

实用口才系列

欧阳周摇主编

实用社交口才

彭彩云摇编著

中南大学出版社

序

一个人口才卓绝，无论如何都要叫人佩服。小的时候读《三国演义》，看到诸葛孔明以机锋巧辩舌战群儒，真个是浑身爽彻，抚掌称快，目为天人。古今中外，大凡有急智又擅雄辩者，莫不让我心生崇仰。且尤其喜欢读一些外国政治领袖或大科学家大艺术家的讲演辞，那么样的一种纵横捭阖，吐玑喷珠，左右逢源，博引旁征，宏论滔滔，振聋发聩，不叫人感奋莫名实在是没有道理的。我看马丁·路德·金传记时，被他那著名的《我有一个梦》的演讲感染至深，竟然热流奔涌，心中鼓荡。

伟大的人物总归有伟大的思想，伟大的思想总归有伟大的表达。于是哪怕任何一个凡夫俗子，多少是要记住几句警策的格言同睿智的话语，仿佛证明自己亦不可小觑。可见语言的力量是一种多么了不得的力量。而这力量来自于思想、人格和智慧。

据说在欧美国家，最受欢迎并且收视率最高的电视节目，就是谈话类的所谓“脱口秀”。这种节目的主持人，最大的特点就是知识渊博，阅历丰湛，思想机敏，口才超群。观众被他的辩才和脱口而出的思想霹雳及语言闪电所折服，每每叹为观止。

我没有看过欧美的这一类有思想和智慧的“脱口秀”。但据说国内的许多电视谈话类节目原来也是克隆了它的表现形式，只是国内的主持人大多比较年轻，虽然相貌好，但是读书甚少，阅历浅薄，因此即使说话很多又频率很快，亦流于油滑和肤浅，知识、思想与人生智慧这三者，与外国同行相去不可以道里计。倒

是凤凰卫视“锵锵三人行”里的那个窦文涛我还蛮欣赏。这是因为窦文涛有一种旁人不及的语言天分，平常事到他嘴里一说，往往成了精彩。比方他调侃丑人，说你长得丑这不是你的错，但是你走到街上去吓人，这就是你的不对了。这样的语言机智，听了叫人莞尔，且过耳难忘。窦文涛当过记者，跑过社会，所以他人情练达，见闻开阔，加上他爱读书，知识博杂，对许多问题都有自己的判断和看法，他的语言漫不经心，事实上却有着他的思想积累和知识沉淀。所以他的饶舌不让人头痛生厌，反倒让人心生喜悦。

有些人的能说会道是天生的，有些人的能说会道是后天的。我认识一个很大的文化公司的老总，多年前是个诗人，从来出言讷讷，辞不达意，且还稍稍有点结巴，一开口就说明他是个言说困难的人。但是后来他下海从商，走南闯北，直到把公司开到京城里，又做到颇有规模。这过程中他与别人谈判，与员工训话，与各式各样官场商场黑道白道人物打交道，历练无数，于是慢慢锻炼出了一副好口才，说话精彩流利且不论，居然连原来的结巴毛病也消失无影。我甚至怀疑他先前的结巴，是他怯于言说所致。我从他身上看出来，一个人只要给机会给他锻炼，后天努力之下，能说会道的潜能是完全能够释放出来的。我想每一个人都应当有这样的信心。世上一切事业的成就，莫不缘自信。当然，我说的这位朋友后来口才卓越，与他从前是个诗人，好读诗书，加上多年商海沉浮，阅人多多，阅世多多，因此看人看事透彻明了不无关系。为什么我们有好多电视谈话类节目的主持人虽然能言善道，但终究流于浅薄油滑呢，缺的就正是这个，正是书本和人生的积累，思想和学问的积累。要知道，一个人说话警策深刻，是与这个人腹有经纶、胸有丘壑分不开的。

当代社会，竞争激烈，一个人有不有口才，擅不擅辞令，与他人语言交往沟通的能力强不强，几乎严重到了与这个人的生存

命运密切相关的地步。我曾在上海和北京办刊物，招聘记者编辑的时候，应聘者反正我一个都不认识，除了查阅他的档案资料之外，取人的最重要的一环就是面试。你想想，假若一个人连表达自我都那么困难，说话生涩无序，语义含混不清，你会要他吗？相反，一个人善于推销自己，善于表达自己，善于用语言的机巧打开尴尬的局面，善于与哪怕是最陌生最冷漠的人沟通亲近，这样的人，就正是我需要的人。而且，相信也是大多数的单位和公司需要的人。我后来招的一个手下，是我最喜欢的人，他是上海外国语学院毕业的，他的专业是阿拉伯语，但是他的第二外语英语超过了他的专业语言，而他还是一个超级电脑发烧友，他对电脑软硬件的知识甚至又超过了他的英语。更了不得的是他的语言沟通能力，他和任何一个陌生人说话，都能在三分钟之内赢得此人对他的好感和信任。他不怯任何场合，如果一个外国公司的新闻发布会上有记者第一个站起来提问，无疑就是他——如果他参加了这个新闻发布会的话。当然，你知道，在他的所有的能力中，我最看重的，就是他的这种语言沟通能力。后来，他跳槽了。他到了中国有名的一个大网站当编辑，再后来，他又跳到另一家大公司。据说他在两三年里跳了四五次槽，都是升级跳，公司越跳越大，薪酬越跳越高。因为他又添了一种新的资本：他在许多有名的公司干过，了解这些公司的运作模式和公司文化。他那么容易找到新的工作和生活的位罝，我想完全是得益于他的语言交际能力和自我推销能力。

中国人传统观念里所推崇的是那种“敏于行而讷于言”的人。而现代社会所推崇的则是既要敏于行，又要敏于言的人。一个人如果言行都同样敏锐灵动，那他必然会成为这个越来越严酷也越来越光明的社会的适者。他的工作和生活也必然会少许多烦恼，多许多欢悦。他会像一块快乐的方糖一样，迅速融入人群，融入社会。

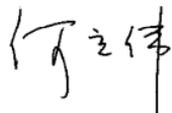
谁不想成为这样的快乐之人呢？

此次中南大学出版社为适应培养高素质优秀人才的需要，对1995年出版的《实用口才系列》作了修订，也就是“与时俱进，推陈出新”吧。

改版后的全套书在阐述实用口才学基本理论的同时，着重通过鲜活生动的口才实例阐述口才在演讲、辩论、谈判、交际和教学等活动中的地位、作用及其运用，极具新颖性、实用性和可操作性。它详尽地介绍了各类口才技巧、口才训练，提高口才表达能力的方法和途径。

本套书设立专门章节分析口才失误的原因及其纠正方法，有较强的警策作用，可以说是一套受各类学生欢迎，适应社会广泛需求的好书。

值此套书改版之际，我应邀即兴命笔，以此代序。



2004年 猿月

于长沙丈楚斋

目 录

i	序
员	第一章摇导摇论
员	第一节摇社交的含义、过程、目的
怨	第二节摇社交口才及其特点
缘	第三节摇口才在社交中的地位和作用
圆	第四节摇社交口才运用的基本原则
猿	第二章摇社交口语表达者的素养和能力
猿	第一节摇社交口语表达者的文化素养
猿	第二节摇社交口语表达者的心理素质
源	第三节摇社交口语表达者的语言运用能力
缘	第四节摇社交口语表达者的其他必备能力
远	第三章摇社交口语接收者的需求和反馈
远	第一节摇社交口语接收者的含义及作用
猿	第二节摇接收者的心理需求及满足
苑	第三节摇影响接收者听话效果的心理障碍及其克服
怨	第四节摇接收者的听解能力及他的反馈

- 愿 第四章 摇社交口才施展的策略、方法和技巧
- 愿 第一节 摇社交口才施展的策略
- 怨 第二节 摇社交口才施展的艺术
- 源 第三节 摇社交口才施展的方法
- 源 第四节 摇社交口才施展的技巧
- 源 第五章 摇社交口才中体态语言的运用
- 源 第一节 摇交流中运用体态语言的意义
- 怨 第二节 摇社交中体态语言的运用原则
- 愿 第三节 摇社交口才中动态体语的运用
- 苑 第四节 摇社交口才中静态体语的运用
- 怨 第六章 摇社交礼节用语
- 怨 第一节 摇称呼与问候
- 猿 第二节 摇拜访与接待
- 愿 第三节 摇介绍与自我介绍
- 园 第四节 摇致谢与致歉
- 苑 第五节 摇安慰与劝说
- 源 第六节 摇赞扬和鼓励
- 园 第七章 摇对不同对象的口才
- 园 第一节 摇对陌生人的口才
- 园 第二节 摇对异性的口才
- 员 第三节 摇对朋友的口才
- 苑 第四节 摇对父母、子女的口才

- 猿 第八章 职业协调口才
- 猿 第一节 求职者与主考官关系的口才协调
- 猿 第二节 上下级关系的口才协调
- 猿 第三节 同事间关系的口才协调
- 猿 第四节 其他职业关系的口才协调
- 猿 第九章 外交往来口才
- 猿 第一节 外交口才运用原则
- 猿 第二节 外交往来的语言特点
- 猿 第三节 外交口语运用技巧
- 猿 第四节 涉外交际礼仪
- 猿 第十章 社交口语失误表现及案例分析
- 猿 第一节 社交者自身弱点在口语表达中的体现
- 猿 第二节 不恰当的谈话内容和表现方式
- 猿 第三节 不懂社交忌讳语
- 猿 第四节 不注意社交礼节和体态禁忌
- 猿 主要参考书目

第一节 摇社交的含义、过程、目的

一、社交及相关概念

社交即社会交往活动的简称。它是人类社会的一种普遍现象，也是人类社会活动的基本形式之一。一个人自从懂事以后，每天都要与他人交往，那么，什么是社交呢？在弄懂这个概念之前，我们先来看看相关的几个概念。

交往，即互相来往。这是一个较宽泛的概念。一般认为，凡是发生在人与其有关的一切对象之间的活动，都属于交往。因此，交往可以是人与人之间的活动，也可以是人与物之间发生的活动。例如我们可以将人与人之间的往来叫做交往，也可以把市场上的货币交换称为交往，还可以把人类征服或者保护大自然的活动称为人与自然的交往等。

与交往相近的概念是交际。人们通常把两词通用，实际上彼此有区别。与交往相比，交际的内涵与外延都要窄一些。《现代汉语词典》这样解释“交际”：指人与人之间的交往接触。《孟子·万章(下)》说：“敢问交际何心也？”宋代朱熹《集注》说：“际，接也。交际谓人以礼仪币帛相交接也。”都有接触交往之意。可见“交际”一词古今是相通的。在英语中交际一词的对译词是 **communication**。其语源为拉丁语的 **communicare**，意思是

“共同的”，或“使共同”。所以美国符号学家莫里斯说：“在交际（精采绝伦）这个语词的广泛意义中，包括了建立某种共同状态（精采绝伦）——即使某种性质为若干事物所共有——的任何事例。”从这一解释中，我们可以了解到交际有相互沟通达到某种共识的含义。因此，交际学认为，“交际”是指发生在人与人之间的，借助某种符号传递信息、交流思想感情，并产生相应行为的一种社会活动。

与“交际”一词比较，“社交”却是一个较新的词汇。尽管人与人之间的社会交往活动早已有云，但一开始并没用“社交”一词表述。而随着改革开放和现代化建设的深入发展，社交活动已经渗入到我们工作和生活的各个方面，人们越来越感觉到了社交的重要性，于是“社交”一词用得越来越多，其内涵也越来越丰富了。

社会心理学认为，社交是人们通过各种手段进行的人际联系和人际接触，从而在心理上产生相互影响的过程。这一定义和我们前面对“交际”的理解没多大区别，而实际上“社交”的内涵应更狭窄些。它紧密地与社会联系起来。如果说纷繁复杂的人类社会是由各种社会关系融合的网络体系，那么社交正是联结社会之网中个人与个人、个人与群体、群体与群体之间的桥梁，是促进人际关系和谐、保持社会稳定发展的强有力的纽带。社交的过程实际上是社会沟通、社会互助、社会知觉的过程。通过沟通，人们可相互交流信息；通过互助，人们之间可相互影响；通过知觉，人们可相互认识和了解。

因此，社交实际上是一个多层次多方面的动态系统结构，它既包括人际、群际、区际乃至国际等多层次的交往，也包括社会沟通、社会互助、社会知觉等方面的内容。在人际、群际、区际、国际等多层次交往中，人际交往则是其他不同层次交往的基础和核心。

社会性是社交本质的体现。这种社会性首先体现在社交的主体是作为社会成员的人，他们具有辨认、理解和使用交际符号的能力，他们生活于一定的文化环境之中，其思维模式、生活习惯乃至言行举止都打上了一定社会文化的烙印。因此他们在交往中也表现出各自的方式，即形成一定文化环境的不同的社交文化。其次，从社会与个体的关系来看，社会的形成和发展均有赖于交际活动的进行。社会是由人组成的，人之所以形成一定的群体、组织和社区，其契机恰恰是社交。社会的发展导致了社交模式的变化，而人们的社交活动反过来又促进了社会的发展变化。

二、社交的发生发展过程

人们的社交行为是如何产生的？其社交活动是如何开展的？从社交的构成要素分析，社交的发生发展包括社交需要、社交动机和行为、社交对象即受动者的反馈、社交目标等几个部分。

1. 社交需要

行为主义心理学家对人类行为产生的原因和行为本身的运行机制进行了反复研究和解释，形成了一种人类行为模式：需要→动机→行为→目标。这一模式表明，人类行为的原始动力是需要，需要引起动机，动机产生行为，行为指向目标。与人类行为的一般模式一样，人类社交行为模式同样由社交需要、社交动机、社交行为、社交目标等组成。其中社交需要是最为重要的，人类的一切社交行为都在社交需要的驱使下进行。

当然，社交需要并不是凭空产生的，它是人们在内外刺激的作用下产生的。人们在现实生活中感到某种欠缺，于是力求获得满足。如空的肠胃会刺激肠胃壁的神经末梢而产生饮食的需要，生理上的成熟而产生性的需要等。更为重要的是，人生活在社会中，个体所接受的形形色色的社会刺激导致不同需要的产生。著

名美国心理学家马斯洛就把人的需要分为生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要五种形式。在这个需要层次理论中，社交需要处于人的需要系统中较高的位置，它是一种较高层次的社会性需要。人们在社会生活中希望与人交流思想和感情，得到他人的认同、理解和支持，与他人建立友谊和关系，于是就有了社交。

因此，作为需要的一种重要形式，社交需要与其他各种需要完全一样，它同样是客观刺激在人的头脑中引起的一种反应，它导致社交行为的出现，并随着社会的进步而不断发展。这就是为什么社会越发展人们的社交需要越强烈，其需要水平也越来越高的原因。

■ 社交动机和行为

有了社交需要，便会产生需要基础上的社交动机，并相应产生社交行为和手段。动机是直接推动个体行为的内部动因和动力；行为是指个体在动机作用下产生的表现于外的言行举止等活动。动机和行为同时产生，成为不可分割的整体。

社交的主动者或受动者在具有了社交需要和确立了社交目标的条件下产生推动社交行为的直接动力，社交行为也就相应产生。社交行为（也称社交手段）一般包括言语和身体动作两大类，言语又包括书面语和口语。本书只着重介绍言语中的口语交往以及非言语交往。

口语交往即主动者用口语向受动者传递信息、表达思想和感情，这就需要社交主体充分利用自己的口头表达才能达到与社交对象交流沟通的目的。非口语交往主要指人的行为举止，包括衣着打扮、姿势、体态、眼神、面部表情及空间距离等。在社交过程中，口语和非口语共同发挥着沟通作用，二者缺一不可。也就是说，社交一开始就是主动者用口语和非口语两种手段传递信

息、表达思想和感情的过程，这个过程是持续的，又是不断变化的。

受动者的反馈

从信息论的观点看，语言（包括口语、非口语、书面语）是信息的载体，充当着传递信息的代码，语言交际过程大致可以分解为五个环节：编码—发送—传递—接收—译码。五个环节中，编码和发送属于主动者一方的活动，接收和译码属于受动者一方的活动。在社交过程中，主动者的编码和发送，对于交际目的的实现至关重要，但主动者在输送信息时，还要不断地根据受动者的反应来调节自己的言行。受动者对主动者的反应，就叫做反馈。

在社交过程中，反馈是非常重要的。因为只有反馈，主动者才能知道受动者多大程度上收到或接受了自己输送的信息，才能决定下一步应该怎么办。主动者根据对交际对象的了解和交际的目的需要，选择和组合话语的内容和形式，编制和发送信息；受动者则按照自己的理解对信息进行过滤和翻译，将信息反馈给主动者。主动者再根据还原的信息来取舍讲话的内容和形式，这样循环往复，最终完成整个交往过程。

当然，人与人的交往是复杂的，并不像人对物的反应那么简单。人与人交往的过程，也是情感交流、沟通和互动的过程。所以，受动者的反馈并不是完全被动的，他也需要对主动者加以了解，并主动去进行情感交流。作为交际主体的一方要获取另一方的信息，而另一方也同样要设法获取对方的信息，双方产生心理上的接触，互相影响。因此，交往的双方尽管有主动者和受动者之分，编制发送信息和反馈信息也有先后的顺序，但就本质而言，人与人的交往是互动的过程。只有相互理解、彼此信任，即互动，交际活动才形成了完整的过程，并且预示着交际将继续进

行下去。

灏附社交目标

所谓目标，是指满足人们需要的潜在目的物，是人的行为所要达到的预期结果，是人类行为目的性表现的载体。社交的目标是个体希望通过交际活动达到的预期目的，是诱发交际动机的外在条件或充分条件。人类行为的目的性，就在于人类能以自己的思维理性来预测自己的行为可能产生的结果，从而为自己选择和确立恰如其分的目标。人类的社交行为同样如此。不同的个体具有不同的社交目标，同一个体在不同的交际活动中会抱有不同的社交目标。人类的社会行为总是指向一定的社交目标。当一个社交目标实现、社交需要满足以后，新的社交需要随即产生，于是确定新的社交目标，形成新的社交动机，出现新的社交行为。……因此，人类的社交行为永无止境，并且推动社会不断向前发展。

关于社交目标，我们将在下面内容中进一步阐述。

三、社交的目的

人类的一切行为都有一定的目的，社交行为也不例外，社交活动紧紧围绕目的而进行。每个人进行社会交往的目的都是不同的，但归纳起来不外乎以下几种：

灏交流信息，传播和获取知识

社交中，我们都想通过与对方的交流而获取各方面的信息，交流信息是社交主要的一个目的。尤其在当前的信息社会里，掌握信息的多少直接影响到人们的工作生活，更引起人们对信息交流的重视。当前的社会同样是文明的社会、知识的社会，毫无疑问，人们都希望自己具有渊博的知识。知识的获取有很多途径，

在社交中获取知识是重要途径之一。生理学家巴甫洛夫说过，知识不像苹果，你有两只苹果，给别人一只，自己就少了一只，知识却不是这样。在你与别人交流、分享知识的过程中，知识不但不会减少，反而可以得到验证、补充和强化，甚至爆发一系列新思想的火花。所以，传播和获取知识也是社交的一个重要目的。

引起注意，达到了解，赢得信任

凡社交活动都有意无意地带有某种社交意图，或为了接触、沟通和了解，或为了显示自身价值，或为了取得对方的信任等。一句简单的寒暄语，看似无甚意图，实际上也起到了交流感情、引起注意的作用。至于了解和信任，则建立在相知的基础之上，而相知是由相互交流、交心谈心完成的。因此，社交中的言语行为，往往意在通过交流思想和感情，密切关系，争取彼此的了解和信任，以加强合作。

说服对方接受自己的要求和主张

作为社会中的一员，人们有接触社会、了解他人的需要，同时也有使自己的要求被接受，使自己的主张被采纳的愿望，甚至想支配和左右他人。这是满足自己心理需求的一种必须。因为自己的意见和主张，不仅仅是说给自己听的，当然希望得到他人的响应。于是为了实现这一需要，就得与他人交往，设法说服他人接受自己的要求和主张。

完善自我

自我完善可以靠自我修养，靠“自省”，但更多是靠别人的提醒和评价，别人的一句提醒往往能使自己有“茅塞顿开”的感觉。所以，一个自我封闭的人，往往表现为自私、冷漠、刻薄；而广泛投入社交活动的人则往往具有热情、开朗、正直等性

格特点。很多人正是抱着“完善自我”的目的投入社交活动的。当然“完善自我”并不是简单地与他人交往就能做到的，还有一个对交际对象进行选择的问题。“近朱者赤，近墨者黑”。在社交过程中，每个人都应当去发现、选择具有人格魅力、得到社会大多数人承认和赞赏的交际对象，而尽量避免与对自己人格完善有负面影响的人交往。只有这样，才能使自己的人格得到升华与发展。

结交成友谊，忘却烦恼

“在家靠父母，出门靠朋友”。任何人都需他人的帮助，而社交则能使人们获得朋友，得到友谊。人类天然有一种归属和安全的需要，尤其是当人受到打击，或在危急、焦虑、恐惧、孤独的情况下，更需要他人的友谊。此外，友谊常常还是一种生活信念和意志的动力，有时甚至可以决定一个人终身的事业。在现代社会中，友谊又是人们生活快乐和事业成功的纽带。它使人们忘却生活中的忧愁，消除工作中的劳累，使人沉浸在轻松、自如、愉快、和谐的气氛之中，让大脑处于最好的休息状态，以更好的精神面貌投入到紧张的工作中。因此，结交朋友、得到友谊、忘却烦恼也是社交的一个重要目的。

有些观点把社交活动分为“阳光社交”和“黑色社交”，这种分法正是依据社交目的的不同而划分的。所谓“阳光社交”，指的是以增进双方的利益为目的而进行的社交活动，而“黑色社交”则指只考虑自己的利益而不顾及乃至损害社交对象的利益的社交活动。在任何一个有着优良文化传统的国家和民族，“黑色社交”都是被社会公众所谴责和唾弃的，即使不用社会道德、个人良知为标准加以衡量，单从客观效果的角度看，“黑色社交”显然是不应该被提倡的一种社交模式，因为这种模式在本质上决定着社交活动的短期性。按照这种模式进行社交活动，

结果只能是：完成社交活动的时刻就是丧失社交对象的时刻。也就是说，每一次“黑色社交”行为所得到的不是一份友谊而是一位仇人。另外，从可行性的角度看，如果每个人都进行“黑色社交”，那么社交活动就不再是增进理解、相互支持和寻求合作伙伴的方式，而是损人利己、相互倾轧的欺诈手段。这样的社交活动实际上已经不是真正意义上的社交，它的客观效果已经与社交的本质目的背道而驰。所以“黑色社交”的模式不具备普遍性，在现实生活中不能成为通用模式。“阳光社交”模式所遵循的原则，是通过社交活动达到交往双方利益双赢的目的。与“黑色社交”恰恰相反，这种模式无论从社会道德、个人良知，还是客观效果或实际的可行性来看，都是应该加以大力提倡和推广的一种健康模式。这种模式本身的优点使它得到社会舆论的拥护，因为它具备长期性和普遍实用性。我们的社交口语表达往往是围绕“阳光社交”方式而展开的。

第二节 摇社交口才及其特点

一个人的社交是否成功，关键看他是否具有社交能力，成功的社交者，往往具有较高的社交能力。社交能力体现在多个方面，是内在修养和外表现的综合反映，其中口语表达能力即口才是最主要的社交能力。社交的许多场合如聚会、应聘、约会、拜访等，都是通过口语交际进行的，可以这么说，在很多情况下，社交的成功取决于社交者的口才。

口才，即口语交际的才能。有的著作把口才界定为口头表达能力，这似乎不够全面。口才是言语交际现象，必须把它放到交际过程中来考察和研究。从交际学的角度，从接受美学和语用学的观点来看，一个话语片断，不管表达得怎样好，离开了交际对象和交际环境去孤立地看，是难以对它作出评价的。有的时候，

口若悬河，滔滔不绝，却或者因为说话不顾场合，或者因为说话不合时宜，而不仅不被称道为有口才，反而引起听众的反感。这样的事情在社交场合是经常发生的。

美国研究口才的大师卡耐基曾说：口才就是有效的说话。这一解释也最适合社交口才。所谓“有效”，即是从口语交际的目的、效果而言的，这就需要口语表达者紧扣交流目的，考虑场合，考虑不同的听众对象，说话得体，真正与对方沟通。如果你在社交场合的发言，听众不愿听，能说是“有效”的说话吗？如果你对一个大字不识的乡下老太太满嘴之乎者也，对方听来云里雾里，莫名其妙，能说是实现了交流目的吗？所以，要达到社交目的，不仅仅是一个表达的问题，还要求说话者在开口说话之前的一瞬间，考虑好哪些话该说，哪些话不该说，不要弄巧成拙，适得其反。

所以，社交中真正有口才者不仅能做到说话有中心，有条理，流畅地表达自己的观点，而且善于听取社交对象的讲话，善于打开对方的话匣子，了解对方的心理，再把自己的话说到人的心坎里去。这就需要口语表达者善于从对方的角度来看问题。假如我是自己的听众，我所说的话自己是否感兴趣？是不是能引起心灵的震动？故擅长社交应酬者总能设法找一些别人感兴趣而且多少也知道些的话题来交谈，并且能把自己的观点看法有效地输送给听众，就像有些杂志把故事和文章输送给它们所服务的那一部分读者一样。

以上强调了社交口才双向交流的特点，具体来讲，这一特点体现在以下四个方面：

一、情感的丰富性

口语表达强调以理服人，以情动人，而在社交中，充分调动语言的表情功能，以引起公众的好感和认同，显得尤为重要。社

交者不仅要以深刻的议论给人以启发和教益，更应以强烈的情感给人以感染和鼓励。“感人心者，莫先乎情”，在口语交流过程中，善于表达深厚、稳定且有原则性的情感，往往会产生巨大的力量。要达到这一境界，就必须考虑以下两点：

■ 言出心声，动之以情

社交者在阐述自己的观点时，如能做到以情动人，听众的脑子里就很难容下与之对立的观点。言出心声，动之以情，是任何消极对立的观点都难以招架的。当然，要动之以情，前提是自己首先要出自诚心。无论你多么富于口才，话语多么漂亮，解释多么详尽，姿势多么优雅，如果你言不由衷，那么，你的表演就会成为令人讨厌的做作。要感动听众，必须先要感动自己。

■ 营造气氛，传递情感

在社交活动中，言语表达中的人情味对于自身形象的树立往往能起到意想不到的作用。如能充分认识到这一点，社交者便能在社交活动中主动地去营造一种与公众缩短距离的氛围。广告语中充满人情味的措词，礼仪小姐温情脉脉的迎候语，从业人员善解人意的接待语都是营造这种氛围的一些必要手段。另外，在阐述自己的意见时，社交者也应努力将自己的意见在融洽的人际氛围中得以表现，而不应生硬地表达出来，让人产生反感情绪。

二、信息的互动性

社交的目的不仅在交流思想和情感，也在于沟通信息。沟通信息的关键在于引起信息互动，而引起信息互动的关键话语必须具有激励力量。所谓“激励力量”是激发鼓励的力量，这是人类活动的一种内在心态的外在表现。社交口语，在多数情况下，应具有激励性，这样才能对交流对象产生一股内在的激发奋进的

动力，进而引起即时性的信息互动。用激励方式引发信息互动的方式有很多，主要有正激励和反激励两种。

正激励

正激励即正面鼓励，如目标激励、期望激励等。正激励的具体方法可采用祝愿式或激问式等。祝愿式，是指在社交口语传播中，采取真诚的祝愿，直接激励公众。而激问式则是运用激烈的提问直接接触公众。如闻一多先生在《最后一次讲演》中，愤怒地声讨了国民党反动派杀害李公朴先生的血腥罪行，并抑制不住内心的激愤，接连发问：

我心里想，这些无耻的东西，不知他们是怎么想法？他们的心理是什么状态？他们的心是怎样长的？（捶击桌子）其实很简单（音调由低沉渐高），他们这样疯狂的来制造恐怖，正是他们自己在慌啊！在害怕啊！”

这一语势激烈的发问，是从讲演者那颗快要炸裂的、在燃烧着的身体内简直无处安放的心中喷涌出来的，因而一下子激发了听众对反动派无比痛恨的内心感情，引发听众深沉的感受和深切的思考，从而产生对反动派的真实面貌和腐朽本质的共识，并且迅速付诸行动。

反激励

反激励即指利用人的逆反心理，采用激将法。社交口才运用中，口语表达者用一定的语言手段刺激对方，激发对方的某种情感，由此引起对方的情绪波动和心态变化，并使这种情绪波动和心态变化朝着己方所预期的方向发展，最终引起信息互动，达到交际的目的。

“激将法”的用法很多，如直激、暗激等。“直激”就是面

对面直出直入地贬低对方，刺激之，羞辱之，激怒之，以达到使他“跳起来”的目的。例如某厂改革用人制度，决定对中层干部张榜招贤。榜贴出后，大家都看着能力技术俱佳的技术员小孙。然而，由于某种原因，小孙正在犹豫。一位老工人找了他去，直言相激：“小孙，你不是大学的高材生吗？大家巴望着你出息呢！没想到，你连个车间主任的位置都不敢接，真是窝囊废！”“我是窝囊废？”话音未落，小孙跳了起来，说：“我非干出个样儿来不可！”他当场揭榜出任了车间主任。

“暗激”则是有意识地褒扬第三者，暗中贬低对方，激发对方坚定压倒、超过第三者的决心。如三国时，诸葛亮为了抗曹来到江东，他知道孙权是不甘居人之下的人，于是，大谈曹军兵多势大，说：“曹军骑兵、步兵、水兵加在一起有一百多万呐！”孙权大吃一惊，追问：“这里有诈吧？”诸葛亮一笔一笔算，最后，算出曹军拥有一百五十多万。他说：“我只讲一百万，是怕吓倒了江东的人呀！”这句话的刺激性可不小，使孙权急忙问计：“那我是战还是不战？”诸葛亮见火候已到，说：“如果东吴人力、物力能与曹操抗衡，那就战；如果您认为敌不过，那就降！”孙权不服，反问：“像您这样说，那刘豫州为什么不降呢？”此话正中诸葛亮下怀，他进一步使用激将法说：“田横，不过是齐国一个壮士而已，尚且能坚守气节，何况我们刘豫州是皇室后代，盖世英才，怎么能甘心投降，任人摆布呢？”孙权的火立刻被激了起来，决心与曹军决一死战。

三、发言的分寸感

社交语言是为了一定的社交目的而施展的语言，因而，具有一定的要求，不能信口开河，必须把握分寸。也就是说，在社交活动中，说话要讲究策略，注意分寸，表达的内容及方式要适度，恰到好处。

要注意看对象说话

说话要看对象，不同的对象应说不同的话。首先要区别社交对象的年龄、性别和知识文化水平。社交对象的知识文化水平，直接影响着对交际符号尤其是对话语形式的识别和对话语意义的理解。而知识文化水平又常常与年龄、性别有关。如人口普查员问乡村老太太：“有配偶吗？”老太太由于不知配偶为何物，交谈就会无法进行。因此，在口头表达时，一般对阅历较深或知识文化水平较高的人，说话可用抽象的、较富哲理性的语言，可以文雅一些；对阅历较浅或知识文化水平较低的人，则应该明快通俗些，具体浅显些，引用的事例最好是他们直接经历过的、较熟悉的。其次，看对象说话，还要考虑交际对象的思想性格和处境、心情。

要注意看场合说话

同样的话在不同的场合下对同一个人说，所产生的效果是不一样的。场合有正式与非正式之分，有自己人和外边人之分，有喜庆和悲痛之分。比如在人家办喜事的场合，就不要谈使人丧气的话题；在人家悲痛的时候，一般忌谈逗乐的话题，而且要求话题集中；如果是聊天，拉家常，则可以天文地理、柴米油盐，无所不谈，而且需要不断地转换话题。

四、语体的多样性

由社交活动的多样性所决定，社交语体也是多种多样的。广义的社交语体有讲演语体、日常社交语体、服务语体、广告语体、谈判语体、论辩语体、新闻发布语体、公文事务语体等。这些语体的形成是受社交语境决定的。所谓“社交语境”，就是指社交语言使用的环境，它包括三个要素：一是场景，即特定语言

行为发生的背景、目的、场所、时间等；二是方式，即社交语言的形式，如有声语言、书面语言等；三是对象，即特定的公众。在社交传播中，语言材料的组合和表达方式的选择，都是受一定的语境决定和制约的，而这种语言材料的组合和表达方式的反复出现并逐渐稳定后，就形成了一个具有一定体系性的语言运用特点，这就是语体。

五、内容的大众化

社交的对象是大众，因此，活动中的口语表达必须始终遵循大众化的原则。你所表达的思想、感情必须毫无障碍地为大众所接受，为大众所认同，这才是你所追求的效果。

为了达到大众化的要求，社交语言讲究句式简短，用词质朴、通俗易懂，尽量用口语化的语言表达自己的思想。口语语体句式简短，易于贴近生活，贴近大众。在生活中，人们为了指称明朗，便于听清、理解、记住，很少用长句，更多的是用短句。老百姓日常说话往往少修饰，少限定，显得质朴率真。所以口才家们要使自己的讲话易于被人接受，被人理解，留下印象，都很注意使用贴近大众的简短句式。社交口语表达者尤其应该在这方面多下功夫。

第三节 摇口才在社交中的地位和作用

一、口才在社交中的地位

摇口才是社交者的基本素质

口才在我们生活中的地位是毋庸置疑的。一个会说话的人，可以恰到好处地表达出自己的意图，把道理讲得清楚、动听，使

别人乐意接受。同时，会说话的人，还可以通过交谈掌握对方的意图，加强相互间的了解，建立起良好的关系。而不会说话的人，则往往难以完全表达出自己的想法，不能与别人有效地进行沟通。有人说，没有口才的人，有如发不出声的留声机，虽然在那里转动，却引不起人们的兴趣。在一个繁忙的工业社会里，具有口才的人，必然是现代社会的活跃分子。口才是一种技能，也是一种艺术，一个人说话的能力可以代表他的实力，口才好的人往往容易被人尊重，而口才差的人则容易被人淡忘。

社交中人们之所以尊重有口才者，是因为人的才、学、胆、识，业务能力、生活态度、工作作风都可从口才中显露出来。中国有句古语说，闻一言而知贤愚。口语交际是能够最直接、最及时、最经济、最有效地了解人的志趣、才能的“窗口”。无怪乎在当今西方资本主义发达国家里，都把口语交际能力作为人才的重要衡量尺度。他们认为，口语交际能力，是创造型、开拓型人才所必备的能力之一。那些能言善辩、文采飞扬、出口成章、谈吐不俗的人，无论在何种场合、何种际遇中，总能够脱颖而出，大显身手，在社交中创造出种种奇迹。所以，口才的高低，形成了人与人之间的差别。

当前的社会已进入了信息时代，广泛而迅速地进行信息交流，是搞好社会大生产的重要保证。信息无非靠三种方式传递：语言、文字、图表，而口头语言则是最常用、最方便的传递方式。因此，没有口才的人是不能适应现代化建设需要的。作为新世纪的现代人，特有的现代意识使他们感觉到了口才在生活和事业中的巨大作用。他们早已摒弃了“言多必失，少说为佳”的消极信条；他们从一个自我封闭的时代走出来，步入到现代社交的国际化进程中。他们乐于接受异域的新经验，并以能言善辩为荣，他们努力锻炼自己的口才，使自己成为新世纪真正的现代化人才。

口才才是社交活动的常用工具

信息传播是主要的社交活动，而当今时代，人类进入了信息化时代。由于科学技术的高速发展，现代传声技术的实际应用，使地球的半径缩短了，人的舌头伸长了。现代传声技术使人们的交际空间得到空前的扩展，电话、电视、广播，特别是空间卫星进入通讯系统后，过去靠书面语言进行交际的不少领域，都逐渐被口语所取代。

口语更为广泛的运用，使口语这种形式成了信息最常用、最方便的传递方式。新成果、新技术、新思想，都需口头语言进行传递。因此，没有口才的人是不能适应现代化建设的需要的。随着电子计算机的出现，语言自动识别系统已经开始形成，“人一机对话”的时代已经开始。目前已经出现的有：口语应答系统，讲话人核实系统，语言识别系统。这些系统的综合运用，将出现口语打字机、口语排字机、口语翻译机。“计算机—信息中心”也将建立，通过信息交换网络，把无数的“终端”联系在一起，每个人都可以在这样的“终端”跟“信息中心”接通，进行“人一机对话”，从而成为“全球文化有机体”内的一个细胞。每个人都可以学会操作“语词处理机”。用口语进行写作、通信，表达和交流思想。正如今天使用的电话、电视一样自然、方便。大型企业可以通过“人一机对话”进行生产管理和指挥交通，甚至还可以通过口语自动识别机，到银行自动取款和预订车票、船票或机票。“信息化社会”的生动图景在一些发达国家正在逐步实现，也可以想象，在这样的社会里，要求人的口语表达能力会多高。信息化社会需要人才，更需要具有卓越口才的人。

信息的传递离不开口才，口才的力量又来自于对信息的及时获得。没有可靠的信息，无论在商场或其他社交场合，口才都很难充分发挥作用。信息之于口才，犹如情报之于战争，没有确切

的情报，战斗就会陷于被动，寸步难行。因此，口才与信息的关系是相辅相成的。掌握信息能使你游刃有余地发挥口才，充分运用口才，反过来良好的口才，又能使信息得到更广泛的传播。

獠口才是社交成功的有力保证

现代社会是一个改革开放的社会，是一个竞争的社会。开放、竞争需要广泛的关系网络。因此，现代社会，人们的社会交际越来越频繁，关系也越来越复杂。作为一个现代社会人才，他必然能协调各种关系。俗话说：“在家靠父母，出外靠朋友。”“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”成功的事业需要良好的环境，而要创造一个和谐的环境，不仅需要行动，也需要能言善辩的口才。

三国时的诸葛孔明算是一个少有的人才，他的出色口才至今仍然是我们学习的典范。他欲联合孙权抗曹，便一人独下江东“舌战群儒”，当时江东一片降声，用一人的力量对付“群儒”，需要有多大的勇气和多么出众的口才！而孔明利用他的“三寸不烂之舌”，不仅说得江东“群儒”哑口无言，而且说服了孙权和周瑜与他联合抗曹，结果赤壁一战，使曹操大败而归。孔明终于获得了成功：联合了需要团结的力量，打败了强大的敌人。

人际关系，就像水一样，“水能载舟，亦能覆舟”。良好的人际关系会成为你前途和事业中的润滑剂，而糟糕的人际关系则会成为你生活中的绊脚石。我们有些从事服务工作的人，态度生硬，出语伤人，往往与顾客发生争吵，这一方面因为他缺少爱心、诚心，另一方面也是不善言辞所致。俗话说得好：“善言者让人笑，恶语者惹人跳。”低劣的社交能力往往导致人际环境恶劣，导致事业和生活的不顺利。在社交场上，你也许由于不能随机应变和言辞不敏而被弄得言屈词穷、窘态百出；在领导人竞选上，你也许因拙于言辞未能取得选票而败北；在大庭广众的演讲

中，你也许未能诉之以理、动之以情而无法收到预期的效果；在谈判中，你也许因无惊人之语和击败对手的绝招而不能取胜；在法庭辩论中，你也许没有犀利的言辞、严密的逻辑而败在对方的手中；在激烈的商场或求职竞争中，你也许无过人的语言和动人的外表而失去成为富翁或得到一份好工作的机会；甚至在婚姻、家庭、恋爱上，你也许因为没有甜言蜜语而得不到对方的垂青或者无法让自己的家庭幸福美满。

总之，假如你注意观察的话，就会发现：社交生活中，出言不当，会令你四面楚歌；用语妥帖则使你左右逢源。因此，善于言谈者，便能在各种社交应酬中应付自如，谈吐潇洒，脱颖而出，成为各种社会场合的中心人物，从而为自己赢得应有的尊重，成为社交的佼佼者，成为事业和生活的成功者；而拙于言谈者，往往会失去许多机遇，或将事情越办越糟，从而抱恨终生。

