

「哎呀！」重重拍了一下琳達：「眼袋算什麼？搽點左旋C不是就沒了。」

「左旋C？」

「是啊！你沒聽說左旋C？美國最新基因工程的保養霜？」

「沒有！」

「怪不得了，來！」喬安打開皮包，拿出一個小盒子：「我剛買的，全新，還沒打開呢！你要不要試？再不然……送你好了！」

「不不不！我買，你幫我買一瓶吧！」

「你真要買？這可是滿貴的唷！」拍了一下琳達：「哎呀！說錯話了，以你今天的身價，哪裡在乎這點錢。」

「看你搽那麼管用，我當然要買，多少錢？」琳達回桌子拿皮包。

「你可真性急。」喬安跟過去，笑笑：「不過你今天也真碰對了人，我和這家美國公司熟，七折就買到了。原價一萬三，給我九千就成了。」

琳達怔了一下，不過只有半秒鐘，又笑了，一邊數錢，一邊說：「基因工程的東西，確實不便宜。」

「也確實管用。」喬安接過錢，又掏皮包，拿出一疊說明書交給琳達：「你看看，就知道爲什麼管用了，上面全是使用者的見證。哦，對了！」又拿出一張表格：「如果有朋友感興趣，你也可以介紹給她們，你填這張表，向我拿貨，只要賣十盒以上，就可以拿半價。」喬安拉著琳達到窗口：

「你看！下面那輛紅色的BMW，就是我的，你只要賣五百瓶，公司就送你一輛。下個月，公司還安排去夏威夷呢！」

有話好說

故事說完了，你大概也看懂了。

五年不見的喬安，今天爲什麼自己找上琳達？

很簡單，她要推銷她直銷公司的產品，要琳達做她的「組織下線」。

但是，她沒有開門見山地說明來意。她繞圈子，她甚至沒說半句要推銷的話，而是琳達自己上鉤的。

妙不妙？高不高？就這樣，九千塊到手了。

話說回來，如果喬安開門見山就說：

「你看！你有眼袋了，我都沒有，我介紹你一種特效的眼霜，一瓶九千塊。」

琳達會買嗎？

只怕當場就翻了臉：「你居然說我有眼袋，傷我自尊心？原來你是要推銷那什麼狗屁東西，貴得要死，誰知道你不是去動了摘除眼袋的手術，再拿東西唬人？」

驚豔的效果

把重點或驚人的結局放在後面說，以造成「驚豔」的技巧，正是我們在這一章要討論的。

再舉個例子：

輕話不可重說

有個老先生，突然失眠，渾身乏力，對什麼事都提不起勁，連大門都不願意跨出半步，而且莫名其妙地想哭。

老先生去看醫生。

醫生檢查之後說：「你是腦出了問題。」

老先生臉色立刻變了。

醫生又說：「是腦裡的傳導物質出了問題。」

「什麼傳導物質？」老先生緊張地追問。

「這是一種老年憂鬱症，老人家常有的問題。」醫生又說：「小毛病！

我給你開藥，很快就會好。」

老先生一下子鬆弛了，差點滑下椅子。



看完這個例子，你說，那位醫生會不會說話？

如果同樣的話，他反過來說：

「小毛病，吃藥就會好。這是老人常有的憂鬱症，是腦裡一種傳導物質

出了問題……」

老先生會那麼緊張嗎？

再舉個例子——

壞話可以好說

一個教鋼琴的老師，對學生家長說：

「下個禮拜開始，你小孩的學費要調漲了，由一小時三百五調到五百。」

家長大吃一驚：「什麼？一下子調高這麼多？爲什麼？」

「因爲你孩子彈得愈來愈深，現在已經進入高級班，所以要照高級班收費。」老師說。

「他進高級班了？」家長嘴一撇：「我怎麼覺得他還彈得很爛呢？」
請問，那老師會講話嗎？

如果他把句子反過來安排——

「恭喜、恭喜！你孩子愈彈愈好，現在可以進高級班了！」老師高興地對家長說。

「真的啊！我還以爲他很初級呢。」家長笑道：「都是老師教得好。」

「哪兒的話！是您孩子的資質不凡。」老師摸摸孩子的頭：「不過這下升入高級班，又要媽媽多破費了，由一小時三百五調到五百，你可得好好用功，別辜負爸媽的辛苦喲！」

你說，感覺不是好太多了嗎？

由以上這些例證可以知道，你在陳述任何一件事情之前，都應該先想想，用什麼方法能造成最好的效果。你是希望對方大吃一驚，還是要他慢慢進入情況；你是希望先提供各種資訊，由對方去組合，再和你的結論印證，還是「冷不防地」給他一記，再為那「一記」做補充說明。

這樣說，可能還不夠明白，再舉幾個例子吧！

冷不防給他一記

譬如你主持選美會，每個小姐都由你介紹出場。

「現在出場的是來自紐約的寶琳小姐。」

寶琳小姐出場了，在掌聲中，你繼續報告：

「寶琳小姐出生在紐約市，今年二十一歲，身高一七〇公分，體重五十四公斤，是紐約大學的學生，主修英國文學，喜歡文學、音樂、旅行，將來希望當個作家。」

你這樣介紹，是標準的主持選美會的方法。因為每個佳麗在選前都不是名人，對大多數觀眾而言，也很陌生，所以你可以用「開門見山」、「播新聞」、「做簡報」的方式介紹她出場。

慢慢地由你來猜

但是，換個角度，今天如果出場的是位廣受歡迎的名人時，你就不能這麼說了。

你要換「先提供各種資訊，由對方去組合，再和你的結論印證的方
式」，譬如你說——

「有一個女孩子，她天生有著甜美無比的歌喉。十歲那年，她參加黃梅調歌唱比賽，得了冠軍；十四歲推出第一張唱片；十五歲，她上了『群星會』節目；二十一歲，她開始在日本走紅，一九八六年創下日本三連霸。她的歌聲更陶醉了全中國十二億人口。現在就讓我們以熱烈掌聲歡迎這位國際巨星——鄧麗君小姐。」

於是，響起如雷的掌聲。音樂響起，鄧麗君上場。

想想看，那場面多美、多轟動，大家的情緒又是多麼地激昂。

原因很簡單——你把群眾的情緒，一步一步地帶到高潮。

相反地，如果你換成主持選美會的方式，一開始就說：「現在介紹鄧麗君小姐出場」，那感覺會好嗎？

而且就算有熱烈的掌聲，你後面繼續介紹鄧麗君的話，又有人能聽得到嗎？

當你的介紹詞和群眾的反應抵觸，有些人想靜下來聽你說什麼，有些人又要鼓掌，那掌聲能「如雷貫耳」嗎？那氣勢能不減弱嗎？

當你主持會議的時候

或許你要講：「我又不主持節目，哪需要學這種說話的技巧。」

那麼我問你，你可不可能在公司會議中介紹人，或主持同學會呢？

你是不是也能在同學會裡說：

「有位小姐，曾經是我們班上男生夢寐以求的對象，可惜，她早就出了國，還做了博士夫人，有了兩個寶貝兒子，你們猜，這位貴賓是誰？她就是王瑪麗！」

於是原本躲在後面的老同學王瑪麗走出來，不是很令大家驚喜嗎？

當你主持節目的時候

會介紹人和不會介紹人的效果，是差很多的。

會用這種方法介紹的，他知道怎樣不疾不徐、不多不少地引導大家的思想。他不會露出太明顯的口風，不會在介紹鄧麗君時早早提到日本歌〈空港〉和中文歌〈小城故事〉，因為一提，大家就「弄清楚了」，場面就譁然了。

所以許多歌星演員，上節目，一定要挑主持人。他們平常也得拍著主持人，因為主持人一兩句的差異，就能造成全然不同的感覺。

當你演講的時候

本章最後，讓我把同樣的技巧，用在演講裡，給你舉個精采的例子——

有一個人，看來很衰，他有四個孩子，但是早死了三個；他二十一歲的時候經商失敗；二十二歲競選州議員又失敗；二十六歲失戀，差點死掉；二十七歲那年精神崩潰；三十四歲，他競選眾議員失敗，再選，又失敗。四十五歲他改選參議員，還是敗北。直到五十二歲，他終於成功了。他成爲美國第十六任總統，他是誰？

他是亞伯拉罕·林肯！



這段話多有魅力！

它的魅力在哪裡？

在它一步一步釋放資料，費你猜、讓你想，最後「光華四射」地呈現「謎底」。

同樣一段話，位置前後不同，效果完全不一樣。

把話說到心窩裡，就要這樣的技術。

〔第7章〕

誰是老交情

平時少開口，偶然開口，開口成金。
總是打哈哈，又打哈哈，哈哈了事。

「門前清、門前清！」老曹說完，先一乾而盡，清了自己的杯子。又揚著眉，盯著老丁的杯子：「喂喂喂！別辜負我的好酒喔！」伸手指指：「清了、清了！怕什麼嘛？你是老闆，又有張助理開車。」站起身：「順便拜託一句，我有個姪子叫曹師成最近考你們公司，如果可能，照顧照顧。」

