口才指南 经典口才系列 成功法则

一分钟口才沟通术

好口才行遍天下 好口才改变人生！



Yifenzhong Koucai Goutongshu

杨 炘◎主编



线装書局

责任编辑：杜　语　孙嘉镇
封面设计：宋双成

经典口才系列

一分钟口才沟通术



Yifenzhong Koucai Goutongshu

口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦得来的，古今中外口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家，他们无一不是靠刻苦训练而获得成功的。我们应重视“说”的作用，讲究“说”的艺术。在日常生活中，注意语言的学习与积累，针对不同的场合和对象，选用最得体、最恰当的语言来表情达意，力争获得最佳的表达效果。

本丛书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，讲述了与不同的人交往中如何巧妙说话和在不同的情景怎样得体表达的实用方法。掌握了口才的原则，就能够迅速改善自己的处世能力，提升自我形象，增加办事成功的比率。

ISBN 978-7-80106-772-2
9 787801 067722 >
定价:298.00元(全10册)

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

口才指南 经典口才系列 成功法则

一分钟口才沟通术

好口才行遍天下 好口才改变人生！



Yifenzhong Koucai Goutongshu

杨 炘◎主编



线装書局

图书在版编目(CIP)数据

一分钟口才沟通术 / 杨炘主编 . —北京：线装书局，2009.1
（经典口才系列）
ISBN 978-7-80106-772-2

Ⅰ. —… Ⅱ. 杨… Ⅲ. 口才学 - 基本知识 Ⅳ. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 205007 号

一分钟口才沟通术

主　　编：杨　炘
责任编辑：杜　语　孙嘉镇
排　　版：杨静贤
出版发行：线装书局
地　　址：北京市鼓楼西大街 41 号（100009）
电　　话：010-64045283　64041012
网　　址：www.xzhbc.com
经　　销：新华书店
印　　刷：北京市顺义康华福利印刷厂
开　　本：710mm×1000mm　1/16
印　　张：17
字　　数：287 千字
版　　次：2009 年 1 月第 1 版　2009 年 1 月第 1 次印刷
印　　数：10000 册

定　　价：298.00 元（全 10 册）

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

目 录

第一章 甜言蜜语，创造幸福生活

与喜欢的人交谈有秘诀 …… 1
一句关心的话赢得一颗心 …… 2
夫妻间适合用的语言 …… 6
夫妻间禁忌的话 …… 8
情景会话能够挽救危机重重的婚姻 …… 13
幽默的话语给夫妻生活带来和谐 …… 14
百般争吵，不如一劝 …… 15
用嫉妒的话语调剂夫妻感情 …… 16
夫妻间说话也得绕个弯儿 …… 18
恋人的初次交谈 …… 19
婆媳之间的说话技巧 …… 21
拜见双方父母时的说话技巧 …… 23
生活需要甜言蜜语 …… 26
教育子女的“千金方” …… 28
教育子女要以理服人 …… 30
做个会说话的女婿 …… 32

第二章　语重心长，获得深厚友谊

尊重朋友的意见 …… 35
朋友间尽量少讲客套话 …… 37
和朋友在一起不自夸 …… 39
一味赞许不如适当批评 …… 41
不要揭对方的伤疤 …… 41
分辨对象说话的技巧 …… 42
如何与名人交谈 …… 43
如何与有钱人说话 …… 45
在什么山上唱什么歌 …… 47
怎样与老年人谈话 …… 50
如何与多个异性谈话 …… 51

第三章　巧妙应对，实现职场抱负

熟悉职场中常见的话题 …… 53
善于推荐自己 …… 55
面试中的交谈技巧 …… 57
想法寻求与上司说话的机会 …… 59
成功地说服上司给你加薪 …… 60
给上司提建议的技巧 …… 61
巧妙拒绝领导委托的某些事 …… 64
影响升迁的语言障碍 …… 67
办公室里的交流技巧 …… 69
掌握和老板说话的三技巧 …… 70

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

向上级汇报工作的窍门 …… 73
说服上司的技巧 …… 76
与老板说话的禁忌 …… 78
指出老板过错的技巧 …… 81
巧妙向老板提要求 …… 82
办公室中不宜谈论的话题 …… 84
和老板谈薪资的技巧 …… 86
巧妙回答离职原因 …… 87
求职面试不可盲目迎合考官 …… 90
练就一口成功的职场语 …… 91
自我表白是步入职场的“门槛” …… 93
求职应聘，量招聘方“爱好”而行 …… 94
用你的笑语美言面对上司的“怒容” …… 96
拒绝上司并不难 …… 97
用宽容的语气与同事交谈 …… 99
“低头”认错不为低 …… 101
得体称赞相貌平凡的女同事 …… 102
让不满从嘴边溜走 …… 104

第四章 纵横商海，赢得先机

一句好话买卖成 …… 107
商场高手的攻心之术 …… 109
迎合顾客的口味说话 …… 113
知己知彼，百战百胜 …… 115
商务谈判的语言技巧 …… 116
学会应对不同性格的谈判对手 …… 120

掌握问话的技巧 …… 121
商务谈判拒绝有招 …… 123
练就一张经商的铁嘴 …… 125
一诺千金是成功老板的经商信条 …… 126
商场之中需要伶牙俐口 …… 128
真情实感好推销 …… 129
巧借“东风”，利于推销 …… 131
不对“上帝”说假话 …… 132
曲径通幽，商业谈判柳暗花明 …… 133
将心比心，商业谈判成功无限 …… 135
模糊语言利于商业谈判 …… 136

第五章　天衣无缝，把握演讲中的主动权

让谈话打动听众的七大经验 …… 139
让演讲在深情中结束 …… 140
智慧和学识是论辩的基础 …… 141
绵里藏针，以柔克刚 …… 142
从容镇定地以变应变 …… 144
巧用双关，攻破对方防线 …… 145
语言艺术之反诡辩 …… 147
论辩收场的技巧 …… 150
演讲语言必须具备的四要素 …… 151
怎样让演讲开头更吸引人 …… 152
演讲入题的语言技巧 …… 156
演讲破题的语言技巧 …… 158
演讲点题的语言技巧 …… 159

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

三寸之舌，重于九鼎 …… 160
一言可以定输赢 …… 163
用精彩的“道白”赢得听众的好奇心 …… 164
在细微之处震撼人心 …… 164
运用排比，增强演讲气势 …… 165
动人心者莫过于情 …… 167
实话实说，直言其弊 …… 169
让自己的声音更完美 …… 171
培养受人欢迎的语调 …… 173
要说出你的风格 …… 175
使语言更有条理 …… 176

第六章 成为说话高手实用技巧

谈话高手的十大素质 …… 178
说话高手的四大特点 …… 181
成功谈话的十五条法则 …… 182
十五种常见的演说类型 …… 183
八大经典实录 …… 213
怎样才能引起用人单位的重视 …… 233
怎样和上司搞好关系 …… 234
怎样给领导提建议 …… 238
如何与上级交流思想 …… 240
如何跟上司讲道理 …… 241
怎样与上司相处得更和谐 …… 243
在办公室应当怎样说话 …… 244
怎样处好与同事的关系 …… 246

同事相处有哪些禁忌 …… 248
在办公室怎样开玩笑 …… 250
怎样拒绝工作时闲聊 …… 251
怎样更好地利用电话 …… 253
如何与看不惯人的沟通 …… 255
怎样说话才有权威感 …… 257
老板说话应具备哪些特点 …… 259
怎样提高主持会议的口才 …… 261

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

第一章 甜言蜜语，创造幸福生活

与喜欢的人交谈有秘诀

当喜欢的人出现在你面前时，想表达些什么，但一想到“这么一说，他会不会嘲笑我呢?”于是就一直默不作声，没有意识就已经陷入尴尬的情境中了。

那么，当和喜欢的人在一起时，应该怎样交谈呢?

1. 把自己想说的话直率地说出来

面对喜欢的人，假如还没有找到想说的话，那仍旧是自尊心的问题。如果说话，就是说些对方关心和爱听的话题，当没有什么话题时，自己就会感到紧张。

但是，如果站在对方的立场上想，会是什么样呢?把自己当成学问家，说些很深奥的话题时，不但会让人讨厌（即使说些好像刚从哪里听到的引人发笑的话），也会让人觉得没意思。与其这样，倒不如用自己的语言，坦率地按自己的想法去说，按理说这样的人更具有魅力。最好是表述自己认为好的、感兴趣的事情而不装模作样去交谈。

2. 述说对方的优点

如果很难找出话题时，那可以采用这个好方法：毕竟是自己喜欢的人，所以对方的魅力或优点，会时刻在自己的脑海中，这样，用很直白的言语，说出来试试看，对方一定会高兴。

对待漂亮的人，就说真漂亮；有才华的人，就说有才华，这是很正常的。尽管看法不一致，如果对方是有名的优秀人物，那就用不着赞扬了。

3. 措辞客气些

如果说话时可以装腔作势，那么故意用鲁莽的语言，或者使用不礼貌的称呼，用假熟式的态度说话，都是不允许的。特别是男性，对于低级的语言更要谨慎地使用，女性也不要常说“撒谎”、“讨厌”一类的话。虽然没有必要装作文静，但和异性朋友说话时，最好还是措辞客气些。

一句关心的话赢得一颗心

聪明的人都知道，有些人一生的错误，就是只想别人关心自己，对自己感兴趣。

当然，这些都不会变成现实的，因为人们，早晨、中午、晚上所关心的只是自己。

纽约一家电话公司作过一项调查，研究在电话中出现最频繁的是什么字，这个答案也许你早想到了，那就是人称代词“我”。“我”……在500次电话谈话中，曾用了3990个“我”字。“我”，“我”，“我”……

当你看到一张你和他人合照的团体相片时，你先看的是谁？

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

如果你以为人们都关心你，对你感兴趣，请你回答这个问题：今晚如果你死了，会有多少人参加你的葬礼？

维也纳有一位著名的心理学家叫阿得洛，他写过一本名叫《生活对你的意义》的书。在那本书上，他说："一个不关心别人，对别人不感兴趣的人，他的生活必然遭到重大阻碍、困难，同时会给别人带来极大的损害、困扰，人类所有的失败，都是由于这些人而发生的。"

也许你阅读过很多深奥的关于心理学的书籍，却还没有发现这样重要的话，阿得洛的话有很大的意义了！

在一次纽约大学关于短篇小说著述法的课堂上，一位著名杂志的编辑主讲，他说，他每天会从桌上数十篇小说中随便拿起一篇看，只要看上几段，就可以察觉出作者是否喜欢别人……如果作者不喜欢别人，那么别人也不会喜欢他所写的书。

这位阅历丰富的编辑，在演讲过程中有两次短暂的停顿，他为移开主题而表示抱歉。他说：

"现在我要告诉你们的，就像牧师对你们讲的一样，可是，别忘了，如果你想成为一名成功的小说家，必须先对别人发生兴趣。"

如果写小说的秘诀是这样，那么可以确定，在待人处世上，更应该如此了。

塞斯顿是位成功的魔术家，他在百老汇表演节目时，有位记者去化妆室采访过他，他们促膝谈了一个晚上。40 年来，塞斯顿走遍世界各地，他的魔术绝技令人惊叹，倾倒了无数的观众，看过他表演的观众约有 6000 万以上，他获得的收入也有 200 万元。

记者请塞斯顿先生说说他成功的秘诀，他讲述了过去发生的一件事情：学校教育，跟他现在的成功没有一点关系。他在很小的时候就离家出走了，成为一名流浪者；偷乘火车，在草堆上过夜，挨家挨户讨饭。从车窗观看铁路两旁的广告，使他认识了几个字。

他说他没有高人一等的魔术知识。关于魔术的书，已出版的有数百

本之多。可是在魔术方面，他身上有两点是别人所没有的。

他的人格富有表演性，他懂得人情世故。他的动作、形态和说话的声调，曾受过严格的训练，他举止敏捷，反应灵活，分秒不差。

除此以外，塞斯顿对人有浓厚的兴趣，许多魔术家，看着观众时自己心里却想说："这些傻瓜、乡巴佬，我要好好地去骗他们。"可塞斯顿却不会这么想，每次上台时，他事先对自己说："我要感谢这些观众来捧场，他们让我可以享受舒服的生活，我要倾尽全力做好这场表演。"

每当他走向台前，就会对自己说："我爱我的观众，我爱我的观众。"你会觉得可笑或不可理喻吗？你可以随意去想，这里只是把这位最著名魔术家为人处世的技巧，很直白地提供给你参考。

老罗斯福常常有惊人的成就出现，他总是受到人们的欢迎；这也是他成功的秘诀之一。他的仆人都敬爱他。其中一位黑人侍从爱默士曾写了一本名为《西道尔·罗斯福——侍从心目中的英雄》这样一本书，在那本书里，爱默士叙述了一桩感人的故事：

有一次，我妻子问总统，美洲鹌鸟长的什么模样？因为她从没有见过鹌鸟，罗斯福总统非常耐心地给她叙述。过了些时候，我家里的电话响了（爱默士和他妻子，住在罗斯福总统牡蛎湾住宅内的一所小房子里），我妻子去接电话，原来是总统亲自打来的。罗斯福总统在电话里告诉她，现在窗外正有一只鹌鸟，如果她向窗外看去，就可以看到了。

这样关心着一件小事情，正是罗斯福总统的特点之一。无论什么时候，当他经过我们屋子外面，有没有看到我们，都能听到罗斯福总统那亲切的呼喊声："嗨……爱默士！""嗨……安妮！"

这样的一位主人，一定会让佣人们喜爱。谁能不喜欢他呢？

有一天，罗斯福进白宫去见塔夫特总统，正好赶上塔夫特总统和夫人外出。老罗斯福是真诚的喜欢那些底下人，他对白宫里所有的佣人，甚至做杂务的女仆，都能叫名字问好。亚切、白德曾经有这样一段记述：

他看到厨房里的女佣人爱丽丝时，问她是不是还在做玉蜀黍的面包。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

爱丽丝告诉他，有时候做那种面包，是给佣人们吃的，楼上他们都不吃了。

罗斯福听了大声说："那是他们没有口福，我见到总统时，把这件事告诉他。"

爱丽丝拿了一块玉蜀黍面包给罗斯福，他一边吃一边走向办公室，经过园丁、工友旁边时，向每个人打招呼……

罗斯福和他们亲切地打招呼，就像他做总统时一样。一位老佣人，眼里含着泪水说："这是我几年来最快乐的一天，我们中的谁拿100块钱来，我也不会交换。"

哈佛大学校长依利亚博士，对别人的问题同样非常关心，所以他会受到学校里每一位师生的爱戴。下面是依利亚博士的故事。

一天，一名叫克利顿的大学一年级学生，到校长室借用"贫穷学生贷款"5000元。后来克列顿回忆起这件事情说："我拿到钱后，心里非常感激，当我要走出办公室时，依利亚校长把我叫住，说：'请你坐一会儿……'听说你在宿舍里自己做饭吃，如果你能吃得饱、吃得好，我认为那并没有什么不好，我过去在大学时，也这样做过……'我听后感到非常意外，他接着说：'你有没有做过肉饼，如果能把它弄得又烂又熟，那可是一道很好吃的菜，过去我就喜欢吃这个菜。'接着他又仔细地说出肉饼的做法。"

夫妻间适合用的语言

如果说爱情是夫妻感情的基石，那么充满爱意的甜言蜜语则是夫妻关系不可缺的润滑剂。充满爱意的甜言蜜语是由真爱的心与得体的语言相结合的。夫妻间的甜言蜜语通常已不像恋爱时那样浓烈，但却像陈年老酒，甘甜醇美，回味悠长。

一般来说，夫妻间的甜言蜜语适宜通过以下的几种形式表达：

1. 直接表达自己的爱意

当爱情之舟驶入婚姻的港湾后，轰轰烈烈的爱情变成平淡温馨的家庭生活。夫妻之间虽说不再把“我爱你”之类的词语常挂在嘴边，但也没必要把这些话放着不用。在某些时刻，一句深情的“我爱你”会让对方回忆起美好的往事，在彼此的心中荡起爱的波澜。这对于加深夫妻感情好处很多。

有一对中年夫妻，彼此工作都很忙，平时交谈的机会很少。可每当晚上下班回家或休息日的时候，总要说一些甜言蜜语。一起看电视剧，看到剧情中男女的恋爱情节时，经常一起回忆他们相恋的时光，说些过去甜蜜的往事。每当对方的生日和共同的纪念日还举行一些小宴会，共度欢乐时光，以此加深夫妻间的感情。

夫妻间直抒爱意是有必要的，它可以给平淡的生活带来五彩的浪花。但现实生活中却有许多人没注意到这一点，结果感到婚后的日子庸庸碌碌，没有激情，严重的则陷入情感危机。其实有时候，一句“我爱你”可以直接表达心里的爱意，分别时候说一句“我想你”，对你来说可能只是张张嘴而已，可对方却会感到非常温馨。所以千万不要吝惜你的甜言

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

蜜语，它会使你的婚姻生活更加甜蜜美满。

2. 充满爱意的幽默

有些人特别有幽默感，喜欢在家里说笑话，逗大家开心，创造欢乐的家庭气氛。有的夫妻一走进家门，就把自己的所见所闻和有趣的事说给爱人听，特别是女性总是把自己以为最有趣的事情回来说给丈夫听，引出一阵笑声，这就体现了双方深深的爱意。

在忙碌的生活中，运用幽默的语言调节心情，缓解生活的压力，分担对方的痛苦，更是爱意的表现。

一对夫妻因为一件小事儿发生了矛盾，妻子赌气不吃饭，也不搭理丈夫。丈夫一看，赶紧哄妻子："生气你会变老的，愁一愁白了头，你想弄个老妻少夫呀?"

妻子被逗得"扑哧"笑了。

丈夫又说："这就对了，笑一笑十年少，笑十笑老来俏!"

妻子的怨气立刻云消雾散，撒着娇说："哼，贫嘴，再说小心我把你休了!"心里却甜滋滋的。

3. 体贴关爱的话语

充满爱意的语言并不一定都挂上"爱"字，关心、关怀、支持、祝福之类的语言一样饱含深深的爱意，都是对方愿意听到的。

比如大家平时工作很忙，对家庭的投入相对少了许多。可一定要记得在爱人生日的时候送上一份小礼物或一束鲜花，带上一张小卡片，趁机会说一些真诚而动听的话来表达对爱人支持自己工作的感激之情和祝福之意，爱人看了一定非常感动，幸福的泉水在心中流淌。体贴祝福的话能使爱人感到对方更可爱，家庭生活更温馨。

夫妻间禁忌的话

“无所不谈”向来被认为是人与人之间关系达到一定境界的表现。这个观点有一定的道理，尤其是夫妻之间。对方是自己的另一半，双方亲密无间，说起话来，自然少了许多顾虑。但问题往往要从两个方面看待，从另一方面看，有些话是不能说的，否则，就会伤害夫妻间的感情，那么有哪些话不能说呢？

1. 分手话

轻率地对对方说分手，其实心中根本没有分手的意思，无非是想威胁对方，使对方服从你。却不知这是最令人失望的了。对方听到这些话语时，常会以同样的“分手”来回应。一旦你一言我一语，“离婚”成了口头禅，最后只能假戏真做，让双方甩开好不容易牵起的手，各奔前程。虽然这样当时痛快了、逞强了，但由这些造成的挫折，不用多长时间你就会感受到它的苦涩，那时就后悔莫及了。

2. 挑拨话

有些人喜欢在爱人面前说一些话来挑拨对方朋友、亲戚、家人之间的关系，激起相互间的怨愤情绪，从而使对方与这些人的关系破裂。“你那些朋友只是酒肉朋友，只能在一起吃吃喝喝，关键时刻没人在你的身边。”“别人的亲戚是靠山，你家的亲戚把我们当靠山。就怕哪天我们这山被挖空了，连影子都找不着了。”“嘘——，据说你爹妈有钱着呢，尽给你妹妹了，他们眼里只有你妹妹，根本没有你，我看你是白孝顺了，就是感情投资，也得有个回报啊。”

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

爱情、亲情、友情对每个人都非常重要，缺一不可。不管出于哪种目的，随意的贬低亲情、友情，挑拨这些关系，只能让对方对你失望，以至深恶痛绝。时间长了，疏远的却是你们之间的关系。

3. 唠叨话

唠唠叨叨，滔滔不绝，把自己不满的情绪发泄出来，埋怨对方这也不对，那也不对。早上起得早，抱怨你影响一家人的休息；早上起得晚了，又埋怨你懒散、没有远大志向，把美好时光都浪费在梦中了。这样的唠叨声从早晨起床开始，一直到关灯休息结束。对有些爱唠叨的人，哪怕你再小心谨慎，即使这一天完美无缺，对方也会从鸡蛋里挑骨头。若是你不小心中了别人的圈套，就可能成为永远的话题，颠来倒去，让你叫苦连天。即使这样，你也不能冷眼相对，更不能严肃对待。否则就像火上浇油反而更加严重。

唠叨话在女性身上表现尤为严重，所以，作为女性首先要察觉自己是否好唠叨，然后精简自己的话语，说有意义的、有价值的话。男士就更不应该唠叨没完，这样只会让人感觉你没有男子汉气概。

4. 伤情话

夫妻间语言的深度、跨度，是一般关系所无法比拟的。但也有着相应的“度”。伤害感情的话就超越了这种“度”，以至伤到感情。比如双方的争吵本来不是很严重，但对方动不动就说“气话”、“急话”、“绝话”：“我这辈子最大的失败，就是跟了你!”“你这种人天下难找，我怎么就这么巧撞在你的枪口上了?”语气之中明明表现出你对婚姻的后悔和对配偶的嫌弃之意，气量在大度的人也会觉得心寒。夫妻双方由发生争执而开始争吵，由争吵而开骂，由小骂到大骂，直骂得狗血喷头。从父母、兄弟、姐妹、亲朋好友，一直骂到祖宗八代。这会使双方都受到重大的伤害，让夫妻感情急剧下降。

爱情是婚姻的基础，爱情是在万般呵护下发展起来的。如果不想让

神圣的婚姻一下子被毁掉，就千万别说伤感情的话。

5. 审问话

有些人特别喜欢猜忌，老是怀疑爱人做了什么对不起自己的事。动不动就审问对方：是不是藏私房钱啦，是不是与异性有不正当关系啦，像对待犯人似的，态度非常严厉。如果对方态度诚恳，老实交代，他会没完没了，穷追不舍。在这种情况下，金钱的支出必须经过他，或在对方“计划经济”下循规蹈矩。接触的人更要给对方以高度的透明度，尤其是异性交往，更是小心谨慎，避免招来盘问。因为，一碰到这样的事，对方会有让你吃惊的想象力，他（她）甚至把细节都描画出来了，然后凭着想象一直审问下去。“今天为什么这么晚回家，与某某在一起比跟我在一起开心吧？怪不得天天出去那么爱照镜子呢!”对方被审问急了，一方开始采取不合作的态度，对方更像得到证据似的：“看看，要不是你心虚，怎么会是这种态度?”

配偶的确是自己的另一半，但不属于自己的私有财产，不要管得太严，要求太苛刻，更不能捕风捉影，胡乱猜忌。

6. 挑剔话

造谣生事或理由不足，就对对方进行指责，这也不对那也不合心意，总之，你永远没有对的时候。你本想表现自己，而且表现还不错，你正为此暗暗得意，可对方却任意向你泼冷水。家里来客人了，你露一手，忙了一桌子菜，可对方却当着客人的面评价你的菜不是咸了，就是淡了，让你特别扫兴。你做对方的后勤部长，把家里打扫得一干二净，把一日三餐准备的特别周到，本以为对方会为你而欣慰、得意、自豪，可对方却表现得十分冷淡，甚至看不起你，说你是个小女人（或小男人），没有远大的志向。

挑剔不是对对方的高标准要求，而是一种嫌弃。要扔掉挑剔的话，最重要的要学会欣赏对方，善于包容对方的不足和缺点，多看对方的长

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

处和优点。

7. 揭疮疤的话

旧事重提，把已经愈合的伤疤又揭起来，随意践踏，让伤口再度流血。当初爆发夫妻战争时，一方曾狠狠地对另一方说："你今天说的、做的，我会记一辈子！"这如果是一句气话也就过去了。但他（她）可能真的耿耿于怀，此后一遇不痛快就把往事翻出来，向你进攻，进行一场马拉松式的长久战。把问题弄得越发不可收拾，把矛盾演变得越发激烈。或许当初双方的摩擦、冲突，只是一点小误会，最终却把它演变成了双方关系的火药库，的确很没有必要。

有人常用"从没红过脸"来形容夫妻的融洽关系。其实这是一种夸张。毕竟两个有血有肉的人，不可能没有一点磕碰。但有了摩擦，过去了就过去了，不必再记恨对方。这样才能很好的相守相伴。

8. 阴阳话

有的人喜欢对别人阴一句阳一句，指桑骂槐，冷嘲热讽，并且在伴侣身上也发挥这种功夫。你做家务，他会说："哎，今天太阳从西边出来了。这可是高射炮打蚊子——大材小用了！"你读读书，他会说："噢，我们家可出人才了，有句话说得好'知识就是财富'，我们家可要发财了！"你写个申请什么的，对方故意对读小学三年级的孩子嚷道："哈哈，你真行啊，这字写得不错嘛，这文章写得也好啊，难怪人家欣赏你呢！"你参加了舞会，对方会说："今天你这么神采飞扬、好精神，肯定是舞会上最耀眼的人。有收获吗？什么时候带过来让我瞧一瞧啊！"

说阴阳话，一般是对方有不满、怨恨的情绪。但一句使人怒，一句使人笑的话，会使对方感到非常不舒服，从而使夫妻感情受到影响。

9. 揭短语

夫妻双方发生争执是很平常的事，但有的人说话随便，喜欢挑对方

的缺点，甚至当众让对方出丑，从中获得快感，以降服对方。比如：丈夫对妻子说："女人嘛，做得好不如嫁得好。你不但不'会做'，就是会做，如果不是嫁给我，今天你能活得这么舒服、尊贵吗?"又或者对对方说："别以为你拿了大本文凭就有什么了不起的，蒙得了别人，还能蒙得了我，不就是拿钱买来的吗?""我那位啊，在别人面前人模人样的，在家里我让他学鸡叫就学鸡叫，我让他学狗爬就学狗爬，熊样!"这样的话太伤人自尊，但偏偏有人十分喜欢说，以此取得更优越的地位。

有句话说：只有尊重别人，别人才能尊重你。你必须尊重对方，多看对方的长处，多肯定对方，夸赞对方的闪光点，才会赢得对方的尊重和爱戴。

10. 贬损话

谁都有口是心非的时候，不过有些人却喜欢对自己的伴侣说些违背事实的话，在配偶嘴里你总是一无是处。如果别人真的都比你强也就算了，事实上并不，至少总体上比不上你，而对方偏在局部做文章。你整天伏案读书写作，妻子则指着别人的丈夫说："看某某又是煮饭，又是洗衣，真是好男人!"她就看不到那人胸无大志、碌碌无为的一面。要真让她做那人妻子，恐怕她又一百个不愿意。但她就这样贬损你。你在单位的工作不怎样，对方会指斥你没出息，不如某某然后给你撂一句："只恨当初瞎了眼，居然嫁给你了!"如果你稍微取得了一些好成绩，对方又会说："得意什么，瞧人家张某某，官比你大、钱比你多、人比你神气!"你买了件衣服，穿在身上感觉还挺好，对方泼冷水："嗨，真浪费了这衣服，穿在别人身上那么好看，在你身上怎么就这么难看呢?"

有句话说：孩子是自己的好，妻子（丈夫）是别人的好，这是心理上的误区。要知道你的欣赏对对方十分重要的。

佛家说"十年修得同船渡，百年修得共枕眠"，茫茫人海之中，两个人走到一起实在是不容易，这份情要好好珍惜。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

情景会话能够挽救危机重重的婚姻

有些人常常认为，一桩幸福的婚姻就是一次简单扼要的对话。当婚姻出现危机的时候，你不要忧心忡忡，应该即景生情，在情景中找寻生机。

一对夫妇的新婚生活异常甜蜜，儿子出生以后，丈夫发现妻子将感情转移给孩子，夫妻之间的沟通越来越少了。

一次，丈夫见儿子不肯学习，便一顿打骂，夫妻俩针锋相对。妻子一怒之下写了离婚协议书，丈夫死活不肯签字。此时电台正在举办家庭卡拉 OK 演唱会，双方父母分别动员小两口参加。在动听的音乐中，相互指点排练，等到演唱会结束，夫妻俩竟然又和好如初了。

心理学家说，新婚之后，就会进入爱的递减过程，渐渐会产生隔膜、摩擦，一旦遇到导火索，矛盾就会激化。不过，当双方找到一个共同的媒介，有了共同的目标时，也有可能在接触中消除不满。可见，借用双方互助的生活场景，唤醒昔日的恩爱感情是件很容易的事。

一对夫妻在剧烈争吵时，丈夫情绪失去控制打了妻子，并且不肯认错。妻子一气之下回到娘家并提出离婚。这时，热心的邻居上门做工作，细心的邻居让丈夫把新婚照片重新挂到墙上。妻子被请回来后，一眼看见那张照片，不由得流下泪水。邻居趁机说："直到现在，你的丈夫还珍惜着过去的照片，这就说明他内心依然深爱着你。他动手打人是不对，可做妻子的能因为一次冲突就绝情吗?"丈夫也被这些话感动了，当场承认自己的错误，并写了保证书，夫妻两人重归于好。

情景会话，有助于冲突的化解，很明显它是解开恩怨死结、挽救婚姻危机的好办法。

幽默的话语给夫妻生活带来和谐

幽默能使生活充满快乐，能化解人们在生活中遇到的烦恼。

幽默的语言也是家庭生活中夫妻双方用来与对方进行交流，增进彼此关系的“润滑剂”。

夫妻之间如果缺乏沟通，就不能了解对方的思想感情，婚姻关系恐怕也很难维系。

任何一名家庭成员都不希望家庭中感情出现危机甚至破裂，谁都希望拥有一个充满爱意的家，这就要求家庭成员之间经常进行语言交流和互相关心。而且要尽量使用形象化的幽默语言，比如，丈夫忘了要做的事，妻子幽默地点一下和埋怨产生的效果，肯定不同。子女做错了事，父母运用幽默的方式批评，和狠狠地斥责效果也不一样，因为幽默可以使烦恼消除，有利于增进身心健康，化干戈为玉帛，使各种家庭矛盾一笑了之。例如，有一位聪明能干的妻子，丈夫没有一点儿上进心，但在家里还要摆架子，把自己当做一家之主，直接批评会激化夫妻之间的矛盾。有一天，妻子讲了一段寓言使丈夫正确认识了自己，改变习惯，奋发图强，终于取得了一定的成绩。

这则寓言是：

坐在飞机上，一名乘客向空姐要饮料，要了半天，没有人回应他，乘客只好放弃了。

过了一会儿，也有人向空姐要饮料，并且满口脏话。原来是一只鹦鹉，说也奇怪，只见空姐竟乖乖地将饮料给鹦鹉送过去。这鹦鹉不善罢甘休，继续骂骂咧咧的要这要那，每次骂过，空姐都立刻把东西送上。乘客恍然大悟，原来这驾飞机上的空姐吃硬不吃软，得骂！乘客学着鹦

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

鹉的样子骂骂咧咧，果然，他要的饮料，空姐给送来了。这下，乘客乐了，嘴里不停地骂着，跟空姐要这要那。

乘客骂得正起劲儿，机长从驾驶舱走出来，一把抓住他给扔到飞机外边去了。倒霉的乘客从空中往下跌落，非常想不通。可是很快，飞机门又一次打开，鹦鹉也被扔了出来。

鹦鹉飞到乘客身边，绕着他转了几圈，很惊讶地说："原来你不会飞啊？那你在飞机上牛什么？"

这则寓言让一家人感受到幽默的乐趣，笑过之后，丈夫发现到自己的问题，于是开始改变自己。

夫妻生活中不能没有幽默，只有放松心情才能使爱情更甜美。

百般争吵，不如一劝

在夫妻感情发生危机的时候，争吵无非是火上加油。你不如静下心来细心劝说你的丈夫。切记：以情动人。

西汉才女卓文君巧妙运用数字劝郎君的故事被传为佳话。卓文君是西汉的著名才女，为了神圣的爱情，她不顾众人非议，和司马相如私订终身。开始时，小两口相互尊敬，恩恩爱爱，小日子过得和和美美。

但后来，司马相如出仕做官后，对卓文君的感情就渐渐变淡了。卓文君从司马相如写给自己的一封竟然只有"一二三四五六七八九十百千万"十三个字的信中看出司马相如对自己已经变心，她担心相如移情别恋，于是将相如写给自己的十三个数字融入感情，写了一封情真意切，充满哀怨的劝郎信：

"一别之后，两地相思。虽说三四月，谁知是五六年，七弦琴无心弹，八行书无可传，九连环从中折断，十里长亭望眼欲穿。百相思，千

关念，万般无奈把郎怨。万语千言说不完，百无聊赖十依栏。重九登高看孤雁，八月中秋月圆人不圆，七月半秉烛烧香问苍天，六月伏天摇扇我心寒。五月石榴红如火，偏遇阵阵冷雨浇花瓣。四月枇杷未黄，我欲对镜心意乱。急匆匆，三月桃花随水流，飘零零，二月风筝线儿断，郎啊郎，巴不得下一世你做女来我做男。”

卓文君这封千古绝唱的劝夫信主要有两个妙点：一是妙用了丈夫信中的13个数字，借题发挥，抒发自己对负心郎的哀怨之情；二是妙用比喻，劝夫的道理尽在不言中。司马相如看到妻子这封如泣如诉的信后，深为妻子的深情所感动，后悔不已。

在夫妻感情发生危机的时候，你不妨学习一下卓文君采取好言相劝的方法来挽救你那即将失败的爱情。这样会收到事半功倍的效果。

用嫉妒的话语调剂夫妻感情

美满幸福的爱情容易产生嫉妒。适当的嫉妒是对感情的珍视，也是感情的调味品。所以借助轻微的嫉妒，能够使夫妻之间的情感在笑声中升华。

周末，丈夫和妻子逛商场，妻子发现丈夫不停偷看旁边一位卖服装的售货员，于是便在他身边悄悄地说道：“亲爱的，你跟她说句话吧！”

“为什么？”丈夫疑惑地问。

“不然别人以为你对她胡思乱想呢！”

这位聪明的妻子巧用嫉妒语言指责了丈夫，既幽默又含蓄。

张廷元是个脾气憨厚的北方汉子，感情粗糙，喜欢体育运动；妻子王丽则是典型的南方人，书香门第出身，喜欢绘画。结婚后二人生活得倒也美满。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

有一次，展览馆举办书画展览，王丽想让丈夫陪她一同去看看。对美术毫无兴趣的张廷元非常不情愿，但他争不过可爱的妻子，只好同妻子一起来到展览馆。

刚刚踏进展厅，就见展厅中央有一群男人围着一幅画正在品头论足。王丽就对丈夫说："你看，人家多有品位，当今社会如果不懂艺术，会被人家笑话的。"

张廷元听了，满肚子不服气，对妻子说："你先在这儿看，我过去看看那是一幅什么画。"于是他挤进了人群。

王丽把展厅中所有的画都参观了，看见中央那幅画前依然围着许多人。她很好奇，于是费了很大的力挤了进去。这是一幅人体艺术画，画中有一裸体美女，下身只有一片树叶盖着，画得非常逼真。她看完之后才恍然大悟，终于明白为什么这么多人都围在这儿。于是她想起了丈夫，用眼睛一扫，发现丈夫正目不转睛的一手托着腮盯着这幅画。王丽悄悄凑了过去，张廷元竟然一点没有察觉到。王丽用手肘轻轻碰了一下正在全神贯注欣赏裸女画的丈夫说：

"嗨，别看了，那片树叶要等到秋天才能落下来呢!"妻子冷不丁地说了一句。

张廷元脸一红，看了眼妻子，满脸羞愧，拉起妻子的手不好意思地走了出去……

夫妻生活中，嫉妒现象非常常见，特别是妻子的嫉妒，更是屡见不鲜。对于身边的事物女人有着特殊的敏感反应，并且喜欢进行比较，满脑子担心自己得不到认可。一个聪明的妻子看到丈夫存在一点"越轨"迹象时，不会把整个醋坛子打翻，当然也不会姑息丈夫的行为，而是要通过幽默的表达，既要让丈夫闻到酸味，又不会对对方造成伤害。如果妻子发现丈夫有"越轨"行为时，就把整个醋坛打翻，天长日久夫妻之间一定会产生无法调解的矛盾。反过来，如果妻子采用嫉妒性的语言，用可以化解的方法对丈夫的行为做出解释，不仅产生了幽默，而且还提

醒了丈夫，这样会得到很好的效果。

当夫妻之间发生不开心的事情时，你应该尝试用机智幽默的嫉妒性语言来化解，这样做，不仅能缓和夫妻之间的矛盾，还能由此增进夫妻间的感情。

夫妻间说话也得绕个弯儿

做人不能太老实，说话不能太真实。夫妻之间更应该这样。如果你对任何事情都实话实说，只会给自己制造出一些不必要的麻烦，甚至会把夫妻关系搞僵。

王永和他的妻子感情出现了危机，两人打着闹着要离婚。本来亲密无间的伴侣，为什么突然之间要离婚呢？原来只是因为王永不小心说出了一句直来直去的真实话。

一天晚饭后，二人靠在沙发上欣赏正在热播的青春偶像剧，影片里男女主角正爱得轰轰烈烈，女主角深情地问对方："你到底爱不爱我？"男主角随即说道："我当然爱你，因为你是我身体的一部分。"王永听了这句话后，自言自语道："好！这真是精彩绝伦的回答，堪称经典。"王永的妻子听他这么一说，将他仔细打量一番，便开始不停地质问："你是不是也把我当成你身体的一部分呢？"王永被问烦了，只好敷衍回答说："你当然是我身体的一部分了。"王永以为这样回答就可以交差了，谁知他的妻子听完之后却并没有满足，而是继续质问他："那么，我到底是你身体的哪个部分呢？"妻子本来是想听几句甜言蜜语，可是，王永却无奈地笑了笑，想尽量回避这个问题，妻子却步步逼近，再三追问，紧逼之下只好将真实的答案脱口而出，他说："你是我的盲肠！"妻子听了他这句话，非常失望，气呼呼地提出要和他解除婚姻关系。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

一句没有经过思考随口而出的真实话给王永带来了非常大的麻烦，这就是直言直语惹的祸。其实，当你面对妻子打破沙锅问到底的时候，千万别因为着急，就将心中那个“正确的答案”脱口而出，因为这个“正确答案”可能会让你吃尽苦头。

生活里没有绝对的真实，世间万物本来就不是完美的。你没有必要老老实实地把自己完全地暴露在别人面前。

恋人的初次交谈

东方诗圣泰戈尔曾经说过：“爱情是生活中的诗歌和太阳。”爱情是世上十分美好十分微妙的感情。恋爱是爱情的序曲，初恋的交谈，能使你在情窦初开时，把你丰富的思想，微妙的心声用合适的话语表达出来，去“接通”对方的脉搏，进而摩擦出初恋的火花。

1920 年，法军上尉戴高乐在舞会上特意邀请杜洛小姐跳舞。他对杜洛小姐说：“我能够认识你，小姐，让我感到非常荣幸，一种莫名其妙的荣幸。”杜洛小姐则说道：“是的，上尉先生，我知道没有人的话比你的话更动听，没有任何时候比此时此刻更美丽。”他们边跳边谈，渐渐地依偎在一起了。第四支舞曲刚结束，他俩已山盟海誓，私订终身了。

爱情的萌芽来自于好感，而人们的好感离不开第一印象。戴高乐将军轻巧的语言技术赢得了杜洛小姐的好感，赢得了爱情。有时候，友情也能过渡到爱情。在经历了初识至普通朋友的漫长过程中，随着时间，随着年龄，随着互相了解和感情的加深，逐渐发展到恋情，在产生了爱情，打开对方的心扉时，也可以称为“第一次”。

马克思与燕妮是“青梅竹马”。马克思进入了青年时代，有一次，他自言自语道：“我已经爱上了一个人，决定向她求婚。”此时，一直挚爱

着马克思的燕妮，听到马克思这么说，心里顿时慌乱起来，愣了半天，便问马克思："你能告诉我你所选择的姑娘是谁吗？"马克思回道："可以呀。"边说边将一个小方盒递给了燕妮，还说道："在里面，打开它，你就会知道，不过，要等我离开以后……"等马克思走后，燕妮的心里忐忑不安，当她打开盒盖时惊讶地发现里面除了一面镜子别无他物。燕妮恍然大悟，幸福地笑了，镜子里照出了她美丽的容颜，照出的正是被马克思挚爱的燕妮本人。

与恋人第一次交谈时，无论男方或女方，都要避免心慌意乱，没必要羞羞答答，更不应该寡言少语，吞吞吐吐。要做的是落落大方，主动交谈。可以对身边的一些小问题，做简单交谈，譬如：谈天气、谈周围环境、谈所见所闻，然后再言归正传，谈年龄、谈文化程度、谈工作、谈性格、谈嗜好、谈家庭状况、谈社会关系等。对于心灵深处的流露、情感方面的表白，可含蓄、委婉、曲折一点——毕竟这是"第一次交谈"，要留点话题在以后的交谈中。有一点必须注意，那就是交谈的双方，都必须注意要以对方的理解能力、接受能力为前提，不然你的"高深言论"对方会理解的不透彻，甚至可能会造成误解。有三种这样的状态：如果被爱的一方需要进一步"考察"，可以这样说：我希望我们的谈话以后能继续下去……你觉得可以吗？如果两人之间有一方觉得不太满意，可以委婉地表明：让我们都慎重地考虑考虑吧……或推辞一句：我想要征求一下父母的看法……这种场合不要有不满的情绪流露，那样会伤害对方的自尊心；假如两人约会前，就已了解对方一些情况，并有单相思的感觉，那么第一次交谈，把握好时机"趁热打铁"直言道出：我似乎觉得今天与你初识，心情非常愉快，你呢？

此种"恋爱"，不胜枚举，交谈的双方也只能"因时制宜"，灵活应变。

与恋人初次交谈不仅是一门技术，更是一门艺术。只要真实地、艺术地与对方交谈，那么，你一定会获得成功。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

婆媳之间的说话技巧

在家庭生活中，婆媳关系是一对特殊矛盾。要想处理好这对矛盾，儿媳有非常重要的责任。俗话说："一个巴掌拍不响，两个巴掌响叮当"。婆媳关系恶化，双方虽然都有责任，该各打五十大板，但作为儿媳一方的责任是抹不掉的。那么如何才能成为一个讨人喜欢的儿媳呢？首先你应该在说话上下工夫。

1. 诚心尊敬，孝敬婆婆

婆婆作为长辈，儿媳应该从内心尊重婆婆，在言语上关心婆婆。尤其是现在有些家庭，儿媳当家，那就更不能把婆婆当成多余的人，不能在言语中有丝毫的怠慢和不恭。否则不仅对方不能接受，加深矛盾，而且还会引起众人的议论和指责。

如果婆婆年龄已经很大，身体不好，儿媳在平时说话中更应该小心，千万不要说出嫌弃婆婆的话。当然在生活上对婆婆的关心照顾是必不可少的，只要儿媳做得更好些，婆婆就会非常感激，很多的矛盾就都可以避免了。

2. 信任和理解婆婆

儿媳应当善解人意，不要任何事都站在自己的立场上，当婆婆说的话产生这样、那样的不当想法，就怀疑她的动机。有的时候这种猜疑的心理会把婆婆的好心给误解了，因而形成不良的后果。

莎莎的小姑子小梦拿回来一身新衣服，很漂亮。做儿媳的莎莎看在眼里，心里不高兴，怀疑是婆婆给小姑买的。认为婆婆对女儿偏心，对

自己不公。她越想越有气，就在说话时带刺儿。

“唉，还是姑娘亲啊!”为了团结，婆婆上街买回来同样的衣服给儿媳，说：“我不能亏待儿媳，一人一身!”后来，莎莎才知道小姑子小梦找了个男朋友，那件衣服是她男朋友给她买的，不是婆婆给买的。这时，她心里不停地自责，同时感激婆婆的宽容。以后，她再不多疑，而是非常信任婆婆，婆媳关系也密切多了。

试想，如果这时婆婆没有给莎莎买衣服，婆媳之间的误会就会更深，其实婆婆对女儿比对儿媳好些也是人之常情，你也是女儿，对这一点应该理解，不要斤斤计较。

3. 不在背后吹风

有些儿媳对婆婆有意见时，不当面提出来，而是到外面说东道西。甚至有的儿媳说话不文明，用旁敲侧击的方式表达自己的不满，这样很容易引起矛盾。而且俗话说：“家丑不可外扬”，婆媳不合本来就不是什么好事，更不要弄得邻里皆知。正确方式应当是用真诚的态度、善意的动机，把自己的意见当面提出来，大家心平气和地协商解决，达到统一思想，消除分歧，创造和睦家庭气氛的最终目的。

4. 嘴要甜

嘴要甜，就是要热情相待，嘘寒问暖，推心置腹。一些儿媳，跟母亲私房话说不完，在婆婆面前却无话可说。要改变这种气氛，作为晚辈，媳妇应主动亲热，多找话题。

首先，要勤叫“妈”。

儿媳的一声“妈”可暖遍婆婆全身。可有些儿媳偏偏惜“妈”声如金银，不肯轻易叫出口。也有一些儿媳，干脆学孩子的口气，称婆婆为“孩子他奶”。跟婆婆分居的儿媳妇，大多数是进婆家门时叫一声“妈”，出门告别时说一声“妈，我走了”。仅此两声，看起来彬彬有礼，但不够亲热，如果能把说家常和称呼联系在一起，气氛就会好得多。这一点，

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

兰就做得很好。她经常这样对婆婆说：

“这几天挺冷的，妈，您穿这么少，可别着凉啊！”

“这么细的针都能穿，妈眼神真好！”

其次，要勤谈话。

街头趣事，社会新闻，电影情节，戏曲唱腔，工作单位，家庭琐事，毛线颜色，衣服式样，读报感想，都可以作为话题。社会交际较少、消息不灵的老年人，尤其是整天在厨房里转的退休婆婆，都希望知道家门外的一些新鲜事。如能从儿媳妇嘴里得到各种信息，那生活真是快乐融洽！

拜见双方父母时的说话技巧

两个在热恋之中的青年男女，在交往过程中，往往需要拜见双方父母。一般来说，良好的第一印象主要是通过语言表达获得。掌握一定的语言技巧能给父母们带来良好的印象，为你们爱情的成功奠定基础。

拜见双方父母时的说话技巧如下：

1. 拜见女方父母时的说话技巧

当你准备拜访女方父母之前，可事先从你的女友嘴里了解一些关于她父母的情况，比如她父母的脾气秉性、兴趣爱好，等等。然后根据不同的情况选择不同的话题。

有的父母对未来女婿的相貌、家庭背景等不做过高的要求，却对他的学历及事业上的成绩倍加关注。因此他们考察你的情况时，总希望你在事业上能有所成就，假如你正在为这方面努力着，你可以这样说：

“伯父、伯母，身体还好吧？”

“前些天，白天上班，晚上准备考前复习，实在太忙，这两天考完试才能抽空儿专程来拜访你们，你们不会见怪吧?”

“我们研究所正在进行一项重大的技术攻关，我报名了，等我研究生毕业，取得研究生文凭就可加入攻关小组。这个攻关小组的成员都是研究所里最有经验的专家和技术人员，我想一定能从他们身上学到许多知识和经验。伯父，您觉得呢?”

面对一个爱慕虚荣，眼里只有金钱的父母，他们往往对未来女婿在才华上面不太苛求，却对他有没有钱财特别关心。对这样的父母，如果你经济实力雄厚，你可以满足他们的需求。如果你没有足够的经济基础，在初次拜访时你可以买一些见面礼，同时在交谈中旁敲侧击地进行劝导，你可以这样说：

“伯父、伯母，你们好!”

“请收下我的一点小小心意，不知你们是否喜欢?”

“春芳是一个非常好的女孩子，我很喜欢她。她不像别的女孩那样只注重男友的钱财而不重视人品。我刚刚大学毕业，现在很穷，但这可能是暂时的，我会努力去改变这一切。”

对于一个只有独生女儿，而没有儿子的父母来说，他们一般不愿意让女儿成为别人家的人，他们就指望着女儿给他们养老，自然也希望他们未来的女婿也会成为自己的半个儿子。更希望你能细致入微地照顾他们的女儿。面对这种父母，你应该用诚恳、实在的话语对他们的父母说：

“伯父、伯母，你们好!”