二、口才在社交中的作用

作为一项以公众为对象的社交活动，口才的作用之大是不言而喻的，这种作用，我们可以从以下几个方面来认识：

口才在增进个人或组织与公众交往中起着纽带的作用

社交的主要目的是增进个人或组织与公众的了解。为个人开创一片新天地，为组织创造一种最适宜生存和发展的土壤，创造一个和睦协调的环境，都需要社交者广交朋友。而在这种以交际为主要目的的交友活动中，口才的作用是不可低估的。如在社交活动中，口才可以联络活动与公众的感情、增进友谊、扩大社交范围；可以为社交场合营造良好的气氛，从而提高社交的质量。在社交中，社交才能最高的，往往是那些被称为具有“绅士风度”的人。他们待人接物礼貌得体，知识丰富，并且善于辞令，时而妙语连珠，时而幽默风趣。他们在任何交际场合都能给人愉

快、受人欢迎，即使发生不愉快的事，他们也能冷静自持，以适当的方式化解纷争，缓和矛盾。他们总是具有一种特殊的吸引力，并且，这种吸引力将随着口才魅力而不断地得到加强。由此可见口才在社交中的重要作用。

口才在塑造个人和组织形象中起着美容师的作用

个人或组织的良好形象是一笔无形的财富，是保证个人才能发挥和组织良好运行的重要条件。个人或组织良好的形象，是建立在良好的角色定位的基础上的。形象的好坏，首先是个人或组织自身的好坏。但是，一个各方面都很出色的人或组织，如果不为公众所了解，就不可能在公众中享有良好的声誉和影响。因此，社交者必须向公众宣传自身的情况，尽量提高自身的知名度和美誉度。在这种自我宣传的过程中，口才的作用是不可低估的。如组织的领导和员工在各种记者招待会、演讲会、午餐会、茶话会等场合，可以充分施展自己的口才，将本组织的情况巧妙地介绍给公众，从而全方位地宣传自己的组织；同时，组织的领导和公关人员如果具有高超的演讲口才，经常成功地发表演讲，其深邃的思想、高尚的人格、丰富的学识，健康的情感和良好的气质就会得到公众的认同，赢得公众的好感，获得公众对组织领导和人员的高度评价，进而使公众对这些人员所代表的组织产生好感和敬意，这就有效地树立了组织良好的形象。

口才在一定程度上影响公众对自身的态度

公众对一个人或一个组织的看法和认识，决定着公众的行为，对个人才能的发挥和社会组织的运行起着制约作用。因此，在社交中，社交主体应多方了解公众对自身的态度，从而有的放矢，开展以影响公众态度为目的的社交活动，把公众的态度和行为引导到理解、宽容、信任与合作的方向上来。而这些有目的的

活动，许多都离不开口才。

灑口才在团体沟通中起着润滑剂的作用

现代社会已越来越注重多人的合力，个人也因被纳入形形色色的团体而成为社会的人。因此，协调好团体之间的关系，已是个人利益能否得到保障、团体能否立足于社会、社会能否正常运转的关键。因此，口才在团体沟通中大有作为。

譬如在企业界，每个企业都有自身的利益，彼此之间在交往中肯定有摩擦和冲突，因为谁也不会不计代价地牺牲自己的利益来成全别人的利益。但现代社会要求必须有相互合作，甚至要结成联合体、共同体，才能获取更大的利益。所以，做好企业之间的沟通与合作，化解冲突，协调关系，是进行商业等交际活动的基本功。而在这种沟通与协调中，口才起着重要的作用。

一次，在日本的国内电器定货会上，厂家同销售方不仅互不相让，而且互相指责挑剔，双方剑拔弩张，态度生硬，找不到共同点，使得定货会无法收场，只好延长一天。

第二天，松下幸之助一进场，就走到销售团体面前，诚恳地低下头说：“一切都是我们不对。”销售商们一时愣住了。松下接着说：

大约 100 年前，我们制造了灯泡，为了让诸位买，我曾一一拜访过你们。坦率地说，当时产品质量还不能算优秀。因此，诸位对我们强行推销的做法面有难色，但是，我请求大家关照，给我们一个争取产品质量在同行中名列前茅的机会。你们听了我的表白，终于理解了我，同意为我们代销。托大家的福，现在松下电器公司生产的灯泡，已经名副其实位居同行之首，公司也因此得到了很大的发展。这本来是应该时刻铭记的。但在这次会议上，我们却同诸位争吵不休，讨价还价，就在这

一瞬间，把诸位对我们的帮助忘记了。实在对不起，从今天起，我悔过自新，从头做起，因此，还请诸位多多关照。

松下这番话使会场气氛为之一变，许多销售公司的代表为松下的真情所动，纷纷与之签约。这不仅使当年松下电器公司创下了创业以来的最高销售额，而且松下公司成了众多销售公司最可信赖的合作伙伴。这些成就的取得，松下幸之助的口才功不可没。

第四节 摇社交口才运用的基本原则

一、诚信原则

真诚可信，即指在社交活动中，社交者能以诚相待、诚心诚意，反映出真实的内容。在人际交往中，这是一条重要原则。也只有坚持这一原则，社交者才能得到他人的尊重、信任，作为重要的社交手段和方法的社交口才运用，同样要遵循这一原则。它的要旨在于，要求社交人员在社交时心理上、态度上热情诚恳，诚心为对方办事，如实向社会公众传递真实而准确可靠的信息。只要是关于公众利益的信息，不管是好的、坏的，都应如实相告，使公众对之所发出的信息感到真实可信。

要坚持这一原则，需从以下两方面考虑：

① 诚实可信，言行一致

任何一个人或一个组织的良好公众形象都是靠诚实、靠信誉树立起来的；不能如实反映真实的情况，弄虚作假，不能以诚相待，只会给自身形象造成损害。故通过口语表达情况时，所叙说的内容，所引用的数据、引语等，都应该有根有据、确凿可靠，

没有差错。并且做到言行一致，表里如一，言而有信。诚信是一个人、一个组织取得社交成功的基本保证。

■ 言辞恳切、真挚自然

如果说上述“真”所要求的是着眼于口语表达的内容方面，那么，这里主要是从口语表达形式上要求诚心诚意。真心实意为他人着想，诚实守信，就自然会体现在口语表达上，即要求口语表达者言辞恳切，表义清晰，真挚自然，易于为对方所接受。平时我们在社交场合，见到一些有一定地位和身份的人，在与别人，特别是与比他地位、身份低的人见面时，往往一本正经地向对方说：“这向我实在忙得不得了，刚开完会，等下又要去主持召开另一个会，因此只能用很少的一点时间接见你。”如此出言吐语，是极不尊重人，极不恳切的。“华威先生”的官僚主义遗风只能引起群众的反感，这是社交中最忌讳的。

二、目的原则

任何一次社交口才的运用都是一种有意识的语言交际活动，都是为了实现一定的交际目的而进行的。哪怕是平时的闲聊，拉家常，也传递着某种信息。至于正式社交场合的口语交际，诸如演讲、辩论、谈判等，更应有鲜明的主题和中心。而作为演讲者、辩论者，需要有清醒的目的意识，在语言表达过程中，如何围绕中心调动资料，安排结构层次，有条不紊地把中心和主题表达出来，以口头语言形式准确地传递给听众，从而达到使说者与听者交流的目的。

要实现社交目的，其方法多种多样，这里从口语表达的过程介绍三种方法。

主动掌握主题

说话的主题是事先选择好的说话的主要内容和目的。但我们常常遇到这样的情况：有人叽哩呱啦地说了一大通，别人不知所云；而两人交谈时，一方想劝说另一方什么，到头来，却变成了两人在作无意义的争吵。这都是说话人不善于掌握主题，从而偏离了中心造成的。尤其社交口才，多属双向的交谈，这种现象存在很普遍。由于双方的谈话目的不尽相同，说话环境千变万化，双方的谈话水平也可能不同，因而偏离主题的情况很容易发生。比如，由于某种原因或谈话情景的限制，需要迂回曲折或试探着说，而要表达的意思往往被对方所破坏。此时口语表达者应在不经意之间或暗地里寻找突破口，转换话题，这样才能驾驭主题，使话题不偏离原定的方向。

所以，在谈话过程中，要善于变化各种话题为主题服务，使谈话按自己的目的顺利发展。不论谈话的话题多曲折、幽深，都应设法回到原有的主题上来，做到有的放矢，目标明确。

学会自我控制

当口语表达中出现了一些类似于走题、偏题、停滞、措辞不当，引起对方误解的现象时，口语表达者应学会自我控制，提高自我控制的能力。社交目的的实现有赖于言语行为的自我控制。不善于自我控制或自我控制的能力差，交际就会失败。

弥补失误和漏洞最好不露痕迹，让听众感觉不到失误在哪里。或顺应话题，将计就计，或否定失误的话题，恰当转折，使得言随旨遣，这都是善于自我调整的体现。另外，言语行为自我调控的方式还有步步引导、投其所好、装聋作哑、答非所问、针锋相对、委婉含蓄等。不论怎样的方式，作为交谈者，都应采取一切有效手段为主题服务，为社交目的服务。

选择合适的表达方式

合适的表达方式是达到社交目的的重要手段。表达方式不恰当，不仅会使交际对象不明白，还会严重影响社交目的。选择合适的表达方式不仅要考虑说话对象、恰当的场所和时机，也要考虑表达鲜明、富有特色。

作为口语表达者，主要阐述的是某种观点。无论是哪种口语表达形式都离不开议论、叙事、抒情等几种表达方式，但根据各种语体的不同，表达方式的运用又多有侧重。合理地使用各种表达方式，会产生不同的表达效果。如我们做思想工作劝说某人，应以理服人。但“理”应与“情”紧密结合，运用抒情，以情动人，更能达到说服的目的。

要使表达富有特色、鲜明突出，还需采用不同手法。如多种调整手段：委婉、模糊、幽默等，还有各种修饰：比喻、排比、夸张等。这就需表达者紧扣中心，灵活运用了。

三、礼貌原则

礼貌周全的社交口才，一方面反映了口语表达者的思想、文化修养，另一方面，让社交对象得到了应有的尊重。故在与他人打交道的社交活动中，礼貌周全为口才运用的重要原则之一。怎样做到礼貌周全呢？

称呼得体

称呼是人际交往的敲门砖，是一次社交活动的开台锣鼓。要做到“开口一声叫，对方满脸笑”，那称呼就必须合适。称呼的原则一般是先长后幼，先上后下，先女后男，先疏后亲。1972年周恩来总理在欢迎美国总统尼克松的招待会上这样称呼：“总统先生，尼克松夫人，女士们，先生们，同志们，朋友们！”这种客气

周到的称呼、彬彬有礼的外交家风度给我们留下了深刻的印象。

运用称呼时，最好能用尊称、敬称。称呼得体，让人听来舒服，乐于接受，而不用称呼或用鄙称、厌称都是不礼貌的。

圆滑辞妥帖

运用社交口语选用恰当的用语非常重要。我国是礼仪之邦，在人际交往中惯用礼貌用语。礼貌用语庄重、典雅，社交口语中，少不了用礼貌语言。

现在，很多大型商场使用文明礼貌语言，如“谢谢”、“没关系”、“对不起”、“不要紧”、“慢走”、“欢迎再来”，等等。这些话语文雅妥帖，对顾客表示了尊敬，当在提倡之列。而规定不准使用的禁忌语有：“到底买不买？”“少啰嗦”，“没钱就别进商店”，“我就这个态度，把我怎么样？”“我不知道”，等等。这些话既反映了说话人的素质低、修养差，又伤害了顾客，当然该在禁忌之列。

圆滑语气亲切

在社交活动中，文雅妥帖的言语内容还必须配以亲切自然的语气，才能发挥最佳效果。语气生硬，是语言交际之大敌。我们常常抱怨某营业员或服务人员态度不好，主要是针对他们冰冷而强硬的语气而言的。社交口语的语气以柔和亲切为佳。语气柔和亲切，必然让对方感到如春风般温暖，从而乐于接受你。

四、灵活原则

口语交际与书面交际的不同主要在于口语交际双方是在同一场合面对面进行的，接受信息和反馈信息都比书面语言快捷得多，双方可边谈、边听、边观察，并根据对方的反应迅速调整自己言语的内容和表达方式。所以，灵活应对也是社交口才运用的

一个重要原则。

要做到灵活应对，应注意切时切境，适合不同对象，灵活机智地顺势调控，以获得口语交际的成功。在口语交际时有两种情形最值得注意：一是当表达的一方按预定的目的发出言语信息时，或因措辞不当，或因对交际对象缺乏深入的了解，而引起对方的误解甚至反感，这就要求表达者适时进行恰当的控制、调节，换另一种说法，使对方易于理解，乐于接受；另一种情形是，在交谈的开始阶段是按原定目的进行的，可是说到中途，或因对方及周围环境发生变化，或因兴之所至，说走了题，偏离了原定目的，这同样需要说话者自觉调整言语行为，采取恰当的措施回到原定话题。

相传古时候有个乡秀才喜欢咬文嚼字。一天晚上，秀才被蝎子咬了，他拿腔拿调地对大字不识的妻子喊道：“贤妻，迅燃银灯，尔夫为毒虫所袭！”妻子不明白他是什么意思，没有理会他。秀才疼痛难忍，气急地叫道：“老婆子，快点灯，蝎子咬着我了！”妻子这才去点灯，抱怨说：“以后你别老鼠进书籍——咬文嚼字了！”

乡秀才不顾对象，卖弄斯文，结果用语失当，达不到交际的目的。后来他能及时调整，弥补失误，最终促进了交际的成功。

五、平衡原则

平衡原则，是指社交主体在发出信息时，言语的运用要适当、妥帖，恰到好处，以便与接收信息的对方在心态上保持平衡，在思想上引起共鸣，在关系上趋向协调，从而顺利实现社交的目的。也就是，在运用社交口才时，应把握分寸，不卑不亢，不偏不倚，讲究策略，表达的内容及方式要适度，恰到好处。

贯彻平衡原则，应从以下几个方面考虑：

■ 胸怀卑不亢，从容自若

从公众的心理看，人们既不喜欢那种高高在上、自以为了不起的“上层人物”式的人，也不喜欢那种奴颜婢膝，为达到目的不惜下跪的“奴才”式的人。故在社交活动中，尤其在运用社交口才时，应做到热情而不吹捧，冷静而不冷漠，充满激情而不失控。特别是碰到难堪的场面，或碰到棘手的问题时，更要控制自己的情绪，注意语言的表达，做到不急不慢，从容自若。

■ 简明扼要，避免啰嗦

尽管在社交口才的运用中，我们需要热情地赞美，需要对某人某事作评价和介绍，甚至在与陌生人打交道时需要无话找话，投其所好，但社交口才仍需简单明了，言而及义。简洁的语言并不意味着内容的贫乏，相反有时还包含极其丰富的内涵和巨大的力量。说话关键看能不能抓住实质、内涵，传达出重要信息。在社交口才运用中，要克服如下两个方面的语病：第一，夸夸其谈，自我卖弄。有些人喜欢在社交场合卖弄自己，为显示自己的口才，夸夸其谈，口若悬河。对自己所经所历，样样都觉得有讲的必要，结果反而使听的人茫无头绪，索然无味。第二，废话、套话多。有人喜欢在谈话当中，用许多不相干的不必要的废话、套话，诸如“是不是”、“对不对”、“反正”、“这个”、“那个”、“坦白地说”、“老实说”、“我觉得”、“我认为”、“你说可笑不可笑”等。在社交场合，最好能自我克制，减少不必要的口头禅以及空话、废话。

■ 用语谨慎，切忌偏激

社交口语在用语色彩方面应力求使用中性词，适当使用褒义词，而不要使用贬义或过激的词汇。如在洽谈生意时，如果根本

不同意对方的某一意见，就不宜用“坚决反对”、“根本错误”之类言辞，可以用“你有这意见，是可以理解的”、“请容许我再考虑考虑”之类言辞替代它们。这样，就有利于缩短心理上的距离，产生感情上的共鸣，达到沟通的目的。而偏激的带有强烈感情色彩的词汇，尤其是那些有伤对方自尊心的词汇，在社交口才运用中应忌用，因为它会拉大双方的距离，给交往过程造成障碍。

思考与训练

一、以自己的切身体会谈谈口才在社交中的地位和作用。

二、一位父亲想告诫即将中学毕业的女儿好好读书，争取考上大学。下面是这对父女的谈话：

父：你试试看，要是考不上大学，那就……

女：（打断）怎么了？要威胁吗？如今当父亲的不兴这个了。

父：人家那些子女在学校成绩都是不错的。

女：就算不好，也不见得人家父母为了子女的分分数自寻烦恼，威胁子女，折磨子女。

父：人家做子女的谁不懂得，要尊重父母。

女：行啊。我给你买包烟，不过嘛……

父：（打断）难道人家给父母做点事，还要提先决条件吗？

女：可是人家父母也不见得把做事与子女的前途联系起来。

父：是啊，有的父母命好嘛……

女：是啊，有的子女命好啊……

父：也有一类父母……

女：（打断）也有一类子女……

问：为什么父亲本是劝说女儿好好学习，后来却变成了毫无

意义的争吵？你认为父亲的问题出在哪？如果你是那位父亲，你怎么与女儿进行交谈？

三、鲁迅的散文《立论》中有这样一段文字：

一家人家生了一个男孩，合家高兴透顶了。满月的时候，抱出来给客人看——大概自然是想得到一点好兆头。一个说：“这孩子将来是要发财的。”他于是得到一番感谢。一个说：“这孩子将来要做官的。”他于是收回几句恭维。一个说：“这孩子将来是要死的。”他于是得到一顿大家合力的痛打。

说真话反遭痛打，实在叫人不平。但就话语交际来说，确又实为不妥。为什么？

四、你平时与人交谈时语气如何？口头禅多吗？试着在与人交谈时克服语气不当、口头禅多的毛病。

五、在社交口才的运用中，你如何把握平衡原则？

社交是指人与人之间的交往，而人际交往应是双向性的，用口语进行交流也不例外。口语交流中，不存在“独立说话”的人，不存在“心灵封闭”的人。互相交谈的人总是由表达者和接收者双方构成。表达者和接收者相互进行着信息的传送和吸纳，按照各自的意愿、兴趣、需要对信息加以处理，使交往按预期的目标进行下去，从而收到一定的效果。因此，作为社交口语主体的表达者和接收者的文化素养、思维能力、心理状态、语言表达能力和听解能力等都决定着社交的成功与否。本章论述的是社交口语表达者应具备的素养和能力。

第一节 社交口语表达者的文化素养

一个人的口语能力即口才怎样，与他的知识吸附程度及文化修养有着直接的关系，也就是说，作为口语表达者的文化修养是说话的基础。知识丰富、涵养很深的人，思考问题时，能够遵循社会规律和自然规律，因此，他做事时，也就自然能够遵照社会规律和自然规律做事。在社交中，人与人之间的交往，实际上也存在一些客观的规律。你的言谈举止符合这些规律，你就会取得社交上的成功；相反，你的言谈举止与这些规律相悖，你就会困难重重。所以，一个人的内在知识修养越深，他的言行就越能够符合社交规律，从而他的社交活动成功的概率也就越高。

孟子说：“充实之为美。”一个富有修养的人，他的言谈举

止就会美好；相反，一个知识贫乏的人，他的言行必然粗鲁低俗。从某种意义上来说，社交过程就是一个向别人展示自我的过程。有之于内，必发之于外，这叫内养外发。知识渊博，往往在谈话中透露出智慧，让人敬佩。

社交口语表达者的文化修养，宽泛地讲，包括许多，但归纳起来不过两个大方面：一是思想、道德、情感等方面的修养；二是知识修养，即具有良好的知识结构。

一、思想、道德、情感修养

言语是有声的思想，而思想则是无声的语言。社交口语表达者要达到与对方沟通的目的，不仅要有高超的交际手段和表达技巧，关键还要有震撼人心的思想内容，这就需要社交口语表达者具有崇高的思想道德和高尚的思想情感等方面的修养。

社交最根本的目的是要为个人或组织争取一个和谐的发展环境，这与我国儒家学说创始人孔子的思想是一致的。为了达到人和的境地，孔子提出了仁、义、礼、信等思想道德范畴，以调节人们的关系。“仁”的个体内容就是“己所不欲，勿施于人”，“己欲立而立人，己欲达而达人”。现代社交中以仁待人和以仁处理内外人际关系的基本原则就源于此。“义”指道义。能否用“义”的规范约束自己，直接关系到自身的人际关系的好坏。“礼”即礼仪、礼节。孔子非常重视礼，要人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。礼，在社交活动中无处不在。人际往来，喜庆典礼，接待服务，无不受礼的规范。“信”指诚实、不欺。《论语》中曰：“与朋友交而不信乎？”“人而无信，不知其可也。”古人非常重信：一言既出，驷马难追。还有一诺千金之说。现代社交者也应遵守诺言，重视信誉。

依据孔子的思想，现代社交者应具备的思想道德的基本素养主要包括：

宽以待人

社交主要是与人打交道，社交者应时时注意宽以待人，以仁厚之心满足他人的需求。这样，在口语表达过程中，就会自觉不自觉地多一些对他人的赞美和表扬，少一些对他人的批评和挑剔。尚且，“你敬人一尺，人敬你一丈”。只有真正懂得尊重他人，也才能得到他人的真正尊重。

诚实守信

社交即与他人交往，倘若在交往过程中，社交者采取不诚实不守信的态度，会使其人或其所在的组织蒙受巨大的损失，会使自己在他人心目中的形象大打折扣。社交口语表达者的诚实守信品德主要体现在：真诚老实、说实话；不弄虚作假，不欺上瞒下，不欺内瞒外，不投机取巧，不故弄玄虚，更不能无中生有。要实事求是，说话、办事、做人都要表里如一。对签订的协议、履行的合同，不食言、不负约，做到言必信，行必果。

正直敬业

社交者不仅自己要坐得正，恪尽职守，有强烈的职业责任感，而且要敢于与一切违背社交活动原则和道德规范的人和事作斗争，如弄虚作假的欺诈行为，恶意中伤他人和其他组织的行为，以及侵夺他人的就业机会的行为等。正直的社交人员要有疾恶如仇的品质，要敢于抵制各种恶行，为树立和维护良好的公关形象而努力。

礼貌谦逊

社交礼仪，是社交者素质水准的集中表现，也是道德修养的主要衡量标准。一个人，在与他人交往时，能够做到彬彬有礼、

态度和蔼、言语亲切、举止文雅，则会使公众感受到礼遇和尊重，从而对你产生好感。相反，如果一个人总是一副漠然的面孔，一种轻蔑鄙夷的目光，一些寻衅挖苦的话语，一派傲慢无礼的架势，则会使公众产生厌恶感。

俗话说：“晓之以理，动之以情。”如果说良好的道德修养是说理的基础，那么，美好的情感修养则是以情动人的保证。人与人的沟通，主要是情感的沟通。如社交口语表达者对他人无感情，不能设身处地为对方着想，就无法与他人沟通。美国著名哲学家詹姆斯曾经说过：“人类天性的至深本质就是渴求为人所重视。”任何人都希望能得到别人的理解和尊重。善做思想工作的人必定能理解这一点，并在自身情感方面加强修养，从而设身处地为他人着想。

在当今的社交中，情感修养不佳的人，在说服对方的时候往往会产生“卡壳”的现象，很大程度上是因为社交口语表达者不能以真诚、理解的态度来对待别人。他们心里往往暗自想：“你必须听我的，否则就不会有好结果。”尤其对于孩子的说服教育，这种思想更是普遍存在于成人的心里。岂不知现代人往往不理这一套，相反会形成一种逆反心理：“我偏不听你的，你能把我怎么样？”于是谈话变成了抬杠或争吵。所以说，有理不在声高，要以平等的态度设身处地从对方角度考虑问题，真正从情感上与对方协调一致，这是我们政治思想工作者、教育工作者的起码修养，也惟有此，才能充分发挥口才的作用，真正达到说服对方的目的。

二、知识修养

庄子曾说：“水之积也不厚，其负大舟也无力。”这句话既可运用到书面表达上，更适用于口语表达。口语表达这个大舟，需要丰富的知识之水的积累，否则大舟难以发动，更不用说自由

地航行。

知识的积累绝不仅仅局限于专业知识的积累。社交口语表达者除了要掌握本专业、本行业的知识，对专业知识有较为深刻的认识和理解外，另一方面，社交口语表达者还需要有丰富的社会经验、生活常识。各地的风土人情、风俗习惯、历史典故、轶闻趣事等都是口语交流中不可缺少的辅助材料。另外，要使口语表达生动有趣，吸引听众，知识结构需不断更新。知识陈旧，只会让听众昏昏欲睡。为什么有的人讲话听众不愿听？一个重要的原因就是他们的知识陈旧，一开口就是过去的老话，毫无新的信息。如今是一个“信息爆炸”的时代，新的学科、新的知识不断涌现；新名词、新术语也如雨后春笋。在这样一个迅速前进的时代面前，如果我们不注意有计划有目的地改变我们的知识结构，我们必将落伍，口语表达也必将难以满足听众的需要。

知识的积累是一个循序渐进的过程，必须天天时时去吸收新的知识，并不断地更新知识结构。另外知识的积累不仅仅是读、记的过程，还需要不断地去思考，这样才能有效地将其运用到我们的口语表达过程中。知识吸附的方法很多，概括起来无外乎四个方面，用八个字概括即多读、强记、常理、活用。

广泛读

读即读书。读书分泛读和精读两类。泛读是指掌握其基本大意、主要思想和大概情节，精读则是有重点地把握一些名言警句及富有哲理深义的段落等。古往今来的口才家没有一个不善于从书本中吸收口语表达所需养分的。毛泽东同志口才极佳，知识渊博，出口成章，这与他平时喜欢看书，尤其是喜欢阅读古今名著是分不开的。毛泽东是伟大的人民领袖，也是一位语言艺术大师。他的礼仪语言，极具个性和魅力，能给人留下深刻印象。他知识丰富，口语表达灵活多变，得心应“口”，形象生动，大大

缩短了领袖和群众之间的交际距离。

囿强记

记一是用笔记，一是用脑子记。每天记一两件从报纸杂志或从别人那里听到的新闻趣事，长期的积累，就有了谈资。知识的广博不仅来自于深奥的书本，更应通过对周围事物的了解和记忆来获取。前面我们提到过，如果讲话的内容不新颖，老调重弹，就不能吸引听众，那么，讲话者要不断补充新的谈资，不断更新自己的知识结构。经常了解新的事物，记录当前事物的动态，往往在谈话中能不经意地加以运用，帮助你充实讲话的内容。

有一种叫做“指引阅读法”的技巧。这种技巧是指如果你在阅读的时候，一边心里想着，要怎样把谈到的东西说出来，就能够记住较多的内容。在阅读文章的时候，要在心里构思一幅画面，想象着你要跟哪些人谈论，这篇文章所叙述的内容是什么？想象你怎样跟其他人谈论，心里有这样愉快的联想，就能记住所读的内容。

汤姆是一家肥皂制造公司的会计。有一次，他读到一篇有关肥皂业广告的文章，觉得很有意思。汤姆就把那篇文章保存起来，和其他类似的资料放在一起。过了半年，公司派汤姆参加一个会议，他想起了那篇文章，就顺手拿了出来重新读一遍。当汤姆到了会场参加会议时，有几个主管首先讨论起广告的问题。汤姆先倾听那些人的发言，然后根据那篇肥皂业广告的文章提出一些意见，这些意见对于研讨很有帮助，对于个人事业的成功更是获益匪浅。这正是汤姆在阅读时就想象将来在某种场合有用，于是用心记下来，等机会一来，果然派上了用场。这便是阅读、记忆带来的好处。

獯常理

常理即对所读的书，对所观察了解到的周围的事物，要经过反复分析、研究，了解它的意义，得出一些自己的感想。我们讲话主要是表达自己的观点，抒发自己的感想。所以我们讲话时，不仅是对所掌握的知识运用一下了事，而是要通过对这些知识的分析，来达到说明某一个问题的目的。如下面两个对立的材料：一是林黛玉、贾宝玉尽管生活在富裕的家庭里，但两人并不幸福，既得不到真正的爱情，最后还都没有好的归宿。二是居里夫人尽管清贫，但却生活幸福，她有事业、有爱情，精神上很富有。这两个对立的材料说明了一个共同的问题：金钱不等于幸福。这个结论的得出，还需我们进一步地分析，将材料提高到一个理性认识的高度。如果我们能这样经常地分析整理，形成自己的观点，那么在谈话中就会如数家珍，信手拈来，别人也会感觉到，你的讲话既具有深刻的见解，又有丰富的知识。

灑活用

知识积累的目的还在于灵活地将其运用到具体的实践中，尤其对社交者，活用显得更为重要。活用主要体现在两方面：一是在谈话过程中灵活运用已获得的知识，使其恰当妥帖，否则只会弄巧成拙，让人啼笑皆非，甚至产生厌恶之情。下面是正反两个事例：青年思想家刘吉同志一次在与江阳市南菁中学和北大街小学的学生谈话时说：

你们都会念《明日歌》：“明日复明日，明日何其多，我生待明日，万事成蹉跎，我生若被明日累，春去秋来老将至，朝看水东流，暮看日西坠，百年明日能几何？请君听我明日歌。”你们也读过《今日诗》：“今日复今日，今日何其少；今日又不为，此事何时了；人生

百岁几今日，今日不为真可惜，若言姑待明朝至，明朝又有明朝事。为君聊赋今日诗，努力请从今日始。”我 这里仿照这两首诗再送你们一首《昨日诗》：“昨日复 昨日，昨日过去了；昨日没干好，今日徒烦恼；世人便 知悔昨日，不觉今日消失了。江水日夜流，花落知多 少；成事立业前车鉴，莫待那日悔恨了。”

刘吉在此套用明代文嘉《明日歌》和《今日诗》的格式， 再创作《昨日诗》，用自己的话语形象地告诫学生们不要浪费时 光，不仅使他们感到新鲜，而且激起他们抓紧时间、勤奋努力的 决心。

某单位一位石主任，年近花甲，但颇“健谈”，每次会议， 总要补充三点，人称“石三点”。一次，单位开会已超过时间 了，“石三点”仍要补充三点：

第一点，古人说过：“一寸光阴一寸金，寸金难买 寸光阴”……第二点，现在是“时间就是生命，时间 就是金钱”的时代……第三点，我们单位里确实存在 文山会海的现象，浪费了不少宝贵的时间……

同样是告诫人们不要浪费时光，石主任在此处的引用却俗套 多余，适得其反，让人心生厌倦了。

灵活运用体现在第二方面，就是说者在谈话过程中变化对手 的原话，来作为自己的谈话资料，这也是一种丰富自己的讲话内 容而进行有效交往的好办法。某一年，郭沫若同志曾在普陀山发 现一位姑娘想要自杀。姑娘因考大学三次落榜，爱情也遭挫折， 于是产生轻生的念头。她在一个笔记本上写道：“年年失望年年 望，处处难寻处处寻”，横批是“春在哪里”。郭老找到这位姑 娘，耐心地劝导，对她说：

你这幅对联对得工整，但未免消沉，让我来帮你改 改：“年年失望年年望，事事难成事事成”，横批是

“春在心中”。只要有恒心、有毅力，相信你在人生道路上肯定能迈出可喜的一步。

在这里，郭老巧妙地改变姑娘的对联，并以此作为自己的谈资，使那位姑娘深受感动，最后不但放弃了轻生的念头，而且表示永记教诲，在人生道路上超越障碍，不怕挫折，奋发进取。

第二节 摇社交口语表达者的心理素质

社交口语表达者在施展口才与他人沟通时，面对的是各种各样的人，各种复杂多变的场面和事物，如果没有良好、健康的心理，是难以达到与他人沟通的目的的。

社交口语表达者良好的心理素质主要体现在以下两个方面：

一、乐观开朗，具有较强的自信心

心理素质是指人的心理活动在外部动作中所表现出来的个性特征。性格作为人的典型的稳定的心理特征，它的形成具有两方面的因素：一是人的先天心理素质，即心理学所说的气质；二是在社会实践中后天努力的结果。气质，俗称叫脾气，是指人的神经类型，可分为多血质、胆汁质、粘液质和抑郁质等。具体地说，多血质的人属活泼型，反应灵敏，情绪易波动。胆汁质的人属急躁型，敏捷、直率，具有很高的兴奋性，爱激动，受挫折后易泄气。粘液质的人属安静型，稳重，难于兴奋，反应迟缓，抑制力大。抑郁质的人属稳重型，多愁善感，生性孤僻，善于忍耐。不论哪种气质，在交际中各有所长，没有好坏之分。人的气质是先天性心理机制的结果，比较稳固，而人的性格却能通过社会实践而发生变化。如对少言寡语、性格孤僻的人，帮助他同周围的人积极交往，为他创设交际条件，他可以成为一个畅所欲言的人，乐于交往的人。

心理学家认为，开朗、乐观、自信的人更易于与人交往，也更受人欢迎。社交主要是与各种各样的人打交道，过分的拘谨、猥琐、沉默寡言，又怎能与人有效地交往呢？所以社交者性格应开朗，在与他人交往时要充满自信。

自信心是人体对自己认识和实践活动的后果抱有成功把握的一种心理预测反映。爱默森曾说：“自信是成功的第一秘诀。”的确，要想说服别人，先要说服自己，然后再以自己的沉稳自信去征服他人。这样，在社交活动中，就可以在气势上略胜一筹，做到先声夺人。要培养自信心，社交口语表达者应从以下几个方面努力：

僵硬新个性

上面我们说过，人的性格、心理状态并不主要取决于先天的遗传因素，而主要由后天的条件所造成。就是说，后天的因素可以使一个人变得内向、木讷、沉默寡言，也完全可以使一个人变得开朗、潇洒、能言善道。所以，我们要做的是，使自己的性格开朗，用一颗平常心看待每一件事物，潇洒处世、乐观向上。著名的演说家曲啸曾说过，他小时候性格非常内向，说话还口吃，越着急越结巴，有时候涨得满脸通红也说不出话来。为了克服自己的这些毛病，曲啸抓住一切机会，改变自己的性格，反复练习。终于，他成了能说会道的大口才家。

作为一个现代社交者，一定要能适应现代社会，适应各种复杂的人，性格不开朗、不善于交际是很难做到这点的。所以，社交者平时应注意与人接触，积极参加各类活动，抓住各种场合、机会锻炼自己。不卑不亢，大方自然，相信你一定会是个个性活泼、讨人喜爱的人。

客观地估价自己

“金无足赤，人无完人”。任何一个人都不可能十全十美，你在这方面不行，你在其他方面一定有强于他人的地方。所以要勇于正视自己的不足，不应该逃避；同时也要充分发挥自己的长处，时时提醒自己相信自己，强化自己的优点。客观地评判自己，正确对待自己，好好地树立自己的形象和尊严，这样，你自然就可以潇洒而不畏缩地与人畅谈了。

具备良好的精神状态

人的自信来自人的内心精神状态。精神不佳，甚至萎靡不振，很难表现出自信。而人的精神是从对美好事物的追求得来的。塑造美化自己的仪表就是对美的追求，把自己的一举一动训练得优美动人，这样会缩小与别人的心理距离，赢得别人的敬重，从而大大增强自信心。优秀的社交者都懂得这点，在社交场合从来都表现得仪表端庄、姿态优美。注意修饰打扮自己，从仪表美中，发现自己的长处，从内心深处喜欢自己、欣赏自己。带着这种心情与他人谈话，你会无形中增添几分自信。

绝不让自己放弃希望

自信心的培养还在于不断给自己鼓气、不断激励、鞭策自己，具有不达目的不罢休的勇气。有了这样坚定的信念，任何事情都可以做好。你可以试着这么做：一天24小时中，都要对自己说：我是属于有能力的人；对于任何事情想发表自己的意见时，应该以自己原有音量的加倍音量，强而有力地说出来；发觉有人在背后说自己坏话时，不妨这么想：难道我已经做到好得令人嫉妒的地步了吗？站在这种立场来同情对方，同时反省自己的行为，对人对己都有利……总之，任何时候都不放弃希望，用信

心刺激信心，久而久之，自信心就会慢慢地在你的内心生根发芽。

二、不惊不怒，具有较强的自控能力

自控能力是指一个人自我控制情绪的能力，是健康心理的一个重要表现。社交者经常要直接与社会公众打交道，倘若缺乏自控能力，不能做到豁达大度，忍耐容人，心平气和地认真听取社会公众的指责、意见和建议，那么就无法取得公众的谅解，更谈不上妥善地处理各种纠纷了。尤其以微笑服务著称的社交人员，遇到种种情况时必须要有较强的自控能力，才能做好与公众联系的工作，使公众获得对组织的良好印象。

从口语表达这个角度看，自我控制能力主要体现在以下三个方面：

一、情感控制

人既有理性，又有情感。当交流的双方意见不一致时，人们往往理智控制不了感情，引起争执。这时，争强好胜之心占了主导地位，岂不知逞一时之快，结果却是两败俱伤，双方因此成为仇敌。所以，在社交往来中，遇到类似的情况，社交者要善于自控，不怒不躁，方能变不利局面为有利局面。

小刘和小李两人曾是朋友，小李借了小刘一笔钱久久不还，小刘已上门催了两三次了。这天小刘又上门讨债，对方勃然大怒，拔出刀子放在桌上，威胁地说：“再啰嗦咱们就白刀子进红刀子出。”一般来说，在这种情况下，听者会同样愤怒地吵起来，甚至也“拔刀而起”，来个“鱼死网破，你死我活”。不过，小刘没有这样，竭力使自己保持镇静，面对这激动的易爆炸的气氛，他心平气和地向对方诉说最后一个愿望，请对方解释为何要置他于死地。在这平和的声音下，小李反而理屈声软了，不仅掏

出了钱，还清了所有的债款，而且，还向小刘道歉，承认了自己的过错。可以想象，如果小刘当时控制不了自己的情绪，暴跳冲动起来，难免言语过激，造成“事与言违”的后果。

情感控制，既要求避免在非原则性问题上与人争辩，或克制自己批评别人的欲望，同时，面对别人的批评和指责时，不要以牙还牙，而要以宽容之心对待，想方设法化敌为友。争辩不能化解误会和矛盾；直接批评或反驳，更会使他人受到伤害。所以，在各种社会场合，社交者都要善于控制自己的情绪，不能失控。

■ 表达欲望的控制

适时控制自己的表达欲望，通俗点讲，即在某些场合知道闭嘴。中国有句古话说：“逢人只说三分话，未可全抛一片心。”这话说得固然有些绝对，但在社交场合，“说三分话”则是稳妥实际的。有人在遇到自己熟悉的话题，或自己反对的观点时，总是情不自禁地马上把它表达出来，不惜打断别人的话。这在日常交际中，我们叫它“抢话题”，甚至“出风头”。谁都想表达自己的观点，讲述自己所懂的问题；但在什么地方，什么时候，面对什么人发表意见却相当重要。抢先发表意见或总喜欢打断别人的话，不但对自己的谈话无益，还会造成很多害处。

第一，急于表达自己的观点，往往头脑不够冷静，思考的范围不广，深度不够，容易被对方抓住辫子、漏洞。也可能因意见不成熟而使自己的真实意旨表述不明确。

第二，因还未听完对方的话，便打断对方，抢过话头，往往对对方起初的意思了解不完整，甚至误解或曲解了对方的意思，容易被人驳斥，对方甚至会对你所说的话不屑一顾。

第三，给对方和谈话参与者以不好的印象，因而使别人不注意听你说的话，乃至对你心生厌恶。

三种害处可以概括为“言多必失”。多，主要指抢话抢得

多。抢出来的话一般都没有经过深思熟虑，这样的话越多，失误就越多，无异于自己捆住自己的手脚。

因此，要多给别人发言的机会，多静静地倾听他人的发言。口才交际本是双方或多方的事。一个人滔滔不绝，口若悬河，把话说尽了，削弱了谈话气氛，结果会弄得个个兴味索然，讲话人最终也觉得无趣。自己说，也让别人说，你说三分，我也说三分，中间留些余地，使双方融洽愉快地交流。

“说三分话”的好处还在于能给别人留下思考的余地，也为自己创造魅力。在社交活动中侃侃而谈，把话说绝了，别人听明白了，就不愿再去思考。高明的人，说话常常是留下一部分，让对方去细细品味。另外，在社交场合，需要满足人与人沟通的需要，这就要求有品味和思索的余地，琢磨你的话是否有理，你这个人是否可信。如果你只顾滔滔不绝，对方来不及思考，就容易对你产生反感。再有，“说三分话”既给对方留有机会，也为自己创造魅力。你含蓄、收放自如的谈吐，能够展示出你自身良好的修养、较强的自我控制能力，显示你所具有社交能力，同时，给别人留下一份神秘感，更增添你个人的魅力。