「真對他沒辦法。」丁總上車，一邊回頭跟老曹揮手，一邊對小張說：「也幸虧今天你陪我來，不然怎麼回去？」

「還好啦！不紅不紅！」

「不紅不紅，讓下頭人聞到一身酒氣，像什麼話？」拍了一下小張：「今天下午的訪客都給我擋著，等我酒氣過了，再進來。」

「是是是！」

才說完「是」，回公司沒十分鐘，小張就進來了：

「報告總經理，有位文教授打電話來，我本來要給您擋了，可是他說是

您高中同學，有急事，您看怎麼辦？要不要接？」小張小心翼翼地說：「我是跟他說了，您正在開會。」

「文教授？高中同學……」抬起頭：「是不是文小杭啊？姓文的人不多……我想……我想，你接過來給我吧！」

電話接通了。

「文小杭啊！」丁總開門見山地問：「哇！真是你啊！了不得！了不得，多少年不見啊？你怎麼找到我的？十分鐘？沒問題，我等你，多忙也得和你這老同學見個面啊！」

沒多久，文教授就到了，丁總破例，跑到會客室外面迎接，又摟著肩，帶文小杭進去。

「小杭、小杭，都老杭了！」文小杭坐下來：「老同學裡，你最成功。」

「哪裡話！老同學怎麼這麼說？我也聽說你在教育圈的成就，一直想和你聯絡。」

「其實我早知道你在這兒做老闆，但是，不好意思打擾。」

「笑話！」狠狠拍了一下小杭：「有什麼事，我能效勞嗎？」

聳聳肩，文小杭等了幾秒鐘：「實在不好意思開口，無事不登三寶殿，是爲了我兒子，他最近來考你們公司，據說你們只取一個，我來試探、試探，是不是……」

「啊！姓文，對了，我是見過個姓文的資料，叫文……文什麼？」

「文達。」

「對、對、對！不求聞達於諸侯。」老丁笑道：「當然你的文不一樣，我以後就叫他小文吧！」

兩個人都笑了。

這時小張端茶進來，文小杭卻看看錶：「不行，說十分鐘，不能耽擱你太久，我得告辭了。」

「欸！你這老同學，怎麼才來就走呢？」

「說實在，我下頭有博士班學生口試，失禮失禮，改天再聚吧！」
說完，文小杭站起身，拱拱手，走了。

「把前天面試的資料拿來給我。」丁總送出老同學，對小張說。

資料立刻送上來。

「果然有個文達。」丁總翻翻資料：「成績不錯，長得跟他老子還真像。」又翻翻另一份，是曹師成的，笑笑：「曹師成跟他叔叔長得也有點像。」拿起筆，在文達的資料上簽了字：

「通知文達，他錄取了。」

小張嚇一跳：「您中午不是跟曹先生說會照顧他姪子嗎？」

「我沒說一定啊！」丁總笑笑：「哎呀！老曹，一天到晚在一塊，不是他請，就是我請，賣面子，機會多得是。我這老同學，專程來，又是爲他兒子，我能不幫嗎？」

有話好說

看這故事，你會不會覺得有點詫異？

老曹中午才請丁總吃飯，同時拜託丁總「照顧」他的姪子，丁總也幾乎答應了，爲什麼半途竄出一個好久不見的文教授，丁總就變了呢？

難道常碰面的老曹，反不如「無事不登三寶殿」的文教授嗎？

如果你這麼想，就錯了！

要知道，見面三分情，並不代表常見面就三十分情。人的情好比種花，你把好幾株花種在一個盆子裡，花是美，但是每棵都長得不夠好。

相反地，如果你一盆只種一株花，那花則長得特別茂盛。

一群酒肉朋友，天天在一起喝酒吃肉、扯淡聊天，你拜託我一下，我拜託你一下，你以爲每個人都把對方的事當做「大事」來辦嗎？

錯了！天天見面的朋友，拜託的「話」，反而嫌「淡」。因爲你今天拜託一件、明天拜託一件，那「拜託」的力量已經弱得不能再弱。

被拜託的人難免想：

「哎呀！三天兩頭有事，今天不辦，改天還可以幫他忙。」

於是，這種酒肉朋友的事，往往變成最能拖的事。

君子之交淡如水，朋友之託重如金

從另一個角度想，一個八百年不見，過去卻有交情的朋友，今天突然和你約時間造訪，而且說明來意，他拜託的話，味道可就「濃」了。

他是真來「拜訪」你、「託付」你。拜託這一次之前，他從來沒求過你任何事。今天拜託你之後，他也可能不會再來求你，你說，你能不「優先處理」嗎？

再舉個狠一點的例子——

一個坐在餐桌前和一個睡在臨終病榻上，拜託你同樣一件事的人，你會重視對誰的承諾？

坐在餐桌前的人，你不幫忙，改天他能過來罵你；死掉的人，你不幫

忙，他沒辦法找你算帳，按說你會賣前者的面子才對。

問題是，你爲什麼把後者的請託，當做最有分量的請託呢？

道理很簡單，因爲他的話是「生死與之」，因爲他的話「只此一次」，因爲他的話「絕對真誠」。

這就進入我們今天要討論的主題——
語言的真誠。

直銷布道大會

如果你希望把話說到心窩裡，最重要的一點就是「真誠」。

你參加過直銷公司的大會嗎？

假使你不小心踏入那裡，很可能誤以爲是進入「宗教布道大會」的會場。

台上有主講者講他們的產品有多麼特殊、神奇，或是由××博士精心研究，或是由某人帶出的「清宮祕方」，或是使用特殊過程煉製。總之，那是

天下獨一無二的「神」品。

接著有一批又一批的人上台做見證。

有人說他使用了產品之後如何得到新生命。

有人說他原來已經窮愁潦倒，如何由直銷再出發，如今已經擁有華宅美眷，美眷也是他的直銷「下線」。

然後大家一起唱歌、一起歡呼，一起歡迎新夥伴的加入，大家一起走向美好的未來，一起把這美好的產品和信息帶給普天下的人。

你說，這不就像宗教的布道大會嗎？

群眾催眠的作用

爲什麼直銷業者常要辦這種大會？

一方面他們爲了介紹產品，拉新的夥伴進入「組織網」，一方面他們需要這樣的氣氛。因爲那種「群眾催眠」的作用，能使他們說出去的話更感人、更有力量。

想想，做直銷的人最愛講的一句話是什麼？

是「好東西和好朋友一起分享！」

他們爲什麼不說賣東西給你，而說是「告訴你偉大產品的消息，使你得救」？

他們吃飯吃一半，會叫侍者送白開水來，當面沖「減肥茶」，吞養生藥片給你看；他們一邊吞，一邊臉上散出光彩。當他們向你「推介產品」的時候，是那麼熱情、激動，爲什麼？

因爲一個好的直銷工作者，他是真相信他的產品的。

因爲他已經接受過集體催眠，他已經看過那麼多見證。

他信，信他自己！信他的產品！信他說的話。他沒有要賺你的錢，即使賺，也是希望拉你進去，一起傳布美好的信息，一起賺！

自己給自己催眠

如果你希望成爲演講家、布道家、政治家、社運推動者，或是做個有說

服力的人，你都得學習那種說話的真誠，你甚至應該學習「自我催眠」。

二〇〇〇年四月一號，參加世界溜冰錦標賽的關穎珊，由原本的第三名，居然在決賽做出超完美的演出，一躍成爲冠軍。

她事後怎麼說？

她說她在比賽前不斷告訴自己：「I can make it!」而在比賽中，她則不斷告訴自己：「我能有這樣大的耐力和體力。」於是，她果然表現出異常的體力，做出「三轉跳」加「三轉跳」。

自己告訴自己：「我能辦得到！」

自己告訴自己：「我比別人強！」

自己告訴自己：「我說的都是真理，是無可置疑的。」

這些都是自我催眠。

相反地，你想想，如果你上台之前先怯場，對自己說的一點都沒把握，甚至完全不相信自己講的那一套。

你自己都不信，怎麼叫別人信呢？

不撒不必要的謊

把話說到心窩裡，你也要誠實。

天哪！談到誠實，有誰能說話百分之百誠實？

不錯，你可以不夠百分之百誠實，但是你可以百分之百不撒謊。

我有個朋友說得好——「當我今天往西邊去，而你問我往哪裡去了，如果不願意告訴我我去了西邊，最起碼我可以說我沒有去北邊，也沒有去東邊。」

這就是一種說話的技巧。

有人問你的新房子是多少錢買的，你不願意告訴他確實的數字，又不願撒謊，最起碼你可以講「比我賣的那棟貴多了」，或「不到一千萬」。

你何必說：「哦！花了一千萬。」

改天人家知道你只花了七百萬，多尷尬！



誠實是最保險的說話方法

不說假話，也是最保險的說話方法。

剛才那買房子的人，如果夫妻都不說假話，在不同場合，有人分別問丈夫和太太，多少錢買的房子。

一個答：「不到一千萬。」一個答：「比我們原來住的房子貴。」他們的話可能穿幫嗎？又可能彼此矛盾嗎？

知道了這個道理，如果有人打電話給你老闆，老闆又不希望見那個人時。

你最好的答法是：「對不起，他現在不方便接聽。」

你也可以說：「對不起，現在他不在。」

但是你千萬別說：「對不起，他出國了。」

想想，如果對方是在樓下打的電話，才打完，人就上來了，看到你老闆，你要怎麼解釋？

說你老闆剛坐「光速機」由國外回到辦公室嗎？

說他不在，你永遠可以講：「老闆剛才確實不在，他出去了一下下。」

（管他去了哪裡，總之不在辦公室。）

說他「不方便接聽電話」，更是四平八穩，你又何必賣弄小聰明、畫蛇添足，說「老闆出國」或「下南部」、「上北部」了呢？

記住：能不撒謊，絕不撒謊，說話才能不矛盾，也才比較真誠。

尊重我也尊重你

十幾年前，一批來自台北的朋友，到紐約曼哈頓去看現代舞表演。

那是一個很小的舞台，圓形的，四周圍著座椅。

因為舞台不高，座位又靠近，所以這些坐在第一排的朋友，就把腳搭在台子上。

你知道發生了什麼事嗎？

那舞者，一上台，先衝到台邊，叫每個人把腳收回去。她說了一句很簡

單的話：

「尊重我，也尊重你自己！」

我是說真的

會說話的人也一樣，你要讓對方先尊重你，他才會認真聽你的話。你也要尊重對方，使他覺得你今天是真要對他「說一番話」。

如果你是父母，今天你要訓孩子。

你可以一邊炒菜一邊罵，也可以在餐桌上瞪起眼睛，講你的道理。你還可以晚上敲他的門，問：「孩子，我能不能進來，和你講幾句話。」

你甚至可以早早在他的書桌上留個字條——「孩子，今天晚上九點，我會到你房間，和你談談。」

你說！是不是一個比一個「重」？

你用什麼方法說的話會更有重量、更有力量？

我和你約定

尊重自己，最好的方法是先尊重對方。

當你能如本章一開頭故事中的文教授，先打電話約時間，而且說只用十分鐘，是不是表現了對丁總經理的尊重？

我只用十分鐘，表示我尊重你的時間，表示我會長話短說，更表示我有控制時間的能力，甚至表示，我也很忙，所以只用十分鐘。

但是，我親自到你辦公室。

因為，我有不能不親自對你說的事。

同樣的道理。當你的孩子看到你的字條，心裡會不會七上八下，猜「爸
爸媽媽要和我說什麼」？他到近九點的時候，會不準備好他的心情，等你進
去，聽你說什麼話嗎？

那比你突然敲他的門，或一推而入的感覺不是好多了嗎？

最少，你尊重了他的時間、他的隱私。他也相對地得尊重你。

睡衣見客行不行？

尊重，不僅在言語上，也可以表現在服裝上。

你是位名士，平常不修邊幅，但是你的朋友死了，你去參加公祭，你如果穿上西裝，打起領帶，那些平常見慣你不修邊幅的朋友見到，對你只會有尊重，不會有揶揄，因為你尊重死者，也表示了你尊重自己。

又譬如，你有朋友到家裡來。

如果是老朋友，太熟太熟的同輩了，你可以先表示一聲歉意，請對方諒解你穿得隨意。於是你穿睡衣和他聊天，他也把一雙腳丫放在沙發上，和你瞎扯。

但是換作個不熟的朋友，你能如此嗎？

如果你還這樣，穿個睡衣招呼，就顯示了兩點：

第一，你大牌，沒把他放在眼裡。

第二，你隨便，不成體統。

你是不尊重他，也不「自重」。

「穿衣服」和「穿香水」

現在，我要把話帶回前面〈馬克的凱旋夢〉裡曾經談過的求職時的服裝問題。

一個中年男人，資深的工作者，求職面試時，不必穿全新的西裝、全新的皮鞋，理全新的髮，免得人家覺得你嫩，或覺得你很急切地求取這個職位。

這是我在前面說過的，表示「說大人，則藐之」。

那時，我只提到男人求職。現在則要談談女人求職。

你知道西方人說搽香水不是用「搽」、「噴」或「塗」，而是用什麼？

他們用「穿」這個字，說：「wear perfume」。

在西方社會，香水是「穿著」的一種。

一位女士，求職、上班，除了穿得體的衣服，還得「穿」香水，「穿」

首飾。

但那香水不可以是濃郁的，那首飾不可以是搖來晃去的。那衣服不可以是暴露或「不容彎腰撿東西」的。

甚至有些辦公室，除了週末，不准女士穿長褲上班。

女人穿著的身體語言顯然和男人不同。

女人求職，無論她是「菜鳥」或「老鳥」，都可以穿全新的衣服，都一定要戴恰當的首飾，搽一點點香水。

那是什麼？那是身分、是禮貌。

女人和男人就是不一樣。

「士為知己者死，女為悅己者容。」男人可以穿七成新的衣服，表示我很自信，不必爲了和你碰面而刻意「打扮自己」；女人則不同。女人要讓人知道她做了打扮，表示她有自信，她對自己的美麗有要求，也表示她對「別人眼睛」的尊重。

所以，「粗服亂頭不掩國色」固然沒錯。

但是，薄施脂粉，淡掃蛾眉的女人更有風韻。

你聽懂了嗎？

「我最怕到西餐館吃飯的時候，問侍者有哪些甜點了。」有一次，我對美國朋友說：「因為我常聽不懂。」

他一笑：「不要說你了，我們也怕，我們也常聽不懂，只好用猜的。」
爲什麼會這樣？

因爲那侍者一年三百六十五天，恐怕有三百天都在報同樣的甜點名稱，報到最後，那些名稱在他心裡已經成爲一團了，於是從頭到尾不加標點，呼嚕一下子，全報了出來。

你確實沒聽懂。但是他認爲你聽懂了，因爲他早背得滾瓜爛熟。
自己懂，別人不懂，是許多人說話的毛病。

言要由衷

有人說笑話，剛開口，講兩句，自己先笑得前仰後合，接不上氣。

有人說悲慘的事，沒說兩句，先哭了，抽抽搐搐地無法說下去。

有人給你寫信，寫你的地址一筆也不含糊，寫他自己的地址卻龍飛鳳舞，使你無法辨認。

有餐館侍者為你唱生日快樂歌，可是一邊唱，一邊眼睛看著天花板，唱得有氣無力。

有空中小姐做「穿救生衣」示範，但是像打太極拳，還不好好打，動作做一半，就不見了。

這些都是什麼原因？

都是他的「內情」無法「外達」，他的「詞不能達意」，以及由於太常做、太常說而沒有了情。

請別太肉麻

我們常說人「理直氣壯」，又形容人「文情並茂」。「理」和「氣」；「文」和「情」，是必須同時呈現的。

問題是許多人明明有理、有情，卻不能和他的「語言」同步。

第一點，是他自己的情太多，卻沒等對方的情緒跟上來，而一直宣洩。

舉個例子，我們聽人「詩歌朗誦」，常會覺得渾身起雞皮疙瘩。爲什麼？因爲你覺得肉麻。

但是，你問那朗誦的人，他自己覺得肉麻嗎？他搖頭。

了解了這一點，當你對人形容你家天才的兒女，或天才的小貓、小狗的時候，一定要知道，你自己遠比對方進入情況。你要他感同身受，一定得慢慢來，才不致讓他受不了。

你要向別人推銷東西的時候，也別把那已經說了幾千遍的詞，一大串

「流」出來，而要看著對方，看他進入上一句的情況之後，才說下一句。

說話要「入戲」

如果你是演講家或舞台劇的演員，就更要小心了。

即使你講那個題目、演那場戲，已經幾百場，你仍然在心裡要不斷告訴自己：

「這些台下的人，都是第一次聽我講。這是我的第N次，卻是他們的第
一次。」

於是你「入情」、「入戲」，使情感和你說出的每一句話都結合在一
起。

於是你使他們感動、使他們共鳴。

於是，你成功了！

〔第8章〕

無恥老頭的陰謀

Mission Impossible

不可能的任務。

你辦成了，是我叫你辦的；

你辦垮了，此事與我無關。

「原來如此，這個無恥老頭！」小邱把小梅的手一摔，走到一邊，狠狠地罵：「怪不得他要你給他兒子補習，要你幫他整理資料，還要你幫他放幻燈片，現在我全懂了，你說、你說！你和他怎麼樣了？」

「沒有怎麼樣嘛！」小梅搗著臉哭了起來：「有怎麼樣我也不會向你說了。說了，就是沒怎樣，他能把我怎麼樣？」

「可是，你不是說從去年上學期開始，他就追你嗎？那時候我們還沒在一起，那時候有沒有發生什麼事？」

「沒有啦、沒有啦！」

小邱的氣還是沒消：「我現在懂了，怪不得這一年來，那個無恥老頭對我這麼凶，原來我成了他的情敵。」

「你不要說得那麼難聽好不好？」小梅一跺腳，哭得更大聲了：「什麼情敵不情敵，我說了嘛，沒怎麼樣！」

她把「沒怎麼樣」四個字喊得特別響，女生宿舍裡好幾個人探出頭來。

「聽說你和小梅吵架了？」

居然第二天就有人聽說，而且不是別人，是那無恥老頭的祕書周小姐，周講師。

周小姐一邊影印，一邊裝作沒事似地說：「小邱啊！做人學聰明點，你馬上畢業了，畢業分發還得主任批，你希望分到哪兒去？小邱啊！女孩子多的是，主任已經決定把小梅留下來當助教，過兩年她就升講師，你何必擋她的前途呢？」笑笑：「而且，你也得考慮自己的前途啊！」

「真他媽的賤女人！」小邱罵：「早聽說姓周的和無恥老頭有一腿，現在搞清楚了，她當年是怎么被提拔的。無恥老頭最好放聰明一點，小心我把他捅出來！」

「捅？你怎麼捅？」小梅問：「你有什麼證據？你小心他把你分到外島去。」

「分到外島？」小邱笑了：「以我的成績，以我當系代表的資歷，他把我分外島？好極了！他分哪！」上牙咬著下唇，想了想：「對！你改天就建議他把我分到外島去，然後我們四處去放消息，說主任視我為眼中釘，會把

我分到外島。」

小梅眼睛瞪得好大：「爲什麼？爲什麼？你真要離開我？真要去外島？」

「笑話！我不是要去外島，是要留在你的身邊！」放小聲，在小梅耳朵旁邊說：「……」

才幾天時間，半個學院的人都知道，小邱得罪了主任，主任要把他分到外島去。

當然，還附帶了一些小道消息。誰看不出來，主任一天到晚找小梅？誰又看不出來，主任看小邱的眼神。

只有主任不知道這些風風雨雨，這也難怪，因爲當事人總是最沒耳朵的人。

畢業前，分發名單公布，小邱果然被分到了外島。

大家都怔住了，沒想到真會這樣。小邱卻笑了，因爲大家的錯愕，就是他的利器。

名單公布的第二天，校長就把主任找了去。

「我早聽說你和那個女學生小梅的事，還不信。後來大家傳，你堵她的男朋友，那個系代表小邱，我還想，不可能！」校長把分發名單遞給主任：「你說吧！小邱是台北人，成績又是第一名，你憑什麼把他分那麼遠？是爲了你方便嗎？你說！」

