

没有谁会为日常生活的说话准备一部演讲稿吧。真正的好口才才是即兴的、随身的、灵感的。即兴口才尤其在攻关谈判、影视新星比赛、模特比赛、主持人比赛时，起着决定性的作用。生活中在遇到尴尬时，即兴一番妙语，可以化解无形，应聘面试被冷遇时或爱情进入冷战时，随意几句妙语，往往换来柳暗花明又一村。

投资口才等于投资未来

要想成才先练口才 改善口才先要改变思维模式

口才训练应注意技能方面的训练

✦ 郭碧莲 / 编著 ✦

即兴口才

JiXing KouCai

SuiShen KouCai

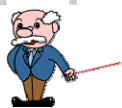
随身口才

LingGan KouCai

灵感口才

中国言实出版社

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhgy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

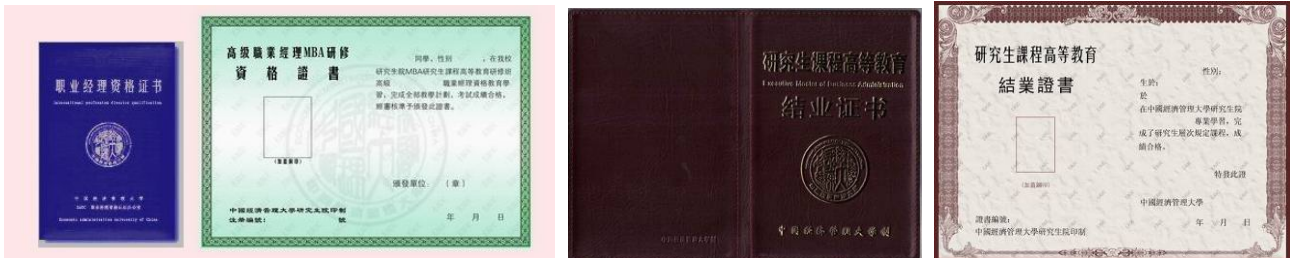
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户（存折）： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户（卡号）： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户（卡号）： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

JiXing KouCai SuiShen KouCai LingGan KouCai

即兴口才 随身口才 灵感口才

口才充电为白领充值。

这个竞争异常激烈的社会，若有一张会说话的嘴，有一份好的口才就能增加一次成功的机会。

100%的成功=15%的专业+85%的人际关系，人际关系中口才的因素正是白领追捧口才训练的最主要原因。

ISBN 7-80128-634-0



9 787801 286345 >

ISBN 7-80128-634-0
B·39 定价：24.80元

即兴口才
随身口才
灵感口才

郭碧莲 编著

图书在版编目(CIP)数据

即兴口才·随身口才·灵感口才/郭碧莲编著.

—北京:中国言实出版社,2005.1

ISBN 7-80128-634-0

I.即…

II.郭…

III.口才学—通俗读物

IV.H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 132793 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64890042(编辑部) 64924716(发行部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 肇庆市端州报社印刷厂

版 次 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

规 格 880×1230 1/32 13.5 印张

字 数 310 千字

定 价 24.80 元

前 言

英国人给我们的启发

有一位英国人，失业后身无分文。为找工作，他走进当地一位大商人保罗·吉彭斯的办公室，要求与吉彭斯先生见面。可这位英国人衣衫褴褛，衣袖底部已经磨光，全身上下到处显出寒酸样。

吉彭斯先生一半出于好奇心，一半出于同情，答应接见他。一开始，吉彭斯只打算听对方说几秒钟，但这几秒钟却变成了几分钟，几分钟又变成了一个小时，而谈话依旧进行着。谈话结束后，吉彭斯先生打电话给狄龙出版公司的费城经理罗兰·泰勒，而泰勒这位费城的大资本家则邀请这位陌生人共进午餐，并为他安排了一份很好的工作。

这个外表潦倒的男子，怎么能够在这样短的时间内影响了如此重要的两位人物呢？其中秘诀就是：他对英语有很强的表达能力。

事实上，他是牛津大学的毕业生，到美国来从事一项商业任务。不幸这项任务失败，使他被困在美国，有家归不得，既没有钱，也没有朋友。但他的英语说得既正确，又漂亮，使得听他说话的人立刻忘掉了他那沾满泥巴的皮鞋、褴褛的外衣和他那满是胡须的脸孔。他的词藻立即成为他进入最高级商界的

护照。

这名男子的故事多少有点不寻常，但它说明了一项广泛而基本的真理，那就是：我们的言谈随时会被别人当成判断我们的根据。我们说的话显示我们的修养程度，它能让听者知道我们究竟是何出身，它是教育与文化的象征。而且我们的口才要能做到即兴、随身、灵感，时刻为生活而准备着。

人生要有最好的演讲稿

没有谁会为日常生活的说话准备一部演讲稿吧，真正的好口才才是即兴的、随身的、灵感的。在这个竞争异常激烈的社会，若有一张会说话的嘴、有一份好的口才就能增加一次成功的机会。 $100\% \text{ 的成功} = 15\% \text{ 的专业} + 85\% \text{ 的人际关系}$ ，人际关系中口才的因素正是白领追捧口才训练的最主要原因。

改善口才先要改变思维模式，口才训练应注意技能方面的训练。

如果你没有好口才，你有没有发觉生活中常被口才问题困扰呢？你希望有口才吗？本书会提供很好的训练及启迪，只要你愿意学习，有一天你也会成为一个口才很好的人。

即使是伟大的演说者，也要借助阅读的灵感及来自书本的资料。想要增加及扩大文字储存量的人，必须经常让自己的头脑接受文学的洗礼。

万法归宗，提高口才的捷径是多读书。认真阅读本书吧！

作者

2005年元月

目 录

第一章 说服别人的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 说服别人的六种妙法(2)
 - (1)调节气氛,以退为进 (2)争取同情,以弱克强
 - (3)善意威胁,以刚制刚 (4)消除防范,以情感化
 - (5)投其所好,以心换心 (6)寻求一致,以短补长
2. 说服别人的高超技巧(8)
 - (1)从称赞和让对方满足着手
 - (2)巧妙地刺激对方的情绪或感觉
 - (3)以对方感兴趣的人或同事间接打动对方
 - (4)明确自己所提建议的前因后果
 - (5)让对方明确感受到危机所在

- (6)利用同步心理
- 3. 令人心服口服的说服技巧……………(19)
 - (1)说服要抓住实质 (2)给对方台阶下
 - (3)要善于利用逆反心理
- 4. 微笑说理与含笑要求……………(24)
 - (1)微笑说理 (2)含笑要求
- 5. 进谏的技巧……………(27)
 - (1)嬉笑怒骂是说服别人的技巧之一
 - (2)关键时刻敢于直谏
- 6. “意识唤醒”——一种心理激发的说服术……………(31)

第二章 拒绝别人的即兴口才、 随身口才、灵感口才

- 1. 如何在困境中说“不”……………(36)
 - (1)假托直言 (2)反复申说 (3)委婉拒绝
 - (4)模糊应对 (5)曲表观点使对方否定自己
 - (6)可行性妥协应对 (7)选择应答 (8)巧避分歧
- 2. 说“不”的几种方法……………(41)
 - (1)诱引法 (2)让步法 (3)曲解法 (4)赞美法
 - (5)用回避表示“不” (6)用拖延表示“不”
- 3. 拒绝别人的技巧……………(45)

(1)幽默轻松,委婉含蓄 (2)献可替否,转移重心 (3)敷衍式的拒绝,含糊回避	
4. 让人有台阶可下.....	(54)
(1)尽可能以最为友好、热情的方式表示拒绝 (2)避免只针对对方一人 (3)让对方明白你是同情他的,但帮不了他 (4)对于难缠而麻烦的对手,暗示你对他的漠视	
5. 装疯卖傻拒绝法.....	(56)
(1)表明自己无能为力 (2)将矛头指向他人 (3)假装忘记 (4)用在与自己工作评价无关的事情上	
6. 如何对领导说“不”	(61)
(1)触类相喻,委婉说“不” (2)佯装尽力,不了了之 (3)利用群体掩饰自己说“不”	
7. 说“不”的时机最重要.....	(65)
8. 拒绝别人需要讲究策略.....	(67)

第三章 化解尴尬的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 当你处在难题前和窘境中	(72)
(1)说话恰当,避免失误 (2)明辨事理,直言不讳 (3)不便直言,委婉含蓄 (4)话不投机,及时转弯	

- (5)巧妙闪避,超脱假设 (6)面对挑衅,幽默还击
- (7)反口诘问,即兴接引 (8)含糊笼统,留有余地
- (9)无法表示,装聋作哑 (10)随机应变,别开生面
- 2. 当你下不了台时怎么办(81)
 - (1)转换角度,巧语解难 (2)反唇相讥,争取主动
 - (3)调侃自嘲,低调退出
- 3. 对反馈的反馈要机敏而恰当(84)
- 4. 言语出现失误时的弥补技巧(86)
 - (1)及时改口 (2)顾左右而言他
 - (3)借题发挥 (4)坦率道歉
- 5. 怎样巧妙应付别人的奚落.....(92)
- 6. 镇定面对尴尬局面(95)
- 7. 智语妙言解困境(98)
- 8. 积极改善对你不利的境况(100)
 - (1)以情感化 (2)顺水推舟 (3)为对方指明道路
- 9. 挽回别人失言后的尴尬局面(106)

第四章 反击小人的即兴口才、 随身口才、灵感口才

- 1. 对付“狗眼看人低”的人的口才技巧(110)
- 2. 让谩骂者乖乖住口(115)

- (1)蛇打七寸,迫使对方低头求饶
- (2)泰山压顶,凭借威势震慑对方
- (3)营造氛围,发挥众人的力量取胜
- (4)等待机会,伺机迫其进入窘境
- 3. 如何用委婉的语气使对方知趣(120)
 - (1)说话听声,锣鼓听音 (2)暗藏释说,以柔克刚
 - (3)驳人面子,点到为止
- 4. 以牙还牙“修理”尖酸刻薄的人(128)
 - (1)做人不可一味地宽厚 (2)让取笑者自取其辱
 - (3)“以毒攻毒”反讥术 (4)多抚慰,少刺伤
- 5. 怎样对待不讲理的人(137)
 - (1)迎头面对不讲理的人 (2)采取外交手段
 - (3)采用幽默 (4)理智退出
- 6. 以其人之道还治其人之身(141)

第五章 日常幽默的即兴口才、 随身口才、灵感口才

- 1. 曲径通幽的说话技巧(148)
- 2. 幽默:缠而不赖的润滑剂(153)
- 3. 利用前提逻辑巧妙地说话,创造幽默(156)
- 4. 幽默意味着心态开放,笑对人生(158)

5. 富含幽默的巧妙回答(160)
6. 巧借谐音的幽默口才艺术(161)
7. 巧妙运用自嘲这副“润滑剂”(167)
 - (1)自己胳膊自己笑 (2)公众人物更需要笑自己
 - (3)人不自嘲,显得小气 (4)自己骂自己最安全
 - (5)巴掌不打自嘲人 (6)说自己也能让他人脸红
8. 用幽默拉近你和他人的距离(176)
 - (1)幽默必须真实而自然
 - (2)敢笑自己的人才有权开别人的玩笑

第六章 公关中的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 初次相见时的称呼介绍用语(184)
2. 随机应变重机智、善周旋(190)
 - (1)以智改错,巧补疏漏 (2)以柔克刚,暗藏锋芒
 - (3)以谬治谬,以毒攻毒 (4)装聋作哑,顺水推舟
 - (5)借物联想,谐音双关 (6)幽默俏皮,以笑解围
3. 欲擒故纵,以退为进的公关口才(197)
4. 营造气氛找话题、助谈兴(202)
 - (1)营造一个良好的谈话氛围
 - (2)设法激发和引导对方谈话

- (3)善于进行心理安抚
- (4)善于鼓励对方谈话
- (5)表达自己的观点时态度一定要诚恳
- (6)慎待对方提出的问题
- (7)学会在恰当的时候转移话题
- (8)善于静心聆听
- 5. 巧妙运用模糊语言.....(206)
- 6. 公关“解释”的语言技巧.....(208)

第七章 求职面试的即兴口才、 随身口才、灵感口才

- 1. 面试小心各种语言陷阱.....(212)
 - (1)用“激将法”遮蔽的语言陷阱
 - (2)挑战式的语言陷阱
 - (3)诱导式的语言陷阱
 - (4)“引君入瓮”式的语言陷阱
- 2. 如何回答富有挑战性的问题.....(219)
 - (1)机智反问,滴水不漏 (2)预设前提,无懈可击
 - (3)拓展想象,以奇制胜
- 3. 面试“缺点”难题巧回答.....(223)
 - (1)坦然承认,博得认同 (2)消除误会,缩短距离

- (3)明谈缺点,实论优点
4. 古怪问题的“笨答”与“妙答”.....(226)
 5. 好牌不要一次出光.....(228)
 6. 面试时真能“坦白从宽”.....(230)
 7. 见风使舵,随机应变转移话题(232)
 8. 怎样打破面试僵局.....(234)

第八章 两性婚恋的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 打开求爱语言的“闸门”.....(238)
2. 获取女孩芳心的灵感口才.....(240)
 - (1)爱你在心口好开 (2)你知道我在爱你吗?
 - (3)送君送到家里头 (4)我的心中只有你
 - (5)悄悄撒开情网 (6)明明白白你的心
3. 与异性搭讪的“一贴灵”.....(245)
4. 真诚的情话最有魅力.....(250)
5. 恋爱中的调味素.....(252)
6. 即兴取悦恋人的说话技巧.....(254)
7. 心有灵犀一“点”通.....(257)
8. 让恋人满意地接受你的不满.....(259)
 - (1)用“弦外之音”让对方心有所悟

- (2)用诙谐的话语使对方笑着接受你的“不满”
- (3)用至理真情去感化对方
- 9. 夫妻说话的艺术.....(262)
 - (1)与其唠叨抱怨不如称赞对方
 - (2)一味和颜悦色地鼓励别人,并非总是最好的方法
 - (3)吵架时不能伤害感情
- 10. 夫妻间的甜蜜废话(267)

第九章 辩论时的即兴口才、 随身口才、灵感口才

- 1. 辩论中的反对抗技巧.....(272)
 - (1)寻找反对的突破口 (2)避实就虚,攻其不意
- 2. 刀尖下,他以智辩救己救人(275)
- 3. 狡辩与趣辩——诡辩的孪生子.....(279)
- 4. 巧设圈套,请君入瓮——诱敌入彀法(284)
- 5. 同音异义,一语双关——双关反驳法(287)
- 6. 重点突击,四面跟进——强势进剿法(291)
- 7. 巧妙周旋的辩论口才.....(296)

第十章 演讲时的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 灵活多样,生动开篇(300)
2. 演讲的语言一定要口语化.....(303)
3. 由此及彼浅入深出——由彼引申法.....(312)
4. 语言简洁意思明确——一言中的法.....(316)
5. 即兴演讲要有个性化.....(319)
6. 即兴演讲的关键在于“题眼”.....(321)
 - (1)破笋展开法 (2)正反用例法 (3)平行组合法
 - (4)层层递进法 (5)纵向扫描法
7. 升华演讲主题的技巧.....(325)
 - (1)由点及面的扩展 (2)由表及里的深化
 - (3)由此及彼的引申 (4)由陈及新的点化
 - (5)由境及情的交融 (6)由抑及扬的反衬
8. 让幽默助你演讲成功.....(330)
 - (1)幽默开头,引入正题 (2)巧问妙答,随机应变
 - (3)切题发挥,恰如其分

第十一章 谈判时的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 寒暄用语活跃谈判气氛.....(340)
2. 乔冠华智言妙语巧答记者问.....(343)
3. 周恩来的外交谈判口才.....(346)
 - (1)胸存全局,收放自如 (2)欲擒故纵,达成协议
4. 如何在冲突和争执中占上风.....(352)
 - (1)谈判是一场耐心的较量 (2)谈判之道,一唱一和
 - (3)点一点对手的穴道 (4)退一步,进两步
5. 谈判中的投石问路技巧.....(362)
6. 商业谈判的攻、守、避.....(365)
 - (1)攻其要害 (2)守住阵地,步步为营
 - (3)避实就虚
7. 谈判的答复技巧.....(370)
 - (1)不要彻底回答所提问题
 - (2)不要确切回答对方的提问
 - (3)减少问话追问的兴致和机会
 - (4)让自己获得充分的思考时间
 - (5)有些问题不值得回答

- (6)不轻易作答
- (7)找借口拖延答复
- (8)有时可以将错就错

第十二章 推销时的即兴口才、 随身口才、灵感口才

- 1. 让顾客心悦诚服的推销口才.....(376)
 - (1)设置疑问法 (2)对症下药法 (3)背道而驰法
 - (4)热情有加法 (5)耐心忍性法 (6)转换语气法
 - (7)权威说服法 (8)抬轿子法
- 2. 如何在生意中运用语言艺术.....(384)
 - (1)准确传递信息,激发购买欲望
 - (2)探知顾客心理,排除推销障碍
 - (3)创造融洽气氛,建立良好关系
 - (4)实施推销策略,达到推销目的
- 3. 巧妙地引用第三者对商品的评价.....(389)
- 4. 诱导顾客,刺激其购买欲(391)
- 5. “花言巧语”促营销.....(395)

第十三章 追讨债务的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 放兔诱鹰让对方还款.....(400)
2. 跟债主“套近乎”的讨债技巧.....(402)
3. 运用迂回战术追讨债务.....(406)
4. 以己为证,迫使对方还款(409)
5. 选准突破口,攻下关键人物(412)

第一章

说服别人的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 说服别人的六种妙法

在生活中需要说服的对象有很多,他可能是你的父母、你的上司、你的顾客、你的朋友、你应聘的主考官……有时候,某些人欲在你身上实施犯罪行为的时候,你更应该临危不惧,巧妙地使用说服技巧,使他放下“屠刀”,避免造成严重的恶果。在生活中,随时可能遇到要说服别人的情况,如果不掌握技巧,说服就难以达到理想效果,为此本书总结了以下6种说服技巧供大家参考。

(1)调节气氛,以退为进

在说服时,你首先应该想方设法调节谈话的气氛。如果你和颜悦色地用提问的方式代替命令,并给人以维护自尊和荣誉的机会,气氛就是友好而和谐的,说服也就容易成功;反之,不尊重他人,拿出一副盛气凌人的架势,那么说服多半是要失败的。毕竟人都是有自尊心的,就连3岁孩童也有他们的自尊心,谁都不希望自己被他人不费力地说服而受其支配。

有一位中学老师接管了一个差班班主任工作,正好赶上学校安排各班级学生参加平整操场的劳动。这个班的学生躲在阴凉处谁也不肯干活,老师怎么说都不起作用。后来这个老师想到一个以退为进的办法,他问学生们:“我知道你们并不

是怕干活,而是都很怕热吧?”学生们谁也不愿说自己懒惰,便七嘴八舌说,确实是因为天气太热了。老师说:“既然是这样,我们就等太阳下山再干活,现在我们可以痛痛快快地玩一玩。”学生一听就高兴了。老师为了使气氛更热烈一些,还买了几十个雪糕让大家解暑。在说谑笑乐的玩乐中,学生接受了老师的说服,不等太阳落山就开始愉快地劳动了。

(2) 争取同情,以弱克强

渴望同情是人的天性,如果你想说服比较强大的对手时,不妨采用这种争取同情的技巧,从而以弱克强,达到目的。

有一个15岁的山区小姑娘,不幸被拐到上海卖淫。当天晚上,天下着小雨,小姑娘的房门打开了,一个中年上海“阿拉”走了进来。小姑娘的心跳到了嗓子眼儿。不过,她还是很快地镇静下来,机智地叫了声:“伯伯!”中年“阿拉”一愣,人像是被魔法定住了似的。小姑娘小心翼翼地说:“我一看伯伯就是好人,看你的年龄,与我爸差不多,可我爸就比你苦多了,他在乡下种田,去年栽秧时,他热得中暑……”说着说着,眼泪就哗哗地流下来。“阿拉”的脸涨得通红,短暂的沉默后,低低地说了一句:“谢谢你,小姑娘。”然后开门走了。面对强壮的“阿拉”,何不让自己显得更弱小,来激发他的同情心呢?聪明的小姑娘正是这样做的。一句“伯伯”,一下子拉开了两人年龄距离,让“阿拉”不由得想起自己那同样处于花季的儿女;同情的种子开始在他心头萌发了。接着小姑娘又不失时机地给他戴上一顶“好人”的帽子,诱导他的心理向“好人”标准看齐。用“我爸”和“阿拉”对比,进一步强化了“阿拉”的同情心理。

(3)善意威胁,以刚制刚

很多人都知道用威胁的方法可以增强说服力,而且还不时地加以运用。这是用善意的威胁使对方产生恐惧感,从而达到说服目的的技巧。在一次集体活动中,当大家风尘仆仆地赶到事先预定的旅馆时,却被告知当晚因工作失误,原来订好的套房(有单独浴室)中竟没有热水。为了此事,领队约见了旅馆经理。

领队:“对不起,这么晚还把您从家里请来。但大家满身是汗,不洗洗澡怎么行呢?何况我们预定时说好供应热水的呀!这事只有请您来解决了。”

经理:“这事我也没有办法。锅炉工回家去了,他忘了放水,我已叫他们开了集体浴室,你们可以去洗。”

领队:“是的,我们大家可以到集体浴室去洗澡,不过话要讲清,套房一人50元一晚是有单独浴室的。现在到集体浴室洗澡,那就等于降低到统铺水平,我们只能照统铺标准,一人降到15元付费了。”

经理:“那不行,那不行的!”

领队:“那只有供应套房浴室热水。”

经理:“我没有办法。”

领队:“您有办法!”

经理:“你说有什么办法?”

领队:“您有两个办法:一是把失职的锅炉工召回来;二是您可以给每个房间拎两桶热水。当然我会配合您劝大家耐心等待。”这次交涉的结果是经理派人找回了锅炉工,40分钟后

每间套房的浴室都有了热水。威胁能够增强说服力,但是,在具体运用时要注意以下几点:第一,态度要友善。第二,讲清后果,说明道理。第三,威胁程度不能过分,否则反会弄巧成拙。

(4)消除防范,以情感化

一般来说,在你和要说服的对象较量时,彼此都会产生一种防范心理,尤其是在危急关头。这时候,要想使说服成功,你就要注意消除对方的防范心理。如何消除防范心理呢?从潜意识来说,防范心理的产生是一种自卫,也就是当人们把对方当作假想敌时产生的一种自卫心理,那么消除防范心理的最有效方法就是反复给予暗示,表示自己是朋友而不是敌人。这种暗示可以采用种种方法来进行:嘘寒问暖,给予关心,表示愿给帮助等等。

有个“的姐”(出租车女司机)把一男青年送到指定地点时,对方掏出尖刀逼她把钱都交出来,她装作害怕样交给歹徒300元钱说:“今天就挣这么点儿,要嫌少就把零钱也给你吧。”说完又拿出20元找零用的钱。见“的姐”如此爽快,歹徒有些发愣。“的姐”趁机说:“你家在哪儿住?我送你回家吧。这么晚了,家人该等着急了。”见“的姐”是个女子又不反抗,歹徒便把刀收了起来,让“的姐”把他送到火车站去。配气氛缓和,“的姐”不失时机地启发歹徒:“我家里原来也非常困难,咱又没啥技术,后来就跟人家学开车,干起这一行来。虽然挣钱不算多,可日子过得也不错。何况自食其力,穷点儿谁还能笑话我呢!”见歹徒沉默不语,“的姐”继续说:“唉,男子汉四肢健

全,干点儿啥都差不了,走上这条路一辈子就毁了。”火车站到了,见歹徒要下车,“的姐”又说:“我的钱就算帮助你的,用它干点正事,以后别再干这种见不得人的事了。”一直不说话的歹徒听罢突然哭了,把 300 多元钱往“的姐”手里一塞说:“大姐,我以后饿死也不干这事了。”说完,低着头走了。在这个事例中,“的姐”典型地运用了消除防范心理的技巧,最终达到了说服的目的。

(5)投其所好,以心换心

站在他人的立场上分析问题,能给他人一种为他着想的感觉,这种投其所好的技巧常常具有极强的说服力。要做到这一点,“知己知彼”十分重要,惟先知彼,而后方能从对方立场上考虑问题。

某精密机械工厂生产某项新产品,将其部分部件委托小工厂制造,当该小厂将零件的半成品呈示总厂时,发现全不合该厂要求。由于迫在眉睫,总厂负责人只得令其尽快重新制造,但小厂负责人认为他是完全按总厂的规格制造的,不想再重新制造,双方僵持了许久。总厂厂长见了这种局面,在问明原委后,便对小厂负责人说:“我想这件事完全是由于公司方面设计不周所致,而且还令你吃了亏,实在抱歉。今天幸好是由于你们帮忙,才让我们发现竟然有这样的缺点。只是事到如今,事情总是要完成的,你们不妨将它制造得更完美一点,这样对你我双方都是有好处的。”那位小厂负责人听完,欣然应允。

(6) 寻求一致,以短补长

习惯于顽固拒绝他人说服的人,经常处于“不”的心理,所以自然而然地会呈现僵硬的表情和姿势。对付这种人,如果一开始就提出问题,绝不能打破他“不”的心理。所以,你得努力寻找与对方一致的地方,先让对方赞同你远离主题的意见,从而使之对你的话感兴趣,而后再想法将你的主意引入话题,最终求得对方的同意。有一个小伙子固执地爱上了一个富商的女儿,但姑娘始终拒绝正眼看他,因为他是个古怪可笑的驼子。

这天,小伙子找到姑娘,鼓足勇气问:“你相信姻缘天注定吗?”姑娘眼睛盯着天花板答了一句:“相信。”然后反问他:“你相信吗?”他回答:“我听说,每个男孩出生之前,上帝便会告诉他,将来要娶的是哪一个女孩。我出生的时候,未来的新娘便已经配给我了。上帝还告诉我,我的新娘是个驼子。我当时向上帝恳求:‘上帝啊,一个驼背的妇女将是个悲剧,求你把驼背赐给我,再将美貌留给我的新娘。’”姑娘看着小伙子的眼睛,并被内心深处的某些记忆搅乱了。她把手伸向他,之后成了他最挚爱的妻子。

2. 说服别人的高超技巧

(1) 从称赞和让对方满足着手

华克公司承包了一项建筑工程，预定于一个特定的日期之前在费城建立一幢庞大的办公大厦，一切都照原定计划进行得很顺利。大厦已接近完成阶段。突然，负责供应大厦内部装饰的用铜器的承包宣称，他无法如期交货。如果真要是这样的话，整幢大厦都不能如期交工，公司将承受巨额罚金。

长途电话、争执、不愉快的会谈全都没效果。于是杰克先生奉命前往纽约，当面说服用铜器承包商。

“你知道吗？在布鲁克林区，有你这个姓名的，只有你一个人。”杰克先生走进那家公司董事长的办公室之后，立刻就这么说。

董事长吃惊地说：“不，我并不知道。”

“哦，”杰克先生说：“今天早上，我下了火车之后，就查阅电话簿找你的地址，在布鲁克林的电话簿上，有你这个姓的，就只有你一人。”

“我一直不知道，”董事长说。他很有兴趣地查阅电话簿。“嗯，这是一个很不平常的姓。”他骄傲地说，“我这个家族从荷兰移居纽约，几乎有200年了。”一连好几分钟，他继续说到他的家族及祖先。当他说完之后，杰克先生就恭维他拥有一家很

第一章 说服别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

大的工厂,杰克先生说以前也拜访过同一性质的工厂,但跟他这家工厂比起来就差得太多了。“我从未见过这么干净整洁的铜器工厂。”杰克先生如此说。

“我花了一生的心血建立这个事业,”董事长说:“我对它感到十分骄傲。你愿不愿意到工厂各处去参观一下?”

在这段参观活动中,杰克先生恭维他的组织制度健全,并告诉他为什么他的工厂看起来比其他的竞争者高级,以及好处在什么地方。杰克先生还对一些不寻常的机器表示赞赏,这位董事长就宣称是他发明的。他花了不少时间,向杰克先生说明那些机器如何操作,以及它们的工作效率多么良好。他坚持请杰克先生吃中饭。到这时为止,你一定注意到,杰克先生一句话也没有提到此次访问活动的真正目的。

吃完中饭后,董事长说:“现在,我们谈谈正事吧。自然,我知道你这次来的目的。我没有想到我们的相会竟是如此愉快。你可以带着我的保证回到费城去,我保证你们所有的材料都将如期运到,即使其他的生意都会因此延误也不在乎。”

杰克先生甚至未开口要求,就得到了他想要的所有东西。那些器材及时赶到,大厦就在契约期限届满的那一天完工了。用赞扬的方式开始,就好像牙医用麻醉剂一样,病人仍然要受钻牙之苦,但麻醉却能消除苦痛。

要想改变一个人而不伤感情,不引起憎恨的,应该学会从称赞和让对方感到满足入手。

(2)巧妙地刺激对方的情绪或感觉

美国钢铁公司总经理卡里,有一次请来美国著名的房地

产经纪人约瑟夫·戴尔,对他说:“老约瑟夫,我们钢铁公司的房子是租别人的,我想还是自己有座房子才行。”此时,从卡里的办公室窗户望出去,只见江中船来舶往,码头密集,这是多么繁华热闹景致啊!卡里接着说:“我想买的房子,也必须能看到这样的景色,或是能够眺望港湾的,请你去替我特色一所相当的吧。”

约瑟夫·戴尔费了好几个星期的时间来琢磨这所相当的房子。他又是画图纸,又是造预算,但事实上这些东西竟一点儿用处也没有。

不料,有一次,他仅凭着两句话和5分钟的沉默,就买了一座房子给卡里。不用说,在许多“相当的”房子中间,第一所便是卡里钢铁公司隔邻的那幢楼房,因为卡里所喜爱眺望的景色,除了这所房子外,再没有别的地方能与它更接近了。卡里似乎很想买隔邻那座更时髦的房子,并且据他说,有些同事也竭力想买那座房子。

当卡里第二次请约瑟夫去商讨买房之事时,约瑟夫却劝他买下钢铁公司本来住着的那幢旧楼房,同时还指出,隔邻那座房子中所能眺望到的景色,不久便要被一所计划中的新建筑所遮蔽了,而这所旧房子还可以保全多年对江而景色的眺望。

卡里立刻对此建议表示反对,并竭力加以辩解,表示他对这所旧房子绝对无意。但约瑟夫·戴尔并不申辩,他只是认真地倾听着,脑子中飞快地思考着,究竟卡里的意思是想要怎样呢,卡里始终坚决地反对买那所旧房子,这正如一个律师在论证自己的辩护,然而他对那所房子的木料,建筑结构所下的批评,以及他反对的理由,都是些琐碎的地方。显然可以看出,这

并不是出于卡里的意见，而是出自那些主张买隔邻那幢新房子的职员的意见。

约瑟夫听着听着，心里也明白了八九分，知道卡里说的并不是真心话，他心里其实是想买的，却是嘴上竭力反对他们已经占据着那所旧房子。

由于约瑟夫一言不发地静静坐在那里听，没有反驳他，卡里也就停下来不讲了。于是，他们俩都沉寂地坐着，向窗外望去，看着卡里非常喜欢的景色。

约瑟夫曾对人讲述他运用的策略：

“这时候，我连眼皮也不眨一下，非常沉静地说：‘先生，您初来纽约的时候，您的办公室在哪里？’

他沉默了一会儿才说：‘什么意思？就在这所房子里。’

我等了一会儿，又问：‘钢铁公司在哪里成立的？’

他又沉默了一会儿才答道：‘也是这里，就在我们此刻所坐的办公室里诞生的。’

他说得很慢，我也不再说什么，就这样过了5分钟，简直像过了15分钟的样子，我们都默默地坐着，大家眺望着窗外。终于，他以带兴奋的腔调对我说：“我的职员们差不多都主张搬出这座房子，然而这是我们的发祥地呀，我们差不多可以说都在这里诞生的，成长的。这里实在是我们应该永远长驻下去的地方呀！”于是，在半个小时之内，这件事就完全办妥了。

并没有利用欺骗或华而不实的推销术，也不炫耀许多精美的图表，这位经纪人居然就这样完成了他的工作。

原来约瑟夫·戴尔经过集中全部精神考察卡里心中的想法，并根据考察的结果，很巧妙地刺激了卡里的隐衷，使其内心的想法完全透露出来。他就像一个燃火引柴的人，以微小的

星火,触发熊熊的烈焰。

(3)以对方感兴趣的人或同事间接打动对方

一位推销员奉命到印度去推销公司经过数次谈判都没有谈成的军火生意。他事先给印度军界的一位将军通电话,但只字不提合同的事,只是说:“我准备到加尔各答去,这次是专程到新德里拜访阁下,只见一分钟的面,就满足了。”那位将军勉强地答应了。

来到将军的办公室,将军先声明:“我很忙,请勿多占时间!”冷漠的态度让人觉得谈生意几乎无望。

然而,推销员说出的话,却更让人感到意外。“将军阁下!您好。”他说,“我衷心向您表示谢意,感谢您对敝公司采取如此强硬的态度。”

“……”将军莫名其妙竟一时语塞。

“因为您使我得到了一个十分幸运的机会,在我过生日的这一天,又回到了自己的出生地。”

“先生,您出生在印度吗?”冷漠的将军露出了一丝微笑。

“是的!”推销员打开了话匣子,“1929年的今天,我出生在贵国名城加尔各答。当时,我父亲是法国密歇尔公司驻印度的代表。印度人民是好客的,我们一家的生活得到了很好的照顾。”

接着,推销员又娓娓动听地谈了他对童年生活的美好回忆:在我过3岁生日的时候,邻居的一位印度老大妈送给我一件可爱的小玩具,我和印度小朋友一起坐在象背上,度过了我一生中最幸福的一天……

将军被深深感动了，当即提出邀请说：“您能在印度过生日太好了，今天我想请您共进午餐，表示对您生日的祝贺。”

汽车驶往饭店途中，推销员打开公文包，取出颜色已经泛黄的合影照片，双手捧着，恭恭敬敬地展放在将军面前。“将军阁下，您看这个人是谁？”

“这不是圣雄甘地吗？”

“是呀！您再仔细瞧瞧左边那个小孩，那就是我。四岁时，我和父母一道回国途中，曾经十分荣幸地和圣雄甘地同乘一条船。这张照片就是那次在船上拍的。我父亲一直把它当作最宝贵的礼物珍藏着。这次，我要拜谒圣雄甘地的陵墓。”

“我非常感谢您对圣雄甘地和印度人民的友好感情。”将军紧紧握住了推销员的手。

当推销员告别将军回到住处时，这宗大买卖已拍板成交。

他成功的秘诀是什么呢？在不能正面说服的情况下，采用“智取”的策略，激起对方的兴趣，间接打动对方。

(4)明确自己所提建议的前因后果

在说服别人的时候，明确自己所提建议的前因后果，比把自己的观点强加于人更有效。比如，甲、乙、两个人都是由自己的妻子“掌握财权”，最近都感到日常花销窘迫，都想增加自己的零用钱。

晚饭后，甲先生约妻子外出散步。两个人边走边聊。直到妻子说：“最近物价好像有些上涨……”他才感觉到机会来临，忙乘机说：“可不是吗，你想想，上次加钱是什么时候？好像已经很久了……你知道吗？近来同事们都说我变小气了，这样是

会影响到我的人际关系的。再这样下去,我一定会受到大家的排挤。你也曾经在社会上工作,应该了解被人排挤的滋味吧!这样绝对会影响到工作绩效,我想你一定能了解并体谅我的苦衷!”

妻子想了想说:“是呀,好久没有调整零用钱了,万一影响工作就不好了。这样吧,从这个月开始,每个月多给你 200 元的零用钱吧!”

甲先生说服的手段高明,因此进行得相当顺利。相比之下,乙先生就逊色得多了。

为了给自己壮胆,他回家前先喝了二两,然后脸红脖子粗地对妻子说:

“听着,从这个月开始零用钱再多给我 200 元。你到底有没有替我想想,现在这个样子,酒不能喝、烟也不能抽,这怎么能行呢?总之,赶快给我加钱……”

乙太太闻言不禁火冒三丈:“你说的是什么鬼话!不是才刚加了钱吗?你哪一天不是喝得醉醺醺才回来,烟也抽得那么凶,却还说什么没抽烟、没喝酒。还想加什么钱呀?开玩笑,不行!”

乙先生舌头倒没喝短,他马上反击道:“刚加钱?那已经是一年前的事了。喂,只要你少看场演出,不就多出 200 元了吗?”

太太生气了,没有说话。

乙先生看太太有些动怒,便软化态度,温和地说道:“那就加一百吧。”

乙太太还是没有说话……

同样是劝说妻子给自己增加零用钱,甲先生轻易就成功

了，乙先生却引发了一番争吵，这是为什么呢？因为乙的劝说根本没有表达出劝说的真义，反而只是一味地企图将自己的想法强加给对方，太太无法完全理解丈夫的要求加钱的理由。而甲先生将自己在公司的状况明确地告诉妻子，让妻子了解到这种状况如果持续下去对于她也是相当不利的。于是太太细思后想发觉如不增加丈夫的零用钱，的确会使家庭和自己的利益受损。于是，很爽快地答应了。

(5) 让对方明确感受到危机所在

以下是一个希望儿子考上大学的母亲，为了期待改变儿子吊儿郎当的态度而与他进行的对话：

“小虎呀，高考迫在眉睫了，你得加紧用功才是，你看看你，成天只知道弹吉他，这样下去不行啊。唉，真不知道你心里是怎么想的！”

“哼，怎么想？我觉得读不读大学都无所谓。那些书呆子们拼了命考上一流大学，进了大企业。结果又怎样？像爸爸，在公司做那么久了，还不是一遇到裁员就立刻失业啦。”

“话不能那么说呀，虽然爸爸今天是被裁员了，可是这许多年来我们家的生活水准不都是在中等之上吗？这些你是知道的。你从小学开始就一直就读重点学校，你想要的东西又有哪一样没买给你？这些都是你爸爸的功劳，全都因为他上过一流大学，进了大企业的缘故呀！你想想看要不是你爸爸，我们家会变成什么样子呢？根本就不可能像现在日子过得这么舒服！”

“知道啦，可是我喜欢玩音乐，想试试究竟自己能不能靠

它闯出一番局面来,就算不成功我也不会后悔的。”

“音乐,我知道你喜欢音乐,但这只能当作兴趣而已。要想成为音乐家是要有特殊天赋的。你确定你自己有天赋吗?就算你有天赋,还得加上长期不断的训练哪。而且你能玩上十年的音乐吗?能吗?”

“说的也是……但我还是想试试。”

“喜欢归喜欢,放弃考大学而玩音乐,毕竟太冒险了!音乐进了大学也还可以玩,只要上了大学,你想干什么就干什么,也不至于在日后才后悔呀……”

“嗯,知道了。”

这位母亲的说服相当成功。她巧妙地利用了儿子自己对于放弃大学而专玩音乐的潜在不安全感,让他明确感受到危机所在。

(6)利用同步心理

妻子:“听说方标先生买了房子,而且还是座小型花园别墅,总共好像有 90 平方米。真好呀,我们的一些朋友都已经陆续有了自己的家。唉,真是让人羡慕,什么时候我们也能和他们一样呢?”

丈夫:“啊,方标先生吗?真是年轻有为啊!我们也得加快脚步才行,总不能在这里待上一辈子呀。可是贷款购房利息又沉重得惊人。”

妻子:“方标先生还比你小 5 岁呢。为什么人家可以,你就不行呢?目前贷款购房的人比比皆是,况且我们家也还负担得起。试试看嘛!不如这个星期我们去看看吧。现在正是促销那

种花园别墅的时机呢。买不买是另一回事,看看也不错!”

于是星期天一到,夫妇俩就带着孩子去参加正在出售的房子。

妻子:“这地方真好啊,环境好、又安静,孩子上学也近,而且房价也是我们负担得起的。一切都那么令人满意,不好我们干脆登记一户吧?”

丈夫:“嗯,是啊,的确不错。我们应该负担得起的,就这么决定吧。”

这句话正中妻子的下怀。她早看准了丈夫的决心一直在动摇,而用旁敲侧击的方法让他做出的决定,这是妻子成功的所在。

这位妻子为何能够如愿以偿呢?因为她懂得去激发同步心理。

什么是同步心理呢?同步心理就是,凡是想跟他人同步调、同节奏,也就是“追随潮流主义”,是那种想过他人向往的生活、不愿落于潮流之后的心理在作祟。正是由于这种心理的存在,那种不顾自身财力、精力、甚至是否真心愿意而豁出去做的念头,就很容易趁势而入,支配人们的行为,促使他们盲目做出与他人相同的举动,因而陷入生活拮据的窘境。在国内这种同步心理相当严重。“大家都这样”等字眼的频繁使用,正是这种“从众”心理的体现。

上述例子中的妻子成功地掌握到丈夫的同步心理,进而采取相应的说服对策。她先举出邻居方标先生的例子,继而运用“大家都买了房子”、“大家都不惜贷款购屋”等一连串话语来激发先生的同步心理。

通常人们在受到这类刺激后就很容易变得没主见,掉人

盲目附和的陷阱。所以推销员或店员经常会搬出“大家都在用”或“有名的人也都用”等推销话语,促使人们毫不犹豫地接受。

3. 令人心服口服的说服技巧

(1) 说服要抓住实质

冯玉祥当旅长时,有一次驻防四川顺庆,与一支友军发生矛盾。这支友军将骄兵惰,长官穿黑花缎马褂、蓝花缎袍子,在街上摇摇摆摆,像当地的富家公子。有一天,冯玉祥的卫士来报:

“我们的士兵在街上买东西,他们看我们穿得不好,骂我们是孙子兵。”

冯玉祥看看自己穿的灰布袄,便说:

“由他们骂去,有什么可气的。这正是他们堕落腐化、恬不知耻的表现。”

为了避免引起乱子,冯玉祥立即集合全体官兵进行训话:“刚才有人来报,说第四混成旅的兵骂我们是‘孙子兵’,听说大家都很生气,可是我倒觉得他们骂得很对。按历史的关系说,他的旅长曾做过 20 镇的协统,我是 20 镇里出来的,你们又是我的学生,算起来你们不正是矮两辈吗?他们说你们是孙子兵,不是说对了吗?再拿衣服说,绸子的儿子是缎子,缎子的儿子是布,现在他们穿绸子,我们穿布,因此他们说我们是孙子兵,不也是应当的吗?不过话虽这么说,若是有朝一日开上战场,那时就能看出谁是爷爷,谁是真的孙子来了!”

几句话把官兵们说得大笑起来,再也不生闷气了。

军队就是参加打仗的,冯抓住了这一实质,因此把手下人说得心服口服。

(2)给对方台阶下

一家百货公司的一位顾客要求退回一件外衣。她已经把衣服带回家并且穿过了,只是她丈夫不喜欢,但她说:“绝没穿过。”要求退换。

售货员检查了外衣,发现有明显干洗过的痕迹。但是,直截了当地向顾客说明这一点,顾客是决不会轻易承认的,因为她已经说过“绝没穿过”,而且精心地伪装过。这样,双方可能会发生争执。于是,机敏售货员说:

“我很想知道是否你们家的某位把这件衣服错送到干洗店去过。我记得不久前我也发生过一件同样的事情,我把一件刚买的衣服和其他衣服堆在一起,结果我丈夫没注意,把这件新衣服和一大堆脏衣服一古脑儿塞进了洗衣机。我怀疑你是否也会遇到这种事情,因为这件衣服的确看得出已经被洗过的痕迹。不信的话,可以跟其他衣服比一比。”

顾客看了看证据知道无可辩驳,而售货员又为她的错误已经准备好了借口,给了她一个台阶下。于是,她顺水推舟,乖乖地收起衣服走了。

现实生活中,人们普遍存在着吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈、很有主见的人,你如果说硬话,比如以命令的口吻,对方不但会不理睬,说不定比你更硬;你如果来软的,对方反倒产生同情心,纵使自己为难,也会顺从你的要求。

第一章 说服别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

恳求就属于软话一种。有很多时候,你要想说服人,说软话要比说硬话效果好得多。

其实,有很多人不是不懂得说软话,而是觉得有失身份而不愿意说,即使有求于人,也不忘说几句硬话,以示尊严。这种想法虽不能说错,但并不可取。为了达到劝说目的,不妨说几句恳求性的软话。

恳求,通常是处于弱势的人使用的方式。然而在不利态势下,恳求并不是低三下四的哀求,而是一种“智斗”,是一种心理交锋。通过恳求的语言启发、开导、暗示对方并使对方为你所服。

一位内地的干部到广州出差,在街头小货摊上买了几件衣服,付款时发现刚刚还在身上的100多元外汇券不见了。货摊只有他和摊主,明知与摊主有关,但没有抓住把柄。当他提及此事时,摊主翻脸说他诬陷人。

在这种情况下,这位干部没有和她来“硬”的,而是压低声音,悄悄地说:

“姑娘,我一下子照顾了你五六十元的生意,你怎么能这样对待我呢?你在这个热闹街道摆摊,一个月收入几百上千,我想你绝对看不上那几张外汇券的。再说,你们做生意的,信誉要紧呵!”

他见姑娘似有所动,又恳求道:

“人家托我买东西,好不容易换来百把块外汇券,丢了我真没法交待,你就替我仔细找找吧,或许忙乱中混到衣服堆里去了,我知道,你们个体户还是能体谅人的。”

姑娘终于被说动了,她就坡下驴,在衣服堆里找出了外汇券,不好意思地交给了他。

(3)要善于利用逆反心理

不论是谁在受到正面批评时,会产生一种别扭心理。手段高明的人善于利用这种心理倾向,轻易操纵顽固的反对者。

詹姆斯·鲁滨逊在所著的《精神发达过程》一书中说:“人们在没有感受到太多的压力之下,往往都不会改变自己的想法,但是当被人误解时,就会生气,甚至怀恨在心。事实上,每一个人心里都隐藏着一些动机,而这些动机都含有强烈的信念,如果有人要来改变自己的信念,那他就会在不知不觉中对此人产生反感。”

像鲁滨逊所说的,当别人告诉你“不准看”时,你就偏偏要看,这就是一种“逆反心理”,当这种欲望被禁止的程度愈强烈时,所产生的抗拒心理也就愈大,所以如果能善加利用这种心理倾向,就可以将顽固的反对者软化,使其固执的态度做一百八十度的大转变。例如,当你面对一个想死的人,告诉他说:“那就快点去死吧!”如此一来,他可能就打消了去死的念头。

如果在说服对方的时候,劈头就说:“你这样做不对。”对方一定会反感地说:“不,我绝对没有错。”但是,如果采取让步的姿态说:“也许我真的也有错。”,对方的“逆反心理”也许就会产生作用,他会说:“不,没那回事,其实我也有错。”如果说:“你确实是不对的。”这样的话,通常会使对方产生一种潜在的反感心,而当对方有了这种心理时,就只好放弃说服他的念头了。

富兰克林在做雷电实验时,曾在自己的自传中提到有关利用“逆反心理”的论述,即:“在说服别人时,首先必须非常稳

第一章 说服别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

重地叙述自己的意见,然后附带地说:‘这只是我的观念,也许是有错的。’如此一来,对方就会视你所提出的意见如自己的意见一般,甚至当你表现出犹豫不决时,他还会反过来说服你。”

4. 微笑说理与含笑要求

(1) 微笑说理

“与人说理，须使人心中点头。”这是周恩来同志经常告诫干部们的一句话。

如何使人心中点头？以理服人，不能以力（权力）服人。说理是严肃的事情，但有时也很需要幽默的谈吐，使人在轻松欢快的笑声中明白事理，心悦诚服地接受你的观点。

当年，日本占领东北以后，国民党政权依赖美国，宣传美国是如何如何地主持“公道”。鲁迅先生为揭穿这一骗局，说了个很幽默的小故事：“我们乡下有个阔佬，许多人都想攀附他，甚至以同他谈过话为荣。一天，一个要饭的喜形于色，说是阔佬同他讲了话了。许多人围住他，追问究竟。他说：‘我站在门口，阔佬出来了。他对我说：‘滚开去’！’听故事的人哈哈大笑。国民党对美国主子摇尾乞怜的丑态被揭露无遗。

有一次，国民党的一个地方官僚禁止男女同学同泳，闹得满城风雨。为了批驳这种做法，鲁迅先生幽默地说：同学同泳，皮肉偶而相碰，有碍男女大防。不过禁止以后，男女还是一同生活在天地中间，一同呼吸着天地中间的空气。空气从这个男人的鼻孔呼出来，被那个女人的鼻孔吸进去，又从那个女人的

鼻孔呼出来,被另一个男人的鼻孔吸进去,淆乱乾坤,实在比皮肉相碰还要坏。要彻底划清界限,不如下一道命令,规定男女老幼、一律戴上防毒面具,既禁空气流通,又防抛头露面。这样每个人都是……喏!喏!鲁迅说着,站起身来,模拟戴着防毒面具走路的样子。听讲的人笑得前仰后合。这里,鲁迅奇巧的设想和夸张的语言,形成了幽默感,把所要说的道理讲得深刻面明白,十分鲜明地揭露了封建官僚们的假道学面貌。

以幽默的语言说理,作用有二:一是使道理变得浅显易懂,深入浅出,一听就懂;二是使语言有趣,在说说笑笑中摆明事理,听众喜闻乐见。

(2)含笑要求

运用幽默语言提出自己的要求,这种方法用途很广。这种说话方式含蓄婉转,往往是暗示性、启发性的,不会伤害双方感情:如果你能接受,则可在笑声中主动、乐意地采取措施;如果你不能接受,那也无关大局,权当听一则笑话,一笑了之。

美国大作家马克·吐温有一次到某城一旅馆投宿。有朋友告诉他,该城的蚊子特别厉害,又大又多又凶。那天,当马克·吐温在服务台登记房间时,恰巧有一只蚊子飞来。他笑了笑,对服务员说:鄙人早就听说贵城蚊子十分聪明,果然名不虚传,它竟会预先来看好我的房间号码,以便夜晚光临,饱餐一顿。服务员一听都开怀大笑,由衷钦佩马克·吐温随机生发的幽默妙语,同时也明白了他暗示的要求。结果,这一夜马克·吐温睡得特别好,因为服务员记下了房间号码,很负责地做好了驱蚊工作。

可见,当你因某种原由要向对方提出什么要求时,应当考虑一下,对方能否接受,是否能以幽默的言语,启发对方思考你的话中之话,从而顺顺当当地解决问题。

5. 进谏的技巧

对别人说话,照理应该用正言。然而,正言难入耳,尤其是对自己成见较深的人,你规规矩矩对他陈述对某个问题的意见,希望他能采纳,其结果往往是不欢而散。你如果为此和他争辩,更容易弄得面红耳赤。可如果你不对他说吧,又认为这个问题不能及早解决。你与他的关系较深,或者为了你的地位和职务,或者为了整个公司的利益你不能不管,在这种情况下,你不妨运用嬉笑怒骂说服对方的方法。

(1) 嬉笑怒骂是说服别人的技巧之一

但是运用这一方法也必须具备一些条件。第一,彼此私人之间的交情很好;第二,你的为人他很清楚,而且很尊重你;第三,你的职位较高,有向他发话的资格。具备这些条件,你才可以运用嬉笑怒骂说服他的方法。

所谓嬉笑怒骂,当然要借题发挥,指桑骂槐,而且寓庄于谐,不露痕迹,旁敲侧击,不从正面说,而多从反面论述,古人所谓“正言若反”才算合格。

运用嬉笑怒骂法,你的口才是最重要的条件,如果没有好的口才,你就不要运用。你的智慧是第二个重要条件,如果你不能触景生情、随机应变,也不要勉强运用。嬉笑怒骂要有个

分寸,要适可而止,不要过分地刺激对方,这样会使对方产生反感。下面我们举例来说明嬉笑怒骂的运用方法。

某公司的待遇很低,下属职员苦不堪言,这一点儿老板也承认,但是他为了自身的利益仍然不愿意主动增加工资,这家公司的主任对于下属的抱怨也爱莫能助,因为他毕竟不是老板。

有一天,这位主任灵机一动,想出了一个计策,准备在老板面前试一试,以提高职工的待遇。

他对老板说:“公司里的职员都表示待遇太低,生活很艰苦,别的开销暂且不说,单是每月上下班的公共汽车费,也不胜负担,叫他们怎么办呢?”

老板说:“叫他们自己买自行车,这样既能解决上下班问题,又能锻炼身体,不是一举两得的好办法吗?”

主任摇摇头说:“他们就算磨穿了鞋袜也无钱购买自行车。我倒有一个办法,希望老板出一个告示,提倡赤足运动,叫大家赤足上下班,这样不是连买鞋袜的钱也省下了吗?谁叫他们命运不好,生在这个时候!谁叫他们不去想办法做生意,来干这份苦差事!他们坐不起计程车、公共汽车,也不能鞋袜整齐地到公司上班,都是活该,自找苦吃!”他一面说一面笑,说得老板也有点不好意思了,只好增加了职工的工资。

主任用责备下属的口气尽情地表露他们的苦衷,用反笔写正文,语气是嬉笑怒骂,实际是要求提高职工待遇。这种方法当然只能偶尔运用,常常如此,也会失去它应有的效果的。

再举一个古时候的例子。

楚国孙叔敖的后代生活很清苦。一天,优孟为此见楚王,他先不照直陈述,而是先模仿孙叔敖的神情,一举一动,莫不

酷肖。楚王要他做臣相，他说，先要与妻子商量一下，明天再禀复大王。第二天，优孟对楚王说：“我妻劝我不要做楚相，贤相孙叔敖死后，其子孙尚无以为活，何以自存呢！”楚王闻之醒悟，便抚恤孙叔敖的子孙。这也是一个运用嘻笑怒骂说服别人的故事，运用方法必须技巧娴熟，方可一试。

(2) 关键时刻敢于直谏

1856年9月，太平天国内部出现了空前的危机：韦昌辉发动叛乱，杀死杨秀清及其部下两万多人。翼王石达开因与天王洪秀全意见不和，一气之下，也率领部队离开了天京。天王洪秀全不知醒悟，还是一意孤行，重用同姓安王洪仁达、福王洪仁发。满朝大臣对洪氏兄弟十分不满，纷纷向李秀成反映。

刚刚被任命为副掌率的李秀成，面对天国危机四伏的局势，忧心忡忡，食不知味，寝不安席。他清楚地记得：在金田起义时，洪秀全在花州胡以晃家被清军围困，正值危难之际，是自己冒着生命，亲自领着部队救出洪秀全，洪秀全为报答恩情，任命自己为副掌率，他明知自己能力不强，但一直委以信任和重用。目前，在国中无将、朝中无人的情况下，还把自己选进领导核心。可当前的形势逼人，是以国家为重，还是保住自己的乌纱帽？李秀成的心里十分矛盾。这时，他想起了童年时父亲常教导的话：做人要诚实心正，光明磊落。在这事关太平天国生死存亡的关键时刻，自己应该挺身而出，冒死直谏。

第二天上朝时，李秀成面奏天王洪秀全，说：“要扭转天国危机，当前应该做的，就是必须肃正朝纲，明正赏罚；向地主征收赋税；起用翼王石达开；免去安王和福王的职务；去庸用贤，

确保天国的安全。”

李秀成这一主张,得到了满朝文武官员的支持,却得罪了天王洪秀全。天王认为李秀成拆他的台,丢他的面子。一气之下,免去了李秀成的官职,宣布退朝。

李秀成被罢官了,但他没有灰心。相反,他觉得自己做得对。洪秀全对他这一举动,完全在意料之中。回到家后,夫人听说这件事,责备他说:“你诚实得太过分了,像你这样的人,有几个不吃亏的?”李秀成严肃地看着夫人说:“月亮,要做十五的月亮;说话,要说心里的话;做人,要做诚实的人。这样,我心里坦然,吃亏也愿意!”

几天后,李秀成出于对天国的关心,把个人得失置之度外,又重新写了一个奏章,一方面送给天王洪秀全,一方面抄送朝廷文武百官传阅。在满朝文武大臣的请求下,天王洪秀全经过反复考虑,认为李秀成冒死直言完全是为了他,是为整个天国着想的。于是,他采纳了李秀成的意见,重新恢复了李秀成的职务,削去安王和福王的职位,同时派人去请翼王石达开回来,共秉朝政。

李秀成直谏,挽救大平天国的危机,尽了自己的力量,在全体大臣中广泛流传,成为佳话。

6. “意识唤醒”——一种心理激发的说服术

什么是“意识唤醒”呢？我们举个例子来说吧。有个7岁的男孩看病时不愿打针，护士会对他说：“哟，男孩子还怕痛！”7岁的男孩已懂得“男孩子”意味着勇敢、顽强了，护士这么说他感到不好意思，便会勇敢地接受注射。这就是“意识唤醒”。

人到了某个年龄阶段就该出现某种心理特征，但有的人迟迟不出现，这时，只要你点拨他一下，他就会醒悟，就会出现心理上的飞跃，这就是“意识唤醒”的心理基础。在社会生活中，“意识唤醒”是一种很好的心理激发的说服术。

举一个现实生活中的例子。小王从大学一年级起就谈恋爱，谈了3年，不久前不知何故吹了，他很伤感，一蹶不振。他父亲老王知道了这件事，来信托他的好友——当地的心理学教师洪老师去做一下疏导工作。洪老师一进宿舍门，只见小王躺在床上，两眼无神，见了面也不打招呼，一看便知因悲伤而麻木了。洪老师突然说道：“你知道我为什么来吗？有喜事呢，起来，到外面去，我告诉你！”他顺从地跟洪老师走了，在学校的花园里，洪老师说：“我知道你失恋了，是来向你道贺的！”小王狠狠地瞪了洪老师一眼，转身就要走，这早在洪老师的预料中，便顺手拦住他说：“不想问问为什么吗？”小王的脚步停止了，坐下来倾听洪老师的话了。洪老师说：“大学生都希望自己

快点成熟起来,不是吗?失败能使人的心理、思想进一步成熟起来,你说对吗?这不值得道贺吗?”这时,小王开始用眼睛望着洪老师,洪老师的话对他开始有了吸引力。然后洪老师通过一些具体事例循循善诱地给他分析道:“大学生的恋爱大多数只能属于非婚姻型。一是大学生在学习期间不允许结婚;二是大家都将有一个毕业工作分配关,很难预料能否在一起工作。

这种恋爱拖的时间又很长,在这段时间内,知识积累起来了,人慢慢成熟了,就有可能重新认识对方,再认识的结果,恋爱改向也就悄悄发生了。大学生的恋爱又属钟情型,感情因素常起决定作用。双方往往一拍即合,双方的缺点不但不易被发现,甚至被当作优点。随着专业学习的深入,个人兴趣很快向专业转移,对今后事业考虑得多起来,也懂得面对现实了,就必然要用这种态度来考察自己的对象,这就有可能做出新的选择,说声‘拜拜’也就在所难免了,这应该说是大学生心理进一步成熟的重要标志。”说完这些话,洪老师单刀直入地问小王:“你这么放任自己的感情,是心理成熟还是不成熟的表现呢?”小王低下了头,开始和洪老师的看法同步了。洪老师继续说:“很多年轻人认为爱情是排斥理性的,他们主张‘跟着感觉走’。这很动听,但许多情况下是不可能的。对于初恋的人很难劝说他们,不妨先让他们跟着感觉走,到后来,还是要回到现实中来的。爱情之路就是这样曲折的。大学生的恋爱大多是走的这种羊肠小道。有人做过统计,现在大学生恋爱率高达30%~50%,但成功率却很低。其原因是越到高年级,大学生越趋于用理智处理爱情。这时感情是否相投,性格是否和谐,理想和追求是否一致,学习和工作是否互助互补,都会成为择偶的标准,甚至双方的家庭情况有时也会成为重点考虑的条件。这就

是择偶标准的多元化。这种标准的多元化更是大学生心理逐渐成熟的表现。也符合普遍规律：无论哪个国家、民族，文化层次越高，择偶标准越多元化。”

洪老师问小王：“你女朋友和你分手是不是出于择偶条件的全面考虑？”

小王回答：“是的。”

洪老师再问：“你就没有全面考虑过你的女朋友吗？”

小王不做声，显然，他已在心中权衡过了。于是洪老师说：“那么，如何处理你这种感情上的失落，你该心中有数了吧？”小王点了点头，洪老师的心顿时轻松了。

洪老师取得说辩的成功，主要是运用了“意识唤醒”的心理激发方法。他先设置悬念——“有喜事相告”，再出语惊人——“祝贺你失恋”，运用这些心理战术，把悲伤得麻木的小李暂时从感情的泥沼中“唤”了出来。然后通过合情合理的分析，对小李进行耐心的诱导，唤醒他的理智。

因为小王已是大学三年级学生，已经到了能理性地处理爱情的年龄，但仍沉浸在失恋的悲哀之中，洪老师的方法就是一步一步唤醒他的意识，多次用“大学生失恋不一定是坏事，而是心理成熟的标志”的观点来加以点拨，使他意识到是该理智地考虑爱情问题的时候了。在洪老师的开导下，小王清醒了，能够约束自己的感情，恢复了心理的平衡。

从此例可以看出，“意识唤醒”法在说辩中的主要功能是从心理上激发对方的潜意识，使之意识到自己在相应年龄阶段应体现出的心理特征，应履行的义务责任等，产生认识上的飞跃，使之更易于被说服。这种方法在思想工作中的成效是屡试不爽的。

第二章

**拒绝别人的即兴口才、
随身口才、灵感口才**

1. 如何在困境中说“不”

在社交活动中,人们常常会遇到如下的情况:

别人有求于你,而你出于各种原因不能接受,又不好直说“不行”、“办不到”,怕伤害对方的自尊心。

对方提出一些看法,你不同意,既不想讲违心之言,又不愿直接顶撞对方;你看不惯对方的行为,既想透露内心的真情,又不愿意表达得太直露,以免刺激对方。

为了很好地应答上述种种情况,就要在社交活动中学会巧妙地拒绝,根据不同的情境善于说“不”。这种拒绝的艺术可采取如下的一些方式和方法。

(1) 假托直言

直言是对人信任的表现,也是与对方关系密切的标志。但是,有时直言可能逆耳,不能收到预期的效果。在这种情况下,要拒绝、制止或反对对方的某些要求、行为,可以假托由于非个人的原因作为借口,而加以拒绝。这样对方就容易接受。

例如,某报社的推销员登门要求你订阅他们发行的报纸。你如果不想订阅,可以很有礼貌地说:“谢谢。你们的服务很周到,可是我家已经订阅了其他几家报社的报纸。请谅解。”

(2)反复申说

当别人侵犯了你的权利时,你不急不躁,一再坚持表达自己的意见,以维护自己的权利。这种方法也叫“破唱片法”,即反复申说。

例如,你到商店去买东西,由于购物的人多,售货员少找给你五元钱。你向售货员提出,售货员却记不清了。这时,你要耐心地诉说是如何少找还你钱的,直到问题得到解决。

下面是店员和买主的一段对话:

买主:“小姐,你少找给我五元钱。”

店员:“不会吧,我们总是一手交钱,一手付货的呀。”

买主:“我相信你们总是这样做的,可是你确实少找给我五元钱。”

店员:“你有发货票吗?”

买主:(看发货票)“有。我在这里买的是两双童靴。”

店员:(看发货票)“是的,你在这里买的是两双童靴。”

买主:“不错。你再算算,就是差五元钱。”

店员:“你看过你的衣袋没有?你是不是掉在哪儿了?”

买主:“不会的,我没动地方。我衣袋里再没有钱了。”

店员:“现在没法结算,打烊前我们结账,那时你来一趟好吗?”

