

暴强的交际沟通学

掌握技巧，到哪都受欢迎

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程管理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书(含 2 年全套学籍档案)

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：** 中国经济管理大学 **主办单位：** 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址： www.mhjy.net

上什么山，就要唱什么歌

有一则笑话，说是某人擅长奉承，一日请客，客人到齐后，他挨个问人家是怎么来的。第一位说是坐出租车来的，他大拇指一竖：“潇洒，潇洒！”第二位是个领导，说是亲自开车来的。他惊叹道：“时髦，时髦！”第三位显得不好意思，说是骑自行车来的。他拍着人家的肩头连声称赞：“廉洁，廉洁！”第四位没权也没势，自行车也丢了，说是走着来的。他也面露羡慕：“健康，健康！”第五位见他捧技高超，想难一难他，说是爬着来的。他击掌叫好：“稳当，稳当！”

看到这里，你也许会捧腹大笑，甚至会骂这个人是马屁精。但细细思忖之下，定能悟出“上什么山唱什么歌”的奥妙之所在。

我们时常听到有人批评某些人“少根筋”，指导的就是不看情况胡指瞎说。像在寿宴上对着寿公寿婆大谈人寿保险的好处；对着孕妇说，这年头养孩子没什么好处，翅膀长硬了就飞了；对新郎新娘说今天喜宴的菜好吃极啦！下回别忘了再请我，我一定捧场；别人就要出远门旅行了，却对他大谈今年发生了多少飞机失事的意外事件……你不想成为这样的冒失鬼吧？那就不要排斥这个绝对有用的技巧。

具体来说该怎么做呢？下面我们分别来看：

1、看对方的性格和性别特征

对方性格外向，透明度高，你就可以随便一些，开开玩笑，斗斗嘴，他会很自然地接受；如果对方性格内向、敏感，你就可以讲一讲适合的笑话，让他开朗一些，最重要的是表现真诚，可以挖掘对方比较在意、隐藏在内心深处的话题，让对方觉得你是在真正地关心他。

有的女孩性格外向，个性鲜明，男孩子气十足，你若跟她谈化妆、美容，她也许会毫无兴趣，如果谈足球、谈姚明，她可能会兴致勃勃。针对不同的性格，你应该学会说不同的话。

同样说人胖，男性会一笑置之，而女性则可能把脸拉下来，自尊心受到伤害，这就是性别带来的差异。所以，同样的话对男人和女人的作用是不一样的。说话时，我们就要注意到这种差异，对不同性别的人说不同的话。

有位名牌大学中文系毕业的高材生，在人才招聘会上，想让某公司经理招聘其为办公室秘书，青年人在经理面前作自我推销时说话拐弯抹角，半天不切主题。她先说：“经理，听说你们公司的环境相当不错。”经理点了点头。接着，高材生又说：“现在高学历的人才是越来越多了。”经理还是点了点头，什么也没说。尔后，高材生又说：“经理，秘书一般要大学毕业，要比较能写吧？”高材生的话兜了一个大大的圈子，还

是未能道出自己的本意。岂料，这位经理是个急性子，他喜欢别人与他一样，说话办事干脆利落。正因为高材生未能摸透经理的性格，结果话未说完，经理便托词离去，高材生的求职也化成了泡影。

2、看对方的身份特征

俗话说“秀才遇见兵，有理说不清”，如果你对普通的工人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。要是遇见文化修养较高的人，也不能开口就一副江湖气，容易引起反感，更无法获得交往的信任和好感。

全国人口普查时，一个青年普查员向一位 70 多岁的老太太询问“有配偶吗？”老人愣了半天，然后反问“什么配偶？”普查员解释：“就是你丈夫。”老太太这才明白。

这位普查员说话不看对象，难怪会闹笑话。所以，要想收到理想的表达效果，就应当看对象的身份说话，对什么人，说什么话。如果不看身份说话，人们听起来就会觉得别扭，甚至产生反感，那势必要影响交际效果。

3、看对方的兴趣爱好

比如有小孩的女性说话，可以说说孩子教育和柴米油盐酱醋茶；和公司职员说话，可以说说经济环境等问题……说得不深入没关系，只要你开口了，他们便会不由自主的告诉你很多关于他自己和工作上的事情。如果你还善于引导，他恐怕连心事都要掏出来了。

有个青年想向一位老中医求教针灸技巧，为了博得老中医的欢心，他在登门求教之前作了认真细致的调查了解：他了解到老中医平时爱好书法，遂浏览了一些书法方面的书籍。起初，老中医对他态度冷淡，但当青年人发现老中医案几上放着书写好的字幅时，便拿起字幅边欣赏边说：“老先生这副墨宝写得雄劲挺拔，真是好书法啊！”对老中医的书法予以赞赏，促使老中医升腾起愉悦感和自豪感。接着，青年人又说：“老先生，您这写的是唐代颜真卿所创的颜体吧？”这样，就进一步激发了老中医的谈话兴趣。果然，老中医的态度转化了，话也多了起来。接着，青年人对所谈话题着意挖掘、环环相扣，致使老中医精神大振，谈锋甚健。终于，老中医欣然收下了这个“懂书法”的弟子。

4、看对方的年龄特征

老年人喜欢别人说他年轻，而小孩就不喜欢大人总是说他太小；中年人喜欢别人说他事业有成，家庭美满，而年轻人就喜欢别人说他有闯劲有活力，不同年龄层次的人喜欢不同的话题。

假如你要打听对方的年龄，对小孩可以直接问：“今年多大了？”对老年人则要问：“您今年高寿？”我们不提倡问女士的年龄，但是如果非要问，也可以讲究方法，只要问得分寸好，不会让别人觉得唐突、不礼貌。对年龄相近的女性可以试探说：“你好像没我大？”对年龄稍大的女性则可以问：“您也就 30 出头吧？”这样一来，大家都皆大欢喜。

5、看对方的心理需求

不同的人会有不同的心理需求。如果你懂得一点心理学，就很容易把话说到人的心窝里。

19 世纪的维也纳，上层妇女喜欢戴一种高檐帽。她们进戏院看戏也总是戴着帽子，挡住了后排人的视线。可是戏院要求她们把帽子摘下来，她们仍然置之不理。剧院经理灵机一动，说：“女士们请注意，本剧院要求观众一般都要脱帽看戏，但是年老一些的女士可以不必脱帽。”

此话一出，全场的女性都自觉地把帽子脱了下来：哪个女人愿意承认自己老啊！剧院经理就是利用了女性爱美爱年轻的心理特点和情感需求，顺利地说服了她们脱帽。

6、分清内外、悲喜场合

场合中全都是自己熟悉的朋友，那么说话就可以推心置腹，天南海北，无所不谈，甚至一些放肆的话出来也无伤大雅；但是如果在场的都是交往不深的人，就要板着点自己，不可肆意妄为，办事情也要公事公办，不要不分对象乱套近乎。

如果在比较随便的场合，我们可以说诸如“我顺便来看看你”这样的话，可是如果在比较庄重的场合说“我顺便来看看你”，就显得不够认真。

同样，说话还应该和场合中的气氛相协调，不能在喜庆的场合说些丧气话，也不能在悲痛时说些什么喜庆的事，让人心里别扭，甚至恼怒。

某农村有个老太太死在家里。亲属们一起商量后事。老太太生前嘱咐要土葬，但是现在土葬已经不合时宜了，于是大家七嘴八舌，发表个人看法。老太太的孙子说：“这样吧，老太太死了不是埋掉就是烧掉。现在尸体放在家里，人来人往的，总不是个事，我看烧掉最好，省钱省事！”这番话听得大家十分恼火，恨不得上去打他一巴掌。

这时候，另外一个孙子上来说：“奶奶走了我很难过。现在遗体放在屋子里得赶紧料理才行。奶奶生前有土葬的愿望，可土葬现在已经不行了，我看还是赶紧火化好。我是晚辈，请大家考虑。大主意还是伯伯婶婶拿！”这番话听得大家舒舒服服，伯伯婶婶也赶紧拿了个主意，把老太太火化了。

本来老人去世是一件悲痛的事，可是第一个孙子上来就什么“死了”、“埋掉”、“烧掉”、“尸体”这种难听的字眼，最后还来了个“省钱省事”，显得不合时宜，冷酷无情；而第二个孙子上来则情真意切，在情在理，很有分寸，自然让人听了舒服。

最后，还有一条需要注意的是：说多说少也看场合。话该说多还是说少，也得有讲究。对方如果很忙，时间很紧张，跟他说话就要简明扼要；如果不知趣，没眼色，自顾自地海阔天空，别人已经在频频看表了，你还意犹未尽，就让人尴尬了；如果在一些发表看法和见解的场合，你却惜字如金，半天不说一句话，或者只是草草讲几句就了事，也难免让人觉得索然无趣。所以，要根据不同的场合来控制自己说话的长短。

如果你能把握上述原则，说话时自然不容易出错。“见什么人说什么话”的道理可以帮你分清界限，理清场合，让我们的交际艺术更上一层楼。

说话太直，往往伤人害己

《论语·雍也》说：“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子。”意思是说：“质朴胜过了文饰就会粗野，文饰胜过了质朴就会虚浮，质朴和文饰比例恰当，然后才可以成为君子。”这段话告诉我们这样一个道理：为人过于直率，说话过于直爽，就显得粗俗野蛮。

有一则笑话是这样说的：有一位长得略胖的妇人一进服装店，售货小姐就对她说：“大娘，你太肥了，我们没有您可以穿的衣服。”

这位太太正想反驳，小姐又加了一句：“其实老了还是胖一点好。”

这位妇人气得不知如何发作才好，此时老板娘从后面走出来，这位太太马上告状：“我今天是招谁惹谁了，怎么才进店，就被你们店员说我又胖又老。”

老板娘很不好意思地赶紧赔不是，却是二度伤害，因为她说：“我们这店员是从乡下来的，特别不会说话，但说的都是真话。”

说话直来直往的人说自己是说真话没有坏意，繁华落尽见真淳。然而按照现代台湾的说法是“非常诚实有点毒”，太容易伤人。

北宋时期的寇准，是我们所熟悉、所尊敬的一位好官、高官。处理国家大事，他游刃有余；但是与性格不合、政见不同的同事相处，他却吃尽了说话过于直爽的苦头。最典型的是对待副参知政事丁谓。《资治通鉴》记载了一个故事：

