

第一计 火眼金睛

□ 看着对方的眼睛说话

眼睛比嘴巴更会说真话——这句话可说是一句名言。它不仅让我们看见多彩多姿的世界，欣赏各种不朽的自然杰作，而且能够帮助我们探测到他人的内心世界，无论一个人心里正在打什么主意，他的眼神都会立刻忠实地反映出来。

眼睛是人类心灵沟通的重要工具，经由眼神，可达到交换彼此意见的目的。就像刚才所说，人类内心的所思、所虑，不管对方嘴里说得如何动听，其眼神也会出卖他自己。

现在，让我们来讨论一下，在交谈时怎样从对方的眼神和视线里探出对方的真正意图。

(1)和你谈话时并不看你 即使你在对他说些什么 他的眼光也是遥视远处。

在说话进入正题的时候，对方时而移开眼光向远处的话，不是他根本不关心你说些什么，就是正在算计某些事情。特别是你决定和她结婚的女性，在你谈到严肃的话题时，时常把眼光移向远处，东张西望的话，我们可以判断，她内心正在进行着各种打算。

(2)瞪着你不放手。

遇到对方有“啊，事到如今，听天由命吧！”这种态度，则表示越到自己的谎言或罪过即将被揭穿时，越会显示出的这种故作镇定的姿态。

(3) 对方眼神忽东忽西的时候。

当某人内心正担忧某件事，而无法真正坦白地说出来的时候，他会有这样的眼神。可理解为对你有自卑感，或正想欺骗你。

当你和朋友见面的时候，看到对方灰暗的眼光，就应该想到对方有不顺心的事或发生了什么意外的事情；而当你和对方交谈时，对方的眼睛突然明亮起来，则表示你的话正触着了他的心灵和兴趣。

在交际过程中，只要我们细心观察，你就会发现眼睛确实会传达出内心的想法。下面，是从对方视线中识破对方心理的一些其它方法。

(1) 虽然想着对方，但总是装出左顾右盼的样子，这不但表示对方具有强烈的关怀，而且他也不想让对方知道意思。

(2) 将视线集中于对方身上，很快地收回自己的视线的人，大多属于内向性格者。

(3) 将视线落下来看对方，表示有意对对方保持自己的威严。

(4) 尽量开拓视野，或者视野的方向变化得很厉害的人，这种人大体上怀有某种不安和警戒之心。

(5) 有些人一旦被别人注视的时候，会忽然将视线躲开，这些人大体上都怀有自卑感，或有相形见绌的感受。

□ 交际中观察表情与动作

人的第一印象是最不容易磨灭的，长相凶恶的人谁也不喜欢，没有自信的人总是让人觉得缩头缩尾。有些人就是很容易得到别人的好感，这也不过是长相给人的印象罢了。只是这第一印象往往与事实相差不远，这正是长相的重要性。而表情就比长相更说明问题。

人类的心理活动颇为微妙。自古就有“表情乃心境的一面镜子”之说。无论人们的心理变化多么神秘莫测，总是会反映到他们的面部表情上。当你遇到高兴的事情，脸颊肌肉会自然松弛；遇到悲伤的事情，便会呈现一副哭丧的脸。可见，表情较语言更能明显地向外界传达一个人的内心动向。不过，以表情窥视人心，看似简单 实则不易。

美国心理学家拜亚曾经做过一项实验，他让一些人表现愤怒、恐怖、诱惑、无动于衷、幸福、悲伤等六种表情，再将录制后的录相带放映给许多人看，请观众猜何种表情代表何种感情。结果，观看录相带的这些人，对此六种表情，猜对者平均不到两种。可见，表演者即使有意摆出愤怒的表情，也会让观众以为是悲伤的感情。

更麻烦的是，人们常常为了不使他人察觉自己的感情意向，便设法隐瞒自己的表情。例如洽谈业务的双方，甲方明明在很高兴地倾听乙方的陈述，且不时点头示意，似乎很想与乙方交易。乙方也因此对这笔生意充满信心。没想到甲方最后却表示：“我明白了，谢谢你，让我考虑一下再说吧。”这对乙方而言无疑是被当头浇了一盆凉水。