买主:“我是相信贵店的,好。”

(3) 委婉拒绝

人们在交往中,有时在认识上、感情上会产生不一致,完全一致的情况较少。

有时对方提出的问题是你所不能接受的,但碍于情面或感情又不好直接拒绝。这时回答可以委婉一些,使对方仍感到是受人尊重的。

例如,有人邀请你到他家里打牌或跳舞。你如果不想去,可以这样回答:“今天正好有事,去不成了。如果你早打招呼,我把时间安排好,就能同你们一起去玩了。”

相反,如果说:“没空,去不了。”就会使人扫兴。

再如,有人与你讨论问题,你觉得他的说法欠妥。这时,你不能直说:“你这种说法是错误的。”而应改为:“我觉得你这种说法不够全面。”或:“你这种说法和我的不尽一致。”

(4) 模糊应对

在交往中,由于某种原因不愿意或不便于把自己的真实想法说给对方,这时就可以用模糊语言来应对。

例如,在医院里,一位患有严重疾患的病人问医生:“我的病是不是很重,还有康复的希望吗?”医生回答:“你的病确实不轻,但是经过治疗,安心养病,慢慢会好的。”这里的“慢慢会好”是模糊语言。这“慢慢”是多久,是说不清的,但它能够给病人以希望,给病人以极大的安慰。

(5) 曲表观点使对方否定自己

在与对方观点不相同，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。

例如，一位年轻的姑娘与一位小伙子相爱，姑娘的好朋友却说那位小伙子长相平常，不够理想。姑娘笑着回答说：

“谢谢你对我的关心。你讲的是事实，但是我欣赏这样的一句话：‘憎恨常常和美貌住在一起，不要太草率地追求着美貌。’恩格斯说，爱情要以‘互爱为前提’。”

(6) 可行性妥协应对

这种方法是明确表示你希望满足对方的要求，并表示同情，可实际上是心有余而力不足，请对方谅解，而不直接拒绝。这样也能收到良好的效果。

例如，客户要求电信局安装市内住宅电话，电信局由于供不应求，无法一一满足，但又不能拒绝客户的要求。电信局回答时，应表示同情，并热情地说：“满足客户的要求是我们应尽的责任，可是目前线路短缺。我们正在创造条件，请你耐心等待。”

(7) 选择应答

选择应答是有选择地回答对方提出的问题，而不直接否

定对方提出不合己意的问题。

例如，你的同学问你：“某某小说写得很不错，你认为怎样？”

你可以这样回答：“还可以，不过我更喜欢某作家的某一本小说。”

再如，你的妻子星期天说：“今天我们去看话剧好吗？”你如果不愿去，就可以说：“去看电影怎么样？”这样回答不会引起对方的反感，对方可能还会同意你的意见。

(8)巧避分歧

对某一人某一事物有不同的看法，而你又一时说不出谁是谁非，这时就要本着“求大同，存小异”的原则，用巧妙的辞令含蓄地加以回避。

例如，有人问一位文艺理论家：“你对当前争论最大的演员xxx是怎样看的？”

这位理论家回答：“过去我与xxx素不相识，直到前不久开政协协会时听了她的发言才算认识了她。关于xxx的争论我不了解，无从谈起。只觉得对于像她这样的演员，我们不应过多地苛求。我们这一代人，文化的营养很不足，在这种条件下，能够达到她这样的表演艺术水平，太不容易了。我们不要苛求我们的姐妹。苛求，是一种罪恶。”这位理论家巧妙地避开争论的问题，又说出了一般人对这个人的看法，可谓巧避分歧。

2. 说“不”的几种方法

生活中常常会出现一些需要你拒绝的事,比如,上司让你晚上加班,你却必须照顾生病的孩子;邻居托你出差时捎带东西,你却因日程太紧无暇关照此类事情;朋友求你办事,你却无能为力……怎么办?这就需要掌握一些拒绝的技巧,学会幽默巧妙地说“不”。

(1) 诱引法

当需要否定时,我们不妨在言语中安排一两个逻辑前提,不直接说出结论,逻辑上必然产生的否定结论留给对方自己去得出。这种方法在面对上级领导时使用效果比较理想。例如,战国时,韩宣王欲重用两个部下,故向大臣掺留征求意见。掺留明知重用二人不妥,但如果直言“不”,可能会冒犯韩王,并且还会让韩王误以为自己妒忌贤能。于是,掺留这样表达见解:“魏王曾因重用这两人丢过国土,楚王也因重用他们而丢过国土,如果我们也重用这两人,将来他们会不会也把我国出卖给外国呢?”听了这话,韩王不得不放弃了原有的打算。

(2)让步法

不妨在准备说“不”字时,主动为对方考虑一下退路或补救措施,使他们不至于一下子跌进失望的深谷。有一次,美国口才与交际学大师卡内基不得不拒绝一个于情于理都不应拒绝的演讲邀请。他这样对邀请者说:“很遗憾,我实在排不出时间了。对啦,某某先生讲得也很好,说不定他更适合你们。”卡内基向邀请者推荐了一个目前有实力解决此问题的同行,使邀请者多多少少获得了心理补偿,减轻了因遭拒绝而产生的不满和失望。当我们对对方的要求“心有余而力不足”时,不妨采用这种方法,它可以充分表达我们的诚意,从而得到对方的理解。

(3)曲解法

即故意曲解对方说话含义。为了达到拒绝的目的,不妨装聋作哑一回。一次,一位贵妇人邀请意大利著名小提琴家帕格尼尼到她家里去喝茶,帕格尼尼同意了。当然,贵妇人是醉翁之意不在酒了。果然,临出门时,贵妇人又笑着补充说:“亲爱的艺术家,我请您千万不要忘了,明天来的时候带上小提琴。”“这是为什么呀?”帕格尼尼故作惊讶地说,“太太,您知道我的小提琴是不喝茶的。”帕格尼尼通过曲解对方语言的含义,把自己的拒绝意思表达得明明白白。这种方法适用于爱玩小手段的狡猾者,让他(她)面对拒绝哑巴吃黄连——有苦说不出。

(4) 赞美法

有一个笑话，妻子：“亲爱的，格林夫人买了一顶帽子，真好看！”丈夫：“如果她像你这么漂亮就不用买帽子了。”这个聪明的丈夫通过夸赞妻子的美貌，巧妙地达到了拒绝目的，既讨好了妻子又不需要破财，一举两得。某公司有位专家，因事向领导请一星期的假。可领导只给他三天假。领导说：“你是个能干的专家，别人需要七天办的事，你三天就能办妥。”专家只好垂头丧气地走出办公室，他若反驳领导的话，无异于承认自己是个笨蛋。这种拒绝法的高妙之处就在于，如果对方不接受你的拒绝，那就是承认自己不行，又有谁愿意承认自己不如别人呢！

礼貌拒绝对方的方法还有很多，比如，用反语表示“不”字：有一个你不中意的男（女）孩问：你喜欢我吗？你可以回答：你认为我喜欢你吗？

(5) 用回避表示“不”

你和朋友看了一场拙劣的武打片，朋友问：“你觉得这部片子怎样？”你可以说：“我更喜欢抒情点的片子。”

(6) 用拖延表示“不”

一位男（女）孩想和你约会，他（她）在电话里问：“今天晚

上 8 点去跳舞好吗？”你可以回答：“明天再说吧，到时候我给你去电话。”

掌握一些拒绝技巧，在人际交往中，你就可以做到游刃有余，既能维系你的人际网络，又不必为难自己，从而皆大欢喜。

3. 拒绝别人的技巧

世界著名影星索菲娅·罗兰在自传中记录了卓别林的一段话：“你必须克服一个缺点。如果你想成为一个生活异常美满的女人，你必须学会一件事，也许是生活中最重要的一课，必须学会说‘不’。你不会说‘不’，索菲娅，这是个严重缺点。我很难说出口，但我一旦学会说‘不’，生活就变得好过多了。”卓别林的意图是告诫人们要树立一种严肃的、独立自主的生活态度。

生活中有不少人，不认识“不”字的伟大，遇事优柔寡断，畏首畏尾，结果常使自己处于被动地位，听命于人。这些人心里都知道不要什么、不能怎样，和为什么不要、为什么不可能，可就是学不会说“不”，于是简单的“不”字，只在嗓眼里打滚，怎么也跳不出来，这真是人生的一大憾事。

学会说“不”，并非直言其“不”，而是语中藏“不”。具体有以下几种方法。

(1) 幽默轻松，委婉含蓄

办事都要讲求原则，不符合原则的事坚决不能办。如果某人向你提出要求，是不符合原则的，不答应给办，这就叫坚持原则。不能为保持一团和气而丧失立场，不论什么样的关系，

该拒绝的一定要拒绝。但同时要讲究说话方式的灵活性,根据人际关系的类型和特点,根据语言交往的内容、场合和时间等的不同,来采取灵活的策略,这就叫办事要有灵活性,做到原则性和灵活性的统一。讲究灵活性,很重要的一点是委婉含蓄。

美国总统富兰克林·罗斯福在就任总统之前,曾在海军部担任要职。有一次,他的一位好朋友向他打听海军在加勒比海一个小岛上建立潜艇基地的计划。罗斯福神秘地向四周看了看,压低声音问道:“你能保密吗?”“当然能。”“那么,”罗斯福微笑地看着他说,“我也能。”

富兰克林·罗斯福采用的是委婉含蓄的拒绝,其语言具有轻松幽默的情趣,表现了罗斯福的高超艺术,在朋友面前既坚持了不能泄露秘密的原则立场,又没有使朋友陷入难堪,取得了极好的语言交际效果。以至于在罗斯福死后多年,这位朋友还能愉快地谈及这段总统轶事。相反,如果罗斯福表情严肃、义正辞严地加以拒绝,甚至心怀疑虑,认真盘问对方为什么打听这个、有什么目的、受谁指使,岂不是小题大作、有煞风景,其结果必然是两人之间的友情出现裂痕甚至危机。

委婉拒绝是希望对方知难而退。例如,有人想让庄子去做官,庄子并未直接拒绝,而是打了一个比方,说:“你看到太庙里被当作供品的牛马吗?当它尚未被宰杀时,披着华丽的布料,吃着最好的饲料,的确风光,但一到了太庙,被宰杀成为牺牲品,再想自由自在地生活着,可能吗?”庄子虽没有正面回答,但一个很贴切的比喻已经回答了,让他去做官是不可能的,这种方法就是委婉的拒绝法。

(2) 献可替否, 转移重心

“献可替否”是一个成语,意思是建议可行的去替代不该做的。当对别人所托之事自己不能帮忙时,应在讲明道理之后,帮助想一些别的办法作为替补。因为一般的人都有一种补偿心理,如果你想的办法不很理想,但你已经尽力了,对方的情感便得到了满足,这在一定程度上减少了失望感;如果你的办法帮助别人圆满解决了问题,别人也会很满意。

小王和小李是一对好朋友。有一天,小王来到小李的单位,请求小李帮他一件事,为他的未婚妻报仇。原来小王的未婚妻被车间主任欺侮了,小王发誓要为未婚妻报仇,并买了一把锋利的弹簧刀,要放倒那小子,但考虑到车间主任人高马大,自己对付不了他,于是请小李帮忙。小李听后,心中很明白,尽管车间主任不是好人,应该教训教训他,但如果感情用事,放倒了他,那是会触犯法律的。因此,小李决定说服小王,他问小王:“你爱你的未婚妻吗?”

“爱,当然爱,不然我就不理这件事了。”小王回答说。

“这就好,爱一个人不容易,真正爱上一个人,不管她遇上多么大的不幸,都是不会动摇爱的决心的,相反,还要帮助她从不幸之中解脱出来。如果你感情用事,并不是爱她,而是在害她,她不会为此而感谢你,相反会恨你。坏人总是要受到惩处的,这要靠法律。车间主任的行为是犯法的。这样吧,我帮你和你的未婚妻运用法律的手段来惩处车间主任吧,我相信,法律会给你们一个满意的答复的。”

小王听了小李的一番话,打消了复仇的念头,并最终运用

法律惩处了那个车间主任。

在这个例子中,小李听了小王的请求,并没有感情用事,而是先讲了一番道理,并把话题的重心由复仇转移到运用法律手段来解决,小王从道理中明白了自己的糊涂,从重心的转移中问题得到了圆满的解决。小李也由此拒绝了小王复仇的请求,这就是“献可替否”的妙用。假设小李不这样做,而是满口答应帮助小王去复仇,那肯定要发生悲剧,到头来吃亏的是自己。

(3)敷衍式的拒绝,含糊回避

敷衍式的拒绝是最常见最常用的一种拒绝方法,敷衍是在不便明言回绝的情况下,含糊回避请托人。敷衍是一种艺术,运用好了会取得良好的效果。如,有一次庄子向监河侯借贷,监河侯敷衍他,说道:“好!再过一段时间,等我去收租,收齐了,就借你三百两金子。”监河侯的敷衍很有水平,不说不借,也不说马上借,而是说过一段时间收租后再借。这话有几层意思:一是我目前没有,现在不能借给你;二是我也不是富人;三是过一段时间不是确指,到时借不借再说。庄子听后已经很明白了,但他不会怨恨什么,因为监河侯并没有说不借给,只是过一段时间再说而已,还是有希望的。

敷衍式的拒绝具体可分为以下几种:

①推托其辞

在不便明言相拒的时候,推托其辞是一种富有策略的办法。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,假如你是领

第二章 拒绝别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

导成员之一,你可以说,我们单位是集体领导,像你的事,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!”

②答非所问

答非所问是装糊涂,给请托者以暗示。

如:“此事您能不能帮忙?”

“我明天必须去参加会议。”

答非所问,婉拒了对方,对方会从你的话语中感受到,他的请托得不到你的帮助,只好采取别的办法。

②含糊拒绝法

如:“今晚我请客,请务必光临。”

“今天恐怕不行,下次一定来。”

下次是什么时候,并没有说定,实际上给对方的是一个含糊不定概念。对方若是聪明人,一定会听出其中的意思,而不会强人所难了。

④避实就虚法

当别人要求你公开某些情况,而你不想或不能作出一些明确的回答时,可以采取避实就虚的手法,避免作实质性回答。

⑤改变话题法

如不愿回答别人向你打听的事情时,可用巧妙变换话题的方法,让对方处于被动地位,从而改变意图。

⑥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,你何不采取回避锋芒的办法,这能使你得到解脱。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,让冯科长很为难,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,您让您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,哪来的毕业证,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,冯科长先说了说他侄子的情况,随后说道:

“刘局长,你说话算数,您同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显然已听出了弦外之音,只好说:

“那就先放放再说吧。”

冯至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。

第二章 拒绝别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

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，当你处于矛盾的漩涡中时，当你处于矛盾的焦点时，你不妨暂退让一步，再伺机推托。

⑦使你的拒绝温柔而不可抗拒

乌尔伦·伯瑞是一位图书推销商，常常挨家挨户地推销他的图书。日积月累的经验教会他怎样把书卖给那些并不打算买的人。他有一副好嗓子，音色浑厚，而且他说话也很讨人喜欢，常常逗得人们哈哈大笑。他衣着干净整洁，穿着讲究，属于那种人们一见到他就会立刻喜欢上他的人。这一点他心里是十分清楚的。简而言之，他是一个成功的推销员。

一天，他来到一户人家推销。他左手拿着一大本，右手推开大门，满脸堆笑地穿过花园小径，来到主人的房前。他摁了一下门铃，过了好一会儿，一位小姐开了门，满脸惊奇地看着他。让他感到遗憾的是，这是一位未婚女子，因为她手上没戴戒指，但她也许有位弟弟或者表兄什么的喜欢读严肃书籍。

“早上好，小姐，”他说，“我想你也许有兴趣买一本《世界历史》。这套书一共有 12 本，我拿出其中的一本让你瞧瞧，里面的插图漂亮极了……”

“实在对不起，”她打断道，“我正在做饭，没闲功夫来谈论历史。我得马上回厨房看看。”不等他回答，她就把门重重地关上了。

这次谈话如此快就中断了，着实让伯瑞吃了一惊。他不愿意这么早就被赶走。他绕着房子走了一圈，然后敲响了后门。

开门的仍然是那位年轻的小姐。

“又是你！”她尖叫道。

“哦，”他说，“你刚才告诉我你在厨房忙得不可开交，所以我只好不嫌麻烦绕到后边来。也许你会让我坐在厨房里，然后你一边做饭一边听我讲这本优秀历史书的一些内容。这本书很重要也很有用。如果你不买的话，会后悔的。”他咧开嘴一笑，露出雪白的牙齿来。

她“呀”了一声，然后说，“如果你愿意的话，可以进来坐在那边。”她指着那把椅子，又补充道：“但是，你会白费时间的。我对历史毫无兴趣，再说我也没钱买书。”

伯瑞坐下来，把手中笨重的书小心翼翼地放在饭桌上。当然，多售出一本书，就意味着他的利润也将增加一些。他有信心劝这位小姐买一本。当她在做饭时，他就用他那迷人的声音向她讲述着拥有这本书的所有好处，更没有忘记提醒她，这书很便宜。

“等一等。”她突然打断他，随后离开了厨房。他听见她在屋里的什么地方开抽屉。不一会儿，她回到了厨房，手里拿着笔记本和铅笔。她放下手中的活，与他一块儿坐到了桌子边。

“请继续讲。”她说。

他又开始讲起来，她则一边听，一边认真地记着笔记，中途还不时叫他把刚才讲的重复一下。见她如此有兴趣，伯瑞简直有点大喜过望。他又暗暗地思忖起来，其实劝人们买他们不想买的东西是多么容易啊！最后，他结束了自己的谈话，合上书，问道：“你觉得怎么样？你难道不认为买一本是明智之举？”

“哦，不！”她吃惊地说，“一开始我就告诉过你，我对历史不感兴趣，当然不打算在一本历史书上花大量的钞票。”随后，

第二章 拒绝别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

她打开后门,并做出一个请的姿势。

“但你为什么要做笔记呢?”伯瑞问道。

“哦,”她回答道,“我弟弟与你是同行,他也是挨家挨户去推销他的书,但一点也不成功。所以我记下了你说的有些话。你太聪明了,我将把这些笔记拿给他看。他就明白了下一次去推销的时候该说些什么了。这样他也许会赚更多的钱。实在太感谢你了。我真高兴你今天能来。”

伯瑞站在那儿,呆若木鸡。

4. 让人有台阶可下

拒绝是一种常见的现象,但怎样拒绝而不使人难堪,让人有台阶可下,则有一定技巧。这里列举几种恰到好处又不失礼节的拒绝方式:

(1)尽可能以最为友好、热情的方式表示拒绝

一位青年作家想同某大学的一位教授交朋友,以期今后在文学艺术创作和理论研究方面携手共进。作家热情地说:“今晚六点,我想请你在海天餐厅共进晚餐,我们好好聚一聚,你愿意吗?”事情真凑巧,这位教授正在忙于准备下星期学术报告会的讲稿,实在抽不出时间。于是,他微微地笑了笑,又带着歉意说:“对你的邀请,我感到非常荣幸,可是我正忙于准备讲稿,实在无法脱身,十分抱歉!”他的拒绝是有礼貌而且愉快的,但又是那样干脆。

(2)避免只针对对方一人

某造纸厂的推销员到某大学推销纸张,推销员找到他熟悉的这个大学的总务处长,恳求他订货。总务处长彬彬有礼地说:“实在对不起,我们学校已同某国营造纸厂签订长期购买

合同,学校规定再不向其他任何单位购买纸张了。我也应按照规定办。”因为总务处长讲的是任何单位,就不仅仅针对这个造纸厂了。

(3)让对方明白你是同情他的,但帮不了他

黄女士在民航售票处担任售票员工作,由于经济的发展,乘坐飞机的旅客与日俱增,黄女士时常要拒绝很多旅客的订票要求,黄女士每每总是带着非常同情的心情对旅客说:“我知道你们非常需要坐飞机,从感情上说我也十分愿意为你们效劳,使你们如愿以偿,但票已订完了,实在无能为力。欢迎你们下次再来乘坐我们的飞机。”黄女士的一番话,叫旅客再也提不出意见来了。

(4)对于难缠而麻烦的对手,暗示你对他的漠视

称呼名字,表示了双方关系的密切程度,代表着对对方人格的尊重程度。如双方见过面,对方却记不起自己的名字,就是根本没有把自己放在眼里。

若是不想答应对方的要求,而对方却死乞白赖地纠缠,也没有顾及太多的礼貌。可以故意假装不知道对方的名字,暗示他的事包括他本人对你来说不重要。这是一种实用的心理技巧,对于惹人厌烦或有意轻视疏远的对象,就故意问:“啊,我忘记了,你的名字叫什么?”但要小心使用,这种问法,一定会给对方以相当大的打击。

5. 装疯卖傻拒绝法

“装疯卖傻法”是一种特殊形式，是“表示自己无能为力，不愿做不想做的事”。也就是说：“我办不到！所以不想做！”

根据心理学的调查发现，人们的确有在日常生活中故意装傻的现象。例如在上班族中，有百分之十二的人曾对上司装过傻，而百分之十四的人对同事装过。虽然它跟“楚楚可怜”法一样，会导致评价降低，但令人惊讶的是，仍有一成以上的人是在自己有意意识的情况下用了这个办法。

上班族会用到“装疯卖傻法”的场合有以下三种。

第一，有愿做不想做的事。例如像是打杂般的工作、很花时间的工作、或单调的工作等。还有像公司运动会之类，公司内部活动的筹办委员也是其中之一。像这种情形便有不少人会用“我不会呀！”或“我对这方面不擅长！”等理由，来把不想做的事巧妙地推掉。

第二，拒绝他人的请求。当别人找上你，希望你能帮他的忙时，你很难直接说：“不”吧！因此便以“我很想帮你，可是我自己也没有那个能力”的态度来婉转拒绝。拒绝别人这种事，很难直接以“我不愿意”这种态度来拒绝，而且还可能会让对方怀恨在心。因此，若是用能力、也就是自己无法控制的原因来拒绝（想帮你，可是帮不了）的话，拒绝起来便容易多了。

第三，想降低自己的期待值。一个人若能得到他人的高度

第二章 拒绝别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

期待,固然值得高兴,但压力也会随之而来。因为万一失败,受到高度期待的人,所带给其他人的冲击性会愈大。

因此,借由表现出自己的无能,来降低期待值,万一将来失败,自己的评价也不会下降得太多;相反地,如果成功,反而会得到预期之外的肯定。

“装疯卖傻法”有以下三种实行技巧,一样样为各位说明。

(1)表明自己无能为力

就像前面所说,这招便是表明“我没有能力做那件事,因此我不愿意做!”的一种方法。根据工作的内容,“无能”的内容也有所不同。例如:

(别人要求你处理电脑文书资料时)

“电脑我用不好,光一页我就要打一个小时,而且说不定还会把重要的资料弄不见!”

(别人要求你做账簿时)

“我最怕计算了,看到数字我就头痛!”用于与自己平日业务无关的业务上。

不过,所表明“无能”的理由不具真实性,那可就行不通。例如刚才电脑处理的例子,如果是在电脑公司,说这种话谁信!后面那个例子,如果发生在银行,也绝对会显得很突兀。平常愈少接触到的工作,说这种话时,所获得的可信度也就愈大。所以说:“我没做过!”、“我做得不好!”这些话的时候,这些话一定要具有可信度才行。

(2)将矛头指向他人

这招是接着“表示无能”的用法之一后,以“我办不到,你去拜托某某比较好!”的说法,来将矛头指向他人的做法。

“我电脑没办法,不过小王对电脑很熟,你去拜托他看看怎么样?”

“我对计算工作最头大了,小芸好像是簿记二级的,她应该做得来!”

像这样搬出一位在这方面能力比自己强的人,然后要对方去拜托他就行了。

不止能力的问题,像下面这个例子中的场合也能适用。

“我如果要做这件事,恐怕要花掉不少时间。小范好像说他今天工作分量不那么多!”

只有在大家都知道那个人的确比较胜任时才能用这招。

这个办法有一个问题就是,可能会招致那个被你“转嫁”的人怨恨。想拜托人的人一定会说:“是某某说请你帮忙比较好!”对方也就会知道是你干下的好事。这么一来,那个人心里一定会想:“可恶的家伙,竟然把讨厌的事推给我!”

尤其当需要帮忙的工作内容,是人人都不想做的事情的时候,这种惹来怨恨的可能性就愈高。所以,最好在多数人都知道“某某事情是某某最擅长的”,这样的场合才用此招。

(3) 假装忘记

最后一个办法就是，当你无论如何实在无法拒绝对方的时候，就先接受他的要求，然后再假装忘记。

“对不起，我忘得一干二净了！”

“你有叫我帮你什么吗？”

这招容易在不知不觉中使用过度，要注意这一招只要一句“忘了！”就能轻松搞定一切，因此我们常会轻易地使用上它。然而，虽然它用法简单，但如果仔细想想，这招实在不值得推荐。姑且先把“做这种事好吗？”的道德判断摆在一边，这招如果做下去，一定会惹来对方的不悦，甚至会被认为是一个“随随便便、马马虎虎”的人。再说，别人会请你帮忙做的事，多半都是非做不可的事，因此在他对你死心，转而去找其他人帮忙之前，要“一直”忘记，似乎也不太容易。

不过，不管是真忘还是假忘，在公司里像这种“忘记委托”的人，其实还真不少。

(4) 用在与自己工作评价无关的事情上

“装疯卖傻法”如果使用过度，很容易给人留下“无能”、“不可靠”的印象。而当自己反过来想求人帮忙时，被拒绝的机率也会大幅提高。因此要注意，绝对不要使用过度。

“装疯卖傻法”使用时的第一重点就在于慎选使用的场合。也就是只在与自己身为上班族的评价无关的地方使用。

举个极端的例子。如果一个跑业务的说：“我在别人面前讲话会很紧张！”而拒绝参加公司的会议，那么这对他来说，可说是致命伤。但如果是做研究工作的人说这种话，那就另当别论，效果完全不同。要装疯卖傻时，切记：只用对自己不重要的部分来装。第二个重点是，尽量避免招来“无能”或“不可靠”的负面印象。记住善用“如果是某某。某某就没问题，但这件事我实在心有余而力不足”这句话。例如：

“文字处理机我还有办法，可是资料输入我真的不行！”

“公司旅行的账目我倒是做过，但太复杂的东西我没自信能做好！”

当然，这么说，对方可能会冒出一句：“既然那个你都能做了，那这个应该也没问题才对！”不过，再怎么讲，也总比直接拒绝对方好。再说，这种说法听起来比较具真实性，也比较容易成功。

6. 如何对领导说“不”

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？然后再作决定。

如果只是为了了一时的情面，即使是无法做到的事也接受下来，这种人的心似乎太软。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，你就应该很明确地表明态度，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。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。

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的难题，这种领导便不可靠，你更不能接受。

尽管部下是隶属于领导，但部下也有他独立的人格，不能什么事不分善恶是非都服从。倘若你的领导以往曾帮过你很多忙，而今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。

此外，限于能力，无论如何努力都做不到的事，也应拒绝。但是这有一个前提，即是否真的做不到，应该确实地衡量一下，切不可因怀有恐惧心而不敢接受。经过多方考虑，提出各

种方案后,是否再加上勇气来突破它?都需要考虑清楚。考虑后,认定实在无法做到,方可拒绝。

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难以做到的事时,如果你直言答复做不到时,可能会让领导有损颜面,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,大王不知听了谁的调唆,硬要吃公鸡下的蛋,命令满朝文武想法去找,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?”

第二章 拒绝别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

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，遇到了皇帝的不可能做到的请求，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。现在我们俗传甘罗十二岁为丞相，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。

(2) 佯装尽力，不了了之

当领导提出某种要求而属下又无法满足时，设法造成属下已尽全力的错觉，让领导自动放弃其要求，这也是一种好方法。

比如，当领导提出不能满足的要求后，就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xxx因急事出差，等下星期回来，我再立即报告他。”又过几天，再告诉领导：“您的要求我已转告xxx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，但你也会给领导留下好印象，因为你已造成“尽力而做”的假象，领导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，即使不能满足领导的要求，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)利用群体掩饰自己说“不”

例如,你被领导要求做某一件事时,其实很想拒绝,可是又说不出,这时候,你不妨拜托其他二位同事和你一起到领导那里去,这并非所谓的三人战术,而是依靠群体替你作掩护来说“不”。

首先,商量好谁是赞成的那一方,谁是反对的那一方,然后在领导面前争论。等到争论一会儿后,你再出面含蓄地说“原来如此,那可能太牵强了”,而靠向反对的那一方。

这样一来,你可以不必直接向领导说“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,而包括领导在内的全体人士都不会有哪一方受到伤害的感觉,从而领导会很自然地自动放弃对你的命令。

7. 说“不”的时机最重要

再也没有像“不”这么难说出口的字眼了。因为说不,可能会将别人的好意一下子推翻掉,而说法错误时,人际关系也可能弄僵。很多人都会觉得很难拒绝别人,拒绝时却又含糊其词,虽然最终勉勉强强答应了别人,却因优柔寡断而让对方焦躁不安。

有时想要说“谢谢你的好意”来拒绝,结果却碍于情面什么都没说。

因此要拒绝别人,一定要抓住时机。请看下面的例子:

王经理在会议中提出白小姐的企划案,受到总经理的褒奖,心里非常高兴,决定要请大家去聚餐,但是……

王:“白小姐,你提出来的新人研习企划案非常好,总经理也很欣赏。”

白:“谢谢!”

王:“我也很高兴,怎样?今天大家想要去庆祝一下,刚好我也有空,你一定要去,今天我请客。”

白:“真是太好了……可是,经理,真抱歉!今天已经和朋友约好要去听音乐会,票都买好了,这次的票还满贵的,实在是很可惜!”

王:“那,那就没有办法了!”

白:“下次我一定挪出时间,谢谢你了!”

从这段对话中我们可以看到白小姐良好的表达技巧,其中有三个要点,一是拒绝之前先肯定,她说:“真是太好……”,二是明确充分地说明今天不能赴约的原因:“已经约好了去听音乐会……票还满贵的。”三是表示诚意与感激:“下次我一定挪出时间,谢谢你了!”

如果白小姐换一种方式,犹犹豫豫、含含糊糊地说:“这个……我……今天可能……”或者直截了当:“今天不行,今天我有约会了。”或者是勉强答应下来,这种方法要么给对方造成伤害,要么破坏自己的心境和计划,处在白小姐的位置都是很不利的。

8. 拒绝别人需要讲究策略

对于他人的话,人们总是会表现出情感反应。如果先让人高兴的话,即使马上接着说些使人生气的话,对方也能以欣然的表情继续听。利用这种方法,可以击退不喜欢的对象。

有一个乐师,被熟人邀请到某夜总会乐队工作。乐师嫌薪水太低,打算立即拒绝。但想起以往受过对方照顾,不便断然拒绝。他心生一计,先说些笑话,然后一本正经地说:“如果能使夜总会生意兴隆,即使奉献生命,在下也在所不辞。”

此时夜总会老板自然还是一副笑脸,乐师抓住机会立刻板起面孔说:“你觉得什么地方好笑?我知道你笑我。你看扁我,不尊重我,这次协议不用再提,再见!”

这样,乐师假装生气,转身便走,老板却不知该如何待他,虽生悔意,但为时已晚。

因此,面对不喜欢的对象,要出其不意地敲他一下,以便打退对方。若缺乏机会,不妨参照上例,制造机会,先使对方兴高彩烈,然后趁对方缺乏心理准备,脸上仍在笑嘻嘻时,找到借口及时退出,达到拒绝的目的。

日本一位名叫金六郎的青年去拜访本四宗一郎,想将一块地产卖给他。

本四宗一郎很认真地听着金六郎的讲话,只是暂时没有发言。

本田宗一郎听完金六郎的陈述后,并没有作出“买”或者“不买”的直接回答。而是在桌子上拿起一些类似纤维的东西给金六郎看,并说:“你知道这是什么东西吗?”

“不知道。”金六郎回答。

“这是一种新发现的材料,我想用它来做本田宗一郎汽车的外壳。”本田宗一郎详细地向金六郎讲述了一遍。

本田宗一郎共讲了15分钟之多。谈论了这种新型汽车制造材料的来历和好处,又诚诚恳恳地讲了他明年汽车拟取何种新的计划。这些内容使得金六郎摸不着头脑,但感到十分愉快。在本田宗一郎送走金六郎时,才顺便说了一句,他不想买他的那块地。

如果本田宗一郎一开始就将自己的想法告诉金六郎,金六郎一定会问个究竟,并想方设法劝说本田宗一郎,让他买下这块地。本田宗一郎不直接言明的理由正是如此,他不想与金六郎为此争辩什么。

拒绝对方的提议时,必须采用毫不触及话题具体内容的抽象说法。

日本成功学大师多湖辉说的这个故事发生在60年代末的学运中。某大学的教室里正在上课时,一群学生积极分子闯了进来,使上课的教授先生手足无措。当着班上学生的面,教授想显示一下宽容和善解人意的风度,就决定先听一下学生讲些什么之后再去说服他们。

结果与他的善良想法完全相反,学生们乘势向他提出许许多多的问题,把课堂搅得一团糟,再也上不成课了。并且这之后只要他上课就有激进派的学生出现在课堂上,就这样日无宁日地持续了一年。

第二章 拒绝别人的即兴口才、随身口才、灵感口才

从这一教训中,教授悟到一条法则,即若无意接受对方,最好别想去说服他,对方一开口就应该阻止他:“你们这是妨碍教学,赶快从教室里出去,与课堂无关的事,让我们课后再说!”

假如再发生一次同样的事,教授先生能否应付?就算他显示出了拒绝的态度,学生也会毫不理会地攻击他吧!如果一点也不去听学生的质问,一开始就踩住话头,至少不会给对方以可乘之机,也不致弄得一年时间都上不好课。

第三章

化解尴尬的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 当你处在难题前和窘境中

与人交往时，我们经常会遇到一些难以回答的问题和令人难堪的窘境。这时候，该怎样说话？或者在说话时该注意什么呢？

当你处在难题前和窘迫中，总的原则是明辨事理，说话得体；该直言不讳的，就直言不讳；该巧妙回答的，就巧妙回答；该含糊的含糊；该超脱的超脱……总之，从实际出发，看情况而定，碰上什么锁就用相应的钥匙去开。但有一点要特别注意：当有人存心刁难或羞辱你并使你的感情受到伤害的时候，你千万不要只顾气愤动怒发火，不要硬着头皮去硬顶。那样会激化矛盾，扩大事态，闹得不可开交，两败俱伤。你也不能张口结舌，或满脸羞红，那样会使对方觉得你软弱可欺，他很可能会变本加厉地嘲弄你。惟一的办法是：头脑冷静，控制情绪，运用语言的艺术特别是以急中生智的幽默感去对付。当然，对方使你感到为难和窘迫并非一定是出于恶意，许多正常的交往也会使人面临难题和威胁。不论是哪种情况，首要的一条都是说话一定要恰当得体。

(1) 说话恰当，避免失误

电视片《谈宝钢》中有这样一段问答：

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

节目主持人问：抗日战争期间，日本帝国主义侵略我国。我国人民对日本侵略者怀有极大的仇恨；现在我们建设宝钢，引进了日本的机器、设备和技术。有的观众有这样的疑虑，这样做会不会伤害我们的民族感情？

答问者说：这是性质完全不同的两回事。日本帝国主义侵略我国，使我国人民遭受了极大的灾难，这个账应该算在日本军国主义者头上，同日本的老百姓和商人无关，当然不能说完全无关，但只有间接关系，没有直接关系。现在我们建设宝钢，是同日本商人做生意……

这段答话本意不错，说明了“这是性质完全不同的两回事”就清楚了，但怎么能扯进来“不能说完全无关”，还有“间接关系”呢？人家问你，这个“间接关系”就不算关系吗？这就无法自圆其说，必然因被动陷入窘境。走到这一步，那就只有认错更正，汲取教训了，任何技巧都无济于事。所以，说话要把握主旨和逻辑，要恰到好处，以免言谈有失，授人以柄，甚至作茧自缚。

(2) 明辨事理，直言不讳

俄国著名作家赫尔岑有一次应朋友的邀请去参加一个音乐会。可是，音乐会的节目演出不久，他就厌烦地用双手捂着耳朵打起瞌睡来。女主人见他这样感到奇怪，推了他一下，问：

“先生，你不喜欢音乐吗？”

他摇了摇头：“这种低级轻佻的音乐有什么好听的？”

“啊？”女主人惊叫起来，“你说什么？这里演奏的都是流行的乐曲呀！”

“难道流行的东西就是高尚的吗？”

女主人反问：“不高尚的东西怎么会流行呢？”

赫尔岑笑了：“那么，流行性感冒也是高尚的吗？”说完就告辞回家了。

赫尔岑的反驳言之有据，简洁有力，因为他主旨明确，又使用了归谬法这个逻辑武器，为了明辨事理，有些问题完全可以直言不讳地一语道破，不必回避，也不要含糊。

假如你的同事或朋友在公开场合责备你，而情况又不属实，使你难堪。你可以心平气和地直言：“我们是否私下谈谈这个问题？我要求你把情况搞清楚了再说话。如果你不注意尊重事实，那我以后很难再信赖你。”倘若是你的亲友无故责怪你，你就明确地说：“你已经让我难堪了，但你总该告诉我这都是为了什么缘故吧？我什么地方把你得罪了？”

当然，假若你做错了什么事，哪怕不是有意的，那就诚恳道歉。这也是明辨事理，直言不讳。这样才能解决难题，摆脱窘境。

(3)不便直言，委婉含蓄

《四世同堂》中，祁家老二瑞丰成天闲逛鬼混，还经常向操持家务的大嫂韵梅伸手要钱。但全家的生活已经十分困难，韵梅没钱可给。不给吧，又怕瑞丰闹气，搞得家庭不和。韵梅真是左右为难。这天，瑞丰又来要钱，韵梅只好说：“老二，我偷偷地给你当一票去吧？”当一票，说明手上没钱，只能当东西；偷偷地，暗示了祁家的家规，恐怕有失体面。这样，老二如果还有人性的话，也就不会再让韵梅作难了。

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

当你面对这类难题,就要含蓄说话,委婉处理,既要达到目的,又要息事宁人,防止矛盾激化,有时还需要隐蔽动机。

某个人总想出风头,为了出名不惜花钱买机会。他对一位朋友,又是某项比赛的负责人说:“老兄,我赞助 300 元,让我当个评委怎么样?”这位“老兄”知道他没有资格当评委,可又不好直言:让你当评委,那评委还有威信吗?于是,他就以朋友的口气答复:“你钱多没处扔了?何必凑这个热闹?”这样,既拒绝了不正当的要求,又不伤对方的情面,还会使对方感到可能是为他着想。

(4) 话不投机,及时转弯

话不投机有多种情况。其一,某种言谈举止使人为难,那就要及时转换话题,协调气氛。两个青年去拜访老师,在谈话中提到:

“老师,听说您的夫人是教英语的,我们想请她指教,行吗?”

老师为难地沉默了片刻,说:“那是我以前的爱人,前不久分手了。”

“哦?对不起,老师……”

“没什么,喝点水吧。”

“老师,您的书什么时候出版?快了吧?……”

这样转换话题,特别是提出对方很愿意谈的话题,就会使谈话很快恢复正常,气氛活跃起来。

话不投机的第二种情况,是有人有意或无意地和你开玩笑,带有挖苦意味,使你窘迫甚至生气。如你的头发脱落许多,

快成秃子了,有人很可能挖苦你是“电灯泡”、“不毛之地”。在这种情况下,你不可恼羞成怒,伤了和气;也不能忍气吞声,硬装没事。最好是一笑置之,豁然大度地来两句:“好啊!这说明我是绝顶聪明。没听说吗?热闹的大街不长草,聪明的脑袋不长毛!”这样答复,话题未转,内容却引申、转折了,既摆脱了窘境,又自我表扬,岂不妙哉?

其三是双方意见对立谈不拢,但问题还要解决,不能回避。这种话不投机的情况就需要绕路引导。

在找对象的问题上,母子有矛盾。儿子不愿也不能和母亲闹僵,只好等待时机再说。这天吃饭时,母亲又唠叨起来:“你这孩子,怎么就不听妈的话呢?人家局长的女儿,人长得不错,又有现成的房子,你为什么不和人家谈,偏要……”

“妈,快吃饭吧,菜凉了不好吃……”儿子先回避话题,意在绕路引导。

联系工作,洽谈生意,也可能话不投机,陷入僵局。只要还有余地,就可提出新的话题,绕弯引导。如甲方推销四吨卡车,而乙方不要四吨的,想要两吨的。这时,甲方若硬着头皮争执,只会越谈越僵,不欢而散;如能转移话题,绕弯引导,从季节、路途、载重多少与车辆寿命长短等各种因素来促使乙方考虑只用两吨的弊病,或许能“柳暗花明又一村”,开辟新的途径。

(5) 巧妙闪避,超脱假设

在对话中有些问题很难说准确和做结论,这时不要拘泥于正面解答,而要说一些与此相关的事物来引导对方深思,或是借比喻、假设、移花接木、含蓄作答、略加暗示。这样,既不脱

离所提出的问题,使对方满意;又可巧妙地避开疑难之处,超脱自如。

刘吉与一些青年的对话中有这样一段:

青年问:有人说留长发、蓄胡子是精神污染。你也这样看吗?刘吉答:一个民族有一个民族的风俗习惯。马克思和恩格斯不仅头发长,胡子也长,可他们是共产党的老祖宗。毛主席和周总理头发不长,胡子也没留,他们同样是我们尊敬和热爱的导师。这样讲,避开了简单地做结论,显得全面而得体。自己得以超脱,对方又感到满意。

(6) 面对挑衅,幽默还击

马雅柯夫斯基的诗歌深受苏联人民的欢迎,但也引起了一些浅薄无聊的文人对他的嫉妒和攻击。在一次会上,有人不怀好意地指责他说:“你的诗里为什么都是‘我’字当头?我要怎么样,我要怎么样!可见你是个极端的个人主义者!”

马雅柯夫斯基觉得可气又可笑,他笑答:“为什么诗中不能用第一人称——‘我’呢?当你向心爱的姑娘求爱时,你到底是说‘我爱你’,还是说‘我们爱你’?”这话机敏幽默,回击有力,使挑衅者又羞又恼,瞠目结舌。

英国著名作家萧伯纳,年轻时遇事胆怯,口才不行,但他以不怕出丑学溜冰的精神练习演讲和论辩,成为闻名于世的演说家。有一次,他的新剧本《武器与人》首次演出获得成功。剧终时,许多观众要求萧伯纳上台,接受大家的祝贺。可是,当他走上舞台时,突然有个人冲到台前,对他大声喊叫:“萧伯纳,你的剧本糟透了!谁要看这个破戏!赶快收回去,停演吧!”

观众大吃一惊,以为萧伯纳准会气得浑身发抖,愤怒抗议这个无理挑衅者。谁知道萧伯纳不但不生气,反倒彬彬有礼地向那个人深深地鞠了一躬,笑容满面地说:“我的朋友,你说得很对。我完全赞同你的意见,但遗憾的是,我们两个人反对这么多观众有什么用呢?我们俩能禁止这个剧本的演出吗?”这下子引爆了全场的哄堂大笑,紧接着是暴风雨般的热烈掌声。在掌声中,那个挑衅者只好灰溜溜地走了。倘若萧伯纳直言对抗,尽管也能取胜,却无法取得如此奇妙的效果。

看来,幽默可以出奇制胜,但这手绝招并非是名人的“专利”,任何人只要有心,都可以用巧妙有趣的话语和方式缓解矛盾,回击挑衅,在一辆行进中的公共汽车上,由于车子突然急刹车,车厢里有个人摔不及防,撞到一个姑娘身上。姑娘责怪他说:“德性!”那个人立刻解释道:“对不起,这和‘德性’无关,是‘惯性’!”这话引起乘客们一阵笑声。“德性”是骂人缺德,这个意思那个人当然知道,但在这种场合一本正经地对姑娘解释,或是回敬她一句不好听的话,很可能引起争吵,陷人更加窘迫的境地。而一句“惯性”既是对自己没站稳的科学解释,又是对姑娘骂人话的最好纠正与回敬,具有无可争辩的准确性和穿透力。

(7)反口诘问,即兴接引

回敬对方还有多种方式,如有人责怪你在某个问题上为什么变卦了。你可反口诘问:“国家的政策还有变呢!我一个普通老百姓,空口说了句白话,就不许变了?”这一问,反倒把对方问住了。再如有人和你因为某事争执不下,而又鄙视你说:

“你懂什么？跟你争论，简直是对牛弹琴！”你可接引过来，回敬对方：“对！牛弹琴！”但这些方式还是不及幽默高明。

(8)含糊笼统，留有余地

在某些场合，尤其是社交和外交场合，对于某些难以回答而又不好回避的问题，你可以含糊其辞，模棱两可，做隐晦笼统的回答，如“可能是这样”，“我也不太了解”等等，以此来摆脱对方的纠缠，给自己留有余地。有时候也可只用体态语言略有表示，以便有所适应而又避免明确表态。这种方式人们大都能掌握，这里就不多讲了。

(9)无法表示，装聋作哑

在某种勾心斗角的场合，如果你处境不利而又无计可施，什么也不能表示，那就索性装聋作哑，否则你就会落入对方设计的圈套，更加被动。

1945年7月，苏美英三大国首脑在波茨坦会谈。一次休息时，美国总统杜鲁门有意对斯大林透露：美国已研制出一种威力极大的炸弹。即暗示美国已拥有原子弹。这时，丘吉尔也两眼死盯着斯大林的面孔，观察反应。而斯大林好像什么都没听见，未显露出丝毫异常的表情。其实，他听得很清楚，当然也听出了杜鲁门的弦外之音，内心焦灼不安。会后，他告诉莫洛托夫：“加快我们的研制进度。”一个人面临这种窘境，只能装聋作哑，暗中使劲。这件事也许给丘吉尔以启发。1953年6

月，年已 79 岁的丘吉尔参加百慕大的英美法三国首脑会议。他为了回避某些难题，就借口年事已高，装作没听见，不予回答。而在他感兴趣的问题上，就与美法两方讨价还价，一点也不聋了。他这种时而聋哑、时而正常的做法使与会者颇感头痛。美国总统艾森豪威尔曾幽默地说：“真没办法，装聋作哑成为这位大演说家的新式防卫武器了。”

(10) 随机应变，别开生面

一位演讲者对听众说：“男人，像大拇指（做手势）；女人，像小指头儿……”这下子，全场哗然，女听众们强烈反对他的比喻，他没法再讲下去了。怎么办？他立刻补充说：“女士们，人的大拇指粗壮有力，而小手指却纤细、灵巧、可爱，不知哪位女士愿意颠倒过来？”一句话平息了女听众的愤怒，一个个相视而笑，心悦诚服了。

苏联中央电视台的女播音员瓦莲金娜·列昂节耶娃在五十年代红极一时，享有很高的声誉，这和她在电视播音中善于随机应变、别开生面分不开。一次她主持少儿节目，她还没开口，那只准备给观众看的鹅就叫了起来。这可怎么办？她即兴发挥道：“小朋友们，你们听见了吗？咱们今天请的客人已经等得不耐烦了，那么节目就开始吧！”观众笑得前仰后合，惟一没笑的就是坐在摄像机前的列昂节耶娃。

巧问妙答，别开生面，最根本的是掌握说话的艺术，从实际情况出发。

2. 当你下不了台时怎么办

生活中经常会发生一些让人尴尬的事情,如果置之不理,会使自己难堪;如果计较大过,会显得没有风度;如果无所适从,或处理不当,会使自己更下不了台。面对下不来台的事情,要想从容以待,化尴尬为潇洒,化被动为主动,化下不了台为应对自如,以下方法可以参考:

(1) 转换角度,巧语解难

让人下不了台的事大多发生在人们料想不到的时候,但是,只要能及时转换角度,巧说妙解,不但能给自己找个台阶,甚至能给生活增添某种乐趣。有一对夫妻因小事争执不下,在家吵闹不休。正当妻子向丈夫作狮子状时,有一对朋友来访,丈夫尴尬得无地自容。好在妻子也顾及到丈夫的面子,看朋友到来连忙改口,但对丈夫来说,终究一时无法从窘境中摆脱。朋友见状,笑着说:“听你俩交流还挺热烈,我来的可真不是时候啊!”此话一出,其妻先红了脸,无语离去。其丈夫马上调侃地对朋友说:“打是亲骂是爱,我们刚才是在打情骂俏呢!别看她刚才那么凶,其实正表示她对我的关心,不信你问她。”这时他妻子从里屋出来也与朋友打哈哈,争吵便化为云烟。丈夫的“打是亲骂是爱”,把他和妻子的争吵说成是一种“亲”和“爱”,

朋友自然不会信以为真,但这样,转换了角度,给自己找了一个台阶,也似乎多了一些生活情趣。想来,朋友走后,他们也不会再争吵了。

(2)反唇相讥,争取主动

生活中,总有那么一些人爱故意找碴儿。寻衅滋事,想让别人下不来台。这时你如果退避三舍,必会遭人耻笑;如果视而不见,也难免有软弱之嫌。你想化被动为主动,采用反唇相讥法,既可让寻衅者无言以对,也能在主动中有台阶可下。张因和李意见相左,便想在公众场合故意给李难堪。李在一次发言中,不慎读错了一个字,张便在大庭广众下说李:“水平太差,那么简单的字都不认得,还好意思在众人面前说话!”李见张故意寻衅滋事,也就不客气了,笑着对他说:“这总比怨别人,只有自己承受了。这时,最好采用调侃自嘲、低调退出的方法。一群二十年后相见的老同学中,有一男一女曾是同桌,因面说话遮拦便少一些。但女同学不你作错事不认账还强出一点吧!”李的话实际是事出有因,张在损坏了别人东西后,非但自己不承认,还欲嫁祸于人,但又被人揭穿。因为这件丑事人人皆知,因而李的话一出,众人皆知其意,大家默然相视而笑。张偷鸡不成反折一把米,欲辱人而自取其辱。李在下不了台的情况下,运用反唇相讥之法,转移了视线,巧妙地回击了张的侮辱,也使自己从窘境中摆脱出来。

(3)调侃自嘲,低调退出

如果下不了台的事因自己不慎而生,当然不能埋久前丈夫因病去世,男同学并不知道,因而在玩笑中一无顾忌地提及其丈夫。另一同学知情,便忙阻止,让他不要再说了,但他不知其详,玩笑开得更为厉害。阻止的同学只得说出实情,这个男同学可谓无地自容,非常尴尬。不过他迅速回过神,先是在自己脸上打了一下,之后调侃他说、“你看我这嘴,几十年过去了,还和当学生时一样没有把门的,不知高低深浅,只知道胡说八道。该打嘴!该打嘴!”女同学见状,虽有说不出的苦涩,但仍大度地原谅了老同学的唐突,苦笑着说:“不知者不为怪,事情过去很久了,现在可以不提它了。”男同学便忙转换话题,从尴尬中解脱出来。一旦因自己失误而造成不好下台,最聪明的办法是:多些调侃,少些掩饰;多些自嘲,少些自以为是;多些低姿态,少些趾高气扬。像上面的无意中触人隐痛的男同学那样,用调侃自嘲之法,低调退出,便容易轻松地找到可下的台阶。

总之,谁都有可能碰上难下台阶的情境,但只要能多想办法,给自己找一个台阶也并不是太难的事。要给自己找个台阶,以上三法可以看出有一个共同点:都要在窘境中及时调整思路,选择一个巧妙的角度,改变眼前的被动局面,想方设法争取主动。这样就能比较自然地在窘境中给自己找到一个可下的台阶。

3. 对反馈的反馈要机敏而恰当

反馈的反馈不是简单的投其所好和照顾情绪，也不能单凭主观意图去说服对方，而是要从场合和对象的实际情况出发，恰如其分地作出反应。对方感到疑惑时你要通俗说明，解释明白；对方感到沉闷时你要调侃几句，活跃气氛；对方提出不同意见，你要耐心听取，求同存异；如果时间不够用，那就要选取精华、长话短说；如果听众兴趣很浓，情绪高涨，那就要趁热打铁，淋漓尽致地发挥；如果情况突变，发生意外，搞得你措手不及，陷入窘境，那你就要随机应变，顺水推舟，来几句幽默，争取共鸣的效应。

据说，有一次美国国务卿基辛格对周恩来总理说：“我发现你们中国人走路都喜欢躬着背，而我们美国人走路大都是挺着胸！这是为什么？”对基辛格这句话首先要做出准备的判断，是恶意，还是玩笑？不能说这话是十分友善之谈，但也没有明显的恶意，气氛和情绪并不是对立的。说的情况基本属实，话语本身带有调侃的色彩。所以，回答也要用调侃的口吻，恰如其分。周恩来当然具有很敏锐的反馈意识，他回答说：“这个好理解，我们中国人在走上坡路，当然是躬着背的；你们美国人在走下坡路，当然是挺着胸的。”说完，哈哈大笑。周总理的应变确实敏锐，分寸掌握得十分恰当，既有反唇相讥的意味，又带有半开玩笑的情趣，既不影响谈话的友好气氛，又表

现了自信的力量。

一位电视节目主持人要给观众介绍一位著名学者。画面开始播出,客人来到他的跟前,可就在这时,他把人家的名字给忘了。如果问人家叫什么名字,这实在不好,但这里又必须对观众介绍这位客人的姓名。这怎么办呢?他灵机一动,微笑着说:“请您先对我们的电视观众作一下自我介绍,好吗?”他们就使节目顺利地播出了。还有个节目主持人,有一次在某个剧院搞现场直播,他一出场就绊了一跤,差点跌倒在地,满场观众都笑了,可他却挺起身子,走到台前,没说任何不好意思的话,却说:“女士们,先生们,我为你们而倾倒!……”这下子引起了全场的热烈掌声。

《正大综艺》的某节目主持人有一次在广州天河体育中心演出时,下台阶时摔了下来,这的确令人难堪。但她很沉着地爬了起来,对台下的观众说:“真是马有失蹄,人有失足呀。我刚才的狮子滚绣球节目滚得还不够熟练吧?看来这次演出的台阶不那么好下哩,但台上的节目会很精彩的,不信,你们瞧他们。”这段即兴讲话表现了她随机应变的能力,因而赢得了热烈的掌声。

这种随机应变的能力,正是敏锐的反馈意识的具体表现。他们对于突然情况所作出的反应,都很适应场合与对象的具体特点。

所谓反馈的反馈一定要恰当准确,就是要自觉而灵活地利用双向交流的纽带,让自己的言举止和对方的反应直接沟通,共同创造健康活跃的情绪和氛围。这就是我们要具备和运用反馈意识的主要目的。

4. 言语出现失误时的弥补技巧

“人有失足，马有漏蹄”。同样，在人们的交际过程中，无论凡人名人都免不了随时可能发生言语失误。虽然个中原因有别，但它造成的后果却是相似的：或贻笑大方，或纠纷四起，有时甚至不堪收拾。

那么，能不能采取一定的补救措施或者矫正之术，去避免言语失误带来的难堪局面呢？回答是肯定的。具体有以下几种技巧：

(1)及时改口

历史上和现实中许多能说会道的名人在失言时仍死守自己的城堡，因而惨败的情形不乏其例。比如 1976 年 10 月 6 日，在美国福特总统和卡特共同参加的、为总统选举面举办的第二次辩论会上，福特对《纽约日报》记者马克斯·佛朗肯关于波兰问题的质问，做了“波兰并未受苏联控制”的回答，并说“苏联强权控制东欧的事实并不存在”。这一发言在辩论会上属明显的失误，当时遭到记者立即反驳。但反驳之初佛朗肯的语气还比较委婉，意图给福特以订正的机会。他说：“问这件事我觉得不好意思，但是您的意思难道在肯定苏联没有把东欧化为其附庸国？也就是说，苏联没有凭军事力量压制东欧各国

吗？”

福特如果当时明智，就应该承认自己失言并偃旗息鼓，然而他觉得身为一国总统，面对着全国的电视观众认输决非善策，于是继续坚持，一错再错，结果为那次即将到手的选举付出了沉重的代价。刊登这次电视辩论会的所有专栏、社论都纷纷对福特的失策做了报道，他们惊问：

“他是真正的傻瓜呢？还是像只驴子一样的顽固不化？”卡特也乘机把这个问题再三提出，闹得天翻地覆。

高明的论辩家在被对方击中要害时决不强词夺理，他们或点头微笑，或轻轻鼓掌。如此一来，观众或听众弄不清葫芦里藏的什么药。有的从某方面理解，认为这是他们服从真理的良好风范；有的从另一方面理解，又以为这是他们不谓辩解的豁达胸怀。而究竟他们认输与否尚是个未知的谜。这样的辩论家即使要说也能说得很巧，他们会向对方笑道：“你讲得好极了！”

相比之下，里根就表现得高明许多。

一次，美国总统里根访问巴西，由于旅途疲乏年岁又大，在欢迎宴会上，他脱口说道：

“女士们，先生们！今天，我为能访问玻利维亚而感到非常高兴。”

有人低声提醒他说溜了嘴，里根忙改口道：“很抱歉，我们不久前访问过玻利维亚。”

尽管他并未去玻国。当那些不明就里的人还来不及反应时，他的口误已经淹没在后来滔滔的大论之中了。这种将说错的地点、时间加以掩饰的方法，在一定程度上避免了当面丢丑，不失为补救的有效手段。只是，这里需要的是发现及时、改

口巧妙的语言技巧,否则要想化解难堪也是困难的。

在实践中遇到这种情况,有三个补救办法可供参考:

①移植法,就是把错话移植到他人头上。如说:“这是某些人的观点,我认为正确的说法应该是……”这就把自己已出口的某句错误纠正过来了。对方虽有某种感觉,但是无法认定是你说错了。

②引伸法,迅速将错误言词引开,避免在错中纠缠。就是接着那句话之后说:“然而正确说法应是……”或者说:“我刚才那句话还应做如下补充……”这样可将错话抹掉。

③改义法,巧改错误的意义。当意识到自己讲了错话时,干脆重复肯定,将错就错,然后巧妙地改变错话的含义,将明显的错误变成正确的说法。

(2)顾左右而言他

某校某班在一次高考中,数学和外语成绩突出,名列前茅。校长在评功总结会上这样说:

“数学考得好,是老师教得好;外语考得好,是学生基础好。”

在座群众听罢沸沸扬扬,都认为校长的说法显得有失公正。一位教师起身反驳:

“同一个班,师生条件基本相同。相同的条件产生了相同的结果,原是很自然的事,不公平的对待,实在令人费解。原有的基础与而后的提高有相互联系,不能设想学生某一学科基础差而能提高得快,也不能设想学生某一学科基础好而不需要良好的教学就能提高。校长对待教师的劳动不一视同仁,将

不利于团结,不能调动广大教师的积极性。”

会场有人轻轻鼓掌,然后是一阵静默,而静默似乎比掌声对校长更有压力和挑战意味。校长没有恼怒,反而“嘿嘿”地笑起来,他说:

“大家都看到了吧,王老师能言善辩,真是好口才。很好,很好!言者无罪,言者无罪。”

尽管别人猜不透校长说这话的真实意思,然而却不得不佩服他的应变能力:他为自己铺了台阶,而且下得又快又好。听了上述回答后,无人再就此问题对校长跟踪追击。

既要撤退,就不宜做任何辩解,辩解无异于作茧自缚,结果无法摆脱。

(3)借题发挥

据说,司马昭与阮籍有一次同上早朝,忽然有侍者前来报告:

“有人杀死了母亲!”

放荡不羁的阮籍不假思索便说:

“杀父亲也就罢了,怎么能杀母亲呢?”

此言一出,满朝文武大哗,认为他“有悖孝道”。阮籍也意识到自己言语的失误,忙解释说:

“我的意思是说,禽兽才知其母而不知其父。杀父就如同禽兽一般,杀母呢?就连禽兽也不如了。”

一席话,竟使众人无可辩驳,阮籍避免了杀身之祸。其实,阮籍在失口之后,只是使用了一个比喻,就暗中更换了题旨,然后借题发挥一番,巧妙地平息了众怒。

在现实生活中,借题发挥也大有用武之地。某中专学校在一次智力竞赛中,主持人问:“三纲五常中的‘三纲’指的是什么?”一名女生抢答道:“臣为君纲,子为父纲,妻为夫纲。”恰好颠倒了三者关系,引起哄堂大笑。当这名女生意识到答错后,她将错就错,立刻大声说道:“笑什么,解放这么多年了,封建的旧‘三纲’早已不存在,我说的是新‘三纲’。”主持人问:“什么叫做新‘三纲’?”她说:“现在我国是人民当家作主,上级要为下级服务,领导者是人民的公仆,岂不是臣为君纲?当前独生子女是父母的小皇帝,家里大小事都依着他,岂不是子为父纲?在许多家庭中,妻子的权力远超过了丈夫,‘妻管严’比比皆是,岂不是妻为夫纲吗?”她的话音一落,场上掌声四起。大家为她的言论创新叫绝,为她的应变能力叫好。

(4)坦率道歉

被誉为“小旋风”的流行歌手林志颖,一次有人问及他对“四大天王”的看法和对郭富城的印象,林志颖故作诙谐道:

“四大天王么我不知道。郭富城嘛,他是我爸爸吧?”

一语既出,举座哗然,人们纷纷指责他不知天高地厚。后来,他为补救失误,重塑自我形象,在接受采访时,坦然表示:

“说那样的话我深感遗憾。我愿公开向郭富城道歉。”

至此,这场所谓“林氏名言”的风波才算平息下去。它说明,对待言语失误,有时公开道歉比犹抱琵琶半遮面的掩饰来得高明。

必须指出,“坦率”的目的仅在于把问题讲清楚,这不等于“直率”,解释也必须讲究策略。做错事情之后,大多数人都会

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

自我羞辱一阵,然后去向人低声道歉,接着便灰溜溜地离开。但许多情况下,仅靠一句“对不起”是不足以获得谅解的。以博拉的事件为例。有一次博拉在同同事谈话时称其上级是“机器人”,结果被上级知悉。于是博拉给上级写了一张条子,约他抽空谈一谈,上级同意了。

“显而易见,我用的那个词绝无其他用意,我现在倍感悔恨。”博拉向上级解释说,“我之所以用‘机器人’之类的字眼,只不过是开个玩笑,我感到上级对我们有些疏远、麻木,因此,‘机器人’三字只不过是描述我这种感情的一种简短方式。”上级为博拉合情合理的解释和自我批评而深受感动,他甚至当即表态,说要努力善解人意,做个通情达理的人。

把问题讲清楚,通过这种方式,博拉帮助上级做到了平心静气,并顺利地解决了他们之间的感情危机。

诚然,推卸责任是我们找借口辩解的一种方式,然而,问题不在于我们要找借口辩解,而在于我们辩解时不能太直率、太尖锐。

5. 怎样巧妙应付别人的奚落

在社交场合,有时会遇到别人有意无意抢白你,奚落、挖苦、讥讽你,你该怎么办?我认为应该用语言作“护心符”,筑起防卫的堤防。有随机应变能力的人,就能调动自己的智慧,化被动为主动,使尴尬境遇烟消云散。“兵来将挡,水来土掩”,你可视不同的来者选择不同的应付办法。

若来者不善,是怀有恶意,故意挑衅,你可以“以眼还眼,以牙还牙”,有理、有利、有节,即有礼貌而巧妙地回敬对手,针锋相对,“原物”顶回。

有一次,一个美国记者同周总理谈话时,看到桌上有一支美国派克钢笔,就带着几分讥讽的口气问:“请问总理阁下,你们堂堂中国人,为何还要用我们美国的钢笔呢?”周总理听出了他的言外之意,庄重而又风趣地答道:“提起这枝钢笔,话就长了,这是一位朝鲜朋友抗美的战利品嘛,作为礼物赠送给我的。我无功不受禄,就拒收。朋友说,留下做个纪念吧。我觉得有意义,就收下了贵国这支钢笔。”那个记者听后,一脸窘相,怔得半晌也说不出话来。

英国前首相威尔森在竞选时,演说刚讲到一半,突然有个故意捣乱者高声打断他:“狗屎!垃圾!”显然,他的意思是叫威尔森“别再胡说八道”。威尔森却不理会其本意,只是报以容忍的一笑,安抚地说:“这位先生,我马上就要谈到您提出的脏乱

问题了。”捣蛋者一下子哑口无言。

假如有人冲着你横眉竖眼，恶语中伤地骂道：“你这个人两面三刀，专门告我的刁状，想踩着别人的肩膀爬上去，没门！”如果你心中无愧，完全不必大发雷霆，倒不妨解嘲地反诘：“哦！是真的吗？我倒要洗耳恭听。”然后诱使谩骂者说下去，直到对方找不到言辞了，你再“鸣金收兵”。在这种情况下，你以温文尔雅、彬彬有礼的方式笑迎攻击者，显然比暴跳如雷、大动肝火为好。如果对方来势汹汹，盛气凌人，前来指责辱骂你，而你确信真理在手，你则应回以藐视的目光、冷峻的笑颜，让他尽情地发泄个够，而不予理会。有时沉默无言的蔑视，能力胜千言，抵得上万语千言。

须知，运用针锋相对的手法，旨在给对手一个“闷宫将”，使之哑然。在人数众多的场合，还有个争取群众的理解和支持的问题。若你顶得过于刻薄，引起一顿争斗，那就会失去意义。比如，在一次演讲中，台下有人喊道：“你讲的笑话我不懂。”演讲者知其来者不善，就马上尖酸地当众顶了回去：“你莫非是长颈鹿！只有长颈鹿才可能星期一浸湿的脚，到星期六才能感觉到呢！”这样的反唇相讥，讲者虽然痛快，但有可能失去群众。所以，一个人应该要有自我控制能力，要善于约束自己。因烦躁面失礼，愤慨而变态，兴奋而忘形，这就有失修养了。

如果有人用过于唐突的言辞使你受到伤害，或叫你难堪，你应该含蓄以对，或采取装聋作哑、拐弯抹角、闪烁其词，或采取顺水推舟、转移“视线”、答非所问，谈一些完全与其问话“风马牛不相及”的事，用这种委婉曲折的方法反驳对手，定会取得奇特的功效。

比如，有个人刚被提拔到某领导岗位，有人对此揶揄道：

“这下子你可平步青云,扶梯直上了吧!”你听了不必拘泥,可一笑了之:“是这样吗?你算得这样准?”用这种不卑不亢的应酬方法,立即使对方语塞。相反,你过于计较,说出一大堆道理,倒显得太认真,反而适得其反。假如有人以半真半假的口吻问:“你得了一大笔奖金,该‘发财’了吧?”如你就实避虚地回答:“你也想吗?咱们一块来干。”语中带点刚阳锐气,别人再问,也不大好意思了。

有的时候,可能会遇到棘手犯难的问题,对此,若以幽默谐趣的方式回答,往往会“化险为夷”,改变窘态。在“山重水复疑无路”时,转为“柳暗花明又一村”,使尴尬局面消失在谈笑之中。

俗话说:“防人之心不可无,害人之心不可有。”练就随机应变的语言表达功能,如同学会“少林拳”一样,只可用它筑防卫之堤,切不可主动进攻、出口伤人。而且防卫要注意有礼貌,不管是用“软”办法,含蓄反驳,还是用“硬”办法,顶话顶回,都要有理、有节。有一次,一位长者在买菜时说:“你这菜太老了!”卖菜者立即反唇相讥:“还有你老啊!”这种嘴不饶人的做法是不足效法的。如果自以为有一副伶牙俐齿,以尖刻之语到处挑起“战火”,那就必定招人嫌了。

6. 镇定面对尴尬局面

在一些场合中，人们总是会碰到一些意想不到的事情，也许是自己言语失态，也许是周围环境令自己始料不及，也许是对方反应不如事先预料的那样敏捷。在这种情境下，人们有必要学会控制环境，也就是要随机应变，控制局势，才不致使自己进退两难。

1890年，著名作家马克·吐温一行20余人参加了道奇夫人举行的家宴。

宴会不久就出现了常见的情况：每个人都在跟自己身边的人谈话，慢慢地，大家的声音越来越高，整个会场乱糟糟的一片，简直不像是在举行宴会，而是处在熱鬧异常的菜市场之中。

道奇夫人面露难色，但她不能扫了大家的兴致，马克·吐温也觉察到了这些，但如果在这时大叫一声，让人们安静下来，其结果肯定会惹人不快，甚至闹得不欢而散。怎么办呢？

马克·吐温心生一计，便对邻座的一位太太说：要让他们安静下来，办法只有一个：您把头歪到我这边来，仿佛对我讲的话听得非常起劲，我就压低声音讲话。这样，旁边的人因为听不到我说的话，就会想听我的话了。我只要叽叽咕咕一阵子，你就会看到，谈话会一个个停下来，接着便会一片寂静，除了我的声音之外，不会再有其他任何声音。”

那位太太将信将疑,但她还是按马克·吐温的话做了。于是,马克·吐温低声讲了起来:

“11年前,我到芝加哥去参加欢迎格兰特将军的庆祝活动,第一个晚上设了盛大的宴会,到场的退伍军人有600多人。坐在我旁边的是xx先生,他耳朵很不灵便,有个聋子常有的习惯,不是好好说话,而是大声地吼叫。他有时候手拿刀叉沉思五六分钟,然后会突然一声吼叫,吓你一跳。”

说到这里,道奇夫人那边桌子上的嘈杂声果然小了下来,人们开始好奇地看着马克·吐温,寂静沿着长桌,蔓延开来。马克·吐温用更轻的声音一本正经地讲下去:

“在xx先生不作声时,坐在我对面的一个人对他邻座讲的故事快讲完了。我听到他说‘说时迟,那时快,他一把揪住了她的长发,她尖声叫唤,哀求着,然而他还是无情地把她的脖子按在他的膝盖上,然后用刀子可怕地猛然一划……’”

此时,马克·吐温的目的已经达到,餐厅里一片寂静。他见时机已到,便开口说明为什么要玩这个游戏。他是想请大家记住:参加宴会的人要有素养,要顾及他人的感受,在谈论的时候最好一个一个来,而其余人都要全神贯注地倾听。

人们愉快地接受了马克·吐温的建议,晚上其余的时间里,大家都过得很开心。而马克·吐温也很得意:“我一生中从来没有任何时候比这次更高兴了。这主要是因为我伟大的举动,我能够维持秩序,控制环境……”

我国著名作家谌容访美期间,一次应邀到某大学演讲。大学生们思维活跃,给谌容提出了各种各样的问题,而她也都给以直率的答复。

突然,有人问道:

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

“听说您至今还不是中共党员，请问您和中国共产党的私人感情如何？”

显然，这样的问题是比较棘手的，很容易使人陷入进退两难的尴尬境地。萧容略微沉思了一下，答道：

“首先，我很佩服你。你的情报很准确，我的确不是中共党员。但是，也许你还不知道，我的丈夫是个老共产党员，我们在一起生活了几十年，到目前为止，还没有丝毫离婚的迹象。由此可见，我跟中国共产党的私人感情还是很深的嘛。”

话音未落，博得了满堂的喝彩声。

尴尬局面的出现，往往是刹那间的的事情，如果缺乏镇静，大惊失色，那只能是手足无措，乱上添乱。所以，遇到这样的场合，首先要做的就是保持镇静，冷静地观察局势，然后随机应变，机智巧妙地应付尴尬，甚至将尴尬留给对方。

萧伯纳经常在他写的戏中揭露、讽刺资本家的丑恶面目。一次，一个资本家想在大庭广众之中羞辱萧伯纳一番，他挥着手大声说：

“人们常说，伟大的戏剧家都是白痴。”

萧伯纳毫不生气，反而十分潇洒地笑了笑，随即回敬道：

“亲爱的先生，我看你就是当代最伟大的戏剧家！”

7. 智语妙言解困境

著名诗人莫非应邀到首都师范大学中文系作家班举办学术讲座。诗人讲到自己的诗作时，准备朗诵一段，可诗稿却放在一个学员的课桌上，诗人便走下讲台去拿。由于是阶梯式教室，诗人上台阶时，一不留神一个趔趄倒在第二级台阶上，学员们顿时哄堂大笑。诗人稳住身子，转向学员，指着台阶说：“你们看，上升一个台阶多么不易，生活是这样，作诗亦如此。”这一哲理性的话语顿时赢得了热烈的掌声。诗人笑了笑，接着说，“一次不成功不要紧，再努力！”说着，装着用力的样子走上讲台，继续他的讲座。

有一次，林肯在擦皮靴，某外交官不无揶揄地问：“总统先生，您总是擦自己的靴子吗？”林肯不动声色地回答说：“是啊，那你是经常擦谁的靴子呢？”林肯的高明在于他巧妙地绕开对方所提出的一个判断性问题，进而找出破绽，给对方回敬了一个特指性的反诘。

1972年，尼克松访华，登长城的时候，他因为腿疾只上了三步石级，就站着不动了。于是有记者问他：“总统先生，您为什么不登上最高峰？”尼克松轻松地说：“昨天我与毛泽东的会见已经是最高峰了。”尼克松的高明也在于他善于跳脱，巧妙地避开私事谈国务，虽然答非所问，却能趣在言中。

杨澜在主持一次知识问答类节目时，问道：“阿拉伯某小

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

国的公园里，常常有武士模样的人摇着铃铛走东串西，这是干什么的？”参赛者的回答各种各样，结果都是错的。最后杨澜告诉大家谜底：“这是卖茶水的人。”此时杨澜见参赛者情绪有些低落，赶快补上一句：“看来这地方的水真是太宝贵了，卖茶水的人也穿戴得这么漂亮，把我们都迷惑了。”这句话看来很平常，可一声“我们”，拉近了双方的距离，化解了参赛者由于回答错误可能带来的尴尬；一个自圆其说的道理，消除了参赛者心中的不快，避免了可能出现的冷场。

8. 积极改善对你不利的境况

人际关系大师卡耐基讲过这样一件事：

他每季都要在纽约的某家大旅馆租用大礼堂 20 个晚上。用以讲授社交训练课程。

有一个季度，他刚开始授课时，忽然接到通知，房主要他付比原来多三倍的租金。而这个消息到来以前，入场券已经印好，而且早已发出去了，其他准备开课的事宜都已办妥。

很自然，他要去交涉。怎样才能交涉成功呢？他们感兴趣的是他们想要的东西。两天以后，他去找经理。

“我接到你们的通知时，有点震惊。”他说，“不过这怪不得你。假如我处在你的位置，或许也会写出同样的通知。你是这家旅馆的经理，你的责任是让旅馆尽可能地多盈利。你不这么做的话，你的经理职位难得保住，也不应该保得住。假如你坚持要增加租金，那么让我们来合计一下，这样对你有利还是不利。”

“先讲有利的一面”，卡耐基说，“大礼堂不出租给讲课的而是出租给举办舞会、晚会的，那你可以获大利了。因为举行这一类活动的时间不长，他们能一次付出很高的租金，比我这租金当然要多得多。租给我，显然你吃大亏了。

“现在，来考虑一下，不利的一面。首先，你增加我的租金，却是降低了收入。因为实际上等于你把我撵跑了。由于我付不

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

起你所要的租金,我势必再找别的地方举办训练班。”

“还有一件对你不利的事实。这个训练班将吸引成千的有文化、受过教育的中上层管理人员到你的旅馆来听课,对你来说,这难道不是起了不花钱的活广告作用了吗?事实上,假如你花 5000 元钱在报纸上登广告,你也不可能邀请这么多人亲自到你的旅馆来参观,可我的训练班给你邀请来了。这难道不合算吗?”

