第一章学会赞美

赞美与奉承的两个区别

赞美是一种说话的艺术，正确运用这门艺术，会使被赞美者心情愉快，而作为赞美者自己，也会从中感到快乐甚至感到幸福。

但是，在这里我们有必要弄清楚这样一个问题：真诚的赞美和奉承究竟有什么不同。因为弄清楚这个问题，是使那些不愿赞美他人者“赞口常开”的关键。

赞美与奉承有本质的区别。赞美是真诚、热忱的，是出于真实的感觉，绝不能掺杂任何不良的用心；同时，赞美是对别人的优点和长处充分肯定，是为满足别人对于尊重和友爱的需要，给别人以精神上的激励和鼓舞。而奉承则是宁肯牺牲自己的尊严去恭维他人，是出于某种不可告人的企图，明显的是趋炎附势，巴结讨好权威。正如卡耐基所说：“奉承是从牙缝中挤出来的，而赞美是发自心灵的。”

第一个区别：是否发自内心。真诚的赞美起源于内心深处的一种“美感”，一种冲动。它反映了一个人对另一个人的认可：外表漂亮，言谈合自己的口味，行动敏捷，品格高尚……即在两个人之中，其中一个人在另一个人身上发现了符合自己理想和价值标准的可贵之处。我们认识这个人、了解这个人的时候，已经有一种无形的力量促使自己要去赞美他的一些优点。

但是奉承却不同，它不是发自内心世界的对另一个人的认可和钦佩，而是基于内心世界早已存在的一种目的，一种对眼前或日后能够收到“回报”的投资。奉承者在“赞美”他人的时候，脸上虽眉飞色舞，但却有几分不自在；他的词语是火辣辣的，但他的内心却是一片冰冷。他在赞美一个人的时候，心里想着的只是如何顺利办完与自己利益攸关的事，如何获得自我的满足。

第二个区别：真诚的赞美是实事求是、有理有据的赞，而奉承则是凭空捏造、无理无据的捧。一个真诚的人，在赞美别人的时候，非常有针对性和分寸。他们知道哪些应该讴歌，哪些应该提醒注意，哪些应该反对。在他们看来，真正的十全十美是不存在的，事物不存在完美，人更不存在十全十美。因而他们对一个人的评价，根本不会用“最”等字眼，也不会用“他没有缺点”等措辞去评价一个人。

奉承者无事生非。他们把只能用一般词语赞美的东西任意扩大。大事特夸、小事大夸、无事也要夸是这些人的特点。其中有些“佼佼者”，把一个人的优点能转变成缺点，把一个人的缺点又同样能转变成优点，因而他们在领导、上级面前，时常“义正色严”诋毁别人，以博取欢心，而心里却打着自己的主意。他们在“赞美”一个人的时候，心里会说“这个人喜欢被人拍，我就多拍一拍他吧”，或者“他喜欢坐轿，我就抬一抬吧，总有一日要把他摔下来”，因而他们在赞美一个人的时候，会自以为聪明地向旁人挤眉弄眼，以显示自己非凡的本领。

使别人快乐和讨对方喜欢是两件不同的事。使别人快乐考虑的是别人而不是自己，讨对方喜欢则刚好相反，它处处计较个人的得失。愿你能把握分寸，真心地赞美你周围值得赞美的人。

赞美是一种有特色的说话方式，能恰如其分地赞美别人，既可以增添我们的自信心，也可以提高我们说话的胆量。

每个人都渴望被赞美

人，总是喜欢被赞美的，无论是咿呀学语的孩子，还是白发苍苍的老翁，因为人任何时候都有一种被人肯定、被人赞美的强烈欲望。有位企业家说：“人都是活在掌声中的，当部属被上司肯定、受到奖赏时，他就会更加卖力地工作。”卡耐基也曾说过：“当我们想改变别人时，为什么不用赞美来代替责备呢？纵然部属只有一点点进步，我们也应该赞美他，因为，那才能激励别人不断地改进自己。”

美国历史上第一个年薪过百万的管理人员叫史考伯，他是美国钢铁公司总经理。记者曾问他：“你的老板为什么愿意一年付你超过100万元的薪金，你到底有什么本事？”史考伯回答：“我对钢铁懂得并不多，我最大的本事是我能鼓舞员工。而鼓舞员工的最好方法，就是表现真诚的赞赏和鼓励。”说穿了，史考伯就是凭他会赞美人，而年薪超过100万元。赞美是说话的艺术，合乎人性的法则。适当得体的赞美，会使人感到开心、快乐。

1赞美给人以信心

多年前，一个伦敦的孩子在一家布店当店员，早上5点钟他就要起床，打扫全店，每天干十几个小时的工作，那简直是苦工、奴隶。两年后，男孩再也不愿忍受了，一天早晨起床后，男孩连早餐都没吃，跑了13里路，去找他在别人家里当管家的妈妈商量。他一边哭泣，一边发狂地向妈妈请求不再做那份工作了，并发誓，如果再留在那店里，他就要自杀。而后，他又给老校长写了一封言辞悲惨的信，说明他心已破碎，不愿再生。他的老校长看信后，给了他一点赞美，诚恳地对他讲，他实在是很聪明，应该适于更好的工作，并给他一个教员的位置。从此，那个赞美改变了那个孩子的未来，在英国文学史上，曾创作了76本书，留下了永久的形象。他的名字就是韦尔斯。在称赞最微小进步的同时，要称赞每一个进步，并要“诚于嘉许宽于称道”。

2赞美使女孩获得成功

有一个女孩，5岁就开始登台演唱。她有着优美的歌声，她的天才从一开始就显现无疑。长大后，她的家人请了一个很有名的声乐老师来训练她，不论何时，只要这女孩一想到放弃或节奏稍微不对，老师都会很细心地指正。经过一段时间后，她嫁给了他。婚后他还是她的老师，但是她的朋友们发现她那优美自然的歌声已有了变化，声带拉紧、硬邦邦的，不再像以前那样动听。渐渐地，邀请她去演唱的机会越来越少。最后，几乎没有人邀请她了。而这时，她的丈夫——也是她的老师——去世了。

此后几年，她很少演唱，她的才能似乎枯竭了，直到有一位推销员追求她。每当她哼着小调，或一个乐曲旋律时，他都会惊叹歌声的美妙。“再唱一首，亲爱的，你有全世界最美的歌喉。”他总是这样说。事实上，他并不确知她唱得好不好，但是他确实非常喜欢她的歌声，所以他一直对她大加赞扬。她的自信心开始恢复了，她又开始前往世界各地演唱。后来，她嫁给了这位“良好的发现者”，又重新开始了成功的歌唱生涯。

多在背后赞美他人

德国历史上的“铁血宰相”俾斯麦为了拉拢一位敌视他的议员，便有计划地在别人面前说那位议员的好话。俾斯麦知道，那些人听了自己对议员说的好话后，一定会把他的话传给那位议员。后来，两人成了无话不说的朋友。

人往往喜欢听好听的话，即使明知对方讲的是奉承话，心里还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。一个人听到别人说自己的好话时，绝不会感到厌恶，除非对方说得太离谱了。作为一门学问，说好话的奥妙和魅力无穷，然而，最有效的好话还是在第三者面前说。

设想一下，若有人告诉你，某某在背后说了许多关于你的好话，你能不高兴吗？这种好话，如果是在你的面前说给你听的，或许适得其反，让你感到很虚假，或者疑心对方是否出于真心。为什么间接听来的便会觉得特别悦耳动听呢？那是因为你坚信对方在真心地赞美你。

当你直接赞美对方时，对方极可能以为那是应酬话、恭维话，目的只在于安慰自己。要是通过第三者来传达，效果便会截然不同。此时，当事者必定认为那是认真的赞美，没有半点虚假，从而真诚接受，还对你感激不尽。

曹雪芹在《红楼梦》里写了这样一段话：

史湘云、薛宝钗劝贾宝玉去做官，贾宝玉大为反感，对着史湘云和袭人赞美林黛玉说：“林姑娘从来没有说过这些混账话！要是她说这些混账话，我早和她生分了。”

凑巧这时黛玉正来到窗外，无意中听到贾宝玉说自己的好话，不觉又惊又喜，又悲又叹。结果宝黛两人互诉心声，感情大增。

因为在林黛玉看来，宝玉在湘云、宝钗、自己三人中只赞美自己，而且不知道自己会听到，这种好话不但是难得的，还是无意的。倘若宝玉当着黛玉的面说这番话，好猜疑、好使小性子的林黛玉恐怕还会说宝玉打趣她或想讨好她。

在背后说一个人的好话比当面恭维说好话要好得多。在背后说一个人的好话，很容易就会传到他耳朵里。

对一个人说别人的好话时，当面说和背后说是不同的，效果也会不一样。你当面说，人家以为你不过是奉承他、讨好他。当你的好话在背后说时，会被人认为是发自内心的，不带个人动机的。其好处除了能给更多的人以榜样的激励作用外，还能使被说者在听到别人“传”过来的好话后，更感到这种赞扬的真实和诚意，从而在荣誉感得到满足的同时，增强了上进心和对说好话者的信任感。

假如我们当着上司和同事的面说上司的好话，同事们会说我们是在讨好上司，拍上司的马屁，从而容易招来周围同事的轻蔑。另外，这种正面的歌功颂德所产生的效果是很小的，甚至还会有起到反效果的危险。同时，上司脸上可能也挂不住，会说我们不真诚。与其如此，还不如在上司不在场时，大力地“吹捧一番”。而这些好话，总有一天会传到上司耳中。

有一位员工与同事们闲谈时，随意说了上司几句好话：“刘经理这人真不错，处事比较公正，对我的帮助很大，能够为这样的人做事，真是一种幸运。”这几句话很快就传到了刘经理的耳朵里。刘经理心里不由得有些欣慰和感激。而那位员工的形象，也在刘经理心里上升了。就连那些“传播者”在传达时，也忍不住对那位员工夸赞一番：这个人心胸开阔，人格高尚，难得。

在背后赞扬别人，能极大地表现说话者的“胸怀”和“诚实”，有事半功倍之效。比如，夸赞上司，说他办事公平，对你的帮助很大，还从来不抢功，那么，往后上司在想“抢功”时，便可能会手下留情。当别人了解到你对任何人都一样真诚时，对你的信赖就会日益增加。又如，当下属的人，平时上司在自己面前说了很多勉励的话，但还是没有多大感触，但当有一天从第三者的口中听到了上司对自己的赞赏后，深受感动，从此更加努力工作，以报答上司对自己的“知遇”之恩。

多在第三者面前去说一个人的好话，是使你与那个人关系融洽的最有效的方法。假如有一位陌生人对你说：“某某朋友经常对我说，你是位很了不起的人！”相信你感动的心情会油然而生。那么，我们要想让对方感到愉悦，就更应该采取这种在背后说人好话的策略。因为这种赞美比起一个魁梧的男人当面对你说“先生，我是你的崇拜者”更让人舒坦，更容易让人相信它的真实性。这种方法不仅能使对方愉悦，更具有表现出真实感的优点。

赞美他人，照亮自己

赞美他人，是一件使人与人之间感情融洽的、于人于己有益无害的事情。真诚地、恰当地赞美他人，则好似增强人与人之间友谊的润滑剂，使自己容易被人接受。如果我们与人交往时易被人接受，易使人亲近，这无疑会给我们增添许多信心，使我们更大胆地说话，更有勇气参加社交活动。所以，从某种意义上说，能够艺术、中肯地赞美他人，也会增添我们说话的信心和魅力。

环顾你的周围，你就会发现除了某些共有的缺点之外，我们每个人都拥有一些别人所没有或不能拥有的优点：小王是把钱看重了一点，但他富有正义感；小李文化不高，但言谈比一些大学生还要有礼；小张不会跳舞，但歌唱得非常好……也许在我们的办公室中，我们的同事就有一些我们想学学不到、想模仿模仿不了的优点：他成天快活，我则是一脸苦相；她口齿伶俐，而我呆嘴笨舌。

我们生活在重负的时代里——物质上、生活环境上都决定了我们不可能有太多的享受：想长生不老，不行；想上月球旅行，也只有那么几个人可以。然而我们不要苦了自己，要创造个人的幸福；而要创造幸福，就要求我们用一种赞美的态度去欣赏我们周围的人和事物。当你认为这个人可爱时，大胆一点，说一声：“你好漂亮啊！”

赞美不是出自我们的口，而是出自我们的内心世界。一个对生活充满绝望，不抱理想的人，对周围人和事物的态度不可能持乐观和赞美的心态，有的只是冷酷和愤世嫉俗。

当然，我们也不要忘记了一种例外。这就是那些对生活持消极态度和愤世嫉俗的人，在某种场合，也会说一些赞美的话。《老山羊和狼》的故事，相信大家都读过。为了达成一笔大交易，那些守财奴也会把你拉到歌舞厅，拍着你的肩膀夸你“真有本事”。

一些有经验的人，能分辨出真假赞美之词，因为他们具有洞悉心灵的本领。而对于那些缺乏经验的人，便不具备这种才能，这也使他们因为听了不实的赞美之词而昏昏然，铸成大错。

但是一个靠以口头赞美别人为生的人，在这个社会是难以被大家接受的。经常性地把说赞美之词当饭吃的人，到头来学无长进，亲友疏远，夫妻反目，还是要害自己的。因此，在赞美人家的时候，别忘了你的内心一定要真诚。

赞美既然是发自内心，那么作为赞美者，自己的内心必然要受到震撼，人格得到升华，对美的体验也便强烈一些；而作为被赞美者，便知道自己的长处，并继而追求至善至美。

特别是在丑恶、争斗和不正之风盛行的环境里，对美的人、物的赞美便构成了一种支持、一种无形的力量。它使我们更易于发现真善美。

在实际生活中，赞美帮助我们赢得了朋友。我们所拥有的众多朋友，都是因为我们在内心深处赞美他们、接受他们而获得的，因为这些朋友都在这方面或那方面拥有我们没有的优点。我们赞美他们，他们也赞美我们，彼此之间的距离也就缩短了。我们并不要求他们与我们有相同的文化、相同的成长背景、相同的专业爱好。我们只求他们其中的一点，或诚实可靠、或处事稳健、或富于幽默感，就足以“使我惭愧、促我自新”了。

赞美别人照亮了我们的生活，也创造了我们和谐的工作环境。在很多人眼里，持“同事是敌人”的观点的恐怕不少，因而对于周围的人取得的成绩，爱嫉妒、爱贬低或喜欢从侧面去找岔子。有位大学生在刚参加工作的时候也是这样：那一年评“先进工作者”没有他的名字，虽然他从业务素质到实干精神自己都认为不错。第一天他为此而伤脑筋睡不着觉，甚至想起了被评上的那位同事的几个不足：备课笔记是用了好几年的，在上课时与学生乱开玩笑。他真想破门而出，让大家都知道要评他该多好！可是他转而想了一下自己的不足，又认为采取另一种方式会更好：大家都是同事，共事的时间还很长，不要为这种小事而破坏了关系。第二天他便向被评上者表示祝贺。他对别人的赞美的态度使他一下子解脱了出来，而且他们的友情也从此开始了。其实，在很多同事或朋友之间，这种和谐的气氛就是通过互相赞美而产生的。

赞美可以缩短人与人之间的距离，为我们赢得友情和坚强的团体；然而赞美的最大好处还在于使被赞美者获得提高。你赞美一个人勇敢的时候，这个人会变得更加勇敢；你赞美一个人正直的时候，这个人会变得更加正直。

赞美的六个前提条件

赞美是一门艺术，合理的赞美有六个前提条件。

1要有根有据，不能言不由衷或言过其实

赞美要有根有据，如果言不由衷或言过其实，对方就会怀疑赞美者的真实目的。清代的左宗棠平素喜欢牛，认为牛能任重致远，他甚至把自己看做是牵牛星降世。他曾经在自己的后花园开凿水池，左右各列着一个石人，一个似牛郎，一个似织女，并且在旁边立着石牛，隐喻自负之意。

左宗棠身体肥胖，大腹便便。他曾经在茶余饭后捧着自己的肚子说：“将军不负腹，腹亦不负将军。”一天，他捧着自己的肚子问手下人：“你们知道我这腹中装的是什么东西吗？”有的说是满腹文章，有的说是满腹经纶，有的说腹中有十万甲兵，有的干脆说腹中包罗万象。左宗棠听了后连说：“否，否！”忽然有位小校出来大声说：“将军之腹，装满了马绊筋。”左宗棠听了拍案大加赞赏说：“是，是！”小校因此而受到提拔。

湖南人喊牛吃的草为“马绊筋”。小校的回答正是抓住了左宗棠的心境，与他的夙志相符，所以受到左宗棠的赞赏。

2要雪中送炭，不要锦上添花

最有效的赞美不是“锦上添花”，而是“雪中送炭”。最需要赞美的不是那些早已扬名天下的人，而是那些自卑感很强的人，尤其是那些被压抑、自信心不足或总受批评的人。他们一旦被人真诚地赞美，就有可能使尊严复苏，自尊心、自信心倍增，精神面貌从此焕然一新。

在19世纪初期，伦敦有一位年轻人想当作家。他好像做什么事都不顺利。他几乎有4年的时间没上学。他的父亲因无法偿还债务，被迫入狱，而这位年轻人还时常遭受饥饿之苦。最后，他找到一份工作，在一个老鼠横行的货仓里贴鞋油底的标签，晚上在一间阴森寂静的房子里，和另外两个男孩一起睡觉。就在这个货仓里，他写稿寄出去，可是一个接一个的稿件被退回，最后有一位编辑承认并夸奖了他，由于这句夸奖，使他受到了极大的激励。这个男孩的名字叫查尔斯·狄更斯。

假如不是那位编辑的夸奖，狄更斯很可能永远成不了作家，更不用说成为世界著名作家。这就是妙语激励的神奇效果。

3内容要具体，不能含糊其辞

赞美要具体，不能含糊其辞。含糊其辞的赞美可能会使对方混乱、窘迫，甚至紧张。赞美越具体，说明你对他越了解，从而拉近人际关系。

克莱斯勒公司为罗斯福总统制造了一辆汽车，因为他下肢瘫痪，不能使用普通的小汽车。工程师把汽车送到了白宫，罗斯福立刻对它表示了极大的兴趣。他说：“我觉得不可思议，你只要按按钮，车子就开起来，驾驶毫不费力，真妙。”他的朋友和同事们也在一旁欣赏汽车。罗斯福当着大家的面夸奖：“我真感谢你们花费时间和精力研制了这辆车，这是件了不起的事。”罗斯福接着欣赏了散热器、特制后视镜、钟、车灯等，换句话说，他注意并提到了每一个细节，他知道工人为这些细节花费了不少心思。罗斯福坚持让他的夫人、劳工部长和他的秘书注意这些装置。这种具体化的赞美让人感觉到真心实意。

4要恰如其分，不能掺一点水分

恰如其分就是避免空泛、含混、夸大，而要具体、确切。赞美不一定非是一件大事不可，即使是别人一个很小的优点或长处，只要能给予恰如其分的赞美，同样能收到好的效果。

一次会议上，何处长在总结工作时提到发表文章比较多的小杨时表扬道：“小杨同志肯动脑子，好钻研，近来成果很多，发表了7篇文章，其他年轻同志要向他学习，做些成果出来。”话音未落，就有一位年轻的部下插话说：“水平不能以文章来定，文章的好差不能以发表的多少来定。发表文章多并不一定说水平高，那有可能是文字垃圾多。有的人一辈子就发表一篇或几篇文章，影响却大，难道说水平低吗？”处长被问了个瞠目结舌，不得不解释一番。结果弄得谁都扫兴而归。

这个何处长的尴尬不在于他没有根据，而是有据却无理。他的表扬经不起推敲，有水分，太夸张，所以其他人心里不痛快，把他的赞美给堵了回去。

5要把握时机，不要拖延

赞美别人要善于把握时机，因为赏不逾时。一旦发现别人有值得赞美的地方，马上要发掘出表扬的道理当众表扬他，不要拖拉，也不必要积累到一起再找时机表扬。事情就是这样，当其他人看到某人的成绩或优点时，嫉妒心可能萌发，为寻求心理平衡可能会攻击或者找到攻击别人的理由，所以赞美“留到以后再说”，难度可能更大。

有一次，曾国藩召集诸将议论军务，他先发言道：“诸位都知道，洪秀全是从长江上游东下而占据江宁的，现湖北、江西均为我收复，江宁之上，仅存皖省，若皖省克复，江宁则早晚必成孤城。”此时，一向沉默寡言的李续宾从曾国藩的话中意识到了下一步的用兵重点，就试探着插话问道：“大帅的意思是要进兵安徽？”“对！”曾国藩见李续宾听出了自己话中的真意，便以赏识的口气说：“续宾说得不错，看来你平日对此已有思考。为将者，踏营攻寨算路程等尚在其次，重要的是胸有全局，规划宏远，这才是大将之才。续宾在这点上，比诸位要略胜一筹。”其他将领也连连点头，认为曾国藩说得不错。

曾国藩是很善于赞扬别人的，他听完李续宾的发问后，立即抓住时机，准确及时地给予大力赞扬。这在李续宾听来无疑是增强自信心；在其他人听来，也仿佛接受了一次教导。一次准确及时的赞扬，得到了两个好的结果。

6要真心诚意，不能虚伪

有的人在赞扬别人时，只想着树立自己个人的威信，收买人心，实际上并没有表现出欣赏的诚意，无论是被表扬者，还是其他人都像被猴耍一般，这样的赞美根本不起作用。所以赞美要表示出真心诚意。

北魏太武帝拓跋焘欣赏崔浩的才能，聘他为顾问，并鼓励他集思广益、敢于进谏。在一次宫廷酒宴上，太武帝对着群臣发自内心地称赞身边的崔浩说：“你们看他纤瘦懦弱，手不弯弓持矛，但他胸中所怀的却远远超过甲兵之勇。朕开始时虽有征讨之意，但思虑犹豫不能决断，最后克敌制胜，都是他引导我走到今天这一步的。”话中充满诚意。

富兰克林说：“诚实是最好的政策。”聪明的领导在表扬下属时，最好的方法就是要真诚。太武帝对崔浩的赞美没有半点虚伪，坦诚之情历历可见。

赞美的四个方式

赞美是欣赏，是感谢，给人的喜悦是无可比拟的。一副冷漠的面孔和一张缺乏热情的嘴是最使人失望的。怎样赞美呢？主要有以下四种方式。

1直接式

赞美他人最常见的方式就是直接赞美。特别是上级对下级、老师对学生、长辈对晚辈。它的特点是及时、直接。被誉为“近代物理学之父”的爱因斯坦平日酷爱音乐，喜欢弹钢琴，擅长拉小提琴。有一年，他应邀去比利时访问，比利时国王和王后都是他的朋友。王后也是一个音乐迷，会拉小提琴。他和王后在一起合奏弦乐四重奏，合作得非常成功。爱因斯坦对王后说：“您奏得太好了！说真的，您完全可以不要王后这个职业。”听了爱因斯坦的赞美，王后为此很是兴奋了一阵。

2间接式

在日常生活中，如果我们想赞美一个人，不便对他当面说出或没有机会向他说出时，可以在他的朋友或同事面前，适时地赞美一番。这样收到的效果会更好。南北战争开始时，北方联军连吃败仗。后来林肯大胆启用了一位将军——格兰特。他出身平民，衣着不整，言语粗俗，行为莽撞，有人还说他是个酒鬼。林肯心里明白，所有对他的传言都是夸大之辞。后来，竟然有人要求林肯撤掉格兰特的军职，其理由是说他喝酒太多。林肯则不以为然，他赞扬格兰特说：“格兰特总是打胜仗，要是我知道他喝的是哪种酒，我一定要把那种酒送给别的将军喝。”格兰特没有辜负林肯的信任，为结束南北战争立下了赫赫战功，证明自己的确是一位能力卓越的将军。后来，他成为了美国第十八任总统。

3激情式

朋友之间需要赞美，同事之间需要赞美，恋人之间更需要赞美。赞美既是获取爱情的催熟剂，又是缓和矛盾的润滑剂，还是保持感情的稳定剂。正如拿破仑所说：“从来没有哪个女人像你这样受到如此忠贞、如此火热、如此情意缠绵的爱！”对他的女神，拿破仑总是不吝啬赞美。

情人眼里出西施，在拿破仑眼中，他的妻子约瑟芬是天下最有魅力的女人。他用尽了一切华美的、无与伦比的词语去赞美她。拿破仑在行军中给约瑟芬写信说：“我从没想到过任何别的女人，在我看来，她们都没有风度，不美，不机敏！你，只有你能够吸引我，你占有了我整个心灵。”他有一次甚至在约瑟芬耳边以哀求的语气说：“啊！我祈求你，让我看看你的缺点；请不要那么漂亮、那么优雅、那么温柔和那么善良吧；尤其是再不要哭泣；你的泪水卷走了我的理智，点燃了我的血液。”

对于心爱的人，拿破仑无法掩饰自己的赞美之情，这种激情式赞美使约瑟芬十分的受用和满足。

4意外式

出乎意料地赞美，会令人惊喜。丈夫工作一天后回家，见妻子已摆好了饭菜，称赞妻子几句；老师见学生把教室打扫得干干净净，夸奖一番。在学生看来是应该的，却得到老师的赞美，心情是无比愉悦的。

有时，赞美的内容出乎对方意料，也会引起对方的好感。卡耐基在《人性的弱点》中写了一个他曾经历过的故事：一天，他去邮局寄挂号信，办事员服务质量很差，很不耐烦。当卡耐基把信件递给她称重时，他说：“真希望我也有你这样美丽的头发。”闻听此言，办事员惊讶地看看卡耐基，接着脸上露出微笑，服务变得热情多了。

又如，某将军在战场上攻无不克、战无不胜，可谓英姿飒爽、出尽风头。当别人频频跷起大拇指称赞他“真是位了不起的军事家”时，他总是无动于衷，因为打胜仗对他来说是最为平常不过的事了。而当有人看着他的胡须说“将军，您的胡须可真美，简直能与美髯公相媲美”时，将军却孩子般地笑了。

赞美的五大效果

赞美的效果表现在以下五个方面。

1能缓和矛盾

人与人相处，产生矛盾在所难免，夫妻也不例外。对此，一旦有了纷争，即使认为自己一方在理，也要避免过分的数落、指责。这时候，最好的方式是使用调侃、幽默的言语，浇灭对方的怒气，达到释疑解纷的效果。有对夫妻商量出席友人婚礼时，妻子缠着丈夫要买一种昂贵的花帽。此时正值这对夫妻闹经济危机，丈夫自然不肯答应花这笔钱。争吵中，妻子赌气地说：“人家小方和小刘的爱人多大方，早就给自己的夫人买了这种花帽，哪像你，小气鬼！”丈夫不愿争论，只是故意夸张地说：“可是，她俩有你这样漂亮吗？我敢说，她们若有你这样美，根本就不用买帽子打扮了，是吗？”妻子一听丈夫的赞语，不觉转怒为笑，一场争吵也随之平息了。

2能催人奋进

人得到赞美，其喜悦心情固然无可比拟，但更重要的是赞美所产生的力量总是巨大的。它能够激发人的积极性和创造性，增添人们克服困难的勇气，甚至使人创造出种种奇迹来。有甲、乙两猎人，各猎得两只野兔。甲的女人看见冷冷地说：“只打到了两只吗？”甲猎人心中不悦，“你以为很容易打到吗？”他心里如此埋怨着。第二天他故意空手回家，让她知道打猎是不容易的事情。乙猎人所遇则恰好相反。他的女人看见他带回了两只野兔，就欢天喜地地说：“你竟打了两只吗？”乙听了心中喜悦，“两只算得什么！”他高兴得有点骄傲地回答他的女人。第二天，他打回了4只！这就是赞美的魅力。

3能给人力量

一个女孩迷上了小提琴，每晚在家拉个不停，家里人不堪这种“锯床腿”的干扰，就向小女孩求饶。女孩一气之下跑到一处幽静的树林，独自奏完一曲。突然听到一位老妇的赞许声，老人继而说：“我的耳朵聋了，什么也听不见，只是感觉你拉得不错！”于是，女孩每天清晨来这里为老人拉琴。每奏完一曲，老人都连声赞叹：“谢谢，拉得真不错！”终于有一天，女孩的家人发现，女孩拉琴早已不是“锯床腿”了，便惊奇地问她是否有什么名师指点。这时，女孩才知道，树林中那位老妇是著名的器乐教授，而她的耳朵竟然从未聋过！一个优秀的小提琴手就这样诞生了，是赞美给了她力量。

4能遂己愿

有一位美国的老妇人向史蒂夫·哈维推销保险。她带来了一份全年的哈维主编的杂志《希尔的黄金定律》，滔滔不绝地向他谈她读杂志的感受，赞誉他“所从事的，是今天世界上任何人都比不上的最美好的工作”。她的迷人的谈话将主编迷惑了75分钟，直到访问的最后5分钟，才巧妙地介绍自己所推销的保险的长处。就这样，老妇人成交了指定购买的保险金额5倍的保险业务。

5能摆脱纠缠

有一位白领女性，相貌出众，在某家公司负责产品销售策划。一次下班后，公司经理主动邀请她：“小姐，晚上陪我吃夜宵好吗？”她不得不按时赴约。见面后，经理喜出望外，情意绵绵。两人边吃边谈，女子竭力向经理劝酒，滔滔不绝地向他介绍公司的发展计划，并不时赞美经理，称他是一位有修养、有气质、讲信用、受人尊敬的现代企业家。经理颇为得意，故作谦虚道：“你过奖了。”最后两人共舞一曲而告终。临别时经理握住女子的手，郑重地说：“你是个自尊自爱的女子！我心里会永远记得你这完美的女孩形象。”

多谈对方的成就和得意之事

人总是喜欢被赞美的。现实生活中，无论是与朋友还是客户交谈，不妨多谈谈对方的得意之事，这样容易赢得对方的认同。如果恰到好处，他肯定会高兴，并对你有好感。

美国著名的柯达公司创始人伊斯曼，捐赠巨款在罗彻斯特建造一座音乐堂、一座纪念馆和一座戏院。为承接这批建筑物内的坐椅，许多制造商展开了激烈的竞争。但是，找伊斯曼谈生意的商人无不乘兴而来，败兴而归，一无所获。正是在这样的情况下，“优美座位公司”的经理亚当森，前来会见伊斯曼，希望能够得到这笔价值9万美元的生意。

伊斯曼的秘书在引见亚当森前，就对亚当森说：“我知道您急于想得到这批订货，但我现在可以告诉您，如果您占用了伊斯曼先生5分钟以上的时间，您就完了。他是一个很严厉的大忙人，所以您进去后要快快地讲。”亚当森微笑着点头称是。

亚当森被引进伊斯曼的办公室后，看见伊斯曼正埋头于桌上的一堆文件，于是静静地站在那里仔细地打量起这间办公室来。

过了一会儿，伊斯曼抬起头来，发现了亚当森，便问道：“先生有何见教？”

秘书把亚当森作了简单的介绍后，便退了出去。这时，亚当森没有谈生意，而是说：“伊斯曼先生，在我等您的时候，我仔细地观察了您这间办公室。我本人长期从事室内的木工装修，但从来没见过装修得这么精致的办公室。”

伊斯曼回答说：“哎呀！您提醒了我差不多忘记了的事情。这间办公室是我亲自设计的，当初刚建好的时候，我喜欢极了。但是后来一忙，一连几个星期我都没有机会仔细欣赏一下这个房间。”

亚当森走到墙边，用手在木板上一擦，说：“我想这是英国橡木，是不是？意大利的橡木质地不是这样的。”

“是的”，伊斯曼高兴得站起身来回答说：“那是从英国进口的橡木，是我的一位专门研究室内橡木的朋友专程去英国为我订的货。”

伊斯曼心情极好，便带着亚当森仔细地参观起办公室来了。

他把办公室内所有的装饰一件件向亚当森作介绍，从木质谈到比例，又从比例扯到颜色，从手艺谈到价格，然后又详细介绍了他设计的经过。

此时，亚当森微笑着聆听，饶有兴致。他看到伊斯曼谈兴正浓，便好奇地询问起他的经历。伊斯曼便向他讲述了自己苦难的青少年时代的生活，母子俩如何在贫困中挣扎的情景，自己发明柯达相机的经过，以及自己打算为社会所作的巨额的捐赠……

亚当森由衷地赞扬他的功德心。

本来秘书警告过亚当森，谈话不要超过5分钟。结果，亚当森和伊斯曼谈了一个小时，又一个小时，一直谈到中午。

最后伊斯曼对亚当森说：“上次我在日本买了几张椅子，放在我家的走廊里，由于日晒，都脱了漆。昨天我上街买了油漆，打算由我自己把它们重新油好。您有兴趣看看我的油漆表演吗？好了，到我家里和我一起吃午饭，再看看我的手艺。”

午饭以后，伊斯曼便动手，把椅子一一漆好，并深感自豪。直到亚当森告别的时候，两人都未谈及生意。

最后，亚当森不但得到了大批的订单，而且和伊斯曼结下了终身的友谊。

为什么伊斯曼把这笔大生意给了亚当森，而没给别人，这与亚当森的口才很有关系。如果他一进办公室就谈生意，十有八九要被赶出来。亚当森成功的诀窍，就在于他了解谈判对象。他从伊斯曼的办公室入手，巧妙地赞扬了伊斯曼的成就，谈得更多的是伊斯曼的得意之事，这样，就使伊斯曼的自尊心得到了极大的满足，把他视为知己。这笔生意当然非亚当森莫属了。

不要胡乱恭维对方

凡说赞美的话，一定要切合实际，而且要言之有物。比如到别人家里做客，与其不切实际地乱捧主人一场，不如赞美主人房间布置得别出心裁、壁上的一幅上乘之作或盆栽的精巧。若要取得他人的喜欢，我们就要尽量发现他人的兴趣并加以发挥。若主人爱狗，不妨赞美他的狗；若主人爱金鱼，则不妨说说自己如何欣赏那些鱼的美丽。赞美别人最近的工作成绩、最心爱的宠物、最费心血的设计，是比说上许多无谓虚浮的客气话更为明智。特别关心别人的某一种事物，必使人在欣喜之外还觉感激。

如果我们对别人没有清楚地研究过，就不可盲目地恭维对方。只有发自内心由衷的敬佩别人的话，才能打动别人，引起别人的好感。比如，对一个有名望有地位的人，赞美他时，我们首先要想到，他能够成为名人，一定是在自己的工作中有特殊的贡献，而在他成名之后，恭维他的工作成绩的人一定很多，积久当然也就会生厌了，若我们仍然依葫芦画瓢地用别人用过的话来恭维他，是不会使他觉得高兴的。所以，我们的恭维若不能别出心裁，则无济于事。对这种人，最好用工作以外的其他事情去赞美他。譬如某歌唱家喜欢在闲时写写诗，那么我们与其赞美他歌声悦耳动听，不如说他诗写得好，因为对方成名的工作，无须我们再多恭维，而其诗写得好却无人加以注意，我们若特别提及，一定会博得他无限喜悦。所以，赞美一个普通的人，可以赞美他努力了许多而无人注意的工作，尤其是他足以自慰的工作或本领。

但对于一个名人，我们却要欣赏他那些不大为别人所知的，而是他自己所得意的事情。

说话要谨慎，恭维他人的话尤其如此。我们若以为恭维的话不会得罪人，可以乱说，那就大错特错了。不切实际的恭维话、言不由衷的恭维话，都很容易闹出是非。正如我们不能随便见到妇人就赞美她漂亮一样——倘若这个女人明知自己实在称不上漂亮时，心里会觉得我们是在笑话她，定会生气。

女人，我们可以赞美她漂亮，或说她活泼，或说她苗条，或说她健美，或赞美她有才智，或说她幽默，或恭维她处理家务井井有条、教子有方，等等。同是女人，各有所长，虽是赞美，也要加以选择。

总之，恭维他人的话，一不能乱说，二不能不分对象用同一的说法，三不能多说。

“大家都这么认为”

不管女人多么聪明，和男人比较起来，抽象能力总是薄弱了些，这就是说，女人对于实际的东西总是比较容易理解。而所谓的“漂亮”、“可爱”，都是抽象词语，因此非但不能打动她们的心，反而会使她们提高警觉。

为了使女人易于接受你对她的赞美，不妨改以具体的言语表现，譬如：“你乌黑的头发很有光泽”、“你的眼睛真是迷人”等。

一般的女性不管多美，总对自己的面貌或身材，拥有或多或少的自卑感，甚至某些就男人看来根本微不足道的问题，女人也会耿耿于怀，自卑不已。

所以，男人若以抽象的言语赞美对方，反而可能让对方误以为是在讥讽她，对你再也不予信任。同样的，对方若是个美女，你不妨用“你长得真像刘亦菲哩”来赞美她。

人们对背后的言语是敏感的，尤其是女性，背后的话，对她们的影响力更大。女人之所以如此，大概是想知道自己并不知道的自我真实面吧！这是因为，周围的声音是最客观的了，所以，很容易让她们信以为真。

如果你去对一位初相识的女人说恭维话，相信她是不会认为自己真的那么好，这个时候你千万别太主观地对她说：“你真漂亮哟！”而应该说：“听朋友说过你很美丽可爱，今日一见果真名不虚传。”或者：“早就听人说你们单位今年招了一位非常美丽的女孩，原来就是你啊！比我想象的更美丽。”

像这样客观一点地对她说，她反而更容易接受。而且，她会因此对你的印象特别深刻。

如果你仅仅是强调个人的看法，她是不会相信的。要使对方认为你说的是真实的，那必须在客观中包含着主观，如此，才不会怀疑你是在假恭维。

女人，与其把你对她的赞美之词说上100次，还不如加上一句“大家都这么认为”更为有用，因为她们天生就有让别人也认同的愿望。

夸人减龄，遇货添钱

有句俗话说：“夸人减龄，遇货添钱。”也是一种赞美。

1夸人减龄

芸芸众生每一个人都希望自己永远年轻。因此成年人对自己的年龄非常敏感。

由于成年人普遍存在怕老心理，所以“夸人减龄”就成了讨人喜欢的说话技巧。这种技巧在于把对方的年龄尽量往小处说，从而使对方觉得自己年轻，养生有术等，产生一种心理上的满足。比如一个30多岁的人，你说他看上去只有20多岁，一个60多岁的人，你说他看上去只有四五十岁，这种说法对方是不会认为你缺乏眼力，对你反感的，相反，他会对你产生好感，形成心理相容。

“夸人减龄”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“逢人长命”（年龄往大处说）的方法效果较好，因为他们有一种渴望成长的心理。

2遇货添钱

货，就是购买物品。买东西是再平常不过的日常行为。在我们的心中，能用“廉价”购得“美物”，那是善于购物者所具有的特质，那是精明人的一种象征，虽然我们不会，也不可能都是精明购物者，但我们还是希望我们的购物能力得到别人的认可。因此，当我们买了一件物品之后，如果花了50元，别人认为只需30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30元，别人认为需要50元时，我们则有一种兴奋感，觉得自己很会买东西。由于这种购物心态的存在，“遇货添钱”这种说话方式也就能打动人心。

比如，甲买了一套款式不错的西服，乙知道市场行情，这种衣服两三百元完全可以买下。于是乙在品评时说：“这套西服不错，恐怕得六七百元吧？”甲一听笑了，高兴地说：“老兄说错了，我160元就买下啦！”

这里乙的说法就很有技巧性，在他不知道甲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，当然也就使得对方高兴。

遇货添钱法能讨得对方欢心，操作起来也简单，对其价格高估就行了。当然“价格高估”也需要注意，一要对物价心里有底，二不能过分高估，否则收不到好的效果。

说话的智慧

你要知道，每个人都喜欢来自别人的赞美。只要赞美适时适度，不仅可以消除人与人之间的隔阂，增进彼此的情意，更重要的是能让你在交际场上大受欢迎。

要记住：不要吝惜你的赞美，要及时地把赞美送给别人。

**第二章因人而言**

边看边说，边说边看

不同的人爱听不同的谈话内容，这是容易理解的。但困难的是你怎么知道他爱听什么、不爱听什么呢？这就要看人说话——边看边说，边说边看。这看，即是观察：在与对方谈话时，要善于一边说一边察言观色。

看对方什么呢？

1看面部表情

狄德罗曾经说过，一个人的“心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得很清晰，很明显”。有时对方口头表示赞同你的意见，但他的眉头却不知不觉地紧皱了起来，或者他的嘴唇突然紧闭，而且嘴角向下撇。这些表情恰恰是内心不愉快的流露。因此他说的赞同的话其实是言不由衷的，或者碍于情面，或者屈于权势，才不得不这样说的。

2看体态表情

几乎每一种体态，每一种动作都是一种特殊的语言，都在宣泄着一个人的内心世界。问题在于我们要能看懂这些体态表情，要能领会它们的内在含义。假如与你谈话的人双脚并立，双臂交叉在胸前，这就表明此人对你怀有某种敌意，他在作自我防卫；而当他不仅双臂交叉，而且双拳紧握时，那就是说他不只在自卫，还要向你进攻了。又如，如果谈话者常向你摊开双手，这就表明此人是真诚坦率的，他对你毫无提防之心。

3看语言表情

与人交谈时不但要看他说什么，而且还要看他怎么说。这就是要从对方说话声音的高低、强弱、快慢、腔调等等看出他的言外之意，听出他的弦外之音。这是因为说话声音的种种变化不但表现一个人的性格——急性子的人说话节奏快、声音响亮，慢性子的人说话节奏缓慢、声音低沉——而且能够表明一个人的情绪与心境。例如，人忧伤时语速慢、声音低、节奏平缓，而人兴奋时与之相反，语速快、声音高、节奏强烈。

所谓“看人说话”，主要是“看”上述三种表情。从这些表情变化中，我们便可随时猜度对方的心理态势、透视对方的心理需要，然后也就可以随时调整自己谈话的内容与方式，使之更适应对方的思想线索。这样，说话便可获得预期的良好的效果。

看人说话，将使你在成功的道路上路路绿灯，处处顺畅。

注意对方，谨慎开口

与人交谈要善于观察，尽可能地用眼睛捕捉一些与对方深入谈话的信息与灵感。如果有机会到陌生朋友家里去做客，就要用自己的眼睛去细心观察对方的有关情况，加强对对方的了解。比如，我们从对方家庭的日常生活用品及布置设计中，就可以判断出对方的经济状况、生活情趣、艺术修养格调等；从对方的言谈举止、音容笑貌及衣着表情，就可以窥探出对方的性格、品德以及为人处世与待人接物方面怎样；从对方家中案头放的书籍、墙上挂的艺术作品，就可以了解到对方的个人爱好、学习兴趣、审美情趣等。有了以上这些对对方的了解我们容易轻松自如地与对方进行交谈。

1注意对方的心理

了解听者的心理，是掌握说话技巧的基础。我们只有在了解听者心理的基础上，才能正确地选择在某个场合该讲什么，不该讲什么，哪些话能够打动听众的心坎，能使听众产生共鸣，真正使谈话达到水乳交融的境地。

人的心理捉摸不定、较难把握，但是，在有些场合，人内心的东西又常通过各种方式而外露。善于观察听者的一举一动，并能据此加以分析和推测，那么，基本上就可以掌握听众的心理和情感。譬如，在讲话时，听者发出欷声，说明听众不喜欢那些话；如果听者两眼注视，说明说话的内容非常吸引人；如果听者左顾右盼，思想不集中，说明他心里可能很着急，但又出于尊敬而不愿离开……当然，有许多人善于抑制自己的感情，不让它外露，即使这样，也会露出蛛丝马迹。

战国时，魏文侯和一班士大夫在闲谈。文侯问他们：“你们看我是怎样的一位国君？”许多人都答道：“您是仁厚的国君。”可一位叫翟黄的人却回答说：“你不是仁厚的国君。”文侯追问：“何以见得？”翟黄有根有据地答道：“你攻下了中山之后，不拿来分封给兄弟，却封给了自己的长子，显然出于自私的目的，所以我说你并不仁厚。”一席话说得文侯恼羞成怒，立刻令翟黄滚出去，翟黄若无其事地离去后文侯仍不甘心，他又接着问任痤：“我究竟是怎样的一个国君？”任痤答道：“您的确是位仁厚之君。”文侯更加疑惑了。任痤说：“我听说过，凡是一位仁厚的国君，其臣子一定刚直，敢说真话，刚才翟黄的一番话说得很直，而不是阿谀奉承之词，因此，我知道他的君主是位宽厚的人。”文侯听了，觉得言之有理，连声说：“不错，不错。”立即让人把翟黄请了回来，而且拜他为上卿。

在这则故事中，我们不但能看出任痤的人品高尚，救助同事；而且能看出他机巧聪明，善于抓住魏文侯愿意被人尊为仁厚之君这种心理，从同一事件中巧妙地引出了有利的结论，化解了文侯和翟黄之间的矛盾。

2注意对方的身份

几乎没有一个人可以在说话的时候不考虑到彼此的身份。不分对象、不看对方的身份，都用一样的口气说话，是一种幼稚无知的表现。虽然身份不同不会妨碍人际交流，比如下级对上级、晚辈对长辈、学生对老师、普通人对于有名气地位的人，等等，不必表现得屈从、逢迎，但在言谈举止上有必要表现得更加尊重一些。在不是十分严肃隆重的场合，身份较高的人对身份较低的人说话越随和风趣越好，而身份较低的人对身份较高的人说话则不宜太过随便，尤其在公众场合，说话要恰如其分地把握好自己与听者的身份差别。

1953年6月28日，毛主席到了北京市郊区鱼池村视察。他走访的第一家，主人名叫张振。走进院里，毛主席就问寒问暖，他摸着院子里晾的一床露棉花的破被套问，冬天盖这样的被子薄不薄？又走进屋里问，冬天烧不烧炕？还问家里几口人，都叫什么名字，多大年纪，小孩子上学没有，庄稼长得好不好……当问到粮食够吃不够吃时，张振如实回答：“过去吃野菜，现在有吃的啦，不过还不大好，荒月还要吃些白菜团子。”毛主席点点头，安慰他说：“不用急，生活会一天天好起来的。”

与乡亲拉家常，毛主席对不同的人擅长说不同的话，讲究话语的形式与自己和对方的身份相符，既得体又恰当，更把自己与乡亲的距离拉近了。

3注意对方的地位

地位，是个人在团体组织中担负的职位和在社会关系中所处的位置。个人的社会地位不同，就会有不同的人生经历、社会职责和交际目的，对口才表达也会产生不同的需求。

美国军队中规定，凡是军人不能蓄长发。而黑格尔将军在担任北约部队的总司令时，却蓄着一头长发。有一名留长发的士兵看到画报上登载着一头长发的黑格尔将军的照片，就把它撕下来，贴在不允许他留长发的连长办公室门上。为了表示抗议，他还画了个箭头，并在旁边配了一行小字：“请看他的头发！”连长看了这份别出心裁的抗议书后，并没有立即把这个愤愤不平的士兵叫来训斥，而是将那箭头延长到总司令的肩章处，并也加了一行小字：“请看他的军衔！”

这个士兵只想和黑格尔攀比头发，因而愤愤不平，却没考虑到两者的身份和地位的悬殊差异，连长则不失时机地提醒了他。

清朝乾隆皇帝有一次到镇江金山游览。当地的方丈派了一个能说会道的小和尚做向导。当乾隆皇帝上山时，小和尚边走边说：“万岁爷步步高升。”乾隆听了很高兴。一会儿，下山了。乾隆皇帝有意试试小和尚的口才，便问：“你在上山时说我步步高升，现在你看我怎样？”小和尚不假思索，立即答道：“万岁爷后步更比前步高！”——下山时后面的脚当然比前一只脚要高，所以也暗含着“步步高升”的意思。这个小和尚能注意说话对象的身份地位恰当用语，体现了他随机应变的智慧。

4注意对方的性格特征

性格，又称性子或脾气，是对人、对事的态度和行为方式所表现出来的心理特征。一个人的性格特征通过自身的言谈举止、表情等流露出来，如那些快言快语、举止简捷、眼神锋利、情绪易冲动的人，往往是性格急躁的人；那些直率热情、活泼好动、反应迅速、喜欢交往的人，往往是性格开朗的人；那些表情细腻、眼神稳定、说话慢条斯理、举止注意分寸的人，往往是性格稳重的人；那些口出狂言、自吹自擂、好为人师的人，往往是性格骄傲自负的人；那些懂礼貌、讲信义、实事求是、心平气和、尊重别人的人，往往是性格谦虚谨慎的人。

对于这些不同性格的人，和他们说话时要具体分析，区别对待。如他喜欢婉转的，就说流利的话；他喜欢亢直的，就说激切的话；他喜欢学问的，就说高远的话；他喜欢家常的，就说浅近的话；他喜欢诚恳的，就说朴实的话。说话方式与对方性格相投，自能一拍即合。

罗斯福总统未成名之前曾参加过一个宴会。他看见席间坐着许多不认识的人。这些人是认得罗斯福的，不过因为他们和罗斯福的地位不同，所以虽然认识罗斯福，也只是冷冷地认识而已，并不因罗斯福地位高而表示殷勤。那时罗斯福刚从非洲回来，正在预备1912年选举的第一次旅行。罗斯福看见这些人对他没有表示友好的意思，立刻想出一个办法，故意拿出几个简单的问题，去问那些不相识者。

陆思瓦特博士是筵席上的主人，那时，正坐在罗斯福的身边。罗斯福凑近他轻轻地说：“请把坐在我对面那些客人的情形告诉我一些！”陆思瓦特把每个人的性情特点都大略告诉了他。罗斯福了解到每个人的性情以后，立刻就有了适宜的谈话资料。

5区别对方的知识水平

与人说话要区别听话人的文化知识水平。知识水平与人的经历、职业、文化教养等是紧密相关的。江苏省语言学会成立之时，蒋礼鹤教授受浙江省语言学会的委托向大会表示祝贺。他是这样说的：“今天我受浙江省语言学会的委托，到这里来祝贺。江浙是兄弟之邦。从龚自珍和段玉裁来说，江苏还是浙江的‘外公’，我来向‘外公’祝贺。现在祝贺‘外公’健康长寿！”

这几句话中，蒋礼鹤引用了有关的历史名人。段玉裁是清代著名文学家，龚自珍是段玉裁的外孙，也是个著名的文学家。由于在座的都是语言学工作者，对于段玉裁和龚自珍的这层关系都是了解的。所以，蒋礼鹤这几句就对方的知识水平而说的话，说得十分得体。

6考虑对方的语言习惯

说话要考虑感情、褒贬、民族、时代、地域等问题，不可大意。我们说某人“壮得像头牛”，英语则说“壮得像匹马”，就是语言习惯的问题。有个牧师，想翻译《圣经》给非洲居民读，可是译到“你们的罪恶虽然是深红的，但也可以变成像雪一样的白”的时候，难题就出现了。因为热带的土人，根本不知道雪是什么东西，雪的颜色和煤的颜色有什么不同。后来，牧师从椰子得到启发，把这句话改译成“你们的罪恶虽然是深红的，但也可以变成像椰子肉一样的白”，这样，非洲居民就懂了。

把“罪恶可以变成像雪一样的白”译成“罪恶可以变成像椰子肉一样的白”，这正是考虑到了对方的语言习惯。

7顾及对方的兴趣爱好

兴趣是一个人力求认识、掌握某种事物，并经常参加该种活动的心理倾向。说话时，需要顾及对方对事物的兴趣，顺着他的心理倾向，如对一位潜心学问的学者就不能谈“股票”、“生意经”；对一位经商的人就不能谈“治学之道”。一个具有敬业精神、勇于开拓创造的人，喜欢听事业、工作方面的具体指导和建议；生活困难，穷困潦倒的人喜欢听到扶贫济困、发财致富的信息。不同的兴趣有不同的“兴奋点”，兴趣相投的人聚在一起交谈，可以激发出话题焦点的“火花”，进而产生思想感情的共鸣。

面包商图维一直试着将面包卖到纽约某家饭店，可连续4年都失败了，最后图维决定改变策略。他打听到经理是“美国招待者协会”的主席，于是不论在何处举行活动，他都必定去出席。当图维再次见到经理时，就和他谈论他的“招待者协会”，这一下打开了经理的话匣子，反应异乎寻常。经理在图维离开办公室之前，“卖”给了他一张协会的会员证。图维只字未谈面包销售之事。几天以后，饭店的人主动打电话要他们送面包样品和价格单。4年努力未成，一朝交谈得手，全在于投其所好的功劳。

从声气中认识人

人类的声音包含各种要素。声调是很重要的要素之一，响的声音，同时也具备某种权力。发出很响的声音，可以让别人沉默下来。然而，较轻的声音有时候更能发挥效果，这是因为人们会注意去听的缘故。当然，声响声轻都需要姿势辅助，效果才更好。

发声法对音质有很大的影响。若以鼻子产生共鸣，声音如泣如诉，也会给人傲慢的印象。但是，如果是以胸腔来产生共鸣的话，发声法亦随之改变，变得丰富、强力，响度也够。

讲话的速度也影响到会话。说话速度太快的人，一方面容易给人好像有某种急事、戏剧性的事件或热心投入的印象；另一方面会让对方感觉焦躁、混乱以及些许的粗鲁。说话缓慢的人，虽然给人深思熟虑、诚实的印象，但太慢也会变成犹豫不决或漫不经心，甚至还会呈现消极性的含义。

从声气识人，对看人说话来说是很重要的一件事。

1和声细气者

人们在请求、询问、安慰、陈述意见时常使用和声细气。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，和声细气的运用，更具有一种迷人的魅力。由于语音学中音素、音位的原理和人们说话时用声用气的心理状态及规律的不同，和声细气，这种声和气宛如柔和的月光和涓涓的细流，由人的心底流出，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。和声细气地说话的男人，为人必定厚道、宽容、襟怀开阔；和声细气地说话的女人，为人必定温柔、善良、善解人意。

2轻声小气者

轻声小气表现说话者的尊敬、谦恭、谨慎和文雅。在和别人交谈时，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。但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高声大气者

高声大气是人们用来召唤、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性格。它通常用来表示极度的欢喜或慷慨激昂的情绪。张飞是《三国演义》中群众最喜爱的人物之一。他以粗豪、勇猛、爽直和坚贞的品质深深地吸引着历代的读者。这个人物说话声音响如洪钟，具有浓烈的草莽英雄气质。从其外表便可以看到这一点。他：“身长八尺，豹头环眼，燕颔虎须，声若巨雷，势如奔马。”在长坂桥一役，曹操率众军追赶刘备。张飞立马桥头，圆睁环眼，厉声大喝：“我乃燕人张翼德也，谁敢与我决一死战！”吼声如雷，将曹军部将夏侯杰惊得肝胆碎裂，倒跌于马下。曹操更是回马便走。这段有声有色的传奇故事，凸显了张飞粗犷的草莽英雄气质。

4唉声叹气者

这种人心理承受能力弱，自信心不强，缺乏勇气，一旦遭到失败，便灰心丧气，沮丧颓唐，乃至一蹶不振。《孔子家语》中记载了这样一段逸事。孔子去齐国的途中听到一阵十分悲哀的哭声，他于是对弟子们说：“这个哭声虽然很悲伤，但不是悼念死人的哀声。”孔子随后迅速向前走，遇到了那个哀哭的人。孔子下车询问他的名字，知道他叫皋鱼，孔子问道：“这里不是悲哀的地方，你为什么哭得这么悲伤呢？”丘吾子长叹一声，回答说：“我一生有三大过错，至今年老才深深觉悟到，但追悔莫及，因此痛哭。”孔子不明白其话中的意思，便一再追问。皋鱼才说：“我少年时代爱好学习，周游天下，等回来时我的父母都去世了，作为一个儿子竟不能为父母养老送终，这是第一大过失；我做齐国臣子多年，齐君现在奢侈骄横，我多次劝谏都不被采纳，这是第二大过失；我生平交友无数，不料到后来都绝交了，这是第三大过失。树欲静而风不止，子欲养而亲不待。去而不回的，是时间；不能再见到的，是父母。我是个大失败者，还有什么脸面活在这个世上？”说完，皋鱼便投水而死。人到了这种悲伤而自杀的地步，他的哀情可想而知。而孔子从声气识别出皋鱼的哭声不是为了死者，而是有其他的原因，足见孔子识人之能。

从音色中辨别人

《人体科学》杂志上说，人的声音是气流通过声带振动时发出的声波。人体对声波的感觉并不是没有限度的。人的听觉器官所能感受到的是频率2000赫兹到20赫兹之间的声波，低于20赫兹和高于2000赫兹的声波是人无法感受到的。

人的声音具有浓厚的感情色彩，能引起人复杂的心理效应。声音的强弱、快慢、高低、清浊，都能显示出异常复杂的情感。《灵山秘叶》中有这么几句话：“察其声气，而测其度；视其声华，而别其质；听其声势，而观其力；考其声情，而推其征。”其中的声气，略同于声学中的音量，通过声气粗细，察看人的气度；声势相当于声学中的音长，声势壮者，声力必大；声华相当于声学中的音质音色，“声华”质美，则其人性善品高；“声情”相当于带感情的声音。人有喜怒哀乐恐悲伤七情，在语音中必然有所表现，即“如泣如诉，如怨如慕”。因此，由音能辨人之“征”。人的喜怒哀乐，必在音色中表现出来，即使人为极力掩饰和控制，也都会不由自主地有所流露。因此，通过这种方式来观察人的内心世界，是比较可行的方法。

1凝重深沉者

这种人才高八斗、言辞隽永，对人情事理理解得深刻而准确，对社会、对他人较负责任，有一定的可靠性。但由于人情事理的复杂性，这种人往往得不到重用，抱负无法施展。

2锋锐严厉者

这种人言辞锋锐，爱好争辩。谈话时他一旦逮住对方语言的漏洞就会毫不留情地反击，让对方无话可说。这种人看问题一针见血，眼光犀利，但由于急于找到并攻击对方的弱点，从而忽略从总体上把握问题的关键，陷入舍本逐末、顶牛抬杠的处境。

3刚毅坚强者

这种人办事坚持原则，公正无私，是非分明，但是因原则性太强而显得不善变通，让人没有商量的余地。不过，他还是因为肯主持公道而得到了别人的尊敬。这种人在评判他人的价值时，不因个人恩怨而产生偏见，依然能做到公正无私、扬善除恶、光明磊落、实事求是、主持正义。

4圆通和缓者

这种人为人宽厚仁慈，性格大度优雅，具有圆通性，对新生事物持公正包容的态度。在语言上圆通能使一个人在交往时显得温和可爱，具有柔和的言辞和态度，不轻易进行争论，以免伤了和气。拥有这种才能的人，总是“入乡随俗”，不在别人面前大露棱角，举止、言语无不八面玲珑。这种人可以从事任何职业，因为好的人际关系，是从事任何职业的必要的条件之一，尤其是外交官，若不会交际与圆通，必然难以胜任。

