

JIJYINGBIAN

DE
KOUCAIYISHU



随机应变的 口才艺术

宿春礼 主编

一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。

语言是最危险的武器：刀剑刺的伤口要比语言刺的伤口容易治愈。

在语言交际中要善于找到一种分寸，使之既直率而又不失礼。

谈话的范围应当广泛，好像一片原野，
每个人行走其中都能左右逢源，
而不要成为一条单行道，只能容纳自己一个人。

中国 社会 出版社

随机应变的口才艺术

宿春礼 主编

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

随机应变的口才艺术 / 宿春礼主编. —北京: 中国
出版社, 2005. 8

ISBN 7 - 5087 - 0655 - 2

I. 随... II. 宿... III. 口才学—通俗读物

IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 076647 号

书 名: 随机应变的口才艺术

主 编: 宿春礼

责任编辑: 刁锦江

出版发行: 中国出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: 66051698 传真: 66051713 邮购: 66060275

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 9

字 数: 200 千字

版 次: 2005 年 8 月第 1 版

印 次: 2005 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 5087 - 0655 - 2/H · 110

定 价: 18.00 元

(凡中国出版社图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

前 言

“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”中国南北朝时期著名学者刘勰在《文心雕龙》中曾这样高度评价口才的作用。如今越来越多的人甚至把口才、原子弹和金钱并称为新时代的三大武器。的确，当人类进入文明社会之后，检验一个人是否有能力，以及这种能力能否发挥出来，其中一个很重要的因素就是取决于他是否具备极佳的口才。

然而，现实生活中有许多人却说话并不流利，若和几个熟人东拉西扯还可以，可是一到紧要关头就傻了眼，一句有用的话也说不上来。由于缺乏随机应变的口才技巧，处处觉得词不达意，要么身陷窘境，要么得罪了他人。看到别人能说会道，妙语连珠，巧于周旋，不由得羡慕。而原本属于自己的升迁、成功、爱情……也因一时的“笨嘴拙舌”随之化为泡影。掌握随机应变的口才术，自然成了人们心中的渴望。

纵观古今，于关键时刻舌灿莲花者不在少数。明其言让敌军卷甲归去的陈轸；游说六国使之得以合纵抗秦的苏秦；一段利辞使秦相范雎拱手让出相位的蔡泽；舌战群儒促成吴蜀联盟的诸葛亮；一番巧辩让外国记者哑口无言的周恩来……他们用无数的事实表明，在许多非常场合，施展随机应变的口才，可以使你步出尴尬境地，赢得众人的赞许，并能于各种生存环



境中游刃有余，如鱼得水，有时甚至可以力挽狂澜，起死回生。随机应变的口才技巧的重要性已无须多言！

鉴于此，《随机应变的口才艺术》一书选取了7个和每个人息息相关的口才场景横截面，尽可能的向读者展示随机应变的口才艺术的魅力。本书融实战性、技巧性、知识性、可读性和趣味性等为一体，让你学到各种应急口才技巧的同时，能享受到智慧激荡带来的快感。本书作者立意于帮助那些饱受不善言辞之苦的人们，让他们身处各种人生场景之中都能信口拈来、口若悬河。相信人们一旦真正拥有随机应变的口才技巧，就能于五花八门的交际圈中脱颖而出，成为众人瞩目的焦点。同时，无论是日常生活的交谈，还是面对成千上万观众的演讲；无论是小到两个人的谈情说爱，还是大至两国之间的谈判；无论是职场环境中与上司、同事及下属的和睦相处，还是辩论场上的风云际会，随机应变的口才艺术都会助你一臂之力，让你的人生如沐春风，让你的事业青云直上。

当然，应变是无序的、非和序化的，又受时间的限制，它对人们提出了更高的要求。在需要应变的时候，一个人的人格、知识、经验和智慧等将发挥突出的作用。另外，具备良好的心理素质、快速反应能力和创新性思维方式等也显得非常重要。正是基于这种认识，笔者才广泛涉猎古今中外经典的事例，含英咀华，力求将人与人之间的关系和对话要旨及规律性贯穿于书中的各个章节，让读者扫去表面的浮华，把握有用的东西。我们只有真正领略了随机应变口才艺术的精髓和内涵，并将其整合为自己的智慧，才能做到以不变应万变，或者是于变中制变。