丁谓任中书官职时，对寇准非常恭谨。一次会餐，不小心寇准的胡子沾了汤汁，丁谓站起来慢慢替他擦干净。寇准讽刺说，你身为国家大臣，就是替领导擦胡须的吗？丁谓自此记恨寇准。

寇准的话看上去是玩笑，但实际上却是一种过于直爽的讽刺挖苦。官场中下级拍上级马屁本是平常事，但是如果上级当众不领情，甚至讽刺挖苦，下级便觉得扫面子。寇准所犯错误就是如此。自此，丁谓“倾构（全力诋毁）”寇准，并且和王钦若、曹利用等同样受过寇准谩骂、讽刺、挖苦的大官结成同盟，共同对付他，经常在皇帝面前说寇准的坏话。最后连皇帝也觉得寇准不会讲话了，寇准政治生命也随之结束，一而再，再而三被流放，直至客死雷州。

寇准的悲剧，根源就是没有管好自己的口，说话太直。

现实生活中，很多人的性格是心直口快，没有城府，从不拐弯抹角。有时候这样的人会很受欢迎，因为人们觉得他率直，交往起来很轻松，可是有时候这样的人却很让人头疼，因为他总是无意中伤害别人，常常把人弄得下不来台却毫无察觉，你怪他吧，他是无意；你不怪他吧，他又屡次让你恼火。这样的家伙真

是让人头疼。你会犯这样的错误吗？

吃喜酒时，个个都说新娘子打扮得真漂亮，可居然有人说化妆师用假发刘海掩盖了新娘美丽的真发，有点画蛇添足。在场的人都说，你不懂，这是目前最时髦的发型，是最美的。后来，他才知道自己失言了，说了不该说的话，因为办喜事是要全说好话的。

在办公室，有些年轻的女同事美了容回来，问他怎么样。一般应该说，不错，很好。而他却是有好说好，有坏说坏。他就曾经直直地指责过同事眉毛不该描，描成假的，没有原来真的好看。弄得人家心情大坏，半天不说一句话。又比如有一次，一位女同事买了一件新衣服回来，非常高兴地问他好看不好看。他实事求是地来了一句：“衣服颜色与你的皮肤不般配。”害得人家衣服穿在身上也觉得不舒服。

你有过类似的做法吗？社会交往中，人与人之间的关系是一种很微妙的“化学反应”，也许一件小事就能让你和对方的关系很好，也可能很坏，关键是在于把握一个度。千万不要因为说话像把利剑而伤人伤己了。

也许你会说，我本来就性格直爽，实在讨厌拐着弯说话。那么现在教给你一个办法：开口之前先问自己三个问题：

这是真的吗？

这是善意的吗？

这是有必要的吗？

这三个问题叫“开口的三扇门”，可以在当代佛教和印度教的著作中找到相关解释。提出这些问题至少能在开口之前给自己一点暂停的时间，而这短暂的时间足以给你省掉很多麻烦。

这是真的吗？这个问题为我们打开了一个很大的深思空间。比如说，“真实”仅仅是指字面上的真实吗？当你蓄意扭曲或否认事实的时候当然知道自己在撒谎。那么，轻微的夸张也是撒谎吗？如果你省去了虚构的一部分，那么这还真实吗？

在你好朋友的眼中，她的男友是个聪明、风趣的男生；在你眼中，他却是个自命不凡、骄傲自大的人。为何即便是对同一件事情，两个人也能产生根本不同的想法呢？这就是个人评判带来的虚构空间。

就自己而言，你可以允许自己说点小谎。但是当你在以一种权威人士的语气说话时，一定要试着问自己：“我对这件事情肯定吗？”通常，你会不得不承认自己经常是不确定的。

这是善意的吗？有些评论明显是友善的。但是当善意与真相冲突的时候怎么办呢？是不是因为有些真相令人难以承受（即使是善意的）就不应该说出来呢？是不是掩盖一个你知道会引起痛苦的真相就是怯懦的表现呢？如果你的语言会毁掉一段友谊、破坏一段婚姻、毁灭一个人的生活，你还会说出来吗？

这是有必要的吗？一位朋友说他经常让一些话语停留在口里不说，他的理论是：当真相和善意相冲突的时候，最好的选择是闭口不言。但有时候，即使我们知道自己的话语会造成不好的结果，也必须将真相和盘托出。比如你知道公司的会计在做假账，即便会计是你最好的朋友，你作为职员也有义务向老板报告。但是，告诉你的朋友你看见他的女友和别的男人在一起有必要吗？在办公室里讨论流言飞语必要吗？

如果在开口之前，你真的思考了这三个问题，那么你的“刀子嘴”伤人的可能性将会变得极小，你会发现身边的人对你友善了许多。

切记，说话是一项艺术，可以表现一个人的人文修养和见识，大到一言可以兴邦，小到会把周围的人都得罪。说话的诚意与文饰并重才不至于太野或太假，才称得上文质彬彬。个中道理，须仔细斟酌。

温言婉转，才是最佳选择

刚才我们已经讲了，不是任何场合、任何时候我们都要直来直去，语言其实也是需要包装的，就比如你说“喂，让开”，就不如说“你好，请让一下好吗”效果好。

一对情侣到一家服装店逛，为了一条裤子讨价还价，老板坚持要 60 元，女孩坚持给 50 元。老板不卖，女孩拉着男友要走。老板脸色一沉，说了一句：“60 块还讲个没完，真是没出息！没钱就别出来晃，丢人现眼！”

这话说得十分难听，情侣一听当然要火冒三丈，结果老板还来劲了，说了句更狠的话：“像你这种身材，肥得像猪一样，一辈子买不到裤子！”这下女孩的男朋友可不干了，抓起老板的衣领就是一拳……

老板为了一条裤子，居然说出这么伤人的话，招来一次痛打，也真是不值。俗话说，买卖不成仁义在，明白人应该懂得和气生财的道理，宽容一点，看人的长处，言辞才会亲和，没准一桩生意就做成了，不至于拳脚相加的地步。不会好好说话，经常伤害别人，于己于人没有什么好处。

这个故事当然是个极端的反例，至于榜样，前人早就为我们树立了许多。最古老的可能就是大家熟知的那篇《触龙说赵太后》吧。

面对着盛气的赵太后，想要达到劝谏的目的，“唾其面”事小，谏说不成，则不能解赵国之围。触龙的谏说，妙就妙在“神不知鬼不觉”，步步诱导，不露痕迹。他先用“缓冲法”，从请安和问太后饮食行止入手，絮絮叨叨的讲述自己调养弱体、增进饮食的经验。这就使得太后生出错觉，以为触龙是来探望、安慰她的，所以“太后之色少解”，戒备稍有解除，触龙谏说的第一道障碍，被巧妙地克服了。然后，触龙用“引诱法”，抓住赵太后爱子的心理，先从自己爱怜少子，想为他谋差事扯入，以引起太后的兴趣。

触龙是努力的制造出来这种和谐的谈话气氛。因为刚见太后时，“太后盛气而揖之”，在这种情况下，如果触龙开口便谈让长安君为人质的事，很可能落入太后唾其面的尴尬境地。因为，人在生气的时候，是最不理智的，不但难于听取他人的意见，而且很可能把对方当作发泄的对象。老到、精明的触龙早就认识到了这一点，所以，见到太后后，他避而不谈长安君之事，而是询问太后的饮食起居，唠起了家常，从而使太后由“盛气而揖之”到“色稍解”，既而“笑曰”，和谐的谈话气氛形成了，触龙陈述意见的条件也就成熟了。

赵太后正为大臣们不体谅她爱子之情而恼怒，眼前竟有个和她一样爱怜少子的老臣，真可谓同病相怜了。至此，太后终于拨开了脸上的乌云，露出了笑容。触龙观察到太后溢于言表的兴致勃勃、忧虑顿消的轻快之情以后，不失时机，又用“旁敲侧击”，由自己爱子，引出“太后爱燕后胜过长安君”的话题，竭力夸赞太后爱燕后“为之计深远”的明智，正是要衬出她爱长安君的“计短”。但妙在他还是不直接说出长安君，而荡开一笔，去剖析历史上诸侯子孙没有继世为侯的教训。这无异于为太后展开了一幅王侯子孙因为“计短”而失位的图画，怎能不令太后心动？至此，触龙才正面提到长安君，并指明太后的做法，看似“计长”实为“计短”。倘要真爱长安君，应“令有助于国”，否则将无以“自托于赵”，谏说至此，太后心悦诚服，一个“诺”字就宣告了触龙谏说的成功。你看，这巧妙的好处，不仅没有惹怒太后，反而谏说成功，名垂千史。

值得回味的是，触龙的谏说，自始至终，未有一语提及“令长安君为质”，而使太后情不自禁，说出“恣君之所使之”。谏说的巧妙令人叹服。浦起龙在《古文眉诠》中指出本文的特点是：“意越冷，越投机；语越宽，越省听。由其意令无非苦心，宽语悉是苦心也。”《古文观止》的编者评论此文：“左师悟太后，句句闲语，步步闲情，又妙在从妇人情性体现出来。便借燕后反衬长安君，危词警动，便尔易入。老臣一片苦心，诚则生巧。可谓一语中的。”

古人的智慧往往令我们惊叹，叹服之后需要做的就是身体力行，让自己的沟通能力不断提升。

人们都说，关系是营造出来的。同样的事情，有人着急上火，口不择言，有人则不急不躁，言语稳重，最后结果就大相径庭。话语如同一把利刃，可以伐木也可以伤人，就看操持者怎么使用。己所不欲，勿施于人。既然每个人都喜欢听那美酒一样的良言，为什么不对别人也说出美好的语言呢？注意说话的方式，把难说的话说得好看，才是真正有素养的口才高手。下面教你一些小技巧：

1、难以启齿的话，不妨玩笑表达

遇到必须讲一些难以启齿的话的时候，如果直接说，很可能引起对方的反感，或者让对方产生不快。这时不妨以委婉的方式表达，既不伤害到对方，自己的心理也不会有很重的负担。就比如同事吃饭声音太大，不要当众当时指出，而是私底下嘻嘻哈哈地说：“吃饭声音太大可不雅哦！”