「是這學生自己要去。」主任說。

「笑話！」

「是真的！他託小梅向我說的。」主任急得直冒汗。

「也是他託小梅去找媒體囉！」校長霍地站起來：「你知道我一早接到多少電話嗎？」

分發名單從布告欄消失了，隔一下，又貼出來，小邱，天哪！小邱居然被留校，做了助教。

小梅則換下來，到附近一所著名的女校。

「是我搞錯了。」周講師一邊貼，一邊對著圍觀的學生說：「當時主任把小邱的資料放在一邊，我以為是分到外島，其實是留在系裡。」

「哇！小邱完了，留在眼中釘的旁邊。」有人促狹地說。

「不會啦！」周講師轉過身，搓搓手又攤攤手，笑道：「主任今天中午已經請辭了。」

有話好說

好！故事說完了。

你猜我在這一章要談的是什麼？

是說話的特殊技巧——放話。

放話，說得簡單一點，是「把話放下來」，或者「把話放出去」。說得通俗一點，是「狠話先說」或者「給你一點暗示」。

當然，放話的學問大了，還是讓我分析給你聽吧！

先小人，後君子

中國人常說「先小人，後君子」，意思是把醜話說在前面，大家搞清楚條件，免得以後面子不好看。

最基本的「放話」就是警告。

「小心點，如果你追他女朋友，他找人揍你。」

這是多清楚的放話！這話可以由你自己當面說，也可以像前面故事中，

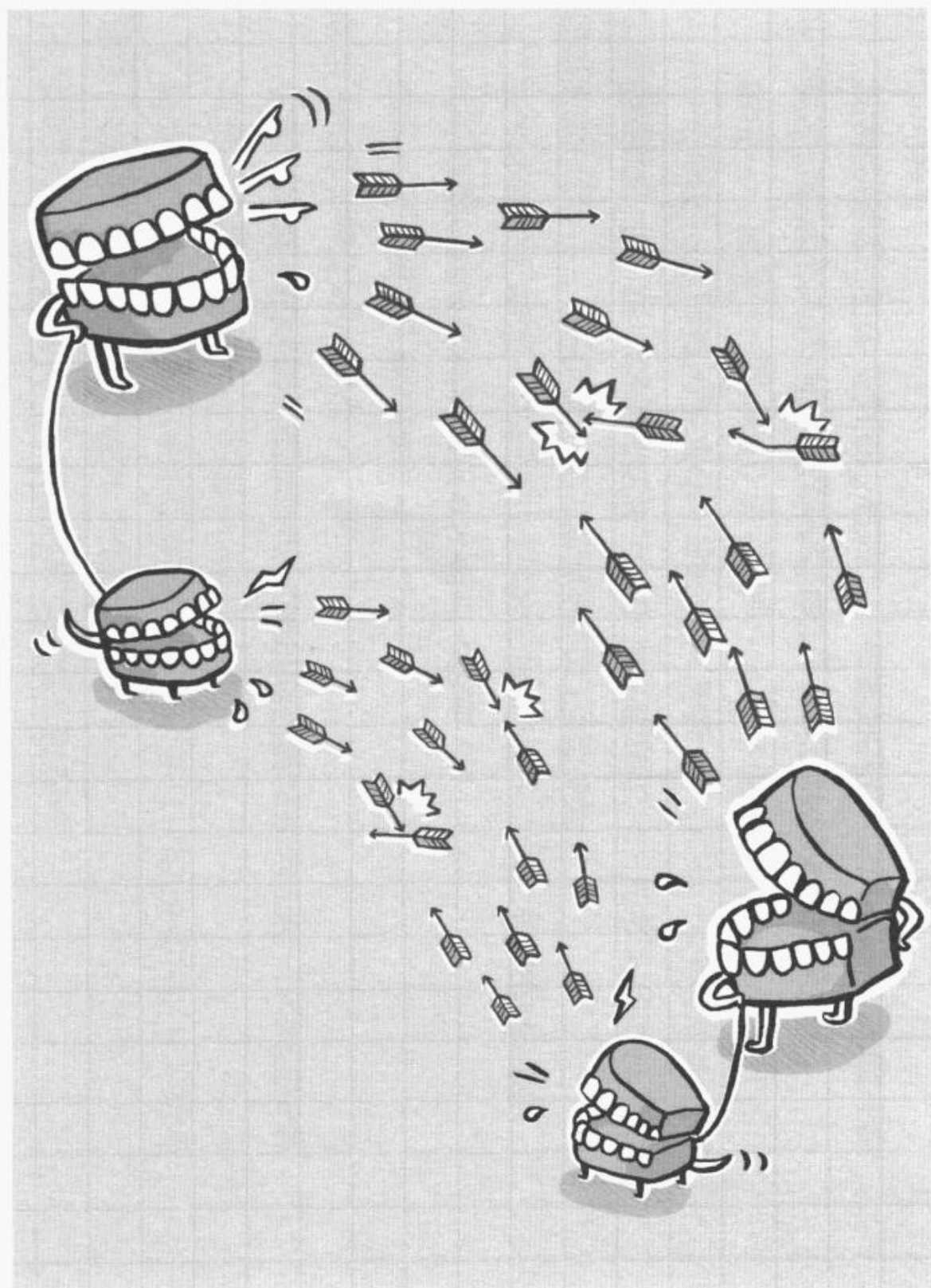
由周祕書去說——「小邱啊！你也得考慮自己的前途啊！」

如果自己說，這放話是最簡單的。但要是經過別人，那放話就妙用無窮了。

譬如：

你協力廠商的祕書正和你的祕書通電話，他的祕書說要漲你的價。

他是在放話，怕你「一下子毛了」，不敢自己說，於是透過他祕書，探探你的口風。



你要是裝不知道，他就真漲了。

當你發現這漲價不合理的時候，你能不立刻反應嗎？

於是，你可以在祕書旁邊，當場就冒火：「去他的，漲，可以啊！我們換廠。」

你的聲音要大到讓對方聽見。

你也可以叫祕書再打個電話去給對方的祕書，婉轉地說：「我偷偷向老大暗示了一下，他好像不高興，你最好向你們老闆反應一下，別弄僵了。要漲，隔一陣子再說吧！何況最近不少別的工廠來搶你們生意呢！」

這間接放話是不是很棒？

因為是「間接交兵」、「互探虛實」，所以能不傷情面。

我沒要他說啊！

談到不傷情面。間接放話還有一個好處，就是你可以不認帳。

舉個例子，你想把某個重要的幹部外調到他不喜歡的單位。

你先要秘書閒談間把消息「漏」出去，然後靜觀「對方」的反應。

他果然毛了，找上門來。

你不願得罪他，可以說「我沒說過啊！」還可以大叫：「誰說的，把那人找出來！我怎麼可能把你這麼重要的夥伴調出去呢？」

你甚至可以吧秘書當面叫來臭罵一頓：「是不是你出去胡說八道？」

問題是，話已經放了，對方也可能警覺到，他是不是有令你不滿意的地方？他是不是該自己捲鋪蓋，免得死得很難堪？他是不是需要努力改進了？他是不是該請他太太去「拜訪」你太太了？

放話，棒不棒？

不准露毛

放話也可能是「明明白白地說出底線」。

譬如：

某舞蹈團要來國內演出，那是由一家非常有分量的團體邀請，有一大群

國內的藝文界支持。聽說那舞蹈當中將有一段全裸的演出，偏偏那又是你所代表的「官方」所不允許的。

你是應該先說，還是後說？

你是先不吭氣，等藝文界大加吹捧，票也賣光了之後，再說？還是等「全裸」出現，當現行犯逮捕？又或是，你等他演完了，再罰錢？

如果你聰明，最好在他們舞蹈團還沒登陸，甚至還沒開始賣票的時候就「放話」。你可以安排個記者會，再「安排」一位記者問「對某舞蹈團來公演的看法」。

於是你氣定神閒地答：「只要他們遵守我國的法律，我們絕對歡迎。但是，如果他們以為可以遊走法律邊緣，我們一定不手軟。」

醜話早說，免得將來翻臉，也免得他成了氣候，到頭來，你不得不讓步。

醜話先說

當然，放話更常用在政治外交當中。

譬如某國元首將來訪，你是接待國的元首，在他來的前一天，先舉行記者會，或找個場合演講，把「對對方的歡迎之意」、「對高峰會議的憧憬」以及「對本國民眾承諾，在談判中堅守的底線」，全說出來。