难以隐于求成心理的控制

谁都希望自己要说的话马上见效，要办的事马上办成。如果能这样当然好。但往往事与愿违，每做一件事都不是轻而易举的，每说一句话也不是那么立竿见影的，常常是“好事多磨”。因为任何事物都受到客观环境的制约，不可能如主观考虑的一帆风顺。谈话也受到对方的制约，不可能都如主观愿望去发展。如果不能忍耐、等待，而急于求成，不仅不能达到预期的目的，还会把局面弄得很僵，谈不下去，甚至不欢而散，真是“欲速则不达”。如在说服教育过程中，人人都希望能迅速说服对方，接受自己的观点，采纳自己的意见，能使自己的谈话立即见效。但

现代人的自我意识都较强，你的话不是有理有据，有情感的渲染，是很难让对方信服的。有时还无形中形成一种对立，引起对方的反感。俗话说：“性急吃不成热豆腐”，急于求成，只能把事情弄糟。

说话要有耐心，一是体现在谈话过程中会绕弯子，而不是直来直去。比如掌握说服的技巧，顺应对方说“是”，或有意识、真诚地称赞对方，在双方没有形成对立而在感情上协调一致时，提出自己的看法、要求和希望，这样的交谈才是有效的。其次，在有的谈话中，不要期望能马上见效，应学会耐心等待，相信问题总能得到解决。

有位旅客在到达某地之前预先在一家旅店定了单人房间，但当他从机场直达旅店时，登记处的职员却告诉他房间已满了。“对不起，先生。”职员抱歉地说，“你应该知道这种意外是常有的。”旅客却控制了自己的一腔怒火，很有耐心地回答：“不，我不知道什么意外。你们一定有别的房间。”说完，他坐下来，毫无离开之意，并说：“那么，有套房吗？要不，会客室、会议室都可以，你们的广告册子上印有这些房间。”在旅客毫不争辩的坚持下，职员终于说出还有一间套房，但正在装修，价钱又是单人房间的两倍。旅客并不急于马上去解决价钱的问题，说：“就要这间，至于价钱，明天再讨论。”第二天结账时，旅客见到总经理，首先对旅店不能保证预定的住房表示惊讶和遗憾，然后，又提起这过分的房价。结果，总经理只收了他单人房的费用。

总之，要把话说好，使说话顺利进行，必须有自我控制的能力。善说话者与不善说话者的重要区别便在于会说话的人能控制自我，掌握说话的主动权。

第三节 社交口语表达者的语言运用能力

社交活动最主要的工具是语言，只有很好地运用语言，社交活动才能顺利地进行。运用语言的能力愈高，社交活动的效果也就愈好。语言可分为书面语言和口头语言，这里说的是社交者的口头语言的运用即说话的能力。一个人的说话能力体现在各个方面，包括他的修养、见识及运用技巧、方法等，有的我们在其他章节论述，此处仅谈谈说话合乎社交身份和说话得体的问题。

一、把握好自己的社交角色

社交角色，就是确定某个个体在社会关系中所占据的一定地位，是一种对每个处在这个地位的人所期待的、符合规范的行为模式，是社会上所必需的一种社会活动的人的行为的一种方式。由于人在社会活动中，必然与他人发生关系，在社交中，人的角色则是多变的。例如，一位厂长，回到家里就成了丈夫或妻子，父亲或子女；乘公共汽车时，他是乘客；看电影时，他是观众……可见，在复杂的人际关系中，每个人都是多种社会角色的扮演者，是多种社会角色的集合体。

这就要求人们，在社交中，不能简单地、自发地去适应自己的社交角色，而要自觉地按照每一种社会角色的特殊要求去做。否则，或者不胜任自己的角色，或者犯了角色混乱的错误，这都不利于社交的成功。

有这么一个故事，说的是英国女王维多利亚，与丈夫相亲相爱。妻子是一国之君，忙于公务，而丈夫却不喜应酬，常呆在家里。一天深夜，女王回来，见房门紧闭，便敲起门来。“谁？”丈夫问，“我是女王。”门未开，再敲。“谁？”丈夫再问，“我是维多利亚。”门还

是没开，再敲。“谁？”“我是你的妻子。”门终于开了，维多利亚走了进去。

不同的语境里充当什么角色，应有明确的定位。维多利亚在宫廷里是女王，是一国之君，而在家里，则只能是丈夫的妻子。人际交往，社交往来，总是在一定的场合进行的。因此，说的话与场合相适应是最起码的。不同的场合，角色就不一样，交谈的方式也应该不同。

为达到社交目的，为满足特殊需要，社交者应根据实际情况转换角色。

19世纪70年代，美国费城电气公司的威伯，到一个州的乡村去推销电，他到了一户富有人家，敲开了门。一位老太太打开门，一见是电气公司的代表，猛然把门关上了。威伯又敲了敲门。老太太很生气，打开门就要赶他走。威伯立即说：“很抱歉，打扰了您，也知道你们对用电不感兴趣，所以这次来并不是来推销电，而是来买几个鸡蛋。”老太太消除了一些戒意，把门开大了一点，探出怀疑的头来看望着威伯。威伯说：“我看你喂的道明尼克鸡很漂亮，想买一打新鲜的鸡蛋回城。”听他这么说，老太太把门开得更大一些，并问：“你为什么不用你的鸡蛋。”威伯充满诚意地说：“因为我们的力行鸡生下的蛋是白色的，做起蛋糕不好看，我太太就要我要买些棕色的蛋。”这时，老太太走出门口，态度温和了许多，并和威伯聊起鸡蛋的事。威伯指着院子里的牛棚说：“老太太，我敢打赌，你丈夫的牛赶不上你养的鸡赚钱。”老太太被说得心花怒放。长期以来，丈夫总不承认这个事实。于是，她把威伯视为知己，带他到鸡舍去参观。威伯边参观边赞扬老太太养鸡的经验，并说，如能用电灯照射，产的蛋会更多。老太太似乎不那么反感了，反而问威伯用电是否合算。她得到了完满的解答。两星期后，威伯公司收到了老太太交来的用电申请书。

在这个例子中，威伯看到了充当推销商这一角色很不受欢迎时，他并不退缩，而是灵活转换了社交角色，成为一个热心的购买者。再加上他“投其所好”抓住对方感兴趣的话题，主动接近对方，赢得对方的赞赏和信任，从而融洽了双方的关系，达到了推销目的。

社交口语表达者在与谈话客体交谈过程中，双方客观上存在着地位、年龄、亲疏等差异，加之因各种情况而形成某种临时关系，因而交谈中，主体和客体的角色是多重的、变化的，这些也决定着语言形式的选择。社交口语者要善于把握好交谈双方特定的关系而作语言的修饰调整，以更好地传情达意。

有一年，某地举行一次学会，是专门研究修辞学的。会长在开场时这样说：“先让我这个老猴来耍一耍，然后你们中猴、小猴耍。我老猴肯定要耍不过你们，不过总要带个头吧。”代表们听了感到很有意思。会长年近古稀，把自己比作老猴，既恰当，又风趣。因为这是“修辞”学讨论会，会长故意用修辞手法表示自谦，主观身份、客观对象及具体场合都完全协调，所以效果不错。但如果中年同志先说出这番话，比方说：“我是个中猴，先让我来耍一耍，耍完请老猴和小猴耍。”听的人就会产生反感，说你把老先生比作老猴是大不敬。可见，按他的身份就不能如此比方了。

二、合乎身份，说话得体

为了达到社交的预期目的，社交口语表达者不但要力求准确地表达意思，还要考究话语形式能否与自己和对方的身份相符。合乎身份，就“得体”，否则就“失体”。说话得体，符合社交口才表达者的身份，主要体现在以下三个方面：

称谓谓得体

称谓有对人和对己两种，它必须与彼此的身份切合。社交往来中称谓得体首先表现在要用礼貌称呼，否则就有失身份。如不能在社交场合把老人叫做“老头儿”，或喊年轻人为“小家伙”，这些称呼都是不礼貌的。其次，称谓要适度。尽管你自己在称呼别人时非常礼貌，非常尊崇，但一旦过分，则适得其反，反而让人觉得不舒服。因此，称呼还要看时机，看场合，看对象。例如，别人本来只是科长，你却称他为处长，别人会觉得你在讥讽他。另外，如果别人只大你一点，你却称别人为“大伯”，别人肯定会觉得别扭。

社交要达到目的，必须重视称谓，只有称谓得体，才能进行有效的交往。一位大学刚毕业的大学生小王去单位报到那天，接待她的是公司的一位部长，邋邋来岁的人却年轻得像二十五六岁。小王恭恭敬敬地喊了一声：“伊伊部长，您好！”部长听了，很随和地说道：“别那么认真，叫我小伊伊好了。”以后小王再见到部长时，脑子里转了几道弯，竟然不知道该怎么称呼他，以至见面后令小王很尴尬。

其实，在正式的工作场合，因对方是部长，自己与对方又是上下级关系，小王还是以尊称他为“部长”为佳，下班后或较随意的场合可称“小伊伊”，等交情更近些，就可称兄道弟，称姐道妹了。

总而言之，称谓要符合说、听双方的身份。社交中，称谓非常重要，它直接关系到交际任务的完成。

内容谓得体

内容谓得体也是从主、客体因素考虑的，即符合说、听双方的身份。从主体考虑，说话内容应符合说话人特有的气质、精神和

性格。说话者要善于选择自我语言强力区。所谓语言强力区，即指一个人最易把握又最能表现自己的语言区域。林肯就很善于选择自己的语言强力区。他没有受过正规的高深的学校教育，是靠自学成才的。他体态高大而显笨拙，思想反应也略显迟钝，但他阅历丰富，考虑问题周密，态度和蔼，为人平易。根据自身的这一系列特点，林肯在说话时，总是语出平实，不用艳词丽语，而以洞察幽微见长，以精深的见解和翔实的内容以及幽默诙谐的风格，赢得了广大听众。

从听众客体考虑，说话内容要得体，也应切合听众对象的心理，并与当时的场景相适应，不能顾此失彼，或与场景气氛不协调。在社交中，人有长幼之分、男女之别，知识、修养、兴趣、爱好更是千差万别，所以对不同的人就要有不同的说话内容和方式。比如问一个小孩的年龄，可以问：“您几岁了？”而同样的话语问老人就不合适了，应该是“您老高寿？”或“您老多大年纪了？”等。对性格、为人不同的人也要区别对待，就像古语说的：“当着真人不说假话，当着假人不说真话。”

人在不同的地点和场合，由于心态的不同，说话内容也会不一样，要灵活机动，随机而变，不该问的不问，不该说的不说，要把握好分寸。

有个笨嘴姑娘的大姐结婚，母亲对笨嘴姑娘说：“今天是姐姐的大喜日子，要说吉利话。”她答应说：“出嫁又不是出殡，还能不说吉利话。”然后她一声不吭地坐着，母亲暗暗庆幸，她却在散席时讲：“我今天没有半句不吉利的话，以后大姐生儿子不顺利，不要来怪我！”

表面上她说的话极富逻辑，但与当时的情景极不相称，话语内容极不得体。当然，这只是极个别的例子。不过在社交场合，说话不得体者却大有人在，那是很煞风景，叫人难堪的。

獯口吻得体

口吻即口气，就是说话时流露出的感情。说话人只有真诚待人，才能以热情、自然、亲切的口气与人说话，否则势必是盛气凌人、傲慢无礼或冷若冰霜的。同样一句话，说话的口气不同，表达的意思也就不一样。为什么有的人常常被误解呢？为什么有些人原意是要安慰别人，反而惹起别人的反感呢？为什么有些人原意是赞美别人，反而使别人感到是讽刺呢？为什么有些人原意是要跟别人和好，反而会引来一场战争呢？产生上述情况的原因是多方面的，有用字措词方面的原因，但更多的是说话的表情和声调失去了分寸感。有这么一个人，说话的时候，声调一向是很冷很硬，即使他在内心对别人充满了温暖和同情，但他的语言一出口，便像经过冰冻一样，变得又冷又硬。因此，他的许多表示温暖同情的话，别人听起来都好像是冷言冷语，甚至是讽刺、挖苦，至少也觉得他的话并不是出自内心，而是一种客套、敷衍。所以，社交者说话的语气以温和、亲切、友善为宜，不能冷漠、尖刻、粗俗。

与人见面交谈，要讲究话语和气。心平气和地同别人说话，要以理服人，不要用权势去压服人，更不要恶语伤人。另外，社交者还应注意以谦逊的语气与人说话。要养成对人用尊称敬语，对己用谦词的言语习惯。多用商量的祈求的语气，少用或不用命令的语气，客人来了应热情招待说：“您请坐！”送客时说一声：“欢迎您再来！”感到室内闷了，可以问一声：“打开窗户好吗？”在拥挤的过道上，有人挡道，说上一句：“同志，请您让一让！”这种谦逊的口气，让人乐于接受。

第四节 社交口语表达者的其他必备能力

除了运用语言的能力外，与口才关系非常密切的是，社交者还应具有深刻的洞察能力、广泛的交际能力和灵活的应变能力。

一、准确客观，具有较强的洞察人和事物的能力

优秀的社交者对现实世界及他人的认识是客观的、如实的。他们能从对事物的客观认识中，从与人的平等交往中，迅速对人和事物作出正确的判断。

从口才角度看，社交口语表达者在与人交谈前，对谈话的对象和谈话涉及的内容都要有充分的研究和了解。这种研究不是停留在个别的人和事的研究上，而是要进行深入准确的关系判断。关系判断有人与人之间的关系判断和事物与事物之间的关系判断两种。人与人之间的关系主要有姻缘关系、业缘关系、机缘关系、地缘关系等几种。对于交谈对象的关系判断，主要指要判断自己和交谈对象是否存在上面所涉及人物的那些关系，还要注意到判断自己面对的几个交谈对象彼此之间是什么关系，且要判断交谈对象与交谈中所涉及人物的关系，只有准确地判断清楚这些关系，才能使谈话顺利进行。比如，你是代表一个企业与另一个企业进行商贸洽谈，就需要准确地判断对方企业和自己的企业及其相关的企业之间的关系，方能使洽谈向着有利于本企业的方向发展。企业领导人在重要的商贸洽谈之前，都要查阅大量资料，就是为了准确地作出关系判断，以利于洽谈的顺利进行。

事物与事物之间的关系判断有两种：一种是对称性的，即指如果一种事物与另一种事物有某种关系，那么，另一种事物对这种事物也有某种关系。例如一个企业的销售对生产有关系，那么生产对销售同样也有某种关系。掌握好对称性关系的判断，可以

使交谈获得特殊效果。第二种关系判断是传递性的，即甲事物对乙事物有某种关系，乙事物对丙事物有这种关系。那么甲和丙之间也有这种关系。例如，公关人员属于公关部长领导，公关部长属于厂长领导，那么，公关人员也属厂长领导。把握好传递性关系的判断，掌握住事物的内部联系，对于加强交际的目的性，有着不可忽视的作用。

除了在谈话前对谈话对象有充分的研究外，社交者还可以通过对方的谈话来了解对方，从而准确地把握对方的心理。所以谈话过程中的细心倾听和观察非常重要。有一位房地产经纪人，由于他能细心聆听顾客讲的话，并观察顾客说话时的表情，从话语和表情中研究顾客，揣摩顾客的心理，了解顾客处事的目的和用意，生意总是做得很顺手。比如有一次，他讲出一幢高价房子的价格后听到顾客说：“哪怕是琼楼玉宇也没什么了不起。”可说的声音有点小，且带犹豫。经纪人立刻洞察到顾客的心理，无钱买高价房，但又想买一幢比较好、房价不太贵的房子，只是面子上不好说而已。于是，经纪人又主动为顾客介绍了另几幢房子，顾客终于选定了自己满意的房子。

准确洞察人和事物的能力，是社交者应具有的基本能力。要了解谈话对象的内心世界，把握事物的本质，就需要有这种能力。同样，具备了这种能力的社交者，也就能从表象中发现本质，探求到公众的真正需求，满足公众的真正愿望。

二、潇洒大方，具有较强的与各种人交往的能力

当今的社会是一个开放的社会。在这样的一个社会中，一个人要在事业上有所建树，在生活中得到别人的关心和帮助，就要有较强的交际能力。俗话说，“一个好汉三个帮”。交际能力强的人，往往能获得良好的人际环境和人际关系；而缺乏交际能力的人，往往会在自己与周围的人群之间构成一道无形的心理屏

障。社交者只有具备较强的交际能力，才能大胆潇洒地走向各种社交场合，施展自己的魅力和才能，树立起本人的良好形象，并为树立组织的良好形象展开有力的社交攻势。

号称美国钢铁大王的卡耐基曾经说过：“将我所有的工厂、设备、资金夺去，但只要保留我的组织、人员，四年之后，我将又是一个‘钢铁大王’。”他的话虽然有些夸张，但也说明了人际关系和人际环境的重要。良好的人际关系和环境就是很大一笔无形资产。

在现代社会里，交际能力强就意味着获取信息的本领大。现代社会是信息社会，谁能最大限度地获取信息并处理信息，谁就可能在事业上获取成功。对此可能有人提出异议，他们会说，事业成功与交际能力有关，这要看什么事业，比如当经理、当领导当然要有交际能力。但有些事业，恰恰与此相反，只有那些“讷于言而敏于行”而不善交际者才能成功。做学问就是这样，它需要的是板凳一坐十年冷、“三年不窥园”的甘于寂寞的精神，能言善辩的会交际者倒不一定能成功。据说我国已故大翻译家傅雷先生，当年从法国留学回国本是在大学里当教授的，但他生性耿直，不善交际，在生活和工作中遇到了许多令人难堪的交际障碍而一筹莫展，最后他放弃教师职业，选择了可以闭门不出的翻译法国文学的事业，结果他成了蜚声海内外的大翻译家。的确，交际与事业成功的关系也应具体情况具体分析。不过，如果把交际能力理解为一种善于调适和处理人际关系以获取信息的能力，这对于无论什么事业都是有益的，甚至是必备的。比如做学问，“学而无友，必孤陋而寡闻”，这是古人的名言，现代学者如果不经常与他人进行学术交流，事业上的成功同样是不可能的。

一个人的交际能力涉及面极广。主要包括自我推销能力，介绍他人的能力，与人相处的能力，倾听、赞美、理解他人的能

力，吸引、影响、改变、支配他人言行的能力，还有通晓各种社交场合的礼仪规范等。在此先谈谈做一个社交场上的佼佼者的起码要求。

一个人的社交风度是各自心理素质和修养的外在体现。它能反映出人的道德品质、思想情操、性格气质、学识教养、处世态度，以至交往诚意。同时，风度又是对一个人在社交活动中一切言行举止的概括。它制约着一个人在交往对象心目中形成的印象，也影响对方以何种形式对一个人作出反应。所以，一个人要具有交际能力，首先要具有翩翩的社交风度。

其次，社交过程中运用口才要做到适时、适量、适度。适时就是要适时和应景。如见面时及时问候，分手时及时话别，失礼时及时道歉，对求助及时答复；在喜庆的场面凑一份热闹，在别人悲伤时送一份关心。这样的人谁不乐意与他相处呢？适量就是指说话的多少适当。人际交往中，人们最怕的就是啰嗦，尤其是年轻人。我们常听人说，这个人心好，但太婆婆妈妈，话太多，怕与他交往。故在交际场合，话语要力求简洁。适度就是根据不同对象把握言谈的深浅度，根据不同场合把握言谈的得体度，根据自己的身份把握言谈的分寸度等。

再次，注重文明礼貌，也是社交人员应该注意的一点。一个人对人无礼是得不到别人的好感的，只有讲究文明礼貌，才能得到别人的尊重。

三、灵活机智，具有较强的应变能力

社交人员在工作生活中，常常会遇到一些令人尴尬的事件和场合，甚至可能发生意外。如何使自己在不利的形势下扭转局势，如何在遇到突发事件时能处乱不惊，以自己的语言或行为挽救可能出现甚至已经出现的失误，这就需要社交者具有灵活的头脑，冷静的思考，果断的处事及技高一筹的应变能力。

关于如何应付社交活动中的尴尬场面问题，后文还有阐述，这里仅谈怎样培养灵机应变的能力。

■ 积累知识、储备材料

灵机应变能力是指一个人的观察、感受、思考，以及临场采取对策等多方面的综合素质和水平，它要求一个人思维敏捷，反应迅速，这就需要有较广的知识面，有材料仓库作底蕴，方能应付自如。光靠一时的耍贫嘴，巧言令色，是很难具备灵机应变能力的，也就很难实现人际间的沟通和交往。因此，提高文化修养，积累各方面的知识，发掘人生经验，储备“材料仓库”，是发展、培养应变能力的重要环节。如果一个人知识浅薄、腹内空空、情趣低下，面对尴尬场面，即使能应答，也会是粗俗低下。这种人是决不会让人以欣赏的眼光看待的，又何谈机智呢？

■ 审时度势、灵活调节

巧言令色不可，但察言观色、审时度势、灵活调节、机智变化的口语表达，则是培养应变能力的另一重要环节。而要做到这点，具备好的心理素质是一个基础。应变有两方面：一是应付主观之变，二是应付客观之变。无论是哪种变化，我们要应付都需良好的心理素质，尤其是应付主观之变，诸如忘词、失误等。

忘词、失误就是指在讲话中突然思维停滞或混乱而出现忘却下面内容，或说错了话，前言不搭后语等毛病。出现这样的问题，千万不能乱了方寸，放弃讲话；也不可乱讲一气，愚弄听众，而应该采取一些措施加以弥补：如插话，即在忘却处插入一两句过渡性的话，以便利用短暂的时间回忆起忘却的内容；如重复，可把刚讲过的内容再重复一遍；如跳跃。如果在短时间内，还未把忘却的内容回忆起来，干脆跳过某个词、某个句子甚至某段话，接着讲下面的内容，这也是万不得已的办法，能不致冷场

而使自己处于尴尬境地。

随有意训练，熟能生巧

灵机应变能力的培养还需我们平时多加训练。灵机应变关键是如何抓住一个“契机”，抓住一个“巧”字，巧应各种变化。如平时不经常有意识地训练，是很难抓住这种“契机”的。所以，社交者在工作、学习、生活中，要培养自己在最短的时间内解决好“说什么”和“怎么说”的问题的能力，在与别人的交谈中，有意地训练自己快速反应的思维，经常与人辩论，这也是提高我们应变能力的一个有效途径。

思考与训练

一、你的社交能力如何？对照本章内容，分析一下自己哪些方面做得好，哪些方面还做得不够，该如何弥补和提高。

二、试说明下文中刘莉具有一个社交口语表达者哪些方面的能力？这些能力在口语交际过程中起什么作用？

全国十佳营业员之一的湖北武汉商场营业员刘莉小姐一次接待了一位归国华侨。当华侨来到柜台前时，刘莉注视着老人微笑着说：“老先生，您是想看看这杯子吗？”老华侨说：“您怎么知道？”刘莉说：“您的眼神告诉了我。”接着她亲切地向老华侨介绍了这种商品：“这杯子具有浓郁的中华民族特色，要是带到海外去，准会时常牵动您对祖国的思念之情。”老华侨于是满意地买下了杯子。

三、下面是一次成功的教育说服的例子，教师很好地运用了自我控制的能力，试分析教师是如何自控的，并运用了哪些技巧说服学生？

课间十分钟休息的时候，教学楼常常有许多学生站在走廊上

向外投放纸做的“飞机”，原本整洁的校园往往因为这些降落的飞机而白斑点点，满目疮痍，学校三令五申，尽管有些收敛，但这样的飞机还是不时出现。

有一天，上课铃响了，我夹了课本，正准备上楼给学生上课。这时，从教室前的走廊上又飞出一架纸飞机，我心里很是不悦。拾起飞机，匆匆上楼，走进教室，将飞机放在讲桌上。学生们一双双眼睛静静地望着我，气氛颇有点紧张。我抑制住心中的恼怒，拿起这架飞机，向学生们扬了扬，微笑着说：“这飞机还挺漂亮的，但可惜它只有一趟很短暂的飞行历程。”教室里发出了一片笑声，气氛顿时轻松起来。我接着说：“同学们背负着升学压力，学习实在又苦又累，又紧张又单调。为了调剂生活，下课时，你们用废纸折一两架飞机，站在阳台上放飞，眼望着飞机悠悠然、飘飘然向外面飞去，自然十分惬意。但在你们开心之余，还请想一想。这点缀在校园里的一架架飞机残骸，像不像一张清秀的脸上贴满了一块块白色的膏药，在座的各位，谁愿意在自己脸上无端地贴上那玩意儿呢？校园是学校的面容，我们是学校的分子，应该保护他、爱惜他，干吗硬要往他脸上抹白呢？”教室里又是一片笑声，我接着又说：“倘若有个别同学对这种游戏还有难以割舍的爱好，在此，我不妨建议一下：下课后，你可以带着自制的飞机到操场上去玩，上课铃一响，再紧张返航，将你的飞机带回。这样，既调剂了生活，又不致于影响校容，还可以替你节约一笔开支，因为飞机毕竟是挺昂贵的，让他们作一次性的飞行，未免太高消费了。”教室里再次响起一连串的掌声。这之后，屡禁不止的“飞机风”在我们班上绝迹了。

四、自测题

下面一共有 10 道选择题，每题两个选项中只有一个正确，选对一个得 2 分，选错不得分。最后全部成绩的评定分为优、良、合格和不合格四等，评定标准是：优（达到 8 分）、良

(达到 圆分)、合格 (达到 员分)、不合格 (不足 员分)。请你看自己在哪一等级？

圆“内养外发”的意思就是：一个人的内在素养常常会在他的外在形象中得到体现。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

圆有知识的人就是有智慧的人。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿人不仅要“读万卷书，行万里路”，而且要善于思考。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿“要在考验中锻炼自己”，所以应该主动找苦吃。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿人格魅力是可以做作出来的。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿散散思维就是胡思乱想。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿“充实之为美”，意思是一个人的内涵越丰富，他言谈举止就会越美好。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿随机应变就是巧言令色。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿社交技能不是社交伎俩。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

猿提高自身的涵养，是为了塑造良好的社交形象。

摇摇 圆正确 圆错误 (摇摇)

选择题答案：员圆猿源缘远苑愿怨

摇摇

第一节 社交口语接收者的含义及作用

一、社交口语接收者的含义

社交口语接收者（以下简称接收者）是社交口才的对象，是与社交口才表达者相关的群体。有说者便有听者，光说不听，说无意义；光听不说，交际根本不存在，故说和听同等重要，接收者和说话者同等重要。口语交际中不仅要看表达者的素质，也要看接收者是否有准确理解、及时反应的素质。实际上有时接收者在交际中更为重要，因为一次交际活动是否真正完成，主要看接收者的反馈如何：口语表达者是否真正满足了接收者的需求，而接收者又是否真正理解了表达的涵义，是否及时把自己的思想反馈给口语表达者。

口语社交是双方参与的活动，表达者说，接收者听，并做出一定的反应，影响表达者的下一步行动，表达者根据反馈情况再进行表达，接收者再进行反馈。双方处于互动状态。作为口语交际参与者，双方的交际身份有三种类型：第一是双方身份固定，一方总是表达者，另一方总是接收者，如演讲、做报告；第二是双方身份具有偏向性，一方主要充当表达者，另一方则主要是接收，但也要表达，共同完成交流，如答记者问、调查谈话等；第三是双方身份不固定，互为表达者或接收者，既要充分表达，又

要仔细聆听，如谈判、对话、辩论等。不管是哪一类型，接收者都是交际的积极参与者，他不仅要倾听接收，而且要表达反馈，在口语表达过程中，口语接收者起着与表达者同样重要的作用。任何社交活动都离不开交际的双方，社交口语表达同样是双向活动，离开哪一方，口语表达就无意义，社交活动也无法进行。因此，社交口才表达者和接收者是一对矛盾统一体，在这一对矛盾中，以说为主的表达者为矛盾的主要方面，社交目的能否实现取决于表达者方面。但表达者和接收者相互依存，相互影响，表达者作用于接收者，接收者又反作用于表达者。

二、社交口语接收者的作用

（一）制约作用

作为社交口语表达者，口才的运用和发挥，完全受到口才接收者的影响和制约。无论何种讲话形式，表达者的口语表达都不会不考虑听众，不能不根据接收者的反应进行调整。可以说，口语表达接收者制约整个话语交际过程。从社交话题，到谈话资料和话语材料的选择和组织，到话语风格的选用等，都要受到接收者的制约。比如话语风格，从社交语体风格来说，说话一般采用口语语体风格，要求简洁、明快、平直、通俗、活泼等，但在某些正式的社交场合，面对特定的社交对象，也可以甚至需要用书面语体风格，要求文雅、庄重、含蓄、婉曲等。正因为这种制约作用，口才表达者在运用口语与接收者沟通时，整个话语形式的选择都应考虑接收者，满足接收者的需求。

（二）引导作用

社交环境是诱发、引导社交口语表达者话语形式选择的源泉，其中接收者特有的心理需求、脾气秉性、语言习惯、生活习

俗等差异，使他们接受语言信息的要求也完全不一样。比如，办事严谨、诚恳、老练的人，最喜欢听到流利而稳重的话，你与之交谈就应注意态度和蔼，既不能高谈阔论，也不可婉转如簧，而应以忠实见长，朴实无华，直而不曲；话语简单，言必中的，给人以淳厚的印象。假如碰到性情豪放、粗犷的交谈对象，因他喜欢听耿直、爽快的话，那么你的言词应该直抒见地、坦荡率真，知无不言、言无不尽，表现出强烈的爱憎态度。正因为接收对象的这种引导作用，表达者在说话前和说话过程中，都要对社交对象有较全面的了解。通过调查，观察对方表情、语言和举止，掌握对方的性格特征和心理特征，只有这样，才能决定自己该说什么，不该说什么，该以一种什么方式说，避免不恰当的表达方式。

獯反激作用

社交口才的施展过程是一个双向交流的过程。在这一双向交流过程中，接收者起到一个反身激励表达者口才发挥的作用，或者说，接收者的反应程度如何，直接影响表达者口才的发挥。口语表达者面对的是善听的、相互了解的听众，听众对话题的反应很强烈，对话题的兴趣很浓厚，无形中激励、鼓舞表达者说话的兴趣和信心。但如果面对的是不善听的、反应冷漠甚至对话题和口语表达者反感的听众，表达者的口才发挥势必受到不同程度的影响。这如同教师的课堂教学，如果学生反应强烈，而不是麻木不仁，学生与老师配合默契而不是貌合神离，老师的口才就会得到充分的发挥，教学效果也会达到最佳状态。从这个意义上说，社交口语表达者就要善于诱导听众的听话兴趣，而不是抑制这种兴趣，这样才能达到听说双方完美语言交流的默契。

实验作用

社交口才的施展是否达到目的，最终要接收者来检验。话说得好不好，社交者是否有口才，不仅要看是不是恰到好处地表达了自己的思想，尤其要看接收者即听话的人能不能准确理解，乐于接受。如果说的话，对方不能接受或压根儿不愿意听，就失去了说话的意义。日本社会心理学家古畑和孝说：“即或是最有效的发送者传播最有效的信息内容，如果不考虑接受者方面的态度及其条件，也不能指望获得最大效果。”从社交角度看，社交口才就是传播信息、交流思想，信息没有被接受或没有被完全接受，思想没有交流或没完全交流，社交口语表达就没有取得效果或者没有取得好的效果。

第二节 接收者的心理需求及满足

一、接收者的一般心理需求及满足

行为科学家认为，人们的行为都有一定的动机，而动机又产生于人类本身内在的需要。人的需要是多方面的，既有物质上的需要，更有精神上、心理上的需要，人生活在这个社会就是不断地追求人类自身的需求。美国著名的心理学家和行为科学家马斯洛曾把人的各种需要归纳为五大需要：生理需要、安全需要、感情归属的需要、地位和受人尊重的需要、自我实现的需要。这五大类需要互相关联，按照其重要性和发生先后次序可排列成一个需要等级。

第一级，生理的需要。它包括维持生活所必需的各种物质上的需要，如衣食、住房、医药等。这是人们第一生存需要，如果一个人的生理需要不能有起码满足的话，它就会完全地支配这个

人的活动。

第二级，安全的需要。这是有关免除危险和威胁的需要。如生活的保障，不会失业、生病或老有所靠等。马斯洛还把储蓄和各种形式的保险也列入此类。

第三级，感情和归属的需要。这种需要是人们需要建立相互间的亲密关系，彼此关心，相互信任。人是有社会属性的，需要去爱，也需要被爱，否则人将感到空虚、无聊、寂寞、忧郁。这种需要包括和同事们保持良好关系，希望给予和得到友爱；自己有所归属，即成为某个集团的被人承认的成员；能对别人进行帮助等。

第四级，地位和受人尊敬的需要。它包括自尊心、自信心，对能力、知识、成就和名誉地位的需要，希望得到别人的尊重和公正的评价。

第五级，自我实现的需要。这是位于最高层次的需要。一般来说，健康的人只要满足了生理、安全、感情和归属、地位和受人尊敬的需要，就会有进一步的要求，即需要自我实现。自我实现就是自己的能力、天资、创造力要求得到别人认可的愿望，即人们需要做他最适应的工作，发挥他最大的潜在能力，从而实现自己的理想和抱负，满足自己的事业心与成就欲。

马斯洛认为，人们一般是按照五个梯级由低级向高级来追求各项需要的满足。当然，这并不是说不同级别的需要在同一时间发挥作用，但在一定的时期总有某一级别的需要占主导地位。人们在温饱和生活不安定的情况下，首先追求的就是生理和安全需要的满足，只有这些较低级别的需要得到了满足，才能追求较高级别，如爱、尊重、自我价值的实现等需要的满足。

马斯洛的需要理论用在口语表达上则主要是双方，包括接收者一方应得到一种物质或精神上的满足。在当前温饱得到基本满足的前提下，则主要是爱、尊重和自我价值实现等需要的满足。

就顾客而言，他们购买商品，他们希望能买到价廉物美的商品，他们最大的精神满足就是商店为他们提供优质的服务和对顾客抱有热情的态度。营业员的微笑、热情、主动、文明、礼貌、周到，都会令顾客有很大的满足感。所以，作为口语表达的接收者有共同的心态和心理需求，概括来讲就是需要尊重、理解、关心和鼓励。表达者即要抓住这八个字，顺应和满足接收者的心理需求。

尊重

著名心理学家、哲学大师威廉·詹姆斯认为：“人性中最深切的禀赋，是被人赏识的渴望。”现实生活中，我们每一个人都有自尊心，每一个人都渴望得到别人的尊重，渴望别人尊重我们的人格、能力、学识、经验甚至自己小小的嗜好。事实上，人都是喜欢听好话的，特别是自己引以为荣的地方，往往容不得别人对此有丝毫的轻视。相反，如果我们每个人都时刻记住别人，记住他的姓名、爱好、特长，尊重他们的人格、学识、能力，承认他们的社会价值，并很好地运用到口语表达过程中，人与人之间的交流和沟通就不会有什么障碍了。社交口才要达到与他人沟通的目的，又何尝不需要尊重呢？尊重包含以下内容：

第一，承认人的社会价值。尊重人的关键在于承认人的社会价值。社交口语表达者要有效地发挥口才的作用，就需要满足接收者被认可的愿望。他们希望人们承认他们在社会上的地位，承认他们的行为为社会做出的贡献。如在服务行业中，优质服务就是肯定每一位顾客的社会价值，不能以貌取人或以势压人。服务行业规定的“文明用语”、“礼貌用语”就体现了对人的社会价值的肯定。同时，服务员要注意维护顾客的自尊心，把话真正说到人的心坎里。

第二，记住别人的名字。美国总统罗斯福曾说过：记住别人

的名字，使别人觉得重要。的确，记住别人的名字，是对对方的尊重，说明你把别人放在心上。同样，如别人能随时叫出我们的名字，说明别人对自己很重视；记不住，叫不出，说明根本不在乎我们。人们不可能支持一个不重视别人的人，更不会喜欢这样的人。无论是大人物还是如同你我一样的普通人，都不愿意自己的姓名被人忘了或叫错了。

记住别人的姓名，就是对别人感兴趣的开始。能够在特定的场合叫出别人的姓名，会给他一种重要人物的感觉，因此会使你在各种场合都受到欢迎。记住别人的姓名，应该说是社交人员应具备的一项才能。一位顾客问女经理：“贵店门庭若市，生意兴隆，有什么秘密吗？”女经理回答：“记住顾客的姓名，只要看见那位顾客的脸，就能立刻喊出他的名字，如此而已。”顾客一进店门就听到营业员能喊出自己的名字，内心感到莫大的满足，非常高兴，于是就经常光顾了。

美国交际语言大师戴尔·卡耐基曾经说过：“一个人的姓名是他自己最熟悉、最甜美的、最妙不可言的一种声音。”记住并准确呼叫对方的姓名，不仅是一种礼仪的需要，而且能成为开启友谊之门的钥匙，寻找合作伙伴的桥梁。人人都希望别人能记住自己的名字，在以后的生意场和其他交往中，把他的“大名”准确叫出来，对方受到如此重视，自然愿意与你交往。一位叫比特·杜波尔的美国老板说过：“如果你能记住一个人的姓名，他就可能给你带来一百个新朋友。”所以，要与对方有效交往，要满足接收者的心理需求，需记住并准确叫出对方的姓名。

第三，说话要有克制。任何人都有自尊心，任何人对别人的态度都非常敏感，因此，我们在说话时就要顾及接收者的情感因素和自己的谈吐激起对方的反应，不能“想怎么说就怎么说”，如果只图一时的“口快”，必然引起对方的不满，甚至让他记恨在心。故在社交中，口语表达者应注意说话时的谦虚礼让，多听

少讲，先听后讲，细心体会对方的思想感情和心理需求，考虑周到再说话。这样才能赢得对方好感，才可能给人以诚恳谦逊，可以信赖，可以合作的印象。

谦虚礼让的话语之所以能得到对方的认同和好感，从心理学的角度说，还在于每个人都有自我表现的欲望，这种欲望表现在交谈中，就是谈话双方都希望能较多、较早于别人，把全部问题讲清楚。如果我们能在别人需要用语言表达自己的观点、宣泄自己的思想情感时而自我克制一下，就能有效地满足别人的自我表现的欲求。一旦我们把这种表现机会给予了对方，对方会因宣泄而使自己的心理压力得到一定的缓解与解脱，反过来会更加自觉地尊重和感谢我们。

理解

理解是一种情感，它可调节人的心境，决定一个人产生“向心力”还是“离心力”的问题。心理学认为，一个人不仅有理性世界，也有情感世界，即认知过程的情感过程，二者都是客观事物在人头脑中的反映。在社会生活中，由于人们的认识和内心情感不同，文化修养和生活经历不一样，必然会引起理解上的分歧和情感上的抵触。口语表达者如果不顾及接收者的情绪和内心情感，以固定的模式或僵化的方法强迫对方接受自己的观点，也必定会引起对方的反感。

要加强理解，关键是说话者要多从接收者的角度考虑问题，尽量避免无谓的争论。这样双方才能相互谅解、互相尊重。如社交活动中，要协调人与人之间的关系，首先应消除彼此之间的不和谐情绪，达到沟通和理解。你第一步应该做的是：无论对方的所作所为有无道理，必须承认他的感情，设想自己可能有类似的情感反应。在心理学上，这种承认是感情接近的基本方法，即肯定对方的观点和感受是可以理解的，以取得好感和信任。例如，

下属对领导反感，不赞同领导的言行，作为领导，你可以一开口就说：“我似乎很惹人讨厌！”由于礼貌关系，对方不得不在语言上作出反应：“哪儿的话？没这么回事，是你太敏感了！”对方的这个反应是在不自觉地消除隔阂，随之他的反感就会急剧地减退。当然，如果对方的社会地位比你高，你就不能说自己“很惹人讨厌”之类的话，对方会认为你狂妄而更加反感你。你可以这么说：“我的语言行为可能冒犯了你，请你多多原谅！”换句话说，你这是在感情上承认对方是情有可原的。如此一来，在感情上便可能获得对方的宽恕，缓解了他的敌意。

关心

从心理学角度看，人们关心自己或自己的事更甚于关心别人或别人的事，或者说，任何人都渴求他人的关心：下属需要领导的关心，孩子需要父母的关心，妻子需要丈夫的关心。反之亦然。同事、同学、朋友、邻里都需要相互关心。在口语表达过程中，表达者出于交际的需要，应该懂得了解接收者需要关心的心理，从关心对方出发，带着真挚的情感和对方交流，满足对方的某种需要，那样，说话往往会收到良好的效果。如说服他人，如果更多考虑的是自己的主观愿望，而不更多地从关心对方的角度考虑，必然难以使对方心悦诚服。就像售货员、推销员，在推销商品时，急于把商品推销出去，而不是考虑顾客需不需要，自然引起顾客内心的反感。如我们从关心顾客生活的角度考虑，把产品的优点和顾客的需要结合起来，顾客就乐意购买。所以，口语表达者在进行口语表述时要懂得接收者的深层心理，句句体现对对方的关心，这样才能进行有效的沟通。

