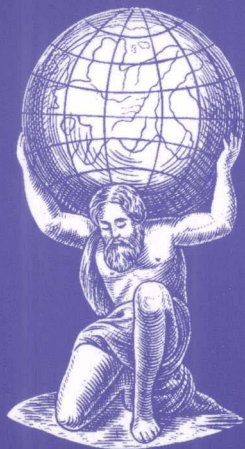


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

职场语言艺术

< 1 >

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

语言艺术知识大课堂之二十五

职场语言艺术

(第1册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

一、职场沟通的语言艺术

恰当地称呼对方	(1)
必须说好第一句话	(3)
交谈要恰到好处	(5)
创造和谐的谈话气氛	(6)
制造余韵无穷的谈话	(9)
打开对方的话匣子	(11)
用坦诚的话语打动人	(13)
架起心灵共鸣之桥	(17)
控制好说话的音量	(20)
把握好说话的语速	(21)
让对方领会你的意图	(22)
怎样拒绝不会得罪人	(24)
因势利导,巧于沟通	(29)

二、与上司沟通的语言艺术

掌握与上司谈话的艺术	(33)
跟上司说话要讲究分寸	(35)
如何掌握与上司谈话的分寸	(39)
向上司汇报工作时要勤勉	(42)
要让上司的决定得到响应	(46)
适当地替领导“背黑锅”	(49)
精神饱满地接受上司指示	(52)
当上司话中有话时要细心体会	(54)
了解上司说话的真正含义	(56)
向上司提建议的技巧	(58)
怎样让上司同意你的观点	(61)
会前沟通可以减少纷争	(63)
会上要给领导台阶下	(65)
怎样说出与上司相反的意见	(68)
与上司意见相左时要理智相辩	(70)
面对上司批评与指责如何申辩	(71)
如何指正上司的错误	(74)
妥善处理领导的误解	(76)
拒绝上司不能来硬的	(78)
怎样补救脱口而出的“蠢话”	(81)

当上司无故指责时要寻机辩护	(86)
巧妙应对上司的七大句型	(91)
与多疑的上司谈话时要把握分寸	(94)
想晋升首先要会和上司沟通	(96)

一、职场沟通的语言艺术

恰当地称呼对方

与人谈话，称呼是必不可少的。在社交中，人们对称呼是否恰当十分敏感。所以，称呼往往影响到交际的效果。

我有一位善于交际的朋友，在很多场合他都能结识很多新人。在经过一段时间的观察后，我发现，他对比他小的年轻人总是很亲切地直呼其名，亲如兄长般的态度使他深得小弟、小妹们的尊敬与喜爱。即使在他住院期间，他也能与那里的医务人员打成一片。

此外，应酬中的称呼还要合乎常规，也要照顾到被称呼者的个人习惯，同时，还要注意入乡随俗。而根据场合，又可以分为工作中的称呼和生活中的称呼两种，在具体实践中各有不同。

在日常生活中，称呼应当亲切、自然、准确、合理。

“妈妈”、“爸爸”、“祖父”、“叔父”等，都是我们对亲属的常规称呼，而在面对外人的应酬活动中，我们要根据不同情况采取谦称或敬称。对本人的亲属，应采取谦称，

如“家父”、“家姐”、“舍弟”、“小儿”、“小婿”等；对他人的亲属，应采用敬称，如“令堂”、“尊兄”、“贤妹”、“令爱”、“令郎”等。

对任何朋友、熟人，都可以人称代词“你”、“您”相称。对文艺、教育界人士，以及有成就者，均可称为“老师”；而对德高望重的年长者、资深者，可称之为“×老”或“×公”，以示尊敬。另外，“小李”、“大张”、“老赵”也是不算失礼的称呼办法，若要显得更亲近，更随意，还可以采用“大爷”、“大妈”、“伯伯”、“大婶”等称呼。

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的，应当庄重、正式、规范。

在工作中，最常用的称呼方法，就是以交往对象的职务相称，以强调其特殊身份及自己的敬意。比如：“总经理”、“王处长”等。

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称，如“教授”、“张工（工程师）”、“陈主任”等。而以头衔作为称呼，则能增加被称呼者的权威性，更加有助于增强现场的学术气氛，如“陈博士”、“社会学硕士郑浩”等。

