

三寸不烂之舌，强于百万之师。”打通人脉、求职面试、
谈情说爱，都靠着你的一口漂亮话。

郭碧莲◎编著

会说一口

漂亮话

成功闯天下

(下册)

会说漂亮话的人，走到哪里都受欢迎；

会说漂亮话的人，能够成功闯天下！



说“漂亮”话

做“漂亮”人

办“漂亮”事

内蒙古文化出版社

会说一口

郭碧莲◎编著

漂亮话

成功闯天下

(下册)



④内蒙古文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会说一口漂亮话成功闯天下 / 郭碧莲编著. — 呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社, 2008. 04 (2010. 11 重印)

ISBN 978 - 7 - 80675 - 602 - 7

I. ①会… II. ①郭… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 037532 号

会说一口漂亮话成功闯天下

郭碧莲 编著

-
- 发 行: 内蒙古文化出版社
社 址: 呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号
网 址: WWW.SHUSHANG.COM 邮 编: 021008
印 刷: 北京一鑫印务有限责任公司
责任编辑: 毛乐尔
开 本: 720 × 960 毫米 1/16
印 张: 20
字 数: 250 千字
印 次: 2010 年 11 月第 2 版第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 80675 - 602 - 7
定 价: 39.80 元 (上下册)
-

版权所有 翻印必究



一日，电话铃声忽然大作，启功先生正在处理文稿，犹犹豫豫不想接，但打电话的人极有耐心，先生又恐是老朋友或公家部门打来，接了，一问对方姓名，并不认识。问何事，对方称先生曾为某书题签，现该书已出，欲明日亲自送来。先生当即说：“谢谢。不过这样的小事，你也不必跑了，通过邮局寄来即可。”

对方不干，非要前来，称为探望。先生解释道：

“我现在很忙，身体又不大好，你来我也无力接待，请原谅，书还是寄来吧。”

对方不肯，先生索性挑破窗户纸，单刀直入，问：

“你说你还有什么事吧？”

对方说：“没事，就是想看看您。”

先生答道：“你既然那么想看我，也行。我给你寄张相片去，你可以从从容容地看。”

此人仍不罢休。几个回合之后，先生被逼到“墙角”，于是说：

“好吧，你明天何时来，说个点儿。认识不认识我这儿，就在大门口，你也不用进我的门，你不是就为看我吗？咱俩就在门口对着看，你看我，我瞧你，你要近视，带上眼镜，我也带上花镜，好好瞧瞧你。看半个钟头，够不够，若不够，看两个钟头也行。”

对方听先生动怒，又拉出一张“虎皮”，说先生的某某老友也要同来。

先生再一细问，对方又说先生的这位老友前些日子出差在外，不知明天能否回来。

先生气得不得了，干脆挂上了电话。

启功先生这种果断拒绝的策略是非常值得赞赏和效仿的。固然，一开始即斩钉截铁地说“不”委实不妥，然而，不要因此而放弃表示拒绝的权利。即使这样做会破坏他人对自己的期望或好感也在所不惜，何必勉强自己成为偶像型的人物呢？毕竟，办不到的事终究还是办不到。先

会说一口漂亮话成功闯天下

把这一点搞清楚，然后尽早设法向对方恳切地表白，才是真正的相处之道。

也许如此一来，请求你的人可能会暂时表现出失望，但总比中途反悔要好多了。所以在考虑答应对方的请求前，应先仔细盘算自己能力是否能及，如果答案是否定的，不妨想想：一旦失约后对方对自己所产生的不信任感将如何，那么即使很难做到，也势必得鼓起勇气将之拒绝。



4.怎样向领导说“不”

尽管部下是隶属于领导的，但部下也有他独立的人格，不能什么事都不分对错而服从。领导的要求有违道理，你要学会巧妙地拒绝，这才是自我保护之道。

领导委托你做某事时，你要善加考虑，这件事自己是否能胜任？是否不违背自己的良心？然后再做决定。纵使是很照顾自己的领导委托你办事，但自觉实在是做不到，你就应很明确地表明态度，说：“对不起！我不能接受。”这才是真正有勇气的人。否则，你就会误大事。

