马爷教你最令人舒服的沟通方式！学会这几点，高质量交流不成问题！[1]\_原文

2024年08月13日 16:24

比如我们说的这个说话的技巧，就是我怎么说，我们生活中经常有人靠语言要解决问题，我们其实大部分的时候都是靠语言解决问题的。比如催账，催账这个事，我现在倒是很少经历这事，我们其实也是被人欠钱。我原来专门讲过欠钱就是借钱不还的。过去历史上我看过很多催账，大家看见这个催账很有意思。催账有两类都是靠语言，一种是穷凶极恶，就是你钱不还不行，我这拍桌瞪眼弄得全楼都知道了，给你一个威慑。但我知道一回，有一个朋友的那个催账厉害，那个厉害催账的人说话细声细语。第一催账这人本身就只有一米六几，体重我想有100斤就不错了。但是人穿的干干净净，西服扎着领带，戴着金丝眼镜去人家催账，这钱就还了。

所以有时候你拍桌子瞪眼，大声小气的未必起作用。关键是你话说的是否有力量，是否能达到对方的一个内心。所以我们要掌握说话这门技巧，要分清对象，说白了你就是见人说人话，见鬼说鬼话。

那我们就分析一下，就是我们生活中我原来讲过，我们生活中无非你的对象就三种人，生人、熟人、亲人。我以前都说过，亲人要生，生人要熟，熟人要亲，这个我就不在这赘述，你们要愿意看翻月以前的都能找到。那么我们以认识程度来说，我们大部分就是这么三种。

一种是陌生人，你碰到这个人就是我，你不认得他。还有一种是由生到熟慢慢熟的。还一种是比熟人还熟的人，叫什么人呢？叫情人，对不对比熟人还熟叫情人。

那陌生人甭管你是怎么来的，就是你可能路上路遇的，也可能是被人家介绍的，比如相亲？那这种陌生人之间就是第一次交流非常重要，你最要注意的是防止进入这种尬聊阶段，你上来为什么就尬聊？很多人说为什么那么尬聊？是因为你老不停的问。说话有个简单技巧，生人之间就我说陌生人不管你是有目的交流还是无目的交流，尽量少问问题，最多就问一个问题或者最多俩。我说过你问三个对方肯定就烦了。所以你问问题的时候，你随便不管问什么问题，你一定要学会拉到自己这边说。

你。比如大部分人都会问您，您是哪儿人呢？对方说我是昆明人。昆明好，昆明的春城，我听说四季如春那地儿我还没去过，我特别想去，这就把自己的弱示出来了，要不然你也可以说，昆明那地方好。

我去年去了，用那顿真好，我特别喜欢吃那的那个粉，那叫什么粉来着？那不叫粉，那叫过桥米线。你就把话都拉过来了，说什么都可以，一定要想办法把话题拉到自己身上示弱，而不是示强。你不能说，昆明那地儿有什么意思？很阴冷，很不舒服。那过桥米线空有其名，听着挺好的，吃着就那么回事。

那你这个没法跟你去聊天。所以在生活中，尤其语言交流中，尤其对陌生人示弱，是你取得对方好感的一个最简单的方式。我们现在有个词叫凡尔赛，凡尔赛什么意思呢？就是不经意的炫耀，所以一定要注意不要在不经意的炫耀中得罪对方。

再有一种就是关系，就是我们由生到熟，最后成为很好的朋友。过去这种由生变熟的事儿特多，我有好多朋友都是在很奇怪的环境中认识的，中间没有任何介绍人，而且是一对一，还不是一群人。以前我讲过，我认识一个人叫张克志，那人就在马路上拿着个树枝子写字，我就过去看，我说哟你字写的不错呀，就这么聊起来了，一直聊到他，他这人就是很很一辈子受苦受穷的，我还借过他钱，那就是关系很好，对吧？那我在马路边上也认识过人，坐飞机也认识过人，坐火车这过去都认识过人，为什么能由生变熟呢？就是一开始双方印象都不错，双方印象都不错。

