

成功全书——成就人生的智慧书系

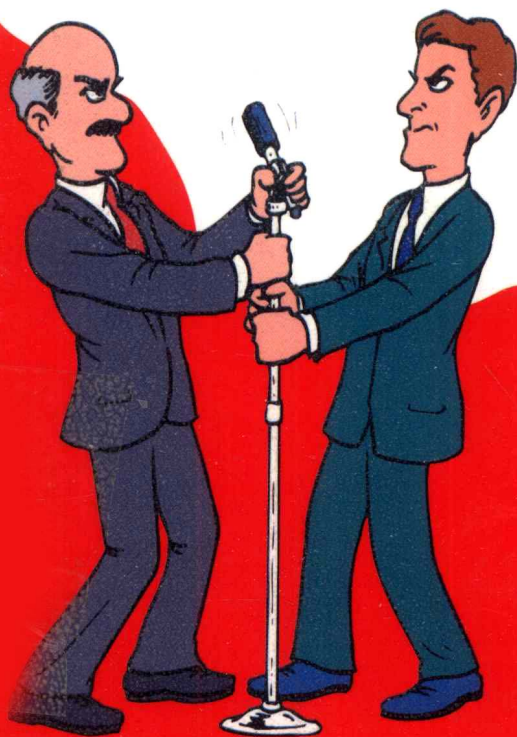
Cheng Gong Quan Shu — Cheng Jiu Ren Sheng De Zhi Hui Shu Xi



这样说话 恰到好处

凡是有一定社会经验的人都知道，说话容易，但是要把话说到位，非常困难。有的管理者讲：我招聘人的时候，不看他能力的高低，就看他的说话水平。

凯歌◎编著



延边人民出版社

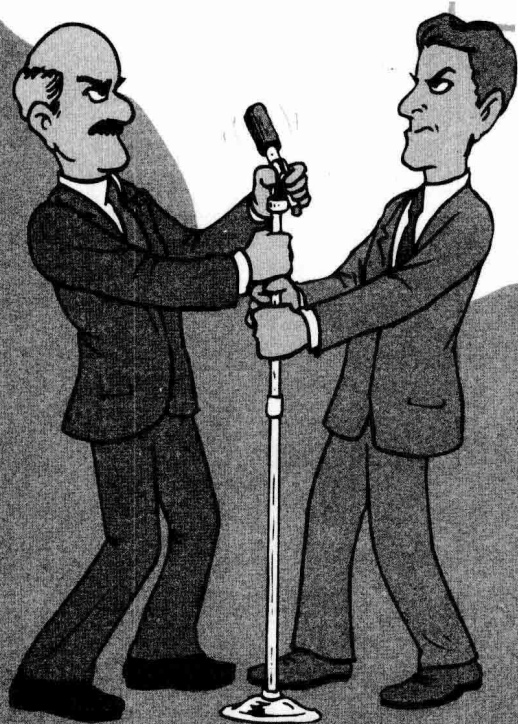
成功全书 —— 成就人生的智慧书系

Cheng Gong Quan Shu — Cheng Jiu Ren Sheng De Zhi Hui Shu Xi

这样说话 恰到好处

凡是有一定社会经验的人都知道，说话容易，但是要把话说到位，非常困难。有的管理者讲：我招聘人的时候，不看他能能力的高低，就看他的说话水平。

凯歌◎编著



延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功全书/凯歌 编著.——延吉:延边人民出版社,2002.11(2007.12 重印)

ISBN 978 - 7 - 80648 - 903 - 1

I. 成… II. 凯… III. 成功心理学 - 通俗读物

IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 091772 号

成功全书——成就人生的智慧书系

编 著:凯 歌

责任编辑:张光朝

责任校对:李秋根

版式设计:李 宏

出版发行:延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>)