最后，但愿本书能给渴望拥有好口才的读者带去一些启迪和幫助。开卷有益，相信有心人会如己所愿。至于笔者才疏学浅造成谬误之处，还请大家批评指正！



目 录

第一章 日常生活中的口才技巧

步出窘境 / 2

委婉化解尴尬 / 4

补救失言有学问 / 5

灵活应对别人的奚落 / 9

被羞辱时要把握应对的分寸 / 11

面对纠缠时如何“挡驾” / 14

摆脱“二难”问题的圈套 / 17

巧妙回避“敏感话题” / 20

莫触及别人的绝对隐私 / 23

学会在为难时说“不” / 25

间接指出他人的错误 / 27

记得保全对方的面子 / 30

挽回面子有 4 招 / 32

学会用语言抚慰他人 / 34

不叫祸患从口出 / 36

此时无声胜有声 / 38

第二章 随机应变的交际口才

交际中如何实现“平等对话” / 46



- 绕过语言陷阱 / 48
避讳一定有方法 / 50
自嘲可以维护自尊 / 53
改变不利局面的几种方法 / 55
你需要应付这几种人 / 58
迅速转移话题 / 61
以变应变的要诀 / 62
机智化解突发情况 / 66
保持稳定的情绪 / 68
把咄咄逼人的话“逼”回去 / 69
小心使用语言的附加意义 / 72
绕远路的会先抵达终点 / 74
巧妙调解他人纠纷 / 76
搭个台阶给别人 / 82
破“冰”之法 / 86

第三章 进行精彩演讲必知的应变技巧

- 运用机智的技巧 / 90
掌握控场的能力 / 91
机动地把握时间 / 94
如何让你的演说脱颖而出 / 97
1 分钟怎样抓住听众的心 / 99
与听众一起感受自己的演讲 / 106
让结尾余音绕梁 / 109
如何发表即兴演说 / 114

4 种不同场合的即席发言 / 118

轻松克服怯场 / 121

承上启下，表达非同一般 / 125

寻找触媒，巧妙临场引发 / 126

第四章 助你口若悬河的雄辩韬略

接过话头，反唇相讥 / 130

顺水推舟，出其不意 / 132

正话反说，妙用双关 / 134

以子之矛，攻子之盾 / 139

巧设圈套，瓮中捉鳖 / 142

欲擒故纵，以谬制谬 / 147

巧释逆挽，借力巧辩 / 152

偷换概念，逻辑论证 / 153

绵里藏针，釜底抽薪 / 155

第五章 创造双赢的谈判应变技巧

环顾左右，迂回入题 / 162

察言观色，话语投机 / 164

寻找突破的临界点 / 168

心理攻略 / 170

智语巧言，斗智斗谋 / 172

以退为进的策略 / 174

黑白脸搭台戏好唱 / 177

“谎言”有时更有效 / 178



谈判中的回答技巧 / 180

赞美使对方大意失荆州 / 183

从容应对谈判中出现的新情况 / 184

不缠绕枝节的方法 / 187

就这样去谈判 / 189

在外交谈判中成为赢家 / 194

第六章 职场环境中的应变语言艺术

见风使舵 / 200

如何避免招来敌意 / 202

批评下属的艺术 / 204

上司的短处你莫揭 / 207

巧辩上司 / 209

跟上司说话要有分寸 / 212

拒绝上司不能来硬的 / 216

恰当地帮上司补缺堵漏 / 219

巧妙消除隔阂 / 223

避免与同事“交火” / 226

职场也要“实话实说” / 227

说过的话“变了形”该怎么办 / 229

巧妙地让熟人记起你的名字 / 230

注意别伤害他人的感情 / 231

幽默，消除危机于无形 / 233



第七章 应变自如的情爱口才艺术

- 也和陌生人说话 / 236
- 恋爱初次见面如何开口 / 239
 - 难得糊涂 / 245
 - 传情达意要讲方法 / 247
- 相亲择偶时让自己“棒”一点 / 249
 - 伶牙俐齿辟谣言 / 252
 - 嘴巴上抹点蜜 / 253
- 赞美，也可以匠心独具 / 255
- 对方刁难时的应变技巧 / 258
 - 拒约也要讲艺术 / 260
 - 求爱三部曲 / 262
 - 辞爱应当委婉 / 264
- 丈夫有了外遇怎么办 / 266
- 争吵有度，和好有方 / 268