5温顺平畅者

这种人说话速度慢，语气平和，性格温顺，权力欲望平淡，与世无争，易与人相处。但因为用意温软，而使自己长期处于一种胆小怕事的状态，对外界人事采取逃避的态度。如果他能遇上一个肯提携他的人，从旁帮他一把，教导他磨炼胆气，知难而进，那么，他就会成为一个能刚能柔的人物，有一番大作为，令人刮目相看。西晋时王湛在父亲去世后，居丧3年，丧期满，就居住在父亲坟墓的旁边。他的侄子王济每次来祭扫祖坟，从不去看望叔父，叔父也不去见他。偶然见一面，也只不过说几句客套话罢了。有一次，王济试探性地随便问了一些最近的事。王湛回答时措辞、音调都适当，音色温顺平畅，大出王济意料之外。他不禁大吃一惊。他觉得叔父不再是从前那个胆小怕事，没有主见，意志软弱的人了。因此继续和他谈下去，越来越精粹入微。在此之前，王济对王湛全没有一点子侄和长辈间应有的礼貌。自从听了他的言谈后，不觉心怀敬畏，外表也肃穆庄严。于是留下来日日夜夜地相互谈论。王济虽然才华出众，性格豪爽，但在叔父面前，他觉得自愧不如。有一次，王济听了叔父的谈话后，不禁长长地叹了一口气，说：“家里有名士，30年来却不知道！”晋武帝每次见到王济，常常拿王湛当做取笑的笑柄，问他：“你家里那位傻子叔父死了没有？”王济往往无辞答对。这一回，对叔父有了认识，当武帝又像过去那样问起时，便说：“臣的叔父并不傻。”接着，就如实地讲了王湛的优点。武帝问：“可以和谁相比？”王济说：“在山涛之下，魏舒之上。”经王济这一番广告宣传，王湛的名声一天天地大起来，28岁时他开始步入政界，终为人所知。

6浮漂燥热者

这种人易犯浮躁的毛病。他们做事情既无准备，又无计划，只凭脑子一热、兴头一来就动手去干。他们不是循序渐进地稳步向前，而是恨不得一锹挖出一眼井。结果事与愿违，欲速不达。

7激荡回旋者

这种人有强烈的好奇心，有独特的思维能力，敢于向传统挑战，敢于向权威说“不”。他们对事业开拓性强，经常弄出些奇思妙想，令人赞叹。他们在语言上的特点也与众不同，异想天开，独树一帜。他们的缺点是不能冷静思考，难以被世人理解，成为孤胆英雄。

10种会说话的人

语言是思维的工具，所以语言是鉴识别人的重要依据。人的思想及情感通过语言表达出来。一个人的品格是粗鲁还是优雅，会在粗鲁或优雅的措辞中自然而然地流露。生活中多数人谈吐漫无边际，说话不得体，不管别人愿不愿意听，他都一味空谈，最后必然是言多必失。

试看那些善于言谈的人，把生活弄得随时随地都很快乐。他们在业余的时间里，可以和他们的朋友或他们的家人快快活活地过一个晚上，使大家得到更多的乐趣。这些人在需要说几句话的场合，往往能说得十分得体，恰到好处。因此，善于运用口才的人，在生活、工作中都有很大的成功。

1奇思妙语者

这种人机智风趣，谈吐幽默，灵感的火花常常在只字片语中迸发。他不论走到哪儿，都能给那个地方带来笑声，带来愉快和欢乐。

2转守为攻者

这种人心思细密，关键时刻能稳住阵脚，应变能力强，攻防之间都能做到随心所欲，任意切换，不拘一格。这种人还有一个令人羡慕的优点，他从来不做没有把握的事，凡事总是先求不败，再求胜机。

3善于倾听者

一个善于静静聆听别人谈话的人，他必定是一个富于思想，有缜密见识和品行、有谦虚柔和性格的人。这种人在人群中，最先也许不大被注意，但最后必定是最受人敬重的。因为他虚心，所以为每个人所喜欢；因为他善思，所以为每个人所信任。

4随机应变者

这种人头脑反应迅速，像一台高速运转的电子计算机，在一秒钟内能正确分析自己目前处境的优劣并设法找到为自己开脱的理由，巧妙应变。

5妙语反诘者

这种人不仅能说，而且会听，对对方所说的话能够抓住机会提出各种问题加以反击，令对方哑口无言，从而一举赢得论辩的胜利。

6说服力强者

这种人是优秀而不可多得的外交型人才。他对别人的思想、感觉、看法了解得非常清楚，谈别人的事如数家珍，能替人指点迷津，并能把那些和他不同的或相反的意见推倒移开，使谈话照着自己设计的方案和计划向前走。因此，这种人总是最后的赢家。比如我国三国时代的诸葛亮就是一位说服能手。

7谈吐幽默者

富有幽默感的人不但愉快地做事，更能愉快地说话，走到哪儿，欢乐就散布到哪儿。这样的人难免有缺点，但由于有情趣，使人欢笑、使人快乐，人人都愿意与之相处。幽默型的人，他们很少遵从逻辑的法则，相反经常运用奇谈怪论，或类似诡辩的手法，使对方如坠五里雾中。打趣话、俏皮话、笑而不谑的话连续不断，使举座为之倾倒。这种才能特别发达的人，总是非常圆活、灵通的聪明人。有幽默感的人，是感觉敏锐的人、心理健康的人、也是笑颜常开的人、胸襟豁达的人。别人乐意与之交往、与之亲近、与之为友的人。

8滑稽搞笑者

这种人总是以一种调侃的方式，随心所欲地对一个问题进行自由自在的解释，硬将两个毫不沾边的东西联系在一起，以造成一种不和谐、不合情理、出人意料的效果，从而在这种因果关系的错位和情感与逻辑的矛盾之中，产生出搞笑的艺术。

9旁敲侧击者

这种人和人打交道善听弦外之音，又会传达言外之意，老于世故，擅长话里有话，一语双关。

10软缠硬磨者

这是一种性格顽强、不达到目的誓不罢休的人。为了达到某种目的，他会采用软缠硬磨法，友好地赖着对方的时间、赖着对方的情面、甚至赖着对方的地盘，不答应就是不撤退，不把事情办成就是不回头，使对方急不得恼不得，最后不得不答应他的要求。

7种似是而非的人

人世间有不少假象存在，人身上也有许多似是而非的东西。这些似是而非的东西经由嘴里说出来，初听好像是优点，实际是致命的缺点，对这种人要仔细看清楚，才能确定怎么说话。

1吹毛求疵者

这种人总是故意挑剔毛病，硬找差错，没有问题时只想弄出些问题。他有时伪装成对工作事业认真负责的样子，有时又换上一副蛮不讲理或自以为聪明透顶，或傲慢无知的面孔。不管他属于其中的哪一种表现，吹毛求疵者心里都揣着一个不正当的念头——不愿与人为善。当一个人处处都这么做的时候，他不是冲着真理、正确原则而来的，他只是以此作为口实和把柄，来达到自己不可告人的目的。但这样做的结果是害人不利己。

2花言巧语者

常言道：“虚浮不实的话语缺少仁爱。”英国谚语也说：“诚实的话语常常不华丽雕琢；华丽雕琢的话语常常不诚实。”像这种描写“花言巧语”的说法还有很多。花言巧语听起来十分顺耳。但如果谁要是全信这一类话，久而久之，后果必然不堪设想。爱说花言巧语的人总是以自己的利益为出发点去奉承别人，在别人被冲昏了头之后，自己的私欲也得到了满足。不仅如此，花言巧语中隐藏着一口陷阱，一口鲜花覆盖的陷阱。经常是受害人掉进了陷阱后才发现。

3好讲空话者

这种人说大话，爱虚名，行架空之事，谈过高之理，言虚伪之言。爱说空话的人，当他的话不能兑现的时候，他为了维护自己的“尊严”，便会编出一些假话来搪塞，这样，就常常使自己陷入失败的泥潭而不自知。王衍清谈误国，赵括纸上谈兵，这是好讲空话者的典型事例。他们最后都落了个身败名裂、祸国殃民的下场。

4鹦鹉学舌者

这种人自己没有什么独到的见解，只是善于吸收别人思想中的精华，将别人的思想嫁接到自己的口中，在众人面前宣讲，给人造成“这个人还真行”的错觉。无形之中大家会把他当高人看，崇拜、尊敬他。鹦鹉学舌的性质说严重一点就是抄袭剽窃。在写作方面，这种人不会成为真正的作家，在演说方面不会成为真正的演说家。

5华而不实者

这种人说起话来滔滔不绝，头头是道，口若悬河，妙语生花，时髦理论总是嘴边挂。开始和他接触，容易对他产生好感，但接触时间长了之后，这种人“金玉其外，败絮其中”的本性会暴露无遗。

公元前622年，晋襄公手下有个大臣叫阳处父。他平时喜欢高谈阔论，好自以为是地教训他人。有一次，他奉襄公之命去卫国访问，回来的时候路过鲁国的宁城。宁城有个叫宁赢的人陪他同行。可是，刚走了几天，宁赢离开阳处父独自回家来了。宁赢的妻子很纳闷，便问他为什么这么快回来。宁赢回答：“我虽然同阳处父相处只有几天，但我发现他这个人好像是一株树花开得好看，可就是不结果子。”宁赢叹了口气，颇为感慨地继续说：“华而不实，怨之所聚也。”这后一句话的意思是说：“你想想看，像这样华而不实的人，别人定然都会怨恨他，积怨多了，我再跟着他，不仅不能得到好处，反而会受到连累的。所以，我就赶早回来了。”果然，一年以后，阳处父因为没有真本事而被人杀了。

6常发牢骚者

牢骚是个人在受到挫折时的一种抑郁不平的精神性宣泄，也就是说些怪话、不满的话。适当地发些牢骚，具有一定的积极意义。它是一种比较原始的“保护性措施”。但一个人经常发牢骚就意味着他的适应社会能力的低劣，是一个无能的人，是一个只考虑个人得失的、喜欢斤斤计较的“小人”。经常发牢骚的人，不仅不会获得社会的同情，反而会使其本人的层次更低，因为人们并不喜欢将发牢骚作为社交的主要形式。

7絮絮叨叨者

这些人，脑子是天生的糊涂，说话抓不住要领，看问题看不到本质，一谈及问题，总觉得什么都有理，什么都联系得上，什么都想说个明白，于是，不管他人是不是接受，能不能接受，不分先后次序、轻重缓急，统统将想说的都说出来，一直说到他人不耐烦为止。碰到这种人，最好的办法是或者转移话题、或者闭目养神、或者做自己的事，免得浪费时间。

与名人交谈，不卑不亢

与名人说话时，不要有害羞畏怯的心情，只要真正表现你内心的意思，你就能与任何名人开口说话。有些人对名人只是一味地说些奉承话及空洞话，这样是不能使对方愉快的。如果你是真诚的，那你就把深烙在内心的印象，说给他听，他会感到愉快，但你所用的措辞和说话的态度都要得体。你可以把他视为一位有血有肉的人来对待，对他提出一些能够表达感情的问题，不要把他视为什么超人。他也实实在在像任何人一样，敌不过疲倦，也承受不住伤害。他们可能比你更脆弱，而且与你一样害羞。不要认为他的人格真的就如他借以出名的职业一样。他向公众所投射的信心、睿智、仁慈、滑稽或情感等影像，实际上是杜撰的。

当你同时应付两位名流时，不要只顾你所景仰的一位，而置另一位于不理。这会使他们两位都不自在。你应该说，遇见两位，真是使人兴奋，如果你想和他们继续交谈，那么你必须保证话题是他们两位都能表达意见的。换句话说，你要确保三人交谈的方式。如果你对另一位名人并不熟悉，而且在经过介绍之后，你仍想不起有关他的任何事迹，你也不能对他有所疏忽。你必须一视同仁，表现同样的热情和友善。

不喜欢说话的名流，包括外貌滑稽突出而似乎容易亲近的喜剧演员在内，他们在舞台上已经笑到了极限，因此，在真实生活中是再也无法幽默的。

作家、诗人、画家、音乐家等从事创作工作的人，虽不大喜欢说话，但这些人往往对政治乃至于宗教，都有广泛的兴趣。他们在社交场合也许不活跃，不自在，但他们有启发人们思想的独见，你和他们说话，必须耐心，不要轻易动怒，也不要太热切，要温和、冷静和体贴，就像应付任何敏感的人一样。

名气一般的名人，总是生活在情绪不稳定的状态。他们内心的恐惧，使他们脆弱敏感，别人稍有疏忽就会激怒他们，而且他们也容易傲慢。然而，他们绝对需要你的尊重和顺从，他们的名气愈小，他们对于亲切、尊重的需要也就愈大。

对褪了色的名人，也就是过时的名人，最好采取迂回的战术，也即是通过第三者来了解他的问题。你的开场白应当是积极的，最好不说如“这些日子以来你是如何打发的呀？”或“我们很久没有见你在公众场合露面，你去哪儿了？”或“这么久不在舞台上露面，觉不觉得无聊呢？”等类似的话。这些话等于当头泼他一盆凉水。

消极的开场白，要尽量避免，这无论如何也无法使他表达他的真情了。这样接下去的话，都会成了废话。

在多数情形下，与名人谈孩子是不会错的。你可以问对方有几个孩子，多大了，他们现在在哪儿，以及孩子读的学校好不好，学习成绩好吗……如果你也当了爸爸或妈妈，那么，你就更具备和他们谈孩子的资格了。你可以告诉他们，你的孩子已经长大，或和对方的孩子同龄，你也可以向他们表达，你对孩子染头发的感觉，或孩子喜欢搜集小动物，等等，不过话题不要扯得太远，要适可而止，更不要把所有的秘密都抖出来。

与有钱人交谈，正直坦率

有钱人比名流还要敏感。他们的富有往往是别人与他们谈话发生困难的关键，他们的财富使你对他们敬而远之——不只是心理上，实际上你的生活方式就和他们有很长的一段距离。

他们和你之间的谈话材料，因为你对他们的缺乏了解，甚至完全无知，而变得很有限。或者你可能认为，你和他们之间没有谈话的余地了。你当然可以这样使自己获得心理上的平衡，不能谈就不谈，反正于己也无损失。不过，假定你偏巧遇上了一位富翁，不管他是不是你的老板，你不知所措地呆站一旁，总是不好受的。

当你遇到有钱人时，你可以设法让他们说往事。过去的工作是否比现在更有趣？他人发展到现在这个地步的关键是什么？谁是早年助他们成功的英雄？当年的老板是否使他们紧张？他们的百万财富是不是他们自己创造的？以及他们是怎样赚到他们的第一笔百万金钱的？如果这个问题问得他们不大自在，你就准备跳到其他问题上去吧。不要盯着问，那会很不愉快的。

如果他们不愿意打开他们的记忆之门，你就问他们的工作时间，问他们如何承担那么重大的责任，问他们爱好哪些休闲活动，以及怎样布置他们的办公室——很多有钱人的办公室，布置得就像豪华的皇宫一样，很有一谈的余地。同时记住，特别是当对方是一位医生时，不要忘了他也是血肉之躯，也是一个普通的人，你也可以和他谈谈他的健康问题。

大富的人如果是一位妇女时，不管她干什么工作，人们对富婆的看法，往往是有失公平，甚至流于残酷。她们的背后有很多流言，比如她的成功靠的是丛林战术，靠的是无情，她是一种残忍、掠夺成性的怪物。纵然同是女人也一样，她们对富婆都持有偏见。

在社交场合，我们不宜向各种专业人员要求提供免费的建议。即使你的问法很技巧，那也是一种冒犯，而且你问得再技巧也瞒不过专业人员。男人常喜欢在交易场合和律师谈他们的敌手之间的问题，女人则喜欢在社交场合和医生谈她们的孩子和丈夫。这其实与我们向所遭遇到的电器商人索取免费的电器并无不同。各种专业人员的职务，便是向他们的客户出售商品。我们应该在他们的营业时间才向他们提出各种建议。

你对富翁们提出有关事业上的意见，以尽量避免为宜，如果确是有提出的必要，也许可以这样表白你的意见：“这次能认识您，真令人高兴，我有一个困扰很久的小问题，我想您也许能解开我的迷惑。我发现有些公司出口的酱油，瓶盖很难打开，我奇怪何以要封得那么紧呢？”你所表达的是同一个意见，但其中有很大的不同。这种表达的方式，显示你对问题的关切，而你又未指名道姓地说出他的产品。你请他解答你的迷惑，你的立场是消费者，是外行人，而他是非常能干的大富翁，他会乐意答复你的问题，因为你是他的听众，不是向他挑战来的。

当你和银行家、鞋店老板或任何孩子的母亲谈话时，不宜过分直率。坦直是无可厚非的，但适当的含蓄更值得学习。当我们说：“你是怎么能使这么多人来来往往你这地方？”和我们说：“你这地方何以总是乱成一团？”所表示的意思是一致的，但是，你要知道，前者不会使人难堪，而后者常会引起听者的恼怒。那么，我们何不取前者呢？

说话不是竞争，不是斗嘴。商人把他的时间和金钱都投资在他的事业之中，并与其他的同行竞争，这是他们为生存所付的代价，其中有些人发达起来，有些人还在奋力维持。如果他们能遇见一位能和他们交换意见而没有敌意的人，他们会觉得幸福和快慰。如果你能发现他们可引为尊荣的地方，以及他们觉得有成就和有价值的地方，那么，你们就能缔结有建设性的友谊之果。

与陌生人交谈，自然大方

初次与陌生人交谈，由于双方素不相识，没有相互了解的基础，如果不注意讲话的基本要求，双方就很难沟通。

温和友善与彬彬有礼是与陌生人交谈的前提。只要以礼貌友善的态度进行交谈，双方就会很快地进行交流。

如果去拜访一位陌生人，你首先应当对他有所了解。不妨向你们双方都认识的朋友，探听对方的一些情况。

陌生人之间的交谈应做到：

第一，说话中要适当考虑措辞。有人认为，同陌生人说话没什么诀窍，想怎样说就怎样说。这种认识其实不完全对。当然，说话不是写文章，不可能斟字酌句，但也绝不是想怎样说就怎样说。尤其在比较重要的交往中，怎样说好每句话，主观上还是要经过一番考虑的。

第二，神态应自然大方。与陌生人说话，语气要亲切，言辞要得体，态度要落落大方。为了吸引听者的注意，使言谈显得有声有色和增强感染力，在说话中也可加进一些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈或用猥琐和低声下气的表情，如企图以鄙薄自己来取悦于对方，这样做，无异是在降低自己的人格，主观上想讨好对方，结果可能适得其反，换来的是对方的轻视。只有以不卑不亢的态度去交谈，才有利于双方平等地交流思想感情，并获得对方的信任和尊重。

第三，说话时要认清自己的身份。任何人，在任何场合说话，都有自己的特定的身份。这种身份，也就是自己当时的“角色地位”。在说话时，首先你就要认清自己是以什么身份和哪个人说话。

第四，向陌生人提出请求时要语气恳切。因为这是你在提出请求，对方并没有义务非得按你所说的去做。即使是请人一起吃饭，你也应该这样做才对：“请您和我共进午餐好吗？”你丝毫没有理由摆出一副施恩于人的样子。

第五，随机应变。看准说话的机会，适时插入交谈，并且不失时机地介绍自己的情况，让对方充分了解自己。如果陌生人能从你的话中了解你豁达的性格，双方会更亲近。

第六，寻找自己与陌生人之间的共同话题。以此找出共同语言，引起共鸣，缩短双方距离。如果你对陌生人的爱好显出浓厚兴趣，通过他的爱好表明自己的爱好，交谈也会顺利进行。

说话的智慧

我们平常穿衣服讲求“量体裁衣”。日常说话，也要根据各种人的地位、身份、文化程度、语言习惯来做不同的处理，把握好分寸，留有余地。

第三章礼貌用语

优雅的谈吐讨人喜欢

哈佛大学前任校长伊立特说过：“在造就一个有教养的人的教育中，有一种训练是必不可少的，那就是优美而文雅的谈吐。”

善于说话的人，不但能使不相识的人见了他们产生良好的印象，并且能广结人缘，受人欢迎。

许多人说话的本领不很高明，是因为他们不曾把谈话当做一门艺术，不曾在这门艺术上用过工夫。他们不肯多读书，不肯多思考。他们说话，宁肯随便用粗俗的语句，也不肯“三思”而后言，将自己的意思用文雅、优美的语言表达出来。

有许多年轻人，终日只说些没有任何意义的闲闻琐事。面对一个陌生人，他们这种说话方式会招致别人的反感。

相传，有家父子冬天在镇上卖便壶（俗称“夜壶”。旧时男人夜间或病中卧床小便的用具）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”那儿子马上接过话茬：“大了好哇！装的尿多。”人们听了，觉得很不顺耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”好几个顾客听罢，都会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，原因就在会不会说话上。我们不能说当儿子的话说得不对，确实，便壶大装的尿多，他是实话实说。但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗的语言难以入耳，令人听了很不舒服。本来，买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密的因素在内。人们可以拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走，但若拎着个便壶走在街上，就多少有些不自在了。此时，儿子直通通的大实话怎么不使买者感到几分别扭？而那个父亲则算得上是一个高明的推销商。他先赞同顾客的话（“大是大了些”），以认同的态度拉近顾客的距离，然后，又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好。它无丝毫强卖之嫌，却又富于启示性。其潜台词是：冬天天冷夜长，夜解次数多且又怕冷不愿意下床是自然的，大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客买下来也就是很自然的了。

儿子一句话砸了生意，父亲一句话盘活了生意，这不正说明了“善讲”的重要性吗？

说话讲究措辞文雅，态度自然，同时还需使你的言词富于同情，处处显示你的善意。唯有充满温暖的、同情的话语，才能够引起他人的注意。假使你的话是冷淡而寡情的，那是引不起他人注意的。

选择各种题目，努力去做优美而精纯的谈论。常常用清楚、流利、文雅的言词去表示自己的意思，这是一种良好的训练。多结交有学问的人，常与他们交谈，耳濡目染，自然你也就会说话了。多读书，也是提高语言艺术的一种好办法。多读书不但能开拓心胸，增加知识，而且，能熟悉许多词汇和语句，提高表达能力。

得体地使用礼貌语言

语言是思想的衣裳，它可以表现出一个人的高雅或粗俗。如果你要接通情感的热流，使社交畅通无阻，就应得体地运用礼貌谦词。

很早以前，有位士兵骑马赶路，至黄昏时还找不到客栈，倏地见前面来了位老农便高喊：“喂，老头儿，离客栈还有多远？”老人回答：“五里！”士兵策马飞奔十多里，仍不见人烟。“五里、五里”他猛地醒悟过来，“五里”不是“无礼”的谐音吗？于是他掉转马头赶回来亲热地叫了一声：“老大爷”。话没说完，老农说：“你已经错过路头，如不嫌弃，可到我家一住。”

交际谈话中如能用礼貌语言，就会让人感到“良言一句三冬暖”，使人与人之间的感情很快地融洽起来。例如：您好、谢谢、请、对不起、别客气、再见、请多关照，等等。

在我国，同人打招呼常习惯问：“你吃饭了吗？你到哪里去？”似乎太单调，也有点不雅致，在这方面，我们应丰富自己的礼貌语言。如见面时称道“早安”、“午安”，“晚安”、“你夫人（先生）好吗”、“请代问全家好”等。语言务必要温和亲切，音量适中。若粗声高嗓，或奶声奶气，别人就难有好感。运用礼貌语，还要注意仪表神态的美，当你向别人询问时，态度尤其要谦恭，挺胸腆肚，直呼其名，或用鄙称，必遭人冷眼，吃“闭门羹”。

在交往中得体地使用礼貌语言和谦词，可以给对方留下良好的印象。

你和人相见，互道“你好”，这再容易不过。可别小瞧这声问候，它传递了丰厚的信息，表示尊重、亲切和友情，显示你懂礼貌，有教养，有风度。

美国人说话爱说“请”，说话、写信、打电报都用，如请坐、请讲、请转告。传闻美国人打电报时，宁可多付电报费，也绝不省掉“请”，因此，美国电话总局每年从请字上就可多收入1000万美元。美国人情愿花钱买“请”字，我们与人相处，说个“请”字，既不费力，又不花钱，何乐不为？

英国人说话少不了“对不起”，凡是请人帮助之事，他们总开口说声对不起：对不起，我要下车了；对不起，请给我一杯水；对不起，占用了您的时间。英国警察对违守司机就地处理时，先要说声“对不起，先生，您的车速超过规定”。两车相撞，大家先彼此说对不起。在这样的气氛下，双方自尊心同时获得满足，争吵自然不会发生。

成功人士说话非常注意用礼貌语言，如你好、请、谢谢、对不起、打搅了、欢迎光临、请指教、久仰大名、失陪了、请多包涵、望赐教、请发表高见、承蒙关照、谢谢、拜托您了，等等。礼貌用语，令人心花怒放，满面春风。

因为少说了一句话

有一位服务于某大型电脑公司，担任系统工程师的职员。他在公司已服务了6年，技术优秀并且很关照晚辈，上级对他也另眼相待。但他却在一次与客户的交涉中，犯了意想不到的大错误。

某客户买这家公司的电脑，因而召集员工听该电脑公司的人讲解。这位系统工程师极认真而详细地解说电脑的操作和内容。在说明会的休息时间里，他前往洗手间，要洗手时才发现没有洗手用的香皂。他看见隔壁放着一块，但正好有一位老人在用，这位工程师由于赶时间，并未向老人打声招呼就径自伸手将香皂取过来用，然后在隔壁随便抓把卫生纸擦手，就匆匆走出去。

那位老人对这位工程师的所作所为，觉得很生气，认为不招呼一声就随便用别人位子上的东西，是很不礼貌的行为。而这位老人正是这家客户的董事长。

“这么不懂礼貌的人，是哪家公司的人呢？”

这位董事长一询问，知道就是电脑公司派来说明的工程师，结果使得原来要成交的电脑被退了回去。这么一来，电脑公司也开始调查原因。电脑公司总经理特地到这家公司谢罪，但还是无法挽回工程师所造成的恶果，工程师也因此而引咎辞职。

这位本来很有前途的优秀工程师，若能在洗手时多说一句：“对不起，让我先用一下。”整个情形都将为之改观。由此可见，短短的一句话，也是不容轻忽的。

倘若经常觉得“这种小事不说也无妨，对方一定会知道的”或认为“芝麻小事，不说也罢”，这就错了。

自己这样想，对方是不是也这么想呢？所以，虽然是芝麻小事，仍是要经由嘴里讲出对方才能明白，谅解。

虽然电脑公司的人前去对生气的董事长道歉，但并没有缓和彼此间的气氛，反而加深其间的裂痕，这样的例子并不少见。

前去道歉的人，心里总是难过，头也是垂下的。道歉之前，总想先解释事情，结果往往忘了说几句对不起的话，反而更引起对方的不满。

所以去道歉的人，看到对方马上要先说：“真对不起，我错了。”然后再说明事情也不迟。在说明时，也不要忘记强调歉意，并说：“真的很抱歉”，“你所说的很有道理。”或说：“我了解你的意思。”听对方说话时，在必要时候，还要点头附和，这样对方的火气才会降下来，并通过这次会谈使彼此意见更加沟通。在这种与人交涉方面很能干的人，在公司容易受上级看重，并受客户欢迎。

在适当时候说适当的话，会使不利的状况转为有利。在交涉中若有意见，一定要诚恳说出来，如此一来，相互的依赖感才会加深一层。

说好“谢谢”

一天中午，大家正聚在办公室里闲聊，突然闯进一个男孩。他很年轻，眼里流露出胆怯和不安。

男孩拿出一张字条，结结巴巴地说：“我、我是电脑公司的，你们单位欠了我们钱，总共有1000元。”说完，男孩不知所措地站在那儿，像犯了错误似的。

有人不耐烦地说：“没钱！下回再来！”男孩嘴唇微微地嚅动着，但什么也没说，转身离去。或许这是男孩第一次出门要钱，他不知道向谁要，其实这时会计就坐在小云的旁边。

第二天快下班的时候男孩又急匆匆地来了，当时办公室里只有几个人，会计看了一眼男孩，说：“来迟了，没钱！”男孩眼里满是焦急：“那我什么时候来才有钱？”“那说不准。”会计抛下一句话就离开了办公室。

过了几天，这天下雪了。男孩来到了办公室满怀期待地望着办公室里的几个人，却没有人理他，每个人都在做自己的事。主任抬起头见他还站在那儿，便说：“没见我们正忙吗？到外边去，等我们有空儿再进来。”男孩尴尬地低下头，匆匆地走开。

那天下午，小云上班时看到男孩仍站在走廊上，这回男孩没进办公室，他一直默默地站在外面，一两个小时过去了，大家在办公室里谈笑风生，男孩仍然站在外面，外面很冷。

这时小云再也耐不住了，走到男孩身边轻声说：“那个穿红衣、披肩发的就是会计，她有钱！”男孩走进办公室，这一次，他终于拿到了钱！

下班后，小云走出办公室，发现男孩竟然还站在那里，他看到云便走过来诚恳地说了声“谢谢”，然后便匆匆离去。

小云怔住了，她被这个男孩感动得差点落泪，也为身边那些冷漠麻木的人感到羞愧。

学会感谢会让我们在社交场合变得彬彬有礼，给人留下很好的印象。

在人际交往中，有许多人在接受别人的好意后，不喜欢说“谢谢”两个字。为什么呢？主要有两个原因：一是认为没必要说“谢谢”；二是确实不会说“谢谢”。这两种情况，前者是主观认识上的问题，后者是技术能力上的问题，但都会对人际交往造成不良后果，必须予以改变。

首先要了解一下“谢谢”的性质与功能。“谢谢”，就是在对方对自己做出一些善意言行之后，自己的言辞上所做的一种情感回报。“谢谢”有下列几种功能。

1表达自我情感

人们在接受别人的善意言行之后，都会产生一种感激之情，情动于衷，发乎言辞。一句“谢谢”，常常就是这种情感的自然流露。

2强化对方的好感

人际关系学认为：人际交往是一个互动过程。一方的善意行为必然引起另一方的“酬谢”，例如感谢。而这种“酬谢”又将进一步使对方产生好感，并发出新的善意行为。这样，就使双方的人际关系进一步达到融洽。

3调节双方距离

任何一次或一种人际交往都是在交际双方所结成的心理距离中进行的，适当的心理距离是成功的人际交往的一个必要条件。而感谢语言是调节双方距离的微调剂。

感谢起着调近双方距离的作用，但有的时候，感谢也有着拉大双方距离的特殊功能。有时在某些亲密的人际关系中，例如恋人、亲人、密友之间，我们会使用一些社交场合中标准的彬彬有礼的感谢语，来显示自己对对方的冷淡态度，拉大与对方的心理距离。

在人际交往中，要运用好“感谢”这种交际手段来完成特定的交际任务，就应该注意以下几点：

第一，“谢谢”在很多情况下就是一种对对方心理需求的满足。就不同的人来说，其心理需求是不同的。有的人希望你对他的言行本身表示感谢，有的人希望你对他的言行的行动或效果进行感谢，有的人则希望你对他个人进行感谢。

因此，感谢者就应首先满足这种心理需求。尤其是小伙子对大姑娘表示感谢，更要对“感谢动机”这一点采取慎重的态度。

诸如：“谢谢你，想不到你一直在想着我”之类的话很容易造成误解，还不如只对对方行为本身进行感谢。因此，感谢一定要针对对方的心理需求而发。

第二，感谢还要针对对方的不同身份特点采取相应的方式。老年人自信自己的经验对青年有一定的作用，青年人在表示感谢时就应感谢对方言行的结果：“谢谢，您的这番话使我明白了许多道理……”这会使老年人感到满足。

女性常以心地善良，体贴别人为自己独特的人际魅力，因此男人感谢他们时，说“你真好”就比“谢谢你”更好一些；说“幸亏你帮我想到了这点”就比“你想到这点可真不容易呀”要好。

第三，感谢一定要注重场合。你与对方单独在一起时，对他（她）表示感谢，会有好效果；但在众人之中挑出某一个人来表示感谢，那么就有可能冷落别人，也会使被感谢人难堪。

第四，“感谢”也要注意双方的关系。例如双方是一般熟人或同事关系，可以用直接感谢，“感谢您”或“非常感谢”；但双方是至亲与好友时，少用“谢谢您”或“非常感谢”之类的话。可用称赞语或陈述语来表达谢意。儿子对妈妈就可说：“妈妈，您真好，是天底下最好的妈妈。”

说好“对不起”

有两户人家紧邻而居，东家的人和乐相融，生活幸福美满；西家的人经常争吵，天天鸡犬不宁。这种情形引起了一位社会学专家的兴趣。

社会学专家问东家的人说：“你们一家人为什么从不像西家人那样经常争吵，而能够和睦相处呢？”

“因为我们一家人都认为自己是做错事的坏人，所以能够互相忍让相安无事；而他们一家人都认为自己是好人，因此争论不休大打出手。”东家的人如此回答。

社会学家又问：“这是怎么回事呢？”

东家人回答说：“譬如有一个茶杯被打破了。在他们家自以为自己是好人的情况下打破杯子的人不肯认错，还理直气壮地大骂：‘是谁把茶杯乱摆在这里的？’摆杯子的人也不甘示弱地反驳：‘是我摆的，你为何不小心把它打破了？’彼此间不肯认错，不肯退让，僵持不下当然会吵架了。可是我们家，如果谁不小心打破茶杯，就会抱歉地说：‘对不起，是我疏忽打破了杯子。’而放茶杯的人听到也会回答：‘这不全怪你，是我不应该将茶杯放在那儿。’像这样坦白承认自己的过失，互相礼让，怎么会吵架呢？”

社会学专家点了点头。

东家人真是智人智语。不是吗？与人交往时常抱以“对不起，我错了”的心态，把自己的姿态放低，学会谦卑，以坦诚来修炼自己的心性，扩大自己的度量就能化解许多误会。

“对不起！”这三个字看来简单，可是它的效用，不是别的字所能比拟。这三个字，它能使顽强者低头，也能使怒气消减。可是有多少人知道它的效用，而充分利用它呢？多少仇怨，多少嫌隙，不是纯由某一方不会使用这三个字而起吗？

凡物不平则鸣，世间原无不可解决的事。你在公共汽车上误踩了别人的脚，你说声“对不起”，被踩者自然不计较什么了。人的心理原是这样，对于许多事情皆可原谅。若因为你的过失，使别人吃亏，而你还不承认自己的不是，好像他的吃亏是咎由自取似的，这就不能使他原谅你了。客气和谦虚是获得友谊的唯一方法，事事要占上风，到处惹是生非，则其受人齿冷，就不奇怪了。在公共汽车上踩了别人一脚，自己不承认错误，却还埋怨旁人，以此处世，如何能使别人心服。

消除恶感，避免伤害对方的感情，最聪明的方法是自己谦逊一点。自己有过失的时候立刻道歉，别人会给你同情。

反之，不承认过错，就难怪对方生气，许多小口角变成打架，或因一两句话就酿成命案的，皆由此而起。倘若我们大家都常常不忘这三个字的巧妙，我们的生活将会增加了多少愉快和祥和呢！

“对不起，害你等了许多时候。”“对不起，你可以替我把茶杯递过来吗？”在日常的谈话中，这三个字真是用途太多了。因为它能表示客气和礼貌，能使别人对你更为宽容了解。

“对不起”三字，意思无非是让别人占上风，既然他占上风了，他还有什么更大的要求呢？息事宁人，莫善于此。要使家庭不失和，朋友不交恶，这三字真是百效的灵药。古人教人要“夫妻相敬如宾”，对人要“恭敬谦和”，也无非叫你多说几声“对不起”罢了。

下次你要经过别人座位时，请先说声“对不起”，那么让路的人一定不会把眉梢皱起。如果你招待你的顾客时多说两声“对不起”，那交易也十有八九会成功的。

说话的智慧

求人办事，处世交友在说话时一定要礼貌先行。说话有礼貌，就是对别人的尊重，而只有尊重别人的人，才会获得别人的尊重。

第四章简洁明快

林肯的演讲词

1863年7月1日，美国南北战争中的一场决定性战役，在华盛顿附近的葛底斯堡打响了。经过3天的鏖战，北方部队大获全胜。战后，宾夕法尼亚等几个州决定合资在葛底斯堡建立国家烈士公墓，公葬在此牺牲的全体将士。

1863年11月19日，公墓举行落成典礼，美国总统林肯应邀到会演讲。这对林肯来说，有很大难度，因为这次仪式的主讲人是艾弗雷特，林肯只是由于总统的身份，才被邀请在艾之后“随便讲几句适当的话”。艾弗雷特不仅是个著名的政治家和教授，而且是当时被公认为美国最有演说能力的人，尤其擅长在纪念仪式上的演讲，在这个典礼上，他那长达两个小时的演讲，确实精彩极了。

在这种情况下，怎样讲才能和观众建立良好的交往关系，并最终赢得他们的掌声呢？林肯决定，以简洁取胜。结果林肯大获成功。尽管他的演讲只有10句话，从上台到下台不过两分钟，可掌声却持续了10分钟。林肯的演讲不仅赢得了在场1万多名听众的热烈欢迎，而且还轰动了全国。当时的报纸评论说：“这篇短小精悍的演说是无价之宝，感情深厚，思想集中，措词精练，字字句句都很朴实、优雅。行文完全无疵，完全出乎人们的意料。”就是艾弗雷特本人第二天也写信给林肯道：“我用了两个小时总算接触到了你所阐明的那个中心思想，而你只用了两分钟就说得明明白白。”后来，林肯的这篇出色的演讲词被收藏到图书馆，铸成金文存入牛津大学，作为英语演讲的最高典范。

林肯这次演讲获得巨大的成功，给了我们一个启示：简洁明快的语言会使说话更添魅力。

1历史上冗长的演讲记录

在人际交往中，要想得到一种较佳的效果，语言必须简洁、明快，要能使听者在较短的时间里获取多而有用的信息。

历史上曾记载了一些冗长的演讲纪录，这些演讲绝对是不能称为优秀的。比如，1933年一位名叫爱尔德尔的美国参议员，为了反对通过“私刑拷打黑人的案件归联邦法院审判”的法案，在参议院高谈阔论了5天时间。一位记者统计：他在演讲台踱步75公里，共做了1万个手势，吃了300个夹肉面包，喝了40公升清凉饮料。

1957年，斯特罗姆·瑟蒙德做阻止“民权法案”通过的演讲，历时24小时18分，但遭失败。

1912年，英美发生战争，一个众议员用马拉松式的演讲来阻止通过对英宣战的决议。直到战火烧到家门，形势迫在眉睫，可这位议员仍在喋喋不休。时至半夜，听众席上鼾声四起，最后，一议员急中生智，将一个痰盂甩到演讲者的头上，才得以终止辩论，通过了宣战决议。

2演讲大师都惜语如金

“言不在多，达意则灵。”要语不烦，字字珠玑，简练有力，能使人不减兴味；冗词赘语，絮语唠叨，不得要领，必令人生厌。在中外历史上，不少演讲大师惜语如金，言简意赅，同样留下了许多珍贵的篇章，成为“善辩者寡言”的典型。比如：

最短的总统就职演说，也就是1793年的华盛顿总统的演说，仅用135个字，便举世闻名。

恩格斯在马克思墓前的演说只有1260个字。

列宁在马克思、恩格斯纪念碑揭墓典礼上的讲话只有552个字。

斯大林在1941年7月3日发表的反对德国法西斯入侵重要广播演说只有3800个字。

罗斯福的就职演说仅有985个字。

1984年7月17日，37岁的法国新总理洛朗·法比尤斯发表的演说，更是短得出奇，演讲词只有两句：“新政府的任务是国家现代化，团结法国人民。为此要求大家保持平静和表现出决心。谢谢大家。”措辞委婉、内容精辟。

上述这些演讲大师驾驭语言的功力都是非凡的。同时，这也就说明了简洁明快在语言交际中举足轻重的作用。

不做啰嗦先生

简洁明快的语言能增添说话的魅力，是因为如下原因：

第一，简洁明快的语言是认识能力和思维能力高超的表现。话语的简洁常常体现出说话人分析问题的快捷与深刻。

第二，简洁明快的语言是果敢决断的性格表现。自信心强、办事果敢的人都说话干脆果断，不拖泥带水。

第三，现代社会节奏快，时间观念强，说话简洁会给人一种生机勃勃的现代人的感觉，所以，简洁明快的话语还是时代风貌的反映。

第四，简洁的话语既能不占用听者太多的时间，又能使听者觉得说话者很尊重他，所以，说话简洁的人受人欢迎。

我们都会有这种感觉，即那种说话唠唠叨叨、啰啰嗦嗦、拖泥带水、言语空泛的人，是很令人讨厌的。曾有位“啰嗦先生”在写给家人的信中说：

“……吾于下月即将返里。不在初一即在初二，不在初二即在初三，不在初三即在初四，不在初四即在初五，不在初五即在初六，不在初六即在初七，不在初七即在初八，不在初八即在初九……不在二十八即在二十九。其所以不写三十，因月小之故也……”

“啰嗦先生”这封可简为“吾下月将返里”的书信，却啰嗦了这么长，谁看了也会觉得索然寡味，十分讨厌。虽然这仅是一则笑话，但它也告诉我们一个深刻的道理：说话啰嗦就会失去魅力。

许多说话啰嗦的人，常常是因为情绪激动而造成思维混乱，且语言表达前后倒置，条理不清。所以，要做到说话简洁明快，我们就要在思维和语言两个方面下工夫，不断练习，掌握技巧，适当发挥。

1丘吉尔的演讲词

1948年，牛津大学举办了一个“成功秘诀”讲座，邀请到了当时声誉已登峰造极的伟大的丘吉尔来演讲。3个月前媒体就开始炒作，各界人士引颈等待，翘首以盼。

这一天终于到来了，会场上人山人海，水泄不通。全世界各大新闻机构都到齐了。人们准备洗耳恭听这位大政治家、外交家、文学家（丘吉尔曾获诺贝尔文学奖）的成功秘诀。

丘吉尔用手势止住大家雷动的掌声后，说：“我的成功秘诀有三个：第一是，绝不放弃；第二是，绝不、绝不放弃；第三是，绝不、绝不、绝不放弃！我的讲演结束了。”说完就走下讲台。

会场上沉寂了1分钟后，才爆发出热烈的掌声，经久不息。

2前总裁的回答

一个年轻人才28岁便获选为银行总裁。他从没有想到自己会成为总裁，更无法想象自己这么年轻就能担当这个职位。一天，他与股东会议主席，也就是前任总裁谈话。他说：“正像您所知道的那样，我刚刚被指定担当总裁的职务，这真是个艰巨的任务。我非常希望您能根据您自己多年的经验给我一点建议。”

年长的前任总裁看着坐在自己面前的新总裁，微微一笑，很快地以六个字作为他的回答：“作正确的决定。”

年轻的总裁期望能得到更进一步的建议，他说：“您的建议很有帮助，我能得到您的帮助感到很荣幸，也非常的感激。但是能否请您说得详细一点儿呢？我是真的很需要您的帮助以便我作出正确的决定。”

可这个睿智的老人惜言如金，因此他仍然很简单地回答：“经验。”

新总裁仍然很困惑，再次问道：“没错，那正是我今天出现在这里的原因。我不具备我所需要的经验，我该如何获得这些经验呢？”

老人无声地笑了，但依旧以简短精练的话语总结道：“错误的决定。”

措辞简洁的六大方面

说话简洁明快主要体现在以下六大方面。

1尽量简明扼要

说话越简明越好，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，以致听者花了很多时间和精力，仍然不知道他想说明什么东西。如果你有这种毛病，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的计划，然后再把计划要说的东西讲出来。

2用语不要过多重叠

在汉语里，有时的确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？还有的人答应别人一件事情的时候，常常说“好好好”，一连说上好几个。其实，说一个“好”字就足够了。

3同样的词语不可用得太频繁

听者总希望说者的语言丰富多彩。我们虽然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使表达多样化，不要把一个名词用得太频繁。即使是一个非常新奇的词，如果你在几分钟之内就把它复述了好几次或十几次，那么人们对它的新奇感会丧失，并对它产生一种厌倦感。

4要避免口头禅

有些人在交谈中爱说口头禅，诸如“岂有此理”、“我以为”、“俨然”、“绝对的”、“没问题”一类的话几乎是脱口而出。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，不仅影响说话的效果，而且容易被别人当做笑柄。因此，这类的口头禅应下决心不说。

5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，这些人中的相当一部分并非学问品格不好，只是在追求语言的新奇和俏皮的过程中染上了这种难以更改的坏习惯。试想一想，在一个陌生人面前，你说了粗俗的话，他会怎么想呢？他不一定会认为这是一个习惯问题，而可能会认为你是一个修养不足、不可交往的人。

6不要滥用术语

粗俗的词不可用，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或不得不用，过多地使用专业术语，即使你使用得很恰当，也会给别人以故弄玄虚的感觉。

上述几点只是列举了几个易于为人们觉察到的问题，那些较为隐晦的问题还有赖于你在实践中去揣摩和克服。如果在说话时能措辞简洁、生动、高雅而又贴切，那么你就可能会成为一位交际明星、说话好手。

什么是不必要的

一篇成功的演讲稿，要避免赘词，生活中你是否有拉拉杂杂讲了一大堆话，却毫无重点、不知所云的经验呢？

以下是主人面对丰盛的午餐，向所有客人做的礼貌性致辞。读完原稿以后，请考虑如何删除赘语。

各位来宾、女士们、先生们：

首先让我说声大家好，由于平常承蒙各位的照顾，一直希望有报答的机会，聊表我的一点谢意。因此今天特地邀请各位参加这个招待会。各位能在百忙中拨冗驾临，真使我觉得三生有幸，特地在此表示谢意。（第一段）

利用今天的机会讲公事是一件不礼貌的事，但是事不由己，请先接受我的歉意。敝公司数年来苦心研究的新产品已经研制成功，并且在大量生产中，今后开展市场大力推销时，还须赖各位助一臂之力，因此特地摆席设宴，聊表心意。（第二段）

过去已有不少新产品仰赖各位出售，并且接到不少订单。敝公司对于成品的销售能有十成的信心和把握，都是大家的赐予，关于这一点，敝公司非常感激。现在再度重托各位，但愿能再为新产品推广销路。总之，请容我再度向各位拜托。（第三段）

至于新产品，比起同类的产品有两项优点，一点是……另一点是……（第四段）

说句真心话，凭这些优点，新产品能够获得好评是理所当然的事。敝公司为了使消费者能认识这项产品，曾经通过大众传播工具，如电视、广播大力宣传，不过最彻底的方法，仍须依赖直销，因此请各位尽力帮忙。（第五段）

今天麻烦各位专程来参加宴会，但因准备不周，未能尽心招待，草草备有薄酒粗菜，还请慢慢饮用，并且开怀畅谈。（第六段）

拉拉杂杂讲了一大堆话，非常抱歉，请各位宽恕我的无礼。最后再一次谢谢各位给我们的关怀和照顾。现在谨以拙辞聊表十二万分谢意，并且预祝各位事业如意，精神愉快。（第七段）

读了这篇讲稿以后，你认为应该删除哪些地方呢？第三、第五、第六、第七段的赘词是否需要删除？请大家仔细阅读。依照文句来看，应该说非常详细，那么为什么需要删除呢？请仔细深思。

日俄战争后，日本有名的乃木辉将军应邀演讲时，不是站上讲台而是站在听众的面前说：“诸君！我就是杀死诸君兄弟的凶手……”说完这简短的一句话，乃木辉的泪水夺眶而出，无法接下去。然而，此时全场鸦雀无声，大家都受了感动，场面肃然而感人。

我们可以借鉴乃木辉的演讲方法，把不必要的前言或者一般性文句删掉。

仔细听听在使用客套话的文句中，常有如下的词句出现：

\*突然被指名致词，深感荣幸……

\*口才非常差，又因不习惯……

\*在口才比我好的长辈面前，觉得越权……

\*我的口才极差，委屈大家了……

\*口吃的我，居然有机会站在台上，深深觉得惭愧……

常听的结束语：

\*简单几句话来结束我的话……

\*这些就是我向各位问安的拙辞……

\*各位能侧耳倾听，真是感激不尽……

\*浪费大家宝贵的时间非常惶恐抱歉……

\*拉拉杂杂毫无系统，特此表示歉意……

因发明飞机一跃成名的飞行家莱特兄弟，在庆祝会上，作了非常简短的演说。他说：“各位先生，各位女士，鸟类中最善于讲话的鹦鹉是不会飞的，而我则不善于讲话。谢谢各位！”

说话的智慧

言不在多，达意则灵。用最少的字句，包含尽量多的内容，并打动听众，是讲话成功的基本要求。所以我们讲话要言简意赅，同时还要重点突出，饱满有力。

第五章通俗易懂

日常讲话的基本要求

口头语言通过耳朵传入大脑。因语言有同音异义，一音多义，如用晦涩难懂的话，势必影响听的效果。而且听众文化素养有很大差别，应该“就低不就高”。所以对广大群众讲话，更应该明白晓畅，通俗易懂。

1940年7月，贺龙同志在晋绥军区的党员训练班讲党课。讲课之前，指导员带人抬来一张旧木桌，一条木板凳，桌子上放了两个粗瓷大碗和一双布鞋。这三样东西，一下子吸引住了学员，大家不明白要干什么。贺龙笑眯眯地说：“我来讲第一课，党的群众路线，就是党和群众的关系喽！”然后他端一个大碗问学员，里面的小米是做啥用的，大家异口同声回答，是做饭的。又问哪来的，大家回答，是老百姓的。贺老总由此生发开，讲吃小米容易，种小米难；又讲老百姓吃墨石，让部队吃小米；讲军民关系，讲群众路线；又批评了有的同志违反群众纪律的事，讲得大家心服口服。大家明白了搞不好群众关系就会挨饿，打败仗的道理。说着说着，贺龙同志拿起另一个大碗，里面盛满了水，还有一条鱼。贺龙把鱼从碗里捞出来，不一会，鱼不动了。贺龙乘机问，鱼为什么不动了，回答是离开了水。贺龙总结道，军队和群众，是鱼与水的关系，鱼离不开水，军队离开群众，就不能生存。根据地的存在，人民军队的壮大，都是因为执行了党的路线，群众拥护的结果。贺龙的课讲得具有真情实感。它不仅重点突出，层次清楚，而且把一个严肃的课题讲得浅显形象，通俗易懂。如果贺龙没有对人民群众的热爱之情，没有对人民子弟兵的热爱之心，不考虑学员的文化程度、理论水平、接受能力，就不可能讲出这些道理，就不可能对党的群众路线作如此深入浅出的阐述。

口头语言与书面语言有较大的差异。有的人在讲话中过多地使用书面语，而不是口语化，也使人听了很不是滋味。比如有一个青年在演讲中描述他听到母亲被人杀害时的心情说：“我的心海荡起悲哀的浪潮，两只眼睛犹如双泉，盈满晶莹的、清澈见底的泪水，最后我的两行泪水像断线的珍珠纷纷落下。”台上讲者痛哭失声，台下却发出一阵笑声。这样的讲演自然是不成功的。其失败原因在于，他不讲究语言的实际效果，而一味追求形式上的华美。不口语化、通俗化，而文学味太浓，遣词造句过于华丽和艰涩，必然会令人笑话。

社交语言需要用讲话者和听者双方都习惯，共同感兴趣的“大白话”来表达，这样才容易沟通感情，交流思想。若追求华丽新奇，过分雕琢，听者就会认为这是在炫耀文采，从而对你的讲话一只耳朵进，一只耳朵出。所以，使用语言正像鲁迅说的：“有真意、去粉饰、少做作、勿卖弄。”否则，话说得再漂亮也不会有什么力量。

日常讲话力求明白晓畅，通俗易懂。那种用“请恕冒昧”之类的话就未免是故作高雅，听众未必喜欢。罗丹说：“用铅笔画些花样，用色彩涂些炫耀的焰火，或是用古怪的文字写些光彩的句子，这些空头作家，就是世界上最机巧的人，然而艺术最大的困难和最高的境地，却是要自然地、相互地描绘和写作。”这句话对演说的语言使用也是适用的。

添加佐料能使语言通俗易懂

语言是说话的最基本要素，所以，我们有必要广泛学习语言，以使会话更加通俗易懂。怎样学习语言？学习语言不可生搬硬套，而应融会贯通；应勤于观察、体验，真正熟悉自己所描绘、讲述的对象，理解事物的声调、色彩等。托尔斯泰修改《彼得大帝》时，为了描绘罗斯托夫大钟楼上7吨多重的大钟和彼得大帝乘坐过的橡木大船，曾特地爬上钟楼，亲自弹了弹那只大钟；在一个漆黑的夜晚，去列斯拉夫湖边，亲自摸了摸那条旧船。这里尽管举的是如何运用书面语言的例子，口头语言的表达也是同理的。

将说话比喻成是一部大机器的话，那么语言、词汇便是组成这部机器的零部件。就像没有好的零部件便没有好的大机器一样，苍白贫乏的语言则显然难以构成成功的演说、讲话。中国历代的丰富语言宝库，五洲四海的优秀语言财富，鲜明生动的民间语言，精心雕琢的书面词汇，都是能让我们大力开发的不尽资源。曹禺说：“哪一天我们对语言着了魔，那才算是进了大门，以后才有可能登堂入室，成为语言方面的富翁。”巧用各种语言材料，能使话语通俗易懂。

1成语

说话时熟练地运用成语，能使语言更加生动。1941年1月“皖南事变”发生后，毛主席在谈话中对国民党提出严正警告，大量使用了成语。其中有一段是：

“我恐季孙之忧，不在颛臾，而在萧墙之内。反动派必然是搬起石头砸自己的脚，那时我们就爱莫能助了。我们是珍重合作的，但他们必须也珍重合作。老实说，我们的让步是有限度的……亡羊补牢，犹未为晚，这是他们自己性命交关的大问题，我们不得不尽最后的忠告。如果他们怙恶不悛，继续胡闹，那时全国人民忍无可忍，把他们抛到茅厕里去，那就悔之无及了……”

这段话里，毛主席用“祸起萧墙”、“搬起石头砸自己的脚”、“爱莫能助”、“亡羊补牢”、“怙恶不悛”、“忍无可忍”等成语，有一种强大的艺术魅力。同时加重语气，增强了说服力。

成语是约定俗成的用语，说话时如果换一种方式去理解，也能产生新意。钱钟书的《围城》中就有一个巧用成语的例子：“不是众叛亲离，而是离亲叛众。”这一内部语序的变化，很有辩证意味；主动与被动的错位，褒贬之间，一目了然。

成语，是时代的产物，随着时代的变迁，成语也会发生内涵的改变，所谓“世易时移，变化宜矣”，别解成语亦如此。

童心田在一次即席“话别”时的开场白说：“我先带头‘话别’，‘抛玉引砖’（误会的笑）——引玉砖！”（鼓掌）这就有新意。一般自谦为“抛砖引玉”，他先似不自谦，故招来“误会”。这种铺垫更显出新解之妙。

2谚语

谚语和成语一样，也可以为语言增色。谚语经历了千百年的长期流传，千锤百炼，凝聚着劳动人民丰富的思想感情和智慧。谚语因其具有寓意深长、语言简练、朗朗上口、易于记忆的特点，所以常常为讲演和谈判者使用。

1988年5月，美苏两国领导人举行会谈。戈尔巴乔夫和里根经过紧张磋商，在某些问题上缩小了分歧，都表示要继续对话。戈尔巴乔夫担心美国言而无信，于是在讲话中用谚语提醒：“言不信，行不果。”里根也送给戈尔巴乔夫一句谚语：“三圣齐努力，森林就茂密。”这些谚语形象鲜明且富于表现力。

在一次我方与外方的商务谈判中，谈判已进行到尾声阶段，双方只是就一些细节反复协商。这时，外方有人送来一封信，说外方已经筹备完毕。外方主谈打开信封一看，信封内空空如也。原来，送信人一时疏忽，信没有装入信封。外方送信人十分尴尬。这时，我方代表为了缓和气氛，使谈判尽快继续下去，微笑着说道：“没有消息就是最好的消息。”这句话，使外方送信人迅速摆脱了尴尬，冲淡了紧张气氛。这句话原来是美国人常用的一句谚语，我方代表借用此语使气氛恢复了正常。

3比喻

当说到一个听众不熟悉或不很熟悉的话题时，成功人士会引用贴切的比喻，便于众人理解和接受他的观点。运用比喻，可以把思想性、知识性和趣味性熔于一炉，使真理变得浅显通俗。作家秦牧曾举过一个例子：“一个好比喻，常常能有效地吸引人。比如说资本主义社会里，有的人可以不遵守法律，而有的人非守法不可，有人就比喻说：法律像张蜘蛛网，大昆虫挣走了，小昆虫却给粘住了。”如果直接说资本主义的法律对某些人没有什么约束力，意思比较抽象，而拿蜘蛛网打比方，具体形象的意思便从抽象的雾霭中显露出来了。

比喻贵在抓住事物的特征。《世说新语》中记载：谢安在一个寒冷的下雪的日子里，把家里的子侄们聚集在一起，同他们谈论做文章的规律。不一会儿，雪下大了。谢安兴致勃勃地说：“白雪纷纷何所似（这纷纷扬扬的雪花像什么呢）？”侄儿谢朗回答道：“撒盐空中差可拟（在空中撒盐大约可以比拟吧）。”侄女谢道蕴却答道：“未若柳絮因风起（不如用柳絮随风飘舞来比喻）。”谢安听了大笑，感到十分愉快。

在这则故事中，谢朗把纷飞的白雪比做空中撒盐，谢道蕴则比做风卷柳絮。两个比喻都符合“像”的要求，但后者显然优于前者。前者仅仅抓住了雪与盐颜色上的相似，后者则不仅顾及了颜色，而且还抓住了柳絮与雪花轻柔飘飞的形态上的相似之处，这就比以盐喻雪高明得多。所以谢道蕴的比喻受到了谢安的称许。

说话使用比喻，有必要注意比喻的技巧。比喻有两个成分：一个是被描绘、被比喻的事物，叫“本体”；一个是用来打比方的事物或现象，叫“喻体”。本体、喻体是不同的东西，有本质差别，但两者之间又有一定相似之处。本体大多比较抽象、深奥，或是生疏而不易理解；喻体则具体、浅显，为人们所熟悉。比喻形式通常有：

