

口才 心机与辞令

职场进阶必备的说话技巧

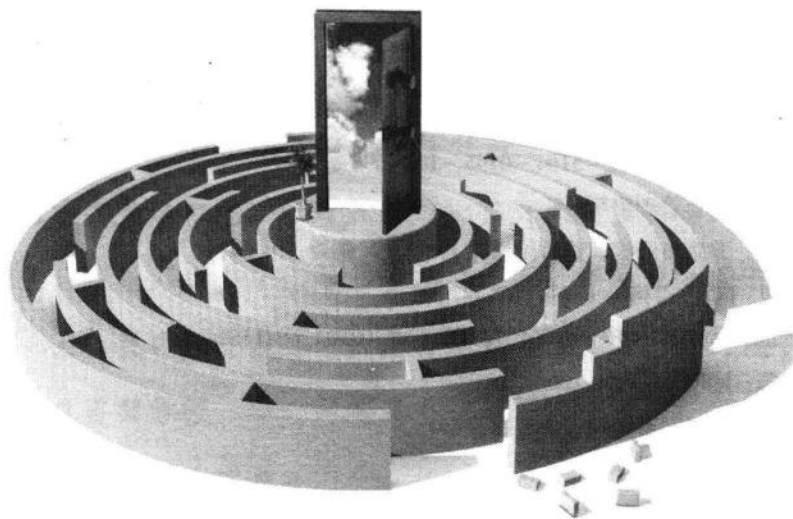
祁 力◎编著



口才 心机与辞令

职场进阶必备的说话技巧

祁 力◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

口才：心机与辞令/祁力编著. —北京：企业管理出版社，2012. 10

ISBN 978 - 7 - 5164 - 0165 - 1

I. ①口… II. ①祁… III. ①口才学 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 228264 号

书 名：口才：心机与辞令

作 者：祁 力

责任编辑：韩天放

书 号：ISBN 978 - 7 - 5164 - 0165 - 1

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100048

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：编辑部 (010) 68701292 发行部 (010) 68414644

电子信箱：bjtf@vip.sohu.com

印 刷：香河闻泰印刷包装有限公司

经 销：新华书店

规 格：170 毫米 × 240 毫米 16 开本 16.25 印张 224 千字

版 次：2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

定 价：35.00 元

第1章 场合	1
1.1 说话要注意场合	2
1.2 严肃场合不能开玩笑	4
1.3 危急场合一语自救	5
1.4 社交场合的第一句话	6
1.5 公关场合不忘“客套”与“敦促”	8
1.6 不同场合下的不同用语	9
1.7 利用特定的场合	11
1.8 适当的场合适度的批评	14
1.9 不同场合说敬语有讲究	15
第2章 细节	17
2.1 使用恰当的称呼	18
2.2 察言观色，获得好感	19
2.3 切莫自以为是	21
2.4 给对方一个“台阶”	23
2.5 “坏话”也要好好说	25
2.6 说话避开“我”字	27
2.7 不懂装懂要不得	30
第3章 分寸	33
3.1 把握好说话的分寸	34
3.2 破与不破有玄机	35
3.3 说话办事要留有余地	37
3.4 只说该说的话	38
3.5 奉承有度	40

目录

CONTENTS

3.6	话到嘴边留半句	42
3.7	少在背后议论人	44
3.8	口无遮拦, 话不投机	45
3.9	嘴边留个把门的	47
 第4章 开场		49
4.1	学会推销自己	50
4.2	亮出你的开场话	51
4.3	礼貌的称呼利于开场	53
4.4	迅速找到共同话题	55
4.5	激起对方的说话欲望	57
 第5章 布局		59
5.1	在话语里巧“布局”	60
5.2	让对方有胜利的感觉	63
5.3	引“蛇”出洞, 诱其上钩	64
5.4	出其不意, 巧妙对答	65
5.5	投其所好, 欲扬先抑	66
5.6	如何诱导别人说话	69
5.7	巧解话中隐语, 及时识破迷局	73
5.8	给对方一个台阶上	75
5.9	小心回答陷阱问题	77
 第6章 圆场		81
6.1	圆场的话怎样说	82
6.2	言语失误, 及时弥补	84

6.3 争执僵局,巧妙化解	87
6.4 明话暗说解窘境	90
6.5 困境下以快补圆	92
6.6 劝架的艺术	94
6.7 轻轻松松消除误会	97
 第7章 拒绝.....	101
7.1 学会拒绝	102
7.2 不要不好意思说“不”	105
7.3 拒绝,但不使人难堪	106
7.4 拒绝用语	107
7.5 拒绝的妙招	108
7.6 说“不”也有禁忌	111
7.7 说“不”能赢得尊重	113
7.8 谈判中的拒绝术	114
7.9 拒绝别人尽量委婉	117
7.10 学会真心地说“不”	118
 第8章 提问.....	121
8.1 提问的作用	122
8.2 提问的技巧	124
8.3 提问的尺度	126
8.4 看清对方,问得适宜	128
8.5 问得太多惹人烦	130

