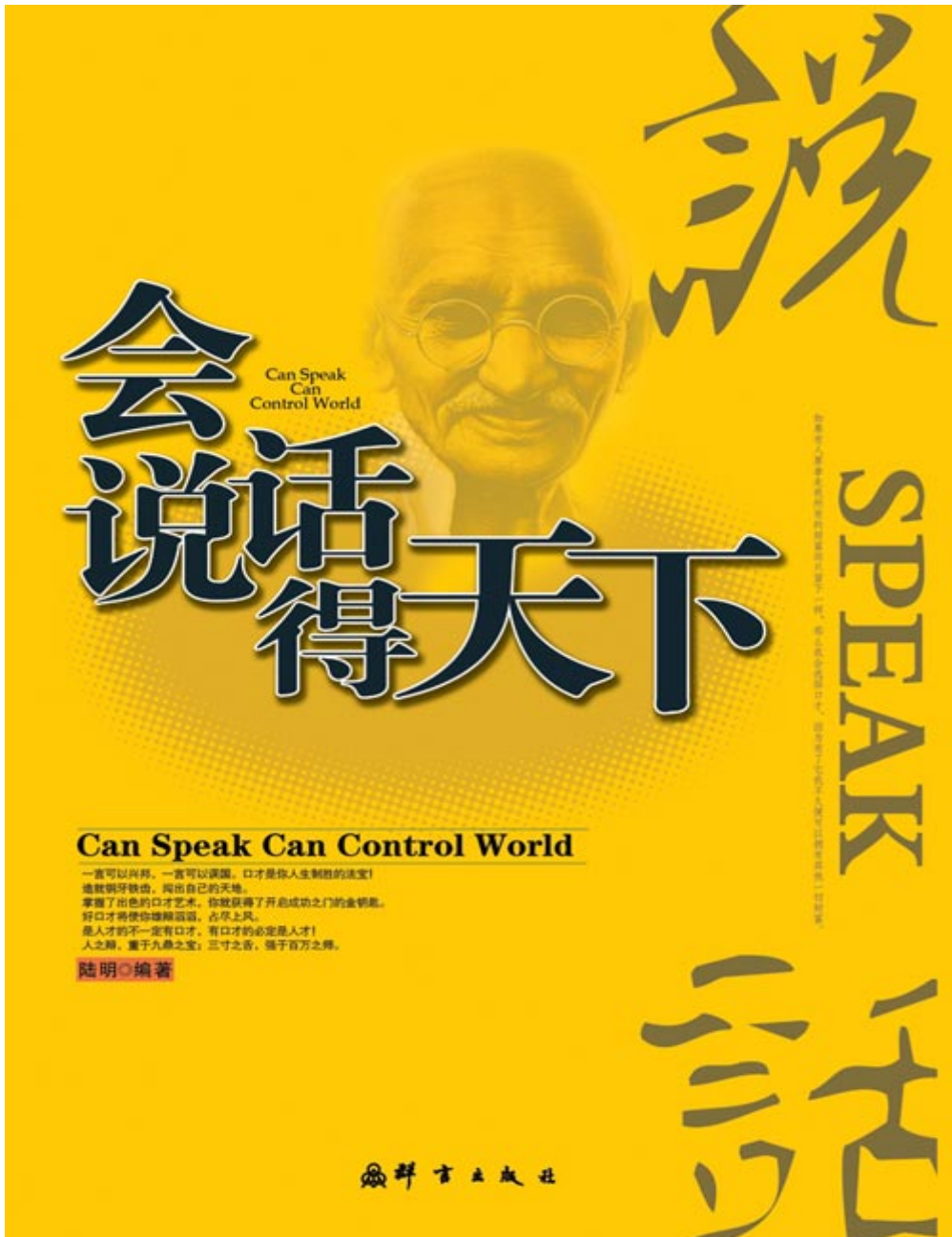


《会说话得天下》——商业精英训练营



人生在世谁能无话？说话是人生必不可少的事。会说话，可以让你结交更多的知心好友；会说话，可以让你在职场中游刃有余；会说话，可以让你在商战中轻松取胜；会说话，更会让你独具个人魅力。

让感情之泉从心海中自然地流出，急，流之本；缓，流之本也。说话的艺术，便在其中。

本书通过大量贴近生活的有趣事例和精炼的要点通俗易懂地向你介绍各种语言表达技巧及注意事项，理论与故事相结合，让你在轻松快乐的阅读中就能掌握说话的技巧。...



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载网址 www.mhjy.net

全国迷你型MBA职业经理函授双证班

颁发双证：注册钢印高级职业经理资格证书（可学分转移对接国际学位）+ 国际 MBA 高等教育研修证书（随证书附带全套学员学习档案与中英文成绩单）。



招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证（全国通用 国际互认）	收费标准
职业经理MBA高等教育双证班	高级职业经理CEO资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
人力资源总监MBA高等教育双证班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
酒店经理MBA高等教育双证班	高级酒店职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
营销经理MBA高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
职业培训师MBA高等教育双证班	高级企业培训师TTT资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
财务总监MBA高等教育双证班	高级财务总监CFO资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
市场总监MBA高等教育双证班	高级市场总监CMO资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280 元
企业管理师MBA高等教育双证班	高级企业管理师资格证书+2年制MBA高等教育研修结业证书	1280元
品质经理（品质管理师）EMBA双证班	高级品质管理师职业经理资格证书+2年制MBA高等教育结业证书	1280元
生产经理（生产管理师）EMBA双证班	高级生产管理师职业经理资格证书+2年制MBA高等教育结业证书	1280元

学习期限： 3个月 （学制2年允许工作经验丰富的学员提前毕业）

收费标准： 全部学费 **仅1280元**（含学习、认证、辅导、注册全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的 MBA 导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。

证书说明： 毕业颁发双证书与面授学员完全一致，证书没有函授字样，全国通用、国际互认、证书电子注册查询，随证书附带全套学员学籍档案、成绩单和权威人才推荐信。

教材说明：为学员同步配发的实战MBA书本教材、电子教程、香港国际MBA导师精彩授课语音视频教程3大部分。教材都是完全实战版的经典教程（职业经理人九大必修版块、八大MBA 经典教材）只要按教材认真学习，完全可以帮您走出现有企业管理的困境，实现管理知识突破性提升。

学习辅导：实战专家、知名教授为每一位学员随时提供1对1 顾问式邮件教学和答疑，顾问式教学更会使你胸有成竹的走向成功职业经理人的工作岗位。



证书样本（全国招生 函授学习 权威双证 请速充电）

（高级职业经理资格证书样本）

（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）



主办单位

中国经济管理大学是经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、高等函授教育等，所颁发的各类证书国际通用。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。

承办单位

美华MBA教育中心是国内最早举办MBA 实战教育的专业化办学单位之一。美华人侧重于把复杂的知识简单化，深奥的理论通俗化，迄今为止，已为社会培养“能力型”管理人才近万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【指导教师】

实战派MBA导师徐传有教授等专家顾问全程教学辅导。



【学费缴纳方式】

方式一: 邮局邮寄	邮寄地址: 哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码: 150020
方式二: 学校帐号	开户银行: 哈尔滨市商业银行龙江支行 学校帐号: 184080723702015 企业户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才进修中心
方式三: 太平洋卡	户名: 王海涛 帐号: 40551220360141505 身份证号: 230105197511102319
方式四: 邮局卡	户名: 王海涛 帐号: 602610301201201234 身份证号: 230105197511102319

可以选择任意一种方式缴纳学费, 建议使用第四种方式(邮局卡缴费, 比较方便快捷)收到学费的当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。



【考试说明】

1. 卷面考核: 毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷(与工作相关联的基础问卷)
2. 论文考核: 毕业需要提交 2000 字的论文(学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出 5 点独特的企业管理心得)
3. 综合心理测评等问卷。



【报名须知】

- 1 报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照(要求蓝色背景);
- 2 学员需提交身份证复印件与个人详细简历一份。

学校网址: www.mhjy.net

报名地址: 哈尔滨市道外区南马路120 号职工大学109 室美华教育

邮政编码: 150020 咨询电话: 0451-88723232 咨询教师: 王海涛



职业经理 MBA 必修实战教程

千本好书免费下载网址 www.mhjy.net

第一章 会说话，一个人一生的资本

一个人要想获得成功，就必须具有成功的资本。一位成功的商界精英，一位充满自信的领导，一位知识渊博的学者，他们都有一个共同点——会说话。幽默风趣的谈吐是一位成功人士不可缺少的条件，也是一个人一生的重要资本。

- 前言
- 一 会说话，成就一生的财富（1）
- 一 会说话，成就一生的财富（2）
- 二 名人都具有会说话的能力
- 三 会说话的人才是最受欢迎的人（1）
- 三 会说话的人才是最受欢迎的人（2）
- 三 会说话的人才是最受欢迎的人（3）
- 三 会说话的人才是最受欢迎的人（4）

第一章 会说话，一个人一生的资本

前言

古人说：“一言可以兴邦，一言可以误国。”可见会说话是多么重要。大至安邦治国，小至家庭和睦都与说话是分不开的。常听人说，巧舌如簧的人能够用一根头发牵动一头大象。虽然这话有点夸张，但也说明说话在人们日常生活和工作中显得多么重要。

民间有句俗语：“病从口入、祸从口出”。这句话警告人们：张嘴吃东西就有可能进入细菌病毒；张嘴说话就可能招来祸患，因此，嘴巴是人类灾祸的根源。

虽然嘴很容易招惹麻烦，但是它又是人们不可缺少的重要器官。吃饭、喝水，包括有病吃药都得通过嘴。人与人传达交换信息也得靠嘴。嘴就像一个国家惟一的天然良港，需要积极地开发利用。

说话的天才并不是天生的，而是从现实中锻炼出来的，俗话说“一分天才，九分努力”就是这个道理。人若没有良好的口才，是一件很可悲的事，就好像鸟儿没有羽翼一样，举步维艰。

我们生活中的每一天都离不开说话。说话，是人们交流思想、抒发情感的重要工具。大体上来说，会说话的人朋友多些，不会说话的人朋友少些。

然而，什么叫会说，什么叫不会说呢？口若悬河，滔滔不绝，出口成章，庄谐杂出，旁征博引，引经据典，固然是好口才。然而，语言学家王力说：“泼妇骂街往往口若悬河；走江湖卖膏药的人，更能口若悬河，然而我们并不承认他们就等于会说话。”

还有人认为“巧编故事犹说真，欺世骗人不露色”便是会说话。然而，我们也看到了，那些人最后终是“聪明反被聪明误”，到头来，功夫用尽了，马脚也露出来了，最终还是落得个为人所唾弃的下场。

还有人认为，话既难说，那就少说为妙，“言多必失”时常挂在嘴边，殊不知你越这样想越容易出错。因为不善说话的人，哪怕只说一句两句，也会让人讨厌的。这犹如不会写文章的人，才写四五句，已有三句是废话了，而文章高手，一部长篇，也很难见到可有可无的句子！

人生在世谁能无话？说话是人生中必不可少的事。会说话，可以让你结交更多的知心好友；会说话，可以让你在职场中游刃有余；会说话，可以让你在商战中轻松取胜；会说话，更会让你独具个人魅力。

让感情之泉从心海中自然地流出，急，流之本；缓，流之本也。说话的艺术，便在其中。

本书通过大量贴近生活的有趣事例和精炼的要点通俗易懂地向你介绍各种语言表达技巧及注意事项，理论与故事相结合，让你在轻松快乐的阅读中就能掌握说话的技巧。

本书具有较强的实用性和针对性，是广大读者掌握及提高说话水平和能力的重要工具。通过阅读本书，对于提高你的语言表达能力能起到一定的作用，相信能在短时间内使你成为一名说话高手。

编者

2006年6月

一 会说话，成就一生的财富（1）

不知哪位作家曾说过这样一句话：“是人才不一定会说话，但是会说话的人必定是人才。”在如今竞争激烈的职场中，如果一个人拥有“会说话”的能力，通常能收到事半功倍的效果，获得意想不到的成功。

任何人都知道吸烟有害健康，但是，用不同的方式说出来，表达的效果却是截然不同的。作为上世纪初上海著名的滑稽演员，杜宝林曾用自己杰出的说话能力成功地做了一次香烟广告。在一场演出中，他非常巧妙地将话题扯到了吸烟上。他是这样说的：“抽烟其实是世界上顶坏顶坏的事。可是怎样讲才好呢？

花了自己辛辛苦苦挣来的钱去买伤害身体的尼古丁来吸吗？我老婆就由于我特爱抽烟，整天吵个不休，整天闹离婚。因此，奉劝各位千万不要抽烟。”

时隔不久，他突然灵机一转：“但是话又说回来，要想彻底戒烟又是一件十分困难的事。我从16岁开始就已经学会抽烟，并且还是天天想抽烟，到现在十几年了，烟不但没有戒掉，烟瘾却越来越大了。经过左思右想，最好的办法就是吸尼古丁少的烟。向各位透露一个秘密：目前市场上的烟，要数‘某某’尼古丁最少。”他这种欲扬先抑、以退为进的方法，一下子就抓住了顾客的消费心理，这样一来，自然而然就获得了最佳的效果。

乍一看，要从尼古丁的角度说服顾客去买香烟是根本不大可能的事情。可是，只要有灵活的头脑，绝佳的会说话能力，就可以获得意想不到的成功。同许多事情一样，会说话不完全是天生的，后天的锻炼也是尤为重要的。只要方法得当、持之以恒，任何人都能够提升自己的语言表达能力。

会说话是每个人应具备的素质`

在众人眼中，“会说话”一般指的只是语言的表达能力。其实，这只是一种片面性的理解。真正的会说话是一种语言的表现艺术，语言表达能力只是其中比较重要的一部分。良好的说话能力还受其他因素的影响，忽视这些方面就会对我们说话能力的发挥产生制约作用。衣着、仪容、谈吐、举止等就属于制约说话能力发挥的外在因素。就说举止吧，举止是依靠动作来传达的。人们获得对他人的第一印象，通常并不是通过对方的语言而是通过动作。与一个举止大方优雅的人进行交谈，会使人感到一种享受，谈话双方的距离会在不知不觉中缩短，在心底产生一种亲近的感觉。与此相反的是，如果是和一个大大咧咧或者说话猥琐的人进行交谈，那么在无形中就加重了彼此之间的顾虑，拉大了双方的距离。因此，非语言因素对说话的能力也发挥着相当重要的影响。

坦率地说，也许大部分人都特别重视这些，而且有些人说起话来也是伶牙俐齿、滔滔不绝。但是，在解决棘手问题时，只有这些还是远远不够的。其主要原因就在于还有许多制约说话能力的内在因素。一个会说话的人应该必备四种素质，就是自信、博爱、责任、奉献；具有五种能力，即观察能力、学习能力、应变能力、分析能力、语言组织能力；具备五种正确的心态，即自尊和珍爱生命、稳定和积极的心态、以

苦为乐的精神、勇敢顽强的意志、归属与感恩。杜宝林的成功就在于，他具有非常强的应变能力、分析能力以及珍爱生命的积极心态。对于那些身在职场中的人来讲，要想提高自己的说话能力只有重视内在方面的修养，“会说话”才不会成为无源之水，无本之木。

能言善辩的会说话能力，是每位人才都应该具备的素质之一，诚然只能说是“之一”，主要原因是由于“会说话”并不等于就是“人才”。因而从古至今，似乎总有一些用人者在这个问题上不是太过于清楚明白。

历史上的汉文帝刘恒，有一次与主管招待的官儿张释之到上林苑进行观察。发现有个叫啬夫的人特别善于能说会道，便传令张释之，提升啬夫为上林苑总管。张释之深知此人只会卖弄嘴皮子，没有真才实学，就进言文帝说：“秦国重用的谋士，个个能言善辩，却没有几句实话，皇帝不得不一只耳朵进、一只耳朵往外放。陛下只看到啬夫会说话的能力好，就提升他，如果真是这样，那么恐怕天下那些扯顺风旗的人，光卖嘴皮子，都不干实事了。”文帝听取了张释之的意见，取消了任命。汉武帝当政时，将一个善于夸夸其谈的游民主父偃，一年内四次提升，让其当上了中大夫。而最终的结局是，此人在朝事上只会高谈阔论，在私下里却干了很多坑人误国的事情，到最后他当然要掉脑袋了。

语言表达能力的重要性

较好的语言表达能力也是一个人的财富。一个人才如果只会死干事而完全不善言辞、笨嘴笨舌的，这样是不利于做好本职工作的。

现在社会各个方面都需要沟通，需要交流，而人与人之间交流思想，沟通感情最直接、最方便的途径就是语言。只有通过出色的语言表达，才可以使相互熟识的人之间产生浓厚的情意，爱之更深；使陌生的人产生好感，结成友谊；可以使意见分歧的人互相理解，消除双方的矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，彼此友好相处。

不管你生性是多么的聪颖；接受过多么高深的教育；穿的是多么漂亮的衣服；拥有多么雄厚的资产，如果你不能恰当地表达自己的思想，那么仍旧会一无是处。要想让别人喜欢自己，必须培养自己的说话能力，只有这样，才能打开人与人之间沟通的大门，彼此的心灵才能产生碰撞，从而产生共鸣。在各种各样

的人际交往中，会说话的人将会非常地受欢迎，能轻松地与他人融洽相处，在社会交往中如鱼得水。会说话常常会给一个人带来美好的人生，也是成就一个人一生的财富。

美国人早在 20 世纪 40 年代就把“会说话、金钱、原子弹”看作是在世界上生存和发展的三大法宝；60 年代以后，又把“会说话、金钱、电脑”看成是最有力的三大法宝。而“会说话”一直独冠三大法宝之首，足以看出会说话的作用和价值。

无论是在生活中，还是在职场中，我们都会经常听到别人这样说：“我这个人，笨嘴笨舌，讲不好话。”却并不以为这是多大的缺憾。其实，这是一个错误的观点。现在的社会是个信息大爆炸的社会，信息的作用越来越大。一般来说，一项工作需要众多员工的合作、多个信息的综合。语言是比较普遍、方便，也是最直接的传递方式。语言能力强，双方就能顺利而准确地接受和理解信息，也能顺利地交流；语言能力弱，就不能很好地把信息传递给对方，交流会因此出现中断，甚至中止，进而导致失败。因此，若想在社会上游刃有余，不仅要有新的思想和见解，还要能在别人面前很好地表达出来。

一 会说话，成就一生的财富（2）

在日常交往中，会说话的人能把平平常常的话题讲得引人入胜；嘴笨口拙者即使讲的内容非常好，听起来也会觉得索然无味。有些建议，会说话的人一说就通过了；而那些不会说话的人却连诉说的对象都没有。

也就是说，会说话是打开成功大门的一把金钥匙，可以带来意想不到的效果，会说话的能力，可以为成就一个人一生的财富！

会说话是成功的基石

其实，任何人每天都会遇到一些重要和不重要的场合，需要说一些必要的话，正由于所说的这些是必要的话，能帮自己很大的忙，才可以解决我们大大小小的问题。所以，更应该好好地运用自己会说话的能力来做事。会说话是一个人提高办事能力的必要手段，特别是那些身在职场中的人，更应该注重自己的说话能力，这样对于自己的工作有相当大的益处。

一个会说话的人，可以流利地表达出自己的意图，也能够把道理说得十分清楚、动听，使别人也能乐意地接受。有时候还可以立刻从问答中测定出对方语言的意图，从对方的谈话中得到一些启示，了解对方，与对方建立起良好的友谊。但是，由于我们通常会看到有很多不会说话的人，他们说话不能完全表达出自己的意图，常使对方听起来既费神，而又不能使人信服地接受，这样以来就给自己的交际圈带来了一些不可避免的麻烦。

遇到有事情需要跟别人交接，或有事情需要跟别人合作时，说话流利的人，总可以非常愉快地谈成许多事情，使人能够清楚地明白他的意图，而不会说话的人恰恰相反。

在现代社会生活中，人与人之间及人与社会之间的关系是相当密切的那种关系。所以社会交往也是不可缺少的。随着人们互相合作机会的进一步增加，人们的语言表达能力，显得更加重要了。

人类生活到了现在，会说话已成为决定一个人生活及事业优劣成败的一个重要因素。因为一个人每天所说的话，可以判定他每天的工作生活情况；一个人每天的喜怒哀乐，一般都能从其言语上反映出来。会说话，说话流利会使人托付重任。有了才干，即使没有会说话的能力，尽管同样也可以达到成功的目的，但是那些有才干又有会说话能力的人，比前者成功的机率要大得多。

一个人的才干可以通过言语谈吐加以充分地表露出来，使对方能够更进一步地了解你，并且信任你，这样对方才敢付托给你重任。特别是一个有学问而没有会说话能力和人交谈时，就有点儿难于应付，同时在无形中就损失了很多收获。有些人在繁忙的人事接触中，会感觉到别人说的话似乎在威胁自己，或许别人的说话太圆滑多变，太富于煽动性，使自己的说话反倒感觉有些木讷结舌。一个滔滔不绝的说话者，颇有一种不可思议的力量，他的说话能力可以影响周围气氛的松弛与紧张。

说话流利的人是十分受人欢迎的，他能够使许多原先不相识的人携起手来一起做事；亦能使许多本来彼此不认识的人互相了解；能替人排解纠纷，消除人与人之间的隔阂。能医治他人的愁苦、忧闷，使大家生活得更美好，更快乐，我们又知道说话流利的人能把生活搞得特别有趣，而又十分开心和快乐，他们工作之余的时间和朋友或家人可以快快乐乐地过一个晚上，常常会使大家得到许多意想不到的乐趣。

大部分人都感觉自己说话不怎么流利，在生活上感觉有些不方便。他们平时说话非常的少，如果与交往得非常熟的朋友在一起东拉西扯倒还可以，可是一到要办事的时候，有时一句用上的话也说不上来。他们在社会生活中，到处都感觉话不达意，时时感到困窘。由此别人就会说他们是些老实人，他们也会渐渐地觉得自己确实是一个老实人，自己对自己说，或是对别人说：我是老实人，我不会说话。好像老实人就必定是不会说话，不会说话的必定是老实人一样。这样，怪不得有些人取笑说：“老实乃无用之别名。”社会上有许多不老实的人，利用了一般所谓的老实人不会说话的弱点，占他们的便宜。这些会说话而不老实的人，确实是非常可恨的。

会说话的人，最恨的就是这些人，骂他们花言巧语，骂他们尖嘴利舌，骂他们滑头。然而会说话的人也未必都不是不老实的人。这样一来那些不会说话的人，也不应自以为比那些会说话而不老实的人清高，他们想：“尽管不会说话，但自己是位老老实实的人。”所以，有些人就会因此而不肯去补救他们不会说话的弱点，错误地认为去学说话，就是去学滑头，学不老实一样。但是多数老实人并不那样想，他们倒真是老实地承认，不会说话是他们自身最大的缺陷。他们想练习一下自己的会说话的能力，由于他们知道只要有了很好的会说话能力之后，才不会做一个“语不达意”的老实人；才不会在生活、工作上遇到许多不能自己解决的困难；才能促进自己事业成功，使自己的生活会顺利而愉快。

不会说话的人，就好比那些发不出声音的留声机一样，尽管是在那里转动，却不能让人享受到音乐的美妙。工业社会是一个繁忙的社会，具有会说话能力的人，必然是现代社会中的活跃人物。会说话是一种技术，也是一种艺术。能干的大企业家，定要具备这种技术或艺术，律师、教师、演员、推销员等等，大都是那些会说话的人。会说话是人类生活中应用最普遍而最难能可贵的技术或艺术。一个人的说话能力可以代表一个人做事的力量，会说话的人比较容易受到别人的尊敬，而说话能力差的人容易被人冷落遗忘。由此足以显示“会说话”三字利于人生，在人生旅程中具有重要的意义。

人类生活已经到了不能孤独生存的境地，语言的作用，更表现出不可一时或缺。你无论在什么环境中，你都不可能避免跟人们交往，那么你就不能不依靠说话来作为交往的媒介。会说话的人，说得使人佩服，通常能够使一个人的地位抬高许多，就是胸无半点常识的人，一般来说由于会说话，别人都认为他是个能

人。当然，并不是说如果一个人只要会说话，就可以对付一切事情，主要是由于如果具备很好的说话能力，不管是立身处世，还是处友待人，都一定会给你许多帮助。

人的见解，是要经过长时间才得以形成的，但却是可以改变的。通过这一点，当你遇到别人的意见和自己不一致时，一方面就不会过于心急地要求别人立刻表示同意，就会容人多多考虑一下，而且也还希望别人多多考虑一下才相信；另一方面，也不至于一听见别人的意见和自己不同，就说什么“话不投机、半句多”。三言两语合不来，就断绝和别人的交往、闭口不谈。而相反地，你要很有兴趣地听听别人有什么不同的意见。

会说话可以决定一个人的人生作为。尤其是对于经商者来说，会说话决定其钱包涨起涨落；会说话可以使他们宾客盈门，财通三江，誉达四海；而不善言语者，则店门罗雀，财路不畅，债台高筑。这真可谓一语既定乾坤。

商务活动是企业间利益争夺的核心战场，是一种充满智慧的活动。沟通已成为商务活动中打开局面的核武器！沟通从“嘴”开始，你不会说，不会表达，纵有满腹经纶，想击败与征服对方也是十分困难的。

生意不完全是做出来的，很大一部分是靠谈出来的，如果你是一位老板，你必须拥有卓越的说话能力和演讲技能，让你的嘴巴充满智慧，才能说服对手，感化对手，征服对手。

不管什么时候请记住：会说话是成就你一生的财富。

二 名人都具有会说话的能力

不但普通人具有说话的能力，其实那些比较出名的人更具有说话的能力。但是说出的效果却不一样。会说话并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的。古今中外历史上一切口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家，他们无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

美国前任总统林肯为了提高说话能力，徒步 30 英里，到一个法院去听律师们的辩护词，看他们是怎样论辩的，是怎样做手势的，他一边倾听，一边模仿着。他听到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空的布道，回来后也学他们的样子。他曾对着墙、树桩、成行的玉米练习说话能力。日本前任首相田

中角荣，少年时曾患有口吃病，但他不曾被困难所吓倒。他为了克服自己的口吃，练就说话的能力，他常常朗诵、慢慢地朗读课文，为了能够准确地发音，他对着镜子纠正自己的嘴和舌根的部位，对自己要求相当严格、一丝不苟。

当乾隆称帝的时候，全国闻名的大才子纪晓岚，深受皇上的赏识。

有一天，乾隆宴请大臣。大臣们吃得十分开心，饮得也非常畅快。这时，这位爱卖弄学问的乾隆又诗兴大发了，他出了上联：“玉帝行兵，风刀雨箭云旗雷鼓天为阵。”

乾隆皇帝要求百官对下联，结果对不上来。乾隆皇帝这下更来兴致了，竟然没人能对得上。他想显示自己的才华，于是，便点名要纪晓岚答对，想让这位大才子在众多大臣面前出丑。

然而，使乾隆皇帝出乎意料的是纪晓岚却把下联对上来了：“龙王设宴，日灯月烛山肴海酒地当盘。”

话音未落，群臣们都已相继发出赞叹不已的声音，似乎是纪晓岚为他们解了围、出了气似的。

乾隆皇帝听后，却不怎么高兴了。他面有怒色，半日沉吟不语，大家颇为纳闷。

鉴此，纪晓岚知道自己得罪了皇上，便紧接着又说：“圣上为天子，所以风、雨、云、雷都归你调遣，威震天下；小臣们都是酒囊饭袋，因此希望连日、月、山、海都能在酒席之中。可见，圣上是好大神威，而小臣只不过是好大肚皮而已。”

乾隆一听，便立即露出了笑脸，连忙表扬纪晓岚，并说：“尽管饭量甚好，但若无胸藏万卷之书，又哪有这么大的肚皮。”

由于对联对得相当的好。乾隆出的上联显示出了一代帝王的豪迈气概，不料纪晓岚下联一出，十分工整，显示不出乾隆上联的才气。乾隆一听，自然感到有些不愉快。幸好，纪晓岚能够及时地发现并及时地为自己开脱，有意识地抬高乾隆，贬低自己。自然，君臣一唱一和，大家都高兴。人有会说话的能力是好，但是话要说到正处，说到关键点上，就像纪晓岚一样，当乾隆不高兴时，又说了一句解决尴尬的话，这样才能显示出一个人是否真正地会说话。

有一天，乾隆皇帝对刘罗锅说：“如果你能猜到我在想什么，我就会赏赐给你一个玉瓶。”尽管刘宰相并不在意这个价值连城的“玉瓶”，但为了捉弄一下皇上，便随口答道：“皇上不想把玉瓶赏给为臣。”听了这句话之后，乾隆皇帝不得不把“玉瓶”赏给了刘宰相。

在我国历史上，确有很多口若悬河、能言善辩之士，凭着一张剑舌，活跃在当时的政治舞台上，他们有的劝阻战争，化干戈为玉帛；有的怒斥奸佞，以正气压倒歪风；有的巧设比喻，以柔克刚，争取盟友；有的反唇相讥，绵里裹针，瓦解敌阵。诸葛亮“舌战群儒”和“智激周瑜”就是家喻户晓老少皆知的故事。《三国演义》还在第九十回描写了诸葛亮“兵马出西秦，雄才敌万人，轻鼓三寸舌，‘骂’死老奸臣”的故事。蜀魏两军对阵之时，魏臣王朗到阵前来劝降，也就是这个舌战群儒的诸葛亮，把王朗说得一钱不值，王朗气盛，当时羞愧不已，一头撞死在马下。孔明的“三寸不烂之舌，当真抵住了成千上万的敌军！”这个故事也成为千古佳话。

古希腊的德摩西尼是一位杰出的民主政治家和爱国主义者，他充分而有效地把演讲运用于激烈的政治斗争之中，从而，发挥出了巨大的社会作用。公元前4世纪中叶，马其顿腓力二世向外侵略扩张，慷慨陈词，发表了八篇著名的《斥腓力演说》。这些演说，可以说是措词尖利，揭露深刻，极大地鼓舞了人们反抗侵略，保家卫国的爱国激情。他的这八篇演说，合称为“力匹克”后来被引申为普通名词，专指那些激昂愤慨猛烈抨击政敌的演说。

1963年8月28日时，美国黑人民权运动领袖马丁·路德·金领导了一次25万人的集会和游行示威，呼吁反对种族歧视，要求民族平等等。当游行队伍到达林肯纪念堂前时，他发表了著名的《在林肯纪念堂前的演讲》。在这次演讲中，他首先热情洋溢地赞扬了100多年前林肯签署的《解放宣言》。然后，话锋一转，指出100多年后的今日，黑人仍处在水深火热之中，号召黑人奋起斗争，并且以诚挚热情的语调，描述了黑人梦寐以求平等、自由的理想：“黑人儿童将能够与白人儿童如兄弟姐妹一般携起手来”，“上帝的灵光大放光彩，芸芸众生共睹光华！”这篇演讲可以说是内容充实，感情炽热，气势磅礴，产生了极强的感染力。这篇反抗种族歧视，争取民族平等的战斗檄文，大大推进了美国黑人民权运动的进行。

正是因为演讲与政治活动联系如此密切，具有极大的组织、鼓动、激励、批判和推动的作用，所以，人们不仅利用演讲来为特定的政治服务，还同时广泛关心各国政界、军界和知名人士的演讲，并且从中了解和研究其演讲所透露的信息，预测今后的发展趋势，从而制定相应的对策。

这些名人为我们训练会说话的能力树立了光荣的榜样。

三 会说话的人才是最受欢迎的人（1）

说话的艺术

会说话的人必定知道怎样才能走进他人的心灵。如果我们的话语里透着像玫瑰花一样的馨香，那么，这馨香无疑就能帮我们叩开他人的心房；如果我们的话语里回荡着像圆舞曲一样美妙的旋律，那么，在这美妙的旋律中他人就会向我们敞开自己的心扉；如果我们的话语里充满着像阳光一样的关爱和温暖，那么，这种关爱和温暖的种子就有可能在他人的心灵里开出理解和感激的花朵……

世界现代舞的创始人之一邓肯，在她的自传里曾满怀深情地写了她的一个爱情故事：

邓南遮是一个身材矮小的男人，根本就算不上漂亮，可是，他却用自己的语言，赢得了世界上最美丽的女人——伊莎多拉·邓肯的欢心。一次，他同邓肯到一片幽静的树林里散步，在树林的深处，春末的阳光在绿叶上闪耀，四周静的出奇，邓南遮停住了脚步，深情地望着邓肯叹息地说：“啊，伊莎多拉，只有与你一起在大自然中徜徉，才能享受到这大自然的景色。任何别的女人都只会把景色败坏无遗，你就是这迷人的大自然的一部分，你就是这些树林，你就是这天空的一部分；噢，不！在我的心中，你就是这主宰着大自然的女神啊！”听了这样的语言，邓肯不由得也从心里叹道：“任何一个女人哪里能抵挡住这样的景仰崇奉呢？哪个女人在这样的赞美中灵魂能不溶化呢？”邓肯在她的自传里还写道：任何一个钟情的男人，如果掌握了像邓南遮这样赞美的艺术，能用语言让他喜欢的女人都觉得自己是某一领域中的女神，那么，他所爱恋的女人大都会在默然中悄悄地爱上他！语言，充满诗意的语言，是多么地让人感动啊！

是啊，当你的语言中充满着对对方真诚的欣赏和赞美之辞的时候，你的语言便已经像是润物细无声的春雨渗入到了他人的心灵深处，对方在悄然地感动中也会慢慢地接纳你。俗话话：你发掘了清泉，泉水也会反过来滋润你干涸的心田。

在当时的有坐牢之说的时代里，若飞因做错了一件事而被抓入牢狱之后，敌人为了杀杀若飞的“威风，”竟然把一个汪洋大盗与若飞关押在一个牢房里。此人，曾在旧军队里当过排长，自高自大，从来没有害怕生与死，在监狱里是位蛮横霸道的人，自称为“张排长”。

这天，张排长一进门，便把手一拱傲慢地对若飞：“听看牢房的人说你非常厉害，说要兄弟俺来给你作个伴。俗话说：‘一山不容二虎’你说我们俩到底该怎样相处？”

若飞看了一眼凶神恶煞般的张排长，并没有因此而发威，而是微微一笑，充满自谦地说道：“哪里，哪里，坐牢之人怎敢称老虎呢？要比顶多也只不过是一头笨牛而已。”

张排长听到若飞说自己顶多是一头笨牛。心里顿时放松了许多，口气也软了下来，说：“你过谦了，过谦了，你不是只虎，他们能那么害怕你？”

“不，不”，若飞摇着头说，“你是老虎，还是让我做头牛吧！”

张排长疑惑地说：“你们共产党人都是好样的，听朋友说打仗冲锋陷阵，个个都像是一只刚从山上下来的猛虎一样，怎么会是一头‘笨牛’呢？”

若飞解释说：“对于敌人来说我们的确是猛虎，但是我们共产党人的目的是为人民服务的。对于人民来说，我们就是一头被驯服的老实勤恳做事的从不讲价钱的牛！”

张排长说：“你说得在理啊！兄弟不才也是照你们的道理办事。可他们却说俺是打家劫舍，其实，俺是杀富济贫啊！这和你们打土豪、分田地是一个道理。”

若飞说道：“你这样说，说明你对我们共产党人了解还不够清楚。我们可不是为了几户、几十户的穷人，而是要把这个欺压人的社会整个连根拔掉，解放所有的穷苦百姓，让他们都能过上好日子。我们并不是只为了眼前的一两顿饱饭，而是为了子孙万代的幸福着想。”

听过若飞的话之后，张排长恍然大悟，起身拱着手充满敬佩地说：“尽管俺是个粗人，但俺服你的这个理。如果你们将来有用得着的地方，愿为你效劳。你若不嫌弃，愿和你交个朋友，你看怎么样？”

就这样，蛮横的草莽英雄变成了一个甘愿为若飞效力的朋友。张排长来前所了解的若飞的厉害和见面时若飞的自谦，肯定让张排长的心灵有点震动，若飞随后又讲出了自己之所以“自谦”为牛的深层次的原因，从而更进一步地打动了张排长的心。由此，便可以看到会说话所起到的作用。

其实，只要是人，他的内心深处都有一个共同点：那就是他们都比较愿意接近比自己弱的人，而下意识地排斥比自己强的人。如果一开始，若飞就拿出一副“盛气凌人”的样子，冒出这个汪洋大盗的架式，那么，最终结果就不是这样了。自谦，也不失为一块叩响他人心灵之门的好“石头。”

收场语的重要性

尽管说：“会说话的人是比较受欢迎的一类人”，但是需要值得注意的一点就是在说话结束之后，要做的收场语。

有些人天生反应就有些迟缓，一坐下来就忘记了时间观念，以至于打扰太久，使主人宝贵时间都浪费掉了。这时有些人会应用上述的方法来下逐客令；有些人脸皮比较薄，有些人则是修养甚佳，不好意思有所表示。不过，心里的焦急，总会在表情上或行动上表现出来，其中比较常见的一种动作就是主人偷偷地看表，这点也是最容易让人忽略的一点。

如果你在与别人初识的时候，谈话中发现对方瞄了一下钟表，就应该立即作好结束话题的准备，起身告辞，只有这样才会给对方留下一个好印象。不然没完没了地说下去，对方会由不耐烦转为厌恶，那就得不偿失了。

有些人频频看表之后，发现对方依旧没有告辞之意，这时就会直接问对方：“现在几点了？”如果对方仍然没受到任何影响，可能会说：“啊！已经十点了！”如果这样说对方还不知道，那就是个麻木不仁的家伙，可以毫不客气地对他下逐客令！

如果在见面之初就说好打扰到几点，免得耽误别人的事，这样做也会给对方留下一个好印象。

到别人家里去做客，说话的时候随然十分愉快，可是告辞出来时，才刚刚跨出大门一步，就听到身后的门被“砰”的一声给关上了，相信无论是谁遇到这种情形，本来愉快的心情都会凉半截。也许对方是无意的，可是对于客人来说，心中总会有些猜疑，原来的畅谈甚欢的会面，就会因此而一笔勾销。

三 会说话的人才是最受欢迎的人（2）

分手时的印象可以左右整个会面的结果，是成是败，最后一刻的表现显得相当重要。

有个人曾经与一位女明星会面过，那个人现在仍然对那个女明星念念不忘。这位女明星聪慧可人固然是令人喜爱的原因，但是真正令这个人无法忘怀的，还是当他们分手时她对这个人说的话。当这个人起身告辞时，她诚恳地对那个人说：“今天听到你的一席话，感到受益匪浅，这些意见或许在以后的工作中会有较大的帮助！”

女明星所说的这番话使那个人如沐春风、永生难忘。后来尽管没有和她有第二次见面的机会，可这个人非常关心她的情况，就是由于她对这个人说了那番话的缘故。

这位女明星在面谈的过程中，就一直给那个人相当好的印象。如果她的表现只是到此为止，那么这个人可能会在半年或一年之后就忘掉了那个女明星，但是由于她在最后的一刻，使用了加强印象的心理战术，恰当地运用语言的力量，给那个人留下了怎么也忘不掉的深刻印象。这种做法并不一定有什么特别的企图，但是让对方对自己更有好感，是有百利而无一害的事，何乐而不为呢？

所以说，在分手前一刻说出你对当天会面的感想，可给对方留下深刻的印象，但是措词要恰当，如果说得不好，反而会抹煞原来的效果。你可以使用“绝对”、“非常”等一类有强调意义的句子，来表达你的感受，能够使对方感觉到自己的重要性。

在谈话过程中，如果不断地夸奖对方，那么这样会被误认为太阿谀，但是有时由于最后分手时的几句赞美的话就会收到意想不到的效果。

在人际交往中，不管我们遇到的是亲人，还是朋友；不管是熟人，还是陌生人；也不管是同事，还是领导，等等，只有在自己走进了他人的心灵里，才能收到自己渴望达到的效果；办事或相处，也才能收到预期的效果。因此，是否能掌握让自己走进他人心灵里的说话艺术，可以说是身在职场中必修的一课。有时，一项事业的成败，一个人是成为敌人或友人，通常都是取决于自己说话的艺术！

一个演讲艺术家曾说过这样的一句话：“有的语言说出口后就像落叶一样飘逝了，可有的语言，说出口后却像鲜花一样让人能感受到她诗意的美丽，并且这美丽的语言之花还将在人们的心灵里孕育出温馨的果实。”说得多么好啊！

说话要分场合和对象

不管一个人是多么地会说话，还必须注意说话场合，一个人会分场合说话的人是非常受欢迎的人。一位毕业于某高等院校中文系、勤勤恳恳工作了几十年的老教师退休了。为此，学校为他和另一位曾多次荣获过“先进”的退休老同志一并举行了一个欢送会。与会同志和领导对他们的工作和为人进行了热情洋溢而又非常得体的肯定和赞扬，相比之下，对那位曾多次荣获过“先进”的老同志的赞誉则比较多。当轮到两位受欢迎的退休老同志致答辞的时候，他们对大家的赞誉作了深情的感谢。

一时间，会场里充满了一种令人动情的温馨气氛。作为答谢，话本该说到这里为止，然而，那位老教师却并未就此停止，却使大家对另一位“先进”的赞扬中引起了感触，并作了颇为欠缺的联想和发挥：“说到先进，十分遗憾，我从来也没有得过一次……”话犹未竟，坐在他对面的、平日与他相处得不太融洽的一位青年教师突然抢了话头：“不，那是我们不好，不是你不配当先进，是怪我们未曾提你的名。”话语中带着一种不肯饶人而又让人感到十分难堪的“刺”，冷不防地老教师的眼角眉梢被“刺”出了一股感伤的表情，一时间会场中出现了一种怏怏不悦的尴尬气氛。

一位领导见形势有些不妙，就马上把话茬给接了过来，其实应该缓和一下气氛。避开让大家敏感的“先进”这个话题，转而谈论其他的话题。但是，他却反反复复地劝慰那位退休老教师，叫他对“先进”的问

题不要太在意，说没有评过先进，并不等于不够先进，先进不仅在名义，更要看事实等等对先进有关的话，一席话，等于是把本应避而不谈的话题作了重复和引申，使本已尴尬的局面显得更加尴尬了。

这是一个时刻都有可能发生在我们身边的事情。我们不妨把它叫做一个“不会说话的故事”。从这个故事中，可以引出几点发人深思的教训：

一是那位退休老教师的教训：在说话时不应该作无谓的比照。比照，是谈话中十分常用的一种手法。用得好，可以使双方的说话产生某种积极的效果。这里，“积极的效果”是值得注意的一点。在退休欢送会这样的场合，别人所说的一般都是一些非常富有情感而又不失其真的比较得体的人情话和好话。对于这种充满人情味的好话，听话者要善于倾听，善于应答，但是根本没有必要拿别人的长处来衡量自己的短处，从而引起自己的不快。

二是那位青年教师的教训：不应该在别人失意之火燃烧时更进一步地添油加火。与人相处，很难避免会发生这样那样的不愉快，在一位勤勤恳恳工作了一辈子的老前辈即将退休时，尽管由于老先生平时在某些方面不善为人处事而与自己伤了和气，然而在欢送会这种场合，我们不能乘别人一时失言，抓住别人的缺点不放，一个人在说话时应该理解“得饶人处，且饶人”这句话的含义。为了图一时之痛快而说出那些不合人情味的刻薄话。在这种场合，不管怎样，还是要在“欢”字上多考虑一些，“欢送欢送”，“欢”而“欢”之，要尽可能地多留一点美好让人在以后有些想头。

三是那位领导人教训：作为领导人知道这种情形再继续谈下去会出现十分尴尬的局面，所以应该避开使大家敏感的话题。领导者领导能力固然表现在原则性上，在会场上一时出现了某种始料未及的尴尬局面时，他没有直接去批评那位言之有失的青年教师，他竭力肯定那位老教师的贡献：具有这种应急应变意识并立即着手应变，这些都是无可厚非的。然而，从具体应变能力和言语技巧一面来看，却又显得十分不合乎情理。应当避开“先进”这个让大家敏感的话题，而是巧妙地把话题岔开，使欢送会的气氛由暂时的不欢而重新转向到欢快的气氛当中去，并顺势掀起新的高潮，而不是像那位领导人一样在敏感的话题上唠叨不休。是否能机敏地避开一些不宜多说的话题，对领导者的领导能力也是一种既合理又非常好的检验。

三 会说话的人是最受欢迎的人（3）

然而，这三方面的教训合为一点就是：“说话要注意场合。”不看场合，随心所欲，信口开河，想到什么说什么，这是“不会说话”的人的一种拙劣的表现。“人”总是在一定时间、一定地点、一定条件下生活；在不同的场合，面对着的不同人，不同的事，从不同目的出发，就应该说不同的话，用不同的方式说话，这样才能收到理想的言谈效果。交谈中不要忽略在座的每一个人，我们在与多数人见面时，多半只会注意到一群人中的主体，而忽略了其他的人。但是我们通常都没有想到，如果得不到陪客的支持，那么事情同样也不会得到圆满的成功。

再说，既然是同席，多多少少都应该参与大家所讨论的事情，目的也同是听自己说话，所以，如冷落了其他人，他们的不满马上会传遍整个席面。但假如换在一位较高地位的领导者的立场便不同了，他不会认为自己正受到冷落，而只会想到部属正在代理自己，心中不会有被冷落的感觉。

因此，当我们与许多人交谈时，切莫忽视了在座的每一个人，若有一人因被你忽略而觉得受了冷落，并由此对你产生不满，过后，他至少会让所有的人都对你产生不满。所以说话更要分场合和对象。

说话要有分量、要得体

怎样使自己说的话更有分量。“人微言轻”是一句流传经年的老话了。其中既有自轻自贱的托词意味，也有“拙口、笨舌”的无奈慨叹。细细推敲便不难发现，世间的小人物，也并非都是出口无分量的。要想使自己的言语有分量，能够打动尊者贵者，自然牵涉到说话的态度、方式、时机和技巧。不少“小人物”都以自己卓尔不群的会说话能力，说出过动听耐听的锦言妙语，剖析一下他们“言重”的取胜方式，于我辈“人微”者或许不无启迪意义吧！

口出惊世骇俗言，不少小人物，总爱视“大言”为狂言的同义语，因此在尊者面前显得唯唯诺诺，毫无生气可言。其实，唯其人微，才不能唯尊者马首是瞻，才更需要独特的惊世骇俗之言，只有这样才能达到引人注目的效果，令人洗耳恭听，最终使自己伴随妙语脱颖而出。唐代宰相李绅位尊名盛，他出使淮南时，一律不接见下人。小小书生张祜偏要结识一下这个大人物，他先写了名帖，署名“钓鳌客”。李绅一见这名帖顿生怒气，于是破例召见了。为了给对方一顿羞辱，李绅故意问：“秀才既懂得钓鳌，那么用什么东西作钓竿呢？”张祜脱口便道：“用长虹！”李绅再问：“用什么作钓钩？”张祜大气张扬：“用

新月！”李绅再问：“用什么作钓饵呢？”张祜大笑：“用我作钓饵，当然也就不难钓到大鳌啦！”听到这些话，他高兴地款待了这个口出狂言的书生，对饮聊天，不亦悦乎。非常明显，张祜能折服李绅这个大人物，用的正是大言惊骇之法，以磅礴气势给了对方非常强烈刺激的话言，其才华才最终得到了大人物的认可。

1. 言语得体——说得好不如说得巧

大家都听过相声，其相声艺术具有一种表现形式叫做“错位”，那就是让一个特定身份的人在一个特定的场合说话，这个特定的身份和这个特定的场合是不相符合的，最终造成笑料百出的结果。相声毕竟只是相声，在现实生活中，如果我们所扮演的社会角色和我们所处的场合不一致，那么我们的听众报以的恐怕就不是会心一笑，而是嘲笑，甚至是笑不出来的尴尬场面。所以，不管我们说什么，都应该注意到是否和我们身处的场合相符，如果你是在一个长辈居多的圈子里面，那么你要做的就是毕恭毕敬，多用敬语；如果你是在一个满是上级同事的聚会里面，那么你要做的就是自重自谦，多用谦语；如果你身处一个铁哥们好兄弟的团队里，不用怀疑，充满豪气的粗话反倒是你赢得大家所喜爱的一条捷径。

说话真正的技巧并不在于把话说好，而在于把话说对、说巧，引用中国的一句俗语就是要“上什么山唱什么歌”。然而我们每个人所要扮演的社会角色实在是太多了，再加上我们的社会环境也是千变万化的，要详细说明“什么山该唱什么歌”可以写一本专著，实在不是三言两语就可以说明清楚的事情，所以言语得体更像是一门艺术，而不是易于操作的技术。

古语有云“言多必失”，所以在某个场合你不知道该说什么话的时候，最好什么话也不要说，聆听同样也是你最好的选择。竖起耳朵地倾听是对说话者的一种莫大的尊敬，然后再有节奏的轻轻点头，小声重复说话人的最后一个词，然后再报以一个微笑，那么就会给别人一种你的言行非常得体的印象。

2. 风趣幽默——语言的“万有引力”

有一种话大家都喜欢听，那就是笑话。除了一些严肃的特殊场合外，随口来一两个笑话就可以吸引听众。因此，说话有幽默能力就像是恒星的万有引力，能使听众像卫星一样不停围着你转。幽默的能力并不是任何人都有，但是事实上却是人人可以做到的。要想一辈子幽默或许做不到，但是其实我们只需要

在特定的场合幽默一下就可以了。你所需要做的只是找到一两本笑话全集，或者是在网上敲开一两个笑话网站，然后把其中的你认为特别经典的笑话背下来，然后在适合的场合说出来就可以了。

这里要特别提到的是，笑话也有场合，最好笑话能和说话的场合相联系起来，甚至是可以把主角调换成听众中几个玩得起的人以增加其幽默效果。这就需要你有一个庞大的“笑料库”，要日积月累。当然你没必要象背课文一样把笑话一篇接连一篇地背下来，事实上只要你看过的，笑过的，你就能在相同的场合把你的笑话从“笑料库”中调出来，这样就可以引发出一场场哄堂大笑和一双双崇拜的眼神。

3. 有智慧——听众佩服的原因

一个人会说话的最高境界就是满脑子充满着智慧。如果一个人的言谈举止中充满着哲理的光辉、充满着智慧的火花，那么别人对自己的敬仰也会如同仰望高山一样。经过观察的结果是：一般人对于一些似懂非懂的东西最崇拜，由于这样的事物有相当大的神秘感又不会感觉不可捉摸。要想说出别人似懂非懂的话，大量阅读是一个最好的办法。要么就是多和有学问的人一起交谈，或是多看一些有哲理的节目。你不需要系统地了解什么是老庄佛学，你只需要把有学问的人或是有哲理的节目用自己的话语背下来就可以了。但是这样做要千万注意，不要在行家的面前卖弄。

三 会说话的人才是最受欢迎的人（4）

4. 博学多才——别人崇拜的理由

尤其要特别指出的是一般会有许多人把“知识”和所说的“智慧”相混淆——其实这两个是完全不同的概念。智慧如“禅”一般，不能说，不便讲，只能悟，讲求的是一个“玄”字，要让听的人听得半懂不懂。而知识则是要让听的人能听懂，只是要在你告诉他之前他没听过。人际交往有一个“连通器原理”，如果你的知识面高于受众的知识面，那么你的知识就可以向他传授，而他对自己的敬仰也会如同黄河决堤一般便一发不可收拾。

在会说话的知识性方面需要值得注意的一点是优势原则：知识海洋博大精深，我们生也有涯，而学也无涯。努力增加自己的知识储备固然是相当重要的，可是要想穷尽天下文章却是痴人说梦，我们所需要做

的，只是把自己的优势展现出来。例如：疯狂英语的创始人李阳在农业知识方面绝对不如一个普通农民，但是中国却有许多人对李阳趋之若鹜——因为李阳每次在我们面前讲授的都是英语知识而不是农业知识。在英语方面，我们中的大部分都会在李阳面前感到极端萎靡，感觉自己的那点可悲的知识储备实在是太渺小了。因此纷纷掏腰包跟着李老师一起疯狂。

好的说话能力在知识方面所要做的也是这样：不必在每个知识领域占据优势，而只在你占绝对优势的知识领域说话。如果你是搞文学创作的，那么你大可以用技巧把话题多多地转向小说、散文等你的知识储备丰富的领域，而不要跑到一群音乐人的圈子里面谈五线谱和蝌蚪文。但是值得注意的一点是：知识性的东西讲究的是别人能够听得懂，听明白，不要一味的追求自己的快感而不顾听众是否能理解。

