

# 别输在不会表达上



说不出口 ↻ 说了后悔 ↻ 说不清楚 ↻ 说不到重点

无法表达内心想法，就无法与人和谐相处。

64个说话技巧，让你的言语表达更有魅力。

李 劲 著



古吴轩出版社  
中国·苏州

DON'T FAIL TO  
EXPRESS YOURSELF.

更多电子书资料请搜索「书行天下」：<http://www.sxpdf.com>



# 别输在 不会表达上

LiJin  
李劲 著

古吴轩出版社  
中国·苏州

---

## 作者简介

---

李劲，一个关注生活的作者，特别关注日常生活中的趣闻轶事。对生活中的每一件事，都喜欢仔细分析一番，以探求背后的奥秘。平时热衷于心理学方面的学习和探索，也热爱交际和写作。其创作的每一部作品，都志在让人获得信心、勇气和尊严。著有畅销书《拒绝力》《提问的艺术》《自制了》等。

图书在版编目（CIP）数据

别输在不会表达上 / 李劲著. —苏州：古吴轩出版社，2016.8

ISBN 978-7-5546-0738-1

I. ①别... II. ①李... III. ①语言艺术-通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2016）第193778号

策 划：花 火

责任编辑：蒋丽华

见习编辑：顾 熙

装帧设计：润和佳艺

书 名：别输在不会表达上

著 者：李 劲

出版发行：古吴轩出版社

地 址：苏州市十梓街458号

Http://www.guwuxuancbs.com

电 话：0512-65233679

邮 编： 215006

E-mail: gwxcb@126.com

传 真： 0512-65220750

出 版 人： 钱经纬

印 刷： 北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本： 710×1000 1/16

印 张： 14

版 次： 2016年8月第1版 第1次印刷

书 号： ISBN 978-7-5546-0738-1

定 价： 35.00元

---

如有印装质量问题，请与印刷厂联系。010-89581657

---

# 前言

## PREFACE

---

我们必须正视这样的现实：在工作与生活中，那些语言表达能力强的人，往往有很好的人缘，与同事相处融洽，深受领导赏识，因而更容易获得升迁机会。而那些语言表达能力有所欠缺的人，则往往默默无闻，被人忽视，甚至有时还会因为不会说话而得罪人，影响人际关系，结果事事不顺。

毫无疑问，语言表达能力的强弱，关系到人生能否成功。数千年前的智者苏格拉底说：“世间有一种能力可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是令人喜悦的讲话能力。”

到了现代，人们对语言表达能力的认识，变得更加深入了。人际关系学家戴功人士身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。”

事实上，良好的语言表达能力，不仅能帮助人们获得成功，还能给人带来幸福。会讲话的人，不只是在职场上如鱼得水，在日常的家庭生活中也能获得更和睦的关系。根据科学家研究发现，那些性格开朗、会说话的人，对生活的满意度远远高于那些不善说话的人。

既然良好的语言表达能力如此重要，那么，究竟怎样才能拥有它呢？实际上，大多数人都拥有语言表达能力，之所以没有发挥出它无穷的威力，只是因为不懂如何使用它。也就是说，绝大多数人的表达能力不差，只是不懂运用罢了。

比如：经常说话，但不必说得太长；要学会讲故事，但不能总是叙述故事；和人谈话的同时，也要注意态度；应当和顺一些，切忌指手画脚地讲话；平常说话时，要避免争论，切忌妄自尊大；表面应该坦白而率直，内心应该谨慎而仔细；谈话的时候，要与对方面对面……

很多时候，我们输在语言表达上，都是因为不注意一些细节问题。其实，这些问题经

过后天的专门训练，都可以改变。无数人通过亲身经历证明：只要掌握了正确的训练方法，平时勤加练习，即使原来语言表达很糟糕，最终也可以练好。

本书总结出了一整套易练习、见效快的语言表达训练方法。生活中什么样的人最受欢迎？什么样的话语最动人？我们认为，有礼貌的人最受欢迎，有礼貌的话语最动人心。所以，本书主要以礼貌话为基础，讲述中国传统的礼节和礼貌。阅读本书，你会发现，语言表达绝不仅是一件工具，还是一门真正的生活艺术。

学习最受欢迎的说话艺术，不让人生输在表达上！最后，谢谢你选择本书，希望本书能带给你不一样的体验。

李劲

2016年6月8日



# 目 录

---

## 前言 PREFACE

### 第一章 有礼貌的人，才是最受欢迎的

含蓄：为彼此的交往留余地

谦虚：让你更受人们的欢迎

客气：是礼貌，更是修养

分寸：切记别把话说得太死

稳重：做好自己的本职工作

镇定：要有从容不迫的气度

### 第二章 委婉地提意见：不粗鲁的说话艺术

隐晦点拨，呵护他人的颜面

正话反说，让人主动思考

侧面提醒，不触霉头提建议

谦虚一点，适当地表现自己

话太直白，你的朋友“伤不起”

委婉赞美，收获好人缘

多说好话，别让人感到难堪

### 第三章 和气地讲道理：不生气的说话艺术

说话客气点儿，和气才能生财

维护他人的尊严，不揭人之短

说句“对不起”，化解意气之争

有理还要让三分，不仗势欺人

不要一味争执，冷静下来再说

刚柔相济，让人不再小看你

心胸豁达，要有容人之量

多把别人挂嘴边，少标榜自己

### 第四章 风趣地交朋友：不死板的说话艺术

幽默谈吐，增强人际吸引力

幽默提醒，巧找借口化尴尬

幽默自嘲，提升个人的魅力

幽默批驳，让人愉快接受

幽默有度，开玩笑要把握分寸

## 第五章 灵活地办事情：不糊涂的说话艺术

取得了成绩，要肯定他人的努力

照章办事，有些话要说在前头

胸怀宽广，少一些得失之心

把你帮助他人的事情全部忘掉

虚心一点，赢得他人的认同

帮助他人要讲究方式

嘴巴甜一点，路子就多一点

## 第六章 巧妙地批评：不伤人的说话艺术

别总批评，适时说一些软话

批评有分寸，有些话不宜直说

换一句话，让批评悦耳起来

当面说清楚，少在背后议论人

就事论事，批评宜对事不对人

提醒代替批评，让人主动认错

先肯定对方，让人更能接受

用积极的赞美代替消极的批评

## 第七章 轻松地说服：不强迫的说话艺术

聊一聊对方关心和得意的事情

做一个受欢迎的“废话匣子”

站在对方的立场，说出他的心声

用你的热情，赢得他人的认可

把话说清楚，让人不迷糊

适时刺激一下，对方就听你的

不看你说什么，就看你怎么说

唠唠家常，说服会更容易些

## 第八章 及时地救场：不冷场的说话艺术

巧妙化解尴尬的“流星战术”

关键时刻，帮人摆脱窘境

处事灵活，化干戈为玉帛

让人说完，别打断他人的交谈

无关得失，就不要太计较

没话找话，打破冷场的氛围

失意人面前，不说得意事

换一种表达，说中听的话

记住别人的名字，与人相处不尴尬

## 第九章 礼貌地拒绝：不尴尬的说话艺术

优雅说“不”，再也不难堪

沉默是一种有效的拒绝方式

提供建议，让人接受你的拒绝

转移话题，巧妙堵住对方的嘴

故作不知，装糊涂表达拒绝之意

找到好理由，拒绝不是难事

---

# 第一章

## 有礼貌的人，才是最受欢迎的

---

中国是一个礼仪之邦，很讲究礼节和礼貌。在中国，有礼貌的人是最受欢迎的。而最能表现礼貌的，往往就是语言表达。那么，怎样的语言表达才是有礼貌、受欢迎的呢？一般来讲，有礼貌的语言表达包括含蓄、委婉、谦虚、低调等特点。如果你深入了解，就会发现客套话的内核是礼节和礼貌。

## 含蓄：为彼此的交往留余地

---

西汉名相萧何善于理政，却不懂提意见的艺术。他看到长安一带耕地狭小，百姓缺衣少食，可是皇家的上林苑中却有许多荒地用来放养禽兽。于是他就跟刘邦提意见，要把这些荒地分给百姓去耕种。

没想到刘邦看了萧何的奏章，很不高兴，让人将萧何抓进牢里关了起来。大家以为萧何犯了很严重的过错，都不敢替他申辩。这个时候，有个叫王卫尉的侍卫，平时很敬佩萧何的为人，与刘邦交谈的时候，他顺便探问：“萧相国犯了什么大罪？”

刘邦余怒未消地说：“不要提他，一提起他，我就生气。想当年李斯做秦相的时候，做了好事就会提到君主的心血和功劳，出了差错就会主动承担责任。现在萧何要求我开放上林苑给百姓耕种，难道只有他是好人，而我是无道的昏君吗？”

王卫尉听了，才知道刘邦的心里不舒服，便说：“陛下，您未免错疑相国了。相国要是有这样的心思，当年陛下在外征战数年，他就可以轻而易举地坐据关中，何至于要用区区御苑示好百姓、收买人心呢？”

刘邦听了王卫尉的话，觉得有几分道理，心里虽然不大高兴，但还是感念萧何的为国之心，当天就命人放了萧何。

当时，萧何已经60多岁了，从牢里出来，身上戴着刑具，蓬头赤足，污秽不堪，也不敢回府沐浴，赶紧上殿去谢恩。

刘邦见到萧何狼狈的样子，心中过意不去，安抚萧何：“相国，你不要多礼了！这次你为民请愿，我不允许，这是我的错。我是一个无道的天子，你是一个贤德的丞相。我之所以关押你，就是因为要让百姓知道你的贤能和我的过失啊！”

刘邦话里有话，但意思却很明白。萧何听了，总算明白自己的问题，便哭拜在地，连忙请罪。

在这个故事里，萧何因为不懂提意见的技巧，结果差点招致杀身之祸。回过头来看刘邦说的话，很是含蓄，却是值得我们研究的。

无独有偶，刘备临终前也说过一番含蓄的话。他对诸葛亮说：“如果刘禅可以辅佐，你就好好辅佐他；如果他没有才能，你就取而代之吧。”

听了这番话，诸葛亮的表现不是谢恩，而是虚汗淋漓地哭拜于地，把头都磕破了，说：“臣愿鞠躬尽瘁，死而后已。”

如果我们不懂得含蓄说话的艺术，可能就听不出刘备话中深意。我们可以想一想，这些古代君王，都是野心勃勃之辈，忙碌一辈子，打下一片基业，怎么可能拱手让给一个外人？诸葛亮多聪明啊，一下就知道刘备话里的深意。这样的话语有试探的味道，或许还有警告的意思。

有些事情摆在台面上讲，可能不太合适，含蓄的表达尤为重要。就像刘邦，他心里想：“萧何这样收买人心，想做什么？”但他并没有直接对萧何说。

刘备也一样采取了含蓄的说法，如果刘备对诸葛亮说：“你发个誓，若夺走我儿的帝位，就不得好死！”如果你是诸葛亮，心里会怎么想？你肯定会很不悦。

含蓄说话，是一种留有余地的做法，有利于改善彼此的关系。只有涉世未深的天真之人，才会对人直接表达不信任，将双方的关系逼入死角，而失去回旋的余地。

刘备没有这样直来直去地说，而是很含蓄地说。这话很有水平，表面上听起来让人感动，而到了聪明人耳里，便是“于无声处闻惊雷”，足以产生警醒的效果。

这就是含蓄的妙处。

## 说话的智慧

到了现代，我们说话依然含蓄，有些话甚至含蓄得让人很难理解。比如，我们会说“我不确定这样是不是能够实行”，其潜台词往往是“这根本行不通”。又如“或许你可以去询问一下别人的看法”，其潜台词往往是“你问我也没用”。再比如“你可能还不太了解”这句话，或许真正的意思是“你的脑子‘进水’了吗？连这都不懂”。像这样的含蓄之语，若你不懂，往往很难领会说话之人的心思。

# 谦虚：让你更受人们的欢迎

---

儒家圣贤孔子讲过一个故事。有一个叫孟之反的将军，在整个军队打了败仗的时候，他勇敢地带领军队列阵，并为整支军队殿后。等到安全回城后，大家都赞扬他，他却回答道：“不是我特别勇敢，实在是我的马不肯走啊！”孟之反的勇敢有目共睹，但是他并没有因此而趾高气扬、大彰其能，相反，他选择了谦虚，因而人们更加喜欢他了。

中国人是崇尚谦虚的。说话也是这样，自高自大、爱出风头的人，很难给人留下好印象。

小梁毕业于名校，而且能力出众。刚到一家单位上班时，同事们都很喜欢他，常常会来帮助他。然而，这种状况只持续了几个月。突然有一天，小梁发现同事们渐渐疏远他了，连上司也时常刁难他，这样的转变让小梁迷惑不解。原来，他是一个喜欢出风头的人，而且不太谦虚，因此大家都不太愿意接近他。

有一次，有位同事的电脑遇到一点小问题，便叫另一位同事帮忙修理。旁边的小梁特别热心，当时就抢过了工具，利索地拆开了电脑，一边修理，一边对那位同事说：“这么简单的事都不会做，你真笨。”电脑修理好了，那位同事连连道谢，但心里却觉得很不舒服。

像这样的事情发生了好多次，同事们心里越来越不是滋味。坦白地说，小梁这个人心眼不坏，做事也很勤快，就是说话不太客气，因此，搞得大家都很烦他。

可见，人应适当地表现自己，不要胡乱说话。在关键的时候，突出自己，赢得他人的关注，这是非常有必要的。但是，要有张有弛，要学会收敛、客气，要懂得低调，如果表现出一副很了不起的样子，自我标榜而贬抑他人，那就不合适了。

世人要虚怀若谷，对人对事不要骄狂，否则就会使自己四面楚歌，被他人讥笑。总之，谦逊是通往成功和赢得人们尊重的美德。

春秋时，晏婴任齐国的国相，一天乘车出门，只见车上遮着大伞，车夫赶着四匹马，

驾着车子，得意扬扬。

车夫的妻子从门缝里窥视自己的丈夫，看到了他趾高气扬的样子。

不久，车夫回家，妻子请求离去。

车夫问：“你为什么要走？”

妻子说：“晏子高不过六尺，而位居国相，名显诸侯。今天我看见他出去，却意志深沉、谦虚谨慎。而你身高八尺，只是给人驾车，你却自以为了不起，所以我要离去。”

听了妻子的话，车夫惭愧不已。自此以后，车夫变得谦恭退让。

晏子对于车夫的改变感到很奇怪，问他为什么有这种变化，车夫如实相告，于是，晏子举荐他去做一些更为重要的工作。

坦诚谦虚地生活，没有谁会把你看成是卑微、怯懦和无能的人。如果你总是把自己当作珍珠，那么就时时有被埋没的危险。因此，我们应该认真检视自己，找到自己的所处位置，问自己一句“我是谁”。

人出于一种需要，希望别人注意到自己，不喜欢被别人忽略，这是人性的弱点。绝大多数人不仅喜欢别人的关注，甚至还会错误地以为自己与众不同、胜人一筹，也因此，他们沾沾自喜、骄傲自满，直到最后，才发现自己与人无异，从而使情绪跌落至谷底。

为了少些失落，少些尴尬，还是不要太把自己当回事，谦虚一点比较好。如果太把自己当回事，即使心不累，也难免遭遇一些尴尬的人际状况。

## 说话的智慧

尽管我们可能会因为某个人的豪言壮语而激奋，但是没有几个人会喜欢自高自大的人。我们可以激扬自己的志气，但切不可自以为是，卖弄聪明，以为自己有多么了不起。谦虚地表达，会让你更受欢迎。相反，狂妄地卖弄，则会惹来他人的非议和反感。



# 客气：是礼貌，更是修养

---

有一对中国夫妇应邀到纽约参加一个美国朋友的聚会。这对夫妇特意做了充足准备，穿着盛装来到朋友家。朋友很好客，将这对夫妇迎进门，问他们需要喝点什么饮料。夫妻俩赶紧客气地说：“不用，不用，你忙你的，不用管我们，我们不渴。”

主人正忙着招待其他客人，听他们这么一说，便什么饮料都没拿给他们，以示对他们的尊重，转而去招呼其他客人了。

结果，这对中国夫妇的客气和美国朋友的率真，导致中国夫妇二人整个晚上都没能喝到一口饮料，口干舌燥却又只能强行忍受。

若是这对中国夫妇是在国内做客，就不会遭遇这种尴尬了。因为中国人的某些客气是共通的，彼此心照不宣，通常都能明白对方的意思。

比如，中国人家里来了朋友，主人要倒茶时，客人通常也会客气地推辞，连声说“不渴，不渴”，但主人往往明白那只是客气话，所以，茶水还是要端上来，客人也还是要喝茶，习惯了客气也就不觉得有什么别扭。

而要是家里来了一位外国朋友，通常主人要倒饮料的时候，他们的第一反应不是客气地推辞，而是向主人道谢，有时还会告诉主人，他想要品尝一点什么饮料。

一个外国男人，见到一对年轻的中国夫妇，他主动赞美那位漂亮的妻子：“啊，你的夫人真漂亮，我都被她迷住了！”中国丈夫的回答是：“哪里，哪里。”

外国人不懂中国人的客气，还会进一步解释：“鼻子漂亮，眼睛漂亮。”中国丈夫的回答依旧是：“哪里，哪里。”

“怎么还问哪里啊？”外国人心里觉得奇怪，只好又说：“头发漂亮，身材也漂亮。”中国丈夫的回答依旧是：“哪里，哪里。”

假如外国朋友不懂中国人的客气，恐怕他此生都绕不出这类语言迷宫了。这就是中外民族心理的差异，外国人说话做事通常比较直率，而中国人则比较委婉，喜欢心照不宣。

外国人送礼，即使是送一份很小的礼物，他也会说：“这是我精心为你挑选的，请你收下。”

中国人送礼，即便是送一盒金砖，也会极为谦逊地说：“小小意思，不成敬意，还请笑纳。”

所以，跟外国人交往的时候，他们对我们表示赞美，我们要多说“谢谢”；跟国人交往的时候，他们对我们表示赞美，我们则要学会客气。

与中国人交往时，既要懂得听别人的客气话，同时，我们自己也应该学会客气一点。因为客气是一种谦虚，而谦虚是我们中国人所推崇的美德。

比如，对方说：“你媳妇儿真漂亮。”你应该客气一点，说：“哪里，哪里，跟嫂子比差远了。”

又比如，对方夸你成功富有，若你真的点头自认，他会心里嘀咕：“有什么了不起的。”这个时候，你应该说：“好什么呀，混口饭吃。”

这是客气的奥妙，是中国人的处世之道。有些人认为客气很虚伪、不实在，然而这样的认识是肤浅的。实际上，中国人的客气，是一种有礼貌、有修养的表现。哪怕是亲朋好友之间，别以为关系亲密，就可以随便一些，该有的礼节仍然不能省，该有的客气也不能少。要是不懂这些，很可能就会让人难堪。

有的人往往认为大家那么熟悉，可以事先不通知，临时登门提出索求。有些人经常不顾朋友是否情愿，强行拉他去参加某项活动，这都会使他人感到左右为难。他若答应了你的请求，则会打乱自己的计划；若拒绝，又会在情面上过不去。或许他表面乐意而为，心中却有几分不快，认为你太霸道，不讲道理。

林先生就经常遇到这样的情况，经常会有一些亲朋好友突然袭击，在他没有丝毫准备的情况下，登门拜访，搞得他非常被动。有些亲朋好友甚至临时以他的名义约他人，非得逼他出席——他的父母就经常做这样的事情，这让他非常尴尬。

好几次，因为亲朋好友的突然来访，打乱了他的工作计划，使得他不得不加班到凌晨才能完成。后来，他终于无法忍受，遇到这样的情况，当场给予拒绝，直接把他们赶走。

因此，不论你与某个人多么熟悉，想打扰对方的时候最好是事先告之。商量在先，行动在后，像这样给予他人以尊重的客气，难道没有必要吗？

## 说话的智慧

有的人说话不见外，表面上看起来似乎很不错，但实际上很容易让人讨厌。比如有些问候：“你还没死啊？”“喂，要死的，你跟我出来一下！”他们自以为这样说能够拉近彼此的距离，可是听者心中未必舒服。不论什么时候，不论什么关系，客气和礼貌总是维持友好感情的润滑剂。

# 分寸：切记别把话说得太死

---

虽然我们很喜欢说话不含糊的人，但在很多场合回答别人的问题时，我们却不太喜欢给出明确的答案，而习惯使用“大概”“可能”“也许”“好像”等词语。为什么会这样呢？这跟我们的文化性格有关。

中国有句古话：“满招损，谦受益。”具体到说话上，也同样如此，因为话说得太满，使得自己没有回旋的余地，很容易造成一些问题。

有个人爱吹牛，在一次聚会上，他听一个朋友说要张罗一场盛大的婚礼需借用十几辆轿车，就主动表示：“你这事就交给我吧，我认识很多人，到时候给你弄十几辆好车。”朋友听了很高兴，当即就把事情拜托给他。他拍着胸脯说：“你就放心吧，到时候你直接来开车就行了。”

婚礼前一天，张罗婚礼的朋友说：“你看那轿车……”他恍然想起借车的事情，一拍脑袋惊叫：“哎呀，你看看……嗨，小事一桩，我马上打电话给你找车来。”说完，他开始打电话，然而找了好多人，都说自己要用不能出借。最后他费尽了力气，也只借到几辆而已，远远不够。没办法，他只好把实际情况告诉朋友，表示自己现在没办法弄到那么多轿车。

朋友十分气恼：“你这人，怎么能这样呢？当初你拍着胸脯保证能弄到车，我还以为这事情真的没问题呢。现在你却跟我说弄不到车了。你这 不是坑我么？这事儿办不成，你倒是早点告诉我啊，也让我有个准备。”

他满脸羞愧地说：“都怪我，都怪我，真不好意思。”朋友懊丧地摇摇头：“你这人真是！”

这件事很快传开了，自此以后大家都不太愿意和他一起办事，就担心他耽误事情。

说话斩钉截铁、不留余地，听起来好像底气十足，也很容易得到别人的信任，但实际上很容易出意外。因此，我们说话的时候，切记别把话说得太死。除非，你真的非常有把

握。我们可以说：“我尽量，能够办成的话，我会给你回电话。你同时找找其他的路子，免得耽误事情。”这样的话说出来，对方听在耳中也觉得舒服，同时也提醒了对方进行多手准备，以免事情办不成落下埋怨而影响彼此的关系。

其实，不仅在承诺时要注意留有余地，在其他一些场合说话，也要注意有所保留，避免因话说得太满而对自己的形象造成不良的影响。有的人喜欢说狂言、放狠话，结果造成一些尴尬的场面，无法收拾。

有个人在单位里与同事发生摩擦，弄得很不愉快。一怒之下，他就对那位同事说：“从今以后，我们之间一刀两断，再无瓜葛！”说完这话三个月后，那位同事成了他的上司。因自己讲了过重的话，见面难免尴尬，他只好离开，另谋他就。

可见，要少对人说狠话，多给人留余地。说狠话就像把杯子倒满水一样，再也倒不进去一滴水，否则就会溢出来。

在交谈的过程中，要注意自己的态度，不要咄咄逼人。在商业谈判、辩论赛和法庭辩论中，采用咄咄逼人的姿态，可在气势上压倒别人。但是，在日常的交际场合，若总是一副咄咄逼人的态度，则很容易让人感到不舒服。关于这一点，一定要注意，在必要的时候，还是留点余地比较好。

给人留余地，是一种智慧。古代人们围猎捕兽时，有条规矩便是网开一面，只围三面。这样做，一来是为了保证猎物的繁衍生息，而不至于竭泽而渔；二来则是为了避免猎物因没有出路而全力反抗，造成不必要的损失。

这条规矩后来被广泛运用于战争中，给敌军留条活路，可以有效地降低对方的士气，让对方不至于因没有活路而生出拼命的勇气，从而避免了给己方造成更大的损失。

在平日的为人处事当中，若能网开一面，也有同样的效果。你与某人因某事发生矛盾，若逼之太紧，不留情面，便可能让对方产生激烈的反抗之心，心里只想着赶快跳出纠缠，从而直接破坏关系；若你能够留有余地，那么双方便有缓和的空间，对方也能把心思放在解决问题上，而不是破坏关系上。

《菜根谭》有言：“滋味浓时，减三分让人食，路径窄处，留一步与人行。”当今时代日新月异，过去很多年才可能发生此消彼长的变化，现在几个月甚至几天就可能发生了。若把话说得太满，把事做得过绝，将来一旦发生了不利于自己的变化，就难有回旋的余地。

人之一生说短也短，说长也长，世间事恰如白云苍狗，变幻莫测，所以不要一下子把路堵死了。这对自己是非常不利的。说话要留有余地，如果可能的话，不要把话说死、说满、说透。

## 说话的智慧

有道是，事前留一线，日后好相见。做事留有余地，不把人逼上绝路；说话也要留有余地，不能把话说得太满。因为凡事总有意料之外，留有余地，就是为了容纳意外，以免自己将来下不了台。记住清代名臣曾国藩的一番话：“福不享尽有余德，势不使尽有余力，话不说尽有余地，事不做尽有余路，情不散尽有余韵，心不用尽有余量。”

# 稳重：做好自己的本职工作

---

与外国人相比，中国人不太爱表现自己。外国人推崇冒险，而中国人虽然也会说“富贵险中求”之类的话，但不到万不得已，很少会去做冒险的事情。这因为中国人讲本分，更加注重本职工作。

三国时的曹操很注重接班人的选择。曹操的大儿子曹昂已经战死，次子就是曹丕。按照古礼，曹丕即位，理所应当。但是，曹操对三子曹植很是偏爱，更兼曹植才华横溢。因此，曹操一度想立曹植为世子。

与曹植的风光相比，曹丕一直没有表现出特别的才华。为此，曹丕曾经恐慌过，他向自己的老师贾诩讨教。贾诩教导他：“你啊，别想太多，只要兢兢业业，做好自己的本职工作就行了，不必去想那些虚名。”曹丕接受了贾诩的建议。

有一次，曹操亲征，曹植再一次展示了自己的才华，作了一篇歌功颂德的文章来讨父亲欢心。但是曹丕并没有这样做，而是匍匐在地面上哭了起来，一句话也不说。曹操看到曹丕这样，连忙问：“怎么了？”

曹丕哽咽着说：“父王年事已高，还要挂帅出征，做儿子的心里既担忧又难过，所以不知道该说什么好。”这番话让曹操大为感动。最终，曹丕赢得了父亲的心，被确定为继承人。

唐顺宗李诵刚刚做了太子，就发出豪言壮语，慨然以天下为己任。他对东宫僚属说：“我要竭尽全力，向父皇进言革除弊政！”

没想到幕僚听了他的话，告诫道：“作为太子，首先要做的事情，就是多学习，而非理政。你应该多向陛下请安，多问起居饮食冷暖，而不应该过多地操持国事，尤其是改革的事情，更加不能提。如果太子过分热心，别人会以为你不安于本职工作，若陛下因此而猜忌你，你将如何证明自己呢？”

李诵恍然大悟，此后，就闭口不谈国事。尽管他的父亲德宗皇帝晚年做了不少不得人

心的事情，但作为太子，李诵却始终没有发言，直到他自己真正继位后，才开始了唐后期著名的顺宗改革。

中国人很注意自己的本职，无论是做事，还是说话，都不喜欢越过自己的职权范围。简单地说，做自己该做的事，说自己该说的话。要是有所逾越，往往会被别人当成好高骛远之人。

小高是某公司业务部经理助理，业务能力挺不错，还能讲一口流利的英语，因此，在一些与外商进行的重要谈判中，他总是有机会露脸。他的顶头上司林经理都没有他那么风光。

有一次，小高随同林经理一起赴某外商的宴席。席上，小高与外商频频举杯，潇洒飘逸，用流利的英语跟外商谈天说地。而林经理则被冷落在一旁，场面十分尴尬。

分别的时候，小高又抢在林经理之前，与外商握手道别。林经理本来是这次业务谈判的负责人，现在却好像根本没有他什么事。

事情有好结果吗？最终签约失败了。小高就算再有本事，毕竟不是负责人，公司里的许多事情，并不是他那个职位所能了解的。

所以不论他能力有多强，在那样一个时刻，他不是负责人，他就无法代替林经理。最终，因为他的自作主张，签约失败了。

过了几天，小高就被调到一个不太重要的部门。开始的时候，他不明 白这到底是怎么回事，毕竟自己在业务部门干得好好的，怎么就被调离了呢？

后来他才知道，在公司老总面前，林经理对他的评价是：“小高这个人能力很强，就是太浮躁，有些好高骛远，还需要历练历练。”

这次的经历，让小高顿时领悟到许多东西，他开始仔细反省自己。吸取教训后，他将心思都放在了本职工作上。

与客商谈生意时，他通常会在一旁仔细听，只在适当之时，提醒上司一些细节上的事情，以促成交易。比如，上司忘记了某个关键数字，在上司停顿的瞬间，小高就及时地提醒。这样的提醒，让上司很欣赏。

不出风头，不越位，谨慎救场，使得小高很快获得上司的信任和赏识。一年之后，上



司荣升，举荐他担任经理职务。

努力地表现自己，不是什么坏事，相反，这是一件好事。但是要看怎么表现。随意卖弄，尤其没有大局意识地卖弄自己，那肯定没有好结果。

所以，做人应适当地表现自己。低调一点，谦虚一点，先做好自己的本职工作，说符合自己身份的话，这样会让你显得更加成熟，更加稳重。

## 说话的智慧

一个人太爱表现，总是出风头，哪怕只是言语上的卖弄，有的时候也会让人厌烦，特别是有一些人完全不顾他人的看法，肆意妄为，自然不得人心。即便是面对关系非常好的朋友或亲人，也不能太放肆。

# 镇定：要有从容不迫的气度

---

年少的时候，我们喜欢说“想哭就哭，想笑就笑！”那时我们认为这是真性情的表现。等到长大了一些，我们发现这样的真性情越来越少了，我们越来越不喜欢表现出自己的喜怒哀乐，我们似乎变得越来越会伪装自己。

为什么我们会丢掉真性情呢？因为我们成熟了。其实，所谓“伪装自己，丢掉真性情”，完全是一种误会。那不叫伪装，而应该称之为自我控制。因为一个人越来越成熟，他对自己的掌控也会越来越熟练。即便遇到了不得了的大事，他也能淡定以待。

在以前，人们将镇定自若的人看成是情感感受无能的典型。但随着时代的不断前进，人们认为镇定者其实就是控制调节情绪的高手，这种人处理消极情绪得心应手，甚至可以视而不见。

看看影视剧，我们经常会听到这样的话：“慌慌张张，成何体统！”在成熟之人的眼中，慌慌张张，就是不成体统的。大丈夫立身处世，应该淡定从容、不急不躁。

公元383年，前秦苻坚欲灭东晋王朝。大臣们纷纷劝阻：“东晋有长江之险，若不能一鼓而下，必然导致败局。”

苻坚很不以为然：“春秋时夫差、三国时孙皓，皆有长江之险，最后不免灭亡。今朕有大军百万，投鞭于江，足断其流，何惧天险？”

于是，苻坚亲率八十万大军，气势汹汹，杀奔淝水。中国历史上著名的战役——淝水之战，由此拉开了序幕。

结果大家都知道了，东晋以少胜多，以八万精兵战胜前秦的八十万大军，前秦自此一蹶不振，无力南侵。

淝水之战断送了苻坚的伟业，却成就了另外一个人的名声，这个人就是谢安——东晋的宰相，淝水之战东晋方的决策人，一个沉稳而有智慧的领导者，一个很有风度的人！

苻坚领八十万大军向江南逼近的消息传到建康时，晋孝武帝慌了，文武官员慌了，老百姓也慌了。

谢安慌没慌？肯定慌了，大军都打到家门口了，随时都可能国破家亡，心里不打怵是不可能的。可他没表现出慌张，而是一副从容淡定、不慌不忙的样子，他甚至还跑去游山玩水。别人来问他该怎么办，他说：“已有准备，不必担心。”

这就是领导者的气度，遇事不慌张。遇到危机，别管有没有办法，首先就看你能不能保持冷静、镇定。

谢安从容镇定的风度，早就出了名。在谢安还逍遥东山的时候，有一次，他和孙绰、王羲之等好友一同出海游玩。几个人一边赏景，一边聊天。

正在他们开心时，忽然起了风浪，一时间波涛汹涌，船就好像树叶一样，在惊涛骇浪中颠簸，可把孙绰几个人吓坏了，他们诗也不吟了，不住地惊恐喊叫：“怎么办？怎么办？”

这时，只有谢安犹自镇定，说：“如果都这样乱成一团，我们就回不去了。”大家这才平静下来，船得以平安驶回。自始至终，谢安都相当镇定。

晋军击败秦军时，谢安正跟客人在家下棋。捷报传来，谢安犹能不动声色，随手把捷报放在旁边，照样下棋。客人知道是前方送来的战报，忍不住问谢安：“战况怎样？”

谢安慢吞吞地说：“到底把秦人打败了。”客人听了，高兴得不想再下棋，想赶快把这个好消息告诉别人，连忙起身告辞。谢安送走客人，回到内宅去，他的兴奋心情再也按捺不住，跨过门槛的时候，踉踉跄跄的，把脚上木屐的齿都碰断了。

明明心中惊慌，却要摆出一副不以为意的样子；明明心里高兴，还要表现出一副漫不经心的样子。这是沉得住气的表现，也就是中国人所说的“养气功夫”：不管心潮如何澎湃，行事说话要从容不迫。哪怕心里紧张得要命，表面上也要不慌不忙。

谢安的气度被后人所敬仰和推崇。诗仙李白的诗里曾这样描写他：“但用东山谢安石，为君谈笑静胡沙。”多么风度翩翩、临危不惧、从容自若的大将风度！中国人就喜欢这种“谈笑间檣櫓灰飞烟灭”的儒将风采。

谢安的心理素质无疑是极好的。可以肯定的一点是，面临危机的时候，谢安的内心肯定不会像表面上那样平静，他的内心也会忐忑，一旦战争失败，他的国家就将分崩离析。

但就是面对这样的压力，他依然摆出从容不迫的样子，给予朝野上下以勇气，安定身边的人心，激发众人的斗志。谢安如此沉得住气，何其难得！

而在中国人眼里，那些说话语气平和、行事从容不迫的人必定是做大事的料，就是因为他们喜怒不形于色，沉得住气。相反，那些遇事慌张的人，则通常不被人看好。

因此，故作镇定不是什么可耻或虚伪的事情，事实上，这是一种实用的智慧和手段。

谢安的故事告诉我们，无论遇到好事还是坏事，不管心里开心还是不开心，都要拿捏得住，不要将情绪随随便便地写在脸上。这样才能给人信心和勇气，让人安心和放心。

## 说话的智慧

如果遇到了棘手的事情，不妨对你身边的人淡定地客套一句：“慌什么，天又塌不下来！”“急什么，事情没那么坏！”尤其是遇到大问题、大危机的时候，把握好自己的情绪，保持镇定从容，沉稳地应对各种状况，绝不能慌乱。慌慌张张的表现，不仅无助于问题的解决、危机的消除，还会使身边的人失去勇气，导致人心离散。而人心要是散了，那就真的是大势已去了。

---

## 第二章

# 委婉地提意见：不粗鲁的说话艺术

---

中国人做事不习惯直奔主题，因为那样显得粗鲁、功利，目的性太强。如果面对的人不够熟悉，太直接就显得冒昧。因此，中国人说话比较委婉，很少直来直去，有着含蓄之美。

# 隐晦点拨，呵护他人的颜面

---

北宋的张咏是一个很有智慧的人，他官至礼部尚书。听说寇准当上了宰相，他便感叹：“寇准真是一个奇才啊！可惜在学问上存在某些不足。”原来他与寇准是至交，因此，对于寇准的劣势，他自然很清楚。为了帮老朋友及时改掉这个缺点，张咏很想找个机会劝寇准多读些书，毕竟身为宰相，其作为关系到天下的兴衰，学问理应丰足才是。

恰巧，寇准到陕西巡视，刚刚卸任的张咏也从成都来到这里。他乡遇故知，自然格外高兴。寇准设宴款待张咏，二人开怀畅饮了一番。分别的时候，寇准问张咏：“张公，你能给我一些指点吗？”

张咏对此早已有所考虑，正想劝他多读一些书。但是话到嘴边，又说不出口。今非昔比，如今的寇准已是宰相，一人之下，万人之上。在这种身份悬殊的情况下，又怎好直截了当地说一个宰相没有学问呢？

于是，张咏略微沉吟了一下，说了一句：“《霍光传》不可不读。”当时听到张咏的这句话，寇准并没有立即弄明白这话的意思，但是张咏不愿就此多说一句，说完这个，他就走了。

为了弄明白张咏此话的意思，回到相府，寇准立刻找出《汉书·霍光传》，他从头仔细地阅读，当他读到“光不学无术，谋于大理”时，突然明白了老友的意思，于是自言自语地说：“这大概就是张咏要对我说的话吧！”

当年霍光官至司马、大将军，地位相当于宋朝的宰相。他立有很多重大的功劳，但是因为学问不高，难免居功自傲，不明人情与事理。

霍光的这些特点与寇准有某些相似之处，张咏说《霍光传》不可不读，其实就是想要借此书告诫寇准多读一些书，多了解一些人情事理，就能更好地辅政朝纲。寇准阅读了《霍光传》之后，便很快明白了张咏的用意，并从中受益匪浅。

寇准是北宋著名的政治家，他为人刚毅正直且思维敏捷。张咏赞许他的奇才，但同时

也指出了他的缺点——平时不大注重学习，知识面略窄，这种劣势将极大地限制他才能的发挥。

因此，张咏说的那句话是劝寇准平时多读些书以加深学问的意思，这句话既客观又中肯，虽简单却很巧妙。反过来想一下，如果当时张咏的话说得太直，对于刚刚出任宰相的寇准来说，肯定面子上不好过，而且这话要是传出去还会影响寇准的形象。

张咏了解寇准是个很聪明的人，简单地给了一句“《霍光传》不可不读”的赠言让其自悟，这话是何等婉转曲折，原本是“不学无术”这个连常人都难以接受的批评，通过委婉的方式表达出来，让人愉快地接受了。张咏的辞令智慧，可谓灵巧至极！

由此看来，巧妙地说话，可以化解很多不必要的麻烦，尤其在外交场合中，话不一定要多，只要足够深刻、巧妙，也能达到话少意深的目的。

在一次事故中，主管生产的副厂长老马左手指受了伤，他被送往医院治疗。厂长老丁来病房看望时，谈到车间里的小吴和小齐两个年轻人技术水平较强，但纪律观念较差，想让他们下岗。

老马当时没有表态，只是突然捧着手“哎哟哎哟”大叫。丁厂长忙问：“疼了吧？”老马说：“可不是，实在太疼了，干脆把手锯掉算了。”丁厂长一听，忙说：“老马，你是不是疼糊涂了，怎么手指受了伤就想把手给锯掉呢？”

