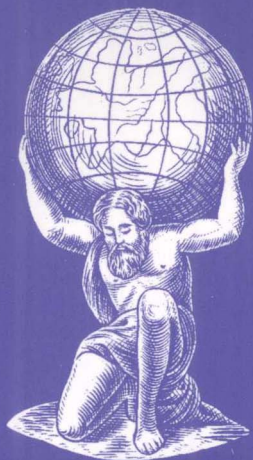


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

职场语言艺术

〈3〉

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二十七

职场语言艺术

(第3册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

六、解决职场纠纷的口才技巧

劝慰生气的同事的语言技巧	(197)
在争执不休时如何缓和僵局	(199)
用巧妙语言摆脱窘迫	(200)
用幽默消除危机于无形	(202)
巧借自嘲解除尴尬局面	(203)
运用幽默去否定对方	(206)
巧妙地表达与同事不同的意见	(209)
消除同事心理防线的语言技巧	(212)
被他人羞辱时要保持冷静	(214)
受到别人言语攻击时的对策	(216)
面对恶意为难不妨一笑了之	(218)
对付蛮不讲理者要据理力争	(219)
开玩笑要顾及对象及场合	(221)
真心的赞美被指为拍马屁时的对策	(224)

七、职场管理的口才技巧

职场管理口才的作用	(228)
管理人员交谈的基本原则	(229)
交谈的口才技巧	(233)
避免冷场的尴尬	(239)
展现说话的亲和力	(242)
帮助别人脱离尴尬	(245)
管理者公开发言的原则	(249)
管理者发言的口才技巧	(253)
不说伤害员工自尊的话	(256)
必要时可说模棱两可的话	(259)
向下属下达命令的方式	(265)
下命令的注意事项和语言技巧	(269)
批评下属的基本原则	(271)
批评下属的口才技巧	(276)
与下属进行有效沟通	(280)
“三明治”批评法	(283)
掌握批评下属的艺术	(285)
在批评下属时不妨包上“糖衣”	(289)
避免浮夸的赞扬	(292)
巧妙批评下属的几种方法	(294)

六、解决职场纠纷的口才技巧

劝慰生气的同事的语言技巧

在职场中，当对方因某些原因生气时，你如何解决这一问题，如何说服他呢？

开口说服他不要生气之前，第一点考虑应该是：是谁惹他生气的呢？是自己还是别人。确定他是对你生气；还是对别人生气。

如果他真的是对你不满，你不妨用用这句话“我真诚地向您道歉”。

下面请看一个案例：

凯斯思的高尔夫球伙伴莫斯里是一位来自阿根廷的具有杰出魅力的移民，他在房屋开发行业中卓有成就。一次业余高尔夫球比赛中，在双打时另一个选手大卫心情不好。莫斯里的比赛开局良好，但是，后来击球很糟糕。凯斯思和莫斯里跑到平坦球道的侧面等着大卫击球。他在击球时错误地看高而打空了，使球只沿着跑道跑了几码远。大卫的脸色变得铁青，大发雷霆地向莫斯里走来，大声地责

备他。

莫斯里是如何反应的呢？他否认了吗？他嘲笑他的朋友这么生气了吗？他设法敷衍说“这只是一场游戏”呢？还是大声回击：“别因为你今天心情不好就拿我出气！”

这几种回答本身就会使对方更生气。而莫斯里，一位擅长劝说的人却没有这样做，他从自己的劝说语言宝库中抽出一个魔力般的表达方法。他只是真诚地说：“大卫，我的朋友，我真诚地向你道歉。”气愤从大卫身上慢慢消失，就像是水从浴缸中慢慢排出一样。

“噢，没关系，”大卫嘟囔着说，“这不是您的错。”