印 刷:北京奥达福利装印厂

开 本:787 × 1092 1/16

印 张:400

字 数:4000 千字

印 次:2002 年 11 月第 1 版 2007 年 12 月第 2 次印刷

印 数:1 - 2 000 册

标准书号:ISBN 978 - 7 - 80648 - 903 - 1

全套定价:468.00 元

前 言

在这个提倡终身学习,不断进步的时代,命运是掌握在自己的手中的,你如何实现自己的使命呢?你必须从梦想的核心开始,先进入你的内心世界:心态、习惯、性格。问问自己到底想要什么。事实上,“想”这个字还不够强烈,你必须感到“渴望”,而且是非常渴望,就像斯宾塞·约翰逊所说的:“你必须全心全意地渴望。”这个在你灵魂深处、你非常渴望的东西,是你独享的,每个人都有各自不同的希求。你所渴求的正是你人生的使命。有些人永远在自己的生命中浏览,他们浏览别人的成功,心里却为自己无法获得相同的成就而感到十分懊恼。为什么会有这种感觉呢?那是因为他们没有信心,不相信自己也会成功。

本书在塑造人生方面,集结了人所涉及的全部因素,解析和悟出了成功的真谛,在生活中离不开为人处事,而一个人本身的因素就决定着他的未来,如何在一个庞大的社会群体中永立不败之地?这就需要我们从小点滴去积累,直至海纳汪洋。本书作为成功的导向者,使读者在读书过程中逐步渗透到人生的真谛之中,去感悟和发现那些久经考验的成功秘诀。



目 录

第一章 平心静气,杜绝弊端

目
录

退一步海阔天空	2
不争者成大事	3
等待时机,当忍则忍	3
得饶人处且饶人	4
顾全别人的面子	6
控制不良情绪	7
做人不要太张扬	9
拒绝别人要婉转	10
任何时候都要留有余地	11
站在对方的角度看问题	13
满足他人的虚荣心	14
平心静气,巧避锋芒	15
不要强为人师	16
月满则亏,水满则溢	17
容人之长,补己之短	18
人贵有自知之明	20
三人行必有我师	21
要善于听取批评	24
应及时纠正错误	26
要懂得尊重领导	27
学会自我反省	28
言语不要伤人	29
把握说话的分寸	30



第二章 平易近人，行胜于言

这样说
话恰到
好处

关爱每一个人	34
知音无贵贱	35
享受平常人的快乐	36
要懂得感恩	38
不能急功近利	39
平心静气地接受批评	40
向平凡的人学习	41
行胜于言	42
要能耐得住寂寞	44
不要以自我为中心	45
要善于聆听	48
沉默才是金	49
好汉不提当年勇	50
言教不如身教	51
做人要脚踏实地	53

第三章 知彼方开口，赞美要因人而异

认识把话说好的重要性	56
良好的心理素质是把话说好的前提	67
人情人理是把话说好的关键	73
回避说话的误区是把话说好的诀窍	85
见人说人话，见“鬼”说“鬼”话	95
“流行语”为你添姿着色	97
“奉承之话”不能少	99
自夸的话要少说	101
说话要会绕弯子	102
把陌生人“说”成朋友	104
“硬”话也要说“软”	106
知己知彼再开口	108
说“不”也要玩聪明	110
开玩笑不要过了“火”	112



第四章 公正赞美，因人而异

公正赞美，善意批评，恰到好处	116
自在随意，自我约束，恰到好处	135
把握幽默，注意玩笑，恰到好处	151
与朋友沟通的语言秘招	167
与同事相处的语言秘招	177
与上级相处的语言秘招	181
与下属打交道的语言秘招	186
与异性交往的语言秘招	194
与恋人相处的语言秘招	202
与陌生人交朋友的语言秘招	212

第五章 从声音识他人，说话要掌握技巧

从行为语言中倾听他人心声	220
言未出而意已生	223
从说话者的动作中辨其真伪	226
从身体姿势洞悉他人	230
从手势上传递信息	234
不经意的身体语言暴露了心迹	235
穿着也可以暴露其心声	236
说话要以尊重他人为基础	238
说话也须避其锋芒	240
说话最忌口无遮拦	241
对他人的错误不要轻易指责	242
恶语伤人，闭紧嘴巴	245
培养令人喜悦的讲话能力	246
切忌触到对方的忌讳	248
切勿用放大镜看人	249
不要带着成见看问题	251
玩笑话不能过分	252
批评他人最忌没完没了	253