上述两个例子说明，人们在一般情况下无法从表情了解对方直接的感情表现，或无法由做作的表情识破对方隐瞒着的本意的原因，在于识人者的经验不多，人不愿直接表现感情，即压抑自己的起初情感，但会以脸部肌肉动作，或身体其他部位的动作表现出来，无论以哪种方式来表现，由于这种做法都使当事人相当痛苦，故其表情与动作便会呈现出非比寻常的不平衡状态。

一位百科全书的推销员曾经透露：一个推销员是否具有成功的推销术，可以从他把样本交给顾客，顾客默默地翻阅之际表现出来。这个时候，假使该推销员漫不经心地浏览起房间陈设的话，那

他就不是一个合格的推销员。一般情况下，老练的推销员大都会目不转睛地注视顾客的表情。最好坐在顾客侧面，因为每个人脸部的侧面肌肉的变化较为明显。顾客在翻阅样本的同时，脑海里也正在盘算是否要买其心意虽然故意不表现在脸上。但是，我们能够从其脸部的微妙变化看出端倪。

我们经常会遇到一成不变的所谓“无表情”者，他们无论听到什么话，或看到什么事物，都会像刻意扼杀感情那样，毫无表情。许多人遇到这种表情的面孔时，都不知所措。其实，无表情并不表示没有感情。随着他们内心的变化。脸部肌肉也会发生微妙的变化。否则将显得很不自在。”无表情”者实际上蕴藏着多种感情。

人们也许会认为，谎言可以掩饰，可以装作若无其事，可以不反应在面部表情上，可实际上呢？

人的嘴巴可以说谎，但人的机体绝不会说谎。当人们受到惊吓、遇到喜事或者产生恐惧感时，情绪的变化必然会导致手心、脚底以及腋下汗腺细胞的兴奋。这是由于大脑皮层前运动域或间脑视床下部发生的兴奋通过交感神经导致汗腺细胞的兴奋。

我们知道，大脑皮层前运动域与视床下部都是自律神经的中枢，它们与情绪的争剧变化以及行为前的思维冲动具有密切关系。所以，情绪的急剧变化会同时导致手心、脚底汗腺的兴奋。

当人们遇到突然的变故时，全身的肌肉会出现特有的收缩现象，并进入行为前的准备状态，这时如果能稍加留意，就不难发现，手心、脚底早已被汗水浸湿了。

人们的理智动作是以语言为媒介的，情感则是非语言的。当一个人的语调、手势等非语言信息与所说的不一致时，真正透露其情感的是表达方式而非表达内容。研究传播学的人都知道，情感信息有 90% 以上是非语言的。我们多半在无意识中接收这类信

息（如语调中的焦虑或手势中的烦躁），我们不会特别注意信息的性质，而只是无言地接收，然后做出无言的反应，这种能力通常也是透过非语言的形式学习的。

眼光与视线。眼睛的清浊，极为重要。睡眠惺忪的人，一眼看去就是一副傻相；而眼睛雪亮，目光炯炯的人，自然显得聪明伶俐。演技绝佳的演员靠眼睛表演。若某个歌星演唱时目光呆滞，绝不可能成为名演员。目光的明亮有神或昏浊呆滞，反映一个人的阅历、见识、聪愚、心境等。一个饱经风霜的政治家或一个满腹学问的知识分子，跟一个生活圈子很小的家庭妇女或一个目不识丁的村夫的目光就是不一样。目光呆滞的人，难得有什么人生自信。相反的人，则多有自信。

另外就是初见面和交谈时的视线。打招呼时，眼光不定，或逃避别人的眼光，这有时是不尊敬及不礼貌的表示，而有时不是本身没有礼貌，而是自卑作祟。

有的人交谈时一直不看对方的眼睛，多数情况下，是胆小、没信心、怕难为情、畏缩。情侣初次相会，常常这样。大人物的眼睛很难对付，他们讲话或听别人讲话时，不会从对方的脸上移开视线。这是他们心底没有懦弱的缘故。不过，有时女性面对男人常常躲闪视线，则不一定是自卑，而另有心态。

