

面对窘迫的场面怎么办

● 陈延礼/编著

? 说话办事 随机应变

现实生活中，
许多突然而来的不知所措，
往往令你无法回避而倍感尴尬，
如何解决社交中遇到的难堪，
应用超人的智慧，
随心所欲地赢得所有人对你的尊重和好感，
那就请打开此书，
让它带给你自信和欢乐。



中国华侨出版社

KEEP YOUR WIS

说话办事 随机应变

——面对窘迫的场面怎么办

陈廷礼 编著

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事, 随机应变: 面对窘迫的场面怎么办/陈廷礼编著. —北京: 中国华侨出版社, 2001.11

ISBN 7-80120-574-X

I. 说… II. 陈… III. 言语交往-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 073987 号

● 说话办事, 随机应变

编 著/陈廷礼

责任编辑/杨 郁

装帧设计/楼兰工作室

责任校对/王 冰

经 销/新华书店

开 本/850×1168 毫米 1/32 印张/11.25 字数/240 千字

印 刷/北京市洛平印刷厂

版 次/2001 年 11 月第 1 版 2001 年 11 月第 1 次印刷

印 数/8000 册

书 号/ISBN 7-80120-574-X/G·242

定 价/20.00 元

中国华侨出版社 北京安定路 20 号院 邮编 100029

E-mail: overseashq@sina.com

发行部: (010) 64443051 传真: 64443051

前 言

人们往往根据一个人的讲话水平和风度来判别其学识、修养和能力。美国人早在 20 世纪 40 年代就把“口才、金钱、原子弹”看作是在世界上生存和发展的三大法宝，足见口才的作用和价值。

现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的活动分子。有些人很有知识，就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”，因而得不到人们的欢迎。有些人专业水平很高，工作很出色，但表达能力却很差，言谈拘谨慌张，逻辑思维混乱，虽有好的经验和见解，但却“茶壶里煮饺子——倒不出来”。也有的人，文字修养不够，工作很好，但写不出一篇有水平的文章，既不利于宣传见解，也不利于使别人接受他的观点。语言表达能力差的人在现代社会很难吃得开。现代社会注重口才，谈恋爱也好，谈生意也好，当服务员也好，说话的技巧都非常重要。如果你很会说话，首先就能够博得对方的好感。假如你善于说服别人，那就说明你有水平，办事情就会更加顺利。

谈到学习“说话”技巧，或许有人会很不以为然说：

“不就是和别人谈话吗？我从小到现在都一直在讲呀！这也值得看书学习呀？”

可是，在那种“关键时刻”，能将必要的想法适当地表达出来的人，又有几个呢？

要想让工作上的人际关系轻松和谐，说话的方法具有决定性的影响力。这种能力越高，就越受人尊敬、自我的人生旅程也会过得更顺利。

美国成功学大师戴尔·卡耐基指出：“与他人进行有效的交谈，并且赢得他们的合作，这是那些往上爬的人们应该努力培养的一种能力。”

本书就是为想要获得这种能力的你专门编写的。书中引用了大量生活中的实地场景，做实际而具体的说明，现身说法，能够使你轻松地领悟说话办事的基本手段和高级技巧，并很容易举一反三，自然地应用到生活中去，在各种窘迫的场面上，发挥临机应变的能力，让周围的人为你喝彩不已，对你刮目相看。



KEEP YOUR WITS

说话办事是一门艺术，也是一门科学。然而，并不是每个人都具备良好的口才和办事能力。在社会工作中，大多数人会由于表达能力欠佳而错失良机，结果功亏一篑。有鉴于此，我们精心编写了这本书，以满足广大读者的需求。

目 录

第1章 巧妙的辩解，可以有效地消除误会

某件事情明明是上级上司耽误了或处理不当，可在追究责任时，上面却指责自己没有及时汇报，或汇报不准确。本来是存心想安慰一位女同事，却反而惹人生气。自己一向勤勤恳恳地工作，却被指责为“工作态度有问题”……当遭人误解时，工作进行就会显得困难重重，不但自己受到损失，还会影响到团体的利益。所以，必须具备一套化解误会的说话术。