如果你认为这是领导拜托你的事不便拒绝，或因拒绝了领导会不悦，而接受下来，那么，此后你的处境就会很艰难。这种因畏惧领导报复而勉强答应，答应后又感到懊悔时就太迟了。

尽管部下是隶属于领导的，但部下也有他独立的人格，不能什么事都不分善恶是非都服从，部下并不是奴隶。倘若你的领导以往曾帮过你很多忙，现在他要委托你做无理或不恰当的事，你更应该毅然地拒绝，这对领导来说是好的，对自己也是负责的。领导所说的话有违道理，你可以断然地驳斥，这才是保护自己之道。假使领导欲强迫你接受无理难题，这种领导便不可靠，你更不能接受。

当然，拒绝更要讲究方法，采用什么办法才能让上司接受，这里面也是很有学问的。

(1) 触类相喻，委婉说“不”

当领导提出一件让你感觉难以做到的事时，如果你直言答复做不到时，可能会让领导损失颜面，这时，你不妨说出一件与此类似的事情，让领导自觉问题的难度，而自动放弃这个要求。

甘罗的爷爷是秦朝的宰相。有一天，甘罗看见爷爷在后花园走来走去，不停地唉声叹气。

“爷爷，您碰到什么难事了？”甘罗问。

“唉，孩子呀，大王不知听了谁的挑唆，硬要吃公鸡下的蛋，命令满朝文武百官去找，要是三天内找不到，大家都得受罚。”

“秦王太不讲理了。”甘罗气呼呼地说。他眼睛一眨，想了一个主意，说：“不过，爷爷您别急，我有办法，明天我替你上朝好了。”

第二天早上，甘罗真的替爷爷上朝了。他不慌不忙地走进宫殿，向秦王施礼。

秦王很不高兴，说：“小娃娃到这里捣什么乱！你爷爷呢？”

甘罗说：“大王，我爷爷今天来不了啦。他正在家生孩子呢，托我替他上朝来了。”

秦王听了哈哈大笑：“你这孩子怎么胡言乱语！男人家哪能生孩子？”

甘罗说：“既然大王知道男人不能生孩子，那公鸡怎么能下蛋呢？”

甘罗的爷爷作为秦朝的宰相，遇到了皇帝不可能做到的请求，却又找不到合适的办法拒绝。甘罗作为一个孩童，能如此得体地拒绝秦王，并让秦王不得不放弃自己的无理请求，实在是大出人们的预料。也正因为如此，秦王才有“孺子之智，大于其身”的叹服。以后，秦王又封甘罗为上卿。现在我们俗传甘罗12岁为丞相，童年便取高位，不能不说正是甘罗的那次智慧的拒绝才使秦王越来越看重他的。

在与对方观点不相同时，不直接否定对方的观点，而是巧妙地诱使对方否认自己的观点，从而达到拒绝的目的



(2) 佯装尽力，不了了之

当上司提出某种要求而属下又无法满足时，设法造成属下已经竭尽全力的错觉，让上司自动放弃其要求，也是一种好方法。

比如，当上司提出不能满足的要求后，可采取下列步骤先答复：“您的意见我懂了，请放心，我保证全力以赴去做。”过几天，再汇报：“这几天小李因急事出差，等下星期回来，我立即报告他。”又过几天，再告诉上司：“您的要求我已转告小李了，他答应在公司会议上认真地讨论。”尽管事情最后不了了之，但你也会给上司留下好感，因为你已造成“尽力而做”的假象，上司也就不会再怪罪你了。

通常情况下，人们对自己提出的要求总是念念不忘。但如果长时间得不到回音，就会认为对方不重视自己的问题，反感、不满由此而生。相反，即使不能满足上司的要求，只要能做出些样子，对方就不会抱怨，甚至会对你心存感激，主动撤回已让你为难的要求。

(3) 利用集团掩饰自己说“不”

例如，你被上司要求做某一件事时，其实很想拒绝，可是又说不出来，这时候，你不妨请其他两位同事和你一起到上司那里去，这并非所谓的三人战术，而是依靠集团替你做掩护来说“不”。

首先，商量好谁是赞成的那一方，谁是反对的那一方，然后在上司面前争论。等到争论片刻后，你再出面轻轻地说：“原来如此，那可能太牵强了。”而靠向反对的一方。

这样一来，你可以不必直接向上司说“不”，就能表明自己的态度。这种方法会给人“你们是经过激烈讨论后，绞尽脑汁才下结论”的印象，而包含上司在内的全体人士都不会有哪一方受到伤害的感觉，从而上司会很自然地自动放弃对你的命令。