如果能先试着了解对方的感觉，我们也就能比较巧妙的说出一些难以启齿的话。比方说，如果你的父母亲很担心你选择对象不够周全，你就不要对他们说：“别老是把我当成三岁小孩！那是我的事，我爱怎么就怎么！”这种充满稚气的典型防卫性反应无法增加父母亲对你的信心。你应该想想父母说这话时心中的感觉。也许他们只是想阻止你冒失的选择，也有可能是你的父母年轻的时候曾经在选择伴侣方面有一些经验教训，却又不知道如何告诉你。这时候你不妨笑着说：“谢谢你们啦！我的眼光可是遗传了你们的，怎么会差呢？”

2、提意见时，更多提供假设

你直接说“这样不好”，不如说“如果.....是不是更好？”为对方提供一些假设，一些建议，比生硬地提意见更容易让人接受。同样的意思，只是换了不同的说法，结果就截然不同。

3、传达坏消息时，要附加一句“令人无法相信”

传达坏消息，心情总是沉重的。所以，这种时候更需要一些技巧。

不要直接说出来，在前面加一句“当然我不相信……”那么对方所受到的冲击就会轻很多。有一位教师，他对成绩退步的学生说：“实在难以置信，你考这样的分数。这不是你的真实水平。”这样，同学一定会对自己产生更高的期望，在下次考试中取得好的成绩。

直言快语固然能让人感觉爽快，但是委婉说话更能体现出一个人驾驭语言的能力。委婉并不是太有心机，也不是故意遮遮掩掩绕弯子，而是体现出一个人对交往对象的尊重和体贴，体现出一个人交际的成熟风范。包装一下你的外表，再包装一下你的语言，那么你就是一个善于交往的人了。

摆脱困境，全凭说话智慧

生存于关系复杂的社会，与人交往或者沟通的过程中，常常会出现各种各样的困境。虽然因微不足道的小误会或意见分歧而产生摩擦的确是正常的，但倘若能够灵活应变、巧用言语化解岂不更好？不管困境因何原因产生，你都可以凭借舌绽莲花的说话智慧来巧妙摆脱：

1、巧用赞美化解抱怨

有个理发师带了个徒弟。徒弟学艺3个月后，这天正式上岗，他给第一位顾客理完发，顾客照镜子说：“头发留的太长。”徒弟不语。

师傅在一旁笑着解释：“头发长，使你显得含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”顾客听罢，高兴而去。

徒弟给第二位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发剪得太短。”徒弟无语。

师傅笑着解释：“头发短使您显得精神、朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客听了，欣喜而去。

徒弟给第三位顾客理完发，顾客一边交钱一边笑道：“花时间挺长的。”徒弟无语。

师傅笑着解释：“为‘首脑’多花点时间很有必要，您没听说：进门苍头秀士，出门白面书生？”顾客听罢，大笑而去。

徒弟给第四位顾客理完发，顾客一边付款一边笑道：“动作挺利索，20分钟就解决问题。”徒弟不知所措，沉默不语。

师傅笑着抢答：“如今，时间就是金钱，‘顶上功夫’速战速决，为您赢得了时间和金钱，您何乐而不为？”顾客听了，欢笑告辞。

晚上打烊。徒弟怯怯地问师傅：“您为什么处处替我说话？反过来，我没一次做对过。”

师傅宽厚地笑道：“不错，每一件事都包含这两重性，有对有错，有利有弊。我之所以在顾客面前鼓励

你，作用有二：对顾客来说，是讨人家喜欢，因为谁都爱听吉言：对你而言，既是鼓励又是鞭策，因为万事开头难，我希望你以后把活做得更加漂亮。”

徒弟很受感动，从此，他越发刻苦学艺。日复一日，徒弟的技艺日益精湛。

如果有人对你的行为不满，不要着急，你完全可以像上面那位师傅一样改变自己所处的不利局面。

2、将计就计摆脱尴尬

在与人的沟通过程中，最容易出现的尴尬就是口误了。人在紧张场合最容易冲口而出而讲错话，经验不足的人碰到这种情况，往往懊恼不已，心慌意乱，越发紧张，接下去的表现更为糟糕。有些年轻人发觉自己讲错话后会沉默或伸伸舌头，这些都不是成熟的表现。但其实，如果补救措施采取得当，你不仅不会尴尬，反而会使自己的话漂亮无比。当然，这需要你的灵活应变能力。

某次婚宴上，大家都争着向新人祝福。一位女士对这对新人说：“走过了恋爱的季节，就步入了婚姻的漫漫旅途。感情的世界时常需要润滑，你们现在就好比一对新机器……”其实她本来想说的是“新枝丫”，却说错了，大家愣在那里。这对新人更是把脸拉得老长。那位女士发觉说错了，马上镇静下来，略一思索，不慌不忙的补充一句：“以经过了磨合期”，此言一出，大家都拍手称赞。这位女士继而又深情地说道：“新郎新娘，祝愿你们永远沐浴在爱的春风里。”大厅里掌声雷动，一对新人早已笑若桃花了。

有一次，某著名教授演讲时，把“中国人民的生活一年比一年好”误说成了“一年比一年差”，“君子一言，驷马难追”，在举座惊愕之际，教授不动声色，不紧不慢的接上一句：“难道真是这样吗？不，大量事实驳倒了这种谬论。”真是化腐朽为神奇，副教授的应变能力，在紧要关头发挥了作用。

某位中年女演员穿着一件黑缎子面料制作的旗袍参加一个舞会，人们都对她赞不绝口。只有一位心憨的姑娘说了一句：“穿这件旗袍老多了。”刚一出口，便觉失言，她从容的补上一句：“真的，大街上穿这样的旗袍的老多了，真漂亮。”果然，后面的话使女演员十分高兴。汉语的特点是一个词或字有很多的意思，所以利用这个特点，可以将说错的话形成另外一种解释。这里姑娘聪明机智的把人显得“老多了”的意思偷换成了穿这件旗袍的人有很多，既挽回了败局，又间接称赞了对方很时髦，可谓聪明机智。

某女主持人在音乐晚会上讲到：“尊敬的各位来宾，下面我们将欣赏到多次获得国际比赛大奖的世界著名作曲家贝托罗先生用小提琴为我们演奏几首美妙的乐曲。”“可我根本不是什么小提琴家，”贝托罗不好意思的小声对女主持人说“我是钢琴家。”“女士们、先生们，”主持人连忙又说：“不巧，小提琴家把琴忘在家里了，因此，他决定改为用钢琴弹奏几支钢琴曲。这个机会难得，请大家鼓掌欢迎。”听众席上想起了热烈的掌声。

同样是将计就计，具体实施的时候又各不相同。上面四个故事，采用的方法分别是“将错就错”、“转移目标”、“偷梁换柱”、“顺势转接”。其最终目的都是在错误的话已经说出口的时候巧妙地将错误话继续下去，最后达到纠错的目的。其高妙之处在于能够不动声色地改变说话的情境，使听者不由自主的转移原先的思路，顺着说者的思路前进，从而避免因口误所造成的尴尬。你学会了吗？

3、幽默自嘲消除误会

误会是谁人都难以避免的事情，有的误会事出有因，有的误会实属偶然，但无论如何，误会总是不可避免。至于如何处理误会，人们的方式也各不相同，结果也自然有好有坏——误会本身并不一定是坏事，但是如果处理不当，却可能后患无穷。遭遇误会的时候，语言将会再次让你看到它的巨大力量。

某大学的新生寝室里，刚刚入校的新生，都在七嘴八舌地争排座次。老七心直口快，与老八争执了半天，见比自己稍小几日的老八终于垫底了，便开玩笑说道：“好啦。你排在最末，是咱们寝室的宝贝疙瘩，你又姓王，以后就叫你‘疙瘩王’啦。”

说者无心，听者有意，这个老八长了满脸的粉刺，正为这些“痘痘”烦恼不已，每日战“痘”不止。老七这话简直就是戳人家伤疤，老八焉能不恼？顿时脸色就下来了。老七见自己无意之间引来了风波，心中懊悔不已，表面上却不急不恼，揽镜自顾道：“‘螭在两腮分，依在耳翼间，迷人全在一点点’。唉，老八，我这真是‘一波未平，一波又起啊’！”老八听了，不禁哑然失笑，火气全消。原来，老七也长了一脸的“痘痘”，他巧妙地把话题引到了自己身上，避免了一场风波。

有一次，苏联中英电视台女播音员列昂节耶娃向观众介绍一种摔不碎的玻璃杯，几次试镜都很顺利。不巧，正式播出时，杯子竟摔得粉碎。她当时目瞪口呆，如果想不出好办法的话必然要出洋相了。结果，列昂节耶娃镇定地说：“看来发明这种玻璃杯的人没有考虑我的力气”幽默的语言，一下子使自己摆脱了窘境。并化解了杯子不结实的误会。

棘手话题，善于巧妙化解

有时候我们会遇到一些不愿意回答甚至可能很尴尬、受到刁难的问题，这时，我们的表达技巧和反应能力以及心理素质就成为成功回答问题的关键。如何在面临各种问题时把握分寸，滴水不漏，又让对方感到满意呢？名人们总是人们关注的焦点，跟媒体打交道经验丰富的他们，可以给我们一些启示：

有一次在梁朝伟出席的某活动上，记者又问起他和刘嘉玲的关系：“在北京《无间道》的首映式上，你和刘嘉玲非常亲密，我们想知道，你们什么时候能走上红地毯呢？”

这个问题虽然公众非常关心，可毕竟是个人隐私，梁朝伟不好回答，于是他说：“我们在人民大会堂的首映式上，就已经走过红地毯了啊。”

人民大会堂走地毯当然不比婚礼上的红地毯，然而梁朝伟偷换了两个红地毯的含义，回答无懈可击。

2004年雅典奥运会上，刘翔勇夺金牌，一名外国记者不怀好意地问他：“亚洲人在短跑上一直是一个弱势，许多人怀疑你的成绩的真实性，认为可能是服用了查不出来的兴奋剂，请问你怎么看这个问题？”

刘翔盯着对方，略加思索，从容地回答道：“贵国的医学一向比中国发达，服用兴奋剂的历史比中国悠久很多，如果有这种药，你们的运动员一定用过了。不过可以肯定的是，你们就算服用了兴奋剂，也没有进世界前三。”一番话把这位记者噎得满脸通红，哑口无言。刘翔机智的回击赢得了在场中外人士的尊重和钦佩。

