

张红箭◎编著



聪明人会听 智慧人会问 高明人会问

会说的不如会听的！会听的不如会问的！

不要以为自己能说会道，其实你没有听众。
不要以为自己听明白了，其实你没有听懂。
不要以为别人答非所问，其实你没有问对。

非懂不可的口才经典

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

聪明人会说, 智慧人会听, 高明人会问 / 张红镛编著.
—北京: 中国华侨出版社, 2011.8
ISBN 978-7-5113-1641-7

I. ①聪… II. ①张… III. ①心理交往—语言艺术—
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 156425 号

聪明人会说, 智慧人会听, 高明人会问

编 著 / 张红镛
责任编辑 / 尹 影
责任校对 / 孙 丽
经 销 / 新华书店
开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/17.5 字数/260 千字
印 刷 / 北京建泰印刷有限公司
版 次 / 2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷
书 号 / ISBN 978-7-5113-1641-7
定 价 / 30.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010)64443056 64443979

发行部: (010)64443051 传真: (010)64439708

网址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

前言

一个人要很好地适应这个社会，他是否具备良好的沟通能力是其中的关键。沟通能力是一种综合素质，它的3大要素可以概括为聪明地说、智慧地听、高明地问。

话，谁都会说，可是要说好话，让每个人听起来都很舒服，这就需要说话的技巧了。怎么说好想要说的话，怎么表达你想要表达的意思，怎么达到你想要达到的目的，怎么说出难以启齿的话，这都需要掌握一定的方法。所以当我们感觉自己“不会说话”的时候，可以学习一些小技巧，让你从一个口拙的人变成社交达人。

每个人的身份性格都有所不同，见到不同的人，说话的语气、态度、说话方式都要有所不同，说话前要了解对方的喜好性格，然后对于他不同的性格“对症下药”。对于不同的人，要说不同的话，我们要学会灵活多变，不要对着所有的人都是同一种语气，说话是一种艺术，要想做一个受欢迎的人，我们就要学会见什么人说什么话。

对于在不同的场合，我们要说的话也要有所不同。正式的场合，适合说比较礼貌正式的话题；休闲娱乐的场合，就要说比较轻松的话题。只要你掌握好说话的技巧，能分清场合，在合适的地方说合适的话，那么，你就一定能够得到别人的认可，受到大家的欢迎。

我们每个人都是自己人生的主角，也都是别人人生大戏的配角，喧宾夺主的事情最好不要做，是什么样的身份，就扮演什么样的角色，如同足球比赛一样。说话的时候，也要谨慎不要越位。

要想在交际圈子里一帆风顺，和不同类型的人交朋友，其实这并不是一件容易的事情，我们总是会觉得自己有张厉害的嘴就可以了，可是你错了，有一张厉害的嘴，只会说不会听，一样会让别人觉得你很自大，对你产生排挤的现象。中国有句老话“会说的不如会听的”，这些人不是因为会说话而讨人喜欢，而是因为他们有一颗慧心，能在倾听中洞察别人内心的企图，然后再加以分析，明白对方到底在想什么，然后给予恰当的回答。

如果说说话是一门艺术，那么听话就是一种水平。学会倾听，其实更能打动人心，不是每个人都会倾听，也不是每个人都愿意去倾听别人说话，可是我们要知道，会倾听的人，会给人一种亲切感，他也会对你产生一种信赖感。

高超的问话技巧，同样能赢得别人的好评，随机应变的能力，无疑是让人最羡慕的东西。我们感觉问话可能是一件小事，其实问话也有很多技巧在里面。不会问话的人，也常常会得罪人，而一个善于问话的人，能够用巧妙的问题获得自己需要的东西。

很多不容易应对的事情，你不知道怎么开口，这时候，你不妨问几个问题来解决这一难题。问问题对于我们在人际交往中，算是比较容易的，问话也被称为是让对方开口的金钥匙。会问话的人总是能调动起别人的热情，总是会把尴尬的气氛融化掉。在社交场合，我们在遇到棘手的场面时一定不要慌张，静下心来，沉住气，发挥你的聪明才智，用幽默的语言打破这尴尬的局面。其实并不需要我们知道得太多，你只要挑开话题，如果他感兴趣，自然就会打开话匣子。所以，提示性的话一定要说好，它起着至关重要的作用，还会直接作用着谈话的结果。我们要是不运用一些问话的小技巧，不但得不到你想知道的答案，还会得罪对方，让对方对你产生不好的印象。

语言是一门值得推敲的艺术，与人交往的时候，表达的技巧直接影响到事情的成败。所以，我们必须懂得说话要分人、分场合、分形势，在与别人交流的过程中，善于倾听，懂得在恰当的时机提出恰当的问题，获得自己需要的答案。对于听、说、问的所有问题，希望读者朋友可以从本书所提供的具体场景和经典案例中得到启发，结合自己的生活经验，强化优点，补充不足，把自己沟通交流的能力提升到一个新的层次。

目录

前言

第一篇 聪明人懂得说

第一章 说话看对象

称呼对方要得体

介绍要恰当

说话要因人而异

贴近对方的身份说话

赞美男人要间接，赞美女人要直接

与前辈说话要谦虚和恭敬

对“后来者”要加以鼓励和引导

强人面前，不能说太“软”的话

学会制造“善意的谎言”

对难缠精明的人，说话要滴水不漏

对于太尖锐的问题，要模糊应对

与熟悉的朋友说话要贴心

避免冷场，要挑人熟悉的话题说

抓住别人的“弱点”是说服他的关键

第二章 什么场合说什么话

说话分场合，才有好效果

谈吐讲礼仪，职场有人气

克服胆怯心理，提升当众说话的能力

正式场合，简洁明快的语言受欢迎

让开场白给人留下深刻印象

与人寒暄不怕说“废话”

会见陌生人不怕说“套话”

说恰到好处的“段子”，使气氛更融洽

私密沟通，说好“情话”

推杯换盏，说好“酒话”

办公室里不适宜说的话

别掺和职场是非

职场抱怨，幽默解决最得当

探望病人，多说宽心话

注意他人的情绪，选择合适的语言

营造让对方吐露真言的氛围

第三章 什么身份说什么话

轮到你说话的时候再开口

在你的“主场”，说话要热情周到

居次要位置，切忌喧宾夺主

下属进谏，也要懂点技巧

作为上司，说话要放低姿态

对待同事，说话保持适当的距离
面对家人，说话要体现你的爱心
换位思考，站在别人的立场上说话

收放自如，话不能说绝

不说过头话，掌握适当的分寸

“坏消息”要兜个圈子再说

第四章 什么形势说什么话

批评时，顾及对方的颜面

赞扬时，内容越具体越好

求人时，斟酌一下再开口

沉闷时，适时地抛出恰当的话题

拒绝时，委婉地说出你的“不”

抚慰时，以真情打动人心

说服时，要靠“同理心”

