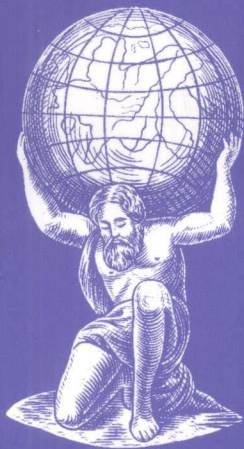


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU
ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

交际语言艺术

〈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十八

交际语言艺术

(下 册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

五、恭维得体，缩短距离

- 恭维话是深交的敲门砖 (101)
- 一滴蜜与一桶毒药 (103)
- 说恭维话的六项注意 (105)
- 会说的不如会听的 (109)
- 如何祝贺他人 (112)
- 谢与答谢的技巧 (116)

六、机智应变，左右逢源

- 意外情况，机智地应变 (125)
- 争执僵局，巧妙地化解 (130)
- 善于自嘲，反能征服人 (136)
- 攻破防线，消除戒备心 (139)
- 语言禁忌，不可不提防 (142)

七、巧于拒绝，委婉说不

- 在人际交往中，不可能不说“不” (147)
- 为拒绝找个合理的借口 (149)
- 用美丽的语言拒绝对方 (152)
- 用“模糊语言”巧拒他人 (156)
- 学会曲折的暗示与表达 (158)
- 在轻松中营造拒绝的氛围 (159)
- 在话题上兜圈子 (161)
- 给拒绝搭一座桥 (162)
- 巧用身体语言拒绝 (164)
- 在含蓄委婉中巧说“不” (167)
- 怎样消除婉拒带来的不愉快 (169)

八、接打电话，礼貌热情

- 使用电话的基本用语 (174)
- 电话语言的基本要求 (176)
- 注意打电话时的礼仪 (178)
- 接听电话的礼仪禁忌 (180)

九、语言礼仪，并非多余

- 日常交际中的礼貌用语 (182)
- 怎样说“谢谢” (184)

向别人提出请求	(186)
提出约会的窍门	(187)
在舞会中怎样与舞伴对话	(188)
在酒宴上文明劝酒	(191)
吊丧时交谈话题	(193)
掌握交际语言七要七忌	(195)

五、恭维得体，缩短距离

恭维话是深交的敲门砖

恭维的话人人爱听。你对人说恭维话，如果恰如其分，他一定十分高兴，对人起好感。恭维是深交的敲门砖。

越是傲慢的人，越爱听恭维话，越喜欢受你的恭维，还有一种人表面上词严义正，说自己不受恭维，愿意接受批评，这是他的门面话，你如果信以为真，毫不客气地直言批评，他心里一定非常不快，表面上未必有所表示，内心却是十分不悦，对于你的印象，只有降低，绝不会增进。

“人告之以有过则喜”只有子路才有此雅量，一般自命为君子的人，还容不下别人的批评，普通人更不用说了。

说说切合实际的恭维话，别人听了舒服，而且自己也不降低身份。所以说恭维话是处世的一门重要功课。

每个人都有希望，年轻人希望寄于自身，老年人寄望于子孙，年轻人自以为前途无量。和年轻人交谈，你如果举出几点，证明他的将来，大有成就，他一定十分高兴，引你为知己，你如果称赞他父母如何了不起，他未必感到

高兴。至多你说他是将门之子，把他与他的父母一齐称赞，才配他的胃口，使他笑逐颜开。

但是老年人则不然。他自己历经沧桑，几十年的光阴，如果他还未曾达到他预期的目的，对于自己，已不复十分自信，不复有十分希望。他所希望的，是他的子孙。你如果说他的儿子，无论学识能力，都胜过他，真是出类拔萃，虽然你是当面批评他，抑父扬子，他不但不会责怪你，反而十分感谢你，口头连说，你说得好，未必，未必，过奖了。他的内心，却认为你是慧眼识英雄呢！这是说恭维话对于不同的年龄应特殊注意的要诀。

对于商人，你如果说学问好，道德好，清廉自守，乐道安贫，他绝无动于衷；你应该说他才能出众，手腕灵活，现在红光满面，日进斗金，他才听得高兴。

对于官吏，你如果说，生财有道，定发大财，他一定不高兴；你应该说他为国为民，一身清正，廉洁白持，劳苦功高，他才喜形于色。

对于文人，你如果说，学有根底，笔下生花，思想正确，宁静淡泊，他听了一定高兴。他做什么职业，你说什么恭维话。对于对方的职业，应该特殊注意，这也是“看人说话”。

有个笑话，某甲是拍马屁专家，连阎王都知道他的大名，死后见阎王，阎王拍案大怒，“你为什么专门拍马屁？我是最恨这种人！”马屁鬼叩头回道：“因为世人都爱拍马屁，不得

不如此，大王是公正廉明，明察秋毫，谁敢说半句恭维的话。”阎王听了，连说是啊是啊！谅你也不敢，实则阎王岂不爱听恭维话。不过说恭维话的方式，与普通不同罢了。这个故事，是说明了世人之情，都爱恭维，你的恭维话有相当分寸，不流于谄媚，实在是得人欢心的一法呢！

