

生活中的第一门必修课

说话 的艺术



打动人心的365个
口 / 才 / 技 / 巧

沐阳 著

（蔡康永：好好说话，你才会过得好）

让你一句话说到对方心窝里，1分钟打破僵局，立刻跟客户成交，
瞬间跟陌生人成为朋友。

 中国纺织出版社

畅销
珍藏版

★★★★★

第1章 你需要掌握的20个口才定律

- 001. 首因定律：初次见面，说好开场白 /002
- 002. 近因定律：注意你最后说的话 /002
- 003. 南风定律：暖心的话更能打动人 /003
- 004. 比林定律：该说“不”就不说“是” /004
- 005. 韦奇定律：不要人云亦云 /005
- 006. 面子定律：多给对方留点面子 /005
- 007. 谎言定律：善意的谎言无碍诚信 /006
- 008. 权威定律：人微言轻，人贵言重 /007
- 009. 古德定律：沟通要有的放矢 /008
- 010. 波特定律：话太直接很伤人 /008
- 011. 波什定律：抓住细节赞扬对方 /009
- 012. 乒乓球定律：沟通是双向的 /010
- 013. 赫洛克定律：做一个赞美高手 /011
- 014. 亚佛斯德定律：以对方的需求为切入点 /012
- 015. 尼伦伯格定律：让谈判达到双赢效果 /013
- 016. 登门槛定律：要求别人应循序渐进 /014
- 017. 白德巴定律：管住舌头是美德 /014
- 018. 赞美定律：人人都爱听好听的话 /015
- 019. 诚信定律：有诺必践，言出必行 /016
- 020. 亲和定律：站在对方的立场讲话 /017

第2章 别输在不懂说话上，受欢迎的沟通技巧

- 021. 用富有魅力的声音打动对方 /020
- 022. 把握好言语的分寸 /020
- 023. 做个有风度的说话者 /021
- 024. 看对人说对话 /022
- 025. 与人交往要注意称呼 /023
- 026. 沟通前先弄清对方的个性 /024
- 027. 说话要分清场合 /024
- 028. 表达方式要得体 /025
- 029. 说话要优雅、含蓄 /026
- 030. 要考虑周详后再说 /027
- 031. 好口才才是锻炼出来的 /027
- 032. 富有激情，抓住听众的心 /028
- 033. 用真情实感安慰别人 /029
- 034. 要多用积极向上的语言 /030
- 035. 选择恰当的沟通方式 /031
- 036. 谦虚的语言能让你战无不胜 /032
- 037. 说话前要深思熟虑 /032
- 038. 避免不必要的争论 /033
- 039. 尊重他人，学会换位思考 /034
- 040. 学会往自己脸上“贴金” /035

• 说话的艺术：打动人心的365个口才技巧 •

- 041. 委婉的建议容易被人接受 /036
- 042. 别触及别人的隐私 /037
- 043. 让对方愉快地接受你的请求 /037
- 044. 从对方的立场考虑问题 /038
- 045. 与人交往，要学会察言观色 /039
- 046. 学会倾听会让你受益匪浅 /040
- 047. 电话沟通时的语言技巧 /041
- 048. 假借他人之口说出你的话 /041
- 049. 站在对方的角度说话 /042
- 050. 脸皮不妨“厚”一点 /043

- 051. 设点悬念达到目的 /044
- 052. 巧妙释疑，打消对方的顾虑 /045
- 053. 用真情实感打动对方 /045
- 054. 借助他人的威望为自己办事 /046
- 055. 积极补救言语失误 /047
- 056. 求人办事别忘了恭维 /048
- 057. 生活中离不开场面话 /049
- 058. 把诚信放在第一位 /049
- 059. 求人帮忙要大事化小 /050
- 060. 巧套近乎，与陌生人成为朋友 /051

第3章 99%的人都不懂的交际话语策略

- 061. 打招呼让你玩转职场 /054
- 062. 牢记对方的姓名 /054
- 063. 初次见面，多准备一些话题 /055
- 064. 说好第一句话很关键 /056
- 065. 求同存异，关注双方的共同点 /057
- 066. 闲谈是沟通的润滑剂 /058
- 067. 正话反说的智慧 /058
- 068. 向朋友道歉要及时 /059
- 069. 用坦诚的态度打动对方 /060
- 070. 让人喜欢的说话方式 /060
- 071. 掌握一些反击技巧 /061
- 072. 张弛有度，把握开口的技巧 /062

- 073. 与少言寡语人的交谈技巧 /063
- 074. 与傲慢无礼人的说话技巧 /063
- 075. 从对方感兴趣的话题开始 /064
- 076. 给对方留一个“台阶”下 /065
- 077. 偶尔也需要撒个小谎 /066
- 078. 优美的言辞需要知识做铺垫 /066
- 079. 带着请教的态度与人讲话 /067
- 080. 要让朋友看到你道歉的诚意 /068
- 081. 采用心理共鸣法说话 /069
- 082. 朋友遇到不幸，请及时安慰 /070
- 083. 不要打探对方的隐私 /071
- 084. 把陌生人转化为贵人 /072

第4章 说话中的小幽默、大智慧

- 085. 幽默是生活的调味剂 /074
- 086. 让幽默帮你化解尴尬 /074
- 087. 幽默让你与众不同 /075
- 088. 把握幽默运用的“度” /075

- 089. 妙用幽默，化干戈为玉帛 /076
- 090. 自我调侃，让气氛变轻松 /077
- 091. 随意的幽默往往更有趣 /078
- 092. 巧用反问式幽默让对方折服 /078

- 093. 用幽默帮朋友消除烦恼 /079
- 094. 歪解幽默，效果更好 /080
- 095. 巧妙的一语双关幽默法 /080
- 096. 幽默使你的演讲升格 /081
- 097. 分清对象，幽默要看人下“菜碟” /081
- 098. 用幽默辩解自己的失败 /082
- 099. 幽默话语要精练，一语中的 /082

- 100. 幽默要把握时间，不能急于求成 /083
- 101. 灵活使用一些幽默故事 /084
- 102. 张冠李戴的喜剧效应 /085
- 103. 巧设“包袱”，吸引对方的注意力 /086
- 104. 用幽默吸引意中人 /087
- 105. 给批评穿上幽默的外衣 /088

第5章 说“不”的艺术

- 106. 拒绝不可能的任务 /090
- 107. 拒绝宜早不宜晚 /090
- 108. 把拒绝的话说得含蓄一点 /091
- 109. 制订说“不”的计划 /092
- 110. 先发制人，堵住对方的嘴 /093
- 111. 给拒绝一个合理的理由 /094
- 112. 实话实说是最好的“借口” /094
- 113. 改变话题，转移对方注意力 /095
- 114. 用影射委婉表达 /096
- 115. 利用他人的意见表示拒绝 /097

- 116. 对浪费你时间的人坚决说“不” /098
- 117. 不能答应时，采用缓兵之计 /099
- 118. 正话反说，隐性拒绝 /100
- 119. 拒绝可以藏在赞美后 /100
- 120. 拒绝时不要用“或许”等字眼 /101
- 121. 善意的谎言是拒绝的好办法 /102
- 122. 故意错答，间接拒绝 /103
- 123. 自嘲，通过贬低自己来拒绝 /104
- 124. 随机应变，看准时机拒绝 /105
- 125. 实在惹不起——走为上策 /106

第6章 让赞美恰到好处的20种说话技巧

- 126. 寻找对方值得称道之处 /108
- 127. 说出你潜藏在心里的赞美 /108
- 128. 赞美一件对方引以为豪的事 /109
- 129. 巧妙地夸赞别人身上的饰品 /110
- 130. 赞美要避开对方的忌讳 /111
- 131. 借他人之口赞美异性 /112
- 132. 公开的赞美最令人激动 /113
- 133. 独特的赞美最得人心 /114

- 134. 真诚的赞美最打动人 /114
- 135. 赞美越具体越好 /115
- 136. 反语赞美的方法与效果 /116
- 137. 让赞美的话自然一些 /117
- 138. 你的“敌人”更需要你的赞美 /118
- 139. 学会赞美别人的进步 /118
- 140. 用赞美创造奇迹 /119
- 141. 赞美别人的兴趣爱好 /120

- 142. 赞美也要去伪存真 /121
- 143. 背后比当面赞美更有效 /122

- 144. 直接赞美女人，间接赞美男人 /122
- 145. 偶尔也需要“虚假”的赞美 /123

第7章 说服和改变他人的心理策略

- 146. 说服=事实+雄辩 /126
- 147. 说服别人，需要你的耐心 /126
- 148. 说服他人时，不要直奔主题 /127
- 149. 适时举例，百言不如一例 /128
- 150. 先陈述利害，再进一步说服 /129
- 151. 说服对方，攻心为上 /130
- 152. 说服可以以退为进 /131
- 153. 提问是最好用的“撒手锏” /132
- 154. 运用格言进行说服 /132
- 155. 让对方放下戒心再说服 /133
- 156. 说服方式比内容更重要 /134

- 157. 说服的话要说到点子上 /135
- 158. 巧用激将法，请君入瓮 /136
- 159. 软硬兼施，催破坚冰 /137
- 160. 抓住说服最关键的时机 /137
- 161. 最实用的说服法——层层剥笋法 /138
- 162. 以其人之道，还治其人之身 /139
- 163. 引导对方多说“是” /140
- 164. 巧设悬念以达到劝说的目的 /140
- 165. 语言中不要有被动形式 /141
- 166. 甩掉对方的破坏性问题 /142
- 167. 小“因为”大名堂 /143

第8章 说好难说的话

- 168. 可以摆脱险境的说话技巧 /146
- 169. 转换话题，化解交谈危机 /146
- 170. 说话偶尔也要绕弯 /147
- 171. 应对揭短行为的说话技巧 /148
- 172. 针锋相对，变被动为主动 /149
- 173. 善意威胁，以刚制刚 /150
- 174. 息事宁人，巧“打圆场” /151
- 175. 劝架时“要一碗水端平” /151
- 176. 失言后，如何用话语弥补 /152

- 177. 顺利收回朋友欠你的账款 /153
- 178. 批评也要选对时机 /154
- 179. 正话反说，忠言不再逆耳 /155
- 180. 把别人的奚落拒于门外 /156
- 181. 面试时说错话如何自圆其说 /156
- 182. 巧说妙解，为双方留台阶 /157
- 183. 对不争气的人说“你最棒” /158
- 184. 自我解嘲，顺势退出 /159

第9章 掌握批评的艺术

- 185. 不要空穴来风，弄清真相再批评 /162
- 186. 批评切莫当众揭短 /162
- 187. 为批评加一点幽默 /163
- 188. 批评应做到对事不对人 /164
- 189. 赞美也不失为一种高效的批评 /164
- 190. 采用自我榜样法来批评对方 /165
- 191. 善用对比启发对方 /166
- 192. 用善意的批评说服对方 /167
- 193. 批评他人也要讲究场合 /168
- 194. “巴掌配甜枣”，效果会更好 /169
- 195. 将批评裹在比喻的糖衣里 /170
- 196. 先批评自己，再批评别人 /170
- 197. 在批评时，保持温和的态度 /171
- 198. 经典批评技巧：表扬、批评、再表扬 /172
- 199. 话不点透，给人留余地 /173
- 200. 批评别人时语气要委婉 /173
- 201. 批评≠指责，别把二者搞混 /174
- 202. 得理也要饶人，给人退路就是给自己退路 /175

第10章 职场“达人”是这样炼成的

- 203. 办公室里的说话技巧 /178
- 204. 切莫理会闲言碎语 /178
- 205. 需要帮助时一定要开口 /179
- 206. 同事之间也需要恭维话 /180
- 207. 别随便谈论同事的短处 /181
- 208. 对每个同事说话都要宽容 /181
- 209. 消除同事间隔阂的说话技巧 /182
- 210. 提出意见，语气要委婉 /183
- 211. 消除同事忌妒心理的说话技巧 /184
- 212. 一言定升迁的说话技巧 /185
- 213. 把握面试机会，说出成功 /186
- 214. 接面试电话时，该怎么说 /187
- 215. 面试时的自我介绍要别出心裁 /188
- 216. 以问题掌握面试主动权 /189
- 217. 面试中要懂得扬长避短 /189
- 218. 不要让口吃耽误了你的前途 /190
- 219. 如何与同事进行有效沟通 /191
- 220. 性格不同，沟通方式也不同 /192
- 221. 不和同事交心，也不和同事树敌 /193
- 222. 跟很多同事交流时，要照顾到每一个人 /194
- 223. 切莫滥用“对不起” /194
- 224. 从他人感兴趣的事谈起 /195
- 225. 远离假话，摒弃大话 /196

第11章 学会和领导说话

- 226. 用迂回的方式回答薪酬要求 /198
- 227. 领导面前，不要抱怨 /199
- 228. 领导尴尬时，及时打圆场 /199
- 229. 领导面前，不只要做得好，还要说得好 /200
- 230. 说话要留有余地 /201
- 231. 委婉地指出领导的不足 /202
- 232. 遇到问题，多请教领导 /202
- 233. 和领导开玩笑要把握尺度 /203
- 234. 如何让领导听进去你的意见 /204
- 235. 如何与领导谈加薪问题 /205
- 236. 如何向领导“打报告” /206
- 237. 用“我们”一词将领导变为自己人 /207
- 238. 与领导说话多说“是” /207
- 239. 轮到你说话的时候再说 /208
- 240. 下属如何激励领导 /209
- 241. 把荣耀归于领导 /210
- 242. 给领导送礼，要有一个新颖的说法 /211
- 243. 巧妙拒绝领导的暧昧行为 /212
- 244. 灵活应对领导对你的不满 /213
- 245. 敢于向领导承认错误 /214
- 246. 给领导留面子，别让领导下不来台 /215
- 247. 与“难缠”领导沟通的技巧 /215

第12章 让下属心服口服的话语技巧

- 248. 没有沟通，就无所谓管理 /218
- 249. 增加自己说话的分量 /218
- 250. 让自己的声音干脆有力 /219
- 251. 如何给下属发布命令 /220
- 252. 对下属多赞美，少批评 /221
- 253. 不要伤害下属的自尊心 /222
- 254. 拒绝下属的注意事项 /223
- 255. 批评方式要因人而异 /223
- 256. 用对比的方法启发员工 /224
- 257. 赢得下属心的说话术 /225
- 258. 认真对待下属的牢骚 /226
- 259. 激将法要用得巧妙才有效果 /227
- 260. 对下属要先商量，后命令 /227
- 261. 让下属说出自己的不满和意见 /228
- 262. 随时随地地激励员工的表现 /229
- 263. 开会演讲，开场白很重要 /230
- 264. 切忌在盛怒下让人丢面子 /231
- 265. 勇于承认自己的错误 /232
- 266. 以最委婉的方式传达消息 /233
- 267. 提问是最有力的管理工具 /234
- 268. 故事比道理更容易让人接受 /235
- 269. 管理者说话需要注意的细节 /236

第13章 销售这么说，顾客才接受

- 270. 训练销售好口才的几个要点 /238
- 271. 推销不要直奔主题 /238
- 272. 几种实用的销售开场白 /239
- 273. 不要给客户施加压力 /240
- 274. 用问题挖掘客户的需求 /241
- 275. 描述产品要采用生动的话语 /241
- 276. 多谈价值，少谈价格 /242
- 277. 只卖好处，不卖产品 /243
- 278. 不说让客户生气的话 /244
- 279. 不说让客户尴尬的话 /244
- 280. 销售人员要改掉说话啰唆的毛病 /245
- 281. 让寒暄为你铺路 /246
- 282. 给客户一个无法拒绝的理由 /247
- 283. 以情感人，赢得更多客户 /248
- 284. 善于示弱，更易俘获人心 /249
- 285. 消除客户的“怕高”心理 /249
- 286. 想要成交讲什么 /250
- 287. 销售时，优雅的谈吐是关键 /251
- 288. 应对客户拒绝的方法 /252
- 289. 应对愤怒的客户，从倾听开始 /253
- 290. 用客套话化解客户的冷落 /254
- 291. 和客户谈论他关心的事 /255
- 292. 夸奖你的客户 /256

第14章 接待应酬中的说话技巧

- 293. 接待宾客，语言要讲究 /258
- 294. 初次见面要注意说话的分寸 /259
- 295. 相互引见，要懂礼数 /259
- 296. 不同场合说不同的祝词 /260
- 297. 掌握说客套话的技巧 /261
- 298. 聚会中的说话技巧 /262
- 299. 怎样说出精彩的祝福语 /263
- 300. 聚会时如何说才能赢得他人好感 /264
- 301. 无法出席宴会，如何谢绝 /265
- 302. 自我解嘲，破解斗酒 /266
- 303. 酒桌上推辞喝酒的技巧 /266
- 304. 劝酒要把握好分寸 /267
- 305. 劝酒时的说话技巧 /268
- 306. 如何辨别对方的酒后之词 /269
- 307. 酒桌上切忌私语 /270
- 308. 应酬“小人”的说话方式 /270
- 309. 善意的谎言，要“一脸真诚” /271

第15章 左手爱情，右手婚姻

- 310. 首次约会该说什么 /274
- 311. 约会时，有些话不该说 /275
- 312. 如何向心上人表白 /276
- 313. 如何拒绝别人的示爱 /277

- 314. 与异性交往时的说话技巧 /277
- 315. 邀约心上人有技巧 /278
- 316. 斗嘴，恋爱中的“碰碰车” /279
- 317. 做错了，如何向恋人道歉 /280
- 318. 用最平凡的话表达最真挚的爱 /281
- 319. 与其唠叨抱怨，不如甜言蜜语 /282
- 320. 把情话说得妙趣横生 /283
- 321. 如何打破沉默，消除冷战 /283
- 322. 如何说服自己的恋人 /284
- 323. 别把“分手”挂在嘴边 /285
- 324. 背后赞美更易赢得异性芳心 /286
- 325. 对方有心事，如何安慰 /287
- 326. 用幽默化解恋爱中的矛盾 /287
- 327. 把客气带进婚姻生活 /288
- 328. 夫妻间讲话要互相尊敬 /289
- 329. 给婚姻加点甜蜜的赞美 /290
- 330. 耐心倾听爱人的心声 /291
- 331. 夫妻吵架不说伤人话 /292
- 332. 缓和夫妻矛盾的说话技巧 /292
- 333. 劝丈夫浪子回头的方法 /293
- 334. 不要将“离婚”当成口头禅 /294
- 335. 嘴上互让一步，婚姻会更美好 /295
- 336. 学会商量，爱情伴你终生 /296
- 337. 做贤惠媳妇，更要做会说话的媳妇 /296
- 338. 做一个讨岳父、岳母欢心的聪明女婿 /297
- 339. 赞美是挖掘孩子潜能的工具 /298
- 340. 不要过分夸大孩子的优点 /299
- 341. 多为孩子讲故事，少为孩子讲道理 /300
- 342. 孩子也有面子，不要当众斥责 /301
- 343. 父母最该和孩子说的话 /302
- 344. 借小事让孩子接受批评 /303
- 345. 用激将法说服孩子积极进取 /304
- 346. 父母吵架时的劝说艺术 /305

第16章 不可不知的19个说话禁忌

- 347. 克服招人烦的说话习惯 /308
- 348. 不要散布流言蜚语 /309
- 349. 日常交谈切勿太随便 /309
- 350. 不逞一时口舌之快 /310
- 351. 不要随意打断别人的话 /311
- 352. 切忌随声附和 /312
- 353. 说话切忌啰唆 /313
- 354. 不把话说得太满、太绝 /314
- 355. 不要“哪壶不开提哪壶” /315
- 356. 说话要避免含混不清 /315
- 357. 说出的话别轻易改口 /316
- 358. 面对失意人，不说得意话 /317
- 359. 不要一味缄默、忍让 /317
- 360. 不说晦涩难懂的废话 /318
- 361. 不要随意猜忌别人 /319
- 362. 不要对别人吹毛求疵 /320
- 363. 忌一意孤行，拒绝别人的好意 /321
- 364. 不要告诉别人你比他更聪明 /322
- 365. 别总在他人面前晒自己的幸福 /322

参考文献/324

第 1 章

你需要掌握的 20 个口才定律

“说”是人们永恒的话题，能说会道的人往往最能赢得人心，进而获得良好的人际关系。好的人际关系，代表着机遇，是走向成功的阶梯。从这一点出发，“好口才”就是成功的敲门砖，是人生的铺路石。但好口才并非与生俱来，掌握最为经典的口才定律，才是成就好口才的黄金法则！

001.首因定律：初次见面，说好开场白

我国著名书法家、教育学家启功先生，是一个非常幽默风趣的人。有一次，他为新同学授课，说了一段非常有意思的开场白：“本人是满族，过去叫胡人，因此在下所讲，全是胡言。”这样精彩的开场白一出口，全班学生顿时笑成一片。与此同时，这样一句话也拉近了启功先生和学生的距离，让学生迅速喜欢上了这位幽默风趣的老师。