第一章

日常生活中的口才技巧

语言是最危险的武器：刀剑刺的伤口要比语言刺的伤口容易治愈。

—— [西班牙] 卡德龙



步出窘境

生活中往往有许多难题和窘境，我们每一个人都有可能陷入其中。当陷入难题和窘境中时，怎样才能从中解脱出来呢？

有这样一个例子：一天一位顾客怒气冲冲地到一家公司经理处去抗议说，他们公司所经销的奶粉里有只活的虫子。

众所周知，奶粉生产是非常严格的，首先要抽净空气加入氮气，随后密封以防止酸化。所以在这过程中是绝对不可能有活虫留在里面的。那么问题就是出在消费者身上了。在场的人都认为公司经理一定也会以上述的理由说服对方，可是他开口所说的却出乎意料之外。

消费者愤怒地向那位经理抗议着。那位经理便开口说道：“是吗？若是真的，那事情就严重了，我们必须将工厂的所有机器停下来，对整个制造工程作一次总检查。”接着，经理说：“我们工厂在包装奶粉时，必须先抽掉罐内的空气，然后注入氮气，再加以密封，所以不可能有活的虫在里面。我想立刻严密地调查，请你说明你开封时情况，以及开封后的保管情形。”

那位顾客好像没想到自己所提出的不满，竟然会造成这么重大的问题，因而面露惊讶的表情，同时想起自己的保管似乎也有问题，便对那位经理说：“算了！希望你们以





后多加注意，不要再发生这种现象。”说完便匆匆回去了。一般人在自己有理时，都会从正面反击对方的抱怨，暴露对方的不对，但这种做法反而会加重对方的不满情绪，不利于问题的解决。应该像此例中的经理那样，先让一步，再讲理，同时启发对方冷静反思，这样得理让人，以退为进，顺畅走出窘境。

对老是唱反调的人，最好暂时收回自己的意见，并提出否定论，使对方失去攻击的目标。“得让人处且让人”这句话用于对付那些始终固执己见、寸步不让的人来说，不愧为一种好办法。例如：某大公司为了新开发的产品是属于都市型还是乡村型，而产生两派相对的意见，引起相当大的争论。公司经理看到属下这么争论不已，便宣布开会暂停。当再度开会时，本来主张是乡村型的某带头人发言：“大家若主张都市型的话，我也会觉得不无道理。因为我从小在都市生活，对乡村不太了解，所以我也不敢断言，我只是觉得像是乡村型。我很愿意再听听主张都市型的意见，使我态度的转变更合理。”于是争论变成了讨论，气氛好多了。退一步海阔天空，本来对立的双方心中都没有芥蒂，在平和的气氛中，意见很快达成一致，结论是属于乡村型。

这的确是“退一步海阔天空”的典型例子，利用暂时收回自己的意思，表示有意靠近对方的说法，而使原先保持强硬态度的对方，最后也赞成己方的说法。

朋友，锻炼你的口才，努力使你从难题中和窘境中解脱出来吧！

委婉化解尴尬

在日常生活中，人们往往会遇到不便直言之事，只好用隐约闪烁之词来暗示。一位顾客坐在一家高级餐馆的桌旁，把餐巾系在脖子上，这种不文雅的举动很是让周围其他顾客反感。经理叫来一位服务员说：“你让这位先生懂得，在我们餐馆里，那样做是不允许的，但话要说得尽量含蓄。”

