
前言 PREFACE

说话，不客气地讲，三岁小孩都会，尴尬的是，很多成年人的说话水平竟然连三岁小孩都不如。之所以如此，主要有两点原因：成年人在说话时要么无心，故而说出来的话无味；要么有意，但说出来的话依然无情。当然，小孩在说话时也经常会犯一些语法、逻辑上的错误，甚至说些童言无忌之类的尴尬话，但成年人多会去包容、理解。然而，对于无论在经验上还是在智慧方面都臻于成熟的大人而言，话没说到位，那就是错了，很少有人会为你的错话埋单，更别提让那些被你的话伤害的人买你的账。

无心而无味多因无知，有意还无情多因无方。无知也好，无方也罢，它们的结症往往在于不能把要表达的意思说到点子上。有些人可能觉得能不能把话说到点子上是一件无所谓的事情，我不排除他们这种观点的正确性，因为当一个人一无追求，二无原则时，任何有助于他提升能力的行为都是荒诞的。这种情况就如同给燕雀讲鸿鹄之志，给井底的青蛙讲奔腾的长江大河。还有一些人不擅长讲话，总觉得自己在说话的艺术性、技巧性方面缺乏灵性，我同样不排除他们这种观点的正确性。因为把话说到点子上的能力亦如同人身上诸多其他的潜力一样，你对它的自信心越强，它的爆发力也就越大；你对它的自信心越弱，它的爆发力也就越小。所以，你觉得可以把话说到点子上，你是对的；你觉得自己永远无法把话说到点子上，你也是对的。

如果回味一下周边的人物或者翻阅古今中外的历史，很容易就会发现，不把话说到点子上，轻则影响效率，伤害感情，重则有可能危及生命。反之，那些会说话、擅长把话说到点子上的人，小则在人前春风得意，大则在国家社稷方面扭转乾坤。正面的例子古有苏秦、张仪游说诸侯变战国格局，诸葛亮劝说孙权促三足鼎立；今有奥巴马凭借出众的口才问鼎总统宝座。反面的例子可以从每个人身上发现，因为每个人都有说错话、得罪人的时候。或许，也正因为如此，可以给那些自认为在说话方面缺乏灵性的人一丝曙光，因为没有谁的口才是天生的，想要把话说到点子上，除了岁月的磨砺、挫折的启迪之外，还需要一颗勤学好问的心，多向他人请教，从书本中感悟。

把话说到点子上是一门艺术性很强的学问。用初学者的心态对待这门学问，乐趣无穷；用好奇的心钻研这门学问，动力十足。做到这些，你会发现，改变的不仅仅是自己的说话技巧，还有你那或许已经看腻了的人生风景。

第一章 话不在多，点到就行

柴有纹理，劈不对纹，人受罪；话无锋刃，说到点上，嘴杀人。劈柴貌似简单，但能劈出效率的寥寥无几；说话看似不难，但能说到点上的也屈指可数。很多人不重视说话的艺术或者误解了说话的点，结果啰啰唆唆、语无伦次。到最后，当自己左右树敌、事业沉闷、情绪低落时，也不清楚问题出在哪。相反，那些重视说话技巧，也经常能够把话说到点上的人，办事高效，左右逢源，人生处处充满机遇。

话不在多，点到就行

唐朝诗人刘禹锡在《陋室铭》中写过这样一句话：“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。”人们常说，名人说的话就是名言，但至少这句话能够流传至今，绝不仅仅因为他是一个名人说的，更重要的是，它道出了人们生活中的部分真理。既然是真理，自然放之四海而皆准，所以才有了和本节主题遥相呼应的巧合：话不在多，点到就行。但凡对说话有点常识性认识的人，应该一眼就看出了这句话的真谛，但问题也会接踵而来：说话的“点”是什么？它在哪里？我们该如何去找？

在回答这几个问题之前，我们不妨先来看下面这个故事。

有个人过生日请客吃饭，看时间已经过了，还有一大半的客人没到，便焦急地说：“怎么回事，该来的还不来？”几个敏感的客人听到后，心想：该来的没来，那我们是不该来的了？于是，他们就悄悄地走了。

主人一看走了几位客人，更着急了，便说：“怎么不该走的客人反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：

走的是不该走的，言外之意就是这些没走的倒是该走的了！于是，他们也走了。

最后剩下一个跟主人关系较亲密的朋友，看到这种尴尬的场面，就劝道：“你说话前应该先考虑一下措辞，否则说错了，就收不回来了。”主人感觉有点委屈，忙解释说：“我并非叫他们走啊！”

朋友听了很生气，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，头也不回地离开了。

仔细揣摩故事中这位主人的话，便会发现，他的话并非没有“点”，只是说话的对象、时机、口气都不对，反而成拙了。比如第一句话如果让没来的那些朋友听到，第二句话如果让那些第一波走的客人听到，心里面都会比较舒坦，但是他的话到最后都成了“马后炮”。

可见，说话如果不讲技巧，出口不够谨慎，没有顾虑到听者的立场，就很容易在无意中伤害别人，产生一些不必要的误会。如果说这个故事讲的是“言者无心，听者有意”的道理，那下面这个故事可谓“言者有意，听者有心”了。

当年，吕布被曹操所擒，念其武功绝世，欲为己所用，遂向一旁的刘备征求意见。刘备考虑到若吕布归顺曹操，不利于自己日后一统天下，便建议处死吕布。此时，刘备原本可以列举出很多吕布的劣迹恶行，但他只说了一句话就达到了目的。他说：“公不见丁建阳、董卓之事乎？”这句话的厉害之处就在于，它不仅道出了吕布反复无常的秉性，很难成为其心腹，同时也刺激到了曹操多疑的性格，结果就必然坚定了曹操杀吕布的决心。

刘备从来都不是我们印象中那种能言善辩的智者代表，但仅此一例就足以体现他作为人君的强者智慧。首先，我们必须明确说话人的目的。以刘备为例，便是劝说曹操处死吕布。其次，我们还要明确听者的喜好或者特征，这样一来，说出来的话才可以投其所好或者直指人心。在这个例子当中，刘备准确抓住了曹操多疑的性格特点，但是他并没有说出吕布将来有可能会对曹操不忠的猜测，而是巧妙搭建了一个让曹操自己意识到这一猜测的心理暗示。明示与暗示哪个威力更大，想必大家的心中已然自明。最后，我们还要选好说话的素材，比如刘备用到的就是吕布不忠的两个赤裸裸的事实。君为臣纲，而忠又乃君臣关系的核心纽带，其他环节有瑕疵尚可讨论，但如果做不到忠诚，几乎是无药可救。

通过以上分析可以看出，刘备说话的点抓的就是吕布的不忠。这个点既在吕布的身上，同时也在曹操多疑的性格中，而刘备所做的就是把这个点放大，并混为一谈让大家都能看到，从而达到自己的目的。为了验证这一观点，我们不妨借助想象力做一个大胆的假设：如果刘备和曹操的位置互换，而且刘备也问曹操同样的问题并得到了相同的回复，那么刘备是否会坚持杀吕布呢？结局当然是靠猜的，但不妨分析一下刘备的性格，看看我们猜刘备不杀吕布的可能性有多大。[此书分享微信wsyy5437]

通过刘备三顾茅庐的故事，就可以看出他对人才的态度，这也绝非曹操这样的富家子弟可以比拟的。吕布擅长骑射，膂力过人，被称为“飞将”，而且在各种民间艺术的演绎中，向来也是以“三国第一猛将”的形象存在于人们的心目之中，所以在武功方面，吕布绝对是当时一等一的人才。如此良将，刘备岂能一杀了之？再者，刘备向来以汉室正统自居，而且倡导以德服人，所以对于吕布过往的不忠行为，多会采取宽容的态度，或者将其转嫁为丁原、董卓等人的不义。如此推测，即便是同样的故事情节、同样的语言环境，刘备不杀吕布的可能性也比较大。

针对不同的人和事，说话的点子也会因为对方的性格、兴趣以及说话的时机、环境、表达方式、角度等而有所不同，但这并不意味着寻找“话点”就是一件困难的事。只要善于用眼观察、用耳倾听、用心体悟，寻找话的点子还是有规律可循的。在心里面不要把说话当作一件很随意的事情，而应把它当成一种技能去训练，并在日常生活中注重语言的学习和积累，只要“话点”到位了，说话的水平自然水涨船高。

情感有时比道理更有理

作为西方文艺史上最杰出的作家之一，莎士比亚在洞察人性方面的深邃眼光同样值得敬佩。比如，在对男人和女人特征的看法方面，他有过这样的言论：“要和一个男人相处得快乐，你应该多了解他而不必太爱他；要和一个女人相处得快乐，你应该多爱她，却别想要了解她。”如果遇到比较较真的女权主义者，这样的言论无疑会被列入不受欢迎的名单，但是，这句话给了我们说话方面的一个很重要的启迪：情感有时比道理更有理。

焦锐是一个经验丰富的司机，虽然没上过几年学，但口才很好，也很喜欢同人辩论，而且通常他都能在辩论中胜出。凭借对汽车非常熟悉这一特长，他后来做了汽车推销员，但很长一段时间都没有卖出一辆汽车。焦锐十分困惑，不清楚问题出在哪里，就向销售培训师求教。培训师看了他的推销过程，立刻发现他的问题所在：不管对方是谁，只要说出了不符合自己心意的话，就当场反驳。

随后，培训师对焦锐说：“毋庸置疑，你是一个很优秀的辩论家。从你得意的眼神中也可以看出来，你对自己的口才也相当满意。但是，我只想问，你的脑子有病吗？”

焦锐脸上的得意瞬间转变为愤怒，当时就准备发作。培训师挥了一下手，打断了他，然后严肃地说：“我说错了吗？你是想要和我辩论吗？但是焦锐，我告诉你，我不想和你辩论，也没必要和你辩论。我只想说，你错了。”

焦锐又想发言，培训师再次挥手打断了他：“你先不要说话，现在听我说，因为我能告诉你，你的问题出在哪里；我能教你，该怎样做才能出单。”

焦锐的脸憋得通红。培训师看着他的眼睛，大声说：“请问，你为什么要与有意购买汽车的人发生争执并激怒他们？请问，这样做对你有什么好处？你赢了辩论，感觉很得意吗？你的业绩是零，有什么好得意的呢？你是否知道，你的目的是说服他们，而不是和他们争吵！”

被销售培训师一顿抢白，焦锐无话可说。这时，培训师才缓了口气，平心静气地说：“焦锐，你现在是否觉得胸口发闷，很不爽呢？这就是在辩论中失败后的感受，也就是你的那些客户的感受。你能体会到吗？如果你能体会到，那么就应该明白，你最需要的不是学习如何讲话，也不是如何表现你的口才和辩论技巧，而是学会保持谦恭，管好自己的嘴巴，不要和任何人发生口头冲突。想一想，是不是这样？”

讲完这些，培训师对焦锐进行了一些指导。焦锐随即对自己的行为进行了调整和改进，很快就出单了。

连续12年平均每天销售6辆车，至今仍无人可以打破汽车销售记录的保持者乔·吉拉德在总结自己的销售秘诀的一本书中说：“我不是卖汽车的，我从来没有卖过汽车，我卖的是我自己。”他说的“卖自己”并不是指一流的口才，而是热情、微笑等可以和顾客迅速建立感情的软实力。

仔细观察一下我们周围的人和事就会发现，那些每次跟女朋友吵架总是赢的人，到最后往往会成为“单身狗”。为什么会这样？只要不傻的人应该都会明白，吵赢了对方，不代表说服了对方；在言语上说赢了对方，也不代表在心理上征服了对方。所以，只要足够明智，就不要与对方争吵，特别是在涉及亲人、朋友以及恋人的时候。

共同点，很重要

在日常生活中，我们经常会遇到这样的人：和熟悉的人在一起聊天，天南海北，滔滔不绝；遇到陌生人，就变得笨嘴拙舌、语无伦次。从心理学的角度讲，这和一个人的性格有关，但从口才学的角度去观察，这其实是一种不会说话的表现。

同陌生人交谈困难与否，重点不在于双方的关系、各自的性格或者彼此的身份，而在于能否快速、有效地挖掘出共同点。这个共同点可以是兴趣爱好，也可以是工作、专业、家乡等。只要找到了和陌生人的共同点，就相当于找到

了话点，接下来的谈话也就很容易走上正轨。

王女士到医院就诊，坐在候诊大厅里正闲得无聊，这时邻座的一位大姐因为视力不太好，让王女士帮忙看屏幕上面的一个数据。刚没说几句话，大姐就好奇地问：“你是来看什么病的？听口音不像本地人，老家是哪里的？”当得知王女士是大连人时，便很高兴地说：“大连很美，我以前出差去过几次……”王女士也问道：“那你在什么单位工作呀？”于是，她们便亲切地交流起来。等到就诊时，她们已是熟悉的朋友了，临走时，还互邀对方到自己家里做客。

这种融洽的聊天效果，表面上看是偶然的，实际上也有其必然的原因。只要善于观察，发现彼此的共同点，交谈就会顺畅地进行[此书分享微信wsyy5437]。

楠楠刚到公司上班，心里面有点紧张，和同事打完招呼，接下来就不知道该聊什么了。中午吃饭时，同事爱玲特别热情地和她聊了几句，突然问道：“楠楠，你是财大毕业的吧？”

