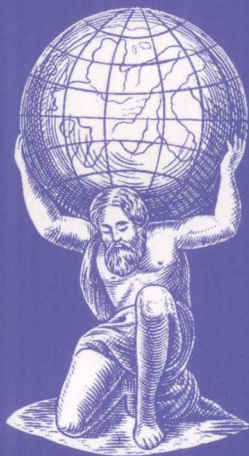


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

语言艺术的遣词技巧

〈下〉

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六

语言艺术的遣词技巧

(下 册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

五、用词精当，沟通有方

用词绝妙说话滴水不漏	(101)
词准话精，说话求人好办事	(110)
千人千语，语言精彩下功夫	(116)
因人而异，用词精当显智慧	(123)
脱口不俗，推销自己有方法	(128)
机智幽默，妙语惊人词达意	(134)
活用词汇，准确表达己见	(136)
词妙语言才能精辟	(138)
词精说话才有分量	(140)

六、联对述辩，仿语应对

仿语巧对：显示修养的急智口才	(144)
修辞显功底，谈吐妙趣生	(146)
巧词应对，情趣盎然	(149)
妙措新词，韵味无穷	(150)

义正辞严，大义凛然	(156)
修辞巧妙增加幽默意韵	(161)
曲直相间，联对叙情	(164)

七、语意直解，巧遣妙词

巧言直解，以词明意	(171)
一语直言，征服对方	(176)
直言快语，用词巧妙	(182)
不讳直言，虚纳执言	(187)
坦言相陈，词深意诚	(189)
一样的话不一样的说	(191)
言简意明，用词精当	(193)
怒斥宵小，妙词解困	(197)

五、用词精当，沟通有方

用词绝妙说话滴水不漏

和陌生人进行交谈，必须在缩短彼此间的距离上下功夫，力求在短时间了解得多些，在感情上融洽起来。孔子说：“道不同，不相为谋”，志同道合，才能谈得拢。我国历史上有许多“一见如故”的美谈。陌生人之间要想谈得投机，就要在“故”字上做文章，变“生”为“故”。

语言是人与人之间的交流，所以我们说话时要有理有节，问候寒暄适可而止，分析判断恰如其分，要充分考虑对方的立场。

有的人似乎生来就能和他人一见如故。我有一个朋友，他总是和人笑着说话，在我看来毫无笑的必要性的场合，他也笑口常开，而听他说话的那些人，即使是对他的话题再不感兴趣，似乎也不忍掉头走开。

社会上的任何人，都不愿意自己给人留下难以交往的印象，就算是那些冷漠、寡情的人，他们也在不断地寻求一种通道，达到与他人的交流和沟通，更何况谁也不愿孤

独地生活在世界上。广交朋友，多交朋友似乎已成为一种社会的时尚，人与人之间的联系越来越频繁。如果，在你与人相处之时，能保证对方心情愉快，没有丝毫的戒备、恐惧和不安，自由的空气和欢乐的气氛始终围绕着他，那么你就能变成让他终生难忘的人。

世界上的爱是最有说服力的，温柔的爱，忍耐的爱，宽容的爱在社交上，具有无坚不摧的能量，爱的情感始终活跃在人们的心头，任何人都渴望着被人爱，但一般人对被爱似乎缺乏信心，所以你尽可以用你的语言去表达出你对他人的爱。

“我看你好像面熟得很，跟我一个好同学特别像，她叫刘美欧，你呢？是她姐姐还是妹妹？”

“你坐，你坐吧，来大家挤一挤。我每天坐这班车，人总是很多的，而且越走人上得越多，你现在坐好，省得挤着你，我一会儿就下去。”

“你竟然也会做出这种事，太让我伤心了，看你的样子，不大像是能做出此事的人。”

“我把你的名字忘记了，可对你这个人却印象很深刻、上次给我让座位的人就是你吧！像你这样有爱心的人，怎么会跟人打架呢？”

表现出你的关怀和爱心，很容易让他接受你，愿意倾听你说话，即使是从你嘴里说出的指责人的话，由于充满了爱的感情，他人也会对你好感倍增，对你也就一见倾

心了。

尊重他人并获取好感是建立良好的人际关系的重要手段，虽然没有人能十全十美，但你也不要吝啬你的赞美之词，赞美他人是获得他人尊重的有效方法。

一个人的发式、着装、谈吐、行为、姿态都可以成为你称赞的话题。

“你的字写的真漂亮！”

“你的声音很好听，唱歌一定很动人。”

“这件衣服在哪儿买的，你穿上太合适了。”

“头发在哪儿做的，一定出自名家之手。”

当你的上司病了，你去看望他，说了一大段话后：“这真是个大好机会啊！你趁此好好静养一下。不必担心，没有你，公司照样正常运转，所以你不必牵挂公司的事情。”