“我听燕姿说伯母近来身体不太舒服，所以跟她回来看看您。像你们这年纪的人，身体不舒适的时候，最好还是去医院好好检查治疗，不能老扛着。”

“我母亲认识一个好大夫，哪天我带您去好好检查一下，这样我和燕姿也好放心。”

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

2. 拜见男方父母时的说话技巧

当你要去拜访男方父母的时候，首先要明白：一般男方的家长对女方的人品比较关注。他们都希望自己未来的儿媳温柔、善良、勤快务实，具有东方传统女性的美德。

初次拜见，你最好少说话，比较稳重幽默的女孩更容易讨好老人家。如果你的沉默会被认作害羞，那并无大碍，因为你是女性。

有些男方家长爱子心切，求媳妇也心切，他们一般对女方不会太挑剔，只要儿子喜欢就可以。进入这样的家庭，你要顾全大局，以诚换诚。说话时，尽量幽默、活泼一点，譬如：

“伯父、伯母，我第一次来，你们就把我当闺女一样看待，我特别感动。自从我同王刚谈恋爱之后，他就总说你们如何好，真是眼见为实。难怪王刚说你们好，你们太宠爱他了，小心把他惯坏了。

“他曾说过我不如伯母对他好，看样子，我真的不如您细心，瞧您，吃完饭，碗都不舍得让他洗，来，我帮您洗吧！”

这样说，你就不会辜负人家对你的一片诚心，你会很荣幸地成为人家家中的一员。

如果你找了一位年龄比你大的男子做你的恋人，那么当你去拜见他的父母时，或许会因为不信任而对你冷淡。那么你一定不要沮丧、气馁和委屈，因为这是人们很正常的心理状态，你完全可以用你的言行让他们感到你的诚恳和可信，你应该这样对他们说：

“伯父、伯母，你们好！我过完年要到杭州西湖去一趟，你们需要带什么尽管说，不要客气！

“等我有空就给您二老织件毛衣，我织毛衣的水平还不错，东明身上的毛衣就是我织的，伯母您觉得怎么样？

“我什么家务活都会干，所以你们什么时候需要我，就让东明叫我好了。”

不管他们对你的态度如何，你都能客观、冷静地对待，这多少包含了你对他们儿子的爱，所以他们很快会接纳你的。

掌握了以上几种谈话技巧，你就可以在拜见你恋人的父母时取得成功，也会在父母的赞美之中将爱情进行到底。

生活需要甜言蜜语

在生活中，许多人总是过于谦卑，听不惯别人赞美的话，当听到别人对他的赞美时，反而会说些不得体的话。

很少有人能认识到在日常工作和生活中，我们是非常需要甜言蜜语的，因为在甜言蜜语当中，我们不仅能够感受到乐趣和温馨，同时也能给人带来自信。

有一个人上大学前，母亲告诉他："在你6岁时有位算命先生为你看过相，说你是有福气的人，将来肯定能飞起来。"他告诉母亲那就是迷信，骗钱。但是母亲当时是用非常真切的语气对他说的，好像假话都变成真话了。

"你一定会飞起来的!"这句话一直在他心中盘旋，模拟考试没有考好时，他急得吃不下饭，仿佛中又想起了母亲的话："你一定会飞起来的!"后来他以全县文科状元的成绩考入了北京大学，他至今还不太明白母亲的用心，但他却深深地悟出：就是母亲的那句甜言蜜语让他走得更远。

生活中，经常需要称赞别人的优点。真诚的赞美，对人对己都有重要意义。对别人来说，他的优点和长处，通过你的赞美显得更加光彩；对自己来说，表明了别人的优点和长处已经把你吸引。这有可能是进步的开端。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

另外，甜言蜜语还可以为你的爱情增添光彩。

墨西哥电影《叶塞尼亚》中男主人公奥斯瓦尔多并没有非常出色或令人感动的行为，却先后征服了两位性格迥异的女性，重要原因之一是喜欢说甜言蜜语。其中有一段露伊莎与奥斯瓦尔多的对白。

露伊莎：你爱我什么？

奥斯瓦尔多：我爱你的漂亮，

我爱你的快乐，

我爱你的宽容，

我爱你的温柔，

我爱你的善良。

露伊莎：啊！我是那么的幸福。

一个小伙子（姑娘），如果不善于赞美恋人，就很难得到她（他）的好感，更难得到她（他）的爱情。在恋人心里，赞美就像优美动听的音乐，徘徊在耳边，陶醉在心里；像五月明媚的阳光，给她（他）诗一般的激情。赞美，会使她（他）深深地感受到你的心意：我时刻在关注你，我真心地喜欢你，你是我心中无可替代的太阳。

这样的事例不胜枚举。甜言蜜语把我们的生活充实了，让我们携起手来，将甜言蜜语的种子抛向生活的每一个角落。

教育子女的“千金方”

父母与孩子的关系虽然亲密，但是父母对孩子说话也不能随随便便。因为，孩子与父母在年龄、阅历、心理等方面有非常大的差异，如果父母教育孩子时不注意这一点，对孩子说一些不应该说的话，肯定不利于孩子的健康成长。父母是孩子的第一个老师，父母的言行时时刻刻都在潜移默化地影响着孩子。因此，父母在与孩子在一起时，应注意自己的言行。

父母与孩子交往，说话要讲究方法。父母与孩子交往的口语忌讳概括起来有以下几点：

(1) 不要说损伤孩子自尊心的话。有些父母性格急躁，对孩子总是恨铁不成钢，动不动就用言语奚落孩子。什么“你这个十足的笨蛋”、“一点出息也没有”、“活着干什么，还不如去死”等等，孩子耳濡目染，身心一定会受到创伤。

“你怎么不像你姐姐？她门门功课都拿满分！”这样的话语毫无疑问会使孩子的自尊心受到严重的伤害直到消失。许多家长不会意识到他们正把不安传给孩子。“是啊，为什么我不能像她一样？父母不喜欢我了。”他的反应往往是：第一，觉得遭到了排斥，甚至失去希望。第二，摆脱人见人爱的姐姐。第三，为没人喜欢自己而怒气满腹。

这时，作为父母应该这样说：“我知道你担心你的成绩不如姐姐好。但是你要记住：你们两个各有所长。我们知道你是个聪明的孩子，你们各有惹人疼爱的优点。”

(2) 忌说吓唬孩子的话。“如果你不马上跟我走，我就把你一个人丢在这里！”你真会这么做吗？孩子当然希望你不会。因为小孩子最怕一个

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

人待在陌生的地方。但可能他听多了这样的威胁，就会习以为常，以后再听到那些话他就会假装听不到了。这种争执常常发生在公共场所，一旦失去控制，孩子就赢了。比较有效的方法是：当他太不像话时，你把他抱起来。这样他就会明白你不允许他在公共场所胡来。

（3）忌说命令孩子的话。有些父母在孩子面前耍家威，没有一点民主气息。有的家长对孩子一直限制，任何事都不允许。说话就是下禁令。例如："放学后不许和同学玩，不许到同学家里去，不许把同学带到家里"，"你每天除了学习，别的什么也不许干"。由于孩子生活在命令中，孩子就会变得很迟钝，缺乏创造力，这些扼杀人才的命令，应该禁止。

（4）忌说气话。有些父母文化素质比较低，心情不好就毫无理由的责骂孩子，拿孩子出气。在家没笑脸，说话没好气。孩子不敢接近，又无处藏身。如"去去去，滚一边去"，"不要说话，给我装哑巴"。孩子有时问点什么，也没好气地说："不知道，别问我"，"老问什么，没完没了的，别问了"……这些对孩子说的气话，都是父母应该忌讳的。

（5）忌说污辱孩子人格的话。有的不理解孩子心理的父母，当发现孩子有什么"不端"，就认为是大逆不道，不是冷静地把情况弄明白，而凭主观想法，说什么"你这个不要脸的小畜生"，"小流氓"；略微有点文化修养的父母也会用从侧面去了解事实的做法对付孩子，弄得孩子无法反驳、解释，只能在内心默默地忍受着。

这些会伤害到孩子心理的侮辱话，也是做父母的与孩子交往时应忌讳的。

（6）忌说埋怨孩子的话。当孩子犯错误之后，他会感到很无助。"我怎么会这样？我真傻。"他后悔当初没听父母的话。就在这时，妈妈说："我早就跟你说过会这样。"这时，孩子的无助就变成了自卫。出于对母亲轻蔑语气的对抗，出于承认自己愚蠢的自卑感，他开始为自己辩解，要么在绝望中屈服，又或者愤怒中反叛，这样的话对孩子的成长非常不利。

你可以这样说："孩子，你用了自己的方法，但没成功，对吗？真替你伤心。妈妈也是这么过来的。"

（7）忌说欺骗孩子的话。有些言而无信的父母，言不行，行不果，说了不做，许愿不兑现。

如果光说不做的话，时间长了，孩子对父母就会失去信任。父母的话还不如没说。这些为了诱惑孩子而说谎的话，父母千万别说出来。

（8）忌说过分宠爱的话。有些不清醒的父母，溺爱自己的孩子。常常听到什么"你是妈妈的心肝儿"、"命根子"、"眼珠子"。有时孩子不听话，要什么，"好，妈这就给你"。甚至骂自己，还笑；打了自己，还说"好"！这些容易造成孩子的性格放纵不羁，应该避免。

教育子女要以理服人

当今社会，教育子女已经成为一个备受人们关注的问题，要想将自己的孩子培养成对新世纪有用的人才，需要在家庭教育方面下大苦功。

古人云："教子不严师之惰，养子不教父之过。"在子女教育方面倾注心血与汗水的，才是称职的父母。有些家长面对自己调皮的孩子，常常没有办法，要么严厉的批评，要么棍棒相加……在新的时代，那种"棍棒底下出孝子"的方法是行不通的，教育孩子也要以理服人。

王三娘教子的故事在我国民间广泛流传。明代学士薛礼外出征战，几年杳无音信，家人以为他已经死去。他的两位夫人张夫人、李夫人相继改嫁。只把一个刚满五岁的小孩（二夫人所生）薛英哥丢给了三夫人王春娥。春娥女坚贞如雪，誓死不嫁，含辛茹苦把英哥抚养成人。每天她教给英哥四书五经，习文舞墨。

时光荏苒，日月如梭，不知不觉薛英哥已经八岁了，王春娥便送他

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

到私塾去读书。对薛英哥来讲私塾的一切都非常新鲜，开始他学习的劲头很高，但是一天又一天的只是背书讲书，他渐渐感到枯燥无味了。有一天，还没有等到放学，他就偷偷溜回了家。正在织布的王春娥发现了，便问道："你怎么这么早就回来了，不会是逃学吧？"薛英哥从容不迫地说："没逃学，今天先生有事提前放学了。"王春娥一听，感觉不对头，又问道："你把今天所学的内容背一段给我听。"薛英哥一听背书就着急了，他赶忙说道："三娘你让我背个开头儿，还是背个结尾呢？如果背个头儿半天也背不完一篇文章，如果背个尾，一会儿就完了。"王春娥听他这么说，怒火涌上心头，大声骂道："你这个没志气的奴才！"这时，她用教鞭打断机头，并慢慢地对他说："你看，这布是一根根丝织出来的，咱们的生活全靠织布机，人的学问也是一点点积累起来的。你不好好读书，有始无终，就像这织布机的机头被打断了一样，成了没用的东西。你年纪这么小就不好好读书，长大后没有才华怎么养家糊口呢？"

薛英哥听了觉得很有道理，惭愧地低下了头。王春娥看到薛英哥有悔改之意，接着对他说道："先前古人都是立志成名的，有志不在年高，无志枉活百年。秦甘罗十二岁封卿拜相，周公瑾十三岁统率三军，王摩诘十二岁高中进士，寇平仲十二岁身为翰林，中状元的牧牛童叫李密，头悬梁锥刺股的孙敬、苏秦，如映雪、如囊萤的孙康、车胤，砍柴人读书成名是车买臣，这些人不是天资聪明，都是通过刻苦用功才成名的！"

王春娥的一通十分真切的话，深深打动了薛英哥的心。从此后，他谨记三娘的教导，奋发图强，精勤求学，最终获得状元及第。

从这个故事我们可以看到通过道理说服法教育子女是非常必要的。王春娥只不过是中国封建社会的一个传统妇女，在当时的社会能有这种观念是非常难得的，它正好成为我们现代为人父母教育子女的榜样。如果想让你的子女有出息，必须让他们在你宽容的胸怀和富有道理的语言氛围中茁壮成长。

做个会说话的女婿

好女婿也需要有好口才，对岳父岳母的“诚心”、“孝心”，也需在语言上锦上添花。

以下有四种能说会道、讨岳父岳母欢喜的有效办法可以借鉴。

1. 脉搏一定要摸得准

李明结婚后一直住在岳母家里。为了讨岳母的欢心，他常常主动干家务活儿，但岳母大人的脸还是不高兴。后来，他发现每当他说起外面发生的新鲜事时，岳母就非常乐意听，总是睁大眼睛寻根究底。于是他就开始留意各种各样的“新闻”，每天回到家里，就找机会跟岳母大人进行“新闻”汇报。从这以后每次岳母大人见他回来总是笑脸相迎。有时还没等他开口，岳母就急着问：“今天又有什么新鲜事，快给我讲讲。”听完之后还要向来串门的人进行“新闻重播”，并骄傲地说：“我们家的女婿知道的事情特别多，我是天天不出门，就能知道天下事哟!”

2. 冷暖一定要心知肚明

小刘结婚后，因为没有时间照顾家，常挨岳母的责怪。没多久，岳母患了半身不遂不能下床，她又哭又喊：“我这辈子没做什么坏事，怎么让我得这不能动的病啊，还不如让我死了呢!”小刘利用回家的时间，除了给岳母端水喂药外，就耐心地劝她安心养病：“妈，您可别瞎想。俗话说，天有不测风云，人有旦夕祸福。人吃五谷杂粮，没有不生病的。得病了，就看您能不能抗得住它。您是个要强的人，不能被这点小病吓住啊。再说，现在医学这么先进，您这病一定能治好的。”他的话像一副良

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

药，使岳母的精神一下就好了很多，没几个月，她就能下床活动了。她遇到人就说："多亏我的好女婿老给我吃顺心丸，我的病才好得这么快。"

3. 安心的话一定要说

一天，谢强和妻子因为一点小事发生争执，谢强说不过妻子，就说："得得，我说不过你，你和你妈一样，都是常有理。"谁知这句话被正在厨房做饭的岳母听见了，老太太一听非常气愤，指着谢强大声质问："我不管你们两口子因为什么吵嘴，可说我们娘俩都是'常有理'，我得跟你说道说道，我怎么'常有理'了？你今天非得给我说清楚不行。"谢强一听，觉得事情不好，于是满脸带笑地说："妈，您别误会了，'常有理'这可不是坏话，我这是赞扬您女儿呢。因为每次吵架都是我没理，您的女儿是我的妻子，无论做什么事都很有道理，而这又都是您教育给她的，没办法，我只好佩服地说她跟您一样的'常有理'喽。"说着又神秘地对老人说："实话跟您说吧，这句话还是我跟我爸学的呢。因为我跟我爸一样，在媳妇面前老是'常没理'。"老太太听了谢强的话，怒气消了，她指着女婿说："你小子这张嘴呀，能把死人说活喽。"一场风波就此化成泡沫。

4. 不要吝啬关键的话

凌老太太没有儿子，只有一个女儿。丈夫去世以后凌老太太因为身体不好，便搬到女儿家住。开始还好，可是后来女儿下岗了，短时间又找不到合适的工作，一家老少四口都靠女婿一个人的工资生活。孩子上学需要钱，老人看病也需要钱。女儿因为心情不好，常在家发脾气，凌老太太听了委屈地说："我要是有个儿子也不至于拖累你们啊。"女儿着急地说："妈，您就别说那些没用的话了。"能说会道的女婿则亲热地对岳母说："妈，您这么想就不对了，过去有句老话是'一个女婿半个儿'，现在时代变了，男女都一样，就该是'一个女婿一个儿'了。您想，以后都是独生子女，女婿和儿子不就都一样了嘛。您老以后可不要把我当

外人，从我们结婚那天起，我就认定您是我的亲妈了，您是不是嫌弃我这个儿子呀?”几句话说得凌老太太非常感动，泪如雨下。她从箱子里拿出卖房的钱，交到女婿手里说：“做了几辈子好事才让我遇上你这么个好人啊，这些钱本来是我留着养老的，有你这么个好女婿我也就放心了。”

总之，在生活中用你的甜言蜜语让岳父、岳母的开心，用你的实际行动为他们排忧解难，让岳父、岳母疼爱自己女儿的同时，更喜欢你这个“会说话”的女婿。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

第二章 语重心长，获得深厚友谊

尊重朋友的意见

我们常看到，有很多人因为喜欢表达和别人不同的意见而得罪了许多朋友。所以，常常有些人总是劝人不要在意见上与人作对，与人冲突。这种看法，其实是很片面，很肤浅，而且也是不老实的。无论一个人，多么爱面子，除了极少数的非常愚蠢、狂妄的人外，几乎每一个人都更喜欢忠实的朋友。不信你就试一试，如果你认识一个人，你对他的每一句话都随声附和，未曾出现一个不字，第一次见面他也许很高兴，但过不了多久，他就会觉得你完全是一个狡猾的人。总是附和他的应声虫，不会有人看得起你。

那么，你不禁会想：如何才能对人老老实实表示自己的意见，而又不会得罪人呢？

有没有办法解决这个问题呢？

有的，非常容易的办法。

首先，你要明白一个事实，你只要对社会和人生细心观察，就会发现只要你的办法是对的，向别人表示自己的想法，不但不会得罪人，而且有时还会大受欢迎，使人有“听君一席话，胜读十年书”的感觉。

你要了解，得罪人的不是你的意见，而是你对别人意见的态度。如果在你表示不同意时，把自己的意见当做是绝对正确的，而别人的意见简直是愚蠢幼稚、无比荒诞，那你就会伤害到朋友的自尊心，而且伤得很严重。

你要遵守一个不变的原则：在你表示自己意见的同时，你要假定自己的意见也可能有错。不要强迫别人立刻接受你的意见，要允许别人有足够的时间来考虑你的意见，而且还要提供给他们考虑你意见的根据。若想要朋友和你一样相信你的意见，你必须提供给对方相当充分的资料，叫人足够相信你的意见，不是盲目地跟从，而是通过了解下结论的。

与此同时，你还要表示愿意考虑别人与你不同的意见。你要表示，假如对方能够使你相信他的意见，那么，你就要马上抛弃你自己原来的看法。

这样，一方面老老实实地说出自己真正的看法，一方面又诚诚恳恳地尊重别人的意见。这是最理想的相互交谈方式。

有的时候，如果你自己的看法和众人的意见相差太远，你可以事先做这样的表明："这也许这是我的偏见。"或者再补充一句，说："我希望我的意见能够和大家达成一致。可是目前这样做我还没有得到足够的理由。"

许多人在众人面前，常常没话可说，就是因为他到处都遇到和自己不同意见的人。如果他一方面不愿意随声附和自己不认同的意见，一方面又怕说出自己的意见会"得罪人"，那该怎么办呢？当然只有沉默不语了。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

朋友间尽量少讲客套话

如果你到一个朋友家里做客，你的朋友对你特别客气，你每说一句话，他只有“唯唯”而对，每和你说话时，张嘴闭嘴都是客气话，总担心你不快乐，总怕得罪你。这样一来，你就会有坐也不是，站也不是的感觉。

这种情形你大概经历很多次，同时你就应该思考，你是否这样对待过你的朋友？

虽然是客气，但这客气显然是令人痛苦的。开始会面时的几句客气话倒不成问题，若继续说个不停就不太合适了。谈话的目的在于双方的情感的沟通，增加双方的兴趣。而客气话，则恰好是挡在双方中间的墙，如果不把这堵墙搬走，人们只能隔着墙，做极简单的敷衍对话而已。

大概朋友初次会面，讲一些客套话后，第二次第三次的见面就应尽量少用那些“阁下”、“府上”等词语，如果一直这样用，不在一定时间后消除，那么真挚的友谊肯定无法建立。

客气话可以表示你的恭敬或感激，不是用来对朋友进行敷衍的。所以，要适可而止，多用就会变为迂腐，变得浮滑，变得虚伪。有人替你做一点很小的事情，比如说：倒一杯茶吧。你说“谢谢”，就足够了。要是在特殊的情形下，最多只是说“对不起，这事情要麻烦你”也就很够了。但是有些人却要说“呵，谢谢你，真不好意思，这些小事情不应该麻烦你，真使我觉得过意不去，实在太感激了……”等一大串，你在旁边听着也会觉得不舒服的，可是你自己有没有这样的问题呢？

说客气话的时候要充满真诚。像背熟了的成语一样非常流利说出来的客气话，最让人厌烦。说话时态度更要温雅，不可表现出急促紧张的

样子。还有，说话时要保持身体的平衡，过度的打躬作揖、摇头摆身并不是“雅观”的动作。

把平时对朋友太客气的话语稍微变得坦率一点，你一定可以享受到友谊的快乐。对平时你从来不会表示客气的人们稍为说话客气一点，如家中的亲人、你的孩子、商店的伙计、出租车司机等，你一定会收到意外的好效果。

要避免过分的客气话，在一个朋友家中，这是困窘主人的最好的武器，而当你是主人的时候，那又是最好的最聪明的逐客方法。这种方法比他大骂一顿更胜一筹，如果你怕朋友们到家里打扰你，拼命跟他说客气话好了，临走时别忘了请他有空再来，你知道他肯定不会再来的。

前面说明太多的客气话使人不愉快。那么，说客气话应该注意什么事情呢？

第一，缺乏真诚的呆板的客气话，肯定不能引起听者的好感。“久仰大名，如雷贯耳。”“贵号生意一定兴隆发达。”“小弟才疏学浅，一切请阁下多多指教。”……这些缺乏感情的，完全是公式化的恭维语，如果从谈话的艺术观点看来，是必须要改正的。

第二，要言之有物，这是说一切话应必具的前提。与其泛泛地说“久仰大名，如雷贯耳”，不如说“阁下上次主持的冬季救灾义演晚会成绩非常好，真是出人意料”等话，直接提到他的著名工作。至于恭维别人生意兴隆，不如赞美他推销产品的能力，或赞美他的经营手法。请人“指教一切”是不行的，你应该选择他的最优点，集中这一部分请他指教，如此他一定非常高兴。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

和朋友在一起不自夸

爱自我炫耀的人是找不到好朋友的，因为他觉得比别人高一等，鄙视一切，不愿意了解别人的意见，只会自吹自擂。他一心只想找那些恭维和顺从他的朋友。人们对这种人、敬而远之、总担心离他们不够远。如果让这种人去做生意，他会觉得没有人比得上他；如果他是艺术家，他会把自己当成一代大师。凡是有素养的人，肯定不会随便评价自己，更不会夸耀自己，他自己很明白，个人的事业行为别人可以看得清清楚楚，没必要自己去说。

请你不要夸夸其谈，与其自卖自夸，不如表示谦逊，也许你以为自己伟大，但别人不一定会同意你的看法，自己捧自己，决不能捧得太高，好夸大自己事业的重要性，间接吹捧自己，即使你平日备受崇拜，听了这话对方也觉得你没品位。

千万不要故意让人为难，有的人专门喜欢表示自己和别人的意见不同。如果你说这是黑的，他就硬说这是白的，但是，如果下一次你说这是白的，他就反过来说它是黑的，这种故意到处表示自己与别人看法不同的人，和到处随声附和别人的人一样，都是不老实的，被人看不起，甚至被人们憎恨，是不忠实的朋友。说话是帮助你待人处世的一种方法，说话的本身并不是目的，没有人愿意做一个口才很好而到处不受欢迎的人，不要为了表现你的说话口才而到处逞强，惹人讨厌，口才一定要正确而灵活地展现，而不是为了自吹自擂，借以宣扬自己。

听了对方说的话之后，发现其中有一点自己有不同的意见，立刻就提出异议，而对方一听就立刻以为自己的意见被全部否定了，这当然是一件严重的事情。在这种场合，我们一定要记得预先说明哪一点，或者

哪几方面，自己完全同意，然后指出自己与对方意见不同的那一方面。这样，对方很容易就会接受你的批评从而改正，因为，他知道双方对于主要的部分的意见是完全相同的，而你不同意的地方是对方的次要方面。不过，你仍然最好要预先表示，对于对方的看法观点是同意，即使它是最不要紧的观点。这样做，对方才体会到这是老实的表现，是真诚而又实在，并没有做违心之事，这样做的目的也是为了缓和双方的气氛。

不要对朋友的一切意见都视而不见，在做法上也要这样，如果把朋友的一切都抹杀掉，别人的优点一点也不承认，这样，谈话就可能不融洽，要再继续谈下去也有困难。无论你的意见和对方的意见相差多远，冲突有多么厉害，也要表现出一切可以商量的胸怀，并且让对方相信，无论如何艰难，大家都可以得到非常接近的看法，让双方不会造成僵局。

什么都可以谈，但是，也有一些事情，要细心回避它，对于你所不知道的事情，不要冒充很在行。你知道多少，就说多少，没有人要求你是一本百科全书，即使是一个很有学问的人，也不可能通知天下。所以，坦白承认你对于某些事情的无知，这不是一种耻辱，相反的，这能使别人对你谈话的内容，认为有值得参考的价值，没有吹牛，没有浮夸，没有虚伪。

对陌生人不炫耀自己的私生活。例如：你个人的成就，你的富有，或是老向别人说自己的孩子如何了不起。

不要在一般的公共场合把朋友的缺点和失败当作谈话的话题，不要经常重复同样的话题，不要到处向别人诉苦和发牢骚，诉苦和发牢骚并不是一种争取同情的良好方法。做人的基本态度也应该这样。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

一味赞许不如适当批评

有一位中年男子，终于娶了一位年轻美丽的女子为妻，每到吃晚饭时，妻子总会体贴地问他："今天的菜怎么样?"为了不使妻子失望，他总回答道："很好吃!"但是年轻的妻子仍不满足。于是又继续追问："真的好吃吗?难道没有别的话可说?"这事让这位中年男子非常困扰，常常不知道该怎样对待。

后来，有位精明的朋友告诉他："少许的批评可能可以用来当作回答。"于是回家后，他就大胆地尝试了一下。当妻子再次问他菜是否美味时，他马上回答："好!不过这菜有点咸。"果然，妻子听了这句话，不但没有生气反而非常地欣慰，因为这句话表示了丈夫对她的重视。

不要揭对方的伤疤

自己的隐私被暴露，对每个人来说，都不会是让人开心的事。不提别人平时认为是弱点的地方，才是聪明人应有的待人礼仪。特别是身体上的缺陷，绝对不能用侮辱性的言语去加以攻击。

很多人就算在盛怒之下，往往也不会扩散自己的愤怒，可也有的人在怒极之下抄起手边的玻璃杯就朝地上摔。可杯子摔完了也就没别的东西可摔了，因此充其量也不过是损失掉几个杯子罢了。

中国古时有"逆鳞"之说，就算再驯良的龙，也不能随便怠慢。龙喉部下面约一尺的部分上长着"逆鳞"，龙的全身只有这一部位的鳞反向

生长，倘若不小心触到了“逆鳞”，一定会被愤怒的龙杀死。其他部位你怎样抚摸甚至敲打都没关系，只是这片逆鳞却千万接近不得，就算轻轻地摸上一下也是犯了大忌。

因此，我们由此可以得知，不管人格有多么高尚伟大的人，身上都是有“逆鳞”的。我们只要不去触及对方的“逆鳞”也就不会触怒对方。因此，所谓“逆鳞”指的就是我们常说的“痛处”，亦即缺点、自卑感，人际交往之中，我们应当事先研究，找到对方“逆鳞”的位置，免得不慎冒犯。

分辨对象说话的技巧

我国古语有云：“拾人牙慧”，指的是对他人说过的话很快可以明白，还能讲出他没说出的意思。把这个词用在人际交往时的说话技巧中真是恰如其分。

首先，要了解对方的人生经历和生活状况。思维方式有所不同，也应着重了解他的生活愿望和观点。

其次，一定要注意他人的心境特征。倘若在交谈中，不管对方心境的变化，一味把自己的想法倒出来，那么，你也无法得到他的认同。一厢情愿的交谈通常会让人厌恶。

不应说话的时候说，就犯了急躁的错误；应说话的时候没说，就会失去说话的机会；不考虑对方态度就贸然开口，那是闭着眼睛胡说。交谈的过程之中，双方的心理都是渐变的状态的，这就让我们在与人交谈的时候兼顾对方的心理，让谈话内容和与听众的心理变化一致并同步变化，这样才可以使交谈的人与说话者产生共鸣。

说话能够表现出人的身份与性格特征。性格外向的人往往容易“喜

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

形于色”，与他自可侃侃而谈；性格内敛的人大多“沉默寡言”，要注意用语婉转、循循善诱。

其三，一定要顾及对方的反应。有个外国旅游者在中国旅行时自杀了，为减少语言的刺激性，再三推敲之后，在死亡报告书上没有写“自杀”两字，采用了“由高处坠落”这个委婉语。中国的北方，老人去世了，用“老了”代替，老干部过世，用“见马克思去了”代替，有类似的不下几十种同义讳饰语。再比如，生活之中对跛脚的人，说“您腿脚不太利索”；对耳聋者，说“耳背”；妇女怀孕了就说“有喜”。总而言之，语言交流之中很讲讳饰，亦即“矮子面前莫说矮”，注意“哪壶不开别提哪壶”。其他的还有，长途汽车在路边停着，让客人上厕所说“让大家方便一下”，用的时候想上厕所，会说到“洗手间”来避讳。社交场合之中注意使用这些委婉语，也不会大煞风景。

如何与名人交谈

我们和大人物交往，最重要的是切记不能忽略他们也是人，与他们相交，要如对待普通人一样，他们也会有喜怒哀乐，有缺点、痛恨和惊恐，与普通人一样有感情，大人物不是上帝或是神的造物，他们不会由于有了地位就不是人了。他们与你是一样的，这就是你同他们交往最坚实的基础。他们在何时都不是神或者上帝。

同名人说话，不能产生害羞畏怯的心理，只要表现出你内心真正的意思，你就可以和任何名人开口交谈。有的人对名人仅仅一味说些奉承、空洞的话，这样无法让对方愉快。若是你很真诚，那你就应当将内心的印象讲给他听，他会感到非常愉快，可你用的措辞与说话的态度都必须得体。你应当将他视为一位有血有肉的人来对待，对他提出几个可以表

达感情的问题，不要将他视作超人。他也如同任何一个普通人一样，都无法承受疲倦和伤害。他们或许比你还要脆弱，并且和你一样羞涩。不要觉得他的人格真就如他得以知名的职业一般。他向公众投射出的睿智、信心、仁慈、滑稽或是性感等形象，往往都是杜撰的。

当你同时和两位名流接触时，不能只和你景仰的那个谈话，而对另一位置之不理，这会让他们两人都不舒服。你要说，能见到两位，实在让人兴奋，倘若你想与他们接着交谈，那你一定要保证话题是他们两人都可以参与的。也就是说，你应确保是三人一起谈话。倘若你对另一个名人不熟，在做过介绍以后，你依旧想不起有关他的事情，你也不可以疏忽了他。你一定要一视同仁，表现出相同的热情与友善。

不爱说话的名流，包括外形滑稽似乎易于亲近的喜剧演员在其中，他们在舞台之上已是笑到极限，所以，在真实生活里往往是无法幽默的。诗人、作家、画家、音乐家等许多从事创作性职业的人，往往不大爱说话，可他们常常对政治甚至宗教，都有着广博的涉猎。他们在社交之中或许不活跃，可是他们有能启发人思想的独到见解，你与他们交谈，一定要耐心，不能轻易动怒，也不能太过热切，应当温和、体贴、冷静，如同应付所有敏感的人一样。

名人通常要比普通人做更多的奉献，也会有私人的嗜好。当你要去拜访某个名人时，你应当预先做一些谈话内容的准备，倘若他是个知名度非常高的名人，那你就可向有关的人去询问。例如他受邀来到本地演讲，你想和他认识，那你就可以向邀他前来的组织或个人，打听有关他的资料，他们一般不会拒绝你想要资料的心意。

一般名气的名人，生活总处在情绪不稳定的状态中，他们有内在恐惧，让其敏感脆弱，他人稍有疏忽就可能将其激怒，他们也特别易于傲慢。不过，他需要你的尊重与顺从，他名气越是小，对亲切和尊重的需要也就越大。

褪色候的名人，亦即过气的名人，最好使用迂回战术，也就是通过

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

第三者了解关于他的事情。你的开场白要积极，这些日子你是怎样打发的呀，或是我们很长时间没见你在公众场合出现，是去哪儿了？还有这么久没见你上舞台，是否会无聊呢？等话题如同当头泼他一盆冷水。这些消极开场白，无论怎样也不能让他表达真情。这样继续下去，所有话都是废话了。

在大多情况下，和名人谈孩子都不会错。你就问对方有几个孩子了，现在几岁，都在哪儿，孩子上的学校怎样，学习成绩好不好？倘若你也是爸爸或妈妈，那你就更加具备了与他们谈孩子的资格。你能够告诉他们，自己的孩子业已长大，或是与他的孩子同龄，你还可以向他们说，你关于孩子留长发的看法，或是孩子所养小动物等。话题不能扯开太远，应当适可而止，更加不可将所有隐秘都说出来。

如何与有钱人说话

有钱人通常比名人还敏感，他的富有常常是别人和他谈话困难的关键，他的财富让你和他很疏远——不光在心理上，你的生活方式其实确实与他有很长的一段距离。

他与你之间的交谈话题，其实因为你对他了解少，甚至根本不知道，而变得非常有限。你或许认为，你跟他之间并无谈话的余地。你自然能够让自己从而获得心理上的平衡，没法谈就不谈，反正也没什么损失。可是，如果你真的碰上了位富翁，无论他是不是你老板，你手足无措地站在一旁，总归不好受。

当你碰见有钱人，你或许能设法让他谈往事。以前的工作是不是比目前更有趣？他达到今天的成就关键是什么？谁是早年帮他成功的伯乐？曾经的老板会不会让他紧张？他的财富是否由他自己创造，还有他如何

赚到他的第一笔金钱的。倘若这些问题让他不大自在，你就跳到别的问题上去，不可追问，那会让人不愉快的。

倘若他不想打开记忆之门，你就询问他工作的时间，问他怎样承担那样重大的责任，问他喜欢什么休闲活动，还有如何布置他的办公室。许多有钱人的办公地点，都布置如同豪华气派的皇宫一般，有一谈的价值。如果对方是个医生时，不要忘记医生也是血肉之躯，也是普普通通的人，你可以与他聊聊他的健康问题。

假如富人是一位妇女，无论她从事什么职业，对富婆的观感，常常有失公平，甚至是残酷的。她们背后总是有许多流言，例如说她成功是因为无情，她是个掠夺成性的人。即使都是女人也是如此，她们对于富婆也会持有偏见。

社交场合中，我们不要向专业人士要求免费的建议咨询。就算你的问法非常技巧，依旧是种冒犯，况且你问得再有技巧也无法瞒过专业者。男人都喜欢在交易的场合与律师聊他们对手之间的问题，女人则通常在公共场合与医生聊她们的丈夫与孩子。实际上这和我们所遇见的电器商人要免费的电器，没什么不同。专业人士的工作，就是向他们的客户出售知识。我们要在他们的营业时间去听他们提出种种建议。

你对于富翁提出关于事业上的意见，要尽量加以避免，倘若的确有提出之必要，或许应当这样说出你的意见："这次可以认识您，真是高兴，我有个困扰许久的问题，想找您或许可以解开我的迷惑。我用过一些公司的酱油，瓶盖特别难打开，为什么要封得那样紧呢?"你表达的是相同的意见，可里面有极大的不同。这样的表达方式，表现出你对问题很关切，你也没有指名道姓的说是他的产品。你希望他为你解答迷惑，站在消费者的立场，是个外行，可他却是能干的大富翁，他往往会愿意回答你提出的问题，由于你是他的听众，而非向他挑战的。

当你与银行家、鞋店老板或者哪一个孩子的母亲交谈，都不宜过分直率。坦诚自然无可厚非，可恰当的含蓄更应当学习。我们说起，你是

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

如何让这么多人都来光顾呢？与我们说你这地方为什么一直乱成一团，常常表示的是一个意思，然而，你应当知道，前者不会让人难堪，可后者往往会引发听者的愤怒。那么，我们有什么理由不用前者呢？

说话并非竞争或是斗嘴。商人将他的时间与金钱都耗费在他的事业中，并同其他的同行竞争，是他们为生存付出的代价，有的人发达了，有些只是奋力维持。倘若他们能碰到一个能与他们交换意见还不带敌意的人，都会感到幸福和快慰的，倘若你可以让他发现他有可引以为自豪之处，以及他认为有成就或有价值的地方，那么，他会在你眼前开花结果，你们可以建构起富于建设性的友谊。

在什么山上唱什么歌

只要对方有一项长处，就值得你和他交往。事实上我们交往过的人，或多或少都有各种长处。

心理学理论告诉我们说，在不同的场合和环境中，人们对他人的语言有着不同的感受和理解，还会表现出不同的心理承受力。比如，在小场合和大场合之中，家庭场合和公众场合之中，人们对批评的承受能力就有着明显的差异。试想，假如一次批评是在两人之间私下进行的，对方通常不会顶撞，而是会心平气和地接受批评了。

正由于受到特定人际关系与场合心理的制约，有的话只能在特定的场合里头说，换一个场合就不成。一样的话，在一个场所说跟在另外一个场合中说效果也不同。所以，在人际交往的时候，说什么，如何说，一定要看清周围的环境，“三思而后说”才能顺利沟通。不看场合的心直口快不该提倡。为实现理想的表达效果，对心直口快的人来讲，应当注意以下几个问题：

第一，要在思想上强化场合意识。

生活之中有的人在交际时对人说话是直来直去的，让人生气，将事情给搞砸，完全是因为他主观上缺乏场合意识。他们说话很诚实，遇事一般只从个人主观的感觉出发，觉得只要有话就该说出来，心里有什么嘴里就说出来什么，不计较什么场合和环境，结果总是会冒犯他人，自己还感到挺莫名其妙，不知道问题是什么。

有两个老人经常爱开玩笑，有几天没见，见面的时候就说："你还没'死'呢?"对方也会和他不计较，说一句："我在等着给你送花圈哪。"两个人一笑就过去了。等到甲由于重病住了院，乙到医院看他，见了面想要逗逗他，就说："你还没'死'呢?"这回，甲的脸一下就拉得老长，生气地叫喊："你给我滚!"就把他赶出去了。病人心理压力非常大，在病房中对忐忑不安的病人说"死"，显然是没注意场合，病人怎么会不反感、不恼火呢? 实际上，这个老人本来是出于好意，想让对方开心，只是他太缺乏场合观念，弄错了开玩笑的地方，才造成了不愉快。

这个例子表明，有的人说话会惹恼人，并非因为他们不会说话，只是场合观念太淡薄，脑子里缺这根弦。所以，对这些人来讲，当务之急就是增强场合意识，懂得在不同的场合对语言的内容与方式的特定限制跟要求，时时不忘注意着场合来说话。要努力地做到在每一次投入交际活动之时，都把人数多少，他们的相互关系等搞清楚，以此来确定自己说话的内容与方式。在具体的说法方面，既需要考虑到自己的交谈目的，还应当顾及到他人的心理，以达到主客观高度的一致。

第二，要自觉摆脱谈吐上的惯性。

人的言行常常带有自己的习惯。

有些不恰当的话并非是他在主观上想说，而是受习惯支配一不小心就顺嘴说出来了，造成了和场合环境都不协调，过后就连他自己也觉得后悔。比如：小张陪着妻子高高兴兴去逛街购物。在人山人海的商场中，妻子很有兴致，从这个柜台逛到那个，买完这件，又跑去看那件，一直

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

到中午也没有一点打道回府的意思，小张就不耐烦了。当妻子说想再买件高档的羊毛衫时，小张忍不住气冲冲地说："有完没完啊，看见什么就买什么，能挣多少钱啊?"这话刚一出口，边上的客人们都往他们这看，妻子本来笑着的脸立刻变了样，生气地说道："怎么了，我就是还没有花够呢，你有什么急的？我就是要买，怎么了?"把小张顶得一句话也说不出来，十分难堪。然后妻子干脆也不买了，蹬蹬自顾自走出了商店。让小张不明白的是，妻子本来性格很温顺，在家中从来都不大声讲话，说她什么也不会不计较，更别提发火了，但今天怎么她的火气就这么大呢？显然，因为小张忽略了场合，把平常在家里惯用的说法拿到了公众场合中来，用很冲口吻来指责妻子，伤害了妻子的自尊心，才出现了妻子为维护自己的自尊而表现出强硬态度。所以，心直口快的人一定要有意识地摆脱自己口语表达中的惯性，养成考虑场合，随境而言的表达习惯。在交际活动之中，应当把交际的对象、场合、时间等等许多种相关的因素全部考虑进去，选择最适当的方式来说话，让自己的谈吐符合场合的要求，又能够照顾对象的心理，实现最大限度地与交际对象的沟通。

第三，要善于控制自己的不良情绪。

经验表明，人们会忽略场合的因素，言语失控，往往还发生在情绪冲动之时。比如，有些人喝酒后，或是遇到兴奋的事情之时，情绪非常激动，甚至有些忘乎所以，无法自控，就会说出些和场合、气氛不相协调的话来，造成不好的后果。

有个非常爱开玩笑的青年，在朋友婚礼的酒宴上，叙说自己的见闻，人们听得哈哈大笑。谁想到他心血来潮，竟说了一个新婚之夜新郎把新娘杀死的奇闻。还没等他讲完，新娘的脸就变了色，新郎一看也火了，毫不客气地将他轰出去。这个青年的失言是因为情绪过于兴奋造成的。在喜庆的场合展示自己的口才，结果说了跟气氛不协调、不吉利的话，当然会惹恼人。

怎样与老年人谈话

和老年人交谈通常可以给我们很多人生的体验和启示。俗话说“不听老人言，吃亏在眼前。”这句俗语也从一个侧面说明了人们不可轻视老年人的智慧。而所说的老人的智慧，往往就是在和他们的谈话中感受到的。

然而认真观察就会看到，爱和老年人谈话的年轻人，甚至是中年人都非常少。他们不是埋怨老年人啰嗦，就是觉得他们说的话题太陈旧，还有的觉得他们思想保守，殊不知这些人错过了和老人分享智慧和经验的大好机会。

人往往很难和比自己年长三十岁以上的人聊得投机。三十年是段非常长的时间，兴趣嗜好，生活习惯，教育程度，社会风尚还有思想观念都有剧烈的变比。在每个方面的距离都那样远的两个人，确实不容易有共同志趣。

在这一情况下，同情与了解能够产生很好的融合作用。老年人大多爱追忆往事。倘若你可以引导他聊聊自己的过去，不仅对他来说是件快乐的事，对你来说何尝不是一个很好的机会？能够听到有人亲口对你讲三十年前，甚至是五十年前的事，是非常难得的。

经过岁月流逝的不断淘汰，那些依旧深刻地留存于老人心目中的，大多是某些印象深刻且生动有趣的事情。

有的老人生命力还非常旺盛，依旧关心着当今社会，对报纸的新闻还有很浓厚的兴趣。那么，最好能令他们将现在的事情与过去进行比较。这不仅是他们所喜欢的，也会是青年人最有兴趣的。

所以，青年人在和老人谈话的时候要了解老年人的特点，并准备用

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

心聆听。一般说来，采用下列几个方法是最能受到老人欢迎的：

其一，从老人过去的光荣历史谈起。比如聊聊老年人过去所获的荣誉，老人最喜欢的纪念品，老人最最清楚的历史实况等。

其二，从老人感受最深的事情谈起。比如老年人的经历来做今昔对比，老人过去曾经唱的歌，他们的日记与他们读过的书籍等。

其三，从老人最为关心的话题开始。比如老人的衣食住行、医疗保健或体育活动等。

其四，从老人最为尊敬和关心的人物谈起。比如老年人尊重的爱国志士，无产阶级革命家，老人过去的上级或是老师等等。

如何与多个异性谈话

谈话之中尴尬的场面往往见于异性之间，尤其是当一个人与两个或两个以上异性交谈时，他会感到一种无形的心理压力，而此种压力会让他的谈话没有章法，这是我们一定要引起注意的。

我们其实很容易察觉一个男子和几个女子，或是几个男子与几个女子，交谈的情况可说是半斤八两，谈话平行发展一般不成问题。然而，假如一个男子在几个女子包围中，或是一个女子在几个男子包围当中，情况就有点不一样了。

与几个女性共处，不容易寻到话题来加入她们谈话的行列中，这对一位男性来说，或许是最为苦恼的事情。有的女子不会为旁边唯一的男人着想，她们会大聊头发、衣服、首饰、鞋与丝袜之类，说的都是琐碎的东西，那旁边的男子虽不是完全不懂，也不好意思加入到讨论中，这该如何处理呢？

倘若你不愿沉默不言，又不方便就走，那就一定要设法打破尴尬局

面。你可想办法将话题引入更为广阔的范围中。可是切记不可以谈论时事、政治还有社会的发展问题，在女性居于优势的时候，此类话题绝对不会引起共鸣，引发女同胞兴趣，除非她们是一群社会活动家。你要抓住女性的共同特点，由她们感兴趣的内容开始逐步生发开去。

“我听说外国刚刚发明一种新纤维，制成丝袜以后，能久穿不坏”。这样的话既投女子所好，又可以引起她们的好奇，是一句非常适当的转换话题的语言。然后，你再转入到外国人的发明中去，再谈起电影、风俗习惯之类，以主动的姿态把她们刚才所说的头发、时装、首饰啦之类的话题搁到一边，让她们将注意力转移到你说的话上面，你就不会感到受冷落了。

如果是一名女性在很多男士包围中，情况就不同了。大家都知道，男人们所谈的话题往往比较广阔。时事、政治、社会弊端、事业中的各种困难和成就、体育新闻等，都是男性所津津乐道的话题。在这种情况下的女孩子，最好的方法就是始终沉默不语，可是一定要保持着倾听的姿态。若是有个女孩子想将话题转到衣服、化妆品之类的东西上是不太可能的，男士们都不会对此类话题具有长久的兴趣。

另外，还要提醒各位一句，在此类场合中，女的切忌与男的交头接耳，窃窃私语，或是做些让人莫名其妙的事情，比如突然打开包翻找一通，或闷声发笑，等等。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

第三章 巧妙应对，实现职场抱负

熟悉职场中常见的话题

在办公室里面和你的上司或者同事交谈，要有很高的语言技术和艺术，一旦用语不慎，就可能导致矛盾产生。

一般说来，办公室里的话题有下列几方面：

1. 表现出团队精神的话

现代企业特别强调团队精神，一个好的上司都希望他的下属可以表现出团队精神。

王奎想出了一条上司都连连赞赏的绝妙好计，同事刘萍对此很是羡慕，心里自然不免有些嫉妒。不过与其恨自己的脑筋动得没人家快，拉长脸孔不爽，不如偷着沾他的光，于是她就在领导表扬王奎时，趁机说一句："王奎的计划真好!"

在这个人人都想出头的职场中，一个不嫉妒同事的下属，会使上司认为此人本性善良，富于团队精神，故而对你另眼看待。

2. 巧言回避你不熟悉的事情

上司问了一个与你业务有关的问题，可是你不知道该如何作答，千

万不要说“不知道”，而要说“请让我再认真地想想，三点以前我答复您好吗?”不仅能够为你暂时解围，也使上司觉得你在这事上十分用心，一时之间居然不知道如何启齿。不过，事后一定要做足功课，按时做出你的回答。

3. 以委婉的语言传递不良的消息

你才刚刚得知，公司里面有个非常重要的部门出了些问题，要是你马上冲到上司的办公室里去报告这个坏消息，即使不关你的事，也只会令上司怀疑你处理危机的能力，搞不好还会惹来责骂，将气出在你的身上。这时候，你应该用没有情绪起伏的声调，从容不迫地讲出，“我们好像碰到一些了情况……”千万不要慌慌张张，也不要用“问题”或是“麻烦”之类的字眼；要使上司感觉事情并不是无法解决，而“我们”听起来好像是你会和上司站在同一阵线上面，并肩作战。

4. 用恳切的言语说服同事助你一臂之力

有一件棘手的工作，方明不能独立完成，一定得找人帮忙不可，就找到了一个对这方面的工作最为拿手的同事。如何开口才能使人家心甘情愿地助你一臂之力？方明诚恳地说：“这个报告没你可不行啊!”那个同事为了不负自己在这领域中的好名声，就答应了他的请求。不过，以后有功劳时不能忘了记上人家一笔，不然以后就再也不会有人愿意帮你的忙了。

5. 承认过失又不引起上司不满的话

犯错误谁都难免，可是你承认过失的方式，却能够影响到上司心中对你的评价，勇于承认自己的错误十分重要，由于推卸责任只会使你看来就像个惹人讨厌、软弱无能、不堪重用的下属，不过这并不表示你就要因此对每一个人致歉，秘诀在于别让矛头全部都指到自己身上，坦然承认能够淡化你的过错，转移大家的焦点。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

6. 不露痕迹地减轻工作量的话

首先，表明你知道这件任务的重要性，随后请求上司做出指示，为新任务和原有的工作排出一个优先顺序，不着痕迹地使上司知道你工作量是很重的，不是非你不可的话，有的事就必须延后处理或者转交他人。你就这么说："我知道这件事很重要，能不能让我们先查查手头上的工作，把最重要的排出一个优先的顺序？"

7. 恰如其分地讨好上司的话

在很多时候，你和高层要人同处一室，你必须要说点话来避免冷清尴尬的局面。然而，这也是一个能够使你赢得高层青睐的绝妙时机。可是说些什么好呢？每天工作上的例行公事，绝对不适合在这时搬出来讲，说天气，根本不会令高层对你留下任何印象。这时，最好的莫过于提起一个与公司前景有关、而又能够发人深省的话题。问一个老板关心也熟悉的问题："我非常想知道您对于这件事的看法……"他滔滔不绝地说着心得的时候，不仅使你获益良多，也会令他对你的求知欲和上进心刮目相看。

善于推荐自己

我们总会听到有的人这么抱怨：千里马常有，而伯乐不常有。他们通常觉得自己都是满腹经纶，却没有施展才华的地方。实际上职场中不存在怀才不遇，你只要有勇气和毅力，敢做自我推荐，那成功一定是你的。

中国历史之中自我推荐的例子有许多，毛遂自荐就是经典。

赵国在和秦国的战争中节节败退。公子平原君想向楚国求助，要从门下的食客中选出文武双全的20人与他同行，但选出了19位，还有一个不能选出。平原君正在发愁，有一个叫毛遂的人推荐自己，表示要加入。

平原君非常惊讶，问毛遂说："人在世中，好比锥子装在袋里，如果锐利，尖端很快就戳破袋子露出来，人也会出人头地。然而，先生在我门下已经三年，总是默默无闻，是不是你没有才华呢?"

毛遂答道："我之所以毫无用武之地，是由于我始终没有机会，倘若将我放在袋子之中，不光尖端，连锥柄都会露到外面的。"

平原君觉得毛遂言之有理，就允许他加入进来，凑齐了20人，到楚国去求救。在楚国，是毛遂帮助平原君成功地完成了使命，其余19人都赶不上他，自愧不如。

对求职者的人来说，又怎样有效地做自我推荐呢?

求职者其实有一个能够自由选择工作的机会，可是否能抓住机会，就要看人的能力和水平如何了。而能力和水平包括了展示自我、回答提问、通过考试的表达能力和说话水平。

有个具有幽默感的大学毕业生前去求职。他来到一家报社问总编："请问这里需要好的编辑吗?"

"不要。"

"那记者呢?"

"不要。"

"印刷小工怎样?"

"不，我们这会什么人也不缺。"

"那您肯定需要这东西。"这名大学生在公文包中拿出一块精美的牌子，上面有几个字：

"招聘职位已满。"

总编辑笑了："你若是愿意的话，到我们广告部来试试吧。"这个大学生得到录用。由此可见，自荐在求职之中有时可以起关键性的作用。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

总之，自我推荐其实是选择人生的态度，决定着自己处世的艺术。在职场中学会“毛遂自荐”，能够提升你面试成功的可能性。

面试中的交谈技巧

1. 做好交谈前的准备

求职者应当事先将自己需要告诉他人的内容整理一遍，好用简练的言辞，将自己的想法有条理地转述给对方。还应考虑好怎样回答对方向自己提出的一些问题，并准备好向对方提问。

2. 谈话要富于幽默感

幽默自然的语言可以表现出你优雅的气质与风度，也能给交谈添加愉快轻松的气氛，特别是当你碰到难答的问题时，幽默的说明会让你化险为夷，展示出你的机智与聪明。

3. 对话应明确

话在精不在多，答题应当力求把握重点，准确精练，富于条理。重复的话语会让人认为你平常说话做事也肯定唠唠叨叨，不够麻利。

4. 注意谈话的语气、声调和速度

有的人，平时说话就有太过急促甚至压抑的毛病，有的人却慢悠悠半天也说不出一个字让听的人着急，这些都对表达、描绘自己不利，还会使对方生出反感。谈话之中语气要缓和流畅，声调高低顿挫，速度缓急得体，不只利于更好地传达自己的思想，还会给人美的享受，在听者心中留下美好的印象。与此同时，交谈之中称呼要得体，尽量不用“最”

等词语和无意义的叹词，也不能太过俗气，要给人留下谦虚、有礼的印象。

5. 慎用专门术语

使用专门术语要看对象，不然会使对方有收到捉弄的感觉，重要的是将自己的思想完整表达出来，使对方有所了解。

6. 注意对方反映

交谈之中，重要的一点是要掌握谈话的气氛与时机，这就要求随时观察听话者的反映，倘若对方的眼神或是表情表现出对你所说的话题已然失去了兴趣，你就要尽快用一两句话把话题收住，免得做无用功或生出别的副作用。

7. 不要急于作答

有的人为炫耀自己聪明机敏，在别人的问题还没有说完或是还没听清问题的核心与实质的时候，就开始做出回答了，闹出不少笑话。要在对方的问题完结后，等候两到四秒，看他人是不是真的完结提问或者还有哪些补充，这样才比较合适。

8. 不要打断对方谈话

打断对方说话在平时也非常招人厌烦，非常的不礼貌，至少表现出你对说话者不够尊重。

9. 不要附加手势及其他身体语言

有的人话说到兴奋处，就会手舞足蹈摇头晃脑，加上手势甚至身体别的部位的动作（比如身体前倾或后靠、把双肘挪来移去、甚至站起身来等）来加强自己所讲内容的效果，这在面试之中要予以避免，这是由于你面对的是自己不熟悉的人，他（她）到底有哪些忌讳是你并不知道

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

的，如果做出了让对方不悦的动作，会令你的表达适得其反。

想法寻求与上司说话的机会

在职场之中，倘若你要和领导做进一步沟通，就要找好合适的沟通机会。由于领导的时间非常紧张，工作也忙，和他们交谈找恰当的机会很重要。

现代心理学研究显示：人的情绪不佳、心有忧惧等状态之下，比平常更易于悲观失落、反应迟钝，还不愿思考，情感波动很大、易于做出过激行为。这表明，人是有复杂的生理与心理活动的动物，他的思维特征会受某种心理因素的影响。所以，在人和人的交流之中，我们也应注意谈话者的感情变化，做到趋利避害，从而在心理方面占据优势和主动，以防自己受到伤害。

领导也是一个人，同样不能摆脱上述思维规律的作用，这就告诉我们，绝对不要在领导情绪不佳的时候进言；也就是说，在领导心情好、情绪兴奋的时候向他提建议往往能取得好效果。

一个聪明的属下，了解向领导“灌输思想”的必要性。如果领导接受了你的观点，就可能自然而然地用它来影响自己的决策，让他的方案可以沿着你所预定的轨迹进行。这个方法藏而不露，灵活多变，影响力持久并隐匿无形，属于高招中的高招。很多下属正是依靠和领导之间随意的交流甚至是娱乐休闲，逐步引导、启发着领导，让自己的种种设想得到实现，并让自己变成领导者不可缺少的“心腹”，发挥出巨大的甚至是不可代替的影响力。

某公司老总在安排招聘的事情时，策划部的一个员工偶然间碰见了他，这个员工坦诚地说：“老总，我看见你在招聘，就想到自己当年刚来

公司时，那真是什么都不怕，特想着有种成就感。因此，我就希望可以让员工摒弃那种给人打工的想法，公开提出‘和企业一起成长’的目标，使来应聘的每个人都感到有奔头，那有多好!”

老总听了，眼前一下子豁然开朗：这真是个好主意啊！马上对这个员工委以重任，令他去人事部参加招聘与面试的工作，让他的才能进一步得以发挥。

和领导说话，选择好时机，再采用好的说话方法，更易于令人接受，受人喜爱。

成功地说服上司给你加薪

我们每一个人都希望加薪，加薪也几乎对每个人都非常重要。那么如何要求加薪才可以如愿以偿呢?

当然，每一个人的表达方法都有所不同，关键是要有技巧地展示自己。

对老板提加薪的要求时，你要语气平和，面带笑容地说出你的主要理由。随后再婉转地说出你的要求，尽量多用征询的口气说话。

张祥在市房地产公司做会计，他在这家公司已经工作三年，但工资始终不理想，他希望老板给自己加薪。一天上午，他看见老板一个人在办公室里看报纸，就敲门走进去。

“刘经理，我想提个小要求，不知道您能否答应。”张祥微笑着对经理缓缓道出了自己的请求。

“有什么要求？说吧!”

“我……我也算是个老员工了，可因为生活所迫，经济有点紧张了。您看是否可以给我加点薪水?”

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

“但你的业务还不太熟，这只怕不合适吧?”经理显出难色。

“刘经理，业务我能逐渐熟悉，倘若您同意我的这个请求我一定好好珍惜。”

张祥这样说了，经理脸色果然缓和许多，又问：“你想让工资上调多少?”

“您觉得 2000 元是否合适？您放心，我绝对不会令您失望。”张祥非常自信地回答。

经理想了一下：“那你试试好了，小张，我可是要看到你工作的成绩啊!”

“非常感谢经理给我机会，我觉得不会辜负您的期望!”张祥回答。

这样，张祥如愿以偿地得到了自己期望的工资。

实际上，老板跟员工的关系也是平等的。你只要觉得加薪合理，就有权提出来。可是你一定要注意说话方式，最好能够巧妙地、技术地将自己的请求传达给老板，即使万一老板不采纳，也不至于令双方陷于尴尬的境地，甚至影响以后的相处。

给上司提建议的技巧

1. 让上级在多项建议中做出选择

使上级在许多建议之中做选择，是个高明的建议技巧，这能令上级觉得特别舒服。

对与在国外出生的学者亨利·基辛格来说，他在美国政府之中的生涯称得上壮丽辉煌。他头一回崭露头角并引起美国人的注意是作为已故纽约州州长纳尔逊·洛克菲勒的外交政策顾问，那时的洛克菲勒极力向

理查德·尼克松推荐他，最终让基辛格成了后来的美国国务卿。在尼克松之后，杰拉尔德·福特任总统，他就职后办的头一件事就是再次任命基辛格做国务卿。此外罗纳德·里根，他虽然被迫向自己的极右支持者们许诺说，将不会再任命基辛格做国务卿，可是他依然经常请基辛格提供帮助。

和总统或是将要做总统的人打交道，基辛格惯用的一个手段就是让他们来做选择。起码在重要的问题上，他都努力为他们提供多种可能性供其选择，而非仅提出一个政策或行动方针。

基辛格会列举出种种的可能性。他所列的每个可行方案都会认真地写出它们的优点与缺点，可是他绝对禁止自己仅仅推荐里面的任何一个。

在上级管理的角度看，这样的方法有显而易见的优点。其实，它综合了很多过去曾提出过的看法。自然，这个方法不仅局限在广阔的与充满异国情调的外交场合，在处理许多细微琐事时，都能有效地用到它。

为了观察它是怎样发挥作用的，可以假设你正为某家小公司处理职员关系。这公司已经接手了大批的订单。为完成这些任务，公司已经增加了许多劳动力，所以，一度宽敞的公司停车场如今变得十分拥挤。职员们为有限的车位进行了激烈地争夺，并且用语刻毒，在某天的早上，两名雇员为争夺车位发生了口角，终于大打出手。

你认为这个问题要引起领导的重视，由于你能够想到的没一个解决方案，都超出了自己的职责范围。可你应当列出几个可供选择的方案，而非将这件事朝上级的身上一推就算了；或是提出一个事先拟好的方法希望他采纳。这些可以选择的方案包括：扩建公司停车场，租车在停车场与交通便利处之间接送员工，停车收费并将这些盈利当成职工娱乐基金，组织起汽车联营之类。所有的方案都有利有弊，写出方案时，你应当仔细而又简要地附上这些利弊。当你想让这个问题引起上级的注意时，就交上这些方案。

这个法子确实有它的局限性与不利因素。很明显，这会花费大量的

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

时间和精力。有的问题完全不值得花这么大的力气，还有的问题只能有一个可行的方案。还有，下属一般倾向于罗列自己所喜欢的方案，上级察觉这一点候，就会失去对他的信任。

虽然存在这些潜在缺点，这个法子依旧有其真正的魅力。它使上级来为问题做最后决策，让他发挥出身为上级应起的作用。很清楚的是，这种方法可以让下属全面、深入地考虑问题，这种结果对上下级都非常有利。

2. 把自己的建议变成别人的建议

将自己的建议变为他人的建议是进行说服的最高技巧。

威尔逊做总统的时候，在他的顾问团中，霍士是最得他信任的。其他人的意见，他往往甚少采用，甚至根本不采用，可霍士屡屡进言总是被采纳，后来霍士成为威尔逊的副总统。霍士说道："我了解总统后，发现了一个使他采纳我建议的好办法，我先是将计划用偶然机会透露给他，让他自己感兴趣。这是在某次偶然的情况下发现的。一回，我去拜会总统，向他说了一个政治方案，但他当时表示了反对。没想到几天后，在某次筵席上，我非常吃惊地听到他把我的建议当成自己的意见做了发表。"

霍士不仅让威尔逊使这些思想属于自己，后来他还贡献出自己很多伟大的计划，让给威尔逊去获取民众的拥戴。

那么，霍士是如何将计划移入威尔逊的心中呢？他一般会走进总统办公室，用请教的口气说道："总统先生，不知这个想法是不是……您看这么做还有哪些不合适的地方吗……我们是否这样……"这样一来，霍士就将自己的思想不着痕迹地植入了威尔逊的大脑，让他从自己的角度思考这些计划，进行完善且付诸实施。

巧妙拒绝领导委托的某些事

领导叫你做某件事时，你应加以考虑，自己是否能胜任这件事？是否有违自己的良心？然后再下决定。

若是单纯是为了一时的情谊，即便是没法做到的事也接手下来，这类人的心仿佛太软。即使是非常照顾自己的领导委托你办的事，可认为确实是做不到，你就要十分明确地表示态度，说："对不起！我不可以接受。"这才是有真正勇气的人。不然，你就可能误大事。

若是你觉得这是领导委托你的事不好回绝，或担心拒绝了领导会不高兴，所以接受下来，那么，今后你的处境就会十分艰难。这种由于害怕领导报复而勉强接受，接受后又觉得懊悔时，就太迟了。

领导所讲的话违背道理，你当然能断然驳斥，这才是保护自己的方法。如果领导想要强迫你解答无理的难题，这个领导就不可靠，你更不可以接受。

虽然部下是隶属于领导，可部下也有自己独立的人格，不可以做任何事都不分是非善恶绝对的服从。下属并不是奴隶，如果以前你的领导曾帮过你许多忙，但现在他要委托你做不恰当或无理的事，你就应该断然地拒绝，这不仅对领导来说是负责的，对自己也是好的。

另外，由于能力，不管怎样努力都做不到的事，也要拒绝。可是有一个前提，就是是否真的做不到，的确应该衡量一下，千万不能由于怀有恐惧心而不敢应对。经过综合考虑，提出多种方案后，认为确实无法做到，才可拒绝。

当然，拒绝要讲求方法，运用何种办法才可以让上司接受，这里面也是十分有学问的。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

1. 触类相喻，委婉说“不”

如果领导提出令你难以做到的一件事时，若是你直接回答做不到时，也许会使领导损失颜面。此时，你不如说出一件和此相似的事情，使领导自己觉出问题的难度，而自行放弃这个要求。

甘罗的爷爷官至秦朝宰相。有一日，甘罗见到爷爷在后花园不住的唉声叹气，走来走去。

“您遇到什么难事了，爷爷?”甘罗问。

“唉，孩子呀，不知大王听了谁的胡言，非要吃公鸡下的蛋，让满朝文武设法去找，若是三日内找不到，大家全要受罚。”

“秦王也太蛮横了。”甘罗气呼呼地说。他一眨眼睛，有了个主意，说：“不过，爷爷您不用急，我有办法，我明天代您上朝好了。”

甘罗第二天早上真的替爷爷上朝了。他不慌不忙地进入宫殿，给秦王施礼。

秦王不悦，说：“小娃娃到大殿上捣什么乱！你爷爷呢?”

