

出人頭地

語言的力量 無與倫比
談吐的得失 致關重要



王成 李麗娟 編著

北京師範大學出版社

出人头地

王 成 李丽娟 编著

北京师范大学出版社

(京)新登字 160 号

出人头地

王成 李丽娟 编著

*

北京师范大学出版社出版发行

新华书店经销

南京玉河印刷厂印刷

开本:787×1092 1/32 印张:7.625 字数:150千
1992年11月第1版 1992年11月第1次印刷
印 数:1—15000

ISBN 7—303—02035—7/G·1310

定 价 4.00

序 言

古人云：“一言以兴邦，一言以丧邦”，这正说明了语言的力量。

的确，当人类进入文明社会后，一个人是否有能力，以及这种能力能否发挥出来，其中重要的因素之一是取决于他说话的技巧高明或低劣与否。

道理很简单，随着人类社会的进步，体力与智力在人们生活中的地位与作用已经发生了根本性的逆转。体力再也不像在茹毛饮血、刀耕火种的年代里那样重要了。相反，表现人类智慧的语言越来越成为衡量人们在社会中的地位 and 作用的准绳。

人类社会的进步与发展，需要人们进行广泛的交流与交际。当然，对于每一个正常的人来说，口语是使用最普遍的交际工具，在这一点上，我们别无选择。其他交际工具，诸如手势、表情、身体动作、旗语或纸笔，乃至最新的电子传真机都无法取代最普遍、最传神、最最丰富的口头语言。好像我们生来有口、有头脑，多半就是为了用来说话和思考的。无论科学技术怎样发展和进步，如果有一天世界上的人们全都缄口不言，世界将会怎么样呢？那真是不可思议的事情。让我们计算一下，我们从每天早晨醒来直到夜里酣然入梦，有多少事情是需要依靠说话的帮助才能完成的。

在今天这样的信息时代里，一方面是语言交流的作用

日益重要，另一方面却常常听到人们的语言不美、不准确或不机敏。

开放的社会需要人与人之间更多、更广泛的交流，需要准确、机敏的话语来沟通情感、交流思想、开辟途径。那种认为说话是与生俱来的本能，没有什么特别学问的看法，实在是无知和可笑的。要知道，语言表达能力与思维的清晰程度有着相当直接的关系。混乱、粗鄙的谈吐，其根源在于思想杂乱无章。反过来说，改进谈吐使之清晰而有条理也是促进和提高思维能力的有效途径之一。

许多人拙于言辞，因而总是吃亏，不是失去了朋友，就是耽误了生意。但遗憾的是，他们自己却往往没有发现这一点，这大概是他忽略了说话的重要性的缘故吧。

对于希望改进自己应酬和口才的读者来说，这套丛书正是基于以上考虑而编写的。它是一套入门指导书，其宗旨不在于单纯阐述原理，而是撷取大量日常生活中有趣“语言现象”进行分析，介绍简便易行的改进原则。

在这套丛书中，分别就口才训练、说服技巧、应酬的魅力和高超的说话术等四个方面，讨论了我们日常生活中的谈话艺术、商业应酬，以及待人处世的说话技巧等等。相信你读了此书以后，会收到一些裨益。

如今的社会正在快速地发展，不论你从事何种行业，学习说话的艺术，将有助于你步入成功之途。

目 录

- 1 应酬也是一门学问 (1)
- 2 应酬不等于虚伪 (6)
- 3 瞬间的成败 (17)
- 4 笨拙的应酬 (22)
- 5 弄巧成拙的谎言 (29)
- 6 待人以诚为上策 (35)
- 7 严以律己,待人宽容 (40)
- 8 走出自我中心 (57)
- 9 “术”“诚”并用 (65)
- 10 体察对方的心理 (72)
- 11 随和中显风度 (77)
- 12 掌握应酬的主动权 (85)
- 13 尊重他人的自尊 (93)
- 14 适当的忍让不会吃亏 (98)
- 15 不要忽视他人的利益 (103)
- 16 待我一尺敬人一丈 (108)
- 17 抛弃假面具 (114)
- 18 追求人格的真善美 (124)
- 19 应酬的对象与场合 (135)
- 20 掌握心理年龄的差异 (140)
- 21 学会适应他人 (145)
- 22 切忌扫人之兴 (152)
- 23 不要自以为是 (156)
- 24 始终想着你想说的话 (162)

25	待客的要诀是得体·····	(169)
26	经营术中有应酬·····	(177)
27	避免误会·····	(198)
28	社交中的应酬术·····	(203)
29	建立真挚的友情·····	(212)
30	做最受欢迎的人·····	(224)
31	完美的应酬随处可见·····	(231)