第六章 言中求精,掌握技巧

拜访他人的语言交流技巧	258
电话交谈中的说话技巧	266
宴席上的语言交流技巧	271
求人办事时的语言技巧	279
推销场上的语言技巧	288
求职面试的语言技巧	295

第七章 倾听是金,把对方当做主角

有价值的人善于沉默	308
不会倾听就不会说话	310
倾听并不只是一言不发	311
多听少说之人往往能成就大事	313
君子讷于言而敏于行	315
沉默是一种巨大的力量	316
不要过分相信自己的眼睛	317
倾听比说话更重要	319
多听他人意见,使你受益匪浅	321
做一个“听才”	322
让自己成为信息的“富翁”	323
以谦虚的态度去倾听	325
真诚是倾听的第一要义	327
用心才能听得见	328
如何做到用心倾听	331
做到暂时忘我地倾听	333
倾听也要考虑优先等级	335
排除倾听中的干扰	337
有效倾听的几个技巧	340
倾听每一个人的声音	343
有效反馈是有效倾听的体现	344
培养你的倾听能力	347
倾听不是只听表面	350
捕捉说话者的真正意图	352



听懂言外之意	354
谎话也会暴露心思	357
从倾听中分析对方性格	359
幽默语言有玄机	363
语音、语调、语速反映出的内在情感	364
倾听他人的笑声	368
做一个倾听艺术大师	370
懂得倾听的人最受人欢迎	371
善听才会赢得朋友	373
倾听胜过倾诉	375
倾听是最精明的投资	377
做一个会倾听的智者	378
倾听比表达更有效	380
通过倾听让他人感受你的诚意	381
关注听者的表情	383
掌握听者的心里	384
把对方看做主角	386
发自内心的倾听	387

第一章

平心静气，杜绝弊端





退一步海阔天空

退让,是一种丰满圆润的心理状态,是一种虚怀若谷的雍容大度。同时也是一个人智慧的顶峰,是阅尽人间沧桑的一种成熟。

明代才子冯梦龙在《广笑府》“尚气篇”中记载了这样一则故事:

从前,有父子二人,性格都非常刚直,生活中从来不对人低头,且不后退半步。一日,家中来了客人,父亲命儿子去集贸市场买肉。儿子拿着钱在屠夫处买了几斤肉,用绳子串着转身回家,来到城门时,迎面碰上一个人,双方都寸步不让,坚决不避开,于是,面对面地挺立在那儿,相持了很久很久。

日已正中,家中还在等肉待客,做父亲的不由得焦急起来,便出门去寻找买肉的儿子。刚到城门外,看见儿子正僵立在那儿,半点也没有让人的意思。父亲心下大喜:这真是我的好儿子,性格刚直如此;又大怒:你算老几,竟敢在我父子面前如此放肆。他上前大声说道:“好儿子,你先将肉送回去,陪客人吃饭,让我站在这儿与他比一比,看谁撑得过谁?”

于是,父亲与儿子交换了一个位置,儿子回家去烹肉煮酒待客;父亲则站在那个人的对面,如怒目金刚挺立不动。惹得众多的围观者大笑不止。

一般而言,性格刚直者在处世中不易吃亏,受人钦佩,但太刚直了会走向反面,这种人往往固执己见,严守自我的做人准则,不退让,没有半点变通的气象。他们不知,遇事若能先低头,然后以退为进,可能会有更大的收获。

