

第一章

短波语言的征服力

语言的功效有时比最灵敏的化学反应还要微妙善于运用语言工具的人往往是力量强大的人，因为他们能征服最难驯服的人心

把握心理 春风化雨

—— 一句话让下属乐于卖命

不要教训别人什么，应像一个灵魂催生婆一样帮助人们产生自己的思想观点。

[场景 1]

（部下因为连续几个晚上照料生病住院的妻子，而显得精力不济，工作无精打采流连）

老板：（皱着眉头来到部下面前）喂，最近你的工作好像没多大进展啊。

部下：可是我已经尽力了。

老板：尽力？你是怎么尽力的？

部下：（没好气地）我难道不是在工作吗？

老板：（生气地）你怎么能用这种态度跟我说话？

部下：那你要我怎么说呢？

老板：（用手指着对方）你，你也太自以为是了！还是好好想想吧。

（老板生气地转身走了。这位部下也愤愤地想：什么老板嘛，太不近情理了！）

[场景 2]

老板：喂，最近你的工作好像没有大进展啊。

部下：我已经尽力了。

老板：（关切地看了看对方）你脸色不大好啊，是不是碰到什么麻烦事了？

部下：没什么！是这样……我妻子住院了。

老板：是这样！怎么不早说？妻子有病，你是该多照顾点。要不你先请几天假，好好在家里陪陪她？

部下：不用，她已经没什么大问题了。

老板：噢，那就好，有困难的话，尽管来找我。

部下：（感激地）谢谢！（心想：这头儿还真不赖，我可得好好干了！）

[方法剖析]

讲话与提问的方式是极为重要的，如果掌握不好的话，很容易让对方产生对立情绪。如果能表现出人情味，体贴对方的难处，不强按人低头，对方就会十分感激。所以，光是自认为理由充足还不行，要把握住对方的心理特点，令其心悦诚服。

[训练要点]

(1) 以真诚的态度 开通心理相容的线路。讲话者最好是把自己摆到与对方相同位置，与听者寻求共同点，而不是居高临下，颐指气使。这样才能与听者心理相容，有效交流

(2) 打开感情的闸门。关注具体事实和细节。讲话者要以完整的表达情态，进入并打动听者的心灵。

(3) 培养敏锐洞察对方心理反应的能力。要从场合和对象的实际情况和反应出发，恰如其分地作出反应，促其向积极的方向发展。

(4) 注重人情味将对方的喜怒哀乐作为谈话的调节器。而不将所谓的“理由”强加给对方，因

为让对方乐于接受便是最正确的理由。只认死理，不讲人情，结果只会适得其反。

巧施赞美 诱其就范

——一分钟说服顾客和一分钟说服买主

适当地赞美对方，满足对方的自尊心和虚荣心，可使之产生一种优越感，处于沾沾自喜之中，从而分散其注意力，解除其戒备心理。这是善用口才者的一贯“伎俩”。

[场景 1]

（一天，某大城市繁华商业街的一个服装店里进来了一对恋人，在裙装前流连）

店主：（笑容可掬地）这是刚从上海进的裙子，这几天卖得挺火，想不到你们一下子就看中了，真有眼力呀！

小伙子：（点头微笑不语）

店主：（又转向姑娘）小姐，这条裙子特配你

苗条的身材，不信你可以拿到那边试
试看！

（姑娘穿在身上，果然光彩照人）

店主：（乘机恭维）哇噻，好靓啊！活脱脱一个
时装模特！

（小伙子笑容满面，俏姑娘左顾右盼，相看个不
停）

小伙子：（看看上面的标价）多少钱？

店主：按质论价吧！你看看这料子，款式！

小伙子：250 元，怎么样？

店主：实话跟你说吧，我上面的标价 380，是
蒙外行的不跟你多说了，280 给您拿
走吧！

（小伙子 and 姑娘嘀咕了一阵，高兴地付钱走了）

[场景 2]

顾客：（走进街边，看见一水果店张灯结彩，似
刚开业）老板，恭喜发财！刚开张，生
意很不错吧！

卖主：还行吧，您要点什么？

顾客：桔子怎么卖啊？

卖主：两块五一斤。

顾客：头一天开张卖桔子，日后一定吉祥如意。
价钱低低吧，我买几斤。

卖主：你说多少钱一斤？

顾客：两块一斤，少一点不算少，开张大吉，
我买了别人也会跟着买，一会儿就能卖
完了。

卖主 好吧，开张第一笔生意，图个吉利，就
卖给你了！

[方法剖析]

喜欢赞美，是人的天性，此法不仅对促销管用，
对购物同样行得通。

赞美，是现代交际所不可缺少的技巧。几句适
度的赞美，能像润滑剂一样使对方产生亲和心理，
为交际沟通提供前提——心理上的亲和，是别人接
受你意见的开始，也是转变态度的开始。



在无情的人，听到赞美声，
也难免飘飘然。这正是他心
肠最软，最容易被打动的进候。

[训练要点]