再看下例同样目的的一段话：

“你一不在，公司的事务就杂乱无章，显然是缺少一位果断、能干的管理者，希望你能早日康复，回到公司来。”同样一件事情，为着同一个目的，但由于说话方式的不同，造成了两种完全不同的效果。

前段例子，由于说话人不懂得赞美的益处，所以他的话，上司一定不爱听，他希望听到的是后一段话。因为不管任何人，都有他存在的价值，更何况一个领导，他希望自己对于公司而言是很重要的，而探望他的人却丝毫没有承认他在公司的价值，使他很失望，自然后一段话说的就

比较好了。

要清楚，承认他人的价值，赞美他人同“奉承”是有区别的，“奉承”是毫无事实根据的混淆是非，颠倒黑白；而赞美却是在他人优点的基础上加以适当的夸张，从而使听的人感到温暖和被关注的喜悦感，无形中会对说话人产生一种依赖和亲切感。这便是你与人相处的秘密武器，请不要忘记随身、随时带着这件武器。

有一个周游世界的妇女，她走到哪个国家，都会立刻结识一大群的朋友。一个青年问她其中的秘密，她说：“我每到一个国家，就立刻着手学习这个国家的语言，并且只学一句，那就是‘美极了’或者‘漂亮’这句话，就因为我会用各种不同的语言表达这个意思，因此我的朋友遍天下。”

是的，“美极了”的确是一个绝妙的词，我们可以对一个母亲抱着的孩子用上这个词，可以对一个男子的女友用上，可以对一间屋子的主人用上，也可以用在一餐饭上，甚至一只猫、一只狗的身上，只要一个人的听觉没有失灵，当他听到这个词时，心情一定会快乐许多，所以不要吝啬你的赞美。

在社交场合中讲话，总有一些忌讳，我们不得不考虑每一个听众的好恶。比如，有胖人在场忌讳说“肥”；在病人面前忌讳说“死”；结婚喜庆忌讳说“破裂”、“分手”；新厦落成忌讳说“垮了”、“倒了”等等，这并不是“迷

信”、“过虑”，而是尊重人们的一般习惯。

要避免犯忌，争取做到“八戒”：

一戒连篇累牍、语无伦次、无的放矢、文不对题。

二戒颠三倒四、七拼八凑、文理不通、是非混淆。

三戒荒诞怪论、子虚乌有、装腔作势、故作高深。

四戒滥用词藻、自鸣得意、吟风弄月、华而不实。

五戒牵强附会、大言不惭、含糊其词、模棱两可。

六戒张冠李戴、不着边际、平淡乏味、冗词赘句。

七戒言不及义、陈词滥调、千篇一律、人云亦云。

八戒无中生有、低级趣味、风花雪月、斗鸡走狗。

我们在公关交际中首先要处理好接近公众问题。只有先接近才谈得上进一步沟通。接近是交流的前提，是被人容纳的基础，与人沟通的桥梁。

与人接触的第一句话、第一个词就是称呼。不知道怎么称呼对方，一见面只会说一句“您好！”，使人感到是一种应酬或应付，很难使对方产生亲近感，对相互沟通不利。所以，熟识的人见面，打招呼时要亲切地称呼对方；与陌生人联系，交谈之前更要恰当的称呼，以示尊重。

我们在称呼对方时，既要注意不同对象的身份，又要懂得不同地域的风情。前些年，普遍用“同志”作称呼，叫一声“同志”，对方觉得把他看成了自己人，感到很高兴；现如今，对男子称“先生”，对年轻女子叫“小姐”，就比较时髦。

与人初次见面，可以用这样的话开头：“请问您怎么称呼？”、“请问先生、小姐怎么称呼？”

同样是一句问话，感情色彩可能很不一样。讲究说话水平的公关人员应作出恰当的选择。在了解对方身份之后，称呼就可以更具体了。

在个别交谈场合称呼对方，对年长者一般用“老”或“大”，如“×老伯”、“×老太”、“××大姐”、“××大哥”。对有职衔者要称其“职”或“衔”。如“关厂长”、“严经理”、“王教授”、“李医师”。对一些地位比较低的人，如能用好称呼，定能博得好感。如把“开车的”称为“司机大哥”、把“理发的”称为“美容小姐”，就会得到热情帮助和优质的服务。在集体活动场合，面对众多年轻人，叫一声“青年朋友们”，就会缩短心理距离；面对农村老少，叫一声“父老乡亲们”定会增进相互感情。

沿海地区的中年、老年人，喜欢别人叫得年轻些；内地山区的人，喜欢别人叫得老大些，因此，对于中年或青年人，男性是叫“大哥”还是叫“先生”，女性是叫“大姐”还是叫“小姐”就要根据不同地区，选用不同的称呼了。称呼时还有几点要注意：