老马说：“你的话很有道理，有时候，我们看问题，往往因注重了一方面而忽视了另一方面。你看看，丁厂长，我这手指受了伤需要治疗，那小吴和小齐这俩孩子……”

丁厂长一下子听出老马的“弦外之音”，忙说：“老马，谢谢你开导我，小吴和小齐的事我知道该怎么处理了。”

老马用手指受伤需要治疗类比人有缺点需要改正，巧妙地把用人和治病结合起来，既没直接反对丁厂长，又维护了团结，成功地解决了问题。

两个人的意见发生了分歧，如果实话实说，直接反驳，就有可能伤了和气，影响团结。这个时候就需要我们选择委婉、巧妙的说法，来避免一些不必要的麻烦。

## 说话的智慧

当别人问你“有什么指教”的时候，不要直接发表看法，最好客气一下，你可以说：“指教谈不上，不过，有些话不太好说，说错了，希望你不要介意。”这样一句话，可以使你的表达显得柔和而委婉。话说得太直白了，往往不是好事，有时会伤及他人的尊严，或者导致争论与冲突。若能够采取一种委婉的方式，隐晦地点拨一下，沟通的效果会更好一些。



# 正话反说，让人主动思考

---

某人牙痛，前去医院拔牙。医生技术娴熟，很快就把牙拔掉了。病人虽然觉得医生的医术不错，但又觉得这一会儿工夫就被医生赚了30元，有点耿耿于怀，他一边付钱，一边揶揄地对医生说：“你们牙医真会赚钱，只用10秒钟就赚了30元。”

医生没有直接反驳，只是笑道：“你要是愿意的话，另一颗牙，我可以慢慢地给你拔。”

病人一听，笑道：“不，不，还是请快些给我拔吧！”

面对病人的挖苦，医生处理得十分巧妙。他没有正面顶撞，而是接着对方的话茬说下去，答应慢慢地拔另一颗牙。无疑，这种正话反说的方式，将了对方一军，使自己处于主动地位。

有一位太太认为自己的丈夫太不像话，于是到处向朋友诉苦告状，她觉得朋友一定会安慰她，并且帮助她劝说丈夫。

谁知有一位朋友听了后，却说：“你的丈夫怎么这么不像话，趁早离婚吧，免得将来受苦。”

这位太太听朋友的话，反倒认为：“其实，我丈夫并没有坏到这种地步。”就此打消了离婚的念头。

有个孩子在学校挨了老师一顿批评，心中非常怨恨那位老师，于是跟爸爸大倒苦水，扬言一定要给老师点颜色看看！

爸爸听了儿子的诉苦后，没有斥责，也没有教训，而是平淡地说：“真的是这样吗？那你就去给他点颜色看看吧。不过，你打算怎么给他点颜色看看呢？”

“我，我……”孩子想了半天，没有好主意，有些泄气地说，“爸爸，那你说该怎么

办？”

爸爸笑道：“打他一顿？好像不行，那样即使你达到了报复的目的，也会触犯法律。捣乱？那你肯定又要挨批评，甚至还有可能被罚，不值得。”

“嗯，爸爸，你说得对。”孩子点头。

“那你说老师批评你，是不是为了你好呢？好好想一想。”听爸爸这么一说，孩子很快就放弃了报复老师的念头。

若不同意对方的看法，直接反驳，很容易引起争论，这个时候，可以采取先肯定再引导的方式，不妨附和对方的观点，并伺机将对方引入死角，让对方自行觉醒。

楚庄王得到一匹骏马，心中高兴得不得了。不想事与愿违，这匹马整天锦衣玉食，患上了“富贵病”，没过几天，便一命呜呼了。楚庄王十分沮丧。为了表达对这匹马的喜爱，他决定为马发丧，以大夫之礼下葬。

没想到此举遭到朝臣的反对，许多忠直之士以死相谏，但楚庄王主意已定，任谁也改变不了他的想法。

正当群臣摇头叹息之际，突然门外传来号啕大哭的声音。楚庄王惊问是谁，左右告之是侍臣优孟。楚庄王立即传令优孟进见，问道：“爱卿，因何事大哭？”

优孟擦着眼泪，哭诉道：“堂堂楚邦大国，有何事办不到？有何物得不到？大王将爱马以大夫之礼下葬，不但不过分，还嫌轻视。我请大王以国君之礼葬之，这样诸侯们也会知道大王你重马而轻人，这不是很明智的举动吗？”

群臣听到优孟的这番话，顿时哗然。楚庄王却沉默不语。良久，他低着头慢慢说道：“寡人以大夫之礼下葬这匹马，确实太过分，但是话既已出，如今又能怎么办？”

优孟一听，马上接话道：“我请大王将死马交给厨师，用大锅烹饪，放上姜、枣、椒等作料。马肉让群臣饱餐一顿，马骨头以六畜之常礼下葬。这样，世人就不会笑话大王了。”

楚庄王得到了一个台阶下，群臣吃了一顿马肉，事情便就此了结。

优孟因侍奉楚庄王多年，熟知楚庄王的性情，知道面对此时的楚庄王，忠言直谏、强言硬谏都是行不通的。因此，他在获悉群臣劝谏失败之后，采取一种“正话反说”的策略，

先顺着楚庄王之意说下去，自然地流露出揶揄、讽刺之意。

正话反说是荒谬的“放大镜”。在某些特定情况下，有些话不能说出来。为了避免尴尬，不妨从其反面说起。须知真理再向前一步就可能变成谬误，反面的话稍加引申，就可能走到反面的反面。

## 说话的智慧

当你不同意别人的看法，想要反驳对方的时候，最好先想清楚，若是直接反驳，会不会有麻烦。也许先赞同对方的观点，附和一下对方，再采取正话反说的方式，就能让对方主动思考，意识到自己的问题，这样岂不比带有强迫性的直接说服更妙？

# 侧面提醒，不触霉头提建议

---

张云是个很活泼的女孩，点子多，做事有股冲劲，很得上司器重，大家都觉得她的前途必定一片光明。也许是脑子灵活的缘故，张云特别喜欢发表看法，对于别人的工作，她总要评论一番，似乎不这么做，就不过瘾。这个习惯让许多同事很不满。

有一次，张云所在的销售部开会，但是，到了会议室才发现，别的部门还没有开完会，于是大家就在门外等候。

张云忍不住了，竟然一个人跑了进去，并且对那个部门的工作发表了一通自己的见解，告诉大家应该怎样做，这番指手画脚自然引起了其他部门同事的反感。

后来，这样的事情还发生过好几回。直到有一次，她竟自作主张签了一份需要领导签字的合同。当领导问起那份合同的事情时，张云说：“我觉得没什么问题，所以就签了。”领导很生气，便把她解雇了。

会动脑子，能提建议，这当然很好，事实上，每个开明的领导都会喜欢这样的下属。但是提建议，要注意自己的职位，若是到处评论他人的工作，甚至擅作主张，越俎代庖，就有问题了。

就好像足球比赛，每个队员的站位、跑位都不能出错，工作也一样，讲究整体间的相互配合。每个人都必须明确自己的职责。所谓“不在其位，不谋其政”，你可以发表你的看法，但不能跨越自己的权限，进入别人的工作范围。尤其要注意的是，你不能替上级做决定。哪怕是你的上级不如你，都必须遵循下级服从上级的原则，这是最基本的礼仪，也是最基本的规则。

因此，在工作场合，我们要学会尊重他人，注意自己的定位，不能越位。有什么好的建议想要表达，可以采取一些比较委婉的方式。

相传汉武帝年间，雍州有个小吏叫曹迟，因为头脑精明、为人忠诚，深得上司的欣赏，于是被升任为雍州一个县的县尉，辅佐县令处理政务。

他刚到此县时就听到百姓在街头巷尾议论纷纷，他便乔装打扮成过路客商，深入百姓，调查民情。

原来，百姓们正在议论原来的县尉，说上一任县尉只做了短短的半年，是因为做事刻板，不知道转弯，经常顶撞县令，而被县令革了职。

再仔细一打听，他才知道这个县令很不得人心，虽然为官清廉，但是才能有限，施政不灵活。百姓们有口难言，只好在街头巷尾议论纷纷。

曹迟上任的第一天，发现县令断案存在问题。如果直接指明县令的错处，很容易引起争论。那样的话，自己可能就会与前任县尉一样，因为不配合工作，而被革职。这样一来，自己的宏图之愿就无法实现了。如果一切都顺着县令，这又不符合自己为官做人的原则。

为此，曹迟为难了。他想了好一会儿，忽然想到了一条妙计，他决定表面上稀里糊涂，顺着县令，但是暗地里则旁敲侧击地给县令一些建议。

果然，没过多久，县令在他的辅佐下，改正了自己的错误。当地的风气也为之一新，老百姓对官府的看法也好多了。

而县令不仅对曹迟的态度很好，而且连性格脾气都变得温和起来。一年之后，曹迟得到县令的举荐，被调任到另一个县担任县令之职。

曹迟的聪明之处在于，他吸取了前任县尉的教训，没有越俎代庖，也没有直接提建议，与县令争辩和理论。他采取旁敲侧击的方式，向县令提出独到而正确的见解，收到了良好的效果。

记住，你是去做事情的，不是去争论长短是非的。成大事者，不会在乎虚名，所以不会跟人争辩，以获得口头上的胜利。要学会适当地表现自己，而不要过度。在某些场合，若你的光彩遮蔽了他人的亮点，便很容易让对方陷入尴尬的处境。比如，你要去给人当伴郎或伴娘的时候，最好穿得普通一点。因为在婚礼上，新郎和新娘才是主角。要是伴郎和伴娘的光彩盖过了新郎和新娘，那么新郎和新娘心里肯定不乐意。

工作场合也同样如此，该你出风头的时候，你尽管表现，但不该你出场的时候，就不要肆意表现。如果你有好主意需要告诉对方，注意不要那么直接地提出，特别是向上司提建议的时候，应该尽量委婉一点，最好从侧面去提醒对方，这样会比较容易成功。真正聪明能干的人，绝不会越俎代庖，替上司做决定。

## 说话的智慧

要学会虚心地向对方请教，让对方出主意可以这样说：“您认为该怎么办才好呢？”当对方说出他的看法时，你只需适当提示，让他主动地思考下去，他就会得出和你一样的结论，你可以这样说：“您认为这样做怎么样？”采取商量的语气，启发对方，能够让对方放下戒备心理。这个时候，你的意见便很容易植入对方的脑海，从而让对方接纳你的意见。

# 谦虚一点，适当地表现自己

---

孟小姐是一位研究生，毕业之后，她到一家大型的咨询公司工作，这让同学们都非常羡慕。对此，孟小姐很得意。有朋友看出她的傲气，便告诫她：“老同学啊，你太优秀了，什么都好，就是太张扬了点。”

孟小姐不同意，当即反驳：“那不叫傲气，那叫自信！”朋友苦笑道：“你说得对，可就怕别人误会啊。”

孟小姐不以为然：“他们怎么想，我可管不着。”很快， she 就把朋友的话抛到脑后。

与孟小姐坐对桌的，是个姓刘的中年女人，人们都叫她“刘姐”。也许是因为孟小姐是新人，刘姐总是找她的碴儿。有一次，刘姐还公然指责孟小姐：“办公桌上不要摆上那么多饰物和明星照片，这样容易影响工作。”

孟小姐听了，想也没想便回道：“刘姐，您不了解年轻人，现在的年轻人是能边玩边把工作做好的一代，而且工作累了看看这些时尚的东西，既养眼又舒心，对工作有好处。”

刘姐听了没再说什么，不过，脸色变得难看起来了。

几天之后，孟小姐的账目上出了点小差错，刘姐立刻对孟小姐进行了指责。此后，二人的摩擦便多了起来。

因为学历高、业绩突出，孟小姐的奖金很高。同事便开玩笑地说：“小孟啊，你才工作不久，就做出这样出色的成绩，一定要请客啊！”

孟小姐得意地说：“这算什么啊，再过一些时候，我的业绩肯定比现在更突出，到时候一定请你们去饭店大吃一顿！”

不久，孟小姐发现大家都突然变得不爱搭理自己，有时候大家谈得热火朝天，她很兴

奋地跑过去加入，可是大家很快便找理由散去。

正当孟小姐困惑之时，一年一度评先进的时候到了。她私下里盘算了一下，觉得凭业绩，这个先进奖非自己莫属。然而，最终她并没有得到先进奖。孟小姐很不服气，直接去找领导。

领导看到孟小姐进来，便一脸微笑。孟小姐正想要说话，领导却笑咪咪地先开口了：“小孟啊，我正有一个好消息要告诉你，因为工作需要，你暂时被借调到分公司去工作一年。你可要好好努力啊！”

孟小姐顿时呆住了，所谓“借调”，其实就是“下放”。最后，孟小姐没有去分公司工作，而是选择了辞职。

有个女大学生刚毕业，进入一个广播站工作，她的内心充满了激情。当时，与她搭档工作的是一个有三年播音经历的工作人员。

在一次播音前，女大学生进行播音练习。她读了一遍讲稿，感觉还不错。为了让自己有所提高，她就找到搭档，希望得到他的指点。

“这个，看出你的认真了。”他看了看那篇讲稿，笃定地继续说，“我猜啊，这篇文章你看过不下三遍！”

“没有，就一遍啊。”女大学生毫不犹豫地说，暗自高兴。

然而，话一出口，她的搭档的笑容凝滞了，有些尴尬地说：“是吗？那行了，你已经很出色了。”说完，他马上把讲稿还给了她。

不久，广播站里的人都知道，新来的那个女大学生非常骄傲，目中无人。女大学生发现，自己已经成了众矢之的。

做人谦虚，才受人欢迎；对人尊重，才得人尊重。无论何时何地，都有一个先来后到的问题，新人对老员工的尊重，老员工对新人的提点，这是很正常的事情。刘姐对孟小姐的指点，其实并不是对摆放东西有意见，而是表示一种态度：我是老员工，你要眼睛里面有我。然而，孟小姐不懂得这一点，直接顶撞刘姐，这是一种不礼貌的行为。

当同事说“业绩突出要请客”时，孟小姐依然不知道谦虚做人，反而夸下海口，给人留下目中无人的印象，自然也就让大家与她产生了距离感。如此一来，评先进的时候，大家



自然不愿意选她。

那位女大学生也是如此，若能在得到表扬的时候，谦虚一些，这样表达：“谢谢你的赞赏，这可是我第一次直播，我怕出问题，所以……”如此，别人不仅会觉得高兴，也会觉得她做事认真负责。

做人要虚怀若谷，防止骄傲自满。目空一切、唯我独尊的人，十之八九都不得人心。在生活中，我们应该约束自己，力戒盲目自满，检视自己的弱点和短处，把态度放得谦逊一些，而不能自视高明，常常摆架子。

## 说话的智慧

聪明是一件好事，但若时时处处去证明自己的聪明，就显得不太聪明了。不要总说，你比别人更聪明，或许有少数几个人会敬佩你，但大多数时候，你得到的不会是敬佩，而是讨厌。

可以想象，若有个人对你说：“我比你聪明，你的智商不如我。”你的感受会好吗？你肯定会觉得这个人太狂妄了，一点儿都不谦虚。因此，明智的做法是在适当的时候表现你的聪明，而不要总是挂在嘴边。

# 话太直白，你的朋友“伤不起”

---

面对陌生人，我们往往可以时时提醒自己要注意谈吐礼仪，因此失礼的时候也不会很多。反倒是面对熟悉的人，我们往往会忽略这点。

丈夫下班回到家，就对妻子叫嚷：“喂，饭菜准备好了没有？我快饿死了。”妻子刚做完家务，非常劳累。丈夫没有丝毫关切之语，却还用这种口气对自己说话，妻子感到十分生气，说：“我不是你的保姆，没义务给你做饭。”

结果丈夫听了，也窝了一肚子气。到了晚上，两个人躺在床上时，妻子感觉家里好像有小偷进来，她踢了丈夫一脚，说：“喂，好像有人进来了，你下楼去看看。”这时，丈夫没好气地答道：“我不是你的私人保镖，没义务给你巡逻。”

关系越亲密，人们就越不喜欢客气，讲话比较直接，有时甚至很难听。比如有些时候：“你还没死啊？”“喂，要死的，你跟我出来一下！”

然而，因关系亲密而不太讲究说话方式，说话太直白，会直接导致与亲人或朋友间的关系出现问题。

小文、小柳和小陈是从小到大一直非常要好的姐妹。为了延续彼此的情谊，她们都未远嫁，在同一个城市生活，在同一个小区居住，经常聚会聊天，过着开心的日子。三家人甚至还定了“娃娃亲”——小文生了闺女，小柳和小陈生的都是儿子，于是小柳和小陈都争着和小文做“亲家”。

然而，就是这样一段深厚的闺蜜之谊，在那年的夏天却遭遇了挫折。

这一年的七月，小文的女儿得了手足口病。因为三个孩子总是一天到晚在一起玩，一听说小文的女儿得了手足口病，小柳和小陈就开始担心了，生怕自己的孩子在一起玩时被传染。

那么，如何避免被传染呢？只有一个办法，那就是隔离，也就是不和小文的孩子一起

玩。如何做到呢？小柳和小陈都想了自己的办法。

小柳的脾气很直，再加上年龄最大，平时她都以大姐自居，一听小文的女儿得了手足口病，她吓得大惊失色，抓起电话就打给小文：“小文啊，听说你家冰冰得手足口病了？那你可千万别带着她到处跑了，这半个月别来我家啦！”

其实，小文也是自觉的人，她准备把孩子放在家里进行隔离治疗，原本就没打算带孩子出去。听了小柳的一番话，她直接就把电话挂了，气得晚饭都没吃，她对老公说：“知人知面不知心，真没想到她是这种人。”

小文说：“作为好姐妹，如果说我哪里不好，我都能接受，但我的孩子有点不适，她就阻止我们去她家，歧视我的孩子，这我没办法接受。”事后，虽然小柳对小文解释说：“我不是那个意思。”但仍然驱散不掉小文心里的阴影，俩人的友情出现了裂痕……

与小柳相比，小陈却是一个会说话、会办事的人。听说小文的女儿病了，作为一个母亲，小陈当然也担心自己的孩子在玩的时候会被传染，但是她没有直说，她酝酿好情绪，拨通了小文的电话，慢条斯理地讲起来。

小陈说：“文啊，听说咱宝贝闺女病了？情况怎么样啊？”

小文说：“嗯，到医院看了，情况算是稳定下来了。”

小陈说：“那就好，又要打针又要吃药的，孩子可真受罪。你也别太担心啊，只有你强大了，才可以保护好宝宝啊！”

小文听到这些话，心情好了许多，说：“谢谢，谢谢，只是孩子这些天也不方便出门了，医生说要隔离治疗。”

小陈说：“哎，我也愁，我家的宝贝得多难受啊，天天嚷嚷着找冰冰妹妹。我看着都心疼。可是没办法呢。我告诉他，等冰冰妹妹病好了，我带他们一起去游乐园。这才把儿子打发了。”

挂了小陈的电话，小文就感叹：“陈姐姐做人，真的没话说。”

许多人都认为只需要对陌生人、客人客套，而对那些关系亲密的人则不需要太客气。其实不是这样的，不论什么关系，要想维持下去，前提与基础是相互尊重。

小雨是一个很有礼貌的人，一次，一位朋友帮他做了点小事，他马上说了声“谢谢”。

朋友很奇怪地问：“大家都这么熟悉了，还用得着这么客气吗？”

小雨说：“再熟悉你也没义务对我好。你帮了我，我应该感激你。”

后来，朋友逢人就说小雨的好话。

朋友之间也离不开客套话，因为朋友也有情绪，也有好恶。虽然朋友之间因为了解会担待多一些，但有些东西也冒犯不得。说话做事，要注意别伤了朋友的心。

## 说话的智慧

不论什么时候，不论什么关系，适度的客气是维持友好关系的润滑剂。到朋友的家里做客，朋友通常会很客气地对你说：“咱们都是哥们，你就把这里当成自己的家，千万不要客气。”若是你把这话当真，那么很可能惹人讨厌。记住，进入朋友的房间和动朋友的东西之前，应获得别人的许可。

# 委婉赞美，收获好人缘

---

有位人际关系专家说：“人与人之间的亲密与和谐，往往只需一份真诚和一句赞美。”如果你能够给予别人适当的赞美，便很容易获得别人的好感。当然，赞美也需要技巧，不能随意而为。有的人不懂得赞美的技巧，结果画虎不成反类犬，使赞美之词沦为阿谀奉承，给对方留下不好的印象。如果让人觉得你的赞美之词太露骨、太肉麻，不仅无法让人产生好感，反而会招致厌恶。

赞美讲究适当、适度，但应该怎样做呢？这很不好把握。实际上，当面的赞美往往因为度的把握不到位，而让人误认为是奉承和恭维，因此给人带来不好的感受。那么，有没有更好的办法让人感受赞美的愉悦呢？

你若直接针对一个人表示赞美，也许会让人觉得虚假。相反，如果你从侧面去赞美，也许就会好很多。

比如，你到某餐厅吃饭时，你若对厨师说：“你真是一位了不起的厨师！”那么对方可能会觉得乏味。因为他知道还有很多比他更好的厨师，正所谓一山更比一山高。

因此，你可以换一种赞美的方式，如“很合我的口味，看来以后得常来啊。”这样的肯定岂不是更让人开心吗？

还有一种委婉赞美的方式值得我们学习，那就是背后赞美，或者通过第三者传达你的赞美。

有一天，张经理有些气愤地对秘书林小姐说：“小林，咱们部门里的那个小王，我真是受不了她，请你转告她，如果她不改改那坏脾气，就赶紧走人吧。”秘书林小姐说：“好的，经理！我会处理这件事的。”

后来，张经理再次遇到小王的时候，他发现小王就好像变了一个人，变得既和气又温柔，和之前简直判若两人。张经理感到很奇怪，这人的性格变化也未免太大了一点吧。于是他便找到秘书林小姐，问她怎么回事。

林小姐笑着说：“经理，你得原谅我假传‘圣旨’。我跟王小姐说‘有很多人称赞你，尤其是张经理，说你既温柔又可爱，脾气好，人缘也好’，她听了很开心，这不，脾气也改了。”

张经理大赞秘书做得好，同时他也开始反思自己以前的做法。事实上，以前他赞美过下属，但显然效果不是很好，没想到这背后赞美比当面赞美的效果更好。

实际上，秘书林小姐利用了背后赞美的技巧。设想一下，如果有人告诉你，有人在背后说了许多关于你的好话，你能不高兴吗？

这些好话，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，或者疑心对方是别有用心。而背后听来，却觉得分外真实，特别悦耳。

假如你离开了原来的公司，到新公司应聘的时候，新公司的老总对你说：“你原来公司的老总是我的同学，他跟我说过你，你是位很能干的人！”相信你会很高兴，同时也会很感激原来的老板。

事实就是这样的，既然一切如此明了，我们为什么不这样去赞美别人呢？如果你这样做，不仅能够让对方感到愉悦，还能够赢得他人的好感。

当你直接赞美对方的时候，对方极可能以为那只是一些应酬话和恭维话，目的只在于安慰他。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。因此，多在背后赞美，是使人际关系融洽的好方法。背后赞美，为什么会有这样神奇的效果呢？

首先，背后赞美体现出对他人的尊重和鼓励。也许他本身并没有你说的那么好，但是，对于你这种由衷的赞美，他总会有一些反应。

其次，背后赞美展现出你宽广的胸襟和真诚的品格。背后赞美，虽然是一件小事，但这样做可见你的胸怀。胸怀狭隘的人连一句好话都不愿意给别人，而胸襟宽广的人从不在背后说人坏话。

以上所述可以看出背后说人好话的妙处。如果背后说人坏话，相比于当面说坏话，则会让别人更加愤怒。也许人家原本对你的印象不错，但你在背后说人家的坏话，传到人家耳朵里，你想他的感受会是怎样的呢？那是一种被欺骗的感觉。因此，一定不要在背后议论他人的不是。

## 说话的智慧

如果可能的话，最好不要在背后议论他人，尤其不要说他人的坏话。为什么这么说呢？因为背后说人坏话的风险比较大，传到别人的耳中，坏话有可能更变味。而在他人背后说一些赞美的好话，则不怕传不到对方耳朵里。对方一旦得知，会真诚感激你的赞美。你也会由此获得好人缘。

# 多说好话，别让人感到难堪

---

有位姑娘早晨上班时在电梯前遇见了同事阮姐，打过招呼之后，姑娘看了看阮姐的打扮，说道：“哎哟，阮姐，你今天的衣服搭配得很别扭啊！你这种衣服和发型不配啊！”

结果，阮姐因为那姑娘的这么一句话，好心情一下子就消失了，生了一天的闷气。

有位老人在路上遇到邻居，邻居问他干什么去，他回答说去看音乐剧。那位邻居听了之后，说道：“嗨，这就是小市民趣味啊！有什么可看的呢？”

之后，老人走在路上，心里头总不是滋味儿，不断地碎碎念：“什么叫小市民趣味？什么叫小市民趣味！”到了剧院门口，他想了好一会儿，最终没有买票，但心里始终有种不舒服的感觉。

假如你是那位阮姐，听到那样的话，心里会高兴吗？假如你是那位老人，听到别人说你小市民趣味，心里会是什么感受呢？

对于好话、喜庆的话，谁都不会拒绝，而对于坏话、别扭话，没有几个人会有好脸色。难道说好话就这么难吗？如果你不会说好话，那不妨多去商店里逛逛，好好地学一学。

百货公司里化妆品专柜的店员永远都不会说的两个字是“老”和“丑”。每天，都会有一些中老年妇女来到专柜前，说自己皱纹又多了几条，脸上的色斑又跑出来了，眼袋似乎越来越明显了……她不是要找专柜店员承认她的老和丑，而是渴望别人给她一点希望，让她重新拥有自信。

这时候，那些业绩惊人的专柜店员就会说：“您看起来就像我的姐姐，甚至更年轻呢！”“不会！您这个年纪，这点色斑算是很少的，我看过很多女演员，年纪轻轻的，色斑比您的多很多呢！”“您的皮肤保养得真好。看起来又白又嫩，只是水分稍微少了点，我们刚好推出一组保湿美白的乳液，挺适合您用，要不要试试看？”“我看看！这鱼尾纹每个女人都有，您的一点也不深，而且我敢保证您的生活一定很幸福，幸福的女人常常笑，笑得



多了才有鱼尾纹，而且您笑起来眼睛特别有魅力，如果我是帅哥，一定要追您！来，这瓶除皱霜可以让您的鱼尾纹变得更浅，慢慢皮肤又会紧实了！”

老实说，这些专柜店员个个都比心理医生还厉害啊！她们全部是攻心说话的高手。一个从事心理咨询的医生说：“对女人来说，最好的心理医生是化妆品专柜店员，很多心理医生在恢复病人自信的功力上，都比不上她们。”

好听的话，人人爱听；不好听的话，人人唯恐避之不及。多说好话——赞美、鼓励、安慰、增强他人信心的话，是一种顺乎人心、使人身心愉悦的行为。

如果我们能常说好话，就能改善人际关系。如果每个人都善于说好话，则能促进社会和谐，化解不必要的矛盾和冲突。就让我们从日常生活开始，一起来多说好话。

少说不顺耳的话，多说一些好听的话。多赞美人家的好，多表扬人家的优点，少说人家的不好，少提别人的缺点。通过你说出来的话，人们就可以发现你内在的想法，还有你本身的修养。

女人喜欢听人说她很美丽，男人喜欢听人说他很强大。每一个人都希望听好话，而不喜欢听坏话。若你的话难听，就别怪他人讨厌你。即便那些坏话是诤言挚语，也不能让人高兴。爱听好话是人的天性，会说好话的人才能人见人爱。

## 说话的智慧

多说一些悦耳好听的话总是不错的。如果你可以对大家说一些好听的话，你会发现大家给你的鼓励会越来越多，对你的信心也会越来越强。也许这对你来说，是一种莫大的助力。

---

## 第三章

# 和气地讲道理：不生气的说话艺术

---

和气，是中国人的处世智慧，也是客套话的内核之一。中国人以和为贵，崇尚和气生财，认为唯有内外上下一片和气，才会有更多合作的机会和更大的发展空间。即便是表达相反观点的话语，经过一番客套的演绎，也必然充满和气。

# 说话客气点儿，和气才能生财

---

小黄刚大学毕业没几年，在一家装潢公司做设计人员。有一次，他们给一家单位制作一个大灯箱。客户单位的负责人坚持要装潢公司的安装人员按照他建议的方案安装灯箱，结果灯箱安装到一半的时候，因为操作方法不当摔坏了。

小黄得知此事后，非常生气，他理直气壮地找客户单位的负责人理论：“我说你也太多事了，安装灯箱是我们的事，你怎么可以指手画脚呢？”

客户单位负责人自知理亏，连忙道歉：“不好意思，是我多嘴了，没想到事情会弄成这样。”然而，小黄还是不依不饶：“道歉就能解决问题吗？这损失算谁的？”

客户单位负责人见小黄没有缓和的意思，也不高兴了，声音就提高了几分，说：“虽然我是说了几句，但我不过是提了个建议，他们是专业人员，怎么没有说明这个建议存在问题呢？”

小黄一听更火了：“这么说你是想赖账啊？”客户单位负责人更不高兴了：“你怎么说话呢？会不会说话？”

两个人你一言我一语地吵了起来。年轻气盛的小黄自觉占理，最后丢下一句话：“我们法庭上见。”就走了。

可没想到的是，回到公司，小黄的上司就把他训斥了一顿：“你怎么做事的？啊！你怎么不动动脑子呢？咱们和他们公司，仅仅是一个灯箱的事情吗？啊！我们和人家闹僵了，今后还怎么合作？啊！”

上司说完后，对小黄说：“去，给对方赔个不是，争取把损失降到最低！”

小黄非常郁闷，只好硬着头皮去找那家单位的负责人。让小黄意外的是，那单位的负责人也很诚恳地向他认了错，两个人冰释前嫌，商定损失各负担一半。两个人不打不相识，自此成了好朋友，两家公司业务上的往来明显增加了。

事实上，客户单位的负责人并不是一个不通情理的人，只是小黄在气头上，言辞太过激烈，得理不饶人，才使两个人闹得很僵。

小黄在得知对方的多嘴导致灯箱摔碎时，气势汹汹地找对方理论，这使对方很反感；在对方向他道歉后，他仍然不依不饶，结果激化了矛盾，导致两个人起了激烈的争执，最后不欢而散。

如果不是小黄的上司让小黄给对方道歉，两个人别说成为朋友，光是灯箱的问题都解决不了，而且两家公司还可能影响到今后的合作。

去找对方道歉的小黄，不仅与对方成了好朋友，而且两家公司还多了许多业务往来。所以说，和气生财，绝不是一句空话。

在人际交往的过程中，随时都有可能发生矛盾。当矛盾发生的时候，最好能忍住即将爆发的激动情绪，静下心来，与人商量怎么解决问题，这样才能阻止矛盾的激化。千万不要做一点就爆的“火药包”。

想要做好事情，做好生意，搞好人际关系，这份“养气功夫”绝对少不了。和气生财，不是废话。善于控制自己的情绪，尤其是在自己情绪激动的时候，能保持冷静的思考，那样就没有做不成的事情了。

所谓和气生财，不和气不说话。哪怕是表达相反观点的话语，也要做到一团和气。这是中国人的理性和风度。缺乏风度的歇斯底里是绝对不提 倡的。像疯狗一样，失去理智，乱叫乱嚷，只会失去别人的支持。

和气是一种理智的说话智慧，也是一种为人处世的原则。它告诉我们，天下之事，没有尽如人意的，一定要用平和的心态去对待。不这样做的话，连一天也过不下去。不懂得和气处世之道，你会觉得四处都是问题，甚至觉得世界上没有一个人好人；相反，若你懂得和气的说话之道，那么你与任何人都可以和谐相处。

用平和的心态去对待人和事，和气地说话，不但符合客观的要求，而且别人也会因为你的态度愿意与你相处。这样，不但可以使自己变得受人欢迎，也会让你的事业更快有所成就。

## 说话的智慧

《论语》有云：“小不忍则乱大谋。”对人、对事都要有耐心，不能一遇到问题，就想着找别人的麻烦，甚至拆台。为了小事而生气，破坏彼此的合作关系，得不偿失。当冲突或矛盾发生时，暂时退一步，冷静下来，和气地商量解决问题的办法，这才是我们应该做的事情。

# 维护他人的尊严，不揭人之短

---

明太祖朱元璋出身贫寒，做过牧童、和尚和乞丐，历经磨难，最终登上了皇帝的宝座。朱元璋富贵了之后，昔日的穷亲戚、穷朋友都来京城投靠他。这些人都以为朱元璋会念在昔日的情分上，给他们个一官半职。谁料到，朱元璋最怕的就是别人知道他的老底，翻他的旧账。因为这些会大大有损他的威信，因此，朱元璋对来访者大都拒而不见。

不过，有位儿时的好友能耐不小，几经周折总算进了皇宫。朱元璋不得不与他见上一面，谁知那位儿时好友一见面，便非常不客气地说：“哎呀，朱重八，你当了皇帝可真威风呀！还认得我吗？当年咱俩一块儿光着屁股玩耍，你干了坏事总是我帮你顶着。记得有一次咱俩一块偷豆子吃，你吃得太急，豆子卡在嗓子眼儿，还是我帮你弄出来的。怎么，不记得啦？”

那位老兄喋喋不休，越说越离谱，朱元璋脸色很不好，最后实在忍不住了，大喝一声：“住口，你是什么人，敢在这里大放厥词？来人，给我拉出去斩了！”就这样，那人还不知道自己什么地方做错了，就稀里糊涂地丢了性命。

每个人都有不太光彩的过去，或者在身体、性格上存在某些缺陷，而这些就构成了一个人的短处。每个人的短处都是不愿意让别人知道的。如果不加考虑，就随便揭人的短处，就会惹下麻烦，就像朱元璋的儿时朋友那样。因此，说话不要揭人短处。

张小姐是一个办公室文员，性格内向，不太爱说话。可每当就某件事情征求她的意见时，她说出来的话总是很“刺”人，而且她的话总是在揭别人的“短”。有一次，部门的同事穿了件新衣服，别人都称赞说“漂亮”“合适”之类的话，可当人家问张小姐感觉如何时，她直接回答说：“你身材太胖，不适合。”甚至还说：“这颜色你穿有点艳，根本不合适。”

这话一说出口，便搞得当事人很生气，而且周围大赞衣服如何好的人也很尴尬。因为，张小姐说的话有一部分是事实，比如说该同事的体态就是比较臃肿。虽然有时张小姐会为自己说出的话不招人喜欢而后悔，可很多时候，她照样我行我素。

久而久之，同事们都把她排除在集体之外，很少就某件事去征求她的意见。尽管这样，如果偶然需要听听她的意见时，她还是管不住自己，又把别人最不爱听的话给说出来。公司里几乎没有人主动搭理她。张小姐自然明白大家不搭理她的原因。

中国式客套话的内核，就在于发展和谐共赢的社会关系。所以，中国人待人处世，善于发现对方身上的优点，夸奖对方的长处，而不是抓住别人的隐私、痛处和缺点大做文章。

有两个老师，因为都是教语文的，所以有时候喜欢辩论工作上的问题。其中，张老师是一个慢性子，所以说话也是慢条斯理的。在辩论的时候，她常常因为仔细思考，而把自己的观点阐述得十分圆满。

而曹老师却是一个急脾气，说话做事都是火急火燎的，所以在辩论的时候，也只是急着说，思考的时间却很少。所以，辩论的结果常常是张老师获得最后的胜利。这一点让曹老师很是不服气。

有一次，两个人又因为一个学生学习方面的问题开始辩论，曹老师依然改不了急脾气，可是不一会儿，她就词穷了。她又气又急地说：“每次说这样的事情，我都说不过你，我们干脆不说这个了，我们就说说自己的女儿吧。”

办公室里的很多老师都知道，张老师的女儿因为做过手术留下了后遗症，所以行动有点不便，而张老师平时最忌讳别人说自己的女儿。

曹老师这样做不过是因为没有辩论得过张老师，恼羞成怒当面戳张老师的痛处。有个老师有些看不下去，对曹老师说：“我们的女儿都太丑了，没有办法和你的女儿比。”

说话的这个老师有一个漂亮的女儿，大家都知道这是在讽刺曹老师。曹老师一时很尴尬，只好悻悻地坐下，不再说话。但是，从此以后，她再想找人讨论问题的时候，都没有人愿意和她说话。

每个人都有所长，亦有所短，没有人是完美的。也就是说，每个人都有破绽。当你点破一个人的短处，不仅会使这个人感到难堪，还会使得其他人心寒。其他人会觉得你太过分，甚至会担心有一天你也会这么对待他。这样一来，大家就会对你产生不好的印象。

## 说话的智慧

即使人家不小心得罪了你，你也不能因为想报复他而当着很多人的面揭人之短，伤人自尊！当然，有时候揭短也是无意的，那是因为某事一不小心犯了对方的忌讳。有心也好，无意也罢，在待人处世中揭人之短都会伤害对方的自尊，轻则影响双方的感情，重则导致友谊的破裂。所以，要想与人友好相处，就要尽量体谅他人，维护他人的尊严。



# 说句“对不起”，化解意气之争

---

上下班的高峰期，道路上堵满了车辆。一辆汽车里坐着一个男子，他焦急地按了按喇叭，喇叭声惊动了前面的一辆绿色电动车的车主。电动车车主转头看了一眼，没好气地说道：“催什么催！”

汽车车主一听这不客气的话，原本焦急的情绪顿时变成了一腔怒火。他打开车门冲上前去，指着电动车车主：“你怎么说话？懂不懂礼貌？”

电动车车主被汽车车主手指一戳，加上一连串火药味十足的问话，不禁大怒道：“我就爱这么说话，干你什么事啊！你有本事再动！”

气氛瞬间变得紧张起来。汽车车主咧嘴瞪眼，威胁着要打电动车车主；电动车车主将车子停靠下来，从后座上抽出锁车的大铁锁链拿在一只手上，另一只手指着汽车车主，说：“有本事你就再动我试试！”

汽车车主大怒道：“就动你怎么了？我还打你呢！”说着挥起拳头，一拳就打在电动车车主的脸上。电动车车主冷不防被揍，心中那个恨啊，也不管脸上隐隐作痛的伤，回身抡起手中的大锁链就向汽车车主抽了过去……随即二人相互厮打在了一起。

周围有人发现了这里的冲突，纷纷跑过来劝架，好不容易才将二人分开。询问事情的经过，电动车车主说对方乱按喇叭不对，还先动手打人，汽车车主说对方骂人不礼貌，惹人在先。众人议论纷纷，一会儿觉得电动车车主过错在先，一会儿又觉得汽车车主做事不对。眼看事情越闹越僵。

这时，有个老人走了出来说道：“你们都不要争了，这件事情两个人都有过错。乱按喇叭不礼貌，随便骂人不文明，动手打人更不应该，所以你们就相互道个歉，化解这段矛盾吧。怎么样？”