一滴蜜与一桶毒药

外国有句谚语说：“一滴蜜比一桶毒药所捉住的苍蝇还多。”对人亦如此，要想得到别人的同意，先要使他相信你是他的一个朋友，就如同一滴蜜吸住了他们的心，这是通向他心灵的一座桥梁。

但是说恭维话也要有个程度，如果事实上只有 1/10，或者连 1/10 都不足，话却说到十分，虚多而实少，靠他三寸不烂之舌，说得非常动听，一部分人也许会上他的当，信以为真。比方他对于某种学问技术，不过初窥门径，并未升堂，更未入室，居然自命为专家，到处宣扬，不认识他的人，自然不易拆穿，这叫做吹牛唬人。

比方他对于自身经历，说得煞有介事，某事是他做的，某计划是他拟的，某问题是他解决的。好像是他足智多谋，好像他是万能博士，不是参与此事的人，自然无能证实其虚构，这叫做吹牛盗名。

比方他的事业，并无什么发展，他却说经营如何有把

握，手中的货物，如何充分，某批生意赚多少钱，说得大家有些动心，这叫做吹牛欺人，日久天长就会被别人揭穿。

他和某一位达官贵人实在并没多少关系，他却对人说，某人如何器重他，某人如何借重他，某事曾和他商量过，某事曾由他经手过，把某人的私生活，起居，描写得十分详细。不是知内情者，自然不易拆穿，这叫做吹牛借势。

吹牛的动机，是表示他的了不起，是骗得大众的信任，或者借此提高他的身份，或者借此售其某种诡计，凡此都是不合道德的。

对于有地位，有权力的人，力求接近，巧言令色，屈节卑躬，专从小处上猎取对方的欢心，色示而先应，未命而先趋，凡可以使对方觉得舒适的，无所不用其极。为要直接与对方接近，甘为对方的奴才，侍候奉承，惟恐有失；不能直接接近对方，则不惜作奴才的奴才，借奴才作接近的阶梯，卑鄙龌龊，无耻之尤，这叫做拍马。

拍马的人，必会吹牛，吹牛的人，往往也会拍马，拍马完全是上谄，吹牛则近于下骄，上谄下骄，是小人的两种矛盾性格。

你看见世上会吹牛善拍马的，趾高气扬，春风得意，也许会发生一种感想，以为吹牛拍马，是成功的秘诀；不会吹牛，不善拍马，虽有真才实学，一世不会腾飞。但是，吹牛拍马的人，真能成功么？

吹牛总有拆穿的一天，一朝被人拆穿，人将唾弃之不

顾。虚是虚，实是实，以虚作实，总有细心人会看出他的破绽。狐狸的尾巴露出，便显原形。所以吹牛的成功，是假的，是暂时的。

拍马的最大成功，是找到靠山，但是他的靠山，谁能保永远不倒？一朝大树倒下，所有猢猻都要星散，他岂能独免？有时被拍的人，忽然厌恶他的为人，这不一定是由于觉悟，多数是拍马党的争宠，而相互倾轧，他被轧倒，再起极难，另找靠山，更非易事。从拍马得来的成功，能够保持终身的，恐怕世无其人罢！

说恭维话的六项注意

恭维是一件好事情，但并不是一件简单的事。若在恭维别人时，不审时度势，不掌握一定的技巧，即使是真诚的恭维，也会使好事变为坏事。制约恭维的因素有两方面：一是恭维者本人，他的恭维是否是发自内心的，真诚的，因为虚假的恭维是注定要失败的；二是被恭维者，他所得到的恭维是否是他所期望的、合乎情理的恭维。如果被恭维者所得到的恭维是不合情理或不是他所期望的，那么这个恭维也是失败的。因此，在使用恭维的时候，有几个方面需要注意：

(1) 实事求是，措辞适当

当你的恭维语没说出口时，先要掂量一下，这种恭维

有没有事实根据，对方听了是否相信，第三者听了是否不以为然，一旦出现异议，你有无足够的证据来证明自己的恭维是站得住脚根。所以，恭维只能在事实上进行，不要浮夸。

措词也要适当，一位母亲赞美孩子：“你是一个好孩子，有了你，我感到很欣慰。”这种话就很有分寸，不会使孩子骄傲。但如果这位母亲说：“你真是一个天才，在我看到的小孩中，没有一个人赶得上你的。”那就会使孩子骄傲，把孩子引入歧途。