楠楠惊奇地说：“是呀，你是怎么知道的？”“你的手链很漂亮，而且是自己DIY的。去年财大的女孩特别流行这种DIY样式的手链。看，我手上也有一个几乎和你一样的手链。我也是刚从财大毕业的。”爱玲一口气说出了原因，还炫耀了一下自己手腕上的手链，确实和楠楠的非常像。

知道了她们是校友后，楠楠的拘束感立刻就消失了，而且和爱玲也越聊越投机。

无论是在工作还是在生活中，只要善于思考，掌握正确的方法，选对角度，找到共同点并不难。比如一位老师和一位泥瓦匠，貌似很难找到共同点，但是如果这位泥瓦匠站在学生家长的角度，二者就可以就子女教育这一块交流看法。我们常说：“生活并不缺少美，只是缺少发现美的眼睛。”同理，人与人之间并不缺少共同点，只是缺少发现共同点的方法与技巧。人们常用的发现共同点的技巧有察言观色、以话试探、听人介绍、探索揣摩等。针对不同的人，遇到不同的场合，采用灵活的方法，找到共同点，与陌生人无话可讲的局面自然就不难打破了。

不可不知的说话技巧

随着科技的发展、社会的进步，人类沟通交流的方式也越来越多元化，如发邮件、聊微信、写贺卡等，但其中最直接、最常见的还是面对面的谈话。有技巧地谈，有原则地说，这样才不会得罪人，自己的交际圈也才会越来越旺。下面就介绍几个常用的交际技巧。

1.乐道人长，莫揭人短

有个女同事和男同事聊天，闻到对方嘴里有怪味，便口无遮拦地说：“你有口臭，闻起来就像是死鱼的味道。”男同事的脸顿时涨得通红，从此对她敬而远之，态度冷淡。事后，女孩非但不汲取教训，还抗议道：“我只是开个玩笑罢了，再说，我也不是无中生有。”

在现实生活中，往往一句不中听的话，就可以把人和人之间的距离拉得很远，感情也会随之变淡。乐道人长，并非虚伪的表现，反而是爱揭人短的人，除了于无形中暴露了自己的不成熟，还在不知不觉间与人群有了隔阂，说自讨苦吃也不为过。

2.逢人减岁，遇物加钱

一般情况下，成年人对自己的年龄都比较敏感，特别是一些比较时尚的女性。如果我们在说话的时候，能够巧妙把握成年人的这种心理，便会让自己的语言赢得讨人喜欢的广袤市场。

在具体运用“逢人减岁”这一技巧时，最好将对方的年龄按实际年龄打个七折，因为九折所产生的作用甚微，五折又太夸张，所以，七折是最合适的。当然，这种技巧只适用于成年人，特别是中老年人。如果我们面对的是儿童或少年，“逢人添岁”反而会更好，因为这更符合他们渴望长大的心理。

“遇物加钱”同“逢人减岁”的道理相似，就是在品评别人购买的物品时，对其价格做人为高估。在人们的心中，能用“廉价”购得“美物”，是善于购物者的特征，也是精明人的象征。所以高估对方所购物品的价格，正好迎合了对方的这种心理，对方自然会高兴。

逢人减岁也好，遇物加钱也罢，说白了就是投其所好。但是只要目的光明，行为磊落，谁会在意这种“无害的阴谋”“美丽的错误”呢？

3.非礼勿言，点到为止

平日朋友们聚在一起，难免开一些粗俗的玩笑，说些敏感的话题，但越是在这种情况下，越是要谨慎。

小李在一对新人的婚礼上对他们说：“在你们“性”生活开始的时候，敬你们一杯。”这时，旁边有人插科打诨说：“是新生活，不是性生活。”小李忙道歉：“我普通话说得不太好，“性”和“新”不分。”旁边的一对新人羞得满脸通红，许多年长者也露出不悦之色。

类似这样的玩笑是有点过了，不过，开些无伤大雅、点到为止的玩笑还是可以的，往往还会增加一些情趣。比如，一群姐妹到新婚不久的好友家中看望，临别时，新人一再挽留多坐会儿，其中一个女孩说：“挺晚了，别耽误你们休息。”说得其他姐妹哄堂大笑，打闹着冲出新人的家。新娘、新郎非但不会对此反感，反而会有一种莫名的情愫涌上心头。

适可而止，不要啰唆

“能管住自己的舌头是最好的美德，而善于约束自己嘴巴的人，会在行动上得到最大的自由。”这便是古印度哲学家白德巴向我们传达的处世智慧，现在人们称其为白德巴定律。不管是用“常在河边走，哪有不湿鞋”的道理来论证言多必失的客观性，还是用“物以稀为贵”的逻辑来解释多说无益的科学性，啰唆都是人们心里排斥的说话方式，也是白德巴定律的逆向应用。

心理学家曾经为说话啰唆的人列举了7个典型的特征，分别是：

(1)抢别人的话或者打断他人的谈话，希望整个谈话能够以“我”为重点。

(2)因为自己注意力分散而要求别人重复说过的话题，或者不记得已经说过而一再重复。

(3)像机关枪一样不断表达自己的意见，让人难以应付。

(4)随意解释某种现象，轻率地下结论，以表现自己是内行。

(5)说话不符合逻辑，并随意地从一个话题跳到另一个话题，令人难以领会他的意图。

(6)不合时宜地强调某些与谈话主题风马牛不相及的事物，东拉西扯。

(7)感觉自己说的比别人说的更为重要、有趣。

仅仅有热切的交谈欲望是远远不够的，毫无技巧的谈话只会给人带来烦恼，并不会增进彼此的友谊。很多人想当然地认为，话多的人更容易在社交圈子里成功。事实上，言不在多，贵在精。那些信口开河、滔滔不绝讲话的人，无论走到哪里，谈话对象是谁，都未必会受到别人的欢迎。

有一位初涉外交领域的官员带自己的太太去应酬，可他的太太在那里总感觉很别扭。她来自小地方，没见过大世面，面对满屋子口才奇佳、曾在世界各地游历过的人，便拼命地找话题和他们聊天，不想只听别人说话。结果，大家都开始疏远她，没人愿意再和她交流。

后来的某一天，这位外交官的太太向一位讲话不多但深受欢迎的资深外交家吐露了自己的困惑。外交家说：“你应该学会约束自己的嘴巴，没什么可讲时，就不要勉强自己。多听别人说话不是很好吗？相信我，会聆听的人同样会受到欢迎。”

西方有句谚语：“别让丛生的杂草掩盖了你要种的鲜花。”有针对性的讲话就是高贵的鲜花，而盲目的啰唆便是那廉价的杂草。说话时，不要刻意雕琢文字，并且尽量抛掉那些造作的词汇，把语言表达得自然、顺畅即可。世界著名演讲家弗尔特曾经说过：“你应当时常说话，但不必讲得太长，少讲述故事，除了真正贴切而简短之外，不讲为妙。”相关语言学家的研究资料也显示，人的话语在45秒以内最容易理解，最长也不要超过1分30秒。因为1分钟讲的话里面大约有280个字，45秒讲的话里面也有200个字。超过这个限度，人听着就会觉得冗长，超过2分10秒，就会更难理解。因此，简单扼要的话语是一语中的、赢得他人侧耳聆听的基础。

美国前总统亚伯拉罕·林肯在葛底斯堡发表的演说，是美国历史上被人引用得最多的演说。事实上，当日被视为“葛底斯堡演说”者并非林肯总统，而是爱德华·艾佛瑞特。艾佛瑞特那场如今已经很少被人提起的13609字的演讲是这样开头的：

“立此晴空下，眺及四野，静谧自己逝年代之劳苦，伟大之阿尔根尼山脉耸立，隐朝我等，以及脚下诸同志安息之处；以我卑微之声破上天动人之岑寂，实感踌躇。然则奉各位之召，其责无可辞卸，其以尔之悲悯，应我祈求。”

2小时后，以此作结：

“然我坚信，其将同我等齐声传颂，共禀烈士之骸：遍探已开化之世间，凡传颂此役赫赫功勋之处，下及信史之尽头，于我等共享之国，煌煌之史中，再无他页较葛底斯堡一役更为灿烂。”

随后，亚伯拉罕·林肯总统只讲了2分钟。

论辞藻之华丽，林肯的演讲自然无法与艾佛瑞特的并论，但是人们对艾佛瑞特这个名字早已无印象，而林肯总统的不过500字的演讲，却作为美国历史上最伟大的演说之一流传至今。

对症下药，才有疗效”

田甜在一所中学当高中一年级的政治老师，同时兼班主任。刚开学没多久，她发现很多学生还无法适应高中的生活。因为她刚生完宝宝，便决定用自己的亲身经历来教导一下自己的学生：“你们可能不知道，刚出生的婴儿初次吮吸母乳，往往会出现腹泻的症状。一天2~3次或者多达7~8次不等，其实这就是一种正常的生理性腹泻，父母不必过于担心。随着孩子慢慢长大，这种现象会自动消失。你们刚从初中进入高中，生活方式、学习方法可能都会和以前不一样，肯定会有一个适应过程。就像婴儿的这种生理性腹泻一样，你们的不适应也是一种正常现象。因此，大家不要心急，过段时间，自然都会好起来的。”听完田老师的教导，下面的学生一脸茫然。

刚成为母亲的田老师对婴儿的事情自然十分了解，也很感兴趣，但那些刚刚进入高中的学生，谁会对这个事情感兴趣呢？田老师用自己的亲身经历来教导学生，这本身没有错，但是忽略了学生的爱好与需求，造成的结果就是对牛弹琴，毫无效果。我们教导的目的是为了把话说到对方心里，所以，一定要选择对方感兴趣的话，做到对症下药。

有位事业蒸蒸日上的艺人受某传媒公司老总的邀请给自己的员工做一场励志方面的演讲。了解到这些员工的年龄大多都在30~40岁，这位艺人便这样讲道：“我的一位朋友，年龄和大家都差不多，也是上有老下有小的状况。去年，他的母亲得了癌症，医生建议化疗。化疗有两种方案：一种是用进口药，一针2万，副作用小；另一种是用国产药，一针1000多，可以用医保，但副作用比较大。我的这位朋友虽然很孝顺，但经济基础不行，就决定用国产药。半年后，化疗没效果了，医生又出了两种方案：一种是通过吃中药进行保守治疗，但会疼到死；另一种是通过国外的靶向药物进行治疗，每天一片，每片1000.全部自费。为了化疗，朋友已经花光了自己的积蓄，这次，他只能眼睁睁地看着母亲被痛苦地折磨着，还哭着跟我说：“我现在真是太后悔了，当初不该贪玩，要是多挣点钱，多存点钱，母亲也不会遭受这个折磨了。”一段话说下来，在场的人都深受感动。

如果这个艺人的演讲是给在校的大学生讲的，肯定不会起到什么震撼的效果，因为他们都还年轻，父母也都很健康。30~40岁的人就不同了，他们已经开始接触父母年迈、体弱多病的残酷现实，听到这样的演讲便能够感同身受。能让对方感受到切肤之痛，自然算是对症下药。

自2013年“雾霾”成为年度关键词以来，其话题的热度从来就没有减弱过，特别是在像北京这样的“重灾区”。有位学者受邀来北京做学术报告，说道：“早上起来推开窗户，发现北京消失了。第一次来北京时，我还和朋友开玩笑，偶尔在雾霾天里呼吸一些充满了酸甜苦辣的空气，也是一件蛮好玩的事情。朋友听完，并没有笑，我还嫌他们不懂幽默。今天早上真正见识了雾霾之后，特别是看微信朋友圈里调侃雾霾的段子和玩笑时，我突然感觉自己没有一点想笑的意思，反而觉得大家都有点冷血。雾霾在短期内可能对人的影响不大，但待在雾霾中时间久了，人均寿命就会打折。英国工业革命时期，也是伦敦雾霾最严重的时期，当时的人均寿命创下了英国历史上人均寿命最短的纪录。高房价或许影响的只是部分人，但雾霾，谁又能躲避呢？”听完学者在学术报告前的这段话，听众报以持久而热烈的掌声。

如果在福州、三亚这些空气质量本身就很好的城市讲雾霾，估计没有几个人愿意听。但在北京、石家庄、郑州这样的雾霾重灾区，演讲者只要稍微提到这样的话题，不管观点是否新颖，都会引起热烈的共鸣。所以说，说话要因地制宜，了解听者的身份和兴趣，并以此为切入点选择主题和素材，这样的话才能进入到对方的耳朵里，融化在他们的心里。

总之，没有放之四海而皆准的语言，但会说话、能把话说到点子上的人都是会琢磨听众的高手。先了解对方，再对症下药，效果自然好。

第二章 赞美的话，要说到别人的心坎里

赞美是我们日常生活中最常用、也最常听的语言。赞美得太假，会让对方陷入尴尬；赞美得太重，会让对方觉得你是在溜须拍马。所以赞美他人身上的优点、亮点时，务必要为其找到一个合适的措辞。一旦我们把赞美的话说到点上了，它就会像初春的好雨一样，随风潜入听者的耳畔，润在对方的心田。有一天，当你需要对方的安慰或其他请求时，就会发现，对方给予你的要么是春回大地般的温暖，要么是骄阳似火般的热情。

