

语言口才艺术文库

春风化雨

——职场语言的艺术（下）

主编：舒静庐 邱冬



中国环境科学出版社
学苑音像出版社

语言口才艺术文库

舒静庐 邱冬 主编

春风化雨

——职场语言的艺术

(下册)

舒丹 编著

中国环境科学出版社
学苑音像出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

校园活动设计·语言口才艺术文库/舒静庐,邱冬主编.
—北京:中国环境科学出版社,2005.12

ISBN 7-80135-694-2

I. 校... II. ①舒... ②邱... III. 校园活动-中国-科普 IV. J522

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 093528 号

语言口才艺术文库

主编 舒静庐 邱冬

中国环境科学出版社 出版发行
学苑音像出版社

北京--鑫印务有限公司

2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 189 字数: 3600 千字

ISBN 7-80135-694-2

全二十四册定价: 598.80 元 (册均 24.95 元)

(ADD: 北京市朝阳区三间房邮局 10 号信箱)

P. C. : 100024 Tel: 010-65477339 010-65740218 (带 Fax)

E-mail: webmaster@BTE-book.com http: //www. BTE-book.com

CONTENTS

目录

CONTENTS

· 下册 ·

六、解决职场纠纷的口才技巧

1. 劝慰生气的同事的语言技巧 (230)
2. 在争执不休时如何缓和僵局 (232)
3. 用巧妙语言摆脱窘迫 (234)
4. 用幽默消除危机于无形 (237)
5. 巧借自嘲解除尴尬局面 (238)
6. 巧妙地表达与同事不同的意见 ... (242)
7. 消除同事心理防线的语言技巧 ... (246)
8. 面对同事冒犯时的语言技巧 (248)
9. 被他人羞辱时要保持冷静 (253)
10. 受到别人言语攻击时的对策 (255)

CONTENTS

- 11. 面对恶意为难不妨一笑了之…… (258)
- 12. 对付蛮不讲理者要据理力争…… (259)
- 13. 真心的赞美被指为拍马屁时的
对策…… (262)

七、职场管理的口才技巧

- 1. 职场管理口才的作用 …… (268)
- 2. 管理人员交谈的基本原则 …… (270)
- 3. 交谈的口才技巧 …… (274)
- 4. 展现说话的亲和力 …… (282)
- 5. 管理者公开发言的原则 …… (286)
- 6. 管理者发言的口才技巧 …… (292)
- 7. 不说伤害员工自尊的话 …… (296)
- 8. 必要时可说模棱两可的话 …… (299)
- 9. 向下属下达命令的方式 …… (307)
- 10. 下命令的注意事项和语言
技巧…… (312)
- 11. 批评下属的基本原则…… (314)

CONTENTS

- 12. 批评下属的口才技巧…………… (322)
- 13. “三明治”批评法…………… (327)
- 14. 掌握批评下属的艺术…………… (330)
- 15. 在批评下属时不妨包上
 “糖衣”…………… (335)
- 16. 巧妙批评下属的几种方法…………… (338)

八、职场会议的口才技巧

- 1. 施展当众讲话的才能…………… (344)
- 2. 使自己的发言更精彩…………… (346)
- 3. 即席讲话，语惊四座…………… (349)
- 4. 选用话料，为炊有米…………… (357)
- 5. 使自己的发言更令人心服…………… (363)
- 6. 会议演说，一呼百应…………… (365)
- 7. 既说又演，声情并茂…………… (368)
- 8. 怎样当好会议主持人…………… (373)
- 9. 主持会议的实用技巧…………… (376)
- 10. 做好会议的总结发言…………… (390)

CONTENTS

11. 主持会议的语言忌讳·····	(394)
--------------------	-------

九、职场公关的口才技巧

1. 公关活动中彰显优雅的说话 姿态 ·····	(398)
2. 用恰当的仪体姿态配合公关 口语 ·····	(400)
3. 公关中招待客人，要语言周详 ···	(404)
4. 在公关活动中如何介绍彼此 相识 ·····	(409)
5. 公关中如何同他人说第一句话 ···	(413)
6. 营造气氛，尽显轻松与和谐 ·····	(416)
7. 说出的话语恰如其分 ·····	(420)
8. 迎来客往，礼待客人 ·····	(422)
9. 如何与不同类型的人交谈 ·····	(425)
10. 公关活动中如何提出请求·····	(427)
11. 公关活动中如何提出约会·····	(430)
12. 善于打开彼此的心扉·····	(431)

CONTENTS

- 13. 公关活动中回答问题的技巧…… (436)
- 14. 在公关中如何打破沉默场面…… (439)
- 15. 公关活动中如何巧妙寻求
 借口…… (442)
- 16. 如何应付咄咄逼人的话题…… (444)
- 17. 怎样避免交谈中的冷场…… (449)
- 18. 巧妙回答记者提问…… (453)
- 19. 公关活动中说话投其所好最
 有效…… (455)