王鼎为清朝宰相。有一天收到在老家务农的弟弟的一封信。是弟弟想让哥哥出面,到当地县令那里说说情。这一下子弄得王鼎很不自在。弟弟原也不想惹是生非,只是这次明显受人欺侮,心里的怨恨实在咽不下去。原来,王家与邻居的房屋共用一墙。王家想翻修老屋,邻居出来干预,说那堵墙是他们祖上传下来的,王家无权拆掉。其实,这契约上写得明明白白,那堵墙是王家的,邻居借光盖了房子。这官司打到县里,尚无结果。弟弟自然想到了自己做官的哥哥,便给王鼎写了一封信。想来有契约在手,再加上哥哥出面说情,官官相护,这官司肯定是必赢无疑了。王鼎考虑再三,给弟弟写了一封劝他息事宁人的信。同时又给弟弟另附了一首打油诗:

千里告状为一墙,让他三尺又何妨;万里长城今犹在,何处去找秦始皇。

弟弟接到信,当即撤了诉状,向邻居表示不再相争。那邻居也被王氏兄弟的一片至诚所感动,表示也不愿继续闹下去。于是两家重归于好,仍然共



用一墙。

王鼎的意思无非是，钱财乃身外之物，不值得相急。人赤条条地来到世上，又赤条条地复归黄土，争来争去没啥意思，更何况还要惊动官府、伤害邻居呢？“让他三尺又何妨，”是王鼎的宽宏大量和退让化解了邻里矛盾。

退让是减少争执最直接最有效的方法，为一些无关紧要的事情去争执，还不如退一步保留与人之间的情谊。

不争者成大事

有记者问华人首富李嘉诚的儿子李泽楷，你父亲教了你一些什么赚钱的成功秘诀。结果李泽楷说父亲什么赚钱的方法也没有教他，只教了他做人处世的道理。记者有些怀疑。李泽楷说，我父亲跟我说，你和别人合作，假如你拿七分合理，八分也可以，那我们李家拿六分就可以了。

李嘉诚总是让别人多赚二分，后来每个人都知道和李嘉诚合作会占到便宜，所以更多的人愿意和他合作。你想想看，虽然他只拿六分，但却多了生意和合作的人，这才是真正的财富。

汽车大王福特说过这样一句话：“假如有什么成功秘密的话，就是设身处地为别人着想，了解别人的态度和观点。”因为这样不仅能够与对方沟通和相互理解，而且可以更清楚地了解对方的思维轨迹，避免没有意义的争议。

等待时机，当忍则忍

忍，是医治磨难的良方。忍人一时之疑，一时之辱，一方面是脱离被动的局面，同时也是一种对意志、毅力的磨炼，为日后的发愤图强和励精图治奠定了基础。

20世纪80年代，加拿大前总理特鲁多在下野后向邓小平请教复出的“秘诀”，邓小平的答案是“忍耐和信仰”。正是凭着这个“秘诀”，他三次被打倒，三次复出，被西方人称为“打不倒的东方小个子”。忍可以顶得住任何困难的



磨砺,可以经得起任何风雨的冲击。

忍,是一种韧性的战斗,是一种永不败北的做人策略,是战胜人生危难和险恶的有力武器。

正是这个“忍”字,使一度被打倒的邓小平三度复出,也正是这个“忍”字,教会了加拿大那位前总理人生的秘诀,使他在下野以后又重新焕发了政治生机,重新获得了总理的宝座。

春秋时的越王勾践曾被抓做人质,去给吴王夫差当奴役,从一国之君到为人仆役,这应该是最大的羞辱了。但勾践忍了。是甘心为奴吗?当然不是,他是在伺机复国报仇。

到吴国之后,他住在山洞石屋里,夫差外出时,他就亲自为之牵马。有人骂他,他也不还口。

一次,吴王夫差病了,勾践在背地里让人预测一下,知道此病不久便可痊愈。于是,勾践去探望夫差,并亲口尝了尝夫差的粪便,然后对夫差说:“大王的病很快就会好的。”夫差就问他为什么,勾践说道:“我曾经跟名医学过医道,只要尝一尝病人的粪便,就能知道病的轻重,刚才我尝大王的粪便味酸而稍有点苦,所以您的病就会好的,请大王放心!”果然,没过几天夫差的病就好了,夫差认为勾践比自己的儿子还孝敬,很受感动,就把勾践放回了越国。