你爲什麼說，是說給誰聽？

除了說給你自己的人民，你是「放話」給對方聽啊！

你這種放話最狠。

因爲他已經要上飛機了，他本國民眾已經在盼望他帶回美好的果實了，他是箭在弦上，不得不發了。

這時候，他聽到你的演講，有不令他滿意的，他能喊煞車嗎？

多半的時候，他硬著頭皮來了。而在來之前，他已經知道了你談判的底線，他知道你對自己民眾公開說出了底線，他再不識趣，也不能給你難堪。

於是，大家各退一步，找可談的談，不是比上了談判桌，才發現互不相讓，不歡而散，好得多嗎？

我早猜到 he 會這樣

放話，更重要的功能是「卡位」，把對方的位子先卡死。

競選當中，你怕對手「邀請你」未來投入他的陣營，給你最高的職位，造成人民的「棄保效應」。

於是，你早早就說：「投票前，他們會找我，邀我入閣，請大家別上當。」

他原先真有此意，認為是一著絕妙好棋，你這一說，他就使不出來了。

你也可以像前面故事中小邱在校園裡放話——「主任追小邱女朋友，給小梅性騷擾，他爲了排除小邱這個眼中釘，會把小邱分發到外島實習。」

消息出去了，耳語傳開了，內容似乎是真的，實在不公平，也實在不好聽，那主任還敢這麼做嗎？他做了，自己能不倒楣嗎？

虛晃一招之後總有狠狠一擊

練武術，講究「虛中有實，實中有虛，虛實相濟」。

放話也是如此。他出虛招，你也出虛招，看來兩邊好像談笑風生，實際在暗中較勁。在這兒我必須提醒年輕朋友！假使你是個社會新鮮人，千萬別忽略人家放的話。

他放話，看來是虛，你沒反應，他的虛就成了實。

他放話，要別人來說，只要你有實力，或掌握他的弱點，就應該立即反應，把話「放回去」。結果，他軟了，說他沒講過那些話。你也可以讓一步說：「我反應的不是那個意思。」

於是，好像一場誤會。他沒輸，你贏了！

主將絕不對副手

如果你是政治人物，更要注意對方副手的放話。

他用副手，狠狠地放過來，你一定要用副手狠狠地放回去。因為是副手，話可以放過火一點，你在後面，只要不吭氣，就表示認可。

相反地，只要對方軟化，罵他的副手，你也可以出來澄清，罵你的副手。

記住！政治圈的放話之戰，絕不能以你自己的「主將」，對敵人的「副將」，更不可親自出馬，迎戰別人的副手。

否則，剛交手，因為身分不同，你已經輸了。

輸在哪裡？

輸在你顯示「手下沒人」，以及你的毛躁。



對不起！這一章太毒了。但那是社會中常用的說話方法，我不能不寫。
你可以不用，但不能不懂啊！

〔第9章〕

五場誤會

人堆裡有人放屁。

只可偷偷猜想，不必開口詢問；

只可默默享用，不必追查元凶。

一、中國人不生病

一群中國人和一群美國人參加旅行團，一路上大家有說有笑，好極了。

「改天我們一起去西藏。」一個老美說：「那是我沒去過的地方。」

「好極了，」中國人說：「我們做嚮導。」

「有當地人做嚮導真是太棒了。」老美又說：「我上次去印度，就有印度朋友做陪。結果一群人全病了，上吐下瀉，只有那印度朋友沒病，由他照顧我們。」

「真的啊！」

「是啊！你知道印度有多髒嗎？我們只喝罐裝的可樂，吃煮熟的食物，小心再小心，只因爲用旅館的自來水刷牙漱口，就都病了。」美國人笑笑：

「不過，說不定你們中國人去，不會生病。」

中國人全愣了一下，然後有一個很不高興地問：

「喂！你這話是什麼意思？」

二、黑狗最補

在美國大學的餐廳，白皮膚、黃皮膚、黑皮膚的學生坐在一起吃飯。

「我吃過野兔肉。」一個白人學生說：「好吃極了！」

「我吃過大雁，我自己打的，真棒！」一個黑人學生說。

「那都不稀奇！我吃過狗肉。」黃皮膚的學生笑道。

整個餐廳都突然安靜了下來，好幾個女生做出要嘔吐的樣子。

「一黑二黃三花四白！」黃皮膚的學生繼續說：「最好吃的是黑狗。黑狗最補！」

餐廳裡幾個黑人學生都站起來，扭頭，轉身，走了出去。

三、嫌棄不嫌棄

丈夫失業許久，幸虧太太有工作，撐著家。

這一天，丈夫出去謀職，又敗興而返，進門，坐在椅子上生悶氣。

「沒關係！慢慢找嘛！你不要急。」太太過去安慰丈夫：「我不會嫌棄你的！」

「你不會嫌棄？」丈夫問。

「是啊！你看我嫌棄你了嗎？」

「你這麼說，就是在嫌棄我！」丈夫吼道。

四、何必再約

「喂！老王在不在？」

「他不在。」祕書問：「您是哪一位？」

「我是老李啊！」

「哦！李先生，我見過您。您有什麼指教，我幫您轉達。」

「老王什麼時候回來？我要自己跟他說。」

「您不是前天才和他碰過面的嗎？」

對方突然毛了起來，放大聲音：「碰過面就不能再碰了嗎？你家王老闆這麼大牌嗎？」

五、來不及了

幾個同事一起用餐。

興高采烈地吃完飯，侍者端上咖啡。

「等一下！」一位小姐把轉身離開的侍者叫住：「我要代糖（即低糖）。」

侍者很快地遞上，笑道：「對不起！小姐，我怎麼看，您都那麼苗條，

不需要用代糖。」

「笑話，減肥要早早開始啊！」小姐得意地說：「難道等我痴肥了，再減，那就來不及了。」

侍者笑笑離開了，走一半，又折回，問桌上一位胖小姐：「對不起！我忘記問您要不要代糖。」

胖小姐臉色本來已經不怎麼好，聽她一問，更火了：

「不用了，我已經來不及了！」

有話好說

看完前面的幾個故事，請問，是那些人「說錯了」？還是聽話的人「聽錯了」？

說話的人沒有一點惡意，卻可能得罪了人，而且把場面弄得非常尷尬。

道理很簡單——

「言者無心，聽者有意。」

他不是你

人很奇妙。由於成長背景不同，一樣的句子、一樣的动作，能引起完全不同的反應。

有些民族，你用左手爲他遞食物，他會覺得受辱，因爲他們習慣「右手抓飯、左手擦屁股」。

有些民族，你在蹺二郎腿的時候，把腳心朝著他，他會立刻和你翻臉。因爲他們覺得那是大不敬，表示你把他踩在腳下。

同樣的一句話，你說「紅色」。某甲和某乙，心裡想的紅色絕不可能相同。

同樣一套「黑色帶一點藍」的西裝，你說那是「黑色」，別人很可能講那是「藍色」。

了解這一點，你說話能不小心嗎？問題是，人人不一樣，你該怎麼小心？

我想，最少有以下幾個原則可以遵守。

一、無法改變事實的話不說

「哎呀！先生，您要是早護髮就好了，就不會禿成這樣子了。」

「哎呀！小姐，你這麼漂亮，要是皮膚再長得白一點就好了。」

「這件衣服真適合你，只可惜你矮了一點，你要是再高兩吋，就棒透了！」

這種話，你可能常聽到。問題是，言者無心，聽者能不有意嗎？只怕要一百個不是滋味。

你明知道我頭髮長不回去，天生黑皮膚，本來就這麼高，你又何必說呢？

你說，有什麼用？你能改變事實嗎？

◎ 哪此事實難改變？

種族難改變，性別難改變，年齡難改變，身高難改變，甚至宗教和政治傾向也不容易改變。

所以在西方社會大家都知道聊天時，最好別碰這些問題。

看看，大選期間，爲什麼許多夫妻爲了支持對象不同而反目？你細細觀察，平常那丈夫很體貼，太太很溫柔，怎麼會一碰到選舉，就各戴各的帽子，各搖各的旗子，傍晚各自出門、分道揚鑣，參加「造勢大會」。

因爲人就這麼妙，在政治和宗教傾向上，只要屬於「信仰」，就難以妥協。碰上難以妥協的，好說話的也變得難說話，小綿羊也能變成大老虎。

◎不能改變卻能談

相反地，有些東西看來不能改變，卻能談。

譬如一個人有了白頭髮，美髮師可以說——

「太太，您可能太操心了，最近出來一些白頭髮！」

「是啊，老啦！怎麼辦！」

「這有什麼稀奇，染染就成了嘛！這年頭，誰不染？」

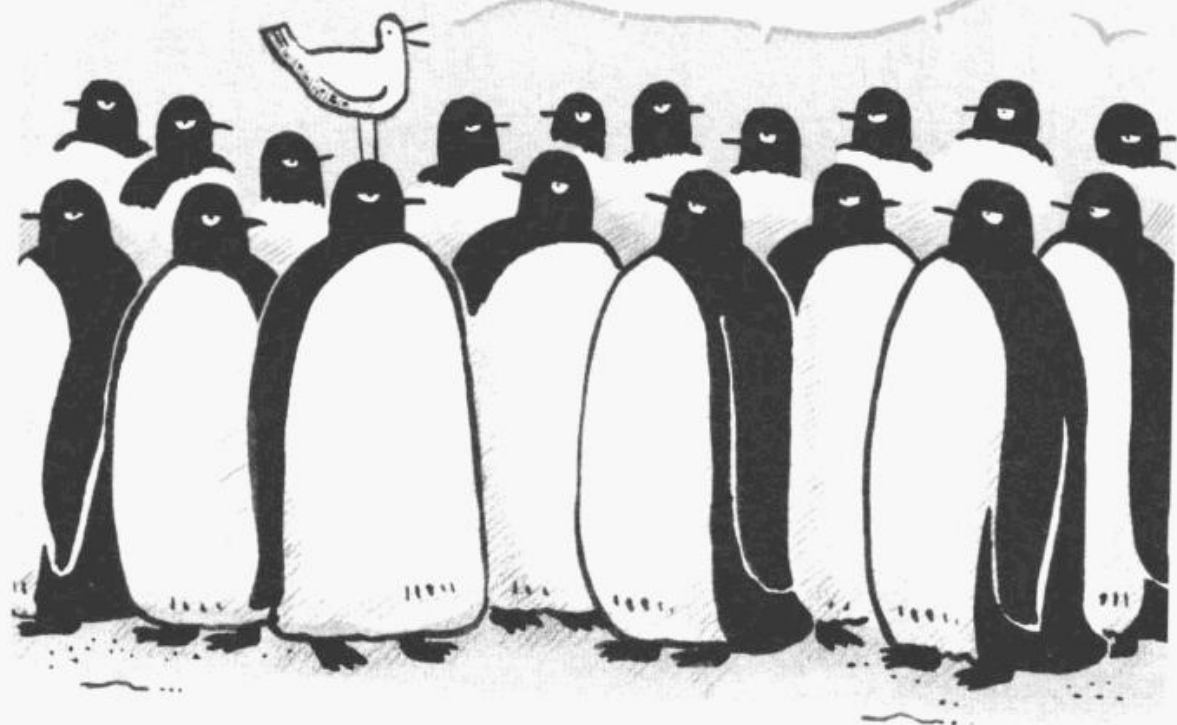
她八成就聽你的，染了髮，而且一染一輩子，讓你賺一輩子。

又譬如一個女人胖，平時不容許別人說她。但是她去護膚的時候，卻聽得進一些話。

「小姐！其實你身上的脂肪不是永久脂肪。」

「永久脂肪？」

可惜你們不是
太胖，就是太肥！
要是能飛，該有
多好……



「永久脂肪就是已經長固定了，拿不掉的。你身上的脂肪拿得掉。」

「怎麼拿？」

「哎呀！您只要每個禮拜來三次，我給您用最新的產品，慢慢推，就可以把它推不見。」

你說，她會不會心動？



再譬如看相、算命。

「麻煩哪！」

「什麼麻煩？大師，您直言，沒關係！」

「我看你夫妻的關係，這兩年怕是會……」

「會有變化？有危機？」

「嗯……不一定是外遇，也可能屬於健康的問題。」

「健康，您是說我先生，他最近確實老喊累，怎麼辦、怎麼辦？」

「其實命也不是不能改，你只要……」

於是，如此這般，要你纏紅繩、做功德、燒香獻財、更改姓名，一大堆

「改命」的方法全出來了。

多少人就因此上了大當，吃了大虧。

◎ 一線希望，十分代價

看看以上那些例子，都是既成的事實，爲什麼不但可以碰，而且一碰對方就上鉤呢？

道理很簡單——

因爲他還有一分希望。人們常在絕望時，爲那剩下的「一線希望」付出最高的代價。

最會說話的人，永遠是最能給人希望的人。

某人得了絕症，醫生說他不久人世了，他的家人也說只是時間早晚的問題了。

你卻不一樣！你一見他就說：「我不信你會死，老天爺不會虧待你，我有第六感，保證你的病會好。你要不要和我打賭？」

你說，他會不會喜歡你？

就算他明明知道你「巧言令色」在騙他，他還是會希望看到你。

因為你給他一線希望。

即使到了那一天，他要斷氣了，你去看他，他還可能作出苦笑，對你吐出微弱的一句話：「你賭輸了！」

你沒輸！你贏了他的心，甚至贏了他家人的心。

二、在讚美甲的同時千萬不可傷害乙

在本章一開頭的故事當中，多半「出問題」的原因，都因為說話的人用了「二分法」或「三分法」。

二分法的定義很簡單，就是你把「他」和「你」或「他」和「他」分開

「他是胖子，你是瘦子。」

「我們是白人，你們是黃種人。」

但是二分法也可能是對比之下產生的。

例如：

你是老師，去看一群學生的畫展，其中有一個畫得極好，你在場上大加讚美，甚至寫了幅字送給他，由他得意地掛在畫展門口。

你是藝評家，也去看了那個畫展，也欣賞那一人，於是寫了藝評，專吹捧那一個畫家。

你是爸爸媽媽，當著眾多賓客，讚美自己孩子當中的一個。

你的老朋友原來當雜誌主編，現在升上去當老闆了，他的副手升上來當主編，你看那雜誌突然大有進步，於是打電話給老闆：「你現在的雜誌比以前編得好多了！」

以上，都是二分法，「你」這麼做，絕不可能討好。

你以為自己說了好聽話，討了一、兩個人的好，卻在同時得罪一堆人。

所以記住！讚美人雖然是最好的說話方法，但是千萬在讚美甲的同時不要傷害乙，否則必有人暗暗恨你。

三、會傷人自尊心的話不說

如果你看武俠小說，一定常會讀到這樣的情節——

「只怪我學藝不精，今天栽在你的手上。」打敗的人一拱手：「十年後，我們華山再見。」

你也可能見到——

「在威武鏢局王總鏢頭的金盆洗手大會上，突然來了不速之客。

老鏢頭的幾個徒弟一一栽倒，最後，王總鏢頭不得不長袍一甩，親自上陣。」

在武俠小說裡，好像所有人的武功，都是日進一日。明年就比今年強，十年後就比今年棒，六十高壽的王總鏢頭，就一定是鏢局裡武功最高的人物。

問題是，他們都不會老嗎？

今天運動場上，哪個運動員不是年輕人？

有幾個四十歲還能拿金牌的人？

◎給他翻身的機會

你再想想，如果你年紀輕輕，跟人打球，打輸了，你喜歡說什麼？

你會怪自己沒好好練、好久沒打了，生疏了，還是會說：「只怪我天賦太差」？

你當然會說自己「學藝不精」、「技不如人」。

爲什麼？因爲你要面子，說「技不如人」，表示只要你回去練，還能扳回一城。

相對地，你贏了球，明明贏在體力好，你能對輸的人說：「只怪你的體力比我差」嗎？

除非他比你差太遠，自認不如你，否則他一定不痛快。

所以你不如說：「看起來我好像體力好一點，其實只怪你一開頭，太拚命，接太多險球，不然，我後來絕不可能贏。」

現在你應該了解：

武俠小說如果太強調年齡、體能、天賦，它就沒什麼好寫的了。只有當那千年仙果、武林祕笈、隱世宗師，能把文弱書生，一下子變成蓋世英豪的時候，你讀來才過癮啊！

◎ 男人的禁忌

知道了這一點，你也就該明白，為什麼男人都愛自誇床上功夫了得，絕不容別人「貶抑」半分。

因為那能力不是強力得來的。男人認為那是「神力」、「雄風」。

如果你和他上床之後，笑他「雄風不振」，或「家具太小」，那是他無法改變的事實，你笑他就是侮辱他，他能不跟你翻臉嗎？

多少人，就因為說這麼一句話，送了命啊！

〔第10章〕

脫衣舞蹈家

既然准他上車，
就該讓他補票。

「還有誰沒到？」看幾桌客人坐得差不多了，老劉回頭問太太，突然腦際閃過一片陰影：「糟了！」放小聲：「忘了跟老三說，別帶那個女的來。」

「你說那個跳牛肉場的啊？不會吧！他們才認識。」

「才認識？」老劉一瞪眼：「哪回他不是把才認識的女人帶來？他要帶來，我非撞牆不可。」

「他不會好意思帶那個的，而且現在還沒到，說不定不來了！」

「生日快樂！」突然從門外冒出一個人，正是老三，四周揮了揮手，回頭，從門後又拉出個女人，大聲說：

「給大家介紹一位舞蹈家，咪咪小姐！」

四桌客人的眼睛全亮了，是咪咪小姐那套綴滿亮片的長旗袍造成的。

「哎呀！糟糕。」劉太太暗叫一聲「不好」，拍拍丈夫：「你別急，我來應付，叫她坐最後一桌。」

「來！給我大哥拜壽！」老三居然拉著咪咪過來了，那女的也就歪著脖

子，彎彎腰，嬌滴滴地叫了一聲：「劉大哥生日快樂！長命百歲！」又衝擋在前面的劉太太一彎腰：「這是大嫂吧！大嫂看起來真有福氣。」說完，一屁股居然就坐在原來劉太太的位子上。

