

说话办事广结人缘

每个人在说话办事时都需要好的人际关系，希望跟别人相处融洽，沟通意见，互信互助。人际关系好的人，我们称他人缘好。人缘好是安全感的来源，是社会生活的基础，使自己左右逢源，神采奕奕。一个微笑、一束鲜花、一句问候、一声称赞、一次帮助，都能为你赢来好人缘。

你会说话吗

敢于说话又善于说话的人，在生活上，处处都受人喜爱和欢迎；在工作与事业上，能充分利用自己的语言交际能力来说服他人，使工作顺利地进行；在闲暇娱乐中，能随时随地给他人带来快乐。

每一个人都希望自己具有从容自如的说话信心，梦求自己能展示超凡脱俗的说话魅力。但是，我们须知，说话的信心和魅力如何，与说话的水平 and 技巧是休戚相关的。敢于说话而不善于说话不行；善于说话而不敢说话也不行；只有既敢于说话又善于说话，才能如虎添翼，锦上添花，产生良好的效果。

不知我们曾否反躬自问：“我会说话吗？”这是一个看似十分简单的问题。一个人“会说话”，善于说话，他就能准确自如、恰到好处地表达出自己的思想、感情、意图；能够把道理讲得条分缕析、形象生动；能够轻松自然，简洁明了地使他人听清和理解自己的话语。同时，他还能够从与他人的交谈之中，测定他人说话的意图，得到有益的启迪；而且还能够通过谈话，增加自己对他人的了解，跟他人建立十分良好的和谐的友情。由此可见，是否善于说话，与是

否敢于说话，二者均举足轻重。

是否敢说又能说，对我们每个人的生活、事业乃至闲暇娱乐都起着至关重要的作用。敢于说话又善于说话的人，总是使人清清楚楚地明白自己的意图，不敢说话又不善于说话的人，经常使人产生误解；敢于说话又善于说话的人，总可以很愉快地在各种场合取得成功；敢于说话又不善于说话的人，却不容易在谈话中使人信服，因而往往成为失败者，十分狼狈。可见，说话对我们每个人都是十分重要的。

（1）考虑听者的反应

说话是一门艺术，也是有诀窍的，我们必须认清这种巧妙的方法，然后才能获得成就。在说话的时候要认清对方，考虑听者的反应，坦白直率，细心谨慎，说话时间不宜太长，一人说到底。说话的时候不可唯我独尊，把大家排除在外面，因为我们说话的目的是说明一些事物，使人发生兴趣。所以，说话要清晰、要明白、要坦率、要易懂。

优美的说话，包括正确的发音、适当的速度、丰富的词汇、语句的清晰，语句中略含幽默，良好的表情、姿态等各个方面。所有这些都靠学习和锻炼取得成功。

（2）对人表示尊敬

与人谈话时应该知道：不要揭露他人的隐私，更不要“攻击”别人。这是谈话的基本准则。

最重要的是对人要尊敬，要诚恳，要设身处地为别人

着想，也就是谈话时要掌握分寸，避免任何可能伤害别人的成分。即使对方确有缺点也不可抓住不放，喋喋不休，礼貌的做法只能是委婉批评，适可而止。总之，不论谈话内容如何，只要你对别人尊敬，就能得到相应的回报。

（3）不要冷落任何人

谈话时排除他人，就如同宴会时赶走客人一样荒唐和不可思议。千万记住，不要遗漏任何人，让你的双眼环视着周围每一个人，留心他们面部表情和对你谈话的反应。在众多人的聚会中，常有少数人被无情地冷落，假如被你冷落的恰巧是来日对你事业前途至关重要的人物，那将是什么样的后果呢？

因此，不要冷落任何人，即使他的言行举止是多么令人生厌。“己所不欲，勿施于人”，想想自己被人冷落的滋味。要使别人觉得你的谈话洋溢着饱满的事情，因而很感兴趣，不是在坐“冷板凳”。