赞美中的暗礁

赞美是一种可以走进对方心灵的语言艺术，用得到位了，无疑可以增强感情，拉近关系。但若口无遮拦，任由赞美的语言信马由缰，势必会将好事变为坏事。所以，我们要把握好方向，绕开赞美中的暗礁。

1.冒犯隐私，玩笑忌讳

在一次宴会上，陆总喝得有点儿多，为了表达对张总的敬意，他举起酒杯说：“我提议大家共同为张总的成功干杯！总结张总的工作历程，我得出一个结论：凡成大事者，必须具备三证！”

陆总提高嗓门说：“第一，大学毕业证；第二，职业资格证；第三，离婚证。干杯！”

话音刚落，众人一片哗然。张总硬撑着喝下了那杯苦涩的酒。

离婚证无疑是张总的忌讳，他不想让人知道，也不想让人们议论。陆总和他的关系很亲密，却在公开场合这样说，自然会令张总不悦。因此，在称赞与自己关系很好的人时，特别是当着其他人的面，千万不能冒犯对方的忌讳。

2. 无的放矢，盲目比较

张乐和小倩同在北京上班，也是室友。虽然她们从事的行业不同，但平时的关系还算不错。一个周末，小倩把一个加了一晚上班做好的PPT拿给张乐看，原本期望她会给自己提点意见，可没想到的是，正在电脑前和朋友聊天的张乐草草看了不到一分钟，就煞有介事地说道：“哇！你做得真棒，你一定是你们公司PPT做得最好的！”看着已经把目光转到电脑屏幕上的室友，小倩的心别提有多失落了。

首先，张乐这样大而空的夸奖并不能给小倩真实的感觉，反而会让小倩觉得她虚伪。其次，如果小倩真的相信了张乐的赞美，便会盲目地认为自己好，而不清楚好在哪里，进而难以形成对事物恰当的判断和分辨能力。所以，遇到类似的情况时，在赞美完后，要有针对性地问几个问题，比如，“这个版面为什么这样配色”“那段文字为何要那样组合”，赞美的效果就会很不一样。

3. 沉溺历史，苛刻要求

小亮在一次全校的作文竞赛中得了“特等奖”，他的妈妈满心欢喜，不论时间、不分场合地经常在客人面前表扬小亮，还把他的“光亮前途”挂在嘴上，常对他人说：“我们家小亮在全校的比赛上能得第一，以后一定还会在全市的比赛上得奖。”

小亮的妈妈这样做无非有两个目的：一是满足自己的虚荣心；二是为孩子确立一个“高标准”，要求孩子每次都必须达到，否则就算骄傲、退步。此时的表扬、赞美实际上已经成了孩子身上的“包袱”，也是孩子的“紧箍咒”，会给他造成极大的心理压力。

面对孩子取得的成绩，父母如果功利心小一点，问孩子：“你能获得这个奖项真不错，还能不能再来一个？”“你已经得到了班里的第20名，能不能继续努力，进一步克服不足，超越自己，得到第15名？”夸奖之后，顺着孩子的意志帮他制定一个“高半步”的新目标，这样他就不会停顿下来，也不会失去信心。

4. 以偏概全，“浮夸”无度

劳动课上，老师要求同学们回家帮父母做一件家务事。于是，小强回家后悄悄地整理起爸爸杂乱的书桌。妈妈看到后高兴地说：“强强会做家务了，真是个好孩子。”考试得了第一名，小强挥着试卷给爸爸看，爸爸说：“强强真是太聪明了，将来一定能考上北大。”

从表面上看，这样的赞美对孩子有一定的鼓励作用，可是这种随意的话说多了，会让孩子顺着大人的思路进行推理：我做了一件好事，因此是好孩子；我考了一个高分，因此是聪明孩子。但是，孩子也会按照家长的思路做出“相反”的推理：我如果做错了一件事情，那就是一个坏孩子；我在一次考试中得了低分，就是一个笨孩子。这种“以偏概全”式的赞美，会使孩子错误地把一件事情成败的评价当成对自己整体的评价。过度的赞美，会让孩子错误地认为自己“完美无缺”，以致经不起外界的批评，也经不起失败与挫折。

5.好话坏说，明褒暗贬

张阳把照顾金鱼和给盆栽小西红柿浇水的任务交给了在他家做客的表弟，可他的表弟不是一天喂2次金鱼就是3天忘了喂食，有时更想不起要给小西红柿浇水。但最近3天，他的表弟却很好地完成了任务。张阳心里虽然满意，嘴里却说：“你终于记住了自己该做的事，真是太阳从西边出来了!明天可别再忘了!”

这样的赞美很勉强，而且隐含着批评，无形中打击了表弟的积极性，会让他觉得好事做了也白做。做事有进步本来是好事，但如果给表扬或者赞美加上阴影，那就是赞美者的不对了。

同为赞美，男女有别

我们都知道，赞美是男女双方表达情感的最佳方式。如果某个男人对一个女人有好感，他可以透过赞美让女方了解自己的心意。只是通常情况下，男人往往用他习惯的方式去赞美女方，而不是用女人习惯的方式去赞美。同样，很多女人也不太清楚该怎样去赞美男人。

经验告诉我们：男人渴望得到感谢，女人更渴望得到爱慕;赞美男人时要间接，赞美女人时要直接。

当男人的某个行动或决定得到女方的感谢时，等于是给了他最高的赞美。比如约会结束后，女方说“电影很好看”“晚餐很美味”“今晚过得很愉快”，男人会很开心，也很有成就感。

与男人不同，直接的赞美反而最能使女人感到满足，也会令女人感受到对方的尊重和珍惜，从而拉近彼此的距离，愿意做出更多的回应。但男人往往不懂这个道理。其实，最简单的方式就是以正面的形容词直接赞美对方的行为，如“你真是个善良的女孩”，相信女孩听了一定很开心。

如果一个女人赞美男人的手表、汽车或他喜欢的球队，其实就等于在赞美他。女人则不一样，她们更倾向于对方直接赞美她这个人本身。因为这才表示对方很在意她、关心她。

总之，男人和女人之间的思维方式存在着显而易见的差别，这就需要一个人在和异性相处时，要善于抓住对方的思维特征，投其所好。

除了直接赞美与间接赞美这种方法上的区别外，在内容上，男女也各自都有自己的喜好倾向。比如，男人更喜欢听到诸如聪明、有远见、高明等这类理性色彩鲜明的赞誉，而女人更喜欢听到诸如漂亮、时尚、有品位等这类感性色彩鲜明的话语。当然，这并不意味着男人理性、女人感性，但是与女人注重外在的华丽相比，男人更注重内在的成熟。我们在赞美男人的时候，可以从宏观上进行描述，比如他的事业、他的人生等。在赞美女人的时候，应尽可能地将目光瞄准她身上不起眼的、别人很难发现的地方。比如，对于一个精心打扮了一番的美女，别人或许会夸她衣服漂亮、脸蛋漂亮，你可以说：“我觉得你的手很纤长，色泽也很红润，手模公司竟然没有发掘你，真是太可惜了。”这样的话，你的赞美即便不是最客观的，但却是最让对方开心的。

在赞美方面，男人与女人的这些差异并非绝对的，具体应用时还需要因人而异，否则胡子眉毛一把抓，吃亏的还是自己。

随时随地向人表达真诚的赞美

在人类的行为中，有一条非常重要的法则，如果我们遵守它，就会万事如意，比如结交很多朋友，获得无限的快乐，等等。可是，如果违背这条法则，我们就会面临各种挫折。这条法则就是：永远尊重别人，并让对方获得自重感。

那么，在现实生活中，该如何实践这条法则呢？最简单有效的办法就是随时随地向他人表达真诚的赞美。

美国现代成人教育之父戴尔·卡耐基曾经讲过这样一个故事：

我在一座无线电商厦里向一位导路员打听舒维尔先生的办公室在哪里。那位导路员穿戴整齐，口齿伶俐地说：“舒维尔，（稍作停顿）18层楼，（又稍作停顿）1816号房间。”导路员显然对自己回答问题的方式异常自豪，胸脯挺得笔直，头也高高地抬着。

我走到电梯边上，很快又转了回来，对导路员说：“你刚才回答我的方法实在太棒了，为此我要真心地感谢你，并向你表示祝贺。你的回答很清楚，就像一个艺术家，太了不起了。”他听了我的话后，精神抖擞，容光焕发，显然高兴极了。他还告诉我他说话停顿的原因，为什么每句话都会那么准确……你看，我短短几句话就让他如此得意，以至于把头都抬得高高的。我突然有一种感觉，好像那天下午也算是为人类的幸福做了一点有益的事情。

在生活中，家人、同事或朋友的优点，随时都可能展现出来。有的只是一个稍纵即逝的瞬间，有的则只是如昙花一现的美好，所以，一个善于赞美的人应该抓住时机，既奉献了赞美，也赢得了对方的好感。

下班后，看见娇妻已经准备好晚餐，只需深情地望她一眼，说句“真是辛苦你了，看到桌上的饭菜我就饿了”；或者边吃边说“真是太好吃了，有这样会做饭的老婆，我实在太幸福了”；她一定会心花怒放的。倘若等酒足饭饱之后才说句“今天你回来得真早”，还能让对方感受到当时就有的那份真情吗？

虽然每个人都喜欢赞美，但是并非所有的赞美都能使人高兴。能让对方产生好感的赞美必定是那些基于事实、发自内心的赞美。相反，若无凭无据、虚情假意地乱赞一通，对方反而会觉得你莫名其妙、油嘴滑舌。比如，对一位身材、长相都很一般的女孩硬要说“你真是美极了”，对方肯定会觉得你说的是虚伪之言；但如果你能就她的服饰、谈吐、举止加以赞美，她一定会欣然接受。

随时随地向别人表达真诚的赞美，不仅会使被赞美者心里感到愉悦，还可以让自己养成一种经常发现别人优点的习惯，从而使自己对人生抱有更加乐观、向上的态度。正所谓“赠人玫瑰，手有余香”。

采用暗示性赞美，教出优秀的孩子

前面我们讲过，同为赞美，男女有别，事实上，针对大人、小孩，也要采用不同的赞美方式。特别是在教育孩子的时候，应多用一些暗示性的赞美，即便这些赞美很普遍，也往往会起到非常大的作用。

英国著名哲学家、社会学家、教育改革家赫·斯宾塞曾经就家人在教育自己方面经常运用的暗示性赞美，有过一番情真意切的论述。

他说几乎是从自己一生下来，祖母就不断地在他身上“发现”许多特别之处，并总会以自豪的、不加掩饰的赞赏口气说出来。比如：“这孩子一看就不一般，他看东西时总是目不转睛。”“看看这孩子的精力多好，总是手脚不停。”“他天生就很爱干净，只要有一点不干净就会哭。”几乎所有孩子身上都有的表现（当然，这是他后来才知道的），他的祖母都会本能地把它描述为自己孩子非凡的禀赋。由于祖母的这种赞美完全出于本能和爱（或许在她看来，自己的孩子真的是这样），所以这种赞美本身就毫无夸张和掩饰，也让他真的以为自己就是最出色的。

无独有偶，他的母亲也是这样一个人。比如，她常常会说：“看这个孩子，手脚忙个不停，像是在纺线一样。”“这孩子真是不简单，吃这么苦的药竟然一声不吭。”“哎呀！这孩子的力气真大，能拿起这么重的东西。”结果这种暗示性的赞美被斯宾塞完全接受了，所以他的表现也很出色。

斯宾塞也提到过，母亲和祖母的另一个特点也同样一致，就是对自己的不道德行为往往会大发雷霆，或者结结实实地痛打自己一顿。或许是她们从根本上给予了孩子很高的暗示，所以这种痛打非但不会伤害孩子的自信心，反而会让他变得更坚强。

斯宾塞后来发现，这类女性往往极具教育天赋。她们几乎是本能地把一种积极的暗示和赞美，不断地、自然地传递给孩子，同时又不失其威严。事实上，在这种环境下成长起来的孩子都无一例外地具有优秀的、突出的品质，即便他们失败了，也会很快爬起来，重新开始新的征程。

相反，如果孩子在成长的过程中经常听到来自父亲或母亲的消极有害的暗示，结果会怎样？比如，他们语气低沉地说：“我的孩子确实不太聪明。”“我的孩子怎么能够和你的相比呢？”“唉！笨就笨吧，这也是他的命。”想想，世界上还有比这更让孩子伤心的话吗？（连命运都提前给孩子定好了）特别是这样的话是从自己的父母口中说出来的时候。

结果是显而易见的，有的孩子会过早地失去自信心，有的则会产生强烈的叛逆心理和对环境的仇视情绪，只有随着年龄的增长，他们才能体会到自己身上的力量——尽管它曾经遭到否定。

通过赞美生活中的琐事来达到教育孩子的目的，其实是运用了心理暗示的作用。不管孩子是否有这方面的特长或者是否表现过这方面的品格，只要父母在言辞方面不吝啬自己的赞美，孩子就会在自己心里形成某种暗示，并努力达成父母期望的目标。所以，父母在教育子女的时候，要尽量多用一些积极的、正能量的暗示，也就是我们所说的赞美性的暗示，孩子一定会受益匪浅。