“我真诚地向你道歉”这句话具有如此魔力，在它真诚的攻势下，从没见过任何没有消气的人。

您绝不能过多地道歉，因为当时他们感到您说的已经足够了，通过接受道歉，他们已经让您知道了这一点。

对付生气的人的另外一种较有效的方式，就是承认他说的¹问题，但要使用“我没有经验”这种方法去温和地表达自己的不同意见。请看以下案例。

乔治的老板对他大叫：“这个广告册子真是太糟糕了，乔治。如果将它刊印出来，我们就将成为别人的笑柄了！”

“我没有经验。”乔治静静地回答。

“我们不能告诉顾客我们的竞争对手卖的玉米片比我们多。否则他们就会从我们的竞争对手那儿去购买。”

“我没有经验。”

“还有这个800电话号码，它使得消费者不停地打进电话抱怨一些事情，电话费花销要比玉米片的销售额还多，我们会破产的。”

这位老板开始消气平息了怒火。

对付生气的人切忌以好斗的语气说话。和他们说话时要保持低调，几乎是压着嗓子：“我没有经验。”

在争执不休时如何缓和僵局

当各方因彼此不能满足对方的条件而争执不休时，作为调解者应理解争执各方当时的心理和心情，不要轻率地厚此薄彼，以免加深各方的不满情绪。正确的做法是只强调说各方的差异（而非优劣），并对各自的优势和价值予以肯定，以此来在一程度上满足他们的自我实现心理。在这个基础上，说出适合各方的建设性意见就容易被接受了。

一次，著名相声演员侯跃文主持中央电视台《综艺大观》节目的“请您参加”。主要内容是由三个自告奋勇的家庭上台，根据所选的道具自行编排和表演节目，然后让观众打分。表演一结束，没等主持人发问，观众席上已是七嘴八舌，评哪组的都有，评比陷入困境。侯跃文灵机一动，对观众说：“到底哪组能得第一，还是让我问问他们本人吧。”随后逐个询问了三个家庭对登台演出节目的感受，并根据他们的回答宣布：第一组“谦虚”第一；第二组“勇

敢”第一；第三组“团结”第一。三个组都得了“第一”。

在主持“请您参加”节目时，侯跃文清楚这一节目本身的目的其实并不在于真正分出高下，重要的是激发观众参与节目的热情。基于此种考虑，在节目出现僵持的局面时，他并没有和观众一起争论孰优孰劣，而是强调了各个小组的不同特点和优势，对各组的价值都予以肯定。最后，侯跃文提出了解决争执的建议：“三个组同获第一”，结果很容易地被大家接受了。

当人们因固执己见而争执不休时，造成僵持局面难以缓和的原因往往已不是双方的观点本身，而是彼此的争胜情绪和较劲心理。事实上，对某一问题的看法本身常常并不是一成不变的，随着环境的变化，角度的转移，不同乃至对立的观点都可能是正确的。因此，在打圆场时可以抓住这一点，帮助争执双方灵活地分析问题，使他们认识到彼此观点的相对性和兼容性，进而停止无谓的争执。

用巧妙语言摆脱窘迫

有时候说谎是善意。但“谎言”有时往往在某些场合被自己的行为揭穿，这时巧妙的语言应对能帮你摆脱窘迫。

请看以下案例：

小郭是一个很无趣的人，小孟很不喜欢和他在一起，所以当小郭邀他下班后去吃饭时，小孟就编了个谎话说：

“今天很忙，实在没空。”予以拒绝。

好不容易打发了小郭后，小孟又犯了酒瘾，于是约业务科的老陈到公司附近的小馆子去喝一杯。

没想到小孟与老陈喝得正起劲的时候，小郭突然出现了：“小孟，你不是说今天没空吗？……”

很显然，这是一个极尴尬的场面，由于事出突然，小孟一时也找不出话回答，只是心想要怎样才能解消这种尴尬……小孟该怎么办呢？这时要注意，谎话比真话更容易让人接受，但说谎一定要艺术一些。