讲完后,卡耐基告辞了:

“请仔细考虑后再答复我。”

当然,最后经理让步了。

在卡耐基获得成功的过程中,没有谈到一句关于他要什么的话,他是站在对方的角度想问题的。

可以设想,如果他气势汹汹地跑进经理办公室,提高嗓门叫道:

“这是什么意思!你知道我把入场券印好了,而且都已发出,开课的准备也已全部就绪了,你却要增加 300% 的租金,你不是存心整人吗? 300%! 好大的口气! 你病了! 我才不付哩!”

想想,那该又是怎样的局面呢? 大争大吵必然砸锅了,你会知道争吵的必然结果:即使他能够辩得过对方,旅馆经理的自尊心也很难使他认错而收回原意。

记住:假如有什么成功的秘诀的话,就是设身处地替别人想想,了解别人的态度和观点;而一味地为自己的观点和主张作争辩,往往只会陷于顶牛抬杠的境地。

除了卡耐基上面采用的“设身处地”的方法,还可以采用以下技巧:

(1)以情感化

在美国经济大萧条时期,有一位 17 岁的姑娘好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天,店里来了一位 30 岁左右的贫民顾客,他衣衫褴褛,一脸的悲哀、愤怒,他用一种不可企及的目光,盯着那些高级首饰。

姑娘要去接电话,一不小心,把一个碟子碰翻,六枚精美绝伦的金戒指落到地上,她慌忙捡起其中的五枚,但第六枚怎么也找不着。这时,她看到那个 30 岁左右的男子正向门口走去,顿时,她醒悟到了戒指在哪儿。当男子的手将要触及门柄时,姑娘柔声叫道:“对不起,先生!”

那男子转过身来,两人相视无言,足足有一分钟。

“什么事?”他问,脸上的肌肉在抽搐。

姑娘一时竟不知说些什么,该怎么说。

“什么事?”他再次问道。

“先生,这是我头回工作,现在找个事儿做很难,是不是?”

姑娘神色黯然地说。

男子长久地审视着她,终于,一丝柔和的微笑浮现在他脸上。

“是的,的确如此。”他回答,“但是我能肯定,你在这里会干得不错。”

停了一下,他向前一步,把手伸给她:

“我可以为您祝福吗?”

他转过身,慢慢走向门口。

姑娘目送着他的身影消失在门外,转身走向柜台,把手中

握着的第六枚金戒指放回了原处。

这位姑娘成功地要回了青年男子偷拾的第六枚金戒指的关键是，在尊重谅解对方的前提下，以“同是天涯沦落人”凄苦的话语博得对方的真切同情。对方虽是流浪汉，但此时却握有打破她的饭碗的金戒指，极有可能使她也沦为“流浪汉”，因此，“这是我头回工作，现在找个事儿做很难”，这句真诚朴实的表白，却包含着惧怕失去工作的痛苦之情，也包含着恳请对方怜悯的求助之意，终于感动了对方，对方也巧妙地交还了戒指。试想想，如果呵责怒骂，甚至叫来警察，也可能找回戒指，但姑娘的“饭碗”保得住吗？

(2) 顺水推舟

一次在酒家里，一位外宾吃完最后一道菜，顺手把制作精美的景泰蓝食筷“插入”自己的口袋。

这时，服务小姐看到了，但她没有当场给以难堪，而是不露声色地迎上前去，双手捧着一只装有景泰蓝食筷的绸面小匣说：

“先生，我发现您在用餐时，对我国景泰蓝食筷颇有点爱不释手之意。非常感谢您对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们感激之情，经经理同意，我们把这双图案最精美的景泰蓝食筷赠送给您，并按最优惠价格，记在您的账上，您看好吗？”

这位外宾自然明白这些话的弦外音。在表示谢意之后，他借口多喝了两杯，误将食筷插入衣袋，从而，借此下了台阶。

中国的景泰蓝工艺，堪称世界一绝。这位外宾爱不释手，并想趁乱混水摸鱼，据为己有，也情有可原。但如果听之任之

则国家不仅要受损，而且会引起连锁反应式的严重后果。因此，制止是必需的，但不能直言不讳地指责，那样会置对方于难堪的境地，严重的话可能造成国际上的不良影响。服务小姐顺水推舟的手法既保住了客人的面子，又避免了国家遭受不必要的损失。

(3)为对方指明道路

一次，某厂职工老王到外地出差。临返回时恰好遇见邻厂的一辆卡车，他就想搭这辆卡车回去，尽管老王不认识司机，但是经过交谈还是搭上了车。老王回家后才发觉有只提包放在车上忘记带回了，他立即返回去找，已不见提包踪影。第二天，老王找到司机家中，先感谢他帮忙捎脚儿，然后说自己忙乱中把一只提包落在车上，他说：

“一发现不在，家里人就催我快找，我说不要紧，那位师傅的为人很好，又没别人，他见到后一定会帮助收起来的。”

听了老王这番话，司机略一思忖，说：

“收车后发现有一只提包，我断定是你忘记拿走，放在车上怕出差错，就拿回来了。”说着，从里屋拿出了那只提包。

老王的提包失而复得，绝非偶然。他找到那位司机后，除了十分客气地感谢司机帮忙外，几句话说得非常自然、得体，毫不矫揉造作。在介绍自己忙乱中把一只提包遗忘在车上的情况后，借转述与家人的对话巧妙地赞颂了司机。说“师傅的为人很好”，是称赞他品行端正、情操高尚、乐于助人，不会贪小便宜；说“他见到后一定会帮助收起来的”，则是称赞其责任心强，处理问题非常小心在意，妥善周到。这就明确地表达了

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

对司机为人处事、人格道德的肯定与尊重,这种肯定与尊重则满足了对对方希望得到他人尊重和做一个高尚的人的心理需要。司机在得到激励的同时也自励——以实际行动作出回应,于是拿出提包给了老王。

9. 挽回别人失言后的尴尬局面

实习期间,一位实习老师在黑板上刚写了几个字,学生中突然有人叫起来:

“老师的字比我们李老师的字好看!”

真是语惊四座,稚幼的学生哪能想到:此时后座的班主任李老师该多么尴尬!对这位实习生来说,初上岗位,就碰到这般让人难堪的场面,的确使人头疼,以后怎样同这位班主任共度实习关呢?怎么办?转过身来谦虚几句,行吗?不行!这位实习生灵机一动,装作没有听到,继续写了几个字,头也不回地说:

“不安安静静地看课文,是谁在下边大声喧哗!”

此语一出,后座的李老师紧张尴尬的神情,顿时轻松多了——尴尬局面也随之消除。

这里的实习老师巧妙地运用了“装作不知道”的技巧,避实就虚,避开“称赞”这一实体,装作没有听清楚,而攻击“喧闹”这一虚象。既巧妙的告诉那位班主任“我根本没有听到”;又敲打了那位学生的称赞兴致,避免了学生误认为老师没有听见可能再称赞几句,从而再次造成的尴尬局面。

“装作不知道”,就是指对别人的话装作没有听到或没有听清楚,以便避实就虚、猛然出击的处理问题的方式。它的特点是:说辩的锋芒主要不在于传递何种信息,而是通过打击、

第三章 化解尴尬的即兴口才、随身口才、灵感口才

转移对方的说辩兴致使之无法继续设置窘迫局面，化干戈为玉帛，能够寓辩于无形，不战而屈人之兵。当然惟有具有深阅历的人方能达到这种效果。在人际交往中，这种方式的使用场合很多。

在人际交往中，有许多场合都可以使用“装作不知道”的办法，躲开别人说话的锋芒，然后避实就虚、猛然出击。其技巧关键在于躲闪避让的机智，虽是“装作”，正如实施“苦肉计”一样，却一定要表演得自然。

第四章

反击小人的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 对付“狗眼看人低”的人的口才技巧

社会上有些人在做人做事时总是太注重外表，好像一个人的外表就能够代表一切似的。不错，古人是有“远敬衣帕，近敬钱财”之说，但殊不知“包子有肉不在褶上”，正因为如此，才使得一些“狗眼看人低”的势利小人一次次地栽了大跟头。

1926年，鲁迅在厦门大学任教时，由于工作繁忙，常常一个多月才理一次发。

一次，鲁迅路过闹市区一家颇为讲究的理发厅，就信步走了进去。理发师见他身着一件灰旧长袍，脚穿一双旧布鞋，就冷冰冰地招呼他坐下，然后便胡乱地剪了一通，不到十分钟就理完了。鲁迅并不说什么，随手抓了一把钱给他就走了。理发师数了数，竟比规定的价钱多了几倍。

过了一个多月，鲁迅又来到这家理发厅，恰巧又碰到了那位理发师。鲁迅虽然还是那身打扮，但却受到热情的招待。那位理发师又是献茶又是递烟，理发时也格外细心周到。他原以为鲁迅一定会给他更多的报酬，谁知鲁迅只按价付钱，分文也没多给。

理发师硬着头皮问：“先生，这次您给我的钱怎么还没有上次得多？”

鲁迅不无讥讽地说：“道理很简单！你上次给我乱剪，我就乱给；这次你给我认真地剪，我当然要认真地给了。”

一次，有一位大人物想请著名的画家徐悲鸿为他画一幅像。

然而，登门求画，一怕有失身份，二怕遭到拒绝，脸上不好看，于是煞费苦心，决定宴请徐悲鸿一次，准备在宴会上提出这个要求。

这一天，徐悲鸿徒步来到这位大人物的官邸，随着前来赴宴的人群走进客厅。

那些西装革履的先生走进客厅时，接待人员点头哈腰，捧着笔砚请他们签名留念；而徐悲鸿进来时，他们误以为是随从，根本不予理会。

过了一会儿，梅兰芳走进客厅，大人物和其他来宾都走上前迎接。梅兰芳却径直走向一直被冷落的徐悲鸿。

大人物故作谦恭地问：“梅先生，这位是……”

梅兰芳说：“怎么，你还不认识？他就是画法研究会导师徐悲鸿先生啊！”

大人物这才恍然大悟，连声说：“失礼了，失礼了！”

徐悲鸿站起身来说：“我本来就不是来赴宴的，而是来对你的盛情表示感谢的。”说完告别梅兰芳，扬长而去。

其实，徐悲鸿也还算是客气的。虽说他也给了对方以警戒，但毕竟还没有让他们十分难堪。同样的情况，木工的祖师鲁班就处理得很特别。

鲁班有个徒弟，跟鲁班学艺两年，自以为很了不起了，便提出提前出师，而且，言行之中对鲁班有不敬之意，鲁班没吱声，也就放其出师了。谁知徒弟走后，却发现鲁班腕里照常有两个人的拉锯声，他很纳闷，回去偷窥门缝一看，发现鲁班竟做了一个木头人拉锯，这才知道自己技术仍旧没有师傅高。于

是他又厚着脸皮去找鲁班，要鲁班教他做木头人的技巧。鲁班答应了，让他自己去照着木头人量尺寸，他一切都量好了，又照着鲁班做的原样，做了一个。可是，任他怎么调理，那木头人都不能像师傅的一样与他拉锯，无奈，他又去问鲁班：“师傅，我做的木头人为什么不能拉锯呢？”鲁班说：“你都量了吗？”徒弟说：“量了。”鲁班拿起木头人看了看说：“啊，怪不得呢！你只量了四肢和手脚，却没量（良）心哪！”徒弟听了后，惭愧地走了。

中国人不讲究施恩图报。但是中国人又最恨忘恩负义的人。所以，凡遇有忘恩负义之徒，多半也采用借个因由损坏他的办法。

从前，有个县官得了重伤寒，经许多大夫医治，却越治越重，眼看就要断气了。这时街上来了一位手摇串铃的大夫。这位大夫一边摇铃一边喊：“俺姓刘，名芳，号胜仙，世代祖传，专治伤寒，药到病除，起死回生！”

县官的亲属觉得病人反正没啥指望了，就把刘芳请了进来，让他死马当活马医。没想到这位大夫还真有两下子，他给县官扎了几针，病情当下就好转了，接着刘大夫又开了几付药，病竟完全好了。

县官的病刚好没几天，上司来了公文：提升他为州官，限三日之内办好手续走马上任。于是，上任这天，县官派人给当地的大小官吏、绅士、富商、知名要人等一一送去请贴，邀请他们前来赴宴，惟独忘了刘胜仙。

所有被邀之人都来了，一个个长袍马褂，还有金银珠宝等厚礼，真个是车马盈门，他们一来祝贺县太爷病愈，一来恭贺县太爷获荣升，好不热闹。

第四章 反击小人的即兴口才、随身口才、灵感口才

当然，每来一位宾客，县官也都亲自应酬和照应，因此他忙碌个不停。正午时分，待各位宾客到齐以后，县官又吩咐道：“各府柜上的财东、掌柜、老爷先生们请到正厅入席，陪同前来的家人、随从们到西厢就座。”

于是人们纷纷离身入席就座。这时惟独一人，穿一件破大褂，站在正当院，一动不动。县官以为是个随从，便不高兴地说：“这位伙计，请去西厢就座吧。”但是那人抬起头来说：“我不是来做客的，也不是哪家的随从，我用不着入席。你大病初愈，气血损亏，四肢无力，身体虚弱，还应继续服药补养，我是特意为您送药的。”

县官仔细一看，这才认出那人就是给他看病的刘胜仙大夫。忙说：“哎呀，原来是救命恩人，快请正座，请！请！”

刘大夫人席以后说：“本想早点给你把药送来，免得在酒席上打搅。可是贱内有个脾气，说你贵体初愈又逢官职高升，大人有个大脸，小人有个小脸，就让我给您代个谜语以祝大人荣升。因此，也就多有打搅了。”

县官一听很高兴，以为刘大夫是故意给自己解围，于是急忙问：“什么谜语，快念来我听。”

刘大夫说：“没什么新奇的，女人家，只是以她做活用的针做谜底，随便编个话不值一提。”

那些豪绅、官吏们一听，知道是县官的救命恩人，为了讨好县官也搅和着说：“能不能说一遍让我们也猜猜呀！”

刘胜仙故意推辞，这时县官又迫切地说：“恩人就别推辞了，即是夫人大作一定是别有新意，不妨说来，让大家听听，也为宴会祝兴。”刘大夫推辞不过才说：“承蒙不弃，只好献丑了。”谜语是：

瘦小个儿铁铸的身，
终生侍奉女权裙。
有眼长在屁股上，
只认衣裳不认人。

众人听罢，皆都哑然。

这就是说人生在世，不能太势利。尤其是受人恩惠的人，更不能好了伤疤忘了疼。中国是礼仪之邦，讲究的是“受人滴水之恩，当以涌泉相报”。所以，不管任何时候都不能狗眼看人低，否则就像这位县官一样，挨顿臭骂，还会被人耻笑，再遇事情的时候，难免被人说是忘恩负义之徒。要知道，好名不传远，坏名传千里，久而久之，你再有权势，人们也会对你敬而远之的。因为“一个交着百个瞧”，你的形象已经被社会确认，纵然想再挽回也是困难的。

2. 让谩骂者乖乖住口

谩骂是人所共知的一种恶习。它虽然被文明人嗤之以鼻，但是又时不时地让你碰到，并搞得你进退两难，十分难堪。那么，怎样做才能使这些谩骂者乖乖住口呢？

(1) 蛇打七寸，迫使对方低头求饶

谩骂者看上去不可一世，实际上这些人本身又往往有着这样那样的有些还是致命的薄弱环节，而这正是谩骂者最怕触及的。一旦抓住了他的这个薄弱环节，他必然乱了阵脚，低头求饶。

地处城郊某村的一个组长，因为这个村所处的特殊位置，靠卖地皮和经营房地产发了财，于是他就买了个“大哥大”，一个月的电话费就在两千元以上。一次，乡党委副书记根据群众的反映找他谈话，谁知刚开了个头他就坐不住了：“你是听了哪个烂心肺的挑拨啦？我把这个只能种菜的组弄成今天这个样子，只要眼睛不瞎的人都能看得见。是哪个说的，你告诉我，我去和那个龟孙当面对质。”边说边拍桌子让这个乡党委副书记交出告状者。那个乡党委副书记见状，不紧不慢地说：“你不要骂，我已经成立了一个调查组来调查你的经济问题，准备先从你动用公款购买和使用‘大哥大’人手，看看你每月两千多

元的电话费已经开了多少个月。”听了这话,他的嚣张劲像裂了口的皮球顿时泄了气,马上向那个副书记道了歉:“刚才是我有眼无珠,你大人不记小人过,还望高抬贵手!”可见,不是抓住他有经济问题的薄弱环节,还不知他要骂多少人,骂到什么时候呢!

(2)泰山压顶,凭借威势震慑对方

面对谩骂者,常常是有理说不清;就是你想好了话题准备开讲,那不断头的谩骂之语也让你无法插嘴。这时你就得用一种强有力的手段对其进行强刺激,方能使其昏涨的头脑得到清醒。

某局组织人事科的办事员被调去资料室工作。局长找他谈话时,他冲着局长问:“你凭什么把我从组织人事科调出来?”“因为考虑到你已经不适合再干组织人事工作了,管资料对你更适合。”“什么鸟的事的更适合?你们这些当局长的,嘴里说的冠冕堂皇,一肚子男盗女娼;你别以为我什么都不知道!我今天就骂你们乌龟王八蛋,看看你们能把我怎么的!”说完就开骂了。局长见他耍出一副无赖相,遂拍案而起:“你给我住口!这局机关是个文明场所,不是你要骂就可以骂的放牛场!你再骂一句,明天你就给我下岗,回家对着你的家人骂去。”办事员听了这话,骂声停止了,局长又说:“你知道我有什么见不得人的事,尽可向上级机关反映;你对工作分配有意见,向领导提出也是允许的,但像泼妇一样骂街是不允许的。”听了局长的最后通牒和忠告,这个办事员不仅不骂了,反而吞吞吐吐地检讨起他的谩骂行为了。

(3) 营造氛围,发挥众人的力量取胜

漫骂者之所以能够骂下去,有时是有其特定环境的。诸如,有人看热闹使他火仗风势,有人帮他喝彩起着声援作用,有人同漫骂者一唱一和等等,这都为漫骂者创造了一种肆无忌惮、恣意漫骂的氛围。如果我们反其道而行之,营造一个与漫骂者相对的另一氛围,同样可以取得良好的遏制漫骂的作用。

某工商管理所刘同志为了整顿市场秩序,在驱赶影响交通的菜摊时,遇到一个胡搅蛮缠的菜贩子。这个人把菜摊摆在路中间,影响来回买菜的人走路,刘同志反复要求让他到路边去卖,他就是只当没有听见;待刘同志动手把那菜摊子往边挪动的时候,那卖菜的拽着菜摊子不让他挪。纠缠中菜撒了一地。于是菜贩子就开始大骂。看着围观的人越来越多,刘同志知道理在自己,群众在自己一边,于是大声对大家说:“我现在请大家看一出无需花钱的骂人表演,表演者是这个不守市场规矩、影响大家交通的人,请大家看看他能不讲道理到什么程度。”这个神气活现的漫骂者,看到周围愤怒、嘲笑的众人面孔,几句骂下来,就感到底气不足,在众人的指责、劝告下,只好低头去收拾撒在地上的菜,并把摊子摆在路边。这种戏剧性的效果,实际上就是氛围在起作用。

(4)等待机会,伺机迫其进入窘境

由于被骂者和漫骂者的具体情况不同,也不是漫骂者一出口立即就可以找到制服他的方法或切入点的。而没有选择好突破口就贸然出击,不仅不可能一拳击败对方,而且还会让对方看出破绽,从而招致更加厉害的漫骂。等待机会,则是一种退一步进两步的策略。

一辆公共汽车的售票员在督促乘客买票时,一个没有买票的乘客说他已经买票了;让他把票拿出来检查时,他说买了之后又丢了;还没来得及再问什么,那个乘客就开骂了,一直骂到车子开到终点,售票员坚持让他买票,他竟然拉着售票员去找经理讨“公道”。面对骂个不停的乘客,经理耐着性子听他陈述完事情的经过。经理弄清了事情的真相后,问:“你在哪个车站上的车?”“到终点站下车该买多少钱的票?”“你给了售票员多少钱?”这个根本就没有买票的乘客由于没有这种准备,一开口就把票价讲错了:把该买一元钱的票说成该买五角。这下子被经理抓住了理:“这段路的票价是一元钱,而售票员卖给你五角钱的票是怎么回事?是不是你把站名报错了?你说给了她一元钱,她找给你五角,你又没下车,在车上又没买什么货物,怎么那五角钱也没了?不买票被查出来,不仅要补票,而且要罚款,这是公司的规矩。你这个情况,即使你买了五角钱的票,还有五角钱的票也应当补,还应当罚款。你看怎么办好,要不,咱们就到派出所去处理这件事。”漫骂者一听要去派出所,立即说:“这点小事就不必去派出所了。”经理说:“那不行,我们不能冤枉一个好人,也决不放过一个有问题的人。”当经

第四章 反击小人的即兴口才、随身口才、灵感口才

理拨动派出所的电话时,谩骂者马上按下按键,主动承认了没买票的事实,并表示愿意接受补票罚款的处理。此事处理得如此圆满,不得不归功于以静待动的策略。

要使谩骂者闭嘴,办法虽然很多,但其中却有一个共同的诀窍,那就是研究、分析谩骂者的具体实际,特别是他的不善的来意,然后有针对性地选准突破口,集中火力进行反击,即可置谩骂者于窘境。

3. 如何用委婉的语气使对方知趣

(1) 说话听声，锣鼓听音

生活中有大量的话不用直接说出来，话里带出来就行了，更有不能直言的意思，得靠暗示来表达。于是便有一语双关、含沙射影、指桑骂槐等旁敲侧击的艺术性语言。

1952年，正在苏联访问的美国副总统尼克松将去苏联其他城市访问。苏共总书记勃列日涅夫到莫斯科机场送行。正在这时，飞机出现故障，一个引擎怎么也发动不起来。机场地勤人员马上进行紧急检修。尼克松一行只得推迟登机。

勃列日涅夫远远看着，眉头越皱越紧。为了掩饰自己的窘境，他故作轻松地说：“总统先生，真对不起，耽误了你的时间！”一面说着，一面指着飞机场上忙碌的人群问：“你看，我应该怎样处分他们？”

“不，”尼克松说，“应该提升！要不是他们在起飞前发现故障，飞机一旦升空，那该多么可怕啊！”尼克松的话里有辛辣的讽刺、涩涩的挖苦、无声的指责，而这些却是以貌似夸奖的话传达了出来的，听了这话，除了苦笑，还真什么也说不出：人家可没有任何难听的话，何必落个“自作多情”，“神经过敏”的把柄呢。不过，多练习“解话”、“接话”的功夫可提高你表达言外之意的本领。

第四章 反击小人的即兴口才、随身口才、灵感口才

接话很简单,可以回答,可以附和。解话似也不难,除了直言明意易于理解外,“听话听声,锣鼓听音”也能帮你听出言外之意来。但在实际交谈中,却并不是每个人都能解话准确、接话恰当的。

接话的正确与否,除了说话者自身的修养及驾驭语言的能力外,很大程度还取决于“解话”的准确与否,切不可小看“解话”错误,这不仅是制造几个笑话的小事,还影响到人际交往是否会产生矛盾和误会。

有时也许别人会忽略你的信息,因为他们没有抓到你话中的真意。我们先来说一则误解的故事,希望以后你与他人沟通时,能让人明白你这话是对他说的。

小强尼对老师说:“我不想吓唬人,不过我爸说,如果我的成绩再不进步的话,就有人要挨一顿打了。”

误解的可能性要求我们在表达的时候,不但要注意字面表达是否得体,也要注意可能出现的会话隐涵是否恰当。例如,有一句流行的广告词“嘉士伯可能是世界上最好的啤酒”(模仿此句的广告词也有不少)。有人认为这句广告词说得比较实在,没有夸大其辞,但如果我们从会话隐涵的角度来看,毛病就出现了。根据量的准则,该句话涵“嘉士伯不一定是世界上最好的啤酒”,意即“嘉士伯可能不是世界上最好的啤酒”,显然这是广告主和作者所不愿意接受的无用话涵。再以日常生活为例,假如你到朋友家做客,千万不能对食物或玲珑精品大加赞美,例如不能说“这瓶酒真好,我见都没见过”、“这打火机挺漂亮的”等等,否则作的朋友会以为你想喝酒或索要礼品了。

不过,万一你说了一句含有无用活涵的话语,那也不必惊

慌失措,因话涵有一个重要的特性,就是可消去性。据英格兰语言学家盖士达的论证,话语的字面所断定的内容要强于它的会活隐涵,因此可以用话语本身来消去会话隐蔽。我们把上面的例子引申一下,当你在朋友家做客,贸然说出“这瓶酒真好,我见都没见过”时,你的朋友定会认为你想喝这瓶酒,因为这句话语本身就有“想喝这酒”的话涵,但这时你也不必惊慌,你可以把语气转一转:“可惜我没有喝酒的口福,我对酒精过敏。”这样便会消去此话涵,从而让你的朋友如释重负。

(2)暗藏释说,以柔克刚

在日常生活中,直接辱骂别人,听话人当然很容易能听出来,如果说话人是利用会话隐涵来侮辱人,听话人就更应注意了。听话人不仅要善于听出对方的恶意,而且必要时可以“以其人之道还治其人之身”,给对方一个含蓄的回去。据说,有一位商人见到诗人海涅(海涅是犹太人),对他说:“我最近去了塔希提岛,你知道在岛上最能引起我注意的是什么?”海涅说:“你说吧,是什么?”商人说:“在那个岛上呀,既没有犹太人,也没有驴子!”海涅回答说:“那好办,要是我们一起去塔希提岛,就可以弥补这个缺陷。”这里商人把“犹太人”与“驴子”相提并论,显然是暗骂“犹太人与驴子一样,无法到达那个岛”,而海涅则听出了对方的侮辱和取笑,回答时话里有话,暗示这个商人是个驴子,使商人自讨没趣。

在交际场合,遇到小人含沙射影,指桑骂槐,我们可采用以下策略:

①以牙还牙。及时巧妙地抓住对方讲话内容中的漏洞反

戈一击，来揭露丑恶，戏弄无知，回击恶意的挑衅，以解脱作的窘境。安徒生十分简朴，曾戴着一顶破帽子在街上行走，有个过路人取笑他：“你脑袋上边那个玩意是什么？能算是帽子吗？”安徒生随即回敬道：“你帽子下面那个玩意是什么？能算是脑袋吗？”一生敏捷的安徒生这一答话，就是沿用对方讥笑话的句式来讥笑对方，使旁观者痛快淋漓，觉得酣畅。

②以退为进。有时在交谈中，表面退缩，实则是为了更有力的反击，就像拉弓射箭一样，先把手往后拉，目的是为了把箭射出去更有力。古代齐国晏子出使楚国，因身材矮小，被楚王嘲讽：“难道齐国没有人了吗？”晏子说：“齐国首都大街上的行人，一举袖子能把太阳遮住，流的汗像下雨一样，人们摩肩接踵，怎么会没有人呢？”楚王继续揶揄道：“既然人这么多，怎么派你这样的人出使呢？”晏子回答说：“我们齐王派最有本领的人到最贤明的国君那里，最没出息的人到最差的国君那里。我是齐国最没出息的人，因此被派到楚国来了。”几句话说得楚王面红耳赤，自觉没趣。这个故事中晏子的答话就是采用以退为进之法，貌似贬自己最没出息，所以才被派出使楚国，这是一“退”，实则是讥讽楚王的无能，这是“进”；以退为进，绵里藏针，使楚王侮辱晏子不成，反受奚落。

③暗藏锋锐。在某些场合，将某一固定词拆开来解释，赋予原词新奇意境，使能化腐为奇，博得喝彩。有一次，周恩来接见美国记者，有个不怀好意的记者挑衅地问：“总理阁下，你们中国人为什么把人走的路叫马路呢？”周恩来总理听了，很自豪地回答说：“我们中国走的是马克思主义之路，简称为马路。”那个记者听后哑口无言，一副窘态。周总理这一妙答，巧妙利用诉调法，创造了一种新奇的含意，时而山重水复，忽而

柳暗花明，点石为金，化拙成巧。既维护了中国人的尊严，又巧妙地回击了那个美国记者。真可谓藏锋处鬼神莫测其渊，露锐处天下英挡其势。

④以柔充刚。例如，甲乙两人关系不好，一次在小巷中狭路相逢，甲傲慢地说：“我就不给你让路，你能把我怎么样？能把我吃掉吗？”乙慢条斯理地说：“我当然不能吃掉你，因为我是牧民。”乙的回答看似向甲妥协，但实际上是暗骂“甲是个牲口”。

话里藏话，总体上有两个基本功：一是能够听出对方的弦外之音，恶毒之意，否则便会成为笑柄，白白被人耍了自己还陪着笑脸。二是要委婉含蓄地表达自己，话说得很艺术，又让听话之人心领神会，明白你话中的锋芒所在。你的敌人发出的旁敲侧击之音，暗含恶毒之意，这是一种无形的霹雳，甚至会让你身败名裂，万万不可小觑。对待居心不良的暗算之“飞镖”的上策便是接镖有术，还以颜色。维护自己的名声和面子，是自我保护。立足于世的必备功夫。

(3) 驳人面子，点到为止

在人际关系中，出于各种原因有时我们会驳别人的面子，这种事情如处理不当，便容易得罪人，结仇家；别人有亏于你，也应该“得饶人处且饶人”，但“饶人”的表示又不能生硬；向心爱的人倾诉衷肠，也要委婉含蓄，力戒鲁莽。利用话里藏话暗示他人，是时刻离不开的奥妙技巧。

①拒绝有方。有些求人的人，由于种种原因，不好意思直接开口，喜欢用暗示来投石问路。这时你最好用暗示来拒绝。

两个打工的老乡，找到城里工作的李某，诉说打工之艰难，一再说住店住不起，租房又没有合适的。言外之间是要借宿。

李某听后马上暗示说：“是啊，城里比不了咱们乡下，住房可紧了。就拿我来说吧，这么两间耳朵眼大的房子，住着三代人。我那上高中的儿子，没办法晚上只得睡沙发。你们大老远地来看我，不该留你们在我家好好地住上几天吗？可是做不到啊！”

两位老乡听后，就非常知趣地走开了。

②指责有术。一般说来，争辩中占有明显优势的一方，千万别把话说得过死过硬，即使对方全错，也最好以双关影射之言暗示他，迫使对方认错道歉，从而体面地结束无益的争论。有一个机关工作人员在一家餐馆就餐时，发现汤里有一只苍蝇，不由大动肝火。他先质问服务员，对方全然不理。后来他亲自找到餐馆老板，提出抗议：“这一碗汤究竟是给苍蝇的还是给我的，请解释。”那老板只顾训斥服务员，却全然不理睬他的抗议。他只得暗示老板：“对不起，请您告诉我，我该如何对这只苍蝇的侵权行为进行起诉呢？”那老板这才意识到自己的错处，忙换来一碗汤，谦恭地说：“你是我们这里最珍贵的客人！”显然，这个顾客虽理占上风，却没有对老板纠缠不休，而是借用所谓苍蝇侵权的类比之言暗示对方：“只要有所道歉，我就饶恕你。”这样自然就十分幽默风趣又十分得体地化解了双方的窘迫。

③以喻止兵。在双方激烈的争论中，占理的一方如果认为说理已无法消除歧见时，不妨采取一种外强中干的警示性言语来中止争论，结束冲突。将一个两难选择摆在对方面前，使

之失去最后挣扎的基础,就有可能收到警心诫人、平息争辩的效果了。生物学家巴斯德,一次在实验室工作时,突然一个男子闯进来,指责他诱骗了自己的老婆。争论中双方提出决斗。清白占理的巴斯德完全可以将对方赶出门去,或者奋起决斗,但是那样并不能解决问题,甚至会造成两败俱伤的恶果。这时候巴斯德沉着地说:“我是无辜的……如果你非要决斗,我就有权选择武器。”对方同意了。巴斯德指着面前的两只烧杯说:“你看这两只烧杯,一只有天花病毒,一只有净水。你先选择一瓶子喝掉,我再喝余下的一瓶,这该可以了吧?”那男子怔住了,他一下子陷于难解的死结面前,只得停止争论与挑战,尴尬地退出了实验室。无疑,正是巴斯德提出的柔中带刺的难题,才最终使决斗告吹。

④释义却难。作出一定的解释,借以表达自己的不满。例如:有一位姓周的女士因公出差,在火车上与一位看起来挺有涵养的男士坐在一起。这位男士主动和她搭讪,周女士觉得一个人干坐着也挺乏味的,于是就和他攀谈起来。开始时这位男士还算规矩,和周女士只是谈谈乘车难的感受以及交流交流对当今社会上一些不合理现象的看法。可不知怎的,谈着谈着,这位男士竟然话题一转,问了周女士一句:“你结婚了吗?”周女士一听顿生厌恶,于是她态度平和地对那位男士说:“先生,我听人说过这样一句话,前半句是‘对男人不能问收入’,所以我才没有问你的收入;后半句是‘对女人不能问婚否’,所以你这个问题的我是不能回答了!请原谅。”那位男士听周女士这么一说,也觉得有点后悔,尴尬地笑了笑,不再说话了。我们不能不佩服周女士的应变口才。寥寥数语,既表达了对对方失礼的不满,又没有令对方下不来台,可谓一举两得。

⑤仅装糊涂。听话人听出了说话人话中有话,但却装作没有听出,使对方无计可施。例如,小明对爸爸说:“爸爸,今天小伟的爸爸带小伟出去玩了。”小明的爸爸回答说:“是呀,我知道了。”这里小明的言外之意是想叫爸爸也带他出去玩,小明的爸爸也听出了儿子的用意,但他故意装糊涂。

⑤暗中交心。从一个人的表情、举止等身体语言能够看出一个人的内心世界。有涵养的恋人往往能从对方的一举一动甚至一颦一笑中体察到他(她)的内心情感。当男友观看节目总喜欢滔滔不绝地发表评论影响女友,女友可以用适当的身体语言来表示内心的不满。比如神情专注地观看节目表示无法分心听他的高论,或者找一本杂志来看。以转移视线表示兴趣不一。恋爱时有些感情热烈的男孩子往往难以控制自己的情感。目光或举止会有意无意地流露出某种企盼。聪明的女友该怎样对待这种过分的表示呢?大声地斥责容易伤害对方的感情;任其所为又并非己愿。那么,用愤怒的目光注视他,或者拉下面孔,做出一副冷漠的神情,定能让他知道自己内心的不满,继面不敢随随便便。

4. 以牙还牙“修理”尖酸刻薄的人

为人不可囿于宽厚，而应学会对他人的无礼进行还击。对吹毛求疵、嘲笑挖苦者以牙还牙，反唇相讥。对方存心让你下不来台，你怎能只是呆张着口而不自卫还击呢？

反讥让攻击者自食其果。首先要会借力使力，顺水推舟，借石反砸。其次要冷静沉着，一击即中要害，用力迅猛，使对方一下子就哑口无言。最后要注意区分对方的攻击性质。他是侮辱性的，便叫他自取其辱；他是讽刺性的，就让他“回收”讽刺。总之，是要让攻击者的用力与其受到的反击力成正比。

对付讥讽，应在我方发动攻击时，毫无疏露，让对方无从还口；或掩藏弱点，让他一时寻不到破绽，没有反击点，借不上力。而掌握这个反讥点就是对付这种人的切入点和突破口。

反讥便应注意言行谨慎。尤其在使用讥讽时，要多些自嘲和善意的抚慰，让对方感受到你的良苦用心而乐于受之。

(1) 做人不可一味地宽厚

两个朋友在一家小食店吃饭。桌上有一盅芥茉酱。其中一人以为那是甜酱，他舀了一匙放进嘴里，马上泪流满面。然而，他也想让他朋友上当，所以一点不露声色。对方看到朋友在哭，问道：“我亲爱的朋友，你哭什么？”

第四章 反击小人的即兴口才、随身口才、灵感口才

他回答说：“我想起我的父亲，他在20年前被送上绞架。”

不一会儿，对方也吃了一匙芥菜酱，当他开始扑簌簌地流泪的时候，他的朋友也问他：“那你又在哭什么呢？”

“因为我在想，可惜你没有跟你爸爸同时被送上绞架！”

他的回答可能过于恶毒，但他的朋友、那位第一个吃芥菜酱的人，不是太有失宽厚了吗？也许只有这样对待他才能满足人们的道德感。

由此可见，并非所有失之于宽厚的幽默都不是好幽默。关键看是什么场合，与什么人打交道。苏联诗人马雅可夫斯基才华横溢，有杰出的讽刺才能，又具有很强的个性和正义感。他看不惯并不能容忍一切腐败现象，就对此进行猛烈抨击，但一切依然如故。正因为这样，所以他对于一切无礼的攻击，均抱以尖锐的讽刺和嘲弄。其幽默是以牙还牙、锋芒毕露，同时又妙趣横生。请看他在一次演讲中与个别观众的交战：

他刚讲了一个笑话。忽然有人喊道：“您讲的笑话我不懂！”

“您莫非是长颈鹿！”马雅可夫斯基感叹道，“只有长颈鹿才可能星期一浸湿了脚，到星期六才能感觉到呢！”

“我应当提醒你，马雅可夫斯基同志，”一个矮胖子挤到主席台上嚷道，“拿破仑有一句名言：从伟大到可笑，只有一步之差！”

“不错，从伟大到可笑，只有一步之差。”他边说边用手指着自己和那个胖子。

诗人接着回答条子上的问题。“马雅可夫斯基同志，您今天晚上得了多少钱呢？”

“这与您有何相干？您反正是分文不掏的，我还不打算与任何人分哪！”

“您的诗太骇人听闻了，这些诗是短命的，明天就会完蛋，您本人也会被忘却，您不会成为不朽的人。”

“请您过一千年再来，到那时我们再谈吧！”

“马雅可夫斯基，您为什么喜欢自夸？”

“我的一个中学同学舍科斯皮尔经常劝我：你要只讲自己的优点，缺点留给你的朋友去讲！”

“这句话您在哈尔科夫已经讲过了！”一个人从他座位上站起来喊道。

“看来，”诗人平静地说，“这个同志是来作证的。”诗人用目光扫视了一下大厅，又说道：“我真不知道，您到处在陪伴着我。”

一张条子上说：“您说，有时应当把沾满‘尘土’的传统和习惯从自己身上洗掉，那么您既然需要洗脸，这就是说，您也是肮脏的了。”

“那么您不洗脸，您就自以为是干净的吗？”诗人回答。

“马雅可夫斯基，您为什么手指上戴戒指？这对您很不合适。”

“照您说，我不该戴在手上，而应该戴在鼻子上吗？”

“马雅可夫斯基，您的诗不能使人沸腾，不能使人燃烧，不能感染人。”

“我的诗不是大海，不是火炉，不是鼠疫。”

总之，对于尖酸刻薄者，对于故意寻衅的敌人，我们不可一味地宽厚下去，让小人得意。对这样的人能忍则忍，忍无可忍时，千万不要客气，该反击时就反讥一把。为人兼有软硬两

手,才是处世自保并争取主动的真理。

(2) 让取笑者自取其辱

晋朝刘道真读过书,由于遭受战祸,流离失所,无以为生,只好到一条河边当纤夫。刘道真素来嘴不饶人,喜欢嘲笑别人。一天他正在河边拉纤,看见一个年老的妇人在一只船上摇橹,他便嘲笑说:“女子为什么不在家织布,而跑到河里划船?”那老妇反唇相讥道:“大丈夫为什么不跨马挥鞭,而跑到河边替人拉纤?”

又有一天,刘道真正在草屋里与别人共一只盘子吃饭,见到一个年长的妇人领着两个小孩从草屋前走过,三个人都穿着青衣,就嘲笑她们说:“青羊引双羔。”那妇人望了他一眼,说:“两猪共一槽。”道真无言以对。

生活中,总有那么一些人爱故意找碴儿、寻衅滋事,想让别人下不来台。这时你如果退避三舍,必会遭人耻笑;如果视而不见,也难免有软弱之嫌。你应该化被动为主动,反唇相讥,既可让寻衅者无言以对,也能在主动中有台阶可下。

张和李因意见相左,便想在公众场合故意给李难堪。李在一次发言中,不慎读错了一个字,张便在大庭广众之下说李:“水平太差,那么简单的字都不认得,还好意思在众人面前说话!”李见张故意寻衅滋事,也就不客气了,笑着对他说:“这总比你作错事不认账还强出一点吧!”李的话实际是事出有因,张在损坏了别人的东西后,非但自己不承认,还欲嫁祸于人,但又被人揭穿。因为这件丑事人人皆知,因而李的话一出,众人皆知其意,大家默然相视而笑。张“偷鸡不成反蚀把米”,欲

辱人而自取其辱。

李在下不了台的情况下，运用反唇相讥之法，转移了视线，巧妙地回击了张的侮辱，也使自己从窘境中摆脱出来。

齐国的相国晏婴，将出使楚国。楚王知道这个消息后，便对他左右的人说：“晏婴是齐国很善于言辞的人，现在正动身来我国，我想侮辱他，用什么办法呢？”左右的人出了个主意。

晏婴来到了楚国，楚王举行酒宴来招待他。正当大家酒兴正浓的时候，两个差人捆着一个人，走到楚王的面前。楚王故意问道：“你们捆绑的这人，是干什么的？”差人回答说：“他是齐国人，犯了偷盗罪。”

楚王笑嘻嘻地望着晏婴，说：“齐国人本来就善于偷盗，是吗？”

晏婴站起来离开席位，郑重其事地回答说：“我曾听说过这样一个故事：橘树生长在淮河以南，是橘树；生长在淮河以北，就成了枳树。橘树和枳树虽然长得很像，但它们结出的果实味道却大不相同。橘子甜，枳子酸，为啥呢？由于水土不同啊！如今，在齐国土生土长的人，在齐国时不做贼，一到楚国就又偷又盗，莫不是楚国的水土使老百姓惯于做贼吗？”

楚王听后苦笑着说：“德才兼备的圣人，是不能同他开玩笑的，我现在是有些自讨没趣了。”

人们总难免碰到一些无理取闹的人，常常大发一通怒火，大骂一顿无赖，可到头来，对方还是振振有词，头头是道，自己倒气得手脚发颤，只会说：“岂有此理，岂有此理。”那么，应该怎样说话，才能反击无理取闹的行为，使得对方觉得理亏、词穷，无言以对呢？

首先要做到的是不要激动,要控制情绪。这个时候的心境平和对反击对方有重要作用:一是表现出自己的涵养与气量,以“骤然临之而不惊,无故加之而不怒”的大丈夫气概在气质上镇住对方。如果一下子就犯颜动怒,变脸作色,这不是勇敢的行为。二是能够冷静地考虑对策,只有平静情绪,才能从容选出最佳对策,否则就可能做出莽撞之举。

在反唇相讥的过程中,不能说了半天,还不得要领,或词软话绵。打击点要准,一下击中要害;反击力要猛,一下子就使对方哑口无言。

(3)“以毒攻毒”反讥术

也许有时候你只想找一句话把别人的嘲讽和指责顶回去,让他往口,但是偏偏想不出来。事后,你把这些谈话回想了一遍,发现当时只要稍作变通,说一句两句话也许就可以为自己保住面子,免受一场精神折磨。然而事情已经过去了,你只有懊悔的份儿,反问自己:我为什么当时没有想到呢?真正的问题是:可能你根本没有存心要想出一句话,每次遇到别人的侮辱,舌头发麻说不出话。事后归咎于自己的羞怯,不灵活,一受欺负就惊惶失措等等。

这里需提醒你的是,一个人如果只知道带枪,而不知道如何瞄准、等待时机扣扳机,也是令人懊惜的。所以,在反击之前,先要把对方的话语听明白,以便把握目标,瞄准靶子再放箭。这样才能既不滥杀无辜,也不放过小人。

有的人喜欢从话中找话,即自找麻烦。这样不全是错的,但作为一个听者不能为了追查隐含的意思而忽视了表面的意

思。否则,你就正中说了者的圈套。让他的话影响你、伤害你,别人对你不善,你自己也是帮凶。

一旦听懂了对方的用意,发现对方有明显的攻击意味,你就要提高警觉,及时作出判断:一是具有反击的针对性,如果对方发动的是侮辱性攻击,那么反击也是侮辱性的;如果对方发动的是讽刺性攻击,那么反击也是讽刺性的。二是后发制人,迅速而巧妙地把耻辱的标签贴到挑衅者的脸上,正如《圣经》上说:“把上帝的还给上帝。”他们往往捡起对方扔过来的石头,扔回对方,或顺水推舟巧妙地将矛头转向对方。

(4)多抚慰,少刺伤

在人际交往中,我们要避免有意或无意地刺伤别人,以避免咎由自取,遭到反讥。这在使用讽刺时尤其重要。要做到利而不伤,就要学会在讽刺中运用幽默,用同情、关怀抚慰别人。

当你对某件事情的看法和朋友或同事不尽相同时,在心理上你有三种选择:①同意彼此求同存异;②修正你的看法,与对方协调一致;③从此不再和他讲话。只要稍加运用一点幽默力量,你就能删除第三项,而在前两者中任择其一。

此外,幽默力量还能保护你自己,因为它使你免于和他人敌对。你可以用更有效的方式,把平常不便对某些人讲出来的话,适当地表达出来。

幽默力量可以避免战火爆发,卸除心头重担!有人问一位兽医为什么兔子比松鼠多时,兽医幽默回答道:“你可曾想过在树上做爱吗?”

第四章 反击小人的即兴口才、随身口才、灵感口才

讽刺的效果在于使他人能倾听你说话，记住你所说的，并且也能使谈话顺利进行，抓住听者的注意，便于意见的表达。

注意：切记谨慎处理讽刺。讽刺需要理智的思考，但也很容易流于残忍。而且有更甚于讽刺者，就是嘲讽的侮辱极易刺伤他人的心，使人陷入焦虑中。

也有人善于恰当把握讽刺的幽默，并有效运用它。林肯总统深知如何讽刺。他对麦克伦将军未能好好掌握军事时机感到不满。于是，写了这样一封信：

亲爱的麦克伦：

如果你不想用陆军的话，我想暂时借用一会儿。

你的亲爱的林肯上

显然，林肯是另有想法。他没有寄出这封信！而且他平时也较喜欢表示关怀胜过讽刺。有一个大家熟悉的事例，可以显示他极富同情心和幽默力量的本性。他曾为一位放弃岗位的军人辩护，他对这位军人的长官说：“我把这事交给你自己去决定。如果全能的上帝赐给这个人一双胆怯的脚，那么，他要怎么使他这双脚跟着他跑呢？”

讽刺有其重要地位，利用它就可以把一些足以损害我们的惯例或想法的流弊暴露出来。但是，我们若要运用它，我相信至少有两点要求。第一，我们必须熟悉运用讽刺的幽默力量，必须知道它与事情的关联，知道它会得到别人的认可。第二，我们必须确定对方——一个人或一群人都能明白你讽刺中有趣的一面，而且能对它做趣味的思想。

我们经过这样的练习，就能学会如何有效运用讽刺。但是，在日常生活中，关怀的幽默总是来得更有效。让我们学习林肯的榜样，运用幽默力量来抚慰人心，不要刺伤人。

当我们谈到一些较为敏感的话题时，我们也能把幽默力量集中在自己身上，而造成抚慰人心、舒坦人心的效果。

综上所述，要免受反讥，就要慎用讽刺。非讽刺不可之时，要多些抚慰，多些自嘲，杜绝残忍地嘲伤他人。

5. 怎样对待不讲理的人

不讲理的人——为人处事伤害别人的人无处不在，如不讲理的老板、同事、邻居甚至家庭成员。“他们总是想给别人带来痛苦。”心理学家盖利夫如是说。

假如一个不讲理的人对你有这种倾向，你必须采取行动。“被动挨打只能使不讲理的人气焰更嚣张。”美国某商务顾问克斯切德说，“不讲理的人总是寻找软弱可欺的受气包。态度果断严肃会让他的行为立刻刹车。”

以下几种方法或许对你有帮助。

(1) 迎头面对不讲理的人

零点公司是一家生产电子冷冻设备的公司。公司的高得波特先生就曾遇到这样一个人，这个人是零点公司一个重要的客户。他总是纠缠公司的员工给他更优惠的价格，要么坚持让零点公司先把生产计划丢在一边，先满足他的订单要求。遇到丁点儿的不一致的看法，他就对员工大肆滥骂，还威胁炒他们鱿鱼。

高得波特不愿失去这个客户，试图挽救局面。他派一个副总经理作为这个客户的单独联系人。他给这个副总下了严格的指示：“坐下来和他进行心对心的交流。告诉他，我们很珍惜

和他的业务合作关系,但是我们不能忍受他无端的大发雷霆。我们愿意提供最优惠的价格和服务,尽我们最大能力。如果这还不能令他满意的话,那他只有另选高门了。”这个方法很奏效。高得波特通过对他抬举(指定一个副总负责他的业务)和明朗、果断、坚决的态度,让这个客户知道了他对零点公司的重要性,又让他清楚地知道了公司所能忍受的限度。

(2)采取外交手段

直接面对是很有力的方法,但是还有一些更巧妙的办法。成功外交手段的核心是给对方一个体面的台阶下。“例如,我在超市出口排队等结账,”马丁说,“这时一个顾客插在我前面。我可以忽略他,可这太窝火;我可以尖叫,但对方也可能对我尖叫;第三种更好的方法,是说:‘对不起,排队从后面开始。’”这种礼貌地表示责备和不满的方法,既显示了你的不快又给了对方一个方便的出口。

(3)采用幽默

如果用得很合适的话,幽默甚至可以使最不讲理的人在恶毒的行迹上“刹车”。“有一次,我和一个男人因停车发生争执。这个男人马上对我污言秽语。”通讯专家基尔说,“我打断这个脏话连篇的人,问:‘你的妈咪知道你这样和人说话吗?’这个看样子已60多岁的男人住口了,他甚至还勉强笑了一下。”基尔最终还是得到了这个停车场地。

讽刺永远不会奏效（不讲理的人会把它看成激烈战斗的邀请语），但是，对眼前情况的轻松点评有时倒可以化解一下火药味。心理学专家布莱姆，他有一个朋友擅长用幽默处理这类事情。她的工作是填写不同部门经理的供应需求，她自然成了他们奚落的靶子。“她碰巧特别矮小，”布莱姆说，“当他们口无遮拦时，她总是跳到一个椅子上，说：‘好了，至少现在我们可以眼对眼了！’这个办法在平息经理怒火上从未失效过。”“幽默，”布莱姆解释道，“显示你没有因为这些不讲理的人而手足无措。”

(4) 理智退出

爱美拉在一家公司找到了一份市场营销的工作。慢慢地她注意到在每次会议上总裁总会找一个人开刀。“你是个大蠢猪！”他大吼大叫，“这不是我叫你这样做的！难道你笨得连我的话都记不住吗？”目标换来换去，但总有人会成为他的攻击靶子。

终于轮到爱美拉了。

在发传真时，爱美拉出现了一点点失误。总裁发现了，马上暴跳如雷，破口大骂。他刚骂出几个字，爱美拉转身就走向自己的办公室，深呼吸了一下，她知道了下一步必须怎样做。她又重新回到总裁那儿，理直气壮地对总裁说：“我不喜欢你以那种方式和我说话。”总裁打断她的话，不耐烦地说：“你不喜欢，请走路！”她立刻答道：“好的，再见！”“当任何办法都行不通时，只有退出，”布莱姆说，“这是最后一招，但是也是你应该常记心中的一招。”

即兴口才 随身口才 灵感口才

有了以上几种策略，你就能战胜不讲理的人——无论何时何地遇到他们。

6. 以其人之道还治其人之身

在与人打交道的过程中,我们常常遇到这样的情况,对方蛮横无礼,却又强词夺理,为了占据有利地位,他们甚至用荒谬的理由来反对我们,妨碍我们的行动。这种时候,最好的应变方法就是用他们的荒谬逻辑去形成一种理论,反过来去制服对方。即让他们以己之矛攻己之盾,从而使对方的荒谬理论不攻而自破,例如:

四川泸州某养殖场向贵州某孵化厂订购一批良种鸭仔,双方议定价格后签定了合同。合同规定:由卖方代办运输,货到后如数付款。不料卖方在运货中管理不善,致使这批鸭仔在中途死去几千只。由于合同上未提及损耗之事,卖方便借机要买方报损,死鸭活鸭一块儿如数付款。买方经办人自然不依,说:“我们是养殖场,不是烤鸭店,死鸭仔怎能要活鸭仔钱?”

卖方说:“合同上不是说货到如数付款吗?难道死鸭仔不是鸭仔?”这么一问,倒把买方说话人问僵了,一时没了词。正在这时,该养殖场场长走了过来,笑着朝着卖方那位说话人说:“哎,同志,请问你家几口人?”

“五口。”对方脱口答道。

“哪五口?”场长又问了一句。

“一老母,夫妻俩,俩孩子。你问这个干什么?”

“你父亲,祖父母呢?”

“早死了。”

“难道他们就不是你家中的人了吗？”

“唔？……”对方一听，自知理亏，只好承担损失，一场干戈就此平息了。

这场纠纷理亏在何方，明眼人一看便知，卖方硬钻合同的空子，实属无赖行为。而买方的养殖场场长“以其人之道还治其人之身”，将“皮球”反踢回去，让对方“搬起石头砸自己的脚”，实乃高明之举。

以谬制谬有两种方法，一个是对对方的逻辑和结论不做正面反驳，而是把它做为前提加以演绎和引用，引到一个显而易见的荒谬的结论上去，再由结论的荒唐从反面证明对方的荒唐。第二便是模仿对方的推理方法，使趣味升级，从而达到制服对方的效果，例如：

高玉宝的小说《高玉宝》里有这样一则故事，说的是恶霸地主周扒皮在长工们辛辛苦苦地为其干了一年之后，要想得到工钱，还必须回答三道题。三道题答对了发给工钱，答不对，按数扣除。其实，他哪里是三道题，而是无理取闹，故意刁难。其一是要长工到墙头上去种地，如不能种就扣除三分之一工钱，其二是把屋里的地搬出去晒一晒，办不到扣三分之一工钱，而其三更为荒谬，问问他的脑有多重？答不上来还要扣除三分之一工钱。就这样，他日复一日年复一年，不知算计了多少老实巴交的穷苦人。

然而猪肥了有人杀，这一年又新来了一位长工，他照样为周扒皮辛辛苦苦地干了一年，过年了，想要领工钱回家，这时周扒皮又故技重演，照样提出了以上三件事，这长工爽快地答

应了。然后对周扒皮说：“好吧上墙头种地可以，不过你得先把牛给我牵上去，你若牵上去我就能种。”周扒皮听了后，张了张嘴没说出什么。但接着他又说：“那你把屋里的地搬出来晒一晒吧？”这长工二话没说，拎起镐头爬上了房，上房后就扒房子，周扒皮急了：“我让你把屋里的地搬出来晒一晒，你为什么扒我的房子？”长工说：“不扒房子怎么能晒地，你能搬的话给我做一做，让我看看。”说着继续扒房子。周扒皮急忙阻止：“算你对，算你对。”长工才停止扒房子。然而周扒皮还不甘心，马上又搬出他的第三道题对长工说：“那你说我的头有多重，说对了给你钱，若说不对，要钱，没门。”这长工不慌不忙地说：“三斤六两。”周扒皮狡猾地一笑说：“这你可错了，明明是四斤二两嘛，你怎么说三斤六两，这工钱不给了。”说罢洋洋得意地要走。这时，只见长工拿把菜刀，一下子把周扒皮拉过来说：“我说三斤六两，老爷说四斤二两，老爷不相信，割下来称一称。”说罢就要动手，这时周扒皮就像被捆牢的猪似的嚎叫起来：“算你对，算你对，给你工钱不就得了吗。”于是，长工拿着工钱兴高采烈地回家过年了。

上述事例是周扒皮以超出客观规律外的谬论，来刁难长工，因为如想达到目的不是违反客观规律就是伤财害命，而人是有一定道德和法律约束的，违背这些约束就要受到责罚。周扒皮就是抓住人们这一心理弱点来害人。然而后来的长工恰恰反其道而行之，用逆向型思维和以谬制谬的大胆行动促使周扒皮在爱财惜命的前提下，不得不甘愿服输。当然这样的事情如今已不太多，甚至不可能出现，但生活中人与人交往时，语言上的蛮不讲理和争辩时的抬杠斗气还是常常出现的，所以怎样掌握好以谬制谬的技巧，在一定场合还是有一定作用

的。

现实生活中,顺着原路插回去的方法我们不少运用。不过不像以上例子那样荒诞,大多数属于斗嘴上的。如:

李老头花六元钱买了一条围巾,而邻居一位姑娘却只花了三元钱。于是李老头转身去找那摆摊的小青年。

“喂,你刚才卖给姑娘才三元,而卖给我是六元,你这是什么道理?”

“因为她是我的亲戚,老头子,你知道吗?”

李老头一听,二话不说:“又拿起一条围巾就走。小青年紧追上前:“你怎么不付钱就走?”

“因为咱们是亲戚,我是那姑娘的爸爸呀!”

小青年强词夺理,无中生有,李老头抓住时机,如法炮制,两个人以假对假,荒诞幽默。小青年的话是想气李老头,可李老头同样来个无中生有,针锋相对。将姑娘和自己的关系捏造成父女关系,其荒诞性发展到极点上,可笑之处淹没了令人恼怒之情。

再如,烟民去商场买烟后,便点燃猛吸。售货员以商场不许抽烟阻止;烟民非但不听,反而问道:“不让抽,为什么商店要卖烟?”结果二人争执不下。商店经理闻讯前来,听罢二人陈述,便笑着对烟民说:“商店还卖手纸呢,你也在这用?”一句话把烟民说得理屈词穷。

另外,对一些懒人或者不听话的人,有时用这种方法也很有效果,如:-

伏尔泰有一个很忠实的随身小厮,可他有些懒惰。

一天,伏尔泰对他说:“儒塞夫,去把我的鞋拿来。”小厮赶忙殷勤地把鞋拿来了。伏尔泰一看惊呆了:鞋上仍然布满着昨

天出门时沾的泥迹尘埃！他问道：

“你怎么早晨忘了把它擦擦？”

“用不着，先生，”儒塞夫平静地回答，“路上尽是泥泞污浊，两个小时以后，您的鞋不又要和现在一样脏了吗？”

伏尔泰微笑着穿上了鞋，不吱声地走出门去。小厮在他身后跑步追了上来：

“先生，慢走！钥匙呢？”

“钥匙？”

“对，食橱上的钥匙，我还要吃午饭呢。”

“我的朋友，吃什么午饭呢？两个小时后，你不也将和现在一样饿吗？”伏尔泰说道。小厮听了目瞪口呆。

顺着原路捅回是整治那些蛮不讲理人的最好办法，因为这类人一般情况下很难用正话去说服。要想让他们规矩老实，只有以其人之道，还治其人之身顺着原路捅回去。

第五章

日常幽默的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 曲径通幽的说话技巧

为人处世,因为某些原因,有些话不可全都照直说,比如高压政治环境下、碍于面子或者为了保护机密等原因,这时候最好的办法就是迂回委婉地表达自己的意思。俗称绕着弯子说。这种办法一方面能够免去不必要的争执和尴尬,另一方面对于保密和自保也都有一定好处。

清朝石天成编的《笑得好》中有一个很有参考价值的故事《锯酒杯》:

一人赴宴,主人斟酒,每次只斟半杯。此人忽问主人:“尊府若有锯子,请借我一用。”主人问何用,此人指着酒杯说:“此杯上半截既然盛不得酒,要他何用?锯去岂不更好!”此建议耸人听闻,很明显不可实现,但能将不满以玩笑的形式表达出来。使彼此心领神会,这比完全由你批评,其心理“阻抗”要小得多,人际摩擦亦小得多。此法用来表达愿望,会避免可能引起的尴尬。有时要表达一种愿望,这种愿望并无难言之处,但仍然以曲折暗示为有趣。

同书还有一个故事说是有家人请客,所有的人都有了筷子,就是疏忽了一个人,忘了给他筷子。如果这个人说一声,问题也就解决了。但这样没有什么趣味,不能创造一种热闹的气氛。这位客人先以一种耸人视听的方法引起各方注意,然后以一种荒谬性的效果显示于众人之前:

在人家举筷进食时，他突然站起来向主人要清水一碗，主人问他何用，答曰：“洗净了手指好抓菜吃。”

这当然是不可能的，主人也自然马上明白了他的意思，但更主要的还是造成了一种幽默效果，给主客带来了欢乐。

幽默的表达与一本正经的表达不同，幽默的表达不但是曲折的、间接的，也可以是带着很大的假定性的。但你得把你的意见稍作歪曲，使它变成耐人寻味的样子，通过歪曲形式来使对方领悟自己真正的意思。请看下面一则对话：

作者：“先生，我这篇小说写得怎样？”

编辑：“写得太好了，完全可以发表，不过，有一个地方需要略微改动一下。”

作者：“真的吗？那么请你斧正吧。”

编辑：“只要将你的名字改成巴尔扎克就行了。”

本来如果直接说：“你这篇小说是剽窃巴尔扎克的。”虽然会简洁明了，但是太一本正经，枯燥无味了。所以，为了增强趣味，又不致使作者太难堪，编辑不得不绕了个弯子。

一般来说，缺乏幽默感的人大多不会绕弯子。而幽默则与直截了当不相容。要想让自己养成幽默感，就要学会迂回曲折的表达方式。其实不单单如此，人际交往时对有些吝啬刻薄者也可以用此方法。如：

一次，宋高宗赵构宴请大臣，叫一班伶人在旁边说笑话，娱乐宾客，以活跃气氛。有个伶人走上场来，自称善观天文，只需用浑天仪对人一照，就能看出这人是天上哪颗星宿的化身。他又说：“因为用浑天仪很不方便，所以也可以用一枚大钱来代替浑天仪。”话刚说完，在座的人都要他看一看自己是什么星。

这伶人从口袋里掏出一个大钱,从钱眼对准人,一个一个地望去,说这个是什么星,那个是什么星。轮到张俊时,他看了又看,说是看不见什么星宿。其他人催他再仔细看看,他便装得很认真看的样子说:“真的看不见是什么星宿,只看见张老爷在钱眼里!不信,你们自己来看吧!”

大家忽然领悟到了伶人的话意,顿时哄堂大笑起来,把个奸臣张俊弄得面红耳赤。

另外,有些时候因为特定环境不允许你直接讲真话,这时候你如果能绕个弯子说也照样能达到目的。

“文革”期间,某地农场召开批判大会,批判一位小学教师打了自己的妻子。台下的群众都知道那位教师的妻子和造反派头目有不正当的男女关系,个个敢怒不敢言。教师的妻子第一个上台控诉,她说:“他不把我当人看待,把我当成他的私有财产!”在那个时代,都认为私有制是资产阶级世界观的核心。这篇控诉稿可能经过造反派头目的加工润色,不能说不具有一定的“理论水平”,因为封、资、修易于激起“革命群众”的公愤。当时台下有一位下乡青年,跃身上台进行批判:“你也是个读书人,是人民教师,怎么能把你的老婆当成私有财产?你的错误是严重的,必须彻底认罪……”造反派头目频频点头,教师的妻子露出得意的笑容。下放的学生提高嗓门,继续批判:“……我警告你,今后一定要把你的老婆当成公有财产,否则,只有死路一条!”

台下一阵哄笑。“公有财产”,多么辛辣的讽刺,达到了揭露造反派头目的“情妇”道德败坏的目的。谁也没有想到批判的矛头原来是指向她的。

实际上,一语双关也属绕弯子表达,中国语言文字博大精深

深,很容易做到一语双关。

有一次,当时闻名海外的国画大师张大千要返回四川老家,他的学生请了许多社会名流聚会,同时为老师饯行。酒过三巡,张大千一一向来宾敬酒。到了梅兰芳面前时,大家已有几分醉意,张大千举着酒杯,对梅兰芳说:“梅先生,久仰大名,如雷贯耳,今日相见,三生有幸,不过你是君子,我是小人,我理应敬你一杯。”梅兰芳听了不解其意,忙举杯问道:“此言怎讲?”张大千一脸笑意,对着众人说道:“先生是君子,动口(指唱);我是小人,动手(指画)。”张大千先生的幽默顿时引得众人大笑起来。张大千在这里就运用了一语双关的幽默方法。

一语双关能使语言迂回委婉,幽默风趣,但不用一语双关的技巧也能收到“绕弯子”的表达效果。

绕弯子多数属于幽默类,因此说出话来发既逗笑了别人,又在欢乐之中解决了自己的问题。但个别时候也有例外,如:在一家电影院里,一个年轻男子在摸黑上过厕所后,来到了某座位外端的男士身边,对他说:“刚才我走出去的时候,是不是踏过你的脚?”