(2) 恭维要具体、深入、细致

抽象的东西往往很难确定它的范围，难以给人留下深刻印象，而美的东西应该是看得见、摸得着的，这就是具体。如果要恭维某人是个好推销员，可以说“老王有一点非常难得，就是无论给他多少货，只要他肯接，就绝不会延期。”所谓深入、细致就是在恭维别人的时候，要挖掘对方不太显著的、处在萌芽状态的优点。因为这样更能发掘对方的潜质，增加对方的价值感，恭维所起的作用会更大。

(3) 借用第三者的口吻恭维他人

有时，我们为了博得他人好感，往往会恭维对方一番。若由自己说出“你看来还那么年轻”这类的话，不免有点奉承之嫌。如果换个方法来说：“你真是漂亮，难怪某某一直说你看上去总是那么年轻！”可想而知，对方必然会很高兴，而且没有阿谀之嫌。

因为一般人的观念中，总认为“第三者”所说的话是比较公正、实在的。因此，以“第三者”的口吻来赞美，更能得到对方的好感和信任。

也可以在背后恭维对方，如果当面赞扬一个人，有时反而会使他感到虚假，或者会疑心你不是诚心的。一般来说，间接的赞扬无论大众场合，或在个别场合，都能传达到本人，除了能起到赞扬的鼓舞作用外，还能使对方感到你对他的恭维是真诚的。

(4) 恭维须热情具体

经常看到有人在称赞别人时表现出来的那种漫不经心：“你这篇文章写得蛮好的”，“你这件衣服很好看”，“你的歌唱得不错”，这种缺乏热诚的空洞的恭维并不能使对方感到高兴，有时甚至会由于你的敷衍而引起反感和不满。

如果把以上这些话改成：“这篇文章写得好，特别是后面一个问题有新意”，“你这件衣服很好看，这种款式很适合你的年龄”，“你的歌唱得很不错，不熟悉你的人没准还以为你是专业演员哩”，这些话比空洞的恭维显然更有吸引力。

(5) 把恭维用于鼓励

用恭维来鼓励对方，能树起人的自尊心。要一个人经常努力把事情干好，首要的是激起他的自尊心。有些人因第一次干某种事情，干得不好，你应该怎样说他呢？不管他有多大的毛病，你应该说：“第一次有这样的成绩就不错

了。”对第一次登台、第一次比赛、第一次文章、第一次……的人，你这种赞扬会让人深刻地记一辈子。

(6) 恭维还要注意适度

适度的恭维会令对方感到欣慰的振奋；过度的恭维、空洞的奉承，或者频率过多，都会令对方感到不舒服，甚至难堪、肉麻，结果令人讨厌，适得其反。

恭维还要注意用适当的方式，一般的赞美方式（方法）大体有下面几种：

(1) 对比性的恭维就是把被恭维的对象和其他对象比较，以突出其优点。常用“比××更……”或“在××中最……”等句式表示。俗语说：“有比较才能有鉴别”。对比性赞美给人一个很具体的感觉。但也正因为如此，从另外一个角度看，它会产生一个负面，从而容易引起人际关系中的矛盾。所以在比较时就不应该用贬低来代替赞美。

例如，两个学生各拿着自己画的一幅画请老师评价。老师如果对甲说：“你画得不如他。”乙也许比较得意，而甲心中一定不悦，不如对乙说：“你画得比他还要好。”乙固然很高兴，甲也不至于太扫兴。

(2) 断语性的恭维就是给被恭维者一个总结性的良好评价，语气要以肯定判断的形式表示。实际上，对别人的工作进行肯定就是一种赞美。但是这种恭维由于是较为全面的、总结性的评价，所以容易流于抽象，与恭维的具体性产生矛盾。恭维者也会给人一种高高在上的感觉，所以

它经常和其它的方法结合在一起综合使用。

(3) 感受性的恭维就是恭维者就赞美对象的某一点表示出自己的良好感受。也体现了赞美的具体性，因为它陈述的只是恭维的感受，不受其他条件的限制，所以这种形式能充分发挥其恭维的优势。要实施这种恭维有两个步骤：一是把被恭维者值得肯定的优点“挑”出来；二是让被恭维者知道你对他的优点很满意。这样，恭维的作用就自然产生，而且使人信服。

恭维别人往往使他产生动力。当别人获得成功后，最好能表示祝贺，祝贺是对对方成绩的肯定。

会说的不如会听的

恭维话是打开对方心扉的第一步，接下来他就会滔滔不绝地开始谈话，这时候你千万不要打断他，须知：“会说的不如会听的。”你也许有这样的感觉：当你同别人谈话时，如果他将头扭向一边，表现出一副爱理不理、漫不经心的样子，你谈话的兴致一定会大减，“看他这副样子，好像不大想跟我谈话，算了，不浪费时间！”有的时候对方在你说话时也附和着说两句“是吗？”、“噢”、“是这样”、“原来如此”等一类的话，但他的神色闪烁不定，好像在提醒你：“别浪费口舌，他根本没听你在谈什么。”于是，好好的兴致被破坏了，一场谈话也只有半途而废，你所有的

