

第一篇

会说话的艺术

好人出在嘴上，好马出在腿上。口才好的人，往往令人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。可以说，发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。因此，会说话是人人渴望拥有的能力。实践证明，这种能力绝不是天生的，而是通过后天学习和历练得来的。但如何学习和历练却是一般人一时不得要领的大学问。其要领说来不过有三：一是心理素质，二是语汇积累，三是实战训练。三管齐下，便可舌灿莲花。

第一章

美言一句“齿颊香” ——有话好好说

美言一句，齿颊留香。会说话首先要学会赞美别人，学会说好听的话，这是与人沟通和交往的前提，是为人处世的基本语言素养。无论是跟什么人，无论是办什么事，都应该坚持这一点——有话好好说。

沟通首先要进入对方的频道

如果沟通的目的是不断证明别人的错处，这样的沟通岂能良好？你是否曾遇到过一种人，他认为自己什么都是对的，且不断地去证明，但却十分不得人缘？因此，不让与你沟通的对方失立场，丢面子，即主动进入别人的频道。

买东西是我们这些凡夫俗子再平常不过的一种日常生活行为。在我们的心中，能用“廉价”购得“美物”，那是善于购物者所具有的本事，那是精明人的一种象征，虽然我们不会，也不可能都是善于购物者，但我们还是希望我们的购物能力能得到别人的认可。因此，当我们买了一件物品之后，如果自己花了 50 元，别人认为只需 30 元时，我们就会有一种失落感，觉得自己不会买东西。但当我们花了 30 元，别人认为需要 50 元时，我们则有一种兴奋感，认为自己很会买东西。由于这种购物心态的存在，“遇物加钱”这种说话技巧也就有了用武之地。

遇物加钱是指在品评别人所购物品时，对其价格故意高估，从而使对方高兴，求得更好的心理相容。

比如，甲买了一套样式挺不错的西服，乙知道市场行情，这种衣服两三百元完全可以买下。于是乙在品评时说：“这套西服不错，恐怕得四五百元吧？”甲一听笑了，高兴地说：“老兄说错了，我 220 元就买下啦！”

这里乙的说法就很有技巧性，在他不知道甲花了多少钱买下这套衣服的情况下故意说高衣服的价格，使对方产生成就感，当然也就使得对方高兴，

遇物加钱法很能讨得对方欢心，操作起来也很简单，对其价格高估就行了。当然“价格高估”也需注意，一要对物价心里有底，二不能过分高估，否则就收不到好的效果了。

芸芸众生，诸色人等，都不过是大千世界的匆匆过客。然而谁都希望自己永远年轻，不愿过早老去。因此成年人对自己的年龄非常敏感。如一位三十出头的小伙子被看做中年人，他能自在吗？

由于成年人普遍存在着希望年轻、恐惧衰老的心理，所以“逢人减岁”就成了讨人喜欢的说话技巧了。这种技巧特征在于把对方的年龄尽量往小处说，从而使对方觉得自己显得年轻，保养有方等，产生一种心理上的满足。比如一个三十多岁的人，你说他看上去只有二十多岁，一个六十多岁的人，你说他看上去只有四五十岁，这种“美丽的错误”，对方是不会认为你缺乏眼力，对你反感的，相反，他会对你产生好感，形成心理相容。

我们这种遇物加钱、逢人减岁的做法说穿了就是一种投其所好的语言表达艺术。但是只要我们的目的光明正大，这种投其所好，于自己、于对方、于社会都会无害，相反能给对方、给社会带来欢乐，不妨以后还这么说。

学会说别人爱听的话

美国前总统里根像绝大多数演员和政治家一样，老早就滋长了一种博人喜爱的欲望。他用精心安排的幽默语言点缀他的演讲，以赢得特定观众的尊重。

对农民发表演说时，里根说了这么一件轶事来讨好他的听众：

一位农民买下一块业已干枯的小河谷。这片荒地覆盖着石块，杂草丛生，到处坑坑洼洼。他每天去那里辛勤耕耘。

他不断劳作，最后荒地变成了花园。为此他深感骄傲和幸福。某个星期日的早晨，他操劳一番后，前去邀请部长先生，问他是否乐意看看他的花园。

“好吧！”那位部长来了，并视察了一番。他看到瓜果累累，就说：“呀！上帝肯定为这片土地祝福了！”