坐姿与动作。左腿交叠在右腿上，双手交叉放在腿跟两侧。这种人有较强的自信心，他们非常坚信自己对某件事情的看法。堂堂正正盘腿的人，也是充满自信的人。深深坐在椅子上的人，在心理上处于优势或想处于优势。日常生活中我们经常看到用“点头”或用“摇头”以示自己对某件事情看法的肯定或否定。这也是自信者的动作。

大腿分开，脚跟并拢，两手习惯于放在肚脐部位。这种人很有

男子汉气概，有勇气，也有果断力。他们一旦考虑了某件事情，就会立即去付诸行动。

这种人与人谈话时，只要他一动嘴，一定会有一个手部动作，推双手、摆动手、相互拍打掌心等等，好象是对他说话内容的强调。他们做事果断、自信心强，习惯于把自己在任何场合都塑造成一个主导型人物，很有一种男子汉的气派，性格大都属于外向型。

还有，握手时，使劲回握自己手的人，是富于主动充满自信的人 握手时无力的人 缺乏魄力 性格软弱。

□ 从名片和花钱上看准人

有时，当你接到这种名片，就被这花花绿绿的东西搞得无所适从。这类名片上密密麻麻地写着此人有生以来拥有的各种职位和头衔 包括 ×× 协会名誉顾问等等。

显然，对方是个虚荣心极强的人，深怕别人小看他，所以抬出他的诸多头衔去说服别人：他不是一般老百姓，而是个举足轻重、有社会地位的人物。其实当别的人接过他的名片时，都会暗地里笑他，认为他是个爱面子和无聊的人。

交换名片是彼此表明自己身份的手段，在某些场合下是不可缺的。

但也有人在非工作场合或其他非正式的场合里，动不动就掏出名片递给对方，譬如，旅途中刚刚认识不久的伙伴，饮食店里恰好毗邻而坐的人，酒吧里初次相遇的女招待等。

为什么要到处散发名片呢？

原来，这些人在评价他人的时候，运用的标准往往是职业和学历，既然以这些来衡量他人，他们自己的名片上当然也就乱七八糟地堆砌了一些足以让人赞叹、信任的头衔。

这些人以为如此就可使对方认为自己是第一流的人物（因为有第一流的头衔）。可是他们无法察觉到一个事实：头衔并不代表素质。相反，这么做反而让人看透了隐藏在他们内心深处的自卑感。

动不动便递名片的行为，还有以下原因：

想了解一个人，我们通常可通过与这个人频繁的接触来进行，待对其有概括性认识之后，自然就产生了适当的评价。但喜欢递名片的人认为，职业、学历等背景就等于一个人的一切。因此，只有相互交换名片，了解对方的背景，他们才会产生“证实身份”的安心感。

不过，也有一些人不能归述情况。那就是每当升迁、荣调，名片上有了新头衔时，一般人都迫不及待地渴望散发。另外，推销员为洽谈商务，增加联系，也会随时散发名片。

所以，由名片的使用情况来认识人，的确是一门学问。

从花钱上看，较为有趣的例子，是那些支出显著不平衡的事例。例如：有些人不太重视吃住，仅安身在一般的住房内，也不太重视外表，吃的方面也相当节省；然而，他们对于自己有兴趣的事物，却不惜花费巨资。还有些人宁肯勒紧裤带，过一阵紧日子，也要先花钱买摩托车、彩电、音箱、录像机等享乐商品。可以说他们把生活与兴趣的主从关系完全颠倒了。这种人的内心深处，往往有某种自卑感。这种自卑感阻碍了他们对衣食住行等基本社会生活的关切，而逃避到他自己创造的兴趣世界中。

至于有意、不适当地挥霍、摆阔，也往往是不自知不自信的表现。

第二计 甜言蜜语

□ 学会给人戴“高帽”

恭维别人并不是轻而易举的事。所谓的“拍马屁”、“阿谀”、“谄媚”，都是技艺拙劣的高帽工厂加工的伪劣产品，因为它们不符合赞美和恭维的标准。

高帽尽管好，可尺寸也得合乎规格才行。滥做过重的高帽是不明智的。赞扬招致荣誉感，荣誉感产生满足感，但人们发现你言过其实时，常常因此感到他们受到了愚弄。所以宁肯不去恭维，也不宜夸大无边。