有新意的赞美更美丽

创新对于创业的重要性早已在人们心中形成了某种默契，那么对于赞美而言，它是否也是一种“必需品”呢？答案是肯定的。赞美能否达到预想的效果，一方面取决于你赞美的诚意，另一方面则取决于你赞美的新意。

网络知名女作家彭萦曾经在一篇文章里谈到过自己对赞美的看法，她说曾经听到过的最好的一句赞美是——“你的智商和性格让我越来越惊讶，这甚至影响了我对中国女生的看法，怎么可能在这个年龄就有这种迷人的气质！”她说当初的自己还只是一张白纸，第一次听到这样的赞美，受宠若惊，心想自己怎么能有那么好！很久以来，她一直把这句话放在心里。可是到后来，类似的话听过很多遍，再听到同样的赞美话时，心里想的已经是“嗯，好吧，我知道”。她总结到，如果你能猜测或者推断一个人时常会听到的各种各样的赞美，比如有出众的外表、成功的事业或极高的名望，你就需要注意，不应该只是简单地重复他人的赞美。找出那个人自己都没有发现的闪光点，然后大肆地赞美他，效果会更好。

同样一句赞美的话，一个人听第一遍可能会觉得很开心，听第二遍就没有那么强烈的感觉了，听十遍之后肯定会觉得腻味。试想有一个闭月羞花般的美女前天听到别人说“好美”，昨天又听到一句“真漂亮”，今天再听到“你真的好漂亮”，她会觉得这根本不是赞美，而是陈词滥调。所以，就像平时吃饭换花样一样，对同一个人的赞美也需要时不时地换一点新花样，从不同角度来赞美对方。

摄影师在为位女明星拍艺术照，女明星对着镜头貌似有点紧张。摄像师在拍照前几秒钟的时候，对她说：“小姐，你的耳朵真是太美了，我从来没有看到过这么漂亮的耳朵。”女明星平日被人夸的地方实在是太多了，早已习惯了各种赞美。但此刻，她还是第一次听到有人赞美她的耳朵，这让她有点喜出望外，顺手含羞地摸了摸自己的耳朵。当她很自然地把手放下时，摄影师的快门也正好按了下去。

摄影师在关键时刻赞美被别人忽视的地方，这一招确实很厉害，取得了“巧言至诚”的奇佳效果。

通常情况下，一个人处在众口一词的赞美中时，一般不会把同一内容的赞美当回事。此时，如果能够找到别人都忽视了的优点来赞美对方，必然容易引起对方的注意。在众人眼里，爱因斯坦是一个伟大的物理学家，很少有人知道

，其实，他的小提琴也拉得非常棒。爱因斯坦曾经就说过，如果别人赞美他的思维能力如何超群，如何有创新精神，他一点都不激动，毕竟作为一个享誉世界的科学家，这类话都已经听得有点腻了。但如果有人赞美他小提琴拉得很棒，他一定会心花怒放。

总之，我们要学会寻找和发现别人身上与众不同的地方，这样你的赞美才会更有新意。经常恰到好处又实事求是地赞美别人，别人就会很自然地喜欢你，而你也会更容易赢得人心，当然，这也是你对自己的认可。

赞美是动力，也是生产力

作为一名企业家，如果想让公司的员工发挥最高效的生产力，或者作为一位领导，想让自己的下属发挥最大的潜力，那么表扬、鼓励、赞美都是不可或缺的。要养成表扬、赞美下属的习惯，即便只是极其微小的进步。不要等人做出突出的成绩或者比以前有了很大的进步时再表扬，只要发现任何一点进步，不论大小都不要放过表扬的机会。

1963年，一位名叫玫琳凯·艾施的普通家庭主妇在美国的达拉斯成立了自己的化妆品公司。此后，她凭着坚定的决心、辛勤的工作和无私奉献的精神，将公司从一家小型的直销公司发展成全美最大的化妆品直销企业，玫琳凯也成为美国面部保养和彩妆销售的顶尖品牌。

如今玫琳凯已经是一家业务遍布五大洲超过35个国家和地区、在全球拥有300余万名美容顾问的500强跨国企业集团。鉴于玫琳凯·艾施的杰出成就，美国《福布斯》杂志将她与美国石油大王洛克菲勒、金融大亨摩根、汽车大王福特、软件大王比尔·盖茨等相提并论，并称赞他们是200年来20位企业界最具传奇色彩的成功人物，而她是其中唯一的女性。那么，玫琳凯究竟有什么“秘密武器”呢？

玫琳凯在公司内部制定了一系列运用“赞美”的办法：每一位销售化妆品的美容师，在首次卖出100美元的化妆品后，都会获得一条绸缎作为纪念。公司每年都会在总部的达拉斯会议中心召开一次盛大的年度会议，参加者都是从阵容强大的销售队伍中推选出来的2万多名代表。

会上，成绩卓越的销售员往往穿着代表最高荣誉的“红夹克”上台发表演说，并且还会获得最高荣誉奖品——镶钻石的大黄蜂别针。在公司发行的刊物上，每年都会把公司各大领域中名列前茅的100位精英的名字刊登出来。

有个美容师在前两次展销会中基本上没卖出什么东西，第三次也只是卖出了不引人注目的35美元，但她的上司海伦不仅没有指责她，反而表扬说：“你卖出了35美元的东西，真是太棒了！”海伦的赞美和鼓励给了那位美容师极大的信心，后来，那位美容师终于取得了可喜的成绩。海伦也因为善于运用赞美来激励下属而得到玫琳凯的重用。

玫琳凯后来在回顾自己的成功创业经验时说：“我认为，“赞美”是鼓励下属的最好方法，也是所有沟通效果中最好的。每个人都需要赞美，只要认真寻找，就会发现运用赞美的机会摆在眼前。”

一个人取得了一点进步就应该予以赞扬，而且不要不厌其烦。正像有位名人所说：“我就愿意表扬，而不愿意发现谁有什么毛病。只要我喜欢做的事，就会全身心投入，我在表扬方面显得极为大度。”或许你的财富不能与他人分享，但如果你乐意且懂得衷心地赞扬他人，那么你的精神财富就馈赠给了每个人。

某公司的业绩近年来一直以成倍的速度在增长，许多新闻媒体对此都十分好奇。该公司老板面对众多记者的采访，只说出了一句貌似很平淡的话：“我们只是在员工取得成绩的时候衷心地赞扬他们而已。”

高明的动物驯养师都明白，对动物的任何一点微小的进步必须给予赞扬，可以说些鼓励的话，可以拍一下它的脑袋，也可以给它一点好吃的东西。佛罗里达州海洋世界的驯养员总会在他们的海豹、海豚做完漂亮的表演后给他们一

些鱼吃。因为人的感情更细腻，所以人比动物更喜欢被鼓励。如果对动物的每个微小进步都能够做到随时嘉奖的话，为什么不对人也使用同样的方法呢？

如果你经常对下属说“干得好！”“太棒了！”之类的话，你的人际关系肯定会超级棒。因为这句话总能让人乐意为你效劳，特别是当你真心实意地说出这句话的时候。有时你可以加上“多谢了！”“太感谢了”；而且说这些话的时候，眼睛一定要看着对方。如果他是值得感谢，他也就值得你去看他。

另外，要及时去发现下属中谁做了需要你道谢的事情。每次说句“谢谢你”，其实就等于赞扬了一次，也是对下属所做事情的赞许。当你可以让人们知道你如何感谢他们时，当你可以为了一些微不足道的事情赞扬他们时，他们就乐意为你做更多的事情。这样的话，你就获得了驾驭别人的能力。

赞美要领要记牢

赞美固然是谁都乐意听，但它同时也是一把双刃剑，既可以增进人与人之间的关系，也能破坏人与人之间的感情。不恰当的赞美可能被人们误认为拍马屁，而恰当的赞美即便有瑕疵，也会让人心里美。

躲避赞美中的暗礁，可以让我们免受其害，但是要想在交往中赢得对方的心，还是要讲些技巧。下面就是笔者根据经验总结出的一些赞美要领。

1. 赞美就要不失时机

对朋友、同事、亲人身上的优点，要随时随地去留意。如果对方的美是真实的，你的心也是实在的，那就要抓住时机，积极向对方反馈。对方的一个表情、动作，或者所说的一句话、所做的一件事，必要的时候都可以拿来作为赞美的素材。赞美的时机不必拘泥于某个特定的场合，而要随心而生、随性而说，让对方感到你的赞美非常自然、流畅。

2. 赞美要出于真诚

如果我们真心喜欢一个人，就不会敷衍对方，即便偶尔开个玩笑假装很生气，对方也能从中感受到你的伪装。同样的道理，如果我们只是为了奉承或者敷衍，而说一些不真诚的赞美话，那种虚情假意的本质立马就会在脸上浮现。此时，你的赞美会被他人认为是心怀叵测，被赞美者不但不会感谢你，反而会很厌恶你。明显言过其实的赞美，会让被赞美者感到窘迫或尴尬，自然也会降低赞扬者的威信。总之，虚情假意的奉承、不真诚的赞美对人对自己只会有害而无利。

3. 力争是第一次发现

每个人身上的潜能、特色、优势等都各不相同，而且有些非常优秀的人身上可能兼有多种不同类型的优良品质。如果一味地说那些别人已经听腻了的赞美话，势必会严重抵消赞美应有的威力。此时，不妨说些谁也没有发现，甚至是连他本人也没有留意到的内容，即便你赞美的点可能不太起眼。这样做可以让你的赞美与众不同，而且也会让对方恍然大悟，从而对你产生别样好感。

4. 与对方的内心好恶保持吻合

如果对方认为那是缺点，内心对其也相当厌恶，而你却无所顾忌地对其乱夸一通，这自然会让对方难以接受。比如，你赞美你的朋友像电影里的哪个明星，而你的朋友恰好非常讨厌这个明星，那么你的赞美就会适得其反。而如果你对朋友的情况了解，还要说出一些不讨人喜欢的赞美，那就是情商方面还不达标。

5.寻找对方最希望被赞美的点

俗话说“人贵有自知之明”，因此，在现实生活中，人们对自己擅长什么，不擅长什么，心里自然有一杆秤。回避不擅长的，凸显擅长的，人性使然。所以，在和人交往中，对他们擅长的点给予客观的评价，就是对他们自信心的最大鼓励。以女人为例，对于漂亮的，就夸赞她美丽;对于活泼的，就称赞她聪慧，那么你的称赞一定会让她们雀跃无比。

6.间接恭维

直接恭维有时候会因为太露骨而让对方起疑心。有时，如果能够学会引用他人的评价，对某个朋友、同事既成的事实加以赞美，效果会翻倍。另外，这样的赞美本身也可以证明你平时对他的成就、声誉多有关注，那么对方对于你的亲切、热情自然也就欣然接受。

7.背后赞扬

不在背后对别人的缺点说三道四是做人的一项基本常识，否则早晚会惹祸上身，成为自己的麻烦。同背后议论人、指点人相对应的是在背后赞扬人，作为一种高明的处事技巧、说话方式，这样无疑会让你赞美的人日后对你非常感激。

8.引导向善地赞美

赞美有时会和谄媚、奉承很相似，但它们其实有着本质的区别。谄媚、奉承是不考虑对方的行为是否合理，也不顾忌后续影响而盲目称赞，但真诚的赞美则有一种引其向善的潜在意识。在生活中，你希望对方有哪些优点，就要发现这些优点的体现，并及时给予他们鼓励，这样一来，对方受到激励后，一定会朝你赞美的方向努力。

9.含蓄地赞美

有时候，我们会发现，过于率真、露骨的赞美会令一些性格内向的人感到肉麻，而抽象、含蓄的赞美或许更能让他们自在。语言本身包含着多层意思，故可以做多种解释，对方会根据潜意识，不自觉地往好的方面想。比如，你赞美对方“你的眼睛真漂亮!”如果对方的情况果真如此，他会觉得是理所当然的。如果与实际不符，这便成了一种讽刺。此刻，如果说“你很有气质”这种比较大众化的称赞，或许能产生更好的效果。

10.直观地赞美

初次与对方相识时，因为彼此对各自的内在还不太了解，所以比较适合采用这种直观的赞美方法。可以从对方的首饰、衣着、发型等方面给予适度的赞扬。这样的话，对方会感到轻松、自然，气氛也就容易活跃起来。

第三章 巧言说“不”，你的生活你做主

那些对他人的请求来者不拒的老好人，都多多少少从朋友那里获得过这样的忠告：应该学会拒绝。那么，拒绝真的需要学习吗?事实上，这要问你自己，毕竟还要不要和你所拒绝的人维系关系取决于你自己。所以说，不计后果的拒绝谁都会，但显然这不是大家所追求的。真正懂得说话艺术的人知道如何把拒绝的话说出来，既不伤害他人，也不为难自己。把拒绝的话说到点上，就要有理有据，还要有情有义，这才是人与人之间交往良性互动的基础、可持续发展的前提。

摆明难处，拒绝水到渠成

俗话说“在家靠父母，出门靠朋友”。所以，工作、生活中朋友间互相请求帮点忙也都是很正常的事情。我们要是能做到，尽力帮就是了，假如朋友提出的要求有些过分，或者不在自己的能力范围之内，那就应当说明原委，含蓄拒绝。有些人碍于面子，或者好逞强，故而不考虑实际情况就答应了，结果朋友的忙没帮上，自己的事也耽误了。因此，在遇到类似问题时，应当主动说明原委，表示无能为力就是最好的选择。