(1) 赞美一个人的优点，维护其期望，虽廉价却很实际。

(2) 世人都喜欢恭维，但恭维应因人而异，用不同的方式讲不同的恭维话。

(3) 赞美和恭维应掌握分寸，不要弄巧成拙。

(4) 适度得体的恭维应建立在理解他人，鼓励他人，尊重他人的正常心理需要以及为人际交往创造一种和谐友好的气氛基础上，那种带着不可告人的目的曲意迎合是为人所不齿的。

嬉笑怒骂 巧言劝谏

—— 谈笑间让上司回心转意

劝导别人，原则上应正面说理，严肃认真，但从人的心理角度考虑，那些固执己见的人，往往不容易接受直言劝导；如果同他争辩，就会弄得面红耳赤，不欢而散。

[场景]

（海外某公司待遇很差，职员苦不堪言。公司领导之所以不肯改善职员待遇，是认为下级职员对公司不够忠诚，工作不努力。当有人将其与同性质的公司作对比时，该领导说，他们公司的职员都是科班出身，不像我们，都是杂牌军。有一天，该领导的一位基层干部抓住机会对他进行了劝谏）

领导：这段时间怎么搞的？每天迟到的人越来越

越多。

部下：员工们简直没有办法到公司做事。

领导：这是为什么？

部下：打的吧，车费太贵；坐公交吧，又挤不上去，真让他们没办法。

领导：（讽刺地）以步当车，一文不费。而且可以借此锻炼身体，不是很好的办法吗？

部下：不行啊，鞋袜走破了，他们买不起新的。我倒有个办法，希望领导出一个布告，提倡赤足运动，号召大家赤脚走路上班，这个问题不就解决了吗？谁让他们命太苦，生在这个时候！谁让他们不去想发财的门路。却当苦命的员工！他们坐不起出租、公交车。也不能鞋袜整齐地到公司上班，真是活该！（一面说，一面笑）

领导：（不好意思地笑了）真有你的，我会想办法提高大家待遇的

[方法剖析]

此法为“嬉笑怒骂”之法。这位高级职员用责备自己下属的语气，尽量表露他们的苦衷，用反面的方式表达了自己的意思：公司待遇太低。在语气上是嬉笑，实质上是怒骂，是批评。由于比较委婉，不伤及对方面子，对方容易听进去，他一旦觉悟到自己的过失，就容易接受劝告，改变行为。

[训练要点]

(1) 劝导者要和对方建方起良好的人际关系，彼此应没有摩擦和隔阂。

(2) 劝导者应有相当的地位，有资格与对方说话。对方同时也了解劝导者的为人，器重他，尊重他。

(3) 嬉笑怒骂的程度要适可而止，不能太露骨，不能使对方感到太刺激，否则对方会产生反感，拒绝接受意见。

说法不同 效果全异

——老父亲的伤心和喜悦

语言是个奇怪的东西，又是个巧妙的东西，同一件事，说法不同，产生的效果截然相反，也能把黑的说成白的。

[场景]

（甲含辛茹苦地供儿子上了大学，一日，甲收到儿子的远方来信）

甲：我儿子在北京上大学，今天他来了封信。

我也不识字，你帮我看看吧。

乙：好吧，我看看。

（乙也识字不多，翻来复去地看了又看）

乙：你儿子说，上次寄去的钱已花完了，请你务必赶快再寄 200 元去。

甲：还说什么没有？

乙：再没什么事。

甲：作孽呀！我一辈子辛辛苦苦省吃俭用，好不容易积下一点钱供他上大学，他竟然不识好歹，下命令似地要我赶快寄 200 元钱去，真是白养活了他！不寄，看他怎样！

（乙走后，丙走了进来，看见甲正在独自生气）

丙：哟，这是怎么了，跟谁发这么大火？

甲：唉，别提了。我那宝贝儿子竟然这么没良心，只顾找我要钱，一点不关心他老爸的死活

丙：不会吧，我看看他是怎么说的

（一会儿看完了信）唉呀，不是这么回事，你儿子这不是写得很好吗！我讲给你听。信上说：爸爸，你近来身体好吗？你每天辛辛苦苦地干活，省吃俭用，赚钱很不容易，大部分都寄给我了，我心里很不安，只能特别用功，等学好了将来好好报答你。近来又选修了几门课，需要买几本必需的参考书。另外，下月的膳食费也要支付了。

因此，想请你设法寄点钱来。如果寄 100 元来，我很感谢；如果寄 200 元来，就更是感激不尽了！

甲：不会吧，真是这样写的吗？

丙：我骗你干嘛！你看看，好几张纸，难道就只写钱花完了，快寄 200 元几个字吗？

甲：对呀！

（甲一高兴，当天就给儿子寄了 200 元钱）

[方法剖析]

同是一封信，两人的说法不同，就产生了两种不同的效果。前者的说法直露而不讲究策略，当然会惹甲生气；而后者却深谙甲的心理，把话说到他的心坎里去了，他自然会化怒为喜。

[训练要点]

(1) 直言快语，是人们在日常工作生活中最常用的表达方式。这种方式直来直去，易取信于人，而且经济快捷，有利于提高交际效率。

(2) 坦率直露，并不是不看对象，不看后果，