鼓励

鼓励

鼓励是激励的一种形式，指肯定已有的进步，勉励其继续进

步。谈话中的肯定、赞扬、支持等正激励都属于鼓励的范畴。

激励作为心理学中的一个概念，指通过某种刺激而使人产生一种指向一定目标的心理动力。这种动力会维持在一个相当长的积极能动的状态中。如一个组织的领导，要激励职工的积极性，首先要有一个明确的目标，以目标激励人们的行为。其次，除了根据工作实效给予适当的物质奖励之外，关键是多用肯定、赞美的方式给予精神上的鼓励。从接收者的角度考虑，他们希望别人客观评价自己，更希望听到别人的肯定赞美的话语，他们会因此感到自我价值得到确认而产生“自己人效应”。再次，还可利用人的逆反心理，采用激将法，就如同世界著名的小提琴家铃木镇一先生对不想练习的孩子说：“你是不懂，才不想练习吧？”以此来刺激和鼓励孩子的勤奋、主动。当然，运用激将法需要根据各人的不同特点合理运用，一般适宜于好胜心强且又心理素质健全的人，不是任何人都宜于用这种方法的。

二、接收者的特殊心理需求及满足

（一）接收者的性格气质差异及需求满足

构成一个人的心理状况因素有很多，而气质和性格是影响一个人心理的主要因素。要使社交成功，就必须了解接收者不同的性格气质，“对症下药”，有的放矢，以取得预期的效果。《论语》中记录了孔子与其弟子的一段对话。一次子路问孔子：“闻斯行诸？”意思是学了周礼，就行动起来吗？孔子说：“有父兄在，如之何闻斯行之？”意思是有父兄在，怎么就行动起来呢？应当也听听父兄的意见才好。冉有提出同样的问题，孔子却说：“闻斯行之。”弟子公西华对此大惑不解，向孔子请教。孔子说：“求也退，故进之；由也兼人，故退之。”意思是冉有平时做事退缩，要鼓励他勇往直前；而子路好勇过人，有些鲁莽，所以应

当压压他，让他冷静一些。孔子因“材”施教，根据弟子的不同气质性格采取不同的教育方法，不愧为大教育家、口才艺术家。

人的性格气质大致有以下几种类型，了解这些类型，口语表达者便能针对接收者的性格气质特点进行有效交流。

(夙) 沉默寡言型。这类人说话比较少，只是问一句才说一句。这不要紧，即使对方反应迟钝也没关系，对这类人该说多少就说多少。因为这类人表面看不太随和，但只要你说的话能言之成理、顺耳，他便有可能成为你忠实的听众。

(圆) 喜欢炫耀型。这类人好大喜功，老是喜欢“我如何如何”挂在嘴上，这类人最爱听恭维话、称赞的话。对这类人，对他的热衷于炫耀，要有耐心仔细聆听，听得越充分，称赞越充分，成功率越高。

(猿) 心性缓慢型。这类人就是急不得，如果他没有充分了解每一件事，你就不能指望他作出决定。对于这类人，千万不能急躁、焦虑或向他施加压力，应努力配合他的步调，脚踏实地地去证明、引导，慢慢就会水到渠成。

(源) 性格急躁型。这类人往往精力过盛，干什么事情都快，因而对待这类人要精神饱满，清楚、准确又有效地回答对方的问题。回答如果太拖泥带水，这类人可能就会失去耐心，听不完就走。对待这类人，说话应注意简洁，抓住要点，避免扯一些闲话。

(缘) 斤斤计较型。这类人办事较谨慎小心，爱占小便宜。像这类顾客，买东西时就喜欢讨价还价，并且往往为自己讨价还价的能耐而自鸣得意。对于这类人办法也比较简单，可以在口头上做一点点小小的妥协，比如可以这样对他说：“我可是从来没有以这么低的价钱卖过的啊！”或者说：“没有办法啊，碰上你，只好最便宜卖了。”这样，可满足一下他的自尊心，办事的

目的便可以达到了。

(远) 优柔寡断型。这类人遇事没有主见，往往消极被动，难以作出决定。面对这类人，社交者应牢牢抓住主动权，充满自信地运用社交口才，不断地向他提出积极的建设性的意见，多多运用肯定性语言，并强调你是从他的立场来考虑问题的。这样，不知不觉中，他顺应你的思想作出了决定。

(苑) 喜欢“挑剔”型。这类人令人难以忍受，是不受欢迎、让人讨厌的一类。好像他们天生就是反对别人的，好像控告他人、贬低他人、否定他人是他们生活的惟一兴趣。这类人往往不能证明自己，只不过以“挑剔”的形式抬高自己，对于这类人，关键是要不被他难听的话所唬住，而要显示一种高贵尊严并随机应答，便会有好的效果。

(愿) 猜疑心重型。这类人容易猜疑，容易对他人的说话产生逆反心理。说服这类人的关键在于让他了解你的诚意或者让他感到你对他所提疑问的重视，如“你提的问题切中要害，我也有过这种想法”等，于是，他会认为你在说真话，而且会认真真考虑接受你的意见了。

接收者的年龄性别差异及需求满足

接收者的年龄性别差异决定了表达者应采用不同的口语表达方式。一般来说，不同年龄的人有着不同的人生体验，他们接受事物的心理也就不一样。青年人自我意识逐渐形成，有强烈的自尊心和独立性，偏于理想化。所以，同他们谈话应该尊重其独立意识和自尊心，以平等的身份，予以全面关心，循循善诱。中年人无论在生理还是心理发展上都已趋向成熟，他们经验丰富，有较强的辨别是非的能力。所以，同他们谈话要特别强调摆事实、讲道理。事实胜于雄辩，只有在事实面前，他们才能被说服。老年人随着身心的衰老，有时显得固执、多疑、易怒。所以，同他

们谈话要尊重他们、理解他们、关心他们，只有在情感相融的情况下，才能收到良好的效果。

如果你想知道对方的年龄，对不同年龄的对象要采取不同的问法。对年龄相近的异性青年，则不宜直接问，以免引起不必要的猜测，可问得委婉一些：“你好像没有我大？”对中年男子，可问得比他的实际年龄大几岁，以满足他渴望得到尊重的心理。对中年女子，万万冒失不得，她正为自己韶华渐退而苦恼，明明四十岁，你却问她：“快五十了吧？”准使她气愤不已，若问：“三十出头了吧？”她一定笑逐颜开。对老人要尊敬地问“您老高寿”，则会赢得欢心。不同性别的人同样有不同的心理特征。一般说，男性更果断、自信，更注重人们对其品德和内在修养的评价；而女性则往往缺乏自信，犹豫不决，更注重别人对其外观的评价。因此，在社交场合，应多赞美女性的外表和衣着，如“你今天看起来非常漂亮”，“你穿这身衣服非常合体”之类，女性听这类话一般都会很高兴的。女性最忌讳人说她胖或老，对体胖的女子，你若说她又矮又胖，她一定会非常反感，并嫉恨你。如果对同样体型的男子，说他是矮胖子，他可能毫不介意，一笑了之。同样，你与其赞扬一名男子如何英俊潇洒不如赞扬他拥有的权力、工作的能力和不俗的表现力。

与男性比较起来，女性的自信心相对弱些，遇事常犹豫不决，不果断，尤其当她们与男性交往时更容易感到迷茫。在生意场上、在社交场合，可以利用女性的这种心理去施展一些说服技巧，便容易左右对方的意志。如在女性购买商品犹豫不决时，售货员如能给她们一个肯定的说法，她们往往能接受你的建议，交易便会成功。另外，女性防范心理强，她们有一种自我防卫的本能，不喜欢那种锋芒毕露的强刺激，故与女性说话时应注意委婉、温和些。

接收者的文化素养差异及需求满足

口语接收者的差异还体现在知识水平和文化素养上。不同知识水平和文化素养的人，有不同的社交圈。但我们要扩大自己的社交圈，则要与各种人打交道，必定要了解他们的知识水平和文化素养的差异，因为这种差异直接影响口语接收者的接收能力，直接影响着对话语形式的识别和对话语意义的理解。文人索要“墨宝”，在做佣人的老妈子听来，便成了“是要咱老猫刚下的小黑猫吧”。做地质工作的爸爸带着儿子骑在骆驼背上，唱起“把梦驮在骆驼背上，迈着坚定的步伐……”的歌儿，在年幼的儿子想来，则是“骆驼背上是在做梦的好地方，所以我就在上面睡觉。老睡，老睡，老也睡不醒”。民间流传着许多因文化知识水平的差异而闹出的笑话。一个酸秀才去买柴火，叫“荷薪者过来”，卖柴的听清了“过来”二字，把柴担到他面前，秀才问道：“其价如何？”价字听得明白，卖柴的报了柴价。秀才摇头晃脑地说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”卖柴的不知所云，荷担扬长而去。像鲁迅笔下的孔乙己，讲话满口之乎者也，就只能招来鲁镇小酒店里的伙计和来喝酒的短衣帮的嘲弄和嫌弃，他们对他的话半懂不懂，只把它当作笑料，因而孔乙己始终得不到周围人的理解和接纳。

说话必须根据交际对象的知识水平和文化素养来选择、组织谈话内容和话语资料。一般来说，对阅历较深、知识文化水平较高的人，说话可以用较抽象的、哲理性的语言，可以文雅一些，引用的事例也可以比较广泛；对阅历较浅、知识文化水平较低的人，则不妨明快通俗些，具体浅显些，引用的事例最好是他们直接经历过的，较熟悉的。当然，各个不同文化层次接收者的普遍心理都偏向倾听通俗的简洁的话语，哪怕文化层次很高的人。尤其面对深奥的道理和专业性较强的专业知识，如不用通俗易懂的

话解释，必然让听众昏昏欲睡。而简洁易懂的语言，生动形象的比喻，则容易使人接受。

灏接收者特殊情况下的特殊心情及需求满足

有人说，人的心情简直像活蹦乱跳的野兔，很难捕捉。这话确实不假。人们在特定的情境中有特定的心理，不把握住这种特定的心理，就很难正确地理解别人的话，从而使交际失败。故口语表达者要善于掌握接收者的特殊心境，选择恰当的口语表达方式。如当我们知道社交对象遇到了高兴的事，心情愉快时，办事能很顺利，说话也可以活泼幽默些；而当社交对象遇到不顺心的事，烦躁不安，此时说话应温和、委婉些。再有，一个顾客购买商品时的心理是极其复杂的，也许他内心嫌商品贵，但由于某种虚荣心作怪，他又不愿意别人说这件商品价格很便宜；有的顾客进商店本是抱着看一看的心理，但在某种特殊情况下，可能由当时的气氛渲染而高兴，最后下决心购买商品。

第三节 摇影响接收者听话效果的 摇摇摇摇心理障碍及其克服摇摇

一、影响听话的心理障碍

口语交际是双向的，角色也是经常置换的。从口语表达者方面看，口语表达者要了解 and 满足接收者的心理需求，掌握说话的主动权；而从接收者看，如不克服听话的心理障碍，就会影响接收和反馈，也使谈话达不到实际效果。

影响接收者接收效果的心理原因是多方面的，概括起来讲有以下几点：

❶ “心事重重”，心不在焉

在社交场合，有些人在听别人讲话或与别人交流之前，脑袋里本来装着比所听内容更多或更重要的事，这些事往往让他们放不下，于是听起话来就显得心不在焉，集中不了精力接受对方的信息。

❷ 对所听内容不感兴趣或不理解

讲话内容或话题对接收者来说较为陌生，或不属其专业领域范畴，对话题、内容不熟悉，接收者听起来很吃力，如坠云雾，不知所云。这样，内心就感到厌烦，从而影响了接收。

❸ 对讲话人有不良印象

如讲话人形象欠佳，方言过重，声音混浊，或过去就对讲话人有什么成见，根本不愿听他的讲话。

❹ 健康状况不佳

如疲劳、疾病和与听话内容无关的其他涣散情绪等。

❺ 环境影响

环境过于嘈杂、阴暗，让人内心感到压抑，或环境过分优雅、舒适，令人反倒不舒服，不随意等。

二、克服接收者心理障碍的办法

❶ 集中精力

古时候，孟子讲了一个故事。说的是两个人跟着一个著名的棋手学下棋，每当教师授艺时，一个“专心致志”地学，另一

个则心不在焉，总是东张西望，“一心以为鸿鹄将至”。后来，前者成为著名棋手，而后者竟一事无成。这种“专心致志”，心理学上把它叫做引起注意或精力集中。这种注意或集中是人的心理活动中对一定对象的指向。它是在每一瞬间把我们的心理活动有选择地指向一定对象而同时离开其他对象的心理现象，社交中的倾听尤其要具有“专心致志”的心理。

注意可分为有意注意和无意注意两种，像孟子说的那位专心学下棋者的注意属于有意注意，而那种别人大声咳嗽一声也要抬头看看是谁的注意则称为无意注意。我们要着重培养的是有意注意。第一，树立明确的听知目的。作为社交者，与人交际的目的就是非常明确的。有了明确的目的，当我们听到别人讲话而“走神儿”时，就会引起自我警觉，把分散的注意力收拢回来。第二，克服内外干扰，与注意力分散作斗争。要有意识地锻炼自己的意志以及注意力高度集中的韧性。第三，培养广泛兴趣，巩固间接兴趣。具有广泛兴趣的人，其注意力容易集中。利用间接兴趣，一定程度上也能约束自己，调整情绪，强迫自己把注意力集中起来。第四，经常进行自我暗示和自我提醒也是培养良好注意力的良方。如在与别人交谈时，时时提醒自己：要集中精力，心不在焉是对别人的不礼貌，不要失去获取信息、获得良友的机会。”这样不断提醒，必然能有好的效果。

圆融有耐心

也许口语表达者说的话确实是我们陌生的或不感兴趣的，在接收的过程中，听话过程经常要受到听话人固有成见的阻碍，接收者只想听自己熟悉的或自己感兴趣的事。在这种情况下，价值观起着重要作用。如果别人说的话合自己的口味，则自然认真听下去；如果与自己想法相悖，可能就听不进去，或者根本不愿听进去，甚至粗暴打断对方说话。而一个有气度、有修养、文明程

度高的接收者则会摒弃偏见，开阔心胸，耐心听下去。

耐心听不是说完全没有选择的一概接收。对于那些东家长、西家短、婆婆妈妈、没完没了的谈话，我们觉得确实没交谈的必要，那么可委婉地有礼貌地、让人不易觉察地改变话题；对我们不熟悉的人和事，可谦虚地请教对方，或含蓄地提醒对方。这样不仅让对方感到自己得到了他人的尊重，也引起了对方的注意，谈话才能朝着有益于双方的方向发展。

獯仔细观察

观察与体会讲话人的非语言信息。在有声语言不足以表情达意时，讲话人往往借助于体态语（音质、音高、音调变化，体态等）来形象、直观地表达思想感情，并使听者的听觉与视觉神经共同活动，通过视像的帮助来感知话语的思想内容。肖伯纳曾经指出：“‘是的’一词只能有一个写法，可是这个词的读音却可以有缘种，也就是说这个词有缘种意义。”

体态语可用来补充说话者话语的含义，听话者则可通过仔细观察体态语来弥补对话语理解的不足，并努力配合表达者的表情自然交流。这样，接收者不仅能体察出讲话人言谈之中的“言外之意”，也使自己成为一个热心的倾听者，一个社交场合受欢迎的人。

灑队真分析

接收者在倾听时，并非单纯吸收信息，全盘接受对方思想。在接收过程中，还要不断分析信息，并决定信息是否接受、拒绝、修正或反驳。对接收的信息进行分析有两大好处：一是迫使自己认真听取对方的话，集中精力，了解话语的信息量；二是抓住了重点，使自己对说话者表达的意思有更清楚的了解。

分析的方法主要有：一是通过比较、分类、抽象、概括等思

维方式，把接收到的语言信息“去粗取精、去伪存真、由此及彼、由表及里”，使之条理化、系统化；二是调动已有知识，通过迂回、间接的途径去寻找疑难点的答案；三是鉴别语义内容是非，品评语言表现技巧的高下。

记忆储存

我们能把有用的信息记忆储存，就能不断地提高我们与他人交流的兴趣。孔子曰：“三人行，必有我师。”尤其与修养好、见识多的人交往，你定会受益匪浅。不断记忆储存从交际中获取的信息和知识，也使你成为一个知识广博具有强烈现代意识的社交人才。

社交中的话语有许多是一说即逝，并非要求每个听话人都记住的，就连教师讲课也是如此。记忆，就好像一个神话里的筛子，筛去了垃圾，却保留了沙金。只有这种选择性的记忆才是正常的，积极的，也是科学的。那么怎样才能取得记忆的最佳效果呢？首先，注意、理解是记忆的前提和基础。对听到的内容作同步加工或创造性理解，就易于记忆；其次，信息网络健全是记忆的环境和保障。大脑“仓库”中有丰富的信息连接点，新知识便能很快找到自己的归宿，同时建立一套回忆的方法，一有机会，就把“长期记忆”中的信息提取到记忆的前沿阵地——“短期记忆”中见见世面，不断地巩固、保持，使之化为己有。

一些生理心理学家认为，“人脑就像一种精细的‘过滤器’，它能自动地扬弃不必要的信息，摄取最有意义的信息”。那么，语言信息是以怎样的方式储存的呢？

首先是形象储存。就是把收入的语言信息以特有的形象存放在大脑里“经验贮存区里”。如我们去某风景区旅游，听导游解说，我们记忆仓库里储存的不仅是美丽的风景，也有导游小姐那富有魅力的声音；听到“高山”、“流水”的概念，我们储存起

来的是诸如高山、流水之类的画面。所谓“以耳为目”、“听声类形”便是形象储存的最好说明。

其次是情感储存。大凡有过一定生活经历的人都能感到：成功时，朋友的赞扬声不会忘记；失意时，亲人理解、鼓励的话语不会忘记；还有离别时的“珍重”，重逢时的呼叫，都将储存在记忆的“仓库”里。由此可见，信息储存的质、量与接收者受到信息刺激时的感情运动的程度有着密切的关系，这也从另一角度说明了社交口语表达过程中“以情动人”的重要性。只有打动交际对象的心，方能给他留下深刻印象，并长存记忆中。

再次是概念储存。像口语表达者经常要用概念的方式表达思想、感情、观念一样，接收者同样可以把听到的一个故事、一段对话、一种理论还原为概念，以强记的方式储存，并重复巩固。

第四节 接收者的听解能力及他的反馈

一、接收者的听解能力

听解能力由听力和听才构成。听力是一种生理机能，指能够听清楚话语；听才是建立在听力基础上的一种心理机能及由此产生的智能，是对听到的话语的理解和领悟。

听解能力是人在长期交谈中形成的特有的智力。作为口语表达的接收者主要要会听、会理解。然而作为口语表达者实际上也要会听，在所接受的信息的基础上更好地表达。从这个意义上说，表达者又是接收者。故在社交中，听解能力即指接收一方的接收能力。

孟子总结自己的口才经验有两条：一为“知言”；一为“善养浩然之气”。所谓“知言”，就是指在辩论中善听，善于理解对方说话的真实意图，善于分析对方言论的实质所在。《孟子·

公孙丑》上篇对此有这样一段解释：

“何谓知言？”曰：诋词知其所蔽，淫词知其所陷，邪词知其所离，遁词知其所穷。”

“诋”，偏颇也。“蔽”，遮蔽也。“诋词知其所蔽”，就是说对于那些持其一隅的片面之词，了解其壅蔽之处。“淫”，放荡也。“陷”，沉溺也。“淫词知其所陷”，就是说对于那些夸张不实之词，了解其“陷溺其心”之处。“邪”，邪僻也。“离”，叛去也。“邪词知其所离”，就是说对于那些乖戾不正之词，了解其违情逆理之处。“遁”，逃避也。“穷”，困屈也。“遁词知其所穷”，就是说对于那些闪烁含糊之词，了解其理屈词穷之处。孟子深谙战国时期那些游说的食客们的诡辩之术，所以能够做到“听话听音，锣鼓听声”，不为那种片面的、夸张的、谬误的、闪烁其辞的言论所迷惑，并且懂得这些言词“生于其心，害于其政”的严重后果。

要做到“知言”，的确不是一件很容易的事。口头语言不同于书面语言的特点之一，是它的暂留性。书面语言的理解，可以反复阅读，反复推敲；而口头语言的听知，瞬间即逝。人类的口语活动靠的是“口耳相传”，言语的表达出现快，消失也快。所谓“一言既出，驷马难追”，这里面也可以理解为有一个速度问题。这样，就要求接收者耳与脑并用，听与想同步，反应要迅速，思维要敏捷。

要准确而迅速理解和领会表达者的语言信息，需要通过专门训练以培养自己较强的听解能力。这种听解能力包括以下三个方面：

一、辨音

语音是语言符号的一种形式，是一种听觉符号，即表达一定意义的声音的符号。“听话听音”，就是指听话的人通过说话人

所发出的语音来理解其语义内容。听话人是以听觉为主来接收说话人的语言信息的。现代心理学研究证明，感知语言的首先条件是发出语音。

在规范化的普通话口语尚未完全推广和普及的情况下，方言的严重分歧现象还客观地、普遍地存在于人们的人际交往中。所以讲辨音首先要提到的是对于各种“乡音”（南腔北调）的审辨能力。其次是口头语言表达的重音问题。比如，“刚才我在朗读一首诗”，这一句话的重音不同，表达的意思就不一样。如果说话的人重音落在“朗读”两个字上，那是回答“刚才你在用什么方式欣赏那首诗？”这一问题的。如果说话的人重音落在“诗”字上，那是回答“刚才你在朗读一首什么？”这一问题的。如果说话的人重音落在“一首”字上，那是回答“刚才你朗读了几首诗？”这一问题的。如果说话的人重音落在“我”字上，那是回答“刚才谁在朗读一首诗？”这一问题的。

此外，声音的节奏快慢、强弱高低也与人的思想感情有着千丝万缕的联系，这也是辨音的重要内容之一。

《荀子·乐论》上说：“凡音之起，由人心生也。……是故其哀心感者，其声啍以缓；其喜心感者，其声发以散；其怒心感者，其声直以廉；其爱心感者，其声和以柔。”心中的喜、怒、哀、乐，都可以从说话的声音表情中听得出来：比如声音断续而缓慢，表示心中有悲愁，声音兴奋而激扬，表示心中有欢乐；声音径直而廉隅，表示心中有忿怒；声音温和而柔顺，表示心中有爱恋。

阐释形

说话，本来是一种诉诸听觉器官的有声语言活动。但是，作为有声语言的辅助手段——无声语言，也同时以其立体的、动作的表情、动作、姿态构成一定的人体图像，作用于听者的视觉器

官。有的心理学家曾经做过这样的试验，证明说话所产生的影响力，有声语言只占 **缘缘**，而无声语言却占了 **缘缘**。无声语言所显示的意义实际上超过了有声语言。

关于无声语言，本书将有专章论述，这里仅从听知角度谈谈“察言观色”的有关问题。

首先，接收者要同时观察表达者的面部表情。面部表情包括眉、眼、嘴、脸等各个方面的表现，这里只举例子谈谈眼神。孟子曰：“存乎心者，莫良于眸子，眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子瞭焉；胸中不正，则眸子眊焉。听其言也，观乎其眸子，人焉廋哉？”“廋”，匿也。孟子在这里提出“听其言”，还要注意观察他的眼睛。因为眼睛是心灵的窗口。言语有时可以欺骗人，而眼神则不可以藏伪。眼睛最能暗示人的心理，可以说是最富有表现力的一种势态语。“瞭”是明亮的意义，“眊”是昏蒙的意思。孟子认为，心胸之中正与否，只要看他的眼神就可以明白。胸中正，则神精而明；胸中不正，则神散而昏。

其次，接收者要同时注意表达者的体态表情。体态表情包括头、手、足等身体各部位的各种表现。《诗大序》云：“情动于中而形于言，言之不足，故嗟叹之；嗟叹之不足，故永歌之；永歌之不足，不知手之舞之，足之蹈之也。”可见手舞足蹈是口头语言信息的补充手段，是表达者内心情感的自然流露，弗洛伊德说得好：“凡人皆无法隐藏私情，他的嘴可以保持缄默，他的手却会‘多嘴多舌’”。

獯解义

人们在听话过程中，要准确地、完整地理解表达者的语义内容，必须具备三个方面的知识：一是词汇知识。要求掌握一定数量的可感性的词汇，而且对这些词汇能够做到灵活运用，随时呼之即出。二是语法知识。要求掌握一定数量常用性的词法、句

法，而且能够做到对表达者的言语信号迅速作出分析、判断。三是背景知识。因为语言所要表达的，除了附在表层的那些清晰明了的东西之外，还有潜寓在更深层次的思想观念和文化实质。理解语义必须根据自己所掌握的背景知识，对这种潜寓性的思想、现象和文化的内容进行破译。

在社交口语表达过程中，接收者尤其要能听懂弦外之音，只有透过语言表象去挖掘表达者藏而不露的真实意图，去揣摩其意在言外的内心情感，才能达到真正的理解。举两个例子：

例一：邹忌于齐威王时，以有辩才而封为相。当时齐国有名的辩士淳于髡与他的七十二门徒都很不服气。有一次，淳于髡便带了几个门徒来见邹忌。淳于髡一进门，便很不礼貌地坐了上位。他阴阳怪气地问邹忌：“做儿子的离不开母亲，做妻子的离不开丈夫，对不对？”邹忌明白了这一个古怪提问的弦外之音，回答道：“对！我做臣子的不敢离开君王。”淳于髡又问：“车轱辘是圆的，水是往下流的，是不是？”邹忌回答道：“是的。方的不能转动，河水不会倒流，我不敢不顺着民情，亲近万民。”淳于髡仍不甘心，又问：“貂皮破了，不能用狗皮去补，对不对？”邹忌明白这第三问的弦外之音，立即答道：“对。我绝不能让小人占据高位。”淳于髡无可奈何，继续问道：“造车必须算准尺寸，弹琴必须定准高低，对不对？”邹忌答道：“对。我一定注意法令、整顿纪律。”至此，淳于髡不再问下去了，他恭恭敬敬地向邹忌行了一个礼，带着学生离开了邹忌家。

例二：一个小伙子走了岔道，回头去问一位老者：“喂！老头！到李家庄怎么走？有多远？”

老人一听，知道这小伙子缺乏教养，便回答说：

“往南走，大路一万丈，小路七八千。”

小伙子愕然，问道：“怎么这儿论丈不论里？”

老者笑了起来说：“小伙子，原来你也会讲‘里’？”

小伙子听了，知道自己刚才失礼了，连忙向老人道了歉。

弦外之音的构成方式多种多样。有的明褒暗贬；有的反话正说；有的言此意彼；有的借题发挥；有的一语双关；有的寓情于此。弦外之音所采用的修辞手法也很多，如双关、讽喻、反语、借代、比喻等。接收者在聆听中应该对这些加以具体分析才能准确破译。

二、接收者的反馈

在第一章里，我们谈到了社交过程中受动者的反馈，从口语表达方面看，受动者即是口语表达的接收者。在口语交际中接收者的反馈是很重要的：一方面，他把重要的信息反馈给表达者，以利于双方的交流；另一方面，言语交际中的反馈带有明显的交际主体特征，接收者根据自己的交际目的和需求进行积极的反馈，充分体现其交际参与者的主动意识和创造作用。

接收者的反馈大致分两种：

一、以体态语为主的反馈

在某些口语表达形式中，一方总是表达者，而另一方总是接收者，如演讲、做报告等，作为接收者一方主要以听为主，这时接收者的反馈也主要通过情感、态度、意向等非言语的体态语言传达出来，反馈给表达者。

接收者的体态语反馈分为肯定性和否定性两种。肯定性即指听众的认同心理的体现：表达者由于在情感上赢得了听众的好感，导致表达中的观点和主张容易被听众所接受，表达者和接收

者在心理上融洽无间，表达内容颇受听者欢迎，于是表现在接收者经常与表达者交流目光，或适当点头、鼓掌等，意在鼓励欢迎讲下去。否定性即指听众的厌烦甚至逆反心理的体现：听众不喜欢讲话者，与表达中的观点和主张不一样或背道而驰；在心理上就会产生一种消极因素，体现在体态上便是有意不看对方，或自顾自地做些不配合的动作，如看其他的书、报纸，左顾右盼，看手表，擦眼镜或抱着手臂观赏不相干的东西等。

另外，体态语言的深层心理信息反馈有其职业性和规律性。比如做推销的人表达了一大通商品信息后，顾客的反应可以有多种多样。如果他眼向下，脸又转过去，他是拒绝了；如果他嘴放松，没有机械式的微笑，下颚向前伸出，他可能是在考虑提议；如果他注视片刻，嘴角到鼻子处有浅浅笑意，看来他是有兴趣，买卖大概可以做成。

■以言语为主的反馈

在对话、谈判、辩论等双向口语中，接收者既要仔细聆听，又要充分表达，这种表达就是一种言语反馈，它不仅体现了接收者对表达者表达内容的一种态度，而且也满足了接收者希望对方了解自己的愿望。因为有时人们在双向交流时希望对方能听听自己的意见，不愿总当一个听众，不喜欢对方独白滔滔不绝而对自己的谈话内容漠不关心。

交谈中言语反馈有以下表现：表示在听，不时发出“哦”、“嗯”、“对”、“是”等词语；表示特别在意，关心某件事、某个观点，常用简短的话重复或要求对方详细一些，再解释一遍；亮出自己的观点，公布自己掌握的情况，按交际场合对对方的意见作肯定、否定、补充或更正。

有时言语反馈和体态语反馈综合运用，体态语补充言语，达到更好的交流效果。如当对方谈到与你的观点基本一致之处，你

应当点头称是。用“我也有同感！”“的确如此！”等话语呼应；当对方讲到兴奋喜悦之处，应面带微笑，用“太有意思了！”“太好笑了！”等语言呼应。在社交场合，这种情感呼应是非常重要的，让人感到与你谈话是件很舒心的事，并引你为知己，使你成为社交场上受欢迎的人。

保罗·夏邦先生是西班牙西南部加的斯一家海运公司的老工程师。他既是该公司高层管理者最喜欢的下属，也是每一位普通员工最敬重的同仁，所有人都愿意与他保持亲密的关系。在这家海运公司里，不知道董事长和总经理的名字并不是什么希奇事，但如果说你不知道夏邦先生的名字，人们肯定会瞪着双眼看你。

“没有什么秘诀”，他的一位同事介绍说，“他能让每一位与他交谈的人感到愉快，他从来不打断别人的谈话，从来不急于发表自己的见解。当你与他交谈的时候，他比任何人都有耐心。他用双眼诚恳地看着你，你会感觉到他对你的每一个用词都充满浓厚的兴趣。有时，他会插上一两句，使你感受到鼓舞，使你愿意把心底的东西全部倾诉出来，直到你满意为止。”

耐心倾听，适时反馈，恰当鼓励，这就是保罗受欢迎的原因。

思考与训练

一、《三国演义》里有这样一个情节：

曹操因行刺董卓未遂，亡命至他父亲的好友吕伯奢家，夜里听到后堂有人说话：“缚而杀之，何如？”曹操便以为要把自己捆起来杀掉，于是便来了个先发制人，杀尽了吕伯奢一家，直到发现有一只缚住待宰的猪，才知道自己杀错了人。

这个悲剧的形成原因有言语接收者接收的误解，也有表达者的表达失当，试作具体分析。

二、口语交际中的接收行为可以分为两个层次：一是耳听目察，二是心领神会。第一层次较为浅显，第二层次就较难理解。下面是两个理解不当的例子，仔细体会，回答后面的问题。

例一：有一个叫“解梦”的故事，说的是皇帝做了一个梦，梦见一个人把他的牙齿全拔光了，皇帝非常害怕。第二天，他把梦讲给群臣听，问谁能解此梦，丞相说：“这预示陛下全家将比陛下先死。”皇帝听了大怒，把丞相处了死刑。

例二：从前有一间画坊出售一幅《引马过桥图》，画上绘有一个人吃力地牵着一匹马在桥上走。有一位买主看后，十分欣赏，便立即付了一百两银子的定金。临走时，还回头望了望那幅画，感慨地说：“马缰，好！”画坊老板原先对画面并没有在意，听买主这么一说，就看了起来，他发现画面上根本没有绘出马缰，以为是买主看花了眼，便立即请人把马缰添了上去。第二天，买主带着银两来取画时，见添画了马缰，便立即要求退回一百两银子的定金，并说：“我要买的正是那一根看不见的、呼之欲出的马缰。您添了这么一笔，就韵味全无了。”

例一中，阿凡提帮皇帝重新解了梦，皇帝听了非常高兴，赐给阿凡提一副锦袍。你认为阿凡提是如何说的？

例二中，画坊老板交际失败的原因是什么？

三、倾听的艺术不仅在商场上很重要，在日常家庭生活中也同样重要。

住在纽约的米莉·伊斯波西多太太，每当孩子们想同她谈话的时候，她都很注意听。一天晚上，米莉在厨房和儿子罗伯特讨论一些事情，忽然，罗伯特说：“妈咪，我知道你非常疼我。”

米莉十分感动，便问道：“当然我非常疼你，难道你不相信吗？”

罗伯特答道：“不是这样的，妈咪。我这么说，是因为我知道不论什么时候我想同你讲话，你都会放下正在做的事，很注意

听我讲。”

(员) 结合这段材料，谈一谈用心聆听别人的谈话会在别人心中引起什么样的效果。

(圆) 你认为常在开会时抢着发言的习惯有什么坏处？

四、影响听话效果的心理因素有多个方面，请具体说明，并指出在接收时如何克服心理障碍？

第一节 社交口才施展的策略

语言是思想的外在表现形式，从原始人的手语“交谈”到今天的语言交流，其基本目的是一致的，即进行人与人之间思想和情感的交流。因此，为了有效而艺术地表达思想、交流感情，有良好口才的人，都十分讲究口才施展的对策和谋略的。作为以表达思想、交流感情为主要目的的典型的口语形式，社交口才的运用都应该有所讲究，运用得好，则能使你能有效地与他人沟通，使你的社交成功，而运用得不好，一言不慎，都有可能导政整个社交活动的失败。

一、批评人不如赞美人

赞美可以使人奋发向上，促使人积极进取，几句适度的赞美，可使对方产生亲和心理，消除彼此间的戒备心理，为人际沟通提供前提。喜欢赞美，是人的天性。在社交往来中，真诚的赞扬和鼓励，能满足人的荣誉感，能使人终生难忘。

美国管理专家查尔斯·施瓦布被认为是一个钢铁业的天才，他当时每天可领得四千多美元的酬薪。其实，查尔斯·施瓦布并不懂钢铁生产，是典型的“外行”管内行。他自己这样认为：“我认为我所拥有的最大财富是我们能够激起人们极大的热忱。要激发人们心目中最美好的东西，其方法就是去鼓励和赞美。我

从来不指责任何人。我信奉激励人去工作。所以我总是急于表扬别人什么而最恨吹毛求疵。如果喜欢什么东西，那就是诚挚地赞扬别人。在我们生活的社会交往中，我在世界各地见过许多伟人和普通人，我仍然要去寻找发现一个人，不管他的身份多高、多重要，他在赞扬面前总比在批评面前工作做得更好，花费的精力更小。”

英国大文豪查尔斯·狄更斯年轻的时候穷困潦倒，好像干什么事都不顺利。父亲因为无钱还债而入狱，狄更斯常常遭受饥饿之苦。他总是坚持写作，却信心不足，总是晚上偷偷将稿子寄出去，随后又被退回来。终于有一名编辑认为他的作品很有价值，决定刊登出来，并回信夸奖了他。这个赞扬改变了狄更斯的一生，从此，世界上多了一个伟大的文学家，少了一个平庸的人。可见，一句简单的赞扬的话，所起的作用是无法估量的。

说句简单的赞美的话，不是一件难事，生活中处处有值得赞美的地方，哪怕是一件微不足道的小事，只要你认真观察，及时赞扬，定能获得良好的效果。一位服装店的职员发现新上架的一件衣服做工有问题，及时把它转移到顾客看不见的角落里，值班经理夸她为公司着想，维护了公司的荣誉，还决定给她加奖金。这位职员简直有些受宠若惊，到处赞扬那位经理眼快心细，自己的一点成绩也逃不过她的眼睛，在这样的公司工作才有价值感。这位职员从经理的称赞中获得的，不仅是获奖后的快乐，更多的是对这位经理关心的感激，使她感受到自己生活、工作在一个温暖的集体之中，从而激发了她的工作热情，增强了责任心。

的确，生活中处处有值得赞美的地方，任何人都有他的优点和长处，不十分漂亮的人，可能有着“优雅的气质”、“善良的心灵”；做工不甚讲究的衣服，也许质地优良；事业不很顺心的人，可能有着完美的值得称美的家庭……总之，只要你愿意，并且以真诚之心去发现，一个人总是有值得你赞美之处的。

然而，我们在生活中，最容易犯的错误之一，就是发现了对方的错误时，就迫不及待地提出批评：“那是不对的！像这样的事，任何人只要想一想，都可以明白！”这样说话的人，也许出发点好的，但这样的方式是完全错误的，因为它极易打击对方的自尊心。对方的自尊心一旦受到损害，或是一言不发，以沉默来对抗，或是“破罐子破摔”，僵持起来，使工作不好进行。

因此，在现实工作中，即使发现别人犯了明显的错误，也切忌立刻指出或批评，而应该顾左右而言他，回避这一问题来说服对方。美国著名的政治家月·富兰克林年轻时，常喜欢在公共场合大放厥词，到处伤人。时间一久，就没有人再愿意听他的讲话了。当发现别人都在回避他的时候，他立刻反省了自己的所作所为，检讨了自己出口伤人的错误，从此改变了自己说话的态度、立场和语气。常常将自己肯定的意见以疑问的形式说出来：“你认为这样对吗？”“是不是可以这样说……”这样一来，话锋就不那么锐利伤人了，大家的自尊心得到了满足，就能平心静气地接受他的意见。

美国的一家税务公司的主管会计这样介绍说：

“我们的业务是季节性的，所以，在所得税申报高潮过后，我们就得让许多临时雇员离开公司，另谋生路。在遣散雇员的时候，通常要进行一次例行的谈话：‘忙季已经过去了，我们没有什么工作可以给您做。当然，您也清楚我们只有在旺季的时候雇佣您……’

“但是后来发现，这种方式的谈话除了使当事人失望之外，还可能使对方产生各种损及尊严的感觉。所以，除非万不得已，我绝不会这样说。现在，我会婉转地对他说：‘史密斯先生，你的工作做得很好，上次我们要你去迪瓦克办一件麻烦事，而你处理得很好，一点儿也没有差错。公司很相信你的能力，愿意永远支持你。不管你今后到什么地方工作，希望你别忘记这一点。’

“结果，被遣散的人觉得好过多了，至少不会觉得损及尊严。他们知道，假如公司有工作的话，还会继续留他们做的。或者等公司再需要他们的时候，他们还是很乐意回来的。”

在社交中，为了说服或取信于对方，常常先以一些溢美之词来赞扬对方：“除你之外，再也没有更合适的人选了！”或者说：“真亏得你，你这样当机立断，实在令我佩服！”等，使对方进入你的说服言辞之中，乐于听从你的意见。不过，在说这种话的时候，一定得格外小心，不要让对方误会。否则，他可能认为你说的这些话是有意讨好他，是别有用心。因此，当你说这些话时，态度一定要诚恳。如，当你要说“除你之外，再也没有第二个人选可能胜任这项工作”时，不如说得更加具体一点，更令对方信服：“粤先生对这件事不熟，月先生又刚来不久……算来算去，也真的除你之外再没有第二个人更适合这件工作了。”这种说法很客观，使对方听起来很自然，也很舒服。

如果通过第三者来赞扬对方，那效果就更好。因为，一般说来，同样是赞美，人们往往喜欢那出自陌生的第三者之口的赞美。因为陌生的第三者的赞美与被夸奖者本身没有任何利害关系，评价是客观的，因而显得格外有分量。他会认为除了自己所属的世界外，也居然有人认识自己的价值，因此而感到光荣。许多商品的广告，便是利用名人的赞扬来作为吸引公众的手段。