一句非同凡响的开场白是非常重要的，它能给对方留下深刻的第一印象，为最终取得良好的沟通效果打下基础。相反，如果与人初次见面，一开始说得不好，就可能会给对方留下一个坏印象，使其打消与你继续交谈的念头。这便是首因定律的核心含义。

首因定律在沟通交往中是非常重要的，因为大部分人没有时间去细致地了解你，往往会根据和你初次见面时留下的第一印象，对你产生一种主观的认识，并以此来决定日后是否继续与你交往。

一段成功的开场白往往熔铸了讲话者的个人智慧、学识修养，它能够像磁铁一样吸引对方的注意力，营造良好的沟通气氛。一般来说，开场白要短小精悍，最好能讲出新意、讲出艺术、讲出风趣，才能吸引对方的“耳朵”。另外，如果配上恰当的声调和富有魅力的举止，就更能加深对方对你的好印象。

总之，如果你能根据实际情况去把握和设计好自己的开场白，你将会拥有更多的机遇、更广泛的人脉。

002.近因定律：注意你最后说的话

近因定律与首因定律完全相反，是指人们对最后获得的信息留下的印象会比较深刻。在日常的人际交往中，近因定律同样能带给我们很多启示。

在一次面试时，王南顶着一头乱糟糟的头发，气喘吁吁地赶到了应聘的公司。面试官看了看表，离面试结束已经一个小时了，不由地皱紧了眉头。他问王南：“你是来应聘的那个硕士生？”王南尴尬地点了点头。接着，面试官向

王南提出了几个专业性很强的问题，王南充满自信，回答得非常完美。面试官很满意，却依旧无法原谅王南迟到的行为和糟糕的仪容。他忍不住问王南：“你为什么看上去如此狼狈？”王南红着脸说：“我在来面试的路上，看到一位老大爷摔伤了，于是主动送他去医院，结果回来的路上才发现时间已经来不及了，便急急忙忙地赶过来。我知道自己现在的样子很狼狈，可是，我不想放弃这次面试的机会，所以还是坚持赶过来了。希望您能给我一次机会。”面试官听完，对王南说：“明天来上班吧！”

在面试时，王南头发凌乱，衣着不整，可以说没有给面试官留下良好的第一印象，但是后来，王南却用自己出色的表现冲淡了这些不良印象，使面试官改变了主意。

因此，在日常交往中，我们不但要重视良好的开头，更要重视完美的结尾。千万不要因为一句错话让自己的形象毁于一旦，否则，纵使你留下再好的第一印象也是无济于事。

003.南风定律：暖心的话更能打动人

南风定律源于一则寓言。南风和北风比赛，看谁能先把行人的衣服脱下来，就说明谁的威力最大。北风对着行人猛吹，想借助大风的威力强行吹落行人的外衣，结果行人反而将自己的大衣裹得更紧。北风筋疲力尽，败下阵来。南风则徐徐吹动，循序渐进，不一会儿行人就感觉温暖如春，自觉地脱掉了外衣。最终，南风获得了胜利。这就是南风定律的由来，它告诉我们，温暖胜于严寒，引导胜于压迫。

与人交流也是如此，要想打动对方的“心”，就少不了富有爱心的微笑和充满暖意的语言。只有做到这些，我们才能真正走进对方的心里，用“心”感动对方，从而与对方融洽相处。

李强在大学时就已经独立开发出非常受大家欢迎的计算机软件，在当地也算是小有名气。研究生毕业后，有好几家电脑公司都希望聘请这位难得的人才，纷纷向他抛出了橄榄枝，其中不乏当地知名的电脑公司。但李强和这几家公司接触后，出人意料地选择了一家毫不起眼的公司就职。

李强的好友很好奇，便问他：“你为什么不选择那些有名的大公司，而选择这家毫不起眼的企业呢？”

李强说：“和那几家公司的经理通过电话后，我就坚定了去这家公司的决心。因为那些经理说话的语气冷冰冰的，好像把我当成了一件商品。只有这家公司经理的语气特别温暖，就像我的朋友一样，让我有一种归属感。”

由此可知，在谈话时，多给对方带来一种温暖感，多让对方感受到你对他的尊重和欣赏，多给对方一点“人情味”，会让对方更容易接受你的意见或者听从你的指挥。

004.比林定律：该说“不”就不说“是”

在生活中，很多麻烦都是因为太快说“是”或者太慢说“不”造成的。这是由美国作家比林提出的，因此被称为比林定律。这个定律告诉我们：在发言时，既不能过于急躁地回答，也不能长时间地犹豫不决，而是要认真思考，果断地说出自己的想法，该说“不”，就绝不说“是”。

小王平时就是一个不会拒绝别人的人。这天同事又叫小王去喝酒，其实他不想去，因为他这几天一直在加班，身体非常疲劳，但面对同事的要求，他最后还是答应了。结果酒过三巡之后，小王感到身体更加不适，第二天还生起病来。

其实，在生活中我们经常会碰上类似的事情，当面对别人提出的一些要求时，不是在匆忙中草率地作出决定，就是碍于面子不好意思拒绝对方。如果经常如此，不仅会打乱自己正常的计划，让自己的生活陷入被动，还会让本来应该对自己大有裨益的人际交往，成为自己的累赘。因此在必要的时候，我们要勇敢地对别人说“不”。

那么，该如何拒绝别人呢？首先，我们不要怕得罪人，只要是维护自己正当的权益，我们都有权利说“不”。当然，说“不”并不是让你冷冰冰地拒绝对方，在拒绝时也要讲究一定的技巧。我们可以向对方诚恳地说出自己的难处，告诉对方自己的能力有限，从而委婉地表达出自己的意愿。此外，我们还可以根据对方的情况提出一些有帮助的建议或者替代方案。这样即使拒绝对方，相信对方也一定会体谅你。但如果你不会拒绝，你就无法成功地经营自己的人际关系网。

005.韦奇定律：不要人云亦云

韦奇定律的含义是：即使你已经有了主见，但是如果有 10 个朋友的想法都和你的相反时，你就很可能动摇。韦奇定律告诉我们，要坚定自己的看法，坚定自己的信念，不要人云亦云，否则你永远不会走向成功。

《战国策》中有这样一个故事：孔子的弟子曾参和母亲居住在费地。一天，当地有个和曾参同名的人杀了人，有人跑过来告诉曾参的母亲说：“曾参杀人了。”曾参的母亲说：“不会的，我的儿子是不会杀人的。”说完，她平静地继续织布。过了一会儿，又有人跑到曾参母亲面前说：“曾参杀人了。”曾参的母亲依然不为所动，照样织布。谁知没过多久，第三个人又跑过来对曾参的母亲说：“曾参杀人了。”曾参的母亲这时开始害怕起来，她赶忙扔掉手中的梭子，翻墙逃跑了。

由此我们可以看出，很多时候，即使是一个不确实的说法，经过多人的重复之后，也能使人信以为真，正所谓“众口铄金，积毁销骨”。

所以，我们平时不要轻易相信流言蜚语或者盲目地听从他人的观点，凡事要根据事实情况来判断和处理。这样既能防止自己做出错误的决定，又能避免自己成为流言的传播者或受害者。

006.面子定律：多给对方留点面子

面子定律告诉我们，开口讲话时一定要给别人留点儿面子。俗语说“人有脸，树有皮”。每一个人都有自尊心，所以在说话时，千万不要忽略对方的感受，只图自己一时痛快，胡乱开口。即使对方犯下错误，也不可以随意侮辱、数落。因为在自尊和人格上每个人都是平等的，如果不顾及对方的面子，别人也会反过来伤你的自尊。

在一家著名的大饭店里，一位客人在吃完茶点后，顺手将精美的景泰蓝筷子放入自己的口袋中，却被旁边的服务员看见了。服务员不露声色地迎上前，手里拿着一个装有景泰蓝筷子的精美盒子，对客人说：“先生，很感谢您到我

们这里用餐。我发现您对我们这儿的景泰蓝筷子爱不释手，为了答谢您对我国这种古老工艺的喜爱，经餐厅主管同意，决定把这双做工精细并经过严格消毒处理过的筷子送给您，并按照酒店的优惠价格记在您的账单上，您觉得可以吗？”那位客人当然听出了服务员的言外之意，面露愧色地表达了谢意，说自己多喝了几杯，脑袋有点晕，误将筷子放错了口袋，并顺势说：“那我还是以旧换新吧。”说着就把口袋中的筷子放回桌上，接过服务员手中的盒子，不失风度地去前台结了账。

生活中总会遇见一些尴尬的事，每个人都有强烈的自尊心和虚荣心，不希望自己的糗事被宣扬。所以当我们在寻求摆脱窘境之法时，应该学会多为对方考虑，运用幽默打圆场，这样既给人以方便，又可巧妙地表达自己的意见，给双方都留下余地。“赠人玫瑰，手有余香”，你给了别人尊重，便会获得加倍的回报。

007. 谎言定律：善意的谎言无碍诚信

煤矿发生了透水事故，四位矿工被困井下。由于巷道完全被淹没，矿工们只好爬到巷道上方一个两米高的平台上。这时，水位还在上涨，情况十分危急，于是矿工们分组向平台上方挖煤，终于挖出两个一米多高的台阶。可是当他们爬上台阶时已筋疲力尽，奄奄一息。为了鼓励大家坚持下去，其中一位矿工一次次地向其他三人谎报水位正在下降。到了第四天时，水位竟然真的下降了，而这四位矿工也成功获救。

若没有这位矿工善意的谎言，可想而知，大家也就没有了生存的希望。而正是这微弱的希望，才让他们在与死神的搏斗中取得了最后的胜利。因此，在一些特定情况下，说一些善意的谎言是完全有必要的，因为它能给予人幸福和希望。

也许有人会说，说谎是不对的。不尽然，我们要看说谎者是出于什么样的动机。善意的谎言是出于善良的动机，以维护他人利益为目的。而恶意的谎言则是为了给自身谋取利益，与善意的谎言有着本质上的区别，这样的谎我们才真正说不得。

善意的谎言对于我们的生活来说，是一种不可缺少的“润滑剂”。比如，丈夫吃着妻子炒的菜，虽然感到咸却依然说“味道好极了”；当客人的孩子不小心摔坏了杯子，主人会说“没关系，我早就想换新的了”……这些善意的谎言给我们的生活增添了幸福与和谐，免除了矛盾和尴尬。

不仅如此，善意的谎言还能给绝望的人以希望，给自卑的人以信心，给懦弱的人以勇气。因此，在生活中，在真诚待人的基础上，我们也不妨在适当的时候说些善意的谎言。

008.权威定律：人微言轻，人贵言重

在日常生活中，地位高、有威信、受人敬重的人所说的话，更容易引起他人的重视，这就是权威定律。这是因为，大多数人都认为权威人士是成功者的楷模，因此他们说的话，也就比普通人说的更有道理。听取他们的建议，会减少自己出错的概率。

权威人士是社会的典范，如果按照他们的要求去做，往往会得到社会的赞许和奖励。这也就是为什么在现实生活中，商家打广告都喜欢请权威人士做代言；而我们在写作或与他人辩论说理时，也喜欢引用权威人士的话作为论据。

美国的心理学家曾经做过一个实验：他们向某所大学其中一个班的学生介绍说现在讲台前站着的是一位从外校请来的著名化学家。这位“化学家”从书包里煞有介事地拿出一个装有蒸馏水的玻璃瓶，然后告诉学生们这是他最新发现的一种化学物质，这种物质有一种说不清的味道。他对学生们说：“谁闻到了气味，请举手。”结果班里大部分的学生都举起了手。为什么这些学生会认为本来无气味的蒸馏水会有气味呢？这就是权威定律在起作用。

在日常交际中，我们可以适当地利用权威定律来劝说他人，或者让他人支持我们的观点和行动。借助权威的力量，可以让我们节省精力，取得事半功倍的效果。

009.古德定律：沟通要有的放矢

古德定律是指在交际过程中，如果你不知道别人是怎么想的，那么即使你想得再多也没有用。它告诉我们，做事情要有的放矢，只有准确把握对方的观点，才能掌控全局。

王僧虔是南朝著名的书法家。一次，他和齐高帝在一起研习书法时，齐高帝突然问道：“你觉得我们两个人的字，谁写得更好？”这是一个非常难回答的问题：如果王僧虔说齐高帝的字写得比自己好，显然是违心之言；但是如果说自己的字好，又会让齐高帝大失颜面。如果这个问题回答不好，甚至还可能会把君臣关系搞僵。

于是，王僧虔思索了一下，回答说：“您的字是君王中最好的，我的字是臣子中最好的。”

历史上皇帝就那么几个，而臣子却是不计其数，所以王僧虔的言外之意是很明显的。看到王僧虔回答得如此巧妙，齐高帝哈哈一笑，也就不再提这件事情了。

由此可以看出，王僧虔是一个非常聪明的人，他非常明白齐高帝的心理。他知道对于齐高帝所提出的问题，作为臣子是很难回答的，稍有不慎就会引得龙颜大怒。因此他并没有从正面回答齐高帝的问题，而是非常巧妙地从侧面在称赞齐高帝的同时也称赞了自己。这样说既避免了冒犯皇帝的权威，也不至于落到阿谀奉承之地。

我们可以得出这样的结论：只有准确地理解对方的意图，准确地判断出对方的心理，才能做出巧妙的回答。那么如何了解对方的意图呢？你需要对对方的性格、喜好、阅历、作风有所了解，学会站在对方的立场思考问题，这样才能赢得话语权，懂得如何“见招拆招”。

010.波特定律：话太直接很伤人

波特定律是指人们在遭受许多批评时，往往只会记住最开始批评的内容，

其余的就听不进去了，因为剩下的时间他们都在忙于思考如何反驳最开始的批评。这一定律是由英国行为学家波特提出的，对于如何表达我们的意见和建议以及如何批评他人有很重要的启示。

有一位年轻人说话总是很直，有时明明是好心却遭人误解，为此他非常苦恼。于是他找到当地一个有名的智者，希望能得到一些忠告。智者听他诉完苦后，拿出两块木板、一小把钉子、一小把螺丝钉、一把锤子和一把改锥，让年轻人把钉子钉在木板上。年轻人拿起锤子开始砸，可是没想到这块木板非常坚硬，他费了半天力气，甚至把钉子都砸弯了也没钉进去。最后他使出浑身力气向钉子砸去，结果虽然钉子钉进去了，但是木板也裂成了两半。

这时，智者拿起螺丝钉立放在木板上，用锤子轻轻一砸，然后开始用改锥拧起来，并没有费什么力气，就把螺丝钉钻进了木板里。智者对年轻人笑笑说：“说话就像钉钉子一样，有时硬碰硬并没有什么好处，不但说者生气，听者也很上火，最后还伤了和气。我的经验就是绝不直接向任何人提出忠告。在需要指出别人的错误时，我会像拧螺丝钉一样婉转地表达自己的意见。”

很多时候，正是由于在批评别人时太过直接，才使得对方产生逆反心理，以至于达不到批评的效果。因此，在生活中，不论你教育孩子还是给他人提建议，都不要急于批评对方，而应与他站在同一战线，帮助他寻找其中的原因，这会让对方更容易接受。

011.波什定律：抓住细节赞扬对方

法国学者罗瑟琳·波什提出，表扬越具体，越能达到鼓励的目的。因为人们一旦知道自己什么地方做得好，就会努力地把这一地方做得更好。这就是波什定律。

波什定律告诉人们，在表扬时要有针对性和具体性。如果只是笼统、空洞的赞美，比如告诉对方：“你真漂亮！你干得不错！你真棒！”会给人一种敷衍的感觉，甚至有拍马屁的嫌疑，容易让人对你赞扬的诚恳度产生怀疑。因为，人们更加期待的是当别人在称赞自己时能指出自己到底哪里漂亮，哪里干得不错，哪里棒……具体化赞扬会让你的赞扬更加真实可信，让对方有一种被重视

的感觉。

有一家企业的员工，他的工作本来做得很一般，可是有一天，经理看了他写的资料后，对这名员工说：“资料的最后一段你写得很好，可以看出你写得很细致，很认真！”这名员工听了非常高兴，从此以后，他不但资料越写越好，其他工作也干得非常出色，年终的时候还被公司评为优秀员工。如果当初这位经理只是赞扬说：“你的工作做得不错！”那么对于这位员工的激励肯定远远没有具体赞扬的效果来得好。

那么，如何才能做到具体赞扬呢？这就需要你用心观察对方。一旦你发现对方的确有值得称道之处，就要指出具体部分，列举事实，进一步来赞扬对方的性格、品位、才能等方面。比如：

“你们家布置的颜色真好，怪不得别人总是夸你有品位呢！”

“你的儿子真聪明，我给他出了两道题，他都答对了。”

“你的眼睛长得真漂亮，看起来特别明亮。”

……

012.乒乓球定律：沟通是双向的

乒乓球定律指的是交流就像打乒乓球，只有打出的球让对方可以接住，对方才能把球再打回来，这样一来一往才能把球打起来，达到真正交流的目的。

可是，在日常生活中，很多人把握不好这一定律，他们总是滔滔不绝地讲自己的事情，完全忽略对方的感受，让对方陷入尴尬的境地。交流是双向的，如果只有一个人在说，而没有听对方的意见，这样的沟通就是失败的。

李先生在一次聚会上碰到了年轻教师王晓晓，对她一见倾心，于是主动去找她攀谈。他说：“晓晓，教师好当吗？我在网上看见很多学生都在改编一些歌曲骂老师，对此你怎么看？”晓晓听完，一时不知该如何回答，只好尴尬地说：“哦，还好，我的学生没发生过这样的事。”然后，立即找机会走向人群，拒绝和李先生单独接触，这让李先生郁闷不已。

王晓晓之所以会这样对李先生，完全是因为李先生提出的问题既唐突又无聊。虽然他完全出自关心，但是他所用的方式以及谈论的话题却让人反感，以

至于让别人无法与其展开交谈。其实他完全可以这样开口：“现在的学生都挺淘气，不好管吧？”这样才能让晓晓打开话匣子，说说自己的学生及工作，接下来，两个人的交谈就会融洽得多。

因此，我们在谈话时一定要掌握说话的技巧，既要让别人了解自己所表达的内容，也要让别人开口说出自己的想法，这样才能起到沟通的作用。

013.赫洛克定律：做一个赞美高手

赫洛克定律是指适当的表扬比批评的效果要明显好得多，而批评的效果又比不予置评的效果要好。

对此，心理学家赫洛克曾经做过这样一个实验。他把参与实验的人分为四组：第一小组的人每次工作后都会得到鼓励和表扬；第二小组的人每次工作后都会被训斥和批评；第三小组的人每次工作后都会让他们旁听其他两组受表扬或挨批评；对第四小组的人，不给予任何评价。实验结果发现，前三个小组要比第四小组工作成绩好，受表扬组和受批评组要明显比第三组优秀，受表扬组的成绩要高于受批评组，而且受表扬组的成绩还在不断上升。由此可以看出，适当地运用赞美远远要比批评惩罚的效果明显。

马克·吐温也曾经说过：“一句得体的赞美可以让人陶醉两个月。”应该说，每个人都希望得到他人的赞美，因为赞美就是对其努力最好的认可和肯定。在赞美的神奇力量下，很多人都改变了自身的命运。

戴尔·卡耐基小的时候就被公认为是一个坏小孩。当卡耐基的父亲第一次向继母介绍他时说：“亲爱的，希望你能注意到他，这个全郡最坏的男孩，我现在已经对他无可奈何了。说不定他也会向你扔石头或者做出其他你完全意想不到的坏事。”然而让卡耐基没有想到的是，继母微笑地走到他面前，认真地看着他，然后对卡耐基的父亲说：“不，你错了，他不是全郡最坏的男孩，而是最聪明的男孩，他的调皮是因为他还没找到发泄热情的地方。”听了这句话，卡耐基几乎感动得流下泪来。继母的这一句话，不仅让他和继母建立起了良好的友谊，也成为激励他一生的动力，最后让他成为美国最著名的成功学家和富豪。

所以说，在社交中学会适当地赞美他人，不仅能让你们之间的关系更融洽，还能达到激励对方的目的。

014. 亚弗斯德定律：以对方的需求为切入点

什么是亚弗斯德定律呢？它是指在与他人沟通的过程中，如果你能激起他人心中一种急切的需求，并能对这一需求进行引导，你就会无往不胜。

有一位老妇人来到一家水果店问：“你这儿的苹果味道怎么样？”店主连忙回答说：“老人家，您放心！我们这儿的苹果特别甜，这可是今天早上刚运过来的，很新鲜。”没想到店主刚说完，老妇人就走了。