- 1. 让别人真正了解你的工作 (3)
 - ◆面对别人的误解，该怎么办？ (3)
 - ◆精心准备却被指责为“太慢”时，该怎么办？ ... (11)
 - ◆因服务好而被误认为产品差时，该怎么办？ (12)
 - ◆好心指正却遭反感时，该怎么办？ (14)
 - ◆“谦虚”被当作“无能”时，该怎么办？ (15)

- ◆工作认真不被上司了解，该怎么办？ (16)
- ◆遭到上级的错误指责时，该怎么办 (17)
- ◆按要求完成了工作却遭指责，该怎么办？ (20)

2. 消除沟通中的障碍..... (23)

- ◆说话不慎遭女同事反感时，该怎么办？ (23)
- ◆慰问的好话却被曲解成讽刺时，该怎么办？ (25)
- ◆自己的话在被传播时“走了形”，该怎么办？ (26)
- ◆被人怀疑忘恩负义，该怎么办？ (28)
- ◆真心的赞美却被指责为拍马屁时，该怎么办？ ... (29)
- ◆没有完全领会上司的意思时，该怎么办？ (32)
- ◆怎样才能既表达出你的真实感受，又不伤害
别人？ (34)
- ◆怎样才能走出夫妻间语言交流的误区？ (38)

第2章 谈话的气氛尴尬，可以积极地消除

自己出了一点洋相而又被人撞见时，谁都会觉得很难为情。太在意这种尴尬的气氛，反而会使自己的处境越糟糕，最好是赶快找出对策。人都有劣根性，会肆无忌惮地批评别人，这是最令人感到愉快无比的。说别人的坏话要把握什么原则？一旦偏离了这些原则该如何补救？当你被恶意的对手压得喘不过气来的时候，效法对手的一些言词，针锋相对，也不失为一种摆脱尴尬的有效谋略。

1. 及时消除生活中的尴尬气氛 (45)

◆为了避免使自己的处境更糟糕，应遵循哪些

原则？ (45)

◆说了别人的坏话，被他亲自听到了该怎么办？ ... (46)

◆怎样挽回别人失言以后的尴尬局面？ (49)

◆无意间伤害了别人的感情，该怎么办？ (50)

◆当你陷入尴尬境地时，该怎么办？ (51)

◆熟人忘了自己的名字时，该怎么办？ (58)

◆名字被张冠李戴时，该怎么办？ (59)

◆临近中午时，该怎么打招呼？ (60)

2. 坦然地面对指责 (63)

◆拖延了上司交办的任务，该怎么办？ (63)

◆工作失误而使上司难堪，该怎么办？ (64)

◆提交的文件有错被诘问时，该怎么办？ (66)

◆当你不按规定办事，被人当场抓住了怎么办？ ... (67)

◆在顾客面前被上司指责，该怎么办？ (69)

◆别人指名道姓发你的牢骚，该怎么办？ (70)

3. 对付冷遇，打破僵局 (73)

◆与人交往时遇到冷遇时，该怎么办？ (73)

◆夫妻间因出现矛盾而僵持时，该怎么办？ (77)

◆因文化习惯不同引发“僵持”现象，该怎
么办？ (80)

◆谈判时出现僵局时，该怎么办？ (82)

◆怎么准备演讲，才能避免临场的尴尬？…………… (90)

第3章 用口才可以及时弥补出现的失误

因言行不慎而让别人下不了台，或把事情搞糟，是不礼貌的，也是不明智的。只要掌握说话的技巧，就能将因语言失误造成的被动局面完全扭转过来，消除对自己的不利影响和尴尬局面。处理突如其来的责难，最佳之道就是先认错再说。在道歉时，一定要注意一点，那就是内心一定要真诚。内心有了真诚，即使说话不得当，也能得到对方的谅解。倘若只是为了营造欢愉、热闹的气氛而让别人生气，这种玩笑是最开不得的……

1. 真诚道歉，争取谅解…………… (97)

◆该怎样道歉？…………… (97)

◆在上司面前失了言，该怎么办？…………… (98)

◆开了不适宜的玩笑时，该怎么办？…………… (101)

◆把别人的名字叫错时，该怎么办…………… (104)

◆言语出现失误时该如何弥补？…………… (106)

2. 弥补过失，赢得信赖…………… (113)

◆忘了传达别人的留言，该怎么办？…………… (113)

◆身为上司，违反了纪律该怎么办？…………… (115)

◆发觉自己错怪了别人，该怎么办？…………… (117)

◆当你的“谎言”被戳穿时，该怎么办？…………… (119)