甘罗说：“大王，今天我爷爷来不了啦。他正在家生孩子呢，让我替他上朝来了。”

秦王听后哈哈大笑：“你这孩子，为何胡言乱语！男人家怎么能生孩子?”

甘罗说：“既然大王清楚男人不可以生孩子，那公鸡又如何能下蛋呢?”

作为秦朝宰相的甘罗的爷爷，碰到了秦王提出的不可能完成的要求，但又找不到恰当的方法拒绝。甘罗身为一个孩童，可以这么得体地回绝秦王，而且使秦王不得不收回自己的无理要求，确实是出乎人们的意料。也正由于这样，秦王才会产生“孺子之智，大于其身”的叹服。此后，秦王就封甘罗为上卿。如今我们流传的甘罗十二岁为丞相，童年就得高位，不能不说恰是甘罗的这次智慧的拒绝，才让秦王越发看重他的。

2. 佯装尽力，不了了之

如果上司提出某种要求，但下属又无法完成时，身为下属应设法营造已尽了全力的错觉，使上司自行放弃其要求，也不失为一种好方法。

例如，若上司提出无法完成的要求后，就可先采用以下步骤答复："我明白了您的意见，请放心，我一定全力以赴去做。"过几天，再汇报："这几天因急事×××出差，等下周回来，我再马上报告他。"又过几天，再跟上司说："我已将您的要求转告×××了，他说会在公司会议上仔细地讨论。"虽然事情最终不了了之，可你也能给上司留下好感，这是由于你已形成"尽力而做"的假象，上司也就不会再迁怒于你了。

一般情况下，对自己提出的要求，人们往往念念不忘。可若是长时间得不到答复，就可能觉得对方不重视自己的问题，由此而产生不满、反感。反之，虽然不能完成上司的要求，只要可以做出些样子，就不会让对方抱怨，还可能会对你心存感激，主动收回使你为难的要求。

3. 利用集团掩饰自己说"不"

比如，上司要求你做某一件事时，你虽然非常想拒绝，但是又说不出来。此时，你不如请求二位其他同事，与你一同到上司那里去，这并不是所谓的三人战术，而是利用集团作你的掩护来说"不"。

首先，商量好谁是反对的那一方，谁是赞成的那一方，之后在上司面前争辩。等到争论过一段时间后，再出面轻轻地说"原来是这样，那也许太牵强了"而倾向反对的那一方。

如此一来，你可以不直接跟上司说"不"，就可以表达自己的态度。这类方法能给人留下"你们是通过激烈讨论后，绞尽脑汁才下结论"的印象，而包括上司在内的全体人员，都不会感觉到有谁受到伤害，因而上司能十分自然地自行放弃对你的要求。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

影响升迁的语言障碍

习武之人想要练就一身刀枪不入的硬功夫，像是“铁布衫”之类的，但是，不论你的武功能否达到登峰造极的境界，都不可避免地会留有一两处可以让人置于死地的穴道，即武林中人最为注重的命门。命门不让人发现也就算了，一旦被发现出来，就有性命之忧。那么身为职场中人，你的办公室功夫又练到了哪种境界？如果存在以下的情形出现，多数是暴露了命门，即便性命无忧，但可能危及前程！

1. 过分谦虚

你如果深信在办公室里自我剖析是一种正确的行为，进而使上司产生了你有待完善的印象确实是十分可怕的。这通常是由于你自我感觉过好，过于自信的缘故。更加可怕的是，碰到的上司如果对你的命门深恶痛绝，那你就有好看的了，将你拒之门外，并让你修“内功”也说不定。

2. 夸大自己的才能

因为对自己缺乏信心，于是一些办公室女性用王婆卖瓜自卖自夸的方式来加强自己在同事中的影响，或用自吹自擂来吸引上司的注意。诚然懂得展示自身价值的女性非常可敬，但是若是你推销自己的方式不得当，那么一定会让上司与同事产生不好的印象。在同你共事的过程中，他人会由于你的自吹自擂而忽略你的其他长处。实事上，以上的做法通常揭露了你的弱点，他人会觉得你是以吹嘘来给自己壮胆，在他看来这是你缺少自信的表现。上司对你的看法也可能大打折扣。

3. “哭泣游戏”的结局

有专家指出：“在办公室一个人的信誉，有50%至少源于他在人前的表现。”

这说明你在同事或上司面前的表现跟你真实的工作能力同等重要。所有不专业的表现像哭泣、脸红，或是不得体的衣着，都将有损你的专业形象。

专家们告诉我们：在工作场所表演“哭泣的游戏”，这只能说明你肯定要失败，若是在老板面前由于工作泪眼汪汪，表明你不具备处理工作压力的心理素质，更让人怀疑你能否代表公司的形象。

专家们指出上司不是你的父母，更不是你的心理医生。因此若是你有失态之举，就应做两次深呼吸，接着说一句抱歉，之后马上恢复常态就可以了。

4. 管不住自己的嘴

在轻松的工作气氛中，上司往往期望部下各抒己见对他提出合理的意见。若是在任何会议上总是提出反对意见，那么肯定会给大家的热情泼一瓢冷水。这样，你的上司再开明也不能容忍你的所作所为。因此，若是你是个天生的“反对派”，在这种情况就应懂得保持冷静；若是你没有充足的理由，最好不要置身于他人的对立面，否则这时你的命门已经暴露在外，你的处境十分危险了。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

办公室里的交流技巧

俗话说“一句话说得令人跳，一句话说得令人笑”，一样的目的，可表达形式不同，结果也会大不相同。和同事在办公室里交往离不开语言，而且要具备一定的技巧。那么，在办公室讲话要注意什么事项呢？

不能人云亦云，要学会阐明自己的观点。老板欣赏那些有自己主见与头脑的职员。若是你一般只是别人说什么你也说什么的话，那么在办公室里你就很容易被忽略了，你的地位在办公室里也不会很高。你要有自己的主见，不论你在公司的什么职位，你都要发出自己的声音，而且敢于提出自己的想法。

有话要好好说，千万不要把与人交谈当做辩论比赛。在办公室里说话态度要亲切，与人相处要友善，即便是有了一定的级别，也不可以用命令的口吻同他人说话。有时候，即使大家不能够得到统一的意见，可是有意见可以保留，像有些原则性并不很强的问题，不必争得你死我活。若是一味争强好胜，会令同事们敬而远之。

不要当众在办公室里炫耀自己。若是自己的专业技术十分过硬，或老板很欣赏你，这些都不可以变成你炫耀的资本。在职场生涯中再有能耐，也要小心谨慎，人外有人天外有天，如果哪天来了个更出色的员工，那你肯定立即变成他人的笑料。如果哪天老板给了你一笔额外的奖金，在办公室里你就更不能炫耀了，他人在祝贺你的同时，也在一边嫉恨你呢！

办公室是工作的场所，不是互诉心事的地方。我们周围总有这样一部分人，他们爱向他人倾吐苦水。即使这样的交谈可以很快拉近人和人之间的距离，很快让你们之间变得亲切、友善起来，可心理学家调查研

究后指出，实际上只有1%的人可以严守秘密。

因此，如果你出现个人的生活危机，像失恋、婚变之类，最好别随便在办公室里找人倾诉；如果你的工作出现危机，对同事、老板有看法有意见，在办公室里你更不能向人袒露，一切成熟的白领都不会这般“直率”的。

说话要有分寸、要分场合，最关键的是要适当。活泼俏皮的幽默，优雅的肢体语言，不卑不亢的说话态度，这些都是语言的艺术。当然，具备一分自信更加重要，学会语言的艺术，肯定可以帮助你更加自信。娴熟地运用这些语言艺术，你的职场生涯会更加成功！

掌握和老板说话的三技巧

说话任何人都会，但将话说得动听，经过说话让别人产生良好印象，却未必是所有人的特长。在与老板共事的过程中，学会说话的艺术十分重要。在公司里老板握有生杀予夺的大权，一不小心说错了话，后果你就自己掂量吧！

卡耐基上海培训学校曾讲授过一堂人际关系课，在课堂上学员纷纷指出：怎样正确把握与老板交谈的分寸？他们大部分有过在老板面前说错话的悲惨经历，对这个问题十分苦恼。当场专家们予以指点，总结下来，不外乎下面几个关键，对有着相同困惑的职场中人相信也会有所启发。

关键一：不能替代老板作决定，要引导老板提出你的决定。

阿明活泼开朗、年轻干练，加入单位没几年，职位“噌噌”地往上升，很快变成单位里的主力干将。几天前，新老板走马上任，刚下车，就将阿明叫了过去：“阿明，你能力又强，经验丰富，这里有个新项目，

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

你就多花点心思盯一盯吧!”

得到新老板的赏识，阿明非常振奋。这天正好要去上海某周边城市谈判，阿明一想，一行好几个人，坐公交车人受累，也不方便，会影响谈判结果；打车吧，一辆坐不开，两辆费用又太高；还是包一辆车好，实惠又经济。

定了主意，可阿明没有直接去办理。几年的职场生涯让他明白，凡事向老板汇报一声是十分必要的。于是，阿明来到老板面前。“老板，您看，今天我们要出去，”阿明将几个方案的利弊分析了一遍，然后说：“因此呢，我决定包一辆车去!”汇报完毕，阿明发觉老板的脸不知道何时黑了下来。他生硬地说：“是吗？但是我觉得这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧!”阿明呆住了，他愣是没想到，一个这么合情合理的意见竟然被打了“回票”。

“没理由呀！傻瓜都能知道我的方案是最好的?”阿明疑惑不解。

专家提示：阿明遇事多向老板汇报的想法是很可贵的，错就错在用词不当。注意，阿明说的是：“我决定包一辆车!”在老板面前，说“我决定怎样怎样”是十分忌讳的。

若是阿明可以这样说：老板，我们现在有三个选择，各有利弊。我个人觉得包车比较好，可我做不了主，您经验丰富，给我做个决定可以吗？听到这样的话，老板肯定会做个顺水人情，允许你的请求，这样不是两全其美？

关键二：不要与老板开黑色玩笑，即便它只是玩笑。

小杨是个报关员，而且是个聪明的女孩。她言辞犀利、脑子快，并且十分幽默，是公司的一颗“开心果”。可这样可爱的小杨，却得不到老板的赏识。

小杨工作十分努力，为了赶时间，有时一大清早就得赶到海关报关。可她满身疲惫来到办公室时，老板不但不体谅，还不顾缘由地说她迟到、旷工，任何解释都不听。小杨非常委屈，向专家请教。专家启发她，“平

时对老板你有没有在言词上不敬啊?”这么一问，小杨想起来了，平时自己就喜欢跟同事开玩笑，后来觉得老板斯斯文文，对部下总是笑眯眯的，胆子一大，就跟老板开起了玩笑。一天，老板一身崭新地来上班了，灰西装、灰裤子、灰衬衫、灰领带。小杨特意大叫一声：“老板，今天穿新衣服了!”听后老板咧嘴一笑，还没来得及品尝喜悦的滋味呢，小杨马上来了句：“像只灰耗子!”

又有一天，客户来找老板签字，不停夸奖老板：“您的签名可真气派!”小杨正好走进办公室，听后又是一阵坏笑：“能不气派吗？我们老板可私底下练了三个月呢!”此言一出，客户与老板同时陷入尴尬。

专家提示：开玩笑确实能够拉近同事间的距离，融合人际关系，可若是玩笑有人身攻击的意思，就是黑色玩笑了。黑色玩笑有损人际关系，但小杨对此浑然不觉，这就是她聪明能干，但得不到赏识的根源。

其实，黑色玩笑表明了一个人性的弱点：面对一件事或一个人时，会无意识地挑刺，这是一种习惯思维。在现实中，喜欢开黑色玩笑的人肯定是热衷于挑刺的人，这种人通常被视为“刻薄”，容易让他人感到反感。也许同事笑过就算了，可有损老板尊严的后果是严重的。若是给老板留下好印象，就要尽量改变自己的人性弱点，懂得宽容，善于发现别人的优点，逐渐转变“刻薄”的形象。

关键三：在无话可说的时候，不如聊聊对方衣着的变化。

刘强木讷、老实，极少出声，不能引起大家的注意。因此，虽然他工作兢兢业业，但在公司里总是不能升职，几年如一日地呆在同一个位置上。

最近老板出差，要带几个员工一起去。在火车上，刘强的铺位正好在老板的旁边，两人聊了几个话题后，就陷入了沉默。刘强觉得，这种大眼瞪小眼的氛围十分令人窒息，必须要说点什么打破僵局。但是他向来不与领导打交道，确实不知道从何谈起。

忽然，刘强瞥见老板脚上穿着一双锃亮的皮鞋，十分显眼，于是就

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

说："老板，你这双皮鞋很有品位，在什么地方买的?"原来只是没话找话，可老板一听，立马眼睛放光："这双鞋啊，我在香港买的，世界名牌呢!"一下子打开了老板的话匣子，就滔滔不绝地谈论自己在服装搭配上的心得，还善意地提出平时刘强在工作中着装的不足，两人言谈甚欢。

老板下车的时候意味深长地说："刘强啊，看来以前对你认识的太少了，以后好好干。"

赞美对方着装细节的转变，可以立即拉近双方间的距离。刘强歪打正着。从发觉老板穿了双新鞋，刘强与老板之间的僵局立马被打破，也改善了关系，顺便还清楚了老板许多个人喜好，这可是其他同事梦寐以求的啊！从最后老板的态度来看，刘强也通过这次机会展现了自己，让老板产生了不错的印象。工作中，何不多运用这种方法，观察对方的衣着变化，并进行恰当赞美，你可能会得到意想不到的效果。

向上级汇报工作的窍门

对于上司来说，判断其部下是否尊重他的一个重要的标准，就是部下是否常常向他汇报请示工作。对于下属懒于或因疏忽而很少向上司汇报，工作心胸宽广的上司可能不太计较，甚至会好心地觉得可能是下属工作太忙，没有时间汇报；可能是觉得原本就是他们职责内的事，没汇报的必要；或者是最近心情不好，他们不敢来汇报等等。可对于怀疑型的上司来说，若是出现这种情形，他就能产生各种猜测：下属是不是想给他的上司打"小报告"；下属是否在最近偷懒，没有完成工作；下属是不是压根就没把他这个领导放在眼里等等。对于这类上司，下属要勤于汇报工作，哪怕你仅仅完成了所有工作的一个小部分。若是不常常汇报请示工作，还会掩埋你的成绩。常常汇报请示工作，让上司清楚你干了

什么，效果怎样，这样还能够表现出你对他的尊重，使他有当领导的感觉。若是遇到麻烦与困难，上司还能在物力人力上支援你，比你闷头苦干要好上千百倍。

向上司汇报工作时要培养一种不骄不躁、谦虚谨慎的风格与形象。在语气上，要用平缓的语气，不卑不亢，要避免慷慨激昂。汇报之前，先着手拟定汇报的主要内容，不能太啰嗦，也不能太简单，重要的是要点到关键上。没有任何一个上司会喜欢政绩平平而又啰哩哆嗦的汇报者。汇报有时采取口头汇报，有时采用书面汇报。不管采取何种汇报方式，汇报的书面素材必须要准备好，即便是口头汇报，在汇报之后，交给他一份书面报告，他会认为你这个人工作细致，并且有条理性。不管哪一个上司，都不可能仅仅听汇报却一言不发。有的上司在你汇报工作时，习惯向你提问，从而打断你的报告。你这时要停下来，细心地解答上司的提问，不要觉得工作没汇报完，丧失了表现的机会，上司提问，也是对你赏识的一种体现。要明白，面对的是你的上司，而不是你的下属。你耐心地答复了上司的问题，之后再巧妙地承接你未汇报完的部分。

我们下面来看一个怎样成功地把不利的现状汇报给上司的例子。

从一个用户那里考察回来后，市建材公司的冯涛敲响了经理办公室的门。

“情况如何?”经理直接就向冯涛问道。

坐定后，冯涛并不急着回答经理的提问，看上去有些心事重重的样子。由于他非常了解经理的脾气，若是直接地汇报给他不利的情况，经理一定会不高兴，搞不好还会觉得自己工作不力。经理发现冯涛的样子，已经觉得一定是对公司不利的情况，所以换用了另一种方式问道：“情况糟到何种程度，有没有可能挽救?”

“有!”这次冯涛回答的倒是非常的干脆。

“那说说你的想法吧!”

冯涛这才将他考察到的情况给经理汇报：“我这次下去发现，这个客

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

户不用我们厂的产品原因，主要是由于他们已经选择从另一个乡镇建材厂进货。”

“竟有如此的事！那你什么看法呢?”

“我想是这样的。相比乡镇企业的产品，我们公司的产品肯定有优势，我们的产品不仅质量好并且价格还很公道，已经在该省具备了一定的知名度。”

“就是，一个区区乡镇企业怎么能与我们相比呢?”经理打断了冯涛的汇报。

“因此，我们一定能将不利变为有利。最关键的是，当地的建筑公司，多年来始终使用我们公司的建材，我们具备很好的合作基础，这是我们的优势。可该客户选择与那个乡镇企业订货，主要是由于那个乡镇企业距离他们较近，并且能够送货上门。这一点，我们比不上那家乡镇企业，我们可以到每个乡镇直接去走访，在每个乡镇寻一个代理商，这样就可以解决问题了。”

“小冯，你想得非常周到，不仅找到了症结所在，而且拿出了解决的办法，公司里的员工要是都像你这样有责任心就好了。”

“经理过奖了，给公司分忧，是我的责任。经理您继续忙，我就不打扰您了。”

没过多久，冯涛被调到了销售科，专门主管产品营销，公司的建材销量年年攀升，冯涛也越发得到重视，很快成为公司的骨干。

向领导上司汇报工作时，有一点要注意，要选好时机，不要在领导比较忙的时候去汇报。这是由于那时他会因忙于其他觉得更重要的事情而不能耐心听你的汇报，还会觉得你这个人讨厌，不懂选时机。更不要在他心情不好的时候去汇报工作，那时候，你就可能成为“撒气筒”，不仅没汇报成工作，反讨一顿骂，反而不好了。

说服上司的技巧

在公司的具体工作中往往出现这种情况，上司会常常由于没有预先搞清楚工作中的困难或者对遇到的困难估计不足，所以对自己的下属提出一些“不可能完成的目标与任务”，同时由此拟定了一份不切实际的项目报告（合同），反馈给客户时间进度计划表等。客户与上级当然用这份计划表评估并跟踪整个项目的进展。碰到这种事情，会让员工感觉无所适从，这是由于你若是拒绝上司的工作目标或者任务，上司可能觉得你的能力有问题，或者你把工作情绪化。可是若是你接受的话，通常让自己更加尴尬，憋着心里话也不舒服。

身为下级对于上司一些“不合理的目标与要求”，必须要调试好心态，抱着解决问题的态度，就工作展开同上级交流沟通，并适当地讲出你的解决方案，最后你可解决问题。

当然，因为彼此工作职务的不同，下属说服上司肯定与说服下级或同事不同。唯有采用恰当的技巧与合适的方法，才可以达到预期的说服作用。为了更有力地说服，在说服前对整个事件自己需准备准确的数据和一套或几套完整可行的解决方案，对于具体的实际问题，多叙述数据与事实材料，让事实出来讲话，之后对其进行说服与提醒，从而产生说服作用。这不仅是对工作兢兢业业、尽职尽责的表现，又是对上司的尊重。

1. 成功说服从精心准备开始

一般情况下，上司喜欢工作准备充分细心、做事有条理的下属。同样，如果你要说服上司的时候，他们一样期望看到一位有备而来的部属，

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

这样能够对实质性问题深入地进行沟通与了解，发现问题并可马上解决。所以，在说服前，下属要完整详尽地掌握事态与相应数据，剖析问题，尽可能减少出现想当然或含糊不清的想法。同时，在顾及可能性的前提下，下属提出一套或几套应对方案与措施，不仅能够向上司体现你在解决此问题上的决心与立场，理性的决心与立场有助于说服对方，而且也能够表示对此问题你已经深思熟虑，进而增加了上司对你工作的信任感。

说服力强的一个方案包括项目简介、工作目标、工作汇报、问题反映及可能的结果、原因分析、解决改进的措施及手段等。要在充分尊重事实的前提下，方案重点运用详细的数据与素材表明问题的缘由与可能导致的结果等，之后从问题缘由中提出自己（团队）的各种解决方法，进而根本上剖析并解决问题，借此赢得上司的认可。

2. 寻找合适的时机

现代心理学研究指出，人类的情商是由人们的情绪与心境决定的，情商影响着实际的思维方式。所以，情绪与心境的不同，对不同意见的接受认可程度也不同。说服上司，要能够找准他们情绪高涨、心境愉悦最佳的时机。比如，一项艰巨工作任务取得圆满结束时；他们心情高兴时；取得好成绩，得到认可时，等等。此时，上司容易听取不同意见，甚至是否定的意见，也容易认同与笑纳。与之相反，如果他们心情郁闷、低落、工作遇到难题而没有好办法时最好不要进言。

3. 学会积极寻求上级帮助

人们往往在想，若是我们项目组的成员就包括上司，那有多好啊。这样他就可以明白了解项目的困难与进展，进而改变开始的目标任务，可这种情况往往是不成立的。不成立并不意味不存在，先准备整套项目的现状素材与备用方案去让上级指点是让他成为临时“组员”有效方法。到时候，上级十分原意帮助有准备的部属，一起探讨怎样化解矛盾与解决问题。让他不知不觉地进入组员状态，认识整个项目情况，此时他们

可以仔细思考所有组员的想法与建议，之后拿出自己准备的方案顺水推舟进而起到说服的作用。在这个过程中，往往只需陈述了自己的观点，对方就能判断，并运用自己觉得合适的方式予以认可。

总之，每位员工务必能使用数据与语言等交流工具，向上司阐述自己对工作的现状与存在的问题等方面的观点，并且阐述的结果让对方支持与认同自己的看法。说服上司需要把握好分寸，可以运用具体的数据与详细的材料有理有据地指出自己的主张；此外，注意表达的方式、态度，表达的方法。通常来讲，坚定与诚恳的态度有利于说服对方。在现实工作中，每个员工都可能面对着许多纷繁复杂的问题与矛盾，还有盘根错节的人际关系。下属可以运用解决方案说服上司，完成工作目标，具有十分重要的作用。

与老板说话的禁忌

1. 不要问及老板的财产

客观地说，那些经营合法的老板，不管其名下具有多大的家产，全是他们一滴汗、一滴血，辛辛苦苦积攒经营起来的，没有任何见不得人的地方。

可是，老板不是行政官员，国家不要求其申报个人资产。资产申报是国家管理政府官员廉洁清正的必要手段，但老板拥有的资产的多少，通常代表着其商业竞争能力与经济实力。

毋庸置疑，经济实力的保密是商战中影响老板发展、企业生存的关键因素之一。

所以，在一个老板底下工作，员工对于老板、企业的财产来源与经

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

济实力，千万不要过多议论或询问，或者故意胡乱地瞎宣传。如果你触犯了这些商业竞争的禁忌，像是多次问老板或向别人问及老板的财产来源、财产去向和经济实力等关于此类的企业商情时，若是让老板察觉，那么，你就会被“炒鱿鱼”，这是由于，老板害怕你图谋不轨。

因此，身为一个员工需要养成对自己企业的商情缄口不言的良好习惯。

2. 不要问及老板的经济收入

在与老板交谈时，不少员工往往会无意问及老板的月收入或年收入。虽然老板的收入情况不具备很强的商业机密性，可老板还是不期望员工过多讨论。

古语云“女人不问年龄，男人不问钱财”，这里面的道理很浅显，这是由于这种询问通常有“瓜田李下”之嫌。实际上，正如同越是漂亮的女人，越不喜欢陌生人问她的年龄一般；越是有钱的老板，越不期望陌生的员工询问自己的收入情况。

询问老板的收入情况和询问老板的财产一样，会让老板感觉反感。尤其是对于那些才到企业上班工作，同老板不熟悉的员工来说，更是这样。

3. 不可询问老板的婚姻状况

曾经一位法官感叹道，最难说得清楚的案件之一就是婚姻案件。很多的婚姻状况常常看起来良好，但实事上存在着许多问题。甜蜜的、幸福的婚姻，不过只是人们的一种奢求。所有人的婚姻都有不甜蜜、不幸福的一面。可是，所有理智的人又都习惯于把自己婚姻的不甜蜜的一面掩藏起来，秘而不宣，即人们常说的“家丑不外扬”。

由于以上认识，所有主动问及他人婚姻情况的人，都会让对方当做不明智的人。

自然老板也不可能脱离现实，他们的婚姻状况也不可能十全十美。

现实证明，不少有作为的人、不少大人物，他们的婚姻状况常常较常人更为复杂，更难说得明白。没有任何一位老板会主动将自己的婚姻的不幸部分宣传一番。这是由于，在世俗人眼中，在竞争的氛围里，有那么一些层次较低、品质不好的人，常常如苍蝇一样专门喜欢追逐他人，尤其是对手的婚姻轶事与所谓“桃色新闻”，希望引起舆论界的兴趣，来把对方搞“臭”。

诚然，作为一个品质优良的人，是肯定不会用对手的婚姻缺憾与所谓的“桃色事件”来攻击对手的。可是，老板却是在商业竞争的浪潮里拼命搏击、挣扎的“弄潮儿”，换言之，所有老板都有自己潜在的与公开的商业对手。所以，为了不让对手抓到攻击的把柄与口实，他们又常常故意掩饰自己的缺憾。

因此，身为一位老板的员工、下属，其最大的忌讳之一是，千万不能主动问及老板的婚姻状况或他私生活方面的情况，例如，不能询问老板爱人的爱好、性情，不可询问老板婚姻的幸福与否。有时，老板也许会不自觉地谈起自己的婚姻状况，在这种情形下，最好你是“洗耳恭听”，不能随便插口询问，更不能向外宣扬。如果，你去老板家中或在其他地方碰见老板夫妇双方正在进行争吵，你千万不能出于善良的初衷，给人家调解。恰当的做法是：马上避开。不然，你的好心也许就得不到好报。

4. 不要议论老板的身体相貌

人的身体相貌，通常来说是由先天决定的。所有人的身体相貌都不可能是十全十美的。

员工在与老板谈话时，特别要注意这个问题，千万不能对老板的身体相貌指手画脚。尤其是不要谈及老板的身体缺陷。

例如，不要谈及老板及配偶的健美状况：身体的胖瘦高矮；对于女老板，就不能谈论其化妆的效果与着装的款式。对此，身为一名员工，

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

你最适当的做法是：熟视无睹，就当啥也没有看见。这是由于，你赞扬他的健美、议论他的长处，就有可能被怀疑阿谀奉承，或图谋不轨；而议论其不够健美的方面，则又会被认为是为人放肆，或故意诋毁。

所以，员工在同老板打交道时，不谈及老板及配偶的身体相貌，通常是明智之举。

指出老板过错的技巧

在与朋友的交往中，“直率”意味着无隙与真诚，有利于赢得同事与朋友的好感与信任。但是在职场中，“直率”体现出来的另一个含义也有可能是“冲动”与“鲁莽”，若是老板失误了也“该出口时就出口”，这样做的结果，也许会让你卷铺盖走人。怎样让出了错却不自知的老板，看到自己的错误，是一门大学问。

通常来讲，指出老板的失误主要有以下技巧：

1. 预先设计好指正策略

若是老板果真做错事，那么你要谨慎来说老板的错误，避免出现什么闪失，不利于自己的事业或将来的职业发展生涯。

第一步最重要的是，请一定确保这是老板犯的错。但请不要在告诉主管错误时还附带证据，令老板觉得你要摊牌。另外，若是全体团队都不满老板的失误，也不要用团体交流的方式，这是由于这更容易使主管有你们一同来摊牌的坏感觉。

指出老板的错误，找准机会很重要。寻找适宜正确的时机，特别是留心老板的心情。在老板高兴时交流是最有效的。另外找到合适的场所告知老板的失误也很重要。若是你发觉老板做错了，千万不能在公开场

合直接指明错误，这仅仅是匹夫之勇罢了。这是由于，老板的面子十分重要，并且古今中外都是这样。所以，请你在人群都走后，再找他们私下聊。

2. 以退为进的沟通

有好时机、找到合适的场所后，开场白的好坏也可能决定着你这次沟通交流能否成功。先令老板清楚你的出发点是好的，比如“我十分尊敬你”或“我是替公司运营着想”之类的话，而且先说：“对不起，我清楚我什么地方没做好”，之后再以轻描淡写的手法暗指老板的失误。

另外，以退为进也是个好方法。比如，许多部下最不喜欢说一套、做一套的老板。若是你想要令老板明白他说一套做一套的错误，你可以用隐喻的方法。

通常来说，聪明的老板听得明白暗示，而且能感谢你的体谅和诚恳。至于笨到听不懂你的暗示，或是有错却不承认的主管，建议你择良木而栖。天底下不存在十全十美的老板，所以，你可以保持视而不见的态度，避免伤人又伤己。况且，这位不听人劝告的老板不可能总是你的主管，你也许会由此成长得更快。

巧妙向老板提要求

小于在某房地产公司担任会计，整日坐在办公室同数字打交道，这并不符合他所学的专业，也不是他的兴趣，小于认为十分没意思，想换个地方发展自己的特长。于是，在一天上午，他看准老板一人在办公室看报，敲敲门就走了进去。

老板见他过来，明白他一定是有事情。示意他坐下后，问道：“小

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

于，有什么问题吗？”

“经理，我有个小小的请求，不知您能否可以答应。”他微笑着望着经理。

“什么请求？说来听听！”

“我……我想换个职位，想到外面跑跑。”

“但你对业务不熟，你想跑什么呢？”经理面露难色。

“业务不熟我能够渐渐熟悉。若是经理可以给我这次机会的话，我肯定好好珍惜，绝对不会令您失望。”

听小于如此一说，经理脸色缓和了很多，问道：“你究竟想去那个科呢？”

“您觉得我去建材科行不行？”

经理眉头皱了一下，“你本来作会计工作，如今去跑建材……”经理皱了一下眉。

“经理，是这样的，我有些在外长期做水泥和钢材生意的朋友，通过他们我了解了很多有关建材市场的消息，并且或许我可以用最低的价格买进质量最好的建筑材料。”

经理想了一会儿，说：“那你先干干吧，小于，我可是要看到你的成绩啊。”

“谢谢经理给我这个机会，我一定会努力干！”于是，小于顺利地调到了建材科。

想要使自己提出的请求被上司认可，关键要做到下面几点：

（1）给你的上司提出请求之前，你一定要对你的请求作好权衡。设想一下，假如你是上司，你能不能接受这样的请求。如果你自己都认为这样的请求不可以接受的话，那最好别给你的上司提出，不然不仅达不到目的，还会给上司留下坏印象。

（2）选准时机给上司提出请求。最好是在上司心情高兴，比较清闲的时候，这时候上司愉快，接受你的要求的可能性较大。

（3）假如你是像小于一样，想要换个部门干的话，那么，你务必要有万分的把握在新的工作岗位会比在原岗位做得更好。不然的话，不单让你处在很不利的处境，而且还会令上司十分没面子。

（4）要勇于争取自己的利益，要勇于朝你的上司提出请求。通常来讲，除非你的工作非常优秀，不然上司是不可能主动奖励你的。有些时候自己的利益还是要让自己来争取的，因此，当关系到自己的利益时，务必要勇于争取，朝上司提出你的请求。

办公室中不宜谈论的话题

在办公室中要当有心人，有些话不能乱讲，不然会招致不必要的麻烦。你清楚什么话在办公室是不可以说的吗？

1. 薪水问题

许多公司讨厌职员相互询问薪水，这是由于同事之间工资通常有很大差别，因此发薪时老板故意单线联系，不把数额公开，并嘱咐不要让别人看到。“同工不同酬”是老板惯用的一种奖罚优劣的方法。它是一把双刃剑，用不好，就可能导致员工之间的矛盾，并且最后可能调转枪口，矛头指向老板，当然这不是他所想见到的，因此他对好询问薪水的人总是特别防备。

打探他人时有的人习惯先亮出自己。例如先说“我这月工资……奖金……你呢?”假如他的钱比你多，他会装作同情，但心里暗自得意。假如他的钱没你多，就会心里不舒服了，表面上也许是一脸羡慕，暗地里下常常不服，这时候你就要当心了。背后搞小动作的人往往是你防不胜防。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

首先你不能当这样的人；其次若是你遇见这样的同事，建议早做打算。当他将话题引向工资上时，你应该及早打断他，说公司有规定不谈薪水。若是他语速非常快，你还没拦住就把话全说了，也没关系，以外交辞令冷处理："对不起！我不想说这个话题。"一次有来无回，则不会出现下次了。

2. 雄心壮志的话

在办公室里大谈人生追求十分滑稽。打工就安稳的打工，壮志雄心回去与朋友、家人说。在公司里，如果你没事整日念叨"我想当老板，我想办产业"，很可能让上司看做敌人，或让同事当做异己。假如你说"35岁时我肯定能干到部门经理"或者"我的水平在公司至少够副总"，那你很可能让自己处在同事的对立面上。

公开你自己的进取心，就相当于向公司里的同事公开挑战。做人应该低调一点，是保护自我的好办法。你的价值表现在做多少事上，在该展现时展现，不该展现的时候就要韬光养晦。凡是能做大事的人，都不是讲大话的人。

3. 私人生活问题

不管你是热恋还是失恋，不要将情绪带到工作中来，更不能将故事带进来。办公室里喜欢聊天，切忌不能只图一时痛快，就都抖出来自己的私事。要明白说出口的话就像泼出去的水，想收也收不回来了。

职场上错综复杂、风云变幻，将自己的个人领域围起来变成办公室谈话的禁区，不让职场中的人轻易涉足，实际上是十分明智的一招，是竞争压力下的自身保护。"己所不欲，勿施于人"。假如你不先张嘴打听他人的私事，自己的秘密也不会被打听。

切忌不要聊私人问题，也不要议论公司里的短长是非。你觉得议论他人没什么，用不了几个来回也许就"烧"到你自己这里，引火烧身，那时再"逃跑"肯定就十分被动了。

务必要记住这句话：静坐常思自己过，闲谈莫论他人非。

4. 家庭财产问题

不是要你不坦率，坦率要看事和人，根本就不存在不分原则的坦率。哪些该说哪些不该说，心里一定要有谱。

哪怕你利用假期去欧洲玩了一趟或新买了别墅，也不必要到办公室来吹嘘。有些心情，分享的范围越小越好。被人妒忌并不是一种好受的滋味，因为可能招人算计。

不管哭穷还是露富，在办公室里都让人觉得做作。与其让人嫌，不如知趣些，不说不该说的话。

和老板谈薪资的技巧

1. 不先开口

不要把你对薪水的要求轻易地说出来。如果你在还未弄明白薪水的可能变动范围之前就突兀地将自己推销出去，这就是在冒险，这是由于薪水问题往往都是能够进一步商量的。

2. 避实就虚

如果老板面试时问你现在拿多少钱，这个问题你一定要谨慎回答。建议你回答：以前的工资并不重要，我的工作能力才是关键。若是你现在薪水太少，那么，直接告诉他不会给你带来任何好处。以前的工资并不重要，关键是要体现你的工作能力以及你可以给公司作的贡献。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

3. 控制比例

当老板终于要与你谈具体工资多少时，你要如何开口呢？让老板先报个数。每个雇主在心里对工资的上下限度都有个标准，他们往往会在那个限度内自主调整。在你说出你的薪水要求之前，请一定搞明白它的大体价位。如果它比你的心理价位低，你就说一个比你以前的薪水至少高 10%～20%的价。如果你现在这个工作给的钱太少了，那么恰当的再抬高一点。别用具体的数字，那样很可能导致僵局。不如让对方开出工资的范围，这样双方就能够接着顺利讨论下去了。

4. 留有余地

若是你一定得先开价，千万不能把底线给得太低，给出一个大体与你心里想的一样的幅度。可要记住：雇主通常会盯住你的底线，因此你不可以将底线定得太低。留出大一点的余地，自然洽谈也就更灵活了。

巧妙回答离职原因

“你能谈一谈离开原单位的理由吗?”这种问题在面试时往往会被问及，面试考官可以从中获得许多关于你的信息。所以，面对这个仿佛轻松的问题，求职者回答时千万不能掉以轻心。对于一些通常性的理由，像专业不对口、“大锅饭”阻碍了自身的发挥、上班路途太长、生病、结婚等等人们都能够理解的理由，是可以如实说的。而对以下这些理由就应慎之又慎了，不然，很有可能让你的面试陷入困境。

1. 不要随意评价上司

对你的前任上司千万不能妄加评论，要明白现在面试你的考官也许

就是你将来的上司，但凡你能在他面前说以前的上司不好，谁也不能保证你今后不在上司面前对他指指点点。一个人要生存在社会中，就要同形形色色的人打交道，挑剔上司表示你对工作缺少适应性。

刘婷是一位非常有工作能力与工作经验的女秘书。当面试她的女经理问她："小姐，你人这么漂亮，学历又高，举止又典雅，你以前的上司难道不喜欢你吗?"刘婷微笑着说："可能正由于美的原因，我才离开原本的公司。我宁可上司事多累下人，也不期望他们'情多累美人'。我想在您手下工作，肯定能省去很多不必要的累。"刘婷并没有谈"老东家"的好坏，可一句"情多累美人"不但让人同情也令人爱怜。最后刘婷很成功地走上了新岗位。

2. 避免说工作压力太大

在这个快节奏的当今社会，不管是在企业内部还是在同行业之间，竞争都十分激烈。竞争不仅源于社会压力，而且还要求员工保持高强度的工作状态。假如你动不动就说，在原单位工作压力过大，非常难适应，很可能令现在的招聘单位对你丧失信心。

李强本来是某经济报专刊部记者，报社不但要求记者一个月发表许多字的文稿，并且还应负责拉广告。毕业于中文系的他对电脑市场、家电行情一窍不通，要写这类的文章，觉得压力太大。所以他去应聘商报的新闻记者。负责面试的考官问他，你是否认为在经济报的工作压力过大?李强说："身为年轻人，工作压力大点没什么，最主要的是期望找到可以发挥自己特长的工作岗位。"最终李强顺利地进了商报社，文章也屡屡得奖，不久当上了新闻部主任。

3. 切忌说收入太低

假如你直接地说出这句话，面试考官肯定觉得你是单纯地为了收入，并且太计较个人得失，还会在心里说："若是有更高薪金的单位，你一定会毫不犹豫地跳槽过去的。"一旦形成这种想法，也许考官就对你不理不

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

睬。

刘翔原来在一家效益较差的企业负责宣传工作，到如今的单位应聘时，考官就问他："你是不是认为原来收入太少，才跳槽来我们单位的?"刘翔说："我的工资在原单位还算高的，关键我学的是财会专业，又具备会计师职称，来应征会计职位是再合适不过的了。"

在回答这种问题的时候，求职者不但要表示出你对原单位的薪金不满，还要说明这并不是你离开原单位的关键原因。这样不仅有助于你在新单位获得更高的薪金，又令面试考官认为你并非只是由于薪金问题才辞职的。

4. 关于人际关系复杂

当今企业追求团队精神，任何成员都要求具备与他人合作的能力。你对人际关系的躲避与胆怯，也许会被觉得你心理素质不佳，处于孤独、忧郁、焦躁的心情之中，进而影响了你的就业机会。

5. 分配不公平

如今企业中采用效益薪金，浮动工资制度是十分常见的。目的是用物质刺激方法提高效益与业绩；同时，许多单位都实行了员工收入保密的方法。假如你在应聘时把此作为离开原单位的理由，一方面你会丧失竞争优势，另一方面面试考官会觉得你有爱打听他人收入乃至隐私的可能。

6. 关于竞争过于激烈

伴随市场化程度的提高，不管企业内部还是同行业间，竞争都趋于白热化，这是不可避免的。身为现代企业的职工，你一定要有适应激烈竞争氛围的能力。

选择同工作能力关联不大、可以被人所理解的离职理由，像上班太远影响工作、为符合职业生涯规划、生病、充电、休假等，这样能够帮

助你轻松通过面试。

要留心的是，减少敏感答案，并不是指欺骗，假如面试人员询问细节问题，要如实作答。不然求职者的诚信度也许大打折扣，成功几率更小。

求职面试不可盲目迎合考官

考验诚实度，是很多公司选择优秀人才的考察关键。在某广告公司招聘策划部助理的最后一次面试里，一直被看好的应征者小芳却由于盲目迎合考官，没有如实回答问题，最后落选。

在这次面试中，小芳同其他两名求职者一同参与最终的角逐，在小芳面试时，主考官问她对另一家广告公司最近组织的一个大型活动有什么看法。身为业内人士，小芳清楚该活动影响很大，并且创意及组织都非常成功，并取得了良好的经济与社会效益。可想到这家公司是自己应聘公司的竞争对手，如果说对方好话也许会惹主考官不满，于是，她就十分模糊地说出了该活动中几点不太成功的方面，但分析问题又没有重点。后来，主考官说："是吗？我反而觉得这次活动十分成功，值得我们公司很好的借鉴学习。"听到这话，小芳后悔莫及，最后落选。

小芳事后说，自己本来想投其所好，没承想顾虑太多，反弄巧成拙，若是如实回答可能也不至落选。这次招聘的主考官说，小芳的面试有"迎合考官"之嫌。实际上，应聘者就没有这个必要，如实指出自己的见解与想法，反而是他们最欣赏的。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

练就一口成功的职场语

想要在社会中立足，一个人就离不开工作。在职场中，有些人灵活应变，如鱼得水，经常加薪晋级；有些人却唉声叹气、步步倒退，常常处于下坡趋势。这两种完全不同的命运，所以产生有人欢乐、有人忧的结果。那么这又是因何产生的呢？理由很简单：职场语言。

职场语言是每个人会说的，在职场中生存，真正落实到某一种情境，就要在说话上下大力气。

和珅是历史上有名的巨贪，他就是依靠自己老练精明的言谈才取得乾隆皇帝的信任，结果飞黄腾达，权倾朝野的。

在中国历史上，清朝的乾隆皇帝爱新觉罗？弘历是一个赫赫有名的人物，其文治武功，彪炳史册，创立了大清帝国的全盛之世。可在其后期统治中，大清帝国渐渐转入了衰落时期。在这个由盛转衰的时期中，让人称为“乾隆朝一等权臣”的和珅之蠹国病民、专权乱政就起了不可小觑的作用。

乾隆皇帝执政期间，是和珅生命中的重要转折点。在这一年，和珅巧遇机会，自此飞黄腾达。这个突然的时来运转，也许和珅自己也没有想到。事情的经过是这样的：

一日，乾隆皇帝外出狩猎，匆忙间没带黄龙伞盖，顿时乾隆火冒三丈，喝问道：“这是何人所为?”皇帝发怒，非同一般，立时各官员瞠目相向，不知所措，但和珅却应声答道：“典守者不得辞其责!”他口齿清晰，语言干脆，声音洪亮。

乾隆皇帝不禁一愣，寻声看去，只见说话人气质非凡，仪态俊雅，乾隆不由更为惊讶，叹道：“若辈中安得此人!”询其出身，知是官学生，

即使学识不高，可毕竟乃读书人出身，这在侍卫中也是凤毛麟角了。乾隆皇帝向来重视文化，特别重视四书五经，对那些读过四书五经的满族官员，当然更是另眼相待。因此一路上就同和珅讨论起四书五经的内容来，和珅对答如流，让乾隆帝产生了好感，于是派其总管仪仗，升为侍卫。自此和珅官运亨通，平步青云。一次偶然的机会，就为和珅展开了升迁之路。这说明了和珅能够看人说话，讲对方爱听的话。

要在职场上处于不败之地，懂得“见什么人说什么话”十分重要。俗话说得好：“百人百性百脾气”，一样的话对不一样的人说出来，往往会产生不同的效果。在公司里讲话，只有先了解了对方，搞清了各自的“痒处”，才可以达到“逢人说人话，逢鬼说鬼话”。而唯有达到这一点，你才可能建立好人缘，赢得上司的赏识。

通常来讲，公司里不乏下面几种人：

（1）固执己见者。这类人为了坚持自己的主张与意见，不能轻易接受他人的建议。你想要反驳，一定要拥有十分可靠的证据，而且最好把和你意见一样的人联合起来，一起向他进攻，如此才能奏效。（2）自以为是者。这类人不但喜欢高谈阔论，还要常常炫耀自己的高明，应付这种人，你的耳朵较嘴巴更有力。所以建议你静静地听他说话，不要去浇灭他的“热情”。（3）腼腆害羞者。对这种性格的人，你可以引导他说话才是你的成功。你可以用身边的事情为起点，渐渐地变换到谈他内心的看法、观点与经验。常说的“抛砖引玉”，就是你要达到的境界。（4）冥顽不灵者。这类人十分不善变通，接受能力与适应能力非常差。他们一旦有先入为主的看法，你的主张就很难被他接受。同他交谈，你要有充足的耐心，讲道理摆事实，逐渐地说服他。（5）攻击性强的人。这类人是公司里喜好争斗的典型。只要他不满，他就可以引经据典，批你一个哑口无言，完全不管他人的感受。对于这类人，你最好回避。不得已要同他打交道时，建议你找人陪同，避免单独的谈话。

总之，在语言表达上学会恰当变通，你才可以在职场上站稳。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

自我表白是步入职场的“门槛”

应聘面试是进入职场的必由之路。当你步入一家公司应聘的时候，第一就要懂得怎样推销自己。几句精彩绝伦的自我介绍，可以打开主考官的心扉，让你在面试过程中如鱼得水。

在连吃了几次“闭门羹”之后，来京求职的蔡小姐又鼓起勇气敲开了豪华气派的金诚公司的大门。

简单地看了一下蔡小姐的简历后，人事部张小姐说要将她引见给英国老板，蔡小姐一听又喜又惊，听她说，英国老板极少来北京，也算是机遇吧，竟给她碰上了。于是，她赶紧打扮齐整，进入那豪华的总经理办公室。一位50多岁的老板懒洋洋地说了句“请坐”，就又忙自己的事了。

“王总，您好，这是我的简历，应聘贵公司商务代表。”为改变僵局，蔡小姐恭敬地递上简历。“嗯。”总经理皱着眉读了起来，看过后就将蔡小姐的简历放进了旁边一叠资料的最下层。这时，蔡小姐的心情陡落千丈，就像从万丈悬崖突然间掉到了平地。看着忙碌的老板猛然一种悲凉涌入心田，接下来的一段时间，自己感觉回答老板的问题有些麻木、机械。

“那好，你可以走了。”劳累与多次的被拒绝让她倍感失望，刹那间，有种非常想挽回失败局面的想法在蔡小姐的脑海升腾起来，她快步走到这位经理面前，诚恳地说：“王总，这次应聘我不想错过，这是由于我不怕一切竞争，我希望着今后的日子能和贵公司荣辱与共，我想，我可以，肯定行……”说罢，蔡小姐的眼眶有些发红，一周来的心酸、担忧全凝聚在里面，可她尽力抑制自己的情绪维持坚强，从容地离去了……

第二天，当蔡小姐正要去另一家房地产公司应聘时，她的手机响了，是王总的电话，他通知蔡小姐，她被录取了。

由此可见，在应聘时一句合适的自我表白，可以帮你面试成功。

求职应聘，量招聘方“爱好”而行

谋职要先谋人。想要面试成功，一定先用言语试探面试方主考官的喜好，之后有的放矢，渐渐拉他“下马”。使他甘心情愿地认可你的求职。

奉系军阀张作霖特别喜欢麻将，在玩牌中，就发生了一件趣事。

有一个人，想在东北找一个职业，曾经找了个有权势的商人，替他推荐，张作霖也说同意加以重用。可几天过去了，却迟迟未见任书，急得那个人团团转。

话说碰巧，有一次他遇见了一位故交，这人恰是张作霖的顾问。这个人将自己的情况告诉了他，请他问问张作霖。

哪知这位顾问就如同拨浪鼓一样一个劲儿地摇头，推脱说：“难办啊。既有人推荐你了，我再去给你说情，仿佛是追问他一样。他是一个疑心很重的人，就会想到你为何这样迫不及待地要在他那做事。可能原本会给你个差事，如此一来，不但不给，弄不好还能招致祸害呢！”

但是，顾问究竟是顾问，他看那人一脸的忧伤和失望，却也给朋友想出条主意：“我想到一法，近来张大帅很喜欢玩麻将，我们就借某总长家中，请人来打牌吃饭。你也来打牌，你是打麻将的高手，以前是只赢不输。这次你只能输，不能赢。不如把自己的底也输光，务必要让张大帅赢得高兴。到时候，我自有妙计。”

到了说好的那天，在某总长家中，那位顾问宴请张作霖吃饭。茶余

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

饭后，拿出麻将桌开始交锋。

一切事情全按那位顾问的计划进行。张作霖想什么牌就摸什么牌，他兴奋得手舞足蹈。

那人确实是打麻将的高手，张作霖想要的牌，他看得透透的。在打牌过程中，他特意输了2000元给张作霖。在张作霖眼里2000元根本不算什么，但他这次玩得非常高兴，当然觉得牌摸得好，运气也好！那求他办事的人开了支票，付了赌款，急忙去了。

打完牌，张作霖和那位顾问边抽烟边谈，顾问特意捧他："大帅，您这牌可玩得太好了！"

扔掉烟头，张作霖莞尔一笑："你过奖了，都靠运气！"那位顾问话头一转："那一位今天可输惨了！他也并非富裕的人，本来到咱们这儿，是要寻一个差事的。"

岂料张作霖听了，慷慨说道："既然他是你的朋友，那就将支票还给他好了，咱们也不在乎这点钱！"说着就去掏口袋里的支票。

那顾问急忙摆手，推辞道："这样不好，这样不好，他也是爱面子的一个人，输了的钱就像泼出去的水，他肯定不能收回的。在前清他也是个京官，还有点本事呢！大帅真可怜他，那成全成全他，给他个什么活计，他就非常感激啦！"

张作霖突然醒悟，拍拍脑门说："噢，想起来了，曾经也有一个商人推荐过他的，我成全了他吧！"

那顾问忙说："那我先代他给大帅谢恩啦！"

之后，没过多长时间，那个人就到东北做官去了。

那位顾问高明的地方就是他对张作霖的爱好十分了解，针对他的喜好巧妙地给那位求职者找到了差事。不妨，你也试一试。

用你的笑语美言面对上司的“怒容”

在职场上谋生，就不可避免受到上司的批评。一个懂得应对批评的员工可以在职场上纵横捭阖。相反，就寸步难行。

清代大才子纪晓岚得中进士后，官至侍读学士，每天陪伴乾隆皇帝读书。

有一天，纪晓岚起得早了，从长安门进宫，他等了许久，还没见乾隆来到，便对一起侍读的人开玩笑说：“老头儿为何还不来?”

话音才落，就见乾隆已到了眼前。由于今天他未带随从人员，而且穿着便服，因此未能引起大家的注意。听见了纪晓岚的话，皇上非常不高兴，就大声责问：“‘老头儿’三字怎么解释?”

