

SHUOHUA ZHONG DE
76 GE YINGBIANSHU



说话中的 76^个应变术

汪建民 丁振宇◎编著

76个提升语言魅力的**说话技巧**
76个掌控沟通智慧的**应变艺术**

北京工业大学出版社

SHUOHUA ZHONG DE
76 GE YINGBIANSHU

说话中的 76^个应变术

76个提升语言魅力的说话技巧
76个掌控沟通智慧的应变艺术

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话中的 76 个应变术/汪建民, 丁振宇编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2010. 1
ISBN 978 - 7 - 5639 - 2232 - 1

I. ①说… II. ①汪… ②丁… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 208969 号

说话中的 76 个应变术

编 著: 汪建民 丁振宇

责任编辑: 郑 华

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 700mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 211 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2232 - 1

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换

前言



古时候，一位国王问身边的大臣：“王宫前面的水池里共有几杯水？”

大臣回禀：“这种问题只要问一个小学生就能得到正确的答案。”

于是一个小学生被召来了。

“王宫前面的水池里面共有几杯水？”国王问他。

“要看是什么样的杯子，”小学生不假思索地应声而答，“如果杯子和水池一般大，那就是一杯，如果杯子只有水池的一半大，那就是两杯，如果杯子只有水池的三分之一大，那就是三杯，如果……”

“你说得完全对！”国王说着，奖赏了小学生。

这个国王突然心血来潮，要人猜测偌大一个水池中有几杯水，这实在是一个荒唐透顶的难题。面对这一难题，这个小学生不是直接作答，而是巧妙地设定“杯子和水池一般大”等条件，对这一难题作出了圆满的、无懈可击的答辩，实在令人拍案叫绝。这个小学生就很有想法，很懂得灵活应变。

有人说：想法改变命运。其实这个“想法”，说白了就是社会交际中的“变”。人们在社会生活中常常会遇到意想不到的新情况或意外变故，必须迅速适应，并快速说出适合于新情况的得体的话。这就要求每个人在日常口才训练中进行必要的“应变”训练。这种“应

变”，有时将关系着一个人的命运或一项事业的成败。

人人都会说话，即使是哑巴，也会有一套自己的“语言”来表达思想。可为什么有些人说话能让人如坐春风，左右逢源，而有些人说话却使人心情烦闷，以致自己四处碰壁呢？这里面就有一个说话技巧问题，也就是说者是否能根据不同场合、不同对象、不同时间去说合适的话。作为社会群体的一分子，你的生活中有上司、同事、长辈、晚辈、亲朋好友、生意场里的客户等形形色色的面孔。可是上司唯我独尊，同事爱嫉妒，朋友之间有误会，异性之间忌讳多，长辈爱摆老资格，老人说话好啰唆，晚辈观念新、讲派头、与我们有代沟……对别人说话，就像请客吃饭，每人的口味各异，不同的客人需上不同的菜。说话对象在变、场合在变、时间在变，你说话的方式技巧也得变，你变得不高明，就会置自己于不利之地，达不到自己想要的交际目的。你说话变得巧妙而精彩，不仅能使对方接受你的建议，更能赢得对方的心，赢得众人的欢迎与爱戴。这样说来，应变也是一种说话的技巧，一种学问、一种思想、一种艺术……

有的人每天都在提醒自己说话要少出错，却总是鬼使神差地落进自己或他人的语言陷阱之中。这种人就不懂得说话的应变之术，只是一味地用各种语言来表露自己的思想、建议、计划和目的，盲目地去沟通、说服、辩论与谈判。结果只能是沟通不成、说服失败、辩论败北、谈判失利，可谓是吃尽了不会说话的苦头。

嘴是自己的，理是天下的，要使自己的嘴能让天下所容纳，就一定要学会说话的技巧，懂得说话的应变之术。

本书采用通俗易懂的语言、发人深省的故事、实际有效的例证论述了言语交际中的应变艺术、方法和技巧，从沟通、说服、谈判和辩论的角度分别论述说话逆境中的众多应变术。内容贴近工作和生活，方便实用，值得我们仔细阅读和揣摩。