对待司机、服务生，如果你用一个适当的称呼，往往可以得到更周到的服务。我曾听有些人称出租车司机为“司机老大”，觉得格外亲切。对服务生、跑堂的，你可以称他“伙计”，如果你称呼他“老兄”、“朋友”之类，你

会得到更满意的款待。

上面所讲的，目的都是用客气的称呼使彼此感到愉快。在有些场合，如果你适当地喊出对方的名字，也会使人感到亲切愉快。

使用称呼还要注意主次关系及年龄特点。如果对多人称呼，应以先长后幼、先上后下、先疏后亲的顺序为宜。如在宴请宾客时，一般以先董事长及夫人，后随员的顺序为宜。在一般接待中要按女士们、先生们、朋友们的顺序称呼。使用称呼时还要考虑心理因素。如有的30多岁的人还没有结婚，就称为“老张”、“老李”，会引起他的不快。对没有结婚的女人称“太太”、“夫人”，她一定很反感，但对已婚的年轻女人称“小姐”，她一定会很高兴。

最重要的是，不论我们如何称呼他人，这其中最关键的是要表达这样的意思：你很重要，你很好，我对你很重视。

必须说好第一句话

有些人胆子非常小，不敢主动向对方问好。其实，这并不是一件难事。你为何不抛弃自己胆怯的心理，大胆地跟他说：“我一直想跟你说话，但是我很怕接近你。”此语单刀直入，会令对方无法拒绝你。这不仅让你能开始以下的谈话，而且还是种最有效率的沟通方式，省了一堆繁文

环节。

可以说，初次见面的第一句话，说好说坏，关系重大。总的原则是：亲热、贴心、消除陌生感。常见的有这么三种方式：

(1) 攀认式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。

其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。例如：

“你是复旦大学毕业生，我曾在复旦进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷，咱们也算得上是‘近亲’啊！”

“你是湖南的，我是湖北的，两地近在咫尺。今天能碰巧遇见，也算很有缘！”

(2) 敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不说“久闻大名，如雷贯耳”一类的过头话。

表示敬慕的内容应因时因地制宜。例如：

“您的大作我读过多遍了，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者风采！”

“今天是教师节，在这光辉的节日里，我能见到您这颇有名望的教师，不胜荣幸！”

(3) 问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。

对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×（姓），你好”，显得亲切；对方是医生、教师，说“李医师，你好”、“王老师，您好”，有尊重意味；节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

交谈要恰到好处

交谈要恰到好处，就是说既要要不卑不亢，又要热情谦虚、温文尔雅和富有幽默感，这样的谈吐才能给人留下深刻印象。

不亢就是谈话时不盛气凌人，不自以为是，如果你是一个很有学识的人，也不要轻视别人，要用心倾听别人的意见。更何况“智者千虑，必有一失；愚者千虑，必有一得”，别人的意见不见得全不可取，而自己的意见不见得全都可取。如果你随时以高人一等的口吻或专家的姿态出现，好像处处要教训别人，这样只会使别人反感。

当然，反过来交谈时有自卑感也是要不得的。一个对自己失去信心的人，是难以得到别人的重视和信任的。比如在交谈中，你处处都表现得畏畏缩缩，说什么都不懂，或者是“驴唇不对马嘴”，显出一副未经世面幼稚无知的样子，这也是很糟糕的。

自卑与谦虚，两者是大有分别的。谦虚在谈话中最受人欢迎，又不失自己的身份，更不等于幼稚无知。“虚怀若谷”或“不耻下问”，这就是交谈中的谦虚的态度。明白地说，就是不自大自满，碰到自己在交谈中不了解的话题，不妨请对方作简单的解释。这种做法是聪明的，因为这样既可避免误解别人的谈话，又可表示出赏识、尊重对方，这样，自然使对方也觉得你很可爱了。

交谈时诚恳、亲切，是很受别人重视的。如果你碰到一个油腔滑调、说话飘浮不实的人，你一定会觉得异常不快，敬而远之，甚至会从内心上引起反感。自己的心情如此，别人的心情也是一样，因此，在社交的谈话中也须警惕注意。

