目　录

第一章　发挥口才的优势

一、一句好的赞美能当十天口粮 …… (2)
二、批评别过火,劝服见好收 …… (11)
三、诡辨不鬼…… (28)
四、秀口生辉的魅力…… (39)

第二章　办事要办到点上

一、巧用橡皮泥法则…… (47)
二、借风使舵的绝招…… (56)
三、送礼——搞好人际关系的润滑剂…… (65)

第三章　重视人才

一、先解剖你自己…… (75)
二、识人识面亦可识心…… (91)
三、识人应重品性 …… (101)
四、"灯火阑珊处"的喜悦 …… (111)
五、时机酿英雄 …… (116)
六、行动可以见证一切 …… (119)

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第四章　请为人情开个账户

一、感情投资利息高 …… (135)
二、"胡萝卜＋¥" …… (140)
三、权力是带刺的棒，抓得越紧越刺手…… (146)
四、天塌下来你先顶着 …… (152)
五、老板，你注意了吗…… (156)

第五章　织好关系网

一、你的印象分有 90 吗…… (162)
二、一声"介绍"你会懂 …… (169)
三、相见容易相识难 …… (191)
四、造就你的铁板铜牙 …… (213)

第一章　发挥口才的优势

一、一句好的赞美能当十天口粮

大多数人不愿从小事上去赞美别人，这是因为现实生活中的重重障碍，遮住了他们的视线。

其一，分工不同，责任不同，使人们认为别人做事是分内之事，是"应该"的，无需大惊小怪，做不好就要批评，做好了是责任，在这种心理的驱动下，很多人不能正视别人的小成绩。

其二，有人胸怀治国济天下的大志，但眼高手低。对于"小打小闹"不以为然，认为那些事普普通通，没什么了不起，小菜一碟，形同虚设。

其三，"熟人效应"。周围的人对大家来说，太熟悉了。要么，就是区区小事，不足挂齿，不用说什么；要么，就是熟视无睹。每天我们走在干干净净的马路上去上班，都觉得无所谓，脏了该骂清洁工。父母为你呕心沥血，碾平了生活道路上的坎坷，我们却只知衣来伸手饭来张口，他们在你眼里是"隐形人"。同事、亲戚、朋友时时都在关照你却受之泰然。

以上这些态度都是应当克服的。就小事而论，它的确没有非常重要的意义，但用辩证法的观点去考察，却会发现一件小事往往会引发大事，几件小事加在一起就有可能产生意料之外的形态和意义。

明察秋毫，意义重大

一位巡警巡逻时发现仓库门口的灭火器坏了，及时报告

给总经理。总经理安排相关负责人买了新的重新布置好。一晃半年过去了，谁也没有把这件事放在心上。有一天库房因电线短路突然起火，被及时扑灭，忙乱中，总经理首先想到的是那位细心的巡警。如果不是他发现灭火器坏了，及时更换，那么库房恐怕完了，公司也保不住了。于是，总经理及时表扬了这位巡警，并代表公司向他致谢，号召全体员工向他学习。事过半年了总经理在日理万机中竟然还记得巡警的报告。如果把事情割裂开想，一个小小的巡警恐怕早已被遗忘在某个角落里了，谁也不会发现报告的重大意义。千里之堤，溃于蚁穴，一滴水珠可以拯救沙漠中的失落者，小事的确不可小视。要从小事赞美别人自己首先得做一个有心之人，善于发掘赞美的材料，看到小事身后的重大意义，这就要留心观察，细心思考。

小事犹如一块块未经雕琢的璞玉，如果你没有一双识别它们的慧眼，细心鉴别，它就永远埋在山野石林之中，人们很难发现真价值所在。

你了解你周围每一个人的长处短处吗？你每天有没有看到周围细微的变化？你是否看中别人哪怕是一丁点儿的优点？'

无数的小事和有数的大事组成了我们繁杂的生活。如果我们只是睁大眼睛注视后者的"重大意义"、"历史性的价值"……、那么你是发觉生活很大程度上是虚空的，是乌托邦？我们的社会就像文略特笔下的荒原？

相反，如果人人都去关注自己的周围，去发掘一滴水中的世界，那么在彼此的赞声中，人们获得的，是世间荡漾着的温

需要全本请访问 www.ertongbook.com

情。

无论你是何许人,你的那些闪光之处(哪怕微乎其微)就会在明查秋毫的赞美的滋润下,使你获得了生存的真正感觉。

赞美之术应有新意

前面已经说了许多关于赞美的话,如果再加上一些"新意"的话,赞美之术就更趋于完美,效果更佳了。

这里说的"新意"主要是幽默的方式。

日本学者板川山辉夫在其《说话的艺术》一书中写道:"如果问高明的说话方式是怎样的,从某种意义上可以说是幽默的说话方法。"我们也可以这样说:如果问高明的赞美方式是怎样的,从某种意义上来说就是幽默地赞美。幽默在赞美艺术中占举足轻重的地位。

