

Ein etwas intelligenterer Art, sich gegen dumme Sprüche zu wehren

聪明应对

关键时刻 12 法则

一句话 海阔天空

● 芭芭拉·贝克汉 著

● 夏 树 译

德国、日本超强热卖！
日本Yahoo!2000年商业类畅销书
日本东贩2000年非文学类畅销书
日贩2000年非文学类畅销书

经济日报出版社

12种聪明的应对策略，让你从此成为说话高手。
尴尬、困境、无话、转为幽默、轻松、反击。
当你不幸和对手狭路相逢，信不信用一句话就能让他知难而退。
受辱、抱大反败的必胜关键守则，12种封杀对方攻势的应对策略。



一句话海阔天空

聪明应对关键时刻 12 法则

(德)芭芭拉·贝克汉 著

夏 树 译

经济日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

一句话海阔天空/(德)贝克汉著夏树译.—北京:
经济日报出版社,2002.9
ISBN 7-80180-108-3

I. 一... II. ①贝...②夏... III. 人生哲学—通俗
读物 IV. B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 069380 号

一句话海阔天空

著者	(德)贝克汉
译者	夏树
责任编辑	原月
责任校对	木易
出版发行	经济日报出版社
地址	北京市宣武区白纸坊东街2号(邮政编码:100054)
电话	010-63567683(发行一部)63567690(策划) 010-63588447(发行二部)63567687(直销)
网址	edp.ced.com.cn
E-mail	edp@ced.com.cn
经销	全国新华书店
印刷	上海长鹰印刷厂
开本	850×1168mm 1/32
印张	5.5
字数	100千字
版次	2002年9月第一版
印次	2002年9月第一次印刷
书号	ISBN 7-80180-108-3/G.014
定价	17.80元

版本所有 盗印必究. 印装有误 负责调换

前 言

日常生活中与人沟通时所发生的不快，几乎是随时随地都在上演着。例如，上百货公司购物时，你一句不经意的询问，可能引来店员没好气的回答；到医院就诊时，不过是拜托医生尽快帮你看病，得到的却是护士的白眼；在亲戚聚会的场合，意外受到长辈的当众奚落；在公司，同事以无礼的言语向你挑衅……

其实，我们所遭遇的这些不友善的态度，多半是些捕风捉影的无聊批评，或鉴于某些特殊因素的恶意中伤，再不然便是对方性喜挑拨，随口放话罢了。想当然，受到恶言以对的一方必定会忍不住当场回嘴，而在大多数的情况下，对方也不会就此善罢干休，反而会变本加厉地对你发动更猛烈的攻击。于是，受害的一方为保住个人尊严，便不得不摆出防御的姿态，想达到以牙还牙的目的。

大家想想，这将会有什么样的结果呢？像这样争执的场面，对我们来说一点也不陌生，我们每天不是在某个街角或电视的辩论节目里看到，就是发生在家人或公司会议的讨论过程中。这种你来我往的口水战不仅有失体面，听了也只会徒

|一句话海阔天空|

增心里的不痛快，简直就是吃饱了没事干。何况，最后的结果必然是两败俱伤，谁也没沾到好处。在争辩的过程中，双方的精神压力指数均会大幅升高，神经变得敏感而脆弱，同时，内心亦受伤惨重。此外，双方还会彼此怀恨，暗中誓言此仇不报非君子：“别以为我会这么简单就放过你，下次绝对要你好好看！”而后才甘心离去。

还有一种人比上述的情形更悲惨，即使受到别人言语上的攻击，他也不懂得还击来保护自己。即使别人出言不逊，侮辱了自己，他也只会呆立原地，怎么也想不到该用什么话来回应，直到一触即发的火爆场面过去，他才恍若大梦初醒般想起自己该如何“教训”对方，奈何一切都已成过去……于是，他们只能吃着闷亏，一次又一次地责怪自己的不争气，任由怒气填膺，心中反复咒骂着当时来不及出口的话……

这种人心中惟一的愿望，大概就是——“只要一次就好，让我有机会可以好好地痛宰他！这次我绝对会掌握好时机，有技巧地反驳他，让他再也无话可说。”

对我这种平日即扮演人际沟通训练讲师的人来说，尤其深谙人类是如何应用一些愚弄、讽刺或引人恼怒的言词，来达到伤害他人的目的。甚至，在遭受他人的欺侮之后，一生都无法摆脱羞辱阴影的人，亦不在少数。我每开一次讨论会或训练课程，对于一般人在人际沟通上所面临的困扰，感受就会强烈；因为几乎所有参与讨论会的学员，都会问我相同的问题：

