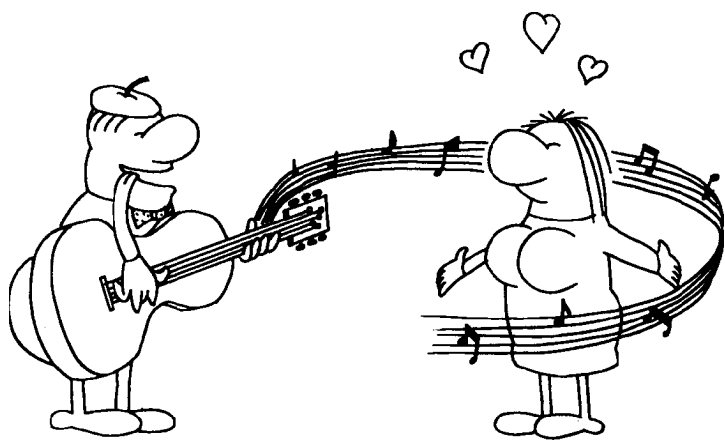
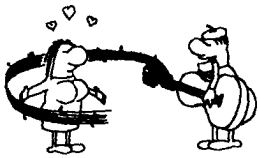


# 绪言

## 智者的艺术





## 1. 扣人心弦的说话艺术

精彩的说话往往能在听者的心中激起千丈巨浪，给听众带来巨大的影响，正所谓“良言一句三春暖，恶语伤人六月寒”。

用个文学例子来说明，颇有技巧的说话往往能使假真难辩。

钱钟书的《围城》中描写道，方鸿渐吃尽苦头来到三闾大学任教，没料到高松年校长临时变卦，只愿聘方为副教授，高告诉方这个改变时，小说里是这样描写的：

“方先生，你收到我的信没有？”一般人撒谎，嘴不跟眼合作，嘴尽管雄赳赳地说，眼睛却胆怯不敢平视对方。

高松年老于世故，学到了西洋人的智慧：假使你的眼光能与狮子或老虎的眼光相接，彼此怒目对视，那野兽被你催眠了不敢扑你。

方被高 300 瓦特的光射得不安，觉得这封信不收到是自己的过失，遑遽地说：

“没有呀 我真的没有收到呀 重不重要 高先生什么时候发的？”倒像自己撒了谎，收到了信在抵赖。

——“咦 怎么没收到？”高松年直跳起来 惊异的表情惟妙惟肖，比方鸿渐的真惊惶自然多了。

他没演话剧，是话剧的不幸，演员的大幸。

——“这信很重要。噢！现在抗战时期的邮政简直该死。可是你先生来了，好得很，这些话可以面谈了。”

“我们破格聘先生为副教授，月薪 280 元，下学年再升。快信给先生解释的就是这回事。”

如此情况下，方只好第一次声明没收到信，同时觉得降级为副教授已经天恩高厚了。

这虽然是一个反面例子，笔者在此不厌其烦地引用，想竭力说明“动人”在言谈中的效果有多大——“死马”能变成“活马”！

## 2. 人际关系的润滑剂

现代社会的各种社交活动，婚丧嫁娶，求职面

试，沙龙聚会等无不以谈话为最直接且最有效的沟通方式。机智而灵活的谈话如耐用的润滑剂，避免误会的产生，加速友谊的铸成，加深人与人之间的情感，令双方皆大欢喜。如你陪女友逛街，她看中一件衣服，想买下来，你认为很不适合她，希望她选另一件。如果你说：“不要买，穿起来不好看。”她可能听了大为光火，以为你说她很没眼光。如果你能稍作修饰：“这件衣服蛮漂亮，不过那件你穿起来一定更美。”效果大相径庭，她不但会采纳你的建议，还会因你的体贴而更加爱你。

如你想告诉朋友有关他的缺点时，也不可单刀直入地说出他在某方面表现不佳，较好的说法是“我很欣赏你爽朗大声的说话语气，这是豪爽大方的象征！可是在公共场合还是收敛一点比较好。尤其是对女朋友，她一定希望你轻声细语和她说话吧，稍微缩小音量可以赢得美人更多的好感哦！”先表示个人对他“大嗓门”并无偏见，反而很欣赏，采取这种先褒后贬的方式，让对方的戒备心态松懈一半，再加点小幽默，