他看到玉米丰收，又说：“哎呀！上帝确实为这些玉米祝福过。”接着又说：“天哪！上帝和你在这块土地上竟取得了这么大的成绩呀！”

这位农民禁不住说：“尊敬的先生，我真希望你能看到上帝独自管理这片土地时，它是什么模样。”

为了迎合选民对政客的不信任思想，里根幽默地暗示了政府官员们天生愚蠢得难以估量。

他谈到了一座虚构的美国城市，该城市决定把交通标记再竖得高一些。

交通标记原有5英尺高，他们要把这些标记高度改为7英尺。联邦政府人员插手此事，由他们实施这一工程——他们来到了这一

城市，把街道平面下降了 2 英尺。

对正在访问的特定地区加以奉承是里根的一大特色，如总统的一位幽默顾问解释的那样：“幽默的主要价值之一，是让听众明白你知道他们是谁，他们住在哪儿。”

里根在到达俄勒冈州波特兰时说：“我的几位辛勤工作的助手们劝我不要离开国会而风尘仆仆地到这里来。为了让他们高兴，我说：‘好吧！让我们来掷硬币，决定是去访问美丽的俄勒冈州，还是留在华盛顿。’你们知道吗？我不得不连续掷 14 次才得到使我满意的结果。”

里根迎合少数民族的手法就像他迎合不同地区的人民那样变化多端，富有吸引力。在向一群意大利血统的美国人讲话时，他说：“每当我想到意大利人的家庭时，我总是想起温暖的厨房，以及更为温暖的爱。有这么一家人住在一套稍嫌狭小的公寓房间里，他们决定迁到乡下一座大房子里去。一位朋友问这家一个 12 岁的儿子托尼：‘喜欢你的新居吗？’孩子回答说：‘我们喜欢，我有了自己的房间。我的兄弟也有了他自己的房间。我的姐妹们都有了自己的房间。只是可怜的妈妈，她还是和爸爸住一个房间。’”，

里根总统访问加拿大，在一座城市发表演说。在演说过程中，有一群举行反美示威的人不时打断他的演说，明显地显示出反美情绪。里根是作为客人到加拿大访问的，作为加拿大的总理，皮埃尔·特鲁多对这种举动感到非常尴尬。面对这种困境，里根反而面带笑容地对他说：

“这种情况在美国是经常发生的。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的，可能他们想使我有一种宾至如归的感觉。”听到这话，尴尬的特鲁多禁不住笑了。

中国有句谚语说：“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话。”看来里根是深谙此道的，所以在政坛才能够左右逢源，大出风头。我们虽然不一定需要里根那么高的讲话技巧，但是，在适当的场合、对适当的人表现出的那种高雅和不俗还是非常有用的。意大利

总统佩尔蒂尼访华时，在北京大学受到了热烈的欢迎，在回应青年们的敬意时，他很风趣地说：“我在青年们面前算不得什么，如果你们能给我青春，我宁愿把总统的职务交给你们。”一句“愿以总统换青春”的话语，因同大学的校园环境相适应，所以赢得了青年们的热烈掌声。

以上介绍的两位总统都善于为别人着想，并不吝把自己的赞美送给别人，这正是他们赢得人心的法宝。

说话三十六计，赞美为上计

一个人的发式、着装、谈吐、行为、姿态都可以成为你称赞的话题。

“你的字写得真漂亮！”

“你的声音很好听，唱歌一定很动人。”

“这种衣服在哪儿买的，你穿上太合适了。”

“头发在哪儿做的，一定出自名家之手。”

要清楚，承认他人的价值，赞美他人同“奉承”是有区别的。

“奉承”是毫无事实根据的混淆是非，颠倒黑白；而赞美却是在他人优点的基础上加以适当的夸张，从而使听的人感到温暖和被关注的喜悦感，无形中会对说话人产生一种依赖和亲切感。这便是你与人相处的秘密武器，请不要忘记随身、随时带着这件武器。

有一个周游世界的妇女，她走到哪个国家，都会立刻结识一大群的朋友。一个青年问她其中的秘密，她说：“我每到一个国家，就立刻着手学习这个国家的语言，并且只学一句，那就是‘美极了’或者‘漂亮’这句话，就因为我会用各种不同的语言表达这个意思，因此我的朋友遍天下。”