准备都白费了。相反，如果听众对你的话聚精会神，侧耳聆听，并且不时提几个问题，你的心情一定会大不一样，你谈话的兴致也会大大增加，你心里一定会说：“噢！瞧，他听话的那副样子真认真，似乎他对我说的挺有兴趣的。”并且，如果对方边听边点头，并不断地说“嗯、嗯”之声，那么你一定会谈兴大增，同时你对自己也会产生更大的信心，话题也会源源不断地涌出，思路也变得清晰流畅，这场谈话一定能愉快地进行下去。

显然，这样良好的效果是由于善于倾听的人在无形中起到了鼓励对方的作用。如果你在交际场所要建立良好的的人际关系，那么专注认真地倾听别人谈话，向对方表示你的友善和兴趣，将会对你有极大的帮助。

在谈话的过程中，你如果能耐心地倾听对方说话，这就等于向对方表示了你的兴趣，等于说是告诉对方“你说的东西很有价值”，或“你很值得我结交”。无形中，你让说者的自尊得到了满足，使他感到了自己说话的价值。反过来，说者对听者的感情就会发生一个飞跃，“他能理解我”，“他真是我的知己啊”，于是，二人心灵的距离缩短了，交流使两人成了好朋友。

一个谦虚冷静的倾听者，不但到处受人欢迎，且会逐渐知道许多事情，结识很多人。而一个喋喋不休者，像一只漏水的船，每一个搭客都赶快逃离它。同时，多说招怨，瞎说惹祸。正所谓言多必失，多言多败。只有沉默，才不

至于被出卖。保持沉默便是保持不伤人，正所谓“沉默是金”。

那么如何做一个听话能手，在交际场合中大展魅力呢？

首先要认识到认真听是最重要的。认真而仔细地倾听对方谈话，是尊重对方的前提，有了前提才会有真诚的交流。接下来，友好而热情地对待对方并且不时给对方以鼓励，也是尊重对方的重要内容。

在北京一家大商场发生了这样一件事，一位顾客前几天买了一件西服，因为它脱色而要求退货，但是售货员不肯，于是两人争执了起来，闹得很不愉快。这时，经理闻声赶来了，几句话就使言语激动的顾客恢复了平静，最后争执得到了妥善的解决。他的方法只是倾听，顾客和售货员对刚才的事都有满肚子怒气。经理为了表示尊重顾客，让顾客先说，他站在一旁静静地倾听。然后让售货员说，经理也是站在那里静静地听。两个人的意见都得到了经理的认真对待，因此二人都感觉刚才失去的自尊多少换回了一些，因此气也平了许多，对“西服脱色”这一事件也开始客观认真地对待。经理再自责一番，向顾客表示，刚穿上这种西服，感觉上颜色是要变些，但过了一段时间，颜色就开始固定，并希望顾客不要退，拿回去试一试，两周以后若再脱色，商场保证退换。这位顾客终于拿着西服走了，后来再也没来退货。

做一个谦虚忍耐的听者，是谈话艺术当中一项相当重

要的条件。因为能静坐聆听别人意见的人，必定是一个富于思想和具有谦虚柔和性格的人。这种人在人群之中，起初也许不大受注意，但最后则是最受人尊敬的。因为他虚心，所以，为任何人所喜悦；因为他善于思维，所以，成为众人所信仰。那么，怎样做一个良好的听者呢？第一是要真诚。别人和你谈话的时候，你的眼睛要注视着对方，无论对方说话的人地位比你高或低，眼睛注视着对方，是一件必要的事情。只有虚浮，缺乏勇气或态度傲慢的人才不去正视别人。别人对你说话时，不可做着一些绝无必要的小动作，使对方认为他的话无关紧要。

如何祝贺他人

祝贺是人际交往中常用的一种交往形式，一般是指对社会生活中有喜庆意义的人或事表示良好的祝愿和热烈的庆贺。通过祝贺表达你对对方的理解、支持、关心、鼓励和祝愿，以抒发情怀，增进感情。

祝贺语从语言表达的形式看可以分为祝词和贺词两大类。祝词是指对尚未实现的活动、事件、功业表示良好的祝愿和祝福之意。比如某重大工程开工、某会议开幕、某展览会剪彩要致祝词；前辈、师长过生日要致祝寿词；参加酒宴要致祝词等等。贺词是指对于已经完成的事件、业绩表示庆贺的祝颂，比如毕业典礼上，校长对毕业生致贺