3. 与人交往，必须慎言	(122)
◆上司出现言语失误时该怎么办？	(122)
◆与人交往中，说话应注意什么？	(123)

第4章 拒绝别人的时候，不一定说“不”

互相帮忙是在所难免，但是，凡事都一一应允，也会搞得自己一筹莫展。不管事实如何，一定要留意避免伤到对方的面子，不能简单地说“不！”基于这个要点再来考虑拒绝的方法，让对方清楚自己的情况才是先决条件。拒绝上司的“好意”，首先要识破他的目的和企图。假如他对你有非份之想，就必须立即表态，态度要坚决，不给他留下丝毫的余地。只要是关于金钱的事，拒绝时最好一开始就表明态度……

1. 拒绝别人，最要讲究技巧	(129)
◆拒绝别人有哪些原则和技巧？	(129)
◆客户的邀约与家人的约定冲突时，该怎么办？	(135)
◆怎样拒绝朋友的要求，他才容易接受？	(136)
◆自己想表达与上司相反的意见时，该怎么办？	(138)
◆筵席上别人敬的酒自己不想喝，该怎么办？	(142)

2. 工作中该如何拒绝别人 (145)

◆有急事在身却被极力挽留时，该怎么办？ (145)

◆知道你忙仍想麻烦你，该怎么办？ (147)

◆忙得怕得团团转时又被求援，该怎么办？ (148)

◆上司给你布置的工作你不想干时，该怎么办？ (149)

◆忙得不可开交却又有新任务时，该怎么办？ (151)

◆怎样拒绝上司来路不明的“好意”？ (153)

◆私事与公事冲突时，该怎么办？ (155)

◆上司提出了不合理的要求，该怎么办？ (157)

3. 生活中该如何拒绝别人 (159)

◆打算既照顾人情又拒绝推销，该怎么办？ (159)

◆批发商的上司亲自来游说时，该怎么办？ (160)

◆好友开口借钱时，该怎么办？ (162)

◆别人有事相求时，自己不想答应怎么办？ (164)

◆推销员上门推销时，该怎么办？ (165)

◆别人死皮赖脸地纠缠，你又不想帮忙，该怎么办？ (169)

4. 消除拒绝别人之后的“隐患” (172)

◆被拒绝的上司不满时，该怎么办？ (172)

◆拒绝了别人而对方却没领会到，该怎么办？ (174)

◆拒绝别人却遭误解，该怎么办？ (175)

◆怎样拒绝对方，又不得罪人？ (177)

第5章 有效地说服别人,才能缓和矛盾与冲突

现代社会是一个竞争非常激烈的社会,有效地说服别人经常是非常必要的。见什么人说什么话,让对方处在你的位置,把责备隐藏在玩笑背后……这些都是非常实用而有效的技巧。在现实生活中我们容易发现,要缓和与各方面人士之间的矛盾和冲突,仅仅说服别人是不够的,面对别人的欺诈、胁迫、陷害……要维护自己的正当权益,你必须有能力依靠口头的功夫进行强有力的反击!

1. 用适宜的手段,维护自己的合法权益 (185)
 - ◆怎样处理矛盾和冲突? (185)
 - ◆如何维护自己的正当利益? (191)
2. 不要怕别人的指责 (193)
 - ◆不能如期交货时,该怎么办? (193)
 - ◆被顾客指责发货不及时时,该怎么办? (195)
 - ◆面对生气的顾客,怎样打动他? (196)
 - ◆突然遇到别人的指责,该怎么办? (197)
 - ◆同事传言说上司对自己不满时,该怎么办? (203)
 - ◆被指责不了解现场情况时,该怎么办? (204)
 - ◆即将面对对方可能的指责,该怎么办? (206)

3. 缓和人际关系中的紧张状态 (209)

◆年长的部属不把自己放在眼里时，该怎么办？ (209)Ⅱ

◆别人挑拨自己和上司的关系时，该怎么办？ (210)

4. 有效地说服别人 (214)

◆怎样反驳别人不适当的言行？ (214)

◆怎样才能更有效地说服别人？ (220)

◆怎样说服过于傲气的人？ (226)