目录

CONTENTS

第9章 倾听	133
9.1 乱插嘴的人令人讨厌	134
9.2 打断别人说话易引起抵触情绪	135
9.3 耐心听别人谈他自己	137
9.4 倾听者的良好素质	138
9.5 每个人都有倾诉的欲望	139
9.6 做一个耐心的倾听者	140
9.7 倾听能帮助你思考	142
9.8 倾听中的插话技巧	144
 第10章 攻心	147
10.1 了解对方是攻心的前提	148
10.2 不同的人用不同的攻心方式	149
10.3 探探他的心有多深	151
10.4 知己知彼，以实攻心	152
10.5 喻之以利，晓之以害	154
10.6 抓住心理，一蹴而就	156
10.7 从消除心理障碍入手	159
10.8 “如果我是你”	161
 第11章 批评	163
11.1 切忌轻易指责别人	164
11.2 批评他人要真诚	166
11.3 何妨批评也风趣	167
11.4 批评的前提	168
11.5 几种有效的批评方式	171

第 12 章 谎言	175
12.1 假话的理由	176
12.2 创造性地说谎	178
12.3 说谎让事情更圆满	179
12.4 不必过于真实	182
12.5 用谎言给自己留余地	183
第 13 章 赞美	185
13.1 赞美他人, 照亮自己	186
13.2 赞美的前提条件	188
13.3 多谈对方的得意之事	191
13.4 不要胡乱恭维对方	193
13.5 “大家都这么认为”	194
第 14 章 幽默	197
14.1 幽默的类型	198
14.2 幽默在谈吐中的作用	200
14.3 幽默促推销	204
14.4 谁说中国人不懂幽默	205
14.5 幽默的十大技法	209
第 15 章 含蓄	219
15.1 《第六枚戒指》的故事	220
15.2 含蓄是一种艺术	222
15.3 换个说法会更好	225
15.4 含蓄的表达方法	226

第 16 章 明察	229
16.1 边看边说，边说边看	230
16.2 注意对方，谨慎开口	231
16.3 从声气中认识人	237
16.4 从音色中辨别人	239
16.5 十种会说话的人	243
16.6 七种似是而非的人	245

第1章 場合

1.1 说话要注意场合

鲁迅先生有一篇散文《立论》，从一个侧面非常生动地揭示了说话应注意场合的特点：

一户人家生了一个男孩子，全家高兴透了。满月的时候，抱出来给客人看——大概自然是想讨点好兆头。一个人说：“这孩子将来要发财的。”他于是得到一番感谢。一个人说：“这孩子将来要做官的。”他于是收获几句恭维。一个人说：“这孩子将来是要死的。”他于是得到一顿大家合力的痛打。

孩子满月是喜事，主人这时愿意听赞美之词，尽管是信口之言；而说孩子将来必死确是有据之言，却使主人反感。因为在轻松の場合言语也要轻松，在热烈的場合言语也要热烈，在清冷的場合言语也要清冷，在喜庆的場合言语也要喜庆，在悲哀的場合语言也要悲哀。所以说话要看场合，到什么时候唱什么歌。

一位勤勤恳恳工作了几十年的老教师退休了，为此，学校为他和另一位曾多次荣获过“先进”的退休老同志一并举行了一个欢送会。领导对他们的工作和为人进行了热情洋溢而又非常得体的肯定和赞扬。相比之下，对那位曾多次荣获过“先进”的老同志的美誉则尤多。当轮到两位受欢迎的退休老同志致答辞的时候，他们对大家的欢送做了深情的感谢。一时间，会场里充满了一种令人动情的温馨气氛。作为答谢，话本该说到这里为止；然而，那位老教师却并未就此打住，而由人们对另一位“先进”的赞扬中引起了感触，并做了颇为欠妥的联想和发挥：“说到先进，很遗憾，我从来也没有得过一次……”

职场经验

说话要分场合。上文中的话题如果是在教师们私下的场合聊起，可能更多的是大家的同情和劝慰。但在大会这样的场合，原来那些站在老教师一方同情的人也会站到对立的一面。职场中应该注意分清场合，一些敏感的话题如“升职”、“加薪”、“公平”等敏感的话题尤其要注意。如果是大家一起庆祝一个项目顺利结束的时候，就不要对中间某个过程的不足重复。让大家一起尴尬或者冷场，即使你所说是事实也惹人讨厌。