过分粗浅的溢美之词同时会毁坏了你的名声和品味。不论用传统交际的眼光看，还是用现代交际的眼光看，阿谀谄媚都是一种卑鄙的行为。正人君子鄙弃它，小人之辈也不便明火执仗应用它，即使被人号称的“拍马行家”或“马屁精”，也会对这种行为嗤之以鼻。孔老夫子有话：“巧言令色鲜矣仁。”毛泽东生前也多次批评过吹吹拍拍、拉拉扯扯的庸俗作风。可见阿谀谄媚者无仁无义、俗不可耐。

在现实的交往中，大凡向别人敬献谄媚之词的人，总是抱着一一定的投机心理，他们自信不足而自卑有余，无法通过名正言顺的方式博取对方的赏识，表现自己的能力，达到自己的目标，只好采取一种不花力气又有效益的途径——谄媚。

如何做好高帽呢？

恭维话要坦诚得体，必须说中对方的长处。

人总是喜欢奉承的。即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。换句话说，一个人受到别人的夸赞，绝不会觉得厌恶，除非对方说得太离谱了。

奉承别人首要的条件，是要有一份诚挚的心意及认真的态度。言词会反应一个人的心理，因而轻率的说话态度，很容易被对方识破，而产生不快的感觉。

背后称颂效果更好。

罗斯福的一个副官，名叫布德，他对颂扬和恭维，曾有过出色而有益的见解：背后颂扬别人的优点，比当面恭维更为有效。

这是一种至高的技巧，在人背后称扬人，在各种恭维的方法中，要算是最使人高兴的，也最有效果的了。

如果有人告诉我们：某某人在我们背后说了许多关于我们的好话，我们会不高兴吗？这种赞语，如果当着我们的面说给我们听，或许反而会使我们感到虚假，或者疑心他不是诚心的，为什么间接听来的便觉得悦耳呢？因为那是赞语。

德国的铁血宰相俾斯麦，为了拉拢一个敌视他的属员，便有计划地对别人赞扬这部属，他知道那些人听了以后，一定会把他说的话传给那个部属。

别像一个暴发户花钱那样，大手大脚地把高帽扔得到处都是。

对于不了解的人，最好先不要深谈。要等你找出他喜欢的是哪一种赞扬，才可进一步交谈。最重要的是，不要随便恭维别人，有的人不吃这一套。

高帽就是美丽的谎言，首先要让人乐于相信和接受，所以就不能把傻孩子说成是天才，那样会让人感到离谱；其次是美丽高雅，

不能俗不可耐、低三下四，糟塌自己也让别人倒胃口；再者便是不可过白过滥，毫无特点，不动脑子。

□ 赞美人要准，吹捧人手法要新

对于初次见面的人，哪一种赞美最有效呢？依笔者之见，最好避免以对方的人品或性格为对象，而称赞他过去的成就、行为或所属物等看得见的具体事物。如果赞美对方“你真是个好入”，即使是由衷之言，对方也容易产生“才第一次见面，你怎么知道我是好人”的疑念及戒备心。

如果赞美过去的成就或行为，情况就不同了。赞美这种既成的事实与交情的深浅无关，对方也比较容易接受。也就是说，不是直接称赞对方，而是称赞与对方有关的事情，这种间接奉承在初次见面时比较有效。如果对方是女性，则她的服装和装饰品将是间接奉承的最佳对象。

我和不少朋友的全家都相处得很好，其中与一家夫人的友谊甚至比和她丈夫的友谊更为深厚，当然我们之间的关系绝不会使人产生误会。本来我只认识她的丈夫，那么我怎么成了她全家的朋友呢？起因是在与她初次见面的那次宴会上我随便说出的一句话。

当时，我被介绍给这位朋友的夫人，由于当时没有适当的话题就顺口说了一句“你配戴的这个坠子很少见，非常特别”企图以此掩饰当时的尴尬。我说这句话完全是无意的。因为我根本不懂女人的装饰品。出人意料的是，这个坠子果然很特别，只有在巴黎圣母院才买得到，这是她的心爱之物。随便说出的这句话，使夫人联想起有关坠子的种种往事，从此我们便成了好朋友。