在不便明言相拒的时候，推托其辞是一种比较策略的办法。人处在一个大的社会背景中，互相制约的因素很多，为什么不选择一个盾牌挡

一挡呢？如：有人托你办事儿，假如你是领导成员之一，你可以说，我们单位是集体领导，像你的事儿，需要大家讨论才能决定，不过，这件事恐怕很难通过，最好还是别抱什么希望，如果你实在要坚持的话，待大家讨论后再说，我个人说了不算数。这就是推托其辞，把矛盾引向了另外的地方，意思是我不是不给你办，而是我办不了。听者听到这样的话，一般都要打退堂鼓，会说：“那好吧，既然是这样，我也不难为你了，以后再说吧！”

（4）暂退让一步，再伺机推托

冯至是某教育局的人事科长，经常处于矛盾的包围之中，上级的话他不得不听，违心的事也要办；下边的事不敢应，一应就是一大串，他的官当得苦不堪言。

在他极其苦恼时，一位智者提醒他，面对矛盾，可以采取回避锋芒的办法，这能使自己得到解脱。这使冯科长茅塞顿开，连叹自己以前太笨，以致得罪了一些上级。

掌握了这一处理矛盾的秘诀，冯科长坦然多了。

一次，刘副局长让他想办法将其自费毕业的侄子安插到某中学去，这不符合政策，冯科长很为难，因为一旦出现问题，承担责任的是他，而非刘副局长。这时他想起了回避锋芒，不直接对抗的退让之法，便小试牛刀。

冯科长对刘副局长说：“好，我会尽心为您办这件事的，你让你的侄子把他的毕业证、档案材料给我送过来。”

刘副局长的侄子来了，但只有档案材料，没有毕业证，因为他虽读完了两年学制，但学业不精，自学考试才通过了七门，没有毕业证，冯科长让他先回去等候通知。

过了几天，刘副局长又过问这件事情，冯科长先说了他侄子的情况，随后说道：“刘局长，你说话算数，你给那所学校的校长谈谈，只要他们接收，我这就把关系给开过去。”



刘副局长从冯科长的话里听出了弦外之音，只好说：“那就先放放再说吧。”

冯科长对刘副局长没有采取直接对抗的方法，而是欲擒先纵、回避锋芒，达到了保护自身的目的。

官场上的矛盾、冲突、痛苦使大部分人都会处于战争状态。用欲擒先纵的办法回避锋芒，不直接对抗，能让你的心灵自在、祥和，矛盾也会在迂回曲折中得到妥善解决。一旦回避了锋芒，你就会发现事情原本可以很简单。识时务者为俊杰，当你处于矛盾的旋涡中时，当你处于矛盾的焦点时，你不妨暂退让一步，再伺机推托。

第七章 意见要提,面子要给

——维护上司的漂亮话

上司不是万能的神,他们也有缺点,也有自己的喜怒哀乐。在提出工作意见、为上司排忧解难的同时,做下属的也要关注上司的心理状态,维护上司的面子。这不是阿谀奉承,而是对各方面都有好处的明智之举。



1.留心提意见的方式

对于那些强力相谏的人,上司头疼的不是他提的意见,而是意见的提出方式。作为一个有责任心的下属,怎样向上司进谏,才能取得理想效果呢?

(1) 不要急于否定上司原来的想法

“主任,您刚才说的观点完全错了,我觉得事情应该这样处理……”或者“主任,您的办法我不敢苟同,我以为……”,这些方式首先否定了主任意见的全部,自然,后面的观点让上司觉得脸上挂不住,故一开始就产生了对下属好的意见的抑制思想。

有民主要求,还要有民主素质,即要懂得尊重他人意见,尊重上司意见。提建议时,多注意从正面有理有据地阐述你的见解。这样,他才会承认你的才干。

对上司个人的工作提建议时需谨慎一些,要仔细研究上司的特点,研究他喜欢用什么方式接受下属的意见。大大咧咧的上司可用玩笑建议法,严肃的上司可用书面建议法,自尊心强的上司可用私下建议法,喜赞扬的上司可用寓建议于褒奖之中法等等。事实上,越是善意的、建设性的建议,越可能被领导接受。

