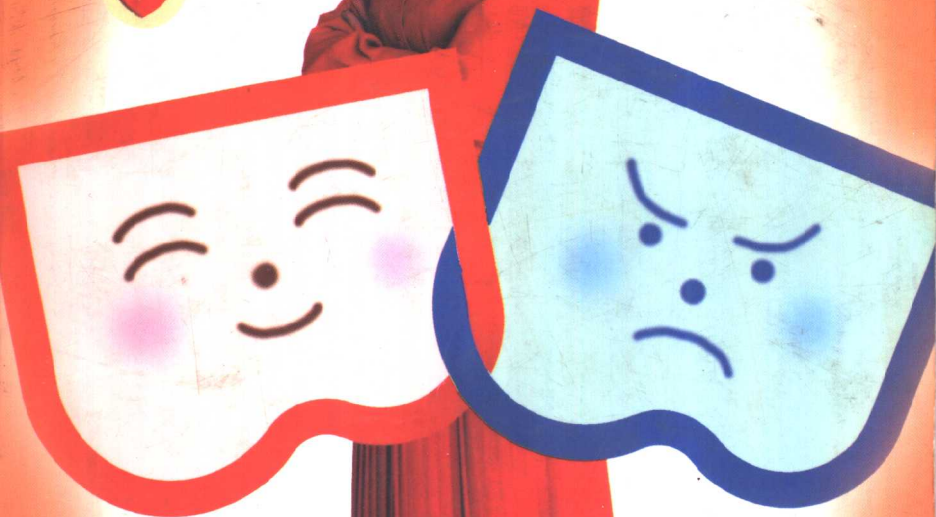


实用社会心理
咨询丛书



说话的技巧与艺术

Hua Hua De Ji Ziao Yu Yi Shu

中国出版社

实用社会心理咨询丛书

说话的技巧与艺术

主 编 白子杰

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的技巧与艺术/白子杰主编. —北京: 中国出版社,
1997. 5

ISBN 7-80088-675-1

I. 说 II. 白… III. 言语交往—通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 00460 号

实用社会心理咨询丛书

说话的技巧与艺术

主 编: 白子杰

责任编辑: 宗 和

责任校对: 世 珠

责任印制: 侯继刚

出版发行: 中国出版社 邮政编码 100032

通联方法: 北京西城区二龙路甲 33 号

电话: 66051713 电传: 66030951

印 刷: 北京牛山世兴印刷厂印刷

经 销: 各地新华书店

开本印张: 787×1092 1/32 10.25

字 数: 250 千字

版 次: 1998 年 9 月北京第 1 版第 3 次

ISBN 7-80088-675-1/C · 157

定价: 10.50 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

目 录

怎样说活话

社交应变	(1)
社交应变术六种	(1)
如何运用话题转移	(6)
难得的“听不懂”	(8)
巧妙运用“无可奉告”	(11)
邓小平默语妙答	(15)
周总理妙语解窘	(17)
自我辩解	(19)
如何进行自我辩解	(20)
如何应付尴尬	(21)
自搬梯子下楼的语言技巧	(24)
让对方也能下台	(26)
如何避免“碰钉子”	(28)
如何运用幽默诡辩	(32)
官场商场中的活话	(37)
如何运用“划分”技巧	(37)
如何运用“贴”字诀	(39)
语言中的调料	(43)
如何在商务谈判中打破僵局	(45)
商务谈判中的“攻、守、退、避”	(48)
如何进行讨价还价	(52)
亲友之间	(55)
夫妻间的建设性争吵	(55)

武媚娘妙语避祸	(57)
如何运用“假口于人”	(60)
如何运用“借”口赞美	(63)
情侣物语	(64)