旁边的人见此状况早吓了一身冷汗。可纪晓岚从容地跪在地上笑呵呵地说：“万寿无疆为‘老’，顶天立地为‘头’，父天母地为‘儿’。”

听了如此恭维自己的解释，乾隆便转怒为喜，不再生气了。

面对乾隆的批评，纪晓岚成功地采用自己的口才与机智，用笑颜面对皇帝的怒容，进而化解了矛盾，帮助他解决了困难。

但是嬉笑怒骂的范围要适可而止，不可太露骨，不可让对方觉得太刺激，这是由于对方如果感到过分刺激，通常会产生气愤或反感，如此，你的努力就会白费了。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

拒绝上司并不难

在职场中，我们也往往遇到一些上司的要求。如果你力不能及而要表示拒绝，切忌不要立刻表示不能接受。而要先谢谢他对你的看重与信任，并表明十分乐意为其效劳，再含蓄地表示自己爱莫能助的困境。如此，大家都能接受，不至于把事情搞得非常不愉快。

在取得金陵大学文科第一名的成绩后，陶行知先生于 1914 年赴美留学，并在取得博士学位后于 1917 年归国。

归国后，他任南京高等师范学校教务主任一职。有一次高师附小招收新生，一位国民党政府姓汪的高级官员的两位公子也来报考。但是，这两位公子以前只是吃喝玩乐，从不努力学习读书，属于不学无术的花花公子。最终，考试成绩很低，没有被录取。那位汪长官就打电话给南京高等师范学校找陶行知，让陶行知关照一下，接收他的两个儿子。陶行知婉言回绝。

第二天，汪长官亲自派自己的秘书到校当面找陶行知求情，这位秘书一见陶行知就表明来意，请陶行知高抬贵手，录取两位汪公子入学。

陶行知郑重其事地跟来者说："敝校招收新生，一直按成绩，如果不按成绩，就丧失了录取新生的标准，众多学子就无所适从。虽今年汪先生两位公子没有考取，只要努力读书，还可明年再考嘛。"

见陶行知毫无松口之意，秘书就用利诱的口气说道："陶先生年轻有为，还有留洋经历，只要在这件事上陶先生给汪先生一个面子，日后青云直上，还怕没有道路？现在汪先生便会好好酬谢陶先生的。"

说罢，从皮包拿出一张银票递了过来："这是汪先生一点小意思，还请陶先生笑纳。"

陶行知哈哈大笑，推开秘书的银票，说："先生，我说一首苏东坡的诗让你听听：'治学不求富，读书不求官。比如饮不醉，陶然有余欢。'请你告诉汪先生，恕行知不能从命。"

秘书满脸通红，站起来，拿起银票，改以威胁的口吻说："希望陶先生诸事顺利，万事如意，以后切莫后悔。"

说完，悻悻而去。

陶行知先生采取引用的方法巧妙地回绝了那位长官的请求，无疑是一种有效的手段。

以下是发生在职场中的一件事情：

"小康，今晚请你将这一叠讲义抄一遍。"指着厚厚一叠稿纸，经理对秘书小康说。小康听到这话，看着讲义，面露难色，说："这么多，能抄完吗？""抄不完吗？那请你再找轻松的工作吧！"可能经理正在气头上，所以小康被"炒了鱿鱼"。

小康的被"炒"确实让人惋惜，但是，这是能够想象的。像她如此直接生硬地回绝上司的要求，让上司产生她在对抗的感觉，不服从命令，所以扫了上司的威信，被"炒"也就能理解了。实际上，她可以更灵活的处理。不如她这样，马上将那一堆稿子搬过来埋头就抄，一两个小时之后，交给经理抄好了的稿子，再委婉地说明自己的难处，那么经理一定会非常满足于自己说话的威信，并发觉到自己命令的不合理处，便延长时限。小康就不会被解雇。

显然，委婉地回绝上司是十分高明的方法。怎样拒绝才可以不令自己难堪，还不丧失上司的信任呢？

1. 要有充分的拒绝原因

首先设身处地，体现自己对这个工作的重视，期望自己可以接受的心情；之后再表示自己的遗憾，具体表明自己为何不可以接受。比如说："我有件要紧工作，一定要在这两天做出来。"诚恳的态度、充足的理由

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

肯定可以获得上司的理解。

2. 不能一味地拒绝

虽然你拒绝的原因冠冕堂皇，但是上司可能还是坚持非你不行。此时，你就不可以一味地拒绝，不然，上司也许会认为你是在推托，进而质疑你的工作能力与干劲，并丧失对你的信任，在今后的工作中，有意无意地让你同机会失之交臂。

用宽容的语气与同事交谈

一位哲人说："人可以成全别人，也可以毁弃别人；相互帮助可以让人奋发向上，相互抱怨能让人退步不前。"工作中同事之间产生了不同看法，要用商量的口吻婉转地提出自己的建议，尽可能少用生硬的伤害别人自尊心的语言。若是碰见不合作的同事，就要体现出你的修养与宽容。懂得耐心倾听他人的意见，并对其合理部分表示认可，这样不但可以让不合作者舍弃"对抗状态"，也能拓展自己的思路。

美国总统门罗有一次在白宫举行宴会，款待外国使节。英国外交大臣查尔斯·沃恩爵士的对面坐的是法国外长德·寒胡赫尔伯爵。查尔斯·沃恩发觉，自己每说一句话，法国外长就要咬一下大拇指。沃恩越发感到气愤。后来，他确实忍无可忍，就问德·寒胡赫尔："你是向我咬指头吗，先生?"

"是的。"伯爵十分傲气地回答道。

说时迟那时快，两人各自拔剑冲向对方。

就在两位外长马上要交手的时候，门罗总统的剑已挡在中间。其动作之快，满座皆惊。就这样一场恶斗被制止了。

但毕竟“门罗之剑”是有限的，同事之间最好应具备自己的心灵盾牌，这就是宽容铸就的理解和尊重。

当今社会中，几乎所有办公室人士都可能与不好应付的同事打交道。绝大部分的人和这种类型的同事交往时，心情都非常不愉快、不轻松。假如可能的话，对他们大家都想避而远之。可是，既然没法避免，最好的办法就是正视并面对这件事，并想办法找到解决方法才是。

小张与小杨合作一起完成一项工程。工程完成后，小张有新任务出差，将汇报与总结的工作留给了小杨。碰巧遇上小杨的孩子生病，小杨由于忙着带孩子看病，一时马虎，将小张负责的工作中一个关键环节给弄错了。给主管上报总结以后，主管立即发现了其中的毛病，找来小杨。小杨担心负责任，就将责任推给了小张。由于工程重要，主管马上将小张调回来。回来后，小张不明所以地挨了主管一顿训斥。详细一问，这才知道了是怎么回事，赶紧给主管解释，才解除了误会。平时小杨同小张关系不错，发生了这事后，内心非常愧疚，但不好意思给小张道歉。小张知道了小杨的想法，主动找到小杨，对他说：“小杨，以前的事就让它过去吧，不要太在意了。”小杨非常感动，两人的感情又加深了。

总之，在和同事相处时，我们不要以苛刻的标准去要求他人，应尊重他人的自由权利。所以，做一个可以理解、容纳他人的缺点与优点的人，才能受他人的欢迎。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

“低头”认错不为低

在工作中我们和同事打交道是无法避免的事情，所以说话要尽可能讨同事喜欢。

所有人都不是十全十美的，在人的一生中犯错误的事是常常发生的。错误无法避免，但错误自身不可怕，可怕的是知错不改。

与自己处于同等地位的同事对自己狠狠批评时，不论批评是否正确，很多人都会认为不舒服，甚至有些人愤怒而去，连基本的礼貌也不顾及，最终让提建议的同事非常尴尬。下一次你再有更大的错误，相信也没有人能告诉你了，这无疑是一个巨大的损失。

实际上，假如可以正确面对自己的错误与弱点，拿出十足的勇气去面对它、承认它、改正它，就可以弥补失误所产生的不良后果，只要在日后的工作中更加小心，就可以增加同事对你的信任感，进而愉快地原谅你的错误。

某公司财务科程坤一不小心，给一个请过几天病假的员工错误地发了整月的工资。他在察觉之后，急忙去找那位员工，向他解释求他赶紧退回多发的薪金，可遭到断然回绝。

俩人争执不下，程坤气愤之余平静地对那位员工说：“好吧，既然如此，我只好汇报老板了，我清楚这样做肯定会让老板非常不满，可这一切全是我的错，我只能在老板面前坦白认错。”那位员工还没来得及反应，程坤就步入了老板的办公室，将前因后果全告诉了他，并求原谅与处罚。

听后老板非常恼火地说，这一定是人事部门的失误，程坤不断地说这是他自己的错误；老板大声责备会计部门，程坤又继续说不是他们，

确实是他自己的错；然后老板又责怪和程坤同一个办公室的两个同事，但程坤还是一再地固执说是自己的错，并要求处罚。

最终老板看着他说："好吧，这是你的错，但他（那位错领全薪的员工）也太差劲了！"这个失误并没给什么人带来麻烦，很简单地纠正了之后，老板更加赏识程坤了，这是由于他敢于知错认错，不寻找什么借口推卸责任。

一个敢于承认自己错误的人，不但能够消除罪恶感，还能够纠正这项错误所产生的后果，敢于承认自己错误的人，更能博得别人的尊重。

在和同事相处时，一旦我们犯了错误，就应热诚而迅速地承认。这样能产生惊人的效果，比为自己辩解还好得多。

得体称赞相貌平凡的女同事

爱美是女人的天性，一个亮丽的女人非常自信，而且也是十分骄傲的。若是一个相貌平平的女人，自信度就可能偏低。

我们谋生在职场上，往往会遇到相貌一般的女同事，我们很她们交谈时要懂得得体地称赞她们，给她们创造一种自信的氛围。

我们都知道，每个女人都具备自己的特质，并且有着其他女性所没有的特征，比如性情气质、生活经历、教育层次、家庭环境等。所以，每个女人所关注的重点与内容也不相同，不同的女人需要不一样的夸奖与称赞。

1. 称赞女同事的气质修养

对于相貌一般的女性，我们能够由她的修养上找话题，例如说她从不大笑，讲话从不大声等。尽管很多女人长得漂亮，可没有内涵，认识

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

一段时间后就露出了破绽。但一个具备好的修养的女性，即使外表不能让我们惊艳，可是伴随时间的推移，她的魅力会渐渐显现。这种女性具备的是内在的吸引力，它能够征服一个男人的心，因此，在这方面你就有了进攻的方法。

下面举例分析：对喜欢讲话的一个女同事说："你是我们这里最可爱活泼的女孩。"对从不喜欢讲话的一个女同事说："你是我们这里最文静的女孩。"

对一位不化妆的女同事说："我向来不喜欢那些化妆化得很浓的女孩，你瞧那样太俗气!"

对一个唱歌唱得非常好的女同事说："听你的歌直接就是一种享受。"

2. 称赞女性的善解人意与细腻

凭借女人细腻的直觉，她就能够明白男人的心理活动，这令她们对男人深层的，有时是很难觉察的需求做出准确及时的反应。善解人意是女人征服男人的本能和技巧，可以让男人感到一种温暖与呵护。当一位女性给你端上一杯热水时，你一定要记住称赞她一下："您真善解人意!"

下面举例说明：

对爱哭的一个女同事说："你像林黛玉一般多愁善感，绝对是一个温柔善良的女孩。"

对不爱哭的一个女同事说："你肯定十分坚强。我看你办事很有主见，从不像其他女性那样拖拖拉拉。"

对爱干净的一个女同事说："确实女人味十足。看，多讲究！以后肯定是一个好的家庭主妇。"

3. 称赞女性的事业心与工作能力

当今社会，女性有越来越强的参与的意识。调查表明，在这方面的要求愈是相貌一般的女性愈是强烈。尽管许多女性长相平平，可是其魅力不比那些漂亮的姑娘差。有的女性具备很强的事业心，她们从不喜欢

为男人活着，你称赞她的学识修养、工作能力、审美水平都可以打动她的芳心。

4. 称赞女性的内在美

魅力、美丽、可爱等关于容貌的赞美，对女性来说十分敏感。即便是表面的称赞，对方也会产生有一丝丝的高兴。但是赞美本来就不容易，特别是赞美女性更难，在她情绪不好时，你的一句："小赵，今天你真漂亮！"也能让她认为"那么从前天天我都不漂亮？"

赞美是发自内心的欣赏和喜欢，并不是违心阿谀或逢迎。所以真心的赞美，不仅仅是外在的称赞，还不妨赞美她的内在美。

若是你对一个女同事说："你的大眼睛闪烁又明亮，就像天上星星中最亮的一颗。"不如说："你的举止优雅，谈吐中肯。"后面这种赞美会让对方更加喜悦。

让不满从嘴边溜走

在现实生活中，我们往往能听到一些表现出不满情绪的闲言冷语，这些话常常影响到我们的生活。特别在职场，经常表现出不满的神色，用非常不满的闲言冷语对待他人，你就可能变得孤立无援。

王辉在一家公司任主管，同事们都将他当做公司的"管家"，许多公司里的琐事，都得找他才可以，如此一来，每天王辉事务繁多，忙得不可开交，抱怨与牢骚也便成了家常便饭。

这天大清早，又听他牢骚："烦死了，烦死了！"一位同事皱了皱眉头，不愉快地嘀咕着："原本心情挺好的，让你一吵也烦了。"

实际上，王辉性格外向开朗，工作起来负责认真。即使满腹牢骚，

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

该完成的事情，半点也不敢怠慢。他忙得整天晕头转向，恨不得生出三头六臂来。

小刘才交完电话费，财务部的小张来领胶水，王辉满脸不高兴地说："不是昨天才来过吗？

怎么就你事多，今儿这个、明儿那个的。"打开抽屉，取出一个胶棒，又不好意思再说什么，朝桌子上一扔："今后东西一同领！"小张有些不好意思，连忙赔笑脸："你看你，找人家报销每次都叫亲爱的，有什么事求你，脸立即就长了。"

大家还笑着呢，微机室的车娟急急忙忙地冲过来，是电脑出了毛病。王辉脸上马上晴转多云，不耐烦地挥了挥手："清楚了。烦死了！跟你说了多少遍了，先填保修单。"

一甩单子："填好了，我去看一下。"王辉边往外走边抱怨："综合部的人全死光了，啥事情都找我！"这可气坏了对桌的小秦："这是什么话啊？我哪里招你惹你了？"

虽然态度不好，但整个公司的正常运转确实是离不开王辉。有时候即便让他抢白得下不来台，也没人说什么。如何说呢？他不是要做的全努力做好了吗？但是，那些"烦死了"、"不是说过了吗"、"讨厌"……

确实是令人不舒服。尤其是同办公室的人，王辉一叫，他们脑袋都大了。

公司选举年终先进工作者的时候，虽然大家都认为这种活动可笑老套，却暗地里都想要自己可以榜上有名。奖金倒是小事，哪个人不期望自己的工作得到认可呢？

领导们觉得先进肯定是王辉，但一看投票结果，50 多份选票，王辉仅得 15 张。

私下人们议论说："王辉是挺好，但是嘴巴太厉害了。"

王辉满腹委屈："我拼死拼活的，但没有人体谅……"

何为费力不讨好？如同王辉一般，工作都给他人做好了，但为逞嘴

上一时之快，埋怨上几句，最终前功尽弃。冷语伤人，说者无心，听者有意，因此，即使做了，就应该甘心情愿接受，抱怨是于事无补的，相反，还可能掩盖你的功劳。

因此，我们应牢记王辉的教训，不再使闲言冷语影响我们的职场生活，让不满的抱怨从嘴边消失。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

第四章 纵横商海，赢得先机

一句好话买卖成

俗语云："好话一句三冬暖，恶语伤人六月寒。"相同的，一句好话买卖成。在当代商战中，有众多的伙伴供你选择，并且每一家都十分有实力，关键是你怎样用恰当的语言打动对方，使对方心甘情愿地同你合作。

身为买东西的顾客，都有以下的感觉：东西买谁的无所谓，关键在于哪家的服务态度好，哪位销售人员的话好听。东西不是最重要的，感觉才是最主要的。

美有一次国钢铁公司总经理卡里请来美国著名的房地产经纪人约瑟夫·戴尔，对他说："约瑟夫，我们钢铁公司的房子是租他人的，我觉得还是自己有座房子才可以。"这时从卡里的办公室窗户向外望，可以看见江中船来船往，码头云集，这是多么热闹繁华的场景呀！然后卡里又说："我要买的房子，也一定要能看到如此的景色，或是可以眺望港湾的，请你去帮我挑选一所合适的吧。"

约瑟夫用了好几个周的时间来考虑卡里想要的这所合适的房子。他又是不断预算，又是画图纸，可实际上这些东西竟然一点也没有用处。

没承想有一次，他就用两句话与5分钟的沉默，就给卡里卖了一座房子。

不必说，在很多“合适的”房子里，第一所就是与卡里钢铁公司相邻的那幢楼房，这是由于卡里所喜欢眺望的风景，除去这所房子之外，再没有其他地方可以和它更相近了。卡里仿佛非常想买相邻那座更现代的房子，而且据他说，部分同事也非常想买那座房子。

当卡里请约瑟夫第二次去商量买房的事宜时，约瑟夫却告诉他买下钢铁公司那幢原本住着的旧楼房，而且还跟他说，从相邻那座房子中可以眺望到的风景，将来就要被一幢规划中的新建筑挡住了，但这所旧房子还能确保对江中景色多年的眺望。

卡里马上表示了对这个意见的反对，并竭力进行辩解，表明他对这所旧房子肯定不满意。可约瑟夫并不申辩，他仅仅是仔细地倾听着，头脑中飞快地在考虑着，卡里的意思究竟是想要如何呢？卡里一直坚决地不同意买那所旧房子，就像一个律师在进行自己的辩护，可是他对那所房子的建筑结构、材料所进行的批评，还有他反对的原因，全是些琐碎的小事。很显然，这并不是卡里的建议，而是来自那部分想要购买那幢新房子的职员的建议。

约瑟夫仔细听着，心里也清楚了八九分，明白卡里讲的并不是真话。他确实心里想买的，正是他口头上竭力反对的他们正在使用着的那所旧房子。

因为约瑟夫静静地坐在那里听，不反驳他，卡里也就住下来不说了。于是，他们俩全安静地坐着，朝窗外望去，欣赏卡里十分喜爱的景色。

约瑟夫曾对人描述他使用的手段：“此时，连眼皮我都不眨一下，十分沉静地说：‘先生，您开始建组的时候，你的办公室在什么地方?’他沉默了半天才说：‘什么意思？就在这个房子里。’我等了一会儿，又问：‘在什么地方成立的钢铁公司?’他又沉默了半天才答道：‘也是这里，就在我们现在所坐的办公室里成立的。’他说得非常慢，我也没再说任何话。就如此过了5分钟，简直如同过了15分钟的一样。我们都静静地坐

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

着，大家向窗外眺望着。”

“最后，他用一种兴奋的口吻对我说：‘差不多我的职员们都想搬出这座房子，但这里是我们的发祥地啊。我们甚至能够说是在这里诞生的，成长的；这里确实是我们要长驻的场所呀！’之后，在半小时之内，这件事就全部办妥了。”

并没有运用华而不实的推销术或欺骗，也不炫耀很多精确的图表，约瑟夫竟然就这样做完了他的工作。

约瑟夫·戴尔的成功，完全是由于他的能说会道。他能够抓住客户的心理，他发觉在卡里心中，蕴藏着一种他自己并不非常清楚、还没有察觉的情绪，一种特殊的矛盾心理。他依据客户的心理，巧妙使用了语言攻心术，让客户自觉自愿地购买了一套住房，这无疑是一种能力。

商场高手的攻心之术

在生意场上做买卖，想要成功地将你的产品推销出去，学会令顾客心悦诚服的语言是非常必要的。在商场上只有打动顾客心灵的语言、好的语言才是金玉良言。

若是顾客要购买你的商品，你能够把这个商品的价格、优点以及作用等给他徐徐道来。若是顾客看后，没有购买你商品的想法，可你所卖的商品的确物美价廉时，你如何才能想方设法将其召回，令顾客把“不买”变为“想买”呢？下面介绍几种方法供参考：

1. 设置疑问法

顾客看到你的商品后没有购买的想法。这时，你直接向其说明该商品与其他商店所售商品相比，质量怎么好，价格怎么低，顾客是不能听

进去的。如果有一种方法，可以让顾客拥有一种好奇心停下来，听听你的介绍，就可以让你所售商品卖出。这个方法就是设置疑问法。

一次贸易洽谈会上，对一个正在观看公司产品介绍的买方，卖方说："你要买什么?"买方说："这儿没有东西可以买的。"卖方说："是呀，其他人也说过这样的话。"当买方正因此得意时，卖方又微笑着说："但是，后来他们都改变了想法。""噢，是怎么回事?"买方问。于是，卖方展开了正式推销，该公司的产品成功卖出。

该例子中，在买方不想买的时候，卖方不直接向其说明该产品的情况，而是形成了一个疑问——"其他人也说过没有东西可买的，可后来都改变了想法。"——进而引起了买方的好奇心。于是，有了一个良好机会让卖方向其推销该产品。

2. 对症下药法

在顾客不想买你所售商品时，有时候可以说出不想买的理由。这时候你会针对这个理由对症下药。这副"药"务必要一针见血，也就是运用一句话就讲得顾客心里开心。具体说，当顾客存在自卑心理时，你可以采取赞美法；当顾客心情不好时，你可以采取幽默法；当顾客无理取闹时，你要把道理点到关键上。

一位农村老太太到商店选布料，售货员小李迎过去打招呼："大妈，您买布吗？您瞧这布颜色多好，又结实。"没想到，听了这话那位老太太并不高兴，反倒嘀咕起来："要那么结实的布有什么用，还没穿坏就要进火葬场了。"对老太太这句话，小李不可以随声附和，可不吭声又相当于默认了。简单思索后，小李就乐呵呵地说："大妈，看您怎么能这么说呢。您身体这么结实，再穿几百件也不成问题。"一句话让老太太心里头热乎乎的，不仅高高兴兴买了布，还不停夸小李心眼好。

开始这位农村老太太不想买的理由是自己存有自卑心理——担忧自己的健康状况。售货员小李以"身体这么结实"这句赞美的话，消除了

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

老太太的自卑心；以“再穿几百件”这句幽默的话，让老太太心里高兴，而且话说到点子上，仅仅三言两语就让这位老太太心情愉悦地选购了布料。

3. 热情有加法

在你商店里顾客挑选了半天，并没购买一件商品。这时，你也许会生气。如果你不把不高兴的心情体现出来，而且对这个不想购买的顾客越发热情，说不定，被你感动的顾客会改变主意，心甘情愿地购买你所售的商品。

一个旅游团一次不经意地进入了一家糖果店。他们在参观之后，并没有购买糖果的想法。服务员临走的时候把一盘精美的糖果摆到了他们面前，而且柔声慢语的说：“这是我们店才上架的新品种，甜而不腻，清香可口，随便您品尝，千万别客气。”这样盛情难却，恭敬不如从命。旅游团成员认为由于免费尝到了甜头，不买点东西，实在有些过意不去，每人于是买了一大包，在服务员“欢迎再来”的送别声中离开了。

这个例子中，糖果店没有对旅游团的“开始不买”持不满态度，反之，却是越发热情。这类居家待客式的真诚服务，让顾客不知不觉走进了糖果店创造的一种双方仿佛亲友的气氛之中，因为领了店家的“情”，又怎么能空手而归呢？

4. 抬轿子法

有时生意人要面对很多能做主权的客户，如果他人称赞她（他）“做事很棒”时，她（他）通常能做出一些令人痛快的决定，借此体现她自己是个有“权力”的人。特别当你面对的是一位主管阶层，而正好身边又有很多下属在场时，更是这样。

当李华还是个业务新手时，就经常学着称赞他人，不过有时也会由于语言不当而导致失败。由于不懂语言之美，因此，大部分时候称赞都不起作用。可有一次，她无心的一句“美言”，竟然意料不到地达成了一

笔生意。

一次偶然的机会，李华认识了一位女士。就业务李华与她交谈了一次，她对经李华手出售的房子认为较满意，可询问价钱后，仅留下一张名片。

李华看过名片不由一怔，从名片中李华知道她所在的公司是家很有知名度的大公司。看起来这位“女士”貌不惊人，可名片上的头衔却是“副总经理”。直觉告诉李华，以女士的经济实力完全能够购买一套房子。

第二天，李华就直接打过去电话“行销”，那位女士并没有明确表示愿意，仅仅简单地说了一句：“价钱太贵了，若是能少算一点再谈。”这个“话中之话”是指：房子可以，但价钱不满意。可当初的李华还不太“懂事”，只是说去找那位女士在公司面谈。

一走进女士的办公室，眼前豪华的气派让李华惊呆了。一张大办公桌，直接与双人床一般大，左边一套高品质的沙发，右边还有一张大的会议桌，正有七八位职员在“小组讨论”，看上去她正在开会。也没想太多，李华直接地说出第一句话：“哇！您手下有如此多人啊！”

“是呀！这些都是我的部下。”女士笑着答道。

“哇！这七八个人全是主管，那还有更多人在下面吧？”李华问道。

男性主管李华见得多了，女性主管有这么大场面的，她还是头一回见到呢！李华不仅吃惊而且羡慕地说道：“哇！那您的权力肯定非常大吧！能够决定人员录取、薪资调整及人事升迁吧……”

“这仅仅是一小部分罢了！”女士自豪地说道。

“这还单单是一小部分啊！这么多男主管都要听您这位女副总经理的，您肯定十分能干，做事肯定很干脆、痛快，有女中丈夫的风范。”听了这句话，李华发觉那位女士突然变得双目炯炯有神，不清楚她是生气还是高兴，李华赶紧将话题转到房子上：“这房子确实非常不错，您要不要跟您先生一起看过后再决定？”

没想到，她仿佛对李华的“建议”很不以为然，提高了嗓门，大声

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

答道："不用跟我先生一起看了，我决定就可以了。"李华感觉她貌似是说给旁边的男部属们听的，就特意说："这个价钱保准非常便宜，如果您可以做决定，不需要问过您先生，我可以马上帮您去找房主谈谈价钱，不然的话，等到家人看了之后再说也行。"李华这句话奏了效，那位女士取出支票，当场开了70万元给她作为订金。此时，全办公室的男主管都悄无声息，十几双眼睛全一同盯着女士看。女士非常"严肃"地对李华说："好！我买了，就这个价格，不用再带任何'人'去看了，明天我们就签约。"

李华这桩生意就这样成交了。

迎合顾客的口味说话

商业营销之中，怎样打动顾客是门艺术。打动人心最佳的方式，是与他谈他感兴趣的、认为宝贵的事物，也就是投其所好。假如你这样做，成功越来越接近你。"说对方爱听的话，彼此都会有收获"，这是经营者成功的法则之一。

投其所好，是一种智慧和艺术，也是一种沟通。它是在不同职位、行业、经历的买卖双方之间求得利益共同点。

有个推销员到印度去谈一笔非常难成交的军火生意。他先给印度的军界中某位将军打了电话，却不提关于合同的事，只是说："我想要到加尔各答去，此次专程去新德里拜访您，只要能见面一分钟，就非常满足了。"将军勉为其难地答应了。

走进将军的办公室，将军就先说："我非常忙，请别多占时间！"冷冰冰的态度使人更增加了失望感。

推销员想了一下，说出一句让人意想不到的话："您好，将军阁下！"

推销员说，“我衷心地感谢您对敝公司所采取的强硬态度。”

“……”将军一下子觉得莫名其妙，无言以对。

“由于您让我得到了一个非常幸运的机会，在我生日这天，又回到了自己出生的地方。”推销员不慌不忙地说道。

“哦，您出生在印度?”将军冰冷的脸上出现了一丝微笑。

“的确!”推销员打开话匣子，“在 1929 年的今日，我出生在印度名城加尔各答。那时候，父亲是法国的密歇尔公司驻印度代表。印度人民好客世界闻名，我们家庭的生活一直得到很好的照顾。”

然后，推销员深情地说起了他童年生活的美好时光：“在我过 4 岁生日时，邻居有一位印度老大妈送了我一件可爱的玩具，我与印度的小朋友一块坐在象背上，度过了我人生中最最幸福快乐的一天……”

将军被他情真意切的话深深打动了，立刻做出邀请说：“您可以在印度过生日实在太好了，今天我希望请你共进午餐，作为对您生日的庆祝。”

汽车开到饭店途中，推销员拉开自己的公文包，取出一张已经泛黄的照片，双手捧着，恭敬地放到将军面前。“将军阁下，您看一下这个人是谁?”

“圣雄甘地?”将军非常吃惊。

“的确！您再看看左边的那个小孩，那个人就是我。当时 4 岁，我与父母一起回国的途中，曾经非常荣幸地与圣雄甘地同坐一条船。这张相片就是在船上时拍的。父亲始终把它当作最宝贵的礼物郑重珍藏着。这一次，我也要前往圣雄甘地的陵墓拜谒。”

“我十分感谢您对圣雄甘地与印度人民友好的感情。”将军握住推销员的手说。

当推销员辞别将军前往住处时，这笔生意已经成交。

经营、推销等活动中，要做到知彼知己，同时还有巧妙地周旋，艺术地谈话，说顾客爱听的话，你就可以让顾客心甘情愿的掏钱，在生意

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

场中游刃有余，自由驰骋。

知己知彼，百战百胜

孙子兵法曰："知己知彼，百战不殆。"商务谈判也是如此。

能否掌握充足的资料，不光涉及己方是否能做出正确决策，也关系到在谈判桌前是否能说服对方，争取主动。因此，谈判之前必须做好资料的收集工作。

要设法了解谈判对手的情况，弄清他的底细。要尽一切可能，准备好所有有关信息资料，并通过对对方资料的研究，抓住线索顺藤摸瓜，预测对方的谈判立场。

在北京举行的某次谈判会上，议题是关于中国进口的某国汽车存在的质量问题。

我方代表先做了发言，简要介绍全国各地对这种汽车的损坏情况反馈。

对方知道汽车质量问题是不能回避的，他们就用了避重就轻的策略，每说一句话，言语都非常谦虚谨慎，看起来都是反复推敲过的。例如他们在说起汽车的损坏情况时说："有些车子的轮胎炸裂，有些车架上偶有裂纹……"

我方代表马上纠正："先生，车架上出现的不光是裂纹，而是裂缝和断裂！请看一下——这是我们在现场拍摄的相片。"说完，拿出一摞准备好的照片递与对方。

对方愣住了，没想到自己的对手居然如此精明，赶紧改口："的确，偶有裂缝与断裂。"

我方却紧逼过去，丝毫不让："请别用'偶有'、'一些'这样模糊的

概念，最好用数字和比例表达，才更为准确科学。”

“很抱歉，数字和比例，没有做准确的统计。”对方用承认自己的失误来搪塞。

“那就请看一下我方的统计、比例数字，贵公司可以进一步核对。”我方出示了事先准备好的统计数据。

对方却提出异议：“不至于到这个程度吧？这没办法理解。”

我方取出了商检证书：“此处有商检公证机关做出的公证结论，还有当时拍摄的录像，请您过目。”

对方希望步步为营，我方却是招招紧逼。

最后，在大量事实证据面前，外方终于承认他们的汽车质量存在严重问题，并签署了赔偿协议。

这次谈判能获胜，是证据全面的成绩，是知彼知己的结果。

在谈判前，你不光应当深谙自己的业务，还要对对方的思想感情、生活情况以及社会地位等，做比较深刻的了解，如此你才能在谈判之中立于不败之地。

商务谈判的语言技巧

说话应当表达某个内容或观点，在这种前提下，交谈的技巧就是关键了。小了或许能影响谈判者个人之间的关系，大了能关系到谈判气氛以及谈判能否成功。语言表达很是灵活，也很有创造性。就商务谈判这个内容确定的交际活动来说，语言表达要注意下面举出的几点：

1. 准确、正确地运用语言

谈判及协商合同条款，确定双方各自的责任、义务，所以，不可以

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

使用含糊其辞或概念不清的语言。当然，在某种时候，针对个别策略需要则要特殊对待。比如，卖方介绍产品质量时，要明确阐述质量、性能所达到的标准，不要笼统地讲性能好、质量过硬。这个问题在产品检验中得到明确证实。在谈判时，运用准确的语言，可以避免发生误会或者不必要的纠纷，从而把握谈判的主动权。

2. 不伤对方的面子与自尊

在谈判时，维护面子和自尊是个极为敏感而又关键的问题。诸多专家指出：在洽商中，如果一方感到丢了面子，就算是最好的交易，也会留下很多不好的后果。每当一个人的自尊受到伤害时，他就会努力防护自己，对外界产生敌意。在这时，要想与他交流、交往，就会变得十分困难。

在许多情况下，丢面子、伤自尊基本都是由于语言不当造成的。经常出现的情况是由双方对问题产生分歧，升级到对对方的成见，从而出现对个人的攻击与责难。要想避免以上问题的发生，就必须坚持区别对待人与对待问题的原则，对问题态度要硬而对人则要软，所以对语言的使用特别要注意推敲。再如，当对方提出了某种看法，而你又不同意时，你可以说："根据你的假说，我可以推断你的结论，但是你是否考虑到……"或者说"有些资料你可能还不了解"这要比"你们的意见是建立在片面考虑和自身利益的基础上，我们不能接受"要好得多，前者既指出了对方用意的偏差，表明了我方很难接受，又避免了直接正面冲突，从而避免惹其不满的可能。可后者，虽然维护了己方的立场，但很可能激怒对方，使谈判陷入尴尬的局面。

3. 应避免的言词

谈判过程中，语言的选择和运用极其重要，某些语言应尽可能少用或不用。

（1）具有极端性的语言。

如“必须”、“绝对不”，即便是自己的想法正确，也不要运用这样的词句。

（2）针对性过强的语言。

这类语言很容易引起双方的争议、僵持，造成尴尬局面。如“最低5万，一分都不能少”，“不要多说了，就这么定了”。

（3）涉及隐秘的语言。

如“你们为什么不买，是不是你们经费有困难?”与国外客商谈判特别要注意这点。

（4）有伤对方自尊的语言。

如“价格就这些，买不起就算了。”

（5）催促性的语言。

如“请马上考虑”，“请立刻答复”。

（6）赌气的语言。

它往往意气用事，造成不良影响。如“上次合作你们已经赚了六万，这次不能再便宜你们了。”

（7）多余累赘的语言。

如“我想说……”“就像我早前说的……”“真的……”很多人有习惯性的重复语言，也就是口头禅，这种习惯不适合谈判，应尽量避免

（8）以自我为核心的语言。

太多地运用这些语言，会引发对方的反感，而且没有说服力。如“我认为……”“我要是你……”在一些的情况下，应尽量把“我”变为“您”，仅一字之差，效果会大相径庭。

（9）威胁性的语言。

“你这样是不给自己留后路。”“请你仔细考虑这样做的后果。”

（10）模糊不清的语言。

如“可能是吧……”“大概是”“也许是……”“听说……”“似乎……”

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

4. 注意说话的方式

注意说话时的一些细节，比如重点、停顿、语速、强调等，这类问题通常容易被忽略。但这些方面都会在不同程度上影响说话的力度与效果。

通常，说话者想强调谈话中的某一个重点时，停顿也是很有效的。试验证明，说话时应每隔 30 秒停顿一次。一是让对方加深印象，二是给对方时机对提出的问题做出回答或加以理解点评。当然，必要的重复，也可以帮助加深印象。有时，也可以加强语气，提高说话的声音引起强调，或表达出说话的信心与决心。这样要比使用大量的形容词效果要好得多。

说话时语音的变化，如果能运用的恰到好处，会消除人乏味枯燥的感觉，激发听者的兴趣。另外，明亮、准确的发音，温和悦耳的嗓音，也有助于提高讲话时的效果。

在商务洽谈时，要注意根据对方是否理解了你的意图，以及对讲话重要性的接受程度，来适当的控制和调整你的语速。在向对方介绍谈判的重点或阐述主要议题的意见时，说话的速度要适当减缓，要让对方听的清晰明确，并且可以记录下来。与此同时，也要特别注意对方的表情及反应。如果对方此时感到不耐烦，那也许是由于你对一些简单易懂的问题阐述的过于详尽了，说话啰嗦，或一句话里蕴涵了很多意思。如果对方注意力不集中，可能是你说话的速度太快，对方没跟上你的思维。总而言之，你想收到良好的说话效果，就必须注意以上的说话的方式。

学会应对不同性格的谈判对手

在商场中纵横驰骋的人，经常遇到商业谈判。有人把商业谈判比作一场顽强的性格之战，那是因为我们会遇到多种多样的谈判对手，不管经验多么丰富，也很难保证百密而无一疏。所以，针对不同的谈判对手要相应采取不同的方法。

具体针对不同的谈判对手的方法有以下几种：

（1）死板的对手。

这类人具有的谈判特点是准备工作做得具体充分。他们通常会开门见山地表明他们所希望做成的交易，并确定所交易的形式，而且会详细规定出谈判中的议题，然后准备一些涉及相关议题的报价表，其陈述和报价也都会非常明确而坚定。死板的人他们不喜欢采取让步的方式，讨价还价的空间也会大大缩小，与他们打交道的最好办法，就是在其报价之前进行摸底，阐明自己的立场，尽量提出对方事先没有想到的细节。

（2）热情的对手。

这类人所具有的特点是在商场上有些凌乱松垮。他们谈判的先前准备往往并不充分也不会过于细致，但这些人较友善，好交际，容易相处，具有灵活性，对一些建设性意见反映积极。所以应该多提建设性意见，并且友好地表示意图，必要时可以做好一些让步。

（3）冷静的对手。

这类人在谈判时，表现沉稳，从不激动，说话有条不紊。他们在开场陈述的时候会很坦率，愿意使对方接受有关他们的立场。他们擅长提建设性意见，做出积极的决策。在与这种人谈判时，应该对他们以诚相待采取积极灵活的态度。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

（4）坦率的对手。

这类人能直接向对方表示出真诚、热情的情绪。他们十分自信地走入谈判大厅，不断地发表见解。他们总是情绪高涨地开始谈判，乐于以这种态度取得经济利益。在磋商阶段，他们能迅速把谈判引向实质阶段。他们十分赞赏那些精于讨价还价，为取得经济利益而施展手法的人。他们自己就很精于使用策略去谋得利益，同时，希望别人也具有这种才能。他们对“一揽子”交易非常有兴趣。他们希望卖主能按他们的要求做“一揽子”说明。所谓“一揽子”不仅包括了产品本身，还要介绍销售该产品一系列的办法。

（5）犹豫的对手。

在这类人看来信誉尤其重要，他们重视开端，通常会在交际上花很长时间，中间也实行一些摸底。经过长时间、广泛的、友好的会谈，增进双方的敬意，也许会出现双方共同接受的成交可能。和这种人做生意，要防止对方拖延时间与打断谈判，一定把重点放在制造谈判气氛与摸底的工作上去。一旦获得对方的信任就能够大大缩短报价与磋商阶段，尽快达成协议。

掌握问话的技巧

问话的技巧有如下三方面：

1. 提高问话的质量

提出问题的人首先应该明确自己问话的内容，如果你希望对方明确地回答你，那你的问话要具体而明确。比如：“你们的收费方式是怎么结算的？是现金支付，还是银行汇款？”提问往往只是一句话，因此，语言

一定要准确、简练，免得让人感觉含混不清，发生不必要的误会。

问话的用词也很重要，因为发问容易使对方陷入窘境，引起对方的焦虑与不必要担心。所以，在措词上一定要慎重，不能有刺伤对方、为难对方的言语。即便你是谈判中的决策人物、核心人物，也不要显露自己的特殊身份，表现出居高临下的气势，否则，问话就会产生相反的效果。

要想更好地发挥问话的作用，问话之前的思考、准备是很必要的。考虑的内容包括：我要问什么？对方会有怎么样的反应？能否达到我的目的？等等。必要时也可以把提出问题的理由先解释一下，这样就可避免一些意外的麻烦和干扰，从而达到问话的目的。

2. 选择合理的问话方式

在谈判过程中，问话的方式很重要，提问的角度不同，引起对方的反应也不同，得到的回答也就不同。提问时，问话的策略性要掌握好，对方可能会因为你的问话感到压力和情绪不安。这是因为提问者的问题不够明确，或者给对方以压迫感、威胁感。例如："你们的报价这么高，我们能接受的了吗？"这句话似乎就有挑战的意思，似乎暗示对方，如果你们不降价，那么我们就没法合作了。但如果这样问："你们的开价远超出我们的预计，有商量的余地吗？"很明显，后一种问话方式的效果要比前一种问话好，它缓和了尖锐对立的气氛。

与此同时，还要注意不要在问话当中夹杂着含混的暗示。那样会使提出的问题本身陷入不利的处境。例如：你提出了议案，对方尚未接受时，若是问："那你们还想要求什么呢？"这种问话的方式，实际上是在为对方讲条件，必然会让己方陷入被动，是一定要避免的。

3. 合理掌握问话的时机

在谈判中，要合理掌握问话的时机。当需要以客观的陈述性的讲话作开头时，而你却采用提问的方式讲话，就很不合适。就谈判讲，双方

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

一接触，主持人就宣布说："大家已经熟悉了，交易内容也都清楚，还有什么问题吗?"很明显，这是不合适的。因为此时需要双方的代表出来各自阐述自己的立场、意图，提出具体条件，过早地问话会影响人的思路，使人摸不着头脑，也会令人感到为难。

把握提问的时机还应注意，当交谈中出现某一问题时，应该等对方充分阐述完之后再提问。过早或过晚地提问都会打断对方的思路，而且显得不礼貌，同时也会影响对方回答你问题的兴趣。

合理掌握问话的时机，还可以控制和引导谈话的方向。假如你想从被打断的话题中回到原来的话题上，那么，你就可以运用提问的方式。如果你希望别人能注意到你提的话题，也可以运用发问，并连续提问，把对方的引回到你希望的话题上。

4. 考虑问话对象的特点

对方如果坦率耿直，提问就要简洁；如果对方爱挑剔、善抬杠，提问就要越发周密；对方羞涩的话，提问就要含蓄；如果对方急躁，提问就要委婉；对方严肃，提问也要认真；当对方活泼，提问就要诙谐。

商务谈判拒绝有招

在商务谈判中，讨价还价是不可避免的，也属正常的，当对方提出的条件或观点与自己相反或相差甚远时，这就需要拒绝和否定。但若拒绝的死板、武断甚至粗鲁，就会伤害到对方，使谈判出现尴尬，甚至僵局，导致谈判失败。高明的拒绝或否定必须要审时度势，灵活应变，让双方都可以有回旋的余地，最终使双方达到成交目的。

1. 幽默拒绝法

当无法满足对方提出的过分要求时，可在轻松诙谐的话语中设一个否定词或讲述一个精彩的典故让对方从中听出言外之意。

2. 移花接木法

在谈判中，如果对方要价太高，自己无法满足对方开出的条件时，可移花接木或委婉地设计一道双方无法跨越的障碍，既可以表达自己拒绝的理由，又能得到对方的谅解。如“很抱歉，这个超出了我们的承受能力。”“除非我们采用劣质原料使生产成本降低40%才能满足你们的价位。”暗示对方所提出的要求是望而莫及的，促使对方妥协。也可运用社会的局限如法律、制度、惯例等无法变通的客观限制，例如“如果法律允许的话，我们同意，如果政府部门首肯，我们肯定同意”。

3. 肯定形式，否定实质

每一个人都渴望被了解和被认同，因此可利用这一点从对方的意见中找出彼此同意的非实质性的内容，进行肯定，产生共鸣，形成“英雄所见略同”的感觉，借机表达自己的不同看法。某家玩具公司的经理面对经销商诘难，和质疑产品知名度时，坦然地说：“的确如你所说，我们的产品不是很知名，因为我们把大部分经费用在了产品研发上，生产出了样式新颖时尚，质量过硬的产品，面市后一直产销两旺，市场前景不错，有的地方甚至脱销。”

4. 迂回补偿法

谈判中有的时候仅仅依靠以理服人、以情动人是远远不够的，毕竟双方始终最关心的还是切身的利益，断然的去拒绝很可能会激怒对方，甚至促使交易终止。假使我们在拒绝时，在力所能及的范围内，给予适当的优惠条件或补偿，通常会取得曲径通幽的效果。某自动剃须刀生产

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

商对经销商说："这个价位不可以再降了，不如这样吧，再给你们配上一对电池，既可赠送促销，又可以当作零售，怎么样？"

练就一张经商的铁嘴

都说商场如战场。在生意场上，作为经营者的一方，时时刻刻都要面临着客户对自身能力和经验的考验。那些久经商场的大企业家、大商人之所以能够成功，除了他们有一个睿智灵活的头脑之外，另外还有一套伶牙俐齿的嘴上功夫。

霍尔默先生是美国的房地产巨商。有一次他承接了一笔令他烦恼的房地产买卖生意。这块土地虽然接近火车站，交通便利；可是也有它不利之处，它紧挨了一家木材加工厂，电动锯木的噪音不断的传过来，令人难以忍受。曾经几次都因霍尔默先生的这个难言之隐而导致业务洽谈的失败。

可是后来，霍尔默先生经过全方位严肃、认真、细致的考察，他又找了一位想购买地皮的顾客。这次，他改变以往做法，直截了当地向该顾客说明："这块土地处于交通便利地段，比起附近的土地，价格便宜得多了。当然，这块土地之所以没有高价卖出是因为它紧邻一家木材加工厂，噪音较大。"

霍尔默先生见顾客一言未发，就继续说："如果您能容忍这里的噪音，那么它的交通地理条件、价格标准，都与您的要求非常符合，确实是您理想的购买地方。"

没过多久，那位顾客在霍尔默的带领下到现场参观调查，结果非常满意。他对霍尔默先生说："上次你特别提到的噪音问题，我还以为很严重，那天我去观察了一下，发现那种噪音对我来说不算什么问题。我从

前住的地方整天重型卡车来往络绎不绝，可这里的噪音一天总共只有几个小时，而且卡车通过并不震动门窗，总体来说，我很满意。你这个人挺老实，要换上别人或许会隐瞒这个事实，光说好听的。你这么如实相告，反而使我很放心。”这项业务便轻松谈了下来。

霍尔默先生得以成功就在于他有张经商的铁嘴，加上他虔诚的态度终于获得了顾客的信赖。

一诺千金是成功老板的经商信条

一作为一位成功的老板，在商场上驰骋纵横，他们都会对自己说出的每一句话负责任，换句话来说，他们所说过的每一句话都一定会算数，无论是大事还是小事，都一诺千金。

所谓一诺千金，顾名思义就是要对许诺一定要承担兑现。“人无信不立”，对于别人委托下来的事情既要尽心尽力地去做，又不要应承自己根本能力所不及的事情。华盛顿曾说过：“一定要信守诺言，不要去做力所不及的事情。”这位先贤告诫我们，因承担一些力所不及的工作哗众取宠而轻诺别人，结果却无法如约履行，非常容易失去信赖。

在商场当中，人们历来都会把信用、信义看得万分重要。

讲信义对于每一个人来说都是重要的，这点在商场之中更是不能忽视，下面就让我们来看一看下面这个例子。

东汉时，汝南郡的张劭与山阳郡的范式都在京城洛阳读书。学业结束，他们分别的时候，张劭站在路口，望着长空的大雁说：“今天分别，不知道何年才会见面……”说着，落下泪来。范式劝解他道：“兄弟，不要伤心了。两年之后的秋日，我一定到你家看望老人，同你聚会。”

两年后的秋天一日，篱菊怒放，秋风萧瑟，长空中有一声雁鸣，牵

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

起了张劭的思年，自言自语地说道："他要来了。"然后连忙回到屋里，对母亲说："母亲，我刚才听见长空雁叫，范式快要来了，咱们准备一下吧！""傻孩子，山阳郡到这一千多里，范式怎么会来？"他母亲不相信，摇头叹道："一千多里路啊！"张劭却说："范式为人正直、诚恳、极守信用，一定会来。"老妈妈只好说："好好，他会来，我去做点酒。"实际上，老人家不相信，只是怕儿子伤心，宽慰一下儿子而已。

约定的日子到了，范式真的风尘仆仆地从山阳赶到了汝南。老妈妈激动地站在一旁直抹眼泪，感叹地说："天下真有这么讲信用的朋友！"范式守信诺的故事被后人传为佳话。

日本有个企业家小池出身贫寒，20 岁时他在一家机器公司做推销员。

有一段时间他推销机器特别顺利，不到半月就与 33 位顾客谈成了生意。以后，他知道了他们公司卖去的机器要比别家公司生产同样性能的机器贵一些，他就想，和他订货的客户倘若知道了肯定会怀疑他的信用。所以，深感不安的小池马上带了订货单和定金，花了整整三天的时间逐个找客户，老老实实向他们说明，他卖的机器要比别家贵，因此，希望他们废弃契约。这个诚实的方法，让每个客户都深受感动，33 个顾客并没有一个人和小池解约，反倒加深了对他的信任与敬佩。后来，大家都受到小池诚实的吸引，来订货的客户反而络绎不绝，不久，小池就变成腰缠万贯的富翁了。

办企业、做生意的目的固然为了赚钱，如何才能赚得多而且赚得长久？里面最为关键的就是先做人，后赚钱。

商场之中需要伶牙俐口

电视连续剧《快嘴李翠莲》里面的李翠莲因她善于辩论、伶牙俐齿的形象受到了广大观众的喜爱。

不仅在生活中需要“李翠莲”式的快嘴，具体到商场上也是同样适用的。

在做推销中，口才同样也起着至关重要的作用。对于很多的销售人员来说，拥有推销口才是十分重要的。以下一些原则，将有助于你的推销：

1. 要设身处地地想着顾客的利益

说话的速度最好保持在每分钟 120 字为宜；扬弃推销员滔滔不绝的习性；要尽量回避单刀直入式的商谈；以质疑方式去探询你想知道的内容或信息；要设法帮助顾客来解决困扰。

2. 要直陈主题，有理有据

谈话时切记要紧扣主题，表达完自己的意思后要及时听对方的意见，以防言多有失；一般情况下不要急于透露自己的目的；最好事先了解一下对方的大致情况，初步有个了解这样在交谈时可以提及一些，这样会使人感到一丝亲切。

3. 不要打断别人讲话。

只有在别人征求你的看法时再发表意见，这样谈话的效果就可以事半功倍；不要正面反对对方的某些观点或想法，特别注意尽量不使用“不必要你说”、“不行”、“你不对”等指责性的词语，最好从侧面来指出

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

别人的缺点；推销自己不必争论，现代人都有明显的个性，你要争论的话只会让局面越争越糟糕；尽量在别人高兴的时候，指出他的错误，这样往往不会令人反感。

4. 让对方介入你的生活领域。

要避免位置的对立，尽量采取侧面方式；如果换了场所那气氛也会随之而改变；展现实物的话更能制胜；展示实物时的要点；商谈时不可以忘记带一些小的道具。

5. 别说令顾客感到不快的言语。

比如顾客的缺点、弱点；可以用角色实际演练法来增进技巧；将顾客捧到上位；用打动人心的语言同顾客商谈；勿给顾客留下“推销”的印象；正确对待顾客的反对和拒绝。

6. 对不同的顾客要有不同的方法。

多利用电话、书信等通讯工具；拿出勇气来诱导顾客购买；当机立断放弃那些不想买的顾客；总结经验教训，学习失败时的商谈。

以上提到的几种方法，只要你想了，也照着做了，那你也就会成功！

真情实感好推销

每个人都非冷血动物，都会有七情六欲。在做推销工作的时候，要注意去触动他的心灵，让他心服口服地购买你的产品。真情实感是与你客户沟通的最佳途径。

曾经有一个来自灾区的推销员来到了一家无线电厂去推销刷子。进了门之后他用试探的口气去问：“无线电厂用刷子并不多吧?”对方就告

诉他说："太少了。"于是他拿出了介绍信深情地说："我们地区受了灾，政府也给拨了救济款，但也要求生产自救。我们根据本地条件，组织生产刷子，看您能用一点不？"对方也和他讲了厂里的一些实际情况，婉言的谢绝了他的推销。这时推销员又进一步说："我想你们的用量也肯定不会大，可是老少一百多口人不能光靠吃国家的救济啊，我们也有两只手啊！用自己的劳动增加点收入，也能给国家减轻一些负担，你说对吗？您哪怕就是买一把，也是对我们的支援，对灾区的心意，我们从心里感谢您呀！"对方被他的话语给感动了，答应订点货。在洽谈价格时候，他又说道："我们知道现在东西要结实、好用、便宜……要想找碗饭吃，刷子不能做得质量差了。价钱嘛，只要有一分利，我们也干。"最后，对方成功签订了合同。

上述这个实例说明，推销产品遭拒绝后，有时可晓之以理，有时则需动之以情。那位油刷推销员在得知对方"用量很少"之后，并没有灰心丧气，紧接着讲述了自己的困难状况，来唤起对方的同情。其目的就是为了请求对方给予协助，这也是为下一步的谈话打下了基础，铺平了道路。当他知道对方不想订货时，依旧不甘心，进一步请求给予他一定支持后，又摆明了对国家、集体的好处和意义。就这样，他以负责的态度，诚恳的语言，深切的情感去感染了对方，使听者发自内心的愿意帮他一把。虽然几把刷子，收获不算大，但照此下去，积少成多，收益也就可观了。这种"动之以情"的方式，更多适用于产品的推销。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

巧借“东风”，利于推销

如果两个素不相识的人第一次谈生意，很可能一时半会儿都找不到什么共同的话题。在这种场合下，如果借他人之言说到你的主题，你的目的就会即刻达到。

有一个推销员到茶叶零售点去批发茶叶。他事先知道开茶庄的老板与他的一个朋友相识，便打听到了茶庄老板的住处，略备薄礼之后，前去登门拜访。在几句寒暄之后，他语重心长地说：“这次能找到您的门，是得到了李先生的介绍，他请我代他向您问好。”

“说实在的，第一次见面就使我十分高兴。听李先生说，你们茶庄现在需要进一批茶叶。”第二天，向该茶庄推销茶叶便成交了。

此推销员的高明之处是有意忽略了自己，用“得到了李先生的介绍”这种借人口中言，传我心腹事，借他人之力的迂回攻击法，令对方很快就接受了。

当今社会纷纭复杂，推销产品时利用第三者，也需要提高警惕，以防有些人钻空子。

一位办理房地产转让的房产公司推销员带着朋友的介绍信，来到了一位朋友家。彼此寒暄一阵后，就听他讲开了：

“这次有幸会面，是因为我的上司乔科长非常的敬佩您，嘱咐我若拜访您时，务必请先生您在这本书上签个名。”一边说一边从公文包里取出了这位朋友最近出版的新书。于是这位朋友不由自主地对他产生了信任。在这里，其实乔科长的仰慕和签书的要求只是借口，目的主要是对这位朋友进行恭维，使他开怀。

在这种情况下，就由不得他不照他的话去做了。这种社交手段，的

确难以令人招架。

当双方素不相识，陌路相逢，怎么让所求之人了解你与他是朋友的朋友、或者亲戚的亲戚，显然十分勉强，但一般情况下不驳朋友的面子，也不至于让你吃闭门羹。所以这是条推销的捷径。

不对“上帝”说假话

有些推销员在推销产品时，往往在无形之中会添枝加叶地夸大自己的产品，用花言巧语来诱导顾客购买。其实这样做很没有必要，诚实本身就是一种很好的推销方式。

刘丰只是一个普通的业务员，当从事十几年的推销工作后，突然对长期以来的编造假话、夸大商品、强颜欢笑等招揽顾客的做法感到十分的反感。他认为这是生活上的一种压力，为了彻底摆脱这种压力，他决定要坦诚带人。从此，他下定决心今后要向顾客讲真话。

有了这个想法以后，刘丰感觉心情好多了。

曾经有一次，一位顾客前来光顾，他对刘丰说：“我想买一种可以自由折叠、方便使用的桌子。”

于是，刘丰搬来了桌子，如实地向顾客介绍道：“说实话，这种桌子并不怎么好，常常有人给我们退货。”