坐在最外端的男士满脸不高兴的回答:“那还用问吗?”
这么一来,那一名年轻男士赶紧说:

“噢!那就是这排了!真对不起,我有严重的近视……请让我擦擦你的鞋吧……”

此例就别出一格,是万不得已的一种特殊手段。试想,自己出来时踩了人家的脚,还没道歉,若再去向人家问自己的座位是不是在这,人家怎么还会告诉他。所以,在此特殊的情况下,这位男子别出心裁,先问是不是踩了人家的脚,当人家误以为他是为了道歉,而极不情愿地告知他后,他却说出自己原

来是因为高度近视找不着座位。当然,至于后边的“要我为你擦擦鞋吧?”则纯属无稽之谈。气还气不过来,谁还愿听他唠叨。但总的说来,这位男子也算是幽默大师。

说话办事中,针对某些人也可以故意避开面对面的交锋,完全在不露声色中进行说服,这样能使说服对象通过自己的体会、推理及联想,自觉地体会出说者的用意,从而达到教育人的目的。

一对夫妇结婚已经有十余年了,每个月他们都要给双方的父母寄生活费。这件事一直由妻子承办。可是妻子却每个月给自己的父母寄五十元,给丈夫的父母寄二十元。丈夫一直恼怒在心,却也不想因此而得罪妻子。

以前,丈夫每天下班,什么事都不干,总要先抱抱小儿子,亲抚半天。可这天回家后,他见到一岁半的小儿子正在摇车里哭,却假装什么也没看见,什么也没听到一样一反常态地走到五岁女儿的身旁,把五岁的女儿伸手抱了起来。

正在做饭的妻子扭头看到了,急忙喊道:“儿子都哭成那样了,你怎么还不赶紧去哄哄他?”

丈夫不紧不慢地说:“这二十元钱的,还是你来抱吧!我要抱五十元钱的。”

聪明的丈夫风趣而又不失原则地请妻子进入了自己所预设的易位“圈套”,没有絮絮叨叨地发牢骚,却弦外有音地暗示了事情的实质和自己的不满情绪。

妻子一听红了脸,以后每月也给丈夫的父母寄五十元了。

这种方法关键在一个借字,如果借得不好,有时会让对方有反驳的机会。而所谓借是指只有任你发挥而对方无力回答才是恰到好处。

2. 幽默：缠而不赖的润滑剂

海耶斯是美国俄亥俄州的著名演说家。他一直记着 30 年前，他还是一个全然生疏、紧张兮兮的实习推销员，在推销收银机时的情景。

一位老练的前辈带我来到某个地区。当我们进入一家小商店时，老板突然大叫：“我们对收银机没兴趣！”那位前辈就靠在柜台上，咯咯笑了起来，仿佛他刚听到世界上最好笑的故事一样，店老板瞪着他。

我的朋友直起身子，微笑着道歉说：“我忍不住要笑。你令我想起另一家商店的老板，他也说他没兴趣，后来他成了我们最好的主顾之一。”

随后这位熟练的前辈继续很正经地展示他推销的货品，每一次老板表示他对这东西没兴趣，我的朋友就把头埋在臂弯里，咯咯笑了起来，然后他会抬起头来，又说一个故事，同样是说某人在表示不感兴趣之后，买了一台新的收银机。

大家都在看我们。我当时窘透了——其实是怕死了。我对自己说：“他们会以为我们是一对傻瓜，而把我们赶出去。”那位前辈只是继续地咯咯笑，把头埋进臂弯里，再抬起头来——把店老板的每一声拒绝转变为他幽默的回想。

很奇怪的是，不一会儿，我们搬进一台新的收银机。我的朋友以思想周密的行家口吻，向老板说明用法——老板居然

买了！

这就是充满韧性的幽默使用者所取得的成功。因为坚韧不拔、顽强执着是一个事业成功的关键所在。对执着的攻击和嘲笑，常常会受到幽默使用者的应有反击。

大部分的人，都会对带着笑脸的人有一份莫名的好感。明朗的脸可以让人有安全感；阴暗的脸色，总会给人一种疑惑感、嫌恶感、恫吓感。因此，我们不能不注意自己是否是一副明暗的表情。可能的话，总是让自己有一副明朗的笑脸。如此下去，对方很可能被你“笑化”，答应你的请求。

三个学生一起上酒吧，想以喝啤酒来表示自己是个成年人了。女招待叫他们先出示身份证。其中两人还没有到法定的成年年龄，怎么办呢？他俩只好伸手到衣袋里左摸摸，右摸摸，说：

“我们忘了带身份证了。请问，学校里的借书证管不管用？”

女招待笑了笑，对管餐柜的招待叫道：“来一瓶啤酒，两册图书！”

幽默有时即使带点“耍赖皮”的感觉，也能得到宽容和理解。下面是一则名为《真正的勇气》的故事：

三名海军上将谈论起什么是真正的勇气。

德国将军说：“我告诉你们什么是勇气。”说完他召来一名水手，“你看见那根 300 米高的旗杆子吗？我希望你爬到顶端，举手敬礼，然后跳下来！”德国水手立即跑到旗杆前，迅速爬到顶，漂亮地敬了个礼，然后跳下来。

“喝，真出色！”美国将军称赞说。接着他对一名美国水兵命令道：“看见那根 300 米高的旗杆吗？我要你爬到顶，敬礼两

次,然后跳下来。”美国水兵非常出色地执行了命令。

“啊,先生们,这真是一次令人难忘的表演。”英国将军说,“但我现在要告诉你们,我们皇家海军对勇气的理解。”他命令一名水手:“我要你攀上那根高 300 米的旗杆顶端。敬礼三次,然后跳下来。”“什么,要我去干这种事?先生,你一定是神经错乱了!”英国水手瞪大眼睛叫了起来。“瞧,先生们,”英国将军得意地说:“这才是真正的勇气。”

毫无疑问,对于一支军队来说,具有这种真正的勇气的士兵越多,它也就失败得越多,甚至可以说是战无不败。但你也不得不承认,这才是真正的勇气。这位诙谐而旷达的英国将军的自我嘲讽,使得他自己连同他的部队一道都因表现出人情味而显得和蔼可亲,谁还会忍心去指责他的“无理取闹”、“没有正经”呢?

3. 利用前提逻辑巧妙地说话,创造幽默

一位将军到基层检查工作,他召开一个士兵座谈会,了解一下士兵们学习马列主义基本常识的情况。尽管将军深入浅出地启发,平易近人地诱导,但士兵们还是有点紧张,显得拘谨。突然,事情有了转机,将军问一名士兵:“你知道马克思是哪国人吗?”那名士兵“啪”地立正,并不假思索地回答:“马克思是苏联人。”刹那间,知道答案的士兵和在场的军官都想笑又不敢笑,有的人甚至为这名士兵担忧,以为将军会对他严加批评。可谁也没料到,将军却笑容可掬地说:“是呀,马克思也有搬家的时候呵!”话音一落,笑声四起,座谈会的气氛顿时变得活跃起来,士兵们大都说出了自己的心里话。

马有失蹄,人有失手,有时因自己不慎造成交际气氛不顺畅,那就需要当事人随机应变,说话知趣,化遗憾为情趣,变被动为主动。

费新我先生一次对客挥毫,写孟浩然的《过故人庄》。他写到“开轩面场圃,把酒话桑麻”一句,不留神漏掉了一个“话”字。旁观者一看窃窃私语,皆有惋惜之情。费老这天喝了酒,面酒后容易失误。于是,费老拍拍脑袋,连声自我解嘲说:“酒后失话,酒后失话!”并在诗尾用小字补写了这四个字,以示阙如。一语双关,既指诗中“酒”后少了一个“话”字,又含有歉意,婉释差错乃酒后所为,请加原谅。费老利用语言的逻辑,化遗

憾为情趣,使气氛为之一变,在场的人都抚掌称妙,赞不绝口。

凡是懂得一点逻辑的人都知道在思维和表达中不可偷换概念。但凡事还要从实际出发,灵活掌握。在著名的女排二传手杨锡兰的新婚典礼上,贺客们一致要求新娘新郎讲讲“恋爱史”。新郎倒爽快,含情脉脉,娓娓道来,大家便放过了他。轮到了新娘吐露心声的时候了,由于女性的天然纯真的羞涩,杨锡兰为难了,但又不能不说。于是,她红着脸艰难地挤出三个字:“没得说!”其意在于“蒙混过关。”可客人们能让她“蒙混过关”吗?这时,婚礼司仪曹慧英立刻机敏地接过话头说:“听见了吗?‘没得说’!新娘的意思是说新郎好得没得说了!”顿时,婚礼上平添了一阵热烈而风趣的欢庆气氛,一下子把婚礼推向高潮。曹慧英巧施小技,就是利用“偷换概念”生妙趣。

4. 幽默意味着心态开放,笑对人生

幽默的特殊表现力能帮助人们应付多种局面,尤其是能使人聪明机敏地应付某种困境与难堪。因此,幽默有其独特的功效,如由张而弛,缓解矛盾;摆脱困境,转危为安;以苦为乐,笑对人生;化丑为美,洒脱自如等等。

喜剧、相声、漫画、幽默故事、诙谐说话等人们是很需要的,对于讲求口才与交际艺术的人来说,尤其需要。考察一个国家的幽默文化是否兴盛发达,老百姓是否笑得自由自在,无拘无束,便得知这个国家是否人道、文明、进步、开故。不敢笑的民族决无希望,不允许笑的社会必然黑暗。同样,缺乏幽默感的人也就缺乏生活质量、人格魅力。

西方政界领袖和社会名流很重视自己有无幽默才能。他们认为幽默是智慧、才能、学识和教养的象征;是自我表现、取悦于民的极好手法。为了总统竞选、当众论辩、演讲致词、社会交往等活动,必须要充分显示自己的幽默感。一句得体的俏皮话,立刻就会让你和听众之间的距离缩短,获得好感;几句对付难题的机智问答,不但会使自己一下子摆脱困境,还会体现美好的自我形象,获得人们的同情和赞美。所以,在许多国家不仅总统有幽默顾问,而且社会各界还创办各种新奇的报刊、活动和组织,如幽默杂志、幽默协会、幽默俱乐部、笑话公司、设有开心护士的幽默诊所等等,人们借此消除疲倦,增进健

康,松弛绷紧的心弦,开展社会交往活动。

中国人也有幽默的传统,古代的不必追溯,现代的幽默大师就有许多,如鲁迅、林语堂、毛泽东等。主观主义不是好东西,这是一种严肃的思想,很抽象,不易被人领会。毛泽东给它画了一幅幽默画:“墙上芦苇,头重脚轻根底浅;山间竹笋,嘴尖皮厚腹中空。”可谓人木三分,以一当十。

1947年,胡宗南进攻延安,毛泽东坚持要最后撤离。突然,“轰”地一声,一颗重磅炸弹就在毛泽东住的窑洞前爆炸了。同志们都为正在全神贯注画调兵路线图的毛泽东捏了一把汗,一时间室内出奇地静。毛泽东突然随便地问了一句:“客人走了吗?”“谁?谁来了?”有人纳闷。“飞机呀”,毛泽东用手朝上指指,又说,“喧宾夺主,讨厌!”听了这话,大家都笑了起来。

5. 富含幽默的巧妙回答

一个人到小店里买碗绿豆汤喝，碗里却不见绿豆。怎么会没有呢？你搅和搅和说不定就能搅上来几颗绿豆。不错，一搅和果然有两个。怎么样，我没说错吧？哪儿呀，搅和上来的是两个绿豆蝇！原来如此，一下子把人逗笑了。这样的说法不能不说有点幽默，但主要的还是滑稽。与此相类似的一个小笑话，可就颇有深意，是真正的幽默了。

某个人到一家小饭馆吃绿豆粥，他一看碗里有只苍蝇，便叫来服务员提意见：“你看看，这碗里怎么有苍蝇？”而服务员一看却说：“甭管它，烫死活该！”啊？！听了这话你一想才会笑，而且越想越觉得可笑：这个小店不讲卫生到什么程度？你告诉他粥里有苍蝇他都不往不讲卫生的问题上想，反倒劝你“甭管它，烫死活该！”这种揭露和讽刺真是一针见血，入木三分，特别绝妙。由此可见，这个服务员的幽默回答是品位很高的传递艺术。这种高品位的特征是任何滑稽，也是任何讽刺所不能与之相比的。

幽默是生活的调味剂，它是一种穿透力，是一种现代文明的品质，能使别人和自己都得到欢乐。

6. 巧借谐音的幽默口才艺术

刘禹锡的《竹枝词》中有“东边日出西边雨，道是无情却有晴”句，以“晴”传“情”，就是巧借谐音。有位科学家烟瘾很重，至爱亲朋经常劝他戒烟，他则长叹一声：“无可奈何花落去，似曾相识烟鬼来。”将“燕归来”谐成“烟鬼来”，风趣幽默。过去有个老财主，每年大年初一，都要佃户给他送一担柴，他站在大门口迎接，大声说：“人到柴(财)到。”这一年佃户要治治老财主，送柴时故意喊到：“人到货(祸)到！”老财主气得七窍生烟。

幽默在人们的日常生活中越来越居重要地位，它表明人们对健康、乐观生活充满追求。生活创造了幽默，幽默丰富了生活。当然，学会使自己的语言变得幽默、风趣，并非一件容易的事，它与人的个性、修养及周围环境和心情都有很大关系。有不少人讲话时尽管很想加点“笑料”，但不是幽默感不足，就是缺乏诙谐而幽默的语言。说话逗人笑，是滑稽，让人想一想才笑，才是幽默。况且幽默这“东西”，决不是任何人或任何场所都可拿来幽默一下的，如果急功近利，超出界限，往往适得其反。

因此，学会说幽默的话，还必须注意这样几点：一是自然。清代著名戏曲家李渔在《闲情偶寄》中说，科诨“妙在水到渠成，天机自露，‘我本无心说笑话，谁知笑话逼人来。’斯为科诨之妙境耳！”因此，讲说幽默的妙言趣语，一定要把握时机，叙

述自然,才能妙趣天成,无生硬造作之感。二是要有分寸。“不俗则腐儒之谈,大俗则‘非文人之笔’。如果幽默分寸把握不当,既难免庸俗之嫌,又容易伤害对方。因此,使用幽默语言一定要注意场合,分别对象,语出有度。三是要文明。“善戏谑兮。”说话幽默的人,是不开暴虐过火玩笑的,否则就是恶作剧了,还是应该记取前车之鉴。

7. 巧妙运用自嘲这副“润滑剂”

幽默一直被人们称为只有聪明人才能驾驭的语言艺术，而自嘲又被称为幽默的最高境界。由此可见，能自嘲的人必须是智者中的智者、高手中的高手。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。可想而知，自以为是、斤斤计较、尖酸刻薄的人难以望其项背。自嘲谁也不伤害，最为安全。你可用它来活跃谈话气氛，消除紧张；在尴尬中自找台阶，保住面子；在公共场合获得人情味；在特别情形下含沙射影，刺一刺无理取闹的小人。

(1) 自己胳肢自己笑

人际交往中，在人前蒙羞、处境尴尬时，用自嘲来对付窘境，不仅能很容易找到台阶，而且多会产生幽默的效果。所以自我解嘲，自己把自己胳肢几下，自己先笑起来，是很高明的一种脱身手段。

传说古代有个石学士，一次骑驴不慎摔在地上，一般人一定会不知所措，可这位石学士不慌不忙地站起来说：“亏我是

石学士,要是瓦的,还不摔成碎片?”一句妙语,说得在场的人哈哈大笑,自然这石学士也在笑声中免去了难堪。以此类推,一位胖子摔倒了,可是他说:“如果不是这一身肉托着,还不把骨头摔折了?”换成瘦子,可以说:“要不是重量轻,这一摔就成了肉饼了!”一位矮个子学者的妻子嘲笑丈夫身材太矮,这位学者笑眯眯地说:“我看还是矮点好,我如果不是一米五七,现在能够著作等身么?如果不是我身短力小,我们的战斗你能场场取得胜利么?如果不是我矮,你能很优越地说我太短么?”话毕,全场叫绝。

由此可见,自嘲时要对着自己的某个缺点猛烈开火容易妙趣横生。但就这份气度和勇气,别人也不会让你孤独自笑,而一般会陪你笑上几声的。

某人要出国进修,他的妻子半开玩笑地说:“你到那个花花世界,说不定会看上别的女人呢!”他笑道:“你瞧瞧我这副尊容:瓦刀脸,罗圈腿,站在路上怕是人家眼角都不擦呢!”一句话把妻子逗乐了。人人忌讳提自己长相上的缺陷,可这位丈夫却能够接受自己的先天不足,并不在意揭丑。这样的自嘲体现了一种人生智慧,比一本正经地向妻子发誓决不拈花惹草,其效果不是更好吗?此时他在其妻眼里,一定变得又美又可爱。

在社交中,当你陷入尴尬的境地时,借助自嘲往往能使你从中体面地脱身。在某俱乐部举行的一次招待会上,服务员倒酒时,不慎将啤酒洒到一位宾客那光亮的秃头上。服务员吓得手足无措,全场人目瞪口呆。这位宾客却微笑地说:“老弟,你以为这种治疗方法会有效吗?”在场的人闻声大笑,尴尬局而即刻被打破了。这位宾客借助自嘲,既展示了自己的大度胸

怀,又维护了自我尊严,消除了耻辱感。

由此可见,适时适度地自嘲,不失为一种良好修养,一种充满魅力的交际技巧。自嘲,能制造宽松和谐的交谈气氛,能使自己活得轻松洒脱,使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。

(2) 公众人物更需要笑自己

人际交往中,身在高位者或明星大腕们,与人打交道容易让人感到有架子。可能是因为他们过于紧张、有压力,也可能是这些人还没有摸着与普通人相处的窍门。通常而言,开开自己的玩笑,可以缓解他人压力,还能让一般人觉得有人情味,和普通老百姓一样,从而让人心里舒坦。

此类例子多得很,一些相声演员、笑星或节目主持人常以此赢得观众的好评。生活中也不乏这样的人。一位教师,虽只40多岁,但头发大多掉光了,露出一片“不毛之地”。以前常有学生在背后叫他秃顶老师,后来他干脆在课堂上向同学们讲明了因病而秃顶的原因,最后,他还加上了这样一句自嘲:“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。”同学们发出一阵友好的笑声,此后再也没有人叫他秃顶老师了。

当然,自嘲不是自我辱骂,不是出自己的丑。这里要把握分寸。

力求个性化、形象性并学会适当的自嘲,往往可以使自己说话变得有趣起来。幽默力量能认同幽默的事物。因此真正伟大的人物会笑自己,也鼓励别人和他一起笑。他们以与人分享

人性来给予并获得,你也能做到!

林肯总统也取笑自己,尤其是他自己的外表。有一次他以这样一则小故事来打开他与别人的沟通:

“有时候我觉得自己好像一个丑陋的人,在森林里漫步时遇见一位老妇。老妇说:‘你是我所见过的最丑的一个人。’‘我是身不由己。’这丑人答道。‘不,我不以为然!’老妇说,‘至少你可以待在家里不出门啊!’”

“我小时候长得并不好看,”幽默家兼演员、导演于一身的伍迪·艾伦说,“我是到长大以后才有这副面孔的。”

笑自己的长相或笑自己做得不甚漂亮的事情,会使你变得较有人性。如果你碰巧长得英俊或美丽,试试你的其他缺点。如果你真的没有什么缺点就虚构一个,缺点通常不难找到。一位大学足球队教练,有人向他问起某位明星球员。这位教练说:“他是大四学生,很不错的球员。但是有一个缺点,就是他已经大四了。”

如果你的特点、能力或成就可能引起他人的妒忌甚至畏惧,那么,试着去改变这些不好的看法。例如,你可以说一句妙语:“世界上没有一个人是完美的,我就是最好的例子。”你以取笑自己来和他人一起笑,会帮助他人喜欢你、尊敬你,甚至敬佩你,因为你的幽默力量证明你也有人性。

“我喜欢你”导致“我了解你”,进而“我相信你”。于是,你最后达到的目标便是信任。当别人信任你时,你便能影响他们,使他们鞭策自己去发展他们的潜能。这也正是每一个人在与人沟通时、积极向上时的最终目标。

其实不管你是大人物还是小人物,自嘲都能让你倍受欢迎。大人物因自嘲可减轻妒意获得好名声,小人物可以苦中作

乐,甚至一夜成为笑星也未可知。

(3)人不自嘲,显得小气

豁达是幽默中蕴含着的一种重要品质。

凡事乐观,即使身陷囹圄也看到希望,而不是整天悲悲戚戚、愁眉不展,其宝贵的思维模式是“大不了就”,而不是斤斤计较,过分认真;多想想自己的缺点和无能,经常自我嘲笑,而不是老子天下第一,盲目逞能好胜。这就是豁达。

豁达往往意味着超脱,但又没发展到虚无,所以它仍是一种积极因素,是一种美好的人性的表现。

《中国人的软幽默》中记载了这样一件事:一位电影导演,60年代去四川农村深入生活,中午遇雨,见有小茅屋可避,便奔去破门而入,正碰见一对老夫妇在床上亲热,遂急退而出,尴尬万般,去留不定。不想老翁出门热情相送,边微笑边解释说:“下雨天没得事子哟。”老妇人亦插言道:“也省得肚皮饿哟。”

《精选雅笑》中有如下一个故事:一个人对客人夸耀自己的富有:“我家无所不有。”他伸出两个指头说:“所缺少的,只有天上的太阳、月亮了。”他还未说完,家里仆人就出来说:“厨房柴禾已用完。”这人伸出了三根指头,说:“缺少太阳、月亮和柴禾。”

以上这两则幽默中的主人公通过对自己的尴尬和困境的取笑,使得他们潇洒地从尴尬境地中解脱出来,这正表现了他们的豁达风度。我们试想一下,除此之外,他们能有什么好办法呢?

站在自己之外欣赏自己的创伤，就能产生一段时间的快乐。一位名叫海伍德·布洛思的人曾把40年的积蓄投资于股票市场，在1929年的危机中全部丧失。当他听到这个消息时，他的反应并不是失声痛哭，也不是大喊大叫，而只是说：“来得快，去得也快。”一夜之间便丧失了，不能不说“去得快”，但真的“来得快”吗？不，我们知道那是他40年的积蓄。显然，他这是跳出了自己的灾难来嘲讽自己。

《启颜录》上有这样的故事：刘焯和他的堂侄刘炫都很有学问，因犯法而被捕。县吏不知道他们是大学问家，全给他们上了枷锁。刘焯说：“整天在枷（家）中坐着，就是回不了家。”刘炫说：“我也是终日负（妇）枷（家）而坐，就是不见妇。”

比起布洛思来，他们的自嘲更见情趣，也更讲究技巧。不见家人和妻子的孤寂而凄凉的生活也似乎显得并不严重。和布洛思一样，他们嘲笑了自身的悲剧，实际上就是战胜了悲剧。

心胸狭小、斤斤计较以及顽固不化的死心眼往往是豁达豪放的大敌，因而，他们在幽默中常常受到讽刺和挖苦。请看：唐纳德在首都度了一天假后回家，老是抱怨说那一晚住的房间租金贵达六镑之多。他的朋友说：“这不算什么，我相信你在那里观光是挺惬意的呢。”唐纳德说：“哪里！我一点好东西也没有看到过呢！你们以为我会交那么多的房租而不充分利用房间吗？”

唐纳德的得失是一目了然的。这颇有些像中国作家高晓声笔下的陈克生，进城晕倒，被送进高级宾馆。结账时，价钱高得使他吃惊。他立刻回房间，在席梦思和沙发上恣意卧坐并猛跳几下，以充分利用那房间。陈克生和唐纳德都成了作者嘲笑

的对象,由此可见,豁达之重要。

最后,需要特别指出的是:自我嘲讽时要超脱,而不应尖刻和感到屈辱。

多数学者认为,嘲笑自己的缺点和愚蠢,是幽默的最高境界。然而,伴随着这种嘲笑的情绪是不同的。如果我们尖刻地嘲笑自己,觉得我们犯了愚蠢的错误,活该受到惩罚,那我们只会感到屈辱。因为这种态度背后的潜在意识就是相信我们应该比实际的更好,而如此人生态度正是我们超脱的障碍。如果我们内心充满了爱来嘲笑自己,就能达到某种和蔼可亲的超脱。因为我们自认愚蠢,但不顾影自怜。

(4)自己骂自己最安全

当你想说笑话,讲讲小故事,或者造一句妙语、一则趣谈时,最安全的就是你自己。如果你笑的是自己,谁会不高兴?

有一条不成文的法律说,能笑自己的人有权刺开别人的玩笑。邱吉尔爵士就是常以幽默力量来减轻战争的压力。有一次曾以一句妙语来评价某位政治同僚:“他是一个谦逊的人,他拥有许多让他谦逊的事。”

政界的人得有心理准备,随时可能受人攻击。但是,对一般人来说,在日常生活中,邱吉尔这一句妙语中的“他”如果改为“我”,会显得更有力。每当你想批评、抱怨或提出建议时,“我”的观点最理想。

树立自己本身作为幽默的标本,你可以传达信息、表达看法而不攻击到别人。例如:“自负的人胃口太低,对他自己的兴趣比对我还大。”

“我并不老，才到人生盛年而已。只是我花了比别人更多的时间才到盛年。”

“我这种人是足以使你依赖的朋友。随时在你身边——当我需要你的时候。”

①应用自嘲可以缓解紧张情绪

电影或电视节目表现相亲场面时，经常其中一方正想说话时，恰好对方也要开口，弄得两个人尴尬异常，只好把正要出口的话咽回去，停顿了一会儿之后，两人又同时开口……反复出现这种尴尬的情形。在第三者看来，这是喜剧，但对当事人来说却是相当苦涩的经历。

我也曾目睹这种尴尬场面。当时，那位看起来好像既斯文又诚实的男士，为了打破僵局，半开玩笑地说：“我们好像连呼吸都一致啊！”听了这句话，不但女主角忍俊不禁，连陪同而来的家长们也哈哈大笑。后来大家就显得很轻松，一切也都顺利进行。

与人初次见面时，会感到紧张，这是很自然的。问题是，如果对初次见面考虑过多，紧张感就会加重。为了避免这种情形的发生，将自己紧张甚至失败时的情形说出来，自我嘲笑一番，是一种可行的方法。例如，有人说：“你瞧！我一紧张就像酒精中毒一样，手不断地发抖，真没办法。”这么一说，手反而不抖了。

②大胆自讽，可以显示自信，维护面子

有时你陷入难堪是由于自身的原因造成的，如外貌的缺陷、自身的缺点、言行的失误等等，自信的人能较好地维护自尊，自卑的人往往陷入难堪。对影响自身形象的种种不足之处大胆巧妙地加以自嘲，能出人意料地展示你的自信，在迅速摆

脱窘境的同时显示你潇洒不羁的交际魅力。如你“海拔不高”，不妨说自己是体积小魅力大，浓缩的都是高科技；如丑陋的你找了一个美丽的她，不妨说“我很丑但我很温柔”；即便你如刘墉一样背上扣个小罗锅，也不妨说你是背弯人不弓，难怪美国的赫伯·特鲁在《幽默的人生》一书中把自我解嘲列入最高层次的幽默。如果你能结合具体的交际场合和语言环境，把自己的难堪巧妙地融进话题并引出富有教育启迪意义的道理，则更是妙不可言。如某老师广东口音，普通话不过关，有一次上语文课，讲到某一问题要举例说明时，把“我有四个比方”说成了“我有四个屁放”，一时教室里像炸开了锅，学生笑得不可收拾。老师灵机一动，吟出一首打油诗：“四个屁放，大出洋相，各位同学，莫学我样，早日练好普通话，年轻潇洒又漂亮。”老师的机智幽默赢得了学生的热烈掌声。

③自我嘲弄，可表示豁达，增加人情味

笑自己的长相，或笑自己做得不很漂亮的事情，会使我们变得较有人性，并给人一种和蔼可亲的感觉。一次，陈毅到亲戚家过中秋节。进门就发现一本好书，便专心读起来，边读边用毛笔批点，主人几次催他去吃饭，他不去，就把糍粑和糖端来。他边读边吃，竟把糍粑伸进砚台里蘸上墨汁直往嘴里送。亲戚们见了，捧腹大笑。他却说：“吃点墨水没关系，我正觉得自己肚子里墨水太少哩！”人们喜爱陈毅，难道和他的这种豁达、幽默的秉性没有联系吗？

总之，在社交场合中，自嘲是不可多得的灵丹妙药，别的招不灵时，不妨拿自己来开涮，至少自己骂自己是安全的，除非你指桑骂槐，一般不会讨人嫌，智者的金科玉律便是：不论你想笑别人怎样，先笑你自己。

(5) 巴掌不打自嘲人

当你的失误引发对立情绪时,如果能适时地自嘲一番,获得原谅应该不难。这就像两个打架的人,一个突然倒地自认不是对手,如果对方不是无赖恶棍,一般便会又好气又好笑地敌意顿消,说不定还会扶“自败者”一把。下面就此法具体举例:

①如果谈话中的敌意来自于较轻的失态,只需自嘲便可婉转化解。比如言谈中你讲了难听的污言秽语,对方脸色一沉,你可以自嘲道:“哎,我真是个粗陋的人,肚子里的脏话总消灭不了,请多原谅。”一句插话,可使对方不再介意。又如争论时你有点激动,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,刚才真成了一只斗鸡了。”对方定会付之一笑。

②如果谈话中刺伤了人家的自尊心,揭到了对方的隐匿伤疤,那可是危险的。对方修养好的,必会缄口离开;修养差的,看他不反过来对你进行人身攻击!这时,你一定想到自嘲的办法吧?但你要努力说得幽默点、真诚点,使对方感到悦耳。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。你可以这样说:“唉,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,说话前言不搭后语……”

③在错话出口之后,机智地将话题引向自己。通过对自己的善意攻击来消除对方的敌意,转移对方关注的焦点。这样做的好处是,能够不露痕迹地照顾到对方的自尊心,同时巧妙地

使紧张的气氛得以缓和。

某寝室,新生初到,争排座次。老七心直口快,与老八争执了半天,见比自己稍小几日的老八终于落座,便说道:“好啦,你排在最末,是咱们寝室的宝贝疙瘩,你又姓王,以后就叫你‘疙瘩王’啦。”说者无心,听者有意,原来老八长了满脸的疙瘩,俗称“青春美丽痘”,每每深以为恨,此时焉能不恼?老七见又惹来了风波,心中懊悔不已,表面上却不急不恼,揽镜自顾道:“‘螭在两腮边,依在耳翼间,迷人全在一点点’。唉,老八,我这真是‘一波未平,一波又起’呀!”老八听了,不禁哑然失笑。原来,老七长了一脸的雀斑。

老七的自我纠错术堪称高明,在无意中冒犯了别人之后,马上含蓄地进行一番自我调侃,并巧借余光中的诗句点明了自己也是面生雀斑。其“一波未平,一波又起”之语,既是对自己面部雀斑分布形状的自嘲,又是对自己口没遮拦两番惹来风波的含蓄自责,因而博得了老八谅解的一笑。这种自我解嘲通过调侃自己求得对方的谅解,因而也是一种颇为灵活的纠错方法。

④在新的环境中用自嘲术化解距离及敌意。贝利在一家大企业公司的运输部门负责文书工作。当这个公司与另一个大公司合并以后,贝利就在人事变动的波流中沉浮不定。新来的同事似乎对他不大友善,直到有一天贝利运用了自嘲。“他们可不敢把我革职。”他解释说,“什么事我都远远落在人后。”

贝利以取笑自己,使他的新同事和他一起笑,并帮助他建立友善合作的共事关系。如果贝利这一句妙语真的显示他确有将今天的工作拖延到明天的恶习,这也提醒他,使他更能自我了解。他以自我讽刺来客观检讨自己的毛病——爱拖延,并

改进自己的表现,因而成功。

(6)说自己也能让他人脸红

凡幽默之人多是待人宽厚、与人为善的,往往不会处处与人为难,时时跟他人过不去,更不会无事生非。一般来说,他总是遇事退避三舍,即使受到不公平的待遇或遭到令常人难以忍受的冤屈,往往也不会怨恨得咬牙切齿,愤怒得破口大骂,甚至拿出杀手锏致对方于死地。但是,他也不是窝囊废,他会以他独有的宽容的方式来作出反应,也许带一点嘲讽,当然更少不了自嘲。这样,他往往就成了更高层次上的胜利者。

传说,希腊哲学家苏格拉底的妻子是个泼妇,常对他发脾气,而苏格拉底总是对旁人自嘲道:“讨这样的老婆好处很多,可以锻炼我的忍耐力,加深我的修养。”一次,老婆又发起脾气来,大吵大闹,很长时间还不肯罢休,苏格拉底只好退避三舍。他刚走出家门,那位怒气难平的夫人突然从楼上倒下一大盆水,把他浇得像只落汤鸡。这时,苏格拉底打了个寒战,不慌不忙地说:“我早就知道,响雷过后必有大雨,果然不出我所料。”

显然,苏格拉底有些无可奈何,但他带有自嘲意味的讥讽,使他从这一窘境中超脱出来,显示了苏格拉底极深的生活修养。

能够“含沙射影”地让对方感到脸红,既解不快,又可起训诫作用,何乐而不为。

喜剧女演员卡洛·柏妮,有一次坐在餐厅里用午餐。这时,有一位老妇人走向她的餐桌,举起手来摸摸卡洛的脸庞。当她的手指滑过卡洛的五官时,还带着歉意说:“我看不出有多好

看。”

“省省你的祝福吧！”卡洛说，“我看起来没多好看。”

素不相识而摸别人的脸庞，是绝对的无礼；当她假装抱歉其实是大发醋意时，这位老妇人对年轻漂亮女人的妒嫉几乎发展成了一种带有恶意的尖刻。可以设想一下，如果她而对的是一个与她一样放肆无礼而又心胸狭窄的人，人们也许将会目击一场争斗。可是，卡洛·柏妮表演喜剧，她深深理解喜剧与闹剧的差异。所以，她神情自若，先把老妇人带有攻击意味的贬低说成是“祝福”，并请她停止“祝福”。然后，坦然地承认自己没多好看，讽刺对方，而又嘲笑自己。在粗鲁和蛮横的侵犯面前，保住了自己的尊严，同时又表现出一种豁然大度的宽容厚道之气魄，从而在精神上战胜了对方。引人发笑的成分不少，让人起敬的成分更多。

凡是能操纵最高级的语言艺术——幽默的人已经是“智力过剩者”，那么能用最高境界的幽默——自嘲作为武器者，便堪称人情操纵场上的“无冕之王”，怎能不令人肃然起敬。

8. 用幽默拉近你和他人间的距离

我们在个人生活中,总是不断地、交替地扮演着主人和客人的角色,因此我们有可能要去应付不合理的要求、令人不快的行为、或者闹得不像话的场面。有人想平息餐桌上的争论,他提了一个十分意外的问题:“诸位,刚才是一道什么菜?大概是鸡!”“是的。”一位客人回答。“一定是公鸡!”这人一本正经地说,“原来是鸡在作祟,难怪大家要斗起来。”说完他举起酒杯:“来点灭火剂吧,诸位!”一场餐桌上的征战顷刻间平息了。

有时候为了化解困境,没有任何合适的方式,只有依靠幽默的力量。

当百货公司大拍卖,购货的人又推又挤的时候,每个人的脾气都犹如枪弹上膛,一触即发。有一位女士愤愤地对结账小姐说:“幸好我没打算在你们这儿找‘礼貌’,在这儿根本找不到。”结账小姐沉默了一会儿,说:“你可不可以让我看看你的样品?”那位女士愣了片刻,笑了。

作家欧希金也曾以幽默摆脱了一个困境。他在他的《夫人》一书中,写到了美容产品大王卢宾丝坦女士。后来在一次他自己举行的家宴中,一位客人不断地批评他,说他不应该写这种女人,因为她的祖先烧死了圣女贞德。其他客人都觉得很窘,几度想改变话题,但是都没有成功。谈话越来越令人受不

了,最后欧希金自己说:“好吧,那件事总得有个人来做,现在你差不多也要把我烧死。”这句话马上使他从窘境中脱身出来,随后他又加上一句妙语:“作家都是他的人物的奴隶,真是罪该万死!”

每一个有经验的官员都知道,要使身边的下属能够和自己齐心合作,就有必要将自己的形象人性化。

有一位年轻人新近当上了董事长。上任第一天,他召集公司职员开会。他自我介绍说:“我是杰利,是你们的董事长。”然后打趣道:“我生来就是个领导人物,因为我是公司前董事长的儿子。”参加会议的人都笑了,他自己也笑了起来。他以幽默来证明他能以公正的态度来看待自己的地位,并对之具有充满人情味的理解。实际上他委婉地表示了:正因为如此,我更要跟你们一起好好地干,让你们改变对我的看法。

有时我们确实需要以有趣并有效的方式来表达人情味,给人们提供某种关怀、情感和温暖。据说有位大法官,他寓所隔壁有个音乐迷,常常把电唱机的音量放大到使人难以忍受的程度。这位法官无法休息,便拿着一把斧子,来到邻居门口。他说:“我来修修你的电唱机。”音乐迷吓了一跳,急忙表示抱歉。法官说:“该抱歉的是我,你可别到法庭去告我,瞧我把凶器都带来了。”说完两人像朋友一样笑开了。

这位法官并不是想把邻居的电唱机砸坏。他是恰当地表达了对邻居的不满——请注意:是对音响而不是对人——他的行为似乎是对音乐迷说:“我们是朋友,我希望和你好好相处,至于唱机是唱机,可以修理一下。”当然,所谓“修理”只是把唱机的声音开低些罢了。

某大公司的董事长和财税局长有矛盾,双方很难心平气

和地坐在一起,可是又必需把他们都请来,参加一个重要的会议。他们不得不来了,但是双方都视而不见,犹如两个瞎子。这时会议主持人抓住他们的矛盾,进行了一瞬间的趣味思考。他向人们介绍这位董事长时,说:“下一位演讲的先生不用我介绍,但是他的确需要一个好的税务律师。”听众爆发出一阵大笑。董事长和财税局长也都笑了。

这就是“趣味思考法”——不要正面揭示或回答问题,而是用愉悦的、迂回的方式揭示或回答问题。著名足球教练罗克尼,也是个善于进行趣味思考的人。有一次球赛,罗克尼的诺特丹足球队在上半场输给威斯康星队7分。可是他在休息室中一直与队员们开玩笑,直到要上场进行下半场比赛时,他才大喊:“听着!”队员们惊惶失措地望着他,以为他要把每一个人都大骂一通。但是罗克尼接下去说:“好吧。小姐们,走吧。”没有责备,没有放马后炮,也没有指手划脚强调下半场如何踢球。罗克尼的乐观、豁达,克服了队员们心理上的障碍,帮助他们忘掉艰难的处境。他的队在下半场创造了奇迹,踢出了一连串漂亮的、近乎幽默的球。后来罗克尼对采访他的人说:“不是我赢了。而是我的趣味思考法赢了。因为我知道我们精神上赢了,那么球也赢了。”

幽默作家班奇利,在一篇文章中谦虚地谈到他花了15年时间才发现自己没有写作的才能。结果一位读者来信对他说:“你现在改行还来得及。”班奇利回信说:“亲爱的,来不及了。我已无法放弃写作了,因为我太有名了。”这封信后来被刊登在报纸上,人们为之笑了很长时间。事实是班奇利的幽默作品闻名遐迩,但他没有指责那位缺乏幽默感的读者。他以令人愉悦的、迂回的方式回答了问题,既保护了读者可爱的自尊心,

也保护了自己的荣誉。

如果你对自己幽默的手法没有足够的自信，不妨学学孩子式的幽默。即使在 50 岁以后，我们也经常为孩子们由天真而产生的幽默所感动。他们是真正以坦诚待人，不会隐瞒任何事实。当他们毫不掩饰地道出心里想的或事实真相时，人们一下子就喜欢上他们，跟他们在一起会感到跟任何人在一起都无法感到的轻松、愉快。

有一次，李卡克在家里请几位朋友吃饭。朋友来了，他妻子要他的小女儿向客人说几句欢迎的话。她不愿意，说：“我不知道要说些什么话。”这时一位来做客的朋友建议：“你听到妈妈说什么，你就说什么好了。”他女儿点点头，说：“老天！我为什么要花钱请客？我们的钱都流到哪儿去了？”李卡克的朋友们大笑起来，连他妻子也不好意思地笑了。

这就是孩子式的幽默。他女儿把母亲的想想法以极纯真的方式说了出来，使大人们也不得不认真地检讨一下自己的想法，同时也减轻了对金钱方面的忧虑。李卡克从中得到了一点东西：孩子式的幽默能使我们显得格格外真诚。

为了取得理想的效果，幽默时要特别注意以下两点：

(1) 幽默必须真实而自然

我们经常看到和听到一些政治家们的幽默言行。他们大多把幽默的力量运用得十分自如，真实而自然。没有耸人听闻，也不哗众取宠，更不是做戏。这是因为，他们都知道太精于说妙语和笑话，对个人的形象并无帮助。

但是有的政治家就不那么高明了，他们摇头摆尾、手势又

多又复杂。有的人智力平平,却非要附庸风雅,企图以成串的笑料和廉价的笑来博得听众的欢心。他们硬要把自己塞进别人的肚子里,不顾别人是不是有这个胃口。

结果也许是真的引起了笑,但很可能是笑他形象的滑稽和为人的浅薄。

芝加哥有个人,他一心想得到某俱乐部主席的位置。他在一次对俱乐部成员的演说中,表现过了头,在不到两小时的演说过程中,他至少说了 50 则笑话,并配以丰富的表情和确实引人发笑的手势,听众们被逗得哈哈大笑。末了,在他讲完最后一则笑话时,有人大叫“再来一个!”

这位老兄也真的再来了一个,再次把人逗得疯狂大笑。但是他没有当上俱乐部主席,他的票数是候选人中的倒数第二。

当他闷闷不乐地走出俱乐部时,他问那位喊“再来一个”的听众:“你说我比他们差吗?”

“不,一点也不差,”那人说,“你比他们有趣多了,你可以去当喜剧演员。”

(2)敢笑自己的人才有权利开别人的玩笑

海利·福斯第说:“笑的金科玉律是,不论你想笑别人怎样,先笑你自己。”

笑自己的观念、遭遇、缺点乃至失误。有时候还要笑笑自己的狼狈处境。每一个迈进政界的人得有随时挨人“逗”的心理准备,如果缺乏笑自己的反馈功能,那么他最好还是干自己的老本行去。

有人对一位公司董事长颇反感,他在一次公司职员聚会

上,突然问董事长:“先生,你刚才那么得意,是不是因为当了公司董事长?”

这位董事长立刻回答说:“是的,我得意是因为我当了董事长。这样我就可以实现从前的梦想,亲一亲董事长夫人的芳容。”

董事长敏捷地接过对方取笑自己的目标,让它对准自己,于是他获得了一片笑声。连那位发难的人也忍不住笑了。

许多著名人物,特别是演员,都以取笑自己来达到双方完美的沟通。他们利用一般认为并不好看的外貌特征来开自己个玩笑。如玛莎·蕾伊的“大嘴巴”。还有一位发胖的女演员,拿自己的体态开玩笑说:“我不敢穿上白色泳衣去海边游泳。我一去,飞过上空的美国空军一定会大为紧张,以为他们发现了古巴。”

人们没有理由不喜欢这样的人。如果今后他们拿我们开玩笑时,我们只能同他们一起哈哈大笑,而没有半点怨言。

第六章

公关中的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 初次相见时的称呼介绍用语

公关是人与人之间的交流，所以公关人员讲话要有理有节，问候寒暄适可而止，分析判断恰如其分，要充分考虑对方的立场。

第一，说话要适时。既要积极主动，又要谨慎小心。该说话时不说就会冷场，不该讲时讲了又是多嘴。冷场会使人难堪，多嘴又令人讨厌。

第二，说话要适量。既要追求质量，又要掌握分量。话语当长则长，该短则短；音量当大则大，该小则小，既不能使人不明不白，也不能讲个没完没了。

第三，说话要适当。要周密思考，用词准确，语言得体，把握分寸，既不能词不达意，又不可言过其实，虽然难以字斟句酌，也要做到言之成理。

公关人员是联络员、宣传员、解说员，是沟通关系建立感情的桥梁，情真意切的语言才能打动人，理智有据的语言才能说服人。公关人员展示说话水平，只要做到了有礼、有节、有度，就能在公众中留下美好的印象。

在社交场合中讲话，总有一些忌讳，公关人员不得不考虑每一个听众的好恶。比如，有胖人在场忌讳说“肥”；在病人面前忌讳说“死”；结婚喜庆忌讳说“破裂”、“分手”；新厦落成忌讳说“垮了”、“倒了”等等，这并不是“迷信”、“过虑”，而是尊重

人们的一般习惯。

要避免犯忌,争取做到“八戒”:

一戒连篇累牍、语无伦次、无的放矢、文不对题。

二戒颠三倒四、七拼八凑、文理不通、是非混淆。

三戒荒诞怪论、子虚乌有、装腔作势、故作高深。

四戒滥用词藻、自鸣得意、吟风弄月、华而不实。

五戒牵强附会、大言不惭、含糊其词、模棱两可。

六戒张冠李戴、不着边际、平淡乏味、冗词赘句。

七戒言不及义、陈词滥调、千篇一律、人云亦云。

八戒无中生有、低级趣味、风花雪月、斗鸡走狗。

公关人员在公关交际中首先要处理好接近公众问题。只有先接近才谈得上进一步沟通。接近是交流的前提,是被人容纳的基础,与人沟通的桥梁。

与人接触的第一句话、第一个词就是称呼。不知道怎么称呼对方,一见面只会说一句“您好!”,使人感到是一种应酬或应付,很难使对方产生亲近感,对相互沟通不利。所以,熟识的人见面,打招呼时要亲切地称呼对方;与陌生人联系,交谈之前更要恰当的称呼,以示尊重。

公关人员在称呼对方时,既要注意不同对象的身份,又要懂得不同地域的风情。前些年,普遍用“同志”作称呼,叫一声“同志”,对方觉得把他看成了自己人,感到很高兴;现如今,对男子称“先生”,对年轻女子叫“小姐”,就比较时髦。

与人初次见面,可以用这样的话开头:“请问您怎么称呼?”、“请问先生、小姐怎么称呼?”

同样是一句问话,感情色彩可能很不一样。讲究说话水平的公关人员应作出恰当的选择。在了解对方身份之后,称呼就

可以更具体了。

公关人员在个别交谈场合称呼对方，对年长者一般用“老”或“大”，如“x老伯”、“x老太”、“xx大姐”、“xx大哥”。对有职衔者要称其“职”或“衔”。如“关厂长”、“严经理”、“王教授”、“李医师”。对一些地位比较低的人，如能用好称呼，定能博得好感。如把“开车的”称为“司机大哥”、把“理发的”称为“美容小姐”，就会得到热情帮助和优质的服务。在集体活动场合，面对众多年轻人，叫一声“青年朋友们”，就会缩短心理距离；面对农村老少，叫一声“父老乡亲们”定会增进相互感情。

沿海地区的中年、老年人，喜欢别人叫得年轻些；内地山区的人，喜欢别人叫得老大些，因此，对于中年或青年人，男性是叫“大哥”还是叫“先生”，女性是叫“大姐”还是叫“小姐”就要根据不同地区，选用不同的称呼了。称呼时还有几点要注意：

①称呼应准确。比如：不能把“叔叔”称为“我爸爸的弟弟”，对一个年轻的姑娘不能称“大嫂”等。

②区别对待。在不同的对象、场合，要准确地分清亲疏远近的关系和对方的年龄、辈分、职务等；在不同的场合、不同的时机、对不同的对象，要选择正确的称呼。比如：到同学和同事家，对其父母就不能称职务或同志，要称“伯父伯母”或“叔叔”。恋人、夫妻之间亲昵的称呼，不宜在公开场合、父母和孩子面前出现。

③诚于内而形于外。对人称呼亲切、彬彬有礼，是心灵美的表现。不能把称呼看成是单纯交际应酬的手段；为称呼而称呼是不可取的，效果也不好。

④语言美。称呼不仅表示对被称呼人的友好尊重，同时也

反映了称呼者人格上的文明。有些人出言不逊,用词粗鄙,开口就“喂”、“老头子”、“卖肉的”,甚至带有不堪入耳的脏话,这不仅贬低了别人,也抹黑了自己。

⑤称绰号要讲分寸。绰号就是外号,一般是针对对方的个性特点而加给对方的,可以赞颂人的优点,也可以揭示人的短处。起绰号不能只图一时开心,一定要注意效果,有利于团结和精神文明建设。

公关人员有很大一部分工作是同陌生人打交道。同陌生人见面,总要先作介绍。可以由他人介绍,也可以自我介绍。公关人员要联系公众,广结人缘,一般都应采取主动。先问对方,再说自己。例如:“请问xx怎么称呼?”对方回答后要有表示。对身份较高的可说声“久仰!”;对一般交谈者可说声“谢谢!”。然后自我介绍,自我介绍要简明、谦逊。讲清自己的单位、职务、姓名、态度。一般可以用下面的话自我介绍:“我是xx公司公关部的xxx,初次来到贵地,请多关照!”“我是四川xx所的公关员xx,专程来此拜访,请多指教。”

在为他人作介绍时,应先把身份低的、年纪轻的介绍给身份高的、年龄大的,把男同志先介绍给女同志。但在进行介绍时,应先提后者的称谓,再说明前者的身份。

“张董事长,这位就是xx公司的王经理。”

“陈小姐,让我给你介绍深圳来的李先生。”

这样的介绍有礼有序,使大家都感到自然舒畅。

在某些公众场合,公关人员还可以有适当地做自我介绍,以吸引别人的注意:

“我叫张伟,在上海宾馆公关部工作。也许在不少人心目中,公关工作都是一些漂亮小姐担任的,一个男子汉怎么从事

公关工作呢？其实这是一种误解。公关是塑造形象和协调关系的工作，只要具有公关的知识和素养，男子汉同样能做好公关工作，今后希望各位在工作中多多关照。”

通过这样的介绍，就把一位公关先生的形象深深印在人们的脑海里，但这样的介绍要以实际情况为基础，不可哗众取宠。

下面是一般情况下的介绍：

假如有三个人在一起，其中两个人已经互相认识，而第三个人却与其中一个人不认识，那另一个就应当充当义务介绍人。另外，如果有一大群人，其中有互不认识的，也应给他们作介绍。

介绍时要注意先后次序，介绍的先后尽管没有明文规定，但在约定俗成的习惯里，却有男女、长幼、主次等等区别。人们在通常的情况下，是把男士介绍给女士，即在介绍的过程中，小姐的名字先提，然后再提男士的名字，如：“李小姐，我来给你介绍一下，这位是梅先生。”如果你介绍一男一女相识，而男的年纪比女的大得多，则应该将她介绍给他，以示尊敬长者，你可以这样说：“文教授，这是我的同学，中文系的。”如果是同性别的，年纪小的应介绍给年纪大的，未婚的通常介绍给已婚的，晚辈介绍给长辈。

在运用介绍语言时可以根据场合的气氛和彼此关系的熟悉程度来介绍双方的身份、地位等。“请让我介绍一下……”如非正式场合，千万不要这样用，那显得拘谨、生涩。大多数情况下，采用一些活泼轻松的语言比较受人欢迎。如：

“小王，老李，你们见过面没有呀？”

“文文，这位是小颖；小颖，这位是文文。”

第六章 公关中的即兴口才、随身口才、灵感口才

“这是我的好朋友‘调皮大王’，猴年出生的，你叫他小猴就行了。那位是我的同事，马年出生的，叫小马也可以。”说完，你可以补上一句幽默语：“一对猴年马月生的，终于认识了。”

你介绍一对夫妇时，可以说：“这是何先生和何太太。”当然，说名字亦可：“这是林××和他的太太赖××。”这就要关系好一些了。

2. 随机应变重机智、善周旋

随机应变是指在与他人交往中，自己或他人的语言出现意外情况时，能够灵活、迅速、恰当地动用口才进行处理，尽量避免或减少意外情况带来的损失。一般来说，公关工作具有一定的计划性，但也有很大的随机性。有时可以出现一些未曾预料到的问题，需要公关人员及时有效地处理，这就是公关工作的随机性。说话随机应变，具有三个方面作用：一是弥补语言失误，避免造成尴尬；二是应付意外情况，维护自我的声誉；三是坚持正确观点，挫败无理刁难。公关员具备了随机应变的口才艺术，就能在各种情况下应付自如，避免不良影响，赢得周围人的敬重。

(1) 以智改错，巧补疏漏

在与他人交往时，应尽量言语谨慎，避免说错话。但个别时候也有可能用错词语说错话。如果不及时补救，就会使错话固定下来，被人抓住把柄，造成尴尬局面，影响自己的形象，损害组织声誉。所以，在这种情况下，一定要设法进行补救。有三个补救办法可供参考：

其一是移植法，就是把错话移植到他人头上。如说：“这是

某些人的观点,我认为正确的说法应该是……”这就把自己已出口的某句错误纠正过来了。对方虽有某种感觉,但是无法认定是你说错了。

其二是引伸法,迅速将错误言词引开,避免在错中纠缠。就是接着那句话之后说:“然而正确说法应是……”或者说:“我刚才那句话还应作如下补充……”。这样就可将错话抹掉。

其三是改义法,巧改错误的意义。当意识到自己讲了错话时,干脆重复肯定,将错就错,然后巧妙地改变错话的含义,将明显的错误变成正确的说法。

作为一个训练有素的公关人员,更应当具有驾驭这种局面的说话能力。但是要认识到,说错话毕竟是不该的,若错误太多,难免顾此失彼,让人抓住把柄,所以还是要三思而后说。

(2)以柔克刚,暗藏锋芒

小孩爱玩一个类似猜拳的游戏,叫做“石头、剪子、布”。石头可以砸剪子,剪子可以剪布,布又可以包石头。

这个简单的游戏包含了软能胜硬的道理。在人际交往中,有时由于双方身份不同或处境不同,可能使一方处于十分不利的地位。当势力强大的一方故意发难时,弱方用硬碰硬的办法与之争斗是会吃亏的,要想坚持原则又能获取胜利,最好的办法就是以软击硬,绵里藏针,用含而不露的口才去战胜对手。

在实际交往中,随机应变可用以下方法:

①移花接木,李代桃僵

“李代桃僵”是互相顶替的意思。在说话时,有时会碰到一

些不便或不必回答的问题。但是，缄默是不允许的，使用“无可奉告”的外交辞令有时也并不礼貌。此时，不妨“偷换概念”，故意曲解对方的原意，这就叫“移花接木”、“李代桃僵”。例如，在一次记者招待会上，外国记者别有用心地问王蒙：“请问，50年代的你与80年代的你何相同与不同？”这里，这位记者的用意是路人皆知的，是想借机让他谈一谈对中国国内形势改变的感受。王蒙当然也清楚，他不慌不忙地抬起头，从容不迫地回答道：“50年代的我叫王蒙，80年代的我也叫王蒙，这是相同之处；不同的是，那时我20来岁，而现在我则有50多岁了。”

记者的提问只给出了年代限定的范围，王蒙虽然知道对方的用意，但是却故意曲解其本意，只从自己年龄变化的角度作答。但实际上没有真正给对方任何有用信息。

1974年周恩来在医院会见泰国总理克立先生，当他们道别时，克立总理说：

“可以问最后一个问题吗？”

“请。”

克立含笑注视着周总理，确切地说，是注视着周总理的前胸。

“这次访问贵国，”克立说，“我发现了一个小小的变化：人们几乎都不戴毛主席像章了。1971年我来北京时，每个人都戴着像章。”

“这是你的问题？”

“不，”克立笑容有些神秘，“问题是关于阁下您的。‘文化大革命’开始时，人们都戴着毛主席的像章，而您只戴‘为人民服务’的纪念章，即使是1971年革命最热烈的时候，您也如

此,而在人们不戴像章的时候,您为什么还戴?您又为什么把‘为人民服务’的纪念章换成了毛主席像章?”

总理说:“克立先生对中国的像章很有兴趣。我知道您想要我这枚像章,送您了。”

克立总理想要知道周恩来总理对中国政局变化的明确反应,这是一个敏感性的政治问题。他以周胸前佩戴的像章发生变化为理由,从侧面向周诱导询问。周总理弄清了他的意图后,避实就虚,故意把话题拉到这枚像章上来,并慷慨相送。在这种情况下,哭笑不得的克立除了接受这份意外的礼物之外还能说什么?周恩来以自己的智慧再一次取得了外交斡旋上的胜利。

②妙用“模糊语言”

模糊语言也是实际表达中需要的,常用于不必要、不可能或不便于把话说得太实太死的情况,这时就要求助于表意上具有“弹性”的模糊语言。随机应变,尤其需要模糊语言。

1962年中国在自己的领空击落美国高空侦察机后,在记者招待会上,有记者突然问外交部长陈毅:“请问中国是用什么武器打下U-2型高空侦察机的?”这个问题涉及国家机密,当然不能说,更不能乱说。但对记者的提问,又不能不答。于是陈毅来了个闪避:“嗨,我们是用竹竿把它捅下来的呀!”用竹竿当然不可能捅下来,但大家都心照不宣,哈哈大笑一阵便罢了。

(3)以谬治谬,以毒攻毒

谈话中对方若故设“陷阱”,以谬论相刁难,其用意无非是

企图造成一种进退两难的局面；答则显示无知，不答则表明无能，这种情况用“以谬治谬”最为恰当。

隋朝时，有一善辩者。一次，有人问他：“腊月时，家人被蛇所伤，怎样医治？”他应声答道：“取五月五日南墙下雪涂之，即愈。”那人反唇相讥：“五月哪里得雪？”这位善辩者笑道：“腊月何处有蛇？”由于提问者的话本身是荒谬的，对于荒谬的回答，自然就丧失了指责的权利，刁难别人也就成了自我出丑，陷阱也不攻自破。

(4) 装聋作哑，顺水推舟

“顺水推舟”可以避开对手的进攻，面对挑衅，除了“针锋相对”、“以牙还牙”，有时也需“绵里藏针”，以守为攻。有时候，不妨来个装聋作哑，一则避其锋芒，二则以有礼对无礼，在心理上争取主动。这里有个例子，虽然不属于交际会话的范畴，但对掌握应变技巧同样不无启迪。当年，英国首相威尔逊在发表竞选演说时，忽然有个故意捣乱的人高叫起来：“狗屎！垃圾！”面对这突如其来的干扰，为了顾全大局，保证演说成功，威尔逊镇静地报以一笑，用安抚的口气说：“这位先生，我马上就要谈到您提出的脏乱问题了。”这样，威尔逊佯作不解捣乱的本意，以顺水推舟的手法，“安全”渡过了“险滩”，使演说得以顺利地继续。演说可以如此，交际会话同样可以如此。

(5)借物联想,谐音双关

联想手法由此及彼,也可应用于随机应变,还可借助谐音双关,即使面对十分艰难的局面也能睿智巧答从容应付。

相传,古时候有个叫薛登的人,其父身居宰相之位,奸臣金盛为了加害于他,设计从薛登身上开刀,用激将法引诱薛登砸坏了皇门边的一只木桶。皇帝大怒,立即向薛登父亲问罪:“大胆薛登,为什么砸碎皇门之桶?”薛登略一思忖,反问:“皇上,你说一桶(统)天下好,还是两桶(统)天下好?”皇帝说:“当然是一统天下好!”薛登高兴得拍起手来:“皇上说得好!一统天下好,所以,我便把那只多余的桶砸了。”皇帝转怒为喜,连连夸奖薛登聪明和薛父教子有方。一场弥天大祸,由于薛登巧用谐音,随机应变,消除于口舌之间。

(6)幽默俏皮,以笑解围

幽默是最好的润滑剂,即使遇到十分棘手的难题,或遇到意外的抢白、嘲讽,甚至不怀好意的侮辱或挑衅,机智的幽默语言也能帮助人摆脱窘境,使尴尬或严峻的局面消失在笑声中。譬如,一个人在大庭广众之下受到指责:“你说的这种话真叫人莫名其妙。”叫人当众下不了台。如果听后付诸一笑,幽默地说:“哦,我还以为你听不出我是根本不懂这个问题呢。”一句自我解嘲的戏言,就可以帮助你走出窘境。总之,插科打诨往往有利于绕过实质性问题的礁石,达到应变的目的。

应变是对一个人综合能力的考验，全面检查一个人的思维能力和表达能力、应变能力的大小，都离不开以下几点：

第一，阅历、知识、气质等是影响应变能力的重要因素。一般来说，阅历丰富、知识渊博、智慧高并且具有虚怀若谷、从容镇定气质的人，反应更敏捷，对付突然情况的反应更快，能在交谈中应付各种突如其来的意外变化。

第二，思维方式也影响人的应变能力，语言是思维的外衣，培养应变能力要着眼于思维训练，古人说“慧于心秀于口”就是这个意思。青年人只要加强思维训练，就能使自己在语言感受的敏锐性、思维的敏捷性、判断的准确性、表达的即时性等方面前进一步。

3. 欲擒故纵,以退为进的公关口才

以退为进法,就是用貌似与本意相悖的言论,即欲前进,先后退,从而最终取得更大进展的方法。

人们一般都有这样的常识,要用拳头击打对方,如果先收回胳膊再击出去,力量一定会更大。

“上海牌”电视机及生产厂家——上海广播器材厂,在国内是享有盛名的。如果要提高知名度,树立形象,可以大做广告,因为该厂的“资本”可谓雄厚。

然而,该厂不倚功自诩,而是别开生面地举行了“揭短会”,主动邀请对该厂有意见的客户来“挑刺找骨头”。

乍一看,仿佛是“家丑外扬”失了面子,但实际上,这样反而增强了用户的信任感,实在是棋高一着技高一筹。

该厂的做法,就是运用了以退为进法,“揭丑”是退,“赢得赞誉”是进。

某山区支部书记带领群众修路时,放炮炸石砸断了一家农户的梨树,这棵梨树是这家农户的财源,主人揪住支书要他赔。

支书说秋后一定赔偿,但主人不肯,主人的兄弟一拥而上,把支书好一顿打。村里的党员和群众都火了,要求狠狠整治打人者。第二天开村民会,闹事的也觉得理屈,准备挨整。

不料，支书竟先做检讨：“老少爷们，我还年轻，得大家帮扶。哪个活我安排错了，哪句话我说得不对，大家担待，我作检讨。”被打的事竟一字不提。

后来闹事的人找到支书，当面认了错：“你是为全村，我是为自家，我错了！今天你咋说，我咋干，听你的。”

支书很懂得交谈之道。为开辟富裕之路，他忍受了个人委屈。但是，他的忍让和退缩，不是懦弱，而是一种坚强；同时也是一种方法，一种有效的以退为进的方法。

我们在处理复杂人际关系时，难免会碰到一些性格倔强或一时冲动的人，在别的方法难以奏效时，可以试试以退为进的说话方法。

以退为进的交谈方式，是一种有效的交谈策略。它表面是退缩，实质是进攻，退是为了更好的进。就像拉弓箭一样先把弓弦向后拉，目的是为了把箭向前射出去。

运用这种方法，要注意：

①要知情。知己知彼，方能百战不殆。

②要有度。退要适度，进要有力，有如拉弓，用力过度则弓弦易断，用力不够则不能把箭射远。

③要顺应。只有顺应对方的思路，耐心细致地做工作，才能做到“四两拨千斤”的效果。

明朝冯梦龙《智囊》中曾记述：左牙将张颢和右牙将徐温密谋杀掉节度使杨提，徐温怕举事失败，难脱干系，于是向张颢提议：“要是掺和着同时用咱们俩分别掌握的军队，必定行动不统一，不如单独用我的右牙军行动。”然而张颢又对右牙军不放心。这时，徐温赶紧说：“那么单独用您的左牙军吧！”张颢表示同意。后来，事情败露，徐温称未参与此事，一追查逆

第六章 公关中的即兴口才、随身口才、灵感口才

党，参与者都是张颖统率的左牙军。因此，别人也以为徐温确实不知此事。徐温这也是用以退为进的方法，他抓住张颖不放心右牙军的心理，适时以反话作为自己的观点，迷惑住了张颖。

1925年，贺龙任湖南澧州镇守使，他的部下在津市没收了一批英国商人偷运的军火和鸦片。为此，英国驻华大使馆的官员由省政府官员陪同，找贺龙交涉。

英国官员傲慢地说：“敝国商人在贵地津市经商，财物被你部下的人抢劫一空，请您处置。”

贺龙不紧不慢地说：“那就请你写一张丢失货物的清单吧。”

英国官员以为贺龙真要追还被没收的走私商品，就一件一件写了起来。此时，走来一个军人报告贺龙，英国人的货里有不少枪支、弹药和鸦片。

贺龙一听，就对英国官员说：“请你把枪支、弹药和鸦片都写上吧！”

英国官员照办了，还签了名。贺龙接过清单，脸一沉，说：“我正在追查私运这批军火，倒卖毒品的罪犯，想不到你倒自己找上门来了！你们违反了中国的法令，我要向国际法庭控告你们！”

英国官员张口结舌，狼狈不堪。

贺龙这里就巧妙地运用了欲擒故纵法，达到预期目的。

东汉末年，有个郡守得了不进饮食的重病，专程请名医华佗来治病。华佗给郡守切脉后，既没有开药方，又没有针灸，自个儿不声不响走了。

郡守以为招待不周，连忙送去财礼，请吃酒席。华佗见财

礼就收,见酒席就吃,但就是不开药方。

一晃十多天过去了,郡守让儿子去问华佗,而华佗却带着钱财走了,还留下一封信:“无耻郡守,枉活人间。”气得郡守怒不可遏,连声呼叫:“抓住他,杀了他!”

兵马分头追了两个时辰,没有抓住华佗,郡守又急又怒,气喘吁吁,大声咳嗽,口中吐出一大滩黑血,吐过之后,郡守觉得好多了。

次日,华佗回来,将财礼退还主人,并告诉他:“你的病根已经除掉了。”

华佗利用人的应激心理,先激他生气,而后吐出淤血,达到了治病的目的。

明朝时,四川有个人叫杨升庵,中过状元。皇帝因他讽刺自己,要把他充军异地。

杨升庵想:充军还是离家乡近一点好。他就求皇帝说:“皇上要把我充军,我也没啥说的。不过,我有个要求。”

“什么要求?”

“宁去口外三千里,不去云南碧鸡关。”

“为哪样?”

“皇上不知,碧鸡关,蚊子有四两,跳蚤有半斤!切莫充军到碧鸡关呀!”

皇帝心想:哼,你怕到碧鸡关,我偏要叫你去!于是下令:杨升庵即刻充军云南!