创造和谐的谈话气氛

(1) 要注意一个“暄”字

双方一见面，先适当寒暄一阵子是十分必要的。如果是熟悉的朋友和同学，交谈时可以先说说分别后的一些情

况，然后再转入到“正题”；如果是初次见面，则一定要各自先作一下简要的介绍，待气氛融洽后，再“言归正传”。如若一见面就单刀直入，往往使对方感到突兀，一开始就影响了谈话气氛。

(2) 要注重一个“诚”字

真诚是人与人之间交流的“法宝”。开诚相见、坦率谈论的态度，能使双方备感亲切、自然，易于接受各自的观点和看法。如果虚情假意、阳奉阴违，就会造成“话不投机半句多”的尴尬局面。所以，交谈中一定要注意不要装腔作势、言不由衷，更不要在对方面前吹嘘自己或玩弄是非，这些都是有碍创造和谐谈话气氛的有害因素。

(3) 要注重一个“神”字

交谈期间，双方应相互正视，相互倾听，神情专注。不要东张西望，左顾右盼，更不要看书阅报，或者面带倦容，哈欠连天；也不要做一些不必要的小动作，如弄衣角、搔脑勺、玩指甲等，这些动作都显得轻率，也不礼貌。

(4) 要注重一个“精”字

有些青年为人腼腆，总怕和生疏的人会面时无言相对，实际上这是不必要的担心。因为在社交场合，大多数影响谈话气氛的不是出于那些讲话太少的人，而是出于那些讲话太多的人。即使自己不能谈笑风生，只要做到有问必答，回答问题合情合理就可以了。当然，交谈中注重语言的精炼准确，并不是说总是拼命想着自己下一句要说什么，过

多的咬文嚼字，不但不能听清对方在说什么，也会失去自己控制谈话的能力，显得紧张和语塞，出现相反的谈话效果。

(5) 要注重一个“听”字

善于倾听，是创造和谐的谈话气氛和取得交谈成功的一个要诀。比如，当别人阐发自己的意见时，作为对方要与说话人交流目光，适当地点头或做一些手势，表示自己在注意倾听，不时地表示“哦”、“嗯”、“太好了”之类的语气词，以引起对方继续谈话的兴致。也可以通过一些简短的插话和提问，暗示对方自己确实对他的话感兴趣，以引出自己要说的话题。当然，如果自己对对方的话不感兴趣，且十分厌烦，那就应该设法巧妙地转变话题，但不要粗鲁地说：“哎，这太没意思了，换个话题吧。”以免使谈话夭折。

(6) 要注重一个“礼”字

很多青年在交谈中有一些不好的习惯，如：喋喋不休、尖酸刻薄、一言不发、漫不经心等。殊不知，交谈的双方各自代表一个人的身份、修养和所受的教育程度。各种职业、各个阶层的人各有其说话的特色和格调，但就礼仪的角度而言，至少粗鲁、肮脏的词语以及不文明的举止应避免，尽可能地克服一些不良习惯。对于青年来说，还要避免“行话”、“隐语”，这些话最好不说，因为所谓的“行话”，一不见经传，二又道不出其所以然，如果在场的尚有听不懂的第三者，则易造成误会

和隔阂。

总之，以上所述的“暄”、“诚”、“神”、“精”、“听”、“礼”，是创造和谐谈话气氛的要诀，只要留心自己的讲话，并注意对方的反应，交谈一定会成功的。

制造余韵无穷的谈话

初次的会面如果让对方回味无穷，自然就盼望有第二次的见面，这就是人际交往的最高境界。然而怎样才能做到这一点呢？最重要的就是善于制造余韵无穷的谈话，让对方在离去后仍旧不断咀嚼这次谈话。

一般说，谈话的话题应该视对方的情形而定，再好的话题，若不能符合对方的需要，就无法引起对方的兴趣。最好是想办法引出两人都感兴趣的话题，才能聊得投机，然后再设法慢慢地把话题引进自己所要谈论的范围内。

在延安时期，毛泽东主席察觉机关工作人员有不正之风，想找人谈谈。当时他正患慢性肩关节炎，就找来保健医生朱仲丽，他说：“我这病究竟是什么原因造成的？”朱医生察看了毛泽东住的窑洞后说：“就是从这个防空洞口吹进来的过堂风害人。”毛泽东主席接口道：“好，这个原因找着了。看起来，不正之风是可以使人生病的哇！今天我从你这里学到了学问。我看，从防空洞里吹出来的风，也有逆风和歪风，那就非堵住它不可。要不然，真像你讲的