①称呼应准确

比如：不能把“叔叔”称为“我爸爸的弟弟”，对一个年轻的姑娘不能称“大嫂”等。

②区别对待

在不同的对象、场合，要准确地分清亲疏远近的关系和对方的年龄、辈分、职务等；在不同的场合、不同的时机、对不同的对象，要选择正确的称呼。比如：到同学和同事家，对其父母就不能称职务或同志，要称“伯父伯母”或“叔叔”。恋人、夫妻之间亲昵的称呼，不宜在公开场合、父母和孩子面前出现。

③诚于内而形于外

对人称呼亲切、彬彬有礼，是心灵美的表现。不能把称呼看成是单纯交际应酬的手段，为称呼而称呼是不可取的，效果也不好。

④语言美

称呼不仅表示对被称呼人的友好尊重，同时也反映了称呼者人格上的文明。有些人出言不逊，用词粗鄙，开口就“喂”、“老头子”、“卖肉的”，甚至带有不堪入耳的脏话，这不仅贬低了别人，也抹黑了自己。

⑤称绰号要讲分寸

绰号就是外号，一般是针对对方的个性特点而加给对方的，可以赞颂人的优点，也可以揭示人的短处。起绰号不能只图一时开心，一定要注意效果；有利于团结和精神文明建设。

同陌生人见面，总要先作介绍。可以由他人介绍，也可以自我介绍。我们要联系公众，广结人缘，一般都应采取主动。先问对方，再说自己。例如：“请问××怎么称

呼?”对方回答后要有表示。对身份较高的可说声“久仰!”;对一般交谈者可说声“谢谢!”。然后自我介绍,自我介绍要简明、谦逊。讲清自己的单位、职务、姓名、态度。一般可以用下面的话自我介绍:“我是××公司公关部的×××,初次来到贵地,请多关照!”“我是四川××所的公关员××,专程来此拜访,请多指教。”

在为他人作介绍时,应先把身份低酌、年纪轻的介绍给身份高的、年龄大的,把男同志先介绍给女同志。但在进行介绍时,应先提后者的称谓,再说明前者的身份。

“张董事长,这位就是××公司的王经理。”

“陈小姐,让我给你介绍深圳来的李先生。”

这样的介绍有礼有序,使大家都感到自然舒畅。

在某些公众场合,我们还可以有适当地做自我介绍,以吸引别人的注意:

“我叫张伟,在上海宾馆公关部工作。也许在不少人心目中,公关工作都是一些漂亮小姐担任的,一个男子汉怎么从事公关工作呢?其实这是一种误解。公关是塑造形象和协调关系的工作,只要具有公关的知识和素养,男子汉同样能做好公关工作,今后希望各位在工作中多多关照。”

通过这样的介绍,就把一位公关先生的形象深深印在人们的脑海里,但这样的介绍要以实际情况为基础,不可哗众取宠。

下面是一般情况下的介绍:

假如有三个人在一起，其中两个人已经互相认识，而第三个人却与其中一个人不认识，那另一个就应当充当义务介绍人。另外，如果有一大群人，其中有互不认识的，也应给他们作介绍。

介绍时要注意先后次序，介绍的先后尽管没有明文规定，但在约定俗成的习惯里，却有男女、长幼、主次等等区别。人们在通常的情况下，是把男士介绍给女士，即在介绍的过程中，小姐的名字先提，然后再提男士的名字，如：“李小姐，我来给你介绍一下，这位是梅先生。”如果你介绍一男一女相识，而男的年纪比女的大得多，则应该将她介绍给他，以示尊敬长者，你可以这样说：“文教授，这是我的同学，中文系的。”如果是同性别的，年纪小的应介绍给年纪大的，未婚的通常介绍给已婚的，晚辈介绍给长辈。

在运用介绍语言时可以根据场合的气氛和彼此关系的熟悉程度来介绍双方的身份、地位等。“请让我介绍一下……”如非正式场合，千万不要这样用，那显得拘谨、生涩。大多数情况下，采用一些活泼轻松的语言比较受人欢迎。如：

“小王，老李，你们见过面没有呀？”

“文文，这位是小颖；小颖，这位是文文。”

“这是我的好朋友‘调皮大王’，猴年出生的，你叫他小猴就行了。那位是我的同事，马年出生的，叫小马也可

以。”说完，你可以补上一句幽默语：“一对猴年马月生的，终于认识了。”

你介绍一对夫妇时，可以说：“这是何先生和何太太。”当然，说名字亦可：“这是林××和他的太太赖××。”这就要关系好一些了。

词准话精，说话求人好办事

按理说，领导是单位上的领导、是工作上的领导，而属下职员私事是他权辖的分外之事，从理上可以不管、不帮忙，但在情上因是上下级关系也可以过问、帮忙。在这两者之间，能使领导心甘情愿地或碍于情面为我们解决燃眉之急，就需要掌握一定的技巧。