既想避免跟对方针锋相对，又要达到自己的目的，有时候一个“善意的谎言”是非常有效的。

像小孟拒绝小郭的邀约，就是使用说谎的权宜之计，因为不管怎样，小孟总不能说：“和你这种人喝酒实在是无聊的事，所以我不去。”这样说是很伤感情的。

在这种情形下，最好就是大家都坐下来喝酒。而且对第三者出现的理由，一定也要有交待。

“唉呀！真没想到会在这里碰见你！”

“我才真没想到你竟然会在这里喝酒呢！”

“来，来，先坐下来喝一杯再说……”

“本来今晚约我谈生意的人，就在我离开后打电话来说临时有急事要取消约会。使得我很懊悔没有接受你的邀约，等我去找你时，你已经离开了。凑巧碰到老陈，所以我找他来这里喝一杯了……”

本来嘛，三杯黄酒下肚，又会有什么话不好说的呢？不过，如果光用嘴巴讲，态度却不殷勤的话，一下就会被戳穿，那时就是再怎么撒谎也难以下台了！

当然，在酒桌上好说话，容易圆谎。要是在其他场合中“谎言”被识破该怎么办呢？用“装傻充愣”的办法也能顺利“过关”。

一个人常向人们吹嘘自己是个好猎手，沾沾自喜地谈论自己高明的枪法。一天，他同朋友去打猎，朋友指着河里的一只野鸭请他开枪，他瞄了一下扣动扳机，但没有打中，野鸭飞走了。

朋友为他难为情，他却毫不介意，对朋友说：“真怪！我还是第一次看到死鸭子能飞呢！”朋友听了捧腹大笑。

“我还是第一次看到死鸭子能飞”是“荒唐无比”的“痴言呆语”。正是这句“痴言呆语”，才让自己摆脱了窘境。

用幽默消除危机于无形

幽默是一种最生动的语言表达手法，与幽默的人相处，谈话是一件非常有趣的事。在工作中遇到难题，如果这时以幽默调节，事情就很可能很快得以解决。

使用幽默语言的人，应当是有温文尔雅的语气、亲切温和的处事态度。幽默使人感到轻松自然。

在我国南方的一个火车站，由于天气状况不好，又赶上将要过春节了，客流量相当大，影响了车辆的正常运行。候车室里挤满了要赶在节前回家过节的乘客。乘客们焦急地等待着误点的火车，但火车却一再误点。这时一个不冷静的乘客拉住一位车站工作人员大声嚷嚷说：“你们并没有按照列车时刻表运行车辆，还在候车室张挂列车时刻表有什么用？”显然，这个问题并不是车站普通工作人员所能解决的。如果车站工作人员不冷静，说什么：“这不关我的事，你有能耐去找上司。”这样就会发生争吵。但这位工作人员说：“出现误点的情况我们也很着急。不过，要是当真没有挂张列车时刻表的话，也就无法说出火车误点多久了。您说对吗？”一句幽默的回答，使生气的乘客也无可奈何地笑了。

遇到这种情况，就要真诚坦率地承认出了麻烦，要为乘客设身处地地想办法；如果问题一时解决不了，车站工作人员与乘客就要相互信任和理解，要及时沟通，消除敌对情绪。

幽默的语言可化干戈为玉帛。在工作场合中，它会比一些抽象的大道理更奏效，显示出语言的最佳效能。

巧借自嘲解除尴尬局面

我们常说的“自嘲”，顾名思义就是自己嘲讽自己。谁都喜欢被人赞美，不喜欢被人嘲讽。但有时候自嘲也能体

现出一种潇洒的情态和人生的智慧。它能制造出宽松和谐的交谈气氛，使人感到你的可爱和人情味。在现实生活中，适时适度地“自嘲”往往会收到妙趣横生、意味深长的效果。

尴尬场合，运用自嘲可以平添许多风采。当然，自嘲要避免采取玩世不恭的态度。具有积极因素的自嘲包含着自嘲者强烈的自尊、自爱。自嘲实质上是当事人采取的一种貌似消极，实为积极的促使交谈向好的方向转化的手段而已。