是的，“美极了”的确是一个绝妙的词，我们可以对一个母亲抱着的孩子用上这个词，可以对一个男子的女友用上，可以对一间屋子的主人用上，也可以用在一餐饭上，甚至一只猫、一只狗的身上。只要一个人的听觉没有失灵，当他听到这个词时，心情一定会快乐许多，所以不要吝啬你的赞美。

山的崇高、水的清澈、花的娇艳、月的皎洁，使人们心驰神

往。能诗能文的人，总要挥笔赞美它们、歌颂它们，留下千古传诵的名篇。即使是普通人，在山巅水畔，在花前月下，也会发出感叹：“这山真雄伟啊！今晚的月光多好啊！……”

别人身上可赞美的地方比自然界多上千倍万倍。有对历史起了推动作用的名人，一流的科学家、艺术家；有叱咤风云的军事家、政治领袖；有勤勤恳恳为社会服务的人们……诸如此类，都值得一赞。即使没有特别技艺和才能的人，他们性格上也有或多或少的优点。有豪爽的人，有和蔼的人，有细心的人，有大方的人，都得赞美。总之，凡是值得一赞的特征，我们都不妨去赞美。

耶鲁大学著名教授莱昂经历过这样一件事：有一年夏天，天气非常闷热，他走进拥挤的餐馆去吃午饭。在服务员递菜单时，他说：“今天那些在炉子旁烧菜的小伙子一定够受的了。”那位服务员吃惊地说：“上这儿来的人不是抱怨食物不好，就是指责服务差劲。十多年来，你是第一个对我们表示赞扬的人。”这位教授后来说：“人们所需要的，是一点作为人生应享有的关怀。”

不要怕赞美别人而降低自己的身价。相反，应当通过赞美，表示你对人的真诚。记住这一句话：“给活着的人献上一朵玫瑰，要比给死人献上一个大花圈价值大得多。”生活中没有赞美是不可想象的。百老汇一位喜剧演员有一次做了个梦，自己在一个座无虚席的剧院，给成千上万的观众表演，然而，没有一丝掌声。他后来说：“假若一个星期能赚上十万美元，这种生活也如同下地狱一般。”

赞美并不是一件容易的事。有些人平时对一切都显出不屑一顾的样子，好像人世间根本不存在他赞美的事物。这种人缺乏真情实感，缺乏谦逊的品德。即使口中说出赞美之词，也像是一种虚伪的客套，甚至使人听成是在讽刺。

当你赞美别人的时候，好像用火把照亮了别人的生活，使他的生活更加光彩；同时，火把也会照亮你的心田，使你在这种真诚的赞美中感到愉快和满足，并推动你对所赞美事物的向往，引导自己

向这方面前进。当你向朋友说“我最佩服你遇事能够坚决果断，我能像你这样就好了”的时候，同时也会被朋友的美德所吸引，竭力使自己也能够坚强果断起来。妻子或丈夫要能有心向对方说些赞美的话，那就等于取得了最可靠的婚姻保险。

真诚的赞美还可以使一个人经常发现别人的优点。这样，就能使自己对人生抱着乐观、欣赏的态度，于人于己也都抱有足够的信心。经常赞美别人的人，胸襟多半是开阔的，心境多半是快乐的，与人的关系多半是和谐的，而他个人的生活也多半是富有生命力的。

赞美还能有助于被赞美者加深对自己美德的发扬。你赞美一个人的勇敢，就能使他加倍勇敢；你赞美一个人的勤劳，就能使他永不怠懈。多少人从热烈的掌声中，更加奋发；反之，多少人在责怪、怨骂声中消沉下去。

此外，赞美可以消除人与人之间彼此的怨恨。某地有一家历史悠久的药店，店主巴洛具有丰富的经营经验。正当他的事业蒸蒸日上时，离他不远的地方又新开了一家小店。巴洛对这位新来的对手十分不满，到处向人指责小店卖次药，毫无配方经验。小店主听了很气愤，想到法院去起诉。后来，一位律师劝他，不妨试试表示善意的办法。第二次，顾客们又向小店主述说巴洛的攻击时，小店主说：“一定是误会了，巴洛是本地最好的药店主。他在任何时候都乐意给急诊病人配药。他这种对病人的关心给我们大家树立榜样。我们这处地方正在发展之中，有足够的余地可供我们做生意，我是以巴洛作为榜样的。”当巴洛听到这些话后，急不可耐地找到自己的年轻对手，还向他介绍自己的经验和劝告。就这样，怨恨消除了。