人们在求人帮忙时，心里面往往充满着希冀，但又惴惴不安，生怕遭到拒绝。如果一开始就被拒绝，他的心里面会感到焦虑、恐慌，进而产生强烈的挫败感、羞耻感。比如，如果你对别人说：“这种事你自己就能解决，又何必麻烦别人呢？”对方肯定会恼羞成怒说不定还会因为这个而记恨你。

很多人在遇到类似问题时，往往会感到头痛，不知道如何拒绝。其实，那些一心想要别人帮助自己的人说，他们总想着如何实现自己的愿望，却很少考虑给别人带来的风险和麻烦。此时，只需要如实地讲清楚自己的实际困难，对方即便不能由己及人，也会明白他人的心意。

孙强在几年前承包了一家新技术开发公司，因为市场瞄得准，管理科学，经济效益非常好，所以很多人都想往这家公司钻。

一天，孙强的一个老上司打来电话，向他推荐了一个新人，问他能否接收。碍于面子，孙强就让那个新人先来公司面试看看。面试后，孙强明显感觉这个新人不适合。接收吧，会破坏公司的用人制度，对公司的长远发展不利；不接收吧，可能会影响自己与老上司的关系，毕竟老上司以前待自己挺不错的。

左思右想之后，孙强终于想出了一个解决办法。他先是邀请他们参观、了解公司各工作室人员的工作情况以及公司的各项规章制度。接着，他向老上司汇报了公司的发展状况以及今年的承包指标。最后，孙强对老上司说：“老领导，公司能有今天的发展，离不开您前几年的指导，包括我在内的公司上下都非常感谢您。去年年初的时候，我们按照您的指示修订了岗位用人制度，效果很好，也希望您继续指导。对于您介绍的这个小伙子，因为他的专业不对口，所以公司觉得他不太适合，也担心会影响今年承包指标的完成。如果有别的适合的岗位的话，我再让他来试试。老领导，您觉得这样可以吗？”

孙强赞扬了老上司对公司曾经的贡献，满足了对方的自尊需求，同时又以制度为由指出了公司的难处。作为管理者，老上司自然能够明白其中的道理，便不好再强求了。

断然拒绝他人肯定是一件伤感情的尴尬事情，但如果我们在生活中委婉说“不”，充分说明自己的难处，就能在不伤害对方面子的情况下达到拒绝的目的。

在工作、生活中，当遇到来自同事、上级、朋友、邻居的一些力不能及的请求时，不要立马拒绝，而要先谢谢他们对你的信任，并表示愿意效劳，再含蓄地说明自己帮不上忙的原因。比如，上司要你在一天内整理好财务报表给他，但你有其他重要文件也要处理，就可以将自己的难处说给上司听，上司自然会理解你的苦衷。这样的拒绝合情合理，彼此都可以接受，不至于把事情弄得很糟。

另外，在遇到别人要求帮忙时，也可以反客为主，有意识地发一些与自己有关的牢骚。这样一来，对方会觉得你也是很忙很烦的样子，估计帮不上忙。让对方觉得你比对方的状况还要差，那他肯定也就没有理由再请你帮忙了。

以其人之道还治其人之身

他人的要求未必都是善意的，有时也会是一种刁难，如果自己在一开始没弄清楚或者事后不知道该如何化解，势必会让对方的“阴谋”得逞。这个时候，巧妙利用对方刁难的弱点，作为“攻击”对方的手段，不仅可以让自己解围，也会让对方对你刮目相看。

甘罗的祖父是秦国名将。有一天，甘罗看见祖父在后厅里来回踱步，不停地唉声叹气。

“祖父，您碰到什么难事了吗？”甘罗问。

“哎，大王听了小人的挑唆，硬要吃公鸡下的蛋，命令满朝文武设法去找，要是三天内找不到，大家都要受罚。”

“大王也太不讲理了。”甘罗气呼呼地说。他眼睛眨了眨，便想了个主意，说：“祖父您别急，我有个好办法，明天我替您上朝好了！”

第二天早上，甘罗果真代替祖父上朝。只见他不慌不忙地走进宫殿，向大王施礼。

大王很不高兴地说：“娃娃到这里捣什么乱！你祖父在哪里？”

甘罗说：“大王，我祖父今天估计来不了了。他正在家生孩子，托我替他上朝来。”

秦王听了后哈哈大笑，说：“你这个孩子，怎么可以胡言乱语呢！男人怎么会生孩子呢？”

甘罗说：“既然大王知道男人不可以生孩子，为什么就不知道公鸡不能下蛋呢？”

甘罗的祖父作为秦国的将军，遇到了大王提出的不可能做到的要求，又找不到合适的办法拒绝。甘罗作为一个孩童，却可以非常得体地拒绝秦王，并让秦王放弃自己无理蛮横的要求，实在是大出人们的意料。或许也正因为如此，秦王才有“孺子之智，大于其身”的叹服。后来，甘罗出使赵国，使计让秦国得到十几座城池，甘罗因功被秦始皇赐任上卿（相当于丞相），封赏田地、房宅，不能不说正是甘罗那次智慧的拒绝使秦王认识到他的才能。

说到化解别人的讽刺或者恶意攻击，就不能不提到英国的丘吉尔和萧伯纳，他们不仅在文学方面获得过骄人的成绩——都曾获得过诺贝尔文学奖，而且在口才方面也都有着傲人的天赋。

有一次，萧伯纳的新剧准备在巴黎大剧院上演，他就派人送了两张票给丘吉尔，并附带了一封短笺，上面写着：“亲爱的温斯顿爵士，现奉上戏票两张，如果阁下还能够找到另外一个朋友的话，不妨一起来看演出。”

丘吉尔曾经两度出任英国首相，也是第二次世界大战时的三巨头之一，他自然明白大作家的嘲讽之意，便回信说：“亲爱的萧伯纳先生，非常感谢你赠给我的两张戏票，因为有约在先，所以无法前往观赏。不过，如果你的戏有幸能够演到第二场的话，我一定和朋友前去捧场。”

在萧伯纳的信里，他想通过这种方式调侃丘吉尔在政治上缺少盟友的状况，没想到丘吉尔借题发挥，讽刺他的戏很烂。和甘罗相比，丘吉尔的“以其人之道还治其人之身”更侧重于形式，不过也确实达到了巧妙回绝对方的目的。

不爱，也别语带伤害

有位长得很漂亮的姑娘突然接到一封情书，看名字得知原来是公司里一位很不起眼的男同事写的。盛怒之下，这位姑娘还当着大家的面说出“癞蛤蟆想吃天鹅肉”之类的话，并把情书贴到饭堂里的小黑板上。两年后，曾经被羞辱到无地自容的男同事终于找到了称心的伴侣，而那位漂亮姑娘还是孤零零一个人，因为原本想追求她的

男生都被吓跑了。

人人都有爱与被爱的权利，如果有人向你示爱，而你又不满意，当然要拒绝。但是，拒绝的语言一定要恰当、委婉，既要把意思表达清楚，让对方没有幻想的余地，也不能太不近人情。如果不加考虑，随口生硬地说“不”；若干年后，你肯定会后悔当初推掉的不仅是对方的爱情，也有自己经营了许久的友情。

那么，在现实生活中，对于他人的示爱，我们该如何更巧妙地说“不”呢？

1.用拖延拒绝

假如有位男士约你吃饭，你不是很愿意，可以这样回答：“这样吧，有时间我约你。”当然，你不用真的约他，除非对他的态度有所转变。

2.用反语拒绝

如果有位你不太喜欢的男士问你：“你愿意和我交往吗？”为了不伤害到他，可以这样反问他：“你认为呢？”这样一来，对方自然就会明白你的心意。

3.客气地拒绝

某个姑娘送了个礼物给你，假如你不喜欢她，也不愿意收下礼物，就可以客气地回绝。既可以表示你不敢领取、受宠若惊，也可借机强调这个礼物兴许对她还有别的用场。

4.用推脱拒绝

有位男士征求你对他的看法，可以这样讲：“我认为你是一个挺不错的人，不过我不太喜欢你的性格，真遗憾。”

5.用回避拒绝

当对方试探你时，你可以有意回避，借机表明你的态度。下面的方法可以帮你引开话题：

(1)用另一种选择拒绝。如果对方用爱情故事试探你，可以回答他说：“我喜欢另一个非爱情故事……”

(2)用“抽象法”拒绝。如果对方态度严肃，要一本正经地跟你讲道理，问题一般很难得到解决，而要正面说出拒绝的理由，又势必会伤害对方的情感。这时不妨将一些具体的问题抽象化，对方可能就容易容易被迷迷糊糊地拒绝了。试看下面这个例子：

“你向我求婚，我真的很高兴。不过，我认为咱们不能过度沉醉在激情之中……”

“不，我很冷静。”

“我不是这个意思，我想好好地和你交流一下我对结婚的看法。”

“很好呀！”

“结婚到底是怎么回事呢？”

先将对方引入一个抽象的领域，再将这个领域不断扩大，比如，“对男女的结合来说，结婚是不是最佳的选择？”“男人和女人究竟是什么？”进而引开话题达到拒绝的目的。

6.用外交辞令拒绝

如果实在不好意思表达你的拒绝态度，可以用一些外交辞令搪塞过去，如“无可奉告”“事实会告诉你的”等。

如果以上方法还是不成，最后可以说：“我已心有所属了。”

在医院当护士的刘敏长得文静、机灵，大家都很喜欢她。一天下班后，同科室的郑医生对她说：“小刘，一起吃个饭好吗？我想对你说件重要的事。”

刘敏一听，就明白了“重要的事”的含义，笑着说：“好啊！我正好也要找你帮个忙。”

郑医生一听高兴极了，放松心情说：“行，只要能帮你的忙，我一定赴汤蹈火。”

刘敏笑着说：“没那么严重，只是男朋友脸上生了几个痘痘，想问你用什么药会比较好？”

像这样的拒绝方法，通常也都很有效。

温柔地拒绝，让他人自动退出

拒绝他人有很多种方式，一个高明的谈话者总是可以在恰当的时机，采用合适的方法拒绝对方。温柔地拒绝便是其中的一种方式。当你施展温柔之术，用软语拒绝他人时，几乎没有人能抵挡住它的威力，有时这要比直截了当地拒绝更高效。

乔治是一位图书推销商，经常挨家挨户地推销图书。有一天，他来到一户人家的门前，准备向他们推销自己的书籍。只见他左手拿着一大本书，右手推开大门，满脸笑容地穿过花园的小径，来到主人的房前。他先按了一下门铃，过了好一会儿，有位小姐来开门，满脸惊奇地看着他。

“早上好，小姐，”乔治说，“我想你可能有兴趣买本《世界历史》。这套图书一共有12本，你可以从里面拿一本翻翻看，里面的插图漂亮极了……”

“实在是对不起，”她打断道，“我正在做饭，没有闲工夫和你讨论历史。我得马上回厨房看看。不等乔治回答，她就重重地把门关上了。

乔治不想就这样被赶走，便绕着房子走了一圈，又敲响了后门。开门的依然是那位年轻的小姐。她尖叫着说：“又是你！”

“哦，”乔治说，“你刚才告诉我你在厨房里忙着做饭，我只好绕到后边来。也许你可以让我坐在厨房里，然后你一边做饭，一边听我讲些这套历史书的相关内容。相信我，这本书真的非常有用。如果你现在不买的话，将来肯定会后悔的。”乔治咧嘴一笑，露出了洁白的牙齿。

那位小姐“哦”了一声，然后说：“要是你愿意的话，就进来坐在那边吧。”她指了指椅子，又补充道：“我先声明一点，你可能会白浪费时间的，因为我对历史不感兴趣，也没钱买书。”

乔治坐了下来，把手中厚重的书轻轻地放在饭桌上。当然，多售出一本，就意味着他的利润也会增加一些。他有信心劝这位小姐买一本。接着他就用自己那迷人的嗓音向这位小姐介绍这本书的好处，也没有忘记提醒她这本书其实很便宜。

“等等，”她突然打断了乔治的介绍，转身走进了另外一个屋子，再次回来的时候，手里多了个笔记本和铅笔。

坐下来后，那位小姐对乔治又说道：“请继续讲吧。”

乔治又开始讲起来，而那位小姐则一边听一边认真地记着笔记，中途还时不时地叫他把刚才讲的内容重复一遍。见她如此有兴致，乔治很兴奋。他暗自思忖，感觉劝人买他们不想买的东西并不难。最后，他结束了自己的谈话，合上书，问道：“感觉怎么样，难道不认为现在买一本是明智之举吗？”

“哦，不！”小姐吃惊地说，“刚开始我就说过，我对历史不感兴趣，而且也不打算在这上面投入资金。”随后，她打开门，并做了一个“请”的姿势。

“但是，你刚才为什么要做笔记呢？”乔治不解地问道。

“哦，”她回答道，“我弟弟和你一样，也是挨家挨户销售图书的，但很失败。我刚才记下了你说的有用的话。你真是太聪明了，我将会把这些笔记拿给他看，他就知道下次去推销时该说些什么了，这样他才能赚更多的钱。实在是太感谢你了，我真高兴今天能遇到你。”