明喻。明喻，通常用“像”、“好像”、“如同”、“一样”等词来联结本体和喻体。如“她的眼睛像两汪清清的山泉”，这个比喻就是个明喻。

暗喻。暗喻，也叫隐喻，通常用“是”、“变成”、“当成”一类词来联系本体和喻体。如“这个人总要看‘头头’脸色行事，给根鸡毛也要当成令箭”，这用的是暗喻。

借喻。借喻，通常是本体不出现，直接用喻体代替本体。如“真令人倒胃口，好像吃了个苍蝇”，这里使用的是借喻，形容心情很不愉快。

倒喻。倒喻，即把本体和喻体的关系倒过来，如：“这种动物好吃懒做，真像生活中的一些人。”还有用否定语气构成的反喻：“我又不是老虎，为什么总是躲着我？”

4名言

世界上的许多成功人士，不仅为人类的文明发达、繁荣进步创造了巨大的物质财富，而且也为后人留下了广博的精神财富。他们创造的许多名言名句，脍炙人口，富有哲理，耐人寻味，发人深省，闪烁着智慧的光芒，激励着后人奋发向上。在讲话中适当引用这些名言，可大大增强讲话的感染力。

毛主席非常喜欢古典文学作品，擅长从中汲取营养，并注意把其精华，如一些名言佳句融会贯通于自己讲话艺术中，因此形成了独具魅力的说话风格。他引用《林冲夜奔》唱词里说的“男儿有泪不轻弹，只因未到伤心处”来批评某些领导干部为评级而闹情绪，说他们是“男儿有泪不轻弹，只因未到评级时”。他引用司马迁《报任安书》中“人固有一死，或重于泰山，或轻于鸿毛”的名言，来说明“为人民利益而死，比泰山还重”的道理。他引用孟子的话“心之官则思”，来说明脑筋这个机器的作用是专门思想的，教育我们的干部学会思索，学会分析事物的方法，养成分析的习惯，每件事应该用脑筋好好想一想。

富有哲理性的名言人人都喜欢，因为它凝练、深刻、上口，给人以美感，令人回味，发人深省。一个人讲话是否具有哲理性，能反映其思想是否深刻和成熟。名人名言具有深刻的哲理性和特定的含义，其正确性是被无数事实证明、被后人所公认的，在讲话中适当引用，能增强讲话的哲理性。

5方言

语言是一种交际工具。一口流利标准的普通话，固然大有利于交际，但在适当的场合上讲点语言宝库中的“土特产”——方言，也有其独特的魅力。新中国成立前夕，陈毅在一次报告中说：“我们有充分的信心可以预见，解放全中国已经不需要太长的时间了！解放上海，更是指日可待！（台下爆发雷鸣般的掌声）过不了几天（用生硬的上海话）阿拉（我们）这些土八路可以到上海白相（玩）白相了！”（台下充满笑声）这样的话在那个社会环境和具体场合显得十分得体，通俗易懂，而且出语幽默，又鼓舞人心。

台湾交际专家詹晓明在谈到方言的作用时说：“喜欢人家说他的方言，这是人之常情，如果你对广东人说广东话，对福建人说福建话，对宁波人说宁波话，对上海人说上海话，如果你是他们的同乡，当然产生同乡的好感，彼此易于接近；如果你不是他们的同乡，而能说很纯熟流利的对方方言，他一定会觉得你特别聪明，虽然初次相见，印象却可能很好，对于你的请求，本来不答应，或许可以因此而通融些，你的交际，本来不为人注意，或许因此而使人乐于与你接近。”

越朴素的语言给人印象越深

“采菊东篱下，悠然见南山”两句诗，无一字雕琢，无一丝斧凿，活画出一幅明丽、恬淡、幽雅、质朴的田园生活图。难怪金代的元好问盛赞陶渊明：“一语天然万古新，豪华落尽见真淳。”严羽《沧浪诗话》也称誉：“明之诗，质而自然。”

1“清水出芙蓉，天然去雕饰”

无论在艺术领域内，还是社会生活中，纯朴、自然，都可称得上最美的境界之一。艺术大师们往往把朴素作为美的必不可少的条件。列夫·托尔斯泰在1851年的日记中宣称：朴素，是他一生“梦寐以求的品质”；诗仙李白主张：最好的诗文应是“清水出芙蓉，天然去雕饰”。老舍在谈到说话艺术时也曾形象地比喻说：“真正美丽的人是不乱施朱粉、不乱穿衣服的。”作为人类社会生活重要组成部分的言语交际活动，某种意义上说，也是一种艺术活动。因此，真正富有魅力的话语，也应该是“有真意、去粉饰、少做作”，表现为朴素、自然之美的。

2朴素的语言体现美好的情感

朴实无华的语言是真诚心灵的表露，是美好情感的折射，因此，常常有着巨大的感染力。有一年，中国电影的最高奖“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。著名演员李雪健因饰演《焦裕禄》的主角焦裕禄，而同获这两个大奖的“最佳男主角”。李雪健在获奖后致答谢词时说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利都让一个傻小子——李雪健得了。”他话音刚落，全场掌声雷动。李雪健这里虽然只说了不到30个字的获奖感言，却非常有感染力，言语中既歌颂了焦裕禄的高尚品质，又体现了自己谦虚的心怀，纯朴实在，通俗易懂，给人留下深刻的印象。

3朴素绝不等于简单贫乏

有人说：“朴素就是简单而实在呗。”这话，只说对了一半。朴素的话当然必须是实实在在的，但朴素绝不等于简单贫乏。言语的真正的朴素美，应如苏东坡所言：“发纤浓于简古，寄至味于淡泊”。“简古”与“淡泊”即简洁、朴拙、平淡、清纯，不仅仅是朴素美的表现形式，而细腻丰富、蕴藏深厚的内涵，才能使朴素“挺直美的脊梁”。人们常说：“墨有五彩”，这正是讲的在功力深厚的丹青笔下，单纯的墨色与丰富的表现力的和谐统一。在一个平庸的画匠手里，单色的墨尽管也被涂得深浅不一，但那依然只是单调、平板，根本谈不上“五彩”，更谈不上什么真正的“朴素美”。朴素的魅力首先在于它丰富的内涵。

李瑞环同志讲话一贯以朴实、幽默而著称。听众感到轻松自然，而他自己却为推敲每一次的演讲，不知熬了多少夜，流了多少汗。他对前去采访的记者深有感触地说：“看鸭子凫水，上边平静，下边爪子忙得可邪乎呢！”言语的朴素美，实际上是经过许多有形、无形的提炼加工而呈现出的一种“大巧而若拙”的美，是一种让人听来舒畅自然而又韵味深长的美。

言语的朴素美贵在保持个性。话该怎么说，就怎么说，或严肃、或幽默、或直率、或委婉，只要出口，皆发自内心，保持本色。

言语的朴素美最忌追慕虚荣和时髦。一般情况下，人们做到“怎样想就怎样说”并不难，而在讲台上，在陌生人面前，在某些特殊环境下，就不容易朴素自然地讲话了。有些人见某种语言、语调时髦，便争相效仿，弄成了邯郸学步；还有的人在某种场合，唯恐别人小看自己，便故意地装腔作势、卖弄博学，反倒增加了别人的反感。追慕虚荣和时髦并不能增进言语交际的效果，应当坚决摒弃。

大部分言语交际的场合，需要我们把话说得自然、通畅，因此，要尽量抛弃那些造作的、文绉绉的词汇，代之以平易新鲜的语言。例如，“久闻大名，如雷贯耳，今朝得见尊容，实乃三生有幸”等，这种说法如果不是针对特殊对象、特殊场合，只会让人感到不舒服，甚至有虚伪之感。不如这样说“今天能认识您，我真高兴啊！早就听说起过您，今天终于见到了，真荣幸！”

朴素的言语给人的是淳美，带给交际的是成功。

说话的智慧

言语的朴素美来自朴素的处世态度，话如其人，言为心声，为人处世真诚质朴，说话也不扭捏作态。“其行也正，其言也质”。以真诚的态度为人，永远是言语朴素美的前提。

第六章注意场合

说话要注意场合

鲁迅先生有一篇散文《立论》，非常生动地揭示了说话应注意场合的特点：

一户人家生了一个男孩子，家人高兴极了。满月的时候，抱出来给客人看——自然是想讨点好兆头。一个人说：“这孩子将来要发财的。”他于是得到一番感谢。一个人说：“这孩子将来要做官的。”他于是收回几句恭维。一个人说：“这孩子将来是要死的。”他于是得到一顿大家合力的痛打。

这篇故事性散文里，孩子满月是喜事，主人这时愿意听赞美之词，尽管是信口之言；而说孩子将来必死确是有据之言，却使主人反感。因为在轻松的场合言语也要轻松，在热烈的场合言语也要热烈，在清冷的场合言语也要清冷，在喜庆的场合言语也要喜庆，在悲哀的场合语言也要悲哀。所以说话要看场合，到什么时候唱什么歌。

一位早年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。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”的老同志的美誉则尤多。当轮到两位受欢迎的退休老同志致答谢词的时候，他们对大家的欢送做了深情的感谢。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打住，而由人们对另一位“先进”的赞扬中引起了感触，并做了颇为欠当的联想和发挥：“说到先进，很遗憾，我从来也没有得过一次……”

话犹未尽，坐在他对面的、平日与他相处得不很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，是怪我们没有提你的名。”话语带着不肯饶人而又让人难堪的“刺”，冷不防，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令人难堪的尴尬气氛。

领导见势不对，马上接过话茬，想把气氛缓和一下。照理说，这时，他应避开“先进”这个敏感的话题，转而谈论其他。然而，他却反反复复劝慰那位退休老教师，叫他对“先进”的问题不要在意，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。一席话，等于是把本应避而不谈的话题做了重复和引申，使本已尴尬的局面显得更为尴尬。

这是一个发生在我们身边的真实故事，我们不妨把它叫做一个“不会说话的故事”。从这个故事中，我们能引出几点发人深省的教训来：

一是那位退休老教师的教训：不该作无谓的比照。比照，是谈话中常用的一种手法。用得好，可以使谈话产生某种积极的效果。这里，“积极的效果”是应该特别注意的。在退休欢送会这样的场合，人家所说的都是一些富有情感而又不失真意的、十分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，大可不必拿别人的长处来衡量自己的短处，从而引起不快。

二是那位青年教师的教训：不要在别人失意之火燃烧时加油。一位勤勤恳恳工作了一辈子的老前辈即将退休时，虽然可能因为老先生平时在某些方面不善为人处世而与自己伤了和气，然而在欢送会这种场合，我们却不能乘别人一时失言，抓住不放，图一时之痛快而说出那些不合人情的刻薄话，在这种场合，无论如何，还是要在“欢”字上多考虑一些，“欢送欢送”，“欢”而“送”之，要尽可能多留一点美好给人家。

三是那位领导人的教训：应注意避开敏感话题。领导者的能力固然表现在原则性上，在会场一时出现了某种始料不及的尴尬局面时，他没有直接去批评那位言之有失的青年教师，而是竭力肯定那位教师的贡献，具有这种应急应变的意识并立即着手应变，这些都是无可厚非的。然而，从具体的应变能力和说话方式的一面看，却又显得很不够。照理说，在这种场合，他应竭力避开“先进”这个敏感的话题，“顾左右而言他”，巧妙地把话题岔开，使欢送会的气氛由暂时的尴尬而重新转向欢快，并顺势掀起新的高潮，而不是如他所做的那样，在敏感的话题上唠叨不休。能否机敏地避开某些不宜多说的话题，对领导者的领导能力也是一种很好的检验。

三个方面的教训，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，这是愚者的表现。人，总是在一定的时间、一定的地点、一定的条件下生活，在不同的场合，面对着不同的人，不同的事，从不同的目的出发，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效果。

严肃场合不能开玩笑

人的脾气、性格、爱好不同，开玩笑时要注意场合。

有一次，一位男士发现女同事穿着一身漂亮的新衣服来上班，在办公室里，他幽默地说：“今天准备出嫁？”这是一种夸赞，只不过有点调侃的意味。

然而，他的这位女同事闻听此言，怒不可遏，当着众同事的面，拍案而起：“你骂人！难道我离婚了？难道我丈夫不在了？”

这位男士万万没有想到，他的颇为得意的幽默竟被人家当成是不堪入耳的污言秽语，得到的竟是如此难堪的结局。他百口莫辩，只好道歉了事。每当提及此事他都苦笑不已，因为那位女同事因此而到处说他是个“二百五”。

这位男士之所以引火烧身就是因为他没有注意开玩笑的场合。

男性对语言情境的承受能力较强，一般的玩笑不会导致男性的难堪；女性对语言情境的承受能力较弱，不得体的玩笑会使女性难堪，甚至“下不来台”。开玩笑还要注意亲疏的差异。一般情况下，与自己比较亲近、熟悉的人在一起，开玩笑即使重一点，也不会影响友好关系。但与自己比较陌生的人在一起，就不宜开玩笑，因为你对人家的个性、经历、情趣、隐私不了解，可能在开玩笑中冒犯了人家，引起反感，不利于今后的互相了解和友谊的发展。

对方性格外向，能宽容忍耐，玩笑稍微开大了可能也会得到谅解。对方性格内向，喜欢琢磨言外之意，开玩笑就应慎重。对方尽管平时性格开朗，但如恰好碰上伤心事，就不能随便与之开玩笑。相反，对方性格内向，但正好喜事临门，此时与他开个玩笑，效果会出人意料的好。

开玩笑要掌握好分寸。一般来讲，在庄严、肃穆的场合不能开玩笑。

美国总统里根有一次在国会开会前，为了试试麦克风是否好使，张口便说：“先生们请注意，5分钟之后，我将对苏联进行轰炸。”一语既出众皆哗然。里根在错误的场合、错误的时间里，开了一个错误的玩笑。为此，苏联政府提出了强烈抗议。这个例子说明在严肃场合不能开玩笑。

还是美国总统，卡特有一次也因为在严肃场合说了不该说的话而使自己陷入窘境。那时卡特出访盐湖城，参加摩门教信徒颁发“本年度家庭男人”的仪式活动。他的参谋为他写了一份讲稿，特别注明“幽默”，于是助手给了他三四个笑话。他在发表讲话时全用上了。卡特和他的助手们当然没有意识到，摩门教徒一贯教育他们的孩子不要轻率地看待世事，自然在这样的场合也就不能乱说幽默的话。当时，教堂里有两千多人，卡特讲笑话时，这么多人只是瞪着他，呆若木鸡。

工作时间不能开玩笑，在公共场合和大庭广众之下，也尽量不要开玩笑。

据英国媒体报道，在瑞典广播电台的一个名为“你好，法庭”的节目中，电台突然宣布国王古斯塔夫已经与世长辞，而且还把这一消息宣布了好几遍。随后，电台才告诉听众刚才是在开玩笑。当时，一些听到广播的民众最初都以为消息是真的，后来很快得知电台竟然开出如此过火的玩笑，都感到十分气愤。瑞典王室对此也非常不悦，王室女发言人凯瑟琳表示：“我们已经通知电台和电视台的主管机构，让他们认真调查这件事情。”而且，她透露说，王室下一步将对不负责任的瑞典电台提出起诉。

前面几则案例里的开玩笑者都是在不适宜的时机、场合开了不适宜的玩笑，结果惹了麻烦，甚至惹上了官司，我们要引以为戒。

喜庆场合妙语解围

《演讲与口才》杂志曾登载了这样一篇演讲词：

各位来宾，各位亲友，今天，我们大家来参加许立群、冯莉同志的婚礼，可以说是人人心情激动，个个笑逐颜开。（笑）我们觉得许立群同志能找到冯莉同志这样的妻子是我们天山深处大兵的骄傲，（鼓掌）冯莉同志能得到许立群同志这样的丈夫可以说是边疆遇知己，慧眼识英才。（大笑，鼓掌）他们是郎才女貌，相般相配，今天的婚礼真是珠联璧合。（大笑）在此，请许立群、冯莉同志接受我最真挚、最衷心、最良好的祝愿：祝你们新婚快乐、生活幸福！祝你们琴瑟永调，白头偕老！祝你们为边疆建设再立新功！（热烈鼓掌）

这位司仪是一位会说话的人。他清楚地知道，在喜庆场合说的话不是传递信息，也不是说服听众，而是在喜庆的场面里再加笑料，在欢乐的气氛中喜上添喜，讲者喜气洋洋，听者笑声不断。他的目的就达到了。

在喜庆的婚礼、宴会之类的欢乐场合，有时会突然出现一点意外事故使在座的人感到扫兴。这时，如果说一句得体的话便可妙语解围。在一次婚礼上，正当大家高高兴兴地向新郎、新娘祝福时，一位客人忽然打碎了一只精致的茶杯。一时间，掉杯子的客人尴尬，新郎、新娘难堪，众人兴头也受挫，气氛顿时有些变凉。这时，一位思维敏捷的人灵机一动，马上喊道：“这是吉兆啊，‘岁岁平安’嘛！”这句话立即引得大家群起响应，哄堂大笑，婚礼气氛又热烈起来。

危机场合一语自救

游说家苏秦靠着三寸不烂之舌周游列国，游说诸侯，合纵抗秦，深受燕王器重。有一次，苏秦奉命出使齐国。有人乘机在燕王面前诋毁苏秦，说：“苏秦是个左右摇摆，叛卖国家，反复无常的人，现在，他快要作乱了。”果然，燕王听信了谗言，等到苏秦完成外交使命返回燕国后，燕王便将他免职了。

苏秦知道有人在燕王面前说了自己的坏话，于是要求会见燕王，对燕王说：“假如现在有这么三个人：一个孝顺像曾参，一个廉洁像伯夷，一个忠信像居生，并且，能够找到这么三个人来侍奉您，您以为怎么样？”燕王说：“足够了。”苏秦说：“像曾参一样孝顺，坚守礼仪，连离开他的父母在外面住宿一夜也不肯，您又怎么能够让他步行千里，而替弱小燕国处在危困中的君主效劳呢？像伯夷一样廉洁，坚守信义，不愿做孤竹君的继承人，也不肯做武王的臣子而饿死在首阳山上，廉洁到这种地步，您又怎么能指望他到齐国去干一番有所进取的事业呢？像居生一样坚守信义，和女子约好在桥下相会，由于女子不来，哪怕洪水来了也不肯离开，终于抱着柱子让水淹死，守信到这种程度，您又怎么能让他去用假话说退齐国的强兵呢？我正是因为没有像他们那样死板，所以才得罪了大王。”燕王听后，终于明白了其中的道理，马上给苏秦官复原职，重新予以重用。

苏秦用他的口才保护了自己。

社交场合说好第一句话

在我们的日常生活中，最令人关心的，莫过于“如何与别人交往”这件事；而在人际交往中，最令人花费心思的，又莫过于“如何与人交谈”这件事。

社会交往是人生活动中的主要内容，与人初次见面的第一句话是留给对方的第一印象，这第一句话说好说坏，关系重大。说好第一句话的关键是：亲热、贴心、消除陌生感。常见的有这样3种方式。

1攀认式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾。他是鲁肃的同事挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。例如：

“你是复旦大学毕业生，我曾在复旦进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷；您我真是‘近亲’啊。”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺。今天得遇同乡，令人欣慰！”

2敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不说“久闻大名，如雷贯耳”一类的过头话。表示敬慕的内容应因时因地而异。例如：

“您的大作我读过多遍，得益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者风采！”

“今天是教师节，在这光辉的节日里，我能见到您这位颇有名望的教师，不胜荣幸。”

“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您——尊敬的山水画家！”

3问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。

对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×（姓），您好”，显示亲切；对方是医生、教师，说“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说：“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

说好第一句话，仅仅是良好的开始。要谈得有味，谈得投机，谈得融融乐乐，有两点还要引起注意：

双方必须确立共同感兴趣的话题。有人以为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代、同一国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言？一位小学教师和一名泥水匠，似乎两者是话不投机的。但是，如果这个泥水匠是一位小学生的家长，那么，两者就如何教育孩子各抒己见，交流看法，如果这个小学教师正在盖房或修房，那么，两者可就如何购买建筑材料，选择修造方案沟通信息，切磋探讨。

只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点，某一方面共同的兴趣爱好，某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，只是没有发掘共同感兴趣的话题而已。

注意了解对方的现状。要使对方对你产生好感，留下不可磨灭的深刻印象，还必须通过察言观色，了解对方近期内最关心的问题，掌握其心理。

例如，知道对方的子女今年高考落榜，因而举家不欢，你就应劝慰、开导对方，说说“榜上无名，脚下有路”的道理，举些自学成才的实例。如果对方子女决定明年再考，而你又有自学、高考的经验，则可现身说法，谈谈高考复习需注意的地方，还可表示能提供一些较有价值的参考书。在这种场合，切忌大谈榜上有名的光荣。即使你的子女考入名牌大学，也不宜宣扬，不能津津乐道，喜形于色，以免对方感到脸上无光。

公关场合不忘客套敦促

作为一名公关人员，说话是最主要的交往手段。会不会“说话”，是公关人员合格与否的一项重要指标。

从公关心理学角度分析，“客套”与“敦促”都是能打动对方心理的妙方，关键看运用的人是否能够运用得好。人人都有自尊心，适当赞美对方可赢得好感。人人都有责任心，适当敦促对方可得到承诺，所以，交替使用这两种方法会带来预期效果。

海南一家公司与一个工厂签订购物合同，定于1个月内交货。可两星期后，该工厂见物价暴涨，就想撕毁合同，将货物高价转卖。于是，海南这家公司的营销人员马上前往谈判，力争对方履行合同。

该工厂早就准备舌战一场，然而，海南代表的一席话，使他们改变了想法。

海南这家公司的代表说：“这次和贵厂打交道，我们都感到你们做生意确实非常精明，特别是领导经营有术，更令人钦佩，值得我们学习。这次我公司向贵工厂订购的货物，是同另一家大公司合作经营的。若我们不能按期交货给那公司，就可能闹出麻烦，也许到时要请贵工厂出面解释一番。我们的困难，想必你们是可以理解的。另外，我们是老主顾了，此次虽出了些矛盾，但将来还要打交道。若贵工厂无意间让我公司蒙受损失，不仅中断了我们的生意交往，也会使想同贵厂做生意的新客户退而三思。再说，目前贵厂客户众多，业务兴旺，倘若他们知道贵厂单方面撕毁这项合同，就会觉得你们不守信用，不可信赖，难以合作。极可能减少或中断业务，那样，贵工厂就得不偿失了……”

这个实例中，海南方面的公司代表交替运用“客套”与“敦促”，自然而不庸俗，巧妙而不诡辩，深得公关艺术之真谛，使对方为之惊动，愿意合作。这就启发我们：许多传统的经验和方法经过变脸和革新，与公关理论知识相结合，就会产生新奇的效果。

不同场合下的不同用语

紧眨眼，慢张口。不同场合有不同的说话尺度。沉痛、悲哀、忧戚、肃穆性的语言，只能出现在奔丧、吊唁、追悼会等场合；庄重、严肃性的语言，只能出现在会议等场合；愉悦、欢快、祝贺、颂扬性的语言，只能出现在剪彩、乔迁、结婚、庆功等场合；轻松、随和、自由性的语言，只能出现在私人交谈等场合；宽慰、祝愿、企望、仰慕性的语言，只能出现在探病、拜望、问安等场合。

应邀参加某种娱乐时：

“如果还有空额，我希望有加入的荣幸机会。”

好友重逢时：

“先生，很高兴又见面了。”

如何表示歉意：

拨错电话时：“对不起，打错了。”

急走时撞了他人：“对不起，我不是有意的。”

如何接受赞美：

对方说：“你早上所提的建议真好。”

“你今天早上看起来特别靓丽清爽。”

回答：“谢谢，你真客气。”

何时说请：

对你的另一半说：“周日我要请老板吃饭，请帮我一起接待他。”

对出租司机说：“请送我到国际机场。”

对饭店出纳员说：“请给我301房的账单。”

对秘书说：“请把这份材料传真给建筑材料公司张经理，另一份给市的红光贸易公司。”

对餐厅的服务员说：“请给我菜单。”

对公司副经理说：“请注意代表们对我们的计划第二段所提的批评，相当重要哟。”

表示对朋友的关心：

“马丽，你的病好些了吗？”

“安东，我听说你们公司已经打入美国市场了，好好干吧。”

“霍克，早上的会议多亏你提了个好建议，真是不胜感激。”

礼貌逐客时：

“我的天，都快11点了，我必须赶着去开会了。”

“很抱歉，我还有另一个会议，几分钟前就开始了。”

“真对不起，我现在必须赶到飞机场。”

“这次见面获益匪浅，希望再次见到你。”

“谢谢您的光临，一旦有结果，我会马上告诉您。”

“真抱歉必须结束这次面谈，因为上班要迟到了。但我希望能有机会完成这次面谈，现在我必须马上赶到办公室去。”

想求得他人帮助时：

“我刚才发言的声音是不是有些不自然？”

“我的手握起来是不是湿湿的？”

“早上汇报时，我是不是说了不少废话，是不是应该更简练些？”

“明天我要去定做一套西服，您能不能跟我一起去，当场给我参谋点意见？”

需要下属加班时：

“我实在很不愿意让你留下来加班完成这项工作，不过你是我唯一能够信任的人，所以请你务必帮忙。但我保证，对于今晚所造成的不便，我日后一定会有所补偿。”

“请完成这份工作。这样要求你实在很抱歉，非常谢谢你的帮忙。”

说话的智慧

由于受特定因素的制约，有些话只能在某些特定场合说，换一个场合就不行。同样一句话，在这里说和在那里说也有不同的效果。因此，说什么，怎么说，一定要顾及场合、环境，才有利于沟通。

第七章有声有色

表情语言为你铺平道路

一个会说话的人，他所用的不仅仅是他的口。在日常生活中，我们经常可以发现，有些人一开口，别人就静下来听；而另一些人讲话时，听众仍各干各的，甚至打断他的话。这种情况之所以出现，当然有许多复杂的原因，但其中有一个重要原因，那就是有的人懂得使用表情，使用眼、胸、肩等身体的各个部位来配合他的口来吸引人，而有的人却不懂得。试想一想，如果一个人在说话时只是嘴在动，而身体的其他部位是绝对静止的，他会对听众有吸引力吗？

从你出现到你开口说话的这段时间里，你都在说话，只是没有用口，而是用身体的其他部位。你的眼、手、脚等的一举一动都能体现出一种表情，而这种表情可使人准备听你的话，也可以使人不想听你的话，甚至使人对你产生一种厌恶感。

因此，一个会说话的人在开口之前，必须调动身体的各个部位，向听众传达他对他们的敬意与好感，暗示出他将要说的话的基调和重要性。这是一次成功交谈的必要前奏。即使是在谈话的过程中，他突然站起来，或者是座位向对方移近一些，或者突然作一个不寻常的姿态，只要自然得体，对他的说话的效果也大有帮助。

许多参加演讲比赛的人都很注重采用以上的办法。他们非常注意练习登台走路的姿态，练习怎样鞠躬、怎样注视听众，以此来使听众对他们产生兴趣，把注意力都集中到他们身上来。他们的这些动作，一般都成功地为他们的语言铺平了道路。

1眼神

语言表情中最重要的是眼神。黑格尔在《美学》中说：“不但是身体的形状、面容、姿态和姿势，就是行动和事迹，语言和声音以及它们在不同生活情况中的千变万化，全部要由艺术化成眼睛，人们从这眼睛里就可以认识到内在的无限的自由的心灵。”

“双目炯炯有神”这句话是人们用来描述一个人精力旺盛、机敏干练的，从这句话可以发现“眼”与“神”之间的联系。眼睛里流露出来的光彩，人们即称之为眼神。眼神是人际交往中最能传神的非语言交往。人的眼神是通过眼睛的开闭张合，眼球的运动，瞳孔的舒缩，视线的变化以及眉毛的配合表现出来的。眼神有热情友好的、含情脉脉的、严厉苛刻的、慈祥的、和蔼的、凶恶的、胆怯的、坚定的、蔑视的等多种类型。

眼神可以向外界传达多种信息。表示爱慕时，双目传情；表示挑衅时，目不转睛；表示接纳时，目光平和。眼神还可传达命令、请求、劝诫及安慰等丰富的内容。

眼神，犹如一面聚焦镜，凝聚着一个人的神韵气质。凡是亲耳聆听过周总理演讲的人，无不为他那刚毅、睿智的眼神所吸引，从中得到激励；凡是亲耳聆听过陈毅演讲的人，无不为他那英灼、敏锐的眼神所慑服，从中受到鼓舞。

切记我们的一双眼睛时刻都在“说话”。互相正视片刻，表示坦诚；互相瞪视，表示敌意；斜着眼扫一下，表示鄙夷；正视、逼视，表示命令；不住上下打量对方，表示挑衅；低眉偷觑，表示困窘；行注目礼，表示尊敬、关注；白他一眼，表示反感；双目大睁或面面相觑，表示吃惊；眼睛眨个不停，表示疑问；眯着眼看，表示高兴或者轻视。至于用眼神来表达爱情，更是不言而喻的了。青年男女在喁喁情话时，一定是互相对视，两人的眼中流露出千般情万种意，故而心理学家梅里比安说：“一个人看谁的时间越长，表示越是喜欢对方。”

2眉毛

眉毛的功用是保护眼睛，但它还能传递人心理行为的信息。人的心情变化了，眉毛的形状也会跟着改变。眉毛的动作，大致有5种表现：

扬眉：当人的某种冤仇得到伸张时，人们常用“扬眉吐气”一词来形容这时的心情。当眉毛扬起时，会略向外分开，造成眉间皮肤的伸展，使短而垂直的皱纹拉平，同时整个前额的皮肤挤紧向上，造成水平方向的长条皱纹。扬眉这个动作，能扩大视野。但同时也要认识到，一个眉毛高挑的人，正是想逃离庸俗世事的人，通常会认为这是自炫高深的傲慢表现，而称为“高眉毛”。当一个人双眉上扬时，表示非常欣喜或极度惊讶，单眉上扬时，表示对别人所说的话、做的事不理解、有疑问。当我们面临某种恐惧的事件时，可以用皱眉来保护眼睛，也可以用扬眉来扩大视野，两者都对我们有利，但我们只能选择其一。一般的反应是：面临威胁时，牺牲扩大视野的好处，皱眉以保护眼睛；危机减弱时，则会牺牲对眼睛的保护，扬眉以看清周围的环境。

皱眉：皱眉的情形包括防护性和侵略性两种。防护性的皱眉只是保护眼睛免受外来的伤害。但是光皱眉还不行，还需将眼睛下面的面颊往上挤，眼睛仍睁开注意外界动静。这种上下挤压的形式，是面临外界攻击、突遇强光照射、强烈情绪反应时典型的退避反应。至于侵略性的皱眉，其基点仍是出于防御，是担心自己侵略性的情绪会激起对方的反击，与自卫有关。真正侵略性眼光应该是瞪眼直视、毫不皱眉的。最常见的皱眉，容易被人理解为厌烦、反感、不同意等情形。

耸眉：耸眉指眉毛先扬起，停留片刻，然后再下降。耸眉与眉毛闪动的区别就在那片刻的停留。耸眉还经常伴随着嘴角迅速而短暂地往下一撇，脸的其他部位没有任何动作。耸眉所牵动的嘴形是忧伤的，有时它表示的是一种不愉快的惊奇，有时它表示的是一种无可奈何的样子，此外，人们在热烈地谈话时，会做一些小动作来强调他所说的话，当他讲到重要处时，也会不断地耸眉。

斜挑：斜挑是两条眉毛中的一条向下倾斜，一条向上扬起，这种无声语言，较多在成年男子脸上看到。眉毛斜挑所传达的信息介于扬眉与皱眉之间，半边脸显得激越，半边脸显得恐惧。扬起的那条眉毛就像提出了一个问号，反映了眉毛斜挑者那种怀疑的心理。

闪动：眉毛闪动，是指眉毛先上扬，然后在瞬间再下降，像流星划过天际，动作敏捷。眉毛闪动的动作，是全世界人类通用的表示欢迎的信号，是一种友善的行为。两位久别重逢的老朋友相见的一刹那会出现这种动作，而且伴随着扬头和微笑。但是在握手、亲吻和拥抱等密切接触的时候很少出现。眉毛闪动除了作为欢迎的信号外，如果出现在对话里，则表示加强语气。每当说话者要强调某一个词语时，眉毛就会很自然地扬起并瞬即落下。

3嘴

嘴本身就是传递有声语言的器官，但它同时也传递一种无声语言。为什么呢？因为嘴是人身上最忙碌的部位——笑、哭、咬、舔、接吻、吃饭、吸吮、品尝、咀嚼、吞咽、咳嗽、说话、吼叫、抽烟等动作都要嘴巴来完成。人的生存需要通过嘴输送粮食，交流需要嘴说话。同时，嘴也是脸上最富于表情的部位——张开闭合、向前向后、向上向下、抿紧放松，这四种基本方式可以组成五彩缤纷的嘴部动作。

人的嘴一举一动能够鲜明地表现人的态度来。一个人口唇部分的变化，主要有几种情况：张开嘴而合不上，是个意志软弱的人；口齿伶俐，吐词清楚的人有一副好口才；人的嘴唇往前空撅的时候，可能是防卫心理的表示；人在注意听说话时，嘴唇两端会呈现稍稍拉向后方的状态；嘴角上翘，这种人豁达、随和，比较好说话，易于说服；下巴缩起的人，干活仔细，疑心病很重，容易封闭自己，不易相信他人；下巴高抬的人，性格骄傲，优越感、自尊心强，目光望向你时，常带否定性的眼光或敌意；说话或听话时咬嘴唇，对方在自我谴责，自我解嘲，甚至自我反省；口齿不清，说话迟钝，但意气坚定，见解不凡，此人必定才能出众；说话时以手掩口，其人性格较内向、保守，不敢过多暴露自己，还有一种情形，表示对方存有戒心，或者在做某种自我掩饰；关键时将嘴抿成“一”字形的人，其性格坚强，交给他的任务他一定能完成，不管付出多大代价。

4鼻子

在谈话中鼻子稍微胀大时，多半表示得意或不满，或情感有所抑制。鼻头冒出汗珠时，表示心理焦躁或紧张；如果对方是重要的交易对手时，必然是急于达成协议。鼻子的形状像鹰嘴，尖向下垂成钩状，阴险凶暴，鹰鼻而眼深者生性贪婪不知足。鼻子的颜色整个泛白，显示对方的心情一定畏缩不前。鼻孔朝着对方，表示藐视对方，轻视别人。鼻子坚挺的人性格坚强，决定的事情一定要做到。摸着鼻子沉思，说明对方正在思考，希望有个权宜之计解决眼前的问题。

有位研究身体语言的学者，为了弄清这个“鼻子”的“表情”问题，专门作了一次观察“鼻语”的旅行。他到车站观察，到码头观察，到机场观察。他旅行了一个星期，观察了一个星期。由此得出两点结论：第一，旅途是身体语言最丰富的表现区域。因为各种地区、各种年龄、各种性别、各种性格的人汇集在一起，而且都是陌生人，语言交流很少，但心理活动又很多，所以，大量的心态都流露于身体语言。他说：“旅途是身体语言的试验室。”第二，人的鼻子是会动的。因此，鼻子是有无声语言的器官。他说，根据他的观察，在有异味和香味刺激时，鼻孔有明显的伸缩动作，严重时，整个鼻孔会微微地颤动，接下来往往就出现“打喷嚏”现象。他认为，这些“动作”，都是在发射信息。此外，据他观察，凡是高鼻梁的人，多少都有某种优越感，表现出“挺着鼻梁”的傲慢态度。关于这一点，有些影视界的女明星表现得最为明显。他说，在旅途中，与这类“挺着鼻梁”的人打交道，比跟低鼻梁的人打交道要难一些。他的这次旅行观察，对于身体语言学，可能是个不小的贡献。

5微笑

笑，是每个人都可无数次地显露的表情。笑的种类很多：如岳飞《满江红》中“笑谈渴饮匈奴血”的“笑”，是豪迈的笑，战斗的笑；如陈然《我的自白书》中“对着死亡我放声大笑”的“笑”，是充满信心的笑，胜利的笑；如贺知章《回乡偶书》中“笑问客从何处来”的“笑”，是礼貌的笑，文明的笑；如毛主席《卜算子·咏梅》中“她在丛中笑”的“笑”，是谦逊的笑，高尚的笑；如鲁迅小说《孔乙己》中“只有孔乙己到店，才可以笑几声”的“笑”，是揶揄的笑，活泼的笑。

在各种各样的笑容里，最动人的还是微笑。

有个叫威廉·史坦哈的人，在谈他的交际经验时说：“我是一个闷闷不乐的人，结婚18年来，我很少对我太太微笑。后来，有人鼓励我微笑，我答应试试。于是，第二天早起，当我跟太太打招呼：‘早安，亲爱的。’同时对她微笑时，她怔住了，惊诧不已。我说：‘从此以后我的微笑将成为寻常的事，不用惊愕。’结果这竟改变了我的生活，一改过去闷闷不乐的状态，在家中我得到了幸福温暖。现在，我对每个人都微笑，他们也对我报以微笑。我可以带着轻松愉悦的心情去同一些满腹牢骚的人交谈，一面微笑，一面恭听。原来棘手的问题，现在也变得容易解决了。这就是微笑给我带来的许多方便和更多的收入。微笑使我快乐、富有、拥有友谊和幸福。而不会微笑的人在生活中将处处感到困难和不方便。”

日本著名电影演员山口百惠给世界观众留下深刻印象，在她息影多年后仍有大量的影迷想念她，渴望她复出。山口百惠能够得到如此高的声誉当然与她卓越的演技分不开，但是也不能否认她那天真无邪，可爱动人的微笑以及笑时露出的两颗虎牙所具有的摄人魂魄的魅力，令多少观众醉心于她的表演。

微笑应该发自心底深处，足以温暖别人的心，使冰雪为之融化。没有诚意的微笑不但不能打动人，反而令人生厌。在才智不相上下的人群中，你拥有更多的微笑，成功便在更大程度上属于你。

发挥肢体语言的魅力

肢体语言是一种无声语言，它是一种比有声语言更能表现一个人的情感和个性欲望的语言。美国心理学家爱德华·柯尔在他的《肢体语言》一书中说：“肢体语言所显示的意义要比有声语言多得多，而且深刻很多。”

人类发出的语言信息，其中肢体语言占有较大比值。肢体语言比有声语言内涵更丰富，更具有多变性、多意性和联想性。肢体语言的符号就像一幅色彩斑斓的图画，人们常说每一个男人的心里都有一个林黛玉的形象，每一个女人的心里都有一个哈姆莱特的形象。这就是说，每个人在接触艺术符号的时候，都凭借着自己人生的经验去补充，去完善，去创造。到今天为止，学者们已发现并记录下了200万种非语言的信息。莫拉宾发现一个信息的传达是由７％的语言和３８％的声音以及５５％的非语言所组成的。戴维斯在《怎样识别肢体语言》一文中也得出了相似的结论：信息总效果＝７％文字＋３８％声音＋５５％面部表情。因此英国学者莫里思认为，“人类从里到外还是‘动物性的生物’——是一种以动作、手势、行动来表达和沟通的灵长类动物。”

从对方身体各部位的动作来了解人的思想感情，是了解和掌握说话要领的一种技巧。如正襟危坐表示恭谨，手舞足蹈表示欢乐，振臂昂首表示慷慨激昂，点头哈腰表示谄媚。可以说，不使用动作的人是没有的，同时，动作也是调整体态平衡的一种需要，而且，还强化你抒发此时的感情。如：当孩子有错误时，母亲往往在说理时搂着孩子。这一动作充分体现了母爱的赤诚，从而也更容易感化孩子的心灵。

肢体语言有各种各样的表现，是比较复杂而微妙的，但不管如何，不是自然的动作，就是呆笨的动作。多年前，美国纽约市市政厅邀请瑞格去一个集会演说。事前由当地一位不善言辞也不注重体态表情的秘书明威尔作开场白。明威尔由于结结巴巴，使听者的反应从一开始就不大热烈。更糟的是明威尔开始慌乱起来，他的腿不停地改变姿势，从分立变成交叉，甚至将脚尖微微相对，引起前排的妇女阵阵笑声，他赶忙将手抽出来，环抱着，听众又是一阵骚动，结果，这种拙劣的表演把在场的听众的兴致全部打消了。

良好的体态，首先要给人一个精神饱满的印象，弯腰驼背的模样，不仅给人一种颓丧感，而且对说话也不利。目前，西方学者提出演讲者的姿势，强调头抬高，背挺直，眼光注视观众，这种体态，不但充满活力，而且使你的话语带有权威性，因为这种体态显示了一种自信和坚定。当然，也有人出于策略需要，故意装出颓丧不振的样子，以尽量打消对方听话的兴趣。在某种情况下，这也是一种技巧。美国著名律师达罗，有时会在他的对手向陪审团提出证据时耍点小花招，他乱动乱摆，甚至让手中的雪茄烟灰逐渐增长，直到人们的眼睛望着他，直到手中烟灰落下来，使对手说不下去。

肢体语言的类型

每个人说话时都有自己独特的肢体语言风格，但都不外乎三种类型，即情感型、示意型、陈述型。这三种肢体语言类型在具体运用中互相协调、互相联系。

1情感型

这是表示思想感情机能的身体语言，它分为两种：第一种是不欢迎的意思。比如，有两个人在一块儿说话，你也走过去和他们在一起，如果他们只是很平淡地看了你一眼，那就说明他们对你的到来不感兴趣，你最好主动离开。第二种是欢迎的意思。比如两个人坐在桌旁，他们的姿势很自然地互相对称，这表明其中一人对另一人十分感兴趣。

另外，有时几个人在一起组合成一个势力圈，而对圈内的人来说，则是一个整体。这说明情感型肢体语言具有对立统一的特点。

2示意型

肢体语言是可以用语言表达意思的语言。如迎接客人时“请”的姿势就是典型。这种肢体语言在身体各个部位都有所表现。例如腿部，你在酒吧等人，但等了很久都没有人来，这时你的腿开始抖动，甚至还出现频频顿足的动作，而头部也频繁地朝门口扭动，眼睛不时地往来人的方向张望或看手表，这一系列姿态，就把你焦躁不安的心态暴露无遗。

还有腰部。弯腰是表示某种“谦逊”或“尊敬”的态度。经常挺直腰板站立、行走或坐下的人，表示其较强的自信心和自制力，也可能表示其性格过于古板。

其他部位都有不少这类肢体语言。挺起胸部，手臂抬高交叉脑后，表示自信、有把握或有优越感；挺起腹部，意在扩大自己的势力范围或威慑对方；反之，抑腹蜷缩则表现出不安、消沉和沮丧。

3陈述型

这是对语言表达的思想内容进行补充和说明的肢体语言类型。首先，它有助于增强反馈效应。例如美国人交谈时，头部的动作很频繁。如果想等待答复，他总是动头，每次说完话后也是动头，意思是自己的话说完了，请对方接着说。如果自己以陈述语气继续讲话，那么他就不会动头，并且保持同样的语调。

其次，陈述型肢体语言有助于强化语义。例如一个人面对一群人演讲，当讲到特别重要的内容时，便不由自主地站立起来，甚至上身还向听众倾斜，目的是要强调所讲内容的重要性。

另外，陈述型肢体语言还有助于提高听众的理解，有助于你说话顺利流畅，有助于提醒听众的注意。所以说，陈述型肢体语言是善于言谈者的拿手本领。

肢体语言的特性

弗洛伊德曾经说过：“所有凡人掩盖不了自己，如果他口唇静止，手指在轻轻击节，则秘密就会从他的每个毛孔中流溢出来。”这不奇怪，这正是肢体语言本身的特性所决定的。

肢体语言的特性有下面三点。

1连续性

只要两人在一起，不管你是正襟危坐，还是手舞足蹈，都在传递着信息，整个过程是连续不断、不可分割的。这与语言信息交流一旦话说完了、文章写完了，过程也就结束了的“分离性”是不同的。

2互动性

语言信息的传递只经过一个通道，比如听话只能逐字逐句地听，读文章也有个前后的顺序。而肢体语言信息则可以“多通道”互动，比如：一个人坐着思考问题时，一手托着腮帮、一手轻敲桌面、双脚踝交叠就是生动的例子。

3可靠性

人们对语言信息的操纵总是自觉的，这也就难免产生虚假，肢体语言大多是在无意识状态中说话的，因而传递的信息就较为可靠些。

肢体语言的功能

电影表演大师卓别林早年出演的无声电影之所以在全世界受到广泛的欢迎，就在于卓别林准确夸张的肢体语言的配合。这种配合显示了肢体语言的强大功能。

肢体语言在人与人之间传达出“无言的沟通”，它的功能有以下四点。

1替代功能

《晋书·阮籍传》记载，魏晋时代被誉为“竹林七贤”之一的阮籍善为青白眼。所谓“青”，就是黑的意思。“青眼”即人喜悦时眼睛正视，黑珠在中间，是相对于“白眼”（眼睛向上或向旁，现出白眼）而言的。阮籍常用“青眼”表示赞许和喜悦；用“白眼”表示厌恶和蔑视。他见到雅士，便作“青眼”；见到俗人，即以“白眼”对之。阮籍居丧期间，嵇喜前往吊唁，他白眼冷对，嵇喜十分难堪，只好不怿而退。嵇喜的弟弟嵇康听说后，便提着个大酒壶，挟着把琴也来吊丧，阮籍立即投之以青眼，表示欢迎。今天我们常用的“青睐”、“垂青“等词，也就是由此而来。心理学家阿盖尔认为，诸如承认、爱欲、挑衅、拒绝、寻衅、优越感、屈从、谦恭、满足、妥协、害怕、悲伤、欢乐、痛苦、哀愁等情绪，通常都可以由肢体语言直接替代加以表达。

2表露功能

有时，千言万语难以表达的思想感情，或一时说不出口的心底的话，采用肢体语言巧妙地加以表露，就容易使对方心领神会。

3辅助功能

在社交场合讲话要生动有力，给人以深刻印象，那更是少不了肢体语言来辅助。辅助手段如果运用得当，可以加强语势，并能取得较好的信息沟通效果。

4调节功能

有人来访，你正在忙这忙那，当对方还在滔滔不绝地漫谈时，你会用看看手表或坐立不安等的肢体语言，来暗示对方“废话少说，无事快走”。当教师讲解不清时，学生的脸上会出现困惑不解的神色，有的可能摇头以示不悦，这时许多教师会及时理解学生向自己发来的调节信号，并迅速做出积极反应。

肢体语言的上述４种功能，显露了不可低估的“无言的沟通”之意义。如果一个人不会正确破译肢体语言，不善于发挥它在人际交往与沟通中的作用，那就可以说他成功的大门还没有真正打开。

站姿

一个人的站姿要显得健康、自信。标准的人体站姿应该是：抬头，两眼平视前方，嘴唇微闭，面带微笑，下颌微收；放松双肩，稍向下压；挺胸、收腹、立腰；双臂自然下垂于身体两侧，双腿直立，膝和脚后跟要靠紧。一个人站立时不良的姿态表现为：身体僵直，胸部外凸，板腰；垂肩，脊柱后凸，腹部鼓起；胸部下凹及垂肩，脊柱侧凸。此外，缩头探脑，佝偻双肩，双腿弯曲颤抖等，这些站姿都会给人留下不良印象。不良站姿无法显示出一个人的朝气及活力。

无论男性还是女性，站立姿势表现出挺、直、高，那他（她）便是具有了基本的美感。就男性来说，站立时身体各主要部位舒展，头不下垂，颈不扭曲，肩不耸，胸不含，背不驼，髋、膝不弯，这样他就做到了“挺”。站立时脊柱与地面保持垂直，在颈、胸、腰等处保持正常的生理弯曲，颈、腰、背后肌群保持一定紧张度，这样他就做到了“直”。站立时身体重心提高，并且重点放在两腿中间，这样他就做到了“高”。就女性来说，站立时头部微低，显示了她的温柔之美；挺胸，不仅使她显得朝气蓬勃，而且让人觉得她是个自信的人；腹部微收，臀部放松后突，表示她很在意女性曲线美。

在社交场所和任何人群集合的地方，人们三个一群两个一伙地站着谈话，其站姿各种各样。相对站立，这是两个人谈话时常采用的姿态，其中包括两种含义：一是亲密友好，一是彼此发生争吵。又有双人八字形站姿，表明欢迎别人加入。还有多人并肩站姿，说明几个人受到同一约束力。

站立时，对方手臂的姿势也值得琢磨：手臂下垂时，表示他此刻的心理处于松弛状态，心态比较自然，手臂张开时，表示出欢迎和拥抱的姿态，手臂交叉时，既表现一种防卫心理，又具有一定的掩饰作用。即便是颇有声望的政界要人，或社会名声显赫的人物，在与陌生人打交道时，都会程度不一地采用这种姿势。用手握臂时，表示一种自制。有的人置身陌生人当中，为了掩饰不安的心情和缺乏自信心理，会采取这种姿态。手臂上举时，要么表示胜利，要么表示投降，要么表示敬礼、挥手、招手等特定的含义。

坐姿

正确的坐姿在说话时给人以端庄、稳重的印象，使人产生信任感。同时，它也给交谈带来方便。坐姿本身就可以向对方传递信息，因此应作为一种交谈手段加以注意。

首先，为了促进交谈，坐椅子时可稍往前坐一点，身体前倾，采取这样的姿势，便于将身体前后摇动，以对对方的谈话内容表示肯定，同时还可以促使对方做决定。如果背部靠在沙发上，则给人以傲慢的印象，同时身体后仰，会使下巴突出，这样容易暴露自己的想法，被对方掌握主动权。

其次，交谈时可以采取稍微侧身的姿势，这样面向对方的侧身坐姿，会产生一种易于接近的作用。

正确的坐姿是：入座时要轻要稳。走到座位前，转身后，轻稳地坐下。

人的正常坐姿，在其身体背后没有任何依靠时，上身应正直而稍向前倾，头平正，两臂贴身自然下垂，两手随意放在自己腿上，两腿间距和肩宽大致相等，两脚自然着地。背后有依靠时，在正式社交场合，也不能随意地把头向后仰靠，显出很懒散的样子。

步态

人们行走的姿态——步态——是千姿百态、变化万端的，比如有消磨时间的散步、无精打采的慢步、大摇大摆的阔步、闲庭自得时的信步、节奏均匀的慢跑、风驰电掣的疾奔、老态龙钟的蹒跚、犹豫不决的徘徊、偷偷摸摸的蹑行、摇摇摆摆的跛行、姿态优雅的滑行、兴高采烈的蹦跳、心焦气躁的急走、故作姿态的扭摆、夸张行进的正步、急促小奔的碎步，等等。这些移动身体的步态，每个人在日常生活中都会用到其中某些部分。

每个人具有独特的走路姿势，能使他的熟人一眼认出来。至少有一些特征，是因为身体的结构而有所不同，但是步法、跨步的大小和姿势，似乎是随着情绪而改变的。假如一个人心情愉快，他会走得比较快、脚步也轻快；反之，他的双肩会下垂，走起路来好像穿着铅底的鞋子一般。走路快且双臂自在摆动的人，往往有坚定的目标而准备积极地加以追求；习惯双手半插在口袋中，即使天气暖和时也不例外的人，喜欢挑战而颇具神秘感，通常他善于扮演“魔鬼的拥护者”的角色，因为他喜欢贬低别人。

一个自满甚至傲慢的人走路时，他的下巴通常会抬起，手臂夸张地摆，腿是僵直的，步伐是沉重而迟缓的，似是有意加深别人对他的印象。一个人在沮丧时，往往拖着步子将两手插入口袋中，很少抬头注意到自己往何处走。一个人在这种心情下，走到井边，说不定会朝里边望一望，借以转移目标，暂时忘记烦恼。走路时双手叉腰的人，看起来像个短跑者，往往他想在最快的时间内跑最短的距离，以达到自己的目标。他突然爆发的精力，常是在他计划下一步决定性的行动时看似沉寂的一段时间内所产生的。

正确的步态表现出一个人朝气蓬勃、积极向上的精神状态，呈现出一种健美的姿态，行走出一阵疾风，给人留下美好的印象。

手势

人的肢体语言中，手势是十分突出的。演讲、教学、谈判、辩论乃至日常交谈，都离不开手势，因此有人说手势是第二唇舌。

此外，在让座、握手、传递物件、表示默契，以及在谈话进行中，手势能借以加强我们语言的力量，丰富我们语言的色调。所以说，手势是一种独立的有效的语言。

1手势的类型

手势从动作上可以分为两大类：

（1）力量型。这类手势一般使用整个手掌，有时还包括手臂，具体来说，有这样几种情况：

晃动食指：食指伸出，手掌紧握，并大幅度地晃动，这是一种具有很大威胁性的手势。振臂：五指紧握拳头并摇动手臂，向上或向前摇动，主要用来表达强烈的要求。压掌：掌心向下，并猛烈下压，这是表示抑制或压制的手势，能给人一种强制性的感觉。推掌：掌心向外，用力推出，主要用来表示拒绝之意。伸掌：双手掌心向上，向胸前或向腰部的两侧伸出手掌，主要用来表示真诚。抱掌：两手掌心朝向自己的前胸，好像是在拥抱，主要用来表示抒发得到被肯定的心情。切掌：伸直手掌像刀一样上下斩切，主要用来表示果断的决定。

（2）细腻型。这是指手指的尖或某一个手指，构成仿佛在拿一件小东西并力求要准确地操纵它的形态，主要表示要人们对某一事情做谨慎细致的考虑。

2手势的作用

说话时巧妙地运用手势，有显而易见的作用：手势语言使所说的话给人以立体感、形象感，帮助对方理解所说的内容。手势语言能强化感情，激起对方共鸣。手势语言还能传达微妙感情，同时提醒自己及时调整表达内容或表达方式。手势能增加说话的魅力，突出自己的个性。手势语言在运用时需注意如下几点：手势的运用恰到好处才会发挥其作用。手势并不是在任何场合、面对任何对象都有作用。尤其是在比较庄重的场合，用手势表情达意，应是无意识的，否则会给人做作的感觉。手势要协调，不能说东指西，令人无所适从。

哇哇乱叫不是说话，乱挥乱舞不是手势。不自然的手势，会招致许多人的反感，造成交际的障碍。

3手势的特点

手势有如下三个特点：

（1）能代笔描绘形象。人们在日常生活中常常用手表示物体的大小、高矮、长短等。戏剧中手势更多，开门、关门、骑马、上车，都可以通过手势表现出来。

（2）能传达强烈的感情。手势可以表示强调，如欢乐时手舞足蹈；愤怒时紧握拳头；懊悔时拍腿顿足；勇敢时拍胸而应；痛苦时捶胸顿足；失望时双手捂脸。有的手势令人远远地感到他的热情和欢喜；有的手势却轻率得像个阿飞；有的手势漫不经心；有的手势使人觉得洋洋自得；有的手势告诉你他非常非常之忙，正要赶着办一件紧急的事情；有的手势又告诉你他有要紧的事情要向你谈，请你等一等。

（3）能指示方位或借代事物。问路时，人们常用手指指示方向；在人群中寻找某人时亦用手指点。另外，手势可代替数目，中国人吃酒划拳的手势就是以指代数。

4手势表达的方式

说话时，人们用手势来表达态度的方式主要有：用手遮住额头，表示害羞、困惑、为难；用手搔头，表示尴尬、为难、不好意思；双手相搓，说明陷入为难或急躁状态之中；双手摊开，表示真诚、坦然或无可奈何；双手叉腰，说明对方在挑战、示威或感到自豪；双手插在口袋里，表明内心紧张，对将要发生的事没有把握；双手抱在胸前，表明胸有成竹，对将要发生的事有思想准备；交谈中用手指做小幅度的动作，表明其对提议不感兴趣、不耐烦或持反对态度。

心情处于焦虑不安时，一些人习惯将一只手放在桌上或沙发扶手上，不停地轻弹手指；一些人则习惯用手指搓捻纸条或烟蒂；有些年轻女性则喜欢用手绞手绢。面临某一选择而处于犹豫不决或不知所措的心理状态时，一些人会不知不觉地用手搔脖子；一些人则会用手搔后脑勺。当人们对某件事情充满渴望和期待的心理时，常常会情不自禁地摩拳擦掌。

手势是一种无声的语言，如在表示亲密时热情握手；分别时挥手相向；熟人见面招手示意；紧握拳头表示信心和力量；摆手则是谢绝；学生举手发言是礼貌之举；胜利时则拍手欢呼等等。

5握手技巧

握手在现代社交中非常普遍，除了传统的表示友好和亲近外，还表示见面时的寒暄，告辞时的道别，以及对他人的感谢或祝贺、慰问等。握手不仅是中国人最为常用的一种见面礼和告别礼，而且在涉外交往中也普遍适用。

握手的感觉比一般礼节性要求的内容更丰富、细腻。紧紧相握、用力较重是热情诚恳，或有所期待的表示；力度均匀适中，说明情绪稳定。握手既轻且时间短，认为是冷淡不热情的表示；握手时拇指向下弯，又不把另外四指伸直，则说明不愿让对方完全握住自己的手，是对对方的一种藐视。用两只手握住对方的一只手，并左右轻轻摇动，是热情、欢迎、感激的表现；反之，刚触到对方的手掌便立即放开，是冷淡和不愿合作的反映。

握手时手指微向内曲，掌心稍呈凹陷，是诚恳、亲切的表示。握手之时，掌心朝下显得傲慢，掌心朝上则显得谦恭，而伸出双手去捧接对方的手那更是谦恭备至了。

握手时还要讲究先后次序。握手次序要依据双方所处的社会地位、身份、性别和各种条件来确定。一般来说，长辈在先，上司在先，主人在先，女士在先。客人、男士、下级、晚辈，应该先问候对方，见对方伸出手后，立即与之相握。在上级、长辈面前不可贸然伸手。如果对方人多，应该先上级，后下级；先长辈，后晚辈；先主人，后客人；先女士，后男士。

握手还可以表示感谢、祝贺、鼓励、慰问之意。矛盾和解了，有时也多习惯以握手为礼。

说话的智慧

运用形象的肢体语言可以把无形变为有形，把枯燥变为生动，能够大大吸引听众的注意力。

第八章主动道歉

不承认错误最可怕

私塾里有一个老师瞌睡特多，经常在课堂上让学生们看书或练字，而他自己则趴在讲台上鼾声大作。

有学生不服气，便去问老师：“先生，为什么你要在课堂上睡觉？”

老师便对他的学生们说：“我是为了在梦里去见古代的圣贤们才要睡会儿。这就像孔子梦周公一样，孔子醒来把圣人讲的话告诉弟子，我也得常去向圣贤们请教请教。”

有一天，学生们见老师又在课堂上睡着了，也合上书趴在桌子上睡。老师醒来后看见学生在睡觉，很是生气，狠狠地训斥了他们一顿。学生们理直气壮地说是学老师去见古圣先贤，和他们请教问题。

老师于是问道：“那他们都对你们说了些什么？”