道歉时，以诚恳的言语求得谅解

口误时，不动声色地补“圆”

尴尬时，要学会“送梯子”

僵住了，用巧妙的自嘲解围

拒绝前，先做些必要的铺垫

第二篇 精明人懂得听

第一章 在倾听中释放善意

谈话时注意眼神的交流

重复他说话的重点，保持朋友的谈兴

学富五车，不如关心别人的感受

别人说话时，不要轻易打断

别人郁闷时，接纳他的倾诉

不附和别人的牢骚和抱怨，但要表示同情

第二章 在倾听中洞察别人的内心

怕就怕觉得自己都听懂了

听话要听得完完整整

听懂对方是真心还是客套

听出对方话中的弦外音

听出重点才能把握住机会

善于倾听别人的忠告

第三章 在倾听中了解真相

简单地否定或肯定他人不可取

不要相信轻易获取的信息

听出对方是真心还是谄媚

对于别人的奉承，要保持清醒

“随便说说”的话，可能寓意深刻

适时地沉默，体现你的威严和城府

多说无益，不如选择沉默

听到的信息要谨慎地核实

兼听则明，不轻信一面之词

第四章 在倾听中决定方案

用好太极推手，回避难答的问题
面对恶意冒犯者，装聋作哑轻松击退对方
时机未到时不要轻易表态
别人有拒绝之意，自己要识趣
对于不同的意见，先表示“部分同意”

第三篇 高明人懂得问

第一章 问出热烈的气氛来

开头的问话，往往决定谈话效果
变命令为提问，让员工乐于服从
“目的性”提问，找到更多共同点
多请教，以满足他人的为师欲
“抛球式”提问，让谈话持续不断
一个好的话题会引出另一个话题
投石问路，摸清情况再问话

第二章 问出急需的忠告来

在新环境中问话的技巧
与人共事，不要对人刨根问底
抛出问题，获取双赢
用自己的秘密换取对方的秘密
借助第三者之口巧妙发问
委婉地说话，顺利达到自己的目的

第三章 问出预期的结果来

诱导对方多说“是”
话里藏话，一语双关
巧妙提问，让对方说“是”
限制式提问，让对方没有第三种选择
层层递进，获得对方的赞同
用“我们”等字眼，形成共同意识
在激将法上做文章
布下“最后通牒”的陷阱

第一篇 聪明人懂得说

美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”这是千真万确的，如果你经常出言不慎，那么，你将不可能获得别人的认可、别人的合作、别人的帮助。无数成功者的事实证明，善于说话，并把话说到对方的心里，才是实现成功人生的催化剂。话是一样的话，只是在于你怎么说，会不会说。聪明的人，能够掌握好这个火候，知道在什么场合、什么时候，见到什么人说出什么样的话。

第一章 说话看对象

有一句话说得好：“会干的不如会说的。”聪明人不会说起话来滔滔不绝，而是能把握住分寸，见到什么人说什么话，到什么山唱什么歌。每个人的身份性格都有所不同，见到不同的人，说话的语气、态度、说话方式都要有所不同。说话前要了解对方的喜好与性格，灵活多变，对症下药，真正做到把话说到每个人心坎里。

称呼对方要得体

有这样一个笑话：一个人在和别人交谈的时候说：“我的令尊很健康，你的家父还好吧。”可笑之处就是这个人在交谈过程中，在称呼的问题上犯了张冠李戴的错误。错误的称呼充分暴露了这个人在交际知识、文化修养上的欠缺。这种人在称呼的问题上犯了疏忽大意、随便乱用的错误，在交际场合中必然会导致失败，让别人对他的印象大打折扣。

在人际交往中，对人的称呼往往是进入交际大门的通行证。正确称呼是在交际场合中的门面，能反映出自身的教养和对别人的尊重程度，甚至还能够体现出个人对社会时尚所把握的程度。称呼是最起码的交际礼仪，我们在交际场合中一定要注意称呼的正确得体，不能错用，更不能乱用。

在和别人交往的过程中，我们要想掌握正确的称呼方法，可以从以下几个方面来注意。

第一，要合乎规则，不能犯一些常识性的错误。比如称呼对方的孩子时，可以用令郎而不能称犬子。

第二，要充分考虑对方的个人习惯、面对一个副市长，不要直冲冲地叫什么“×副市长”，不妨称呼一声“×市长”，这样，就能避免给对方的心理上带来不快。

第三，要注意对方的风俗习惯和文化背景、每个人来自不同的地区，有着不同的文化修养和宗教信仰，在称呼对方的时候一定要注意这些细节。比如对一个南方人，就不要称呼“师傅”，因为在他们的观念里，这是出家人的专用词语。

第四，要注意称呼的时代性。尽管有很多称呼流传了上千年，但是在现代社会中其内涵已经发生了变异，有的已经完全不符合现代社会交际中的需要，因此，我们要注意一些在本质上发生了变化的称呼。

在日常的交际中，称呼的基本要求就是要表现出尊敬和亲切，能够让双方进行有效的心理沟通，很自然地去缩短两个人的心理距离，最终做到感情融洽、一团和气。要想做到称呼的郑重、规范，我们就要注意中国人的习惯称呼。中国人的习惯称呼大致可以归纳为以下几种。

（1）职务性称呼。在我们交往的人群当中，有不少人具有高级或者中级职称，这是他们取得一定成就的具体标志，那么这就要求我们在称呼他们的时候要直接以职务相称。在我们称呼对方的职务时，就能表达出我们应有的敬意，同时也会满足对方某些方面的虚荣心。这种职务性的称呼可以分为3种：直接称呼，比如“教授”、“博士”、“工程师”等；在姓氏后面加上职位，比如“李教授”、“周工程师”、“孙校长”；在姓名之后加职称，这种一般用于正式场合，比如“范松鹤教授”、“杨清源社长”；等等。

（2）职业性称呼。在交际生活中，有时候可以根据对方的职业进行称呼。用对方当前从

事的职业进行称呼，可以表现出你对他的了解和兴趣。比如直接称呼对方为“老师”、“医生”、“律师”，等等。在这种职业之前，通常是要加上姓氏或者姓名的。

（3）性别及年龄性称呼。在交际场合中，如果不清楚对方所从事的职业，不妨按照约定俗成的称呼来称呼对方。在称呼别人的时候，既要注意性别的差异，又要注意年龄段的不同。称呼未婚女性为“小姐”，已婚女性为“女士”。至于男性，最好还是称呼“先生”为佳，那些“哥们儿”、“兄弟”的称呼，最好不用。