第二章 会说话，人生的必修课

你羡慕那些在大庭广众之下侃侃而谈、妙语生花、能够赢得观众阵阵掌声的演讲家吗？不要只羡慕别人的好口才，因为你我都能做得到，只要对自己有信心，掌握住好口才的基本要求，下定决心去日日锻炼，肯定你也能够成为一个出语惊人的人物。

- 一 好口才不是天生的（1）
- 一 好口才不是天生的（2）
- 一 好口才不是天生的（3）
- 一 好口才不是天生的（4）
- 一 好口才不是天生的（5）
- 一 好口才不是天生的（6）
- 二 好口才的基本要求（1）
- 二 好口才的基本要求（2）
- 二 好口才的基本要求（3）
- 三 你最好别说错话（1）
- 三 你最好别说错话（2）
- 三 你最好别说错话（3）
- 四 会说话，让你与陌生人一见如故
- 五 说话要讲究方法（1）
- 五 说话要讲究方法（2）
- 五 说话要讲究方法（3）
- 五 说话要讲究方法（4）
- 五 说话要讲究方法（5）

一 好口才不是天生的（1）

掌握锻炼口才的方法

在生活中，我们总能看到一些人非常有口才，其实，说话的天才，并不是天生的，而是从现实中锻炼出来的。人如果没有良好的口才，可以说是一件很可悲的事，就好比鸟儿没有羽翼。

其实，要想拥有良好的口才，首先要掌握正确的发音，对于每个字，都必须发音清楚。清楚的发音可以依赖平时的练习，注意别人的谈话，朗读书报，多听收音机广播等；这些均对正确的发音有迅速的帮助。在说话的时候，每一句话都要明白易懂，避免用艰涩词汇。别以为说话时用语艰深，就是自己有学问，有魅力的表现。其实，这样说话不但会使人听不懂，而且弄巧成拙，还会引起别人的怀疑，以为是在故弄玄虚。所以，良好的口才，应该用大方熟练的语句，加上丰富的词汇，这就可以应付说话的需要，使说话内容丰富多彩，扣人心弦。

至于说话的速度，不要太快也不要太慢，说话太快使听的人不易应付，而且自己也容易疲倦。有些人以为说话快些，可以节省时间，其实说话的目的，是使对方领悟你的意思。除此之外，不论是讲话的人，或者是听话的人，都必须运用思想。否则，不能确切把握话中的内容，当然说话太慢，也是不对的，不但浪费时间，而且也会使听者感觉不耐烦。

说话可以说是一种艺术，也是一种诀窍，我们必须看清这种巧妙的方法，然后才能获得成就。在说话的时候要认清对方，顾虑别人的感受，坦白率直，细心谨慎。平常谈话，每次时间不可太长，说话的时候不可唯我独尊。那是因为我们说话的目的在于说明一些事情，使人发生兴趣。因此要清晰！要明白！信口开河、放连珠炮，都是不好的说话方式。信口开河并非表示你很会说话，相反的，证明你说话缺乏热诚，不负责任。如果说话像放连珠炮，那么，只会使人厌烦，因为只要你一开口，别人可能就没有机会启齿了。

我们要想练就过硬的说话能力，就一定要像他们那样，一丝不苟，刻苦训练。正如华罗庚先生在总结练习“会说话的能力”的体会时所说的一句话：“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。”

练习说话能力不仅要有刻苦精神，而且还需要掌握一定的练习方法。科学的方法有时可以使练习者达到事半功倍的效果，加速一个人说话能力的形成。当然，这就需要依据一个人的学识、环境、年龄等等的不同，练习说话能力的方法也会有所差异，但只要选择最适合自己的方法，加上持之以恒的刻苦训练，那么你就会在通向“会说话专家”的大道上迅速地成长起来。

在这里介绍几种简单、易行、见效快的说话能力的训练方法。

1. 速读法：这里的“读”指的是朗读，是需要用嘴去读的，并不是用眼去看，顾名思义，“速读”也就是快速的朗读。

这种训练方法的目的，是在于锻炼一个人口齿伶俐，语音准确，吐字清晰。

方法：找来一篇演讲稿或一篇文辞优美的散文。先拿来字典、词典把文章中不认识或搞不懂的字、词查出来，搞清楚，弄明白之后再开始朗读。一般刚开始朗读的时候速度有些慢，逐次加快，一次比一次读得快，最后达到你所能达到的最快的速度。

读的过程中不要有停顿，发音要准确，吐字要清晰，要尽量地达到发声完整。如果你不把每个字音都十分完整地发出来，那么，速度加快以后，就会让人听不清楚你在说些什么，快也就失去了快的意义。所以速度可以加快但必须建立在吐字清楚、发音干净利落的基础上。我们都听过体育节目的解说专家宋世雄的解说，他的解说就很有“快”的功夫。宋世雄解说的“快”，则是快而不乱，并不是快得让人听不懂，每个字，每个发音都发得相当的清楚、准确，没有含糊不清的地方。我们希望达到的快也就是他的那种快，吐字清晰，发音准确，并不是为了快而快，主要目的是练习自己的说话能力。

速读法的优点是不受时间、地点的约束，无论在何时、何地。只要手头有一篇文章就可以练习，而且还不受人员的限制，不需要别人的配合，一个人就可以独立地完成。当然你也可以找一位同学听听你的速读练习，让他帮助挑你速读中出现的毛病。比如哪个字发音不够准确，那个地方吐字还不清晰，等等，这样就更有利于你有目的地进行纠正、学习。你还可以用录音机把你的速读录下来，然后自己听一听，从中找出不足，进行改进。如果有老师指导就更好了。

2. 背诵法：同学们都背诵过课文。有诗歌、有散文、有小说，背诵的目的也是各不相同的。有的是因为老师要求必须背诵，而不得不背，以完成老师交给的学习任务；也有的是为了记忆下某个名诗、名句，以此来丰富自己的文学素养。而我们提倡的背诵，主要的目的是在于锻炼我们的说话能力。

我们要求的背诵，并不仅仅要求你把某篇演讲辞、散文背下来就算完成了任务，我们要求的背诵，一是要“背”，二是要“诵”。这种训练的目的有两个：一是培养记忆能力，二是培养口头表达能力。

记忆是练习说话能力必不可少的一种素质。如果没有很好的记忆力，要想培养出会说话的能力根本是不可能的。只有大脑中充分地积累了知识，你才可能张口即出，滔滔不绝。如果你大脑中是一片空白，那么你再伶牙俐齿也是无济于事。

“诵”是对表达能力的一种训练。这里的“诵”也就是我们常说的“朗诵”。它要求在准确地把握文章内容的基础上进行声情并茂的表达。

背诵法，不同于前面所说的速读法。速读法的着眼点主要在“快”上，而背诵法的着眼点则在“准”上。也就是你背的演讲稿或文章一定要有所准确，不能有遗漏或错误的地方，而且在吐字、发音上也必须达到准确无误的效果。

其方法是：(1)、先选一篇自己比较喜欢的演讲稿、散文、诗歌；(2)、对选定的材料进行分析、理解，体会作者的思想感情。这是需要花费点时间的，需要我们逐句逐段地进行分析，推敲每一个词句，并从中感受作者的思想感情，激发自己的感情；(3)、对所选的演讲稿、散文、诗歌等进行一些艺术处理，比如找出重音、划分停顿等，这些都有利于准确表达内容；第(4)步，在以上几步工作的基础上进行背诵。在背诵的过程中，也可分步进行。首先，进行“背”的训练。也就是先将文章背下来。在这个阶段不要求声情并茂。只要能达到熟练记忆就行。并在背的过程中，自己进一步领会作品的格调、节奏，为准确把握作品打下更坚实的基础。其次，是在背熟文章的基础上进行大声朗诵。将你背熟的演讲辞、散文、诗歌等大声地背诵出来，并随时注意发声的正确与否，而且要带有一定的感情。最终，是这个训练的最后一步，用饱满的情感，准确的语言、语调进行背诵。

这种训练方法如果有老师的指导会达到更好的效果，特别是在朗诵技巧上给一些好的指导与建议。如果没有这个条件，也可以找人帮助，请同学听自己背诵，而后再让他们指出自己的不足之处，使我们在改进时有所依据，这对练习说话能力非常的有好处。

一 好口才不是天生的(2)

3. 练声法

练声也就是练习自己的说话声音，练嗓子。在生活中，我们都喜欢听那些饱满圆润、悦耳动听的声音，而不愿听干瘪无力、沙哑干涩的声音。所以锻炼出一副好嗓子，练就一腔悦耳动听的声音，是我们必做的工作。

练声的方法是：第（1）步，先练“气”俗话说：“练声先练气”，气息是人体发声的动力，就像汽车上的发动机一样，它是发声的基础。气息的大小对发声有着直接的关系。气不足，声音无力。如果用力过猛了，不但不会达到练习的效果反而会损害声带。所以我们练声，首先要学会用气。

吸气：吸气要深，小腹收缩，整个胸部要撑开，应该尽量地把更多的气吸进去。我们可以体会一下，你闻到一股香味时的吸气法。注意吸气时不要提肩。

呼气：呼气时需要慢慢地进行。要让气缓慢地呼出。由于我们在演讲、朗诵、论辩时，有时需要较长的气息，那么只有呼气慢而长，才能达到很好的效果。呼气时可以把两齿基本合上，留一条小缝让气息慢慢地通过。

学习吸气与呼气的�基本方法，你可以每天到室外、到公园去做这种练习，做深呼吸，只有持之以恒地坚持下来才能有成效。

第（2）步，练声。人人都知道人类语言的声源是在声带上，也就是人说话的声音是通过气流振动声带而发出来的。在练发声以前首先应该做一些准备工作。先放松声带，用一些轻缓的气流振动它，让声带有点准备，发一些轻慢的声音，但是需要注意的一点就是千万不要张口就大喊大叫，那只能对声带起到破坏的作用。这就像人们在做激烈运动之前，要做些准备动作一样。不然就很容易地使肌肉受到拉伤。

声带活动开了，其次需要再在口腔上做一些准备活动。我们知道口腔是一个人重要的共鸣器，声音的洪亮、圆润与否与口腔有着直接的联系，所以可不能小看了口腔的作用。口腔活动可以按照以下方法进行：
①进行张、闭口的练习，活动嚼肌，也就是面皮。这样等到练声时嚼肌运动起来就轻松自如。
②挺软腭。这个方法可以用学鸭子叫“gāgā”声来体会。人体还有一个更重要的共鸣器那就是鼻腔。有人在发音时，只会在喉咙上做无用功，根本就没有用上胸腔、鼻腔这两个共鸣器、所以说出来的声音就会有些单薄，音色也相当差。练习用鼻腔的共鸣方法应该先学习牛叫的声音。但需要值得注意的是，在平日说话时，如果

只用鼻腔共鸣，那么也可能造成鼻音太重的结果。我们还要注意，练声时，千万不要在早晨刚睡醒时就到室外去练习，那样会使声带受到损害。特别是室外与室内温差较大时，更不要张口就喊，那样，冷空气进入口腔后，会刺激声带。③练习吐字。吐字似乎离发声远了些，其实两者之间是息息相关的。只有发音准确无误，清晰、圆润，吐字才会达到“字正腔圆”的效果。

在上小学时都学习过拼音，都知道每个字都是由一个音节而组成的，而一个音节又可以把它分成字头、字腹、字尾三部分，这三部分从语音结构来分，大体上可以说是，字头就是我们所说的声母，字腹就是我们说的韵母，所说的字尾指的就是韵尾。

吐字发声时需要咬住字头。有一句话叫“咬字千斤重，听者自动容”说的就是这个意思。所以我们在说话发音上，一定要紧紧咬住字头，这时嘴唇一定要有力，把发音的力量放在字头上，利用字头带响字腹与字尾。

字腹的发音一定要饱满、充实，口形一定要正确。发出的声音应该是立着的；而不是横着的，应该是圆的，而不是扁的。可是如果处理不好，就很容易使发出的声音产生扁、塌、不圆润的结果。

字尾，主要是指“归音。”“归音”必须归要到家，一定要完整。也就是不要念“半截子”的字，要把音发完整了。当然“字尾”也要能收住，不能把音拖得过长。

如果我们能按照以上的练习要求去做，那么你的吐字一定会圆润、响亮，你的声音就会变得更加悦耳动听了。

4. 复述法：复述法简单地来讲，就是把别人的话再重复地叙述一遍。这种方法在课堂上使用性比较大。如老师让同学们看一段幻灯片，然后就请同学复述幻灯片的情节或人物的对话。这种训练方法的目的，在于锻炼人说话的记忆力、反应力和语言的连贯性。

其方法是：选一段长短合适、有一定情节的文章。最好是选择小说或演讲辞中叙述性比较强的一段文字来作为复述的内容，然后请朗诵较好的同学进行朗读，最好的效果就是能用录音机把它录下来，然后听一遍复述一遍，反复多次地进行。直到能完全把这个作品复述出来。复述的时候，你可以把第一次复述的

内容录下来，然后再对比原文，看自己能复述多少，重复进行，看多少遍之后自己才能把全部的内容复述下来。这种练习绝不单单在于背诵，还在于锻炼语言的连贯性。如果能面对众人复述，那么所表达出来的效果就会更好。并且，还可以锻炼一个人的胆量，克服紧张心理。

这要求我们在刚开始练习时，只要能够把基本的情节复述出来就可以，在记住原话时，能够使用自己的话把基本的意思复述出来；第二次复述时就要求不只是复述情节，而且要求能复述一定的人物语言或描写语言；第三次复述时，就应基本准确地复述出人物的语言和基本的描写语言，逐次地提高要求。在进行这种练习之前，最好能够依据自己的实际情况和所选文章的情况，制定一个比较具体的要求。比如：选了一段共有 10 句话的文章，那么第一次复述时就要把基本情节复述出来，并能把几个关键的句子复述出来；第二次就应该能复述出 5~7 个句子；第三次就应能复述 8~10 个句子。最好的是速度进展得越快越好，也就说明你的语言连贯性和记忆力就会更好。

在开始练习时，最好选择句子比较短、内容十分活泼的材料作为练习的资料，这样更有利于你把握、记忆、复述。随着训练的深入，你可以逐渐选择一些句子比较长，情节比较少的材料进行练习。这样由易到难，循序渐进，就会达到更好的效果。

但是对于这种练习一定要有耐心与毅力。有的同学刚刚开始练习就选用那些句子又长、情节少的文章作为训练材料，结果通常会欲速则不达。这就像幼儿学走路一样，连走还没会呢，就想着往前跑，这样一定会摔跤的。而且这个训练有时会显得十分繁琐、麻烦，甚至枯燥乏味，这就需要我们要有耐心与毅力，要知难而进，勇于吃苦，不怕麻烦。没有耐心与毅力，那么最终将注定会一事无成。

5. 模仿法：任何人都是从小就会模仿，在小的时候模仿大人做事，模仿大人说话。其实模仿的过程也是练习说话的一个过程。我们小时候学说话时是向爸爸、妈妈及周围的人学习，向周围的人模仿。那么我们练习说话能力也可以利用模仿法，向这方面有专长的人模仿。这样日久天长，我们的口语表达能力就会得到很大的提高。

一 好口才不是天生的（3）

模仿专人：在生活中找一位口语表达能力比较强的人来作为自己的模仿者，请他讲几段比较精彩的话，录下来，供自己进行模仿。还可以把自己十分喜欢的、又比较适合自己模仿的播音员、演员的声音录下来，然后进行模仿。

专题模仿：有几位好朋友在一起，就先请一个人讲一段小故事、小幽默，然后大家再进行轮流模仿，看谁模仿得像。为了刺激积极性，还可以采用打分的形式，大家一起进行为模仿者评分，表扬模仿最成功的一位。这个方法十分简单易行，且有娱乐性。只要有三四个人就能进行。所要注意的是，每个人讲的小故事、小幽默，一定要新鲜有趣，大家爱听、爱学，而且在讲以前必须做好模仿前的准备，一定要讲得准确、生动、形象，无论如何也不要把一些错误的东西带去，不然模仿的人跟着错了，既害人又害己。

随时模仿：我们每天都感觉无聊的时候听广播；工作之余看看电视、电影，那么你就可以随时跟着播音员、演播员、演员进行模仿，但值得提出的一点就是需要注意他的声音、语调，他的神态、动作，边听边模仿，边看边模仿，坚持下去你的口语能力就会得到更进一步的提高，而且还会增加自己的词汇，增长自己的文学知识。

这里要求要尽量模仿得像，要从模仿对象的语气、语速、表情、动作等多个方面进行模仿，并且在模仿中要有创造，力争在模仿中超过被模仿者。

在进行这种练习时，需要注意就是选择适合自己的对象进行模仿。选择那些对自己身心有益的语言、动作作为模仿的对象，我们有些同学模仿力相当棒，但是在模仿时都不够严肃认真，专拣一些脏话进行模仿，时间久了自然而然就形成了一种低级的趣味，在进行练习说话时，模仿方法是绝对反对这种低级的模仿。

6. 描述法：在我们上小学的时候都学习过看图说话，描述法就类似于那种看图说话。但我们要看的不只是书本上的图，还有生活中的一些景、事、物、人，并且要求也比看图说话要高一些。简单来说，描述法也就是把自己所看到的景、事、物、人用描述性的语言表达出来。

描述法相对于以上几种训练法来讲所达到说话的效果会更好一些。这里没有现成的演讲辞、散文、诗歌等来作为自己的练习材料，而要求自己去组织语言进行描述。所以描述法训练的主要目的就在于训练大家的语言组织能力和语言的条理性。

不管是演讲、说话、论辩都需要有较强的语言组织的能力，没有这种能力在任何需要说话的时候就不会有一张悬河之口，组织语言的能力是口语表达能力的一项基本功。

将一幅画或一个景物作为自己的描述的对象。第（1）步，对要描述的对象进行细心的观察。比如，我们所要描述的对象是“秋天的小湖边”，那么我们就观察一下这个湖的周围都有些什么，有树？有假山？有凉亭？还有游人？并且树是什么样子，山是什么样子？凉亭在这湖光山色、树影的衬托下又是个什么样子，这秋天里的游人此时又该是一种什么心情呢？这一切都需要你用自己的眼睛去观察，用你的心去体会。只有有了这种观察，那么自己的描述才会有坚定的基础。第（2）步，描述。描述时一定要抓住景物的特点，要有顺序地进行描述。但在进行描述的过程中需要抓住所描述对象的特点进行描述。语言一定要清楚，还需要加有一定的文采。在描述时万万不可描述成像记流水账一样平平淡淡的，一定要用描述性的语言，尽量生动些，活泼些。要讲点顺序，不要东一句，西一句，南一句，北一句的，描述出来的东西，能够让人听了之后能明白自己所描述的到底是个什么景物。描述的时候允许有联想与想象。比如，你观察到秋天的湖边有一位白发苍苍的老爷爷，孤独地坐在斑驳陆离的树阴下，那么就应该有一种联想，可以联想到自己的爷爷，也可能想到这个老人的生活晚景，还可以联想到“夕阳无限好，只是近黄昏”这个诗句……那么这样以来在描述的时候可以把一切都加进去，这样就会使自己的描述衬托得更充实、生动些。

语言技巧

在公共场合说话，你要顾虑到别人的安宁，声音不要太大。假如你是对众人演说，要注意自己说话声音是否能使每一个人都听得到。形容一件事，或者一个人，都必须恰到好处；过犹不及，别以为夸大之词可以收到预期的效果，实则相反，言过其实，定会受人轻视。

优雅的说话，包括正确的发音、适当的速度。丰富的语句、话中略含幽默、良好姿态等各方面，这些都可以靠学习和锻炼而成功。

在生活中，一个说话随便的人，往往没有责任心。所以话多不如话少，话少不如话好，多言不如多知，那怕千言万语，可能也不及一事实留下的印象那么深刻。我们一定要少说话，特别是当有陌生人比我们有经验，或者有更了解的人在座时，因为如果多说了，便是不打自招地露出了自己的弱点，同时也失去了一个获得智慧和经验的机会。

说话要说得少且说得好。所以，在我们人生中，有这样两种训练是不可少的，那就是沉默与优美而文雅的谈吐。假如我们不会机智的谈吐，又不会适时沉默，是很不幸的。我们可能常会因说错话而后悔，因此，当你对某事了解不全面时，最好还是保持沉默好！

做一个忍耐的听者，可以说是谈话艺术当中一项重要的条件。因为能静坐聆听别人意见的人会是一个富于思想，具有谦虚柔和性格的人。这种人在人群当中，最先也许不大受人注意，但最后是受人尊敬的，因为他虚心，所以为任何人所喜欢；因为他善于思维，所以为众人所信仰。那么怎样做一个良好的听者呢？第一是要专诚。别人和你谈话的时候，你的眼睛要注视着他，无论对你说话的人，地位比你高或低，专诚是一件必须的事情。别人对你说话时，你不可做其他工作，这是不尊重人的表示。而且，当他偶然问你一些问题时，你就会因为不留心他所说的话而无从应付了。其次，谛听别人的话时，偶然插上一两句同情的话是很好的，不完全明白加上一个问话也是非常需要的，因为这正表示你对他的话留心，但不可把发言的机会抢过来，就滔滔不绝地说自己的，除非对方的话已告一段落，应该让你说话的时候才可以这样做。除此之外，无论他人说什么，你不可随便纠正他的错误，如果因此而引起对方的反感，那么，你就不能成为一个良好的听者了。批评或提意见的时候，也要讲究时机和态度。不然，好事会变成坏事。

有些人常喜欢把一件已经对你说过几次的东西再说，也有些人会把一个笑话说了多次还当新鲜的东西。作为听者的你，此时就需要一种忍耐的美德了，你不好意思对他说：你已经说过几遍了。这话会伤害他的尊严，你唯一应做的事是耐心地听下去，你心里应该明白他是一个记忆力不好的人，你应该同情他，而且他对你说时是表示好感的诚意，你应该同样用诚意来接受他的善意。但如果说话的人滔滔不绝，而你又毫无兴趣，觉得浪费时光。你应该用更好的方法来使他停止这乏味的问题，但最重要的是不可伤害他的尊严。最好的方法是巧妙地引出他的第二个话题，而这个话题既是他内行的又是你所喜欢听的。

一 好口才不是天生的（4）

总而言之，虽说我们每个人差不多从一岁起就开始学习说话。不过在日常生活中往往会发现某些人很善于辞令，口才一流，说话总是很有说服力；而某些人不但善于表达，有时候言语更会冗长让人捉不到重点。语言是具有共同意义的声音和符号，有系统地沟通思想和感情，是人类主要沟通的桥梁，所以我们应该慢慢培养自己的口语表达能力，掌握较好的语言技巧不但对人际关系有较大帮助，对事业、前途也起着决定作用。

良好口才应具备的条件

要想拥有良好的口才，崇高的思想、渊博的知识、远见卓识以及一定的记忆能力、较强的应变能力、持之以恒的毅力都是我们培育“口才之花”的“养料”，如果离开了这些，练口才只能是一句空话。

1. 要有崇高的思想

在生活中，大家或许都有过这样的体验，当一个自己言行欠佳的同学或老师批评你之时，你的心里一定非常不服气。甚至在心里说：你自己做得也不怎么样，有什么资格说我呢！你会感到这人言行不一。中国有句老话，叫做“近朱者赤，近墨者黑”，品德、修养恶劣的人带给别人的也只能是卑鄙的灵魂、低级的趣味，而且很难受到大多数人的欢迎。这就是一种人格力量。无论是演讲、谈话、论辩都是一种向听众作宣传的双重活动，你的思想、品德、感情、修养都会在有意与无意中影响着听众的思想、品德、感情、修养。而演讲者、说服者只有具备了高尚的思想修养，他的话才具有说服力。身教胜于言教就是这个道理。你们听过曲啸的《心底无私天地宽》这个演讲吧，这个演讲之所以能打动人、教育人、感染人，是与曲啸本人的崇高品德分不开的；是与他热爱党、热爱人民的炽烈感情分不开的；也是与他坚定的共产主义信念分不开的。假如一个演讲者、一个论辩员没有高尚的思想修养做后盾的话，那么他的演讲、论辩是不可能成功的，其结果必然是台上他讲，台下讲他。

因此，我们要想练好口才，就首先要培养自己的思想美、心灵美、行为美，培养自己热爱祖国、热爱人民的高尚情操，学会使用正确的方法、立场去分析问题、解决问题，因为只有这样，你才能用美好的语言去感染听众、说服听众、宣传听众，你所练就的口才也才能为人民服务，为祖国服务。

2. 要有渊博的知识

有人说，要想给别人一杯水，自己就要有一桶水。其实，这只是一个普通的常识。我们要说给别人听，首先就得自己有。你可别小看了演讲时的几分钟，论辩时的几句话，就这几分钟、这几句话，也需要我们有丰厚的知识积累。

我们平时就要养成这样一个好习惯：准备一个小本子，把每天从报纸、杂志、书本中看到的观点、方法，好的词、句子都记录下来。有时间就拿出来看看，日久天长，就形成了自己的思想，有了自己的见解，也有了自己的词汇库。有了知识，说起话来也就头头是道，也就不会觉得没词儿可说了，甚至常常能够妙语惊人，这也就是积累的结果——拥有渊博的知识。

3. 要有远见卓识

说到远见卓识，这其实是演讲者、交谈者、论辩者必须具备的一种素质。因为我们不管是演讲，还是谈话、论辩，面对的都是人，或是广大的听众，或是单个的个人。但不论是人多，还是人少，谁都不愿意去浪费时间听那些老掉了牙的、人人皆知的陈词滥调。如果你总是人云亦云，从没有自己的见解，自己的观点，那么你永远也不会成为一名受人尊敬、受人欢迎的演讲者、谈话者、论辩者。你永远不可能征服你的听众。而要想自己的见识超群，见解独到，就要站得高，看得远，高瞻远瞩，言别人之未言，说别人之难说。不过，有一点是我们必需要清楚的，千万不要去追求华而不实的东西，决不要去哗众取宠，因为那样可能会适得其反。

4. 较强的应变能力

说到应变力，我们就来看这样一个例子：有一次，著名相声演员马季到湖北省黄石市演出。在他表演之前，有一位演员错把“黄石市”说成了“黄石县”，引起了观众的哄笑。在笑声中，马季登台演出。他张口就说：“今天，我有幸来到黄石省演出……”这话把哄笑中的观众弄糊涂了。正当大家窃窃私语时，马季解释道，方才，我们的一位演员把黄石市说成县，降了一级。我在这里当然要说成省，给提上一级，这样一降一提，哈，就平啦！就这样短短的几句话，引得全场哄堂大笑，马季机智巧妙地给圆了场，使演出得以顺利进行。

我们不难看出，马季之所以能够把场圆下来，关键还在于他有较强的应变能力。一个艺术家如此，一个演讲者、谈话者、论辩者也是如此。我们无论是演讲、谈话、还是论辩，都是在与听众进行感情交流，在进行信息传递。这样就需要我们在演讲、谈话、论辩的过程中随时地注意对方的变化，观察对方的表情，掌握听众的情绪，并要根据听众的反馈及时调整我们演讲、谈话、论辩的内容及角度，把听众不愿听而你又打算讲的东西删掉，加进一些听众感兴趣的内容，而这些如果没有较强的应变能力是做不到的。

除此之外，我们在与人交际、交流的时候，还会遇到一些意想不到的事情发生。比如你正在演讲时却有人起哄，正在交谈时却遭人抢白，你的辩词受到人们的反对，这一切一切都需要有从容镇定的应变力。因此，为了使你在窘境中得到解脱，为了练就一副在任何情况下都对答如流的口才，为了在社交场合免受尴尬之苦，为了你临危不乱，从现在开始，努力的培养自己的应变能力吧。

5. 一定的记忆能力

记忆能力对演讲者、谈话者、论辩者来说，它的重要性是不言而喻的。我们的演讲辞、论辩词包括谈话的一些内容都是需要记忆的，通过记忆把演讲、论辩的内容储存在大脑中，登台演讲或进行交谈、论辩时，才能张口即来，滔滔不绝。但是，假如你记忆力不够强，一到台上就紧张，就会丢三落四，甚至张口结舌。

另外，我们在积累知识时也需要具有较强的记忆力，不然，打开书一清二楚，合上书又忘得一干二净，这是不行的。

你要清楚，培养记忆力不下苦功夫是不行的。所以我们一定要抓紧时间，培养和加强自己的记忆力。记忆的方法很多，我们可以从学习中寻找、总结一些记忆规律，供自己使用。而且，我们也可以学习、借鉴他人的成功方法，比如形象记忆法、数字记忆法、联想记忆法等。总而言之，我们也只有过目成诵，才可能出口成章。

一 好口才不是天生的（5）

6. 持之以恒的毅力

看了上面几点，有的朋友可能要这样说：“练口才还这么难呀！咱也不具备这些素质，口才也练不成了，不用白费劲了！”如果你要这样说，那你就错了！以上我们谈的几种练口才的必备素质，是必备的。但并不是天生的，不是与生俱来的，而是靠后天的苦学、苦练得来的。有一句名言为：“书山有路勤为径，学海无涯苦作舟”。西方也有一句格言为：“诗人是先天的，演说家是后天的。”确实，要练就一副悬河之口，非下一番苦工夫不可。古希腊有一位卓越的演讲家德摩斯梯尼，年轻时有发音不清、说话气短、爱耸双肩的毛病。最初他的演讲很不成功，以致被观众哄下了讲台。但德摩斯梯尼没有因失败、嘲笑、打击而气馁。他一方面博览群书、积累知识，一方面他又刻苦练习。为了练嗓音，他把小石子含在嘴里朗诵，迎着呼啸的大风讲话；为了克服气短的毛病，他故意一面攀登，一面不停地吟诗；为了克服耸肩，每次练习口才时他都在自己的双肩上方挂两柄剑，剑尖正对双肩，迫使自己随时改掉耸肩的不良习惯。他还在家中安装了一面大镜子，经常对着镜子练演讲，以克服自己在演讲中的这些毛病。就这样，经过苦练，德摩斯梯尼终于成了举世闻名的大演讲家。这也给我们带来了这样的启示“宝剑锋自磨励出，梅花香自苦寒来。”。

朋友们，我想你一定没有德摩斯梯尼这么多的苦恼，因此，只要你持之以恒地勤奋学习，刻苦练习，那么你就一定会成功。

7. 训练说话能力

曾有人做过这样一份调查，结果显示，缺乏语言训练与受过良好语言训练，具有天壤之别的关系。面对同一件事，没受过语言训练者的表述，有可能是语无伦次的、杂乱无章的，即使说上一大堆话，也只是废话一堆；若是受过良好语言训练的人，他可能只须很少的语句，就会十分简练、完整且合乎逻辑地抓住主要情节与情节之间的关系，将事件表述出来。两者之间，差别之大，不由得引起我们对口才训练的重视。

不过不忙，在着手训练自己的讲话能力之前，你不妨先对自己先做个摸底。我们不妨先问问自己，下面有这样几个提议：

- (1) 你是不是见了别人，觉得无话可说？或只对一部分人才有话说？

(2) 你是不是很难找到一个使说、听双方都很有兴趣的话题？

(3) 你能否将自己所谈的意思，用各种不同的方式去表达，以满足不同场合、不同对象的需要？在遇到别人的反驳时，是否一再重复说过的老话？

(4) 你能否调动别人与你谈话的兴趣？

(5) 你是否能使谈话顺利而不致中断？又不会被人认为“固执”？

(6) 改变话题的时候，你是否做到自然、巧妙？

(7) 你能否根据对方的态度，及时调整自己的态度？

(8) 说话时，口齿是否清晰，声音是否悦耳？

(9) 清楚要知道在何处结束自己的谈话？

除此之外，必要的训练还包括诸如概括力、条理化、用语准确生动等基本内容。而且，你完全有必要根据上述要求来检审一下你自己，看看你具备些什么，又缺乏些什么？缺乏的主要原因是什么？总而言之，你要自己给自己的讲话能力作个诊断，找出原因，然后才能对症下药。

当你发现自己在口述方面有哪些欠缺之后，你不妨先从你身边口才好的人学起。说话时要：

(1) 要善于聆听，准确捕捉交谈几方的反应和敏捷地做出相应的对策，力争主动权，使整个谈话充满活力。

(2) 叙述自己的话时要有实在的内容、清晰的观点、严密的逻辑、中肯的分析；意思要集中连贯，语脉流畅；用词要妥帖，句式要有变化。

(3) 要有很强的概括能力，在限定的时间里，可以简明扼要地把自己的思想完整地表达出来。

(4) 要有吸引人的气度，包括有饱满的情绪，诚恳的态度，热情的气氛和幽默的语调。

说话要学会适当地动用语，而且是从心中的酝酿开始。当然，除思想观点正确、思维严密有序外，首先要正确理解语句的含义。不过，有时你本身所使用的语句是正确的，也可能造成误解。

那么，这又是为什么呢？

第（1）是你出现“口误”。可能由于环境的干扰、精力的分散，会造成这样想那样说的情况。第（2）是倾听的一方由于理解上出了问题，没能正确领会你的含义，所以出现语言误会。

在生活中，当出现上述情况的时候，请不要在咬文嚼字上兜圈，说者和听者都要抱着宽容的态度，重新再交流一次，遇到重要问题，听者还应把说者的话重复一遍，以检验是否有错误的理解。就语句的准确来说，不能单从语法的意义去理解。说话是离不开环境和对象的，如何使语句恰如其分地表现此时此刻你的思想，往往有更高的要求。

说话要说得准确，这其中还包括要说得得体。比如有些人爱加重语气，每次说的都是“真话”、“非常重要”的消息、“最动听的故事”，等等，常用“最”、“极”、“非常”、“无限”之类的字眼，显得非常平庸，到真的有值得称“最”的时候，就无法表示了。所以，说话者不仅要考虑主观方面的要求，还要兼顾到客观方面的要求，因为只有两者统一了，才可能使表达的效果更好。

怎样选择话题

我们大家通常都会误解，总是以为只有那些不平凡的事才值得谈。所以，朋友见了面想开口的时候，就会在脑子里苦苦思索，企图找一些怪诞的奇闻、惊人的事件或者刺激性的新闻当话题。

不过，你要知道，这种话题毕竟是很少的。事实上，人们除了爱听一些奇闻轶事外，大量的还是爱听与日常生活有关的普通话题。

另外，还有一个误解，就是认为必须谈一些深奥的、能显示学问的话题，以为只有这样，才能获得别人的尊敬。不过这类问题，那怕准备充分，可能也很难找到知己。

一 好口才不是天生的（6）

所以，在话题的选择上，大可不必作茧自缚。在这方面，国外许多保险公司业务员的做法和经验有许多值得借鉴。他们在开展工作时，有一个必须遵奉的准则：若想与顾客交易，先要学会面对任何人都能开口说话的胆量和本事。美国俄亥俄州一家纽约人寿保险公司的业务员安德鲁斯说：“从事我们这一行工作，每一个人都想和别人取得更进一步的认识和了解。但是有些人彼此面对面，却不知道如何寻找话题。事实上，只要你有心与别人接触，话题实在多得唾手可得。”不错，一个人生活在社会中，身边所看到、听到、感受到的事物都是很好的话题。可是，有一些话题你却必须小心避免：

- (1) 不要对你不知道的事情冒充内行；
- (2) 不要向陌生人夸耀你的成绩，诸如个人成就，富有程度等；
- (3) 不要在公共场合去议论朋友的失败、缺陷和隐私；
- (4) 不要谈容易引起争执的话题；
- (5) 不要到处诉苦和发牢骚。

开场白的选择

开头第一句往往会让人为难，但是，往往又是最重要的。因为如果你说得不好，可能会给对方留下一个不好的印象，从而打消了与你继续交谈的兴致。

其实，只要你注意一下，还是可以有一个很棒的开端，以下几种开头方法可供你参考：

- (1) 说些幽默、有趣的事情，使对方心情放松；
- (2) 引起对方的好奇心；
- (3) 先扼要提出问题的要点；
- (4) 先把一些非凡事件的结果说出来，使听者想知道这件事的经过情形，从而引起听者的好奇心；

(5) 先提出一个问题，请对方帮助你共同思考，在取得共同认识的基础上，再进一步发挥你的话题；

(6) 说一些与听者切肤相关的话。

说话谨记不要用重复的字眼

说话时应在话未说出口时，先在脑海里打好一个腹稿，然后再根据这个腹稿叙述出来以免表达不流畅。

有一点很重要，在说话的时候，字句注意不要经常叠用。比如“为什么”一语，用一次就够了，有些人却偏爱说：“为什么为什么为什么”；答应别人某件事时，最多说两个“好”，如说成“好好好好好好”，那就不精炼了。在语言中，叠句的使用是为了引人注意，起一种强调的作用。因此，不是非常必要，这种语句还是少说为好。

也有些人，因为词汇贫乏，以致把本来可以丰富的表述，简单化了。比如某些人喜欢用“伟大”这个词，于是，他的话中什么都“伟大”起来。“你太伟大了”；“这出戏真是伟大”；“我见到一个伟大的场面”；“吃了一顿伟大的午餐”等等。可是，某些字眼不分场合的重复使用，会使你的表述显得呆板、拖沓，而明智的做法是，应该根据不同的语言环境来进行变化。

可能还会有一些近乎口头禅似的字眼，也是不宜多用或重叠使用的。比如：“那个……那个……”、“基本上……”、“反正”、“就是说……”这类没有意义的口头禅是思维出现障碍时用来填空的，目的是引出后面的话。还有一些与口头禅类似的，诸如“自然啦”、“当然啦”、“坦白地说”、“老实说”、“你明白了吗”、“你说是不是”这一类不必要的话，都会造成语句芜杂的现象。

哲学家苏格拉底曾说：“别说‘我想’，而说‘你想呢？’”他提醒人们千万不要在表述中“我”字当头。因为在语言中突出“我”的人，很容易给人造成一种自高自大的感觉。“我认为”、“我需要”、“我……”都使人认为你是“自我中心”，从而对你产生疏远感。

不要用鼻音说话

如果你用鼻音说话，有时会具有破坏性的效果。特别是初次与人交谈时，往往会给人一种无精打采的厌烦之感。

想要纠正鼻音必须努力减低心理紧张，放松你的下颚、舌头，张开喉咙，使声音可以由此散发，而不是从鼻孔中遁出。

不要用尖音说话

在生活中，尖音总是给人不愉快的感觉。那是因为尖音刺耳，使人神经紧张，容易破坏谈话的气氛。

说到尖音的消除，这当然也离不开心理因素，所以也要做到心平气和。除此之外，平时还应注意多作放松喉咙的训练。下面就提供一些方法供你训练时参考：

(1) 轻闭双目，合上嘴唇；

(2) 放松下巴，嘴唇仍闭着；

(3) 打一个懒洋洋的大呵欠；

(4) 张大嘴巴及至喉咙深处，感受到肌肉的伸张，张开喉咙。

二 好口才的基本要求（1）

口语的基本要素、要求及表达技巧

口语的基本要素

语音：包括语调、语气、音量、音长，如语气词“啊”我们赋予它不同的情感、不同的音量、不同的音长、不同的语调，它所表达的就是不同的意思。

口语表达基本要求

1. 清晰，就是要知道说的是什么东西。当然，有时要说得幽默一点，能切入生活题材的玩笑，但最终还是要让人知道重点在那，切忌不要拉得太远，忘了本意，就是要说得清晰，让人听得明白。

2. 流畅，注意不要有口头禅，在日常生活或正式报告中，总是有些人喜欢用“这个、这个”或“那个、那个”或在句中中加入太多的连接词或语助词，这样往往使句子的流畅性减低。

3. 响亮，你要明白一点是，话是说给别人听的，除非是悄悄话，有隐私。一般说话要把音送到人家耳朵里，要让人听得清楚，所以要响亮。在生活中，常会遇到一些女生说话都很小声，一番对话中有时候要重复好几遍才听清楚她要表达什么，这样不但令聆听者感到吃力，更表达出说话者缺乏自信的一面，试想一下又有哪个成功的人说话像蚊子一样小声。

口语表达技巧

1. 重音运用

在生活中经常运用重音，这可以说是一项必不可少的内容。重音具有区别词意的作用，读重读轻表达的意思不一样，重音可分为三种：

(1) 语法重音-是按句子的语法规律重读的音。

(2) 逻辑重音-是根据演讲说话的内容和重点自己确定。

(3) 感情重音-是表达强烈的感情或细微的心理来安排。我们所说的重音不一定重，有时放轻也起了强调的作用。重音有二种，一种是重重音，一种是轻重音。重音又如何体现呢？有四点：第一点是加大音量，第二点是拖长音节，第三点是一字一顿，第四点是夸大调值。

2. 停顿技巧

(1) 语法停顿。也叫自然停顿，要清楚，在一个词中间是不能停顿的，不然就把意思搞反了。

一般，我们从语法上说，中心语与附加语往往会有一个小小的停顿，书面语用标点符号表示的地方要停顿，停的间时长短不一样，哪些地方该停呢？停顿时间应该是：句号（包括问号、感叹号）>分号>冒号>逗号>顿号。从结构上来说，依次是段落>层次>句子。

（2）逻辑停顿。这是指根据要强调的停顿，逻辑停顿是表达感情的需要。

3. 连接的表现力

连接指的就是在书面上标有停顿的地方能够赶快连起来，做到不换气、不偷气，一气呵成，连接的作用，第一，是渲染气氛，第二，增强气势，能表达激情推进内容。表现停连气技巧有三：一是气息要周解。比较大的停顿地方要换气，小的停顿要偷气（不明显的换气），另外要就一气呵成；第二，接头要扣“环”。即两个内容相联的句子，第一句的节尾压低，第二句的起音也要低，这样两个句子中的音位差就小，给人感觉环环相扣。第三，层次要“抱团”。句子的末尾音节不要往下滑，每层的意思要有鲜明的起始感、整体感。

还记得曾经有位美国政界要人说过这样的话，个性和口才的能力比起外语知识和哈佛大学的文凭更为重要。的确，口才很重要。但你也许会说：“我先天不足怕开口，见人就脸红，没口才。”我们告诉你：朋友，这不要紧，路就在脚下。良好的口才不会与生俱来，也不可能从天而降，就像庄稼需要施肥、道路需要整修，口才也要培养一样。

正所谓，一切美丽的花朵，都必需植根于沃土之中，离开了泥土，它也就失去了养分；没有了泥土，它就会干枯、凋零。空中没有盛开的鲜花。假如我们把口才也看成是百花园中的一朵鲜花，那么它扎根的沃土就是人的思想、知识、能力、毅力，如果离开了人的这些素质，那么口才也就成了一朵空中的花，一朵永远不会盛开的花。就像那句话说的一样，树高千尺也离不开根。

好口才应当具备的

要想拥有好的口才，我们首先要全面的认识口才。其实，我们应该对口才进行一个全新的定义，以往我们说口才，都只是把口才作为一个词来理解，流于表面、肤浅。一个健全的口才，应该由“口”和“才”

两大部分组成。“口”主要是我们的口头表达的能力，而“才”则是我们可供“口”表达的知识、才学。口才，“口”与“才”是缺一不可的，有口无才，便是山中竹笋，嘴尖皮厚腹中空；有才无口，则为茶壶煮饺子，满腹经纶却倒不出来。我们说自己口才不好，要先明白自己所缺的究竟是什么，要了解口才不好种种症状，还可以先选择一个好口才作为一个参照，之后再进一步地把好的口才做一个细分，再进行逐项分析研究。

通常，我们说一个人口才好，会夸奖他：声音洪亮、字正腔圆、言语得体、风趣幽默、有智慧、博学多才，而这六种夸奖，实际上就是好的口才所应具备的六项素质。前三项说的便是“口”的因素，后三项涉及的则是“才”的问题。这其中任何一项或是几项的缺失，都会对您的口才产生很大的影响。以下我们就针对这六项口才素质做一些有针对性的练习：

1. 声音洪亮——好口才的第一项素质：响度

如果要想别人赞美你的言谈，首先就要别人能够听得到你说的是什么，让别人能够明白你的意思，成功的演说家更要求不拿话筒都能让最后一排的听众都能够清楚他在说什么。而在现实生活中，总是有很多人天生腼腆，说起话来犹如蚊呐，那怕是面对面的交谈你都未必能很好地理解他在说什么，而这就导致了这些人的口才输在了起跑线上。

二 好口才的基本要求（2）

现在通用的练习方法是大声地喊叫，不过还是让人觉得有些不妥，因为我们平时说话毕竟不是喊叫，有成就也可能只是你的声音被喊大了，我们不能想象一个演说者为了让远处的人听见自己的演说时采取的是撕心裂肺的狂呼方式。所以，我们完全可以采取抗拒训练法，而且研究也表明，人说话是以自己是否听得清楚为调整声音的标准，所以我们可以用干扰自己的听觉的手段强迫自己在不知不觉中提高音量，方法如下：

（1）你可以带上耳机，放着自己比较喜欢听的音乐，然后再跟别人说话，或者自己进行朗读，此时声音至少是平时的1.5倍以上，如果长时间坚持下来，你就会发现自己声音的响度在不知不觉间就得到了很大的提高。

(2) 食堂、公交车等嘈杂的地方也是训练的场所，你可以带着好友去那些地方进行聊天，因为你的声音一定要抵抗过附近相当强的干扰才能被好友所接受，长久坚持下来，那么自己的发声肌肉也会得到非常好的训练。

(3) 如果你的声音不是太小，而是太大了，你可以选择到图书馆等安静的地方谈话、朗读，按照常理来进，这些地方可以使自己说话的高声音得到一些控制。

2. 字正腔圆——好口才的第二项素质：清晰

倘若自己的声音十分宏亮，可是说话时像唱周杰伦的歌一样含糊不清，那么要想别人为自己的言语喝彩也是根本不可能的事。我们说话要像播音员一样字字都咬准，但也一定要每个音节都清晰可辨。据观察，说话不清晰有两种：一种是说话太快，一种是说话连字。但是不管表征怎样，其本质的原因都是一样的：当问话不清楚的人他们是否知道自己在说什么时，得到的回答却总是非常肯定，但是当自己把他们说话录下来放给他们听的时候，他们都不敢相信是自己说的。事实上是，我们说话都是在传递信息，而你要传递的信息自己当然非常了解，于是乎你觉得别人其实也像你一样了解了，而完全没有注意传递的信息会失真，换一句话来讲，你是以说话者的角度来认定听者所接收到的信息。因此，才会毫无顾忌的使用含混不清的传递方式，时间久了也就成了习惯。

要想改掉这种坏毛病，首先就要换一个角度来看问题，这里建议采用角色互换法：

(1) 买一个录音机，每天有意地把自己所说的话录下来，然后放给自己听，等下次说话的时候，再刻意地留心自己含混不清的地方，并加以纠正。这是我们学习外语时常用的办法，其效果明显有佳，那为什么不在学说普通话上试试呢？

(2) 如果以上办法不大适用，那么可以考虑一下磨练出“金”法，它源自于古希腊一位含石苦练演讲的口吃演说家。当然我们无须那么悲壮，而且含着石子的确也不符合卫生要求。你只需要含着一颗糖，然后拿着一本书一个字、一个字地进行朗诵练习。如果你的普通话不大标准，那么3-5岁小孩使用的带拼音的书籍应是佳选，当然，为了提高练习的进度，能录下来回放还是最好的。

交谈要注意的方面

千万不要小瞧“谈话”，它可是人际交往中必不可少的重要环节，甚至能决定与他人交往的成败。那么，你要想成为“谈话”高手，下面这几点就要特别注意了。

1. 礼貌待人

礼貌不仅是表露对他人尊重的一种方式，还是谈话双方愉快交谈的前提，通常，人们对礼貌的感知十分敏锐。有时，即使是一个简单的“您”、“请”等字眼，都可以让他人感到温暖和亲切。

2. 勿忘目的

谈话的目的通常有这样几点：劝告对方改正某种缺点；向对方请教某个问题；要求对方完成某项任务；了解对方对某情况的看法；熟悉对方的心理特点等等。一个善于交际的人，一定不会是个说话时不知所云、东拉西扯、离题万里的人。

3. 耐心倾听

谈话时，应善于运用自己的姿态、表情、插语和感叹词。诸如：微微的一笑，赞同的点头等，都会使谈话更加融洽。切忌左顾右盼、心不在焉，或不时地看手表，伸懒腰等表示无可奈何的动作。

4. 理解万岁

如果对方为某事特别忧愁、烦恼，就应该首先以体谅的心情说：“我理解你的心情，要是我，我也会这样。”这么一来，对方会感到你对他的心情是理解的，你们的交谈就能够融洽地进行，你的劝告也容易生效。

5. 顾及感受

人类具有相信“自己人”的倾向，一个有经验的谈话者，总是让自己的声调、音量、节奏与对方相称，就连坐的姿势也要顾及对方的感受。比如，并排坐着比相对而坐在心理上更具有共同感。直挺着腰坐比斜着身子坐更显出对别人的尊重。

6. 因人而异

若与“激情型”的人交谈，会发现对方情绪强烈，内心活动显之于外；与“静漠型”的人谈话，会发现对方持重寡言，情感深沉；与平素大大咧咧的人谈话，会发现对方满不在乎，漫不经心。针对不同性格，应采取不同的谈话方式。

7. 细观眼睛

眼睛是心灵的窗口，最能表达人们的思想感情和反映人们的心理变化。高兴时，眼睛炯炯有神；悲伤时，目光呆滞；注意时，目不转睛；吃惊时，目瞪口呆；男女相爱，目送秋波；作恶时，目露凶光。也就是说，人的眼睛很难作假，人的一切心理活动都会通过眼睛表露出来。因此，谈话者可以通过眼睛的细微变化，来了解人的心理状态和变化。

8. 定戒先入

要善于克服知觉中的最初效应，即“先入为主”。有的人在与人初次见面时，总喜欢把自己本来的面目掩饰起来，达到给人好印象的目的。为此，在谈话中应持以客观的、批判的态度来评论人，而不应单从印象出发。

9. 力表真诚

在谈话过程中，对方由于某种动机，常常会言不由衷、见风使舵或半吞半吐、顾虑重重。为此，要尽可能让对方在谈话过程中了解自己的态度，自己所感兴趣内容，并表现出自己真诚的态度，这样才会从谈话中获取比较真实、可靠的信息。

二 好口才的基本要求（3）

10. 善选时机

一般，人们在自己或自己熟悉的环境中比在别人或陌生的环境中的谈话更有说服力。为此，可以在业余时间内利用“居家优势”，也可以在别人无戒备的自然状态下讲话，哪怕是只言片语，也有可能获得意想不到的收获。

尽量选择优雅的用词

说话时，注意用词造句是非常有必要的。比如说，一个嗓音不太好的人，特别会用词句达意，并常有意识地将声音的魅力恰到好处地显现出来，于是人们很愿意和他交谈。那么，要想用好词句，具体应做到哪几点呢？

1. 说完整的词句，不要吞吞吐吐或欲言又止，否则，会让人觉得不爽。

2. 不说粗话。说粗话的情况并非仅存于中低劳动阶层，拿许多学识深、地位高的“高级人士”来说吧，他们认为，当自己遇到稍微不顺心的事时，说一句“他×的”“狗屎”并无伤大雅。其实不然，说粗话不仅是一种玷污自己所属机关公司及个人形象的行为，更是一种听觉上的污染。

3. 避免冗长无味或意思重复的言语，如：“你明白我的意思吗？”“你说好不好？”“你知道吗？”也不要采用流行语、口头禅来作为开场白，如：“哇塞！”有些父母从孩子身上学到青少年所惯用的流行语，以为说了这些话就代表跟得上潮流，实则不然，毕竟年长者说一口年轻人的流行语，既幼稚又失身份。

4. 不要用“嗯”、“喔”等鼻子发出的声音来表达个人意见，这些音调虽非粗话，但它有伤于谈话者的心理，并且还会打消谈话者交谈的积极性。

三 你最好别说错话（1）

并非所有的话题在任何时间、任何地点都适合拿来公开进行谈论。

要想成为成功的商界知名人士，就必须懂得掌握说话的分寸！下面就是有关谈话的一些禁忌。

1. 自己的健康状况

除了自己的亲朋好友，没有什么人会对他人的健康检查或过敏症感兴趣。

2. 他人的健康状况

患有严重疾病的那些人，比如：癌症、心脏病、动脉硬化、关节炎等，一般不希望自己成为谈话的焦点对象。不要在遇到病中友人的时候愁眉不展，一旦他重新回来工作，就应该像平常人那样去对待他，而不要提起他所经历的病痛。