老人的话得到了大家的附和，但两个当事人却不同意，这个说：“我凭什么要道歉啊，是他有错在先，还动手打人！”那个说：“他不骂人，我怎么会动手？应该他先道歉才

对！”

老人听了，笑道：“好啊，你们说的都很对，实际上你们道不道歉都无所谓，但是你们就为这么点小事，作意气之争，搞成现在这副样子，值得吗？现在你们两个人都头破血流，形象全无。”

二人顿时默不作声。老人接着说道：“其实之前你们只要有谁先说一句‘对不起’，根本就不会发生这样的事情。你们不认识吧？两个人都是初次见面，远日无怨，近日无仇，一句话就可以化解的矛盾，何必弄成像有深仇大恨一样呢？”

可惜老人的一番话都白讲，两个人都咽不下这口气，放不下面子道歉，最终还是闹到派出所里。

试着多说一句“对不起”“没关系”“谢谢你”，换来的不仅有和谐的关系，还有一份好心情。

许多问题的关键，不在矛盾发生之后的解决办法，而在于矛盾发生之前的处事方法。实际上，如果两个人在之前采取正确的处事方法，便完全可以避免冲突的发生。

如果汽车车主能够考虑到别人的心情，了解到别人也与自己一样焦急，在胡乱按喇叭表达自己的情绪之后，能够向被自己影响的人说一声“对不起”，也许就不会引起后面的矛盾。

如果电动车主听到喇叭声，能够体谅别人的焦急，说一些体谅和安慰的话，或者能够及时地为自己的失言行为说一声“对不起”，也许就不会造成彼此的争端，以至于后来的打斗。

可惜的是，两个人都没有体谅对方的心情，也没有及时地认识到自己的错误，更没有为自己的过失行为而道歉，以至于矛盾升级，冲突顿起，终至大打出手。如果当事人有一个能先说一句“对不起”，何至于闹得不可开交？

一句“对不起”就可以化解的怨气，结果闹到头破血流的地步，只是因为一点儿小事，何其不值得！

## 说话的智慧

不论你做什么事，有的人会受益，而有的人却未必。无论何时何地何事，只要你打扰到别人，都应当道声“对不起”。当你在公共汽车上，不小心踩了别人的脚，要说“对不起”；大家一起吃饭，你要提前离开，应当对大家表示抱歉，说声“对不起”；你比约定时间迟到了，哪怕你有任何充足的理由，也要说声“对不起”；两人迎面而过，即使相距甚远，根本不会碰撞，也应当说声“对不起”等。总之，你让别人不高兴，你就有义务对人说声“对不起”。

# 有理还要让三分，不仗势欺人

---

于右任先生是我国著名的书法家，他于20世纪50年代迁居台湾。当地许多商人知道于右任是书法名家后，为了让自己的生意兴隆，这些商人就在自己的公司、店铺或者饭店门口挂起了一幅幅于右任题写的招牌。这其中确实有一些是于右任亲笔题写的，但是多半都是赝品。

有一天，于右任的一个学生满脸愤怒地对他说：“老师，中午我去一家小饭馆吃饭的时候，竟然在那里看到了一幅以您的名义题写的招牌。光天化日之下，这些商人竟敢明目张胆地愚弄大众，您说这事儿可气不可气？”

当时正在练习书法的于右任听到学生的话，很是惊讶，他放下毛笔，缓缓地问道：“那块招牌上的字写得好不好呢？”余怒未消的学生撇着嘴说：“啊呀，不知道是出自谁的手笔，那个难看劲儿，就别提了！”

于右任沉思一会儿，说道：“这可不行！我得想办法把它换下来，那么难看，别人看到的话，岂不要耻笑我？”于是他接着问学生：“那家饭馆卖的东西有什么特点，铺子的名字叫什么？”

学生回答：“那是一家面食馆，羊肉泡馍倒是做得很地道，铺名叫作‘羊肉泡馍馆’。”随后，于右任便挥毫泼墨，在一张大大的宣纸上写下龙飞凤舞的几个大字——羊肉泡馍馆，然后在落款处写上“于右任题”，之后盖上印章并吩咐那个学生给那家店的老板送过去。

当那家店的老板得到大书法家于右任的真迹的时候，激动不已，连忙换下原来的招牌，并向来人表示对于右任的歉意，同时还感谢他的大恩大德。此事过后不久，于右任的名声在业界变得更加响亮了。

实际上，大名鼎鼎的书法家想要指责一家小小的饭馆的老板，是一件很简单的事情，但是于右任先生没有这样做。他不仅没有和伤害自己利益的人争执，反而顺势而为，既解

决了问题，又赢得了赞誉，这难道不是一举两得的好事？

凡事不要斤斤计较，这样在得失之间才能求得平衡。当然，得与失相互转化的效果，有时候并不是马上就可以见到的，因此只有那些懂得其中奥妙的人，才会掌握取舍的主动权，让退让发挥出意想不到的效果。

在生意场上也好，在外交场合也好，在个人之间、集团之间和国家之间，有时需要做出让步。而有理还让三分的做法，不仅体现美好的德行，还反映出高超的智慧。

在一家安静的餐厅里，突然响起一阵叫嚷：“服务员！服务员！来一下，快来一下！”一位顾客一边高声喊叫，一边指着面前的杯子，脸罩寒霜，说：“你们的牛奶是坏的，把红茶都糟蹋了！”

服务员看了一下，连忙笑着说：“真对不起！我马上给您换一下。”

新的红茶很快就准备好了，和先前的红茶一模一样。碟子里放着新鲜的柠檬，杯子里盛着牛奶。

服务员把杯碟轻轻地放在那名顾客面前，然后轻声地对他说：“先生，您如果放柠檬就不要放牛奶，因为有时柠檬酸会造成牛奶结块。”

那位顾客的脸一下子就红了，他很快喝完了茶，匆匆地离开了餐厅。

旁边有人看到这一幕，笑着问服务员：“明明是他不懂，你为什么不直接说他呢？他那样不礼貌地喊叫，你为什么不还以颜色？”

服务员轻轻一笑，说：“正是因为他不礼貌，所以我才要用婉转的方式去对待；正因为道理一说就明白，所以我不用大声。”

听了她的话，餐厅的人都点头笑了，对这个餐厅好感大增，同时也对这个服务员印象深刻。而那位原本粗鲁的客人，后来也常常来这个餐厅，但是他从此和颜悦色、轻声细气地与服务员寒暄。

讲理是做事的前提，讲理是天经地义的事情。但是，讲理的目的并不是吵架、闹矛盾，也不是争强斗胜，而是赢得支持。一个人要赢得支持，很显然，不能以理压人，而应该以理服人，这样就需要学会让人。

其实如果能够学会在这些小事上，适当地让人三分，用宽容之心待人，那么许多冲突

和矛盾是完全可以化解的。

有理也让三分，不仅可以化解矛盾，还能够让彼此加深理解，增进友谊，对于建立融洽和谐的人际关系起到促进作用。做事要留有余地，不把事情做绝，于情不偏激，于理不过头。得理之时，不妨让人三分。

理不直的人，才常会用气势去压人；理直的人，则应该用和气来交朋友。只要不是原则问题，不妨让着点，妥协一下，这样才能更容易达到目的，获得双赢。

## 说话的智慧

越是有理、越是强势的一方，越要懂得退让之道。这将让人看到你的胸怀和气度。人生在世，不可能一帆风顺，摩擦难免会有，遇到这种情况的时候，如果你总是斤斤计较，不知退让，你的生活肯定会蒙上一层阴影，甚至会让你狼狈不堪。相反，如果你善于退让，以和气待人的话，那么你的人生就不会有过不去的桥。

# 不要一味争执，冷静下来再说

---

朱先生是位很有经验的司机，他学历不高，但是口才非常好，他很喜欢和别人辩论，而且，每次他都能在辩论中胜出。

因为他对汽车非常熟悉，后来就做了汽车推销员，但是很长一段时间，他都没有能够卖出去一辆汽车。他十分困惑，不知道自己的问题出在哪里。后来，他去找销售培训师指点自己。

销售培训师观摩了朱先生的推销过程，立刻发现不管是谁，如果说出了不符合朱先生心意的话，他就会毫不犹豫地辩驳。“不可否认的是，你是一个非常出色的辩论家。从你得意的神色就可以看出来，你对自己的口才也是相当满意。但是我想说的是，你有病吗？”培训师说。

朱先生脸上立刻没有了得意，当时就想要发作。培训师挥了挥手，打断了他，然后严肃地对他说：“你以为我说错了吗？你是想要和我辩论吗？但是我告诉你，我不想和你辩论，也没有必要和你辩论。我现在只是想要告诉你，你错了。”

朱先生张嘴想要发言，培训师再次打断他：“你不要说话，现在你要听我说。因为我能告诉你，你的问题出在哪里；因为我能教你，该怎么做才能出单。”

朱先生的脸憋得通红。培训师看着朱先生的眼睛，大声地说：“请问，你为什么要与有意购买汽车的人发生争执并激怒他们呢？请问，这样做，对你有什么好处吗？你赢了辩论，感觉很得意吗？但是，你的业绩却是零！你有什么好得意的！你知不知道，你的目的是说服他们，而不是和他们争吵！”

被销售培训师一顿数落，朱先生无话可说。这个时候，培训师才缓了口气，平心静气地说：“朱先生，你现在是否觉得胸口发闷，非常不爽呢？这就是在辩论中失败后的感受，也就是你的那些客户的感受。你能够体会到吗？如果你能够体会，那么你就应该明白，你最需要学习的不是如何讲话，不是如何表现你的口才和辩论技巧，而是学会保持谦

恭，管好自己的嘴巴，不要和任何人发生口角。你想一想，是不是这样？”

讲完道理，销售培训师对朱先生进行了指导。朱先生随即对自己的行为进行了调整和改正，很快，他就出单了。

有些人喜欢抬杠，一搭上话就针锋相对，无论别人说什么，他都要加以反驳。为什么会这样呢？因为他不喜欢听取别人的意见，而且自以为比别人高明，事事要占上风。即使他真的比别人高明，这种态度也是要不得的。说白了，这种人是在说话方面缺乏风度。

许多人因为喜欢表达不同意见，得罪了不少朋友，有些人总是坚持让别人同意自己的观点，这是没有风度的表现。这种人总是把自己的意见当成绝对正确的，而把别人的意见当成愚蠢幼稚的，其结果只能是出口伤人。只有将对方置于同一个平台交谈，显出谦虚的风度，才能获得人心。

仔细去观察一下生活中的人和事吧，你会发现，那些每次跟女朋友吵架能赢的人往往不会有长久的恋情。为什么？吵赢了对方，不代表你真的说服了对方。若你足够明智，就不要与人发生争吵。

下面是几个小技巧，希望能够帮助你走出争论陷阱。

1. “我又陷入争论了吗？”时常留意自己的状态和与他人谈话时的气氛，经常问自己：“我又陷入争论了吗？”及早察觉到即将或已经陷入争论，是从争论的泥潭中出来的拐点。

2. “这件事重要吗？”一旦察觉到正在争论或有争论的倾向，自问：“这件事重要吗？”夫妻之间，绝大多数争论都是鸡毛蒜皮的小事，不要缠绕在争论里，使得吃一顿饭都吃得不愉快，或破坏一个良宵。

3. “我一定要现在说服对方吗？”如果谈话的气氛不愉快，是很难靠争论或争吵说服别人的。即使是重要的事，也不一定要现在说服对方。如果争论起来气氛不愉快了，不妨先搁下来，问自己：“我一定要现在说服对方吗？”反思片刻，等彼此心情好的时候换一种方式再商量。

4. “我一定要说服对方吗？”双方是否可以各持己见呢？别人是否可以不按照自己的想法去做呢？如果一定要别人按照自己的看法去做，否则就恼怒不止，那就是“控制狂”，这样的人通常处理不好人际关系。建议这样的人常反思“我一定要说服对方吗”这个问题。



5. “没有对错，只有和气。”其实，现实生活中的很多事往往都没有对错之分。但是很多人，特别是夫妻，却往往为了对错争论不休，结果闹出大矛盾，破坏了双方的感情。当你情绪激动，想要和对方一争高低时，不妨想想这句话：没有对错，只有和气。

## 说话的智慧

如果你能够善解人意，善于站在别人的位置上考虑问题，那么很多不必要的冲突与争执就可以避免了。天下只有一种方法能得到争论的最大利益，那就是避免争执。如果你争强好胜，总是与人争执不休，或许有时能获得胜利，然而，这种胜利是空洞的，因为你永远得不到对方的好感。记住，不但不要争论，而且不要试图强迫他人接受你的观点。

# 刚柔相济，让人不再小看你

---

展先生到新单位才一个多月，他却觉得特别累、特别烦，让他产生这种感觉的就是公司里的财务主管陈哥。陈哥是老总的亲戚，在公司里挺有地位，不知为什么，他对展先生没有好脸色，还在背后说展先生的坏话。

展先生特别无奈，他是新来的员工，为了工作的开展，他自然很想改善自己同这个财务主管的关系，可是每次自己的善意都打了水漂。那陈哥根本就不理睬他的示好，他也就不想再讨没趣了。

这天，财务室通知展先生去领出差报销费用。展先生接过钱一看，只有七百元，还少了六百多元，就拿着钱去找陈哥。

陈哥冷着脸说：“发票上就这些，你还想要多少？”说着把展先生的出差发票摔了过来。展先生一查发现少了一张住宿发票。可陈哥却说：“你给我的就这些，谁知道你把发票弄到哪儿去了！”

展先生明白了，这一定是陈哥在搞鬼，他忍住一口气，平静地说：“发票交上去的时候，我是编了号的，我用铅笔在发票背面标好了，当时同事小王、小赵都在场，但现在发票却少了。我要去找老总，如果老总也说责任在我，那我自认倒霉！”

陈哥这下傻了眼，也不说话了。展先生趁机又说：“陈哥，其实我也不想把小事闹大，闹到老总那儿不好，你说是不是？我想会不会是会计把发票弄丢了，最近事情这么多，你也不可能都照顾到，要不你再找找！”

陈哥连忙点头。下午的时候，陈哥亲自把钱给了展先生，后来再也没找过展先生的麻烦。展先生是一个很聪明的人，完全掌握了刚柔相济的谋略，结果大获成功。

现实生活中，每个人都可能遇到这种事，这时候你就要学习展先生那种刚柔相济的策略。

采用刚柔相济的手段一方面可以体现你的友善和通情达理，安抚他人的情绪，避免激化矛盾，造成激烈的冲突；另一方面又能显示出你的威严和力量，催逼对方，达成自己的目的。这种进退自如的手段，自古以来便常被人们所用。

还有一种绵里藏针的说话术，同样具有刚柔相济的特点。绵里藏针，就好像棉花表面看上去很柔软、很舒服，但当你以为可以随便倚靠的时候，它就刺你一下。这么一刺，既可以是善意的提醒，也可以是狠狠的教训。只不过，一切都在暗地里进行，表面上彼此关系并没有剧烈的冲突。

事实上，有些话是不宜说出或不宜直接说出来的，如果说得太露骨、太直白，就会有失分寸，不但让人难以接受，甚至会引起不良后果。采取绵里藏针的技巧，有利于维持和谐的人际关系。

## 说话的智慧

说话一味温柔，久而久之，很容易被人误以为软弱；说话一味强硬，则容易引起冲突。而刚柔相济、软硬兼施的说话方式，则可以避免偏激之害而得其利，这样既可以保持和谐关系，又能震慑对方，让对方投鼠忌器。

# 心胸豁达，要有容人之量

---

北宋名相韩琦，器量过人，生性淳朴厚道，不计较鸡毛蒜皮的小事。功劳天下无人能比，官位升到臣子的顶端，不见他沾沾自喜；不被重用时，就回家享受天伦之乐。不管在什么情况下，他都能做到泰然处之，不被别的事物左右。

他在定武统帅部队时，经常在夜间伏案办公，这个时候，通常是有一名侍卫举着蜡烛为他照明。

有一次，那个侍卫一不小心走神了，烛火烧了韩琦的鬓角，但是，韩琦没说什么，只是急忙用袖子蹭了蹭，又低头办公。

过了一会儿他停下歇息时，发现举蜡烛的侍卫换人了。韩琦担心原来那个举蜡烛的侍卫受到责罚，就赶快把侍卫长官喊来，告诉他说：“不要替换刚才那个侍卫，因为他已经懂得怎样拿蜡烛了。”

后来，军中的将士们知道此事，无不感动。因为侍卫举着蜡烛照明时没有全神贯注，把统帅的头发烧了，本身就是失职，但是韩琦连一句责备也没有，不但忍着疼，还怕侍卫受到鞭打责罚，极力替其开脱。

他这种容忍比批评和责罚更能让士兵改正缺点、尽职尽责，而且韩琦有这样的容人度量，士兵们谁不愿意为这样平易近人的统帅卖命呢？

韩琦镇守大名府时，有人献给他两只玉杯，这两只玉杯里外都毫无瑕疵，是稀世珍宝。韩琦非常喜欢这两只玉杯，每次大宴宾客时，总要命人专设一桌，在桌子上铺上锦缎，将那两只玉杯放在上面使用。

有一次在劝酒时，有一个官吏不小心把玉杯碰到地上，玉杯摔了个粉碎。在座的官员惊呆了，碰坏玉杯的官吏也吓坏了，他连忙趴在地上，请求韩琦治罪。

可是韩琦笑着对在座的宾客说：“大凡宝物，是成是毁，都有一定的时数，该好的时

候就好，该坏时谁也保不住。”

说着，又对趴在地上的官吏说：“你只是失手罢了，又不是故意的，我要治你什么罪呢？”

玉杯已经打碎，再怎样修补也不能复原，即使把那个打碎玉杯的官吏责骂、痛打一番，也只是徒劳。那样不但会使众位宾客十分尴尬，也会使那个官吏心生芥蒂，好端端的一场聚会便不欢而散。

韩琦说出这样大气的一番话，立刻博得了众人的赞叹，而那个做错事的官吏对他更是感激。

有句名言：“宽容是在荆棘丛中长出来的谷粒。”能退一步，天地自然宽。在单位与同事相处时，也要用宽容的态度。领导的批评要虚心地接受，同事之间的小摩擦要学会遗忘，胸怀大一点，前途也宽一点。

小董是名牌大学毕业生，人很文静。她在一家事业单位工作，单位里要写很多材料，她毕竟刚来，公文写作还不很熟，于是每次写好后，她都要给同事老王看，待老王修改完，她再拿去请科长审查。

很快，小董的材料越写越好，老王已经没有什么可以修改的了，可科长仍旧东涂西抹，不留情面。小董没说什么，依然是很谦和地请科长批改。老王愤愤不平，他认为科长的水平修改不了小董的文章了。

老王以讽刺的口吻说：“ he 现在是科长，也只能够修改科员的的文章。”小董只是笑，一点儿也不介意。有时被老王说急了，她也只是说：“不就是 改材料嘛，又不是修改我的人生。”

由于小董的谦虚勤奋与豁达，科长很赏识她，把她推荐给上级宣传部门。有一次，上级要求科里写一个大材料，材料组织好后，科长让人先送到宣传部门，说是请上级把关。

两天后，小董把材料修改好。科长再把这个材料呈报，结果得到了上级的好评。科长很满意，说：“小董还真行，我没有看错人。”

小董请大家吃饭，老王私下里对小董说：“你应该让科长请你吃饭才对，那文章是你写得好。”

小董说：“那怎么行，我会写材料本来就是你们教的，我得感谢你们才对。”老王又说：“这回科长再也不敢乱改你写的材料了吧。”

小董笑道：“没有科长指点，我的进步也不会这么快。”老王回去后，想起小董的话，又想到自己，感到很惭愧。

如果在工作中，谦虚宽容，有气量，不斤斤计较，那么，同事之间就能化干戈为玉帛，多一些宽容和理解，相互间的关系也就会融洽很多。

世界由矛盾组成，任何人或事情都不会尽善尽美。无论是“患难知交”“亲朋好友”，还是“模范丈夫”，都是相对而言。不必羡慕别人，不要苛求自己，常用宽容的眼光看世界，友谊、事业和家庭才能稳固、长久。

## 说话的智慧

宽容是忍耐，丈夫的臭脚，妻子的脏头发，婆媳之间的矛盾，都要我们用宽容的眼光看，用忍耐的态度来对待。宽容是谅解，有人伤害过你，也不要记恨，多一分宽恕就多一分理解，隔阂由此可以化解。只要心胸豁达，就会获得好人缘，有容乃大，自然也就多了成功的机会。

# 多把别人挂嘴边，少标榜自己

---

小王刚到公司不久，就做出了大成绩，做了项目组长。同事小兰很是赞叹：“小王，你真是太强了，这就升职了！”

“小意思啦，那个项目本来就简单。再说，你也不看看我是谁，我可是名牌大学毕业的高才生，没两把刷子，还怎么混呢。”小王洋洋得意道。

小兰连忙点头称是。

后来，小兰跟同事小林说：“小王的组长干不长，小组肯定没人会听他的，更没人会喜欢他。”

小林不相信。但不久之后，小林就惊奇了，对小兰说：“你真神啊，都被你说对了，他们小组的组员有的去了别组，有的居然离职了。现在他几乎成了光杆司令。你是怎么看出来的呢？”

小兰笑了笑：“他说话太狂了，恃才自傲，目中无人，成为光杆司令是必然的结果。”

有些人被虚荣心或荣誉感所驱使，总是在人前人后吹嘘自我。如果每天他人见到的都是你在述说自己的丰功伟绩，久而久之，朋友就会离你越来越远。做人要谦虚，即便自己有能耐，也不能忘记他人对你工作的支持。总是强调自己有多么了不起的人，又怎么可能受到别人的欢迎呢？

有的人不仅自高自大，还喜欢打压别人。要是觉得人家不如自己，就拼命地贬低，把人家说得一无是处，试图显示自己的本事和贡献。这样的做法是最不得人心的。若能待人客气一些，则能够避免许多不必要的麻烦。

老刘是一家建筑公司的机械工程师，因为有很多年的实践经验，所以老刘的技术在公司里是数一数二的。最近，公司新来了一个比老刘年纪小的工程师，虽然工作的时间没有老刘的长，但是技术却不在老刘之下，这让老刘心生嫉妒。

有一次，公司接到了一项大工程，在工程施工的过程中，机械出了一点故障，老刘弄了很久也没有将故障排除，但是新来的工程师一小会儿就把故障排除了。大家纷纷称赞这个新来的工程师，老刘站在一边感到很难堪。

新来的工程师却握住老刘的手，谦逊地说：“不要夸我了，是刘师傅把前面的很多问题都解决了，才让我这么快就弄好了这台机器。如果不是刘师傅做好了这些事情，我还不知道要花多长时间才能把这个故障排除呢。”

老刘听到这样的话，顿时觉得舒服多了，笑道：“哪里，哪里，还是你的技术高明，解决了最关键的问题。”

新来的工程师的说法，既没有伤害老刘的面子，也没有抬高自己的功劳，这样做不但维护了老刘的尊严，也使得老刘放下了心中的怨念，同时，还让人感受到了一种胸襟和气度。

少标榜自己，多把别人挂在嘴边，是一种谦虚、有涵养的表现。不仅如此，我们还应尽量抬高别人的地位，这样做对于我们自己而言，是没有坏处的。

哪怕是在做自我介绍的时候，也别只顾着说自己的信息，此时若能够对他人致以问候，会让你的自我介绍更加吸引人。

在一次销售员见面会上，大家轮流做自我介绍，分别报了姓名、家乡以及职业，几乎是通用版本“大家好，我叫××，来自××，现在做销售”，唯有安小姐的自我介绍令大家耳目一新。

她说：“大家好，能在这儿见到这么多朋友，真令人兴奋。我是天马物流公司的安然，这是我的名片。”她满脸微笑，声音极具亲和力，把名片派发给大家之后，又简略介绍了她负责的业务范围，并且说明如果有需要尽管联系她。

安然的自我介绍，一开头就说到了其他人，而不是只顾着介绍自己的情况，这说明什么呢？她很关注别人。相反，那些做自我介绍只顾着说自身情况的人，往往很难与他人产生互动，更不必说受到人们的欢迎了。

## 说话的智慧



有些人才学、相貌、家庭等都十分出众，令人羡慕。他们在与人相处的时候，常常不看场合，大露锋芒，表现自己，言谈之中处处流露出一种优越感。这样会给对方留下居高临下的印象。甚至误以为他有意炫耀抬高自己，因为对方的自尊心受到严重挫伤，对他也会敬而远之。不论什么时候，与人相处都要站在对方的立场考虑，控制情绪，保持理智平衡、态度谦逊、虚怀若谷，让人感受到尊重和平等。

---

## 第四章

# 风趣地交朋友：不死板的说话艺术

---

有趣的人是天然磁场，人们都围着他转。在学校里，幽默风趣的老师比木讷严肃的更受欢迎；在网络上，说话风趣的男人更容易受到女人的追捧。不难发现，妙语连珠的人总是人缘很好。

# 幽默谈吐，增强人际吸引力

---

唐代汪伦住在安徽泾县桃花潭畔。他与李白素不相识，却十分仰慕这位大诗人，很想一睹“诗仙”的风采，和他交个朋友。恰好李白游历名山大川来到皖南。汪伦觉得这是结交李白的好机会。

可是怎样才能把李白邀来呢？他想到李白喜欢桃花和酒，便灵机一动，给李白写了一封邀请信。信上说：“先生好游乎？此地有十里桃花。先生好饮乎？此地有万家酒店。”

李白接到此信，欣然而至。见面寒暄已毕，李白说：“我是特地来观看十里桃花，品尝万家美酒的。”

汪伦回答：“此地确有十里桃花，就是十里之外的桃花潭；也有万家酒店，就是桃花潭西一个姓万人家开的酒店。”

李白听罢，方知自己“上当”了，不禁大笑不已。他知道汪伦出于一片真情，毫不怪罪对方的玩笑之语。两人一起游玩数日，十分投合。

分别时，两人已成了相交甚厚的朋友，李白感激汪伦待己的盛情，写下了《赠汪伦》这首歌颂友情的千古绝唱：“李白乘舟将欲行，忽闻岸上踏歌声。桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情。”

为什么李白会与汪伦做朋友？因为汪伦是一个有趣的人。有趣的人总是受人欢迎，因为他们能够营造融洽的交流氛围，让人感受到轻松与快乐。

有位于先生，人称“于大本事”。其实他的身份并不显赫，社会地位也不高，平时就是倒腾服装，做点儿小生意，但他的影响力绝对一流，他的圈子很广，三教九流他都能玩得转，有什么事只要找到他，基本上都能搞定。他为什么这么有本事呢？因为他是一个有趣的人。

有一次，“于大本事”和一个身份相当高的朋友出去吃饭，那朋友喝高了，酒后吐真

言，感慨地说：“我活着最大的乐趣就是和哥哥你喝酒、聊天，听你讲笑话。我看见你就特放松。真的，你别看我平时风光，那都是假的，活得很累，只有和你在一起喝酒的时候，我才觉得自在快活。”

这事说明幽默的力量。“于大本事”不过是个小商贩，可他能说会道，见多识广，是个非常有意思的人。天生的幽默感，使他的一言一行都能让人开怀大笑。无论任何场合，只要有他在，绝对不冷场，绝对是好戏连台。

他的一首歌、一个眼神或一句话都能让你捧腹大笑。他的搞笑的段子张口就来，不用思考，说得恰到好处。所以，大家都喜欢他，但凡和他吃过一次饭的人，下一次都会记得叫上他，没有他在，大家都感觉心里空落落的。这就是“于大本事”的真本事。

每个人都喜欢有趣的人，尤其是在这个生活节奏很快、压力巨大的年代，人人都喜欢“开心果”。你是个有趣的人，那你在世界的任何一个角落都受欢迎。

有一次，“于大本事”出差，在机场大厅等候班机时，他与邻座的男士攀谈了起来。那位男士带着一个小男孩，由于孩子调皮好动，他渐渐有些不知所措。

这时，大厅中提示登机的广播响起。“于大本事”站起身来，同情地拍了拍男士的肩膀，说：“保重，老兄。”

那位男士很奇怪，不明白这位萍水相逢的人为何如此郑重其事地与自己道别。而“于大本事”接下来的一句话把他给逗乐了：“地球上，没有比七岁的小男孩更可怕的生物了，他们有好奇心、行动力、破坏力，以及《未成年人保护法》。”

那位男士听完，哈哈大笑，和“于大本事”交换了名片。回到家后，他每每为儿子的调皮伤脑筋，想起“于大本事”的趣话，就偷着乐，于是便会主动拨通“于大本事”的电话，与之攀谈。就这样，这位男士成了“于大本事”的商业合作伙伴。

像“于大本事”这样有趣的人，根本不用费心思主动搭讪，就能够把陌生人吸引到他的身边，这种变被动为主动的本事，就是依靠幽默获得的。幽默风趣的谈吐，不仅给他人留下了美好的回忆，也为自己下一次同对方交流创造了机会。假如你有这样的幽默感，你也会成为一个广受欢迎的人。

## 说话的智慧

若你想成为风趣幽默的人，可以进行一些训练：第一，广读博学，长期积累，训练自己的语言表达能力；第二，多搜集，多思考，把一些幽默的段子烂熟于心；第三，多效仿，多锻炼，平时留意一下那些幽默有趣的人是怎样说话做事的，模仿他们的言行，如果你身边没有这样的人，你也可以模仿电视上的小品或相声演员；第四，乐观豁达，心胸开阔，体谅他人，而且善解人意；第五，保持自信，自卑是社交的大忌，你要相信自己是个受欢迎的人、有魅力的人、有资本的人。

## 幽默提醒，巧找借口化尴尬

---

有一个小伙子到未婚妻家吃饭，接受准岳父母的考验。未婚妻特别叮嘱道：“我们家里有个规矩，客人不能给自己添饭，否则的话，会被认为不礼貌，你可千万得记住啊！”

小伙子答道：“饭来伸手，我又何乐而不为呢？”

没想到的是，在吃饭的时候，未婚妻和准岳母随便吃了一点就干别的事情去了。而准岳父几杯酒下肚，话匣子打开，开始眉飞色舞地神侃，根本就没有注意到准女婿的饭碗早已空空如也。

小伙子见满桌的美饌佳肴，举箸沉思，灵机一动，便计上心来。他开口道：“伯父，你们打不打算修房子呀？”

准岳父说：“修倒想修，就是眼下木料紧张。”

小伙子接着说：“我有个朋友有批木料，还是柏木，最小的就有这么大。”说着，他把碗一举。

准岳父发现他的碗里早就空了，赶紧叫道：“老婆子快添饭！”

小伙子顺利渡过了这一难关，又吃上了饭，便不再提木料的事，可是准岳父却还挂念着这事。他继续问：“你刚才说的那批木料，他卖了吗？”

小伙子夹了一口菜，便道：“他先前没有饭吃，打算卖，现在实行了责任制，有饭吃了，他就不卖了。”

要知道，许多人遇到这种情形，因为怕失礼，往往强忍饥饿，装成吃饱的样子放碗离席。如此倒是全了礼数，却委屈了自己的肚子。

这个小伙子却非常聪明，巧妙地找到一个话题，让准岳父感兴趣，并借机展示自己的空碗，从而达到了目的。

而且，最后他还隐约地点出自己谈这个话题的动机，让未来的岳父明白他的意思，如此幽默提醒，让准岳父对他刮目相看，连说“这小子机灵，十分要得”。

如果小伙子直接说“我的饭没了”，或者说“还有饭吗”，那么作为主人，往往就会觉得很丢脸——竟然没有注意到客人的饭碗空了，实在是照顾不周啊。有的主人还会觉得：“这孩子倒也老实，只是看上去一副傻模样，脑瓜好像不太好使。”

那么，小伙子忍着不说呢？那就只有饿着肚子了。而且，小伙子回到家里还不能埋怨，否则准岳父会想：“饿着肚子，还不知道言语？这个小伙子可真傻，胆子好像也不大，我女儿嫁给他，能行吗？”

很显然，故事里的小伙子不傻，他采用了一种幽默的提醒方式，机灵地提出了自己的要求，让准岳父对他高看一眼。

小伙子与准岳父的谈话，相互之间还存在一些顾及，所以幽默提醒非常婉转。而朋友之间，不需要虚假的客套，互相打趣甚至嘲讽一下反能增进友情。

比如，到朋友家，吃饭时间到了，你不必假模假样地说“吃过了”，尽管痛快地饱餐即可。即使朋友没有为你准备饭，也可以开玩笑，提醒朋友别忘记招待你。

一天，老李到朋友家拜访。这位朋友是个爱好音乐的人，他拿出各种乐器，一件一件地演奏给老张欣赏。这样一直过了中午，老李肚子早饿了，可是朋友还在没完没了地拨弄乐器。

朋友兴致勃勃地问老李：“老兄，你说世界上什么声音最好听？是二胡，还是笛子，抑或是小提琴呢？”

老李回答说：“朋友，这会儿，世界上什么声音都没有饭勺刮锅的声音好听呀！”

旁敲侧击，巧找借口，能为你在尴尬中找到一个很好的解决方法，但得注意在语言表达上一定要温婉谦和，否则效果可能会适得其反，只有正确而巧妙地运用了幽默这种说话方式，别人才爱听。

特别是初次交谈时，彼此陌生而导致的拘谨，使一些本该轻松平常的事也会遇上尴尬。这时最巧妙的方法便是采用旁敲侧击的方法，让对方明白你的意图和苦衷，这样妙找借口，借以脱身。

生活中常常会有许多意想不到的情形出现，令毫无准备的你感到十分难堪，有的人往往会手足无措，陷于困境当中，只能委屈自己。而聪明的人则会用幽默的眼光来看待它，从独特的视角出发，找出解决问题的办法。

## 说话的智慧

巧找借口、旁敲侧击的幽默提醒就是一种有趣而实用的客套话方法，使用这一方法，可以帮助你避免尴尬，活跃气氛，达到目的。通过挖掘出一些可资借鉴的东西，并不失时机地用巧妙含蓄、温婉谦和的方式表达出来，不仅避免了尴尬，还能在笑声中增加彼此的了解和信任。如此，岂不是一举多得？



# 幽默自嘲，提升个人的魅力

---

古代有个石学士，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，自然这位石学士也在笑声中免去了难堪。

后来，有一位胖子不小心摔倒了，场面很尴尬，当时这个胖子想起石学士的故事，便灵机一动，拍了拍身上的灰尘，轻松地舒了一口气，说：“如果不是这一身肉托着，还不把骨头摔折了？”

还有一个瘦子，摔了一跤，同样用一句幽默的自嘲圆了场，他是这样说的：“嘿，还好我的分量比较轻，否则，这把老骨头今天非交待在这里不可！”

上面几个案例，都是通过自嘲，达到化解尴尬的目的。这就是自嘲的妙处。

某人要出国进修，他的妻子半开玩笑地说：“你到那个花花世界，说不定会看上别的女人呢！”他笑道：“你瞧瞧我这副模样，瓦刀脸、罗圈腿，站在路上怕是人家眼角都不撩呢！”

一句话把妻子逗乐了。人人忌讳提自己长相上的缺陷，可这位丈夫却能够接受自己的先天不足，并不在意地自揭其丑、自曝其短。这样的自嘲体现了一个人的智慧和胸怀，比一本正经地向妻子发誓决不拈花惹草，其效果不是更好吗？此时他在其妻眼里，一定变得忠诚可信。

在社交场合中，当你陷入尴尬的境地时，借助自嘲往往能从中体面地脱身。在某俱乐部举行的一次招待会上，服务员倒酒时，不慎将啤酒洒到一位宾客那光亮的秃头上。服务员吓得手足无措，全场人目瞪口呆。这位宾客却微笑地说：“老弟，你以为这种治疗方法会有效吗？”

在场的人闻声大笑，尴尬局面即刻被打破了。这位宾客借助自嘲，既展示了自己的大度胸怀，又维护了自我尊严，消除了耻辱感。

适时适度的自嘲，不失为一种良好的修养、一种充满活力的交际技巧。自嘲，能制造轻松和谐的交谈气氛，能使自己活得洒脱，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。

郭沫若于1955年重返日本九州大学做了一次演讲，九州大学是郭老的母校。他说：“在这里我要向我以前的老师表白，我作为一个医科大学生，事实上不是一个‘好学生’，福岡的景色太美了，千代松原真是非常的美丽。由于天天都面对这样好的景色，我在学生时代就不用功，对于医学没有认真地研究，而跑到别的路上去。”

他顿了顿，接着幽默地说道：“当时我在教室里听先生讲课时，就一个人偷偷地在课本上作诗了。”这番自我爆料的幽默话语，使得在场的学生们顿时觉得眼前的名人变得平易近人，因此，现场爆发出欢快的笑声。

我们听相声，有的演员谈到自己长得不帅时，会说：“我这模样有点对不起观众。”在谈到秃顶时说：“聪明的人儿不长毛。”提到夫妻关系时说：“我怕老婆？那哪可能，就是见到她发怵。”

懂自嘲的人有魅力，这话一点儿也不假。通常他们的人际关系都很和谐，是团体中的明星人物，和朋友的友谊“像酒一样浓”。这是因为懂得自嘲、幽默的人，可以为单调呆板的生活增添色彩。

自嘲表面看来虽然自己有点吃亏，但却能够轻易地建立亲和的形象。周围的朋友会觉得你轻松、自在，是个“开得起玩笑”的人，因而乐于接近你。

人际交往中，在人前蒙羞、处境尴尬时，用自嘲来对付窘境，不仅能很容易找到台阶，而且会产生幽默的效果。所以自我解嘲、自己先笑起来，是很高明的一种脱身手段。

## 说话的智慧

能够自嘲的人是智者中的智者，高手中的高手。自嘲是自卑者不敢使用的方法，因为它要你自己“骂”自己的问题，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，博得大家的一笑。没有豁达、乐观的心态和胸怀，是无法做到的。

可想而知，自以为是、斤斤计较、尖酸刻薄的人难以望其项背。自嘲不会伤害他人，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；在特别情形下刺一刺无理取闹的小人。

# 幽默批驳，让人愉快接受

---

北宋著名文学家苏轼在做翰林学士时，在宰相王安石门下做事。王安石很器重他。然而苏轼才华不凡，加上性情洒脱不羁，对王安石这位“上司”说话就不太敬重，结果闹出许多不愉快。

有一次，王安石谈到坡字，说：“坡乃土之皮。”苏轼听了，就开玩笑地说：“如果照你这样说的话，那么‘滑’字就是水之骨了。”听着苏轼调笑的口吻，王安石很不高兴。

又有一次，王安石说：“‘鰕’字从鱼从儿，合当是鱼子。四马曰驷，天虫曰蚕，由是观之，古人造字，定非无义。”

苏轼听后，拱手进言道：“如此，‘鸪’字九鸟，想必也是有一定道理的。”王安石不知苏轼是嘲笑之言，忙问：“哦，怎么讲？”