要恰如其分地赞美别人是件很不容易的事。如果称赞不得

法，反而会遭到排斥。为了让对方坦然说出心里话，必须尽早发现对方引以自豪、喜欢被人称赞的地方，然后对此大加赞美，也就是要赞美对方引为自豪的地方。在尚未确定对方最引以自豪之处前，最好不要胡乱称赞，以免自讨没趣。试想，一位原本已经为身材消瘦而苦恼的女性，听到别人赞美她苗条、纤细，又怎么会感到由衷的高兴呢？

我有一位关系密切的编辑朋友，长得很像一位著名演员。每当我和他一起到饭店去，初次见到他的服务小姐们，都会对他说：“嗨！你长得真像电影明星！”的确，无论是他的容貌还是气质都与那位演员非常相似。一般而言，说某人很像名演员，是一种恭维之词，被称赞的人通常不会不高兴，但我这位朋友的反应却不同，听了服务小姐的奉承后，原本不喜欢开口的他，变得更加沉默了。

服务小姐可能是半真半奉承地说出那些话，但是，对方不予理会，她们也只有流露出诧异的表情。然而，这位朋友的反应一点也不奇怪，因为服务小姐的赞美根本不得法。他了解自己的缺点，就是容易给人冷漠的印象。而那位电影明星在屏幕上所扮演的正是冷酷无情的角色。所以，如果说他酷似那位电影明星，这哪里是在赞美，分明是指出了他的缺点。

另外，从第三者口中得到的情报有时在初次见到对方时能起到重要的作用。因此，利用所得到的情报当面夸奖对方，当然也是为了自己主动。但是，如果你将这些情报、传言直接转述给对方，恐怕只会遭到轻蔑。因为满街飞舞的有关他的传言就是人们对他的公认的名声。对此他已经听腻了，甚至麻木了，如果你旧事重提，对方表面上也许付之一笑，内心却十分厌烦，甚至会说：“看又来了！老一套！”而将你打入他以前认识的很多平庸者的行列。

有关对方的传言，对你来说即使十分新鲜，也应避开这些陈旧

的赞美之词，而大大赞美他较不为人所知的一面。正如现代著名作家三岛由纪夫的著作《不道德教育演讲》中的将军，一听到别人称赞他美丽的胡须便大为高兴，但对于有关他作战方式的赞誉却不放在心上。这种心理是每个人都有的。大概不少人赞美军人，不论在这方面怎样赞美他，也只是赞歌中的同一支曲子，不会使他产生自我扩大感。然而，如果你对他军事才能以外的地方加以赞赏，等于在赞词中增加了新的条目，他便感到无比的满足。

□ 赞美人要出其不意高人一等

人是感情动物。被别人赞扬时，都会露出喜悦的神情。尽管知道那不过是阿谀奉迎，也不会产生厌恶感。有些人听到言过其实的赞美词，会得意洋洋，倘若再加奉承，更会飘飘欲仙。

赞美话是人际关系的润滑油，活用赞美是人际关系的一个关键。而且赞美不嫌多，若只说一次便再也不说了，其效果就难以发挥，若能扶梯式地不断上升，就能达到上乘效果。

赞美别人时，有两种情况，一种是对一般优点的赞美，一种是对大家不注意的细微优点的赞美。两相比较，后一种赞美更容易使人喜悦。

法国某将军屡战屡胜，当别人称赞他是了不起的军事家时，他无动于衷，因为他已确认自己打胜仗是当然的事了。而当有人指着他的发须说：“将军 您的发须真可与美髯公相媲美”将军欣然地笑了。

又如 女性对自己的五官、仪表、体态优点都非常清楚 若在上面作文章，只会使她觉得多余，甚至被认为是虚伪的奉承。但若在对方不以为然的部位上作文章，肯定对方的不为人注意的优点，对方便会喜不自胜。

对专家、教授赞美他的业余爱好，比如说某某数学教授的书法很不错，比赞美他的专业成就更会得到他的好感。

□ 甜言蜜语多多易善

人们常说，情人的话是最不值钱的，又是最值钱的。不论是一见钟情的少男少女，还是同舟共济几十年的老夫老妻，绵绵情话总是说了又说，讲了又讲。每每听到爱人说“我爱你”，总是能激起万般柔情，千种蜜意。恋爱总离不开交谈，这似乎是经验之谈，对初次相见的男女来说尤其如此。