“啊！是吗？可是到处都能看得到这样的桌子啊，我看它挺实用的。”顾客不解地问道。

“也许是。不过我看，这种桌子不见得能升降自如。虽然款式很新，但结构有毛病，如我向您隐瞒这些，就等于是在欺骗您。”刘丰非常真诚地说道。

“结构有毛病?”顾客马上回问道。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

“是的。它的结构很复杂，看上去十分精巧，但结果反倒不够简便。”

刘丰边说着，边走近桌子，抬脚去蹬桌板。谁料他一脚踩下去桌面突然往上撑起，还差一点儿撞到了顾客。

“对不起，我不是有意的。”刘丰又解释着。

被吓了一跳的顾客反而笑了起来，脸上露出开心的神色。

“很好。不过，我还是要仔细看看。”客人满脸堆笑。

“没关系，买东西不仔细挑也许会上当的。您看看这桌子用的木料，它的品质并不是上乘，贴面胶合也很差，坦白地说，我劝您还是别买这种桌子，您到其他家具店看看，那边的东西要好得多了。”刘丰语重心长地说。

“好极了!”客人满口赞成。

当顾客听完刘丰的解释后十分开心，也出乎意料地表示他想要买下这张桌子，而且还要马上取货。

刘丰靠虔诚的态度，在顾客面前勇于实话实说，并没有随便夸自己的家具，但是最后还是赢得了这个商机。

曲径通幽，商业谈判柳暗花明

在商业谈判中，我们有时也会陷入一种尴尬的境地，双方始终达不到某种共识。但你如果静下心来，变换思维，换取另外一种沟通方式定会柳暗花明。

万先生去一个家具商场去推销一种产品，一张嘴就吃了“闭门羹”。商场经理直接拒绝参加，使万先生处于十分尴尬的境地，但万先生只是苦笑了一下，说：“没有关系，那我就当您的一位顾客吧。”经理对此不得不表示欢迎。看过了商品之后，万先生指着一种优质进口床褥问商场

经理销路如何，经理不由叹气道："一般，顾客对新品牌总有一个认识过程。"于是万先生给他出了一个"点子"：在楼梯口放张床褥，再在旁边迎门处立一块告示牌，上面就写："踩断一根簧，送您一张床。"经理半信半疑地按他的话做了。结果，顾客进店蹦床就成了该商场的一道独特的风景，人们也都闻风而来，轮流蹦踏，嬉笑不止，自然也就带来了不错的经济效益。那位商场经理后来还专门宴请了万先生并主动表示他愿意加入那项营销计划。

万先生的成功是因为他直路走不通，而走弯路，先让别人尝到"好处"，让其受益。

迫于某种情面，当我们给予对方一些物质实惠时，说得太过于直接的话会有损大雅，甚至有时还会使对方感到尴尬、或者厌烦，从而回绝我们。因此，在提供"实惠"时也是要掌握一定的技巧。

高先生是一名经营科长。厂里面急缺部分原料，他又和供应此种原料的厂家的一位业务员有过一些交情，于是厂里便派他去和那位业务员联系。高先生也因此陷入了两难境地，凭他和那位业务员的交情，开口就提钱的事未免有些俗套，但不说，又真的难为了那个业务员。正在这为难之时，他突然想起来那个业务员的母亲就快要过生日了。他最终想出了一个摆脱俗套，一举两得好办法。在业务员母亲过大寿那天，高先生把业务员拉到一边，说："伯母大寿，我也没什么好送的，这不，我代表我们厂给伯母备一份薄礼，以表我们的一片心意!"那位业务员一听是他们厂出的钱，心里也就明白了，便顺理成章地说："老兄，你们厂真是重情义，兄弟我别的不多说了，原料方面的事情先别着急，我会尽我所能去办到!"就这样，高先生既避免了使双方尴尬，又顺利地办好了他想办到的事。但是如果他生硬地把钱塞给那位业务员，直截了当地说求他办事，这样就会使人感到很"见外"，即使当时他应承下来，也会是很勉强的。因此，我们即使在给人实惠时，也要注意把握分寸，掌握好"度"，让对方能心甘情愿地接受。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

将心比心，商业谈判成功无限

在商场上的谈判中，如果只顾自己的利益，而忽略别人的需要和目的，那是一种不高明的商谈谋略。在如此激烈的竞争当中，采用这种策略的一方通常会导致商谈的破裂。特别是在商谈陷入僵局的情况下，假使一方还是只顾自己的利益，那就会得到相应的“回敬”。在商谈中，将心比心既是我方对对方的态度，同时也可以成为我方对对方发起攻击的武器。

外国某财团有一次到我国洽谈合资经营茶产品的问题。他们不顾及我方的利益，自命其科技设备先进，故以保护专利权为名向我方漫天要价，于是，我国的某位领导人在一次发言时，便给其重重一击，他说道：“中国是个文明古国，我们祖先早在一千多年前就将指南针、造纸术、印刷术和火药等四大发明无条件地贡献给了全人类，而他们的子孙后代，从未埋怨过他们不要专利权是愚蠢的。目前中国在与贵国经济合作中，并不要求无条件地转让专利权，只要价格是合理的，我们一个钱也不会少给。”在这场不卑不亢的精彩发言中，我们赢得了所有会者的赞赏，促使这家财团在以后的谈判中愿意同我方携手合作，并由此达成了协议。

考虑对方的利益，也就是我们通常所说的将心比心，要随时随地地为他人着想。

某商店有一位营业员是位经商的老手，他的营业额比一般营业员都要高，于是有人问他：“是不是因为能说会道，所以生意兴隆?”他回答说：“不是，我的成功秘诀是因为我善于理解、随时体察顾客的心理。”

有一次，一位顾客站在柜台前对柜台里的布赞不绝口。根据以往的经验，营业员会判断这位顾客是想买块面料，于是赶忙迎上前去说：“您

是想买这块料子吗？这块料子很不错，但是您要看仔细，这块布染色深浅不一，我要是您，就不买这一块，而买那一块。”

说话间，营业员又从柜台里抽出了一匹带隐条的布料，在灯光下展开接着说：“您像国家干部，年龄和我相仿，穿这种料子的衣服效果会更好些，美观大方，要说价钱，这种料子比您刚才看到的那种每米也就多三元多钱，做一身衣裳才多七元多，您再想想，认真盘算盘算，哪个更合算。”

顾客见到这位营业员这么热情，还帮助自己精心挑选的，于是就没有犹豫，买下了营业员推荐的那块料子。

这位营业员能成功地做成这笔生意，主要是因为他运用了将心比心术。站在买者的立场上替顾客考虑，现身说法，使对方的戒备心理和防御心理大打折扣，并且产生了一致的认同感，所以说服了对方，做成了这笔生意。

将心比心术，是站在对方的角度谋划和考虑，了解对方的心理，了解对方的需求，了解对方的困难，这种说服方法会很容易使对方接受，从而赢取商机。

模糊语言利于商业谈判

模糊语言是谈判中经常用到的留有后路的必要手段。其具有灵活性高，适应性也强的特点。谈判中对一些复杂的论点或意料之外的事情，如果在短时间内做不出准确的结论，就可以运用模糊语言来回避锋芒，从而争取时间来做必要的研究和制定对策。

例如在外交会谈时，当客人友好地邀请主方去他国访问，主方应按照礼节愉快地答应下来，但通常因为种种情况，不能草率的确定具体的

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

日程，这时多用模糊语言作答："我们将在适当的时间去贵国访问。"这个"适当的时间"可以是一个月、一年、或者几年，甚至更长时间，具有很大的灵活性。这样既不会使对方不愉快，又不会使自己为难。

再比如对某些不容易马上做出回答的要求或问题，可以说："我们将尽快给你们答复。""我们再考虑一下。""最近几天给你们回音。"这里的"尽快"、"一下"、"最近几天"都具灵活性，给自己留有余地，可使自己避免盲目做出反应而陷入被动局面。

在商品经济日益发展的今天，企业在产品销售、原料购置等过程中，相互竞争的情况已习以为常。所以，对一个企业来讲就必然要面临选择哪一个确定对象的问题。在这整个过程当中，谈判也就起到了"探测器"的作用，这时说话留有余地就更显得尤为重要，它可使自身企业进退自如，从而获取更大的利益。

某服装公司，新设计的冬装款式独出心裁，刚一上市就很抢手。所以准备购进原料大批量的生产。消息一传出去之后，迅速就有许多推销员前来厂洽谈生意。

该公司也有意先派出采购科的一般人员与之接触。在洽谈过程当中，一方面先了解各厂的基本情况，暂时不定案，而以"贵方的意思我一定转告公司上级，只要品质可靠、价格合理，我想是会考虑的"以这类的话语来作答。通过协商，在了解情况、反复衡量的基础上确定了其中的一家，原料质高价廉，就此一项就使公司获利丰富。

在商业谈判中，为了使自己能够处于主动地位，还要经常采用卖方叫价提得高些，买方出价有意低些的方法。有一次德国某公司来中国推销焊接设备，一套设备对方先报价 40 万美元。

同时还声称这是考虑到初次合作为赢得信誉而出的优惠价。但经过我方多次的讨价还价，最后还是以 27 万美元的价格成交。生意谈成的时候，对方经理做了一个很夸张的仰头喝药的动作，还开玩笑地说："27 万美元卖给贵方，我可是大蚀老本了，回去怕要服毒自杀了。"但事实上，

该公司的这种设备曾经多次以20多万美元的价格出售过，首次报价40万以及他的声明和玩笑，都只是在虚张声势，给自己留有足够余地的一种手段。

谈判是一个复杂的过程。如果把谈判称作为一种艺术，那么它就是一种综合性艺术。而运用模糊语言是整个谈判整体艺术中的一个重要组成部分。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

第五章 天衣无缝，把握演讲中的主动权

让谈话打动听众的七大经验

有关谈话的技巧，一个重要点就是如何打动听众。通常来说，只用博取同情可能能赚取听众极少的眼泪，但却不能改变整个聊天的印象。因此，要达到打动听众的目的，还需要有手段和经验。

（1）畅通而熟练的语速；

（2）突出的力道和风度；

（3）热如火的目光；

（4）恰好的自信程度；

（5）严肃和得体的面貌；

（6）风趣而克制的能力；

（7）清楚的想法和提纲。

让演讲在深情中结束

演说的最后，也和开始同样重要。在戏院中有一句俗话是这么说的："从你的开始和最后的表情上，就可以知道你的能力了。"这句话虽然是对演员说的，但是，我们把它用到演讲方面会有同样的效果。

演讲的最后的确很重要，它关系到整个演讲的胜利与失败，也与听众对演讲者的看法及演讲者以后的前途息息相关。在演讲快要结束的时候，如果想让你的演讲让人终身难忘，给听众留下最好的印象，用心地呼唤便是一种很好的手段。

第二次世界大战期间，苏联统帅斯大林在莫斯科红场举行了纪念十月革命的阅兵式，并发表了一篇有名的《红场演讲》，演讲的最后选择用了口号呼唤的技巧，很是让人难忘：

"红军和红海军战士、指挥员和政治工作人员，男女游击队员同志们！全世界都看着你们，把你们当成是能够赶走德国侵略者匪军的部队。处在德国侵略者统治下的被奴役的欧洲全体人民都看着你们，把你们当成是他们的拯救者。宏达的拯救使命就在你们的肩上。你们不要让人失望！你们进行的战争是拯救战争，众望所归的战争。

完全打败德国侵略者！

赶走德国占领军！

我们伟大的祖国、我们祖国的伟大、我们祖国的伟大万岁！

在列宁的领导下向胜利走去！"

这篇演讲的最后运用博取同情的方式，喊出了苏联人民必须赶走希特勒法西斯的决心，对苏联的伟大军队和人民也是一种伟大的精力力量，鼓励着众人为使祖国自由而战斗到底，宣传鼓动性很大。所以，这种表

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

情中运用博取同情的方式是很好的。

智慧和学识是论辩的基础

知识就是力量。一个具有聪明才智、有丰富知识的人，在论辩方面也不会比其他人逊色。他们经常会运用自身的知识在论辩场上与对方辩论，从而获得胜利。

1860 年 6 月 30 日，英国牛津大学的演讲大厅里满满是人。牛津大主教威伯福斯正在危言耸听地进行压迫人心的鼓动："……按照达尔文的观点，一切生物都源于某种古老的菌类。当然，我们人类与蘑菇就有血缘联系了，那各种各样的萝卜品种都可以变成人类。这是可真的吗?"这明显是对达尔文的一种打击。

"哈……哈……"前来捧场的宗教教徒们发出一片讥讽声。

这位大主教更加神气，他了解到达尔文生病在床，就直视达尔文观点的拥护者赫胥黎，装腔作势地问道："坐在我对面的赫胥黎先生，你是坚信猴子为人类祖先的……当然，请问你，按照你所说的，到底是通过你的爷爷，还是通过你的奶奶，你就从那猿猴变成了人呢?"

大厅里又响起一阵宗教徒们不讲理的叫声。

赫胥黎不紧不慢地站了起来，在这场为进化论所进行的特别的科学辩论中，他从一开始就站在战争的最顶端。看着那些达尔文的"反对派"们，这时，他不紧不慢地走上讲台，用不争的事实驳斥了威伯福斯，然后，目不改色地巧妙应对了主教的挑战：

"人类没有由于他的祖先是猴子而感到羞耻。感到惭愧的倒应该是这样一类人，他惯于信口雌黄，他不安周围的活动内容的而且是令人不安的胜利，却要多事地去过问他毫不了解的科学问题……这就是想用甜言

蜜语来遮盖科学真理，但是这是永远不可能做到的!”

话音刚落，大厅里马上爆发出欢快的掌声。这令人出乎意料的论辩结局，把大主教说得羞愧难当，最后只好偷偷地走了。

倘若没有聪明和知识，赫胥黎在这场论辩中肯定是要吃亏的。但是，他仗着自己聪明才智、机灵的头脑和平时知道的知识，聪明灵活地应对了大主教威伯福斯的肆意挑战。

绵里藏针，以柔克刚

我们在争论时，一定要注意掌握火候。倘若论述中既不想太勉强，又不想违背自己的真实意愿，“绵里藏针”是一个很好的办法。

绵里藏针意味着柔中带刚，刚是通过柔的方式表达出来的，善言中带有讽刺，在柔弱中显示刚强。

有时对方提出的要求并不是故意捣乱，可能在某些程度上是有道理的，但因环境的拘束又难以予以满足。

在这些事情下，不赞成的言词要尽可能委婉，给以抚慰，使其在思想上得到一些东西，以降低因回绝而产生的愤怒和失望。

所以，在语言方式上可采用“先赞成后反对”的形式，在柔性话语中隐藏着坚定的意思，但词句一定要婉转，要给对方留有一定意图，特别是对那些地位显著的人。

这样不但委婉反对了对方，又给自己留有余地。

春秋时期，秦穆公任命孟明当大将，组织兵力准备带兵攻击郑国。

这消息被郑国的一个名叫弦高的“牛贩子”偷听了。当时他赶着一群牛正要到集市上去卖，倘若赶回郑国去报信已经来不及了，于是他急中生智，一边派人黑夜去郑国报密，让国君准备打仗；一边把自己打扮

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

得冠冕堂皇，并挑选了15头肥牛和几张牛皮，驾着马车，带着仆人，在他们一定走的道路上等着他们。

这天，秦国队伍路过此地时，马上有人拦住去路，大声喊道："郑国使臣弦高受国君委派，特来求见将军。"

孟明视听了，很是吃惊，心想：难道我们攻打郑国的事情被郑国人知道了？他忐忑地接见了弦高，迫不及待地问道："先生到这里来有什么见教？"

弦高说："我们国君听说将军部队要来我国，特派我来迎接大军，先送上这15头肥牛和几张牛皮作为军需品，表示我们的欢迎。"

孟明视听后，摆出一副若无其事的样子，收下慰劳品，装模做样地说："听说郑国国君新丧，我们国君怕晋国抓机会来攻打你们，马上叫我带兵来保护。"

弦高镇静地说："我们郑国是个小国，夹在秦、晋两个大国中间，为了安全，我国的将士们日夜操练，日夜把守着每一寸国土，要是有谁胆敢来攻打，我们一定会以牙还牙的。这一点请将军放心。"

孟明视仍不甘心，进一步试探道："这么说来，郑国就用不着我们秦军的保护了吗？"

弦高义正言辞地说："我们军队已做好准备，倘若贵国军队真的入境，我们将负责供应你们军需，给你们粮草，派兵保护你们的安全。"

孟明视听了弦高的话，心想郑国早已有所察觉，只得中途放弃攻打赵国，撤兵回朝。

在论辩中，为了保护自己的权益，你就要像弦高一样亦真亦假。笑里藏刀，温柔也可以变成锋利的刀锋。

从容镇定地以变应变

假如说世界是一个变化的万花筒，那么反映世界，陈述与交流思想，语言也就是变化的万花筒，那么怎样运用语言来辩论就更是个变化的万花筒了。

论辩之中怎样适应这变化的万花筒，以变应变呢？这就要有说话技巧才行。每一个人在口才之中应当做必要的“应变”练习。而“应变”，有的时候会关系到一个人的命运以及一项事业的成败。

公元前 203 年，韩信在平定齐国以后，让使者去晋见刘邦道：“齐国地方的政局不稳，可能产生动变。南边又与楚国接壤。倘若不立个假王来守住此地，此间的局势很难稳定下来。请让我来做这个假王，我想是很合适的。”

那时候，刘邦正被楚兵围困在荥阳，处境危险。韩信使者来了，刘邦一看信就了解了韩信的意图，勃然大怒：“我被困在这，日夜都盼着你来救，没想你居然想自立为王。”

刘邦的属下张良看到刘邦失态了，暗地里踩了一下刘邦脚尖，说道：“现在我军正在不利地位，岂可禁止韩信称王？不如答应要求立他为王，厚待于他，听任他独占一方。否则的话，只怕会有变故。”

刘邦一下子醒悟过来，又说：“大丈夫打下了齐国，应该当真王，何必当假王呢？”马上派张良为特使，到齐地去封韩信做齐王，与此同时，让韩信派兵马去进攻楚军，解了自己的燃眉之急。

可见，刘邦有很强的应变能力，他改变了反对韩信做假王的失言，改说让韩信做真王，圆满地弥补了起初骂韩信的失态，迷惑住了韩信派来的使者。倘若不将这个失态挽救会来，那么，楚汉相争的后果就不知

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

鹿死谁手了。当然，刘邦可以及时应变，和张良的提醒有相当大的关系。

论辩的过程之中也会出现些意外的情况，是否能应变，常常决定了说话的成败。

有家剧团到地方上去演《三关点帅》，演杨六郎的是个老生。戏刚一开场，因为那个演员已经年老体衰，刚上“点将台”就连滚带爬从台上摔了下来，现场的观众一下子一片哗然。哪想到，演员神色毫不惊慌，镇定从容地吊了下嗓门，跟着锣鼓点开腔：“老夫年老体力衰，刚上将台跌下来，不碍我二次再将将台上。”立时全场爆发出雷鸣一般的掌声。

演员机智的应变处理，避免了遭到观众嘲笑的尴尬场面。

可以看出，擅长机智应变的语言能力，不光可以缓和尴尬的气氛，还可以赢得听众。

巧用双关，攻破对方防线

在论辩中一语双关是有很好的反驳功能的。

针锋相对、气氛热烈的论辩之中，如果学会暗发一箭，从心理上打乱敌手的阵脚，那么就能够出奇制胜，坐收“说”果。

常见的三种用语双关法：

1. 谐音双关

利用语言相近的关系或者语音相同，有意识地使语句具有双重意义，从而达到言在此意在彼的效果，这就是谐音双关。在论辩中人们经常使用双关语，因为它具有含蓄委婉的特质，并且生动活泼，诙谐幽默，饶有趣味，可以给人意外之感，又能令人回味无穷。

纪晓岚与和珅曾经有过一段对话，

纪晓岚是我国古代一个著名的辩才，曾任朝廷的礼部侍郎，大臣和珅是趋炎附势、嫉妒能贤的“小人”，曾任尚书令，和珅对纪晓岚的才能极其嫉妒。有一天，纪晓岚与和珅一起散步，这时有条狗在他俩身边跑过，和珅就想着羞辱纪晓岚一番，于是就用手指着那条狗问纪晓岚道：“是狼（侍郎）是狗?”。纪晓岚当然不会服软，他机智地回答道：“垂尾是狼，上竖（尚书）是狗。”结果和珅自取其辱，垂头丧气。

和珅自作聪明，原本想用双关语讥刺纪晓岚，却是“偷鸡不成反蚀一把米”，纪晓岚用谐音双关语把和珅戏谑了一番。

2. 语义双关

利用词语的多义性构成的双关叫做语义双关。现代汉语中的许多词语，基本都有几重含义，在辩论中我们可以利用词语的这种多义性特点，借助其中互不相干的两种含义达到一语双关的效果。

如果我们想在辩论中委婉地表达自己的意见，含蓄地批评别人的缺点，辛辣地讽刺不良的倾向和行为，无情地揭露丑恶的目的，那么我们可以运用“语义双关”帮我们做到。

3. 对象双关

一句话（或几句话）关涉到两个对象的双关叫做对象双关。其中所关涉的对象有明有暗，表面上（明）指的是甲，实际上（暗）指的是乙。例如：

第二次世界大战期间，被德军占领后的荷兰，在英国伦敦成立了流亡政府，流亡政府的总理第一次礼节性地拜会英国首相丘吉尔时，只说过一句话，他向首相丘吉尔伸出手友好地说：“先生。再见!”丘吉尔回答说：“我真诚地希望所有的政治会见都能这样简短，还能切中要害。”

对象双关成功的秘诀之一就是寓幽默于对象双关，寓驳于笑。又如：

有一天傍晚，萧伯纳在公园散步，迎面走来一位身着奇装异服、浓妆艳抹的妙龄女郎，女郎对他说：“先生，我们一起玩玩好吗?”萧伯纳

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

说："不了，一看见你的样子，我就想起海洋。"

"我知道了，"妙龄女郎十分得意地说，"那蔚蓝的海洋，实在美极了，令人不由心驰神往啊！"

萧伯纳板着面孔说道："不是的，亲爱的小姐，我这人晕船，一想到大海，就会恶心想吐。"

对象双关主要的特点就是隐晦的幽默，运用这种手法基本的要求就是要晦而不露，妙趣横生。反之倘若忽略了这个重要特点，就会失去风趣、讥讽与辩论的力量。运用对象双关的关键是把握住它的幽默，对象双关的幽默，就好比一条软鞭子，打在身上时，皮肤虽没出现伤痕，可是刺破了对手的心。

语言艺术之反诡辩

在我们的现实生活中，一些人为了维护自己的观点或看法，经常会通过构设诡辩来向对方发难，使对方陷于被动尴尬的境地。诡辩在论辩中虽然厉害，但是诡辩自身存在着局限性，它的局限性就是语言模糊、内容矛盾、逻辑错误，所以，我们可以从以下几个方面为突破口来反驳诡辩：

1. 抓住其逻辑错误，以理服人

某学校禁止学生在教室里穿拖鞋。这天，李明新同学又穿着一双拖鞋走进了教室，班主任刘老师发现后让他从座位上站起来，皱着眉头问："学校是明令禁止穿拖鞋的，你怎么还穿啊？"

"我穿得不是拖鞋，这双是凉鞋。"李明新大声答道。

于是全班同学的目光都聚集到了李明新的鞋子上：这双鞋子原本是

双普通的塑料凉鞋，不过现在鞋后跟全部给剪了，看上去与拖鞋没什么两样。

“凉鞋的鞋后跟全剪掉了，难道还是凉鞋?”老师恼火地问。

“当然是啦！这就好像有个人腿断了，但他依旧是人，不是一只狗啊!”李明新昂着头，大声反驳。

刘老师先一愣，很快就镇定下来。他双眼盯着李明新，有条不紊地说：“凉鞋之所以叫做凉鞋而不叫拖鞋，最重要的特点正是在于凉鞋有后跟。这就好像一个人最最重要的就是头，要是他的头都没有了，那这个人在世界上也就不存在了。”

李明新顿时低下了头。

在这里，我们可以看出，李明新的诡辩在逻辑推理上的错误是很明显的，因为人断了腿固然是人，但无法据此推出凉鞋断了鞋后跟还是凉鞋。思维敏捷的王老师洞察到这个错误的逻辑，于是他抓住评判“凉鞋”与“活人”的标准，从根本上揭示了李明新的错误，让他不得不低头认错。

2. 把握本质加以辩驳

老李和老王在公园之中辩论。老李问：“金钱和道德，你会选择哪一个?”

老王毫不犹豫地回答：“我当然选道德。你难道选金钱?”

老李诡秘地说：“我为什么选择金钱，是由于我缺少金钱。而你会选择道德，原因是你缺少道德。”老王听了老李的狡辩，立即反驳说：“你只讲对一半，如果道德有十分，我已经有九分了，只是缺少一分，因此我会选择道德；而家财万贯，你已经有了九千贯，可是你仍旧缺少一千贯，因此你选金钱。所以，确切地说，我选道德是因为我崇尚道德，你选金钱的是由于你根本就贪图金钱。”

老李为了丑化老王，所以用模糊语言为核心的诡辩来嘲讽老王。但

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

是老王把握住了事物的本质，不仅用“崇尚”来褒扬自己对道德的追求，还用“贪图”来贬斥对方对金钱的贪得无厌，很好地弄清了事实真相，否定了老李提出的自己“缺德”、老李“缺钱”的失实论断。

3. 以其人之道，还治其人之身

某乡有几个地痞，经常偷鸡摸狗，欺压乡邻，但派出所对这些人一直采取纵容态度，放任不管，致使地痞们的气焰日益嚣张。群众忍无可忍，集体向乡党委书记反映了这一情况。书记找来派出所所长问：“那几个地痞流氓整日胡作非为，你身为所长不知道吗?”

所长：“我知道。”

书记：“你知道，那为什么到现在都没有对他们采取行动?”

所长：“这只是个时间问题，这就如同喂猪一般，要是还没等到猪养肥就宰，那多可惜啊，太不合算了。地痞们就好像猪一样，这会儿还太瘦了根本没喂肥，就算抓起来也没分量。这是一个策略的问题，群众没法理解，我们总可以理解吧。”

书记：“你的‘肥猪论’太过分了，群众不可能会理解。猪是人愿意才喂养的，可是那些地痞，群众可能会自愿喂吗？还是让我来给你说说‘肥鼠论’吧。要是有人养了一只猫，想让它帮着捉老鼠，好好看着家里的谷子不让老鼠吃，可这猫竟然放任老鼠在家中吃谷子，主人家里面老鼠成灾，就来找猫问罪，猫竟然振振有词地对主人说什么：‘家中的老鼠太瘦，等到养肥再抓也不迟。你觉得主人对家里的猫会有些什么看法?”

所长：“这个……还是你的‘肥鼠论’更有道理，是我一时糊涂了，马上就去把那些‘老鼠’给抓起来。”

在上面这个事例中，我们不难看出，所长企图用“肥猪论”来为自己工作的失职辩解，但“肥猪论”在理论上的荒谬被书记一语道破，于是书记引出了“肥鼠论”，形象生动地说明了地痞横行不法、派出所放任不管、群众遭殃受害的事实，含蓄地指责了所长观点的荒唐、工作的失

职。在这种情况下，其利害关系就不言而喻了。

论辩收场的技巧

论辩进行的时候是激动人心的，但无论谁胜谁负，论辩总得有结束，那么结束时也需要有个圆满的收场，因为不管论辩场面大小怎样，它都是社会生活的一部分，也是人际交往的一种方式。假如一味盯住论辩的输赢，而忽略收场，这样就会使论辩变质，那么也就会导致人际关系的紧张甚至恶化。

我们所说的论辩的收场，就是指及时跳脱论辩氛围，反思整理全过程，用恰当的言辞协调各方关系，从而使论辩真正成为增进了解和维护利益的手段。

下面有两种方式值得我们借鉴：

假如你是胜方，那么就要善于察言观色，你要主动地并且机敏地缓和一下现场剑拔弩张的气氛，自我调侃一下，给对方留些面子。假如你盛气凌人，步步紧逼，这样就会引起对方的反感，容易导致功败垂成。

例如：

有两个学生正在争论哲学问题，甲坚持“看不见的就不存在”的观点，乙据理驳斥，甲据不认输，强词夺理，气氛剑拔弩张。这时乙忽然盯着甲一板一眼地问：“你认为看不见就不存在，是不是?”“是的。”“那你妈生你的时候你也看不见，那你妈生你这件事是不是不存在了?”甲一时语塞，脸红了，几乎就要跳起来。乙一看，边笑边指着自己鼻子说：“别生气啊，我也是我妈生出来的!”甲苦笑着言和了。这中间我们不难看出乙为辩理，伤了甲的自尊，同时也使甲彻底败北。稳操胜券的乙，

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

用幽默的自损及时弥合了二人关系的裂痕，从而得到一个不尴尬的收场。

所以说胜辩者收场时需要顾及对方的禀性、人格。有句古话说：君子辩败不以为介，非君子则可能怀恨在心，寻机报复。假如遇到非君子的人，胜辩方不如将其阴暗心理予以曝光，尽最大可能切断其报复的后路，同时使对方表现他的大度，冲淡他的尴尬。例如：

有个职员与经理辩论，经理输了。这时候，职员却笑道："经理，今天似乎是我得胜了，其实是我输惨啦！"经理不明白了："怎么了？""我可还得在你的手下工作呀！"经理不自然地笑了："怎么会？你看看我是那样的人吗？""呵呵，肯定不是。"当然作为败方，也负有配合收场的责任，不要失去理智，因为在辩论上是输给了对方，但是不能连人格也输给对方。假如败方主动承认了自己的观点错误、对方的观点正确，那么就显示了败方的高风亮节，当然也就会令胜者钦佩。

演讲语言必须具备的四要素

演讲的语言首先要阐明演讲者的见解和主张，其次还要在听众的心中引起共鸣，只有这样才能达到演讲的目的。那么，我们的演讲语言必须具备的要素有哪些呢？一般来说，它至少须具备以下四个要素：

1. 严密准确

遣词造句要能够确切地表情达意，如实地反映客观事物的真实面貌。演讲要有科学性和语言的准确性，没有了准确的语言，科学性就成了一句空话。因此，演讲语言的第一个要点就是准确地阐述事物，正确的表达自己的观点。这一要点在各种类型的演讲中都有深刻的体现。面对成百上千的观众，倘若演讲者讲出的话毫无科学性，并且词不达意，估计

讲不到一半，听众已经跑得差不多了。

2. 平易通俗

要求语言要平顺、通俗、易懂。因为演讲是讲给一定对象听的，假如听众听不明白，那就肯定影响信息的传递和思想的交流，那么演讲也就失去了原有的意义和价值了。这其中也包括专业性很强的学术演讲。试想一下假如尽是些晦涩、难懂的语言，那么有谁会很喜欢听？并且我们要明白通俗易懂的语言并不损害学术演讲的严肃性。当然，平易并不是说浅薄庸俗，而是要浅中见深，平中见奇，我们要学会用浅显易懂的语言，来表达深刻的道理。

3. 简洁精炼

辩论时要简洁明了，言简意赅，用最短的时间说明最核心的道理，用最简明的语言表达最中心的信息。

4. 善用修辞

为了避免听众感到索然无味、昏昏欲睡，当我们在演讲中表达自己的观点时，需要熟悉运用各种修辞方法，使自己的语言表达更准确，鲜明，生动，活泼，形象，一定不要使用平淡无奇，晦涩沉闷的语言。

怎样让演讲开头更吸引人

一般的来说，开始部分是最难的。而作演讲开场白更加不易把握，要想用几句话抓住听众的心，并不简单。然而如果听众对你在演讲的开始的话就不感兴趣，那后面的言论再精彩也达不到预期效果。因此，运用独具一格的开场白，在瞬间抓住听众注意力，这对演讲能否成功至关

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

重要。具体地说，可以借鉴下面几种技巧：

1. 奇论妙语，石破天惊

平庸普通的论调肯定让听众不屑一顾，如果演讲者用出人意料的话语引出话题，达到“此言一出，语惊四座”的艺术效果，就能够牢牢地吸引听众。

在大学毕业欢送会上，辅导员在给学生们致词时，这样说道：“我原本想说祝大家一帆风顺，可又一想，这样说并不恰当。”这句话把学生们弄得一头雾水，大家都认真期待地听下去。“说祝人一帆风顺就好像祝人万寿无疆一般，只是个美丽又空洞的谎言罢了。人生道路上，一定会有很多艰难困苦，例如……”最后得出结论：“不能一帆风顺的人生才是现实中的人生，在逆风急浪中拼搏的人生才是灿烂壮烈的人生。我祝大家努力奋斗，在前方坎坷的征程中，以坚实有力的脚步走向光明的未来!”辅导员的话给他的学生留下了难以忘记的印象。

“一帆风顺”是常见的祝福的语言，而辅导员偏偏另辟蹊径，从另一角度悟出了人生哲理。第一句话无异于旱地惊雷，怎么能不震撼人心呢?运用这种方式需要注意的是应掌握分寸，弄不好会变为哗众取宠，所以应结合听众心理、理解层次来出奇制胜。而且，绝对不能为了追求怪异而大发谬论、怪论，也不能生硬牵扯。如果这样，极易引起听众的反感和厌倦。

2. 自嘲开路，幽默搭桥

自嘲其实就是“自我贬低”，应用在开场白里，目的就是利用幽默的语言在无形中缩短了与听众间的距离。

1990 年台湾影视艺术家凌峰先生应邀参加中央电视台春节联欢晚会。当时，许多观众对他感到陌生，但是当他说完那妙趣横溢的开场白后，立刻得到观众的认同并受到了热烈欢迎。他说：“在下凌峰，我同文章不同，虽说我们都得过‘金钟奖’还有‘最佳男影星’称号，可我是以长

相难看而出名的。……说起来，女观众对我的印象就不太良好了，有的女观众对本人的长相都到忍无可忍的地步，她们觉得我人比黄花瘦，脸比煤球黑。”这一番话妙语如珠，嬉而不谑，也让凌峰给观众们留下了良好印象。

3. 即景生题，巧妙过渡

如果一上台就开始正正经经地演讲，会让人感到人生硬突兀，让听众难以接受。所以不妨以眼前事、人、景为话题，引申开去，让听众不知不觉地投入到演讲之中。

1863 年，美国葛底斯堡国家烈士公墓竣工。举行落成典礼那天，国务卿埃弗雷特站在主席台上，只见麦田、牧场、果园、人群、连绵的丘陵和高远的山峰历历在目，他心潮澎湃，感慨万分，立即抛开了原先想好的开头，从眼前的景色谈起：“站在澄澈的长空之下，在这片经过人们多年耕耘而今已然安然憩息的辽阔田野中放眼眺望，雄伟的阿勒格尼山影影绰绰地耸立在我们的前方，兄弟们的坟茔正在我们脚下，我真的不敢用自己这微不足道的声音来破坏上帝与大自然所赐予的这无穷的平静。然而我不得不完成你们交付我的责任，我在这里祈求，祈求你们的宽容与同情……”

这段开场白不仅节奏舒缓，语言优美，而且包含了深沉的感情，人、物、景、情是如此完美而又自然地融合在一起。据记载，当埃弗雷特刚刚讲完这段话时，不少听众已热泪盈眶。需要注意的是即景生题不是故意绕圈子，不能离题万里、漫无边际地东拉西扯。演讲者必须做到心中有数，而且应注意点染的内容要与主题相互辉映，浑然一体。

4. 讲述故事，顺水推舟

用形象性的语言讲述一个故事作为开场白以此引起听众的兴趣。

选择故事要遵循这样几个原则：

(1) 要短小，否则成了故事会；

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

（2）要有意味，促人深思；

（3）要与演讲内容有关。

1962年，82岁高龄的麦克阿瑟回到母校——西点军校。看到母校的一草一木，他眷恋不已，浮想联翩，仿佛又回到了青春时光。在学校授勋仪式上，麦克阿瑟先生即席发表演讲，开头是这样的："今天一早，当我走出旅馆时，看门的人问我：'将军，你要到哪儿去?'听说我要去西点时，他答道：'那真是个不错的地方，您曾经去过吗?'"这个故事用极为简单的情节，朴实无华的叙述，表达了主人公深沉的、丰富的感情。它不仅说明了西点军校在人们心中非同寻常的地位，而且唤起了听众的自豪感，同时更表达了麦克阿瑟先生对母校深深的眷恋之情。接着，麦克阿瑟不露痕迹地过渡到"责任——荣誉——国家"这个主题上来，一切显得水到渠成，自然妥帖。

5. 制造悬念，激发兴趣

在辩论的开场白中制造悬念，可以激起听众的强烈兴趣，因为我们知道人们都有好奇的天性，一旦有了疑虑，势必要打破沙锅问到底的，所以在辩论中使用悬念手法，往往会收到奇效。

有位教师举办讲座，但是会场秩序比较混乱，因为学生对讲座不是很感兴趣，老师灵机一动，转身在黑板上写了一首诗："月黑雁飞高，单于夜遁逃。欲将轻骑逐，大雪满弓刀。"写完之后他说："这首非常有名的唐诗，广为流传，而且选进了中学课本。大家都说写得好，你们估计都会背，但是我认为它有点问题。问题在哪里呢？等会儿就会在我的讲座中谈到了。这次我讲的题目就是《读书与质疑》……"顿时全场鸦雀无声，学生的胃口被吊了起来。在演讲快要结束时，这位老师说："开头讲的这首诗问题在哪里呢？正是它不合常理。我们想想，既然是月黑之夜，又怎么能看见雁飞？既然是严寒时节，北方怎么可能还会有大雁呢？……"

这位老师就是利用了学生好奇的心理而吸引了学生的注意力。

演讲入题的语言技巧

毫无疑问，如果想让听众早一些进入自己规定的主题，那就必须做好入题的速度和方式两方面的安排，不但要做到“开门见山，一针见血”，还要在逻辑上做到有悬念、起伏和跌宕，以达到“文似看山不喜平”的效果。想要有这样的效果，一般有下面的几种方式：

1. 开门见山，把听众迅速地带入既定情境和思路中去

恩格斯的《在马克思墓前的讲话》，初稿是从马克思夫人的逝世说起的，然后才进入了自己的题目。可是在此类客观和冷静的叙述中，难以让听众迅速地进入到既定情景。因而，恩格斯进行了十分认真的修改。在最终定稿之中，他采取了单刀直入的入题方法，并未提及马克思夫人的逝世，而是直接讲马克思“永远睡着了”，“停止了思想”，迅速地将听众带入到沉痛和肃然的既定情境里面，比原稿那缓慢的节奏效果好多了。

2. 讲究悬念和曲折，引起听众的关注

所谓入题要快，并不是说所有入题都使用“开门见山”这样的方式。事实上，有些时候入题更需要讲究一定的曲折和委婉，尤其要讲究一点逻辑悬念，才能有利于引人入胜。所以，有时候，我们可以多用一点言辞，用悬念来抓住听众的心理，进而引发他们的注意与重视。曾有一篇演讲叫做《人呵，认识你自己》，演讲者给自己定下的题目是“人与社会和自身的关系”。但是在一开始，演讲者并不直接明确这个题目，而是先引用恩格斯的名言，用“司芬克斯之谜”做引子：“司芬克斯其实向每个

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

人和每个时代都提出了问题……”，然后话锋一转，问道：“人类呢？人与人类社会又有些什么难题呢?”最后他又自己回答了：“人类始终面对着三大难题：人生、社会与人本身。”这就是转折式的入题方式，它让演讲者的入题显得跌宕起伏，富于波澜甚至悬念，丝毫不是平铺直叙，如此一定能够引发听众的关注与兴致。

3. 利用强烈的反差

把典故与现实巧妙对照，利用典故，可以隐而不晦、直而不露地跟现实进行类比或对比。由对比而引出题目，一定能在人心中留下深刻的印记。这主要指用对照、对比和映衬等等修辞手法，来引出自己的话题。有一篇演讲叫做《论男子汉》，在演讲一开头，演讲人的话和一般的谦辞几乎没什么两样，甚至有离题之嫌。他一上来就长篇大论地讲了自己四个“为难”之处：“我丝毫也不明白主办者的意图是什么，这让我深感为难，这是我的第一个困难；此刻，我第一回到你们学校来，所有的人、物都是陌生的。在这样陌生的环境中，人都会有种不适应感，这是我的第二个困难；而且，前面的那几位同学刚刚作出了精彩的演讲，有十分热烈的掌声作证，给我带来了了压力，这是我的第三个困难；然而不巧得很，我本来想用手中的这张卡片来做本次演讲的，竟然忘了戴眼镜，想将它放在桌子上偷看几眼也不行了，这是我的第四个困难……”

这个开场白让人听来颇有些饶舌的味道，可是出乎意料的是，演讲者讲完了“第四个为难”之后，突然话锋一转，就进入到自己早就拟定好的题目了：“然而，我依旧不觉胆怯，反而充满了自信。因为我相信，既然我已经站到了讲台之上，就一定可以竭尽全力，鼓起勇气，让自己能体面地走下去！原因是，我选了一个这样的演讲题目——《论男子汉》!”

《论男子汉》这样特别有“勇气”的题目，就同一开始“胆怯”和“为难”等构成了鲜明对比反差，贴切、巧妙又风趣盎然，令听众们印象

深刻。

演讲破题的语言技巧

演讲之中，入题并不等于是破题，两者的区别在于：入题，是我们引导进入设定的论点或题目的方式，破题却是要提纲挈领地进入到各个阐述的要点或论据之中。所以，破题是为了让听众在不知不觉中跟随自己的思路走，也是关乎演讲成败的一个重要环节。一般说来，有以下几种方式能够做到破题明确。

1. 立一定句并且加以强调，来引起听众的注意和重视

在《论男子汉》这一演讲中，作者在论述“男子汉”最关键的特征——勇气时，故意使用了一个“难”字，即“勇”的对立物，来作为破题的标志字符。当然，这个标志字符绝非凭空而来的，我们且来听一听他是怎样表述的：

有人曾说，做女人难，做名女人更难。在我看来，做男人难，做男子汉更难！可是男同胞们都是欢迎这“难”的，正由于它难，因此才会富于挑战，才能够显示出我们的力量与勇气，才更加令人神往。

2. 制造语义的转折

在演讲中为了达到新颖的意境和感受，我们可以用对立等手法来制造“波澜”来实现破题的目的，并给人以警醒。道格拉斯的《谴责奴隶制的演说》之中，采取了提问的入题方式：“今天为什么邀我到这儿发言？我与我代表的奴隶们，和你们的国庆节又有什么关系？”接着他并未直接在演讲一开始就提出“废奴”这一主旨，而是用“国庆”还有“凄

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

凉”——与这个和全美利坚合众国公民的欢乐气氛正相反的词语破题，这样在一开始就引发了听众的同情。道格拉斯在随后说道：“然而，事实并非如此，今天我是怀着一种和你们完全不同的凄凉心情来讲到国庆的。我并没有置身于欢庆的行列中，你们的巍然独立更加显露出了我们间难以衡量的差距。”

3. 自问自答的方式来破题

丘吉尔任首相的时候所发表的就职演说采用了两处设问来进行论述，自然也可看做是他为破题而设的标志语。他讲道：“你们曾问，什么是我们的政策？我回答，我们的政策就是……这是我们的政策。你们曾问：什么是我们的目标？我在这用一个词回答你们：胜利——不惜一切代价，也要争取胜利。”

当然，破题的方法还有很多很多，但它们有个共同点，那就是简约。使用明确的言语标志符去引起听众注意，朝自己事先拟定的方向去理解、从而接受自己所说的内容。

演讲点题的语言技巧

点题，就是点明主旨，进一步讲，主要是指最能点明演说目的、主旨的那一些话。而具有这种作用的话需要由有新意、有底蕴，并尽可能地做到精通与理性融会贯通，给人以深刻、隽永且耐人寻味的印象的词语来构成。下面来讲一下演讲点题的主要形式：

1. 用感情色彩浓烈的词语来点题

马丁·路德·金在《我有一个梦》的演说中，反复描述了“我梦想

有一天”的情景，而且每一个情景如同一个镜头，连续组成主观、客观融为一体的接连不断的“画面群”，这些“画面群”强烈地渲染主题，不仅点明了题旨而且更增强了演说的感染力，是一种非常艺术的点题方法。

2. 使用点出主旨的警句

警句的得来不是很容易的，但是，假如我们注意将情感和理智融为一体，再加上倒序、反复、排比等多种加强论证的言语力度和感染力的手段与方法的帮助，也有可能留下警句名言。当年肯尼迪总统就职演说，开头并无新意，也没有用什么名言警句。但是就在演讲快要结束时，肯尼迪总统连续使用两个重复的呼告语，警句便立即凸现了出来，不仅富有新意，而且有着深刻的寓意：“不要问国家能够为你们做些什么，而要去问你们能够为国家做些什么；不要问国家将去为你们做些什么，而要问你们能够为人类的自由做些什么。”

3. 运用熟语艺术化的点题

熟语，指大家耳熟能详的，包括成语、民谣之类。对此，不可妄加轻视或者贬低，更不能视之为下里巴人的语言。当我们演说时，能对这些熟语加以改造、利用和强化，赋以新意也有可能铸成警句，从而给人以心灵的震动与艺术的享受。

三寸之舌，重于九鼎

古人云：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”由此可见，伶牙俐齿的演讲与辩论对一个人的成功是非常重要的。

随着时代的不断发展，现在论辩与演讲已经成为当今社会比较热门

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

的话题。从古即今，许多成功人士正是用其如花巧舌，讲出豪言壮语，从而成功地说服了别人，赢得了良好的口碑。

美国政治家、演说家帕特里克·亨利在1775年发表了《在弗吉尼亚州议会上的演说》。历史记载说，他的这篇演说引起了当时社会各界强烈的反响。有位与会代表曾写下：亨利的演说给人的印象是如此的强烈，如此的惊人，以致会议厅鸦雀无声。就这样，过了几分钟，议会有一部分成员直接从座位上跳起来，大声地喊出："拿起武器!"紧接着，会议厅中"拿起武器"的喊叫此起彼伏，如同一阵旋风，人们的呼喊中充溢着爱国激情。后来，他的这篇演说飞一般的传遍全美，让千千万万的人民觉醒，掀起一场为了自由与独立而战的伟大斗争。所以，这篇《在弗吉尼亚州议会上的演说》成了美国人民反抗英国殖民主义的动员令和争取自由独立的宣言书。

曾任南京国民党中央陆军军官学校教育长的张治中，也曾作过一次精彩的演说，当时中央陆军军官学校的校风很坏，有些学生甚至常到南京秦淮河那里逛妓院，张治中先生很生气。这天，张治中对夫人洪希厚说："明天我在军校开会，你去参加吧。"洪希厚纳闷："军校开会，和我没有什么关系啊，我去干什么?"张治中幽默地说："你去坐镇嘛！请你去声援我开好这个会。"洪希厚长相平平，衣着素朴，是一名家庭主妇，开会当天，学生们见讲台上坐着态度忸怩不安的洪希厚，都觉得很诧异，就互相小声议论了起来。此时张治中来到台上摆摆手，开始了他的演说：

"今天我们来开会，只想谈一个问题，就是我们不可以凭着当了官，有钱有势，就乱搞胡来。我清楚你们之中有的人灯红酒绿，花天酒地，这不对，不爱护个人的名誉，无视军校的纪律。要说，论军衔，我高于你们，论薪饷，我多于你们，但我从没有过那样的行为。你们请看——"他一指台上坐着的洪希厚，"这一位就是我的夫人……"

听到这儿，底下的学生们有些乱了，有窃窃私语的，有交头接耳的，还有的意外地张大嘴巴，都急着想听听下面的话。

张治中又说："我夫人或许其貌不扬，文化不高，但我爱她，我们两个结婚二十年，感情一直非常好，从来没有吵过架，她教育子女，操劳家务，替我分担重任，是我事业中的好助手，我衷心感激她，从不曾嫌弃她。我一生都没逛过妓院，也不想娶小老婆，也从没乱搞过女人。这些，她都能够作证。"

台下鸦雀无声。张治中停顿片刻又说："有人曾经劝我说，做大官了，也该改组内阁（另娶夫人）。我就对他说，改组以后，要封我老婆个什么官？孩子们又如何安排呢？他们没妈妈能行吗？我没左右手能行吗？我不光不改组，还要加强我的内阁——这些，我的夫人也能够作证。"说到这儿，学生们都圆睁双眼，想接着听下去，当时的场面寂静到掉一根针在地上都可以听到。但张治中却在这时戛然顿住："我的话完了。"

从此以后，果然军校的纪律大为好转，张治中的一句"我夫人可以作证"也成为佳话广为流传。

上面这个事例，张治中用自己的亲身经历和洁身自好来同学生们的腐败放荡做对比，还有自己的夫人来当场作证，在演说中把升官之后换老婆比喻为"改组内阁"，幽默生动，严肃中还带有诙谐。学校的一些品德不端正的学生听后惭愧不已，虚心聆听他的教诲，纷纷决定痛改前非。

总之，如果你的讲话想吸引更多的听众，那么就需要高昂动听的声音，而且还要抑扬顿挫，有一定的节奏感。这是说话的一种技巧，你如果掌握了这种技巧，并将它驾轻就熟的运用到实际当中，你的语言就能更有魅力。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

一言可以定输赢

在演讲的时候，过多的、冗长的客套话往往会引起听众的反感，这时就需要你紧紧抓住要点，给人一种简洁、干练的印象，这就是一言定输赢。

对于那些冗长单调而又没有多大效果的会议，不止我们讨厌，德国著名诗人和戏剧家贝托尔特·布莱希特也很讨厌。

有一次，他出席一个聚会，并要致开幕词。

参加聚会那天，布莱希特准时来到，默默地在最后一排坐下。主办人看见他，把他请上前方主席台就座。开始后，主办人讲贺词，听起来很长却没有什么实际内容，随后向到会者表示欢迎，接着，十分激动地宣布："下面，有请特邀嘉宾布莱希特先生为大会致开幕词！"

布莱希特听到后，立刻站了起来，疾步走到了演讲台前，记者们纷纷掏出了笔与小本子，四周照相机也咔嚓咔嚓响个不住。

可是，布莱希特只讲了一句话："我宣布，大会现在开始！"估计让某些人失望了。

关键的要点一定要抓住，最重要的就是讲出你所要谈论的主题，即开章明义，其余的客套话尽量少说或干脆不说，这样才不会使你的观众感到心烦意乱。特别要注意的是，这一方法的运用要注意针对特定的对象，并非对一切的人都适用。若是对方跟你并不是很熟，你一上来就提出主题的话，可能会使人感觉十分唐突，其效果也就可想而知。

所以说，这种方法主要是针对那些比较熟悉的人，或者是在一些会议、商业谈判、做报告演讲等等比较正式的场合。在上面讲的这些场合下，若你能够做到抓住要点，一针见血，那么不用讲过多冗长的话，就

会快速地吸引你的听众，使他们跟着你的思路迅速地进入主题，接下来的事情无疑就好办得多了。这更是自我表现的一种绝妙办法。

用精彩的“道白”赢得听众的好奇心

俗话说：万事开头难，同样，在演讲的开始就想用短短的几句话来牵动听众的心，实在不是容易的事。有经验的演讲家们在长期实践中得出这样一个结论：若在最初的10分钟内吸引住了听众，后面的演讲将会变得非常容易。所以，演讲开始的几句“道白”，就好比磁铁，要牢牢地吸引住听众。

就近取材的开场白，可以贴近听众，让听众倍感亲切。

还有，为了使现场的气氛轻松和谐，使你给听众留下好的印象，我们可以用诙谐、幽默的语言作为开场白，这样也能激发听众的兴趣。

好的开端实在是演讲成功的一半。

在细微之处震撼人心

细微之处方见精神。在演讲中，如果能够把与主题有关的细节描述得具体生动，就会给人一种栩栩如生、身临其境的感觉，进而大大增强演讲的感染力。

适当的细节描述带来的具有震撼性效果。为了让你的听众震动，应当带他们进入你描述的意境之中，使他们仿佛亲临其境，亲耳所闻、亲眼目睹，这才是真正的演讲。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

运用排比，增强演讲气势

排比的独特效果包括表意充分酣畅、语势强劲壮昂、情感展露淋漓尽致。

在演讲当中巧妙地运用排比，不仅可以加强语势，还能增强语言的节奏和韵律。将排比运用在说理，可以使论述细密严谨；将排比运用在叙事，可以使事物集中完美地表现；将排比运用在抒情，可以使感情激昂奔放。

著名的美国黑人解放运动领袖马丁·路德·金，既是一个卓越的政治家、革命家，又是一位优秀的演说家。他的演讲能使他的每一位听众激情澎湃。

在1963年于华盛顿举行的“自由进军”黑人集会上，马丁·路德·金向千百万黑人做出了精彩的演说：

“100多年以前，有位美国的伟人签署了《解放宣言》。今天，我们怀着敬仰的心情站立在他的纪念像所投下的影子之中。

那份重要的宣言，为千千万万于非正义烈焰中饱受煎熬的黑奴们燃起了一座高大的希望灯塔。那份文献，如同结束囚室里漫漫长夜的一束光辉的曙光。

可是，在100年后的今天，我们却不得不面对黑人仍旧未能自由这一可悲的现实；在100年后的今天，黑人们的生活仍旧悲惨地受到种族隔离和歧视枷锁的桎梏；在100年后的今天，物质财富的汪洋大潮之中，黑人仍旧生活在贫穷的孤岛之上；在100年后的今天，黑人仍旧在美国社会最阴暗的角落中艰难挣扎，在自己的国土上遭受放逐。

因此，我们今天来到这里，揭露这些骇人听闻的现实。

这是我们的愿望。

这是我要带回南方的希望。

怀抱这个信念，我们能够把绝望的山岭凿成希望的磐石；怀抱这个信念，我们可以将我国种族不和的喧嚣，谱写成一曲和谐的乐章；怀抱这个信念，我们可以一起工作，一起祈祷，一起奋斗，一起入狱，一起为了争取自由而奋斗。由于，我们都明白，我们一定能得到自由，终将获得原本属于我们的幸福！”

马丁·路德·金的讲话，感动了在场的所有听众。不仅仅只有黑人们淌下了激动的眼泪，白人们也淌下了热泪。黑人们为他们的不公正的待遇而伤心、难过，白人们也许是因为良心受到谴责，也许是在面对这一切感到自己无能为力而深为不安。马丁·路德·金的讲话既是对黑人不公平遭遇的声讨，又是战斗的宣言，作为一个演讲者，他将自己的感情表达得淋漓尽致，极富鼓动性和感染力。我国著名政治改良家梁启超写过一篇《少年中国说》。在这篇文章中，他同样运用了大量排比，表达出自己对将来的中国繁荣、富强的期盼；同时充分论述一定要重视青少年的发展，用教育增强国力：

“少年智则国智，少年富则国富，少年强则国强，少年独立则国独立，少年自由则国自由，少年进步则国进步，少年胜于欧洲则国胜于欧洲，少年雄于地球则国雄于地球。”

寥寥数语中寄托着强大的爱国热情，在当时那个任人欺凌的年代里，国富民强是每位中国人梦寐以求的。这些话既是国人们殷切的期盼，同时也是坚定的信念。这几句排比用在这里恰到好处。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

动人心者莫过于情

情感，是人对客观事物的态度，就是客观事物和人的需要之间的关系的反映，所以人全部的心理活动，都离不开伴随的情感。情感是交流的桥梁。因此在论辩中，需要巧妙地运用情感技巧，晓之以理，动之以情，来征服对方，使他们自然而然地变成情感的“俘虏”。

赵太后刚刚掌管赵国，秦国便派大军前来攻打。赵国转向齐国求援，齐国要求以赵太后的小儿子长安君为人质作为条件，才肯出兵。身为母亲，赵太后不想让自己的儿子当人质，这确实为人之常情。因此，面对大臣们的反复进谏，太后大为震怒，当即表示永远不要别人再说。左师触龙却用情感为武器说服了赵太后。他参见太后之后，开始时一字不提送长安君当人质的事，而是委婉地关心太后的饮食，在太后怒气稍微减小的情况下，又说愿送自己的小儿子入宫做护卫，并且说自己年事已高，对小儿子非常疼爱。太后就问他：“男人们也会爱怜小儿子吗?”触龙回答：“当然，爱得比妇人更厉害。”太后笑说：“依我看还是妇人爱得更厉害。”这样，老人们的爱子之心使双方情感上得到交融，触龙轻易地找到了平息太后的怒气、引发情感共鸣的方法。接着，他又机智地把谈话的方向引向长安君，他对太后讲道：“老臣以为，太后您疼爱燕后要胜过长安君许多。”太后说：“你可就错了。我疼她哪比得上对长安君呢。”这回答，正中触龙的下怀，他正是要借此谈论爱子的原则以规劝太后。因此触龙接过话头，说道：“父母们爱子女，就应当为他们做长远的打算。老人家送燕后出阁时，抚着她全身哭个不住，由于她即将远嫁而倍感悲伤，实在够心疼的。燕后出嫁之后，您也还是非常想念她啊，每一次祭祀时，都要不断替她祝福、祈祷：千万莫要让她回来！这还不是在为她做长远

的打算，愿她的子子孙孙，都能不断地承继王位吗?”触龙这个说法，从情感上赞许了太后的做法。所以太后听了，心里感觉非常受用，立即欣然赞同，说道：“的确是这样的。”触龙接着将话题引申，问太后道：“从今日起算到三代之前，甚至到赵氏始建国的日子，赵王的子孙可以世代封侯、于今不绝的有吗?”太后回答：“没有。”触龙又问太后道：“不仅仅是赵国，就算别国的子孙后代不断继续封侯的还有吗?”太后又道：“未曾听说。”到这里，触龙已经把太后的感情完完全全转移至自己的话题，他就开始用情理交融的攻心战术，对赵太后发动了进攻。

触龙说：“那些人啊，近点的呢，是因为自身遭遇不幸；远点的呢，还会累及自己子孙，难道是由于这些封了侯的子孙本身全都不行吗？只是由于他们的地位虽然高，可是没有建立功勋，俸禄虽然多，却毫无成绩，不仅如此，还有着大批的金银珠宝。若是太后想要抬高长安君的地位，封他肥沃的土地，赏赐贵重的财宝，却不让他为国建立功勋，那么太后一旦大行，长安君怎么能够在赵国立稳脚跟呢?我觉得太后为长安君打算得还不够长久，因此说您疼爱他只怕比不上疼爱燕后呢!”太后被触龙这一席饱含真挚感情的话打动，说道：“爱卿所言甚是，就按照你的安排办吧。”触龙终于完成了说服的过程，太后采纳了建议，让长安君到齐去做人质。

通过上面这个例子，我们看出，触龙就是以情为先，攻心为上，借助自身的情感优势化解赵太后的敌对情绪，巧妙地将谈话的内容引到自己选择的“情感战场”，以情寓理，情理齐下，最终得以说服太后采纳了他的建议，取得说服的成功。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

实话实说，直言其弊

事实胜于雄辩，这是众所周知的。实话实说才是真，如果没有事实做基础，空空泛泛的论辩，只能是虚无缥缈的，听起来也就毫无意义。

明末农民领袖李自成攻入北京，建起大楚政权，可是没过多久，吴三桂倒戈相向，兵临城下，李自成好比瓮中之鳖，终日苦思撤退之策而不得。这时烟花女子陈圆圆前来拜谒，看着这位风尘女子，李自成猛想起以前刘宗敏、吴三桂正是为了争抢她才搞出满城风雨，自己便想："自古红颜多祸水"，因此下令把陈圆圆处斩。

武士们刚欲动手之时，陈圆圆竟然自己站了起来，冷冷地看了李自成一眼，冷笑一声回身便走。

李自成大喝一声："回来！你有什么可笑？""想不到大王却害怕一个弱小女子！"陈圆圆十分激愤地说道。

李自成反问道。"孤如何会畏惧你？"

"大王，小女子亦是良家出身，不幸落入风尘，饱受沧桑煎熬，确实身不由己。开始被崇祯帝所霸占，随后被吴三桂抢去，而大王手下的刘将爷又强行围府把小女子抢来，这些都不是小女子的本意。敢问大王，我何罪之有？大王揭竿而起，不是要救天下黎民于水火之中吗？而我原本就是无辜，大王居然要杀，不是畏惧小女子又是什么原因呢？"陈圆圆严词反驳说。

李自成当下瞠目结舌，只见他略微抬抬手，有对陈圆圆说："你起来说话吧。"

陈圆圆磕了个头，说："多谢大王！"随后站起身来："正是为大王之计，今日要杀小女子也是不智。"

李自成一愣。“如何不智?”