你那有人说，现在你有名的人跟你这样，人家巴结你不是这意思。我原来认识时候没名，我没名，我啥名儿？我跟老百姓一样，我就是喜欢跟人交流，交流一定要有目的，对不对？要有目的。我们有的人说你这没目的，你跟人交流什么？我们今天交流无非是直接目的和间接目的。直接目的就是你有求于人。我们在今天的整个生意场上，到处都能看到这种有目的的求人。

还有一种是间接目的，什么叫间接目的呢？我就想多一个朋友，不定哪天这朋友就能帮到你，或者你帮到他，你说不准对吧？那熟人之间它都是一种很亲近的关系，喜笑怒骂都可以，它是一种很自由自在的一种状态，前些年特别新的就是各种聚会，什么同学会、战友会、知青会，但这时候要特别注意是什么呢？因为很多你比如同学会，几十年不见大家聚在一起，生活状态发生很大的变化，每个人都不知道对方是什么状态。

这时候切记炫耀，有人说我这开法拉利来还不如坐地铁，你说这事多招人讨厌，对吧？就不能这么说话。我前两天也是在参加一个活动，完了大家都去吃饭，吃饭的时候就瞎聊天，聊天就有一个人就聊就说，说这疫情把我误在这儿了，我这一下午随便逛个街就花了几百万。你说这人是不是招人烦？咱先别说招人讨厌，他就招人烦。我觉得你下午逛街花几百万，大可不必貌似漫不经心的去炫耀，那会说话的人他就不这样，你比如好多朋友都没见，或者说熟的朋友，也可能生的朋友，大家在那一块说，明年打算干嘛去？

说旅游带老婆去旅游，说到哪儿？说这不是老说马尔代夫好吗？我得去马尔代夫度个假，都到这岁数了。

如果会说话的，你得这么说，你说马尔代夫我去过。我跟你说，如果你不在意多花钱，我告诉你有一家酒店不错，就是贵点，至少应该住一天。你看这话里话外表示自己也去过了也肯定了你的计划，还给了中肯的建议。高级语言艺术就是这样，首先不委屈自己，不是委屈自己。第二不巴结对方，你既不委屈自己又不巴结对方，最后一定要给自己留出一个话语空间，就是说话不说满，说话说满了，非常的可怕。

苏东坡就说过这样一句非常有意思的话，他说群居不倚，独立不惧，什么意思？就是人多的时候，一大堆人在一起，我不能依靠谁，我不能老靠着谁啊，我自己一个人独处的时候我也不害怕。你想这多强的精神状态，内心得多强大。

我们大部分人都有这个状态，连我都有就是人多的时候都会依赖于谁啊依赖于谁。今天当然我到这岁数我也犯不着依赖谁了。但是我年轻的时候也一样，我没什么新鲜的，跟你们都一样，就是该犯错误犯错误，该牛的时候牛，该出问题也出问题。只不过我现在岁数大了，我积累了很多经验，我可以去传授了。如果我年轻的时候能听到这有人跟我说这个话，我可能少走很多弯路，少跌几个坑里去，是吧？都一样。

所以我们今天就讲在语言交流中，跟朋友之间交流，跟半生的人交流中，一定要注意自己的身份。一定要知道为自己留出空间，为别人的这个感受去考虑语言的艺术。这个语言你还真的没有一个公式可以告诉你应该怎么说话，你才能显得高级，才能取决于对方，对吧？

这语言有时候完全是反向的使用，比如最熟的朋友中经常有一种叫什么呢？叫立马式的赞美，所谓立骂，立这个字很有意思，一个41234的四底下一个言说话言语的言，这骂不上面也是吗？我们现在写俩口实际上也是一个41个马，立马就是骂人，这叫厉骂式的赞美。这是最好的朋友之间才能这么说。你比如说朋友之间就说，求你这样高兴的跟个孙子似的，瞅你这臭德行，这你怎么说都没事，因为这朋友之间关系特别好。