老三也不懂事，轉身搬了把椅子過來：「來來來！大家挪挪位子，多擠一個，熱鬧！」

「後頭那桌還有兩個空位呢！」劉太太故意放大聲說：「沒關係，如果你們喜歡坐這桌，我就去坐那桌。」

原想著老三會知趣轉到那桌去，卻見那女的一笑：「謝謝大嫂了！大嫂真體貼。」

這邊王委員的太太已經好奇地問咪咪：

「您是哪方面的舞蹈家啊？」

「這個嘛……」

「現代舞！」老劉接過話，坐回位子，看著咪咪小姐：「幸會幸會，久仰了，常聽老三提起您。」

「哎喲！老三還會提我啊？真的啊！」

正說一半，陳董事長夫人也開口了：

「您的現代舞是在哪兒學的？最近有沒有發表會呀？」

「你是問我？」咪咪轉過臉：「我跳舞是無師自通。」

「對！聽說咪咪小姐很有天分，」老劉瞪了老三二眼：「你們不就是在發表會上認識的嗎？」

「是啊，是啊！」老三還直發怔呢。

正好上菜，羅代表舉杯：

「來來來！敬壽星！」

尾桌的人也都過來敬酒，順便把站在旁邊的劉太太拉了過去。



一餐飯下來，劉太太雖然坐在最外面一桌，可一直豎著耳朵聽，而且是提心吊膽地聽，唯恐老劉翻了桌子。

可是她愈聽愈氣，只聽那咪咪嗲聲嗲氣地說她在酒杯裡跳舞，老劉就鼓掌叫好：「有創意！有創意！」

那咪咪又說和大蟒蛇一起跳舞，老劉也喝采：

「蛇和美麗的女人常不可分，夏娃和蛇就是最好的例子。」

總算壽宴結束，賓客都散了。

「你這老混蛋！」劉太太把僵了的笑容收起來，頓著步子，直直地走向老劉：「你不是說要撞牆的嗎？我看哪，牆沒撞，倒撞上個狐狸精。」

老劉沒吭氣，臉色沉下來，變得鐵青：

「甬提了！我都快憋死了，今兒我過生日，那麼多有頭有臉的客人，我能怎麼樣？對老三吼，叫他帶著那個女人滾？我那樣做，不是讓大家下不了台，自取其辱嗎？」

有話好說

別讓自己，也別讓大家下不了台，就是這一章要討論的。

上一章，我說談話時最好少碰觸種族、膚色、性別、禿頭那些天生難改變的事，這一章則要談：「如何面對既成的事實」。

孔子說：「成事不說，遂事不諫，既往不咎。」意思是：「已經成了的事，就不要提了；已經做了的事，就不要去勸了；既然成爲過去，就別再怪罪了！」

這句話看起來簡單，其實有著大智慧。一個沒有大智慧的人怎能看得開？一個沒有大智慧的人，又怎能忍得住？

遲了已經遲了

朋友和你約好打球，你在球場等了半天，球場是按時間算錢的，你的時間更寶貴，你急了，打手機，找到他，正在路上。

你是臭罵他一頓說：「你這個不守時的混蛋。」還是既然知道他已趕在路上，就忍下氣，換個方式說：「不要急、不要急！別超速，我是怕你出事，你不到，我可以自己練習。」

如果採取前者，你是出了氣，他也可能急得心臟病發或出了車禍，但是有什麼用呢？他能飛來嗎？

相反地，假使你用後者，他則會感激你。

買了已經買了

你辦派對，朋友來，送你一瓶香水，你已經有好幾瓶一樣的東西，而且一瓶也沒用過。

朋友又送你丈夫一瓶酒，偏偏你丈夫血壓高，不能喝酒。

你是當面坦白說：「哎呀！這香水我太多了，不用了！我先生也不喝酒，您送錯人了。」還是歡歡喜喜，叫好不止地收下？

你難道那麼不會做人嗎？你當然得採取後者。

人不可做絕，話不能說絕

你是名作家，報紙主編向你邀稿子。

你可以一句話回過去——

「對不起！我沒稿子，沒空寫。」

也可以說——

「謝謝您邀稿，我把這事記下來，一有靈感就動筆，當然只有好作品，我才敢奉上。」

還可以說——

「謝謝您，您一下子出這麼個題目，我還真難應付，您哪天截稿？讓我經營兩天，想想，如果寫出來了，一定在三天之內奉上。但是如果我沒奉上，千萬別等我，讓我下次再效勞吧！」

你用第一種方法，把人一下子堵回去，有什麼好處呢？記住：「Never say never」。你絕不能說「絕不怎麼樣」。

人不可做絕，話不可說絕，連打仗都知道「圍師必闕」，給對方留個逃跑的退路，以免他做困獸之鬥。

你何不婉轉地留個小小的空間，給他個下台階，再讓自己脫身呢？

話說回來，這樣何嘗不是給你自己留個空間？說不定你一轉身，有了靈感，或發現那刊物非常重要，不應錯過，於是「準時交件」。不是兩全其美嗎？

賊船已經上了

再舉個例子——

你坐計程車，原先看準一輛新車招手，偏偏半路殺出輛老爺車，吱一聲，停在你前面。

你不好意思扭頭，看那輛新車又開走了，只好「心不甘、情不願」地坐進去。

你是一路上生悶氣，左看不順眼、右看怨倒楣，還是「成事不說」，對司機笑道：「不錯，這一定是您自己的車！」

「你怎麼知道？」他以爲你要罵他。

「不是自己的車絕不可能保養得這麼好，雖然不很新，但是感覺不錯。」

聽你這一說，他不是要打開話匣子，得意地說一堆嗎？

於是你笑，他也開心。一路下來，不是比你生悶氣好多了嗎？

人不能走絕

再舉個更常見的例子——

你出國前幾天，去向長輩、朋友辭行。

「什麼時候走啊？」「幾點鐘的飛機啊？」「幾時回來啊？」

對方一定問一大堆。

你答了，他八成得客氣一番：「我要去送！」

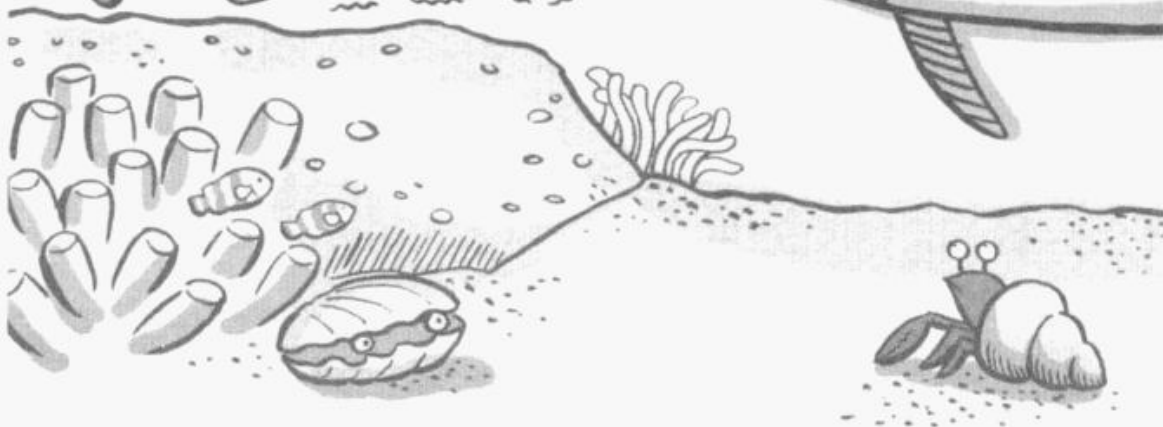
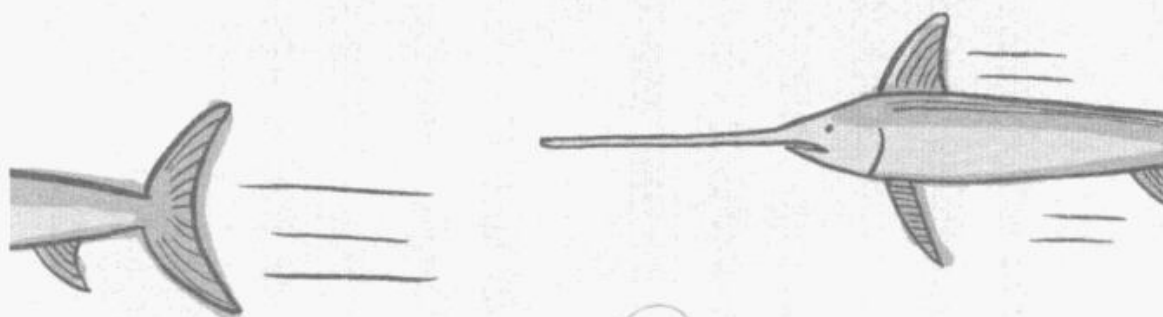
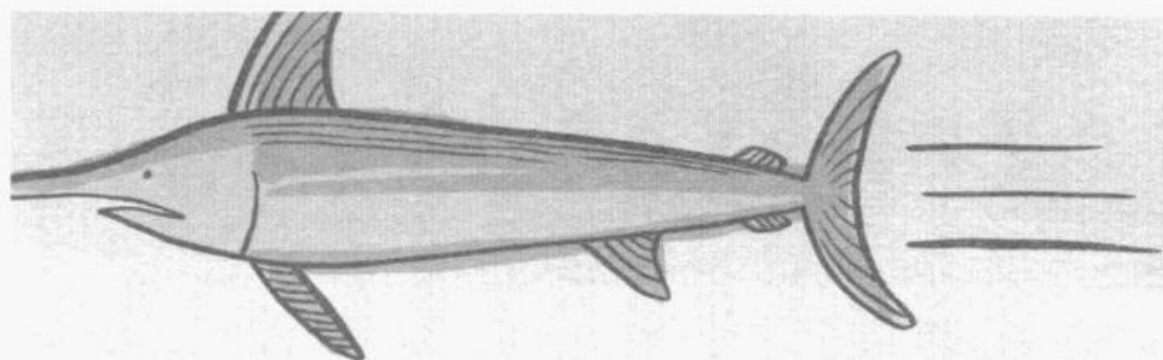
如果你一去可能十年，甚或你年歲一大把，只怕永遠不回來了，你能直說嗎？

你說了，他非去機場不可。

他去了，又非做成和你「生離死別」的哀戚不可。

偏偏，你不希望大家去，更不喜歡那「送別」當「送終」的場面。你該怎麼說？

你可以說：「我還不一定走呢！國內事多，很可能延期。而且過兩天我



還會經過這邊，可能再來看你。」

於是他送你到門口，千叮萬囑似地說：

「你可一定再來唷！咱們再多聚聚！」

除非你們交情很深，（如果真深交，你也就讓他去機場了。）八成出了門，你會覺得輕鬆；關上門，他也覺得輕鬆。

你看來像在作假，但你的假，正是爲了免得他爲難，免得你們雙方繼續作假啊！

已經如此，何必多說？

既往不咎、既往不究！

朋友小孩在你家跑，砸了你的瓷器，東西已經砸了，黏不回去了，就別多說，只問：「孩子平安嗎？有沒有傷到？」

朋友走入你的花園，把你的寶貝花給弄折了。折了已經折了，你何不撿起來送給他：「正好，這麼漂亮的花，我原來正想摘給你。」

媽媽燒飯，好好一道菜，居然做鹹了。她自己直喊鹹，你是附和著喊：「對呀，好鹹哪！怎麼搞的？」還是笑說：「其實只鹹一點點，味道還是很不錯的。」

你的好朋友，居然搶了你的女朋友，狹路相逢，他們兩個都有點尷尬，甚至怕你一拳過去。

你卻主動打招呼：「你們最近好嗎？好久不見，常聯絡嘛！」

智慧的忍耐

想想以上這些，難不難做？

難做！你要有大忍耐、好修養，才做得到。

但是再想想，真難做嗎？其實不難，你只要往另一個角度看，開口說那麼幾句話，就可以排除「低氣壓」，解除「大尷尬」，而且表現出你的風度，讓對方暗暗感念。

有智慧的你，能不學學這種說話的技巧嗎？

〔第11章〕

烏龍大餐

「感性」不等於「性感」，
「皮包」不等於「包皮」，
「劉公子」不等於「子公劉」。

「八點了，小管怎麼還沒到？」金主任看看錶：「舒小姐，麻煩你打個電話過去。搞不好，他忘了！」

舒小姐趕緊撥電話：「喂！」對面傳來個孩子的聲音。

「是小寶嗎？你爸爸出來了嗎？什麼？還沒出來，在廁所。那麼你媽媽在不在？什麼？你媽在灌腸？你媽怎麼啦？」舒小姐瞪大眼睛抬起頭，對一屋子人說：「掛了！」

「不得了了，小管的太太死了！」小陳叫了起來。

「不要胡說！」金主任沉聲罵。又問舒小姐：「我剛才聽你在電話裡說管太太在灌腸？」

「是啊！小管在廁所，大概是幫他太太灌腸，我正要問是什麼病，他孩子就把電話掛了。」

「大概你聽錯了。小陳！你再撥個電話過去，要是真有事，大家就立刻去幫忙。」

電話又撥通了。居然是管太太接的。

「咦！管太太您沒死，真好！」小陳高興地說：「剛才舒小姐打電話去，小寶說您在灌腸，哦！原來是灌香腸，我能不能和小管說話？」搗著話

筒對大家說：「小管還在廁所，他太太把電話拿進去。」接著轉臉對著話筒喊：「小管！你沒事吧！什麼，你肚子疼？沒關係。不是啦！我不是說你肚子痛沒關係，是說你晚點來沒關係，我們先吃。」