(1) 争取上级的理解

你要办什么事情？为什么要办这件事？理由充分吗？诸如此类的问题摊到上级的桌面上，上级能理解你的苦衷吗？如果他理解了你，你可能就得到了他的支持，问题可能也就迎刃而解了。相反，如果没有得到上级的理解，甚至有时还觉得你提出的要求过分了，或者觉得你请求办事有些过格了，那么，事成的希望之光可能就转瞬即逝了。所以，寻求理解对能否把事情办成至关重要。

那么，怎样获得上级的理解和支持呢？以下几点建议可供参考：

①选择好时间

要在上级有闲的时候同上级会面谈事。上级忙的时候，心情容易烦躁，不会将你提出的事记挂在心上，甚至还会责怪你不识眉眼高低。如果在上级时间宽裕的情况下谈事，上级有一定的耐心听，问题可能就会得到重视，因而也就更有利于把事情办成。

②选择好地点

找上级谈事要考虑谈话的场所和环境。有的事要到上级的办公室里谈；有的事谈得越诡秘越有效果，而有的事越是有旁人听到越对成事有利。所以，这奥妙就在于你所要求办的事的分量和利害关系以及某位上级的脾气秉性。

③采用适当的话题引出所要办的事

找上级办事要讲究话题的引入方式。有的需要直来直去、开门见山地和盘托出，有的则需要循循善诱、娓娓道来或者渐入佳境，否则便让上级感到唐突冒失、刺耳烦心。为了引出正题，可先谈些工作的事、生活的事、社会的事、家庭的事、上级关心的事、自己关心的事，为引入自己的事作铺垫。

④清楚表达，情理交融

要想把事办好，必须首先把话说好。话要有逻辑性、条理性，让人听了有理有据，而且还要和风细雨，让人听了心悦神怡，同时还要力争把话说得生动感人，让人听了为之心动。所说“晓之以理、动之以情”，有情有理，情

理交融，即使是铁石心肠的上级，也会被感动得甘愿费力出面为你办事。

⑤恭敬对方

人性的弱点决定了人是最禁不住恭敬的动物。对上级来说也是如此，你求他办事，恭敬他是理所当然的。你恭敬了他，他也反过来恭敬你和重视你，得到恭敬的人是不会放着对方的难题不管的。

坚持以上五个原则，你要托上级办的事情，很容易得到上级的理解和支持，那时，不管事情有多难，只要在上级那里能办，就多半不会让人失望的。

(2) 激发领导的“责任心”

会管理的领导、善于体贴下属的领导，不仅是一个单位的管理者，还是个“大家庭”的“家长”，职工们的寒暖饥饱都在他“思”、“想”的范围之内。我们可以抓住生活与工作密切相关的客观实际，去激发领导心甘情愿地帮助员工解决生活上的“后顾之忧”，让领导感受到帮助员工解决私事是他的责任。事实上，这也确实是领导的责任。领导替下属负责的最终目的就是对自己单位的工作负责，对自己的政绩负责，对自己的前程负责。

求领导办私事，尽量要把自己的私事与工作联系在一起，使领导感觉到，他帮助你，是在解决工作上的难题，这样，他就会给你带去“春天般的温暖”。

(3) 唤起领导的“同情心”

下属之所以找领导帮助，是因为在生存上出现了困难。如经济困难、住房困难、子女再就业等等，找上级办事，说穿了无非是托他们帮助解决这些“困难”。既言困难就有一些不堪负重的苦衷，要想把事情办成，最好的办法就是如何把这些苦衷通情达理、不卑不亢和牵肠动肚地吐出来，切入肌肤地诱使上级产生同情心，从而帮助你把恳求办的事情办好。

引起上级的同情，必须了解上级的人生经历，从上级曾经切身感受过的事情入手，在人之情常上下功夫，把自己所面临的困难说得在情在理，令人痛惜惋惜。所以，越是给自己带来遗憾和痛苦的地方，则越是应该大加渲染，这样，上级才愿意以拯救苦难的姿态伸出手来帮助你办事，让你终生对他感恩戴德。而他也因为自己的公正之心、慈悲之心和仁爱之心产生一种伟大的济世之感。

要引起上级的同情，还必须了解上级的心意，了解他平时爱好什么、赞扬什么，又愤慨什么，了解他的情感倾向和对事物善恶清浊的评判标准。上级的同情心有时是诱导出来的，有时是激出来的。如果上级对某个下属有成见，认为他水平很差，那么这个下属若引起上级的同情，可能就是一件相当困难的事情了。人只有在没有成见的时候，才会产生同情心。所以，利用上级善良的同情心办事，有时候能收到以情感人的奇效，它甚至比“以理服人”更能