汤姆受聘于一家公司的销售部经理,他采用新的营销战术,于是在他加入公司两个月后,公司的销售量大增,仓库积压一售而空。老板非常高兴,拍拍汤姆的肩膀说:"你干得非常出色!继续努力。"

"好,"汤姆说,"但你为什么不把你赞美的话放在我装薪水的口袋里呢?"

"一定会的。年轻人。"老板非常遵守诺言。

当下个月汤姆领到薪水袋时,发现里面附着一张小纸条。上面写着;"你干得非常出色!继续努力,表现更好。"

这个小故事生动地说明了幽默在赞美的话语中是多么重

要，它使你的赞美轻松舒畅，妙趣横生，在宽松、自然的气氛中获得对方的认可和支持，使他人与自己心照不宣，拉近心灵之间的距离。同时在生活中注入了新的趣味。现代高频率、快节奏的生活方式更需要这种幽默式的赞美来缓减大脑的疲劳，如果我们多一点笑声，多一点幽默，消除烦躁的心情，保持情绪的稳定。

赞美的新意另外还应该根据不同的场合，双方的性格因素，文化背景，习俗等诸多因素来决定"新"的方式。

人品是一个重要的基本素质，中国人自古以来就是一个重伦理、重道德的民族。所以人品成为中国人心目中一个非常崇高的东西。无论知识分子，从政从商者都视名誉为生命的重要部分。这就是一个赞美中国人的好题材。孔子对颜回说："贤哉，回也！"毛泽东赋诗赞美彭德怀："山高路远坑深，大军纵马驰奔，谁敢横刀立马？唯我彭大将军。"这些赞美之辞都以人品为基点，利用专业化的语言来完成，从中翻出新意来。

地域文化背景、习俗等在赞美他人时也很重要。在西方，上司对下属的赞美一般情况下可以是"谢谢""你干得很出色"等寥寥数语，而在中国更可能是一顿饭，或者一支香烟。就国内而言，如果你面对的是山东人或东北人，你可以竖起大拇指，说一句："好家伙，你真行！"不知情者看起来粗声大气，很不礼貌，但是被赞美者肯定会眉飞色舞地大声回敬一句："兄弟们，你也不赖！"如果你扭扭怩怩，故作文雅，反而会引得人家的高兴。

赞美的新意很重要，但更需要我们综合各方面的因素来翻出恰当的"新"意，否则便会弄巧成拙、适得其反。马克·吐

温曾经说过："一句好的赞美能当我十天的口粮。"我们每天都让新鲜的赞美流淌人他人的生活中，那么彼此的生活食欲就会增强。

在人际交往中，当发生矛盾时，只有那些缺少幽默的人，才会把事情弄得越来越僵。而幽默者能使交际变得更和顺、更自然。幽默的语言常常会产生神奇的效果。

曾经有一个故事是这样的：

一个小镇上开了一家酒馆，酒店老板脾气非常急躁，常常听不得半句坏话。一个热天的中午，一个过路人停下来吃饭，要了一瓶酒和一些菜。刚喝了一口酒，忍不住叫了起来："酒好酸。"酒店老板听后，不由得大怒，马上吩附店里的伙计拿棍子去打这个人。突然，又进来一位顾客，看到老板正要打客人，连忙问："老板为什么打人？'老板说："我卖的酒远近闻名，这人偏说我的酒是酸的，你说他该打不该打？'那个顾客说："酒就是酸的，你还坑人，不信让这位先生尝尝，让他评评理。"说着指向一个和善的老头，这可是个难题。如果这酒不是酸的，那这个过路人肯定少不了这顿打，如果直接说，这个尝酒的人可能也要挨顿打。只见这个人说："让我尝尝。"老板递给他一杯酒，这人刚尝了一口就忙放下杯子，眼睛眉毛都皱在一起，脱口说道："你还是把他放了，打我两棍子吧。"