目录

MU LU

第一章 讨人喜欢的说话应变术

在人际交往中，能够使自己的言谈令人喜欢也是一种艺术，讨人喜欢的言谈不仅可以体现出一个人的睿智与豁达，而且是一个人的思想、学识、智慧、灵感在语言中的体现。说话讨人喜欢是获得上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友肯定、恋人依恋的必要条件，是一个人做人办事、行走社会的通行证。

“花言巧语”术——乖巧话赢回爱人心	2
角色置换术——站在对方的立场看问题	5
简约术——话不在多，达意则灵	10
面子术——说话要顾及对方的面子	12
亲和术——说话要有亲和力	16
请教术——给上司提建议的最佳方式	20
示诚术——给人以诚赢得信任	22
与众不同术——以独特的方式打动对方	26
寻同术——共同点让双方更亲近	29



幽默魅力术——用幽默打造你的人脉	32
幽默脱困术——幽默是消除尴尬的灵药	35
赞美术——赞美是朵永不凋谢的花	38

第二章 避免冲突的说话应变术

生活中许多的事情往往容易引起争辩，然而这种争辩很容易激发人与人之间的矛盾与冲突，造成不必要的怀疑和误会。因此一个人要想成就一番事业，享受幸福的人生，就必须学会灵活地运用得体的语言，想方设法避免不必要的冲突和矛盾，千方百计地消除各种矛盾，使自己有一个宽松、和谐的工作和生活环境。

答非所问术——答非所问避开锋芒	46
分寸术——把握说话的火候	49
回避术——回避冲突营造和谐	52
连类比物术——由此及彼巧说服	55
求同存异术——存小异以求大同	59
曲意服从术——曲意服从巧辩解	62
示弱术——以示弱赢得对方的同情	64
台阶术——为对方找个台阶下	67
委婉劝诫术——委婉劝诫曲径通幽	70
先行自责术——主动自责会收到意想不到的效果	73
幽默和谐术——幽默是人际关系的润滑剂	75
以退为进术——退避三舍麻痹敌人	78
转换话题术——有效地转换话题	82

第三章 让人佩服的说话应变术

俗语说：好马出在腿上，好人出在嘴上。语言的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。会说话的人能够在遇到变故时，做到灵活应变，能表现出高度的冷静和强烈的自信。这样不仅能够使自己在冷静中产生急智，发挥自己敏捷的思维能力，进而为自己摆脱困境、化拙为巧，而且还能在让听话的人心服口服的同时，为自己的人际交往迎来柳暗花明。

对比术——没有最好只有更好	86
低调术——让同事表现得比你优越	89
攻心术——抓住对方的心理去说服	92
借题发挥术——借题发挥，从侧面说服	96
借喻明理术——善于运用生动贴切的比喻	99
逻辑推理术——运用逻辑推理的方法说服	103
旁敲侧击术——旁敲侧击劝告别人	106
顺水推舟术——顺水推舟巧取胜	108
先承后转术——让你不知不觉入套	111
迂回术——迂回说服暗中攻心	115
以硬治硬术——正义面前要敢说硬话	118
自嘲拒绝术——嘲笑自己拒绝他人	122
正话反说术——正话反说出奇效	124
自我批评术——要学会自我批评	128



第四章 左右逢源的说话应变术

一个人要想在社会上立足，就离不开良好的人际关系，良好的为人处世正是拓展人际关系的最佳途径。在与人的交往中，良好的口才起着举足轻重的作用。面对形形色色的人，你如果以虔诚的态度，以艺术的语言形式，机智地应对，你的事业就会如鱼得水，左右逢源。