「我們就先開動吧！」金主任叫大家入座，突然抬頭看舒小姐：「酒點了嗎？」

「八點二十，還沒九點。」舒小姐看看錶。

「我是說酒，點了沒有？」

「啊！」舒小姐觸電似地跳起來，叫服務生。

服務生立刻送來酒單。

金主任看了看，抬頭：「『五加皮』酒吧！」

服務生出去了。金主任又一拍手：「對了！點些下酒的小菜。舒小姐，勞駕你出去看看，他們那個滷雞屁股怎麼賣。」

就見舒小姐衝出門去，在走廊裡對著前檯喊：「小姐、小姐！你的雞屁股怎麼賣？」

「一盤兩百！」

雞屁股立刻端上了，卻不見酒來。

等了半天，才見老闆氣喘吁吁地抬來兩箱啤酒，後面還跟了三個小姐，各放下一箱。

「誰點的啤酒？」金主任問。

「不是您點的嗎？」老闆看看單子：「小姐寫著『五箱啤酒』。」

「錯了！」金主任吼過去：「是五加皮酒！」

老闆連連抱歉地出去換酒了。突然電話響，大家彼此張望了一下：「說不定小管不來了。」

小陳過去接，是個女的。

「姓焦？」小陳說：「沒人姓焦。」

掛上電話，小陳聳聳肩：「找姓焦的。」

正說呢，電話又響，小陳再接起來：

「小姐！你打錯了，我們這兒沒人姓焦。是啊，我是在三三二一，但是沒

有姓焦的，您要找姓焦的，恐怕得去賓館。」

一屋子的人全笑了。

就在這時候，小管蒼白著臉出現了。

「怎麼啦？肚子疼？」大家問。

「哎呀！也不是什麼大病，但是不早，治不好，治又麻煩。」

「什麼？」老金急著問：「不早點治，治不好。怎麼治又麻煩呢？是癌嗎？怕擴散嗎？」

「不不不！」小管揮揮手：「是膽結石啦，不早治，不好治，又麻煩。」

所以我最近決定動手術。」

晚宴結束了，服務生送來帳單：「對不起，誰管付帳？」

「舒姬英管！」老金指指舒小姐。

服務生怔了一下，問：「輸精管？」

正好電話響，小陳接起來，又是那位找錯的小姐。

「小姐！我們不姓焦。」小陳對著話筒喊：「我們有姓舒的、姓金的、姓管的，就是沒有姓焦的！有舒金管，但是不姓焦！」

有話好說

這不是「烏龍大餐」是什麼？從頭到尾都是「雞同鴨講」。

爲什麼？因爲「同音異義字」，因爲「不完整句」，因爲「搭錯線」，以及因爲「文法上的錯誤」，這也正是本章要討論的主題。

一、小心「牡牛」變「母牛」

有一天我在台北坐計程車，司機先生正在收聽宗教節目。

聖樂悠揚，在音樂中有人朗誦讚美詩：

「耶穌啊！我來救你、我來救你！」

「主啊！我來救你！」

那司機突然笑起來，看著照後鏡對我說：

「奇怪不奇怪？明明是耶穌，是救主，應該祂救人，爲什麼這個人反而說他要去救耶穌呢？」

「大概因爲他在念稿子吧！」我說：「稿子寫得太文，那個『就你』是將就的『就』，不是去救耶穌，是去『接近』耶穌。」

「接近就好了！何必說得那麼莫名其妙。」司機笑道：「要不是你說，我還真以爲耶穌釘十字架，要他去救了。」



因爲把文學上的詞句，用在日常交談當中，造成誤會，是常有的事。

譬如醫生對病人說：「你得的是濾過性病毒，病毒侵入腸胃，你要禁食。」

病人心想，醫生大概怕我最近沒胃口，吃得少，抵抗力不夠，所以要我「進食」，意思是多吃一點。

結果他回家大吃大喝，吃了就瀉，瀉了又吃，病不但沒好，還愈來愈嚴重。他豈知道醫生的意思是「禁食」——別吃東西。

譬如你告訴別人：

「今天有個大消息，王部長視事了。」

誰知道王部長是「逝世」，還是「視事」，你何不說白話一點：「王部長今天上任了！」

譬如，你要人給你送頭公牛來。

古文裡，公的是「牡（ㄇㄨˇ）」，母的是「牝（ㄆㄧㄣˋ）」，你明明可以說「請送頭公牛來」，偏偏要表現有學問，說「請送頭牡牛來」。

你能怪人家送來一頭「母牛」嗎？

譬如孩子們參加音樂比賽，你去評審，最後講評：

「今天參加比賽的小朋友，技巧都很純熟，只是詮釋不同，有些人的詮釋實在太差。」

結果小朋友回家報告父母：

「我輸了，評判老師說因為咱們家的權勢不如人。」

明天他家長找到學校，罵你把政治帶到比賽裡，評審不公平，你能怪那孩子傳話傳錯了嗎？

孩子不懂什麼是「詮釋」，你何不簡單一點說：「對樂曲的解釋和感覺不同」呢？

除了比較深的文詞，甚至在用「白話」的時候，因為情況不同，我們也得考慮對方會不會聽錯。

舉個例子——

「由於王先生阻擋，沒有人敢組黨。

由於王先生組黨，沒有人敢組黨。

由於王先生阻擋，沒有人敢阻擋。」

三個句子聽起來一樣，誰知道是「組黨」還是「阻擋」？

所以在說這種句子時，你最好多解釋一下。

二、小心「雞農」變成「雞」

剛才談的是當我們用文言文的時候，最好能把它翻成白話，免得別人聽錯。但是你知道嗎？許多人在這「翻譯」的過程裡，反而鬧了大笑話。

譬如記者播新聞，播到：

「今天上午十點鐘，兩百多位雞農，去美國領事館抗議，他們帶了三百多隻雞去，扔在領事館的門外。」

那記者眼睛很快，當他播到「兩百多」的時候，眼睛已經瞄到下面有個「雞」字，心想雞怎能稱作「位」呢？於是他改了：

「今天上午十點鐘，兩百多隻雞農，去美國領事館抗議，他們帶了三百多……」

這時候他已經發現前面錯了，怕下面再錯，所以又把「隻」改爲「位」。於是成了「他們帶了三百多位雞去，扔在領事館的門外。」

還有一位電視記者，播報到「今天松山機場，因爲空中交通擁擠，許多班機都應塔台要求，在空中盤旋幾周之後，再降落。」

那記者也很優秀，心想應該把「周」說成大家聽得懂的白話，於是播成：「許多班機都應塔台要求，在空中盤旋幾星期……」

以上都是真實笑話，但是也都告訴我們一件事——
要別人懂之前，你自己要先搞懂。

自己早懂了的事，總要假設別人不懂，你才能多解釋一下，讓對方真聽懂。

三、別把「王國」變「亡國」

「小心喝咖啡。」是我以前在電視公司新聞部時「主播」們常彼此警告的一句話。意思是「小心播錯，被有關單位叫去喝免費的咖啡」。

當年有位同事，就喝過這種咖啡，原因只是他播一條畫展的新聞，標點沒放對。

新聞播出來，是這樣的——

「在這次畫展，中共展出四十幅作品。」

你猜，標點錯在哪兒？



還有位主播播到——

「台灣每年七八月，經常有颱風。」

他也把標點放錯了，成爲——

「台灣每年七八，月經常有颱風。」
結果被大家笑了好一陣。

又有一位也喝了咖啡。

他把「敵軍若敢來犯我，必遭擊潰。」播成：「敵軍若敢來犯，我必遭擊潰。」

結果原來鼓舞士氣的話，只爲了標點的錯誤，反而成了「我們自己一定會被敵人擊潰。」

前面故事裡，小管說：「不早治，不好治，又麻煩。」
不也是因爲「頓挫不對」，而成爲「不早，治不好，治又麻煩」嗎？

「停頓」，在說話的時候，有一定的好處。

譬如你說「我一生做事，堅持的只有一個字。」你停頓一下，再繼續說：「也就是『誠』！」

這比你一口氣說完，更吸引人，因為當你停頓的時候，大家都會靜下來，等著聽下面那個字。這一靜，就產生了力量。

但是由剛才的那些「喝咖啡的例子」，也要知道，停頓錯了，麻煩就大了。你尤其要注意說人名、頭銜或國名的時候不可停頓。

否則很可能把「王昇上將到美國」，說成「王昇上，將到美國」。

你也可能把「張小燕窩在家裡」，說成「張小，燕窩在家裡」。

更可能把「沙烏地王國」說成「沙烏地，王國」。

人家沒搞懂，只怕得問你：「沙烏地怎麼亡國的？」

四、名字不能順口溜

說到人名，除了不能「斷位」，也不適於講得太快，這就好比寫信，信裡龍飛鳳舞沒關係，碰上人名，則得一筆一劃地寫。

爲什麼？

因爲那表示你對人的尊重——小心工整地寫對方的大名。

那也表示你慎重，怕因為那是人名，對方不一定能「串起來猜」。尤其當你橫著寫的時候，那種分成兩邊的字更不可馬虎。否則有個人叫「梅月坡」小姐，別人很可能唸成「梅肚皮小姐」。「張日勝先生」，人家很可能讀成「張明券先生」。

◎小心許成徐

說話的時候，遇到專有名詞也一定要放慢，尤其要小心兩個三聲（「上」聲字）的字連在一起。

譬如你介紹「許小姐」、「李小姐」。

慢慢說，大家聽得清楚她姓「許」、姓「李」。

說得快，就變成了「徐」小姐和「黎」小姐。

這是因為兩個「三聲字」連在一起，第一個字自然會說成二聲。

好比「洗手」。

你一定說成「習」手。就因為「洗」和「手」都是「三聲」音，所以把

「洗」說成「習」。

◎小心取名字

知道了這一點，你的姓如果是三聲，改天給孩子取名字，第二個字就最好避免用三聲的字。

否則「李美靜」，一定被人叫成「黎美靜」。

「柳小嬋」一定被人叫成「劉小嬋」。

再進一步談。把人名說得太快，也會造成某些特殊的人名，完全「變樣」。

如同故事裡的「舒姬英」，讀起來成了「輸精」。是因為「姬」和「英」，一說快，就拼在一起，成了「莖」。

又譬如「吳晚蘭」，說快了，成爲「晚蘭」。「黎衍長」，說快了，成



老師...我的名字
是"朱月坡"...

豬肚皮!

豬者肚皮! 來了嗎?

爲「臉長」。是因爲「姓」和「名」，「吳」和「晚」、「李」和「衍」的音拼在了一起。

五、小心使用「倒裝句」

我母親在世的時候，一聽到她的老朋友生病，就會說：

「某某人又病了，我真感謝上帝，我比她大十歲，還健健康康的。」

每次聽她說前兩句，大家都會嚇一跳，心想她怎能這麼幸災樂禍呢？直到後兩句出來，才搞懂她的意思。

毛病出在哪兒？

出在她用了「倒裝句」。

前面故事裡，金主任問：「酒點了沒有？」大家聽成「九點了沒有？」也是一樣的道理。

換句話說，他如果講：「點酒了沒有？」誰會聽錯呢？

倒裝句最容易惹麻煩的就是當別人只聽一半，或是當你上廣播電視節目，經過剪接，剪掉你後半段話的時候，容易造成誤會。

舉個真實的例子，當我們退出聯合國的時候，有一位領導者發表演講，就差點造成記者被抓去「喝咖啡」。

爲什麼？

因爲那位領導者用了「倒裝句」——

「今天我們退出聯合國，本人感到非常高興，因爲大家都能處變不驚、莊敬自強。」

那記者匆匆忙忙剪接，只剪了前兩句的聲音，成爲「今天我們退出聯合國，本人感到非常高興。」

六、勿把「姓焦」變「性交」

如果你碰到像前面故事中的情況，有人冷不防地問你：

「小姐！你姓焦嗎？」

你說，你能不誤會？能不冒火？只怕一記耳光都過去了。

但是如果對方懂得用「重音」，他慢慢說：

「小姐，你姓『焦』嗎？」

他把那「焦」字特別拉高音階、加大力量，你就一定能聽懂了。

◎「重音」的妙用無窮

「重音」能夠加強語氣，能夠表現抑揚頓挫，能使你傳達更清楚的意思。也可以說——

重音位置不同，同一句話意思可以完全不一樣。

舉個例子：

同樣「我請你吃飯」這句話，就有不同的講法——

當你女朋友以為是別人請客，而不願參加你的聚會，說：「我和他們又

沒交情，爲什麼要他們請？」

你可以說：「又不是他們請，是『我』請你吃飯。」



當她要小姐脾氣說：「我不去！就是不去！」

你說：「拜託、拜託！我『請』你吃飯！」



她還是不去，說：「我去，可以，但是要帶我媽一起去。」

你急了！說：「我請『你』吃飯，不是請你媽吃飯！」



她還作怪，說：「我累了！沒力氣！」

你更急了，說：「我請你『吃』飯，又不是請你做飯。」

「我就是不愛吃麵食，你每次都勉強我。」她發小姐脾氣了。

「我不請你吃麵好了吧？我請你吃『飯』！」你也發了少爺脾氣。

你看！妙不妙？同樣一句話，因為你強調的「字」不一樣，味道可以完全不同。

所以，不要認為「重音」不重要。如果你想把話說清楚，就得非常注意「重音」。

「你要飯嗎？」

「你姓鬮（ㄅㄨˇ）嗎？」

來，試試看！這兩句話，該怎麼說？

〔第12章〕

那女人是誰？

搶片時風平浪靜，
進一步海闊天空。

「你們在扯什麼啊？」袁太太看見三個鄰居太太站在太陽底下聊天，開玩笑地說：「小心回家魚都臭了。」

「沒什麼、沒什麼！」幾個人好像嚇一跳，匆匆忙忙地散開。

緊鄰的蕭太太跟過來，走在袁太太的旁邊。

「你們到底在談什麼啊？」袁太太又問一遍：「神祕兮兮的。」

「沒有啦！」蕭太太低著頭說。

「一定有什麼事。」袁太太看得出，蕭太太不自然。

「真的沒有！」蕭太太隔了半天說，接著把話題岔開了。可是就在快到家門的時候，蕭太太突然停住，低著頭想了想，吞吞吐吐地：

「袁太太啊！咱們是老鄰居，我一路想，還是告訴你好了。我覺得，你恐怕得留意一下你家老袁。」

「爲什麼？」袁太太臉色都變了。

蕭太太又吞吞吐吐了老半天，說：「好像有人看見老袁跟個年輕女人。」

「誰？跟誰？」

「沒人認識。」

「誰說的？誰看見的？」袁太太由剛才鐵青的臉色轉為通紅：「是誰胡說八道？他看見了嗎？」

「不是我唷！」蕭太太害怕了。

「不是你是誰？你說！」袁太太趨前一步，厲聲問。

「是洗衣店老闆娘說的。」

袁太太馬上跑去洗衣店。

老闆娘好像心裡已經有數，躲在後面不出來。

「你出來啊、你出來啊！」袁太太喊。

「我在忙啦！」老闆娘把乾洗機開得好大聲。

「我等你。」袁太太居然往門口一坐。

眼看逃不掉了，老闆娘抹抹手，出來了，揚著眉毛，還裝：「要拿衣服嗎？還沒洗好呢！」

「沒洗好？」袁太太問：「我沒拿衣服來洗啊！」

「袁先生早上拿來乾洗的。」老闆娘聳著肩，縮著脖子，一看就有問

題。

「他一個人來，還是帶別人一起來？」袁太太板著臉。

「一個人、一個人！當然一個人。」

「那你爲什麼亂說話？」袁太太沒好氣地問：「是不是你說的？」

「我沒說，我沒說唷！你誤會了。」老闆娘直搖頭：「我只是，只是幫

你先生檢查口袋的時候，看見一張照片。」

「什麼照片？」袁太太緊逼著。

「一張……哎呀……」

「你說！」

「不要這樣嘛！」老闆娘露出央求的表情：「他和一個年輕小姐一起的

照片啦！沒什麼啦！」

「照片在哪裡？」袁太太轉過櫃台，伸手要。

「你先生一看到，就拿走了。」

「他說那是他女朋友嗎？」袁太太臉色先一緩，又眼睛一瞪：「他說是

誰幫他照的嗎？」

老闆娘搖頭。

「告訴你，那是我照的，我先生和我美國回來的表妹。你以後不要亂說好不好？」袁太太嘆口大氣：「這年頭啊，連和親戚照一張照片，都要讓人說閒話。幸虧是我照的。」又抬頭，指指老闆娘：