（4）姓名性称呼。一般情况下，在交际场合中彼此熟悉的人之间可以用姓名相称。比如“杜小威”、“赵志强”、“谢昕”等。有时候为了表示彼此之间的亲切，还可以在姓氏之前加上一些“老”、“大”、“小”等字，而不用称呼名字。比如，对年龄稍微比自己大的人，可以称呼为“老刘”、“老李”，对于年龄稍微小一些的可以称呼为“小陈”、“小王”，等等，像这种称呼，经常出现在职场之中。面对同性朋友，如果关系十分亲密的话，就可以不用称呼对方的姓，直呼其名就可以了，比如“海涛”、“建伟”，等等。不过，应该注意的是，这种称呼只能存在于同龄同性别的人之间，如果是异性朋友，最好不要直呼其名，因为如果如此称呼对方的话，就可能给外人一种夫妻的印象。

介绍要恰当

在人际交往中，介绍是相当重要的一环。因为我们在任何场合都有可能接触到一些素昧平生的人。通过清晰的介绍，可以结识新朋友和新的合作伙伴，也可以为谋求新的职业打开门路，开始新的里程。

在介绍时，需要掌握以下要点。

1. 介绍的顺序

（1）先将男士介绍给女士。在介绍一男一女互相认识时，是把男士介绍给女士，在介绍过程中，应先提女士的名字，然后再提男士的名字。如：“沈小姐，我来为你介绍一位朋友，这是张先生。”有时也有例外。如果你要介绍一男一女认识，而男的年纪比女方大很多时，则应该将她介绍给这位男士，以示尊敬长者之意。如：“张先生，让我介绍我的外甥女给您认识。”

（2）先将年轻者介绍给年长者。把年轻者引见给年长者，以示对前辈、长者的尊敬。如：“陈阿姨，这是我的表妹周静。”“冯伯伯，我请您认识一下我的朋友钱小宇。”在介绍中，应注意有时虽然男士年龄较大，但仍然是将男士介绍给女士。

（3）先将职位低的介绍给职位高的。介绍职位有高低差别的两个人互相认识时，应突出职位高者的地位。先介绍职位低者，再介绍职位高者。如：“张总，这位是××公司的总经理助理赵女士。”注意，这里我们先提到的是张总经理，这是因为我们把张总经理的职位看作高于赵女士，尽管张总经理是一位男士，仍不先介绍他。

若职位高低与年龄、性别有冲突，那么介绍规则仍应以职位为优先，也就是，即使职位低者为女性或年龄较长，亦应成为先被介绍的一方。

（4）先将未婚女子介绍给已婚女子。如：“吴太太，让我来介绍一下，这位是楚小姐。”注意，当无法辨别被介绍者是已婚还是未婚时，则不存在先介绍谁的问题，可随意介绍，如：“吴女士，我可以把我的女朋友韩小姐介绍给您吗？”

2. 介绍的内容

（1）在给他人作介绍时，首先要实事求是、简明扼要地介绍双方各自的情况，如姓名全称、职位、与自己的关系以及认识对方的目的等，令双方知道如何称呼彼此、明白双方交流的意义。

（2）在介绍对方时切忌厚此薄彼，不可以对一方介绍得面面俱到，而对另一方只用寥寥数语。也不可以对一方冠以“这是我的好朋友”，而不给另一方以“同等待遇”。

（3）介绍两位素昧平生的人互相认识，不要只是寥寥数语道出各人的姓名便算完成，而应该尽量让他们多知道一些对方的事。一来使气氛轻松，二来亦可为他们之间的交谈先

铺一条道路。如：“小莉，这位是陈建鹏。我知道你正好要找著名摄影家学习摄影技巧，而陈建鹏正是高手，他是很乐意帮助别人的。”或是：“小莉，陈建鹏上星期从九寨沟度假回来，你以前不是也去过九寨沟吗？你们都爱好旅游，一定有共同的话题。”主人如此起了穿针引线的作用之后，便可以“功成身退”，让他们自己谈话了。

3. 介绍不必太过拘束

在家庭交际场合，介绍不必过于拘泥于礼节，倘若大家又都是年轻人，就更应以自然、轻松、愉快为宗旨。介绍人说一句：“我来介绍一下，”然后即作简单的介绍，也不必过于讲究先介绍谁、后介绍谁的规则。最简单的方式恐怕莫过于直接报出被介绍者各自的姓名。也不妨加上“这位是”、“这就是”之类的话以加强语气，使被介绍人感到亲切和自然。在把一个朋友向众人作介绍时，说句“诸位，这位是杰克”也就可以了。

另外，作介绍前，应考虑被介绍人双方有无相识的必要与愿望，故可事先询问被介绍人的意见，以防作介绍时冷场。如“请允许我介绍你们认识一下”，然后再把双方的情况一一介绍。

说话要因人而异

俗话说：“到什么山唱什么歌；见什么人说什么话。”在你说话之前，一定要充分考虑对方是什么类型的人，然后再张口说话。

不要以为你一贯的说话方式适合所有的人。在面对所有人的时候，都用同一种说话方式，这是行不通的。和不同职业、不同性格、不同学识、不同年龄、不同性别的人打交道，采取的方法也是不一样的。只有对不同的人说不同的话，把握好说话的方式，才能和人很好地进行沟通。

1. 和性格各异的人交谈

面对性格不同的人，你说话的方式也要不一样。对一个很深沉的人，如果你总是说玩笑话，对方会觉得你很轻浮；对一个很幽默的人，如果你总是说很深沉的话，他会觉得你很死板。我们面对不同的人，从说话的语气上应该注意有所区别。对男性说话，可以豪爽一点；而对女性说话，应该委婉细腻一些，你要是说话太直白，可能会弄得对方很尴尬，让她接受不了。所以，我们在和别人说话的时候，一定要选择正确的说话方式，才不会让对方觉得厌烦。

2. 和不同年龄的人交谈

不同年龄的人，兴趣和爱好都不一样，关注的焦点也会不一样。年轻人初入社会，会比较喜欢一些有活力、有激情的东西。再加上年轻人容易心浮气躁，情绪容易冲动，在和他们讲话的时候，你最好选择一些时尚的话题，至少不能拿太陈旧的东西与他们谈论。另外，与年轻人谈论的时候，你的语气可以轻松一点，不要太过拘束。

和中年人交谈的时候，你不能显得太过轻浮。中年人的心理已经成熟，他们会更关注与自身利益相关的话题。而且人到中年，难免会有一些城府，所以和中年人说话，你应该选择一些贴近现实生活的话题，口气也应该适当地严谨一些。

如果你是和老年人交谈，那么不管你的职位高低，你一定要显示出对他的尊敬。老年人喜欢谈论过去的事情，他会喜欢和你谈论当年勇、想当年怎么怎么样，这时候你不能显得不耐烦，而是应该显得很感兴趣，并且附和着他说话。这样的话，他自然就会觉得你是一位不错的聊友了。