标尺术——给别人一个行为的标尺	134
搭桥铺路术——一步一步引导对方	136
寒暄术——寒暄是一种重要的礼节	139
激将术——请将不如激将	142
耐心术——为达目的而软磨硬泡	146
情感术——以情动人，以情成事	150
双面术——说服他人的“变脸”法	153
首因术——说好第一句话	157
行为术——察言观色后发制人	160
圆场术——说话要学会打圆场	164
以谬制谬术——以其人之道还治其人之身	168
欲擒故纵术——欲擒故纵服人心	171
宽心术——自嘲助你摆脱困境	174

第五章 委婉含蓄的说话应变术

委婉含蓄，是一种巧妙和艺术的表达方式。巧妙地运用委婉含

蓄的语言，看起来似乎说得轻描淡写，却能帮助我们避免尴尬，让对方乐于接受我们的观点建议。在社交中，当我们很想表达一种内心的愿望，但又难以启齿时，不妨使用含蓄的表达方法，它有时要比口若悬河更能达到表达的目的，收到更令人满意的效果。

暗示术——用暗示的方法提醒对方	180
沉默术——该沉默时就沉默	183
规避术——不要开口就谈钱	188
善意谎言术——善意的谎言也美丽	192
模糊应对术——模糊应对解困境	196
铁汉柔情术——用感情打动别人	198
“糖衣”术——良药甜口更治病	201
委婉示范术——委婉示范胜于直言相劝	206
诱敌入瓮术——循循善诱，引君入瓮	208
巧妙拒绝术——“装疯卖傻”巧说“不”	211
故作不知术——装聋作哑平事端	216
拉近距离术——显示一些小缺点	219

第六章 激情四射的说话应变术

无论在工作还是日常生活中，处处存在着辩论。辩论的过程即是一个对抗的过程。唇枪舌剑之中，情况瞬息万变，留给你思考的时间少之又少。这就需要你拿出你的全部热情和机智来，针对不同场合、对象，说出能完全传达你的思想、意见或真情实感的精彩语言来。成功的辩论家都能依靠巧舌如簧的艺术，以及慷慨激昂、情真意切的话语惊动四座。

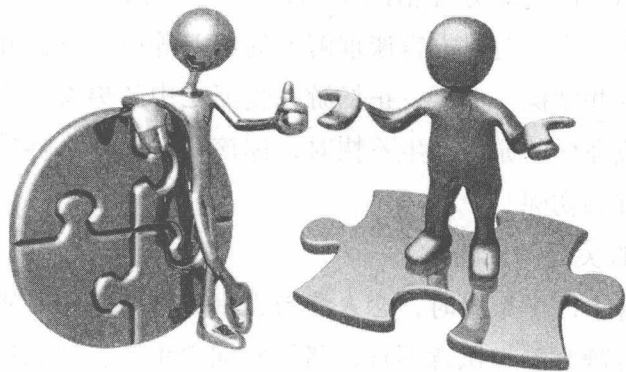
步步进逼术——步步进逼诱其就范	224
反讥术——对不友好者要反唇相讥	227



激励术——激励员工把不满说出来	230
流行语术——流行语助你巧妙周旋	234
绵里藏针术——绵里藏针，直扎要害	236
怒言以对术——理义之怒不可无	240
先声夺人术——先声夺人，令对方低头	243
辛辣讽刺术——辛辣讽刺寻衅者	245
针锋相对术——针锋相对用刚言	248
直言术——直截了当说明白	252
两难术——设置两难，左右夹击	255
迷惑术——制造假象，诱其上当	257

第一章

讨人喜欢的说话应变术



在人际交往中，能够使自己的言谈令人喜欢也是一种艺术，讨人喜欢的言谈不仅可以体现出一个人的睿智与豁达，而且是一个人的思想、学识、智慧、灵感在语言中的体现。说话讨人喜欢是获得上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友肯定、恋人依恋的必要条件，是一个人做人办事、行走社会的通行证。



“花言巧语”术——乖巧话赢回爱人心

恋爱是甜蜜的，但恋爱之舟驶向婚姻彼岸的过程却不是一帆风顺的。其间，由于双方性格的不同，对某些问题所持观点的差异，一方言行的失当或对对方言谈理解上的偏差等原因，彼此之间总难免会出现一些摩擦。那么，正畅游在爱河之中的男女，当你与心上人因这样或那样的原因产生不快时，你该奉送上什么样的乖巧话来使你们和好如初呢？