老妇人又来到第二家水果店问道：“你这儿的苹果味道怎么样？”这位店主回答道：“我这儿的苹果，味道有酸的，也有甜的。您要买什么味道的？”老妇人很高兴地说：“给我称1.5千克酸苹果。”店主好奇地问：“大部分人都喜欢吃甜的苹果，您为什么要买酸的呢？”老妇人说：“我儿媳妇怀孕了，她就想吃酸苹果。”“恭喜您了，能有您这样细心又会照顾的婆婆，那可真是您儿媳妇的福气啊！”老妇人听了很高兴地说：“哪里哪里，怀孕期间要吃好才能有营养嘛！”店主马上说：“是呀！怀孕期间营养最重要了，听说这时候多吃些富含维生素的水果，宝宝会更聪明、更健康的！”老妇人连忙问：“那你给我推荐几种富含维生素的水果，我多买点儿吧……”就这样，老妇人不仅买了苹果，还买了香蕉和猕猴桃。由于这家店主的服务态度好又会说话，这位老妇人以后几乎每隔一段时间就到他的店里来买水果。

从这个事例中，我们可以清楚地看出了解对方需求的重要性。第一个店主之所以没卖出去水果，在于他并没有了解顾客的需求，就贸然向顾客推销自己的水果，结果文不对题，失去了客户。而第二位老板的成功就在于他发现和了解了顾客的需求，并能针对客户的需求进行进一步挖掘。

亚弗斯德定律不仅适用于销售领域，而且适用于日常的人际沟通。在谈话前你可以先问问自己是否了解对方的需求，自己的谈话能否赢得对方的好感和兴趣。如果你并不能确认，就在交谈时谨慎些，说话时要三思而后行。直到了解了对方的需求，寻找到双方的衔接点后再去进行有针对性的沟通，这会让你

在交际中获得成功。

015.尼伦伯格定律：让谈判达到双赢效果

尼伦伯格定律是由美国著名谈判专家尼伦伯格提出的，其内容是：只有达到双赢的谈判，才算是成功的谈判。也就是说，在沟通和交流之后，对方都获得了自己想要得到的东西，就是双赢，也是最佳的交谈效果。

尼伦伯格定律所说的“双赢”并不是指那种双方都竭力维护自己的利益，最后由其中一方或者双方都进行了让步而达成的谈判。这种谈判属于立场争辩式谈判。

那么，怎样才算是双赢呢？我们看看蒙牛集团的创始人牛根生的谈判经历就会明白。蒙牛刚刚起步时，没有钱去做广告。于是牛根生找到当时最大的一家户外广告公司的总经理说：“我看到你的广告牌 90% 都空着，想帮你打打广告。否则让广告牌空着也是损失。我来给您提供一个方案，您看行不行？”广告公司的总经理说：“好呀！”

牛根生说：“我们可以合作一下，在空余广告牌上面打上贵公司的广告，下面是我们蒙牛的。否则您用空着的广告牌打自己的广告会让别人觉得您卖不出去。如果下面打上蒙牛的广告就既能说明您把广告牌都卖出去了，也为您自己打了广告，而且还能促使那些犹豫的客户赶快交钱。一旦有人交钱，您就可以把我的撤下来，换上交钱的广告。我们只是三个月的合作期。所有的制作费用都由我们来出，不用花您一分钱。当然我也不会让您白做，除此之外我们再拿出 10% 的利润给您，您看怎么样？”总经理说：“好，就这么定了！”

就这样，牛根生只花了成本价就为蒙牛做了广告，不但解决了广告资金不足的问题，还成功地地为蒙牛打出了知名度，可谓是双赢谈判的经典案例。

由此可以看出，要想获得双赢，就需要在了解对方的基础上，关注双方共同的利益，然后找到一种折中的方法，让对方在感到物有所值的同时，也使自己得到想要的东西。

016.登门槛定律：要求别人应循序渐进

登门槛定律是指一旦接受了他人的一个小要求，那么为了在他人面前保持前后一致的印象，你就有可能接受他人更高的要求。

心理学家认为，人们一般都不愿接受那些较高、较难的要求，因为太耗费精力而且又难以成功。相反，对于那些较易完成的要求，人们则很乐意接受。人们在完成这些小要求后，会慢慢接受比这更高的要求。这就是登门槛定律对人们的影响。

美国的心理专家曾做过这样一个实验，他们派人到一个居民区向人们提出请求，问他们可不可以在房屋前竖一块写有“小心驾驶”的大标语牌，结果遭到大多数居民的拒绝。于是他们在第二个居民区采取了另外一种方式。他们先请求居民在一份赞成安全行驶的请愿书上签字，结果基本上所有的居民都答应了，因为他们认为这是一个很容易做到的小要求。又过了几周，当实验人员再向他们提出在他们的房屋前竖一块写有“小心驾驶”的大标语牌的要求时，有60%的居民都答应了。这是因为一旦人们对某个小请求找不到拒绝的理由，就很容易会同意。而当他满足了这个小请求之后，就会产生一种认同感，这时如果他们再拒绝类似的但更高的要求，就会显得他们的认知不协调，为了避免如此，他们就会继续答应下去，接受更高的要求。

在人际交往中，你可以充分利用这一定律，来实现自己对他人的要求。例如，当你想要求某人做一件事情时，担心他不愿意做，可以先向他提出一件类似的但较容易办到的事情。在他完成以后，再逐步提出更高的要求，这样你的目标更容易实现。

017.白德巴定律：管住舌头是美德

最好的美德就是能管住自己的舌头，这就是白德巴定律。在生活中，很多人都会认为话说得越多越好，似乎只有这样才能显示出自己的才能和热情。其实，有时候话太多，反而让人觉得你的话没有分量。

有一只狐狸，它博览群书，满腹经纶。它经常向其他小动物发表自己的长篇大论。一天，狐狸遇到一只从森林外边来的小花猫。小花猫对狐狸的学识非常仰慕，于是便虚心向狐狸请教起来：“尊敬的狐狸先生，请问您怎样度过生活的困难时期？”

“你这只每天只会抓老鼠的小花猫，真不识抬举！你有什么资格问我，你先说说你会什么本领，让我来听听！”

小花猫谦虚地说：“我只会一种本领，就是如果有狼狗扑过来，我会跳到树上逃生。”

狐狸听了小花猫的话后，哈哈大笑起来：“这算什么本领，告诉你，我可是从书上学到了上百种本领呢！除此之外，我身上还带有满袋子的锦囊妙计！相比之下，你真是太可怜啦！这样吧，看在你可怜的份儿上，我来教你一些如何摆脱狼狗追逐的妙招吧！”

正当狐狸从它的袋子里寻找妙计时，有一个猎人带着四只猎狗追到了这里。小花猫看到后，马上敏捷地跳到旁边的树上，大声对狐狸说：“狐狸先生，赶快拿出您的锦囊妙计，逃命吧！”可还没等小花猫说完，四只猎狗就已经扑向了惊慌失措的狐狸。就这样，博学多识的狐狸先生被抓住了。小花猫叹了一口气说：“唉！狐狸先生，您虽然有很多锦囊妙计，但是关键时刻却没有任何作用，你哪怕像我一样会爬树，也不至于落得如此悲惨的下场！”

这个故事启示我们，任何时候都不要炫耀自己的学问，因为每个人的才能和智慧都是有限的。真正的谈话高手是那些懂得管好自己的舌头，善于欣赏别人的人，而不是专门挑剔和斥责他人缺点的人。这样的人，往往在推行自己的意见和工作时会比较顺利，工作的绩效往往也不会太差。所以，如果你想成为一个会说话的人，就要首先学会管好自己的嘴巴。

018. 赞美定律：人人都爱听好听的话

赞美定律告诉我们的是在人际交往中，恰当的赞美不仅能让你得到别人的喜欢，还会为你事业的成功铺平道路。

张丽就是一个很会赞美人的女孩，她刚来公司没多久，就和同事们建立起

了深厚的感情。因为她总是能恰到好处地夸奖同事，而且工作时也很认真，这使得公司里的同事都很喜欢她。我们不妨看看她是怎样赞美同事的。

“我很高兴能和您这样富有远见又有经验的人合作。”

“我真佩服像您这样的女强人，能够做出他人都不敢想的决定。”

“您的儿子真像他父亲，将来考上一流大学肯定没问题。”

“您一定学过服装设计吧！衣服搭配得真好看！”

……

正是因为张丽很会赞美人，才使她跟周围的同事建立起了良好的人际关系，让她在工作中如鱼得水，一年之后，张丽因为工作出色，被提升为办公室主任。

张丽的成功之处在于她能够抓住对方的某个长处或闪光点进行夸奖，而且言辞也不做作，夸得很有内容、很到位，让同事们感到亲切自然。相反，如果张丽拼命赞美对方并不存在的优点或者夸大其实、言不由衷，就很容易弄巧成拙，让对方产生反感。

由此可见，要想学会赞美，就必须有一双善于发现别人优点的眼睛，最好从具体的事情入手、从细微之处入手，在适当的时间用适当的话语真诚地赞美对方的某个优点或长处，这样才能起到赞美的效果。赞美的另一个诀窍就是要学会在背后赞美他人，这往往会比当面赞美更有效，一旦传到对方的耳朵里，将会大大加深对方对你的好感。

总之，赞美是人际交往中不可或缺的一种沟通手段，学会恰当的赞美不仅能给被赞美的人带来愉悦的心情，而且会让你受到大家的喜爱，为你的事业铺平道路，让你更容易走向成功。

019.诚信定律：有诺必践，言出必行

诚信定律，用通俗的话来说就是说到做到，这对于人际交往是极其重要的。因为只有言出必行的人，才能获得他人的信任和尊重。一个不讲信用、说话不算话的人，最终会落得众叛亲离、被社会抛弃的下场。

从前，有一个富商不小心掉到了河里，他冲着岸边的一个渔夫高呼“救命”。他喊道：“你要是能救起我，我就给你100个金币。”渔夫听后，便从水

中把富翁救了上来。谁知，这个富商见自己脱离了危险，便开始抵赖，只给了渔夫 10 个金币。渔夫责怪富商不守承诺。没想到富商却斥责渔夫说：“你太贪婪了，10 个金币已经不少了。”

天有不测风云，没过多久这个富商又一次落水了。这次，他又像以前一样向岸边的渔夫呼喊：“你要是能救起我，我就给你 100 个金币。”渔夫看到他后，摇摇头说：“你这个人言而无信，我已经被你骗过一次了，怎么会再让你骗第二次！”最后，这个富商被淹死了。

这个富商正是因为自己不讲诚信，才付出了生命的代价。由此可以看出，诚信对于一个人来说是多么的重要。诚信是人与人之间交往的基础，也是维持人际关系的必要保证。只有诚信的人才能赢得他人的信任和尊重，才能交到更多的朋友。想想看，谁愿意和一个言行不一、缺乏诚信的人做朋友呢？一个不讲诚信的人即使伪装得再高明，早晚也会露出马脚，最终遭到众人的唾弃。

020.亲和定律：站在对方的立场讲话

亲和定律就是站在对方的立场上讲话，使对方产生一种亲切感，觉得你是为他着想，而不仅仅是为你自己。这样做会很容易让对方认同你的观点，接受你的建议。

一家汽车生产厂将新开发的部分零件委托给一家制造厂加工。可是制造厂完工后，汽车生产厂经理发现，这些零件根本不符合要求，便要求制造厂重新加工。但制造厂却认为他们完全是按照汽车生产厂的规格制造的，并不应该对此负责，双方为此僵持起来。

这时，汽车生产厂经理再次找到了制造厂的负责人，说：“通过调查，我发现其实这次事情完全是由我们设计不全面造成的，幸亏你们的帮忙，我们才发现了产品的缺点。给你们造成的麻烦和损失，对此我们感到很抱歉。不过，事已至此，请你们无论如何也要帮我们渡过难关。这样做对我们双方都是有好处的。”制造厂的负责人听完这番话，马上答应了汽车生产厂经理的要求。

从上面的例子可以看出，如果学会站在对方的立场讲话，就会让对方更容易接受你的建议，从而达到事半功倍的效果。相反，如果这位经理完全不考虑

对方的处境，用命令的口吻来要求对方，可想而知，这将会激起对方的反抗心理，让事情变得更加糟糕。

因此，在与人交往时，要想收到良好的谈话效果，我们就要学会以对方的利益作为谈话的出发点，站在对方的立场看待问题。这样做不仅能够了解对方的想法，拉近彼此之间的距离，让交流更加顺利，还能有效地化解双方的敌意，避免在沟通过程中出现分歧。

第 2 章

别输在不懂说话上，受欢迎的沟通技巧

俄国著名诗人马雅可夫斯基曾经说过：“语言是人类力量的统帅！”我们都是社会中的人，没有谁可以离群索居地生活。因此，我们需要沟通。如果开口说话是人类的一项技能，语言沟通达到预期的设想则是这项技能的最终目的。那么，如何将内心的情感通过语言完美地表达出来呢？翻开本章，你将发现答案所在。

021.用富有魅力的声音打动对方

在与人沟通的过程中，谈话的声音是非常重要的。优秀谈话者的声音往往富有感染力和号召力，而一个不懂得用悦耳的声音来说话的人，他的沟通效率往往较前者要差很多。谈话的声音是语言形象的一个重要组成部分。掌握好它，不仅能让你的语言更具魅力，而且会提升你的个人形象。

要想提高自己的声音魅力，首先，要做到的是发音准确、吐字清楚。如果一个人在谈话时经常读错字、发音不准或是吐字不清，不仅容易闹笑话，还会影响到沟通效率，甚至可能会让对方产生误解，造成不必要的麻烦。

其次，要注意说话时的语调。同一句话用不同语调来说，所表达的含义也不同。例如，“你真好。”这句话如果用陈述句的语调来说，是带有肯定和赞扬的意思；如果用反问句的语调来说，则可能带有否定或讽刺的意思。因此，在谈话时，使用恰当的语调是很重要的。

再次，说话音量的大小也能显示出一个人的谈吐是否优雅，声音是否具有魅力。如果不分场合地大声喧哗，不仅会让你显得不亲切，而且可能会造成很多尴尬的状况，甚至有可能让别人觉得你素质低下。因此，在说话时一定要根据场合选择合适的音量。

最后，要掌握说话的节奏。说话太快，会显得你很急躁，给对方以紧张感，而且无法让对方听清你所说的内容。因此，在说话时一定要不要太快，节奏以适中为宜。你可以根据实际情况调整自己说话的速度和节奏，让自己的语言更具美感和吸引力。

022.把握好言语的分寸

在与人交际时，我们要注意把握好说话的分寸，语言表达要得体，不要闪烁其词或夸大其词，该说的绝不要少说，不该说的则一句都不要说。恰当的语言表达会让对方感到亲切愉快，不恰当的语言表达则会让对方感到不快，甚至生气。

例如，某位朋友好不容易才发表了一篇作品，这时你向他表示祝贺，可以夸他“用功”“有毅力”“努力”等，却不可以夸奖他“真是个作家”。倘若你这么一说，你的朋友就会觉得你是在嘲弄、讽刺他。再比如，你和朋友互相争论一个问题，对方从全局考虑，作出让步，使问题得以解决。这时你很感激，向对方说：“你的风格真高，实在难得！”虽然你充满了诚意，但却没有把握好语言的分寸，既然是真诚的赞美，又何必加上一句“实在难得”呢？对方听到后肯定会觉得你是在挖苦他。

那么，把握好语言的分寸，有哪些需要注意的地方呢？

首先，要注意说话的场合、时间和说话的对象。在正式场合，说说笑笑显然是不恰当的表现；而在非正式的场合，过于严肃也会让人感到不舒服。

再次，我们要避免过于客套，话语如果经过过分的粉饰、雕琢，就会失去自然感。同理，若语言“绕弯”过多，也会给对方一种“见外”的感觉，显得你不够坦诚。

除此之外，在说话前还应先思考一下，想说的话是否恰当，防止自己说错话、说漏嘴，千万不要等到说错了才想着去补救，那时可就晚了！

023.做个有风度的说话者

什么是说话的风度？所谓说话的风度，是指一个人在语言方面的风格和修养。一个人说话是否有风度，会直接影响到他是否能吸引对方的注意力以及是否能引起对方的好感，这直接关系到他的人缘好坏。因此，要想做一个会说话的人，就应着重培养自己说话的风度。

一个人的道德情操、文化修养，在谈话时选择的词句，运用的语气、语调，以及动作表情等方面，都决定着他说话的风度。因此，我们要想成为一个有风度的说话者，首先就要提高自身文化修养，从根本上增强自己说话的魅力。

在谈话时恰到好处地运用一些说话技巧，也能为你加分。例如，在与他人交谈时说话要礼貌得体，多使用“请”“谢谢”等礼貌用语，这会为你增添不少魅力；在交谈中要尽量避免谈论他人的短处或缺点，多赞美别人的优

点；当对方有了困难的时候，要用温和的语气抚慰他们的情绪，尽可能为他们提供有用的建议，帮助他们渡过难关……这样做，才算是有风度的说话者。

此外，需要我们注意的是，在谈话时要避免以自我为中心，总是谈论自己的事情，或者过分自夸，会很容易让对方反感。因此一定要顾及对方的情绪，多谈论一些双方都感兴趣的话题，这样才能拉近彼此之间的距离。

最后要说的是，要想成为一个成功的说话者，培养自己的说话风度是至关重要的，但也要注意避免刻意追求风度，否则只会让你显得矫揉造作，毫无风度可言。

024.看对人说对话

在生活中我们常常和各种人打交道，当我们与对方沟通时，要依照对方的身份来说话，否则你和他人之间的沟通就很难顺利进行。

有一天，孔子坐车出游。在路上休息的时候，马挣脱了缰绳，吃了农夫的庄稼。农夫很生气，就把马捉住了。于是，孔子的得意门生子贡前去向农夫索要马匹，可是任凭他说尽好话、讲尽道理，农夫就是不肯把马还给他。看到子贡无功而返，马夫说：“让我去说吧！”马夫找到农夫，对他说：“你从来没有离开过家到东海之滨耕作，我们也从来没到过西方来，能在此碰上，说明我们有缘分，而且两地庄稼都长得一样，马怎么知道这是你的庄稼不该偷吃呢？”农夫听了觉得有道理，就把马还给了马夫。

为什么马夫三言两语能办到的事，饱读诗书的子贡却没有办成？是因为马夫比子贡的学问高、口才好、说话更客气吗？当然不是，而是因为马夫更了解农夫，知道什么样的语言能让农夫更容易听懂和接受。而子贡却忽视了对方的身份，不懂得用通俗的语言与农夫沟通，从而造成了沟通的失败。

看对方的身份说话，也就是说，在和对方交谈时，要根据对方的身份尽可能使用对方能够认同的语言和思维方式，多说一些对方熟悉或者关心的话题。这样，你才能尽快消除彼此的隔阂，让你们之间的沟通顺利地进行下去。要想做到这一点，在平时就要善于观察和了解各行各业的特色，以及这些人是如何用语言表达的。了解得多了，你自然就知道如何根据对方的身份来说话了。

025.与人交往要注意称呼

亲切地称呼对方，能有效地拉近彼此之间的距离。如果你能亲切地叫出一个刚认识不久的朋友的名字，相信他一定会很高兴。他可能会想：“没想到，这个人居然还记得我。看来我给这个人留下了很深的印象。”对你的好感度也会大大增加。但是切忌在与人交往时叫错对方的名字，因为这是不尊重、不在乎对方的表现。

对于那些你叫不出名字的人，不妨询问一下旁边的人。如果你觉得自己的记性不好，可以把对方的姓名记在一个小本子上。不要看到什么人都直接称“喂”“那个谁”，这样会让人感觉很不礼貌。

在称呼对方时，一定要注意考虑对方的年龄、职业和身份。例如，对于喜欢听别人称呼自己头衔的人，就不要直呼其名。要根据对方的喜好来称呼对方，不恰当的称呼会引起对方的反感，从而影响到你们之间的关系。

一般来说，称呼会随着双方之间熟悉和亲密程度的变化而变化。当你与对方不熟悉的时候，可以称呼对方的头衔或者名字。在彼此熟悉或者关系亲密以后，你就可以称呼对方的昵称。在交际中，你也可以通过称呼来拉近双方的距离。

张强是一家公司的职员，他很注重同事间的称呼，特别是对上级的称呼。刚来公司时，由于对公司人员不太熟悉，他平时对每个同事的名字都特别用心地去记。对不知道名字的同事和领导，除了问别的同事以外，他还把平时同事间互相打招呼时的称呼记录下来。他有一个小本，是专门记录同事和领导的名字和职位的，同时也记下每个同事平时都喜欢别人怎么称呼自己。就这样，在很短的时间内，张强就对公司中每个人的名字和职位都了解得差不多了，因此，不管在什么时候他都能准确地叫出同事的名字。同事也都很喜欢他，因为张强对他们的称呼都是他们喜欢的。