还有一种关系是很熟的一种关系，这种关系是一种假熟，比如你跟常去餐厅的那个服务员，我过去就有这事儿。因为那时候我们最早在琉璃厂的时候，老去旁边那个全聚德烤鸭店吃饭，吃饭跟那个服务员就很熟，你每回去都很熟。后来搬离那个地方有好久都不去了，我隔了一段时间我又去，一去那几个服务员一看我说我来了就特高兴。看我来了往那一坐，我说菜单就跟他开开玩笑的。菜单人看我一眼，说要什么菜单，要什么菜单，老几样，就他呲的。我后来我觉得这也是一种亲的表现，他对别的客人不敢，为什么他不熟，他知道我最爱吃哪几道菜，他都记在心里。所以他说你不用看菜单，他不会说你您别看菜单了，我给你把菜。这个点上就得了，他不他呲的你他这种呲的你的这种感受，后来我就吃饭时候还跟他们聊，我说他要不呲的我们两句，我们觉得这饭吃着还就没劲了，那这就是一种关系的把握。

我们生活中说话实际上是一种关系的把握。你跟人家熟到什么程度，你选择什么样的语言。但是你跟人家不熟的时候，你的语言只要稍稍一过火，人立刻对你就反感。所以这事一定要搞明白，自己的位置。

还有一种我刚才说叫立马式的赞美，他好像是骂你，实际上是赞美你那翻过来还有赞美式的立马，他好像赞美你，实际上他是骂你，这就叫骂人，不带脏字挖苦你。比如有人说你瞧这人跟他跟个大善人似的。过去有一个包养人的这么一个词儿，就说这人是个善人。那今天他要说你这人跟个大善人似的，那就是某种意义上讲是挖苦你。你比如说我过去，我有一朋友啊，这事说了也不太好意思，但那朋友不在了。

我现在比较容易说，不是欠钱不还不还，不还就不还呗，欠钱不还的事儿多了，那我太太就说，我太太就说你看她那样，说我就碰见他了，在在大饭店里，穿的跟个外国人似的，穿着貂皮还不还钱，那你说这事儿确实有点不太好。听你说说像个外国人似的，穿个貂皮都不还钱什么意思？猛一听好像是表扬他穿衣服穿的豪华，实际上这是带有一种挖苦。之所以我们生活中这个语言是翻来覆去都可以应用的，关键是应用的时候要明确知道说话者和听话者之间的一个关系。就是我们生活中在所有的交往当中，最重要的一点是要高看别人，低看自己，待人要宽容。

我们大部分人都特别容易，就是在某种程度上，在某一个环境中容易低看别人，高看自己。我觉得你处处时时都能警觉的知道别人不容易，做事都不容易。每个人做事都有自己的不容易的一面，又不愿意表达出来的一面，可能让你看的就比较容易，你就会轻视他，别说蔑视，你就会轻视它。所以我就觉得每个人都一样。你比如最简单一个是擦玻璃，简单的我肯定就擦不过我们的保洁人员，我看他们擦玻璃特溜，我都试图弄弄，使不了这东西。你没这本是不是？每个人都觉得自己本事大，别人本事一定不如你就分什么事。所以我们在社会交往当中，一定要注意到高看别人，低看自己。

我觉得社交当中，工作当中，你说话的成熟的标准是什么呢？是知道说话的轻重缓急，什么话轻什么话重。有时候话一句话就说重了，什么话应该急，说什么话应该缓？说过去有一种说法叫缓事急办急事缓办，这种辩证的说法其实不一定完全这样，但是你可以参考。