一听这话，整个店里的人哄堂大笑，店老板也笑了。于是一句诙谐的话语就这样把一场纷争给平熄了。

幽默是人类健康的保护神。幽默能使我们精神健康。富于创造性，它能通过一种娱乐形式，减少我们的压抑与忧伤，

通过笑释解人与人之间的隔阂与冷漠，消除困扰人类的敌意，消除人们活动中的偏见与误解。

某某在深圳一家大的合资公司工作，他经常在上班时间去理发店理发，这是违反公司规定的。公司经理知道后，决定要抓他一次，狠狠批评。

一天，当某某正在理发店理发时，公司经理也来到店里。某某看见经理，急忙低下头，藏起脸，想躲过经理。可经理却坐在他旁边的位置上，叫出了他的名字。

"你怎么在上班时间理发？"

"是，经理。"某某说，"您看，我的长发是在上班时间长的。"

"不完全是，"经理马上说，"有些是在你下班时间长的。"

"是的，经理，您说得对。"某某礼貌地回答，"但是，我现在只剪上班时长的那部分。"

经理听了不禁笑了起来，也忘了指责某某了。

某某上班时剪头是不对的，在正常情况下，经理必定会批评他，甚至对他产生不好的印象。但经某某这么一说，经理与他的误会顿时化解了，而且他们之间的关系也融洽起来。幽默就是具有这样的作用，常能帮助我们顺利地度过一些人际关系的困难境地，与人建立和谐的关系，当我们希望成为能克服诸多障碍、具有乐观态度、赢得别人喜爱和信任的人时，它就能帮助我们达到目标。

那么怎样才能做到幽默呢？首先，要有一种高度精细的洞察能力，要多学些知识，特别是要多读些民间笑话，讽刺小

说，多看喜剧，多听相声；其次，幽默就是让对方"想"，它的语言隐隐约约地含着温暖的成分，它是从心底产生的，死板板的小心眼里产生不了的；再次，幽默是自然而然出现的，它必须有深刻的思想意义；最后，幽默不只是为了"让人笑"，不能庸俗，而要文雅。

但幽默并非万能，它受谈话对象在知识、年龄、心理特征和社交场合的差异限制。其一，年龄差异：长辈与晚辈间的对话一般不宜介人调侃式的幽默。其二，社交背景的变异性，一个人每日可能接触诸多性格迥异的人，这就要求根据当时的情景、气氛、势态作相应的调整。而当赞美对象或是你的谈话对象遇到伤心事时，你安慰他的时候，如果使用幽默，其效果往往适得其反。

所以在赞美他人之时，应"因时、因人、因境制宜"地运用幽默，将幽默用到点子上，但切忌为了幽默而幽默，滥用幽默，那样不仅不能达到效果，反而会遭人反感。

因势利导激发潜能

当员工做出成绩时，都希望得到领导的肯定和赞赏，若是领导不闻不问。便会打击他们的工作热情，变得懒起来。

1. 擂台争霸。

当员工感到自己只要是有上进心的人，他就会不甘人后，力争上游。利用这种求胜心理，往往能产生意想不到的效果。

考格是一家钢厂的经理，令他苦恼的是，他的厂连年完成不了总公司分配的生产定额。

"你怎么搞的。你一向很能干，如今怎么连年完不成任务。"总经理瓦尔斯亲临一线，向考格兴师问罪。

"我也不明白问题出在哪儿。责骂他们，强迫他们，只差没把他们给开除了，但都不管用。"考格沮丧地说。

瓦尔斯不信这个邪，决定亲自到车间巡视一番。恰巧遇到白班快要下班，他便问旁边的白班雇员说："你们这班今天炼了几炉？"

"6 炉。"那人恭敬地回答。

瓦尔斯拿起一支粉笔，在门板上写了一个大大的"6"字，一声不响的转身走了。

夜班雇员按时到来。这"6"字谁写的？什么意思？"夜班雇员不解地问。

"总经理刚来过这里，听说我们今天炼了 6 炉，便把 6 字写在这里了。"白班雇员回答。

第二天晚上，瓦尔斯再次来到车间时，发现他写的"6"字变成了"10"字。原来前天夜班工人已将"6"改成了"7"字；当白班工人换班时，看到了"7"字，认为夜班看不起他们，便决定教训他们一下，所以到夜班再次换班时，看到的就是一个大大的"10"字。

当年年底结算，考格乐得合不拢嘴，因为他的厂的产量跃居了全公司的榜首。

巧妙利用第三者，激发员工的自尊心、好胜心、进取心，这种方法可称之为对比激将法。摆出擂台，谁优谁劣一目了然，竞争意识浓厚的现代人谁甘落后呢？

2. 舍你其谁

需要全本请访问 www.ertongbook.com

激起员工的荣誉心，那么看似他根本不能胜任的工作，也会因为你对他的一句话而变成小菜一碟。

刘易士·路易斯给美国的监狱管理带来了场空前变革，在辛辛监狱的二十年管理实践，不仅使他成为美国最著名的监狱长，而且他的故事还被人们拍成电影，广为传播。谁又料到，辛辛监狱原本是他根本不想去的地方，都因上司的一句话而改变了。