“当谈判的对象动了气，偏离主题开始对我进行人身攻击

|一句话海阔天空|

时，我到底该如何回应呢？”

“面对上司妄加的罪名，我要如何回答才能得到他的理解呢？”

“客户打电话来骂时，我要怎么说才好？”

“我要如何面对一个没事就爱对我冷嘲热讽的同事呢？是要以其人之道还治其人之身？还是应该打不还手、骂不还口呢？或者，还有更好的方法？”

没错！的确是有更好的方法。而且，答案已经掌握在你的手中了！我花了数年时间研究出来的这套人际沟通防御术，可说是一种“语言防身术”，目的在造福每个内心渴望“拥有更具智慧的交际手腕，能够四两拨千金地平息任何口头上可能的冲突”的人。对他们来说，这套方法可形容为“语言柔道”或“语言合气道”。为此，我还特别研究了几种亚洲格斗派别的基本技法。

其中最令我感兴趣的，便是合气道。合气道属防身术的一种，旨在教你如何有效地避开对手的攻击，使自身的状态回复到平稳。安东雷·普罗汀在其著作《合气道》一书中曾记载着这样一段话：

“合气道不主攻击。这套战术原本即设计来供防身之用，它的理念中丝毫未带有一点逞勇斗狠的意志。换句话说，合气道所要传授的，并非主动攻击的策略……合气道着重感情的纤细而不倚赖蛮力，舍凶暴而崇优雅。”

我尝试着将此武术的精神应用在语言防身术上，竟意外

地创造出语言上的致命绝招。一旦你学会了这个技巧,任谁都甭想用三两句话打垮你。不仅如此,本书所介绍的这套语言防身术,更不致造成对方情感或名誉的损伤。

虽然其中亦不乏较激烈的手段,但我认为自己应尽可能地谨守防卫底线而不“逾矩”。至于为什么我会如此坚持原则呢?主要是因为这世上“不按照规矩行事”的案例已多到令人生厌之故,我不想自己也同流合污。其次,说到底,还是出于我对智慧性防御策略的固执。因此,我的谈判原则基本上主张:先技巧性地躲开对手语言上的炮火,再设法迫使对方坐下来和我们冷静对谈。但你若忍不住一时的气愤,回嘴伤害、侮辱了对方,再来想要寻求双方平和地沟通,自是不可能的事。

可是对方若不上当,继续发动更强势的攻击时,又该怎么办呢?放心!本书中所介绍的应对策略,包含了各式各样你想得到的冲突情境,且每种方法彼此之间还可以自由串联,形成防御力更巩固的金钟罩。假如攻其不备仍无法教对手知难而退的话,我尚有另一招“格言战术”,对于扰乱军心最有用。倘若这一招还不成功,你还可以使出“明褒暗贬法”的杀手锏。总而言之,“不恃敌之不来,正恃吾有以待之。”我的保身锦囊中至少还有超过四种以上的绝招,稍后都会一一传授给大家。即便你想采用有别于上述的应答方式,本书也提供了丰富的模拟范例,足供你在任何时间、任何地点随口引用来自我保护。

过去参加过我所开设有关谈判技巧、自我防御训练课程

|一句话海阔天空|

的学员们，均亲自验证过这里面所举每一条“战术”的可行性，并藉由观察对手的反应，不断精益求精地进行方法上的修正，始于今日正式诞生这套具实用价值、又经得起残酷现实考验的人际沟通应对法。有了它们，你再也不用害怕受到别人言语攻击时会乱了阵脚了。

本书共分为五个部分：首先谈到的是自我防御应有的基本架势——你的一言一行要内蕴能量、魄力十足。其次，便是要学习如何不随敌人的魔音起舞。第三个部分，则教你如何用严肃的态度、别具一格的表达方式弭平衡突的危机。第四部分旨在帮助你练就与敌人的缺点和平共处的高难度技巧，以及敢当面直言不讳的功力。坐而言不如起而行，在最后的部份里，便以模拟实际状况的情境训练法，帮助你早日熟悉书中所学到的知识。

如此循序渐进地训练下来，读者在此所学到的自我防御战术，自然可随时应用在日常生活中任何一个与人沟通的场合。相信书中示范的多起实例，必能有效帮助你应付言语冲突的危机。