当然，赞扬也应根据每个人的特点，用不同的方式，讲不同的赞扬话。例如，对于一个商人，如果你说他道德高尚，学问出众，廉洁自律，他也许会无动于衷，不屑一顾；相反，你如果说他才能出众，头脑聪明，手腕灵活，生财有道，脸泛红光，必定马上发财，他听了一定会高兴。此外，赞美还应掌握分寸，不要弄巧成拙。不切实际的评价，别人听起来会觉得你在讽刺他；违心地迎合、奉承他人也有损自己的人格。适度得体的赞扬应建立在理解他人、鼓励他人、满足他人的正常需要及为人际交往创造

一种和谐友好气氛的基础上。可以这么说，赞扬，作为一种社交语言的策略，是可取的；如果庸俗化而成为一种溜须拍马的手段，则会出现相反的效果，有损自身的形象。

二、多说不如多听多看

卡耐基曾经讲过一个有趣的故事。有一次，卡耐基在纽约书籍出版商齐·马·格林柏格举行的晚宴上结识了一位著名的植物学家。他以前从来没有同植物学家交谈过。后来，卡耐基写下了这次交谈的经历：“我发现此人非常有魅力。老实说，我是恭恭敬敬地坐在椅子上听他讲述印度大麻和室内园艺的事。他还跟我讲了那些不屑一顾的土豆的事。我自己也有一个小小的家庭苗圃——他还善意地指导我如何解决我遇到的一些问题。正如我所说的，我们是在参加一个晚宴，那里当然有几十位客人，但是我违背了所有的客套礼俗，对其他客人好像视而不见，只是一个劲地同那位植物学家谈了好几个小时。午夜来临，我同所有的客人道了晚安之后就离开了。那位植物学家转身过去对主人说了几句恭维我的话，说我‘最富于魅力’，说我如此如此，这般这般。最后，他说今晚和我聊得很带劲，度过了一个愉快的晚上。”

卡耐基后来回忆说：“天哪！我几乎什么都没有说。”一个在三个小时之内几乎什么都没有说的人，竟会成为很投机的交谈伙伴，实在出人意料，但事实上又在情理之中。从植物学家来看，卡耐基是把他作为意气相投的话友；而从卡耐基来看，他本人只是一名忠实的听众，只是不断地鼓励他说话。

这则故事是耐人寻味的。

在许多人看来，口才，就是要口若悬河，滔滔不绝。不可否认，这是一种口才，但口才绝不止这些。有时倾听对方讲话，也是配合默契，会当听众，无形中也在进行语言交流。

在生活中，我们发现，许多人没有耐心听别人讲话，因为他

们是“事业家”，是大忙人。确实，现代社会竞争激烈，一个想成功的人要做的事太多，整天往往是疲于奔波，因而时间一久，性情也变得急躁，倾听别人谈话显得腻烦，甚至别人刚一启齿，还未等对方把话说到正题上，就会予以否定，一口咬定不行，然后以十分武断的口气阐述自己的观点。这类人往往想通过“短、平、快”的方式，以雄辩的口才显示自己的能力，在公开场合打下根基。但这样做的结果，表面看好像达到了目的，事实上却得不到别人的认同，无法建立真正的友谊，达到心灵的沟通。

在现实生活中，许多事业上有成就的杰出人物往往善于倾听他人的意见。如果有人当真忙得无暇顾及倾听他人的意见，那么至少可以肯定地说，这个人不会合理地安排时间，或者说这个人心胸狭窄，听不进他人的意见，到头来只能落得个孤家寡人的处境。事实上，那些善于倾听别人意见的人总是宾客盈门、朋友众多，因为人们总是喜欢与尊重别人、平易近人的人交往。

人们在公共场合谈话，目的是为了沟通思想、增长知识、升华情感等。人们都希望通过语言交流，力图使自己的思想、情感、观念和意见为对方所接受，同时也希望对方能把自己当成真正的朋友，倾诉肺腑之言，说出内心世界的真实想法。要使对方向你敞开心扉，与人进行内心的沟通，除了做一个耐心的、善听的听众外，还要多看、多观察，即所谓的“察言观色”。看非常重要，有时能从对一个人的观察中洞察他的心理，从而正确把握他的心理，满足他的需求。满足了对方的需求，社交也就成功了大半。

尽管我们不能凭一举一动就能洞察一个人的内心，但一个人的内心情绪总会自觉不自觉地他的言行中体现出来，尤其是一个人的脸部表情。如一个人表情恬静，面有笑意，说明他非常高兴，证明你的谈话是非常成功的，他很愿意与你成为朋友；如他眼神呆滞，面无表情，显得冷漠，说明双方的沟通还未到位，你

要设法转换话题，引发对方的谈兴。

多看、多观察，了解对方的心理，可使我们在言谈时不妄下结论，不无的放矢，与对方进行心与心的交流，否则只能是对牛弹琴，无实际的效果。历史记载淳于髡博闻强记，对于谈说，精微独特，察言观色的功夫，古今独步。有一次，淳于髡先后两次见梁惠王，惠王虽屏退左右，以便双方能密谈，但却左顾右盼，心中却不在意他。淳于髡观察以后，发觉到了这点，所以始终不发一言。事后惠王责怪举荐者，而举荐人却坚持称赞淳于髡的才能。

举荐的人将惠王的意见告诉了淳于髡，淳于髡说：“我前次见到惠王，他的志向在逐鹿奔驰，第二次见到惠王，则志在声乐，所以我默默无声。”惠王听后大惊，更加叹服他为圣人。据惠王自述，他第一次见到淳于髡时，刚遇上有人献上良马来不及看，第二次正碰上有献歌的人，来不及接见，所以形式上虽屏退了左右来敷衍他，而自己的心却在奔驰与赏歌上。这说明有感于心的人，心形会显露在外，这就需要我们认真观察，仔细探讨，采取相应措施，有效与对方交往。

三、多站在对方的立场看问题

“站在对方的角度看问题”，就是当你不知道他人的想法和需要时，你不妨设身处地想一想。“设身处地”，就是设想你自己处于他的位置。倘若我们不知道如何使别人高兴的话，我们不妨设想一下：“如果我是他，我希望别人怎样做我才会感到高兴？”倘若我们不知道批评是否伤及他人的感情时，我们不妨设问一下：“如果我是他，我能接受这样的批评吗？”在社交场合，凡事多问几次：“如果我是他，那么……”你就不难了解对方的想法，恰如其分地处理，你就可以比较容易赢得他人的尊重和好感。

夏尔小姐似乎天生具备当教师的才能，她在课堂上，总能采用最有趣的方式让学生们学到新的知识。她说：

我也没有什么秘密，学生们愿意听我讲课，是因为他们对我的讲课方式感到喜欢。为了选择最有效的授课方式，我总是这样问自己：“如果我是学生，我最希望夏尔小姐采用什么有趣的方法讲授课本上这些知识呢？”我对这个问题的思考所花费的精力，比我用熟悉教材所花的精力还要多。

站在对方的立场看问题，实际上是转换自己的身份，换个角度来检验自己说话的效果。这种检验主要从两方面进行：一是说话的内容，一是说话的方式。从说话的内容看，对方是不是喜欢听，是不是感兴趣，首先不妨来个自我检验。假如我是我自己的听众，对这一话题我是否感兴趣？如果自己都很难有兴趣的内容，怎么能让别人感兴趣？从说话的方式看，社交场合许多谈话方式都是应讲究策略的。如拒绝、批评、说服等，采取简单、直截了当的方式往往让人难以接受。如果你说的话自己听了会同样生气，愤愤不平，就该检查一下自己在语气措辞方面有何需要修改的。

从对方的立场考虑，我们在谈话时就会多考虑当时的场合，考虑交际对象的身份，从而决定哪些话该说，哪些话不该说，该用什么方式表达。如果你因为忙而来不及清理房间，而你的爱人当着客人的面批评你不讲究卫生，你又作何感想呢？一般人都不愿意在这种时候这种情形下被人批评，这是考虑场合问题。由此类推，如果你是思想政治工作者，如果你是教师，在公众场合，在教室里当着大伙的面指责或批评某同志或某同学的缺点和错误，对方能接受得了吗？因此，如不考虑场合，就收不到效果。人们通常从自己的立场出发，认为自己所做的一切都是顺乎自然的，合理的。但是脱离了自己的对象，对他们不研究、不了解，

所做的就会成为无的放矢。所以，从别人的角度去看问题固然很难，它需要超脱自我，更多地为对方想一想，但却是社交口才表达者必须掌握的最重要的技巧，惟其如此，你才能理解对方的观念和爱好，才能相互了解，促进双方的谅解和沟通。

第二节 摇社交口才施展的艺术

语言是表达思维的，但它并不是像摄影机一样机械地记录思维的内容和轨迹，很多情况下，思维和语言表现出不一致的状态。一般说，话题越是重大，场合越是重要，思维和语言表达的不一致就越突出。故在一些正式的社交场合，是不能随便把心里想的一古脑儿都抛出来的，而要讲究艺术。其实，我们即使在与家人、朋友交谈的较随意的场合，也不能无拘无束，随心所欲。比如夫妻相处、父子相处、朋友相处都要讲究口才艺术。所以，在社交口才的运用过程中，无论是在什么场合，无论是面对什么人，都要讲究口才艺术，不能太过于直率、鲁莽。口才艺术主要从三个方面考虑：委婉含蓄、模糊其说、幽默诙谐。

一、委婉含蓄

直言就是心口如一，直截了当，无遮无拦。在有些语言环境中，我们可直言，但是在有些语言环境中，由于种种原因，我们不能直言，直言会产生很坏的效果。而且生活在汉语文化背景里的人也不太习惯于直言。我们常听人说“恕我直言”，即在不得已而直言的情况下还要请求对方的原谅和宽恕。在不能直言的情况下，就只好采用婉言，把心里的意思用含蓄、委婉、曲折的方法表达出来。婉言可以是一个词，可以是一句话，也可以是一段话。一般说来，在以下几种语言环境里，都应采取婉言的办法。

回避忌讳，人之常情

谈话时涉及对方忌讳的事物，不能直接说出来，而应采用对方既能理解又乐于接受的委婉说法。这种委婉使用得相当普遍，它反映了一个民族的文化心理和文明程度。在社会生活中人们忌讳的事物主要有以下两种：

(员) 死以及与死有关的事物。生老病死是自然规律，但是绝大多数人都不愿意直接谈论死，忌讳使用“死”这个词。当不得已非要表达这个意思时，往往用另外一个委婉的说法来代替。如“去世”、“安息”、“长眠”、“老了”、“走了”、“去了”、“离开了我们”、“为国捐躯”、“以身殉职”、“流尽了最后一滴血”、“合上了眼睛”、“这一睡就再也没有醒来”等，这些都是在不同的语境中“死”的同义说法。这些表示法，比起直统统地说“死”，听起来心理上舒服多了。由于对“死”的忌讳，人们连同对和“死”有关的“棺材”、“坟墓”等也忌讳起来。把坟墓说成“长眠之地”，把棺材说成“寿材”、“寿器”等。在《红楼梦》第十一回里有这么一段话：“尤氏道：‘我也暗暗地叫人预备了，就是那件东西不得好木头，且慢慢地办着呢。’”“那件东西”就是“棺材”的委婉说法。

在有些地方，由于忌讳说“死”字，就连与“死”谐音的数字“源”都一起忌讳，像愿源 苑源 缘等数字或号码都令人感到晦气。

(圆) 人身上的某些器官及某些生理现象。男女两性的生殖器官及这些器官方面的疾病连同与这些器官有联系的某些生理现象都是人们在谈话中忌讳的。不得已要说时，大都换用一个委婉的说法，这才显得不粗俗，有修养。

比如上厕所这种事，人人要上，天天要上。但提及此事，文明人绝不会说出“拉屎拉尿”之类的不雅之词来，而代之以

“我得去方便一下”，或“对不起，我去一下洗手间”等雅语。所以“方便一下”和“去洗手间”现在成了文明人共同的委婉语。

■ 尊重别人，缓冲刺激

说话时为尊重对方，照顾对方的情绪和面子，把那些直言可能会给对方带来心理刺激的话，换用委婉的说法。孙子曰：“伤人以言，重于剑戟。”我们中华民族素以文明礼仪著称于世，我们说话不愿给对方以心理冲击。从对方的心理承受能力考虑，往往避免单刀直入、干净利落，而采用间接、迂回的方式。这种委婉法虽然语气上舒缓谦和，但意思却明晰而不晦涩，使对方既能领会，又乐于接受。

在武汉的某商店，一位四十岁左右的妇女，手里拿着一瓶果酱，满脸怒容地朝服务员走去，大声说：“我儿子在你们这买的果酱，怎么分量差这么多？”服务员小姐礼貌地从位妇女手中接过果酱，看了一会儿，明白了怎么回事，于是微笑地对那位妇女说：“实在对不起，不过您儿子可能又长重了，不信您回去称称他的体重看看。”这位妇女一下明白过来，知道是自己的儿子偷吃了果酱，于是连忙和服务员聊了一下别的话，服务员也微笑着向她解释，气氛变得融洽起来。

假如那位服务员直接说：“是您家儿子偷吃了果酱，还来这扯皮。”那位妇女面子上一定过不去，说不定会与服务员争吵起来。

事实上，在口语交际中，只要不违背原则，不影响工作，我们在拒绝别人的请求、批评别人的缺点、表达自己的心愿、陈述自己的立场时都可以采用委婉的方式。一位男士热情地邀请一位他喜爱的女士共进晚餐，女士委婉地拒绝说：“实在对不起，今晚我要参加一个聚会。”

游刃有余，回旋有余

为了避免可能出现的尴尬局面，使话语富有弹性，留有余地，宜采用委婉的方式。这种情况下说话人的本意要靠对方去意会、揣摩才能领会出来，也就是人们常说的“言外之意”、“话外之音”。说话人常抱有一种投石问路的心理：若对方领会不出来，或故意装糊涂，也不要紧，起码不会造成难堪。如：“这屋里可真冷啊！”（直言：能不能生个火炉呢？）“我遇上了一种麻烦事。”（直言：你能帮帮我吗？）不管对方能否领会，是否愿意帮忙，都不会令说话人下不了台。

当然，使用委婉语必须注意避免晦涩艰深。我们谈话的目的是要让人听懂，如一味追求奇巧，会使他人摸不着头脑，甚至造成误会，那样的话，必然会影响表达效果。

二、模糊其说

模糊其说即指在口语表达中使用模糊语言。所谓模糊语言，就是指外延模糊的词语和句子。它是和精确语言相对而言的。精确语言表达意思明确，模糊语言表达的意思不够明确。现代社会讲究速度，讲究效率，这就要求提高语言表达的明确性，尽量减少模糊性。但是，社会生活是复杂的，人的心态是复杂的，语言表达又必须适应这种复杂性，要求在任何情况下都使用明确的语言是不可能的。在有些场合，表达得太明确了，反而收不到预期的效果，这就需要适当运用模糊语言。在少数情况下，甚至还要故意利用模糊语言来进行交际和交流。口语交际中需要运用模糊语言的两种语境是：

客观上无需用精确语言明确表达

我们平常说话时使用的很多词，细究起来，表达的意思不是

很精确的，无法用一个标准来衡量，即属于模糊语言。但对于听者来说，他们并不认为你的表达含糊不清，因为他们已经能够明确地理解你的意思，感到很满足了。在这种情况下，模糊语言和精确语言一样圆满地完成了传递信息和表情达意的任务。比如：厂长在职代会上总结前一年的工作时说：“我们取得了一些成绩。”“一些”即是一个模糊概念。“一些”到底有多少呢？无法称，无法量。可与会代表心里清楚：前一年做了工作，尽了努力，成绩是有目共睹的。其他诸如“中年人”、“现在”、“基本上”、“一般说来”等都是模糊语言，在社交言谈中使用得相当普遍。

■ 主观认定不宜明确表达

有时候，从对方的心理或从长远的效果考虑，不能把握话说得太死、太硬，而有意使用模糊语言，这样可以增加交际的灵活性，为日后留下回旋的余地。如：某电冰箱厂销售科的业务员去一家百货大楼推销电冰箱，大楼电器部的同志说：“现在我们冰箱存货较多，过一段时间再说吧！”这句话既委婉地拒绝了对方面前的推销行为，又为以后的业务往来留有充分的余地。

某市一服装公司，新设计的冬装款式新颖别致，一上市就十分抢手，因此准备购进一大批面料进行大批量的生产。很快就有本市和外地几家毛纺厂的推销员来厂洽谈生意，该公司有意先派出采购人员与之接触。在洽谈过程中，都以“贵方的意思我一定转告公司领导，只要质量可靠、价格合理，我想会被考虑的”之类的话来答复。这些“模糊”的话不拍板订死某一家，给每一家都留有后路。这样，该公司全面了解各厂的情况，最后选中了一家外地的厂家，面料质高价廉，仅此一项便使该公司获益不小。

三、幽默诙谐

说话生动风趣，幽默感十足，可以为说话者增光添彩。具有幽默感的人在社交场合很受欢迎。幽默是交际的润滑剂，能增强个人的表现力，使人在发笑中领会其善意，缩短彼此的心理距离。幽默还有助于人们应付复杂场合，帮助你摆脱困境，争取主动。

具体来说，下列语境中需诙谐幽默：

营造气氛，消除沉闷

凡需营造轻松愉快的气氛时，可用幽默消除沉闷，避免乏味。人人都希望生活在一个轻松愉快、充满欢乐的环境中，沉闷压抑、紧张严肃的气氛对人的身心健康极为不利。因此，在一些娱乐场合，如朋友间的聚会、酒会、宴会、茶话会，如果有人能说出几句健康有趣的笑话，往往能起到活跃气氛、振奋精神的作用，那的确是一种惬意，一种享受。

鲁迅讲话生动幽默，和他一起交谈常常给人一种春风拂面的感觉。有一次，几个朋友和他谈起国民党的一个地方官僚下令禁止男女同在一个学校上学，同在一个游泳池里游泳的事。鲁迅先生说：

同学同泳，皮肉偶尔相碰，有男女大妨。不过禁止之后，男女还是一同生活在天地中间，一同呼吸着天地之间的空气。空气从这个男人的鼻孔呼出来，被另一个女人从鼻孔吸进去，淆乱乾坤，实在比皮肉相碰还要坏，要彻底划清界线，不如再下一道命令，规定男女老幼，诸色人等，一律戴上防毒面具，既禁止空气流通，又防抛头露面。这样，每个人都是……喏！喏！

鲁迅先生站起身来，模拟起戴着防毒面具走路的样子来。朋

友们笑得前仰后俯。

圆融化解矛盾，消除紧张

幽默的语言有时能使局促、尴尬的场面变得轻松缓和，使人立即消除拘谨和不安，幽默还能调节小小的矛盾，转不利为有利。

在一次宴会上，服务员因为被其他声音干扰，不小心把啤酒泼到了一位贵宾光秃秃的头顶上。服务员吓得脸色苍白，不知如何是好，在座的其他客人也都手足无措，等着那位贵宾发作。出乎意料的是，那位贵宾并没有恼怒，而是诙谐地对服务员说：“小伙子，你们这家酒店的啤酒是不是能够治疗脱发？”众人闻声轰然大笑。尴尬的局面很快就被打破了。这位贵宾的诙谐和大度，不但避免了服务员的过度难堪，同时也为自己赢得了尊敬。

这就是幽默的作用，它就像一颗会发光的夜明珠，在人们感到抑郁难熬的时刻，照亮每一颗孤寂的心。

隗出奇制胜，击中要害

在受到挑衅和攻击时，用幽默语言回答，会令对方自讨没趣，主动收兵。本来，人际间应该友好相处、互相尊重，不应以任何借口去歧视别人。但在生活中也时常会遇到有意或无意不尊重他人的行为。对于突如其来不怀好意的人身攻击，应机智巧妙地用幽默话语从容应对，使心存不良的人陷入窘境，不击而退。

德国大诗人海涅是犹太人，常常遭到无礼的攻击。在一次晚会上，一个旅行家对他说：“我发现了一个小岛，这个小岛竟然没有犹太人和驴子！”海涅白了他一眼，不动声色地说：“看来，只有你我一起去那个岛上，才会弥补这个缺陷。”

在社交场合，一个幽默的人，常常更容易赢得人们的欢迎。幽默不仅给人们带来欢乐，也能体现一个人的智慧和聪明，体现

了一个人的境界。因为幽默，你的朋友会增加，你的家庭更加和睦，你的事业也会更加成功，你的人生会更加美好。当然，应注意，幽默在言语交际中尽管有很大作用，但不能用得太滥，不适当的幽默会给听众造成“耍贫嘴”、“插科打诨”的印象，弄巧成拙。故在社交中，开玩笑一定要有所讲究，玩笑开得恰如其分，能够减少尴尬，活跃气氛，增进友谊；玩笑开得过了头，则适得其反，或者使人陷入尴尬，或者伤害别人，且丢自己的脸面。同拙劣的玩笑话相比，幽默是一种对人、对事的严肃的态度，它以轻松诙谐而又睿智的话语来对待那些需要认真对待的事情。在严肃认真的态度上适当地添加灵活、才智和诙谐，这才是真正的幽默。

第三节 摇社交口才施展的方法

在口语交际中，经常会出现这样的情况：两个不太熟悉或陌生的人见面时，勉为其难地打个招呼，然后就“哑巴”了。大多数人是不知说什么好，不知选用什么语言形式去表达。故选择好话题，用恰当的语言形式表达，讲究口才施展的方法，在社交中显得十分重要。

一、话题选择的方法

好的话题，是初步交谈的媒介，深入细谈的基础，纵情畅谈的开端。谈话是否投机，是否会出现两三句后就无话可说的情况，关键是看你是否能找到好的话题。

在陌生人较多的场合，把话题指向大家的兴奋中心，是最明智的做法。选择众人关心的事件为话题，围绕人们的注意中心展开，就会引出许多人的议论，形成“中心开花”的局面。例如，不久前某市一家银行发生了一起建国以来罕见的特大持枪抢劫

案，关于该案的传闻很多。如果你在这段时间举行一个聚会，而又苦于找不到好的话题，你不妨这样开头：“据说伊伊银行抢劫案已有了侦破线索，不知现在情况怎样了。”这样，大家就会议论纷纷，有的补述自己所知道的一些情况，有的叙述当时现场的情况，有的发表幕后新闻，有的对当前的社会治安发表看法……总之，这是一个人人都感兴趣，人人都可以参与的话题。聚会有了这样的谈话兴奋点，就不会出现冷场。

当然，如果你找不到非同寻常的事件作为话题，或者说，你并没有过不同寻常的经历，你也不必缄默不语，平凡的生活也会给你提供大量的话题。我们身边的人大多是凡夫俗子，也大都对日常的事情感兴趣。孩子的入托上学问题，独生子女的教育问题，夫妻间的相处问题，甚至柴米油盐的价格问题都是升斗小民所关心的问题，不要为显示你的“高雅”而回避这些问题，不要以为话题必须高雅而有学问。人们对重大的政治问题、国际问题感兴趣，对高深的学问深表敬意，但人们谈得更多的还是生活和爱情，吃喝和天气。其实，什么都可作为话题，你可以谈及烹调、编织、时装、家具；谈亲戚朋友；可以讨论书籍报刊、戏剧电影；可以谈论时事新闻、国家政治；可以讲述故事轶闻，等等。

在面对少数或一个陌生人时，可以巧妙地借用他的某些材料为题，借此引发交谈。如当一位陌生的顾客带着孩子来买衣服时，就可以说：“呀，这孩子多大了？长得真可爱。妈妈亲自带他来买衣服，看来他是不放心妈妈的眼光吧！”这句话，可能会引起这位妈妈谈话的兴趣。她可能会跟你讲述孩子的故事，讲为人父母的难处和乐趣等。借用对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等，即兴引出话题，是一种聪明而不太费劲的做法。

如果你感到话题有限的话，就尽量找些新的话题。你每天读报刊杂志，听广播，看电视，你对顾客、营业员、大学生、家庭

等颇有兴趣，这些都是谈话的话题。当你在报上看到某个喜爱的栏目时，用心记住它，可以在这些基础上建立自己的话题库，还可做些笔记和卡片。当记忆犹新的时候，提炼这些材料向家人和朋友谈论它们。如果用这种办法不断发现和提炼话题，你就永远不会感到无话可说。

当然，话题的选择也是有忌讳的。有些事情是不适合当做话题的。

一般说来，对一个陌生人谈论你的私生活是不合适的；不要向一般人谈论你亲人和朋友的缺点；不要向不喜欢某部影片的人大谈该电影的情节；在欢乐的聚会中，切忌谈论忧郁的故事。提一些挑战性的、容易引起激烈争吵的话题时要慎重，最好等到“知己知彼”之后再行进行；当你提出一个话题时，要确信自己对它有所了解，如果你刚接触汽车，最好不要大谈汽车维修方面的专业知识，因为在座的也许就有这方面的行家。

二、语音、词汇选择方法

语音的选择关系到一个能否与交际对象正常交谈的问题。正确选择语言，能有效与对方交谈，增强亲切感；如语音运用不当，势必影响交流。选择语音的基本要求是：

一般要求使用普通话，特别是在一些比较正式、比较重大、比较严肃的场合，更应如此。如领导作报告、主持会议、接待贵宾等活动，听众可能来自不同的方言区，只有使用普通话，才能达到较好的交流交际效果。

少数特殊场合适宜用方言交谈，如销售人员到农村去推销商品；记者下乡采访；同乡同学聚会时叙旧畅谈；会说同一方言的同事之间的促膝谈心等。在这些情况下，选择方言交流反而会比普通话产生更好的效果，因为方言能起到沟通感情、缩短心理距离的作用。

我们当前还处在一个普通话和多种方言并存的时期，既然在近期内方言还能发挥一定的作用，有着一定的市场，那么我们不妨在掌握流利的普通话的前提下，再力争听懂几种方言，会说一两种方言，这对我们施展口才，方便交际有很大好处。

话要一句一句地说，而句子是由词组成的，把每一个词都用妥帖了，这句话也就说妥帖了。所以，把词用好是把话说好的关键。

现代汉语是高度发达的语言，词汇很丰富，其中有大量的同义词。有的同义词的意义完全相等，如：父亲——爸爸——爹地；有的同义词的意义相近，如拒绝——谢绝，结果——后果。由于同义词的存在，使得同一事物、同一意思可以用几个甚至几十个语音不同的词来表示，我们可以通过选择，把心里的意思表达得很确切、很细致、很妥帖。对同义词进行选择，使所选的词准确恰当地表达出说话人的思想和感情，就要分辨同义词之间的细微差别。我们可以从以下四个方面来分辨。

第一，词义的轻重。一组同义词中，在词义分量的轻重上可能有所不同。我们可以通过分辨，从中选择出词义上和我们要表达的意思相吻合的那一个词。如“批评”一般针对自己的同志，词义较轻；“批判”则针对坏人坏事，词义较重。

第二，范围的大小。一组词义中，有的词义所包含的范围大，有的词义包含的范围小。我们可以通过分辨，从中选出与我们所要表达的范围相一致的词。比如：森林——树林；战争——战役；时期——时代，都是前者范围大，后者范围小。

第三，褒贬色彩。褒义词指带有肯定、赞许、喜悦感情的词汇；贬义词是指带有否定、贬斥、厌恶感情的词汇。分辨褒义和贬义，我们便可以从中选择和自己所要表达的感情相一致的词。如：果断——武断；赞美——奉承；宏大——庞大等，一褒一贬，选用要得当。

第四，语体色彩。在一组同义词中，有的词庄重文雅，适合于书面语体；有的词通俗明白，适合于日常口语。我们用口语交际时，应尽量使用口语词，少用书面语词。如：黎明——清早；母亲——妈妈；惊恐——害怕等，前者较典雅，后者则较为口语化。

三、句式选择方法

句式即句子的结构形式。汉语句式多种多样。有主动句和被动句，肯定句和否定句，陈述句和疑问句，常式句和变式句，主谓句和非主谓句，长句和短句等。在口语交际中，一个意思可以用不同的句式来表达，而不同的句式产生的表达效果是不同的。我们可以根据语言环境的需要，或灵活变换句式，或从众多的句式中选择一种最为恰当的来表达自己的意思。下面是几种常用句式。

■ 常式句和变式句

句子结构的一般顺序是：主语、谓语、宾语。定语位于主、宾之前，状语位于谓语之前。按这种顺序结构的句子叫常式句。有时我们为了强调一句话中的某个成分，有意打破句子结构的正常顺序，把它提前或挪后，还可省略某些成分。这样的句式就叫变式句。社交口语中使用变式句的情况很多，如谓语前置、定语、状语后置，省略某些成分等。人们在心情较为平缓时，一般使用常式句，而在心情急切、感情强烈的情况下，则更多地使用变式句。当某人处于一种不平静的心境时，常常会把令自己激动、关切、愤激的内容先说出来，有时甚至是脱口而出。如：“啊！真漂亮，这所房子。”由衷的赞美正是通过这种谓语前置的变式句体现出来的。

■ 主动句和被动句

主语是动作、行为的施动者，这样的句子是主动句式；主语是动作、行为的受动者，这样的句子叫被动句式。我们可以根据语言环境的不同，对这两种句式进行选择。当我们要强调动作和行为的施动者时，一般用主动句式；如果要强调的是动作和行为的受动者，则需用被动句式。如“他撕毁了经济合同”，重心在“他”；“经济合同被他撕毁了”，重心在“经济合同”。在施动者无需说出，或者不便说出，或者还不明白的情况下，一般也用被动句来表达。

■ 肯定句和否定句

同一个意思，可以用肯定句表示，也可以用否定句表示，只是语气上有所不同。如“他人缘很好”，“他人缘不错”，前句的语气重些，后句的语气轻些。肯定某人或某事，还可以用双重否定来表达，这种双重否定句比起单纯的肯定句，语气还要强烈一些。如：“没有人说他人缘不好。”

除以上常用句式的选择外，在口语交谈中问话的方法也是应掌握的。问话是打开话匣的钥匙。很多人都有这样的感觉，他们在约会中无法使谈话生动有趣。其实，这项谈话技巧非常简单。问一些需要回答的问题，只要如此，谈话便能继续下去。如果你只问：“天气不错，是吗？”对方只用一句话便可回答：“是啊！天气真好！”这样谈话就可能机械、简单，无法延续，更不可能进入佳境。

如果你发现要使你的谈话对象开口畅谈十分困难，可用下列句子来开头：

“为什么会……？”

“你认为如何才能……？”

“你的看法是……？”

“你怎么会刚巧……？”

“你如何解释……？”

“你能否举例说明……？”

可以说，“如何”、“什么”、“为何”是问话三宝。

问话时还应注意的是：问对方所知道的，问对方最内行的。如果不知道对方能否回答，还是不问为佳。比方说，如果对方是一位图书编辑，你可考虑用这样的问话来打开局面：“最近出版的《伊伊伊》好像引起了很大的争论，不知有何背景？”这样的问题既和时令或新闻有关，又切近对方的职业，很容易得到回答，也很容易使谈话继续下去。

问话的方法还可以采取投石问路法。与陌生人交谈，先丢一些“石头”试探，在略有了解后再有目的地交谈，便能谈得较为自如。如在宴会上，见到陌生的邻座，便可先投石询问：“您是主人的老同学呢，还是老同事？”无论问话的前半句对，还是后半句对，都可循着对方的一方面交谈下去；如果问得都不对，对方回答说是“老乡”，那也可以谈下去了。假如是长沙老乡，你可以和他谈岳麓山、桔子洲头，谈长沙的风味小吃等，从而开始你与他的交往。

应该注意的是，在一般社交场合，对比较敏感的问题或一些容易引人忌讳的问题，就尽量避免发问，以免出现尴尬的局面。

第四节 摇社交口才施展的技巧

口语表达是一个综合运用多种表达技巧的过程。人们根据表达的需要，得体地调动各种技巧，通过有声语言 and 无声语言内容上的增减、程度上的变化和方法上的组合，就构成了具有不同魅力的语言。此处仅谈谈有声语言表达的修辞技巧与逻辑技巧。

一、修辞技巧

修辞的作用在于使话语显得鲜明，富有形象，增添情绪，加深语言的表现力和感染力。运用好修辞，说的话就更显得幽默、生动、耐人寻味。

目前，汉语的修辞不下几百种，在这里只介绍在社交口才中经常使用的比喻、反复、引用、对比、双关五种修辞技巧。

一、比喻

比喻就是打比方。它是在两种具有某一相似点的事物之中，用其中的一种去描述和说明另一种的修辞技巧。一般说来，当我们所要述说的事物或概念比较抽象、比较深奥、比较生疏，难以被听者理解接受时，就要借用另外一样事物来比喻，但被用来比喻的事物（喻体）必须比被比喻的事物（主体）更加具体，更加浅显，更加为人们所熟知。常见的比喻方法有四点：

（一）用普通的比喻抽象的。当你和外人讲话时，应用通俗易懂的名词，并加以必要的解释，而不要用专业性很强的词汇。可是很多口语表达者没能做到这点而导致失败。他们似乎全未想到听者对于他涉及的专门学问毫不了解，而一味滔滔不绝地漫谈下去。用他自己熟知的专业词汇去发表思想，这对于未曾学过此专业的人，就如同听天书，根本不明白他所说的。

最好的办法就是用较通俗易懂、形象生动、听众感兴趣的事物说明抽象的概念，使听众易于接受。

钱伟长教授在谈到教育工作、基础研究与经济、与工业的关系时，讲了一个小故事：有个聪明人就餐，吃了三个馒头才饱，忽然恍然大悟，认为前两个馒头都无用，是第三个馒头使他饱的。此后就餐他先不吃，等别人吃到第三个馒头时才吃，天长日久，自然患了营养不良症。钱教授用这个蠢人自作聪明的故事，

说明了不重视教育和基础研究，经济和工业发展就会由于“营养不良”而“贫血”的道理。由于用的是普通的事比喻，所以道理讲得深入浅出，令人心服口服。

(圆) 用直观的比喻抽象的。当然不是各种题目和任何情形都可利用图表或图画去表现。但是，如果我们遇到适当的机会就应当用它来表现。它较易引起人们的注意，使之发生兴趣，而我们所表达的意思也会更加清楚明白。

用直观的比喻抽象的还可从眼前的景和物着手，用景和物说明。这样，既能把话说得更清楚，又显示出说话人的机智。毛泽东的谈话中就经常可见这种生动的比喻。

1929年怨月的一天，向井冈山进军的红军战士正忙着给“老表”家挑水。这时，毛泽东来到了战士们中间，大家热情地围上来听毛委员讲话。当时，部队刚受了些挫折，战士们情绪有些波动。毛泽东分析了受挫原因和革命形势，然后指着大水缸说：“蒋介石好比这只大水缸，我们红军好比一块石头，水缸样子挺大，但经不起石头一击。我们这块‘小石头’，一定能砸烂蒋介石这只‘大水缸’。”一席话说得干部、战士一个个兴高采烈、信心倍增。

(猿) 用易忘的比喻重复的。一种观念或知识，说话者自己明了，但不见得别人就能立刻抓住。特别是要明了一种新的观念，很需要时间，需要反复强调，但不可用完全相同的一句话，而应该采用另一种措辞，把原来的那句话改换一种说法，这样你的听众将不会以为是重复。

例如，卡耐基说过：“你不能使别人明了一个问题，除非你自己先明了那个问题。你对那个问题愈明了，你也愈能清楚地把那个问题传达到别人的心中。”上面的第二句话纯粹是第一句话里所包含的意思的强调。但当说到第二句话时，听者肯定不会觉得它是重复，而觉得这个问题被解释得更清楚了。

(源) 用具体的比喻模糊的。利用普通的说法和特殊的实例可把你的论点解释得很清晰。有这么一句话：“有许多职业男女，可赚惊人的巨额收入。”你肯定觉得这句话说得太模糊、太空洞了，若再加上几点详细的注解，说明讲话者所指的职业为何种职业与怎样才算“惊人的巨额”就更清楚了。如这么说：“有许多律师、运动员、作曲家、小说家、编剧、画家、演员及歌唱家，比总统的收入还要优厚。”这里只用了一般的说明，并非特殊的实例，多少还有点模糊。如我们还用特殊的实例说明，便可使我们表达的意见更具体，更确切，更清晰，并且给人留下深刻的印象，使人相信并感兴趣。

囿反复

我们说话时，为了强调某一个内容，往往会有意识地重复使用同一个词语、同一句话或同一个意思，甚至一而再、再而三地反复述说，这种修辞方式就叫反复。

反复一般用于以下两种情况：

(员) 当说话人向对方传递信息时，为了保证主要信息不受干扰，使对方准确接收，便采取重复一次或多次的办法。如我们在工作、生活中要进行电话联系，人们打电话时，对方听不清楚，便要重复其中一些最主要的信息。领导在大会上作报告，对其中一些重要的内容和信息也往往重复，以强调其重要性，使听众能准确接收。但要注意，反复是为了强调，如重复过多或使用不当，将会适得其反。

(圆) 提醒他人注意、重视、警惕某些事情时，常使用反复的办法。列车播音员到站总要报站并反复提醒旅客；礼仪小姐、服务员每天迎送顾客，不厌其烦地重复：“欢迎光临”、“您走好，欢迎下次光临”，带有提醒性的反复，能让人感到一种浓厚的人情味。

必要的重复决不是啰嗦，啰嗦是无意义的重复。或突出某一意义，或突出某一信息，或突出某一感情，都需要重复，反复是社交口语表达中必不可少的一种修辞技巧。

獯|用

说话时有意援引文件精神、领导指示、格言警句、成语典故、俗语民谚等的修辞手法，叫做引用。引用文件精神、上级指示，会因为“言之有据”而加强说话的说服力，令听话人口服心服；引用格言警句、成语典故、俗语民谚等，能使话语精练简洁而又意味深长。如你要论述“珍惜时间”这样的论题，可以引用鲁迅的话：“时间就是生命”，还可以引用屠格涅夫的话：“没有一种不幸可与失掉时间相比。”再如你要表达“立了功而不把功劳归于自己”的意思时，可以说“功成不居”；要表达“巴结或投靠权势者从而猎取个人名利”的意思时，可以说“攀龙附凤”。再有你要表达“思乡”的意思，可以说：“在家千日好，出门一时难”、“树高千丈，落叶归根”等。这样会使你的话生动活泼，饶有趣味，给听众留下鲜明深刻的印象。

灏|对比

对比可以分为两种：

(员) 把两种根本对立的事物放在一起对照比较。如：美与丑的对比、先进与落后的对比、开拓与保守的对比，等等。对比揭示出来的强烈反差，能加强语言的表达效果。如某电视台在关于产品质量的系列报道中，在批评某些厂家产品质量的低劣时，表扬了几家处处为消费者着想、严把产品质量关、在竞争中立于不败之地的厂家。两者形成的鲜明对比，在观众中留下了深刻的印象。

某服装厂的业务员参加完在外地举办的五省市服装展销订货

会回来，向厂长汇报情况时，把本厂产品和其他厂家作了一个比较，“我们厂产品的质量并不比别的厂差，但我们的市场观念不如别人。有的厂在三个方面明显比我们做得好：一是包装美观，便于携带；二是服务意识强，送货上门；三是价格灵活，数量越多越优惠。”厂长一听，开了窍，当即就说：“那我们也学学人家，把观念改一改。”

（圆）把同一事物的两个方面放在一起对照比较。如一个单位的成绩和问题，一个人的长处和短处，一项工作的现状和历史，等等。这种对比能把事物说得更透彻，更全面。单位领导在总结全年工作时总是既摆成绩，又不回避问题；组织部门在评价一个干部时总是既肯定长处，又看到短处，否则就犯了片面性的毛病。又比如一个工作小组在极为艰苦恶劣的环境中取得了突出成绩，一个身患重病的科技工作者在生命的最后两年做出了卓越的贡献等，也属于这种对比，这种由自身形成的强烈对照也能给听者留下深刻的印象。

纒双关

双关是在一定的语言环境中，利用语音或语义而获得表现双重意义的修辞技巧。我们说话时使用的每一个词或每一句话都有特定的含义，有时这种含义却并不表现在这个词或这句话的字面意义上，而隐含在这个词或这句话的背后，说话人要表达的意思则恰恰是隐含在这个词或句子背后的含义。这便是双关技巧。