怎样说客套话

怎样进行自我介绍和怎样称呼别人	(69)
自我介绍的四种方式	(69)
你会喊人吗	(71)
如何做到称呼得体	(76)
一句招呼语，赢得顾客心	(78)
称呼别人的七个原则	(82)
碰到生人接电话时	(87)
商务电话的礼仪与技巧	(88)
言语称谓特点与社交指示	(91)
注意语言差异	(96)
与台胞交际的语言差异	(97)
与农民谈话四忌	(99)
口头禅	(99)
台湾与大陆的称谓差异	(101)
开小玩笑又何妨	(102)
掌握开玩笑的分寸	(104)
现代交际中的新潮语汇	(106)
“废话”在交际中的积极作用	(111)
语言技巧及赏析	(113)
“没话找话”是本领	(113)
真话也不能难听	(116)
恭维适度是善言	(118)
企业秘书人员的电话语言技巧	(120)

其人将去，其言也善	(123)
不同场合写赠言的技巧	(124)
毛泽东言谈幽默技巧赏析	(129)

怎样说软话

当你做错事情的时候	(133)
当你做错事情的时候	(133)
言失语误莫强辩	(137)
引咎自责——领导者反败为胜的良方	(139)
市长赔情感客商	(143)
当你“说不下”时怎么办	(144)
如何在交际中化敌为友	(146)
怎样劝说他人	(149)
怎样劝说他人	(150)
拂面的春风润物的细雨	(151)
妙用类比释理省人巧说服	(155)
立足对方 栗原欣往“清凉寺”	(157)
例证在劝说中的妙用	(159)
娘家人劝架五忌	(160)
言语交际中的“兜圈子”技巧	(161)
言语交际中的“兜圈子”技巧	(161)
不伤面子的索还索赔技巧	(166)
长孙皇后的说话艺术	(169)
说话圆通“三字经”	(170)
社交三境界	(172)
“随声附和”得体为宜	(174)
人际交往的其他“软”技巧	(178)
商务谈判中的“软”技巧	(178)
生意好不好口才很重要	(179)

人才要靠口才留	(182)
调停矛盾少不了“和事佬”	(186)
怎样讨老人欢心	(189)
给你的情话加点温	(192)

怎样说硬话

学会据理力争	(196)
学会据理力争	(196)
金表与白鹅	(198)
坚韧刚强，言必有中	(200)
斗嘴——“碰碰车”式的恋爱语言	(202)
敬酒不吃也风流	(206)
古人语言艺术大观	(208)
以其人之道还治其人之身	(213)
以其人之道，还治其人之身	(213)
用他自己的话来反驳他	(214)
归谬：抓你的“辫子”堵你的嘴	(215)
抑制对方优势使之愤怒失态	(220)
堵住退路，制“敌”就范	(223)
从对方论证中推出相反结论	(226)
面对烦人者	(228)
面对烦人者	(228)
防闲聊五法	(229)
如何拒绝他人的请求	(230)
拒绝他人时怎样说“不”	(234)
令人叫绝的拒绝术	(236)
并非一定要说“不”	(238)
我被拒绝说拒绝	(240)
答非所问是技巧	(243)

巧设陷阱，牵着对方鼻子走	(245)
怎样驳斥恶意的责问	(247)
怎样驳斥恶意的责问	(248)
喻证斥诡辩	(250)
出奇制胜的“反说”	(252)
腹背夹击——直取敌论的飞钳	(253)
欲实先虚——论辩中的诡道	(256)
话锋尖准，前后呼应	(257)
巧设机关，乘便制敌	(259)

怎样说悄悄话

求爱篇	(262)
巧妙约会	(262)
讲究开场白	(265)
衷心赞美	(267)
情话绵绵	(270)
言听计从	(271)
泄露秘密	(274)
明明白白我的心	(279)
只要河水潺潺	(281)
求爱原则	(282)
女孩，我想和你聊天	(285)
为夫篇	(286)
永远有效的示爱方法	(286)
增“肥”记	(290)
丈夫的攻心术	(291)
我帮妻子戒掉麻将瘾	(292)
当妻子说有人爱好时	(293)
在妻子与情人之间	(295)

如何走出外遇的阴影	(301)
为妇篇	(303)
爱的历程	(303)
对丈夫说话不妨多放点糖	(304)
妻的悄悄话	(306)
应向伴侣大胆求爱	(307)
嫁了个“穷”丈夫	(308)
妻是我宁静的港湾	(309)
婚后调适的秘方	(312)
留点爱给自己	(314)

