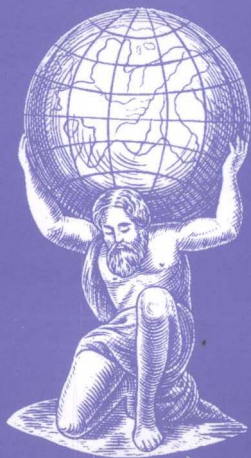


语言

艺术知识大课堂
YUYANYISHU
ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

语言艺术的迂回技巧

〈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四

语言艺术的迂回技巧

江苏工业学院图书馆

邢春藏主书章

辽海出版社

目 录

六、随机应变，巧妙周旋

步出窘境，以变应变	(99)
委婉化解意外尴尬	(101)
补救失言有学问	(102)
灵活应对别人的奚落	(106)
被羞辱时要把握应对的分寸	(109)
面对纠缠时如何“挡驾”	(112)
摆脱“二难”问题的圈套	(115)
巧妙回避“敏感话题”	(118)
莫触及别人的绝对隐私	(121)
学会在为难时说“不”	(123)
间接指出他人的错误	(125)
记得保全对方的面子	(128)
挽回面子有4招	(130)

学会用语言抚慰他人	(133)
不叫祸患从口出	(134)
此时无声胜有声	(136)

七、机智出言，交际有术

交际中如何实现“平等对话”	(143)
绕过语言陷阱	(145)
避讳一定有方法	(147)
自嘲可以维护自尊	(150)
改变不利局面的几种方法	(153)
迅速转移话题	(155)
以变应变的要诀	(157)
机智化解突发情况	(160)
保持稳定的情绪	(162)
把咄咄逼人的话“逼”回去	(164)
小心使用语言的附加意义	(166)
绕远路的会先抵达终点	(169)
巧妙调解他人纠纷	(171)

八、巧言曲语，斗智斗谋

环顾左右，迂回入题	(178)
-----------------	-------

察言观色，话语投机	(180)
心理攻略，妙语服人	(184)
智语巧言，斗智斗谋	(186)
以退为进的策略	(188)
黑白脸搭台戏好唱	(191)
“谎言”有时更有效	(193)
谈判中的回答技巧	(194)

六、随机应变，巧妙周旋

步出窘境，以变应变

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，所以我也不能断言，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，在乎和的气氛中，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！

委婉化解意外尴尬

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：貽笑大方或引起纠纷，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，基辛格毕竟是基辛格，他不但沉住了气，还明智地主动接受采访并乘机声明：“当初接见法拉奇是我平生最愚蠢的一件事，她曲解了我的话，拿我来做文章罢了。”

基、法两人的话，究竟谁真谁假，外人一下子丈二和尚摸不着头脑。这便是一种转移别人注意力的方法。它可以减轻失误的严重性，但应用此法应该谨慎，因为它实际上是委过于人，在一般情况下，最好不用或尽量少用，以免损害自己声誉，失去他人的信任。

传说，明朝文学家解缙，一次不小心碰碎了金銮殿上的一只玉桶。这两只玉桶象征着国家权力，现在解缙打碎了一只，这还得了？

有个大臣去禀报皇帝说：“解缙想造反，把金銮殿上的玉桶打碎了一只。”皇帝勃然大怒，传解缙上殿，问他为什

么打碎玉桶？

解缙应声回答：“为了万岁的江山，我打碎了一只玉桶。”

几个想陷害解缙的大臣跪奏说：“解缙打碎玉桶，明明要造反，请万岁治罪。”

解缙跪奏道：“万岁，天无二日，民无二主，只有一统（桶）江山，哪有二统（桶）江山，如果有二统（桶）江山，国家怎得安宁？”

皇帝一听这话，连声说道：“对呀，只有一统江山，哪有二统江山？这只玉桶打得好，碎得好！”