辛辛监狱位于纽约的魔鬼岛的西部，这里丑闻谣言满天飞，可说是臭名昭著。州长艾尔·史密斯决定调派新汉普顿的路易斯前去打理。

"小伙子，辛辛监狱需要一个经验丰富的人前去管理，我觉得你是一个不错的人选，怎么样？"史密斯对风尘仆仆的路易斯说。

路易斯急匆匆地赶来，还以为老板会给自己一个好差事，谁知是让自己去啃骨头。辛辛监狱可是个吃人坑，前几任同仁在那身败名裂，没想到如今轮到自己了。

史密斯看穿了部下的心思，笑着说："你这个样也不奇怪，那的确是个危险的地方，它需要一个有能力的大人物去坐镇。我看除了你没有更合适的了。"

一席话激起了路易斯的万丈豪气，接下了这虽然危险但"舍我其谁"的位子，最终获得了成功。

利用一切机会显示自己存在的价值，渴望超越别人，这是人所共有的心理，领导只要善于分析把握部下的这种心理，便能激起他的雄心壮志，发挥出意想不到的创造性和积极性。

二、批评别过火，劝服见好收

人人都喜欢表扬、称赞，批评总是令人难堪的。但是"人非圣贤，孰能无过？"如果我们发现别人的错误而不能指出，甚至还要随声附和，那会是件多么令人难过，不安的事情。

因此，要摆脱"说"还是"不说"这种左右为难的尴尬局面，需要掌握批评的技巧。批评是交际中最难把握的一种表达方式，要考虑时间、地点、对象等多种复杂因素，其宗旨是要照顾对方的自尊心，力求不伤害对方。

批评要有术

我们经常会看到这样的场面：一位领导不分场合对其下属大声斥责，以为这样就可树立威信，下属才会服从他；一位家长不顾孩子的感受唠唠叨叨不停指责孩子的缺点，以为这就是对他们的爱；一位老师一脸严肃在学生的考卷上指指点点，厉声训斥，以为这样他就会发奋学习；同事之间、邻里之间、朋友之间不顾方式地指责对方的缺点、过失。他们的作法对吗？且不评判，看一下实际效果吧：这种批评方式往往事与愿违，即使对方感觉到自己的错误，也会强词夺理，甚至拂袖而去，弄得不欢而散。

如果我们换一种方式，私下与其交换意见，委婉表达自己的想法，并与他摆事实，讲道理，分析利弊，他就会心悦诚服，真正接受你的批评和帮助。

可见，批评的方法是关键，方法不同，效果当然也不同。批评成功的条件，基本概括起来有三条：一是心要诚；二是要有彻底，中肯的分析；三是运用恰当的批评方式。下面具体学习一下批评的方式吧。

1. 启发式要使对方从根本、从内心认识到自己的错误需要批评者从深处挖掘错误的原因，晓之以理，动之以情，循循善诱，帮助他认识，改正错误。

2. 幽默式

幽默式批评就是在批评过程中，使用富有哲理的故事。双关语、形象的比喻等，以此缓解批评时紧张的情绪，启发批评者思考，从而增进相互间的感情交流，使批评不但达到教育对方的目的，同时也创造出轻松愉快的气氛。

伏尔泰曾有一位仆人，有些懒惰。一天伏尔泰请他把鞋子拿过来。鞋子拿来了，但布满泥污。于是伏尔泰问道："你早晨怎么不把它擦干净呢？""用不着，先生。路上尽是泥污，两个小时以后，您的鞋将和现在一样。伏尔泰没有讲话，微笑着走出门去。仆人赶忙追上说："先生慢走！钥匙呢？食橱上的钥匙，我还要吃午饭呢。""我的朋友，还吃什么午饭。反正两小时以后你又将和现在一样饿。

伏尔泰巧用幽默的话语，批评了仆人的懒惰。如果他厉声喝斥他，命令他，则就不会有这么好的效果了。

3. 警告式

如果对方犯的不是原则性的错误，或者不是正在犯错误的现场，我们就没有必要"真枪实弹"地对其进行批评。可以

用温和的话语，只点明问题。或者是用某些事物对比、影射，做到点到为止，起到一个警告的作用。

春秋时期，秦国准备袭击郑国，走到魏国时，这个消息被郑国的商人弦高知道了。弦高原打算到周国做买卖，但有什么能高于国家的利益呢！于是，他打算用自己的力量劝退秦将。弦高如果以硬对硬，肯定会适得其反。于是他带了四张熟牛皮，赶了十二头牛作礼物，犒赏秦军。他故作恭敬地脱："我国国君已经听说您将行军经过敝国，所以准备好粮草招待。还特地派我来犒劳您的随从。"秦将一听这话便了解到郑国已对他们有所防备，不能轻举妄动。便打消了攻击郑国的念头。弦高"棉里藏针"对秦国的警告收到了最佳的效果，于是未动一兵一卒保全了自己的国家。