1 应酬也是一门学问

假如你有了一大笔钱，你希望自己做一个什么样的人？

做一个趾高气扬，呼奴唤婢的人？做一个没有朋友的孤独者，做一个人人对你敬而远之，除非有事才找你，否则就不敢接近你的人？

有许多人在生活和事业上很不得意，他们总是牢骚满腹，常常说什么：“如果我有了钱我就……。”

他们的意思是说，要做一个具有上述特点的人，好像只有这样，才可以稍微报复一下不得意时所受到的歧视。

但是，亲爱的朋友，当你真的飞黄腾达，成为一个事业有成的人时，你的思想也许就不是如此了。

当年穷困不堪，后来成为造船业巨头的希腊大富翁哥斯曼告诉人们说：“我情愿做一个受人欢迎的人。”

前法国总统戴高乐，在二次大战中流亡英国时也说过：“讲起话来得到别人喜悦的人，就可以成为政治家。”

相传大企业家卡耐基逝世后，人们曾从他的遗物中发现了 he 年轻时的一本笔记，里面写到：“我希望三十五岁时就退休，再进学校学习待人接物的技术。”卡耐基所说的“待人接物的技术”是大多数人都很缺乏的。社会上有许多人费心研究“人性的弱点”，进而钻研出一套独特的“待人接物的技术”，因而获得了收益。看了下面的例子，你就会明白了。

(一)一个“官”的故事

不要小看一杯茶，它是应酬的小道具，有时甚至会成为大武器。有一杯茶会帮助彼此的情感交流和创造友好的气氛。曾有一位“高官”，在他没有升职以前，是一个在乡村调解民事纠纷的小“官”，所以每天都有许多人不辞跋涉来找他。来找他的人固然有些是叫他调解纠纷的，但还有一些人却抱有其他目的。原来，每一个来找他的人，都可以得到一杯牛奶红茶的招待。

不由你不信，这位小“官”固然有许多才干，但牛奶红茶却使他迅速升官，因为大家来找他，能坐在办公室里和他谈话，心理上已有一种受宠若惊的感觉，若再给一杯茶——一杯牛奶红茶，这种感觉就占据了整个身心。在这种气氛下，一切都变得简单了。不论什么纠纷，经过他一调解，大家无不舒心。上司认为他是化干戈为玉帛的专家，所以赶快提拔他。

（二）一个编辑的故事

偶然的赞扬，虽然你出自无心，但会得到意想不到的成功。某报副刊编辑需要一篇连载小说，本来是想叫某“名家”写的，不过凡是“名家”都很忙。太忙了，写出来的东西就不一定十分理想。这位编辑三思之下，终于决定亲自去找一位并不怎么出名的作家，请他撰写这篇连载小说。

这位作家只住一间房间，编辑先生来访就在他的床沿上坐了下来，彼此谈好写作的细节，交稿时间等等之后，编辑便告辞而出。临行时，编辑在房门外大声说：“喂，老兄，这篇小说的事我全拜托你了！”

说的那么大声，连作家的太太和他的邻居都听到了。

万万没有想到，一句无心之言，使这位作家写出了最好的作品，因为他感觉到了最大的鼓励。如果写不好，不仅对不起那位来访的编辑，也愧对自己的太太和邻居。

时至今日，作家已从无名变为有名，他的文章不愁没人要，但是谈起那位编辑，他说：“我感谢他，就算现在他主编的报纸不付稿费，我也愿意为他写。”

(三) 一个女明星的故事

在好莱坞曾红极一时的艾斯德威廉斯，以身材优美而出名。她演了“出水芙蓉”一片后，成为拍游泳镜头中最受观众欢迎的女明星。

艾斯德威廉斯有丈夫和儿女，这是许多人都知道的。但是，影片公司却认宁被人知，莫被人见。于是，影片公司向艾斯德威廉斯建议，为了保持票房价值，最好避免和丈夫儿女在公共场合露面。

但是有一次，她带着儿女在机场被记者们发现了，记者们认为镜头难得，便请艾斯德威廉斯和儿女合拍一张照片，以便刊登。

如果你是她，你怎么应付？你说：“不要拍呀，拍了我的票房价值要降低！”或者说：“我的公司说过不要和儿女一起拍照片刊出。”甚至大发脾气：“你们拍的话我就抢相机了！”

艾斯德威廉斯的做法是：请大家到候机室坐下来，然后把记者们当做来送行的好朋友，她说这次是带孩子去上学，如果刊出这些小孩子的照片，对他们未来的心理以及在学校里的前途似乎不大好，不知大家意见怎样？结果，记者们同意她的意见，只拍了她单人的照片。