1944年3月25日，富兰克林·罗斯福第四次连任美国总统。《先锋论坛》报的一位记者采访这位第32任总统，就他连任总统之事问他有何感想。罗斯福笑而不答，请记者吃一片三明治。记者觉得这是殊荣，很快就吃下去了。罗斯福又请他吃第三片，记者受宠若惊，虽然肚子已不需要了，但他还是硬着头皮吃下去了。这时，罗斯福微笑着说：“现在已经不用回答您的提问了，因为您已经有了亲身的感受。”

在总统候选人的提名过程中，肯尼迪的年轻和孩子般的外表成了一个不折不扣的不利条件。众议院发言人萨姆·雷伯恩就是攻击肯尼迪乳臭未干的几个民主党领导人之一。肯尼迪哈哈一笑，把问题抛到一边，说：“萨姆·雷伯恩可能认为我年轻。不过对一位已是78岁的人来说，他眼中的大部分人都年轻。”

以上各例中的回答各有千秋，都是用滴水不漏的语言回答了刁难的问题。当然，要达到他们这样运用语言的程度，我们还需要不断地实践和锻炼。但是总结关键的一点，面对刁难，他们都有一个平稳的心态，一个娱乐的心态，而不是心胸狭隘，暴跳如雷。

现实中，也许情况总会与这里讲的有很大出入，世事无常嘛。因此我们就需要发挥自己的能力和机智，在棘手的话题落到你的身上时，如打太极般，与之周旋。太极中的借力打力、避实就虚都是很不错的方法。下面总结几个常用方法：

1、以其人之道，还治其人之身

在交谈中，有人或善意或恶意得向你发难，把你推向窘境，这时就需要应变。这种应变，难就难在既要解决这个问题，又不能失礼。

一次，一家英国电视台采访梁晓声，现场拍摄采访的过程。采访者是个老练的英国人，他走到梁晓声面前说：“下一个问题，请您做到毫不迟疑地回答，最好只用简短一两个字，如“是”与“否”来回答。梁晓声点头认可。

遮镜板啪的一声响，话筒立即伸到梁晓声面前，记者问“没有文化大革命，可能也不会产生你们这一代作家，那么文化大革命在你们看来究竟是好还是坏呢？”

梁晓声一怔，提问竟如此之刁，他灵机一动，立即发问：“没有第二次世界大战，就没有以反映第二次世界大战而著名的作家，那么您认为第二次世界大战是好是坏？”

回答的如此巧妙，使英国记者为之一愣，摄像机立即停止了拍摄。梁晓声以其人之道，还治其人之身，转败为胜。这个应变就是短短的一瞬间，却在历史长河中留下了很深刻的印象。

有一次在一个小型的联欢会上，观众席上有一个观众问赵本山：“听说你在全国笑星中出场费比较高，一场要一万块，是吗？”

这个问题让人为难：如果做出肯定的回答，一定会给赵本山本人造成很多不便；要是否定，很难有人相信。赵本山说：“您的问题问得很突然。请问你在哪里工作？”

“我在大连一个电器经销公司。”那位观众说。

“你们经营什么产品？”赵本山问。

“录像机、电视机、录音机……”

“一台录像机要多少钱？”

“4000 元。”

“那有人给你 400 你卖吗？”

“那当然不能卖。价格是根据产品的价值确定的。”

“那就对了。演员的价格是由观众决定的。”

经过这番诱导，赵本山既回避了正面回答问题，又没有答非所问，使得交际气氛非常和谐轻松。如果赵本山拒绝回答，或者一本正经地说“请您不要问收入等隐私问题”，那可能把气氛搞僵，自己还会给观众留下不爽快的印象。

法拉第是英国著名的物理学家和化学家，他常常百折不挠地做一些表面上和社会生活并不相关的科学实验。当法拉第最初发现电磁感应原理的时候，有人冷嘲热讽地问他：“这个原理对我们的生活有什么用呢？”

法拉第马上反问对方：“刚生下来的婴儿有什么用呢？”

对方听后，哑口无言。

这三个例子都是没有采用正面回答，都是把对方置于同等境地从而让其哑口无言的典范。下一次，遇到难以回答的棘手问题时，你不妨一试。

2、模糊语言很管用

在一些不必要、不可能或不便于把话说得太实太死的时候，利用“模糊”语言让你的表意更有“弹性”。生活中还有一类问题，也是我们怎么回答都不对的，面对这样的问题，聪明的人通常会想办法巧妙地避开。

北宋王安石的儿子王元泽幼年时，有一位客人知其不辨同笼的獐和鹿，却故意问他“哪一头是獐，那一头是鹿。王元泽不慌不忙，沉着答道：“獐旁边的那头是鹿，鹿旁边的那头是獐。王元泽年虽年幼，却知道模糊语言的作用。却机智的用模糊语言为自己解了围，显示了他的应变能力。

3、避实就虚的学问

为了保全自己的某种利益，你可以设法避开这类难于应付的问题。有时候为了照顾自己的面子，你也要学会避开别人的提问。如中国的太极般“避实就虚”。

有这样一个善于闪躲质问的女人，她回避问题的本领简直令了解她的人想大喊一声“太妙了”。例如，如果有人问她：“你可曾读过《堂吉珂德》？”她会回答：“最近不曾。”其实她根本没读过，然而谁会煞风景去破坏融洽的谈话气氛？

另有一次，有人问她可曾读过但丁《神曲》中的地狱篇，她回答：“英文本没读过。”旁人不禁肃然起敬。她这句百分之百的真话会让人产生两种误解：她读过这诗篇，她精通十四世纪的意大利文；她是文学纯粹主义者，不屑读翻译本。真是高明，不失形象却又回答了问题。

巧妙应对棘手问题的方法还有很多，比如你可以采用类比的方式，借助事实说话等等。万事相通，你也可以多从其他方面吸收营养，为自己的人生道路保驾护航，让棘手的问题不再是你的羁绊。

顺水推舟，阻力才能最小

美国有家生产乳制品的大工厂，某日来了一位怒气冲天的顾客，他不客气地对厂里的负责人说：“先生，我在你们生产的乳制品中发现一只活苍蝇，我要求你们赔偿我的精神损失。”之后这位顾客提出一个天文数字的赔偿数目。

在美国，像这种乳制品生产线的卫生管理是相当严格的，为了防止乳制品发生氧化反应而变质，每次都要将罐内所有的空气抽出，然后灌入一些无氧气体后再予以密封，在这种严苛条件下生产的乳制品，根本不可能有活的苍蝇会在里面。

由于这个事件关系到公司的商誉，这位工厂负责人不好立即揭穿那人的骗局，只是很有礼貌地请他到会客室里，那位顾客边走边还破口大骂。

当这名顾客第三次提出抗议并要求赔偿时，负责人很有风度地为对方倒了杯水，然后慢条斯理地说：

“先生，看来真有你说的那么回事，这显然是我们的错误，你放心，你会得到合理的赔偿。由于这个问题事关重大，我们绝对不会忽视的，这样吧，你稍等一下，我马上命令关闭所有的机器，以查清错误的来源。因为我们公司有规定，哪一个生产环节出现失误就由哪个环节的负责人来负责，待我把那位失职的主管找出来，让他给你赔礼道歉。”

说完后，负责人一脸严肃地命令一位工程师：“你马上去关闭所有的机器，虽然我们的生产流程中不应该会有这种失误，但这位先生既然发现了，我们就有义务给顾客一个满意的答复。”

那位先生本来只是想用这个借口来诈骗一些钱，但他没有想到自己的话会引起如此严重的后果，顿时担心自己的花招被拆穿，那样一来他会被要求赔偿整个工厂因停工而造成的损失，那么即使他倾家荡产也赔不起。

于是他开始感到害怕，并且嗫嚅道：“既然事情这么复杂，我想就算了，只是希望你们以后不要再发生类似的事情。”

就这样，他给自己找了一个理由想拔腿便走。

那名负责人叫住他，诚恳地对他说：“感谢您的指教，为了表示我们的感激，以后您购买我们的食品均可享受八折优惠。”

这位先生没想到会因此得到意外收获，从此他也成为这家公司的义务宣传员，让更多的人肯定这家公司产品的品质。

案例中，那位高明的工厂负责人不仅掌握了对方的心理，用“攻心”说话术揭穿对方的骗局，而且还反过来“绑架”那位顾客的想法，使他从此以后成为公司最有效的广告宣传员。他用的就是“顺水推舟”这个策略。

有时候，人执拗于某一错误道理或者荒唐的念头，常是由于思维逻辑出现了错误。在这种情况下，你只需顺水推舟的指出他的逻辑错误，问题就迎刃而解了：

话说古代，有所谓的得道高人向某个皇上敬献长生不老之药。宫女带领着拿着药的得道高人走入宫中，被一位出身低微的妃嫔看见。于是妃嫔命人拿给自己看看。看后，这位妃嫔向得道高人问道：

“可以吃吗？”

“回禀娘娘，可以吃。”

于是这位妃嫔就把要吃了下去。

这件事情马上就传报给了皇上，皇上大怒，带领卫队气冲冲的进后宫抓这个倒霉的妃嫔。到了后宫后，这个妃嫔也不害怕，皇上问她：“为什么吃掉朕的仙药！？”

这个妃嫔跪在地上，不慌不忙地说：“我问道长，道长说可以吃，因此我就吃了。这事我没有罪，罪过在道长。再说了，道长献的是长生不老药，因为我吃了药而大王要杀我，那这药岂不变成了丧命药。大王如果要杀死无罪的臣妾的话，只能说明有人在欺骗皇上。”

皇上听了，便没有杀她。

顺水推舟，比喻应顺应趋势采取相应的办法。在交谈中，顺应对方的话茬，自然而然顺着说下去，让其向着有利于自己的目标发展，最后使对方心悦诚服。

运用顺水推舟，能达到许多目的。既可以婉言批评，又可以消除尴尬，还可以巧妙讽刺：

有一次，一位著名演员和丈夫举办一次敬老宴会，请文化艺术界许多著名前辈参加。90多岁的老画家和他的看护陪同前来。老人坐下后，就拉着演员的手，目不转睛地看她。过了一会儿，老人的看护带点责备的口气对老人说：“你总看别人做什么？”老人不高兴了，说：“我这么大年纪了，为什么不能看她？她就是生得好看。”老人说完，脸都气红了，弄得大家都尴尬，此时，这位演员笑着对老人说：“您看吧，我是演员，不怕人看。”演员就喜欢人家看，顺水推舟，合情合理，既不忤逆看护的意思，有顺乎老人的情绪。