3. 有争议性的话题

除非很清楚对方的立场，否则，就应该避免谈到具有争论性质的敏感话题，诸如宗教、政治、党派等因素所引起的双方抬杠或者对立僵持的状况。

4. 东西的价钱

如果一个人的话题老是围绕着“这值多少钱？”“那值多少钱？”就会令人们觉得他是个俗不可耐的人。某个人的房屋或者汽车等值多少钱并不关系到其他人的事情。

5. 个人的不幸

不要跟同事提起个人所遭受到的伤害。例如他离婚了或者是家人去世等。当然，如果对方是主动提起，就需要表现出同情并听他诉说，但不要为了满足自己的好奇心而追问不休。与刚刚遭受到不幸的人谈话，你最好是让他尽量发泄。可是，如果不幸的主角是你自己，那么在谈公事的时候，就应该尽可能地不要插入自己不幸事件的话题，如果这样就将会使人感到为难——别人不知道应该怎样表示同情。最好的方法是不提或只说一句“真不幸”，之后就继续进行讨论公事。

6. 老生常谈或过时的主题

那些会使人在心里想到诸如“又来了”这样的话题就不是什么好的话题。

7. 关于不同品位的故事

对于黄色笑话在房间里说可能会让人觉得很有趣，但是如果在大庭广众之下说出来，效果就非常不好了。常说黄色笑话的主管会被认为是缺乏自信与能力的人，只有用此种方式才能够引起别人的注意力。

8. 害人的谣言

在平时的日常工作当中就会有很大机会可以散布对他人前途不利的一些谣言，在你将要开始谈论这类闲话之前就应该先思考一下：不管是“添油加醋”，还是这些内容很有可能就是真的，一旦说出口都会对别人造成严重伤害。

有一位善于为下属辩护的主管应该表现出领导者的大家风范，即便是一句“我认为如果这样的话对他极不公平”，都会令别人感到佩服与尊敬。

9. 说话过于直截了当

在人际交往中，在某些情况下，心直口快确实是非常好的一种品德。例如，好朋友如果有了缺点或错误，在他还没有意识到的情况下，为了不至于使他陷得更深，走得更远，直截了当地指出其中所存在的症结，使他尽快地回到正确的道路上来，这是非常必要的。

另外，你在工作的过程当中，与某个人因为某个问题或者是某个事件而发生了冲突，产生了误会，你不先去进行调查，弄明事情的原委，便气势汹汹、火冒三丈地与对方辩驳，强行要求对方把事情弄清楚。其结果，问题非但没有弄清楚，而是把人家给得罪了。你为什么不转个弯，换一种或者几种方法去解决那个问题呢？

巧妙应对职场中的十种令人讨厌的话

人与人之间，语言上的交流可谓是必不可少的，特别是在职场交谈的过程中，谈话技巧就显得尤为重要。但是，有些谈客却令人厌烦，想躲避但又躲避不了，不躲避又像坐在针毡上面一样。如果处在这样的情景当中，你会如何去应对呢？

1. 遇到“探人隐私”之类者

对于这种表现：社会中任何人都会有自己的隐私。在每个人的内心深处，都有着一块不希望被他人侵犯的领地。但是有一些出于自身的无知，或者出于猎奇，或者出于……每次他与你见面，都要问你“年龄多大？”“收入多少？”“夫妻感情如何？”等等让人顿生厌恶的话题。这种人虽然伶牙利齿，巧舌如簧，可是却不知道谈话的要领忌讳。通常来说，对于一个尊重别人的人，一旦知道了某件事情是他人的隐私，就不要再问。否则，如果你知道是他人隐私，而偏偏去询问那些人，就成了不懂得尊重他人的人了。这类人在很大程度上就可能会传播是非，蛮短流长。

智慧策略：对探人隐私者需要做到答非所问。

遇到探人隐私的人，不能是什么就说什么，有一说一，有二说二。对待探人隐私者，最好的办法就是答非所问。如果他问你“谁是你晋级的后台”，你就说“全托你的福”；如果他问你“奖金多少”，你就说“不比别人多”；如果他问你“如何追求女友的”，你就说“如果你感兴趣，待我以后详细告诉你”。总而言之，对于对方的提问，不是不答，但答非所问。如此类的话，不仅不会得罪对方，同时还不会让对方达到自己的目的。

三 你最好别说错话（2）

2. 遇到“唉声叹气”之类者

这种表现：人类生活在这个世上，不如意事情十之八九会发生。有些对前途悲观的人、谈话以我为主的人，常常会将他们的不幸、苦恼与忧虑作为谈话的主要部分。他们会不停地大诉苦水，接二连三地唉声叹气，使交谈的人们听也不是，不听也不是。如果进行仔细分析一番唉声叹气者所说的不如意之事，就会知道，这些事其实非常普通，并非如此的凄惨，但是唉声叹气的那类人却将自己的境遇说得十分严重。

智慧策略：对那些唉声叹气者要注入活力。

同这类人进行交流，需要给他注入一定的活力。在唉声叹气者的心里，他们并非认为自己的能力差、抱负小，与此相反，在他们的内心里强烈地希望别人肯定他有着了不起的天赋、有着不寻常的能力。同他

们在一起交流，需要恰当地肯定他的特长，赞美他的功绩，给他注入蓬勃发展的活力。如此进行下去，他们就会对你十分亲切，同时还会对你感激不尽。

3. 遇到“道人是非”之类者

此类表现：“来说是是非者，便是是非人。”不要以为把他人是非告诉你的人便是你的朋友。道人是非者，既然在你面前说他人的坏处，自然也会在他人面前，说你的坏处。他们乐于道人是非，是妒心过盛的原因，他们心里就会常常巴不得他人越来越倒霉，越来越困窘。聪明的人同这种类型的人交谈的时候，是决不会对心而置腹的。

智慧策略：对道人是非的那类人就要哼哈而过。

远离这种人的办法，就是对于他所说的任何是非话题都做出冷淡的反应，从而就会让他知道“错”而退。对于这种人，不要得罪。对他说的他人是非，又不能赞同。与其言语交流，哼哼哈哈，实在是一种应付的好办法。因为“哼”、“哈”是一种让人感觉十分模糊的语言，不仅会让道人是非者感受到你的成熟，同时还会使他觉得这类话题没有什么办法再与之交流下去，从而便由此而中止了谈话，或者使谈话朝着健康而积极的方向发展。在有些情况下，“哼哈”可谓是一种不可蔑视的处世学问。

4. 遇到“喋喋不休”之类者

此类表现：人与人交谈，人们往往讨厌那种长篇大论跟你说个没完没了的人。有些人说得多，可是却说不好。他们会一口气谈论整整一个上午，他们会在一个上午谈遍古今中外。他们不但谈天文地理，也谈男女情事。他们激情活跃，谈起话来表情丰富；他们滔滔不绝，从来不会感觉到累。

智慧策略：对于喋喋不休者要巧妙进行提问。

遇到喋喋不休者，不仅不会伤及到对方的感情，同时又会让对方用少说的方法巧妙提问。一是根据他说的话题提问一些难题。例如“导弹的燃料分子式是什么？”“《水浒》这本书里一共提到多少男的，多少女的？”等等，让他不知道如何进行回答。这么一来，他就可以少说几句，你也可以多说几句啦。二是提问一些与当前话题无关的问题。比如“打扰一下，现在几点了？”“你的眼镜好看，请问你戴上去感觉

舒服吗？”等等，如此一来，对方就会感到有点惊愕，从而便停顿下来，这样就使你腾出更多的时间来做一些重要的事。

5. 遇到“嗦嗦说教”之类者

此类表现：有一些人喜欢对别人进行“谆谆教诲”。在他所说的十句话当中，你能够找出“你应该”、“你必须”、“你不能”之类的词语七八处。这类人常常自以为是，居高临下，唯我独能，盛气凌人，自高自大。在他的眼里，众人都是些无知的幼儿，只有他是博学的教授。让他人感到非常愚腐，认为其卖弄。对于嗦嗦说教之类的人虽然令人生厌，可是对于你来说根本就没有什么坏处，然而还十分有益。一则是你可以吸取其中有益的说教；二则是你认认真真地倾听，会使他觉得无比高兴，这样一来对双方增进情谊非常有好处。

智慧策略：对嗦嗦说教之类的人要重于聆听。

所以，与他们一起进行交流，一定要做到重于聆听。只要你没有急着办一些事项，还不如静下心来，听一听，记一记。适当地重复一两句他说的话，或者就某个问题询问上那么一两句。相信，你这样去做，必定能使你收获到很大的益处。

6. 遇到“自我炫耀”之类者

此类表现：有些人见到别人的时候，一张口就是我人缘好，一出口就是我能力强而且大。明明自己是“1”，偏偏说成是“2”。如此这样，听者为此觉得脸红，他却不知羞。自我炫耀者不仅是个自卑者，还是个自负者。这种人通常外强中干，其“吹牛”的目的只不过是为了引起大家对他的关注，以满足自己的虚荣心。这种胡乱吹嘘给人一种巧言令色、华而不实的感觉。与他们在一起交流，正确的方法就是巧妙地用一些幽默风趣的话语进行回答。他嘴上说成“2”，其实，在内心还是以为是“1”的，对他说的的大话，你不能加以肯定，肯定了他会以为你是个不可信赖的人；对于他说的大话，你又不能加以驳斥，一旦你驳斥他，他就会认为你是个不可亲之人。

智慧策略：对于自我炫耀之类的人需要幽默风趣。

巧妙的做法是幽默地做出应对，似是而非，含糊其词，模模糊糊，嘻嘻哈哈。

7. 遇到“灭人志气”之类者

此类表现：有某些人，话语上尖锐而又辛辣。从他嘴里面所说出的那些话，简直就像一盆盆冷水，不管你是接受还是不接受，硬是往你头上去泼。如此干劲，必定要把你心头的自信火种浇灭才肯罢休。这种人常常是个频频失败、万念俱灰之人；还是个把你瞧得一无是处、绝不如他者；同时还是个认为自己做不到，他人也做不到的自负者；常常也是个能言善辩但“茕茕子立、形影相吊”、其周围的人敬而远之类。与之谈起来，一味地顺承，就会使他变本加利。

智慧策略：对灭人志气之类的人要攻其痛处

一个合理而又正确的办法，就是要能够抓住机会，攻其痛处——他的历史上的愚蠢、无能、可笑的地方，或者他当前所说的话语漏洞、用词不当、逻辑错误，即便使他心里面产生不快，从而使他推己于他人，觉察到自己当前的错误举动，即于此还能管住他的嘴。

8. 遇到“器器好斗”之类者

此类表现：就在你谈得兴高采烈的时候，很有可能会进来一位杠子头或者别有用心的人，对你横挑鼻子竖挑眼，一时间使其好端端的交谈气氛充满火药味。这类人许多都是认为自己高人一等，长你一筹，无所不能，无事不晓，他自己用真理的化身自居，不论现在所存在的问题是西瓜之大，还是芝麻之小，他都会用一种誓死捍卫真理的气概与你针锋相对，气势咄咄而又逼人。对于这类人一旦对你怀有一丁点的成见，就会处处与你唱对台戏。我们在遭遇到这类情况的时候，就会非常容易地使你陷入到顶撞式的辩论漩涡当中。

三 你最好别说错话（3）

智慧策略：对器器好斗者需要句句真理

要想冲出漩涡，就必须使出自己的一股强劲。这股强劲就是要做到使自己的每一句话都成为颠扑不破的真理，并且还是个简单的真理，如此一来对方也就没有什么办法再对你进行攻击了。再过不了多长时间，“憋得难受”的对方就会主动“告退”。

9. 遇到“满口假话”之类者

此类表现：现实社会中，有那么一些人说起谎话来简直就好像是一名出色的演员一样，这个社会如此多彩的舞台上演戏轻松自然，丝毫也不会感到内疚。他们撒谎，大多没有很大、很明确的目的。满口假话者之所以满口假话，从根本上来说是为了掩饰自己、标榜自己、美化自己，很可能是觉得你的辨别能力很差，从而摇唇鼓舌，胡说乱扯。与这类人交流，对于你来说是有害的。假话一旦说出十多遍，就是没有那回事，也很有可能使你觉得真的有那么一回事。

智慧策略：对满口假话之类者要纠正其一

同他们在一起交流，必须要懂得“攻其一点，崩溃全线”的战略战术，抓住假话当中的其中一项，有把握地提出自己的反对意见。如此一来，他就会感觉羞愧，那种神采飞扬式的气焰马上就会低落下去。对于这种攻其一点的做法，不仅会伤及其自尊心，还会让其对自己的撒谎毛病有所改正。

10. 遇到“俗不可耐”之类者

此类表现：有一些人为了展现给他人一个完美的印象，便让自己的话语里堆满华丽词藻，乱用一些专业性质的术语，从而显得矫揉造作，华而不实；有些人日常说话粗鲁而不雅观，废话连篇，一味单调，罗里罗嗦，某句话能够重复十几遍，某件事一般问八、九次；有些人说话无波澜，无起伏，从而没有摇曳多姿的神态，没有引人入胜的话题，令人感到十分厌倦，所有的这些都是俗不可耐的表现。他们许多都是知识面窄、社交力差的一些人，他们在自己人生经历当中，常常因为如此而经常受到他人的讥笑，心中也便有了某种自卑的感觉。他们热切地希望提高自己的知识水平、社交能力。

与俗不可耐者进行交流，要进行适当的指教。说出一两句正确的做法、注意的有关事项，从而满足他们的需求，可是又不能过多地进行指教，免得伤了他们的自尊心，进而触及到他们的自卑痛处。

当然，使人感到厌烦的谈客不尽是以上的这十种，上面所有的交流方法也不能只靠单纯的照搬。可是有一项必需品肯定，就是一个人的言谈再令你反感，你也应该努力保持自己的良好交际形象。需要记住的是，如果你能够容纳社会中的每个人，你就可以称得上是一个超人。

四 会说话，让你与陌生人一见如故

一般人很难做到与陌生人一见如故，但如果你能，那么你的朋友将会遍布各地，办事则会顺畅无阻，如鱼得水。反之，如果缺乏与初交者打交道的勇气，不善于跟陌生人交谈，那么你就会在交际中处处碰背，做事也会时时不顺，如坐针毡，如登陡山。

那么，怎样才能跟初交者一见如故呢？下面介绍的几种开场白就能收到立竿见影的奇效。

与对方初次见面

在见面之前，先商量好时间的具体安排，这是人际关系上应有的礼貌。同时，也要明记面谈的计划重点。这是成功的基本要素只要应用得当，其收效会比心理战术更大。

与对方第一次见面时，客套话后，应该问对方：“不知我能打扰您多长时间呢？”如果对方很忙，可先问他：“能不能给我 15 分钟的时间？”这样问，对方会感到自己受尊敬，谈话也就能融洽顺利地进行了。每个人都想让别人觉得自己很忙、地位很重要，因此你必须表现出“占用你的宝贵时间”的态度，使对方感觉到“你很尊重我”而得到满足。只要对方满足，你的访问即使拖长一些，他也不会显示不满。

妙用开场白

1. 攀亲认友。这虽然不太被推崇，但实用性却非常强。通常，只要对一个素不相识的人作一番认真调查，都能找到或明或隐、或近或远的亲友关系，如果见面时再拉上这层关系，就能一下缩短心理距离，使对方产生亲切感。三国时代的鲁肃就是一位攀亲认友的能手。他跟诸葛亮初次见面时的第一句话是：“我是你哥哥诸葛瑾的好朋友。”就凭这一句话就使交谈双方心心相印，为孙权跟刘备结盟共同抗击曹操打下了基础。有时，对异国初交者也可采用攀亲认友的方式。1984 年 5 月，美国里根总统访问上海复旦大学。在一间大教室内，里根总统面对一百多位初次见面的复旦学生，他的开场白就紧紧抓住彼此之间还算“亲

近”的关系：“其实，我和你们学校有着密切的关系。你们的谢希德校长同我的夫人南希，都是美国史密斯学院的校友呢。照此看来，我和各位自然也就都是朋友了！”此话一出，全场鼓掌。短短的几句话，不仅推翻了国与国之间的隔阂，还增加了彼此间的友好，这段开场白可真妙啊！

2. 扬长避短。因为面子问题，人们都喜欢别人赞美自己的长处。那么，跟初交者交谈时，应投其所好，以直接或间接的方式赞扬对方的长处作为开场白，就能使对方高兴，对你产生好感，交谈的积极性也就得到极大激发。反之，如果有意或无意地触及对方的短处，对方的自尊心受到伤害，交谈的效果就可想而知了。日本作家多湖辉所著的《语言心理战》一书中记述了这样一件趣事：被誉为“销售权威”的霍依拉先生的交际诀窍是：初次交谈一定要扬人之长避人之短。有一回，为了替报社拉广告，他拜访梅伊百货公司总经理。寒暄之后，霍依拉突然发问：“您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊。”话音刚落，总经理兴奋异常，谈兴勃发，广告之事当然不在话下，霍依拉还被总经理热情地邀请去乘他的自备飞机呢！

3. 表达友情。别小看支言片语，有时正是因它才能办成事。比如：肯定成就，赞扬品质，安慰不幸，话虽少，却能顷刻间暖其心田，感其肺腑。西安事变和平解决后，桂系代表、进步人士刘仲容先生由西安秘密来到延安，毛泽东第二天即在寓所会见他。“欢迎刘先生光临。”毛主席上前握住刘的手说。这使刘感动万分：“毛先生日理万机，多有打扰了。”毛泽东马上说：“刘先生不远千里、冒着危险而来，总得见见面嘛。”这短短的两句话既有热烈欢迎之情，又有高度赞扬之意，言简意赅，情深意长。刘仲容听后深感温暖，如逢旧故，便以推心置腹的热忱态度毫无拘束地和毛泽东促膝长谈。美国爱荷华州的文波特市，有一个极具人情味的服务项目——全天候电话聊天。每个月有近两百名孤单寂寞者使用这个电话。主持这个电话的专家们最得人心的是第一句话：“今天我也和你一样感到孤独、寂寞、凄凉。”这句话表达的是对孤单寂寞者的充分理解之情，因而产生了强烈的共鸣作用，难怪许多人听后都掏出知心话向主持人倾诉。

4. 添趣助兴。用风趣活泼的三言两语扫除跟初交者交谈时的拘束感和防卫心理，以活跃气氛，增添对方的交谈兴致，如果能做到这点，那么他的交际艺术就炉火纯青了。1988年10月，文化大革命中的风云人物陈伯达刑满释放不久，著名作家叶永烈即去采访他。曾显赫一时而今刚度过18年铁窗生涯的陈伯达感到往事不堪回首：“公安部提审我，我作为犯人，不能不答复提问。对于采访，我可以不接待，不答

复。”对于这位对自己不抱欢迎态度的采访对象，叶永烈有充分的思想准备。如何开场才能使他知道我毫无恶意？该用怎样的语言才能使他跟我愉快地合作？一进门，叶永烈就告诉陈伯达：1958年，陈伯达到北京大学作报告，他作为北大学生听过这个报告：“当时你带来一个‘翻译’，把你的闽南话译成普通话。我平生还是头一回遇上中国人向中国人作报告，要带‘翻译’！”多么有趣的往事，多么风趣的语言！陈伯达一听，哈哈大笑，感到面前的这位不速之客很亲近，气氛一下子变得轻松起来。真是“柳暗花明又一村”，原先尴尬的采访终于能够顺利地进行下去，叶永烈45万字的《陈伯达传》也就增添了不少资料。

天涯何处无朋友？交谈何必曾相识！要用三言两语便惹人喜爱、一见如故，关键是功夫要花在见面交谈之前。上述各例之所以成功，除了有高超的语言技巧，无一不是在未见其人之前早已了解他的大概情况。美国前任总统富兰克林·罗斯福跟任何一位来访者交谈，不管是牧童还是教授，不管是经理还是政客，他都能用三言两语赢得对方的好感。秘诀就是：罗斯福在接见来访者的前一晚，必花一定时间了解来访者的基本情况，特别是来访者最感兴趣的题目。这样，一交谈就能有的放矢，切中肯綮。不然，纵使有三寸不烂之舌，也只能是对“牛”弹琴了。

五 说话要讲究方法（1）

说话的方法，可以决定人们彼此间的评价，以及洽谈事情的成功与否。因此我们可以说，不论你所从事的工作是何种性质，与人说话的方法是促成事业成功的关键。

说话要讲“方法”

说话的内容固然相当重要，但是别人的评价好坏与否，自己给人的印象如何，以及人们彼此之间的接触和联系，全靠说话的方法而定。

人们都知道，同样的一件事情常有种种不同的表现方式，诸如它所影射的涵义，它的微妙差异，以及说话时应付出多少热诚等等，这些都是值得我们注意的。因此，在说话之前，应该先仔细考虑说话时应具备的态度和如何连贯自己的思想等问题，这并不是是一件浪费时间而毫无意义的事情。

说话的方法同时也可以决定我们是否能把该强调的重点明确地表示出来。有时候我们轻松自在地说话，能把重点强调出来，心平气和地说话，也一样能给对方留下深刻的印象。有冒犯我们的态度近似保守和畏缩，却也能充分地表达意愿。这种种意料不到的结果是因为我们将说话时的心情，毫无保留地表露在交谈之中。如果能够始终保持愉快的心情与人交往，就定能深受人们的好评，反之，如果说话时喜欢装模作样、骄纵蛮横，别人一定认为你自命不凡、优越感太强。如果说话时话中带刺，具有强烈的攻击性，那么你一定会招致别人的极端厌恶。

总之，一个能与任何人和睦相处的人，应该是十分优秀的。看一看那些有所成就的人，几乎每一个人都具有能与任何人融洽相处的优点。也就是说。他们不论和谁说话都能使对方专心致志地聆听，完全被他的人品和思想所吸引。说话要有清晰的条理，这是不容忽视的重要问题。通过说话不但可以表现一个人的工作能力，其他与之相关的诸如教育程度、知识水平、嗜好以及对当前问题的分析能力等等，都能从中一一显露出来。

记得曾经有人说过：“一个喜欢大声嚷嚷的人，很难让别人明白他究竟说些什么。”因此，说话时不把握重点，言词没有分寸的人，经常是徒劳无功，甚至会造成无法挽回的后果。

懂得说话的方法，就能判断自己的想法是否合情合理，同时也能让别人对自己有一个深刻的印象。如此日积月累，自然能在人群中树立起自己良好的声誉。当然，这和事业的成败有着密不可分的关系。

态度不容忽视

说话时的态度，可以直接影响别人对你的看法。例如，你究竟是一个冷漠无情或乐观快活的人；还是一个自抱自弃或诚实向上的人；或是一个漫不经心或小心谨慎的人等等，都能从你的言谈态度中得到判断。

盛气凌人的态度容易激起别人的愤怒，过分的低声下气又会被人讥笑为懦弱，没有骨气。因此，说话时应站在与对方同等的地位，以民主的方式相互交换思想和意见，也是一种说话技巧。

但是话又说回来了，一个擅长说话的人，是不被形式所拘束的，他既不采取说教的方式，也不以炫耀自己的方式来交谈，他能做到的是每一个和他说过话的人，都会认为他是最理想的交谈对象。他的态度始

终是那么自然开朗，一方面能接受别人的忠告，另一方面也能给别人以启发。这种人不论在任何场合都能获得别人温馨友好的对待，而且还给予他很高的评价。

当然，如果这种人还具有较强工作能力的话，那么他的成功是毋庸置疑的。

曾有一位公司的总经理查尔斯先生说过：“之所以要讲究说话的技巧，是因为许多人常常不假思索就信口开河，因而导致种种不良的后果。”他还说：“为了达到目的，说话时必须力求简单明了而且具有说服力。但最重要的是，该说则说，不该说则不说，而且不了解的事也不该说，甚至突然想起的话题，也应该尽量避免向朋友提及”。

要善于运用表情和手势

表情也是谈话的一部分。对于用期盼的表情正在听自己说话的人来说，谁都愿意继续说下去。而如果自己用明朗的表情开始交谈，对方同样会容易倾听自己的意见。

谈话中应避免以下情况，即说什么都以不耐烦的表情回答，或以阴沉的脸色勉强地说话，也不应该用戏弄人的冷笑的表情说话。在社交中要懂得控制自己的感情，这也是常识性的礼貌。

过分夸张固然不好，但说话时运用浅显易懂的语言，显出愉快的样子，巧妙地用一些肢体语言等都是好的方法。“太棒了！”当你这样赞美对方时；或者高兴的时候，轻轻地拍拍手；“交给我来办吧！”拍拍胸脯，如能爽朗地表现出自己的感情，自然地采用一些手势也是很好的。

传达噩耗要婉曲

俗话说：“天有不测风云，人有旦夕祸福。”灾难、不幸，甚至是噩耗，有时会无情地降临到人们的头上。这种不幸带给亲人们的打击像晴天霹雳、地陷天倾一般，令人惊惧、痛苦，难以承受。特别是对于年迈的老人，身患疾病的亲人，在这突如其来的致命打击面前，很可能生出意外，出现“祸不单行”的情形。正因为如此，我们在把不幸消息通知当事人时，就应格外讲究方式方法，尽可能地减轻或缓解对他们的刺激，避免发生不必要的麻烦。

五 说话要讲究方法（2）

通常有这样几种传达方式可供选择：

1. 直言直告法

对于那些性格刚强、有地位的人，如果他的亲属遇到不幸需要通知时，就可以直接说明，或用委婉语言说明，一般情况下他们是能顶得住的。比如，某部师长的儿子在战场上牺牲了，在把这一消息告诉他之前，前方的领导还有些顾虑，要不要立即通知他。可是考虑到他是军人，又是领导，对于这场战争的严酷性是有思想准备的，所以不能瞒着他。于是，前方的领导以悲痛的心情，把这个令人心碎的消息告诉他，说：“师长同志，……您知道，这次战斗打得很艰苦，很多同志牺牲了。你的儿子不愧是将门之后，表现十分英勇，战斗到了最后一刻。”师长一直沉默着听对方讲述，泪在眼里打转转，但始终没有流出来，片刻，他说：“我为有这样的儿子感到骄傲！”

这种直言方式适宜于有一定精神准备的情形，比如，对于久病不愈之后的噩耗，对于战场上的牺牲等。但是更多的情况下不宜采用这种方式。

2. 委婉暗示法

对于飞来之祸造成的不幸，而他们的亲属又心地狭窄，或神经脆弱，或年迈多病，如果直言相告，就可能出问题，这时最好使用委婉方式传达不幸消息。要注意避免使用刺激性很强的词，可以用同义替代词汇。比如：“他走了”、“他出远门了”、“我们没有留住他”等，把不幸消息传递过去，让对方意会，并承受这一不幸的事实。比如，有一位老工人的儿子在工作中因公牺牲了，工会的同志把这个消息告诉他时，这样说：“咱们厂发生了一起事故，这是不可抗拒的灾难，你的儿子离开了我们，大家十分怀念他。”在这里他们并没有直接说出老工人的儿子牺牲，但是，老工人已经明白。他感到痛苦的同时，却十分理智，说：“今天早上我的眼老跳，想着没有好事，唉，没想到这么无情……”老人坚强地接受了这一事实。

3. 渐次渗透法

当估计到不幸消息对于当事人可能造成致命打击的时候，就不宜一次性的通知对方，可以采取渐次渗透的方法，一次比一次多的把坏消息透露过去，在这样一个过程中使之增强承受力，最后把实情说出时，对方就不会感到突然了。

比如，有一位老人体弱多病，心脏不好。在外地工作的小儿子是他最宠的。这年过年时儿子来信说要回来看望老人，老父亲十分高兴，在家里准备了很多好吃的。可是儿子在回家的路上出了车祸死了。这个消息如何告诉老人呢？如果直说，后果不堪设想。于是家人运用了渐次渗透的方式，先告诉他说：出了车祸，儿子受了伤，正在抢救。过了一天又说“还在抢救，情况不好”。又过了一天人们开始叫他作“最坏的准备”。最后告诉他：“医生作了最大的努力，但是……没有留住他。”此时，老人已经明白了，显得很镇定。

这种方式对于有病的人来说是必要的。在实施的时候，还可以多请几个人配合实施。比如，请他们信得过的人和关系密切的人在场，这样在通知之后，可以配合做一些思想工作，效果会更好。

4. 隐瞒自悟法

对于神经十分脆弱，已经经不起刺激的人，对他们传达不幸消息还可以采取长时间回避真情的方式，让他们在时间的消磨中，习惯于失去这个亲人的生活，自己渐渐地悟出真相，以减少不幸的发生。有一个农村妇女有两个儿子，在解放初期，二儿子抗美援朝牺牲在战场上，但是这个消息不能告诉她。她没有文化，又早年丧夫，经不住这样的打击。所以，村里的人把这个消息都封锁起来，不让她知道。过了几年，她见一同去参军的人回来了，她的儿子还不回来，就到处去打听。她的大儿子说，弟还在前线，并把军功章给她看，她信以为真。只要知道儿子还活着，她的心里就有精神支柱。不久，她家的大门口挂上了一个“光荣烈属”的牌子，人们告诉她，儿子很光荣，她也这样看。又过了几年，她已经渐渐地明白，儿子是不在了，要不为什么连个信也不来呢？可是她已经适应了没有这个儿子的生活。她主动找了村里干部说：“你们也不用瞒我了，我知道我的儿子是不在了。你们也是好意，不过我来就是听你们一句准信，我老婆子是可以顶得住的。”这时，村干部才把真实的消息告诉她，并说：“你是烈属，你的生活我们村里包了。”她默默地走了，还是和过去一样地生活，并没有垮下去。

总之，通知他人坏消息是一件严肃的事情，一定要认真去做，要根据不同对象的情况，采取适当的方式和语言，才能收到较为理想的效果。

5. 实话巧说

曾经有这样一个故事，就是关于说话方面的事情。

一日，在某药房意外出现这样的情景，既让人可笑，又让人感觉生气：那天有一位男士十分痛苦地用手捂着牙痛部位，询问营业员是否有治疗牙疼的速效药。营业员找出一种药后告诉男士，这是癌症和术后患者止疼的特效药，还一再强调治疗癌痛效果很好。男士听后勃然大怒：“你咋这么卖药，我是牙疼，又不是癌痛，推荐这种药诅咒我吗？”那位男士当时就愤然离开药房。

中国有句俗语叫做：“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的语言，但表达方式不同，结果就大不一样。说话要分场合、对象，要有分寸，最关键的是要懂得语言艺术，娴熟地使用语言艺术。

经过分析我想大家都应该知道那位男士不满意的原因吧，那位在当时营业员反复强调治疗癌痛，犯了人们的忌讳。常言说：“牙疼不算病，疼起来就要命”。也许营业员十分同情那位男士的痛苦，出于好意，认为治疗癌痛都有特效，何况治疗牙疼了，她也只不过是“实话实说”而已。但是那位营业员却万万没有考虑到，饱受牙疼折磨的人心情烦躁、易怒，需要理解、安慰，接待这样的顾客更要体现人文关怀，“实话”需要巧说。

其实像这样“实话实说”并没错，但有时候“实话巧说”效果会更好。据说，英国诗人拜伦一次看见一位盲人身上挂着一块“自幼失明，望君怜恤”的牌子乞讨，可他手里的破盆却空空如也。于是，拜伦挥笔将牌子改为“春天来了，我看不见。”结果路人纷纷解囊。路人的同情心被拜伦“实话巧说”唤起。

作为一名经营药品的营业员，掌握语言艺术和说话技巧，“实话巧说”更重要。

五 说话要讲究方法（3）

在生活中，人与人之间交流是避免不了的，同时说话的双方彼此都希望对方能对自己实话实说。但在某些特定的场合和情况下，如顾及面子、自尊，以及出于保密等等，这种实话实说往往会令人尴尬，或伤人自尊，或引发不必要的矛盾。因此，实话是应该说的，但更应该巧说。那么怎样才能把实话说巧，说得让人听了顺耳，欣然接受呢？这里介绍几种方法，供朋友们参考：

第一种就是：由此及彼肚里明

当两个人的意见发生分歧的时候，如果实话“实说”直接反驳就有可能伤了和气，影响团结。

这个时候就需要采取这种方法，因为这样可能避免一些不必要的麻烦。这里就有这样一个例子：一次事故中，主管生产的副厂长老马左手指受了重伤被送往医院治疗，厂长老丁来病房看望时，谈到车间小吴和小齐两个年轻人技术水平较强，但组织纪律观念较差，想让他们下岗一事。老马当时没有表态，只是突然捧着手“哎哟哎哟”大叫。丁厂长忙问：“疼了吧。”老马说：“可不是，实在太疼了，干脆把手锯掉算了。”老丁一听忙说：“老马，你是不是疼糊涂了，怎么手指受了伤就想把手给锯掉呢。”老马说：“你说得很有道理，看来有时候，我们看问题，往往因注重了一方面而忽视了另一方面哪。老丁，我这手受了伤需要治疗，那小吴和小齐……”老丁一下子听出老马的“弦外之音”，忙说：“老马，谢谢你开导我，小吴和小齐的事我知道该怎么处理了。”老马把手有病需要治疗类比如人有缺点要改正，巧妙地把用人和治病结合了起来，既没因直接反对老丁伤和气，维护了和厂长之间的团结，又成功地解决了问题，实在是高！

第二种就是：抓住心理达目的

这一点的关键就是要抓住人的心理，从而运用激将的方法，进而达到自己真实的目的。一位穿着华贵的妇女走进时装店，对一套时装很感兴趣，但又觉得价格昂贵，犹豫不决。这时，一位营业员走了过来对她说，某某女部长刚才也看好了这套时装，和她一样也觉得这件时装有点贵，刚刚离开。于是这位夫人当即买下了这套时装。这位营业员能让这位夫人买下时装，正是巧妙抓住了这位夫人“自己所见与部长略同”和“部长嫌贵没买，她要和部长攀比”的心理，用激将的方法巧妙达到了让夫人买下时装的目的。

第三种就是：藏而不露巧表达

就是运用多义词的不同意思来委婉曲折地表明自己要说的大实话。林肯当总统期间，有人向他引荐某人为阁员，由于林肯早就知道该人品行不好，所以一直没有同意。一次，朋友生气地问他怎么到现在还没结果。林肯说，我不喜欢他那副“长相”。朋友一惊道：“什么！那你也未免太严厉了吧，‘长相’是父母生就的，也怨不得他呀！”林肯说：“不，一个人超过四十岁就应该对他脸上那副‘长相’负责了。”朋友当即就听出了林肯的话中话，再也没有说什么。很显然，这里林肯所说的“长相”和他朋友所说的“长相”，根本不是一回事。林肯巧妙地利用词语的歧义性，道出了他“这个人品行道德差，我不同意他做阁员”这句大实话，既维护了朋友的面子，又达到了自己的目的。

说话别招万人烦

人们在人际交往中离不开交谈，但谈话千万别招人烦。

那么，在交谈中哪些方式不受欢迎，容易招致“万人烦”呢？

1. 喋喋不休、滔滔不绝

许多朋友在与人交谈中，总将自己放在主要位置，自始至终一人独唱主角，喋喋不休地推销自己，滔滔不绝地诉说自己的故事。有个名人说过，漫无边际的喋喋不休无疑是在打自己付费的长途电话。这样不但不能表现自己的交谈口才，反而令人生厌。要知道池蛙长鸣，不为人注意，而雄鸡则一鸣惊人。这就说明过多地“说单口相声”不能交流思想，不能增进感情。交谈时应谈论共同的话题，长话短说，让每个人都充分发表意见，留心别人的反应，这样才能融洽气氛，众情相悦。正如亚历山大·汤姆所说：“我们谈话就像一次宴请，不能吃得很饱才离席。”

2. 尖酸刻薄、烽烟四起

言谈交际中有时免不了争辩，但善意、友好的争辩更能促进彼此间的了解，活跃交际环境，起到调节气氛的作用。有时，一场精彩的争辩会令人荡气回肠，齐声喝彩。但是尖酸刻薄、烽烟四起的争辩会伤害人，导致心情不爽、敬而远之。尖刻容易树敌，只要我们想一想，如果你在言谈中出现四面楚歌、群起攻之的局面，自己的处境就可想而知了。

3. 逢人诉苦、博取同情

在人的生涯中，每个人都会遇到挫折和苦难，但每个人对待的方式不同，有的人迎难而上，有的人知难而退，有的人却将苦难带来的愁苦传染给别人，在众人面前条陈辛酸，以获同情。小泉是一名税务干部，工作上难免碰到一些挫折——追税遭到冷漠，查税遭到无端谩骂等，他因而大伤脑筋，忧从中生。于是就经常唉声叹气，怨天尤人，说这工作太难做了，实在不想干了，一肚子的苦水。工作之余，朋友相聚，共叙衷肠，小泉少不了将苦水倒出来。开始时，朋友也愿为之排忧解难，想一些法子，给他鼓鼓气。但是每次相聚谈话都是如此，朋友们就觉得小泉太没志气，简直就是一个“苦水瓶”，以后与他的交谈渐疏。所以，交际中一味地诉苦会让别人觉得你没魄力，没能力，会失去别人对你的尊重。

4. 无事不通、无事不晓

言谈中，谈话的内容往往涉及天文、地理、历史、哲学等古今中外、日月经天、江河行地般的话题。如果你在交谈中表现“万事通”、“耍大牌”，到时定会打自己的嘴巴，砸自己的脚。因为交谈是相互了解、相互交流的方式，而不是表现学识渊博、见识广泛的舞台。更何况老子曾说过：“言者不知，知者不言。”交谈中什么都说的人其实什么都不知道。“两小儿辩日”的故事我们都知道，大教育家孔子都会在两个小顽童面前碰了钉子，可见人千万不要耍能耐。

总之，在社交场合，诚实与热情是交谈的基础，用十分钟的时间听，再用十秒钟的时间讲，注意自己的话是否会引起反感。这样，你的话语才能精彩，你才能赢得更多朋友的尊重和帮助。

五 说话要讲究方法（4）

5. 得理也饶人

美国总统柯立芝有一次批评他的女秘书：“你这件衣服很漂亮，你真是一个迷人的小姐。只是我希望你打印文件时注意一下标点符号，让你打的文件像你一样可爱。”女秘书对这次批评印象非常深刻，从此打印文件很少出错。

身为美国总统，柯立芝可算是世界上最有权势的人之一了，说话如此委婉、客气，这是他好修养好气度的体现。假如他换一种盛气凌人的口吻喝斥：“怎么搞的！连标点符号都搞不清楚，亏你还是 XX 大学毕业的！”只能让对方反感，达不到纠正对方的目的。

说话也是一门艺术。所谓“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，说的正是这个道理。有很多人，说话的立足点和出发点本来是不错的，但由于不注意说话艺术，往往导致无谓的误解和争端，甚至影响团结。

有一次，公共汽车某个乘客在公共汽车上跷着二郎腿，影响了过道人流动。一位女士杏眼一瞪：“下雨天，跷那么高干啥子？”对方自知理亏，虽然放下了二郎腿，但心里肯定很反感。假如那位女士微笑着站在他面前，指一指他的腿，仅凭“身体语言”，就可使对方乖乖地改正错误。

谁没有一点自尊？谁没有面子观念？只要我们记住：在一个团队中，有职位的高低、分工的不同，但绝对没有人格的贵贱。你需要别人的理解和尊重吗？那好啊，那也正是人人都需要的。

说话时的声和气要恰当地控制

说话是人们交流信息、传情达意的一个重要手段。它所表达的意义是通过人们对其发音器官的有意识控制和使用而表现出来的。这种控制和使用的一个重要对象便是说话的声和气。恰到好处地使用声和气不仅能充分地表达说话的意图和情感，而且还能使说话生机勃勃，充满艺术的感染力。

根据语音学音素、音位的原理和人们说话时用声用气的心理状态及规律，我们可以把声和气通俗地分为以下几种类型：

1. 和声细气

这种声和气宛如柔和的月光和涓涓的泉水，由人心底流出，轻松自然、和蔼亲切、不紧不慢，能给听者以舒适、安逸、细腻、亲密、友好、温馨的感觉。人们在请求、询问、安慰、陈述意见时常使用这种声和气。它可以弘扬男性的文雅大度和女性的阴柔之美。尤其是在抒发情感时，这种声和气的运用更具有有一种迷人的魅力。

2. 轻声小气

它可以表现说话者的尊敬、谦恭、谨慎和文雅。在和别人交谈时，使用它可以缩短人与人之间的感情距离、密切双方之间的关系。有时，它还能避免一些可能会招致的麻烦。当然，用它来公开坚持意见、反驳别人、维护正义和尊严或表示强调是不可取的。

3. 嗲声嗲气

被宠爱者（通常女子和儿童）对宠爱者说起话来嗲声嗲气，仅能恰当好处地表现自己娇滴滴的秀气，更能博得宠爱者的爱心和情感。可见，这种嗲声嗲气实际上是爱的生命的律动。

4. 大声吼气

铁人王进喜曾有一句名言：“石油工人一声吼，地球也要抖三抖。”可见，大声吼气可以表现说话者的英勇精神、坚强意志和刚毅决心。此外，它还可以表现威胁、指责、气怒，宣泄等意思，并能起到强化意识、渲染气氛、深化表现力度等作用。

5. 高声大气

这是一种人们用来召唤、鼓动、说理、强调和表达自己激动心情的声和气。它可以表现说话者的激情和粗犷豪放的气质。虽然它和大声吼气都属于高频和高调值，但是，它和大气吼气却有所不同。它通常是用来表示极度的欢喜或慷慨激昂。

6. 粗声粗气

日常工作和生活中，人们难免会遇到一些麻烦或苦恼。于是，粗声粗气地说它一通便成了一种自我排忧解难的好方法。不过，听者习惯把粗声粗气与指责、反驳、训斥、顶撞、反感、抱怨等联系在一起。因此，使用这种声和气时，应谨慎小心。

7. 恶声恶气

世界虽然美好，但仍然有心术不善的人或令人深恶痛绝的事。用恶声恶气来鞭答这些丑恶的人或事，可以起到警告、怒斥、敌视、憎恨、蔑视、制止等作用。此外，它还可以宣泄说话者的不满和愤怒等情感。

8. 冷声冷气

由于某种特殊的原因，说话者有时不能或不使用恶声恶气来公开而又强烈地表示自己的意图和情感。于是，冷声冷气便可代替恶声恶气，成为说话者的一种“冷战”的方法。它除了可以间接地表示恶声恶气所表示的意思外，还可以表示讨厌、讥讽、挖苦、不愿意、不赞成等意思。

9. 怪声怪气

人们习惯把自己所憎恶或讨厌的人在说话时所使用的声和气看作是怪声怪气。因而，这种声和气常含贬义。不过，在有些场合下，借机模仿自己所憎恶或讨厌的人的怪声怪气，倒能表示说话者蔑视、憎恶等意思和起到挖苦、嘲讽的作用。

10. 低声下气

它原是说话者在对有身分、有地位、有某种特殊的背景或自己所尊敬的人说话时，为了表示尊敬所采用的一种特殊的声和气。不过，人们现在常把它看作是奴颜媚骨和窝囊的表现。

五 说话要讲究方法（5）

11. 唉声叹气

人生并非如同梦幻的仙境，生活也并非总是充满着阳光。人们不时会遇到一些忧心苦闷、不快或自己力所能及的事情。借用唉声叹气可以发泄说话者的内心苦闷和表示因自己无能而感到抱歉、追悔和内疚。然而，在某些特定的情况下，对某些背景特殊的人唉声叹气和辅之以笑容的话，倒是别有一番意思和情趣。

12. 怨声怨气

遇到不公正、令人不满和不快的人或事情时，用这种声和气可以表现说话者埋怨、哀怨、不满、不快等情绪。从某种角度来说，这也是一种发泄内心不快和自我安慰的方法。

有声有气

13. 有声有气

在有些情况下，说话者会一反常态，说起话来让听者只闻其声，不觉其气。这种有声无气的说话方式表明说话者精神沮丧、意气消沉、心烦意乱、缺乏兴趣、慑于某种威胁或体力不支。常言的“有气无声”也属于这种范畴。

14. 吞声忍气

这是一种有意识的吞音现象。它通常表示说话者内疚、恐惧、惭愧、遗憾、无奈、懦弱等心理状态和性格特征。常言的“欲言又止”在一定程度上也属于这种范畴。

15. 屏声屏气

由于某种特殊的原因，说话者无意识地暂时抑止声和气，或者有意识地闭住声和气，这样往往能产生或制造某种设想的说话效果。比如：吸引、被吸引、尊敬、谨慎，等等。

16. 泣声悲气

当说话者感到悲愤、苍凉、伤感时，说起话来便会带有一种无意识的泣声悲气。善于表演的人能借此表现极度的哀伤，以唤起听者的怜悯和同情。这种声和气的最大特点就是气多于声。

17. 破声破气

我国歌坛上曾兴起了一股“西北风”。这种“西北风”的演唱特点就是歌唱演员以破声破气来表现西北人、山里人乃至一些普通人的那种粗犷、豪爽、热情、奔放、坚强的气质和性格特征。

除上述以外，常见的声和气还包括：欢声喜气、平声静气、阴声阴气、惨声惨气，等。

不同的声和气表达着不同的意思。因此，我们说话时，不仅要注重遣字用词，而更应该选用好恰当的声和气。这一点十分重要。否则，再美的词语也会失去其光彩，并很有可能引起听者的猜疑、妒忌、不满、反驳、敌视、唾弃和嘲笑。

总而言之，我们在使用声和气的时候，必须遵循下列几项基本原则：

1. 某一种声和气所表示的特定意思是在人们长期的使用过程中逐步形成的。这种意思具有其特定的稳定性，是不依个人的意志为转移的。这是说话声和气的语义特点。我们只能遵循这一特点，而不能根据个人的好恶去随意地违背它或者改变它。例如：不用大声吼气来抒发自己的柔情蜜意，不能用粗声粗气来称赞别人，更不能用恶声恶气来表现我们激动的心情。否则，我们将不能正确地表达我们的本意，甚至还会招致麻烦和痛苦。由此可见，只有遵循声和气的语义特点和选用恰当的声和气，我们才能很好地表达我们的意思。

2. 不同的声和气往往会产生不同的意思。这是语言一种歧义现象。仅以“你这死鬼”举例。用粗声粗气说，它表示反感、抱怨、指责；用恶声恶气说，它表示怒斥、憎恨、警告；用阴声阴气说，它表示诅咒；用柔声细气说，它表示亲昵；用嗲声嗲气说，它表示打情骂俏或假骂真爱；用高声大气说，它表示向听者示意去采取某种行为；用唉声叹气说，则表示被迫接受对方的建议或行为，等等。因此，使用好声和气的一条重要原则就是要尽力避免可能会出现歧义现象。

3. 区别对待使用声和气时，我们不能忽视说话对象的年龄、性别、社会地位、文化修养等因素和使用的时间及场合。要根据说话对象和上述因素、不同的时间及场合而选用不同的声和气。例如：对长辈、女性、社会地位高或文化修养深的人应使用和声和气、柔声细气和平声静气，不应大声吼气、高声大气或粗声粗气。妻子在丈夫面前嗲声嗲气往往会产生良好的效应。

但是，若妻子在大庭广众之下也对丈夫嗲气嗲气，非但不会激发丈夫的情趣，反倒会自讨没趣。

4. 积极向上。人生道路并非一帆风顺。我们有时会有不满、不快、伤心、忧愁或悔恨，但懂得和善于生活的人不会因此而沉沦，他们会从中振作起来，成为生活的强者。因此，我们在说话时，使用的声和气要力争积极向上、催人奋进和充满活力。这样，我们才能给别人留下美好的印象。

第三章 会说话，为你开启成功之门

说话的能力人人都有，但能将话说得恰到好处的人却不多。有时为了达到一种非常默契的交谈效果，需要巧说。这就需要掌握一些与人交谈的方法和技巧了，只有这样，你才能更好地提高语言表达能力和人际交往能力。

- 一 语言重在巧 (1)
- 一 语言重在巧 (2)
- 一 语言重在巧 (3)
- 一 语言重在巧 (4)
- 二 语言要活 (1)
- 二 语言要活 (2)
- 三 会说话，也能创造价值 (1)
- 三 会说话，也能创造价值 (2)

第三章 会说话，为你开启成功之门

一 语言重在巧 (1)

历史上，孔明巧舌战群儒，苏秦纵横于捭阖，都充分显示了语言的力量，他们晓之以理，动之以情，使被动转为主动，由此立下了不少功劳，其辩才更让后人倾慕。但是，在生活中，有时你会遇到一些不容讲理，不能讲理或根本不讲理的人或事，这时，简短机智的巧言，就显得更为有效了。

语言的“巧”，首先在于用得“恰到好处”。也就是说一定要摸准对方的心理，然后一针见血地“攻击”，使他迅速做出有利于你自己的反应。

唐文宗年间，著名诗人、太学博士李涉一次途经九江遇到强盗拦劫。李涉手无寸铁，眼看就要被擒。这时面对强悍的绿林大盗，李涉口吟一首七绝：“春雨潇潇江上村，绿林豪客夜知闻，他时不用相回避，世上如今半是君。”强盗们听后大喜，于是以礼相待，说愿将其放回，只求能把诗留下。俗话说：“秀才见了兵，有理说不清。”何况李涉面对的是与官家为仇的绿林大盗，一语不慎，就会招致杀身大祸。这时李涉充分利用了自己的优势，准确把握了对方的心理：第一，作为绿林好汉，重的是义气，因此李涉首先尊重他们，称他们为“豪客”，并在诗中表示愿意与他们为友，无论何时相见都可以亲密交往，不用“回避”，这就使得这些好汉不好再与他为敌。第二，作为强盗，忌的是一个“贼”字，李涉却用“客”“君”字眼相称，并且把他们粗暴的拦劫行为说成是“夜知闻”后的善意相访，这就使得强盗不能再与他为敌。第三，作为著名的诗人，他以诗作答，显示了自己的身份，以自己的名声影响强盗们的心理，又在诗中肯定了这些人在世上的地位，提高了他们的身价，使他们不能不以礼相待。这些常被人们歧视的人竟得到如此地尊重，又怎么会加害于他呢？。而李涉也正是准确把握了对方的种种心理，才使自己转危为安。

无独有偶，巴尔扎克的“处贼方案”更是一绝。一天夜里，一个小偷钻进巴尔扎克的房间，在他的桌子乱摸。巴尔扎克被惊醒了，他悄悄地坐起来，点亮了灯，然后微笑着说：“亲爱的，别找了，我白天都不能从那里找到钱，现在天黑了，你就更别想找到啦。”小偷看着平静的巴尔扎克，没趣地退了回来。巴尔扎克也正是摸准了小偷的心理，才能如此冷静处理这一意外的情况。首先他明白小偷是来偷钱的，不是来害自己生命的，所以他不慌；同时他了解小偷在偷东西时神经特别紧张，稍一受惊，就会惊惶失措，做出一些不理智的事情来，反而会危及自己的生命，所以他不喊。他称小偷为“亲爱的”使小偷不至于因被发现而与他为敌。其次，他明白小偷的目的主要是钱，所以他明确告诉小偷，自己没有钱。这时的小偷，既拿不到钱，又不会被抓，不走又呆着干什么呢，只有乖乖退出了。

灵活运用语言的各种要素。常言说“妙语生花”，就是指将常用的语言经过个人精心组合，使它达到意想不到的效果。曾国藩就曾巧用一词，使自己转危为安。曾国藩 1854 年创办湘军与太平天国作战，于 1855、1858、1860 年三攻三败，最后全军覆没。但这个败军之将不仅没有被问罪，反而加官进爵，升任两江总督。当然，其中一部分是因为清政府的腐败昏庸，但最重要的还是由于曾国藩的巧语花言。他在向朝廷的奏折里写道：“臣为报效朝廷，屡败屡战，坚持不懈，终因……”好一个“屡败屡战”！就这一个词竟让其成了国家栋梁、忠国英雄，但是我们又不得不佩服他的巧言功力。

善用反问使说话有力

抗战时期，有一个地主待长工很刻薄，半夜里就让长工去干活。长工说：“等我缝完了衣服就去。”地主冷笑说：“天这么黑，你怎么看得见呢？”长工立刻反问道：“既然天这么黑，又怎么能干活呢？”一句反问，驳得地主哑口无言。

据说，某工厂举行“振兴中华读书演讲会”，演讲者小红一出场就说：“我给大家演讲的题目是《论坚守岗位》。”说完就朝会场外走去，台下顿时哗然。过了约两分钟，她又回到讲台上，面对听众，说：“如果我在演讲时离开讲台是令人不能容忍的话，那么工作时间擅离生产岗位，难道不应该受谴责吗？”听众沉默片刻，随即报以掌声。一个反问，简明而有力地说清了“坚守岗位”的重要。

以上两个例子，无论是阐述自己的观点还是反驳对方的谬误，都生动地说明了巧妙地运用反问比陈述效果会更好。所谓“反问”，就是用否定的形式来表达肯定的意思，答案已寓于问句之中，它比正面发问更有力量。