第6章 能巧答则巧答，不便回答就回避

也许有人 would 认为机智应对，巧妙化解难题在外交、公关场合才大有用武之地。其实，在现实生活中，也有许多“不宜直言”的场合需要我们用心应付；有许多左右为难地问题可能出现在我们面前。在会议、酒席上谁都难免会遇到别人刻意制造的“难题”，如果没有一套巧妙应对的方法，也许会在意想不到的情况下吃亏。

1. 巧答问题的技巧 (233)

◆如何应付“麻烦问题”？ (233)

◆被人不怀好意地追问捉弄时，该怎么办？ (234)

◆别人有意提问刁难时，该怎么办？ (237)

◆怎样得体地回答上司颇有心计的提问？ (238)

2. 回避问题的策略 (242)

- ◆被顾客问及自己不太清楚的事时，该怎么办？ (242)
- ◆上司问及同事的人格性情时，该怎么办？ (243)
- ◆难以扼要地回答问题时，该怎么办？ (246)
- ◆对方提出“二难”问题时，该怎么应对？ (247)
- ◆面对不宜直言的“敏感话题”，该怎么办？ (248)
- ◆别人当众提出不便回答的尖锐问题时，该怎么办？ (252)

第7章 面对难关，可用艺术性的语言予以化解

在现实生活，有时候你不得不说一些自己十分不情愿讲的话。因为这些话会使上司生气、同事嘲笑、自己难堪……许多人因为觉得说不出口而一拖再拖，结果，这样自己更加开不了口。熟练掌握说话的技巧、真正堪称“能言善道”的人，很容易就把常人认为“说不出口的事”巧妙婉转地做最有效果的传达，使自己处于非常主动的地位上。

1. 感到为难时，也要说 (257)

- ◆怎样把一件说不出口的事巧妙婉转地表达出来？ (257)
- ◆答应别人的事，自己不能兑现怎么办？ (258)
- ◆工作因故没有如期完成时，该怎么解释？ (260)

◆作为上司却不能履行诺言，该怎么对下属 解释？	(262)
◆有所求于人却碍于情面难于启齿怎么办？	(264)
◆向下级通报不好的消息该注意什么？	(268)
◆怎样告诫散漫的女职工？	(270)
2. 不要怕别人的拒绝	(273)
◆面对拒绝该怎么办？	(273)
◆已明确表示拒绝的人，该怎么再说服他？	(277)
◆面对例行公事的机械拒绝，该怎么办？	(279)
3. 避免得罪上司的技巧	(280)
◆上司不承认说过的话，该怎么办？	(280)
◆怎样给上司提建议，才容易被接受？	(281)
◆工作成果被上司“侵吞”时，该怎么办？	(287)
◆怎样催促百忙中的上司？	(289)
◆怎样应对上司的期望式批评？	(290)
4. 批评下属的要领	(293)
◆怎样批评别人才能取得好的效果？	(293)
◆当下属“捅了娄子”时，该怎么办？	(295)
◆工人以罢工相威胁要求加薪时，该怎么办？	(296)
5. 怎样应付不利的场面	(302)
◆犯了错误之后，该怎么办？	(302)
◆当你出现某些“丑闻”的时候，怎么争得 别人的同情？	(305)

- ◆丈夫有了外遇怎么办? (306)
- ◆发现别人嘲讽你时, 该怎么办? (309)
- ◆在动不动就发火的人面前, 该怎么应对? (311)
- ◆当别人做了对你不利的事时, 该怎么办? (314)

第8章 电话中得体应对, 也需要技巧

许多人认识到了口才的重要性, 在平时也格外注意。但是, 在接电话的时候却往往忽视应有的礼貌, 或者在与对方交流困难的时候感到手足无措。其实, 打电话也是展示口才的一个重要“窗口”, 只要掌握了其中的技巧, 你就可以轻松地在不与对方见面的情况下, 为自己争得“脸面”。

1. 充分利用电话应对的特征 (321)
 - ◆电话交谈与谈话有哪些不同? (321)
 - ◆接电话的时候应该注意什么? (322)
 - ◆打电话的对方不愿报名字时, 该怎么办? (326)
 - ◆打电话时听不清对方的声音, 该怎么办? (327)
2. 打电话时的拒绝 (330)
 - ◆对方在电话中说起来没完, 该怎么办? (330)
 - ◆打电话时, 上司喜欢在一旁插嘴, 该怎么办? (332)
 - ◆一再给上司打电话的人, 该怎么回绝? (333)