怎样说活话

社交应变

人际交往离不开语言沟通,言谈中或遇友善之嘲讽,或遇恶毒之攻击,如何运用各种话题转移,妙语等技巧。做到应变有术是很重要的。

一、社交应变术六种

在社交谈话时如遇意料之外的情况或事件,那么对应答语的要求就应该是果断、恰当、得体,做到圆满周延而无疏漏,恰到好处而无破绽。这就比有计划,有准备的言语行为的难度大得多。如何随机应变,化险为夷,这是对当事人的智慧、本领、经验和适应能力等诸方面素质的严峻考验。

应变大致可分为三种情况,即行为性应变、心里性应变和言语性应变。这三个方面是相互交叉、相互融合、相辅相成的。本文侧重言语应变能力的展示与分析。

言语应变之“变”即有自然发生的,也有人为生成的。人为之“变”,有一般的、善意的、也有恶意的甚至敌意的。就像肌体的肿瘤,有良性的,也有恶性的。但总地说,都是当事人所没有准备的,

纯属遭遇性的。如记者来访,随时问卷,要求当场回答;适逢会议,即兴发言。还有在言语交际中,突然有人发难、质问、挑剔、或插话讥讽,或反驳挑衅……如何针对具体情况据理回复,从容应对?一些成功的社交谈话应变案例可以作借鉴。

1. 即景借物,化险为夷——应危机之“变”

吟诗作赋,要即景生情;应付临时事变,有时也可借助于环境,就地取材。例如《三国演义》第二十一回,写曹操宴请刘备“煮酒论英雄”。当曹操说到“今天下英雄,惟使君与操耳”时,刘备大吃一惊(以为韬晦之计为曹操所察觉),于是六神无主,毛孔痉挛,手中的筷子也掉落到地上。如何摆脱这种尴尬的窘境呢,不致使曹操生疑?刘备毕竟是政治斗争经验丰富的老手。他巧妙地利用“天时”为自己赢得了转机;在他筷子落地的同时,天空“雷声大作”,他灵机一动对曹操解释说:“一震之威,乃至于此。”意思是,筷子落地是受雷声的惊吓,而与你曹操方才所说的话无关。真正是:“巧借闻雷来掩饰,随机应变信如神”。千钧一发之际,一句话好像扳了个道岔儿,避免了一次“车祸”。既掩饰了内心的惊恐,使曹操免生疑心,同时雷响箸落,演了一出小品,使刘备在曹操的心目中的形象降低了——只不过是一个胆小如鼠的懦夫而已。刘备的韬晦之计完全被假象封闭了起来。真是一言除灾。这种言语应变,表现了他思维的敏捷,随风转舵的机智。否则,一旦手足无措,便陷于被动。因此,他的成功就在于抓住机遇,借助掩体。《沙家浜》中的阿庆嫂,也是如此。她能言善辩,在狡黠奸诈的刁德一面前,从容周旋,左挡右护,不露一点蛛丝马迹,这除了靠她的革命的胆识,惊人的斗争艺术之外,其言语应变能力,也成了她防身的盾牌。她巧妙地依靠“地形地物”——以胡司令为挡风墙,以“七星灶、八仙桌、铜壶”等为掩体,巧妙地躲过一场险恶的政治“空袭”。很像一个精熟的乒乓削球手,把攻势凌厉的来球,一个一个地削死在对方的球台之上。

2. 取譬成类、针锋相对——应诋毁性之“变”

比喻是修辞上的超级大格,使用率最高。古今中外,言谈话语,属文赋诗,都离不开它。古代有一个谏官叫惠施。他谈话常以比喻叙事明理。一些大臣跟梁惠王说,如果您不让惠施说话时打比方,他就不能说话。一次惠施拜见梁惠王,刚一开口就被止住了,今天你跟我说话不许打比方。而对这种人为“障碍”,惠施毫不气馁妥协。他当场设喻说,有一种兵器叫作“弹”。什么叫“弹”呢?如果说:“弹就是弹,您能明白吗?”梁惠王说“不明白”。惠施接着说,“假如我说弹的样子与弓相似,只是用竹子作弦。这样您就明白了吧?”梁惠王说:“能明白。”于是惠施向梁惠王请命:“我今后说话还要打比方。”梁惠王又批准了他的“专利”权,靠设喻明理,由被动变为主动。