反问还有一个妙用，就是在有些问题不便答复又不便回绝时，可用其作为挡驾。例如，有一个记者问美国国务卿基辛格：“美国有多少‘民兵’导弹在配置分导式多弹头？”基辛格风趣地说：“我的苦处是数目知道，但不知道是否保密？”那记者赶紧说：“不是保密的。”基辛格就反问说：“那你说是多少呢？”一个反问巧妙地踢回了皮球。

由此可见，善于运用反问，可以使自己的说话更有力量

第三章 会说话，为你开启成功之门

一 语言重在巧（2）

忠告应当不逆耳

忠告，对于建立真诚的人际关系，起着难以替代的作用。反过来讲，不能给予他人忠告的人不是真诚的人，不会爱人的人同样不会给人以忠告，所以我们应该给人以忠告，并且欢迎忠告。

一般来讲，忠告总是不顺耳的，究其原因：反感情绪战胜理性认识，使其难以听进忠言。

例如，一位中学生，在外玩了一整天，突然意识到这样做是不应该的，于是暗下决心：回家后一定好好学习。但是一走进家门，母亲便急不可耐地训斥儿子：

“你又到哪里野去了？还不快去复习数学，看你将来还考得上大学！”

“哼，上大学，上大学，我就不信不上大学就混不出人样！”

受逆反心理驱使，一气之下，儿子又跑出了家门，母亲的一番好意竟起到了如此的效果。

看来，仅有为别人着想的良好愿望还不行，忠告也需要技巧，否则就会收到反效果。那么如何才能如愿呢？

1. 谨慎行事

说到底，忠告是为了对方，为对方好是根本的出发点。因此，要让对方明白你的一番好意，就必须谨慎行事，不可疏忽大意，随便草率。此外，讲话时态度一定要谦和诚恳，用语不能激烈，但也不能过于委婉，否则对方会对你产生反感情绪。

2. 选择时机

选择适当的场合和时机，是忠告的第二个要素。

例如，当下属尽了最大努力而事情最终没有办好时，此时最好不要向他们提出忠告。如果你这时不适宜地说“如果不那样就不至这么糟了”之类的话，即使你指出了问题的要害且很在理，部下心里也会顿生“你他妈没看见我已拼出死命了吗？”的反感情绪，效果当然就不会好了。相反，如果此时你能说几句“辛苦你了”“你已做了最大的努力”“这事的确比较难办”的安慰话，然后与下属一起分析失败的原因，再适时地提出一些忠告，那么下属才会欣然接受。除此之处，在什么场合提出忠告也很重要。原则上讲，提出忠告时，最好是一对一的形式，尽量避开耳目，千万不要当着他人的面向对方提出忠告。因为这样做，对方就会受自尊心驱使而产生抵触情绪。

3. 不要比较

忠告的第三个要素，就是不要以事与事、人与人比较的方式提出忠告。因为此时的比较，往往是拿别人的长比对方的短，这样很容易伤害对方的自尊心。

例如，“我说三郎呀，你看隔壁家的正夫多有礼貌，多乖啊！你和正夫同年生，你还比他大两个月哩，你要好好向他学习，做个好孩子哟！”

一位母亲这么忠告自己的儿子。

“哼，嘴里整天是正夫这也好那也好，干脆让他做你的亲生儿子算了！”

儿子的自尊心受到伤害，母亲的忠告效果是适得其反的。

再如，“我说，你看铃木太太哪天不是整整齐齐的，而你总是不修边幅，你就不能学学人家的样子吗？”

丈夫对不整洁的妻子提出了忠告。

“学学人家？你的收入有人家丈夫多吗？你有了钱，难道我还不会打扮？”

虽然妻子明明知道自己的弱点，但出于自尊心，她没好气地回敬着丈夫，丈夫的忠告失败了。

言语中的“兜圈子”技巧

一般来说，直言快语，是人的真诚所在，是受欢迎的。但在日常交际中，就不一定如此了，轻者损害人际关系的和谐，重者造成麻烦，违背言语交际的初衷。所以适时地有意绕开中心话题和基本意图，采用外围战术，从其它的事物、道理谈起，却常能收到较理想的交际效果。请看下列三例：

1. 一位年轻媳妇，见小姑穿上件新的羊毛衫，猜想是婆婆买的，故意高声对小姑说：“嗨，从哪里买来的羊毛衫，真漂亮！”婆婆在一旁答话：“从对门商场买的，刚到的货。我先买一件，让她穿上试试，要看中了，下午再买一件。你们俩一人一件。”

2. 一天，某青年教师早早回家做了一锅红枣饭。妻子下班回来，端起碗，高兴地问：“这枣真甜啊，哪来的？”丈夫说乡下姨妈捎来的。妻子不无感慨地说：“姨妈想得可真周到啊，年年捎枣来！”丈夫说：“那还用说，我从小失去父母，就是姨妈把我抚养大的嘛！”妻子说：“她老人家这一生也真够辛苦的。”稍停，丈夫忽然叹了口气，说：“听捎枣的人说，姨妈的老胃病又犯了，我想……”“那就接来呗，到医院好好治治。”不等丈夫把话说完，妻子就说出了丈夫想说还未说出的话。

3. 晚饭后，几位青年人去拜访某教授。夜已深了，教授便接一青年人的话题说：“你提的这个问题很值得研究，明天我去 A 城参加一个学术会，准备就这个问题找几位专家一块聊聊。”几位青年立刻起身告辞：“很抱歉，不知道您明天还要出差，耽误您休息了。”

著名语言学家王力先生说兜圈子是一门说话的艺术。要正确运用这种艺术，首先要善于分辨言语交际的具体情况，做到当兜则兜，不应兜则直言。言语交际中兜圈子主要有如下几种情况：

顾及情面。比如婆媳之间、恋人之间、两亲家之间等，均系刚刚建立起来的情感宝塔，基础欠牢固，交往中双方都比较谨慎、敏感，言语中稍有差错，都会带来不快或产生误解、造成矛盾。例 1 中那位年轻媳妇，如在娘家面对亲生母亲，大可不必兜圈子；但在婆家，面对婆婆，就不好直说要东西了。而她的兜圈子，既达到了要羊毛衫的目的，又不失情面。

一 语言重在巧（3）

出于礼仪。中国是一个历史悠久的文明古国，素称“礼仪之邦”，具有文明礼貌的社交风尚。人们在言语交际中，十分注意话语的适切、得体。私人场合、知己朋友，说话可以直来直去，即使说错了，也无伤大雅。而在公共场合，对一般关系的人，特别是晚辈对长辈，下级对上级，主人对外宾，说话就要特别讲究方式、分寸。为了不失礼仪，说话就需兜圈子。例 3 中那位教授的话，就与特定的交际场合、对象、自身的身份相称，实现了和谐的沟通。试想，如果直言明天有会，改日再谈，虽可以达到辞客的目的，但却易置对方较为尴尬的处境，也有失教授的身份。

直言不讳，估计对方一时难以接受，若对方再明确表示不同意，那么，此时要想改变态度就困难多了。在这种情况下，为了强调事理，征服对方，就可把基本观点、结论性的话先藏在一边，而从有关的事物、道理、情感兜起。待到事理通畅、明白，再稍加点拨，自能化难为易，达到说服对方的目的。例 2 那位教师就是针对这种情况而兜圈子的。如果他直言接姨妈来城里治病，妻子不一定同意。而通过吃枣饭、谈红枣、忆旧情，事理人情双关，形成了接姨妈的充分理由，水到渠成，所以不用自己讲，妻子就说出了他的心里话。

有时候，由于受情绪、思想所致，可能难以与之进行交际，所以若想说服对方，就要想方设法与之接触，开辟言语交际的信息渠道。拿《触龙说赵太后》来说吧，触龙的成功就在于他采用了兜圈子这种艺术手段。

要想准确运用兜圈子这门说话艺术，除了善于区别交际活动的具体情况、会当兜则兜外，还要了解兜圈子的一些常用方法和灵活地组织语言。从兜圈子所利用的事物、事理与中心话题、交际目的关系分析，主要有如下几种方法：

1. 因果法。即从促使对方接受观点、产生行为的诸种原因兜起。这种原因可以是事实，也可以是理论。例2那位教师兜圈子就是采用的这种方法。姨妈把青年教师抚养成人，并年年捎枣，如今姨妈生病是因；接姨妈是果。这是用事实兜。再如陈毅任上海市长时，干部实行供给制，为了不给国家增添负担，他想劝岳父回老家。若没有顾虑直接提出，老人肯定产生误解，于是陈毅同志就绕了个弯——问老人家共产党好还是国民党好，当老人家说出国民党任人唯亲，一人得道、鸡犬升天时，陈毅同志说：“说得好，所以国民党要倒台……那您想不想您的女婿也这样？”老人立刻明白了其中的道理，决定回老家去。这是用道理兜，先以事明理，再以理论事。

2. 推论法。即从与交际目的相关的事物兜起，让对方由此及彼，或由表及里推出新的意思。例1那位年轻媳妇的话就是采用了这种方法。儿媳妇称赞小姑的羊毛衫，在婆婆心里必然产生这样的思考：儿媳夸小姑的羊毛衫，当然是自己也想要一件；儿媳也是自己家里人了，应同女儿一样看待，既给女儿买了，也该给儿媳买，这是事理常情。所以，那位聪明的媳妇，没说要羊毛衫而得到了羊毛衫。

3. 比照法。即寻找与交际话题具有类比意义的事物兜圈子，两相比照，语义明晰，或者让对方自悟，或者稍加点化。传说郑板桥早年家贫，一年除夕熬了一只猪头，刚下锅，又被屠户要了去转手卖了高价。为此他一直记恨在心。直到后来到山东范县做官，还特别规定杀猪的不准卖猪头，自己吃也要交税，以示对屠户的惩罚。夫人闻之，感到不妥。一天，她捉到只老鼠吊在房里。夜里老鼠不住地挣扎，郑板桥一宿没睡好觉。他埋怨夫人，夫人说她小时候好不容易做了件新衣裳，被老鼠啃坏了，所以我现在很恨老鼠。郑板桥听后笑了：“兴化的老鼠啃坏了你的衣裳，又不是山东的，你恨它是何道理？”夫人说：“你不是

也恨范县杀猪的吗？”郑板桥恍然大悟，随吟诗一首：贤内忠言实难求，板桥做事理不周。屠夫势利虽可恶，为官不应记私仇。郑板桥夫人的话，通过两种事的比照兜圈子，而后画龙点睛，说服郑板桥。

4. 双关法。即寻找与中心话题相关的具有双重内涵的事物兜圈子，言在此而意在彼，获得一种含蓄委婉的表达效果。比如，一位农村小伙和姑娘暗暗相爱，都羞于直接表白。一天，两人在田间相遇，姑娘灵机一动，指着在花间飞动的蝴蝶问小伙：“你说为什么只见蝴蝶恋花，不见花追蝴蝶呢？”小伙一时发懵，“花怎么能追蝴蝶呢？”转瞬明白了对方的意思，坦率地表达对姑娘的爱慕之情。这位姑娘的无疑而问，自然令对方思考到其双关意义，话语婉曲、巧妙，既实现了完美的表情达意，又不丢脸面，不留人口实。

5. 投资法。当某一交际话题一时难让对方接受时，则应根据对方的思想、兴趣、职业等特点，先从本题之外的副话题谈起，待到言路畅通，再自然引入本题。《触龙说赵太后》中，触龙的话就是运用了这种投资法。

附带说明，兜圈子有时能产生一种含蓄委婉的言语表达效果，但含蓄委婉的话却并非全是兜圈子。兜圈子也不是猜谜语、说隐语，它是通过曲径来通幽，最终要让对方理解自己的意思，如果兜来兜去，把对方引入迷魂阵，就不好了。再者，兜圈子这种说话艺术一定要慎用，当兜则兜，不然，兜之不当，会给人留下罗嗦、虚伪之嫌，与交际目的相背。

妙用“投其所好”术

论辩是参辩双方的一种逆向抗衡，而这种抗衡往往针锋相对，僵持不下。要想突破僵局，取得论辩的胜利，不妨另辟蹊径，变逆为顺，采用一种“投其所好”的战术，从顺向的角度，向对方发起一场心理攻势，在顺的过程中化解对方的攻势，发现对方的破绽，捕捉突破的战机，从而出其不意地战胜对方。下面就对“投其所好”术在论辩中的作用作一些分析说明。

1. “投其所好”能捕捉战机

律师伦斯为有杀妻嫌疑的亨利辩护，这时律师麦纳斯提出了对亨利十分不利的证据：亨利曾向麦纳斯提出过，要麦纳斯帮助他与其妻子离婚，并由此推论亨利在无法达到离婚目的时，会采取极端措施。伦斯知道要直接反驳“要求离婚就有杀人动机”是困难的。于是他采取了“投其所好”的策略，与对方周旋，以图找到最佳战机。伦斯向麦纳斯承认，自己对离婚是外行，一边恭敬地问对方是不是很忙。麦纳斯踌躇满志地回答：“要我处理的案子要多少有多少。”后来又补充说，每年至少有 200 件。伦斯赞叹说：“呀！一年 200 件，您真是离婚案的专家，光是写文件就够您忙的了。”麦纳斯的声音犹豫起来，感到说得太多人们难以相信，就只好承认说：“可是……其中有些人……嗯……因为这样那样的原因改变了主意。”破绽出现了，伦斯抓住这一点，进一步诱导道：“啊！您是说有重新和好的可能，那大概有 10% 的人不想为离婚付诸行动？”麦纳斯说：“百分比还要高一些。”“高多少，11%？20%？”“接近 40%。”伦斯用惊奇的眼光盯着他说：“麦纳斯先生，您是说去找您的人中有近一半最后决定不离婚？”“是的”麦纳斯突然感到有点不妥，但退路已经没有了。“嗯，我想这不是因为他们对您的能力缺乏信任吧？”“当然不是！”麦纳斯急忙自我辩解，“他们常常一时冲动，就跑来找我。可是一旦真的要离婚，便改变了主意……”他突然止住，意识到自己上当了。“谢谢，”伦斯说“你真帮了我的大忙。”在这场法庭论辩中，伦斯见正面反驳难度较大，就采用了“投其所好”术，从侧面迂回。他先坦率地承认自己对离婚案是外行，恭维对方很忙，当对方得意忘形，胡吹自己处理离婚案件的数目时，又进一步恭维对方是离婚案专家。当对方感到吹过了头，说有些人因这样那样的原因改变了主意时，战机出现了。伦斯抓住这一点，步步诱导，最后使对方说出了自己否定自己的话。由这个实例可见，在论辩中如果正面说理难以奏效，可以采用“投其所好”术，与对方巧妙周旋，对方对抗心理弱化，疏于防范，就有可能自我暴露出一些破绽，这就为对方提供了战机，接着我方乘隙而入，即可一举制敌。可见“投其所好”是论辩中的“迂回”之计。

一 语言重在巧（4）

2. “投其所好”能诱敌入彀

一天，一位面容娇美的女青年在马路上走。突然她发现后面有一个“摩登”男青年在其后紧追不舍，怎么办呢？焦急中她忽然有了主意。她回过头来对这个男青年说：“你为什么老跟着我？”“摩登”男青年说：“你太美了，真让人着迷，我真心爱你，让我们交个朋友吧！”姑娘嫣然一笑，说：“谢谢你的夸

奖，在我后面走的姑娘是我妹妹，她比我更美。”“真的吗？”“摩登”男青年非常高兴，马上回过头去，但却不见姑娘的身影。他知道上当了，又去追赶那位漂亮姑娘，质问她为什么骗人。这位女青年说：“不，是你骗了我，如果你真心爱我，那么为什么去追另一个女人，经不起考验，还想跟我交朋友，请你走开！”“摩登”男青年被说得面红耳赤，讪讪地溜走了。这位女青年之所以能制服“摩登”男青年，就是顺着对方贪图美色的心理，“投其所好”，设计诱之。对方不知是计，却去追更美的姑娘，这就使其丑恶的嘴脸暴露无遗。女青年顺势反击，让对方自暴其丑，无地自容，达到了目的。从这个实例可见，论辩中的“投其所好”术，实际也是一种“诱敌”战术，抓住对方的需求和动机，设下圈套，诱敌深入，对方进入伏击圈后，我方就可猛烈出击，战胜对方。

3. “投其所好”能巧布疑阵

一位顾客来到某酒店喝酒，店主以半杯酒当满杯卖给他。他喝完第二杯后，转身问店主：“你们这儿一星期能卖多少桶酒？”“35桶。”店主洋洋得意地回答。“那么，”顾客说，“我倒想出了一个能使你每星期卖掉70桶的办法。”店主很惊讶，忙问：“什么办法？”“很简单，你只要将每个杯子里的酒装满就行了。”聪明的顾客在此利用店主唯利是图的心理，“投其所好”，巧设圈套，待其落入，再奋力一击，揭露了店主的半杯酒充一杯酒的恶劣行径。此种说法比起一般的斥责要有力得多，也深刻得多。由这个实例可见，“投其所好”术又是论辩中的“疑兵”之计，可以迎合对方的某种爱好和心理，巧布疑阵，麻痹对方，使之放松警惕，误入陷阱，从而达到战胜对方的目的。

4. “投其所好”能反客为主

一位知识测验的主持人向一位应考者提问：“先生，您是足球方面的行家，理所当然知道所有足球方面的事，是吗？”“那当然。”应考者悠然地答道。“那么，请问球门上的球网有多少个孔？”应考者一愣，但随即镇定下来，说：“能提出这样问题的一定是知识十分渊博的大学问家。”“那当然。”主持人面露喜色地答道。“那么，你一定知道保塞尼亚斯是一个什么样的人，他研究的是什么学问？”应考者问道。“保塞尼亚斯是古希腊一位能言善辩的哲学家。”主持人自信地答道。“完全正确。”应考者又问道：“你知道有关保塞尼亚斯的一件轶事吗？有一次，雅典的首席执政官听说保塞尼亚斯很有口才，想当众考他一下，就请他出席贵族会议。首席执政官让每一个贵族议员提一个难题，请他用一句话来回答所有的难

题。贵族议员一个接一个向他提了几十个难题，而保塞尼亚斯只用了十分简单的一句话就回答了所有的难题。你知道他说的是一句什么话吗？”“面对这样多的难题，他只能说‘我不知道’。”主持人得意地回答。“完全正确，您真不愧为是保塞尼亚斯的后代。”应考者又问道：“今天我想再提一个问题，你还能再用一句话回答吗？”“请问吧！”主持人颇为自负地答应了。“那么，现在我问你，足球球门上的网有多少个孔？”“啊，嗯……”主持人无言以对。在这里，应考者面对主持人的刁问发难，先巧妙地回避，再“投其所好”恭维主持人“知识渊博”，主持人在自我陶醉中不知不觉充当了被考者的角色，应考者又一再恭维他“回答正确”、“完全正确”，使主持人更加自鸣得意，完全忘记了自己的角色身份，最后落入了对方的陷阱。而应考者巧妙地运用“投其所好”术，反客为主，反守为攻，掌握了论辩的主动权，反而控制了主持人，也使自己的知识水平、应变能力和杰出的辩才得到了充分的展示，可见，“投其所好”术还是论辩中的一种“骄兵”之计。

二 语言要活（1）

世界上没有两个完全相同的东西。在生活当中，每个人也都是不一样的。因此，人们就存在心理特点、脾气秉性、语言习惯等方面的不同。也正是由于这个原因，决定了他们对语言信息的要求是不同的。所以，不能用统一的通用的标准语的说话方式来和他们交流。

这时，我们就要“看什么人，说什么话”。

若对方是办事严谨、诚实、老练的人，而他最喜欢听流利而稳重的话。这时，你说话时就要注意态度尊敬，既不能高谈阔论，也不可婉转如簧。而应忠实见长，朴实无华，直而不曲。这样话语虽简单，但言必中的，给人以老实敦厚的印象。

若对方是学识渊博的高雅之士，他可能崇尚旁征博引而少芜杂的言辩。你不妨从理论问题谈起，引经据典，纵横交错，使谈话富有哲理色彩。但言辞应表现出含蓄和文雅，显得谦虚而又好学上进。

若对方性情豪放、粗犷，则他喜欢听耿直、爽快的话。那么你就应忠诚、坦白，知无不言、言无不尽，对美丑、善恶的爱憎要强烈分明。

总之，与不同的人谈话，就要采用不同的方式。因人而异，才能做到把话说活。

说话要讲点艺术

一座小城突然遭遇一场暴风雨的袭击，许多居民家里停电。小王家也不例外。

一连停电三天，供电所却没有人来上门修理。小王的妻子有点沉不住气了，埋怨他也不找个熟人赶紧修一下。小王苦思冥想，也没有想出一个供电部门的熟人。但又不甘心，就对老婆说：“找什么熟人呀？打个电话不就行了。”说着拿起电话，“喂，供电所吗，我是猫耳朵胡同的居民，我们家停电好几天了……”没等他说完，对方就说：“你等着吧，全城停电 300 多家呢，反正得一家一家地修！”说着对方就把电话挂了。妻子白了他一眼，一脸的嘲弄。

眼看着周围的邻居都修好了电，小王心里是又急又气又无奈。一天中午，小王的朋友小李到他们家去玩。闲谈中，小王把停电的烦恼告诉了小李，并且把他打电话的事情也说了一遍。小李听完以后就笑了，他说：“你那样说，谁会提前给你修呀？我打个电话试试。”

很快，电话接通了：“供电所吗？我这里停电了……”小李刚开口，就传来对方不耐烦的声音：“知道了，知道了，再等几天！”小李又说：“好的，谢谢你，不过我还是先说一下我的地址，您登记一下，好吗？”对方仍有些不耐烦：“行，你说吧。”于是小李大声说：“咱们区主管工业的王区长家你知道吧，我家就在他家的东侧，中间隔一个马路。也就是市人大周主任家以北 200 米那个胡同，政协郭主席家以西 100 米，市纠风办柴主任新开的那个门市往里走，对对，我的门牌号是 38 号，好好，谢谢你，再见。”

小李放下电话，小王却半信半疑。谁知道，不到两个小时，小王家的电扇就转了起来。小李对小王说：“以后说话要讲点艺术，懂吗？”难道不是么？现在的社会，势力小人太多了，你不这么说不行，所以学会说话是至关重要的。

讨人喜欢的说话方法

“遇物加钱”与“逢人减岁”是言语交际中针对人们的普遍心理而采用的两种投其所好、讨人喜欢的说话技巧。

遇事加钱，是指在品评别人所购物品时，对其价格故意高估，从而使对方高兴，求得更好的心理相容。买东西在我们的日常生活中是比较常见的。那些善于购物者就能购得“物美价廉”的东西。他们所具有的能力，是精明人的一种象征。虽然我们不会，也不可能都是善于购物者，但我们还是希望我们的购物能力能得到别人的认可。因此，当我们买了一件物品之后，如果自己花了100元，别人认为只需60元时，我们就会有一种失落感，觉得自己不会买东西。但当我们花了60元，别人认为需要100元时，我们则有一种兴奋感：很会买东西。由于有这种购物心态的存在，“遇事加钱”这种说话技巧也就有了用武之地。如果你的好朋友买了一套样式挺不错的西服，你却知道市场行情，这种衣服两三百元完全可以买下。于是你在品评时说：“这套西服不错，恐怕得四五百元吧？”那朋友一听准会高兴地说：“老兄说错了，我220元就买下啦！”

这样的说法就很有技巧性，在你不知道别人花了多少钱买下这套衣服的情况下故意说高衣服的价格，使对方产生成就感，当然使得对方高兴。

遇事加钱法很能讨对方欢心，操作起来也很简单：对其价格高估就行了。当然“价格高估”也需注意，一要对物价心里有底，二不能过分高估，否则就收不到好的效果了。

逢人减岁，这种方法只适用于成年人(特别是中老年人)，相反，对于幼儿、少年，用“逢人添岁”(年龄往大处说)的方法效果较好，因为他们有一种渴望成年的心理。每个人都要经历从年轻到年老的过程。芸芸众生，都不过是大千世界的匆匆过客。然而谁都希望自己永远年轻，不愿过早老去。因此成年人对自己的年龄非常敏感，尤其是女性。如果一位三十出头的女士被看作中年人，她会高兴吗？

由于成年人普遍存在这种怕老心理，所以“逢人减岁”就成了讨人喜欢的说话技巧了。这种技巧的特征在于把对方的年龄尽量往小处说，从而使对方觉得自己显得年轻，保养有方等，产生一种心理上的满足。比如一个三十多岁的人，你说他看上去只有二十多岁，一个六十多岁的人，你说他看上去只有四五十岁。这种“美丽的谎言”，对方是不会认为你缺乏眼力，对你产生反感。相反，他会对你产生好感，形成心理相容。

以上所说的遇物加钱，逢人减岁，说穿了就是一种投其所好。但是只要我们的目的光明正大，这种投其所好，对自己、别人和社会都会百利而无一害。相反能给对方、给社会带来欢乐，至多只能说它们是“美丽的谎言”、“无害的阴谋”，“于人方便就是于己方便”，我们何乐而不为呢？

不伤和气的争辩妙招

大千世界，充满各色人等。即使这样也不可能有和自己一模一样的人，人与人之间必定会存在一些差别。大至思想观念，为人处事之道，小至对某人、某事的看法、评论。这些不同程度的差异都会引起人与人之间的争执。仔细看看我们周围，争辩可以说无处不在：一部电影，一本小说，一个特殊事件，某个社会问题都能引起争辩；甚至连某人的衣着与言谈也能引起争辩。从某种意义上看，不同见解的争辩过程就是寻求真理的过程。辩论，就是为了探求真理，坚持真理，维护真理而相互劝说。然而由于争论的任何一方都想推翻对方的看法，树立自己的观点。所以，辩论不同于平常的说话，它通常是不友好的语言行为，就像比赛一样，人们都会在不自觉中成为敌人。因而有所谓“唇枪舌剑”之说。于是，大多的争辩都会形成紧张的气氛，很容易使我们良好的交际愿望落空。在辩论这种特殊交际场合中，怎样才能既做到个人心情舒畅，探求了真理，又不伤人际和气呢？你就要在论辩之前多投入一些思考，在论辩结尾搞好“善后”工作。这才是妙招。

二 语言要活（2）

1. 为争辩创建积极的格调

避免无益的争辩

通常情况下，当我们觉得自己的意见和别人不一样，或是自己的言行被别人否定时，我们就会奋起辩驳。往往许多毫无意义的事情就在这时发生了。为了避免无益的辩论，此时，你需对如下问题进行冷静思考：

（1）如果你不能获得争辩的最终胜利，它有什么意义？没有什么积极意义，所以你大可不必动用你的“唇枪舌剑”，一笑置之最妙。遇到那些无理之徒时，保持沉默就是最大的反抗。同样，你向别人提出

“挑战”的时候，一定要选择有价值的，通过争论使自己和他人都能受到启发和教育的问题，没必要在一些琐事上大做文章。

(2) 当你和别人辩论时，是基于理智还是感情原因？如果是感情原因，诸如虚荣心、表现欲望或面子上下不来等，那就大可不必如此。同样，我们向人提出问题如果有感情的因素，那么就同辩论的实质——探求真理背道而驰了。所以最好别去做这种不积极的提示把他人引入无谓争辩的歧途。

(3) 对方是充满敌意的吗？他对你有深刻的成见吗？如果是，那么在这种非理性的氛围中最好不要再火上浇油。同样，如果你是处于这样一种心境，绝对不要向对方提出论题辩论，因为此时你提不出理性的论点，在辩论伊始，就注定了你失败的命运。

争辩也是愉快的、友好的。我们进行辩论是为了明是非、求真理。只要我们的辩论出自一种保持和平的心理，那么就使用积极、文明、恰当的论辩语言去参加辩论。

(1) 树立正确的辩论价值观，即为追求真、善、美而去积极地争辩。做到观点正确，旗帜鲜明。

(2) 树立正确的辩论道德观。把辩论置于科学基础之上，以理服人，用事实说话。辩论者要有高深的涵养；不搞诡辩，不揭隐私；不搞人身攻击；不把观点的敌对引申为人际的敌对；不靠嗓门压人，有理不在声高，如果你能用有制有节的语气道出你的理，其效果不亚于如雷贯耳。

(3) 用真情、善意、美感与人辩论，就能做到晓之以理、动之以情。理与情恰恰是列车通往“积极争辩”的双轨，缺一不可。在争辩中，“理”是争的目的和取胜的保证。有位诗人说过，情是理智的心，好像一把全是锋刃的刀，让使用它的人满手流血。人是感情动物，如果你在论辩中既能做到以理制理，又能以情明理，你的辩论将会成为一种愉快的、和平的思想交流。你们彼此会以这样的话语来结束论辩：“听君一席话，胜读十年书。”“您让我心服口服。”真正是既争出了公理，又增进了人际和谐，达到了积极论辩的目的。

2. 做好善后工作

在生活中，观点的对立极易产生人际间的隔阂。因此，学习辩论语言不仅要学会辩论技巧，更要懂得如何“善后处理”，这是在辩论这种特殊交际场合下，社交者做到言谈有“礼”的最高境界。做好“善后处理”有什么途径么？当然有：

(1) 生活中，失败是在所难免的。向真理低头并不等于向论辩者本人低头。如果你失败了，而且败得其所，必须敢于向真理低头。在真理面前人人平等。你所服从的是对方所道出的真理，只能说你同他一样，对真理有了同等水平的认识。在人格方面你们永远是平等的。所以，当你败下阵来的时候，应该以坦诚的态度来表达自己在这场争辩中所受的教益，以此道出你人格的伟大。在心理上足以弥补因辩论失败所造成的遗憾。

(2) 成功了固然好，但是如果你在辩论中眼见对方哑口无言，败势已定，还喋喋不休地攻击对方，那么你即便成功了也是不受欢迎的。相反应拿出不杀降者的气魄来，一是主动打住话题，结束对立场面；二是巧妙地给对方搭个台阶，让他在不失面子的前提下得以“平安下台”，胜负自是彼此心照不宣，何不抓住重归于好的机会呢？

(3) 人在得意时，克制便是一种美德。如果你因辩论的需要已经把对方打得一败涂地，切不可为了一点点虚荣把旗帜挂在脸上。争论结束后，给对方端一杯茶，笑言一句：“瞧我们像孩子一样，这么认真！”或轻松自如地转一个话题。请记住：争论是一回事，人际交情又是一回事。人性都有软弱的一面，易被击垮也易被扶起，你只要说一两句得体的话语，便可恢复一个刚刚失去的心理平衡，让他重返愉快平静，那又何乐而不为呢？会说话就要把语言说活。你做到了吗？

三 会说话，也能创造价值（1）

科技是生产力，口才也是生产力！一个国家公民的整体讲话水平决定着这个国家的精神文明程度，国际竞争的优劣。一个企业员工的整体讲话水平，可以看出企业文化的底蕴。大到修身、齐家、治国、平天下，小到求职、恋爱、晋升和谋发展，哪一件事能离得了口才呢？

是不是很羡慕别人的口才？你也可能成为具备高超讲话能力的人。不善讲话不要紧，关键是要认识口才的重要，加强学习，因为讲话能力可以通过日常训练百炼成钢。不积跬步，无以至千里。不积小流，

无以成江海。任何事情的成功并非一日之功。日日行，千里不在话下；天天读，万卷亦非难事；时时练，讲话能力就会日益增强。到那时，你就会口吐莲花，笑傲江湖；妙语连珠，平步青云。口才与成功是有一定关系的。古代有这么一个国王，一天晚上做了梦，满嘴的牙都掉了。这个时候，他就找了两位解梦的人。这两人来，国王就说：“满口牙怎么全掉了，到底是怎么一说？”第一个破解梦的人就说：“皇上，在你所有的亲属都死去以后，你才能死，一个都不剩。”这个梦给解出来了，这是第一个解梦人这么说的。皇上一听，心里非常不高兴。第二个解梦人就说了，第二个解梦人这样说：“至高无上的皇上，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”大家看一看，同样的内容，同样的事情，两个人就用两种不同的说法。第一个人把皇帝说生气了，皇帝龙颜大怒，杖他一百棍；然后，拿出一百个金币，奖给第二位破解梦的人。大家看一看，同样的事情，同样的内容，为什么一个挨打，一个受奖？这不是口才吗？受奖的这个破解梦的人，他成功了。他成功靠什么？靠他的口才。能说口才没有用吗？能说口才与成功没有关系吗？

古代一个大演说家德摩斯梯尼。当时在古希腊，谁能登台演讲，这个人物就是这个城堡的领袖，那是了不得的！德摩斯梯尼第一次登台演讲的时候，他希望得到的是掌声，和笑声。最后，没有笑声，倒有了掌声——背掌！把他哄下台去。讲得实在是不行。讲着讲着，肩膀往上耸，一个演讲者，耸肩这个姿势多难看！再讲讲，他的气不够用，说着说着就长出一口气，请大家想一想，这一长出气的时候，这个形象又是什么样呢？所以台下的人把他轰了下去。但是，德摩斯梯尼并不气馁，他回来以后，自己剃个阴阳头，以示以后再也不出去，他把所有的书籍都划来，拼命地读书，为了克服自己耸肩，他把棚上吊了两个宝剑，剑尖正好对着自己的肩膀，如果一耸肩就扎着他了。经过这样长期的练习，耸肩的毛病克服掉了。说话不清楚，怎么练？他找一个小鹅卵石含在自己的嘴里。他本来说话就不清，再含着鹅卵石就更不清了。经过艰苦的努力和训练，最后含着鹅卵石说话都非常清楚。那么，请讲，吐出鹅卵石以后，那简直达到炉火纯青的地步。气不够用，怎么办？他边朗诵诗歌，边往山上跑。最后，终于三个毛病都克服掉了。他的内功有了，有了丰富的学识和思想见地；他的外功有了，口才练成了，当然一登台演讲的时候，人们的掌声暴风雨一般地响起来。最后，他的七篇演说，永远垂于历史。这七篇演说当然是相当精彩的。

一个人有了口才，绝非一般。口才能救命。大家看电视剧，都知道有个纪晓岚。纪晓岚的口才可了不得！有一天，乾隆皇帝知道纪晓岚学识宏富，能言善辩，机智敏捷。乾隆皇上：我今天怎么想办法试验试验他。但是，乾隆皇帝这个笑话开得太大了，纪晓岚一看乾隆皇上找他，马上进宫跪下了。乾隆皇上说：

“纪晓岚！”“臣在！”“我问你：何为忠孝？”纪晓岚说：“君叫臣死，臣不得不死，为忠；父叫子亡，子不得不亡，为孝。合起来，就叫忠孝。”纪晓岚刚答完，乾隆皇上说：“好！朕赐你一死。”纪晓岚当时就愣了：这从哪里来？怎么突然赐我一死？但是皇帝金口玉言，说啥算啥，纪晓岚只好谢主龙恩，三拜九叩，然后走了。一出去以后，乾隆皇上想：这纪晓岚可怎么办呢？不死，回来，就是欺君之罪；死了真可惜，手下少了一个栋梁之材。乾隆皇上想：都说纪晓岚有能耐，能言善辩嘛，我看你纪晓岚今天怎么办？

大概也就有半柱香的工夫，纪晓岚呵气带喘地就跑了进来，扑通就给乾隆皇帝跪下。乾隆：“大胆，纪晓岚！朕不是赐你一死吗？你为什么又回来了？”纪晓岚说：“皇上，臣去死了，我准备跳河自杀，我正要跳河，屈原突然从河里出来了，他怒气冲冲地说，你小子不混蛋吗？想当年我投汨罗江自杀的时候，是因为楚怀王昏庸无道；想当今皇上皇恩浩荡，贤明豁达，你怎么能死呢！我一听，我就回来了。”大家看一看，这是不是口才救了纪晓岚一条命？这时候，乾隆皇帝你还说啥？你让他去死去吗？好，你乾隆皇帝就是昏庸无道；可是你让他活着吗？皇帝说啥算啥，又赐他一死，他又回来了。最后，乾隆皇帝自己不得不解嘲地说：“好一个纪晓岚，你真是能言善辩啊！”大家看一看，纪晓岚是不是用自己的口才，救了自己一条命呢？假如换另一个人去将怎么样？比如说和坤，不行吧！虽然，也是学识宏富，思维敏捷，但是不愿意说，不会说话的时候，他能不能回来？大概他已经跳河自杀了！因此，我们确实不可低估口才的价值和意义。

可这毕竟是古代的事情。那么，我们现在回到现实当中，现实中，口才与成功又有什么关系呢？

有这么两个小车司机，最后精简，必须下岗一个，留一个，这不是竞争上岗吗？第一个司机说，大概讲了十来分钟，他说他自己将来要开车，一定把车收拾得非常干净利索，遵守交通规则，而且会保证领导的安全，一定要做到省油，什么什么。第二个司机，三分钟都没说到，结束了。他说他过去遵守了三条原则，现在他仍会遵守三条原则，如果今后用他，我还会遵守三条原则：第一，听得，说不得；第二，吃得，喝不得；第三，开得，使不得。过去这样做，今后他还会这样做。一听，好！这个司机好！好在什么地方？听得，说不得，意思说，领导坐在车上研究一些工作，往往在没讲之前都是保密的。我只能听，不能说，不能泄密。这个司机不可用吗？吃得，喝不得。经常陪领导到这儿开会，到那儿参加这个，参加那个，最后总得吃饭吧？好，我也得吃，但是千万不能喝酒，这叫保护领导的生命安全。第一保密，第二保护领导

的生命安全，第三开得使不得。你别看我开车，但是只要领导不用的时候，我也决不为了己利私自开车，公私分明。这个司机，谁不用？这不是口才吗？是口才使第二个司机获得了成功。所以拥有一副好口才，走到哪里都有饭吃，口才是可以创造价值的。

三 会说话，也能创造价值（2）

中国是一个有着五千年文明历史的古国，浩如烟海的诗词佳句等等代表着辉煌的传统文​​化，而且口才与交际艺术在世界上高度发达，首屈一指的，有着可圈可点的历史：孔子运用口语艺术开展教育；晏子口才不凡；苏秦以雄辩之才挂起六国相印；张仪四处游说建功立业；范雎说秦王；触龙说赵太后；蔺相如“完璧归赵”；诸葛亮联吴抗曹，舌战群儒……在近代和现代，又出现了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等等许多能言善讲的大师巨擘。他们凭着善辩的口才，推动了社会的进步，甚至改写了历史的篇章。

工欲善其事，必先利其器，虽是一句老话，直到现在仍然适用。常见许多人因为对于对方的事业毫无认识而相对默然，这是很痛苦的。其实如果肯下功夫，这种不幸情形就可减少，甚至于做个不错的交际家也并非难事。如果你和任何人持续谈上 10 分钟后，都能使对方发生兴趣，那么你便是一位很好的交际人物了。做到这一点并不容易。不过不论难易，总要设法打通这难关。

“好胳膊好腿，不如长个好嘴”。可以说每一个环节都离不开嘴，尤其是在商场上，语言就显得更为重要了。每一次交易都不亚于一场外交活动。采购需要说动卖方，销售需要说动买方，争得利益需要讨价还价，双方或多方合作需要谈判。就是求职应聘，或者是很好的谋略贡献给老板，这些都需要张嘴去“说”。缺少语言，没有一定的语言艺术都是不行的。

商人这个职业多半也是靠嘴的职业。有人分析“商”字是“八口”撞开大门。虽然有点牵强，也不能说没有一点道理。也就是说在某种情况下，“好嘴”能比“好胳膊好腿”创造更大更多的价值。

第四章 会说话，才能更好地驾驭生活

说话在日常生活交往中占有重要地位，有一张灵牙利齿的嘴的确能够让人八面玲珑、左右逢源。把握好说话的尺度，

生活中才能做到如鱼得水、游刃有余。好的口才不仅会对你的事业有一定的帮助，而且会为你的生活增添更多乐趣。

第四章 会说话，才能更好地驾驭生活

一 赞美与拒绝（1）

赞美别人

赞美别人，好像用一支火炬照亮别人的生活，也照亮自己的心田。赞美别人不仅有助于彼此之间友谊的发展，而且还可以消除人与人之间的怨恨，让人与人之间的相处变得更为融洽和谐。

赞美别人，有时也是在赞美自己。

有一场演讲比赛，是以“人生”为主题的。有一位高位截瘫的青年讲完后，坐在辉旁边的一位中年人深深呼出一口气，兴奋地朝辉转过头连声称赞：“了不起，了不起，这才是演讲，这才是人生啊！”其实，辉和他并不相识，而且他也不知道辉将是下一个演讲者。的确。那位青年演讲的风格朴实无华，以真情打动了人心；而辉却正想着自己的演讲，况且，他也算是辉的“对手”吧，虽然感到他的演讲很成功，却没有十分投入，只是以一种旁观者的态度来看待的。中年人诚挚和充满感情的赞美，立即使辉惭愧起来。当辉登上讲台后，开场第一句话竟是对刚刚摇着轮椅离开的那位青年，或者说是“对手”给予了赞美。在辉演讲的过程中，辉感到全场很静，演讲也收到了预期的效果。就在辉结束演讲走向座位的时候，辉看到那位中年人冲自己使劲鼓掌，两次把手举过了头顶。

我们也许不会轻易赞美别人，但对那些意气相投的人，对值得我们钦佩的人，或者相逢并不相识的人，如果对他们的赞美是情不自禁的，那么，我们自己同时也将感到无比愉快。因为赞美不是谄媚与逢迎，赞美别人也不是人云亦云。

人人都喜欢别人的恭维、赞美。但是，学会赞美并不是让你学着阿谀奉承。

有这样一个故事，古时候有两个人，一个叫祝子园，一个叫唐凌，他二人将到京城任官，临行前，到老师家中辞别。老师嘱咐他们道：“现在时局走正道是行不通的，你们去京城做官，对上应恭谨，这叫送高帽子，能如此，不仅不会得罪人，还容易把任何事情办好。”唐凌赞叹地说：“老师的话实在太好了，

今天像老师这样不喜欢高帽子的有几人呢？”老师听完后十分高兴。回程中，唐凌就对子园说：“你看！高帽子又送出去一顶了。”

其实，赞美最重要的是要出于真诚、自然。赞美不该是应酬，更不是虚晃一枪。适度给人赞美，有时可以影响别人一生。赞美的力量，鼓励的火花，甚至能让人的生命有奇迹般的改变。

有一位老板，年年都为员工举办旅游，有一年突然不办了，原因是他每年都花大笔的钱，却从来没有一位员工跟他说：“谢谢老板！”有一位母亲生气地将稻草丢在饭桌上说：“我为家人煮了一辈子的饭菜，全家竟没有一句赞美和感激的话，这不是跟给你们吃稻草是一样的吗？”有句广告名言：“百分之七十的创意是被冷语抹煞掉。”通过这些例子我们可以看出，在日常生活中其实很多地方都用得着赞美，这也正体现了赞美的重要性。

放牛的学生变成化学家需要赞美；羞涩的学生成为受人喜爱的学者需要赞美；孩子将来大的成就需要父母的赞美……人生缺少了赞美，就缺少了前进的动力。

佛门里有句话说：若要佛法兴，除非僧赞僧。星云大师说：赞美如阳光，可以把温暖散播十方；赞美的语言，像香水，小小一滴，就能弥漫四周。赞美要令人感动。赞美别人是一种见贤思齐的做法，赞美别人是一种自我激励，赞美是世间最美丽的语言、是人际间最佳的润滑剂。世间最经济的礼物就是赞美。多赞美别人、欣赏别人，社会自然祥和。能用开阔的心去赞美别人，那么人生会更美丽，生活也会更快乐。

虽然赞美是一件好事，但绝不是一件易事。赞美别人时如不能审时度势，不掌握一定的赞美技巧，即使你是真诚的，也会变好事为坏事。因此，在开口前我们一定要三思而后行。这就要求我们做到以下五点：

1. 要学会因人而异

人的素质有高低之分，年龄有长幼之别，因人而异，突出个性，有针对性的赞美比一般的赞美能收到更好的效果。虽说“好汉不提当年勇，”但对某些老年人来说他们肯定不愿这么想，因为他们总希望别人永远记得自己“想当年”的业绩与雄风，同其交谈时，可多称赞他引为自豪的过去；对年轻人不妨语气稍为夸张地赞扬他的创造才能和开拓精神，并举出几点实例证明他的确是前程似锦；对于经商的人，可称赞

他头脑灵活，有生财之道；对于有地位的干部，可称赞他为民、廉洁清正；对于知识分子，可称赞他知识渊博、宁静淡泊……当然，这一切要依据事实，切不可虚夸，更不能阿谀奉承。

2. 要做到情真意切

几乎每个人都喜欢听赞美的话，但并非任何赞美都能使对方高兴。能引起对方好感的只能是那些基于事实、发自内心的赞美。相反，你若无根无据、虚情假意地赞美别人，对方不仅会感到莫名其妙，更会觉得你油嘴滑舌、奸诈虚伪。例如，当你见到一位其貌不扬的小姐时，却偏要对她说：“你真是美极了。”对方立刻就会认定你说的是虚伪之至的违心之言。但如果你着眼于她的服饰、谈吐、举止，发现她这些方面的出众之处并真诚地赞美，她一定会高兴地接受。真诚的赞美不但会使被赞美者产生心理上的愉悦，还可以使你经常发现别人的优点，而使自己对人生持有乐观、欣赏的态度。

一 赞美与拒绝（2）

3. 话语要具体详实

一个人业绩显赫的时候并不常见，所以，在交往中应对具体的事情具体分析，要善于发现别人哪怕是最微小的长处，并不失时机地予以赞美。要用具体详实的赞美来说明你对对方非常了解，对他的长处和成绩非常看重，让对方感到你是真挚、亲切和可信的，这样你们之间的距离就会越来越近。如果你只是含糊其辞地赞美对方，说一些“你工作非常出色”或者“你是一位卓越的领导”等空泛飘浮甚至有点夸张的话语，就会引起对方的猜疑，甚至产生不必要的误解和信任危机。

4. 赞美别人要适可而止

有效的赞美是要见机行事、适可而止，要真正做到“美酒饮到微醉后，好花看到半开时”。

当别人计划做一件有意义的事时，开头的赞扬能激励他下决心做出成绩，中间的赞扬有益于对方再接再厉，结尾的赞扬则可以肯定成绩，指出进一步的努力方向，从而达到“赞扬一个，激励一批”的效果。

5. 赞美别人要及时

俗话说：“患难逢真情。”我们不是要赞美那些早已功成名就的人，而是要赞美那些因被埋没而产生自卑感或身处逆境的人。他们平时很难听到一声赞美的话语，一旦被人当众真诚地赞美，便有可能振作精神，大展宏图。因此，最有实效的赞美不是“锦上添花”，而是“雪中送炭”。

当然，赞美的表达是有很多方式的。有时，一束赞许的目光、一个夸奖的手势、一个友好的微笑就能收到意想不到的效果。

做到了这五点，你就能很容易地去赞美别人。

一个经常赞扬子女的母亲会营造出一个圆满快乐的家庭、一个经常赞扬学生的老师能使一个班集体团结友爱天天向上、一个经常赞扬下属的领导者能把他的机构管理成团结向上的集体。看到这些，我们也许就会由衷地接受和学会人际间充满真诚和善意的赞美。

你有一个好的人际关系吗？背后赞美会让你的人际关系变得如鱼得水。

当自己想要亲近的人在场时，虽然在其本人面前夸奖说：“你好棒啊！真了不起。”但由于这是人人都夸奖的话，因此效果并不理想。赞美的言辞，不如在对方背后说出效果更好。

举个例子说，如果你对甲先生的工作表现极为佩服，你就可以在见到他的同僚时说，“甲先生工作的确很努力呀！”这种评语便会以另一种方式传回甲先生耳中，“某某对你的工作表现赞赏不绝呢！”同一件事情直接听到或经由他人告知，究竟哪一种更令人高兴呢？通常，当面夸奖只能视作社交辞令而已，然而，别人在自己背后没有必要说奉承话。因此，从他人口中获悉自己受到夸奖时会感到非常高兴。而且，间接听来的赞美，意味着别人也知道自己受到赞美了。单就此点而言，即可让人觉得自己的能力受到了极高的评价，也足以说明赞美者是真心真意地佩服自己。

几乎每个人都有虚荣心。所以在公司里，如能向对方的上司表达自己很赞美他的部下，效果势必更佳。如果有一天，你的上司对你说了些别人赞美你的话。那么你会多高兴啊！有时将上司未注意到的部下的长处提出来，对方也必定对你充满感激。当然，赞美的内容不应该是“他工作很认真啊！”或“你的部下真优秀！”之类的话语。你应该尽量提出具体的内容，这样才能真正地达到赞美的效果。

具体性的赞美是非常重要的，这样不仅可以让你上司留下深刻的印象，也必定会传递至对方本人处。倘若只是说些奉承话，对方的上司也不会认真当作一回事，更不会进一步传入对方耳中。这就要求我们必须具备必要的观察力。倘若没有洞悉对方优点的能力，所以你的赞美将受限于社交辞令。反过来说，只要你拥有入微的观察力，人际关系必定会不断扩张。

对于一个人的缺点，我们通常会很容易发现。相反，如果善于发现别人的优点，并从中提出的赞美必将充满说服力，并且可以知道对方只要从事那些工作，便能更有效地发挥能力。有时，这些优点连他本人都没有注意到，而你能够发现并对此加以赞美，他们能不高兴吗？利用这种方法去了解对方，你的人际关系也一定能更活性化。

拒绝别人

生活中难免会遇到这样的情况，亲人、朋友、老乡、同事有时会向你要求一些事情，而这些要求有的根本就不合理，有的超过了你的能力范围，总而言之，你的内心是不情愿的。但是，却担心别人会因此而不高兴，甚至会影响到日后双方的交往，无奈只好硬着头皮应承。然而，事后自己却会因此沮丧烦躁。

就这样，你做着不愿意做的事，你允许别人不断地利用你，你心中的不满日积月累，堆积如山。有一天，你终于失去了耐心，把积累的怨气一并爆发，可想而知，那情形和结果将会如何？

所以，为了你的身心健康，你很有必要学会如何巧妙地拒绝别人。

比如，你在看电影时，前面有两个人大声地讨论剧情，妨碍了你的观赏。如果你怒气冲天地大声嚷道：“你们两个人是怎么搞的？说话这么大声，吵死人了！别人还要看电影呢！”这样的反应，固然可以达到目的，但却容易引起旁人或对方的不快，而你似乎也表现出了不必要的怒气。那么，怎样才能有效地拒绝别人呢？最好的方法是“有礼有力”。所谓“有礼”即有礼貌，就是要尽量照顾别人的权益和情绪，说话用词要委婉一些，切忌生硬地顶撞别人。所谓“有力”，是指有力量，就是你要明确地表达出自己的所想，尽量让对方知道你内心的不愉快。

所以，你就可以这样对他们说：“对不起，我听不清电影在讲什么。”由于你讲的是自己的感受而没有怪罪别人，对方一般比较容易接受。

在日常生活中，要想拒绝别人，做起来其实并不难。学会说“不”的实质就是学会自如地表达否定的、不愿意的感受，以直率、坦诚和恰当的方式表达你当时的感受。

一 赞美与拒绝（3）

例如：一位老乡向你借钱买东西，但是他经常借而不还。你可以说：“我没零钱，不能借给你。”或者说：“对不起，我今天带的钱刚好有急用。”又比如：你的一位好友热情地向你递支烟，要你非吸不可，此时你就可以说：“谢谢你，但是我现在实在不想抽烟。”

当然，在这方面，有些人虽然敢于开口，但感情表达不充分。所以，你就应该使自己“在语音里再多点感情”、“谈话时再生动些”、“多用手势”、“再直截了当些”、“脸上再多点表情”等等。

对于那些难以表达真实感情的人，要充分使自己介入交流，注入情感，然后再逐渐加上诸如表情、手势、适当响亮的声音、注视对方的眼睛等，使自己更显得胸有成竹，显得更有力量。因此你就应学会多用这样的句子。像“我喜欢你这样做”、“我不喜欢你这样做”；“我很高兴你这么说”、“我不高兴你这么说”；“我要你做……”，“我不要你做……”。

学会合理地拒绝，你就掌握了生活的主动权，就学会了生活，你就会显得更加轻松自如。既不担心与人接近，又不害怕与人争辩，你的行为完全超乎自然，有多少能力就表现多少。这种自我维护的改变，能够使你有更多的时间专心于做自己该做的事，也使他人能够意识到你的权利，真正理解并尊重你。

有一次，一位读过《围城》的美国女士到中国来，打电话给该书的作者钱钟书先生，说自己很想拜见他。钱钟书先生一向淡泊名利，不爱慕虚荣，于是他就在电话中婉拒道：“假如你吃了一个鸡蛋觉得不错的话，又何必一定要见那个下蛋的母鸡呢！”在此，钱先生以其特有的幽默和机智，运用新颖、别致而又生动、形象的比喻，拒绝了那位美国女士的请求，既维护了那位女士的自尊，又避免了不必要的麻烦。