(四)一个银行职员的故事

某国的一家银行想增加储蓄，最初是是大贴宣传广告，内容大意是说：“为平衡我们国家的收支，大家应该厉行储蓄。”这类话多少带一点官腔。人们看了广告，不大感兴趣，结果储蓄存款增加很少。

后来银行里的一个外勤职员，主动请缨从事家庭访问，效果很好。于是，银行立即派出大批职员依照他的方法挨户访问，不出一个月，储蓄存款激增 72 倍。

我们不妨节录银行职员家庭访问的一些对话：“我们整天为生活忙碌，哪有余钱储蓄？”“为什么呀，您的生活看起来很安逸吧。”

“我的长子读高中，二女儿和三儿子读初中，四女五女小学也快毕业了，单是他们的学费就要一大笔钱。”

“唉，真是难为您了，孩子将来进大学，负担也许会更重，是吗？”“你说对了。”

“那么将来您有什么打算？”

“我还没考虑，只是过一天是一天。”

“你可以逐步储蓄，一天存一元，一年就是 360 元，如果能多储一些，数目就更可观，放在银行里还可以加利息，到时候孩子上大学就不用愁了。”

(五)一个公务员的故事

有这样一个人，某地有个退休公务员，年已 97 岁，长期靠退休金生活，每次都由他的孙子到有关部门去领取。有一次这部门换了一个新人，他看见名册上写着领俸人的出生年月是 1895 年，算一算岂不已近百岁？心想一定是他的

儿孙蓄意隐瞒领俸人的死亡，从而冒领退休金。

本来他可以问：“喂，朋友，这个领俸人究竟死了没有？”可是他并不这样问，却用“间接法”来说：“领俸人出生于1895年，现在已近百岁了吧。”听话人当然知道他的用意何在，于是答道：“今年97岁，托福他还健在。”对方疑团顿解，当即语带歉意说：“是吗？恭喜你有一位长命百岁的祖父。”于是双方满意告别。

(六)另外两个故事

要想知道别人的年龄，直接询问往往得不到结果，尤其是问小姐的年龄，简直会被对方认为是侮辱。

有人却以另一种方法问别人的年龄。他先问对方：“你看我今年多大呀？”对方说：“三十四五岁吧？”“你猜中了，我今年三十四岁，你呢？我看大约四十二三岁吧？”（故意把对方估计年轻一些）“那里，我已经四十八岁了。”

某大学的一位教授向学生们讲述如何劝服别人时，也提到一个例子，他说：“当海滩风浪很大，不适合游泳时，某人坚持要去游泳。这时你劝他不要去冒险是无效的。如果你不想让他葬送于海浪之中，你最好不要拼死力谏，因为你越劝，他就越想去冒险。所以，你最好是这么说：“现在风浪很大，以前这地方也溺死过不少人，都是因为风浪大时还去冒险，而且自己的水性也不佳。你的情况不同，你的水性很好，但还是要多加小心。”

应酬能力与口才是分不开的，像这样的例子，还有很多很多。

2 应酬不等于虚伪

去年某地举行了一个辩论会，题目是“人是猿变的还是上帝造的。”

定这样一个题目来辩论，不问其结果如何，都是十分有趣的。所谓“有趣”，是听的人觉得有趣，参加辩论的人则可能辩得面红耳赤，虽然辩论完后，大家又恢复了笑口常开。

这样的辩论会常常举办，是很好的现象。

然而，这样的辩论却不适宜于两个人之间，譬如你拿上面的问题与一个无神论的朋友争辩。他可能相信人是由猿进化来的，而你用圣经上的论据驳赢了他，证明人是上帝创造的，你胜利了！可是你要注意，你虽然赢了，他也哑口无言了，但他不一定就放弃他的思想而信奉你的主张。他在心里所感到的，可能已经不是谁对谁不对问题了，而是对于你驳倒他怀恨在心，因为你刺伤了他的自尊心。

这样看来，我们虽然得到了口头上的胜利，但和那位朋友的友情，却从此一刀两断。比较之下，你会不会觉得，当初宁可不要口头上的胜利，而维持对一个朋友的友谊更为上算？

或许有些人和朋友翻脸以后，明知大错铸成，也故作不后悔似地说：“这样的朋友，失去也不可惜。”其实这对他会带来什么益处？而害处很快就出现了。和朋友结上怨仇，这是我们在生活中应该尽量避免的。

不要直接批评

某君喜欢研究汽车的式样和性能，最近在日本东京看过大赛车后，对其中一种赛车十分神往，但在急切之中又买不到新的，几经转折，才买进一辆旧车，而且价格也不便宜。当他买了以后，已觉得吃了大亏，不禁暗暗称笨。