苏轼笑道：“诗云‘鸣鸪在桑，其子七兮’，七只小鸟再加上它们的爹娘，不正好是九只吗？”

王安石这才知道苏轼又在调侃自己，因此对苏轼的印象很不好，觉得他为人轻浮、狂妄自大，不可以担当大任。不久之后，苏轼被贬为湖州刺史。

三年后任期结束，苏轼回京拜访王安石。书童把苏轼引到书房等候的时候，苏轼见到书桌上放着一方素笺，原来是一首只写了两句的诗，主题是咏菊。苏轼把这两句念了一遍，不由叫道：“这两句诗不通啊。”

诗是这样写的：“西风昨夜过园林，吹落黄花满地金。”为什么苏轼觉得这句诗不通呢？原来他认为，西风应该是在秋天才吹起，而菊花在深秋盛开，开得也是最久，即使焦干枯烂，也不会落瓣。

这样一想，苏东坡就按捺不住了，于是他就依着前两句的韵律添了两句：“秋花不比春花落，说与诗人仔细吟。”

王安石回来一看，知道苏轼来过，心想：“这个年轻人是真有才华，可是到下面历练了这么久，还是这样轻浮傲慢，没有稳重的样子，用他只怕要误事，他还需要历练。”第二天，诏书发下来，苏轼再次被贬为黄州团练副使。

同样是幽默批驳，东方朔的做法却得到了汉武帝的认可。汉武帝好大喜功，问东方朔：“先生看我是什么样的君主啊？”

东方朔明白汉武帝的心思，便回答说：“自唐虞之后，到周朝的成康盛世，没有一位国君可以和您相比。以臣看，皇上的品德在五帝之上，功勋在三皇之前。正因为如此，天下仁人志士和贤达之人都来投奔和辅佐您。比如周公、召公为丞相，孔丘为御史大夫，姜太公为将军……”

东方朔一口气将古代三十二个治世能臣都说成了汉武帝的大臣。汉武帝听到这里大笑不止。

但凡有点智商的人，也能听出东方朔的幽默话语里带有揶揄的味道，但是他偏偏能够说出这些话来，使汉武帝开心。

汉武帝笑过之后，难免就要思考一下自己与古代圣王之间的差距，仔细比较之后，他感到自己确实不如古之圣王。

汉武帝晚年很希望自己长生不老。有一天，他和东方朔谈起了这个话题。他说：“相书上说，一个人鼻子下面的‘人中’越长，寿命就越长，‘人中’长一寸，能活一百岁，不知道是真是假？”

东方朔一听汉武帝的话，就知道这个皇帝又在做长生不老的白日梦，脸上顿时露出一丝讥讽的笑意。汉武帝见后，很不高兴，喝道：“东方朔，你是要笑话我吗？”

东方朔连忙收敛笑容，恭恭敬敬地说：“陛下，我怎敢笑话您呢？我是在笑彭祖。”

汉武帝问：“哦，你为什么要笑彭祖呢？”

东方朔笑着回答：“据说彭祖活了八百岁，如果像皇上说的那样，一寸人中能活一百岁，彭祖的人中就该有八寸长了，那么他的脸岂不是太难看了？”

汉武帝听了，也哈哈大笑起来。

东方朔幽默的说话方式，与前面苏轼调侃王安石的说话方式有些类似，但是他们的结

局不一样。同样是面对上级领导，苏轼的调笑之语为王安石所厌恶，而东方朔的调侃话语最终得到了汉武帝的认同。为什么会如此呢？

这是因为东方朔的智慧与苏轼不同：苏轼的智慧是文人雅士式的，骨子里透着清高和傲气，他的调笑当中有一种看不起的意味；而东方朔的幽默智慧是俗世浑人式的，骨子里透着亲和力，他的调侃总是给人带来欢乐，而不会让人觉得伤了尊严。

关于这两种幽默之间的区别，你是否能够领悟呢？而在我们的生活中，有许多人不能区分这两种幽默，结果许多人的幽默变成书呆子式的，完全不接地气，不能愉悦人心。

最后，要说的是，千万不要以为东方朔这种俗世浑人式的幽默智慧是市井俚语，没有什么学问。

事实上东方朔本人的学识渊博，要不然他也无法说出那么多古代治世能臣的名号。因此，东方朔真正的智慧在于知道在什么时候、什么场合，说什么样的话效果最好。

正因为把握好了这样一个原则，东方朔能用笑彭祖的办法来讽刺汉武帝的荒唐，批驳得机智含蓄、风趣诙谐，而令正在发怒的皇上也不禁哈哈大笑起来，愉快地接受了这种批驳。这种说话的智慧非常高明。

## 说话的智慧

不要调侃别人，尤其是在别人犯错的时候，调侃别人的错误无异于揭人之短。当然，如果你掌握了东方朔式的说话智慧，那又另当别论。简单地说，若是你想调侃别人，让别人接受你，那么你就要让你的幽默言语充满亲和力，而不能一味地讽刺，把他人当傻瓜来戏耍。

# 幽默有度，开玩笑要把握分寸

---

古代有个叫魏鹏举的年轻人，才十八岁，就中了举人，风光无限、意气风发，早早就娶了美貌娇妻。

结婚才一个月，魏鹏举又不得不离开妻子，进京赶考。临别的时候，妻子依依不舍，对魏鹏举说：“相公啊，记得想我。考不考得上，都不打紧，要紧的是早点儿回来！免得我在家惦记。”

魏鹏举潇洒笑道：“‘功名’二字，早已经是我的囊中之物。放心，你就看好吧。”于是启程到京应试，果然一举成名，榜眼及第。魏鹏举少年得志，自然高兴，当下便修书一封，派人接取家眷入京。

魏鹏举在书信中先讲了在京的基本情况以及考得功名的事情，最后开玩笑，写下这么一行字：“我在京中早晚无人照管，已经纳妾，专候夫人到京，同享荣华。”

魏夫人接到书信，拆开一看，便有些生气，说：“相公就是一个负心贼，刚刚考下功名，就纳妾了。真是太可气了！”

送信的家人说：“怎么可能呢？根本没有的事。我在京城那么久，也没见公子纳妾。夫人，这多半是公子开玩笑的话，等夫人到了京城，你就知道事情的真相了。”

魏夫人听到家人这样说，心里才好受一些，说：“这还差不多，不枉我一直惦记他。”这边放下怨怼的心思，那边急切见夫君的心思又起来了。于是，魏夫人急急忙忙收拾东西，准备进京。但由于东西太多，车马不便，一时半会儿也到不了，魏夫人便只好先托人寄一封信给丈夫，以报平安。

魏鹏举在京接到信，只见上面写道：“你在京中纳妾，我在家中也嫁了一个小相公，过不了多久，我就和他一起来京城见你！”

魏鹏举读完这封信，顿时大笑。就在这个时候，一个进士及第的同学来访，看到了那

封信，抢了过来，接着朗诵起来。魏鹏举措手不及，脸都红了，说：“那是玩笑话，没有的事。”

那同学笑道：“这样的事情可不能开玩笑啊！”结果不久之后，关于少年榜眼的有趣家书一事，便传遍了京城。这个时候，有嫉妒他的人，奏了他一本，说：“榜眼虽然有才，但是年少德行不修，不知检点，不适合担任朝内的重要职位，最好到地方上去担任基层官员，多历练历练。”

于是本来有机会进翰林院的魏鹏举，就这样被“下放”了。一句玩笑话，结果耽误了好前程。

由此可见，幽默虽然很好，若不能恰当使用，也会带来麻烦。如果应用不恰当，就会使自己尴尬。

开玩笑要注意场合、地点、时间和对象，如果是在不对的地点、不对的场合、不对的时间，对不适合的人开玩笑，这样的玩笑不仅起不到活跃气氛的效果，而且还会适得其反，造成误会，甚至酿成悲剧。

小王和小张平时爱开玩笑，几天没有见，一见面一个就说：“你还没有死呀？”对方也不计较，回一句：“我等着给你送花圈呢！”两个人哈哈一笑了事。

后来小王因病住进了医院，小张去医院看望，一见面就想逗逗他，说：“你还没有死呀？”这一次，小王变了脸，生气地说：“滚，你滚！”小张赶了出去。

人家正在病中，心理压力很大。小张在病房里对着忧心忡忡的病人说“死”，显然是没考虑场合，人家怎能不反感、不恼火？

其实，小张说这话也是好意，想使对方开心，只可惜他缺乏场合意识，不该在这种场合开玩笑，使自己的话变得不得体，闹出了不愉快。

这个事例说明，有些人说话之所以惹恼人，并不是因为他们不会说话，而是因为场合意识淡薄。所以，这些人的当务之急在于增强场合意识。懂得不同场合对说话内容和方式的特定限制和要求，时时不忘看场合说话。

除了要注意场合之外，还要注意开玩笑的对象。尤其要注意的是，尽量不要开上司的玩笑，以免造成不必要的尴尬。



小唐在一家报社做记者，他是个不拘小节的人，而且特别爱与他人开玩笑。有一天，报社的同事来到报社主任老杨的家里做客。老杨刚当上报社主任不久就开始“发福”，原来高瘦的身材逐渐胖了起来。

聊了一会儿，小唐突然对老杨说：“哎呀，杨主任，你现在的饭量是不是特别大呀，怎么胖成这个样子了？你拿镜子照照，你的脸胖得都看不到眼睛了，再这样胖下去可不得了啦！”

在场的所有人听了都大笑起来。其实小唐的本意是想说幽默话，并不是刻意讽刺老杨，但是老杨却并不这么认为。在大家笑过之后，老杨没说一句话，十分难堪地转身走了。

任何事情都要有度，开玩笑也一样，要讲究分寸，否则，便会适得其反。有三种玩笑开不得：

第一，过火的玩笑开不得。有个人喜欢开玩笑，一天看到男同学夫妻俩在散步，便装作风尘女子打电话给男同学，弄得男同学的妻子误会，大闹一场，后来通过一番解释，这对夫妻才言归于好。开这样的玩笑，既伤害别人，又给人留下轻率的印象，实在无聊。

第二，伤人自尊的玩笑开不得。有人不顾别人感受，当着众人的面，叫朋友的绰号，诸如“矮子”“傻瓜”等，这种叫法很不好，建立在别人痛苦之上的玩笑会令人反感。

第三，侮辱人格的玩笑开不得。有人看到姓朱的朋友，有意识地大喊“猪八戒”，看到属猴的人称之为“猴头”，不仅伤人自尊，还给人留下无素质的印象，惹得朋友厌烦。

## 说话的智慧

幽默应该注意分寸，要看场合、分对象，该庄重时应庄重，千万不要戏耍别人。总的来说，幽默的基本原则是，少开别人的玩笑，多开自己的玩笑。特别是一些不太擅长幽默谈话的人，最好不要随便开玩笑。而自以为幽默的人，则要不时问一问自己：“开这么一个玩笑，合适吗？会不会冒犯他人？”设身处地地想一想，会让你的幽默更有效果。

---

## 第五章

# 灵活地办事情：不糊涂的说话艺术

---

古人云：“动人心者莫先乎情。”炽热的情感使“快者掀髯，愤者扼腕，悲者掩泣，羡者色飞”。讲话华而不实，只追求外表漂亮，开出的只是无果之花。若缺乏真挚而热烈的情感，永远说不到别人心里去。

# 取得了成绩，要肯定他人的努力

---

曹操打败袁绍后，就决定北征乌丸。但是，当时许多人都反对曹操攻打乌丸，反对的理由有两条：第一条，乌丸是少数民族，不值得去打；第二条，劳师远征，后方空虚，若南方的刘表乘虚而入，该怎么办？而曹操却认为，袁绍对乌丸是有恩的，现在自己战胜了袁绍，但袁绍的儿子却跑到了乌丸，若是他们联手，将对于统一大业极为不利。于是曹操出兵了。

结果，这一场仗取得了胜利，但是胜得非常艰难。曹操付出了惨重的代价。班师回朝后，曹操便让手下查当初那些反对攻打乌丸的人。那些人听到这个消息，个个惶惶不安，都以为要大祸临头了。

谁知，曹操突然宣布给这些曾经反对北征的人以重赏。大臣们都非常惊讶，便问曹操为什么。曹操解释说：“你们这些人劝我不要打乌丸是正确的，我此次获得胜利，完全出于侥幸，这是我的错误。希望你们继续给我提建议，以免我再次走入险境。”自此，手下的人更加忠诚于曹操。

若你想要获得更多人的支持，那么就要学会肯定别人的贡献。当你获得成功的时候，不要只想着标榜自己，而应注意别人做出的努力和贡献。因为你已经获利，这个时候，就要放低自己，肯定他人，给他人一些荣誉，这将让你得到更多支持。

叶先生是一家广告公司的策划编辑，并担任该公司下属的一个杂志的主编。他平时在单位里上上下下关系都不错，而且很有才气，工作之余经常写点东西。周围的人都对他很是佩服。

有一次，叶先生主编的杂志在一次评选中获了大奖，他感到荣耀无比，逢人便提自己的努力与成就，同事们自然不会驳他的面子，纷纷向他表示祝贺。但是过了一个月，他却发现单位同事似乎都在跟他闹矛盾。

开始他还不当一回事，但这样的矛盾频繁出现，让他很是烦恼。仔细一琢磨，显然同

事们是故意的。但他不知道同事们为什么会这样做？后来还是一哥们点透了其中的奥妙：“杂志获奖了，这么重要的事情，有没有感谢一些领导的提点、同事的支持呢？”叶先生这时才恍然大悟。

就事论事，这份杂志能得奖，主编的贡献很大，但这也离不开其他人的努力，而叶先生忽略了这一点，连一句感谢的话都没有，仿佛获得这个奖与其他的人都无关一样，当然会使其他同事心里不舒服。

所以，当我们取得了某些成绩的时候，一定要注意表达感激之情。对于他人做出的努力和付出的汗水，不能视而不见。

徐小姐毕业后的第一份工作是在一家企业做销售。由于是新员工，没有特别重要的活儿。徐小姐要做的事，就是协助主管整理标书。

徐小姐觉得工作简单，根本没有什么技术含量，因此并没有特别认真下功夫，结果主要的工作都是另外几个同事做完的。然而让人气愤的是，她竟然将功劳归自己所有。

她的行为让同事们大为反感。不久，销售部进行考核，要求员工分组合作完成项目。由于徐小姐“吃独食”的行为在前，几乎没有人愿意和她同一组。

最后徐小姐只好独自继续做整理标书的工作，但是因为前期没有认真工作，缺乏经验，又没有人帮衬，她的工作出了问题。主管对她很失望，不久之后，她就离开了这家企业。

徐小姐遭遇事业滑铁卢，不仅因为她的工作态度有问题，还因为她的独吞功劳。如果徐小姐没有“吃独食”的行为，也就不会被孤立，遇到棘手的问题，至少也能得到别人的帮助。

与之相比，马小姐的做法完全不同。

马小姐刚毕业就被一家大企业录用了，而且还被分配到企业最重要的部门——设计部。不久，公司准备竞投一个大项目，设计的工作就由马小姐所在的部门负责。部门的经理召开会议，向大家征集设计方案。

马小姐为了做出成绩，每天都加班到很晚。其他的人都下班了，她还在工作。终于功夫不负有心人，马小姐的设计方案脱颖而出，成为公司竞标的首选方案。

经过激烈的竞标，马小姐的设计不负所望，最终为公司拿下了这个项目。公司的负责人很高兴，要求设计部给马小姐嘉奖。

设计部经理把马小姐叫到办公室，把奖金放到她的面前，说：“这次你确实为公司立了大功，这些是公司奖励给你的。”

马小姐觉得，自己如果真有能力完成一件很出色的设计，就不必在乎这一次的荣誉，因为以后这样的机会还有很多，所以让出自己的成绩，对自己以后的发展是有百利而无一害的。

因此，马小姐微笑道：“如果没有经理力挺我的设计，我也不会这么容易就得到这些荣誉。还有，在我做这个设计的时候，很多同事都给了我很大的帮助，我还没有感谢他们。所以说功劳，那是大家的功劳，我怎么能一个人拿这笔钱呢。”

经理看着马小姐，觉得这个年轻人有这样的度量和气魄非常了不起，不但把自己的成绩与大家一起分享，连奖金也要平分给大家。马小姐的表现顿时在经理的心里获得了很高的分数。

经理笑道：“你有这份心就很好，但是，一码归一码，这个奖金是你应得的，要是分了，以后就没有人愿意努力付出了，不能这么干。”

同事对马小姐的印象本来就不错，听说她不仅没有独享利益与荣誉，还有要与大家分享的想法，顿时感觉心里暖暖的。大家对她的印象越来越好了。

当你建立功劳的时候，就已经使上级对你的才能有了信心。而此时，你又能不忘他人的努力和付出，将自己获得的荣誉与他人分享，这会使你的形象在他的心目中变得更有吸引力。

## 说话的智慧

不要忘记他人的努力和付出，即使他人的付出很少，甚至根本没能帮上你的忙，也不要忘记说一声“谢谢”。比如朋友帮了我们的忙，感谢是不可缺少的，即便对方没有帮上你的忙，这一句感谢也是不可少的：“张哥，昨天那事你受累啦。”不要小看这样一句客套话，若是没有，很可能会让人感到失落。对方为你的事情花费了心神和时间，虽然没能帮上你，但是这份情，你应该领。因此，好好地说一

句感谢的话并不为过。如若不然，对方就会觉得你这个人不懂事，由此而变得冷淡。

# 照章办事，有些话要说在前头

---

老林和老韩是极好的哥们儿，不久之前，老林找了一份保险经纪人的工作，他发现只要拉到一定量的客户，不仅可以获得可观的收入，还能够迅速升职做管理层。为了提高自己的业绩，他发动好哥们老林帮自己拉客户，并且承诺只要老林给自己拉一个客户，便给老林一千元佣金。

老林也十分乐意为哥们效劳，更何况还有佣金拿。由于老林有着宽广的人脉关系，没多久，他就给老韩拉了十几个客户。借着老林的帮助，老韩很快就升职做了主管。

但是老林有些不乐意了，因为自己根本没有得到一分钱的佣金。他几次暗示老韩承诺的拉客户给佣金的事情。但是每次老韩都像没有听见似的。没办法，老林只好挑明了说：“老韩，你当初说拉一个客户就有一笔佣金来着，现在我帮你拉了十几个客户，其中还有几个大单子，你也如愿以偿做了管理层，可是我的佣金，你可没有给过一分呢？”

老韩一听，拍了拍脑袋，道：“嗨，你看我这记性，佣金是有的，不过也不太多，所以也没太在意，现在就给你。”说着就掏出四千多元，递给老林。老林一看，便道：“这也不对啊，你不是说一个客户一千元吗？怎么就这点钱呢？”

老韩拍了拍老林的肩，说：“你看，我们是好哥们，我也不至于贪你这点儿钱吧。上次我和你说的佣金，后来就改了。这怪我，没及时给你说……”

老林一听这话，就觉得不可信，怒道：“可是你当初答应了的，十几个客户，就这么点儿钱，这也太狠了吧。”

“你介绍的那些客户，也就几个大单子，能拿一千元佣金，其他的都是小单子，这四千多元，还是我努力为你争取的呢。你就别嫌少了。”

老林看了看老韩，道：“老韩，做朋友这么多年，没想到你这么不地道，早知道，我就和你签份合同。”

事情的结果可想而知了。老林开始拉客户，可能仅仅为了给朋友帮忙，但有了利益收入，那就不只是帮忙这么简单了，二人其实已经是合作的关系，其中的利益分配就转变成为重点。如果利益分配搞不清楚，那么合作就持续不下去，二人的友情也会出现裂痕。

涉及财货等利益问题，一定要把握好原则，免得事情发展到不可收场的地步。先小人后君子，订立协议很重要。不仅合作的利益分配如此，平时借钱的时候也应该如此。

李某的一个朋友向他借三万元，并保证三天后归还。李某手里也不很宽裕，只有一万多元，但为了朋友，他瞒着下岗的妻子向同事转借了两万多元，凑足三万元借给朋友。在钱易手的时候，李某想：“要不要让他写张借条呢？”可是转念一想：“这么好的朋友，何必多此一举，这不是‘以小人之心度君子之腹’么？”于是打借条的事情也就没有提。

三天后，那个借钱的朋友打来电话，说钱暂时还不上，拖两天。李某想：“拖两天就拖两天。”两天过去了，朋友又说再拖两天。李某有些急了，但也没办法，那就再拖两天吧。

谁知道再过两天，对方音讯全无。李某到朋友的单位和家里，都找不到人，朋友的手机也一直关机。李某有些慌了，那个借钱给他的同事也不耐烦了，他当时许诺同事一个星期就还，而今却拖了一个多月，还没有还上。

两个月后，他得到了那个朋友的消息，但是那个朋友已经将三万元扔进赌场，输了个精光，而且还不承认自己借钱了。李某想去法院起诉借钱的朋友，可惜空口无凭，没有证据。结果李某的钱没要回来，人情也没有了，真可谓人财两空。

因此，利益问题最好摆到台面上，先讲清楚，以免日后有争议，影响彼此之间的亲密关系。这也是为人处世的一条重要原则。不要说什么“咱们谁跟谁啊”之类的话，常言道“亲兄弟明算账”，开始的时候就把利益分配清楚，以后开展合作、一起做事也就没有那么多麻烦。

为人处世，要把关于利益得失的话说在前头，然后再讲情谊。这样做可以避免不必要的纠纷，对于双方的关系稳定维持也有直接的影响。特别是跟人合作之前，最好把利益分配先讲清楚。先小人后君子有利无害，可以防范风险，保障自己的权益，这也是得到大众和社会认可的行为方式。

## 说话的智慧



朋友或亲戚之间相互借钱，往往出于义气或是碍于面子，而没有索要欠条。当对方还不起或者想赖账时，自己却空口无凭。即使到法院起诉，也因为证据不足，而没有结果。也有的人当时打了欠条，还款后却没有及时要回自己的欠条或者索要收据，结果对方仍依据欠条索要欠款，搞得有理说不清。

所有这一切都是因为碍于情面，你不要担心对方会为此翻脸。如果对方是君子，这样做并没有额外增加他的责任；如果对方是小人，你也就规避了风险，对方想耍赖也没门。

# 胸怀宽广，少一些得失之心

---

王女士和李小姐是同事，平时的关系非常好。两个人经常在一起讨论工作上的事情，交换意见，因此两个人的工作成绩都非常出色，经常被领导并列提名表扬。

两个人在取得成绩以后，还会相互鼓励对方。王女士的家里有什么活动都会邀请李小姐参加，李小姐生日的时候，王女士会买很好的礼物送给她。平日里，王女士总是称呼李小姐为“小妹”，李小姐也称王女士为“大姐”。

她们两个一直被单位其他的员工羡慕，很多人觉得她们俩的关系比亲姐妹还要亲。

单位的领导接到通知将要升迁。领导告诉单位里的人，说是按照上级的指示准备在本单位选择一个人来接替他。大家议论纷纷，不知道这个好运 would 落在谁的头上。

不久，候选人的条件公布出来，大家一致认为王女士和李小姐都符合条件，因为她们俩平时的工作成绩都很突出，表现也很优秀。王女士和李小姐显然也都明白这个道理。渐渐地，大家发现，王女士和李小姐不再一起出去吃饭了，也很久不见她们俩一起离开办公室了。

李小姐和王女士被叫到领导办公室谈话。领导先跟李小姐说：“小李啊，你的工作成绩一直很优秀，这一点是大家有目共睹的。老王的成绩和你不相上下，你们两个有没有对现在的问题交换过意见呢？”

李小姐不说话，王女士也不说话。

领导看见两个人都是这个样子，无奈地摇摇头，说：“好吧，咱们暂时先说到这里。”两个人走出领导的办公室后都没有搭理对方。

同事看见两个人这个样子，就劝小李说：“小李，你还年轻，就让让老王吧，她过不了几年就退休了。再说，你们两个平时那么合得来，她对你也挺好的。”

李小姐听到这话，先是冷笑了几声，然后说：“她哪里对我好了？根本就不像你们看到的那个样子，她这个人最爱占小便宜，跟她相处，我吃了多少亏。这次，我可不能让她，我吃亏也不能这样吃。”

李小姐说这些话的时候，王女士正好进门，听到了这番对话。她气呼呼地来到李小姐面前，说：“你还好意思说是你吃亏了。我看你是欺负大家都不知道，跟你这样的人相处，那才叫作真正的吃亏。每次请你到我家里吃饭，你都买些也不知道从哪里捡到的烂水果，根本就没法吃，你还好意思说是你吃亏。”

两个人就这样你一言我一语地吵起来，单位的同事见她们这样都纷纷过来劝解，但是两个人越吵越凶，最后竟然打了起来。

此事过后，两个人谁也没有再理睬过谁。不久，领导的调令下来了，他也向大家宣布了下一任领导的名单。王女士和李小姐谁都没有得到这个好机会。

两个人都觉得如果把这个机会让给对方的话，无疑是对方占了大便宜而自己则吃了大亏。有些时候过于计较，得失心太重，反而会舍本逐末。

得失心太重，失去平常心，很容易破坏人际关系。与人相处，有一分退让，就可能吃一分亏，就积一分福。是吃亏，还是积福，还在于每个人的领悟，别人认为的吃亏、糊涂，但是只要自己觉得那样做可以满足，也没有什么不能去做的。

管仲和鲍叔牙都是春秋时期的政治家，二人也是好朋友。管仲比较穷，鲍叔牙比较富有。管仲和鲍叔牙早年合伙做生意，管仲出很少的本钱，分红的时候却要分很多钱。

有人看不惯管仲这样的做法，就和鲍叔牙说：“管仲怎么能做这样无耻的事情呢？他出了那样少的本钱，却拿那么多的分红，这样的人还是不要和他做生意了。”

可是鲍叔牙一点也不计较，他跟那个人解释说：“因为管仲的家里有很多人都要他来养，他的负担很重，所以得拿多一点钱才行。”鲍叔牙在给管仲分红的时候还问他：“这些钱够不够？”

管仲帮鲍叔牙出主意办事，结果不但没有把事情办好，还让鲍叔牙损失了很多，但是管仲一点也没有愧疚的意思。人们对管仲这样的态度很反感，但是鲍叔牙说：“事情办不成，不是因为管仲的主意不好，而是因为时机不好。”

后来，齐桓公要委任鲍叔牙为相时，鲍叔牙却推荐管仲：“您要想管理好齐国有高候

和我就够了；您如想称霸，则非有管仲不可！”于是，在鲍叔牙的举荐之下，管仲有了施展才能的机会，而他却甘愿在管仲的手下做事。齐国由此强盛，最终称霸诸侯。

在鲍叔牙去世的时候，管仲趴在鲍叔牙身上失声痛哭道：“生我者父母，知我者鲍叔牙！”

毫无疑问，鲍叔牙是一个很有眼光的人，但这还不是他最杰出的地方，他最杰出的地方是胸怀和气量，不怕吃亏。

我们做人应该学学鲍叔牙，不要把利益看得太重，凡事多为他人着想，即便没有他那样的宽广心胸，也要尽量让自己的眼光放长远一点，不能怕吃眼前亏。

你可能现在吃亏，但是很快就会得到回报；也许有人经常占你的便宜，但是他最终会吃大亏。什么事情都是相对的，所以人不要在一点小事情上斤斤计较，良心安稳比什么都重要。

## 说话的智慧

“吃亏是福。”看起来是一句简单的俗语，但其中所蕴含的智慧却一点儿也不简单。社会在发展，在经济大潮的冲击下，很多人觉得讲“吃亏是福”的人简直就是傻瓜。真的是这样吗？吃亏，意味着舍弃与牺牲，但是也意味着合作和双赢。

# 把你帮助他人的事情全部忘掉

---

老王是少有的热心人，他特别喜欢帮助别人。同事、朋友之间，只要是能够插上手的，老王总会乐呵呵地帮上一把，用他自己的话说，反正闲也是闲着，不如帮人一把。故而 he 从来都不吝惜自己的时间，也不在乎经济上的一些损失。

尽管大家都知道老王是个乐于助人的好人，但不知为何，大家都对老王敬而远之。

以前老王有个十分要好的朋友，现在大家都称他为“老张”。在老张还没有对象的时候，老王特别殷勤地帮他介绍了一个。人们看老王为自己朋友的事情忙里忙外，比老张本人还积极，都觉得老王不错。

但是后来，细心的人们渐渐发现，老张经常躲着老王，两个人的关系看起来并不好。于是有人就问老张：“这到底是怎么回事啊？你们不是铁哥们吗？”

老张很尴尬，便说了一件事情：结婚那天，老王当着新娘子的面，一遍又一遍地讲他帮助老张忙乎结婚的事情。

老张说：“当时老王说的话，让我感觉没脸见人，原来我这么没用，娶个老婆没有出一点力。这事一直到现在都让我的心里沉甸甸的。唉，这大概就是不能承受的恩情吧……”停了半晌，老张又不甘地加了一句：“你们不知道啊，他那意思似乎就是说，没有他，我就要打一辈子光棍。”

就这样，老王的行为让老张一直如鲠在喉。一来二去，老张便与老王疏远了。

像老王这样的人，在生活中并不少见。他们总是喜欢将施恩于人的事情挂在嘴边，似乎特别担心别人会忘记他们的恩情。但是这样做不仅无法得到别人的感恩、佩服和亲近，还会使彼此的关系疏远，甚至引来别人怨憎。为何会如此？

这是因为每个人心中都希望自己是受人肯定和认可的独立强者，而不是可怜的、需要帮助的弱者。有个人帮助了我们，我们会感激他，会想办法报答他，但如果他总是提醒我

们“没有我的帮助，你就没有今天”，总是强调我们被帮助的历史，相信没有几个人心里会觉得舒服。

可是，那些给予你恩情和帮助的人当中偏偏有些不通人情世故、不懂受助人心理的人，想要在受助人面前抬高自己的架子，想要让受助人承认他们是永远的弱者。于是，受助人会如同受到了某种侮辱，因此心生别扭、不满、厌烦，甚至愤怒。

将心比心，我们便知道总把对他人的恩情挂在嘴边是幼稚的。因此，当我们帮助别人，或给别人好处的时候，要特别注意别人的感受，千万不要总是提起这些事情，最好将这些事情忘掉。

有个人送了朋友一条名牌牛仔裤，从此每逢见到对方穿着时，必然指出那是他送的。不见对方穿着时，他又会问：“我送给你那条牛仔裤呢，还合穿吗？”

有一次，朋友穿了那条牛仔裤，又被这个人说起。这位朋友实在忍受不了了，便闷声不响地把牛仔裤脱下，递给他：“宁可出这种丑，好过为你做免费宣传。”

如果你是故事中的朋友，你是不是也会感到不舒服呢？而这样一个哪怕只是顺手帮了朋友一个小忙也一天到晚挂在嘴边，总是提醒受恩惠者要记得的人，给我们的印象是怎么样的呢？相信没有几个人会喜欢他们。

相反，那些能够将自己施恩的事情忘掉、不计较个人得失的人，因其胸襟与潇洒，往往会受到他人的尊敬。

有位不算富有的女孩，很喜欢名牌衣饰，然而买回来不久便又生厌，于是就送给周围朋友。

有个朋友收过她一件名牌衬衫之后，过了若干年，刚好跟她吃饭时就穿着那件衣服，便对她说：“这件衬衫是你送给我的，穿了这么多年也没走样。”她大吃一惊，说：“这么好的衣服呀，我怎么会送给你了呢。”

这个女孩是懂人心的，她也很受朋友们的欢迎，朋友们对她的评价，不是慷慨与幽默，就是大气与洒脱。她听到大家的赞扬后十分快乐，人缘也是极好的。

## 说话的智慧

如果你为朋友做了事，给了朋友好处，就自以为了不起，那么，必然会招致对方的厌恶。没有朋友会因为你不说，就忘记你的情，多说反倒无益。如果你总是以给人好处而自居的话，人家可能会尽快地还你的情，之后会对你敬而远之，即使你再有能耐，以后他也不愿意再与你接触了。

事实上，帮忙、给人好处也要注意方式。首先，帮忙的时候，要高高兴兴，不可以心不甘情不愿，这是最起码的一点要求。其次，千万不要给对方增加心理负担，而是要让人觉得你的帮助是自然而然、顺理成章的，这样对方才会乐意接受并体会到你的关心。

# 虚心一点，赢得他人的认同

---

春秋时期，孔子和老子各成一家，但是，孔子的儒家学说是碰钉子。孔子听说老子的道家学说很有威望，很想去了解一下。

于是，孔子借游说的机会去见了老子。他带了几个学生，到了“道德宫”，见门关着，便上前问道：“里边有人吗？”

门打开，出来一个小孩，看着孔子一行人，警惕地问：“你们是干什么的？”

孔子连忙上前，自我介绍：“我叫孔丘，此来是为了求见老子的。”

小孩听了，点头说：“你先等着，我进去通报一声。”说完，小孩回身进去了。不一会儿，那孩子出来说：“老师不在家，明天再来吧。”说着把门“咣当”一声就关上了。

孔子师徒被弄得面红耳赤，只好返回。

第二天，孔子又领着学生来到“道德宫”。大门敞着，孔子很高兴。可是，进门一看，二门紧闭。

孔子敲门，又出来一个小孩，他问：“你们是干什么的？”

“哦，我们是来求见老子的。”

“是求见，还是求教？”

“求见。”

“求见？不得闲。”说罢，小孩就要关门。孔子一见，急了，改口说：“别关，别关！求教的！我们是来求教的！”

小孩眯眼往孔子背后一瞧，说：“求教？哪有求教带这么多人的，分明是来挑衅的！老师正在睡觉，没工夫搭理你们，有事明天再说。”



于是，孔子再次铩羽而归。

到了第三天，孔子对学生们说：“这样，今天我一个人去求教老子，前两次怪我学礼不知礼，连求见和求教都分不清。”

孔子一人来到“道德宫”，只见宫门大开，遂上前施礼，说：“孔丘特来求教。”

话音刚落，出来两个小孩，正是前两天见到的那两个。只见二人以礼相迎，带领孔子进去了。

孔子见了老子，连忙躬身说道：“孔丘特来求教。”

老子起身还礼：“久闻孔先生的大名，请坐。”

于是，二人攀谈起来。

老子问他：“孔先生如今研究什么学问啊？”

孔子回答：“正读《周易》。古人也读这书。”

老子说：“嗯，古人读《周易》，有用。可你现在读它有什么用呢？”

“我在追求仁义。”

“那么，你追求仁义这么多年，可得到些什么道理吗？”

孔子想了想，说：“我研究了二十七年，没得到一个真正能行得通的道理。”

老子听孔子这样说，笑道：“既然如此，那么，我就跟你讲讲我的心得吧。光讲仁义是不行的，还必须讲‘道’，有了‘道’才能有‘德’，用‘道德’近‘仁’，‘仁’则近之。你如果愿意追求‘道德’的话，我就把我研究的‘道德’给你讲一下。”

孔子当即虚心求教。于是老子便一五一十地开始讲了起来。二人从天明一直聊到天黑。从此，孔子每天都去听老子讲道。“道德宫”门前的那条小巷则被后人称为“问礼巷”。

人们往往喜欢高姿态地表现自我，殊不知，低姿态才是良好的心态。心态放低了，有一些看似艰难的事情，做起来就会顺理成章，其实为人处世也是一样的。当一个人能够放低自己的姿态，就很容易得到他人的赞同。

孔子所处的时代，儒家和道家是学术上的竞争者。如果孔子不放低姿态，老子是不会跟他讲述自己的心得体会的。所以，老子问他：“你追求仁义这么多年，可得到什么道理？”孔子说没有得到真正的道理。老子因此知道他是真的来求教的。

如果当时孔子说：“我有一些心得体会，想要和你探讨。”老子必然不会与他聊下去。求教就是求教，要有求教的态度，要是摆出一副欲争辩和说服对方的样子，那就必然让人心生戒备与厌恶。这种情况下，想要得到别人的认可，是很困难的。在现实生活中，许多人不了解这一点，因此总是一副大师模样，就像老师对待学生或家长对待孩子，要求对方接受自己。

将心比心地说，谁能喜欢别人摆出高高在上的姿态？如果一个人高高在上地对你的行为指指点点，你的感受肯定不会太好。哪怕对方是真心好意，要是摆出施舍的样子，也会让人觉得难以接受。

放低姿态，更能赢得他人的认同与好感，不仅拉近了双方的距离，而且使双方更容易沟通，更容易让对方从心理上接受自己。

有个人在一家一流的银行里做领导，每次参加同学聚会的时候都会迟到，大约是想让大家都觉得他的身份、地位不一般。

每次迟到，他都会说：“不好意思，我刚才有一个管理层的紧急会议。”“公司的司机不怎么熟悉这儿的路。”然后摆出一副“我和你们不一样，我很忙，本来今天都不能来了”的架势。

这种摆派头的做法让同学们都皱眉头。因此，同学们对他的评价很不好，觉得他看不起人，甚至还会有人说他：“那副德行，早晚有摔下来的一天！”

而另外一位先生，他虽然也迟到了，却没有人对他有意见，非但没有意见，大家还都很同情他。他是一家证券公司的管理人员。

有一次，他迟到了一个小时。他是这样致歉的：“实在对不起！说起来都不好意思，现在证券业不好做，今天又出了件麻烦事。公司不景气，不能随使用车。坐地铁换乘又搞错了。真是对不起大家了！”

听了他的这一番解释，有些人心里会犯嘀咕：“真的还是假的呀？”但也不会生气。甚至还有人会报以同情，发出感叹：“唉，真是不容易呀！现在大家都不容易啊！”

不去为自己找一些冠冕堂皇的借口，而是把自己的失败、不如意告诉大家。大家会想：原来他也不容易呀！于是，大家的心理也就平衡了。

## 说话的智慧

对于很多人来说，放下身段、放低姿态实在是人生中难以达到的境界。也正是这个缘故，身份、地位越高的人，若能放下身段、放低姿态，与别人交流，就很容易使人钦佩。无论你是得意还是失意，无论你是成功还是失败，无论你是幸福还是不幸，永远不要忘了表达自己的谦虚，放低自己的姿态。

# 帮助他人要讲究方式

---

古时有个农夫与村里的富翁是道义之交。一年，农夫田地的收成不好，到了年尾，不得不借钱过年。

农夫找到了富翁，希望他可以帮助自己。除夕那天，富翁兴致很高，非常爽快地掏出了钱，借给了农夫，还大方地说：“拿去用吧，不用还了！”

农夫小心翼翼地接过钱，谢过了富翁之后，匆匆往家里赶。富翁冲农夫的背影又喊了一遍：“不用还了！”

大年初一的早上，富翁很早就起来了，当他打开院门时，发现自家门前的积雪已被人扫过，院子里干干净净。一打听，才知道是农夫一大早做的。

富翁蓦然明白了：给别人一份施舍，就把别人当成了乞丐。想到这里，他立刻去找农夫写了一份借契。

当对方有困难时，主动地伸出援助之手，会使对方倍感温暖。而有时候适当地请求对方帮助，还会加深朋友之间的友情。但是，千万不要以一种高高在上的态度帮助别人，这样只会让人感到不舒服。做人要学会尊重他人。