“小女子观宫中情况，大王想要撤出京城，不知对不对?”陈圆圆试探着问道。“就算孤确实有此打算，又如何呢?”李自成还想从这个女子口中获得些消息，就接着追问。

“大王想要安全撤离，还是想受追袭而逃走呢?”陈圆圆问。

“当然是安全撤退了，那又怎样?”李自成接着追问道。

陈圆圆说道。“大王，小女子听说吴三桂的兵强马壮，正向京城节节进逼。小女子仅为蝼蚁之命，杀了我也不会给大王带来任何好处；可是留下小女子，我感念大王的不杀之恩，应尽心尽力，让吴三桂留在京师，不再向南追袭。大王大可全师撤退，保存实力，固守西京，不多时又能东山再起。权衡利害，还请大王三思。”

陈圆圆的话正说到了李自成的心上，他不仅身往前倾，又问：“你真的能让吴三桂留在京师么?”

“大王应当知道，吴三桂之所以背叛大王，便是因小女子，大王若杀了我，势必激起他的复仇欲望，致使日夜兼程，不住追袭。若大王留下我，今日指天立誓，必将想尽一切办法让他滞留京城，不再追击大王。若有背信，让小女子五雷击顶。”

“好！孤就相信你，把你留下。”李自成终于同意了陈圆圆的话。

权倾一时、威镇四方的李自成，在这场杀与不杀的交锋辩论中，为何能被弱小的女子陈圆圆说服呢? 首先，陈圆圆的辩解是出自“实际”的。当时的“实际”是吴三桂逼近京城，李自成没有去路，然而他却还有着不可一世的高傲心理；而此时的陈圆圆身陷牢笼，在任人宰割的被动地位之上。李自成下令杀死她时，出于求生的本能，陈圆圆机智地针对了李自成高傲的自尊心以冷笑相对，并说想不到大王却害怕一个弱女子。

随后，陈圆圆用“想不到”这三字为悬念，道出“想不到大王却害怕一个弱小女子”，采取欲扬先抑的手段，用“激将法”，说出一番救民

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

于水火之中的大道理。

正是这番实话实说、饱含激情的辩论，使二人有了相同的心理基础，李自成便让她“起来说话”了。

再次，陈圆圆的辩解也是符合实际的。她设身处地为李自成打算，替他着想，充分阐述杀她无益，留她却有好处——让吴三桂留在京师，不加追击，正中了李自成的心病；陈圆圆再“对天发誓”，终于感动、说服了李自成。我们常说的一切从实际出发，就是从实际出发，到实际中去。语言作为思维和沟通的工具，本来就是要反映客观实际的。把握住实话实说的方法，我们的辩论自然就能够变得机智、诙谐了。

让自己的声音更完美

如果你的嗓音悦耳动听，那么，这就是你参与聊天讨论的天生优势，你必定能引起别人的注意，而且很可能因此成为聊天的主角。所以如果你没有一副悦耳动听的好嗓音，那么你也应力求让自己的声音能够给人如坐春风之感。

为了使你的声音能给人有如沐春风的感觉，可从下面几个方面入手。

1. 注意自己聊天的语调

一个人的内心世界、他的情感和态度都可以从他的语调中反映出来。你是一个令人信服、乐观幽默、热情诚恳、可亲可近的人，还是一个好阿谀奉承、具有挑衅性、呆板保守、令人生厌的人；你是一个自卑、优柔寡断、充满敌意的人，还是一个自信、果断、诚实、坦率并尊重他人的人。通过你说话的语调，人们都可以感受得出来。所以不管你谈论怎样的话题，都应当注意保持说话的声调同所谈及的内容协调一致，还要

能够恰当地说明你对某个话题的态度。

2. 注意发音的准确性

一个最基本的语音单位加上适当的重音和语调，就组成了人们所说出的每句话恰当且正确地发音，能够有助于你准确表达自己的思想。这也是使你言辞智商得以提高的重要方法。准确清晰地发出每一个音节，才能够清楚明白地表现出自己的意思。相反的，发音模糊会损害到你的形象，也不利于你施展自己的才能。

3. 不要让声音尖刻刺耳

每一个人的音域范围很大，或低沉，或高亢，或单一，或浑厚。聊天的时候，你一定要注意自己的音色，不能令别人觉得尖刻刺耳。

有的时候，为了达到特殊的表述效果，人们可以故意压低音调。然而在多数情况下，都要在自身音调的上下限间寻得一种适当的平衡。

4. 聊天时不要使用鼻音

日常生活之中，我们往往会听到“哼……嗯……”之类的发音，这些属于鼻音。有些人觉得“哼嗯”这种鼻音是一种时髦的聊天方式，可是你若想让自己所说的话更有吸引力与说服力，若是你希望自己的语言更富于魅力，那从现在开始就不要再用鼻音了。倘若你聊天在时经常使用鼻音，绝对不会受人欢迎，因为你的声音听起来好像总在抱怨，没有生气，非常消极。

5. 控制说话时的音量

有的人为了在说话时吸引他人的注意，说出的声音通常不但尖而且高。

其实，语言的影响力与威慑力同声音的大小，完全是不同的两码事，不要觉得大喊大叫就能够压制与说服别人。过大的声音只能让他人不想

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

听甚至认为你这个人讨厌。同音调一样，我们聊天声音的大小也有它的范围。试着用各种不同音量大小的声音，仔细倾听，找到一个最易为人所接受的、最为合适的音量。

6. 充满热情与活力

响亮而充满生机的声音让人产生生命力旺盛和充满活力的感觉。当你劝说他人、向别人传达信息时，这一点有着深远的影响力。如果你讲话时，你的表情、情绪与你聊天的内容一样，将吸引和感染你的听众。

7. 注意聊天的语速

在谈话交流中，你向他人传递的信息会不同程度地受语速快慢的影响。语速太快就像音调过高一般，给人以焦虑与紧张之感。若是你讲话的语速过快，以至于某些词语模棱两可，别人就没法听明白你所说的内容。当然，若是语速太慢，又会让人渐渐丧失耐心，产生沉闷焦躁之感。

尽量保持适当的语速，不能太慢也不能太快，并在聊天过程中逐渐调整。当你想同他人交谈时，选择恰当的语速非常重要。然而偶尔的停顿没有关系，但是不要时不时地清嗓子或在停顿时加上“嗯”。

培养受人欢迎的语调

对于一个人的表达效果来说，语调同说话的内容一般，都是十分重要的。有人的语调说起话来像小号、像电钻，不让他人反驳或插话；有人的语调拖泥带水、吞吞吐吐，耗尽听者的耐心；有的人语调装模作样、虚情假意，使人听了感觉不自在。许多时候我们说话有很好的内容，可由于语调的原因而让表达效果和自己期望的效果相去甚远。

“嗓音是身体的音乐，语调是灵魂的音乐。”一项美国科学家的研究表明，一个人的言谈能否得到公众认可，内容的重要性只有30%，说话人的衣着占10%，身体姿态占20%，可讲话的语调却占到40%！

自己与生俱来的嗓音我们很难改变，可我们能够修正自己的语调。

进入一家高档时装专卖店，即使你忘记带钱包，若是你能淡定地、甚至是傲慢地对店员说：“我要试试那件衣服。”她肯定会跑来跑去地服务于你；若是你小心地提出一样的要求，哪怕你口袋里有足够的钱付账，店员也要先冷冷地打量你，再不紧不慢地去拿衣服，而且一直冷眼看着你，怕你将衣裳弄脏了。以上就是语调不同的差别。

选择怎样的语调，有时比选择怎样的词汇更加重要。

长久以来，被认可的女人的声音是这样的：轻柔、尖细，有点喋喋不休与絮絮叨叨，这是柔弱的女人所应该具有的理想的说话模式，这是由于它时刻能够激发男人对女人的保护意识。在电影与舞台上，低沉的女声只有两类：一类是美女蛇，甜蜜的沙哑；一类是农妇，粗犷的沙哑。20世纪四、五十年代银幕上的劳伦？巴考尔同玛琳？黛德丽的沙哑低沉、婉转又果断的语调让男人魂不守舍、爱恨交加，一度成为女士们竞相效仿的对象。

不论是在哪种场合，不论我们从事的是哪种职业，若是想要我们的语调帮助我们达到目标，居于首位的都是真诚的语气。

不必成为帕瓦罗蒂，具备一副优美的嗓音，我们只是要学会怎样控制自己的语调。医生不带感情色彩的、平缓的语调能够平息病人的焦虑，教授清晰的、威严的语调能够控制整个课堂的氛围，热线电话的主持人差不多每天用一种语调说话：低柔，缓慢，娓娓道来，她关切的语调能够感染听众。若是想用甜美的语调来打动他人，那就要说话的时候持续保持微笑，因为笑容也能够“听”得见。

在欧洲的课堂里，从古代到20世纪中叶，一直在培养孩子们如何独立地演讲，如何得体地阐述自己的愿望，并不让听众感到反感。如今的

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

社会仿佛已经成为“图像”的社会，视觉变成最具冲击力的第一感觉，正是由于这样，“表达能力”成了一个人能否尽快出人头地、脱颖而出的关键所在。拥有“受欢迎的语调”能事半功倍。

要说出你的风格

若是你想变成谈话高手，那么，你一定要有不同的地方，能吸引人们的注意，或者容易让人们记住你。你可以运用自己的外表，像是一绺红胡子或者椒盐色胡须，可这还远远不行，那只可以让你引起人们的注意。除非你凑巧是有那种伟大人物的超凡魅力，否则你一定得培养自己讲话的风格，这才能让他人永远记住你。

你谈话的风格，你同他人交谈的方法，有助于你的成功。若是你对下级讲话趾高气扬，甚至有鄙视的口气，那下级肯定要怨恨你。若是你对上级讲话太过谦恭，他们就可能觉得你没有骨气或者缺乏能力，不能委你重任。你的讲话风格，不单单是你运用的词汇问题，而且是你运用词汇的方法的问题，从中也可以反映出你的修养与态度。可想要达到这一点，你不能想着去模仿他人，也不能想着去展现不是你的风格的东西。往往有人试图模仿他人，特别是想模仿那些所谓的知名人士或成功者的行为举止，这种生搬硬套往往会导致失败。学习他人是件好事，但不可以去模仿他人的说话的口吻或风格。就如同那种大量喝了酒的人，他隐藏不了自己喝酒的真相，因为人们一闻就清楚了。你在谈话中，展现出自己的自然风格是上策，要尽量挖掘属于自己的独特风格，而不是去模仿他人的风格。某些人同他人谈话时，觉得自己有必要戴上一副假面具，或者装腔作势。某些人体现得太友善，甚至有时候表现出媚态。某些人急功近利，就如同做电视商业广告一般。这些人的错误是他们体现的都

不是他们自己的风格，因此，他人当然不会买他们的账。你要牢记，你就是你，你要真诚地对待每一个人。

使语言更有条理

我们周围存在这样的人，他们非常爱说，可总是西一棒槌，东一榔头，这是什么原因呢？这是由于他们的思路没有条理，因而他们的语言就更不具备条理。

如果一个人说话不着边际、语无伦次时，你可以礼貌地让他停下来。可能你要反复两三次，但是不要迟疑。记住，一定要礼貌，你只想让他表达要点，而不想同他争吵。

你可以打断语无伦次者，跟他说你有些糊涂，可以要求他总结一下刚才讲过的内容，来帮你弄清楚。因为你把责任揽在自己身上，说自己不清楚，如此能够避免让他们产生防御心理。你请求他们帮你弄明白，这就让他们有机会体现自己的专业成就，显示自己连外行都可以教会，所以他们会更加卖力给你解释清楚。

你可能会碰见一个真正在表达上有困难的人，他甚至在归纳自己说过的话也可能跑题。对你而言，这比归纳之前好不了多少。若是发生这样的事情，你要有礼貌地让他停下来，接着重复自己的意思。

若是这个方法行不通，你可以改变方法，有时，你问讲话者他们要讲的重点是什么，可能这样找不到答案。此时，换一种问法可能会起作用。不论你信不信，对某些人而言，“重点”与“结论”的概念是不相同的。若是你要他们告诉你一个“重点”，他们会为了找到一个“重点”而连续地说来说去，但若是你要他们告知你“结论”，他们只需一会儿时间就能讲明白。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

在某些十分极端的情况下，不论如何推敲，语无伦次者就是不能用语言说出来他们想要表达的重点。若是这样，代替他们把话说出来就是你唯一的选择。此时，你要具备母亲一样的耐心，想想他们要说什么，之后问他们你是否猜得正确。若是他们说“对”，那你就解脱了。若是你猜错了，在改正的过程中，语无伦次者可能能清楚自己的观点是什么。如果他们只是指出你猜测不对，之后又漫无边际地讲下去，你也朝目标走近了一步，至少你减小了一种可能引发的误解。在达到目的之前，你要有坚决地、礼貌地重复以上过程。

若是以上办法都失败了，你还能求助于听众。当你觉得再没任何法子让说话者讲到点子上时，可能在场的其他听众没有如你一般“身在庐山中”。可能有人可以勾画出语无伦次者努力想表达的重点。

若是你认识现场的其他人，可以让他们帮你。同之前讲过的一样，将责任揽在自己肩上，避免说话人发生防御反应。之后，请在场的其他人或朋友帮助你，以此了解说话人想说什么。

你的反应既不失礼又不粗鲁，这足以使语无伦次者暂时停止。对听众的反应，讲话的人是不会忽略不管的。一般，他们正需要有些帮助来清楚自己讲话的重点。

第六章　成为说话高手实用技巧

精彩的说话，叫人叹为观止，拍案叫绝，会让对方产生心灵的震撼。一个善辩能言的人，通常总能得到意想不到的成功。学会这门艺术，就会使你功成名就。

谈话高手的十大素质

怎样的人能够培养成优秀的演说家，你不妨观察一下一个沉浸在热烈谈话当中的人。你会看到，他语言同整个身体是和谐地融为一体的。在讲台上，你应该尽量达到让整个身体都可以活跃起来的效果，这是所有富于表现力的演说不可或缺的。可单单这样还不够，你还要具备以下十大素质：

1. 具有“T”型知识结构

所说“T”型知识结构，即在纵的方面，要有较深的专门知识；在横的方面，具有广博的学问。舌战群儒的诸葛亮，他的对手全是些满腹经纶的谋士，这些谋士熟读兵书，深谙历史，上知天文，下知地理，并且人数众多，诸葛亮应对的是一个智囊团体，显然没有广博的学识，没有高深的专业知识，没法应对如此的局面，甚至可能连招架之力也没有。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

2. 随机应变的机智

老资格的雄辩家先胜而后求战，妙算如神；谈判之时，又可因敌制胜，随机应变；用法施谋，不拘一格，或声东击西，或曲径通幽，或攻其要害，或投其所好。真真假假，虚虚实实，用地用奇，正战迂回，处处掌握主动。

3. 广博的知识背景

当代演说家需要的素材与知识较多，涉及很广的知识领域，像运输、法规、金融常识、风土人情甚至商业行情，在演说中可以熟练自如地运用。

4. 流利连贯的语速

还没说完一个句子，突然另外一个念头萌生出来转而再去重新组织语言是演说时最忌讳的。这是因为选题不当，能讲的东西缺少趣味性，也没有充分准备所造成的。一位演讲者若是觉得一股强大的社会动力促使他把自己的想法传达给他人，那么他很少产生不流利的情况。

5. 明显的活力和风格

谈话中活力源自于谈话者本人自由交流的演说风格与自信的态度。任何激昂的演说都具备这种活力，所以要培养这种活力。这比一个交响乐团谈话者的声音变化余地还要大，动作同声音的活跃往往并行不悖。

6. 执著热情的目光

缺少和听众目光的交流本身就表明演说是不成功的。演说者切忌不时将眼光投向天花板，地板或窗外。应时刻让自己的眼睛同听众的眼睛保持接触。

7. 幽默而自控的能力

在讲到那些幽默的部分时，优秀的演说家肯定会加重语气；如果有产生悬念的机会，能使用时就使用，不要有太多顾及；在幽默中运用那些听众想象不到的语言；务必要确保听众完全清楚那些关键的环节；要把最精彩的妙语放在最后。在讲故事时，你其实是一个艺术家的角色——这样，就一定不可以同听众一起笑。让故事适应具体听众——适应他们的年龄、职业地位、文化水平、智力水平等。给听众讲这个故事前，先讲给自己的朋友试试，看看效果怎样。

8. 适度的自信态度

在公共场所讲话时，演讲者务必用他自己的方式向听众说明他很荣幸能面对他们讲话，而且期望得到他们的认可。要表现出友善，注重培养一种满含善意的感情。拥有一种获得成功演说技巧的有效途径。

9. 谦虚和威严的仪表

当一位年轻人在那些资历较深的人或长辈面前讲话时，缺乏谦虚的态度，也许会失去听众。越是听众反对你的观点，你就越要尊重他们。怎样体现谦虚的态度，不在于这个人说什么，多半在于他是如何去说。我们在表达“我确信这是正确的”这句话时，既能够表现得踌躇胆怯，也能够表现得无礼傲慢，过分自信武断。人的面部表情是展现谦虚态度的最重要的媒介。

但是，谦虚也有不起作用的时候。若是听众正在努力找寻一位可以展现他们的感情，可以把他们整合成一个无坚不摧的团队的领袖，那么演说就要用斩钉截铁的语言，威严的仪表，让人相信自己能完全控制局势。所以，对于谦虚的态度，存在着务必严格划分的两类情况。第一类情况要求演说者努力迎合听众要求尊重自己看法的心理。第二类情况要求演说者展现出果敢的领袖风度。在第二类情况下，讲者运用像是“就

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

我看”这种含糊其辞的语言，却能大大削弱讲话的效果。想象不出一位革命的爱国者，用这般犹豫不定、支支吾吾的语言在民众面前讲话。固然有时谦虚的态度是重要的，但是有时展现出叱咤风云的领袖风度也是必不可少的。

在充满活跃气氛的演讲中，好的姿势是要求身体不断变化；而较平静的讲话中，身体也绝对不要过于放松，以免显得懒散。不要后仰或者两脚过于分开。

10. 明晰的思路和提纲

若是素材混乱地罗列在一起，没有任何顺序，听众肯定不能对你所说形成一个清晰的概念。演讲者头脑中从始至终都应是有条不紊地构成一定的布局规划。缺少这样清楚的提纲，听众也许会觉得不知所云，更不能理解演说的主题。

声音含混不清通常会导致演说效果不佳。说明演说者还不具备成熟的心理素质——还缺乏自信心与缺少成熟的基本技巧的表现。思路明确的人发音、咬字一般也是清晰的。如果他拥有一种让听众认可某一看法的强烈愿望时，他就能有力、准确地支配自身的发音器官。

说话高手的四大特点

有些东西在人们的身上是能够一眼就看出来的，比如容貌、身高等，但说话的能力却只有在人们张嘴后才能清楚。有出色口才的人在历史上都不是平凡之辈。

一般的人们，当然没法达到那样的境界，可是，我们依然能够在日常工作中尝试着去培养，做好充分的准备，尽力保持充沛的精力，学会

高超的技巧，培养泰然自若的风范。

成功谈话的十五条法则

你想变成一个高明的谈话者吗？留心观察，但凡那些具备好口才的人大都具有以下共同特点：见闻广博，喜欢阅读书报与杂志；兴趣广泛；温文儒雅；活泼、热心。

若是你想变成他们中的一员，现在改变还不算晚，通过不断的努力，给他人希望与意见；让他人感觉亲切；让时间愉悦的飞逝；言行统一。这样你就能成为一个成功的演说者。

以下是归纳的有关优秀演说家要遵守的十五条行为规则：

（1）对于各类话题，即便没有深入了解，也可以侃侃而谈；

（2）对他人正在进行的事，从哪开头与怎样做，都体现出兴趣；

（3）能迅速地转换话题，从国际政治转到商业，或从一出正在上演的舞台剧转到生态环境；

（4）知道怎样巧妙地转换听众感兴趣的话题；

（5）不插嘴。打断人说话是十分不明智的事，即便对方把时间拖得很长，可在恰当的时机，转移另一个题目来打断现有的谈话；

（6）谈些知识性与经验的话题，而不是凭空猜测；

（7）同人谈话时要两眼直视对方，不管什么时候，目光的接触十分重要，若是说话时不直视对方，那也许表示隐瞒了某些事，或者正在找寻比对方更重要的人；

（8）避免在大庭广众下指出别人的发音、陈述或语法的错误。即便是好朋友，最好也要在私下提出对方重复或说话含糊的地方。

（9）将听众们真正感兴趣的好消息告知他们，并帮助传播那个好消

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

息；

（10）对于陌生人或事物友善地发问；

（11）接受赞美时体现出礼貌，不能拒绝他人的美意。若是某人向他人证明没有做过某事，应该理所当然地被马上接受；可是若是某人赞美你的表演，你不可以否认，而要向赞美者的好意表示感谢；

（12）知道什么时候能谈正事，什么时候不谈，只会谈公事的人往往让人十分厌烦。一个有好口才的人能同所有人谈论正事，也会与非事业伙伴畅谈生活点滴；

（13）准备好一些有趣的话题。若是感觉某事反响热烈，这个话题就会继续下去；应知道何时和怎样迅速地转换这个话题，转到其他话题；

（14）不在他人面前驳斥某人的话。若是为一个观点某人极力地辩护，但你不留情面地反对，是一件非常无礼的事。你可以做消极的没有恶意地回应，像“那还用说，对这个问题的观点本来就分成两派”；

（15）在演讲时，你不可以只对着一个人，应该是面向全体的听众，在演讲的过程中，要环视全场吸引每个人的注意力，使任何人都有参与感。

十五种常见的演说类型

1. 政论讲话

一、演讲类型的分类

演讲的类型是依据演讲内容、形式或风格等不同标准所区分的演讲类别。不同的演讲分类标准，就能有不同的分类。实际上，通常的演讲分类标准有目的标准、场所标准、内容标准、风格标准与形式标准等。

按目的为标准，演讲可分为“使人乐”演讲、“使人激”演讲、“使人动”演讲、“使人信”演讲与“使人知”演讲等；按内容为标准，演讲可分为宗教演讲、军事演讲、政治演讲、礼仪演讲、法律演讲、学术演讲与经济演讲等；按场所为标准，演讲可分为课堂演讲、街头演讲、巡回演讲、会场演讲、广播电视演讲与法庭演讲等；按形式为标准，演讲可分为即兴演讲、对话演讲、专题演讲与论辩演讲等；按风格为标准，演讲可分为随和型演讲、幽默型演讲、严谨型演讲、深沉型演讲与激昂型演讲等。

（一）按演讲主题内容分类

根据内容，演讲大体可分为法庭演讲、政治性演讲、学术性演讲、礼仪演讲、教育演讲五个类型。

1. 法庭演讲

法庭演讲是演讲艺术中一种最古老的类型。这种演讲往往用于法庭控告、法庭辩护、法庭申述，例如辩护词、起诉词等。

2. 政治性演讲

政治性演讲是面对社会现实生活中出现的思想认识问题和国内外的政治问题，进行分析、评论，阐明与宣传某种政治主张与观点的演讲。

3. 学术性演讲

学术性演讲是指一定具备科学知识性质的演讲。它通常用来在学术讨论会、学术报告会、学术座谈会上向听众发表学术研究成果、传授学术见解与科学知识的演讲。

4. 礼仪演讲

礼仪演讲往往指在大众节令日或国家、社团、个人重要庆典或仪式上进行的讲话，不仅包括愉快、欢乐的迎新演讲、联欢演说、婚礼演说、开业演说、祝寿演说、节庆演说、开幕词、闭幕词、颂词、祝酒词等；

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

也包括难过、悲伤的祭词、悼词、告别演说、纪念演说等。礼仪演讲是协调人际关系的重要环节与手段。

5. 教育演讲

教育演讲也叫课堂演讲，它是学校师生教学教育过程中的一种讲授知识、探讨学问、交流思想与进行素质和道德教育的演讲。教育演讲分为教师演讲同学生演讲两种。教师演讲是教师向学生讲授科学文化知识、进行思想品质教育所作的演讲，像课堂讲授、读书讲座、国旗下讲话等，它是决定教学、教育效果优劣的关键要素之一，教师职业的第一需要就是善于演讲。学生演讲是学生练习口语表达能力、提高自身综合素质所做的演讲，如课前一分钟、班会发言、读书演讲，论辩赛等。教育演讲要具备严谨的科学性，明确的目的性，语言的简明性与启迪性。

（二）按演讲表达形式分类

根据形式，演讲可分为陈述型、论辩型、主情型、鼓动型四类。

1. 陈述型

陈述型演讲是一类陈述事件发生原由、经过、人物生平事迹的演讲，也称作叙述式演讲。它通常用于报告某一单位、某一地区的经济、政治、文化发展情况，及开展某项工作的情况，或报告参加会议、参观访问的情况，或报告自己或某人的生平事迹等。

2. 论辩型

论辩型演讲是一类使用逻辑手法阐明演讲者所提出的论点让人信服的演讲，也称作议论式演讲。分为驳论与立论两种。前者以驳为主，后者以论为主。论辩型演讲尤其要求演讲者的观点务必鲜明，论据务必充分严谨，语言务必有雄辩的逻辑思维。

3. **主情型**

主情型演讲是一类主要抒发演讲者的主观情怀，融情于事，融情于理，情、事、理交融，用情动人的演讲，也称作抒情式演讲。它不仅包括各类礼仪性演讲，也从属于其他类别的演讲。主情型演讲的目的在于动人“情”，这种演讲，热情奔放的抒情是占主体部分的内容，有时辅之以简明的叙事，有一定的议论部分。

4. **鼓动型**

鼓动型演讲是指运用演讲者的意志形成一种磅礴的气势，号召、动员、鼓励听众接受演讲者所倡导的观点，进而奋发行动的激励式演讲。像救灾动员，战争、战斗动员，号召人们从事某一事业，参加某一行动等等。鼓动型演讲目的在于促人“行”。所以，鼓动型演讲，要求演讲者务必将自己的主张、道理、观点讲得明白清楚，不但要讲清行动的必要性、正义性，又要讲清行动的迫切性、可能性。

（三）按演讲表现风格分类

演讲风格根据表现手法与基本情调的不同，大致可分为慷慨激昂、情感深沉、哲理严谨、明快活泼四大类型。

1. **慷慨激昂型**

慷慨激昂型演讲，是演讲者用洋溢的热情与火热的情感去吸引听众的演讲。它体现为起伏大、节奏快，音量对比突出，语言铿锵有力、声情并茂，运用施加于听众感情影响的手法，来达到指引听众理解演讲主旨的目的。它适合于富有呼吁性、鼓动性与号召性为内容的演讲。它可以激发听众的感情，催人奋进，具备强大的感染力，能形成较好的鼓动性的效果。

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

2. 情感深沉型

情感深沉型演讲，其感情色彩浓厚深沉，平铺直叙，节奏较慢，娓娓道来，音色较柔和，音量对比较弱，语调起伏不大。它的特点是引人深思，具有启发性，适用于庄重、正统、悲壮、严肃的演讲内容与主题的演讲。

3. 哲理严谨型

哲理严谨型演讲，是演讲者用准确的逻辑推理与严密的思考去吸引听众，它体现为语言经过谨慎而又严密的加工，情调稳定，没有太多的语言变化；形象素材少，没有太多的记事叙述；对判断进行分析居于其主导地位，让判断严密无隙，相互贯通。喜爱这类风格的演讲者，追求的是听众的聪颖明智，通达事理。因为这种演讲具有很强的逻辑性，对于一些哲理的陈述比较适合，是说理时往往运用的一类演讲风格。

4. 明快活泼型

明快活泼型演讲的最大特点是节奏明快，有较大的语言变化幅度，情调多变，感情热烈，富有表情，喜用比喻，表达通俗，表现力强，语言形象而幽默、生动而清新，让人感觉非常亲切。明快活泼型演讲可以让演讲会场气氛融洽、活跃，能让听众感到活力与欢乐，使听众在愉快轻松的气氛中得到启发并受到教育。

（四）按演讲活动方式分类

根据演讲活动的方式，演讲可分为命题演讲，即兴演讲，论辩演讲三种。

1. 命题演讲

命题演讲是按照组织者事先划定的主题范围，在事先的基础上，所作的内容系统、主题突出、要求全面、结构完整的演讲。它包括学术专

题演讲、竞赛命题演讲与会议专题演讲三种类型。

2. 即兴演讲

即兴演讲是说演讲者事前没有准备，因为受某一氛围、环境或某一主题的引发而临时发表的讲话。它包括工作事务、政治生活中的即兴演讲与答辩、比赛等现场的即兴演讲两种类型。

3. 论辩演讲

论辩演讲是指针对某一事物抱有不同看法的双方，在同一个演讲场合中，所产生的以坚持本方观点、批驳对方观点为目的的演讲。这包括赛场论辩演讲、日常论辩演讲、专题论辩演讲三种类型。

政论讲话最主要是关于主题与角度的问题，这个问题通常能够以演说者的工作性质及工作中遇到的难题为出发点，也可以是一个政府工作或阶段社会的重点，所以要具有普遍性。可具体到某一篇文章，回答怎样的问题又是具备特定针对性的，所以论说就要有一定的范围。像是关于“友谊”的话题，能够从友谊的“性质与类别”去谈，解答“是什么”的问题；也能从“目的与原因”的出发，解答“为何”需要友谊的问题；还能从“途径与方法”的方面去谈，解答“怎么做”才能得到友谊的问题。可实际生活中很难遇到这种人：他不仅不清楚何为真正的友谊，也不明白人为何需要友谊，更不懂得获得友谊的途径与方法。所以，如果我们要写一篇《论“友谊”》的文章，就没必要对三方面的疑惑逐个加以解答。若是你所针对的对象将“酒肉之交”、“哥儿们义气”误解为友谊，你就来解答“何为真正的友谊”；若是你所针对的对象性格内向、孤僻，独往独来，你就可以说说友谊的价值；若是你所针对的对象期望友谊而不得，并因此苦恼伤心，你就要来解答一个“如何做”才能得到友谊的问题。

第二个政论讲话的方面就是关于论述具有针对性的问题。演说的目的是阐明观点，有时候对于一个观点的阐述需要涉及许多方面，可这样

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

是有难度的。所以，实际上，大部分演说都只解答（或主要解答）一两方面的问题。《在马克思墓前的讲话》里恩格斯集中回答马克思的贡献“是什么”，瞿秋白《鲁迅的精神》仅讲述什么是“鲁迅精神”的内涵；贾谊《过秦论》（上）只解答秦王朝“为什么”会覆亡的问题，而苏洵《六国论》就着重分析了六国“为什么”被秦灭亡的问题。这样，读者才可以清楚你要说什么。

第三个政论讲话的方面是要具备通俗性。演说答疑解难，要让人懂，让人信，甚至要让人行——照着去做，因此务必讲究科学性，阐述的一定要合理。信口胡说，不懂装懂不行；散布谬论，强词夺理更不行。可学会了科学的知识，脑里有了合理的论述，也不一定就能“让人懂，让人信，让人行”，这里还需要运用说理的技巧与方法。基本的政论演说的方法是“摆事实，讲道理”，这基本上人人皆知，可实际上要“摆”得有力量，道理要“讲”得透彻是有困难的。“摆事实”，“摆”怎样的事实？这关系到“质”的问题，这要看你有多少供自己挑选的事实，还要看你是不是可以选出最能阐明问题的事实。“摆”多少事实？这关系到“量”的问题，虽然不是越多越好，可也不是越少越好，最合适的“量”才可以“覆盖”和证明自己的论题。

在“摆事实，讲道理”之外，还有引言论，打比方，做比较等等方法。除了演说的技巧及其方法之外，还存在句子结构问题。丰富多样的演说方法，丰富多样的句子结构，是保证“让人懂，让人信，让人行”的重要条件，这也是政论演说无法忽视的特征。

总之，政论讲话的言语，是服务于宣传真理与科学，为“让人懂，让人信，让人行”服务的。所以每一个判断，每一个概念，都要准确，求实，每一个推理都必须合乎逻辑。准确了，才可以“鲜明”；在鲜明、准确的基础上才能谈及“生动”。

2. 政策讲话

身为党政负责人，要对一个行业或一个地区的舆论走势、政策导向

有一个正确的引导作用，而这种作用通常是通过在党报党刊或地方报刊中撰写政论文章来实现的。所以，要把党的宣传工作做好，必须要对政府的方针政策非常了解，并可以结合本部门本地区的情况提出微观调控与宏观管理的理论与方法，而这正是党政干部展开政策讲话的目的所在。

在政策讲话中，要讲究一定的技巧，下面以列宁在各个革命时期所提出的政治主张为例，总结政策讲话中的四个问题：

（1）要注意口号及政策提出的准确性。

比如，一个地区的政府方针，务必要是政府领导集体制订的，而不可以是个人想当然提出的，且这种口号的表达要具有高度的准确性，比如，在一定时期俄国共产党所提出的主要口号是“在目前历史时期无产阶级的主要任务，是将俄国的民主革命进行到底”，这是在《俄国社会民主工党第五次代表大会决议草案》（1907 年 2 月 15～18 日）里列宁指出的，所以列宁进一步用十分准确的语言阐述道：

“一切贬低这种任务的做法，都一定会让工人阶级从领导民主农民群众的人民革命领袖转变成跟着保皇派自由资产阶级跑的消极的革命参加者”，“各级党组织都应该领导无产阶级达成这个任务的活动，同时，时刻也不能忘却无产阶级的社会主义的、独立的目的”。

（2）要注意论述的高度明确性。

在发表政策讲话时，必须要旗帜鲜明地指出政府与党的观点，这个观点务必用简明的语言加以表述，而且普通的群众可以听懂它。比如，在《维·查苏利奇在怎样伤害取消主义》（发表于 1913 年 9 月）中列宁指出：“党是先进的、阶级的、觉悟的阶层，是阶级的先锋队。这个先锋队的力量较它的人数大十倍，一百倍甚至更多。”这个排比句非常明确地说明了党的力量与性质。

（3）要注意语言的逻辑性和连贯性。

在政治讲话发表的过程中，语言的逻辑性是非常重要的，通常的模式是“观点＋论述＋强调＋疑问＋回答”，在写作中公务人员务必要注意

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

这种语言的递进逻辑性和它在含义上的连贯性，例如在谈到革命的理论时，列宁同志就这样说过："缺少革命的理论，就没有被压迫阶级，即历史上最革命的阶级的世界上最伟大的解放运动。革命理论并不是什么人臆想出来的东西，它是从世界各国的革命思想与革命经验的总和中形成的。在十九世纪后半期这种理论形成。它称为马克思主义。谁若是不尽力运用与研究这种理论，谁若是在我们这个时代不同考茨基、普列汉诺夫之流歪曲这种理论的行动进行无情的斗争，谁就不配叫一个社会主义者，不配做一个革命的社会民主党人。"在这段论述中，不但提出了观点，又阐明了概念，还列了例子，逻辑是严密的，意义是连贯的。

（4）要注意引导听众的思路和观点。在政治讲话发表的过程中，听众的接受与否十分重要，所以作为演说者要善于带领群众与你一同来思考问题，并以他们的角度来引导思路，在这个过程中，说出你的结论，灌输你的观点。

3. 告别演说

告别演说往往出现在离别的场合里，如果有人离开现职时，一般要发表告别演说，回顾自己的工作经历、与人们的友谊与成就，并对人们提出期望，这样的时刻不但令人伤感，又让人深思，而如何艺术地展现自己的这番思想正是发表告别演说中最重要部分。

在德怀特·艾森豪威尔的告别演说中，他选择了一种略带伤感可非常自豪的风格，他的这类演说风格，到现在还为人们所效仿：

"再过三天，在我为国家效力半个世纪之后，伴随总统的权威按隆重的传统仪式传递给我的继任者，近一百年经历了大国之间大的四次战争，我们的国家卷入其中三次。虽然发生了这些大规模的战祸，当今美国仍是世界上最有影响、最强大、生产力最高的国家。我们当然为此卓越成就深感骄傲，可我们也知道，美国的威信与领导地位不仅取决于我们举世无双的财富、物质进步与军事力量，还取决于我们怎样为人类福利与

世界和平运用我们的力量。”

“身为一个目睹过恐怖的战争及其无法愈合的创伤的人——明白另一场战争会彻底毁掉历经数千年艰苦而又缓慢地建成的人类文明——我希望自己今晚能说：持久和平已指日可待。”

“幸好我能够说，已经避免诱发战争了。向我们的终极目标已迈出了坚实的步伐。可是任重而道远。身为普通的一位公民，我将一直为推动世界沿着这条道路前进贡献自己微薄力量。……”

在以上的这段讲话中，艾森豪威尔从战争所产生的结果讲到战争的危害性，再讲到自己对和平的向往，这一条主线在隐含伤感中又让人深思，它同马上告别的总统政治家身份非常相符。而在拿破仑的告别演说中，他则选择了特有的军人的方式：

“我不能拥抱你们全部，可我要拥抱你们的将军。来吧！小将军，我要紧紧拥抱着你！给我鹰旗吧，我同样要拥抱它！啊！亲爱的鹰旗，我期望我给你的吻能在你最近的子孙上产生回应啊！再见，孩子们，我将永远为你们祝福！你们也不要忘记我哦！”

正是拿破仑这样军人式的告别，将他的士兵们打动，最终拿破仑本人也不得不在泪眼蒙眬中乘快马离去。

附一：向旧日的侍卫队告别

（拿破仑 1815 年）

我的老卫队士兵们：我来向你们告别。这 20 年，我始终陪伴你们走在光荣的大道上。在近期的这些年月里，你们就像我们全盛时期那样，一直是忠诚和勇敢的模范。有了你们这样的兵士，我们的事业是不可能失败的。可是这样战事就不能结束，却要变成内战，法国就要蒙受更深的苦难。

为了国家的利益，我已经牺牲了我的所有利益。我要离开了，可是你们，我的朋友，还要一直为法兰西服务。以前我仅仅想到的是法兰西

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

的幸福，以后，这还将是我的愿望。不必为我的命运惋惜；我之所以原意活下去，那也是为了大家的光荣。我准备把我们以前一起取得的伟大成就记录下来，别了，朋友们，希望我能将你们都紧紧地抱在心里。

4. 主题演讲

每一个演讲都有一个主题，这个主题是同一定的目的相关联的，演说者在选取演讲主题的时候，实际上已经选择了他所代表的那一类人群，那个阶层的观点与利益，这恰恰是演讲的真正意义。

我们清楚，为了让演说取得良好的效果，演说者一定要有一个确定的目的。具体的目的通常意味着演讲者是在努力得到听众具体的反映。根据听众反映的四种确定的类型，具体的目的可分为三个类型：（1）娱乐，让听众愉悦。这个目的包括幽默，但比幽默具有更加广泛的意义；（2）解释，让听众清楚某种道理，加深印象；（3）说服，让听众形成一种新的观点，放弃原有的与讲者相反的观点。

在上面的目的中，说服的目的最有难度也最具备挑战性，它直接影响到主题的成败与否。

以下是一篇为了争取妇女选取权的演说，目的十分明确。

苏姗·安东尼（1820－1906）成长在马萨诸塞州的一个公谊会教徒的开明家庭。她以前教过小学。作为一个独身妇女，她强烈地认识到妇女需要经济与人身的独立。她曾积极投身于纽约的废奴运动与禁酒运动，而最终决定为妇女的权利而努力。

安东尼带着一群纽约州罗彻斯特的妇女在 1872 年的总统大选中到投票地点参加投票。由于当时妇女投票是违法的，因此她被捕并遭到起诉。在 1873 年 6 月安东尼被传讯。在此之前，她来到纽约北部的大多数地区进行演讲，阐明剥夺妇女的选举权是不合理的。她最终被判有罪并处以罚款。她在演讲中辩解说根本就不需宪法修正案“给”妇女以选举权，这是由于 1868 年通过的第十四条修正案中就提到：“凡在合众国出生或

归化合众国者”都是合众国之公民，且享有所有公民权。她一直认为，但凡妇女是这里讲到的公民，她们就肯定有权投票选举：

“我由于犯有所谓的不具备合法选举权而擅自参与本届总统选举的罪名而被起诉。今天晚上我所要说的就是要向你们阐明，我这样做不但没有犯任何罪，而只是履行了我的公民权。这些权利是国家宪法确保给我与所有美国公民的，也是任何一个州政府都无权加以剥夺的。”

“我们要求法官作出无私公正的法律裁决。在所有有可能的地方，请牢记萨姆纳说过：‘依据国家宪法，特别是依据修正以后的宪法，阐释的真正标准是：任何有益于人权的就是符合宪法的；任何违反人权的就是不符合宪法的。’人们就是根据这一方法为选举权而斗争的。我们的斗争是和平的，但又是坚持不懈的。我们将继续斗争到我们获得胜利，斗争到全体美国公民，女的同男的，都一样被认同为这个政府中平等的一员。”

以上是苏姗·安东尼的演讲词，主题十分明确——妇女完全具备投票选举权。

在一篇演讲中怎样选择演讲主题的标准呢？通常有以下选择主题的标准：明晰的目的、不要论及范围过广、找到适当的主题、内容以及对听众的恰当性、吸引力。

5. 宣传演讲

第二次世界大战以后，演讲学作为一门科学，在西方，特别在美国得到了较快的发展。美国的一些学者指出，这门学科能加强个人进取的机会，提高事业的成功率，甚至觉得演讲是于社会生存的必要修养。布什早在1965年就指出：“如今我们已处于一个演说的年代；应将演说理论的研究推向更高的地位。”美国各大学已将传统的演讲学归入科学研究的严格领域，并重视研究提高“讲（说）”的效果性，也就是有效性与目的性。比如近代与现代，我国涌现了一些超绝的演讲家，引起了千百万

PDF电子书基地 http://dayo1982.400gb.com

民众的觉醒，激励他们投身于中华民族解放斗争中去。进入当代，演讲一样引发了无数青年振兴中华的热情。人类演讲的历史，堪称是与人类古今中外的几千年的文明进步史并驾齐驱的。伴随社会的发展，人类认识的提升，演讲的实践与理论也产生了新的变化，一门新型的现代演讲学初见端倪。演讲，这个高尚的社会活动，已经引起人们莫大的关注与兴趣；人际交流思想的最有效的方式之一就是公众演讲。在这种情形下，努力掌握演讲并注重讲演的政治威力是非常重要的。有这样一个事例，某学校来了几位新教师，按惯例举行了欢迎会，有的新来的老师确实并不热忱教师工作，可这所学校的校长是一位出色的演讲家，他的一席话转变了这些青年教师的看法：

“各位新老师：

你们的到来，为我们学校输入了新鲜的血液。（鼓掌）

掌声表明，我们对于你们四位，是热烈欢迎的。

从生理学的意义来讲，血液有 A 型、B 型、AB 型、O 型之分。我不清楚在座各位老师是什么血型，也没有做过调查。但是，你们可以相信，从非生理学的意义来讲，我们全是‘AB’型，可以接受一切‘血型’，我们又全是‘O 型’，可以输给一切‘血型’。在今后的时间里，我们新老‘血液’肯定能融洽、友好地相处。（掌声）

据说，世界上最卓越的‘水泵’是人体的心脏，泵出的血液每天达七至八吨，你们四位每分每秒泵出的‘新鲜血液’，和原有的‘血液’交汇在一起，我们的学校无疑将更加充满生机！（热烈鼓掌）”

请看校长只用简单的几句话不仅转变了新老师情绪的观念，也达到了鼓舞在校老师工作热情的作用，还融洽了教师之间的感情与关系。由此可见演讲的政治威力不可小觑。

6. 商业演说

在那些著名的商人里，盛田昭夫、松下幸之助等日本企业家，用独

特的日本企业文化，以他们数十年企业管理的经验，以他们对社会与人的深刻理解，发表了许多有关经营管理的讲话同演说，成为世界商业文化发展史上的一笔宝贵财产。以企业家盛田昭夫关于日本索尼公司经营发展的讲话为例，简单说明发表商业演说的基本方法与经验。

我们清楚，商业演说要有一定的专业性。所以，很多演说者总是不自觉地把那些深奥的管理理论与经营术语使用到讲话中去，他们觉得这样非常有深度，实际上这是一种失败的做法。由于听众中大部分不是经营管理者，他们来听演说的目的是要得到一般意义上的人生启示与宝贵经验，如果他们听不明白演说的内容，一定会大失所望。所以在盛田昭夫的讲话中，演说者避开了难懂的经营专用名词，以日本与世界企业发展的历史为出发点，从归纳世界知名企业管理经营的成败教训经验入手，给广大听众讲了一堂企业发展简史课，之后演说者又举索尼公司的“研究开发报告会”的例子，介绍了对于技术上索尼公司研究的惊人突破，还有对于企业体制的独特看法，所以十分吸引听众。

演说者盛田昭夫时任日本索尼公司董事长兼日本经济团体联合会副会长，是日本著名企业家，他最擅长的正是在演说中讲述国内外企业界的发展。身为一个善于演讲的企业家，对世界企业发展的未来趋势盛田昭夫有着入木三分的分析，所以，其演讲中所蕴含的这些深刻道理在某种程度上说，已经远远超过了演讲本身的意义。

附：技术与管理

（盛田昭夫）

“区别源于研究”、“开发研究是通向胜利的唯一之路”等口号，很容易就给职员们形成一种错觉，那就是一旦全力投入各项开发研究工作，公司就可以顺利发展。而实事上，这种看法是不对的，为了证明我的观点，我给大家举一个法国的例子。

法国是一个信奉忠实、努力实践“研究决定胜负”理念的国家，并

且在此方面也确实获得了很大的成果，比如，他们将引擎富有特色的装在飞机尾部的卡拉贝尔喷气客机，曾让世界各国钦佩不已，不少飞机制造厂家争相效仿。但是，身为“开山鼻祖”的法国，却没有从自己的独创产品中取得任何收获，这是由于他们没能在原有设计的基础上进一步发展与革新。西特罗思公司也是这样，他们成功研制了一种风格独特、款式新颖的轿车，专家们对其未来的发展前景也给予高度评价，可最终却由于无法解决一系列技术难题而未能大量流入市场。法国在军舰、超音速战斗机、火箭、核武器等武器生产与开发领域里，都具备世界一流水平，在马尔维纳斯群岛的战争纠纷中，法国生产的“爱格札舍”号导弹击沉了英国的巡洋舰，对很多人来说，恐怕十分熟悉（依据宪法规定，日本在武器领域当中只可以生产自卫防御型的少量武器，并且也一律禁止同军事有密切关系的产品出口。所以日本人从一开始就放弃在这方面的努力）。在铁道技术方面，法国的高超技术水平也让各国折服。在巴黎—里昂之间飞驰的 TClV 超高速列车，速度比日本新干线还快，可是，各国就高速铁路技术进行合作的对象，却不是法国而是日本。

英国人发明了喷气机的引擎（在第二次世界大战末期德国曾将其投入实际应用，在梅沙舒米特 262 型战斗机上进行安装，可仅仅生产了少量战斗机，就战败了），世界上最早的喷气式客机“科梅特”号也是英国试制成功的。可因为后来这架新型客机发生了一场大灾难，英国不得不把自己在机体与引擎领域中的领先地位拱手让给了美国。

我想要阐明的是，单单试制出很有特色的新产品之后就停滞不前，是不能达到产业上真正的成功的。诚然发明很重要，可它怎样同商业结合起来，也千万不能忽视。这就要求人们经常改进、研究自己的产品，让它不断完善，并密切关注动态，时时制定并调节相关产品计划。记得我们公司市场部门之间的负责人，研究开发部的负责人曾经一再向我进言，销售、市场部门与研究开发部门之间交换意见，关系到企业前途，非常重要。对此我十分认同，觉得这才是我们一直以来的目标，因此我

奖励了这位部下。

日本的产业部门能在短期内取得跨越进步，奥妙就是企业经营者们一直觉得日本在任何领域中都比他人落后，从而形成一种紧迫感。他们宁愿称自己为欧美各国的学生，不断交“学费”，掌握经营手法，研发新技术。当然要让这些学来的知识派上真正的用场，还要有自己独特的东西。日本恰恰是在学习欧美技术的基础之上，通过良好消化，让它转变为自己的东西，并不断发展起来的。

眼下，日本的所有企业都面临着一个重大难题，那就是，怎样进一步强化新产品、新技术、新开发的管理。以往，在企业的组织体系及内部机构方面曾出现过很多新方案、新设想。想必以后肯定是有增无减。但是，要想建立起像山麓一样广阔的体系，就甚至需要来个“大换班”。

提到索尼以晶体管起家时的组织体系，只有收音机部，晶体管制造部、录音机部这三个部门。而如今，我们公司已发展成为一个部门繁多、机构庞大的综合体了。当然将来还要变的，这一定要将目前分散的技术力量转变为一个强有力的技术整体，形成一个有机的、崭新的组织体系。现在我们已经向这个方向努力了。

可以让职员满足，并保持各部门在公司内部的平衡，这是以前大部分日本企业的管理经营标准之一。可是，以后单单靠这一点就不够了。还必须有更丰富、更灵活的要求。例如，某个部门的技术力量能涉及其他部门、或者整个公司的工作，这类情况将越来越常见。在这类情况下，若是不能有效发挥工程师的作用，实行定时的结构调整，未来就非常可能陷入困境。但是尽管意识到建立一个有机的、统一的技术体系的重要性，可怎样具体形成这个体系，任何人也没有现成的答案。可是至少有一点是能够肯定的，这就是，对于世界上所有的企业来说，技术的使用与管理，将决定着这个企业今后的成败，如此说毫不过分。