双关技巧由于一个词或一句话关涉到了两个方面，所以常常能使说话简洁精练，同时，它又能收到含蓄委婉、幽默风趣的效果。试看几例：

例一：从前有个有钱人，非常吝啬，待人很刻薄。有一天吃饭的时候，来了客人，他把客人留在客厅里，自己偷偷地溜到里面吃饭去了。客人很生气，大声说

道：“这座厅堂很可惜，许多梁柱被蛀虫蛀坏了！”主人听见了，急忙走出来，问道：“虫子在哪里？”客人笑了笑，答道：“它在里面吃，外面怎么知道？”

客人表面上是说蛀虫，实际上是指主人。主人自然能够听出话中之话。

例二：有两个人吵架，甲说：“你那么厉害干吗？你能吃人不成？”乙说：“我不能，因为我是回民。”

“回民”本来就一层意思，可放在这个特定的语言环境里就具有了双重意思，暗含回民不吃猪肉所以不能吃人之意。

例三：1955年国共谈判时，毛泽东接见了国民党政府代表刘斐先生，两人谈起了共同关心的问题。刘斐对于和谈的前途尚有疑问，就试探地问毛泽东：“您会打麻将吗？”毛泽东回答：“晓得些，晓得些。”您爱打清一色呢，还是喜欢打平和？”毛泽东听出刘斐话中之意，就笑言道：“平和，平和，只要和了就行了。”

这里双关对双关，刘斐借“打麻将”来个投石问路，一语双关地探询毛泽东对谈判的诚意。毛泽东明察秋毫，自然听出弦外之意，也来个一语双关，含蓄而诚恳地表达了对和谈的诚意，使刘斐先生的疑虑烟消云散。

二、逻辑技巧

所谓逻辑，是指思维的规律，即如何正确运用概念、判断、推理等思维形式，把话说得更正确、清楚。逻辑技巧在语言交际中应用十分广泛，像对话、谈话、说服、论辩、谈判等，都需要运用逻辑，讲话者只有掌握和运用一定的逻辑推理技巧，才会使自己的话具有说服力。

运用概念必须准确、周延

概念要准确、周延，就必须明确概念的内涵和外延。任何一个真实反映现实的概念都具有内涵和外延这两种基本性质。概念的内涵是概念所反映的对象的本质属性，亦即概念的含义。概念的外延是概念所反映的那一对象或那一类对象的总和，即通常所说的概念的适应范围。如“劳动”这个概念的内涵是：人们使用生产工具以改变自然物质，使之适合自己需要的有目的的活动。外延是指工业劳动、农业劳动、服务性劳动及家庭劳动等一切体力劳动和脑力劳动。

在口语表达中正确运用概念要注意以下几点：

(员) 揭示概念的本质属性。这就要求给事物下个科学的定义，这个定义是严谨的、无懈可击的，否则观点站不住脚，容易被对方反驳。

古代希腊哲学家苏格拉底曾经说过：“人是两条腿的动物。”有人指着一只鸡反问：“这是人吗？”苏格拉底发现给人下的定义有问题，又补充说：“人是两条腿而无羽毛的动物。”那人反驳道：“这么说来，拔去羽毛的鸡就是人了。”苏格拉底再也无法回答。

苏格拉底给人下的定义是不科学的，因而遭到了别人的反驳而无言以对。“人是两条腿的动物”定义过宽；“人是两条腿而无羽毛的动物”，没有揭示出“人”的本质属性。反驳的人正是反驳了这一点。

(圆) 涉及两个或两个以上概念时要明确概念之间的关系。从外延方面考虑，概念之间的关系主要有四种：

第一，全同关系。这种关系就是两个或两个以上概念的外延完全相同的关系。如“北京”和“中国首都”。

第二，交叉关系。这种关系就是两个或两个以上概念的内涵

不同，而外延有部分重合的关系。如“青年”和“企业家”这两个概念就是交叉，有些青年是企业家，有些不是，也有些企业家是青年，有些企业家不是青年。

第三，从属关系。这种关系就是两个概念中，一个概念被另一个概念的外延全部包含的关系。其中外延宽的那个概念叫属概念，外延窄的那个概念叫种概念。在说话中，属概念和种概念一般不能并列使用，否则就犯了逻辑错误。比如：我们这次展销会，不仅接待国内和本市的用户，还欢迎世界各地贸易人士光临。“国内的用户”和“本市的用户”是属种关系的概念，并列使用造成了语意重叠、含混不清。

第四，并立关系。这种关系指两个概念的外延互相排斥的关系。如“发光物体”与“不发光物体”，“商品”和“非商品”，“马”和“非马”等。

（獭）由一个概念上升到另一个概念，程度要适当。在工作和生活中，对行为的动机和目的要作实事求是的分析，不能扣大帽子，不能无限上纲。如有一位青年工人搞技术革新，将一台钻孔机拆坏了，车间主任批评他：“你这是破坏集体财产，破坏社会主义建设。”这种批评就不是实事求是的，让人无法接受。

（源）不能以局部代替整体，犯以偏概全的错误。如某厂有一位团员迟到了几次，有人提出批评说：“团员违反劳动纪律，这个共青团支部还能称为先进青年的组织吗？”这便是以偏概全，显然不符合逻辑。

运用判断必须真实、恰当

判断是对事物有所断定的思维形式。任何有目的的系统讲话，都是为了表明讲话者的思想、观点，总要对事物或情况作出种种断定，所以讲话离不开判断。

判断是由概念组成的，它是概念的有机联系；判断又是联结

概念与推理的基本要素与重要环节，也是进行正确推理和论证的前提。有目的的系统谈话或演讲，都可以看做是论证思想的过程。要想在讲话中进行合乎逻辑的推理和论证，其必要条件就是掌握好判断这一逻辑形式，做到判断真实恰当。

在讲话中要做到判断真实、恰当，首先要弄清楚判断的两个基本逻辑特征：第一，判断必须确定，就是说必须有所肯定或有所否定。例如，“革命就是解放生产力”这个判断，就肯定了“革命”具有“解放生产力”的作用这种属性。第二，断定总是有真有假，要能确认哪些断定是真，哪些断定是假。

一般说来，运用判断要注意两个方面：一是用事和理来检验判断的真假。客观实际是检验判断真实或虚假的标准。真实的判断是符合客观事实的判断，虚假的判断是不符合客观事实的判断。二是防止判断自相矛盾。判断或肯定，或否定，不能前面肯定，后面否定，否则就是“自相矛盾”。

推理步骤必须合乎逻辑

推理，是由一个或几个已知判断推出一个新判断的思维形式。人们说话，不能老是堆砌概念，也不能老是简单地判断事物是什么，不是什么，尤其是某些系统讲话，需要把一些有某种关系的判断联系起来，以反映事物之间的各种复杂关系，这就离不开推理了。

（员）正面推理法

演绎推理。是由一般到个别的推理方法。其具体做法是：首先提出一个正确的观点作为大前提，然后提出一个与此相关的要论证的问题作小前提，再通过引申发挥，使两者充分地统一起来，得出结论，使论点成立。

例如：“中国现行的经济体制，要么进行改革，要么因循守旧；不改革就无法实现四个现代化；因此，我们必须进行

改革。”

再如：“如果他是这次盗窃金库的罪犯，那么他一定要有作案时间；事实上他没有作案的时间；所以，他不是这次盗窃金库的罪犯。”

这就是演绎推理，由大前提、小前提和结论三部分组成。

归纳推理。这是由个别到一般的推理过程，即从特殊的事例推导出一般原理、原则。这种推理方法常用于论证、说服、反驳一类的话题中。归纳推理可分完全归纳推理和不完全归纳推理。前者是由一类对象的每个分子都具有某种属性而推知该类对象都具有某种属性的推理。后者是根据某类对象的部分具有某种属性，从而推出该类对象的全体都具有某种属性的归纳推理。

1941年12月7日，震惊世界的珍珠港事件爆发后，美国总统罗斯福驱车赶往国会，向参众两院联席会议发表了题为《一个遗臭万年的日子》的著名演讲。请看其中的一段演讲词：

昨天，1941年12月7日——一个遗臭万年的日子——美利坚合众国遭到了日本帝国海军部队突然和蓄谋的进攻……

昨天，对夏威夷群岛的进攻，给美国海陆军部队造成了严重的损害……

昨天，日本政府发动了马来西亚的进攻。

昨天，日本军队进攻了香港。

昨夜，日本军队进攻了关岛。

昨夜，日本军队进攻了菲律宾群岛。

今晨，日本人进攻了中途岛。

因此，日本在整个太平洋区域采取了突然的攻势。

罗斯福通过上面这个完全归纳推理的逻辑力量，促使国会在短短的三十分钟内就分别在参政两院通过了美国和日本之间存在战争状态的联合决议。

类比推理。这种推理就是一种由个别到个别，或者由一般到一般的推理。它是根据两个或两类事物的某些属性的相同或相似，而推论出它们其他属性也可能相同或相似的一种间接推理形式。这样得出来的结论虽然是或然性的，但它是根据事物的某种相同点用已知的事物来说明未知的事物，所以能引起启发联想和触类旁通的作用。因此，作为一种逻辑技巧，类比在说话艺术中得到广泛的运用。我国古代“晏子使楚”、“邹忌讽齐王纳谏”、“庄辛说楚襄王”等故事都是运用这种技巧的典型事例。

（圆）反面推理法

包括反证法和归谬法等。

反证法，通过论证与对方论题相反的论题是正确的，从而推翻对方论题的一种逻辑论证方法。反之亦然。如斯大林同志为了反驳“语言可以创造财富”这一观点，论证说：“如果语言可以创造财富，则夸夸其谈的人就是世界上最富有的了。”这就是用的反证法。

归谬法。照逻辑规律，任何推理，必须有正确的前提，才能得出正确的结论。而归谬法却违反“前提必须正确”这一规律，故意假设对手的错误观点是正确的，并以此假设为前提，一步一步进行推论，引导出一个荒谬的结论，从而使对手的论点不攻自破，达到驳斥对手的目的。

说话要以理服人，即指说话要讲究逻辑技巧。然而讲理宜心平气和，不要动辄形成争辩。社交以交友为主，故在交谈时应始终围绕交际目的，以严密的逻辑为依托，以充分的事实、亲切的语气为基础，真正使对方心服口服。

思考与训练

一、某大学某班学生，课余时间上网、打牌成风，有的同学甚至通宵达旦，请你以班辅导员的身份用赞扬的口吻批评。

二、一工厂的技术员检查厂里生产的产品，发现产品不合格，于是斥责了工人，引起工人们的不满。其中有人挑衅地说：“你有啥了不起，不就多读了几句书吗？也不看看自己是什么出身，你爹是个卖肉的，在这逞啥威风？”这位技术员该如何应对？

三、材料分析：

纽约有一家高级食品公司的总经理，很想出售面包给纽约一家大旅馆。于是，总经理作了一系列的努力：四年没有间断每周一次的拜访；参加老板所参加的社交活动；在旅馆开房间。但是，这一切并没有感动“上帝”。后来总经理发现这位老板是旅馆业协会的主席，而且对协会的活动十分感兴趣，从不缺席。他高兴极了，第二天便跟老板“聊”起了协会的有关情况。奇迹终于出现了，过不了几天，老板打电话叫总经理带着面包去议价。

试分析这位总经理成功的秘诀，为什么四年一系列的努力未能见效，而后一次聊天却达到了目的呢？

四、修辞训练：

运用比喻技巧，描绘你熟知的一件事，如你的家乡风貌。

假如你是某单位的领导，在全体员工大会上，你引用某文件精神，反复强调其重要性。

“东西越用越少，学问越学越多”，这句谚语运用对比手法阐述了一个深刻的道理。请你运用相同的手法，设计一段话。

五、请你认真阅读以下材料，然后运用归谬法为文中陈科长

设计一段说服厂长的话。

一位攻读植保“化学除草”专业的硕士研究生，被分配到某市一家化肥厂，厂长开始以专业不对口不想接收，后又以到基层锻炼为名，将这名研究生放到车间烧煤炭。情况反映到市里后，负责分配的陈科长找这位厂长询问情况。厂长答复说：“我们厂暂时不缺技术人员，厂又小，蹲不下大菩萨，况且，层次低些的更好用。我们目前宁可进一名粗壮工，也不想安插一名研究生。他实在不愿意干就走。”

第一节 交流中运用体态语言的意义

一、体态语言的含义

体态语言是指通过人体某一部分形态的变化来交流思想、表达情感的一种辅助性的言语表现方式。体态语言又称作“势态语言”、“人体语言”、“动作语言”、“行为语言”、“身势语”及“非言语技巧”等。它分为动态语言和静态语言，其中动态语言又包括表情语和手势语。静态语言中包括体势语、方位语和服饰语。体态语言能充分弥补语言表达的不足，并可帮助受话人深刻、准确地把握言事意旨，有效地防止因言语表达的空乏而带来的误解。体态语言对于表达思想感情，塑造自我形象具有很大作用。著名的人类学家霍尔教授曾告诫我们：“一个成功的交际者不但需要理解他人的有声语言，更重要的是能够观察他的无声信号，并且能在不同场合正确使用这种信号。”

二、体态语言在人际沟通中的重要性

社交的行为和目的便是人际沟通。在人际沟通中，体语这一无声语言，对沟通起着重要的作用，其重要性有时甚至超过有声语言。体语沟通的方式主要有目光接触、面部表情、身势、人际空间距离等。

人的体态，不但可传达人的思想和感情，而且它所传达的信息是十分可观的。心理学家有一个有趣的公式：一条信息的表达越犹豫的语言 越犹豫的声音 越犹豫的人体动作。可见，人们获得的信息大部分来自视觉印象。如我们“表示同意”时会点点头，说“不要”时会摇摇手，说“欢迎光临”时满面笑容，喊着“你滚出去”时会怒目圆睁，高兴时手舞足蹈，愤怒时以沉默表示抗议，而聋哑人则全靠体态语表情达意，传递信息。因此，一些心理学家认为，无声语言所显示的意义要比有声语言多得多。对人际沟通来说，体态语言因其独特的有形性、可视性和直接性，具有不可低估的特殊价值。

体态语言通过眼神、面部表情、手势、姿态等将有声语言形象化、生动化，以达到先“声”夺人、耐人寻味的效果。它能充分弥补语言表达的不足。在长辈直言怒斥后生时辅以爱抚、安慰的眼神，会叫人心悦诚服；在妻子需要袖手旁观的丈夫做家务帮手时，伴一个亲昵、温柔的举动，会让他饶有兴趣地来参与；在领导向下属吩咐工作时附上一个善解人意的微笑，则能令人心情舒畅愉快；在安慰受到了挫折和困难的朋友时抓住他的手心或抚摸他的肩膀，会让他感到亲切和温暖……灵活有效地运用体态语言，给平淡乏味的有声语言润色，就会避免因语言不详而导致语言沟通中的麻烦和障碍。

体态语不仅能与有声语言互为补充，而且，一个人体态形象能体现主体的内在气质、风度和人格。在日常生活的谈话中，人们的举手投足，一颦一笑，无不传递着大量的信息，显露出主体的思想感情、爱憎好恶和文化修养。因此，在人际沟通中，人们不仅通过别人的体态动作去衡量他人的价值，同时也通过自己的动作和姿态表现个人的风度。优美的体态风度能帮助谈话者建立良好的第一印象，使其形象符合对方的期待，一开始从感觉上、心理上开通与对方交流的渠道。而在社交活动中，“第一印象”

非常重要，有时甚至决定了整个社交活动是否能有效地获得成功。如求职应聘时，求职者的形象、气质、风度俱佳，首先能在主考官的脑海里留下好的印象，后面的面谈就更容易顺心通畅；假如求职者不修边幅，大大咧咧，或者拘谨胆怯，体态不自然，手脚无处放，必然会有损求职者在主考官心目中的印象，以后要改变这种印象，则需加倍地努力。

总之，人际沟通离不开体态语。人们有效地进行交流和社交活动，就必须借助体态语言，有声语言只有和体态语言紧密配合，才能达到交流的目的。

三、体态语言在社交活动中的作用

取代有声语言，“此时无声胜有声”

在西方国家，要求搭便车的人要站在公路边，向开来车的司机举起一只手，竖起拇指，拇指朝向自己要去的方向摆动，同时嘴里常喃喃自语。

其实，这里有声语言发出的完全是多余信息，因为司机什么也听不见，但只能看见你的手势。在《史论·项羽本纪》中，项羽摆鸿门宴款待刘邦，“范增数目项王，举所佩玉玦以示之者三，项王默不应”。这里范增想提醒项王这是杀刘邦的好机会，又不便明说，只好用眼神和手势（举起玉玦）来暗示项羽。在此，眼神和特有的动作传递了重要信息。

所以，在一些特定的社交场合，无声语言完全可以不依附有声语言而独立传情达意，表现其思想感情。甚至用无声语言才是最佳的选择。这的确是“此时无声胜有声”了。

如有意识地停顿、沉默，只用体态或表情传递信息，在社交活动中往往起到意想不到的作用和效果。如交谈时，为表达一种沉痛的心情而低着头，面带忧伤，沉默不语；或在交谈过程中，

神情专注，认真倾听，不发一言；而营业员、服务员，面对无理取闹的旅客和顾客，不与之争辩，却始终面带微笑。这些体态语言的确是滔滔不绝的口语难以替代的，它不仅能准确传递某种信息，而且弥补了有声语言表达带来的不足、缺陷或不良效果。所以，在社交活动中，应适当运用体态语，取代有声语言的表达。

■ 辅助有声语言，让听众较完整地接收信息

社交中的语言表达，除书面语外，主要就是有声语言的表达。但有声语言在表情达意上并不是没有局限性的。口语表达者出于某种目的或原因，常常把所要表达意思的一部分甚至大部分隐藏起来，造成了“词不达意”、“言不由衷”的结果。根据弗洛伊德的解释，这大概是经过理性加工的语言往往不能直率地表露一个人的深层心理和真实意向的缘故。从听者的角度来看，有声语言的这种无形性、隐藏性和间接性，往往叫他们难以“尽解人意”，于是，双方的交流和沟通就有了一定的障碍。

体态语言有效地弥补了口语表达的不足。如果说有声语言主要诉诸人的听觉器官，那么体态语言主要诉诸人的视觉器官，只有视、听作用双管齐下，才能给听众以完整、确切的印象。再谈到求职面试这一社交活动。当谈话结束后，主考官站起来，漫不经心地把手伸给您，并说“我们会告诉你消息的”，这句话较含蓄，听者如不仔细体会，是难以理解其准确含义的，但综合主考官的语言和体态、表情，你应能体会到您成功的希望很小，得马上到别处去找工作。但是，如果主考官在谈话后站了起来，热情地同您握手，甚至把您送出办公室的门，说：“等着吧，我们一定会告诉你消息的！”这些体态语言，有效地补充、辅助了这一简短的有声语言，它所告诉您的，是已有几分成功的把握，您确实可以等待该单位的好消息。

体态语言的辅助作用还体现在说话者有意无意地通过体态语

加强表达效果，强化主体信息表达的感染力，它直接作用于听众，让听众更直接、更有效、更全面地接受信息。

这种强化作用的体态语言，有时是无意识的，即不自觉地用体态语加强表达效果。如我们说“请”、“请进”时，会不自觉地身子向前倾，一只手向一侧一伸，做个“请”的姿势；而说“再见”时，一只手在面前挥来挥去；赞美某人某事说“很好”或“呱呱叫”时，会不自觉地伸出右手或左右两手大拇指；而营业员回答顾客“对不起，这批货没有了”时，会不自觉地两手一摊，做“没有了”的动作。所有这些，都是一些无意识的动作，而这些体态语却有力地强调了有声语言的内容。

另一种强化是有意识的，或者说是主动设计一些体态语，以加强有声语言的表达效果。如在结束讲话时，为表现号召、希望和决心的态度，而有意设计的推掌和压掌的动作：“我们要不断努力，取得更大的进步”，用一个推掌手势，便能强调其内涵。在商业洽谈中，有些人为了显示自己的优越，不仅口头上说自己的产品如何价廉物美，自己的企业在同类企业中如何占有优势，而且有意识地取一种不寻常的姿态，标准式的架腿、深坐，甚至双手交叉垫于脑后等，这些也都强化了口头语言的表达效果。

塑造美的形象，取得人际沟通的“通行证”

有声语言能显示主体的文化程度、个体特征，展示主体的个性魅力。但若充分展示自己的气质、风度，光靠从容、流利、幽默、机智的谈吐显然是不够的，还需要无声语言的密切配合。

极富魅力的政治家、演说家，往往不仅靠声音，而且也靠体态征服听众。周恩来总理便是其中一个典型。美国前总统尼克松回忆与周总理会面的情景：

斜靠在椅背上，作出各种手势增强谈话效果。当得出某个结论时，手在面前一挥。当争论结束时，两手放

在一起，十指相对。在正式会议中，他对一些俏皮话暗自发笑；闲聊时，他又变得轻松自如，有时又对善意的玩笑发出朗朗的笑声。

周总理很善于根据谈话的内容把有声语言和体态语言巧妙地配合起来，从而以沉着的举止、儒雅的风度出现在各种场合。

政治、外交需要展示个人风度，其他领域也是如此。要想取得人际沟通的“通行证”，就应随时注意自己的行为和修养。例如，服饰、装扮大方得体，不同场合注重不同的穿戴；步态沉稳，给人以沉着、自信、干练的感觉；“立如松，坐如钟”，站有站相，坐有坐相，这些都是人际交往中应注重的。

第二节 社交中体态语言的运用原则

一、协调一致、不要脱节

体态语的重要功能是辅助有声语言的表达，故在使用体态语时，应与有声语言同步进行，有机地配合有声语言的表达，而不是与有声语言脱节，甚或表达的是与有声语言截然不同的意思。如果两者分离，就会弄巧成拙。如表现欢快的内容，却是悲悲切切的表情，表现感伤的内容，却又面带微笑，显然不很协调。

在人际交往中，如果体态和有声语言不一致，往往会给人一种不真实、虚伪或有意掩饰着什么的感觉。假如一位客商光临某公司洽谈生意，与公司经理见面，并表示十分高兴与经理相见，但他握手时却用“死鱼”式握手，毫无生气，这种握手就能证明他的高兴是装出来的，很可能是虚假的。

所以，在人际沟通中，尤其应注意体态语与有声语言的协调配合，只有有声语言表达清晰、响亮、准确、有感情，同时配以得体的表情、动作、姿态，才能给人留下美好的立体形象。

二、恰到好处，适可而止

体态语尽管在口语交际中有着很大的作用，但它毕竟是作为有声语言的辅助手段而存在的，大部分情况下不能脱离有声语言而存在。所以，我们运用体态语要适度，恰到好处，不可喧宾夺主。如果每句话都用上一个表情或动作，或者搔首弄眉，手舞足蹈，随意发挥，反而会弄巧成拙，令人反感。一个人与他人交谈或倾听别人谈话时，总是挤眉弄眼，手脚动个不停，只会弄得对方忐忑不安，手足无措，从而不会认真倾听你的谈话，也无耐心与你交谈，甚至掉头而走。所以，口才主要体现在口头语的表达上，体态语只能作为一种辅助手段，在运用过程中不能过多。一举手，一投足都要恰到好处，适可而止。

三、切合语境，符合身份

在不同场景，应有不同的体态。喜庆的场合要兴高采烈，甚至可以翩翩起舞，但在严肃的、庄重的场合就不能高声说笑、手舞足蹈。在一次法庭上，一位被告极不严肃，或掩嘴窃笑，或指手谩骂，几次被庭长制止，他仍不改正，最后以蔑视法庭被罪加一等。这种现象在社交中经常发生，如一些不良的坐姿、立姿；不良的行为动作，不管在什么环境下都随处可见。这些不文明行为与周围环境不协调，也必定影响人际的交往。所以，在一些正式场合，要注意运用符合语境的体态语，不可随随便便，轻率粗俗。

体态语的运用，还要符合表达者的身份。一般来说，中老年人要稳重老成，不能有轻佻的动作表情，青少年则要活泼大方，不要故显老成持重。体态语往往还能体现一个人的知识修养和文化水平。正常情况下，知识水平越高，体态越优雅。一个大字不识，只知耕地犁田的农民，言谈举止粗俗尚情有可原，如果是受

过一定教育的人，举止粗俗则不应该了。特别是一些组织的公关人员，代表的是组织形象，言谈举止不符合身份，必然会有损自己和组织的形象。事实上，现在许多企业，为了提高企业人员的素质，注重从体态方面培养企业人员的风度气质，比如一些服务行业的职员脸上的“微笑”表情便是培训的结果。这种培训，就是让每一个职员都做到时时牢记自己的身份，牢记自己代表了企业的形象，从而应恰当地运用一些优雅的、符合现代企业员工身份的、得体的体态语。

四、剔除陋习，注重影响

在社交中，有些人的一些不良习惯，往往通过体态体现出来，这些不良习惯，严重影响了其社交形象。想要社交成功，应坚决剔除这些坏习惯。

男 媛不要当众打呵欠

因为各种各样的原因，有些人在与别人交流时显得很疲倦，精神不佳。如当对方滔滔不绝发表意见时，你也许会感到厌倦，你只想打呵欠。这时惟一的办法只能忍耐，或巧妙转移话题。因为在众目睽睽之下打呵欠实在是不礼貌的行为，只会引起对方的不快。打呵欠在社交场合中给人的印象是你不耐烦，而不是你的疲倦。

男 媛不要频频看手表

假如你不是忙人，而且又无其他重要约会，那当你和朋友攀谈时，最好少看自己的手表。这样的小动作会使你的朋友认为你还有什么重要的事情，不会把谈话继续下去；同时，你的小动作可能引起对方的误会，以为你没有耐心再谈下去。

如果你确实有要事在身的话，你不妨婉转地告诉对方改日再谈，并表示歉意才行。

猿援不要当众掏耳、挖鼻

一些行为习惯不很检点的人，在公众场合，喜欢随手取一样东西来掏耳朵，或当众挖鼻孔，尤其是在餐室，大家正在饮茶、吃东西的时候，这些小动作，往往会让旁观者感到恶心。这些动作实在不雅，而且失礼。

猿援不要当众剔牙或搔头皮

这与掏耳等一样，也是不雅的行为，公众场合，尤其是较严肃庄重的场合应摒除。

猿援不要当众双腿抖动

这种小动作，虽然无伤大雅，但由于双腿颤动不停，令对方视线觉得不舒服，而且也给人以情绪不安的感觉，这也是失礼的。同样，让跷起的腿儿钟摆似的打秋千也是相当难看的姿态。

体态语的不良表现还有许多，这些不良习性在社交中绝对不受欢迎，也是每个社交者应注意的。

第三节 摇社交口才中动态体态语的运用

体态语包括动态体态语和静态体态语两种。动态体态语主要包括眼神、脸部表情和手势等；静态体态语主要包括姿态、方位和服饰等。在这一节里，我们谈谈动态体态语在社交口才中的一些运用技巧和方法。

一、眼神

猿援目光交际的作用

眼神，是最富有表现力的体态语，能传递丰富的信息和情

感。从交际功能看，眼睛是全身接受非语言交际行为最重要的组成部分，也可能是在可见范围内发出非语言交际信息最重要的部位。

首先，不同的目光可以传递不同的含意和信息，而接受信息的一方则可以通过观察了解眼神所发出的信息。这主要取决于瞳孔的变化。一般说，瞳孔的扩大传达出正面的信息，如表示爱、欢喜或兴奋。卓有经验的经商者，可以根据他所窥视的顾客瞳孔是否扩大，而预测对方是否对他所要出手的货物感兴趣，从而决定要价的高低。相反，瞳孔的缩小则传递出负面的信息，如表示消极、戒备和愤怒等。研究表明，当某人极度兴奋激动时，他的瞳孔就会扩大到它正常大小的四倍多。反之，某种愤怒或消极的态度能使它的瞳孔缩小到人们称之为“蛇眼”的程度。除此之外，还能通过注意方向传递某种含意。实际交往中，目光注意的方向含意也是丰富多彩的。人们不难从目光中了解他人是友善还是敌视，是镇静还是慌乱，是全神贯注还是三心二意。

其次，交际中，目光还能起到组织、控制、启发、鼓励听众的作用，帮助有声语言制造一个有利的交际气氛。以领导主持会议为例：当领导走上讲台，未开口之前，先用目光扫视整个会场，这种扫视能起到组织和控制作用，到会者会立刻停止一切活动，进入听讲状态。会场出现冷场时，领导要善于用鼓励的目光，使准备发言者增添信心，踊跃站起来发言；全场纪律松懈，讲话者过多时，领导投过去严厉的目光，并停留一会，可制止这种现象。所以，有经验的领导都善于用目光驾驭整个会场，使会场井然有序而又生动活泼。

第三，眼神还有反映深层心理的作用。“眼睛是心灵的窗户”，眼睛的动作一向被认为是最明确的情感表现，但有些反映深层心理的眼神，却是要认真窥测捉摸才能弄懂的。如在人际交往中，视线的有意回避，说明他是在掩饰什么或有所愧疚，交际

的双方就要从特定的语境中猜测对方目光所能体现的心理。如在商业洽谈过程中，有些谈判者眼神闪烁不定，这反映出这些人精神上的不稳定或性格上的不诚实，与这种人洽谈业务时就要特别谨慎，以防上当受骗。所以，在人际沟通中，一方面，我们主张以坦诚的目光表达自己真挚的情感，另一方面，交际双方又要善于读解眼睛的信息，从对方眼神中挖掘深层心理。只有这样，才能运用眼神进行有效的沟通。

圆媛眼神运用时的注意事项

第一，注意视线接触对方的时间。与人交谈时，视线接触对方的脸部的时间应占全部谈话时间的 $\frac{1}{3}$ ~ $\frac{2}{3}$ ；超过这一平均值时，可被视为对话者本人比谈话更感兴趣；低于此平均值者，则表示对谈话内容和谈话者本人都不怎么感兴趣，故在谈话过程中，应掌握好这一时间度。不能直视或长时间地凝视对方，因为它可认为是对私人占有空间或势力圈的侵犯，是不礼貌的或挑衅性的。完全不看对方，则可认为是自高自大，傲慢无礼，或者企图掩饰什么，诸如空虚、紧张等。

第二，注意视线停留的部位。从视线停留的部位可反映出人际关系状态有三种：一是视线停留在两眼与胸部之间的三角形区域，叫做近亲密注视。二是视线停留在双眼与嘴部之间的三角形区域，为社交注视，是社交场合常见的视线交流位置。三是视线停留在对方前额的一个假定的三角形区域，为严肃注视。这种注视方式能造成严肃气氛，使对方感觉到有正经事要谈，这样你本人就保持了主动。在人际沟通中，运用眼神要注意根据关系亲密程度来确定视线停留部位，也可以依据语境、场合来确定，如社交场合运用社交注视；领导找下属谈话，则运用严肃注视；朋友间的交谈，则使用近亲密注视等。

第三，注意眼神变化。眼神的变化要能准确传递某种信息。

不同的视觉方向表达不同的含意，仰视表示思索，俯视表示忧伤，正视表示庄重，斜视表示蔑视等，不可随便使用。其次，眼神的变化要自如协调，要与有声语言有机地配合在一起，不能只顾眼神，不顾其他或者两相分离。眼神变化要与其他的表情动作协调一致，成为一个有机的整体。眼神变化后，即完成了一个意图的表达，之后要马上恢复正常，否则就会产生形不达意的后果。

矜援眼神在社交活动中运用的方法

运用眼神的方法主要有环视法、注视法、虚视法等。在具体运用中，应根据不同场合、对象和谈话内容而有所区别，还要根据情境的变化而有所变化。

（员）环视法

环视法，是一种照顾全场、统领全局的观察法，即视线向全场作有意识的自然流转，以照顾“全视野”内的交际对象。这种方法适用有较多语言“接受者”的大场合，如领导做报告、节日致辞以及新闻发布会上回答记者提问等。环视法能使交际双方发生接触，象征着对对方的注意。因此，视线环顾可使每个接受者感到你正在同他说话，他被你关注着，从而满足他们要求交际、希望被重视的心理需求，提高了谈话的兴致。另外，这种方法还能使你全面地观察、了解接受者的心理反应，及时调整自己的话题等。例如，领导在台上做报告时，就经常采用环视法，它能使台下每个听众都感到领导正在注意自己，而领导通过环视法，能及时发现自己的观点是否被听众接受了，并随时调整讲话的内容。

当然，环视法的运用不能失度。如把环视理解成不断变换眼神的方向，比如滴溜溜地左顾右盼，或者演讲时视线不断由左向右，由前至后地扫视等。视线的频频变换会给人三心二意、敷衍

应付的印象。

（圆） 注视法

所谓注视法，即目光注视对方。如果是在交际者较多的小范围，则指把目光较长时间地停留在某一交谈对象的身上（然后再变换注视对象）的方法。目光注视对方要视不同场合和不同对象而定，不能滥用。

从沟通效果看，双方眼睛对视即凝视的方式有三种：亲密凝视、社交凝视、公事凝视。亲密凝视是男女之间特别是亲人或恋人之间使用的凝视方式，在公共场合不太适用。社交凝视主要是人们在社交场合使用的凝视行为。这些场合包括鸡尾酒会、茶话会、舞会和各种类型的友谊集会。这种凝视也是用眼睛看着对方双眼和嘴之间的三角形区域。当你看着对话者的这个部位时，就会造成一种社交气氛。公事凝视是人们在洽谈业务、磋商交易和贸易谈判时常使用的一种凝视方式。这种凝视是用眼睛看着对话者眼睛到前额的三角形区域。在交谈过程中，如果你的目光总是落在这个三角部位，那么你就会把握谈话的主动权和控制权。如领导批评下属时，不适宜采用社交凝视方式，那样的话，即使你的谈话非常严肃，被批评者也可能在听你训话时表现出漫不经心的态度，因为这种凝视会削弱你的有声语言的严肃性。这种场合只适宜用公事凝视，看着被批评者眼与前额之间，再加上你的有声语言，你就会对他产生一种强有力的影响，而且看上去也会显得严肃认真，被批评者也就不会漫不经心了。

目光注视也要考虑不同的交际对象。朋友之间交谈，目光交流较为随意，但也要注意不要自始至终对视，那样会使双方都处于紧张、不自然的状态。交谈时应经常有目光交谈。如见面握手、问候时，眼睛要亲切、热情地望着对方；对谈话内容感兴趣时，可以看着对方；谈话融洽时，应有目光对流；中途想插话、打断话题或提问时，可用目光示意；对方突然改变态度、改变声

调时，可用目光的对视寻找答案；谈话结束、握手道别时要有目光表示。

与陌生人刚开始接触时，眼神不能直视对方，死盯着一个陌生人看是不礼貌的行为，也会使对方感到不自然。观察陌生人的方法一般都是先看一眼，然后转视他方或四周。如当顾客走进旅店时，服务员用眼神注视一下对方，面带微笑，配上一句“欢迎光临”，便完成了整个欢迎的过程。如果服务员对某位顾客凝视不止，就不再是把顾客当作服务对象，就会让顾客产生误解，甚至产生讨厌的情绪。

但社交活动有时是有意与陌生人交往，如洽谈、公关协调等。尽管我们事先要对交谈对象作些调查了解，但初次见面也当属陌生范畴。如有意与这些人交往，则不止限于有礼貌地故作不经意的一瞥，而应注意仔细观察一下对方。当然，当对方也在观察你时，你应移开注视对方的目光，因为相互的对视，就如同目光争斗，含有敌对不满情绪，是不妥当的。两人之间应是对等交换观察，一人看着对方，而对方则立刻目视他方，让其打量，当对方回看时，他也同样避开对视，让其打量。这样相互对等打量后，两人的目光就要有所接触。这时，双方还需采取一些明显的举动表示对对方人格的尊重。例如报以微笑、点头、问候或更为热情的举动，这样才能使双方由不相识到相识，才能达到沟通的目的。

在与初次相识的人接触时，要善于根据视线的方向分析人们在交往中所处的心理状态。心理学家曾提出了人们个性的三种心理状态，即“父母”状态：以权威和优越感为其标志；“成人”状态：表现了客观和理智；“儿童”状态：像婴儿的冲动，表现为服从和任人摆布。这三种状态与年龄无关，任何人都同时具备三种心理状态。这三种状态也可以从视线的方向上表现出来。一般说，“父母”状态的显著体现是视线向下；“成人”状态的显

著体现是视线保持平行；“儿童”状态的显著体现是视线向上。所以，在许多社交场合，我们不仅可以从对方话语中了解对方的心理，也可从接触目光的视线上知道对方当时的心理状态。

讲究礼节、礼貌是社交的起码要求，目光运用也要注意礼节，尤其是初次打交道时更要用目光向对方致意。三军仪仗队欢迎外国元首时，战士们用注目礼向尊贵的客人表示了崇高的敬意。人际交往也应如此，如礼仪小姐用目光迎接客人进门，再用目光送客人到门外等。

（獭）虚视法

虚视法，即目光似视非视的方法。这种方法也只适用于与众多人进行言语交际的场合，如记者招待会。领导或某方面的权威人士在答记者问时，他们有时会把目光停留在某一区域，好像在看什么，但实际上什么也没看到。这种方法有助于他们放松心情，因为“视为不见”是减轻说话人心理压力的最好方法之一。虚视还可以使说话者把精力集中在说话的内容上，给听者以认真、机敏的印象。当然，老是虚视不动会显得表情木然。

二、笑容

员媛笑容在社交中的神奇作用

笑，是一种具有感染力的体态语，是一种世界通用语。在脸部表情这一动态体语中，笑是最能起到社交作用的一种表情语言。在社交活动中笑容具有强化有声语言沟通的功能，增强交际效果，改善自我形象，甚至提高经济效益等多方面微妙、奇特的作用。当然，笑有多种，我们在此只谈微笑和大笑。

首先，笑是吸引顾客的“磁石”。“人无笑脸莫开店”。一个企业社会上能开拓局面，获取巨大利润，除产品质量、信誉等

因素外，微笑服务是获得、维持和改善自己同公众关系的诀窍。“你今天对顾客微笑了没有？”举世闻名的“旅馆大王”希尔顿每天就这样问下属。在希尔顿旅馆负债 2 亿美元时，他仍叮嘱员工：“无论旅馆的困难多么大，希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于顾客的阳光。”正是这始终如一的微笑，使希尔顿度过了经济萧条，走向成功。

的确，笑是一笔无形的资产。试想，一个装饰非常豪华的商场或旅馆，顾客进门，遇上的却是一张张冷冰冰的面孔，会给顾客留下什么印象呢？正如希尔顿所说：“我宁愿走进一家设备简陋而到处充满服务员微笑的旅馆，也不愿去一家装饰富丽堂皇但不见微笑的旅馆。”人们如夸赞某家商场服务态度好，能热情为顾客服务，这时，在人们的脑海里，定会映出服务员真挚、热情的笑脸，这美好的形象会让顾客难以忘怀，于是，便带来了许许多多顾客的再次光临。

其次，爽朗的笑能消除人际间的隔膜，融洽气氛。有一位张女士，每次她和别人谈话时，都令人特别舒服。因为张女士在谈话中，会时常发出爽朗的笑声，听到这种笑声时，人们就觉得她已经接受了他们的话，心里也感到非常满足。

人际交往的障碍之一就是心存戒备，彼此隔膜，不能以心交心。这不仅破坏了谈话的气氛，也影响交际的成功。在这种情况下，爽朗的笑就如一缕春风，吹进人们的心田，化解人们内心的疑虑，也使对方对自己产生信任和好感，从而进入良性交往状态。另外，每个人在交往中都希望能受到尊重、能被对方友好地对待，而这种友善的态度，除了通过交往双方的话语表达出来之外，就是写在双方脸上的笑容。不管是初次相见的人，还是彼此熟悉的人，都希望能得到对方的认同，而笑容便是这种认同的最好方式。周恩来同志在接待外宾时，时而面带微笑，时而爽朗大笑，就是表现对外宾的友好和尊重。相反，与人交往时板着脸

孔，不苟言笑，传递给对方的是不尊重、不友好的信息。即使勉强交谈下去，气氛也是沉闷压抑的，难以取得满意的结果。

再次，真诚的笑能表示对他人的赞许、谅解、理解等态度。在社交过程中，笑可以表示出对对方言行的赞许、谅解、理解等感情。如：交谈时，用微笑、点头的方式，表示对对方意见的赞许；误解消除，对方道歉，你报之一笑表示谅解；面对顾客怒气冲冲的投诉，服务员一直面带微笑，认真倾听，以示对他心情的理解；领导做下属的思想工作，不是板着脸训斥，而是面带笑容，鼓励下属把心里话说出来，以赞许、理解的心情与对方交往……在许多情况下，笑容的作用确实是千言万语无法替代的。