1. 温暖关爱的话语

一天晚上同学聚会时，恋人静与光因一件小事闹了别扭。临别时，光要送静，静却执意不肯，赌气和同学走了。回去后，虽然光对静的不依不饶也有点生气，可他仍是放心不下。九点多钟，静刚一到家，电话铃就响了。她抓起电话，听筒里传来光的声音：“是静吗？我是光。静，你不让我送你回家我一直不放心，你没事吧？你平安到家我就放心了。”听了光的话，静只觉得心头一热，再也气不起来了，原本“三天不理他”的想法也烟消云散了。

光不失时机的一番关爱之语，向恋人传递了自己的关心与牵挂，语虽短，意却浓，话虽简，情却真，令对方不由得怦然心动，怨气全消。

2. 有理有据的真情语

无意中，建与琳谈起了恋爱中双方花钱的话题。建说：“琳，

咱们交往这么长时间了，我没花多少钱，你的钱却大把大把地花了不少。”琳一听这话，立刻把脸扭到一边，嘴撅得老高，带着哭腔说：“我不是没人追嘛，倒贴人家都嫌！”见此情形，建立即意识到琳误会了，急忙解释说：“琳，别生气，我真的没有别的意思。我之所以这样说，是因为我觉得不好意思，让你跟着我受苦。不是吗？我没请你吃过几次像样的饭，也没给你买过什么值钱的礼物，而你却为我买了不少书。我总觉得……”还没等建说完，琳便破涕为笑了，说：“噢，算你还知道好歹！我还以为我这么做你反倒嫌弃我了呢。”

恋人的心总是很敏感的，特别是女孩子，常为男友的一句不经意的话而浮想联翩，弄出好多不快来。面对恋人因敏感而产生的误解，及时抓住“病因”，追本溯源，给对方一个有理有据的“说法”，才能消除误会。

3. 推心置腹的坦率话

女孩大都爱耍“小性子”，她们常为男友的言行不符合自己的心意而赌气，耍小性子，使原本和谐、亲密的关系出现僵局。其实，恋人生气使性时，对她进行一番坦率真诚的表白，使她意识到你的诚心可鉴、真意可察，她自然会放弃“大小姐脾气”。

磊与雯走出电影院，两人都被刚才电影中男女主人公的浪漫爱情故事迷住了。雯望着磊说：“他为了她献出了自己的生命，你能吗？”“我，我……”看着支支吾吾的磊，雯轻蔑地掉头就走。磊同她说话，她也不搭理，径自去街边买了一块烤红薯，吃了一口，又拿出一块糖塞进嘴里。磊问她：“红薯已够甜的了，你为什么还吃糖？”雯赌气地说：“不甜，不甜，我觉得它不够甜！”磊知道她的话外之意是觉得他们俩的爱情还不够甜蜜，于是说：“你是不是怪我自私，不愿为你付出？那你就错了。我们相处的时间还短，我若轻易许诺，你会觉得我是一个不可靠的人。爱情的果实到底甜不



甜，时间长了，你就品味出来了。”磊推心置腹、坦率真诚的话语把雯深深地打动了，二人的感情也由此得到了升华。

4. 故示弱小的娇嗔

恋人之间争吵，不可能只是一方的责任。而女孩子都希望男孩子主动认错，一次两次没什么，次数多了，男孩子就会觉得女孩子不懂事，脾气太大，不容易相处。这对双方感情的发展是很不利的。这个时候女孩子不妨利用性别方面的优势，给男孩子送上几句“花言巧语”，他不仅会马上怒气全消，而且还会觉得你懂事明理，善解人意。