在口语交际中，善于拒绝者，既能使自己掌握主动权，进退自如，又能给对方留足“面子”，搭好台阶，使交际双方都免受尴尬之苦。

拒绝对方，当然会引起对方的不快。但是对于别人对我们提出的要求，有时我们必须加以拒绝。那么，怎样才能尽量地把这种因拒绝而可能引起的不快控制在最低限度之内呢？这就需要我们在拒绝别人的时候，巧妙地说一些话，既能为自己开脱，也不会让别人难堪。

1. 你可以寻找一个非个人的原因作借口，即推脱。

当一位同学约你晚上到另一位同学家去玩，你想到还有许多作业要做，实在不想去，你就可以说：“真不巧，今天晚上爸爸要给我辅导作文，以后再说吧。”如果一位好朋友在你上晚自习的时候邀你一起去看电影，你当然不能去，怎么说呢？“我们班主任刚刚宣布任何同学自习时间都不能离开教室；我恐怕去不了。”这样就可以避免对方对你的责难。

2. 在拒绝别人之前，可以表明自己是心有余而力不足。

有人邀请你双休日去郊游，而你对这个时间早已作了安排，怎样拒绝他呢？“郊游？太棒了！我早就想和你一起好好到郊外玩玩了，可是……”由于你对没有答应他的要求表示了遗憾，他虽遭到拒绝，心里还是感激你的。

3. 学会通过诱导使对方否定自己提出的要求来达到拒绝的效果。

有一位同学，在学校正常上课期间想随父亲利用出差的机会去泰山游玩，向班主任老师请假，这当然是违反学校纪律的。如果班主任老师直截了当地拒绝他，甚至批评他都是可以的。但是，这位班主任老师却是这样对这位学生说的：“能和爸爸一起去泰山游玩，确实是件美事，不过，这几天我们学校要举行作文比赛，我们班还指望你拿名次呐。去泰山游玩的机会多得很，以后我们找个放假的机会多组织一些同学一块儿去玩不是更好吗？”这位同学听了班主任老师的话后说：“老师，那我这次就不去了。”他高高兴兴地收回了自己的请求。你不觉得这位班主任老师拒绝得十分高明吗？人们都不愿意自己的愿望遭到拒绝，对方一个断然的“不”字，更有伤情面。所以，谢绝的语言要特别注意礼貌、分寸。

总而言之，当你拒绝别人时，通常要用最委婉、最温和的方式表达你的不同意见。必要时，要用委婉和坦诚的语气，向对方详细解释不能答应其要求的理由，而不是生硬冷淡的拒绝，因为那样只能伤害并有可能失去朋友。所以，面对这种“难题”，有时我们不得不使用谢绝的语言。

歉意的表达。“对不起，让您失望了！”；“很抱歉，我实在不能……”；“请您原谅……”这些话绝不是可有可无的。没有它，将使你显得高傲和不近人情。因此，为不能满足对方的愿望而致歉是非常必要的。

好意的感谢。如果对方发出游玩的邀请，或赠送礼物等，而你出于某种原因需要谢绝时，要称赞和感谢对方的热情友好，表示非常高兴接受这份心意。如：“你对我非常关心。你这番心意我领了！”“谢谢你的好意！”这样做来，对方即使被回绝，仍觉得你是个通情达理的人，因为你理解了他的美好用意。

恰当的借口。虽然找到借口来谢绝对方是不礼貌的。但是，借口是生活中必不可少的。在许多情况下，要拒绝对方的某一要求而又不便说明理由，也不便向对方说什么道理，不妨寻找恰当的借口（或称“托辞”），以正当的、不至于被对方责怪的理由来回避对方的要求。例如，你不太喜欢同某一同学在一起玩，可他偏偏硬拉你去打球，而你又没有拒绝的理由，不妨找一个既达到了谢绝的目的，又不伤他自尊的借口，那么你就可以说：“对不起，我妈妈让我早点儿回家（实际不是）。”

另外，最重要的是，当对方向你提出某种无理的要求时，以上所说的那些拒绝的方法都不适用，这时，你对他拒绝的语气应该是毫无疑问而不容商量的。

二 说服与批评（1）

说服别人

人都有一种本能反应，如果他觉得某件事情对你本人有利，他就会怀疑你所说话的真实性。

如果你对一位男士说“您的发型真特别！”，他一定会相信。但是如果你对他说：“先生，我们新设计的这种发型肯定更适合您”，他通常会表示怀疑而犹豫不决。

在人际交往中，我们需要不时地说服别人接受我们的产品或者观点，让人们相信我们说的话是真的。一个成功的“推销者”总是能够说服别人。其实，这并不难。

作为一个推销员，不要自己直接说，而是要善于借用别人的口。在如今的市场上，我们经常看到一些所谓的“托”。不要小瞧他们的威力！中国人总是喜欢“随大流”，所以只要借了“托”们的口，一切都好办啦！比如你想推销你的奶粉，不论你说它有多好，并不见得会有多少用处，但是如果你说：“我们那幢楼的人几乎都喝这个牌子的奶粉，都说质量不错！”恐怕顾客就会动心了。没有人会去考察那里的情况是否真的如你所说，但是他相信：这种牌子肯定不错！瞧，你已经成功啦！

生活中，我们需要说服的对象很多，他也许是你的父母、你的老板、你的顾客、你的朋友、你应聘的主考官……有时候，遇到那些不法分子时，你更应该毫不畏惧，巧妙地运用说服技巧，使他放下“屠刀”，避免造成严重的后果。因此，说服别人要掌握一些技巧。这些技巧可归纳为六个原则。

1. 调节气氛，以退为进

想方设法调节谈话的气氛，用和颜悦色的提问方式代替命令的口吻，让别人有维护自尊和荣誉的机会，那么气氛就是友好而和谐的。做到了这些，要想说服一个人还有什么难的呢？相反，在说服时你不尊重别人，总是拿出一副盛气凌人的架势，那么，说服多半是要失败的。毕竟每个人都是有自尊心的，任何人都不希望自己被他人不费力地说服并受其支配。

有一位中学老师接管了一个差班班主任的工作，正好赶上学校安排各班级学生参加平整操场的劳动。这个班的学生都躲在阴凉处不肯干活，任凭老师怎么说都不愿起来。后来这个老师想到一个以退为进的办法，他问学生们：“我知道你们并不是怕干活，而是都很怕热吧？”学生们谁也不愿说自己懒惰，便七嘴八舌说，确实是因为天气太热了。老师说：“既然是这样，我们就等太阳下山再干活，现在我们可以痛痛快快地玩一玩。”学生一听就高兴了。老师为了使气氛更热烈一些，还买了几十个雪糕让大家解暑。在说说笑笑的玩乐中，学生接受了老师的说服，没等太阳落山就开始愉快地劳动了。这位老师是不是很聪明？硬的不行来软的，只要能说服别人就行。

2. 争取同情，以弱克强

如果你要说服的对象比较强大时，不妨采用这种争取同情的技巧，因为渴望同情是人的天性。做到这一点，你就能以弱克强，达到目的。

15岁的山区小姑娘小花，不幸被拐到上海卖淫。当天晚上，天下着小雨，小花的房门打开了，一个中年上海“阿拉”走了进来，小花的心跳到了嗓子眼儿。不过，她还是很快地镇静下来，机智地叫了声：“伯伯！”中年“阿拉”一愣，人像是被魔法定住了似的。小花小心翼翼地说：“我一看伯伯就是好人，看你的年龄，与我爸差不多，可我爸就比你苦多了，他在乡下种田，去年栽秧时，他热得中暑……”说着说着，眼泪就哗哗地流下来。“阿拉”的脸涨得通红，短暂的沉默后，低低地说了一句：“谢谢你，小姑娘。”然后开门走了。面对强壮的“阿拉”，何不让自己显得更弱小，来激发他的同情心呢？聪明的小花正是这样做的。一句“伯伯”，一下子拉开了两人的年龄距离，让“阿拉”不由得想起自己那同样处于花季的儿女，同情的种子开始在他心头萌发了。接着，小花又不失时机地给他戴上一顶“好人”的帽子，诱导他的心理向“好人”标准看齐。用“我爸”和“阿拉”对比，进一步强化了“阿拉”的同情心理。她正是用这种方法救了自己。生活中难免会遇到危险的事情发生，这时，你就需要巧妙地运用这一原则。

3. 善意威胁，以刚制刚

威胁，这似乎是一个不好的字眼，但是有时我们就应该学会用它。相信大家都能体会到用威胁的方法可以增强说服力，而且我们还不时地加以运用。这就是用善意的威胁使对方产生恐惧感，从而达到说服的目的。这也是一种技巧。

在一次集体活动中，当大家风尘仆仆地赶到事先预定的旅馆时，却被告知当晚因工作失误，原来订好的套房（有单独浴室）中竟没有热水。为了此事，领队约见了旅馆经理。

领队：对不起，这么晚还把您从家里请来。但大家满身是汗，不洗洗澡怎么行呢？何况我们预定说好供应热水的呀！这事只有请您来解决。

经理：这事我也没有办法。锅炉工回家去了，他忘了放水，我已叫他们开了集体浴室，你们可以去洗。

领队：是的，我们大家可以到集体浴室去洗澡，不过话要讲清，套房一人 50 元一晚是有单独浴室的。现在到集体浴室洗澡，那就等于降低到统铺水平，我们只能照统铺标准，一人降到 15 元付费了。

经理：那不行，那不行的！

领队：那只有供应套房浴室热水。

经理：我没有办法。

领队：您有办法！

经理：你说有什么办法？

领队：您有两个办法：一是把失职的锅炉工召回来；二是您可以给每个房间拎两桶热水。当然我会配合您劝大家耐心等待。这次交涉的结果是经理派人找回了锅炉工，40 分钟后每间套房的浴室都有了热水。这不是对对方的不礼貌，而是有时我们必须这么做，才能维护自己的权益。但是，在具体运用时要注意以下几点：态度要友善；讲清后果，说明道理；

威胁程度不能过分，否则会弄巧成拙。

二 说服与批评（2）

4. 消除防范，真情感化

通常情况下，当你要和说服的对象较量时，彼此都会产生一种防范心理，特别是在危急关头。这时候，要想成功说服别人，你就必须注意消除对方的防范心理。从潜意识里来说，防范心理的产生是一种自卫，是人的一种本能，也就是当人们把对方当作假想敌时产生的一种自卫心理。那么，消除防范心理最有效的方法是什么呢？那就是反复给予暗示，把自己当成他的朋友。这种暗示可以采用很多种方法来进行：嘘寒问暖、给予关心、表示愿给帮助等等。

一天晚上，有个“的姐”把一男青年送到指定地点时，对方突然掏出尖刀逼她把钱都交出来，她装作害怕的样子交给歹徒 300 元钱说：“今天就挣这么点儿，要嫌少就把零钱也给你吧。”说完又拿出 20 元找零用的钱。见“的姐”如此爽快，歹徒有些发愣。“的姐”趁机说：“你家在哪儿住？我送你回家吧。这么晚了，家人该等着急了。”见“的姐”是个女子又不反抗，歹徒便把刀收了起来，让“的姐”把他送到火车站去。见气氛缓和，“的姐”又不失时机地启发歹徒：“我家里原来也非常困难，咱又没啥技术，后来就跟人家学开车，干起这一行来、虽然挣钱不算多，可日子过得也不错。何况自食其力，穷点儿谁还能笑话我呢！”见歹徒沉默不语，“的姐”继续说：“唉，男子汉四肢健全，干点儿啥都差不了，走上这条路一辈子就毁了。”火车站到了，见歹徒要下车，“的姐”又说：“我的钱就算帮助你的，用它干点正事，以后别再干这种见不得人的事了。”一直不说话的歹徒听罢突然哭了，把 300 多元钱往“的姐”手里一塞说：“大姐，我以后饿死也不干这事了。”说完，低着头走了。在这个事例中，“的姐”典型地运用了消除防范心理的技巧，最终达到了说服的目的。一句关心的话语有时就能改变一个人的一生。其实像这样的例子举不胜举，用真情去打动别人，挽救别人，何乐而不为呢？

5. 投其所好，将心比心

战国时，有“知己知彼，百战不殆的说法。”在如今，“知己知彼”同样十分重要，惟先知彼，而后方能从对方的立场上考虑问题。站在他人的立场上分析问题，能给他人一种为他着想的感觉，这种投其所好的技巧常常具有极强的说服力。

某精密机械工厂生产某项新产品，将其部分部件委托一家小工厂制造，当该小厂将零件的半成品呈现总厂时，却全不合该厂的要求。由于迫在眉睫，总厂负责人只得令其尽快重新制造，但小厂负责人认为他是完全按总厂的规格制造的，不想再重新制造。就这样，双方僵持了许久。总厂厂长见了这种局面，问明原委后，便对小厂负责人说：“我想这件事完全是由于公司方面设计不周所致，而且还令你吃了亏，实在抱歉。今天幸好是由于你们帮忙，才让我们发现竟然有这样的缺点。只是事到如今，事情总是要完成的，你们不妨将它制造得更完美一点，这样对你我双方都是有好处的。”那位小厂负责人听完，欣然应允。不同的话所起的作用会大不一样，学会巧妙地说话有时能给人带来很大的好处。

6. 寻求一致，以短补长

有一种人，习惯拒绝那些想要说服自己的人，所以经常都处于“不”的心理组织状态之中。时间长了，自然而然地就会呈现僵硬的表情和姿势。对付这种人，该怎么办呢？如果一开始就提出问题，绝不能打破他“不”的心理。所以，你得努力寻找与对方一致的地方，先让对方赞同你远离主题的意见，从而使之对你的话感兴趣，而后再想法慢慢地将你的主意引入话题，最终求得对方的同意。对待这样的情况，是急不来的，你必须在思想上超前一步，让对方跟着你走。

一天，约翰固执地爱上了商人的女儿柯尼亚，但柯尼亚始终拒绝正眼看他，因为他是个古怪可笑的驼子。

这天，约翰找到柯尼亚，鼓足勇气问：“你相信姻缘天注定吗？”柯尼亚眼睛盯着天花板答了一句：“相信。”然后反问他，“你相信吗？”他回答：“我听说，每个男孩出生之前，上帝便会告诉他将来要娶的是哪一个女孩。我出生的时候，未来的新娘便已经配给我了。上帝还告诉我，我的新娘是个驼子。我当即向上帝恳求：“上帝啊，一个驼背的妇女将是个悲剧，求你把驼背赐给我，再将美貌留给我的新娘。”当时，柯尼亚看着约翰的眼睛，并被内心深处的某些记忆搅乱了。她把手伸向他，之后成了他最挚爱的妻子。

真的，有时候在生活中，只要能够掌握一些方法，多为别人想一想，我们就能更好地说服别人。不过，当你说一些有利于自己的话时，人们通常会怀疑你和你所说的话，这时你就要以另一种方式去说，借他人之口，论自己之事。不要直接阐述，而是要引用他人的话，让别人来替你说话。即使那些人并不在现场，却可以大大消除这种怀疑。

例如：如果有人问你，这家公司好不好，你可以这样回答：“我的同学都在此工作，不好的话，他会待在这儿吗？”

事实上，是你的同学为你有效地回答了这个问题，尽管你的同学并不在旁边。

再比如：你在申请一家公司的职位，但你未来的老板正犹豫你是否能胜任这个工作，你就可以谈谈你以前的老板对你的工作是多么满意。

在所有这些例子里，你不必直接回答问题。你的同学，你过去的领导，会替你回答问题，这样你会给谈话者留下更深刻的印象。因为人们通常很少怀疑你间接描述的事实的真实性，会认为你是站在他的一边看待和分析问题。然而，当你直接说出来时，他们就会深表怀疑。因此，要通过第三者的嘴去讲话。

在生活中，我们经常会遇到这样的情景：你与别人争论某个问题，分明自己的观点是正确的，但就是不能说服对方，有时还会被对方“驳”得哑口无言。这是什么原因呢？心理学家认为，要争取别人赞同自己的观点，光是观点正确还不够，还要掌握微妙的交往技术。在你引述别人的话时，如果还能运用一些成功的故事，或引用事实和统计数据来说话，那么，你的说服能力就会大大提高。另外，你还要抓住对方的心理作为突破点。

二 说服与批评（3）

心理学家经过研究，提出了许多增强说服力的方法，其中有六种是最基本的。

1. 利用“居家优势”

邻居家的一棵大树盘根错节，枝叶茂盛，遮住了你家后园菜地的阳光，你想与他商量一下这个问题，是应该到他家去呢，还是请他到你家来呢？

心理学家拉尔夫·泰勒等人曾经按支配能力（即影响别人的能力），把一群大学生分成上、中、下三等，然后各取一等组成一个小组，让他们讨论大学十个预算削减计划中哪一个最好。一半的小组在支配能力高的学生寝室里，一半在支配能力低的学生寝室里。泰勒发现，讨论的结果总是按照寝室主人的意见行事，即使主人是低支配力的学生。

由此可见，一个人在自己或自己熟悉的环境中比在别人的环境中更有说服力，在日常生活中应充分利用居家优势，如果不能在自己家中或办公室里讨论事情，也应尽量争取在中性环境中进行，这样对方也没有居家优势。

2. 修饰仪表

如果你想让上级在申请书上签字，你是不怕麻烦，精心修饰一下仪表呢？还是相信别人会听其言而不观其貌呢？

我们通常认为，别人的言谈给我们的影响要比外表大得多。其实并不尽然。我们总会不自觉地以貌取人。有人通过实验证明，穿着打扮不同的人，寻求路人的帮助，那些仪表堂堂、有吸引力的人要比那些不修边幅的人有更多的成功可能。

3. 使自己等同于对方

你试图鼓动一批员工去某个地方工作，而他们却情愿到别的地方去，你怎样引起他们的兴趣呢？

许多研究者认为，如果你试图改变某人的个人爱好是行不通的，你越是使自己等同于他，你就越具有说服力。例如，一个优秀的推销员总是使自己的声调、音量、节奏与顾客相称，甚至身体姿势、呼吸等也无意地与顾客一致。这是因为人类具有相信“自己人”的倾向。正如心理学家哈斯所说的：“一个造酒厂的老板可以告诉你为什么一种啤酒比另一种好，但你的朋友，不管是知识渊博的，还是学识疏浅的，却可能对你选择哪一种啤酒具有更大的影响。”

4. 反映对方的感受

你准备拜访隔壁新搬来的一对夫妇，请他们为社区的某项工程募捐，用哪种方式最好呢？平庸的劝说者是开门见山提出要求，结果发生争执，陷入僵局；而优秀的劝说者则首先建立信任和同情的气氛，如果主人为某事烦恼，你就说：“我理解你的心情，要是我，我也会这样。”这样就显示了他对别人感情的尊重。以后谈话时，对方也会加以重视。

当然，优秀劝说者也并不总是一帆风顺的，他也会遭到别人的反对。这时，老练的劝说者往往会重新陈述对方的意见，承认它具有优点，然后才指出自己的意见更好，更全面。研究证明，在下结论前，承认双方的观点，要比只讲自己的观点更有说服力。

5. 提出有力的证据

你准备参加某次决策会议，为一项事业争取更大的一笔钱款，但是这项事业不为大家重视。那么，什么样的证据最有说服力呢？

向听众提供可靠的资料而不是个人的看法，就会增加说服力。但要注意，听众受到证据的影响，也相同程度地受到证据来源的影响。在一项实验中，让两组被试听到关于没有处方是否可以卖抗阻胺片的争论，然后告诉一组被试说可以卖的证据来自《新英格兰生理和医学月刊》（这是虚构的），另一组则被告知证据来自一家流行画报。结果发现，第一组比第二组有更多的人赞成，没有处方也可以卖抗阻胺片。因此，引用权威更能消除听众的先入之见。

6. 运用具体情节和事例

你刊登广告，推销某种营养品，是把营养品的成分、功能、用法详细介绍一番好呢？还是介绍某个服用者使用后是如何称赞这种营养品的好呢？

个别具体化的事例和经验比概括的论证和一般原则更有说服力，优秀的劝说者都清楚地知道这一点。因此，你要多卖掉营养品，你就应酌情使用后面一种方法。在日常生活中，你要说服别人，你就应旁征博引，使用具体的例子，而不是一味地空洞说教。

总而言之，说服别人，赢得赞同的能力并不是神秘的天赋，通过学习一些社会交往技能，就可以增强自己言谈的说服力。

批评别人

有位圣人曾说：闻过则喜。但是生活中有几人可以做到呢？有一个员工不小心做错了一件事，主管批评她，并要扣她的奖金，结果那个员工自杀了。

有一个学生被老师批评之后，为了证明自己的清白，用红领巾上吊自杀。

有一个儿子受不了父母的批评指责，挥刀杀死他们。

好话一句严冬暖，恶言半声三春寒。之所以批评者好心没有得到好报，是因为那个被批评的人没有真正意识到其中的“好”，反而认为是有害的。

二 说服与批评（4）

都说良药苦口、忠言逆耳。趋利避害是人的本性，只要被批评者真正理解了其中的好意，他当然会从善如流。批评是一种人际互动，方法得当事半功倍，方法不当事倍功半。或许，当我们去批评别人的时候，都希望对方像唐王一样，而自己可以像魏征那样直言不讳，可这并非良策，批评是对人的一种否定，其实质是惩罚，在改善人的行为时，鼓励总是比惩罚效果明显，一定不能滥用惩罚，因为惩罚是消极的，尤其是过度惩罚，非但不能达到预期目的，还会扭曲行为，那个杀了父母的儿子就是个典型的例子。

批评人有一个对事不对人的原则。当你批评别人时，时时刻刻反问自己：“我是不是针对当事人了？”“我是不是忽略失误本身了？”“我是不是在人身攻击了？”等等。做到这点就可以缓和当事人的心理压力，如果把矛头指向当事人，就会无意之中造成伤害，进而是事无补。

除了这些，还要注意方法得当：

1. 真诚

真实的东西永远能够打动人。“我也犯过这样的错误”“这件事情你也尽力而为了，尽管结果还是出错”“或许你也不知道什么地方出错了”

2. 切勿指责

指责的时候会让人陷入恶劣的情绪中，从而影响理智判断。“我跟你说了多少次了！”“怎么每次都犯同样的错误！”“你真是无可救药！”

3. 适度

点到为止，既往不咎。“事已至此，从中吸取教训最重要”。

4. 宽容理解

谁都不愿意犯错误，尤其是在别人非常愧疚之时，更需要您的心理支持。“我想你可能很难受”“找个时间我们一起分析一下失误的原因”“我相信你下次肯定会做好”。

5. 分清角色

弄清楚跟自己沟通的是一个什么样的人。是一个长辈还是晚辈，是男性还是女性，是朋友还是对手，是家人还是同事等等。如果角色混乱，就会说出不合适的话，批评的效果不仅达不到，反而伤了和气。有很多话本身没有问题，问题出在不分对象。

假如一个很自卑的人犯了错，他本身就很自责，这时适当的安慰就如同雪中送炭，会胜过千言万语。那么对一个很爱面子的人呢？在批评的同时给他个台阶，他会及时纠正自己的失误。对于一个心服口服的人，不必要求他一时的结果，看他日后的行动如何。

很多沟通的失败，其原因就在于角色不清。

6. 暗示。直接批评一个人，一定会让对方内心不舒服，因为批评就是惩罚。暗示就像苦药丸外面的“糖衣”，用含蓄间接的方式，达到治病救人的最终目的。

7. 注意场合和时机。批评的场合和时机非常重要，切忌批斗会式的批评，不秋后算账。

来看这样一则故事：一父嗜赌，输得家徒四壁。其长子怒，掀桌，毁博具。父驳之，如故。次子近前，低声语：“儿在校尊师训，回家听父言。尊师训功成名就，听父言吾有何为？”言未尽，父泪流满面，说：“吾儿言简而意重，父知过”，遂戒赌。故事中，长子“掀桌”劝赌激怒了父亲，而次子劝父，说出儿子在学校学到了什么，在家跟父亲能学到什么，合情合理，因而感动了父亲。

现实生活中，一些带兵人类似“长子劝父”的做法较为普遍。某连队就发生过这样一件事：战士小张私自外出，中午连长在食堂里当着全连官兵的面，火冒三丈：“你还有什么脸吃饭，马上给我回班里写检查，写不深刻我处分你！”小张不服：“我就到街上买点东西，也没出啥事，有啥大惊小怪的。给一个处

分我背着，两个处分我挑着！”幸亏指导员及时赶到，说服了双方，才没有把事情闹大。其实，战士对干部的批评产生抵触情绪是有其原因的。一方面，有的战士爱面子，心胸狭窄，不愿当众接受批评；另一方面，个别干部批评不分时间、场合，弄得战士在人前背后抬不起头。

值得学习的是，那位连长知错就改，先后三次找小张谈心，帮助他分析私自外出的原因和危害性，终于使小张承认错误，并在军人大会上作了深刻检查。

现在的孩子大部分都是独生子，有些战士在家受宠惯了，所以到了部队，一不顺心就哭天抹泪。爱听表扬的话，不愿接受批评。带兵人应该针对这些情况，增强容人、容事的度量，耐心地引导战士提高分辨事非的能力。要学会因人而异，针对那些爱面子、虚荣心强的战士，可采取“表扬式批评”，让战士感到这是领导对自己的关心和爱护，从而使战士虚心接受批评。对于感情脆弱、性格内向的战士，可采取“谈心式批评”，让违纪者感到，领导既是对自己关心负责，又给自己留了面子。只有掌握批评的艺术，才能使对方诚恳地接受批评，消除抵触情绪。

批评对谁来说，都不是一件让人愉快的事。但是如果你能够掌握适当的批评技巧和方法的话，相信你们的交流能更容易些。人非圣贤，孰能无过。在这个世界上，没有人不会犯错误。在错误面前，你可能要忍不住大发雷霆。事后，你很可能会沮丧地发现，你的“善意”并没有被对方所接受，甚至，换来的结果可能会让你追悔莫及。你的批评是否是“成功”的，很大程度上决定于你采用的态度。没有人喜欢被批评，不要相信“闻过则喜”。如果你一味的指责别人或者简单说明你的看法，你会发现，除了别人的厌恶和不满外，你一无所获。然而，如果能够让对方感觉到你是来解决问题纠正错误的，而不仅仅是来发泄你的不满的，你就有可能会成功。

二 说服与批评（5）

1. 批评要找地方

受批评可不是什么光彩的事，没有人希望在自己受到批评的时候召开一个“新闻发布会”。所以，在批评别人的时候，为了被批评者的“面子”，要尽可能地避免第三者在场。关上门，小声说，你的语气越“温柔”越容易让人接受。

2. 先放松对方

记得有句话说得很好——Kiss and Kick（吻后再踢）。做错事的一方，一般都会本能地有种害怕被批评的情绪。如果一上来就开始你的“牢骚”，并且很快地进入正题，那么被批评者很可能会产生不自主的抵触情绪。很可能造成他们口服心不服。所以，先创造和谐的气氛，先让他放松下来，然后再开始你的“慷慨陈辞”，这样才能达到很好的效果。

3. 对事不对人

谁都会做错事，做错了事，并不代表他这个人如何如何。批评时，一定要针对事情本身，不要针对人。一定要记住：永远不要批评“人”。因为错的只是行为本身，而不是某个人。

4. 找到解决问题的办法

当你批评某个人的同时，你必须要告诉他正确的做法，这才是正确的批评方法。不要只是“指手画脚”，一定要他明白：你不是想追究谁的责任，只是想解决问题。而且，你有能力解决。

做任何事情都是要讲方法的。就算是批评人也是要讲究一定的方法，要能够让别人心悦诚服地接受。来看下面一个例子，就很能说明这个问题。

有一家建筑公司的安全检查员，他的职责是督促工地上的工人戴好安全帽。刚开始，当他发现有未戴安全帽的工人时，立即很严肃地批评工人，要他马上戴好安全帽。结果，被批评的工人很不高兴，等他一离开，就马上脱下安全帽表示反感。于是，安全检查员改变了方式，当他遇见有工人不戴安全帽时，就问是不是帽子戴起来不舒服，或是帽子的大小不合适。并且用愉快的声调提醒工人，戴好安全帽是很重要的，最后要求工人在工作时最好戴上安全帽。结果，工人很乐意地戴上了安全帽。

“贬低他人，也就意味着自己的渺小。”的确，现实生活中有些人经常会背后说别人的缺陷、批评别人。对此，我们最好不予理睬。但是，当别人的错误伤害了我们自己或周围的人，当别人的错误妨碍了事情正常有序的进行时，我们需要促使其改变态度和言行，就得进行批评了。不过，要注意讲究方式方法。

怎样很好地批评或纠正别人呢？首先是目的要明确。我们改变人，批评人的目的是要帮助对方改变其观点、方法、言论和行动，而不是激怒对方、压倒对方和打击对方。

其次是理解对方的感情，维护对方的自尊。这就要求我们在批评别人时，充分注意到对方的情感、自尊的承受力。

做到了这两点，我们就不会再采取争论和指责的方式，与别人争论，不客气地指责对方的错误了，论证自己是如何地正确，这种方式不仅不能解决任何人际矛盾和难题，反而会增加隔阂，增加偏见，加深矛盾。

怎样才能做到不伤害他人的感情又能改变他人呢？

1. 赞扬和友善。在批评纠正别人之前，先提到别人的优点。这样在肯定和尊重对方人格尊严，赞扬他人优点的基础上，再提出你的批评意见，这样对方比较容易接受。比如：“小王，你各方面表现一直都挺不错，大家都觉得你很认真负责，今天这件事你看这么办是不是更好？……”这可以表明你的真诚，从而打开对方的心扉。

2. 措辞准确婉转。在纠正别人、批评别人时，不能主观命令，不能夸大其词，不要生硬直露，更不要纠缠旧帐。应该委婉地说：“这种做法不符合上面的规定，会带来很多麻烦，你看这样做是不是更好些？”“你已经有两次是这样了……”“你出这样的错，可能是不小心、缺乏经验造成的……”等等。许多善意但措辞不当的批评往往会出现“好心不得好报”的后果，导致对方怨恨，甚至关系破裂，根本达不到改变人的目的。所以，在批评、纠正别人时，要三思而后行，要在心里琢磨一下。想一想如何才能做到更客观、更准确、更婉转，更能达到目的。不要直率得让人觉得你粗俗简单、容易伤人。

三 聚会交际（1）

时下各种聚会常被人们用来消除陌生，建立友谊的桥梁，因此，各种名目的大宴小酌就都出笼了。比如娱乐、交际、谈生意，都要到饭庄餐馆去或到家里来。但家是自己的秘殿，若把朋友邀到家里来，那就更能显示出你的诚意。不过，在事前一定要做好充分的准备。

交际安排

如果你经常参加宴会，那么你一定很会交际，很会安排。就拿社交宴会的东道主来说吧，要想做得称职，是非常不容易的，因为从筹备到结束，其中每一环节都要了解到，并照顾到，所有可能发生的事情都应该在意料之中。那么，怎样才能做到尽量完美呢？第一、办力所能及的宴会。一些人为了将宴会办成功，会间忙得“不亦乐乎”，最后把自己累得够戗；还有一些人则是不切实际地热情邀客，结果弄得客人身无立锥，有苦难言。第二、明确宴会的目的，一切行动为目的服务。第三、礼貌周全，客气有礼。

比如，举行宴会是为朋友庆贺生日，那就要看他是喜欢排场的酒会还是小型的家庭餐会，然后再做选择。同时，还应注意，邀来的陪客与主角一定要有共同的话题可谈，不允许出现喧宾夺主的情况。此外，居间再摆几盆鲜花，灯光柔和些，那效果就更好了。这时，准备一些简明的姓名标签，上面写上来宾的姓名和身份是非常有必要的，当然，如果你想亲自介绍来宾姓名和身份及工作，那样也可以，但不要夸张渲染。之后，要“眼观六路，耳听八方”，“该出手时就出手”。如果看见有人被冷落或沉默不言，一定要上前去解围，这就需要技巧，若硬把他拉到人多话杂的地方，他的自尊就会受到伤害。所以应缓缓地接近他，找些他感兴趣的话题和他谈谈，慢慢地，别的客人就会过来加入你们的谈话，这时，你就可以适机地离开了。如果遇到有人吵架，就尽量和稀泥，及时喊暂停，比如：好了，好了，先到此为止吧。

客人要离开时，应像迎接时一样站在门口与他们依依握别，就算与宴者像雪崩似的成群离去，也应送至门口，挥手告别，并致意说：非常感谢各位的光临，正因为有了你们的参与，宴会才会办得如此成功。不要以时间过早挽留客人，尤其是星期天晚上，因为在第二天，客人还要起早去工作呢！对于迟迟不愿离去的客人，你可以停止斟酒或停止供糖果、瓜子等等，来暗示客人该是离去的时候了。如果仍不生效，则可以委婉地说：“我真想让你留在这儿，和您在一块儿，我愉快地连时间都忘了，只有困了才想起来。”或是你再直接一点儿：“我多么希望时间还早、宴会才刚刚开始啊，但事实却并非如此，真遗憾！”

宴会上，做演讲时，不可空谈理论，最好事先熟读稿子，然后脱稿演讲，这样，既省时间，又表达尽意。另外，客人还有义务让主人相信，这次宴会使自己很快乐。你在宴会中的行为，要表现得很高兴的样子。如果你觉得不舒服，你要掩饰你的不适。如果你心情不好，你不仅不要皱眉头，脸上还要带着微笑，莫要影响了别人的情绪。你不可在宴会上和别人吵架，但这并不是说让你任由别人牵着自己鼻子走。你

可以表示相反的意见，只要你不口出恶言或发动人身攻击，而是在有意真诚地表达自己的意见就行，最重要的是不得用自己的意见去压制别人的意见。如果主人很忙而没有时间把你介绍给别人，那你应主动“出击”，尽快和别人熟识之后，帮忙招待其他的客人。

告别时，如果是女主人，则应该表示自己的赞美之情，如花插得多美、面包烤得真香、举止从容、体态优雅等，或真诚地请教她那可爱可口的甜点是怎么做的。如果是男主人，则应告诉他你从没这么自在过，或你从未参加过这么令人兴奋陶醉的宴会。

如果你是和刚认识的人在一起交谈，或是与朋友谈论你根本不认识的人，那么最好的办法是从一个话题到另一个话题地试着说，或者轮到你讲话时可讲述你曾经做过的事情或想过的事情，比如修整花园、计划旅行等。总之，不要因为片刻的沉默而慌张，毕竟，谈话不是竞赛，没必要像跑步一样拼命地直冲终点。

假如在聚会上坐在您身边的是个陌生人，应该如何交谈呢？这有几个开头的方法：

1. 最好先介绍一下自己，然后设问。如果主人已经告诉你一些关于他的消息，你可以说：“听说，您的球队在上星期的决赛中获胜了。一定很精彩吧。”如果你对他一点都不了解，可以说：“您是住在Homeville还是游客？”这样你们的谈话就能展开了，注意，期间一定要给他充足地发言机会。

2. 征求建议或观点，可以起到立竿见影的效果。例如，您可以问一个热心的园艺家：“我想把花园中的一年生植物改种多年生的，您能给点儿建议吗？”或对一个在家或在办公室办公的人，您可以问：“我想买一部传真机。您有什么好的推荐吗？”如果没有反应，可以问他的观点比如政治、体育、股市、时尚和当地新闻方面的，但不要就那些常引起争论的话题进行谈论。

3. 在餐桌上能提供良好开端的话题是食品或酒：“好吃吗？我没有时间在厨房里真正地做一顿好饭。您自己做饭吗？”

而作为“被动方”则不应避开话题。比如，在大选的年份，“您怎样看待副总统候选人？”可以毫不费力地开始话题，但要记住您对回答的反应不能冷嘲热讽或激烈反对。

另外，交际的切入对交际的结果也起着至关重要的作用。切入得好，交际圆满成功；切入得不好，就不能取得预期的效果。那么，交际该怎么准确地切入呢？

努力寻求亲近和认同

往往第一印象比较重要，虽然内在品质不能完全展现，但至少也有百分之八十，所以要特别注意给人的第一印象。一个人能否招人喜爱，就看他能不能获得别人的认同，看他怎样恰到好处地适应别人的情感需求。那么应如何做好呢？

1. 关心他最亲近的人。任何人总是关心自己最亲近的人，如果发现别人也在关心着自己所关心的人，大都会产生一种无比的亲近感。交际就可以利用人们这种共同的心理倾向，从关心他最亲近的人切入，拉近彼此间的距离。

2. 建“兄弟姐妹”情。《三国演义》里，关羽、张飞何以对刘备如此忠贞不渝呢？主要是因为他们在他们相识之初，就八拜结交，成了有难同当、有福同享的兄弟，“同胞”意识在关、张心目中牢牢地扎下了根。能在交际之初迅速建立起“同胞”意识，一切事情就都好办了，要不然张作霖怎么能称霸东北三省呢？

3. 不要吝啬你的一只手。其实热情相助最能博得人的好感。日常生活中，那些为人厚道、乐于助人的人总能在邻里之间、同事之间获得好名声，因为人们一般都乐意与这些热心肠的人相识相交。比如你帮正在上楼的邻居抬一把煤气，你就可以成为他家中的常客；替一个刚刚上车的旅客摆放好行李，你的旅途就多一个伙伴；为忙碌的同事沏一杯茶，你就会得到善意的微笑。

4. 退一步海阔天空。如果彼此之间出现了矛盾，其中一方若能主动做出一个与对方预期截然相反的善意举动，那么对方就会在惊愕、感叹、佩服、敬意之中认同你，从而化敌为友。这样，交际的冰点就成了成功交际的切入点，何乐而不为呢！

三 聚会交际（2）

满足对方的心理需求

人有共性，又有个性。如果能针对人们的共性心理切入交际活动，那么要想获得满意的交际效果就不难了。人们的共性心理共有八种：称许心理、成就心理、自炫心理、自信心理、年轻心理、共趣心理、尊敬心理、好胜心理。

那么如何切入呢？

1. 赞扬法满足人的称许心理。人们都有一种显示自我价值的欲望。真诚的赞扬不仅能激发人们积极的心理情绪，得到心理上的满足，还能使被赞扬者产生一种交往的冲动。

2. 激励法满足人的成就心理。人们都希望尽量做好自己喜爱的工作并取得令人称赞的成就，这种成就心理如果能得到别人的激励，就必定能引起双方的感激心理和报偿心理。

3. 求教法满足人的自炫心理。人们对于自己具备的技能都有一种引以为荣的心理，如果想同这些人结识相交，那采取求教法是最有效的切入。

4. 欣赏法满足人的自信心理。一个人往往对自己所崇信的对象采取的做法是坚信不移，有时宁愿相信自己一向认定的事实，也不愿意接受来自他人的纠正。如果双方所喜欢的东西能够得到你的欣赏，你便能得到他的认可。有对新婚夫妇订做了一套家具。一天，一位熟人来访，一眼就看到了新家具，用欣赏的目光打量起家具和居室的布置，并一再表示家具的色泽、式样和居室的搭配十分和谐。因此主人的心情格外高兴，谈话的气氛也十分的融洽。

5. 降岁法满足人的年轻心理。人们都希望在别人面前表现得更年轻，更具有青春的活力。如果交际从满足人的年轻心理切入，很快便能营造出温馨和谐的交际氛围，为成功交际开启一扇方便之门。

6. 投合法满足人的共趣心理。生活中我们常常听到这样的话：谁与谁说不到一块儿去，一见面就顶牛；谁与谁很投缘，恨不得能穿一条裤子。说不到一块儿去就是没有共同的兴趣和爱好，很投缘就是情趣相投。人们一般都喜欢和那些与自己有“共同语言”的人交往，而与情趣相左的人交往则往往不太容易成功。那么，如果你希望交际成功，寻找共同情趣切入则是一个非常明智的选择。

7. 问候法满足人的尊敬心理。社会交往中，获得尊重既能说明一个人的名誉地位值得敬慕，也能证明其德操、品行、学识、才华得到了认可。无论是年长者还是年轻者，位尊者与位卑者都希望别人尊重自己。因此，那些懂得尊重别人的人，才容易引起别人的好感。而主动问候就是最便捷、最简单地表达一个人敬意的交际方式了。从问候切入交际活动，十有八九会有一个圆满的结果。

8. 退让法满足人的好胜心理。请看一个例子：一个客户欠了迪特毛料公司 150 美元。一天，这位顾客愤怒地冲进迪特先生办公室，说他不但付这笔钱，而且一辈子也不再买迪特公司的东西。待那人说了将近二十分钟，迪特才接着说：“我要谢谢你告诉我这件事，你帮了我一个忙。既然你不能再向我们买毛料，那我向你推荐一些其他的毛料公司吧，我们会把你的欠账一笔勾销的。”最后，这个顾客又和迪特公司签了一笔比以往任何一次都大的订单，并且，他的儿子出世后，还起名叫迪特。后来他一直是迪特公司的朋友和顾客。迪特的成功，就在于他明智地做出退让，很好地满足了对方的好胜心理。

四 约会恋人（1）

恋爱是美好的，但恋爱之舟驶向婚姻彼岸的过程却不是一帆风顺的。其间，由于双方性格的不同，对某些问题所持观点的差异，一方言行的失当或对对方言谈理解上的偏差等因素，使彼此之间总难免会出现一些感情上的摩擦。那么，正畅游在爱河之中的男同胞，当你心上人的芳容因这样或那样的原因而出现“晴转多云”时，你该奉上什么样的乖巧话来使她“多云转晴”呢？

显示关爱法

一天傍晚，薇与锋两个年轻人为一件小事闹了点别扭。分手时，锋要送一送她，她执意不肯，和同学静走了。锋回去后，虽然对薇“不知好歹”的举动余怒未消，可他怎么也对薇放心不下。九点多钟，薇从静家回来，刚一推门，电话铃就响了。她抓起电话，听筒里传来锋的声音：“是薇吗？我是锋。”薇听出是锋，正要放下电话，又听锋说：“薇，我回来后对你一直放心不下，你没事吧？你平安回来我就放心了。”听了锋的一番话，薇只觉得心头一热，对锋再也气不起来，原本“三天不理他”的想法此时已是烟消云散。

锋不失时机的一番关爱之语，向恋人传送了自己的关心与牵挂，语虽短，意却浓，话虽简，情却真，令对方不由得怦然心动，怨气全消。

溯本求源法

宾与恋人红在一次散步的时候，不知怎么就扯起了恋爱过程中双方花钱的话题。宾说：“红，自从咱们交往以来，我没为你买什么东西，你却为我花费不少。”红一听这话，立时把脸扭到一边，嘴也撅起老高，语带哭腔地说：“我真行，找了个倒贴的对象。”宾一见这情形，立即意识到红误解了自己的意思，便上前解释说：“红，别生气，我真的没有别的意思。我之所以这样说，是因为我感到不好意思，何况我这样说也是有根据的。不是吗？我没请你吃过几次饭，也没给你买什么礼物，而你却为我买了不少的书，我给你钱，你又不要。我总觉得……”还没等宾说完，红便破涕为笑了，她说：“噢，原来你是这个意思！你刚才那样说，我还以为你在轻视我呢。”

恋爱时的心总是很敏感的，特别是女孩子，常为男友的一句不经意的话而“听者有意”“浮想联翩”，无事寻扰。面对恋人因敏感而产生的误解，要及时抓住“病因”，追本求源，给对方一个有理有据的“说法”，从而使对方消除误会。

顺其意愿法

一天晚上，慧到男友攀的单身宿舍去玩，两人一边看电视，一边说笑。突然，攀抓住慧的手激动地说：“慧，你真让我心动，现在就让我吻一下吧！”慧以前没见过这阵势，一下子羞红了脸，用力推开攀的手说：“咱俩交往还不太长，请你别这样好吗？”攀激动地望着慧说：“慧，我只想吻你一下，不会有过分举动。”说着又要拉慧的手。慧生气了，脸阴沉得像要下雨，不客气地说：“攀，你再这样，我现在就走，以后再也不见你了！”攀见慧真生气了，便把手缩回来，忙不迭地道歉：“慧，对不起，刚才我太冲动了。以后我会尊重你的意愿，不再让你为难。现在你要回家，我这就送你走，你看好不好？”慧见攀态度挺诚恳，手脚也放规矩了，便打消了立即回去的念头，说：“好吧，这次我就原谅你。”二人随之又如先前那般说笑起来。

在恋爱期间，彼此总会向对方提出一些合适或不合适的要求。攀面对恋人的“最后通牒”，没有继续缠磨，而是迅速收起随心所欲的缰绳，及时勒住强人所难的烈马，说一些顺从对方意愿的话，从而防止了“小不忍则乱大谋”结局的出现。

坦诚相告法

坤与丽看完电影出来，边走边聊，两人都为刚才的电影中男女主人公的充满浪漫与激情的爱情故事迷住了。丽望着坤说：“他为了她献出了自己的生命，你能吗？”“我，我……”他俩刚认识不久，坤不知如何回答。丽有点来气了，她轻蔑地看了坤一眼，就往前走。坤同她说话，她也不搭理。她自己去街边买一只烤白薯，吃了两口，又拿出一块糖塞进嘴里。坤问她：“白薯已够甜的了，你为什么还吃糖？”丽赌气地说：“不甜，不甜，我觉得它不够甜！”聪明的坤听出她的话外之音是对自己有点不满，觉得他们俩的爱情还不够甜蜜，于是坤说：“你是不是怪我有点自私，不愿为你付出？那你就错了。因为我们相处的时间还太短，我轻易许诺，你会觉得我是一个不可靠的人。爱情的果实到底甜不甜，时间长了，你就会品味出来的。”坤的一番推心置腹、坦率真诚的话语把丽深深打动了，此时再看她脸上，“阴云”早已无影无踪，二人的感情也由此得到升华。

耍“小性子”可以说是女孩子的天性，她们常为男友的言行不符合自己的心意而要性赌气，挤眼抹泪，使原本和谐、热烈的恋爱场景顿时出现僵局。坤对恋人生气使性时的一番坦率真诚的表白，使恋人意识到他的诚心可鉴、真意可察，从而自动放弃“大小姐脾气”。

可以说，谈话艺术在追求女孩子诸多行动中，应该是最重要的一项了吧。谈话涉及的面广，包括与女孩子本人交谈，与女孩子、同事、同学交谈，与潜在竞争对手交谈，与女孩子家人交谈等等。若想取得良好的效果，就要讲究谈话的艺术。

从这个意义上来讲，探索谈话的艺术，可以说是情种们的一项基本功，它不仅有利于增进相互之间的了解，也能使双方搞好安定团结。

下面从谈话的类型、谈话前的准备、谈话的形式与手段以及男孩子的素质等诸方面作些探索：

1. 谈话的类型：

(1) 君子型谈话：一般适用于有点冷傲、比较矜持的女孩子。所谓君子型谈话，顾名思义是指把自己看作是出自名门的君子，把谈话的对象当作是与之相配的淑女。谈话时双方处于完全平等的地位，促膝

交谈。君子型谈话的核心是讲究一个“真”字。对女孩子要用真情，以真情换真情。真挚的情感，可以在女孩子的心里引起广泛的、长久的影响，甚至能对女孩子贞操观的形成、道德品质的铸就起到十分重要的作用。君子型谈话当然有一个谈话的目的，那就是帮助女孩子提高认识，认识到眼前就是一个雷打不动，千年难求的真君子。谈话的形式可以采用拉家常式的，十分宽松的，切忌“君道尊严”，一副训斥人的面孔。谈话时话题自由，谈话的切入口往往是生活的琐事，选择大家共同感兴趣的话题谈起，千万别以为这是闲聊，是消磨时间，因为这样不仅可以进行思想上的沟通，还能给人指点方向，是非常有必要的。一般来讲，男孩子找女孩子谈话，从女孩子角度而言，如果是很喜欢他，难免有点紧张。若是不太喜欢或是很不喜欢的话，那就不免有点逆反、讨厌的心理。这时，女孩子的心灵大门往往是关闭的，谈话常常是应付式的，那么就很难了解女孩子的真实想法了。

四 约会恋人（2）

采取君子式谈话，可以大大提高信赖度，缩短彼此间距离，时间长了话题自然而然地就多了。一旦形成了这样的谈话氛围，女孩子会感到男孩子是她可以信赖的朋友，那么她便会敞开心扉，倾诉心语。这时候，男孩子就可以因势利导，这样的谈话往往会起到很好的效果。君子式谈话的关键，是男孩子在谈话中要能体现出对女孩子的关心与帮助，它集中表现在：要尊重女孩子的人格，让女孩子感受到尊重。其次，男孩子要支持女孩子的创造。女孩子思维活跃、兴趣广泛，当她们向你倾诉自己的爱好时，男孩子绝不能无动于衷，不感兴趣，而应该予以肯定，帮助出主意，以发展她们的个性。就算她告诉你她另有所爱，你也不能太吃醋，要继续站在更高的角度，用大局的眼光打量她的感情。此外，对女孩子所面临的困难，男孩子要表示同情、理解并想方设法给予帮助。当然，男孩子也应敞开思想，向女孩子“坦白”，把自己的经历、爱好、兴趣、忧虑等等，在自由谈话中让女孩子了解，这里有两个作用，一让女孩子感悟到你把她当朋友，无话不说；二在交谈中，以现身说法的形式来让女孩子受到潜移默化的感染。

（2）表扬型谈话：一般适用于较喜欢对方的女孩子。表扬型谈话是男孩子最常用的手段。这种谈话一般比较容易，因为谈话对象无抵触情绪。尽管如此，表扬型谈话仍要讲究艺术性。

首先要讲究针对性。所谓针对性指的是这种谈话要因人而异，因时而异。表扬作为一种鼓励女孩子的手段，必须从需要出发，从女孩子的实际出发，针对性一定要强。

其次要讲究及时性。表扬型谈话要及时，让女孩子感到你十分关心她、了解她、支持她。而要做到这一点，关键在于要了解女孩子。男孩子要经常深入“基层”，与女孩子打成一片。还要有一种新闻工作者的职业敏感性，善于发现女孩子身上的闪光点，哪怕是很小的地方，及时予以表扬，肯定她们的成绩与进步，这样往往能起到意想不到的效果。

最后还要讲究平衡性。毕竟人是社会属性大于自然属性的，对于一个女孩子的表扬往往会产生对社会的影响。

一个女孩子的闪光点，若有广泛的群众基础，能为大家接受，就在公众场合公开表扬，若无这种基础，则可以采取个别谈话予以表扬。表扬性谈话要注意谈话效果，切忌随意性。作为一个爱情的追求者，男孩子的一言一行都会对爱情产生影响，表扬什么，会产生一种导向，关系到个人风格的形成。所以，若是表扬不当，效果往往会适得其反，表扬得太浮夸了，就会在无形中损坏了自己的形象。所以，要讲究平衡性。

四要讲究虚心。所谓虚心，是指男孩子在采用表扬性谈话时，要摆正自己的位置，要把自己放在与女孩子平等的位置上。注意，表扬时一定要显出决心向这些女孩子学习的态度，这就要求在进行表扬性谈话时，男孩子的语言要热情、态度要热忱。

(3) 批评型谈话：一般适用于那些已经很崇拜对方的女孩子。批评型谈话也是男孩子谈话的常见形式，它的目的是为了纠偏，指出女孩子身上存在的某些缺点错误。顺便也让自己的光辉形象更高大丰满。由于女孩子对自己的行为偏差往往认识不足，因而产生抵触情绪，或诡辩，或掩饰，或沉默，或顶牛，这就增加了谈话的难度。所以，批评性谈话更要讲究谈话的艺术性。

批评型谈话的艺术性主要体现在以下方面：

要讲究严格与宽容结合的原则。男孩子对女孩子所犯的过错，批评要严，不能姑息，通过严厉的批评使女孩子认识其错误的严重性。同时，处理要宽容，男孩子谈话中要体现出一个“帮”字，立足于“拉”，对她们所犯的过错能予以谅解，能不予处分的尽量不予处分。通过谈话，使犯错误的女孩子感觉到你在关心她、帮助她。谈话中切忌动辄训斥其人小不懂事，因为女孩子对“小”最敏感、最反感、最易抵触……谈话中要忌用挖苦、讽刺的语言，以免刺伤女孩子的自尊心，有损女孩子的人格。此外，谈话中还忌动辄

用“分手”处分来威胁女孩子，如果这样，女孩子更易情绪抵触，造成逆反心态，使谈话收效甚微。要讲究对女孩子心理的分析。

女孩子犯错误时，常常会产生自卑感，男孩子在谈话中，要善于调节女孩子这种自卑心理。在批评所犯错误的严重性之后，应该以鼓励为主，鼓励她“哪里跌倒哪里爬起来”。因为几乎所有犯错误的女孩子也都有改正错误的愿望。重视对女孩子心理的分析，批评型谈话才会有收效。