已婚夫妇也需要交谈，虽然说情感的交流是多渠道，但语言交流是到什么时候也淘汰不了的。

艾莉结婚刚进入第三个年头，就和丈夫分居了。她对律师说：“他一定是有问题。每天回家很少和我讲话，吃完饭就一下躺到沙发上看电视，再也不想起来，一直到深夜。看完最后一个电视节目就爬上床，也不问我是否劳累，是否有兴趣，就要求作爱，一句多情的话也没有，仿佛情话都在结婚以前说完了，实在让人难以忍受。”

艾莉需要的并非什么奢侈品，只是丈夫那柔情蜜意的私语。

亲切的私语是恋爱中的男女所不可缺少的。尤其是在进餐或是放松时的亲切交谈，可以称得上是爱情的一种“情感增效剂”。

美国加州医学院精神与心理临床研究专家巴巴克说：“对许多妇女来说，谈爱与感受到爱远比性交更重要。尤其对那些忙于家务、整天带孩子的妇女来说，更是如此。那种巧妙的、带刺激性的私语往往使她们获得真正的快感。”

42岁的卡克与达娜已结婚8年，他记得曾一度羞怯于向妻子倾吐自己满腔的爱。“有一天晚上，我深吸了一口气后，滔滔不绝

地向她倾诉了对她的柔情，对她的爱恋。我告诉她：对我而言，你是世界上最不平常的女子。我这翻热情溢溢的话使她万分激动，连我自己也感动不已。现在，我一有机会便向她表露我的衷肠，而我每次都觉得感情比以前更为炽热。”

可是，应该说什么呢？怎样说才能使说的人不致于做作，听的人不觉得肉麻呢？“当你感到一股穿堂风吹过或觉得闷热时，你说些什么呢？你会脱口而出说：‘真凉快！’或‘真热！’无须多想，也用不着长篇大论，爱的语言也是这样。如果你正和爱人一起呆在屋里，你觉得能和她在一起真高兴，那你就对她说：‘和你在一起我真高兴。’”

大家所熟知的大文豪马克吐温常常把写有“我爱你”“我非常喜欢你”的小纸条压在花瓶盘子下，给妻子一分意外的惊喜。这种习惯伴随他们生活的一生。可见，甜言蜜语绝非多此一举，而是恋人们增进感情的一种良好途径。

□ 良言处处暖人心

称呼，往往是待人接物时说出的第一个词，它好像是一个见面礼，又好像是进入社交大门的通行证。称呼得体，可以使对方感到亲切，交往便有了基础，称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至愠怒，双方陷入尴尬境地，致使交往梗阻甚至中断。

那么，怎样称呼才算得体呢？这要根据对方年龄、身份、职业等具体情况和交往的场合，以及双方的关系来决定，不可能有统一的固定形式。

过去，有这样一个故事：有个年轻人骑马赶路，眼看已近黄昏，可是前不着村，后不着店。正在着急，忽见一位老汉从这儿路过，他便在马背上高声喊道：“喂，老头儿，离客店还有多远？”老人回

答：“五里！”年轻人策马飞奔，急忙赶路去了。结果一口气跑了十多里，仍不见人烟。他暗想，这老头儿真可恶，说谎骗人，非得回去教训他一下不可。他一边想着，一边自言自语道：“五里、五里、什么五里！”猛然，他醒悟过来了，这个“五里”不是“无礼”的谐音吗？于是拔转马头往回赶。追上了那位老人，急忙翻身下马，亲热地叫声：“老大爷！”话没说完，老人便说：“客店已走过头了，如不嫌弃，可到我家一住。”

这个故事所以流传很广，是因为它说明了一个朴素的道理：见了陌生的长者，一定要呼尊称，特别是当你有求于人的时候，比如：“老爷爷”、“老奶奶”、“大叔”、“老先生”、“老师傅”等等。