有位作家打算长期资助一名贫困山区里的学生。于是，他选定了一位品学兼优的孩子。作家每隔一个月都寄去一笔善款，但从来不问善款的去向。

那个孩子给作家写了一封感谢信，但作家没有回信。再后来，孩子竟写信给作家，让其增加汇款金额。其实，之前寄去的善款已经足够。

面对这突如其来的信，作家一打听才知道：这个孩子后来因学习失意，拿钱去网吧上网，肆意挥霍，酗酒打架，甚至曾被送进了少管所。

这个孩子的所作所为，令作家心寒不已，以至于作家一度偏激地认为孩子的品行不

好，但他从没有反省自己的助人行为所存在的问题。

作家的助人行为有错吗？表面上看没什么问题，有问题似乎也是那孩子本身品质的问题。但是事实上，作家的助人行为是存在问题的——是他把帮助变成了施舍，将一种需要感激的帮助变成了一种理所应当的施舍。

当你站在一个较高的位置上，对他人施以援手的时候，要注意说一些必要的话，否则的话，就会伤及他人的自尊。

那位作家在资助孩子的同时，若能够重视孩子的感谢信，多跟孩子说一句：“希望你能够好好学习，以后考一个好大学，有一番作为，那叔叔就心满意足了。你可不要让叔叔失望哦。”也许事情就会是另一番景象。

因此，帮助他人的同时，要表达尊重和鼓励，这样的帮助才会更有效。除了对帮助对象要注意表达的方式，在帮助别人的时候，对于其他的参与者也要有起码的尊重。

有个人与他人结怨，为了息事宁人，他多次央求村里很有名望的老人出面调停，但是对方不愿意和解。他听说邻村有个德高望重的老人最擅长调解纠纷，于是特地去请。

那老人是一个热心人，接受了请求，便亲自上门去劝说。费了许多力气，最终使得结怨的双方达成了和解。按照常理，老人家不负所托，完成任务后就可以离开。但是，老人家并没有一去了之。

老人对已经和解的二人说：“我听说你们这件事情有许多当地有名望的人调解过，但是最终都没有达成协议。这次我很幸运，你们都这么相信我，让我了结了这件事。但是，我毕竟是外乡人，虽然做成了这件事情，但是传出去未免使本地人失去脸面，这样不好。所以，现在请你们两位帮我一个忙。”

二人听了，连忙点头说：“您请说。”

老人说：“你们在表面上要做到让人以为我出面也解决不了问题，等我明天离开此地，本地几位乡老还会上门，到时你们接受他们的调解，这样对大家都有好处。拜托了。”

二人听后，对老人家的细腻心思都很佩服，连忙点头答应。

帮助别人，应该注意调和社会关系，助人之后不要夸功。就像故事里那位老人一样，

助人化解矛盾而不居功，竭力维护好其他调和者的尊严，因此更加受到人们的尊敬。

当你打算帮助别人时，就要多考虑一些事情，比如帮助人的方式是否恰当，又比如其他参与者的颜面该怎么维护。总而言之，应该把事情做得更加周全一些。不要一时兴起，兴之所至便随意而为，那是不成熟的做法，弄不好的话，便会好心办坏事。

## 说话的智慧

乐于助人是好事，不过，好事不见得会带来好结果。若是不能采取恰当的方式，很可能会好心办坏事，把简单的事情办成复杂的事，那样的话，反而会让人难堪，导致尴尬的局面。所以，做事应该周全一些，站在别人的立场上，多想一想：你帮助对方的方式合适吗？对人够尊重吗？有没有冒犯别人呢？

# 嘴巴甜一点，路子就多一点

---

没有人不爱被赞美，只有不会赞美别人的人。若你的赞美不被人所接受，并不是那个人不喜欢赞美，而是你的赞美方式有问题。

在一次社交活动中，老王被女主人介绍给一位贵宾。双方客套几句后，女主人背过身去嘱咐老王：“说些中听的话。”声音虽然很低，但是那位贵宾显然听到了。老王就很尴尬，他一时想不起什么“中听的话”，就对贵宾笑着说：“我知道你正是那种不能随便奉承的人。”贵宾笑起来，紧张气氛一下消除了。

老王这句话虽没有包含什么实质性的恭维内容，却使对方获得了被夸赞的感受，机智而巧妙。

有位图书推销员去拜访一位女士。那位女士听说访客是推销员时，脸色顿时变了，冷冷地说：“我知道你们这些推销员很会奉承人，专挑好听的说，不过，我不会听你的话的。你还是不要浪费时间了。”

图书推销员微笑着说道：“是的，您说得很对。推销员是专挑那些好听的话来讲，说得别人昏头昏脑的，而像您这样的顾客我却很少遇到，显然您是一位很有主见、从不受人支配的女士。”

那位女士听了图书推销员的话，脸色好看了很多。她问了一些问题，图书推销员一一做了回答。最后，他对女士说：“您对于书籍的看法和认识，让我感到惊讶。看得出来，您是一位爱书的人。我想，也许正是书籍让您具备了敏锐的头脑、不凡的谈吐和冷静的气质。”

女士十分开心，她表示自己很希望买几本书，多长点知识。我们没有必要去阿谀奉承，但说一些好听话让人高兴，这是一种有礼貌的表现。

“你这身衣服真漂亮！”“你的头发发质真好，又黑又亮！”“谁帮你选的领带，太衬你的气质了！”这样的话让谁听到会不高兴呢？不要吝啬你的溢美之词，当你看到别人脸上

的笑容，难道不高兴吗？这就是说好话的一大好处，让别人开心的同时，也让自己高兴。

当然，赞美要有分寸，如果太露骨了，就很容易惹人讨厌。有时，只需要简短的一句话，就可以。比如，“你做的企划案很棒”“相信你一定能做到”之类的话，会让对方感觉到被关注，无形中拉近你们之间的距离。

还有，想要体现嘴巴甜，最简单的方法就是使用动人的称呼。称呼别人时，年轻的你可以叫“漂亮的小妹妹”“可爱的小弟弟”，与你一般大小的可以称呼“美女”“靓仔”，年龄明显比你大的，男士统一用“叔叔”，你只需要知道把人叫年轻，就能够让他开心。

对于年龄稍大女士，就叫“美女姐姐”，当然，如果她的长相确实不太好看，就不能这么称呼了，不然人家以为你讽刺挖苦她。这时，你可以直接称“姐姐”。年纪如果确实大到你不适合称呼其为“姐姐”时，你可以用“大姐”，尽量不要用“阿姨”之类的称呼。

## 说话的智慧

人总是喜欢听别人的赞美。有时，即使明知对方讲的可能不是实话，心里还是免不了会沾沾自喜。对于赞美的话，基本上没有人会拒绝。



---

## 第六章

# 巧妙地批评：不伤人的说话艺术

---

批评给人的印象通常是消极的。而我们总想通过消极的批评达到积极的效果，这当然非常困难。那么有可能达成吗？有，客套的批评艺术就是这样一种技巧，它将变消极为积极，让人接受批评，焕发热情。

# 别总批评，适时说一些软话

---

小琴是沈阳女孩，今年28岁，是独生女，单亲家庭长大，嫁到青岛后，不忍妈妈一个人在沈阳生活，便把妈妈接到了青岛。

本来和上一辈的人同一个屋檐下居住就有诸多不便，再加上妈妈的脾气挺大，所以小琴的丈夫没少遭罪，最难受的事情就是妈妈做饭很难吃。

再怎么爱屋及乌，对着一个从来没有一起生活过的老人，整天吃着让胃难受的饭菜，时间长了，丈夫也受不了，于是经常在家愁眉苦脸的。

小琴是个直性子的姑娘，没什么心计。看到老公不开心，她就直言：“你看我妈在这儿住着，你也不给个好脸色。”老公也没好气地说：“你能不能换位思考一下？”

小琴一想，也是，妈妈做的饭菜确实难吃。于是小琴就跟妈妈说：“您做了一辈子饭了，就不能提高下厨艺啊？您看我们单位那阿姨，人家做的饭可好吃了。”

结果妈妈直接甩下一句话：“你还不是吃我做的饭长这么大的？现在翅膀硬了，嫌我了是吗？”

丈夫那边说不通，妈妈这里也谈不拢。小琴为难了，该怎么办呢？她从书上学来一招：说话办事不要直来直去，不如“曲线救国”，动动脑筋，用点儿小伎俩。

经过学习，小琴开窍了。再次见到丈夫不耐烦，她开始装模作样地道歉：“都是我给你添了麻烦。”说着梨花带雨地哭了起来。

丈夫一看，心软了，连忙说：“嗨，没事，不是你的错。都是一家人，相互体谅嘛。”

而对于妈妈做饭难吃的事情，她也不直接批评，而是赞美道：“妈，您最近炒的菜比原来好吃多了，您放了什么好东西在里面啊？”

妈妈说：“我什么都没有放啊。”小琴说：“哦，那一定是您的火候掌握得好，还是您

有经验，这火候掌握好了，炒的菜就是好吃，连粥都这么好喝。”

听女儿这么夸奖，妈妈开心极了，结果妈妈对提高自己的厨艺充满了信心。从此，他们的家庭关系开始走上了良性发展的轨道。

不要以为委婉的话是对亲朋好友之外的人说的，其实，哪怕是至亲之间，也要经常说一说委婉的话，这样才能不伤感情。即使是你的妈妈，也不要再用直愣愣的话来发表批评。

真实的未必就是好的，有的时候，实话、直话不仅伤人心，而且也起不了作用。很多家庭关系的恶化，就是因为一方或多方说话太直，不懂得讲话的艺术。

有的女人不知收敛，不停地唠叨男人的缺点，抱怨男人没本事，让男人忍无可忍，最终他们离了婚。有的父母不知尊重孩子，当众数落孩子，不留情面，孩子越来越叛逆，甚至和父母反目成仇。类似的案例屡见不鲜。

人们常说“好女人是哄出来的”“好男人是夸出来的”“好孩子是赞美出来的”，等等。而一些“哄、夸、赞”的话，大部分都不是实话，而属于软话的范畴。所谓软话，就是那些溢美之词。

但是，在直接批评会坏事的情况下，说一些软话，偏偏能够达到充分的润滑作用，使得人际关系变得和谐，使得问题得到圆满解决。

这看起来似乎是不可思议的，可这是事实。为什么会如此呢？根本原因在于人并非纯理性的动物，都是有感情的，都爱听好话。所以，用好话代替批评，有时效果会更好。

那么，面对亲人、朋友，什么时候该说软话呢？

第一，指出缺点的时候。人都怕被揭短，所以，指出错误，即便是父母的错误，也不要太直接，应该含蓄点，最好通过一个故事或者他人的事例暗示他，让他自发地觉悟。你直接告诉他，他会大发雷霆，而让他自己觉悟，他会心存感激，觉得你是个孝顺的孩子。

第二，提出建议的时候。你想让老妈提高厨艺，想让老爸改改脾气，这些都离不开软话。如果你不动脑子直接要求他们，会激起他们的逆反心理。你不让我这样，我偏要这样，看你能把我怎么着？

第三，有求于他们的时候。想让家人帮你做点什么事，哄着点好，说些软话，你的亲人会更加情愿为你做事。这个世界上没有谁应该对谁好，如果你把别人的付出都当作是理

所当然，说话毫不客气，那么没有人吃你这一套，因为没有人欠你的。

## 说话的智慧

对于一些非原则性的问题，没有必要斤斤计较；而对于原则性的问题，需要批评，也可以采取更加委婉的方式。道路不是只有一条，方法也不会只有一个，说话的方式是可以选择的。你想要达成好的沟通效果，带来良好的社会关系，就有必要动动脑筋，好好想一想，怎么表达会更好？

# 批评有分寸，有些话不宜直说

---

批评的时候，应该采用一种合理有效的方式，既要摆事实，也要婉转有度。如果你一味地抓住对方的错误进行挖苦，或者将对方的缺陷当成你茶余饭后的谈资，过分地伤害对方的自尊，这样做反而会适得其反，受批评的人因此会产生抵触情绪，他会以其人之道，还治其人之身。所以，批评别人的时候，最好能把握住分寸。

刘诗和袁兰是同事，关系很不错，要做什么事，经常一起。比如开会、午餐、逛街买衣服等，她们俩都会一起去。

同事们都知道，袁兰的性格有些大大咧咧，而刘诗更是一直这样认为。两个人在一起的时候，常会开些不大不小的玩笑，比如相互嘲弄一番，因为了解袁兰的性格，刘诗一直都觉得开开玩笑，无伤大雅。

有一天中午，两个人说好一起出去吃饭，顺便去了一趟卫生间。袁兰一阵风似的抢了先。等刘诗进去后，发现坐便器有些脏。从卫生间出来后，刘诗看到袁兰正跟另一个部门的女同事聊天，当时刘诗根本没想那么多，就笑着批评道：“袁兰，你怎么搞的？坐便器上面好像都没弄干净啊！”

刘诗只顾说了，没注意边上的另一个女同事正在嗤笑。只见袁兰的脸色一下子变得难看起来，然后她一字一顿地对刘诗说：“你是不是有病？”

说完，她转身就走了，剩下刘诗站在那里，半晌没明白发生了什么事情。后来，两个人的关系急转直下。

为此，刘诗后悔莫及，曾多次向袁兰道歉，虽然对方表示无所谓，但是她们再也没有那种如同姐妹般融洽的关系了。其实像这样的批评，最好在私底下说，不宜在大庭广众下讲。

由此可见，说话一定要小心，尤其是批评的话语，不能随便乱讲。即便是十分要好的同事之间，也要注意表达的方式。有些话只能私底下讲，有些话则根本就不能说。如果你

让对方下不了台，很容易让人对你产生强烈的反感，甚至会为此与你结下深深的怨恨。

从根本上来说，这还是一个表达方式的问题，如果能够注意表达方式，那么批评不会成为沟通的障碍。若是能够把握分寸，采取合理的方式进行批评，达到沟通目的不是难事。

有一天晚上，林太太拿着一张电话账单给林先生看：“瞧瞧，儿子在我们出国的时候，打了多少个长途电话，太浪费了！”她指着其中一项说：“单单这一天，这一通电话就打了1小时40分钟。”

“什么？这还得了！”听到妻子的话，林先生立刻准备上楼去批评儿子。可是刚站起来，他又坐下了，他想：自己现在正在气头上，如果这个时候批评孩子的话，语言肯定会很激烈，还是不说的好的，等气消了再说。况且儿子已经这么大了，要是批评孩子的话，也得有点技巧才是。

想了再想，林先生终于把话忍到第二天中午吃饭的时候，林先生装作漫不经心的样子对儿子笑着说：“你马上就要回学校了，帮我去查一查资料，找一家长途电话费最低的电话公司，我想咱们家应该安装这样一部电话。”

然后，林先生突然又来个急转弯：“咳，其实你上博士班，估计也没有时间打电话，我看我这是多操心了。”

“是啊，是啊，”听到父亲的话，儿子有些不好意思地说，“你是不 是看到了我上个月的电话账单了？那阵子因为要回学校，一大堆事，需要联络，所以电话确实打得有些多了。”

吃完饭之后，林先生很得意，他觉得自己把要说的“省钱，少打电话，别误了功课”这些看似是批评的话，完全换了一种说法，结果不但没有因此产生一点的不愉快，还达到了批评的效果。

即使别人犯下了“不可饶恕”的错误，在批评对方的时候，也一定要采用适当的方式。在一般人的眼中，遭到批评肯定是一件很难过的事情，不仅难过还很没面子，所以受批评的人往往会对批评者产生抵触的情绪，使批评的效果大打折扣，即批评的负效应。

因此，有些人如果能够恰当地把握批评的方法、尺度，使批评达到效果，这样的批评才更加有意义。

# 说话的智慧

批评别人本身也是一门艺术，所谓“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。有很多人，在批评别人的时候，说了很多话，立足点和出发点本来是不错的，但就是不注意批评的艺术，没有把握好分寸，往往导致了无谓的误解和争端，然后影响了批评的效果。因此，批评者都要记住这样一个道理，把握好批评的分寸，不羞辱他人，婉转地表达自己的意思，这样的批评才能收到良好的效果。

# 换一句话，让批评悦耳起来

---

在你的批评、责备之语冲出口之前，一定要三思，因为批评和指责永远无法帮助我们达到目的，批评的效果远不如耐心地、心平气和地点拨。

批评毫无作用——它使人心生防备，并为自己的错误而辩护；它常常伤害一个人宝贵的自尊，并激起他的反抗；它所带来的羞愤，常常使你的伙伴、亲人和同事的情绪大为低落。

1908年，西奥多·罗斯福走出白宫，到非洲去狩猎狮子，同为共和党人的塔夫脱当选为总统。当罗斯福回到美国后看到塔夫脱的保守作风，非常不满。

罗斯福开始公开批评塔夫脱，还准备再度出来竞选总统，并打算另组“进步党”。这几乎导致共和党的瓦解。

结果，在接下来的选举中，共和党只赢得了两个区的选票——佛蒙特州和犹他州，这是共和党有史以来最大的惨败。

面对罗斯福的指责，塔夫脱是否承认自己的错误呢？当然没有，他辩解道：“我不知道所做的一切有什么不对。”

外国人说话直率，不讲客套话，批评很直接，往往让人无法接受，而闹出大乱子。

其实，如果我们采取恰当的批评方式，不仅能够化解冲突和矛盾，还能让人心甘情愿接受批评。

我们可以设想一下这样的情景：你坐在出租车上，开车的是一位年轻人，他一只手伸出车外，一只手握着方向盘，把车开得飞快，这时你是否应劝一劝他？

如果不劝，恐怕你一直要提心吊胆到下车。年轻人开车技术蛮熟练，可是谁能保证这种“走钢丝”式的开车方法不出意外呢？如果劝，一面之交，你怎么开口？



有位老妇人是这样说的：“小伙子，我对这个地方不熟，这个地方是不是经常下雨呀？”

“可不是，这个地方雨多，眼下又是夏天，‘六月天，孩儿脸——说变就变’哪！”

“你把手拿进来怎么样？如果下雨，我会告诉你的。你单手开车太危险啦。”

结果这位年轻人笑了起来，顽皮地说：“老奶奶，你不用担心，我会注意的。”说着，他就把手拿了进来。

年轻人把手伸到车外，绝不是为了知道是否下雨，而是一种坏习惯。这一点老人心里自然是明白的。但是，如果客观地指出这是一种坏习惯，这个年轻人在情绪上就可能产生对立倾向。

这位老人看来是深明此理，她知其非但不言其非，而是故意往好的方面误解。这种误解一方面能给对方留面子，消除情绪上的对立；另一方面，又能以误会制造出笑料，使之产生出幽默的效果。这种幽默可称“误而劝之”。

有位作家到美国访问，一位美国朋友带着儿子来看他。就在作家与朋友愉快谈话的时候，朋友的儿子爬上了作家的床，并在上面蹦跳起来。

作家很想直截了当地请他下来，不过，他转念一想：如果那么直接地指出来，必定会使孩子的父亲产生歉意，同时也显得自己不够热情。于是，作家就说了这样一句话：“请你的儿子回到地球上来吧！”

那位朋友听后，连忙说：“好，我和他商量商量。”

以上这些说话方式，都是委婉、含蓄的，属于提醒式的，但它们的效果远胜过直接批评。

记住，批评不是泄愤，不能乱来，若你批评的目的，是为了让对方改正错误，那么你就应该想办法，让对方更愿意去接受你，而不是更讨厌你。以下方法可供参考：

1. 对他人怀抱同情心，这样就不会对他人吹毛求疵，反而会容易对其产生错误的原因加以谅解。而且，要时刻保持和对方站在同一立场的心态，这点很重要。
2. 说话要温和委婉，杜绝用刺激性的或使人听了不舒服的字眼。如果语气令人无法接受，即使对方表面上接受了，心里也会不服气。

3. 话不在多，纠正他人的错误时说得越少越好，最好是一两句话就能使对方明白，然后将话题转到其他方面，不能喋喋不休，让对方产生窘迫甚至反感之情。
4. 面对别人的错误，加以指正是应该的，但同时更应该对别人的正确之处进行肯定或赞扬。这样才能使对方心理平衡，心悦诚服，从而积极改正自己的错误。
5. 在说服他人之前，最好的办法是让对方不知不觉地认可你的想法，让他觉得是他自己改正了，而不是在你批评之后改正了，这一点也非常重要。
6. 对于别人出现的不可挽回的过失，应该站在朋友的立场上恳切地指出来，使他真心地意识到自己的错误并改正，而不应该一味地指责。
7. 语气非常重要，指出别人的错误时最好用请教式的温和语气，没有任何人愿意接受他人命令式的口吻。
8. 批评不一定要直言不讳。批评别人的时候，最好能隐秘地指出他人的错误，维护对方的自尊心，使他自觉地改正过失。

## 说话的智慧

批评别人的时候，也要客气一点，这样对方会更愿意听你的话。相反，若是你的话不太客气，则容易让人产生逆反心理。批评的话本来就会让人心里不好受，而这个时候，若你说话的方式不太客气，那就更容易让人讨厌了。所以，在批评别人的时候，一定要注意自己的表达方式。

# 当面说清楚，少在背后议论人

---

某校一位副校长平时就喜欢在背后对别人评头论足。他总认为自己什么都厉害，别人都要差他一等，久而久之，他就养成了背后说人坏话的习惯。

有一次，他在教导处办公室里和几位主任聊天，恰好该校一名女教师进来办事。这个女教师平时打扮较为新潮，人也长得不错。

但是，副校长向来对她的装束就很有意见，认为有伤风化。

等女教师一出门，副校长就对几位主任说道：“你看看，她穿的那个样子，什么都露出来了，这种老师教什么书啊，这不是带坏学生吗？如果我老婆穿成这样，你看我不跟她离婚……”

这话还没说完，谁料到那女教师忘了拿东西，折了回来。这下听个正着，女教师勃然大怒，对着副校长就大骂起来，丝毫不给他一点情面。

几位主任劝解了半天，女教师才摔门而出。

切忌背后说批评的话，以免引起冲突，破坏自己的人际关系。要知道，职场中难免会碰到爱搬弄是非之人，若不能坚守自己的立场，就难以保护自己的声誉。

面对喜欢背后批评他人的人，一定要保持自己的正直与坦荡。古语有云：“来说是非者，便是是非人。”不要以为那些在你面前说是非的人是信任你，他们很可能是希望从中得到更多的谈资，从你的反应中再编造故事。

如果听到关于自己的是非，不要失去理智，乱发表意见，而应该控制自己的情绪，保持头脑冷静、清醒。

你可以这样回答：“啊，是吗？人家有表示不满、发表意见的权利嘛。”或者说：“谢谢你告诉我这个消息，请放心，我不会在意的。”

如此，对方会感到无空子可钻，他也不会再来纠缠不休了。

世间没有不透风的墙，千万不要背后批评他人，而应该保持正直、坦荡，拒绝传播同事间的闲言碎语，有问题就摆在桌面上，以便大家共同解决。

道理虽然大家都懂，可是，有些人总是不自觉，免不了说一些不该说的话，尤其是背后说人坏话，更是常见之事。

在职场上，有些人总爱三五成群地说别人的长或短，他们说时总是想保密、不走漏风声，但是世上没有不透风的墙，总有一天他们所说的会被揭露出来。若被人揭露了，只怕不好收场。

老王与老杨是同事。有一次，老王对老杨说：“老杨，我总觉得姓钟的那小子为人有点太认真了，简直到了顽固的地步，你说是不是？”

谁料到，老杨一听老王的话顿生反感，说：“老王，我先问你，我在背后和你议论我的好朋友，他要是知道了，会不会和我反目？”

老王一听这话，脸不禁一红，不吭声了。原来老杨与“姓钟的那小子”是朋友，关系很好。老王根本不了解这一层关系，背后批评人，结果撞在枪口上。暂且不提以后的相处，就当时的情景，也够让人尴尬了。

常言道，人人背后有人说，背后人人在说人。“说人”乃人之本性，但是为何要背后说人呢？有人认为，当面批评人，会使人愤怒，使人对自己产生敌意，而背后批评，则会更安全，因为那样自己就是一个幕后者。

然而，他们不知道，如果背后所说的话透露出去，让被说者知道，那么被说者反而成为幕后者，而背后说人者则会成为明靶子。

对于背后说人者，人们向来敬而远之，因为这些人有一个非常不好的习惯——造谣。今天说某人和女友分手，明天又说某人不育。这些谣言，有的是为了过过嘴瘾，有的则是圈套。

有些人看不得别人比自己好，看到别人发财了就眼红，看到别人升官了就嫉妒，他们希望别人永远都穷困潦倒、仕途暗淡。别人做生意成功了，他们便说：“赚昧心钱。”别人升迁了，他们就说：“靠的关系。”总之，在他们的嘴里，丑闻都是别人的。

背后说人者，自以为通过这样的方式可以使自己与周围群众的关系融洽，事实上正好相反，当他们的议论流传出去，就会很快发酵变味，让人觉得难受。

## 说话的智慧

如果你有什么批评的话，最好当面说出来，不要在背后批评。背后批评虽然看上去似乎委婉、含蓄，但是很容易让被批评者感到不是滋味，还有更重要的一点就是，背后批评的话，很可能在传播的过程中出现失实的情况。这样一来，经过传播者的添油加醋，有些话明明你没有说过，却会进入被批评者的耳朵里，如此便很容易造成一些误会。

# 就事论事，批评宜对事不对人

---

宁小姐口中哼着歌，迈着轻快的步伐走到自家门口的时候，正好遇上自己的好友梁小姐。“哈，瞧你气色不错啊！”梁小姐看了宁小姐一眼，惊讶地说，“有什么好事，说说？”

“哎呀，也没什么，咱们进屋里说。”宁小姐打开房门，语气里透着一丝得意，“其实也没什么，今天开会的时候，得到了上级的表扬，看来我的一番努力，没有白费。”

梁小姐笑道：“那就要恭喜你了，看起来不错嘛，这才多久时间呢，你现在就成了部门里的大红人了！”

宁小姐摇摇头，道：“那倒也不至于。你不知道呢，上一次开会的时候，我受了批评，一大帮同事都落井下石呢。现在倒好，个个都说我有能力、有见识。前倨后恭，哼，这些无耻的小人！”

梁小姐却笑说：“你这就不对了。虽然我明白你有很高的道德底线，但不要苛求别人也这样，大家都是混碗饭吃，都不容易。就事论事，他们这样表现，也没什么好奇怪的，还不至于无耻吧，这可涉及人格的问题了。”

听了这番话，宁小姐想了想，点头说：“确实是这样的，大家都不容易，无可厚非。唉，看起来这次我不太客观，还和同事们生了一个星期的闷气，太不应该了。幸好我没有说什么难听的话，要不然这以后还怎么和其他人相处啊？”

说完，宁小姐还特别感谢了梁小姐的提醒。

我们不应对人性进行扭曲和伤害，也没有必要对别人做道德说教、评判，更不能对别人的素质妄下结论。这是基本的处世之道。对事不对人，就事论事，这才是做人该有的态度和做事该有的方式。

遇到有人犯错的时候，有的人习惯说“怎么又是你”“毛病又犯了”之类的话。这些话听起来是简单的批评或埋怨，但是事实上很容易让人心里不舒服。为什么呢？

所谓说者无意，听者有心，是非问题讲不清。也许你觉得自己所说的话没有什么问题，但别人却会将你的无心之言当成有意针对。如果有可能的话，最好尽量少发表对他人本身的评价。

针对事情本身发表看法，而不是针对某人本身发表评价。我们要看到事情带来的问题，更要关注人们的内心感受，对事不对人，就事论事。

举个例子，我们可以对别人说“你迟到了半个小时”，而不说“你没有时间观念”；我们可以说“这件事你做得不对”，而不说“你这个什么都做不好的家伙”。

我们可以说“那些人昨天批评我在某件事上做得不好，今天却赞美我在另一件事上做得无可挑剔”，而不要说“那些人是势利小人”。

这就是就事论事，只针对事情进行客观的分析，而避免评价别人的人格、兴趣与家庭教养，其核心就是基于事实沟通。这样做的好处很明显，首先可以让人更加理性、客观地看待问题，其次可以避免人与人之间的冲突和矛盾。

一方面，我们在对别人提意见或建议的时候，要就事论事，对事不对人；另一方面，别人对我们进行评价时，若不能做到客观和理性，我们要多抱以宽容的态度。

每个人都渴望得到信任和理解，因此对他人的一言一行都很敏感。特别是一些针对自己的批评之语，没有几个人愿意听到。相对而言，人们更愿意听到一些针对某件事情的评价。

“怎么又是你”“毛病又犯了”之类的话，有明显针对别人本身的批评倾向，很容易打击到对方的自尊和自信。

比如你上班迟到了，如果有人批评你：“怎么又是你？老毛病又犯了？”你可以体会一下自己内心的感受。这样的话会转移你对“迟到”这件事的关注，原本因为迟到而感到内疚的心情，会转变为对批评的反感。如果对方换句话来说：“怎么迟到了？多注意一点啊。”你心里是不是会觉得好受一点呢？

因此，在说事的时候，要注意就事论事，即便是批评，也要注意一些，不能口无遮拦。你可以说“这件事不对”，而尽量避免说“你错了”。

## 说话的智慧

无论从人情世故的角度，还是从解决问题的角度来看，“就事论事”的说话方式实际上都很有参考价值。但是，现在很多人喜欢说：“别误会，我这是就事论事，对事不对人。”其实这句话会让人感到厌烦。明智的人不会这么说，只有那些自以为是的人才会这样表达。因为每当说出此话的时候，人们心里都会琢磨：“嘿，这是指的谁呢？”



# 提醒代替批评，让人主动认错

---

假如你在工作中出现了一个失误，你的上司把你叫过去，劈头盖脸地训斥，甚至大骂你是白痴，然后要求你赶紧改正。这个时候，你的心情是怎么样的呢？你关注的重点在哪里？可以想象你的心情有多么糟糕，而此时你思考的重点绝不是失误，也不是如何去改正错误，而多半是心生不忿。

必须承认，人的逆反心理绝不只是存在于青春期和老年期，也不只是存在于女人和孩子的身上，任何年纪的人都会有逆反心理，特别是面对直接的批评时，我们内心的自我保护意识增强，逆反心理就会产生——于是我们无法静下心来，仔细思考自己的错误，反而 would 去怨怪批评者不够大度和礼貌。

对于这样一种心理特点，想要批评他人的人应该去思考，从中获得启示，去优化自己的批评方法。面对任何人的错误，情绪的发泄是不能从根本上解决问题的。这不仅是问题焦点发生转移，对错误的认知转到了对人的情绪上，也使犯错误的人感到放松：他会认为训斥、打骂已经是犯错误的代价，双方恩怨两清。

当然，惯常的大骂做法，表明我们其实并不在乎对方是否真心悔过。这样的考虑当然没有问题，毕竟这是一个讲究速度的时代，谁有这个时间、精力和心思去关注一个人是否真心悔过呢？只要他在表面上服从就够了。再说，即便对方是真心悔过，要是在表面上做得不够，也还是不行的。

所以，许多人习惯于采取直接批评的方法纠正别人的错误。不过，现在有一种更好的委婉批评方法，不仅可以让人真心悔过，还可以避免直接批评带来的负面效果，不知道你有没有兴趣学习和使用呢？

这种有效的方法就是问题引导。通过一些委婉的提问，让人自行发现错误，可以免去你直接批评带来的负面效应，效果也很不错。

举个例子，当你直接批评一个程序员说：“你的代码有bug（漏洞）。”通常他会有两

种反应：第一，他会质疑你的电脑在运行环境方面有问题；第二，他会认为是你不会用。总之，面对直接的批评，人内在的逆反心理会自然而然地发出反击：他会认为是你的问题，而不是他的。

要是你能够换种方法，委婉地对他提一个问题：“你这个程序运行后和预期的有点不一致，你看看是不是我的使用方法有问题？”这时，他本能地会想：“是不是有bug呢？”然后他就自然而然地去检查。这样的结果，岂不是比直接批评要好得多？

当然，如果你就是要批评，或者想要通过批评达到其他的某些目的，诸如表现你的权威，发泄你的不满，打击对方的信心，等等，那就另当别论了。

批评不是目的，能够让人改正所犯的错误才是目的。当你看到下属工作时间有些悠闲，心里很不高兴，当即就呵斥：“这么慢吞吞的！你是不是不想干活了？”你猜下属心里会怎么想？下属的心里肯定会是这样一句话：“还用你说，我当然知道要干活了！”

假如你能够换一种方式，这样表达：“今天下雨了，工作放松一些没问题吧？”这样的问句表达的是你的担忧，而不是针锋相对的批评，可以有效避免激起对方的逆反心理，同时，又具有极佳的委婉提醒的效果。当对方听到这样的问话，会很自然地想：“哎呀，不能再这么坐下去了，要不然工作就完不成了。”

通过提问的方式，委婉表达批评，能够引导他人去思考和反省。因此，动脑筋想一想，怎样批评比较好吧。你需要培养自己的智慧，而不是懒惰和脾气，不要随意直接批评，那样做导致别人不高兴还是小事，最糟糕的是，很可能带来过激反应，造成更坏的后果。

问一个问题，委婉地提醒对方，引导对方的思维，让对方自己找到错误，这或许是最好的批评方式。只需要关切地问一句，就能让对方按自己的意愿去行动，还可以避免尴尬。何乐而不为呢？

## 说话的智慧

直接批评，可能会让人感觉不好，因此，不要一开始就表示责难，而应心平气和地问一个问题，给对方一些时间想想，也许对方就会放松一些，愿意跟你说事情的经过和原因。要是你一开始就怒气冲冲，将对方吓到了，那么对方又怎么能够平静地向你讲述具体的情况呢？很显然，采取这种委婉的提问方式来批评，更为

人所接受。

# 先肯定对方，让人更能接受

---

批评之所以被人拒绝，原因大概有两种：第一，批评者不了解当事人的处境和造成错误的原因，使当事人感到委屈；第二，批评者站在权威或高人一等的立场，使当事人感到自尊心受挫而对批评者产生强烈的反感。不管是哪种原因，实际上都是批评者不讲究说话的技巧造成的。

安全检查员乔先生到工地的时候，发现有些工人没有戴安全帽。开始的时候，看到这种情况，他会立即批评他们，并且命令他们立刻将安全帽戴上。但是效果并不理想。虽然工人们当时接受了他的批评，服从他的指令，戴上了安全帽，但是等到他一离开，工人又会将安全帽摘掉。

经过几次这样的事情后，乔先生不得不改变自己的做法。当他看见工人没有戴安全帽时，他会微笑着询问对方是不是觉得戴安全帽不舒服，或者安全帽的大小不合适。然后，他会对工人讲述安全帽的重要性，建议他们为了自己的安全而戴上安全帽。结果工人在工作时再也不会忘记戴安全帽了。

为什么乔先生开始的时候批评效果不好，而后来却成功地说服了工人呢？因为他掌握了正确的批评技巧，把命令的口吻变成建议的口吻。采用恰当的说服方式进行批评，将使你的意见更有说服力，更易让人接受。

陈总发现员工老梁最近频频出错，工作效率和业绩每况愈下。陈总并没有对老梁进行严厉的批评，而是趁午休办公室里没有人的时候，把老梁叫到了办公室。

陈总对老梁说：“老梁啊，好久没有和你好好聊聊天了，今天中午我正好不困，就占用你一些午休时间，咱俩好好聊聊！”

老梁笑了笑说：“哦，好的。”

陈总说：“老梁，你是一位非常出色的工程师，来公司好几年了，对公司做出的贡献，是有目共睹的。你设计出的图纸让客户非常满意，并因此为公司创造了很大的价值。

对此，我代表公司谢谢你！”

说着，陈总停顿了一下，继续说道：“只是最近，我感觉你出了一些状况。你完成一个工程图所需的时间好像延长了，而且质量也达不到以前的高水准，所以，我有些担心，怕你遇到什么困难。如果你遇到了什么难题，一定要告诉我，我们大家共同来解决。老实说，领导对你现在的这种状况不太满意，因为他们对你有更高的期望。所以，如果你有什么难题无法解决的话，就说出来吧！大家帮你一起想想办法！”

老梁说：“没有什么难题，只是我最近在工作上有些新的想法，这些想法导致我的工作速度变慢了，还好我现在已经摸索出来了。很快，我的工作效率会再上一个台阶，您就放心吧！非常感谢公司领导对我的信任，我一定会努力工作，不辜负大家的厚望。”

看，问题轻松得到解决！陈总肯定了老梁以往的成绩。虽然是批评，但他的批评让老梁很感动。能得到上司如此赏识，老梁自然觉得高兴，毫无疑问，他会做得比以前更好。

如果陈总没有采取这种说服方式，而是把老梁叫到办公室狠狠地批评一通，会出现什么样的情形？作为上司，这样做是很正常的。但作为下属，听到这样的批评，心里肯定不好受，脾气稍微不好的人，甚至可能根本不做解释，拍拍屁股走人了事。

陈总没有直接批评，而是采用了委婉的说服方法，不仅达到了批评的效果，同时还避免了负面影响，取得了非常好的效果。这是值得我们学习的做法：先肯定对方的成绩和优点，然后再提醒对方要注意的事情，这样的批评会更容易让人接受。

某老板曾有一位比较粗心的女秘书。有一次，他又发现女秘书给自己的文件中出现了一些错误。他有些生气，但并没有直接批评她，而是对她说：“你今天穿的衣服真好看，它使你看起来既年轻又漂亮。”老板的称赞让女秘书受宠若惊，因为她知道老板很少赞美别人。

看着她满面笑容，老板接着说：“但你不要骄傲，我相信你处理起文件来，也能和你的穿着一样漂亮。”果然，从那天起，女秘书在处理文件时就很少出错了。

当一个人受到称赞以后，他再去听一些批评，会更容易接受。那事先的称赞就如同苦涩药丸外面的糖衣一样，包裹着批评，使得批评不再那么让人排斥。因此，无论在什么样的情形下，想走近别人，就要先学会赞美。赞美会给他人一个好心情，使双方很快打成一片。在这样的情形之下，说服计划将会很容易进行下去。

## 说话的智慧

心理学研究表明，影响批评接受程度的最主要障碍，是人们担心批评会伤害自己的尊严，损害自己的利益。为此，管理者如果能够在批评之前，先打消员工怕丢面子的顾虑，员工会更容易接受批评。而打消顾虑的比较好的方法，就是先表扬，后批评。也就是在肯定员工的成绩的基础上再对他进行适当的批评。

# 用积极的赞美代替消极的批评

---

心理学家指出：因为好的行为受到奖赏的人，学习速度更快，记忆的持续力也更久；因为坏的行为而受到处罚的人，则速度和持续力都比较差。许多证据显示，我们总是希望得到别人的赞扬，同样我们也都害怕受人指责。因此，有的时候，批评不但于事无补，反而招致愤恨。与其如此，还不如通过正向引导的方式，让人变得更加积极。