杨升庵利用对方的逆反心理,巧用欲擒故纵法,达到了目的。

美国第三十任总统柯立芝的女秘书,打字时常将标点搞错。为了说服她,柯立芝运用了欲擒故纵法。

第六章 公关中的即兴口才、随身口才、灵感口才

柯立芝友善地说：“你今天穿这套衣服很适合，看起来真漂亮！”

因为柯立芝平时很少赞美人，女秘书不好意思地羞红了脸，低着头。然后，柯立芝又说：“你别这么紧张，我只是希望你高兴一下。对了，以后你打字的时候，多注意一下句号和逗号。”

女秘书欣然接受了意见。

公关人员的工作就是与人打交道的工作，可以从多种途径汲取有用的经验，多方面提高自己的说话水平。

4. 营造气氛找话题、助谈兴

我们在公关活动中与人交谈,目的是为了沟通思想、增加知识、升华友情。我们希望通过言语交流,力图使自己的观念和想法为对方所接受,同时也希望对方能把你当成朋友,向你倾诉肺腑之言,畅谈内心世界的真实想法。

为此,公关人员在说话时应把握以下几点:

(1) 营造一个良好的谈话氛围

要设法创造一个轻松的谈话气氛。我们时常看见一些人,在熟人面前谈天说地,兴致很高,一旦见到陌生人,便神木口呆,禁若寒蝉了。其实,一个人说话的胆量大小,说话水平的发挥,与周围环境气氛有很大关系。说话时的气氛好,人的兴致便高,情绪便高昂,谈兴也较浓,这样便会放下包袱,倾心畅谈;而说话时的气氛不好,人的情绪便很难调动起来,觉得乏味,自然也就失去了谈话的兴致。因此,为了使交谈愉快,公关员应努力设法创造出一种能达到谈话高潮的轻松和谐的气氛。在这样的氛围中,谁也不受拘束,不受限制,大家推心置腹,相互信任,相互启发,相互激励,畅所欲言,这就是最成功的交谈。

(2)设法激发和引导对方谈话

在现代社会生活中,由于生活节奏加快和生活的丰富多彩,并不是每一个人都愿意敞开心扉畅所欲言。在交谈中,往往会出现沉默和尴尬而使谈话陷于僵局。在这种情况下,可以寻找合适的话题加入,以打破尴尬局面,活跃谈话气氛。即使是对于一些众所周知的老问题,也可以从新的角度谈到新的看法,或联系一些新的事例进行交谈,这样可以避免人云亦云,鹦鹉学舌,老调重弹,从而激发和引导对方的讲话兴趣。一时双方进入感兴趣的话题,对方便乐于与你进行更多更广泛的交谈。

(3)善于进行心理安抚

在与人交谈时,公关人员应积极配合,以示对方的话题正在引起自己的兴趣,注意对方。还可以顺着他的话题,以积极倾听和从容不迫的态度鼓励他继续讲下去,或者为他倒上一杯茶,或者适时表态:“我也这样认为”、“确实是这样”、“你的观点和我的完全相同。”这种心理安抚的行为,表现出一种积极的配合,可以使对方滔滔不绝地讲出内心感受。

(4)善于鼓励对方谈话

在与人交谈时,我们应该表现出有兴致的关心和赞同的

态度,使对方有一种自己被你认同的强烈感受。这时你主要是鼓励对方多说,如果他提出让你发表看法,一般不要因为插话而中断对方的思路,当然在一些细节问题上可以重复对方的语句,以表示重视、肯定和强化其感受,“是的,只有当自己也处在这样的境地才能理解别人的难处。”这样的语句重复是对对方的一种重要的心理支持,也是对他高谈阔论的助兴。同时,还可能为对方能够清楚地表达自己的内心起到提示“台词”的作用,如帮助归纳,给出一个恰当的形容,从而使对方保持较高的谈话兴致。如果你想使对方进一步敞开胸怀,多给予同情、理解和共鸣感是十分必要的。让对方知道,你是在设身处地地为他着想。你可以常提到“你谈到这一点我也有同感”,“虽然我不这样认为,不过却觉得你把道理讲清楚了。”这样便于双方彼此间加强共同点,以增进相互间的沟通和理解。

(5)表达自己的观点时态度一定要诚恳

在与人交谈时,如果对对方的每句话都随声附和,不说一个“不”字,不发表自己的真实意见,人云亦云,这会被看作是无主见和滑头的人,别人也不会愿意与你交朋友。在日常生活中,只要我们得体地表示自己的不同观点,不仅不会得罪人,而且还会增强彼此的沟通和理解。

(6)慎待对方提出的问题

因为在日常生活中所涉及和所谈论的事情,许多是没有

绝对的是非标准的,只要我们诚恳地表达自己的观点,也恰恰是从另一个侧面帮助对方去分析问题,对方一般说来也会通情达理地接受,并感激你的帮助。

(7)学会在恰当的时候转移话题

再好的话题也有谈完的时候。当交谈者的兴趣减弱后,只是重复一些没有新意的内容的时候,就应该换个话题了。转换话题方法很多,可以停止谈论旧话题,沉默片刻,让其他人谈一些话,从中引出新话题,也可以在谈话中断后,再谈一些有关旧话题里涉及的问题,当然还可以直接转移话题。但是,有一点需要注意,如果其他人仍对某个话题有兴趣,千万不要因为自己不感兴趣就去打断别人的谈话,这是不礼貌的行为。

(8)善于静心聆听

古希腊哲学家塞诺有一天在家里接待了一位来访的年轻人,那人嘴里老是讲个不停,最后塞诺在忍无可忍的情况下,终于提醒他道:“神赐与我们两只耳朵和一只嘴巴,你知道是为什么吗?那就是要我们多听少说!”

与其花力气使自己变得能言善道,滔滔不绝,倒不如好好学习怎样倾听别人说话。这比对别人喋喋不休更受欢迎,也更容易获得有价值的信息。即使是聪明人,如果说话过多而超过了某种限度,变成喋喋不休的人,也很少被人评价为:“这人很聪明。”大多数情况下,能仔细听对方说话,在适当的时候提出询问或发表自己见解的人,才被大家评论为“聪明人”。

5. 巧妙运用模糊语言

我们与人交往时,有时可以遇到这样的情况,对方故意损害你,使你怒发冲冠、情绪激动、气氛顿时紧张起来。在这种情况下,注意使用模糊语言,易于控制自己的情绪,缓和气氛,使事态朝好的方向发展。

例如:我国南方一个城市,正值下班时间,乘车的人特别多,车已爆满。乘客们把车窗堵得严严的,车内乘客不容易看到车已驶到哪一站。有一位错过站的乘客慌慌张张地推门大叫,咒骂乘务员,高喊:“售票员下车!”乘务员也非常生气,正要酝酿几句奚落挖苦的话,碰巧这时有一位公关人员在车内,及时插嘴说:“售票员不能下车。售票员下车了,谁来收票?”这时,不仅那位错过站的乘客情绪缓和下来,连乘务员也和颜悦色起来。这位公关人员就利用了“售票员下车”这一句模糊性的话来为乘务员解了围,剑拔弩张的气氛缓和了,一场争吵避免了。如果我们用模糊语言来淡化紧张气氛,就可控制情绪。它能使我们与他人交往时不致紧张,在公关时能摆脱困境。即使在一触即发的关键时刻,它也可以使我们从容地脱身出来,离开不愉快的窘境或矛盾旋涡。

公关模糊语言要有分寸,点到为止。不该说的不说,能把自己的意思表达明白,却不伤害别人。不能直言不讳,要把自己的意思曲折表达出来,并且要让对方明白。

例如：我国著名一位播音员到精神病院采访，采访提纲中原先写到的：“你什么时候得的精神病？”这位播音员感到这种问话会刺激病人，就临时改口问道：“你在医院呆多久了？住院前感觉怎么不好呢？”委婉含蓄的提问，采取的是模糊语言，使对方易于接受，不致产生反感。在采访结束时，这位播音员说：“您很快就要出院了，真为您高兴。”“精神病”这个词对于精神病患者十分忌讳，播音员在采访时自始至终注意回避这个词。

公关模糊语言的运用要注意掌握分寸。过于模糊，对方不了解自己的意思，就失去了公关的作用；过于直露，又会伤害别人。只有既模糊又适度，在模糊语言中透露出自己的真实的语意，才能达到公关的目的。

6. 公关“解释”的语言技巧

公关解释是人们在公关活动中进行的一种言语活动。总体来说,“解释”具有以下功能:

①澄清功能

当对方对你过去的某一行为、言语产生误解时,人们常常会说明真相、消除误会。这时言语主要不是就行为、言语本身而立论,而是就行为、言语后面的动机目的作解释。

②解释功能

这有几种情况:一是对方对你提到的某个概念、观点疑惑不解时,需要解释;一是对方对你言语行为的真实含义或动机目的不甚明了时,也需要解释。这些解释都常和“陈述”、“证明”等言语活动揉和在一起。

③道歉功能

在自己对对方犯有某种过失时,常常会进行解释。行为大多是撇开自己先前某种言语的结果不谈,而对这种言行的动机进行解释。说明动机是好的,或是无意伤害对方的,只不过是结果不好,超出了自己的想像。

④亮底功能

在言语交际中,人们常常会先说一句悖于情理或令人迷惑的话,对方提出疑问后,再进行解释,使整个对话富于趣味与波澜,达到幽默效果。

虽然解释在公关活动中处处可见,人人都会,对人际关系与交往有不同的功用,但落实到某一个具体的“解释”上,却既有可能取得理想的效果,也有可能产生不良的影响。要使取得理想的效果,条件有很多,其中关键的是语言技巧,以下四点是在运用中值得一提的:

①要认准该不该“解释”该解释时就解释,不该解释时千万别乱解释,否则就是“画蛇添足”了。例如当别人向你提出个请求,你实在不想应允而坚决拒绝他时,由于真实理由又不好明说,你千万不要找些借口来解释,因为任何假设出来的“解释”都会遭到对方的反驳。

②要把握解释的语气有两点特别重要,一是自信心要特别强。解释者都应该以一个最有发言权的口吻说话。只有你具有博学的自信,对方才相信你的解疑释难;只有你具有知情的自信,对方才会相信你对真相的澄清。否则,解释的解答功能与澄清功能就无从谈起。要使自己的解释具有自信,要做到三点:首先,吐字要清晰干脆,不能含含糊糊,吞吞吐吐;其次,条理要清楚连贯,不能兴致所至,随口道来;再次,尽量少用“可能”、“大概”、“也许”之类的词语。达不到这3点,对方就会认为你要么不懂装懂,要么是你在有意欺骗。

解释时还应特别把握好的另一种语气是:诚恳。在说明真相、消除误解、赔礼道歉时一定要态度谦恭,诚恳备至。如果语气轻浮,言语随便,甚至强做解释,那么只能使误解加深,使事情更加纠缠不清。

③应与其他言语行为配合好解释是为了达到某一交际目的而发生的行为。在现实的言语交际中,为了达到同一交际目的,人们往往不只是进行一种行为,更多的倒是使用几种交际

行为的互相配合。解释也常常和其他多种行为交杂在一起,因此,我们也要处理好解释与其他言语行为的关系。

④要掌握一定的解释技巧解释不要啰嗦,更不能重复,除非是应对方要求。有些人解释疑难时生怕对方没听懂,解释真相时唯恐对方没听清,于是就再三重复,令人生厌。最为常见的是人们在道歉时不断地重复申明自己不是有意的,认为只有这样才能表示自己的歉意。

第七章

求职面试的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 面试小心各种语言陷阱

面试极像一次相亲。应聘者希望找到一个能够了解自己优点的老板,用人单位则希望能找到优秀的合作伙伴。当陌生的双方相见后,都想在短短一席话中努力表现出自己的优点、说出聪明话或立即呈现出很棒的反应,以便给对方留下良好的印象。面试官为了不至于“选错郎”,也许会在面试中设置各种语言陷阱,以探测你的智慧、性格、应变能力及心理承受能力。求职者只有识破这些语言陷阱,才能小心巧妙地绕开它,不致于一头栽进去。

(1) 用“激将法”遮蔽的语言陷阱

这是面试官用来淘汰大部分应聘者的惯用手法。采用这种手法的面试官,往往在提问之前就会用怀疑、尖锐、咄咄逼人的眼神逼视对方,先令对方心理防线步步溃退,然后冷不防用一个明显不友好的发问激怒对方。

如:“你经历太单纯,而我们需要的是社会经验丰富的人”,“你性格过于内向,这恐怕不适合我们的职业”,“我们需要名牌院校的毕业生,你并非毕业于名牌院校”,“你的专业怎么与所申请的职位不对口?”面对这种咄咄逼人的发问,作为应聘者,首先要做到的是无论如何不要被激怒,如果你被激怒

了,那么你就已经输掉了。那么,面对这样的发问,如何接招儿呢?

如果对方说:“你经历太单纯,而我们需要的是社会经验丰富的人。”你可以微笑着回答:“我确信如我有缘加盟贵公司,我将会很快成为社会经验丰富的人,我希望自己有这样一段经历。”

如果对方说:“你的性格过于内向,这恐怕不适合我们的职业。”你可以微笑着回答:“据说内向的人往往具有专心致志、锲而不舍的品质,另外我善于倾听,因为我感到应把发言机会多多地留给别人。”

如果对方说:“我们需要名牌院校的毕业生,你并非毕业于名牌院校。”你可以幽默地说:“听说比尔·盖茨也未毕业于哈佛大学。”

如果对方说:“你的专业怎么与所申请的职位不对口?”你可以巧妙地回答:“据说,21世纪最抢手的就是复合型人才,而外行的灵感也许会超过内行,因为他们没有思维定势,没有条条框框。”

如果对方说:“你原单位这么好,你却要走,是不是在原单位混不下去只好挪个窝儿?”应聘者若结结巴巴,无言以对,抑或怒形于色,据理力争,脸红脖子,那就掉进了对方所设的圈套。应聘者碰到此种情况,要头脑冷静,明白对方在“做戏”,不必与他较劲。

(2)挑战式的语言陷阱

这类提问的特点是从求职者最薄弱的地方入手。

对于应届毕业生，面试官会设问：“你的相关工作经验比较欠缺，你怎么看？”对于女大学生，面试官也许会设问：“女性常常会对自己的能力缺乏自信，你怎么看？”

如果回答：“不见得吧”、“我看未必”或“完全不是这么回事”，那么也许你已经掉进陷阱了，因为对方希望听到的是你对这个问题的看法，而不是简单、生硬的反驳。

对于这样的问题，你可以用“这样的说法未必全对”、“这样的看法值得探讨”、“这样的说法有一定的道理，但我恐怕不能完全接受”为开场白，然后婉转地表达自己的不同意见。面试官有时还会哪壶不开偏提哪壶，提出让求职者尴尬的问题，如：“你的学习成绩并不很优秀，这是怎么回事？”“从简历看，大学期间你没有担任学生干部的经历，这会不会影响你的工作能力”等等。

碰到这样的问题，有的求职者常常会不由自主地摆出防御姿态，甚至狠狠反击对方。这样做，只会误入过分自信的陷阱，招致“狂妄自大”的评价。而最好的回答方式应该是，既不要掩饰回避，也不要太直截了当，可用明谈缺点实论优点的方式巧妙地绕过去。

比如说，当对方提出你的学习成绩不很优秀时，你可以坦然地承认这点，然后以分析原因的方式带出你另外的优点。如，在校期间学习成绩之所以不很优秀，是因为我担任社团负责人，投入到社团活动上的精力太多。虽然我花在社团的心血也带给我不少的收获，但是学习成绩不是最优秀，这一点一直让我耿耿于怀。当意识到这一点后，我一直在设法纠正自己的偏差。

在面试中屡战屡胜的 Michael 就有过一次这样的面试经

历。Michael 的学习成绩不算顶尖,面试咨询公司时,这便成了考官发起攻击的要害:“你的成绩好像不太出众哦,你怎么证明自己的学习能力呢?”Michael 不慌不忙:“除了学习,我还有其他活动,不是只有成绩才能反映人的学习能力的。其实我的专业课都相当不错,如果你有疑问,可以当场测试我的专业知识。”Michael 巧妙地绕开了令人尴尬的问题,将考官的注意力引导到他最拿手的专业知识上。

(3) 诱导式的语言陷阱

这类问题的特点是,面试官往往设定一个特定的背景条件,诱导对方做出错误的回答,因为也许任何一种回答都不能让对方满意。这时候,你的回答就需要用模糊语言来表示。如:“依你现在的水平,恐怕能找到比我们企业更好的公司吧?”如果你的答案是“YES”,那么说明你这个人也许脚踏两只船,“身在曹营心在汉”;如果你回答“NO”,又会说明你對自己缺少自信或者你的能力有问题。

对这类问题可以先用“不可一概而论”作为开头,然后回答:“或许我能找到比贵公司更好的企业,但别的企业或许在人才培养方面不如贵公司重视,机会也不如贵公司多;或许我能找到更好的企业,但我想,珍惜已有的最为重要。”这样的回答,其实你是把一个“模糊”的答案抛还给了面试官。

还有一种诱导式的语言陷阱是,对方的提问似乎是一道单项选择题,如果你选了,就会掉进陷阱。比如说,对方问:“你认为金钱、名誉和事业哪个重要?”

对刚毕业的大学生来说,这三者当然都很重要。可是对方

的提问却在误导你,让你认为“这三者是相互矛盾的,只能选其一”。这时候切不可中了对方的圈套,必须冷静分析,可以首先明确指出这个前提条件是不存在的,再解释三者对我们的重要性及其统一性。

你可以这样组织语言,“我认为这三者之间并不矛盾。作为一名受过高等教育的大学生,追求事业的成功当然是自己人生的主旋律。而社会对我们事业的肯定方式,有时表现为金钱,有时表现为名誉,有时二者均有。因此,我认为,我们应该在追求事业的过程中去获取金钱和名誉,三者对我们都很重要。”

与此相类似的还有一种误导式陷阱。面试官早有答案,却故意说出相反答案。若你一味讨好,顺着面试官的错误答案往上爬,面试的结论一定是:此人无主见,缺乏创新精神。自然被列为淘汰之列。还有一种测试式的语言陷阱。这类问题的特点是虚构一种情况,然后让求职者回答。比如:“今天参加面试的有近10位候选人,如何证明你是最优秀的?”这类问题往往是考察求职者随机应变的能力。无论你给自己列举多少优点,别人总有你没有的优点,因此正面回答这样的问题毫无意义。你可以从正面绕开,从侧面回答这个问题。

你可以回答:“对于这一点,可能要因具体情况而论,比如贵公司现在所需要的是行政管理方面的人才,虽然前来应聘的都是这方面的对口人才,但我深信我在大学期间当学生干部和主持社团工作的经历已经为我打下了扎实的基础,这也是我自认为比较突出的一点。”这样的回答可以说比较圆滑,很难让对方抓住把柄,再度反击。

有时,面试官还会提出这样的问题:“你对琐碎的工作是

喜欢还是讨厌,为什么?”这是个两难问题,若回答喜欢,似乎有悖现在知识青年的实际心理;若说讨厌,似乎每份工作都有琐碎之处。因此,按普遍心理,人们是不愿做琐碎工作的(除非特殊岗位,如家庭钟点工),即考官明知故问,我们可以推测出其醉翁之意不在酒,而在工作态度。

我们可以这样表述自己的态度,“琐碎的事情在绝大多数工作岗位上都是不可避免的,如果我的工作中有琐碎事情需要做,我会认真、耐心、细致地把它做好。”这句话既委婉地表达了大多数人的普遍心理——不喜欢琐碎工作,又强调了自己对琐碎事情的敬业精神——认真、耐心、细致。既真实可信,又符合对方的用人心理。

(4)“引君入瓮”式的语言陷阱

比如,你前去应聘的职位是一家公司的财务经理,面试官也许会突然问你:“你作为财务经理,如果我(总经理)要求你一年之内逃税 100 万元,那你会怎么做?”如果你当场抓耳挠腮地思考逃税计谋,或文思泉涌立即列出一大堆逃税方案,那么你就上了圈套,掉进了陷阱。因为抛出这个问题的面试官,正是以此来测试你的商业判断能力和商业道德。要记住,遵纪守法是员工行为的最基本要求。

比如,你要从一家公司跳槽去另一家公司。面试官问你:“你们的老板是不是很难相处啊,要不然,你为什么跳槽?”也许他的猜测正是你要跳槽的原因,即使这样,你也切记不要被这种同情的语气所迷惑,更不要顺着杆子往上爬。如果你愤怒地抨击你的老板或者义愤填膺地控诉你所在的公司,那么你

一定完了,因为这样不但暴露了你的不宽容,还暴露了你的狭隘。面试中,面试官也许会设计出各种各样不同的语言陷阱,但是只要看准了,兵来将挡、水来土掩就是了。

2. 如何回答富有挑战性的问题

从一定意义上说,面试的过程是一个智力较量的过程。考方为了求得可用之才,不仅要考察应试者的基本素质和业务能力,对其智力水平、机敏反应能力也是十分关注的,因此常常别出心裁地提出一些富有挑战性的偏题、难题、怪题,有意“刁难”考生,借此做出判断取舍,对于应试者来说,必须敢于迎接挑战,并能针对具体题目,做到出奇回应,进而赢得考官的赞赏,成功突破面试关。面试中,有时考官可能出真真假假的“题外题”。为此,考生不要简单地就答题,要多一个心眼,想得全面。

从实际情况看,应对说法有很多种,下面略举几种,以供参考。

(1) 机智反问,滴水不漏

某电视台招聘记者,小魏前去应聘。面试中,考官指出:“你说你爱好写作,可是我看了你填的报考表,在‘自我评价’栏中居然出现了三处错误,现在既没有多余的表格,也不准改,你怎么办?”小魏听罢吃了一惊,心想填表时自己是字斟句酌的,怎么会有三处错误呢?但时间不允许多想,他当机立断,回答说:“为了弥补失误,我可以在表后附一张更正说明,上面

写上：‘某某地方出现了三处错误，实属填表人粗心，特此更正，并向各位致歉。’不过……”他停顿了一下说：“在发出这份更正说明之前，我想知道是哪些错误，因为不能无的放矢，错误地发出一份更正说明，我不愿意犯这种错误。”

他的机智应对令考官们笑了。其实他的报考表并没有错误，这不过是考官设的一个圈套，用以考察他的自信心和反应能力。从表达角度看，他的得分主要在于后半部的补充说明。这一段内容的表达十分完满，滴水不漏，印证了他机敏全面，认真仔细，一丝不苟的品格，赢得了好评。

(2) 预设前提，无懈可击

考官提问有时布设“陷阱”，巧妙伪装，诱人就范。如你不加识别，仅就表面意义直言回答，就可能落入圈套，自显低能，陷入被动。面对这类考题，切记不要急于回答，应思索分析，抓住要害，避开“陷阱”，跳跃而过。

如，考官问：“如果录用你，你能否长期干，不跳槽吗？”

这个问题看似简单，实则暗藏杀机。如果简单回答：“我不跳槽”，那对方肯定不会录用你。

有一位应试者采取了预设前提条件的方式委婉回答，显得得体而巧妙。他说：“前几天我看到一篇文章，叫做‘流行跳槽的年代我不跳槽’。因为文章的主人公找到了自己可意的工作有能发挥自己才能的环境和丰厚的收入，我很赞同他的看法。就我求职的愿望而言，我想找到一份对口的满意的工作，我将为它献上我全部的心血。”他的回答设定了隐含前提条件，很坦诚，也很全面，无懈可击。

再如,在一次外企面试中,双方交谈得很投机,看来希望不小。接近尾声时,考官看了一下表,问:“可不可以邀请您一同吃晚饭?”

原来这也是一道考题,而且深藏了陷阱。如果考生痛快接受,则有被视为巴结,应酬考官的嫌疑;如干脆拒绝,又显得不那么礼貌。好在考生动了脑筋,他机智地回答道:“如果作为同事,我愿意接受您的邀请。”

由于他预设了一个前提条件,所以他的回答十分得体到位,获得好评。

总之,对于可能设有“陷阱”的提问,一般情况不要直答,面应想一想对方的用意是什么,“机关”在哪里,然后运用预设前提的说法跳过陷阱,予以回应。

(3)拓展想象,以奇制胜

对于一些难题的回答,有时候考生必须打开思路,张开想象的翅膀,甚至奇思妙想,异想天开,才可能使答案符合对方的意图。

有一位考官出了这样一道题:“本公司北京分部召开酒会,想请某领导人也来参加,请问你有办法邀请到他吗?请提出你的方案。”这个题目出得离奇,但很能考察一个人解决问题的能力。

考生略加思索,答道:

①酒会的主题必须紧紧围绕当前舆论热点,如高科技、风险投资、反腐倡廉、环境保护、国际合作等,将酒会的宗旨提高到整个国家和民族利益的高度;

②将本公司的经营目标和形象宣传提高到整个国家和民族利益的高度；

③与某领导人身边的秘书人员搞好关系；

④邀请某领导人打算接见的境外大企业或社团首脑参会，安排他们在酒会上见面；

⑤邀请国内著名企业代表参会；

⑥邀请北京各大媒体到会采访报道。

从他回答的这些具体措施看，内容也许不一定实用，但是却不难看出考生的想像力十分丰富，而且路宽广，因而受到考官的好评。其实，大凡提出这类考题，考官并不在于你回答的内容多么实用，关键是看你有没有想像力，处理问题的思路对不对头。只要思路广，有上乘表现就是可用人才。

3. 面试“缺点”难题巧回答

面试考察中,有些求职者,尤其是女性,被别人提到自身的缺点,或是不愿触及的问题时,常会不由自主地摆出防御姿态,甚至反击对方。这是不对的,别忘了,你只是一个候选人,自以为是振振有词地驳倒主考官,只会使你误入过分自信的陷阱,招致“狂妄自大”的评价。如何化解面试中的“缺点”难题呢?

(1)坦然承认,博得认同

如果自己有缺点,最好的办法就是坦然地承认它。为自己的缺点找足理由也无济于事,重要的是如何使对方在感情上认同你谈及自身缺点的态度。“你为什么留级过一年?”主考官这样问,你该怎么回答呢?可以这样回答:“我也觉得留级一年很不应该,当时我担任社团的负责人,全身心投入到社团活动上,反而忽略了自己当学生的本分,等我察觉到这个错误时,我已经留级了。虽然我花在社团的心血也带给我不少的收获,可是每想到自己因此而留级,就觉得很可耻,我一直都为此事耿耿于怀,更不愿重蹈覆辙。”要很诚实地承认自己的缺点。通常主考官会因此认为你是个知错就改的人,而且会因此认同你的处境,心存好感地继续听你说下去。

(2)消除误会,缩短距离

有的“缺点”并不是缺点,而是一般意义的误会造成的,这时,你应及时澄清,缩短与对方心理上造成的差距。一个求职青年出身于高干家庭,他到一个普通公司去求职而试,在介绍自己时说:“我的父亲是高干,但他对我的要求很严格,家中虽有保姆,但洗我自己的衣服等活,从来不让保姆给我做,而让我亲自动手做,由于我是在这个环境长大的,什么事情都自己做,也从不依赖父亲的职权,所以,到你们公司,你们受的苦,我都能吃……”这位求职者抓住自己的家庭出身高干是容易引起人们产生不能吃苦的看待的关键点,从自己的父亲对自己的严格要求入手,谈到自己对家庭出身的看法和对生活所采取的态度,以至让对方了解自己吃过苦、能吃苦的品质,和用人单位的观点相一致。这样一来,就缩小了与用人单位的距离,使他们觉得他在各方面都和自己一样。

(3)明谈缺点,实论优点

有的考官常常对那些表现令人满意的考生提出令人尴尬的问题:“从事某项工作你有什么主要缺点或不足?”有的考生连连摇头,回答说没有,甚至有人反问:“您说呢?您给我指出来好吗?”等等。有的考生不假思索,脱口而出:“我的缺点就是特散漫,不愿意受纪律约束。”或从事某项工作的其他致命缺点,令人啼笑皆非。这样的考生人家敢要吗?而有的人回答却

令考官赞叹不已,他们既不掩饰回避也非直接了当,而是联系大学生的共同弱点(缺乏实践经验、社会阅历较浅等),结合本专业的发展趋势(知识结构不甚合理、专业知识不足以应对新的挑战等)及个性中的缺憾(如过分追求完美,可能开拓精神不够,或过于追求工作效率,小心谨慎不足等等),讲讲自己正在克服和能够改正的弱点,谈理想与现实中的差距,讲那些表面是缺点但对某项工作有益的个性相当于说:“我很丑可是我很温柔”“我很笨,但是我更忠于职守。”等等,既体现了谦逊好学的美德,也正面回答了这一难题。

心理研究表明,人际交往存在三种状态,一种是权威式、一种是理智式、一种是冲动式。在面试中更需要理智式的交往,而理智来自于充分准备、深思熟虑,而不是幼稚冲动。

一个人有缺点并不可怕,可怕的是不敢承认它、改正它,反而强词夺理。从辩证的角度看,缺点与优点是相互转化的,前提是正确地认识缺点,实实在在地改正缺点。“横看成岭侧成峰”,对缺点本身来讲,有些“缺点”对某些工作来说恰恰是优点;对有缺点的人来说,无论是消除误会,还是坦然承认,都会使消极评价转化为积极的评价。

4. 古怪问题的“笨答”与“妙答”

说实话,下面这些问题摆明了是找茬,很可能你在面试时根本不会遇到。但人家“找”上门来,你也只有勉力和他周旋一下。

没有工作经验,你认为自己适合我们的要求吗?

笨答:可是你们就是来招聘应届大学生的啊。

妙答:听说有一只幼虎因为没有狩猎经验,而被拒绝在狩猎圈之外,你认为它还有成长的可能吗?

为什么你读哲学,却来申请做审计?

笨答:你们已经说明“不限专业”,所以我想来试试。

妙答一:据说,外行的灵感往往超过内行,因为他们没有思维定势,没有条条框框。

妙答二:我之所以跨专业谋职,是为了给自己提供这样一种动力——终生学习才不会被社会淘汰。

你穿的西装好像质地不怎么样啊!

笨答:穿着并不影响我的表现,何况我还没工作,买不起更好的。

妙答:昨日我怀揣买西装的钱路过书店,发现两套对我来说至关重要的书,可能为今天的面试提供帮助,我于是花掉了凑来买西装的钱。

考脑子的问题:你和我谈了半小时,看见什么东西了吗?

这个问题没什么用意,就是看你的思路是不是新颖,能不能给他留下深刻印象。你尽可想什么答什么,答案没有唯一。

笨答:我看见了桌子,地板,你和我……

妙答:没什么新鲜的,就是你这屋子特别乱。

假如明天就要死了,你希望自己的墓碑上刻一句什么话?

考官实际是想问你,这一生你希望自己能达到怎样的成就?

笨答:找了份好工作,找了个好老公等“老婆孩子热炕头”式的“人生理想”,或者请安息吧、我是个好人之类不着边际的空话。

妙答:我这一生在很多不同行业工作过,这让我很满足。

一架波音 737 有多重?一架波音 747 里可以装下多少个高尔夫球?

这类问题,考官不会真的希望你能算出准确的数字,关键是要体现出思考的方法,然后通过合理的假设和推理得出接近事实的数字。不过,还真有人遇见过这样的考官——他辛辛苦苦想了半天,只好讪讪认输,结果那考官咧嘴一笑:“其实这个问题基本上没有答案,连我自己也不知怎么答,只不过想看看你有没有勇气承认不知道而已。”

5. 好牌不要一次出光

“面试如同打牌。你有一手好牌，不要一次出光。你自己要控制节奏，每隔几分钟打一张好牌，激发对方的兴奋点。牌局结束，你的好牌，也就是你的优点应该全部展现出来了。”

这是张青对面试的体会。最近两个月，陆续有三四家公司（公司规模逐级升格）抛来橄榄枝，邀请她去做部门主管。

两年前，张青离开了工作三年的国企，跳入“海”中，做了一名普通的销售人员。当时，她没有对自己提出过高的要求，因为她觉得市场并不一定认可她在国企的辉煌。

张青为自己整理思路：自己三年的国企工作经验可以看作是一个纵向坐标，她了解房地产从物业到开发的全过程；如今，市场是个横向坐标，她需要对行业进行全面了解。

走遍房地产流程，经历过财务、销售、策划、管理、客户、培训等等各个环节，张青认为这并不意味着面试一定会成功。“表达也很关键。”张青说。

在多数人看来，面试时应该由考官掌握主动，但张青把这倒了过来。

一次，张青参加一个大型的人才招聘会，来到一家心仪已久的公司。“这么大的人才招聘会，我只关注两个公司。最后还是把简历投给贵公司。”张青递上简历，非常真诚地告诉考官。

主考官立刻有了兴趣，试探着说了一句：“你对我们的期

望别太高。”

张青的话接得很有技巧：“我从事这行的培训，从第一家到最后一家，经典案例始终是你们。现在，我想亲眼看看我听过的经典案例到底是怎样运作的。”

张青赢得了这次机会。在她看来，应聘者应该持有这样的立场：有诚意，表达清楚，目的专一。要学会调动招聘者的激情。

张青有一个面试的“五分钟原则”。对话开始时，应聘者以说为主，考官以听为主。经过5分钟一个回合的交手后，应聘者应该对考官的兴趣有所了解，并成功调动他发言的积极性，应聘者站到听众的位置。

在这个交锋中，应聘者不应该是简单的敷衍或附和考官。张青用自己的经验说明，有时谈一些敏感的问题是吸引考官注意力的好手段。

也是在一次面试中，经过一番问答之后，主考官允许应聘者发问。轮到张青时，她的第一个问题就引起考官的兴趣：“在北京市刚刚评选出的金牌发展商中，你们处于哪个档次？”“据我估测，你们的收入应该是……那你们的转型是怎样操作的？”

一个接一个问题让主考官惊讶异常：“你对我们经营策略之了解，如同你是策划者一样。”

总结经验，张青认为，自己之所以每次都与考官相谈甚欢，与充分的前期准备分不开。几乎每天她都要上网留心各种相关资料，给每个公司建立自己的数据库。“如果对一个公司很了解，这会让招聘者感到轻松。因为他没有时间磨合，他希望你是一个熟手。”

6. 面试时真能“坦白从宽”

面试时，主考官最喜欢问的一句话就是：“你找工作时最在乎的是什么？”因为这些已经积累了很多面试经验的主考官，往往能从你的回答中，了解你的工作价值观，并从中判断你和公司发展、工作职责、企业文化等方面是否相融、相互促进，最后决定是否录取你。

看人看相，听话听音。面试时，你的一言一行在主考官眼里，都很重要。你回答他提出的每句话，他总能听出一些“言外之意”。你的言辞是否前后一致、无懈可击，都可作为面试的评判依据。

如，你说：“我希望追求一份有发展空间的工作。”其实，主考官知道，你的真正意向是：“钱多、事少、离家近。”

你说：“我希望得到一份能全面展示我的长处的工作。”主考官会感觉你可能在以前的工作中，有志难伸，究竟是何原因他一定会在接着的提问中继续查找。

“我希望在一个气氛和谐融洽的环境下工作。”主考官判断：你以前的工作单位人际关系复杂，大家各怀鬼胎，互相勾心斗角。

“我希望在一个朝阳企业工作，最好是高科技产业。”主考官判断：热门的企业是你最热衷的，正所谓“君子爱财，取之有道。”不过如果总以“利”字为先，那你的忠诚度可令人担忧。

“我希望付出与所得成正比例,有能力者能脱颖而出。”主考官判断:可能你以前在激烈的竞争中,错失晋升良机,因而在待遇上不甚满意。一旦官衔与待遇都迎刃而解时,你会继续为公司拼命努力吗?

“我认为老板与员工之间的管理观念上是否相符很重要。”主考官判断:你一定和以前的老板发生冲突,属于何种问题,他会接着旁敲侧击。

此外,有些求职者会直接就自己实际存在的一些困难,提出特殊要求:“我认为工作地点最重要,公司一定要在公交车直接到达的地方。”

“我一周有两个晚上要上课,所以最好公司靠近市中心。”

“我家孩子尚小,每天下班后还得去幼儿园去接小孩,所以希望公司能准时下班。”

这样直截了当的“大白话”,你想一定会得到主考官的体谅。不过,要提醒你的是,你要知道一份好的工作背后,一定有成百的竞争对手在同场较量。难道,你要为些不该提的请求失分吗?那些有生活经验的人在择业时,考虑层面会较广、层次较高,而资历较浅者,则容易过分计较经济层面、个人发展方面的问题。

坦率直言,固然能表达出你真正的个人所需,不过,有多少企业会置公司的利益于不顾,纯粹欣赏你的“不加掩饰”而给予你特殊的照顾呢?因此,考虑成熟、把握答话分寸是你顺利通过面试的关键一环。

7. 见风使舵,随机应变转移话题

随着市场经济体制的建立,过去被称为“天之骄子”的大学生也难求安稳饭碗,“供需见面”的就业方式将给大学生带来挑战,不少大学生曾发出“望苍茫大地,谁主沉浮”的感叹,相信未来的世纪将是有才能者发挥的“黄金”世纪。

当然,要谋到一个称心如意的工作,本身素质是最重要的。但是,许多非智力因素也将影响你的前途。

成功,尤其是面试的成功,往往是口才的产物。这里,将奉献一技给大学生。所谓见风使舵,就是随机应变地转移话题,无论参加何种面试,只要勇敢镇静,诙谐风趣,巧妙地、适时地、适当地转换话题,又妙语惊人,谈吐不凡,便可取到立竿见影的效果。否则“盲人骑瞎马”,一条道走到“黑”,一个劲地在死胡同里钻,其后果是“夜半临深崖”。

一位风华正茂的大学生张某面见一位企业家,试图向这位总经理推荐“他自己”——到该企业工作。

由于这位总经理见多识广,根本没把这个乳臭未干的小伙子放在眼里,没搭上几句话,总经理便以不容商量的口吻说:“我们这里没有适合你的工作。”

这位聪明的小伙,眉头一皱,计上心来,想起孔明激孙权的故事来了。于是见风使舵,转移话题来对付总经理。他若无其地道:“总经理的意思是,贵公司人才济济,已完全可以使公

第七章 求职面试即兴口才、随身口才、灵感口才

司得以成功,外人纵有天大本事,似乎也无需加以利用,再说像我这样不是名牌大学的毕业生能否有成就还是个未知数,与其冒险使用,不如拒之于千里之外,是吗?”

他说到这里故意突然中断,只是微笑着直视总经理,在一两分钟的时间里,彼此都保持沉默。总经理终于开口说:“你能将你的经历、想法和计划告诉我吗?”

小伙子又将了他一军:“噢!抱歉,抱歉,刚才我太冒昧了,请多包涵。不过像我这样的人还值得一谈吗?”说完,小伙子又沉默了。

总经理反而催促他说:“请不要客气。”

于是小伙子将自己的经历、学历及对该企业经营发展规划的看法等等系统地告诉总经理。

经理听完后,态度立改变了由严肃转为慈祥。临走时总经理对这位小伙子说:“小伙子,我决定录用你,明天一早上班,请保持过去的热情和毅力,好好在我公司干吧!相信你会有用武之地。”

如果这位小伙子在“此路不通”的时候不赶紧见风使舵,转移话题,就不能摆脱僵局,反败为胜。在这个成功的就业面试中,我们可以看到好口才的魅力。采用见风使舵,转败为胜的方法应注意两点:

一是所换的话题与原来的话题之间必须有连贯性、相关性,不可脱节。否则会使人的思维离开你的话题,非但扭转不了败局,反而会弄巧成拙,白费口舌,碰一鼻子的灰。

二是要用复述对方拒绝的话题,最好以问话的形式提出,以引起对方的思考,使之对你所谈的话感兴趣。

8. 怎样打破面试僵局

有过求职经历的人都知道,求职面试时,经常会碰到一些很难回答的问题,交谈因此陷入僵局,气氛也变得十分尴尬。遇到这种情况该怎么办呢?不要轻言放弃。如果因此就泄气的话,一切皆前功尽弃了。反之,此时如果能耐着心、沉住气,很可能会很快打破僵局。

某合资企业的李先生说:“我觉得自己在面谈时说得非常顺畅,但突然有位考官问‘你是在复述别人说过的话吗’,我自认为所谈的都是自己个人的观点,因此面试官如此提问,使我的自尊心受到了莫大的打击,真想拔腿就走,但我忍住了,立刻说:‘对不起,可能我对此认识不深,请你指教。’道歉之后再找新的话题,又平缓了面试官的疑虑之心,打破了僵局。”总之,碰到类似情况时,不必太在意,继续说下去,才有可能反败为胜。

有时,求职面试一不小心也会惹出事来,使谈话突然形成僵局。某外商办事处招聘主管询问一位求职的周小姐:“你为什么来本公司应聘?”周小姐脱口而出:“因为以前的公司突然倒闭了,我一下没了工作,所以我只好先到你们公司做起来再说。”招聘主管听了十分反感。冷言相问:“那么你是把我们这里当成收容所,临时混混了?”周小姐一听,自知说漏了嘴,连说“不是”。谁知慌不择言又说错了话:“我主要是看你们公司待遇高。”其结果可想而知。

其实,周小姐自知说漏了嘴时,首先要稳定心绪,然后找出更合适的理由回答。如果一时找不到更好的理由,索性采取“反击法”,气氛也可以得到缓和。她可以从容地说:“那不至于,我更看好你们公司的发展前途。”切不可临场乱了阵脚,慌不择言,坏了大事。

总之,在面试时一定要心平气和,沉着冷静。当面试进入僵局时不妨面带微笑,沉思几秒钟,想好了再回答。

第八章

两性婚恋的即兴口才、 随身口才、灵感口才

1. 打开求爱语言的“闸门”

在公园里你一个人散步时，忽然，一位你似曾相识的风姿绰约的女孩迎面而来，这时你也许会想：如果与她交个朋友多好啊。可你又不知怎样与她套近乎，来表达你的意思。她走近时，你心里也许忐忑不安起来。可是，人世间许多姻缘是由偶然的机遇组成的，错过了也许就觉得遗憾一生了。以下的一段对话，也许有助于你成功：

一位漂亮的小姐目光一闪，一眼看到了那个男子手中拿着她正在寻找已久的那本书时，便“哎呀”一声。

“你想读这本书吗？送给你吧。”男子边说边欣赏着她娇巧的身材。

“可是，你也想读呀！”

“不，你看吧！我还有其他书。”

“不过，这合适吗？”

“哦，没什么，和你在一起，如果把心用在读书或其他的事情上，那就没有情调了。”

听完这话女孩漂亮的脸上微泛红润，露出了一丝难以觉察的笑容。

无论怎样的女孩，听到这样动听的话，都不会感到不愉快。男子却用这轻音乐般的赞美，使对方允许再向她靠近一步，至少没有敌意，只要男子再勇敢一些，也许相互之间就有

了进一步沟通的可能。那男子大胆地向她靠近了：“你好像喜欢推理小说？”

“嗯，杀人的凄惨场面描写我不喜欢，但推理性的解谜游戏我非常感兴趣，特别是这个作者的作品，推理性很强，我更是爱不释手。”

“噢，这位大家的书我包里还有几册。”

“啊呀，那么，《荒诞世界》你有吗？”

“那本代表作吗？有的。”

“那么，借给我看一会儿行吗？”

“当然可以，只是下午才可以看。”

“那是什么原因呢？”

“好不容易认识了一位漂亮的小姐，却让你埋头在推理作品中，我想没有这样的男人。”男人似乎在开玩笑地说着。

“你……”女孩的俏容像一朵花。

“我叫何军，你呢？”

“我……啊，对不起，我叫刘燕。”就这样他和她并肩地散起步来，并且都进行了自我详细的介绍，无所顾忌地畅谈开来，渐渐地增强了亲密感。

总之，该运用口才时，你必须打开你语言的“闸门”。否则，你就会错失许多良机。

2. 获取女孩芳心的灵感口才

你可能对恋爱是完全陌生的，你根本不知道如何与心仪的女孩搭话，如何制造甜蜜气氛。这并不可怕，只要你用心磨练口才，掌握一定的口头表达技巧，也许几句话，就会帮助你在女孩子心中树立起良好的形象，从而获得进一步发展恋爱关系的机会。

(1) 爱你在心口好开

如果你出席一个聚会，你对某一个女孩颇为钟情，在聚会结束的时候恰好有机会送她回家，这时你就要留意她的表情了。在路边等的士时，如果她东张西望，巴不得立刻有的士出现，这表示她归心似箭，你也无所谓多想，就送她回家吧！如果她低着头，双手玩弄着衣角或者和你闲聊，这是不愿回家的表示，你可以对她说：“我有点口渴，不如先去喝杯饮料吧。”这时她多半会应承的，经过这次单独的约会后，你俩的感情自会大增。

如果你喜爱的一个女孩和你从未讲过话，只是偶尔在某条路上能遇到，这时候你应该给她一个“此乃天意”的暗示。你便可以在又一次相遇的途中这样问她：“小姐，请问现在几点了？”以后便可故意制造一些偶然与她相遇的机会，并且让她

感到这些偶然是命运的安排。有了机会你更须强调说：“我们俩还真有点缘分呢！”这样，你们在不久的将来，往来会更加频繁，关系极易密切起来。

(2) 你知道我在爱你吗？

若你的求爱遭对方拒绝时，不仅要使自己漂亮地走下台阶，而且，也要给对方留有收回此话的余地。为此，这里向你介绍墨西哥电视连续剧《卞卡》中男主人公何塞·米盖尔紧迫盯人的“三段式”。

当女方说“我实在不爱你”、“我现在对你已经无法产生兴趣”时，何塞·米盖尔毫不气馁，反而从容不迫地说：“我知道这并不是你的心里话！”这种应对方法既给自己一个可下的台阶，避免了窘迫的处境，又给对方一个挽回的机会。

当女方说“我确实是这么想的，这确实是我的心里话”时，何塞·米盖尔答道：“你不要再欺骗自己了！”这样的语言与上面的答法有异曲同工之妙。

当女方反复强调“我……我……根本没有欺骗自己”时，何塞·米盖尔也不慌不忙地说：“你不要这样讲了，其实你的心中只有我！”

如此反复强调，使对方感情软化后觉得她不该就这样拒绝你，你对她是诚意的，最终她也就回心转意了。

(3)送君送到家里头

只要你有耐心，一而再，再而三地去接近她，胜利终将属于你。因此，有人说：女人往往经不住三次的追求攻势。可是，你必须切记一个原则，不可一开始就以严肃的态度约她兜风，这样会引起她的警戒心，要用平常的心情和幽默的语言为战略。你可以说：“记得以前我第一次请女孩跳舞，心慌手抖，一个曲子下来，头都冒汗了。那女孩问我怎么回事，我说，想起了儿时第一次爬树……”经过一段时间交谈后，感情稍微融洽后，在分手时就可以诚恳地问：“你能告诉我和你联系的方法吗？比如你的电话号码？”她定会爽快地答应的。而你估计她应该到达家中时，就迅速与她联系，你可以这样说：“你平安到家了吗？今晚和你在一起我很快乐，祝你做个好梦，再见！”切记，这时言语一定要简洁。

(4)我的心中只有你

在和她相处时把她当作话题中心，定能让她心花怒放。以妙笔生花描绘与女性的交往经验而闻名世界的一位作家，认为能感动女性的话，不外乎以下几种：

- ①我一直猜想你会怎么说……
- ②我一直都在想着你的事……
- ③我赞同你的话……
- ④上次你不是说……

⑤我一直为你的事担心……

即使没有和对方见面,有这样的话,对方就会感到你一直在关心她,惦记她。因此,若期望获得女孩的喜爱,就要时刻把对方当话题。

(5)悄悄撒开情网

情意绵绵容易激发她心中隐藏的爱情,温柔的话、在耳边轻声细语,能使一个人陶醉。“语言是伟大的,语言是有生命的。”当你们相处一段时间,但感情上没有大的起色时,不妨说一点悄悄话:

“我真的挺喜欢和你在一起的。”

“只要能和你在一起,一切都是这么美好。”

在诉说衷肠时,你不妨试试在女友耳边说些悄悄话,保证她会高兴得心花怒放。

(6)明明白白你的心

你可能对自己不满的事总是很直观地表达出来,为了发泄自己的牢骚常不计后果,但是对女性来说,她并不以为自己是怨气面不受欢迎的人。然而“有诸内必形诸外”,无论她怎样掩饰,终于要表达出她的不满和抱怨。在这种情况下,你责备她只会筑高她的围墙,宣告任何人“不准入内”,你就只能“宫墙外望”了。

因此,尽管你要反驳她,也应该采取“先顺后逆”的说话方

式,即首先赞同她的观点,仿佛与她站在同一立场上,然后再用“但是”、“不过”等词来一个转弯,陈述你与她相反的观点。比如:“这件事情,的确很突然,难怪你不满呢,但是……”这件事她做得令人不太愉快,是不是她有什么难言之隐呢?如此一来,她倒会觉得自己实在是不该这样过于任性和挑剔,心情也会渐渐愉快起来,由于优越感的驱使,对事情的不满心理很快便消除了。千万不要因为这些小事而伤了你们的感情,否则,悔之已晚。

总之,要博得自己钟情的人的心,获得甜蜜的爱情,言谈举止必须十分讲究,遇到问题,要思考谈话方式,运用口才技巧,结合自己对爱情充满诚意的行动,你必将很快拥有甜蜜的、期盼已久的爱情。

3. 与异性搭讪的“一贴灵”

日常生活中,有时碰上了让你怦然心跳的异性,可老是无法接近和搭话,令人总是抱憾良久。下面介绍爱情交际学中巧妙与素不相识的异性“黏”上的办法。

①要树立搭讪并非是什么不要脸的观念,克服恐惧心理。一见倾心而终成眷属,这种富有浪漫色彩的爱情故事在西方国家屡见不鲜,但在我国大多数似乎只存在于言情小说或少男少女的玫瑰色的梦中——由于受“男女授受不亲”、“男女之大防”等传统思想的影响,即使你与对方一见钟情,也只好把这种情意深藏于心,甚至故意无动于衷,自己折磨自己。有人说:“爱情是一种缘分”,但如何把握住“天赐良缘”?

除了有“洁癖”的人,一般情况下,每个人都喜欢倾听别人(尤其是陌生人)摆谈,如果听到的是奇闻趣事,则兴趣更浓。有的女性看起来高傲甚至面若冰霜,似乎难以接近,实际上她内心的孤独感更强,她是用冷漠的面具来掩饰内心的不安,而你得体的搭讪反倒易引起她的积极反应。因此,你不必顾虑,要有勇气。攀谈时要面带微笑,微笑能消除自己的紧张情绪,并且能融洽谈话的气氛。同时,应以充满真诚的、明亮有神的眼神注视对方,这不仅是一种礼貌,也是沟通感情的辅助语言,且易使对方减少戒备疑惑,产生信赖。但不宜长久地凝视对方,注视使人感到亲切,但凝视陌生人则会让对方觉得害

怕。

②寻找共同点作为话题，可“黏”住对方。“物以类聚，人以群分”，每个人的社交圈，实际上都是以自己为圆点，以共同点（年龄、爱好、经历、知识层次等）为半径构成无数的同心圆。共同点越多，圆与圆之间交叉的面积越大，共同语言也越多，也最容易引起对方的共鸣。比如，同班同学就比同校学生亲密，同宿舍的又比同班的要好，同桌比同宿舍的更容易建立起牢固的友谊，如果既是同桌又是老乡，那简直可以成为铁哥们。

因此，在与他人搭讪时，一定要留意共同点，并不断把共同点扩大，对方谈起来才会兴致勃勃，谈话才会深入持久。如美国电影《丛林历险记》有这么一段情节：彼此陌生的男女主人公坐在火车上，看得出，这位仁兄对坐在对面的女士颇有好感，于是他开始无话找话：“小姐，请问去哪里？你没带行李，估计不是出来旅行的吧。”女士回答：“我去菲尔德镇，没必要带行李。”“哦，菲尔德镇，那可是个风景优美的好地方，难道不是吗？”女士笑着点了点头。那位先生又说：“对了，车站边的那个咖啡馆还在吗？一年前我去过一次，那儿的咖啡味道真是棒极了！”女士：“是的，我周末也常去那里，气氛挺不错，布置得也很有情趣。”

就这样，双方从一个小镇谈到咖啡、共同的爱好、对方的姓名、生活经历等等，共同点不断扩大。待女士下车时，彼此成了一对依依不舍的朋友。

③多谈对方关心的事情，避免使对方反感。搭讪中，你不可大肆吹嘘自己，这只会令对方反感。你必须把对方关心的事放进去。对方关心什么呢？人们最关心的是自己，这是人类最普遍的心理现象。比如，当我们观看一张合影相片时，最先寻

找的是自己,如果自己的面目照得走了样,就会认为整张照片拍得不好。因此,你必须谈对方所关心的,不断提起,不断深化,对方不仅不会厌恶,而且还会认为你很关心体贴他(她)。我的一位朋友的恋爱经历很能说明这个问题。有一次,他到粮食局去转款,人很多,年轻的女出纳忙个不停,有点不耐烦,看起来她对这份工作不满意。朋友一见这位漂亮的女出纳,心里突然产生了一个念头:“我想使她对我有好感,不过得和她谈谈与她有关的事。”经过观察,朋友发现了她的优点。轮到给他填支票时,他边看她写字边称赞说:“你的字写得真不错,现在像我们这样的年轻人,能写这样一手好字,确实不多见。”女出纳吃惊地抬起头,满脸通红:“哪里,哪里,还差得远呢。”朋友真心诚意地说:“真的很好,你大概练过字帖吧。”女出纳说:“是的。”“我的字写得一塌糊涂,能把你用过的字帖借给我练练字吗?”女出纳爽快地答应了,并约好下午到办公室来取。一来二往,两人有了感情,并最终结成良缘。

④不要过于严肃或带着架子,如能幽默一点,效果会更好。与陌生的异性交谈,不能一本正经,态度严肃,要有幽默感。幽默是人际关系的润滑剂,是智慧的结晶,它带给别人的是快乐,谁能拒绝这令人赏心悦目的礼物呢?有这样一则故事:在拥挤的公共汽车上,一小伙子不慎踩了别人的脚,回头一看,原来是位姑娘,姑娘满脸怒气,小伙子忙说:“对不起,对不起,我不是故意的。”接着又伸出一只脚,认真地说,“要不,你也踩我一下。”姑娘一下子被这句话逗乐了。小伙子再次趁机搭讪,姑娘很乐意地和他交谈。他的活泼和幽默,给姑娘留下了很深的印象。

有的人自我感觉很好,而且各方面条件确实不错,但为什

么常常在与异性搭讪时遭到冷遇,自讨没趣?关键就是有优越感,高高在上,谈起自己时眉飞色舞,这是令人讨厌的。即使你取得了巨大成功,但如果一味地自吹自擂,只会令人望而远之。一般而言,人们对那些经历坎坷、屡遭不幸而最终出人头地的人容易产生同情、亲密和佩服的感觉。因此,政治家或歌星,为了提高知名度和赢得支持,往往再三渲染自己为取得成功付出的巨大努力或童年的不幸遭遇。这实际是一种技巧,以所谓心理学上的通感现象来赢得人心。由此可见,在与陌生的异性交谈时,对自己的成功不妨“不经意”地谈谈,而要多方面交谈昔日的坎坷、拼搏的历程和不幸的遭遇,这样就容易唤起对方的好感和钦佩。

⑤策划好一个小事件,显得是偶然巧合。有时,你可能没有机会和陌生的意中人接触,更谈不上去搭讪,在这样的情况下,你可以“制造”一个机会。有一本纪实小说写了这样一个情节:

一个星期六的下午,一位五官端正、衣着人时的青年手捧一束红玫瑰,礼貌地敲一间公寓的门。公寓的主人是联邦德国外交部年轻女秘书海因兹。她谨慎地打开门,面对这位不速之客,她不知所措,难堪之余,这位男士连连道歉:“我敲错了门,是个误会,请原谅。”然后转身离去。未走两步,又转身走过来对海因兹说:“请收下这束鲜花,作为我打扰你的补偿。”海因兹盛情难却,把他请进房里,两人就这样认识了。实际上,这个偶然的误会是男青年早就策划好了的。不过,像这样的善意“欺骗”,并不伤害对方,似乎不必苛责。

需要注意的是,在与陌生异性交谈时,不要争执,不要议论彼此熟悉的人的长短,更不可刨根挖底地询问别人的私生

第八章 求职面试即兴口才、随身口才、灵感口才

活,要把握分寸,如果不小心谈及对方敏感的内容,要巧妙而迅速地转移话题。另外,不可嘻皮笑脸胡搅蛮缠,更不能用粗俗的、下流的语言挑逗对方,这是品质低劣,内心肮脏的反映,只会引起对方的反感和训斥。

4. 真诚的情话最有魅力

热恋情人间的谈话，恰如蝶恋梨花，彩云逐月，总是指向一个目标，那就是向对方抒发感情。情话的魅力在于真情，爱情是异性间相互吸引的一种非理性体验，带有很大的冲动性。恋人们在浓情似火的时刻，他们的语言就缺少逻辑与理智，哪怕是说些海枯石烂、地老天荒的话也不算过分。

白瑞德中士从美国中部他的服役地回到心上人的身边。

“真没办法，亲爱的，不久又得归队，这是我送给你的纪念品，我想借此表达我对你的一片真情，希望你看到它时就想起我。”

“噢，亲爱的白瑞德，”姑娘激动得有点喘不过气来，“瞧你想得多周到，这只小猴多可爱啊，简直就是你的化身！”

一对青年男女漫步在林阴道上。

女：“我们被丘比特的神箭射中了。”

男：“射中我没关系。但不能射中你。只要有我在，决不能让你受伤。”

女：“可是我真的无可救药地受伤了。”

如果当女方面露愁容时，他能淘气地把嘴巴凑近她的耳朵，柔声但愉悦地说：“别想了，干脆就去做好了！有句话不是说‘聊胜于无’吗？”像这种不但具有幽默感又有果断力的男子，就使人感觉既可爱又不失权威，这才是女性心目中最理想

的终身伴侣。

一般我们说沉默寡言的男人最有魅力，是指有才干而不夸夸其谈的男子；假若木讷到呆若木鸡，那么无论他的长相多潇洒，身材多标准，也只会令女性敬而远之的。若一个男人的话太多，也会适得其反。比如一个男人喋喋不休地说：“亲爱的，要是你让我好好看看你的脸蛋儿，我就给你买一条银狐皮围巾；要是让我亲亲你，我一定给你买……”

女人听后，一定会不耐烦地说：“够啦，够啦！我会热死的！”

整天油腔滑调的男人在女子的心目中最不屑一顾。有一种类型的男子简直就像一部说话机器，整天喋喋不休，更是不受欢迎。当约会中如果男的只会一再地重复做同一件事、聊同一个话题时，女子不但会对他失去兴趣，同时也会感到怀疑：“他是值得我托付的人吗？我看他像是绣花枕头一包草而已，大概连自己生活都不会料理吧？”

5. 恋爱中的调味素

形容恩爱有一句老话：“打是亲，骂是爱”，恋爱中尽是卿卿我我的柔声细语也难免单调寡味，有时突破一下温柔的情调说几句反纲乱常的话，反而更能表达出内心的感受。比如男方问：“你到底爱不爱我？”女方爽快地回答：“不爱！”这里的“不爱”是反语，是给男方一种侮辱性的幽默。这样诱使男方“穷追不舍”，并从实际中断定女方爱着他，才能发出会心的微笑。请看一组对话：

男：请问，你最讨厌哪一种类型的男人？

女：我最讨厌的是像你这种类型的男人。

男：哪！那太好了，我一向最讨厌像自己这种类型的男子。我算是碰到了真正能了解我的女人了。

女：是吗？

男：不能向讨厌自己的女人进攻的男人，不能算是真正的男子。这一句话是名人所说的，也就是真正的男人要讲的话。

一位男子分明知道对方在讨厌自己，但他仍然对她说：

“你要不要跟我散步谈谈心？”

女子答道：“你说什么开心话！”

男子接着说：“现在是保护妇女的时代，我还是换种说法吧：要不要我保护你回家？”女子听完哑口失笑。

男：我一点也不喜欢你，我相信这样对我很帮助。

女：噢！那是为什么？

男：因为，爱上了你之后，万一对你生厌的话，那不是叫人扫兴的一件事吗？所以，我一直努力不使自己爱上你。

女：是吗？那就太谢谢你了，其实我根本就没有爱你，我再也不必去费心了。

男：我也不喜欢你呢！

女：那正好抵消了……

男：是啊！什么都抵消了，在平等的基础上，我俩一定很合得来——请吧，我们去喝一杯咖啡吧！

逆反心理只能偶尔为之，倘若将此当作一种择偶模式，情况就不容乐观了。

有些女青年持有一种恋爱公式——“你越是追我，我越是不以为然；你若冷淡无情，我倒要缠住你不放。”这种心理比较复杂，它既表现出女性的自主意识，又显得有点过于罗曼蒂克，弄得不好会落个高不成、低不就，空守闺房的尴尬结局。

6. 即兴取悦恋人的说话技巧

恋爱生活中,相恋的男女主角为了取悦对方,无不竭尽全力地将自己光辉灿烂的优点放大给心上人。然而,一个恋人如果在恋爱过程中出现某些不顺的情节或遇到爱情挫折的时候,有意用错误的词句来贬损自己却能收到始料不及的奇效。

彤与舟是大学同班同学。在一次大学生辩论会上,舟敏锐的思维、犀利的语言、雄辩的俘获了彤的芳心。大学毕业后,他们又被分配在同一座城市工作。正当彤怀着迫不及待的心情准备与舟共筑爱巢时,彤的同学却告诉她:最近,她经常看到舟与一个很摩登靓丽的女孩子在一起。为此,彤指责舟对爱情不忠贞,见异思迁,舟解释说:那是他表妹,她来到这个城市求我帮她找一份工作的。可彤根本不信,还说舟在继续欺骗她,并闹着要与他分手。深爱着彤的舟当然不愿失去心上人呀。于是,舟找到彤说:“人们都说你是才貌双全美女,你怎么不想一想呀,除你之外,我真想不出有第二个愿意与我恋爱的。你瞧:我老气横秋,长相有损市容,写尽了人生的沧桑和苦难;再瞧我这条件,一下子就容易让人们联想到是刚经过洪水洗礼的困难户、重灾户,我现在最向往的是如何尽快脱贫致富,以报小姐的知遇之恩,哪敢花心哟。”

一席话说得彤转怒为喜,忍俊不禁。舟的这番爱情表白,可谓妙语连珠,谐趣横生。究其原因,其用词的“错误”起着极

大作用。

不知谁说过这样一句名言：爱情是最不讲道理的。由此就更进一步说明了在爱情生活中，特意把道理讲错的奇妙功能和独特作用。

中国人由于自古以来民风较为保守，在爱情生活中所表示出的语言和行为也较含蓄。

所以，热烈相恋的聪明纯真的男女往往就利用这种含蓄去煽动恋人的爱，将自己的情感寓于一种“错误”的事情中表达出来，幽默迷人。比如我们经常在一些文学或影视作品中听到男人说：“我想吻你一下，你觉得怎么样？”女人说：“我觉得你是个懒惰的人。”

男的想吻女的，而女的故意把事情说错——给他下了一个风马牛不相及的结论“你是一个懒惰的人”，表面上看答非所问甚至像骂人，但实质上是暗示他“你只要勤快一点就可以满足这种要求了”。

现实生活中也不乏这样的例子。宁林和润玉都是企业的工人，当两人沉浸在如醉如痴甜蜜快乐的爱情生活中时，他们先后被宣布下岗了。为了未来的幸福，他俩商定租赁一间门面做服装生意，维持生活。然而开张第一天，生意就十分萧条。回家的路上，润玉唉声叹气地对宁林说：“啊，我明白了，我们的生意不好，是因为我的形象对不起顾客。”宁林机灵地接过话头：“错啦，是他们嫉妒我这种有损市容的长相却有你这样美丽的心上人，他们愤愤不平，故意不找我们做生意，惹我们生气哩！”任何人都知道，生意的好坏与个人容貌是没有什么联系的，顾客来欣赏的不是店主的脸蛋，而是服装的款式；来买的不是店主的容貌，而是服装产品。但润玉为了消除宁林因生

意初战失利的懊丧,把生意不景气的原因“错”说成是个人的影响,让宁林忘掉失败。受润玉的幽默启示,宁林通过对自己的“贬值”,让事情错得更远更玄,从而和润玉的心灵碰在一起,就产生了爱的火花。一次生活上的失败在“故错”的作用下,化为爱的欢乐曲。

7. 心有灵犀一“点”通

男女之间的关系异常微妙，善于说些借题发挥的应景话，能够增进相互间的情感的升华。例如在约会时当男友把手提包忘在餐厅时，小姐可以对他说：“手提包忘了没关系，没有把我忘了就好。”男友心中会想：“她是个可爱的女朋友！”谈笑之际，两人的关系更添了一层亲密。

在公园黑暗的角落里，有个年轻人想吻他的女朋友，谁知，女朋友却一把推开他的手，说：“不行，在结婚之前，我们不能这样做！”

“那么，我把电话号码留给你，请你在结婚之后再通知我一声。”

到什么时候说什么话，借出现的事物与环境而吐露心曲，我们称作应景话。

在约会中，表达爱慕的应景话能使双方关系发生微妙的变化。有一位女青年下班后到未婚夫家，要他陪她一块儿去看望一位同事。由于天晚，又下着雨，小伙子不愿去，于是姑娘一赌气撑着伞独自走了。这时，小伙子才心疼后悔起来，忙驱车追了上去。姑娘见他追上来，扔出一句：“你来干什么？”

小伙子诙谐说道：“你可别忘了，我俩曾说过‘风雨同舟’之言，今天，你怎么一个人能‘下雨逃走’呢？所以，我追来了。”姑娘听完后，噗哧笑了：“我可不是‘风雨共舟，下雨逃走’的

人。”这样只几句话就化险为夷了。

爱情,是两颗心共同撞击的火花。外表的结合如同过眼云烟,心灵的结合才历久弥新。爱是理解的别名,爱应构筑于实际的行为上,而非建立于抽象的言语中。只有以行为表现的爱才是生命中的真爱。

8. 让恋人满意地接受你的不满

很多人在谈恋爱时把恋人看得很完美,花前月下,卿卿我我,有时明知道对方的某种缺点难以为自己所接受,可指出来又怕伤害对方,于是就尽量忍受着这些缺点。其实这和父母溺爱孩子一样,终究会酿成苦果的。那么,年轻的恋人应该怎样指出对方的缺点,并使他(她)不会因此对你产生不满呢?