（4）不要打岔

别人谈话时有打岔习惯的人最爱出洋相，这是缺乏礼貌的表现。没有比打断别人说话更糟糕的了。因此，必须遵守以下原则：

- ① 不要用他人的话来打岔；
- ② 不要提出不相干的意见来打岔；
- ③ 不要用鸡毛蒜皮的小事来打岔。

尽量不要打断别人的讲话。除非他讲话成了“懒婆娘

的裹脚又臭又长”，把时间拖得太久，或讲话受到众人起哄，或者讲话者口出狂言而旁若无人时，打岔才成为大家的共鸣。

说好第一句话

在交际中，最困难的是如何开口说第一句话，而这句话必然是整个交际中的关键一步。

说话办事免不了要与一些新人打交道。初次见面的第一句话是留给对方的第一印象，这第一句话说好说坏，关系重大。说好第一句话的关键是 亲热、贴心、消除陌生感。常见的有三种方式：

（1）攀认式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的同事挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”“友”关系。例如：

“你是复旦大学毕业生，我曾在复旦进修过二年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷：您我真

是‘近亲’啊。”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺。今天得遇同乡，令人欣慰！”

（2）敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不说‘久闻大名，如雷贯耳’之类的过头话。表示敬慕的内容应因时因地而异。

例如：

“您的大作我读过多遍，得益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者风采！”

“今天是教师节，在这光辉的节日里，我能见到您这位颇有名望的教师，不胜荣幸。”

“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您——尊敬的山水画家！”

（3）问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。

对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×（姓），您好”，显示亲切；对方是医生、教师，说“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

说好第一句话，仅仅是良好的开始。要谈得有味，谈得投机，谈得融融乐乐，有两点还要引起注意。

第一，双方必须确立共同感兴趣的话题。有人以为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代、同一国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言？一位小学教师和一名泥水匠，似乎两者是话不投机的。但是，如果这个泥水匠是一位小学生的家长，那么，两者就如何教育孩子各抒己见，交流看法，如果这个小学教师正在盖房或修房，那么，两者可就如何购买建筑材料，选择修造方案沟通信息，切磋探讨。只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点，某一方面共同的兴趣爱好，某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，只是没有发掘共同感兴趣的话题而已。

第二，注意了解对方的现状。要使对方对你产生好感，留下不可磨灭的深刻印象，还必须通过察颜观色，了解对方近期内最关心的问题，掌握其心理。例如，知道对方的子女今年高考落榜，因而举家不欢，你就应劝慰、开导对方，说说‘榜上无名，脚下有路’的道理，举些自学成才的实例。如果对方子女决定明年再考，而你又有自学、高考的经验，则可现身说法，谈谈高考复习需注意的地方，还可表示能提供一些较有价值的参考书。在这种场合，切忌大谈榜上有名的光荣。即使你的子女考入名牌大学，也不宜宣扬，不能津津乐道，喜形于色，以免对方感到脸上无光。

给人留下一个好印象

会办事的人是美的生活的组织者，也是美的生活的引导者；是美的生活的感受者，也是美的生活的创造者。

有许多人学识渊博、头脑聪明，但因为不注意自己的外表和仪态，以致在办事时与成功擦肩而过。

个人的仪表主要由容貌、衣着、发式等构成。相貌多半是天生的，外人无法谋求；仪表却是可以改变的。到一个陌生的地方办事，与人初次见面时，彼此都会在不知不觉中给对方造成“此人很精明”“此人很滑头”之类的印象。这是拿对方跟自己的经验相对照，并以其体格、外貌、服装等为基准，对方产生的一种认识。如果给对方的第一印象有所错觉的话，肯定会影响以后的办事效果。

办事前给人的“第一印象”非常重要，别人对你，或你对别人都是如此。第一印象不好的话，以后如果想挽回，就要做很大的努力。因此，在与别人初次接触时必须引起注意。

初到一个新环境，人人都有紧张、陌生之感，只要抓住人人都注重先人为主这个特点，从一开始就树立良好的第一印象这一策略入手，保证你万事如意。

始终保持旺盛的精力，饱满的热情，大方自然的精神，是优化个人形象的重要因素。与人交往，神采奕奕，精力充沛，显得富有自信力，便能激发对方的交往热情，活跃交往氛围。如果精神萎靡不振，无精打采，则显得敷衍冷漠，使对方感到兴味索然乃至不快。一个精神饱满、大方自然的人会给别人留下自信、乐观、进取和对生活充满热情的印象；神情倦怠、涣散或者表现出紧张局促、手足无措，会给人留下缺乏办事经验、不成熟、不专注、看不起人的印象。所以，在社会上办事应始终以极大的热情关注对方，对他所感兴趣的东西感兴趣，并随对方的言谈举止做出自然得体的反应。换一种说法就是，想要别人喜欢自己，自己要先喜欢别人；要吸引对方的注意，先要注意对方。