话犹未尽，坐在他对面的、平日与他相处得不很融洽的一位青年教师突然抢了话头：“不，那是我们不好，不是你不配当先进，是怪我们没有提你的名。”话语带着不肯饶人而又让人难堪的“刺”。冷不防，老教师的眼角眉梢被“刺”出了一股感伤的表情。一时间会场中出现了令人难堪的尴尬气氛。

领导见势不对，马上接过话茬，想把气氛缓和一下。照理说，这时，他应避开“先进”这个敏感的话题，转而谈论其他，然而，他却反反复复劝慰那位退休老教师，叫他对“先进”的问题不要在意，说没有评过先进，并不等于不够先进，先进不仅在名义，更要看事实。如此等等，一席话，等于是把本应避而不谈的话题做了重复和引申，使本已尴尬的局面显得更为尴尬。

这是一个发生在我们身边的真实故事，我们不妨把它叫做一个“不会说话的故事”。从这个故事中，我们能引出几点发人深思的教训来：

一是那位退休老教师的教训：不该作无谓的比照。比照，是谈话中常用的一种手法，用得好，可以使谈话产生某种积极的效果。这里，“积极的效果”是应该特别注意的。在退休欢送会这样的场合，人家所说的都是一些富有情感而又不失真意的十分得体的人情话和好话。对于这种充满人情味的好话，听话者要善于倾听，善于应答。大可不必拿别人的长处来衡量自己的短处，从而引起不快。

二是那位青年教师的教训：不要在别人失意之火燃烧时加油。一位勤勤恳恳工作了一辈子的老前辈即将退休时，虽然可能因为老先生平时在某些方面不善为人处事而与自己伤了和气，然而在欢送会这种场合，我们却不能乘别人一时失言，抓住不放，图一时之痛快而说出那些不合人情的刻薄话。在这种场合，无论如何，还是要在“欢”字上多考虑一些，“欢送欢送”，“欢”而“送”之，要尽可能多留一点美好给人家。

三是那位领导人的教训：应注意避开敏感话题。领导者的能力固然表现在原则性上，在会场一时出现了某种始料不及的尴尬局面时，他没有直接去批评那位言之有失的青年教师，而是竭力肯定那位教师的贡献，具有这种应急应变的意识并立即着手应变，这些都是无可厚非的。然而，从具体的应变能力和说话方式的一面看，却又显得很不够。照理说，在这种场合，他应竭力避开“先进”这个敏感的话题，“顾左右而言他”，巧妙地把话题岔开，使欢送会的气氛由暂时的不欢而重新转向欢快，并顺势掀起新的高潮，而不是如他所做的那样，在敏感的话题上唠叨不休。能否机敏地避开某些不宜多说的话题，对领导者的领导能力也是一种很好的检验。

三个方面的教训，合为一点，就是：说话要注意场合。不看场合，随心所欲，信口开河，想到什么说什么，这是愚者的表现。人，总是在一定的时间、一定的地点、一定的条件下生活，在不同的场合，面对着不同的人，不同的事，从不同的目的出发，就应该说不同的话，用不同的方式说话，这样才能收到理想的效果。

1.2 严肃场合不能开玩笑

美国总统里根一次在国会开会前，为了试试麦克风是否好使，张口便说：“先生们请注意，5分钟之后，我将对苏联进行轰炸。”一语既出众皆哗然。

里根在错误的场合、错误的时间里，开了一个错误的玩笑。为此，苏联政府提出了强烈抗议。这个例子说明在严肃场合不能开玩笑。

还是美国总统，卡特有一次也因为在严肃场合说了不该说的话而使自己陷入窘境。

那时卡特出访盐湖城，参加摩门教信徒颁发“本年度家庭男人”的仪式活动。他的参谋为他写了一份讲稿，特别注明“幽默”，于是助手给了他三四个笑话，他在发表讲话时全用上了。卡特和他的助手们当然没有意识到，摩门教徒一贯教育他们的孩子不要轻率地看待世事，自然在这样的场合也就不能乱说幽默的话。当时，教堂里有两千多人，卡特讲笑话时，这么多人只是瞪着他，呆若木鸡。

因此，在正式、严肃的场合开玩笑显然是不合时宜的。

行动建议

如果你不是个中高手，那么建议严肃的场合还是尽量保持严肃，与场合的主题一致，研究讨论的时候专注于内容；公司大会的时候专注于今年工作总结。上台讲话是考验一个人讲话水平的高难度挑战，如果不是斟酌再三并确定效果，那么不要随意尝试。当然古往今来不乏关键场合幽默加分的例子，有时候幽默可以化解危机。但情境与你幽默的内容要相匹配，不可有敏感或者让人不舒服的言语。