根据年轻人恋爱时的心理特点,以下几点可供参考。

(1)用“弦外之音”让对方心有所悟

有些女孩子喜欢动不动就生男友的气,以显示自己有个性。如果这个女孩是父母的掌上明珠,或是兄长的娇妹妹,就更是不能容忍别人对她的不满。有些痴情的男孩子因为自己的某句话引起女友的不快,生怕得罪自己的“公主”,会忙不迭地赔礼道歉,更有甚者会贬低自己请求原谅,以示对恋人的忠贞。其实大可不必如此。某局长的千金小徐和本单位的小李谈恋爱时总是显示出某种优越感。因为小李是农家子弟,大学毕业分在局里做科员,没有什么“靠山”。有一次小徐到小李家做客,对小李家人的一些生活习惯总是流露出看不顺眼的情绪,并不时在小李耳边嘀嘀咕咕。吃过晚饭把小姑子使唤得团团转,又是叫烧水又是让拿擦脚布什么的。小李看在眼里很不是

滋味。他借机笑着对妹妹说：“要当师傅先学徒弟嘛！你现在加紧培训一下也好，等将来你嫁到别人家里，也好摆起师傅的架子来。”小李这么一说，小徐当时似乎听出了什么，过后不得不在小李面前表示自己有些过分。小李不失时机地用“要当师傅先学徒弟”的俗话来提醒小徐，避免了直接冲突。即使对方当时略有不满，过后也会有所感悟的。

(2) 用诙谐的话语使对方笑着接受你的“不满”

幽默能使恋爱情趣盎然。当对方的所作所为引起自己的不满时，用诙谐的言谈能让对方笑着接受自己的“不满”。雅倩非常喜欢跳舞，常常拉着男友去“看”舞。可偏偏男友小张是个好静的人。雅倩有个很不好的习惯，不跳到舞厅关门不尽兴，久而久之小张就受不了。有一次他们从舞厅出来已是夜里 12 点多了，小张说：“你的慢四跳得很棒，我还没看够。你一路跳回宿舍怎么样？”雅倩撒娇说：“你想累死我啊！”小张一副认真的样子：“不要紧，我用快三陪你跳。”雅倩扑哧一乐：“亏你想得出，丢下我一个人也不怕我碰上流氓。”小张这时言归正传：“那你在舞厅丢下我一个人也不怕我打瞌睡被人掏了包儿。”雅倩这时才知道男友压根没有兴趣跳舞，以后就有所收敛了。

(3) 用至理真情去感化对方

把恋人的某种缺点抑制在“萌芽”状态，有时需要用合情

合理的话语,把你的心掏给他(她),作一次倾心的交谈。尽管他(她)会认为是小题大作;但过后仔细一想,会认识到自己的不对,从而更加珍惜你对他(她)的一片真情。小胡和男友小黄谈恋爱时,小黄的父亲生病住院,花费不少。正月里她和小黄去她大哥家拜年,见小黄想带两瓶“四特”酒,很是生气,自作主张地要把小黄的姐姐孝顺父亲的一瓶高级人参酒带去拜年。小黄心里很不乐意,他知道小胡爱面子,便借故把小胡叫到房间,推心置腹地说:“这酒可是我姐姐对父亲的一片心意。我父亲当然没有什么意见,因为他只有我这么一个小儿子还没成家,给你家亲戚拜年大方一点也是应该的。可你想一想,要是这事让我姐姐、姐夫知道了,心里会是什么滋味。假如你嫂嫂把我们送给她的东西拿去孝敬别人,你心里又是什么滋味……”小黄一番至情至理的话说得小胡后悔地低下了头,主动向小黄认了错。

9. 夫妻说话的艺术

(1) 与其唠叨抱怨不如称赞对方

拿破仑的侄子拿破仑三世的婚姻悲剧是世人皆知的，他的婚姻、爱情就是葬送在妻子尤琴永无休止的唠叨上。可当初，拿破仑三世爱上这位美人时，曾经是多么自豪啊。在一篇皇家文告中，他说：“我已经选上了一位我敬爱的女人，我从没有遇见过这样迷人的女人。”尤琴，这位全世界最漂亮的女人终于成为法国皇后。但是，尤琴的致命弱点毁了她。她在丈夫面前，总是百般挑剔，喋喋不休地批评他，指责他的种种不是，因身边发生的一点小事絮絮叨叨没完没了。她十分嫉妒，既看不起丈夫，又嫉妒别的女人，每天像中了邪一般人前人后数落丈夫的缺点，终于，拿破仑三世忍受不了妻子的“精神虐待”，逃出门去和情人幽会……

聪明的妻子不会通过抱怨和唠叨使丈夫难堪和厌烦，相反，她能够使别人注意到丈夫的长处，还能将丈夫的缺点减低到最低的限度。她们称赞自己的丈夫，夸耀自己丈夫的特长，表扬丈夫的优点。人都有一种倾向，就是依照外界所强加给的性格去生活。假如不断赞美你的丈夫，那么在无意间，他就会表现出超常的磁力。因此，每个妻子对自己丈夫的称赞，都是对丈夫的一种鼓励，这比直接“教训”的言语，更能推动他尽力

去把事情做好。

有一对年轻的夫妇，两年前还做着零散的短工，后来发现鲜花行业很有发展，就开了一间花店，生意非常兴隆。面对别人的称赞，这位妻子总是说，“以前不知道我那口子有这么多才能，他实在是没有找到发挥的天地，现在他不但是一个好经理，还是一个优秀的策划。真不知道他从哪儿学来的知识，能告诉任何一位顾客该给送花对象送什么花。”妻子的夸奖，使那位男人更加努力地学习和勤奋地工作，也促使花店的生意越来越红火，夫妻关系更是非常和谐。

(2)一味和颜悦色地鼓励别人，并非总是最好的方法

有一位中年男子，最近终于娶得一位年轻美丽的女子为妻。每到吃晚饭时，妻子总会体贴地问他：“今天的菜如何？”为了不使妻子失望，他总回答：“很好吃！”但是年轻的妻子仍说这事，使这位中年男子深感困扰，往往不知如何应对。

后来，有的朋友告诉他：“少许的批评也许能用来当作应对。”于是回家后，他便大口地尝试。当妻子再次问他菜是否味美时，他立刻回答：“好！不过这菜咸了些。”果真，妻子听了这话，不但不生气，反而非常地欣慰，因为这句话显示了丈夫对她的重视。

由以上这些例子可以看出，一味和颜悦色地鼓励别人，并非是最好的方法。有时在谈话中加入一些批评，反而使别人更易接受。

(3)吵架时不能伤害感情

俗话说：勺子没有不碰锅边的。恩爱夫妻也一样，两人共处的时间长了，难免会遇到不快乐的事，夫妻间总有相互顶撞的时候。如果你不想损伤对方的自尊心，你就必须学会说：“很抱歉。”

在日常生活中，我们有时会遇到这样的情形：一些夫妇动辄发怒，事后又不分析原因，不设法解决。对此，许多夫妇颇有微词，并称之为婚姻上的“慢性自杀”。而他们则认为，一味地忍耐，不发生任何口角和冲突，夫妻关系就会好。这话听起来顺耳，实则已走向了另一个极端。回头看他们的二人世界，关系的确很“好”，但他们之间却不会很温暖，不会经常有爱情的火花迸发。因为他们忽略了这样一个事实，所有的家庭都存在着一定程度的矛盾，你的配偶不会每时每刻都对你柔情蜜言。彼此希望满足某些要求是合理的——只要这些要求不苛刻就行。正确的做法应该是，既认识到偶尔的生气和冲突是一种正常现象，又注意保护你应该具有的“权利”。

夫妻吵架无输赢之分，谁是谁非不可能明明白白。有时只不过是做某一个“选择”，而这个“选择”往往来自一方的让步。

懂得了吵架的艺术，夫妻就能虽吵犹亲，爱情的纽带也将越来越紧。怎么才能做到这一点呢？

①允许对方偶尔生气。如果你认为彼此间爱慕的一对夫妇也不免会有嫉妒、烦恼和生气的事情发生的话，那么当这些情绪来临时，你就不会惊慌失措，因为这并不意味着他或她已经没有感情了。也许你的配偶是因为上司的缘故而情绪低落，

没有向你表示缠绵之情,但即使这暂时的不快不是你的过错,你也应该问:“亲爱的,我做了什么事惹你生气了吗?”如果回答是否定的,你可以再问:“那么,我能为你分忧吗?”如果对方不需要,你就不必打扰。要知道,这些问候你给予的最好的安慰。

②以冷对热。以冷对热的关键,就是你吵我不听。在一方感情激动、控制不住自己的时候,任他发火,任他暴跳如雷,不去理睬他。“一只巴掌拍不响。”一个人吵,就吵不起来,等他情绪平和以后,再和他慢慢说理,他就容易接受。

③说话要有分寸。即使忍不住争吵,说话也要有分寸,不能在一时气愤之下,破口大骂,不计后果。比如有的人吵架时言语不留余地:“你是不是问得太多了?”“我要你怎么干就怎么干!”“你受不了可以走。”等等,这类话咄咄逼人,很容易引发更大的冲突。

④直接表达自己的期望。如果一方想表达自己某种强烈愿望,最好直说“我想……”。比如妻子责怪丈夫好久未带自己上餐馆,她就不妨直说:“我想今晚到外面吃饭。”面不要说:“你看约翰每周至少带妻子上一次饭店,而你呢?”

⑤就事论事。为了哪件事吵,谈清这件事就行了,不要“翻旧账”,上纲上线,也不要无限扩大。不要随便给对方扣什么“自私”、“不可救药”、“卑鄙无耻”等帽子,否则,就把事情搞得太严重了。另外,对事情也切忌扩大化,如果从这件事又提及以前的事,从对配偶不满又拉扯到他的父母兄弟姐妹身上去,就会把事情搞得越来越复杂。

⑥主动退出。不少夫妻在争吵过程中,总有一种心理,就是都要以自己“有理”来压服对方,结果谁也不服谁,反而越说

越有气。其实,夫妻之间的争吵,一般没有什么原则问题,许多是是非非纠缠在一起,也不易分清,特别是在头脑发热、情绪激动时更不易讲清。如果争吵到了一定时辰和一定程度,发现这样下去还不能解决问题,那么有一方就要及时刹车,并提示对方休战了。这并不是屈服、投降,而是表示冷静、理智。比如可以用幽默打破僵局,或者干脆严肃地说:“我们暂停吧!这么吵也解决不了问题,大家冷静点,以后再说。”之后,任凭对方再说什么,也不再搭腔。

10. 夫妻间的甜蜜废话

人与人的交谈中总带有一些废话：陌生人见面有礼节性的客套话；客人见面要寒暄一番；批判性的话常常用委婉的说法表达出来……这些看来无关紧要的“废话”却是人际关系中不可缺少的工具。同样，生活中也需要这种甜蜜和废话来协调和处理好夫妻关系。

妻子回到家，推开门，丈夫劈头就问：“怎么这么晚才回来？”而妻子也许遇到了不顺心的事，已经是急匆匆地赶回家来的，一听这话就火了：“我晚回来关你什么事？管头管脚，你样样都要管？”丈夫也火了：“我问错了？我问你怎么会这么晚才回来，有什么不对？”

的确，单单把丈夫的话写出来分析，是没有什么不对，他要了解一下妻子晚回来的原因，其中包含着关心的意思。那么，问题出在哪里了呢？让我们来看看，要是给这些话加上点无关紧要的“废话”，效果会怎么样。

丈夫说：“阿玲，你回来了！今天好像晚了点……”其实，你别问下去，妻子就会说明晚归的原因了。同样询问晚归的原因，加了几句多余的话，却让人感到亲切和体贴。

同样，如果丈夫那句直率的问话已经出口了，妻子在回答时注意加上一二句无关紧要的“废话”，比如说：“你瞧，我这不是回来了？”或者“真对不起，让你等急了吧？”这样，即使妻子

不忙解释原因，丈夫焦急和不耐烦的心情也能缓解了，两个人也不至于吵起来。

对于这种近乎于婆婆妈妈的事，做丈夫的往往很不在意。比如：丈夫马上要上班了，温柔细心的妻子反复叮咛：“中午饭后别忘了吃药”，“下午天要冷的，带件衣服走吧。”丈夫不耐烦地说：“你有完没完？年纪还不大就这么唠唠叨叨的”，试问，妻子这时会怎样想？妻子自然会感到伤心和委屈。

再如，丈夫回到家里，把该买的买回来了，该做的做了。妻子问什么他答什么，一言两语、干净利落。可是，妻子总觉得还缺少点什么，同姐妹们唠家常时，不无埋怨地说：“我那口子老实得像块木头，三拳头打不出句话来。”原来，妻子内心在期待着丈夫除了讲这些最“实用”的话之外，再加一些温存的“废话”。

这种似乎无关紧要的“废话”，用术语来说，叫做“冗余度”。

人们在恋爱的时候，需要许许多多这类冗余的话，一言一语，一举一动都充满着只有对方才体会到的情意。可是，在婚后夫妻交往中，对这种冗余度的要求减少了，从个人的感觉来说，既已成夫妻，再说那些“年轻人”的火热的话似乎有点不好意思。夫妻间事务性的“正经话”越来越多，含情脉脉的“没用话”则越来越少。时间一长，对方都会感到失去了什么，逐渐产生“家庭是爱情的坟墓”之感觉。

注意一下从恋爱到结婚乃至家庭生活的不同阶段中对语言交往冗余度要求的变化，有助于夫妻间保持亲密和谐的关系。

例如，丈夫不慎丢失了30元钱，回家对妻子说了。妻子既

感到可惜,又埋怨丈夫不谨慎,不停地叨唠起来。她从丈夫平时大大咧咧的作风讲起,举了日常生活中许许多多实例,叮嘱丈夫下回要把钱放好……丈夫理亏,感到妻子讲得在理,然而,妻子的这种分析和叮嘱,冗余度太大了且不断地重复,就让人受不了了。最后,免不了要吵起来。

其实,当夫妻一方有了过失并已认识到了的时候,对方不仅不能有过多的冗余,而且还要比往常更简略一些。设想一下,丈夫丢了钱,妻子听说后,就简简单单说一句:“丢了就丢了,不过,你乱放东西的习惯是得改一改了。”这句话既把批评的意思讲了,又充满着对丈夫的信赖和体贴,充分尊重了他的自尊心。因为这时丈夫自己已在懊恼和反省,妻子只需点一点,就足够引起他的重视了。

第九章

**辩论时的即兴口才、
随身口才、灵感口才**

1. 辩论中的反对抗技巧

辩论的过程是一个对抗与反对抗的过程，而对抗中又以例证对抗为常见。以例证对抗为例，谈点反对抗技巧。

(1) 寻找反对的突破口

95 国际大专辩论会半决赛第二场中有这么一节辩词：

正方：可是我们也知道香港“九七”就要回归祖国，我们听说要颁布《基本法》，可没有听说要颁布“基本道德”呀！

反方：……我深深记得对方三辩同学在前几天的辩论场上曾经说过：在我一张伶牙俐齿之下是一颗善良美好的心灵（笑声），那为什么不说是颗“法律心灵”呢？（掌声）

正方立场是“社会秩序的维系主要依靠法律”，于是以强调法律的重要性为立足点。举香港将颁布《基本法》为例向反方发难，反方立即就地取材反唇相讥，与之构成尖锐的对抗。赢得了观众的喝彩。

请看正方是怎样反对抗的：

对呀！我善良的心灵是要大家认识我才知道的，可是现在大家都知道我首先是一个守法的好公民啊！（热烈掌声）

正方咬定法律不放松，以敏锐的洞察力从反方构成对抗的例证中“窃取”与法律相关的事实，以先主后次的逻辑强调

“首先的”就是“主要的”，从而压制对方的对抗。

还有一些对抗的例证，表面看来牢不可破。实际上如果稍作推敲还是可以反对抗的。

例如在“女性比男性更需要关怀”辩论中，正方为了论证中国文字反映的男尊女卑，举例说：

中文有两个字表示结婚的概念，一个是“娶”字，另一个是“嫁”字。男人是“娶”媳妇，女人是“嫁”给男人，那这个“娶”字它表示一种主动性，“嫁”字它表示一种被动性。（笑声，掌声）请回答！

反方马上以牙还牙：

像这个例子，我们也发现了中国字的“好”字和“妙”字。都是一个褒义词，那么请问“妙”字和“好”字是不是用“女”字旁开头呢？（掌声）

当反方举“好”和“妙”进行对抗时，正方居然束手无策。其实，正方完全可以在反方的例证上做文章，作出反对抗：“妙”可以拆为“女”和“少”，“好”可以拆为“女”和“子”，从造字角度看，这都是两个会意字，也就是“女”性“少”方为“妙”“女”性得“子”才叫“好”。这岂不正表明了女性受压抑的社会地位了吗？

上面两个例子表明，从构成对抗的例证本身发掘己方有利的观点或材料，可以有效地进行反对抗。

（2）避实就虚，攻其不意

不是所有的对抗例证都存在着漏洞，更多的情况下，辩敌的对抗是严谨缜密、毫厘不差的。这时候，避开对抗的冲击力，

从侧面突发反问进行“强攻”，是行之有效的反对抗技法之一。但是有一点，这个反问必须直接攻向对方的立论点，不能有任何偏差，否则就会影响反对抗的力度。

我们来看关于“治愚比治贫更重要”的辩论中的一段辩词：

正方：中国作家写了本书《愚昧比贫穷更可怕》，说明了治愚比治贫更重要，可见对方同学似乎是没有看这本书呀！

反方：中国政府也说：生存权、温饱权是人的第一权利。对方如何回答？

这一组对抗中，辩论双方都选取了权威言论作为例证。权威能制造不容置疑、无以反驳的特殊效应。正方在不可能正面向权威发起攻势的情况下，突然反问：

……如果治愚不比治贫更重要，为什么中国人说“养儿不读书，不如养头猪”？（笑声，掌声）

俗语是劳动人民智慧的产物，多约定俗成的语言的精华，它具有言简意赅、说理透彻、通俗易懂等特点。正方在这里引用俗语再次证明己方观点是十分明智的。其力之劲猛，一步到位，收到了相当直观的反对抗效果。

从这个例子我们可以得到启示：广泛收集有分量的材料支撑己方观点，一方面可以避免辩论的空洞化，另一方面更可以在关键时刻加强辩论的说服力度，争取出奇制胜。

2. 刀尖下,他以智辩救己救人

空荡荡的电梯里只有两个人:一个是双鬓染雪的老者,另一个是身强力壮的歹徒。此刻,歹徒手中那寒光闪闪的匕首正逼在老者的胸前:“识相点,快把钱拿出来!”

这时,假如是你,将会怎样对付呢?是乖乖地交出钱财,还是在封闭的电梯里无望地高喊向人求救,或者在体力悬殊的情况下与歹徒拼死搏斗?第一种办法或许能保全性命,但无疑助长了歹徒的嚣张气焰。后两种办法很可能使歹徒在极度惊恐中改变犯罪目的:从抢劫钱财变为行凶杀人,后果将不堪设想。那么,有没有什么更好的办法,既能保障自身的安全,又能制止对方的犯罪行为呢?

老者看了看胸前的匕首,又看了看眼前这个凶相毕露的年轻人,和善地说:“你缺钱花,不要采取这样的方式,直接跟我说就行。你能把刀子收起来同我说话吗?”

此时,双方的神经都高度紧张,谁能稳住情绪、沉着应战,谁就有可能是赢家。面对危险,老者不惊不乱、镇定自若。“你缺钱花”,一开口,就表现出对对方生活景况的理解;“不要采取这样的方式”,直白式的评价,表明一个历经沧桑的老人对持刀抢劫这种行为的不齿;“直接跟我说就行”,传达给歹徒这样一个信息:解决问题可以有多种途径,不必非采取这种极端的方式不可。使歹徒对自己行为的必要性产生怀疑。“你能把

刀子收起来同我说话吗？”在前面理解、表白的前提下，老者试图创造一种能够平等交流的氛围，以松弛对方的神经，减少“一触即发”的危险因素。

歹徒仍旧紧张地举着匕首，闷声闷气地说：“你别啰嗦，快拿钱！”

歹徒虽然没有放下匕首，但也没有实施更为凶残的行为，说明老者的这番话初步起到了稳住歹徒的作用。

老者微笑着打开随身带的小包，说：“我这里有一万元钱，你如果坚持要拿去，我也没话说。但你用刀逼着我拿钱就算抢劫，这样会坑了你一辈子。”

老者“微笑着”，表明自己并没有被对方的嚣张气焰所吓倒；“我这里有一万元钱，你如果坚持要拿去，我也没话说。”语言上采取“退”势，进一步稳住歹徒；“但你用刀逼着我拿钱就算抢劫，这样会坑了你一辈子”，老者话锋一转，果断地拿起法律这个强大的武器，对头脑懵懂、一心劫财的歹徒晓以利害：“借”或“拿”与“用刀逼着我拿钱”性质截然不同，后者属于性质恶劣的犯罪行为，坚持这样做，等待你的将是法律的严惩。歹徒举着匕首的手微微颤抖起来，匕首也举得越来越低了。

作为一个法盲，这个歹徒在实施抢劫时或许根本没有想到其行为的严重后果，而老者语气平和、绵里藏针的话语从心理上对他产生了巨大的冲击力。这时他不能不想：我用匕首逼着这个手无寸铁的老人交出一万元钱是轻而易举的事，但为此我付出的代价将会是十分惨重的……想到这里，他担心、害怕起来，所以“手微微颤抖起来，匕首也举得越来越低了”。

“不如这样，我给你留张名片，你需要钱到我家里去取。”老者说着掏出一张名片递了过去。

看到歹徒的心理防线已经开始松动，老者乘胜追击。“递名片”的言语和动作在眼下这样危急的关头可称棋高一着。它既印证了老者“你缺钱花，直接跟我“说就行”的诚意，表明了老者对这个年轻人的信任，又亮明身份，再加上从一开始老者就采取的沉稳、平和、理解、宽容的态度，一定会再次深深震撼歹徒的心灵。

歹徒接过名片一看，吓得脸色刷白，匕首“当啷”一声掉在地上，泪水从眼眶中溢出。

歹徒万万没有想到，第一次抢劫就遇上了这么一个有名望的人物！名片上赫然写着：吉林碳素厂职工医院院长、省人大代表……他想想这位救死扶伤的老院长温厚善良的面庞和言辞恳切的话语，再看看自己竟会用这样穷凶极恶的手段对付这位宽厚的老人，不禁悔恨交加、无地自容。至此，歹徒的心理防线彻底崩溃，孙院长“解危”的目标顺利实现。

此时，电梯停了。孙院长见有人过来，悄悄捡起匕首放进自己的包里。随后说：“小伙子，你有什么难事，对我说，我一定会尽力帮助你的。”

这几句话表达了孙院长对这个年轻人的关键之情。年轻人抢劫的目的并没有达到，但孙院长从他“持刀抢劫——手臂颤抖——匕首落地——泪水涟涟”的一系列表现中，看出这个年轻人并非不可救药之人，他的内心深处一定还保留着一份淳朴和善良。因此，孙院长决定通过自己的言语和行动把这个年轻人从歧路上拯救回来。

年轻人一个劲儿地哭泣，半天挤出一句话：“孙院长，我对不起您。”

年轻人看到，自己犯了这么大的错，孙院长仍然没把自己

当成坏人，终于怀着极端痛悔的心情向孙院长道歉了。

孙院长轻轻地拍了拍年轻人的肩说：“什么也不要说了。谁都有做错事的时候。有错不怕，改了就好。”说着，孙院长从包里拿出一沓钱硬塞在年轻人的手里。

“谁都有做错事的时候”，话虽平淡，震撼力却极强，因为它充分体现了孙院长对这个一时糊涂犯下大错的年轻人的理解和宽容。“有错不怕，改了就好”，这话从刚刚经历了一场生死考验的老人口里说出，好似九鼎之言，重重地锤在年轻人心上，为他指明了一条正路。

年轻人泪水夺眶而出：“孙院长，您的话我记住了。我以后再也不干这种缺德事了！”

孙院长发自肺腑的一番话和慈行善举，深深地打动了年轻人。年轻人真正认识到了自己行为的卑劣和孙院长人格的高尚；同时他也看到了世界上还是真真切切地存在着真善美的，并且也明白了自己应该为这个存在着真善美的世界做些什么。他对孙院长发的誓，也许就是他人生道路上的一个重大转折点。至此孙院长“救人”的义举也有了结果。

在这场惊心动魄的较量中，语言成为孙院长最有力、最有效的武器。孙院长运用语言这一武器，成功地把体力上的较量转化为心理上、人格上的较量。他在选择语言时采取了“稳住对方——暂时退让——晓以利害——动之以情”四步方略，环环紧扣，步步为营，终于赢得了这场殊死较量的最后胜利，也为我们身处危险境地如何运用语言技巧智辩突围、转危为安，提供了一个成功的范例。

3. 狡辩与趣辩——诡辩的孪生子

诡辩是一种神奇的怪物，有时令人厌烦，有时又能给人以乐趣，如若不信？请看下列两个镜头：

镜头一：商贩在那吆喝：“德国杂交的新品种金鱼，不仅美丽逗人，而且寿命长达5年。”

这时某君过来，告诉他昨天买的金鱼死了。

“我忘记告诉你了，昨天刚好是它5岁的生日。”

镜头二：旅途中夫妻俩很疲劳，丈夫把报纸拿倒了，妻子在旁提醒他：“你把报纸拿倒了。”

“你以为倒着读报很容易吗？”

前例的诡辩让买者气恼，自然会产生厌恶的感觉，然而你若质问他：“你是怎么知道的？”金鱼是他养的，他会回答你：“你怎么知道我不知道？”你若再质问他：“金鱼既然将死，为何还卖给别人？”“因为5年前没一人买走。”碰到这样的诡辩者，无论怎样问，他均会用诡辩逃脱。

后例的诡辩则轻松得多，答者故意将“无意拿倒”转换成“有意拿倒”，进而将问题延伸为“倒着读报容易否”。他的反问无疑是诡辩，然而听者却能容忍，因为这种化错为美的诡辩造就了幽默，幽默清洗了旅途的疲劳。

同样是诡辩，为什么效果如此迥异？原来诡辩有两条不同的分化道路：沿着恶丑的道路分化，则结出了苦涩的果实，即

人们深恶痛绝的狡辩；沿着善美的道路分化，则造就了幽默，这种诡辩称为诡趣，也叫趣辩。

狡辩和趣辩虽然都是诡辩的儿子，但它们是有明显区别的。

①趣辩和狡辩产生的语境不同

狡辩多处于被动受制的境地，狡辩者为摆脱窘境，当然会绞尽脑汁为自己辩解；趣辩则是为了营造某种气氛而采用诡辩生出几许情趣，以化解生活里的不快。

刘主任批评某党员：“最近一段时间，你私心太重，群众对你意见很大，共产党员不要把个人利益放在首位，而应处处发挥党员模范作用。”

“按照你这种说法，共产党员最好不考虑个人利益，可党员为什么还领薪水？你怎么不到街上，把乞丐领到家里供养？”

这个同志诡辩得可恶。首先他偷换了概念，在此基础上歪曲事实真相，竟然还进行人身攻击。这样做无非因为刘主任批评了他，而他想摆脱这种受制局面，无理则让他拐进了诡辩的死角。

红霞，情绪很沮丧，她男朋友推门进来，感觉到了那气氛。

“今天我请客。”红霞冲她男朋友说。

“不知请不请得动？”她男朋友故意绕圈子。

“哪有请不动的话。”红霞神色明朗些。

“那我请你跳楼。”

“你今天犯病啦。”

“真是不运气，一生不过请你跳一次，就这样不给面子。”

“还是你自己来吧。”红霞抿嘴笑着。

“如果跳楼不好，那就看电影吧。”

“有什么办法呢？不能再不给你面子。”

不为诡辩面诡辩，而是借诡辩营造某种气氛。红霞朋友请她做不会做的事情，还用诡辩来反驳，形成前后强烈的不协调，不协调导致了幽默，幽默让红霞情绪好转，因为她领悟幽默，她俏皮的回应，延伸了幽默的境界，给人一种甜蜜的感觉：“生活这样美好，干嘛要沮丧，干嘛要跳楼？”

②趣辩和狡辩待人原则不同

狡辩者心胸狭窄，许多时候无理都要辩三分，令人生厌。而趣辩则能容人容物，友好地处理世事，使生活变得格外美好。

一位穿着华丽的少妇坐在车上，那边老者蹒跚而来。

“让个座位给这位老先生。”一位中年人说。

“我和他非亲非故，为什么要让座给他，要座找雷锋。”

“助人为乐是种美德。”

少妇恼怒起来：“你是什么东西，还配说美德？讲话唾沫乱喷，都喷到我脸上了，还讲什么美德，简直是笑话！”

陌路人的相劝，少妇理解为揭“伤疤”，她因为被“伤害”，便使用了诡辩伎俩，其意在于责难规劝者。诡辩是故意的，显然她知道让座是美德，不然别人规劝时，她不会暴跳的。别人说得有理，她要逃避没理的窘迫，无形中走进了诡辩的怀抱。

食堂的米饭夹生，小军没吃完，就准备倒掉。

“不准备吃了？浪费粮食可是犯罪。”

“你不会犯罪，你帮我吃完好了。”

他吃的剩饭别人来吃？还美其名曰“帮”。荒唐的诡辩孕育了不协调，不协调则造化了幽默，幽默则淡化了矛盾：如果说有人犯罪，那应该是食堂；它做出米饭夹生，给众多就餐者吃

了,可能会生病,增加国家医疗负担,如果就餐者倒了,则浪费了粮食。

因为生活有时很无奈,小军不愿直接点破,便利用诡辩的幽默,用种宽容的眼光看生活,相信问题会解决,生活才会明亮。难怪林语堂先生说,“幽默是种人生态度”。

③趣辩和狡辩论辩目的不同

狡辩者注重问题的解决,往往着眼于眼前,看重问题的现实结果,目的在于取胜,多是语言取胜,不能让人心悦诚服。而趣辩不强调结果的胜负,而在解决问题的同时,利用诡辩营造幽默的氛围,使人忘掉生活的不快。

“雄辩症”患者走进病房。医生很客气:“请喝点水吧。”

“这样说是片面的,因而是荒谬的,并非所有的水都能喝,假如你在水里放了毒,我绝对不能喝。”

“我没有放毒,你放心喝好了。”

“谁说你放毒了,难道我诬陷你不成?”

看完这段对话,“雄辩症”患者解决了什么问题?他没这个意图,他不过希望每次交锋,都能拥有胜利的感觉,这样的诡辩者其思维会游移的,常常借助众多形式的诡辩,走进他虚无的陶醉。

一房客对房东说:“我没法忍受了,房顶老在漏水。”

“你还想怎样?凭你付的那点房租,难道还想漏五粮液不成?”房东说笑着,给房客换了间房:“那位客人今晨刚走。”

房客要住得舒适,房东资金紧张,没有对漏雨的房子及时进行维修,不免产生矛盾。房东不仅解决了房客的问题,还用诡辩调侃生活的困窘,这样房客还会怨气冲天吗?

趣辩与狡辩不过一步之遥。你以自我为中心,永远不会在

诡辩里造就幽默；你以热爱生活为中心，你才会走近趣辩。当然趣辩是讲究技巧的：

面对失意的勇气。世界不是你一个人的，人总会遇到失意，不能正确地对待，便会让你叹息哀怨，哪里还会幽默？诡辩只会让你走进狡辩的行列。小军吃不到好饭，如果他不相信明天，他拥有的恐怕是牢骚，而不是幽默。

实现快意的反转。诡辩容易形成心理紧张，让紧张产生的期望化为虚无，便会产生幽默，这种虚无过程就是反转。丈夫把报纸拿倒了，造成妻子心理期望，而丈夫的反问打破了这种期望，从而旁逸出幽默来。

适可而止的点化。因诡辩的形象很阴暗，决不能超时使用，否则会引起听者情绪的抵制。若红霞男朋友继续任趣辩泛滥，恐怕给她的不是幽默感觉，而是更沉重的沮丧。

再回到前而的例子，你如何应付卖金鱼者？不妨用诡辩来幽默他：“这下我明白了，你卖的金鱼虽然寿命长，但离死都只有一天。”这样围观者还会要他的金鱼吗？

还有种借用诡辩驳诡辩，同样可以形成趣辩：

某君折公园的鲜花，肖伯纳批评他。

“我很喜欢鲜花，才把它放在花瓶里，难道你不喜欢花吗？”

“我很喜欢你的脑袋，难道我就割下你的脑袋，放在玻璃瓶里？”

肖伯纳不分析此君的诡辩，面仿其诡辩形式，用趣辩来对付他，他还会不接受批评吗？

4. 巧设圈套,请君入瓮——诱敌入彀法

在论辩中,用言在此而意在彼的方法,先提出一个或几个问题诱使对方说出或同意与你尚未说出的、准备坚持的观点相类似的观点,然后伺机运用类比、两难推理等方法,指出对方行为与观点、前言与后语相悖谬,使论敌陷入圈套之中而无法争辩的雄辩技巧,称之为“诱敌入彀法”。

据《资治通鉴·唐纪》记载,武则天当政时,推行严刑峻法。

一次,有人告了周兴,武则天便命来俊臣审问。来俊臣请来周兴喝酒,假意向他请教审讯罪犯的先进经验。

周兴不知是计,醉醺醺的说:“这有何难,只要把犯人装进大坛子里,放在炭火上一烧,便会什么都招认了。”

来俊臣依计烧好炭火,备好一只大坛子,然后脸色一变,厉声说:

“周兴兄,有人告了你的状,请你老兄进瓮去吧!”

把周兴吓得面如土色,冷汗淋漓。

从此之后,“请君入瓮”便成了成语,特指诱使对手自掘陷阱,自蹈覆辙,自陷罗网直至自寻死路。

战国时代的孙臆不仅是著名军事家,也是一位大谋略家,他指点田忌使他赛马胜了齐威王之后,齐威王便总想找个机会报复他一下,教训教训他。

有一次,他们来到一座山脚下,齐威王突然心血来潮,就

给孙臆出了一道难题,对他说:

“你能让我自愿走上山顶吗?”

孙臆笑了笑说:

“陛下,我实在没有能力让您自愿走上山顶,不过,如果您在山顶上的话,我倒是能让您自愿走下来。”

齐威王压根就不相信,心想无论如何也不能主动走下山来,看孙臆能有什么高招。

于是,齐威王走上了山顶,而这时,孙臆说:“陛下,我已经让您自愿上山顶了。”齐威王这才知道是中了孙臆的计。

使用“诱敌入彀法”这一论辩技巧,必须注意以下三个问题:

第一,圈套要设好。

在揣摩对手心理状态的基础上,主动以进攻者的姿态发问,或假设其事,或虚言夸张,巧布疑阵,设好“口袋”,诱使对方上钩,为后面做好准备。

如上述司法人员与馒头摊贩李某论辩过程中的发问,就是精心设下的圈套,看似不着边际,实则暗藏机关。

第二,引诱要巧妙。

可以采用障眼法,巧布疑阵,不露痕迹,以免被对方识破而功亏一篑。当对方不轻易上钩时,便辅之以激将等法,来尽快诱使对方进入你预先设好的圈套。这是诱敌入彀的关键所在。

第三,反击要有力。

一旦论敌已经进入“口袋”,就应不失时机地扎紧袋口,迅速出击,瓮中捉鳖,不给对方以回旋的余地。

反击时要配以类比、归谬、两难推理等方法,与前面设下

的圈套遥相呼应,由此及彼,抓住要害,给予有力的反击。

这三个要素紧密联系,互不孤立,你甚至可以在寥寥数语中漂亮的完成。

甲:“在你面前有道德和金钱,只能两者择一,你选择什么?”

乙:(故意地)“我选择金钱。”

甲:(得意地)“要是我啊,要道德,不要金钱。”

乙:“是的,谁缺什么就选择什么,你要的正是你缺乏的!”

5. 同音异义，一语双关——双关反驳法

一语双关在论辩中有很好的反驳功能。先引一幅对联：

上联：

稻粱菽麦黍稷许多杂种不知谁是先生

下联：

诗书礼易春秋皆是正经何必祸及老子

其中的“杂种”、“先生”、“正经”、“老子”都是一语双关。出句人把“杂种”与“先生”相提并论。隐含之意是杂种是先生，先生就是杂种。五谷铺垫，抛出杂种，这是蓄意骂先生的。

对句人也不甘示弱，因势反驳，但很文雅、堂正，以“正经”与“杂种”相抗衡，妙在“老子”一语。老子要作两种解释：一种是老子姓李名耳，乃是我国道家鼻祖，与孔子、孟子、墨子、荀子等诸子一样，是历史人物；第二种是自称“老子”占人便宜。反击利落而有教养。

在针锋相对，气氛炽烈的论辩场合，有时人们不免发点暗箭，在心理上打乱对方的阵脚，从而出奇制胜，坐收“说”果。这时如不以其人之道，还治其人之身，就很可能导致在辩论中败

北。

如有两人在谈论中外名人，忽然一个发难：“请你讲一讲项羽、拿破仑。”另外那一位对项羽倒还熟悉，可是对法国的事情却一无所知。于是，他开脱自己：“项羽力可拔山，气可盖世，岂有破轮而不能拿乎？”绝妙的搪塞！掩盖了自己的虚弱，对方也无法掌握底细及其动机。

运用双关的技巧，还常常会起到讽刺、反击等种种妙用。

有个人十分贪杯，常常喝得酩酊大醉。朋友们都很痛心，一再劝他不要滥饮，无奈他就是听不进去。大家商量来商量去，决定设一条妙计，吓唬他一下，也许能吓住他。

一天，当他大醉大吐之后，朋友们弄来一块猪肝，沾些污物，给他看过，说：“人有五脏才能活命，现在你喝酒无度，吐出一脏，只有四脏了，生命已经十分危险，今后不要再喝了。”哪知这人醉了心不糊涂，他故意撒酒疯：“唐三藏都能上西天取经，何况我还有四脏呢？”

酒鬼运用谐言，把“藏”与“脏”牵扯到一起，令朋友们无可奈何，充分显示了这酒鬼机智的辩才。

有个女婿，能言善辩，一次同媳妇一块儿到老丈人家去串门。

丈人是个吝啬鬼，在午餐席上，只摆盘生柿子和几样蔬菜。

女婿伸手拿过生柿子，连皮一块儿吃。媳妇在屋里看见了，连连说“苦”！女婿一边吃，一边回答说：“苦倒不苦，只有些涩(啬)。”

苦涩的“涩”与吝啬的“啬”同音，女婿借此讥讽老丈人的吝啬。他吃柿子连皮一起吞，逗引媳妇发问，以讥讽他的丈人。

在词语的选择上，女婿也显出了煞费苦心，不说柿子苦，而说涩，旨在运用谐音双关。虽然嘴受了点罪，却达到了讥讽以泄不满的目的，足显其机智了。

纪晓岚与和珅同朝为官。纪晓岚任侍郎，和珅任尚书。

有一次，两人同饮，和珅指着一只狗问：“是狼是狗？”

纪晓岚非常机敏，立即意识到和珅是在转弯抹角的骂自己，就给予还击。他泰然自若地回答道：

“垂尾是狼，上竖是狗。”

这“是狼”与“侍郎”谐音，“上竖”与“尚书”谐音，和珅用谐音攻击纪晓岚，自以为稳操胜券，聪明卓绝，没想到纪晓岚用同样的技巧以其人之道，还治其人之身，使狡猾的和珅没有占到丝毫便宜。

三个朋友到一家小酒店喝酒，店里只剩下一个空位子。三个人各不相让，争吵不休，最后商定：“谁吹的牛大，谁就坐这个位子。”

三个人中有一个是瞎子，他抢先说：“我目中无人，该我坐这个位置。”

另一个矮子，他说：“且慢，我不比常（长）人，应该由我来坐。”

第三个人是驼背，他不慌不忙地说：“你们都别争了，其实，你们都是直（侄）背（辈）的，这个位子，理所当然应由我来坐。”

三个人，皆用谐音技巧，真是各有千秋，难分上下。

运用双关的技巧，还可以在诡辩中灵活地驾驭语言，显出智慧。

一个富人，有几亩闲田，租给张三耕种，每亩要鸡一只。

张三将鸡藏在身后，地主就作吟哦之声道：

“此田不给张三种。”

张三连忙将鸡献出来。地主又吟道：

“不给张三却给谁？”

张三问其故，地主道：

“开头是无稽(鸡)之谈，后来是见机(鸡)行事啊！”

地主巧用谐音，使他在事情突然发生变化——张三献出鸡后，能够迅速应变，圆满解决了双方关系的短暂失衡，又挽回了面子。

又如，一位区长同一位厂长谈话，区长话中带刺地说：“你很有‘前途’，很懂‘理想’哇！”厂长一听，这是批评自己追求盈利。于是，他迅即反驳过去：“对！我有‘钱’就‘图’，有‘利’就‘想’，这就是我理解的前途和理想！”区长说：“岔道鬼多怎么办？”厂长答：“路宽人正怕什么？”

这里不仅“理想”同“利”“想”，前途同“钱”“图”谐音，有双关作用，而且“岔道鬼多”和“路宽人正”也是别有隐义。

总之，无论是谐音双关或意义双关，只要运用自如，都可收到巧舌如簧之效。鉴于一语双关具有模仿性、类比性、幽默性，故在运用“双关反驳法”时，还需要注意以下几个关键问题。

第一，格调要高尚文雅，内容纯净正派。要以德服人，以理胜人，切忌粗俗低级。

第二，隐深幽默。这是“双关反驳法”的第一生命。晦而不露，幽默横生，是运用这种手法的基本要求。

第三，切弊、联想。不仅要善于捕捉对方的隐衷，还要善于发现破绽、矛盾。

6. 重点突击,四面跟进——强势进剿法

我们来看一场法庭的辩论。

罗伯斯庇尔,是法国大革命时期的风云人物。他刚从巴黎大学法律系毕业不久,就救下了一个叫莫尔娜的姑娘。

莫尔娜因母亲病重去教堂祈祷,神父却趁人之危想要侮辱她,这位美丽善良的姑娘愤怒地给了他几巴掌。神父恼羞成怒,上法庭诬陷莫尔娜辱骂圣主。姑娘有口难辩,只能以死抗争。

听了姑娘的叙述,罗伯斯庇尔怒不可遏。他告诉姑娘,他愿为她申辩。

姑娘还告诉罗伯斯庇尔一件秘密:当神父暴斥她侵犯圣主时,她将手上的宝石戒指摘下来,扔在了“圣主像”跟前,以求圣主的饶恕。那戒指价值连城,神父乘她祷告的时候掖入衣袖,且占为己有。戒指上有父亲买时让金石匠作的暗记。这些罗伯斯庇尔都暗暗记在了心里。

法庭上,一场正义与邪恶的交战开始了。

原告神父起诉说:“莫尔娜那天直闯进教堂,跑到圣像前破口大骂,此罪天主难恕。”

罗伯斯庇尔:

“上帝曾经说过:世上最大的罪过,莫过于扯谎。摩西对于上帝,从未说过一句谎言。”

法官：“你是说神父欺骗了真主？”

“何止真主！他也欺骗了法庭的正义，亵渎了法庭这块圣地！”

“有什么凭证吗？”

“请先让原告拿出证据！”罗伯斯庇尔愤恨地瞥了一眼装模作样的神父。

“诬赖！在真主面前撒谎的是你！此事，我亲眼所见，亲耳所听！”神父一口咬定。

罗伯斯庇尔提出了关键的责问：

“请问，莫尔娜缘何辱骂真主？”

神父一时语塞，半晌，才支吾说：“这个，只有去问辱骂真主的莫尔娜！”

莫尔娜道：

“我不知罪从何出，是神父的指证，只有他知道。”

这个先告状的恶人，在被告和辩护人的严正驳斥下，感到难以应付了，便假装虔诚地抬眼望了望屋顶，祷告几句后，扪心说道：“上帝是有真知的，莫尔娜决不能诡辩申诉，再继续欺骗上帝！”

“上帝最良好的真知，是可怜无辜的儿女。请法官审查，莫尔娜没有去辱骂真主，死罪岂能由亵渎法庭的人制定？”

罗伯斯庇尔说罢，递给法官一纸辩护词。

法官宣布休庭半小时，即与陪审正副官员作了研究，详审了罗伯斯庇尔的辩护词。

法官问神父：“你可有证人证词，听见莫尔娜辱骂真主？”

“只有我一人在场。”

“莫尔娜神智清醒，你可见得？”法官问。

“见得，”神父立即回答，他认为不回答莫尔娜神智清醒，就只好判她辱骂天主的罪。

岂料法官问道：

“难道一个头脑清醒的人，敢无缘无故跑到真主的面前信口开河，辱骂上苍，这岂不是疯人院里跑出来的疯子？”

“……”神父无言以对。

罗伯斯庇尔又趁机问道：

“请问神父，假设这一切是真的，你又做了些什么呢？”

“我便把她驱赶出教堂了。”

罗伯斯庇尔不无讥诮地再次提出要害的攻击：

“难道那几巴掌仅仅是对你驱赶的反抗？”

神父的脸红了。

罗伯斯庇尔进逼道：“如同法官所言，莫尔娜决不是疯子，上帝不会相信你的鬼话！她是因为母亲病重去祈祷真主的，想不到如花的美貌，没有让真主看到，倒引来了一只恶蜂！”

罗伯斯庇尔请法官当场出示搜索的结果。

法官原不想暴露“戒指事件”，从轻处罚神父，但拗不过罗伯斯庇尔的一再要求，只好将宪兵警卫搜来的戒指拿出来。

神父还想狡辩，罗伯斯庇尔立即揭露：“戒指的循环处，还有‘莫尔娜’三个字。”法官检验，果然不假。

至此，案情真相大白了。

莫尔娜获释了，还获得了神父赔偿的一笔款项。罗伯斯庇尔，也从此名声大振。

神父本是神职人员，本该是受人尊敬的虔诚信徒，但他却利用“神权”做坏事，既想侮辱莫尔娜，又窃取了价值连城的戒指，还要恶人先告状以进一步加害这位无辜的少女。

这是一场关系到蒙冤受害的无助少女能不能得到辩白和昭雪，做坏事的恶神父能不能得到惩处，正义能不能得到伸张，真理能不能得到维护的大辩论。

尤其神父身上的神圣光环，更增加了罗伯斯庇尔胜辩的难度。

罗伯斯庇尔通过与受害人深谈，充分掌握证据，连戒指错环暗记，均一一牢记在心。

恶神父是披着宗教的外衣做坏事的，罗伯斯庇尔就利用上帝的话来揭露他的谎言：“上帝曾经说过，世上最大的罪过，莫过于扯谎。”妙在不直接点破。

但是不是说谎、伪善，还必须用事实来揭破、证明。

于是罗伯斯庇尔一步一步、环环相扣地提出关键性的质问：

“请问，莫尔娜缘何辱骂真主？”

由于罗伯斯庇尔一语道出问题的关键，揭露问题实质，加之看到了他的辩护词，连法官也站过来了：“难道一个头脑清醒的人，敢无缘无故跑到真主的面前信口开河，辱骂上苍，这岂不是疯人院里跑出来的疯子？”法官的责问，隐含了一个两难推理，莫尔娜头脑清醒，就不会无缘无故骂真主；如果她是疯子，就不应该对她的行为判罪。

罗伯斯庇尔又抓住时机提出关键性的质问：“请问神父，假设这一切是真的，你又做了些什么呢？”看似给他退路，实为致命一击。

“难道那几巴掌仅仅是对你驱赶的反抗？”既是揭露事实，又点出要害。

“如同法官所言……”罗伯斯庇尔接着法官的话，作总结

第九章 辩论时的即兴口才、随身口才、灵感口才

性陈述，“想不到如花的美貌，没有让真主看到，倒引来了一只恶蜂”的生动比喻，幽默言辞，深刻却入木三分。

在辩论高潮中，罗伯斯庇尔要法官出示神父窃取的戒指，打开错环看到“莫尔娜”三字，终使案情大白。

7. 巧妙周旋的辩论口才

河南大财主金泰来是个有名的刻薄鬼。袁世凯称帝时,他也想趁乱世之机,克扣长工的工钱。

某日,他摆了几桌酒席,把长工、奴仆都叫来,说:“今儿请大家吃饭,只为袁大总统当了皇帝,咱们喜庆喜庆。”并说:“为了庆祝皇帝登基,我想赏在座各位每人二百两白银,只是有个条件,每人说一件我从来没有听过的事就行。说对了有赏,说错了受罚,罚他一年的工钱。”

大伙儿一听,心想,这哪是请客?分明软刀子杀人,想扣工钱啊!但也没办法,只好一个个皱着眉头想对策。

一个小丫头说:“老爷,从前我家养了一只鸭,一天下7个蛋,3个‘双黄’的,4个……”没等小丫头说完,金泰来就一摆手说:“别说啦,我家的鸭子,一天下过10个蛋哟!把工钱抹去!”

一个长工说:“老爷,我见过一只狗,两只眼睛朝前,两只眼睛朝后,两只眼睛朝左,两只眼睛……”

“唉!别说啦!这算啥,一边长6只眼睛的狗,我都见过呢!哈哈,把他的工钱抹掉!”

金泰来一口一个“听说过”,把长工们的血汗钱都给吞了。这时,一个当奶妈的仆人站起来说:“老爷,奴家姓赵,我家祖父说,他与你家曾祖父有八拜之交。论起来,你还得叫我姑奶

奶呢。这事你一定听说过吧？”

“胡说！”金泰来眼睛一瞪，吼道：“我怎么从来没听说？”

奶妈哈哈笑了起来，说：“老爷，既然你没有听说过，那就快拿二百两白银给我吧。”

金泰来半晌才转过弯来，众人面前，不好赖账，只好拿了二百两亮光光的白银给了奶妈。奶妈把银子分给大伙儿，大家算了算，比原来的工钱还多好几倍！

一个靠剥削过活的财主，从心底里是看不起劳动人民的，因此，一个长年侍候他的女仆怎么会成为他的姑奶奶呢？

奶妈看穿了这一点，机智地将它作为进攻的基点。可以说，她已抓住了金泰来的弱处。但是，在当时金泰来不知羞耻克扣工钱的那种情况下，老财主是很有可能厚着脸皮“认”了的。于是，奶妈在陈述了那一段令金泰来自觉无地自容的关系后，没有正面问他：“你没听说过吗？”因为这种问话方式，前面长工、仆人们已用过多次，很容易引起财主的警觉。奶妈巧妙地转了一个弯：“你一定听说过吧？”因为与众不同，这样的提问给金泰来的感觉是奶妈想和他套关系或是想丢他的面子，瞬间的冲动，使他最终中计。

很显然，是巧妙的周旋使奶妈的进攻一举获胜的。有时，对手的破绽也需论辩者主动创造。

清朝的纪晓岚，很得乾隆皇帝的赏识，得到重用。一次，乾隆皇帝想开个玩笑检验一下纪晓岚的辩才。便问：

“纪卿，忠孝二字作何解释？”

纪晓岚道：“君要臣死，臣不得不死，为忠；父要子亡，子不得不亡，为孝。”

乾隆立刻说：“那好，朕要你现在就去死。”

“臣领旨！”

“你打算怎么死法？”

“跳河。”

“好吧！”

不一会，纪晓岚回到乾隆面前，乾隆道：“纪卿何以未死？”

“我碰到屈原了，他不让我死。”

“此话怎讲？”

“我去到河边。正要往下跳时，屈原从水里向我走来，说：‘纪晓岚，你此法大错矣！想当年楚王昏庸，我不得不死；可如今皇上圣明，你应该回去先问问皇上是不是昏君，如果皇上说他跟当年楚王一样，是个昏君，你再死不迟啊！’”

乾隆听后，放声大笑，连连称赞道：“好一个如簧之舌，真不愧为当今雄辩之才，这下朕算是服了。”

纪晓岚的辩才，全在于他有理、有利、有节地运用“旋尔再击”的技巧，在毫不损害乾隆颜面的情况下，点出他的无理之处，一举折服了他。这里，纪晓岚赖以反攻的对手的破绽——令我去死是昏君之举——及其反攻时机，均由纪氏一手创造。因为很显然，乾隆是根据纪晓岚提出的“君要臣死，臣不得不死，为忠”之论叫他去死的，此令顺理成章，纪晓岚临阵进退无道理，只有先行周旋，然后创造契机方能反败为胜。

辩论实践中常会遇到这样的情况：对方有备而主动，己方无备而被动，此刻，进则受挫，退则必溃，进退维谷，腹背受敌，只有巧妙地周旋，才能摆脱困境。

第十章

**演讲时的即兴口才、
随身口才、灵感口才**

1. 灵活多样,生动开篇

演讲时该用怎样的形式开篇才能有更好的效果,自然地过渡到主题,不露丝毫雕琢的痕迹,开篇与全文达到和谐统一,浑然天成?不同的人有不同的做法,但从下面几个例子中,我们可以得到一些启发。

在青年演讲大赛中一篇题为《强者之歌》的获奖演讲是这样开头的:

“我们这些大学生,都像是坐在一辆公共汽车上的乘客。坐着的是名牌大学的,站着的是一般院校的,挤在车门口的则是我们这些师专生。

坐着的自命不凡,沾沾自喜;站在座椅旁边的,有些愤愤不平,总认为自己应该坐着;挤在车门口的,有人因挤上了车而暗自庆幸,但更多的人则唉声叹气,悲叹怀才不遇,错失良机,挤到了这倒霉的教书匠的角落里。

是啊,跟坐着的相比,没有那般舒适与可靠;与站着的相比,也似乎是低了一大截。

朋友,假如生活像一辆车,载着我们这些还算幸运的乘客。那么,张海迪,她的位置又在哪里?生活赐予她的,也是一辆车,但都是一辆轮椅车!可是,就是在这样一辆车上,却书写着光辉与成就。”

在这篇演讲中,作者先是打了个比喻,将如今的大学生分

了几个档次,对号入座——坐着的、站着的和挤在门口的。生动形象又十分具体。接着作者分析了不同人的不同心态,重点则是那些“挤在门口”的师专生。然后,又引出张海迪与师专生们相比。这样就很容易切入主题——不管你处在什么位置,不要怨天尤人,只要努力奋斗,就会有所成就。这样下来,整篇演讲生动形象,一气呵成,能紧扣听众的心弦。

1962年,82岁高龄的麦克阿瑟应邀回到西点军校,参加母校为他举行的一个授勋仪式。

西点军校是麦克阿瑟少年时的一个梦想。后来当他考入这所军校,成为其中一员时,这里又是他成功的起点,校园里的一草一木,一桌一椅都让他眷恋不已,浮想联翩,仿佛自己又回到了那个充满活力的青春时代。

在授勋仪式上,麦克阿瑟即席发表演讲,开头是这样的:“今天早上,当我走出旅馆的时候,看门的人问道‘将军,您上哪去?’我回答他说‘我去西点军校’。

‘西点军校?’看门人很吃惊,‘那儿可是个好地方,您从前去过吗?’

‘当然去过,而且还很熟……’”

这个开篇极为简单,叙述也朴实无华,但其中饱含了多么复杂的感情。既说明了西点军校在美国民众心目中的崇高地位,激发起学员们的自豪之情,同时也表达了麦克阿瑟对母校深深的眷恋之情。

皖南事变后,新四军遭到重创。中央派陈毅继任新四军军长。这一天,陈毅率领新四军开进浙江的一个小镇休整。

碰巧,当地的抗日组织召开动员大会,组织者非要陈毅讲几句话,激发一下群众的抗日热情。陈毅觉得这也是个宣传革

命的好机会，便欣然应允。

当司仪介绍完毕，陈毅走上讲台，声音洪亮地说道：“我叫陈毅，耳东陈，毅力的毅。刚才司仪先生称我为将军，实在不敢当，我不是什么将军，当然叫我将军也可以，那说明我是受全国老百姓的委托，去‘将’日本鬼子的‘军’。这一将，直到把他们‘将’死为止……”

这个开场白自然风趣，幽默传神，活跃了会场的气氛，同时也表现出陈毅作为一代革命家的粗犷、豪放的气概。

1854年7月4日，美国纽约的罗彻斯特市举行国庆节庆祝大会，著名的废奴主义者道格拉斯在会上发表了批判种族主义的演说，他采用的是提问式开篇法：

“公民们！请原谅，让我来提出一个问题，为什么今天请我到这里发表演说？对于你们的国家独立日，我有什么好处？跟我又有什么关系？难道《独立宣言》载明的政治自由和自由平等原则，也适用于我们吗？因此，是不是请我来把我们的劣等民族送上民族的祭坛，以及为了你们的独立而导致我们独立的幸福，请我来承认得到裨益并表达衷心感谢呢？”

在一番提问之后，就开始揭露美国还存在着种族歧视的黑暗制度，用无可辩驳的事实和科学根据驳倒了白人所谓的“黑人不属于人种的谬论”。

演讲的开篇，是架起演讲者与听众之间第一座沟通的桥梁，所以在开篇的选择上必须多动脑筋。可以运用比喻、借用典故、自我贬抑、即兴发挥等多种形式，力求自然和谐地切入主题，又能引起听众的兴趣。

2. 演讲的语言一定要口语化

在演讲的过程中，听众对演讲的知觉还有一个几乎人人皆知而又常常被忽视的特点，就是口语化。按说，演讲主要是口语表达，语言的口语化本该不成问题。但由于演讲总要比一般的随意交谈或在非正式场合说话更规范、文雅和生动，也由于许多演讲者在准备稿子的时候常常要堆砌词藻、雕章琢句或摘抄报章，还以为是讲求文采，这就容易使演讲的语言“文章化”。

那么，怎样做到演讲的语言口语化呢？

第一，尽量选取双音节的词，并注意词语的音节搭配。口语是线性语流结构，以声传意，瞬间即逝，不像读书看报一遍看过去没弄清，还可以再看两遍，所以同义的词最好用双音节或多音节的，而不要用单音节的。古汉语之所以难懂，多用单音节的词是原因之一。好在现代汉语的词语大多由原先的单音节变为双音节或多音节了，这就容易让人听清楚，更适合于“口传”或“耳收”。比如说，“我初次谈恋爱时”就不如说“我第一次谈恋爱的时候”更为顺口入耳；说“因我没经专门的演讲训练”，就不如说“因为我没有经过专门的演讲训练”显得舒缓清晰。当然，单音节的词并不是一概不能用，而是表达同样的意思最好少用单音节的词，多用双音节或多音节的词。

在这个问题上，还要注意掌握好词语的音节多少相互搭

配的问题。口语化的词语音节搭配要匀称。一般来说,音节少的与音节少的相配,音节多的与音节多的组合。这样说起来上口,听起来不刺耳,有一种节奏感和音律美。如毛泽东同志在《改造我们的学习》的演讲中,有许多话的词语音节搭配都很恰当、匀称,无实事求是之意,有哗众取宠之心。华而不实,脆而不坚。自以为是,老子天下第一,“钦差大臣”满天飞。这就是我们队伍中若干同志的作风。这种作风,拿了律己,则害了自己;拿了教人,则害了别人;拿了指导革命,则害了革命。这种音节搭配匀称而又句式简短的语言就特别适合于“口传”和“耳收”的口语表达。尤其适合于演讲。

第二,在用词风格上,多用通俗生动的“现成话”,而不要文白夹杂。口语也要修辞,多用俗谚俚语和选用职业术语、绝妙类比。这也就是说,口语要多用浅易通俗、生动活泼的“现成话”。诗人艾青按说是十分精通典雅的语言了,但他在《诗论》中强调说:“最富于自然的语言是口语。”

他在写诗的时候都注意口语化,他在演讲的时候更善于使用大众化的“现成话”。他在《创作上的几个问题》的讲话中,讲到艺术家多扎根于生活的时候说:“艺术家离开了生活,像一棵树从泥土中拔出来,会枯死;像鱼离开了水,也活不了;像小孩子失去了奶,是要掉泪的。”这里一连用了三个贴切的比喻,生动形象地说明了文艺创作离不开生活的道理。他在《和诗歌爱好者谈诗》中讲到“世界开放了,距离却缩短了”的时候说:“我们的时代不是骑着毛驴写诗的时代。”

一个世纪以前,世界上还没有电影。50年前,我从上海坐轮船到马赛航行一个月;而现在从北京坐飞机到法兰克福只要十几个小时。唐朝杨贵妃要吃新鲜荔枝,要累死多少马;而

现在从广州到北京,荔枝叶子上还有露水哩。”这段话使用的全是群众日常生活中的口语。演讲的语言就应当这样浅显通俗,生动活泼。

刘少奇同志在《对新华社记者记者团的谈话》中说:“你们的报道一定要真实,不要加油加醋,不要戴有色眼镜。群众对我们,是反对就是反对,是欢迎就是欢迎,是误解就是误解,不要害怕真实地反映这些东西。”这段话中用上“加油加醋”、“有色眼镜”这些现成话,增强了语言的口语化的特点。

有个笑话说,一位初上临床的医生说话文绉绉的。他在诊断时问病人:“你的胁痛吗?”病人莫名其妙,只好回答:“我的鞋从来不痛,有时候脚痛。”真叫人哭笑不得,这位医生也很尴尬。

还有个笑话说,一个书呆子,晚上睡觉被臭虫咬了,竟对妻子说:“贤妻,迅燃玉灯,丈夫为毒虫所袭。”妻子莫名其妙,还以为他是说梦话,便置之不理。后来他实在熬不住,不得不改变方式:“老婆子,快点灯,我让臭虫咬坏啦!”早一点通俗说话,不就行了吗?