醉翁之意不在酒，表面上是嘲弄自己，却另有深蕴，所以，自嘲在许多场合具有特殊的表达功能和使用价值。

当一个人认为自己可能会被指责时，不妨用先发制人的方法数落自己一番。因为人心是很奇特的，当对方发现你已承认自己的错误时，便不好再予以责备，这就叫“巴掌不打自嘲人”。

比如言谈中你无意中讲了污言秽语，对方脸色一沉，你可以自嘲道：“哎，我真是粗陋的人，肚子里的脏话总消灭不了，总是自己蹦出来，还请你多多原谅。”一句话，就可以使对方不再介意。又如争论时你有点儿激动，措词生硬，声音太大，对方已显不悦。你要赶紧刹住话匣子：“对不起，我这个人容易激动，刚才真成一只斗鸡了。”对方一定会付之一笑，忘掉刚才的不快。

如果谈话中刺伤了人家的自尊心，揭到对方的隐匿伤

痕，那可是危险的。对方修养好的，必会缄口离开；修养差的，可能就要反过来对你进行人身攻击。这时，你一定得求助于自嘲的办法了，但你要努力说得幽默点儿、真诚点儿，使对方感到舒服一些。

比如，你在一个残疾人面前大谈健康人的优势，还提到他所无法从事的工作，他定会产生极大不满。你可以这样救场：“哎，话说回来，健全人未必就强。张海迪半身不遂，却能学得一身本领，名扬天下。我这人，四肢发达，头脑简单，说话顾前不顾后，妈妈常骂我是一个二愣子，一辈子也成不了大事……”

这样，在错话出口之后，自嘲将话题转向自己，通过对自己的善意攻击来消散对方的怒气，转移对方关注的焦点，既不露痕迹地照顾到对方的自尊心，同时又巧妙地缓和了由于自己的失误变得紧张的气氛。

自嘲是缺乏自信者不敢使用的技术，因为它要你自己骂自己。也就是要拿自身的失误、不足甚至生理缺陷来“开涮”，对丑处、羞处不予遮掩、躲避，反而把它放大、夸张、剖析，然后巧妙地引申发挥，自圆其说，博得一笑。没有豁达、乐观、超脱、调侃的心态和胸怀，是无法做到的。自以为是、斤斤计较、尖酸刻薄的人更难以望其项背。

著名的喜剧演员葛优秃顶，他就说：“热闹的马路不长草，聪明的脑袋不长毛！”

被全国观众所喜爱的小品演员潘长江十分矮小，他却

自豪地说：“浓缩的都是精华！”

不光喜剧演员和笑星善于运用自嘲来赢得观众的好评，生活中也有许多这样的例子。

有一位大学数学老师，虽只有40多岁，却像葛优一样头发大多秃了，露出一片“不毛之地”。

以前常有学生在背后叫他秃顶老师，后来他在课堂上向同学们讲明了因生病而秃发的原因，最后，还加上这样一句自嘲：“头发掉光了也有好处，至少以后我上课时教室里的光线可以明亮多了。”

同学们发出一片友好的笑声，此后，再也没有人叫他秃顶老师了。

嘲笑自己的缺点是一个人人生态度的最高境界，是一种良好修养，是一种充满魅力的交际技巧，使自己活得轻松洒脱，使别人感到你的可爱和人情味，有时还能更有效地维护面子，建立起新的心理平衡。

运用幽默去否定对方

直接否定对方，会让对方感到难堪，而你又必须去否定对方，那么怎么办？用“幽默术”吧。

在生活中有某种常态，在思维中有某种常理，人们的联想都为这种习惯了的常态和常理反复训练达到自动化的程度，以致一个结果出来，便会自动地联想到通常的原因。

而那些在推理过程中善于钻空子否定对方的人，就是利用“反向求因”幽默法进行的。这种方法的特点是往反面去钻空子，把极其微小的巧合的可能性当作立论的出发点。

“反向求因”幽默法的特点，就是把一个极其微小的可能性当成现实，虽并不能最后取消对方提出的另一种更大的可能性。比这种类型的方法更具有喜剧性的是另一种完全否定了原来的因果关系的幽默方法。