要讲究语言的分寸，语言的幽默。批评时要严肃，但忌过于拔高，把小错误说成大错误。这里所谓的语言幽默自然不是指轻松、活泼而是指用诙谐、含蓄、发人深省的语言去批评女孩子，让她们能够欣然接受。当然，这种谈话艺术是有难度的，不是一蹴而就的，需要男孩子在长期的爱情工作中不断研究、不断总结、不断积累。

(4) 说理型谈话：一般适合可以谈婚论嫁的女孩子。所谓说理型谈话是指男孩子对女孩子进行摆事实，讲道理，也可以说是苦口婆心地说理。其目的是从理论的高度，提高女孩子的认识，增强女孩子辨别真善美与假恶丑的能力，帮助女孩子学会做人，树立远大理想。所以，说理性谈话是对女孩子进行思想教育的重要手段。

当一个女孩子快要嫁人时，其生理已经发育成熟，但是其思想还不成体系，这就有必要要求成熟的男孩子进行说理性谈话，要处理好以下几个环节。

首先谈话要有计划、有系统性。作为思想教育就必须有目的、有系统性。拿计划来说吧，要分其为长远计划和阶段性计划。而系统呢，则是要合理地规划、安排，使谈话有序地进行，那么，这种谈话才会产生系列效应。

其次谈话要有准备，要认真进行备课，切忌信口开河夸夸其谈。或针对女孩子的思想的实际，或针对一定的社会现象，或针对当前双方父母的倾向性问题。为了提高谈话的针对性，谈话之前有时可以事先告知。谈话时采用让女孩子家长共同参与的办法，或质疑、或争辩，通过讨论来明辨是非，提高女孩子的认识。

最后谈话要讲究知识性和哲理性。切忌光用大道理、空道理进行说教，而应该像我们的朱老总在国会山讲话那样，寓政治形势、文理知识于一体，语言丰富多彩、视野开阔，让听者既能获得知识，又能有哲理性思考，从而受到教育。

这样的谈话，需要男孩子既要有丰富的知识，又要有理论的修养。这就要求男孩子不断进修，不断充电，提高自己的理论水平和认识水平。

四 约会恋人（3）

2. 谈话前的准备：

（1）确定谈话的对象：确定谈话的对象要有计划，是先主动出击，找女孩子本人，还是迂回包抄，先和她父母通个气。一个优秀的男孩子，应该在一个月前就安排好一切。既要考虑面上普遍性谈话，又要考虑突出重点，抓好两头的谈话，此外，还要安排突发事件的应急性谈话。每次谈话前，都要确定谈话对象，先找谁，后找谁，怎样安排有利，作通盘考虑。

（2）研究谈话对象的心理状态：谈话对象的心态，直接影响到谈话的效果。女孩子自不用说，对方一家三口人，还不包括大舅子小姨子，人人有思想，人人有个性，如不了解他们，谈话就很难收到良好的效果。就表扬性谈话来说，谈话对象大致有这样几种心态：一种是得意型，你一表扬她，她就得意起来，甚至沾沾自喜，飘飘然。一种是谦虚型，你表扬她，她感到自己做得还不够，表现得很谦虚。一种是不安型，你一表扬她，她就会感到不好意思，不安起来。凡此种种，不一一列举，男孩子谈话要有研究。就批评型谈话来说，谈话对象心态更多：一种是诡辩型，你一批评她，她就会千方百计进行诡辩，不承认自己的缺点、错误；一种是掩饰型，你一批评她，她就会采用种种手段，进行掩饰，把自己伪装起来；一种是从众型，你一批评她，她就会寻找借口说，社会上有她这种缺点错误的人多着呢；一种是对抗型，你一批评她，她就跳起来，不服气，同你对着干，公开顶撞；一种是阳奉阴违型，你批评她，她装得唯唯诺诺，口上承认，甚至痛哭、检讨。凡此种种，表现也是多种多样的。至于君子谈话，说理型谈话，也都需要了解谈话对象的心态，谈话才会收到实效。

(3) 选择好谈话的时间：君子型谈话，由于谈话是宽松型的，时间的确定比较自由，事先作为约定就可以了。表扬型谈话，时间确定的原则是要及时。批评型谈话，时间的确定，就要讲究艺术性了。大致有以下几种安排：突发性事件发生后的谈话，时间要及时，目的是为了制止事态进一步发展。但有的时候当事人激动，不冷静时，可先进行冷处理，待当事人冷静一点后，再选择时间谈话。若是上门家访，同家长一起找女孩子比较妥当。一般来讲，若用批评型谈话，则可先缓一缓（突发性事件除外）等找到她身上闪光点之后再上门家访谈话，以防止对抗情绪产生，收不到良好的谈话效果。

(4) 选择谈话地点：君子型谈话要创造一种朋友间友好的气氛，地点随意。批评型谈话，若是不指名而只批评某种现象，则可选择在朋友聚会时不过最好还是选择在私密场合，那样的话，可以一对一，给她一点面子，以维护女孩子的自尊心。表扬型谈话，可以选择在大庭广众之下，也可以选择在家访时对于表扬时会产生负面影响的，一般也以在私密场合谈话为好，以免表扬一个影响一批，产生部分女孩子不服的负面效应。至于说理性谈话，大多选择在家里。有时也可以组织活动，如踏春活动，在风景秀丽的野外进行谈话，目的是创造一种谈话氛围，使谈话有更好的效果。

3. 谈话的形式与手段：

(1) 个别谈话。这种谈话是男孩子与女孩子一对一的谈话。采用这种谈话，通常是朋友型谈话，似拉家常一般。如不能公开表扬的，也可以采用个别谈话。批评型谈话，特别是对性格内向型女孩子进行批评，最好采用个别谈话，以维护她们的自尊心。

(2) 小范围谈话。指的是在朋友聚会时的谈话。这种谈话，谈话的对象要有共同点，解决类似的问题。例如，小圈子发生吵架，男孩子把参与吵架的几个当事人同时找来，通过谈话，了解真相，处理解决。

(3) 家访型谈话。指的是男孩子和女孩子及其家人进行谈话，这种谈话主要是针对现阶段存在的问题，进行面上教育。顺便也了解一下女孩子的家庭情况及其在家的表现等等。

(4) 书面谈话。顾名思义，是指采用书面形式与女孩子进行谈话。暑期、寒假中，女孩子不在校时，采用通信的方式。有时候，男孩子感到当面直说不很方便时，也可以采用书面留条或通信的方式，把话说得委婉些、含蓄些，以引导女孩子的思考。

(5) 电话谈话。随着电讯事业的迅速发展，绝大多数女孩子的家庭都装有电话。所以，通过电话不失为一种快速的现代化的谈话手段。用电话与女孩子谈话，一般是晚上或双休日。这种谈话最好事先考虑好谈话要点，语言要简洁、明了，时间要短，否则不仅增加开支，还会影响他人通话。

4. 男孩子的素质要求：

(1) 男孩子要有健全的人格特征：健全的人格特征，指的是男孩子应该具有良好的人格品质。大量事实证明，这种人格品质，或称之为人格力量，有利于促进女孩子的人格健康发展，从而调动她们学习的积极性与主动性。男孩子的人格特征，实际作用就是一种“身教”，一种潜在的教育。当一些女孩子崇拜某个男孩子时，这样的男孩子找女孩子谈话，女孩子就听得进去。曾有不少家长感叹，“我们的姑娘就是只听男孩子的话”，“男孩子的话要胜过我们家长的话”，此话不假。恐怕主要原因就在于这些男孩子有着一种人格的魅力，凭着这样的人格魄力，征服了女孩子，所以他们找女孩子谈话的效果就好得多了。

(2) 男孩子要有广博的知识：首先在于他所从事的工作专业知识。其次，男孩子还应具有文史地、理化生、哲学以及其它的方面的知识。由于知识广博，谈话自然更具有感染力。第三，还要具备做优良丈夫的一切基本要求。

(3) 男孩子要有一定的理论水平：由于男孩子要对女孩子进行说理性教育，包括对女孩子进行爱国主义教育、理想教育、集体主义教育、热爱劳动教育等等，这就要求男孩子有较高的理论水平。这样，说理性谈话才能让女孩子信服。

(4) 男孩子要有教育学、心理学的理论基础：男孩子谈话要想取得良好的效应，要想说到女孩子的心坎里去，就要对教育学、心理学的理论相当熟悉，并且会借用这些理论来了解谈话对象的心理活动，只有这样，谈话才会有针对性，才能说到女孩子心里去，使女孩子听你的话。

(5) 男孩子还应有较好的语言表达能力：男孩子的谈话艺术，还表现在他们的语言表达能力上，或借助于手势，或借助于面部表情，或借助于语调等等来提高语言感染力。这就好比是演员在台上表演，只有对此投入，所演的戏才会感人，谈话才会产生效果。这种投入集中表现在对女孩子的爱，真正做到“女孩子在我心中”。只有不断摸索、研究男孩子谈话的艺术并掌握它，才能在舞台上演好自己的角色。恋爱

是婚姻的前奏曲。亲爱的男同胞，当你巧妙运用你的“恋爱口才”一次次拨开恋人脸上的阴云时，婚姻殿堂的大门也就离你不远了。

五 电话沟通（1）

电话沟通中的情绪管理

可以毫不夸张地说，电话已成为沟通中的一个有利武器，通过它不仅可以把潜在客户约来开研讨会，还可以进行跟踪以及贴身服务客户。说这些，不是想讨论电话技巧，而是想来寻找一个能管理电话中情绪的方法。

在希腊，有个犯人，被判了死刑，审判结束时，法官问犯人：“你还有什么要说的？”他回了一句：“去你妈的！”法官一听，勃然大怒，于是训斥了他十几分钟。犯人静静地听完之后，对法官说：“法官大人，您是个受过高等教育的知识分子，听了我一脏话也会如此动怒，而我只有中学毕业，当我看到老婆跟别的男人上床，于是我一气之下，就将他们杀了，实在是当时太冲动，无法克制自己的情绪才造成的。”情绪，常常影响着人的行为。它不仅能激发人的无穷动力，还会把人推向深不可测的渊谷。所以，我们有必要好好地控制自己的情绪。

心理学家把人的情绪分为积极情绪与消极情绪，积极情绪对人有积极的作用，能让人充满热情、思维敏捷、精神抖擞。消极情绪则对人有消极的作用，能使人萎靡不振、情绪低落、颓废不堪。而每时每刻，我们都在受情绪的控制。由此可见，取积极去消极是多么地重要。那么，要学会管理自己的情绪。会管理自己情绪的人，其成功的机率往往比较高。并且对于每一个人来说，这也是有必要的。因为善于管理情绪的人，在职场会比较受欢迎，在事业上亦较容易成功。这里介绍几种控制情绪的方法：

1. 心平气和法。有句话说，生气是用别人的过错来惩罚自己的愚蠢行为。就算发怒了，之后不还得解决问题吗？那样的话，既浪费的时间，消耗了精力。这才叫赔了夫人又折兵呢！一点好处都没有，何苦呢！

2. 自娱自乐法。方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标。小目标易实现，这样常会带来愉悦的满足感；三是一分为二法。时时提醒自己：客户也是有区别的，如果世界只有一种颜色，那不太单调了吗！

3. 助人为乐法。虽然现在已不提倡学习雷锋精神了，但是，你有没有体会过给予后的心境呢？其实给予也是一种幸福，是从心底深处溢出来的那种。

4. “肆意”宣泄法。当你失意、不快乐或心里郁闷时，可以疯狂地跑步或做其他富有挑战性的工作，也可以找个知心朋友倾诉一番。但一定不要憋在心里，因为那样对身体是没有好处的。

5. 转换角度法。当一扇门关上的同时，另一扇就向你敞开了，所以你不必沮丧，专心观察发现就行了。再说，目标仍然存在啊，只是这条路暂时施工无法通行而已，你应做的是另寻一条路，继续前行，别忘了殊途也能同归！

6. 宠辱不惊法。其实许多事都是相似的，既在意料之外，又在情理之中，当它来时，就从容地正视与解决吧。

电话访谈的十个小技巧

如今，电话不仅是通讯的工具，更是市场营销、商务拓展的重要工具。那么，我们应该怎样通过电话来有效引导客户从而获得想要的呢？下面是实现销售的电话沟通小技巧。

1. 明确目的。了解此次电话访谈想要得到什么。

2. 通话前准备。凡事欲则立，不欲则废。做好一切可能出现的情况的应急工作。

3. 多方采集，深层了解。可以给一个公司或组织的多个部门（比如，人力资源部、总裁办、采购部、投资部等）打电话，这能帮你找到正确的访谈对象，还可以帮助你了解该公司的组织运行模式（例如项目的决策过程、采购流程等）。如果你有必要给许多类似企业打相同的电话，这些信息也能派上用场。

4. 首选较高行政部门（例如总裁办）是佳选。公司总裁或总裁秘书通常清楚地知道公司中哪个部门或谁负责这些工作，从他们那里可以了解到更全面的信息。

5. 如果你从一个较高职位（例如从总裁办）获得一个较低职位的联系信息，在开始访谈时，你应该说出较高职位人的姓名或职位，以提高访谈的可信度和重要性。例如：“贵公司王总让我打电话给您，了解一下……”

6. 简短地介绍你个人和公司后，应先征询受访者的许可，之后再进入电话访谈的正式内容。

7. 若受访者这时很忙，要尽可能地与受访者约定下次访谈的时间。约定时应采用选择性的问题，如使用“您看我们的下次访谈定在明天上午还是下午呢？”，“是下午二点还是下午三点呢？”。

8. 电话访谈中注意听电话中的背景音，例如：电话铃声、门铃声、旁边的讲话声等，这时，应尊重地询问受访者是否需要离开。

9. 提高你提问和听话的能力。通过提问去引导你们的电话访谈，在听取受访人回答时正确理解客户的意图，包括话外音。

10. 最重要的一点：一定要有信心和恒心，坚持下去，相信你成功。

接听电话注意事项

在一个跨国公司的办公室里，来电必须在第二声铃响之后迅即接听。公司接听电话应该是非常正规的，在礼貌称呼之后，先主动报出公司或部门的名称。切忌拿起电话劈头就问：“喂！找谁！”

如果一时腾不出空来，让电话响了四次以上，拿起电话就应先向对方致歉：“对不起，让您久等了。”

当来电话的人说明找谁之后，不外乎三种情况，一是刚好是本人接电话；二是本人在，但不是他接电话；三是他不在办公室里。

第一种情形，说：“我就是，请问您是哪位？”

第二种情形，接话人说：“他在旁边，请稍候。”

第三种情形，接话人则说：“对不起，他刚好出去。您需要留话吗？”切忌只说一声“不在”，就把电话挂了。打电话人需要留话，应清晰地报出姓名、单位、回电号码和留言。但要注意言语简洁，节约时间。

最好在别人方便的时候打电话给他，而不仅仅是你方便的时候。谈话可以这样开始：“现在与您交谈合适吗？”——你还要考虑到别人是否方便与你在电话中长时间交谈。

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

当你打长途电话向别人请求帮助，正好对方不在，你应该选合适的时间再打去，最好不要让对方回电，因为对方可能会顾虑到昂贵的电话费。

如果打电话拨错了号码，应当说一声：“对不起，我拨错了号码。”如果接到打错的电话，应当客气地告诉对方打错了，请他重拨，不要使对方难堪。

五 电话沟通（2）

无论什么原因，电话中断，首先打电话的人应该再拨。

如果你和某人在他的办公室里谈话，而他突然接到了一个紧急电话，你应该问：“我该出去一会吗？”有他在接电话的时候也应该说：“对不起，我一定要接这个电话。”

当你通话时，注意背景不要太吵，避免给来电人产生不好的印象。

电话沟通要注意

有效的沟通是工作高效率的保证，对企业如此，对员工更是如此。沟通到位的程度直接影响到用户对企业的认知！通常，正是因为电话沟通中出现了障碍与脱节，才造成了一些不必要的麻烦，那么，如何解决这样的问题呢？

1. 第一“印象”和愉悦的心情

当用户打来电话，若能及时接通，又能听到你亲切、优美的招呼声，那么他的心里一定会很开心，这样双方的谈话就能顺利展开了，这一点儿，只要稍微注意一下就能达到目的了。打电话时要保持良好的心情，因为虽然对方看不见，但是欢快的语调中是能听出来的，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。同时，一定要记住你的形象就是单位的形象。

2. 端正的姿态与清晰明朗的声音

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，因为即使是懒散的姿态对方也是能够“听”得出来的。如果你打电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你的声音就是懒散的，无精打采的；若坐姿端正，身体挺直，所发出的声音就会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要尽可能注意自己的姿势。首先声音应柔和恳切，再者口与话筒间，应保持适当距离，适度控制音量，以免听不清楚、滋生误会或因声音粗大，让人误解为盛气凌人。

3. 有效电话沟通

沟通的基础是听，只有听清、听懂对方的话，才能理解对方的意思，只有充分地理解对方，才能获得对方的理解。沟通应是双向的。沟通不是一个人讲一个人听，你既要讲，更要听对方讲，这样沟通才能取得实际的效果。

接电话时，我们应先确认对方身份、了解对方来电的目的，这样，就可不误事而且赢得对方的好感。

对于对方提出的问题应耐心地倾听，尽量少讲多听，除非不得已，否则不要插话或打断对方的讲话，就算想发表意见，也要注意适度。期间要让讲话人感到舒畅，让他觉得你很有兴趣听他讲的内容，同时，

可以有提问，以便探究对方的需求与问题。总之，注重倾听与理解、抱有理解心、建立亲和力是有效电话沟通的关键。

五 电话沟通（3）

4. 换位思考

与对方进行心理位置交换，站在对方立场上考虑问题，这样容易达成理解和谅解，沟通效果好；因为倾听不只是听谈话的表面内容，还需要从更深层次上领会其内涵，从谈话者的角度去看待问题，比如，他所要表达的观点是什么？他需要的是什么？他想要解决什么问题或达到什么目标？你必须换位思考，从对方的角度去考虑问题，才能真正理解别人说话的真实意旨。接到投诉或抱怨来电时，应委婉解说，并向其表示歉意或谢意，不可与发话人争辩。且要给予一个可行的解决方案。如遇需要查寻数据或另行联系的事情，应先估计可能耗用时间之长短，若时间较长，最好不让对方久候，应改用另外回电话的方式，并尽早回话。

5. 结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，应有明确的结束语，说一声“谢谢您来电，再见”，等对方挂电话后，再轻轻挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

如何处理找领导人的电话

1. 若熟人找领导且领导在的话，应立即转告，让领导接电话。当需要把电话转给领导时，在传达电话前，要清楚表达“某某公司某某先生打来的电话”，同时，要把从对方那得到的消息，简洁、迅速地传给领导，以免对方再重复一次，同时让你的领导也有个思想准备。

2. 若是领导不愿接的电话，对于需要搪塞的场合，则应灵活应付，恰当地把握讲话的分寸，按领导意图妥善处理；有时需要机智巧妙，避免给领导接通他所不想接的电话，秘书有责任使领导避开浪费时间的、不必要的电话，有责任辨别领导乐于和哪些人通电话，并应通晓如何巧妙地对待他人。如说：“对不起，先生。某某领导刚离开办公室。”或“我不知道李总什么时候才能回来。”

3. 若领导正忙或已出差无法接电话时，可让对方留话，表示会主动联系。

4. 若对方要求找其他人通话时，应马上帮助传达。

5. 若对方要找的人不在，应礼貌地转告对方，并主动提出是否需要帮助，是否可找别人讲话或询问对方的电话号码等，以便再与其联络，绝不要简单说声“他不在”就挂断电话，这样会显得鲁莽而无礼。要是对方有留言，必须确实记住留言内容：

(1) 何时何人来的电话？

(2) 有何要事？

(3) 需要回电话吗？

(4) 回电话的对象是谁，如何称呼？

(5) 是否再打过来？

6. 对方电话号码等等。记完后要复述一遍，并告其请放心，一定转告，然后把留言条放到留言对象的桌上，以便他回来时能看到。

第五章 会说话，才能轻松赢得职场

身在职场中的你，每天和同事、领导之间难免有话要说。什么话能说，什么话不能说，这都是“讲究”的。身在职场，“说话”也是一种艺术。作为领导者，怎样带领好你的员工，使他们团结一致，努力工作；作为一名员工，怎样才能得到上司的赏识，怎样才能让你的能力得到最大限度的发挥？很多时候，会说话往往起着巨大的作用。

一 与上司沟通的语言技巧（1）

职场沟通的重要性

在职场中，要想与上司进行有效地沟通，这就需要你有较强的语言表达能力。任何一个岗位上的员工都需要跟上司、领导打交道。大部分员工的感受都是“伴君如伴虎”，上司永远是不可捉摸的。于是乎，缩手缩脚，如履薄冰。其实，并非“老虎的屁股摸不得”，而在于员工怎样去“摸”，这就要求员工要好

好地掌握与上司进行沟通的语言技巧。一个会说话的下属不但在职场中受欢迎，而且在其他任何地方也都是受欢迎的。

三国演义里有这样一个例子：曹操怒斩杨修片段，主要是分析员工该怎样与上司进行语言沟通。操屯兵日久，欲要进兵，又被马超拒守；欲收兵回，又恐被蜀兵耻笑，心中犹豫不决。适庖官进鸡汤。操见碗中有鸡肋，因而有感于怀。正沉吟间，夏侯惇入帐，禀请夜间口号。操随口曰：“鸡肋！鸡肋！”惇传令众官，都称“鸡肋”。行军主簿杨修，见传“鸡肋”二字，便教随行军士，各收拾行装，准备归程。有人报知夏侯惇。惇大惊，遂请杨修至帐中问曰：“公何收拾行装？”修曰：“以今夜号令，便知魏王不日将退兵归也：鸡肋者，食之无肉，弃之有味。今进不能胜，退恐人笑，在此无益，不如早归：来日魏王必班师矣。故先收拾行装，免得临行慌乱。”夏侯惇曰：“公真知魏王肺腑也！”遂亦收拾行装。于是寨中诸将，无不准备归计。当夜曹操心乱，不能稳睡，遂手提钢斧，绕寨私行。只见夏侯惇寨内军士，各准备行装。操大惊，急回帐召惇问其故。惇曰：“主簿杨德祖先知大王欲归之意。”操唤杨修问之，修以鸡肋之意对。操大怒曰：“汝怎敢造言，乱我军心！”喝刀斧手推出斩之，将首级号令于辕门外。

由这则故事可以看出曹操只是犹豫不决，遂以“鸡肋”为号，但未下令退兵，但杨修自以为洞察其真实意图，自作主张，视领导权威于不顾，是其罪名一也；大军初败，军心、士气为重，杨修扰乱军心，是其罪名二也。最后，告诉员工不要以自己的看法、想法来替代上司的指令，自作聪明反被聪明误。尤其是作为企业的行政人员，在传达上司的指令时，不但要把握好说话的时机与场合，而且更应该掌握好与上司沟通的语言技巧。应该从上司所处的实际环境，发出指令的背景，来领会其真实的意图。

由此便可以归纳出与上司进行沟通时应该注意的事项主要有：

要把握与上司沟通的语言技巧与说话的时机和场合，依据上司所处的场合和当时的心情注意领导的眼晴和手，能够了解上司的意图是什么。

沟通的目的并不是为了理解，而是为了消除误解，掌握好语言沟通的技巧比沟通的内容显得更重要。过程不愉快，结果肯定不满意。沟通是一门科学，更是一门艺术。事实上，沟通无处不在！不仅人际关系

需要进行沟通，并且在事业上也需要沟通，同时相互合作也需要沟通，然而，更为重要的是与上司也需要进行沟通，并且还必须掌握与上司进行沟通的语言技巧。

当自己被提拔时，也应该掌握与上司沟通的技巧。

在如今的职场中，“有德有才之士”被提拔到更高的职位是十分正常的事。这些人大都年富力强，前途远大，不管他们自身愿不愿意，一旦到了领导岗位，就一定要掌握说话的艺术和技巧。在被提拔之前，你或许是个芝麻大的小官，或者只是个普通职员，话说得好不好，对你的影响不太大。可现在不同了，你成了领导，成了别人的上司，你说出来的话，要影响到很多人。古人认为，官场之妙，妙在心机和口舌，因此，尽快学会说话是你成为领导之后无法推托的课程。

当你被提拔之后，原来的上司或许成了你的同事，而原来的同事成了你的下属，这种变化使得你与他们之间突然有了一种很微妙的距离感。这时你怎样说话才能尽快打破这种局面，使他们适应你的新身份呢？

没有哪一位上司会喜欢盛气凌人的下属，那样他会感到他的位置受到威胁，如果以后你再想升迁就没有那么容易了。所以在与上司进行语言沟通时，要会表达，语言要清楚，语音要洪亮、语句要通俗易懂，所表达的意思容易被上司听懂，不要装腔作势。

说话人人都会，话是否说得动听，有效果。通过说话的过程给他人留下一个良好的印象，并不是每个人的专长。特别是在与上司进行语言沟通的过程中，懂得说话的艺术及技巧特别重要。上司在公司里掌握着生杀予夺的大权，不小心说错了话，只好自己掂量一下后果吧！

怎么与上司进行语言沟通？许多员工都有过在上司面前说错话的惨痛经历，对于“与上司沟通的语言技巧”这个问题感到十分地苦恼。

在与上司进行语言沟通时不要代替上司做出决定，更应该引导上司，让上司说出自己的决定：比如：刘小诗年轻干练、活泼开朗，入行不几年，职位不断地往上升，没过多久便成为单位里的主力干将。几天

前，新老板走马上任，下车伊始，就把小诗叫到办公室并说：“刘小诗，你经验丰富，能力又强，这里有个新项目，你就多费心盯一盯吧！”

受到新老板的重用，小诗欢欣鼓舞。恰好这天要去上海附近的某个城市进行谈判，小红进行合计后，由于人多，坐公交车不太方便，人也受累，这样以来便会影响谈判效果；打车吧，一辆车又坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，既经济又实惠。

小诗拿定主意之后，并没有直接去办理。身在职场有一段时间的小诗，在职场生涯中她懂得遇事应该向上司进行汇报一下，这是必要的。由此，小诗便来到了上司的办公室里，并说：“老板，您看，我们今天要去，”小诗把几种方案的利弊进行分析了一番，紧接着又说：“所以呢，我决定包一辆车去！”汇报完毕，小诗发现老板的脸色不知什么时候黑了下來。上司生硬地对小诗说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧！”这时小诗愣住了，让她出其不意的是一个如此合情合理的建议竟然被打了“回头水。”

“按理说这是没道理的呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的？”小诗大惑不解。

通过小诗的这个例子可以看得出：小诗凡事多向老板汇报的意识是非常可贵的，错就错在她“措辞不当。”值得注意的地方，小诗说的是：“我决定包一辆车！”在老板面前，说“我决定该怎样做”是上司最犯忌讳的。

假如小诗能这样说：“老板，现在我们有三个选择，各有利弊。我个人认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”老板听到这样的话，肯定会做个顺水人情，答应自己的请求，这样一来岂不是两全其美了吗？

在沟通的过程中不要与上司开黑色玩笑，尽管它只是一个玩笑而已，也是开不得的。

小敏是某公司的报关员，更是个聪明的女孩子。她脑子转得快、言辞犀利，并且还具有幽默细胞，是公司的一颗“开心果”。可是这么优秀的小敏，在公司里却得不到上司的青睐。

一 与上司沟通的语言技巧（2）

小敏工作相当努力，有时为了赶时间，一大清早就要赶到海关报关。满身疲惫回到办公室，上司不但不体谅她反而还不断地不分青红皂白地说她迟到、旷工，不管小敏做怎样的解释都不行。小敏委屈极了，就向有经验的人求教。有经验的人问她：“你平时是否在言词上有对老板不敬啊？”

这么一问，小敏就想起了以前的事情，自己平时就爱与同事开玩笑，后来看到上司斯斯文文，对公司里的员工总是笑眯眯的，胆子一大，就开起了老板的玩笑。这天，老板一身簇新地来上班了，灰西装、灰衬衫、灰裤子、灰领带。小敏夸张地大叫一声：“老板，今天穿新衣服了！”老板听了咧嘴一笑，还未曾来得及品味喜悦的感觉，小敏就紧接着说了一句让老板十分不爱听的话：“像只灰耗子！”

又是一天。客户来找上司签字，连连夸奖上司：“您的签名可真气派！”这时，小敏正好走进办公室，听了之后便是一阵坏笑：“能不气派吗，我们老板在暗地里练习可有三个月的时间了。”小敏这句话出口之后，上司和客户便同时陷入了尴尬的局面。

由小敏身上所发生的事情可以得知：开玩笑确实可以拉近同事间的距离，缓和人际关系，但如果玩笑开得过大，就有攻击人身的嫌疑，就是黑色玩笑了。黑色玩笑对人际关系的破坏力相当大，小敏对此却浑然不觉，这就是她聪明能干，却得不到重用的原因。

其实，黑色玩笑体现着一个人自身的弱点：面对一个人或一件事时，会不自觉地挑刺，这只不过是一种思维习惯而已。

在生活中，喜欢开黑色玩笑的人一定是热衷于挑刺的人，这类人常被视为“刻薄”，比较容易引起别人的反感。同事或许会笑过就算了，但冒犯老板尊严的后果是相当严重的。如果想在老板面前留下好的印象，就应该努力地克服自己的人性弱点，学会宽容，学会发掘别人的优点，慢慢改变“刻薄”的形象，并且要知道语言沟通的重要性。

能够与上司进行很好的语言沟通，无论是为公还是为私都有很大的好处。在公事上，由于双方的宾主关系掺杂了一定程度的友谊，在合作上较为默契，这样就减少了许多不必要的误会，并且又提高了工作效率。在私事上，上司对下属的了解程度愈高，便愈能获得安全感，一切都在上司的掌握之中，调动自如。

员工在职场上混饭吃，最忌的是与上司斗气。尽管作为下属的你没有错，上司明摆着是偏袒其他人，可是如果认真地斗起来，最终只能是员工像一只斗败的公鸡，铩羽而归。因此，做下属的必须设法与上司处好关系，并掌握好语言沟通的技巧，处好关系的关键便是要掌握说话的技巧。即拣上司爱听的说，即使犯颜上谏，也要“曲线救国”，切不可信口开河，贸然出言。否则，一语失言，悔之晚矣！

有些让上司不高兴或下不来台的话，在与上司进行沟通时值得引起注意。

再回答上司的问题时说：“随便！”“都可以！”这样的回答，会让你的上司感到你感情冷漠，不懂礼节，对什么都采取一种漠不关心的态度。这样，你在他心中的印象就会下降一个档次，这可不是件好事情；对上司说：“这事你不知道？”或“那事我早就知道了”。这句话中带有十分明显的蔑视，不但是对上司，就是对熟悉的朋友也会造成很大的伤害，如果对方是你的上司，那你以后的日子可就不那么好过了；对上司说：“您辛苦了！”这句话可不是你该对上司说的，而是上司对下属表示慰问或犒劳时所应该说的话，现在反过来由下级对上级说，结果似乎不大妙；对上司说：“太晚了！”这句话的意思是嫌上司动作太慢，以致于误了事，尽管你不一定有此意，上司也一定会认为你是在责备他，这是他根本无法接受的；类似于“您的做法真让我感动！”，“经理决策英明，我十分感动”的话。“感动”一词是上司对下属的用词，例如：“你们工作认真，负责，我很感动！”如果下属对上司用“感动”一词，就不大恰当了。尊重上司，应该说“佩服”。比如：可以这样说：“经理，我们都十分的佩服您的英明和果断！”

虽然说在与上司说话时不要过度客气，但是与上司说话时应当小心谨慎一些，顾全大体。但顾虑过多则不足取，容易遭人误解。应该善于察言观色，以落落大方的态度去应付，习惯成自然，对这类情况就可以应付自如了。要克服胆小怕事的心态，越是谨慎小心，反而容易出错，更容易被上司误认为自己没有魅力，谨小慎微，不值得重用；“我想这事比较难办一些！”上司分配工作任务下来，下属却说：“不好办”，“比较困难”，这样直接地让上司下不来台，一方面显得自己在推卸责任，另一方面也显得上司没有远见，

让上司脸上过不去；对上司说：“不行是不是、没关系！”这话明摆着是对上司的不尊重，缺少敬意。退一步来说，也是说话不讲方式方法，是很没有礼貌的。

在接受上司交待的任务时说“好啊”、“可以啊”在语言含义上带有批准、首肯的意味，常用在上司审核下属意见时所说的话。正确的说法应是“是”、“知道”，“是”、“知道”表示“承受命令”的意味，用在下属承领上司的命令时说比较合适。

做错了事怎样进行补救？不小心说错了话又怎样补救？在上司面前说错了话，一旦觉察到了，就应该就此立即打住，马上进行道歉。不要因害怕而回避，应该面对事实，尽量避免伤害对方的面子，不必要的辩解只会越辩越糟糕。

向上司汇报工作时，首先要理清思路。明白自己想要说的是什么，所说事项的一个先后、轻重顺序；天马行空，云遮雾罩，不知所云的做法是不可取的。

突出重点。拣最重要的事项来说，汇报工作也是要有重点的。

就简删繁。简洁明了，言简意赅，不要重复罗嗦，上司的时间你是不好随便浪费的。

恭敬上司的点评。在汇报完工作之后，千万不要忘记让上司评价一番，指出自己的成绩和不足之处，并作出下步工作的安排。一来可满足上司的领导欲望，有机会显示其权威，二来又能给领导者留下一个谦逊、工作勤奋的好印象，何乐而不为呢？

一 与上司沟通的语言技巧（3）

沟通时的四大误区

在与上司进行沟通时掌握会说话的技巧是相当重要的，但是还必须跳出与上司沟通的四个误区，以免给自己的工作带来不必要的沟通麻烦。身在职场，职位也会随着时间、业绩的增加越升越高，与上司沟通的时间也会越来越多。现在不同以前，上下班时，见了上司低头就走过去的职场新人，但依然踌躇：是否该拍上司的马屁？或该不该给上司提忠告？是该事无巨细地汇报，还是努力干活只汇报业绩呢？现在并

不是与老板说笑越多就越好，也并不非是闷头干活就是出色的下属，沟通时必须预防的四大误区如果出现在自己的工作中，应该小心为好：

1. 沟通的形式大于内容。例：小灵与阿麦条件十分相近，只是性格上有些不同，小灵比较注重自我修炼，不大关注外界看法，阿麦则是见谁都打得火热，人称沟通专家。上司喜欢比较喜欢哪一个呢？

阿麦！对，他还是比较受欢迎，由于他相当注重别人的看法，对谁都想留个好人缘，对自己的上司，更是务必使他舒服熨帖，对比起来，小灵这种直言无忌，我行我素的人，就率先遭到淘汰。

那么过了半年，阿麦是否升职了？没有！他被同一个老板开除，理由是工资不是付给一个对谁都唯唯诺诺的人，他或许适合去服务行业发展吧。

由小灵与阿麦的例子可以总结出，上司是与下属有根本利益关系的人，所以，自己在沟通的时候必须多做权衡。事实上，过犹不及的拍马屁和图口舌之快的个人主义者，老板都不喜欢，聪明的管理者最看重沟通的效果！

上司特别喜欢员工夸他是运动高手，但是更希望听员工把附近的几个健身场馆的情况汇报得再清楚全面一些，感觉这起到决定性的作用。

与上属沟通的目的主要是为了解决问题，并不是取悦自己，或者是上司，所以，永远不要让自己的沟通形式大于内容。

2. 对老板进言。阿芳进入职场刚刚一年时间，耳朵里已经灌满了老板的闲话，她上司是高级总监，下辖数十个部门，雷厉风行的作风很容易招来众人的非议，阿芳特别想把这些情况反映给上司，也劝她在管理方式上稍微柔和一点，又害怕身为行政助理不够分量，被她误会为爱传闲话的小人。那么她该不该说呢？

该说！是的，身为下属，完全有必要也有责任给自己的上司提出针对性的意见，这其实也是领导所期望的，有见识的人才有发展前途，太安于现状，或者因为害怕不敢说的，通常是碌碌庸才。

于是阿芳预约了一个下午工作的空挡，跟上司谈了自己的看法，一边喝咖啡一边阅读报告的上司先是不在焉，接着就又皱起了眉头……最后说：好了，你可以出去了，上司对阿芳说，同样也给你个忠告：办公室不是散布流言蜚语的地方。

总而言之，对老板进言需要较大的勇气，更需要掌握技巧。已经知道她的脾气是硬朗型的了，就不适合公事公办地跟她说某事您做得不对，某人背后对您不满。事实上你提出一个下午茶邀请，会更能放松她的精神，方便进谏。忠言总是逆耳的，要选择好时间地点环境气氛，才能提高沟通成功的可能性。而阿芳的失败在于选错了时间和地点。

3. 办公室里的站队。在这个等级森严，薪水奢侈的跨国投资银行里，每个人都清楚伊莎贝儿是部门经理凯迪的嫡系。两人出自同一所名校，凯迪是她的大师兄，伊莎贝儿十分感激凯迪对她的照顾，两年内公司内部晋级伊莎贝儿都幸运升级。由于他的信任，她也看到他喜欢弄权，安排好几个陷阱给副部门经理的手段。内乱导致效率比较低，团队里出事，自然是经理首先遭殃。但总经理单独召见伊莎贝儿，要问问她的看法和意见。

总经理说：“我知道凯迪是你的师兄，所以我更希望你客观公平地陈述事实。”

伊莎贝儿没有犹豫，老老实实把凯迪的把戏和算盘透露了出来，另外补一句：“这些事情本来就与我的原则不和，只是找不到合适的机会跟您进行沟通。”

三个月后，伊莎贝儿被调到后勤部门去管杂务，凯迪办理完辞职手续后特地去看她，冷笑一声：“你莫非以为出卖我，你就可以升官发财吗？走着瞧吧！”

老板一方面感觉自己的下属说出了事实，一方面会觉得：“不是他的心腹吗？平日他对自己特别的照顾，并且还一个劲地提拔自己，但到关键时刻却落井下石，这种下属的品质么……”

遇见类似情况，一种选择是：态度模棱两可，躲开是非，前提是自己绝对没有参与他的弄权手段，只是听说，那就不足以作为证据提供；一种选择是跟老板先说清楚：“从公司的立场出发，我感觉某人某事

有些问题，从私人角度来看，这些话本是不愿意说的。仅仅就事论事，不针对个人发表任何情绪性评价、总结。”

在办公室成为某人嫡系不是一个十分明智的表现，哪怕该人在老板那里再怎么炙手可热。

4. 不要挑战自己的极限。特别是下属在与上司进行沟通时一定不要在上司面前挑战自己的极限。这里有一个非常好的例子：阿兰那一组是有名的雷电先锋，什么搞不掂的任务派到她那里老板总是最放心：阿兰啊！全靠你了。事实上，人员不齐，设备没有到位，资金预算压到特低的程度，动辄还有新的任务压上身来，阿兰看着老板期待的眼神，欲言又止。所有的事情惟有自己一人解决，还要顾着安抚下属的不满情绪：为什么隔壁部门那样清闲，为什么我们成天累得要死却还没有奖励……？

结局是阿兰在老板面前痛哭一场：“我再也做不下去了，一年的时间过去了，我快忍出大病来了。”

老板意外地看着失态的她：“阿兰，我一直对你抱有相当大的期望，认为你比较职业，你有非常大的发展潜力”……从此，在老板的心里，就认为她的抗压能力过于脆弱，并且她不适合担起更大的重任。

一般来讲，老板都非常喜欢经常向自己作汇报的员工，更看重那种不诉苦能承受工作压力的员工，这就造成两种情况：活泼机灵，知道诉苦的职员，老板会比较容易明白他实力有限，从而给出相对灵活的工作安排，而后一种员工，老板会认为你是能者多劳，把更多不容易解决的事情派给你。

总之，及时、准确、有效的语言沟通是特别必要的，把自己面临的困难和需要老板协助解决的问题一一列出，这绝对不是表示你能力不够，而是为了更好地完成工作。不然个人的能力固然被发挥到极限，情绪和体力上的压力也达到极点，一旦被触发，将会造成可怕的崩溃——这绝对不是可执行的、持续性的职业之道。

二 与同事交往的语言技巧（1）

会说话的人，可以使自己在职场中的交往如鱼得水。这里所谓“会说话”的人并不是指那种擅长讨价还价的人，也不是指那种在争论中胡搅蛮缠、无理也能辩出三分的人，而是指能够因人而异，善于用语言打动人心，使对方感到震撼、信服、或感激的人。

同事间语言交流的三大类型

同事间交流与合作离不开语言，而这种语言又不同于妻子儿女、兄弟姐妹间所使用的语言。后者带有更大的随意性和偶然性，而前者大体来看却总能归于这样三类：和势语言，用于同事间不存在利益冲突的谈话情况；攻势语言，用于想通过谈话达到一定目的的情况；守势语言，用于对方想通过谈话取利于己方的谈话情况。

1. 和势语言：中国人自古以来都格外地强调人和的因素，诸如和气生财、和为贵、家和万事兴之类的古训，至今仍被人们所津津乐道。不管你在你所处的公司、单位或任何一个利益共同体中处于怎样的位置，都应该与你的同事团结一致。内讧只能使每个人的利益都受到损失。在与同事交往时说一些和势语言便显得相当重要。

不管同任何一位同事谈话时，都该记住这样一句话：“人人都非同寻常！”即使再烦、再累、情绪再不佳，也要把对方作为一个重要人物来看待。凡有可能要对对方讲几句恭维话时，哪怕仅仅是一句简短的评价，比如你看上去特别有精神。这个发型最适合你、你的孩子可真争气，将来肯定有出息之类的话时，一定要双眼正视对方、全神贯注，切不可因任何其他的事情而走神，不然这样比较容易地让对方认为你是在小瞧他，说了还不如不说。

如果有一天，一位平时与你关系并不怎么密切的同事对你说：最近日子不好过，妻子下岗了，还有两个正在上学的小孩，并提出请你帮忙，而这个忙又是你认为不便帮或者帮不了的，千万不可立即生硬地推托或拒绝，而应首先富有同精心地悉心倾听对方的想法，然后和对方一起共同分析问题，让他知道，你确实听明白了他的处境，然后再明白地做出适当的解释，让他知道你为什么不能满足他的要求。接下来，就该直截了当地说个“不”字了，绝不要含糊其词或拐弯抹角。这一点对于建立人与人之间的相互信任与尊重的关系极为重要。因为让同事去揣度猜测你心中的真实用意，对他来说是件倍感不快的事情。

到了最后，也许你应该这样说：“老王，我真为你妻子的遭遇感到难过，可是你也应该换个角度想，这样不是正好可以通过她趁这个机会开始干一份全新的事业，你也可以趁此机会帮助她发现她自己的特

长，人只有被逼无奈时才能干出一番大事业的。你不如今天晚上就坐下来与你妻子好好聊聊，看她下一步喜欢干点什么？不知我是否能帮上什么忙。”

这样，通过一番巧妙的言谈，不仅使同事心头一松，豁然开朗，冲淡了被自己拒绝的尴尬和不快，同时也为自己以最好的方式解了围，这位同事不仅不会埋怨你，相反还会更加信任、赞美你。

最后，还要值得提醒的一点是，使用和势语言的时候，最忌过多的使用“我”字。古希腊著名哲学家苏格拉底从来不说“我想”，而说“你看呢”。要知道，一个独霸谈话，张口闭口都是“我”的人是多么令人讨厌。

2. 攻势语言：日常工作中，尽管同事之间总的愿望和动机都是一致的，都是为了把工作搞得尽善尽美，但大至思想、观念、为人行事之道，小至对某人某事的看法与评判，在一些地方总会有所不同的，而这些程度不同的差异都会发展成为同事间的争执与论辩。而将其极有可能引起不愉快的争执，转变成一种愉快、平和的思想交换，显然离不开巧妙的攻势语言。

万一你不得不与同事进行言辞交锋，需要注意运用这样一些攻势语言的方法和技巧是十分必要的：

(1) 要讲晓之以理、动之以情的话，感情攻势在同事间的交流中是决定性的。居高临下的不屑眼神，尖刻申斥的口气，嘲讽甚至侮辱的词句，这些貌似汹汹，其实正反映了说话人的毫无修养。这时即便你再有理，却也争不回哪怕一点点心悦诚服。反而还会引起在场的其它同事的反感。于是乎，“胜者犹败，败者犹胜。”

(2) 既然大家都是同事，同事之间应该进行平和的思想沟通和交流，要抑扬有节，不要急于求成。对方滔滔不绝或多有冲撞冒犯之时，尽管任其发泄，自己在旁心平气和，处之泰然，尽量以柔和礼貌的语言来表达自己的意见。所谓不打不相识，同事与同事间通常正是在这种貌似攻势的激烈争执中达到了心灵的沟通和思想观念的交流，反倒越吵越了解，越争越感觉痛快，与以前的和平共处阶段相比起来还要互相尊重和信任。所以从某种程度上讲，机智灵活地运用攻势语言与同事在争执中进行交流，在辩论中得以沟通，实在不失为办公室中一种树立威信、结交知己的好办法。

不管在什么情况下，创造与保持友善信任的说话氛围都会有易于交流思想，对事物的看法就易于达成一致，行为也容易协调。例如：通过先抑后扬，先肯定优点，再谈出现问题的说话顺序，就有助于减少对方的抵触与反感。使其感受到你的善意，气氛和谐，这样对方就会很容易、冷静地接受自己的建议。

3. 守势语言：广而言之，每个人工作谋生的集体其实就是一个大家庭，作为家庭成员的同事之间也难免会产生一些磕磕碰碰、误会、牢骚，也自然免不了时常遭到一些同事的挑剔与非议。而当你听到同事的那些令你委屈不已、愤愤不平，甚至还有怒从心来的言论时，回敬之最明智的办法就是用好守势语言。由于在这个时候谁是谁非不是三言两语可以说清楚的，所以要有耐心，不要逞一时口舌之快，伤了同事的和气。大家同在一个屋檐下共事，抬头不见低头见，一旦撕破脸皮，以后要再行交谈、沟通，虽非不可能，但也要颇费周折，因为过去的伤痕很难愈合。

取借语言之衣，实取人情之利，何乐而不为？会说话的人不仅能在谈笑间使樯櫓灰飞烟灭，达到自己当初的良好愿望，而且能创造一个和谐的人际环境，以柔克刚。

二 与同事交往的语言技巧（2）

会说话的人都少不了这样一种既简单又十分困难的风度——幽默。任何一个成功运用守势语言达到与同事和解、回敬同事指责、批评的成功范例或多或少都少不了幽默的功劳。

一位厂长在年初的职工代表大会上遭到了一位女职工的不断质问，由于她认为自己在上年所报销的医药费实在是太少了。

那位女职工厉声地问道：去年一年中，厂里在这方面到底为职工花了多少钱？

这位厂长说出一个几十万元的数字。

“我想我快要晕倒了。”女职工说。

这位厂长依然面不改色心不跳地解下了自己的手表和领带，放在桌上说：“在你晕倒之前，请接受我的这笔投资吧！”

于是在在场的大多数职工都会心地笑起来。

这位厂长的幽默表达了一个相当重要的信息，即企业也特别地重视职工的需要，他本人也确实关心。如果有必要的话，他可以牺牲自己，但是厂里的资金有限也是事实。

那位女职工当然根本不会晕倒，她只是在做样子。厂长的这个小小的幽默不仅没有让她感到更加气愤和不平，相反倒是使其顿然沉思，进而猛醒，把对厂里和领导的抱怨和不满都化做了理解和同情，后来成了厂里的骨干。一句幽默的戏剧性语句和一个幽默的戏剧性行为，其效果远远超过了一份长篇大论的反驳和纠正。幽默可以说是生活中比较自然的品味，它不仅产生笑料，更是一种修养，一门知识，一门功力特别深的素养。难以想象，一个不懂幽默的人会是一个很会说话的人。

在同事间交流与沟通的过程中，舌头一定要多绕几个弯，切忌妄自尊大，出语伤人。美国一位著名的女士玛丽凯有句话：要把人当人看。因此最终她成功了。因此，不管在什么时候，都要记住大师海德格尔的名言：“语言是人类的栖居之地，做个会说话的人。”

一个人在工作中是否有人缘，是否善于和同事们打交道，是否能够按照自己的愿望尽快地完成工作任务，达到所需目的，在较大的程度上主要取决于这样一个过程的顺利完成，即相互间思想、感情、意见的交流过程，心灵与心灵，精神与物质的沟通过程。

你也许不断地会有这样的困惑，自己工作非常地卖力，工作能力也不比别人差，兢兢业业地熬了许多年，但总是不被领导注意和赏识，在同事之间要找到一两个可以放心说心里话的人都十分困难。于是在工作中经常性地倍感孤立与不顺，久而久之就难免开始怨天尤人，灰心丧气起来，大有怀才不遇，命运不济的慨叹。

事实上，也许并非是领导看不起你，同事信不过你，毛病没准儿就出在你与他们亲疏远近的关系上。当然，相信不是你不做得上下同心、左右逢源，只是过于忽视了人与人之间的交流、同事与同事之间的沟通技巧和重要性，所以自然是常感力不从心、事倍功半了。

只要是身在职场中，不管是在外面跑的还是办公室里，只要是与同事之间进行交往都离不开语言，但是你是否很会说话呢？俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，但表达方式不同，造成的后果通常也大不一样。说话应该讲场合、有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默，这些都属于语言的艺术。当然，拥有一份自信显得更加的重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯也会非常成功！

掌握好与同事间说话的分寸

与此同时，还必须掌握好与同事沟通时说话的分寸。在办公室里，同事每天见面的时间最长，谈话可能涉及到工作以外的各种事情，“讲错话”一般会给自己带来不必要的麻烦。同事与同事的谈话，怎样才能掌握好说话的分寸呢？成了人际沟通中不可忽视的一环。

1. 办公室里最好不要辩论。有些工作人员比较喜欢争论，必须胜过别人才肯罢休。假如你实在爱好并擅长辩论，那么建议你最好把此项才华留在办公室外去发挥。不然即使你口头上胜过对方，但其实是损害了他的尊严，对方可能从此记恨在心，说不定有一天他就会用某种方式还以颜色。

2. 办公室不是互诉心事的场所。有许多爱说话、性子直的人，喜欢向同事倾诉苦水。尽管这样的交谈富有人情味，能使你们之间变得友善。但研究调查指出，只有不到 1%的人能够严守秘密。所以当你的个人危机和失恋、婚外情等发生时，你最好不要到处诉苦，不要把同事的“友善”和“友谊”混为一谈，以免成为办公室的注目焦点。

3. 不要成为“耳语”的传播者。耳语，就是在别人背后说的话，只要人多的地方，就会有闲言碎语。有时，你可能不小心成为“放话”的人；有时，你也可以是别人“攻击”的对象。这些耳语，比如领导喜欢谁，谁最吃得开，谁又有绯闻等等，就像噪音一样，影响人的工作情绪。聪明的你，要懂得，该说的就勇敢地说，不该说的话绝对不要乱说一通。

4. 当众炫耀只会招来嫉恨。有些人喜欢与人共享快乐，但涉及到你工作上的信息，譬如，即将争取到一位重要的客户，老板暗地里给你发了奖金等，最好不要拿出来向别人炫耀。

现代社会，人员的流动性越来越大，随之人与人之间的交往也日益趋于阶段性。一个人一生中只在有限的一两个单位、集体中工作的状态早已被打破，而身边的同事也定然是走掉了一批旧的，又结识了一批新的。所谓铁打的营盘流水的兵，这样在流动中进退、沉浮的人们要想在同一个集体中、某一个阶段内相对稳定地做事，相互了解、相互理解，从而相互尊重、相互信任是必不可少的。因而，通过各种方法与其它同事进行巧妙的交流、沟通、增进感情，消除彼此之间的生疏与隔膜，能有助于你的事业发展，可以使自己在众多同事面前脱颖而出。

俗话说：“最会说话的不是嘴，而是眼睛。”因为它是心灵的窗口，许多微妙的感情，都可以从眼睛里得到明确的答案。这话显然不是没有道理。

二 与同事交往的语言技巧（3）

有些人眼睛并不大，但却十分动人，是由于它富有表情。

表情就是人的感情形象。它像谜团一样微妙、复杂、极有魅力。由于表情不像语言那样有固定的概念内涵，它是有动感的，瞬息可变的，通常十分含蓄，富有暗示性，因而给人一种揣思回味的美。一张没有表情的脸就是一种缺陷。恰恰相反，一个生动的表情也许马上会使一副平庸的面孔顿时变得光彩照人。