圆媛微笑在社交中的具体运用

许多大商场和其他服务行业对营业员和服务员进行专门的微笑训练。微笑看似简单，但要把握得恰到好处也不容易。经常出现的毛病是：笑过了头，嘴咧得太大，这样给人一种傻乎乎的感觉。再有就是皮笑肉不笑，看上去让人觉得难受。要解决这些问题，纠正这些毛病，首要的是解决基本态度问题。当代心理学根据最新研究成果已经找到了真笑和假笑的区别。如果你在交谈中能够以完全平等的态度对待对方，尊重对方的感情、人格和自尊心，那么你的微笑就是真诚的、美丽的，就具有强大的凝聚力和感染力。否则，你的微笑就是虚假的、丑陋的，你所能得到的也只能是逆反心和离心力。所以，只有基本态度端正了，“皮笑肉不笑”的问题才能迎刃而解。你的笑只要是发自内心，一定是充满魅力的，它会使你周围的人，有如沐浴春风的感觉。当然，也要注意掌握微笑的动作要领和方法。微笑时，口腔打开到不露或刚露齿缝的程度，嘴唇呈扁形，嘴角微微上翘。根据这个基本训练要领，可以两人一组或一人对着镜子进行练习。

掌握了微笑的基本要领，便可以运用到具体实践中了。社交

中，笑主要在以下几种场合运用：

(员) 迎送客人和招徕顾客。人们在接见宾客时，往往与客人边握手，边微笑。这种笑，代表着“欢迎你光临”之意。告别时，也应面带笑容，使客人感到温暖有礼，这是交际应酬的常用表情。另外，商店营业员由于讲究文明礼貌，在顾客面前，用微笑的态度，欢迎光顾，以此温暖顾客的心，刺激顾客的购买欲。

(圆) 示意道歉。社交往来中，很多时候、很多事情需要我们向对方道歉。微笑是最好的道歉方式。如在顾客抱怨我们服务不周到，或投诉产品质量问题时；当顾客想要买心爱的商品，而那种商品又没有了时；当上级错怪了下属，当同事之间产生了误解，甚至在公共汽车上踩了别人的脚而引起对方不快时，都可以用微笑示意道歉，化解矛盾，解除纠纷。

(猿) 无言反击。面对挑剔的、故意刁难的顾客和旅客，服务员或公关人员用微笑比用言语驳斥效果会更好。俗话说“伸手不打笑脸人”，再固执、刁钻的顾客在笑脸面前也会改变态度。《演讲与口才》杂志上曾登过一篇不长的文章，述说一位空姐如何制服蛮横顾客的事，文章写道：

从上海飞往广州的班机上有两位美国籍的金发女郎，人倒挺漂亮，可一上飞机，态度蛮横，百般挑剔，什么机舱里有怪味，香水不够档次，座椅太脏，甚至还用英语骂人。尽管如此，空姐还是面带微笑地周到地为她们服务。

飞机起飞后，空姐开始为乘客送饮料、点心。两位女郎各要了一杯可口可乐。哪想到还没喝，她们又发作了，将可口可乐一下子泼到空姐的身上，溅得空姐满身满脸。空姐强忍着愤怒，最后脸上还是满带着笑意。空姐把可口可乐瓶恭恭敬敬地递给金发女郎看，并说：

“小姐，你说得对，这可口可乐可能是有问题。可是，这可口可乐是贵国的原装产品。也许贵国这家公司的可口可乐都是有问题的。我很乐意效劳，将这瓶饮料连同小姐的芳名及在贵国的地址一起寄到这家公司。我想他们肯定会登门道歉并将此事在贵国的报纸上大加渲染的。”两位女郎目瞪口呆了。她们知道这事闹大了，说不定回国后这家公司会走上法庭，告她们诋毁公司名誉。在一阵沉默之后，她们只好赔礼道歉，说自己太苛刻了，并称中国空姐的服务、中国空姐的微笑世界一流，无可挑剔。

（源）婉转谢绝。交际场中，如果你不能答应别人什么事时，便可微笑着婉言拒绝。特别是在服务行业中，板起脸孔来拒绝别人的请求，往往会使对方产生反感，不易接受；但边摇头边微笑来暗示谢绝，那就会使对方舒服一些，容易接受些。如讨价还价过程中，营业员拒绝顾客提出的价格，同样一句：“这里是最优惠的价格了，不信，你可到其他商店看看。”配之以不同的表情便会产生不同的效果。如面带微笑，必然会使顾客舒心一些，顾客也许能接受营业员所提的价格，但营业员如果是毫无表情地说这句话，顾客必定会掉头而走。

在用笑传言达意时，首先要注意笑的场合，不同的话题、不同的场合，该严肃就不能笑，该怎么笑就怎么笑。如在别人做错事、说错话时则不能笑；在外交往来中，一般是微笑而不哈哈大笑；至于在吊唁、葬礼、扫墓等场合，更是应该表现出肃穆、沉静、伤感的样子。再有注意持续的时间。西柏林自由大学的卡斯滕·尼米兹教授在对 500 个人的笑容及其心理动力进行实验分析后得出结论：大部分持续 3-5 秒钟的笑是愉快的笑，明显使人生气的笑是缓慢的笑。圆- 猿 秒钟的笑则使人不解其意。

三、手势

手势是说话人运用手指、手掌和手臂的动作变化来表情达意的无声语言。这是一种表现力极强的无声语言，通过手势可以表达友好、自信、焦虑、沮丧、愤怒、热情等。因此，有人将手势称为“口语表达的第二语言”。

手势在社交中使用的频率都很高，范围也很广泛。手势的种类很多，下面我们举几个例子略加分析并指出其在社交中的具体运用。

手指体语在社交中的运用

手指体语是运用手指的动作来传递信息的手势。人们往往可以通过手指来表达自己的某些明显或隐蔽的心理，如伸拇指表示赞赏，伸出两个指头形成“灾”表示胜利，食指与拇指捏紧成“韵”，另三指自然伸直表示“韵运”，同样，食指或拇指变成“悦”的形状，则代表着厕所“宰悦”的意思。手指语除以上一些基本形式外，还有一些较为复杂的类型，在社交中要注意使用。

五指成塔尖式。在社交中，一些自信的佼佼者经常采用这种手势，即两手伸直，两手的五个指头并拢，放在胸前，以这种手势主要用来传达当事者“万事皆知”的心理状态。某些领导作报告时都惯用这种方式，这是自信的体现。

十指交叉。两手指尖交叉并拢置于颊下或嘴前或胸前。对于这种手势，许多学者在研究中产生了分歧，有的将其看成向对方传达自己充满自信的信号，有的将这看做一种“沮丧心情”的手势，或是一种控制“沮丧心情”外露的手势，还有学者将这看做一种暗示对某人敌对情绪的手势。究竟作何解释，可参照其他体语和考虑语境的有关因素。在具体运用时，要慎重运用这种手势，要配合其他体语准确表达其涵义。

晃动食指。手掌紧握，食指伸出，并在空间较大幅度地晃动。这是一种犹如敲打人的一根根棒式的，具有很大威胁性的手势。执勤的交警经常用这一手势，命令违反交通规则司机将车开到路边。由于这种手势带有鲜明的强制性和命令性，因此，在演讲与个别交谈时要特别慎用，否则会给人留下“指手画脚”的恶劣印象。

手指体语的运用要看语境，如在庄重的场合，用食指指着对方，就显得对别人不尊重。此外手指使用的频率、摆动的幅度以及手指的姿态都要讲究。过多、过杂而不注意姿势的手指动作，会给人张牙舞爪之感。

四 手掌体语在社交中的运用

有手掌体语，即用手掌动作来传递信息的体态语。手掌姿势一般可分两种：掌心向上和掌心向下。手掌向上是一种善意友好的姿势，人们一般认为，敞开的手掌象征着坦率、真挚和诚恳。比如，人们讲话时，经常伸出敞开的双掌，以赢得听众的信任。掌心向下，这是一种表示抑制或压制的手势。如说“我们决不允许这些不良现象死灰复燃”时，常采用压掌的手势，表示强烈的制止或加重斩钉截铁的语气。手掌语还有抱掌式，两手掌心朝向讲话者的前胸，它暗示了一种要求对方接受某种东西的愿望；推掌式，掌心向外，用力推出，其象征意义为强调或拒绝反对之意，抑或排除困难，勇往直前的坚毅之态；切掌式，伸直手掌像菜刀一样斩切下去，它具有强烈的否定、拒绝之意。另外，搓手掌往往是人们用来表示对某事的未来结果有一定成功的把握，或是期待着成功的结果，或者是在不知如何是好而又急切盼望尽快知道结果的情况下所流露出来的一种期待信号。当一个推销员神气活现地走进经理办公室，搓搓手掌，并喜笑颜开地对经理说：“经理，咱们又搞到一笔好生意！”这也暗示出推销员对

这笔生意的期待。

握握手体语在社交中的作用

在手势体语中，握手是最重要的交际语言。作为一种人际交往形式，不论在公务还是在私交场合，握手几乎都是不可缺少的礼节和礼貌行为。同时，与其他手势语一样，它也可以表达一个人的思想感情，传递特有的信息。在社交往来中，握手大致有以下几种典型方式：

(员) 礼仪性握手。这是作为交际礼节礼貌形式出现的握手。它通常是交际寒暄的组成部分，体现交际者的思想修养，反映交际者对于彼此关系的态度和看法。得体的礼仪性握手作为交际的起点，有助于创造良好的交际氛围。比如，陌生人在交际场合相遇，经人介绍相识而握手，它往往只是一种惯常的礼节，并无实质性意义，但它却可以体现一个人的气质修养，并为彼此相识，甚至深入交往提供契机和良好的开端。在一些重大的社交场合，握手是表示欢迎的基本礼仪形式。当见到对方时，当事人脸上显示出友好的笑容，把手伸向对方，以此表示对对方的欢迎；对方也会同时伸出手来，彼此相握，礼貌寒暄，这样就得体地拉开了一次交际过程的序幕。比如，美国总统尼克松当年访华，一下飞机，便把手伸向中国总理周恩来，以此表示对于恢复中美关系的诚意，周总理也以友好的态度伸出手来，两只巨手紧紧地握在一起，象征着一个新的历史时期的开始。

一般来说，礼仪性握手应坚持对等、同步的原则，伸出手的时间大体一致。如果一方伸出手来，另一方未做回应，拒绝握手，或反应迟钝，就有失礼貌了，这是社交场合所忌讳的。

(圆) 表情性握手。握手可以表达语言所难以表达的强烈的感情色彩。这主要体现在握手的力度、时间和方式上。一般来说，握手十分用力，时间较长，表明对对方感情很深，或有某种

需要。如久别的朋友重逢，见面后紧握对方的手，久久不放，表达了双方深厚的感情。用双手紧握对方的双手，是向对方传递出一种真挚、深厚的友好感情。

（獭）非对等性握手。非对等性握手分支配性握手和谦恭性握手两种。支配性握手是用掌心向下或向左下的姿势握住对方的手。以这种方式握手的人想表达自己的优势、主动、傲慢或支配地位。这种人一般来说说话干净利落、办事果断、高度自信，凡事一经自己决定，就很难改变观点，作风不大民主，在交际双方社会地位差距较大时，社会地位较高的一方易采用这种方式与对方握手。谦恭性握手与支配性握手相对，用掌心向上或向左上的姿势与对方握手。用这种方式握手的人往往性格软弱，处于被动、劣势地位，这种人可能处世比较民主、谦和、平易近人，对方比较尊重、敬仰，甚至有几分畏惧。这种人往往易改变自己的看法，不固执，愿意受对方支配。

在现代社会活动中，握手的机会的确很多。如见面时、祝贺时、感激时、鼓励时、慰问时，都可能握手。因此，握手时应注意礼节和规矩。

握手应自然大方，离受礼者约一步（约一厘米左右）远的地方，上身微微前倾，同时伸出右手。在一般情况下，应向主人、年长者、身份地位高者或女性先伸手。握手时间的长短因人因地因情而异。初次见面时握手时间不宜太长，一般不要超过三秒钟。在多人相聚的社交场合，不宜只与某一个人长时间握手，以免引起他人的误会。握手时应双目注视对方，边握手边说：“你好！”“见到你很高兴！”“欢迎您！”“恭喜您！”“辛苦啦！”等等。

以下几种握手方式是失礼的，应注意：

第一，坐着握手。除老年体弱或残疾人外，坐着握手是很失礼的。第二，拒绝他人握手。即使对方忽视了握手礼的先后顺序

而已经伸出了手，也应看做是友好、问候的表示，应马上伸手相握，否则是不礼貌的。第三，戴手套握手。这意味着你不愿意与对方进行情感交流，是对别人不尊重的行为。第四，交叉握手。在多人同时握手时，交叉握手是一种失礼行为。当自己伸手时发现别人已伸手，应主动收回，并说声“对不起”，待别人握完后再伸手相握。第五，死鱼式握手。这是一种最糟糕的握手方式。即握手有气无力，给人感觉是别人来握自己的手是出于不自愿的，用不着回敬。握手本是表示友好的行为，像这种冷漠消极的握手，不如不握。

第四节 社交口才中静态体语的运用

所谓静态体语，是人体在某一场境中的静态姿势所表示的一种无声语言。在社交中，它能展示一个人的风貌，体现一个人的形象，不能忽略。静态体语包括体势、方位和服饰等。

一、体势

体势，又称姿态，就是人的身体体态。良好的体势，首先就给人一个精神饱满的印象。西方提供所谓“领袖姿态”，其实是把头抬得高些，背挺得直些；我国对此也有些俗语，如“坐有坐相，站有站相”，“坐如钟，站如松，行如风”等。体势语言形形色色，丰富多彩，大致可分为坐姿、立姿、卧姿、蹲姿、步姿、俯姿等。在社交活动中，最能体现社交人员风度、气质的便是就座、站立、行走等常见姿态。下面便从这三方面谈谈社交人员应用的优美姿态。

一、坐姿

坐姿是通过各种坐的姿态传递信息的语言。如男性微微张开

双腿而坐，是“稳重、豁达”的表现；女性并拢双膝而坐，是庄重矜持的表示。良好的坐姿是展现自己气质和风范的重要形式。

良好的坐姿的基本要求是：上身端正挺直，肩部放松，手可放在腿上或椅子的扶手上，两腿并拢或稍微分开。女性可以采取小腿交叉的姿势，但不可向前伸得太远；男性可以翘“二郎腿”，但不能翘得太高，不能抖动。不管是坐在凳子上还是沙发上，落坐都要轻、要稳，不要猛起猛坐，弄得桌椅乱响。

坐姿有严肃性坐姿和随意性坐姿两种。在社交活动中，选用什么样的坐姿是受语境制约的，一些严肃认真的场合采用严肃性坐姿，一些随和、非严肃的场合可采用随意性坐姿。比如求职面试、接受领导会见、商贸正式洽谈等，这些场合都应采取严肃坐姿，即欠身前坐或浅坐椅子边上，表示对对方的礼貌和尊重。而随意坐姿运用相当广泛，按腿、手等辅助动作的不同又可分为双腿交叉坐姿和搭腿坐姿，前者女性运用较多，显露出庄重、矜持的心态；后者男性运用较多，显露出一种争辩或竞争性的心态。再就是一种就绪坐姿，倾身向前，双手扶膝盖上或扶在椅子两边扶手上，两眼凝视对方，呈聚精会神地思考问题的状态。在商贸洽谈时，如客户先是捋捋下巴，然后又做出这种就绪姿势，这就证明他的态度是积极的，表明他有意订货。相反，如果客户坐在那里，先是双腿、双臂交叉，然后才显出一种就绪坐姿，这说明他的态度是消极的，没有定货诚意，是想终止洽谈的人体信号。作为洽谈主体，应善于从客户的坐姿中捕捉他们的心理。

另外，随着文化背景、生活习惯的不同，中西方人的坐姿也存在差异。中国人的坐姿比西方人更为严谨。如中国女子似乎很少跷起二郎腿，认为这是举止轻浮或教养不良的表现。而西方国家女子认为这无可非议，她们还常常将一只腿弯起将脚尖夹在另一腿的膝盖下或干脆坐在一只脚上。在外交往来中，应注意这些

中西方文化的差异。

■ 站姿

站姿是通过站立的姿势传递信息的语言。不同的站姿所传递的信息也不同。如双臂交叉置于胸前的站姿，显示出一个人消极和防御的态度；弯腰曲背，略显佝偻的站姿，表明了一种封闭、消沉、惶惑不安、抑郁的心理；双手平摊并耸肩的站姿是“无可奈何”的意思；一手叉腰，一手上托，双脚交叉的站姿是一种“自满”心理的流露；低头弯腰，双手下垂的站姿，是女性常用的姿势，表达了“忸怩”、“害羞”之意。

一位在社交场合中受欢迎的人，最重要的是要具备正确的站立姿态。因为站姿是我们日常生活中正式或非正式场合中第一个引人注视的姿态。优美、典雅的站姿是发现人的不同质感和动态美的起点和基础，良好的站姿能衬托出美好的气质和风度。社交人员应随时注意和多加训练，加强修养，从而展示自己美好的形象。

站姿分单人站姿和双人（或多人）站姿两种。

单人站立时，对姿势的基本要求是：全身笔直，挺胸收腹，略微收臂；精神饱满，两肩并齐，两眼平视，面带微笑；两臂自然下垂，手指自然弯曲；两手可在体前交叉，一般是右手放在左手上，肘部应略向外张；两腿要直，脚要并拢，膝盖放松，大腿稍收紧上提，身体重心落于前脚掌；站累时，脚可向后撤半步，但上体仍然保持正直。

在社交场合，尤其是正式社交场合，总有多人站在一起讲话的情况。这时，也应注意站姿。两人关系和平、友好，可并肩站立，或相对站立，站立姿势可在标准站姿基础上灵活运用；两人地位不同，关系较远，就不能并行而立。如领导和下属站着交谈时，就应相对而立。领导和下属都应自然而立，领导身子可稍向

后仰显示点自信，但不能过分自傲，下属身子可稍向前倾显示恭敬，但不能过分谦卑，要掌握分寸，恰到好处。多人交谈可围成一个圈，至于多人并肩站立，那是受同一约束力的约束，像军警、体操队形队列，就常用这种站姿。

踱步姿

无论是在公共场合，还是日常生活中，步姿都是“有目共睹”的肢体语言，往往最能体现一个人的风度、风采和韵味。优美的步姿会使身体各部分都散发出迷人的魅力。

一般说来，人行走时，上体要正直，抬头，当然不要抬得过高，下巴与地面平行，两眼平视前方，精神饱满，面带微笑；跨步均匀，男士步幅 70 厘米左右，女子 60 厘米左右；步伐稳健，步履自然，不东摇西摆，要有节奏感；身体重心稍稍向前，脚尖微微分开，避免“外八字”或“内八字”迈步，两手前后自然协调摆动，手臂与身体的夹角一般在 90 度至 120 度之间。

心理学家认为，懒散的姿态和缓慢的步态，与一个人的心理状态有极大关系，它表明了他对待自己、工作以及他人的一种消极和不愉快的态度。但心理学家也告诉我们：可以通过改变你的步姿，来达到改变你的态度、心理的重要目的。身体动作是思维活动的结果，那些一蹶不振、意志消沉的人，连走路都是拖拖拉拉、跌跌撞撞的，他们完全缺乏自信心。

另一种人则表现出超人的自信心，他们的步伐敏捷，看起来就像处在竞走中的冲刺阶段，他们走的姿态好像向整个世界宣告：“我必须到一个重要的地方去，去做非常重要的事；更重要的是，我将要做的事情会在短期内取得成功。”

用加快行走频率四分之一的办法来建立自信心。挺胸、抬头，更快地往前走，你会觉得自信倍增。

二、方位

方位，即交际者之间通过彼此相隔的空间距离或座位的安排来传播信息的人体语，它又称界域、空间距离、人际距离等。不论我们生活的地方多么宽松还是多么拥挤，我们每个人都有自己不容侵犯的范围和领土。所以，在人际交往中，我们既要保持自己的人际空间，同时，又要尊重和维护他人的人际空间，从而维持自己和他人的尊严和人格。

空间距离

人与人交往过程中，相互间保持的距离远近，可能反映他们关系的亲疏。一对男女走在一起，从他们之间的空间距离，我们往往可以推测出他们是朋友关系、恋人关系、兄际关系或上下级关系等。

美国心理学家罗伯特·索默经过观察和实验，认为人人都有一个属于自己的心理空间，这个空间就像一个假想的“气泡”包裹在自己的周围。人们通过“气泡壁”将彼此隔离，一般情况下，你既不想侵犯别人，也不愿意被人侵犯。一旦有人突破“气泡壁”，我们往往会感到别扭不安，甚至恼怒。当然，这个气泡是弹性的，它可以根据交际场合、交际对象、交际内容的不同任意伸缩。美国西北大学的人类学家爱华·霍尔教授将人们的空间距离分为四种：密切距离、人身距离、社交距离、公共距离。

密切距离又称亲密圈，是人际交往中的最小距离，乃至“亲密无间”，此距离一般为 0~45 厘米，用于情侣、亲友、父母、子女之间，借以表达爱抚、安慰、保护等亲密感情。

人身距离又称私人圈，是同事、同学、邻居、师生等熟人之间交往的空间，一般为 45~120 厘米之间。

社交距离又称社交圈，体现一种较为正式的非私人交往关系，双方很少情感渗透。近的社交圈为 1.2 米~1.5 米，用于与用户谈生意，接待来访者等，当与上司或地位高的人交际时，社交圈往往在 1.5 米~2 米之间。

公共距离又称公共圈。这是正式场合公开讲话的距离。如老师对一屋子学生，演员对满场的观众等，这种距离一般为 2 米~3 米，有时会更远些。

以上四种方位安排，只是人际交往的大致模式，具体运用时，要根据不同对象的特点（如文化、性别、年龄、地位、性格不同）而灵活运用。如不同国家、民族的人，交际中的空间距离也不同。比如，英国人喜欢宽敞的空间，交谈时彼此距离较远。而日本人习惯生活在拥挤的环境中，因此，日本人的空间距离往往小于其他国家的人，如果一个日本人与一个英国人在一个大厅里首次交谈，那么你就会看到英国人在谈话中不断碎步后退，而日本人却碎步进逼，这主要是来源于双方文化的差异，或者说是由双方交际的空间距离大小不同而造成的。再就性格而言，外向开朗的人容易突破空间，而内向、孤僻的人则严守界线。所以，与不同性格的人打交道，就要注意分寸，把握正确的方位。

位置距离

这是方位的媒介作用的另一体现。所谓位置距离是指交际双方之间的座位安排所产生的媒介效果。无论在家、学校、办公室还是会客厅、谈判厅，我们都离不开桌椅，与之相应的，座位的安排往往也成为社交语言的一种表达方式。

会见座位的安排。会见，指重大场合的接见或拜会。就其内容而言，会见有礼节性的，有政治性的、事务性的，也有一般交往、交际性的，或以上内容兼而有之。

会见一般气氛随便，话题广泛，通常安排在客厅、办公室。有时宾主各坐一边，也可以穿插一起坐。我国习惯在会客室会见，客人坐在主人的右边，译员、记录员坐在主人和主宾的后面。其他客人按顺序在主宾一侧就座，主方陪见人在主人一侧就座。

宴会座位的安排。宴会有中、西之别，但无论是中式宴会还是西式宴会，也无论桌数多少，决定餐桌高低次序的原则是：主桌排定之后，其余桌次的高低以离主桌的远近而定，近者为高，远者为低；平行者以右桌为高，左桌为低。

贵宾一般安排在主桌上。西餐上，男女掺杂安排座位，以女主人为主，主宾在女主人右上方，主宾夫人在男主人右上方。中餐上，习惯按各人本身的职务排列，如夫人出席，通常把女方排在一起，即主宾坐男主人右上方，其夫人坐女主人右上方。安排客人席位时，还要考虑到坐在邻近的人是否相互认识，是否有共同语言。如果了解到各种人中有些人正想彼此结识，将他们安排在一起，那将使他们更加高兴。

小型会议座位的安排。人数不多、小范围内的会议，可使用圆桌式的交谈方式，也可采用方桌式的交谈方式。围在圆桌旁或围绕成一圈，使人们感到，就座人都享有均衡的地位和权力，不会有主次之分。这种形式多用于非正式的、轻松友好的座谈会、讨论会等；在方桌两旁就座，无形中形成对立和竞争，并且彼此防范。这种形式主要用于正式场合的谈工作、谈生意，或者讨论带争论性的话题。

主席台座位的安排。有些社交活动，如一些庆典、纪念等活动中的主席台座次，是必须明确按照地位的高低、职位的上下、关系的亲疏、年龄的长幼，以及实力的强弱来排列的。排定主席台座位的一般规则是：就前后排关系而言，前排就座者为尊、为大、为高、为强，第二排次之，第三排更次，以此类推；就同一

排的关系而言，中者为尊，为大，两则次之；就两则同位者而言，右者为大、为长、为尊，左者为小、为次、为偏。

三、服饰

服饰是指人的衣服和装饰。一个人无论以什么身份在社会上活动，在仪容方面都有一定的、起码的要求。在公众社交场合，一个人的穿着反映他的精神面貌、文化素养和审美水平，穿着不当，往往会降低一个人的身份，很难使周围的人对他有一个良好的第一印象。

服饰最基本的原则是协调，即服装的色彩、款式等要和体型、身份、职业、年龄、场合等协调。

■体型的协调

一般来说，标准体型的人很好选择服饰，但有这样或那样的缺陷的人就要根据自身的特点选择和搭配服装，以掩饰缺陷。应选择最适合你的服饰，而不是最时髦或最贵的。

对女性而言，身体矮小的应选用紧身衣裙或细长的紧身裤，不适合穿长风衣或长裙，迷你裙才是最好的选择。瘦高个的人，不能穿一身深颜色的衣服，那样会使人显得单瘦，而应穿大花布、格子布或横条纹的衣服；脖子短的人，应穿敞领、翻领或低领口的上衣，留短头发；腿较短的人，应穿短上衣，配一双中跟或高跟的鞋子。

此外，还要恰当地选择与服饰配套的其他物品。如女性的装饰品、项链、戒指、耳环、手镯、胸针等，但一定要注意与自己的脸型、头发和服饰等配合协调，切忌花里胡哨，胡乱装饰。

■场合的协调

服饰与活动场合是否协调，直接影响交际效果，所以着装应

该和活动的场所相协调。参加野餐郊游，要打扮得随意轻松些，而出席正式宴会穿着牛仔服、旅游鞋就不合适了。这就叫做看什么场合穿什么衣，扮什么角色化什么妆。我们常见一些人不分场合，一心只想到使自己形象美些，结果却适得其反。故要决定怎样修饰自己时，不要把所有注意力都放在挑选时髦、华丽的衣着上，应该多花点心思去研究一下自己所处的场合才是。

獯职业、身份的协调

服饰应与职业相协调，教师、医生、律师、公务员等应端庄大方，得体，过于艳丽时髦，会使人产生不信任感；宾馆、酒店、商场的迎宾小姐，企业的专职公关人员的工作具有“脸面”性质，可以打扮得艳丽时髦些，化点浓妆，佩戴首饰，穿华贵的衣服都不算过分。

穿着打扮也应该考虑自己的身份。担负要职的政府领导人及公司企业的负责人在代表国家参加外事活动或代表单位举行商贸洽谈时，应穿质地、款式都较讲究的服装，这样既可显示己方的尊严和经济实力，又表示了对对方的尊重。普通职员衣着以整洁大方为宜，质地款式的考究程度也可依据自己的经济条件而定，不要过分讲究。

思考与训练

一、请你设计自己参加下列活动的仪表形象。

獯参加母校五十周年的校庆活动，在此期间，你原来的同班同学还要举行一个聚会。

圃参加单位工会组织的舞会。

獯参加一次题为《让青春更美好》的演讲比赛。

二、朗读下列几段文字，注意眼神和表情的运用。

《我的渴望》

佚摇名

我听过这样一个故事：有一位日本小姑娘，身患绝症，濒临死亡，但她毫不悲伤，因为她相信这样一个传说：从前一个小孩得了重病，但他每天坚持折纸鹤，就在折到 1000 只纸鹤的时候，他的病突然好起来了。于是这位小姑娘也坚持着折起纸鹤来，她折呀折，不仅折到了 1000 只，还多折了 1000 只，她坚信着有一天她的病会好起来的，她会像仙鹤一样飞翔。然而，这位小姑娘最后还是死了。

这虽然是一个令人悲伤的故事，但是这位小姑娘对生的渴望，却深深地打动了我们。

孩童尚且对生命如此渴望，我们新时代的青年对人生的追求不是应该更执著、更顽强么？

朋友，你有追求吗？你渴望什么呢？

《敬告中国二万万女同胞》

秋摇瑾

唉！世界上最不平的事，就是我们二万万女同胞了。从小生下来，遇着好老子，还说得过；遇着脾气杂冒、不讲情理的，满嘴连说：“晦气，又是一个没用的。”恨不得拿起来摔死。总抱着“将来是别人家的人”这句话，冷一眼、白一眼地看待；没到几岁，也不问好歹，就把一双雪白粉嫩的天足脚，用白布缠着，连睡觉的时候，也不许放松一点，到了后来肉也烂尽了，骨也折断了，不过讨亲戚、朋友、邻居们一声“某人家姑娘脚小”罢了。这还不说，到了择亲的时光，只凭着两个不要脸媒人的话，只要男家有钱有势，不问身家清白，男人的性情好坏，学问高低，就不知不觉应了。到了过门的时候，用一顶红红绿绿的花轿，坐在里面，连气也不能出。到了那边，要是遇着男人虽不怎么样，却还安分，这就算前生有福今生受了，遇着不好的，总不

是说“前生作了孽”，就是说“运气不好”。要是说一二句抱怨的话，或是劝了男人几句，就是打骂俱下；别人听见还要说：“不贤惠，不晓得妇道呢！”诸位听听，这不是有冤没处诉么？还有一桩不公的事，男子死了，女子就要戴三年孝，不许二嫁。女子死了，男人只戴几根蓝辫线，有嫌难看的，连带也不戴；人死还没三天，就出去偷鸡摸狗；七还未尽，新娘子早已进门了。上天生人，男女原没有分别，试问天下没有女人，就生出这些人来么？为什么这样不公道呢？那些男人天天说“心是公的，待人是要和平的”，又为什么把女子当做非洲的黑人一样看待，不公不平，直到这步田地呢？

《种子的力》

夏摇衍

有这样一个故事。有人问世界上什么东西的力气最大。答案多得很，有的说是像，有的说是狮子，有的人开玩笑似的说是金刚。——金刚有多大力气，当然大家都不知道。结果，这些答案完全不对。世界上力气最大的是植物的种子。一颗种子可能发出来的“力”，简直超越一切。

这儿又是一个故事。人的头盖骨结合得非常致密，非常坚固，生理学家和解剖学者用尽了方法要把它完整地分开，都没有成功。后来有人想出一个方法，就是把一些植物的种子放在头盖骨里，配合了适当的温度和湿度，使种子发芽。一发芽，这些种子就发出可怕的力量，把一切机械力所不能分开的骨骼完整地分开了。植物种子的力量竟有这么大！

这也许特殊了一点，一般人不容易理解。那么，你见过被压在石块下面的小草吗？为了要生长，它不管上面的石块怎么重，石块跟石块中间怎么窄，总要曲曲折折地、顽强不屈地挺出地面来。它的根往土里钻，它的芽往地面透，这是一种不可抗拒的力，阻止它的石块终于被它掀翻了。一颗种子的力量竟有这

么大！

没有一个人把小草叫做大力士，但是它的力量的确谁都比不上。这种力是看不见的生命力。只要生命存在，这种力就要显现。上面的石块丝毫不能阻挡它，因为这是一种长期抗战的力；有弹性能屈能伸的力，有韧性，不达目的不止的力。

一颗有生命力的种子如果不落在肥土里，落在瓦砾堆里，它决不会悲观，决不会叹气。它相信有了阻力才有磨炼。只有这种草，才是坚韧的草。也只有这种草，才可以骄傲地嗤笑那些养育在花房里的盆花。

三、讲话者在讲下列话语时，应使用怎样的手势比较合适？

①“一层不扫，何以扫天下？同学们，从我做起，从小事做起，从小事做起，我们才能肩负天下的重任！”

②单爱孩子，母鸡也会这样做，但是要善于教育他们，这确是一件伟大的公共事业。

③是的，要干就不后悔。我从妈妈对事业的执著中看到了信念和意志的力量。

④同志们，祖国的体育战线，将是精英荟萃，群星灿烂，前程似锦。

⑤浪费粮食可耻。

⑥朋友，“国家兴亡，匹夫有责”，这匹夫便是我，便是你，便是他。

⑦“生命诚可贵，爱情价更高；若为自由故，二者皆可抛！”

⑧让我们的产品冲出国门，冲出亚洲，走向世界！

在现代社会，礼貌是人际交往中必备的一种基本美德和言行规范，所以在说话时首先要做到言之有礼，而言之有礼的总要求是要文雅、和气和谦逊，并且要遵守相互的礼节习惯，这些要求具体表现在各种礼节用语上。

第一节 称呼与问候

一、称呼

称呼，即对人的称谓。用什么称谓称呼人，包含着礼貌的问题，反映了说话人与被称呼者之间的关系，也可以体现说话人对被称呼者的喜爱、恭敬、讨厌、鄙视等复杂的感情。所以，如称呼不当，就会影响彼此间的交往，而恰当、自然的称呼，就如同一份得体的“见面礼”，在社交中，颇有“开路”的作用。

称谓在社交中的运用

在我们的国度里，有一个使用得最普遍、最广泛也是最可靠的称呼，这就是“同志”。除亲属之外，熟人之间，陌生人之间，上下级之间，男女之间，各行业之间，几乎随处可用。除“同志”这一称呼外，还可以根据对方的具体年龄、性别、职业等情况称“师傅”、“先生”、“小姐”等。对男人一般可以称“先生”，未婚女子称“小姐”，已婚女子称“夫人”或“太

太”，若已婚女子年龄不是太大，叫“小姐”，对方也不会反感。而称未婚女子“夫人”就极不尊重了。所以宁肯把“太太”、“夫人”称小姐，也绝不要冒失地称对方“夫人”、“太太”。一般说，成年的女子都可称“女士”。

在社交活动中，人们往往习惯用一些更亲切的称呼：对长辈，称“老奶奶”、“老大爷”、“大伯”、“大婶”；对平辈，称“大哥”、“大姐”、“小妹妹”；对晚辈，则称“姑娘”、“小伙子”；对上级可称其职务职称“陈经理”、“刘教授”、“张团长”，如关系较密切的，也可略去姓氏，而直接称“经理”、“教授”、“团长”；已经退休或离职的老领导，仍可沿用旧职去称呼他们“彭处长”、“王院长”；最常见的称呼是在姓氏之后加个对方的身份，这是最得体的，如“金会计”、“苏大夫”。老同学、老朋友之间亲切的称呼莫过于直呼其名，而朝夕相处的比较熟悉的老同事习惯上是在姓氏前加“老”或“小”，以示亲切。

有时，为了表示对对话对象的尊重，人们对长辈、领导和有社会地位的人，谈话时习惯尊称“您”。对大多数人的敬称则用“您二位”、“您几位”而不能用“您们”。我们要防止“您”的滥用，对于平辈的人，对于年纪轻的人，对下级，最好不用“您”。特别是对久已熟识的或特别亲近的人，即使他是长辈，是领导，也不必称“您”，而应称“你”。用“你”代替“您”，显得更亲切、自然。

在人员较多的场合，称呼在场的许多人，如果不适宜用“同志”这一泛称，那么应按先长后幼、先上后下、先疏后亲的次序去使用各种不同的称呼。尤其是集会场合的正式讲话，如宴会致辞，特别讲究称呼的先后次序。只有合适的称谓才是得体的，受听众欢迎的。

运用称呼的注意事项

首先要注意言语环境和称呼对象。在社交活动中，对我们比较熟悉的人，我们对其称呼就可随便点，甚至可叫别人的小名、绰号，夫妻、恋人之间和下辈还可用昵称，这样显得亲切，可增进彼此间的感情。但在公众场合，尤其在严肃的场合，叫别人的小名、绰号，就会显得不严肃，太放肆。对不太熟悉的人，对长辈、领导和老师，也都不宜用“小名”和“绰号”，否则就会显得不尊敬。至于在某些公众场合，服务员称呼旅客、顾客、观众或游人：“那个穿大衣的……”“喂，戴眼镜的……”这类称呼显然更不恰当。所以，运用称呼要特别注意言语环境和称呼对象，灵活使用，在不同的语境中，对不同的称呼对象，运用适当的符合人的身份地位及体现与自己恰当关系的称呼。

其次，要注意民族、时代、地域的差异。各个不同的国家、民族对人的称呼都有一些独特的习惯，如在日本，对妇女也可不称“女士”，而称“先生”。而汉民族语言中的称呼相对于其他民族语言中的称呼要复杂得多，不仅要看人的性别、辈分、年龄，还要分敬称和谦称。有的民族语言就没这么多讲究，故在具体运用中，要遵从民族习惯称呼。

对生活中常用的古汉语称呼，我们就要加以重视，如果是已用得很少，在口语中要尽量少用或不用，以免生硬、拗口，不利于交际。即使是常见的古汉语称呼，如家母、高堂、令尊、泰山等，也多见于书面语，不便过多地用于今天的口语交际。

不同的地域，不同的生活习惯，造成各种方言，所以要注意方言间称呼语的异同。如在大陆用得最广泛、最普遍的“同志”称谓，而在港澳同胞中，几乎就没有这个概念。所以与港澳同胞打交道，不宜用“同志”这一称呼。

二、问候

见面打招呼，互相问候，这是对人的关心和尊重的表现，是文明礼貌的社交修养的具体体现。

日常问候语

“你吃了吗？”这是中国历史上沿用比较长比较普遍的问候语，问对方有没有吃饭是对对方的一种关心。问声“你吃了吗？”也只是一声招呼，表示“我看见你了，跟你打招呼呢。”至于对方真的吃饭没吃饭，都无关紧要。

“您好！”“早上好！”“老师好！”这也是最普遍的问候形式，这种问候形式是最文明的，也是最实用的。它表示自己本身是文明的，有教养的，同时也假定了对方是文明的，有教养的。

“你干什么去？”“你从哪里来？”这也是一种比较原始的问候语，与对方擦身而过，为了表示看见对方，以此语代替一切。至于对方干什么却无关紧要，只是表示一种问候。在西方发达国家，基本上不这么问候，因为“自己干什么”是属于个人的隐私，他们不希望别人过多地干涉自己的私事。

“最近忙什么？在哪儿发财？”老朋友、同事之间经常运用这种问候语，既体现了朋友之间的相互关心，又体现了时代色彩。尤其是“在哪儿发财”，这是中国近几年才兴起来的问话。它如实反映了人们经济建设的需要和文明生活的时代内涵，表达了人民初得温饱后对物质和精神生活的更高追求。

问候中的注意事项

首先问候的内容和形式不要单一。它不仅只限于面对面地进行，还包括远距离的问候，比如打破时空的问候方式如书信、电讯、网上问候。通过多种方式来表达自己对对方的情感，能让你

交到更多的朋友。

其次，问候要因人因地因境而异，灵活运用。“你吃了吗？”不是可用于一切人、一切时间和场景的。如在厕所里也来这么句问候语，怎不令人尴尬？不论对象，不分场合地问候，容易产生歧义。比如，在马路上见到了熟人，有人喜欢这样去询问对方：“你是从哪儿来？”如果是自己家里的人或好朋友，这样问自然是可以的，可是对一般的熟人和朋友，这恐怕根本谈不上是一种问候，只是一个令人生厌的打听而已。这种“问候”多数是不受欢迎的，因为它经常造成对方的为难，觉得你似乎干涉别人的自由了，所以西方人一般认为这种寻根究底的问候是不礼貌的。中国人对此好像无所谓，并不觉得有什么别扭。其实，对关系一般的人，特别是初次见面的人，这种问候也是不太受欢迎的。

“您好！”“早上好！”虽然可以用于一切人，但如果根据各人的不同特点，采用不同的问候形式，将会显得更合适，对方将会感到更亲切。对一个商人，在“您好”后，加一句“最近生意怎么样”；对一个病人，自然可以问候一句：“身体好些了吗？”对一个作家或记者，在问候了“您好！”之后，加一句“最近有什么大作？”这样问候既具体又富有针对性，让人感到亲切。