一开场就东聊西扯了这么多，最重要的还是读者必须实际去尝试。听！我们内心的号角已然吹响，准备释放出潜在的无限能量。“我绝对没问题！我拥有足够强大的力量！”——请各位正视你内心的声音，改变自己的人生，就从这一刻开始！

目 录

前言.....	1
---------	---

第一部 练就百毒不侵的基本功夫

第一章 做自己！勿随他人的魔音起舞.....	3
------------------------	---

建立自我保护的心灵堡垒.....	4
------------------	---

建构心灵堡垒的程序.....	6
----------------	---

心灵堡垒帮助你成为谈判高手.....	7
--------------------	---

测试你的心灵堡垒有多坚固	10
--------------------	----

第二章 如何才能抬头挺胸地与人交谈？	12
--------------------------	----

长期处于力量空乏状态的几种典型	13
-----------------------	----

有机会就让对方好看！	16
------------------	----

是什么削弱了你的力量？	19
-------------------	----

找回自我力量的简易方法	20
-------------------	----

第三章 受别人侮辱时的紧急对策	23
-----------------------	----

遭人侮辱的当下该做的动作	24
--------------------	----

只要衡量一下得失,压力自动会消失.....	26
-----------------------	----

第二部 不战而胜的方法

第四章 让对方“挥棒落空”	33
---------------------	----

受人挑拨于己无益	35
----------------	----

无的放矢的言语攻击,就任由他去.....	39
----------------------	----

让对方“挥棒落空”的若干小动作	41
-----------------------	----

说话少根筋的人,你无须在意,听过就忘了吧!	42
-----------------------------	----

第五章 甩开对方的言语纠缠	45
---------------------	----

改变话题! 让对方的尖酸刻薄无用武之地	46
---------------------------	----

没有人有权力限制你的话题	47
--------------------	----

岔题,不需要解释.....	49
---------------	----

转换话题的好方法	50
----------------	----

以暴制暴	51
------------	----

第六章 用一句话轰走讨厌的对象	54
-----------------------	----

一语定江山	55
-------------	----

受用无穷的“一句箴言”一览	57
---------------------	----

不要妄想扭转对方的想法	58
-------------------	----

第三部 掌握适当时机的反击

第七章 让对方无法轻易看透你	63
----------------------	----



应用牛头不对马嘴的谚语	64
无须正面回应那些没水准的话	65
适合应用的谚语一览表	68
一失足成千古恨	69
 第八章 击退他人的无的放矢	71
为何多数人的批评会流于感情用事?	71
当你觉得对方在狠毒地放话时,立刻丢还给他	73
不要顺着别人的话尾说话,尽管顾左右而言他	76
一石三鸟的扫毒反质询策略	77
 第九章 退一步,让敌人突然失去平衡	82
顺势让对手的重心失去平衡	84
看似退让实则坚持的应对战术	85
用“明褒暗贬法”来对付自大狂	88
 第四部 勒紧你的黑带大显身手吧!	
 第十章 利用一句理性的话扭转劣势	93
听其言不如观其行	94
简短客观的一句话最受用	98
事实确认法,避免你浪费无谓的力气	100
 第十一章 让对方停止侮辱的方法	104

|一句话海阔天空|

你的态度一百八十度大转变时,将令对手闻风丧胆 ...	104
力量加倍的秘诀.....	106
受屈辱时,千万不要忍	111
若一时之间感到手足无措,那就保持沉默吧!	112
从挫折中重新站起来的具体方法.....	113
 第十二章 打开天窗说亮话	 116
谨守“简单、确实、全力以赴”的原则	117
与人交谈时的重点	121
讯息传达应力求简单清楚.....	126
 第五部 实战训练,让你晋升为沟通高手	
相信自己的能力.....	131
无关胜负,惟经验而已	132
十二种封杀敌人攻势的急智应答要诀.....	133
关于实际的训练课程.....	136
应答术总览.....	154
 给读者的慰勉	 158

第一部

练就百毒不侵的基本功夫

从此刻起,学习如何保护自己,别再轻易被他人玩弄于股掌之间。你可是拥有别人所没有,独一无二的特殊性格呢。即使是作为“人”与生俱来的资质,也没有人会和你完全一样,当然也就没有必要去满足他人的期待啰。对你来说什么才是最重要的,只有你自个儿最清楚,你只须原原本本地将内心的想望付诸实行即可。