在现实生活中,像这样鸭子走路——“直贱”的现象,很少见了。但这类笑话所揭示出的口语应当通俗易懂的特点依然需要倡导。演讲最忌讳不合时宜的文白夹杂的“贱文儿”和滥用深奥生僻的成语典故,因为它不仅说起来佶屈聱牙,而且听起来也晦涩难懂,即使听懂了意思也叫人感到别扭或是可笑。如有的演讲词中说:“我们都是而立的青年,倘不努力奋斗,成功的希望就会化为乌有。”一句话夹杂了“而立”、“倘”、“乌有”三个文言词,实在别扭。

至于对读书不多的一般群众演讲常用一些“东施效颦”、

“邯郸学步”、“祸起萧墙”之类的成语典故更是不足取的做法。

语言要通俗不单是为了简明易懂,更不是浅薄庸俗、单调乏味,而是为了既通俗易懂,又具体、生动、形象、活泼。老舍在他的作品中之所以尽量多用口头语言,不仅是为了叫人明白易懂,而且是为了使语言生动活泼。这正如秦牧在《艺海拾贝》中说的:“历代以来,开一代文风的杰作,起前代之衰的妙文,都在一定程度上一反因循守旧的书面语的习惯,勇于运用活生生的口头语言。古代的说书人,讲到故事中的人物心头不安时,不说忐忑不安,却说‘心里有十五个吊桶打水,七上八下’;讲到羞耻时,不说满面羞赧,却说‘恨不得有个地洞钻下去’;讲到赶快逃跑时,不说赶快逃跑,而说‘只恨爹娘少生了两条腿’;讲到着急时不说着急,却说‘急得像只热锅上的蚂蚁’。所有这些都博得听众的赞赏喝彩,而且流传至今仍有强烈的形象性、新鲜感。”

显然,口语的通俗易懂应包含有生动活泼的意义。

通俗,不是粗俗;易懂,不是浅陋。这一点明确了,将会有助于我们以积极的态度去看待通俗易懂的问题。

人们往往有一种习惯的看法,认为口语简单粗浅,而书面语应当完善而文雅。实际上,现代实用语言在口头和书面两大方面并无多大差别,也不该有多大差别。有些人讲话、致词或答问总要照稿子念。如果你的口语不生动,不善于脱稿讲话,那么你写出来的稿子也往往是平板冗长、干巴乏味的,当然也就不具备口语的特点。不是口语化的东西却又用嘴说,这就是某些人的口语表达既不通俗又不生动的主要原因。而另一种倾向是只求简单明白,不求细致生动,这就流于粗俗和浅陋。正确的理解和做法是,书面语言要尽量多用通俗而生动的口

第十章 演讲时的即兴口才、随身口才、灵感口才

语；而在口语表达上要尽量吸收书面语中那些精炼而严谨的词语。只有这样，我们的语言才会通俗易懂又生动活泼。

第三，句式要简短而灵活。我们先来看看一个外国人的一篇汉语作文：

我，叫施吉利，加拿大人，很喜欢汉语。我买了许多书，特别是汉语辞典、北方方言辞典、成语辞典等。我发现成语、谚语、俗语很好，准确、生动、幽默、风趣。

有一天，很热，我到楼下散步，看见卖西瓜的，是个个体户。我说：“你的西瓜好不好？”

他说：“震了！”

我问：“什么叫震了？”

他答：“震了就没治了！”

“什么叫没治了？”

“没治了就是好极了！您看我的西瓜多好！”

这时，我用了两句成语，刚学的：“没有调查就没有发言权，你不是王婆卖瓜，自卖自夸？”

“是骡子是马拉出来遛遛，我的瓜皮儿薄、子儿小、瓤子甜，咬一口，牙掉啦。”“咔嚓”一声，他切开一个。

我一吃，皮儿厚，子儿白，瓤儿是酸的。我又说了两句成语：“你要实事求是，不要弄虚作假。”

他的脸“唰”地红到脖子根儿。我说没有关系，买卖不成仁义在。他一听急眼了：“这个不算。”“嚓”地又切开一个。我一看，皮儿倍儿薄，子儿倍儿黑，瓤儿倍儿甜，我狼吞虎咽地吃起来。

他说：“好吃不好吃？”

我一伸大拇指：“盖了帽儿啦！”

这位老外学汉语也真学得“盖了帽儿了”，一是采用了生动的俗语，二是句式简短。这虽然是用笔写的作文，但语句大多是五六个字，最长的才有十来个字，体现了口语的特点。

早在1947年，新华总社对广播稿口语化提出的要求中就指出：尽量用简短的句子。在这一点上，人们的日常口语和广播语言的特点完全是一致的。长句短化，复句简化，倒装句尽量正装，尽量少用专业术语和怪僻的词，文言词尽可能变成大实话，这才合乎口语的要求，做到语言简洁、通俗易懂。

例如毛泽东在《关于重庆谈判》中说：“事情就是这样，他来进攻，我们把他消灭了，他就舒服了。消灭一点，舒服一点；消灭得多，舒服得多；彻底消灭，彻底舒服。”你看，句式多么简短而又整齐匀称，显得自然顺畅。

再如陈建功的小说《丹凤眼》里人物说话：“甭问，问也白搭。人家肯定看不起咱们，咱也不高攀人家。一见面准崩，让乔奶奶再白受累，咱也不落忍。”

演讲的语言就应该这样句式简短，说起来顺溜，不能使用那种带着“书卷气”、“八股味”的过长的句式，也要避免使用仿制的欧式句。即使是写文章也应当如此。但有些人写稿和演讲却违背了口语化的特点。比如这样的说法：

“过去来了蔬菜，经常是中午不卖，傍晚快下班时不卖，人手少时不卖，数量不多时不零卖的宣武区南横街XX蔬菜门市部，现在改变了经营作风……”主语前面的定语太长了，这样长的句子怎么能叫人听清楚呢？应当改成：“XX蔬菜门市部，改变了经营作风，他们以往是……”。

再如这样的演讲词：“同学们，我们一定要学习老山前线战士那种像漫山遍野的小草一样，无人知晓却绿遍天涯的默

默无闻、无私奉献的崇高精神。”这么长的句子,说起来拗口憋气,容易出错,听起来也没法把握主要的语义,这岂不是自找麻烦,又为难听众吗?还有这样既长又倒装的句式也违背口语化的要求:“作为被人们称作‘时代幸运儿’的80年代的大学生的你们,应该为自己的理想而努力奋斗了,如果你们已经确定了自己的奋斗目标的话。”这种仿制的欧式句,在当众演讲中是很不合适的,也不合乎口语化的要求。

再看这篇广播稿:“1985年全国高山滑雪赛12号结束。解放军队的李光全、通化市的王桂芝、吉林市的杨文彬、解放军队的李晓冬分别获得成年男子、成年女子、青年男子、青年女子4个组的综合成绩第一名……”。

这段话作为书面语言,一下子闹不清,还可重看一遍,但作为口语一瞬即逝,由于第二句的主语和宾语都很长,就不容易使人听明白,应当把这个长句改为4个短句:“计综合成绩,解放军队的李光全获成年男子组第一名;通化市的王桂芝获成年女子组第一名;吉林市的杨文彬获青年男子组第一名;解放军队的李晓冬获青年女子组第一名。”

这样说,句子短了,节奏感加强了,条理清楚了,说起来顺口,听起来也就容易明白了。即使书面表达,也最好注意尽可能口语化,因为简洁生动是一切语言表达的共同要求,而且优秀的书面作品大都也会转化为有声的口语再次传播。句式简短不是语句零碎不完整。某些意思必须要有较长的句式来表达,那就使用较长的句子。但在这样做的时候,可以通过详略呼应、灵活多变的方法避免一味地冗长繁复。比如这样两段话:

“确切地说,我是一名军人的妻子,一名常年战斗在新疆

戈壁滩上的军人的妻子……”。

“可以说，是书，是那种坏书，是那种读完后让人萎靡不振的书，断送了他们的青春！”

像这样详略呼应，长短搭配，就很顺畅自然。

第四，要处理好同义反复和句式灵活的关系。

口语的句式比较灵活，不像书面语那么讲求完整和严谨。这有三方面的原因：一是对话双方共处同一时境，有可能省略掉某些句子成分，如使用缺少主语的句子；二是随时的插话和补充，使语句发生变化；三是同义反复，即意思相同需要重复表达，而在重复时句式会有所变化。总之，口语表述只占时间，不占空间，不像书面语有空间的限制，因而可以比较灵活地使用多种修辞手法，由此带来了句式灵活多变的特点。这里主要是说句式灵活与同义反复的关系。

王力先生在一次《现代汉语》讲座上讲到词类时说：“什么叫词类？我们的字典、词典里有定义。词类就是词的语法的分类。按照语法来分类，叫做词类。这是什么意思呢？就是按语法分类，不是按词汇的意义分类。这个定义是很正确的，没有什么错误……”。

这段话里同样的意思用了三种句式不完全相同的话来表达，如果写在书里，至少可以精炼一倍。说话为什么要这么说呢？这是由口语的特点所决定的。人们用嘴说话，语流迅速，有一种紧迫感。说话人要经常使用这种既是同义反复又是句式灵活的方式，造成连续不断而又平稳从容的速度和节奏，使听的人听得明白，有思考的余地，加深理解。从表达效果上讲，这样做至少有两个意义：一是可以突出重点，二是表意可以更周密。

口语的这个特点显然使口语“啰嗦”一点,不如书面语简练,但这是必要的和正常的。问题在于我们要正确地理解和运用,要注意避免多余的 嗦,防止“车轱辘话”原地打转,力戒有害无用的“口头禅”和零碎词。因此,同义反复不能过多,不能滥用,也不能在意义和句式上毫无变化的反复,应当尽量变换角度和句式,只有这样才能既突出重点内容,又使意思的表达更周密。

第五,在运用修辞手法方面要注意与口语表达的特点相适应。

如运用比喻、比拟,最好是因境设喻,浅易而直接;引用古典诗文,最好是翻译成现代白话,使用借代辞格,最好是加以简明的解释,以及避免使用音同而义不同的词等等。

关于如何实现演讲语言的口语化,以上几点就语言编码来说已经比较全面了。但口语表达必须以声传意。如何运用声音形式,如口气语调和抑扬顿挫等也很重要。好在将有专门的章节讲解以声传意的技巧,这里就不谈了。总的要求是既要清晰生动,又要亲切自然,听众越是感到你在与他们交谈,你演讲的效果就越好。

3. 由此及彼浅入深出——由彼引申法

演讲者如果上来就讲一些空洞乏味的道理，听众必然会生厌，没有了兴趣，演讲者讲的再好，也是枉然。如果，换个角度，先讲一些具体生动的小故事或是借助某一情境再引出主题，效果就会大不一样。

孙中山先生旅居日本时，有一次给当地华侨作演讲，他先讲了这么一个故事：

南洋爪哇有许多中国人，这些中国人勤劳能干，再加上聪明和智慧，很多人都成为了当地的富翁。

一次，一位百万富翁外出访友，由于他与朋友聊得过久，回家时天已经黑了。当时，当地政府规定：夜间出行必须带有通行证，否则被巡捕房查获，私自外出，轻则罚款，重则坐牢。

这位富翁万般无奈，只好花了一元钱雇了一名日本妓女送自己回家，因为巡捕不会过问日本妓女的客人。”

讲到这里孙中山话题一转，接着说道：

“日本妓女虽然很穷，但是她的国家很强盛，所以她的地位高，行动也就自由。这位中国人虽然是个富翁，有百万家产，但由于他的祖国不强盛，所以他连走路的自由都没有，地位还不如一个日本娼妓。

如果我们的国家灭亡了，不仅我们要到处受气，连我们的子子孙孙都要跟着处处受气啊！”

听完这番话，在场的人都默不作声，但大家都明白了“国家贫弱，人民必受欺凌”的道理。

这种通过所见所闻的故事来阐述道理，更具体、形象，比直接讲道理更易接受。

一位在医学院里任职的教授，正在给刚入学的新生们讲第一堂课：

在暴风雨后的一个早晨，一个男人到海边散步。

沙滩上有许多被昨夜暴风雨卷上岸的小鱼，被困在浅水坑里，挣扎着，想要回到大海的怀抱。

走着走着这个男人发现远方有一条瘦小的身影，不知疲倦地忙碌着。走近一看，原来是一个大约七八岁的小男孩，他正弯腰捡起水洼里的小鱼，然后再用力地扔回大海，一条又一条不停地重复着相同的动作。

男人问道：“孩子，这海滩上有成千上万条小鱼，你一个人救不过来的。”

“我知道。”小男孩头也不抬地回答着，但并没有停止动作。

“既然知道，干嘛还干傻事呢？”男人又问。

小男孩只是默默地捡起小鱼，再把它们扔回大海，并不回答。

男人忍不住又问了一句：“你这么做，又有谁在乎？”

小男孩边扔边说：“这条小鱼在乎！这条，还有这条……”

讲完这个故事，教授接着说：

“今天，你们在这里开始了大学生活，你们每一个人都将在这里学会如何去拯救生命。虽然你们救不了所有的病人，但是你们可以救一部分人，为他们减轻痛苦。”

因为你们的存在，人们的生活从此有所不同——你们可以使大家的生活变得更加美好，这是你能够而且必须做到的。”

这位教授在演说中，先是讲述一个富有哲理的小故事，然后由此及彼地引申，告诫他的学生们做为一名医务工作者应该具有起码的职业道德。这种演讲技巧构思巧妙，感召力强，还可以创设充满哲理的境界和氛围。

有时候，用现实生活中的一些小事作为铺垫，创设出紧扣题旨的意境，并由此触景生情，升华主题，也可以使演讲出奇制胜。

有一篇号召环保的演讲，题目是《我们的后代喝什么》，就是运用了这种技巧。演讲开篇，作者先讲了自己游览长江三峡时所经历的一件小事：

几位外国友人游览长江三峡，他们被大自然迷人的景色所折服。但同时，他们也看到了一些令人心痛的画面：滚滚东流的长江，好似一个巨大的天然垃圾场，果皮、废纸、饭盒都随着长江水一路漂泊。

这几位外国友人不忍心蹂躏大自然，但游轮上又没有垃圾桶，他们便把废弃物用塑料袋包好，下船时交给了乘务员。哪知，刚一转身便被乘务员毫不留情地扔进了长江。

叙述完这个故事，演讲者便“借景生情”：

“水，对我们人类有恩有情，我们决不能做出忘恩负义、愿将仇报的蠢事！更不能将我们自己酿成的苦酒逼着我们的后代喝下去，更不能做出杀鸡取卵，贻害子孙的傻事。

这是我们每个人的责任！

……”

第十章 演讲时的即兴口才、随身口才、灵感口才

作者通过外国游客在长江游览的见闻和遭遇，反衬了国人环保意识差。由此抒发感慨，引发议论，情理交融，很好地升华了主题。

4. 语言简洁意思明确——一言中的法

古人写文章讲究言简意赅，“增一字则密，删一字则疏。”其实，做演讲更须如此。海涅曾说过：

“做演讲不能像皇帝出行，前拥后簇着一大队人马。一句浩浩荡荡的句子里，往往只有一点儿意思，仿佛一辆金碧辉煌的宫廷大车，驾上六匹盛装丽饰的马，一路行来，好不隆重。”

演讲是靠具有实际意义的内容来打动听众而不在于你的言辞多么华丽。曾经有这么一个故事：

一次，马克·吐温到教堂作礼拜，适逢一位传教士在搞募捐活动。

刚开始，传教士声情并茂地讲叙着非洲的苦难生活，希望大家能够伸出友爱之手，帮助那些穷困潦倒的非洲人。马克·吐温听后，十分感动，决定等教士讲完了捐出五十元。

但过了十分钟，传教士还在絮絮叨叨地讲个没完。马克·吐温有点不耐烦了，心想：看来，待会儿我只能给他捐二十元了。

又过了十分钟，传教士还没讲完，马克·吐温生气了，对自己说：待会儿我一分钱也不出看他能怎么样。

终于，半个小时后，传教士讲完了。当他拿起钵子挨个向听众们募捐时，忍无可忍的马克·吐温不但一分钱没掏，反而从钵子里拿走了两块钱。

由此可见絮絮叨叨的长篇大论只会让人厌烦，使人昏昏欲睡。只有简洁明快，语言流畅，才能使听众在有限的时间里集中精力，才能使听众对你所讲的产生兴趣，进而受到感染。

曾有一篇只有十个句子的演讲，却产生了轰动效应，而且成为演讲中的经典。这篇讲演便是林肯的《在葛底斯堡烈士公墓落成典礼上的演说》。

当时，林肯刚刚就任美国第十六任总统，随后不久就爆发了内战，即美国历史上的南北战争。南方反对废除奴隶制的各州宣布脱离联邦，要求独立。以林肯为首的联邦政府当然不能容忍，战争由此而发。

1863年7月，联邦政府军与叛军在葛底斯堡发生了一场激战，结果政府军取得了胜利。这场胜利意义深远，南方叛军严重受挫，元气大伤。自此之后节节败退，直至最后无条件投降。但在这次战斗中，政府军也损失惨重，为了纪念这些为国捐躯的烈士们，联邦政府在葛底斯堡修建了国家烈士公墓，在公墓落成典礼上，林肯发表了这篇著名的演说：

“八十七年前，我们的前辈在这块大陆上缔造了一个新的国家。孕育于自由之中，主张人人生而平等。

现在我们进行这场伟大的内战，正考验着这个国家，也考验着任何一个奉行这种原则的国家，看它是否能够长期存在下去。我们就是在这场战争中的一个伟大的战场上举行集会的。我们举行集会，是为了把这个战场的一块土地奉献给那些为这个国家的生存而壮烈牺牲的人们，作为他们的最后安息之所。我们这样做，是非常适宜，非常恰当的。

但是，从更广泛的意义上说，我们不可能奉献这块土地，我们不可能使之更加神圣。因为曾经在这里浴血奋战的活着

的和牺牲了的勇士们，曾经使它神圣至极，远非我们尽这点微薄的力量所能增损。

我们在这里讲的话，人们将不会怎么注意，更不会长久记在心里，而勇士们的业绩，人们将永远不忘。

我们这些活着的人们，倒是应该在这里把自己奉献给勇士们曾经如此崇高地向前推进的未尽事业。我们倒是应该把自己献给遗留在我们面前的伟大任务。从这些光荣的死者身上学习更多的献身精神，来完成他们为之竭尽忠诚的事业。我们在这里庄严地表示我们的决心，决不让死者的鲜血白流，要使这个国家在上帝的保佑下得到自由和新生，使民有、民治、民享的政治制度永世长存。”

整个演讲用了不到三分钟的时间，但是以语句简练而闻名于世。前半段，简明扼要地说明了这场战争的性质和意义，以及举行这集会纪念烈士的必要性。语言如飞瀑直下，紧凑、快捷。

接着，又用了几句话说明了烈士们的功绩远非这种纪念所能达到的。突出了整篇演讲的主题——为国捐躯的烈士们应该受到人们无比的敬仰。

最后几句话号召活着的人们完成烈士们未尽的事业，使民有、民治、民享的政治制度永世长存。整篇演讲语言朴实、发人深省，虽然篇幅短小但句句言而有实，言简意赅，成为流芳百世的佳作。要做到语言简洁表意准确，看似简单，实则不然，需要有较好的文字功底和一定的概括能力。

所以，在当今快节奏的生活中，人们没有耐心去听那些漫无边际的空洞语言。如果你能用一句话表达清楚你的意思，就请你只说一句话吧！

5. 即兴演讲要有个性化

世界上没有完全相同的两片树叶，也没有个性完全相同的人。善谈者总是力求突出自己的个性风格，创造独特的“我”。伟大的政治家都具有自己的说话风格。如鲁迅先生的风格是分析深刻、外冷内热、富于哲理；郭沫若的风格是热情洋溢、奔放不羁、文采华丽；毛泽东的讲话风格是通俗风趣、论证严谨、民族特色浓厚。

说话的个性首先体现着说话者自己的个性。影响其个性形成的主要因素有性别、年龄、家庭环境、文化修养、生活经历、职业等。如一位女药剂师在第一次品尝啤酒时，脱口而出：“哎啊，就像喝颠茄合剂一样！”女药剂师的职业敏感性使她把啤酒与颠茄合剂联系在一起，而不是像许多普通人一样，把啤酒比喻为涌水。

1924年8月，北洋奉系军阀张作霖要做一次战前训话。大帅府的秘书们彻夜赶写“训话文稿”。谁知张作霖一看10多页的文稿，就发了火：“你们这帮耍笔杆儿的，准叫墨汁灌糊涂了！文绉绉的长玩意儿，多耽误事！说的人费劲，听的人难受，简直是活坑人！他妈个八子，重写！”于是秘书们又昼夜加班，八易其稿，好歹交了1000多字的稿。训话开始了，张大帅气宇轩昂地走上讲台：“军人说话，贵乎明简。军人说话，贵乎明简。呵咳，呵咳！”张大帅干咳了几声，就再也背不出来了。原来，张

作霖把“贵乎简明”颠倒为“贵乎明简”，一经颠倒，就再也接不上下文了。全场一片死寂。突然，张大帅把日本式胡子一捋，放开嗓门，来了个即兴演讲：

“他妈个八子！今儿个，咱们就说大实话：前年夏天，咱们跟吴某人老小于干了一仗，大家还记得吧？！（军官们低头不语。稍停片刻）嗯，丢人的事都记在我帐上，你们别抹不开。眼下，姓吴的又找茬了！他妈个八子！你们说说，该咋办？（群情激愤，振臂高呼‘打’！）好！打！咱们丑话说在前：这回，许胜不许败，胜的，升官得奖；死的，多给恤金；败的，军法论罪！我说话算数！你们好好核计、核计。我的话完了！”

张作霖的即兴训话，言简意明，结构紧凑，号召力极强，粗鲁而率直的用语正是张作霖行伍出身的真实个性的表现，堪称个性演讲的杰作。

张作霖的训话事例还说明，当讲话人与讲话稿作者不一致时，个性问题应该引起特别的注意。一个文化水平很低的人，大谈古今中外的文学名著，总是显得生硬牵强；一个平时不苟言笑的人，照念充满幽默情趣的演讲词，总是显得不伦不类。说话风格的个性化还应体现为说话中涉及人物的个性，对说话中涉及的人物，不应仅仅只是一种平铺直叙的交待，而应通过细节描写、对话模拟、形态模仿等手法，充分表现人物个性。某些讲话无法给听众留下深刻的印象，而听众对讲话主题和基本内容又挑不出更多的毛病，其失败原因往往就是缺乏鲜明的个性。可以这样说，缺乏个性，任何人都可以上台照念一通的讲话稿只能是昙花一现的普通发言。

6. 即兴演讲的关键在于“题眼”

即兴演讲,关键点是借题发挥,无论是有明确题目的命题式即兴演讲赛,还是没有明确题目只有情境的即兴演讲赛,甚至是那种生活中的突然的“请你说几句”,演讲者应能抓住演讲的关键“题眼”。“题眼”确定了,就可以在丰富多彩的生活阅历中,从古今中外的知识宝库里寻找材料围绕“题眼”进行组织。比如,即兴演讲“渡船”。

渡船本来是一种交通工具,它的作用是不怕风吹浪打,来回江河两岸,把人们送到目的岸。可即兴演讲的宗旨并不是要你介绍渡船有何功用,而是应由此引申,赞颂具有渡船精神的人们!比如人民教师,要抓住的“题眼”是“渡”字,联系到教师把学生“渡”向知识彼岸、理想的彼岸。这样就有话说了。

寻找“题眼”,要善于审题,对“题眼”进行全面分析考虑题目的关键是什么。一些情境性的即兴演讲灵活性较大,要找到新奇独特的角度挖掘“题眼”。

著名语文教育家谢曙东应邀参加春节团拜会,事先没准备发言,可主持人在会上请他讲几句。他看到桌上一改过去摆设丰盛糖果、高级糕点的习惯,仅清茶一杯。于是灵机一动,以“一”字引发,即兴赋诗:“欢聚一堂迎佳节,清茶一杯显精神,团结一心创伟业,步调一致向前进!”大家报以掌声,欢迎再来一个,他急中生智,顺着刚才“一”字进行下去,卖了这一个关

子：“别喊，还有一横批：说一不二。”得体的引发得到了与会者交口称赞。

即兴演讲就是要这样即“时”兴讲，即“事”兴讲，寻找“触媒”，临场引发。

可以从听众所关心的问题引发，可以根据场地的布置、大小、标语引发；可以按天气、时令、突发事件引发；可以根据前面演讲者的内容引发。

即兴演讲最突出的特点是即时性。它是激情的喷涌，心灵的闪耀；是睿智的迸发，思想的火花；是认识的展现，能力的外化。即兴演讲最大的难点是无话可说，有话难说。无话可说是知识贫乏，“储存”太少；有话难说是没有组织好材料，理清线索。下面就如何组织材料运用事例介绍几种方法：

(1)破笋展开法

以文题为中心逐层展开。如即兴演讲文题“过马路请小心”。可以先讲不小心造成的悲剧，由此引发过马路不小心是因为缺乏安全意识，再由此引发增强安全意识的重要，再希望大家遵守交通规则。

这样能使整体有序，即使各小节不能即时准备，但有主线一串，演讲是有话可以说的。

(2)正反用例法

围绕题目可先选取一到二个正面事例，然后选取一到二

个反面事例。这样正反交错,能较好地过渡与组织材料。

(3)平行组合法

有些即兴演讲如果从理论方面讲难以滔滔不绝,可多用事例来组合。在事例较多的情况下,可把这些事例稍稍排队,然后按时间顺序或位置移动一个个地说出,再适当总结,上升到理性。

(4)层层递进法

在一些较短的即兴演讲中,可以运用关键词把一些材料连起来以展开思路。比如“男子汉的风采”一题可以采用如下思路:男子汉不但能怎样,而且能怎样,又能怎样,更应该怎样。这样,材料会聚而不散。

(5)纵向扫描法

紧扣演讲题目或情境,从纵的角度,按时间的顺序进行组材:过去怎样,现在怎样,以后又怎样。

以上几种方法一般交叉运用、协同进行。说是方法只不过是应急,真正要做到锦心绣口,妙语如珠还需要平时知识的日积月累及各方面的锻炼。

一天,一位美国南北战争时阵亡士兵的妻子找林肯哭诉着被人勒索的遭遇:按规定,烈士亡属应领四百元的抚恤金,

却被发钱的人勒索二百元。

林肯决定上法庭公诉。在法庭上,他先追述当初美国人民怎样受苦难,后来一群美国志士如何起来为人民而战,以及志士们爬冰卧雪的艰难困苦。这时林肯突然指着勒索者,斥责他的所做所为。林肯最后说:“现在已时过境迁,1776年的英雄早已长眠地下,但现在他衰老而盲肢的遗孀正在我们而前,要求我们替她申诉。她从前也是美丽健康的少女,但是现在贫困无依,不得不向我们这些享受革命先烈争得自由的人们来请求援助和人道的保护,试问诸位先生,该不该助她一臂之力呢?”

林肯结束演讲后,许多人潸然泪下,结果老妇胜诉。

几天后,有人在广场上拾到一张纸,那是林肯那番慷慨激昂演讲的提纲。上面写着:“没有合同不该索取手续费——无理的勒索——被告霸占款项不给原告——美国革命战争——描述银铁谷的惨状——原告的丈夫——怒斥被告——结论。”

从这里,我们可以看到即兴演讲提纲的作用。

7. 升华演讲主题的技巧

演讲应有正确鲜明的主题，演讲的主题最能体现演讲的思想价值和审美品位，使演讲具有深刻感人的艺术魅力。然而，表现演讲主题又不能流于空洞的说教、现象的罗列和人云亦云的老生常谈。正确的做法是在运用典型充分的材料表达演讲主题时，及时对材料的本质内涵加以分析、概括、提炼、延伸，并通过富于理性色彩的语言点拨、渲染，激起听众的心理共鸣，将听众的思维引向一个更深邃、更崇高的境界，使演讲的主题得以升华。

在演讲实践中，一般可以运用以下几种技巧来升华演讲的主题：

(1) 由点及面的扩展

演讲中的事实材料是灵活多样的，诸如一次亲身经历、一个小故事、一段人物描写，甚至人物的只言片语等等，这些虽是个别的却是很典型的材料，往往就能成为升华演讲主题的“点”。由对“这一个”事实的叙述推及包含“这一类”的全部或部分事实内涵的概括，就是由点及面的扩展演讲主题的技巧。

例如，傅纛的演讲“铭记国耻，把握今天”中的一段话：吉

鸿昌高挂写有“我是中国人”标语的木牌,走在一片蓝眼睛、黄头发的洋人群中。

正是这千百万个赤子,才撑起了我们民族的脊梁,祖国的希望;正是他们,在自己的“今天”,用满腔的热血,冒着敌人的炮火,谱写了无愧于时代的《义勇军进行曲》,才使得我们今天的共和国国歌响彻神州,那么气势磅礴,那么雄壮嘹亮;正是他们,才使得我们今天的炎黄子孙一次又一次地登上世界最高领奖台,并使那音量越来越大,那旋律越来越强!

演讲者以吉鸿昌的爱国行为做基点,然后高屋建瓴,联想到千千万万个爱国者的精神,用“正是这千百万个赤子”“正是他们”的提示语,通过三层铺排推进,概括出一代代爱国者的崇高情怀,使单一的事例所体现的思想意义得到扩展、升华。演讲时就能燃起听众爱国的情感之火,产生一定的感召力。

(2)由表及里的深化

有些蕴含着深层意义的事实材料,不经点破,听众也许理解不透演讲者所要表达的主旨,而一旦经过演讲者的揭示与深化提炼,就如同在沙砾中发掘出闪亮的金子,在贝壳里发现晶莹的珍珠,催人感悟,发人深思。这种由外表行动或客观存在事实的叙述,升华为内在思想或深层含义的表达方法,就是由表及里深化升华主题的技巧。

(3)由此及彼的引申

在演讲中，有时也可以以某一典型事件或自然现象作触发点和媒介来加以引申，联系到另一类相关事物和事理，以此来升华演讲的主题。这种由此及彼引申升华主题的技巧，通过形象化的渲染，不仅可以启迪听众的智慧和洞察力，还可以创设充满哲理美的境界和氛围。

(4)由陈及新的点化

在演讲中，套用仿拟一些过去的材料，并且进行由陈及新的点化，挖掘出具有现实意义的深刻内涵，也是一种较好的升华主题的技巧。

例如，在弘扬爱国主义的主题演讲比赛上，一位演讲者讲述了盼望台湾回归、祖国统一的内容，最后他是这样升华主题的：

……有一位老知识分子病重期间叮嘱自己的子女：“祖国完成统一日，家祭毋忘告乃翁。”这句话比陆游的名句又有了新的内涵。它代表着多少老知识分子的心愿，代表着多少中国人的心愿啊！同志们，朋友们，我们盼望着这一天的到来！

这一天一定能到来！

在这里，演讲者对这则典型材料中改过的陆游名句进行了由陈及新的点化，赋予其更深刻的现实意义，把演讲所体现的爱国主义思想感情推向了高潮。

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监等高级资格认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhjy.net
报名电话：**13684609885 0451—88342620**
咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
• 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

(5)由境及情的交融

在演讲中,对现实生活中发生的典型事件进行渲染,创设出一种紧扣题旨的境况,并由此触景生情,情景交融,达到升华演讲主题的效果。

例如,胡云龙的演讲“我们的后代喝什么”中的一段话:

德国的亨格尔小姐与同伴来到神往已久的长江三峡游览。一路上,她俩饱览了长江两岸醉人的风光,也深深领略了“中国人”肆意破坏环境的无情。在中国游客眼中,长江竟然无异于一个天然的废物场,滚滚东流的长江“毫无怨言”地包揽了中国游客抛弃的一切:果皮、废纸、饭盒、塑料……作为外国游客,她俩怎么也不忍心这样做,在无法找到垃圾桶的情况下,她俩只好将旅程中的废弃物用塑料袋一一装好,下船前彬彬有礼地请乘务员代为处理。不料,乘务员竟嗤之以鼻,毫不犹豫地垃圾袋投入长江的怀抱。看到这里,我不由地要问一句:《长江之歌》中描述的“用纯洁的清流浇灌花的国土”和“用巨大的臂膀挽起高山大海”的长江,能够挽起它所养育的人们对它一次次无情摧残的重压吗?

……水对我们人类有恩有情,我们决不能做出忘恩负义、恩将仇报的蠢事,也不能将我们自己酿成的苦酒逼着我们的后代喝下去,更不能做出杀鸡取卵,贻害子孙的傻事。这是责任!

在这里演讲者通过外国游客在长江三峡的见闻和遭遇,形象地渲染出国人环保意识差的生活图景,由此抒发感慨,引发议论,做到了由境及情,情景交融,情理相生,很好地升华了

演讲的主题。

(6) 由抑及扬的反衬

演讲中的高潮常常是升华主题的关键之处，而恰当地运用由抑及扬的反衬技巧，能使集中于高潮的情与理的表现更有效果，从而使演讲的主题得到升华。

例如，卢国华的演讲“愿君敢为天下先”的高潮部分：

也许有人说，年轻气盛，不知天高地厚，改革的潮是那么好弄的吗？弄得好，该你走运，福星高照；弄得不好，该你倒霉，身败名裂……我们如果徘徊观望，如果急流勇退，如果不求有功但求无过，如果事不关己高高挂起，如果害怕枪打出头鸟，信奉“人言可畏”的法则，那么，就会被历史所淘汰，被时代所抛弃，被生活所嘲弄。我们只有去无畏拼搏，去大胆开拓，去承担风险，去顽强竞争！

在这里，演讲者逆水推舟，以退为进，先设立一个与结论相反的前提，极力地“抑”，再用否定性结论，为结论的“扬”蓄势，最后才水到渠成地“扬”起来，这样由抑及扬的反衬，把演讲推向了高潮，使主题得到了升华。

总之，如何升华主题是演讲艺术的一种重要技巧。用好这种技巧，不仅可以使演讲掀起一次次波澜跌宕的高潮，而且使演讲者与听众之间形成时起时伏的和谐呼应、感情共振，增强演讲的感召力、鼓动性和艺术魅力。

8. 让幽默助你演讲成功

一位美国作家说得好：“热情是每个艺术家的秘诀，而每个演讲家都应当是一位艺术家。”这里所说的艺术家的热情，主要就是指要有幽默感。当众演讲特别需要吸引听众的注意和兴趣，并且要创造现场的活跃气氛，所以作为演讲者一定要尽力发挥幽默的作用，让幽默助你演讲成功。

(1) 幽默开头，引入正题

演讲者碰到的第一个问题，就是当主持人向听众介绍并称赞你的时候，你应该怎么办？怎样出现在听众面前？请注意，不要只是点头，更不要羞怯腼腆。最好的办法是做出快速反应，开个小小的玩笑，包括来点自嘲。比如你可以说：

“看来，我被主持人出卖了。他原来向我保证，说你们大家会因为我来演讲而深感幸运。现在恐怕不是这样，如果你们先失望，就会给我演讲成功带来希望。”或者说：“糟糕，我觉得现在就像一只笨熊掉进了蜜蜂窝，但愿我的舌头不会辜负这一番好意的挑战。”

有的时候为了开头风趣，甚至可以临时虚构一个趣事笑话。你可以说：“丽娜，你的结婚戒指怎么戴错了手指？她回答说：‘可能是我嫁错了人。’真是这样吗？朋友们，但愿今天的演

第十章 演讲时的即兴口才、随身口才、灵感口才

讲,我们都没有看错对象。”

幽默的方法很多,最好是从现场的实际情况出发,寻找幽默的材料。

有一次,某单位召开一个关于安全生产的职工大会,轮到最后一个车间主任表态发言,职工们有的看表,有的交头接耳,会场的秩序有点乱了。这位车间主任见此情景,开口说:“劳驾诸位——请大家对一下表。”他拍手腕看着自己的表,神态很认真。听众起初都愣了一下,接着就真地对起表来。他又说:“现在是9点15分。不准的请拨正。我的发言不超过15分钟,到了9点30分我要讲不完,请前排同志把我从窗口扔到外面去!”会场上爆发了一阵欢笑,大家笑得很开心;接着便安静下来,鸦雀无声,开始听他的讲话。

某工厂举行职工运动会,最后是厂长总结发言。当时天色已晚,运动员和观众都急于回家,忙着收拾衣物器具,并随意说笑。厂长没有直接要求大家肃静,而是出人意料地提出了一个问题:

“有谁还记得我陈胖子800米赛跑的纪录是多少?”

“啥个纪录哟!”有人嚷着,“倒数冠军,5分60秒还多呢!”台下哄笑起来。

厂长却板着脸说:“6分多的时间在800米赛跑上是多了一点儿,可我现在要用这点时间讲几句话怎么样,不算多吧?”

“不多!”于是,大家的注意和兴趣一下子被提上来了。此刻假如你是听众,将怎样看待厂长的讲话呢?显然,如此幽默开场,能够引人入胜。

(2)巧问妙答,随机应变

心理学研究表明:人听讲话的注意力每隔七八分钟就会有所松弛。因此,无论是谈话还是演讲,适当地插入一些笑谈趣事,对于吸引听众,活跃气氛,密切与听众的交流颇有益处。

鲁迅先生曾说过:“外国的平易地讲述学术文艺的书,往往夹杂些闲话或笑话,使文章增添活气,读者感到格外的兴趣,不易疲倦。但中国的有些译本,却将这些删去,单留下艰难的讲学语,使它近于教科书。这正是折花者,除尽枝叶,单留花朵,折花固然是折花,然而花枝的活气都灭尽了。”这段话批评了不重视趣闻和笑谈的古板现象。

由此可见谈笑风生、巧问妙答正是口才也是演讲艺术的一大特征。缺乏幽默感应变力的人,不能算是健谈者和有口才、善演讲的人。即使是应付严肃的难题,比如谈到死亡,也最好是幽默开放一些。法国思想家梭罗临终前,他的姑妈在病床边问他:“你和上帝之间已经达成和平协议了吗?”梭罗回答:“我不记得我和上帝之间争吵过。”一个站在绞刑架上、即将被绞死的犯人,看着眼前的绳套问:“这玩艺儿可靠吗?”尽管这属于黑色幽默,却也是一种精神力量。

演讲中常常要提出或解答一些问题,可能会简单生硬平板,也可以做到巧妙自然、不露痕迹。即使出现了意想不到的梗阻,风趣的言辞往往能起到妙语回春、别开生面的作用。

有一次演讲比赛是以社会公德为主题。其中有两位演讲者的讲稿内容相似雷同,这种情况对后一个演讲者来说很不

利,是一个考验。但他却即兴构思了一个幽默故事,揭示自己演讲的主题,证实了自己的能力。他一边说,一边模仿着:

“有一天,在公共汽车上,坐着一个健壮如牛的男人。这位先生一直紧闭双眼,紧锁眉头,一副病态……这时,旁边有人问他:‘哎,你怎么啦,病了?’这位先生依旧闭着眼,回答说:‘不。我没病,我是实在不忍心看着妇女和孩子站在我面前啊……’”

在听众的笑声之后,他便开始讲如何树立社会公德的问题。他对那个男人的内心世界的剖析,给听众留下了很深的印象。

伴随着秦兵马俑的陆续出土,一批批秦俑“出访”五大洲各国,被称为是中国的文化使者。我国驻联合国原子能机构的代表与前苏联代表在谈判裁军问题时说:“中国除了有几个秦兵马俑在国外访问外,没有在任何国家驻有一兵一卒。”如此风趣,柔中带刚,加上这么一句看似无关的笑话,这就巧妙自然地扬己之长,揭敌之短,实在是很高明的外交辞令。

假如你正讲到人际关系问题,你就可以用一两句幽默语来吸引听众的兴趣:“今天的世界恐怕不仅充满了爱,还有些别的东西。如果你在夜里看见两个人手拉着手并肩行走,也可能其中就有一个人是强盗。”

演讲中,面向听众适当地笑谈自己,还有利于树立自己的信誉和形象。你可以利用有趣的方式承认自己有这样那样的欲望,暴露自己曾经想掩饰的事实,从而证明自己的坦诚,也有助于与听众沟通心灵。当然,自我嘲笑并不是丑化自己,而是实事求是,恰如其分,让听众感到你和他们是一样的人,也是为了对可能遭到的困境和尴尬起解救的作用。如你这样说:

“最近一个时期,你们有时候有幸地请到一位优秀的演说家,有时会不幸地碰上了糟糕的演说者。今天你们可以同时享受到以上两种待遇,因为我妻子说我这个人又好又坏。”

课堂上,同学们骚动起来,有的交头接耳,有的捂嘴暗笑。原来是老师的皮带从腰部掉了下来。不一会儿,他自己也发现了,这怎么办?他先是一愣。随即镇定下来,笑着说:“同学们,年底评先进教师,你们可别忘了我呀!你们看,我好像两天没吃饭,饿得皮带都系不住了。这种情况下,我仍坚持给你们上课,这还不够先进吗?”说着,他从容地把皮带系好,教室里爆发出一阵善意的笑声。

据说,林肯在一次演讲时,有人递给他一张纸条。他一看上面只有两个字:“傻瓜。”他脸上掠过一丝阴云,但很快镇静地说:“我收到过许多匿名信,全都只有正文,不见署名。而今天正好相反,刚才有位傻瓜先生只署上了自己的名字,却忘了给我写信。”说完,听众大笑,他便继续演讲。

演讲中,听众会有些什么反应,这是难以预料和把握的,有时还会遇到某种挑战和刺激,甚至演讲者自己也会出点什么洋相,就像有人写纸条骂林肯是“傻瓜”,那位讲课老师的腰带掉了下来之类的干扰,确实难以预料和把握。如果演讲者能够吸引听众的注意和兴趣,当然就会越讲越带劲,越有信心。但如果因为某种原因,你的演讲遇到了被听众冷落的尴尬局面,这时,你千万不要灰心丧气,只要你能准确判断问题出在哪儿,只要你有幽默感、应变力,那就有了出奇制胜的法宝。

一位宣传干部应邀在某厂每周一次的干部学习日上作专题形势教育报告。讲了两次之后,他意识到自己讲的效果不怎么好。许多听众都显得有些厌烦,有的干脆打起呼噜来。在准

备讲第三个专题的时候,他想到了应当发挥一下幽默的作用,活跃一下气氛。为此,他特意迟到了3分钟,并急匆匆走上讲台,面带歉意地说:“对不起,同志们,我迟到了。我为什么来晚了呢?说起来不好意思。这几天,我爱人总是失眠,睡不着觉。为了给她催眠,到这儿来之前,我特地给她作了个报告。你们猜怎么着?还真灵!我的报告刚开了个头儿,她听着听着就呼呼地睡着了,可我还是一个劲地在讲,所以迟到了……”

大家听了,大笑不止。在笑声中,大家接受了他这诙谐有趣的自我批评,同时也感到自己不应当在听报告时打瞌睡。随后,这位干部开讲后,引用穿插了一些比较夸张的趣闻笑话,竟使本来枯燥乏味的报告大为改观,赢得了满堂喝彩。

(3)切题发挥,恰如其分

追求快乐是人的一种天性,演讲也应当像优秀的喜剧和相声演员以及节目主持人一样让观众开心,这也是一种以情动人。但是,要把幽默的欢笑带给听众,必须与演讲的意图和内容相配合,并使幽默的愉悦成为演讲内容和现场交流的组成部分,而不要讲那些与演讲内容毫无关系的笑料趣事,不要浅薄地耍贫嘴,俗气地逗乐子,不是借题发挥,而应当是切题发挥。如果你说个笑话只是为了引得听众笑上一阵,那么听众的注意力仍会随着笑声的消失而再度分散,你所演讲的内容依然不能进入听众的心灵,而且会使听众感到厌烦。在紧扣主题、围绕内容的前提下,你还要在表达方式上注意这样几点。

①当你叙述某件趣事的时候,不要急于显示结果,应当沉住气,要以独具特色的语气和带有戏剧性的情节显示幽默的

力量，在最关键的一句话说出之前，应当给听众造成一种悬念。假如你迫不及待地把结果讲出来，或是通过表情与动作的变化显示出来，那就像饺子都破了一样，幽默便失去效力，只能让人扫兴。

②当你说笑话时，每一次停顿，每一种特殊的语调，每一个相应的表情、手势和身体姿态，都应当有助于幽默力量的发挥，使它们成为幽默的标点。重要的词语应加以强调，利用重音和停顿等以声传意的技巧来促进听众的思考，加深听众的印象。

③还要注意，最不受欢迎的幽默，就是在讲什么笑话之前或之中，或是刚讲完，自己就先大笑起来。自己先笑，只能把幽默给吞没了。最好的方式是让听众笑，自己不笑或微笑。这就是说，采取“一本正经”的表情和“引入圈套”的手法，才是发挥幽默力量的正确途径。

④在结束演讲的时候，最好能激发全体听众发自内心的笑容。不妨试一试，用风趣的口吻讲个小故事或说一两句俏皮话、双关语或是幽默的祝愿词，这些都是很妙的结尾。总之，你要设法在听众的笑声中说“再见”，让你的听众面带笑容和满意之情离开会场。

为了让我们牢记这些要求和方法，再举一个例子。

有一次赵忠祥、凌峰、赵本山和冯巩共同主持“神州风采”特别节目。四位主持人一一登场。

首先登场的凌峰说：“为了丰富我们今晚的节目，我们特别为您介绍一位比我长得还困难的，来自东北的赵本山。”

赵本山出场也不示弱：“我比他还丑？既然如此，我也来抓个垫背的，他比我还丑！”

轮到冯巩上场了：“亲爱的朋友，你们好！我知道我长得很丑，属于困难户、重灾区，但跟他们二位相比，我可以自豪地宣布：我已经脱贫致富了！不客气地讲，一看见他们二位，就使人想起万恶的旧社会！”这番话，一“抑”，一“扬”，一“贬”，一语三折，幽默迭出，并巧妙移词比喻，把“困难户”、“重灾区”、“脱贫致富”这些观众熟知的经济改革术语用来比喻自己相貌的特征和改变，通俗易懂，而又生动有趣。

接着主持人巧解“神州风采”4个字。冯巩说“采”：“我最喜欢的就是‘采’字。您想啊，我们的祖国河山绚丽多彩，我们的生活丰富多彩，我们的晚会五彩缤纷，特别是凌峰先生一摘帽子——你瞧，光彩照人！”加上凌峰配合默契，此语可谓妙语生花，左右逢源，使人开心发笑。

最后，冯巩又模拟李默然做“三九胃泰”广告的语调，说：“中央电视台出品的‘神州风采’深受观众喜爱，但制造假冒的‘神州风采’是一种不道德的行为。要使您欢乐健康，请认准中央电视台的特别节目——神 - 州 - 风 - 采！”在短暂的节目开场中，冯巩等人妙语如珠，令人开心，而又从晚会的内容出发，切题发挥，使观众为之倾倒！

演讲当然有各种各样的类型、内容和风格，或以深刻的哲理启示听众；或以动人的情境感染听众；或以新颖的见识充实听众；或以火热的激情激励听众……但不论是哪种类型和风格，只要从思想内容出发，最好是能以幽默的语言愉悦听众。

第十一章

**谈判时的即兴口才、
随身口才、灵感口才**

1. 寒暄用语活跃谈判气氛

寒暄又叫打招呼,是人与人建立语言交流的方法之一。它能使不相识的人相互认识,使不熟悉的人相互熟悉,使单调的气氛活跃起来。为双方进一步攀谈架设桥梁,沟通情感。

刚与对手见面时,必定要说几句客套话,虽是客套,可也非常重要,值得注意。数分钟的寒暄,有助于气氛的融洽,有助于商谈正题气氛的营造。如果刚见面就开门见山,单枪直入,很容易让人觉得突兀,态度不免就会强硬,不利于商谈的展开。

在寒暄阶段,对人都要尊称“您”,无论男女,无论年纪大小,都不要直呼“你”,此外还有一些文言词语如“贵公司、贵处、敝公司……”都应注意恰当使用。但不要不懂装懂,称呼驴唇不对马嘴,贻笑大方。见到对方应客气而适度地问候:“您好!”“您早!”“打扰您了!”但也不可过分地客气,使人听后毛骨悚然,浑身不自在。态度要真诚大方、不要满脸假笑,假惺惺的让人不堪忍受。

第一次见面,应该注意几点:

①不能太过于豪放,不拘小节

毕竟初次见面,人生地疏,如果偏偏表现得像老友重逢,实在让人受不了。亲疏之别是不能忽视的。小李是一名推销人员,初到某地,见到自己商品推销的客户,热情异常,与其称兄

道弟，还大拍对方的肩膀，并要与客户下馆子，其结果必然是客户心里讨厌，最后溜之乎也。

②见面后要简洁地自我介绍

如：“我是xx公司的xxx，是和您昨天约好的。”不要废话太多，罗罗唆唆，不给对方插言的机会。口若悬河、滔滔不绝，定会令对方生厌。女职员在拜访客户时也要庄重大方，不要扭捏作态，让人难受。

③拜访时未见到对方要预约下次见面的时间

第一次拜访如果碰巧未遇上对方，应该立刻要求对方秘书给个回话，约好下一次商谈的时间和地点，或请对方适时给你打电话预约下次时间，不要“空手而回”。

应该注意的是，有些业务人员因为不是第一次拜访某人而大意起来，举止、行为、礼节也不那么讲究了，语言也粗俗起来，这是非常不应该的。“大意失荆州”，很可能你的商谈就会失败；并且会谈的次数越多，双方的底牌也越来越清楚，谈判的难度也会加大。

邓小平和英国女王及丈夫爱丁堡公爵会谈前的寒暄也是富有启发意义的。

邓小平迎上前去，对女王说：“见到你很高兴，请接受一位中国老人对你的欢迎与敬意。”

接着，邓小平说：“这几天北京的天气很好，这也是对贵宾的欢迎。当然，北京的天气比较干燥，要是能“借”一点伦敦的雾，就更好了。我小时候就听说伦敦有雾。在巴黎时，听说登上巴黎铁塔，就可以望见伦敦的雾。我曾经登上过两次，可是很遗憾，天气都不好，没能看到伦敦的雾。”

爱丁堡公爵说：“伦敦的雾是工业革命时的产物，现在没

有了。”

邓小平风趣地说：“那么，‘借’你们的雾就更困难了。”

爱丁堡公爵说：“可以借点雨给你们，雨比雾好，你们可以借点阳光给我们。”

这种寒暄，双方都说得十分高雅而得体。

邓小平同志的话说明英国贵宾到来不仅占人和（中英友好），而且占天时（天气很好），也点明了小平在法国的经历，还表明了他对雾都伦敦的认识和了解。

爱丁堡公爵的答话流露出对英国环境治理成效显著的自豪感。至于借雨、借阳光、多少隐含着双方互通有无的意向。

可见，谈判前的寒暄对谈判能起到意想不到的作用。

2. 乔冠华智言妙语巧答记者问

1971年10月25日，在美国纽约举行的联合国第26届大会上，以坦桑尼亚为首的广大亚非拉国家，要求恢复中华人民共和国在联合国及其下属机构中的合法席位。当联合国大会以压倒多数通过这一提案时，整个联合国大会厅顿时沸腾起来。喜讯很快传回了国内。毛泽东亲自点将，决定代表团团长的人选为乔冠华。

乔冠华，这位懂英文、德文、日文，文章、口才都极佳的才子，被毛泽东亲切地称为“乔老爷”。他学识渊博，文笔酣畅，见解精辟，建国后的许多重要文件均出自他手。同时，引起人们注意和赞叹的是他还有一张滔滔不绝的雄辩之口。

国际新闻媒介曾对他做过这样的评价：“论点独到，令人刮目相看”，“语言犀利，富有说服力”。乔冠华的谈吐充分显示了一位优秀外交家的超凡气度和大家风范，在国际讲坛上为中国人民争得了荣誉。

代表团告别机场上欢送的人群，登机而去。在飞行途中，不知从哪儿冒出来一批外国记者，他们又是拍照，又是摄像，并连珠炮似地提出了一连串问题。

乔冠华面对这种突然情况，首先以一种主动的姿态和这些西方记者开了个玩笑：“各位是从天上飘下来的吧？我们中国有句老话叫飘飘欲仙，在天上飘来飘去可真是自由自在

啊！”顿时引来了记者们善意的笑声。

一个记者问道：“乔先生，你作为中国出席第26届联大代表团的团长，对大会通过恢复中国席位的决议有什么想法？是否感到突然？”

乔冠华说：“我一点也不感到突然。用中国的一句成语来说，这叫水到渠成。联合国作为国际机构总不能把中国这么一个泱泱大国排除在外吧。有的国家的外交不是采取现实主义的政策，而是像鸵鸟一样，把身子往沙堆里一钻，以为就自得其乐了！其实呢？它在沙堆里钻得越深，就越显得它不聪明。臀部还露在外面嘛！”

“你指的是谁？”

“各位都是聪明人，还要我明言吗？”

另一个记者问道：“你觉得这次联大决议对今后的中美关系会有什么影响？”

乔冠华说：“还是一句老话，中国采取现实主义政策，希望对方也采取现实主义政策，那么事情就好办多了。敌视中国乃至忽视中国的存在是没有用的，难道这样一来，中国就从地图上消失了吗？”

“中国代表团将怎样开展自己的工作？”

乔冠华说：“我们首先要感谢广大亚非拉国家对恢复中国在联合国合法席位问题上多年来坚持不懈的努力，感谢坦桑尼亚等许多提案国为此做出的艰苦工作。对联合国的许多事务，由于多年的阻挠，说老实话，我们很不熟悉。我们要老实地学习，尽快熟悉联合国有关事务，作出中国做为安理会常任理事国之一的应有的贡献。”

乔冠华还未登上联大讲台，就以不卑不亢、谈笑风生、幽

第十一章 谈判时的即兴口才、随身口才、灵感口才

默诙谐、坦率诚恳的态度,初次让西方记者领教了他那出众的谈判实力。

3. 周恩来的外交谈判口才

1936年12月12日,张学良、杨虎城二将出于爱国热忱一举扣押了消极抗日、积极“剿共”的蒋介石,爆发了震惊中外的“西安事变”。彼时西安局势复杂,各方虎视眈眈,剑拔弩张,情况危急。一方面东北军、西北军将士主张杀蒋以揭竿起义,抗日救国;一方面南京政府两派对立,宋氏兄妹、孔祥熙在英美支持下力主和平解决西安事变,而何应钦等亲日派在日本支持下主张武力解决。何应钦企图借救蒋名义,派飞机轰炸西安,意欲炸死蒋介石取而代之。张、杨兵谏不遂,进退两难,唯寄希望于共产党为其解围,而妥善解决事变。

沧海横流,方显英雄本色。周恩来以其丰富的政治经验和卓越的谈判艺术置身浊流,在瞬息万变的“西安事变”中,运筹帷幄,力挽狂澜,显示了其超人冠绝的雄辩口才和严谨完美的外交才能。

周恩来至西安经过周密细致的工作,张、杨及东北军的内部说服工作已初见成效。这时宋子文、宋美龄兄妹急匆匆由南京赶赴西安与周恩来进行面谈,于是一场舌辩宋美龄的交锋开始了。

宋美龄急于救蒋因而表面平静内心焦急,但仍端着委员长夫人的架子说:“这次委员长不幸蒙难西安,据说是贵党背后策划的……”周恩来用右手轻轻拍击着沙发,随声回答说:

“水结成冰,是因为天冷;弹出枪膛,是受了撞针的压迫。事情非常明白,这次西安事变完全是蒋先生自己逼出来的。如果蒋先生树旗抗日,这不愉快的事情能发生吗?至于说是我党背后策划的,有什么根据呢?完全是不合事实的无稽之谈!”周恩来运用两句精炼的比喻道出事变的个中原因给对方以严厉驳击;运用假设、反问,变守为攻,置对方于尴尬境地;无疑而问,连连进攻使辩驳充满了逻辑上的内在张力和动势感,如狂飙疾进,似万钧雷霆,对方只好仓促招架,穷于应付。最后周恩来蕴藉语言蓄势,回扣前言“完全是不合事实的无稽之谈”,从正面予以强有力的一击,戛然而止,气势颇为雄劲、恢宏,进一步加重了驳斥的力量。

宋美龄拿不出任何凭证来,不敢接触周恩来那严峻的目光,心里怯了几分说:“别人这么说,我并不相信。”周恩来向后靠靠说:“当然,我们是允许不明真相的人怀疑的。”说着看了看宋子文。周恩来为了争取宋氏兄妹影响蒋介石共同抗日,因而在语言策略上做到了适可而止,给对方以面子。一开场周恩来义正辞严,有理有节,维护了我党尊严,初战告捷。

(1) 胸存全局,收放自如

宋子文脸红了,不知答什么好。在他尴尬之际,宋美龄又开言道:“可是,我觉得西安方面这样做未免有点太危险了。南京有几十万装备优良的军队,难道都视而不见、充耳不闻?以卵击石,除自取灭亡之外,还能有什么结果呢?”宋美龄又生一计企图以势压人。宋子文看她说得太不像话了,怕把关系搞僵,给释放蒋介石增加困难,忙阻止道:“你和周先生谈这些干

什么？”宋美龄并非头脑发热、信口开河，她知道西北的军事实力与南京的军事实力相差悬殊。她不顾宋子文的劝阻，板着脸说：“我想周先生知道这些情况是不无好处的！”

“关于这方面的情况，我知道的不多，不过也并非全无所闻。你们南京，一方面何应钦自任司令，校场白衣挂帅，兴师问罪；另一方面你夫人又大吵大闹，制止出兵。这些做法，究竟是谁真心救蒋先生呢？”周恩来不紧不慢地问道。周恩来对当时的形势做了深入的了解和分析，已是全局在胸，并制定了相应对策。深知蒋介石与何应钦之间的矛盾及宋美龄与何应钦之间的纠葛，于是周恩来对宋的发难来了个顺水推舟，利用其矛盾，迂回出击、巧用围魏救赵、避实就虚之战术，出其不意，攻其不备，扼制其猛烈攻势，而使对方气势顿减，进攻失利。

宋美龄被周恩来问得张口结舌，半天答不上来。宋子文在一旁不停地摇头叹气。周恩来接着说：“何应钦在这个问题上可以说很聪明。他的讨伐呀，轰炸呀，无非是想逼死蒋介石取而代之，作为继蒋的第一人，倘若逼不死则可以落个救蒋第一功。南京这种戏中戏的复杂情况，我想，蒋夫人，你一定比我更清楚，更明白。”周恩来进一步为其明戏，点其要害，揭其矛盾，釜底抽薪，打乱了对方的心理准备，削弱了对方的心理优势。宋美龄立时脸色煞白，像泄了气的皮球。

周恩来不容其反驳接着继续说道：“如果说要打，我们已经奉陪十年了。对共产党、红军的厉害，我想夫人你不会不知道吧！何况如今的国内形势已非往昔，南京面对的敌手，也非一个共产党，一支红军，而是全国所有要求抗日的人民和军队。蒋先生无视这一现实，导致了今日的不幸。如果有人还不引以为鉴，其结果是可以想见的，那才是‘以卵击石，自取灭’

亡’了。”周恩来在削弱了对方的攻势之后，话锋一收，直逼对方营下，运用假设和对比手法，正面驳击为其敲响警钟，最后把“以卵击石，自取灭亡”之语完璧归赵，轻松还给对方，这一着使对方作茧自缚，收到了醍醐灌顶、振聋发聩之效。

宋子文害怕再争执下去，达不到所来的真正目的，于是慌忙插言缓和气氛说：“周先生的谈话，使我宋某深受教益。此次委座被扣西安，周先生为大局着想，四方奔走，始保其安全，某等无不感激涕零！即使愚妹，刚才在车上说起周先生的用心，还是深表感激呢！”“如果真是这样，那事情就好说了。为国家民族生存，我辛苦原是责无旁贷的，说到感激是万不敢当的。”一语“如果”假设巧妙，含蓄适度，一石二鸟，不显山不露水蕴藉言外之意，婉言道出对方语言之虚伪，并期待真诚合作。接着周恩来又说：“蒋夫人，我们到这里来，原是求同的，而不是立异的，是么？”“是这样，是求同的。”

宋美龄忙说：“不过还有一事不明，不知当问不当问？”此时，她已没有了刚才傲气十足的夫人派头了。周恩来和气地说：“请讲不妨。”“贵党从成立那天起就公然宣称，像我们这样的资产阶级是你们的死对头。我不明白，对这样一个不共戴天的仇敌，你们怎么突然变了呢？难道……”“妹妹！”宋子文叫道。“请继续讲”周恩来说，“很有意思。”“所以，我怀疑贵党的真诚……”宋美龄吞吞吐吐地说。“我把夫人的话，不妨挑破了吧！你的意思是说，我们党想乘这个机会向你们要点什么，是吗？”宋美龄用外交辞令说：“我敬佩阁下惊人的坦率。”周恩来听罢哈哈笑了。

周恩来满含感情地说：“我们共产党人从不讳言自己的信仰和目的，并且在任何时候都不改变。我前面已经说过，我们

是来求同而不是立异的。什么是我们求同的基础呢？那就是我们都是中国人，都是轩辕黄帝的子孙！面对着日寇的步步进逼，中华民族到了生死存亡的关头，我们不愿当亡国奴！”说到这里，周恩来站起来，庄严激昂地说：“所以，在此民族危亡之刻，我们中国共产党别无所求，亦不需求！此话可以公诸天下的！”周恩来以民族利益为重，话语短促高昂，激情洋溢，措词斩钉截铁、铿锵有力，情理相融，感人至深；运用设问，一问一答，语气强烈，升华题意，使对方思想共振，情感共鸣，面达到了感染对方、说服对方的理想境界。

(2) 欲擒故纵，达成协议

宋氏兄妹至此心里已经踏实，连忙站起来，微微弯腰说：“周先生，请原谅我们刚才的冒昧。”“没有什么，话不说不明嘛。”周恩来轻轻一句，了结了刚才紧张的争执。周恩来说：“……听说上海市场的公债价格在12日后曾跌4元停板，紧接着又回升起来，至今保持着事变前的水平。宋先生，请教，这是什么原因呢？”“哦！这吗，这是英美朋友帮助的结果。”宋子文回答，心里又惊又疑。周恩来怎么会如此谙熟经济行情呢？老于政治的宋子文终于清醒，周恩来全局在胸，一言一语，都紧扣主题。英美为什么需要蒋介石呢？因为如果让何应钦取蒋代之，到时日本帝国主义独占中国，就会侵犯英美在华的利益。宋氏兄妹冒险赴西安会谈，也是这个原因。“然而，令人遗憾的是，眼下蒋先生并不认他们的账！他一意孤行，甘愿受南京亲日派的摆布了！”周恩来说。宋美龄又拿出夫人的气派坚定地说：“这由不得他，我能把他拧过来！”周恩来欲擒故纵，感

第十一章 谈判时的即兴口才、随身口才、灵感口才

叹道：“蒋夫人，恐怕……”宋美龄拍着胸脯说：“这一点请你放心！”周恩来说：“那就拜托夫人了。”至此一场扣人心弦的舌辩结束了。

周恩来凭借其广博的知识，敏捷的思维，高明的策略，犀利的语言及炽烈的情感在舌辩中峥嵘崭露，力挫宋氏兄妹之嚣张气焰，使会谈取得显著成效，为和平解决西安事变打下了坚实的基础。

4. 如何在冲突和争执中占上风

(1) 谈判是一场耐心的较量

激将法在施展过程中，往往是忍耐的较量，谁先失去耐心，谁便丧失冷静而败下阵去。

在洛克菲勒的轶事中，曾有一位不速之客突然闯入他的办公室，直奔他的写字台，并以拳头猛击台面，大发雷霆：“洛克菲勒，我恨你！我有绝对的理由恨你！”接着那暴客恣意谩骂他达几分钟之久。办公室所有的职员都感到无比气愤，以为洛克菲勒一定会拾起墨水瓶向他掷去，或是吩咐保安员将他赶出去。然而，出乎意料的是，洛克菲勒并没有这样做。他停下手中的活，和善地注视着这一位攻击者，那人愈暴躁，他就显得越和善！

那无理之徒被弄得莫名其妙，他渐渐平息下来。因为一个人发怒时，遭不到反击，他是坚持不了多久的。于是，他咽了一口气。他是准备好了来此与洛克菲勒作战的，并想好了洛克菲勒要怎样回击他，他再用想好的话去反驳。但是，洛克菲勒就是不开口，所以他也不知如何是好了。

末了，他又在洛克菲勒的桌子上敲了几下，仍然得不到回响，只得索然无味地离去。洛克菲勒呢，就像根本没发生任何事一样，重新拿起笔，继续他的工作。

不理睬他人对自己的无礼攻击，便是给他的最严厉的迎头痛击。成功者每战必胜的原因，便是当对手急不可耐时，他们依然如故，显得相当冷静与沉着。

洛克菲勒用贬低来施激将法，挑衅者用激怒作为手段，可目的过于明显，忍功又不及对手，便只有败走的份了。

打仗要挑对手，激将得选莽汉。找那些房高一丈，冷若冰霜的人去激将，说不定像拿破仑碰上梅特涅，周瑜对上孔明，自讨无趣。

(2) 谈判之道，一唱一和

美国富翁霍华·休斯有一次为了大量采购飞机，与飞机制造商的代表进行谈判。休斯要求在条约上写明他所提出的 34 项要求，其中有项要求是没有退让余地的，但这对谈判对手是保密的。对方不同意，双方各不相让，谈判中冲突激烈，硝烟四起，竟发展到把休斯赶出了谈判会场。

后来，休斯派了他的私人代表出来继续同对方谈判。他告诉代理人说，只要争取到 34 项中的那 11 项没有退让余地的条款就心满意足了。这位代理人经过了一番谈判之后，争取到其中包括休斯所说的那非得不可的 11 项在内的几项。

休斯惊奇地问这位代理人，怎样取得如此辉煌的胜利时，代理人回答说：“那简单得很，每当我同对方谈不到一块儿时，我就问对方：‘你到底是希望同我解决这个问题，还是要留着这个问题等待霍华·休斯同你解决？’结果，对方每次都接受了我的要求。”

显然，休斯的面孔及其私人代表的面孔分别看来并无奇

异之处,合二为一则产生了奇特的妙用,这便是唱红白脸的奥妙所在。这种策略的做法是,先由白脸出场,他采取咄咄逼人的攻势,提出过分的要求,做慢无礼,立场僵硬,让对方看了心烦,产生反感。然后,红脸出场,他以温文尔雅的态度、诚恳的表情、合情合理的谈吐对待对方,并巧妙地暗示,如果他不能与对方达成协议而使谈判陷入僵局,那么白脸先生还会再次出场。这番话会给对方心理上造成一种压力。在这种情况下,对方一方面会由于不愿与白脸继续打交道,另一方面会由于红脸的可亲态度而同红脸达成协议。

商业谈判中的白脸可以以各种不同的面目成形式出现,他们可能是人,也可能是某件事情,可能是真的,也可能是假的。估价的人、律师、董事会等都可能扮演很称职的坏人。政策、原则、各种各样的程序也可以扮演坏人。例如,“我很同情你们,我也愿意考虑你们的立场,可是董事会是不会同意我这么做的。”“我很愿意在这一点上同意你们的观点,可是政策不允许我这样做。”

不要以为对人笑脸相迎,给人面子,一团和气,就能赢得谈判。一味地唱红脸,会使人觉得你有求于他,有巴结之嫌。越是这样,对方越会强硬、傲慢,在谈判中占尽上风。在必要的时候,有必要给对方施加点颜色,用一些白脸手段刺激一下对方。当然,所谓刺激,并不是激怒或伤害对方,而是为了引起对方对某种事实的注意,更加重视自己,同时也提醒对方不要过分抬高自己的价码。

刺激对方的方法是多种多样的,但作用和效应都在于能够引起对方的忧虑不安。在商务谈判中,许多场外行动都可能引起双方的注意力,直接影响谈判桌上的形势,对商谈者起到

刺激作用。例如：在商谈期间，还在继续和另外的商家接洽；在谈判过程中，突然有其他客商找上门来，暂时中断了正在进行的会谈，抱怨商谈时间拖得太久，自己的日程活动安排得很紧；直接和其他客商交换资料，等等，这些是双方都非常敏感的举动，可以暗示给对方很多东西，使对方有紧迫感。

当然，这种场外刺激的方法不能乱用，因它们很具冒险性，容易伤害对方的感情和诚意。另一方面，切忌小题大做，故作声势，结果“假”客商赶走了真正的合作者，鸡飞蛋打一场空。所以，刺激对方必须巧妙，至少要表现自己的诚心诚意，也就是说要告诉对方：“我并不是嫁不出去的女儿，而是确实钟情于你，就看你领情不领情了。”这样的刺激才会促进双方的理解与合作。

在商务交际中，刺激对方的途径并不限于言语，一些事实会更有说服力。但是，如果你想继续合作的话，同样的道理，应该通过一些环节和细节进行暗示，不要过分伤害对方，例如，如果在价格上争执不下，你可以拿出新设计来要求对方，或者对原来订的货物提出意见，说明双方都要面对现实，才能有好的合作前景。

唱白脸的一个变种是演双簧。双簧策略能使谈判人员从骑虎难下的状态中得到解脱，在谈判中我们常常可以听到一方谈判人员互相之间进行这样的对话：“老李，你今天上午怎么那么别扭？我本来想我们应该可以同意……”“我认为他们有点道理。如果我们同意……”在这里，同一方的谈判人员表面上好像采取了对方的立场，并向同伴建议做出让步。可是这种情况多半是在表演双簧：事先决定让一个人采取强硬态度，到了适当的时候，再由同伴出面提出折衷方案；可是那位强硬

分子却硬是作出一种姿态,表示老大的不愿意。最后,在同伴的反复劝说下,才勉强同意。当然,对方得到了这个好不容易才到手的让步后,自然会对那个好人做出相应的回报。

在商业谈判中,还可以把双簧表演倒过来做。例如,你可以在不太重要的问题上先做一些让步。然后,在关系重大问题上你的同伴出面讲话了。他会对你说:“你今天上午表演得很慷慨,但在这一点上,你不能再作让步了。我们已经让得太多了。”这时候,你把脸转向对方,为难地说:“我现在已经无能为力了,一切都只好由你们决定了。”

从我们的描述中看起来,这种双簧表演似乎是很明显的,骗不过一个有经验的谈判高手。但是在长时间紧张谈判的压力下,识破这种策略也是不容易的。特别是唱双簧的人配合默契,表演自然的情况下,当然,对方也有可能会起疑心,但他不能完全肯定那是表演。他可能会想:“他们的这些话也许是真的,我可以趁这个机会想办法分化他们。”

(3) 一点一点对手的穴道

任何一个谈判者,不仅应该清醒地意识到在谈判中自己究竟要得到什么,而且还要明确自己究竟能够给对方什么。因为谈判是彼此利益、需要的交换。自己的要求自己最清楚,而对方的要求则难以把握。因此,就一场谈判来讲,最重要的或许就是发现对手的需要,有的时候甚至是要以有意识的行动创造对手的需要。有一个讨债专业户,一次受雇去追讨一家企业所欠的货款,他从那家工厂门卫口中知道了该厂厂长另有新欢。他就到厂长家中与其妻子闲聊,掌握了该厂长偷税、行

贿等不法私情。然后,他再去找厂长,以此要挟对方,他如愿地追缴到了欠款,也拿到了事先约定的佣金。他的前任没有成功,因为他们只有自身的需要而没有可能满足对方的需要。简单地说,对手不怕他。他则以其狡诈的手段(这属于谈判谋略的范畴)发现或者说创造了对手的需要,于是形成了交换的可能和必要。这就是谈判中的“空手道”的秘密。

在谈判中要能随机应变,抓住对方的弱点给予打击,有气功中点穴手段的奇妙效果。有些弱点是事先已经被我方掌握的,而有些弱点则是在对招之中对方暴露出来的,我方要随时发现把柄。两雄争辩,是双方理与气的较量,理是气的内核,气是理的锋芒,理直就气壮,理曲则气馁;但在一定条件下,气盛也能使理壮三分。出色的谈判家常常着意寻找对手的有关弱点,狠狠一击,譬如釜底抽薪,使对方的锐气顷刻消释,束手就范。所谓有关的弱点,是指对手论点上的错误、论据上的缺失、论证上的偏颇或其本身性格、行为、感情上的各种局限。诸葛亮舌战群儒的故事,是很值得欲施把柄的谈判人员研习的。

诸葛亮初到江东,作为弱国的使者,而且独自一人,看上去势单力孤。江东的那些怕硬欺软的谋士们,倚仗着坐在家中,人多势众,一个个盛气凌人。诸葛亮决心先打掉他们的气焰,所以出手凌厉,制人要害,像张昭这样的江东首席谋士,凭他的器张气势,也不过勉强与诸葛亮周旋了三个回合。他突出的弱点是主张降曹,投降是既无能又无耻的表现。诸葛亮瞅准这一点,在历数刘各一方怎样仁义爱民、艰苦抗击曹操之后,话锋一转:“盖国家大计,社稷安危,是有主谋。非比夸辩之徒,应誉欺人;坐议交谈,无人可及,临机应变,百无一能。——诚为天下笑耳!”这样就一下子点到了张昭的痛处,使他再也不

能开口。

张昭以下的虞翻、步騭、蒯越、陆绩、严峻、程德枢之流，都是上来一个回合就翻身落马的。如薛练与陆绩出于贬低刘备，抬高了曹操的身份，这就犯了当时士大夫阶层中的舆论大忌。诸葛亮一把抓住这点，斥责他们一个是“无父无君”，一个是“小儿之见”，说得两个人“满面羞惭”，先后“语塞”。严峻与程德枢完全是迂腐儒生，一个问诸葛亮“适为儒者所笑”，诸葛亮尖锐地指出：“寻章摘句，世之腐儒也，何能兴邦立事”“小人之德……笔下虽有千言，胸中实无一策。”甚至屈身变节，更为可悲。准确有力地击中对方的弱点，使对方垂头丧气，理屈词穷。

在唇枪舌剑中，对手总有说漏嘴的时候，这正是穷追猛打的好机会。这种办法用以对付傲气十足的对对手较易奏效，因为傲者一丢丑便像斗败的公鸡一样，会垂头丧气，沮丧不已。因此傲者比谦虚的人更容易打败。毫无疑义，任何人都不可能是十全十美的，难免有自己的弱点，而傲气者一旦被别人抓住弱点进行攻击，也就瓦解了其傲气的资本。

(4)退一步，进两步

有时候谈判中的一方，不太敢用退出来要挟对方，生怕谈崩了弄得鸡飞蛋打，所以，谈判老手都会不择手段地掌握对手的真正意图，摸清了底牌，便掌握了谈判的主动权。这时再以什么方式取胜，已是技术问题了。以退要挟达到进的目的，便是常用的一种。

巴拿马运河最早不是由美国开凿。19世纪末，一家法国

公司跟哥伦比亚签订了合同，打算在哥伦比亚的巴拿马省境内开一条连通大西洋和太平洋的运河。主持运河工程的总工程师就是因开凿苏伊士运河而闻名世界的法国人雷赛布，他自以为这一工程不在话下，然而巴拿马环境与苏伊士有很大的不同，工程进度很慢，资金开始短缺，于是公司陷入了窘境。

美国早在 1880 年就想开一条连贯两大洋的运河。由于法国先下手与哥伦比亚签订了条约，美国十分懊悔。

在这种形势下，法国公司的代理人布里略访问美国，向美国政府兜售巴拿马运河公司，要价 1 亿美元。美国早已对运河公司垂涎三尺，知道法国拟出售公司更是欣喜若狂。然而，美国却故作姿态，罗斯福指使美国海峡运河委员会提出报告，证明在尼加拉瓜开运河省钱。报告指出，在尼加拉瓜开运河的全部费用不到 2 亿美元。在巴拿马运河的直接费用虽然只有 1 亿多，但另外要付出一笔收买法国公司的费用，这样，开巴拿马运河的全部支出将达 2 亿 5 千多万美元。

布里略看到这个报告后大吃一惊。如果美国不开巴拿马运河，法国不是一分钱也收不回了吗？于是他马上游说，表明法国公司愿意削价，只要 4000 万美元就行了。通过这一方法，美国就少花了 6000 万美元。

罗斯福又用同一计策来压哥伦比亚政府。他指使国会通过一个法案，规定美国如果能在适当时期内同哥伦比亚政府达成协议，将选择巴拿马开运河，否则，美国将选择尼加拉瓜。

这样一来，哥伦比亚也坐不住了，驻华盛顿大使马上找美国国务卿海约翰协商，签订了一项卖国条约，同意以 100 万美

元的代价长期租给美国一条两岸各宽 3 公里的运河区，美国每年另外付租金 10 万元。

“欲进先退”，罗斯福成功地运用了这种谋略，最后，美国只用了很少的代价，就攫取了巴拿马运河的开凿和使用权。

可是在许多情况下，对方的底牌很难摸清楚，可以用分析和推断来把把对方的脉。如果对手实在是打持久战，那么冒点风险以退出恐吓对方，也值得一试。也许他比你更不愿意谈判破裂，真是如此，你即使表示退出也仍然有回旋的余地。

1920 年，新生的苏维埃俄国还处于国际帝国主义的包围和封锁中。为了冲破封锁包围，俄共非常希望与西方国家发展经济贸易关系，当时的意大利政府出于经济原因，在国内工业界的压力下也愿意同苏俄进行经贸联系。意大利外交大臣卡洛·斯弗茨几次在报纸上发表声明，表示政府打算恢复同苏俄的贸易关系并准备在罗马接待苏俄经济代表团。俄共迅速地抓住这一机会，宣布组成以苏俄早期杰出的外交家沃罗夫斯基为首的经济代表团赴罗马。

但是，这时意大利国内的政治形势急剧变化，反共反苏的法西斯势力迅速抬头，他们在全国各地大搞暴力活动，猖狂反对共产党人。苏俄经济代表团成员也经常受到骚扰、跟踪、搜查，苏俄派来的外交信使也遭到扣押。在压力下，意大利执政的乔利蒂政府不得不拒绝承认俄国经济代表团的外交地位，但又急于同俄国签订贸易协定，缓解国内实业界呼声，并加强自己在最近的议会选举后变得十分不稳的地位，争取更多议员的支持和拥护。1921 年 5 月，乔利蒂政府向逗留在罗马的俄国经济代表团建议立即签订贸易协定。

苏俄政府认真深入地分析了意大利政府的心态，决定采

用以退为进的策略。这下，意大利政府慌了神。三天之后，外交大臣斯弗茨再次邀见沃罗夫斯基，这次他格外客气。

又过了三天，沃罗夫斯基收到了意大利政府的公函。公函中说：“我们两国在经济上的接近是令人感兴趣的……我们乐于自今日起给予你们希望得到的外交特权。”

需求常常是双向的，你有求于对方，对方也有求于你。洞悉了这一点后，就应该利用对手这种弱势，在谈判中采取以退为进的方略，要挟对手，迫使对手就范，做出妥协和让步。

从以上的两个例子可以看出，对对方意图的了解至关重要。但有一点也很清楚，无论是美国人还是苏联人都不愿谈判破裂，他们只是采取要挟的策略达到自己的目的。所以，如果在谈判中你的对手要挟你时切莫上当，或者你知道了对方怕你撤出谈判时，你也可以装着马上就停止谈判的样子，让对方接受对你有利的条件。这其实也是谈判双方信息、信心和意志力的综合较量。

5. 谈判中的投石问路技巧

一个精明的卖主,可以将买主投出的“石子”变为一个良机。凡事如此!