3. 心灵沟通,化张为弛——应招架性之“变”

拳击手在气虚力衰时,为养精蓄锐,往往同对手搂抱在一起,使其无法出拳,待精力恢复时,再梅开二度。言语应变,有时也施此种佯为妥协的招法。例如对对方提出的问题不便作答或一时懵住,或没有把握答复时,可以照此办理。如有一摔跤能手叫战:“谁敢跟我较量、较量?”马上有一个应战者:“我敢!”叫战者一看,原来是个摔跤大王,自己不是他的对手,怎么办?刹那间计上心来:“请你过来!”等那人来到面前,他迎过去一把抓住那人手臂,向空中一举高喊:“谁敢跟俺较量?”这当然是个讽刺吹牛家的幽默笑话,但也有几分智慧在里面,算作黠智吧。那个跃跃欲试的应战者,本想把这位吹牛家一掷为快,想不到他一句话化敌为友了,反使你英雄无用武之地。感情的沟通是随机应变的重要契机。

传说有一位刚刚就职的总统,举行记者招待会。一位记者问这位总统关于军费开支的情况,这位总统尚不掌握详情,但若说:“无可奉告”不觉搪而自愧,等于交了白卷。这位总统决不汗颜,反问记者:“您能保密吗?”记者深感意外,想不到这位总统掌握国情如此神速,便操起话筒准备收录,并表示:“我一定为您保密!”没想到这

位总统却说：“我跟您一样，也能保密。”记者录下的是一个婉言的“无可奉告。”这种应变手法真叫人佩服、捧腹。

4. 巧用熟语、临场发挥——应酬性之“变”

有些应酬性的交际往来，虽然无关宏旨，但对人际关系的调整，场面气氛的活化却起到一定的作用。比如当前一些单位的吃请风，宴席间劝酒风可谓花样翻新，已成了陋习——不把人灌醉，决不罢休。一次我也曾亲赴一次会议举办的酒宴。我的一位“不胜杯杓者”，对那种无休止的劝酒颇有些厌恶，但他未能幸免酒杯的四面楚歌。过了一会儿，他举杯过头，高声唱道：“人逢知己千杯少！”众人齐声喝彩道：“好！”“够朋友！”谁知这位同事又即兴补了下一句：“能喝多少喝多少！”说完呷了一口，坐下吃菜。临散席时，一位领导发表了似有准备的告别演说。本来可以结束了，谁知又节外生枝，“热烈欢迎××小姐向大家致告别词！”这位小姐感到非常突兀，明知是故意捉弄，但她毫无惧色，欠身致词：“美酒飘香使我想起了大诗仙也是酒仙李白。请允许我套用诗人的一句诗来表示对大家的答谢：‘桃花潭水深千尺，不及各位乡土情’！”多么恰当简练而又风趣潇洒，自然博得一片喝彩声。为酒桌文化增添了浓郁的雅兴。

5. 化腐为奇，点石成金——应戏谑之“变”

人怕出名猪怕壮。对一个才华出众的人，有的赞赏，有的妒嫉。德高而谤兴，誉盛而毁来。更有甚者，专门在大厅广众之下，对你恣意褒贬，攻其不备，旨在使你难堪，无地自容。你置于不顾，泰然处之，还是怒目圆睁，以牙还牙，都非最佳选择。何以处之，就看你的应变艺术了。《古今谭概》记载了这样一个故事。

三国时期有个诸葛恪，他的父亲诸葛瑾是个大长脸。有一次，孙权大宴宾客，诸葛瑾应邀赴宴，席间有人牵来一头驴，在驴脸上写了“此诸葛子瑜”五个字，以此来羞辱诸葛瑾。面对这种戏谑之“变”，诸葛恪当即拿起笔来，在驴脸上添了两个字：“之驴”。这样，