3. 和与你文化程度有差异的人交谈

交谈者双方由于文化程度不同，所接触的东西会有所不同，理解能力和欣赏水平也会有所不同。同时，文化程度也决定着一个人的生活环境，生活环境的不同，也会决定一个人说话和听话习惯的不同。所以，在你说话之前，要了解对方的情况，如果你的文化程度比他高，你可以放低你的姿态，聊一些对方所熟知的话题，用直白的话和他进行交流。如果你交流的对象文化程度很高，你可以用请教的方式和他交流，从而满足他的虚荣心，他自然就会喜欢和你交流。不要在一群学问低的人面前说一些高学问的话，那样会让人觉得你在卖弄。可是如果在高学问的人中间你再去说一些低俗的话，就会让人觉得你格格不入。

4. 和职业不同的人交谈

俗话说“隔行如隔山”，不同的职业，决定了一个人不同的说话方式。做销售的人，可能说起话来会洪亮一些，话可能会多一些。做研究工作的人，可能会低调一些，说的话也没有那么多。因为他们的工作原因，与人接触打交道会少一些，如果你们的职业没有交集的地方，你就可以从生活方面或者是以共同的兴趣爱好为话题。从事以体力劳动为主的人说起话来可能会直白一些，在和他们说话的时候，你可以用直白的方式和他们交流。如果你满口术语、之乎者也，对方会觉得你故意在他们面前显摆。而从事文字工作、教育工作的人，在说话的时候常会给人以文绉绉的感觉，而且他们的幽默方式，可能会有所不同，文字游戏也会常常出现，他们对生活、对事情的看法和感慨也会多一些。跟这样的人打交道，你的脑子和你的嘴巴一定要转得快，可能你不是这个意思，可是如果你表述不清，就会让对方误解。而对于经商的人，你可以谈一下最近的经济形势，或者一些生意上的事情。但是，你一定要掌握说话的分寸，每个商人都有自己的商业机密，你若是问得太多，对方可能会觉得你有所图谋。

在生活中，每个人的性格喜好各有不同，所以我们对不同的人要不同对待，具体问题具体分析。想要成为一个受欢迎的人，就必须学会看人说话，找到适合的话题，才能更顺利地进行你们之间的沟通。

生活中的人形形色色，每个人的心理、脾气、语言、习惯都不相同，每个人对语言的要求也是不同的，我们不能对每个人说话都用一种语言态度来表达。对语言的表达，你一定要把握好。

贴近对方的身份说话

古人常说：“知己知彼，百战不殆。”我们在开口说话的时候也应该这样，什么话对什么样的人说，这都是有技巧的。有的人在朋友圈子里混得很好，什么类型的朋友都有，可是有的人却混得很差，原因就是不会说话。

我们在开口说话之前，要了解对方是什么身份的人，然后针对对方的身份、生活背景采取不同的谈话技巧，只有这样才能把话说到对方的心坎里，否则就可能引起对方的不满或反感，甚至惹出是非。

孔子带着他的几名学生出外讲学、游览，一路上十分辛苦。这一天，孔子一行人来到一个村庄，他们在一片树荫下休息，正准备吃点儿干粮、喝点儿水，不料，孔子的马挣脱了缰绳，跑到庄稼地里去吃了人家的麦苗。一个农夫上前抓住马嚼子，将马扣下了。

子贡是孔子最得意的学生之一，一贯能言善辩。他凭着不凡的口才，自告奋勇地上前去企图说服那个农夫，争取和解。可是，他说话文绉绉，满口之乎者也，天上地下，将大道理讲了一串又一串，尽管费尽口舌，可农夫就是听不进去。

有一位刚刚跟随孔子不久的新学生，论学识、才干远不如子贡。当他看到子贡与农夫僵持不下的情景时，便对孔子说：“老师，请让我去试试看。”

于是，他走到农夫面前，笑着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。”

农夫听了这番话，觉得很在理，责怪的意思也消散了，于是将马还给了孔子。旁边几个农夫也互相议论说：“像这样说话才算有口才，哪像刚才那个人，说话不中听。”

众所周知，子贡也是满腹才华之人，他的能言善辩也是众人所不及的。但是，在和农夫交流的时候却没有注意到对方能否理解自己所说的话，如果说出的话不能让对方理解，那么交流也就失去了意义。子贡虽有绝妙口才，农夫却不领情，倒不如另一位学生直白地相告来得痛快和容易让人理解！

一位衣着时髦的白领小姐，正在为购买一件大衣犹豫不决的时候，女营业员忙上前说：“这件衣服品位高雅，我们卖得很好，今天早上就卖出了好几件。”可那位白领小姐听后

立即走了。不久，一位中年妇女来了，准备买一件新潮的马甲，那位营业员接受了刚才的“教训”，便说：“这件马甲很不错，上身的效果很不错，很气派，一般人穿着还压不住它，从进货到现在还没有卖出一件，看来只有你最适合了。”这位中年妇女听了很生气地走了。

上述故事中那位女营业员所犯的错误的，就是没有看清对方的身份说话，结果惹得顾客很生气，自己也没有卖出一件衣服。作为白领，自然是追求个性，不喜欢和别人穿一样款式的衣服，那样就会感觉有失品位。可是，对于中年妇女，最害怕看到别人不穿的衣服自己穿，那就说明自己已经老了，赶不上潮流了。由此可见，说话看不清对方的身份，会造成不好的后果。

在我们的生活中，说话一定要很注意，对于领导要尊敬，对于前辈要谦虚，对于下属要亲切，对于同事要有礼貌，要贴近对方的身份进行交流，否则你将会制造很多不必要的麻烦。

全国人口普查时，一位年轻的普查员向一位70多岁的老太太问道：“您有配偶吗？”老人愣了半天，然后反问他：“什么是配偶？”普查员恍然大悟后解释说：“就是你老伴。”老太太这才明白。

这位普查员说话没有看清对方的身份，说出不合适的话，难免会闹笑话。所以我们在和别人说话的时候，看不清对方的身份就开口的话，很容易引起别人的厌烦，那势必会影响到你们交际的结果。俗话说“秀才遇见兵，有理说不清”、“一把钥匙开一把锁”，这个同样可以运用到我们与人谈话上，和人交流谈话之前认清对方的身份，贴近对方的身份说话，运用不同的谈话策略，这样你才能成为一个受欢迎的人。

一般来说，不要和没文化的人高谈阔论，他的文化水平不高，你就可以和他拉拉家常，和农民交谈，你可以问一下收成与他聊一些生活的事情。他平时接触的生活是怎样的，你和他聊起来，他一定很高兴，很乐意和你交谈，觉得你懂事、亲切、会说话。对于有文化底蕴的人，你可以向他请教文学方面的事情，聊一些有深度的问题；对于爱炒股的人，你可以和他聊聊股票；对于喜欢体育的人，可以和他聊聊足球、篮球。他喜欢的项目以及近期的动态。没什么可聊的，可以聊聊彼此家乡的小吃民俗、新闻，等等。