1. 劝慰生气的同事的语言技巧

在职场中，当对方因某些原因生气时，你如何解决这一问题，如何说服他呢？

开口说服他不要生气之前，第一点考虑应该是：是谁惹他生气的呢？是自己还是别人。确定他是对你生气；还是对别人生气。

如果他真的是对你不满，你不妨用用这句话“我真诚地向您道歉”。

下面请看一个案例：

凯斯思的高尔夫球伙伴莫斯里是一位来自阿根廷的具有杰出魅力的移民，他在房屋开发行业中卓有成就。一次业余高尔夫球比赛中，在双打时另一个选手大卫心情不好。莫斯里的比赛开局良好，但是，后来击球很糟糕。凯斯思和莫斯里跑到平坦球道的侧面等着大卫击球。他在击球时错误地看高而打空了，使球只沿着跑道跑了几码远。大卫的脸色变得铁青，大发雷霆地向莫斯里走来，大声地责备他。

六、解决职场纠纷的口才技巧



莫斯里是如何反应的呢？他否认了吗？他嘲笑他的朋友这么生气了吗？他设法敷衍说“这只是一场游戏”呢？还是大声回击：“别因为你今天心情不好就拿我出气！”

这几种回答本身就会使对方更生气。而莫斯里，一位擅长劝说的人却没有这样做，他从自己的劝说语言宝库中抽出一个魔力般的表达方法。他只是真诚地说：“大卫，我的朋友，我真诚地向你道歉。”气愤从大卫身上慢慢消失，就像是水从浴缸中慢慢排出一样。

“噢，没关系，”大卫嘟囔着说，“这不是您的错。”

“我真诚地向你道歉”这句话具有如此魔力，在它真诚的攻势下，从没见过任何没有消气的人。

您绝不能过多地道歉，因为当时他们感到您说的已经足够了，通过接受道歉，他们已经让您知道了这一点。

对付生气的人的另外一种较有效的方式，就是承认他说的问题，但要使用“我没有经验”这种方法去温和地表达自己的不同意见。请看以下案例。

乔治的老板对他大叫：“这个广告册子真是太糟糕



了，乔治。如果将它刊印出来，我们就将成为别人的笑柄了！”

“我没有经验。”乔治静静地回答。

“我们不能告诉顾客我们的竞争对手卖的玉米片比我们多。否则他们就会从我们的竞争对手那儿去购买。”

“我没有经验。”

“还有这个800电话号码，它使得消费者不停地打进电话抱怨一些事情，电话费花销要比玉米片的销售额还多，我们会破产的。”

这位老板开始消气平息了怒火。

对付生气的人切忌以好斗的语气说话。和他们说话时要保持低调，几乎是压着嗓子：“我没有经验。”

2. 在争执不休时如何缓和僵局

当各方因彼此不能满足对方的条件而争执不休时，作为调解者应理解争执各方当时的心理和心情，不要轻率地厚此薄彼，以免加深各方的不满情绪。正确的做法

六、解决职场纠纷的口才技巧



是只强调说各方的差异（而非优劣），并对各自的优势和价值予以肯定，以此来在一程度上满足他们的自我实现心理。在这个基础上，说出适合各方的建设性意见就容易被接受了。

一次，著名相声演员侯跃文主持中央电视台《综艺大观》节目的“请您参加”。主要内容是由三个自告奋勇的家庭上台，根据所选的道具自行编排和表演节目，然后让观众打分。表演一结束，没等主持人发问，观众席上已是七嘴八舌，评哪组的都有，评比陷入困境。侯跃文灵机一动，对观众说：“到底哪组能得第一，还是让我问问他们本人吧。”随后逐个询问了三个家庭对登台演出节目的感受，并根据他们的回答宣布：第一组“谦虚”第一；第二组“勇敢”第一；第三组“团结”第一。三个组都得了“第一”。

在主持“请您参加”节目时，侯跃文清楚这一节目本身的目的其实并不在于真正分出高下，重要的是激发观众参与节目的热情。基于此种考虑，在节目出现僵持的局面时，他并没有和观众一起争论孰优孰劣，而是强调了各个小组的不同特点和优势，对各组的价值都予

语言口才艺术

语言口才艺术

语言口才艺术



以肯定。最后，侯跃文提出了解决争执的建议：“三个组同获第一”，结果很容易地被大家接受了。

当人们因固执己见而争执不休时，造成僵持局面难以缓和的原因往往已不是双方的观点本身，而是彼此的争胜情绪和较劲心理。事实上，对某一问题的看法本身常常并不是一成不变的，随着环境的变化，角度的转移，不同乃至对立的观点都可能是正确的。因此，在打圆场时可以抓住这一点，帮助争执双方灵活地分析问题，使他们认识到彼此观点的相对性和兼容性，进而停止无谓的争执。