人的仪态、表情和风度全面地反映了一个人的素质、受教育的程度及能够被人信任的程度。一个人举止端庄文雅，落落大方，就能给人以深刻良好的印象。培根有句名言：“相貌的美高于色泽的美，而秀雅合适的动作美又高于相貌的美。这是美的精华。”仪表是展示自己才华和修养的重要外在形态。优雅的仪表，能够帮助一个人得到良好的社会声誉，能够为办事铺平成功的道路。我们应该随时随地注意自己的仪表，给人留下良好的第一印象。

1983年，一位吉林农民企业家向香港某公司发运一批上好的豆饼粉，收到的回电竟是“质量有问题”。可是双方一会晤，不仅‘问题’云消雾散，还交上了朋友。其中情由说来很有意思：原来该公司的总经理听说这批货是由农民家庭工厂生产的，凭脑海中臆想的农民形象，使他疑团满腹；

当见到的农民竟是一位身着西装革履、彬彬有礼的、颇有企业家风度的现代人物时，疑团顿消。

从这个实例中可以看出，办事者的穿着言行是多么的重要。一个人无论从事什么工作，在仪容方面都要有起码的要求，第一是整洁 第二是得体。被誉为“经营管理之神”的松下电器公司总裁松下幸之助，早年时他不修边幅，头发乱糟糟的，衣服脏乎乎的，并且有许多皱褶，皮鞋也不亮，像一个邋遢的老头。有一次去理发馆理发，当理发师得知他就是大名鼎鼎的松下公司总裁时，先是惊讶得不知该说什么，过了一会儿就严肃地对他说：“您作为一个有名气的公司的老板，还这样不注意自己的外表，别人怎么说呢？从这一点可以看到贵公司的形象，有损于公司名气。”松下听了，顿时悟出理发师话中的真谛。从此，他的衣服总是整整齐齐，皮鞋亮锃锃，头发梳得油光光的。外出办事时，别人看到他整齐的装束与整洁的外貌，印象更深了，也更加相信他了。

办事是否顺利，是否成功，第一印象至关重要。不注重仪表，就是给办事人为地增加难度，就是给成功人为地设置障碍。

建立健康的人际关系网

办事依靠人际关系，成功依靠人际关系。没

有好的人际关系，不知要失去多少成功的机会，干多少事倍功半的事情。办事有好的人际关系，就有成功的阶梯。

水至清则无鱼，人至察则无徒。一条清澈无底的河流，往往不会有任何鱼虾的繁殖。一个人如果太自命清高孤芳自赏，不但交不到朋友，就连一件事也难以办成，因为任何人都愿与他来往，使他陷入了孤立无援的状态。人际关系，深深地影响办事的成功与否。

人生活在社会群体中，谁也脱离不了别人而独立存在。认为别人都不如我的人，这种心理主要有以下几种情况：

一是自认为了不起，因而瞧不起别人，这是一个人的致命弱点，必须克服。

二是因个性气质的差异而看不惯别人的所作所为，殊不知社会上每个人都有自己的个性，怎么能要求都跟你一样呢？

三是“众人皆醉我独醒”。这种人虽然洁身自好，不愿与不洁之人同流合污，这本无可厚非，但也要注意方式方法，不要过于固执和死板，要求灵活变通。

有家出版社发行部新来了一位发行员，自从在图书订货会上受到客户们的特别关注后，他的一举一动在出版社里都受到主任及同事的特别瞩目。而他的工作表现也的确卓尔不凡，棘手的事情由他经手后，就变得那么容易处理。于是，他变得慢慢骄傲起来，待人也不如先前那般客客气