一般来说，不要对一个无职业的人去传播什么领导艺术；不要对一个普通工人或农民摆出知识分子的架子，满口之乎者也，肯定让对方满头雾水，更别说是被接受了，对方还会觉得你是故意在显摆。如果遇见文化修养较高的人，也不能开口就一副江湖气，容易引起对方的反感，更无法获得交往的信任和好感。在学术会上，与会者都是专家教授，如果你仅仅是一个刚刚入门的初学者，却在会上夸夸其谈，这好比在关公面前耍大刀。对一个初学者，你最好不要摆出自己的深刻，宁可让对方觉得你是一个普通人，假如你一开始就站在和别人不同的等级，对方很难对你产生好感，你若总是摆出一副高高在上的样子，那别人也会用同样的态度来对待你。专业术语，就对着专业的人来说，而如果对于外行人说专业术语，你的专业用语一定会让人觉得反感。

与他人交往时注意谈话技巧，贴近对方的身份说话，能让你在人际交往中游刃有余，并能比别人获得更多机会。大致说来，可从以下几个方面做起。

1. 用对方可以接受的方式说话

话是要有人听的，一个人口才好不好，不仅是看他是不是恰当表达了自己的思想和感情，还要看别人能不能接受和理解他说的话。

见什么人说什么话，在和别人交谈的时候，尽量使用对方可以认同的语言，谈论对方熟悉或者比较关心的话题，当然也要根据当时的情况灵活应变，这样你就能赢得对方的好感。

2. 注意对方的身份、地位

跟不同的人打交道，说话方式也有不同。

如果你面对的是身份地位比你高的人，尊敬是必不可少的。在对方讲话的时候要注意听，不要随意打断或者插嘴。回答对方问题的时候要自然、简洁得当。

如果是对比自己地位低的人讲话，不能有那种盛气凌人或者给人一种高高在上的统治者的态度。要明白，即便是你的下属，你也应该对对方有足够的尊重，才能显示出你自身的权威和德行。

3. 注意对方的年龄、性别

同样的内容，如果要对不同年龄、不同性别的人说，用语方式也应该有所区别。比如在打听对方年龄的时候，你会对一个孩子说：“你几岁了啊？”可是对于一个老年人，则应该问：“您今年高寿？”或“您今年高龄？”

如果你的交谈对象是一位女性，那么很有可能她需要的是一个很好的倾听者。那么，你不妨适当地迎合她们自尊的天性，这样她们会觉得与你谈话十分快乐。

赞美男人要间接，赞美女人要直接

虚荣心是我们每个人都有的弱点，喜欢听赞美话是人的天性。当对方听到你诚恳赞美的时候，心里一定会产生一种优越感和满足感，这样你成为他知己的可能性就更大。当你听到别人的赞美时，嘴上经常会说“哪里哪里，我没你说得那么好”。可是，你的心里一定很高兴，即使你明知道对方说的是恭维的话，可心中的喜悦之感还是挥之不去。

赞美不是一件简单的事情，对于不同性格的人，赞美的方法和语言都要有所不同，而对于男人和女人，赞美的方式也要有所不同。赞美男人的时候一定要看清方向，了解对方的性格，如果你的赞美没有找准恰当的方法，那么好事也会变成坏事，简单的事情也会变得麻烦。如果你当着别人的面说好话，对方会觉得你是在有意地讨好他，可是你在背后称赞别人的时候，对方会觉得你的赞美是发自内心的、真诚的。

1997年，金庸和池田大作进行了一场友好的会谈。两个人刚刚落座，金庸就谦虚地说：“我虽然过去与会长（指池田）对谈过，我自知与世界知名人士不是同一个水平，但我会尽我所能与会长对话。”池田大作听了连忙说不敢当，他说：“您太谦虚了，您的谦虚让我深感了‘大人之风’。在您72年的人生中，这种‘大人之风’是一以贯之的，您的每一个脚印都值得我们铭记和追念。”池田大作然后又接着说：“早就听说过‘有中国人之处，必有金庸之作’，先生享有如此盛名，足见您当之无愧是中国文学的泰斗，是处于亚洲巅峰的文豪。而且您又是世界‘繁荣与和平’的香港舆论界的旗手，正是名副其实的‘笔的战士’。《春秋·左传》有云：‘太上有立德，其次有立功，其次有立言，是之谓三不朽。’在我看来，只有先生您所构建过的众多精神之价值才是真正属于‘不朽’的。”

池田大作不愧是著名的文学家，短短的一段话之中用“借他人之口予以称赞”的方式，借用舆论界的评价和古典文学中的语句将金庸大大地称赞了一番。既显得诚恳又显得十分得体，给对方带来莫大的满足感。

我们常用到间接赞美，间接地赞美一个人，是你与人关系融洽的最有效的方法。我们要想让对方感到高兴，当面说好话，可能人家会觉得你是在恭维，而且目的性很明确，他多少不会买账，还会弄得你很尴尬。在背后赞美他，从第三个人的嘴里说出来，即使语言很拙劣，他也会心花怒放的，而且更容易相信它的真实性，心里会更舒坦，你交谈的效果也会更好。

王蒙在和同事闲聊的时候，顺便说了上司几句好话：“李伟这个人还真不错，办事挺公道的，也挺乐于助人的，上次我找他帮忙，我还想着他是领导，这种小忙可能不会帮我，没想到他二话不说就答应了，平时还挺为我们着想，能在这样的领导手下做事，真是一种幸运。”没想到这几句话很快就传到李伟的耳中，这让李伟十分欣慰和感激。那些传播者在传达的过程中，也顺带着将王蒙称赞了一番，这也使王蒙在领导和同事眼中的地位有所提升。

赞美一个人，背后说和当面说所起的效果不一样，即使对方会对你夸赞的人有些成见，听你这么一夸，他都会停下来仔细想想：是不是我真的没注意，可能这个人真的挺好的，或许是我对他有些误解。

对于女人的赞美，我们就不用绕这么多的弯子，女人都喜欢你最直接的赞美，女人都喜欢炫耀自己，很简单的赞美她都会觉得很高兴。

赞美女人要恰当，不要夸大其词，也不要虚构，没有的事情就不要夸，否则不但称赞的效果没有达到，反倒会引起对方的不满，会觉得你是在有意地挑衅，起到反效果。每个女

人都有自己的长处，即使最普通的女人也有她的长处，关键是看你有没有细微的观察力，夸她该夸之处。

作为一个女人，最喜欢的就是你夸她漂亮。如果对方长得不是很好看，你可以说她的五官哪一处比较细致，如果对方说：我也觉得，我这个部位长得最好，那你就可以继续放大称赞，皮肤好的可以称赞她的皮肤好，可以称赞瘦的女人苗条，称赞胖的女人丰满，称赞矮的女人小巧，称赞高的女人亭亭玉立。她穿新衣服，你可以称赞说，这衣服真漂亮，和你真配。早晨见面，你可以说她气色真好。对于女人的称赞其实也很简单，女人无外乎两点，第一是漂亮，第二就是年轻。此外我们还可以夸她身边的人或物，比如一个女人牵着狗出来散步，你可以夸她的狗，养宠物的人一定很在意她的宠物，带小孩的可以称赞她的小孩，等等，这些都是可以让女人很高兴的称赞。