一个正当的借口免去了杀身之祸。

一半是真，一半是假。“借口”永远是有的，就看你如何去发现，怎样去利用。

失言是常有的事。此时，不要惊惶失措，将自己说过的“错话”添文减字，让意思改变，是巧妙改口的另一个招数。

隋唐时，秦琼贫病交加晕倒在单家庄。单雄信救起他，说起自己久仰秦琼的大名，但苦于不曾谋面。秦琼脱口而出：“正是在下。”话一出口他便后悔了——怎么能在一个陌生人面前暴露自己的身份。于是他又很快在后面添了四字，改成“正是在下同衙朋友”，巧妙地掩饰了自己的身份。

著名剧作家曹禺的名剧《雷雨》中有这样一个场景：

鲁侍萍再次见到失散多年的儿子周萍时，心情激动，情不自禁地呼出声：“萍……”但她立刻意识到母子两人身份悬殊，周朴园也不可能让她认这个儿子，于是强忍悲痛，改口道：“萍——凭什么打我的儿子？”一场风波消失于无形。

这种在文字上增文减字的技巧，需要说者冷静、机智，随机应变。

相传，民国初年，东三省所向披靡的大帅张作霖，曾留有一段巧解歧义的佳话。一次，他在宴会上为日本人题字，字题完后，落款本应写作“张作霖手墨”，但大帅一时疏忽大意，将“手墨”写成了“手黑”。秘书见状忙暗示大帅更改，他却哈哈大笑，对秘书喝道：“我怎会不知道这‘墨’字底下有个‘土’？就是因为这个‘土’是某些人梦寐以求的东西，所以绝不能给他们，这叫寸土不让！”

这几句话既巧妙掩饰了自己把字写错的尴尬，又出人意外的驳斥日本军国主义者，一时传为美谈。

补救言语失误或举止失当，应视场合而采取不同手段，灵活运用，方能百战百胜。如果拘泥形式，只会雪上加霜。以上所介绍的只是变通情况下应采取的应对之法，希望对读者有所帮助。

灵活应对别人的奚落

在许多生活场合，有时会遇到别人有意无意奚落、挖

苦讥讽你，你该怎么办？你应该用语言作为“护身符”，筑起防卫的堤防。有随机应变能力的人，就能调动自己的智慧，化被动为主动，使难堪境遇烟消云散。“兵来将挡，水来土掩”，你可视不同的来者选择不同的应付办法。

若判明来者不善，是怀有恶意，故意挑衅，你可以“以眼还眼，以牙还牙”，有理、有利和有节地回敬对手。

有一次，一个美国记者同周总理谈话时，看到周总理的桌上有一支美国派克钢笔，就带着几分讥讽的口气问：“请问总理阁下，你们堂堂中国人，为何还用我们美国的钢笔呢？”周总理听出了他的言外之意，庄重而又风趣地答道：“提起这支钢笔，话就长了，这是一位朝鲜朋友的抗美的战利品嘛，作为礼物赠送给我的。我无功不受禄，就拒收。朋友说，留下做个纪念吧。我觉得有意义，就收下了贵国这支钢笔。”那个记者听后，一脸窘相，怔得半晌也说不出话来。

如果对方来势汹汹，盛气凌人，前来指责辱骂你，而你确信真理在手，则应保持藐视的目光、冷峻的笑容，让他尽情地发泄个够，而不予理会。有时沉默无言的蔑视，能力胜千钧，抵得上万语千言。假如有人冲着你横眉竖眼，恶语中伤地骂道：“你这个人两面三刀，专门告我的阴状，想踩着别人的肩膀往上爬，没门！”如果你心中无愧，完全不必大发雷霆，倒不妨解嘲地反诘：“哦！是真的吗？我倒要洗耳恭听。”然后诱使谩骂者说下去，直到对方找不到言