一次，莹心情不好时冲男友帅大发脾气。事后，莹莹虽自知理亏，却不肯认错，还故意不理帅。帅也觉得心里委屈，心想：每次吵架，都是我让着你，这样下去非把你惯坏了不可。过了一会儿，莹见帅没什么反应，再看帅的脸色，知道帅是真的不高兴了，心想不能再闹了。就主动走过去，撒娇说：“不要生气了，您大人大量，就不要跟我这小女子一般见识了。”帅一听，嘿嘿一笑，两人言归于好。

5. 故弄玄虚的贫嘴

恋人之间难免出现一些磕磕碰碰，有时还会出现感情危机。这个时候就需要双方具备一定的语言技巧。会说话的人既能唤回对方的热情，又能挽回降至冰点的感情。

强和霞闹别扭之后，彼此冷战了大半个月。女孩子毕竟心要软一些，霞实在是忍受不住感情的折磨，准备向强妥协，就给强打了个电话：

“我的一本《英语考试指南》放在你那儿了，我现在急用，你送过来好吗？”

强装作病恹恹地说：“按理说我应该给你送过去的，可是我现在在生病了，而且病得不轻，实在是没法送呀。”

霞一听神情立马紧张起来：“你怎么啦？要不要紧？”

“我得了一种很严重的病，叫相思病。”

强的贫嘴，让霞扑哧一笑，矛盾就在这一问一答中消解了。

强采用了“故弄玄虚”的方法，告诉霞自己生病了。听到霞担心的话语，强知道霞心里已经原谅自己了，于是再“花言巧语”地贫嘴一番，博佳人一笑，自然矛盾就消弥于无形了。

恋爱是婚姻的前奏。只要你学会巧妙运用“恋爱物语”，“花言巧语”一番，就能一次次拨开恋人脸上的阴云，最终与其携手步入婚姻的殿堂。

角色置换术——站在对方的立场看问题

设身处处地为别人着想，站在别人的角度上思考问题和阐述问题，才能赢得对方的好感，从而大大增强自己的说服力。对于不易说服的人，最好的办法就是让他相信你是和他站在同一立场上的。

某保险公司业务员张先生在预约好的时间去拜访客户吴先生。

他一见到吴先生便开门见山地说明来意：“吴先生，我这次特地来请您和您太太及孩子投入寿保险。”

不料吴先生一句话顶回来：“保险都是骗人的勾当！”

张先生并未生气，仍微笑着问道：“噢，我这还是第一次听说，您能给我说说吗？”



吴先生说：“假如我太太投保2000元，2000元现在可买一台彩电，但30年后再领回的2000元恐怕连台黑白电视机都买不到了。”

张先生又装作好奇地问：“那又是为什么呢？”

吴先生很快地回答：“一旦通货膨胀，物价上涨，即会造成货币贬值，钱就不经花了。”

张先生又问：“依您之见，30年后一定会通货膨胀吗？”

吴先生迟疑了一会儿说：“我不敢断定，依最近两年的情形来看，会有这种可能。”

张先生再问：“还有其他因素吗？”

吴先生支吾了一下说：“比如受国际市场的影响……”

接着张先生又问：“还有没有别的因素？”

吴先生想了想，觉得实在是没有什么可说的了。通过这样的问话，张先生对吴先生内心的忧虑已基本了解。

于是张先生首先维护吴先生的立场：“您的见解有一定的道理。假如物价急剧上涨30年，到时候2000元不要说黑白电视机买不到，恐怕连买个遥控器都不一定够了。”

吴先生听到这里，心里很高兴。但接着张先生给吴先生解释了这几年物价改革的必要性及影响当前物价的各种因素，进一步分析从长远角度看通货膨胀和入险保值的道理，并指出以吴先生的才能和实力，收入可望大幅度增加。把一部分收入投到为自己及妻子、孩子保险上，实际上是一种更大的投资和储蓄。最后张先生又补充一句：“即使物价有稍许上升，有保险总比没有保险好。况且我们公司早已考虑了这些因素，顾客的保险金是有利息的。当然！我这么年轻在您面前讲这些话，实在有点班门弄斧，还望您多多指教。”

张先生一番从对方角度考虑的解释，终于打消了吴先生的疑