李鸿章有个远房亲戚，胸无点墨而热衷科举，考场上打开试卷，竟有一多半字不认识，急的如热锅上的蚂蚁。眼看交卷时间就要到了，该人灵机一动，在试卷上写道：“我乃李鸿章李中堂大人的亲妻（戚）。”主考官批阅这份试卷时，不仅拈须微笑，提笔在试卷上批到：“所以本官不敢娶（取）你。”主考官巧借李

某一个错字，顺水推舟，来个错批，取得了强烈的讽刺效果。

当然，顺水推舟也要把握时机。人们不是常说“时机转瞬即逝”吗？的确是这样的，说话的时候，如果不把握住机会，说话的效果就会大打折扣。

所以，说话的时候一定要注意抓住机会，机会来了就要顺着杆子往上爬，更要顺水推舟，争取达到说话的效果。

老李家的电冰箱已经用了十几年了，老化现象十分严重，制冷效果很差。老李的妻子为此和他商量要买一个新的，都因为老李不同意而作罢。

有一个夏天的中午，妻子对老李说：“今天天真热，你把冰箱里的雪糕给我拿一只吧。”

老李打开冰箱，看了看说：“哎呀，雪糕全化了。”

“怎么回事？怎么就化了呢？”

“不知道呀，是不是冰箱门没有关好？”

“还不是这个冰箱的制冷效果太差的原因，咱们还是买一个新的吧？”老李的妻子再次提议。

“看来还真是不能用了，不过买新的还真需要很大一笔钱呀，我可是舍不得。”

“花钱是花钱，可也是方便了吗。你看，至少我再吃雪糕就不成问题了呀。”

“你说怎么办就怎么办吧。”老李有些软化了，不在表示强烈的反对意见。

“那咱们就到商场先去看看，你说呢？”

“好的，咱们去看看。”

这个老李的妻子捉住了说话的时候，顺着冰箱制冷效果差，就把老李推着去买冰箱了。

你可以看到，顺水推舟的效果还是蛮不错的，但也是看清情况的以后才用的。不分情况乱说话，同样也是给自己制造麻烦，很有可能是一个大麻烦。要想使用这一策略至少保证下面两个前提：

首先要认清对方的心态，弄清对方的心理状况。对方的心态决定了对方说话的内容和方式，所以，在谈话的过程中要注意把握住对方的心态，弄清对方的心理状况，这样才能把握住机会，顺水推舟。

然后要因势利导。有时候，机会要靠自己创造，所以在和他人谈话的时候，要注意因势利导，克服对方的抵触心理，使对方软化自己的立场，一步一步引导对方进入自己的语言环境，为自己的顺水推舟做好准备。

揣着明白，言语适当糊涂

英雄珀耳休斯按照宙斯的旨意捕杀精明的魔女墨杜萨。墨杜萨为了逃过珀耳休斯的慧眼，摇身变作他的爱妻安德洛美达，瞒天过海，招摇于市井之间。珀耳休斯装浑扮傻，人魔为亲，把家中最好的宝物告诉她，并一再感慨自己耳聋眼花，心智不济，早已不堪大任了。待墨杜萨第二日悄然潜入他的庭院窃取宝物时，他佯装午睡，扮出毫无察觉的模样。墨杜萨自以为得计，却不知已陷入用糊涂编织的包围圈。宙斯见状，头脑中第一次形成了糊涂亦为智的概念。于是称珀耳休斯为英雄的仙子，并将他列为星座。

这个故事告诉我们的是：有些事情，你非要硬去较真，就会愈加麻烦，相反你若装痴作聋，来个“难得糊涂”，“无为而治”，也许会有满意的结果。

装糊涂在人际相处上很重要。心胸开阔些，宽容大度些，也就大事化小，小事化了了。如果发生意见不一致，争论一阵，见不出高低，便不必再争论了。没有多少原则性的大是大非，何必非争个清楚明白呢？你知道自己的意见正确，对方同样认为自己正确，这样，就应当装糊涂，让争论在和平的气氛中结束。

假糊涂乃真聪明之大哲学。有时候话说得过于明白真实，反而不会达到好的效果。如果能够说得含糊一点，反而会起到更好的效果。在现实生活中，糊涂语言有着广泛的应用。经常碰到一些很尴尬的情景，这时候糊涂语言就派上了大用场：

有一次地家旅馆招聘侍者，前来应聘的人很多。老板想考考他们：“有一天当你走进客人的房间，发现一女子正在裸浴。你应该怎么办？”

众人都抢着回答，有的说：“对不起小姐，我不是故意的。”

有的说：“小姐，我什么都没有看见。”老板听后不停地摇头，这时一个小伙子走上前说：“对不起，对不起先生。”结果他被录用了。

这个小伙子说是巧妙地使用了糊涂的语言，使客人得到了心理上有安慰，同时也得到了老板的赏识。

在生活中，经常可能碰到一些不能回答但又不能不回答的事情，这时候同样可以巧妙地使用糊涂语言进行对答：

阿根廷著名的足球运动员迪戈·马拉多纳在 1986 年的世界杯上和英格兰球队相遇时打入的第一球是“颇有争议的手球”。据说墨西哥一位记者曾拍下了“用手拍球”的镜头。

后来，有一位记者问他，那个球是手球还是头球时，他机敏地回答：“手球一半是迪戈的，头球一半是马拉多纳的。”马拉多纳的回答故意装糊涂，但是却颇具心计，倘若他直言不讳地承认“确实如此”，那么无疑承认了这场比赛的不公正性。但如果不承认又有失足球明星的风度。这妙不可言的“一半”与“一半”，等于即承认了球是手臂撞入的，颇有明人不做暗事的大将气概，又在规则上肯定了裁判的权威，具有君子之风。

由此可见，在与人交流时使用糊涂语言的重要性，在与人交谈时还有一个重要的用处，就是使用糊涂语

言能够给人台阶下，使双方都皆大喜欢。

某学校的一位女老师偶然发现有几为同学正拿着实验室的凸透镜在阳光下玩耍，刚好学校的实验室丢失了一面凸透镜。这时这几位同学发现了老师，神情非常惊慌，老师肯定了自己的判断。

但是老师并没有责怪他们，而是笑着说：“哟，这凸透镜找到了，谢谢你们啊！昨天我到实验室准备实验，发现少了一个凸透镜，我想大概是搬迁过程中丢失了，我沿途找了好几遍都没有找到，谢谢你们帮我找到了这个凸透镜。这样吧，你们继续做实验，下午还给我也不迟。”

这几位同学也松了一口气，连忙答应了下来。下午这几位同学果然把凸透镜送了过来。

这位女老师很聪明，她故意装糊涂，误以为他们帮助自己找到了凸透镜，将责备化成了感激，自然令学生在摆脱尴尬的同时又羞愧不已，老师的目的也顺利地实现了，同时也维护了学生们的自尊心。

由此可见，有时候装装糊涂、说说糊涂话还是很有好处的。同样，在人生中，人们定会遇到许许多多令自己“难堪”的情境，对此，人们可以借助于“糊涂”，“忍让”一下，不过于斤斤计较，暂时“吃点小亏”，作点“退却姿态”。这种“糊涂”，可以让你有更多的时间去享受人生，具有“保护自己”的功能。但需要注意的是：说糊涂话要讲究场合、要看人才能收到预期效果。

很多时候，揣着明白装糊涂是一种人情的练达。在一些特殊的场合中，人要有猛虎伏林，蛟龙沉潭那样的伸屈变化之胸怀，让人难以预测，而自己则可在此期间从容行事。当然，做到“明知故昧”绝非易事，如果没有高度涵养，斤斤计较，是断然不行的。

玩笑固然好，也要有分寸

一天，在外地出差的王先生接到好友电话称：“你爱人掉进下水道了，被我送进了省医，你赶快回来。”

王先生接到电话后，急急忙忙赶回。回到家中，见爱人正在看电视，才知道自己被骗。

“太气人，玩笑开得太过分。”张先生告诉妻子，接到好朋友的电话后，根本没有想到他是在骗人。于是他找到朋友，朋友不但不对自己的行为道歉，反而说“愚人节开玩笑很正常。”他听后十分生气，于是俩人在街上大动拳脚。

无独有偶，另一位先生在办公室接到一位朋友打来的电话，电话那端语气急促地说：“你快点到某某商城来！你儿子在乘坐电梯时手指被弄断了。”闻听此言，他急忙跑出办公室，等不及电梯，一口气从七楼跑到了一楼。途中，他的手机又响了，朋友对他说：“老兄，你现在哪里？”“我在2楼，马上就打车过来。”“你回去上班吧，不用来了。”他忙问：“不去医院行吗？”对方回答：“不用了，今天是愚人节，拿你开开心！”这位先生马上火冒三丈，他从七楼跑到一楼，全身衣服都湿透了，这都还是小事，关键是心急如焚的滋味太痛苦。

熟悉的朋友之间，大家相互取乐，说话不受约束，是朋友间相处至深的表现，也是人生的一件快事。不过，凡事有利也有弊，乐极生悲，因开玩笑而使朋友不欢而散的事也常有，有的甚至因为几句玩笑话而伤感情，断交请。事实上，善意的欺骗和愚弄，能让周围人的生活变得轻松愉快，但一定要掌握火候。像这种拿亲人的安全开玩笑的做法就实在太过火。

开玩笑之前，先要注意你所选择的对象是否能受得起你的玩笑。一般人大可分为三类：第一类为狡黠聪明，第二类为敦厚诚实，第三类为介于上述两者之间。对第一类人开玩笑，他不会让你占便宜的，结果是旗鼓相当，不分上下。第二类即敦厚诚实者，既无还手之功，亦无抵抗之力。这种人所见与外表的，不是道貌岸然就是无可无不可的，喜欢和大家开玩笑，人你如何取笑他，他脾气绝好，不会动气。对于介于两者之间的那种人，应付是最要小心。这种人大概也爱和别人说说笑笑，但一旦被别人取笑，既无立刻还击的聪明才智，又无接纳别人玩笑的度量，结果男则变为恼羞成怒，大家不欢；女则独自躲在床上痛哭一场，说是受人欺侮。所以开玩笑前先要了解对方。