辞了，你再“鸣金收兵”。在这种情况下，你以温文尔雅、彬彬有礼的方式笑迎攻击者，显然比暴跳如雷、大动肝火要好。

假如有人以半真半假的口吻问：“你得了一大笔奖金，该‘发财’了吧？”如你避实就虚地回答：“你也想吗？咱们一块来干。”语中带点阳刚锐气，别人再问，也不大好意思了。

你刚被提拔到某领导岗位，有人对此揶揄道：“这下子你可平步青云、扶摇直上了吧！”你听了不必拘谨，可一笑了之：“是这样吗？你算得这样准？”用这种不卑不亢的应酬方法，立即使对方语塞。相反，你过于计较，说出一大堆道理，倒显得太认真，反而适得其反。

如果有人用过于唐突的言辞使你受到伤害，或叫你难堪，你应该含蓄以对，或装聋作哑、拐弯抹角、闪烁其词，或顺水推舟、转移“视线”、答非所问，谈一些完全与其问话“风马牛不相及”的事，用这种委婉曲折的方法反驳对手，一定会取得奇特的功效。

有的时候，可能会遇到棘手犯难的问题，对此，若以幽默诙谐的方式回答，往往会化险为夷，改变窘态，在山重水复疑无路时，转为柳暗花明又一村，使难堪局面消失在谈笑之中。

被羞辱时要把握应对的分寸

被别人羞辱着实是一件令人恼火的事情。它意味着尊严受到侵犯，感情受到损伤。虽然羞辱你的人来势汹汹，张牙舞爪，咄咄逼人，但在这场羞辱与反羞辱的争斗中，何方取胜却还是一个未知数。这关键要看被羞辱的一方如何把握应对的分寸，如何化被动为主动。

面对突如其来的羞辱，最重要的一点就是注意避免发火动怒。如果你不是沉着从事，而是失去理智，那就会给挑衅者提供机会，让其占据优势，结果使自己处于更为不利的地位。

在洛克菲勒的轶事中，曾有一位不速之客突然闯入他的办公室，直奔他的写字台，并以拳头猛击台面，大发雷霆：“洛克菲勒，我恨你！我有绝对的理由恨你！”接着那位客人恣意谩骂他达几分钟之久。办公室所有的职员都感到无比气愤，以为洛克菲勒一定会拿起墨水瓶向他掷去，或是吩咐保安员将他赶出去。然而，出乎意料的是，洛克菲勒并没有这样做。他停下手中的活，和善地注视着这位攻击者，那人越暴躁，他就显得越和善！

那无理之徒被弄得莫名其妙，渐渐平息下来。因为一个人发怒时，遭不到反击，是坚持不了多久的，于是，他咽了一口气。他是准备好了来此与洛克菲勒作决斗的，并

想好了洛克菲勒要怎样回击他，他再用想好的话去反驳。但是，洛克菲勒就是不开口，所以他也不知如何是好了。

末了，他又在洛克菲勒的桌子上敲了几下，仍然得不到回响，只好索然无味地离去。洛克菲勒呢，就像根本没发生任何事一样，重新拿起活，继续他的工作。

不理睬他人对自己的无礼攻击，便是给他的最严厉的迎头痛击。成功者每战必胜的原因，便是当对方急不可耐时，他们依然如故，显得相当冷静与沉着。

当然，应付羞辱也要视具体对象和情形区别对待。

如果有人故意出你的丑，让你难堪，你完全可以以牙还牙采取更严厉的措施。有时你必须打破僵局，使这种窘迫场面马上结束，可以这样说：“你显然是想存心让我下不了台，能告诉我你这样做的目的吗？”或者说：“你似乎有些心烦意乱，我是否有什么地方惹你不高兴了，你能告诉我吗？”

下列几种应付羞辱的应答法，可供参考：

“你以为你是什么人？”

(1) 不要动怒，索性把他的话说点明：“依你看我要是某某人才够资格和你说话，是吗？”如果对方说：“是”，这时，你可以反击一下问：“那你自以为是什么人？”

(2) 谦和一点，用开玩笑的方式：“天气不好时，我自以为就是拿破仑。”或者“现在吗？我自以为是一个受害者。”