作为买主,他由此可以从卖主那里得到很少主动提供的资料。来分析商品的成本、价格等情况,以便做出自己的选择。投石问路是一种向对方的试探,它在谈判中常常借助提问的方式,来摸索、了解对方的意图以及某些实际情况。

当你作为买主,在讨价还价时,你可以提出下列问题:

“假如我们订货的数量加倍,或者,减半呢?”

“假如我们和你们签订一年的合同,或者更长时间的合同呢?”

“假如我们减少保证,你有何想法?”

“假如我们自己提供材料呢?”

“假如我们要求改变产品的规格呢?”

“假如我们采取分期付款的方式呢?”

“假如我们自己解决运输问题呢?”

当你想取得对方的情报,获取所需要的信息时,可以提出下列问题:

“请您告诉我,为什么半个月后才可以发货?”

“请问这批货物的出厂价是多少?”

“请问,提货地点在哪里?”

“究竟什么时候才能到货？”

当你想引起对方的注意,并引导他的谈话方向时,可以这样提出问题:

“您能否说明一下,这种类型的商品修理方法?”

“如果我们大批定货,你们公司能不能充分供应?”

“您有没有想过要增加生产,扩大一些交易额?”

“请您考虑签订一份三年的合同,好吗?”

当你希望对方做出结论时,可以这样提问:

“您想订多少货?”

“您对这种样式感到满意吗?”

“这个问题解决了,我们可以签订协议了吧?”

当你想表达己方的某种情绪或思想时,可使用这类问话:
“我们的价格如此低廉,您一定会感到吃惊吧(表达炫耀的情绪)?”

“您是否调查过本公司的财务状况和信用(表达自信和自豪的情绪)?”

“对于那个建议,您的反应如何(引起他人注意,为他人思考指引方向)?”

“请原谅,您是否知道这是达成协议的惟一途径(引起对方注意,引导对方自己做结论)?”

总之,每一个提问都是一粒探路的“石子”。称可以通过对产品质量、购买数量、付款方式、交货时间等问题来了解对方的虚实。

同时,不断地投石问路还能使对方穷于应付。如果卖方想要拒绝买方的提问一般是很不礼貌的。

面对这种连珠炮式的提问,许多卖主不但难以主动出击,

而且宁愿适当降低价格,而不愿疲于回答询问。

当然,并不是买方采取上述方法,就能获得谈判成功,或得到多少便宜。如果卖方采取高明的手段来回击这种“投石问路”,那么,买方的这种策略就难以奏效。

如果买方投出一个“石子”,卖方最好立刻要求对方以订货作为满足他提问要求的条件,这么一来,买主就不敢轻易提问了。

还可以以冗长的回答来使对方感到厌倦,以不着边际的解释来答复对方,使买主由于不胜其烦而收敛自己不断提问的欲望。

使用“反客为主”的办法不失为一个高招。当买主“投石问路”后,卖方稍作解释,就反问对方,使对方处于被动的境地。还可以针对买主想要知道更多情况的心理,进行有意识的引导,提出反建议。

“您问的问题我答复了,怎么样,请您考虑我的条件吧?”

“您想知道的情况就是这些,您要的数量大些,就可以享受优惠价格,这个条件,可以接受了吧?”来的“石子”轻松地扔还给对方。

6. 商业谈判的攻、守、避

如同恋爱一样,生意往往是“谈”成的。谈判桌上的一分进退,关系到成千上万的商业利润。商业谈判虽然与外交谈判、军事谈判有着本质的不同,但其语言交锋的过程,却又有着诸多方面的相似之处。在谈判的共性特点基础上,商业谈判反映在攻、守、退、避四方面。

(1) 攻其要害

“攻”在商业谈判中,可以细分为两个方面:一是否定对方的原则和条件,二是陈述本方的原则和条件。

在商业谈判中,任何一种原则和条件都和金钱有着这样那样的关联。在利润总额确定的情况下,一方的多就意味着另一方的少,也就是说,在诸多情况下,谈判中的“攻”实际上就是如何设法把对方可能获得的利润的一部分转为己方所有,这在利润减少的一方来说,是不会轻而易举地主动同意的。

因此“攻”首先要有理,要有对方难以反驳的理由和人情入理的分析,才有可能使对方不得不接受你的条件,进而把自己所得的利让出来一部分。

在这里,蛮不讲理和“拳头原则”是毫无市场的,而“理”才是惟一的主宰。其次,“攻”的发言要尽可能地语调柔和,它忌

讳咄咄逼人的语势，居高临下的指责和反唇相讥的嘲讽会增强对方的抗争意识。因而，在语言风格上，它注重于外松内紧，强调要学会“锦里藏针”。

沙特阿拉伯有一个名叫亚马尼的石油大亨，堪称名副其实的谈判高手。一个曾与他打过交道的美国石油商曾这样评价亚马尼：“亚马尼在谈判时总是心平气和地重复一个又一个问题，低声细语，绝不高声恐吓，最后把你搞得精疲力竭，不得不俯首称臣，他是我打过交道的最难对付的谈判对手。”

(2)守住阵地，步步为营

“守”在谈判中，就其功能而言，是“攻”的继续，它是在双方各自初露观点之后，本方继续坚持本方的原则和条件的语言形式。

在谈判中要求“守得固”，即，在原则方面要固守而决不轻易退让。在“攻”、“守”关系这一方面，谈判双方的发言颇有点军事上双方交战的味道。有时，为了在原则方面“守得固”，双方往往在谈判之处亮出的是一个高出自己实际的标准，以便在谈判中保持尽可能大的讨价还价余地的“虚数”（这就犹如交战双方的战壕，或第一道防人线）。

在谈判中，双方都往往力求使对方相信，自己亮出的“虚标准”，就是自己一方所要坚持的“实标准”，并且在谈判中，双方往往都将“攻守争夺”的纠缠消耗在“虚标准”上，以保留自己一方充分的讨价还价的余地。然后，在谈判的关键时刻，亮出自己一方的底牌，以“我方已作出了最大牺牲，这里决不可能再有让步”的态度，保住自己的根本利益不受侵害。

“退”，在谈判中，是一种讲究技巧的手法，用一句通俗的话来说，“退”就是在“讨价还价”中所表现出来的“让步”。

从其功能性而言，它可以应用于两方面：一是看到本方的利益原则定得过高，确实超过了对方的承受能力，如果不作一些让步，就可能使谈判夭折，因此，为了总体利益不受损失，在局部利益方面作一些退让；二是，双方的利益争夺犹如“下围棋”一般，呈现出“犬牙交错”的形势，自己一方经过分析，发现全面地坚持原定的利益原则已不可能，于是在某些方面（尽可能选择小的利益方面）作一些退让，以保住其他方面，或主要方面的利益不受损失，甚至进而达到在另一些方面的利益可望增加的好效果。

在商业谈判中，尽管“退”在诸多场合下是一种很有必要的防卫手段，甚至有时只有“退”，才可望获得“攻”的实现。但是，无论在何种情况下，谈判高手对于“退”总是很慎重的，总是力求“退得缓”，并且，在很多场合下，所采取的也是一种“步步为营”的方式，而不是一步退到底，一下子就亮出最后的底牌。

(3) 避实就虚

在谈判中，“避”也是一个很重要的技巧，当对方对本方的既定原则和条件进行反驳，而本方不愿意与其展开正面论争，或是对方对谈判结果觉得不满意，又生反悔之心，而本方不愿再作修改时，“避”的技巧就有了用武之地。在某种意义上说，“避”是“守”是一种变形，二者功能相同而表现形式有异：“守”的功能表现为正面交锋，以下面陈述理由的形式，反击对方的

“攻势”，并坚持本方的观点；“避”则一般不与对方作上述正面交锋，而是以多种与谈判内容并无直接联系的方法，封锁对方进攻的道路，进而实现“回避”的目的。

回避技巧可以分为暂时回避和正式回避。

暂时回避。多用于对对方的条件能否接受，本方需要进行思考和计算才能拍板之际。这时，暂时回避可为你赢得一定的时间。比如，抬腕看一下手表，告诉对方：“很抱歉，我和一个朋友约好了这个时间通个电话，请稍等。”或是：“对不起，我要去方便一下。”于是，你起身外出，佯装打电话和上厕所就给你赢得了计算的时间，计算一完成，再回到谈判桌边，谈判又可继续下去了。再比如，还可以以外行的身份请教对方：“我搞这项业务的时间并不长，也没什么经验，您能否告诉我双方将会受到哪些影响呢？”对方作分析计算之时，实际上你一直在另作计算，等他分析计算完毕，这个修改条款能否接受，如果不宜接受又如何反驳的意见已在心中形成，谈判又可继续开始了。

正式回避。即是正面声明自己对于变更本方的谈判原则和条件没有权力。比如有时可以这样说：“很抱歉，我在被指定为谈判代表时，就已被告知，我只能按既定原则和条款参加谈判，如果你们坚持要作修改，那就只有中止谈判，以便我回去向领导请示汇报，或是重新授予我权力，或是更换谈判代表。不过如果这样的话，合同的签订就要延期，这对双方的条款都有影响。另外，据我个人感觉，他们提出的条款确实能给你们增利，但什么时候实行、能否实行都成了未知数，这个利润能不能到手、到手时能不能补得上这个延期的损失，恐怕也得盘算一下吧。”

《欧也妮·葛朗台》中的葛朗台老头，不仅是个吝啬鬼，同

时也是商业谈判中运用回避技巧的高手。他年轻时做生意曾吃过一次亏，一个犹太人在谈生意时装聋作哑，引得他不耐烦，结果犹太人占了便宜，而他却学了本事。从那时起，他只要和别人谈生意就要犯口吃、耳聋的毛病，直拖得对方不耐烦，急躁失算，使他有空子可钻，伺机反攻。此外，他还惟恐临场失算，生意谈成后他还要补上一句“我没有跟太太商量过这个条件，什么都不能最后决定”来作为自己第二天反悔的王牌。

《西游记》中，行者教导八戒说“柔软天下可得，刚强寸步难行”。为什么西药片剂要包裹糖衣，为什么老板在批评员工之前，首先做一番自我批评，其情有异，其理盖同。人际交往中有以伶牙俐齿使对方仓惶不能应对而取胜者，也有以情取胜、以弱取胜者。

这里，当然无意于宣扬葛朗台之流的奸诈作风，但生意场上有君子，也有小人。和君子谈生意，当然自己也应当有君子风度。但当对方是小人，而你又不得不和他谈生意时，懂得一点斜门歪道，对于保护自己也是有好处的。

从本质上说，无论是暂时回避还是正式回避，都只是运用于谈判过程之中的手段。谈判的最终目的却不在于回避而在于进攻。并且，在谈判中无论怎么回避，最后总要有“拍板成交”之时，总有全部条件经双方商定并已拟好、只等签字之时。这时，谈判者一旦握起签字的笔，就要努力使对方相信，并认可自己的“决定”权。

7. 谈判的答复技巧

谈判中回答问题,不是一件容易的事。因为,谈判者不但要根据对方的提问来回答,并且还要把问题尽可能地讲清楚,使提问者得到答复。

而且,他对自己回答的每句话都负有责任,因为对方可能把他的回答理所当然地认为是一种承诺。这就给回答问题的人带来一定的精神负担与压力。因此,一个人谈判的水平的高低很大程度上取决于他答复问题的水平。

掌握谈判的答复技巧应注意以下的要领:

(1) 不要彻底回答所提问题

答话者要将问话者的范围缩小,或者对回答的前提加以修饰和说明。

比如,对方对某种产品的价格表示出关心,发问者直接询问这种产品的价格。如果彻底回答对方,把价钱一说了之,那么在进一步的谈判过程中,回答的一方可能就比较被动了。

倘若这样回答:

“我相信产品的价格会令你们满意的,请先让我把这种产品的几种性能作一个说明好吗?我相信你们会对这种产品感兴趣的……”

这样回答，就明显地避免了一下子把对方的注意力吸引到价格问题的焦点上来了。

(2)不要确切回答对方的提问

回答问题，要给自己留有一定的余地。在回答时，不要过早地暴露你的实力。

通常可用先说明一件类似的情况，再拉回正题。或者，利用反问把重点转移。

例如：

“是的，我猜想你会这样问，我可以给你满意的答复。不过，在我回答之前，请先允许我提一个问题。”

若是对方还不满意，可以这样回答：

“也许，你的想法很对，不过，你的理由是什么？”

“那么，你希望我怎么解释呢？”等等。

(3)减少问话追问的兴致和机会

问话者如果发现了答话者的漏洞，往往会刨根问底地追问下去。所以，回答问题时要特别注意不让对方抓住某一点继续发问。

为了这样做，借口问题无法回答也是一种回避问题的方法。例如：

“这是一个无法回答的问题。”

“这个问题只好留待今后解决。”

“现在讨论这个问题为时尚早,是不会有有什么结果的。”

(4)让自己获得充分的思考时间

回答问题前必须谨慎从事,对问题要进行认真的思考,要做到这一点就需要充分的思考时间。

一般情况下,谈判者对问题答复得好坏和思考时间成正比。正因为如此,有些提问者会不断地催问,迫使你在问题没有进行充分思考的情况下仓促作答。

这种情况下,作为答复者更要沉着,你不必顾忌谈判对手的催问,而是转告对方你必须进行认真思考,因而需要时间。

(5)有些问题不值得回答

谈判者有回答问题的义务,但是这并不是等于谈判者应回答对方所提的每一个问题。特别是对某些不值得回答的问题可以礼貌地加以拒绝。

例如在谈判中有些谈判者会提些与谈判主题无关的问题,回答这种问题显然是浪费时间。或者,对方会故意提一些容易激怒你的问题,其用意在于使你失去自制力。回答这种问题只会损害自己,因此可以一笑了之。

(6)不轻易作答

谈判者回答问题,应该具有针对性,有的放矢,因此有必

要了解问题的真实涵义。

同时，有些谈判者会提出一些模棱两可或旁敲侧击的问题，意在以此摸对方的底。对这一类问题更须清楚地了解对方的用意，否则，轻易、随意作答，会造成己方的被动。

(7)找借口拖延答复

有时可以用资料不全或需要请示等借口来拖延答复。

比如，你可以这么回答：

“对你所提的问题，我没有第一手的资料来作答复，我想，你是希望我为你做详尽并圆满的答复的，但这需要时间，你说对吗？”

当然，拖延时间只是缓兵之计，这并不意味着可以拒绝回答对方提出的问题。因此，谈判者要进一步思考如何来回答问题。

(8)有时可以将错就错

当谈判对手对你的答复作了错误的理解，而这种理解又有利于你时，你不必去更正对方的理解，而应该将错就错，因势利导。

谈判中，由于双方在表述与理解上的不一致，错误理解对方讲话意思的事情是经常发生的。

一般情况下，这会增加谈判双方信息交流与沟通上的困难，因而有必要予以更正、解释。但是，在特定情况下，这种错

误理解能够为谈判者中的某一方带来好处，因此可以采取将错就错的策略。

比如，当买方询问某商品的供应条件时，卖方答复买方可以享受优惠价格。而买方把卖方的答复理解为，如果他想享受优惠价格就必须成批购买。而实际上卖方只是希望买方多购买一些，并非买方享受优惠价格的先决条件。

如果买方作了这样的理解后，仍表示出购买的意向，卖方当然不必再把自己的原意解释一番。

总之，谈判中的应答技巧不在于回答对方的“对”或“错”，而在于应该说什么、不应该说什么和如何说，这样才能产生最佳效应。

第十二章

**推销时的即兴口才、
随身口才、灵感口才**

1. 让顾客心悦诚服的推销口才

如果顾客想购买你的商品,你可以将此商品的优点、作用以及价格等向其娓娓道来。假若顾客看后,不想购买你的商品,而你所卖的商品确实物美价廉时,你是否有回天之力——将其召回,使顾客变“不买”为“想买”呢?以下四种方法可以借鉴。

(1)设置疑问法

顾客看完你的商品后并不想购买。这个时候,你直接向其讲述该商品同其他商店所售商品相比,质量如何如何好,价格如何如何低,顾客是听不进去的。假若有一种法子,能够使顾客抱着一种好奇心停下来,听听你的讲解,则能够使你所售商品卖出。这种法子就是设置疑问法。

一次贸易洽谈会上,卖方对一个正在观看公司产品说明的买方说:“你想买什么?”买方说:“这儿没什么可以买的。”卖方说:“是呀,别人也说过这话。”当买方正为此得意时,卖方微笑着又说:“可是,他们后来都改变了看法。”“噢,为什么?”买方向。于是,卖方开始了正式推销,该公司的产品得以卖出。该事例中,卖方在买方不想买的时候,没有直接向其叙说该产品的情况,而是设置了一个疑问——“别人也说过没有什么可买

的,但后来都改变了看法。”——从而引发了买方的好奇心。于是,卖方有了一个好机会向其推销该产品。

(2) 对症下药法

顾客在不想买你所售商品时,有时候会说出不想买的原因。这时候你可以针对此原因对症下药。这副“药”一定要一针见血,即通过一句话就说得顾客心里高兴。具体讲,当顾客有自卑心理时,你可以采用赞美法;当顾客闷闷不乐时,你可以采幽默法;当顾客不明事理时,你要将道理说到点子上。

有位农村大娘去商店买布料,售货员小陈迎上去打招呼:“大娘,您买布吗?您看这布多结实,颜色又好。”不料,那位大娘听了并不高兴,反而嘀咕起来:“要这么结实的布有啥用,穿不坏就该进火葬场了。”对大娘这番话,小陈不能随声附和,但不吭声又等于默认了。略一思索,小陈便笑咪咪地说:“大娘,看您说到哪儿去了。您身子骨这么结实,再穿几百件也没问题。”一句话说得大娘心头发热,不但高高兴兴买了布,还直夸小陈心眼好。

这位农村大娘开始不想买的原因是自身存有自卑心理——担心自己的身体状况。售货员小陈用“身子骨这么结实”这句赞美之语,去掉了大娘的自卑心;用“再穿几百件”这句幽默之语,引得大娘心里高兴,并且话说到点子上,简单的只言片语便使得这位大娘心情愉快地购买了布料。

(3)背道而驰法

顾客不想购买你的商品，有时候是因为你所售的商品有点瑕疵。对于这种情况，与其遮遮掩掩，还不如大胆指出。销售商品时，你说出对你自己不利的话语，顾客会在意外之余，油然而产生一种信任。因此，顾客会变“不买”（因为商品有瑕疵）为“想买”（因为你坦诚）。

王小姐去服装市场购买衣服，她找到了一件款式、颜色都比较称心的套裙，可惜这件套裙上有一处小毛病。文静的王小姐发现后，并没有告诉售货员，而是想到别处看一看。这时候，售货员说话了：“欢迎您来到我们店，可惜这种式样的衣服就一件啦，并且这一件还有点小毛病，我如果长得像您这样标致，我也不买。”王小姐听后心想：这位售货员大姐可真够坦诚，从她这里购买衣服肯定不会上当受骗。她转身又看了看那套裙，觉得虽然有点小毛病，但是并不显眼，算不上什么问题。于是，王小姐心情顺畅地购买了这套衣服。

销售衣服时只向顾客讲解衣服的优点，避免提到衣服的缺点，这本是常理中的事。但该售货员并没有讲一句该套裙如何如何好，也没有去劝王小姐买，而是反其道行之，直率地道出了该套裙的瑕疵。这种违背人们价值推理的做法，使得王小姐打消了不买的疑虑，欣然地购买了服装。

(4) 热情有加法

顾客在你商店挑选了半天,没有购买一件商品。这时候,你可能会生气。假若你不将不满意的心情表现出来,并且对此时不想购买的顾客更加热情,说不定,为你感动的顾客会回转身来,心甘情愿地买走你所售的商品。

一次,一个旅游团不经意地走进了一家糖果店。他们在参观一番后,并没有购买糖果的打算。临走的时候,服务员将一盘精美的糖果捧到了他们面前,并且柔声慢语:“这是我们店刚进的新品种,清香可口,甜而不腻,请您随便品尝,千万不要客气。”如此盛情难却,恭敬不如从命。旅游团成员觉得既然免费尝到了甜头,不买点什么,确实有点过意不去,于是每人买了一大包,在服务员“欢迎再来”的送别声中离去。

此事例中,糖果店没有对旅游团的“开始不买”持责怨态度,相反,却是更加热情。这种居家待客式的真诚招待,使顾客不知不觉进入了糖果店营造的一种双方好似亲友的氛围之中。“人敬我一尺,我敬人一丈”,既然领了店家的“情”,又岂能空手而归呢?

(5) 耐心忍性法

一位顾客到商店买衣服,多挑了一会儿,营业员就不耐烦了:“您要买就买,不要挑个没完,谢谢您的合作。”此话又是“您”呀又是“谢”的,似乎够礼貌了,可让人很不中听,因为“不

要挑个没完”的说法依然是话里带刺,有一种责怪的意味。如果改成积极的意思:“请问,您想买件什么样的?我来帮您选一件合适的,好吗?”岂不叫人听了顺耳又舒心吗?

(6)转换语气法

银行储蓄所的营业员见一位来存钱的储户掏出来一大把硬币,便有点不满意地说:“市场上硬币这么缺,你怎么攒了这么多?这数起来多麻烦……”营业员的意见不能说不,但这么说话很容易挫伤储户的积极性,应当改为从正面说话:“同志,市场上硬币很缺,请您以后积攒两块钱就来存上,好吗?我们不怕麻烦……”这样说,对方自然很愿意听从。

说话的语气往往可以决定一件事情的成败,谁都乐意接受春风化雨般的柔声细语,所以在处理与外界的关系时,切记不要对人家用命令的口吻,否则适得其反。

(7)权威说服法

在说服别人的时候,多用权威来说话,这就是为什么有些推销人员在卖人寿保险的时候,喜欢提到权威人士。他们说:“过去有五位总统都买了我们公司的人寿保险。”“你们工厂的经理也买我们的人寿保险。”大家会说:“噢,我们公司的经理那么精明能干,他们都买你们的人寿保险,看来你们的人寿保险是不错,买吧。”推销员没有做太多的工作,人们就买了。这就是利用了权威的心理。很多时候国内请一些国外的人来做

报告,其实国内有些方面的技术水平并不一定比国外的差,但是外来的和尚会念经,大家的权威心理在作祟,也是希望听一听外面的人的意见,这也是一种权威心理。有的时候没有这种权威人士给你做宣传,又会怎么样呢?那就多用数字,用统计资料。因为一般人认为数字是不会骗人的,所以你说:这家工厂利用了我们这个机器产量增加百分之二十,那个工厂利用了我们的计算机效率提高了百分之五十。然后你把这些数字很系统地给你新的客户看,新客户很容易就接受了。有的时候,统计数字还太小,产品刚刚出现,还没有很多客户的时候怎么办呢?他们还有一种方法,就是用前面的顾客买了他们的产品觉得满意写来的信函,这种作法对新顾客、对一些小的公司也能起到一定的影响作用,这就是权威的心理。

(8) 抬轿子法

生意人有时要面对许多有做主权的客户,当别人称赞她(他)“做事很棒”时,她(他)往往会做出一些让人痛快的决定,借以显示她自己是个有“权力”的人。尤其当你面对的是一位主管阶层,而恰好身边又有许多部属在场时,更是如此。

下面这个故事是一位业务的亲身经验:

当我还是个业务新手时,常学着称赞别人,不过有时也会因为言语不当而招致反效果。因为不懂谄言之美,所以,多数的时候称赞都不管用。但有一次,瞎猫撞上死耗子,被我无心的一句“美言”,“她”高兴之余,一毛不杀地买下我做中介的一栋房子。

“她”是某大企业的高级主管。有一天,上班途中,恰好看

到我受理的一栋房子，乍看之下颇中意，就顺道上来参观一下。看她的神情，似乎对房子还合意，但询过价后，只留下一张名片就走了。

看过名片，我吓了一跳，这可是家颇具知名度的大公司。这位“小姐”看起来年纪不大，但名片上的头衔可是“副总经理”。直觉告诉我，她不但有足够的消费力而且应该就是这栋房子的主人。

第二天，我就直接打电话过去“行销”，她没有特别表示意愿，只是简单地说了一句：

“价钱太贵了，如果能少算一点再谈。”这个“话中之话”是说：房子满意，价钱不满意。但当时的我还不大“懂事”，只是要求去公司拜访她，当面谈价。

一进入她的办公室，我眼前忽然一亮，哇，多气派、多豪华啊！一张大办公桌，简直和双人床一样大，左边一套精致的沙发，右边还有一张大型的会议桌，有七八位男职员正在“小组讨论”，看来她正在开会。我也没想太多，直觉地以惊叹句说出第一句话：

“哇！您手下有这么多人啊！”

“是呀！这些都是我的公司下属。”

“哇！这七八个人都是主管，那下面还有更多人吧！”

真不得了，男性主管我见得多了，女性主管有这么大排场的，这是第一次看到呢！呆头呆脑的我，还真很羡慕地又脱口而出：

“哇！那您的权力一定很大吧！可以决定人员录取、人事升迁及薪资调整吧……”

“这只是一小部分而已！”

“这还只是一小部分啊！这么多男主管还得听您这位女副总经理的，您一定很能干，做事一定很痛快、干脆，有女中丈夫的架式。”听了这番话，我发现她忽然变得两眼炯炯有神，不知道她是高兴还是生气，我赶快把话题转到房子上：“这房子真的很不错，您要不要带您先生来看过后再决定？”

没想到，她对我的“建议”很不以为然似的，提高了嗓门，很大声地说：“不用等我先生来看了，我决定就行了。”我觉得她好像是讲给旁边的男部属们听的，就故意说：“这个价钱绝对很便宜，若您能做决定，不必问过您先生，我可以立刻帮您去找屋主谈谈价格，否则的话，等到家人看过再说好了。”我这一说奏了效，她拿出支票，当场开了50万元给我当订金。这时，全办公室的男主管都静寂无声，十几双眼睛都一起盯着她看。她很“严肃”地对我说：

“好！我买了，就这个价钱，不必再带什么‘人’去看了，我们明天就签约。”

就这样，我还搞不清楚怎么回事生意已经成交了，和屋主开的价一毛不少——130万。

第二天，她是带着先生来的，整个签约过程中，她不断地否决先生的意见，目的只有一个——“我讲的就算数”。

由此看来，时代愈进步，这种“自我成功感很强的人”就愈多。聪明的人何不找个适当的“切入点”，利用“爱坐轿”的这种人之特性，恩（称赞）威（激将）并施，一定能事半功倍地收效于无形之中，并得到意想不到的效果。

2. 如何在生意中运用语言艺术

语言艺术在日常活动中起着至关重要的作用，它的妙处具体表现以下几个方面：

(1) 准确传递信息，激发购买欲望

一般说来，潜在顾客采取购买行动的基本前提是充分了解商品所带来的基本利益。没有对商品功能特点的了解，潜在顾客不会采取购买行动。推销人员运用有效的语言艺术，不仅可以把有关商品的信息传递给潜在顾客，唤起其消费需求，而且可以使信息传递过程更加生动新颖、更有针对性，从而增强信息刺激的力度，加速购买意图转化为购买行动的过程。潜在顾客不是因为推销员的花言巧语才购买商品，但推销员有效的语言艺术推动着顾客满足需求的过程。

在推销活动中，语言艺术的优劣确实能带来推销效果的巨大差异。下面的案例可以说明这一问题。

美国新泽西州一对老夫妇准备卖掉他们的住房。他们委托一位房地产经纪商承销。这家房地产经纪商请老夫妇出钱在报纸上刊登了一个广告。广告的内容很简短：“出售住宅一套，有六个房间，壁炉、车库、浴室一应俱全，交通十分方便。”

广告刊出一个月之后无人问津。老夫妇又登了一次广告，

这次他们亲自拟写广告词：“住在这所房子里，我们感到非常幸福。只是由于两个卧室不够用，我们才决定搬家。如果您喜欢在春天呼吸湿润新鲜的空气，如果您喜欢夏天庭院里绿树成阴，如果您喜欢在秋天一边欣赏音乐一边透过宽敞的落地窗极目远望，如果您喜欢在冬天的傍晚全家人守着温暖的壁炉喝咖啡时的气氛，那么请您购买我们这所房子。我们也只想把房子卖给这样的人。”广告登出不到一个星期，他们就搬家了。上例告诉我们，优秀的推销语言才能起到刺激购买欲望的作用。

(2) 探知顾客心理，排除推销障碍

消除各种阻碍顾客购买行动的因素是推销过程的基本任务之一。完成这个任务的主要困难在于形成障碍的原因是十分复杂的，不同心理类型的顾客会由于不同的原因拒绝采取购买行动。推销员必须了解同一现象背后的不同动机，才能对症下药、排除推销障碍，而了解顾客心理的基本手段就是语言艺术的运用。通过各种有效的语言艺术，推销员可以探知顾客的心理类型，洞悉顾客的心理活动，了解推销障碍的形成原因，从而为使用正确的推销技巧、促使顾客达成购买行动奠定基础。下面的案例可以说明语言艺术对了解顾客心理、消除推销障碍的重要作用。

例如，一位年轻的女士来到服装柜台前，仔细观看着挂在衣架上的几款“亚历山德拉”牌羊毛衫。稍顷，她从衣架上取下一款红黄相间几何图案的羊毛衫，端详了一会对我说：“请问这件多少钱？”“80元。”我回答。“好，我要了！”那位女士

把毛衣放在服务台上,边掏钱包边对我说。

为她包衣服的时候我恭维了她一句:“小姐真有眼力,很多人都喜欢这种款式的。”那位年轻的女士听了我的话,沉吟片刻,然后微笑着对我说:“抱歉,我不要啦!”

没想到,我一句恭维话反倒使顾客中止了购买!我真心客气地问:“怎么,这样子您不喜欢吗?”“有点。”她也很客气地回答,然后准备离开。我立刻意识到,我刚才那句恭维可能是个错误,必须赶紧补救。我趁她还未走开,赶紧问:“小姐,您能告诉我你喜欢哪种款式的?我们这几款羊毛衫是专门为像您这样气质高雅的年轻女士设计的,如果您不喜欢请留下宝贵的意见,以便我们改进。”

听了我的话,她解释道:“其实,这几款都不错,我只是不太喜欢跟别人穿一样的衣服。”噢!原来这是位不追求时尚,喜欢标新立异,与众不同的顾客。“小姐,请您原谅。我刚才说很多人都看中这种款式,但由于质量好,价格高一点,所以买的人并不多,您是这两天里第一位买这种款式的顾客。而且,这种款式我们总共才做了10件……”经过我的一番争取,那位女士终于买走了那件羊毛衫。

在这个看似平常的案例中包含着一个比较复杂的问题:如何发现顾客拒绝购买的深层理由。顾客之所以中止购买,是因为喜欢标新立异、不愿从众随俗。推销员“我”以征求意见的方式了解顾客中止购买的原因,显得十分自然,也体现了对顾客的尊重,使顾客很难拒绝回答。此外,当顾客中止购买时,这位推销员能很快意识到错误出在那句恭维之中,这也反映了这位推销员具有良好的素质。

(3) 创造融洽气氛,建立良好关系

创造真诚合作的气氛,是一次推销谈判取得成功的基本前提;建立良好的人际关系,则是保持长期业务联系的重要条件,语言艺术水平的高低很大程度上决定着合作气氛和人际关系的好坏。

在推销过程中,有经验的推销员能使用恰当的语言艺术创造一种轻松愉快的阶段。当双方产生意见分歧时,恰当的语言艺术又是转移或搁置矛盾、化解或缩小分歧的主要手段。同时,在阐述意见和要求时,合理的语言表达方式既可以清楚地说明自己的观点,又不致引起对方的不良反应。

例:老马是自动办公设备推销员,他对自己所推销的产品充满信心,因为这些产品确实称得上质量完好、价格合理。在推销中,他常常使用这样的语言:“嘿,我说,你们的办公设备已经过时了,如果使用我们的设备,一天可以节省几个小时工作。”“老兄,你干嘛尽听三流公司的推销员,他们全都是骗子,我们的产品才是真正一流货色。”尽管他的话符合实际情况,但却使很多顾客感到不快。一些顾客反驳说:“我不信你那一套!”老马认为这样一来等于给了他机会进一步介绍产品。于是,他就开始向顾客介绍产品的性能、特点、价格等等。但他很快就不得不停下来,因为顾客已经走开了。

顾客走开的原因在于推销员的说话方式。他完全可以这样说:“假如我有办法使您的办公效率提高 $1/3$,或者说可以使您原来一周的工作用五天就可以完成,那么您有兴趣吗?您想听听有关这方面的详细情况吗?”以征求意见的口气与顾客

谈话能够避免争论。

(4) 实施推销策略,达到推销目的

实施推销策略同样需要运用语言艺术这个工具。实施策略的手段是多种多样的,但几乎所有策略的实施都离不开语言艺术的运用。因为推销策略基本上都是说服顾客的策略,最后都要落实到“说”上。

比如软硬兼施的策略,要求推销员在洽谈过程中既要有所让步,又要有所坚持,让步与坚持虽然都是指成交内容和成交条件,但是在语气、表情、动作方面也要有所配合。做出某些让步时,或诚心诚意,或无可奈何,或等待回应,但都应心平气和、不卑不亢;坚持某些条件时,或语气坚定,或一再重申,或最后通牒,但同样不能表现得蛮横无理,凶狠强霸。

3. 巧妙地引用第三者对商品的评价

巧妙地引用第三者的话，向你的顾客说出他人对你的商品的评价，有时会收到意想不到的战果。

为了刺激顾客采取购买行动，有时候你说一百句也顶不上你引用一次第三者对你的商品的评价。

谈到你要出卖的一块土地，你可以对你的顾客说：“前不久，一个顾客也来此地看过，他觉得非常满意，表示想在此地盖栋别墅。可惜后来，他因资金周转不灵而无法购买，我也为他感到遗憾。”

这种方法促销效果非常好，其妙处有以下几点：

第一，技巧的妙处在于，一般的顾客对于推销员的印象总是不那么好，对于推销这种售卖方式也多持怀疑态度。但是如果你非常成功地引用了第三者的评价来游说顾客，那么顾客一定会有一种安全感，他本人也会消除对你的戒心，相信你给他做的商品介绍，因此他便认为购买你的商品要放心得多了。

假如你为一家公司推销一种新式化妆品，而这家公司已经在电视上做过广告，那么你的推销一定应从广告（电视台也是一种第三者）开始。当你敲开一家大门，你应该对出来开门的女主人说：“这就是电视里天天出现的那种最新样式的化妆品，大概一看就会认出来的。”然后你立刻将样品递过去，她便不会有意识地来怀疑你了。如果你认为她并不是一个喜欢标

新立异的人，你就可以接着告诉她：“我刚才已经推销了几十瓶，大家都是看了电视里的广告介绍，而且它也的确不错。”这样，她购买的希望就更大了。因为你一直都在“请”电视和其他的购买者来为你说话，她“自然”不会产生什么怀疑，相反会感到安全而乐于购买你的商品。

如果你知道某个“大人物”曾盛赞或使用了你正在推销的商品，那么你的推销会变得比原先容易得多。因为电影明星、体育明星、总统等等“大人物”一定会比你容易受到信赖，说服力也就当然比你强得多。

但这样的好事，未必就落在你所推销的商品上，那也不要紧。你如果能打听到你的顾客的周围，有一个值得人们信赖的人，曾经说过你的商品的好话，你就应该不失时机地加以应用，甚至你可以先向他推销你的商品，只要你很聪明，无论成与不成，你都能从他的口中获得对你的商品的赞美之辞，这会成为你在他的影响力所及的范围内进行推销的通行证。

当然，假如你引用一个顾客并不了解也不认识的人的话，也不一定就没有效果。只要这话在理，而顾客在平时又并未在意，那么他仍然觉得言之有理而加以考虑，如果你去推销圆珠笔，你可以对顾客说：“我的一个朋友每学期开头总要买上七八支圆珠笔，在他经常工作的地方，每处放上一两支，他说这样益处很大，就不会出现有急用时却得满处找的情况了。随手拿来就用当然再方便不过，而且七八支笔使用平均，整个一学期都不用去换新的了，所以比一次买一支笔要划算得多。”

你的顾客听了这段话，一定会觉得很有道理，他便很可能从此改变了他的购买方式，一下子从你这里买去许多支圆珠笔，从而使你的推销额成倍地增加。

4. 诱导顾客,刺激其购买欲

一位美国推销员贺伊拉说:“如果你想勾起对方吃牛排的欲望,将牛排放在他面前,固然有效。但最令人无法抗拒的是,煎牛排的‘吱吱’声,他会想到牛排正躺在黑色的铁板上,‘吱吱’作响,浑身冒油,香味四溢,不由地咽下口水。”“吱吱”的响声使人们产生了联想,刺激了人的欲望。

为了使顾客产生购买的欲望,光让顾客看商品或进行演示还是不够的,我们必须同时加以适当的劝诱,使顾客心理呈现一幅美景。

有一位推销室内空调机的能手,他从不滔滔不绝地向顾客介绍空调机的优点如何如何,因为他明白,人并非完全因为东西好才想得到它,而是由于先有想要的需求,才会感到东西好。如果不想要的话,东西再好,他也不会买。因此他在说明他的产品时并不是说:“这般闷热的天气,如果没有冷气,实在令人难受”之类的刻板的教条。而是把有希望要买的顾客,当成刚从炎热的阳光下挥汗如雨地劳动后回到一间没有空调的屋子里:当您一打开房门,迎接您的是一间更加闷热的“蒸笼”。您刚刚抹掉脸上的汗水,可是马上额头又渗出了新的汗球。您打开窗子,但一点风也没有。您打开风扇,却是热风扑面,使您心情更加烦闷。可是,您想过没有,假如您一进家门,迎面吹来的是阵阵凉风,那是一种多么惬意的享受啊!

凡是成功的推销员都明白,在进行关于商品说明的时候,不能仅以商品的各種物理性能为限,因为这样做,还难以使顾客动心。要使顾客产生购买的念头,还必须在此基础上勾画出一幅梦幻般的图景,使商品增加吸引人的魅力。

从事说服推销的朋友常常会遇到这种情况,就是尽管我们说得“天花乱坠”,演示得淋漓尽致,引起了顾客的注意及兴趣,但冷不防总被对方的几句话给“鸣金收兵”。这些出自客户之口,而使我们进退维谷的话语有:“让我们考虑考虑”,“让我们研究研究”,“你们公司不是有电话吗?等我们决定了,就马上打电话给你”……诸如此类,莫不是推托拒绝之借口,即所谓遁词。我们如稍不注意或意志薄弱,则将前功尽弃,因此,使顾客“下定决心,付诸行动”也就成了推销过程中的极重要的一步。

顾客的心理令人难以捉摸。不论什么人,在心理上面临一个决定时,都会发生犹豫不决,更何况当决定掏出自己的宝贵的腰包的时候!

谁能帮助顾客下定决心付诸行动呢?我们。须知,促成交易不但是我们的任务,也是我们对顾客的一种社会责任。大量的事实证明,每逢这种关头,能否成交,在相当大的程度上取决于我们推销员如何进行诱导。因此,我们必须抓住这关键的一刹那。

但是,怎样把握这个时机呢?一般来说,这关键的一刹那都有一个客观的指标:购买意向信号。它通过顾客的言谈举止表现出来。如果我们一旦发现了这个信号就马上开始诱导,肯定能成功。

经验表明,当顾客发出下面几种问话的时候,就是放出了

购买意向信号,就是我们是否能达到交易的关键时刻。

①当顾客问起使用方法和售后服务的时候。

②当顾客问道“报纸上的广告,就是这种东西吗”的时候。

③当顾客把销售员已经说过的重点再问一次的时候。

④当顾客问到送货的时间、手续的时候。

⑤当顾客问到支付方式的时候。

以上这些问话,都是顾客有意无意表示出来的成交信号,我们不可放过这个机会。

例如有一个生产自动门的厂家的推销员王先生与一间具有相当规模的商店经理刘某谈推销自动门的事。王已向刘作了全面的介绍。

王:“这个怎么样,如果贵店改用自动门,我想一定会比较方便。”

刘:“嗯!是这样的,我想再听您说一遍,以前您跟我说……”

王:“好的。第一,装上了这种自动门后,顾客进店来购物或溜达时,进出非常方便,尤其是当他们买完东西要出去时,也不必一手抱着东西,一手来开门,省去不少的体力;第二,在心理上对自己开门才能进来的商店,顾客或多或少有一种排斥性;第三……”

刘:“哦!我知道了,可是我们这种小店,也需要装个自动门吗?”

王:“您真会开玩笑。贵宅地点好、产品好,闻名遐迩。就我们方才谈话的这工夫,不就有好多顾客进来买东西吗?”

刘:“可是,别处也有卖的啊!”

王：“是的。不过我们的公司，也算是六大厂家之一。”

刘：“嗯……消费者对你们评价如何？”

王：“到目前为止，顾客反映都相当满意。”

刘：“但是，你们的产品到底比别人的好在什么地方？”

以上最后的那几段话，都是成交的信号。值得注意的是，购买意向的信号一旦出现，我们就要抓住这关键的一刹那，利用锐利的眼光、灵敏的头脑、恰到好处的语言，顺利促成交易。

5. “花言巧语”促营销

在某公司举办的化妆品展销会上，几位年轻的营销人员用十分专业的术语详细地向消费者介绍了公司产品的原料、配方、性能、使用方法，给人以业务精通的印象。他们在回答消费者提出的各种问题时表现出的反应快、对答如流，既彬彬有礼又幽默风趣的谈吐，更给人留下难忘的印象。

消费者问：“你们的产品真的像广告上说的那样好吗？”一位营销人员立即答道：“您试过之后的感觉会比广告上说得好。”

消费者又问：“如果买回去，用过以后感觉不那么好怎么办呢？”

另一位营销人员笑着说：“不，我们相信您的感觉。”

这次展销会获得很大成功，不仅产品销量超过往次，更重要的是产品品牌的知名度大大提高。在公司召开的总结会上，公司经理特别强调，是营销人员训练有素的语言促成了这次展销活动。他要求公司全体人员应该像营销人员那样，在“说话”上下一番工夫。

语言是一种交际工具。人们正是通过语言进行感情和思想交流，才保持了和谐的关系。对于营销人员来说，语言是与客户沟通的媒介，一切营销活动首先是通过语言建立起最初的联系，从而使营销活动不断发展，最终达到营销目的。所以，

语言交流是营销活动的开端,这个头开得好不好,直接关系到营销的成败。一般说来,话说得恰到好处,就会把与客户的距离拉近,生意就可能做成。一位营销人员到一家商场推销产品,接待他的是商场副经理,对方一开口,这位营销人员马上说:“听口音您是北京人。”商场副经理点点头,问道:“您也是北京人?”这位营销人员笑着回答:“不,但我对北京很有感情,一听到北京口音就感到非常亲切。”商场副经理很客气地接待了这位营销人员,生意谈得也很顺利。如果话说得不得体,甚至让人不好接受,刚一接触印象就不好,自然也谈不到洽谈生意了。作为一名营销人员,由于职业的关系,说话要注意掌握好分寸,说什么话,什么时间说,怎么说,不同于日常生活的语言交流,要有点职业特点。

语言交际是一种建立在心理接触基础上的人际交往。所以,心理因素对语言交际的影响最大、最直接,也最关键。营销人员在与客户交谈时,一定要注意使自己的语言贴近对方的心理,尽可能地消除由于心理障碍造成的隔阂。这是因为,人们对任何事物的接受,首先表现在心理上接受,因此把话说到人的心里,事情才好办。一位消费者怒气冲冲地拿着一双有质量问题的皮鞋来到商场。正值鞋厂营销人员到商场了解鞋的销售情况,他听完这位消费者的申诉后,马上说了一句:“这样的鞋我买了也会气成你这样。”这句话使那位消费者火气消了一半,由先前坚持退货到后来答应换一双。

交际语言的艺术性还表现在幽默、风趣上。英国思想家培根说:“善谈者必善幽默。”语言幽默的魅力就在于话虽然不明白直说,却让人通过曲折含蓄的表达方式心领神会。二战结束后,英国首相丘吉尔到美国访问,当记者问他对美国的印象

时,丘吉尔说了句“报纸太厚,厕纸太薄”,引得记者们哄堂大笑。但笑过之后,人们才发现丘吉尔语言的尖刻。在营销活动中,有时候把话说得委婉一些,诙谐一些,可能比直截了当地说效果更好。一位营销人员在市场上推消灭蚊剂,他滔滔不绝的演讲吸引了一大堆顾客。突然有人向他提出一个问题:“你敢保证这种灭蚊剂能把所有的蚊子都杀死吗?”这位营销人员机智地回答:“不敢,在你没打药的地方,蚊子照样活得很好。”这句玩笑话使人们愉快地接受了他的推销宣传,几大箱子灭蚊剂很快就销售一空。

幽默语言在营销活动中的运用,不仅可以造成轻松活泼的气氛,还为营销工作创造了一个良好的环境。幽默话语本身就是一种极具艺术性的广告语,用得好,会给人们留下深刻印象,由一句笑话联想到某种品牌,是很好的促销方式。

营销人员在运用语言上还应注意简洁,以简单明了的语言把尽可能多的信息传递给客户。无论谈生意还是推销产品都要突出要点,让对方能够听懂记住。如果说话颠三倒四,反反复复,罗里罗嗦,言之无物,不仅让人抓不住重点,还会占用更多的时间,引起对方反感。简洁的语言不仅是交际的需要,也从客观上反映出营销人员业务熟练、作风扎实、诚实可信。

当然,营销人员的语言交际要注意的地方还很多,比如说话要文明,不用粗言秽语,要客观真实等等。归结到一点,营销语言一定要有艺术性,必要时不妨“花言巧语”一番,只是要掌握好分寸。

第十三章

**追讨债务的即兴口才、
随身口才、灵感口才**

1. 放兔诱鹰让对方还款

生意场上有句行话,叫做“不见兔子不撒鹰”。意思是说,耳听为虚,眼见为实,一手交钱,一手交货,看货给钱。讨债人为了达到目的,不妨放出“兔子”,诱使对方“撒鹰”,然后又把兔子收回笼子里去了。

老黄被调到了讨债组,成了专职的讨债员。第一次讨债,老黄不知从哪里下手,经过其他讨债员的指点,老黄去了欠款单位。

接待他的是对方的业务部门裴主任。

裴主任说了,要钱没有,要命有一条。老黄应对说:“命先留着,钱可以后给。”

说了半天,裴主任就是不入正题。老黄一提到钱的事,裴主任总是用别的话给挡了回去。老黄明白了,裴主任不仅是个业务篓子,还是个报油子、茶痞子,水平绝不在自己之下。这号人物从来不解决对自己不利的实际问题,可是一旦遇到好处,宁可把脑袋削个尖也要往前钻。

老黄开始施展欲擒放纵之计,神秘兮兮地凑近裴主任说:“我们单位这回削价处理库存产品可是个好机会啦!”

“是吗?降价幅度怎么样?”裴主任听老黄这样一说,来了精神。

“所有产品全部降价 15%~25%。”老黄说。

第十三章 追讨债务的即兴口才、随身口才、灵感口才

“咱们可以签订合同,我们单位继续销你单位的产品。”裴主任张嘴三分利。

“不行呀,因为是降价销售,所以必须现款提货。更何况你们还欠着款。”老黄说。

“那就算了,我们现在还真没资金。”裴主任不愧是条老狐狸,根本不上当。

老黄毫无表情,他知道,只要是老狐狸,决不会放过轻易到手的美食,老黄想,看来还得再加一下温。

第二天,老黄告诉裴主任说,单位来电话催他回去,那边的销售员有些忙不开了。

裴主任没吱声,等到老黄走出了门,他忙起身追了上去,说:“你跟单位联系一下,过去的欠款我先还 1/3,然后现款购买一批降价产品,如何?”裴主任把手搭在了老黄的肩上。

“只要你能把欠款多少给我点,让我有个面子,这事我做主。”老黄说。

老黄回到单位,向领导汇报了自己的打算,不出几日,裴主任真的随后赶来。

裴主任将汇票拿出来让老黄看了几眼便又收了起来。老黄明白,裴主任要一手交货,一手给钱。

于是,老黄忙着帮裴主任办手续,之后,又亲临储运部门调车提货。裴主任在跟前查点着数量,一切准备就绪,货也装车完毕只待出发。这时裴主任把汇票交到了老黄的手里。

“卸车!”老黄高喊一声。裴主任猛地一惊,出了一身冷汗,可是,汇票已经在人家手上。

“裴主任,对不起了!”老黄把钱交到财务科,先扣还欠款余下的那一部分,再按钱重新发货。

2. 跟债主“套近乎”的讨债技巧

利用人情讨债,准确地说,是讨债人利用人际交往中的心理交流,通过与债务人建立某种信任、友谊和支持,造成一种融洽的气氛,从而达到目的的讨债方式。这不仅是可以的,而且是值得研究和提倡的方式。

现代心理学认为,人类存在着一些容易被人们忽视的弱点,阻碍着人们的共同合作、和睦相处。债务关系的当事人,不论是公司还是经济组织都不可避免地结成特定的人际关系,使债中渗人人情的因素。

积极的因素可使比登天还难的债务履行变得易如反掌,消极的因素则可以把易如反掌的债务履行变得难如登天。

道理也许人们都明白,但行动起来人们又常常把人情因素置于脑后了。也许留意一下,就能发现在我们身边常有一些有趣的事情:某人性情怪癖,邻居、同事、甚至亲友都感到与之很难相处,但他却对某个人或某几人“服服贴贴”。某单位债台高筑,“账多不愁”,令债主们望而生畏,不讨气不顺,上门讨吧又不仅讨不回债,搞不好还“讨”一鼻灰,但该单位也不是铁板一块,有的债主上门就可能如愿以偿。个中缘由究竟是什么?是有利害关系还是有“秘密武器”?也许是也许不是。也许就这么简单,利用了人情。

C市有一家街道生产组的基础上发展起来的机床电器

第十三章 追讨债务的即兴口才、随身口才、灵感口才

厂,生产销售形势一直很好。但是货款被人拖欠、占压的情况比较严重,致使资金周转困难,新产品的开发、销售产品生产的扩大都受到很大的限制。

当年,机床厂孙某来到Q市讨债。该市某工业公司购买了机床电器厂价值11.40万元的电器,加上运费共11.62万元,只支付了2万元货款。在长达一年的时间里,机床电器厂多次派人催讨,或函电催收都无任何效果。孙某知道这是一块不好啃的骨头,他决定不按常规方法讨债,走“曲线救国的道路”。

欠债的某工业公司的前身是一家街道小厂,1988年在工资发不出来,濒临绝境的情况下,机修工米某走马上任,承包了这个小厂。米某年轻力壮、吃苦耐劳、敢想敢干,当年便实现了扭亏为盈,1992年,在兼并了另两家企业的基础上成立了工业公司。1993年、1994年又兼并了两家企业,还先后投入数百万元资金对这些企业实施技术改造,现在已形成5个厂、1400名职工、8000多万产值的规模。但由于发展过快,该公司负债累累,资金周转困难。为此,公司办公楼里债主盈门,总经理米某对这些债主也没有多余的话,一概以“先住下来再说,过几天也许有办法付清”之类的话打发了事。有的讨债人一住就是两个月,得到的答案依然是“过几天”。许多人“打熬”不过,只好一走了事,下次再来。

孙某没有以债主的身份先找米经理,而是从各种渠道对该公司的经营方式、经营状况、米某的性格作风等各方面进行了一番调查研究,甚至对其的5个下属厂他都去走了一遍。从中发现很多有价值的材料,如该工业公司是区里的先进企业,公司5个厂除了1个尚米正式生产外,其他4个厂生产经营都比较正常,公司在兼并亏损小厂方面有一套独特的经验,公

司下属厂不实行承包而是正在推行“成本层层控制法”，对此Q市领导很重视，米某的早期奋斗是十分艰苦的等等。经过充分准备之后，第4天上午，孙某走进了米经理的办公室。米经理刚开完一个碰头会，处理了一些事务，正在稍事休息。

“我是向你们取经的，”孙某说，“听市经委某主任说，你们制订一个‘成本层层控制法’，应用于企业管理，很有成效。真是巧合，我们厂也自己拟定了一个控制成本的办法，但是贯彻不下去，所以厂里派我来向你们学习学习。不知米经理肯不肯赐教？”“赐教谈不上，我们的办法也还很粗糙的，问题也还多，推行的时间也不长，现在还处在边试边改的阶段。请问，你们厂是怎样搞的呢？”米某显然对他的这一成果很是自豪，丝毫没有怀疑对方的真实意图。孙某对企业管理也十分熟悉，于是就半认真、半胡诌地谈起自己厂里的实施方案来。孙某一边倾听，一边拿出个小本记一记，时而提出个问题。就这样，两个人越谈越投机，越谈越深入。其间孙某绝口不提要债一事，米某甚至连对方是哪个厂的都没弄清楚，只知应酬，热情地邀请孙某到一饭店，边吃边谈。

他们从企业管理谈到企业的发展，孙对米领导下工业公司迅速壮大表示由衷的敬佩；他们从企业发展又谈到市场竞争，谈到创业的艰难，两个人对此都有一腔感慨；他们还谈到人生、抱负、上山下乡（他们都有下乡的经历），这时，他们已像老朋友一般推心置腹了，颇有相见恨晚之感。酒酣耳热之际，孙向米说出了自己的来意，在说明厂里困境（不仅无米下锅，连工资也发不出）的同时，又说明自己也面临困境（因立有“军令状”，没有讨到债不敢回厂），但也表示不能让米某为难，可以按认为合适的时间支付……米经理十分干能、豪爽，当即表

第十三章 追讨债务的即兴口才、随身口才、灵感口才

示：区区几万元不在话下，再欠也不能欠你厂的，一定马上解决。

结果，当天下午孙某就拿到 9.62 万元的转账支票。孙某回厂还向厂里其他负责人推荐了“成本层层控制法”，经实施后，效果很好。

这起成功的讨债，就经验而言，是巧妙地运用了人性因素。

3. 运用迂回战术追讨债务

过去，往往是欠债的人低声下气，债主起债来神气得很；现在，欠债的人反倒理直气壮，债主反而低三下四。

对这种有钱不还的人，讨债不要心慈手软，要以其人之道还治其人之身。

甲贸易公司买走利民锅炉厂的5台锅炉，锅炉到手之后，甲贸易公司借口没有钱，一直不付款。利民锅炉厂派人三番五次地去讨债都没有要来钱，急得利民锅炉厂的陈厂长直骂人。

陈厂长在深圳经商的表弟关某回家探亲，听说了这件事，当场答应替表哥讨个公道。

几天后，经人介绍，关某以新成立的乙贸易公司的总经理出现在甲贸易公司的总经理室。

甲贸易公司的吕总经理听说这位来自深圳的关总经理手中有一批钢材急于出手，心中暗喜，觉得发财的机会来了。

关某提出，由甲贸易公司出面为乙贸易公司进口几辆俄罗斯载重汽车，作为交换条件，乙贸易公司将手中的这批钢材平价卖给甲贸易公司。

甲贸易公司同俄罗斯等国的经贸往来很多，搞几辆俄产的汽车不成问题，因此，吕某满口答应了关某的条件。

关某这次回到家乡，还肩负着替他供职的深圳公司做粮食生意的使命。当这笔粮食生意成交时，关某在请生意伙伴时

将吕某找去作陪。

吕某见关某的生意做得很大,打消了对他的怀疑。

很快,钢材运来了。关某请吕某看过货后,甲贸易公司将款划到乙贸易公司的账户上。

3天后,当甲贸易公司的人去提货时,被告知,这批钢材早已被利民锅炉厂派人拉走了。

当气急败坏的吕某来到乙贸易公司的办公地点时,意外地在乙贸易公司总经理办公室见到了利民锅炉厂的陈厂长。

陈厂长见吕某进屋四处寻找关某,他开心地笑了。

“告诉你吧,你找的人已经不在这个城市了。”

吕某顿时明白了,他问:“你和关某是一伙的?”

陈厂长点燃一枝烟,深深地吸了一口,说:“准确地说,关某曾经是我的下属。你还不知道吧,乙贸易公司是我们利民锅炉厂出资创办的,关某任职期间内做了一笔生意,说是和你们公司的钢材生意。现在关某辞职回深圳了,我是乙公司的总经理,我决定这批钢材利民锅炉厂留用了。”

“可我们是付了款的。”吕某不甘心就此罢休。

“你放心,关某走了,乙贸易公司欠你们的债跑不了,我们利民锅炉厂全承担,不过,咱们这次得新账老账一起算,你们甲贸易公司欠我们利民锅炉厂的锅炉款得扣下。”

陈厂长终于报了一箭之仇。

吕某像泄了气的皮球,他有气无力地说:“好,这回我认栽了。”

利民锅炉厂从甲贸易公司的钢材款中扣下他们拖欠的锅炉款,将剩下的为数不多的款返给了甲贸易公司。

要回了欠款后,有人建议将完成历史使命的乙贸易公司

撤销,陈厂长却不同意。因为对一个工业企业来说,要欠款将是一件长期的工作,说不定哪一天又会派上用场。如果让陈厂长按正常程序向甲贸易公司要欠款,很可能要不回来,这笔款还会一直拖下去。关某深知商场如战场,一味地行君子之事必然要吃亏。因此,他把迂回战术运用到讨债活动中,大获成功。

4. 以己为证,迫使对方还款

春天的时候,小靳去湖南推销产品,很快便与百货批发公司签订了 18 万元的供货合同。货到后,货款始终没能寄到。

几个月后,厂长安排小靳再去讨债,如果还不奏效,调离他的本职工作。

小靳来到百货公司,业务部凌主任诉了一通苦,说明暂时无还款能力。

小靳想,批发公司天天卖货,天天进款,说无力还款是没有道理的,只是不想还清罢了。

小靳使出了讨债的老办法,打起了“持久战”。

10 来天过去了,小靳仍是一无所获,凌主任热情有余,就是不还账。

小靳心想,长此下去,自己非败下阵来不可,得想个好办法。

这天,又有一个外地单位的业务员来推销产品,该产品在此地销路很好。小靳已经知道,凌主任的仓库里这种货早已断档。

凌主任见送货一上门,心里十分高兴,很快又与来推销产品的小赵签了合同,而且在合同之外又另签了一份协议书,内中规定凌主任的百货公司今后长期为该厂产品在湖南的总经销单位,凌主任想把这项产品独霸一方。

中午,凌主任设宴招待小赵,顺便也把小靳请了去。

喝酒是联络感情的好方式。都是搞销售的,小靳和小赵很快熟悉了,而且性格相投,成了好朋友。

晚上,小靳去招待所看望小赵,谈话中小靳告诉小赵,这家百货公司状况不好,而且不讲信誉,接着,小靳向他讲述了自己的经历。

小赵听完之后,心想,自己也是初次和凌主任打交道,如果真要像小靳那样,时间长了非陷进去不可。

第二天,小赵去找凌主任,要求重新签订合同,款到发货,并且不同意由该公司做他们厂产品的总经销单位。

凌主任不明所以然,忙问因出何处。

小赵说:“咱们是第一次做生意,互相还不太了解。我听说你们公司最近效益不好,资金也很紧张,等咱们在实际工作中信任感情建立起来时,我们厂的产品再由你们公司总经销。”

凌主任很着急,如果做不了总经销单位,小赵再和别的单位签订供货合同,不但无形中增加了自己的竞争对手,而且也是一种损失。

凌主任向小赵讲解自己如何守信用,销路不好的产品从不购,一旦订购,便会认真执行合同中所签各项条约,从不拖欠货款。

“我厂的货款为什么至今未还?”小靳及时插了一句。

凌主任终于明白原因何在。

“这只不过是暂时的困难,谁能没有困难呢?家财万贯还有一时不便。昨天下午连续收到了几笔购货预付款,大约有40多万,付给你厂绰绰有余,而且明天还有几个单位来带款提货,你就是不来,我也会把款给汇过去的。”凌主任当着小赵

第十三章 追讨债务的即兴口才、随身口才、灵感口才

的面，想以实际行动证实自己最讲信誉。

“那么，下午能给我办一张汇票吗？我想亲自带回去。”小靳说。

“不用等到下午，我现在就通知财务。”凌主任果真拿起了话筒接通了财务室。

不到中午，出纳员便把一张标有 17 万元的汇票交到了凌主任手里。

“钱可以给你，但你不能就这么回去，得陪着小赵两天，大家也算是好朋友。”凌主任把汇票交给小靳，他明白，自己能不能和小赵达成协议，解铃还需系铃人。

小靳把汇票拿到手，心里总算一块石头落了地。

在欠款单位进行其他业务时，以己为证，考验信誉与否，是讨债的好方法。谁都不想被指责不守信誉，因小失大放过好生意。

5. 选准突破口,攻下关键人物

外国人来中国做生意,不约而同地感到第一难的是:中国人关系网太多。其中,裙带关系的威力非同小可。在讨债合同中,讨债人可以利用各种手段,给对方介绍女朋友也不失为一个好方法,因为,中国人最不愿意得罪亲家,如果你这大红媒真的当成了,要回欠款也就不难了。

为了一笔100万的欠款,梁英去了新春电线厂十多次也没个结果。她感到用常规的办法是不行的,决定换个讨法。

梁英开始打迂回战。她选择了新春电线厂财务科的副科长小李为突破口。这小伙子虽然是副科长,可他是新春厂厂长的外甥,如果他能帮忙,要回欠款是不成问题的。

这天,梁英来到新春电线厂,到财务科把小李叫了出来。小李为难地对梁英说:“梁大姐,你的事我实在帮不了忙。”

梁英笑了:“我今天可不是来要欠款的,更不是找你帮忙,我是给你帮忙来的。”

“你给我帮什么忙?”小李不解地问。

“给你介绍对象呀。”

一句话说得小李的脸微微发红。

梁英自顾自地说下去:“别不好意思,我已经打听了,你还没有女朋友。正巧我昨天去姑妈家,我有一表妹也没有对象。我表妹长得没说的,也是大学毕业,和你挺般配的。我已经给

第十三章 追讨债务的即兴口才、随身口才、灵感口才

你们约好了，今天晚上你们在光明电影院见面，这是电影票，可别去晚了，谈恋爱男同志要主动一点。”

小李接过电影票连声道谢。梁英也没提要欠款，转身走了。

第二天，梁英一下班就迫不及待地给表妹打了个电话，从表妹的语气中梁英感到两人“有戏”，她长出了一口气，要回欠款“有门”了。

从此后，梁英不再去新春电线厂要欠款了，而是把精力放到了她分管的其他几个厂家，天天奔波于这些厂家要欠款。

半年后，梁英家里来了两位不速之客，是小李和梁英的表妹。表妹告诉梁英她和小李快要结婚了，小李告诉梁英，新春电线厂最近来了几笔货款，够还她们厂的欠款，明天就可以办理还款手续。

两个月后，小李的婚礼上，当作为介绍人的梁英和为他们证婚的新春电线厂的蒋厂长坐到一起后，蒋厂长才恍然大悟，为什么他的财务科副科长在还款问题上竭力替对方说话。

在酒桌上，梁英和蒋厂长举起酒杯，两人会心地一笑，喝下这意味深长的酒。对梁英来说，这酒是甜美的；对蒋厂长来说，这酒却是苦涩的。

小李夫妇怎么也不会想到，他们竟成了梁英要债活动中关键的一着棋，起到了举足轻重的作用。因为，梁英自始至终也没有向他们提一句帮忙要债的话。高明的梁英知道，此时无声胜有声，她没有必要画蛇添足开口让小李帮忙。

俗话说“打蛇要打七寸上”。梁英能够要回欠债，是因为她选准了突破口。在讨债活动中怎样攻下关键人物？这是门学问。

[G e n e r a l I n f o r m a t i o n]

书名 = 即兴口才 · 随身口才 · 灵感口才

作者 =

页数 = 4 1 3

S S 号 = 0

出版日期 =

封面
书名
版权
前言
目录
正文

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhgy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

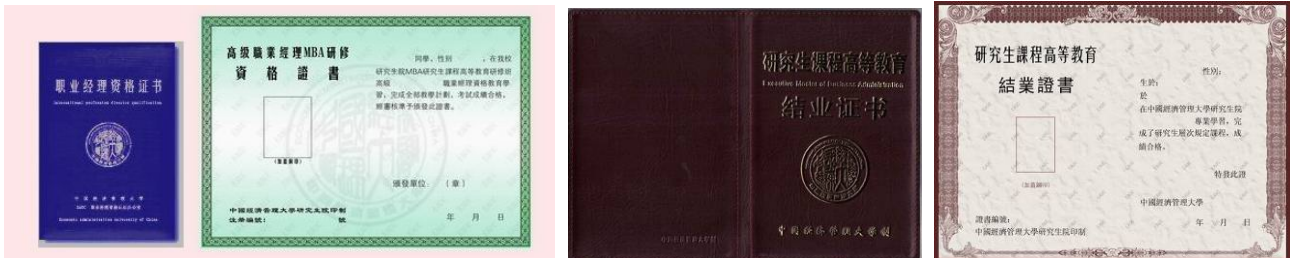
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户（存折）： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户（卡号）： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户（卡号）： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。