赞美是种艺术，不恰当的赞美叫人听起来会觉得很难受、很别扭，所以我们要学会恰当地赞美，从而提升你的说话水平。

不论是间接赞美男人，还是直接赞美女人，恰当的赞美都要考虑两个方面的因素：一是赞美者本人，你的赞美是否发自内心，真诚的赞美会取得很好的效果，虚假的赞美注定会失败。二是被赞美的对象，他所得到的赞美是不是自己所期望的，是否是合乎情理的赞美。当你的赞美还没有说出口的时候要考虑清楚，这种赞美有没有真凭实据，如果你的赞美文不对题，连你自己都不相信，又如何能让对方相信呢？

与前辈说话要谦虚和恭敬

尊重，对于我们来说，是一种道德修养，是一个人素质的体现，也是你待人接物时所折射出来的自身的品质。聪明的人会尊重每一个人，因为他知道每个人都有自己的长处，也明白每个人都有值得尊重的一面。只有懂得尊重他人的人，才能获得别人的尊重、认同和欣赏。

在与人交谈时，尤其是和前辈、长辈、师长等人交谈时，要使用一些礼貌用语。常用的礼貌用语很多，一个讲文明、讲素质的人，就要学会如何对前辈谦虚恭敬地说话。

“您”、“您好”、“请”、“久仰”、“拜见”等词汇，都是我们日常生活常用到的，对前辈说话，要把对方放在一个高的位置上，作为一个后辈、晚辈，你的基本礼貌是必不可少的。作为新人、晚辈，你没有资格用一种不屑的眼光看待你的前辈，即使对方在某些方面不如你，你也不要用一种不屑的语气和他说话，你尊重他，他才会尊重你。

王教授是北京某知名大学的教授，一次，他正在办公室里备课，忽然有人敲门，王教授习惯性地说了声请进。来人进屋后，王教授抬起头，见面前站的是一位女生，可是他并没有见过这位女生，他想这女生可能是找别的老师的。可是，女生朝四周看了看，并没有确定自己到底找谁，于是张口就问道：“王××呢？”

这句话一出口，大家都吃了一惊，目光纷纷向王教授这边投来，王教授心里也很奇怪，在学校教书这多年，还没有谁敢直呼他名的，连校长见了他都要谦让三分。他的脸色微微一变，还是很有礼貌地说了句：“我就是。”

女生大大咧咧地说：“哦，原来你就是王教授啊，我可早就听说过你了。我是陈教授的学生，我的论文你给我看一下。”

当时有规定，论文答辩的时候要请外校的专家来指导，这位女生是外校的，因此来找王教授给自己批阅论文。

王教授是个有涵养的人，看到这个女生这么说话，并没有发火，只是随口说道：“我知道了，你先放在那里吧。”

女生有点不高兴，把论文随手往桌子上一扔：“你快看啊，后天我们要论文答辩，你可别耽误我的事。”

王教授再也忍受不了了，生气地说：“你这是找人办事还是下命令呢，你懂不懂得尊重二字？你把论文拿走，我没有时间给你看。”

其实谦虚是一种态度，你的态度都不对，你还怎么去求别人办事？这个女生对王教授一直

语出不逊，本来可以办成的事情，却被自己弄砸了，这不能怪别人，只能怪她的说话态度。

高原是公司新晋升的主管，是从别的部门调来的，对本部门的很多事情还不太清楚。他自从上任之始，就谦虚待人，对待一些资历老的员工，也很敬重，态度很真诚。老李是部门的主任，本来他认为自己是主任，空出来的主管位置应该就是他的，之前他还满心欢喜，想着这个位置就是他的囊中之物，可是没想到公司会从别的部门调人过来，这让老李有种竹篮打水一场空的感觉，老李的心情不免有些失落，他对高原自然也没有好脸色看。

这天，高原过来向老李请教工作方面的事情，高原的态度十分友好谦逊，见到老李立刻扬起笑容：“老李，您好，我有些问题弄不明白，您是前辈，是这方面的专家，还望您不吝赐教。”可是，老李却不这么想，觉得高原这个人很虚伪，故作姿态，想要拉拢自己，于是就故意刁难他。本来一个步骤就能做完的事情，老李告诉他用两个步骤去完成。后来高原才从别的同事那里得知，这个程序用一个步骤就能做好。

同事对高原说，肯定是老李眼红你的位置，可是高原却说：“可能是你误会了，我向老李请教的时候，他的态度很和气的，况且，我还年轻，本来就需要历练的。”高原从同事那里听说了事情的原委，本来是老李坐自己现在的位置，对他的态度不好也就可以理解了。之后的时间里，高原每次和老李说话都是和颜悦色，谦虚恭敬，以晚辈的身份请教问题。时间一长，再加上老李本就是心软的人，心中的结自然就解开了，老李开始敬佩起新晋升的主管高原，并开始全力以赴帮助高原。大家齐心协力，部门的业绩有了很大的提升。

老李作为下属，本来那个空位是自己的，可是却被其他人占据了，心里的不快无处宣泄，如果新上任的领导态度不好，时间越长，积累的矛盾也就越多，部门内部的斗争也就会愈演愈烈，最终没有谁会是受益者，还有可能殃及池鱼，影响到部门的业绩。但是，主管高原摆正了自己的心态，没有因为自己是领导而在员工面前摆架子，而是谦虚恭敬地和老员工交谈着，最后化解了危机，赢得了下属们的敬重。

谦虚的力量是很大的，谦虚恭敬的态度能感染每一个人，即使一个人对你不怀好意，可是当他看见你每次对他说话时恭敬谦虚，他也就不好意思再刁难你了。所以谦虚不是吃亏，而是为自己积福。

我们以谦虚的态度和前辈说话，没有什么坏处，前辈反倒会教给我们更多的东西，对我们进行更多的帮助。如果你刚刚升职，那么在和老员工沟通交谈时的态度很重要，要用真诚和敬重来感动他们，真诚地赞美他们为公司作出的贡献。在工作中，不清楚的地方可以找他们商量一下，不要因为职位高而对老员工有失敬意，老员工对公司的上上下下都很清楚，听他们讲公司的事情，对新领导也很有益处，这样一来，新领导不但对公司加深了了解，还在老员工的心里留下好的印象。

如果你在升职之前就与老员工搞好关系，对他们表示关心，和他们说话的时候客气一点，态度谦逊一点，那么他们一定会支持你的工作的。要知道在工作中，人际关系搞不好，你接下来的工作就很难开展，工作不好开展，你的业绩也就会受到影响。所以，尊重你的前辈们，抓住他们的心，让你热情谦虚的话语渗透到他们每个人，那么无疑对你的人际关系是非常有益的。