怎么办呢？既要不得罪顾客，又要提醒他。服务员想了想，走过去先帮那位顾客旁边的人铺好餐巾，然后很有礼貌地问了那位顾客一句话，说：“先生，需要帮忙吗？”话音刚落，那位顾客立即意识到自己的失礼，赶快取下了餐巾。

某人到一对年轻夫妇家做客。年仅4岁的小主人公大声地对这位客人说：“叔叔，爸爸昨晚又打妈妈了。”年轻的女主人嗔怪地瞪了女儿一眼，表情甚为尴尬。见状，客人随机应变，对孩子说：“云云，你爸爸和你妈妈不是在打架，他们昨晚是在做‘老鹰捉小鸡’的游戏呢！你看，是不是这样，嘎，嘎，嘎……”小女孩天真地笑了起来，女主人脸上的尴尬也消失了。

日常生活中，说到对方的缺点错误时，人们也倾向于用含蓄的办法，目的是为了尊重别人，避免刺激对方，以期收到更好的效果。

有一位市场的营业员，遇到一位顾客买菜时，把黄菜叶都摘掉了。营业员说：“小心别碰掉菜叶。”营业员有意把已发生的事说成提防发生的事，把有意的“摘菜叶”说成无意地“碰”，这样既达到了不准顾客摘菜叶的目的，又不得罪顾客。

委婉含蓄的话受青睐，主要是它能两全其美。当然，使用委婉话语，必须注意避免晦涩难懂的话。社交谈话的目的是要让人听懂，如一味追求奇巧，会使他人摸不着头脑，甚至造成误会，必然影响表达效果。要做到语言含蓄，须善于洞悉谈话的情景和宗旨，还要练就随机应变的本领。

补救失言有学问

“人有失足，马有乱蹄”。在日常生活中，即使辩才如张仪，也难免会陷入词不达意的尴尬，更不用说偶尔头脑发昏，举止失当，做出莫名其妙的蠢事。虽然个中原因不同，但后果却相似：贻笑大方或引起纠纷，有时甚至一发不可收拾。这种时候，你就得让脑子转个弯儿，想法子化解纠纷。我们可以看看他人的一则例子，从中得到启发。

司马昭与阮籍有一次同上早朝，忽然有侍者前来报告：“有人杀死了母亲！”阮籍素来放荡不羁，信口说道：“杀父亲也就罢了，怎么能杀母亲呢？”此言一出，满朝文武大哗，认为他“抵牾孝道”。阮籍也意识到自己措辞不当，连连解释说：“我的意思是说，禽兽知其母而不知其父。杀父

就如同禽兽一般；杀母呢，就连禽兽也不如了。”一席话说得面面俱到，众人无可辩驳，阮籍也消除了众怒，免去了灾祸。

这四两拨千斤的方法能够让你免去一场争吵。阮籍巧妙地引用了一个比喻，在众人面前不知不觉中更换了题旨，巧妙地平息了众怒。当你出言不慎引起众怒时，不妨试试此招。

前美国总统里根在向记者谈论健康的奥妙时，不自觉信口开河道：“除了运动，我的另一个习惯是不吃盐。谁要想保持身体健康，最好不吃盐或少吃盐。”此言一出，立刻引起全国盐业业主的齐声抗议，引发了一场“食盐风波”。在众怒未平时，盐业研究所所长出面替总统作了解释：“吃盐对人体是有好处的；而里根总统遵照医生吩咐不吃盐也是情非得已。每个人的情形不同，应根据自己的身体情况来决定食盐的多寡。”

所长既未否定总统的话，也未单纯肯定吃盐对人体有益，而是作一番颇为客观的解释，巧妙地平息了总统言语失误带来的风波。这就是圆话的补救术。将失误之言作指东道西的分析，巧妙挽救了言语失误。

美国前国务卿基辛格是一位成功的外交家，一次，他接受意大利女记者法拉奇的采访，说起自己成功的外交施政时，竟夸口说道：“美国人崇尚只身闯荡的西部牛仔，而单枪匹马向来是我的作风，或者说是我技能的一部分。”此番话一经报纸发表，马上引起轩然大波，连一贯赞赏基辛格的人们也不满于他的轻率言论。然而，基辛格毕竟是基