为了体现工作的严肃性，在称呼对方时，一定要考虑到场合、地位、年龄和对方的喜好，只有这样才能保证你恰当无误地选好称呼，从而拉近双方的距离。

026.沟通前先弄清对方的个性

在日常生活中，我们会和不同的人打交道。在与对方沟通和交流时，除了要考虑到对方的身份，还要注意弄清对方的个性。什么是个性？个性是指一个人在思想、性格、举止、情感等方面不同于其他人的特质。一个人具有什么样的个性，往往可以通过其自身的言谈举止等方面表现出来。

针对不同个性的人要学会说不同的话。例如，对方说话很直接，不喜欢拐弯抹角，你说话也就应该爽快一点；如果对方是一个斯文含蓄的人，你就应该把话说得文雅委婉一些；如果对方是一个崇尚知识和文化的人，你就应该把话说得有思想深度些；如果对方是一个文化程度一般的人，你就应该把话说得通俗些。

诸葛亮说话就善于针对不同个性的人“对症下药”。例如，在马超前来攻打葭萌关的时候，诸葛亮私下告诉刘备，只有张飞和赵云适合对敌马超。但是当张飞主动请求出战时，诸葛亮却假装没听见，反而对刘备说：“马超智勇双全，无人可敌，除非往荆州唤关云长来，方能对敌。”张飞听到后，认为诸葛亮小瞧他，于是当场许下诺言说：“我今天就去，如战胜不了马超，甘愿受罚！”诸葛亮知道自己的激将法起了作用，便顺水推舟说：“既然你肯立下军令状，便可以为先锋！”

诸葛亮之所以如此，是因为他知道张飞的脾气比较暴躁，用激将法则能够增强他的责任感，让他对这项任务充分重视起来，避免他过于轻敌，而且对于他的斗志也能起到激励作用。

在与人沟通前，最好要对对方的个性有一个客观的了解，然后依照其个性有针对性地说话。这样不仅能够博得对方的好感，还能更顺利地达到自己的目的。

027.说话要分清场合

有的人说话不看场合，总是随心所欲，心里想到什么就说什么，结果不是得罪人就是达不到令自己满意的谈话效果。要知道，我们说话不该这么随便，

一定要分清场合。在不同场合，面对不同的人 and 事，就该说不同的话。如果你在朋友的葬礼上说说笑笑，在别人的婚礼上谈论一些不愉快的事，很可能引起众怒。有一句话说得好：“到什么山上唱什么歌”，就是告诫我们，要根据不同的环境说不同的话。

英国女王维多利亚和她的丈夫阿尔伯特的感情非常好。一次，维多利亚女王直到深夜才忙完公事。她回到卧室，看到房门紧闭，便敲起门来。这时，里面传来丈夫的声音：“谁呀？”女王回答道：“我是女王。”但是门并没有打开，于是维多利亚女王又继续敲门。丈夫又问道：“谁呀？”女王回答说：“我是维多利亚。”但是门仍然没有开，女王只好再敲。丈夫再一次问道：“谁呀？”这时维多利亚女王回答：“我是你的妻子。”丈夫才终于打开了门。

通过这个故事可以看出，即使贵为女王，当场合发生改变后，她的身份也会随之发生变化。因为对于她的丈夫来说，回到家中的维多利亚已不再是女王，而是他的妻子。因此在说话时，不仅要注意场合，还要注意自己在不同场合中的身份。

此外，还要记住的一点就是，在公共场所切忌没完没了地讲话。“言多必失”是人们在长期实践中总结出来的经验和教训。在公共场合，一旦说错了话，要想补救是很难的。因为在这种场合下，一句话的影响力往往要比私下交谈时大得多。因此一旦言谈间发生错误，不仅会对别人造成伤害，而且对自己的影响也是长期而广泛的，所以在公众场合一定要谨言慎行。

028. 表达方式要得体

使用恰当的表达方式对于一个人来说是非常重要的。如果语言表达得不得体，就会给对方留下坏印象，这不仅影响沟通的效果，还会让你自身的形象受损。那么，什么样的表达方式才算得体呢？具体来说就是你说要让别人听着舒服，不会使对方反感甚至产生误解。

有一个人在家中请客。他抬头看了看墙上的时钟，见约定的时间已过，可是还有大半客人没来。于是他很焦急地说：“怎么回事，该来的客人还不来？”一些客人听到后，心里想：他说该来的客人没来，那就是说我们是不该来的嘛。

于是转身离开了。主人看到后，心里更着急了，说：“这些不该走的，怎么反倒走了？”其他客人听到后，心里很不是滋味，又想：不该走的走了，那剩下的我们就是该走的了。于是这些客人也走掉了。最后，只剩下一个跟主人关系最好的朋友，这个朋友看到这尴尬的局面，便提醒他说：“下次考虑好了再说话，否则说错了话，就收不回来了。”

这位主人正是没有得体地表达自己的意思，才造成了听者的误会，无意中伤害了他人。由此可以看出，表达方式运用得是否得体，将直接影响事情的成败。

在生活中，一句得体的话往往能让听话的人觉得如沐春风，把双方的关系一下子拉近。相反，一句不得体的话会让人觉得寒风刺骨，使双方关系变得疏离。因此，在与人沟通的过程中，千万不要不看场合信口开河。而要根据所处的场合和对象，用最得体、最恰当的语言表达出自己的意思，这样才能避免误会，获得最理想的效果。

029.说话要优雅、含蓄

谈吐是文雅还是粗俗，直接关系到你和他人沟通的效果。在交往的过程中，粗俗、生硬的语言，很容易让听者反感，轻则伤和气，重则伤感情。因此，语言的文雅对于人与人之间的沟通是非常重要的。

苏东坡在杭州做官时，来到一个寺庙游玩。寺庙住持看他穿着普通，便随便招呼道：“坐。”接着又吩咐小和尚说：“茶。”经过交谈，住持发现苏东坡谈吐不凡，觉得此人不是等闲之辈，于是，变得恭敬起来说：“请坐。”又吩咐小和尚道：“敬茶。”谈到最后，当住持知道来客就是闻名天下的苏东坡时，连忙起身，毕恭毕敬地连声道：“请上座！”又重新吩咐小和尚说：“敬香茶。”临别时，住持请苏东坡题词。苏东坡爽快地答应了，挥笔写下了一副对联：

坐 请坐 请上坐；

茶 敬茶 敬香茶。

这个故事虽然在讽刺住持以貌取人，但是我们也可以从中看出，同样一件事用不同的语言表达，给人的尊敬感也是不同的。显然，加上“请”“敬”等礼貌用语和敬语，马上会让语言变得文雅起来。因此在与他人交流时，我们要

多使用“您、请、谢谢、对不起、没关系”等礼貌用语。

030.要考虑周详后再说

如果你觉得说话只是人的一种本能，说话时不需要加工你的言语，不懂得给自己的嘴“把关”，就大错特错了。有时候信口开河、口无遮拦，可能会给你带来大麻烦。

丽丽和薇薇是一对形影不离的闺蜜，两人私下里无话不谈。在一次同学聚会上，丽丽一时兴起，笑着对大家讲了薇薇暗恋班上某男生的事。那位男生已经有了女朋友，并且他的女朋友当时也在场，一时间，弄得薇薇非常尴尬，无法下台，气得哭着跑开了。事后，丽丽找薇薇道歉，但却没有得到薇薇的原谅，她们的友谊因此也渐渐地淡了下来。

我们在与人交流时，要做到“三思而后言”，想好什么话能说，什么话不能说。那么怎样才能管好自己的嘴呢？

首先，平时要加强学习，不断地用知识和经验来武装自己，提高自己对言语的分析和判断力。其次，话在嘴边的时候不要急于说出，要考虑一下说出去的效果，平淡无味的话说出去也没有意义，那就不要说；有些话，说出去可能会使对方不悦，甚至引起麻烦，这样的话更不能说。所以，每句话都要考虑周详之后再说。

031.好口才才是锻炼出来的

刘勰在《文心雕龙》中曾写道：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”可见口才的重要性。现在是一个开放的时代，更是一个人与人之间离不开沟通、合作的时代。口才好的人，可广交五湖四海的朋友，从而为自己的事业打下好的基础；口才好的人，可轻松地调解纠纷、平息争端，让自己一帆风顺；口才好的人，可获得朋友的尊敬、老板的青睐，使自己在社会交往中如鱼得水……总之，拥有一张能说会道的嘴，就如同拥有了一笔取之不尽的财富。

然而，并不是每个人都有一张能说会道的嘴，那么如何才能让自己变成一个口才好的人呢？

多锻炼是训练口才最好的方法，也是最便捷的方法。探索古今中外著名演讲家的成功之路，不难发现，那些闻名于世的杰出演讲高手都不是天才，而是经过长期不懈的艰苦锻炼而成的。美国著名的演讲家卡耐基说过：“演讲绝不是上帝给予少数人的特别才能。”

李娜刚大学毕业，找到了一份自己还算满意的工作。她的工作其实很简单，就是收发传真、接听电话、和客户交流。如果是对于他人，这可能是一个再简单不过的事情，但是对李娜来说，就有点难度了。李娜天生是一个内向型的女孩，从小就不爱说话。没参加工作以前自己没感觉到什么，有时别人还夸她是个文静的好姑娘。可是自从做了这份工作以后，她明显感觉到自己在这方面的缺陷，不爱说话、不会说话已经严重影响到了自己的工作。比如收到传真后要交给领导，每次她走到领导办公室后都不知道该怎么说，领导一问她，更是结结巴巴说不出一句完整的话；有客户打电话来咨询一些事情，她也总是说不明白，弄得客户很烦……认识到自己的缺点后，李娜并没有气馁，她首先报了一个学习班，平时也不放过一切可以锻炼的机会。一有机会就到法院的庭审现场去听律师之间的辩论，甚至连菜市场的商贩与客户间的讨价还价她都感兴趣。不到半年的时间，同事和领导都发现李娜变了，她再也不是那个半天说不清楚一件事的小姑娘了，而是变得有点“伶牙俐齿”了。

032.富有激情，抓住听众的心

要想在说话或演讲时获得良好的效果，除了要有好的内容，还必须富有激情。充满激情的话会让我们的发言更具感染力，更容易引起听者的共鸣。相反，如果你只是平淡地向听众诉说你的想法和观点，就会让听众觉得枯燥乏味，很容易导致听众对你的话失去兴趣，从而影响到你讲话的效果。

1963年，马丁·路德·金在华盛顿林肯纪念堂发表的饱含激情的著名演讲《我有一个梦想》举世闻名，甚至影响了全世界。在演讲的高潮部分，他说道：“朋友们，今天我对你们说，此时此刻，我们虽然遭受着种种困难和挫折，

但我仍然有一个梦想，这个梦想深深扎根于美国梦之中。我梦想有一天，这个国家会站立起来，真正实现其信条的真谛——我们认为这些真理是不言而喻的，人人生而平等。我梦想有一天，在佐治亚的红山上，昔日奴隶的儿子将能够和昔日奴隶主的儿子坐在一起，共叙兄弟情谊。我梦想有一天，甚至连密西西比州这个正义匿迹、压迫成风、如同沙漠般的地方，也将变成自由和正义的绿洲。我梦想有一天，我的4个孩子将在一个不是以他们的肤色，而是以他们的品格优劣来评价他们的国度里生活……”

马丁·路德·金的演讲之所以成功，正是因为他饱含激情。马丁·路德·金把心中浓烈而深沉的情感充分表达了出来，使听众受到了充分的感染，从而使他的演讲产生了极大的号召力。因此，要想让你所说的话能够打动人心，就在演讲时注入你的激情吧！

033. 用真情实感安慰别人

你一定安慰过别人，但是，你的安慰奏效了吗？有效的安慰，是给正在承受痛苦的人们的一针“镇痛剂”。而无效的安慰则恰恰相反，会让痛苦的人更痛苦，甚至让已不再痛苦的人重新陷入痛苦的深渊。

“我知道，你的爱人死了，没关系，失去了爱人以后还可以再找。”“别再为失去一条腿伤心了，能够生还，你已经很幸运了，你起码还有胳膊呢！”这是在汶川大地震期间从汶川回来的一位心理学家曾经听到有人安慰受害者的话。

这些安慰的话语听起来很别扭，虽然它们的初衷是善意的。可这样的安慰，除让受害者更加难受之外，还有其他的作用吗？

安慰别人的人，之所以说出这种话，是因为他们完全不懂得站在对方的立场上去考虑问题，只是为了安慰而安慰。

所以，安慰的前提必须是同情。你要能对对方的苦恼、不幸、悲伤、失落等感同身受，才能知道如何安慰。“我明白你的痛苦，但是生活中偶尔的苦恼是难免的。我们的生活不会永远都四季如春，肯定也要经历寒冬。今天虽然下雨，但阳光肯定会出现。只要你不放弃，事情总会出现转机的。”这样的话才能说到对方的心底去。

此外，在安慰别人时还要记住，不要强硬地告诉别人“你应该觉得……”或“你不应该觉得……”之类的话，人有权利坚持自己的观点和立场，不需要他人来左右。安慰并不是要你全权代表对方作判断，也不要想着对方此时正在受苦，需要接受帮忙。安慰是在给予对方空间去做自己并认同自己感觉的基础上适当地加以纾解和指点。我们不需要用“同意”或“反对”来表达同情和关心。

无论何时你都要记住，安慰千万不要像一把盐，撒在对方的伤口上，让其痛上加痛，而应是一帖创可贴，帮助对方的伤口尽快痊愈！

034.要多用积极向上的语言

有时候，几句简单积极的话就能给人以鼓励 and 希望，甚至可以改变一个人的命运。上小学时，小风问妈妈，家长会上老师都说了些什么，小风的妈妈听后鼻子一酸，眼泪差点儿掉下来。因为老师对儿子的评语是全班只有小风的表现最差，甚至怀疑小风有智力障碍。但是妈妈却告诉小风：“老师说你并不是个笨孩子，只要细心，下次一定能考进前30名。”小风听了，本来黯淡的眼神一下子亮了起来。第二天上学时，小风比平时去得都要早，成绩也慢慢地有了提高。

初中以后，当小风的妈妈又一次参加家长会时，发现本来经常处于较差行列的儿子，这次居然考得相当不错。老师说：“以您儿子的成绩，考上重点高中还是有些危险。”她回到家中，告诉儿子说：“老师对你的表现很满意，说只要你努力就有希望考上重点高中。”

高中毕业后，小风把一张重点大学的录取通知书交到了妈妈手里。这时小风哭着对妈妈说：“我知道我不是一个聪明的孩子，可是我知道世界上永远有妈妈在支持我、欣赏我。”

由此可以看出，一句积极的话对于一个人来说是多么重要。试想当初小风的妈妈如果并没有用积极的话鼓励儿子，结果又会是怎样？

谁都希望别人能欣赏自己。试想当你沮丧或者悲观时，如果有人能对你说：“我相信你一定可以的。”“没问题的。”“一定会有办法的。”你是不是感到很受鼓舞，心情是不是也会变得好多了？相反，如果有人对你说：“太糟糕了，

该怎么办呀！”这类的话，一定会让你更加沮丧，感觉更加糟糕。如果让你来选择，你更愿意和说哪种话的人交往呢？你肯定会毫不犹豫地选择那种常常用积极话语与你沟通交流的人。因为办法总比困难多，鼓励你积极直面人生的朋友肯定也会向你传递正能量，给你以积极的影响。

所以，在与他人交谈时，要多说一些积极的话，这会让对方更加喜欢你，也更愿意和你沟通做朋友。

035.选择恰当的沟通方式

在人际交往中可能会有一些话，难以向对方开口。有的话题怕遭到对方的拒绝或嘲笑，令自己难堪；有的话题则怕伤害到对方，令对方尴尬下不了台。下面为你提供了几种遇到此类难以开口的事情时的一些处理办法和谈话技巧。

(1) 为了避免出现当面令人难堪的局面，你可以通过其他方式告诉对方，如可以通过打电话或者发电子邮件等方式。这样即使出现尴尬的局面也会比当面沟通要好得多。

(2) 可以向对方提出一个类似的问题，试探一下对方的反应。如果对方并没有反对，你就可以提出自己的请求。在批评对方时，你也可以借用这个方法，既可以避免让对方过于难堪，也能起到提醒作用。

(3) 有些不便开口的事情，也可以通过开玩笑的方式向对方提出。这样，就算遭到对方的拒绝，也可以归结为玩笑话，不至于引起难堪。

(4) 有些话题单独说，会显得太过正式，一旦被对方否定或者拒绝，可能会觉得有失颜面。那么你可以在谈论其他问题时，顺便把你想说的话题引出来。这样这件事就不会显得过于重要，它所造成的影响和冲击力也会降低不少。

(5) 对于一些拿捏不准的事情，直接提出怕影响到双方之间的关系，那么你就可以在提出的同时，进行自我否定，从而试探对方的态度。自我否定等于向对方提出了两种选择，这样很容易知道对方的选择和看法，同时也避免了难堪的出现。

036.谦虚的语言能让你战无不胜

现实生活中我们经常会看到这样的人，他们总喜欢卖弄自己的学问，向别人炫耀自己，一旦说起话就滔滔不绝、目空一切，总觉得自己是世界上最聪明的人。殊不知，他越这样卖力表现自己，就越让别人反感，最终让自己失去了同别人交往和沟通的机会。

小张和小李是大学同学，毕业后两个人进了同一家公司。由于新到公司，两个人都被安排做一些最基础的工作。小张是一个做事很低调的人，由于新到公司，各方面都不太熟悉，所以他处处小心，不懂的就很谦虚地向老同事请教：“不好意思，还得打扰您一下，这个问题我不太懂，您能帮帮我吗？”同事帮完他以后，总是不忘说一句“谢谢”。同事有需要他的地方，他也总是很谦虚、耐心地帮忙。时间长了大家都很喜欢这个谦虚的小伙子。

小李却恰恰相反，他是一个高调的人，认为自己是大学生，学历比许多老同事都高，所以总是说一些很傲慢的话。比如有同事向他请教问题，虽然当面他也帮忙了，可是背后会说：“这么简单的问题都不懂，怪不得做到现在还是小职员，没学历就是不行。”这样的话说多了，大家都心知肚明，再也没有人找他帮忙了。所以小李在公司的人缘很差，同事都不愿意和他打交道。

我们会发现，越有本事的人，说话往往越谦虚、低调。相反，那些经常炫耀和显示自己无所不能的人，往往是那些什么事情都做不好的人。因为当一个聪明人在炫耀他的聪明时，就开始变得愚蠢。骄傲自满必然会让他听不进去别人的建议和忠告，而这种炫耀的姿态也让他失去很多朋友，最终他面临的很可能就是失败。当然谦虚也要有个度，过分谦虚，只会让对方感到不真诚，反而是一种自大的表现。

037.说话前要深思熟虑

在日常生活中，我们经常会发现，有的人非常爱说话，不管别人说什么他都能说上两嘴，但是往往这种人并不受大家喜欢。话多并不代表会说，如果不

懂得在恰当的时候说恰当的话，那你所说的话只会令他人讨厌。

一次同事们在聊天，谈到一位同事在工作上非常出众，受到公司的表扬时，其他同事都对这位同事取得的成绩表示祝贺。经理也过来鼓励说：“要再接再厉，千万不要骄傲自满。”谁知高强却突然插进一句：“小心乐极生悲！”结果，这句话让本来已经十分热烈的气氛变得尴尬起来。这已经不是同事们第一次遇到这种情况了，高强在平时很爱说话，不管别人谈论什么，都喜欢插上两句。但是他的说话方式，却让很多人都接受不了。

俗话说：“话多不如话少，话少不如话好。”在任何时候，如果你不能确定自己的话是否合适时，那就请你不要说任何多余的话。直到确定你的话会带来想要的效果时再开口，这样会避免你说一些不必要的话。

为什么要少说话呢？首先，言多必失，一个人一旦话多了，就不可避免要暴露出自己的一些缺点，也很容易说错话。其次，如果你一直在说，而其他人插不上话，怎么能达到沟通交流的目的呢？因此，我们在与他人交流时，要学会适时保持沉默，学会倾听他人。在经过自己深思熟虑后再开口讲话，这让我们既能避免因说错话而后悔，也有助于我们把话说得更精彩。

038.避免不必要的争论

很多情况下，人们都热衷于与人争论不休，其实这是一种非常不好的习惯。而且在和别人争论的时候，永远没有赢家。所以说，避免与人争论，才是获得辩论最大利益的方法。但是现在人们大多争强好胜，遇到不同的事情，非要争出个结果。其实这样做是没必要的，因为这并不能给你带来什么好处，你也不可能在争论中胜利。所以，如果你发现自己非常喜欢和别人争论，就应该改变自己，这样才能为自己带来好处。