“我们在梦里遇见古圣先贤，就问他们，我们的先生是不是每天都来？但圣贤们却说从来没有见过您！”

老师不禁哑然。不要为自己的过错编造任何借口，也不要把责任强加于别人的头上。既然自己都无法做到，又如何让他人心悦诚服。

一个人犯了错误并不可怕，怕的是不承认错误，不改正错误。

松下幸之助说：“偶尔犯了错误无可厚非，但从处理错误的态度上，我们可以看清楚一个人。”老板欣赏的是那些能够正确认识自己的错误，并及时改正错误以补救的职员。那些一犯错误就辩解开脱的员工，只会引起老板的反感。

有一个毕业于名牌大学的工程师，有学识，有经验，但犯错误后总是自我辩解。他应聘到一家工厂时，厂长对他很信赖，事事让他放手去干。结果，却发生了多次失败，每次失败都是他的错，可他都有一条或数条理由为自己辩解，说得头头是道。因为厂长不懂技术，常被他驳得无言以对，理屈词穷。厂长看到他不肯承认自己的错误，反而推脱责任，心里很恼火，只好让他卷铺盖走人。

能坦诚地面对自己的错误，再拿出足够的勇气去承认它，面对它，不仅能弥补错误所带来的不良结果，在今后的工作中更加谨慎行事，而且别人也会很痛快地原谅你的错误。

在犯了错误之后，绝对不要采取下面的行动。

1撒谎否认

说谎的人总说：“我没做那件事”，或者“不，不，那不是我干的”，或者“我不知道这是怎么一回事”，还有“我发誓”等之类的话。还有一类人犯了错误后，习惯于说：“噢，这没什么大不了的，情况会好起来的。”或者“出错了吗？哪里出错了？”或：“不要着急，事情会如你所愿的。”

2指责别人

这种人犯错后会说：“这是你的错，不是我的错。”他们也会说：“我的雇员对我不忠实。”“他们说得不清楚。”“这是老板的错。”等。还有些人会说：“如果再给我点时间的话，我会做好的。”或者“人人都这样，我为何不可。”

3半途而废

这种人经常说：“我早就告诉过你那样做不管用！”“这件事太难了，不值得我投入这么多的精力，还是换个简单一点的吧。”“瞧，我都做了些什么啊？我不想自找麻烦了。”

当我们犯了错时，如果我们对自己诚实，就要迅速而诚恳地承认。这样不但能产生惊人的效果，而且比为自己争辩好得多。如果你总是害怕向别人承认错误，那么，你不妨试试下面的办法：

\*如果你在工作上出错，应该立即向领导汇报，这样虽有可能被大骂一顿，可是在上司的心目中你将是一个诚实的人，将来会更加信任你，你所得到的将比你失去的多。

\*如果你的错必须向别人承认，与其找借口逃避，不如勇于认错，在别人还没有来得及把你的错到处宣扬之前，尽早对自己的行为负起责任。

\*如果你的错误影响到其他人的工作成绩，无论他是否发现，都要主动向他道歉、承认错误，不要自我辩护、推卸责任，否则只会令对方更加恼火。

坦诚地检讨自己

一位教授在社会科学的课堂上向学生们介绍阿米西人的生活形态与风俗习惯，并播放一部影片。那是教授特地到宾州许多阿米西人聚居的城市兰开斯特所拍摄的，内容是兰开斯特的风光以及阿米西人的风俗民情。看完了精彩的影片，同学们纷纷向教授提出不少与阿米西人有关的问题。突然，有一位女同学站起来对教授说：“我觉得你不该拍这部影片，我认为你这么做，侵犯了阿米西人的人身自由。他们跟我们一样是人，难道只因为他们保持传统的生活习惯，就得被当成动物般地观赏？这样太不公平，我觉得你做错了。”

为了教学而精心制作这部影片的教授，仿佛突然被泼了一大桶冷水，当众被学生指责实在尴尬。他说：“我不认为我有什么不对，我是为了教学，才到那里拍摄影片，何况那儿原来就是观光胜地，并没有不能拍影片的限制，很多人也这么做啊。”

女学生不赞同这种说法，继续与教授争辩，气氛愈来愈僵，两人各执其词，互不相让。最后，女学生气冲冲地说：“我不听你的课了，我要走了。”

教授也说：“你走吧，我不会在乎。”

那时已近期末，眼见就要拿到学分，如果那名女同学退了这一堂课，不但得不到学分，成绩单上也会留下记录。通常只有读不下去的学生才会退修课程。接下来的一堂课没见到她，同学们都为她感到惋惜。

但是，再接下来的那堂课，她又出现了。教授走进教室时，她主动走上前向他道歉，她说：“教授，我真心地向你说声对不起。这几天我一直在检讨自己，虽然我有我的想法和信仰，但是我忽略了你对教学所付出的心力，忽略了你是尽心尽力地对教学负责任。我有不对的地方，请你原谅我。”

教授也说：“真高兴你回来了，我知道我也有错，我只顾着做自己认为该做的事，却疏忽了对别人应有的尊重与关怀。我也要感谢你，教了我宝贵的一课。”他俩握手言和，相视而笑。

认错提升你的形象

人人都会犯错误，尤其是当你工作过重，精神不佳，压力太沉重时，不小心犯错是非常普通的事情。如果我们能在犯错之后正确地面对，便不算什么大事情，甚至还会提升你的形象，对你日后的交往起到很大的帮助。

20多年前，刘先生当电视台记者的时候，有一次要去美国采访一个电影节。当时去外国的手续很难办，不但要各种证件，而且得请公司的人事和安全单位出函，于是他托电影公司的一位朋友代办。

刘先生好不容易备妥了各项文件，送去给那位朋友。可是才回公司，就接到电话，说少了一份东西。

“我刚刚才放在一个信封里交给您的啊！”刘先生说。

“没有！我没看到！”对方斩钉截铁地回答。

刘先生立刻赶到那位朋友的办公室，当面告诉朋友他确实已细细点过。

朋友举起刘先生的信封，抖了抖，说：“没有！”

“我以人格担保，我装了！”刘先生大声说。

“我也以人格担保，我没收到！”朋友也大声吼回来。

“你找找看，一定掉在了什么地方！”刘先生吼得更大声。

“我早找了，我没那么糊涂，你一定没给我。”朋友也吼得更响。

眼看采访在即，刘先生气呼呼地赶回公司，又去重新“求爷爷、告奶奶”地办那份文件。就在办的时候，突然接到那个朋友的电话。

“对不起！是我不对，不小心夹在别人的文件里了，我真不是人……”那位朋友说。

刘先生怔住了，忘记是怎么挂上那个电话的。

刘先生说虽然那件事是他朋友的错，可是他却十分敬佩他的朋友敢于承认错误的勇气。

勇于承认自己的错误是一种大智慧和大勇敢。俗话说：“智者千虑，必有一失。”一个人再聪明，再能干，也总有失败犯错误的时候，人犯了错误往往有两种态度：一种是拒不认错，找借口辩解推脱：另一种是坦诚承认错误，勇于改正，并找到解决的途径。

每个人都有犯错误的可能，关键在于你认错的态度。只要你坦率承担责任，并尽力去想办法补救，你仍然可以立于不败之地。

有些人认为错误有失自尊，面子上过不去，便害怕承担责任，害怕惩罚。与这些想象恰恰相反，勇于承认错误，你给人的印象不但不会受到损失，反而会使人尊敬你，信任你，你在别人心目中的形象反而会高大起来。

道歉的三大作用

俗话说，良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。即使互不相识的人，一句亲切、友好的话也会给人带来温暖。

医生看病，让病人等得久了，说一声“很抱歉，让您久等了。”

在街上，互不相识的骑车人不小心相撞，主动地说一声“对不起”，可以减少许多麻烦和纠纷。如果互相埋怨，其后果就很难预料。

同事间，偶有矛盾，一声“请原谅”、“对不起”或“很抱歉”，往往会使矛盾冰消雪融。

道歉有如下作用。

1可以化解矛盾

一位做律师的朋友，常常为给那些闹离婚的夫妇们调解而大伤脑筋。他说：“谁能给我一张能挽救那些摇摇欲坠的婚姻关系的妙方？”

另一位朋友在一旁不无幽默地答道：“这个方子只有一句话，你只消说服夫妻俩互道一次‘对不起’，试试看，你会明白它的效力。”

于是，这位律师真的这样试了试。也的确有效，这句话的力量似乎能把山搬走。只要是进行调解工作，这位律师朋友就经常使用它。

当一对争吵的夫妻来到事务所，他就会私下对每一方都这样说：“我知道你受了很多委屈，但是，请告诉我，你对自己的哪一举动最感抱歉呢？”无论多么勉强，他们总是会承认一些欠缺和不当之处。然后，律师朋友把他们双方召集在一起，让他们把曾经对律师说过的话重复一次。即使双方有多么大的怨恨和气恼，一个道歉的表示，常常会为解决难题打开缺口。

不论是夫妻争吵，还是与朋友、同事间的龃龉，总会在两个人的心中留下不愉快。而且相互之间要好多年的人，一旦反目又总是留恋那友好的时光。想和好，彼此又不好开口，而正是因为“不好开口”，才使隔阂变得越来越深，心情也无法平静。

有人认为，承认错误是令人难堪的，也不是一件轻而易举的事。但是，如果你能正视现实，克服这种羞于认错的心理，勇敢地去做了，你就会感到无比的轻松。因为以后的事实证明你确实改正了，别人不但不会歧视你，而且还会赞扬你。孔子说：“人非圣贤，孰能无过，有过能改，善莫大焉。”

2可以排除内疚

由于争吵而产生的内疚，随着时间的推移，会产生自责和失落感。这种情绪都郁积在心里，也会成为一块心病，而这块心病不会不治自愈，它必然有所发散。发散的形式或是作为一种生理上的功能紊乱表现出来，如中枢神经兴奋抑制失调引起的头痛、头晕、失眠、健忘，恶心、呕吐等；或者是作为一种变态心理表现出来，如多疑、易激动或抑郁愁思，甚至会出现过激的行为像自伤及伤害他人等。

其解脱的办法就是用表白、倾吐、道歉的形式将其表达出来，因为说完之后，人们就会感到轻松一些。在用语言表示歉意的同时，还可以传递一个表示和解的信号。

一场争吵之后，一束花可以抚慰被尖酸刻薄的语言刺伤的心；餐桌旁边或枕头下的一个小礼物，也能转达你的歉意——不失体面，而且它的效果是永久性的。手和身体的接触也能恢复破裂的情感交流，绝不要低估这种发自内心的无声语言。

如果你的道歉是发自内心的，请求朋友的谅解之心是真诚的，那么，请务必说出你的真心话，任何敷衍和虚情假意，都会使你的朋友离你越来越远。请记住：有了过错，就应该表示道歉，越早越好。

3可以融洽关系

诚挚地道歉不仅能够和解被损害的关系，而且还可以使和解后的关系变得更为牢固。

在一次政治运动中，一位著名的教授，被莫名其妙地调离了他所热爱的岗位，遣送到一个农场从事他难以胜任的体力劳动。后来他才知道，这都是他的一位同事在运动中的一些不实之词造成的。然而，事已至此，他不得不默默地承受着这种不白之冤带来的内心痛苦。

后来的某一天，这位教授接到了一封来信。原来，他的那位同事也在另一次运动中受到了与教授同样的“待遇”。事实使他受到了良心上的谴责，很多年来于心不安，于是鼓起勇气写了这封信，希望教授能接受他的歉意，并原谅他。

信虽短，却使教授非常激动，几年来的积怨顷刻间雪化冰消。他立即回了一封信，如实地告诉这位同事自己的真实感受，他们又成了好朋友。

你会道歉吗

在葛底斯堡战败之后，罗伯特·E·李告诉他的残兵败将，没有取得胜利完全是他的责任。温斯顿·丘吉尔对亨利·杜鲁门的第一印象十分不好，后来他告诉杜鲁门，自己曾一度严重地低估了他——这是一句用高明的恭维话表示的歉意。

道歉，它能够挽救危机，除窘迫、出困境、愈裂痕、和解受损的关系。它可以巩固友谊，推进新的人际关系的发展，使双方会更加珍惜经过波折而重归于好的感情。道歉，在低头鞠躬的同时，是自己将自己在人生的台阶上又提高了一步。道歉，是利人益己的鞠躬，是真诚的悔悟，而不是妄自菲薄；是人格的完善，而不是卑躬屈膝；是性格的成熟，而不是丧失尊严。

你会道歉吗？

1勇于承担责任

道歉首先要有承担责任的诚心和勇气。道歉不仅不是一件丢脸的事情，反而更能体现一个人良好的人品与修养。“负荆请罪”的典故中，人们不仅佩服蔺相如的“豁达大度”，更佩服廉颇“有过则改”的勇气和负荆请罪的真诚。有人道歉“犹抱琵琶半遮面”，左一个“因为”，右一个“假设”，强调种种客观因素，或将责任推到他人身上，说“要不是他……我不会……”而很少扪心自问是否无愧。这样的道歉自然苍白无力，无法让人生出谅解之情。道歉要有“廉颇式”的诚意，有了诚意，才会有说“对不起，我错了，请原谅”的勇气。

2善于把握时机

很难想象几十年后的“对不起”不是一句迟到的忏悔。道歉要善于把握适当的时机，应选在对方心平气和有喜事临门等心情较好的时候。“人逢喜事精神爽”，这时，他更容易接受你的道歉，与你握手言和、重归于好。时间宜早不宜迟。道歉要善于选准适当的地点，最好是亲自上门道歉，或约对方到一个环境幽雅安静的地方，双方都能平心静气，自然也就容易推心置腹、开诚布公地谈一谈心，化干戈为玉帛。

3巧于借物传情

如果直接道歉不适宜，也不妨在适当时间打个电话或写封言辞诚恳的信，向对方表示歉意。也可以请一位彼此都信任的朋友、同事或领导代为转达歉意。日后，时机适宜时再登门致歉赔礼。雨不小心伤害了同学文，他感到很内疚。于是，文生日那天，雨到学校广播站为文点歌一首，并说：“文，对不起，我真的不是故意的，你能原谅上周末惹你生气的朋友吗？今天是你的生日，我祝你生日快乐，前程似锦！”文听到广播后很感动，立刻登门致谢，两人和好胜初。

4贵在持之以恒

也许你的失误给了对方深深的伤害，这时，你要有诚心，更要有耐心。一次不行就两次，两次不行就三次。快失去耐心与信心时，你要站在对方的立场上想一想：要是你，你能轻易原谅深深伤害你的人吗？滴水尚能穿石，只要你敞开心扉真诚地对待对方，“精诚所至，金石为开”，朋友间再不会有解不开的心结。

5不要找借口

人们在道歉时，往往不理智地倾向于为自己寻找一些造成过失的借口。实际上，这只会冲淡你的诚意，还会失掉对方表示原谅或宽容的机会。不找借口的致歉可为双方留下更为良好的自我感觉。至于道歉者对过失应承担多少责任，其关系实在是微乎其微。因为越是主动地把责任揽于自身，就越会激励别人主动承担自己应当承担的责任。

6不可敷衍了事

诚恳地道歉才能弥补过失。轻描淡写的道歉，会使对方感到羞辱，认为你瞧不起他或者他无足轻重。有的人仅仅学会说“对不起”，犯了什么错都随口一声。久而久之，人们会疏远你，不再相信和原谅你。

7不必一再道歉

有人虽属说话高手，但在道歉艺术上却欠功夫。苏姗在办公室里不小心将蓝墨水洒到乔伊斯的粉红色裙子上。她连忙赔礼，道歉不迭。乔伊斯安慰她说，不要紧。下班后，乔伊斯用药水把墨迹洗掉，并且忘了这件事。可是事隔三天，苏姗见着乔伊斯，再次向她道歉。以后，每次两人碰面，苏姗都要赔不是，弄得乔伊斯很烦。她说：“你不必总记着那件小事。我早把它搁到脑后了。你要是还这样折磨自己，我就没法跟你做朋友了。”当对方谅解你以后，你心里不要再觉得老是过意不去。

8做件好事作为赔礼的表示

有的人出于个人尊严，不愿意当面赔礼，但又觉得不向对方道歉又过意不去。因此，不妨换一种方式，给对方暗中做件好事，以使他明白你的歉意。比如，你借朋友的一本书，不慎遗失，你不好意思解释，便可买另外一本你朋友喜欢的书送给他，或者帮他办一件他不易办到的事。这种替补式的道歉还能增进人们的情感。

道歉者至诚至恳，接受道歉者也要宽容。对道歉者，应当真挚地说一声：“没什么！”“我原谅你！”“我接受你的歉意！”如果大家能坐到一张桌子上，边吃边谈，那定会平息一切风波，消除一切隔阂。严于责己，宽以待人，才是一种高尚的美德。

9道歉用语

“对不起！”

“请原谅！”

“很抱歉！”

“打扰了！”

“给您添麻烦了！”

“对不起，是我的不对！”

“我错怪你了！”

“请你转告李先生，就说我对不起他！”

“请你把这束小花转交给王小姐，我向她道歉。”

说话的智慧

不论你是什么人，是为人父、为人子，为人妻、为人夫，为人上司、为人下属，都不应计较自己的身份地位，适时地、坦率地、真诚地向被你伤害的人道歉。身份和地位不会因你的道歉而降低或改变，相反，你的真诚和坦率还会赢得朋友们对你的尊重和信任。

第九章自我嘲讽

羞辱别人是降低自己的人格

从人格的角度出发，任何人都无权伤害别人的面子。但是，有些人，当他们站在弱者面前时，却认为自己拥有这种权力，毫无顾虑地对他人指责批评，甚至呵斥羞辱。这种人能得到什么呢？除了逞一时之快和人际关系的恶化、自取其辱外，什么也得不到。

在一所高等职业学校里，一位学生因非法停车而堵住了学院的一个入口。这时他的导师冲进教室，当着那么多同学的面，以非常凶悍的口吻问道：“是谁的车堵住了车道？”

当车主回答后，那位导师吼道：“你马上给我开走，否则我就把它绑上铁链拖走。”

这位学生是错了，车子不应该停在那儿。但从那天起，不只这位学生对那位导师看不惯，全班的学生都与他过不去，在他讲课的时候，他们故意大声聊天、说笑，根本无视他的存在。他的工作变得越来越不愉快，过不久只好申请调走了。

这位导师原本可以用友善的方式解决这个问题，比如建议说：“如果把它开走，那别的车就可以进出了。”这位学生一定会很乐意听从他的建议。但是，他也许在潜意识中认为他有权无视别人的感受，结果他采用最愚蠢的方式：讽刺和威胁。这样，既伤害了别人，也伤害了自己。

我们在生活中都是顾及自己的脸面的人。那么，我们也要顾及他人的脸面，要尽可能地减少对他人的伤害，保住他的面子。

羞辱别人只能自找没趣。

蒲松龄身着布衣应邀去一个有钱人家赴宴。席上，一个穿绸挂缎的矮胖子阴阳怪气地说：“久闻蒲先生文才出众，怎么老不见先生金榜题名呢？”

蒲松龄微微一笑说：“对功名我已心灰意冷，最近我弃笔从商了。”

另一个绫缎裹身的瘦高个故意装出吃惊的样子说：“经商可是挺赚钱的。可蒲先生为何衣着平平，是不是亏了本？”

蒲松龄叹口气说：“大人说得不错，我最近跑了趟登州，碰上从南洋进来一批象牙，大都是用绫缎包裹，也有用粗布包的，我原认为，绫缎包的总会名贵些吧，就多要了些，只要了少许粗布包的。谁知带回来一看，咳！绫缎包的竟是狗骨头，粗布包的倒是象牙。”

权贵们听后满脸窘相，个个默默无言。

有的人把自己的面子看得贵如金，却把别人的面子看得贱如纸。他们为了自显高明，不惜将别人的尊严践踏在脚下。其结果，也不过自取其辱罢了。

俄罗斯有一位著名的丑角演员杜罗夫。在一次演出的幕间休息的时候，一个很傲慢的观众走到他的身边，讥讽地问道：“丑角先生，观众对你非常欢迎吧？”

“还好。”

“要想在马戏班中受到欢迎，丑角是不是就必须长有一张愚蠢而又丑怪的脸蛋呢？”

“确实如此，”杜罗夫回答说，“如果我能生一张像先生您那样的脸蛋的话，我准能拿到双薪。”

这位傲慢观众的脸蛋，同杜罗夫能否拿双薪，本无丝毫内在的联系，在这里杜罗夫却巧妙地把它们牵扯在一起，从而产生了幽默，对这位傲慢的观众进行了讽刺。

唐玄宗的宠臣杨国忠，嫉恨李白之才，总是想奚落他一番。传说某一日，杨国忠想出一个办法，约李白去对三步句。

李白一进门，杨国忠便道：“两猿截木山中，观猴儿如何对锯？”“锯”谐“句”，“猴儿”暗指李白。李白听了，微微一笑，说：“请宰相起步，三步内对不上，算我输。”杨国忠想赶快走完三步，但刚跨出一步，李白便指着杨国忠的脚喊道：“匹马陷身泥里，看畜生怎样出蹄！”“蹄”谐“题”，与上联对得很工整。杨国忠本想占便宜，却反被李白羞辱了一顿，刚抬脚就被讥为“畜生出蹄”，弄得十分尴尬。

在人际交往中，只要维持住双方的面子，则一切争端都有回旋余地；一旦撕破面皮，就极可能转入火星四溅、双方都无力控制的局面。所以，设法保住别人的面子，是智者说话的方式。

你想笑别人怎样，先笑你自己

幽默一直被人们称为只有聪明人才能驾驭的语言艺术，而自嘲又被称为幽默的最高境界。由此可见，能自嘲的人必须是智者中的智者、高手中的高手。自嘲是缺乏自信者不敢使用的技术，因为它要你自己骂自己，也就是要拿自身的失误、不足甚至生理缺陷来“开涮”，对丑处、羞处不予遮掩、躲避，反而把它放大、夸张、剖析，然后巧妙地引申发挥、自圆其说，博得一笑。没有豁达、乐观、超脱、调侃的心态和胸怀，是无法做到的。可想而知，自以为是、斤斤计较、尖酸刻薄的人难以说好自嘲的话。自嘲谁也不伤害，最为安全。你可用它来活跃谈话气氛，消除紧张；在尴尬中自找台阶，保住面子；在公共场合获得人情味；在特别情形下含沙射影，刺一刺无理取闹的小人。

自嘲是不可多得的灵丹妙药，别的招不灵时，不妨拿自己来开涮，至少自己骂自己是安全的，除非你指桑骂槐，一般不会讨人嫌，智者的金科玉律便是：不论你想笑别人怎样，先笑你自己。

1自己胳肢自己笑

在人前蒙羞、处境尴尬时，用自嘲来对付窘境，不仅容易找到台阶，而且多会产生幽默的效果。所以自我解嘲，自己把自己胳肢几下，自己先笑起来，是很高明的一种脱身手段。

有个石学士，一次骑驴不慎摔在地上，一般人一定会不知所措，可这位石学士不慌不忙地站起来说：“亏我是石学士，要是瓦的，还不摔成碎片？”一句妙语，说得在场的人哈哈大笑，自然这石学士也在笑声中免去了难堪。以此类推，一位胖子摔倒了，可是他说：“如果不是这一身肉托着，还不把骨头摔折了？”换成瘦子，可以说“要不是重量轻，这一摔就成了肉饼了！”一位矮个学者的妻子嘲笑丈夫身材太矮，这位学者笑眯眯地说：“我看还是矮点好，我如果不是一米五七，现在能够著作等身么？如果不是我身短力小，我们的战斗你能场场取得胜利么？如果不是我矮，你能优越地说我太短么？”说毕，全场叫绝。

由此可见，自嘲时要对着自己的某个缺点猛烈开火才容易妙趣横生，但就这份气度和勇气，别人也不会让你孤独自笑，而多少会陪你笑上几声的。

2公众人物更需要笑自己

身在高位者或明星大腕们，与人打交道让人感到有架子。可能是因为他们过于紧张、有压力，也可能是这些人还没有摸着与普通人相处的窍门。通常而言，开开自己的玩笑，可以缓解压力，还能让一般人觉得有人情味，和普通老百姓一样，从而让人心里会舒坦。

此类例子多得很，一些相声演员、笑星或节目主持人常以此赢得观众的好评。

我国著名电视制作人、著名电视节目主持人杨澜，曾经应邀主持一个晚会的演出。晚会进行到中途时，杨澜不小心在下台阶时摔倒了。出现这种情况确实令人尴尬，但杨澜非常沉着地爬了起来，凭着她特有的主持人的口才和智慧，对台下的观众说：“真是人有失足，马有失蹄呀。我刚才的狮子滚绣球节目滚得还不熟练吧？看来这次演出的台阶不是那么好下啊！但台上的节目会很精彩的，不信，大家瞧他们。”

杨澜这段自我解嘲式的即兴演讲非常成功，不但为自己摆脱了尴尬，更显示出了她非凡的口才。以至于她话音刚落，现场就立刻爆发出热烈的掌声。

力求个性化、形象性并学会适当的自嘲，可以使自己说话变得有趣起来。幽默力量能认同幽默的事物。因此智者会笑自己，也鼓励别人和他一起笑。你也能做到！

3嘲笑自己也能让他人脸红

凡幽默之人往往不会处处与人为难，时时跟他人过不去，更不会无事生非。他总是遇事退避三舍，即使受到不公平的待遇或遭到令常人难以忍受的冤屈，也不会怨恨得咬牙切齿，愤怒得破口大骂。但是，他也不是窝囊废，他会以他独有的宽容的方式作出反应，也许带一点嘲讽，当然更少不了自嘲。这样，他成了更高层次上的胜利者。

希腊哲学家苏格拉底的妻子是个泼妇，常对他发脾气，而苏格拉底总是对旁人自嘲道：“讨这样的老婆好处很多，可以锻炼我的耐力加深我的修养。”一次，老婆又发起脾气来，大吵大闹，很长时间还不肯罢休，苏格拉底只好退避三舍。他刚走出家门，那位怒气难平的夫人突然从楼上倒下一大盆水，把他浇得像只落汤鸡。这时，苏格拉底打了个寒战，不慌不忙地说：“我早就知道，响雷过后必有大雨，果然不出我所料。”

显然，苏格拉底有些无可奈何，但他带有自嘲意味的讥讽，使他从窘境中超脱出来，显示了极深的生活修养。

能够“含沙射影”地让对方感到脸红，既解不快，又可起训诫作用，何乐不为。

自嘲能产生七大积极效果

适时适度地自嘲，不失为一种良好修养，一种充满魅力的交际技巧。自嘲，能制造宽松和谐的交谈气氛，能使自己活得轻松洒脱，使人感到你的可爱和人情味，有时还能更有效地维护面子，建立起新的心理平衡。

自嘲能产生以下七大积极效果。

1摆脱窘境

在交谈中，当对方有意无意地触犯了你，把你置于尴尬境地时，借助自嘲摆脱窘境，是一种恰当的选择。

20世纪50年代初，美国总统杜鲁门会见十分傲慢的麦克阿瑟将军。会见中，麦克阿瑟拿出烟斗，装上烟丝，把烟斗叼在嘴里，取下火柴。当他准备划燃火柴后，停下来对杜鲁门说：“抽烟，你不会介意吧？”

显然，这不是真心征求意见，在他已经做好抽烟准备的情况下，如果对方说他介意，那就会显得粗鲁和霸道。这种缺少礼貌的傲慢言行使杜鲁门有些难堪。然而，他看了麦克阿瑟一眼，自嘲道：“抽吧。将军，别人喷到我脸上的烟雾，要比喷在任何一个美国人脸上的烟雾都多。”

由此可见，当令人难堪的事实已经发生，运用自嘲，能使你的自尊心通过自我排解的方式受到保护，并且，还能体现出你的大度胸怀。

2解决难题

广东一家蔬菜公司的副科长到郊区调运鲜菜，卖方想趁机捞一把，索价很高，双方僵持不下。眼看城里市场蔬菜供应严重不足，快要脱销，心急如火的科长却摆出一副泰然自若的样子，充分使用公关艺术中的幽默法来自嘲：“其实，你们把我看高了。我不过是个小科长，还是副的，我手里能有多大的决定权？再说，夏天这么热，我花大价钱买一堆烂菜帮子回去，能担当得起亏损的责任吗？”卖主们听了他的这番话，望望酷暑的太阳，知道蔬菜多积压一天将腐烂不少，不禁大为泄气，动摇了索要高价的决心。并且，卖主对科长的“苦衷”与“难处”还产生某种同情心，开始妥协。最后终于降低了菜价，达成了协议，该科长则顺利完成了蔬菜调运任务。

3宽慰自己

人们在有些时候因某些事不尽如人意而烦恼和苦闷，运用自嘲，既可宽慰自己，又能让人刮目相看，一举两得。1958年，马寅初的《新人口论》问世不久，便遭到陈伯达之流的点名批判。有人愤愤不平地对马老说：“你的逆耳忠言，竟遭人泼冷水。”马老风趣地回答说：“我最不怕冷水的，近50年来，我洗惯了冷水澡，天天洗，一日洗两次，冬夏不分。因此，冷水对我来说非但无害，反而有益健康。”

4融洽气氛

钢琴家波奇是一位幽默家。有一天他到美国密歇根州福林特城演奏，开场前发现上座率很低，不到五成。他虽然很失望，但并没有因此影响自己的情绪。为使场内观众不感到空寂，他便走向舞台的脚灯，笑着对观众说：“福林特这个城市的人们一定很有钱，因为我看到你们每个人都买了两三个座位的票。”立刻，空荡的剧场被笑声充满了，为他的演奏做了情绪铺垫。

5消除尴尬

置身于难堪境地时，如果过分掩饰自己的失态，反而会弄巧成拙，使自己越发尴尬。而以漫不经心，自我解嘲的口吻说几句取悦于人的话，却可以活跃气氛、消除尴尬。

作家杰斯塔尔是个大胖子，他却不以胖为耻。他对朋友自嘲说：“我是个比别人亲切三倍的男人，每当我在车上让座给女人时，我的一个座位中可以坐下三个人。”轻松愉快的自嘲，正是杰斯塔尔信心十足的有力表现。

6增添情趣

美国文学家欧文年轻时常向人们吹嘘自己是位好猎手，沾沾自喜地谈论自己高明的枪法。一天，他同朋友去打猎，朋友指着河里一只野鸭请他开枪。欧文瞄了一下扣动扳机，但没有打中，野鸭飞走了。朋友感到难为情，他却毫不介意，对朋友说：“真怪！我还是第一次看到死鸭子能飞。”这是一句自嘲的话。正是这句话，欧文才给自己解脱了窘境。多么巧妙，多么有趣。

7增加人情味

笑自己的长相，或笑自己做得不很漂亮的事情，会使我们变得较有人情味，并给人一种和蔼可亲的感觉。一次，陈毅到亲戚家过中秋节，进门发现一本好书，便专心读起来，边读边用毛笔批点。主人几次催他去吃饭，见他不去，就把糍粑和糖端来。他边读边吃，竟把糍粑伸到砚台里蘸上墨汁直往嘴里送。亲戚们见了，捧腹大笑。他却说：“吃点墨水没关系，我正觉得自己肚子里墨水太少哩！”人们尊敬陈毅，或许和他的这种豁达、幽默的禀性有关系吧！

用自嘲委婉拒绝

别人有事求你，你想拒绝，但明言拒绝，会让人难堪，而运用自嘲，委婉拒绝，既表达了自己的拒绝意图，又使对方乐于接受。

法国总统戴高乐1964年4月辞职，尼克松亲自写了一封短笺再次邀请他访问华盛顿。戴高乐当时不能应邀，于当天亲自复信写道：“亲爱的总统先生：您惠赐的邀请书及您个人热情洋溢的手札使我深为感动。这不仅由于您担任美国总统的崇高职位，而是由于这些书信是从您——理查德·尼克松那里来的。我很有理由地对您怀有最大最诚挚的敬意、信任和友谊……”戴高乐在无比亲切的语言中流露出不能赴美的遗憾和接到邀请的激动，在委婉的拒绝中表示对对方的赞扬和希望，表现出真诚的愿望。

相传，大戏剧家萧伯纳派人送给首相丘吉尔两张戏票和一封短笺，上面写道：“来看我的戏吧，如果你有朋友喜欢也请带上一两个。”丘吉尔由于工作太忙不能接受这个邀请，于是找人传话说：“首场演出我没有空去，但我第二天有空，如果你的戏还演第二场的话。”

从交际的角度看，既拒绝了别人的邀请，又没有失去礼仪，这就是技巧。而那种简单的所谓直爽式回避或否定——不，不行，不知道，做不到……留给人的是一种冷冰冰、硬邦邦的感觉，有损于和谐的人际关系。

用自嘲揭示自己的短处

人称“补白大师”的郑逸梅先生在《龙门阵》杂志上，发表了一篇《自暴其丑》的文章，尽情“嘲讽”了自己的种种“缺陷”、“缺点”，不愧是“笑谈自己”的集大成。年届耄耋的郑老先生写道：

我今年93岁，两鬓早斑，顶发全白，所谓“皓首匹夫”这个名目，是无可否认的。加之齿牙脱落，没有镶装，深恐镶装了不舒服，未免多此一举，索性任其自然，好在我的食欲并不旺盛，能吃的吃一些，不能吃的也就算了，这岂不是成了“无耻（齿）之徒”吗？老伴周寿梅，逝世已越十多年，鳏居惯了，反觉得不闻勃然交谪之声，一室寂静，悠然自得。但《书经》有那么一句话：“独夫，纣”，指无道之君而言。我是无妇之夫，单独生活，那“独夫”之加，也不得不接受。我患有冠心病，时发时愈，所谓“坏良心”，我是自打自招的。且老年人，骨头中减少了钙的成分，当然体重较轻一些，那又属于“轻骨头”了。我每晨早餐，进粥一碗，佐餐的是玫瑰腐乳，所谓“生活腐化”，我是实行的了。又老年人的进食，每以蔬菜为宜，可是我适得其反，午饭喜啖红烧肉，古人说“食肉者鄙”，我又是一个“鄙夫”。我执教鞭一辈子，中学、大学、女学教过数十所，但一方面教书，一方面参加社会的文艺活动，兼为各刊物写稿，一些朋友，和我开玩笑，说我“不务正业”。我除写作外，什么都是低能，家中机械化的新颖用具，我都不解如何施用，必须儿媳为我启闭，因自号“拙鸠”。“拙鸠”也就是“笨伯”的别称。性情带些迂执，大有“迂夫子”之概，复自取一号“大迂居士”。“老而不死是为贼”，我年届耄耋，当然是十足道地的老子，“贼”的名目又是推卸不掉的。又提倡新文化的，对于民初崇尚辞藻，写那哀感顽艳的小说，经常在字里行间出现“卅六鸳鸯同命鸟，一双蝴蝶可怜虫”的成句，为“鸳鸯蝴蝶派”，甚至“左倾”偏激的，扩大范畴，即使不写这类小说，凡民国初至“五四”运动，在旧报上有所撰述的，一股脑儿斥为“鸳鸯蝴蝶派”，更称之为“文丐”、“文妖”、“文娼”，竭泼妇骂街之能事。那么我在这时已东涂西抹，也就未幸免带进这个圈子，“丐”、“妖”、“娼”多少有些份儿了……

《自暴其丑》的作者，在文中将自己固有的以及他人强加的所有缺点、缺陷，一股脑儿倒来，使人们从中得到幽默与会心的笑。

凡是能操纵最高级的语言艺术——幽默的人已经是“智力过剩者”，那么能用最高境界的幽默——自嘲作为武器者，便堪称人情操纵场上的“无冕之王”，怎能不令人肃然起敬。

说话的智慧

遭遇尴尬时如能恰当地运用自嘲，就可以嘲弄自己的同时把尴尬变为笑声，在笑声中化解矛盾、避免冲突升级，显示为人处世的大度胸怀和高尚风格，展示非凡的智慧和人格魅力。

第十章委婉拒绝

在生活中学会拒绝

在生活中，处处需要说“不”。比如，双休日你正在家休息，推销员不期而至，说什么“给您送礼来了”，软磨硬缠推不出门；电话铃忽然响了，是某家电器公司的推销人员，向你介绍一种最新产品，是如何的物美价廉；本来经济就有点紧张，却有朋友告诉您“要结婚了”、“刚生了个小孩，你来看看吗”；当你正在办公室聚精会神地工作，来了一位工作刚告一段落的同事对你说：“休息一下，别那么累。”刚送走这位先生，又来一位聊天的同事，如果你对他们都热情地奉陪到底，这半天就泡汤了，什么事都做不成了。对付“聊天客”，你可以说：“真抱歉，今天是我近来最忙的一天，再累都不敢休息。”稍微知趣者，会立即退出办公室。所以说，在生活中善于说“不”，是摆脱干扰的艺术。

“不”字是一个情绪强烈的负面词，当我们对上司、对朋友使用它时，一定要面带微笑，语气亲切。即使是对素不相识的营销人员，也要讲究点方式方法。

在生活中，对来自亲戚朋友的请求更要学会一些拒绝的技巧。假如我们担心老朋友埋怨我们不近人情，怕人们说我们不愿帮助人，怕伤害别人的自尊心或怕给人带来不愉快和麻烦，便轻易答应别人一些事情，结果反而使自己陷于无穷的烦恼和纠缠中不能自拔，这样不只浪费了自己的时间，还浪费了自己的精力，伤害了自己与朋友的感情。

1首先为说“不”字而表示歉意

当你要拒绝朋友的求助时，首先态度要温和，尽管说“不”是自己的权利，仍需先说“非常抱歉”或者说“实在对不起”，然后再详细陈述自己不能“帮忙”的各种理由。这样，朋友在感情上就能接受，从而避免一些负面影响。

让朋友在感情上体会到，你拒绝的是这件“事”，而不是“人”。使朋友感觉这件“事情”虽然被拒绝了，而他和你还是要好的朋友。你可以如此说：“这件事我非常乐意干，只是不巧，我现在手头正做一个急件，下次您再有这样的美差，我一定干。”你还可以这样说：“这几天我实在脱不开身，您是否请老张来帮忙，他在这方面业务比我精通，您若是不便于找他，我可以代您向他求助。”

2委婉地拒绝朋友

不要生硬地拒绝朋友的求助，应该让朋友意识到你是为了他的“利益”而拒绝的。你可以这样说：“我非常同情您，也非常想帮助您，但对这件事我并不在行，一旦干坏了，既耽误了工作，又浪费了财物，影响也不好。您不如找一个更稳妥的人办。”或者说：“您的事限定的时间太短了，我若轻易接下来，在这么短的时间内，肯定干不好。您可以先找别人，实在不行了咱俩再商量。”这位朋友即使转了一圈回来再求你，你已有言在先，这时你就可以提出一些诸如推迟完成日期之类的条件。如果这位朋友认为不行，他自己就会另请高明去了。

如果朋友请求帮助的事的确思考不周，你可以耐心地实事求是地给朋友分析这件事办与不办的利弊。让朋友自己得出“暂时不办此事”的结论。

3在工作中学会拒绝

工作中每个人都有自己的任务，虽然帮助同事是种好的品质，但若妨碍了自己的工作则应该学会拒绝。

当然，拒绝他人不是件容易的事，需要一些技巧。例如，拒绝接受不善体谅他人而又十分苛刻的上司的要求，通常都被视为不可能的事。但是，有些老练的时间管理者却深谙回绝方法，经常将来自上司的原已过多的工作，按轻重缓急编排办事优先次序表，当上司提出额外的工作要求时，即展示该优先次序表，让上司决定最新的工作要求在该优先次序表中的恰当位置。这种做法具有三个好处：第一，让上司做主裁决，表示对上司的尊重；第二，行事优先次序表既已排满，任何额外的工作要求都可能令原有的一部分工作无法按原定计划完成，因此除非新的工作要求具有高度重要性，否则上司将不得不撤销它或找他人代理，就算新的工作要求具有高度重要性，上司也不得不撤销或延缓一部分原已指派的工作，以使新的工作要求能被办理；第三，部属若采取这种拒绝方式，可避免上司误会他在推卸责任。因此，这是一种极为有效的拒绝方式。

不要不好意思说“不”

很多人在想要拒绝对方的时候，会产生一种“不好意思”的心理。这种心理阻碍了人们把拒绝的话说出口。由于这种矛盾的心情，态度上就不那么热心，说话吞吞吐吐，欲言又止欲藏又露。在这种心理的制约下，最终往往是依照对方的意图行事。即使拒绝了对方，其态度也容易使对方产生误解，认为你成心拿架子，不够朋友。因此，要想使自己在工作和社会交往中，不致惹出许多麻烦，首先要克服这种“不好意思”的心理障碍。

国外研究拒绝艺术的专家强调，要建立这样一种意识：“你有权利说‘不’，你不必因为对人拒绝了一件事而感到不好意思。”这样，你在拒绝时就会心情坦然、举止大方、态度明朗，避免被误解和猜疑。即使对方开始会对你的拒绝产生一点失望和遗憾，但由于你的态度表情向对方表明你是坦诚的，使对方受到感染，容易弱化对方心中的不快。如果你自己都觉得拒绝不应该，心里发虚，那么你的态度表情就会迟疑不决，对方也会觉得你拒绝的理由是不可信的。

在服装店，你在挑选一件衬衣，样式和做工都令人满意，但在价钱上你却觉得不够理想，但看到售货员的热情服务，使你不好意思不买它。售货员就是利用你的这种心理，越是看到你在犹豫，就服务得越热情越周到，帮你量好尺寸、试大小，甚至动手包装好，放进你的购物袋里，造成既成事实。

初次交女朋友，你也许会感到左右为难，因为她的长相实在让人爱不起来，但是，由于是你的上司介绍的，或者是上司的女儿，使你在拒绝上产生了犹豫，虽然每次会面都使你感到不舒服、不愉快，恨不得马上逃得远远的，但你一想到姑娘的身份，上司的威严，你就不得不仔细斟酌。姑娘却对你一见倾心，脉脉温情，你的上司也觉得好事可成。随着时间的推移，你一再丧失拒绝的机会，勉强从事，这样的婚姻是不会幸福的。

不知生活中有多少人因为不好意思说出那个“不”字，而买了不称心的衬衫，娶了自己不喜欢的姑娘，答应了自己办不到的事情，耽误了自己不应该耽误的约会。

拒绝，但不使人难堪

在你日常的工作和生活中，很可能也会遇到下列的情形：一个素行不良的熟人来缠住你，非要向你借钱不可，但你知道，如果借给他便是肉包子打狗一去不回头；你的顶头上司在增减人员上向你提出一些建议，但是这些建议又不符合公司现实情况。

诸如此类的事你必定要加以拒绝，可是拒绝之后，就要伤和气，引人恶感，被人误会，甚至积怨。

要避免这种情形发生，唯一方法便是要运用些聪颖的智慧。请看下面的例子：

在德国某电子公司的一次会议上，公司经理拿出一个他设计的商标征求大家意见。

经理说：“这个商标的主题是旭日。这个旭日很像日本的国徽，日本人民见了一定乐于购买我们的产品。”

营业部主任和广告部主任都极力恭维经理的构想，但年轻的销售部主任说：“我不同意这个商标。”经理听了感到很吃惊，全室的人都瞪大眼睛盯住他。

年轻的销售部主任没有同经理争论那个带红圈圈的设计是否雅观，而是说：“我恐怕它太好了。”

经理感到纳闷，脸上却带着笑说：“你的话叫我难理解，解释来听听。”

“这个设计与日本国徽很相似，日本人喜欢，然而，我们另一个重要市场中国的人民，也会想到这是日本国徽，他们就不会引起好感，就不会买我们的产品，这不同本公司要扩展对华贸易营业计划相抵触吗？这显然是顾此失彼了。”

“天哪！你的话高明极了！”经理叫了起来。

向有权威的人士表示反对或拒绝，你一定要有充分的理由，还要注意技巧。年轻主任用一句“我恐怕它太好了”先抚平了经理的不快，使他不失体面。后来他用更充分的理由，提出反对经理的意见，经理也就不会感到下不了台。

拒绝用语

拒绝是难免的，遭到拒绝又是不愉快的。诚恳的态度，得体的用语可以把这种不快减少到最低度，并得到对方的谅解和认可。

1诱导法

甲向乙打听机密，乙神秘地问：“你能保密吗？”甲说：“能。”乙接着说：“你能，我也能。”

2推托法

“前几天经理刚宣布过，不准任何顾客进仓库，我怎能带你去呢？”

“这个问题涉及好几个人，我个人决定不了。我把你的要求带上去，让人事部讨论一下，过几天答复你，好吗？”

“这件事我做不了主，我把你的要求向领导反映一下，好吗？”

3委婉法

“这个设想不错，只是目前条件不成熟。”

“这倒是个好办法，但我的上司恐怕接受不了。”

“主意不错，可惜我那天正好出差在外。”

4隐晦法

“小伙子，我真难以想象公司少了你会怎么样，不过我从下星期一开始想试试看。”

“贵公司地理环境不太好，我看公司可能更适合举办这次活动。”

5虚实法

问：“中国能拿几块金牌？”答：“到时候就知道了。”

问：“小李认为贵公司不可能按时交货。”答：“他有充分的言论自由，他想怎么说，就怎么说吧。”

拒绝的七大妙招

怎样才能既拒绝别人又不得罪他，不恶化相互关系呢？这里列举七种既恰到好处，又不失礼节的拒绝妙招。

1幽默诙谐式

著名导演希区柯克在执导一部影片时，有位女明星老是向他提出摄影角度问题，她左一次右一次地告诉希区柯克，一定要从她最好的一侧来拍摄。“很抱歉，我做不到！”希区柯克回答：“我们拍不到你最好的一侧，因为你把它放在椅子上了。”他的话，引得在场的人都笑弯了腰。

招式妙诀：通常，幽默的语言可以调节气氛，并且能让对方在笑过之后得到深刻的启示，如果以幽默的方式来拒绝，气氛会马上松弛下来，彼此都感觉不到有压力。

2热情友好式

一位青年作家想同某大学的一位教授交朋友，以期今后在文艺创作和理论研究方面携手共进。作家热情地说：“今晚6点，我想请你在海天楼餐厅共进晚餐，我们好好聚一聚，你愿意吗？”事情真凑巧，这位教授正在忙于准备下星期学术报告会的讲稿，实在抽不出时间。于是，他亲热地笑了笑，又带着歉意说：“对你的邀请，我感到非常荣幸，可是我正忙于准备讲稿，实在无法脱身，十分抱歉！”他的拒绝是有礼貌而且愉快的，但又是那么干脆。

招式妙诀：如果你想对别人的意见表示不同意，请注意把你对“意见”的态度和对人的态度区分开来，对意见要坚决拒绝，对人则要热情友好。

3相互矛盾式

春秋时，鲁国相国公仪休喜欢吃鱼，因此全国各地很多人送鱼给他，但他都一一婉言谢绝了。他的学生劝他说：“先生，你这么喜欢吃鱼，别人把鱼送上门来，为何不要了呢？”公仪休回答说：“正因为我爱吃鱼，才不能随便收下别人所送的鱼。如果我经常收受别人送的鱼，就会背上徇私受贿之罪，说不定哪一天会免去我相国的职务，到那时，我这个喜欢吃鱼的人就不能常常有鱼吃了。现在我廉洁奉公，不接受别人的贿赂，鲁君就不会随随便便免掉我相国的职务，只要不免掉我的职务，就能常常有鱼吃了。”听了先生这番话，学生若有所悟地点了点头。

招式妙诀：当别人向你提出使你感到为难的要求时，你不妨先承认他的要求可以理解，你同时也希望满足他的要求，但接着说出不容置疑的客观原因，从而拒绝他的要求。

4相反建议式

有这样一则对话：

小李：“小张，王经理让我把这些资料整理好，但我怕做不好，你能帮我完成吗？”

小张：“我是很愿意帮你的忙，不凑巧得很，我自己的那份工作还没有干完。其实以你的能力和素质是完全可以做好那件事情的。你不妨先干着，也许我能帮你干点别的什么。”

小李：“那好吧！谢谢你啊！”

招式妙诀：小张的这一番话说的非常妙，如此既有拒绝，又有相反的建议，建议他先干着，对方还有什么话好说呢？相反，如果小张本能地回答：“你的事我可不在行”。这是很不好的拒绝方法，很容易伤了同事之间的和气。

5岔开话题式

林肯曾经有一次巧妙的拒绝：一个秃头的来访者对林肯纠缠不休，浪费了他不少时间。为了摆脱他的再次打扰和纠缠，林肯想出一个妙方。在那人第二次来访时，他故意打断对方的话，匆忙拿出一瓶生发药水送给对方：“人们都说这种药水可以使脑袋长出头发来。现在你把它拿走吧，过几个月再来看我，告诉我效果如何。”那人有点尴尬，但看林肯诚心诚意的样子，只得拿起药水走了。林肯的这一招确实高明，不仅一下子把对方打发走了，还使对方不好意思在短期内再来打扰他。

招式妙诀：当别人向你提出某种要求时，他们往往通过迂回婉转的方式，绕个大弯子再说出原意，如果你在他谈到一半时就知道了他的意图，并清楚自己不能满足他的愿望时，你不妨把话题岔开，说些别的。让他知道这样做只会使你为难，他也就会知难而退了。

6反弹式

在《帕尔斯警长》这部电视剧中，帕尔斯警长的妻子出于对帕尔斯的前程和人身安全考虑，企图说服帕尔斯中止调查一位大人物虐杀自己妻子的案子。最后她说：“帕尔斯，请听我这个做妻子的一次吧。”他却回答说：“是的，这话很有道理，尤其是我的妻子这样劝我，我更应该慎重考虑。可是你不要忘记了这个坏蛋亲手杀死了他的妻子！”

招式妙诀：别人以什么样的理由向你提出要求，你就用什么样的理由进行拒绝，让对方无话可说。

7寻找出路式

例1：甲：您就帮我把这件事办了吧！

乙：这件事我实在没有时间帮你去办了，你不妨去找小王？试试。

例2：甲：这份资料，我能借用几天吗？

乙：对不起，这份资料我这几天还要用，不过图书馆里还有一份没有借出去，你赶快去还可以借到。

招式妙诀：当对方确有为难之事求助于你，你又无法承担或不想插手时，你可以用为对方另找其他出路的方法，来弱化可能产生的不愉快。对方有了其他“出路”，就会对你的拒绝不在意了。

说“不”的禁忌

说“不”有以下几个禁忌。

1忌拖延说“不”的时机

有些人觉得不便说“不”，便随便找些不值一驳的理由来暂时搪塞对方，以求得一时的解脱。这个方法并不好，因为对方仍可以找理由跟你纠缠下去，直到你答应为止。比如你不想答应帮他做事，推说：

“今天没有时间。”

他就会说：

“没有关系，你明天再帮我做好了，事情就拜托你了。”

又如，你不想要对方想转让给你的一件衣服，你推说：

“钱不够。”

那么对方会说：

“钱以后再说。”就把你轻易应付过去了。

或者你不愿意跟对方跳舞，推说：

“我跳不好。”

那么他一定会说：

“没关系，我慢慢带着你跳。”

2忌与对方套近乎

给人以“敬而远之”的态度，比较容易把“不”说出来并说得较好，或者说，对方试图与你套近乎，你要保持头脑清醒，以免做了感情俘虏，给对方可乘之机。一般说来，见一次面就能记住别人名字的人，常容易与人接近，故此，在交谈中不断称呼别人名字，并冠之以“兄”、“先生”等词语，这易产生亲近感，那么，反过来你想说“不”时，便应杜绝这种亲密的表示，即对方的名字一概不提，这样加大与对方的心理距离，容易说“不”。还有，谈话时尽量距离对方远些，使其不容易行使拍、拉等触动性的亲密动作。

据心理学家研究，“触动”是很容易产生共同感受的，所以想说“不”时应注意避免。另外，最好也不要触摸对方递出来的东西。东西也和人一样，一经“触摸”也会产生“亲密感”，想要拒绝就不容易了。

因为这些都是小小的谎言，一经反驳，你定有所慌乱，“不”的意志便很难贯彻了。所以对付这种情况，你倒不如直截了当地用较单纯的理由明确地告诉对方：

“你托办的这件事办不到，请原谅。”

“这件衣服的颜色我不喜欢，很抱歉。”

“我已经另约了舞伴，不能跟你跳，对不起。”

这样虽说显得生硬些，但理由单纯明快，不给对方可乘之机，倒可以免除后患。

3忌优柔寡断

拒绝别人时，要坦诚明朗，不要优柔寡断。当然，这并不是主张在任何情况下，对任何人都直来直去地说出这个“不”字。对于那些自尊心较强、反应敏感或是“脸皮薄”的人来说，只婉转地表述拒绝的理由，而不说出拒绝的话会更好一些。因为对方会从你的话音中体察到你拒绝的意图，作出相应的反应来。这种拒而不言绝、诿而不言推的方式，可以避免使对方感到下不来台、丢面子，避免破坏交往的好气氛。比如，当朋友在你正要出门时来访，你在表示欢迎的同时可以说一句：“你来的真巧，稍晚一会儿定会扑空！”这等于暗示对方，你马上要出门办事。如果对方是知趣的人，便会简短地说明来意后很快告辞，或者另约时间再访。这比由你发出明确的“逐客令”要好得多。需要注意的是，你的暗示必须含义清楚，使对方易于觉察。

说“不”为你赢得尊重

在人际交往时，大家怎样对你，都取决于你自己。想要别人对你尊重，那就得学习一些说“不”的表达方式。

1斩钉截铁地表示你的态度

即使在可能会有些无奈的场所，也将需要态度明确地对某些服务员、售货员、陌生人说话，对蛮横无理的人要以牙还牙。你必须在一段时间内克服自己的胆怯和习惯，坚持一下，你就会发现，事情本该如此！你只要从此中获得一次成功，就一定会鼓起你的勇气。注意，这时你该大声点！当然“君子动口不动手”，你只不过为了维护自己的利益，跟他们没仇。

2不再说那些引诱别人来欺负你的话

“我是无所谓的”、“你们决定好了”、“我没有这个本事”，等等，这类“谦恭”的推托之辞就像为其他人利用你的弱点开绿灯。当卖菜人让你看秤时，如果你告诉他你对这事一窍不通，那你就等于告诉他“多扣点秤”，这种事情随时随地都可以发生——如果你不介意的话！

3敢于说“不”

干脆地表明自己的否定态度，会使人立刻对你刮目相看。事实上，与那种遮遮掩掩、隐瞒自己真实感受和想法的态度相比，人们更尊重那种毫不含糊的回绝。同时，你也会从这种爽快的回答中，感到自信又回到了自己心中。欲言又止、支支吾吾的态度，只会给人造成“误解”。

4对盛气凌人者毫不退让

当碰到随意插嘴、强词夺理、爱吹毛求疵、令人厌烦、多管闲事的人使你难堪时，要勇敢地指明他们的行为之不合理处，并严肃地对他们说：“你刚刚打断了我的话”、“你的歪理是根本行不通的”、“以你的逻辑推敲，地球就不是圆的了”，等等。这种策略非常有效。它告诉别人，你对不合情理的行为感到厌恶。你表现得越平静，对那些试探你的人越是直言不讳，你处于软弱可欺地位上的时间就越少。

5告诉人们，你有人身自由

不要去听从那些并非命令的命令，休息之余你自己想做什么就做什么，出差办事也大可不必抱住别人的大件行李，而让他悠然自得地在前头漫步。违背自己意愿的事不要去做。自己想做的事，只要不违法违纪，尽管去做，不要怕别人的冷嘲热讽。

生活把你改造成为一个“软弱可欺”的弱者，但是经过你的努力，你一定能够变为强者。

谈判中的拒绝术

在谈判过程中，当你不同意对方观点的时候，一般不应直接用“不”这个具有强烈的对抗色彩的字眼，更不能威胁和辱骂对方，应尽量把否定性的陈述以肯定的形式表示出来。

例如，当对方在某件事情上情绪不好，措辞激烈的时候，你应该怎么办呢？一个老练的谈判者在这时候会说一句对方完全料想不到的话：“我完全理解你的心情。”这句话巧妙之处在于，婉转地表达了一个信息：不赞成这么做，但使对方听了心悦诚服，并产生好感。

喜剧大师卓别林曾经说过：“学会说‘不’吧，那样你的生活将会好得多。”

作为谈判者，尤其要学会拒绝，才能赢得真正的交流、理解和尊敬。

1尽量说“我”、“我们”

拒绝的技巧有很多，但目的则是一个，就是既要说出“不”字，又使人觉得可以理解，尽可能减少对方因被拒绝而引起的不快。

对于谈判，马基雅维利有一句名言：“以我所见，一个老谋深算的人应该对任何人都不说威胁之词或辱骂之言。因为两者都不能削弱敌手的力量。威胁不会使他们更加谨慎，辱骂则会使他们更加恨你，并使他们更加耿耿于怀地设法伤害你。”

因此，谈判出现僵局，需要表明自己的立场时，也不要指责对方。你可以说：“在目前的情况下，我们最多只能做到这一步了。”

如果这时你可以就某点作出妥协，你可以这样说：“我认为，如果我们能妥善解决那个问题，那么，这个问题就不会有多大的麻烦。”既维护了自己的立场，又暗示变通的可能。在这里用的词都是“我”、“我们”，而少用“你”、“你们”。

2寻找一些托词

谈判中，遇到你必须拒绝的事情，而你又不愿伤害对方的感情，这时你可以寻找一些托词。

例如：“对不起，我实在决定不了，我必须与其他人商量一下。”“待我向领导汇报后再答复你吧。”

“让我们暂且把这个问题放一放，先讨论其他问题吧。”

这种办法，虽然可以摆脱窘境，既可不伤害对方的感情，又可使对方知道你有难处。但是，这种办法总有点不干脆。

因为，这样虽一时能敷衍过去，但对方以后还可能再来纠缠你。总有一天，当他发觉这就是你的拒绝，明白你以前所有的话都是托词，于是他就会对你产生很坏的印象。所以，有时不如干脆一点，坦白一点，毫不含糊地讲“不”。

比如有一个训练有素的推销员，从打开门的那一瞬间起，就会使出各种说服的技巧来。这些说服的技巧，大致都是由几句话连贯起来，想把听者的心理导向对自己有利的方向。

所以，你只要在这个诱导效果尚未发挥出来之前，分析其文句的连贯，把每一句话逐句否定下去就可以了。

有一天，一位推销员推开老王家的门，说：“能不能给我十分钟的时间，我是来作民间调查的。”

对方是十分认真的，所以，老王如果有时间，陪陪他是无所谓的。不巧，夫人不在家，而且，他正在写期限已到的稿子。

老王正感到为难时，对方很快发现了门边的羽毛球拍。

于是他开口说：“你好像对羽毛球……”