著名教育家陶行知先生善于与青年朋友相处，他从来不做高高在上的训导者，而是把青年人当成朋友，注意发掘青年人身上的闪光点，从正面加以引导。所以青年人都信赖陶先生，愿意和他谈心。

有一天，一个学生因为对另外两位同学的恋爱不满，便跑来向陶行知告状，他说：“陶先生，您应该管一管，他们太不像话了，简直是把恋爱当饭吃！”

“是吗？”陶行知好像发现新大陆似的，眼睛里闪耀着惊奇的光，“他们真的是把恋爱当饭吃吗？”

“谁还对您说假话。他们就是这样的，您应该批评批评他们。”

“批评？不，我认为应该赞扬他们。”陶行知若有所思地说。

“陶先生，请您不要说笑话，他们这样发展下去对集体的影响是很大的。”

“为什么？”

“因为他们把恋爱当饭吃，如果不管，受其影响，别的同学也会把恋爱当饭吃。”

“那很好，我完全赞同。”陶行知一本正经地说，并拍拍他的肩膀，“假如今后你谈恋爱，我希望你和他们一样。”

“不。这绝不是笑话，把恋爱当饭吃，这是最正确的恋爱观！”陶行知的态度很严肃，并开始把他的理由全部叙述出来。

他说：“人每天吃饭不过三顿，每顿按十分钟算，加一倍，一共也不过一个小时。假如青年们真能把恋爱当饭吃，每天只花一小时谈恋爱就可有力量，这岂不是很好吗？我想应该是很好的。我担心的，并不是你们把恋爱当饭吃，恰恰相反，我就怕你们不把恋爱当饭吃，而是把它当成工作和学习，当成生活的全部啊！”

这位青年听到这番话，顿时笑了起来，说：“那我回去把您的话告诉他们吧。”

按常理，对那对恋人是应该给予批评教育的。但是，陶先生没有这样做，而是根据“把恋爱当饭吃”，挖掘其积极的内容，做出正面解释——把恋爱当饭吃，那恋爱岂不是和吃饭一样可以使工作、学习拥有动力？

这实际上是在提醒青年人不要把恋爱当成生活的全部，要把恋爱看作工作和学习的动力。陶先生的话既达到了教育的目的，又容易使人接受。

每个人都知道，批评会让人心情低落，如果处理不好，很可能会让人变得消极，这样对于工作、学习和生活都是不利的。批评是为了使人改正错误，但是除此之外，我们还应该有更高层次的目标和追求，那就是让人更加积极。

一个小村庄里有两个猎人。一日，他们各自捕猎了两只兔子回家。第一个猎人的妻子看见后冷冷地说：“只打到了两只吗？”猎人听了，心里埋怨道：“你以为很容易打到吗？”第二天，他故意两手空空回家，就是想要让妻子知道打猎其实是很不容易的。

第二个猎人所遇到的情况则恰好相反，他的妻子见他带回来了两只兔子，惊喜地说：“你竟打了两只？”这位猎人听了，十分得意地说：“两只算什么！”第二天，他带回家四只兔子。

两个猎人都只听了妻子的一句话，做法却截然相反。第二个猎人第二天能带回家四只兔子，完全是因为他的妻子善于赞美别人。赞美之所以对人的行为能产生深刻影响，是因为它满足了人的自尊心的需要。

事实上，很多时候，我们只需要换一种表达方式，就可以让人变得更加积极。使用消极的语言去批评和打击他人，还不如采取一种赞美的方式，让人对未来产生信心，这样收到的效果无疑会更好。

其实，每个人都有相同的心理，那就是渴望被人尊重和认可。而表扬和夸奖则是最大的认可。以表扬和夸奖的话来铺垫，这会使人更愿意听你讲话，即便是批评他的话，他也更愿意了解自己被批评的原因并改正自己的错误。



## 说话的智慧

如果你的目的是想要让对方变得更加积极，说实话，批评不是好主意。事实上，很多时候，根本没有必要采取批评的方式。我们应该突破传统思维，控制好自己的情绪，冷静地去思考，往往就会发现赞美的客套话所带来的效果，有时远胜直接批评。比如，你说：“你太善良了，所以常常吃亏。”这时，虽然说的是对方的缺点或弱点，但对方听起来却好像是在夸赞他的优点。

---

## 第七章

# 轻松地说服：不强迫的说话艺术

---

在聊天的过程中，如果我们有必要去说服对方，那么请不要强迫对方接受你的观点，这样很难有效果，甚至会适得其反。其实，说服的过程中我们有很多技巧可以运用。当然，若想成功说服，光靠技巧是不行的，需要你在生活中勤于观察，认真思考，积累经验，灵活应变。

# 聊一聊对方关心和得意的事情

---

林伦蓄须已经有很长时间了，这一天，他忽然心血来潮，准备把胡子剃掉，可是他又有点犹豫：“这样突然改变形象，朋友和同事会怎么想，他们会不会笑话我呢？”

林伦想了好几天，最终还是下决心把胡子剃掉。

第二天上班，林伦心中有些忐忑，虽然他有心理准备来应付最糟的状况。然而，结果出乎意料——没有人对他的改变发表任何见解。只见大家都匆匆忙忙来到办公室，然后开始紧张地忙碌着各自的事情。

对于这种情况，林伦感到很奇怪。直到中午休息的时候，依然没有人对他剃须发表看法。

终于林伦忍不住了，他先问了一个同事：“你觉得我这副样子怎么样？”

对方听了，愣了一下，说：“什么样子？”

“难道你没注意到我今天有点不一样吗？”

这个同事开始从头到脚仔细打量了他一番，点了点头，说：“嗯，感觉是有些不同，好像你比以前更加精神了一点。”

后来，林伦常常讲起这个经历，他说：“你不知道我心中有多么失落，一直以来我都以为别人会注意到我，现在想想，真是幼稚。”

其实，林伦的想法一点儿也不幼稚。每个人都会觉得自己很重要，都渴望得到他人关注的目光，所以我们想要表现自己，获得他人的关注和欣赏。

无论你是出于什么样的目的和对方交谈，如果能在一开始说话时就让对方心生好感，你在他的心里就已经留下了一个好印象，他就会接纳和喜欢你，那么以后的交谈也一定愉快而且顺利。

原来的单位精减人员，梁先生因此失业了许久。经过几个月的努力，梁先生终于得到了一家大公司的面试机会。这次面试对于梁先生十分重要，因此他丝毫不敢懈怠。为了更好地面试，他在面试前做了非常充分的准备。在面试的前一天，梁先生还先到那家公司去看了看。

开始他只是想去看看现场，以免到时候因为难以适应环境而紧张，同时也可以看看那家公司的办公楼到底是什么样子。而梁先生到了那家公司后，他又多了个心思，那就是顺便打听一点情况。梁先生看到办公楼的门厅处摆放了几艘制作得非常精致的轮船模型。

梁先生正在寻思之时，一名大楼管理员注意到了他，并且问他是否需要帮忙。梁先生告诉他自己第二天要来这里面试，所以先来了解一下这家公司。那名管理员非常热情，给他介绍了公司的一些事情。梁先生非常高兴，最后奇怪地指着那些轮船模型，问：“为什么这里要放上这些轮船模型？”管理员笑着说：“公司的老板是个船模收藏迷，对轮船很喜爱。”梁先生听后，若有所思。

当天下午回到家里，梁先生就去附近的图书馆，查看了有关旧轮船的资料。第二天，梁先生去那家公司面试，进了办公室，发现里面也有很多轮船模型。梁先生与面试官见面时，突然指着其中的一艘轮船模型说：“嘿！那艘帆船不就是哈得逊号吗？”

面试官感到意外，笑着说：“先生，你也对船模有研究？”梁先生也微笑着说：“我对船比较感兴趣，谈不上研究，有一点了解而已。”接着，他说了自己所知道的船。面试官顿时对梁先生产生了好感，最终梁先生得到了这份工作。

与任何人交谈，都可以多谈谈对方关心和得意的事，这样很容易就可以赢得对方的好感和认同。

有人喜欢绘画，有人喜欢音乐，还有人喜欢下棋、养鸟、集邮、书法、写作等，人人都喜欢从事和谈论自己最感兴趣的事。从这方面入手，打开他的“话匣子”，再对他进行说服，便较容易达到说服的目的。

多聊对方关心和得意的事，也是深通人心的做法，但有不少的人不懂得这其中的道理，却常常从自身的爱好出发，说自己喜欢的话题，聊自己得意的事，结果对方觉得不感兴趣，甚至不耐烦。

每个人都喜欢说自己得意的事，对于希望在人际交往当中获得成功的人而言，这无疑是一个心理弱点，但对于交往对象而言，这又是一个心理突破口。至于你如何把握这一

点，直接关系到人际交往的成败。

## 说话的智慧

说服别人，并不要求你有多么好的口才，若你了解人的心理，善于聊一些对方得意之事，那么说服并不困难。聊对方的得意之事，巧妙地赞扬对方的成就，会使对方的自尊心得到极大满足，对方甚至会觉得你是他的知己。如此一来，还有什么事情办不好呢？

# 做一个受欢迎的“废话匣子”

---

孟小姐刚工作没多久，便得知后勤部主管陈姐是公司里人缘最好的人。于是孟小姐就特别注意她。陈姐的外貌并不出众，然而很奇怪，每天中午在员工餐厅吃饭时，总有人端着餐盘往她身边凑，无论男女都乐意跟她一起共进午餐。

孟小姐觉得很奇怪，就问同事：“为什么大家都喜欢陈姐？”那同事想了想说：“嗯，是啊，为什么呢？我也不是很清楚，可能是因为陈姐是个‘废话匣子’吧。嗨，管她呢，反正陈姐这人很好的啦。”

孟小姐听了就糊涂了，这是什么理由？因为废话，所以喜欢她？

孟小姐的好奇心强，为了揭开这个谜底，她也主动成了陈姐的“粉丝”。慢慢地跟陈姐熟悉了之后，她发现陈姐的“废话”还真能“服人”。

有天早上，孟小姐早到了，就中庭的绿化带散步，远远地，就看见陈姐冲她招手：“小美女，一大早就在这儿吐纳，你可真会保养！”

孟小姐客气地跟她说自己了解一点点中医，陈姐马上从中医说到韩医，又说起了中医与韩医的区别……时间就在她的废话中一眨眼过去了。

孟小姐说得少听得多，但是心里确实放松了很多。听着陈姐说的那些废话，似乎颇有点宁神静气的效果。于是，孟小姐跟陈姐成了好朋友，而且她越来越愿意听陈姐絮絮叨叨地说个不停。

有一次，她们一起吃饭，孟小姐才知道这个性格外向的陈姐竟然是爱尔兰某国立大学的毕业生。但是陈姐笑称，在爱尔兰留学那几年，最大的收获不是学位，而是学会了做个“废话小姐”。在爱尔兰，等巴士的时候，若不跟身边的人说上几句废话，那是很失礼的行为；在戏院排队买票，若不跟身边一起排队的人扯上几句，也很不礼貌……

回国后，陈姐找工作非常顺利。面试的时候，别人都是正襟危坐地介绍自己的学历、

能力、近期规划、远期规划之类的。她却不是这样，还没有坐下来，就开始说废话了：“我觉得贵公司洗手间里的洗手液，水掺多了。当然公用洗手液掺水是符合节省开支理念的做法，但是据我了解，3：7的比例是最合适的，水的比例再高，就会造成一次挤压出来的洗手液达不到清洁效果而必须二次挤压，这样一来，反而造成浪费……”

陈姐应聘的职位是行政助理，而这一通废话，却让老总对她刮目相看，因此把她留下来担任后勤部执行主管。

对于废话，人们的印象似乎不太好，但是看完陈姐的故事，你的观点是否改变了呢？其实废话并不是我们想象中那般无用，虽然废话的意思并不明确，可废话在人际交往中却不可或缺。它既可以沟通思想，拉近彼此的距离，又可以促进感情交流，摸清对方的喜好、性格特征和对自己观点的支持与认同感。所以，人们在交流过程中，其实往往是靠废话来联系的。

有句堪称经典的废话——今天天气真好！包括国家元首在内的问候，都会说这句经典的废话。每个人活在这个世界上，都知道今天天气好不好，可是，为什么非要说这句话呢？其实，说这句话的目的，就是要引申出其他更多的内容。

所以后面就有了这样一番对答：“嗯，今天天气真的很好！”“想不想去哪里玩？”“想过！本来准备去郊游。”“可为什么没去呢？”“没钱啦！”“这个月没发工资啊？”“发了，用完了！”“那么快就用完啦？你都用到哪去了啊？”“买衣服、护肤品……”

看，一句废话引出多少正经话。如果没有废话，你的每句话都充满意义，那么你会发现，你的听众会厌烦。废话，真实地讲，就是没有目的的语言，因为没有目的，所以更能让人亲近，让人信任。

陈姐之所以如此受人欢迎，正是因为她废话连篇，说出的话没有目的性，让别人与她交流时没有利益得失，因而感觉很轻松，进而产生一种亲近感、愉悦感，跟她做好友就成了自然而然的愿望。

废话不仅可以让你做个受欢迎的人，还可以达到四两拨千斤的效果，所以，为人处世就要学会说一些废话。通常来说，受人欢迎的废话主要涉及三大方面：天气、美食、美景。

如果对方对吃喝玩乐不感兴趣，那就说说各自的大学、当下的时事热点问题等。有经验的人会仔细倾听，找到对方感兴趣的内容，然后再开始说废话。对方喜欢足球，那就聊

足球；对方爱旅游，那就聊旅游；对方爱收藏，就聊古董。

总而言之，就是要抓住人的心理，充分发挥废话的无用之用。

## 说话的智慧

说废话的基本思路：说完每句话之后，如果对方感兴趣就顺着他的话题走下去，如果不感兴趣就换个话题。说废话一定要把握好度，废话说太多，显得人啰唆、轻浮，千万不要刚一转身就被人骂“嘴真贫”“真无聊”。说废话不是侃大山，而更近于轻松自在的寒暄，因此给人亲切之感。



# 站在对方的立场，说出他的心声

---

立场是说话的出发点，如果站在对方的立场上分析问题，就能给对方一种为他着想的感觉，这种投其所好的技巧常常具有极强的说服力。要做到这一点，“知彼知己”十分重要。唯先知彼，而后方能站在对方立场上考虑问题。

那么，怎样了解对方呢？首先是需要衡量对方的实力与处境，其次是察言观色，最后是揣摩对方的心态。做到了这三点，才能顺利地达到说服的目的。

以导游为例，如果要说服游客，一定要先了解游客们说了什么，怎么说的，必要的时候还可以引导游客说出内心的真实想法。掌握了游客的真实想法就等于掌握了说服游客的主动权，就可以对症下药地选择恰当的说服角度和特定的说服方法，从而有效地说服游客。

国庆节期间，有一个旅游团到北京游览，在去长城的路上遇到塞车，一堵就是几个小时。这时，游客们等得不耐烦了，导游知道游客有一肚子的火要发，但是这时候他也没有可能说服游客。

于是导游赶快下车，努力地在车外面前后跑，认真地将查看到的塞车情况向游客们汇报。

遇到其他车的导游时，他就大声抱怨：“真倒霉！我们的时间都给耽搁了。汽车要是能飞起来就好了！早知道这样，真不该安排大家今天去长城！什么，你说上哪里都堵车？真是的，我的游客们怎么办呢？”

面对忙前忙后、气喘吁吁的导游，面对导游的满腹牢骚，有的游客甚至安慰起导游来。这个时候，再来说服游客，或组织游客搞一些打发时间的活动，就会更容易一些。

其实，这位导游的做法就是顺着游客的思路，巧妙地借自己的口说出了游客们的想法。当然游客们会想，既然已经这样了，也没别的办法，只有等待了，只有按照导游的安排搞一些有益的活动了。

要说服对方，最好的办法就是引起对方的共鸣，取得对方的理解。而在此之前，你要做的就是先理解对方。

马先生在他订购的牛奶中发现了一小块玻璃碎片，于是前往牛奶公司投诉。不用说，他的情绪是愤怒的。一路上他已经打好腹稿，并想出了许多尖刻的词语。一到经理办公室，他连自我介绍都省略了，把经理伸出的友谊之手也拨向一旁，把自己的不满情绪一股脑地发泄出来：“你们公司简直是要命公司！你们都掉进钱眼儿里去了！为了自己多赚钱，多分奖金，把我们消费者的生死置之度外！”

接待马先生的经理经验丰富，面对这种指责，没有动怒，仍旧诚恳地对他说：“先生，究竟发生了什么事？请您快点告诉我，好吗？”马先生继续激动地说：“你放心，我来这里正是为了告诉你这件事的。”说完，他从提袋中拿出一瓶牛奶，“砰”的一声，重重地往办公桌上放，说：“你自己看看，你们做了什么样的好事！”

经理拿起奶瓶仔细一看，什么都明白了。他变得严肃起来，有些激动，说：“这是怎么搞的？人吃下这东西是要命的！特别是老人和孩子若吃到肚子里去，后果不堪设想！”

说到这里，经理一把拉住马先生的手，急切地问：“请您赶快告诉我，家中是否有人误吞了玻璃片，或被它刺伤口腔。咱们现在马上要送他们去医院治疗。”说着，拿起电话准备叫车。

这时候，马先生心中的怒火已消了一大半，他告诉经理并没有人受伤。经理这才放下心来，掏出手帕，擦擦额头上渗出的汗珠，说：“哎呀！真是谢天谢地。”

接着经理又对马先生说：“我代表全公司向您表示感谢。因为您为我们指出了工作中的一个重大失误，帮助我们消除隐患。我要将此事立刻向全公司通报，采取措施，今后务必杜绝此类事情发生。还有，您的这瓶牛奶，我们要照价赔偿。”

经理的这番话，一下子把气氛给缓和了。马先生接过赔偿的时候，气全消了，说：“经理，你是个好人。”接着他便开始向经理建议，该采取什么样的措施才能避免此类事故再次发生。结果越谈越融洽，原来双方都是站在同一个立场上。

这位经理处理这起顾客投诉，有几点做得很好：第一，当顾客发火时，他很冷静；第二，用询问的方法鼓励顾客把真正的原因讲出来；第三，当顾客讲清原因后，站在顾客的立场上考虑问题，当即采取措施；第四，对顾客前来投诉表示诚挚的感谢，并就做好工作的问题继续听取顾客的建议。

## 说话的智慧

面对别人的责难，先不要试图争辩和反驳，最好冷静下来，把事情经过和原委都弄清楚。如果必要的话，你应该向对方表一个态，告诉对方：“我是站在你这边的！”在说服别人的时候，你的立场很重要。若是你不能为对方考虑，那么想要达到说服的目的是很困难的。

# 用你的热情，赢得他人的认可

---

有一个推销新式柴灶的推销员，他不但详细地向农民解释使用新灶的好处，而且说干就干，脱掉外衣，拿出工具，挥汗如雨地给农民改灶。

本来还犹犹豫豫的农民深受感动，不仅当即就用新灶煮饭请推销员尝个鲜，还主动帮助这位推销员向左邻右舍介绍新式炉灶的优越性。

没有热情，是很难完成说服工作的。记住，在说服他人的过程中，我们要用感情来打动他们。当感动充溢于他们的胸中的时候，他们会真正地打开心门，进而改变自己的态度。这样，我们的说服目的就达到了。

在一个镇上有两家卖豆腐的：老王家和老李家。两家的豆腐的质量都差不多，分量也都很足，但奇怪的是，两个人的生意的红火程度却大不相同，老王的生意明显要比老李的好得多。为什么同样的豆腐，同样的分量，生意上会有这么大的差别呢？

原来，同样是卖豆腐，老王在给顾客称豆腐的时候总会顺便多说一句话。比如是张大娘来买豆腐，他会热情地问候：“大娘，最近身体还好吧？”如果是家中有孩子的人过来买豆腐，他就会问：“孩子还听话吧，最近学习怎么样呀？”

刚开始的时候，大家对这种热情的问候并不是多么在意，但是时间久了，大家开始把老王当成了朋友，不由自主地照顾起了他的生意。

热情能使说服获得成功。因为人都是有情感的，当我们“热”起来的时候，也会感染对方，使对方的情绪也“热”起来。

热情的人无疑是世界上最有效率的说服者。当你坚定地相信并热爱自己确信的事物时，你所有的精神动力会产生超乎想象的力量。当人们接近热情的人时，他们知道这个人不同寻常，并会报以令人兴奋的回答。

如果你开始对别人感兴趣，那么你在两个月内找到的朋友会比你花两年的时间找到的

多得多。

那么，在说服的过程中，具体怎么表达你的热情呢？对待我们周围的人，不妨设法了解并且记住他们的名字。某一天在路上相遇的时候，热情地叫出对方的名字，打一声招呼，这样或许就会产生意想不到的效果。

或许在某个时段，热情起到的作用并不是多么明显，看不见也摸不着，但是它那相当大的感染力，会在后来慢慢展露出来。

充满热情的人，说出来的必定是令人振奋的话语。和这样的人谈话，会在不知不觉间被同化，你也会变得热情起来。相反，一个没有热情的人，会让沉闷的情绪充斥在周围的空气里，当这样的人说话时，哪怕是苦口婆心的话，我们也不太愿意听。

要是你没有能力，却有热情，你还是可以使有才能的人聚集到你身边来。假如你没有资金或设备，但你有热情说服别人，仍然会有人回应你的梦想。

需要特别提醒你，想让人感受到你的热情，在与人说话的时候就一定要投入。有不少人虽然表面上会和别人打招呼，但是总给人一种隔阂感。这样的话，别人很难接受你。在说服别人的时候，自然也就有问题了。

对了，释放你的热情，不要忘掉微笑。真诚的微笑是热情的催化剂。

吕先生是一个表情严肃的人，即使在家里也很少笑，这让人觉得他的生活很沉重，或者说很苦闷。后来他在一次培训中，被要求以微笑的经验发表一段演讲。这次尝试改变了他。此后他开始学习微笑。他对电梯管理员微笑着说“早安”，对门口的警卫微笑着打招呼，对那些以前从没见过他微笑的人微笑。

很快，吕先生发现每一个人也对他报以微笑。他微笑着面对那些满腹牢骚的人。他一边听他们发牢骚，一边微笑着，问题很快就被解决了。他惊讶地发现，自己因此得到了更多的收入。

回家后，和妻子交谈，和孩子说话，吕先生始终保持着柔和的微笑，沉闷的家突然被一种温馨的气氛笼罩。对于这一切的改变，吕先生觉得不可思议，但它确实发生了。

心理学研究表明，微笑与人的形象有着奇妙的关系。虽然微笑是一种面部表情，却反映了人的精神状态和生活态度。在现实生活中，微笑还是人际交往的润滑剂，能帮助人们驱散心头的烦恼，消除人与人之间的隔阂，让你的话语更具有感染力。

微笑与热情是相伴而生的，即便你的内心如地壳中的岩浆一般沸腾，可若是脸上没有微笑，就会让人有隔阂感。灿烂的笑容，会让人更加真切地感受你的热情。

## 说话的智慧

对别人多一份关心，多一份热情，将会极大地提升你的社交质量。尽管有的人会排斥热情之人，说：“无事献殷勤，非奸即盗。”但大多数人是喜欢与热情之人打交道的。无论如何，热情一点总是好的。每天早上起来，见到别人问一声好；每天晚上睡觉前，跟你的家人说“晚安”。这些简单的细节，将改变你在他人眼中的形象，让你更具魅力。

# 把话说清楚，让人不迷糊

---

聂先生是一名演讲家，有一次，他同时接到两家研习机构的演讲邀请函。一时之间，他无法决定接受哪家的邀请。不过，听完了两位邀请者在电话里的说辞后，他很快就做出了选择。

第一位邀请者在电话中是这样说的：“请先生不吝赐教，为本公司传授说话的技巧给中小企业管理者。由于我不太清楚您所演讲的内容为何，就请您自行斟酌吧。听众大概不超过一百人。拜托了！”

而第二位邀请者的说辞是这样的：“恳请先生不吝赐教，传授一些增强中小企业管理者说话技巧的诀窍。参加的对象都是拥有大约五十名员工的企业管理者，预定听讲人数为七十人。

“此次恳请先生前往演讲的主要目的，是希望让所有研习者明白，不能清楚表达自己想法的人，无法成为优秀的管理人才。希望演说时间能控制在两个小时左右，内容锁定在三个方面：第一，学习说话技巧的必要性；第二，掌握说话技巧的好处；第三，说话技巧的学习方法。希望您能带给大家一次别开生面的演讲。万事拜托了！”

很显然，第二位邀请者的说话方式要比第一位的好一些，因为那能带给受邀者好感。而事实上聂先生也是这么认为的。

聂先生认为，第一位邀请者说话时平淡无力，缺乏热忱。给人的感觉，便是一副为工作而工作的态度，让人感受不到丝毫的热情，也给他留下了相当不好的印象。此外，对方既没明确地提示聂先生应该做什么，要做到什么程度，也没有交代清楚听讲人数，这让聂先生如何决定演讲内容呢？

而第二位邀请者的说话方式则完全不同。聂先生可以清楚地感觉到这个邀请者办事明快干练、信心十足，完全将他的热情毫无保留地传达给了自己。更重要的是，对方在他还没有提出问题的情况下，就解答了所有的疑问。

听完第二位邀请者的话，聂先生的脑海里立刻就浮现出自己置身于讲台上的情景，并且很快就能想象出参加者的表情，以及自己该讲述的内容等。

从案例中就可以看出来，第一位邀请者说服失败的最主要原因，就是不能清楚地表达自己的意思。而第二位邀请者则清晰地表达了自己的目的，因此得到了聂先生的赞赏和认可。

由此可见，具体说明你所想表达的内容，让被说服者更加清楚地理解你的意思，这些对于说服工作的重要性。那么，我们究竟应该怎样说服对方呢？

第一，使用确定性词语，少用模糊描述。当你打算说服一个人的时候，尽量不要使用模糊的说辞，像“大概”“可能”“也许”之类的词语，会让你的说服力下降。

你应该试着清楚地描述事情的原委，表达自己的目的。像“如此一来不就大有改善了吗”之类的话，能够更进一步深入话题，好让对方能够充分理解，可以经常使用。

第二，使用生动性描述，少用专业术语。为了让你的描述更加生动，少不了要引用一些比喻、实例来加深被说服者的印象。适当引用比喻和实例能使人产生具体的印象，能让抽象晦涩的道理变得简单易懂，甚至使你的主题变成更明确或为人所熟知的事物。

如此一来，就能够顺利地让你的观点在对方脑海里产生鲜明的印象，也就更容易说服对方。

第三，告诉对方能得到什么利益。与其讲“赶快将这件事做完”，不如说“如果你能够尽快把这件事做完，那就会有充足的时间来做下一件事”。现在虽然辛苦一些，但是做下一件事时则会有充分的时间，对当事人来说，这无疑是一种很大的诱惑。

乘坐公共汽车的人都有这样的经验，当公共汽车上已经客满时，许多人仍然站在门口不想往里挤，司机扯着嗓子叫喊：“麻烦各位往里挤一挤。”乘客却照样无动于衷。如果司机大声嚷嚷“里面还有空”，那么，许多乘客就会往里挤。

“倘若按照我说的去做，该产品绝对省时省钱，美观大方，又有销路……”这样的话，将不断刺激说服对象的欲望，直到他跃跃欲试为止。

因此，在说服前，你必须能够准确地揣摩出对方的心理：他在想什么？他惯用的行为模式是什么？现在他想要做什么？针对对方的喜好，说明具体的好处，将会让对方对你的建议感兴趣。



第四，告诉对方该如何行动。光有理论分析是不行的，方法非常重要，如果没有具体的操作方法，你的说服力将会大打折扣。因此，你要让对方明了：他应该做什么？做到何种程度最好？到了这一步，对方往往就会很痛快地按照你的指示去做。

总的来说，清楚的表达能力是成功说服中不可缺少的要素，对方是否能够轻轻松松地倾听你的想法与计划，取决于你如何巧妙运用你的语言技巧。

另外，除了上述几点之外，说话速度的快慢、声音的大小、语调的高低、停顿的长短、口齿的清晰度等都不能被忽视，还有适当的表情、肢体语言等辅助手段，都将影响表达的清晰度。

## 说话的智慧

不可否认，高深莫测的谈话，也许能够唬住一些人，从而达到说服的目的，但是这样做也容易引起人们的疑虑。事实上，清晰的表达对于说服会更加有利。清楚的表达，可以让人更快明白你的意思，而具体的好处、做法和目的，将消除被说服者心中的疑虑，这将有利于你的说服。

# 适时刺激一下，对方就听你的

---

当你就算有一千条一万条理由，你的女朋友也不愿意听你解释的时候，有个办法或许能够帮助你——指出对方的弱点，把责任推卸给她。你可以这样说：“反正我说再多的理由也没有用，你这个人太傻、太固执，又向来轻信谣言，还是不说了。”

这样一来，对方反而会不服气，说：“好啊，那你说说，我怎么固执，怎么傻？怎么就轻信谣言了呢？”你的话刺激到她了，所以原本不想听你解释的人，变得特别想与你理论一番。

有的人个性顽劣，不易接受别人的劝告，如果你总是正面说服劝阻他，他反而劲头十足，越来越坏，丝毫不见效果。对付这种人，不妨换一种说法，刺激他一下：“像你这样顽固的人，我说什么你也不会听，说多了白费口舌。”或者说：“像你这样执迷不悟的人，没救了，我完全无话可说。”

将责任推到他身上，说对方“顽固”“执迷不悟”“没救了”，很容易刺激到他。本来这样的人逆反心理就特别强，这么一刺，对方反而要听听你的说法。

当你告诉别人某件事不能做的时候，对方可能会很想试一试；当别人说你做某事不行的时候，你反而可能爆发出激情。

例如，当上小学的孩子不愿意做某事时，只要加上一句“这孩子不是不做，可能是没有能力做吧”，很奇怪，孩子本来不愿做的事，这时会主动去做。也就是说，不说孩子不愿意做，而是故意强调孩子能力不足，这样恰恰激起了孩子战胜不满情绪的自尊心。

这就是激将法。激将法是对“自我服务偏差”和“他人评价顾忌”的综合运用。大多数人在“自我服务偏差”的作用下，认为自己高于平均水平。内心骄傲、有过超常表现的人更是如此。这样的人对他人的评价非常在意，唯恐被别人轻视小看。

一般来说，傲气十足的人，都喜欢正面的恭维。因为他对面子看得很重，同时，这类人也非常讲究分寸，正面恭维可以让他飘飘然。如果你对他能够当面“美言”几句，他很快

就会顺从你的意图。

但是傲气的人也有顽固的时候，如果这样的人不愿意接受你的要求，就可以选择使用激将法，刺激他的自尊心。

某橡胶厂进口了一整套价值两百万元的现代化胶鞋生产设备，由于原料与技术力量跟不上，搁置了四年无法使用。后来，新任厂长决定将这套生产设备转卖给另一家橡胶厂。

正式谈判之前，甲方了解到乙方两个重要情况：第一，该厂经济实力雄厚，但基本上都投入了再生产，要马上腾挪两百万元添置设备，困难很大；第二，该厂厂长年轻好胜，几乎在任何情况下都不甘示弱，甚至经常以拿破仑自诩。了解到这些情况后，甲方厂长决定亲自与乙方厂长进行谈判。

甲方厂长：“昨天在贵厂转了一整天，详细了解了贵厂的生产情况。你们的管理水平确实令人信服。你年轻有为、能力非凡，让我很是钦佩。”

乙方厂长：“哪里，哪里，老兄过奖了！我年轻无知，还希望得到老兄的指教！”

甲方厂长：“我向来不奉承人，实事求是嘛。贵厂今天办得好，我就说好；明天办得不好，我就会说不好。”

乙方厂长：“老兄，我厂的设备如何？听说您打算将贵厂进口的那套现代化胶鞋生产设备转卖给我们？”

甲方厂长：“贵厂现有生产设备，放在国内看是可以的，至少三五年之内不会有什么大问题。关于转卖设备之事，尚有两个问题。第一，不知贵厂是否有经济实力购买这样的设备。第二，即使有能力购买，贵厂也未必有能力招到懂得操作这套设备的技术人才。”

乙方厂长听到这些话，顿时觉得被甲方厂长轻视了，十分不悦。于是，他大声地向甲方厂长介绍了自己厂的经济实力和技术力量，表明自己厂有能力购进并操作管理这套价值两百万元的设备。经过一番周旋，甲方成功地将闲置了四年的设备转卖给了乙方。

在利用激将法来说服别人的时候，可以利用对方的“地位意识”。例如，说服自己的上司时，就要刺激他的“地位优越感”。如果你说“我可能没有能力做这项工作”来强调自己的能力不足，以及掌握情况不够等，就会刺激对方的“地位优越感”，他会说：“是的，你可能不行，还是我来做吧！”从而，轻易地接受你的说服。

## 说话的智慧

没有哪种方法是万能的灵丹，激将法也是有局限性的。激将法实质就是利用故意表现出来的“看不起”的态度来激发个体的斗志，促使他倾尽全力取得“让人看得起”的业绩。用“看不起”来刺激人，往往会让人将这种故意的“看不起”视为真正的“看不起”，从而在心中留下很深的芥蒂。因此，在使用激将法说服他人的时候，一定要注意分寸，不要乱用。

# 不看你说什么，就看你怎么说

---

许多人排队等着使用打印机，这时候，一个人走到队伍的前面，对大家说：“很抱歉，各位能让我先打印吗？我赶时间。”这时候，大概有许多人都会很不满。而如果这个人说：“很抱歉，能让我先来吗？因为我需要打印好几份文件，这些文件急着要用。”这个时候，同意让这个人先打印的人会立刻多很多。

说法不同，导致不同的结果。话说得好，说得恰当得体，自然皆大欢喜。而话说得不好听，那就没人买账。这是最正常不过的事情。当你的话说得不好听，最终导致无法说服别人时，不要说什么“话糙理不糙”，与其埋怨，不如多花点心思，修饰一下自己的表达。

古时候有一对父子冬天在集市上卖夜壶。父亲在南街卖，儿子在北街卖。没过多长时间，儿子的摊前围满了看货的人，其中一个人看了一会儿，便说：“这夜壶大了些。”儿子听后，脸上流露出鄙夷和不满的神态，他接过话说道：“大了好哇！装的尿多！”人们听后，觉得他讲话十分不中听，便纷纷离去了。

在南街卖夜壶的父亲也碰到了同样的问题。一个老头喃喃自语：“这夜壶大了些。”他态度温和地对老头说：“夜壶是大了些，可您仔细考虑一下，冬天夜长啊！”一些顾客听后，都觉得他说得有理，痛快付钱买了夜壶。

父子俩同在一个集市上卖同一种商品，结果儿子的商品一件没售出，父亲却卖了许多。为什么呢？因为儿子不注意说话方式，语言粗俗，使人不悦。而父亲是个高明的商人。

这位父亲是一位高明的说服者，他先说赞同顾客的话，“是大了些”，以认同的态度拉近了与顾客间距离，然后，又以委婉的言辞“冬天夜长啊”相劝，这看似离题的话却颇有韵味，其言外之意是：“冬天天冷夜长，夜解次数多且怕冷不愿意下床是自然的，大夜壶正好派上用场。”这种设身处地的善意提醒，顾客不难明白。卖者说得在理，顾客乐意购买就是很自然的了。

儿子一句话砸了生意，父亲一句话盘活了生意，这不正说明说话方式的重要性吗？可见，说话要讲究言辞得体、态度自然，表现出你的善意，如此才能够引起他人的注意，受到他人的欢迎。相反，若话说得难听，必然不会有好结果。

比如菜场售货员看到顾客剥开大白菜的菜叶，就大声地叫喊：“不准剥菜叶！”顾客辩解：“谁剥了？谁剥了？你哪只眼睛看见是我剥了？”因此，常常会引发争吵。如果售货员能够换一种说法：“您好，小心了，这菜嫩，别碰落了菜叶。那样的话，就不保鲜了。”把“剥”换成“碰落”，这意思就不一样了，变有意为无意，就流露出对顾客的宽容和理解。

有个人出差，在飞机上就餐的时候，空姐推着食品车询问乘客：“‘要饭’还是要面？”这让人听了很不舒服。怎么说“要饭”？自己又不是乞丐。这个人想着，就对空姐说：“小姐，如果你能够把‘要饭’改成‘吃饭’，会更好一些。”空姐听了乘客的话，沉思一会儿，连忙点头说：“先生，您说得对，谢谢您的提醒。”自此，空姐的询问变成了“吃饭还是吃面”。

有的酒店服务人员经常与顾客发生争吵，其中最大的原因就是用语不当。比如，有的服务人员在顾客结账的时候，会生硬地说：“你等一等，让服务人员看看房间里有没有缺少东西。”顾客听了这话，心情肯定不会太好，所谓“宾至如归”的感觉也没有了。

查房原本就是正常的程序，其目的非常明确，但是就这样对顾客说出来，好说不好听，等于把顾客全当作贼了。那么应该怎么说？“先生，请您稍等，我帮您看一下有没有落下的物品。”这样的表达，不仅能让人接受，而且体现了为顾客着想的服务水准。

总而言之，表达不同，收到的效果就不一样。很多时候，不看你说什么，就看你怎么说。

## 说话的智慧

把话说得客气点，别人听着也就舒服一点。相反，若你说话不客气，则很容易引发纷争，不仅无法得到他人的认同，还会带来很多麻烦，影响你的办事效率。因此，在说话之前，最好站在别人的立场上，多动一番脑筋。

# 唠唠家常，说服会更容易些

---

有个年轻的业务员，平时很喜欢阅读，尤其喜欢中国古代的诗词。工作之余，他最大的爱好就是待在家里，看看古典诗词。时间久了，他也就积累了很多这方面的知识，与人说话时总会引经据典，时不时蹦出来几句。

有一次，他去拜访一名客户，那是一位头发斑白的老人。据说，这位老者在经商之前，曾是一所知名大学的中文系教授，是一位非常冷静和理智的人。在这位年轻业务员来到之前，已经有不少同行前来和这位老人洽谈业务，希望能有所收获，但是面对老人的咄咄逼人，都铩羽而归。

年轻业务员了解了这些情况，不由心生忐忑，他认为自己很有可能也会在对方的咄咄逼人下败下阵来。

事实上，在他刚接触老者的时候，对方的表现也十分冷淡。他做这一行已经有好几年了，早已练就过硬的心理素质，因此虽然对方表现冷淡，但他还是不愿意放弃，而是极尽口舌之能，尽量拣好听的话说，试图让对方改变态度。可是无论他如何说，老者还是没有一点儿合作的意向。

人的耐心终归是有限的，年轻的业务员察言观色，发现对方确实没有合作的意思，他的心情也就黯淡下来，有了放弃的念头。人就是这样，心里面有很大期望的时候，往往会束手束脚，无法放开，而一旦没有了期望，反而可以真正放开。在走之前，他不再期望能够和对方达成合作，就轻轻松松地和对方交流起来。