有一位年轻的女士报名参加卡耐基的培训班。她是一名汽车推销员，平日里经常与人发生争执。比如在工作中如果有顾客对她推销的车辆表示出贬损或者不满意，她就会马上和对方辩论一番。令她骄傲的是，在争论中她通常会获得胜利；然而令她遗憾的是，自己迄今为止没有卖出过一辆汽车。后来，她参加了卡耐基的培训班。当她把自己的情况告诉卡耐基后，卡耐基起初并没有教

她如何讲话，而是教她如何保持拘谨，如何避免和顾客发生冲突。她在这里学习了一段时间后，自身发生了很大改变，不再像以前那样和别人争论不休了，不再对客人的话多加质疑。现在，她已经成为公司销售部门的推销之星了。

从上面的事例中我们可以看出：与人做无谓的争辩不能给自己带来任何好处。因为即使你说的是正确的，也很难改变对方的思想，还会招人厌恶；但当你保持沉默、避免和对方发生冲突时，对方反而能够冷静地倾听你的意见，从而达到良好沟通的目的。

所以，一定要记住避免与人做无谓的争论。无谓的争论除了给你带来更多消极的影响外，不会有任何积极的意义。

039. 尊重他人，学会换位思考

在生活中你会发现，由于每个人所处环境、地位的不同，对人生追求的不同，对每件事情的观点和看法也是不同的。很多时候两个人之间的矛盾，往往是因为对同一件事情的理解不同而造成的。这时候如果你能够换位思考，从对方的角度来看待问题、理解对方，那么你会发现这会防止很多不愉快事情的发生。

约翰的妻子非常喜欢整理自己家的花园。但是约翰对此却常常抱怨，他觉得妻子把太多的时间都花在修理草坪和种植鲜花上。因为妻子几乎每天都要在花园里待上几个小时，拔草、除虫、施肥。约翰认为这是完全没必要的，他并没有觉得自己家里因此而改变多少。当约翰把自己的想法告诉妻子后，他发现妻子很不开心。为此，妻子几天都不再理他。这时约翰才意识到自己说了多么愚蠢的一句话。于是他决定改变自己，开始试着从妻子的角度来思考问题：妻子唯一的爱好就是整理花园，而且妻子确实也从中找到了乐趣。而自己只从自己的角度出发，却忽视了妻子的感受。

后来，约翰的妻子再去花园浇水时，约翰经常会主动要求帮忙。约翰还称赞妻子把花园整理得越来越好看了。这让妻子十分高兴，夫妻之间也比以前更融洽，感情也更深了。

学会换位思考，能让你更深入地体会对方的想法，有助于你去了解、关心

他人，让你知道什么时候该说什么话。学会换位思考对你来说，无论是和他人建立良好的合作关系还是维持良好的人际关系，都是十分有利的。

040.学会往自己脸上“贴金”

有很多人认为往自己脸上“贴金”是王婆卖瓜，自卖自夸的表现，也有人认为这是死要面子的表现。殊不知，这种为自己增加气势的方法有的时候比那种让对方可怜的做法来得有效得多。

有一年国际建材市场需求增加，瓷砖价格上涨，某瓷砖生产厂家看准这一时机，将新生产设计的瓷砖打入国际市场，取得很大的反响。但是好景不长，几个月后，由于市场竞争激烈，瓷砖的价格又大幅度缩水，继续坚持出口的话，亏损只会更加严重。面对危机，厂长认为，作为一家参与国际交易的后起之秀，在强手如林的情况下，能挤进去分一杯羹是很不容易的事情，如果就此抽身而去，那么下次再占领市场就非常困难了，这时的风险和危机也可以说是一种考验和机遇，只要熬过去就可以生存下来，那么今后将会是更大的一片天地。

通过召开紧急会议，厂长分析利弊，说服大家。接下来，他收集了各国的市场信息，去国外寻找合作伙伴。不久以后，他便找到几家著名的装修公司，开门见山说明来意，希望对方能够采购他们瓷砖厂生产的瓷砖。但采购公司的总经理说：“现在我们的瓷砖供应系统十分稳定，你有什么优势让我们把别的公司辞掉，而与你们合作呢？”厂长对此回复并不气馁，他不卑不亢充分列举了自己的三大优势：“首先，我们的瓷砖质量有保证，信誉度和口碑是非常不错的；其次，我们可以长期合作，保证长久的供货，价格上也一定会给予优惠；最后，我们能保证供货及时，并有完善的售后服务。”对方总经理听后，有所动摇，厂长接下来不紧不慢地透露自己刚与另一家知名公司签约的事情，并有意无意透露自己的实力与未来的计划。对方一听，立即同意了就供货问题进行正式洽谈。之后，随着瓷砖厂与国外合作伙伴生意上的合作稳步进行，该厂在国际市场上也站稳了脚跟。

可见，往脸上“贴金”、自己抬高身价，才可以给对方实力强大的印象。如果厂长一开始就刻意恭维对方，把自己放在卑微的位置，那么事情也许不会

有这么顺利。这种说话方式可以说在一定程度上为我们办事创造了有利的条件。

041. 委婉的建议容易被人接受

在很多时候，你可能是出于好意去建议对方，但是由于没有运用适当的表达方法，直接就指出对方的错误或者说出自己的想法，结果最后反而招致对方反感。因此，我们要学会委婉建议，避免在与他人说话时锋芒毕露，这样才能在不刺激对方的前提下，让对方接受自己的建议。

秦国发兵攻打赵国，赵太后赶紧向齐国求救。齐国要求一定要赵太后的儿子长安君做人质，才肯派出援兵。赵太后心疼儿子不肯答应，并告诉大臣们说：“谁再提让长安君做人质的事，我就向他的脸上吐唾沫！”

左师触龙为了说服太后让长安君做人质，并没有直接向太后提出自己的想法，而是先问起太后的饮食起居：“太后，您最近饭量没有减少吧？”太后说：“每天吃些粥而已。”触龙说：“我最近食欲不太好，于是我每天都坚持走上三四里路，才慢慢有了些食欲。”赵太后看到触龙并没有提人质的事，原本戒备的心也放松了下来。

接着触龙向太后请求为他的小儿子在宫中谋求一份卫士的差事，想在自己入土前把儿子托付给太后。太后听后说：“想不到你们男人也疼爱小儿子。”触龙说：“比女人还厉害。”太后笑着说：“女人更厉害。”触龙见时机已经成熟，便对太后说道：“我觉得您疼爱女儿胜过儿子。父母疼爱孩子，就要为他们的长远考虑。当初您把女儿嫁到燕国时，虽然为她的远嫁而伤心，但是您又祈祷女儿不要被赶回来，希望她的孩子能在燕国为王。这才是真正为她着想，而对于长安君，您只是给了他很多金钱和肥沃的土地，把他的地位提得很高，但是并没给他为国立功的机会。等您百年之后，您让长安君凭什么立足于赵国。您没有为长安君的长远打算，所以我认为您更疼爱女儿。”太后听了触龙的这番话后，终于同意让长安君去齐国当人质了。

委婉地建议对方，让本来有些困难的事情，变得容易起来。让对方在比较没有抵触情绪的情况下接受你的建议，既可避免难堪，也有利于你达到目的。在人际交往中，这是一种必不可少的表达方式。

042. 别触及别人的隐私

提问在我们的生活中是非常重要的，一个人随时随地都可能遇到要提问的情况。但是提问也有很多学问，并不是自己想问别人什么就可以提出来。如果问题提得好，可使陌生人变成朋友；如果问题提到了别人的隐私，或是别人反感的事，朋友可能从此就成了“陌生人”。

一次张倩和年轻的销售员丽丽一起拜访一位四十多岁的客户。谈话过程中，丽丽突然问了一句：“您的小孩儿该上初中了吧？”对方听了，脸色好像一下子变了，很冷淡地说了一句：“我没小孩儿。”当时张倩和丽丽就感觉不对劲，有点不自然，赶紧岔开话题。接下来的谈话，客户明显冷淡了，气氛也变得紧张起来。以后她们想再约这个客户，都被客户推掉了。后来，她们从别人那儿了解到，这位客户其实很想要小孩，可是一直没有要成，所以“孩子”这个话题对这位客户来说是个敏感话题。

如果换成别人，这个问题可能就成了拉近彼此之间感情的话题，但是这个问题对这位客户来说却是避讳的，客户把这个问题当成了自己的隐私。所以，在不充分了解对方的时候，就要尽量减少问个人方面的问题，包括学历、经历、家庭情况等。

还有一类问题，也建议不要问，比如看到别人脸上有点小伤等涉及隐私的问题，都建议在不熟悉的情况下不要问。

043. 让对方愉快地接受你的请求

如果你想让自己的请求更容易被人接受，那么在提出请求时就应尽可能使用礼貌用语。这样不仅是对对方的一种尊重，也是自身良好素质的体现，最重要的是，这样更容易让对方接受你的请求。那么，我们该如何向对方礼貌地提出自己的请求呢？

(1) 用商量的语气向对方提出请求。比如“您可以帮我把桌子搬一下吗”要比“替我把桌子搬一下”更容易让对方接受。在请求对方帮忙时，为了避免

唐突以及让你的话更有礼貌,可以加一些“是否”“不知能否麻烦您”这类的话语。

(2) 把自己的请求尽量说得小一些,会让对方更容易接受。如“你只要帮我解决这个问题就可以了,其他的事情我自己来做”显然要比“这件事就全拜托你了”给对方造成的心理压力小。相比帮你一个大忙,对方应该更愿意帮你一些小忙,如此一来,你的请求就更容易被接受。

(3) 抬高对方,这会让对方不好意思拒绝你。例如,“您是电脑方面的专家,这问题只有您才能解决”。先对对方的能力表示肯定和赞扬,给对方戴一顶高帽子,再提出要求,事情就会容易得多。

(4) 自责体谅法。在向对方提出要求时,先责备自己不该打扰对方,只不过是迫不得已才请求对方,希望对方能够体谅。例如,“本来不想打扰您,可是实在没办法”。

总之,不管用什么方法,能让对方较为愉快地接受你的请求才是最重要的。

044.从对方的立场考虑问题

不管是求人办事,还是与他人谈判,如果一开始就能让对方说“是”,那么说明你已经开了一个好头,接下来只要引导得力,就很可能获得成功。

一位顾客来这家货车销售公司已经好几次了,他一直举棋不定要买哪一款汽车。吨位小的他嫌装货太少,吨位大的又嫌太贵。这时李丽主动要求接待这位顾客。

李丽问:“您一般要装什么货,是不是有时多有时少,所以才不能确定?”

顾客说:“是的,我一般用来跑长途。”

“假如汽车经过丘陵地带时,承受的压力和所需要的发动机牵引力是不是要比平地状态下大?”

“是的。”顾客表示同意。

“那么汽车要是经常处于超负荷状态,是不是容易损坏,甚至发生事故?”

顾客说:“是的,没错。如果超载的话很容易导致轮胎变形,刹车失灵。”

“从您的人身安全和汽车使用寿命的角度考虑,您觉得买什么样的货车最适合?”

顾客说：“当然是大吨位的货车啦。”

李丽建议道：“所以我觉得大吨位的货车更适合您！您看呢？”

“你说得有道理。”顾客最终买下了一辆大吨位的货车。

李丽的成功之处在于她并没有拼命向对方推销自己的观点、夸赞自己的汽车是多么好，而是让对方主动去赞成她的观点和看法，让对方认为她说的是正确的。这种办法远比向对方直接解释自己的观点要好得多。

很多时候，我们在和他人的沟通过程中费尽口舌，结果却总不尽如人意。这往往是因为你总是强调自己的观点和看法，总以为自己说得越多就越有说服力，事实上这种方法是费力不讨好的。要想说服对方，最好的方法就是找到双方都认同的话题，然后想办法让对方说“是”。说“是”就意味着对方赞同你的看法，意味着他将会跟你有进一步的沟通。如果一旦对方说“不”，你就要想办法转变话题，改变你的谈话策略。这样你才能减少双方之间的分歧，让对方更容易接受你的意见，从而获得成功。

045.与人交往，要学会察言观色

一人的行为举止往往比语言表露得更加真实。我们在和对方交谈时，可以通过对方的行为举止来揣摩对方内心的真实想法。换句话说，学会察言观色，将有助于我们巧妙地与对方进行沟通和交谈。

周末，小张去探望原来的同事老李。老李又端茶又倒水，非常热情。二人坐在客厅里闲聊起来，小张向老李讲述自己最近经历的事。说到兴奋之处，小张却发现老李心不在焉，眼睛虽然一直在盯着自己看，却并没有什么回应。小张暗想是不是老李有事要处理，而自己的到来正好打断了他的事呢？想到这里，小张象征性地说了几句便起身告辞了。最后他对老李说：“我这次就是过来拜访一下，没什么大事。您肯定挺忙的，先忙您的事吧，我下次再来找您！”事情正像小张预料的那样，老李家里确有要事等待处理。老李很感激小张的善解人意，没隔几天，便邀请小张去家里做客。为了弥补上次没有接待好小张的歉疚，老李这次摆下了丰盛的晚餐……

一般来说，我们可以通过对方的眼神来看出对方的想法。当同别人聊天时，

如果对方的眼神闪烁不定，说明他正在说谎；如果对方将目光移到其他地方，说明他对你的话题根本不感兴趣；如果对方在说话时不敢正视你，说明他可能做了什么对不起你的事情，或是犯了错误；如果对方眼神没有任何变化，很呆滞，说明他有心事，而且不便说出。

除了观察眼睛外，从对方的肢体动作中我们也可以观察到对方的内心。当一个人感到焦虑时，常常会抚摸自己的头发，摆弄自己的手指或者其他物品；如果一个人不停地擦拭眼镜，说明他对眼前的事不能确定，要通过擦眼镜的方式来让自己看得更清楚、更仔细；如果在谈话时，对方总是和你保持一定的距离，说明对方对你怀有戒备心理……总之，要想通过对方的行为举止来了解对方的想法，需要经过细心的观察和长期的积累才行。

046. 学会倾听会让你受益匪浅

在办事的过程中，如果你能静下心来倾听对方的话，会更有利于你办事的成功。倾听对方，可以让你及时了解对方的想法。而且，在你专心致志地倾听对方时，对方也会有一种被尊重、被重视的感觉，这样必然能够拉近双方的距离，从而让你更顺利地把事情办成。

一次，丽莎接待了一位曾经到她们公司买过汽车的商人。丽莎刚介绍完自己是这里的销售员时，就被这位先生打断了。这位先生开始抱怨他当初在这里买车时的遭遇，比如报价太高、服务态度恶劣、车内的装备不配套、订货后等待的时间太长等。在这位先生喋喋不休地抱怨时，丽莎并没有像有的销售员那样反驳对方，而是一直保持温和的态度，静静地、认真地倾听这位先生的抱怨，从始至终她都没有辩解和反驳一句话。

最后这位先生把心中的怨气发泄完，看到丽莎的态度如此诚恳，似乎觉得有些不好意思，便对丽莎说：“我刚才有点失态了，现在，你能为我介绍一下新出的好一点的车型吗？”等这位先生离开后，丽莎真有些不敢相信刚才所发生的事——这位先生竟从她手中一下子订购了五辆高档汽车。

由此可以看出，学会倾听会让你受益匪浅。因此我们在说话时，不要急于表达自己的意见，或急于反驳对方的观点，而要充分尊重对方发表看法的权利。

047. 电话沟通时的语言技巧

随着社会的发展，现在几乎城市中的每个成年人手里都有一部手机，打电话已经成为我们生活中一种必不可少的交流方式。学会正确利用电话来为自己办事是非常有必要的。当然，用电话与人沟通也需要掌握一定的交谈技巧，具体可归结为以下几点：

(1) 打电话时，吐字要清楚，声音要亲切，音量要适中。优美亲切的声音能够给对方留下良好的印象。当对方从电话中听到你亲切的声音时，心里一定会感到十分愉快。

(2) 打电话时要保持良好的情绪，因为对方能通过你的声音感受到你的心情，并且被你的情绪感染。

(3) 在打电话时，千万不要认为对方看不到你，就抽烟、喝茶、吃零食或者懒散地躺在床上，这些行为都是不礼貌的。而且这些细节都能通过声音传递给对方，让对方感觉自己不受尊重。

(4) 在工作时间接电话，最好在电话响三声之内就迅速接起，长时间无人接听会给对方留下不好的印象。另外，在接电话时一定要确定对方的身份，问清事由，记录好通话内容。简单概括就是：何人、何事、何时、何地、为什么、如何进行。

(5) 在接打电话时要注意礼貌用语，接电话时说声“你好”，挂电话时说“谢谢”“再见”。和对方道别后，应先等待对方挂断，再挂上电话。

048. 假借他人之口说出你的话

在求人办事的时候，我们常常出于某些原因不好意思直接开口，这时你不妨假借“第三方”来说出你想说的话。

张丰是一家汽车公司的推销员，有一天，某公司的王总来他们店里看车，计划采购几辆商务车。张丰虽然很热情地介绍了他们的车，但王总看起来还是很犹豫。这时，以前的客户李总正好来店里办事，张丰知道李总对他们的车很

满意，于是张丰急忙和李总打招呼，并把李总介绍给王总认识。张丰装作关心，问李总对他们的车有什么意见。李总以前就和张丰说过，对他们车的性能很满意，而且对他们店里的服务也很满意，说下次买车还选他们的。听张丰又问起，李总就又把以前的那些话说了一遍，然后笑着离开了。这时，张丰又问王总考虑的结果如何，刚刚王总一直在听李总说的话，觉得客户都说好，车的服务肯定没问题。就这样，王总签了三辆商务车的订单。

张丰的高明之处在于，他能够巧借“第三方”之口，让客户对自己产生信任感，从而很容易就达到了自己的目的。在求人办事时，如果说服不了对方，就可以效仿张丰，搬出“第三方”，假借他人之口来说出你的话。

此外，在安慰或者赞扬他人时，你也可以利用这种方法来博得对方的好感。尤其是在遇到不熟悉的人的情况下，如果你一见面就夸奖对方，不免让人觉得有溜须拍马之嫌，这时你就可以将这些话假借“第三方”的名义说出来，比如“前几天，我碰到王丽，她说你人特别好而且长得又漂亮，今天见了果真如此。”这样，对方听起来就会觉得可信得多。

049.站在对方的角度说话

在与人交往的过程中，只强调自己的利益而忽视他人的利益是一种愚蠢的做法。这种做法很可能加深你和对方的矛盾，最终导致办事失败。最好的办法，就是站在对方的角度说话，找出对方认可的地方，为继续对话创造条件。

一次，成功学大师卡耐基提前预订了某家饭店的大礼堂作为他演讲授课的地点。可没过多久，他却接到饭店的通知，对方说要增加三倍的租金。于是，卡耐基去找饭店经理交涉这件事。卡耐基见到经理后，并没有强调自己的利益受到了损害，而是从饭店经理的角度来切入。他说：“接到这个通知后，我有些震惊。不过，这事也不能怪你，毕竟你是饭店经理，你的职责就是为饭店谋取更多的利益。如果我是你，也会这样做的。”

由于卡耐基说出了经理的心声，经理很高兴。接着，卡耐基又说：“如果你将礼堂用于举办舞会或者其他宴会，可能会获得更多利润。但是，这只是暂时的获利。你有没有想过，如果你赶走了我，等于也赶走了成千上万名各大公

司的中层管理者。他们光顾你的饭店，是你花多少钱也买不到的活广告。你想想看，哪种做法对你们饭店更有利呢？”卡耐基的这番话彻底说服了经理，他没有费多大力气就取得了谈判的成功。

包括我们自己在内的许多人，都习惯站在自己的角度，按照自己的思维说话，而罔顾对方的立场和利益，这样往往容易造成双方都各执己见，谁也不愿让步的僵持局面出现。因此，如果我们在求人办事时学会站在对方的立场说话，把对方的利益或顾虑也考虑到、照顾到，就有可能收到事半功倍的效果。

050. 脸皮不妨“厚”一点

有些人脸皮太薄，自尊心太强，经不住人家拒绝，只要前进一受阻，他们就拂袖而去，就此放弃。这种人看起来有几分骨气，其实只是过分自尊在作祟，导致他们只顾面子，这样其实于事业无益。

因此，我们在求人办事时，既要保有自尊，又不要过分自尊。为了达到交际的目的，有时脸皮不妨“厚”一点，碰个钉子也能脸不红心不慌，不气不恼，照样微笑着与人周旋，只要还有一丝希望就要全力以赴，“软磨硬泡”，不轻言放弃。