老王不得不打断他的话：“不，那是我内人偶尔……”

“哦，夫人会打，那真好……”

“不好，老不在家……”

“那么请借用五分钟……”

“呀，已经超过了吧？”

这样一来一去，那位推销员只好知难而退了。

从推销者而言，他当然想要和对方挂起一条心的输送带。如果在“你好像对羽毛球……”之后答一句“嗯，马马虎虎”，那么，“心带”就算已被挂住。然后，接下去的是“是不是从小就喜欢？是否参加过什么比赛”之类的问话，一直引导到他要推销的产品上。

为避免这样的结果，在对方的输送带尚未挂上之前，就将其割断，那对方就无计可施了。

3使用一些敬语

在谈判中使用一些敬语，也可以表达你拒绝的愿望，传递你拒绝的信息。

有位长年从事房地产交易的人说，生意能否谈成，可以从客人看过房屋后打来的电话里得知一个大概。

大部分客人在看过房屋之后，会留下一句“我会用电话和你联系”，然后回去。不多久，他们就打来电话了。从电话的语气中，可以明了客人的心意。

若是有希望的回答，那语气一定是亲密感，然而一开始就想拒绝的客人，则多半会使用敬语，说得彬彬有礼。根据多年的经验，这位房地产经营老手一下子就会判断出事情有没有希望。

据说在法院的离婚判决席上出现的夫妻，很多都会连连发出敬语，好像彼此都很陌生似的。这也是想用敬语来设置彼此间的心理距离，互相在拒绝着对方的表现。

所以，当你想拒绝对方时，可以连连发出敬语，使对方产生“可能被拒绝”的预感，形成对方对于“不”的心理准备。

4讲究策略

谈判中拒绝对方，一定要讲究策略。婉转地拒绝，对方会心服口服；如果生硬地拒绝，对方则会产生不满，甚至怨恨、仇视你。所以，一定要记住，拒绝对方，尽量不要伤害对方的自尊心。要让对方明白，你的拒绝是出于不得已，并且感到很抱歉，很遗憾。尽量使你的拒绝温柔而缓和。

美国的消费者团体为了避免被迫买下不愿意买的东西，发行了《如何与推销员打交道》之类的手册。里面介绍了如何拒绝来访的推销员的各种办法。

据说，其中以“是的，但是……”法最为有效。

比如，对方说：“你闻闻看，很香吧？”你可以说：“是的，但是……”

先承认对方的说法，然后，则以“但是”的托词敷衍过去。

倘若开始就断然说一句“不”，推销员一定不会甘心，千方百计要和你磨蹭。可是，“是的，但是……”的话，则是“和布帘掰腕子”，对方再精明，也无可奈何，只好放弃说服你的企图。

谈判也是如此，说“是”总比断然说“不”能给对方以安心感。也就是说，这时的“是”，发挥了把两个人的心联结起来的“心桥”功能。一旦两人之间架上了心桥，即使再听到“不”也不容易起反感。

所以，你想拒绝对方时，应先用“唔，不错”的话来肯定对方。或说：“是的，您说得一点也不错。不过，请您耐心听听我的理由好吗？”这样婉转地叙述反对意见，对方较容易接受。

对谈判对方的要求，给予笼统的答复，这也是拒绝对方的方法之一。

有一位广告公司的负责人曾介绍经验说，对那些携带自己的画来应征的年轻人，如果他不满意他们的画，他就会用如下笼统的语言打发他们走：

“唔——我不太看得懂你的画，请画一些我能看得懂的画来吧……”

“我今天很累，也许是昨夜工作得太迟的关系……”

这种拒绝是很笼统的。

“我不太看得懂你的画”，那么“我能看得懂的画”又是什么？对方不清楚他的意图，怎么画？

这样，对方失去了进攻的目标，只好悻悻退下。

这种方法，可以不让人感觉到拒绝，却巧妙地达到了拒绝的效果。

5你该怎么办？

有时在购买东西时，往往要受到卖者的纠缠。许多人不知如何拒绝。

一位太太是这样拒绝卖者的：“不知道这种颜色合不合我先生的意。”还有一位少妇是这样拒绝的：“要是我母亲，我选我喜欢的就行了，但这是送给婆婆的呀，送她这个不知道会不会满意？”

显然，这些拒绝本身都是非常笼统的。用这种笼统的方法拒绝对方，当然要比直接说出对对方货物的不满要好得多。

总之，谈判中，会说“不”字和不会说“不”字，效果是大相径庭的。

你在说“不”字时，必须记住下面几点：

拒绝的态度要诚恳。

拒绝的内容要明确。

尽可能提出建议来代替拒绝。

讲明处境，说明拒绝是毫无办法的。

从对方的角度谈判拒绝的利害关系。

措辞要委婉含蓄。

掌握好这些方法，你就是一个高明的谈判者了。

说话的智慧

拒绝的语言是有讲究的。不善拒绝的人，一次拒绝就可能得罪多年的深交；善于周旋的人，尽管可能每天都在拒绝，仍然能广结人缘，极少招来非议和埋怨。所以说，如果掌握了拒绝的语言技巧，无论你是委婉还是直接，是找理由推脱还是以情理服人，都能做到不卑不亢，游刃有余。

第十一章含蓄暗示

《第六枚戒指》的故事

美国《读者文摘》1988年第一期中的《第六枚戒指》讲了一个含蓄的故事。

那是在美国经济大萧条时期，有位17岁的姑娘好不容易找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天，店里来了一位30岁左右的贫民顾客。他衣着破烂不堪，一脸的悲哀、愤怒。他用一种不可企及的目光，盯着那些高级首饰。姑娘要去接电话，一不小心，把一个碟子碰翻，六枚精美绝伦的钻石戒指落在地上，她慌忙捡起其中的五枚，但第六枚怎么也找不着。

这时，她看到了那个30岁左右的男子正向门口走去，顿时，她醒悟到了戒指在哪里。当男子的手将要触及门柄时，姑娘柔声叫道：“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言，足足有1分钟。

“什么事？”他问，脸上的肌肉在抽搐。

“什么事？”他再次问道。

“先生，我是头一回工作，现在找个事做很难，是不是？”姑娘神色黯然地说。

男子长久地审视着她，终于，一丝柔和的微笑浮现在他脸上。

“是的，的确如此，”他回答说，“但是我能肯定，你在这里会干得不错。”

停了一下，他向前一步，把手伸给她：“我可以为您祝福吗？”

姑娘立刻也伸出手，两只手紧紧地握在一起，她用低低的但十分柔和的声音说：“也祝您好运！”

他转过身，慢慢走向门口。

姑娘目送着他的身影消失在门外，转身走向柜台，把手中握着的第六枚戒指放回原处。

这是一起盗窃案。人们对此通常的处理方式不外乎想方设法抓住盗窃者。但是姑娘却没有这样简单处理，而是用一席话彬彬有礼地达到了预想的目的。这种巧用暗示的含蓄方式是值得细细品味的。

要知道，这事是发生在美国经济大萧条时期，很多人找不到工作，姑娘的这份工作尤为珍贵。如果被盗走了一枚戒指，其后果不堪设想。就是抓住了盗窃者夺回戒指，张扬出去，被老板知道个中原委，姑娘也会因工作疏忽而被解雇。何况那是一个落魄者，善良的姑娘也不想因此雪上加霜，伤害这个走投无路的可怜人。

“对不起，先生！”姑娘首先用礼貌称呼语，语气适中，不慌不忙地唤住了这位男子。这样既传递了信息，又创造了一个相互尊重、和谐融洽的气氛。如果当时口不择言，或者语气过重的话，可能造成那男子三步并作两步，消失在门外，也许会惊动别的同事，那都不是姑娘所希望的。而且这样的礼貌称呼不仅创造了气氛，无疑还有两层言外之意：一是他有偷盗戒指时的嫌疑；二是你放心，我绝不会用粗暴的方式对待你的。

当那个男子接连问了两个“什么事”时，聪明的姑娘从他的表情以及问话的方式腔调中肯定了自己的判断，也洞察到他微妙的内心世界。她感到眼前这个男子不是那种惯偷，而是好人被穷困所迫的一念之差，很可能会接受自己的处理方式。姑娘决定继续采取含而不露的暗示法：动之以情，晓之以理，来达到目的。

“这是我头一回工作”，暗示我也和你一样，千辛万苦找不到工作，现在是头一回工作，咱们“同是天涯沦落人”，应该同病相怜才对，借以引起感情上的共鸣。“现在找个事儿做很难”，意在为前一句话作陪衬，言外之意是如果你把这枚戒指拿走，那我就要失去这份差事，再找工作就很困难了，就像你现在一样。这两句话把自己和那男子感情上的距离拉得很近。末了还用“是不是”这样的是非疑问句，借以引起男子进一步的思考，加强语意力度，扩大暗示效果。

男子传达出愿意归还戒指的信息时，姑娘不失时机地握住他的手，说上一句“也祝您好运”，表达自己由衷的谢意和美好的祝愿，抚慰失意人感情上的失落和内疚。

姑娘巧展口才，终于实现了自己美好的愿望。

由此可见，把善良的愿望用含蓄的语言技巧表达出来，可以收到出乎意料的效果。

含蓄是一种艺术

古人云：“言有尽而意无穷，余意尽在不言中。”在说话中，把重要的、该说的部分故意隐藏起来，或说得不显露，却让人家明白自己的意思的手法，便是含蓄的手法。

含蓄是指在讲话时不直陈本意，而是用委婉之词加以烘托或暗示，让人思而得之。而且越揣摩，含义越深越远，因而也就越是有吸引力和感染力。说话委婉含蓄，是一种艺术。之所以说含蓄是说话的艺术，是因为它体现了说话者驾驭语言的技巧，而且也表现了对听众想象力和理解力的信任。

在一个大型机场售票厅里，许多游客正在排队购票。

忽然，一位西装笔挺的绅士粗暴地指责售票员工作效率太低，浪费了他宝贵的时间，并自以为是地对售票员说：“你们知道我是谁吗？”

面对绅士锋芒毕露略带威胁式的话语，售票员没有和他争吵，而是微笑着对别的旅客说：“你们有谁能帮这位先生回忆一下，他已经不记得自己是谁了！”

旅客们顿时哄堂大笑起来，绅士则窘得满脸通红。

生活中有许多事情是“只需意会，不必言传”的。如果说话者不相信听众丰富的想象力，把所有的意思和盘托出，这种词意浅陋、平淡无味的话语不但不会使人乐，而且会使说话失去魅力。列宁在研究费尔巴哈《宗教本质演讲录》时，摘录了这样一段话：“顺便说说，俏皮的写作手法还在于：它预计到读者也有智慧，它不把一切都说出来，而让读者自己去说出那样一切关系、条件和界限——只有在这些关系、条件和界限都具备时说出来的那句话才是真实的和有意义的。”可见，含蓄主要具有如下三方面的作用：

第一，人们有时在表露某种心事，提出某种要求时，常有种羞怯、为难心理，而含蓄的表达则能解决这个问题。

第二，每个人都有自尊心。对对方自尊心的维护或伤害，常常是影响人际关系好坏的直接原因；而有些表达，如拒绝对方的要求，表达不同于对方的意见，批评对方等，又极容易伤害对方的自尊。这时，含蓄的方式常能取到既能完成表达任务，又能维护对方自尊的目的。

第三，有时在某种情境中，例如碍于第三者在场，有些话就不便说，这时就可用含蓄的方式。

在什么情况下说话要含蓄呢？

1有些话不便直说时，要用含蓄的方式

传说汉武帝晚年时很希望自己长生不老，一天，他对侍臣说：“相书上说，一个人鼻子下面的‘人中’越长，命就越长；‘人中’长一寸，能活百岁。不知是真是假？”

侍臣东方朔听了这话后，知道皇上又在做长生不老梦了，皇上见东方朔似有讥讽之意，面有不悦之色，喝道：“你怎么敢笑话我？”

东方朔脱下帽子，恭恭敬敬地回答：“我怎么敢笑话皇上呢？我是在笑彭祖的脸太难看了。”

汉武帝问：“你为什么笑彭祖呢？”

东方朔说：“据说彭祖活了800岁，如果真像皇上刚才说的，‘人中’就有八寸长，那么，他的脸不是有丈把长吧？”

汉武帝听了，也哈哈大笑。

这种委婉含蓄的批评，汉武帝却是愉快地接受了。

人们谈起《水浒传》里的鲁智深，便会立即想起他那心直口快的“直炮筒”形象来。其实，即使是最直率的鲁智深，有时也离不开委婉，说话也有含蓄的时候。电视剧《鲁智深》写鲁智深三拳打死镇关西后，为了逃避官家的追捕，只得削发为僧。剧中有这样一段台词：

法师：尽形寿，不近色，汝今能否？

智深：能。

法师：尽形寿，不沾酒，汝今能否？

智深：能。

法师：尽形寿，不杀生，汝今能否？

智深：（犹豫了）

法师：（高声催问）尽形寿，不杀生，汝今能否？

智深：知道了。

要鲁智深不近女人不饮酒，他能做到；要他不惩杀世间的恶人，实在难办。但此时若答“不能”，则法师必不许其剃发为僧，他就无处藏身了，因此来一个灵活应付，回答“知道了”。法师面前过得关，又不违背自己的本意，真是两全其美。

2有些话不必直说时，要用含蓄的方式

从前，有个酒店老板，脾气非常暴躁。一天，有个客人来喝酒，才喝了一口，嘴里便叫：“好酸！好酸！”老板听后大怒，不由分说，把客人绑起来，吊在屋梁上。这时来了另一位顾客，问老板为什么吊人，老板回答：“我店的酒明明香醇甜美，这家伙硬说是酸的，你说该不该吊人？”来客说：“可不可以让我尝尝？”老板殷勤地给他端了一杯酒，客人呷了一口，酸得皱眉眯眼，对老板说：“你放下这个人，把我吊起来吧？”这位客人委婉含蓄的说法，既收到强烈的讽刺效果，又显得非常艺术。

有人曾问美国总统林肯：“你当总统的滋味如何？”林肯回答道：“你听说过一个故事么？有个人全身被涂上焦油并裹上羽毛，用火车运到城外。”这个人问到底：“这滋味究竟如何？”林肯说？“要不是为了这事的荣誉，我宁可走路。”真是说得含蓄、得体。一句话既不失当总统的荣誉，又使人体会到当一位大国总统的艰辛。

3为了增强交际的效果，要用含蓄的方式

美国有一位传奇式的篮球教练，名叫佩迈尔。他带领的迪尔大学篮球队曾经获得39次国内比赛的冠军，使球迷们为之倾倒。可是有1年，他的球队在蝉联29次冠军后，遭到了一次空前的惨败。比赛一结束，记者们蜂拥而至，把他围个水泄不通，问他这位败军之主此时此刻有何感想。他微笑着，不无幽默地说：“好极了，现在我们可以轻装上阵，全力以赴地去争夺冠军，背上再也没有冠军的包袱了。”

曾两度竞选总统均败在艾森豪威尔手下的史蒂文森，从未失去幽默。在他第一次荣获提名竞选总统时，他承认的确受宠若惊，并打趣说：“我想得意洋洋不会伤害任何人，也就是说，只要不吸入这空气的话。”在他竞选第一次败给艾森豪威尔的那天早晨，他以充满幽默力量的口吻，在门口欢迎记者进来：“进来吧，来给烤面包的验验尸。”几年后的一天，史蒂文森应邀在一次餐会演讲。他在路上因为阅兵行列的经过而耽搁，到达会场时已迟到了。他表示歉意，并解释说：“军队英雄老是挡我的路。”史蒂文森使用巧妙含蓄的语言，用一句句轻松、微妙的俏皮话，说得很委婉，改变了他在人们心目中的形象，使听众感到他并不是一个失败者，而是赢者，使他在人们心中不可消失，值得纪念。

这便是说话委婉含蓄的美妙之处。

换个说法会更好

我们经常需要向别人表达一些不太好说的意思，比如请求、谈判、批评等。这些话之所以不容易说出口，是因为人类具有自尊心，谁都不愿意遭到拒绝、指责和冷遇。一般人内心深处都有自高自大的想法，都认为自己应该是最好的，一旦现实与心愿不符合，不可一世的自尊就会受到挫伤，从而转变成伤悲、仇恨、鄙视、嫉妒等恶劣的情绪，并且早晚会表现出来。

因此，有些话如说得不好，就会得罪人，为自己招徕麻烦。

好在语言具有多样化的特点，一样的意思可以用多样的话说出来，而斤斤计较的人听到用不同的说法讲出的同样意思，也会有不同的反应。这种情况使智慧的说话方式大有用武之地，也向我们证明：人类作为高等动物所独有的自尊心，是多么愚蠢的一种心理，因为智者利用这种幼稚的心理可以把人玩弄于股掌之上。

比如，你要批评一个人所写的文章，如果直言不讳，显然会令他难堪。但是，你可以换个说法，找出他的文章中一些可取之处，先满足他的自尊心，待他兴高采烈，视你为知音的时候，再把批评建议提出来，这样他会心悦诚服地接受你的意见，还对你很钦佩。你可以这样说：“我一看开头就想看下去，我发现你一贯擅长把开头写得引人注目，勾起人的好奇心。要是结尾不是这样写，而是换一种思路，可能就更能与开头相呼应了，你说呢？”

既然没有触及到自尊心，那么他当然会冷静虚心地考虑你的意见。

说什么固然重要，但怎么说更为关键，人的情绪常常蒙蔽了人的眼睛，使他看不透语言背后的语言，而只能最浅薄地从对方的用语上来理解。

因此完全可以表面上说他爱听的话，而把真正意图隐藏在这些话里，也就是“话里有话”，让他心甘情愿地跟着你的思路走。

一位顾客进了一家地毯商店，看上了一款地毯。

顾客问道：“这种地毯多少钱？”

店老板立即热情地接待了他，回答道：“每平方米24元8角。”

顾客听完这句话，什么都没说就走了。显然，他觉得价格有点高。

店老板的一位朋友在旁观察，他说：“你的推销方式太陈旧了，应该换一种方式。”于是他试着以营业员的口吻说：“先生，这地毯不贵。让您的卧室铺上地毯，每天1角钱就够了。”

老板大为不解，这位朋友忙解释道：“假设卧室地毯需要10平方米的话，要248元；地毯寿命为5年，计1800多天，每天不就是1角多钱吗？一支香烟钱都不到。”

老板一拍大腿，恍然大悟地说：“高！你这一招一定灵。”

果然，换一种表达方式，商店的生意就好多了。

委婉曲折的三大形式

许多场合，说话双方的言词并非永远都是剑拔弩张，锋芒毕露，直截了当，有时又需委婉含蓄，旁敲侧击，可谓直道好跑马，曲径可通幽，各有妙处。有时候，用动听入耳的言词，温和委婉含蓄的语气，平易近人的态度，曲折隐晦的暗语，更能使对方理解自己，信任自己，从而达到说服的目的，产生出奇制胜的效果。

1委婉曲折可以用来劝谏

委婉曲折地劝谏可以避免因直接叙述给对方造成伤害而形成对抗，能让对方在细细品味我们的语言之中接受我们的观点，取得共同的认识。

比如，为尊者讳，便是造成委婉的一个重要原因。古人对于君父尊长的所作所为不敢直说，而要采取拐弯抹角，委婉曲折的方式来表达。

公元前613年，楚庄王熊旅继位，当时的朝政由斗克和公子燮把持，庄王只是一个傀儡。他即位起初的三年时间里，日夜饮酒作乐，并下了一道命令：有来劝谏者处死。眼看朝廷政事混乱不堪，国势日益衰微，大臣成公贾冒死请求庄王接见。庄王一见成公贾便大声责问道：“你难道不知我禁止劝谏的命令吗？”成公贾故作惊惶地答道：“大王之令我岂会不知？我是来出谜语为大王助兴的。”庄王一听，改怒为喜地说：“你说说看吧。”成公贾说：“南山上有一只大鸟，3年里站在大树上不飞不动也不叫，不知道这是什么鸟。”庄王沉思了一会儿说：“三年不飞，一飞冲天；三年不鸣，一鸣惊人。这是只不同凡俗的鸟。你的意思我懂了，你下去吧！”从此后，庄王一改往日颓废的作风，亲理朝政，提拔贤能，除奸杜佞，国势蒸蒸日上。

在古代，臣子看到君王有过失，进谏时都讲究说话的含蓄。如果大臣有损“龙颜”，是要杀头的。成公贾运用委婉的论辩方式，令楚庄王愉快地接受了他的劝谏。我们看下面一个例子：

有一次，秦王和中期发生了争论，结果中期赢了，而秦王却输了。中期若无其事、大摇大摆地走出了皇宫。秦王大怒，暴跳如雷，决心要把中期杀掉，以解心头大恨。这时，在秦王身边有个和中期要好的人对秦王说：

“中期这个人实在是个暴徒，一点也不懂规矩。他幸好遇到大王这样贤明的君主才能活命。如果遇到桀纣那样的暴君，早就没命了！”

秦王一听，也就不好再加罪于中期了。

在秦王盛怒的情况下，要为中期辩护，如果直言劝说秦王不要杀中期，这样只能是火上浇油，适得其反。这时，中期的朋友采用了委婉曲折式，简单的几句话却有着丰富的含义。既有对中期的指责，又有对若杀中期则是暴君的暗示，还有不杀中期则是贤君的称赞，秦王的火气一下子就平息了下来，也就不好再对中期下手了。

汉武帝的乳母在宫外犯了罪，武帝想依法处置她。乳母就向东方朔求助。东方朔说：“你如果想获得解救，就在将被抓走的时候，不断回头注视武帝，千万不可说什么，这样或许还有一线希望。”

乳母经过武帝面前，果然一步三回头。东方朔在武帝旁边站立着对乳母说：“你也太笨了，皇帝现在已经长大了，哪里还会要你的乳汁养活呢？”

武帝听了，面露凄然之色，最终赦免了乳母的罪过。

东方朔为乳母辩护使用的也是委婉曲折术。他间接地、含蓄地表达了不要忘记乳母的养育之恩，这远比直接规劝武帝不要治乳母的罪要好得多。

2委婉曲折可用于嘲讽

由于含义的复杂性，对方真正完全领会语句的本义时，就已经失去了反击的机会；并且因为表达的间接性，对方又不好发作。这就如同一把软刀子，对方只好默默地独自承受着伤痛。

在公园里，栏杆外盛开的月季沉甸甸地垂下来。一个小伙子紧挨着姑娘讨好她说：“你是世界上最美丽的姑娘。你看，那鲜花在你面前都羞得抬不起头来了，而只有我，才配做烘托你的绿叶。”

姑娘用手指着旁边的仙人掌说：“不！你看，那仙人掌为什么还直挺挺地站在我的面前？”

“怎么能用呆头呆脑的仙人掌来和你相提并论呢？它皮厚，身上净是刺，令人讨厌！”

姑娘莞尔一笑：“是啊，它为什么还不知道害羞呢？”

姑娘表面是说仙人掌，实际上表达了对对方不知羞耻的厌恶之感。

3委婉曲折还可用于避讳的需要

对于某些事情我们不愿意直接说出来的时候，可以采用这种方式。

女儿借了父亲的车子出去和小伙子幽会，结果却出了一点小小的车祸。后来小伙子问：“你父亲对此说了些什么？”

“你要我把坏字眼省掉吗？”

“是的。”

“好。那他就什么话也没有说。”

这个姑娘不愿直说父亲净说坏话，而改说“什么话也没说”，反而给人一种宽大为怀的感觉。

当然，使用委婉曲折式应该恰当，特别是不能借此随便含沙射影、冷嘲热讽、挖苦别人。如：

正是上下班时间，乘公共汽车的人多。甲好不容易挤上了车，长吁了一口气，不小心碰到了前面的乙。

乙不客气地说：“拱什么，谁不知道今年是猪年。”

甲一听火了，也不相让，回敬道：“狗年都过去了，你叫什么！”

像这样含沙射影地互相攻击对方是“猪”、“狗”，是缺乏道德修养不文明的表现。

含蓄地表达爱情

巴甫洛夫是苏联杰出的心理学家。他32岁才结婚。如同他杰出的研究成果一样，他的求婚也别具一格。

1880年最后一天，巴甫洛夫还在他的心理实验室没回来。许多朋友在他家等他。天下着雪，彼得堡市议会大厦的钟敲了11下。一个同学不耐烦地说：“巴甫洛夫真是个怪人。他毕业了，又得过金牌，照理可以挂牌做医生，那样既赚钱又省力。可他为什么要进心理实验室当实验员呢？他应该知道，人生在世，时日不多，应该享享福、寻寻快活才是呀。”

巴甫洛夫的同学里面，有一个教育系的女学生叫赛拉非玛。她听了那个同学的话，站起来说：“你不了解他。不错，人的生命总是短促的，但正因为如此，巴甫洛夫才努力工作。他经常说，在世界上，我们只活一次，所以更应该珍惜光阴，过真实而又有价值的生活。”

夜深了，同学们渐渐散去，赛拉非玛干脆到实验室门口去等巴甫洛夫。

钟声响了12下，已经是1881年元旦了，巴甫洛夫才从实验室出来。他看到赛拉非玛，很受感动，挽着她的手走在雪地上。突然，巴甫洛夫按着赛拉非玛的脉搏，高兴地说：“你有一颗健康的心脏，所以脉搏跳得很快。”

赛拉非玛奇怪了：“你这是什么意思？”

巴甫洛夫回答：“要是心脏不好，就不能做科学家的妻子了。因为一个科学家，把所有的时间和精力都放在科研工作上，收入又少，又没空兼顾家务。所以做科学家的妻子，一定要有健康的身体，才能够吃苦耐劳、不怕麻烦地独自料理琐碎的家务。”

赛拉非玛当即会意，说：“你说得很好，我一定做个好妻子。”

就这样，他求婚成功了。在这一年，他们结婚了。

生活需要爱情，爱情是令人迷恋的交响乐，那么恋人之间该如何表达爱情呢？当然，主要是靠语言来完善感情交流的。爱情的表达本无定式，直率与含蓄，各有价值，“完善感情交流”的语言有含蓄和狂热之分，恋人之间最好是含蓄地表达爱情。就像巴甫洛夫那样。

有些青年人喜欢用狂热的语言、露骨的方式高温化地向恋人表达自己的爱情。它缺乏一种含蓄之美，可能会引起对方的反感，弄得事与愿违。有这样一位姑娘：她长得相当标致，在选择对象时总是以“刘德华”为标准，可是青春几何，一晃姑娘已是30岁的“大龄人”了。这一年，姑娘终于和一位风度翩翩的小伙子相识了。姑娘很高兴，唯恐失去自己的“意中人”，便急匆匆地表达出自己对对方的爱慕之情：“我们结婚吧！我爱你”。结局可以想象得出的，小伙子认为姑娘一定有什么有不可告人的隐私，才会这么急地要立即结婚，便小心翼翼地和她分手了。如果含蓄地表达，插柳不让春知道，可能就不会是如此的结局了。

含蓄地表达爱情，首先可使话语具有弹性，不至于对方一拒绝就没有挽回局面的余地。另外，这也符合恋爱时的那种羞怯心理，易于掌握。

含蓄地表达爱情，可归纳为如下方法。

1暗示法

陈毅和张茜是一对情爱甚笃的革命情侣，早在20世纪30年代的戎马生涯中，陈毅对张茜就产生了一种超常的感情，为了暗示自己深切的爱慕之情，使这种感情能顺利发展下去，结出沉甸甸的爱情之果，陈毅苦心“经营”了一首诗《赞春兰》，送给了张茜（当时张茜的名字叫“春兰”）。诗中这样写道：“小箭含胎初出岗，似是欲绽蕊露黄。娇艳高雅世难觅，万紫千红妒幽香。”张茜从这首诗中领悟了陈毅的深情，从此两个人确定了恋爱关系，这首《赞春兰》也就成了他们之间“定情”之物。

2以物传情法

以物传情法，就是在运用语言表达爱情的同时，借用物品传达情意，也起到了含蓄地表达爱情的目的。

几十年来久映不衰的美国著名影片《魂断蓝桥》，其女主人公玛拉将自己心爱的象牙雕“吉祥符”送给男主人公罗依，请看他们几句简单的对话：

玛拉（从车窗伸出手，手中拿着“吉祥符”）：“这个给你！”

罗依：“这是你的‘吉祥符’啊！”

玛拉：“也许会给你带来运气，会的。”

罗依：“我已经什么都有了，你比我更需要它。”

玛拉：“你拿着吧，我现在不再依赖它了！”

罗依（接过“吉祥符”）：“你真是太好啦！”

玛拉（对司机）：“到奥林匹克剧院。”（对罗依柔情地）“再见！”

罗依（依恋地）：“再见！”

玛拉和罗依是一见钟情的，这些对话虽然没有直言爱情，但从赠送“吉祥符”的对话中，双方都已含蓄地表示了爱慕之情。在玛拉死后，这个不起眼的吉祥符，多年来一直在罗依的身边保存着，而且保存了一辈子，成为他们两人纯真爱情的象征。

3表示关心法

许多人表示爱情都从自己的角度来表示，如果采用从对方的角度表示关心，从而流露爱情，可以收到更好的效果。

鲁迅先生的《两地书》中，收进了他写给夫人许广平的许许多多信件，记载了这位文学巨匠表达爱情的特殊方式。如信中常这样写道：“应该留心保养，使我放心。”“你如经过琉璃厂，不要忘掉了买你写日记用的红格纸，因为已经所余无几了。你也许不会忘记，不过我提醒一下，较放心。”这些关怀备至、体贴入微的话语，比起那种空洞无物的抒情、赞美话语来说，要有感情得多了。

在日常生活中，如恋人生日，为他（她）举办生日晚会；在两地工作的，向恋人寄生日卡片，打电话，发短信，发E-mail，祝贺其生日。种种向对方表示关心的方式，都可以在一定程度上含蓄地表示爱情。

4表达感受法

在表达爱情的时候，采取不直接表达爱的要求，而是表达爱的感受，同样可以起到表达爱的作用。

例如说：“我喜欢和你在一起”，就可以说，“我和你在一起的时候，总觉得时间过得那么快，真是光阴似箭；和你分别后，又觉得时间过得那么慢，像是度日如年”。

又如说：“我十分想念你”，就不如说，“真不知怎么的，每当我做完工作，一静下来，你就在我的脑际浮现，我就想起我们在一起的那些日子”。

含蓄表达爱情的方法各种各样，不能生搬硬套，而要根据具体人、具体情况来灵活运用。例如你的恋人是一位文化素养不高的人，你就不能采用写深奥难懂的诗，赠给对方的方式。如果这样，非但不能达到表示爱情的目的，甚至有可能会引起不必要的误会。

在谈判中尽量使用婉语

谈判中，往往会遇到面对对手，有时无法直接驳回其意见或建议的场面。这时你不妨用一些委婉的语言来回答对方。这样，易于被对方接受。

传说在明代，有个地方新开一家理发店，门前贴出一副对联：

磨砺以须，问天下头颅几许？

及锋而试，看老夫手段如何？

这副对联论文句妙则妙矣，但读起来令人害怕——磨刀霍霍，杀气腾腾，令人毛骨悚然。这家理发店因而门庭冷落。

另有一家理发店，贴出了一副对联：

相逢尽是弹冠客，

此去应无搔首人。

“弹冠”取自“弹冠相庆”，含准备做官之意，此处又正合理发人进门脱帽弹冠。“搔首”，愁也。“无搔首”即心情舒畅，这里又指头发理得干净，人感舒适。吉祥之意与理发之艺巧妙结合，语意委婉含蓄。这家理发店自然生意兴隆。

委婉可以发人深省，可以做到柔中有刚，刚柔共济，容易使对方入情入理。

谈判中，有些事情直述其意可能会伤害双方感情，这时，便应该采用婉转的说法。

1972年美国总统尼克松访华，周总理在欢迎宴会上祝酒时说：“由于大家都知道的原因，中美两国隔断了20多年。”这句话就十分婉转，既暗示造成这种状况的原因在于美国，但又没有正面指责美国，因而没有伤害美方的感情。

语言的委婉，还可以体现某种灵活性。尼克松访华签发《上海公报》时，用了这样一个词组：“台湾海峡两岸的同胞”。据说这是聪明的基辛格想了一夜，才想出来的，这是国共两党都能接受的词语，由此，公报顺利发表。

这是谈判中灵活变通、婉言表达的范例。谈判中，不要去评判对方的行为和动机。这是因为，世界上的情况很复杂，你的评判不一定正确，而判断失误最容易造成对方更大的不满。此外，即使你的评判是对的，但由于直言而失去了回旋的余地，有时反而很被动。

试看下面几个例子：

——父亲走到孩子房间，说：“这地方看起来像个猪窝！”

——太太对丈夫说：“你把我的话当耳边风！你不会学学把碟子放进水池之前，先把剩菜倒掉吗？”

——一位母亲向孩子吼道：“你放的音乐太响了，邻居都被吵昏了头！”

——一位谈判者对对方说：“你对这些资料的分析，特别是费用计算的方式全都错了！”

上述几例的说话者，都扮演了评判的角色。这种说话方式，因为不顾及对方的自尊心，即使内容正确，也会不知不觉影响说服力。

要消除这种问题也不复杂，就是把话中的“你”改成“我”，这样，把对方的评判改为表达个人的情感、反应和需要就委婉多了，对方就容易接受了。

就上面几例而言，经改变后可以成为下面的说法：

\*每次看到这个房间没有收拾干净，我就替你难受。

\*如果把碟子的剩菜先倒干净再洗，我可以省一半时间。

\*声音太大，我难以习惯。

\*我的资料和你有所不同，我是这样计算的……

谈判中，应尽量使用委婉语言。

如称对手是“敌方”，就不如说为“对方”；说对方在“耍阴谋”或“耍心眼儿”，就不如说对方“不够明智”。

营业员与顾客谈交易，最好把“胖”（特别是对女顾客）说成“富态”或“丰满”，把“瘦”说成“苗条”或“清秀”。

谈判中，尽量避免说“我要证实你的错误”这样的话。这句话等于说：“我比你聪明，我要使你明白。”这种话等于是一种心理的挑战，会引起对方的反感，使人在你还没有开始说话时，就先有一种敌对的心理。

假如你要证实一件事情，使别人明白别人的看法是错的，你就要巧妙地去做，使人心里接受。

谈判中，如果别人说了一句话，你认为有错，即使他真的错了，你也应这样说比较妥当：“好了，现在你看我有另一种看法，但我的不见得对，让我们看看事实如何。”

或者说：“我也许不对，让我们看看事实如何。”

你自己要确定一个信念，即使自己的看法绝对正确，也要慢点说出自己的意见，尤其要避免用含有肯定意思的字眼。

例如将“当然的”、“无疑的”改为：“我想……”“我认为……”“可能如此……”“目前也许……”等等。

含蓄的六种表达方法

关于含蓄的表达，大致有如下几种方法：

第一，仔细研究事物之间的内在联系，利用同义词语来表达自己的思想，达到含蓄效果。

第二，由外延边界不清或在内涵上极其笼统概括的语言来表达自己的思想，达到含蓄效果。

第三，有许多修辞方式，如比喻、借代、双关、暗示等可以达到含蓄的效果。

第四，有些事情，不必直接点明，只需指出一个较大的范围或方向，让听者根据提示去深入思考，寻求答案，可达到含蓄的效果。

第五，通过侧面回答一些对方的问题，可以达到含蓄的效果。

第六，使用含蓄的方法要注意，含蓄不等于晦涩难懂。它的表现技巧首先是建立在让人听懂的基础上，同时要注意使用范围。如果说话晦涩难懂，便无含蓄可言；如果使用含蓄的话不分场合，便会引起不良后果。

说话的智慧

在日常生活中，有些话说出来会很尴尬，还可能会遭到对方的拒绝。在这种情形下，不妨用含蓄的语言，间接地把意思委婉地表达出来。这样不但会显得幽默，而且容易达到目的。

第十二章耐心倾听

乱插嘴的人令人讨厌

在社交场上，你时常可以看到你的一个朋友和另外一个不认识的人聊得起劲，此时，你可能就会有加进去的想法。

因为你不知道他们谈论的话题是什么，而你突然加入，可能会令他们觉得不自然，也许话题会接不下去。更糟的是，或许他们正在进行着一项重大的谈判，却由于你的加入使他们无法再集中思想而无意中失去了这笔交易；或许他们正在热烈讨论，苦苦思索解决一个难题，正当这个关键时刻，也许由于你的插话，会导致对他们有利的解决办法告吹，到后来场面气氛就会转为尴尬而无法收拾。此时，大家会觉得你没有礼貌，也许会厌恶你，导致社交失败。

假设一个人正讲得兴致勃勃时，你突然插嘴：“喂，这是你在昨天看到的事吧？”说话的那个人因为你打断他说话，绝对不会对你有好感，很可能其他人也不会对你有好感。

许多不懂礼貌的人总是在别人谈着某件事的时候，在说到高兴处时，冷不防半路杀进来，让别人猝不及防，不得不偃旗息鼓。这种人不会预先告诉你，说他要插话了。他插话时有时会不管你说的是什么，而将话题转移到自己感兴趣的方面去，有时是把你的结论代为说出，以此得意洋洋地炫耀自己的口才。无论是哪种情况，都会让说话的人顿生厌恶之感，因为随便打断别人说话的人根本就不知道尊重别人。

培根曾说：“打断别人，乱插嘴的人，甚至比发言者更令人讨厌。”打断别人说话是一种最无礼的行为。

有一个老板正与几个客户谈生意，谈得差不多的时候，老板的一位朋友来了。这位朋友插话进来了，说：“哇，我刚才在大街上看了一个大热闹……”接着就说开了。老板示意他不要说了，而他却说得津津有味。客户见谈生意的话题被打乱，就对老板说：“你先跟你的朋友谈吧，我们改天再来。”客户说完就走了。

老板的这位朋友乱插话，搅了老板的一笔大生意，让老板很是恼火。随便打断别人说话或中途插话，是有失礼貌的行为，但有些人却存在着这样的陋习，结果往往在不经意之间就破坏了自己的人际关系。

每个人都会有情不自禁地想表达自己想法的愿望，但如果不去了解别人的感受，不分场合与时机，就去打断别人说话或抢接别人的话头，这样会扰乱别人的思路，引起对方的不快，有时甚至会产生误会。

要获得好人缘，要想让别人喜欢你，接纳你，就必须根除随便打断别人说话的陋习，在别人说话时千万不要插嘴，并做到：

\*不要用不相关的话题打断别人说话；

\*不要用无意义的评论打乱别人说话；

\*不要抢着替别人说话；

\*不要急于帮助别人讲完事情；

\*不要为争论鸡毛蒜皮的事情而打断别人的话题。

耐心听别人谈他自己

有一首诗说：“九牛一毛莫自夸，骄傲自满必翻车。历览古今多少事，成由谦逊败由奢。”这话是针对那些缺乏自知之明，盲目自满的人所说的，但对于我们正确地对待生活，塑造自己良好的交际形象和性格品质，也有着十分现实的意义。人的学业无止境，无论潜心自学还是向人求学，没有谦虚的态度就不会有长进。人生道路曲曲折折，要在复杂的人际关系里游刃自如，健康发展，没有虚心、诚恳的态度同样是不行的。“成由谦逊败由奢”，有谦逊的态度，才会有自知之明，知道自己的不足，就有了努力的方向。

不少人，为了使别人赞同自己的意见，就唠唠叨叨地说个不停，使别人根本没有说话的余地。尤其是有的推销员最易犯这个毛病，一味地对顾客夸耀自己的货物如何好，使顾客没有插嘴的余地，其实这是最错误的事。顾客有购买的念头，才挑剔货物，他批评这些货物，不必与之争辩，选定之后，他自然会购买。若是你和他争辩，就如同指责顾客没有眼光，不识好歹。顾客受此侮辱，肯定到别家去了，岂不白白损失了一笔生意？

所以人家说话的时候，自己若有不同意之处，应待别人说完，切不可插进去或阻止人家，阻止人家其实是最大的错误。因为当人家还有许多话没有说完，人家绝不会来接受你的意见，也根本不注意听你的。所以我们应鼓励别人把意见表达出来，耐心地倾听别人讲话。

倾听者的良好素质

在听别人说话的过程中，一位高明的谈话者往往能够体现出许多良好的素质。他有一颗精细的心，能够体察别人的感情；他富于同情，能乐人之乐、忧人之忧；他有深厚的涵养，能体谅别人的难处，宽恕别人的错误，容忍别人的缺点；他有良好的耐性，能够长时间地听取别人零乱、不成熟，甚至是语无伦次、前后矛盾的意见。他还具有发掘和吸收别人观点的热忱和能力，当别人因有顾虑而欲言又止的时候，他能诚恳而友善地鼓励他们讲下去；而别人偶尔说出有趣的话时，他就发出会心的笑；当别人讲出一些不错的道理时，他就连连点头；当别人试图说出一些难以表达的思想时，他就凝神细听，并且不时就没有听清楚的问题向别人请教；当别人的讲话告一段落时，他就把别人所讲的内容整理得条理清楚，并加以吸收。由于有以上的良好素质，高明的谈话者往往能深刻细致地了解各式各样的人。他的语言，往往可以非常有效地打动人的心坎。这样，无论什么人见到他，都愿意把他当做知心朋友，愿意向他吐露自己的心事，把自己藏在心中的剧烈的痛苦、烦恼都向他倾吐出来，希望得到他的同情、安慰和帮助。

此外，一个高明的谈话者还必须谦虚谨慎。无论别人怎样敬仰他、佩服他，他都应该态度谦恭，虚怀若谷。一个狂妄自大、目中无人的人，是没有多少人愿意与他交谈的；同样，一个心地狭窄得只容得下他自己的人，也是不受欢迎的。

乔·吉拉德是首屈一指的汽车推销员，然而，他也有过一次难忘的失败经历。

有一次，有位顾客来找乔商谈购车事宜。他向那人推荐一种新型车，进展非常顺利，就在成交的节骨眼上了，对方却突然决定不买了。

那天晚上，乔辗转反侧，百思不得其解。他忍不住给对方拨通了电话：“您好先生，今天眼看您就要签字了，为什么却突然走了呢？”

“先生，你知道现在几点钟了？”

“真抱歉，我知道是晚上11点钟了，但我检讨了一整天，实在想不出自己到底错在哪里。”

“很好，你现在用心听我说话了吗？”电话那头说。

“非常用心。”他答道。

“可是，今天下午你并没有用心听我说话。就在签字之前，我提到我的儿子即将进入大学，我还跟你说到他的学习成绩和理想，可你根本没有听！”

对方继续说道：“当时你在专心听另一名推销员说笑话，可能你认为我说的这些与你无关，但是我可不愿意从一个不尊重我的人手里买东西。”

乔从此知道了，用心倾听对于做任何一件事都是那样的重要。

每个人都有倾诉的欲望

人人皆对自己的经历和所做的事情怀着莫大的兴趣，人们最高兴的也莫过于对他人谈论这些事情。但过分地谈论这些，会使听者失去兴趣。

比如，有的人做了一个十分有趣的梦，觉得是亲临其境，其乐无穷，结果逢人便说，令人不厌其烦。另外，有的人则喜欢喋喋不休地对人说一些自己以前的经历：上中学时怎样，上大学时怎样，刚参加工作时怎样，后来又怎样，等等。但是我们若仔细想一想，自己有兴趣的事情，别人也像我们一样有兴趣吗？那些断续破碎、稀奇古怪的梦境，除了做梦者本人，别人听来是非常沉闷的。如果听者对说话者提到的那些往事、那些人、那些地方一点也不熟悉，一点也不觉有趣，无疑他也不会与说话者产生共鸣。

凡此种种，不外乎证明人们对自己所经历的事情感兴趣，而对与自己毫无关系的事情觉得索然无味。所以，我们在与他人交谈时，应把握听者的这一心理。

每个人都会做梦，他对别人那种无关大局的梦不会感兴趣；每个人也都有自己的经历，他对别人那种平淡无奇、与己无关的经历也不会关心。这一事实告诉我们，在与人交谈中，尽量少谈一些人家不感兴趣的事，不要喋喋不休地谈论自己的生活、孩子、事业等，除非对方在特殊情形下的确感兴趣的时候，否则，还是以谈别的话题为佳。

同时，既然我们知道每个人最喜欢的是自己熟知的事情，那么在交谈中便可以尽量逗引别人去说他自己的事情。这是使对方高兴的最好的方法。如果我们充满了同情和热忱去听他津津有味的叙述，一定可给对方较佳的印象。

因此，要想多交朋友，要想在交际上取得成功，自己就应该少说别人不感兴趣的话，不要只讲自己、表现自己，而是应该耐心地去听取别人的说话。

在候机大厅里，庞克正在专心读书，忽然邻座传来一位老太太的声音：“我敢说芝加哥现在一定很冷。”

“大概是吧。”庞克漫不经心地答道。

“我快3年没去过芝加哥了。”老太太说，“我儿子住在那儿。”

“很好。”庞克头也不抬地说。

“我丈夫的遗体就在这飞机上。我们结婚都有53年了。你知道，我不开车。他去世时是一位修女开车把我从医院送出来的。我们甚至还不是教徒呢。葬礼的主持人把我送到机场。”老太太有点忧伤地说。

此时，庞克觉得自己刚才不理老太太的行为多么令人讨厌，他终于明白：身边有一个人正在渴求别人倾听她的诉说。她孤注一掷地求助于一个冷冰冰的陌生人，而这个人更感兴趣的是读书。

她所需要的只是一个听众，不要忠告、教诲、金钱、帮助、评价，甚至不需要同情，仅仅是乞求对方花上一两分钟来听她讲话。

庞克不再读书了，而是用心听老太太说话。老太太一直缓缓地讲着，直到他们上了飞机。

这看起来是那么矛盾：在一个拥有发达的通讯设备的社会里，人们却苦于无法交流，无法找到一个听众。老太太在机舱另一边找到了她的座位。当庞克把大衣挂起来的时候，又听见老太太用带着哀愁的音调对着她的邻座说：“我敢说芝加哥现在一定很冷。”

庞克在心里祈祷：“上帝，但愿有人听她讲。”

人都会有一种倾诉的欲望，如果有人在向你喋喋不休时，耐心地倾听就是对他人最大的尊重。

做一个耐心的倾听者

现代社会中，我们希望人人都能勇于开口，大胆说话。但凡事都有个分寸，如果我们不会把握这个分寸，那就只能适得其反，弄巧成拙。

生活中有许多是非之争是因为谈话多了；话说得愈多，出毛病的机会也就愈多。教人少说废话多做实事，这是古今中外哲人学者的共识。它饱含着深刻的辩证法则。真正有学问的人大智若愚，不太乱说话，相反那些腹中空空，没有几点文墨的人却喜欢大吹大擂。所以，我们应记住一条原则：在任何地方和场合，最好能少说话。若是到了非说不可时，那你所说的内容、意义，所选用的词句，所伴随的姿势以及说话的声音，都不可不加以注意。在什么场合该说什么话，用什么方式说，都值得注意。无论是在探讨学问、接洽生意，实际应酬或娱乐消遣中，种种从我们口里说出的话，一定要有中心，要具体、生动，要十分精彩。

在类似座谈会的场合中，大家都是踊跃发言，而不注意听清楚别人的意思。所以，经常产生彼此的误会，各想各的，都站在自己的立场，擅自解释别人的意见，表面上看起来，大家讨论得十分热烈，事实上非常散乱。因此，真正有见识的人，会在脑中把众人的论点分析、整理出来，而当座谈会进行到中段以后，才提出他归纳后的要点，让大家有个一致的方向。然后，再说出自己的意见，使整个讨论的方向更为明确，这种人才是最会表达的人。

为保证说的每一句话为人所重视，不惹人讨厌，唯一的资本是少说话，静静地思考，耐心地听别人说话。

做一个耐心的倾听者要注意六个规则：

规则一：对讲话的人表示称赞。这样做会造成良好的交往气氛。对方听到你的称赞越多，他就越能准确表达自己的思想。相反，如果你在听话中表现出消极态度，就会引起对方的警惕，对你产生不信任感。

规则二：全身注意倾听。你可以这样做：面向说话者，同他保持目光的亲密接触，同时配合标准的姿势和手势。无论你是坐着还是站着，与对方要保持在对于双方都最适宜的距离上。我们亲身的经历是，只愿意与认真倾听、举止活泼的人交往，而不愿意与推一下转一下的石磨打交道。

规则三：以相应的行动回答对方的问题。对方和你交谈的目的，是想得到某种可感觉到的信息，或者迫使你做某件事情，或者使你改变观点，等等。这时，你采取适当的行动就是对对方最好的回答方式。

规则四：别逃避交谈的责任。作为一个听话者，不管在什么情况下，如果你不明白对方说出的话是什么意思，你就应该用各种方法使他知道这一点。

比如，你可以向他提出问题，或者积极地表达出你听到了什么，或者让对方纠正你听错之处。如果你什么都不说，谁又能知道你是否听懂了？

规则五：对对方表示理解。这包括理解对方的语言和情感。有个工作人员这样说：“谢天谢地，我终于把这些信件处理完了！”这就比他简单说一句“我把这些信件处理完了”充满情感。

规则六：要观察对方的表情。交谈很多时候是通过非语言方式进行的，那么，就不仅要听对方的语言，而且要注意对方的表情，比如看对方如何同你保持目光接触、说话的语气及音调和语速等，同时还要注意对方站着或坐着时与你的距离，从中发现对方的言外之意。

在倾听对方说话的同时，还有几个方面需要努力避免：

第一，别提太多的问题。问题提得太多，容易造成对方思维混乱，谈话精力难以集中。

第二，别走神。有的人听别人说话时，习惯考虑与谈话无关的表情，对方的话其实一句也没有听进去，这样做不利于交往。

第三，别匆忙下结论。不少人喜欢对谈话的主题作出判断和评价，表示赞许和反对。这些判断和评价，容易让对方陷入防御地位，造成交际的障碍。

再列举六点令人满意的听话态度：

\*适时反问。

\*及时点头。

\*提出不清楚之处并加以确认。

\*能听出说话者对自己的期望。

\*辅助说话的人或加以补充说明。

\*有耐心并想深入了解说话的内容。

倾听能帮助你思考

很多人擅长侃侃而谈，并以此为荣。不错，在很多时候，这些人奔放的思想、精彩的言辞烘托了交际氛围，使大家能交融在一起，彼此很高兴、友善地交流沟通。但对这些人来说，如此的举止或许能为你赢来朋友，却得不到对你有用的信息。这样的方式只使你付出，却无法收获什么。

人的能力毕竟有限，肯定有许多东西是我们个人无法了解的，通过倾听别人的谈话，我们可以获取许多有用的信息，可以分享他们的知识和经验，为我们的思考提供帮助。

1951年，威尔逊带着母亲、妻子和5个孩子，开车到华盛顿旅行，一路所住的汽车旅馆，房间矮小，设施破烂不堪，有的甚至阴暗潮湿，又脏又乱。几天下来，威尔逊的老母亲抱怨地说：“这样的旅行度假，简直是花钱买罪受。”善于思考问题的威尔逊听到母亲的抱怨，又通过这次旅行的亲身体验，得到了启发。他想：我为什么不能建立一些便利汽车旅行者的旅馆呢？他经过反复琢磨，暗自给汽车旅馆起了一个名字叫“假日酒店”。

想法虽好，但没有资金，这对威尔逊来说，确是最大的难题。拉募股份，但别人没搞清楚假日酒店的模式，不敢入股。威尔逊没有退缩，心中只有一个念头，必须想尽办法，首先建造一家假日酒店，让有意入股者看到模式后，放心大胆地参与募股。远见卓识、敢想敢干的威尔逊，冒着失败的风险，果断地将自己的住房和准备建旅馆的地皮作为抵押，向银行借了30万美元的贷款。1952年，也就是他旅行的第二年，终于在美国田纳西州孟菲斯市夏日大街旁的一片土地上，建起了第一座假日酒店。5年以后，他将假日旅馆开到了国外。

倾听别人说话，是处世中必不可少的内容。能够耐心听别人说话的人，必定是一个富于思想的人。威尔逊就是一个有思想的人。他的成功，在于他能注意倾听别人的谈话。

我们在吸取他人有益的思想时，必须做的事就是要像威尔逊那样，学会倾听，听别人说什么，从他人的语言中提炼有价值的信息，便于自己思考时使用。

我们的听觉不仅仅是一种感觉，它是由4种不同层面的感觉组成的：生理层、情绪层、智力层和心灵层。眼睛和耳朵是思维的助手，通过它们我们可以感觉到真正的意味。当它们“动作”协调时，我们就能够真正听到别人在说些什么，而不是草率地听。

成功的推销员听顾客说话

一位成功的推销员若想拥有大量固定的销售对象，必须要做到以下五点：

\*争取拉到新的顾客。

\*逐步增进与客户间的了解，加深彼此间的信任。

\*及时帮助顾客解决购买商品时出现的问题和遇到的困惑。

\*征得客户的商品订货单。

\*向顾客推销新产品。

要做好这五项工作，其中最重要的是推销人员如何做到充当公司与客户间的联系人，以维持与顾客间的人际关系。除此之外，还必须进一步加深本身与顾客的关系。如果推销人员不首先做到这一点，便无法开展工作。

有这样一个例子：

一家机电公司的经理经常向某电子产品厂家订货，有一次某位记者问到这家机电公司为什么偏对那家电子产品厂家感兴趣，因为这家电子厂家的产品并不是该市质量最好的。机电公司经理回答说：“我之所以会大量购买他们公司的产品，是因为我很欣赏他们的推销人员，因为我认为他们的推销人员是我所见到的推销行业中最棒的。他总让我有说话的机会。”

因此，不论是零售店，还是代理商、批发商，或是代理商和批发商的推销员，若要打开该商品的销路，提高商品在该销售点的市场占有率，必须要建立良好的人际关系。

而这种联系人的角色得要有谦逊的态度。给别人说话的机会，一方面是表示你的谦逊，而使别人感到高兴，另一方面可以借此机会，观察对方的语气神色，给你一个测度的机会，这不是两全其美的方法吗？可是，现在有许多人，总是喜欢抢先，好像自己先说了，便可以压倒对方或者使对方觉得自己不是一个平凡的人；又有好多人，一开始说话，便滔滔不绝，自以为是个长于口才者，殊不知别人早已对他有了一个恶劣的印象。事实上他已经失败，这根本不是在交谈，完全是他说给人听，以后他将不受人欢迎，人们见到他只有退避三舍。

倘若你是一个店员，对上门的顾客滔滔不绝地宣扬自己货物如何的优良，此时，顾客对你如簧之舌、天花乱坠的说话，只不过当做是一种生意经，绝不会轻易相信购买的。反过来，你如果给顾客留有说话的余地，使他对货物有批评的机会，你只是成为与他对此货物互相讨论的人，那么你的生意就可以做成了，因为上门的顾客，他早存有选择和求疵的心理，尽管他把货物批评得多不好，只要他选定了，自然会掏钱出来购买的。而你只知夸耀自己的货物，或是对顾客的批评只知争辩，无异指责顾客没有眼光，不识好货，这不是对顾客一个极大的侮辱吗？他在受了极大的侮辱之后，还会来买你的货物吗？

倾听中的插话技巧

一个倾听高手在倾听过程中如何插话，才有助于达到最佳的倾听效果呢？

根据不同对象可采取不同的方法。

1当对方在同你谈某事，因担心你可能对此不感兴趣，显露出犹豫、为难的神情时，你可以趁机说一两句安慰的话

“你能谈谈那件事吗？我不是十分了解。”

“请你继续说。”

“我对此也是十分有兴趣的。”

此时你说的话是为了表明一个意思：我很愿意听你的叙说，不论你说得怎样，说的是什么。这样可以消除对方的犹豫，坚定他倾诉的信心。

2当对方由于心烦、愤怒等原因，在叙述中不能控制自己的感情时，你可用一两句话来疏导

“你一定感到很气愤。”

“你似乎有些心烦。”

“你心里很难受吗？”

说这些话后，对方可能会发泄一番，或哭或骂都不足为奇。因为，这些话的目的就是把对方心中郁结的一股异常情感“诱导”出来，当对方发泄一番后，会感到轻松、解脱，从而能够从容地完成对问题的叙述。

值得注意的是，说这些话时不要陷入盲目安慰的误区。不应对他人的话作出判断、评价，说一些诸如“你是对的”、“他不是这样”一类的话。你的责任不过是顺应对方的情绪，为他架设一条“输导管”，而不应该“火上浇油”，强化他的抑郁情绪。

3当对方在叙述时急切地想让你理解他的谈话内容时，你可以用一两句话来“综述”对方话中的含义

“你是说……”

“你的意见是……”

“你想说的是这个意思吧……”

这样的综述既能及时地验证你对对方谈话内容的理解程度，加深对其的印象，又能让对方感到你的诚意，并能帮助你随时纠正理解中的偏差。

以上三种倾听中的谈话方法都有一个共同的特点，即不对对方的谈话内容发表判断、评论，不对对方的情感作出是与否的表示，始终处于一种中性的态度上。切记，有时在非语言传递的信息中你可以流露出你的立场，但在语言中切不可流露，这是最重要的。如果你试图超越这个界限，就有陷入倾听误区的危险，从而使一场谈话失去了方向和意义。

说话的智慧

当别人讲话时，你要耐心地听着，抱着一种开阔的心胸，诚恳地鼓励他说出自己的看法，这样才能使对方感受到你对他的尊敬。

第十三章幽默说笑

幽默的四大类型

幽默是人的能力、意志、个性、兴趣的综合体现，它是社交的调料。有了幽默，社交可以让人觉得醇香扑鼻，隽永甜美。它是引力强大的磁石，有了幽默的社交，便会把一颗颗散乱的心吸入它的磁场，让别人脸上绽开欢乐的笑容。它是智慧的火花，是智慧者灵感勃发的光辉；它是高级的逗笑品，幽默不一定会使你捧腹大笑，却能引起莞尔微笑。

就品种而言，幽默和笑一样丰富多彩，它有善意的、冷酷的、友好的、悲伤的、感人的、攻击性的、不动声色的、含沙射影的、不怀好意的、嘲弄的、挑逗的、和风细雨的、天真烂漫的、妙趣横生的，等等，这里不论属揶揄也好，属嘲笑也好，充满同情怜悯也好，纯属荒诞古怪也好，其意趣必须是从内心涌出，更甚于从头脑涌出的。只有这样，它才以一种生动感、生命感，标志出超卓的心智心力，抖展开心灵的温暖与光辉。

幽默可以分为以下几种类型，不同的人对幽默有各自的欣赏眼光。

1哲理性幽默

对哲学、宗教等方面有嗜好的人会对此反应强烈。他们往往能对自身弱势进行嘲笑。对这类幽默感兴趣的人并不是自虐狂，而是具有一种能坦率地承认并欣赏自己的弱点，并能超越它们的开阔胸怀，是一种令人感到和蔼可亲的谦卑。