勾践回国之后,依旧过着艰苦的生活,因为国力太弱,他要养精蓄锐,报仇雪耻。他睡觉时不铺褥子,而是铺些柴草,还在房中吊了一个苦胆,每天尝一口,为的是不忘所受的苦。

吴王夫差放松了对勾践的戒心,勾践开始恢复国力,厉兵秣马。终于,两国在五湖决战,吴军大败。勾践率军灭了吴国,活捉了夫差,正所谓“苦心人,天不负,卧薪尝胆,三千越甲可吞吴。”

勾践所受之辱,可以说是达到了极点。以前他胆小怕事,委曲求全,后来却一鸣惊人。一软一硬,都是从国家大计出发。如果只争一时之气,不顾后果,则会使自己完全丧失实力,那又能算得上什么真正的英雄。

得饶人处且饶人

留一点余地给得罪你的人,给对手一个台阶下,少讲两句,得理饶人,对方可能会心存感激。否则。不但消灭不了眼前的这个“敌人”。还会让身边更多的朋友疏远你。



一位高僧受邀参加素宴，席间，发现在满桌精致的素食中，有一盘菜里竟然有一块猪肉，高僧的徒弟故意用筷子把肉翻出来，打算让主人看到，去惩罚厨师，没想到高僧却立刻用自己的筷子把肉掩盖起来。一会儿，徒弟又把猪肉翻出来，高僧再度把肉遮盖起来，并在徒弟的耳畔低声说：“如果你再把肉翻出来，我就把它吃掉！”徒弟听到后，再也不敢把肉翻出来了。

宴后高僧辞别了主人。归途中，徒弟不解地问：“师傅，刚才那厨子明明知道我们不吃荤的，还把猪肉放在素菜中？徒弟只是要让主人知道，处罚处罚他。”

高僧说：“每个人都会犯错误，无论是有意还是无心。如果让主人看到了菜中的猪肉，盛怒之下他很有可能当众处罚厨师，甚至会把厨师辞退，这都不是我愿意看见的，所以我宁愿把肉吃下去。”

如果得理不饶人，让对方走投无路，就有可能激起对方“求生”的意志，就有可能不择手段。所以即使在别人理亏时，也学会放他一条生路，他会心存感激，就算不如此，也不会与你为敌。

有一个姑娘好不容易找到一份工作，在一家珠宝店当服务员，她实习期间，店里的工作特别忙，姑娘干得很认真，因为她听人说经理有留下她的意思。

这天她来到店里上班，把柜台的戒指拿出来整理。这时她看见从门外进来了一位30岁左右的顾客，他一脸的愤怒、褴褛的衣衫，并用一种贪婪的眼神盯着那些高级的首饰。

“丁零零！”电话铃响了，姑娘急着去接电话，一不小心，把一个盒子碰翻，六枚精美的钻石戒指落到了地上。她慌忙四处寻找，捡起了其中的五枚，可是第六枚呢？怎么也找不着，姑娘吓出了一身汗。这时，她看到那个30岁左右的男子正向门口走去，凭直觉，她猜到戒指就在那儿。

当男子的手将要触及门柄时，姑娘柔声叫道：“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言足足有一分钟。“什么事？”他问，脸上的肌肉有些抽搐。“什么事？”他再次问道。

“先生，这是我头回工作，现在找个事做很难，是不是？”姑娘神色黯然地说。

男子久久地审视着她，终于，一丝柔和的微笑呈现在他的脸上，“是的，的确如此。”他回答，“但我能肯定，你会在这里干得不错。”

停了一下，他向前一步，把手伸向她：“我可以为你祝福吗？”姑娘也立刻伸出手，两只手紧紧地握在一起，她用低低的但十分柔和的声音说：“也祝你好运！”