对“后来者”要加以鼓励和引导

在职场中，我们每个人都做过新人，同样，我们每个人都都可以变成前辈。在我们还是新人的时候，总会有前辈给予我们鼓励和引导，作为前辈或者领导，我们对新人一定要多多鼓励和引导。要知道对于后来者，引导和鼓励是非常重要的，我们学习一些领导者的言谈秘诀，就可以运筹帷幄，驾驭下属。拥有优秀的口才，对于交流信息、情感的沟通和建立广泛的人际关系都发挥着举足轻重的作用。

作为前辈、领导者，怎样把握住“后来者”的心呢？后来者对于新的环境都有一种陌生的感觉，在陌生的环境里，人都没有安全感，如果有前辈或者领导主动地对他好，鼓励

他、引导他，那么他很自然就会对你产生一种依赖感、信任感，这样他就会自然而然地追随你。这样，你就可以达到你的目的，你的下属就会对你言听计从，你管理起下属来也会得心应手。

如果你是领导，在制订了具体的工作方案之后，一定不希望让它变成海市蜃楼。你必须把你的方案传达到下属那里，并让他们付诸实施。有经验的领导会用好口才去激励下属接受任务、完成任务。

琼斯是一家印刷厂的主管，有一天他收到一份印刷粗糙的印刷品，这是出自一位新人之手，这位工人刚来不久，他害怕自己动作慢了完不成任务，就只好草草了事，没有注意到产品的质量，印出来的产品大多数都不合格。班长看到他这样狠狠地批评了他一顿，说：“如果你这样做，工厂的次品就太多了，会影响到整体的进度，那大家都只能面对失业了。”

琼斯了解到这一情况，他找到那位新工人说：“我昨天看到你印刷出来的东西，印得还不错，小伙子，你做事情很有激情，每天都能印出这么多产品，要是大家都像你一样干劲十足，我们的工厂就不怕工作效率低了，希望你能好好地坚持下去。”新工人听了以后很是感激，以后他工作起来更是干劲十足，印刷的效果也越来越好。

前辈或领导的鼓励与引导对于新人来说，远比批评的效果更好。人人都有渴望被认可的心理，在工作中，那个能在恰当的时机给人鼓励的人，一定会在对方的心里留下深刻的印象。若一个下属辛辛苦苦地工作，却总是得不到肯定的话，他必然会对工作失去兴趣，对工作的态度也会由主动变成被动，还可能会对领导产生怨气。领导若是理解下属的这个心理，就要随时表扬工作出色的下属，从而达到融洽关系和鼓舞人心的效果。

指导和激励下属，一般是在他们遇到难以解决的问题或者是创造成绩的时候，这是最合适的时机。一般人都希望领导能帮助他们提供恰当的解决难题的方法，希望领导是他们创造成绩争取进步的引导者，而不愿看到领导或者前辈对自己冷冰冰的，没有一点热情，让新人们在面对困难问题的时候手足无措。

某家外企的部门主管，因为失误使公司损失了100万元，老板要求和他面谈，他想自己一定是要被解雇了。让他没有想到的是，老板只是和他探讨了失误的原因，还鼓励他继续努力做好工作。他疑惑不解，老板说道：“这100万元就当是我给你做的一个培训，现在你已经有如何避免100万元损失的经验了，这样的经验，拥有的人少之又少，如果我辞退你，那我这100万元就真的白浪费了。”

其实这个老板是很聪明的，这样的代价很大，可是却使得一个员工死心塌地地为自己工作，还能创造出远胜于100万元的业绩。

新人在犯错误的时候，需要有一个人站出来给予他指导和鼓励，如果他犯了错误只是被批评一番，那一点效果都没有，他还会对你产生不好的印象，所以作为前辈或领导，对新人进行适当的引导与鼓励，这是对他们最大的帮助。

犯错误是每个人都避免不了的，如果一个下属犯了错误，你应该用友善的态度去找犯错的人谈话，认真地帮他分析导致错误产生的原因，认识到错误产生的原因，让他不要再重蹈覆辙，让他在离开你办公室的时候，下决心不会再犯同样的错误。这样一方面帮助下属提高了办事的能力，另一方面他也会感激你的宽容和大度，从而对你更加忠诚。可是在很多情况下，领导都会将下属批评一番，当他在你离开办公室的时候，心情一定很糟糕，闷闷不乐，对领导也会心怀怨恨，更有甚者可能会乘机报复。

每个下属都希望自己的成绩能得到领导的认可，作为领导，更是要充分了解下属的这一心理，不要吝啬表扬自己的下属。表扬是最好的激励，下属们觉得自己的成绩得到了认可的时候，你们上下级的关系将会变得更加亲密。

表扬能给人带来前进的动力，是认可他人价值的表现，对于领导者来说，关注下属的成绩，并在适当的时候给予他鼓励，也是提高下属工作热情和积极性的有效手段，也是同下属搞好关系的最佳途径。

身为前辈、领导，想要得到别人的信任，俘获人心，其实很简单，就是要学会鼓励人。对新人，一定要多加鼓励，让他们在你的鼓励下不断进步，当他们取得成绩、能力得到提高的时候，无疑，你就是他们最感激、最信赖的人。

强人面前，不能说太“软”的话

在我们的身边总会有一些人觉得自己高高在上，总是喜欢摆出一种高姿态，表现出唯我独尊的样子，仿佛身边的人都不如他，比他低一头。和这类人交流，你不能说太软的话，不要把别人抬得太高，也不要把自己贬得太低。在必要的时候，你应该在言语中加入一些“刚硬”成分，使对方在无形之中感到一种威慑力。

春秋时期，吴国和楚国之间进行了一场战争。楚强吴弱，很快就被打得大败，吴王只好宣布投降，派沮卫作为使者前去楚军大营递交降书，顺便刺探对方的军情，以便将来重整旗鼓进行反扑。没有想到的是沮卫的阴谋被楚军识破，楚军将领大为恼怒，下令将他抓进大帐，准备凌辱一番之后杀掉他，用他的血涂在新鼓的缝隙上。

当沮卫被五花大绑地推到军帐之中时，脸上的神情十分镇定，没有丝毫的慌乱。楚将感到十分奇怪，就讽刺他说：“难道你在出发之前就没有占卜过吗？”

沮卫回答说：“占卜过。”

楚将大笑道：“吉凶如何啊？”

沮卫抬起头来大声地说：“大吉！”

楚将听后笑得前俯后仰：“如今你就要成为我的刀下之鬼了，还有什么大吉呀？”