乔治呆若木鸡地站在门口，半天说不出一句话来。

客观来讲，任何一位销售员遇到这样的拒绝都会感觉到有点失落，但是相对于那些连门都不让进或者恶言相向的人，这样的拒绝还是蛮温柔的。

先发制人，堵住对方的嘴

如果提前知道别人要对你说不利的话，或者让你办一些你不想办的事情，那么抢先开口，不给对方说话的机会，或者给对方一个明确的信号，把他想说的话堵在嘴里，也不失为一个高明的办法。

当然，运用先发制人这一招，重在“先”，贵在“制”。抢先开口后，或堵或围，或截或封，或劝或压，这样就可以牢牢掌握交际的主动权，从而达到拒绝的目的。

曹操一直都在做攻打吴国的准备，但吴国主将周瑜足智多谋，是曹操灭吴的一个非常大的障碍。曹操思量再三，决定派蒋干去东吴劝降周瑜。蒋干便风尘仆仆地来到江东。周瑜听说蒋干来了，立马就知道所为何事，于是决定来个先发制人，挫败蒋干的企图。

俩人刚一见面，周瑜就开门见山地说：“子翼不辞辛苦远道而来，是为曹操当说客的吧？”蒋干没料到周瑜竟然有这样一手，犹豫了一会儿方说道：“老友相逢，怎么能说这样的话呢？”席间，周瑜对众将领说：“这是我的同窗好友，虽然从江北来，但却不是曹操的说客，所以大家可以放心。”随后将佩剑解下，交给太史慈说：“你配上我的剑做监酒，今天的宴饮，只叙交情，如有谈起曹操与东吴军旅之事，就斩下他的首级。”蒋干大吃一惊，再不敢开口提劝降之事。宴会结束后，周瑜拉着蒋干的手说道：“大丈夫处世，遇知己之主，外托君臣之义，内结骨肉之恩，言必听，计必从，祸福与共，即便是苏秦、张仪那样的人再世，又怎么能够说动我的心呢？”就这样，周瑜巧妙地采用先发制人的策略，让蒋干从头到尾都不敢提半句有关劝降的话。

通过认真分析上面这个故事，我们可以看出周瑜先发制人的策略有几大特点。

第一，先封。周瑜抢先一步，单刀直入，直接点破了蒋干来东吴的企图，先封死他的口，让其不便开口。

第二，再压。在宴席上，他让太史慈做监酒官，并注明“只叙朋友交情，如有提起曹操和东吴军旅之事，就斩其首级”，让蒋干慑于军令而不敢开口。

第三，后围。宴席结束后，周瑜又用“大丈夫处世……”这样的话来堵蒋干的口。这番话慷慨激昂，无异于告诉蒋干，是大丈夫就应当这样，只有小人才会反其道而行。如果蒋干不识时务，硬要把劝降的话说出来，岂不是把周瑜和他自己都当成小人了？这样一来，蒋干就更加难以启齿。

第四，周瑜紧接着又顺势说：“即便是苏秦、张仪……又怎么能够说动我的心呢？”暗示蒋干不要再枉费心机了。这样一环扣一环，自始至终都压制着蒋干，使他欲说不能，计划全盘落空。

先发制人用在军事上可以出奇制胜，用在说话上可以先声夺人，当然，前提都是你对事态的发展有一个较为清晰的认识，否则会伤人误己。

借口到位，拒绝事半功倍

《孟子·公孙丑上》中有这样一句话：“万乘之国，行仁政，民之悦之，犹解倒悬也。故事半古之人，功必倍之。”这也是成语事半功倍的出处。如果把拒绝他人视为我们想要做成的事情，那么采用什么样的方式可以让这一目标实现起来事半功倍呢？方式固然很多，若涉及借口，则没有比借口的合理性更重要的因素了。

王文在上海一家电器商场上班。有一天，他的一位朋友过来打算买一台电冰箱。可是，朋友看遍了店里陈列的样品，也没能找到符合自己心意的类型。最后，朋友要求王文带他到仓库里去看看。面对朋友的要求，王文不好意思开口说“不”，脑子一转，笑着对朋友说：“真是太不巧了，前几天经理刚宣布，不允许任何顾客进入仓库。”他的朋友一听，便不再好意思说什么了。

在这个故事中，王文把经理的宣布作为借口而达到了拒绝的目的，尽管他朋友的心里不高兴，但毕竟比直接听到“不行”这样的回答好多了。

具体来说，我们还可以通过以下方法来达到合理拒绝他人的目的。

1.开玩笑式拒绝

用开玩笑的方式拒绝对方，通常既能够达到目的，又不至于让双方感到尴尬，所以也被视为一种很好的否定技巧。假如你是个女孩子，男朋友邀请你去他家做客，但你觉得时机还不成熟，不方便盲目造访，不妨这样问：“到你那里有什么好吃的吗？”

男朋友可能会列出几样东西来，于是你接着说道：“没有好吃的，我不去。”

这种巧妙的玩笑，不仅拒绝了对方的邀请，还可以避免回答“为何不去”，可谓一箭双雕。

2.用制度来拒绝

有位普通员工鼓足了勇气才走进经理的办公室，并对经理说：“对不起，经理，我想你是不是该给我涨工资了……”

经理回答道：“你确实该涨工资了，可是……”经理指了指玻璃板下面的一张印刷卡不慌不忙地说：“根据本公司的相关工资制度，你的工资已经是这一档中最高的了。”

这位员工听完后有些泄气，说：“唉，我都忘记我的工资级别了！”说完就退了出來。

就这样，工资制度就让他放弃了自己原本应该得到的东西。他也许在想：“我怎么能够推翻公司的制度呢？”这或许也是经理期望他讲的话。

3.寓否定于感叹之中

有个女孩过生日，男朋友送了她一套衣服，但女孩不喜欢。男朋友问：“感觉怎么样，喜欢吗？”

女孩若直截了当地回答：“不喜欢，土里土气的，像什么样！”男朋友肯定会很伤心。如果女孩说：“要是再素雅一些就更好了，我比较喜欢颜色浅一点的！”

这句话的表面意思好像在说：你买的也不错，只是再素雅一些会更好。其实，女孩想要表达的意思是不喜欢这套衣服。

4.用“下次”巧妙推脱

如果你不想参加某个聚会，可以礼貌地对邀请人说：“谢谢你，下次有空我一定去。”若有人想找你聊天，而你又不想与对方聊，不妨看看手表，告诉对方：“不好意思，我还要参加一个重要的会议，改天可以吗？”表面上，你并没有拒绝他，只是改个日期，但这里的“下次”“改天”却没有时间限制，聪明人一听就明白你这是在委婉地拒绝，但这总比直接说“我没空，不想去”之类的话更容易让对方接受。

5.用商量的口气拒绝

或许你的男朋友希望你陪他一起参加某个朋友的聚会，但你又觉得不太方便或者不妥，不妨用商量的口气说：“到时候我可能会没时间，你看下次行吗？”很显然，恋人此时的邀请有着特殊的意义，等到以后意义肯定就不大了。可是如果找到这样的借口，对方就不太不好意思再勉强了。

拒绝是考验说话水平的一个非常重要的环节，而借口又是拒绝中最常用的方法，此时如果能够针对对方的具体要求，有针对性地说出自己的借口，拒绝之事必当事半功倍。

拖延，让请求在时间中淡去

现实生活中总是不乏一些性格敦厚的热心肠，他们好像天生就不会拒绝他人。然而，有时候为了避免不必要的困扰、多余的麻烦，对不合理或者不合情的人和事加以拒绝就显得很必要。如何才能在不违心也不伤人的情况下婉拒他人呢？或许，拖延就是一个不错的选择。

所谓拖延就是不当面拒绝对方的请求，而是留给自己思考的空间。这样的话，既为自己赢得了时间，也可以让对方认为你是很认真地对待他的请求的。

吴明在一家国有工厂担任车间主任。有一天，来了一位职工要求调换工作。吴明心里很清楚，对方的要求不现实，但他没有直接说“不行”，而是委婉地告诉对方：“调换工作可能涉及好几个人，我一个人也决定不了。要不我先把你的情况往上面反映一下，看上面怎么回复，到时候我再通知你，怎么样？”

这样的回复可以让对方在心里明白，调换工作可不是一件简单的事情，到时候可能存在两种可能：一是上级同意调动，二是上级不同意。这样一来，对方的心里也会有所准备，这比当场回绝对方要好很多。

孙东是一家汽车公司的销售主管，一次和一位大买家谈生意时，对方提出要看孙东公司的成本分析数据，但这些数据都是公司的机密文件，一般是不允许外人看的。在这种情况下，买家已经提出了要看的请求，如果直接回绝势必会影响双方的关系，说不定还会伤和气，甚至失去这位买主。孙东也是位老江湖，他没有直接说“不行”，而是委婉地说：“哦，这些数据现在不在我这里，这样吧，下次有机会我会带过来让你看的。”

买家听后虽不知真假，但也不好意思再纠缠。至于下次能不能带来，或者什么时候带来，就是刘东自己的事了，再说，到时候对方或许已经没有了再看的兴趣。

事实上，这种拖延的战术在工作、生活中的应用十分广泛，而且效果也非常好。有的拖延可能确实是因为条件不方便，而有的拖延本身就是当事人拒绝的另外一种说法。时间久了，大家可能也会形成一种默契，能够分辨出哪一种拖延是客观的，哪一种拖延是主观的。

有位作家接到一位老朋友的电话，说邀请他到一个图书馆做一个演讲。作家没有当面拒绝，而是说：“现在还不确定到时候是否有时间，我先查看一下自己的日程安排，到时候如果有时间了我再给你回电话。”

这位作家可谓拖延的高手，他不是说看了之后直接给对方回电话，而是说如果有时间了再给对方回电话，潜台词就是如果没回电话就是没时间了，这也避免了再打电话告诉对方没时间的尴尬。

汪江夫妇原本在一家国企上班，后来因为企业效益不好，俩人也下岗了。后来，他们利用政府的优惠贷款开了一家杂货店，每天起早贪黑，没过多久就把小店经营得红红火火，收入也比以前在企业的时候多出不少。汪江的叔叔整日游手好闲，还经常在麻将桌上赌博。最近因为手气不好，一晚上把借来的500元全输光了。他不服气，想在第二天

再赢回来，又苦于没钱，就把目光转向了汪江。来到汪江店里后，他对汪江说：“我最近想买辆面包车，手头还缺6000块钱，要不从你这里周转一点，三个月左右就能还你。”汪江知道叔叔的秉性，如果真的把钱借给他，肯定有去无回。再说，汪江的日子是好过了，但店里的生意还要做，流动资金不能少，如果把钱借出去了也肯定影响自己的生意。于是，汪江就敷衍叔叔说：“我们从银行贷了一笔款，最近利息吃得紧，要不这样，等我们把这笔贷款还上了再借你，怎么样？”叔叔听他这样一讲，自知是拒绝，但也不好强求，便知趣地走了。

汪江没说不借，也没说什么时候借，留给叔叔的都是未知。叔叔即便知道这是对方的推辞，但也无话可说。

可见，将事情用一种模糊的措辞一笔带过，比正面拒绝有效，还不至于伤了大家的和气。

第四章 求助的事再小，也不能将就着说

房子着火，拨打119；手机被盗，拨打110；阑尾发作，拨打120。这些都是我们日常生活中熟记于心的生活常识。另外，购物、转账、订餐，所有我们能想到的服务都可以通过网络实现，貌似只要手机在手，我们就无所不能。现实是，求助无处不在。商业化的求助只需一纸合同或者按照默认的程序进行即可，但是涉及人与人之间关系的求助，如果不把握说话的方式、用语的措辞，十之八九会遭到拒绝。

收架子，低姿态

有些人想当然地认为把话说到点子上就是把合理的话说给对的人，事实上，这是一种误解。至少对求人办事来说，想把话说到点子上，还必须有一个良好的姿态，否则，你的话再简洁、明确，对方也不会领情。

秦佳父母在国内做进出口贸易，家境富裕，自己也经常以富二代自居，过着无忧无虑的生活。他没有正式工作，但喜欢旅行，就在北京加入了徒步旅行协会。一天，他约了几个好友，到河北一个偏远的山村徒步旅行。半路上，遇到一个三岔路口，大家都不确定该走哪条路。这时，一个放牛的老人从旁边走过，秦佳张口就喊：“嗨！老头，我们要去周边最近的小镇，该走那条路？”

老人抬头看了秦佳一眼，顿时皱起眉头，说道：“走左边那条路，估计还有六七丈的距离。”

看着朋友们疑惑不解的神情，秦佳也挠了挠头，问道：“老头，你们这里的人说距离都是论丈的吗？不是应该论里的吗？”

老人哼了一声说道：“没错，我们以前都是讲礼(里)的，但总有不讲礼(里)的人从这里路过，我们索性也就不再讲礼(里)了。”