你说我生活中，我这同事都处的特好啊，我跟工作中都没有问题。我唯一的问题就是烦我们那领导，把我们的领导太古板，多猜疑。那我告诉你，千万不要说领导坏话，你只要说领导坏话，我保你那领导能知道，对吧？因为一个单位，不管你是单位有多少人，它这个语言系统，它是经过筛选不断的往上涌的。用到尖上的时候，底下很多事情就会知道。因为我做过领导，我知道有的底下人说的话不知道通过什么途径，最终我就知道了。

那你跟领导怎么沟通？如果你不大会语言表达，简单的语言沟通就是问候，见到领导以后，说早上好、下午好，就这个就过去了。如果你连这个都不想说也没有问题。最简单的人和人沟通不仅仅是跟领导沟通的一个方法，叫微微一笑，这个最简单，成本很低。你微微一笑能解决很多问题，你在社交中也可以，比如你出去参加一个酒会，你不知道怎么说话，别人来跟你说话的时候，你就微微一笑，基本上不会得罪别人。

你说最近不成，最近疫情太严重，咱们都戴一戴口罩。说戴口罩，我这微微一笑看不出来。如果你的眼睛表达不出来，你像我这种眼睛，他们笑不笑的都差不多大的话，表达不出来，那你怎么办呢？在口罩上画一个笑，笑脸不成画一笑嘴是吧？

这都是可以语言交流当中，这个一定要注意不要使用强势语言。即便你自觉你的社会地位比较高，或者是你我说的社会地位不一定说你做多大官，你什么什么。就是你觉得你受教育程度比较高，你说话就非常容易强势。比如说了半天，你说我说话你听明白了没有你怎么还不明白？这个语言都非常强势，这种语言对方一定不舒服。那么这时候你反过来说还是这个意思，你可以说，我说明白了没有，我说清楚了没有你不要老说你听懂了没有你就说我说清楚了没有这个话就是把把这个话头拽到自己身上。对方当然有的人是比较迟钝，他就说，我没听明白，你能不能再说一遍，就可以，这个事就比较好，对吧？

当然说话中还有一个就是手势，手势说话中首先不要用手指人，指人是非常不礼貌，非常容易发生冲突。食指指人不好，中指就不不能连比划都不能比划你比如我们叫人过来，叫人过来，如果你有手势，四指并拢的是过来，这是尤其叫小孩过来，但是绝对不能手心冲上，还是过来，这是挑衅，非常挑衅。所以一定要知道同样一个手势，你这么过来和这么过来完全是不一样的。这种都是小问题了。但是如果你能够注意到，在生活中注意到，你就知道沟通一定是有技巧的。比如别人帮你打扫卫生，你说一个辛苦了，那别人心里就会很舒服，一定要知道就是尊重别人。

过去明贤集里有句话有句话说的就是很俗，但是很有意思。他说的是良言一句三冬暖恶语伤人六月寒，这是过去民间吉利，好像是民间吉利有这么一个总结，你就知道语言的功能了。我们讲这么多，刚才我好像冒了一句说这个熟人中最高等级的是情人，对不对？这个情人是这样，我们说了生人、熟人、亲人这里没情人，你结了婚以后就是亲人，你还就不算熟人了。那我们今天说的这个情人怎么界定呢？就是好过了一般的熟人还没有结婚，就这么个界定，还是奔着结婚去的。那么情人这东西，不是情人这东西，情人这人他得说情话，这情话这东西就是很容易说土了，你知道吗？

现在好多土味情话什么什么你不要抱怨，要抱我。这不是牛肉，那不是，这是牛肉，那是猪肉。你是我的心头肉，这叫土味情话。我看这种话吧，总觉得不是土味是吧？就是看着很很不适。我这不是也听过特阳的，什么叫特阳的呢？