称呼还必须区分不同的职业。对工人、司机、理发师、厨师等称呼为“师傅”。但是时下许多青年人，不管遇到什么人都口称“师傅”，这样难免就会闹出笑话。

几个年轻人结伴到承德避暑山庄去旅游。这天他们从避暑山庄出来，想去八王庙，为抄近路，两个小伙子上前去问路，正遇上一个卖茶叶蛋的姑娘。一个小伙子上前有礼貌地叫了声：“小师傅！”开始这姑娘没有答应，小伙子以为她没听见，又高声叫了一声。立刻激怒了这位姑娘，她嘴上也不饶人，气呼呼地说话：“回家叫你娘小师傅去！”两个小伙子还算有涵养，压了压火气，没有发作。本来是有礼貌地问路，反倒挨了一顿骂，这是为什么？后来他才知道，当地农民管和尚、尼姑称为师傅，一个大姑娘怎愿意听人家称她为“小师傅”呢？难怪那位姑娘发脾气。

总之，称呼人要因人而异，因地制宜，得体的称呼，会使一个人在与他人的交往中，更加大方，更加受人欢迎。

第三计 甘当配角

□ 学会做配角当一个好的听众

成功交谈的秘密在哪里？著名学者查理·艾略特说：“一点儿秘密也没有……专心致至听人讲话这是最重要的。什么也比不上注意听——对谈话人的恭维了。”这非常明白。不是吗？没有必要到哈佛大学学习 4 年弄清这一点。我们知道有这样一些商店老板，他们选最好的店址，进货讲经济效益，花了数百美元做广告，但却雇了这样一些售货员——他们不注意听顾客讲话，经常打断顾客的话，对他们显出不耐烦的样子，惹顾客发火，从而使顾客离开商店。

请看乌托的经验。乌托从商店买了一套衣服，很快他就失望了：衣服会掉色，把他的衬衣的领子染上了色。他拿着这件衣服来到商店，找到卖这件衣服的售货员，想说说事情的经过，可没做到。售货员总是打断他的话。

“我们卖了几千套这样的衣服，”售货员声明说，“您是第一个找上门来抱怨衣服质量不好的人。”他的语气似乎在说：“您在撒谎，您想诬赖我们。等我给您点厉害看看。”

吵得正凶的时候，第二个售货员走了进来，说：“所有以礼服开始穿时都会褪色。一点办法都没有。特别是这种价钱的衣服。这种衣服是染过的。”

“我差点给气得跳起来”，乌托先生叙述这件事时强调说，“第

一个售货员怀疑我是否诚实。第二个售货员说我买的是二等品。我气死了。我准备对他说：你们把这件衣服收下，随便扔到什么地方，见鬼去吧。正当这时这个部门的负责人出来了。他很内行。他的做法改变了我的情绪，使一个被激怒的顾客变成了满意的顾客。他是怎样做的？

“首先，他一句话没讲，听我把话讲完。其次，当我把话讲完，那个售货员又开始陈述他们的观点时，他开始反驳他们，帮我说话。他不仅指出了我的领子确实是因衣服褪色而弄脏的，而且还强调说商店不应当出售使顾客不满意的商品。后来，他承认他不知道这套衣服为什么出毛病，并且直接对我说：‘您想怎么处理？我一定遵照您说的办。’

“9分钟前我还准备把这件可恶的衣服扔给他们。可现在我回答说：‘我想听听您的意见。我想知道，这套衣服以后还会再染脏领子否 能否再想点什么办法。’他建议我再穿一星期。‘如果还不能使您满意，您把它拿来，我们想办法解决。请原谅，给您添了这些麻烦，’他说。

“我满意地离开了商店。7天后，衣服不再掉色了。我完全相信这家商店了。”

艾萨克·马科森大概是世界上采访过著名人物最多的人。他说，许多人没能给人留下好印象是由于他们不善于注意听对方讲话。“他们如此津津有味地讲着，完全不听别人对他讲些什么……许多知名人士对我讲，他们注重注意听的人，而不注重只管说的人。然而，看来人们听的能力弱于其他能力。”

不只是著名的人，而且所有的人都喜欢注意听他讲话的人。

内战时期，林肯给老朋友写信，请他到华盛顿来。林肯信中写于解放奴隶的合理性。林肯分析了所有反对和支持这一提案的论