1.3 危急场合一语自救

苏秦靠着三寸不烂之舌周游列国，游说诸侯，合纵抗秦，深受燕王器

重。有一次，苏秦奉命出使齐国。有人乘机在燕王面前诋毁苏秦，说：“苏秦是个左右摇摆，叛卖国家，反复无常的人，现在，他快要作乱了。”果然，燕王听信了谗言，等到苏秦完成外交使命返回燕国后，燕王便将他免职了。

苏秦知道有人在燕王面前说了自己的坏话，于是要求面见燕王，对燕王说：“假如现在有这么三个人：一个孝顺像曾参，一个廉洁像伯夷，一个忠信像居生，并且，能够找到这么三个人来侍奉您，您以为怎么样？”燕王说：“足够了。”苏秦说：“像曾参一样孝顺，坚守礼仪，连离开他的父母在外面住宿一夜也不肯，您又怎么能够让他步行千里，而替弱小燕国处在危困中的君主效劳呢？像伯夷一样廉洁，坚守信义，不愿做孤竹君的继承人，也不肯做武王的臣子而饿死在首阳山上，廉洁到这种地步，您又怎么能指望他到齐国去干一番有所进取的事业呢？像居生一样坚守信义，和女子约好在桥下相会，由于女子不来，哪怕洪水来了也不肯离开，终于抱着柱子让水淹死。守信到这种程度，您又怎么能让他去用假话说退齐国的强兵呢？我正是因为没有像他们那样死板，所以才得罪了大王。”燕王听后，终于明白了其中的道理，马上给苏秦官复原职，重新予以重用。

苏秦用他的口才保护了自己。

1.4 社交场合的第一句话

在我们的日常生活中，最令人关心的，莫过于“如何与别人交往”这件事；而在人际交往中，最令人花费心思的，又莫过于“如何与人交谈”这件事。

社会交往是人生活动中的主要内容，与人初次见面的第一句话是留给对方的第一印象，这第一句话说好说坏，关系重大。说好第一句话的关键是：亲热、贴心、消除陌生感。常见的有这样3种方式：

1. 攀认式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我，子瑜友也。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的同事挚友。

短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交情。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。例如：

“你是复旦大学毕业生，我曾在复旦进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷。您我真算是‘近亲’啊。”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺。今天得遇同乡，令人欣慰！”

行动建议

第一次见面寻找一致性而拉近关系是很有效的捷径。社交场合里多数都是不认识的人，陌生人之间容易产生距离感，有人很亲切的表示善意并且用彼此的一致打开话匣子，多数人都很乐意。但是要注意使用方法，要显得真实，也不可生硬的硬往一起靠，一致的地方越是具体越是少见效果越好。

2. 敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不说“久闻大名，如雷贯耳”一类的过头话。表示敬慕的内容应因时因地而异。

3. 问候式

“您好”是向对方问候致意的常用语。如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。

说好第一句话，仅仅是良好的开始。要谈得有味，谈得投机，谈得融融

乐乐，有两点还要引起注意：

双方必须确立共同感兴趣的话题。有人以为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代、同一国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言。

一位小学教师和一名泥水匠，似乎两者是话不投机的。但是，如果这个泥水匠是一位小学生的家长，那么，两者就如何教育孩子各抒己见，交流看法，如果这个小学教师正在盖房或修房，那么，两者可就如何购买建筑材料，选择修造方案沟通信息，切磋探讨。

只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点，某一方面共同的兴趣爱好，某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，只是没有发掘共同感兴趣的话题而已。

注意了解对方的现状。要使对方对你产生好感，留下不可磨灭的深刻印象，还必须通过察言观色，了解对方近期内最关心的问题，掌握其心理。

例如，知道对方的子女今年高考落榜，因而举家不欢，你就应劝慰、开导对方，说说“榜上无名，脚下有路”的道理，举些自学成才的实例。如果对方子女决定明年再考，而你又有自学、高考的经验，则可现身说法，谈谈高考复习需注意的地方，还可表示能提供一些较有价值的参考书。在这种场合，切忌大谈榜上有名的光荣。即使你的子女考入名牌大学，也不宜宣扬。不能津津乐道，喜形于色，以免对方感到脸上无光。

1.5 公关场合不忘“客套”与“敦促”

作为一名公关人员，说话是最主要的交往手段。会不会“说话”，是公关人员合格与否的一项重要指标。

从公关心理学角度分析，“客套”与“敦促”都是能打动对方心理的妙