可见，赞美别人的功效多么的巨大和神奇了。

上司爱听高明的誉美之辞

赞美领导是一门比较特殊的艺术，恰当适宜地赞美领导，会增加你与领导的感情，缩短与领导的距离。每个人都希望得到大家的肯定，领导也不例外，只不过不同性格的领导喜欢的方式不同罢了。

在社会上，领导是“白领”阶层，是有地位、有权力、有身份的人。从这个意义上讲，领导是值得尊重和羡慕的。但是中国世俗文化又有与官方文化相抵制的一面，商界的尔虞我诈、政界的勾心斗角在普通百姓心中造成的印象极差，致使很多人认为称赞领导就是巴结讨好、拍马溜须，结果是不能正大光明、真诚地赞美，反而被投机钻营者钻了空子。

其实赞美领导是对领导工作的认可、支持和褒扬，是下属与上司搞好关系的“润滑剂”。没有不喜欢听赞美的领导。领导是球队的“队长”，需要大家的鼓励和喝彩。

然而，领导与下属的关系不是以情感为基础的，而是建立在工作与利益基础之上的，这就使得下属对领导的称赞不同于对其他类别的人的称赞。领导与下属的关系往往具有多方面的关系，使得下属们与领导之间存在着距离，领导与每个下属的距离也不可能完全是等距离的，这就需要在赞美领导时要把握好称赞的技巧。

赞扬领导最好以“公众”的语气赞美，同时把自己的赞美融入进去。比如：某报社的刘主编的一篇稿子在××报上发表，小张不失时机夸赞：“刘主编，大家都在学习你的报道呢！我们都认为您报道的角度独到，大家都要向您请教呢！”刘主编听后就很高兴。

赞扬领导要尽量使用“中性”词，切不可滥用形容词和副词。态度要诚恳，要出于真心。如果开口“最、最、最”，闭口“很、很、很”，不免使领导者感到你言过其实，而且感到你比较虚浮，言不由衷。例如，一位领导同志经常自己动手写讲稿，偶尔秘书为他准备稿子时也是事先把稿子的“路子”告诉秘书，供执笔人参考。因此，秘书经常对他说：“像您这样当领导，我们都快失业了”，“人家都说写稿子是苦差事，可是为您写稿子是个美差事。”由于赞扬恰如其分，这位领导每次都愉快地接受了。如果秘书说：“你真有水平”，“别的领导都比不上你”，那么这位领导便难以接受，也不会有好的结果。

对领导者值得赞扬的优点，也要讲究赞扬的方法。直接赞扬和间接赞扬可以并用。直接赞扬，主要是指对领导者个人“有话直说”，当面赞扬。如领导者刚作完报告，他主动询问你对报告的印象，那你就可以使用恰当的语言实事求是地进行直接赞扬，切不要以“还可以”、“凑合”之类的话应付了事。某市召开旅游现场会，负责旅游工作的领导曾经从事语文教育工作，这位领导在讲话中旁征博引，并且语言非常幽默，大家认为他的讲话有水平，反映了本市旅游工作的实际情况。会议结束后，这位领导问身边采访的一位记者，“你认为我今天的发言怎样？”“听众有什么反响？”这位记者回答：“您今天的发言讲的非常准确，不仅向大家介绍了我们市目前的情况，还为大家展示了未来发展的前景，我们都深受鼓舞呢！”这位记者恰当的赞扬使这位领导感到很欣慰。间接赞扬，包括在对领导者当面赞扬时采用迂回的方法进行赞扬。你可以把大家听完报告后的反应转告给领导，这既是直接赞扬，又是间接赞扬。

在领导亲属面前赞扬要抓住他们的共同点，比如，李军到局长家作客，局长夫人热情招待，于是他抓住局长与夫人在处理人际关系方面的热情、好客大加称赞。当着领导上级的面要慎重称赞，且莫将是非掺杂进去，弄巧成拙；在交际场合，称赞领导语言要简练，要起到推销领导的作用。

赞扬领导时，最要紧的是赞扬领导者真正在乎的事情。领导不在乎的事情，你喋喋不休地赞扬，难免遭到厌烦。比如：新任职的领导的第一次公开讲话，领导作出的被实践证明是完全正确的决策，领导近期所取得的某项工作的成功，领导者子女的“金榜题名”等等，这些事情常常是领导者很“在乎”的事情，可以恰当赞扬。