有一天，他的一位朋友来访，听了他所讲的价钱，也大为吃惊，说：“你怎么啦？这简直是被人骗了，照现在的价格，买辆新的也比这辆便宜。”

这位朋友说的是实话，但是这种实话往往不受欢迎。于是某君就讲出许多大道理，说这种车在市场上很紧俏，根本就不易买到，而自己花这个价钱买到了，已经是很不容易的了，要买自己喜欢的东西付出一定的代价也是应该的……。

自然，连某君自己也觉得这话有些强词夺理，不过为了不愿听人家批评自己的错误，也只好这么讲了。

不几天，某君的另一位朋友碰到他，也谈起了那辆赛车：“这种赛车我在东京赛车上也看过，它转弯时的速度真是太高了，在直路上其他的赛车根本不是对手，所以我也想买一辆，听说新车不易买到，希望买一辆二手车，就像您的一样……。”

出乎意料，某君的内心竟然有不同的反应，他说：“你千万不要学我，不然你就上当了……。”

某君并不是前后自相矛盾，只不过是一般人不愿意听到直接批评的心理现象。

不受人欢迎

A 君的办事处设在某大厦，这幢大厦的洗手间以设备特别名贵整洁而出名。有一位 B 君，每天必到 A 君的房间兜一个圈，日子久了，大家都知道他来此的目的，只是谁也不好意思说罢了。

实际上说出来事情也太微不足道了。

不过有一天，B 君来时匆匆，他一进门，往四处一望，就说：“洗手间的钥匙哪里去了？”

于是有人告诉他洗手间有人在用。

大概这次他特别急于进洗手间，所以他自我作供说：“你们要知道，其实我每天来此，不过是想看看这洗手间，唉……”他讲到这里，自以为幽默之至，所以微笑了一下。

这位 B 君是无事不登门的典型，他这么一说，反倒替自己作了一个写照。从此之后，他成为不受欢迎的人。

不是别人不欢迎他，是他自己要不受欢迎。

借用洗手间，是一件非常微不足道的小事，连这种事都造成不愉快的场面，其他的事就更可想而知了。

A 君有一天谈及此事，说他正打算为 B 君配一把洗手间的钥匙，这样对他更为方便些，不过除此之外，他再也不想帮其他什么忙了。

闲时多烧香

刚从香港以难民资格去了美国的朋友来信说：“我们在那边没有什么社交活动，我们难得去看看朋友，这当然是因为我们初到此地，认识的朋友不多，但后来我们听说其他的人也一样……。”

“我们每星期工作五天，星期六和礼拜天都去了郊外。这是一种家庭式的生活，就是说，要去郊外，就跟自己的家人一起去。”

“我们不能利用假期去探望朋友，因为一到假期，朋友都不在家，除非生病躺在床上……”

“同样，平时我们也不可能利用下班后的时间去看朋友，因为交通太拥挤。”“但我们常常和朋友通电话，这是我们唯一应酬朋友的方法。我们无事也常打电话，哪怕是寒喧几句，或是谈些无关紧要的事。”

“一旦有事，我们会立即聚在一起。比方上星期一个朋友的儿子肚子痛，一急之下打电话找另一个朋友林医生，他马上驾车从七十里以外赶到，初步诊断是盲肠炎，就又开车把患者送到医院去做手术。”

这封信给我们的感想是，他懂得没事的时候也打电话和朋友聊聊，所以一旦有事，朋友马上就来。

有事之时找朋友，人皆有之，无事之时找朋友，你可曾做过？

你有没有这样的感受：当你发生了困难，你认为某人可

以帮助你，你本想马上去找他，但你又一想，很久没有来往了，本该去看看他，而你却没去，现在有事就去找他，会不会太唐突了？甚至因为太唐突而受到他的拒绝？

在这种时候，你是否意识到必要的应酬并不是虚伪？是否后悔自己“闲时不烧香”了？

和自己有些交情

法国有一本名叫《小政治家必备》的书，书中教那些做政客的，必须最少搜集二十个最有可能做总理的人的材料，并把它背得烂熟，然后有规律地按时去拜访这些人，和他们保持较好的关系，这样，当这些人之中的任何一个当上总理后，自然就会记得你，大有可能让你担任一个部长的职位了。

这种做法表面看来似乎不太高明，但却非常合乎现实。有一本政治家的回忆录，里面讲到一位被委任组阁的人的那种焦急的心态。一个政府的内阁起码有七八个阁员，如何去物色那么多适合于自己的人，确是一件难事，因为被选的人除了有精明的才干和经验外，最关键的一点，就是“和自己有些交情”。

要和别人有交情才容易被人赏识，不然的话，任你有天大的本事，别人也未必知道。