

秘书礼仪知识：应付尴尬的十大法则秘书资格考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_645251.htm id="tb42"> 1.可以脸红，但是不能心慌；镇定，再镇定。当尴尬突然出现的时候，瞬间的脸红虽然在所难免，但绝对不能心里慌乱。那样既无补于事，又容易让别人觉得懦弱。 2.不要轻易辩解，越早承认过失也就越容易被别人谅解； 3.勇于自我解嘲 既然尴尬的局面已经不可避免，就应当拿出足够的勇气来面对现实，甚至直接向尴尬挑战。 4.随机应变。将尴尬时刻转化为自我宣传的机会；善于随机应变地处理情况不仅可以使尴尬不再那么难堪，而且提供了不可多得的自我表现的机会。李君一直是公司里默默无闻的一员、在一次向新人介绍公司领导时，他误将公司总经理的名字读错，当时现场安静异常，总经理面露不悦。他觉察后立即转而介绍自己，说完后又补充道：“我们公司的领导从来没有架子，但在这个公司，除了领导的名字什么都不许错。”紧张的场面一下松弛下来。 5.装傻充楞，置有形的窘境于无形的无知之中；这是厚脸皮的万用灵方。它可以轻而易举地将尴尬施加的影响摒弃出去谁都知道傻子总被人们嘲笑，但从未有尴尬时刻，因为傻子做傻事没什么新鲜的，他自己也不在乎。虽然我们不是真的要当傻子，可是在特殊时到采用一些特殊方法来脱危解困又有什么不好呢？ 6.迅速撤离现场；惹不起躲得起，三十六计走为上策。如果你的确没有勇气和能力应付尴尬出现时你的最佳选择就是迅速撤离现场，越快越好。对那些天生胆小怕事但是异常敏感的人来说，提前预见尴尬发生的可能性或是当尴尬的事态

销有苗头时就赶快离开，实在是妙不可言的高招。再大的掌力如果没有受力的脸也不过就是一阵风罢了。7.将计就计，化不利为有利；利与不利从来就是相对而言，只要找到关键点，化不利为有利并非没能。对一个刚刚工作的女秘书来说，还有什么比上班后的第一批信件中就有两封寄错了地址更令人尴尬呢？然而，24岁的刘小姐在知悉情况后马上打电话向客户致歉，并且在客户拒绝后连续打了一天的电话，最后终于感动了对方。这两位客户也通过此事了解了她认真的工作态度，以后与该公司的业务也总是通过她来接触。8.转移尴尬；医学上有所谓的移痛法，当一种难以征服的痛苦被另一种较易征服的痛苦替代时、前一种痛苦往往在后一种痛苦的作用下逐步失去原来的痛感，这种方法同样运用于尴尬时刻的自我调节。当然，转移尴尬还有另一种形式，就是将尴尬转移到旁观者的身上，不过必须注意一点，你所转移的尴尬应该是善意的制造玩笑的契机，9.故作心理脆弱；人们普遍同情弱者，在尴尬出现的时刻你应当立即做出过激的反应，可以是懊悔不已，可以是痛苦万状。总之，你一定要让别人看起来心理异常脆弱，仿佛刚才的事情已经过度地伤害到了你的自尊心。一般情况下，人们在看到你的"惨状"后肯定不会再对你穷追猛打、尴尬也就不了了之。10.予以强烈反击；这是应付尴尬时最应谨慎的方法。他首先要考虑对象的身分，其次是环境，再次是反击的力度把握。因为尴尬本身并不是大得惊人的问题，充其量是一个过失，所以在决定予以反击之前一定要搞明白自己反击的目的何在。假如反击的结果是解脱了自己而伤害了别人，那最好放弃；假如反击的结果是皆大欢喜那么不妨一试。这类结果直接体现着当事人对另

一方人的了解和反击的力度的精确把握。宗旨只有一条：利己也不损人。编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问www.100test.com