就在这个时候，他的古文功底得以表现出来。他与对方说话，时不时用几句贴切的古典诗词，使他的语言更有魅力。他的改变使老人微微一愣，不由多打量了他几眼，不过，却没有多说什么。

从老人那里离开后，年轻的业务员认为自己肯定无法抓住这个客户了。可是让他没有想到的是，几天后，他却意外地接到了对方打来的电话。在详细了解情况之后，老人愉快

地和他签了合同。

再后来，他和那位老人成了朋友。聊起这件事，老人告诉他：“本来，我是不准备和你签合同的，我觉得你们业务员做事和说话的目的性都太强，讲话务虚的多，务实的少，经常会误导别人。但是后来你不打算卖产品给我，放松下来和我聊天的时候，我才知道你对古典诗词很了解，很显然在这方面是花了工夫的。这样的人现在可太少了。我觉得，愿意读书，尤其是愿意诵读古典书籍的人，人品通常不会太差！与其找别人签合同，还不如找你这样的人签呢！”

所谓“欲速则不达”，心急吃不了热豆腐，说服不能太着急，若你的说服动机太明显，反而落了下乘！因此，不要急躁，以免让人心生戒备。那么，怎样做才可以让对方对你敞开心扉？

1. 把握说服的节奏，不要太着急。有的人无法顺利说服他人，是因为不能把握说服的节奏。表现得太着急，行为太激进，很容易把人吓跑，特别是谈恋爱的时候。心急吃不了热豆腐，说服人也是这样。太着急了，进展太快，会让人感觉不适应。

2. 学会掩藏说服动机，不要一开始就表明想要说服的全部内容。为了让对方同意自己的说法，人们常常会过于详细地向对方说明事情的情形。然而，正如前面已经讲过的那样，人有时会因为太了解事情的真相而产生不安心理，所以，有不少时候自己认为尽心尽意地进行了说服，结果却导致了反作用。因此，在说服有不安心理的对方时，不要一开始就将说服内容全部告诉对方，这样反而不利于说服工作的顺利进行。

3. 保持安全距离，避免一开始就表现出强势的态度。从事心理工作的人，在进行心理指导时，特别要注意坐的位置和姿势。第一，让患者和自己保持恰当的距离；第二，采取自己轻松舒展的坐姿，而尽量避免正襟危坐。这些行为都可以消除对方的戒备心理。

4. 尽量避免视线相触。一般来说，戒备心比较重的人，不愿意做过多的眼神接触，他怕你通过“心灵之窗”看出他的心事。因此，对方通常会故意避开你的视线，以免被你觉察到他的心理变化。所以在说服对方时，必须注意对方视线、态度的微妙变化。

5. 在发现对方产生戒备心理的时候，不要直接点破。有的人习惯说：“你没有必要这样紧张，不必对我怀有戒心！”这样的话不仅没有任何效果，反而会起反作用。因为对方的深层心理被你识破了，他会再加厚心理的屏障，防止你的再次突破。这时候，你就应该停止说服工作，努力做互相沟通的工作。



## 说话的智慧

追女孩子时，你要是表现得太急切、太有侵略性，那么人家就会对你产生警惕。说服也是这样，如果你一开始就表现得太急躁，或者动机太露骨，对方就会对你产生戒备。如果能够放松下来，自然一点，和对方唠唠家常，把对方的戒备心消除了，说服起来就会更容易一些。

---

## 第八章

# 及时地救场：不冷场的说话艺术

---

在交际中遇到尴尬的场面时，做到审时度势，准确把握双方的心理，然后运用说话技巧，借助恰到好处的话语及时出面打圆场，化解尴尬，使交际活动正常进行，就显得十分重要。

# 巧妙化解尴尬的“流星战术”

---

现场的气氛变得紧张，容易导致争执和僵局的出现，这不利于交流。当你发现气氛趋于紧张的时候，就要注意了。若能采取一些恰当的手段，便能够缓和气氛，打破僵局，推动交谈继续进行下去。

有一种“流星战术”，自古以来一直为人们所运用，可以达到缓和气氛、打破僵局的目的。何谓“流星战术”？其实就是转换话题、转移视线，以缓和气氛、化解尴尬。为什么叫作“流星战术”呢？这是因为人们在转移别人的注意力时，经常会突然手指天空，高声大叫：“啊！你看，那是流星呀！”

这么一说，你应该就明白了，事实上，你也许会经常使用这一招。尤其是在遇到不太妙的状况时，通过话题的转换，引导他人转移视线，从而化解尴尬。

有位母亲带着三岁的孩子去逛百货商场，忽然，孩子叫嚷了起来。原来孩子看中了一个玩具车，非要母亲买下来不可。母亲正被纠缠得无可奈何，忽然灵机一动，说道：“嘿！你看那是什么东西，是不是大力士呀？”

孩子立刻停止哭闹，朝着母亲所指的方向看去，然后就让母亲乖乖地抱走了。

如果你的孩子哭得无法遏制，你又怕哭声干扰别人，就可以适当运用这种战术，很快就可以将孩子的哭声止住。

当然，这种“流星战术”的对象并不仅仅限于小孩，在一些紧要关头采取这种做法往往也会奏效。

比如，某公司的经理在解决劳资纠纷时，对方来势汹汹要经理当场拍板，经理却不作正面回答，反而从容镇定地说：“嘿，你的声音不错嘛！很适合当歌星。”

这样一来，紧张的气氛一扫而光，同时也削弱了发言者的气焰，这就是“流星战术”的效果。

前段时间，张老师所在学校的教导主任退休了。张老师是最有希望接任教导主任这一职务的，要知道张老师已经连续五年当选为校级模范教师。

可是，一个多月过去了，没有任何任命。张老师找到校长，暗示了几回，校长仍然没有任何表示。张老师和妻子决定请校长吃饭，顺便探听虚实。

席间，校长顾左右而言他，就是不提选拔教导主任的事情。张老师有些急了，对校长说：“校长，李主任退休那么久了，教导处那边总该有个人担着，校长您一人担两职，实在辛苦，这不是长久之计啊！”

校长笑了一笑，说：“这个事情啊，校领导一直在开会讨论，可咱们学校实在是人才济济，还得从长计议啊！”

“可是，按照资格来说……再说，这选谁还不是校长您说了算嘛！”张老师有些不满校长的话，直接用话挤对校长。

结果校长一听这话，立马变了脸色，正要开口斥责张老师。

这个时候，张老师的妻子看出气氛不对，当即说道：“哎哟，真是的，你们男人怎么吃饭也离不开公事啊！今天咱们就是吃饭，不谈公事啊！赶紧吃菜，老张，快给校长满上。”

张老师明白妻子的暗示，立刻给校长斟酒。接下来，张老师和校长谈论了学校里的一些事情，中间不免有气氛紧张的时候，好在张老师的妻子每次都能在关键时以敬酒为名，避免俩人起争执。

最后，校长表示这顿饭吃得很愉快，并感谢张老师夫妇的款待。

张老师的妻子无疑是一个有智慧的人，她能够敏锐地察觉现场气氛的变化，同时能够适时地采取“流星战术”转换话题，缓和紧张气氛，为双方的沟通创造更加良好的氛围。

在交际场合中，如果某个较为严肃、敏感的问题弄得交谈双方剑拔弩张，甚至阻碍交谈顺利进行，我们也可以使用“流星战术”，暂时回避一下，以达到避开尴尬的目的。

一天，小金正在伏案写报告的时候，同事“洪大炮”却在对面唾沫横飞地说长道短：“哎，我说小金啊，你知道吗？咱们部门那个新主任的人选已经定了，就是刚来的那个MBA。嘿，你说说，他凭什么呀？小金，你一个本科生加上四年的工作经验还不敌他

一个刚毕业的MBA？这都是什么世道啊？我都替你不值啊！”

然而小金没有表现出丝毫惊讶或激动，连头也没有抬一下，只是漫不经心地说道：“是吗？那我得先谢谢你了，给我提了个醒，老洪，你是一个仗义的人。哎，看来我还得继续努力工作呀，让人家后来居上，我的老脸往哪儿搁呀？你说是不是？”

说到这里，小金突然问：“啊，对了，老洪，昨天我要的那份资料你弄得怎么样了？”

“洪大炮”明显愣了愣，然后才说道：“哦，你等一下，我马上给你找去。”说着，转身出门去了。

在上面这个例子中，小金通过转移话题的方式，轻易便避过了敏感问题的讨论。在现实生活中，我们难免会遇到像“洪大炮”这样的人，他们专门以传播小道消息来拉拢人。和这种人打交道，若你直接堵对方的嘴，对方可能会觉得不高兴，甚至会觉得你瞧不起他。得罪了这样的人，难免就会遇到一些麻烦。

这样的人要是抓到你的小辫子，制造一点不利于你的流言，即便没有大碍，也难免会影响心情。怎么办呢？你可以对他所说的内容假装糊涂，充耳不闻，但表面上做出对他个人很买账的姿态，哄他开心，再把话题岔开就可以了。

## 说话的智慧

我们与人交谈，不慎说到尴尬话题，也会经常使用换话题这一招，比如，“哦，今天我们不谈公事”“不说这个了”，这种岔开话题的方式其实不太好，因为不够自然，是一种生硬的拒绝方式。如果你打算岔开话题，最好不要使用提醒式的话，否则会让人感觉不太好。尝试使用我们本篇中提到的“流星战术”，可以很好地回避尴尬问题。

# 关键时刻，帮人摆脱窘境

---

什么样的人最得朋友的欢心呢？这个问题不好回答，但如果一定要说出个所以然，那么应该是那些懂得维护朋友尊严的人吧。他们从来不做拆台的事情，乐于助人，在关键的时候，他们能够帮人撑住场面，而在尴尬的时候，他们又能够及时出现，为人解围。

田先生出席朋友的小宴会时发现，朋友请了十个人才要三瓶酒。他知道十个人五道菜起码得有五瓶酒，因此他心中琢磨朋友必定是手头不宽裕。

明白过来后，他不露声色，向朋友请缨为大家斟酒。结果，五道菜上完，大家的酒杯还是满的。朋友觉得有面子，非常感激田先生给他圆了场，与田先生的关系越来越好。

田先生要让朋友“出洋相”简直太容易了，如果他性格直爽，不懂得其中的奥妙，往往就会脱口而出“这些酒哪够啊”。这样的情况在生活当中很常见，但是这样的话一说出来，朋友心里肯定会不舒服。

除了维护朋友的尊严，有的时候，还要给朋友长脸，不要让别人感觉掉价。张女士买了一件衣服，陈小姐看见了，赞道：“哇，张姐，你穿上这衣服显得好精神啊！新买的，花了不少钱吧？”张女士开心笑道：“呵呵，你猜。”

陈小姐了解市场行情，知道这衣服两三百元完全能够买得下来，但她没有直接说出来，而是猜测道：“这是现在的时尚流行款，料子也很不错，至少得花四五百元吧？”张女士一听更加高兴，笑得两只眼睛眯成一条缝，道：“你没想到吧，我才花两百元就买下来了！”陈小姐大拇指一翘：“嗨，张姐，你行啊！下次我买衣服，找你帮我砍砍价。”张女士笑着说：“没问题。”

陈小姐的说话方式是很值得学习的，她故意把衣服的价格说得高一些，从而令对方产生成就感，当然会使对方高兴。这样说话，实际上就是捧场，自然让人开心。

相反，如果陈小姐说：“这种衣服也就二三百元。”你想想张女士心里会是什么感受？如果她比较和善，她会想：难道我的眼光不行？如果她的情绪比较烦躁，或许她就会

说：“你这人也太没眼光了。”总之，她绝对不会如此高兴，心里还可能会产生一些疙瘩。这样一来，人际关系也就不会和谐了。

而陈小姐三言两语，说得张女士开心不已，这就是因为陈小姐深明人情世故。人都希望自己的脸面有光，担心掉价。如果你想让一个人高兴，并想与之和睦相处，就应该尽可能地给他捧场。

有人觉得这是投其所好的世故奉承，因而不屑为之。然而，他们却没有想到，我们这样做的出发点是光明正大的。给人捧场，无论是对自己、对对方，还是对社会，都是没有害处的，相反，这种人际互动技巧往往能给对方、给社会带来欢乐。

面对一位三十多岁的女人，你说她看上去只有二十多岁；面对一个六十多岁的老人，你说他看上去只有四五十岁。这种“美丽的错误”，对方是不会认为你缺乏眼力，更不会对你反感，相反，对方会对你产生好感，形成心理上的相容。如此，你又何乐而不为呢？而且，这样做能够让人获得美好的心情，又没有任何妨害他人之处。对于这样的“美丽的错误”与“无害的阴谋”，我们多说一些又有何妨呢？

照顾别人的颜面，这是为人处事应该学习的。懂一些人情世故，照顾一下别人的面子，会让你的人际关系更加和谐，也能让社会少一些矛盾冲突，多一些和气。

场面上的事情，总是要做得妥帖一点，光彩一点。这也是对别人的一种尊重。你希望别人怎样对待你，你就应该怎样对待别人。你维护别人的尊严，别人也会在意你的尊严。照顾他人的尊严，不忽略他人的感受，能于不动声色中帮助他人摆脱窘境。这样的人又怎么可能不得人心呢？

相反，你若是不懂其中的奥妙，话说不美，不仅不能圆场，还很容易造成尴尬。有的人请客吃饭，进门就问：“今天有什么特价菜啊？”弄得一旁随同前来的客人直皱眉，客人心里想：“难道说在他心目中，我是那种只配吃特价菜的人？还是说，他原本就是一个贪小便宜、目光短浅，又毫无生活质量的人？看来我得重新考虑跟他合作的事情了。”

提倡勤俭节约，拒绝铺张浪费是一贯主张的原则。但是，这需要讲究技巧，而不宜大张旗鼓地表现出来，或是让对方察觉出来，否则就成了小气、吝啬的表现，这将直接影响对方对你的看法，甚至会打消对方与你交往的想法。这可就因小失大、得不偿失了。

## 说话的智慧

维护他人的自尊，实际上也是给自己一个台阶。如果你想获得他人的尊重，让彼此的关系更融洽，就要懂得照顾他人的感受，在对方遇到尴尬局面的时候，要能想方设法维护对方的尊严，帮人圆场，摆脱窘境。



# 处事灵活，化干戈为玉帛

---

有个男子到小吃店要了一碗面，由于面的鲜味刺激了他的呼吸道，随着“阿嚏”一声，面没有吞进肚里，却被这突如其来的喷嚏喷到对面一位顾客的面碗里。

那位顾客见此顿时大怒，他“呼”一下站了起来，一拍桌子，喝道：“没长眼睛啊，你朝哪儿喷呢？”

这名男子也愣了，他缓过神来，转头就冲伙计喊：“我告诉你不要放辣椒的，你干吗在里边放辣椒？你瞧瞧，现在可怎么办？你赔我的面钱，我要赔人家的面钱！”

伙计很委屈，争辩道：“面里没有放辣椒。”周围的顾客都看了过来，眼看这三个人就要闹起来了。

老板见势不妙，赶紧跑过来，打圆场道：“太抱歉了，是我们服务不周。”说着，又朝厨房喊道：“再下两碗面，面钱免啦。只有大家和气，才能生财嘛！”面对老板真诚的笑脸和诚恳的态度，两位顾客实在不好意思发作，只好接受。

如果老板这个时候不照顾这两位顾客的感受，试图用讲道理的手段，让他们分出是非黑白，只怕这生意就不必做了。相反，他及时地圆场，照顾了顾客的感受和面子，这件事情才得到了圆满的解决。

与人相处，要学会说好话、打圆场，帮助别人消除不良情绪。在当事人十分懊恼或不快的时候，有时旁人说几句得体的话，便能够消除矛盾，获得圆满结局。

清朝名臣张之洞任湖北总督时，适逢新春佳节，抚军谭继洵为了讨好张之洞，设宴招待他。不料，席间谭继洵与张之洞因长江的宽度争论不休。谭继洵说是五里三，张之洞认为是七里，俩人各持己见，互不相让。

眼见气氛紧张，谁也不敢出来相劝。这时位列末座的江夏知县陈树屏说：“水涨七里三，水落五里三，两位大人说的都对。”这句话给两个人解了围，他们都拊掌大笑，并赏

陈树屏二十锭纹银。

作为下属的陈树屏，能够调解上司间的纠纷，可谓智慧，其巧妙且得体的言辞，既解了围又使双方都有面子。他的说话方法就充分考虑了听者的心理。众所周知，对一件事情的描述，每个人都会有不同的表达方式。对于话语含义的微妙差异，在说话时应该付出的热诚程度等，都是需要下一番功夫的。

有时交谈的重点会在我们轻松得体的话语中明显地表达出来，还有的时候，我们心平气和地与人说话，也会给对方留下深刻的印象。

成功地打圆场，能让一方摆脱尴尬，一方转怨为喜，最终皆大欢喜。当然，要想圆满地解决矛盾，还需要机智灵活、随机应变，不仅要说得巧妙，更要说得得体。

若你是一位领导，对于下属之间的纠纷，有时只要主动地承担责任，就可以化解双方的矛盾。

小李和老宋在同一间办公室工作。一次，小李去市政府听报告，老宋不知道，因此对小李很有意见，当面质问小李为什么不告诉他听报告的信息，两个人因此大吵起来。

彭主任了解他们吵架的原因后，对老宋说：“听报告没有通知你，这不是小李的错，是我没有要他通知你，因为你们两个人有一个人去听报告就行了。你如果有意见就对我提吧，不要责怪小李啊。”

老宋听后，觉得自己错了，于是主动向小李致歉，他们又和好如初。

世上没有劝不开的架，没有解不开的死疙瘩，人生也没有过不去的坎。有人对打圆场不以为意，甚至心存厌恶，认为打圆场就是要滑头、和稀泥，这是错误的认识。千万不要小瞧打圆场的作用。

打圆场，目的是消除彼此的误会，缔造和谐与平衡的人际关系。这也是有智慧的人希望获得的结果。

善于打圆场的人，能够整合周遭环境中迥然不同的事物，不仅能够调解组织内的纷争，维持组织的稳定团结，还能够劝合一个分裂家庭，抚平朋友之间的嫌隙。由此可见，和事佬往往有着搭起人与人之间沟通桥梁的重要作用。因此，打圆场是一门非同一般的艺术。

## 说话的智慧

做人应该学一些打圆场的技巧，这将会帮助你改善人际关系。因为与人交往时，不可避免地会遇到一些容易让别人和自己感到难堪的场面，比如指责、批评、拒绝等。这个时候是对一个人为人处世能力的检验，凡在类似的场合能够打圆场者，一般说来，肯定是会为人处世的人。反之，则应该进行一番自我反省。

# 让人说完，别打断他人的交谈

---

周小姐应邀参加一个朋友举办的生日酒会，在酒会上她看见一位她很仰慕的著名专栏作家。她整理好自己的仪容，拿着一杯酒准备过去向专栏作家介绍一下自己。

但是这位作家被一群人包围着，周小姐根本不可能靠近她。她只有站在不远处，等待这群人慢慢地散去。过了一段时间，周小姐终于等到了一个机会，此时作家正在和几个人聊着什么。

周小姐来到他们中间，忙着向作家介绍自己。她这样一介绍，就打断了作家和那些人的谈话，但是周小姐并没有看见大家不悦的表情，她急着要把自己对作家的仰慕之情表达出来。

作家和她的朋友只能听着周小姐喋喋不休，没过几分钟，这些朋友只得无奈地纷纷走掉了，只留下作家和周小姐。

周小姐终于结束了对自己的介绍，她以为自己在很短的时间里就能够和作家熟识，但是最后，作家只是跟她说：“很高兴认识你。”周小姐感到很失望，她觉得是作家太傲慢了。

然而，她不知道的是，在别人谈话的时候，随随便便地打断人家，介绍自己，是一种很不礼貌的行为。试问，谁会喜欢一个在第一次见面就这样不礼貌、没分寸的人呢？

因此，在别人谈话兴致正浓的时候，不要打断对方美好的感觉。美好的感觉被打断，肯定会影响人的心情，让人失去平和的心态，导致尴尬的局面。

在一片绿茵茵的草地上，老师带着一群学生围坐成一圈。一个十四五岁的少年站在中央，正在满怀激情地朗诵诗歌：“让拥抱陆地的海洋 / 永远不失蓝色的梦幻吧 / 就像青春的童话……”

话音未落，就有几个学生嚷嚷起来：“读错了，读错了，是清纯，不是青春……”

被打断的少年非常害羞，脸红彤彤的，只好返回来重读，却没有了半分激情。刚刚酝酿起来的感情，就宛若一簇脆弱的小火苗，被轻易地打断扑灭了。

诗歌朗诵完毕，老师站起来点评：“他第一次朗诵得很好，虽然读错了一个词，但我要给他打九十分。第二次朗诵虽然没有读错字，但没有朗诵诗歌的激情，所以我只打六十分。”

周围的同学听了老师的话，一片哗然：“不公平！读错字了，怎么能给这么高的分呢？”老师说：“大家安静一下，接下来我要批评你们，在刚才第一次的诗歌朗诵的时候，你们不应该打断他！”老师指了指朗诵诗歌的少年。

众学生疑惑道：“为什么？他出错了，就应该帮他指出来啊！”老师点了点头，道：“没错，你们可以指出和帮他纠正错误，但为什么不能在他读完之后纠正呢？你们这样一打断，不仅是对他错误的指出，还是对他的努力和热情进行否定，导致他在第二次朗诵的时候，就没有了热情。朗诵诗歌没有了热情，又怎么可能有好的效果呢？”

学生们都陷入了思考。过了一会儿，老师接着说：“我们要尊重别人，在别人说话时，不要随意打断别人，给别人的心里添堵。将心比心，如果别人打断我们说话，我们的心里会好受吗？”

这位老师的教导可谓清楚明白，但是生活中偏偏就有很多人习惯于打断别人说话，而且他们毫不在意，甚至有不少人根本就没有意识到这是一种不礼貌的行为。

不要随意打断别人，尤其是在别人正商议某件非常重要的事情的时候，因为你的加入，他们无法集中思想继续谈下去，可能会导致失败。

姜先生终于开始创业了，他开了一家贸易公司，准备大干一场。这一日，姜先生约了几位大客户到办公室里谈生意。聊得正开心时，姜先生的一个朋友走了进来。

这个朋友平时就大大咧咧，虽然来到了姜先生的公司，但他想这可是自己好朋友的地盘，而且他认为当了老板的姜先生也没有什么变化，依然是可以随意玩闹的朋友。

于是，这朋友一进办公室，就很随意地打断了几个人的谈话，插嘴说道：“嗨，今天可真倒霉，我刚进地铁，就看到两个人在吵架……”

姜先生脸色一变，连忙给朋友使了个眼色，但朋友并没有注意到，依然说得津津有味。姜先生没有办法，只好直言告诉朋友：“我们正在谈生意。”这时，这位朋友才意识到

自己的不当行为，借口去洗手间，离开了办公室。

“刚才我们聊到哪里了？”几个人正准备继续话题，可就在这个时候，那个朋友又敲门走了进来。原来他觉得刚才的行为太过失礼，决定回来向人家道歉。他左一句“对不起”，右一句“抱歉”，几位客户连忙客套地说“没关系”，可一边的姜先生，脸色却越来越难看了。

果然，有位客户起身，对姜先生说：“姜先生，很抱歉，我们不知道你今天约了朋友。我看你朋友的事情似乎很着急，你先和朋友聊吧，我们改天再来拜访。”

说完，几位客户都起身走了。而那个朋友仍在为自己的行为抱歉不已，却不知道此时的姜先生怒火中烧。

如果你遇到了姜先生这样的情况，你会欢迎打断他人讲话、胡乱插嘴的人吗？

## 说话的智慧

当你看到你的朋友和你不认识的人聊得起劲时，可能也有参与进去的想法。这是可以理解的。但是如果在他人正说着的时候，不顾当事人的感受，不分场合，随便插话，这不仅扰乱了谈话人的思路，还会让对方心生不快，有时甚至会产生不必要的误会。假如你想要加入别人的谈话，最好先在旁边静静地听一会儿，然后找恰当的时机发表你的看法，而在说话之前，最好客气一点，征求别人的同意。

# 无关得失，就不要太计较

---

有个人喜欢象棋，自诩棋艺不凡，在一次同学聚会上，他与一个同学对弈。没想到那同学一开始就咄咄逼人，他知道对方是一个劲敌，便打起十二分精神进行比赛。

可是，无论他如何努力，依然不是那同学的手。很快，他就输了一局。那同学说：“还来不来？”

他说：“为什么不来？再来！”这局他又败了。他不甘心，又下了两局。结果都是败局。

那同学哈哈大笑：“还来不？”

他向来着意于修养，胸襟开阔，但不知道为什么，这次却无法忍受这种刺激，说：“再来！”

比赛到后来，他竟然被逼得心神失常，冷汗直下。

同学见他焦急的神情，格外高兴，故意留一个破绽给他发现。他以为机会来了，立即进攻，期待转败为胜。

谁知，同学突然落下一子，哈哈大笑道：“将军！啧啧，你不是说自己下棋还行吗？这也叫行啊？我看水平也就一般吧！”

他再也受不了了，当即站起身来，转身离开。

而那位朋友始终没有意识到自己存在的问题，反而转身对别人说：“下棋而已，至于嘛，他这个人啊，就是输不起。”

后来，他从别人口中得知同学说的那句话，心中更是恼恨。俩人就此形同陌路。

生活里有些人喜欢赢，爱较真，结果给人的感觉很不好。比如下棋，有的人会一口气

赢对方十几局，在对方已经抬不起头、涨红脸的时候，还一个劲儿地喊“将军”。其实，作为一种娱乐活动，也不是正式比赛，对输赢本不用那么较真。不然它本身的娱乐性就不存在了，剩下的只是火药味。

不要说别人心眼小，也不要说别人输不起。事实上，这个世界上输得起的人真不多，甚至可以说根本没有。人们可以淡定地面对自己的败局，但是没有几个人能够淡定地面对一次又一次的败局。

失败一次，你认了；失败两次，你忍了；失败三四次，你还可以安慰自己：“没关系，失败乃成功之母，我再接再厉，一定会赢的。”但是失败接二连三，你就会指着头顶的天空大骂：“为什么受伤的总是我！”

如果你总是赢，而把输扔给你的朋友，那么场面一定会越来越尴尬。不要说别人的胸怀不够宽广，事实上你的气量也不大。如果够大，你好歹也让别人赢一局啊，可是你没有。于是，尴尬了。

所以，告诉你这样一个道理：在无关得失之争中，让一步，即便不为讨对方的欢心，至少别伤害对方的自尊。这样做，对你多少会有一点好处吧。

宋太宗很喜欢下围棋，棋艺水平也不错，他经常与宫里的待诏们下棋。宫里有一个叫贾玄的待诏，是一个围棋奇才。在没有入宫之前，贾玄每弈必胜。不过，进宫之后，他就很少胜了。

贾玄深知，在宫里的那些有权有势的人专横跋扈惯了，都有极强的好胜心，即便是弈棋，如果输得没了面子，也会恼羞成怒。因此，他很少去赢别人，尤其是和皇帝弈棋时，每次都输。

贾玄把握得很好，既不赢宋太宗，又不让宋太宗赢得太多。这让宋太宗很高兴。

但是，时间长了，宋太宗产生了怀疑，他对贾玄说：“我听人说你的棋艺天下第一，为什么你会盘盘输给我？”

贾玄说：“陛下棋艺高超，取胜不足为奇。愚臣全力以赴，争取不再输棋。”

结果，二人再下一盘，贾玄没有输棋，但却是一局和棋。宋太宗有些哭笑不得，但又毫无办法，便故意生气地对贾玄说：“再下一盘，如果你赢了，我重重赏你，但如果你输了，我把你投到护城河中去。”贾玄点头称是。



可是棋下完，一数子，竟又是一盘和棋。宋太宗哑然失笑，道：“国手不愧为国手！竟然可以做到这样。”

贾玄总是输棋，表面上看，有拍马屁之嫌，但是实际上国手的傲气却在委婉中显露了出来——他想和棋就可以和棋。能够掌控棋局到如此地步的人，又岂能不令人佩服？即便皇帝也只有叹服而已。

## 说话的智慧

对于一些无关紧要的意气之争，应该抱以宽容之心，以退让为要。就比如在那些娱乐性质的比赛上，根本不必太较真，即使对方技术比不过你，你也得让对方获得胜利，这样做可以避免尴尬。但又不能明显地让步，那样会让对方觉得你是看不起他。若能恰到好处地让步，既能让人感受到尊重，也能领会到你的高明，还能避免尴尬的场面，那真可谓一举数得，岂不美哉？

# 没话找话，打破冷场的氛围

---

很多人都不知道要说服对方时该如何开口，尤其是当谈话的对象是陌生人，或是不怎么熟悉的人，或是沉默寡言的人时，谈话就很容易陷入冷场，气氛也可能变僵。

例如，当你想去要求某人办事时，如果一下子就单刀直入地说：“请问××在吗？我要他帮我去做件事。”这样不但会显得硬邦邦，而且可能会使对方产生心理上的距离，对方就不一定会如你所愿，帮你办事。

最好的方法是在聊聊天气、当天的新闻、个人兴趣爱好之类的话题之后再切入主题。这一点可以向一些主持人学习，他们在任何场合都能想办法使气氛活跃起来。

例如，在参加宴会时，几个不认识的人坐在一起，气氛难免会有点尴尬，如果有人能主动打开话匣子，不仅能让气氛活跃，还能让宴会有趣许多，而且，能拉近彼此之间的距离，说不定还能谈成一笔生意。有很多推销员就是利用这种宴会结交朋友和促成交易的。

可以用来打开交谈之门的话题可以说是数不胜数。天气永远是打开交谈之门不可或缺和绝对安全的话题，尤其是在你对交谈对象毫不了解的情况下，如“这段时间为什么老是下雨”“天气总这样热，真让人受不了”等。

小孩和动物也是很好的素材，因为绝大多数人都是喜欢小孩和动物的。一旦你得知你面前的这个人有小孩或者养了宠物，你便可以用小孩或宠物的话题跟他极为轻松愉快地交谈起来。此外，中国人的“传统话题”也可以派上用场，比如：“您的老家在哪里？”“您贵姓？”这类问话基本上不会让人觉得失礼。

当然，最好的打开话题的方法还是谈论对方熟悉的东西，因此需要事先了解对方的职业、地位、人品，并在某种程度上做一下调查，如此即使是初次见面，也能够配合对方的话题发挥。

如果你有机会到某人的家中或办公室，室内的一些陈设可能会使主人津津乐道。很多人会在桌子上摆放照片，照片上显示的背景便为我们提供了打开话匣子的素材，我们可以

询问主人外出旅行的经历。对于墙上的挂画，我们可以向主人表示对这些画的兴趣。

和对方聊一些私事，是和陌生人拉近距离的一个很好的方法。因为每个人在告诉别人关于自己的事时，就等于在向对方敞开心扉。例如：“我喜欢去钓鱼，您有什么爱好呢？”

像这样率先向对方“表白”自己的情况，对方也会乐于谈谈自己的情况。如果对自己的事一概不谈，只一味地刺探对方，“你家住哪里？假日都做些什么？有几个小孩？”这会让人感觉像在被警察审讯一样，进而对你产生排斥心理，自然懒得和你说话，当然也就无法继续谈话。

如果谈话双方拥有共同的兴趣，话题就可以在这种兴趣上展开。例如，如果知道对方对钓鱼也有兴趣，则不妨向对方请教：“你经常去哪里钓鱼？”“哪种鱼饵是最有效的？”

人们在谈到自己的经验时，一定会满面春风。因此，对于这类问题，对方一般会很乐意告诉你，你也可以趁机与对方“套近乎”，拉近彼此之间的距离，为接下来的说服工作做铺垫。

在选择话题时还要注意以下两点：

第一，话题内容要有可信度。如果将电视、报纸上的情报“挪为私用”，应该正确地记住日期、场所、名称、数量、前后关系等要素，以便增加内容的可靠性。如果是道听途说的内容，一定要亲自翻阅当时的报纸来验证，绝对不可口说无凭。

第二，话题内容要有益。听众最有兴趣的就是“对自己有用的情报”。举凡有关新技术、新技法、新产品的说明，与赚钱有关的内容，特别的经验、技术指导、人生警示之类的话题都属于这类“有益的情报”。

## 说话的智慧

在谈话过程中，遇到冷场的情况，若不能主动寻找话题，则很容易造成尴尬的场面。特别是不太熟悉的男女待在一起时，若没有人主动攀谈，寻找话题，冷场的概率会非常大。聪明的谈话者，会率先抛出话题，打破僵局，化解尴尬。事实上，主动地没话找话说，会使人感受到你的热情。而且，在某种程度上，没话找话说，更是一种有礼貌的表现。毕竟，冷落他人是很失礼的行为。

# 失意人面前，不说得意事

---

有一次，老梁约了几个朋友来家里吃饭，这些朋友彼此间都很熟悉。老梁把他们聚在一起主要是想借着热闹的气氛，让心情不佳的老洪放松一下。

因为经营不善，在不久之前，老洪的公司破产了，他的妻子也因为不堪生活的重压，正与他闹离婚。内外交困之下，他感到很难受。

大家都知道老洪目前的遭遇，因此都不约而同地避免谈及与事业有关的事。可是爱喝酒的老肖没能管住自己，几杯酒下肚，就开始大谈自己的风光。

因为老肖那阵子正好赚了不少钱，于是他就显摆起自己赚钱的本领，并不断地对老洪说：“老洪，亏那点钱算什么呢？跟我混，不用半年，保证全赚回来。”

老肖一边说话，一边拍着胸脯，那得意的神情，别说失意的老洪看了不舒服，其他的人也看不过眼。

结果闹得大伙儿都很尴尬，话题明显越来越少，只听老肖高谈阔论。老洪更是低头不语，脸色非常难看，一会儿说去上厕所，一会儿说去打电话。

后来大家都早早散了，老梁送老洪出门，在门口，老洪忍不住愤愤地说：“赚钱多很了不起吗？这么得意干什么？”

在失意之人面前说自己的得意，这是不懂人心的做法。现在有些人就是不懂礼节，好像就怕别人和自己的关系太好，拼命地用自己的得意去衬托别人的失意。

老肖或者真的有心帮助老洪走出困境，但是我们必须清楚一点：人们做事能否成功，往往并不取决于动机是否正确，而是取决于方法是否恰到好处。

比如别人事业失败，跟你诉苦。与其以成功者的姿态来指导，不如告诉他，你当年跌得比他更惨，是一点一点又做起来的。于是他明白了“失败是成功之母”，便鼓足干劲，以

图东山再起，相信他日一定会如你一样成功。

当然，你所说的可能不一定真实。但你必须知道，他人向你诉说自己的失意之事，只是想从你口中得到一番安慰。所以你讲一点自己的“失意之事”，让他们从你的身上看到自己还有“得意”的机会，就算说一些善意的谎言又何妨呢？

然而老肖当时完全没有顾及这些，他的张扬和得意，让老洪更加不好受。这到底是帮人，还是损人呢？

我们不妨扪心自问，自己失意之时，若他人在我们面前大谈他的得意之事，我们的感受会怎样呢？

当你有了得意之事，不管是升了官，发了财，还是一切都觉得顺利的时候，都不应该在失意人面前高谈阔论，要体谅他们的心情。处于失意之中的人，对一切都很敏感，即使你是无心之语，也有可能伤害了对方的自尊。

总的来说，我们在叙说的时候，要注意面前对象的心情。

假如你和得意的人谈失意的事，对方可能会应付你，很少会表示真实同情，甚至对方还有可能会误会，以为你是要请他帮忙，这样一来，他很可能就会预先带着防备心与你交流，而无法长谈。

假如你和失意的人谈得意的事，这是不懂人心、不知趣的做法，对方会觉得你简直是在挖苦他、讥讽他，他对你的印象就会变差。

因此，如果你要诉苦，不妨找处境相似的人，同病才会相怜，同是天涯沦落人，彼此理解，这样才能得到精神上的安慰。

同样，如果你人生得意，则要找同样得意的朋友，一起出去庆贺。这样彼此才能玩得痛快自在，而不必担心出现话不投机的尴尬。有得意的事情应该和得意之人去谈，这样才志同道合。千万不要找失意之人诉说和分享你的得意。

## 说话的智慧

你事业有成，当然是值得庆贺的事，但这种庆贺要适可而止，尤其不要在失意之人面前显摆，以免造成尴尬的局面。因为你的张扬，会引起失意之人的心理失

衡；你的得意，会激起失意之人的怨恨。故而面对失意的朋友，要更加低调一些，这样才能融入朋友圈子中，不至于让朋友们难受。

# 换一种表达，说中听的话

---

有个村庄的理发师，年纪大了，准备找个接班人，继续为村民服务，于是便收了一个徒弟。这个徒弟很认真，学习了三个月，便接了师傅的班，信心十足地上岗了。

第一位顾客来了，他规规矩矩地接待了，然后认认真真的理完了发。他感觉自己理得还不错，但没有想到的是，顾客照了照镜子，却说：“头发留得太长了。”这句话让小徒弟有些不知所措。

这个时候，边上的老师傅笑着说道：“头发长，使您看上去更加含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”那位顾客的脸色本来不太好，听了老师傅的话后，顿时笑了起来，高高兴兴地走了。

小徒弟给第二位顾客理完发，心里就有点忐忑了。果然，这位顾客照了照镜子，说：“头发剪得有些短。”小徒弟有心辩解几句，但又怕引发争执。

这时，边上的师傅又说话了：“头发短，才能显出您有精神，这个形象看起来更朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客转嗔为喜，点头走了。

收拾起沮丧的心情，小徒弟接待了第三位理发的客人。这次，顾客没有挑剔，只是最后笑着对他说：“花的时间挺长的。”小徒弟一下子就听出顾客的不满意，心里很委屈：“还不是为了给你剪得好一点儿！”但是这样的话，他不能说出来。

师傅再次开口解围：“为大人物理发，自然要多花点儿时间。”顾客听罢，大笑而去。

吸取了上一次的教训后，小徒弟为第四位顾客理发的速度就加快了。然而，让他没有想到的是，这位顾客一边付款一边说：“动作挺利索，十分钟不到，就解决问题了。”言下之意似乎怀疑小徒弟不够认真。

徒弟无语了。

师傅笑道：“时间就是金钱，如今这个时代，讲求的就是‘速战速决’，我们理发店也要与时俱进，帮助客人赢得时间。”顾客听了，点头赞同，欢笑告辞。

晚上下班，小徒弟不解地问：“师傅，是不是我手艺还没有学到家呀？为什么每次都让顾客不满意？要不是您在边上为我说话，我今天说不定就会和顾客吵起来了。”

师傅笑道：“做我们这一行，顾客就是上帝。遇到挑剔的顾客，也很正常。所以，我们要学会随时解决这些问题，而解决这些问题的关键，就是会说话，会说顾客喜欢听的话。每个人都爱听好话，你把话说好了，所有顾客提出的问题，也就迎刃而解了。你的理发技术已经合格，现在你要学习的是说话的技术，你明白吗？”