夸人要夸在点子上

有人认为，人不过是历史的符号，同时每个人成长发展的历史过程中又满载着历史记录，其中不乏自己引以为荣的事情。对这些引以为荣的事情，每个人都渴望得到别人较高的评价，如果能够得到衷心的肯定和夸奖，更是让人高兴和自豪的事。

了解一个人引以为荣的事情很简单。如果是经常接触的人，他的言谈之中常常会流露出一些线索，“兄弟在美国的时候……”，“我年轻的时候……”，“我参加抗美援朝志愿军的那一年……”。因此，一个人真正引以为荣的事情是常常挂在嘴边的。

对于陌生人，则可以从他的职业、所处环境及历史年代大体判断其引以为荣的事情的范围。一位将军引以为骄傲的资本往往是他曾经取得的累累战功；一位研究历史的教授则必然对自己发表的论文和专著引以为豪；如果你想对一陌生历史教授尽一点赞美之意，不妨对他说：“教授先生，你的论文和专著在历史学界颇具影响力，久仰大名。”律师则会以自己办理影响力较大的案子而得意，碰到一名陌生的律师你可以说：“做律师的人都不简单，你办理的好几个案子都相当出色。”纵使是一个农民，也会为今年只有他多种了西瓜，又碰上西瓜行情出奇的好而有几分成功感，你买瓜时不妨说：“老兄，你真有眼力，今年这西瓜行情算是让你给瞅准了。”

真诚地夸奖一个人引以为荣的事情，可以使你更好地与对方相处。

夸奖一个人引以为荣的事情，可以使他更容易接受你的建议，从而改正自己的一些错误行为。让我们来看一个通过夸奖过去而劝

谏的例子。

楚汉战争的结果是刘邦打败了项羽，刘邦心里自然很骄傲，常常问他的大臣们自己为什么会打败项羽之类的问题，大臣们都非常了解刘邦“胜者为王”的心理，于是都对他赞美不已，刘邦逐渐产生了自满情绪，执政的积极性慢慢懈怠下来。一次，刘邦生病后整日躺在宫中，下令不见任何人，不理朝政。周勃、灌婴等许多跟随他征战多年的元勋也都找不到劝说的办法。大将樊哙想出一个办法，闯进宫中进谏。他掷地有声地先对刘邦的过去进行了一番赞美：“想当初，陛下和我们起兵丰沛定天下之时，何等英雄壮志！上下团结，同甘共苦，打败了项羽，建立了汉朝的社稷大业。”几句话激起了刘邦对辉煌历史的自豪之情，然后樊哙话锋一转：“现在天下初定，百废待兴，陛下竟然这般精神颓废；大臣们都为陛下生病惶恐不安，陛下却不见大臣，不理朝政，而独与太监亲近，难道就不记得赵高祸国的教训吗？”

樊哙先是称赞了刘邦征战时的辉煌战绩，而后又巧妙批评了当时刘邦的颓废和懈怠。赞扬与批评相结合，一席肺腑之言，终于震醒了刘邦。此后，刘邦专心朝政，休养生息，汉朝一片兴旺发达景象。

樊哙正是通过称赞刘邦引以为荣的历史进行劝谏，终于达到了说服刘邦勤政的目的。

称赞一个人引以为荣的事情必须注意三点，其一，夸奖的话语表达要准确，不能偏离事实。其二，赞美必须是由衷的、发自肺腑的言语，不要夸张。其三，夸奖之时要专注，让被夸奖者感到你有分享其光荣和快乐的心情。

背后夸人效果更好

在不断加强充实自我能力的同时，还不要忘了修炼一下恭维别人的技巧。

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。

在人背后颂扬人，这个方法，在各种恭维的方法中，要算是最使人高兴，也最有效果的了。布德本人正是通过这种技巧来取得信任的。

有一群和罗斯福交往的人，觉得罗斯福好像从来不会犯错。布德称他们为“疯狂的摇尾者”。那种人嘴里永远不断地说着“真令人敬佩”“这还不值得惊讶吗”“多超凡出众呀”这一类的话。

布德十分钦佩罗斯福，但是他绝不做这样的“疯狂的摇尾者”。然而却没有几个人，能比他更获得罗斯福的信任。

当然，对于不了解的人，最好先不要深谈。要等到你找到他所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。

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，便觉得非常悦耳呢？因为那是“真诚”的赞语。

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