他转过身，慢慢走向门口，姑娘目送他的身影消失在门外，转身走向柜台，并把手中握着的第六枚戒指放回了原处。



这本是一起盗窃案。一般情况下,人们会采用抓住盗窃者的方法追回赃物。但姑娘没有,她先用一颗善良的心去感化罪犯,又同时用一种机智的手段给了罪犯一个改过的机会,她用可怜的口吻,乞求盗窃者良心发现,从而避免了一场纷争。

顾全别人的面子

光绪六年,慈禧太后染上奇病,御医天天进诊,却未见好转。朝中尤为焦急,遂下诏各省督抚保荐良医。两江总督刘坤举荐江南有“神医”之名的马培之进京宫诊。马培之家乡孟河镇的人无不为马氏奉旨上京而感到自豪,可是年逾花甲的马培之却是欢喜不起来。他自忖:京城名医如云,慈禧太后所患之病恐非平常之病,否则断不会下诏征医;既然下诏征医,此去要是不顺,只怕会毁了悬壶多年所得的盛誉,还可能会赔上老命。

马培之千里跋涉抵达京都,先开始打探西太后的病况。关于慈禧之病传说纷纭,有人传是“月经不调”,有人说是“血证”,还有一些离奇的传说。马培之拜会了太医院的御医,先作打探,却不得要领,心中不禁十分焦急。后又连日访问同乡亲友,最后得知一位经商的同乡认识宫中的一位太监,请这位太监向西太后的近侍打听慈禧患病的真实起因以及有关宫闱之秘。果然,从这条黄门捷径传出了消息,马培之大吃一惊:慈禧太后之病乃是小产的后遗症。慈禧早已寡居多年,何能小产?马培之吃惊之余,心中已明白了大半。

接下来,就是要善做“面子”工作。最关键的是这种“涂脂抹粉”一定要自然,不留痕迹。

一天,马培之在太监的带引下,终于来到了侍卫森严的体元殿。只见40多岁的慈禧太后,脸上虽然抹了很厚的脂粉,却难掩那血亏的面色。西太后先询问马培之年庚、籍贯以及行医经历的一些细节。然后由太医介绍圣体病况。当时在场的有京外名医汪守正和薛福辰等人,于是由薛、汪、马三医依次为西太后跪诊切脉。诊毕,三位名医又自开方立案,再呈慈禧太后。只见老佛爷看着薛的方案沉吟不语,再阅汪的方案面色凝重,此时三大名医,无不沁出冷汗。但当太后看了马的方案后,神情渐转祥和,金口出言:“马培之方案甚佳,抄送军机处及亲王府诸大臣”。众人听罢,心中的石头落地,而马培之更是欢喜。马培之对慈禧太后的病因已心中有数,再切其脉,完全暗含产后血症。马培之对其方案上却只字未敢言及,只作心脾两虚论治。而在药方上



却是明栈暗渡，用不少调经活血之药，正中慈禧下怀。西太后本来对医药就素有了解，见马培之方案甚合己意，因为医生开的药方要抄送朝中大臣，所以必须能治好病，又可遮私丑，马培之的药方正符合这两种要求。另两位名医薛、汪的方案虽然切中病机，脉案明了，在医术上无可挑剔，但因为无法保全慈禧太后的面子，所以不中“老佛爷”的心意。

后来，慈禧服用了马培之开的药，奇病渐愈。马培之本人也深得慈禧信任。但是无论是在京还是回归故里，马培之对慈禧的病始终守口如瓶。

马培之的聪明在于他懂得顾全别人的面子，也因此保住了自己的性命。懂得顾全别人的面子是帮助了别人，也是帮助了自己，它是一种做人的智慧，也是一种为人的修养。

在广州的一家著名酒店，一位外宾吃完最后一道菜，顺手就把精美的景泰蓝筷子悄悄插进了自己西装内侧的口袋里。这一幕被服务小姐看到了，她不动声色地迎上前去，双手捧着一只装有一双景泰蓝筷子的小盒子，对这位外宾说：“我发现先生在用餐时，对我国景泰蓝筷子爱不释手，非常感谢你对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经餐厅主管批准，我代表酒店，将这双图案最为精美，并经过严格消毒的景泰蓝筷子送给你，并按照酒店的‘优惠价格’记在你的账上，你看好吗？”这位外宾自然听出了服务小姐的弦外之音，在表示了一番谢意后，说自己多喝了两杯，头脑有点发晕，误将筷子插入了口袋。然后，外宾借此下“台阶”，说：“既然这种筷子没有消毒就不好使用，我就‘以旧换新’吧！”说着，取出内衣口袋里的筷子，恭恭敬敬地放回桌上。