小平与小丹是同事，在几天前由于工作上的一点小事互不相让，斗起嘴来，最终搞得双方都不愉快。彼此视若异己，互不往来。某日不巧相遇在一家大商场的楼梯上，两边人来人往，各自奔忙，可不知为什么，那一瞬间两人都感到似乎旁人正在注视着自己，而且已经俨然清楚了她们之间的恩恩怨怨。所以为了表现自己的风度，也为了在大庭广众之下免得尴尬现眼，两人都不约而同地冲对方灿然一笑，而后再点点头彼此擦肩而过，谁也没有开口说一句话，但双方都已意识到，两人以前的是是非非都在这一笑间烟消云散了，次日将是个阳光灿烂的大晴天！

确实，人的脸会说话，喜怒哀乐都会从脸上表现出来。难怪古人说：“情在脸上现，怒从脸上生。”

研究表明，即使人体处于静止状态，身体本身仍可用不同的方式说话。有人指出，人体大约可以做出1000种平稳的说话姿势。站、坐、蹲或倚的姿势摆布便属这种方式；另一种方式则是以人与人之间保持一定距离来表示的。

俗话说：“站有站相，坐有坐相。”这种无声的体态语与空间语，对于文明人来讲，特别是在同事间的相处交流中显得相当重要。

一个人坐着的时候总比站着的时候多。不管是男是女，坐着的时候不宜将双腿叉开，这是不文明、不礼貌的体态；不要随便架二郎腿，更不要架二郎腿的时候抖动自己的脚尖；去同事家做客或去其它单位办事，落座的时候，不要将身体深深地陷在沙发里而仰面朝天与人谈话，免得引起别人的反感。

站着的时候千万不要叉开腿，也不要放松四肢。人们所说的：“站如松，行如风”，说的就是在站着的时候，重心一定要稳定，是一个人性格坚定的体现。

另外，尤其需要值得指出的是，还是通常在非语言交流的各种语态中，人们格外看重眼、手和腿，但是却忽略了脚，由于人们通常认为，脚只是走路工具，而不是说话的工具。其实脚也会说话，也同样起着相当重要的作用。

在与同事说话的时候，不要把脚抬得过高，并不断地摇晃。不然这样就容易地给人以轻浮，缺乏教养的印象。如果不断地用脚轻轻拍打地面，则有可能让对方认为你对他的话感到满不在乎和漫不经心，甚至有一点蔑视的意味。

总而言之，得体地应用自己的目光、表情、手势、姿态等体态语言与同事进行非语言的交流，必然能增强自己对他人的感染力，使自己在与人进行交流的过程中，更能让动作添彩。在同事面前作个会说话的人可以使自己在和同事交往时一顺百顺。

三 与下属沟通的语言技巧（1）

任何一位领导在与自己的下属进行沟通时，掌握好沟通的语言技巧是非常重要的，要掌握好语言沟通必须先从尊重下属开始。

如果你希望别人怎样对待你，那么你就应该怎样对待别人。每个人都有自己的尊严和权利，领导在与下属沟通时要先从尊重对方开始。

与下属沟通时要把握好尺度。

第一个尺度是空间的距离，就是与员工之间保持多远的距离最合适，不要让对方产生空间被侵入的感觉。较近的距离可能会有利于双方产生好感，也可能导致双方的不自在。

第二个尺度是时机的掌握，要掌握适当的时机进行沟通，不要选在对方忙碌或心烦的时候沟通，如果时机不对，沟通的效果也会不好。

第三个尺度是手势以及身体语言，在沟通的时候要会微笑，发自内心的微笑是成功沟通的法宝。表情和身体语言所产生的沟通效果比只用语言进行沟通所达到的效果要好得多。

沟通是人与人之间传达思想和交流信息的过程，是心灵之间的一种碰撞，是人类生存必备条件之一。也许沟通中的一个微笑，一个手势，一句问候，都可以拉近彼此间的距离。

有位朋友说，他在外漂泊许多年，每次在面临应聘新的职业时，都需要填写自己的履历表，在特长一栏里那位朋友并没有填写什么琴棋书画之类的东西，而是填写了“沟通”。对于这一点，几乎所有的老板在面试时都要对他进行一番考证，然后便是试用期，然后就是正式聘任、重用。所以，对于漂泊中的人来说，沟通真的不可缺少。应该感谢漂泊的生活，是漂泊的生活让一部分人学会了沟通，或者说是逼迫人们学会了沟通。身在职场中的人几乎每时每刻都面临着沟通的问题，与客户沟通、与上司沟通、与同僚沟通、与下属沟通、与家人沟通、与朋友沟通、与陌生人沟通等等，可以说，没有沟通就会使身在职场的人寸步难行。沟通要讲诚意，只有双方坦诚相待，才能实现真正意义上的沟通。

沟通人人都会，但作为领导人在与上属进行沟通时一定要把握好沟通的语言技巧。不要因“沟通很简单”而随心所欲的与下属进行沟通，不顾下属的心理感受。

说话是简单，但是沟通需要较高的说话技巧。特别是在与下属进行沟通时要求上司更应该巧妙地运用语言技巧，而不是无所顾忌地说话。怎样才能达到与下属沟通的最好效果呢？还是先讲一个例子更易于理

解：前不久，一位同事从一家宠物店买回一条小狗，晚上他给他姐姐打电话，告诉她买了一条白色的“博美”，姐姐非常高兴，不停地询问那小狗什么颜色，多大了，漂亮吗？晚上，他老婆回到家里看到这条小狗的时候，马上就问他，这小狗有没有打预防针，会不会咬人，等等。

同样是对于同一条狗的理解就不同，不同的人做出的反映也不同。而姐姐从小就喜欢狗，因此一听到狗，在她的脑海中肯定会浮现出小狗可爱的影像。而老婆的反应却是关心狗是否会给家人带来什么麻烦，在脑海中浮现出的是一副“肮脏凶恶的狗”的形像。

从这个例子可以看出，同样的一件事情，不同的人对于它的理解差别是比较大的。在与下属说话与沟通过程中也是如此。当你说出一句话来，你自己认为可能已经将自己的意思表达清楚了，但是不同的听众会有不同的反映，理解可能是千差万别的，甚至可能理解为相反的意思，这将大大影响沟通的效率与效果。因此，在进行沟通的时候，需要体会对方的感受，做到用“心”去沟通。沟通是一种心态或者说是一种处世之道，在与下属进行沟通时一定要把握好沟通的语言技巧。

尽管沟通是通过口头或书面的方式进行的，但并不简单地等同于语言能力或是写作能力，正如朋友所说，要用“心”去和对方沟通。在沟通中，关键是要学会倾听，学会做一个好听众，用心倾听，学习了解别人而不是判断别人。在交流意见中，可以了解对方的意思、而对方也能了解自己的意思，把彼此意见的差距逐渐缩小。

身在职场中人都能够深刻地体会到，任何沟通都是“双方”之间的一种交流和联络，包括情感、态度、思想和观念的交流。沟通的目的并不在于说服对方，而在于寻找双方都能够接受的方法。因此，沟通的方式往往比沟通的内容更为重要，这就要在沟通的过程中，一定要先引起对方的关注和取得对方的信任，一定要注意避免用命令式语气，也尽量避免“我”，而要用“我们”来取代，让下属觉得彼此是一体的，为达成共识而努力。

与此同时，要尊重下属的反抗情绪，避免发生争辩，争辩并不能带给自己任何的胜利，只是一种伤害的开始。掌握好沟通的语言技巧，在与下属进行沟通时就会比较顺利一些。

有一个卖酒的人家，所卖的酒不但斤两够，而且味道颇佳，待客又十分亲切。可是不知什么原因，生意始终不好，所酿制的酒常常卖不出去，伤透脑筋的老板便去请教材中的智者，看看是否有对策。

智者问道：“你家门口是否养了一只猛犬？”

“是啊，养狗和酒卖不出去有什么关系？”

智者便回答道：“当然有关系，假如大人没时间去买酒，要自己的小孩带钱前去替大人买酒，当走到你家门前时，看到门口那只大狗，小孩的心里就会产生一种恐惧感，就把小孩给吓跑了，生意自然不会好了。”

由这则例子便知：不要忽视下属的存在。一个看似比较平常的小节有时会影响一个人的一生，就像不少吸毒者一样，开始认为吸一口不要紧，然而就是这一口却毁了一个人的一生，不是有“千里之堤，溃于蚁穴”这句话吗？这给管理者一个启示，对待下属，一定要善意，尤其是功劳赫赫者，更不能忽视。善待员工就是要和他们进行多沟通，多给予奖励，给他们良好的工作环境。作为上司，在与下属进行沟通说话时不能表现得傲慢，更不能居高临下。

三 与下属沟通的语言技巧（2）

一个企业需要上下一心、荣辱与共的精神，在激发公司员工上下团结一致时，必须要采取善待下属的策略。应该注意以下几点：

善待下属，领导人在语言上一定要表现出来，让下属能够明白自己是在为他们着想；多参与下属所搞的活动，了解他们的苦衷，及时地与下属进行语言沟通；给下属创造良好的工作环境，让他们知道你处处都是在体贴他们；认同下属的表现，要向下属表示赞赏，不仅要在口头肯定，还要适当加薪，让他们知道你随时在肯定他们的贡献；容忍每位下属的个性与风格，使他作为一个活生生的人存在，不要把他们管理成只会说话的机器；面对危机，企业领导人应做到指挥自如，并以自己这种稳如泰山的姿态来稳定员工及其家属的情绪。

由此，领导者与下属进行沟通时，应该从多方面为下属着想，在进行语言沟通时要注意下属的感受。所说的话不但是自己想说的，更应该是下属喜欢听的才容易使沟通达到高潮。这样有利于与下属进行语言沟通，但与此同时，领导者一定要掌握好与下属沟通的语言技巧。

上司作为有效的领导者，沟通能力是领导者的一大关键，以下就是上司与下属沟通时需要掌握的技巧：

将其有影响的员工列入到管理的目标中来；平时对下属卓越的工作表现进行有意义的赞赏；在与下属沟通时以轻松的说话方式；探访下属的工作地方，在下属工作的地方与他们进行会面沟通；以开放的心态咨询及聆听下属的意见，尝试了解下属的立场。

美国知名主持人“林克莱特”一天访问一名小朋友，问那个小朋友道：“你长大后想要当什么呀？”小朋友天真的回答：“我要当飞机的驾驶员！”林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空，所有引擎都熄火了，你会怎么办？”小朋友想了说：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”当现场的观众笑得东倒西歪时，林克莱特继续注视这孩子，想看他是否是一位自作聪明的小家伙。没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，这才使得林克莱特发觉这孩子的悲悯之情远不是笔墨所能形容。于是林克莱特问他说：“为甚么要这么做？”小孩的答案透露出一个孩子真挚的想法：“我要去拿燃料，我还要回来！”

通过上例可以知道：作为上司的你是否真正地听懂下属所说的意思了，是不是也习惯性地用自己的权威打断下属的语言？上司会经常性地犯这样的错误：在下属还没有来得及讲完自己的事情前，一般都会按照自己的经验大加评论和指挥。反过来想一下，如果你不是领导，你还会这么做吗？打断下属的语言，一方面不但容易做出片面的决策，另一方面还会使下属缺乏被尊重的感觉。时间长了，下属就会对向上司反馈真实信息不感兴趣，也不会积极地向上司进行反馈信息，这样一来，反馈信息系统就被切断了，上司不就成了“孤家寡人”，在决策上成了“睁眼瞎”吗？与下属保持畅通的信息交流，将会使自己与下属的沟通像鱼在水里游一样的顺利。

上司要与下属共同分享不是企业机密的资料，并咨询下属的意见；必须终止打击下属士气的行动和项目，并藉此来做一个学习的机会；上司与下属沟通时聆听的时间要占 80%，而说话时间占 20%；向下属收取他们留传的谣言，并作跟进；上司要置身于下属的岗位中，并加深对员工职责的了解。

上司每次召开会议之后，都应该向下属提供有关资料；询问下属是否已将自己的愿景、使命和目标清楚地列明；要询问下属如何才能帮助下属的工作；要询问下属，什么因素才会使顾客感到满意或不满；上司要赞赏于众人面前，提点于个别人中。

上司在与下属沟通时要寻找每位下属的优点；在与下属一起共享午餐时，藉此机会建立彼此之间的信任；在与生疏的下属沟通时要打开他们的话匣子；作为上司在与下属沟通时不但要下属会说话，更应该很好地订下每月与下属沟通的目标，这样更有利于掌握与下属沟通的语言技巧。

四 求职应聘中语言的妙用（1）

语言是人类用以表达思想，进行社会交往的最基本的方式，而求职面试同其他社会交往一样，是用语言表达思维，互相沟通的社会行为。会说话在应聘中起着至关重要的作用，除了个别特殊的职业，有些求职面试中存在着特殊的语言要求。因此，社会所认可的良好的语言习惯也是求职面试应达到的水准。养成良好的语言习惯，是需要经过日积月累的，绝对不是一蹴而就的事情。

怎样养成良好的语言习惯

1. 必须有良好的语言习惯。不犯语法错误，表达流利，用词恰当，言之有理，同时说话时发音清晰，语调得体，声音自然，音量适中等。说话时俚语不断，口头禅连篇，如病句、破句一样，都是语言基础较差的表现。

2. 发音必须要清晰。发音清晰，咬字准确，对于一般人来说不是多么困难的事情。但对于那些天生就有发音器官缺陷的人，个别音素发音不准，如果严重影响人们理解，或影响讲话整体质量的，应少用或不用含有这个音素的字或词。当然，如果有法矫正的应该努力矫正，不要采取消极的方法。

3. 语调必须得体。不管是哪一种语言，对于各种句式都有语调规范。有些同样的句子，用不同的语调处理，可表达出不同的感情，收到不同的效果。若有人说：“我刚丢掉一份工作。”使用同样的反问句：“是吗？”作答，可以表达吃惊、烦恼、怀疑、嘲讽等各种意思。

有研究说，使用上扬语调比较容易对听者造成很大的悬念，提高他的兴趣，但若持续时间过长则会引起疲劳。而降调表现说话人果敢决断，有时则显示出他做事说话的主观武断。

得体的语调应该是起伏而不夸张，自然而不做作。但肯定的是，富于感情变化的抑扬顿挫总比生冷平板的语调感人。

声音要自然不要有恐慌感，让考官一看就有些不自在，声音不自然会让你的面试大打折扣。用真嗓门说话，音调不高不低，不失自我，这样听起来不仅真切自然，而且有利于缓解紧张的情绪。

4. 音量必须适中，不要一惊一乍的，音量以保持听者能听清为宜。适当放低声音总比高嗓门顺耳有礼。喃喃低语是没有自信的表现，而嗓门大亮，既骚扰环境，又有咄咄逼人之势。

5. 语速要适宜，不要一时语速快得让主考官听不清你说的是什么，一时慢得让主考官听得有些不耐烦。适宜的语速并不是从头到尾一成不变的速度和节奏。要根据内容的重要性，难易度的高低及对方注意力情况调节语速和节奏。说话节奏适宜地减缓比急迫的机关枪式的节奏更容易使人接受。

除了上述五点，还要警惕一个比较容易破坏语言意境的现象——过分使用语气词，口头语。例如，老是用“那么”，“就是说”、“嗯”等引起下文，或者，在英语的表达中使用太多的“well”，“and”，“youknow”“OK”及故作姿态的“yeah”等，不仅有碍于人们的连贯理解，而且还十分容易引人生厌。

最后，比较值得一提的是掌握母语，也就是说中国话能力的问题。许多人在学习外语时相当舍得花功夫模仿所谓标准语音，却忽视了本国语的重要性，不会说像样的普通话，或者在中文的表达中夹进一串英语单词，还意识不到这是一种语言的缺陷。且看外国人是如何评论这个问题的。

大多数人对自已的说话习惯、语音语调都只有纯自我的感觉，这种感觉常发生失误。如果把自己日常生活中的语言录下来再放出来听，往往很容易找到不尽人意之处，这是自我检查和调节的比较适宜的一种办法。

语言是一个人的思想品德、文化素养、心理素质的综合反映。古语有“与君一席话，胜读十年书”的说法，也从一个侧面反映了语言在现实生活中的重要作用。尤其是作为一个求职者，在面试过程中语言表达的好坏，通常会成为是否被录用的关键。

在求职面试中，一定要小心主考官的语言陷阱，面试其实就像是一次相亲。应聘者希望找到一个能够了解自己优点的老板，用人单位则希望能找到优秀的合作伙伴。当陌生的双方相见后，都想在短短的一席话中努力地表现出自己的优点、说出聪明的话或立即呈现出特别棒的反应，以便给对方留下十分良好的印象。面试，双方玩的其实不过是一场智力游戏而已。

面试官为了不至于“选错郎”，也许会在面试中设置种种语言陷阱，以此来探测应聘者的智慧、性格、应变能力和心理承受能力。面试者只有识破这样的语言陷阱，才能小心巧妙地绕开它，不至于一头栽进去。

用“激将法”遮蔽的语言陷阱。这是面试官用来淘汰大部分应聘者的惯用手法。采用这种手法的面试官，一般在提问之前就会用怀疑、尖锐、咄咄逼人的眼神逼视对方，先令对方心理防线步步溃退，然后冷不防地用一个明显不友好的发问激怒对方。

如：“你经历太单纯，而我们需要的是社会经验丰富的人”，“你性格过于内向，这恐怕与我们的职业不合”“我们需要名牌院校的毕业生，你并非毕业于名牌院校”，“你的专业怎么与所申请的职位不对口？”

面对这种咄咄逼人的发问，作为应聘者，首先要做的是不管怎样都不要被“激怒”，如果你被“激怒”了，那么你就已经输掉了。面对这样的发问，如何接招呢？

如果对方说：“你经历太单纯，而我们需要的是社会经验丰富的人。”

你可以微笑着这样回答主考官：“我确信如我有缘加盟贵公司，我将会很快成为社会经验丰富的人，我希望自己有这样一段经历。”

如果对方说：“你性格过于内向，这恐怕与我们的职业不合适。”

四 求职应聘中语言的妙用（2）

你可以微笑着回答：“据说内向的人通常都具有专心致志、锲而不舍的品质，另外善于倾听，这样会把发言机会多多地留给其他人。”

如果对方说：“我们需要名牌院校的毕业生，你并非毕业于名牌院校。”

你可以幽默地说：“听说比尔·盖茨也未曾毕业于哈佛大学。”

如果对方说：“你的专业怎么与所申请的职位不对口？”

你可以巧妙地回答：“据说，21世纪最抢手的就是复合型人才，而外行的灵感也许会超过内行，由于他们没有思维定势，没有条条框框。”

如果对方说：“你原单位这么好，你却要走，是不是在原单位混不下去只好挪个窝儿？”

应聘者若结结巴巴，无言以对，抑或怒形于色，据理力争，脸红脖子，那就掉进了对方所设的圈套。如若应聘者碰到这样的情况，应该保持头脑冷静，明白对方在“做戏”，没有必要与主考官在那里进行较劲。

挑战式的语言陷阱。这类提问的特点是，从求职者比较薄弱的地方入手。

对于应届毕业生，面试官会设问：“你的相关工作经验比较欠缺，你会怎么看待？”对于女大学生，面试官也许会设问：“女性经常会对自己的能力缺乏自信，你又会怎样看待呢？”

如果回答：“不见得吧”、“我看未必”或“完全不是这么回事”，那么也许你已经掉进陷阱了，由于对方希望听到的是你对这个问题的看法，而不是简单、生硬的反驳。

对于这样的问题，你可以用“这样的说法未必全对”、“这样的看法值得探讨”、“这样的说法有一定的道理，但我恐怕不能完全接受”为开场白，然后婉转地表达出自己的不同意见。

主考官有时还会哪壶不开偏偏提哪壶，提出让求职者尴尬的问题。如：“你的学习成绩并不十分优秀，这是怎么回事？”“从简历看，大学期间你没有担任学生干部的经历，这是否会影响你将来的工作能力”等等。

碰到这样的问题，有的求职者经常会不由自主地摆出防御姿态，甚至狠狠反击对方。这样做，只会误入过分自信的陷阱，招致“狂妄自大”的评价。而相对来说比较好的回答方式应该是，既不掩饰回避，也不要太直截了当，用“明谈缺点实论优点”的方式巧妙地绕过去。

比如说，当对方提出你的学习成绩不是太优秀的时候，你可以坦然地承认这点，然后以分析原因的方式带出你另外的优点。如：在校期间学习成绩之所以不是十分优秀，主要是由于我担任社团负责人，投入到社团活动上的精力太多。尽管我花在社团的心血也会不断的带给我不少的收获，但是学习成绩不是优秀，这一点一直让我耿耿于怀。当意识到这一点之后，我一直在设法纠正自身的偏差。

在面试中屡战屡胜的小印就有过一次这样的面试经历。

小印的学习成绩并不算顶尖，面试咨询公司时，这便成了考官发起攻击的要害：“你的成绩好像不太出众，你怎么证明自己的学习能力呢？”

小印不慌不忙：“除了学习，我还有其他活动。不是只有成绩才可以反映出一个人的学习能力。其实我的专业课都相当不错，如果你有疑问，可以当场测试我的专业知识。”

小印巧妙地绕开了令人感到尴尬的问题，将考官的注意力引导到他非常拿手的专业知识上。

诱导式的语言陷阱。这类问题的主要特点是，面试官一般都会设定一个相当特定的背景条件，诱导对方做出一个错误的回答，可事实是也许任何一种回答都不能让对方满意。这时候，你的回答就需要用模糊的语言来表示。

如：“依你现在的水平，恐怕能找到比我们企业更好的公司吧？”

如果你的答案是“YES”，那么说明你这个人也许已在脚踏两只船，“身在曹营心在汉”。如果你回答“NO”，又会说明你对自己缺少自信或者你的能力有问题。

对于这类问题可以先用“不可一概而论”来作为开头，然后回答：“或许我能找到比贵公司更好的企业，但别的企业或许在人才培养方面不如贵公司重视，机会也不如贵公司多；或许我能够找到更好的企业，我想，珍惜已有的显得最为重要。”

这样的回答，其实你是把一个“模糊”的答案抛还给了面试官。

还有一种诱导式的语言陷阱是，对方的提问似乎是一道单项选择题，这时如果你对面试官做出了选择，就说明你掉进了面试官的语言陷阱中。比如说，对方问：“你认为金钱、名誉和事业哪个重要？”

对于刚毕业的大学生来说，这三者当然都重要。可是对方的提问却在误导你，让你认为“这三者是相互矛盾的，只能选其一”。这时候切不可中了对方的圈套，应该保持冷静的头脑进行分析，首先可以明确地指出这个前提条件是不存在的，再解释三者对于我们的重要性及其统一性。

你可以这样组织语言，“我认为这三者之间并不矛盾。作为一名受过高等教育的大学生，追求事业的成功当然是自己人生的主旋律。而社会对我们事业的肯定方式，有时表现为金钱，有时表现为名誉，有时则二者均有。所以，我认为，我们应该在追求事业的过程中去获取金钱和名誉，三者对于我们都非常重要。”

四 求职应聘中语言的妙用（3）

与此相类似的还有一种误导式陷阱。面试官早就有所准备，只不过是故意地说出相反的答案。若你一味地讨好，顺着面试官的错误答案往上爬，那么面试的结论肯定是：此人无主见，缺乏创新精神。自然而然就被列为淘汰之列。

还有一种测试式的语言陷阱。这类问题的特点是虚构一种情况，然后让求职者做出相应的回答。比如“今天参加面试的有近10位候选人，如何证明你是这十位候选人非常优秀的一位呢？”这类问题一般是

考察求职者随机应变的能力。不管你给自己列举多少优点，别人总有你也许没有的优点，所以正面回答这样的问题却是毫无意义的。你可以从正面绕开，从侧面进行回答这个问题。

你可以回答说：“对于这一点，可能要因具体情况而论，比如贵公司现在所需要的是行政管理方面的人才，虽然前来应聘的都是这方面的对口人才，但我深信我在大学期间当学生干部和主持社团工作的经历已经为我打下了扎实的基础，这也是我自认为比较突出的一点。”这样的回答可以说比较圆滑，很难让对方抓住把柄，再度反击。

有时，面试官还会提出这样的问题：“你对琐碎的工作是喜欢还是讨厌，为什么？”

这是个两难问题，若回答喜欢，似乎有悖现在知识青年的实际心理；若说讨厌，似乎每份工作都有琐碎之处。所以说应当按普遍心理，人们是不愿做琐碎工作的（除非特殊岗位，如家庭钟点工），即考官明知故问，我们可以推测出其醉翁之意不在酒，而在“工作态度”。

我们可以这样表述自己的态度，“琐碎的事情在绝大多数工作岗位上都是不可避免的，如果我的工作中有琐碎事情需要做，那么我会认真、耐心、细致地把它做好。”

这句话既委婉地表达了大多数人的普遍心理——不喜欢琐碎工作，又强调了自己对琐碎事情的敬业精神——认真、耐心、细致。既真实可信，又符合对方的用人心理。

在各种语言陷阱中，最难提防、最危险的，可能要算“引君入瓮”式的语言陷阱。

比如，你前去应聘的职位是一家公司的财务经理，面试官或许会突然问你：“您作为财务经理，如果我（总经理）要求你1年之内逃税100万元，那你会怎么做？”如果你当场抓耳挠腮地思考逃税计谋，或文思泉涌立即列出一大堆逃税方案，那么你就上了圈套，掉进了陷阱。由于抛出这个问题的面试官，正是以此来测试你的商业判断能力和商业道德。这时就需要记住，遵纪守法是对员工行为的最基本要求。

比如，你正要从一家公司跳槽去另一家公司。面试官问你：“你们的老板是不是很难相处啊，要不然，你为什么跳槽？”也许他的猜测正是你要跳槽的原因，即使这样，你也切记不要被这种同情的语气所迷惑，

更不要顺着杆子往上爬。如果你愤怒地抨击你的老板或者义愤填膺地控诉你所在的公司，那么你一定完了，由于这样不但暴露了你的不宽容，而且还暴露了你的狭隘。

面试中，面试官或许会设计出各种各样不同的语言陷阱，但是只要看准了，兵来将挡，水来土掩就是了。

面试交谈措词在面试交谈中，措词的简洁和高雅也是相当重要的一环。如果措词罗嗦，或者粗俗不堪，或者故弄玄虚，不管谈话内容多好，也不会有比较好的效果。

说话要注意美感

要做到措词简洁高雅，在交谈中应该着重注意以下几个方面：

1. 要避免口头禅有些人在交谈中非常爱说口头禅，诸如“岂有此理”、“我以为”、“绝对的”、“没问题”一类的话差不多是脱口而出，不管这些话是否与所说的内容有关联。这类的口头禅说多了，不仅仅影响说话的效果，而且还十分容易地被别人当作笑柄。所以此类的口头禅应当极力地避免。

2. 不要滥用术语，太深奥的词如专用术语也不可多用。如果不是同一个学者讨论学术问题而不得不用，那么，过多地使用专业术语，即使你使用得恰当，同样也会给别人以故弄玄虚的感觉。

3. 要尽量简明扼要地说话，所说的话一般是越简明越好。有些人在叙述一件事情时说了很多话，但还是无法把他的意思表达出来。听者花了很长的时间和很多精力，仍然不知道他想说明什么。如果你犯有这种毛病，一定要自己矫正。矫正的最好办法是，在说话之前，先在脑子里做一个初步计划，然后再把计划要说的东西讲出来。

4. 同样的言词不可用得太频繁。一般地说，听者总是希望说者的语言丰富多彩。尽管我们不必像某些名人所说的那样，每说一事都要创造一个新词汇，但也应该在许可的范围内尽量地使自己说话的词语多样化，避免多次重复使用同一词汇。即使是一个特别新奇的词，如果你在几分钟之内把它复述了好几次或十几次，那么，人们对它的新奇感就会丧失，并对它产生一种厌倦感。

5. 用语不要过多地重叠在汉语里，有时确实要使用叠句来引起别人的注意，或者加强语气。但是，如果滥用叠句，就会显得十分累赘。例如，许多人在疑惑不解的时候常常会说：“为什么，为什么？”其实，一个“为什么”就足以表达你的疑惑之情，为什么偏要多加一个呢，还有的人在答应别人一件事情的时候“好好……”一连说上好几个，其实，说一个“好”字就足够了，如果你有这个毛病，纠正下此改正为好。

6. 应该避免使用粗俗的词。常言道：“言语是个人学问品格的衣冠。”一个相貌堂堂、看上去高贵华丽的人，如果一开口就说出粗俗不堪的话，那么别人对他的敬慕之心就会马上烟消云散。其实，这些人并非学问品格都不好，只是在追求语言的新奇和俏皮的过程中，不知不觉地染上了这种难以更改的坏习惯。在交谈中，我们一定要下决心改掉这种坏习惯。试着想一想，在一个陌生人面前，你说了粗俗的话，对方该会怎么想呢？他不一定会认为这是一个习惯问题，而很可能会误认为你是一位修养不足、不可交往的人。

上述几点只是列举了几个在日常交谈中易于被人们觉察到的问题。那些比较隐蔽的问题还有待于交谈者自己在实践中去揣摩和克服。如果你在交谈时能措词简洁、生动、高雅而又贴切，你就可能成为一位会说话的好手。

四 求职应聘中语言的妙用（4）

面试交谈并不是没有头绪的闲聊，你说的每一句话都传达着实质性的含义。它能发挥语言的功能，使双方能交换有价值的构思。如果人家对你所说的评价是“废话连篇”，那么就太悲哀了。恰恰相反的是你则不虚此“说”了。由于只有通过交谈，双方才可以互相了解，才可达到心灵的沟通。

对交谈语句的要求

1. 精练说话是将“字”变成声音，但许多人没有注意如何才能把话说得简洁。要把话说得精练，关键在于话未说出口时先打好一个腹稿，然后再根据这个腹稿叙述出来。不必要的语句，固然会造成语言臃肿，即使一些必要的语句，用得不是地方，也会起副作用。

2. 在使用大众化的语句中，应该多注意某些含义在口语中表达的特殊方式。语句要通俗，尤其值得注意的是某些说法会随着时代变迁而更新。所以，说话者应跟上时代，采用当代通用的说法。

3. 准确恰当地运用语句，首先应该从心中的酝酿开始。但是，有时你本身使用的语句是正确的，但也有可能会造成误解。为什么呢？一种情况是你出现口误，由于环境的干扰所造成的精力分散，会造成这样想那样说的情况。另一种情况是聆听的一方由于理解上出了问题，没有正确领会你的含义。因此，出现语言误会。遇到重大的情况，听者还应把说者的话重复一遍，以检验有没有错误的理解。

语句的准确，不能单从语法的意义去理解。交谈是离不开环境和对象的，如何使语句恰如其分地表现此时此地你的感情则是更高的要求。话要说得准确，还要说得得体。

总之一句话，任何人无法用金钱买到巧妙的语句。要获得它，只有多看一些书，或注意向那些会说话的人学习。只要多学习、多留意，就有可能把自己的语句用得活灵活现。

交谈结束。在交谈中，人们普遍都重视开头语，而对结束谈话，人们一般都不以为然。说话完了，说声“再见”不就结束了吗？其实，结束谈话也并非如此简单。比如，一方还未说完，对方就不愿听了，怎么结束？两人在交谈中争得面红耳赤又各不相让，该怎样收场呢？两人谈兴正浓，而客观条件又不容许再谈下去，又应该怎样结束？一次好的交谈，欲达到“与君一席话，胜读十年书”的效果，也要有一个很好的结尾。余音绕梁，三日不绝。

那么，怎样结束谈话才能给人留下难忘、美好的印象呢？以下介绍几种结束谈话的技巧：

(1) 切忌在双方热切讨论某一问题时突然将对话结束，这是一种比较失礼的表现。如果一时出现僵持的局面，应该想方设法改变话题，一旦气氛缓和就应当赶紧收场。

(2) 不要勉强地把所说的话拖得过长，当发现谈话的内容已渐枯竭时，就应当马上道别。不然则会给对方留下言语无味的印象。

(3) 要小心留意对方的暗示。如果对方对谈话的内容失去兴趣时，可能会利用“身体语言”做出希望结束谈话的暗示。比如，有意地看看手表，或游目四顾、心神不安，或频繁地改变坐姿。遇到这些情况，比较好的方法就是知趣地尽快结束谈话内容。

(4) 要把时间掌握得恰到好处。在准备结束谈话之前，先预定一段短时间，以便从容地停止。突然把谈话结束，匆匆忙忙地离开，会给人以粗鲁无礼的印象。

(5) 笑容是结束谈话的最佳句号，由于最后的印象一般是比较深刻的，可以长期留在双方的脑海之中。

(6) 在有些交谈结束时，说一些名人格言、富有哲理的话，或是美好祝愿的话，通常会产生非常好的效果。

第六章 商场语言是一门综合艺术

在商场上，交谈显得十分重要。因为商业活动中每一个环节都离不开嘴，采购需要说动卖方，销售需要说动买方，争得利益需要讨价还价，双方或多方合作需要谈判。这都需要较高的语言艺术。

一 商场中的语言技巧（1）

商场语言是一门综合艺术，学会商场上的语言是一件不容易的事。

作为商业活动中的采购员在很大程度上需要说动卖方，而作为一个售货的销售员需要说动买方，其中最重要的就是要诚信。正所谓“精诚所至，金石为开。”每当我们在观看影视、戏剧节目或者是阅读文学作品的时候，常常被里面的语言和故事情节所感动，很多都是因为真诚。如果没有生活，胡编乱造，很可能就不会吸引人。因为每个人都有一个基本的分辨能力，花言巧语只能欺骗极少数人，对于大多数人是不会上当的。当然，对于这种真诚并非是一点技巧也不讲，把一切商业秘密毫不保留地全部端给对方，那不是真诚。因为完全暴露的东西也并非都是完美的东西。就像一个人赤身裸体走在大街上能叫美吗？那样让人们觉得不是精神分裂症，至少神经是有毛病的，不但不会感动人，反而会让人感到恶心。

在商场上，说话的态度一定要做到认真而诚恳。只有做到认真与诚恳，才能使人可信，只有使人相信，才能达到预期的效果。

真诚，需要庄重而不能轻浮，需要认真负责而不能花言巧语或者是信口开河。有些商人为了使人相信，往往把话说得过了头，甚至采取发誓、赌咒的方式以表示自己的真诚。这也是不可取的。比如说：一个在

小菜场卖螃蟹小贩向围观的人吆喝道：“新鲜的、新鲜的，亏本卖啦，要不亏本我是孙子。”曾有一位经常买菜的老太太在一旁自言自语地说道：“这个做买卖的人有意思，天天在这里喊着亏本当孙子。”围观的人听到老太太这么一说才恍然大悟，也就慢慢地散开了。

商场中固然提倡真诚，但凡事不能“过及”，头脑还要学会灵活，针对不同的“战争”情况，就要采取不同的“战略”了。

曾经发生过这么一件事情：山西的一位建材商到上海某个厂家采购不锈钢装饰管。为了得到一个合适的价位，他了解了多家同类这样的生产厂，同时又去浙江了解了关于这种不锈钢管的价格。通过他周密地调查与了解，认为每吨二万二千元到二万二千二百元是一个合理的价格，同时双方都有利可图。因此他就和上海某个厂的销售经理进行了洽谈。在当价格谈到二万二千五百元的时候，在一旁的老板坐不住了。突然他就从座位上站起来说：“这已经是最低的价格了。这个价卖给你，我如果要是能赚一分钱，我敢打赌我就是王八。”这个赌咒无疑是为让对方相信他的真诚。然而，山西建材商没有说什么，笑着就要站起来离开。销售经理到最后还是把他们给留住了，最终以每吨二万二千二百元促成交易。刚才的这位老板感觉到了所做的一切很尴尬，就连招待这位山西客人的宴请也不好意思参加了。对于这种“真诚”实在是有点过了头。所谓商场当中的真诚，如果是“越位的真诚”或者“真诚的越位”，那么，就会起到反作用。

王某是一位秉性率直之人，现在已经是商界某一行行业著名的经纪人了。在五年以前，当商品经济的海浪一阵紧似一阵地拍击中国海岸的时候，他在一位朋友的带动下投入了商场，由于他平时心直口快惯了，他总是以为“诚信”为商业之本，所谓的诚信，就是以自己的真诚去对待别人，所谓真诚，就是有话就说，从不用谎言去欺骗对方。到了最后，第一笔生意就被他弄砸了锅。

有一天，他经朋友介绍，直接同某公司的一位主管洽谈一笔汽油生意。在他与主管相见后，人家并不急着切入正题，而是漫无边际地与王某聊了起来。从有关交通的问题谈了起来，谈到乘车难，再由乘车难而谈到乘车难的几种原因，转了几个弯后，人家又随随便便地问了句：“本地的汽油行情看涨，不知贵地情况如何？”王某也没有多想，便以实相告。这下可好了，待到正式洽谈时，对方知道他要货心切，就摆出一大堆汽油如何紧俏，如何如何难弄，其言下之意是，我之所以愿意同你做这笔生意，还是很看重朋友的面子，同时也是非常的讲信誉，可是在价格上，却决不再退让半步。到了最后，那笔生意以王某的让步

最后成交，王某虽然也赚了一笔，可是与原来所约定的差价相比，却因自己错说了一句话而不疼不痒地吃了个大亏。白白让对方多赚去近 20 万元。

在商业交往过程中，还有一类因为心直口快而被放走利润的情况也是时常存在的。也就是，什么事情不预先进行调查，不去摸清对方底细，只考虑到了己方的需求，所以，一开口便显出一副财大气粗的样子，将自己所需要商品的价码开给对方，其最后让对方抓住了你的空子，使生意砸锅或者让对方大获利益。

在这里，着重介绍几种克服心直口快毛病的策略：

第一，要学会多角度、多侧面地去考虑问题，而不要执迷不悟，钻牛角尖。

第二，不管遇到了什么事情都要认真地先多作一番调查，而不要盲目地去下结论。

第三，如果涉及到了商业上的利益，要学会守口如瓶。

第四，一定要善于观察对方的表情。

第五，尽可能地把说话的速度放的慢一些。

如果客户需要你的建议具有信任度与权威性，你就需要运用恰当的语言策略来表现出你这方面的优点。那么，你如何才能顺利地进行具体操作呢？

一 商场中的语言技巧（2）

1. 运用“忠诚”的语言表达技巧操作要领：首先要知道客户的意图、需求，只要我们能够顺着客户的意图、需求来说话，那么，经过一段时间之后，就可以使客户欣赏你的为人了，因为你们的想法是同需求一致的。

可以回顾一下你周围的朋友，觉得对你最忠诚的朋友有哪些？他们都有什么样的特征？

经过一番认真的思考，你就会发现与明白，对你最忠心的朋友是一些最能够理解你、并且总是和你的行事意图互相一致的人。之所以会这样，其实原因十分的简单，他们的想法总是和你保持高度的一致，而且很少有时候会违背你的意愿。

2. 利用“智慧”的语言进行表达技巧操作要领：在进行论述或者发表意见的时候，你需要表现出自己具有的渊博知识。虽然你的智慧程度同你的知识面很有可能无法划等号，但是，你的客户看来，你广博的知识常常却能够为他们留下智慧的印象。

所以，只要你在平时能够表现出你广博的知识面来，就能够给你的客户一个充满智慧的印象，并且开始重视你的为人。

3. “果断”的语言表达技巧操作要领：对于一个人的果断就是由于他自信所表现出来的；相反，对于一个人的优柔寡断便是自身不够自信的一种表现。

对于一个人的果断往往表现在：

——是非观念是不是十分明确？

——判断依据是不是符合思维逻辑？

——分析能力是不是能够洞察问题的本质？等等。

在你平时同客户交流的过程当中，如果你所作的分析，往往能够洞察到事物的本质，并且针对于这些分析，还能够做出比较明确的判断。那么在经过一段时间之后，你在客户心目中无可置疑会留下非常果断的印象。

4. “可信性”的语言表达技巧操作要领：对于自身的观点是不是可信，在于你的证据是不是让人感觉到可信，你的论证是否符合正常的逻辑。所有的这些都需要你列举出一些有说服力的证据，通过论证的方式，将各种方案的优劣、长短逐一地进行比较分析，并从中选择出最佳的执行方案。

摆事实，讲道理是一种常用的说服客户的最有效的办法。

不论是哪个客户都具有精明而又理智的一面，如果你能够通过有力的证据以及有说服力的方案从而获得客户的认可与称赞，在经过一段时间之后，客户对于你的建议的可信程度自然就会提高很多。

5. 利用“权威性”的语言表达技巧操作要领：对于树立权威最好办法就是要能够找出其他待选方案的缺点与不足，通过这些比较，自然就可以建立起自己的权威性来。显然，有些时候如果能够找出权威性的依据自然就会更好。

在进行行销过程中，要主张以诚信作为根本，对于一些有理有据的东西，可以适当地进行宣传，但是不要超出一个度。否则，就会适得其反。

二 巧用语言进行讨价还价（1）

在商场上，同商家进行讨价还价时，如果想为自己争得利益，那么一个行之有效的方法就是运用巧妙的语言。

巧用语言

讨价还价是商场上司空见惯的事，进行讨价还价时，就要巧妙地利用语言。比如说，本单位提供的是优质服务和优质产品，不想用降价来取胜，面对着顾客强烈压价的要求，要能够运用坚定的口气，心平气和地同顾客说清楚说明白此商品为什么不能降价。

有一些顾客会经常问道：“这件商品能打多少折扣呢？”销售员回答道：“十分抱歉，由于我们的产品在质量上是从不打折扣的，所以在价格上面也就很难打折扣。”

顾客：“××公司答应如果我们买他们的产品，就给我们九五折，你们为什么不给折扣呢？”

商人：“根据我们所知，给折扣的公司早已把那 5% 的利润打入到了售价之中。本公司绝对不用这种‘羊毛出在羊身上’的办法讨好客户。其实，那是在欺骗客户。但是，我们现在的售价，是最合理的最低售价，您难道不认为我们是个有信用而诚实的公司吗？”在这个例子当中，经营者抓住了公司的声誉而做起了文

章，这样使对方感觉到公司确实是能够让人信任的，因为他们宁可冒减少销售量的危险，也从来不会干一些骗人的勾当。

有一个关于拒绝买方的顾客提出减免代办费要求的例子：

“请你们估价，不必付代劳费了吧！”顾客提出了如此的要求。“我们制定了十分明确的会计制度，客户便能够随时向我们进行查询，与此同时客户也十分愉快。因此，我们估价是有要收代办费的。”

这正是所谓的生意人拒绝顾客减付代劳费要求的话。这话说得如此婉转，然而十分的坚决，没有半点让步的迹象。

人们在决定购买大量商品的时候，尽管也都很想从各方面节省出一部分开支，可是能否省下各项中的一部分开支，在通常情况下，是不会影响到最后交易的促成。这正如用 5000 元去买一台钢琴，也就不在乎 100 元的琴凳了。一个头脑精明的商人，他会善于抓住顾客的购物心理，做到咬紧价格不放松，从而增加许多额外的收入。

当然，对于平时的讨价还价也需要讲究技巧，如果双方在价钱上一味地相持不让，而不转换话题，其最终结果根本不可能出现“柳暗花明又一村”的情景。在当你因为价格与顾客的意见发生分歧的时候，你可以利用商品的代价问题来剖析价格的合理性。

某个青年正想着要购买一套音响设备，可是由于此类商品的种类实在太多，再加上个人经济方面的限制，一时也难作决断。正当他徘徊不定时，一位年轻的营业员看穿了他的心思，于是便上前问道：“你十分想买这套音响是吧？不可否认这些东西的价格看起来十分昂贵，你需要慎重考虑才能作出决定。我想你如果再到其他商店比较比较，也许这对你来说是很有利的。”这些话也正是这位顾客心里正在想的：“货比三家不吃亏”，这位青年也真的就去其他几家商店作观察与比较。他发现那些家商店中的音响设备，虽然价低一些，可是质量上，如外观、音质、音色等，都比较差。最终，他又回到这位年轻营业员的商店，没有半点犹豫地向他买了一套音响。

总之，讨价还价可谓是生意场当中永远也不会改变的合奏曲，只要你能够抓住每一个顾客的购物心理，然后再运用口才学的技巧，相信，没有一直不会改变的顾客、只有咬紧价格不变的商人。

匈牙利的拉科斯曾经给人讲过这样一件事情：“在当你中意一块饼时，如果饼的主人执意不给你，拼命地保护着饼，那么你就绝对不要伸出手去要。你要装着毫不在意，趁对方不注意的时候，偷偷地咬下小得不会让对方察觉到的那么一小口，那饼的主人至少就不会感觉到心痛。等到明天，再过来咬一口，再一口，最后，直到整个饼都被你吃完了，对方还不知道是怎么回事。”

在这个行事法则里，永远不能让对手觉得，你从他手里夺走了某些利益，无论是多么细微的利益。

让对方投下时间和精力

小张是个从来不喜欢讨价还价的人，有一次他想要买一个冰箱，他直接对售货员道：

“我要买这个冰箱，430元，卖不卖？”

售货员说：“不卖”。当他转身离去之时，售货员会追到门外吗？售货员当然不会，因为他并不了解小张的终极目的是什么，同时售货员还更不喜欢别人对他如此无礼的态度。

后来，有个人告诉小张这样一个道理：想要有所收获，那就需要投下更多的时间与精力。

星期一下午两点是家电用品顾客最少的一个时候，小张知道这个情况后，在星期一下午两点时，他要求售货员介绍所有的冰箱产品，解释它们的性能，售货员差不多花了两个小时的时间，但最后小张并没有买下电器，他告诉售货员要等到明天才可以和太太一块过来再看看才能做决定。其实这个时候，售货员也已经花费了两个多小时的时间在争取这笔生意。

到了星期二下午的同一时间，小张又找到了那个售货员，售货员把星期一的过程重新为小张的太太做了一次展示。但最后小张说：“在决定之前，我还需要带一位专家来替我决定，我岳母对每种冰箱的性能都了如指掌。我们明天见！”

到星期二为止，售货员已经花费了4个小时来做小张的这笔生意了。

到了星期三，售货员又是如此地在小张的岳母面前介绍了一番，售货员已花了6个小时来和小张做这笔生意了。

小张一个人走到售货员面前说道：“嗨！我想买这个冰箱。我除了一支笔、八分钱外，也就只能够付出450元，我想要这个型号，是不是可以商量商量。”

二 巧用语言进行讨价还价（2）

售货员并没有立刻回答小张的话，小张立刻转身从店里面出去。

售货员在后面追小张。因为他对于小张的这笔生意已经下了很多投资，他也就当然希望得到报酬。

售货员说：“行啦！行啦！就这样卖给你算了。”

为何售货员最后一次能够接受小张“卖不卖”的方式，其原因是小张对这样的结论是经过安排的，他让售货员用了非常多的时间，售货员一定就会想：“这家伙花费了我6个小时，简直比鬼还精灵，就卖给他吧！谁知道他到最后还会有什么诡计。”

小张让售货员在毫无觉察中吞食了他的时间与精力，到最后，终于迂回取得了胜利。

所谓的“吹毛求疵”就是同样的理论。这也是一种说话的艺术。

在商场讨价还价时，一定要掌握好杀价的语言技巧。但是，许多商人缺乏必要的商德，在经营过程中，不是明码标价，公平买卖，而是漫天要价；抱着“来一个宰一个”的心理来赚钱。在这种情况下，你如果不会讨价还价，那你去市场买东西必然挨宰。自己不知道，心理也不会失衡，也只是经济上受些损失。可是在当你听说同样的一件商品，别人用比你低好多的价格买下来的时候，你心中的滋味可就不会好受了。这时候，你的损失不只是经济上的，精神上也受了损失。可是所有的这一切还能怪谁呢？你难道去怪那些经营者吗？当然就不可能，差不多许多经营者也都一样。那也只有怪你自己了，谁让你自己不会砍价呢？

从以上可知，我们根本不可能因为现在许多商品“虚头”太大而不去购买，因为我们要生存就得必须消费。如果想要买到货真价实的商品，就一定要学会讨价还价。因此，购买者在进行购买商品的时候，应该如何与卖主讨价还价呢？

首先就是应该树立一种自我保护意识：如今买东西，同卖主讨价还价并不是什么见不得人的事。可能会有一些少数的人，恐怕如果这样做就会被那些商人瞧不起，在买东西时不愿还价，经营者要多少他就给多少，看起来好像很阔气的样子。岂不知，这正中经营者下怀，不仅多赚了钱，而且又省了力气。虽然你会因此而受到他的美言，可是，你要知道，他是因为多赚了你的钱，才会对你说那么几句好听的话，但实际上在他的心里已经把你看成“冤大头”了。

因此，在购买商品时，对于那些除非不能讲价格的地方，你可以照价掏钱。否则，你就毫不客气地砍价。其实，杀价省下了很多不必要的开支，可以避免后悔心理，是合理合法的事情。你掏 80 元钱与掏 40 元钱买到的很可能是一样的东西，不杀白不杀。因为花高价买不到高质量的商品，反而挨了宰。

在讨价还价时，不但要用巧妙的语言，还要有一种自我保护的意识，那么你在买东西的时候最起码根本就不会吃大亏。还要做到明察秋毫、掌握时运行情，做到自己心中有数：不怕不识货，就怕货比货。只要能够摸清楚同类商品的价格，不难比较谁的商品质量最高，谁的价格最低，如果你心里没底，看中某件商品就随意杀价，很多时候都要小心上当吃亏，一定要用巧妙的语言进行讨价还价。

三 巧用语言说动买方（1）

销售人员在销售各类商品的时候必须要说动买方，只有说动买方卖掉了更多的商品，自己才会取得骄人的业绩。

优秀推销员马休说：一句话说得让人家跳，一句话说得让人家笑。同是一句话，如果采取了不同的说法，效果也大不相同。食品推销员马休本想以老套话“我们又生产出一些新产品”来开始了他的销售谈话，然而他马上意识到这种做法是错误的。因此，他便改口说：“班尼斯特先生，如果有一笔生意能为你带来 1200 英镑，你会感到有兴趣吗？”“我当然感兴趣了，你说吧！”今年秋天，香料与食品罐头的价格最起码能够上涨 20%。我已经算好了，今年你能出售多少香料和食品罐头，我告诉你……”然后他就把一些数

据写了下来。多少年来，他对顾客的生意情况非常了解，同样这次，他又为此而与食品老板班尼斯特先生定了一笔很大的货，而且全部都是香料与食品罐头。

在日常生活中，能说会道未必就是优点；在营销活动中，一个人能够做到能言善辩，他就会有实实在在的才干，他也会利用适当的“花言巧语”促进营销的开展。

某家公司一次在举办化妆品展销会时，有几位年轻的营销人员利用十分专业的术语详细地向消费者介绍了公司化妆产品的原料、配方、性能及使用的方法，他们在回答消费者问题时反应快，对答如流，不仅彬彬有礼而且幽默风趣，这给人们留下了一个好印象。

消费者又一次地问道：“你们的产品真的像广告上说的那样好吗？”一位营销人员立即回答道：“在您试过之后就会感觉比广告上说得更好。”

消费者又问：“如果买回去，用过以后感觉不那么好怎么办？”另一位营销人员笑着说：“不，我们想念您的感觉。”

由于每个营销人员运用巧妙的语言说动了消费者，使这次展销会获得很大成功，不仅产品销量超过以往，更重要的是产品品牌的知名度大大提高。在公司召开的总结会上，公司经理特别强调，是营销人员语言训练有素促成了这次展销活动。他还要求公司全体人员应该像营销人员那样，在“说话”艺术与技巧上面下番功夫。

语言是人与人之间交际的一种工具。人们也正是通过语言进行思想与感情交流，而保持了和谐的关系。对于营销人员来说，语言是同客户沟通的媒介，一切营销活动首先是通过语言建立起了最初的联系，从而使得营销活动不断进展，最终达到营销的目的。因此，语言交流是营销活动的开端，这个头开得好不好，直接关系到营销活动的成败。通常说来，说话要做到恰到好处，才能够把自己与客户的距离拉近，这样生意就容易做成。

有一位营销人员到一家商场推销产品，接待他的正是商场副经理，对方一开口，这位营销人员马上说：“听口音您是北京人。”商场副经理点点头，问道：“难道您也是北京人？”这位营销人员笑着回答：“不，

但我对北京很有感情，一听到北京口音就感到非常亲切。”商场副经理很客气地接待了这位营销人员，生意谈得也很顺利。就因为如此，如果营销员说话不得体，甚至让人觉得不好接受，刚一接触印象就不好，那么也自然就谈不上能够与之洽谈生意了。作为一名合格的营销人员，由于所从事职业的关系，说话需要到做到掌握好分寸，说什么样的话，什么时间进行说，如何说，要有职业特点才行。