一天，哈里在街头闲逛。这时，一个小贩对他叫卖道：“1500比索一块披肩啦！”哈里没有理睬他，继续向前走。小贩对哈里喊道：“披肩大减价，1000比索。”哈里对着这个小贩说道：“对不起，我对你的披肩没有兴趣，你去找别人吧！”小贩回答说：“好的，好的。”但是仍然在哈里身边喊：“1000比索。”

哈里跑了起来，想以此摆脱小贩对自己的骚扰，但小贩却与他保持同样的速度，口中的要价也一直往下降：“800比索行吗？”这时恰逢红灯，两人都停了下来。小贩仍然自言自语：“800比索就好……500比索……好啦好啦，最低400比索。”

绿灯亮起，哈里快步穿过马路，没想到小贩还是继续跟在他后边，这时哈里非常生气：“你这个家伙简直太烦人了，我告诉你我不买，不要跟着我。”小贩似乎了解了哈里的意思，说：“好吧！这个披肩只卖给你200比索。”哈里叹了口气，无奈地对小贩说：“好吧！让我看看你的披肩。”

软磨硬泡消耗的是时间，而时间恰恰是一种谈判武器，因为时间对谁来讲都是宝贵的，人们最耗不起的就是时间，所以，只要你有足够的耐心，摆出一副打“持久战”的架势与对方交涉，便会对对方产生心理震慑，促使其改变初衷。

当然，光打时间牌还是不够的，你还要善于采取积极的行动去影响对方，以诚恳的态度去感化对方，促使事态向好的方面转化。不管双方认识上的差距有多大，只要你善于用耐心表达你的诚意，就会促使对方理解你的苦心，甚至从拒绝你转而变为帮助你。

051. 设点悬念达到目的

有些时候，当我们遇到一些事情需要向他人求助时，如果害怕遭到拒绝，就可以用设置悬念的办法来引起对方的好奇心，让他在不知不觉中同意你的要求。

玛丽要过生日了，她希望丈夫能送自己一枚钻戒作为生日礼物，而不是像往常一样只是送一些鲜花、香水之类的东西。但她又怕丈夫不答应。晚上丈夫回到家，玛丽对丈夫说：“亲爱的，今年不要送我生日礼物了。”丈夫吃惊地问：“为什么？我心爱的妻子过生日，当然要送生日礼物了。”“明年、后年也不要送了，”玛丽不好意思地小声说，“我想让你把钱存起来，多存一点。因为我希望你能送我一枚钻戒……”丈夫恍然大悟，结果，玛丽在她生日那天如愿以偿地得到了一枚钻石戒指。

可以看出，巧妙地制造悬念，会让你收到意想不到的效果。我们在说服别人时，也可以巧设悬念让对方同意自己的观点。

适当地制造悬念，不仅能避免双方出现矛盾，产生尴尬，还能激发对方的好奇心，让对方不由自主地跟随你的思路，进而顺从你的要求或者意见，从而达到双赢的目的。当然你在制造悬念时，一定要注意悬念要有吸引力和关联性，这样才能巧妙地说服对方。

052.巧妙释疑，打消对方的顾虑

我们在求人办事时可能会遇到这种情况：对方对我们保持警惕，心存怀疑。对此，你不必过于抱怨，这是人们的正常心理，当一个人对所接触的人或事不了解或者想不通时，很容易产生疑虑。因此，在求人办事之前，我们一定要想办法打消对方的疑虑，这样办起事情来自然会顺利许多。

一位老先生到商店里买数码相机，他看上了一台单反相机，便问售货员李燕：“你们家的相机为什么比别人家的要便宜？”李燕反问道：“叔叔，您为什么这么问呢？”这位老先生解释说，自己对相机的知识了解较少，是帮儿子买的，一看相机便宜，便担心自己买到假货。李燕了解了情况后，便笑着对老先生说：“我们家的这款相机是厂家直销的，进价要优惠些，我们又把厂家给的优惠直接让利给顾客，所以价格就低了。”但是这位老先生对这个解释还是半信半疑。

这时李燕又说道：“您放心，我们这儿的每台相机上都有一个防伪码，您可以直接在网上查询或者拨打厂家电话询问。另外，您在我们这儿买相机都是有发票的，如果您发现什么问题，可以直接凭发票来找我们，或者退货。”听完李燕的介绍后，这位老先生痛快地买下了这台相机。

只有先了解对方的看法，让对方把意见和疑虑统统说出来，然后再对症下药，一一进行解释，才能彻底消除对方的疑虑，让事情取得成功。

053.用真情实感打动对方

我们在寻求他人的帮助时，如果能激起对方的同情心，让对方在情感上与你产生共鸣，办起事来就会容易许多。

美国有一位老妇人，她的丈夫在独立战争中为国捐躯。她只能依靠政府发放的抚恤金来维持生活。不久前，发生了一件事情，让这位老人的生活陷入了困境。原来，抚恤金出纳员看到老妇人是一位孤寡老人，便开始勒索她，让她必须交一部分手续费，才发放抚恤金，而这笔手续费竟然是抚恤金的一半。

曾任美国第16任总统的林肯在就任总统之前是一名律师，当他知道这件事情后非常气愤，决定为这位老妇人免费打官司。但是由于那个出纳员是口头勒索，并没有留下任何证据，所以这场官司并不好打。在法庭上，出纳员反而指责老妇人无中生有，官司的形势一度对老妇人极为不利。这时，林肯饱含感情地向法官诉说：“为了美国的独立，我们的爱国志士不惜忍饥挨饿，不怕牺牲，甘愿付出自己的一切，甚至生命。而现在，爱国英雄们早已长眠地下，他们的遗孀却要忍受孤独、贫困。就像现在站在我们面前的这位老夫人，她从前也是一位美丽的少女，和丈夫幸福地生活在一起。可是为了我们的国家，她失去了一切，变得衰老、孤独而又无依无靠。现在，竟然还有人要勒索她那一点用来维持生活的抚恤金。她向我们提出保护请求的时候，我们能熟视无睹吗？”林肯的这番话感动了在场的所有人，法官的眼圈也红了，就连那个出纳员也被林肯这一番话唤醒了良知，不再矢口否认勒索的事实了。最后林肯顺利地帮这位老夫人赢得了这场官司。

林肯之所以能让案子反败为胜，在于他能够以情动人，不但赢得了大家的同情，甚至还唤醒了那个出纳员的良知。

平时我们需要向他人寻求帮助时，就可以用真挚的情感来感动对方，这样既能减少对方的戒备心理，又能让对方从感情上认同你，进而愿意向你伸出援手。

054.借助他人的威望为自己办事

每个人都希望自己和优秀的人结交，如果你能学会利用他人的威望来为自己办事，那么，在别人的眼中，你的身价自然而然地也就抬高了，你再办起事来也就会容易得多。

周躁本来是魏国的一个无名之辈，他来到齐国想在齐王这里谋求一个职位。他把这个想法告诉了朋友宫他：“我想告诉齐王说，如果他能任命我为齐国的特使出访魏国，我会努力让魏国亲近齐国的。”

宫他说：“你这样说不行，这等于承认自己在魏国不行。齐王怎么会重用你？”

“那我该怎么说？”

“你应该满怀信心地问齐王说：‘您对魏国有什么期待，我会尽魏国之力来满足您的要求。’这样说意味着你在魏国是拥有很大影响力的人，齐王自然会厚待你。然后，你再借齐王封给你的官位去魏国，魏国会认为你在齐国有权势而不敢怠慢你。这样，齐王和魏王就都能被你打动了。”果然，周躁用官他告诉的方法，不但达到了自己的目的，还同时受到了齐王和魏王的重用。

由此可见，如果在求人办事时，善于借助他人的威望来加重自己的筹码，适度地抬高自己的身价，就会让别人更相信你，更重视你，也更认同你的价值。相反，如果把自己的身价定得太低，只会让对方轻视你，从而也容易对你的请求置之不理。所以在适当的时候，借助他人的威望来为自己办事，会让你收到意想不到的效果。

当然，在抬高自己的身价时也要注意不要抬得过高，要和你的能力范围相适应，否则一旦露馅，你会摔得更惨。

055.积极补救言语失误

俗话说“人有失足，马有失蹄”。同样，在人们的交际过程中，无论是凡人还是名人，都免不了可能发生言语失误的状况。虽然原因有别，但它造成的后果却是相似的：或貽笑大方，或纠纷四起，有时甚至不可收拾。那么，采取什么样的补救措施或者矫正之术，才能避免言语失误带来的难堪局面呢？具体有以下两种技巧：

(1) 及时改口法。一次，美国总统里根访问巴西，由于旅途疲乏，在欢迎宴会上他脱口说道：“女士们，先生们，今天为能访问玻利维亚而感到非常高兴。”这时有人低声提醒他说错了，里根急忙改口：“很抱歉，不久前访问过玻利维亚，一时口误，请大家原谅。”虽然前不久他并没有去过玻利维亚，但当大家还没反应过来时，他的口误已经淹没在宴会的欢笑声中了。这种掩饰方法，在一定程度上避免了当面出丑，不失为补救的有效手段，这种补救方法发现要及时、改口要巧妙，否则要想化解难堪也是很困难的。

(2) 借题发挥法。一次早朝的时候，忽然有人前来报告：“有人杀死了自

己的母亲！”阮籍不假思索便说：“杀死父亲也就罢了，怎么能杀母亲呢？”此言一出，满朝文武大臣一片哗然，认为他“有悖孝道”。阮籍也意识到了自己言语上的失误，忙解释说：“我的意思是说，禽兽才知其母而不知其父。杀父就如同禽兽一般，杀母呢？就连禽兽也不如了。”一席话，竟无人可辩驳。其实，阮籍在失言之后，只是引用了一个比喻，就改变了自己话的意思，然后再借题发挥，便巧妙地平息了众怒。可见，以喻说理，的确能摆脱因不慎之言所带来的窘境。

056.求人办事别忘了恭维

人和人交往，尤其是在最初交往时，互相之间有很多戒备、矜持或者骄傲，甚至傲慢。但是如果你懂得适当的恭维人某种程度上来说是一种美德，而且学会如何恭维别人，那么这些交往的障碍就很容易消除了。

周伟是一名电器推销员，主要推销鸡舍里用的电器，每个月公司评比，周伟的业绩总是第一。人们都奇怪他究竟是怎么做到的。有一次周伟来到一家养鸡场，对女主人说：“老板，听说你们这儿的鸡蛋好，所以来你们这儿买些鸡蛋。”女主人听他这么说，便赶紧把他迎进来，很热情地和周伟聊起鸡蛋的事情来，并向他介绍自己养的鸡都是天然饲料饲养的，没有添加任何化学催产剂和添加剂，是绿色无公害的。这时周伟看到院子里还养着牛，便问道：“这些牛也是您养的吗？”女主人说：“我丈夫负责养牛，我负责养鸡。”周伟指着牛棚说：“我敢打赌，您养鸡一定比您丈夫养牛挣得多。”女主人听了很高兴，这可是她丈夫一直都不肯承认的事实，这下女主人更是把周伟视为知己，于是高兴地带他去参观自己的鸡舍。参观鸡舍时，周伟看到鸡舍里既潮湿又昏暗，于是对女主人说：“改善一下鸡舍的照明，对增加鸡的产蛋量会有帮助的。”这时女主人对电器产生了好奇心。于是周伟趁机向女主人介绍了他们电器的优点，并给女主人算了一笔账，除去电器的成本，每个月还能增收不少。临走时，周伟告诉女主人，如果想买电器可以找他，他会给她最优惠的价格。果真一周之后，周伟就拿到了女主人的订购单。

几乎所有的人都喜欢听恭维话，这是人的天性，当听到对方的赞扬和吹捧

时，心里会有一种巨大的满足感和肯定感。因此，在说话办事时，如果你能学会说恭维话，那么，你遭拒绝的可能性就会降低，成功的概率也会提高。学会恭维人，关键是找到对方的长处或者对方希望得到他人肯定的地方，这样才能让被恭维者产生好感，让你办事更加顺利。

057.生活中离不开场面话

在交际时，我们必须懂得一些场面话，否则你很容易得罪人或让对方尴尬。一次，小王的邻居对小王说：“有空去学车吧！”小王回了一句：“没时间。”邻居尴尬地笑了笑，就走了。回到家小王的妻子数落他：“你怎么这么笨，场面话都不会说，叫人家怎么接你的话。你应该说：‘我想学，可是没时间，等有机会再去吧！’”小王想了想，自己确实不太会说场面话，一句话就让人没话说了。

从这里可以看出场面话的重要性，尤其我们身处职场，更要学会说一些场面话，以顺利发展与同事的关系。可能有人会说，我不会说场面话怎么办？现在，就简要为大家介绍一些说场面话的技巧。

首先，要学会当面称赞同事，如到同事家做客时，可以称赞他的房间布置得好，做的菜肴美味等。总之，要根据所处场合灵活地称赞对方。需要注意的是，千万不可说得太多、太离谱，否则就会显得太过虚假。当然，当你遇到他人恭维你的场面话时，也要保持冷静，不要因为人家的几句好话就得意忘形。

另外，平时和同事寒暄时，你还可以说“有什么问题尽管来找我”“有事情的话，我会尽力帮忙的”等场面话。当同事真的找你帮忙的时候，你也不要推托，能帮得上忙的地方一定要帮忙，否则就会让人觉得你很虚伪。

058.把诚信放在第一位

如果一个人不守承诺，他便丧失了自己的信誉。一个失去信誉的人，很难得到别人的信任，更不要说帮助了。保持自己良好的信誉也是获得他人帮助的一个重要条件。

我们会经常用到这样一个成语——一诺千金。传说秦末有一个很守信用的人叫季布，他一向说话算数，从来不欺骗他人。许多人都和他建立起了深厚的友谊。民间曾流传着这样一句谚语：“得黄金百斤，不如得季布一诺。”“一诺千金”这个成语就是从季布的故事引申而来的。

人们常说：“得道多助，失道寡助。”一个诚实守信的人，自然会得到别人的帮助。反过来，如果不守承诺，总是以谎言欺骗他人，这样的人表面上可以得到“实惠”，但是他失去的可能比这点“实惠”要多得多。所以，失信于朋友，无异于“丢了西瓜捡芝麻”，得不偿失。

059.求人帮忙要大事化小

人生在世，难免和各种各样的人打交道，这样就难免有求于人。为什么同样是求人办事，有的人会有求必应、处处顺心，而有的人却是处处碰壁，举步维艰？这里除了人脉的原因，求人办事时是否懂得说话技巧也是一个重要的原因。

一个风雨交加的夜晚，一个饥寒交迫的乞丐到一个财主家乞讨。财主家的仆人一见是个要饭的，便厉声驱逐道：“赶快滚开！别来打扰我们！”乞丐饥寒难耐，苦苦哀求道：“求求你行个方便，让我进去吧，我的衣服被雨淋透了，我在炉火旁把衣服烤干就走。”仆人心想，烤烤衣服也没什么影响，于是就让乞丐进去了。

进来以后，乞丐一边在炉火上烤衣服，一边可怜兮兮地向厨房伙计乞求道：“能不能借给我一口小锅？我想煮点儿石头汤喝。”“什么？石头汤？”厨房伙计听罢感到十分好奇，心想：“我倒要看看你这石头汤是怎么个做法。”于是，就借给了他一口小锅。乞丐从屋外找来一块石头，洗干净后放入锅里，然后点着火开始煮。“能不能给我一点儿盐，汤里总要放一些盐吧！”乞丐又向厨房伙计乞求道，厨房伙计觉得有道理，就给了他一勺盐，顺便又给了他一些碎菜叶。最后，又把切剩下的碎肉末也送给了乞丐。

很快，汤煮好了，乞丐把锅里的石头捞出来，美美地饱餐了一顿肉菜汤！

故事中的乞丐运用的就是大事化小的说话技巧，从而成功达到了自己的目

的。试想，如果乞丐一开始就对财主的仆人说：“请你行行好，给我一锅肉菜汤吧！”结果可想而知，他根本进不了财主的家门，更别说喝肉菜汤了。然而，这个乞丐非常聪明，他巧妙地运用了大事化小的说话策略，先从最简单的要求入手，然后步步深入，最后成功得到了一份味道鲜美的肉菜汤。

在一般情况下，人们都不愿意接受较高、较难的要求，费时费力不说，还有可能难以成功。相反，人们却乐于接受小的、易完成的要求。在实现较小的要求后，人们才慢慢愿意接受较大的要求。

总之，把大事化小，分开来处理，可能就会好办许多。取得成功的过程就像登山，而求人就像登山中的一个小台阶，一步步往上走就轻松多了。

060.巧套近乎，与陌生人成为朋友

俗话说：“万事开头难。”与陌生人初次见面，有距离感是在所难免的。那么，怎样才能打破生熟隔膜，使彼此迅速熟络起来呢？最重要的是掌握好套近乎的技巧。下面简单介绍几种套近乎的技巧，供大家借鉴和参考。

（1）攀亲认友。在交际中，和陌生人交谈并不可怕，只要事前对对方进行一番调查和研究，就可以找到与对方有一些或明或暗、或近或远的“亲友”关系。只要我们在见面时及时拉上这层关系，就能迅速消除彼此之间的陌生感。

20世纪80年代，美国前总统里根曾经成功访问了上海复旦大学。当他与100多名复旦学生见面时，是这样对他们说的：“其实，我跟你们的学校有着很深的渊源。你们的校长谢希德女士和我的夫人南希，当年都是美国史密斯学院的学生，说起来她们还是亲密的校友呢！以此说来，我和在座的诸位自然都是朋友了！”话音刚落，全场顿时响起了一阵雷鸣般的掌声。短短的几句话就迅速拉近了彼此之间的距离，接下来的交谈自然非常和谐融洽。

（2）赞美对方的长处。在人际交往中，人们一般都希望别人多谈自己的优点和长处，少谈或不谈自己的缺点和短处。因此，在与陌生人交谈时，如果能以赞美对方的优点和长处作为开场白，往往能使对方心情愉悦，迅速拉近彼此的距离，使交谈气氛和谐融洽。

原一平被业内人士誉为“推销之神”，在拜访客户时，他有一个屡试不爽的套近乎秘诀，就是初次与客户交谈，一定要多称赞客户。有一次，他去拜访一家百货公司的经理。一番寒暄之后，原一平突然问道：“我听说您是一位柔道高手。您是在哪里学的啊？您工作这么忙，还能抽出时间去练习柔道，可真是不简单啊！”客户听罢此言，顿时谈兴大发。没过多久，他便成了原一平的忠实客户。

(3) 向对方表达友好。在与陌生人交谈时，如果我们能用简单的几句话恰到好处地表达对对方的友好，或肯定其成绩，或同情其遭遇，或安慰其不幸，往往能在顷刻间温暖对方的心，赢得对方的好感，使对方产生一种欣逢知己的感觉。

第 3 章

99% 的人都不懂的交际话语策略

会说话完全不同于日常生活中的耍贫嘴，它是一门艺术、一种能力。历史上的“诸葛亮舌战群儒”，苏秦纵横捭阖，他们左右逢源，运用语言的力量屡立战功，其辩才更是为后人所倾慕。在交际的舞台上，那些会说话的人总是如鱼得水，游刃有余；而那些不会说话的人，往往会感到处处受限，寸步难行。千里之行始于“嘴”下，从现在开始，培养自己会说话的能力，让自己成为交际舞台上的高手，为自己开启人脉宝库的大门吧！

061.打招呼让你玩转职场

劳拉毕业于一所名牌大学，当初公司招聘考核的时候，她是以第一名的成绩进来的。工作了几个月之后，劳拉的才能完全显露了出来。对于主管交代的任务，她每次都会以最快的速度完成，并且很少出现错误。甚至连在公司工作过几年的员工，办事效率都不如她。

劳拉的确很聪明，但她是一个非常骄傲的人。早上上班，她从来不主动和同事打招呼，同事和她打招呼她也是爱搭不理的。因此，公司的很多人都不喜欢她，不愿意和她一起工作。因为工作出色，公司老板准备重用她。在提拔之前，老板询问了一下经理的意见。由于经理对她非常不满，便说：“劳拉小姐的工作能力虽然强，但是我认为她不适合这个职位，因为大家都不愿意和她在一起工作，她在公司的人际关系很不好。”老板仔细想了想，最终还是没有提拔劳拉。