用女朋友的心态来提醒他，注意在公共场所说话的音量控制，对方听完这一席话后，非但不会生气，反而会搔搔头，不好意思地表示自己的确有此缺点。

同样的意思，不同的结果，关键在于表达方式的机智灵活。它既如缓冲剂，能减少矛盾，又如催化剂，能加深感情。

### 3. 愿君心似我心

与人交谈时，要善于体谅对方心情，说话得体适度。与长辈交谈，则温文有礼，尊卑有序；与平辈交往，可海阔天空，天马任行；与晚辈相处，则体恤下情，和蔼可亲。根据不同的场合，谈话内容、谈话态度也应做不同的变化。如在公司是“经理”在家则为“父亲”、“儿子”，出外则为“朋友”、“会员”等。若在公司以外仍一本正经，不苟言笑，则令人感到迂腐古板，太过矫情，毫无情趣可言。

在家庭中，有许多太太，有时当着客人的面数落自己丈夫的不是。此时，她若能设身处地想一想，这

样做是否有损于丈夫在朋友前的形象，应尽量维护丈夫的形象，就太好了。

随环境的不同，我们会改变言谈的方式、语气、措辞，这种灵活的应变态度，就是为对方着想。对方心领神会而顿生感激，双方的关系也日趋完美。

#### 4. 距离之美

每个人都是一个独立的小世界，在每个人的心灵深处都有一些不愿让人触及，不愿与人共享的秘密，心理学称为“黑箱”。也因为这些隐秘造成人与人之间有一种雾中看花的神秘，人的关系也因为心灵世界的不同、距离的存在而产生美。所以，保持适当的距离感，言谈不触及对方的隐私是维护长久关系的重要原则。

和对方初次见面，双方因为不熟而有距离之感，只要顺其自然，日久见人心，这种陌生感也会慢慢缩小。但是，即使双方的关系很密切了，也仍需保持这种距离感。我们常有这样的经历：同学时代，常见有

十分要好的一对朋友，他们甚至连衣物鞋袜也共用，二人不分彼此，结果往往还无一般同学的交往长久。这就是双方交往太密而无距离感，往往对对方期求过高而失望所致。这种交友言谈方式，如烈烟烈酒，浓是浓，但不长久。恋爱也是一个道理。

有一种初次见面的害羞心理不能视同距离感。有的人在初次交往中怕出丑而畏畏缩缩，呆板胆小，拘泥礼节，极易引起他人反感。

最重要的还是如我们开头在本书中所指出的，将自己的个性、才能表现出来，自然而不造作，即使出了洋相，别人也只会觉得你真率可爱。最不可取的是那种拘泥礼节作茧自缚之人，就像蒸馏水，干是干净，却百无回味，令人不想再尝。

## 5. 如何与长辈相处

本书专门将“与长辈相处”作为独立的问题提出，因为对绝大多数年轻人来说，这是一件十分头痛的事。

年轻人进入社会，独立谋生，身旁骤然多了许多资历深厚的长者为他们的上司、同事。所以他们必须注意小节，以免冒犯对方，完全失去了学校同辈间天马行空、任意挥洒的自由。如何处理好复杂的上下级关系，面对如蛛网的人际关系，在讲求等级尊卑的社会中应付自如，是刚出校门走入社会的年轻人的第一关。

最显而易见的是在和长辈、上司应对之间的礼仪细节常为人所忽略。例如，上司交待你去办一件事或者对你训示说话时，一般人的回答是“好”、“可以啊！”，然而，这都不是身为下属的我们所应说的答语，正确的说法应是“是”、“知道”。因为“好”、“可以”在语言含义上带有批准、首肯的意味，常用在上级通过对属下的审核意见时所说。而“是”、“知道”表示“承受命令”的意味，用在属下承领上级的命令所说。

现代人虽然极少注意到这细微的礼节，但你的上司或长辈至少有一定的年纪，难保他极看重这些细枝

末节。如果我们对此能加以注意，必能轻松过关，在长辈心目中留下美好的印象。

未顺利过关者因怕言语出错而多忌讳，不愿与长辈多加接触，如此循环，越发造成彼此间的隔阂，形成“代沟”。

这大大不利于同事间的沟通和公司的发展，对公司计划的推行也大有阻力。所以能消除代沟，便可以消除工作中的许多阻碍。这并不是要求大家去承奉、讨好长辈，只要你主动去向长辈讨教工作上的事，主动打招呼等，真心诚意地尊重长辈，隔阂完全可以冰消玉释。或许，对方正注视着你走近身边呢！