一位叫约翰的病人问医生：“我能活到 90 岁吗？”

医生检查了一下约翰的身体后，问道：“你今年多大啦？”

病人说：“40 岁。”

“你有什么嗜好吗？比如说，喜欢饮酒、吸烟、赌钱、女人，或者其他的嗜好？”

“我最恨吸烟、喝酒，更讨厌女人。”

“天哪，那你还要活到 90 岁干什么？”

本来病人的期待是：戒绝烟酒女色会得到肯定的评价，其结果则不但相反，而且对方把吸烟等这一切当成了生命意义。否定了这一切，就否定了活到 90 岁的价值，那就是这一切的价值高于长命的价值。这就是运用幽默钻了对方的空子，否定了对方。

这种幽默方法可贵之处，不仅在于结论，而且在于推演的过程，要环环紧扣，层层深入。

在进行幽默思维时，把两件表面上似乎毫无联系的事物牵扯在一起，从不协调中产生新的协调，从而产生幽默，达到否定对方的目的，我们不妨把它叫作“近远联想法”。可以说，近远联想法是幽默思维的基本要素，也是创造性思维的重要因素。

俄罗斯有一位著名的丑角演员杜罗夫。在一次演出的幕间休息时，一个很傲慢的观众走到他的身边，讥讽地问道：“丑角先生，观众对你非常欢迎吧？”

“还好。”

“要想在马戏班中受到欢迎，丑角是不是就必须具有一张愚蠢而又丑怪的脸蛋呢？”

“确实如此。”杜罗夫回答说，“如果我能生一张像先生您这样的脸蛋的话，我准能拿到双薪。”

这位傲慢观众的脸蛋，同杜罗夫能否拿双薪，本无丝毫内在的联系，在这里杜罗夫却巧妙地把它牵扯在一起，从而产生了幽默，对这位傲慢的观众进行了讽刺。

著名的法国钢琴家乌尔蒙，年轻时的一天，他弹奏拉威尔的名曲《悼念公主的孔雀曲》，节奏太慢，正在听他弹奏的拉威尔忍不住地对他说：“孩子，你要注意，死的是公主，而不是孔雀。”

在这里，拉威尔采用的也是近远联想法。他将公主与孔雀这两种原来互不相干的事物，出人意料地联系起来，使人们产生惊奇，并在笑声中意会到拉威尔话语的

真正含义。

拉威尔对乌尔蒙的演奏“节奏太慢”，并不是采取直接否定的方式，而是采用巧妙的暗示：“死的是公主，而不是孔雀。”这样，使演奏者首先得回味一下，拉威尔的话到底是什么意思？弄清楚了，便于意识到自己处理作品中的失误。应该加快速度，快到什么程度呢？拉威尔的话给了提示，是孔雀舞曲。演奏者的脑海中定会浮现出美丽的孔雀翩翩起舞的英姿。拉威尔的旁敲侧击，使乌尔蒙明白了自己的毛病所在。

要想在生活中学习近远联想法否定对方的幽默技巧，也是可以办到的。你只要在脑子里排除一般的常规的联想和专业的联想，那么剩下的联想一般都可称之为“近远联想”。你也不妨试一试。

巧妙地表达与同事不同的意见

在办公室里讨论棘手或复杂问题时，彼此间必然会有不同的意见和观点，但是如果否定他人意见的方法不巧妙，很可能会使人处于尴尬境地，甚至得罪了上司或者同事。怎样才能既坚持原则又能很好地提出不同看法呢？这里面的学问是很多的，方法也不少。

（1）商量切磋法

尽量用商讨或询问的口吻，不用命令或过于绝对的语