比如我前几年参加一朋友的婚礼，婚礼的上面的时候新郎新娘都有爱情宣言。那新郎就说我希望我们老了以后能手挽着手还去看夕阳。你看这话说的多么有文学性，有意境。最后他非逼着我上去说几句，然后我就给他谈了半天的爱情理论。最后我就说了他这句，我说等你们老了的时候，手拉手的去看夕阳的时候，别忘了回一下头，回头远处坐轮椅的那一定是我。

我为什么说这话呢？我说的这个话的意思就是说你所有的情感高级最高等级的表达都是有监督的。首先你自己监督，你说我自己忘了，我说那情况我确实说过海枯石烂，但是海也不枯，石也不烂，我肯定不行了。有这个你自己不能监督，有上苍给你监督。所以我说不论你说什么多么动情，多么煽情的情话，一定有人监督。情话谁说的好也说不过去。唐诗我们随便念几句唐诗就知道，这就是情话的最高等级。

名句。咱们说名句，李商隐的春蚕到死丝方尽，蜡炬成灰泪始干。温庭筠的，这是我最喜欢的，叫玲珑骰子安红豆，入骨相思知不知。你知道这头子，咱们现在就叫骰子，一会儿给你们瞧。我们现在这色子都简单，上面点个黑点，点个红点过去是相进去，那红豆过去那个头子到了唐代是骨头的骨质的，所以他说入骨相思相思豆是红的，所以说入骨相思织不住，这笔芯到了头了。

过去我写过一篇文章还说到这句，我说谁要给我写这么一句，我就从了，我就服了你了。这个跟这话相反的，就是两情若是久长时，又岂在朝朝暮暮，这个基本上是要吹，要吹要溜。赶紧说这话，是不是？现在的话就说你真好啊，我配不上你，这话就是不想跟你，不想跟你谈恋爱了。还有一句，唐代杜牧的春风十里扬州路，卷上珠帘总不如，变成今天的一句话，叫春风十里不如你，现在你看的那个戏是从唐诗来的。

说的比较我觉得比较有力度的，比较大家熟知的就是白居易的在天愿作比翼鸟，在地愿为连理枝，这都是情感表达中理性到头的句子。再有就是张继的，张继的还君明珠双泪垂，恨不相逢未嫁时，恨不相逢未嫁时，这感受太奇特了，太奇特了。当然情话说的最高级的一定是那大情种柳永了。

刘勇说的衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴，你看看我这个被你都瘦了，现在我现在看这人被谁能瘦了？倒也还不错。我最近减肥又有点反弹，一上称心里就不是太愉快。称那个东西很科学，你长一斤他就知道了。

我就问现在年轻人，我说你们女孩子听到什么样的情话你最为感动呢？大部分人这样回答我说别怕有我男人有担当。别怕有我如果女孩跟你一块去逛街，想买个好包，没钱，你说别怕有我你把兜里的钱包掏出来给人刷一卡，你行有担当。

那么男人也一样，男人最爱听女人最好的一句情话，说最能够舒适的一句情话叫什么呢？说行都听你的，你说的对，你说的对，这些都是语言中的一个交流。实际上我说的这都不一定。我们这事你我就这么一说，你就那么一听，你就那么一乐，这事就过去了。如果你觉得交流有困难，多读唐诗宋词一定管用。今年2021年到秋冬之际，我的唐诗宋词就出来了，上面全有大量的解释，能够让你语言表达中大大提高一段自己为自己做一广告。

那么我们语言从使用者的角度来分的话，它分单向输出和多项输出。什么意思呢？比如单向输出就比如演讲、脱口秀，嘟嘟也属于这种。我们不过是个语言的使用者，就是一个发言人，一个人对着所有人，对着不计其数的人去说演讲，就是当众说话。欧美教育对这个当众演讲很重视，当众说话从小就开始训练你，我小时候就知道，最著名的演讲就是马丁路德金牧师的一个我有一个梦想，i have a dream. My four little children one day live in a nation where they will not be sure I have a dream to be.