由“此诸葛子瑜”变成了“此诸葛子瑜之驴”，“驴”与“诸葛子瑜”原是等价物，一经调整转换为领属与被领属关系。四座惊服，孙权大喜，并决定把驴赐给他。巧添两字，点石成金，反辱成荣，并传为历史佳话。

解缙是明代的一大才子，既有学问，又很有辩才，他的言语应辩的能力，堪为观止。传说他在小时候过春节时，在自家的门上贴了一幅春联：

门对千竿竹

家藏万卷书

地主老财看了这幅对联很是生气，因为竹林是他家的，却被写进了解家的对子，在他看来，这属“侵权”行为。为了治气，他命雇工连夜将竹林砍伐，留下一片竹茬，以使解缙难堪，扫兴。并派人偷看解缙是如何动作。探者回来通报，对联不但没揭，反增一字：

门对千竿竹短

家藏万卷书长

老员外一听，不但没有难倒解缙，反使其占了上风，于是气急败坏，命令伙计们把竹子连根拔掉，“看他这回怎么办？”他又失败了，解缙的春联又延伸了：

门对千竿竹短无

家藏万卷书长有

真是一字生辉，景变意深。

六、以满不满，戏谑成趣——应诡讹之“变”

在言语交际过程中，特别是论辩性的交锋，发难者不以理辩而采用诡辩之术，如用违背逻辑的类推法混淆视听，堵塞思路。一些讲究应变艺术的辩士，往往将计就计，不从正面揭示其“谬”，而是应之以同样荒谬的逻辑，令其捉襟见肘。即以毒攻毒。不仅反驳有力，而且幽默风趣。比如有人提出一个不存在的论题，应变者既不说“有”也不说“无”，而虚设另一个不存在的论题或现象，当对方表

示否定时,再以此推及对方提出的论题,加以否定。如隋朝有个辩士,别人经常向他提出一些怪诞,荒谬的问题难为他。他很善于以毒攻毒。有人问他冬天被蛇咬伤怎么治。他立即开个药方:用五月五日南墙下边的雪,涂在伤口就会痊愈。对方问他五月五日天气炎热,怎么会有雪呢?他反问对方:既然五月五日无雪,那么寒冬腊月何处有蛇呢?这种以讹报讹的应变方法,在某种情况下胜过直面反驳。还有的仿拟修辞方法对心怀敌意者反唇相讥。如明代的王成被破格提拔为新建伯。一日上朝,由于官帽过大,遮住了耳朵。身旁有个妒贤的老臣借此发挥道:“先生耳冷?”他立即听出这“冷”语之外的话,并以“我不耳冷,先生眼热”回敬了他。“眼热”与“耳冷”构成反义关系,同时一语双关。给那个以老臣自居的嫉妒者有力的反击,但语气含蓄委婉。这种语言应变,构思巧妙,以奇制胜。

二、如何运用话题转移

报载:一位美国客人参观韶山毛泽东故居之后,在附近一家个体饭店吃饭。老板娘一手正宗湘菜,使美国客人吃得十分满意。付款之后,客人突然发问:“如果毛泽东主席还在,会允许你开店吗?”这话甚难回答:说允许,显然不合实际;说不允许,又有贬低否定之意;干脆不回答,也会影响交际气候。但见老板娘略加思索后,从容回答:“如果没有毛主席,我早就饿死了,哪里还能开店呢?”多么巧妙的答话呀,多么敏捷的转移话题术啊!

一般情况下,人们在同一思维过程中,使用语言的内涵和外延都应是确定的,要符合逻辑的同一律,不能任意改变概念的范围。然而,在某些特殊的场合,人们又可以利用言语本身的不确定性和模糊性来“偷换概念”,使对话双方话题中的某些概念的本质含义不尽相同,以求得特殊的交际效果。上述美国客人的问话当中,其实含着一个隐蔽的判断:毛泽东不允许你开店,因而毛泽东应该是否定的。老板娘听出了客人的弦外之意,便巧妙地转移话题,用毛主席缔造新中国的功绩以及对自己现实生活的影响,来回答客人