听完老人的一番话，秦佳顿时感觉面红耳赤，也意识到自己刚才的话冒犯了老人。

哪些人求人办事会遭到拒绝呢？首先就是态度傲慢、粗俗、不懂分寸的人。不管你所求之事多么微不足道，只要是求人就应该懂礼貌，适当收架子、低姿态，这样才不会招人反感。

古代洛阳有个贵族家庭因为家道中落，最后连千金小姐也不得不和丫鬟一起到南方避难。一天，她们吃完了所有的干粮，身上又没有任何积蓄，丫鬟就建议沿街乞讨。不过，千金小姐无论如何都不愿意去，结果丫鬟就一个人出去讨饭。丫鬟也没有经验，再加上还要讨两个人的饭，困难程度可想而知。结果因为讨到的饭太少，回来不够吃，还要被小姐骂，就决定两个人一起去。

她们来到一户富裕的人家，小姐让丫鬟上前敲门。

丫鬟对开门的仆人先是低头鞠躬，接着说：“请你行行好吧，我们是从洛阳逃荒到这里的，好几天没吃到饭了，能给我们两个馒头吗？”

仆人将丫鬟上下打量了一番，正在犹豫，那位小姐就走上来说道：“就让我们吃一顿饭吧，我是洛阳李家大户的女儿，等以后我们有钱了，10倍还给你们。”

仆人瞄了一眼小姐，没说话就把门关上了，任凭她们再怎么叫，对方也不开门。

就这样，丫鬟和小姐又敲了几户人家的门，结果都是一样。最后小姐还得出一个结论：“这里没有一个人，我对他们好言好语，甚至还提出日后回报他们，结果竟然没人领情。”

丫鬟在一旁叹息道：“小姐，这不能怪人家，你应该知道，咱们现在已经沦落到要饭的地步了，就不要再说什么虚情假意的要报答人家的话了。我们应该放低姿态，就以一个普通乞丐的身份，说不定还会博得人家的同情呢！”

求人办事，就意味着让对方尽可能心甘情愿地给予帮助。而他人之所以施与帮助的原因主要是出于情感、利益、信赖等。因此，求人办事应该从这几个方面创造让对方可以接受的条件，这就要求求人者既能讲礼，又能懂分寸。

强求不如善导

很多人认为多一事不如少一事，因此，在潜意识里对他人的请求会有所排斥。他们要么在礼节上表现得很客气，但言语上却大谈自己的难处；要么连表面文章都不屑于做，直接让你坐“冷板凳”；或者给你吃“闭门羹”。有些急性子的人看求人不成就赖着不走或者说些强势的话恐吓对方，这样的请求十之八九会泡汤。如果换种方式，比如态度温和一些，说话委婉一些，不流露出你求人的意图，等时间到位了，气氛也有了，再谈求人的话，被拒绝的概率自然会小很多。

邓佳轩在国内一家小有名气的杂志社任主编，而他的岳父是财经界一位很有名气的作家。最近，杂志社正在就一个财经专栏做选题规划，邓佳轩就想向岳父约稿。因为当初结婚时，岳父极力反对女儿嫁给他，所以俩人的关系有点僵。再加上岳父脾气古怪，对他约稿的人都不怎么友好，所以对于能否约到岳父的稿子，邓佳轩心里没底。于是他决定带上妻子，亲自到岳父家走一趟。

和往常一样，邓佳轩和岳父相处得不是很融洽，无论他怎样试探，岳父都装聋作哑，或者点头敷衍，不给邓佳轩好脸色。进门老半天了，也一直没找到机会，所以邓佳轩打算今天就不谈约稿的事了，随便陪老人吃吃饭，聊聊天。

吃饭的时候，邓佳轩突然想起岳父最近有一本书在英国出版了，便问道：“爸，听说您去年写的那本书被翻译成英文，在英国出版了，是真的吗？”

一聊到自己写的书，岳父立马来了兴致，颇为自豪地说道：“是呀。”

邓佳轩接着问道：“爸，您的新书构思很独特，而且分析得也很深刻，不知道翻译成英文，能不能把里面的意思完全表达出来？”

岳父赞赏地看了邓佳轩一眼，点头说道：“这点也是我担心的。”

接着，俩人就新书在国外的发行滔滔不绝地聊了起来，气氛也变得轻松许多。后来，加上妻子在旁边帮腔说话，岳

父非常爽快地答应为女婿的杂志社写一篇稿子。

故事中的岳父脾气古怪，性格倔强，估计一开始就猜测到了女婿有求于己，所以故意疏远。当女婿提到他写的新书，老人的态度顿时发生了戏剧性的变化，因为聊到了他的兴趣点。即便对女婿不满意，但人家既然对自己的新书那么关心，心里面肯定也会感觉欣慰。邓佳轩通过这一点，俘获了老人的心，进而让老人答应自己的约稿请求。试想一下，如果邓佳轩一开始就要求约稿，惹老人生气了，估计后面连谈书的机会都没有。可见，求人时，若循序渐进，耐心引导，结果就会好很多。

雷特曾担任过《纽约时报》的总编辑，当时，他身边缺少一位精明能干的助理。其实当时雷特心中已经有一个人选了，对方就是年轻的约翰。不过，当时约翰刚辞职，打算回家乡当律师。

雷特请约翰到联盟俱乐部吃饭。饭后，雷特提议约翰到报社转转。在报社，他看似随心地从一堆电讯中间选了一条尚未编辑的重要新闻，对约翰说：“先请坐下来，帮我写一段有关这条新闻的社论吧。”约翰觉得也耽误不了多少时间，就答应了。社论写得很精彩，雷特看完也颇为赞赏，就以最近新闻量较大为由，请求约翰再帮一个星期的忙。一个星期过去后，雷特又请求对方帮一个月的忙，渐渐地，约翰在不知不觉间放弃了回家当律师的打算，留在纽约做起了新闻记者。

从以上两个例子我们可以轻易地得出这样一条规律：强求不如善导。那么，怎样引导，效果会最佳呢？

1.抓住对方的兴趣

当你想让别人参与到你的事业中，应该多从事业本身以及它的前景里挖掘出一些能吸引对方的兴趣点，这样更容易达成目的。想让别人做一件容易的事情，就要让对方获得哪怕小小的成就感；想要别人做一件大事，就要给对方一个强烈的刺激，让他有去做的欲望。

2.利用对方的好奇心

每个人都有好奇心，只要在求人时，因势利导，抓住对方的好奇心，就可以变被动为主动。

阐明利益，求人便是助人

现代社会，分工如此精细，社会关系也变得更为复杂，生活在这样一个体系中，想要不求人办事，几乎是不可能的。求人办事，难免会在面子上过不去，甚至觉得低人一等。很多人也想当然地认为，求人办事，就要卑躬屈膝，一味讨好别人。事实上，这种观点是极其片面的。有时候，如果你所求之事与对方利益息息相关，那么只要把双方利益阐明，所求之人也会转变为所帮之人，难度自然下降。

东东和楠楠是兄妹俩，一个七岁，一个五岁。平时俩人关系很融洽，但只要是涉及吃的东西，就开始变得很紧张。一天，他们从妈妈手中得到了一个橙子，东东想让妹妹把橙子让给自己，一会儿做成橙汁分给她一半；楠楠也提出把橙子让给她，然后做成橙子味的蛋糕也分给他一半。最后，俩人谁都不愿意按照对方的方法来吃，就决定把橙子切开，一人一半。就这样，俩人拿着各自的橙子去找爸爸妈妈了。东东让爸爸把半个橙子的皮剥掉，然后把果肉放进榨汁机；楠楠把橙子递给妈妈，想让妈妈把橙子肉挖掉，单留橙子皮磨碎，和面粉搅在一起做个橙子味的蛋糕。

还好妈妈比较机灵一点，做之前先找到东东，问能不能用楠楠的橙肉换他的橙子皮。东东当然没意见，因为他要的就是橙肉。分完之后，妈妈把东东和楠楠叫到一起，笑着说：“分橙子前，你们为什么不多商量一会呢？既然东东只要果肉，楠楠只要橙皮，那就应该把橙肉和橙皮分开，一个人拿橙肉，一个人拿橙皮，岂不是两全其美？”

孩子因为天性使然，也或许因为经验不足，遇事总是习惯于用最简单的方式来处理。其实，在互相求助对方之前，多一点沟通，把各自的利益阐明到位，就可以获得利益的平衡点，从而达到让对方听从自己建议的目的。

孙大海和李天翔是邻居，曾经因为闹矛盾，打了一场官司，之后彼此就不再说话。一次，孙大海到外地出差一个月，回来的时候发现家里被盗，自己给未婚妻买的黄金戒指也丢了。虽然报了案，但迟迟找不到嫌疑犯。一天，孙大海从李天翔大门口路过的时候，发现对方大门顶部装着一个摄像头。因为两家的大门离得不远，所以孙大海就揣摩着能不能从这个摄像头里找到一些有关盗贼的信息。想法固然不错，但是两家因为官司的原因，已经差不多半年没有说过话，人家凭什么帮他呢？

第二天，孙大海从另外一个邻居家里获悉李天翔过两天可能要出国旅游，一走可能就是两个月。这可急坏了孙大海，毕竟自己家里被盗的案件还没破，仅有的一点线索自己又无法张口。不过，突然之间，他的脑子里面闪出了一道灵光，便果断地朝李天翔家里走去。

李天翔一看站在门口的是孙大海，就打算关门，还好孙大海反应快，上前一步顶住门，顺口问道：“你过两天要去国外旅游？”

“这和你有什么关系？”李天翔不解地问道。

孙大海看着对方说：“我前段时间到外地出差一个月，家里被盗，现在这个贼还没有抓到。你要是去国外旅游，两个月不在家，谁能保证这个贼不去你们家。”

李天翔胸有成竹地说：“我家安装了摄像头，不会被盗的。”

孙大海说道：“那可不一定，摄像头也会有盲区的。”

李天翔问道：“那你说我怎么办，难道不去旅游了，整体待在家里看家？”

孙大海看对方的态度有所软化，也趁机转变了说话的口气：“老兄，实话跟你说吧，我今天来就是想调取你们家的监控录像看一下，看能不能找到我们家盗窃案的一些线索。如果能从中发现盗贼的线索，也可以协助警察早日破案，你也就不用担心这伙人再光顾你们家，自然就可以放心地去旅游了，不是吗？”

李天翔略微思索了一下，感觉对方说的确实很有道理，而且如果能找到窃贼，对自己也是有实质性好处的。之后，他就下载了那段时间的监控录像，并由孙大海交给了警察。果然，盗贼确实出现在了监控录像里面，警察也根据这些线索，两天就破了案。

后来，警察从嫌疑犯的嘴里获悉，他们本打算再过几天等李天翔家里没人的时候，就去偷窃，这下可好，还没动手就被擒了。李天翔知道这一情况后，在去国外旅游前，还特地请孙大海吃了一顿饭，向他表示感谢。后来，两家的关系又恢复了正常。

求人说难也难，说简单也简单，关键看求助者怎么去做，怎么去想。如果提前把各方的利益考虑到位，在求助时阐明利弊，那么求人办事也就会变得轻而易举。

要借五十，就说一百；欲借一百，先借十块

“取法于上，仅得为中；取法于中，故为其下”这句话出自唐太宗李世民撰写的《帝范》，意为效法上

等的，也只能得到中等的，效法中等的，只能取得下等的。有时候，当我们求人办事，特别是向别人借钱时，会发现其中有着和《帝范》里面这句话相似的规律。比如，你直接向朋友借50元钱，朋友可能会说手头紧，没钱；当你先向朋友借100元，待到朋友拒绝后，再提出50元的要求，朋友或许会因为刚才已经拒绝过你一次，不好意思再拒绝第二次，况且这次的数额比刚才少了一半，那样你被拒绝的概率也就大大地降低了。

同样是借钱，清代红顶商人胡雪岩却玩出了完全不同的花样。

左宗棠为筹集军饷需要一笔巨款，让胡雪岩想办法。虽然筹措的时间充足，但胡雪岩的资金多被占用，短期内根本腾不出来。想来想去，唯一可行的办法就是先向别人借钱。

可是，如此巨大的一笔资金，该向谁借好呢？胡雪岩最后把目标锁定在外国商人史密斯的身上。问题在于，胡雪岩和这个史密斯只合作过一次，而且如果知道钱是借给朝廷的，对方多半会拒绝，因为他们对朝廷的信誉没有信心。果然，当胡雪岩派出的手下见到史密斯并说明来意后，被对方直接回绝。尽管这位手下再三表示可以用胡雪岩的信誉做担保并多付利息，但史密斯依然不愿意冒这个险。

听完手下的汇报，胡雪岩沉思了许久，最后决定亲自去一趟。第二天，胡雪岩从外面回来，手里拿着从银行借来的一千两银子。手下看到后，感觉很奇怪，就问道：“借这么点银子不是杯水车薪吗？”胡雪岩只是笑了笑并没有回答。

没过几天，胡雪岩就让手下连本带息把钱还给了史密斯。手下不理解，还嘟囔着说：“借这么点钱又没用，还白白搭上利息。”胡雪岩挥了挥手，佯装没听见。几天后，胡雪岩又去史密斯那里借了一笔钱，不过比上次多了一些，但对采购军饷来说依然是杯水车薪。钱借回来放了几天，胡雪岩又派手下去还钱，这次同样付了不少的利息。手下虽不解，但也没有再多言。此后，胡雪岩又用同样的方法借还几次，只是借钱的数额一次比一次多，而且一到约定的日子，立刻派手下连本带息一分不少地还上。