3. 用巧妙语言摆脱窘迫

有时候说谎是善意。但“谎言”有时往往在某些场合被自己的行为揭穿，这时巧妙的语言应对能帮你摆脱窘迫。

请看以下案例：

小郭是一个很无趣的人，小孟很不喜欢和他在一起，所以当小郭邀他下班后去吃饭时，小孟就编了个谎

六、解决职场纠纷的口才技巧



话说：“今天很忙，实在没空。”予以拒绝。

好不容易打发了小郭后，小孟又犯了酒瘾，于是约业务科的老陈到公司附近的小馆子去喝一杯。

没想到小孟与老陈喝得正起劲的时候，小郭突然出现了：“小孟，你不是说今天没空吗？……”

很显然，这是一个极尴尬的场面，由于事出突然，小孟一时也找不出话回答，只是心想要怎样才能解消这种尴尬……小孟该怎么办呢？这时要注意，谎话比真话更容易让人接受，但说谎一定要艺术一些。

既想避免跟对方针锋相对，又要达到自己的目的，有时候一个“善意的谎言”是非常有效的。

像小孟拒绝小郭的邀约，就是使用说谎的权宜之计，因为不管怎样，小孟总不能说：“和你这种人喝酒实在是很无聊的事，所以我不去。”这样说是很伤感情的。

在这种情形下，最好就是大家都坐下来喝酒。而且对第三者出现的理由，一定也要有交待。

“唉呀！真没想到会在这里碰见你！”

“我才真没想到你竟然会在这里喝酒呢！”



春风化雨（下册）

“来，来，先坐下来喝一杯再说……”

“本来今晚约我谈生意的人，就在你离开后打电话来说临时有急事要取消约会。使得我很懊悔没有接受你的邀约，等我去找你时，你已经离开了。凑巧碰到老陈，所以我找他来这儿喝一杯了……”

本来嘛，三杯黄酒下肚，又会有什么话不好说的呢？不过，如果光用嘴巴讲，态度却不殷勤的话，一下就会被戳穿，那时就是再怎么撒谎也难以下台了！

当然，在酒桌上好说话，容易圆谎。要是在其他场合中“谎言”被识破该怎么办呢？用“装傻充愣”的办法也能顺利“过关”。

一个人常向人们吹嘘自己是个好猎手，沾沾自喜地谈论自己高明的枪法。一天，他同朋友去打猎，朋友指着河里的一只野鸭请他开枪，他瞄了一下扣动扳机，但没有打中，野鸭飞走了。

朋友为他难为情，他却毫不介意，对朋友说：“真怪！我还是第一次看到死鸭子能飞呢！”朋友听了捧腹大笑。

“我还是第一次看到死鸭子能飞”是“荒唐无比”



的“痴言呆语”。正是这句“痴言呆语”，才让自己摆脱了窘境。

4. 用幽默消除危机于无形

幽默是一种最生动的语言表达手法，与幽默的人相处，谈话是一件非常有趣的事。在工作中遇到难题，如果这时以幽默调节，事情就很可能很快得以解决。

使用幽默语言的人，应当是有温文尔雅的语气、亲切温和的处事态度。幽默使人感到轻松自然。

在我国南方的一个火车站，由于天气状况不好，又赶上将要过春节了，客流量相当大，影响了车辆的正常运行。候车室里挤满了要赶在节前回家过节的乘客。乘客们焦急地等待着误点的火车，但火车却一再误点。这时一个不冷静的乘客拉住一位车站工作人员大声嚷嚷说：“你们并没有按照列车时刻表运行车辆，还在候车室张贴列车时刻表有什么用？”显然，这个问题并不是车站普通工作人员所能解决的。如果车站工作人员不冷静，说什么：“这不关我的事，你有能耐去找上司。”



这样就会发生争吵。但这位工作人员说：“出现误点的情况我们也很着急。不过，要是当真没有挂张列车时刻表的话，也就无法说出火车误点多久了。您说对吗？”一句幽默的回答，使生气的乘客也无可奈何地笑了。

遇到这种情况，就要真诚坦率地承认出了麻烦，要为乘客设身处地地想办法；如果问题一时解决不了，车站工作人员与乘客就要相互信任和理解，要及时沟通，消除敌对情绪。

幽默的语言可化干戈为玉帛。在工作场合中，它会比一些抽象的大道理更奏效，显示出语言的最佳效能。

5. 巧借自嘲解除尴尬局面

我们常说的“自嘲”，顾名思义就是自己嘲讽自己。谁都喜欢被人赞美，不喜欢被人嘲讽。但有时候自嘲也能体现出一种潇洒的情态和人生的智慧。它能制造出宽松和谐的交谈气氛，使人感到你的可爱和人情味。在现实生活中，适时适度地“自嘲”往往会收到妙趣横生、意味深长的效果。