其次，开玩笑要适可而止。普通的开玩笑，一两句说过便罢，不能老盯着一个人。这样绝大部分的人都是可以接收的。如果你专对一个人不停的大开玩笑，则绝大多数人是不能忍受的。

开玩笑本来无所谓顾虑到对方的尊严。但如果使对方太难堪了，那就市区了玩笑的意义。你笑你的同学考试不及格，你笑你的亲戚做生意因上了别人的当而亏了本，你笑你的同伴在走路时跌了一跤……本来这些都是应该报以同情的，而你却拿来取笑别人，不仅使对方难以下台，而且表现出你的残酷无情。同样不可拿别人生理上的缺陷来作为你开玩笑的题材，如对眼、麻子、跛脚、驼背等等，属于一个人的不幸，你应该是怜悯而不是取笑。不可使开玩笑成为你的谈话习惯，除了开玩笑就不会说话，只能表示你的浅薄。故意拿别人的苦恼开玩笑的人，一定是一个无情的人。

诙谐而不下流，且具有浓厚风趣的语句，能使人快乐，更会发人深省，这种智慧型的幽默，是现实谈话中最上乘的，在不伤害别人的同时，使大家开心。如果你能诚心诚意的这样做，你一定可以获得更多人的信赖，更多人的钦佩，并能获得更多的朋友。

人际交往中，开个得体的玩笑，可以松弛神经，活跃气氛，创造出一个适于交际的轻松愉快的氛围，因而诙谐的人长能收到人们的欢迎与喜爱。但是开玩笑开得不好，则会适得其反，那么，如何掌握好开玩笑的分寸呢？

1、内容要高雅

开玩笑是运用幽默的语言有技巧的进行思想和感情交流的艺术，这就要求语言必须纯洁、文雅。笑料的内容取决于开玩笑者的思想情趣与文化修养。内容健康、格调高雅的玩笑，不仅给对方以启迪和精神的享受，也是对自己美好形象的有力塑造。如果开玩笑污言碎语，不仅使语言环境充满污浊的气味，对听者也是一种侮辱，至少也是一种不尊重。同时也说明自己水平不高，情趣低俗。

2、态度要友善

与人为善，是开玩笑的一个原则。开玩笑的过程，是感情相互交流传递的过程，是善意的表现。如果借着开玩笑对别人冷嘲热讽，发泄内心的厌恶、不满的情绪，甚至拿取笑他人寻开心，那么除非傻瓜才识不破。也许有些人不如你伶牙俐齿，表面上你站到上风，但其他的人会认为你不能尊重他人，从而不愿与你交往。这样，你是失去的是众多的朋友。

3、对象要区别

同样一个玩笑，能对甲开，不一定能对乙开。人的身份、性格、心情不同，对开玩笑的承受能力也不同。

一般来说，后辈不宜同前辈开玩笑，下级不宜同上级开玩笑；女性不宜同男性开玩笑。在同辈人之间开玩笑，则要掌握对方的性格特征与情绪信息。

对方性格外向，能宽容忍耐，玩笑稍微过大也能得到谅解。对方性格内向，喜欢琢磨言外之意，开玩笑就应慎重。对方尽管平时生性开朗，但恰好碰上不愉快或伤心事，就不能随便与之开玩笑。相反，对方性格内向，但正好喜事临门，此时与他开个玩笑，效果会出乎意料的好。

4、场合要分清

在开玩笑时一定要看清场合，看这种场合是否可以开这种玩笑，一般来说，严肃静谧的场合，言谈要庄重，不能开玩笑。而在喜庆的场合则注意所开的玩笑能否使喜庆的环境增添喜悦的气氛，如果因开玩笑使人扫兴就不好了。总的来说，在庄重严肃的场合不宜开玩笑，否则极易引起误会。

工作时间，一般不宜开玩笑。以免因注意力分散影响工作，甚至导致事故的发生。

5、忌讳要躲开

通常需要注意的禁忌主要有以下几点：

和长辈、晚辈开玩笑忌轻佻放肆，特别忌谈男女之事。几辈同堂时玩笑要高雅、机智、幽默、乐在其中。在这种场合，忌谈男女风流韵事。当同辈人开这方面的玩笑时，自己以长辈或完备的身份在场时，最好不要掺言，只如无其事的旁听就是；

和非血缘关系的异性单独相处时忌开玩笑。哪怕是正经玩笑，也往往会引起对方反感，或者会引起胖人的猜测非议；

和残疾人开玩笑，注意避讳。人人都怕别人用自己的短处开玩笑，残疾人尤其如此。俗话说，不要当着和尚骂秃头，癞子面前不谈灯泡。

总之，玩笑可以让我们的生活更加多彩，然而开玩笑时一定要掌握“度”，适可而止才能活跃气氛，增进彼此之间的友谊。

适时闭嘴巴，不要惹是非

苏东坡曾经留下过这样一首诗：“高山石广金银少，世上人多君子稀。相交不必尽言语，恐落人间惹是非。”

“相交不必尽言语”，就是这个道理。很多时候，我们谈兴甚浓，于是海阔天空无所不谈，画蛇添足或是把一些完全不该说的话和盘托出。这样岂能不惹是非？

林丽不久前刚刚生了一个孩子。一天，她和另一个办公室的小杨迎面遇到了。小杨出于礼貌，打招呼说：“你来上班了？真辛苦啊！你生的小孩还可爱吧？”

说完之后，小杨立即意识到了自己的话语有些欠妥，因为没有谁认为自己的孩子是不可爱的，而你还要再去强调这个问题，必然引起对方的不快。果然，林丽就说：“谢谢！你早点生孩子不就知道可爱不可爱了！？”而小杨是一个30多岁，还没有婚史的人。林丽也多说了后面这一句话，刺伤了小徐的自尊，就加深了两个人之间更多的误会。如果她们都能适可而止吞下后面的一句话，就不会造成彼此的不愉快了。

在与人交往中要做到吞下不该说的话，应该具备这样的心态：就算你是全世界最自我的人，也要懂得尊重别人。不要以为吞下自己最后一句话就不自我，其实那才是真正懂得保护自己的人。

适时地闭上你的嘴巴，你会看起来更加可爱。不要罔顾别人的想法而肆意倾倒你的垃圾信息，更不要随便对一个不熟悉的人卖弄你的小道消息和私人问题。

小心那些只听不说的人，或许是因为害羞，或许他们隐藏了杀机。在询问式和操纵式的倾听中，要学会分辨同情和尊重的耳朵。

尤其要注意的是，在办公室这个弹丸之地中，此起彼伏的流言飞语，其杀伤力之强简直匪夷所思。如何在办公室里保护好自己，实在是一门大学问。下面这些内容是你不得不学的：

小心别在办公室谈论自己的私事，或是在同事间散播别人的八卦，这两种行为都会不自觉把自己推入危险的境地。但你绝对应该张大耳朵，封紧嘴巴，“有耳无嘴”不只是大人教训小孩子的话，也是办公室丛林的生存法门之一。

八卦一向是同事间联络感情最佳的话题，尤其在茶水间、洗手间这两间“谈话室”里，往往是众家流言的最大集散地，也是大家说老板坏话的“秘密花园”。然而，就算你在办公室受了多大冤屈，苦水满腹，都不应该向同事诉苦。原因有二，牢骚如同狐臭，人人避之唯恐不及，没有人有义务当你的情绪垃圾桶；其二，办公室不是你找心理医师的地方，有些人会以为互相交换心事是两人结盟的保证，但万一有一天两个人不再是朋友呢！过去的秘密可就成为了对方手上的把柄了。

因此，不论你跟老板私交多好，或是心结多深，都不要在公司里张扬。如果你条件不错，工作认真，也交出了漂亮成绩，一定不希望自己努力的成果被归因于跟上司的“特殊关系”吧！万一你跟上司之间有误会或摩擦，被有心人知道了，难保不会成为被利用的话题或炒作的题材，两者对你一点好处都没有。

八卦可以多听，但不能多讲，最好只进不出。所谓“祸从口出”，口水是名符其实的“祸水”，不管是泄露自己的私事，或转述听来的是非，都可能让自己陷入言多必失的危险。更要不得的是以成为八卦中心为荣，到处打探小道消息，当心变成被利用的对象还不自知。

避免敏感话题：不要去探究别人的年终奖金之类的问题，对于此类问题，别人喜欢对你打哈哈，而你自己也不会喜欢告诉别人。所谓“己所不欲，勿施于人”，就是这个道理。

不要随意对同事发牢骚，诉说对公司制度的不满，小心传到老板的耳朵里，落得连申辩的机会都没有。

做个“含蓄”的人。无论富贵有余，还是穷苦不足，都不要向别人显露。而对于私生活，更应该保有隐私权。不要让老板认为你是一个控制不了自己情绪的人。

雄心大志要藏好。大张旗鼓地告诉全天下人你要坐上 XX 职位，这无异于向同僚、乃至你的上司宣战。小心“壮志未酬身先死”。

上司如果你发火了，你要维持自身一贯的作风，做到不卑不亢，应对有术。最后可以告诉你的上司，你已经做好听的准备了，请他坦诚地说好了。这样你反而会起死回生。但如果是你的错误，请你恳切地道歉，弥补自己的过失。

总之，在社交场合中，少说多听是一条永恒的守则。侃侃而谈不见得给自己增添光彩，更不能说明自己有学问，相反却会带来言而不实、卖弄自己的恶名。自己的脑袋一定要管住自己的嘴巴，说话一定要经过思考，这样才能长久地拥有快乐。

不咄咄逼人，要得理饶人

许多人能言善辩，时常在人群中占据上风。为了显示自己的口才有多么了得，他们更乐意尖酸刻薄，带有挑衅意味，似乎这样会显得伶牙俐齿，不好惹、有个性。很多善于辩论的人因为不懂人际关系的维护，目中无人，争强好胜，什么都想比别人高出一截。别人说一句话，他也会从中挑刺，非要让别人同意他的观点，甚至不惜辩论一番决出胜负。卡耐基对此说：你可能赢了辩论，可是你却输了人缘。任何讽刺挖苦都是带有攻击性的，即使是友善的嘲弄，有时也会让你失去友情。讽刺挖苦阻挡了正常的开放式的交流，而使交往变成了荒谬的争吵。