一段时间过后，筹集军饷的计划全面开展，胡雪岩吩咐手下准备马车出门，并信心满满地说：“走，去史密斯那里借钱去。”“你肯定史密斯会借吗？”手下试探性地问。胡雪岩自信地笑了笑说：“只管跟着我去就是了。”

不用说，有了前面几次借还的经历，胡雪岩肯定已经在史密斯心目中积累了足够的信誉，作为商人，既然有利可图，史密斯自然没有不借的道理。

中国有句老话：“饭要一口一口吃，路要一步一步走。”平时求人办事，不妨先从一些小的要求上开始。如果对方答应了，再一步步提高门槛，最后再拿出最有分量的请求。这样的话，对方因为此前一直在答应，此刻也会因为惯性，对你更高的请求做出有利的回应。

从前，有一个饥寒交迫的乞丐，在一个风雪交加的夜晚路过一家富人的豪宅，正好看到仆人打算关门，就上前说：“能让我进去借用一下炉火把我的衣服烤干吗？”仆人一想，觉得这个要求不算什么，就答应了。乞丐在火炉边坐了一会儿，又对仆人说：“能借你的锅用一下吗？我想煮一点石头汤喝。”仆人有点纳闷，也想知道究竟什么是石头汤，就把锅借给他了。只见乞丐捡了几块石头，洗干净后放进锅里开始煮。水烧开之后，乞丐又请求仆人说：“能给我一点盐吗？”仆人想看看乞丐究竟要做出什么汤，就给他加了一点盐。接着，乞丐用勺子舀了一口，叹气说：“要是里面有点青菜叶或者骨头什么的就更美味了。”仆人想起厨房里还有一些吃剩下的菜叶和肉骨头，就索性都给他了。乞丐把菜叶、骨头都倒进锅里，美美地吃了一顿热菜汤。

试想，如果乞丐一开始就问仆人要菜叶和骨头，会遭到什么样的待遇？所以，乞丐很聪明，先不提要吃的，只说烤火，紧接着再一步步地提出更“过分”的要求。但此时，他已经和仆人建立了某种较为密切的关系，而且他还很擅长吸引仆人，结果就是仆人不停地答应乞丐的要求。这就像登门槛一样，先迈上一阶，再登高一阶，最后

“得寸进尺”，登上最高的台阶。

说话诚恳，求人不难

求人办事，说话态度很重要，而诚恳绝对是最佳的“仪表”。诚恳的同时，也要让对方清楚，为什么要帮你。你的话越诚恳，对方就越不会拒绝你。另外，求人办事，一定要明确自己的目标，这样一来，别人也才能有的放矢。

求人办事，最考验一个人的语言表达能力。如果你的口才出众，三言两语就可以把话说到位，求人办事自然水到渠成；如果你是一个言语木讷的人，吞吞吐吐，欲言又止，很容易招人烦，求人办事自然是凶多吉少。不过，说话真诚可以弥补自己在说话方面的短板，因为它并不是要求你在言辞上多么委婉或华丽，而是简单明了地说清楚自己的诉求。

19世纪的法国作家左拉为发表自己的处女作《给妮侬的故事》，颇经历了一番波折。刚开始，他捧着自己的书稿，拜访了三家出版社去推销自己的作品，但都未获得成功。不过他没有放弃，紧接着又找到了第四家出版社。

走到第四家出版商拉克鲁瓦的办公室门口，左拉有点沮丧，担心再次被拒，便有了退却的想法。但为了不辜负自己的付出，他决定勇敢一点，也相信肯定会有人赏识自己的才华。

左拉深吸一口气，敲了办公室的门，只听里面说了一句“请进！”

左拉走进办公室，拉克鲁瓦抬头看了一下手里捧着书稿的左拉，便问道：“你是要出书吗？”

左拉几乎不假思索地说道：“我已经拜访了三家出版社，但都被拒绝了，你这里是第四家，我希望也是最后一家。”

拉克鲁瓦愣住了，因为从来没有哪位作者会像这样对他说话，因为如果这样赤裸地讲出来自己的遭遇，书稿八成是无法出版了。不过，这个小伙子竟然敢这样讲。

看到拉克鲁瓦没说话，左拉又补充了一句：“请相信我，你能从这本书里看到我的才华。”

拉克鲁瓦被左拉如此坦率的行为所吸引，也有些感动，但依然有点怀疑这个年轻人会不会是在吹牛，毕竟这个年头吹牛几乎不需要什么成本，有胆子就行。他决定留下左拉的作品仔细审阅一下。

看完后，拉克鲁瓦发现左拉确实很有才华，便决定出版这部名为《给妮侬的故事》的作品，还与左拉签订了长期的出版合同。

常言道：“在家靠父母，出门靠朋友。”一个人一旦踏入社会，都需要他人的帮助，所以要切记一条求人办事的准则：说话诚恳。左拉没有一上来就说自己很有才华，而是先把自己之前的“悲惨”遭遇告诉对方，这是一种非常巧妙的说话策略。当然，至少对左拉而言，这种策略是“无心插柳柳成荫”，因为他只是想表达自己的诚意。

马上就到植树节了，上级部门给某机关分配了植树任务，机关上下几十个同志都没有异议，唯有几个老同志任凭主任怎么动员、劝导都不愿意参加，这让主任很尴尬。

下班后，主任把这几位“老顽童”叫到办公室，本打算对他们的行为进行一番批评教导，但转念一想，感觉他们都是老同志，直接批评可能面子上过不去，而且批评了也不一定起作用。于是，他临时换了一种策略。关上门后，主任轻声地对他们说：“我现在遇到了一件很为难的事，想请你们帮个忙。”奇怪的是，几位老同志做出了和上午完全相反的表态：“主任，你也不要为难了，我们会去参加的。”

其实，主任也没有用什么高超的说话策略，只是坦诚地说了句充满人情味的话。可见，求人办事态度很重要，一定要做到动之以情，晓之以理。

求人办事“脱口秀”

两军对垒，胜败的关键除了将帅的谋略、士兵的勇气之外，后勤的保障也是当仁不让的重心，所以才有“兵马未动，粮草先行”的典故。同样，求人办事也应该做到“事未说，礼先行”。当然，此礼非实物之礼，而是彬彬的措辞、礼貌的语言之类的说话点子。唯有把这些话语说到位了，才能够让对方敞开心扉，所求之事也自然水到渠成。下面通过一些实例，介绍一些求人办事时的说话技巧。

1.间接表达法

所谓间接表达法就是摒弃那些命令式的口吻，而采用一种带有商量口吻的疑问句把有关请求提出来，这样婉转的措辞，听者也更容易接受。例如：

你能否尽快替我把这本书还给图书馆？

(比较：尽快替我把书还给图书馆！)

2.悲观法

求人办事有成功的可能，也有失败的风险，不要总是以自己的意志来左右对方的行为，从而让对方尴尬。因此，遇到不太确定的事情时，可以采用悲观法，就是通过流露出不太相信能成功的想法把所求之事表达出来，这样就等于给对方留下退路，也显得你说话有礼节和分寸。例如：

你可能不愿意来，但我还是想麻烦你来一趟，咱们再好好谈谈。

3.体谅法

在人际交往中，有时候明明知道自己打扰对方的场合不合适，但又没有其他办法，就需要先说明自己了解并体谅对方的心情，再把请求表达出来。例如：

我知道你上班忙没时间，不过实在没办法，只好希望你抽出周末的时间去一趟。

4.自相矛盾法

提出请求前，先说自己本来是不想说的，用这种自相矛盾的口吻可以缓和语气。例如：

我本来不打算提这件事的，可你一直没帮我办。

5.述因法

有时候把求人办事的原因讲出来，既可以让对方觉得你说的话有道理，同时也可以起到间接恭维的作用。例如：

在和银行打交道方面，与你相比，我充其量算是半路出家。要不这样，这件事你就替我办了吧!

6.被动语态法

有时候，虽然表达的意思相似，但是语态不同，听者的感受也会大不一样。例如：

等事情成了，不会让你白忙活的。

(比较：如果按时完成，我就奖励你。)

7.复数代词法

有时候，为了让自己的请求更有代表性，使用“我们”代替“我”会有更好的效果。这种礼貌性用法在政治活动、商务往来、学术交流中都适合使用。例如：

我们希望你能出手帮这位老人说几句公道话。

8.谦称法

用谦虚的自我称呼是礼貌交往的一个重要原则，不会给对方留下盛气凌人的感觉，也非常有助于自己树立良好的形象气质。例如：

晚辈失礼了，真不该为这点小事打扰您。

9.感激法

提出请求后不等对方答应，就先用一些感激的话表明等事成之后自己在情感方面的立场。例如：

如果能够得到你的帮助，我们将感激不尽。

你的大恩大德，我们一辈子都不会忘记半分。

10.暗示法

请求和自己关系较好的人做事，不必具体讲明，只要通过旁敲侧击来暗示一下，就可以达到目的，还不会让对方觉得尴尬。例如：

要是出差一周，我养的那只小猫在家没人喂，非得饿死。

(意思是说“要不，你来帮我照顾一周吧”。)

11.淡化法

用一些轻描淡写的话把不方便直接发号施令的请求表达出来。例如：

能帮我把房间靠窗户的那片有斑点的地方再稍稍粉刷一下吗？

(实际上需要重重地粉刷一下。)

12.夸大法

用夸张的语气把自己的处境表达出来，让对方觉得自己现在的请求其实并不过分。例如：

我是上天无路，入地无门了。

(意思是不到最后关头，是不会找你的。)

13.重言法

借用同语反复的句式把相关解释、劝慰等话语表达出来，听起来自然，同时也显得通情达理。例如：

领导毕竟是领导。

(意思是这件事非你不行。)

14.反语法

用反话可以表达亲密的揶揄或者暗暗的责备等，既可以起到打破僵局、盘活气氛的作用，也不会让对方觉得不自在。例如：

你真会开玩笑！

(实际上对方没有开玩笑。)

朋友找你帮忙，可见你平时是多么的热心肠!

(实际上对方很冷漠。)

15.反问法

在有些场合，使用反问的句式会比直接陈述要委婉得体。例如：

我还能怎么办呢?

(比较：事情太糟了，我什么办法也没有。)

16.笼而统之法

笼而统之法就是使用混合不分的语言把有关建议或要求直接表达出来，避免吆来喝去，令人反感。例如：

这里需要签个字。

(意思是请你在这里签个字。)

17.不言自明法

直接阻止别人做某些事是不礼貌的，所以，有时只要把不好的潜在可能性稍微点一点，就能把有关想法或要求表达出来。例如：

我们公司已经半年没有发工资了，你们一下子收这么多卫生费……

(说到这里，对方就明白了。)

第五章 会问是本事，巧答看实力

生成错误

封闭式提问：有限选择最好的结果

生成错误

开放式提问：撬开对方心扉的法宝

生成错误

问还是不问，这是一个问题

生成错误

模糊答案巧应对

生成错误

借他人之口，解自己之困

生成错误

像苏格拉底一样思考

生成错误

巧用反问，占据主动

生成错误

妙语巧答不落俗套

生成错误

第六章 劝说攻心术，一语胜千言

生成错误

逆向思维巧劝服

生成错误

以弱克强博同情

生成错误

以退为进拼策略

生成错误

激将说服巧成事

生成错误

明扬暗抑显高招

生成错误

有理有据劝到点

生成错误

讲清事实远胜于雄辩

生成错误

面对分歧需要耐心

生成错误

第七章 批评的话委婉说，忠言也可以不逆耳

生成错误

善意的批评

生成错误

用暗示的方式去批评

生成错误

批评要有尺度、分场合

生成错误

批评既要对人，也要对事

生成错误

巧妙道歉，让批评的目的于无形中达成

生成错误

善用赞美式批评，让对方真正学会自省

生成错误

建议式批评，更易赢得对方的合作

生成错误

绵里藏针式批评：明人巧说暗话

生成错误

第八章 会圆场的人，走到哪里都受欢迎

生成错误

为他人打圆场，替自己赚“人情”

生成错误

审时度势，让各方都满意

生成错误

故意曲解，化干戈为玉帛

生成错误

转移话题，制造轻松气氛

生成错误

幽默自嘲，圆场常青树

生成错误

第九章 说好“对不起”，放下面子和为贵

生成错误

抓住时机，道歉效果佳

生成错误

小道歉，大智慧

生成错误
让道歉成为特效润滑剂
生成错误
道歉，不只是认错
生成错误
让道歉成为保护自己的盾牌
生成错误
第十章 能言巧辩，让对方心服口服
生成错误
诡辩能辩亦可辩
生成错误
巧用矛盾逆推理
生成错误
先下手为强占据主动权
生成错误
巧用类比，直指核心
生成错误
偷换概念，移花接木
生成错误
第十一章 攻守有方，天下没有谈不成的事
生成错误
适时沉默，汇聚力量
生成错误
谈判前的谈判要到位
生成错误
以退为进巧示弱
生成错误
软硬兼施演双簧
生成错误
有耐心才能赢
生成错误
欲擒故纵巧达目的
生成错误
第十二章 话是软实力，说靠硬功夫
生成错误
读书破万卷，说话如有神
生成错误
俗语不俗
生成错误
实话虚说
生成错误
说好“废话”，轻松增进双方感情
生成错误
言之有物，才显真诚
生成错误
勤学苦练是王道
生成错误
后记
生成错误