提意见时要以建议的方式提出供领导参考。你不要涉及他的观点和方案,而是阐述自己知道的事实、自己的想法、自己的方案,并且说明“这不一定对,仅供领导参考”。

例如:你是一位公司的部门经理,根据业务发展情况需要给你配一

名专管业务的副手，这时你想提拔一位懂业务、有经验的下属担任此职，而上司却准备从其他部门派一名不懂这方面业务的外行人任职。在这种情况下，你可把话题多用在部门副经理应具备的条件和你所提人选已具备的条件上，而不应用在反驳上司所提候选人上。这样既可避免与上司发生直接冲突，又能把话题保留在自己所提人选上。

如果能抓住上司意见中的某一处被你所认同的地方加以大力肯定，尔后提出相反的意见则易被接纳。因为你一开始肯定上司意见的某一处价值，就已打开了进入上司脑中意见库的大门。

例如：

“主任说得对，在这方面，我们的确应当给予充分的重视，这是解决问题的前提之一，我认为，除此之外，我们还应当……”后面提了观点，尔后重点在于论证过程，说理、举例、指出不这样做的后果，让上司意识到你的观点更加可行。

结束发言时，别忘了强调你提出相反意见的出发点。“故我想，如果真能这么做的话，排除这个问题是不费吹灰之力的，公司也能以更高的速度发展。”

听了这话，上司会意识到你的一切意见的最终目的都是为了公司的前途，也就是大家的前途。

(2) 不要以为上级不愿听建议

“不要给上级提建议，显示自己高明并不好，他会嫉妒你的。再说，提出来也没用，即使再正确，他也不会听。”这是一些人在同上级的交往中总结出的经验。

这种说法是不对的。

一位主任多次说，他不需要别人给出主意，需要的是有人去干。一次研究工作时，一位下属提了三条建议，他当时没说什么，可在工作中却采纳了两条。由于没有采纳另一条，工作中遇到了麻烦。此后，他欢迎大家出主意，提出意见，让大家有什么话都说一说。



上级要办很多事,但人的精力总是有限的,而且,智者千虑,必有一失。这时,你提出建议,弥补或挽救工作中出现的问题,他嘴上不说,心里也会感激你。问题在于你提意见的内容,要真正显示出你的才华和意见的重要性,要真正表现出你的善意。如果你提的意见他没有接受,你也不要斤斤计较。

(3) 提意见时不要夹杂私怨

有这样一个经验:给被试验者一份文稿,内容是主张对盗窃罪判以重刑,认为目前的处罚太轻。对A组被试者说,这份建议是法官提出来的;对B组被试者则说,这份建议是监狱中服刑的盗窃犯提出来的。其实这两份建议的内容相同,都是实验者写的。

实验表明,B组被试者更倾向于认为,对盗窃犯应该判以重刑。

这个实验说明,一个建议中夹杂的个人私利越少,越容易被人接受。因此,在向领导提建议时,你应该更多地从单位和工作的立场出发,显示出为整体或领导着想,而不要被领导认为:“这个人只是为了达到个人的目的,才提这个意见。”

(4) 多“桌下”,少“桌面”

这里的“桌下”和“桌面”指非正式场合和正式场合、私下交谈和当众交换意见。所谓“多‘桌下’,少‘桌面’”,就是说下属向上司提出忠告时,要多利用非正式场合,少使用正式场合,尽量与上司私下交谈,避免对上司公开提意见。这样做不仅能给自己留有回旋余地,即使提出意见出现失误,也不会有损自己在公众心目中的形象,而且有利于维护上司的个人尊严,不会使上司陷入被动和难堪。

美国的罗宾森教授曾说过这样一段很有启示的话:“人有时会很自然地改变自己的看法,但是如果有人当众说他错了,他会恼火,更加固执己见,甚至会全心全意地去维护自己的看法。这不是那种看法本身多么珍贵,而是他的自尊心受到了威胁。”罗宾森的话告诉我们人人都有自

尊心，人人都有维护自己尊严的本能。作为下属即使在向上司进谏时也莫忘记维护上司的尊严。

(5) 多“引水”，少“开渠”

多“引水”，少“开渠”的意思是说对上司进谏不要直接点破上司的错误所在或越俎代庖地替上司做出你所谓的正确决策，而是要用引导、试探、征询意见的方式向上司讲明其决策、意见本身与实际情况不相符合，使上司在参考你所提出的建议资料信息后，水到渠成地做出你想要说的正确决策。