警告式的批评在这里发挥了极大的作用。但如果对方自我意识差，依赖性强，不点不破，不明说不行，则可以用严肃的态度、较尖锐的语言直接警告他。

点到为止，死海复生

当人们发表批评意见时，还要注意不要滔滔不绝讲个不停，使当事人没有时间与机会来思考你所提出的意见。这种语言罗嗦的行为，不仅冲淡了主题，而且也是对当事人不尊重的表现，是值得人们重视的。

卡耐基把说话罗嗦当作影响人们接受批评意见的因素之一。他指出："我们每说一句话，都应显示出其说话的价值与

力量。没有力量的话就是没有价值的话，等于没说一样。不能达到说话目的，那就是废话，废话就意味着罗嗦。"所以，批评的艺术还在于言语简明扼要，给人以丰富的联想。反之，话讲得多了，会起到相反的作用，对方会对你产生反感，反倒产生事与愿违的结果。这就是"物极必反"的道理。

发表批评意见，还应忌扩大事端，将一些不相关的事情也扯进来，使得当事人越听越不耐烦，增加其对批评的抵触情绪，特别是对于要面子的人，在发表批评意见时不断扩大批评范围，无疑是逼他不认同批评意见。

在日常生活中，夫妻之间、父母子女之间常见的问题就是唠叨。本来是出于对彼此的爱与关心，但因其不是就事论事，而是一件事做错了，将其以前做错的也牵扯进来，进行一番批评，使得对方不但不能心甘情愿地接受当前的批评，反而还不得不为自己以前的行为进行辩护。

就心理学而言，在批评当中扩大事端，等于改变两个人原有的认知对象及其认同条件。这正如前面举例中说明的那样：当丈夫因一天不做家务事而受到妻子指责他从来不干家务事时，他会本能地加以反驳，因为其批评话题已产生了本质性变化，即双方认同的基础已不是谈论今天这一具体事件，而是把以前所有错或不错的事合在一起，难怪丈夫会感到委屈不服了。

另外，一个过错进行一次批评。要想对一个已知过错引起注意，一次提醒就足够了。批评两次完全没有必要，多一次就成了唠叨了。如果总把过去的错误翻出来并唠唠叨叨地没个完，对于批评者来说完全是愚蠢和无效的。

"妙语精言，不以多为贵"。批评人，话不在多，而在精妙，

所谓"言贵精当"。言语精炼,往往能一语中的,使听者在较短的时间里获得较多的信息;一语道破,使对方为之振动,幡然醒悟。如果拖泥带水,东扯西扯,反而使人不得要领,让人云里雾里,不知所云,甚至产生急躁情绪,也就达不到批评的目的了。批评他人,应讲究技巧和语言,不能讥讽,挖苦他人,伤害他人的自尊心和面子,否则批评只能产生更多的负面效应,而无法起到催人奋进,劝人改过的作用。

有这样一件事。在一次会议上,张教授遇见了一位文艺评论家。互通姓名后,张教授对这位文艺评论家说:"久仰久仰,早知道您对天上的星宿很有研究,是位大名鼎鼎的天文学家。"评论家没有反应过来,以为是张教授搞错了,忙说:"张教授,您可真会开玩笑,我是搞文艺评论的,不研究什么天文现象。你弄错了。"张教授正言答:"我怎么是跟您开玩笑。在您发表的文章里,我时常看到您不断发现了什么'著名歌星'、'舞台新星'、'歌坛巨星'、'文坛明星'等众多的星宿,想来您一定是个非凡的天文学家。"

张教授是试图用幽默的语言,批评这个胡吹乱捧,不负责任的"评论家"。张教授的幽默饱含了讥讽,过于尖锐,看似幽默,实则尖刻。

对方有了缺点或犯了错误,如果只是一味地横加批评。讲刺话,"你怎么这么笨?""你怎么总是这样?""你这样太不应该了"等等,这种方式是不太妥当的。当某人做错事时,在他内心里有时会有反省,觉得抱歉、恐慌、不知所措,此时如果你再批评指责他,那么他会因为你的谴责而羞愧难过,有的甚至

需要全本请访问 www.ertongbook.com