就长辈而言，则应多多体恤下情，关怀晚辈，蔼然有长者之风。

## 6. 摸透男人心，摸透女人心

“女儿是水做的，男儿是泥做的”是贾宝玉的一句名言，流传至今。从某个侧面说明了男人的世界和女人的世界不同。

所以我们在与异性交往时要小心选择话题，避免使对方难堪。

比如说，女人往往不了解男人为什么如此注重头衔，虽然她们之间常相互夸耀“我先生是某某公司的经理”。曾经发生一起命案，肇事原因是妻子讽刺了丈夫一句话：“你干了一辈子公务员，现在还不是个小科长？”使得丈夫在盛怒之中失手掐死了自己的妻子。事实上，男人视事业的成功与否为生命的第一要素，头衔往往就是事业的象征。如果别人拿自己的头衔开玩笑，就等于否定自我存在的价值。这种命案的发生，就在于夫妻间的相互不了解及女人与男人心理的隔膜而造成的。

此外，男人也不了解女人说“不”时，她真正的意愿是“好”或“不”。有一则笑话说，小王和一些好友提到昨晚向女友求欢被拒，好友们嘲笑他不谙女人心理；当女人说“不”时，她真正的意思是“我愿意”如果你因此退缩反而被她视为不解风情。”

所以男性与女性间复杂的心理必须对对方的个性

有基本的认识才能捉摸得清。

同样，对同性之间的交往也应郑重对待。如有朋友来找你商量事情，这表示他对你的尊敬和自己在此问题上缺乏自信心，希望能得到你的鼓励。“求助一臂之力”才是他的潜台词，如摸透此种心理，你就能有效地与对方进行交流了，而不必费劲兜了几个圈子才明白个中事理。

摸透对方的心理，才能有效地建立良好的人际关系。几千年前的孔夫子告诉了我们一条秘诀：“己所不欲，勿施于人。”

## 7. 心有灵犀一点通

综观全述，我们强调了说话技巧在交谈中的重要性。也许还有读者担心：“我生就迟钝愚鲁，常因说话不好而得罪对方，怎样才能掌握好这种说话技巧，从而建立良好的人际关系呢？”

我说，常因说话而得罪对方的经历正是你成为一名口吐玑珠者的资本。俗话说：“一朝被蛇咬，十年怕

井绳。”古语云：“前事不忘，后事之师。”有了这种失败的经历，你才更容易懂得说话得体的好处，更会注意说话的技巧，以免重蹈覆辙。

关键的一点是，你要有决心、有信心学会说话的技巧，不妨常对自己说：“我一定能讨人喜欢。”勇敢地面对挑战，即使遇到挫折也不气馁，这才是“灵犀”之所在，具备这种健康的心理素质，你一定会通向言谈得体、令人如沐春风的坦途。



# 第一章

## 高山流水韵依依

——初次见面交谈的技巧





## 1. 先入为主，先发制人

孙子兵法有“先发制人，势如破竹”之说。我们初次与人见面交谈也要具备这种先人为主的意识。你应注重对方的可取之处，先对别人有好感，别人自然惺惺相怜。

在酒吧、饭店等从事招待服务工作的人常常讲，致使宾客盈门的秘诀之一就是“对每个人都称赞三句”。这种经验告诉我们，每个人至少有三个较为明显的优点。你若能得体地恭维一番，身心陶然之中谁不愿大解私囊，享受一顿呢？

对于早已熟稔的老朋友，你当然清楚他有哪些优点，但对于初次见面的人，要找出三个明显的优点或许比较困难，建议你可以从以下三方面来着手——长相、穿着、谈吐。你可以说：“你的眼睛大而明亮，想必是积极进取的吧？！”或“你这身打扮就像经过名家精心设计般高雅。”或“你说话轻声细语，真有闺秀风范。”

如果对方没有给你留下极度恶劣的印象，那么，