戴尔·卡耐基曾经说过：“如果你仅仅提出建议，而让别人自己去得出结论，让他觉得这个想法是他自己的，这样不是更聪明吗？”许多实践也表明，人们对于自己得出的看法，往往比别人强加给他的看法更加坚信不疑。因此作为一个聪明的下属，要想使自己的看法变成上司的想法，在许多时候应仅仅做好引导工作，提出建议、提供资料，其中所蕴涵着的结论最好留给上司自己去定夺。





2.谈笑间维护领导的尊严

作为下属,要维护好领导的尊严,这不单单是领导的面子问题,更是职场顺利发展的策略。就算是在轻松的谈笑场合,你也要注意这一点。

(1) 不要才高盖主

要取悦上司不但要言语得体,而且还不能轻易表现自己的才识。自古以来,我国就有“枪打出头鸟”之说。打你这个“鸟”的,可能就是你的领导。你为什么遭打?你可曾反省过其中的原因?古语说,木秀于林,风必摧之,更何况人在屋檐下,不得不低头。拿老百姓的话说,没你这个臭鸡蛋,照样能做糟子糕。在一个单位中如果你总好表现,总好卖弄,迟早会造成直木先伐、甘井先竭的后果。

“枪打出头鸟”成了中国人一个世俗法则,也成了中国文化的一处败笔。“出头鸟”本来是一个推动时代前进的角色,却可悲地成为了“爱出风头”的牺牲品的代名词,这是一个社会的悲哀,也是一种文化的悲哀。

作为下属,要维护好领导的尊严,不单单是面子问题,更重要的是一个人的修养问题。试想一位领导如果没有统驭下属的能力,反过来竟让下属牵着鼻子走,结果只能有两条:一是上司辞职,二是下属被炒鱿鱼,所以一个聪明的下属是不会以卵击石的。

再开明的领导其内心也是不喜欢过于直接的建议和批评的,因为这直接使他的权力受到威胁。即便他有时接受了你的直言相劝,并获得了

显著成果，且内心里也承认你的能力，但他赞赏的却是你意见和建议的本身，而不是你的进言方式。

总之，领导面前莫逞能，因为作为领导他有生杀予夺的权力，弄不好你就是说对了也会遭到他的批驳。

所以作为下属，要看领导的脸色行事，万万不可自恃才高而妄做议论。这样说，并不是要我们每个人都唯唯诺诺，但伴君如伴虎，如果你不注意维护领导的尊严，纵然你才高八斗，也难免走被人闲置的道路。尤其是一些能力强、学历高的人在表现自己的才华时往往恃才自傲，与领导形成对比，甚至贬低、蔑视领导。这样的下属很容易被领导打入“冷宫”，自己的优点再多，但因刺激了领导的自尊心而不能引起领导的心理共鸣，只能束之高阁。

李才杰是某名牌外语大学毕业生，分配在外事部门工作。由于他一口英语讲得很流利，开始时领导很器重他，准备派他出国深造。但一年后，这个很让人眼红的机会却给了另一个和他一起进入这个单位的同事。而此后，李才杰在单位呆得也很不顺心，最后辞职去了另一家单位。事后，有人问起他原因，他不无遗憾地悔恨自己在原单位太爱卖弄了，动不动和领导交谈两句英语，正巧这个部门的一位副职领导是位老干部，没学过英语，所以小李的行为很让这位领导厌烦，于是这位领导就把“小鞋”给他穿上了。

英国 19 世纪政治家查士德斐尔爵士曾对他的儿子做过这样的教导：“要比别人聪明，但不要告诉人家你比他更聪明。”苏格拉底也在雅典一再地告诫他的门徒：“你只知道一件事，就是你一无所知。”

从前某显宦，公余之暇，喜欢下棋，自负是国手，某甲在他门下做一名清客，有一天与该显宦对弈，一出手便表现出咄咄逼人的态势，该显宦知是劲敌，比赛到后来，竟逼得该显宦心神失常，汗水涔涔而下，某甲见对方焦急的神情格外高兴，故意留一个破绽，该显宦发现后立即进攻，满以为可以转败为胜，谁知某甲突然使出杀手锏，一子落盘，很得意地说道：“你还想不死么？”该显宦遭此打击，心中不大高兴，立起