那样，害死人！我们要争取中国革命的胜利，一定要提防从防空洞里钻出来的歪风，不能有半点大意呀！”

毛泽东主席以他特有的智慧，根据医生的职业特点，用问病谈心的方法，引出一番道理，既使人产生兴趣，又让人听后回味无穷，易于领会接受。

要让谈话留有余韵，必须使用优美的言词，假如为了加强印象，故意讲些粗鲁的话，则反而会增加对方的不愉快，弄巧成拙。所以为了使对方对你产生好感，必须言语和善，讲话前先斟酌思量，不要脱口说出伤人的话，破坏周围的人际关系。

擅长谈话技巧的人，能够利用言语使对方产生好感。要想做到这一点，就必须避免只晓得说些不着边际的琐事。眼界要放得远些，谈话内容不妨从共同感兴趣的话题着手，注意速度的平顺流畅，使对方不由自主地受到吸引。

对有些人来说，谈话的艺术就在于毫无艺术可言，犹如穿衣，宽松舒适即可，这种情形用于朋友闲谈可以，而在更为高雅一点的氛围内，交谈就不能不假思索，毫无章法。若想成功地进行交谈，必须调整自己，以求和对方达成默契，不要对他人的言辞表达过分挑剔，否则交谈会不欢而散。

打开对方的话匣子

每天在汽车上，在电梯内，在行走中，当我们开口与擦肩而过的人们谈话时，你是否意识到你们的友谊可能就在此时产生呢？这种体验也许你也曾经有过吧。

毫无疑问，沟通的最好形式就是语言。通过语言可以表达我们的善意，可以激发对方的好感。当你说话时，如果能使对方谈他感兴趣的事情，就表示你已经很巧妙地吸引了对方。此时，我们再以问答的方式诱导对方谈论有关他个人的生活习惯、愿望、兴趣等问题。

一般来说，对于陌生人，人们总会下意识地存有戒备和疏远心理。此时，我们要善于察言观色，推断出对方的兴趣所在或引以为豪之处。因为这些话题，会在对方心中引起强烈的共鸣，产生知音感，从而愿意向你倾吐自己的心声。话匣子一打开，陌生人就会逐渐变得熟悉了。

假如你在车站、码头上与人初识，一时没有话说，这时最方便的办法就是从眼前你与对方同时看到、听到或感到的事物中找出几件来谈。

如果你在朋友家中看到一张女孩子的照片，你就可以和她谈谈这女孩子的事；如果朋友买了一件新衣服，你就可以和她谈谈衣服的色彩、款式；如果窗台上摆着一个盆景，你就可以谈谈盆景的栽植和装点……凡是这一类眼前

的事物，最容易引起人们的注意，也最容易发展谈话的内容。

如果你参加一个多数都是陌生人的聚会，不妨也利用一下你的观察力。先坐在一旁，眼观六路，耳听八方，对在场的人有一个初步的判断，再决定自己接近的对象，并选择合适的接近方式。

观察之后，就要主动出击了，此时，成功的关键在于找准话题。

倘若你不想东谈一点儿西谈一点儿，而想抓住一个主题把它谈得详尽些，那么，你就提出一个题材作为中心展开。这种谈话，能把题材分解出许多细节，而每个细节都可以用来发展、丰富你们的谈话内容。

一个人的心理状态、精神追求，生活爱好等，都或多或少地在他的表情、服饰、谈吐、举止等方面有所表现，只要你善于观察，就会发现你们的共同点。

一个退伍军人与一陌生人乘同一辆车，位置正好在驾驶员后面。汽车上路后不久就抛锚了，驾驶员车上车下忙了一通还没有修好。这位陌生人建议驾驶员把油路再查一遍，驾驶员将信将疑地去查了一遍果然找到了故障。

这位退伍军人感到他的这个绝活可能是从部队学来的，便试探地问道：“你在部队待过吧？”

“嗯，待了六七年。”

“噢，算来咱俩还应算是战友呢。你当兵时部队在