语言交际可以说是一种建立在心理接触基础上的人际交往。因此，心理因素对于语言交际的影响最大最为关键。营销人员在同客户进行交谈时，一定要注意使自己的语言与对方的心理相贴近，尽可能地消除由于心理障碍造成的隔阂。这是因为，人们对任何事物的接受，首先应该是在心理上的接受，所以说把话说到人的心里，事情才更容易办。一位消费者怒气冲冲地拿着一双有质量问题的皮鞋来到了商场。正值鞋厂的营销人员到商场了解鞋的销售情况，他听完这位消费者的申诉后，马上说了一句：“你现在的心情我十分理解，如果我买了这样的鞋，我也会气成你这样。”营销人员的这句话使得那位消费者火气消了一半，从先前的执意坚持退货到最后答应再换一双。

对于交际语言当中的艺术性还表现在幽默与风趣上。英国思想家培根曾经说：“善谈者必善幽默。”语言幽默的魅力就在于话虽然不明确直说，却让人通过曲折含蓄的表达方式心领神会。在二战结束之后，英国首相丘吉尔到美国访问，在当记者问他对美国的印象时，丘吉尔说了句“报纸太厚，厕纸太簿”，一句话引得记者们哄堂大笑。可是在笑过之后，人们才发现丘吉尔语言的尖刻。在营销活动中，有时候把话说得委婉一些，诙谐一些，就很有可能比直截了当地说得效果会更好。一位营销人员在市场上推销灭蚊剂，他滔滔不绝的演讲吸引了一大堆顾客。突然有一人向他提出一个问题：“你敢保证这种灭蚊剂能把所有的蚊子都杀死吗？”这位营销人员机智地回答：“不敢，在你没打药的地方，蚊子照样会活得很快乐……”，如此几句玩笑话使人们在心情愉快的同时接受了他的推销宣传，所带的几大箱子灭蚊剂一会就销售一空。

幽默语言在营销活动中不但能够造成轻松活泼的气氛，而且还能够为营销工作创造一个良好的开端。对于幽默话语其实本身就是一种非常具有艺术性的广告语，如果运用得好，会给人们留下极其深刻的印象，从一句笑话而联想到某种企业产生的品牌，实在是一种比较好的促销方式。

营销人员要用简单明了的语言把尽可能多的信息传递给客户。不管是谈生意还是推销产品，都要注意突出要点，让对方能够听得懂记得住。如果说起话来颠三倒四，反反复复，罗里罗嗦，言之无物，当然就

会引起对方反感。对于简洁的语言，不仅是交际的需要，同时也从客观上反映出了营销人员业务的熟练程度。

与此同时，营销人员说话要文明，不能用粗言秽语，要客观真实等等。最终归结到一点，营销语言需要具有一定的艺术性，必要的时候不妨“花言巧语”一番，只是需要掌握好分寸就可以了。

三 巧用语言说动买方（2）

说话需要巧妙，需要会说，“会说话”指的并不是那些轻浮的花言巧语，而是庄重的语言技巧。“会说话”的人能够巧妙地打开人与人之间交流的大门，让对方愿意与你交流。其次是能巧妙地接受和拒绝对方的意见，不管是接受或者拒绝，让对方认为你都是通情达理的。再次就是能够通过巧妙的语言化解双方之间产生的分歧与矛盾。

下面的9种谈话在推销时应避免使用。

1. 不说批评性话语。尤其是新业务员，他们有些时候脱口而出伤了别人，自己还感觉不到。比如，见了客户第一句话便说，“你家这楼真难爬！”“这件衣服穿起来并不好看，一点都不适合你。”“这个茶真难喝。”虽然我们无心进行批评指责，只是想打一个圆场、有一个愉快的开场白，然而在客户听起来，感觉就不是那么舒服了。

换句话说，每个人都想得到对方的赞美与肯定，人人都喜欢听好话。要不然，怎么会有“赞美与鼓励让白痴变天才，批评与抱怨让天才变白痴”的说法呢？在这个世界上，谁愿意受人批评？业务人员从事推销，每天都要与人进行打交道，因此，赞美性的话语应当多说，但是也要注意应该适量。否则，就会让人有种虚伪造作、缺乏真诚的感觉。

2. 要能够杜绝主观性的议题，同你的推销活动没有任何关系的话题，那么你就最好不要参与去议论，例如政治、宗教等涉及到的主观意识，不管你说的是对是错，这对于你的推销根本就没有什么实质性的意义。

有一部分新人，涉及行业的时间并不长，经验也不足，在同客户交往过程中，难免有无法主控客户话题的能力，往往会跟随客户一起去议论一些主观性的议题，最后意见便产生分歧，想想对于这种主观性的议题争论，有什么意义？可是，一些有经验的老推销员，在处理这类主观性的议题中，开始会随着客户的观点，一起展开一些议论，可是争论当中恰当地立马将话题转移向推销的产品上来。因此，同销售没有任何关系的东西，应该做到全部放下，这对你的销售会有好处的。

3. 尽可能少用专业性语言。李先生在从事寿险不到两个月的时间，他在开始的时候就一股脑地向客户炫耀自己是一名保险业的专家，把电话当中一大堆专业术语塞于客户，让客户犹如坠入了五里云雾，就好像在黑暗里摸索，由此对方的反感心态就产生了，坚持拒绝也就顺理成章了，这位李先生便在不知不觉中，失去了促成销售的时机。

如果你认真地分析一下，就会发觉，业务员把客户当作同仁一样在训练他们，一旦满口都是专业，让人如何承受？无法承受又怎么会听懂呢？还如何去谈所购买的产品呢？因此说，只有把那些术语转换成顾客听得懂的简单的话语，才能够有效地达到两者沟通的目的。

4. 不要用不实之词夸大产品的各种功能！对于这种不实的言语行为，客户在日后的享用产品当中，一定能够清楚地明白你所说的话是真还是假。不要因为要达到一时的销售业绩，你就夸大了产品的功能与价值，这样势必就会埋下一颗“定时炸弹”，如果纠纷一旦产生，后果将会不堪设想。

不论哪一种产品，都有优点和不足，作为推销人员应该理性地站在客观的角度，清晰地同客户分析各类产品的优势，从而帮助客户“货比三家”，只有知己知彼、熟知市场状况，才能够让客户心服口服地接受你的产品。应提醒每位销售人员，任何的欺骗与夸大其辞的谎言都是销售的大敌，它会阻碍你的事业发展。

5. 一定不要用攻击性的话语：我们经常能够看到这样的场面，同一行业里的业务人员带着攻击性色彩的话语，攻击竞争对手，甚至有一些人把对方说得一钱不值，致使整个行业形象在人心目中不理想。我们很多推销员在说出这些攻击性话题时，缺乏理性思考，却不知，不管是对人、对事与对物的攻击词句，

都会造成准客户的情绪上的反感，原因是在你说的时候是站在一个角度看问题，并不见得每个人都是同你站在同一个角度，一旦你表现得太过于主观，就会适得他人的反感，对于你的销售只能是有百害而无一益。

6. 避免谈那些隐私性问题：与客户打交道，首先就是要能够把握住对方的需求，而不是一张口就大谈特谈隐私问题，这也是推销人员经常犯的一个错误。可能有一些推销员会说，我谈的都是自己的隐私问题，这有什么关系？就算你只谈你自己的隐私问题，而不去谈论别人，试想一下，你推心置腹地把你的婚姻、性生活、财务等情况全盘托出，能对你的销售产生实质性的进展吗？

7. 在少问质疑方面话题的业务过程当中，你就很担心客户听不懂你所说的一切，而接连不断地用担心对方不理解你的意思而质疑对方，“你懂吗？”“你知道吗？”“你明白我的意思吗？”“这么简单的问题，你了解吗？”，好像一种长者或者老师的口吻质疑这些让人反感的话题。众所周知，从销售心理学上来说，一直质疑客户的理解力，客户就会产生不满感，这种方式常常让客户感觉不到根本性质上的尊重，逆反的心理也会顺之产生，可谓是销售当中的一大忌。如果你担心客户有疑问，你可以用试探的口吻了解对方，“有没有需要我再详细说明的地方？”也许这样会比较让人接受。说不定，客户真的不明白时，他也会主动地对你说，或是要求你再说明。不需要你三番五次地发问。

8. 变通枯燥性话题：在销售中有些枯燥性的话题，也许你不得不去讲解给客户听，但这些话题可以说是人人都不爱听，甚至是听你讲就想打瞌睡。但是，出于业务需要，建议你还是将这类话语，讲得简单一些，可用概括来一带而过。这样，客户听了才不会产生倦意，让你的销售达到有效性。如果有些相当重要的话语，非要跟你的客户讲清楚，那么，我建议你不要拼命去硬塞给他们，在你讲解的过程中，不如换一种角度，找一些他们爱听的小故事，小笑话来刺激一下，然后再回到正题上来，也许这样的效果会更佳

9. 回避不雅之言：每个人都希望与有涵养有品位的人在一起共事，没有人愿意与那些“粗口成章”的人交往。同样，在我们销售中，不雅之言，对我们销售产品，必将带来负面影响。比如，我们在推销寿险的时候，你最好回避“死亡”、“没命了”“完蛋了”，这一类的词藻。可是，对于有经验的推销人员，常常在处理这些不雅之言时，都会用一些委婉的话来表达这类敏感之词，比如“丧失生命”“出门不再回来”等一些替代这些人们不喜欢听的言语。不雅之言，对于个人形象会大打折扣，同时也是销售过程中的大忌。

第七章 学会应对特殊的讲话环境

在生活当中，我们有时会遇到一些比较特殊的情况：当众发表演讲、激烈的辩论赛、谈判等，好多人初次遇到这样的场合都会显得不知所措。要想在演讲台上口若悬河；要想在辩论赛上独领风骚；要想在谈判中实现双赢，就需要掌握一些相关的语言技巧。

- 一 如何有一个好的演讲效果（1）
- 一 如何有一个好的演讲效果（2）
- 二 辩论中如何取胜（1）
- 二 辩论中如何取胜（2）
- 二 辩论中如何取胜（3）
- 三 谈判中的说话技巧（1）
- 三 谈判中的说话技巧（2）
- 三 谈判中的说话技巧（3）

一 如何有一个好的演讲效果（1）

衡量职业人士思维能力与语言表达能力的基本标准就是说起话来语言准确、语句流畅而且感情生动，同时也是考核他是否具备职业竞争能力的一个重要标志。语言表达能力也是提高一个人自信心的强心剂。

如果一个人能把自己的想法或者愿望清楚地表达出来，那么在他的内心就一定具有明确的目标与坚定的信心，与此同时，他的话语也会感染对方，从而吸引对方的注意力，一直到让人们相信，他的自信心对于他的个人有着如此巨大的帮助。因此，让我们现在就开口吧，不论对方是一个人还是几个人或者是一群人，可以试着把自己心里话说出来，千万不要在意对方的反应，只需要管住自己所说的话是否清楚、干脆，是否把要说的话全部都说出来。只要能够坚持不懈地做下去，就一定会会有巨大的收获，说话的技巧也会大大提高。

对于成功的演讲者来说，演讲技巧并不是天生的，他们都是经过长期的锻炼，不断地吸取自己每次演讲的经验和教训，磨练演讲的技巧而成功的。即便是那些最为出色的演讲者，也会时不时地感到紧张，但他们很快会把这种紧张消除，从而取得演讲成功。

演讲是否会成功，它不仅取决于你的表述方式，而且还取决于听众对你的认识程度。更为重要的是，要想使听众相信并且信任你这个演讲者。如果听众认为你的演讲不可信，那么，他们就很难接受你向他们传递的内容。

因此，要想有一个好的演讲效果，就要掌握一些关键的演讲技巧来增加自己的可信度。

演讲时如果幽默运用得当，就可以为你的演讲增添情趣与趣味，还可以创造和谐的气氛。

在运用幽默时，语气应当自然，而不要勉强。如果你牵强地说出一个幽默，你的听众就会有可能在思想上“开小车”。与其仿效别人的风格，还不如自己找一个轻松的、可以为演讲注入生气的幽默。

如果你演讲的是一个非常沉重或者令人十分严肃的话题，而且你注意到你的听众开始产生厌烦情绪，那么，你不妨插入一些幽默，这样就有助于重新去吸引听众的注意力。

另外，还要注意避免关于妇女、男人、宗教、政治、种族、性爱或者其它可能引起听众不愉快的笑话。“在你还不能够肯定你所要讲的笑话是否可能会冒犯一些人的时候，就不要讲它。”而那些有关你自己的一些笑话，可以说是最安全的也是最好的。

不管是来自于内部的因素还是来自于外部的因素所造成的干扰，都可能会对你的演讲造成很大程度的破坏。为了减少听众的打扰，就要学会排除外部的干扰，演讲开始之前，首先要让他们知道你的原则。比如，在演讲前就要说明：“我大约需要讲 10 分钟，然后我将会回答你们所提出的各种问题。”另一方面，如果某些人想要讨论在演讲中所出现的问题，你就可以提前对他们进行声明：“如果你们对我们正在讨论的内容有什么问题，请你们举手进行提问，我将会立即做解答。”

如果你已经声明在演讲结束后回答问题，然而在你的演讲当中仍然有人打断你的讲话，你只需说“问得好，××，我们将会在稍后的提问时间里面对它进行讨论。”如此一来，你就告诉了××，并且提醒他与其他听众演讲之后才是提问时间。

在有很大可能性的情况下，应该事先告知外在因素的打扰。比如，如果你知道了隔壁房间将会有有一个会议，而你担心它可能会很吵闹，则应该尽早地告诉你的听众：“隔壁有一个会议，如果你们觉得很吵的话，请你们告诉我，我将把门关上。”

讲明紧急情况与演讲被打断情况下的处理方式也将会显得十分重要。比如，电话铃声响了，你可能会接听吗？你会等某人回来以后而继续进行吗？

在当你的演讲面临着他人打扰的时候，一种选择是你可以不理睬它们。但是需要记住的是，这是你的演讲，你可以按照你的意愿向听众进行演讲。这种直截了当的方式很有可能会使你失去可信度，可是它使你避免了尴尬。

另外的一种选择是能够做到正视打扰。你可以直视打扰者，回答他的问题，然后再一次声明你在演讲之前所宣布的纪律。

其实，能够坚持自己的声明也是一种十分有效的技巧。比如，你可以说：“我会回答你所提出的这些问题的。”

有时我们在演讲的时候，往往会有一些人大叫“噢，好”之类的话，或者窃笑、大笑、大声地打哈欠，甚至会尝试其它方法以分散你或听众的注意力。对于这种无理取闹的人，方法之一就是不理睬他们，压制住你内心的不快，继续讲下去。可是如果起哄的是很大的一群人，那么在这个时候你就需要停止演讲，制止他们。

另一个技巧就是，停止演讲，看着捣乱的人问“有什么问题吗？”有些时候，这个问题会令他们处于难堪境地，从而起到出其不意的效果，这样他们就会停止无礼的行为。

坚持自己的权利，可以说是一种行之有效的办法。如果知道捣乱人的名字，就可以点出他的名字，但是不用请他做出回答，比如说：“Jerry，我很想听你的高谈阔论，但是得先请等我把话讲完。”

如果有两个或者是两个以上的人进行相互交谈，那么，对于你正在讲的内容加以澄清是一种很好的解决手段。

如果上面的办法都没有什么效果的话，就不去管他们，在等到演讲结束之后，你走向他们，并对他们说：“你们的做法非常不好，你们不仅自己不注意听，而且还扰乱其他人。”这样，你让他们知道你已经注意到了他们的无礼举动。也让他们明白如果下次再这样的话，你就一定不会容忍他们的。

一 如何有一个好的演讲效果（2）

对那些无理取闹的人，最重要的一点就是要保持冷静。不要让他们知道你为他们而感到烦恼。

对于善于沟通的人必定会拥有众多支持者，因为别人理解他；善于沟通的人也就必定是个顶尖推销员，因为所有的顾客都乐于接受他；善于沟通的人必定是个优秀的领导者，因为他们利用人与人之间的沟通使他更加了解下属，使下属更加相信他；善于沟通的人也就必定是个好的演讲者，因为听众的心都会向着他。

演讲者具有一个通病：“在当自己站起来进行讲话的时候，自己也就会感觉全身很不自在，感觉非常害怕，使演讲者不能静下心来思考，从而也不能够集中精力，不知道自己想要说的是什么。所以，要想当众站起来并且能够随心所欲地思考，能依照逻辑顺序归纳出自己的思想，在公共场所或社交人士面前侃侃而谈，富有哲理而且又能够让人信服。”著名演讲人卡耐基先生曾经认为，如果想要达到一种很好的演讲效果，并能够获得当众演讲的技巧，那么就应该在语言方面多下一番功夫，并从下面几点出发：

借助于别人的经验而鼓起勇气；演讲大师卡耐基先生认为，不管是处于一种什么情况，没有一种动物是天生的演说家。历史上有些时期，当众演讲可谓是一门精湛的艺术，所以，要想做一个天生的演说家是非常困难的，需要经过巨大的艰苦努力才能够达到。

在进行当众演讲时，应该把当众演讲看成是一种扩大交际范围的交谈。对于以前的那种说话、动作完全俱佳的方式、如雷贯耳的声音已经离之而远去了。

1912年，卡耐基在纽约市青年基督协会开始教授学生之时，讲授那些低年级的方法，同他在密苏里州的华伦堡上大学之时所受教的方式大同小异。可是他很快就发现，把商界里的大人当作成大学新生来教就是一种非常大的失误，对演说家韦伯斯特、柏克匹特与欧康内尔等一味模仿也丝毫没有裨益。其中的理由是学生们所需要的并非仅仅是这些，而是在下回的商务会议里能有足够的勇气直起腰来，做一番明确的、连贯的报告。所以，他也就把教科书一古脑儿地全部抛在一边了，用一些简单的概念同那些学生互相交流和切磋，一直到他们的报告词达意尽、深得人心的时候为止。这样非常奏效，因此，他们也就曾经多次想能够再次回来，同时还想学习更多的有关演讲方面的知识。

在社会生活中，说话的机会随处都有，你不妨参加一个社会组织，志愿从事需要你讲话的职务。在公众聚会中，你需要勇敢地站起来，使自己出个头，哪怕是附议也可以。在参加各种会议的时候，千万不要

去敬陪末座，而要洒脱一些。除此之外，还应该多参加一些相应的社会团体活动，与此同时并踊跃地参加各种聚会。

如果你要想获得一个比较好的演讲效果，那么，在演讲之前就必须训练自己的演讲能力，使自己有一个好的口才。在演讲过程中，要做到适时地借鉴那些优秀演讲人的经验，因为仅靠个人经验是十分有限的，任何人都不可能经历所有的事情。

对别人的演讲，还必须尽可能地了解别人的有关情况，包括文化背景、生活习惯、历史传统、性格秉性、爱恶嗜好等，千万不可莽撞死板。否则，就会让他人觉得你不通情理。要学习有效地对人群进行说话，其中的好处还不止于能够做正式的公开式讲演。而实际上，就算你终生不可能作正式公开演说，接受这种训练还仍然是有益处的。

当众演说的训练是通往你建立自信心的大道。因为，当你发现了自己能够起立，伶牙俐齿、头头是道地对人群进行说话，在你同个别人进行交谈时，就一定能够更具信心与勇气。很多男士与女士去上卡耐基的“有效说话”课程，主要是在社交场合之中感到害羞而不自在。当他们发现，自己能够站着与同事讲话心里不感到害怕的时候，他们便会觉得不自在是多么可笑，他们新培养出的泰然风度，令家人、朋友、事业伙伴与顾客们刮目相看。许多人都是因为周围的人个性发生了不同寻常的变化，才使他们去上卡耐基的训练课并由此而获得成功的。

对于这种形式的训练，也都会在各个方面影响到一个人的个性，不过并不是即时显露出来。卡耐基先生曾经问大卫·奥门医师，就心理与生理健康的观点而言，当众演说训练的益处在哪里？奥门医师说，关于回答这个问题，就如同开个处方一样，此问题的处方就是：

尽力培养出一种个人的能力，让别人能够看清楚你的脑海与心灵。学着在个人面前、在人群当中、在大众面前把自己的思想与意念清晰地表达给别人。在你努力地去做某件事情的时候，你就会发觉：真正的自我，正在人们心目中塑造着一种前所未有的新形象，产生前所未有的震惊。

对于这份处方，你一定会收到两方面的好处。在你学着与别人讲话的时候，你的自信心也会随之而增强，而你整个人的性格也会变得更加温和。在当今这个世界里，不论男女老少，都应该当众讲话。我个人

并不清楚它在工、商业中到底会为人类能够带来哪些利益，我只听说裨益无穷。但是，我确实知道它在健康上的益处。只要有机会，便对几个人或许多人说说话，你就会愈说愈好，与此同时你会感到神清而又气爽，会感觉到自己整洁而又圆浑，这可以说是你从前从未感受过的。

此时，一定要把眼光定在增加自身的信心与有效交谈的目标上。从现在起，就要积极地想着，只有如此，所付出的努力才不会白费，这样就会有一个好的演讲效果。

另外，当你发表演讲的时候，在众人面前说话时，一定要保持一颗轻松而乐观的心态。一定要把决心印记在每个词句、每项行动上，倾全力培养这种能力。无论哪些人要想迎接语言挑战，达到言简意赅的地步，就一定要具备决断的决心。总的来说，要想有一个好的演讲效果，就要会说话，就要掌握一定的语言技巧。

二 辩论中如何取胜（1）

有句名言说得好：“一人之辩重于九鼎之宝；三寸之舌强于百万之师。”的确，要想在辩论中取胜，就应该知道语言在辩论中的重要性。如果说你能看到北大学生组织的辩论赛时，你就会不由得发出感叹！多么令人神往，令人振奋的论辩啊！但是怎样才能能在辩论中取胜呢？

首先，辩论时要有幽默感，创造一个轻松和谐的气氛，不要表现出如临大敌，一副要和对方势不两立的样子。要注意自己说话的速度、声调、什么时候沉默不语等技巧，切勿只顾自己发表议论。要听听别人的论据，从中发现并抓住对方说话的漏洞，予以还击，但态度要从容不迫。

其次，当对自己说话的正确性感到怀疑时，就应该停止争辩下去。在辩论的过程中，需要保持客观的分析能力，不妨使用以退为进的方式。在一些小问题上让让对方，然后给对方一个措手不及，令对方无法招架。

任何事情的发展都会受到多方面因素的影响。辩论的进程是受到辩论双方制约的，任何一方都不能绝对左右谈话的内容和进展。虽然辩论之前可进行充分的准备，但对方的情况我们不可能估计得完全准确，只能在辩论现场听取了对方发言之后灵活处理、随机应变、临场发挥。此外，辩论者临场的竞技状态与现

场气氛，对辩论过程和结果也会产生影响，比如辩论者的身体状况、心理状况，观众的情绪波动、心理倾向，意外变故等，都会使辩论形势发生变化。因此，辩论双方要根据辩论过程中出现的情况，做出快速的应变对答，以压倒对方，赢得听众。这就要求双方要思维敏捷，反应快速。

从形式上分，辩论可分为日常辩论、决策辩论、外交辩论、学术争鸣、答辩、法庭辩论和赛场辩论等。

对任何一位辩论者来说，熟悉和掌握一些辩论技巧是必不可少的，它有助于临场的辩答得心应手，左右逢源。因此，即使辩论前的工作无论怎样细致周到，都只是一个宏观的计划，至于在辩论中如何有效实施这个计划，还需要根据现场情况随机应变，以智取胜。这就是说辩论要讲究一些技巧。

生活在社会中的人们，每天都要和各种各样的人打交道，进行人际沟通。而这一切都需要借助语言来实现。语言传达了我们的思想，因此，语言是思维的物质外壳，思维是语言的思想内容。没有语言，人们就无法进行沟通；没有思维，人们相互之间的沟通就变成牛吼了。但在现实生活中，有一些人际沟通的言语行为实在叫人难以忍受。

某君要和我们讨论“天是什么颜色”，我们按照常识说“天是蓝的”。然而某君却举出了一大堆根据，证明了“天是黄色的”。大略想一想，似乎有道理。改天，某君又和我们讨论“天是什么颜色”，顺着上次讨论的思路，我们想起了“天是黄色的”。然而某君又举出了一大堆根据，证明了“天是红色的”。改天，某君又来和我们讨论“天是什么颜色”，实在是变糊涂了的我们近乎讨好地说：“天是红色的。”还是不行！某君又举出了一大堆根据，证明了“天是黑色的”。改天，当某君又要和我们讨论“天是什么颜色”时，“天爱是什么颜色都由它去吧！”我们落荒而逃了。

某君的一番“道理”虽不能服人之心，却也能胜人之口。笨嘴笨舌的我们也不得不莫名地感叹：“好厉害的一张嘴呀！”

又如，当我们从电视上看跳水比赛，直惊叹某运动员把水花把握得那么好。而有人却对此嗤之以鼻：“这有什么？我跳下去，连水花都没有！”好吧，这且算是一种幽默的夸张。但当我们看了某条报道后对别人说：“据科学测定，人脑大约有一千多亿个神经元，贮存信息的潜力很大。但据研究分析，人只利用了自己大脑潜力的十分之一。”此人却不冷不热地对我们说：“你拿一个我看看。”一个也拿不出来的我

们，此时又不由得想起《寓言》中“矛盾”的故事。当矛盾夸奖他的矛和盾是多么的锋利时，偏偏有泼皮牛二非要他当场用自己的矛戳自己的盾。恐怕矛盾的感受和此时的我们一样——真是气死人！

你有没有“笨嘴笨舌”的苦恼呢？要想在辩论中获胜，需要有一张会说话的嘴。如果没有好口才想获胜那是十分困难的事情，正如上面例子中所说的那句“真是气死人”，其实你明知道他们的话是不对的，却无法提出有力的证据去反驳他们。因为你说过别人，因为你不会说。

在双方辩论中一定要攻击要害，如“温饱是谈道德的必要条件”这一辩题的要害是：在饥饿的状况下，是否能谈道德？在辩论中只有始终抓住这个要害问题，才能给对方以致命的打击。善于敏锐地抓住对方要害，猛攻下去，务求必胜，乃是辩论的重要技巧。在辩论中常常会出现这样的情况：双方纠缠在一些细枝末节的问题上争论不休，结果，看上去辩得很热闹，实际上已离题万里。这是辩论的大忌。一个重要的技巧就是要在对方一辩、二辩陈词后，迅速地判明对方立论中的要害问题，从而抓住这一问题，一攻到底，以便从理论上彻底地击败对方。

在辩论中，人们常常有“避实就虚”的说法，偶尔使用这种技巧是必要的。比如，当对方提出一个我们无法回答的问题时，假如强不知以为知，勉强去回答，不但会失分，甚至可能闹笑话。在这种情况下，就要机智地避开对方的问题，另外找对方的弱点攻过去。然而，在更多的情况下，我们需要的是“避虚就实”、“避轻就重”，即善于在基本的、关键的问题上打硬仗。如果对方一提问题，我方立即回避，势必会给评委和听众留下不好的印象，以为我方不敢正视对方的问题。此外，如果我方对对方提出的基本立论和概念打击不力，也是非常过分的。

辩论是一种思想上的交锋，因此，不论是敌我之间的辩论，还是人民内部的辩论，都应注意以理服人，不强词夺理，不进行人身攻击。

在辩论双方的关系中，辩护与反驳是一对基本的关系。所以在通常的辩论中，往往会有两个极端的产生：一是只讲辩护，对对方的立论根本不构成任何威胁，辩来辩去，结果战场都在自己一方；二是只讲反驳，对对方提出的问题采取避而不答的态度，这也会给评委和听众留下不好的印象，即反驳者从来不敢正面回答对方的问题，至少是心理上胆怯的表现。

二 辩论中如何取胜（2）

显然，这两种极端都是于辩论不利的。那么怎样才能避免这两个极端的产生呢？正确的做法是把辩护和反驳有机地结合起来。

辩护是基础。当对方追问我们一些细节问题时，可以避而不答，但当对方对我们的基本立论提出疑问时，采取“绕着走”的方式是很失策的。在这种情况下，必须简明扼要地回答对方的问题，立即进行自我辩护。辩护之所以必要是为了澄清自己的基本立场。这样的辩护正是反驳的必要的阶梯，如果抽去必要的辩护，反驳就会显得强词夺理，苍白无力。在这个意义上可以说，辩护也就是反驳。当然，我方在作了必要的辩护后，对方如果继续纠缠不清，或对方提出的问题，我方在前面的陈述中早已说得明明白白，就没有必要重复地进行辩护，而是要迅速地转移到反驳的层面上，把矛头指向对方的基本立论和要害问题。

反驳是最有效的辩护。然而，从辩论的全局来看，既应当有辩护，也应当有反驳，两者的结合才能显出理论上的从容、严密和大度，也能显出作风上的沉着、儒雅和宽容。反驳之所以重要，因为它是进攻性的，而进攻乃是辩论取胜之道。这就像踢足球一样，光是防守的话，至多不过是对方进不了球，但球却不可能滚进对方的球网中去，只有反驳和进攻，才有可能把“球”踢进对方的球网中去。

在分析了辩论双方和辩论方式上的辩证关系后，我们再来看看辩题分析中的辩证关系。

辩论是一种游戏，但又不完全是游戏。说它是游戏，因为它按一定的游戏规则进行；说它不完全是游戏，因为它的根本目的不是娱乐，而是讨论问题，交锋思想，引起大众对某些重大社会问题的思考与关注。辩论赛是辩论的游戏化，与辩论本身不同。辩论赛是就一个问题，持相互对立观点的双方而展开的唇枪舌剑的较量，它关注的不是问题的解决，而是辩论本身，因而，带有一定的表演性。而辩论是为了探究问题，辩明真理，没有规则。辩论赛是集知识、思辨、技巧于一体的智能性活动，因而，比赛的胜负由诸多因素决定。就比赛本身而言，心理是决定比赛胜负的关键性因素之一。这里的心理包括两个方面：一是辩手本身的心理素质；二是辩手与观众沟通所营造的心理氛围。心理对辩论赛的作用，犹如水对舟的作用：水可载舟，水亦可覆舟。良好的心理素质与心理氛围，能够保证比赛按设定的战术方案进行，赢得主动，从而为获胜奠定基础；而不良的心理状态与心理氛围，将可能使精心准备的思路、战术方案无法得到体现，比

赛陷于被动。所以，任何形式的辩论比赛，都对辩手或辩论队的心理素质和与观众一起共同营造良好心理氛围的能力提出很高的要求。辩手在这方面的素质与能力，既与辩手本身的操行修养有关，也与平时的自我训练有关。在此，我仅就心理与辩论的关系谈一些个人的体会与看法。

在辩论赛中要注意自己的人格力量，辩论正反两方的观点各持一端，都力图在陈述与辩论中证明本方观点正确，对方观点站不住脚，越是高水平的精彩辩论，双方的观点越是鲜明，交锋也越是激烈，因而，比赛中的一方要想完全说服对方，并因此而获胜是基本不可能的。

古希腊百科全书式的智者亚里士多德在两千三百年前就有精辟的论断：“与其他人比较，人们更容易和更坚定地相信完美的人：无论在什么问题都是这样，而且当一个问题意见分歧又不能确切断定时，更是这样。某些作者在有关雄辩术的论文中认为，讲演者表现出的人格完善丝毫不能增加其劝导能力，这种看法是错误的。恰恰相反，他的个人特点可以永远被看作是他所拥有的最有效的劝导手段。”在辩论中，人格力量的首要基础是辩手言谈举止所表现出的完美人格和高尚品德。能言善辩是做一位辩手的基本素质，但所言所辩要让人接受，首先让人接受的不是所言所辩的内容本身，而是辩手自身。如果一位辩手，无法让人心悦诚服地接受和认同，那么他所说的观点和所作的反驳在使人接受的过程中就会大打折扣。

由此可见，要做一个好的辩手，就必须首先争取做一个完善的人，如果人格不完美，做人的品位不高，那么再怎么伶牙俐齿的辩手，在常人眼里，都只不过是巧舌如簧的辩手，而不是真正的辩才。柏拉图说：“如果有一个人，在心灵里有内在的精神状态的美，在有形的体态举止上也有同一种的与之相应的调和的美，——这样一个两全其美者者，在一个能够沉思的鉴赏家眼中岂不是一个最美的景观？”具有完美人格和高尚品德的人，在其言谈举止中，就会充分体现出人类的智慧和人性的优美。无疑，当一个具有充分人格力量的辩手将艺术化的辩论技巧，优美的辩论风度与完美的心灵和品德高度统一在一起时，他所展现给人们的将不仅仅是辩论本身，他将给人们展现一种智慧的艺术、一种善的艺术和一种美的艺术。

人格力量还基于辩手的知识底蕴和理论素养。现代社会中人，几乎没有人能成为古希腊社会中那种百科全书式的智者，大多数人只能通晓有关领域的知识，不可能掌握全部的知识。在这种情况下，谁精通哪一领域的知识，谁就是哪一领域的权威，谁知识积累越丰富，谁就对问题越有发言权。任何人都无法研究尽所有的社会问题，但真正的辩才却应该能够辩论所有的社会问题，并说服别人认同或支持自己的看法。

这其中靠的不是三寸不烂之舌，而是辩手本身的知识积累和理论素养。深厚的知识积累，能使辩手在辩论中旁征博引，融会贯通，滴水不漏，使对手无机可乘；良好的理论修养，则能使辩手更深、更新、更广地把握辩题，判断是非，应对问题，使对手感到遥不可及。深厚的知识底蕴和良好的理论素养的有机结合，将在一定程度上带给辩手某种超凡脱俗的魅力，从而给人一种权威感和信任感。这些无疑都丰富了辩手的人格力量。心理学的实验证明，能给人一种权威感和信任感的人，其思想和看法易对人产生影响。对辩论赛来说，这种影响力越强，越有利于最终获胜。

孟子说：“得道多助，失道寡助。”这里的“道”，既含有“理”，也含有“德”。“理”和“德”是世界文化普遍认同的基本价值，中华文化尤为重视。在中华文化中，德具有至上的地位，因此，以德服人是符合人类文化价值倾向的，尤其符合中华文化的价值倾向。中国人在追求人生的“三大不朽”（立德、立功、立言）中，将立德置于首位。“德”是中华文化所崇尚的一个最高价值，所以，在申办奥运时，设在蒙特卡洛路易斯饭店里的北京奥申代表团展示室所悬挂的一条醒目对联是：“德无量寿无量，日长明月长明”，其所表达的精神就是：以“德”服人。在这样的文化精神下，辩论赛中以德服人就更具价值和意义：有“德”，就能在更高的价值层面上把握辩题，判明是非；有“德”，就能与观众在精神上获得共鸣，从而为比赛营造良好的心理氛围；有“德”，就能得到观众的同情、支持和认同，从而获得取胜的力量；有“德”，就会形成“真理在手，走遍天下都不怕”的良好心境，从而在辩论中从容不迫，应对自如。以德服人，是人格力量的胜利。人格的力量虽然看不见，摸不着，但它在辩论赛中所起的作用却是决定性的。

二 辩论中如何取胜（3）

在众多的比赛中，辩论赛在本质上与棋赛最为相似，在辩论场上一定要学会控制自己的心理情绪。辩论赛在“辩”中对抗，而棋赛却在“谈”中对抗，我们时常把下围棋称为“手谈”。不论“辩”中对抗，还是“谈”中对抗，其中真正在较量的，不仅仅是言语和词句，也不仅仅是一粒粒棋子，而是对抗双方的心力、智慧和勇气。任何对抗都是控制与反控制的过程，你不控制对方，就会被对方所控制。在双方的心力、智慧和勇气的较量中，在棋逢对手的情况下，控制对方的心力和勇气往往成为取胜关键。这种控制也就是控制对手的心理。要控制对方的心力与勇气，就要用自己的心力与勇气与之较量并压倒对方。为此，首先就要调配和控制好自己的心力与勇气，使其具有强大的能量。辩论赛与棋赛有点不同，在棋赛中，棋

手远离观众，观众的反映不影响比赛；而辩论赛具有一定的表演性，它需要观众，观众的认同和支持都会对各方的表演产生全面的影响；因此，在比赛中，如何通过与观众的心照不宣的交流，赢得观众的心，观众的认同和支持，是辩论双方都要考虑并采取措施解决的问题。由此可见，在一场辩论赛中，心理控制有三个方面。

1. 自我心理控制。自我心理控制是实现整场比赛全面心理控制的首要前提。如果自我心力不强，勇气不振，即使再怎么有智慧，也很难战胜对手，征服观众。中国学把“气”视为生命之本。“气”消身亡。这道理也同样适用辩论赛。俗话说：“狭路相逢勇者胜。”一支真正能战斗的好的辩论队，应该是充满活力和朝气的队伍，只有这样的队伍，才会在比赛中展现出排山倒海的气势和攻击力。一个队的气势和战斗力，一方面基于其知识和理论的素养，另一方面则基于其自我心理的控制力，在比赛中，显然后者更具决定性意义。自我心理控制首先控制的是紧张。紧张是辩论赛的最大敌人，可紧张又是辩论赛所难免的。紧张影响陈述与反驳的逻辑与力度，影响注意力，让对方的漏洞和矛盾在自己的“眼皮”底下溜走，严重的还会影响辩手的风度，因为过度的紧张会使辩手在发言时，两手发抖，嘴唇发紫，脸色发青。要控制紧张，在赛前，就要充分地自我放松，抛开有关辩论赛的任何私心杂念，并确立牢固的信心。这信心，包括对自己有信心，对队友有信心，对辩词和立论有信心，对教练的指导有信心。这种信心，有时不能靠理性来确立，有时就是靠强烈的取胜欲望来确立。要控制紧张，在比赛开始后，就要争取尽快进入角色，将整个身心融进辩论场。好的辩手能在开口讲话后的瞬间就进入状态，消除紧张，而有的辩手则会从头紧张到尾。要想尽快进入状态，就要在平时的训练中养成一上场就能使注意力高度集中的习惯。如果在场上能很快地调集自己的注意力，并全部投入对方的一言一行，那紧张也就会立刻消除。其次，要控制急躁情绪。紧张有时会导致急躁，但急躁有时是由于太想赢对方，恨不得将对手一“拳”击倒造成的。辩论是一项艺术、智能化的表演，在辩论场，双方之间的心理关系十分微妙，任何一方一出现急躁情绪，就会给对方造成可乘之机，导致比赛的心理天平倾斜。辩论赛非常强调语言的优美和表达的艺术，如果心理过于急躁，这方面的表现力就会丧失，而流露出争吵的味道。所以，急躁对辩论赛的取胜十分不利。

2. 对手心理控制。辩论赛就是控制与反控制的较量。在比赛中，创造并保持心理上的优势十分重要。要创造并保持心理上的优势，除了要很好地控制好自己心理状态外，就要努力用辩论赛中表演的技巧、辩

论的技巧去不断地冲击对方的心理防线，或去迷惑对方，使对方的信心动摇，从而全面地驾驭对手的心理。因此，在比赛中，要敢于与对方开展心理战，并争取在这无声的战场上赢得优势。

取胜，即找到对方立论和观点的各种弱点与矛盾，进行多点或多层次的攻击。在这过程中，如果抓住了对方立论和观点的要害点，就要紧逼对手，使其陷入困境。每一次的紧逼都是对对方心理的一次有力的冲击，尤其当对手觉得回答了问题而我方指出他实际上并没有把问题说清楚时，这种冲击就更大了。

3. 观众心理控制。观众心理控制就是在辩论中要和对手“抢”观众，“抢”观众的心、观众的情和观众的思。这种“抢”在辩论场上不是靠平庸的逗乐，而是靠每个辩手和整个队的总体表现。那么，首先用真情去打动观众。在人世间，没有什么比人的真情更能打动人心的了。

总之，在辩论场，要深深地打动观众，赢得观众，不是靠美丽的词藻和做作的表演，因为这些产生不了真情，而应该靠对理论的执著，对辩论的激情和对辩论中一言一行的认真态度。

三 谈判中的说话技巧（1）

有四种谈判的技巧：即火力侦察法、迂回询问法、聚焦深入法、试错印证法。在谈判中，要巧妙地使用这四种技巧，那么就知道哪些话可以说，哪些话不能说。但是在你的语言表面，要饰有柔和的羽毛，以便明显地表示出亲切。如果你的讲话开始显得严厉，你就应该用柔和之剪修剪一下。如果你开始说出了冷酷的话，那么你就应该以和善的、令人愉快的话语来结尾。用动听的话语消除彼此心中邪恶的根源，用甜言蜜语来抚平对手眉宇间的皱纹。最聪明的使节可以使用语言去完成百万勇士无法完成的伟大事业。那些可以用一句无礼的话，破坏整个和平的人，那就是莽夫！出色的使节却总是能够用动听的言语，促成两个敌人言归于好。所以说，对于不同的谈判者，要进行巧妙的处理，才能真正实现双赢。

成功的谈判都是谈判双方出色运用“语言”艺术的结果。懂得在谈判中运用讲话的环境与技巧同样至关重要。

针对性强：比如，针对不同的商品、谈判内容、谈判场合、谈判对手，要有针对性地使用语言。另外，还要充分考虑谈判对手的性格、情绪、习惯、文化以及需求状况的差异。在商务谈判中，语言的针对性要强，做到有的放矢。模糊、罗嗦的语言，会使对方疑惑、反感，降低己方威信，成为谈判的障碍。

方式婉转：谈判中应当尽量使用委婉语言，这样易于被对方接受。要让对方相信这是他自己的观点。在这种情况下，谈判对手有被尊重的感觉，他就会认为反对这个方案就是反对他自己，因而容易达成一致，获得谈判成功。

灵活应变：谈判过程中通常会遇到一些意想不到的尴尬事情，要求谈判者具有灵活的语言应变能力，巧妙地摆脱困境。当遇到对手逼你立即做出选择时，你若是说：“让我想一想”之类的语言，会被对方认为缺乏主见，从而在心理上处于劣势。此时你可以看看表，然后有礼貌地告诉对方：“真对不起，我得与一个约定的朋友通电话，请稍等五分钟。”于是，你便很得体地赢得了五分钟的时间。

无声语言：谈判中，谈判者通过姿势、手势、眼神、表情等非发音器官来表达的无声语言，通常在谈判过程中发挥出非常重要的作用。沉默是金，在有些特殊环境里，有时需要沉默，恰到好处的沉默可以取得意想不到的效果。

许多谈判，谈判得以顺利进行的重要条件就是融洽友好的气氛。所以说谈判者必须使自己的语言表达得文明礼貌，分寸得当，使谈判双方始终处于一种尽可能友善的气氛中。

出言不逊、恶语伤人，会引起对方的反感和不满，通常也会给谈判造成障碍，甚至导致谈判的破裂。有经验的谈判者常借助于高超的技巧，富有文采的语言，既创造和谐、礼貌的气氛，又明确地表达自己的主张和观点，维护自己的立场。如在一次谈判中，有位企业董事长用了一句俗语：“前事不忘，后事之师。”这句话既显得大度，又不失友好，更能明确地暗示该企业领导人对该企业美好前景的原则和立场。

谦虚是谈判的力量。尤其是谈判双方地域不同，文化背景各异的情况下，语言沟通困难时，更应该注意谦虚。谈判中偶尔说一说“我不明白”、“我不太清楚”、“我没有理解您的意思”、“请再说一遍”之类的语言，会使对方觉得你富有人情味，真诚可亲，从而愿意与你合作。相反，在谈判桌上趾高气扬，

高谈阔论，锋芒毕露，咄咄逼人，这样比较容易伤害到谈判对手的自尊心，并引起大家的反感，以致筑起防范的城墙，从而导致自己的被动。

一般谦虚比精明逞强更能获得人们的帮助。有时，细声小语则会反比伶牙俐齿更容易取得谈判成功。因此，柔和谦逊的说法，是语言优美的重要内容。

谈判中的柔言谈吐表现为：说话语气亲切，语调柔和，语言含蓄委婉，说理自然，等等。柔言谈吐容易使谈判对手感到亲切，愉悦，所谈之言易于入耳生效，有较强的征服力，往往能收到以柔克刚的谈判效果。销售的过程也是谈判的过程，谈判顺，则销售顺！在谈判中，销售人员应该执行“合作式谈判战略”，只有这样才能在谈判的过程中实现双赢！

在谈判过程中一定要懂得及时缓和紧张气氛，当问题本身颇为复杂时，通常便得使用“缓动”的技巧。说话的语言技巧，具有防止对方发怒，使谈判得以顺利进行的作用。“不过……”这个“不过”，是经常被使用的一种说话技巧。有一位著名的电视节目主持人在访问某位特别来宾时，就巧妙地运用了这种技巧。“我想你一定不喜欢被问及有关私生活的情形，不过……。”这个“不过，等于一种警告，警告特别来宾”，“虽然你不喜欢”，“不过我还是要……。”在日常用语中，与“不过”同义的，还有“但是”、“然而”、“虽然如此”等等，以这些转折词作为提出质问时的“前导”，会使对方比较容易作答，而且又不致引起其反感。

“不过……”具有诱导对方回答问题的作用。前面所说的那位主持人，接着便这么问道：“不过，在电视机前面的观众，都热切地希望能更进一步地了解有关你私生活的情形，所以……。”被如此一问，特别是来宾即使不想回答，想拒绝也是非常困难的。

在谈判过程中，我们有时难免会变得情绪化，有时则不得不提出某些涉及人身攻击的问题，有时又不可避免地必须与曾是你手下败将的谈判对手再度会面。在这样的情况下，你应该如何处置呢？

假设你现在的谈判对手，在前段时间，曾和你谈过一个有关土地买卖的问题，当时对方觉得他所提出的价格非常合理，但事后却愈想愈不对，越想越感觉价格太低，自己吃了个大亏。在这种情况下，当这位谈判对手再度与你面对面，讨论另一件有关土地买卖的问题时，必然是心不平、气不和的。所以，不论你

开出的价格再怎么合理，对方一定不肯轻易地同意。他之所以不肯同意，并非价格合不合理的问题，而是他已打定了主意，要以更高的价格把土地卖出，以“强”补上前一次的损失。

类似这样的例子经常会发生。因此，当你发现眼前的谈判对手心不平时，就不得不慎重处理，小心应付。而化干戈为玉帛的最好方式，便是一开始便诚恳、开门见山地向对方提出解释，以消除其蓄积于心中的不满与怨气，让一切能重新开始。

也许你可以这么说：“上一次土地买卖的事已经过去了，现在想来，确实有些抱歉，不过……。”用诚恳的话语表达自己的歉意，从而使对方心中不再怨恨不平，谈判便可以顺利地进行。这就是所谓说话的语言技巧。

一名出色的谈判者应当有意识地利用各种机会，发表一些针对性强、精彩的演讲，以提高自己和自己所代表的组织的地位，树立良好的形象，从而增加其在谈判中的份量。

三 谈判中的说话技巧（2）

首先，要有鲜明强烈的针对性。所谓针对性有两方面的含义：一方面是指针对听众，先了解他们的心理、愿望和要求是什么，了解他们的阶层和思想状况、文化程度；另一方面指针对演讲者即谈判者本人。演讲者是以其思想、情感、事例、语言来打动和征服听众的，因此，演讲的内容必须针对在场的人最关心的与谈判内容密切相关的问题，这是演讲成败的关键。

其次，要有生动、幽默的艺术性。一般的文章或作品主要是通过阅读来欣赏，而演讲是通过演讲者的语言艺术、演讲内容和演讲者的风度仪表去达到宣传鼓动效果的，也就是要有演讲的艺术感染力。一位演讲家总结其成功秘诀为8个字：相声、小说、戏剧、朗诵，即演讲开始几分钟内就要有相声般的幽默，在演讲过程中贯穿着小说般的形象，讲到高潮时必须要有戏剧般的冲突，结束之前要出现诗歌般的激情。这段话并非让演讲者变成演员，但它形象、生动地揭示出演讲应具有审美情趣和艺术感染力。对于听众来说，富有吸引力是演讲的最起码要求。这一点，在严肃紧张的谈判中也是同样需要的。

幽默、风趣的语言和生动形象的事例通常具有较大的感染力，不仅可以深入浅出地说出自己的观点与理论，而且还可以提高己方的名声，树立己方良好的形象，并使对方乐于接受。

再次，要有深刻、激昂的鼓动性。成功的演讲具有激发听众情绪的巨大鼓动性。要做到有深刻、激昂的鼓动性，不但要求内容丰富、深刻、发人深思，还要求演讲者自己要有火热的真情，倘若连自己都无动于衷，平平淡淡，甚至心不在焉，又怎么能够去打动听众和谈判对手的心，怎么能够使对方为之折服。当然，抑扬顿挫的语调，生动、有力的手势，稳重端庄或气宇轩昂的仪表风度，丰富的面部表现和充分表达自己情感的眼神，以及多采的修辞手法的运用，都是不可缺少的。一个演讲者如果能够全面和谐地做到这些，那么，他离胜利的彼岸将不会遥远。

在大多时候，人们在谈判中不欢迎律师参加，其主要原因是把律师在谈判中的职责想象成是从法律角度计较得失，千方百计维护谈判者的利益。而实际上让好的律师参与谈判往往会取得意想不到的好处。因为，好的律师会在谈判中有能力为谈判双方寻求对双方都有利的解决方案。如果将双方的利益比作一张饼来切分，那么律师并不是仅仅注重切在什么地方，而更应注重在切分这块饼之前，尽量使这块饼变得稍微更大一些。这就是提醒我们应该在谈判中注重创造双赢的解决方案。

然而，在许多谈判中，谈判的结局并不理想。谈判者更多地是注重追求单一的结果，坚持固守在自己的立场上，而从来也不考虑对方的实际情况。为什么谈判者没有创造性地寻找解决方案，没有将谈判双方的利益实现最大化？有经验的谈判专家认为，导致谈判者陷入上述谈判误区主要有如下四个障碍：

其一：过早地对谈判下结论。谈判者通常在缺乏想象力的同时，看到对方坚持立场，也盲目不愿意放弃自己既有的立场，甚至担心寻求更多的解决方案会泄露自己的信息，消减讨价还价的力量。

其二：只追求单一的结果。谈判者一般会错误地认为，创造并不是谈判中的一部分；谈判只是在双方的立场之间达成一个双方都可以接受的点。

三 谈判中的说话技巧（3）

其三：误认为一方所得，即另一方所失。许多谈判者错误地认为，谈判具有零和效应，给对方所做出的让步就是使自己这方的损失，因此没有必要再去寻求更多的解决方案。

其四：谈判对手的问题始终该由他们自己解决。许多谈判者认为，谈判就是要满足自己的利益需要，替对方想问题似乎是违反常规的。

针对上述谈判的误区，成功的谈判应该使得双方都有赢的感觉。双方都是赢家的谈判才能使以后的合作继续下去。双方也会在合作中各自取得自己的利益。因此，如何创造性地寻求双方都接受的解决方案就是谈判的关键所在，特别是在双方谈判处于僵局的时候更是如此。

为了使谈判者走出误区，谈判都应该按照以下的谈判思路和方法进行：

将方案的创造与对方案的判断行为分开：谈判者应该先创造方案，然后再进行决策，不要过早地对解决方案下结论。比较有效的方法是采用所谓的“头脑风暴”式的小组讨论，即谈判小组成员彼此之间激发理想，创造出各种想法和主意，而不是考虑这些主意是好还是坏，是否能够实现。然后再逐步对创造的想法和主意进行评估，最终决定谈判的具体方案。在谈判双方是长期合作伙伴的情况下，双方也可以共同进行这种小组讨论。

充分发挥想象力，扩大方案的选择范围：在上述小组讨论中，参加者最容易犯的毛病就是，觉得大家在寻找最佳的方案。而实际上，我们在激发想象阶段并不是寻找最佳方案的时候，我们要做的就是尽量扩大谈判的可选择余地。此阶段，谈判者应从不同的角度来分析同一个问题。甚至于可以就某些问题和合同条款达成不同的约束程度，如不能达成永久的协议，则可以达成临时的协议；不能达成无条件的，可以达成有条件的协议等。

找出双赢的解决方案：双赢在绝大多数谈判中都是存在的，创造性的解决方案可以满足双方利益的需要。这就要求谈判双方应该能够识别共同的利益所在。每个谈判者都应该牢记：每个谈判都有潜在的共同利益，共同利益就意味着商业机会，强调共同利益可以使谈判更顺利。另外，谈判者还应注意谈判双方兼容利益的存在，即不同的利益，但彼此的存在并不矛盾或冲突。