公共汽车上人多，一个年轻小伙子不小心踩到了一位老大爷的脚，老大爷脾气不好，张口就来：“你说你这么大一小伙子，欺负我这么大岁数的人干吗？”

小伙子本来刚开始是想说一句抱歉，可老大爷的话实在让他反感，愧疚的心理马上无影无踪，他按捺了半天说：“踩了就踩了，可我什么时候欺负您了啊？”

老大爷更不高兴，说：“得得得，现在的年轻人都不学好。我看你那样儿，监狱里刚放出来的吧？”

这下小伙子可火了：“你这人怎么说话呢？”说完就要往前冲。这下车里的人左劝右劝，好不容易才让他俩消了气儿。

老大爷的说法就是典型的“得理不饶人”，本来只是小事一桩，可是为这么一点小事斤斤计较，让他自己显得很刻薄，不但形象大打折扣，还害得双方心理都不痛快，何苦呢？

一位老人去逛花鸟市场，不小心将小贩的两个花盆碰倒摔破了。老人连忙道歉，还说愿意把两盆花买下来，可是一掏口袋才发现一分钱都没带。

那个卖花的小贩就不依了，喋喋不休地说两盆花值多少钱，其实最多也就 20 块钱。

老人说：不管多少钱我赔你就是了，但是我现在没有带钱，你可以叫人随我回家拿钱。

小贩不相信，不让他走，一个劲地让他再好好摸摸口袋找钱。老人把口袋翻给他看，确实是没有钱，可是小贩就是不相信，还咄咄逼人，说哪有这么大一个人出门不带钱的。

老人没办法解释，只好反复说，我不会骗你的，可是无论他怎么解释，小贩就是不相信。小贩要老人拿出身份证看，可是老人偏偏又没有带身份证，于是小贩就仍然不放他走。这时围观的人越来越多，老人没有受过这种委屈，感觉很没面子，着急上火，结果一下子心脏病突发，不治而亡。

为了 20 块钱的花盆，居然葬送了一个老人的生命，追悔莫及还有什么用呢？想想看，生活中为这种小事斤斤计较、得寸进尺的人还真不少，其实，很多事情根本没有必要非要分出个高下优劣，尤其当这个结果还可能挫败别人的自尊心时，那就更不要去争辩。你尊重别人，别人就会尊重你；你要存心让别人难堪，别人一定心里不服气，这也注定为你以后的人际交往埋下隐患。所以，有时候对自己的观点要有所保留，对别人的观点也要能理解和认同，这样关系才能和谐。

别人有了错，也许自己已经意识到了，对所犯的错误多少有了负罪感，如果不分场合、对象，一味地理直气壮谴责别人，会让人十分难堪。得饶人处且饶人，对那些已经有了内疚之意的人应该学会同情和理解，学会宽容和礼让，学会拯救。

在一个秋天，美国加州有两个流浪的少年在林场里玩，为了搞恶作剧点燃了那片丛林。就是在这次火灾中，一名年轻的消防警察不幸牺牲了。

在查明这是一起蓄意的纵火案之后，人们非常愤怒，市长表示一定要将罪犯抓捕归案，让他们接受最严厉的惩罚。但是那位牺牲的消防警察的母亲在接受记者采访时说的话却出人意料。她说：“我很伤心地看到我的儿子离开我，但我现在只想对制造灾难的两个孩子说几句话：你们现在一定活得很糟糕，很可能生不如死。作为这个世界上最最有资格谴责你们的我，此时只想说，请你们回家吧，家里还有等待你们的父母，只要你们这样做了，我和上帝一起宽容你们……”

在这位宽容的母亲发表电视讲话前，两个纵火的孩子因为承受不了巨大的社会压力而购买了大量的安眠药准备一起离开这个世界。但就在这时，他们从电视里听到了这位母亲的声音，顿时泪如雨下。而后，他们将安眠药丢到一边，决定向警察投案自首。

这位母亲的宽容真是让人动容。本身原谅杀死儿子的罪魁祸首已经是非常困难的事，而她居然还在担心他们活得不好，规劝他们回到家人身边。相信读者听到这样感人肺腑的语言，见识到如此高贵的一颗心，

也会不禁慨叹。正是她的宽容，她的心平气和，阻止了两条鲜活年轻的生命从世界上带着悔恨而消失。

扪心自问，我们有此胸襟吗？看看这位伟大的母亲，我们有何理由对别人的错误耿耿于怀，念念不忘，用恶意和仇恨来对待那些本已经脆弱的人呢？得理让三分是一种风度，一种理解，也是一种谦让和原谅，它会让你周围的人为此对你心怀敬意。

人与人相处，发生争吵在所难免，甚至夫妻那样的亲密关系，也不会例外。对此，一旦有了纷争，即使认为自己一方在理，也应避免过分的数落、指责。这时候，最好的方式是使用调侃、幽默的言语，浇灭对方的怒气，达到释疑解纷的效果。一位丈夫彻夜未归，次日才幽灵般地回到家中，妻子埋怨了几句，两人便你一言我一语地干起仗来。忽然，妻子说：“算了，没什么了不起，男人晚上不回家都成时髦了——我唯一要提醒你的是：熟悉的地方还是有风景的！”那妻子虽然占理，却没有去“痛打落水狗”，只是调侃了几句，便使一场冲突，体面地结束了。

俗话说：“饶人不是痴汉。”当双方的争论已到剑拔弩张的时候，占理得势的一方应当有“得饶人处且饶人”的风范；切忌穷追猛打，将对方逼入死胡同。那样不仅不能辩赢对方，反而会扩大矛盾冲突。当然，“饶人”也要讲究语言艺术，这就是力求在无损于双方面子和尊严的情况下达成妥协。要做到这一点，言语方式和言语内容的选择是否恰当，就显得格外重要了。方式主要有五种：利用幽默、巧打台阶、诚恳解释、提出难题、以柔克刚。都是要与实际情况相搭配，以解决问题。

“得理不饶人”是你的权利，但不妨“得理且饶人”，这样也给自己留条退路。人海茫茫，但却常“后会有期”，你今天得理不饶人，焉知他日二人不狭路相逢？若那时他有理你无理，吃亏的可就只有你了。所以说，得饶人处且饶人，这正是为自己留了后路。

高处不胜寒，忌居高临下

5岁的大卫跟大人说话，总喜欢拽对方的袖子。爸爸妈妈对这种不绅士的动作，极为恼火，多次训斥大卫，却一直没有改观。

一天，他们带着大卫，去拜访老同学苏茜。不一会儿，大卫踮起脚尖，又拉起妈妈的袖子，指着桌子上的食物，大声叫道：“妈妈，我要吃那个！”妈妈一脸尴尬地看着苏茜。

苏茜弯下腰，把脸靠在大卫的脸上，顺着他手指的方向看了一下，然后微笑着说：“要豌豆泥，是吗？”大卫愉快地点点头。这一次，大卫没有拽苏茜的衣服。

“你们是不是从来没有蹲下来和大卫讲过话？”苏茜突然问道。

苏茜接着说：“在我看来，大卫抓住别人的袖子，就是想让那个人低下头来看着他，或者蹲着和他说话。”

要求平等是人的天性，而居高临下似乎是某些家长、老师、领导的本能。记住苏茜的话吧：那些比你矮的人，希望你低下头看着他，或者蹲着和他说话。

一次英国女王伊丽莎白回家，在门口敲门。她丈夫问道“谁？”伊丽莎白回答说：“女王。”丈夫不开门。女王又敲门，丈夫问：“谁？”女王回答：“伊丽莎白。”丈夫还是不开门。女王又敲门，丈夫再问：“谁？”女王回答说：“你的妻子。”这时，丈夫才把门打开，把妻子迎入了家门。

这个故事还真是让人忍俊不禁。女王在外高高在上，可是回到家她却只是一个普通的女人、一个妻子啊。女王明白了这一点，才化解了丈夫心中隐约的不满。这个例子告诉我们，交流中要懂得尊重对方，和对方保持平等的地位，切不可居高临下，甚至好为人师，常常以指点、评价的口吻说话。

生活中，往往有人由于自身地位、资历“高人一等”或“强人一筹”，往往颐指气使，说话居高临下、盛气凌人。女王尚且要放下身份，更何况他们呢？这样的做法只会自取其辱。

一家公司的会计由于激起了公愤，结果被迫辞职。原因其实很简单，就是她太有优越感，导致人缘超差，最后连一个支持者都没有。

事情是这样的，在公司里，作为掌握财政大权的会计，她的地位是很超然的，大家的工资奖金补贴都要从她手里过，也就如此，培养出了她超乎寻常的优越感：对大家的日常工作时不时指手画脚一番，让人感觉厌烦；集体外出时，80%的人同意一项活动，她偏偏不同意，还非要别人都听她的；跟人说话的口气，都是居高临下的，感觉好像高人一等；至于平时在报销上拖延拿乔更是常有的事……

终于某一天，这位会计颐指气使得太过分了，有一名员工忍无可忍，跑去主管那告状，主管在员工中了解情况时，受会计“压迫”多日的同事们群起反抗，大家纷纷历数她的“罪状”，竟没有一人为她说好话。结果自然是会计黯然离职。

有一位大公司的业务经理在同另一家企业谈判出售产品时，发现对手是几位年轻人，随口便道：“你们中间谁管事？谁能决定问题？把你们的经理找来！”一位年轻人从容答道：“我就是经理，我很荣幸能与您洽谈，希望得到您的指教。”年轻人的话软中带硬，出乎这位业务经理的意料。这位业务经理本想摆摆谱，没想到谈判刚开始就吃了一个小小的败仗。

盛气凌人的行为易伤对方感情，使对方产生对抗或报复心理。所以，参加商务谈判的人员，不管自身的行政级别多高，年龄多大，所代表的企业实力多强，只要和对方坐在谈判桌前，就应坚持平等原则，平等相待，平等协商，等价交换。

一些自视清高，一向感觉良好的人，认为自己在人群中优秀出众，处处居高临下的架势，对周围人们甚至不屑一顾，说话时不免流露出傲慢的表情和语气。稍有机会，就不着头脑地甩出一两句话来，呛得人们

不知所然。其实自负的背后，是浓重的自卑心态，这些人往往不敢袒露自己心迹，只能虚张声势，以掩饰自己的内心的紧张与不安。要么不说话，要么张口就呛人。这种外强中干的表现，只会让人瞧不起。