请看下面这则妙语：

大学生请一位著名的经济学家给衰退、萧条、恐慌等词下个定义。

“这不难。”专家回答，“‘衰退’时人们需要把腰带束紧。‘萧条’时就很难买到扎裤子用的皮带。当人们没有裤子时，‘恐慌’就开始了。”

2荒诞式幽默

这是以一种出乎意料的独特方式摆脱理性而产生的完美的“蠢话”。这种幽默绝不会来自傻瓜的头脑，而是高度智慧的结晶。喜欢这种类型的人理性思维较发达，追求精神的自由奔放。

有一次，英国作家狄更斯正在钓鱼，一个陌生人走到他跟前问：“先生，您钓鱼？”

“是的，”狄更斯毫不迟疑地答，“今天，我钓了半天，没见一条鱼；可是在昨天，也是在这个地方，却钓起了15条鱼！”

“是吗？”陌生人问，“那您知道我是谁吗？我是专门巡检偷偷钓鱼的，这带湖口禁止钓鱼！”

说着，那陌生人从口袋里掏出一本罚单，要记下名字罚狄更斯的款。见此情景，狄更斯忙反问道：“那么，你知道我是谁吗？”

当那陌生人还在惊讶迷惑之际，狄更斯直言不讳地说：“我是作家狄更斯，你不能罚我的款，因为虚构故事是我的职业。”

3社会讽刺小品

这是对社会风气、对人性某些灰暗面的嘲讽。酷爱这类小品的人是在以一种半超然半冷漠的态度对待世界。这种幽默的欣赏者往往以一种更开阔的视野，即所谓“上帝的眼光”来看待自己与人类自身，成为自己与人类命运自由而超然的观察者。

1717年，伏尔泰因为讥讽摄政王奥尔良公爵，被囚禁在巴士底狱11个月之久。出狱后，吃够了苦头的哲学家知道此人冒犯不得，便去请他宽宏大量，不计前嫌。摄政王深知伏尔泰的影响，也急于同他化干戈为玉帛。于是两人都讲了许多恰到好处的抱歉之辞。最后伏尔泰再一次表示感谢说：“陛下，您真是助人为乐，为我解决了这么长时间的食宿问题，我衷心地再次向您表示感谢。可今后，您就不必再为这件事替我操心啦。”

4插科打诨式的“胡言乱语”

这是轻松的自我娱乐。对于那些刚开始体会推理之味、对世事涉足不深的年轻人来说，可能对此会兴趣盎然。

马克·吐温一天在美国里士满城抱怨自己的头痛。当地的一个人却对他说：“这可能是你在里士满城吃的食品和呼吸空气的缘故，再也没有比里士满城更卫生的城市了，我们的死亡率现在降低到每天一个人了。”

马克·吐温立即对那人说：“请你马上到报馆去一趟，看看今天该死的那个人死了没有？”

幽默形式和品种异彩纷呈，百花争妍，表明人类的幽默艺术经久不衰，生命力旺盛。当我们为它的奇光异彩所吸引时，应该看到：一如世上绝大多数事物一样，幽默也有不同品格，有的高贵文雅，启人心智；有的低级庸俗，贻害青年。对发挥幽默力量者而言，理性的判断透视是必要的。

幽默在谈吐中的五大作用

英国哲学家培根曾经说过：“善谈者必善幽默。”

幽默风趣的谈吐，无论是在日常生活中，还是在重大的社交场合，都是离不开的。

说话的幽默是指我们在谈吐中，利用语言条件，对事物表现诙谐、风趣的情趣。幽默的谈话不仅能吸引听者的注意力，而且还能与听者建立起亲密的关系。要是你的话能使听者情不自禁地笑了起来，就表明听者已完全进入了与你的思想交流之中。所以人们说幽默的谈吐是口才的标志之一。

英国有一位美貌风流的女演员，曾写信向萧伯纳求婚，并表示她不嫌萧伯纳年迈丑陋。她在信里写道：“咱们的后代有你的智慧和我的外貌，那一定是十全十美的了。”

萧伯纳给她回了一封信，说她的想象很美妙，“可是，假如生下的孩子外貌像我，而智慧又像你，那又该怎样呢？”

萧伯纳这位大师，把深邃的哲理寓于幽默的谈吐之中。可以这么说，在生活中，谁都喜欢跟那些谈吐幽默、机智风趣的人交谈，而好口才的人，差不多都有这样诙谐的语言，具有极强的幽默感。

英国作家哈兹里特曾把幽默在谈吐中的作用，比作是炒菜中的调味品，这是很恰当的。它说明：幽默在谈话中是绝不可缺少的。尽管你的说话有许多实在的内容，假如没有幽默，就没有味道，也缺少魅力，然而幽默能使听者对你的说话感兴趣，但它并非食物，因此很少能从根本上改变听者的态度。所以，我们对幽默的作用，既不要小看，也不宜估计过高。

幽默在谈吐中的作用是很多的，主要可以分为以下几个方面。

1调节气氛，缩短距离

善说者一席幽默的话语，往往既活跃了气氛，又把与听者之间的距离缩短。因此，无数事例可以证明，风趣幽默是说者和听者建立融洽关系的有效途径与手段。

在20世纪50年代的思想改造运动中，曾发生过这样一件事。由于某些基层干部作风粗暴，使一位老教授投河自杀（由于及时发现，终于被人救了起来）。陈毅知道后，把有关干部叫去狠狠地对他们进行了批评，要他们主动去赔礼道歉。后来，在一次有这位老教授参加的高级知识分子大会上，陈毅说：“我说你呀，真是读书一世，糊涂一时，共产党搞思想改造，难道是为了把你们整死吗？我们不过想帮大家卸下包袱，和工农群众一道前进，你为啥偏要和龙王爷打交道，不肯和我陈毅交朋友呢？你要投河也该打个电话给我，咱们再商量商量嘛！当然啦，这件事主要怪基层干部不懂政策，也怪我陈毅教育不够……”

陈毅这一席话，活跃了气氛，增强了语言的亲切感，使其中所含的批评与自我批评显得那么自然得体，易于被人接受。

2脱离困难，消除尴尬

幽默的谈吐常常能使局促、尴尬的场面变得轻松和缓，使双方摆脱困境，也消除了尴尬。

美国著名小说家马克·吐温有一次去某小城。临行前，别人告诉他，那里的蚊子特别厉害。到了那个小城，正当他在旅店登记房间时，一只蚊子正好在马克·吐温面前盘旋。那个职员面露尴尬之色，忙驱赶蚊子。

马克·吐温却满不在乎地对职员说：“贵地的蚊子比传说中的不知聪明多少倍。它竟会预先看好我的房间号码，以便夜晚光顾，饱餐一顿。”

大家听了不禁哈哈大笑。结果这一夜马克·吐漫睡得十分香甜。原来，旅馆的职员听了马克·吐温的讲话，全体职工一齐出动，想方设法不让这位博得众人喜爱的作家被“聪明的蚊子”叮咬。

3揭露缺点，进行批评教育

幽默采用影射、讽刺的手法，机智、灵活、巧妙地揭露他人的缺点，善意地进行批评，使人难以发怒，在笑声中接受教育。

一次，伟大的生物学家达尔文被邀赴宴。宴会上，他恰好和一位年轻美貌的女士并排坐在一起。

“达尔文先生”，坐在旁边的美人带着戏谑的口吻向科学家提出疑问，“听说你断言，人类是由猴子变来的，我也属于您的论断之列吗？”

“那当然！”达尔文白了她一眼，彬彬有礼地答道。

“我像猴子吗？”美人带点嘲弄地说。

“不过，您不是由普通的猴子变来的，而是由长得非常漂亮的猴子变来的。”

在这里，达尔文机智、巧妙地揭露了这位美貌夫人的无知和自命不凡，善意地进行了批评。

4评判是非，领悟哲理

幽默在说话中将人的智慧和语言技巧巧妙地结合起来，揭示出事物的深刻含义，富有哲理，含不尽之意于言外，使人在含笑中评判是非，领悟哲理，增长智慧。

一位年轻的画家拜访德国著名的画家阿道夫·门采尔，向他诉苦说：“我真不明白，为什么我画一幅画只用一会儿工夫，可卖出去却要整整1年。”

“请倒过来试试吧，亲爱的。”门采尔认真地说，“要是你花1年的工夫去画它，那么只用一天，就准能卖掉它。”

门采尔的幽默话语，的确含不尽之意于言外，使人在含笑中评判是非，增长智慧。

5宽松精神，感受美感

有人说：“没有幽默的语言是一篇公文，没有幽默感的人是一尊塑像。”这话是很有见地的。当今社会高效率、快节奏、信息量大，这样必然会使人的大脑容易产生疲劳。如果我们的生活多点笑声，多点幽默，就会消除人们的烦躁心理，保持情绪的平衡。说话，在某种程度上，具有一定的娱乐性。它不应该让人感到紧张、费力，而应给人一种舒适轻松之感。

有个大财主订了个规矩：庄稼人遇到他，都得敬礼，否则便要挨鞭子。

一天，阿凡提经过这里，碰上了大财主。

“你为什么不向我敬礼，穷小子！”大财主怒不可遏。

“我为什么要向你敬礼？”

“我最有钱。有钱就有势，穷小子，你得向我敬礼，否则我就抽你。”

阿凡提站着不动。

围观的人越来越多，大财主有点心虚，便压低声对阿凡提说：“这样吧，我口袋里有一百块钱。我给你五十块，你就向我敬个礼吧！”

阿凡提慢慢悠悠地把钱装进兜里，说：“现在你有五十块钱，我也有五十块钱，凭什么非要向你行礼不可呢？”

周围的人大笑起来，大财主又气又急，一下子把剩下的五十块也抽了出来：“听着，如果你听我的，那我就把这五十块钱也送给你！”

阿凡提又把这五十块钱收下，接着严肃地说：“好吧，现在我有一百块，你却一分钱也没有了。有钱就有势，向我行礼吧！”

大财主目瞪口呆。

阿凡提的故事虽然带有寓言的色彩，但他的话语的确逗人，给人以美的享受。

幽默的三大力量

与世界上所有的力量一样，幽默的力量也不是万能的，可是，幽默的力量对你的生活确有实实在在的帮助。它帮助你以新的眼光看待周围的环境和个人的生活，帮助你正视并恰当地估计和应付那些困扰你的难题，帮助你同他人的关系充满温暖与和谐，帮助你把许多的不可能变为可能……

1帮你取得成功

获得工作上的成就和事业上的成功要具备很多条件，但幽默有助于你改善与他人的关系，促使你成功，则是一个不争的事实。

年轻有为的美国福特汽车公司总裁亨利，通过一系列的变革和创新，使每月亏损900万美元的公司一举扭转了被动的局面。有人针对他在改革过程中也做过一些错事而问他，“如果让你从头做起又将如何？”亨利爽朗地答道：“我看不会有什么非同寻常的作为，人们都是在错误和失败中学到成功的，因此要我从头再来的话，我只能犯一些不同的错误。”

亨利幽默的语言，显示出他的坦率和诚恳，这也是他事业成功的重要原因之一。

2助你排忧解难

幽默，最重要的是帮助我们解除工作中的紧张状态，帮助解决生活中的难题。

在一个大城市的市郊，有一个颇具规模的化工厂。这个厂终年生产一种化学产品，从烟囱里冒出了大量的烟和灰尘，使临近的几家企业饱受烟和灰尘之苦。在一次化工厂加班生产的时候，隔壁一家工厂的厂长半开玩笑地说：“他们生产这么忙，如何处理这些烟和灰尘呢？”化工厂的厂长也半开玩笑地说：“我们打算将烟筒加高二分之一，与此同时，我还将向包装厂定制一个特大的塑料袋，并用直升机把袋子吊到烟囱的上空罩下来。”两位厂长各带幽默的话语，使他们互相取得了谅解，一道哈哈大笑起来，紧张的心情便渐渐地舒展开来了。

3替你减轻痛苦

以轻松的态度面对自己，以严肃的态度面对人生。如果反其道为之，我们就有烦恼了。不成熟的个性常常在于视自己为人际交往中的核心，而成熟则伴随着视自己和群体有合适的关系。

20世纪50年代有一个相声演员，说的是有一个人患了盲肠炎，医生为之开刀，盲肠被割去了。患者痊愈后，小腹仍时时作痛，经检查，原来是医生把手术剪刀留在里面了，于是重新开刀。事后，病人仍感腹中气胀，经检查，原来是纱布又遗忘在腹中了，遂又开刀。于是，病人对医生说：“你还不如在我的肚子上装个拉链更方便！”

要化痛苦为幽默，关键在于进入一种假定的没有生理痛苦的境界。有了这一点，一切不相干的东西会因一点相关而突然变得一致了。

笑一笑，十年少

我国有一句谚语“笑一笑，十年少”。可见，笑对于人类有益无害。幽默，作为笑的媒介，会引起人们发笑。

如有一篇名为《挤车的诀窍》的讽刺小品，写得风趣又不浅薄，让我们来欣赏其中精彩的片断：

尽管车辆增加，修建地铁，扩展环行路……可哪里赶得上人生的快！于是，上、下班乘车，就成了一门“学问”。

先说上车，车来时，上策为“抢位”——犹如球场上的“抢点”。精确计算位置，车门停在身边，可收“先据要津”之利，当然，必须顶住！此中诀窍：上身倾向来车方向，稳住下盘，千万莫被随车涌来的人流冲走（好在你身后还有助力之人）。中策则为“贴边”。外行正对车门，拥来晃去，枉费心力。尤其是北京不同于外地，哈尔滨上车是“能者为王”，上海人多少顾及颜面，但动辄大呼小叫，使你无心恋战。北京人又要讲点风格，又要赶紧上车，车门前便非好去处。你是否注意过：售票员洗车，从来无须擦车门两旁——那里全被精明的挤车人蹭得一干二净了！贴住边，扮出一副泰然自若的样子，一点一点把“无根基”者拱开，只要一抓住车门，你就赢了。下策呢，可称“挂搭”。一般人，见车门内外龇牙咧嘴之惨状，早已退避三舍了。司机呢，只要车门关不上，也不敢贸然走车。这时，你将足尖嵌入车门（万勿先进脑袋），而后紧靠门边，往里“鼓拥”，自可奏效……

看到这段话，凡挤过车的人都要捧腹大笑的。作者观察仔细，对各地的风情了解得清清楚楚，使人阅读如入其境，遣词造句既得体又幽默风趣，使人既了解北京挤车之难，又能以轻松的心境对待之，消除忧患，实在是十分巧妙。

多数人都感觉到年龄渐长等问题，也是难以解脱的烦恼，看看应怎样以幽默来对待这个难题：

著名演说家罗伯特说：“我争取在最年轻的时候死去。”他不论在私下还是在公共场合，都把年龄看得很轻，以一颗年轻并富有趣味的心而出名。因此，在他70岁生日那天，他还签了一个为期5年的演讲合同。

幽默就是这样，让人心胸开阔，延年益寿。

幽默抢到订单

每个人无论在怎样的环境中生活，都会经常碰到各种各样的矛盾，有的甚至是相当棘手的难题，需要你去妥善处理。

智者的体验是：不轻松的问题，可以用轻松的方式来解决；严肃之门可以用幽默的钥匙开启。

有一位大学生思想很活跃，且为人诙谐。他在当了推销员之后，萌发出一个好主意。他有一次走进一家报馆问：“你们需要一名有才干的编辑吗？”

“不。”

“记者呢？”

“也不需要。”

“印刷厂如有缺额也行。”

“不，我们现在什么空缺也没有。”

“那你们一定需要这个东西。”

年轻的推销员边说边从皮包里取出一块精美的牌子，上面写着：“额满，暂不雇人”，如此轻而易举地促成推销实在妙。

美国俄亥俄州的著名演说家海耶斯，30年前还是一个初出茅庐、畏首畏尾的实习推销员。一次，一个老练的推销员带着他到某地推销收银机。这位推销员并没有电影明星推销员那种堂堂相貌，他身材矮小、肥胖，红彤彤的脸却充满着幽默感。

当他们走进一家小商店时，老板粗声粗声地说：“我对收银机没有兴趣。”

这时，这位推销员就倚靠在柜台上，格格地笑了起来，仿佛他刚刚听到了一个世界上最妙的笑话。店老板直愣愣地瞧着他，不知所以。

这时，这位推销员直起身子，微笑着道歉：“对不起，我忍不住要笑。你使我想起了另一家商店的老板，他跟你一样地说没有兴趣，后来却成了我们熟识的主顾。”

而后这位老练的推销员一本正经地展示他的样品，历数其优点，每当老板以比较缓和的语气表示不感兴趣时，他就笑哈哈地引出一段幽默的回想，又说某某老板在表示不感兴趣之后，结果还是买了一台新的收银机。

旁边的人都瞧着他们，海耶斯又困窘又紧张，心想他们一定会被当做傻瓜一样赶出去。可是说也奇怪，老板的态度居然转变了，想搞清楚这种收银机是否真有那么好。不一会，他们就把一台收银机搬进了商店，那位推销员以行家的口吻向老板说明了具体用法。结果这位推销员运用幽默的力量跨过了严肃之门，取得了成功。

幽默能使你豁达超脱，使你生气勃勃；幽默能使你具有影响力，使你打破僵局，摆脱困境；幽默是润滑剂，也是成功者的禀性。所以无论是朋友相处，还是要成为一个优秀的推销员，都应富有幽默感。

谁说中国人不懂幽默

中华民族的幽默，是源远流长的。

早在百家争鸣的春秋时期，各国的宫廷已有用优之风，贵族们自养以“滑稽调笑”为业的艺人。如《史记·滑稽列传》所载“优孟谏楚庄王贱人而贵马”，用“归谬法”使楚王觉察了“寡人之过”。优孟还建议楚王以“厚礼”“葬”马，送“葬”送进人肚肠。优孟的戏谑之言，是十分诙谐可笑的。关于先秦的这些记载，给后世留下了深远的影响。

1《诗经》中的幽默

我国第一部诗歌总集《诗经》，诗中的幽默，可见于不少讽刺诗和情诗。

例如《邶风·新台》一诗，就是揭露和讽刺当时卫宣公的一桩丑闻的。卫宣公打算为他的儿子娶齐国的一个名叫宣姜的女子为妻。后来，宣公听说那女子非常漂亮，便在河上筑了一座华丽的新台，把齐女宣姜中途拦截，占为自己的老婆。卫国人民写诗讽刺这件丑事。全诗分三章，其尾章是这样的：

渔网之设，鸿则离之。燕婉之求，得此戚施。

诗歌假借齐女的口吻，进行讽刺。说张起网本为捕鱼，但哪知却遇到一个癞蛤蟆；本想求得一个如意郎君，谁知竟嫁了一个丑老公。形象的比喻，嬉笑怒骂，剥下了统治者卫宣公的面皮，又达到幽默讽刺的效果。

2《笑林》中的幽默

魏晋时期，哲学重新解放，思想非常活跃，幽默再度兴起。我国出现了笑话专集《笑林》，为三国魏人邯鄣淳所撰。如：

汉世有人，年老无子，家富，性俭啬。恶衣蔬食，侵晨而起，侵夜而息，管理产业，聚敛无厌，而不敢自用。或人从之求丐者，不得已而入内，取钱十，自堂而出，随步辄减，比至于外，才余半在。闭目以授乞者。寻复嘱云：“我倾家赡君，慎勿他说，复相效而来。”老人俄老，田宅没官，货财充于内帑矣。

这一短小的笑话，嘲笑剥削阶级的吝啬，富有民间笑话机智辛辣的风格。这些笑话开后世诙谐文字之先，有的故事具有一定的社会意义。

3《世语新说》中的幽默

南朝刘义庄所撰的《世说新语》，内容记录汉魏至东晋名人文士之逸事言谈，全书收录语录一千余则，多为清谈家言谈应对之片断。如《雅量》中有这样一则：

顾和始为扬州从事，月旦当朝，未入顷，停车州门外。周侯诣丞相，历和车边，和觅虱夷然不动。周既过，反还，指顾心曰：“此中何所有？”顾搏虱如故，徐应曰：“此中最是难测地。”周侯既入，语丞相曰：“卿州吏有一令仆才。”

《世说新语》用大量的篇幅记载名士们奇特的兴致和玄妙的清谈，是我们研究“魏晋风流”的重要资料。这些名士标榜“雅量”、“豪爽”，讲究“容止”、“识鉴”，就连“任诞”、“简傲”也成了一种清高的美誉。这种所谓的雅量大度，其实是很可笑的。

到了明代，幽默突破了“礼”制的牢笼和“理”学的束缚，异常蓬勃地生长，造成了中国幽默史上又一个重要的时期。王利器先生辑录《历代笑话集》，其内容是颇为丰富的，由魏至清，共1850则，可以佐证时代兴趣之浓厚。

4《西游记》中的幽默

明代吴承恩的《西游记》，是根据民间传说和说唱故事，加工整理重新写成的。小说通过幻想的神话世界，用虚构、夸张的艺术手法，描写了猴王孙悟空大闹天宫地府和协助唐僧取经，荡妖除怪的故事。孙悟空神通广大，具有正义感和反抗斗争精神。玉皇大帝、龙王或阎王，统统不在他的眼里，对“法力无边”的西方佛祖如来，也敢嘲笑一番。悟空保唐僧取经，一路受到无数妖魔阻挡，他不畏惧困难，顽强不屈，勇敢乐观，即使是受到委屈，被唐僧驱逐回花果山时，还是念念不忘唐僧去西天取经是否平安。他的乐观与开朗的性格，使他的语言动作富于幽默感，常常博得人们的笑声。

明代另外两部著名的长篇小说《三国演义》、《水浒传》中，也妙笔生花地描绘了许多活灵活现的幽默滑稽的人物，许许多多的细节也被描写得生动和极富幽默感。如《三国演义》第二回“张翼德怒鞭督邮，何国舅谋诛宦竖”中关于张飞怒鞭督邮的描写：

张飞大怒，睁圆环眼，咬碎钢牙，滚鞍下马，径入馆驿，把门人那里阻挡得住，直奔后堂，见督邮正在厅上，将县吏绑倒在地。张飞大喝：“害民贼！认得我么？”督邮未及开言，早被张飞揪住头发，扯出馆驿，直到县前马桩上缚住；攀下柳条，去督邮两腿上着力鞭打，一连打折柳条十数枝。

再如第三十八回“定三分隆中决策，战长江孙氏报仇”中，玄德三访孔明时，关公、张飞在外立久，不见动静，入见玄德犹然侍立。请看张飞的言语：

张飞大怒，谓云长曰：“这先生如何傲慢！见我哥哥侍立阶下，他竟高卧，推睡不起！等我去屋后放一把火，看他起不起！”

张飞的这些富于个性的言语，是那么的滑稽，又是那么的富有幽默感，从而使他的形象生动、逼真。

5《水浒传》中的幽默

《水浒传》中的李逵，也是一个特别生动的形象。第七十三回“黑旋风乔捉鬼，梁山泊双献头”，李逵听说宋江夺了太公的女儿，要向宋江讨还。请看书中所述：李逵、燕青径直望梁山泊来，直到忠义堂上。宋江见了李逵、燕青回来，便问道：“兄弟，你两个哪里来？错了许多路，如今才到。”李逵那里答应，睁圆怪眼，拔出大斧，先砍倒了杏黄旗，把“替天行道”四个字扯做粉碎，众人都吃一惊。宋江喝道：“黑厮又做甚么？”李逵拿了双斧，抢上堂来，径奔宋江……李逵道：“我闲常把你做好汉，你原来却是畜生！你做得这等好事！”

第七十五回“活阎罗倒船偷御酒，黑旋风扯诏骂钦差”，陈太尉前往梁山泊招安，单不见了李逵，书中写道：

萧让却才读罢，宋江已下皆有怒色，只见黑旋风李逵从梁上跳将下来，就萧让手里夺过诏书，扯得粉碎，便来揪住陈太尉，拽拳便打……李逵道：“你那皇帝，正不知我这里众好汉，招安老爷们，倒要做大！你的皇帝姓宋，我的哥哥姓宋，你做得皇帝，偏我哥哥做不得皇帝！你莫要来恼犯我黑爹爹，好歹把你那写诏的官员，尽都杀了。”众人都来解劝告，把黑旋风推下堂去。

这些滑稽、幽默的语言动作，把李逵疾恶如仇、坚决反对招安的个性特征，惟妙惟肖地描绘出来了。

6《红楼梦》中的幽默

我国清代古典文学名著《红楼梦》中，不乏闪耀出幽默光彩的故事，至今读来仍令人捧腹。如第四十回“史太君两宴大观园，金鸳鸯三宣牙牌令”中，由刘姥姥的幽默，引出了“群笑图”，堪称是“千古之笑”。也可见，曹雪芹是工于幽默的。文中这样描述：

那刘姥姥入了座，拿起箸来，沉甸甸的不伏手……刘姥姥见了，说道：“这个叉巴子，比我们那里的铁锨还沉，哪里拿得动它。”说得众人都笑起来……

贾母这边说声“请”，刘姥姥便站起身来，高声说道：“老刘，老刘，食量大如牛，吃一个老母猪，不抬头！”说完，却鼓着腮帮子，两眼直视，一声不语。众人先还发怔，后来一想，上上下下都一齐哈哈大笑起来。湘云掌不往，一口茶都喷出来。黛玉笑岔了气，伏着桌子只叫“哎哟！”宝玉滚到贾母怀里，贾母笑得搂着叫“心肝”，王夫人笑得用手指着凤姐儿，却说不出话来。薛姨妈也撑不住，口里的茶喷了探春一裙子。探春的茶碗都合在迎春身上。惜春离了座位，拉着他奶母，叫“揉揉肠子”。地下无一个不弯腰屈背，也有躲出去蹲着笑去的，也有忍着笑上来替姐妹换衣裳的……刘姥姥拿起箸来，只觉不听使，又道：“这里的鸡儿也俊，下的这蛋也小巧，怪俊的。我且得一个儿！”众人方住了笑，听见这话，又笑起来……

刘姥姥的坦率，她的语言风格，举止言谈，同大观园内的“规范”全然不同，是大观园一帮人见所未见，闻所未闻的，因而在大观园的姐妹们看来是谐趣的、滑稽的，所以会引起他们的兴趣，并博得她们阵阵“捧腹大笑”。

曹雪芹在《红楼梦》中，还用了相反相成的方法刻意描绘了刘姥姥式的幽默。《红楼梦》第四十回最后，在姐妹们都对完鸳鸯的牙牌令后，便要刘姥姥对答，书中这样写道：

鸳鸯笑道：“左边‘四四’是个‘人’。”刘姥姥听了，想了半日，说道：“是个庄稼人罢！”众人哄堂笑了……鸳鸯道：“中间‘三四’绿配红。”刘姥姥道：“大火烧了毛毛虫。”……鸳鸯笑道：“右边‘么四’真好看。”刘姥姥道：“一个萝卜一头蒜。”众人又笑了。鸳鸯笑道：“凑成便是‘一枝花’。”刘姥姥两只手比着，也要笑，却又撑住了，说道：“花儿落了结了个大倭瓜。”众人听了，不由地大笑起来。

从《红楼梦》的这些精彩的幽默故事中，我们不难看出，到了清代，创造幽默和欣赏幽默的能力已得到了很大的发展。

7近代幽默

辛亥革命后，五四运动以科学与民主的大旗，猛烈地扫荡了封建意识形态，西方文化的传入，使东方文化蜕变更新。在这一时期，各种艺术样式都或多或少受到“渗透”和影响。散文中派生出幽默讽刺的体式“杂文”；曲艺中“笑的艺术”——相声已趋成熟；戏剧中的“喜剧”也终于成型。思想文化界也曾对“幽默”与“笑”进行了几次大讨论。以鲁迅、老舍、钱钟书为首的艺术大师们，使幽默艺术发展到了一个崭新的阶段。

例如鲁迅先生的杂文《准风月谈》、《花边文学》及三本《且介亭杂文》（即且介亭杂文》和它的二集、末编），就是在反动势力加紧压制言论自由，一些报社编辑发出呼吁，请求作者在少谈政治，多谈风月的情况下，用灵活的战法，从更加广泛的题材中，从许多细小的生活现象中，用嬉笑怒骂皆成文章的笔法，来透视当时的社会生活，达到揭露黑暗的效果。

中华民族的幽默传统虽然源远流长，但同西方比较而言，并不是一个长于幽默的民族，因此，更应发扬传统，“古为今用，洋为中用”，增强我国文化的幽默性格。近年来，幽默的发展是前无古人的，出版的“幽默小说集”、“笑语录”等数以百计；专门性的杂志《讽刺与幽默》，报纸《杂文报》等大量发行；相声、小品、喜剧电影、漫画……赢得最广大的听众、观众与读者，更使幽默艺术达到了一个新的高峰。

幽默的十大技法

幽默有十大技法。

1大词小用法

作家冯骥才访问美国，有非常友好的华人夫妇带着他们的孩子来拜访，双方交谈得投机之时，冯骥才突然发现那孩子穿着皮鞋跳到了床单上。这是一件令人很不愉快的事，而孩子的父母竟然浑然不觉。此时，任何不满的言语或行为都可能导致双方的尴尬。怎样让孩子下床呢？

冯骥才很轻松地解决了，凭着他的阅历和应变的能力，他幽默地对孩子的母亲说：“请您把孩子带回到地球上来。”主客双方会心一笑，事情得到圆满的解决。

在这里冯骥才只玩了个大词小用的花样，把“地板”换成了“地球”，但整个意义就大不相同了。地板是相对于墙壁、天花板、桌子、床铺而言，而地球则相对于太阳、月亮、星星等而言。“地球”这一概念，把主客双方的心灵空间融入了茫茫宇宙的背景之中。这时，孩子的鞋子和洁白的床单之间的矛盾便被孩子和地球的关系淡化了。

技法要领：所谓“大词小用”法，就是运用一些语义分量重、语义范围大的词语来表达某些细小的、次要的事情，通过所用词的本来意义与所述事物内涵之间的极大差异，造成一种词不符实、对比失调的关系，由此引出令人发笑的幽默来。

2戏谑调侃法

有一个人很有幽默感，而且擅长恭维。一天，他请了几位朋友到他家一聚，准备施展一下自己的专长。他临门恭候，等朋友接踵而至的时候，挨个儿问道：“你是怎么来的呀？”

第一位朋友说：“我是坐的士来的。”

“啊，华贵之至！”

第二位朋友听了，打趣道：“我是坐飞机来的！”

“啊，高超之至！”

第三位朋友眼珠一转：“我是坐火箭来的！”

“啊呀，勇敢之至！”

第四位朋友坦白地说：“我是骑自行车来的。”

“很好啊，朴素之至！”

第五位朋友羞怯地说：“我是徒步走来的。”

“太好了，走路可以锻炼身体，健康之至呀！”

第六位朋友故意出难题：“我是爬着来的！”

“哎呀，稳当之至！”

第七位朋友讥讽地说：“我是滚着来的！”

主人并不着急，说：“啊，真是周到之至啊！”

众人齐笑。

主人的戏谑幽默是纯自我保护性的，几乎无攻击性，表现了他触景生情、即兴诙谐的才智。

技法要领：“戏谑幽默”法，就是带有很强的攻击性，或表面攻击性强，其实无攻击性的幽默技巧。越是对亲近的人攻击性越强，越是对疏远的人攻击性越弱。简言之，就是开的玩笑是带有机智、哲理的玩笑，目的是增加你对对方的亲切感。

3歪解幽默法

歪解就是歪曲、荒诞的解释。

三位母亲自豪地谈起她们的孩子，第一位说：“我之所以相信我家小明能成为一名工程师，是因为不管我买给他什么玩具，他都把它们拆得七零八散。”

第二位说：“我为我的儿子感到骄傲。他将来一定会成为出色的律师，因为他现在总爱和别人吵架。”

第三位：“我儿子将来一定会成为一名医生，这是毫无疑问的，因为他现在体弱多病。俗话说‘久病成良医’。”

读到这儿，我们都会忍俊不禁。这种幽默的力量是从哪里来的呢？很显然，是从这三位母亲的滑稽的解释中得来的。如果说儿子能当上工程师是因为喜欢用积木搭桥盖房子，说儿子能当律师是因为喜欢法官的大盖帽，说儿子能当医生是因为他常玩给布娃娃打针的游戏，那就没有多少幽默可言了。这种解释是从生活的常理中来的，人们听来毫不觉得意外，所以并不可笑。而这里的三位母亲却都跳出了这些常理的条条框框，给这些问题找到了一个似是而非、牛头不对马嘴的解释，结果和原因之间显得那样不相称，那样荒谬，两者之间造成了巨大反差，于是形成了幽默感。

技法要领：俗话说，理儿不歪，笑话不来。“歪解幽默”法就是以一种轻松、调侃的态度，随心所欲地对一个问题进行自由自在的解释，硬将两个毫不沾边的东西捏在一起，以造成一种不和谐、不合情理、出人意料的效果，在这种因果关系的错位和情感与逻辑的矛盾之中，产生幽默的技巧。

4借语作桥法

英国作家理查德·萨维奇患了一场大病，幸亏医生医术高明，才使他转危为安。但欠下的医药费他却无法付清。最后医生登门催讨。

医生：“你要知道，你是欠了我一条命的，我希望有价报偿。”

“这个明白。”萨维奇说：“为了报答你，我将用我的生命来偿还。”说罢，他给医生递过去《理查德·萨维奇的一生》。

作家这样说就比向对方表示拒绝或恳求缓期付款要有趣得多。其方法并不复杂，不过是接过对方的词语（生命），然后加以歪解，把“生命”变成“一生”。显然，两者在内涵上并不一致，但在概念上能挂上钩就成。

技法要领：“借语作桥”法是指交谈中，一方从另一方的话语中抓住一个词语，以此为过渡的桥梁，并用它组织成自己的一句对方不愿听的话，反击对方。

作为过渡桥梁要有一个特点，那就是两头相通，且要契合自然，一头与本来的话头相通，另一头与所要引出的意思相通，并以天衣无缝为上。“借语作桥”在于接过话头以后，还要展开你想象的翅膀，敢于往脱离现实的地方想，往荒唐的、虚幻的地方想。千万别死心眼、傻乎乎，越是敢于和善于胡说八道，越是逗人喜爱。

5推理幽默法

有人请阿凡提去讲道。阿凡提走上讲坛，对大家说：“我要跟你们讲什么，你们知道吗？”

“不，阿凡提，我们不知道。”大伙说。

“跟不知道的人我要说什么呢，还说什么呢？”

阿凡提说完，走下讲坛便离开了。

后来，阿凡提又被请来。他站到讲坛上问：“喂，乡亲们！我要跟你们说什么，你们知道么？”学乖了的人们马上齐声回答：“知道！”

“你们知道了，我还说什么呢？”阿凡提又走了。

当阿凡提第三次登上讲台，又把上两次的问题重复一遍后，那些自作聪明的人一半高喊：“不知道！”另一半则喊：“知道！”

他们满以为这下可难住阿凡提，哪知道，阿凡提笑了笑说：“那么，让知道的那一半人讲给不知道的另一半人听好了！”说着扬长而去。

阿凡提的过人之处就在于他利用“知道”与“不知道”这两个不具体而虚幻的原因，从而推理出与大家希望完全相反的结果，以不变应万变，不管对方怎么变幻情况，理由也跟着变幻，而行为却一点不变。这就是“推理幽默”法使你在社交中能够超凡脱俗、潇洒自如的妙处。

技法要领：“推理幽默”法是借助片面的、偶然的因素，构成歪曲的推理。它主要是利用对方不稳定的前提或自己假定的前提，来推理引申出某种似是而非的结论和判断。它不是常理逻辑上的必然结果，而是走入歧途的带有偶然性和意外性的结果。

6反语幽默法

“反语幽默”法是造成含蓄和耐人寻味的幽默意境的重要语言手段之一。简言之，就是故意说反语，或正语反说，或反语正说。

《镀金时代》是美国幽默大师马克·吐温的杰作。它揭露了美国政府的腐败和政客、资本家的卑鄙无耻。当记者在小说发表之后采访他时，他答记者问时说：“美国国会中，有些议员是狗婊子养的。”此话一经发表，各地报刊杂志争相刊出，使美国国会议员暴怒，说他是人身攻击，正因不知哪些议员是狗婊子养的，便人人自危。所以群起鼓噪，坚决要马克·吐温澄清事实并公开道歉，否则将以中伤罪起诉，求得法律手段保护。

几天后，在《纽约时报》上，马克·吐温刊登了一则致联邦议员的“道歉启示”：“日前鄙人在酒会上答记者问时发言，说‘美国国会中有些议员是狗婊子养的’，事后有人向我兴师问罪。我考虑再三，觉得此话不恰当，而且不符合事实。故特此登报声明，我的话修改如下：‘美国国会中有些议员不是狗婊子养的。’”

这段“道歉启示”，只在原话上加上一个“不”字，前边说“有些是”，未指出是谁，因此人人自危；后改成“有些不是”，议员们都认为不是自己。于是，那些吵吵闹闹的议员们不再过问此事。

马克·吐温以他自己超人的智慧平息了这场风波；以反语的手法，使本来对他怀有敌意的人们谅解了他。

技法要领：“反语幽默”法就是用相反的词语表达本意，使反语和本意之间形成交叉。“反语幽默”法的技巧在于以反语语义的相互对立为前提，依靠具体语言环境的正反两种语义的联系，把相对立的双重意义辅以其他手段，如语言符号和语调等衬出，使对方由字面的含义悟及其反面的本意，从而发出会心的微笑。

7指鹿为马法

《史记·秦始皇本纪》记载说：

赵高想造反，害怕群臣不听使唤，因此先设法试验，拿着鹿献给二世，说：“这是一匹马。”二世笑着说：“丞相弄错了吧，怎么把鹿当做马？”赵高问众大臣，有的大臣不回答，有的说是马谄谀赵高，有的说就是鹿。赵高就把说是鹿的暗记下来，假借名义送法严办。从此以后，大臣们都畏惧赵高。

依当时的情形看，赵高“指鹿为马”，是他为谋权篡位采取的卑劣手段，若站在交际的角度来说，“指鹿为马”则是一种高超的幽默艺术。

某厂，有两个工人在评价他们的厂长。

“厂长看戏怎么总是坐在前排？”

“那叫带领群众。”

“可看电影他怎么又坐中间了？”

“那叫深入群众。”

“来了客人，餐桌上为啥总有我们厂长？”

“那是代表群众。”

“可他天天坐在办公室里，车间里从不见他的身影，又怎么讲！”

“傻瓜，这都不懂，那是相信群众嘛！”

谁都明白这两位工人在心照不宣地指鹿为马，指白说黑地讽刺他们厂长的工作作风。虽然显得名实不符，却有很强的幽默感。这是为什么呢？因为幽默感并不是一种客观的科学的认识，而是一种情感的交流。情感是主观的，不是客观的，情感与科学的理性是矛盾的。科学的生命在于实事求是，而情感则不然，实事求是不一定完全表达情感。幽默的生命常常在名不副实的判断中产生。

技法要领：“指鹿为马”在幽默中就是用双方心照不宣的名不符实，把白的说成黑的，从而产生反差，传达另外一层真正要表示的意思，达到幽默交流的目的。

8位移真义法

人们总希望自己能言善辩，能够妙语连珠、幽默诙谐地和周围的同事、朋友们交谈。或许，“位移真义”这种巧钻空子的幽默技巧能为你的谈吐增色。

在一次军事考试的面试中，主考的军官问士兵：“一个漆黑的夜晚，你在外面执行任务，有人紧紧地抱住你的双臂，你该说什么？”

“亲爱的，请放开我。”报考者幽默地回答。

乍一看，我们也许会莫名其妙，可等你回过神来，恍然大悟时，一定会忍俊不禁的。“亲爱的，请放开我。”一般是情人间亲昵的用语，军官提问是想知道他的士兵怎样对付敌手，而年轻的士兵则理解或者说故意理解为恋人抱住他双臂时，他该说什么。把原心理重点“怎样对付抱住他双臂的敌手”，巧妙地移到另一个主题——“怎样对付抱住他双臂不放的情人”。这就是我们所说的“位移真义”法。

技法要领：人们说的话，往往字面意义与说话人想表达的意义并不完全一致，我们暂且称它们为表义和真义。将人们说的话的真义弃之不顾，而取其表义，是“位移真义”法的根本技巧。

9望文生义法

十年动乱中，有位姓张的干部在“批判”会上被诬为“两面派”，谁知老张淡淡一笑，答道：“刚才有人说我是‘两面派’，这使我十分奇怪！请看我的脸：皮肤是这样黑，颧骨是这样高，两颊是这样瘦，鼻梁是这样低，嘴唇却这样厚。双眼无神，两耳招风……”

说着他指着自己的脸，风趣地说：“让革命群众一起评一评吧，如果我还有另一张脸，是什么‘两面派’的话，我会用这张脸吗？”

一句俏皮话，引得听众哈哈大笑。诬陷老张的打手狼狈不堪，老张因而平安通过“批判”会。

老张这番话中，从“两面派”的表面字义来理解，明知故错地把它解释成“有两张面孔的人”，再郑重其事地“摆事实，讲道理”，证明自己并没有两张面孔。由于这一点是众所周知的事实，老张却煞有其事地去论证，刻意费力，显得滑稽可笑，十分幽默。

技法要领：“望文生义”法是一种巧妙的幽默技巧。运用它，一要“望文”，即故作刻板地就字释义；二要“生义”，要使“望文”所生之“义”变异得与这个“文”通常的意义大相径庭，还要把“望文”而生的义，引向一个与原义风马牛不相及的另一个内容上，从而在强烈的不协调中形成幽默感。

10随机套用法

“随机套用”法就是预先熟练地掌握一些与本人工作生活有关的幽默范例，然后加以灵活套用的幽默技巧，最好能根据自己所处的环境特点即兴加以发挥。

张大千是我国现代著名的画家。他颏下留长须，讲话诙谐幽默。一天，他与友人共饮，座中谈笑话，都是嘲弄长胡子的。张大千默默不语，等大家讲完，他清了清嗓门，态度安详地也说了一个关于胡子的故事：

三国时候，关羽的儿子关兴和张飞的儿子张苞随刘备率师讨伐吴国。他们两个人为父报仇心切，都想争当先锋，这却使刘备左右为难。没办法，他只好出题说：“你们比一比，各自说出自己父亲生前的功绩，谁的父亲功大谁就当先锋。”

张苞一听，不假思索顺口说道：“我父亲当年三战吕布，喝断坝桥，夜战马超，鞭打督邮，义释严颜。”

轮到关兴，他心里一急，加上口吃，半天才说了一句：“我父五缕长髯……”就再也说不下去。

这时，关羽显圣，立在云端上，听了儿子这句话，气得凤眼圆睁，大声骂道：“你这不孝之子，老子生前过五关斩六将之事你不讲，却在老子的胡子上做文章！”

听了这个幽默的故事，在座的无不大笑。

张大千巧妙地套用了关于胡子的幽默故事，不仅使自己摆脱了众矢之的的困境，而且也反击了友人善意的嘲弄。

技法要领：掌握一些现成的幽默的语言、轶事、故事之后，不但要做到不为所制，而且更重要的是灵活自由地套用它来说明自己的观点，解决自己面临的困境。这时，要有一种大加发挥的气魄，切忌拘谨。而在发挥时，就不仅是套用了，而是创造幽默了。

说话的智慧

幽默的话有惠己悦人的神奇功效。在工作中，上司可能因为你的幽默口才对你大加赞赏和提拔；在爱情中，你所追求的异性可能因为你妙语连珠而对你青睐有加；在人际交往中，人们可能因为你大方得体的幽默口才而对你倍加赞赏。

第十四章善意批评

切莫轻易指责别人

1863年7月1日，美国南北战争中的葛底斯堡战役拉开帷幕，到了7月4日晚上，南方的李将军大败。林肯高兴极了，他意识到只要打败李将军的军队，战争很快就可以结束了。

于是，他满怀希望地下了一道命令给前线的米地将军，要他立刻出击。但是，米地违背林肯的命令，他用尽了各种借口，拒绝攻打李将军。最后，李将军和军队越过波多络河，顺利南逃。

林肯勃然大怒，极端失望之余，他坐下来给米地写了一封信，信中表达了他内心的极端不满。林肯有一段话是这么写的：

“亲爱的将军，我不相信你对李将军逃走一事会深感不幸。他就在我们伸手可及之处，而且，只要他被俘虏，加上我们最近获得的胜利，战争即可结束。现在，战争势必延续下去，上星期一你不能顺利抓住李将军，如今他逃到波多络河之南，你又如何能保证成功呢？期盼你会成功是不明智的，而我也并不期盼你现在会做得更好。良机一去不复返，我实在深感遗憾。”

信写完了，但林肯没有急于寄出去，他望着窗外，心里思绪万千，“慢着，也许我不该这么性急。坐在安静的白宫里发号施令很容易，如果我身在葛底斯堡，像米地一样每天看见许多人流血，听到许多伤兵哀嚎，也许就不会急着要攻打敌人了，如果我的个性像米地一样畏缩，大概也会作同样的决定吧！无论如何，现在木已成舟，把这封信寄出，除了让我一时觉得痛快以外，没有别的用处。米地会为自己辩解，会反过来攻击我，这只会使大家都不痛快，甚至损及他的前途，或逼他离开军队而已。”

于是，林肯把信搁到一边，惨痛的经验告诉他：尖锐的批评和攻击，所得的效果都等于零。相反，努力去理解对方的用意，结局会好一些。

记住，别人也许全错了，但他本人并不一定意识到这一点。不要去责备他，那样做太愚蠢了。应该试着去了解别人，这样的人才是聪明的人。别人之所以那么想，一定有他的原因。找出那个隐藏着的原因，那你就拥有了解释他行为或者个性的钥匙。试试看，真诚地使自己置身于别人的处境里。如果你总能对自己说：“我要是处在他的情况下，会有什么感觉？会有什么反应？”那你就能节约不少时间，免去许多苦恼。因为“若对原因感兴趣，我们就不大会讨厌结果”。

在我国的文学史上，有一个“苏东坡错改王安石菊花诗”的故事。有一次，苏东坡去拜访王安石，未遇王安石，却见其书桌砚台底下压着一首未写完的诗：“西风昨夜过园林，吹落黄花满地金。”苏东坡看罢心想：“只有秋天才刮金风，金风起处，群芳尽落，但菊花有傲霜之骨，怎么花瓣飘落呢？王公真是‘江郎才尽’，铸成大错啊！”于是，他一思忖挥笔续诗：“秋花不比春花落，说与诗人仔细吟。”便拂袖而去。时隔不久，苏东坡与好友陈季常一日到后花园赏菊饮酒。这天正是刮了几天大风之后，园中十几株菊花枝上一朵花也没有了，只见满地铺金，落英缤纷。苏东坡一时瞠目结舌，感慨万分。他对友人说，这事给他的教训太深了，今后凡事要谦虚谨慎，千万不可自恃聪明，随便讥笑别人。回城后，他主动向王安石“负荆请罪”，承认错误。由于他勇于承认自己的过错，王安石也对他消除了隔膜。

苏东坡自恃聪明、随便讥笑别人，造成了错误，这是可以引以为鉴的。

说话的方式并不是提倡大家一团和气，不能开展任何形式的批评，而是应注意方法方式，不能随心所欲地指责人。当我们自己有了错误时，一般来说我们会对自己承认；如果别人以温和的方法来处理，采取适当的方式向我们指出，我们亦会对他们认错，甚至觉得爽直坦白是光荣的；但别人若硬将不能吃的食物往我们口中塞，随意地对我们过分地指责，我们也是不会接纳的。我们自己是这样，难道人家就不会如此？

纠正他人错误的方法

常言道：“人非圣贤，孰能无过？”人都免不了会犯这样那样的错误，且人们犯了错误都很难及时醒悟，甚至不愿承认。这样，就有必要有人对他人的错误及时给予纠正，而纠正他人的错误又是一种得罪人的事。

小黄刚到公司上班的第一天，晚上加完班，老板提出，为了犒劳大家，请大家去唱卡拉OK，小黄和部门同事兴高采烈地接受了邀请。进了包房，小黄很自然地在离自己最近的一个沙发坐下。老板进来后，发现沙发已经被坐满了，就顺势坐在小黄身边的一个椅子上。

过了半个小时，老板离开了。小黄万万没想到，老板一走，其乐融融的气氛大变，室温仿佛骤然下降了十几度。一个男同事语气激动地指责小黄：“你这人怎么这么没眼色？老板坐在你旁边，都不知道让个座？真是太不懂事了！”

长到23岁，小黄从没被人这么大声训斥过，尤其是还当着全体同事及KTV服务生的面。她的脸一下子红到了脖子根，委屈的眼泪也忍不住在眼眶里打转转，心中不禁无限懊恼：“啊，自己怎么就缺根筋呢？老板以后会怎么看自己？”

这位男同事的初衷可能是想教小黄在职场上如何做人，但说话方式不太恰当，不仅让小黄尴尬，也破坏了当时的气氛。其实，如果早先他主动给老板让座，别人看在眼里，自然能心领神会，效果不是更好？

并不是每个人都能始终很乐意倾听他人的批评，接受他人的批评的。有的人做错了事，不但不会坦然地承认，反而还会找出种种理由为自己的错误辩护。

从人的心理来看，即使是极小的疏忽或错误，也不可能每个人都能在一经指正之后就坦率地、不作解释地承认。但是，现实生活中，无论父子、兄弟、上下级、同事，还是知己、朋友，绝对不批评别人是不可能的，也是行不通的。

那么，在纠正他人的错误时应该采取什么样的易于为对方所接受的说话方式呢？以下方法可供参考：

第一，对人要具有极大的同情心，这样我们就不仅不会对人吹毛求疵，反而会对其产生错误的原因加以谅解。而且，我们要时刻想着自己与对方是站在一边的，而不是和他敌对的。

第二，说话要温和委婉，不可用刺激的或使人听了不舒服的字眼。如果说话会令人无法忍受，那么即使对方嘴上承认，心里也会不服气。

第三，纠正他人的错误的言语越少越好，最好能一两句就使对方明白，然后转至其他话题，不可啰嗦不绝，使对方陷于窘境，甚至产生反感。

第四，别人做错了事情，我们对其不妥之处固然须加以指出，但对其可取之处更须加以极大地赞扬。这能使对方保持心理平衡，心悦诚服。

第五，改变他人的意见时，最好能设法将自己的意见不知不觉地移植给他，使他觉得是他自己改正了，而不是由于受了我们的批评。

第六，对于别人出现的不可挽回的过失，我们应该站在朋友的立场上，给予恳切正确的指正，使他知过而改，而不能对之施以严厉的责问。

第七，纠正别人过错时，切忌采用命令的口吻，最好采用请教式的语气。

第八，旁敲侧击，隐晦地指出别人的错误，以保留对方的自尊心，使他自觉地改正过失。

当然，纠正错误的方法还有可能是多种多样的，但都不外乎是讲究策略，只要我们做到了这一点，就能成功。

良药苦口，忠言逆耳

秦汉之际，刘邦率兵攻破函谷关，进入咸阳，灭了秦朝。他进入秦朝皇宫，见宫室富丽堂皇，美女珍宝不计其数，于是流连忘返，想留在宫中，享受一下做皇帝的快乐。

将军樊哙见此情景便气冲冲地责问：“沛公，你是想得天下，还是想当富翁？此室中所有，皆秦所以亡天下也，沛公赶快回灞上，千万别留在宫中。”刘邦听了，大为反感，不予理睬。

不一会儿，张良劝刘邦说：“只因秦王贪暴，不得人心，你才取得今天的胜利，我们既然为天下除去暴君，理应以俭朴为本，现在刚进咸阳，若又像秦王一样享乐，岂不等于助纣为虐？况且，‘良药苦口利于病，忠言逆耳利于行’，希望您能听从樊哙的劝说。”他们终于说服刘邦还军灞上，揭开了楚汉战争的序幕。

张良与樊哙同为批评刘邦，但张良成功了，樊哙失败了，原因在于张良恰到好处地抓住了刘邦的心理，强调刘邦所关心的成败问题，再加上语气委婉动听，虽然是批评意见，刘邦听起来很顺耳，因此就欣然接受。攀哙就比较鲁莽，反语暗含讥讽，令刘邦心生反感，因而对他的话置之不理。

良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。但是，为什么良药就一定是苦的，忠言就一定是逆耳的呢？现代医学十分发达，许多良药如蜜糖、如水果，早已不苦口。语言科学发展至今，批评的忠言也可做到“顺耳”，人人爱听。

批评的五个前提

当我们准备批评一个人时，要注意以下五个前提。

1注意场合

批评时应考虑时间、场合和机会。假设一位管理者带着部下到顾客那里去访问，当管理者发现部下在言谈举止上存在问题时，就不能当着顾客的面提出批评。这时候，最重要的还是要用高明的谈话技巧，把部下的缺点掩饰过去。当没有旁人的时候，在车上或回程的路上对部下提出批评，是绝妙的时机。

2对事不对人

有人批评人时总是说：“从你做的这件事就能看出你这个人怎样。”这是批评之大忌。批评时，只能针对事情，而不能针对个人的人格、品性，拿事来说人。

比如可以这样说：“小姜，根据往常的经验我知道，你不至于犯这种错误，是否有什么原因使你这次没有做好充分准备？”这种气氛有助于使对方认识到你不是在攻击他的人品，不是批评他这个人，而是批评他的某项工作或某件事情。你把批评指向他具体的工作，就无损于他的整个自我形象。这种批评建立在友好的气氛中，使对方感到无拘无束，欣然接受。用这种方法，在指出他人错误的同时实际上夸奖了他，使他得以重新树立自我形象。

3先赞扬，后忠告

批评的最终目的不是要把对方压垮，不是整人，而是为了帮助他成长；不是去伤害他的感情，而是帮他把工作做得更好。

有的成功人士之所以善于运用批评，就是他们能采取先扬后抑的方式。比如：“小张，你的调查报告写得不错，你肯定下了不少工夫。同时，还有一个重要的问题你要注意”，“小李，自从你调到这个单位来之后，你表现不错，对你取得的成绩，我非常赞赏。就是有一点我觉得可以做得更好，我也相信你一定愿意改正的……”如果对方需要得到忠告批评，要从赞扬其优点开始。这种方式就好像外科医生手术前用麻醉药一样，病人虽然有不舒服的感觉，但麻醉药却能消除痛苦。

从赞扬开始，以忠告结束批评，问题也解决了，感情也没受到伤害，真是奇妙的方法。

4缩小批评的范围

人们犯错时，受不了的是大家对他群起而攻之，因为这伤害了他的自尊，他也许会承认错误，但无法接受这种批评方式，这将使他对领导、对同事充满敌意，一旦有机会，将以牙还牙。

如果我们希望自己的批评取得效果，就绝不能使别人反对自己。我们的目标是取得一些好的效果，或者使对方回到正确的轨道上来，而不是去贬低他的人格。即使你的动机是高尚的，是真心诚意的，也要记住，对方的感觉也在起作用。当其他人在场时，哪怕是最温和的方式也可能引起被批评者的怨恨，不论是否辩解，他已感到他在同事或朋友面前丢了面子。对于一些过失，只要他认识到错了，就没有必要当着众人的面要求他作出公开检讨，而只要在你的办公室里面对面跟他谈，就足以使他反省了。任何具有上进心的人都不愿犯错误，从他个人角度来说也是如此，何况我们的目的只是为了让他改进工作，而不是贬低他的人格。

5不要新账旧账一起算

话说三遍淡如水。要想对一个已知的过错引起注意，一次提醒就足够了，批评两次完全没有必要，而三次就成了纠缠。如果你被引发提起过去不愉快的事，或改头换面地重谈过去已犯的错误——揭人疮疤，会令人不舒服。除非他又重犯类似的错误，否则，无缘无故地挑刺儿，他就会认为你对他抱有成见，或者别有用心。要记住批评目标：使这方面的工作得以改进，顺利地完成任务。一旦这种错误得到纠正和解决，就忘掉它。一次批评，一次提高。当对方接受批评、取得了一定的进步时，他就已经在新的起跑线上。

批评不是存款，时间越久，利息越多。总是翻阅别人的老账，唠叨个没完，于做事没有丝毫的帮助。批评别人时，宜“就事论事”，不要新账旧账一起算。在交谈结束时，说几句“我相信你会从中吸取经验教训的”诸如此类勉励的话，就会让人觉得这不是有意打击，而是变失败为成功之母，不失为一次有益的经验。这样想过之后，他会鼓起精神，更加踏实地投入工作。

批评的十三种方式

行动失误，办了错事的人，常有保卫其自我尊严的倾向，如果有人再以权威者的姿态出现，指责他的想法不够高明，行动不够周密，他的尊严将更感受威胁。这时防卫倾向会更增强，充耳不闻乃是极自然的反应。有鉴于此，我们在劝说别人的时候，就得多加注意，不要轻易让“你错了”说出口，尤其是不要强迫人家当面承认错误，而是采取一些温和委婉的方式，巧妙地暗示他错在哪儿。

批评有以下十三种方式。

1安慰式

年轻的莫泊桑向著名作家布耶和福楼拜请教诗歌创作技巧。两位大师一边听莫泊桑朗读诗作，一边喝香槟酒。布耶听完说：“你这首诗，句子虽然疙里疙瘩，像块牛蹄筋，不过我读过更坏的诗。这首诗就像这杯香槟酒，勉强还能吞下。”这个批评虽严厉，但留有余地，给了对方一些安慰。

2劝告式

东汉名臣杨震，才高学绝，时人誉为“关西孔子”。他为官清正廉洁，不受私请，曾官至司徒、太尉。

杨震调任东莱太守时，途经昌邑县境。此前为杨震所举荐的昌邑县令王密，一直想报答杨震的举荐之恩。这天夜里，他特地前往驿站拜谒谢恩。为略表酬谢之意，王密暗携黄金10斤，单独造访。杨震对此颇感不快：“我知道你的为人，你却为何不了解我的秉性？”王密说：“您放心，这么晚了，没有人知道这件事。”杨震回答说：“天知，地知，你知，我知。你怎么会说没有人知道呢？”听了这番话，王密顿感羞愧难当，只好歉疚地收礼告辞而去。

3模糊式

艾尔费雷德因为有诗才而闻名。一天，他给一些朋友朗诵自己的一首诗，颇受大家赞赏。但是事后一个叫查尔斯的朋友说：“艾尔费雷德的诗我非常感兴趣——不过这首诗是从一本书中窃来的。”