你想他本身就是牧师，所以他就有这个演讲的能力。我们经常用这个词儿演讲或者叫讲演，它实际上是有一点点区别的。我认为有在前的叫演讲，它有提纲，或者有提纲没稿子叫讲演，就是以讲为主，演示其次。比如我小时候知道的最重要的讲演，应该说不是演讲，是毛泽东的，纪念白求恩，纪念白求恩。你听他这个话，他在结尾时候说了这样的话，他是这样说的，他说我和白求恩同志只见过一面，后来他给我来过许多信，可是因为忙，仅回过他一封信，还不知道他收到了没有。对于他的死，我是很悲痛的。

毛主席表达了自己的情感啊。他说，现在大家纪念他，可见他的精神感人之深，我们大家要学习他毫无自私自利之心的精神，从这点出发就可以变为大有利于人民的人。一个人能力有大小，但只要有这点精神，就是一个高尚的人一个纯粹的人，一个有道德的人一个脱离了低级趣味的人一个有益于人民的。这个文章我至今稍微再再看一遍，我能够全部背下来。我们小时候都背过这些文章过去，我们知道讲演是我要对着所有人，对吧？

进入20世纪以后，收音机开始慢慢普及。收音机普及的时候，声音就变得非常重要。那时候人看不到电视，也没这个人手机视频看。所以你看美国总统，他在收音机时代能当上美国总统，大部分人要求嗓音好。当他电视的时代那就形象好。所以你看从肯尼迪开始到里根，他你看里根都是演员出身，他镜头感非常好。所以他在最后他有几个演讲，我看的都非常受感动。比如当年的挑战者这个航天飞机失事的时候，他就最后讲到了。

The space shower chAllenges oni live their life, we will never forget them, nor the last time we saw them this morning as they prepared for their journey, wave goodbye and slipped the Shirley bonds of earth to touch the face of god. 挣脱地球的枷锁，触摸上帝的容颜，以独特的生命形式给予荣耀。你想想他把一个失事，一个巨大的事故说成了一种荣耀，这是演讲者的一个本事。

每个人的其实都有内心的一种表达，只不过有时候不大会表达，或者说没经过强度的训练。但是有人说说你这个嘟嘟是照着稿子念的？你做那个国宝100是不是照着稿子念的？我先告诉你，我原来最初录的时候啥也没有想到，哪儿说到哪，结果那节目就是东一榔头西一棒子。后来就需要有一个提纲，确实需要有一个提纲，按照提纲去走。后来这个提纲越准备就越细致，越细致他那种感受可能给观众的感受就不会那么好。我们希望他很自如一些，就是想到哪说到哪，那你就不能对我要求太高。比如说说你怎么说说说跑了，跑了就跑了，跑了再拽回来，对吧？

我们说话中很多时候还会有一些突发的突发的这是特别体现一个人说话的能力或者说情商。我记得我也会去无锡讲课，讲课完了以后，他我们一般讲课都给后面扔几个问题，大家随便提问题，我一般都说问题可以随便提，你想问什么什么就问什么。结果有一个提问的人上来就喊说这个马先生我好喜欢你，我儿子也姓马。你看他不说他丈夫姓马吗？他说他儿子姓马，然后我在上面就愣了一下，我说这跟我没关系，然后底下就哄堂大笑。

这就是能够化解问题语言这个能力，有人是天生的，你说你是经过训练的，你经常出场，你经常说话，你肯定没问题。我身边也有人，我身边好多同事有的人就特别会说话。比如我经常有要签书签，书有时候量大量大很耽误时间，有时候就积攒在那儿。我底下有个小助手就说一看我有个空，就抱着一堆书，就是马上让我签。有时候我就那么一会儿空，我说你收钱了，我这个小助手就说萱姐让我来签的。我说他给你钱了，他说给了没收。你看这话说的多好，四个字给了没收。接着你的玩笑，把所有的问题全部化解，只说四个字，这真的是需要语言的情商。