人就是这样，你越是尊重他，给他面子，他就会表现出令人尊重的优秀的一面；如果你不给他面子，让他在众人面前显示出不光彩的一面，那他就有可能真的做出不光彩的事出来。

控制不良情绪

在法国名将齐达内告别足坛的比赛中，法国队意大利队在 90 分钟的比赛战成 1:1 平，双方进入加时赛。这对于齐达内来说，也就是延长了他向全世界球迷精彩谢幕的机会。

参加过四届世界杯比赛，34 岁的齐达内无论这次决赛胜负都将要告别足坛。这位让全世界球迷为之倾倒的球星在他的足球生涯中多次被评为“足球



先生”。他的足球技术炉火纯青，脚下功夫犹如武术中的“七星剑法”，任何球在他的脚下都会服服帖帖、功力无比。他带领法国队取得了一系列辉煌战果，总是在关键的时候屡建奇功。全世界的球迷都在期待着齐达内最后的表演。他在本届世界杯赛中已进3球，属进球最多的球员之一。

可当比赛进行到110分钟的时候，齐达内做出了人们意想不到的举动。他在远离足球的地方愤怒地用头撞向意大利队后卫马特拉奇的胸口，后者应声倒地，阿根廷主裁判埃利松多在与助理裁判交换意见后，向齐达内掏出了红牌。

被球迷称为“齐祖”的一代大师就这样不太光彩地告别了自己的职业生涯，不仅令齐达内本人遗憾，而且更令全世界的球迷伤心。齐达内的下场对队友心理上的影响是不言而喻的，这张红牌在某种程度上断送了法国队最后的希望，在后来的点球大战中，意大利捧走了大力神杯。

至于马特拉奇骂了齐达内什么而让他如此愤怒，我们暂且不说，久经沙场的他竟然在此关键时刻失去理智，做出鲁莽之举，确实令球迷失望。如果他能够控制不良情绪，恐怕他的足球生涯将会更加完美。

哲学家康德说：“生气，是拿别人的错误惩罚自己。”别人犯错了，我们为此雷霆万钧，那犯错的该是我们自己了。我们不能让那些消极的情绪左右我们的生活。美国的总统林肯在关键的时候，就很善于控制自己的情绪。

一天，美国前陆军部长斯坦顿到林肯那里，气呼呼地说一位少将用侮辱的话指责他偏袒一些人。林肯命令斯坦顿，写一封内容尖刻的信回敬那家伙。

“可以狠狠地骂他一顿。”林肯说。斯坦顿立刻写了一封措辞强烈的信，然后拿给总统看。

“对了，很好。”林肯高声叫道，“要的就是这个！好好训他一顿，真写绝了，斯坦顿。”

但是当斯坦顿把信装进信封里时，林肯却叫住他：“你干什么？”

“寄出去呀。”斯坦顿说。

“不要胡闹。”林肯大声说，“这封信不能发，快把它扔到炉子里去。凡是生气时写的信，我都是这么处理的。这封信写得好，写的时候你已经解了气，现在感觉好多了吧，那么就请你把它烧掉，再写第二封信吧。”

不同的情绪往往可以导致不同的结果。有两个台湾观光团到日本伊豆半岛旅游，路况很坏，到处都是坑洼，其中一位导游连声抱歉，说路面像麻子一样。

而另一个导游却诗意盎然地对游客说：

“诸位先生，我们现在走的这条道路，正是赫赫有名的伊豆迷人酒窝大道。”