这话传到艾尔费雷德的耳朵里，他非常生气，要求查尔斯赔礼道歉。查尔斯说：“我承认这一次是说错了。本来我以为你的诗是从那本书里窃来的，但我又查了一下，发现那首诗仍在那里。”

4暗示式

苏东坡幼年时，天资非常聪明，由于读书特别多，书上的字也没有不认识的，再加上文章写得好，因而受到人们的尊敬和赞扬。在一片称赞声中，苏东坡有点飘飘然了。于是有一天，他在自己书房门前书上一联：读尽人间书，识遍天下字。对联贴出后，有的人捧场，更多的人则是不以为然，认为他太不谦虚，口出狂言，因而使他的形象降低了。

有一位长者专程来到苏家，向苏东坡“求教”，请苏东坡认一认他拿来的书。书上写的全是周朝史籀创制的字体。苏东坡一个也不认识，羞得面红耳赤，只好向长者道歉。长者也没有说什么，便含笑而去。

苏东坡这时才感到自己门前的对联名不副实，马上将对联各填上一字，上联是：读尽人间书好，下联是：识遍天下字难。这件事教育了苏东坡，最后，他成了一位有名的大文豪。

5请教式

王祈写了一首《竹诗》，他将最得意的“叶攒千口剑，茎耸万条枪”两句抄给苏东坡看，希望得到苏东坡的称赞。苏东坡看了后说：“我想请教一下：你这竹子是何品种？干吗十条竹竿才长一片叶子呀？”苏东坡没有直接批评诗句的不真实，而换了请教的口吻，让王祈自己感到了自己的失误。

6比喻式

有一位化学老师当堂批阅学生的化学实验报告，见一位女同学所画的实验方案很糟糕，便把学生叫到身边，调侃地说：“你看你画的这个烧杯，像个手雷似的！你还用酒精加热呢，要是爆炸了，不是要了我的老命吗？”女学生听了，不好意思地笑了笑。

之后，女学生严格地遵循画图程序，并用上了各种画图工具，而不再信手乱画了。这位老师没有直接批评该学生的画图态度，而是用比喻进行提示，诙谐风趣，自然容易被学生所接受。

7善意式

这是用平常随和的语气去批评，其中的语气亲切热情而不粗暴冷淡，平易近人而不居高临下。陶行知先生有一次对偷了寺庙里和尚木鱼的学生曾说过这样一段话：“有的同学喜欢用敲木鱼来作为乐曲的节奏，动机是好的，但现在寺庙里缺掉了一只木鱼，而木鱼又是和尚的‘吃饭家私’，我们总不能只顾自己欣赏音乐，却断了人家的生路吧。我相信拿人家木鱼的同学是一时糊涂。希望他在没人的时候，仍旧把木鱼归还到原来的地方去。菩萨会保佑他，我们也不会责怪他。”

陶先生的一番话，从“生路”的实处入手，避开了抽象的大道理的训斥，有希望、有鼓励，包含了许多真与善的内容，人情味是深厚的。

8启发式

批评是针对对方的错误而言，错误的改正还是“内因”起决定作用，而批评者的“外因”只有一定的辅助作用，对方从根本上改正错误还要靠自己的“良知”。所以，高明的批评者，总是逐渐地“敲醒”对方，启发他的自我批评。

有一个中学生上外语课时看卡通书，老师没有马上批评他。下课后，老师把他找到教研室，亲切地对他说：“你是咱班的语文课代表，现在我问你一个成语，专心致志，是什么意思？”那个同学回答说：“这个成语的意思是无论做什么事情，都要聚精会神，一心不可二用。”老师赞扬说：“你回答得很好，但能不能举个具体例子说明一下？”那个同学听到这句话时，脸“唰”地一下红起来，低下头吞吞吐吐地说：“就拿刚才上外语课来说吧，我没有注意听讲，在下面看卡通书，这就没有做到‘专心致志’。老师，我错了，请你原谅我吧！”

在这个批评的故事中，教师未批评学生一句话，而是通过让学生解释成语的方式启发学生自己认识到自己的错误，可见启发式批评多么有实效。

9幽默式

这种批评的特点是以不太刺激的方式点到被批评者的要害之处，含而不露，以缓解被批评者的紧张情绪，启发被批评者的思考，增进相互间的感情交流，使批评不但达到教育对方的目的，同时也能创造一个轻松愉快的气氛。薄一波是山西人，他生性幽默，满口俏皮话，说话像唱歌一样带有韵味，抑扬顿挫，高低婉转。一次，他在各省工业书记会上，批评某些人搞工业建设，只图眼前不顾将来，在台上将大腿一拍说：“你们不能近视眼，只图一时痛快，光考虑眼前这几个建设，不考虑长远的整体计划……还是要考虑如何讨媳妇儿建设好这一整个家……”哄堂大笑中，书记们都得到了深刻的启示。

10建议式

唐朝末年，李克用奉命带兵讨伐叛逆者。正当李克用整装待发之时，朱全忠与杨彦洪共同谋变，倒戈攻击李克用。李克用气得发狂，发誓集中兵力，讨伐朱全忠，以解心头之恨。可是，他的夫人刘氏却不同意，她说：“你此次带兵伐叛是为国讨贼，并不是为了你个人的怨仇。现在，朱全忠叛变要谋害你，你当然很气愤，我也十分生气，觉得他该伐该杀。可是，如果你真的带兵去攻伐他，你的任务就完不成了，而且也改变了事情的性质，变国家大事为个人怨仇小事。我认为，朱全忠叛变的事，你应该上诉朝廷。由朝廷兴兵讨伐他，岂不是更好？”李克用听了夫人这番话，怒火顿消，便听从了夫人的意见，不再出兵攻打朱全忠了。

刘氏对这件事的处理是有分寸的，对丈夫的委婉批评也是有理有节的。倘若李克用不听刘氏的建议，或者刘氏不贤惠，怂恿李克用发兵讨伐朱全忠，其结果如何，谁胜谁负、谁是谁非也就难说了。

11迂回式

作家班奇利在一篇文章里谦虚地谈到他花了15年时间才发现自己没有写作的才能。结果一位读者来信对他说：“你现在改行还来得及。”班奇利回信说：“亲爱的，来不及了。我已无法放弃写作了，因为我太有名了。”这封信后来被刊登在报纸上，人们为之笑了很长时间。事实上班奇利的作品闻名遐迩，但他没有直接指责那位读者，他以令人愉悦的、迂回的方式回答了问题，既保护了读者的自尊心，也保护了自己的名誉。

12间接式

这是用借彼喻此的方法声东击西，让被批评者有一个思考余地。其特点是含蓄蕴藉，不伤被批评者的自尊心。冯玉祥向来提倡廉洁简朴。他在开封时，不准部下穿绸缎衣服，一见到有穿绸缎的，他便要想办法批评一下。有一次，冯玉祥看见有个士兵穿着一双缎鞋，连忙上前深深地作了一个揖，随着一个90°的鞠躬，而且还左一个大揖，右一个鞠躬，把那个士兵弄得莫名其妙，呆若木鸡。最后，冯玉祥告诉他说：“我并不是给你行礼，只因为你的鞋子太漂亮了，我不敢不低头下拜哩！”那个士兵吓得魂飞魄散，连忙脱下新鞋，赤着脚跑回去了。

13三明治式

美国著名企业家玛丽·凯在《谈人的管理》一书中写道：“不要只批评而要赞美，这是我严格遵守的一个原则。不管你要批评的是什么，都必须找出对方的长处来赞美，批评前和批评后都要这么做。这就是我所谓的‘三明治策略’——夹在大赞美中的小批评。”

接受批评最主要的心理障碍是担心批评会伤害自己的面子，损害自己的利益。为此，批评者应该在批评前帮助他打消这个顾虑。打消顾虑的方法就是将批评夹在赞美当中，也就是在肯定成绩的基础上再进行适当的批评。

批评的四大内容

苏联电影《列宁在1918》中有这样一个情节：苏联社会主义文学的奠基人高尔基，由于他对反动的资产阶级知识分子的本质认识不足，怀着过于慈善的心肠来找到列宁论理，说不能镇压知识分子。列宁巧妙地借一位工人的话说，如果不镇压那些顽固坚持反动立场、替沙皇作帮凶的知识分子，苏维埃政权就一天也不能维持下去。列宁的劝说既有说服力，态度又诚恳，高尔基心悦诚服了。他临别时还对列宁说：“列宁同志，您真行，批评了人，还让人高高兴地走。”

怎样才能像列宁那样，做到批评使人口服心服？批评时该说些什么？又该怎么说呢？这就涉及批评的内容。

1批评要有针对性

批评之前认清批评是针对哪一种行为的，不要把话说得太笼统，避免使对方无端受到冤枉或产生猜疑。如某大学的一名班干部批评一位同学，可有两种说法：

①你怎么一点也不关心集体。

②你已经有两个月没做值日生了。

我们可以比较一下，这两句都是批评句子。

①句说得太笼统，而且把对方说得一无是处，全盘否定人。说话笼统，也就不够确切了。对方可举例反驳：“我怎么一点也不关心集体，上次秋游活动我不也参加了吗？那天班级拔河比赛，我不也在啦啦队里吗？”这样一来，就会引起新的矛盾。

②句就比较好，没有用“一点也”这样绝对的话，就事论事，向对方指出一件确有其事，又是不应该的行为。受批评的人不认为是受了不公平的攻击，就容易心平气和地接受意见。

2衡量改正的可能性

如果在公共汽车上有人踩了你一脚，如果你的未满10岁的女儿把饭碗打破了，这些事应不应批评？这些事都不能动辄批评。别人踩了你，是因为公共汽车太拥挤；女儿打破碗是因为不小心，对这些都应采取宽容、安慰的办法。

认清了要批评的那件事，在批评之前还必须衡量一下对方是否有能力、有条件改正到你所要求的程度。

美国著名职业篮球明星巴特利，他的个人篮球技术是非常出众的，但他对别人的失误就缺乏耐力，见同伴失了一个球，就怒气冲冲地冲着对方说：“每次都是你，害得我们输了球”。凡与巴特利同队一起打球的人，都觉得他“老是在批评别人，像一位完人一样看不惯别人”。最后，巴特利众叛亲离，凄凉地隐退了。巴特利这种批评是不明智的，倒是他应该自问：“我是不是也有责任？何况人家已尽了力，怎么能拿别人当出气筒呢？”这样一问，就会知道自己批评不妥，以后遇到这种情况，批评的话就不会脱口而出了。

3指出“错”时，也指明“对”

大多数的批评者是把重点放在指出对方“错”的地方，但却不能清楚指明“对”的应怎么做。必须仔细想过后，才能明白你究竟要对方怎样做，该怎么把话说出来。有的人批评人家说：“你非这样不可吗？”这是一句废话，因为没有实际内容，只是纯粹表示个人不满意。又如一位丈夫埋怨妻子说：“家里一团糟，又有客人要来，你怎么只管坐在那儿化妆？”这种话也不会起作用，它只说了一半。到底期望妻子怎样做，一句也没有提。应该这样说：“客人要来了，你帮我去买点青菜和水果，然后将客厅里的报纸收拾一下，好吗？”

说明要求人应做的事，其实是指示对方改正的方向，让对方从另一个角度来接受批评的内容。一位车间主任批评一位青年工人说：“你最近比较散漫。”青年工人听了手足无措，并不清楚。车间主任该说清楚是指上班迟到，还是没有参加技能培训等。

另外，为提高批评的效率，应该“不说我们不满意的，只说我们赞成的”，这样可以起到积极的作用。例如：一位刚刚搬到新宿舍区的青年人向居民委员会的主任提意见，抱怨这儿摩托车保管站的服务态度太差劲。这位主任及时地把意见转告了保管站的保管员。几天后，这位青年人又送摩托车到保管站，保管员笑脸迎接，主动把他的摩托车安放好，还问他还有什么要求，使这位青年大为感动。事后他才知道，居委会主任向保管员说：“新来的青年人对你的服务特别满意，还要感谢你。”秘密就是这样。

“真正懂得批评的人着重的是‘正’，而不是‘误’。”这是英国18世纪著名评论家约瑟·亚迪森的名言。

4“你懂得我的意思吗？”

批评人的话语，一定要让受批评者听懂，否则只是对牛弹琴。常常听到夫妻俩之间的埋怨：“我们俩总合不到一块儿。”这句最普通的埋怨话，可能被对方误认为是要“离婚”。

如果要求证对方是否听懂你的意思，最简便的方式就是问一问：“你懂我的意思吗？”然后听听对方口中说出来的是否是你的本意。可惜大多数人忽略了这一点。问一问对方是否同意你的看法，也是批评别人时可以采取的沟通方式之一。能开口问，起码排除了对方沉默、生闷气的可能，如能坦然地提出异议，解决问题就有希望了。因为能明白对方还有哪些问题未想通，或自己有什么讲得不准确的，可以作更深一层次的探讨。

说话的智慧

批评不是滔滔不绝地讲个不停，否则当事人没有时间和机会来考虑你的话，没有心思对你的批评主题产生印象，甚至会产生逆反心理，由开始的认同变成为自己辩护，而且这也是不尊重当事人的表现。批评人，话不在多，而在精妙。言语精妙，能一语中的，使听者在短时间内获得更多的信息；一语道破，使对方为之震动，幡然醒悟。

第十五章巧妙提问

提问的四大作用

提问，是社会交往中很常见的一种活动。如何使对话按照自己计划的进程发展，使社交对象说出自己想要得到的回答，很重要的一点就是取决于人们提问技巧的高低。它也是口才高低的表现。提问的一个重要作用是让对方为自己解疑释难，此外，提问还有以下作用。

1促进人与人的关系

我们每天遇到熟人都会说：“小陈，上哪儿去？”“老林，你来啦。”“小白，吃过了吗？”很显然，问题的内容并不是我们关心的，而是用这种问候语进行感情交流。在同事、好朋友之间也经常用提问来交流情感。例如：你的女同事坐在那儿哭，其实你也明白她哭泣的原因是由于夫妻俩感情不融洽，受到丈夫的欺负。如果你坐近她，从事件的起因问起，一直问到结束，她一定会感激你的体贴和关心。如果你不问她的苦衷，说上一大通大道理，肯定不能使她感到安慰。

2以问话作为话语的引子

冯玉祥将军统领西北军时，部队中有个外国军事专家经常提问刺探军事秘密。冯玉祥不高兴了，有一天对他说：“你知道中国‘顾问’两字是什么意思？”

“不知道。”

“‘顾’者看也；‘问’者问话也。‘顾问’者，我看着你，有话问你时，才请你答复。”

显然，冯玉祥将军的问话，其目的就要引出对方讲“不知道”，然后就势讲出后面他想说的，对他进行教育。

3以提问代回答

《钢铁是怎样炼成的》里写道：有一天晚上，保尔和安娜不幸被几个匪徒拦劫。一个匪徒用手枪逼住了保尔，另外两个兽性大发的匪徒把安娜拖到了一所空房子里。事后，一个正爱着安娜的工人茨维泰叶十分不安地问保尔安娜是否被强奸。保尔很难过，反问道：“你爱安娜吗？”茨维泰叶费力地说：“是的。”听了这话，保尔抑制住愤怒，头也不回地迈步走了。这里，保尔对对方提出的问题不作正面答复。保尔这个反问，实际上回答了对方的牵挂问题，这个问句起到了一种以问代答的作用，反驳对方的话语。

4回击、反驳对方的话语

回击、反驳有三种情况：一是回击对方刁难、攻击自己的话语动机；二是反驳对方的人品；三是反驳对方话语中提出来的观点。试举一例：

“徐孺子，南昌人，十一岁时与太原郭林宗游，稚与之还家。林宗庭中有一树，欲伐去之，云：‘为宅之法，正如方口，口中有木，困字不祥。’余曰：‘为宅之法，正如方口，口中有人，囚字何殊？’郭无以难。”

郭林宗有迷信思想，认为宅中有树，犹如口中有木，成了不吉利的“困”字，因此想把树砍掉。而十一岁的徐稚一个问句就把这种观点给反驳了。他说如果宅中不能有树的话，那么宅中也不能有人，因为口中有木成了“困”字，口中有人成了“囚”字。如果说“困”就不祥，那么“囚”字又有什么不同呢？问得对方无言以对。

提问的技巧

燕子找到了一份在饭店做服务员的工作，却只上了一天班就被老板辞退了。其实她的条件并不是很差，也没有做错什么事，只是不小心问了一句不该问的话。

那天，燕子刚一上班，店里就进来了三位客人，她随即拿了菜单，去让客人点餐。第一位客人点的是糖醋里脊，第二位客人点的是宫保鸡丁，第三位客人点的是京酱肉丝，但是，他特别强调要用干净一点的杯子倒啤酒。

很快，燕子将这三位客人所点的菜，用盘子端了出来，一边朝他们坐着的方向走来，一边还大声地向这三位客人问道：“你们谁要用干净一点的杯子盛酒……”就凭燕子的这一句问话，老板当然会毫不客气地向她下辞退令，因为她的问话很使老板脸上无光。

要恰当，得体、有效地提问，需要掌握一定的提问技巧。

1选好对象，有针对性地提问

①适应对方的年龄、身份、文化素养、性格等特点。

你对小朋友可以问“你几岁啦？”对老年人就不宜这样问。再如你可以对一个中国人问：“你在哪儿工作？”“收入不错吧？”“家里有几口人？”这是关心尊重对方的表示；但这样问一个美国人，就是打听别人隐私的不礼貌行为。被问人有的热情直爽，有的沉默寡言；有的文静安详，有的急躁易怒；有的高傲，有的谦虚；有的诚恳，有的狡黠。性格不同，气质各异，提问的方式也应当有相应的变化：或单刀直入，或迂回进攻，或敞开发问，或试探而进。只有这样，才能达到目的。

②根据对方的心理特点。

在问答过程中，提问的人、提问的内容、提问的方式，甚至提问行为的本身都会对被问人的心理产生一定的影响。提问人必须根据被问人的心理特点进行提问，这样才能达到提问的目的。在提问的时候，被问人总是处于一定的心境之中，比如我们去探望病人，人家正在为病情焦灼不安，我们就不应问：“病情会不会恶化呀？”

另外，被问人总会对提问人的问题本身采取一定的态度，从而产生种种心理活动，如抗拒心理、回避心理、揣测心理等。

2掌握双方问答进程，提问要有明确目的

提问在交际活动中处于主动地位，它决定了对方说不说、说什么、怎么说；也决定了双方的交谈程序和交际气氛。所以，提问也应有控制技巧。

①掌握社交气氛。

两人问答，气氛是冷淡或是融洽，对社交的效果有很明显的影响。社交气氛可由提问的问题和方式来控制。选择问句的句式和严肃的语气，使气氛紧张，能对被提问的人的心理产生压力。如审讯犯人：

“你昨晚去没去会计室？”“去过。”

“一个人还是几个人？”“一人。”

“去干什么？”“偷钱。”

“偷没偷？”“偷了。”

从此例可看出收到了较好的效果。

又如一位外祖母同她的小外孙久别后，见面时的一次对话：

“夏天过得好吗？”“好。”

“游泳了吗？”“没有游。”

“你见到了许多小朋友吧？”“嗯。”

“你爱吃冰淇淋吗？”“爱吃。”

这样的谈话气氛沉闷，双方都像例行公务似的。其实，老祖母只是想和小外孙亲近亲近，可不知怎样才能让他说话，只好接二连三地采取是非问和事件信息问，这种闭塞式的提问，当然不会打开对方的话头了，这样的提问就没有控制住谈话活动。

②掌握由提问到表达的过程。

有时人们提问，是要对方听自己表达，这就有个由自己提问到自己表达的转变过程。如：

电车上，一位中年人给一位妇女让座。这妇女一声不吭就坐下了。

中年人问：“嗯，您说什么？”

“我没说什么呀！”

“哦，对不起。我以为你说了‘谢谢’呢。”

先生的提问是为了引出自己后面对女方的批评，显得含蓄而又有心计。

又如孟子在批评齐宣王不会治国时问：

“假若一个人，把妻室儿女托付给朋友照顾，自己到楚国去了。等他回来时，妻子儿女却在挨饿受冻。对这样的朋友，该怎么办？”

王答：“和他绝交。”

孟子说：“假若管刑罚的官吏不能管理他的部下，怎么办？”

王答：“撤掉他！”

孟子又问：“假若一个国家搞得很不好，那又该怎么办？”

王这时只好看看左右，而讲其他的了。

孟子先设两问，诱导齐宣王作出肯定的回答，然后提出应该怎样处置不会管理国家的国君，使宣王无以对答，最后服从自己的想法。

3讲究方式提问，提高提问水平

①话题的选择是一大关键。

一位心理学家曾说过，要使对方乐于答话，莫如挑他擅长的来说。其实，提问也如此。比如一个人羽毛球打得好，就可先问：“听说你对打羽毛球很拿手，是吗？”问话的提问正像打羽毛球时的发球，你以对方的特长发问，就像特意发了个使对方容易接的球，他当然乐意还击，一来一往，畅谈不休。所以，有人把提问称为“谈话的发球”，这一比喻是很恰当的。

②技巧要与实际相适应。

有位青年人走进一家装潢别致的咖啡厅，拿起餐巾围在脖子上。店主看见了，就对伙计说：“你过去告诉他，他弄错了。不过讲话要注意方式。”服务员走过去，对顾客说：“对不起，先生，您要刮脸，还是理发？”这个青年人听后却拉下了脸。这个提问由于不符合社交场合，谁也不会跑到西餐馆来刮脸或理发，于是这种委婉提问在青年人听来就可能是讽刺与嘲弄，是达不到交际效果的。

③运用技巧要讲究效果。

有位父亲想知道儿子毕业后找什么工作。他提问：

“宝儿，你长大要干什么？”

“当飞机驾驶员！”儿子说。

“当驾驶员干什么？”

“周游世界！”

这位好心的父亲启发式的提问之所以未能达到效果，是因为提问的导向不明确，故儿子不可能如他预想的那样回答。

提问的方法

表达同类或类似的意思、达到同样或类似目的的问话，以不同的形式说出来，其效果也不一样。比方说，问“你很讨厌他吗”或“你很喜欢他吗”就不如问“你对他的印象怎么样”好。对一个看来超过40岁的人，与其问“你今年贵庚”，倒不如问“你今年可能有30多岁了吧”；问“替我把信寄了吧”，就不如问“是否帮我寄了那封信”听起来更舒服。

为什么会出现这种效果上的差异呢？原因很清楚。第一句问话太直接，第二句话以对方为中心，让人听来有被尊重之感。提问者是否谦恭，其问话是否合乎听者的心意，都直接会影响到问话的效果。任何人都希望得到别人的尊重和体谅。问话者如果不尊重和体谅对方，他自己也只能自讨没趣。下面，我们将通过对两句普通问话的分析来说明这一点。

一家餐厅里曾发生过一件饶有兴趣的事。有两位顾客同时到这家餐厅吃饭。在点菜时，一位顾客问服务员：“今天的石斑鱼好不好？”服务员答应说：“好。”结果这位顾客只吃到了前一天剩下的石斑鱼。另一位顾客则问服务员说：“今天有没有什么好的海鲜？”服务员也满口应承说：“有。”这位顾客最后真正吃到了好海鲜。

为什么这两位顾客的遭遇不一样呢？这就要从他们的问话上找原因。“今天的石斑鱼好不好”和“今天有没有什么好海鲜”两种问法，在对方心理上引起的反应是不一样的，虽然它们在字面上有些相似之处。前者只是在问一样东西，只有好或不好的两个答案，为了顾全餐厅的声誉，服务员不能不说“好”。而且，一种东西的好与不好的标准是很难说的。标准既不易界定，那么服务员说了个“好”字，也不能说是欺骗了你，即使今天的石斑鱼并不好。另外，前者所问的只是石斑鱼，似乎除了石斑鱼外，其他的都不爱吃。为了讨好你，服务员也觉得说“好”是他的责任。这种问话产生的效果，只能是问话者吃亏。

第二种问法就不同了。首先，“今天有没有什么好的海鲜”表示心中并无成见，不管什么海鲜，只要好便行。其次，这种问法还体现出提问者为人谦虚，善于请教他人，不是故作聪明。再次，这种问法范围很广，给对方留下了较大的回旋的余地。服务员可以说“有”，也可以说：“今天没有什么好海鲜。但今天的烧鸡又肥又嫩，值得一试。”因此，这种问法必定会给服务员留下良好的印象。他见你求教于他，其自尊心就得到满足。出于内心的高兴，也出于对工作的负责，他当然会把最好的海鲜介绍给你。而且，“海鲜”的范围很广，只要把各种海鲜比较一下，把当天最好的介绍给你就行了，并且这工作也易于应付。

问话的方式是千变万化的，这里所举的例子，只起到抛砖引玉的作用。要掌握纷繁的问话方式的奥妙，还得自己去不断地揣摩和探索。

提问的尺度

提问是开启谈话对象的百宝匙。只要你掌握了一定的问话尺度，即使你没有各种专长，也足以应付各种各样的人，因为你如果不能回答对方，就可设法一直提问。

交谈，特别是陌生人之间的交谈，都是以问话开始的。对不同的人，应问不同的话。假定你的谈话对象是一位医生，而你在医学方面完全是个门外汉，你可以说“近来乙型肝炎好像又开始流行，你们大概又很忙于给一般人打预防针吧？”这个问题既是大家都关心的，又是对方的工作问题，经你一问，对方的口便开了。由此可以接着谈下去，从乙型肝炎的症状谈到饮食卫生，谈到治疗药品……只要你不厌烦，你可一直追他谈下去。如果遇到房地产经营者，你可以问近来地价的起落；遇到电器行业的负责人，你可以询问哪种牌子的录像机最实用；遇到教师，你可以问他学校的情形，学生的素质和倾向。总之，问话是打开交谈之门的最好的办法，而在问话时最好是问对方知道的问题或最内行的问题。

但应该注意，在日常交谈中，有些方面是不宜提问的。

第一，对方不知道的问题不宜问。如果你不能确定对方能否充分地回答你的问题，那么你还是不问为佳。譬如你问一位医生：“去年发生在本市肝炎病例有多少？”这个问题对方很可能就答不出来，因为一般的医生谁也不会去费神地记这类数字。要是对方回答说“不太清楚”，就不仅使答者有失体面，问者自己也会感到没趣。

第二，政见不宜问。如果你的谈话对象不是一位政治家、政论家或权威人物，你最好不要就某个重大的政治问题向他提问。普通人对于政治的看法是有很大分歧的。对方不知道你有何背景，也不知道你有无成见，不会开诚布公地回答这类问题。

第三，有些问题不宜刨根问底。比方说，你问对方住在哪里。对方回答说“在北京”或者说“在香港”，那么你就不宜再问下去。如果对方高兴让你知道，他一定会主动详细地说出来，而且还会说“欢迎光临”之类的话。否则，别人便是不想让你知道，你也就不必再问了。此外，在问其他类似的问题如年龄、收入等的时候，也要注意掌握问话尺度，要适可而止。

第四，不要问同行的营业情况。在激烈竞争的社会里，任何人都不愿意把自己的经营状况或秘密告诉一个可能的竞争对手，即使你问到这个方面的问题，也只能自讨没趣。

另外，在交往中还应注意：不问别人的饰物的价钱；不问报纸刊物的销量（除非知道该刊物是一流的，对方说出来面无愧色）；不问女子的年龄（除非知道她有60岁）；不问对方的家世；不问别人用钱的方法。总之，凡对方不知道或不愿别人知道的事情都应避免问。时刻要记住，问话的目的是引起双方的兴趣，不是使任何一方感到没趣，那么，你的问话技巧就非等闲了。

看清对方，问得适宜

日常闲聊总免不了提问，但提问也不是随随便便的。俗话说：到什么山唱什么歌。同样，提问也应见什么人发什么问。

首先，人有男女老幼之分，该由老人回答的问题，向年轻人提出就不合适，该向男性提出的问题，也不能叫女性来回答。

其次，每个人都有自己独立的性格色彩。有人性格外向、热情直率，对任何问题几乎都能谈笑风生，畅所欲言；有人寡言好思，情绪不外露，但态度比较严肃；也有人讷于言辩、孤僻自卑，对任何问题都敏感，甚至有点神经质。对性格外向的人尽管什么问题都可以提，但必须注意问得明白，不要把问题提得不着边际，否则很容易使谈话“走题”；对寡言好思的人，要开门见山，简洁明了，提问要富有逻辑性，尽量提那种“连锁式”问题，“你为什么会这样呢？”“后来呢？”等等，这样可以促使他源源不断、步步深入地谈下去；对那种敏感而又讷于言辞的人，要善于引导，不宜开始就提冗长、棘手的问题，通常以他喜欢的话题，由浅入深据实发问，启发他把心里话说出来，但必须注意绝不能向他提令其发窘的问题。

再次，提问必须掌握最佳时机。提问并不像逛大街、上自由市场那样随时都可以进行。有些提问时机掌握得好，发问的效果才佳。两个过去很要好的朋友都刚刚走上工作岗位，一个偶然的机会他们相遇了，互相询问：“你们单位怎样？工作还顺利吧，谈恋爱了吗？”显得既亲热自然，又在情理当中。但是，如果一位姑娘经人介绍与一位从未见过面的小伙子谈恋爱，公园门口两人准时赴约了，沉默了一会，姑娘抬起头来问：“你谈过恋爱吗？工作轻松吗？工资多少？”其结局就可想而知了。中国人见面打招呼都喜欢问一句“吃了吗？”如果这话用在吃饭时间前后，倒也无妨，但如果下午三点左右在公共汽车上遇到熟人也问这么一句，就难免让人感到有点莫名其妙。

一般来说，当对方很忙或正在处理急事时，不宜提琐碎无聊的问题；当对方正专心欣赏音乐文娱节目或体育比赛时，不宜提与这支音乐或这场文娱节目和体育比赛无关的问题；当对方伤心或失意时，不宜提太复杂、太生硬、会引起对方不愉快的问题。

总之，一把钥匙开一把锁。我们应该注意选择最佳时机，针对不同的对象，采用不同的对策提问，让对方在轻松、自然的气氛中，把思想深处的东西和盘托出。

问得太多惹人烦

有个人家里出了一点麻烦，可他并不想让别人介入这件事。可是有个朋友一次到他家去，感觉气氛不对，于是就不断问：“怎么回事？你家出什么事了？”问得对方很无奈。

经常遇到一些喜欢刨根问底的人，“无微不至”地关怀，让人不堪忍受啊！假如有人没完没了地打听你的生活，你感到烦不烦呢？不妨来连珠炮似地问一问：

第一，你现在正在听谁的歌？你在哪里读书（工作）？你最后吃的一样东西是什么？现在天气如何？戴隐形眼镜吗？你们家养过什么？你是什么星座？你的兄弟姐妹的年龄是多少？

第二，有几个耳洞？你有文身吗？你喜欢你目前的生活吗？喝过酒吗？暗恋过几个人？会因为害羞而不敢跟人表白吗？不敢吃的东西有哪些？最喜欢吃的是什么东西？最喜欢喝什么饮料？最喜欢的数字是什么？最喜欢的电影是什么？最喜欢的卡通人物是什么？最喜欢的品牌是什么？

第三，最怀念的日子是什么？最伤心的经验是什么？最喜欢星期几？最喜欢春夏秋冬哪个季节？最喜欢的花是什么？最喜欢的运动是什么？最喜欢的冰淇淋种类是什么？最怕什么东西？如果有来世你希望做什么？

第四，讨厌做什么事？擅长的事是什么？卧室地毯的颜色是什么？想做什么职业？你们家住几楼？你觉得自己10年后会在哪里？寄这封邮件给你的人是谁？

第五，无聊的时候你大多会做些什么？你住的最远距离的一个朋友是谁？世界上最好的事是什么？目前有男（女）朋友吗？觉得同性恋如何呢？对于没有把握的事情态度如何？

第六，如果有人误会你怎么办？如果有人误会你，又不听你解释怎么办？有想过要怎么对你讨厌的人吗？你认为你的另一半帮你付钱是理所当然的吗？通常几点上床睡觉？现在心里最想见的人是谁？想要多大结婚？今天心情好吗？

你想如此地了解，烦不烦、累不累？

与人交往，不该知道的就不要知道。知道多了反而惹是生非。每个人都有自己需要保密的东西，都有不想让别人知道某些事的权利。你的朋友因一个不愿让他人知道的事情绪很低落，而你又敏感地从他的神色上猜出了他有心事，于是就问对方遇到了什么麻烦，可对方觉得告诉你不好，不告诉你又怕得罪你，这不是为难他吗？

一次提出两个问题

有人说，女性的心理真是难以捉摸，在邀请女孩子时，如果你先问：“去吗？”然后再问她：“不去吗？”可能百分之八十的女孩子会拒绝说：“算了吧！”因为女孩子总是比较含蓄和留有余地的，对于没有把握的事往往选择“不”。

知道了女孩子的这种心理，你在邀请女孩子时就不妨运用一点攻心上的技巧，即不妨先问她：“不去吗？”然后再问：“去吗？”增加她考虑答应的几率，情况就可能改观。

也有些女性总是难以开口说“不”，让你搞不清她的意思，你问她：“怎么决定？是去，还是不去？”她沉默不语。有位心理学家是这样说的：“女孩子的沉默不语，表示答应。”因此，你不妨这样问她：“怎么样，还是去吧！”除非她很快地开口说“不”，否则就表示默许了。

日本著名的心理学家多湖辉说过这样的话，根据人们选择后者的思维习惯，在有两个以上的选择时，将你所期待的问题放在最后，就能获得满意的回答。

他还举过这样一个例子。

某男演员是一个著名的花花公子。有一次，他在一家杂志上发表一段话，对于如何说服一名女性留下过夜，他用了这样的问法：“你是要回去呢？还是要住下来？”而绝不会问：“你是要住下来，还是要立即回去？”

你看了这段故事后，大概也会觉得这家伙确实有一手。

因为，当一名女性被自己喜欢的男性问及“是否要回去”时，心里便有安全感，因为对方似乎颇尊重自己，同时又因为期待落空而略感失望，便紧接着对方的“还是要住下来”的问话，又使失望感顿时消失，即使是不回答，也等于是答应了。

如果我们反过来先问“你是要住下来”的话，一般女性必定会产生警戒心，而接着又问“还是要回去”，使对方直觉感到是要回去，即使原本是愿意留下的，此时也不好说出口。

当然，在实际生活中，即使两个人的交往已经到了炉火纯青的地步，“是否住下”这一问题对女性而言，还是一个很大的问题，必然会产生紧张心理。第一种说法，表面上看似乎尊重对方，其实不过是诱使女方的一种说辞。

我们在日常生活中也时常会遇上两者选择其一的情况。若是你想让对方选择自己所期待的，问话时最好是将它置于后方。例如，在商店，当一位客人买了许多东西正要回去时，你便问他：“是要我帮你送过去呢？还是你自己带回去呢？”

大多数客人听了都会说：“还是我自己来好了。”

如此提问不但达到了你对他的关怀之意，同时却又替自己省去了许多的时间和劳力。

让对方说“是”

美国电机推销员哈里森，讲了一件他亲身经历的有趣的事：

有一次，他到一家新客户的公司去拜访，准备说服他们再购买几台新式电动机。不料，刚踏进公司的大门，便挨了当头一棒：

“哈里森，你又来推销你那些破烂了！你不要做梦了，我们再也不会买你那些玩意儿了！”总工程师恼怒地说。

经哈里森了解，事情原来是这样的：总工程师昨天到车间去检查，用手摸了一下前不久哈里森推销给他们的电机，感到很烫手，便断定哈里森推销的电机质量太差。因而拒绝哈里森今日的拜访，推销更是无门啦！

哈里森冷静考虑了一下，认为如果硬碰硬地与对方辩论电机的质量，肯定于事无补。他便采取了另外一种战术，于是发生了以下的对话：

“好吧，斯宾斯先生！我完全同意你的立场，假如电机发热过高，别说买新的，就是已经买了的也得退货，你说是吗？”

“是的。”

“当然，任何电机工作时都会有一定程度的发热，只是发热不应超过全国电工协会所规定的标准，你说是吗？”

“是的。”

“按国家技术标准，电机的温度可以比室内温度高出42℃，是这样的吧？”

“是的。但是你们的电机温度比这高出许多，喏，昨天差点把我的手都烫伤了！”

“请稍等一下。请问你们车间里的温度是多少？”

“大约24℃。”

“好极了！车间是24°C，加上应有的42°C的升温，共计66°C左右。请问，如果你把手放进66°C的水里会不会被烫伤呢？”

“那——是完全可能的。”

“那么，请你以后千万不要去摸电机了。不过，我们的产品质量，你们完全可以放心，绝对没有问题。”结果，哈里森又做成了一笔买卖。

哈里森的成功，除了因为他的电机质量的确不错以外，他还利用了人们心理上的微妙的变化。

当一个人在说话时，如果一开始就说出一连串的“是”字来，就会使整个身心趋向肯定的一面。这时全身呈放松状态，容易造成和谐的谈话气氛，也容易放弃自己原来的偏见，转而同意对方的意见。

使用让对方说“是”的方法，有几点要特别引起我们注意。

1一定要创造出对方说“是”的气氛，要千方百计避免对方说“不”的气氛。因此，提出的问题应精心考虑，不可信口开河

例如，一推销员与顾客之间发生了一场对话：

“今天还是和昨天一样热，是吗？”

“是的！”

“最近通货膨胀，治安混乱，是吗？”

“是的！”

“现在这么不景气，真叫人不知如何是好！”

这一类问题虽然很正常，不论推销员如何说，对方都会回答“是的”，好像已经创造出肯定的气氛，可是注意他说话的内容，却制造出一种让人无心购买的否定悲观的气氛。

也就是说，顾客在听到他的询问后，会变得心情沉闷，当然什么东西也不想购买了。

2要使对方回答“是”，提问题的方式是非常重要的。什么样的发问方式比较容易得到肯定的回答呢？最好的方式应是：暗示你所想要得到的答案

所以，在推销商品时，不应问顾客喜不喜欢，想不想买。因为你问他“你想不想买”、“喜不喜欢”时，他可能回答“不”。因此，应该问：“你一定很喜欢，是吧？”

当你发问而对方还没有回答之前，自己也要先点头，你一边问一边点头，可诱使对方作出肯定回答。

相同的问题不同的问法

同是一个问题，措辞略有不同，效果相差很远，例如，说“邮筒在哪里？”和“在哪里有邮筒？”便有不同的答案。因为你问法不同，听起来就有差别。

以讲究衣着出名的美国电影明星辛西娅·吉布，某次出席一个聚会，穿的是一件红色的大衣，用一句形容词就是“红得很好看”。第二天，许多亲友和记者来问及那件红大衣的事，问法有如下的不同。

“吉布小姐，昨天你穿了件什么颜色的大衣呀？”（自由式）

“吉布女士，你昨天穿了件大衣，是红色，还是什么别的颜色？”（半自由式）

“是红色的么？”（肯定式）

“不是红的吧？”（否定式）

“是红的，还是白的？”（选择式）

“是深红还是浅红？”（强迫式）

吉布事后对人说，她最不开心是听到“否定式”的提问，对于强迫式的也不感愉快。她笑道：“他们何不问我那大衣是浅绿还是深绿？这样，我会爽快地答他是红的。”

否定的方式常会使问话的意义模糊不清，比如：

“你昨晚喝醉了酒所以没有回家么？”

公共汽车上有一个女学生问她的同学小赵：“你觉得这个假期的电影不算没有好看的吧？”

小赵听不惯对方的谈话，因为小赵一时也想不出如何答她，答“有”呢？还是“不算没有”？实在是因为她的问题令人难解。

聪明人都喜欢间接，但是大都加以滥用，所以有时弄巧成拙。凡是可能直接使对方难过，有所损害的，都以间接法为宜。

有这样一个例子：某地有一个退休干部，年已99岁，已拿退休工资数10年，每次都由他的孙儿到有关方面领取。某次财务处换了一个新人，他看见花名册上写着领薪人的出生年月是1913年，算一算岂不已近百岁，心想可能是他的儿孙蓄意瞒报领薪人死亡，从而冒领退休工资。

本来他可以问：“喂，同志，这个老先生究竟死了没有？”可是他并不这样问，却用“间接法”：“老先生在1913年出生，今年可有几岁了？”听话的人当然知道对方用意何在，于是答道：“今年99岁了，托福他还健在。”对方疑团顿释，当即语带歉意地说：“是吗？恭喜你有这么一个长寿的祖父。”于是双方满意告别。

要知道别人的年龄，直接询问也常会得不到好结果，尤其是问女性今年多少岁，简直会被对方认为是一种侮辱。被选为日本第一号保险推销员的原一平，就常用以下的方法问别人的年纪。

他先问对方：“你看我今年有多少岁呀？”对方说：“三十四五岁吧？”原一平就答：“你猜中了，我今年三十四，你呢，我看是四十二三吧？”（故意把对方估计年轻一些）

“哪里，我今年四十八岁了。”

先用一种方法向对方示以敬意，就是间接法的经典之处。比方说，你看见一个妇女大腹便便，你与其问她：“你怀孕啦？”就不如说：“恭喜你！”

问句类型举例

下面是几个问句类型的举例。

1封闭式问句

例一：有相当程度威胁性，令人不舒服

“上星期三，你上哪儿啦？”

“你有没有向他提那件事？”

例二：供对方任意选择

“你的专业是文科还是理科？”

“毕业后，你是去政府机关，还是到工矿企业，还是选择留校？”

例三：让对方进一步明朗态度

“你想办×那件事，决定了没有？有什么困难吗？”

“你说领导交给你的那项任务非常不好办，现在有没有勇气承担？”

例四：敦促对方表态

“一个共产党员，必须无条件服从革命需要，你说是吗？”

“学习刘翔的拼搏精神，就能克服困难，你说对不对？”

“他一贯表现很好，应不应该受到表扬？”

例五：参照式问句，用第三者的意见说服对手

“老李认为事应该采取措施完成，你以为如何？”

“经理说，今年把营业额提高10%，大家认为怎么样？”

2开放式问句

例一：使大家畅所欲言

“你对自己当前工作表现有什么看法？”

“你看我们承担任务应该怎样开展才好？”

“你对明年的工作计划有什么考虑？”

例二：征求意见

“公司经理说需要派一个人去洽谈业务，你愿意去吗？”

“工厂要搞一项技术革新，你在这方面有基础和经验，你愿意参加吗？”

“我校新兴学科缺乏教师，要公开招聘，你愿意报考吗？”

例三：探索式问话可以显示兴趣和重视

“你谈到在工作中遇到不少困难，你能不能告诉我主要有哪些？”

“你刚才讲不适合承担这项工作，你能进一步说明原因吗？”

“你说小张有才华可以提拔重用，能不能进一步谈谈理由？”

例四：启发对方谈出新看法

“现在接近年末了，你能不能谈谈对今年工作的评价？”

“你在报刊上发表了不少方面的学术论文，对于学术研究有什么窍门？”

“明年的物价可能还要上涨，你有什么看法和意见？”

说话的智慧

与人交谈时，千万不要让别人牵着你的鼻子走，而避免的方式很简单，只要抓住关键字眼进行提问就可以了。

第十六章用心周旋

耐心与人周旋

我们总难免碰到一些无理取闹的事情。你对某人的不良错误或行为进行直接责备，他却反过来与你顶撞，这时就要有良好的语言应变能力。如在一外国球场里，一个大学生的视线完全被前面年轻妇女的帽子挡住了，于是他对她说：“请您摘下帽子。”可妇女连头也不回。

“请您摘下帽子。”大学生气冲冲地重复一遍，“为了这个位子，我破费了15欧元，却什么也看不见！”“为了这顶帽子，我破费了115欧元。我要让所有的人都看它。”年轻的妇女说完，一动也不动地坐着。她违反公共道德，却反而振振有词地反驳大学生的正常干预，让人哭笑不得。

碰到这种无理行为，你怎么办？许多人常常大发一通怒火，大骂一顿无赖，可到头来，对方还是振振有词，头头是道，“理由”充足得很。你自己倒气得手脚发颤，只会说：“岂有此理，岂有此理。”

那么，应该怎样说话，才能反击这种无理的行为，使对方觉得理屈词穷、无言以对呢？有四点值得注意。

1情绪平和

遇到无理的行为，首先要做到的就是不要激动，要控制情绪。这个时候的心境平和，对反击对方有重要作用：一是表现自己的涵养与气量，以“骤然临之而不惊，无故加之而不怒”的大丈夫气概在气质上镇住对方，如一下子就犯颜动怒，变脸作色，这不是勇敢的行为。古人曰：“匹夫见辱，拔剑而起，挺身而斗，此不足为勇也。”对方对此不但不会惧怕，反而会对你的失态感到得意。二是能够冷静地考虑对策，只有平静情绪，才能从容选出最佳对策，否则人都弄糊涂了，就可能做出莽撞之举来，更不要说什么最佳对策了。

例如，萧伯纳的名剧《武器与人》首演时，获得极大成功。他应观众的要求来到台前谢幕。这时，有一个人在首座高喊“糟透了”。对于这种无理的语言，萧伯纳没有怒气冲冲，他微笑地对那人鞠了一躬，彬彬有礼地说道：“我的朋友，我同意你的意见。”他耸了耸肩，又指着正在热烈喝彩的观众说道：“但是，我们俩反对这么多观众又有什么用呢？”观众中顿时爆发出更为热烈的掌声。萧伯纳在反击对方的过程中无论是那温文尔雅的举动，还是那调侃戏弄的言辞，都显示出一种情绪的平和，单就这种情绪的力量，就足以压倒对方。

2反击有力

对无理行为进行语言反击，不能说了半天不得要领，或词软话绵，而要做到打击点要准，一下子击中要害；反击力量要猛，一下子就使对方哑口无言。

有一个常愚弄他人而自得的人，名叫汤姆。这天早晨，他正在门口吃着面包，忽然看见杰克逊大爷骑着毛驴哼哼呀呀地走了过来。于是，他就喊道：“喂，吃块面包吧！”大爷连忙从驴背上跳下来，说：“谢谢您的好意，我已经吃过早饭了。”汤姆一本正经地说：“我没问你呀，我问的是毛驴。”说完得意地一笑。

大爷以礼相待，却反遭一顿侮辱。是可忍，孰不可忍！他非常气愤，可是又难以责骂这个无赖。无赖会说：“我和毛驴说话，谁叫你插嘴来着？”于是大爷抓住汤姆语言的破绽，进行狠狠的反击。他猛然地转过身子，照准毛驴脸上“啪、啪”就是两巴掌，骂道：“出门时我问你城里有没有朋友，你斩钉截铁地说没有。没有朋友为什么人家会请你吃面包呢？”“啪啪”，杰克逊大爷对准驴屁股，又是两鞭子，说：“看你以后还敢不敢胡说。”说完，翻身上驴，扬长而去。

大爷的反击力相当强。既然你以你和驴说话的假设来侮辱我，我就姑且承认你的假设，借教训毛驴，来嘲弄你自己建立的和毛驴的“朋友”关系，给你一顿教训。

3含蓄讽刺

对无理行为进行反击，可直言相告，但有时不宜锋芒毕露，露则太刚，刚则易折。有时，旁敲侧击，绵里藏针，反而更见力量，可使对方无辫子可抓，只得自己种的苦果往自己肚里吞，在心中暗暗叫苦，就像苏格兰诗人彭斯所做的那样。

有一天，彭斯在泰晤士河畔见到一个富翁被人从河里救起。富翁给了那个冒着生命危险救他的人1块钱作为报酬。围观的路人都为这种无耻行径所激怒，要把富翁再投到河里去。彭斯上前阻止道：“放了他吧，他自己很了解他的一条命值多少钱。”

巧妙地随机应变

国外一旅馆老板测试3名男性应试者，问：“假如你无意推开房门，看见女客正在淋浴，而她也看见你了，这时你该怎么办？”

甲答：“说声‘对不起’然后关门退出。”这种应对无称呼，虽简洁，但不符合侍者的职业要求，而且也没使双方摆脱窘境。

乙答：“说声‘对不起，小姐’。然后关门退出。”称呼准确但不合适，反而加深了旅客的窘迫感。

丙答：“说声‘对不起，先生’。然后关门退出。”

结果，丙被录用了。为什么呢？因为他的这种随机应变的说话技巧，维护了旅客的体面，异常得体、机智，表现出一个侍者所应该具有的职业素质和应变能力。

巧妙地随机应变有以下六种方法。

1示错法

示错法是成功说话的技巧之一。人们说话交谈，总是尽量避免出现差错。可是，在某些情况下，有意地念错字，用错词语，却有神奇的功效，能丰富语言的表现力，使人的谈吐生辉。当年在美国主办《中西日报》的伍磬昭在一次演讲中谈到袁世凯，他说：“袁世凯生平只做了一件大利大益于中国的事。”听者愕然，急于想知道是何事。他这才回答说这件大利大益于中国的事：“即是他死了——绝对的死了，很合时宜的死了。”很合适宜的死了，这一妙语，使在座的人都会意地笑了。

2谐音法

说话时巧用谐音法，可以化平淡为神奇，取得出人意料的戏剧性效果。

清人郑板桥在潍县做县令时，逮捕了一个绰号“地头蛇”的恶棍。恶棍的伯父和舅舅因为与郑板桥是同科进士，便带着酒菜连夜登门求情。在酒席上，进士提出要行个酒令，并拿起一个刻有“清”字的骨牌，一字一板地吟道：“有水念作清，无水也念青，无水添心便念精。”郑板桥更正道：“兄弟差矣，无水添心当念情。”进士听了大喜。郑板桥猛然感到中了计，紧接着大声说道：“酒精换心方讲情，此处自古当讲清。老郑身为七品令，不认酒精但认清。”那两人见状，只好告辞。这里，这位进士巧用谐音求情，而郑板桥更妙用谐音变化，表明了为官一身清、绝不徇私的态度。

3点化法

宋代《过庭录》记载：滑稽才子孙山和一个同乡的儿子一起去考举人。孙山考中了最末一名。孙山回家以后，这个同乡就问孙山，他的儿子考中了没有，孙山不直截了当地回答，而是仿照欧阳修的词《踏莎行》中“平芜尽处是春山，行人更在春山外”的句子，念了这样两句诗：“解名尽处是孙山，贤郎更在孙山外。”意思是说：“你的儿子没有考中。”从此以后，人们就把榜上无名说为“名落孙山”。

在这里，孙山的回答就使用了“点化”这种修辞方法。他把欧阳修词中的句子巧妙地加以改造，委婉而风趣地表达了自己的意思。

4颠倒法

颠倒词序法可以增强语意，使交谈语言更加深刻。颠倒词序，可以改变语意，使交谈朝着有利的方向发展。曾国藩在镇压太平天国时，几遭挫折，连连失败。他打算请求皇上增援军队，于是就草拟了奏章，作为面奏时的“腹稿”，其中讲到战绩时，不得不承认“屡战屡败”。一位师爷看了这个奏章后，觉得不妥，他在“屡战屡败”前苦思良久，忽然灵机一动，将“战”与“败”两字调换一下位置，这样“屡战屡败”变成“屡败屡战”，从而使这句话的意思起了实质性的变化。“屡战屡败”表现为无能；“屡败屡战”却表现为无限英勇。次日，皇上听了曾国藩面奏“臣屡败屡战”一语后，果然龙颜大悦，认为他在失败面前斗志不灭、百折不挠，从此他福星高照，形象大好，连连受到皇上恩泽。

实践表明，在一定的情况下，采用颠倒词序的方法，能更好地表达人们所要表达的内容。萧伯纳访问上海时有这样一个趣闻。上海那几天天气一直十分阴晦。林语堂先生陪着萧伯纳在花园里散步时，天气放晴了，清凉的阳光照在他们身上。林语堂先生说：“萧先生，您福气真大，可以在上海看见太阳。”萧伯纳却说：“不，是太阳的福气，可以在上海看见萧伯纳。”

5牵连法

顺势牵连也是一种应变方法。山东蓬莱一位导游员为8位日本客人导游，当讲完“八仙过海”的故事后，一位日本客人问：“八仙过海漂到哪里去了？”这是一个难题，没有人考证过。导游一见眼前的8位日本客人，突然灵机一动，答道：“我想，为发展中日两国人民的友谊，八仙过海东渡到日本去了吧！”日本客人一听，高兴得笑起来。导游的回答巧妙地把眼前的情景、巧合的数字（八仙过海，8位客人）顺着客人的问话和中日两国人民的友谊，自然地连了起来。

顺势牵连的应急艺术，确能有效地使人从困境中摆脱出来，但是，必须注意，“牵”得要自然，“连”得要巧妙，不能牵强附会，否则会弄巧成拙。

巧妙应对别人的羞辱

我们有些时候会无缘无故遭到别人的羞辱。公然直接羞辱人的言语不论是卑鄙的、恶毒的、残酷的还是无聊的，都有一个共同点——说话的人很冲动。这时你不可以被他的一句羞辱感染而像他一样失去理智。应付这种情况的基本对策是保持冷静安详，也不要因别人的冒犯而张口结舌，这样你才能稳操胜券。

以下举出一些最为基本的应付羞辱的问答法。

1“你有毛病吗？”

必是他认为你犯了什么不可饶恕的大错，因此用这样否定你思想、能力、态度的质问来羞辱你。

①当它是一句医生的问话时，你这样回答：

“有，消化不良”或者“有，肝炎”。

②引起你的心病了，你说：

“有，就是罪恶感，因为以前有一个问我这样一句话的人让我揍了！”

③你没有心情开玩笑的话，可以严肃一点地说：

“有是有，不过只要走开了就会好些。”然后你大跨步离开这儿。

2“你父母怎样教养你的？”

谈话之中突然牵扯到父母，这是最令人冒火的事，但是你千万别为父母受了指责而生气，他的目标是惹你发火。

①别上钩，你说：“我是爷爷、奶奶带大的。”

②你默想一会儿，再说：“我记不得了，恐怕得麻烦你自己去请教他们。”

③做肯定的答复回敬他：“我只记得一点，那就是不可以问这样没有礼貌的问题。”

3“你自以为是什么人？”

①不要动怒，索性把他的话说清楚：“依你看我要是某某人才够资格和你说话，是吗？”如果对方说“是”，这时，你可以反击一下问他：“那你自以为是什么人？”

②谦和一点，用开玩笑的方式说：“天气不好时，我自以为就是拿破仑。”或者：“现在吗？我自以为是一个受害者。”

③停顿一下，指指旁边的人说：“我自以为是他，你再问问他自以为是谁？”

4“你开玩笑！”

这话本来无伤大雅，但是说话人带有不屑的表情和讥嘲的口吻，就是有意要使你出丑了。

①表示你留意到他的态度：“我是在开玩笑，可是你忘记听了之后应该笑啊！”

②当做他的一项要求：“好！你要听什么笑话？”

③故意以为他在猜测：“对！我正在开玩笑！”

5“难道没有人告诉过你……”

当然省略号部分一定是你的某项缺点或错误言行。当着众人的面对你说此话并非是善意的。

①当做他自己曾有这种切身的经验：“好像没有，你大概常常有这样经验吧！”

②承认你有过这种经验：“有是有的，可这样讲话的人我从来不理他。”

③煞有介事地想起来：“嗯，有的，不过那个人是个心理变态者。”

6“别人都喜欢。”

言下之意：“你不喜欢，那就是你有毛病。”

①表示不信任他的调查结果：“真的？没有一个是假装喜欢？”

②他的调查引起了你的兴趣：“你说得对，可你没有问他为什么喜欢？”

人与人相处，可能产生的摩擦何止千种，更复杂琐碎的情况要自己去类推和发展，而且去实践。

在羞辱面前，尽量做到以下几点：

第一，不要花太多时间和精力去自寻烦恼，“为什么这个人对我如此无理？”这些人有的是生就一张“攻击”他人的嘴巴，其实并无恶意。所以你没有必要去设想这种人一定有别有用心的动机。这种人很可能没有意识到你的感情会受到伤害。当你坦率地指出他的失礼时，那些并无恶意而是缺乏社交经验的冒犯者就会向你表示歉意。

第二，要视具体对象和情形区别对待。假如是领导当着你同事的面训斥你，而且可能一向如此，这时，就应该冷静地对他说：“我们个别谈谈这个问题，好吗？”

第三，如果羞辱来自配偶或是好友，你千万不要报以刻薄的挖苦或讽刺，而应向对方讲明，你觉得感情受到了伤害，明确地告诉对方今后不要这样做了，否则，你就难以再信赖他（她）了。

如果有人故意出你的丑，让你难堪，你可以以牙还牙，采取更严厉的措施。有时你必须打破僵局，使这种窘迫场面马上结束，可以这样说：“你显然是想存心让我下不了台，能告诉我你这样做的目的吗？”或者说：“你似乎有些心烦意乱，我是否有什么地方惹你不高兴了？你能告诉我吗？”

另外，无论你怎么做，都必须注意避免发火动怒。如果你不是沉着从事，而是失去理智，那就会给挑衅者提供机会，让其占据优势，结果使自己处于更为不利的地位。

巧妙应对语言伤害

“你真的没救了！”

“啊！多么漂亮的衣服，只可惜你穿上太不合身。”

“还在浪费时间练小提琴？死了这条心吧，你永远也弹不到像你母亲那么好。”

诸如此类伤人的话我们几乎天天听到，有意和无意说这类话的人可能会因此而使得你一蹶不振。

这些伤害别人的人往往还冠冕堂皇，他们总是说：“亲爱的，要是我不爱你的话，我怎么会这么说呢？这完全是为了你好。”或者说：“要是你不介意我直率的话……”

在很多情况下，你可能会因为自己受到无缘无故的伤害而发展成一种保护自己和以牙还牙的心理。然而，你这样做只会使你陷入“反击——被反击”的无端纠缠与烦恼之中。我们其实有更好的办法来对付它。下次当你面临如此境地时，不如照以下几个方法去做。

1冷静分析

几乎所有用语言伤害别人的人都是事出有因。他们的内心郁闷难解，他们一有机会就要发泄自己心中的怨气与愤怒，他们如此并非真正是单独针对你。

不耐烦的女招待不是有意找你的碴，因为她和男友昨晚闹了别扭；司机恶声恶气在中途就叫你下车，这也并不是你在什么地方冒犯了他，因为他还要赶往医院看望病危的爱子。设身处地为别人想一想，心里也就好受得多，记住，退一步海阔天空！

2发出信号

有一个男子总喜欢在很多人面前挑妻子的刺，妻子因而十分恼火。她决定不能让丈夫再如此下去。于是，以后她跟丈夫一起出去时就随身带一块小毛巾，每当她看到丈夫将要恶语相加时，就把毛巾戴到他头上，在惊讶和羞辱之中，做丈夫的从此再也不敢当众出妻子的丑。对那些一而再、再而三好挑剔的人用发信号的方法对他们进行事先警告是防止被伤害的有效办法。