小徒弟仔细想了想，立刻明白了其中的道理。从此，他学习更加用功了，说话的技术和理发的技艺也越来越精湛。

面对顾客的挑剔，小徒弟总是无言以对，因为在他看来，自己确实没有满足顾客的要求。但是老师傅出马，说几句话而已，便轻描淡写地抹去了顾客的不快，让顾客开怀离开。这就是不会说话和会说话的区别。

其实，这种说话方式，妙处就在于改变思维，把坏事变成好事。我们做事，不仅仅要会干，更要会说。回想一下日常工作和生活中的琐事，我们不难发现，由于说话水平不同，我们所获得的效果和回报也大不相同。话说得好，让听者高兴，那么办事就更有效率，问题就更容易得到解决，回报就更高；相反，就可能造成麻烦。

仔细想想，如果那个小徒弟没有老师傅在边上解围，很可能就会和顾客争辩，又或者服从顾客的指点去返工，结果陷入吃力不讨好的境地——头发理得太长，重新剪短也就是了，但是头发剪短了，你可没有办法让它当即重新长回去吧？

我们一直强调要去解决问题，有的人就觉得，解决问题非得实干不可，其实这样的观点是片面的。生活中的许多问题，其实都可以通过说话来解决。所以，有人说了：一句恰到好处话可以解决一个天大的难题，改变一个人的命运；一句不得体的话，可以导致错失一个天大的机遇，毁掉一个人的一生。这话不是夸张，而是实实在在的。

尤其是在今天，在职场上，你每天都要和同事、领导、客户说话，在家庭中，你每天都要和配偶、孩子进行交流。会说话，你就能够和同事友好相处，与领导搞好关系，同客户达成协议；会说话，你就可以消除与配偶的误会，增进彼此的感情，和孩子拉近距离。总之，学会说话，说让人开心的话，会为你打开人生的另一扇门。



## 说话的智慧

同样的意思，不一样的表达，带来的效果也不一样。好好揣摩理发师的说话艺术，从中你能够领悟到什么道理，得到什么启发呢？生活中经常会遇到问题，而其中有些问题的解决，只需要动一动嘴就可以了。把话说得好听一些，或者引导对方从另一个角度去看问题，这会帮助你挡下很多麻烦。

# 记住别人的名字，与人相处不尴尬

---

经理办公室的门打开了，秦经理从里面探出身来，指着小陈道：“那个谁……”小陈一指自己，连忙点头道：“小陈。”秦经理点点头道：“噢，对，小陈，你来一下，把这里的文件搬到吕组长的办公室里去。”小陈很快就将文件送过去了。

不一会儿，秦经理又喊：“那个谁……”小陈说：“小陈。”“哦，对，小陈，你帮我找张主管要两份空白的客户合同。”小陈点头答应，把空白的合同送到了秦经理的办公室里。

小陈正要离开，正埋首办公的秦经理抬头看到小陈，叫道：“那个谁，你先别……”小陈打断道：“秦经理，我是小陈，而不是‘那个谁’。”

秦经理一愣，有些尴尬道：“对不起，这会儿太忙了，一时之间忘记了你的名字。实在很抱歉，小陈是吧？下次我一定会记住的。”

一直以来，人们都认为名字是代号，但是，若你的名字被人忘记，而总是被人称为“那个谁”，你的心情会是怎样的呢？想必肯定不会太好吧。所以千万不要在称呼上随便乱来，特别不要忘记别人的名字。

但是，我们的记忆力不见得总是那么好，总有忘记别人名字的时候，那么，这时该怎么办呢？荣先生就遇到过这样的尴尬，更糟糕的是，他对此束手无策。

那年秋天，荣先生到一个老乡家拜访，女主人指着旁边一个年轻姑娘问他：“你还记得她是谁吗？”荣先生望着面前这个文静而秀气的姑娘，头脑一片空白，他对她毫无印象，一时愣在那里不知说什么好。

女主人在一边说：“别着急，再想想。”那位姑娘也期待地望着他。在这种情况下，如果荣先生说不记得她了，对她算是一个沉重的打击。荣先生拼命想，可记忆仍是一片空白，他无奈，只好摇摇头：“不记得了。”当时，他很明显地感觉到那位姑娘的失落和难堪。

这个时候，女主人提醒他说：“香山，春游……”于是，荣先生的记忆闸门突然打开。

那年春天，荣先生参加了一次在京老乡的活动，这位姑娘也参加了，而且从香山回来时，他们一路上还说了不少话。怎么就忘得这么快呢？

其实也不全怪荣先生，她现在的模样与春天时相比有了很大的变化，发型、穿衣的风格都大变，显得好看多了。春天时那位姑娘给荣先生留下的印象是平淡，所以过后很快就淡忘了。他想起这事后，更不知道说什么好，当时场面极为尴尬。过后想起，荣先生就埋怨自己：当时怎么这么笨呢？

其实，当时荣先生完全可以通过一些巧妙的表达来救场。比如可以不提对方的名字，照常跟人叙旧，说：“看着很面熟，以前肯定见过，让我想一想……哎呀，原来是你呀！真对不住，没能马上想起来。不过你不能怨我，因为几个月的时间，你的变化竟这么大。真的，你比那时又漂亮了许多！”

这不算虚伪，也不是敷衍人家。这样做可以维持良好的氛围，也不会破坏对方的好心情。

如果荣先生这样一说，多半能补救刚才忘记名字的失误。可是很可惜，或许是因为荣先生那时还比较年轻，在异性面前总是紧张，没能够掌握说客套话的本事，结果让场面变得愈发尴尬起来。

在生活中，忘记别人的名字，并不是什么奇怪的事情，很多人都遇到过这样的尴尬场面。这个时候，你要学会用客套话救场，化解尴尬。

以对方的发型、服饰发生变化为理由，夸赞对方一番。这是一个在想不起对方姓名时为自己化解尴尬的好方法，也会有效地缓和对方不愉快的心情。

在记不起对方的姓名时，也可以直接问对方。不过问的方式最好灵活一些。可以这样说：“你看，在这个世界上没几个人让我有兴趣再问一次名字，但你是为数不多的几个之一。请问你尊姓大名？”

待对方告知姓名以后，还可以再说几句：“哦，我就说嘛，明明在脑子里，就是说不出来，就怕一说，把你的名字说错了，那就太失礼了。”接下去就可说一些上次见面的细节，以引起双方愉快的回忆。

如果不好意思直接问对方姓名，还可以采用别的方法。比如，你可以说：“你有名片

吗？”当对方说“没有”的时候，你就可以将通讯录递给对方：“我们以后多联系吧，请将你的地址写一下好吗？”这时对方就会把姓名也一并写下来。

当然，这些措施都属于补救方法，如果可以的话，你最好在与陌生人第一次见面时，就记牢他的名字。别人告诉你他的姓名，你可以重复一遍，或者一个字一个字地问一下对方，这样就比较容易记住对方名字了。

## 说话的智慧

在与人交往的时候，重视对方姓名，对方会高兴。在社交场合中，陌生人之间初次见面，会互通姓名，客套寒暄，气氛容易拘谨、僵硬。这时运用一些幽默语言，可使气氛活跃起来，双方很快就变得轻松自如了。

---

## 第九章

# 礼貌地拒绝：不尴尬的说话艺术

---

直接将“不”说出口，往往会让人觉得刺耳。若是对方曾经帮助过你，那么直接拒绝，更是尴尬。客套的拒绝应该是怎么样的呢？本章将告诉你，在生活中，该如何说才能更加有效而又不尴尬地拒绝别人。

# 优雅说“不”，再也不难堪

---

在现实生活中，总会遇到需要拒绝别人的时候，这本不是什么奇怪的事，但是若不懂使用恰当的拒绝方式，则可能带来不好的后果。

老张是一家公司的中层干部，最近公司让他负责一项权责外的工作。由于是第一次接触这样的工作，所以不明白的地方有很多，导致工作进度十分缓慢。偏偏这时，上司又委派他去外地参加一个业务研讨会。

老张心里本来已经够烦躁了，这下更激发了他的抵触情绪，于是不自觉地用比较激烈的口吻拒绝说：“不行，不行，您找别人吧！这么多理不清的事情，让我焦头烂额的，现在根本就没时间参加什么研讨会！”

听到下属这样跟自己说话，上司的心情很不好，怒道：“好吧，那以后就不麻烦你了！”

老张已经被诸多杂乱的事情影响了情绪，失去了对自己的把控，结果直接拒绝他人，在不经意间伤害了别人。其实老张可以采取较温和的口吻，委婉表达拒绝之意。事实上他的拒绝理由很充分，然而，他太直接了，完全没有注意语气的问题，结果让上司很不满意。

直截了当地说“不”，很容易使对方尴尬、难堪、没面子，这样会影响双方的关系。其实，拒绝可以委婉表达。如“我认为你这种说法不对”与“我不认为你这种说法是对的”，“你觉得这样不好”与“我觉得这样好”，仔细比较，不难发现，尽管意思是一样的，但在拒绝别人的时候，显然是后者更为委婉，较易为人所接受，不像前者那样咄咄逼人。

当上司强制性给你任务时，如果上司把下属叫来说：“请你今天把这些工作做完，没问题吧？”若下属望着那堆成小山般的文件，摇摇头说：“这么多，我怎么可能当天做完。”这样的应对，就太不合格了。

文件堆积如山，就算实在完成不了，若你说：“今天无论如何也做不完。”那么上司头

脑中的想法往往是：什么？连这点儿小事也办不好？要我办给你看看吗？这样的话，场面就不太好看了。

该怎么说呢？如“我尽量办着看看”，这样的回答，情形便会有所不同。因为你只是“尽量”而不是“保证”，实际你还没有做过，也没有理由给出肯定答复，你可以设法去做，到下班时还做不完，便可说“还没做完”。

这个时候，上司看到，也不会太在意，因为你已经维护了上司的自尊心，你所得到的无非是两种回答：“确实太多了，明天再做吧。”“我叫小李来帮你。”这样便避免了上下级之间的矛盾。

委婉的话用于拒绝中，可以很好地化解尴尬。可惜的是，生活中有不少人不擅用委婉的话来表达拒绝，结果经常造成一些不必要的麻烦。其实只要平时多注意点，掌握一些委婉拒绝的技巧，完全可以消除这些尴尬。以下是几种委婉拒绝的技巧，以供学习和借鉴。

1. 试着先同意。这似乎听上去有点自相矛盾，其实一点都不矛盾。这样做的好处在于，你可以很快消除拒绝的尴尬。有人邀请你双休日去郊游，而你已另有安排，怎样委婉拒绝他呢？你可以说：“郊游？太棒了！我早就想和你一起去郊游，可是……”由于你对没有答应他的要求表示了遗憾，他虽遭到拒绝，但还是会理解你的。又比如，别人要给你的工作加码，你拒绝时，可以这样说：“没问题。但是我现在的任务堆积如山，你能不能过一个月左右再来找我？”这种回答表面上没有断然地拒绝，把主动权交到对方的手中，而实际上已经拒绝了对方。

2. 敷衍式回答。把矛盾引向了另外的地方，告诉对方我不是不帮你，而是我帮不了。例如，有人托你办事，你不好当面拒绝，便可以说：“我们单位是集体领导，我不是唯一的负责人。像你的事需要大家讨论才能决定，不过，这件事恐怕很难通过，最好还是别抱什么希望。如果你实在要坚持的话，待大家讨论后再说，我个人说了不算。”对方听到这样的话，通常就会无奈地说：“那好吧，既然是这样，我也不难为你了。”

3. 答非所问。对方说：“此事您能不能帮忙？”你可以说：“我一会儿要去参加一个重要的会议。”这种答非所问的话，要比你直接说“不行”好得多。对方会从你的话语中感受到，他没办法得到你的帮助，只好采取别的办法。

4. 引用名言来拒绝。写文章时引用名言可为文章添彩，其实拒绝时，也可以用一些名言。这种办法好处很明显，能增加说话的权威性与可信度，也省去许多解释和说明，同时还富有感染力。

5. 使用商量的语气。在拒绝的时候，为了让自己的话听起来委婉，你可以采用商量的语气。比如，有人邀请你参加某活动，而你有事缠身无法接受邀请，你可以这样说：“太对不起了，我今天的确太忙了，下个星期天行吗？”这句话要比直接拒绝别人好得多。

## 说话的智慧

言语是需要包装的，否则不雅观，会伤人，就像我们不能裸体出门，需要穿好衣服一样。拒绝的话也需要“穿衣服”，这“衣服”就是委婉。直接的拒绝，往往会变成莽撞，造成不必要的麻烦，影响彼此之间的关系。拒绝还是委婉一点好，因为委婉更有助于化解尴尬。



# 沉默是一种有效的拒绝方式

---

某公司有一个女孩，平日里只是默默工作，并不多说话，和人聊天时总是面带微笑。有一年，公司来了一个好斗的女孩，很多同事在她主动发起的攻击之下，不是辞职就是请调。最后，矛头终于指向了这个默默微笑的女孩。

某日，那个好斗女孩抓到了沉默女孩的把柄，立刻就开火了，对着沉默女孩一顿斥骂，谁知那位女孩只是微笑着，一句话也没说，只偶然问一句：“啊？”

最后，好斗的女孩小脸涨得通红，一句话也说不出来了，只好鸣金收兵。不久之后，好斗的女孩自请他调了。

看完这个故事，你一定会说，那个沉默的女儿的修养实在是太好了。其实不是这样的，那位女孩只是因为听力不大好，理解别人的话总是要慢半拍，而当她聆听别人的话语并思索话语的意思时，脸上又会出现“无辜”“茫然”的表情。

结果，好斗女孩所有的攻击都好像打在了棉花上，没有丝毫效果，于是只好鸣金收兵了。

现实生活中，大部分人一听到不顺耳的话就会回嘴，其实一回嘴就中了对方的计。这个时候，拒绝他人的攻击，最好的办法就是不回嘴，沉默以对，对方自然就觉得无趣了。如果他还一再挑衅，只会凸显他的好斗与无理取闹罢了。

沉默是有效的拒绝方式。关注娱乐新闻的时候，我们常会看到这样的事情：某位明星被曝光恋爱，一时之间，风波四起，大小媒体纷纷想方设法前去挖掘事情的内幕。面对媒体的疯狂追问，当事人却泰然自若、三缄其口，经纪公司也保持沉默，对此表示一无所知。于是一段时期之后，这件原本沸沸扬扬的娱乐事件便无人问津了。

在政经新闻当中，也有类似的场景。外交官、企业代表发言人们遇到他们不想回答或不愿回答的问题时，会用一句“无可奉告”来搪塞过去。这种外交辞令，其实与明星的三缄其口，表达了差不多的意思，就是拒绝回答。这种沉默拒绝的方法，也值得我们借鉴。当

然，那种外交辞令太正式，我们没有必要生硬照搬，可以变换一下用语，换成“事实会告诉你的”“这个嘛”之类的话。这种说法可能比一味地闭口不言，效果更好。

生活中很多人不知如何表达拒绝，心里不断地演练拒绝的言辞，可一旦面对对方又下不了决心，总是会觉得尴尬和惭愧，话到嘴边，就是说不出来。这个时候，你可以干脆不说，以沉默来应答。学会沉默，能够帮助你拒绝很多事情。在我们遇到一些不愿牵扯进去的麻烦事时，利用沉默来表达拒绝，会更加自然。

例如，刚进入一家单位，就有人送来请帖，请你去参加一个聚会。如果你不想去，可以不给予对方任何回复，这样，一般人都会明白你的意思。这种沉默的方法能达到拒绝对方的目的，同时也能避免直接拒绝带来的尴尬。

当然，并不是所有的事情都适合沉默以对。沉默拒绝的方法有一个适应性的问题，这种方法更加适合应用于那种特别容易陷入争论的事情。

我们知道，“不”会令人失望和沮丧，因为对被拒绝的人来说，这个字意味着完成某件事情的希望又少了几分。如果对方极度渴望实现自己的目标，那么他必定会想方设法来说服你不要拒绝。

就算你明确告诉他拒绝的理由，并且给他指明其他出路，他依然会不依不饶、纠缠不休，这样一来，你们之间势必会展开一场激烈的争论。

无论争论的结果如何，对你来说都是有弊而无利的。因为即使通过争论，最终的结果依然是拒绝，你也已经在这件事情上浪费了大量的时间和精力。这与你躲避不必要的麻烦，完成应该做的事情的原则是完全相悖的。

而且，如果你稍微心软一点，在对方的咄咄逼人之下，你就会不慎掉入不得不接受的陷阱，到时候你就亏大了！

例如，当一个银行业务员向你推销信用卡时，如果你拒绝对方说：“对不起，我已经办了好几张信用卡了，所以不需要。”

那么，对方很可能抓住你回答中的弱点进行反击：“是吗？那您每天带着好几张信用卡出门，一定觉得很不方便吧！”

“还好吧！”你的回答通常会是这样。而这就进一步给了对方可乘之机：“其实您完全可以把这些卡丢掉，只要您办了我们的银行新推出的信用卡，就可以一张卡走遍天下了。您

在全球八百多个城市都可以随时享受我们优质的服务。因为这个月是推广月，现在办还有礼品赠送，并且可以享受免年费的优惠……”

怎么办？原本是想拒绝对方，却因为拒绝话语不到位而使对方更加有机可乘了。更有意思的是，自己拒绝的理由反而成了对方进一步推销产品的理由。无论结局如何，被对方打扰已经是无法挽回的事实了。

在日常生活中，当我们遇到类似上述的情况时，即便对方舌绽莲花，把产品吹得天花乱坠，只要我们保持沉默，不予理会，不消几分钟，对方就会自知没趣，灰溜溜地走掉！因为他们得不到预期的回应，气势和信心就会随之降低，直至最后彻底放弃。在沟通中，你的沉默和无言，将不断地消磨对方的热情，让人失去继续说下去的热情。

## 说话的智慧

沉默是最好的拒绝。当我们想要表达自己的拒绝而又不知道如何做时，不妨用沉默来代替言语，这样往往能收到“无声胜有声”的效果。但是，沉默并不是万灵丹，当别人对我们提出某些不合理的要求时，如果我们还沉默以对，就会助长对方的气焰。比如，有人侵犯我们的正当权益，如遭遇性骚扰、冷暴力、无端欺压等，我们当然不能沉默以对，因为沉默在这时候属于一种无效拒绝，正确的做法应该是强烈地表达不满，并且采取自我保护的手段，进行坚决的抵抗。

# 提供建议，让人接受你的拒绝

---

年关将至，某公司财务主管江先生带着手下的五六个员工，正为年底财务报表、查账、对外借款的事情而忙碌，却没想到中午吃饭的时候，市场部的主管老刘竟然忙中添乱，一脸苦相地向他求援：“小江啊，能不能帮我一个忙？最近公司要参加一个促销活动，我手底下的全部人马现在都是一个当十个用，老总给的活动经费又不宽裕，没法到外面雇人，所以我想能不能从你们部门借两个人给我用两天？我知道现在每个部门都是大忙的时候，我也是实在没办法，才来难为你。”

看着老刘一副着实在难的样子，江先生一时犯了难。江先生与老刘私交不错，老刘在以往的工作中对江先生的帮助也不少。所以无论从部门之间团结互助的角度，还是从个人交情的角度来看，只要能够腾出人手，江先生就不能不帮老刘这个忙。

但是，现实的问题是，财务部本身的工作尚且需要整个部门加班加点地往前赶，而这个部门主管如果在这个时候，再将人手借到其他部门，肯定会引起员工不满。最要紧的是，本部门的工作不能如期完成的话，到老总那里也不好交差。

思前想后，江先生觉得还是坦诚相告为好：“嗯，你的难处我知道，现在大家都挺忙的。你刚才提到外雇人手的事，倒让我想到一个主意，我想知道，你能拿出多少钱来到外边雇人手？”

老刘低头沉吟片刻，说：“至多能拿出八百元，活动搞四天，怎么也得雇五个人，这样算下来每个人一天只能拿到四十元，根本没人愿意来呀。”

江先生说：“也不能这么说，你看，现在正是大学生放假的时候，我有个好朋友是大学老师，看能不能让她在学校里招几个大学生来。这样的话，费用可以低一些，而且对大学生来说，这也是一个不错的实践机会，他们肯定也乐意来。你觉得怎么样？”

接着，江先生才说出自己部门的实情：“不瞒你说，也不是我跟你诉苦，我们部门现在的情况你也都看到了，大家都忙得跟个什么似的，实在是腾不出人手来。再者说，就算

是能抽出一两个人，那也是杯水车薪，平白耽误了工夫。不妨考虑一下我的那个办法，可行的话，我这就打电话帮你联络。”

老刘听江先生说得诚恳，提的建议也不错，虽然没有立马解决问题，但还是对江先生充满了感激。

应该说，在上述案例中，江先生的应对方式是很值得我们学习的。因为他采用了一种巧妙的方式，很好地避开了拒绝帮忙的尴尬。

首先，江先生表达诚恳。了解到老刘的难处后，他最先说的一句话是“你的难处我知道”。话一出口，就让人心里一暖。不管江先生能不能帮上这个忙，至少在老刘的心里，江先生是一个贴心的人，如果帮不了自己的忙，肯定不是因为不想帮，而一定是有他的难处。

其次，真心实意地为对方着想的态度。江先生很清楚，就算自己一口回绝老刘的请求，对方也能理解，自己确实是因为客观条件所限，爱莫能助。但是出于工作考虑和私人之间的交情，江先生没有这样做，而是真诚、积极、尽心尽力地为对方出谋划策，这会让老刘觉得，江先生不仅是好同事，还是关心朋友的知己。

最后，把拒绝的话放在最后说。真心替他人着想的人，即便是自己真的有很大难处，也很少一开口就拒绝别人的请求。而往往是先以对方的实际问题为首要关注点。即使不能像江先生一样，替他人谋划出切实可行的解决办法，但是详细地了解一下对方的情况，适当地表示一下关心也是好的。而在了解到对方的情况之后，再有针对性地让对方明白自己不能帮忙的原因，不但会使拒绝的语气有所缓和，还更容易得到对方的谅解，收到事半功倍的效果。

总之，在现实工作中遇到类似的情况时，我们应量力而行，若无法直接帮忙，则可以提供相关的建议，让对方另想办法。

## 说话的智慧

对那些心急火燎、急于找到解决方案的人来说，他们往往只看到其中一条道路。假如对方走的是“向我们求助”这条路，而我们又觉得这条路实在行不通，那么不妨向对方提供另一条可行的道路。比如，“对于刚才你说的这件事，我恐怕无能为力。不过我有一个建议，你不妨试试看……”我们提出的建议如果对方能够接

受，那么自然是皆大欢喜；如果对方不肯接受，那么我们无法帮忙也在情理之中了。这样拒绝起来就有理有据、顺理成章了。

# 转移话题，巧妙堵住对方的嘴

---

叶小姐是办公室里唯一的女子，性格活泼，人也聪明。周围的男同事们都喜欢围着她聊天，一来二去混熟了，叶小姐发现其中有个男同事特别喜欢在她面前讲一些粗鄙之事。

开始，叶小姐善意地提醒过他，没想到这男同事并不当一回事。

叶小姐觉得为这样一件事情和对方撕破脸不值得，毕竟同在一家公司里，低头不见抬头见，闹得太大，反而让其他的同事看笑话。

当那个男同事再次讲的时候，叶小姐就立刻打断：“嗨，老陈，别光顾着说闲话，你刚打的资料存了没有？你的电脑爱死机啊，可别怪我没提醒你。”

“老陈，主任要的那个文件你拟好了没有？可别怪我没提醒你，耽误了可要挨批评的。”

“老陈，那个财务报表啥时能整理完啊，林姐那边等着急用呢……”

几次下来之后，那男同事就改掉了自己的坏习惯。于是，慢慢地，大家的耳根不知不觉清静了下来。

若你不想听别人说的话，又不好直接拒绝对方，最好的办法就是堵住对方的嘴，不断转移话题，打断对方。这样的做法看起来似乎不太礼貌，其实一点问题都没有，因为对方不礼貌在先。

有个女孩使用这种方法拒绝男孩的示爱。男孩和女孩在一起工作，渐渐地，男孩对女孩产生了爱慕之情，女孩也发现了某些苗头。男孩想要表白自己的心意，获得爱情，于是就鼓足勇气对女孩说：“我想问问你，你是不是喜欢……”女孩似乎很紧张，她当即就把话打断：“你给我借的那本公关书，我喜欢啊，我看了两遍，很不错。”

男孩以为女孩没有理解自己的意思，又说：“嗯，你看不出来我喜欢……”没想到女孩

又打断道：“我知道你也喜欢公共关系学，以后咱们一起交换学习心得吧？”男孩说：“嗯，好。你有没有……”女孩再次打断对方的话，抢答道：“有哇！互相切磋，向你学习，我早就有这个想法。”

此时，男孩总算明白过来，这女孩是无意和他发展恋爱关系。于是只好放下心思，和女孩聊起公共关系学。男孩心里有些惋惜，同时也有点儿庆幸。好在他没有将心意挑明，否则两个人难免会觉得尴尬。

堵住对方的嘴，让他的话说不出口，这样可以很好地避免直接拒绝所导致的尴尬状况。采取这种策略，对方不会觉得你不礼貌，因为他心中所思考的问题，已经不是你的礼貌，而是你的态度。

从你的行动中，他可以比较明确地了解到你不愿接受的态度。机智的人看到你这样做，会很快明白过来。对于那些不能马上明白的，你无法挑明，就可以不停地打断他的讲话。这样三五次下去，他自然就会回过味儿来。

由此可见，岔开话题，实际上是一种很好的拒绝方法。如果有一个香水推销员要说服你，你可以捕捉他话里的语句，然后自然而然地加入推销员的话题中：“说到晚上就寝时的事情，玛丽莲·梦露是喷什么香水睡觉的？”推销员笑着说：“那是香奈儿五号，这是一款非常著名的香水。”

接着你就开始引导式沟通，将话题从“香水”上转移开来：“是的，那一定是很好的香水了。肯尼迪先生想必就是拜倒于这种香水的魅力之下吧。”“啊？”“你忘了？美国前总统肯尼迪和梦露不是有很深的交情吗？”这样话题一下就从“香水”到“肯尼迪”了，接着继续，美国前总统福特也出场了：“同样是总统，肯尼迪总统喜欢芳香，福特先生则很爱干净，你认为呢？”这样，就从关于香水的话题，在不知不觉中转移到了对政治人物的评论上了。

每一个话题的跳跃非常顺畅，不会给人以违和感，都是各自不同的联想，毫不突兀。当话题连续跳转两三次之后，结果会变成完全不同的话题。像这样，最初的话题和最后的话题相差越大，对方就越无法继续他的说服了。

当然，说服的一方，也不会那么容易被我们引导，他一定会像一只垂死挣扎的狐狸，不断地用“不过”或“话虽这么说”之类的语句，努力把话题拉回到原先的正题上去。这时你可以不加理会，继续你的话题，以分散对方的注意力，这样对方就要专心思考在何时把话题拉回去，而没有余力说服你了。



任何对话都受时间限制，在天马行空的话题变化中，时间很快就会耗完，那么到时候你根本就不必说一句“不”，也可达到“不”的效果，最后来一句：“哎呀，时间已经到了吗？真可惜，我们下次再聊吧。”随后挥手告别。

下面是转移话题时应注意的一些问题：

1. 通过话题转移，堵住对方的嘴，一定要摸准对方的心理。对方刚开口说话，你就知道他要说什么，所谓“未闻全言而尽知其意”。当然这要求很高，如果你无法做到这一点，就不要胡乱打断别人的话。

2. 要顺题立意。你应该将自己的目的设定为表明自己的观点，而不仅仅是拒绝。如果根本没听明白对方的话而乱下结论，就是不尊重对方的表现。所以你打断他人说话的时候，应尽可能顺着对方所说的话题展开自己的话。如果需要转换话题，应先对对方的观点予以肯定和赞同，再用“不过、但是”等转折词过渡，这样才能有效避免对方的误解和反感。

3. 要注意措辞方式。措辞是否恰当得体往往会直接影响你的说话效果。措辞得体，对方不但容易接受，而且有利于谈话继续下去；措辞不当，则很容易引起对方的反感，不利于交谈的顺利进行。因此，最好选择中性感情色彩的措辞，既不要对对方的谈话内容及言论发表任何评判，也不要对对方的情感做任何是与非的表达。

4. 要做到真诚和善。人与人交谈，贵在真诚和善，通过打断别人的话以达成拒绝的目的也是如此。千万不要表现得自以为是、心高气傲和哗众取宠，以免让人极度反感。

## 说话的智慧

打断他人说话的时候，一定要讲究时机和技巧。恰当而巧妙地把自己的话插入到“正题”中去，不仅不会令说话者陷入难堪的境地，还能激发对方的谈话兴致，从而有助于交谈和谐、融洽地进行。由于面对的情况与场合不同，插话时也必须使用不同的方法。

# 故作不知，装糊涂表达拒绝之意

---

明代清官海瑞在浙江淳安当知县时，遇到一件麻烦事情。那天，海瑞正在县衙处理公事，突然有下属来报：驿站有人闹事。

海瑞一听，连忙带人赶往驿站。远远地，见驿站门前的树上倒吊着一个人，海瑞走近一看，正是驿站的官吏！

海瑞心中顿时火起。再看那闹事的主，身穿鲜衣华服，显然是一介公子。在公子的旁边，摆满了他带来的大小几十个箱子，上面都贴着总督衙门封条。

一看这情景，海瑞心下了然。这几天，他听说总督胡宗宪的家眷要路过淳安，想来这一拨人马就是了。总督的家人竟然会在此处闹事，这是海瑞没有想到的。

他突然有了主意，表面却不动声色，叫人把箱子打开，只见里面装着几千两银子。海瑞转身对那位公子道：“你是什么人，为什么有这么多银两？”

那公子眼也不眨一下，说：“总督是我父亲！”

海瑞登时脸色一变，大声喝道：“你这个混账的东西，真是可恶，竟敢假冒总督家里人，败坏总督名声！上次总督出来巡查时，再三布告，叫地方上不要铺张，不要浪费。你们看这家伙带着这么多银子，怎么会是胡总督的儿子，一定是假冒的，严办！”

于是，海瑞把胡公子带的几千两银子都充公交给了国库。同时写了一封信给胡总督，声称有人招摇撞骗，败坏胡总督的名声，现连人带行李一并送交胡宗宪。胡宗宪看了，自知理屈，怕海瑞把事情闹大，只好打落牙齿自己吞，不敢声张此事。

当你想要拒绝接受一些事情，没有特别好的理由时，可以故作不知，就像海瑞一样。海瑞知道，作为事件的处理者，若是接受“闹事之人是顶头上司的家人”这一事实，将直接面对顶头上司的压力。这样的话，他若想按照律令法办闹事之人的话，很有可能遭到干涉。

此时，胆大心细的海瑞装糊涂，不仅直接法办了闹事之人，还给胡总督写信，表面上似乎还挺给顶头上司面子，而实际上表达了自己向权势说“不”的勇气。其中的含蓄之妙，可谓柔中带刚，刚中有柔。

在生活中，我们若能把握时机，采取装糊涂的方式，灵活地拒绝一些不必要的干扰和麻烦，不仅可以避免尴尬，还能够表达我们的坚持。

美工部的主任为人处事不错，唯有一样让下属蓝小姐觉得郁闷的，就是这个主任特别喜欢讲一些粗鄙之事。说完之后，他还要逮住一个下属问一句：“你说是不是啊？”

初到美工部的时候，蓝小姐只能脸红耳赤地听着，直到主任说得尽兴而去。

后来，蓝小姐发现，主任之所以每次都要问“你说是不是啊”，是因为他有点心虚，想借这句话拉着别人买他的账，为自己找个台阶下。蓝小姐决定用这个“台阶”给主任点颜色看看。

这一天，主任又开始讲了，蓝小姐提前准备好耳机，一边听音乐，一边敲键盘。主任讲完了，见蓝小姐没有什么反应，就特意跑到她面前问：“你说是不是啊，小蓝？”

“啊？对不起，主任，您刚才说什么了？我刚才没有认真听！”蓝小姐摘下耳机，一脸惶惑地说道。

主任连忙摆了摆手，笑着说道：“没事，没事，开个玩笑。”

蓝小姐若是直接对主任说“不”，主任的脸色肯定不会好。她采用了装糊涂的方法，她不说“没听见”，也不说“讨厌”，她说“没有认真听”，什么意思？潜台词大概是，你一个主任，作为上司，说这样不体面的话，不尊重下属，下属又怎么会认真听呢？

如此看似“糊涂”的一句话，就好像软刀子，一下子就扎进了主任的心里。主任明白，再说这样的话，很容易让下属看不起，因此收敛了许多。

装糊涂，是一个很好的拒绝办法，但在具体的运用过程中，一定要把握度。太糊涂，会让人认为没有主见；不糊涂，则会被人认为难以相处；恰到好处的糊涂，就能编织出良好的人际关系。

## 说话的智慧

难得糊涂，不是真糊涂。“难得糊涂”是处理人与人之间关系的妙方，尤其是职场中上下级之间的关系。在职场中，人们会受到这样或者那样的规则的束缚。有的时候，这些规则并不是人性化的东西，如何拒绝上级的一些不妥当的要求是一门学问。机智的下属，在适当的时候做出糊涂的表现，可以化解尴尬，同时表达拒绝之意。

# 找到好理由，拒绝不是难事

---

每个人都希望找到两全其美的拒绝办法，既能有效拒绝对方的请托和要求，又能不伤害对方的面子和自尊，维护彼此之间的友谊。要达成这样的效果，你就要为自己的理由找到一个恰当而充分的理由。如果你的理由充分，对方将无可奈何。相反，若是理由不够充分，或者不恰当，说服力不足，对方心里就会不舒服，这样便很容易带来尴尬。

例如，编辑人员常常会为拒绝作者的来稿而大伤脑筋。不管稿件好不好，都是作者的心血，所以，编辑人员要知道该怎样做才能不伤害对方呢？如果你直接对作者说“水平不够”“没有出版价值”之类的话，就会惹恼作者。

这时可以说“你的文章和本社读者的层次不太符合，如果符合本社读者的层次，我一定首先处理你的稿子”“某某出版社可能很欢迎这样的稿子”等，不否定稿子本身，而是劝他选择其他办法。如此拒绝，自然便避免了尴尬状况的出现。

由此可见，充分而恰当的理由，对于拒绝来说是多么重要。所以，你拒绝别人时，一定要注意。另外，在选择理由时，要尽量用客观方面的因素拒绝别人，而不要使用主观看法去拒绝。

如工作忙碌、时间不允许、身体状况欠佳等客观因素，是可以明确告知对方的。比如，“我必须把明天的演讲报告赶出来，实在没时间帮你。”“我现在正赶着去外地出差，帮不上你的忙。”这样的拒绝理由诚恳而真实，足以让对方放弃对你的期望。

而一些主观因素，例如对美丑的评判，或毫无缘由就是不想帮忙等，说出来不仅难以让对方接受，还会破坏双方的交情，甚至引发对方的怨恨和不满，最终导致人际关系破裂。

下面几个理由经常用于拒绝，很有说服力，可以作为参考。

1. “最近很忙”是一个好理由。在使用这个理由时，一定要将理由描述得具体一些，不要空泛而谈。“我现在忙得昏天黑地的，根本没有时间啊！这不，明天还要去北京出

差，恐怕没办法帮你了。”“我今天约了××谈业务上的事，然后要带他去施工现场看看，大概要很晚才能回来。”理由陈述得越具体，才会让人觉得越真实，听起来也更令人信服，说服力自然也就越强。

有的时候，你还可以适度地夸张一下自己忙碌的工作状态：“再这么干下去，我就真的要崩溃了！”或“希望弄完的时候，我还不至于变成木乃伊！”这样的话明显夸大了事实，但它的说服力也不弱。

除了上面两个常见的理由，还有其他一些理由，比如生病、堵车之类的，同样也具有说服力，只是要看你用在什么地方，怎么用。

2. “制度”是一个好理由。“你的想法和要求确实很有道理，但是根据本公司的制度……”“我也很想帮你，但我没有办法，我不能违反制度。”制度是一个很好的拒绝理由。

尹先生在一家电器商场上班。一天，他的一位朋友来买笔记本电脑，看遍了店里陈列的所有样品，也没找到令自己满意的。最后，他要求尹先生带他到库房里去看看。尹先生面对朋友，不好直接拒绝，只好微笑着说：“本公司的规定，非商场工作人员不能进入库房。实在不好意思。”

3. “别人”是一个好理由。如“我做不了这个主”“这件事不是我负责，我没有权限”“我们领导希望由他亲自过目，不好意思，我做不了主”等，都是用他人做借口的理由。

以自己无权做主来拒绝，表示的是一种无奈，而对于我们能够做主的事情，则要换一种思维来拒绝，这需要我们强调自己的原则：“我要为自己的选择负责，所以我有权拒绝这个要求，请你尊重我的选择。”

4. 用急事做理由。每个人都有自己的私人事情要做。当别人向你请求“帮助”的时候，你可以把自己的私事亮出来，告诉对方你也有紧急的事情要处理，很遗憾不能帮他的忙。同时，你还可以这样说：“这次实在是不好意思了。下次你再需要帮忙的时候，提前和我打一声招呼，我一定尽力帮忙。”如此真实而坦诚的拒绝，不仅可以让自己成功地脱身，还不会破坏彼此之间的友谊。

5. 身体不适的理由。身体不适，也许是最好的拒绝理由，当然也是被人用得最多的理由。有道是“身体是革命的本钱”，你身体抱恙，这是无可奈何的事情，没人能够勉强你去拼命。即便是天大的事情，都不如身体健康重要。

你为自己拼命，那是合情合理的，但若对方勉强你为他的事情去拼命，则未免过分了一些。但凡有些恻隐之心的人，都不会不顾及他人的身体健康而强人所难。不过需要注意的是，这个理由不能用得太多，否则效用会逐渐下降。你经常身体不适，就意味着你的身体不好，没有哪个公司的老板会喜欢病怏怏的员工。如果你常对老板说这个理由，他觉得烦了，也许会考虑换一个健康些的员工。所以使用这个理由时要慎重一些。

6. 开会是个好理由。对于这个理由，女性朋友应该会觉得耳熟，因为她们经常会听到这话从自己的伴侣口中说出来。这个理由有真实的，当然也有虚假的。一个男人对女人说他一会儿要开会而又没有约定明确的时间时，八成是在说谎。因为女人不能阻止男人不去开会，不去奋斗，而男人则可理直气壮地说，这次会议由他主持，他不去是不行的。开会确实是很好的拒绝理由，但是这个理由不能常用，用多了，消磨彼此的感情，除非你希望结束这段感情，否则尽量少用。

## 说话的智慧

我们最常用的理由就是自己工作太忙，没时间。因为别人根本不了解你的工作情况，所以对于这样的理由也没办法反驳。但是，这种借口用得太多，对方会觉得厌烦，如果理由能够具体一些，对方会更愿意接受。