「你給我去澄清！否則我告你毀謗，我先生知道了，也非找你麻煩不可。」

「千萬別告訴你先生！」老闆娘直鞠躬：「對不起啦、對不起啦！這次洗衣服不收你錢啦！」

老袁回家了。

才關上門，啪！就挨了一巴掌。

「照片呢？你和那個騷貨的照片呢？」袁太太像半截寶塔似地立在前。

當天晚上，兩個人狠狠吵了一架，老袁硬不承認，說是和女同事的照片，然後東掏口袋，西翻手提箱，說找不到了。

袁太太還是不放，上了床，翻身過去，不理老袁。

第二天一早，老袁偷偷自己起床，到冰箱掏了點東西吃，再靜悄悄地出門。

「站住！」袁太太突然在臥房裡喊：「洗衣店的人問你照片，你就說是和我美國回來的表妹，是我照的。」

「是……是……」

「還有！」袁太太又喊：「不用給乾洗錢，老闆娘說了，這次免費！」

有話好說

故事說完了。

你猜，這一章要討論的是什麼？

是「以進爲退」的說話方式。

看看前面故事裡的袁太太，不是「以進爲退」嗎？當她聽到閒言閒語的時候，立刻追查「謠言」的來源。

然後，她找到源頭。並且在發現證據已經被老袁拿走之後開始發飆——

「那照片是我拍的！」

誰能證明那照片不是她拍的？

既然是她拍的，還會有什麼問題呢？

於是謠言止住了。散布謠言的人認錯了，連洗衣服的錢都省了。

你說，這以進爲退的方法妙不妙？



換個角度想，如果當時袁太太大罵丈夫，再打電話，甚至追到辦公室與師問罪，會是怎麼個結果？

只落得左鄰右舍和辦公室同事們看笑話，不是嗎？

而且這笑話愈傳愈遠，愈傳愈「走樣」，以後袁家還怎麼見人？

除非袁太太不要這個婚姻了，否則最好關著門算帳，別讓家醜外揚。

就算她真要離婚，又好在大吵大鬧、讓大家都看夠笑話之後離婚嗎？

人都要面子，死也要死得有面子。

一個拳擊手，在場上挨了揍，只要不是死在場上，下來之後「發了

病」，也要對外說是自己「老毛病發作」，而不能講是在場上被人打成那樣

啊！

所以「謠言止於智者」這句話，你可以說是「智者不信謠言」，也可以講——

只有有智慧的人，才知道如何以進爲退，阻止謠言的散播。除非別人握有十足的證據，絕不能迴避、退縮。

我們甚至可以說，即使在自己處於弱勢的情況下，以進爲退仍然是一種很好的脫身方法。

舉幾個生活上的例子：

一、你是不是要道歉？

向來都準時的捷運班車，居然因爲電路發生問題而誤點了。

成千上萬的學生和上班族遲到，一片指責聲。

記者趕去了，問捷運局長：「您是不是要爲這次誤點向社會致歉？」

「當然要！」捷運局長嚴肅的說：「就算社會諒解我們是因爲新換系

統，不要我們道歉，我們也一定要道歉，非道歉不可！」

於是本來的「被動」，成爲了「主動」，不但「面子」回來了，而且給人一種負責的好印象。

二、我也有麻煩

「聽說老王最近到處借錢，剛才他打電話說要過來，恐怕沒好事。」老陳對太太說。

才說完，門鈴就響。

「歡迎歡迎！」老陳衝出去，熱情地招呼：「來來來！請坐！聽說你最近碰到一點困難。哎呀！」拍了老王一下：「人哪兒會沒困難呢？我最近也碰到點不順心的事，只是沒吭聲，幸虧太太娘家幫忙，暫時解決了。」

你說，老王還好開口借錢嗎？老陳不向他開口借錢，已經不錯了啊！

三、本來就不好

暢銷作家舉行記者會。

「對於現在很多人批評您的作品不是文學，甚至說寫得不好，您有什麼感想？」有記者問。

「我相信他們的批評一定有道理，而且我從來不認為自己的作品好，正因為覺得不夠，所以我要不斷改進、不斷充實。」作家誠懇地說：「我不知道自己作品的文學價值，只知道我是真真實實地寫自己的感覺。」

這樣說不是比你捺不住性子，對那些批評者大加反駁，結果得罪一堆人，還落得狂傲之名好得多嗎？



表面看，那些話是「退」，是「自謙」，實際是「以退為進」，先主動讓自己「利空」，然後「利空出盡」、「自谷底攀升」。

愈是對文學、美術、音樂，這些較抽象的藝術，愈可以用這種方法面對批評。

甚至包括相貌。想想，如果你長得漂亮，有人不服氣地問你：

「你認為自己漂亮嗎？有人說你是校花，真的嗎？」

你該怎麼答？

你說：「對！我是漂亮、我是校花。」八成會得罪一大票女生。

你何不說：「我不覺得自己漂亮，只希望做個平凡的人。至於漂亮不漂亮，是不是校花，都是別人在說，我從不放在心上。」

這樣不是既表現了你的謙虛，又襯托了你的丰采嗎？

四、先「主控」再找「退路」

你住的社區要舉行住戶大會，選管理委員會的委員。

你德高望重，不敢不出席，怕有人怨你不重視社區。你又不敢出席，知道只要去了，八成會被選為主任委員。

你去還是不去？

「你去了！」而且一出席就掌握了大會的主控權，對社區有許多建言。

果然，你以第一高票當選委員，如果按得票數計算，主任委員非你莫屬。

但是會議還在你主控之中，你先開口：「雖然我因為人常不在國內，不可能擔任主任委員，但我絕對全力襄助主委，我自願擔任宣傳組負責人，大家說好不好？」

大家鼓掌，再想想，你也確實太忙，既然自願負責宣傳，也好。於是，另選了主任委員。

這比你躲著不去，還是當選。甚至「人不在」的情況下，仍然會被「推舉」為頭頭，不是好多了嗎？

你怎樣辦到的？

「主動」辦到的！「以進為退」辦到的！

◎先「主控」，再「主導」

以進爲退，最大的好處是你能參與，能控制。

說話，最重要的就是主控。

想想，爲什麼許多公會、工會、農會的主席，總有人搶著做？

因爲他當了主席，能主控全局，朝有利於他的方向發展。

從這條路往下想，即使在會議中，你不打算發言，也爭不到主席的位置，你也應該出席。

你出席是爲什麼？

爲了參與！爲了保護你的利益，也爲了「人在人情在」。

◎你一定不能不在場

在競爭激烈的場合，如果總得有幾個人被批評，總是落在那些「缺席者」的頭上。

這是人性——欺侮不在場的人。

想想！大家在為失敗找代罪羔羊。

會落在那站在台中央，正「義正辭嚴」的主席頭上嗎？

不會！

會落在來勢洶洶、虎視眈眈的人的頭上嗎？

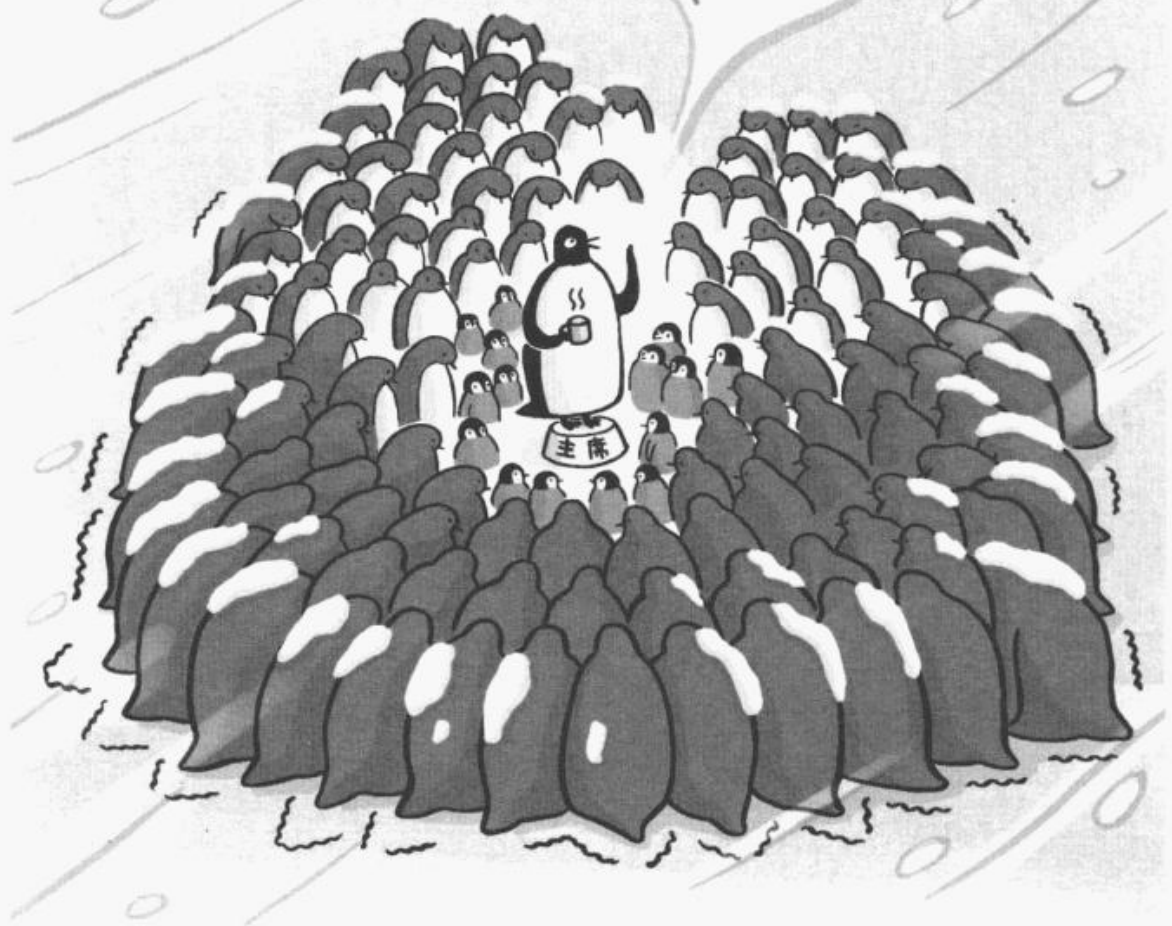
不會！

會落在像袁太太那種，你碰到我衣角，我都和你沒完沒了的人的頭上嗎？

不會！

會落在哪個倒楣鬼的頭上？

為了讓會議
順利進行，我自願
終生連任主席！



當然落在那缺席不敢來，或躲在角落，怯怯生生，最沒聲音、最沒脾氣的人的頭上。

所以，記住！

以進爲退，是主動出擊，是告訴對方你會纏鬥到底。你即使不開口，也不能不用你「閃亮的眼睛」開口，告訴大家：

「我可不是好欺負的！」

〔第13章〕

十個聰明人

當災難成為歷史，痛苦就化做冠冕。
當緋聞成為過去，醜事就化做韻史。

一、可憐的孩子

一個全家企盼已久的孩子終於誕生了。

但是娃娃的上身才出產道，醫生就倒抽一口涼氣；當娃娃下半身也出來的時候，大家都呆住了。

「快、快、快！把他送進保溫箱。」醫生反應還算不錯，怕產婦受不了打擊，匆匆忙忙剪斷臍帶，包起來，交給護士。

之後的一個月，每天嬰兒被抱給產婦餵奶時，每個「新媽媽」懷裡都有一個娃娃，只有「那個娃娃」的媽媽，見不到她的孩子。

「黃疸嚴重，現在不能看！」大家總是這樣騙她，並私下商量，什麼時候可以帶她去看那畸形的兒子。



一個月過去了。不能再瞞了。

醫生、護士和家人們，十分緊張地把「那位母親」帶去看她的兒子，大家做了最壞的打算，想她會尖叫著暈倒、想她會轉身離開、想她會痛哭失聲……甚至為她準備了一張空的病床。

她終於見到那沒有雙臂，也沒有雙腿的孩子。

「好可愛！」她居然笑著說。

那天生重度殘障的孩子，就是日本著名的作家，《五體不滿足》的作者——乙武洋匡。

二、當怒火過去的時候

孩子放學了，琳琳去接他，「今天考算術了嗎？」琳琳問。

「考了！」

「你考幾分？」

兒子支支吾吾了半天說：「五十分。」

琳琳大吃一驚，本來想劈頭一巴掌：「你要死了啊？我回去好好揍你

一頓。」但是怕孩子當街哭起來，丟人，於是壓下怒火，一路想「我該怎麼說」？

孩子顯然怕了，低著頭，跟平常有說有笑，判若二人。看在琳琳眼裡，有點心疼。到家，氣也消了。

先叫孩子洗手，喝杯果汁，又叫他：「拿出試卷，給媽看看。」

看完，琳琳平靜地說：「十題，錯了五題，另外幾題怎麼錯的？看！有些是粗心，粗心最不應該，也最簡單，下次細心，多檢查幾遍，應該就能不粗心了。發現有兩題不會，也好，來！我教你。下次就會了。」