人与人之间难免有差异，这种差异可能体现在地位、职位、财富、家庭等各个方面。对于过得稍好的人来说，更不应该存心显示，炫耀自己的优越。这种居高临下的待人方式，不仅不受待见，还容易引发别人的厌恶，甚至最终导致关系破裂，不欢而散。

交流最基本的要求是要尊重对方，懂得对方的心思，切不可好为人师，动不动就拿自己的那一套来指导别人。也不可把自己看得高人一等，动不动就教训别人，显示自己的高明。最起码把彼此都放在一个水平上，才能保证交流的顺畅进行。

小林和小西本为大学同窗，后来各奔前程，8年后他们不期而遇。

此时的小林已经是国家公务员，还做了科长，而小西还是在中学做着默默无闻的教师，教学任务繁重，日子过得清苦。小林对小西的处境很是同情，表示乐意帮助小西调动工作，可是小西却拒绝了。

小林很不理解，还振振有词：“人往高处走，何必吊死在一棵树上呢？”

小西动情地说：“我本来是一个农村孩子，是知识改变了我的命运，但是我还有一个心结，就是如何利用我的知识来改变更多农村孩子的命运，因此我总是把那些农村出来的学生当做当年的自己。我刚当高三班主任时，有一个农村孩子复读了一年还没有考上大学，家里没有钱，他自己也没有信心，是我鼓励他，帮助他补习，结果他考上了一个重点大学，如今毕业进了工商局，前两天还开车来看我呢。”

小林这时候很不知趣地问了一句：“你看，还是当公务员好吧？”

小西顿时心里堵得慌，无言以对，不再说话。

小林根本没有准确地理解小西说话的意思，却居高临下按照自己的世俗想法盖了人家一帽，真是很让人扫兴。

那些说话做事时，不时暴露自己的优越感的人，最让人烦。我们经常会听到以下这样的句子：

你这人总是不爱说话.....

你的问题是.....

你呀，就是没有进取心.....

你努力得还不够.....

在交流中，像这样给别人贴“标签”的评论会给人一种居高临下的感觉。要是长辈、师长这样对我们说话，我们虽然心里不高兴也能够理解，但是如果有朋友喜欢用这种标榜、评论的方式说话常常让我们感到反感，说句难听的：你算哪根葱呢？有什么资格教训别人指导别人？居高临下，拿出领导的派头，你把对方置于什么位置呢？因此，在交谈中你必须要掌握的一个分寸就是端正态度，切忌优越感过强以至于让人反感。

把握好尺度，留出点余地

“待人而留有余，不尽之恩礼，则可以维系无厌之人心；御事而留有余，不尽之才智，则可以提防不测之事变。”说的就是说话留有余地的作用。待人办事如此，说话更是如此。

客家有句俗谚：“人情留一线，日后好见面。”生活中很多尴尬是由自己一手造成的。其中有一些就是因为话说得太绝造成的。凡事多些考虑，留有余地，总能给自己留条后路。这在外交辞令中是见得最多的。每个外交部发言人都不会说绝对的话，要么是“可能，也许”，要么是含糊其辞，以便一旦有变故，可以有回旋余地。话不说绝对一个人老练成熟的标准。

自以为是的人容易把话说满。总觉得自己的见解没有错，根本不容分辩，于是马上盖棺定论，不留余地。可是，要知道杯子留有空间，是为了轻轻晃动时不会把液体溢出来；气球留有空间，是为了不会因轻微的挤压而爆炸；人说话留有空间，是为了防止“例外”发生而让自己下不了台。

某公司新研发了一个项目，老板将此事交给了下属小张，问他：“有没有问题？”

他拍着胸脯回答说：“没问题，放心吧！”

过了三天，没有任何动静。老板问他进度如何，他才老实说：“没有想象中那么简单！”

虽然老板同意他继续努力，但对他拍胸脯的信誓旦旦已经开始反感。

人人都讨厌空话大话连篇的人，吹得天花乱坠，实际行动却不见几分，难免让人觉得你华而不实，难以信任。不如低调一点，做的比说的多，多干活儿少说话，用实际行动证明自己的价值。把话说得太满、太大，就像把杯子倒满了水，再倒就溢出来了；也像把气球灌饱了气，再灌就要爆炸了。不如留有一点余地，自己何时都能从容转身。当然，也有人话说得很满，而且也做得到，即使这样，说满话也不可取，毕竟，谦虚一些能留给人美好的印象，而一味拍胸脯，总是让人觉得你不够稳重。何况，凡事总有意料之外，使得事情产生变化，而这些意外并不是人人能预料的，话不要说得太满，就是为了容纳这个“意外”。

在做事的时候，对别人的请托可以答应接受，但最好不要“保证”，应代以“我尽量，我试试看”的字眼；上级交办的事当然要接受，但不要说“保证没问题”，应代以“应该没问题，我全力以赴”之类的字眼，这是为了万一自己做不到所留的后路，而这样说事实上也无损你的诚意，反而更显出你的谨慎，别人会因此更信赖你，即便事没做好，也不会太责怪你。

用不确定的词句可以降低人们的期望值，你若不能顺利地做成某件事情，人们因对你期望不高，最后总能谅解你，而不会对你产生不满，有时他们还会因此而看到你的努力，不会全部抹煞你的成绩；如果你能出色地完成任务，他们往往喜出望外，这种增值的喜悦会给你带来很多好处。

话不说满也表现在不要对他人太早下评断，像“这个人完蛋了”、“这个人一辈子没出息”之类，浪子还有回头的时候，人一辈子很长，变化还很多，你怎么能凭主观就评定别人的一生？

无论何时，我们说话的时候都要提醒自己，要给自己留余地，使自己可进可退，这好比在战场上一样，进可攻，退可守。这样有了牢固的后方，出击对方，又可及时地退回，自己依然处于主动的地位。这样虽然不能保证自己就一定会是处于战无不胜的地位，但是至少可以保准自己不会败得一塌糊涂。要想把握分寸，给自己留余地，需注意以下几点：

1、话不要说过了头，违背常情常理

事物都有自己存在的道理，人事也有自己存在的情理。说话时，如果违背了常情常理，就会给别人留下把柄。因此，在谈话时，要记住话不要说过了头，违背了常情常理。

听听两位推销员对同一商品的介绍：她们推销的是同一款产品：袜子。第一位推销员随手拿起一只袜子，紧接着他又拿起打火机，在袜子下面轻快晃动，火苗穿过袜子，而袜子也未受到损伤。在他一番介绍之后，袜子在顾客手中传看。一位顾客要打火机烧，急得推销员赶忙补充说：“袜子并不是烧不着，我只是证明它的透气性好。”最后大家终于明白怎么回事，袜子的质量没得说，但当时气氛明显地影响了顾客的消费情绪。

而第二位推销员，也是一边说一边演示，不过她注意到了科学性介绍，一番介绍说得非常周到。她是这样说的：“当然，在任何事物都有它的科学性，袜子怎么会烧不着呢？我只是证明它的透气性好，它也并不是穿不破，就是钢也会磨损的。”这番介绍没有给天性爱挑刺的顾客留下可乘之机。接下来，她一边给大家传看袜子，一边讲解促销的优惠价格，销售效果明显好于前一位推销员。

2、话不要说得太绝对

人们考虑问题都喜欢来个相对思考，也许是爱因斯坦的“相对论”深入人心的缘故吧。对于绝对的东西，在心理上有一种排斥感。比如，当你斩钉截铁地说：“事实完全就是这个样。”此时在别人心理会有有疑问：“难道真的一点也不差？”也许你表达是事实。可是他心理老是琢磨“难道一点也不差”的时候，他对你的话语的领悟就会有点舍本逐末了。倒不如这样说：“事实就是这个样子。”

因此，在谈话时，即便是我们绝对有把握的事，也不要把话说的过于绝对，绝对的东西容易引起他人的挑刺。而现实是，如果对方有意挑刺，还真能挑出刺来。与其给别人一个挑刺的借口，不如把话说得委婉一点。同时，如果我们不把话说得绝对，我们还可以在更为广阔的空间与对方周旋。

3、话要说得圆润

当我们为了某个目的与他人谈话时，话就要说的圆润一些，话说得太直，会激恼对方，即便是理在己方。说的圆润一点，能给我们留下一定的回旋余地，从容地达到我们谈话的目的。

某家宾馆的服务员，发现客人马先生，在结账后仍然住在房间，而这位马先生又是经理的亲戚，怎么办呢？如果直接去问马先生何时起程，就显得不礼貌，但如果不问，又怕马先生赖账。于是一位善于谈话的公关部小姐敲开了马先生的房门，“您好！您是马先生吗？”“是啊！您是？”马先生回答说。“我是公关部的，您来几天了，我们还没有来得及来看您，真是不好意思。听说您前几天身上不舒服，现在好点了吗？”“谢谢您的关心，好多了。”“听说您昨天已经结账，今天没有走成，这几天，天气不好，是不是飞机取消了？您看我们能为做点什么！”“非常感谢！昨晚结账是因为我的表哥今天要返回，我不想帐积得太多，先结一次也好，大夫说，我的病还需要观察一段时间。”“马先生，您不要客气，有什么事只管吩咐好了。”“谢谢！有事我一定找你们。”

我们看，这位公关小姐去找客人谈话，目的是要弄清楚，到底是走还是不走？如果不走，就能清楚原因。但这个问题不好开口，弄不好既得罪客人又得罪经理。她的话说的非常圆润，先是寒暄一下然后又问客人需要什么样的帮助，一副非常关心的表情，而使客人深受感动，不知不觉中就说明了原因。她的话语技巧就很高超，回旋的余地很大。

人们常说“话不要说满，事不要做绝”当然是有道理的。事情做绝，不留余地，不给别人机会，不宽容别人，处理事情下狠手都是不理智的行为。无论矛盾有多深，最好都不要说出“势不两立”之类的话，否则日后万一有合作的机会，一定左右为难，尴尬万分。时时处处留有余地是为人处世的大智慧，进可攻，退可守，这才是成功的做人之道。

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程管理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mh.jy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：** 中国经济管理大学 **主办单位：** 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



美华论坛
www.mhjy.net



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材**免费**下载 网址: www.mhjy.net