3反唇相讥

海顿·爱尔京在《保护的艺术》一书中说，回击的切实可行的方法是抓住对方污蔑性的话，找出漏洞，从反面回答问题。比如爱人说：“如果你爱我的话，那你就必须减肥。”你可以反问：“你有多久认为我不爱你了？”这样借对方的话，机智地加以运用，使说话者自觉无理。

4置若罔闻

随他说去，将逆耳之语当耳边风，乐得一身轻松。如果你妻子说：“亲爱的，你又增加20斤了吧！”回答：“实际上是25斤。”如果她还说：“那是否想点办法呢？”你可以回答：“先胖一阵再说。”我们要学会原谅，原谅别人是人类得以生存的本领。

5百分之十

再等百分之十的时间，你有可能在另一家商店买到更便宜的东西；百分之十的时间，你的朋友会因说出的话而向你道歉；百分之十的时间，使你有更清醒的头脑，从而不至于在盛怒下失去控制。

受到别人的伤害，我们都有可能怒发冲冠，不如暂且使自己先静下来，然后才去想办法对待。要知道，大多数人不是有意要伤害我们。

事实上，我们永远也无法避免受到伤害，伤害是我们生活的一部分。既然如此，何必忧之恨之？除此之外，要想别人不伤害你，还要时刻想到不要伤害别人。只有这样，才能活得轻松，活得愉快。

女友生气时的应对方法

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，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士，当心上人的芳容因这样或那样的原因而出现“晴转多云”时，该奉送上什么样的乖巧话来使它“多云转晴”呢？

1你平安回来我就放心了——显示关爱法

一天傍晚，琴与亮两个年轻人为一件小事闹了点别扭。分手时，亮要送一送她，她执意不肯，和同学颖走了。亮回去后，虽然对琴“不知好歹”的举动余怒未消，可他怎么也对琴放心不下。9点多，琴从颖家回来，刚一推门，电话铃就响了，她抓起电话，听筒里传来亮的声音：“是琴吗？我是亮。”琴听说是亮，正要放下电话，又听亮说：“琴，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。”听了亮的一番话，琴只觉得心头一热，对亮再也气不起来，原本“3天不理他”的想法此时已是烟消云散。

亮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。

2我真的没有别的意思——追本求源法

海与恋人敏在一次散步的时候，不知怎么就谈起了恋爱过程中双方花钱的话题。海说：“敏，自从咱们交往以来，你没让我花多少钱，却为我花费不少。”敏一听这话，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。”海一见这情形，立即意识到敏误解了自己的意思，便上前解释说：“敏，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……”还没等海说完，敏便破涕为笑了，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”，自己给自己弄出些不快来。面对恋人因敏感而产生的误解，海及时抓住“病因”，追本求源，给对方一个有理有据的“说法”，从而使对方消除了误会。

3你要回家我送你——顺其意愿法

一天晚上，平到男友豪的单身宿舍去玩，两人一边看电视，一边说笑。突然，豪抓住平的手激动地说：“平，你真让我心动，现在就让我吻一下吧！”平以前没见过这阵势，一下子羞红了脸，用力推开豪的手说：“咱俩交往还不太长，请你别这样好吗？”豪激动地望着平说：“平，我只想吻你一下，不会有过分举动。”说着又要拉平的手。平生气了，脸阴沉得像要下雨，不客气地说：“豪，你再这样，我现在就走，以后再也不见你了！”豪见平真生气了，便把手缩回来，忙不迭地道歉：“平，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？”平见豪态度挺诚恳，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。”两人随即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。豪面对恋人的“最后通牒”，他没有继续缠磨，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。

4我不能向你轻易许诺——坦诚相告法

伟与慧看完电影出来，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。慧望着伟说：“他为了她献出了自己的生命，你能吗？”“我，我……”他俩刚认识不久，伟不知如何回答。慧有点生气了，她轻蔑地看了伟一眼，就往前走。伟同她说话，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。伟问她：“白薯已够甜的了，你为什么还吃糖？”慧赌气地说：“不甜，不甜，我觉得它不够甜！”聪明的伟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，你就会品位出来了。”伟的一番推心置腹、坦率真诚的话语把慧深深打动了，此时再看她脸上，“阴云”早已无影无踪，两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耍性赌气，挤眼抹泪，使原本和谐、热烈的恋爱场景顿时出现僵局。伟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”。

恋爱是婚姻的前奏曲，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。

说话的智慧

情急失言、受到语言伤害，这些问题并不可怕，重要的是面对这些问题时要找到恰当而巧妙的应对技巧。找到技巧后，不仅能有效地化解危局，还能为你的交际活动带来一丝情趣。

第十七章真诚坦率

只有真诚才能换来真诚

真诚，顾名思义就是真实诚恳。我们与人相处，追求成功，良好的目标和准则应该是为了自己、他人和社会，三者均是获益者。交际的实质是给予和索取。如果属于精神上的给予，没有真诚，别人就不可能得到你的给予；如果是物质上的给予，缺乏诚意，对方只能视作恩赐，可能因出于无奈，不得不接受。社会上不乏虚伪之人。他们把社交的技巧看成是蒙骗对方并谋取私利的一种手段。历史上那些打算给正直的君王戴高帽子的奸臣，正是因为伪装成一副正人君子、心口如一的样子，其见不得人的勾当才能得逞。但是，虚伪、伪装的东西是绝对经不起时间的检验的，迟早会被人识破。所以，一个人若在说话方面染上了这种毛病，也就注定了他失败的命运。

可以这样说，人的本性是真诚的，虚假是社会对人性的扭曲。由于经济与社会地位的高低不同，有些人以追求名利为目的，当达到这一目的的方式在社交中表现出来时，就造成了虚假。它对被蒙骗的一方会造成较大的损害。一个把自我实现目标放在金钱与权势上的人，虚假几乎是其痼疾。一个以财与势作为社交本钱的人，是绝不会获得别人的真诚的，也绝不可能获得最终的成功。只有真诚待人，才能获得相应的回报。

真诚得到别人的信任

谚语说：“真诚贵于珠宝，信实乃人民之珍。”说话真诚的人，能得到别人的信任。北宋词人晏殊素以说话真诚著称。他14岁时参加殿试，真宗出了一道题让他做。晏殊看过试题后说：“我10天以前做过这个题目，草稿还在，请陛下另外出个题目吧。”真宗见晏殊这样真诚，感到他可信，便赐他“同进士出身”。晏殊在史馆任职期间，每逢假日，京城的大小官员常到外面吃喝玩乐。晏殊因为家贫，没有钱出去，只好在家里和兄弟们读书写文章。有一天，真宗点名要晏殊担任辅佐太子的东宫官，许多大臣不解。真宗对此解释说：“近来群臣经常游玩饮宴，只有晏殊和他兄弟们闭门读书，如此自重谨慎，正是东宫合适的人选。”晏殊向真宗谢恩后说：“我也是个喜欢游玩饮宴的人，只是家里穷而已，如果我有钱，也早就参与宴游了。”真宗听了，越发赞叹他的真诚，对他更加信任。由此可见，真诚，不论对说话者还是对听话者来说，都非常重要。若不真诚待人，等于欺人、愚人，若轻信他人不实之词，可能会耽误大事，造成不良后果。

用真诚来推销

杰克是一个平凡的业务员，干了十几年的推销工作后，突然对长期以来的强颜欢笑、编造假话、吹嘘商品等招揽顾客的做法感到十分厌恶。他觉得这是生活上的一种压力，为了要摆脱这种压力，他决定要对人无所欺。因此，他下定决心今后要向顾客“讲真话”，即使被解雇也在所不惜。

有了这个念头之后的工作，杰克觉得心情轻松多了。

有一天，有一个顾客光顾，顾客对杰克说：“我想买一种可自由折叠、调节高度的桌子。”

于是，杰克搬来了桌子，如实地向顾客介绍道：“老实说，这种桌子不怎么好，我们常常接受退货。”

“啊！是吗？可是到处都看得见这种桌子，我看它挺实用的。”

“也许是。不过据我看，这种桌子不见得能升降自如。没错，款式新，但结构有毛病，如我向您隐瞒它的缺点，就等于是在欺骗您。”

“结构有毛病？”客人追问了一句。

“是的。它的结构过于复杂，过于精巧，结果反倒不够简便。”

说着，杰克走近桌子，用脚去蹬脚板。本来，这要像踩离合器踏板，得轻轻地踩，他却一脚狠狠地踏上去，桌面突然往上撑起，差点儿撞到了那位顾客的下巴。

“对不起，我不是故意的。”

被吓了一跳的客人反而笑了起来，脸上露出喜悦的神色。

“很好。不过，我还得仔细看看。”

“没关系，买东西不精心挑选是会吃亏的。您看这桌子用的木料，它的品质并非上乘，贴面胶合很差，坦白说，我劝您还是别买这种桌子，您到其他家具店看看，那边的东西要好得多了。”

“好极了！”

客人听完解说十分开心，也出乎意料地表示他想要买下这张桌子，并且要马上取货。

顾客一走，这位杰克受到了主管的严厉训斥，并被告知他被“炒鱿鱼”了。

正当杰克办理辞退手续准备回家时，突然来了一群人，走进这家商店，争着喊着要看多用桌，一下就买走几十张桌子，说他们是刚才那位买桌子的客人介绍来的。

就这样，店里成交了一笔很大的买卖。

这件事惊动了经理。结果，杰克不仅没有被辞退，还被提升为主管。

杰克并没有滔滔不绝地吹嘘产品，但是却获得了成功，从某种意义上来说，他的成功在于他能为顾客着想，关怀顾客的利益，从而赢得了顾客的信赖。

寥寥数语，打动人心

说话，是一个传递信息的过程。因此，提高自己的说话自信心，增强自己的说话魅力，不全在于说话者本人能否准确、流畅地表达自己的思想，而且还在于你所表达的思想、信息能否为听众所接受并产生共鸣。也就是说，要把话说好，关键在于说的话能否拨动听者的心弦。

生活中，有的人长篇大论或慷慨激昂，可就是打不起听者的精神；而有的人虽寥寥数语，却掷地有声，产生魔力。何故？因为后者了解人们的自尊心，能设身处地地站在对方的立场上，以对方的眼光来观察问题。因此，他们的谈话充满真诚，很能打动人心。

美国前总统尼克松曾在政治上出现严重的危机，当年他是年轻的参议员，艾森豪威尔将他作为竞选伙伴。当他为竞选奔忙时，《纽约时报》却抛出抨击他在竞选中秘密受贿的文章。新闻飞遍全国，顿时舆论哗然，压力越来越大。使他化险为夷的奇迹，是他做了一次震撼美国的演说。

尼克松被迫在电台发表半小时讲话。全国电台将各种镜头、话筒都对准了尼克松。当尼克松在电视屏幕上出现时，整个美国都安静下来了。他采取了一个罕见的行动，把自己的财务史全部公开，从自己的家产，一直谈到他的欠债。这样，尼克松首先得到了听众的同情。紧接着，他详细说明自己的经济收入情况，连如何花掉每一分钱都告诉听众。他还告诉大家，“这次竞选提名之后，确实收到一件礼物，这就是得克萨斯州有人送给我孩子的一只小狗。”当他讲完时，到处都响彻欢呼声。有100万人打电话、电报或寄出信件，从邮局汇来的小额捐款达6万美元，全国听、看这次演讲的竟达6000万人。演讲使事实得以澄清，还得到了大批的同情者。

情深，则可以惊心动魄。尼克松的演说，就是以真诚和朴实赢得了大众之心。

拳王阿里由于年轻时不善于言辞以致影响了他的知名度。有一次，阿里参赛时膝盖受伤，观众大失所望，对他的印象更加不佳了。当时他没有拖延时间，立即要求停止比赛。阿里说：“膝盖的伤还不至于到不能比赛的程度，但为了不影响观众看比赛的兴致，我请求停赛。”在这之前，阿里并不是一个很得人缘的人，却由于他对这件事的诚恳解释，使大家对他有了极佳的印象。他为了顾全大局而请求停赛的确是替观众着想，由此而深深地感动了大家。

以上几个例子足以说明只要说话者情真意切，话语充满真诚，就一定能打动听者的心。

诚实也是论辩的技巧

很多人都想用一种机智的语言让对方相信你的话。

但在现实中，这种方式并不是不可取，只是做起来太难了。

生活在现代的这个社会，你一定要相信，比你聪明的人虽然不是很多，但至少有很多人和你一样聪明。

那么你凭什么要让那些和你一样聪明的人相信你的话呢？

俗话说，会说的不如会听的。要想让对方相信你的话也不是件容易的事。

有一位大学生，毕业之后到了一家大公司。这家公司是经营玉石的公司，规模相当大。本来这位大学生是应聘公司职员的，可是上面却把他分到了公司下面的店里站柜台，让他向客人卖玉石。

虽然当一名售货员并不是这位大学生的理想，但是他想既然分到了这里就应该安心地干下去。

仅仅1个月的时间，这位大学生卖的玉石竟然是全店售货员中卖出最多的。

那么这位大学生采用的是什么样的销售方式呢？他采用的就是诚实的方式。

当一位客人到来的时候，一般的店员都是向客人说自己经营的玉石是多么的好，多么地价钱合理。

这位大学生并不是这样，他先是向对方说出这种玉的价格，然后对客人说：“这种玉是一种顶级玉石，如果不是有些微瑕，那么它的价格就不是现在的这种价格了。”

然后他就向客人指出那玉石的微瑕，然后再向客人讲解一些鉴定玉石的技巧。结果，客人总是高高兴兴地买下他推荐的玉石。

由此可见，诚实的语言也是论辩的技巧，有时，这种方式比巧舌如簧更加有力。

当然，通过机智加诚实的申辩不但能令身处逆境者转危为安，有时还会取得意想不到的良好效果。

古时候，魏文侯得到了一只天鹅，就派了一名叫毋择的人给齐侯送去。毋择小心翼翼地捧着天鹅前行，谁知一不留神，天鹅直冲云霄飞走了。毋择吓坏了，苦思苦想后，毅然来到齐侯的宫殿，双膝跪地，恭恭敬敬地呈上一只空空的鸟笼，并对齐侯禀道：“大王，我的国君派我来给您送天鹅来了。”

“请问，天鹅在哪里？”齐侯见是只空鸟笼，非常生气地问。周围的大臣也都露出愤怒和鄙夷的神情。

但见毋择不慌不忙地回答：“一路上我非常小心地看守着天鹅，当我发现天鹅干渴得厉害的时候，于心不忍，就将它放出来喝水，谁知就这一会儿的工夫，它就飞上天，再也没有回来，当时我难过到了极点。我原想，世上的天鹅那么多，不如就买一只相似的送给大王吧，但一想，这样岂不是欺骗大王吗？我又责怪自己，连送一只天鹅都送不到，不如自杀算了，但这样一来，传出去岂不会让别人认为国君把鸟兽看得比人还重要吗？我又想，没有天鹅有何颜面见大王呢？干脆逃跑好了，但这样岂不因为我而影响两国的友好往来吗？最后，没有办法，我只好呈上一只空鸟笼给大王，请大王发落。”

听完毋择的话，齐侯被感动了，非但丝毫没有怪罪毋择，反而对他说：“你这几句话远远胜过了一只天鹅，我封给你百里之地好吗？”毋择谢恩不已。

从这个故事里我们可以看出，毋择凭着他的智慧及诚实的回答，不但没有因丢失天鹅而被斩首，反而得到了齐侯的看重和奖赏。他的话所以有如此强烈的雄辩力量，是因为他使用了诚实的这种论辩方式，即：如果换了一只天鹅，就是欺骗大王；我不能欺骗大王，所以我不能换一只天鹅。

当然，诚实的语言并不总能得到让你满意的结果，例如：

有个老师好心地提醒一名学生的家长说：“你应该回家好好地给你的孩子洗洗澡了，因为他的身上带有一股难闻的臭味，同学们都不愿同他坐在一起。”

那位家长蛮横地对老师说：“你真是多管闲事，我的儿子又不是玫瑰，我送到学校是为了让他学习，不是送他来让您闻的！”

这位老师采用的就是诚实的方式，但是却不被学生的家长所接受。但是这位老师却不慌不忙，她笑着对那位家长说：“是呵，他确实不是用来让我闻的。但是他身旁的同学因为无法忍受他的气味儿上课都用手捂着鼻子，以至于没有空闲的手用来写字和举手回答问题，学校的规定是这样的，如果一个学生扰乱了课堂，让别的学生无法上课，那么可以让这位学生回家去，你看你的孩子是不是这种情形呢？”

那位家长听了之后默默不语，他答应回去之后就为孩子洗澡。

实话实说让你找到好工作

在一家大公司的人事部办公室里，经理约翰先生正在应聘销售员工作。

约翰先生看着眼前这位身材瘦弱、脸色苍白的年轻人，忍不住摇了摇头。

约翰先生在问了一些基本情况后，又问道：

“干过推销吗？”

“没有！”他回答道。

“那么，现在请回答几个有关销售的问题。”约翰先生开始提问，“推销员的目的是什么？”

“让消费者了解产品，从而心甘情愿地掏腰包。”他不假思索地答道。

约翰先生点点头，接着问：

“你打算对推销对象怎样开始谈话？”

“‘今天天气真好’或者‘你的气色真不错’。”

“你有什么办法把打字机推销给农场主？”约翰先生不动声色。

他稍稍思索一番，不紧不慢地回答：“对不起，先生，我没办法把这种产品推销给农场主，因为他们根本就不需要。”

约翰先生高兴地从椅子上站起来，拍拍他的肩膀，兴奋地说：“年轻人，你通过了，我想你会出类拔萃！”

对于测试的最后一个问题，以前的应聘者总是胡乱编造一些办法，但实际上绝对行不通，因为谁愿意买自己根本不需要的东西呢？

他认识到了这一点，据实回答，所以被录取了。

一家公司招聘职员，面试时主考官问了这样一道算术题：“10减1的答案是多少？”

一些应试者神神秘秘地说：“你想让它等于几，它就等于几。”

还有的人说：“10减1等于9，就是消费；10减1等于12，那是经营；10减1等于15，那是贸易；10减1等于20，那是金融；10减1等于100，那就是贿赂。”

在这些应试者中，只有一个人欲言又止地说等于9。主考官问他为什么，这位应试者说：“我怕照实说，会显得自己很愚蠢，智商低。”然后，他又小声地补充了一句：“对获得一份好工作来说，诚实可能是这个世界上最没用的武器。”

这个诚实的人最后被录用了。

说话的智慧

人是有感情的动物，在做事情时，常由感性支配理性。因此，我们有必要在与别人交谈时表露出我们的真诚，以达到相互信任的效果。

第十八章其他

说话要避开“我”字

《福布斯》杂志上曾登过一篇“良好人际关系的一剂药方”的文章，其中有几点值得借鉴：

语言中最重要的５个字是：“我以你为荣！”

语言中最重要的４个字是：“您怎么看？”

语言中最重要的３个字是：“麻烦您！”

语言中最重要的2个字是：“谢谢！”

语言中最重要的1个字是：“你！”

那么，语言中最次要的一个字是什么呢？是“我”。

亨利·福特二世描述令人厌烦的行为时说：“一个满嘴‘我’的人，一个独占‘我’字，随时随地说‘我’的人，是一个不受欢迎的人。”

在人际交往中，“我”字讲得太多并过分强调，会给人突出自我、标榜自我的印象，这会在对方与你之间筑起一道防线，形成障碍，影响别人对你的认同。

因此，会说话的人，在语言传播中，总会避开“我”字，而用“我们”开头。

有人曾经作过调查，看看人们每天最常用的是哪一个字，那就是“我”字。为什么人们对“我”字特别关心呢？就是因为大多数人都喜欢被人称赞，也喜爱称赞自己。因此，你若想得到你所希望得到的，就要避免与对方争高低，而要维护他人的自尊心。为了使对方的面子不受伤害，我们办事千万不要常把“我”字挂在嘴上，别说“我公司”，而说“我们的公司”。

1少说“我”多说“你”

说话好像驾驭汽车，应随时注意交通标志，也就是要随时注意听者的态度与反应。如果红灯已经亮了仍然向前开，闯祸就是必然了。无聊的人是把拳头往自己嘴里塞的人，也是“我”字的专卖者。

人们最感兴趣的就是谈论自己的事情，而对于那些与自己毫无相关的事情，众多的人觉得索然无味，对于你含有最大兴趣的事情，常常不仅很难引起别人的同情，而且还觉得好笑。年轻的母亲会热情地对人说：“我们的宝宝会叫‘妈妈’了。”她这时的心情是高兴的，可是旁人听了会和她一样地高兴吗？不一定。谁家的孩子不会叫妈妈呢？你可不要为此而大惊小怪！这是正常的事情，如果不会叫妈妈的孩子才是怪事呢。所以，你看来是充满了喜悦，别人不一定有同感，这是人之常情。

竭力忘记你自己，不要总是谈你个人的事情，你的孩子，你的生活。人人喜欢的是自己最熟知的事情，那么，在交际上你就可以明白别人的弱点，而尽量去引导别人说他自己的事情，这是使对方高兴最好的方法。你以充满同情和热诚的心去听他叙述，你一定会给对方以最佳的印象，并且对方会热情欢迎你，热情接待你。

2把“我的”变为“我们的”

说话时，把“我的”变为“我们的”，可以巧妙拉近双方距离，使对方更容易接受你和你的话。

如果你在说话中，不管听者的情绪或反应如何，只是一个劲地提到我如何如何，那么必然会引起对方的反感。如果改变一下，把“我的”改为“我们的”，这对你并不会有任何损失，只会获得对方的好感，使你同别人的友谊进一步地加深。

我们经常看到记者这样采访：“请问我们这项工作……”或者“请问我们厂……”经常发现演讲者使用“我们是否应该这样”、“让我们……”等表达方式。这样说话能使你觉得和对方的距离接近，听来和缓亲切。因为“我们”这个词，也就是要表现“你也参与其中”的意思，所以会令对方心中产生一种参与意识。

如果说“你们必须深入了解这个问题”，便拉开了听众与演讲者的距离，使听众无法与你产生共鸣。倘若改为“我们最好再作更深一层的讨论”就会缩短与听众之间的距离，使气氛立刻活跃起来，达到共鸣的效果。

你知道多少，就说多少

地域不同、文化背景各异的情况下，语言沟通困难时，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，趾高气扬，高谈阔论，锋芒毕露，咄咄逼人，很容易挫伤别人的自尊心，引起人家的反感，以致筑起防范的城墙，从而导致自己的被动。

谦逊比精明逞强更能获得人们的帮助，细声小语有时反比伶牙俐齿更易取得成功。大丈夫隐藏在自己的舌头后面。

有一次，一位外国人去旁听一位美国加州大学著名教授的演讲。课上他提出他做的老鼠实验的结果。此时，有一位学生突然举手发问，提出了他的看法，并问这位教授假如用另一种方法来做，实验结果将会如何。所有的听众全都看着这位教授，等着看他如何回答这个他根本就不可能做过的实验。结果，这位教授却不慌不忙，直截了当地说：“我没做过这个实验，我不知道。”

当教授说完“我不知道”时，台下响起了经久不息的掌声。

心理学家邦雅曼·埃维特曾指出，平时动不动就说“我知道”的，不善于同他人交往，也不受人喜欢；而敢于说“我不知道”的人，显示的则是一种富有想象力和创造性的精神。埃维特还说，如果我们承认对某个问题需要思索或老实地承认自己的无知，那么我们自己的生活方式就会大大的改善。

这就是他竭力提倡的态度，人们可以从中得到益处。

人们不喜欢摆出一副不懂装懂的姿态，殊不知这样反倒给人一种有效的表现自我的方式，因为坦率本身就会给人一种强烈的印象，会让人觉得你很诚实而对你产生依赖感。

与人交谈时，什么都可以谈，但是，在浩渺无边到处都可以航行的谈话题材的大海洋里面，也有一些小小的礁石，要留心地避免它。对于你所不知道的事情，冒充内行，是一种自欺欺人的不老实行为。你知道多少，就说多少，没有人要求你做一个百科全书，即使是一个最有学问的人，也不可能无所不知。所以，坦白承认你对于某些事情的无知、不知道，这绝不是一种耻辱，相反的，这使别人认为你的谈话有值得参考的价值，没有吹牛，没有浮夸，没有虚伪。

1忌好为人师

在生活中常可以遇到一类好为人师的人。他们总喜欢指出人家这做得不合适了，那做得欠火候了，似乎他什么都在行，对什么都可以说出个道理来。这种自负，恰好是自卑心理的曲折表现。他们所以摆出一副“万事通”的面孔来，就是唯恐被人看不起。他们炫耀自己的目的就是要提高自己的地位，可是这样做的结果更使他们捉襟见肘，遭人厌恶。道理很简单，你不相信别人有办好事情的能力，别人也不会把你的能力放在眼里。

伟国大学毕业时分配去教书。有次一位学生拿着一道题目问一个老教师，正在老教师思考时，伟国为了表现自己年轻聪明、反应快，拿过题目就说：“这还不简单，怎么这样的题都做不出来呢？”结果当他做下去时，才发现自己也做不出来，搞得十分狼狈。

这件事使伟国深刻认识到，谦虚才能学习更多，人外有人，天外有天，我们懂得的一切都没有什么了不起，更不要好为人师了。

一个人有本事是件值得佩服的事，如果再能用谦虚的美德来装饰，那就简直值得敬佩了。

生活中有许多人总以为自己很聪明，博学多才，经验丰富，可以成为别人的老师，而且若不能把自己的经验告诉别人或教诲别人，就觉得浑身不自在，心中颇难受。因为不对人指指点点，自我的“博学”、“经验”又怎么显现于人们面前呢？又怎么赢得其他人的赞美和敬佩呢？

知识无穷无尽，一个人所知再多也不可能穷尽。某一方面你可以为人师，到另一方面你就只能做学生。因此，“好为人师者”首先不能“好”，要既能当老师，也要能当学生。同时，即使你在一方面能够“为人师”，也要看人家愿不愿意学。人家要是“厌学”，根本不愿受到你的教诲，那又何必聒噪不休、制造噪音呢？经验在人的肚子里是不会变质的，对能接受的人可以施教，对不能接受的人就可以不说。收敛自己的性情，保持沉稳的风度，自然而然会受到人们的崇敬。

2大胆地说“我不知道”

在一个著名烹调师的妻子举行的一次晚宴上，布朗先生在和女主人以及另一位男宾交谈时，发现女主人的神情不那么自然。

忽然，女主人指着桌子上一个黑色金属用具——看上去像一种电动烤肉铁架——说道：“这种特别的工具是用来做‘热吃干酪’的，你们知道‘热吃干酪’是怎么回事吗？”

布朗先生刚想说知道，那位男宾叫了起来：“是吗，完全不知道。什么是‘热吃干酪’？是牛排的一种新吃法吗？”

听到这些话，女主人露出了微笑。她向客人作了详细介绍，而且渐渐地变得喜笑颜开了。

听完这些，布朗先生才恍然大悟，原来“热吃干酪”并不像自己所想的是一种什么奶酪三明治，而是干酪火锅的一种吃法。这一课使布朗先生受益匪浅：不但弄清了一件原以为知道的事情的本来面目，更重要的是，布朗先生看到了自己身上的一个主要缺点，那就是以为自己什么都知道。

抱着一种学习的心态与人交往，不但显示了你的谦逊，而且你确实也能学到不少东西。大部分人都有一种“好为人师”的心理需求，他们会欢迎你这位“学生”的。

告诉孩子“你真棒”

中国伟大的教育家陶行知先生，早在半个世纪之前就深刻指出：教育孩子的全部秘密在于相信孩子和解放孩子。

相信孩子，解放孩子，首先要赏识孩子。没有赏识就没有教育。

现在许多家长教育孩子的心里有些错位，不是用赏识的目光去看待孩子的优点，而是用挑剔的眼光找孩子的毛病。最可怕的是用别人家孩子的长处，去比较自己的孩子的短处，越比较越觉得自己的孩子不如别人家的孩子。

其实，你的孩子就是你的孩子，没必要总去和别人家的孩子比，只要你的孩子今天比昨天有进步，你就应该祝贺他，这就是父母对自己孩子的赏识。

盲目的比较，会产生许多不良后果，使你的孩子失去自信。孩子会错误地认为，他的“灾难”是他的伙伴带来的，他不但不会产生向伙伴学习的愿望，反而结下仇恨，在他今后的生活中，将拒绝向别人学习。

1孩子心中的父母形象

几年前，上海“母亲素质大调查”调研活动曾遇到这样的情况：一边是母亲盼子成才的沉甸甸的爱，一边却是孩子对这份母爱的排斥和抗拒。

这个以近千名学生为对象的调查，结果令母亲们大吃一惊。认为母亲缺乏魅力、语言粗俗、思想平庸的占315%；认为母亲要加强学习、提高自身修养的占758%；希望母亲改变教育方式，和他们多交朋友的占802%；要求母亲尊重个人爱好，给予独立成长空间的占802%；而另一方面，仅有37%的学生能接受母亲现行的教育方式，认为母亲能令自己敬佩、仰慕的仅占接受调查者总数的7%。

从调查中可以看出，孩子们心目中理想的母亲形象，远远超过传统的“慈母形象”。他们理想的“现代母亲”可以概括为五个一点：懂一点电脑，化一点淡妆，少一点说教，露出一点微笑，多给一点空间，有气质，爱学习，像个朋友一样。

孩子们的要求并不过分。时代在变，孩子在变，孩子衡量父母的尺子也在变。

2肯定孩子的成绩

责骂，在父母看来是平常的小事，但是对于孩子来说，父母责骂不休，便是自己的“世界末日”。孩子的成长需要肯定，肯定是孩子生命中的阳光。

许多父母总是认为，严格要求就要靠责骂，只有这样，孩子才能进步，其实不然。两位心理学家曾经作过一次心理测验：把孩子分成A、B两个组，分别让他们回答同样的问题。过了3天，再度去那所学校，告诉A组的同学说：“你们上次成绩很差！怎么行呢？这次必须反败为胜才行！”

结果，原本成绩相当的两组，得到肯定和夸奖的一组，第二次测试成绩很好；受到责怪后再考的那一组，成绩很不理想。

有的父母虽然明白了“责骂孩子不好，肯定和夸奖才会使孩子变得更好”的道理，可是自己却做不到。眼看孩子不用功学习，甚至捣乱，不骂他反而夸他，这的确很难做到，此刻最重要的是，必须充分地理解孩子，相信孩子。

3用爱的目光注视孩子

与孩子交流时，成人爱的目光胜过语言。

93岁高龄的日本小儿科医生内藤寿七郎是一位著名的教育家。爱哭闹的孩子只要一见到内藤博士就会停止哭泣。

有一天，一位妈妈带着2岁男孩前来找内藤先生看病。妈妈说，1升装的牛奶，这孩子一口气就能喝光。因为喝牛奶超量患了牛奶癣，皮肤刺痒睡不着觉，举止焦躁不安。内藤不慌不忙地将白大褂脱下，然后跪在那个男孩面前，看着对方的眼睛。

“你喜欢喝牛奶吗？”内藤温和地问道。

男孩点点头。

内藤仍然目不转睛地看着他说：“如果不让你喝你特别喜欢的牛奶，你能忍得住吗？”

男孩显出一副烦躁和不满的神色，并且把脸扭向一边。

内藤并不气馁。他跟着转到孩子面前蹲下身子说：“你可以不喝牛奶的，是吗？”不管男孩怎样不耐烦和拒绝回答，内藤的目光一直充满着信赖，口气也十分诚恳。

终于，男孩轻轻地点了点头。

奇迹发生了。男孩回家后不喝牛奶了，湿疹症状很快消失。1年半以后，他的母亲认为可以少喝点儿牛奶了，可男孩说：“大夫说能喝我才喝。”母亲只好请内藤来帮忙。

这一次，内藤仍然是看着男孩的眼睛，微笑着说：“你现在可以放心地喝牛奶了。”从那天起，男孩真的又开始喝牛奶了。

内藤通过这件事总结出：哪怕是才两岁的孩子，只要他明白了道理，就能控制自己。于是，他提出了一个响亮的口号：“爱的目光足够吗？”这个口号提出至今已经半个多世纪了，现在听起来仍然觉得十分亲切。

因为，今天的孩子是那么渴望爱的目光！假如你的孩子变得烦躁不安，你可以想一想，是不是孩子缺少了爱的目光？假如你的孩子变得孤独寡言，你是不是扪心自问，对孩子爱的目光足够吗？

4别对孩子说

“你怎么那么笨”。

父母若常对孩子说“你的脑子不好”，或是“你真笨”，那么对孩子将是一个沉重的打击。他潜在能力的发挥将受到阻碍。

“你看看人家的孩子”。

人与人之间是不能互相比较的。“你看看”这样尖刻的话语，只会让孩子觉得自己在父母心目中和其他孩子相比逊色很多。如此一来，他会丧失所有的自信心。一个没有自信心的孩子，将来是很难做出什么样的成绩的！

“谁让你撒谎”。

在判断孩子是否说了谎时，一定要谨慎，切忌不问青红皂白就对孩子下论断，要给孩子解释的机会。

“老毛病还没改”。

孩子的有些坏习惯并非出自自己的意愿，多半是在无意识的情况下做出的。如果父母经常责骂他，并常常说“老毛病怎么还没改……”之类的话，反倒无意识地提醒了孩子，加强了孩子的潜意识。

“你怎么总这样”。

其实，这样的批评对孩子没有起到任何教育作用，而且这句话里含着很大的失望情绪，这样的不良情绪会传递给孩子。久而久之，孩子的坏习惯不但没改，也许还会从心底认为，“我确实总是这样”而放弃改进的努力。

“你还敢不敢”。

“你还敢不敢”这句话的言下之意是，你再敢这样干，我会揍死你！这是无视孩子的自尊，把家长的威慑力凌驾于孩子的独立人格之上的错误做法。长时间这样滥用家长权力，强迫孩子服从，不但不会有什么效果，反倒会激起孩子的逆反心理。有些孩子甚至会想：我就是要去试试，让你看看我敢不敢。

“这么简单都不会，以后还能干吗”。

每个孩子都期待大人的表扬，说他们聪明能干。而父母的“你还能干吗”等于就是说：“你什么都不能干。”这句话会让孩子很泄气，认为自己什么都不会，什么都做不了，从而产生放弃努力的念头。

“你在等我表扬你吗”。

不要吝啬对孩子的表扬，要经常对孩子进行鼓励和适当的表扬，告诉他们“你干得不错！”“你真棒！”要知道，每个人都喜欢听到别人表扬自己的语言，尤其是正在成长中的孩子。当孩子被肯定后，他们就会更加坚定自己的理想。

“你这个窝囊废”。

不可否认，父母的责备也是出于爱自己的孩子，可是这样的责备却会使孩子失去自信，很可能从此他就真的成为父母口中的“窝囊废”了。父母有责任向孩子指出他错误的表现，并督促和鼓励他纠正，但千万不可以轻易否定孩子的想法。

“不准失败”。

听到大人的这种说法，孩子会得到“可能会失败”的暗示，反而更容易失败。而为了避免失败，他可能什么都不敢做。

“下不为例，再有下次我非收拾你不可”。

不要轻易地对孩子说“下不为例”。这是一句妥协的话语，孩子听到这样的话，不但不会改正自己的错误，反而会变本加厉，无休止地犯错。

“你又做错了”。

如果孩子反复改正还是做错时，也不要太过着急，或是以埋怨的口吻责骂他。可以和他一起讨论这些问题的根源到底在哪里。适当地安慰孩子：“成绩是次要的，找出问题出现的原因才是最主要的，不要着急，静下心来自己好好思考一下！”

5该对孩子说

“把自信找回来”。

父母要相信孩子。每个孩子都有巨大的心理潜能，关键是你能不能把它开发出来。美国教育家把教育子女的全部奥秘归结为四个字——信任孩子。当然，孩子的消极想法并非一两句话就能立刻消除的，父母们接下来要定下有效的方法帮助孩子重建自信。

“你真棒！你能行！”。

“哈佛女孩”刘亦婷、《赏识你的孩子》中战胜耳聋成为大学生的周婷婷等成功的例子，无不证明鼓励和赞美在培养孩子中有着巨大的作用。西方的家长从不吝啬对孩子说“你很了不起”、“你真棒”、“你能行”等赞美之语，其目的就是使孩子获得成就感，增强自信心。

“自己的事情自己作决定”。

孩子能够做的事绝不包办。父母要有意识地培养孩子自我服务的能力。当孩子老是想让你帮忙的时候，要对孩子说“自己的事情自己做，自己的事情自己决定”诸如这样的话语。

“孩子，你的进步很大，我为你感到高兴”

面对孩子的问题，要心平气和地与孩子探讨产生的原因，提出严格的要求和建设性的意见和方法。允许孩子有尝试改进的时间，这样孩子就有被信任、被重视、被关爱的感觉。

“像个男子汉那样思考和行动”。

生活中，有些男孩总是喜欢与女孩子扎堆，愿与女孩聊天，而不愿与男孩活动，言行举止女性化，细声细气，注重打扮。面对这样的孩子家长要适时地、经常性地在孩子面前提起那些颇具性格震撼力的人或事件，在孩子的意识中逐步强化男性品格及行为规范，如有必要，可以培养偶像崇拜，甚至性格崇拜、品格崇拜。

“孩子，抬起你的头”。

作为家长要经常分析并肯定孩子的进步和成绩，使他们的自尊心不断地得到证实。要绝对禁止孩子说自己“笨”，没出息、没信心等。要鼓励孩子以最充足的信心，最饱满的精神，最高昂的斗志，全力以赴，战胜困难。

“分数并不是最重要的，重要的是你真正努力了。”

当孩子拿着分数很低的试卷回家，父母首先应该表示对孩子的理解。要告诉孩子：“分数并不是最重要的，重要的是你真正努力了。”这才是恰当的教育方法。

“告诉自己，我能做到”。

经常用激励性的评价来肯定孩子的每一点成功与进步，通过语言或表情的方式给予心理暗示，对孩子说“告诉自己，我能做到”等激励性的语言。让孩子相信经过自己的努力，一定能实现自己的奋斗目标。

“试着自己解决这个问题。”

当孩子提问时，父母可以先反问孩子：“你觉得呢？”“你认为呢？”“为什么呀？”等等，来引导孩子先思考答案，再自行寻找答案。这样的方式可以加强孩子的逻辑思维能力。

“千万不要被身上的小障碍打败”

父母要教会孩子正视自己的弱点和缺陷。等到孩子心情较好的时候，可帮助孩子找到改正的办法，例如：“同学们笑你说话结巴，那么我们尝试寻找一些改善的办法吧，每当你要表达自己的意思时，不要激动和紧张，慢慢把话说清楚。”

开场白引人入胜

我们开始说话的前几分钟最能吸引听众，原因是：在这最初的几分钟内，每个人都会有意无意地表达真实感觉。卡耐基说：“开场白是讲话者向听众最先发送的信息，它如戏曲演出前的开场锣鼓，直接影响到听众的心态。”

1949年春天，北京解放时，北大学生会邀请郭沫若做报告，郭老是这样开场的：“今天是我面对青春的海洋，摆革命的龙门阵。”“面对青春的海洋”，比喻恰当形象，听来亲切悦耳；“摆革命的龙门阵”，是妙语双关，而用“革命”两字，点明了题旨。这样的艺术化表达，一下子抓住了听众的心理。

又如北京市劳动模范、百货大楼优秀售货员张秉贵在《柜台语言很重要》一文中谈到过自己改进服务用语的过程：开始，他站柜台时，见到顾客就说：“同志，您买点什么？”有的顾客反问他：“不买东西就不准瞧瞧吗？”以后，他又改口说：“同志，您要点什么？”有的顾客又和他开玩笑说：“我什么都要，你给吗？”经过反复推敲，他终于找到了适当的开场用语：“同志，您想看看什么？”这回行了，顾客都挺满意。可见，只要运用相应的语言技巧抓住说话前的几分钟开场白，整个说话的气氛就会形成一种有利的情势。

成功的开场白有以下几种形式。

1故事开头式

精彩的故事，尤其是真人真事，能够一下子抓住听众的心，即使前面发言者已使听众思绪分散，也仍然能起到把握全局情绪的作用，引起听众的兴趣，从而使自己很快被听众所接受。

卡耐基曾发表过多次演讲，其中有一次是这样开始的：“就在我大学刚毕业之后，一天晚上我在一条街上走着，突然看见一个人站在一只箱子上头对着人群讲话。我很好奇，所以也加入人群去听。‘你可觉察到，’这个人说，‘你从未见过一个秃头的印第安人？或从未见过秃顶的女人，是不是？现在我来告诉你为什么……”卡耐基的这个讲演是很成功的，因为只要直接朝事件中推进，便可轻易抓住听众的注意力。

开头引用故事要注意：一是故事要恰当，恰当才有印证力；二是故事要真实，真实才有说服力；三是故事要生动，生动才有感染力；四是故事要典型，典型才有渗透力。

2提问开头式

心理学家认为，在问题提出以后，几乎所有感兴趣的人都会去思考，并产生一种要求知道正确答案的欲望，而这将使听众的注意力得到迅速地集中——他们等着用你说出的答案去验证自己的判断。但是要注意，提出的问题不要过于简单，要能“发人深省”，引人思考，或能给听者有所收益。

一位著名学者应邀到比萨大学向意大利同行作学术报告，比萨大学是诞生过“比萨最伟大的儿子——伽利略”的著名大学，听众又都是些著名专家教授，要能够使听众信服是不容易的，这位学者走上讲坛用英语讲了一句话：“请问诸位，你们希望我用英语讲，还是用法语讲？”这句开场白，大大出乎听众的意料，寂静的大厅里顿时活跃起来……这位学者为自己树立了良好的第一印象。

3名言开头式

名人名言是较好的开场白。心理学研究认为，公众具有崇拜权威（名人是人们自认的权威）的共同心理。名人的话对听众来说总是具有一种特殊的魅力，因而也易于将听众的注意力集中起来。为纪念鲁迅先生诞辰，某校举办学术报告会，当时天气很冷，寒风从窗口吹进礼堂，刚落座的听众无法安静下来，只听主讲学者这样开场：“鲁迅先生生前曾经说：‘愿中国青年都摆脱冷气，只是向上走……’今天，我们先要摆脱了会场上的冷气，才无愧于鲁迅先生的殷殷期望。”这句名言一出口立即赢得了持久热烈的掌声，主讲学者从而顺利地开始演讲。

4动作吸引式

临时性的演讲，会场秩序往往比较差，听众的态度不但随便，也不专心，效果更不用谈了。遇到这种情况，有说话技巧的人是如何做的呢？

有一个演讲家，站在闹哄哄的会场讲台前，一声不响取出一块手帕不停地转，一次，二次，三次……吵闹声逐渐停止，大家的目光终于都集中到台上了。

又有一位中学教师采用的方法是：背对骚动的学生，在黑板上写出学生的名字，大家猜不出发生何事，纷纷停止喧哗，注视黑板，教室顿时静下来，教师才开始讲课。

日本两位演说家德田球一和尾崎行雄曾经这样做过开场白：德田球一在劳动节演讲开始前，面对着大家脱下上衣，引起大家的注意；尾崎行雄的方法则是，登台等到掌声停止，沉默片刻，取出备忘录摆出一副朗读的姿态。

以上几位成功人士演说前的动作，都能使听众迫不及待地等待演讲者开口。

5物品吸引式

有位大学教授在面对着一群骚动的听众说：“瞧！这是全岛唯一珍贵的石头。”说罢，将石头放在桌上，等到大家的眼光集中到台上时才继续说：“请大家仔细看，这块石头是我在南极探险时拾到的……”然后举起石头从容不迫地讲完他的话。

6巧妙赞美式

世人都爱听赞颂之词。因此，具体的赞扬会使他们很注意听，同时，也会使讲话者被认作是一个和蔼可亲的人而被听众接受。

爱因斯坦有一次访问一所物理学院，他接见学生代表时是这样说的：“我十分高兴看到在我面前的你们——选择了科学作为职业，精力充沛的青年人队伍。我将反复唱一首赞美歌，赞美在应用科学上我们已经取得的伟大成果，赞美你们即将带来的更大的进步。事实上，我们是在应用科学的时代，也是在这样一个应用科学的国度。”这几句赞美的话拉近了他和听众之间的心理距离，为接下来的演讲奠定了基础。

7情感共鸣式

共同的经历或遭遇、共同的研究专业和方向、共同的希望和展望等等，都是能够引起听众共鸣的话题，以此种方式开场，容易被听众“认同”。

战国时发生过这样一件事。有一个叫雍门周的琴师去见齐国的孟尝君。孟尝君问他：“你弹琴能使我悲伤吗？”雍门周说：“我弹琴是想使你愉快，怎能使你悲伤呢？但我替你想想，确实也有可以悲伤的事。譬如百年之后，你的坟上长满了荆棘，放牛的、担柴的在上面跳跳蹦蹦地唱起歌来，他们将唱道：‘唉，像孟尝君那样尊贵的人竟也会这样啊！”孟尝君听了雍门周的这番话，不禁泛起悲凉之感，眼泪已涌到了睫毛边，不过还没有掉下来。这时，雍门周拨动琴弦，轻轻一弹，孟尝君的眼泪就不由得掉下来了……

曲调未成先有情。这个故事让孟尝君潸然泪下的，显然不是乐曲，而是雍门周的一番“开场白”。这段“开场白”勾勒了一个悲凉的景象，引导孟尝君去联想“百年之后”的事情，而且用“我替你想想”表达了雍门周对孟尝君的同情之心，引起孟尝君的共鸣。

8焦点关注式

有经验的谈话者善于将自己的讲话与听众的切身利益联系起来，有时即使牵强一些，但为了开始讲话就达到吸引听众的目的，有时不得不有策略地绕个弯子，待听众兴趣已起时再转入正题。

美国煤油大王洛克菲勒的工厂发生工潮，延续了有两年之久，是美国工业史上一次有名的大罢工。那时管理矿务的人，就是洛克菲勒的儿子，他为了平息工人们的怒火，和罢工运动的代表进行了一次对话。结果化干戈为玉帛，把两年来的罢工风潮完全解决了！小洛克菲勒的开场白是这样的：

“在我的一生之中，今天算是一个最值得纪念的日子。我觉得十分荣幸！因为我能够和诸位认识了，如果我们今天的聚会，是在两星期之前，那么，我站在这里，会像是一个陌生人，因为我对于诸位的认识，还只是极少数。后来，我有机会到南煤区的各个帐篷里去看了一遍，并和诸位代表做了一次私人的个别谈话；我看望了诸位家庭，会见了诸位妻儿老幼，他们对我都十分的客气，殷勤的招待，完全把我看成和自己人一般。所以，今天我们在这里相见，我们已经不是陌生的人，而是朋友了。现在，我们不妨本着相互的友谊，共同来探讨一下我们大家的利益，这会使我感到十分的高兴。”

这是一段出色的开场白，它从听众关注的焦点利益出发，是化敌为友的最佳语言艺术表现形式。假如小洛克菲勒采用的是另一种方法，与矿工们争得面红耳赤，用不堪入耳的话骂他们，或用话暗示错在他们，用各种理由证明矿工的不是，结果会如何？大概只会招惹更多的怨愤和暴行。

9即兴发挥式

1938年，陈毅率领新四军在浙江开化县华埠镇休整。当地抗日组织召开欢迎大会，陈毅被邀请上台演讲。开始司仪做介绍称陈毅为“将军”，陈毅登上讲坛，接过话头大声说：“我叫陈毅，耳东陈，毅力的毅。刚才司仪先生称我将军，实在不敢当，我现在还不是将军。当然叫我将军也可以，我是受全国老百姓的委托，去‘将’日本鬼子的‘军’。这一‘将’直到把他们‘将’死为止……”这个开场白十分漂亮。陈毅在别人语言的基础上尽情发挥，讲得自然风趣，幽默传神，活跃了会场，紧紧抓住了听众。

10自我贬低式

在一次联欢晚会上，台湾著名电视节目主持人凌峰做了一段精彩的演说，他的开场白是：“在下凌峰，我和文章不一样，虽然我们都得过‘金钟’奖和最佳男歌星称号，但我是以长得难看而出名的……一般来说，女观众对我的印象不太良好，……她们认为我是人比黄花瘦，脸皮比炭球黑。”

自我贬抑并不会被贬，还能表现出演讲者坦率幽默，机智随和。用这种方法做开场白，能博得听众的掌声。

11环境烘托式

这是利用当时当地的环境特点来渲染气氛，激发听众热情的一种说话形式。这种形式灵活生动，富于情感。但描绘的环境特点必须与主题思想相吻合，切不可牵强附会。鲁迅先生曾在厦门中山中学做过一次演讲，他开头时说：“今天我能够到你们学校来，实在很荣幸。你们的学校，名叫中山中学，顾名思义，是为纪念孙中山先生而设立的学校。中山先生致力国民革命４０年，结果创造了中华民国。但是现在军阀跋扈，民生凋敝，只有‘民国’的名目，没有‘民国’的实际。”鲁迅先生从自然环境中的学校名称讲起，一针见血地指出了名与实之间的巨大反差，从而激发中山学校的师生们为完成中山先生未竟事业而奋斗的革命热情。

12借花献佛式

1952年奥斯卡颁奖大会上，最佳女主角雪莉·布丝莱由于跑得太急，在上奖台台阶时绊了一下，差点摔倒，想不到这个差点摔倒的动作却被她巧妙利用了起来。她借花献佛的第一句话是：“我经历了漫长的艰苦跋涉，才到达这事业的高峰。”在场的人都能悟到，她的话看起来是指平时的刻苦探索，但又包含了刚才差点摔倒的难堪。

13情感沟通式

选择与听众息息相关或最能为听众所接受的话题，从而引起听众与自己在感情上的强烈共鸣，这种方法比较适合与听众属于同一层次、同一类型的场合。1９４４年，英国首相丘吉尔在美国欢度圣诞节发表的即兴讲话是这样开头的：“我的朋友，伟大而卓越的罗斯福总统，刚才已经发表过圣诞前夕的演说，已经向全美国的家庭致友爱的献词，我现在能追随骥尾讲几句话，内心感到无限的荣幸。我今天虽然远离家乡和祖国，在这里过节，但我一点也没有异乡的感觉。我不知道，这是由于本人的母系血统和你们相同，抑或是由于本人多年来在此地所得的友谊，抑或是由于这两个文字相同、信仰相同、理想相同的国家，在共同奋斗中所产生出来的同志感情，抑或是由于上述三种关系的综合。总之我在美国的政治中心地——华盛顿过节，完全不感到自己是一个异乡之客……”丘吉尔把美国总统说成是自己的朋友，短短几句话就一下子拉近了自己与听众之间的心理距离。

14开门见山式

这是一开始说话便表明自己的观点或态度，然后进行阐述。列宁同志于1９1８年８月23日在阿列克谢也夫民众文化馆群众大会上的讲话是这样开头的：“今天我们党召开群众大会，主要来谈谈这一个题目：我们布尔什维克（共产党）人为什么而奋斗。对于这问题，可以做一个最简单的回答，为了停止帝国主义战争，为了社会主义。”

15因物生发式

说话人看到眼前某种物体，想到这种物体的某方面特点、特性与要阐述的道理有相似性时，很容易以这种物体作为喻体；或者反过来，看到眼前某种物体的某方面特点特性，而引申出一个话题来。某学院学生文学社团改建时，本来想叫做“五色土”文学社，并且已通知前来参加成立大会的老师了，但开会之前却又改名为“流萤”文学社。一位副教授在祝贺演讲中说得很风趣：“我本来的腹稿是按照‘五色土’打的。可进了这个大门，才知道你们社团的名字改为‘流萤’，这一来，把我事先腹稿的‘五色土’全冲掉了！”他一抬头，看见教室里的日光灯亮着，幽默而又自谦地说：“刚才几位领导同志的发言如果比作明晃晃的日光灯的话，那我下面的发言不过是夜空中偶尔一闪的流萤之光。”这位副教授巧妙地把眼前之物——日光灯，与黑板上的“流萤文学社”联系起来，发挥一番，既表示了自己的谦虚，也创造了好的氛围。

结束交谈的艺术

元朝学者陶荣仪提出文章有个“三段论”，即“凤头、猪肚、豹尾”之说。而说话与写文章一样，也需要有个“引子”、“正文”和“收尾”。在成功人士的眼里，只有把这个三个部分处理好，才能使得一次交谈有个满意的结果。否则，就有可能使交谈陷入拖沓、无味，甚至不知所云的窘境。

同作为口语活动的演说相比，交谈的结束语并不需要像演说那样追求“艺术效果”，讲究那么多的“楔子”、“噱头”、“幽默”、“出人意料”或“戛然而止”的形式。然而，交谈毕竟是一种有目的的社会交往，在社交中就应该善言谈，懂礼仪。

下面就“结束交谈艺术”的六种常用方式做一简要介绍。

1征询式

在交谈艺术中，征询式的收尾给人以谦逊大度，仔细周到和深沉老成的印象。

所谓征询式收尾，是指当一次交谈行将完毕时，主谈者可根据自己的“谈话使命”综合“交变情况”——即目的与交谈后的吻合情况——说出向对方征求意见看法、说明、要求，或建设性的建议忠告、劝诫等等。与下属交谈工作结束时，说：“你还有别的什么要求和意见吗？”“你生活上还有困难和要求吗？只要有可能，我们将尽力帮助解决……”

听者可以同样征询对方：“除了工作之外，你对我还有其他意见吗？如果现在想不起来，日后你尽管提出来，我是不会计较别人对我提意见的方式的……”“张处长，你觉得我还应该注意些什么，怎样做才好？”

如果同恋人、同学、战友和同龄人之间的交谈，双方都可以根据谈话的目的、内容、气氛而说出相应的“结束语”来收尾。“张丽，随着我们接触的增多，了解的深入，你一定在我的身上察觉出许多欠缺之处，你觉得我最糟糕的‘毛病’是什么？希望你下次开诚布公提出来。”“英子，我不懂得恋爱艺术，我只想问你一句话，在你面前的这个人，他很乐意做你一生的伴侣，不知你的想法怎样？”

运用征询式的收尾，无疑令对方听了有一种心悦诚服，倍感亲切，心心相印的感觉，从而取得关系融洽，有利于事业进展的良好效果。

2归纳式

归纳式收尾，通常在上下级之间非正式性的交谈，或同事间、亲朋间工作性谈话中使用。

主谈者：“小马，我今天谈的主要问题是：一是咱们团委如何对新形势下出现的一些问题做出正确的估计和怎样引导、转化；二是关于共青团发展工作的经验，我们得好好总结一下，这是局团委要求我们马上做的，这两件事，我事先同你打个招呼，让我们都考虑一下……”“丁明，听了你的情况介绍后，我觉得问题的关键是第一点，我们是做思想工作的，如能把人心统一起来，那便一切都抓住了，其他问题也迎刃而解了……”

从谈者：“老赵，听了你所讲的几个问题，有些东西我还不甚明白，如对待小孙这个人，你们的态度到底是同意调人，还是不同意调人，他的住房又怎样解决？”“胡先生，你谈的几个问题，除第一点做保留外，其余四点完全同意……我可以告辞了吗？”

亲朋之间则可以这样进行：“表弟，我刚才所谈的三件事，你得一件件去落实，我在等待着你成功的喜讯……再见！”“寒梅，你对我表示的爱情，我深深地理解和感谢。但是，在决定我们的关系之前，必须提醒你，第一，我是军人，军人不能回避流血、伤残和牺牲；第二，军人的生活方式和社会上那些充满‘现代观念’和‘现代生活方式’的人有着相去甚远的差别；第三，恋爱期间和婚后生活有时是两种情形，两个世界，婚前看来是朵‘花’，婚后则会变成‘疤’。这些，都要请你认真考虑。”

交谈中的归纳式收尾，由于条理清晰，中心突出，重心再现，便能使双方交谈的目的和内容，双方的思想和意见得以清楚交流，收到言简意赅、重点突出、明快爽朗的效果。

3关照式收尾

这种收尾方式，是当交谈双方谈了自己的思想、意见、看法或流露出了某些内心意向之后，觉得谈话中的有些话和问题是带有范围性、对象性、保密性和重点性的，当交谈即将结束时就关照对方不要将其中的某些话张扬开去，或关照哪些问题是重要时就应该说：“冯老师，刚才我讲的一些话，是一些不成熟的看法，在我们觉得不必让人知道的时候，请你不要传出去，以免引起麻烦……”“柳叶，我要讲的都讲了，全是心里话，有关韩笑的一事你千万别同她的朋友去讲，不然会闹出大乱子来的。”这种关照式收尾，有一种提起注意，防患于未然和强调重点的作用，能使交谈的双方增进了解和增强使命感、责任感。

4道谢式收尾

道谢式收尾，在交谈艺术中具有较强的礼节，它的基本特征是用讲“客气话”作为交谈的结束语和告别话。道谢语适用的场景和对象是最广泛的，它无论是上下级间、同事间、亲朋间，以至熟人、左邻右舍之间都是适宜的。

如是一次思想启迪性交谈，当交谈行将结束时，从谈者可用“听君一席话，胜读十年书”、“你对我学习上的帮助，生活上的关怀，使我感激不已”结束交谈。

如果小辈对长辈，下属对上级的请教式交谈或汇报式交谈，可以说：“蒋伯伯，您还有其他嘱咐吗？谢谢您的指导，我还有别的事，要先走了，再见！”

5邀请式收尾

邀请式收尾的基本特征是运用社交手段向对方发出礼节性邀请或正式邀请。它的效用前者是体现了“套式”所需的礼仪，后者是一种友谊有生命力的表示。如“套式”邀请：“如果您下次路过杭州，请到我们家来做客。再见！”如正式邀请：“先生，今天我们初步交谈到这里。后天下午３点我们再谈吧。再见！”

“套式”邀请是一种礼节，正式邀请是一种友好和友谊的表示。运用这种结束语，符合社交礼仪。

6祝愿式收尾

这种收尾方式的特点是，不仅具有较强的礼节性和情趣性，而且还具有极大的鼓动力，如再加上适当的口语修辞，它的效果无疑是极佳的。

如：“再见吧，路上保重。祝愿顺风扬帆——一帆风顺！”“时间不等人，生活就是拼搏、斗争！抓紧时间抓紧干，就是等于延长生命！我祝愿你是这样一个人，再见！”

结束交谈的语词和方法多种多样，只要我们能够驾驭情境，正确审视对象，选择得当的话语，这样的交谈结束语，不仅得体、有趣，而且有力、感人。

说话的智慧

“树大根细招风气，信口直说人人忌。”在社交场合与人讲话，“嘴上保留个把门的”。要根据不同的情况而说不同的话，同时在说话时要慎重考虑哪些话该说，哪些话不该说。