沮卫回答说：“我家大王派我来，目的就是要试探你们对待我的态度。假如你们能够对我以礼相待的话，吴国上下就会放松警惕；但是你们如果要杀了我，就是在表明并不想真心停战议和，那么吴国上下就会加强戒备，枕戈待旦，准备和你们决一死战。这对吴国来说，难道不是好事吗？”

楚将又发出刺耳的笑声，说道：“你马上就要身首异处了，你的国家也救不了你，这又怎么能说是大吉呀？”

沮卫沉着地回答说：“我占卜只是为了国家的前途，并不是为了个人的生命安危。如果能够将我杀掉而保全整个吴国，那么我死又何憾？何况，我死了对你们也没有什么好处，你们可以把我的血涂抹在新鼓的缝隙当中，但是我的灵魂也将附在你们的战鼓之上，当两军交战之时，我定会让你们的战鼓发不出响声来，让你们因为失去战斗的号角而一败涂地！”

沮卫的话掷地有声，铿锵有力，让帐中的每一个人听到之后都感到有些恐惧，生怕将来他死后会导致自家军队战败。楚将考虑再三，总感觉杀掉沮卫并没有任何实际性的作用，相反还会有害无利，只好把他放了。

我们在与别人交谈的时候，不能一味地说“软话”，毕竟每个人的处世观点和利益考虑是不相同的，你的软话未必能打动对方。在谈话之中，要努力发现对方的漏洞所在，朝着对方的破绽进行进攻，这样的话，就会让对方处于自身利益的考虑而按照你的思路去想问题，那么，你所需要的结果也就很自然地得到了。

哈伯博士准备为芝加哥大学建一座教学楼，但是有 100 万美元的资金缺口。于是，他找出了芝加哥百万富翁的名单，准备从他们中的某一个人身上募捐到这些钱。经过慎重的考虑，他选择了两个人，有意思的是，这两个百万富翁之间却是积怨颇深的。

在一个午餐时间，哈伯博士前去拜访了其中的一位——芝加哥市区电车公司的总裁。因为这个时候办公室的工作人员都已经用餐去了，就连总裁的秘书也不在，这样的话，哈伯博士就不会遇到任何的阻力，能够很轻松地走进总裁的办公室。

总裁对这位不速之客感到很惊讶，脸上的神情也是淡淡的，可以看出他对哈伯博士的不请自来是十分不欢迎的。

哈伯博士自我介绍说：“我叫哈伯，是芝加哥大学的校长。在这个时候外面办公室里没有人，我就自己闯进来了，请您原谅我的冒失。”

总裁的脸色缓和了下来，示意哈伯博士坐下。哈伯博士坐下之后对这位总裁说道：“我知道您在事业上非常成功，您在芝加哥市建立了一套很好的电车系统，也获得了巨额的利润。但是，总有一天您还是要被上帝召唤回去，进入那个不可知的世界。在您之后，或许

芝加哥市的人们早就把您忘掉了。”

“我想我可以给您提供一个名垂千古的机会。您可以在芝加哥大学兴建一座大楼，这座大楼用您的名字来命名。但是，学校董事会的许多成员却准备把这个机会让给布朗先生，据我了解，布朗先生曾经和您有过一些过节，在我的心里对他也是有一些意见的，因此也不愿意将这个机会给他。如果您有这方面的打算，那么我会回去说服那些支持布朗先生的人。毕竟，在私下里，我对您抱有的好感还是大一些的。

“当然，我今天只是因为外出办事路过这里，顺便过来坐坐，和您见面谈一下。不过这个事情还是需要您仔细考虑，并不能现在就作出决定。如果希望和我谈论这件事的话，麻烦您抽空给我打个电话来吧。好啦，先生，我很高兴有机会和您聊天，就这样吧，我该走了。再见！”

说完这些话之后，他没等这位总裁开口说什么，就退了出去。回到学校没多久，电车公司的总裁就打来电话说，和哈伯博士约一个见面的时间。

第二天早晨，电车公司的总裁就按时来到了哈伯博士的办公室，短短的一个小时之后，一张100万美金的支票就交到了哈伯博士的手上。

为什么哈伯博士能够轻而易举地就成功了？哈伯博士的募捐没有费太多的口舌，轻而易举地获得了成功，是因为他抓住了这位电车公司总裁渴望名垂青史的心理，然后又说这个机会可能会让他的敌人得到，从而让他的心中因为忌妒而产生不安，从而对这件事情变得有些急不可耐，在短时间内就把支票交到了哈伯博士的手中。

在知识高深、经验丰富的对手面前，越殷勤、越妥协，往往越会引起更多的疑问和戒备，因此，在和这样的人交谈时，语气不妨强硬一些，用自己的自信来感染对方、感化对方，使他打消疑虑。

我们在和别人交谈的时候，想要获得成功其实并不困难，只要把握住对方的心理，不要对他太端着，也不要长他人志气，灭自己威风，只要做到尽量地满足他的虚荣心，要想成功也就不在话下了。

学会制造“善意的谎言”

有这样一句话：善意的谎言是美丽的。当我们为了他人的幸福和希望，适度地撒一些小谎的时候，谎言即变为理解、尊重和宽容，具有神奇的力量。父母的一句谎言，让涉世不深的孩童脸若鲜花，灿烂生辉；老师的一句谎言，让彷徨学子不再困惑，更好成长；医生的一句谎言，让恐惧的病人由毁灭走向新生。笔者讲述了这样一个故事。

有一个对心理学十分感兴趣的朋友，他的漫画画得很好，可教研没有过关。为此，他的情绪很低落，对心理学也产生了反感情绪。

一天我跟他聊天：“哥们儿，我有一本书稿想配漫画，你能帮我画一下吗？”

“你不是会画吗？我可不行，什么内容的书稿？”他问。

“哦，是心理学方面的，我那两下子可不行，这个画非你画不可，帮帮忙吧？”

“我行吗？”他开始松动了，“多少幅？”

.....

一个月后，他完工了，我交到出版社，3个月后出版了，封面上打着我们二人的姓名。从此，他又对心理学重新提起了兴趣，而且经常拿着那本书给别人看。可他不知道，本来我自己是可以画的，却表现出要请他帮忙，而只是为了协助他从阴影中走出来，让他感觉到：“别看我没拿到学位，可有几个人能出心理学的书？”等于让他变相地“得到认可”。而且在操作时，也不要让他知道这是个“善意的谎言”。

有一对夫妻，自己创业，刚开始的时候，他们的生意做得比较顺，赚了一些钱。有一次，生意上出现了一些麻烦，导致他们破产了。他们变得一无所有，而且还要偿还银行贷款，妻子十分绝望，已经没有了活下去的信心。丈夫为了鼓励妻子重新恢复信心，就对她说：“你不要急，我还有一部分存款，只是现在不能花，不到万不得已时不能拿出来用。”

妻子听了丈夫的话，心里得到了一丝安慰，不再绝望了，恢复了继续奋斗下去的信心和决