索尼每月召开一次由各部部长们与公司全体首脑参加的研究开发报告会。每次会议探讨五至六项关键的开发计划。各开发计划小组的成员

务必在我们眼前，就该项计划的题目、目标、时间、预算及进度、日程安排、已耗费的金额、今后的预算、是按计划完成、或是提前完成还是推迟完成等诸方面的内容进行细致汇报。若是该项开发项目已进入尾声，有时还把机器或试制样品带进会场。此外，对数字式录音机之类的绝对保密项目，报告时就让其他报告人退场，只留下首脑们以商业实务的角度对此进行评价与议论。其中，也曾试过有几项计划即使有惊人的技术突破，可在商业方面却缺乏实现条件，所以不得不一时搁置的案例。虽然为开发研究某种产品耗费了巨资，可是只要它不能广泛运用于商业途径，那也必须半途而废。有时，我们所采用的一项断然措施，也确实是承受了开发研究经费对收益的巨大压力。

是进？还是退？判断是如此的微妙。如果做出不够准确的判断，那就只有在竞争对手的面前举手投降。

因为我们公司内部机构过于繁杂，部门与部门之间互不交流，因此，重复开发同一产品者有之，自成体系封锁保密式研究者有之，对公司的开发研究事业弊端非常多。从几年前开始，针对这类情况，我们就考虑找寻一条改变这种情况的途径。召开每月一次的公司内部技术研讨会，就是其中一条途径。在研讨会上从事开发工作的研究者们与各部部长互通情报，横向交流，以前的障碍一扫而光。此外，我们还设置了新的开发部门，推动部门之间的相互合作，并且还要常常向公司首脑汇报开发研究工作的情况。

在以前的体制下，部门或公司领导人不能及时了解开发计划的进展现状，即便出现什么意外也只能是事后才可以采取补救措施，任凭资金白白浪费掉。但如今则不然，在新的机制下，我们要求相关部门负责人在研究计划刚形成之时，就必须清楚它的终点，时时掌握住计划发展的动态。

可这并不等同于，对基础研究我们索尼公司非常重视。实际上，我们对很多基础研究计划都是予以充分肯定的。比如，我们的 8 毫米轻便

型录像机的磁头，使用的是由我们公司中央研究所冶金专家们成功研制的一类新型原材料。但这一新型原材料刚研制时，8毫米轻便型录像机的开发计划还没有出现，甚至连8毫米录像机的设想都没明确下来，可当时我们就已深知，高质量录像是一项非常重要的技术，但凡是与它相关的研究，就务必要全力支持与推进，实践证明，我们当时的判断是十分正确的。

可是，也存在一些进展顺利的开发项目，我们必须忍痛割爱。高分辨率等离子显示器的开发就是其中一例。因为我们考虑到让世界的风险企业承担这种新产品的开发更为明智，所以，即便为此已花费了不少钱，而且以后也有成功的可能，可还是当机立断，让它下马了。

7. 迎宾致辞

伴随国际交往及涉外事务的增加，国际友人的来往也日渐频繁。在英语国家中，祝词的使用非常广泛。在迎来客往时为了表现礼仪，人们往往用一些美妙的词语表示希望、祝愿等意思，亲朋之间、单位之间在重大事件面前也要互相庆贺、慰勉。祝词（又称祝词）就是在这种情境下对人或事表达祝贺的文章或言词。

（1）致欢迎词

女士们、先生们：

伴随中国对外交往日趋频繁，我们每天要接待来自不同国家的大量贵客。今天，我们有幸能与史密斯教授欢聚一堂。在计算机科学方面史密斯教授卓有成就，在世界上久负盛名。

首先，请允许我代表在座的向我们的贵宾表示热烈的欢迎与真挚的问候。下面请史密斯教授讲话。

提示：

这是简洁的欢迎致词。要介绍客人的姓名、地位、成就等，要言辞热烈，态度真挚、诚恳，要使客人感觉欢欣鼓舞。这则致词具备这些特

点。

（2）答谢词

女士们、先生们：

多承接待，非常感激。我一直想访问中国，这次我很荣幸得以偿愿。尤其让我感到光荣的是我能有机会遇见你们诸位知名人士，我深信我这趟旅游访问肯定是丰富多彩的。我期望在我访问期间可以经常向各位请教。

提示：

这是一篇答谢词。首先对朋友的接待表达感谢；之后表示自己的心情与对这次访问的渴望，最后提出自己的期望。情绪饱满，言短情真。

（3）欢送词

女士们、先生们：

时间过得飞快。我们一个月之前就在这里热烈欢迎史密斯教授。现在又在这里我们热情欢送他。

众所周知，由于计算机科学领域内杰出的贡献史密斯教授闻名世界。在逗留期间，他访问参观了很多大专院校，并关于计算机科学作过多次演讲。同时他还游览了我国很多地区。明天他将离开中国回国。所以，我们恳切期望他可以给我们提出宝贵的建议。

最后，我希望借此机会请史密斯教授转达我们对他同胞美好的祝愿。

下面请史密斯教授讲话。

提示：

以上是对来华访问的外国学者所致的欢送词。首先与来华时的欢迎词相呼应，之后对在华的活动加以肯定，最后提出期望，并预祝友谊长存。欢送词简洁明快，言辞热烈。

8. 致谢演说

在世界的不同地方每一年都会隆重举行授奖仪式，届时很多在人类

发展历史上做出过杰出贡献的优秀人物将接受组织或政府授予他们的奖章。这是一个重要的时刻，它象征着对于得奖人成就的肯定，它还包含着社会与历史给予这些成功人物的最高褒奖。

每一个被授予奖项的人按照惯例都要发表致谢演说，即使在中国的许多获奖大会上这种做法也被当作是理所当然的。那么，身为获奖人怎样发表自己的致谢演说呢？这其中不仅体现了获奖者此刻的心情，同时也反映了这些获奖人内心深处的希望与感激。许多年来，有不少优秀的致谢演说让人们产生了深刻的印象，很多致谢演说中的精妙语句至今还让人们激动不已。

按照通常的规律，获奖人要对自己此刻的心情有一番表达，并对颁奖单位表示由衷的感谢，但由获奖人此刻的心情所拓展出来的主题，通常是非常重要的。很多获奖人往往在此回顾过去的艰辛岁月，总结自己的人生感悟，表明自己对信仰的追求，这里的思想内涵是非常丰富的。

在党和国家给我国著名科学家钱学森授予崇高荣誉的授奖仪式上，他曾发表了一番激动人心的演讲，钱老用自己一生中所历经的三次十分激动的时刻为线索，回首了自己从一个爱国的科学家到加入中国共产党到最终被党和国家命名为优秀共产党员代表的光荣经历，体现了一位爱国知识分子对党和国家无限热爱的赤子情怀。演说真实质朴，可这些文字中却充满着一种无比自豪的喜悦与饱满的爱国热情，堪称是一篇致谢演说的典范。

9. 发表演讲

从来这个世界就不会有什么事依照规定好的方式与时间发生，所以，人们往往会遇到一定要即兴发表演讲的情况，而这种场合不但应符合人们自己的身份，还应满足听众的胃口，所以有很大的难度。面对这类问题，有两个方法，第一是要讲实话，讲真话。第二是要努力调动听众的情感与情绪，即通俗意义上的“煽情”。

首先，我们来谈谈不说真话可能产生的结果。《解放日报》1988 年 6 月 30 日报道的一则消息，莫斯科一市委书记讲话空洞，代表们用激烈掌声将其哄下台："新华社莫斯科 6 月 29 日电，在昨天召开的苏共第十九次全国代表会议上，莫斯科市委书记别利亚尼诺夫在大会发言中由于不涉及实质问题被与会者轰下讲台。

据此间报纸今天报道，别利亚尼诺夫在讲话时只讲关于改革的通常原则，轻描淡写莫斯科党组织工作中存在的问题，没有说出任何实质性的东西。代表们用掌声抵制这类让人生厌的'废话'，可别利亚尼诺夫还不醒悟，台下掌声变得越发激烈，直至将他哄下台去。"

其次，我们来看看讲实话，讲真话，并且巧妙地把观众和情感融为一体的演讲所产生的魅力。1987 年，美国"挑战者"号航天飞机升空后忽然蒙难的事件，一度让全美甚至整个世界震惊。在"挑战者"号航天飞机遇难机组人员的悼念仪式上，美国总统里根发表了一篇激越人心的讲话。这篇讲话运用电视向全美国作了转播，成为脍炙人口的演讲名篇，甚至被称作和平年代的进军动员，以下摘录部分内容：

"今天，我们在一起聚集，哀悼离我们而去的 7 位勇敢的公民，一起分担内心的悲痛。对朋友、家庭以及我们的宇航员所爱着的人们来说，国家的损失首先是他们个人的重大损失，对那些失去亲人的父母、丈夫与妻子们，对那些姐妹兄弟，特别是孩子们，在你们沉痛哀悼的岁月里，全体美国人都与你紧紧地站在一起。

我们所说的一切远远不能表明我们内心的真情实感，在我们的不幸面前语言已是这样软弱无力，仿佛根本没法寄托我们的哀思。……"

"英雄之所以成为英雄，决不是因为我们颂扬的语言，而在于他的崇高的责任感与为了实践真正的生活直到献出生命。……"

"你们所喜爱的人们牺牲了，这个悲剧撼动了整个国家。我们在痛苦中发现了一个意义深远的道理：通向未来的道路并不平坦，整个人类的历史就是同所有艰难险阻拼搏的历史。我们再一次意识到美国，亚伯拉

罕·林肯称之为世界上人类最大希望的美国，是在崇高献身精神与英雄主义的基础上建立起来的，是由如我们7位宇航员那样的男人与女人组成的。是由那些为人类作出贡献而不企求报答的人们，那些把全社会的责任作为己任的人构成的。”

“我们时常回想起100多年前的开拓者们，他们带着财产与家眷，带着勇敢与刚毅去开拓荒漠般的美国西部。如今我们沿着里根公路，依然可以看见这些先驱的墓碑。而现在的荒漠，就是太空，就是人类的知识还无法到达的领域，我们有时也许感觉力不从心，可我们应该也一定要振奋起来，忍受着磨难继续前行。……”

恰恰是依靠这些充满真情的话语，里根把自己的演说推向了高潮，他赢得了听众，也塑造了自己成功的政治形象。

10. 广播演说

广播演说的过程就如同讲故事，要注重它的生动性与连贯性。在大量的演说谈话中每一句话是否得当，往往是根据具体的语言情境而定的。仔细分析表达的语境时，我们不难发现，有四个重要的因素在起着制约作用、限定作用。这四个要素指的是：内容、目的、对象与手段。这四个要素也是判断我们的语言使用是否得当的标准。

（1）广播演说的内容。

不同的内容可以导致语言的差异，科学的内容，就需要运用各类复杂的长句式、句法结构来表达与组织复杂的思想，并且句中每一处都要经得起反复推敲与分析。

这样的句子，肯定不轻松，可这是科学表达所必须。这与小说不同，小说要具备浓厚的生活气息，要用个性化语言来体现不同人物的特点。

不同的内容，还要求不同的语气同感情色彩。像社论的用词就要庄重、严肃；悼词的用语就要缅怀、沉痛；文书的语言就要明白、准确，等等。

(2) 广播演说的目的。

不同的演说目的，语言的使用也有所不同。一些合同与文件，为了概念明晰，有时不得不条理化；诗歌则要求语言含蓄、跳跃；小说要求生活化的语言，语言要有过渡，有时还需要使用一些俚语、方言。

比如近几年来，广告艺术越来越受众人瞩目，有些广告的语言非常机巧，应值得注意。有一个打字机的广告就一句话：不打不相识。新颖别致，一语双关。有一则门锁的广告用：一夫当关。也很醒目，很巧妙。从这里不难领悟到语言使用的奥妙。

(3) 广播演说的对象。

如果听众是本专业的行家，就易于理解专业术语；假如听众是不清楚本专业的就应尽量少用生僻的专业术语，不能回避时，也要加以通俗的解释，便于理解。

(4) 广播演说的手段。

广播演讲要求较浓厚的口语色彩。在语言声音之外，还可以运用媒介手段的音乐、色彩、图形等视听元素来帮助表情达意。

从内容看，要求语言中不用生僻的简称与口语以及可能产生误解的词语。从对象看，要清楚特定对象的心理状况。

从目的看，广播演说能运用详尽的细节叙述，用反语、拟人、象征、夸张等修辞手法，一般运用省略句、感叹句等，要注意语句的严密性、完整性，力求明白、简洁、准确、扼要。

11. 学术演讲

身为从事学术研究的学者，发表学术演说仿佛是非常容易的事。可是，成功的学术演讲的难度比之通常的演讲不知要难多少倍。这是由于，要让学术演讲更具感染力与说服力，演说者不单需要具备扎实的学术基础，而且要对学术问题理解到烂熟于胸的程度，并且要具有高明的语言艺术。在近代中国著名学术演讲中，唯有像冯友兰、鲁迅、郭沫若这样

的学术大师才有这般的功力。

要让学术演讲生动，要注意什么方面呢？

若是我们细细揣摩就不难发现，来自我国香港、台湾的与海外学者不论是在香港还是在台湾，也不管是在美国或是在英国，他们都十分注重学术演讲的用词与氛围，相较而言，大陆学者就喜欢开门见山，直奔学术主题，比较之下，就要差出许多感染力。以台湾著名女作家龙应台1999年5月15日在台湾大学法学院的演讲为例，我们就可以明显地感觉到这一点。

龙应台女士在这篇题为《百年思索》的演说中从一开始就注重了同特定听者，也就是台湾大学法学院学生们之间的交流，在开讲之前的几句讲话中，多次出现学生们的笑声，而讲演的氛围恰恰是在这会心的笑声中变得越来越热烈与融洽的：

“在台湾，我一年大概只做一次演讲。这次愿意来与法学院的同学谈谈人文素养的必要的缘由，主要是因为看到台湾戒严以来变成这样一个政治掩盖一切的社会，而我又当然不能不看到，进入21世纪台湾的政治人物之中有极高的比例出自这个法学院。各位候选人也好，民意代表也罢，不知道有多少是出自台大法律系、政治系，不然还有农经系，对不对？（笑声）

可是这次的题目不是“政治人物”——却是“政治人”——要具备怎样的人文素养。为何不是“政治人物”呢？这是由于对如今已经是40岁以上的人要求他们具备人文素养，是太晚了一些，现在面对的你们大约20岁；在25年之后，也许你们在极大程度上影响社会。可是昨天我听见另一种说法。我的一个好朋友说：“你真是应该去台大法学院讲人文素养，这是由于许多危害社会的人出自这个地方。”（笑声）

25年之后，当你们各位成为社会的领导人时，我已72岁，我还要受你们领导，被你们影响。因此“先下手为强”，现在先来影响你们。（笑声）我们为何要关心现在的“政治人”，未来的政治人物？这是由于他掌

握权力，他会决定一个社会的将来，因此我们这些也许被他决定多半命运的人，最迫切的希望就是，你这个手握权力的人，拜托，请一定要培养判断价值的能力。你务必要清楚何为“价值”，你务必要清楚怎样“判断”。

今天我完全不想涉及一切现实政治，让我们离开政治一天。现在所要与你们一起思索的是：我们怎样对一个现象加以判断，特别是在一个真假不分、众说纷纭的年代里。25 年之后，你们之中的某个人可能一定要决定：你是不是要强行将钱穆这样的国学大师赶出他住了许久的素书楼；你可能要决定，在“五四”105 周年的那一天，你要做怎样的讲话来回顾历史？25 年之后，你可能要决定，到底中国同日本的关系，现代化的矛盾与战争的罪责，要如何去看待？世界的历史发展上，中国文化在又处在怎样的地位？甚至于，东方与西方的文明，他们之间全新的交叉点应该在什么地方？25 年之后，你们要面对这些我们依旧无法解决的问题，加之我们如今可能无法想象的新的问题，并且你们要带领这个社会走向新的纪元。我期望我们现在的共同思索是一个步入未来的小小预备。

何为人文呢？我们能够暂时认可一个十分粗略的分法，就是“文”“史”“哲”，三个大方向。先说说文学，即最广义的文学，包括艺术、文学、美学，广义的美学。”

在以上的这段演讲中，虽然才谈到演讲的正题，可龙应台把自己演说的目的以及自己思索的问题全部告诉了听众，使听众与演说者一同思索这些一时无法解决的百年难题，可以认为演说者不仅是一个思考的引路人，还是一个思考的同行者，比起那些干巴无味的学术味很浓的讲演，这样的演说不知要生动多少倍。

然后，龙应台女士以“文学——白杨树的湖中倒影”、“史学——沙漠玫瑰的开放”、“哲学—迷宫中望见星空”、“会弹钢琴的刽子手”等这些富有文学性的小标题展开了各个方面的讲述。在演说中她经常地引用苏东坡的《江城子》以及屈原的《天问》这样著名的诗句，并以此引发

讨论与联想，最后用“一切价值的重估”为小标题，结束她的这一场以百年中国文化思想的思考为主题的演讲，可以说是既严谨又庄重，既简洁又优雅，既富有哲理又充满诗意，让这次学术演讲形成了一个又一个的高潮。

12. 就职演说

就职演说，是一种充满信心的、面向任期的、展望未来的讲话。我们从许多成功的就职演说中都能够发现，比如约翰·肯尼迪的《就职演说》中一直充溢着一种任重道远的责任感：

“今天我们不是庆祝一个政党的胜利，而是为自由举办庆典——它意味着一个结束，也意味着一个开始——表明更新，也表明转变。这是由于我已遵照我们祖先在近二百年前制订的誓言在上帝与你们面前庄严宣誓。”

“当前世界同以往有很大不同。因为在人自己手中持有的力量足以消除任何形式的人类贫困，又足以毁灭任何形式的人类文明。可是我们祖先曾为之战斗的革命信念如今还在世界各地处在争论之中——这信念认为人权是上帝所赐，而并不是来自国家的慷慨施予。”

“我的同胞们，我们方针的成败与否，不单单掌握在我的手中，还掌握在你们手中。从建立这个国家以来，每一代美国人都曾响应号召表明他们对国家的忠诚。听从召唤服役的美国青年的坟墓遍布全球。”

“现在号角又已经吹响，不是召唤我们拿起武器，即使我们需要武器；不是号召我们战斗，即使我们严阵以待；而是召唤我们肩负一场胜负难决的、长期的斗争重任，年复一年‘在患难中坚忍不拔，在希望中获得欢乐’，展开一场抵制人类共同敌人——贫困、疾病、暴政以及战争本身的斗争。”

“我们是否能形成一个把南北东西联系起来的伟大的世界联盟来抵制这些敌人，来保证人类享有更为多彩的生活呢？你是否想要加入这个具

有历史意义的事业呢?”

“所以，我的美国同胞们，不要问你的国家能为你做些什么——问问你自己能为你的国家做些什么。”

“世界各国的公民朋友们，你们该问的不是美国将为你们做些什么，而是我们共同能为人类的自由做些什么。”

“最后，不管你是美国公民还是其他国家的公民，请用我们向你们指出的有关牺牲与奉献力量的统一标准来严格要求我们。把良心当做我们可靠的唯一奖励，把历史当做我们行为的最终裁决，让我们大步前行去领导我们热爱的国家。我们希望上帝保佑并赐神助，可是我们清楚在这个世界里上帝的工作就肯定是我们自己的工作。”

13. 宣传优秀人物事迹

在很多党委的宣传组织部门或是基层政府机关，他们有责任把本单位的先进人物的优秀事迹宣传给社会，而宣传先进工作者的优秀事迹是其一定要做而且要真正做好的一项重要任务。

那么如何宣讲优秀人物的先进事迹呢？第一，要熟悉优秀人物的工作事迹，要深入采访优秀人物的很多生动细节及其工作背景。然后，要从国家与党的角度对优秀人物的行为及其动机做深入透彻的分析，明确他们在内心中产生的为人民服务的优良品德，以及这种品德萌发的根源。再次，要以理论的角度对主人公的精神面貌与思想高度的进行概括，并将其提炼升华，来达到教育人们的效果。其四，要以普通人的生活与内心活动的角度发掘优秀人物的内心世界，要让优秀人物的事迹真实，让优秀人物更可爱。最后，要深入了解优秀人物身为典型人物所代表的人民群众及其社会基础，进而让人民群众在知晓主人公的先进事迹之后引发心理的共鸣。

优秀人物的报告内容通常可分为三部分，第一部分是关于优秀人物的引子。它可以是对优秀人物的一种高度概括，也可以是简单的介绍优

秀人物，也可以是在一个大背景下把优秀人物的事迹引入话题的“引子”。

第二部分是优秀人物先进事迹的内容。它可以包括若干个自然段、节或章，目的在于介绍优秀人物工作与生活的若干方面，或是优秀人物在不同方面的优秀表现。这一段文字要尽量生动活泼，夹叙夹议，不仅要形成高潮，又要把握听众的情绪，整个段落进行在一种紧和收的节奏中。

第三部分就是结尾。可以用归纳的方式，也可以用反问的形式，也可以用联系实际的方法。目的在于引人深思，让英雄的事迹更加深入人心。

总之，对优秀人物的报告在语言上要做到通俗易懂，平易近人；在内容上要做到人物可爱，真实可信；在方法上要做到有收有紧，有叙有议；在风格上要做到让人心服，动人感人；在逻辑上要一气呵成，严谨连贯；在文字上要具有感染力，通俗易读，这样才能让英雄人物的事迹讲得开，立得住，推得广。

14. 宣讲政治报告

思想政治教育是一类语言的艺术，也是一类心理的艺术，若是学会了这两门艺术，就可以把它发扬光大，具体来讲，包括以下几条经验：

（1）多采用生活化的幽默语言。

语言幽默、生动，往往可以引起人们的注意力。加强思想政治教育，教育者在语言准确的前提下，必须紧密结合教育内容，灵活使用一些格言警句、成语典故、诗词句，以及歇后语、民间谚语等，来加强语言的趣味性、幽默性与生动性。一位某机关宣传部长在给机关干部讲了四个小时的党课中，运用了十八首诗词，五十多个历史故事，二十多条谚语，当他把这些深刻的思想与生动的素材巧妙融合在一起时，真是妙趣横生，全体听众都被深深吸引了。听了以后，有人说：“四个小时的课一晃就过

去了。”有人说：“听他的课，比喝茅台酒还带劲。”

(2) 要以广博的学识教育听众。

人们通过实践活动得到的对客观事物的认识就是知识，是努力劳动的产物，是人类寻求自由的一种武装。教育内容多样，知识越多，越益于人们认识与改造世界。因此，在讲述道理时，适当地引用古今中外的有关知识，让人听后感觉论据确凿，内容充实，回味无穷，寓意深刻。一位某商场的团支部书记，在与青年职工进行纪律教育时为了讲明白自由同纪律的关系和遵守纪律的重要性，他引用了古今中外的相关知识。例如，他诸葛亮为何“挥泪斩马谡”的故事，讲了历史上穆桂英为何罚自己丈夫四十军棍，曹操为何“割发代首”，讲了城市里十字路口的红绿灯的指示作用，也讲了电影中吴清华私自开枪，违反战场纪律，导致“南霸天”逃跑的事故；同时还做了许多比喻，顾客到商店买东西，只有按价付款，才可以自由选择；火车只有不离开轨道，才可以自由奔驰，等等。从这些大量的知识素材中，青年得出一个深刻的道理，也就是明白了家有家规，军有军纪，国有国法的道理，加强了纪律观念，同时学到了知识，开阔了视野。青年们听得津津有味。纪律教育有了如此的吸引力，才可以确保提高教育质量。

有的同志作思想教育的报告深受广大青年的欢迎，其中一条原因就是，同他们具有广博的知识密不可分。他们的思想教育，搞的是立体教学，不是一张平面图，更不是一条线，而是古今中外，天文地理，纵横漫谈，旁征博引，让人感到新鲜奇特，百听不厌，透彻精辟，入木三分。

(3) 要讲究语言心理学的技巧。

思想教育的报告、讲课要吸引人，不仅要擅长理论联系实际，并且要善于组织素材。对引证的素材，不断加工提炼，引述的实例，要讲得亲切、生动，情景交融，活灵活现，让人听后像亲历其事，身临其境。一位思想教育工作者有如下的体会：每作一场报告他都力求做到八个字，即“幽默、形象、冲动、激情”。拿他的话说，报告一开始，要具备相声

一样的幽默；在报告过程中，要穿插小说一样的形象；说到高潮时，要形成戏剧一样的冲动；报告结束时，要有诗歌朗诵一样的激情。在全国各地青年中他作报告几百场，场场掌声雷动，任何人听了他的报告，都认为是一种精神享受，尤其是对青年有很大的感染力与吸引力。某些失足青年听了他的报告，放弃了轻生的想法，解除了思想上的包袱，扬起了生活的风帆，所以让这样的思想教育收到了良好的效果。

（4）要采用生动活泼的工作形式。

形式是事物表现与存在的方式。事物存在的实质是内容。缺乏一定的形式，就无从谈起内容。正像古人所说："形之不存，神何附焉？"本来，理论政治教育的方式是多种多样的，可是以往将政治教育的方式局限于上政治课，单纯地搞说服教育，忽略了很多为广大青年所喜闻乐见的教育模式。实践表明，根据青年的特点，寓教于乐，努力做到"良药不苦，忠言不逆耳"，更能起到好的教育效果。生活中往往有下列情况，有的青年看一场电影或一本小说后，激动得睡不着觉，有的还可能当场流泪，有人则暗下决心，要以英雄人物为榜样干出一番事业来。若是我们将理论政治教育寓于感染性较强的活动之中，像利用阅览室、文化室、俱乐部、宣传窗、文化宫、图书馆、展览及体育馆、体育场等工具、设施与阵地，展开丰富多样的文化体育活动，组织并吸引青年学理论、学技术、学经济、学政治、学科学、学管理，从多个方面提升青年的知识水平．让政治教育艺术化，让青年于娱乐之中受教育，肯定能吸引青年，感化青年，赢得青年。

八大经典实录

1. 以虚对实、以实对虚

以虚对实就是在某些特殊场合，基于某种原因，对别人指出的某些问题，自己既不能明确回答又不便拒绝之时，通常需要虚与委蛇，做出表面上概括、其实空洞的“废话式”的回答。

美国于1945年在日本投放了两颗原子弹后，美国新闻界都在猜想苏联有没有，有多少颗原子弹。当一个苏联代表团访问美国时，在下榻的旅馆前苏联外长莫洛托夫被一群美国记者包围了。

有位记者问外长莫洛托夫：“苏联的原子弹有多少?”

莫洛托夫只用了一个英语单词绷着脸来回答：“enough（足够)!”

这个回答不仅暗示了不能公开的态度，回避了记者继续的纠缠，又体现了前苏联政府和人民的力量和自信。可谓恰到好处，言简意赅。

然而其最妙的地方还在于：这是一种巧妙的似答非答的回避。

说“似答”，是由于它答其所问，就问而答；说“非答”，是由于回答得浮泛空洞，且有意识地不满足对方，从而让“答”实际上变得毫无意义。这是一种用虚答对实问的战术，是一种智慧的“语言敷衍”。它不仅让对手无法探底，又巧妙地将事物真相或者自己隐藏起来，进而形成一种扑朔迷离的语言效果。

某种情况下，即使对方不是故意找碴，回答起来表述较难，内涵较深，不是简单几句就能说明白的，此时一样能够选择以虚对实的方法，不必实言相告，只是虚言应之。

有位老工人，在某工厂几十年任劳任怨，为大家、为企业做了不少

好事，一直默默无闻，踏踏实实。一天，一个邻居小伙子问他："我说老伯，您几十年勤勤恳恳，既没发财，也没见当上官，您到底为了啥呀?"这是一个涉及思想境界、人生态度许多方面的问题，没有充足的时间说不明白，即便说明白了，小伙子也不一定赞同，老工人于是笑着答道："是呀！为了啥呢？我还真没有细细思考过这个问题，以后还要去请教佛祖呢!"

这句话不但隐现了老工人的思想品质，又让小伙子自讨没趣地不再深究。

以实对虚法则是当某些论敌故意使用一些无法验证的，虚幻的论题来设置语言困境，想要难倒对手时，对答方反其道而行之，用一些实在的、具体的答案来回敬对方，获取胜利。

以前，有个国王召见修道院长，说："听说你很有学问，是个聪明人，那么我问你：天地之间的距离是多长？给你三周找出答案!"修道院长回到家，冥思苦想，可就是想不出答案来。一个磨石工听说这件事后，同意代他去见国王。磨石工装扮成院长样子，来到皇宫。国王一照面就问："天地之间有多长距离？要回答精确，不要含糊。"磨石工答道："启禀陛下，天地相距 129872 公里又 6 米 54 厘米 0. 3 毫米。""实在精确得惊人，你是如何算出来的？数字保证可靠吗?""请陛下去测一测，若有半点差错，我情愿受罚，——砍我的脑袋!"磨石工自信地回答。

国王对他的回答很是赞赏。国王要对方得出当时无法丈量的天地之间的准确距离来为难对方，磨石工随便答了个貌似实在的、精确的数字，因为国王无法检查其真实性，如此就巧妙地迎接了国王的挑战。

这种以实对虚的方式的特点是：对手的论点是无法验证的、虚的；可是己方用来回答的内容同样无法证实但却是以"实"的形式出现的。这种"实"可以表现为近，也可表现为远，可以表现为小，也可表现为大，总之要依据具体的情况选用对方无法验证的"实"来对答。由于对方无法验证其真假，只可以无可奈何地认同这种似真实假的回答，从而

把论辩的主动权拱手让出。

无独有偶，还有个国王以为自己很聪明，最爱出难题来难倒人。

他有一次找来1000个学者，问他们世界的中心在什么地方，自然谁也不知道。国王非常得意，立即出告示寻找能回答这个难题的人，并且宣布，答对的有赏，答错的要受罚。看了告示，人们都摇着头走开了，但是阿凡提看见告示，骑着他的毛驴来见国王。国王问道："怎么，你清楚世界的中心在什么地方?""我知道，"阿凡提答道，"我驴子左前蹄踩的地方就是世界的中心。""胡说，我不信!"国王怒道。"陛下，您若是不信，就把整个世界测一测吧！有误就罚我好了。""这、这、这……"国王停了半天，说不出一句话来。在当年的情况下，国王是没可能找出大地中心的，阿凡提随意指了个面前的地方，国王没法找到依据进行否定，所以只能哑口无言了。

需要注意的是，这类以实对虚的方法只可以用来反击有意刁难者，对付无理取闹者，而不可以用以代替严谨的科学表述。这是由于语言的智慧集中表现在：使用语言的人能因人因事、因时因地，灵活驾驭语言，并取得预期的效果。换言之，每一种语言技巧的使用范围都是有所限制的，而不是放之四海而皆准的。以虚对实就是反过角度来问题。大家可以自己找些事例。

2. 巧设圈套、巧妙铺垫

语言的使用有时也同兵法的运用一般波谲云诡。诱敌深入，巧设圈套是基础的第一课。巧设圈套法的关键就是牢牢抓住对手的弱点，之后布置陷阱，再诱敌上当，最终置敌于被动境地。

战国时期，齐宣王治国无方，孟子进谏，开头是这样的：孟子起先对齐宣王说："你有个臣子把妻室儿女交给一位朋友照顾，自己去周游列国了。当他归来时，他的妻室儿女却在受冻挨饿。对于这样的朋友，应该如何办呢?"齐宣王说："与他绝交。"孟子接着说："掌管刑罚的长官

但不能好好管理自己的下级，那又应如何办呢?”齐宣王说：“给他撤掉职务!”孟子最后问了：“如果一个国家管理得不好，人民怨声载道，那又该如何办呢?”听到这里，齐宣王清楚孟子在暗指自己，四处张望了几下，就无言以对。此时，孟子运用诱敌深入的手法将齐宣王逼进了窘境，让齐宣王理亏心虚，进而要他不得不接受自己的意见，快速改进了治国方略。

这是一类诱惑的手法，孟子是运用此法的语言高手。诱敌深入的方法不单像上所讲的能使对手俯首称臣，陷入被动，还能让对手在进入陷阱的过程中不知不觉地否定自己，起到不战而屈人之兵的良好效果。

受农家许行的蛊惑，孟子的朋友陈相放弃了儒家学说，改信农家观点，否定社会分工，赞扬“与民并耕而食”的滕国国君，很显然，这是思想的倒退。

孟子十分痛惜，唯有委婉以劝。他先从陈相的崇拜者许行说起。孟子问陈相：“许行吃的是自己种的粮吗?”“是的。”陈相回答。孟：“许行一定自己织布做衣服?”陈：“不是。”孟：“许行是自己织他戴的帽子吗?”陈：“不是。是拿粮食换的。”孟：“许行为何自己不织布呢?”陈：“由于耽误种田。”孟：“许行种田用农具、做饭用锅吗?”陈：“当然。”孟：“那他的农具和锅是自己做的吗?”陈：“也不是。也是拿粮食换来的。”孟子接着说：“用粮食交换农具与炊具，许行是这样办的，这当然不算是农夫阻碍冶铁工与制陶工；那么反过来，冶铁工与制陶工拿其产品去换取粮食，难不成就说是阻碍了农夫吗？许行如果反对社会分工，他为何不自己动手做农具、做陶器呢？为何还用粮食同百工交易?”面对这一系列质问，陈相不自觉地说道：“百工之事，原来就不能一边种田，又一边做工呀!”孟子见陈相认可了社会分工这个事实，接着就说：“你讲得很正确嘛！务农和做工属于合理的社会分工，难道偏偏当国君的就要一边治理天下、一边种田吗？有劳动者的事，有统治者的事，这就是社会分工的不同。”谈到这里，陈相心悦诚服。

许行、陈相反对商品交换与社会分工的主张是倒退的理论。为了反驳这个谬论，孟子以日常生活为出发点，从许行戴帽、穿衣都离不开交换这个实际出发，连环诱问、反复诘难，引导对方到否定自己的理论上去，巧妙地转变了对方的观点，起到了说服的作用。

由此可见，抓住要害，巧设圈套、诱敌深入，这类语言智慧产生的力量是无法估量的。干任何事都要有个铺垫，铺垫主要是指作准备、打基础的意思，有了铺垫，办起事情来通常就容易许多。

战国时期有这样一件事。楚国大臣庄辛有一次向楚襄王直言进谏："大王，您不顾国政，就知道淫逸侈靡，我们国家已经十分危险了！"襄王听了非常不舒服，恼羞成怒："你这不祥的东西！你是老糊涂了吧？"庄辛见劝说没有作用，只好去赵国。五个月后，楚国数城被秦国连克，襄王匆忙弃都逃亡。接着，襄王派人将庄辛请了回来。庄辛对襄王说："大王没看到那蜻蜓吗？四个翅膀，六只脚，飞来飞去于天地之间，仰承甘露而饮，俯啄蚊虻而食，自以为与世无争，无忧无虑。哪知五尺孩童，正调了糖浆，涂在竹竿上，要将它从四尺多高的空中捉下来，给蚂蚁和蝼蛄当食物呢！蜻蜓还是细小的东西，且不去讲它。那黄雀仰栖高枝，俯啄白米，振翅飞翔，自以为与人无碍，无灾无患。谁知王孙公子右捏弹丸，左挟弹弓，正想从十几米的高处把它射下，结果白天还在修竹茂林之间嬉游，晚上就被人调成佳肴美味了。黄雀还是细小的东西，且不去讲它。那天鹅栖息大湖，游于江海，振翅翱翔云霄，俯嚼菱角香草，自以为与人无争，无祸无难。哪知射手正用他的弓箭，要从百米之上把它射下来，结果白天还游戏于江河湖海，夜里已变为盘中之餐了。天鹅还是细小的东西，且不去讲它。那蔡灵侯，北登巫山，南游高丘，食湘江之鱼，饮茹溪之水，左手挽着宠幸的姬妾，右臂抱了年轻的美女，整天和在上蔡悠游，不理国政朝事。他哪里清楚，楚王那里下了命令，正带着朱红的绳子去捆绑他，要杀掉他呢！那蔡灵侯的事还是细小的，且不去讲他。大王您右边有个夏侯，左边有个州侯，后面还跟着寿陵君与

鄢陵君，用四方贡献之金银，食封地俸禄之米粟，和他们在云楚之间驰骋射猎，而不理天下国家大事。您不知道秦王已经命令穰侯，带领他们的军队要霸占我们的国家，将大王驱逐到国外去呢!”襄王听后脸都变白了，诚惶诚恐，浑身战战兢兢，急忙向庄辛请教良方治国。想当年庄辛进谏襄王，开口就是“不顾国政”、“淫逸侈靡”、“十分危险”等词语，结果被襄王说是“不祥的东西”，是“老糊涂”。第二次，他采用了铺垫的方法，先连设四喻，从蜻蜓到云雀，从云雀到天鹅，又从天鹅到蔡灵侯，由小及大，从物到人，步步渲染，层层烘托，最终一语破的，水到渠成，让襄王在一浪高过一浪的语言冲击中，最终幡然觉醒，改过从善。

这种扭转作用，不能不归因于庄辛在经一事，长一智的过程中运用了语言的巧妙铺垫，在层层叠叠的意义积累中让自己的论辩，势不可挡，最后让对手心悦诚服。说话也需要铺垫，由于有时候要让对方接受自己的观点或让自己的意思表达清楚，必要的烘托或渲染是十分必要的。所以，巧妙铺垫也是语言智慧的一种。

3. 金蝉脱壳、暗度陈仓

如果你在论辩时发现自己处境不妙，不要恋战，可以制造某种假象、或是虚晃一招，来迷惑对手，分散对手的注意力，来让自己得以安全撤退或隐蔽地转移。

著名的科学家爱因斯坦常常到各大学应邀讲学。

在有一次去讲课途中，那位送他的司机对他说：“博士，我听过你的课有二十次左右了，这些内容我都能背得滚瓜烂熟。这课我敢说我也能上呢!”

“那么，好吧！我给你一次机会，”爱因斯坦说，“现在我们要去的地方，那里的人都没见过我。到学校，你就可以自称为爱因斯坦去讲课了，而我就戴上你的帽子充当司机。”

司机果然流利准确地讲完了课。

但是当他准备离去时，走来一位教授模样的人，请教他一个复杂的问题。

司机眼看要露馅了，突然灵机一动，说："这是个容易的问题。好吧！为了让您知道它是多么的简单，让我去让我的司机来为您解答。"

自然这位司机是抽身而退了，毫无疑问那位教授也会在假扮司机的爱因斯坦那里获得满意的答案。

这种圆满的结局从哪里来？它源自于司机的智慧。

由于在大事不妙时，聪明的司机使用了金蝉脱壳法，自己安然而退，并将火力指向了同自己已无联系的"壳"——爱因斯坦了。

在河南民间，流传着这样一则故事：有个财主找穷人讨债，穷人家里饥寒交迫，根本没有钱还债？可不还不行，无奈他对财主说：

"欠你的钱，还你的钱，屋后二亩荒草园。

种上树，长成材，解成板，打成船，放下河，

用千年，船用烂，钉打帘，割刺刺，插路边。

刮羊毛，织成毡，卖了钱，还你钱。"

愚蠢的财主只听到"还钱"，可没有明白穷人说的是如何还钱，便说："你只要还钱就好，反正利上加利。"

说罢，得意洋洋地就走了。

这个穷人拥有自己的生存哲学，对付凶残的财主他清楚讲道理行不通，便拐弯抹角，迂辞婉语，煞有其事般地大谈还钱的方式与步骤。表面看，似乎顺理成章，环环相扣，俨然是还钱不难的意思，因此让愚蠢的财主不但以为收债有望，而且还有肥利可图，所以洋洋自得而去。

其实，只要细细思考一下，不说"十年树"，更不提"船用千年"，仅仅看这"刺刺插路边"、"刮羊毛、织成毡"就不清楚要到什么年月才可以实现。

因此，穷人是用还钱的口气，形成了铁定还钱的假象，迷惑财主，成功地起到了不能还钱的作用，进而躲过了一次逼债危机。

穷人的胜利，一样要归因于金蝉脱壳术。这是一种自我保护、摆脱敌人的分身之术。

这里的“脱”不是消极逃遁、惊慌失措，而是存其形、去其实，进而稳住敌人，摆脱险境。

实际上在言语交往中，我们更多的时候是要善待他人，不要让对方陷入窘境，并且每当我们意识到会让对方觉得难堪的时候，还应采取措施不但减弱话语的刺激性，又起到了传情达意的作用。

一位女顾客有一次到一个照相馆取大头照，她对摄影师非常不满意地说：“我之前在这里照得都挺漂亮的，现在为什么我的照片这么难看？”

摄影师抱歉地说：“这位太太，实在对不起，你以前来照相时，比如今年轻多了，这次照得不大好看，是由于我有点老了。”

这位摄影师的回答，表面看上去是深深的自责，实际上却包含了青春难常驻、岁月不饶人的深刻道理。

能向容颜趋老的女顾客明说这一层意思吗？当然不能。

于是聪明的摄影师用自责的方式巧妙地暗示，使顾客自己在心平气和的回答中去品味其中的含义。

以上所提的“金蝉脱壳术”，是说己方在陷入窘境的时候，怎样造成假象迷惑对手让自己能够安全撤退的语言技巧。

其实，语言的使用不单单体现在争锋竞胜，还体现为行善施仁。

“暗度陈仓”的原意是指，表面上按兵不动，或造成某种假象，让敌人稳住，自己却暗中进行活动，在敌人没法觉察的前提下，达成自己的攻击目标。

语言的“暗度陈仓法”就取其意义的一部分，侧重于运用对方不易察觉但终会察觉的表达方式，从侧面切入，把所要传达的意义委婉曲折地暗示出，在不致恶化矛盾、激怒对方的情况下巧妙地转变对方的语言态势，在温情脉脉中，达到人和人之间的情感同语言的有效沟通。

名臣寇准刚当宋朝宰相时，曾向自己的好友张咏虚心请教立身、为

官之道。

张咏为其至交，当然清楚寇准机敏有余学术不足的特点，可现在寇准位居宰相，直接指明不一定好。且传出去也有损寇准形象，不提醒又有违朋友情谊，对于国家大事也十分不利。

再三权衡后，张咏才不紧不慢地说："公为我朝一代奇才，于家国大事当可应付自如。公务余暇，倒是可看看《霍光传》。"

寇准还要继续追问，可老友已不愿多说。

告别回到相府之后，寇准想起张咏特别提到的《霍光传》，就立即找出此书，细细从头阅读。

当他看到"光不学无术，暗于大理"时，终于恍然大悟，喃喃自语道："此张公谓我矣！"

从此寇准以汉代大将霍光不明事理、有能无才为鉴，一有空闲就手不释卷，最终成为一代名相。

张咏的进言手段确实是"暗度陈仓术"的典范。

他把常人很难接受的"不学无术"的批评，转变为借书代言的委婉手法，"暗"中"渡"意，让朋友怀着愉快的心态接受了自己的劝告。

这种"借它书上言，传我心中事"的方式，就是"暗度陈仓术"这种语言艺术的奥妙精华。

4. 无中生有、答非所问

"无中生有"在如今的语义解释中，通常是指栽赃陷害、凭空捏造，含有贬义。但在一些特殊的言语交锋中，巧妙地把有的说成没有，弄出一段凭空的妙言，实在是讲话高手的拿手好戏。

作为一种雄辩方法，无中生有的含义和通常概念大不相同。

四川才子李调元于清朝乾隆年间任广东学政。

一日，墨客文人们邀李调元郊游。他们来到一个地方，风景优美，有山有水，可小路突然中断，前方是如削悬崖，唯有溪水仍从路旁崖下

潺潺流过，崖上刻有三个字“半边山”，一石碑立在崖下路旁，一行字刻在碑上：“半边山，半段路，半溪流水半溪涸。”

同行者对李调元笑着说道：“这是宋时苏东坡与黄山谷、佛印三人同游此地时佛印为考东坡，出了这上联，东坡对不上，只能叫黄山谷写出此联，于此刻碑，以示自抑，兼求下联。学政学识过人，可否代贵同乡苏学士洗刷耻辱?”

李调元当然清楚，那人想以此挫挫他的锐气看他笑话。于是笑着不慌不忙地说：“这下联苏学士早就对好了，哪用再对?”

众人惶惑不解。

韧续说：“实际上，苏学士请黄山谷于此写字刻碑，恰是为了对联，不过是以景以事来对句罢了，此谓之意对，只是后人领会不了、看不出。这很清楚，苏学士据此提出的下联是：‘一块碑，一行字，一句成联一句虚。’”

众人听罢，认为无可挑剔，只得连声称叹。

事实上，当时苏东坡并没能对出下联，只是同行者想借此羞辱于李，可是才思敏捷的李调元却灵机一动，从这对句为零的虚无中说出所谓意对，妙趣天成，无中生有，不但维护了同乡苏学士的信誉，还展现了自己过人的论辩才能。

日常生活中，一样能够使用无中生有术，形成“美丽的谎言”，来使某些事情朝着有益的、积极的方向发展。“无中生有”在此时既是一种语言的智慧，同时又是一种语言的道义。

有一位高三女生想以体能成绩测试入学，但在体能测试中，非常意外地失手了，只得到勉强合格的分数。

回家后，女孩还是情绪低落，懊丧不已，并对母亲多次说：“首战失利，这是个坏兆头，只怕笔试也不能如意。”

但是母亲却对她说：“你这是什么话？为什么对自己没有信心？隔壁的大哥哥不是曾讲过，若你都考不上大学，谁还能考得上呢?”

听了这话，宛如一道霞光出现在女孩眼前，顿时她的心里明亮起来，胸中重新升起了斗志。

她觉得："在我的周围还有人居然对我抱着这么大的希望，我怎么能够自暴自弃呢?"

不必说，正是母亲颇有心机的"无中生有"地指出了隔壁大哥哥的话，才让女孩从挫折中振奋起来。如果这种善良的假话实际上带来美好积极的结果时，我们能不对"无中生有"刮目相看吗?

在某些特定情况下，既不可以用保持沉默来消极回应，也不可以用尖锐的语言反唇相讥，怎么办？说话高手告诉我们这样一种方式：以某种非逻辑的可又是巧妙的方式做出回答。

在许多人际关系或交际场合中，人们通常会碰到一些具有挑衅性或是很难回答的问题。如同许许多多利弊共存的事物一般，语言也是一把双刃剑。也毁也誉，可褒可贬，智者用之妙论，狡者用之诡辩，就看其目的和动机如何，恶者谓之偷换概念，善者谓之答非所问。究其意，它们都应当做人类的语言智慧，因为在其腾挪闪避中展现出以变救穷、相辅相成的深刻哲理。

任新泽西州州长时，美国人威尔逊某次接到来自华盛顿的电话，说一位新泽西州的议员，也是他的一位好朋友刚刚去世。

威尔逊深感悲痛和震惊，马上取消了当天的一切约会。几分钟后，他接到一名新泽西州政客打来的电话。

"州长，"那人结结巴巴地说："我，期望我能替代那位议员的位置。"

"好吧，"威尔逊对那人急不可耐的态度感到恶心，他慢吞吞地答道："若是殡仪馆同意的话，我没意见。"

面对急切期望登上议员位置的政客，满怀悲痛的威尔逊故意采取误解的办法，暗中变换了对方话题中期望得到的"位置"的含义。对方本来是觊觎的议员的席位，但威尔逊特地将其变为在殡仪馆已去世的议员所躺的位置，这种"偷天换日"的方法，明确表示了对该政客的讽刺与

反感。

对于如此一种高明的反击，我们能不称赞威尔逊的机敏吗？

除了名人会运用这类高超的语言技巧，在日常生活中，许多百姓也处处显示出自己的语言天分。

请看以下这则对话：

孩子："妈妈，我是你生下来的么？"

妈妈："是呀。"

孩子："你怎么生的？"

妈妈："在医院生的。"

孩子："人是从哪来的。"

妈妈："看猴子吧！孩子，人类的祖先是猿猴。"

很明显，这个孩子的问题主要是在询问生育分娩的具体过程，但这种问题是不便向小孩详细说明的，可又不能不鼓励孩子的好奇心，所以做妈妈的不得不答非所问，却也别有情趣。

5. 随机套用、化怒为趣

随机套用法则是预先熟练地记住一些同本人生活工作有关的说话范本，之后加以灵活的套用，最好可以依据自己所处的环境特点即兴发挥。随机套用法是先具备了故事，之后再形成一个话头，让二者结合地天衣无缝。在这里，最重要的是提高自己自由转换这些范本的能力与套用这些范本的能力，唯一的套用要求是天衣无缝。

我国古人就十分懂得用套用故事证明自己的观点。惠子当了梁惠王的宰相，庄子想要看看他。有人得到消息后，立即跑到惠子那里打小报告："表面上庄子来看你，其实是想夺你的位子。"

庄子知道惠子有所猜疑，就不动声色，给惠子说了一则故事："有一种南方的鸟叫鹓雏，这鸟从南海飞向北海，一路上除了梧桐不栖，除了竹不吃，除了甘泉不饮。它有一天飞过一只鸱鸟的头上，那只鸱鸟正在

吃腐烂的老鼠。鸦鸟害怕鸠雏去抢它的老鼠，就仰头‘嘎’地大叫一声。”

说到这，庄子笑嘻嘻地问惠子：“那么如今你也要‘嘎’我一声吗?”

庄子不但善于灵活套用，并且能够大加发挥，效果也是十分明显的。

可见，唯有到了能够大加发挥，并且发挥到十分幽默的程度，才可以表明你的幽默感已经得到了提高，让你所拥有的幽默知识变成你生活的一部分，如此幽默也就渐渐渗透到你的心中。

化愤怒为趣味就是在特殊场合下，把握时机将愤怒转变为幽默。不论多激愤的言行，只要将它夸张到十分荒诞的境界，就能缓和愤怒的情绪，这是由于荒诞到极点就形成了虚幻。

有一天，李老头在自家街口儿买了一条围巾，正往回走，碰到一位邻居家的小女孩，她也买了一条，而且对李老头正说，今天她只花了10元，就买到了一条好围巾。

李老头一听，十分生气，去找那摆摊的小青年。

“喂，你刚刚卖给女孩子才10元，但卖给我是20块钱，你这是啥道理?”

“由于她是我的亲戚，老头子，你清楚吗?”

李老头一听，二话不说，拿了一条围巾就走。

小青年赶紧上前：“你为什么不付钱就走?”

“由于咱们是亲戚，那女孩是我闺女呀!”

“啊……”

李老头歪打正着，把握时机，怒中生智。小青年的话是要气李老头，李老头一样也攀亲。因为都是假亲戚，以假对假就形成了一种荒诞，这般荒诞到极点上，可笑的特征就掩盖了令人恼火的特征。

以愤怒转向诙谐是十分困难的，若是荒诞达不到如此的极端，是不可以让人在怒火中烧之余笑出声来的。

阿凡提有一次和一书生外出赶考，在一家客店住。由于忙于赶路，

二人清晨就梳洗起来。但是店里只有一面镜子和一把梳子。书生嫌阿凡提脏，就有意戏弄说：

“梳子你先用右边，我后用左边。”

阿凡提一听非常生气，瞅了瞅镜子，于是说：“那这面镜子你先用后面，我再用前面吧！”

书生听后哑口无言，自愧不如。

在人际交往中，要让对方化怒为笑是很难的事，并不是你只要荒诞一下，对方的情绪就能轻易变化的，要有其他的条件配合才可以。

6. 巧辩脱困、反向求因

在社交中遇事镇定，寻找所有能够突破的因素，积极发挥自己的智慧，就可以形成意想不到的语言效果，这种手法称为巧辩脱困法。

通常说来，在不利的情况下，带着越多的自我保护的色彩，就有越多的幽默成分。这种特征日常交往中就可以看得出来，日常交往的情况，有更自由的天地用充分的幽默感来实施自我保护。

我国著名京剧老生演员马连良先生有一次演出《天水关》，在剧中他饰演诸葛亮。开演前，饰演魏延的演员忽然病了。来看望他的一位同行毛遂自荐，代演魏延这一角色。

当戏演到诸葛亮升帐发令巧施离间计时，这个演员想同马连良开个玩笑，轮到魏延下场时，他却不下场，偏偏向诸葛亮摇摇摆摆地一拱手，粗声粗气地讲道：“末将不知根底，望丞相赐教！”

可是，这个突如其来的情境并没有难住马连良。他先是微微一怔，随即朝“魏延”莞尔一笑，说道：“此乃军机，岂可明言？请魏将军站过来。”“魏延”一听，只能走到“诸葛亮”跟前。只见“诸葛亮”微微转了一个身体，在“魏延”耳边轻声说了句，那“魏延”口里连称“丞相好计！丞相好计！”之后急忙匆匆下场。

临场现加的这一段“戏”，连台下老观众也没能看出其中的奥妙。实

际上，马连良的“好计”不过是压低嗓门，笑骂着对这位捣蛋的同行说了一句：“你这个王八蛋还不赶紧滚下去!”

马连良先生巧言解围，遇困不乱，不愧是一代艺术大师。

可见，很多人缺乏幽默感，不懂幽默之妙的原因，首先是他在不利的情况中往往陷入精神的被动，不能用轻松的心情来自由转变自己情感的角度，常常被习惯的实用价值所迷惑，因此，你不能获得情感的自由。

同时，在这种情况下，你之所以缺少幽默感，是你太死心眼，死守着一般的理性逻辑不放，不清楚“理儿不歪，笑话不来”的道理。

反向求因法就是要在推理过程中能够钻空子，尤其是往反面去钻空子，把十分微小的巧合的可能性作为立论的出发点。

一位名叫约翰的病人问医生：“我可以活到 90 岁吗?”

医生检查了一下约翰的健康后，问道：“今年你多大啦?”

病人说：“40 岁。”

“你有什么嗜好吗? 比方说，喜欢女人、饮酒、赌钱、吸烟，或者别的嗜好?”

“我最恨喝酒、吸烟，更讨厌女人。”

“天哪，那你为什么还要活到 90 岁?”

本来读者的预想是：戒绝烟酒女人得到肯定的答复，可结果不但相反，而且将这所有当做是生命意义。否定了这些，就否定了活到 90 岁的意义，也就是这一切的价值比长寿的价值高。

萧伯纳有一次收到一封英国著名女舞蹈家邓肯热情洋溢的信。

信中说，若是他俩结婚，生个孩子，那对后代肯定是好事：“孩子有我这样的身材与你那样的脑袋，那将是多美妙啊!”