从故事中我们可以看出，打招呼在人们的日常生活中是多么关键的一步。

打招呼有什么方法吗？在人际交往中，打招呼的方法主要有以下几种：

(1) 提问打招呼法。这种打招呼法的提问内容都是与日常生活有关的。最常见的问候是“你吃了吗”，这是最普通、最传统的打招呼方法。

(2) 评价打招呼法。这种方法适合与比较熟悉的人打招呼时使用。如“小张，你今天的衣服真漂亮”等。

(3) 职业称呼打招呼法。这是对对方社会职务的一种认可和尊重，如“老师好”“同志们好”。这是一种很普遍的称呼方式，适用于大多数公共场合。

(4) 姓名称呼打招呼法。这种方法是在打招呼时直呼对方的姓名，适用于好友之间，显得随便、亲切。

无论采用哪种打招呼方法，其目的都是要取得一种积极的回应。若运用得当，就意味着你敲开了一扇通向友谊的大门。

062.牢记对方的姓名

卡耐基曾说过：“一种既简单又重要的获取好感的方法就是牢记别人的姓

名。”在生活中，我们会偶遇多年未见的朋友，如果对方能立刻叫出你的名字，你一定会兴奋不已；如果对方很不好意思地问“你的名字是什么来着”，你的内心一定会很失落。同样，当你喊不出朋友的名字时，你也会愧疚难堪。所以，记住一个人的名字在人际交往中至关重要。

有一个负责公关的主管，花了几个月的心思和努力，筹划了一场公司新产品的发布会，一切事宜都规划得完美无缺，活动内容也令人耳目一新，但是一件小事却让她的努力功亏一篑。当她光彩照人地站在台上，准备介绍对方公司老板出场的时候，竟然一时忘记了对方的名字，整个人涨红了脸，站在台上不知所措地掉下眼泪来。虽然后面的发布会进行得很顺利，产品也成功上市，但是这个主管的前途却受到了这次失误的影响。

这位公关部主管把整件工作都做得很完美，唯一的失误就是忘了对方老板的名字，把对方对她的好印象全搞砸了。也许你会说，她的工作能力还是值得肯定的，但是，发生了这样的事，还会有老板想跟她合作吗？

千万别小看名字的力量，有时你可以光靠记住别人的名字就能博得对方的好感，这可以说是成本最低的人际关系术。记住别人的名字，是人际交往的开始。如果你连对方的名字都记不住，就代表你从一开始就已不够尊重对方。熟记别人的名字，并且多叫他的名字，让他感受到你对他的关心与重视，这样你的人际关系才会更好。

063.初次见面，多准备一些话题

初次和陌生人见面时，你可能常常会遇到不知道该如何与对方交谈的情况，不知道该从什么话题入手，结果就会造成无话可说的尴尬局面。要想解决这一问题，就需要你在和对方交谈之前多准备一些话题。

如果能从别人的口中了解对方的一些基本情况，就比较容易了，你完全可以从对方的工作或兴趣入手。如面对一个喜爱电影的人，你可以跟他聊聊时下流行的电影；面对一个园艺师，你可以请教他有关植物栽培的问题。

如果你对对方的基本情况一无所知，就需要选择一些大家都知道的话题，如天气、体育、股市、明星、时尚等。一个话题不行就换另一个，总之，说的

话要让对方能接着谈下去。如果你们正在参加派对，聊聊你们正在吃的食物，也是一个不错的话题。

此外，需要注意的是，有些话题尽量少谈或者不谈，一定要避开对方的禁忌。对于宗教和政治的问题也要少谈，要多谈一些令大家开心的话题。总之，多挑选一些大家感兴趣，能使气氛轻松、活跃起来的话题；或者是大家都熟知的社会流行话题；或者谈一下与对方兴趣爱好相关的话题都是不错的选择。

064.说好第一句话很关键

无论在什么场合，说好第一句话都是非常重要的。开头第一句话给对方印象的好坏，往往决定了你是否能够继续和对方愉快地交谈下去。尤其是初次见面时的第一句话，如果说得好，不但能够消除彼此之间的陌生感，还能拉近你们之间的距离。说好第一句话，就意味着你打开了一扇通向友谊的大门。

一家公司的三名推销员同时到一个小区上门推销产品，他们都敲开了顾客的门，见到了陌生的主人，并且都说出了第一句话。

甲说：“您的家里有高级按摩器吗？”

乙说：“我想来问一下，您是否愿意购买一个新型的按摩器？”

丙说：“您需要一个高级按摩器吗？”

也许你会觉得乙和丙的问话更直截了当，但甲的第一句话实际上却是最好的。甲的问法是让客户回答“有”还是“没有”，属于明知故问，这种提问方式有两个好处：第一，不会让客户马上就察觉到你是向他推销；第二，甲并没有问客户买还是不买，不存在立刻就被客户拒绝的可能性，而是有了继续交谈的机会。

相反，乙和丙的问法是站在推销员的立场发问的，一下子就将自己推到了消费者的对立面，极易引起人们的反感。面对这样的提问，大部分的人都会皱着眉头说：“我不需要！”然后将乙和丙拒之门外。

通过这个故事，可以看出说好第一句话是多么的重要。那么在社会交往中我们怎样才能说好第一句话呢？

(1) 可以通过攀认法，简单来说，就是找到能和对方联系上的事物或者交

情，来介绍自己。如“我曾经和你哥哥小王是好朋友”“听说你是北大毕业的，我也曾经在北大读过书，这么说来咱们还是校友呢”等诸如此类的介绍来拉近你和对方的关系。

(2) 第一句话可以对对方表示仰慕或者敬重之情，这需要你掌握好说话的分寸，千万不可说一些过头的话，如“如雷贯耳”等。可以说“我在上学时，非常喜欢读你写的作品，让我获益匪浅。没想到今天竟然能在这里见到你”“能在这里见到您这位德高望重的老师，真是不胜荣幸”等。

065. 求同存异，关注双方的共同点

处理好人际关系需要注意的环节很多。最重要的一点是克服一切以“我”为中心的意识，不苛求别人先接受自己，要先接受别人。设身处地站在对方的角度分析他的话的合理性。智者处世，总是尽量寻找与别人的共同点，求同存异，根据每个人的情况，和其在各个不同的层次上保持适当的关系。尤其是在人际关系上产生一些麻烦时，应多谅解、少挑剔。因为挑剔首先伤害的是自己。唐代名相魏徵有一句话：“山不立好恶，故能成其高。江海不择小助，故能成其满。”可见，求同存异在人脉关系中是多么重要。

小张的办公室有6个同事，大家相处得还可以。有一次，小张因为一个方案和另一个同事争吵起来，两个人都认为自己的方案是对的，各执己见，互不相让，最后争得面红耳赤。他俩把各自的方案交给了主管，都期待主管能采用自己的方案，从而证明自己是正确的。几天以后，主管把他们俩叫到办公室说：“你们的方案我都看了，从你们俩的方案中提取了一些相同的观点，其实你们俩的方案大部分是相同的，只有几个地方存在差异，咱们讨论一下那几个不同的点。”就这样，很快三个人就定下了一个比较折中的方案。拿到最终的方案后，两人都感觉和自己的方案相差得不是很大。

其实道理很简单，开始他们俩只是在争论两个方案中不同的部分，却没有看到相同的部分。其实生活中这类事情有很多，就是因为有的人只看到了别人身上的缺点，却看不到对方的优点，所以造成了人与人之间的矛盾，使自己在人际交往中变得很被动。

066. 闲谈是沟通的润滑剂

对于闲谈，人们往往会认为是在浪费时间，认为它是一件毫无意义的事情，其实这是对闲谈的一大误解。在社交活动中，我们和陌生人成为朋友的最好办法就是闲谈。因为人们正是从闲谈中来了解一个人的思想和修养，性格和兴趣，并获取自己所关心的信息的。很多商业人士就是利用一些商业聚会上的闲谈来结交朋友、促成交易的。另外，闲谈还可以丰富我们的生活，增加生活情趣。因此有些人说，闲谈就像宝石的原石那样，是未被开发的“宝藏”。

当然，闲谈也有技巧，以下几点需要我们注意：

（1）在闲谈时，我们一定要选择安全的话题，如谈一谈孩子、天气状况、文化动态、交通、环境问题等。不要涉及他人的收入、小道消息、私生活等，特别是要避开公事。

（2）在闲谈时，我们应学会发问。精妙的提问能激起对方的兴趣，使你获得需要的信息。当然，我们必须在事先有准备的情况下，根据对方的身份、地位、场合、关系来决定提问内容，从而使问题更得体。

（3）在闲谈时我们应注意对方的反应。闲谈中要注意察言观色，当你提出问题后，若对方避而不答或转移话题，就要及时更换一个对方感兴趣的话题。闲谈时，要礼貌对人，不要出语伤人，尽量机智幽默。双方都要保持高度的机智性和灵活性，适当担负起调节气氛的任务。闲谈中，幽默的人往往容易受到人们的欢迎。

如果你能变成一名闲谈高手，不但能让你建立起广阔的人际关系网，甚至还能帮你解决一些问题。因此，若想交到新朋友，请从闲谈开始。

067. 正话反说的智慧

有两家酒馆为招揽顾客，各自在门口张贴了广告。其中一家的广告上写着：“本店以信誉担保，出售的完全是陈年佳酿，绝不掺水”；而另一家的广告则写着：“本店出售掺水一成的陈年老酒，如有不愿掺水者，请事先说明，但饮

后醉倒概与本店无关。”结果，“掺水一成”的酒馆生意非常兴隆。同样的酒店，同样的服务，却因一句“正话反说”的广告词使“掺水一成”的酒馆获得了成功。可见，正话反说在日常生活中的作用非比寻常。

心理学表明，人们为了维护“尊严”，总是存在着逆反心理。既然如此，我们在交际的过程中就可以把握人们的这一逆反心理，更好地掌握主动权。

正话反说透露着幽默，彰显着智慧，其强大的说服效果更在生活中不断得到证明。只要大家用心去领会，不断实践，很快就能熟练掌握这种说话技巧，从而帮助我们在交际中取得更好的效果。

068.向朋友道歉要及时

你不小心得罪了朋友，而且她已经感冒在家待一周了，可你由于疏忽却连个问候电话都没有；你不小心招惹了老板，因为你没能按时完成一份重要的报告；你不小心伤了自己孩子的心，因为你一时大意错怪了他……总之，你犯错误了，那么，接下来，你该做的事情就是向对方认错、道歉。可是，你的道歉如何才能让因为你的过错而伤心、气愤的对方接受呢？

李真在一家公司任公关经理，由于工作的缘故，她与人事经理发生了口角。事后，她认真反省，发现错误在自己身上。在接下来的一个多星期里，她明显地感觉到自己与人事部经理之间出现了隔阂。于是，她决定找对方谈一谈：“我觉得咱俩的关系大不如从前了，说实话，我很懊悔。我也知道，上次的事让你很伤心，可是，你知道我不是有意为之，你也知道我不是那样的人，真的很抱歉！”接着，李真又说：“我真希望我们还能像以前那样，因为在我的心里，你不单单是我的工作伙伴，更是我的好姐妹。”李真一边说着，一边观察着对方的表情变化。人事部经理的表情渐渐缓和。终于，双方以一个紧紧的拥抱冰释前嫌！

李真的处事方式带给我们的启示就是，人际关系一旦出现裂痕，就要及时想办法弥补，用你真诚的歉意去填补这道裂痕，千万不要由于放不下自己的脸面或认为没什么大不了，而将此事拖下去。要知道，那样会使彼此的关系彻底结束。

除了在自己的朋友面前会犯错，在老板、孩子面前，你也会犯错。但无论对象是谁，一旦发现了自己的错误，都要及时道歉。总而言之，犯错误是每个

人成长过程中都要经历的一堂课，而道歉则是这堂课的结业考试。勇敢地面对错误，真诚地表达自己的歉意，会助你在朋友间赢得更多口碑！

069.用坦诚的态度打动对方

世界上任何一个人在人际交往中，都希望对方对自己坦诚相待，而不是口蜜腹剑。当然，坦诚相待的前提是要有真诚的交往态度，让对方看见你的心。因为这种态度比任何力量都大，它能使你赢得对方的信任、理解和尊重。

当松下电器公司还是一个乡下小工厂时，作为公司领导，松下幸之助总是亲自出去推销产品。每次碰到一些砍价的顾客时，他总是非常坦诚地对他们说：“我的工厂是家小厂，面对高温酷暑时，工人们在炽热的铁板上加工制作产品。每一个人汗流浹背，却依旧努力工作，这些产品是历尽千辛万苦才制造出来的，依照正常的利润计算方法，应该是每件 × × 元承购。”

听了这样的话以后，对方一般都会开怀大笑，然后说：“很多卖方在讨价还价时，总是说出各种不同的理由。但是你与他们说的很不一样，句句都在情理之中。好吧，我相信你，就按你开出的价格买下来好了。”

松下幸之助的成功，主要来源于他真诚的说话态度。他的话充满情感，描绘了工人劳作的艰辛、创业的艰难以及劳动产品的来之不易，这样的语言朴素、形象、生动，加上语气真挚、自然，仿佛让对方看见了当时的景象，很容易让对方感同身受。正是他的坦诚，才换来了对方真诚的合作。

由此可见，与对方坦诚相见，不论对哪一方而言，都是至关重要的。说话者的魅力，不在于说得多么流畅，多么滔滔不绝，多么富有文采，而在于是否坦诚。最能推销产品的人不见得一定是口若悬河的人，但最受欢迎的人一定是善于表达自己真诚情感的人。

070.让人喜欢的说话方式

口才是语言的艺术，同一件事，采用不同的方式表达，给人的感受就会不一样。

戴尔·卡耐基是西方现代人际关系教育的奠基人。有一次，他邀请一位设计师为自己的房间购置窗帘。结果，账单送来的时候，他大吃一惊，因为费用远远超出了他的预算。可是，事已至此，卡耐基也只好付钱作罢。没多久，卡耐基的一位朋友登门造访，看到焕然一新的窗帘，称赞不已。可是，当他知道这套窗帘的造价时，却张大嘴巴惊呼：“这么贵，你一定上当了，他们真是太过分了！”

“怎么会？好东西总是有好东西的价钱，低廉的价钱是不可能买到优质的物品的。”卡耐基为自己辩解道。

其实，卡耐基很清楚朋友说的是实话，但是，没有人愿意主动承认自己是笨蛋。于是，听到朋友的话，卡耐基十分不快，极力“违心”地为自己辩解。

不久之后，另一位朋友来到卡耐基的家里，看到窗帘且得知其价格后，他惊羡地对卡耐基说道：“亲爱的朋友，如果我能负担得起的话，一定会在我的家里也布置上同样的窗帘。”“唉，说实话，这窗帘的价钱对我来说也实在是太高了，从我看到账单的那一刻就在后悔订下了窗帘。”卡耐基摇摇头，叹惜道。

读罢这则故事，你了解哪种说话方式招人喜欢了吧？其实，说话很简单，它并不需要太多语言的修饰，也不需要高深莫测的知识境界，它只是一种习惯，一种只要你稍微用心揣摩就能掌握的语言习惯。养成换种方式与人说话的习惯，你会发现，你和他人之间的关系，会因为习惯的改变而大有改观！

071.掌握一些反击技巧

在交际的舞台上，并不都是和谐的音符，时常会碰到一些故意挑衅或是出言不逊的人，如果他们的言行并没有对你造成太大的影响，大可置之不理。但如果对方的言行侵害到了你的尊严、利益，我们就必须给予有力的反击！

一个机场售票厅里，旅客正在秩序井然地排队购买机票。一个穿着华丽的男士突然挤到最前边，指着售票员粗暴地大声嚷道：“你们的工作效率太低了，耽误了我的宝贵时间。你们知道我是谁吗？”同时还显出一副唯我独尊的姿态。售票员看了看这位盛气凌人的先生，平静地对票房里的工作人员说：“这位先生需要我们帮助他回忆，他可能有些健忘，已经不知道自己是谁了！”接着，

售票员又对后面的旅客说：“有谁认识这位先生，帮他回忆一下？他已经忘掉自己是谁了！”旅客们哄堂大笑。那位男士顿时羞得满脸通红，嘴唇哆嗦了几下，想说什么又说不出，只得自知无趣地重新排在队伍的后面等待买票。

在上述对话中，售票员所使用的反击技巧是我们生活中经常用到的反嘲法，售票员对蛮不讲理的男士巧妙地运用反击方法平息了事端，维持了秩序，显示出了较高的水平。

其实，在我们的身边，利用说话技巧这把“软剑”把不友善的挑衅者“击倒在地”的例子并不少见，从现在开始学习反击别人的说话技巧，以便让自己下次再听到那些出言不逊的话时，不再是气急败坏，而是不动声色、从容不迫地将对方“击倒”在自己的脚下！

072.张弛有度，把握开口的技巧

不可否认，任何领域、任何年纪的人都需要与人交往。既然与人交往，一言不发很显然就行不通，况且此举在社交场合也是非常不礼貌的。但是，如果开口不当，又很容易产生尴尬。那么，在交际的海洋里，我们该如何才能巧妙地避开暗礁，做一个谈笑风生、八面玲珑的人呢？

很多人认为，在交际的过程中谈及对方的工作，是打开谈话局面的捷径。在他们看来，和医生谈手术，和政客谈政治，和教师谈教学，和商人谈生意，似乎天经地义。殊不知，对方此时很有可能正在因为工作上遇到的麻烦而烦恼不安。而你却对此高谈阔论，这样一来，虽然对方表面上依旧礼貌有加，但在心里一定会认为你是一个非常无聊的人，有可能就会伺机“逃走”。这样的结果，不仅尴尬不可避免，还会让你的形象在对方心目中大打折扣，为交际增添障碍。所以，你一定要清楚，交际中物理学家不一定就喜欢和别人谈论自己的实验，相反，他很可能对一些天气状况、电视节目，甚至打折信息感兴趣。

此外，你一定还有过这样的经历，与不太熟悉的人在一起，除了“你好吗”“今天天气不错啊”之外，似乎就再也没有其他的话题可聊了。为了避免这种“冷尴尬”发生，经常阅读报纸、期刊是个非常不错的选择，除了能增加各方面的知识，五花八门的新闻趣事还可以很好地帮助你避免这种“冷尴尬”！

总之，在交往的过程中，为了使交往更加顺利地进行，你一定要给自己的嘴巴安排个“哨兵”，既不能不开口，又不能一开口就招致别人的反感，引发尴尬！

073.与少言寡语人的交谈技巧

生活中总有些人少言寡语，和这种人说话办事，总会给人沉闷、压抑的感觉。一些性格外向、快言快语的人甚至难以接受和这类人单独相处。其实，对这样性格的人不必敬而远之、退避三舍，只要讲究些技巧，同样能做到很好的沟通。

杨兰是某大学大四的学生，学习的专业是汉语言文学，眼看快毕业了，她准备写一篇关于方言的毕业论文。假期，她约上几个朋友到湖南的湘西地区去研究当地的方言文化。湘西以少数民族居多，居民所说的方言都保存了相当好的古色古音，但问题是与普通话相差甚远，外地人根本听不懂。于是杨兰就决定在当地居民中找个普通话好的做翻译。很快他们就有了人选，但刚一打交道，杨兰就觉得这个人很闷，少言寡语，对他们也不热情。于是杨兰就试着先和他拉近距离，然后再提要求。杨兰了解到这个人年轻时在自己的家乡生活过几年，就开始跟他说起自己家乡的变化，那个人果然很感兴趣，渐渐地打开了话匣子。俩人越聊越起劲，越聊越兴奋。最后，这个“闷”人主动提出帮忙，让杨兰高兴不已。

可见，再“闷”的人也会有自己感兴趣的事，你只要善于发现他们熟悉、感兴趣的话题，就一定能打开他的嘴，走入他的心。每个人的内心世界都是复杂而丰富的，虽然有些人不善于表达，不善于与人沟通，但内心往往是火热的。只要你能让他打开话匣子，就有可能发现他不为人知的另一面。

074.与傲慢无礼人的说话技巧

在我们生活中有这样一些人，他们我行我素、傲慢无礼。即使你热情地打招呼，他也是爱搭不理，跟这种人打交道的确令人不舒服、不自在。其实对待

这种人很简单，只要保持不卑不亢的态度，找准其言谈间的纰漏，以自己的话语作为武器，反守为攻，往往就能以“从容理性之水”浇灭对方的嚣张气焰。

第二次世界大战前，英、法两国都以强国自居，在国际事务中奉行强权政治，相互勾结，恃强凌弱。英国公使巴克斯是个傲慢无礼的人，每当谈判遇到棘手问题时，他总是搪塞说要和法国公使谈了以后再回复，借以逃避实质性的问题。

当时日本的外交官员南洲想出了一个对付巴克斯的办法。一天，南洲拜见巴克斯，巴克斯仍以傲慢的态度接见他，南洲故作糊涂地问巴克斯：“对不起，我很冒昧地问您一件事，贵国是法国的属国吗？”巴克斯大怒：“请你停止你的胡言乱语，英国不是法国的属国，英国是世界上最强大的君主立宪国家，连德意志共和国也不能和我们相提并论。”南洲不动声色地说：“我以前也认为英国是个很强大的国家，但最近却不这么想。因为我国政府每次和您谈论到国际上的问题时，你总是说要等和法国公使谈后再回答。如果英国真是个独立的国家，就不应该凡事都依法国的意见行事，所以我今天才斗胆向您请教。”一向傲慢无礼的巴克斯被驳得哑口无言，从此以后在外交会谈时，他也老实多了。