三、死了兒子的父親

一九九七年一月十六號，美國著名電視影集《天才老爹》的主角比爾·科斯基，在哥倫比亞大學研究所念書的兒子，居然在高速公路上被人射殺。

比爾·科斯基沉痛地參加了葬禮，呼籲把兇手繩之於法，然後，他在電視上消失了好一陣子。

隔幾個月，他又出現了。在電視上，有人問他對這悲劇的想法。

「我們的心和所有曾經遭遇不幸的家庭連在一起，要分享這樣的經驗真不容易。」比爾·科斯比平靜地說。

四、女兒受傷的父親

被稱爲「台灣半導體之父」的張忠謀，談到他女兒發生車禍。

「幸虧只有她一個人受傷，沒有傷到別人。」白髮的張忠謀對大家說。

五、丈夫重病的妻子

美國前總統雷根的阿茲海默症愈來愈嚴重了。

在電視上，雷根夫人南西接受了芭芭拉·瓦特絲的訪問：「聽說雷根先生病得很重，現在情況如何？」

南西笑笑：「感謝上帝，已經出乎我們意料地好了。」

六、對小偷進一言

旅館裡借給旅客使用的浴袍總是失竊。

客房部主任氣憤地寫了一張公告，打算發到各房間——

「偷竊本旅館浴袍者，將被送警究辦。」

隔一天，他把內容改了——

「請勿將本旅館的浴袍攜走，以免觸法。」

隔一天，他又把內容改了——

「如果您對浴袍感興趣，請洽客房部，我們有全新的，可以賣給您。免得您拿走用過的浴袍，卻被扣了新浴袍的錢。」

七、向老母進一言

明明醫生開了藥，老太太卻固執，不吃。結果整夜咳，吵得兒子睡不好覺。

「我要去跟媽說一說！」兒子早上對太太說：「她太過分了，簡直和我們過不去嘛！」

「別急、別急！」太太把他拉住：「先想想，換個方法說。」

吃早餐時，兒子對老母開口了：「媽！真是母子連心，您咳嗽，就算很小聲，我都會聽到，心不安。您上床前還是吃點藥吧！」

八、向老父進一言

女兒交了要好的男朋友，居然脾氣和準岳父一樣，固執。有一次爲了約

會，還頂撞了「老先生」。

「你爲什麼會愛上這小子？」老先生厲聲問女兒：「他哪一點好？值得你愛？」

「爹地！你不覺得他的個性很像你嗎？有一點直，有一點固執。」女兒說：「我愛你的個性，覺得像你這樣堅持到底的個性能成功。他雖然不及你，但是多少有點像，所以我愛他。」

九、對妹妹進一言

小芳帶了三個頑皮的孩子來，在小趙的玫瑰花園裡撒野。

小趙在屋子裡看到了，火大地說：

「我要出去好好訓訓這些小鬼，把我的花都弄斷了。」

「何必你去呢？」太太說：「由我去。」

趙太太走到花園，小芳居然正盯著亂跑的孩子，得意地笑呢！

「小芳！」趙太太小聲說：「那些花都有刺，又剛噴了殺蟲劑，我老公

說，小心孩子被刺到，有毒。他在樓上看了，緊張得不得了呢！」

十、左右逢源的說法

「我家對面新開的公園裡，就要蓋圖書館了。」老太太逢人就說：「多棒啊！你們要常來，一起去看書。」

隔一陣，政府改變計畫，不蓋圖書館了。

「我家對面新開的公園裡，現在不蓋圖書館了。」老太太還是逢人就說：「多棒啊！全是綠地，你們要常來，一起去散步。」

有話好說

看完這十個故事，你有什麼感想？

你覺得乙武洋匡的母親太笨，還是張忠謀太奇怪？

你覺得兒子勸母親吃藥的方法太假，還是南西想得太好？抑或，你覺得那位老太太，正著說、反著說，都是她對？

換個角度看世界

問題是，畸形的孩子已經出世了，車禍已經發生了，咳已經咳了，雷根已經病重了，圖書館已經不蓋了。

你怨天尤人有用嗎？

你今天在路上就算把孩子揍一頓、罵一頓，那五十分又能成爲一百分嗎？

同一件事，你總可以從不同的角度去看，而產生完全不同的感覺，說出完全不同的話。

那些說話傷人的人，多半因爲沒有換個角度看事情，也可以說，他們總從負面想——

爲太太好

窗子開著，有涼風進來。

他可能罵太太：「你難道不冷嗎？爲什麼不關窗子？」

他何不換句話說：「太太！我怕你會冷，把窗子關上吧！」

爲媽媽好

孩子爬得很高，媽媽很可能罵：

「你要死啊？你給我下來！」

她爲什麼不改成：

「孩子！那樣危險，你不怕，媽媽會怕，快下來吧！」

爲朋友好

在車裡，有朋友要抽菸。

「你把菸熄掉好不好？我受不了。」某人喊。

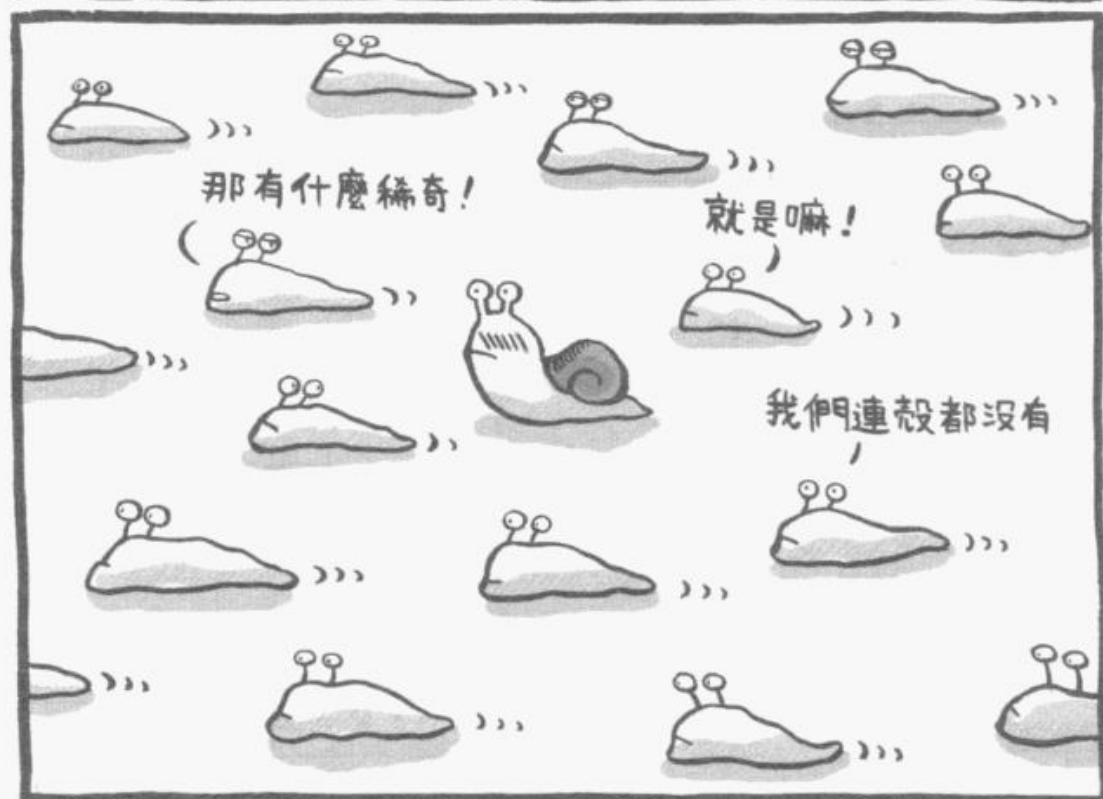
他何不改成：「少抽一根吧！尤其在車裡抽，對你身體很不好。」

爲大家好

交一疊錢給朋友。

「數一數，回頭少了，可別怪我。」你說。

你說得沒錯，他卻不好意思數了。你何不換個方法：「還是請數數，因爲我有時候會糊塗，搞不好，多給你了。」



最能把話說到心窩裡的，總是最能為別人設想，也總能退一步思考的人。

這樣的人，不但能用言語幫助別人，也能用這種方式幫助自己——幫助自己用正面思考，度過人生的苦難。

聽過那句名言嗎？

「我一路光腳走來，哭我沒有一雙鞋，直到有一天，看到一個沒有雙腳的人。」

知道乙武洋匡怎麼形容當他媽媽說他「好可愛」的那一刻嗎？

乙武洋匡說：「出生一個月，我終於誕生了。」

對的！

會說話的人，總用言語肯定別人、關懷世界，使自己看得開、看得遠，交更多的朋友，也活得更快樂。

大道理也能說成小故事

如果說有一本書，在我心裡藏了二十多年，直到今天才能動筆，那本書就是《把話說到心窩裡》。

從大學二年級開始，我就在成功高中教「演辯社」，在師大教「朗誦詩」；師大畢業之後，又教好幾所大學的「詩社」，並到各處以「說話的藝術」發表專題演講。

我一直想把自己對這方面的心得寫出來，只是一拖拖了二十多年。原因很簡單——

我知道怎麼用「語言」表達得生動，卻不知如何以「文字」描寫得精采。直到今天，出了六十多本書，寫了《我不是教你詐》、《你不可不知的人性》，我才漸漸有把握將自己在「口語傳播」上的學理，生動地訴諸文字。

對的！是「學理」。

當你一路看來，覺得這本書真生動、真有意思，而且有些《我不是教你詐》的味道時，實際你已經聽我說了許多「學理」。

只是那些「學理」都隱藏在「生活」之中，我透過許多平凡的小故事，把學理呈現在你的面前。

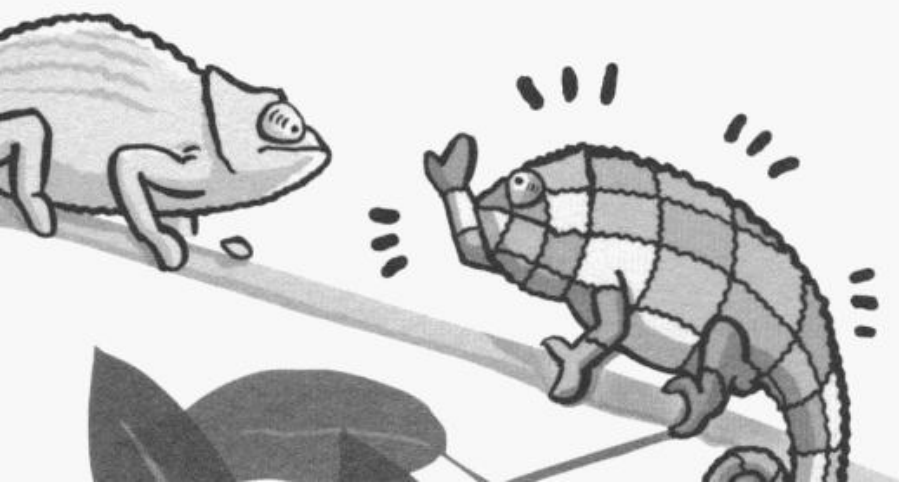
哪個學理不是由生活經驗中產生的呢？

學理是經過分析之後得到的東西，它能提供我們說話的大原則，告訴我們應有的「戰略」。但是「學理」不見得能成爲「戰術」。許多理論家也就因此，成了紙上談兵。

所以，我用了二十多年去猶豫，至今才能把書寫出來，我等的不是「學理」，而是五十多年「真真實實的生活體驗」。

* * *

現在，讓我們回頭想想，在這本書裡你是不是看到了如何不說、如何在別人多說的時候冷靜觀察，如何使用身體語言，表現「說大人，則藐之」的技巧，如何報導新聞、陳述事實、主持節目，以及調配說話的次序、創造說話的氣氛？



還有，你是不是了解了什麼是真正的「老交情」，怎樣的請託較有效，什麼是「自我催眠」，怎樣不撒沒有必要的謊，以及如何尊重你的聽眾，使你的「詞能達意」，「言能由衷」。

當然，你更學到了怎樣對待別人的「放話」，以及如何「放話」給對方。你知道「副手」對「副手」的道理，以後看新聞，也能了解「那個看來笨到家，總說錯話的副手，其實後面有個聰明的正手在指點。」

至於孔子的「成事不說，遂事不諫，既往不咎」，也不再只是「課文」，而成爲你能靈活運用的「人生智慧」。

你甚至學到了「斷句」、「頓挫」、「重音」、「同音異義字」、上聲（三聲）音的「變調」，乃至取名字的技巧。

到了最後兩章，你看到了「以進爲退」和「以退爲進」的許多例子，以及「換個角度看世界」、「換個角度說話」！知道「會說話的人，總用言語肯定別人、關懷世界，使自己看得開、看得遠，交更多的朋友，也活得更快樂。」

* * *

我在此時推出這本書，還有個原因——

我已經五十二歲，本來近年就很少在外演講，未來顯然只會更為減少。我常常怕自己的身體快速老去，有一天不能寫了，所以決定這幾年，把我過去重要的演講材料都整理出來。

《把話說到心窩裡》預定寫四本，第一、二集為處世說話及一般語言技巧，第三集為幽默技巧，三本都是極好看的書。至於第四集，則因為屬於「音律」及「演講學」，只能做為專業教科書。我深深盼望自己能有時間和體力，在短期之內，把四本書完成。也希望每位讀者都能由這些表面風趣的作品中，見到我寫作的初衷及故事背後的东西。如同二十六年前，我製作電視節目時堅持的——

「不要因為觀眾喜歡觀看，而做給他看。」

要做給他看，而且使他喜歡看。」

現在，我終於把這本《把話說到心窩裡（處世說話篇）》呈現在您面前，和您分享我的心得。它是我「設計」二十多年的產物，希望您喜歡，也請您介紹給朋友。

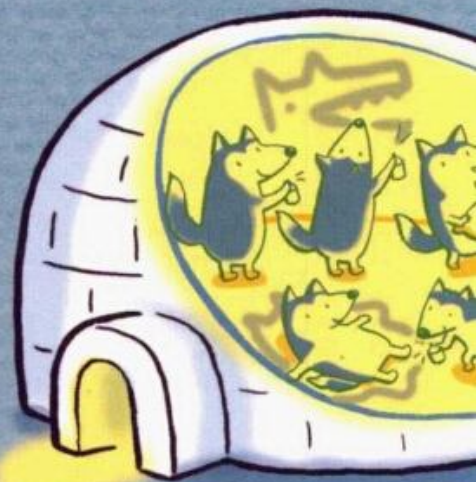
謝謝！

劉墉

於二〇〇〇年

如何才能把最難講的話說得漂亮？
把最難表示的心意說得清楚？

透過最生動的故事和分析，教你如何——
壞話好說、狠話柔說、重話輕說、急話緩說、
長話短說、虛話實說、廢話少說……把話說到心窩裡。



多說好話，不如把話說好！
懂得說話之道，更要懂得話中之話。

會說話與不會說話，常在那一念之間。

一念之間，他懂得忍、懂得退一步想，就可能有個喜劇的結局。

那一念之間，他毫不考慮地脫口而出，則可能是個悲劇的結尾。

雖然許多人讚美我口才好，但是我從不這麼認為，而且覺得自己年輕的時候總是說錯話。

即使到今天，我每天晚上還是常把白天說的話想一想，

檢討一下，是不是有不妥當，或者「有更好的說話方法」。

正因此，在這本書裡我提出的案例，都是最真實的，發生在大家身邊的小事。

而由那些小事裡，常能見到大學問；由那些簡單的話語中，常能觸及心靈的深處。

——劉墉



ISBN 978-957-13-5266-4 (192.32)



9 789571 352664

00250



時報出版

PX0017

NT \$ 250

時報悅讀網

www.readingtimes.com.tw