在回信中，萧伯纳表现的受宠若惊，可他不可以接受这个好意。他说：“那个孩子的运气也许不那么好，若是他有你那样的脑袋和我这样的身材，可就糟透了。”

萧伯纳运用的方法就是反向的求因法，他是钻反面的空子，把即使

是十分微小的巧合的可能性当做立论的出发点，形成对方希望的落空。在这里，萧伯纳的幽默的特征是将自我调侃（长得不好看）与讽喻他人（脑袋不聪明）巧妙地融合在一起了。

某甲很穷，可他从来不愿奉承富人。

某富翁对他说："我家财万贯，你凭什么不奉承我？"

某甲答道："家财是你的，你又不分给我，为何要我奉承你呢？"

富翁说："那好，我把家财的两成给你，你可以奉承我了吧？"

某甲笑着说："两成？这个分法太不公平了，我不能奉承你。"

富翁想了一会儿说："那把一半分给你，总可以奉承我了吧？"

"那时候，你我已经平起平坐。"某甲说："我凭什么还要奉承你？"

富翁把心一横说："把我全部家财送给了你，怎样？"

"哈哈哈！"某甲纵声大笑道："那时候，我富你穷，要你来奉承我了。"

喜剧性形成于矛盾的不断转化，越是富翁期待奉承，就分给某甲越多的财产；越是多分出财产，就越是降低了被奉承的可能性，直到完全没有可能。

这种方法的优点并不是重新找一个相反的因果，而是从自身演化出相反的因果线索来。原本是有财而要求奉承，但要求奉承的结果转变成无财，而无财却只可以去奉承他人。

这种艺术的可贵之处，不但在于结论，并且在于推演的过程，要层层深入，环环紧扣。

7. 欲擒故纵、引人就范

欲擒故纵法，就是先假设对方的观点是正确的，之后按照逻辑推出荒唐可笑的结果，简言之为设真推假，引申归谬。

据说明朝时，四川的杨升庵才识过人，中过状元。由于嘲讽过皇帝，因此皇帝要将他放到很远的地方去充军。朝中的那些奸臣于是趁机公报

私仇，对皇帝说，把杨升庵充军玉门关外，或是海外。

杨升庵想：充军还是离家乡近一点好。就对皇帝说："皇上要让我充军，我也没话说。但是，我有一个要求。"

"什么要求？"

"宁去国外三千里，不去云南碧鸡关。"

"为什么？"

"皇上不知，碧鸡关呀，跳蚤有半斤，蚊子有四两！千万不要把我放到碧鸡关去充军呀！"

"唔……"

皇帝不再言语，心想：哼！你不到碧鸡关，我偏要让你去碧鸡关！杨升庵一出皇宫，皇上立即下旨：杨升庵充军云南！

杨升庵运用"欲擒故纵"的方法，粉碎了奸臣的计划，实现了自己要去云南的目的。

日本大银行不允许职员留长发，这是由于留长发能让顾客产生散漫与颓废的印象，不利于银行的形象。

有一次，一家银行的人事部主任与经理会见一批通过笔试合格的考生，发现里面有部分留长发的男子。为了能让这些留长发的考生全剪成短发，在致词时，人事部主任没有正面提出要求，但充分运用了他杰出的口才与幽默感，只讲了几句话，就让留长发的考生高兴地接受了他的建议。

他是如何说的呢？

人事部主任留着陆军式的短发型，他说："各位，对于头发的长短问题，敝行向来持豁达的态度，各位的头发只要在经理先生与我的头发长度之间就行了。"

众人马上将目光投向经理，只见经理先生面带笑容起身，缓缓脱帽——露出了一个光头。

人事部主任运用的就是欲擒故纵法，他的本意就是要考生们全留短

发的，可他却不直接提出来，而是特意展现出一种豁达的态度，好像他们的要求并不高。

从表面上看，对于头发长短问题银行向来持“豁达的态度”，仿佛是“纵”，实事上，“各位的头发只要在经理先生与我的头发长度之间就行了”，却是“擒”。他是用不一样的语词表达了同一个含义。

从逻辑学常识看，有时同一种语言在不同的情况中，能够表达不同的含义；有时不同的语词却能够表达一样的概念。人事部主任所讲的两句话，显然表达的是同一个概念，他们全具有完全一样的含义。这种欲擒故纵法，非常有效力，一是加强了幽默感，进而让他的要求更容易被对方所接受。这是由于心理学理论指出，同一要求，运用不同的表达方式，他的客观效果是不同的。二是先放后收，让对方不能讨价还价，只能照办。

引人就范法则是使自己的言行，有许多可能的含义，之后，引导对方的注意力在某个含义上停留下来，也就是为对方设陷阱，让对方发生错觉，最终忽然朝另一种含义上转变，情况的对转，让对方忽然产生希望的失落，进而形成了强烈的戏剧性效果。

从前，有个客人去访问朋友。两人一直交谈，到了该吃饭的时间，主人也说留客用餐的意思。

客人想，若是留我，我还不一定在这儿吃饭，既然不想留我，我就偏要吃你一顿，并且要吃好的。他看到主人家院子里的鸡，指着鸡就说：“鸡这种家禽有七德，你知道吗?”

主人说：“我只知道鸡有五德，一为文，其貌堂堂；二为武，脚爪坚利；三为勇，敢斗强敌；四为仁，保护同类；五为信，按时报晓。没有听说过七德呀，什么是那两德?”

客人说：“你若舍得，我便吃得。算上这两德（得）不就是七德了吗?”

这个客人的聪明就集中在把自己要吃鸡的想法，运用谐音制造陷阱，

使主人高兴地发现自己上当。

纯调笑性语言准确传达主人正面肯定的意味非常困难，尤其是导致荒谬、以谬制谬、将谬就谬的幽默，都不能明确地体现他怎样正面肯定，这是由于它的特点是后发制人。

引人就范法是以先发制人见长。

一队士兵整齐地在操场上排着队。

“哪个喜欢音乐，向前三步走。”长官命令道，六名战士走出了队列。

“非常好，请你们将这架钢琴抬到三楼。”

引人就范法的诀窍是语言圈套。语言能成为圈套是由于同一个语词有不同的含义。听话者先希望这一个意思，忽然发现变成了另一个意思。

“鸡有七德”，就是使对方希望“鸡德”，结果却是“你若舍得，我就吃得”的“得”。士兵原本希望的爱好音乐是同乐曲的创作、演出或演奏有关的，忽然却换成了搬运乐器。引人就范法的关键就是让对方产生错觉。

8. 临场发挥、声东击西

这种幽默技法可能不用解释，临场发挥就是临场发挥，在发挥中达到幽默角色的自然转移。

在一家美国的大饭店里，当侍女端上来一份芥末土豆糊给一位顾客时，顺便问道：

“您是做什么的?”

“我是葡萄牙国王。”

“噢，这份工作倒很好!”

这位侍女的幽默，就在于运用临场发挥法，将自己上升到与国王平起平坐的地位。

在批改学生作文时，有个老师看到下面的一段话：

“那天早上一开门，就看到一只被毒死的老鼠，让我大吃一斤!”

老师看后，忍俊不禁，就在这段话的一旁写下批语：

“一定不能大吃一斤，小吃一两也不可以。”临场发挥引出幽默，自然错别字还要更正啰！

声东击西法，是一类更加迂回含蓄的说话技巧。目标向东却先向西，想要进击却先后退。在运用幽默的语言来反驳或回击一些错误主张的时候，这种技巧的使用十分有力。

以下是一则美国幽默，也运用了这类技巧。

“劳驾，请问怎么去警署？”一位行人停步问路人。

“这非常简单，你用石头将对面商店的橱窗给砸烂，你十分钟后就到了。”

路人看似是答非所问，他没有具体说去警署的路线，但提出了去警署的一种可行的办法：只要你制造事端，自然有人把你送去警署。这便是声东击西法的说话艺术。

阿凡提是一个智者，并且还是个大幽默家。他的话多数是声东击西法的典型，并且显得非常幽默。

一位穷人找阿凡提诉苦道：“去年我向巴依老爷借了一个熟鸡蛋，可今年要我还 300 个鸡蛋。原因是蛋孵鸡，鸡生蛋。”

阿凡提和穷人一同告到了法官那里。

审理时，阿凡提迟迟未到。最终很晚才来。法官问他：“你为什么这么久才来呀？”

阿凡提回答说：“我在家炒小麦想要下种。”

法官听了哈哈大笑：“炒熟了的小麦下种后如何能长出麦苗来呢？”

阿凡提笑着说：“可是巴依老爷的熟鸡蛋怎么能孵出小鸡来呢？”

很明显，阿凡提用声东击西法，提的是小麦，可意却在熟鸡蛋。

声东击西法在不少情境都可以看见：明说张三，实指李四；明是说罪，暗里摆功；欲东而西，欲是而非；明是说愚，暗里表忠；含沙射影，敲山震虎，指桑骂槐等等，都是这类。当然，在现实生活中，这类声东击西法的幽默技巧也能够诙谐地加以使用，来形成强烈的幽默效果。

怎样才能引起用人单位的重视

在激烈的求职竞争中，怎样才能引起用人单位对自己的重视呢?

1. 要设法了解用人单位对求职者的规格需要，他们需要哪方面的人才，是什么层次的，主要承担什么工作以及其他要求。所以，要注意观察和倾听。只有摸准了对方的脉博，才能有针对性地展开求职竞争，达到事半功倍的效果。

2. 要拿出最切合用人单位需要了解的有力材料来说明自己的优势。对自己的优势要讲够讲透彻，证明材料要具权威性，引证要有说服力。例如，要证明自己“精通外语”，可以当场说外语，或将对方听说的语言当场译成中文，有时对方用外语问你问题，你可用外语回答。

3. 如果对方以口头面试的形式来了解求职者的情况时，那就应考出优异成绩，要吐词清楚，回答得有条有理，对所问问题要作相应的简洁的回答，不可扯得太远。只要平时多下功夫，这一些都是很容易就可以作到的。

必须注意的是：有时应实话实说，当你遇到棘手的问题时，尽量把回答的内容扯离会伤害你的形象方面，因而尽量塑造有利的形象。例如对方问你：“你曾在食品业中做过事吗?”你本来没有做过，就可以回答说“从未做过。”但千万不要一句话说完就算了，而是可以稍微修饰一下的。比如说“我从未做过，但我认识许多饲料业的朋友，因此我对食品业还是懂得不少的，如果能在贵公司再工作一个月，我相信我会对食品业了解得更清楚一些。”这样，你的确实话实说了，但却避开了对你的形象可能造成的伤害。

怎样和上司搞好关系

1. 忠于上司，才会得到上司的喜爱

上司一般都把下属当成自己的人，希望下属忠诚地跟着他，拥戴他，听他指挥。下属不与自己一条心，背叛自己，另攀高枝，“身在曹营心在汉”，存有二心等，是上司最反感的事。忠诚，讲义气，重感情，经常用行动表示你信赖他，敬重他，便可得到上司的喜爱。

2. 精明强干，才会得到上司的器重

上司一般都很赏识聪明、机灵、有头脑、有创造性的下属，这样的人往往能出色地完成任务。有能力做好本职工作是使上司满意的前提。一旦被人认为是无能无识之辈，既愚蠢又懒惰，便很危险了。

3. 向上司请教，意味着“孺子可教”

谦逊自古以来就是中华民族所推崇的一种美德。在今天的社会生活中，我们固然不提倡在任何问题上都保持一团和气的“中庸”行为，但在与上司的相处中，谦逊还是相当重要的。谦逊意味着你有自知之明，懂得尊重他人，有向上司请教学习的意向：意味着“孺子可教”。谦逊可让你得到更多人的支持，帮助你更好地成就事业。

4. 关键时刻，要为上司挺身而出

常言道，疾风知劲草，烈火烧真金，在关键时刻，上司才会真切地认识与了解下属。人生难得机遇，不要错过表现自己的极好机会。当某项工作陷入困境之时，你若能大显身手，定会让上司格外器重你。当上

司本人在思想、感情或生活上出现矛盾时，你若能妙语劝慰，也会令其格外感激。此时，切忌变成一块木头，呆头呆脑，冷漠无情，畏首畏尾，胆怯懦弱。这样，上司便会认为你是一个无知无识、无情无能的平庸之辈。

5. 在上司面前不要吹牛皮

在上司面前，不要吹牛皮，编瞎话，谎报军情。弄虚作假者，往往失信于人。上司若觉得自己被欺骗，将格外恼火，因为你把他当成傻瓜、笨蛋、糊涂虫，当成不可讲真话的人，不信任他，这在极大程度上伤了上司的自尊心。通过欺骗上司而暂时得到的好感和荣誉，是不可能长久地维持下去的。

当然，诚实有诚实的艺术，一般要考虑时机、场合、上司的心情、客观环境等因素，否则，诚实也会犯错误，遭致上司的反感和不满。

6. 在上司面前不要计较个人得失

今天，中国人虽然已承认了“利益”这个概念，大多数上司也比较注重考虑下属的利益要求，但是若过于注意金钱物质利益之争，也并非对你有利。

如果你喋喋不休地向上司提出物质利益要求，超过了他的心理承受能力，在感情上，他会觉得压抑、烦躁。

如果“利益”是你“争”来的，上司虽作了付出，但并不愉快，心理上会认为你是个“格调”较低的人，觉得你很愚蠢。

如果你的上司是个糊涂虫，与他争利益得失，反倒会把你的功劳一扫而光，“利”没有得到，“名”也会丧失。

最好的办法是让上司主动地给，而不是你去“争”。

把你的工作干得漂亮一些，尽最大能力满足他的要求，并且有些特色，有所创造。明白的上司会量力而行，用物质利益奖励你的，无需你“争”。

陈诉困难要把握时机，争取他的同情。

赞扬他是一个关心下属，体恤人情，秉公办事的好上司。

上司办不到的事情无须去争，令他感到为难的事情还是不争为好。

完成个别的合作项目时，“先小人后君子”，对双方都有利。此时，可通过中间人周旋，或从其他角度委婉地提醒上司。

7. 与上司交谈时，不可锋芒毕露

君子藏器于身，待时而动。你的聪明才智需要得到上司的赏识，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌，上司会因此而认为你是一个自大狂，恃才傲慢，盛气凌人，而在心理上觉得难以相处，彼此间缺乏一种默契。与上司相交，须遵循以下原则：

寻找自然、活泼的话题，令他充分地发表意见，你适当地作些补充，提一些问题。这样，他便知道你是有知识、有见解的，自然而然地认识了你的能力和价值。

不要用上司不懂的技术性较强的术语与之交谈，这样，他会觉得你是在故意难为他；也可能觉得你的才干对他的职务将构成威胁，并产生戒备，而有意压制你；还可能把你看成书呆子，缺乏实际经验而不信任你。

8. 提建议时，不要急于否定上司原来的想法

提建议时，多注意从正面有理有据地阐述你的见解。有民主要求，还要有民主素质，即要懂得尊重他人的意见，尊重上司的意见。这样，他才会承认你的才干。

对上司个人的工作提建议时，尽可能谨慎一些，必须仔细研究上司的特点，研究他喜欢用什么方式接受下属的意见。大大咧咧的上司可用玩笑建议法，严肃的上司可用书面建议法，自尊心强的上司可用个别建议法，喜赞扬的上司可用寓建议于褒奖之中法等等。

9. 体会上司处境，理解上司难处

角色换位法，有助于体会上司的心境。有些人单独工作干得很好，当了上司却一筹莫展，尤其苦于处理各种横竖关系。因此要主动地帮助他分忧解难。在其犹豫不决、举棋不定时，主动表示理解和同情，并诚恳地做出自己的努力，减轻上司的负担，会令他极为高兴的。

10. 不要当面顶撞上司

批评上司时，必须照顾其面子，不要令人下不了台。当面顶撞是最愚蠢的。进谏的方式很多，如动情法、比喻法、寓规劝于褒奖之中等等。

11. 要主动找机会与上司交往

上司需要接近了解下属，下属也需要接近了解上司，这是正常的人际交往，不必因担心别人的议论而躲避上司。你若希望上司喜欢你，看得起你，那么就首先要让上司看得见你。

12. 慎重对待上司的失误

上司在工作中出现失误，千万不要持幸灾乐祸或冷眼旁观的态度，这会令他极为寒心。能担责任就担责任，不能担责任可帮他分析原因，为其开脱。此外，还要帮他总结教训，多加劝慰。

持指责、嘲讽的态度更易把关系搞僵，矛盾激化。那样，你就再不要指望上司喜欢你了。

怎样给领导提建议

“谏”历来是人们所提倡的。何况在现代商场中，领导和职员都为共同的目的而努力，只要“谏法”得当，无论怎样难缠的领导，也会听一听“谏”的。

你的谏言如果遇有麻烦，通常会是“受谏”者——领导的下面几种问题：

1. 领导不喜欢反驳

这些领导常是很有能力，颇优异的人物，对于一时的失误，往往不愿接受别人的反驳。尽管如此，如果职员能够把准时机，巧妙地进谏，还是可以起到助其纠正失误的作用的。

要知道，一个很优秀的领导，不喜欢轻易接受反驳，但是下属的意见如果合理，他们仍然是会采纳的，这是他们优秀的原因之一。

下属对这样的领导进谏时，必须注意方法。首先在态度上要尊重领导；其次对你自己的意见，要说明得有理有据，并且要强调是你“个人的”意见。尤其值得注意的是，要能及时收场，因为自尊心强的领导，你越和他争论，他就越不肯认错，尽管有时他也明知错了，也不肯认输。既然你肯定自己的意见正确，作为一个精明的领导，也不会不明白，让领导有时间否定自己的主张，采纳你的谏言。

另外，还要注意的是不可恃功自负，当得知领导改变了自己的错误决定，采纳了你的建议后，不要洋洋自得，最好不要多提此事，以后，领导也便更加重视你的意见。

不喜欢反驳的领导，并不是不能反驳，只要你驳到好处，自然也会

成为一个善“谏”的“良臣”。

2. 领导不重视谏言

有些领导有时会当面应付你，也有时会当面根本不做什么反应，这种情况是不是还可以“进谏”呢？作为一名职员，要想在竞争激烈的现代商场中立足，也要尽可能为自己创造机会，绝不该因为领导不愿听“谏言”便不去“谏”。

对待不重视下属的领导，在谏言之前，你必须充分调查，充分考虑其必要性，使领导不得不予重视。对于领导原本已经当面答应了，但后来却音信皆无的情况，你自己便要反想一下自己谏言的方式是不是合适，口气是不是过重，是不是无意中表现了轻视领导的意思。

一个高明的谏者，遇到不喜欢听谏言的领导，都会选择一个适宜的场合进谏。比如，可以利用“人多力量大”的原理，和同事们一同谏言，由周围的人共同提醒他，以防他再说：“不知道。”这种方法，实际有一点强行的意味，但对这样的领导，又不得不如此，这也是不得已而为之吧。

3. 领导不立即答复

还有一种领导对于谏言一般都不立即做出结论。这些领导一般处于中间管理阶层，因为后面有“后台”，便常常要考虑多方面的因素。

这些人确实也有他们自己的难处，尤其是那些做事谨小慎微，怕负责任的领导更是如此，经常会以“我不知道上面是什么意思”，来对付你的谏言。这时候，合适的办法是暂不争辩，稍候一段时间再说。因为每一位领导，都比职员们更希望企业的管理更加科学、合理，对于好的建议，他们必定给予适当的注意。

如何与上级交流思想

与上级交流，目的不外乎两个，一是要提供你所掌握的信息，二是寻求领导的反馈。既然如此，你一定要了解上司往往留意与自身利益密切相关的信息；上司对与自己的角色、志趣、经验相关的信息特别关注；上司容易接受具有权威性的信息；上司总是喜欢选取以肯定形式出现的信息；上司希望获得新奇的信息，而不爱听老生常谈；上司对某些特殊的消息特别感兴趣。上司对越是为社会和他人所禁锢、保密的信息越是想知道。如果你具有以上的信息，那么上司自然会感兴趣，你们交流的可能性就很大。而如果反之则最好不要去打扰上司。

除此之外，与上司交流的方式也要注意：

首先要注意语气适当，措辞委婉。因为说得过火或过于渲染，涉及领导的尊严与权威，尺度掌握不准，搞的不好就会有嘲讽、犯上之嫌，被领导误以为心怀不满，另有所指。所以下属一定要注意使自己的口气比较和缓，显示自己的诚恳和尊敬之情。特别是要使领导明确的认识到，你的所作所为都是出于做好工作的动机，是为领导设身处地的着想，而不是针对领导者本人有何不恭的看法。

其次尽量言词简短。俗话说："言多必失"。因此下属在劝谏时，只要指明大意就已足矣，其中的推理不妨由领导自己来做，越是语言简短，越是语意含蓄，就越能引起领导的深思，又不至于引起领导的猜忌。而且，言辞简短不至于使你引用的领导的话淹没在解释论证的海洋中，要知道，正是这些引用极大地满足了领导的成就感。当你的领导清楚地了解到，一句他本人也不曾在意的话却被下属郑重地记在心上，或者他十分重要的观点的确受到了下属的重视，他一定会增加对你的好感，多几

分欣赏和认同，少几分敌意和对立，从而能够仔细地倾听你的建议，对你的相反的看法郑重对待。因此，言简意赅，不失为引起领导重视和好感的一个好办法。

第三要注意场合。用领导自己的话来批驳他的某些观点，最好是在私下场合中使用，而不宜在公开场合或是有他人在一旁的情况下运用。因为在私下里，即使你对领导有所触痛，但如果言之有理，领导也会采取比较宽容的态度，而在公开场合，这就会演化为领导的尊严和权威问题，他会为此而战，从而使情绪压过理智，面子高于道理，这对下属无疑是自找麻烦，“好心难得好报”。

如何跟上司讲道理

很不幸，你摊上了一个十分主观的上司，他总是强加给你许多工作，那么作为部下的你就没办法跟他讲道理了吗？不是，你可以选择下面两种方法：

1. 说话力求婉转

这种方法常见于上司强制性给你任务时。如果上司把部下叫来说：“请你今天把这些工作干完，好吗？”部下望着那小山般的公文，摇摇头说：“这么多，叫我怎么能当天干完。”这样的应酬，就太不合格了。公文虽然堆积如山，也可能很快可以办完，或者你还有办不妥的理由，不过当你说：“今天无论如何也干不完”时，假如上司说，“什么？连这点小事也办不好？要我办给你看看吗？”到这种地步，彼此就都很难收场了。

自然，作为一个上司，用上面的话驳斥部下，也是愚蠢莫及的，因为他大可改为“你试试看，好吗？”

在下属的一方，如果答复时改为“很好，我尽量办着看看”时，情形便不同。因为你只是“尽量”而不是“保证”，实际你还没有干过，也没有理由肯定答复，你可以设法快去做，到下班时还干不完，便可回报“还没干完”，这时上司看到，也就不以为然了，因为上司的自尊心被维护了，你所得到的无非是两种回答：“确实太多了，明天再干吧。”“我叫小李来帮你。”这样事情就好办了，就可很好地避免上下级之间的矛盾。当然，同事之间也应该这样，说话不能直捅捅的，让人受不了。

2. 避免太多的解释

这种方法常用于道理难以简要说明时。比如说，你今天到一个新的单位工作，不免要和周围的同事们略作应酬，可以这样介绍说：“我是今天刚来上班的××，在会计室管出纳，以后请多指教。”这样说明你来干什么工作很重要，不过，如果你说：“我是某大学会计系毕业，曾在某单位当过会计主任……”这样就过分了。凡是良好的应酬，都应避免自大、分辩和太多的解释。再如，你今早上班迟到了，于是你向上司解释迟到的原因，你说：“今早中山北路发生车祸，汽车被阻塞，我只好半途下车去找出租车，但出租车都被别人拦走，等了好久才找到一部……”车、阻塞、出租车都是原因，而迟到却是结果，你的上司一定不耐烦听这些解释。下面有两个答案，你看哪一个比较好呢？

“今天乘公共汽车出了毛病，所以迟到了，非常对不起。”“今天迟到了，非常对不起，因为公共汽车半途出了毛病。”

上面两句说明，原因与结果互相倒置，听起来一样令人舒服。但大多数场合，原因与结果哪一个排在前面关系极大。利用“迟到”作为你的应酬技术的试金石，成功还是失败，很快就见分晓。

怎样与上司相处得更和谐

你的上司是一个怎样的人？他可能很情绪化、无能、自以为是、独裁、自私自利、对下属很刻薄等等，他根本不体谅你的处境，时常要你超时工作，却并不欣赏你所做的一切。奈何每天都要跟他紧密合作，使你精神紧张，觉得办公室好比一个人间地狱。

其实很多人的不幸与忧伤，都是自寻烦恼，只要你对自己说："我不要受到他人的影响，我只为自己而活，我要成为自己命运的主宰。"谁也不能折磨你，使你成为出卖自己的人。

与上司好好相处的方法，万变不离其宗，简言之，有以下三个宗旨：

首先，客观地衡量一下自己在公司的地位。雇主与雇员之间的关系，永远建立在互利互惠之上。问问自己有什么利于公司的长处，尽量在那方面大大发挥，不要卷入是非圈子里。

其次，无论何时何地，帮助上司解决疑难，尽自己所能把事情做好。

还有，在适当的时机，说合适的话，做适合的事情。首先你要消除成见，不要以为上司故意针对你，须知道上司对你根本谈不上什么深人的认识，他又怎样会专不喜欢你？他们可能对所有下属都是如此，你应该学习与上司相处，慢慢让他发现你的优点。

其四，耐心寻找上司的特点，以他喜欢的方式完成工作。不要逞强理，不要急于表现自己。

随时随地，抓紧机会表示自己对他忠心耿耿，永远站在上司这一边。

以你的态度说明一个事实：我是你的好朋友，我会尽己所能讨好你。不要以为上司很愚笨，如果你真的努力这样做，他看在眼里，一定会很明白你的意思，对你日渐产生好感。

在办公室应当怎样说话

刚从大学毕业，第一次来到公司，你会感觉到办公室里的一切都不适应。但是，你不必害怕，从现在起把办公室当做你表演的舞台吧。只要努力去干，这就是你得心应手的地方。

1. 对同事不要有亲疏远近

同一个科室的同事，与脾气相投的 A，每天都高兴地寒暄，中午约在一起吃午饭；相反，对不易结交的 B 就不大爱打招呼。由于亲善与疏远而改变了与对方的交往方式，尽管这是个人之间的小事，但同在一个科室，这样做并不好。

许多人来到一个共同的工作岗位，常有不能情投意合的人，而工作起来却难免要和这种人搞协作、打交道，因此，有必要努力从平时做起，出以公心与他们处理好关系。交往也存在着一个严格区分公与私的问题。

2. 接打电话要亲切得体

首先要注意时间的问题。在上班时间打电话会打扰同事，影响工作，要避开这段时间。如果不是特别亲密的关系，也不要时间过长。只要不是相当情投意合的人，打 5 分钟就足够了。

其次，打电话时，要用客气的语言："周先生（小姐），在家吗?"用亲近而不庄重的态度打电话时，会引起家属的反感，所以要注意。

其三，接电话时，要清楚地报一下自己的姓名。如有可能，应先介绍说："我是与周先生（小姐）在一个研究所工作的李雁。"让打电话人知道自己是谁。如果是打出电话，要根据打电话的时间，再随声附加一

句“早晨打电话，打搅你了”、“深夜打电话，太对不起了。”再有，称呼对方姓名时，一定加上“先生”、“小姐”，并说“X X 先生或小姐在家吗?”使用礼貌语。因此，准确地使用敬语，会得到对方父母的信赖，以后的交往会顺利地进行。

第四，用舒服的语言与人交谈

没有使用尊敬语习惯的人，短时间内不知应当怎样说才好。要汇住下列办公室经常使用的语言。

(1)“你是谁?”→“您是哪一位?”

(2)“科长现在不在!”→“科长刚刚出去!”

(3)“有什么事吗?”→“您有什么事情需要办理吗?”

(4)“可以的话，跟我说吧!”→“如果方便的话，请告诉我。”

(5)“那件事，我已经知道了。”→“那件事我已经领会了。”

(6)“是吗?”→“是这样的吗?”

(7)“怎么样?”→“是这样吗?”

(8)“那么，可以了。”→“那么，这样可以吗?”

(9)“对不起……。”→“……给您添麻烦了。”

第五，不要随便分担别人的工作

无论多么要好的同事，背着上级互相分担或帮助别人工作都是不允许的。公司有各种各样的职务分工，它是一种有序的制度，无视这一点，会使某一方面的工作受到损失。互相帮助、鼓励是件好事，但应当禁止多余的帮助与随意的插手。

第六，交谈时不要涉及他人隐私

例如“得了多少奖金?”“是不是被恋人拒绝了?”说话时涉及了这类内容，即便是单位里只有一人在场，也冒犯了他人的隐私。的确，两个人谈一谈个人生活方面的心里话，会增加双方的亲密感，并且也并非谁都不愿说这种秘密，但是，在公司里说出来，就很容易形成谣传。因此，要想保持同事间的良好关系，就不要随便涉及他人的隐私。无话不说的

“知心朋友”保留一至二人就可以了。

怎样处好与同事的关系

人际交往是一门艺术，并且它可能比其他有些技术还要复杂。它要求精心策划、具体实施及随时评价才会保持有效。最有效的交往是多维的，它们也有自己的生命，并在不知不觉之中对你的工作作出很大的贡献。像一个内在联系的网络一样，一个充满活力的互助网会在具有很大潜在数目的实体间建立一种有意或无意的联系。它不受地域、职业工程或企业所限。一个真正有效的互助网会不断发展，为它的发起者带来无尽的收益。

当你刚加入一个新的团体，或当你刚进人一家公司，无论这是你的第一份工作，或者是由别家公司跳槽而来的，初始你很可能是他人探索甚至怀疑的对象，甚至可能是原来觊觎此一职位的人憎恨的对象。但你要牢记，时间能够治疗与证明一切。在你进入一家公司之初，无论周遭的人有多冷漠，你都必须花时间慢慢小心地营造与他人之间的人际关系，切忌寻求速效。

事实上，不要把人际交往看得过于神秘。有效的交往模糊式简单易学，重要的是要找到哪种方式最适合于你。如果你下定决心去建立和维护有效的互助网，那么无论你个人的风格如何，你总能学会如何做好。诸如害羞、不安和笨手笨脚等妨碍你交际的问题都可以得到克服。

这里有一些职业咨询专家的建议，供你在适当的时刻选用，期望它们能为你建立与维持有效的互助网提供可靠的指导：

其一，倾听与学习，而非叽叽喳喳说个不停。不宜一开始就急着要别人认清你，应该把精力花在观察周遭的事物，并提出一些切中要领的

问题，而不是一味地想让别人知道你有多博学多闻、有多重要。对每个人都一样友好。任何人日后都可能成为你的好朋友、重要的工作伙伴，甚至变成你的顶头上司，所以千万不要预设立场，认为他今日不是个重要角色，就忽略他的存在。

其二，不要骤然下判断谁对你是重要的、谁会成为你的好朋友。第一印象往往是最不可靠的，所以在未与人交往一段时间之前，不要立即对一个人妄加判断。同时，也不要随便听信别人的闲言闲语，让自己保持一个开朗的胸襟，以眼见的事实客观地去评断每一个人。例如一次邀请一位同事一起吃午饭。这是一个轻松的、非正式认识新同事的好方法，如果你能抱持一种“我真的很需要你的帮助，好多认识这家公司”的态度来亲近同事，让他们明白你的所知有限，希望能向他们多请教一些，以便早日成为他们的一分子，你将发现由此可以受益无穷。

其三，不要刺探其他同事的私人问题。如果你尽喜欢听些闲言闲语，对你的声誉绝对是有害无益。最后你终将成为别人谈论的对象，同时也是一个不为他人信任的人。

其四，及早动手，发展互助网的最佳时机是你还不需要它的时候。从你认识的人开始。在你与他们联系上之前，你从不会知道他们的交际范围有多广。不要落入“我没有合适的联系人”的陷阱，很可能你认识的某个人已经认识了你需要遇到的那个人。

其五，要记住这世界很小。由于流动性不断提高以及通信技术的飞速发展，已经使建立基础广泛的互助网从设想变成现实。抓住机会与人们谈话，不为别的，只为使他们成为你互助网的一部分。不要期望从每个谈话对象身上都得到什么实质性的东西。如果有人愿意给你十分钟时间，就抓住它，尽管你当时不知道它会带来什么。

其六，与你遇到的每一个人寻找共同利益、共同的朋友和经验。共同之处增加了一个人加入你互助网的可能性。每次你与某人交谈，都要求他们推荐一些潜在的朋友。

其七，不要只依靠一条途径。一旦可能就要扩大交往面。让你遇见的每个人知道你已经和谁谈过了。人们互相联系的方式你可能并不知道。

其八，永远不要停止发展你的互助网。它能够带来广泛的机会。请记住：带来机会的人你可能并不认识而是通过你互助网中的人与你有所联系。记住有效维护互助网是一个双向的过程。尽可能经济地帮助你互助网中其他人获得他们所需。没有比让互助网中其他人认识到努力的结果是互惠更能加固互助网了。

同事相处有哪些禁忌

1. 不可随便交心。同事之间的明争暗斗难以避免，随便交心等于交出“底牌”，一旦对方处在你的对手的位置，他就对你的人际关系、可能选择的行动了如指掌。交心并非是增进同事间友谊的最好办法，不如经常在一起喝喝酒、聊聊天、玩——玩来得安全、有效。

2. 不可有亲疏远近。如果与脾气相投的同事每天都高兴地寒暄，还经常相约玩耍，而与性情不合的同事不大打招呼，就会由于亲善与疏远而改变了与对方的交往方式。虽然你不与性情不合的人交往，在工作上却不能不和这种人搞协作、打交道，与他平时疏远，工作中他就不会积极配合。

3. 不可随便分担别人的工作。无论多么要好的同事，背着上司互相分担或帮助别人工作都是对你不利的。各有各的职务分工，它是一种有序的制度。如果你主动帮忙，别人会以为你想抢功劳，如果被请帮忙，肯定是难题，一旦被上司知道，说不定会惩罚你。互相帮助、鼓励是件好事，但应当避免多余帮助与随意的插手。

4. 不可在同事面前批评上司。不论多么值得依赖的同事，当涉及他

个人利益以致必须取舍的时候，朋友也会变成敌人。在同事面前批评上司，无疑是自丢把柄给别人，有一天身受其害都不知所以然。即使是别的同事批评上司时，也切不可随声附合，或哼哼哈哈敷衍过去，或岔开话题，不要当“同案犯”。

5. 不可有过多的金钱往来。金钱往来的一个毛病是：别人可能忘记还你，你可能忘了还给别人。不管哪种情况，都会影响你和同事的关系。因此，尽量避免向别人借钱，如果借了，第二天应马上还。

6. 不可加入传播流言的队伍。每个单位都会有小道消息，流言蜚语，总有几个乐于传播这些流言的人。你的原则是：不要加入这个队伍，以免引起不必要的矛盾，别人向你传播时，一笑置之。要做到这一点，就是平时不要打听单位的机密事、同事的隐私，如果你是一个爱打探的人，只要有流言出现，你便是第一个受怀疑的。

7. 不可命令别人。同事之间是平等的，唐突地向别的同事发号施令、作结论性的评价，不但不能提高你的地位，反而会遭怨恨，影响你的形象，甚至对你的工作形成威胁。

8. 不可过于张扬，在同事面前张扬自己的金钱、社会关系、与上司的亲密关系、受到的奖励等等，非常容易遭同事的嫉妒，一些小心眼或妒嫉心强的同事会寻机使坏。受到表彰、与上司关系较好，不过分表露，可避免刺激同事的自尊心或虚荣心。

9. 不可轻易上“贼船”。每个单位都有一些或大或小的帮派势力，如果不明就理地上了“贼船”，盲目地人了某“一伙”，就等于自动地成了另一派的敌人。最好的办法是弄清单位的各种复杂关系，分析利弊，保持中立，不致于因某一派失利而受损。

在办公室怎样开玩笑

办公室的规范、严肃使人紧张、乏味，因此，许多人常常以开玩笑的方式来放松一下，并以此融洽相互间的关系。但是，开玩笑要适度，要遵守下列原则：

首先，开玩笑就要一是好玩，二是能引人发笑，使人在笑声中得到启发，受到教育，增长见识。如果开玩笑不太健康，或运用幽默技巧的情趣不高，甚至拿一些庸俗无聊的话引人笑，这很难使人发出会心的笑声来。还有千万别拿别人的缺点甚至生理缺陷开玩笑，拿无聊当有趣，那就不仅不能使人开玩笑，甚至简直使人不能忍受了。

其次，开玩笑要适当，不可开得太过分。年轻人，爱动手动脚，你咯我一下，我捅你一下，这样开玩笑，虽无不可，但如果“逐步升级”，你摸我一下，我就捅你一拳；踩我一下，我便踢你一脚，不占便宜不露笑，就可能把玩笑弄成打斗，到头来，不仅笑不出，说不定还会吹胡子瞪眼睛。

再就是开玩笑要看对象。有的人嘻嘻哈哈，爱逗个乐；有的人不苟言笑，动不动就脸红；有的人自尊心特别强，你跟他开个玩笑，他觉得是对他大不敬，说不定叫你下不了台；还有人高兴时怎么都行，不高兴时一句话就冒火。

开玩笑要分个时间、地点，不能时时开、处处开。比如，处在悲伤之中就不能开，正在发怒之时也不能开，正在聚精会神想问题时更不能开，如果不该幽默时你幽默了，那不但会影响别人，还会引起人家的反感，反倒招来没趣。

特别值得注意的是，在办公室里不要讲太多的黄色笑话，这种笑话准确叫做“性骚扰”。一般情况下，在办公室里，通常总有几个能说黄色笑话的人，他们在一些特别的场合常被请出来发挥一下。这些人的人缘据说还不错，甚至还能讨得某些领导的赏识。聚会的时候如果全是男人，他们往往驾驭“段子”的水平不高，采用的绝对是下三路，没遮没拦。

“说段子”的人一般表情严肃，郑重其事，这种人暗地里被称作此间高手而在同性中颇受拥戴。做得最次的是那些表情过于激动、动作夸张的家伙，他们还特别喜欢在说的过程中用眼睛对异性进行公开骚扰。这都是作为正人君子所不屑为的。

怎样拒绝工作时闲聊

在我们日常生活当中，许多人工作、学习都比较繁忙，工作日程表被安排得满满的，有时真可谓是一刻千金。这么宝贵的时间却往往被一些喜欢闲聊的人牵制住而有苦难言，特别是遇上喜欢聊天的朋友、同事、同学，他们一打开话匣子就会没完没了地讲下去，这时欲下逐客令又难于启齿，欲让其无休止的讲下去不仅白白浪费时间，而且还会因此而打乱了正常的工作秩序，这时不妨选择如下五法解脱：

1. 告诫法

凡整天被事务缠身的人，可在自己工作场所的醒目处，写上“闲谈不过五分钟”，或摘录鲁迅先生的名言：“浪费别人的时间，等于谋财害命；浪费自己的时间，等于慢性自杀。”用简短的语言告诫来客和亲朋好友，以期达到谢绝闲聊的目的。

2. 提示法

你正在紧张的工作，聊客推门而入，为了不使对方难堪，可先打预防针，直接向对方揭示："啊呀，你若再迟来一步我就没时间接待你了，有什么要紧的事吗？"这样，凡稍有修养的人就会有话则长，无话则短的道明来意，若根本就没什么事，便会知趣告退。

3. 工作法

当发觉来客是无事闲聊时，可仍然按部就班的工作，或两眼凝视空间，不与来客眼神相遇，使聊客确信人家正在集中注意力工作，这时便会识趣离开。

4. 冷淡法

聊客往往在有人答理的情况下，会越说越来劲。因而，要妥善回避聊客，可采取带理不理的办法，只是点点头或摇摇头，不直接与其搭话，万不得已时，也只是作简短的回答"是"或不是"。若聊客仍口若悬河，无收场之意时，可起身整理工作环境，促使其无趣而去。

5. 推约法

有时来访者并非闲聊，或自己喜欢与其交谈，但自己手里又有事脱不开身，可直接打招呼，安排一个适当时间接待。

当然，防止闲聊的方法不限于这些，关键的是要当事人根据对象、时间、场合等特定环境，灵活掌握，随机应变，以达到自己的工作不受闲聊者干扰、更不能让闲聊者误事的目的，请君不妨一试。

怎样更好地利用电话

毫无疑问，电话作为一种传输工具可以说是一件无价之宝。但高尔夫场上的手提与沙滩上携带的便携式传真机却是另外的一面，因为一旦你不注意你便有可能将它当做球或是它将成为你的包袱。那么如何来利用这种极有价值而又有一定威胁力的工具呢？

1. 接电话也要有一定的计划。特别是在你感到对所来的电话应接不暇时，更应如此。如果你接到电话就回答，不学会巧妙地拒绝，那你就会成为接听电话的奴隶，你需要想办法节省自己的时间。

2. 在谈话中尽早地提出你的要求。几句问候之后，尽早明确地说出你该说的话。

3. 打电话时，确定对方愿意与你谈话。先不去考虑是不是节省他人时间的问题，这么做起码能节省你自己的时间与精力。如果你打电话的时机不对，你就很难得到自己所要的东西，你最好等待一个合理的时机给人打电话。

4. 电话交谈时不要扯开话题。坚持针对打电话的目的在进行交谈。有趣的是，电话创造了一种歪曲话题的现象，可能一部分原因是因为在电话中人们缺乏面对面的及时交流，这里没有身体语言作为微妙的辅助工具。因此，人们往往为了显得友善，就很容易偏离话题，而问题在于这样一来便没完没了，浪费了你很多宝贵的时间。避免这种情况的一个办法是先做好准备，想到你打电话的目的，然后一开始交谈就开门见山地讲出你的目的。你可以多重复几次，尽量将它说明白了。这样你的谈话就既干脆又很有效果。

5. 在对方作出反应之前，以各种方式重复你的本意。基金会的人在

谈话中向人要钱时，至少要说三次，他们会想出尽可能多的花样变换谈话的方式。

6. 控制谈话的时间。给它定出一个极限，当其它方面都无法谈妥时，最好的统筹时间的工具便是时钟和手表了。根据你手头的事务给谈话的时间定个合理的极限，不要超越它。

7. 当你不想谈话时不要勉强谦让，找个理由把电话挂上。有人打电话谈完正事之后喜欢聊天，因此，一旦你把事情谈妥，就应向对方说你得把电话挂了。例如，你可以说你要去哪儿，或是还有个电话要接，反正怎么着都好，尽量不要过于礼貌。不过，也不要不好意思说你要说再见。

8. 对那些电话骚扰者可以做个记录，想个办法对付他们。对于那些在电话里浪费你时间的人，最好的防御办法是主动进攻。当他们问："你有时间吗广你可以说："我的时间不多，能为你做些什么吗?"如果他们还是不说出来，那就一直问同样的问题直到你得到个直接的答案。然后你可给他们想要的东西，或者是告诉他们很抱歉你没能办到，然后挂上。

9. 利用所有用得着的现代技术。如果没有人能帮你接电话，你自己又无法或是没时间接听，那你至少应加一个电话答录机，最好是有一个回答服务系统或是录音系统。而当你要与好几个人共同商讨某一项目时，你也可开个电话会议，这样你就可以避免浪费太多时间，避免重复做某件事了。

10. 避免用电话闲聊。这一点是针对那些利用电话聊天来逃避完成某些较枯燥无味之事的人。诚然，拿起电话来闲聊是很轻松的事，你甚至可以认为，你这样做是在建立自己的人际互助网络，这种说法看起来也很有诱惑力，但它却大大挫击了你的工作效率。如果你必须这么做的话，最好将你的谈话控制在 5 分钟之内。

11. 给自己设定几个小时不接电话，安静一段时间。当然对于某一部分人来说这是不可能的事，但多数人却没有做到这一点。一天可以固

定一或两个小时不接电话的时间，给自己一点自由，你会发现这对你提高频率极有帮助。

12. 逃避电话。如果你确实不想被人打扰，可以“逃”到电话找不到你的地方。有时最佳的处理办法便是离开办公室，别告诉人你去哪儿了。多数人不能经常长时间地离开，但如果你给自己保留一段不被打扰的时间，你便会发现你的工作效率更高得多。当你真正需要时，不妨试一试。

如何与看不惯人的沟通

每个人都希望自己和别人的关系和谐、美好，然而，要实现这一愿望并非易事。生活中你常会发现，有些同志间闹别扭，既不是因为思想观点上有分歧，也不是由于他们道德品质方面的毛病，只是因为性格上有差异。有的人性情沉稳，做事忠实认真，对乍乍呼呼、毛毛草草的人可能看不惯；有的人果断泼辣，与优柔寡断、缠缠绵绵的人可能合不来：这种“看不惯”与“合不来”，虽说只是性情不合，但这个问题不能忽视。我们常常看到：有的恋人性格不合，相互之间感到难以相处，感情上很痛苦，最终不得不分手；有的人因同事之间性格不同而搞不好团结，工作上不能合作；有的人谈生意，因为没有耐心和一个慢性子的人协商，可能失去一笔好买卖。许多事实都说明，一个人能否和不同性格的人相处，不仅会影响他的生活，还会影响他的工作和事业。因此，学会和不同性格的人相处，对我们的工作、生活都具有重要的意义。

那么，怎样和不同性格的人相处呢?

1. 要承认差别

人与人之间，不仅有体貌上的生理差别，而且有兴趣、能力、气质、

性格等心理上的差异。性格是心理差异的核心特征，人与人的不同，首先表现在，陆格的不同，世界上找不到性格完全相同的两个人，正所谓“人心不同，各如其面”，这是不以人的意志为转移的客观现实。

必须承认这一点，承认人与人的性格差异，就不会强求别人处处和自己一样，就可能消除由于性格差别而产生的“坏习惯”、“合不来”，就会缓解矛盾，就会在不同性格的人之间，减少一些反感和厌烦情绪。

2. 要求大同存小异

性格不同的人，处理问题的方式方法往往不同，因此，要和不同性格的人相处，就要善于在不同之中发现共同之处。比如你是个性平和、处事慎重的人，你给某人提意见，可能语气委婉圆滑，丝毫没有强烈、尖刻味儿。

而你身旁有一个性格刚直而暴躁的同志，他给这个人提意见，可能语气尖锐、单刀直人，同时还可能批评你给别人提意见转弯抹角，怕得罪人。

这时候，如果只看到那个直率的同志提出批评的态度和方式跟你不一样，觉得他太粗暴，不讲情面，你就会与他格格不入，合不来。反之，如果除了看到你们两人提意见的方式不同以外，还看到他和你一样，也是出于一片好心，目的都是真心帮助同志，你就不会认为他粗鲁无情，而觉得他有难得的直率和热心肠，也就不会计较他对你的批评。我们要是多看别人和自己之间的共同点，就容易和不同性格的人相处了。

3. 要多了解别人

心理学研究表明，一个人的性格是在环境、教育、实践等条件影响下形成的。人的性格之所以不同，正是由于人们所处的环境、所受的教育和所经历的实践不同而造成的。那么，当你与一个性格不同的人打交道时，或者与一个性格很特殊的人相处时，你就应该了解一下他的性格形成的原因。假如你是一个性格开朗、活泼乐观的人，遇到的是一位沉

默、呆板、孤僻的人，应该多和他交谈，或者侧面调查一下，你可能会了解到他个人生活经受了许多坎坷和磨难，甚至曾经受过严重的精神打击，或许你就会更多地理解他、体谅他、同情他，从而乐意帮助他，而他可能会十分感激你，愿意与你交往，成为朋友。

怎样说话才有权威感

同是讲话，有的人讲话分量重，有的人讲话分量轻，之所以有这种差异，除了讲话者本人的身份以外，讲话的方式也十分重要。如果你是这方面的权威，你完全可以通过自己的说话方式告诉他你的身份。

1. 要“言简意赅”、“长话短说”。某君写了很多很多封应征信，填了很多很多张申请表，一一寄出，均如石沉大海。不料得着了一张回邮的明信片，仅有“某时面谈”简简单单几个字，他一定终身忘不了这张短短的回邮。

2. 要最后出场讲话。说话时愈将重点放在后面，愈能显出所说的话的重要性了。“重点置之于后”的心理因素，中国人最具有代表性。开会时，官阶愈高的人愈后到；舞台上角儿露脸，最后出场的角儿，便定是最最重要、最最顶尖儿的了。

3. 要使用口头禅。口头禅是人们常挂在嘴边的口头语，总是以这句话来介绍自己，来强调自己，使别人听来亲切自然，也为自己树立了一个独特的商标。

4. 你可以采用幽默的讲话风格。幽默的话，易于记忆、又能予人以深刻印象，正是自我标榜的商标，藉此必能使你永远活在别人的心目中。

5. 句子短些。短句子说起来轻松，听起来省力，吸引力也强。最好一句话一个意义，一句话的含义过于复杂，听者费力，交流就多了一层

障碍。

6. 要有顺序，选择什么线索来整理说话内容，可看需要丽定。要注意通俗易懂，忌讳古词语、中国洋文、专业用语。至少要吐字清晰，语速适当。

7. 你在说话时要坚定而自信，力度要适中，眼睛正视对方，这样才显示你是充满自信和颇有能力的。若讲话时眼睛不敢正视，握手软弱无力，会使人觉得你意志薄弱，容易支配。

8. 讲话时站起来，要站直。开口前先等几秒，等大家都望着你时再说。与别人谈话时，身体稍往前倾，会让别人更容易接受你的意见。

9. 作强调时运用手势，但不可指着别人的脸晃动手指。讲话慢而清晰，语言简短，等于告诉对方："我有能力控制一切。"

10. 注意对方的眼睛。研究显示，一个人紧张，目光会游离不定，而且眨眼次数增加。注意对方的小动作，一个人可以做到喜怒哀乐不形于色，但他的小动作会透露他的心情。例如你在谈话时发现对方的腿在轻轻晃动，这表示他对你的话不以为然。

11. 努力扩大知识面。知识面越广，越能令你在各种场合充满自信地加入别人的谈话。

除此之外，你还要注意行动轻捷，笨手笨脚对你的形象损害最大。穿着上要整洁，避免刺眼的色彩和繁复的配饰，保持干净、挺括。并要注意身姿，含胸显得畏缩，昂首挺胸可以创造出你居于老板地位的形象。

老板说话应具备哪些特点

老板和员工的谈话主要有四种功能。一、监督功能——借以获取管理工作进展的详情，监督各部门执行老板决定。二、参与功能——借此研究执行决定过程中发生的问题，探讨和寻找解决办法，使老板由“观察”地位进入参与地位。三、指示功能——从中传递上级指示或本人决定。四、悉人功能——由此接触工作人员，了解他们的各种心理品质，做到谙人知心。那么，老板应如何同他的员工谈话呢?

1. 要善于激发员工讲话的愿望

谈话是老板和员工的双边活动，员工若无讲话的愿望，谈话难免要陷入僵局。因此，老板首先应具有细腻的情感、分寸感，注意说话的态度、方式以至语音、语调，旨在激发员工讲话的愿望，使谈话在感情交流的过程中完成信息交流的任务。

2. 要善于启发员工讲实话

谈话所要交流的是反映真实情况的信息。但是，有的员工出于某种动机，谈话时弄虚作假，见风使舵；有的则有所顾忌，言不由衷，这都使谈话失去意义。为此，老板一定要克服专制、蛮横的作风，代之以坦率、诚恳、求实的态度，并且尽可能让对方在谈话过程中了解到：自己所感兴趣的是真实情况，并不是奉承、文饰的话，消除对方的顾虑或各种迎合心理。

3. 要善于抓住主要问题

谈话必须突出重点，扼要紧凑。一方面，老板本人要以身作则，在

一般的礼节性问候之后，便迅速转入正题，阐明问题实质；另一方面，也要员工养成这种谈话习惯。要知道，多言是对信息实质不理解的表现，是谈话效率的大敌。

4. 要善于表达对谈话的情趣和热情

正因为谈话是双边活动，一方对另一方的讲述予以积极、适当的反馈，能使谈话者更津津乐道，从而使谈话愈加融洽、深入。因此，老板在听取员工讲述时，应注意自己的态度，充分利用一切手段——表情、姿态、插话和感叹词等——来表达出自己对员工讲的内容的兴趣和对这次谈话的热情。

在这种情况下，老板者微微的一笑，赞同的一点头，充满热情的一个“好”，都是对员工谈话的最有力的鼓励。

5. 要善于掌握评论的分寸

在听取员工讲述时，老板不应发表评论性意见。若要作评论，应放在谈话末尾，并且作为结论性的意见，措词要有分寸，表达要谨慎，要采取劝告和建议的形式，以易于员工采纳接受。

6. 要善于克制自己，避免冲动

员工在反映情况时，常会忽然批评、抱怨起某些事情，而这在客观上又正是在指责老板自己。这时老板都要头脑冷静、清醒，不要一时激动，自己也滔滔不绝地讲起来，甚至为自己辩解。

7. 要善于利用谈话中的停顿

员工在讲述中出现停顿，有两种情况，须分别对待。第一种停顿是故意的，它是员工为探测一下老板对他讲话的反应、印象，引起老板作出评论而做的。这时，老板有必要给予一般性的插话，以鼓励他进一步讲述。

第二种停顿是思维突然中断引起的，这时，老板最好采用“反响提问法”来接通原来的思路。其方法就是用提问的形式重复员工刚才讲的话语。

8. 要善于克服最初效应

所谓最初效应就是日常所说的“先入为主”，有的人很注意这种效应，并且也具有“造成某种初次印象”的能力。因此，老板在谈话中要持客观、批判性的态度，时刻警觉，善于把做给人看的东西，从真实情形中区分出来。

9. 要善于利用一切谈话机会

谈话分正式和非正式两种形式，前者在工作时间内进行，后者在业余时间内进行。作为老板，也不应放弃非正式谈话机会。在无戒备的心理状态下，哪怕是片言只语，有时也会有意外的信息。

怎样提高主持会议的口才

主持会议是正常工作的基础，而主持会议则需要一定的口才。作为领导者，你要通过下列努力来不断地提高自己的口才。

1. 应先整理好商量的主题，弄清楚要商量的内容。同时有几个问题时，应把问题主次分清，预先整理好。但往往几个问题是有内在联系的，不是孤立存在的，在商量的同时，应把有联系的问题考虑进去。

2. 报告具有书面语的特点。报告一般备有讲话稿，尤其是重要报告，其稿往往经过反复修改。它要求讲稿语句通顺，合乎语法，讲话人要善于临场表达，如语音准确，语言轻重适当，停顿合理……

3. 内容要重要而有权威性。领导人一般是代表组织讲话，报告的内容重要，影响深远，往往成为听者行为的规范和认识事物的指南，因此具有权威性。

4. 讲话方式要严肃。在庄重的场合，面对众多的听众，讲述重要的内容，报告人必须抓住中心，严肃地阐解，不允许海阔天空地闲扯，也不允许随意添加内容，更不允许妄加解释或插入一些不应有的笑料。

5. 把握所知悉的事实。掌握事实，对问题的解决有很大帮助。只有掌握了事实，才能对问题有综合的判断，对各项事实间的相互关系了如指掌。

对提出解决问题的具体策略加以分析，任何方案都可以提出，因为这样往往能启发出更好的方案，集思广益，能对问题作出更完美的结论。

6. 要缩小听、讲之间的“距离感”。由于听众人多，场面大，人员情况复杂，再加上报告人与听众所处的位置有如上如下之分，双方处在不同的情境中，存在着“距离感”。报告的内容，报告人的声音、姿态应尽量缩短这种距离，提高听众的情绪。

7. 要仔细聆听别人的意见和指示，当意见不同时，仔细听取理由；不能完全理解时，不可提出相反的论调或进行辩驳，要有一种协商的态度，以便彼此找出妥善解决问题的办法。必要时，可设法延长时间，绝对不要被迫作草率的声明和决定。

8. 时机的选择也是很重要的。选择空档时间较佳，避开大家疲劳的时间。另外应事先整理好问题和资料，以免浪费时间。事情得到解决后，不管收到什么样的效果，都应立即通报，这可建立起相互信赖的关系。

[General Information]
书名=一分钟口才沟通术
作者=
页数=262
SS号=0
出版日期=
Vss号=89624113

封面
书名
版权
目录
正文