气及热忱敬业了。同事对他抬高自我身价的态度感到不满，渐渐和他过不去。原先颇得人助的他，现在办起事来总觉得诸多不顺。难道少了众人的帮助，凭自己的才能无法将事情处理完美吗？

工作单位，无论是机关、企业，甚至学校，都是许多人为了某种目的而集合在一起，进行一定活动的团体。其中，特别是企业机构，怎样处理好企业中的人际关系，就具有十分重要的意义。

关于企业中人际关系的研究，以哈佛大学埃尔顿·曼约为首的研究者，在西部电气公司霍桑工厂进行实验之后，已经获得不少研究成果，并且提出了诸多理论。这些研究成果和理论引起了产业界和经营管理方面的重视。与此同时，人际关系这个词也在各种不同的意义上被使用着，大体说来，有以下几种意义：

单纯作为企业中重要的人为因素，而使用“人际关系”这个词；

在管理干部和职工的心理接触这个意义上使用该词；

在形成协同意义或信任感，忠诚心等良好风尚的意义上使用该词。

以上三点如果将之导入办公室，实际的人际关系又是如何呢？

诗人说，没有人是一座孤岛。在办公室里也一样，如果大家都抵制、排斥一个人，那么这个人办起事来也会感到绊手绊脚，套着锁链跳舞。一个人即使能力再高强，也无法在人堆中单打独斗，办公室亦然。

社会生活愈发展，人与人的关系愈密切，对成功的要求也就愈高；就愈要求人们自觉地把自已放到社会中，想到自己言行的影响，想到社会 and 他人。

在现代世界已经愈来愈成为地球村的情况下，人们的一举一动都与社会、与他人有着密切的联系。从这一点上看，随着社会的发展，编织好的人际关系网也就有了新的意义。

对人微笑

笑如沐浴春风中，人犹桃花因风醉。人的笑容最美丽，笑能给人美好的印象。对着镜子，摆出一个迷人的笑脸，这张笑脸，将成为披荆斩棘、无往不利的武器。

一般人无法想像，微笑能产生多大的效果。一位记者对此却有独特的感受，他说：“有一次，我参加一个私人晚宴。有一位女宾身上披着貂皮，浑身上下又是钻石，又是珍珠，叮当作响，热闹非凡！可是那一张面孔，是那么的任性和不可一世，叫人感觉噎了嗓子。她忽略了作为一个女人，微笑远比身上衣服更重要的事实。”

日本奇异公司的总裁夏目次郎经常教导他的员工说：“你们必须时常地微笑。”著名推销员休华普的微笑具有百

万美元的价值，这句话一点也不夸张。他那种凌驾众人的成功，就是凭他人的人品、魅力以及惹人好感的能力带来的。他那种魅力十足的微笑，可以说是他受欢迎的最重要因素。

美国密西根大学心理学教授的麦克尼尔博士，对于微笑说出了这样的感想：“面带微笑的人，比起紧绷着脸孔的人，在经营、贩卖，以及教育方面，更容易获得效果。微笑比绷紧的脸孔，藏有更丰富的情报。”

有个叫威廉·史坦哈的人，在谈他的办事经验时说：“我是一个闷闷不乐的人，结婚18年来，我很少对我太太微笑。后来，有人鼓励我微笑，我答应试试。于是，第二天早起，当我跟我太太打招呼：‘早安，亲爱的。’同时对她微笑时，她怔住了，惊诧不已。我说：‘从此以后我的微笑将成为寻常的事，不用惊愕。’结果这竟改变了我的生活，一改过去闷闷不乐的状态，在家中我得到了幸福温暖。现在，我对每个人都微笑，他们也对我报以微笑。我可以带着轻松愉悦的心情去同一些满腹牢骚的人交谈，一面微笑，一面恭听。原来棘手的问题，现在也变得容易解决了。这就是微笑给我带来的许多方便和更多的收入。微笑使我快乐、富有、拥有友谊和幸福。而不会微笑的人在生活中将处处感到困难和不方便。”