所以当我们面对这种人时，要学会反守为攻，不卑不亢。反守为攻的意思就是说当对方盛气凌人时，我们要藏好拳头，等待时机成熟，找到对方的弱点，再将其一举击溃，不给对方任何反击机会。不卑不亢则是我们对待傲慢者必备的态度，既不必心怀胆怯，也不必反应过激，用理智将其击溃，更能显出你的品格和风度。

075.从对方感兴趣的话题开始

麦克是一个皮革商人，他很想和当地最大的皮鞋厂厂主约翰合作，但苦于没有认识约翰的渠道。为此，他专门了解了约翰的一些基本情况，如兴趣爱好、家庭情况等。麦克了解到，约翰是一个很有能力的老板，但他的太太在能力方面更胜他一筹，约翰以此常常感到自卑。得知这一情况后，麦克想出了一个认识约翰的好办法。

一天晚上，麦克带着助手来到约翰经常来的酒吧，故意坐在约翰的邻桌，

开始聊起天来。助手说：“你知道，我们当地大名鼎鼎的企业家约翰先生，虽然很能干，但是决定一些大事情时还是要听太太的意见。”

麦克说：“胡说！约翰先生管理那么大的工厂，需要处理的事情非常多，自然不能所有事情都让他亲历亲为。而约翰先生又是一个比较注重女权，疼爱妻子的人，所以才会把一些无关紧要的小事交给太太处理。我最想和约翰先生这样的人合作了。”

听到这些话后，约翰对这位为自己辩护的陌生人产生了莫大的好感。于是主动邀请麦克和自己一起喝酒聊天，两个人聊得很投机，有相见恨晚的感觉。接着，麦克又顺水推舟，非常顺利地跟约翰签订了合作合同。

由此可见，在交际中一定要选择对方感兴趣或者关心的话题。尤其是对于你想结交的对象，一定要经过精心准备，了解了对方的兴趣爱好后再开口。这样可以让你避免发生还没和对方熟识时，你的谈话内容就已经让对方感到厌烦的情况。

076.给对方留一个“台阶”下

日常生活中，每个人都很看重自己的面子，面子几乎成为一个人尊严、形象的代名词，因此，每个人在众人面前都想极力表现出自己最优秀的一面，目的就是维护自己的面子。可是，生活中总有一些始料未及的糗事发生。比如，公共场所，不小心打了个嗝；与朋友一起K歌，结果高音处跑了调等。

面对诸如此类的糗事，我们总是异常尴尬，恨不得马上找个地缝钻进去。此情此景，倘若某人趁机对你讥讽一番，你一定会对他恨之入骨，觉得对方是个落井下石之人；相反，如果对方在这个时候装傻，表示什么都没看见，或者只是一笑了之，你就会顺势下“台阶”，从而感激对方维护了你的面子。

李雅是某商场的售货员，一天，一位顾客要退前几天刚买的一套西装，理由是她丈夫穿这套西装不合适。李雅发现西装有洗过的迹象，商场有规定，洗过或损坏的东西是不能退的。但她并没有揭穿顾客，而是说：“是不是您的家人搞错了，把西装拿去洗过了？以前我也犯过这样的错误，因为我不在家，洗衣工来拿要洗的衣服，我丈夫就稀里糊涂把一大堆衣服都让洗衣工拿走了，是不是和您一样啊？您的衣服上也有洗过的痕迹。”这位顾客听了很不好意思，

但心里还是很感激李雅没当场让自己难堪。

因为李雅懂得给人留一个“台阶”，除了给别人留了面子，还为自己赢得了机会。“金无足赤，人无完人”，生活中每个人都有可能犯错误，都有可能处于尴尬的境地。所以，给别人一个“台阶”下，是为人处世中应遵循的原则之一。

077.偶尔也需要撒个小谎

语言是连接人与人之间的纽带，一个人的说话方式总是会影响到他的人际关系，从而影响到他的事业、家庭。因此，并不是所有的事情都要那么坦白，偶尔撒个小谎，不但不会影响到你的为人，还是你在日常交际中游刃有余的法宝，当然，前提是为对方好。

美国著名短篇小说家欧·亨利笔下的《最后的藤叶》，写的是在下等的公寓中，穷困潦倒的年轻女画家琼西身患肺炎，生命危在旦夕。她凝望窗外的藤叶，绝望地喃喃自语：“等最后一片藤叶掉落，我的生命就要完结了！”

同住一所公寓，同样贫困交加的老艺术家为了挽救她年轻的生命，在风雨之夜悄悄地爬上藤树画了一片生机盎然的绿叶。那片树叶一直没有凋谢，琼西因此获得了生的希望、信心，医生最终宣布她得救了！

这样的谎言，有谁能说它是该遭受唾弃的呢？相反，它让人感动不已，因为它给了人生命的希冀和力量。这样的谎言，是信念的原动力，是人生的滋养品！

日常生活中，倘若有必要，你也可以适度地撒个小谎。当你需要拒绝别人时，如果你能预感到别人会因此而备受打击，你完全可以撒个小谎，编造出一个更容易让人接受的理由、借口，这样不但不会给对方带来伤害，还会让你的交际因此而打开局面！

078.优美的言辞需要知识做铺垫

世界上没有哪一个人是天生的语言大师，说话的水平、技巧只能在后天的

学习中不断提高，在实践中不断增强。与人交谈时，适当使用一些优美的言辞，可以让对方有种如沐春风的感觉，还可以令自己变得更加潇洒与从容。

李治是一名广告公司的平面设计师，他平时除了看专业理论书，还喜欢看各种书籍，包括文学、科技等方面的书。这些书籍极大地开阔了他的视野，也让他了解了各方面的知识，所以他说出来的话总是头头是道，很让人信服。

但他的另一位部门同事却总觉得研究这些学问没有什么用，他认为只要能和客户讲清楚设计思路就行。有一天，两个人因为参加一个设计大赛，在对设计作品进行说明时展开了一场讨论。李治因为平时看书多，肚子里有“货”，所以说出来的话很有说服力，而且语言优美，这些都深深打动了评委。而那位同事只是夸夸其谈，大赞作品，语言空洞乏味，面对问题只能做一些狡辩，胜负显而易见。

其实，个人口才的好坏与语言的表达有关，但更与掌握知识的多少有密切关系，“腹有诗书气自华”即是此意。要知道，脑中没有多少知识的人，说出来的话自然就没有多少说服力。

所以，想要使用优美的言辞去打动别人，必须要丰富自己的内涵，提高自己的学识修养，只有这样，才能够妙语连珠，让人倾倒。如果只是机械地重复一些经常说的话，或尽说废话、空话，这样的人想必也不会有多大的成就。

079.带着请教的态度与人讲话

向别人请教问题，不论对方的身份如何，都应该选择恰当的时机，在别人有空的时候去请教，不能影响到别人的工作和生活。同时，请教的时候，态度要谦和、尊敬、有礼，这样才能获得满意的答案。

郑勇是北京一所高校有名的教授。有一天，一位外校的同学来找郑教授，要郑教授做他校外的论文评阅人。因为学校有规定，论文答辩时一定要请一名校外的专家进行指导。

这位同学一进门，见房间里坐了好几位老师在商讨问题。但他不知道哪位是郑教授，就扯着嗓子大声问道：“谁是郑勇呀？”郑老师听到这个学生直呼自己的名字，先是一愣，然后脸色微微一变，但还是很有礼貌地对他说：“我就

是，找我有什么事吗？”那位同学大大咧咧地说：“噢，你就是郑勇呀，我是李明教授的学生，我的论文你帮我看一下吧！”郑教授见此态度，便随口说道：“那你就放那里吧！”

这名学生把自己的论文往桌子上一扔，还不忘对郑教授说：“你抓紧看啊！后天我们要论文答辩，你可别耽误我的事！”郑教授一听火气顿时上来了，他叫住这位同学，对他说：“这位同学请留步。请问一下你这是找人办事的态度吗？你的论文拿走，我没有时间给你看！”

古圣先贤教导人们要以谦虚为怀，“满招损，谦受益”，对于平辈和晚辈尚且如此，对于人师更应如此，先不说对方是一个有名的教授，就是向普通的同学请教，都应该具有基本的礼貌，而这位同学却像对待小孩子一样直呼教授的名字，完全没有尊敬人的意思，怎么能办好事情呢？

其实，找人办事或者与人交谈都应该带有请教者谦逊的态度，如果这名同学改变一下自己的说话方式，对郑教授这样说：“郑教授，很高兴能见到您，我早就听说过您的大名了，所谓“名师出高徒”，以前没有机会师从于您，现在这个时候不知道能不能得到您的栽培？虽然您公务繁忙，但是我很希望能够得到您的指导，希望郑教授您百忙之中给我一个机会。”那么，事情自然会水到渠成。

080.要让朋友看到你道歉的诚意

一个人要承认自己的错误的确需要勇气，但只有及时向朋友道歉，才能避免更大的损失。当然，道歉也要讲求方式，如果没有表现出诚意，那么等于没有达到道歉的目的。

李莫通过面试进入了一家大型企业的人事部工作，与昔日的大学同学张英成了同事，但她并不知道自己是张英全力推荐进来的，相反，她看见张英后就把对方当作竞争对手，之后的一段时间都在与张英暗暗较劲，等到站稳脚跟以后，她开始在部门经理面前数落指责张英的不是，对此，经理大为不解。

终于有一天，经理问李莫：“你觉得张英这个人怎么样？”李莫嘲讽道：“她在大学里就是一个花瓶，毕业两年来我也不知道她变得好不好。”

“那你觉得张英有没有发现和举荐人才的能力？”经理问。

“我现在和她一起共事，没感觉她有这一点。”李莫回答。

这时，经理拿出一张履历表给李莫看，淡淡地说这是当时张英大力举荐才留下李莫的结果，李莫听后不禁面红耳赤，惭愧至极。

事后，李莫想向张英当面致谢，但考虑到事情过去这么久，自己这样是不是太不够诚意了。所以她打算送一份贵重的礼物给张英，用金钱来弥补，但张英好像并不领情，看来张英对自己也有所误会了。

思前想后，李莫决定直接向张英表明自己的心意与态度，在饭桌上讲清楚事情的来龙去脉，并及时真诚地附上感谢与道歉的话语，两人最终冰释前嫌。之后，两人关系密切，在公司和私下都相处得很好。

其实，在这种情况下真心实意的认错，比任何礼物都来得直接有效，这种道歉，不但有利于解答对方的疑问，也有利于弥合双方感情上的裂痕。道歉需要诚意，犯了错，大方地表示歉意，诚恳地说一句“对不起”，就有可能打破僵局，化紧张为和谐，为你带来更牢固的友谊。

081.采用心理共鸣法说话

俗话说得好，“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。所谓心理共鸣法，就是要消除对方的对立情绪，赢得对方的信任，营造一种相对融洽的气氛，从而为自己铺平道路，使对方从心理上愿意接受你的劝说或主张。

在日常的交涉中，很难让人一开始就与你产生共鸣，往往都是先引发对方与自己交谈的兴趣，经过一番深刻的对话，才能让彼此更加了解。当你尝试说服他人或对另一人有所求的时候，这样的心理共鸣法也同样适用。当然，最好先避开对方的忌讳，从对方感兴趣的话题谈起。同时也不要过早暴露自己的意图，使人产生排斥与反感的情绪，最好是让对方一步步地赞同你的想法，然后不由自主跟你交谈了之后，不自觉地认同你的观点。

只有找到与对方共同的话题，和对方产生共鸣，才能将彼此的谈话愉快地进行下去。

有一次，一位销售电脑的业务员去一家公司进行推广时，偶然地看到这家

公司总经理的书架上放着几本投资理财方面的书。这名业务员刚好对这个方面比较感兴趣，就和这位总经理聊起了投资的话题。结果两个人聊得热火朝天，都忘记了时间。从股票聊到外汇，从保险聊到期货，又从人民币的增值聊到最佳的投资模式，双方交谈得非常愉快。

直到中午吃饭的时候，这位总经理才突然想起来，问这名业务员：“你销售的那个产品怎么样？”这名业务员也立刻抓住机会给他做了介绍，总经理听完之后很满意，马上说：“那好，电脑我买了，咱们就签合同吧！”

和对方找到共同话题产生共鸣，你也轻松，对方也高兴，可以说是皆大欢喜，创造了双赢的局面。要想和对方有共鸣，关键的问题是要找话题。有人说：“交谈中要学会没话找话的本领。”这里所说的“找话”就是“找对话题”。我们写一篇文章，有了好题目，往往会文思泉涌，笔下生辉。在与人交谈中，有了好话题，才能使谈话自如。好话题的标准是：最起码选择一方熟悉的话题，能继续谈下去；中层之选是大家感兴趣的话题，让人爱谈；最高境界是有展开讨论的余地，使话题变得意义深刻。

082.朋友遇到不幸，请及时安慰

当朋友遇到不幸时，并没有什么灵丹妙药能够解除他们所遭受的痛苦和悲伤，但一些适当的安慰却可以帮助他们减轻心中的悲痛。如让他们开口与人交心，或者发泄出来，你静静倾听，也可以邀请他们出去散散心，或者写一封慰问信，或者到他的身边去，还可以送一个有意义的礼物。

袁洁和张霖是好朋友，一天，张霖突然打电话给袁洁，说自己因为工作中犯了很大的错误被开除了，很郁闷。当时袁洁正在外地出差，由于正忙着，所以两人说了几句话就挂了。袁洁从外地回来以后，忙着工作，就把张霖的事给忘了，回来后也没及时打电话。一个多月后，袁洁忙得差不多了，忽然想起张霖的事，才意识到他们俩很长时间没联系了。他赶紧给张霖打电话，可是对方的电话已关机。晚上下班后，袁洁直奔张霖的住处，发现他已经搬家了。袁洁很着急，不知道怎么和张霖联系。又过了几天，袁洁从另一个朋友那儿得知，张霖失业后，情绪很低落，一时又找不到合适的工作，就每天酗酒、抽烟，把

自己弄得很狼狈。现在他在一家小公司做业务员，但情绪还是很低落。袁洁从朋友那儿要了地址，找到张霖，张霖见到袁洁后显得很冷淡。从此以后，虽然他们有时还见面，可是再也不会像以前那样无话不谈、亲密无间了。

心理学家曾经说过：“放下自己的世界，去接受别人的世界。”说的就是这个道理。最好的安慰是暂时放下自己，走入对方的内心世界去看对方的遭遇，不妄加评断。

083.不要打探对方的隐私

一般人们所说的个人隐私，指的就是一人出于个人尊严和其他某些方面的考虑，不愿意公开，或者是不希望外人了解或打听的个人秘密、私人事宜。在与人交往的过程中，人们普遍讲究尊重个人隐私，并且将尊重个人隐私视为一种礼仪，同时这也是看一个人能不能尊重和体谅交往对象的重要标志之一。

一天，刚参加工作不久的王惠被公司派到外地去出差。在火车的卧铺车厢内，她碰到了一位来华旅游的美国姑娘。由于对方首先向王惠热情地打了个招呼，王惠觉得不与人家寒暄几句实在显得不够友善，于是摆放好东西后便操着一口流利的英语，大大方方地与对方聊了起来。

在交谈之中，王惠按照习惯，主动地与对方拉家常，随口询问对方：“你今年多大了？”不料人家的脸色微微一变，然后答非所问地说：“你猜猜看。”王惠觉得没趣，转而又问：“到了你这个年龄，你一定结婚了吧，你先生呢？”这一回，那位美国小姐的反应更出乎王惠的意料：对方居然转过头去，再也不理她了。王惠觉得莫名其妙，一直到下火车，两个人都再也没有说上一句话。

王惠与那位美国姑娘话不投机，不欢而散，主要是因为是在交谈的过程中王惠向对方所提出的问题在国外都是属于不宜向他人打探的个人隐私。正常情况下，对方是有权利拒绝回答的。

大多数时候，人们谈话的过失都是由于欠缺思虑或无知而引起的，王惠正是没有意识到这一点，才会触及对方的雷区。

因为没有任何一个正常人愿意把自己的隐私暴露在光天化日之下，一旦自己的隐私在公众面前曝光，就会感到非常难堪或异常恼怒。因此，在人际交往

中，如果没有特殊原因，一定不要打探对方的隐私，这样可以避免让对方出丑，不至于使双方最后闹得不欢而散。

084.把陌生人转化为贵人

阴云密布的午后，瞬间的倾盆大雨，迫使人们纷纷进入就近的店铺躲雨。一位老妇人步履蹒跚，躲进了费城百货商店避雨，她的姿容略显狼狈，但整体看来，精神却非常好。所有的售货员都对这位装束简朴的老妇人视而不见。

这时一位年轻人走过来诚恳地对她说：“夫人，我能为您做点什么吗？”老妇人莞尔一笑，说：“不用了，我在这儿躲会儿雨，马上就走。”接着，年轻人为老妇人搬来了一把椅子，并对她说道：“夫人，您的精神看上去好极了，请您坐下休息吧！”

“真的？”老妇人的眼睛里闪着亮光，刚才由于不买东西而尴尬的表情荡然无存。

两个小时后，雨过天晴，老妇人向那个年轻人道谢，并向他要了张名片，然后颤颤巍巍地离开了。

几个月后，费城百货公司的总经理詹姆斯收到一封信，信中要求将这位年轻人派往苏格兰签订一份装潢整个城堡的订单。詹姆斯惊喜不已，匆匆一算，这一封信所带来的利益，相当于他们公司两年的利润总和！

詹姆斯按照信中的吩咐找来年轻人菲利，并迅速与写信人取得联系，方才知悉，写信的老妇人正是美国亿万富翁钢铁大王卡耐基的母亲，她一生淡泊名利，拒绝奢华，而菲利的热忱和由衷的赞美却给她留下了深刻的印象。

菲利的人生开始改写，而这一切都源于他热情而善于化解尴尬的性格。几年中，菲利凭借自己一贯的忠实和诚恳，成为钢铁大王卡耐基的左膀右臂，事业扶摇直上，更是成为美国钢铁行业仅次于卡耐基的富可敌国的人物。

贵人不会平白无故地从天而降，它跟机遇一样都属于有准备的人。菲利之所以有贵人相助，是因为他懂得运用自己的言辞让陌生人转化为自己的贵人。倘若他跟其他的售货员一样对衣着普通的老妇人视而不见，贵人很可能就不会来到他身边。

第 4 章

说话中的小幽默、大智慧

在人类的智慧财富中，幽默被认为是无价之宝。它能为我们的生活增添情趣、化解矛盾、消除烦恼、调节气氛。让我们一起学会幽默的技巧，学会用幽默指引人生之路。

085.幽默是生活的调味剂

在我们的生活中，幽默无处不在。幽默表达的是你的智慧与真诚，以及你对别人、对生活的爱心。幽默是一门艺术，懂得了如何收集、开发、运用幽默，将有助于你面对这纷繁复杂的人生。

老孙和老王是小区的牌友，他们一有时间就会相约在小区的棋牌室大战几个回合。可是最近有一阵子，老孙都没有看到老王了。这天，老孙一看到老王重新“出山”，就忙不迭地问：“老王啊，这几天忙什么呢，都好几天没看见你了呀？”老王一脸严肃地说：“别提了，我被‘双规’了！”

“什么‘双规’？你都退休这么多年了，难不成……”老孙警惕地看了看旁边的人，没敢继续说下去。这时，老王却哈哈大笑起来，他这么一笑，老孙更是丈二和尚——摸不着头脑。老王笑着解释说：“哈哈，我儿子、儿媳妇找我谈话喽，希望我必须在规定时间内、规定地点接送我那宝贝孙子上幼儿园。”听罢，众人哈哈大笑，棋牌室的气氛一下子变得轻松活跃起来，老王在小区的“幽默王”称号更是深入人心了！

这就是幽默的神奇力量，它总是能让人会心一笑，就像生活的调味剂，为我们的生活增添了很多的欢声笑语！

086.让幽默帮你化解尴尬

幽默，作为人际关系的润滑剂，不仅能沟通心灵，赢得信任，还能有效化解矛盾，让你摆脱困境。

一天，美国议员大卫·克罗克特和几个朋友一起到动物园参观游玩。当他们走到猴山时，克罗克特指着山上的一只猴子说：“这只猴子真搞笑，它的长相、举止就像××议员一样。”话刚说完，克罗克特就后悔了，因为他发现那位议员正在用异样的眼光盯着自己。于是他急忙笑着对那位议员说：“我想我应该向您道歉。不过，我不知道究竟是该向您道歉，还是向它（猴子）道歉？”那位议员听罢，不由地哈哈大笑起来。