第一章

做自己！勿随他人的魔音起舞

有没有什么好方法可以让我们免于受到他人冷淡、傲慢的对待呢？如何才能避免情绪被他人所影响？

相信每个人在日常生活中难免都有过这样的想法。例如，当我们和一个作风强势的人交谈时，心情莫名地就会变得比较焦躁；若是办公环境里存在着一位郁郁寡欢的同事，那种沉闷的气氛自然会笼罩全体员工，令周围人的情绪都跟着萎靡不振；或是当一堆人忙碌地在你身旁穿梭不停，你的神经不自觉地也会跟着紧张起来。

人的情绪原本就会互相感染，别人情感上的波动，会在不知不觉中转移到我们的身上。故一个容易被他人情绪感染的人，我必须很遗憾地说，你卷入别人纠纷的几率也很高。

一般来说，尽管从事服务业或销售业的人，对于自己的工作都有一定程度的认知——必须用亲切、耐心十足的态度来服务顾客。但比起那些坐办公桌的人，他们受客户情绪影响的几率相对地便高出许多。一旦碰到心情不佳的顾客，这些店员很容易就接收了对方恶劣的情绪，甚至直接“发泄”在下

一位客人身上。然后,这位倒霉的客人便只能撇着嘴,满心不悦地离开,再将这不好的情绪传递到周围的人身上。

人与人之间所产生的一些摩擦,如上所述,是会持续向外扩大渲染的。其危害之重,几可比拟流行性感冒。但通常我们都将这类事件的发生视为理所当然,这就是为什么大部分的人在无辜受气之后,往往会将不好的情绪直接转嫁到第三者的身上,甚至还能有满腹理由的缘故。

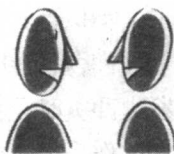
例如:“因为对方不礼貌在前,我才会有样学样。”或说话刻意带点哲理的味道:“你对着一片森林喊叫,自然会得到相同的回音!”意思也就是——“我是被迫这么做的”、“都是对方的错”、“因为对方态度恶劣,我才决定以牙还牙”。

可是你仔细想想,这样报复的手法其实很容易让我们陷入别人的情绪里。换句话说,只要对方稍有一点不高兴,我们也就很容易跟着情绪低落,不是吗?若希望自己在面对敌人的言语攻击时,能毫发无伤、全身而退的话,你就必须改掉自己这种逞一时之快的心态,重新建立一道坚固的防护罩,来抵御他人情绪的干扰。为此,你必须学着看开一些芝麻绿豆的小事。

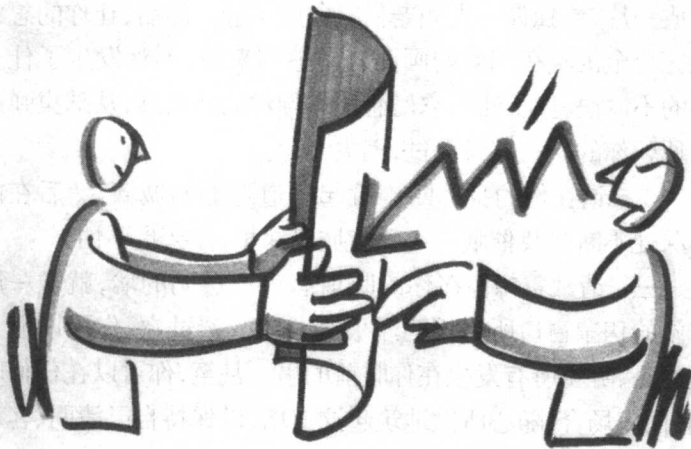
建立自我保护的心灵堡垒

想做好自我保护的工作,第一步便得从下述的“独立宣言”做起,也就是下定决心改造自己,成为一个“不受他人情感

左右的我”。如果你的心绪一直围绕着“别人是如何看待我”的想法转的话，你岂不是和那些被引诱上钩的鱼没两样？每次只要有人拉扯一下鱼竿就令你忍不住想咬住鱼饵不放，为此痛苦挣扎不已。



人惟有沉住气，才能冷静地思考事情，也才能技巧性地躲过他人攻击的炮火。所谓“坚毅的心”，就意味着不轻易受他人异常的言行所蛊惑。任谁在森林里高声喊叫，于你都无关紧要，会听到什么样的回音，决定权在你自己。为此，我们有必要筑起一道精神上的堡垒，以适当地隔绝外界的纷扰。



心灵堡垒