下面是一个练习，它将帮助你如何生产真诚的微笑。

①舒适地坐着，放松身体，当你觉得你的每一块肌肉都变得沉重下垂，一种确实松弛下来的舒服之感洋溢全身时，你试着微笑。

②给自己微笑的时间，回想一件令人愉快的事引发微笑，并且欣赏自己的微笑。

③让微笑首先在你的眼睛里闪现，然后流溢到嘴角，最终当微笑照亮了你的整个脸庞时，你再说些什么，可以背诵自己喜爱的唐诗宋词，或者对自己说：“嘿，我的微笑很好！”

如果你每天多练习几次，你很快就会发现，微笑成了你生活中一件很自然的事情，你不必再经过精心制作、刻意追求。

受人欢迎的秘方

受人欢迎是说话办事的无价之宝。事情往往是这样，如果人们欢迎你，那么，无论你做错什么事，他们都全原谅你；如果别人不欢迎你，那么，尽管你慎之又慎，万无一失，也无济于事。

办事就是在推销自己。这种推销，就是要在众目睽睽的舞台上发挥自如，博取对方的好感。然而谁也不能确切地告诉你讨人喜欢是怎么回事。不过，那些讨人喜欢者所秉赋的某些品质却是可以解释清楚的。我们对此可以列出许多条来 乐观豁达，充满自信，得体的风度，幽默的谈吐，

熟谙交际,笑以待人,等等。

有位住在费城名叫那佛的人,几年来一直想向当地的一家规模宏大的连锁商店推销煤炭,可是,对方偏偏不向他订购,却向距离很远的郊区工厂购进煤炭。当那些满载着煤炭的卡车经过那佛的公司门前向那家连锁商店驶过时,那佛的肺都要气炸了,恨自己无能。虽然他又气又恼却一直未打消向那家连锁商店推销煤炭的念头。

一天,他决定改变以往的做法,再次走进那家连锁商店。他说:“今天,我来这儿并不是向您推销煤炭,而是想拜托您一件事。我们讲习会出了个题目:‘连锁商店的普遍化对国家是否有害?’要就此进行辩论。我想请教您有关连锁商店的问题,希望能在辩论中驳倒对方;除了您之外,我想不出比您更合适的人选了,所以专程来向您请教。我想您一定肯帮这个忙。

结果如何呢?他和这位负责人原来只约定打扰1分钟,结果却谈了107分钟,从开始经营连锁商店说起,一直谈到目前的经营状况,且一再强调连锁商店对全人类具有重大的贡献,对他自己的工作也充满信心。这样那佛对商店也有了全面的新的认识,也改变了以往的偏见。

谈话结束,那佛起身告辞,这位负责人一只手搭在他的肩上,笑容满面地送那佛到门口,还一边说要为他祈祷,祝他在辩论中赢得胜利。最后又叮嘱说一定要把辩论的结果告诉他。当那佛正要离开时,那位负责人又在那佛身后说了一句:“春季开始,你再来找我,我想向您买煤炭。

这是一个奇迹。那佛并没有向他推销煤炭,可他却自

动要求。而那佛花了 10 年的心血，用尽了各种办事技巧，却仍是“瞎子点灯”。而这次那佛只不过对他所关心的问题，也怀着同样的关心，花了不到 2 小时的时间却办成了他们 10 年都未能办成的事情。

只要我们能站在对方的立场上，了解对方的心情，使对方能够喜欢我们，就不必担心我们的要求不能达到。

受人欢迎的秘方：

- ①每天对着镜子练习微笑；
- ②遇到同学，要亲切地打招呼；
- ③以一颗善良的心主动去帮助别人；
- ④人非圣贤，孰能无过？以同理心来宽容地对待身边的每一个人；
- ⑤坚信善待他人就是善待自己的公关哲学。

只要你虔诚地实践着这些秘诀，过不了多久，你就能成为最讨人喜欢、最有人缘儿、最谦逊和蔼的人了。

多结交社会名流

广泛结交人际关系，是一条十分有效的获得长远发展的途径，借众人的力量思考，这样，你就能始终处于一种领先的地位，然后再取得事业上的成功。