最后应该注意的是有一些富有时代色彩的问候语要慎用。“你最近发了吗？”对一个经商的老板也许很受用，而对一般的公务员却并不恰当。还有一种问候语：“你离了吗？”这种问候是针对当前社会离婚率逐渐上升而言，实带有讽喻之意，好朋友开开玩笑未尝不可，如对一般的朋友或熟人也用这种问候则不妥当了。

第二节 摇拜访与接待

拜访和接待，是一项重要的社交活动。逢年过节，亲戚朋友要相互探望，离不开拜访与接待；日常工作和生活中的人际交

往，也离不开登门拜访和迎来送往，下面着重从口才方面谈谈拜访与接待的技巧。

一、拜访

拜访一般要去别人的工作地点或家庭住处与人见面，而对方大多是自己的长辈、领导、亲戚朋友、同事等，故应注意礼节。如注重自己的形象；选择好拜访时机；言谈举止得体；具有时间观念，拜访时间不宜过长等。注意了这些事项后，就得讲究与人见面时把话说好。拜访的口才技巧有：

多说好寒暄语

说话的目的，一是交流思想，二是沟通感情。如何沟通感情，建立和谐融洽的交谈气氛呢？这就需寒暄。寒暄是人们见面时说的一些看似无关痛痒的应酬话，但它在与人交往中却是十分必要的。

说好寒暄话关键是选好寒暄话题，如何选好寒暄话题呢？我们不妨从以下几个方面考虑：

第一，以身边的人和事作为寒暄话题。去拜访人，以身边的人和事进行寒暄，颇显自然亲切。如到朋友家中，你可说说，这房间的布置很好，居家条件不错等。另外，以对方身边的人尤其是对方亲近的人作为寒暄话题，往往能引起情感的共鸣。如你初次到朋友家去拜访，如果朋友家有老人或孩子，老人或孩子便是你与朋友寒暄的最好话题，这样，既能引起对方的兴趣，也使对方觉得你这个人随和，容易接近，不自觉地与你交谈起来。

第二，以对方感兴趣的事作为寒暄话题。如你有事要求别人，最好先了解对方的兴趣，以对方感兴趣的事作为寒暄话题，对方一定乐于与你交谈。如对方喜欢音乐，你不妨先与他谈谈贝多芬、莫扎特、《第二交响曲》，谈流行歌曲、歌唱家、红歌星

等，如你对音乐略知一二，你们就会谈得很火热，对方就会以你为知己；如果你对音乐不在行，也不要紧，你可趁机向对方求教，这样既显示出你的谦逊有礼，又学到了音乐知识。

第三，以时事、新闻作为寒暄话题。时事、新闻是大家比较了解的客观情况，拜访他人时以此为寒暄话题，能够引起人的关注。大到国际国内大事，小到家庭琐事，都可与对方交谈，但注意以此为话题时也要因人而异，也要以对方的兴趣爱好为条件。如对一位大字不识的家庭妇女大谈国际国内局势，而对某位关心时事、知识渊博的领导又东家长西家短的，必然难以找到共同点，有时寒暄话多了，还会引起对方的反感。所以在以时事、新闻为话题与人寒暄时，一定要观察对方是否感兴趣，并从中发现对方的一些独特见解和认识，从而引起对方交谈的兴趣。

寒暄谈的注意事项

第一，话题要集中。主客寒暄之后，客人要适时进言，以免耽误主人过多时间。交谈时间要尽量短些，话语要尽量浓缩，较少修饰雕琢，能用一句话讲清，就不用两句来说，让主人听起来感到亲切自然。话题不要太散，要尽量避免说些不该说的话，比如一般不要询问女士的年龄、主人的经济收入，或者对某个问题穷追不舍等。一般说来，交谈时间以半小时为宜。谈得太多，既可能影响拜访主旨的表达，又可能出现“言多必失”的情况，最终会影响拜访目的的实现。

第二，节制音量。登门拜访时，无所顾忌，高谈阔论，会搅乱主人及其家属的安静生活，引起主人的反感。因此，客人谈话应降低音量，保持适度，不要敞开嗓门说话。

第三，体态语不宜多。主人对客人的印象来自听觉和视觉两个方面，即“听其言，观其行”。作为客人，如果举止不文明，体态语过多，像得意时手舞足蹈，痛苦时捶胸顿足，或是指手画

脚叙说某件事，抱起主人家小孩使劲亲吻，听主人说话时搓手耸肩，显得不耐烦……这些都会引起主人的不悦，成为实现拜访目的的障碍。

隳辞别语与进门语相呼应

辞别语即拜访结束后的告别语。告别语一般与进门语相呼应：

进门语：“上次托您办事，一定给您添了不少麻烦，今天特地前来拜谢。”辞别语可以说：“再见，再次感谢您的帮忙！”

进门语：“初次登门，就劳驾您久等，真不好意思。”辞别语说：“今天初次拜访，十分感谢您为我花了这么多时间。”

辞别时，应对主人的热情款待表示谢意，比如：

“十分感谢您的盛情款待，再见！”

“就送到这里吧，请回吧！”

“好，再见，请留步！”

“这件事就拜托您了，谢谢了！”

如果是老朋友，客人告辞时，还可邀请主人及家属来自己家做客。如说：“老同学，告辞了。您什么时候也到我家坐坐！”

“感谢您的盛情款待，下次也请您一家人来寒舍聊聊。”可要注意，礼节性的邀请，一般不可勉强。

二、接待

接待一般包括迎客、交谈和送客三个环节，其技巧有：

隳热情迎客

古人云：“有朋自远方来，不亦乐乎？”迎客是一件愉快的

事，你应以良好的口才使其更加愉快。

对来访的客人，先要说好见面语。见熟悉的客人应先说：“欢迎，请进。”“稀客，稀客，哪阵风把您给吹来了？”“您真准时。”之后，要主动伸出手来同客人握手（如果是女性应让对方先伸手）。进门后，要向同屋的其他人介绍客人，然后让客人坐下，客人未坐，主人不要先坐，以示对客人的尊敬。

如果来的是陌生的客人，可以用提示性的语言：“请问您是……”表示询问，让客人自我介绍，然后表示欢迎。请客人坐定后，不要急于询问客人来访的目的，而应等客人主动开口。客人陈述时要耐心听，对客人提出的问题要认真回答。对找错门的客人应热情给予指点。

■ 知人善谈

谈话内容因人而异。作为主人应尽快弄清来访者的意图，以便迅速确定谈话话题，顺应客人的心愿，给客人以愉快的感受。相反，不了解来访者的意图，谈话就可能出现“话不投机”的尴尬局面。来访的客人在年龄、性别、文化层次、职业及来访目的等方面都各不相同，这就要求主人具备与各种不同的来访者侃侃而谈的本领。

要做到这一点，就要在语速、音量、用语等方面因人而异。如与老年人交谈，应注意语音稍大些，语速慢些；与小朋友交谈则应轻声细语；与文化层次较高的来访者交谈，则应使用文雅的语言。

■ 雍和貌送客

客人如要离去，先要诚恳地挽留；如客人执意要走，则不必强留。送客要送到门外，并说些分手告别的话，如“您走好”、“欢迎再来”、“经常来玩”等。送别客人不要急于转回，客人请

主人“留步”后，主人要目送客人走过，招手“再见”再回转。送别客人回屋时，关门的声音不可太重，否则客人听到也许会产误会。

第三节 介绍与自我介绍

一、介绍他人

介绍他人的程序和内容

介绍他人时应先向双方打个招呼：“请允许我介绍你们认识一下。”或“我介绍你们相互认识一下好吗？”这样，可以使双方有思想准备，不会感到突然。介绍的程序是有一定规律的。按一般的习惯，做介绍时，如果是不同性别的两个人，应该先把男士介绍给女士，如果男士年纪比女士大很多时，则应先把女士介绍给男士；如是不同辈分、职务的两个人，应先介绍晚辈给长辈，先介绍下级给上级；把一对夫妇介绍给他人，在一般情况下应先说丈夫，后说妻子；相互介绍两个群体时，一般只介绍带头的、职务高的，随员笼统介绍即可。

有时，需要把某个人介绍给很多人，应该先向全体介绍这个人的姓名、职业，然后再依照坐着或站着的次序一一向这个人作介绍。如“各位，这是电视台的记者刘方。小刘，这是公司董事长伊伊，这是总经理伊伊，这是……”

有时，向大家介绍新来的领导、来讲课的老师或做报告的专家学者，只要把这个人介绍给全体人员就可以了，不必再一一向他作介绍。但可以作为一个整体介绍给他：“今天到会的都是我们厂的职工。”

介绍的内容，一般只包括姓名、身份。如有必要，也可介绍

籍贯、个人性格、爱好、工作成就、所熟悉的老师、同学、朋友等，通过这些内容，使双方能够很快沟通。

■介绍他人的要求

(员) 主动、真诚、热情。人们的交际活动最初都是来自介绍和被介绍，这是人们从不相识到相识，从陌生到熟识的开始。总之，介绍阶段，往往是留给别人第一印象的时刻，所以你的言谈举止，行为内涵，仪表外貌都给人产生强烈的印象。对于任何人，这都不是一件小事。因此，在介绍的场合，我们都不能被动等待。别人的介绍，我们不能消极、冷漠。介绍别人互相认识时，我们不能敷衍、应付。我们所需要的正是主动、真诚、热情。无论是介绍，还是被介绍，与其躲躲闪闪，畏首畏尾，不如大大方方把手伸向对方。

(圆) 口齿清楚，并作必要的解释和说明。介绍的目的，就是要被介绍的双方互相了解，缓和气氛，为交际打好基础。所以，在陌生人之间进行介绍，最主要的一条是把双方的姓名说清楚，至少要把姓什么介绍清楚。如“十八子李”、“彭大将军的彭”、“文静的静”等，便于听的人能够记住双方的姓名。有时光介绍姓名还不够，最好把职业及工作单位也一并介绍出来。这不但有利于互相认识，而且为双方交谈时寻找话题创造了条件。如果能在介绍姓名、职业和工作单位之后，再用一两句话把他的特长、爱好介绍一下，效果会更好。

(猿) 方法灵活，随机应变。面对长者或领导，要使用尊称，如说“请允许我向您介绍……”，在朋友之间，可用轻松活泼的方式，有时不妨幽默一点，如：“这是我们单位有名的大胖子，外号‘肥仔’”，这样能使气氛活跃。如果必须把一位新客留在一群初识的人群中，应告诉他们一些彼此的情况，好使谈话容易进行，以避免尴尬的局面。

二、自我介绍

随自我介绍的时机和方式

自我介绍是为了使对方了解自己的身份、特点，尽可能地为自己与他人的交往提供方便，并给对方留下深刻印象。

在社交场合中，出于某种需要和目的，总是希望和别人交往，但一时又不知别人的名字和他的一些情况。在这种情况下，如果考虑到对方也可能没有记住你的名字，或者你很想接近某个人，并与他交谈，可是由于某种原因没有人为你们介绍时，你完全可以来个自我介绍。从交际心理看，人们初次见面，彼此都有一种了解对方，并渴望得到对方尊重的心理。这时，如果你能及时、简明地进行自我介绍，不仅满足了对方的渴望，而且对方也会以礼相待，来一番自我介绍。这样，双方以诚相见，就为进一步交往奠定了良好的基础。

再者，在参加社交集会时，主人不可能把每个人的情况都介绍得很详细。为了增进了解，你不妨抓住时机，多作几句自我介绍。时机有两种：一是主人介绍话音刚落时，你可接过话头再补充几句；二是如果有人表示出想进一步了解你的意向时，你可作详细的自我介绍。

另外，订购和推销商品，应聘工作，都需要自我介绍和自我推荐。

自我介绍的形式多种多样，如果有条件，在被介绍或自我介绍之后能够互换名片，那自然是更为文明更为实用的。万一对方把名片递给你，而你却没有名片送给他，则可一面接过他的名片，一面向对方道歉：“对不起，我今天无法给你名片。”否则，可能引起误会。

自我介绍的要求和忌讳

（员） 自我介绍的要求

第一，必须镇定而充满信心。一般人对于自信的人，都会另眼相看。如果你有自信心，对方会对你产生好感。相反，如果你胆怯和紧张，可能会使对方产生同样的反应，对你有所保留，使彼此之间的沟通产生阻隔。在日常生活中，有些人怕见陌生人，见到陌生人，似乎思维也凝固了，手脚也僵硬了。本来伶牙俐齿的，变得说话结巴；本来笨嘴笨舌的，嘴巴更像贴上了封条。要克服这种胆怯心理，关键是要自信。一个人首先对自己有好印象，才能给别人以好印象。

第二，要真诚自然。持有这种态度的人在自我介绍时，即使缺少幽默感，也同样可以赢得对方的好感。有的人把自我介绍称为自我推销。推销产品时需要在“货真价实”的基础上作宣传，那么，推销自我时也不能不顾事实而自我炫耀。所以，作自我介绍时，最好不要用“很”、“最”、“极”等极端的词汇，给人留下“狂”的印象；相反，真诚自然的自我介绍，往往能使自己的特色更闪闪发光，引起人们的注意。

第三，注重了解对方需求。自我介绍的根本目的是要给对方留下一个印象，因此要站在让对方理解的角度来说话。比如第一次参加某方面的研讨会，你站起来说：“我叫伊伊，我来发个言。”此时在场的人一定会这么想：这是什么人？怎么从来没见过？他代表哪方面？他的意见值得听吗？所以，面对有这么多想法的听众，你只介绍“我叫伊伊”是不行的，别人不会安心听你的发言。如果你理解了听众的心理，就可这样介绍：“我叫伊伊，是伊伊大学的教师，我第一次参加这样的研讨会，希望大家多多指教。现在我就这个问题谈谈自己的看法……”这样的介绍，才不会让听众心中结下疑团，也才能使听众安心听你的发言。

所以，在介绍自己时，一定要重视正与你打交道的人，要随机应变。如你面对的是年长、严肃的人，你最好认真规矩些；如与你打交道的人随和而具有幽默感，你不妨也比较放松地展示自己的特点，作出有特色的自我介绍来。

（圆）自我介绍的忌讳

不要中止别人的谈话而介绍自己，要等待适当的时机；不要态度轻浮，要尊重对方。无论男女，都希望别人对他尊重，特别是希望别人敬重他的优点和成就。因此在自我介绍时，要表现庄重；不要过分夸张地热诚，用大力握手或热情地拍打对方手背的动作，可能会使对方感到诧异；如果一个以前曾经介绍过的人，未记起你的姓名，也不要作出提醒或询问，最佳的方法是直截了当地再自我介绍一次；如果希望认识某一个人，要采取主动，不能等待对方注意自己；不要只结识某一特殊人物，应该和多方面的人物打交道。

第四节 摇致谢与致歉

一、致谢

圆什么情况下致谢

致谢是对对方的好意和某种高尚行为的一种回敬。由于对方的好意或者得到对方的帮助而使自己受益，即使是微不足道的小事，如公共汽车上别人给你让个座，某人顺便给你拿来一件东西，都应马上向人家说“谢谢”。如果“谢谢”两字还不足以表达你的心意时，还可以加上一两句表达感谢原因的话。如：“这次搬家真是太感谢你们了，不是你们帮忙，我真不知怎么办才好”，“真感谢你借给我这些资料，解决了我的一大难题。”除了

别人帮助你做了某件事外，需向人说“谢谢”的情况还有：当别人赞扬你的优点或功劳时，按西方人的习惯一般要说“谢谢”或“谢谢您的夸奖”；当别人送你东西时；当你或你的亲人生病，你的同事、同学、朋友去探望时；当你受到主人热情的款待告别主人时；当别人向你表示关心问候时，等等。

另外，在喜庆宴会、授奖大会、欢迎及送别会上，在致辞以后，一般应由当事人致答谢词，以示对组织的关怀、支持和同志、朋友的友谊、帮助的帮助。这种致谢方式显得比较正规，一般写好底稿，即感谢辞。答谢的内容主要包括：叙说对方对自己的关心、支持、帮助的具体（或概括）的事实以及产生的效果；热情赞颂对方的可贵精神并加以致谢；简单说明自己的打算和决心。

下面是一家专业公司经理即兴式的答谢词：

各位领导、各位来宾：

大家好！在这阳春三月，我公司在各方大力支持下，今天终于开业了。首先，让我代表本公司的全体职工对光临今天开业典礼、前来祝贺的兄弟单位的领导和朋友们表示热烈的欢迎和衷心的感谢。

在过去一年多的筹备时间里，我们的许多朋友给了我们无私的帮助，包括物质方面的，精神方面的。如当我打退鼓，丧失办企业的信心时，是我的几位同学、朋友鼓励我，使我鼓起了勇气和信心；在资金缺乏、钱财短少的情况下，又是我的一位朋友，伊伊公司的总裁伊伊伸出了热情友好的双手，慷慨解囊，还有一些至今或永远不能忘怀的朋友。没有他们，就没有这个大喜的日子。在这里，请允许我以个人名义，向这些帮助过我、鼓励过我的领导朋友们表示深深的谢意！

今天的开业不等于明天的成功，我们知道今后的工

作还相当艰难，道路还相当艰险。但我们从各位朋友身上吸取了力量，我们有信心把企业办好。让我们携手共进，走向美好的明天。

■ 致谢的艺术

在交往中，“谢谢”两个字如果运用得当就会变得很有魅力。

(员) 说“谢谢”时必须诚心，你确实有感谢对方的愿望再去说它，并赋予它感情，不要让人听起来觉得呆板，成为应付人的“客套话”。

(圆) 找机会谢别人。要养成习惯，并非一个人生来就有感谢别人的素养。

(猿) 直截了当致谢。不要含糊其词地嘟哝，不要为别人知道你要向他致谢而不好意思。

(源) 指名道姓。通过叫被谢人的名字，使你的致谢专一化。

(缘) 致谢时，应注视着被谢者。

(远) 出乎人们意料的致谢。当别人没想到或感到未必值得感谢时，一句“谢谢”会使对方感到很温暖。回想一下，不时你从别人那里得到一声友好的“谢谢”，而过去在同样的情况下，你根本不会得到它，想到当时的心情，你就会明白它的意义了。

(苑) 说“谢谢”时，应注意西方人运用致谢语与中国人的不同。中国人尤其是从事涉外工作的人在与西方人打交道时，要注意遵从西方人的习惯，否则就会弄出笑话，带来麻烦。如西方人真不需要你的帮忙或你送的东西，他就会说：“~~晕燥 燥燥燥~~ ~~燥燥燥~~ ~~燥燥燥~~”（谢谢，我不需要了），而你不要理解为他是在客气。

二、致歉

■致歉的基本原则

在与人交往时，难免说错话，做错事。人非圣贤，孰能无过？如果我们能及时说声“对不起”，真诚地向对方致歉，往往能把大事化小，小事化了。所以真诚致歉是一个基本原则。

日常生活中，需要向他人致歉的事情很多，大到不小心损坏了别人家的重要物品，出言不逊伤了别人的自尊，或者一时性起打伤了别人；小到打断了别人的谈话，干扰了别人的工作，约会迟到了，公共汽车上踩了人家的脚等，这都是难免的。问题就在于有没有勇气，有没有诚心向对方致歉。真正的致歉不只是认错，而是承认你的言行给对方带来了伤害和损失，你希望弥补这种过失，希望能与对方言归于好。当然，有时候承认自己不对，心里会很难受，做起来更不容易。但只要你对现实，诚心悔过，在得到了别人的谅解后，你一定会有一种包袱去掉后的轻松和愉快。

■致歉的艺术

向人致歉时，除了要有诚意外，还需讲究艺术和方法，避免不必要的争吵和冲突。怎样致歉才能达到预期的目的呢？

(员) 抓住道歉的最佳时机。发现自己有错误时应先道歉后解释。千万不要找客观原因，为自己的错误做过多的辩解，寻求开脱，那会使对方怀疑你的诚意，从而扩大裂痕，加深隔阂。如确有非解释不可的客观原因，应在道歉之后才作解释，以表示自己的诚意。例如，在马路上骑车撞了行人，应先道歉，“真对不起！撞了您。”随即将撞倒的人扶起来，关心地问：“伤着没有？”当对方不再生气时，再解释道：“刚才是后边一辆自行车

撞了我，我的车一倒，才撞了您，我不是故意的，请您原谅！”

道歉的话应立即说出，时间拖得越久就越难启齿，有时甚至追悔莫及。

一位在家里待业的女儿与妈妈怄气，离家出走，在外面做临时工，一干就是半年。这期间，她深深感受到了离开母亲的孤独与艰辛，深深体谅了做母亲的心，她后悔不该与母亲怄气，几次想回家向母亲说声“对不起”，但都因各种理由而耽搁了，等她半年后回家，母亲已因思念女儿心切而心脏病发作离开了人世。女儿内心的悲痛可想而知，她不仅永远失去了母亲，而且永远把内疚和后悔留在了心中。所以，在发现自己的过错时，立即向对方说声“对不起”，这才是致歉的最好时机。

（圆）如果你觉得致歉的话说不出口，可以用别的方法来代替。一束鲜花能使前嫌冰释；把一件小礼物放在对方的餐桌上或枕头底，可以表明悔意，以示爱念不渝；或者向对方伸出你的手，大家不交谈，触摸也可传情达意，这就是所谓的“此时无声胜有声”。

写信打电话也是避免当面致歉尴尬的好办法。一位年轻人曾向一位老教授借了一本线装的康熙刻本，放在家里不小心让顽皮的弟弟撕坏了几页。他知道此书的价值，也知道自己没有办法给教授再配好，他悔恨、可惜的心情真是无法形容。他不敢面对教授，只好给教授打了个电话，然后再给教授写了封信，表达了无法原谅自己的沉重心情，最后，他又买了一本新出版的本子寄给了教授。教授面对青年的真诚，终于受到感动，谅解了他的过失。

（猿）切记致歉并非耻辱，而是真挚和诚恳的表现。大人物有时也要道歉，邱吉尔起初对杜鲁门的印象很坏，但后来他告诉杜鲁门说，以前低估了他，这是以赞誉方式表示歉意。故在致歉时，语气要诚恳，态度要自然。有些人知道自己的过错，也有心

向别人致歉，但说话语气在别人听来显得不诚恳，态度傲慢。诸如冲着别人：“对不起，噢！”“我说对不起你还不行吗？”这样的道歉不仅不能让对方接受，相反，还会引起对方的反感。因此说“对不起”时，要面带微笑，语气低缓，使人感觉到你是在真心悔过。有时在“对不起”、“抱歉”前面再加上“很”、“非常”、“实在”、“太”等表示加强的词语，更能体现你的诚心。

在具体说明时，要主动承担错误的责任，说清引起错误的原因，但绝不能找借口，或把责任推给对方。即使自己只有部分责任，也要主动承担。为自己的行为承担责任，会鼓励对方承担属于他（她）自己的那部分责任。如作为一个管理者，当你的下属在工作中未能恪尽职守，致使某一方面的工作未尽人意或造成损失与影响，为了促使下属进一步反省，也为了挽回单位的信誉，应坦然自若、不卑不亢地向公众表示道歉，承担自己应负的责任，求得公众的谅解。

（源）你如果没有错，就不要为了息事宁人而认错。这种做法，对任何人都没好处。同时你要分清深感遗憾和必须致歉这两者的区别。有些事你可以表示遗憾，但不必道歉。

第五节 摇安慰与劝说

一、安慰

1. 安慰他人的基本原则

安慰即是从同情他人、关心他人的心理出发，对他人所遭受的痛苦，诸如生病、丧亲、失恋、失业等给予关切，力图使对方摆脱这种痛苦的一种语言交际技巧。人生的道路不平坦，逆境常多于顺境。身处逆境，面对不幸，当事者不仅需要本人自勉，也

迫切需要别人的劝慰。安慰如雪中送炭，能给不幸者以温暖、光明和力量。给不幸者以安慰，是为人处世的一种美德。当亲朋好友遭受不幸时，及时送上真诚的安慰，更是你应尽的责任。

安慰他人首先要有真切的同情心。同情是安慰的基础，不具备同情心的安慰，在被安慰者看来如同风凉话。如你的某位同学因为没考上大学而悲观失望，你本是一番好意去安慰他：“这算得了什么呢？”“何必为此苦恼呢？”这些话不仅不能使对方感到安慰，也许他还会想：你已考上大学，当然会说这种话，或者你有个好爸爸，找个工作并不难。而我一个农村孩子，只有一辈子面朝黄土背朝天了。所以同情他人，就要设身处地地为对方着想，把别人的痛苦看做自己的痛苦。所谓“同情”就是要有共同的感情。所以，如果你要安慰别人，先要了解他的整个思想、心理过程及具体困难，然后再做耐心细致的思想工作，并适当地提出一些解决困难的具体办法。其次，安慰的目的是为了启发他人自我解脱。所以安慰时，应紧紧围绕这个目的启发对方“想开一点”。人在遭受打击时，往往会有一种孤独、苦闷、消沉的感觉，想问题也容易钻“牛角尖”，片面地扩大其消极方面，难以体会到事物的积极意义。安慰他人就是帮助对方调换一种角度，尽早摆脱“困境”。

■ 安慰他人的艺术

(员) 要委婉含蓄。探望身患重病的不幸者，不必过多谈论病情。有关的医疗知识，医生已有交代、说明，勿须你再多言。如果对方本来就背着重病的包袱，你再谈及过多，势必包袱更重。你应该多谈谈病人关心、感兴趣的事，以转移对方的注意力，减轻其精神负担。病人住院或在家养病，除了对自己的病情关注外，常常还有一两件牵肠挂肚的事情。如老师生病，往往最牵挂班上的情况，同学们在探望时，就要告诉老师在他生病期间

由谁代课，教学进度怎样，同学们表现怎样等；某位同学或同事生病，你去探望时，不妨给他说说班上或单位最近发生的有趣的事，这样，就从精神上安慰了病人。

委婉含蓄的安慰艺术还体现在说善意的谎言。对于身患重症的病人，一般只能把病情如实告诉其家属，而对其本人，仍应重病轻说。如果善意的谎言唤起了他对生活的热爱，增强了他对病魔斗争的意志，就有可能使生命延续得更长久，甚至战胜死神。

善良的谎言，其用心当然也是善良的，即为了减轻不幸者的精神痛苦，帮助其重振生活的勇气。当他以后明白了真相时，只会感激，不会埋怨。即使当时半信半疑，甚至明知是谎话，作为通情达理的人仍感到温暖、宽慰。明知会加重对方的精神痛苦，仍要实话相告，即使不算坏话，也该算蠢话。

（圆）多注意倾听。不幸对于一个人来说是一个沉重的打击，是很大的精神压抑，故能在他人尤其是亲人朋友面前倾诉、发泄精神苦闷和内心悲伤，他会感到舒服些。故我们前去安慰时，不要一味不顾被安慰者的情感，滔滔不绝，说个没完，而是要让对方充分发泄。如安慰丧亲的不幸者，不要急于劝阻对方的恸哭。强烈的悲痛如巨石积压在心头，愈压愈重，不吐不快，让其释放出来，反而有利于较快恢复心理平衡和平静的状态。你应当注意倾听对方回忆、哭诉，并多谈谈死者的优点、贡献等。

（獠）选取恰当时机。对生老病死之类的突发事件，要及时安慰，事过境迁不仅失去意义，而且会在对方已经平复的心灵深处勾起伤心的回忆，这是很不妥的。你一听到消息，应该立刻出现在被安慰者面前。你不妨克服眼前的困难，或者放弃正在做的什么事情，尽早出现在他的面前，表明了你对他的关心和思念。而这种关心和思念，正填补了他心灵的空缺，抚慰了他感情的伤痕。

当然，及时安慰也不是说一定要在对方情绪激动的时候去安

慰。一个人的情绪处于失控的情况下，任何人的安慰都难以入耳，只会是火上加油。还是等他冷静下来，恢复了理智，再同他交谈为好。

（源）既安慰又鼓励

有位文科大学生毕业后自己去闯荡，但一年多时间过去了，工作仍无着落，于是整天在家唉声叹气。面对沮丧的儿子，父亲语重心长地安慰他说：

对于你现在的心情，我们做父母的是非常理解的，我们也为你的前途担忧，但我们更相信你的能力。社会是个大课堂，尽管你一进入这个社会就碰了壁，但你并不是个失败者。你从这个大课堂里学到了学校学不到的东西——毅力的培养。我们相信你不会被眼前的困难所吓倒，你一定能找到自己称心如意的职业。

一席话鼓舞了儿子的斗志。他最终找到了满意的工作。

对于那些因生理缺陷或因出身、门第被人歧视的不幸者，由于不幸的原因有些是先天的，劝慰时应多讲些有类似情况的名人的成功事例，鼓励对方不向命运屈服，抵制宿命论思想的影响。这样，又安慰又鼓励，使对方真正体会到你的关心和帮助。

二、劝说

劝说是一种常见的极有说服力的言语方式。俗话说“旁观者清，当事者迷”，当事者对自己所处的困境，对自己存在的问题，往往扯不清楚，那么就需清醒的“旁观者”进行劝说。有时候被劝说者固执己见，你好说歹说他不听劝；有时某事又使你怒不可遏，你伶牙俐齿一泄为快，而对方却不能接受你的意见。所以，做好劝说工作并不是件容易的事，要讲究一定的劝说技巧和方法。

龌叻说的基本原则

美国教育家威尔逊说：“如果您想以拳相待，那我同样也以牙还牙。假如您说：‘让我们坐下来一起研究一下这个问题，如果有分歧意见，则可以分析一下分歧的原因，’这样一来，我们就会很快发现我们之间的分歧并没有严重到拳脚相加的地步。相反，我们会发现在很多问题上我们的意见是一致的，只要我们对自己加以克制并对他人以诚相见，就一定会找到共同语言。”

试想，假如一个人对你无任何好感，或对你怀有敌意，那么，无论您采用何种说理方法也不能说服他同意您的意见，更不能把他争取到自己一边来。故说服的原则是：以诚心换真心，动摇对方的心理防线，以朋友的身份或以“自己人”的身份劝说对方，这样才能使你劝说成功。

具体来说要注意这么几个方面的问题：

第一，不要只谈自己的理由。不问青红皂白，不了解对方的情况，便发表自己的意见，其劝导往往不能被对方接受。相反，要使劝说成功，你必须认真听取别人的意见，要了解对方过错形成的原因和环境，这样才能使劝说真正说到点子上，深入到对方的心中。

第二，不要主观地自以为是。聪明的劝说者即使面对明显的错误，也不能把自己摆在高明的位置，以真理的化身来教训他人。如果想使劝说成功，只有把真理从你身上“抽”出来，放在高处，当做你和对方共同追求的目标，这样，你才与对方站在同等的地位，对方才会接受你。即使是父母劝说儿女，长者劝说晚辈，老师劝说学生，都应该记住：我不是法官，对方也不是待判的罪犯，我们永远是平等的。

第三，不讲有损对方自尊的话。劝说时，无论劝说对象如何

固执己见，劝导者都应和颜悦色、心平气和，千万不能恶语伤人，引起不快。诸如“你这人怎么这么不争气”或“你真是无可救药”等，都是有伤对方自尊的。劝说时，切忌使用这类话语和口吻。

第四，不要急于求成。“心急吃不了热豆腐”，对方的看法、想法、做法，不是一时形成的。“冰冻三尺，非一日之寒”，因此，要对方改变看法也决非一日之功。一时说服不了对方，就不能心急。要有耐心地从各个不同的侧面做深入细致的工作，只要你尽心尽力，劝说是一定会成功的。

■ 劝说艺术

先看下面这个例子。

1902年，在科罗拉多人们最仇恨的人就是洛克菲勒，美国工业史上规模最大的罢工浪潮在这个州持续了两年。矿工们要求富勒煤铁公司提高工人的工资。当时该公司由洛克菲勒主持。愤怒的罢工者砸坏机器、拆毁设备，因此导致了军队的干预并发生多起流血事件。

就在人们对洛克菲勒愤恨的时候，他却决定把罢工者争取到自己一边来。并且真的做到了这一点。他是如何达到目的的呢？首先，洛克菲勒用了几个星期的时间谋求与罢工者建立友好关系，尔后向罢工工人代表发表了热情洋溢的讲话。讲话产生了奇妙的效果，缓和并阻止了向他袭来的仇恨浪潮。下面是这篇讲话的开头：

朋友们，我今天能为在你们面前讲几句话而感到自豪。我已拜访了你们的家庭，见到了你们的妻室儿女，可以这样说，我们现在在这里相聚的不是局外人，而是朋友！

今天是我一生中值得纪念的日子，我为能和这个大

公司的工人代表、职员和管理人员第一次在此相会而感到荣幸。请相信，我为此而自豪并永远记住这一天。假如我们相聚在两个星期前，对你们中的大多数人来说我还是个陌生人。因为那时仅有个别人认识我。在拜访了你们的家庭并已和你们当中的不少人进行交谈后的今天，我可以有把握地说，我们是作为朋友在这里相聚的……

这里包含有多少和善的话语。假如洛克菲勒采取另一种方法，那么结果又会如何呢？如果他据理力争，摆出一大堆力求证明这些矿工无理的材料，即使他能够驳倒对方，那他也是一无所获。仇恨和憎恶会越积越深。

要化敌为友，要劝说成功，就要表现出极大的诚恳和友好，挖掘出彼此相通之处，从而产生“自己人”的效应。这不仅会导致彼此喜欢，还可导致互相信任。对那些总爱唠叨的父母、专横的领导、喜欢独断专行的丈夫和固执己见的妻子都应明白，人们是不愿改变自己意愿的。对于他们不愿意的事情，一定不要强求。但如果对他们以礼相待并讲究些策略，那么还是可以达到自己的目的。

人都是有自尊心的，任何人都希望得到别人的尊重，即使是学生、孩子也希望得到老师、家长的认可。而一个人在受到别人尊敬时，心情会特别轻松愉快，在这种情况下劝说对方，往往会取得事半功倍的效果。比如说推销员，当遇到顽固不化或断然拒绝的客户时，运用先肯定后说服、先认可后表达自己观点的方法，往往能改变客户的初衷，诸如“就如同您所说的一样……”“您说得有理”或“的确如此”等，先满足对方的自尊心，博得客户的好感，再来说明自己产品的优势，这样就易于被客户所接受。

劝说的方法有很多，如正面讲理、从反面角度说明、利用矛

盾说服对方等。但无论采用什么方法，都应考虑对方，从对方的角度想想，是否能接受你的意见和表达方式。如设身处地地以对方立场为出发点，找到对方的利害之所在，使被说服者意识到自己的观点、做法将会带来什么样的后果。如果仅从自己的立场去说话，不能满足对方的需求，必然难以说服对方。古今中外的许多劝说事例都说明了这点。

第六节 表扬和鼓励

一、赞扬

本书第四章讲到社交口才的运用策略时，我们提到批评人不如赞美人，说明了赞扬在社交中的重要作用。卡耐基说：“真诚的鼓励和赞扬就像春天明媚的阳光，给人以温暖和激情，能使失败变成前进的动力，亦能为成功的大厦添瓦加砖，使心与心的距离拉近。”一句真诚的赞扬，不仅能使对方产生积极的态度，也能消除人与人之间的怨恨，使彼此的关系更加亲密和谐。赞扬在社交中的作用的确是巨大的，但一句赞扬话看似容易，但要说好也很难，同样要讲究方法、技巧。

■ 直接赞扬与间接赞扬相结合

赞扬他人最常见的方式就是直接赞扬。特别是上级对下级、老师对学生、长辈对晚辈。它的特点是及时、直接。直接赞扬又有个别赞扬和当众赞扬之分。前者使对方感到亲切，便于进行思想交流；后者较庄重、严肃。一般地说，当众赞扬比个别赞扬的作用更大。

与直接赞扬相比，间接赞扬则更富技巧性。一个善于赞扬的人往往更喜欢运用间接赞扬别人这种稍微曲折的方式。如借别人

的口来赞扬对方。在一般人的观念中，总认为“第三者”的话比较客观、公正，因此，以“第三者”的口吻来赞扬，更能得到对方的好感和信任。

间接赞扬还可以通过赞扬与他有密切联系的人或物，来折射对一个人的赞扬之意。比如，为了赞扬一个女性，你可以赞扬她的孩子漂亮、聪明、有出息，这样也可以很好地达到赞扬她的目的。

间接赞扬一个人还可以不当面对他表达称赞和肯定，可以在他的朋友或同事面前，适时赞扬一番。一般情况下，间接赞扬的话语都能传达到本人，如果我们不便或没有机会向他说出时，都可采用间接赞扬的方法。这种赞扬对化解矛盾效果更好。因为对两个有矛盾和隔阂的人来说，双方既互不示弱，也互不吃对方的一套，当面赞扬之词不好说出，这时不妨放出些赞扬的口风，让别人替你说。

内容要具体，措词要适当

日常交往中，我们经常可听到这样的赞美辞：“你这个人真好”，“你这篇文章写得真好”等，究竟好在哪些方面，好到什么程度，好的原因又何在，不得而知。这种赞美语显得很空洞，别人以为你不过是在客气，在敷衍。所以在人际交往中，这种赞扬话不仅无益，而且有害，容易引起对方的反感。

赞扬话应尽可能做到热诚具体、深入细致。如果赞扬一个人穿的衣服漂亮，你不妨说：“这件衣穿在你身上很合身，颜色鲜艳，人显得精神多了。”美国社会心理学家海伦·匀·克林纳德认为正确的赞扬方法是把赞扬的内容具体化，其中需要明确三个基本因素：你喜欢的具体行为；这种行为对你的帮助；你对这种帮助的结果有何感受。克林纳德举例对这三个基本因素进行了分析。有了这三个基本因素，赞扬语才不至于笼统空泛，才能使人

产生深刻的印象。

真诚的赞扬与“阿谀奉承”有本质区别。“阿谀奉承”是出自主观的愿望，是为了一己之私，有着明显的巴结奉迎的目的，即俗语所说的“拍马屁”。而真诚的赞扬应建立在客观事实的基础上，是一种真情的流露，旨在使人快乐，与人进行情感的沟通，是一种社交必要的礼节。因此，真诚的赞扬除了以事实为依据外，措词也要适当。措词适当主要注意两个方面，一是不要夸张，二是不要过分。

不要夸张就是说赞扬话应该朴素、自然，不要有任何修饰的成分，不要夸大其辞。假如一个班主任老师这样来赞扬一个学生：“你真是一个天才，在这个班上，没有哪一位同学能够比得上你。”这样的结果只能把学生引入歧途。不要过分指的是赞扬话要适度，赞扬过了头，就会变成恭维了。有的话赞扬一次两次，一句两句就足以使对方欢乐，而如果一句赞扬话说过多次或者对某个人堆上许多溢美之辞，那么对方会认为自己不配，或者疑心你的动机。如果有人这么恭维你：“很亲切、宽宏大量、一点也不傲慢、很了不起……”你又作何感想？你会觉得很别扭。这种溢美之辞不仅不会使你感到快乐，而且还会加重你的心理负担。

擒纵其所好，赞到点子上

在每个人成长发展的历史过程中，都不乏自己引以为荣的事情。对这些引以为荣的事情，每个人都渴望得到别人较高的评价。如果能够得到衷心的肯定和赞美，是让人感到高兴和自豪的事情。

对于熟人、朋友，我们因比较了解其优点、长处或引以为荣的方面，故容易把握。对于陌生人，我们可以从他的职业，所处环境及历史年代大体判断其引以为荣的事情的范围。比如，一位

将军引以为骄傲的资本往往是他曾经取得的赫赫战功；一位研究历史的教授则必然对自己发表的论文和专著引以为豪。如果你想对一陌生的历史教授尽一点赞美之意，不妨对他说：“教授先生，您的论文和专著在历史学界颇具影响力，久仰大名。”律师则会以自己办的影响力较大的案子而得意。碰到一位陌生的律师可以说：“做律师的人都不简单，您办的好几件案子都相当出色。”总之，赞扬话针对性强，必然能让对方乐意接受。

每个人也都有自己的爱好，爱好是人的精神寄托，是人一生中都很难以改变的习惯与个性。要做一个赞美的高手，必须了解别人的爱好。尊重别人的爱好，赞美别人的爱好。比如你赞扬一个足球迷，你不仅可赞扬他足球知识的渊博，也可赞扬他喜爱的球队，这样“投其所好”，必然令他高兴。

二、鼓励

鼓励和赞扬一样，能给人以温暖和激情。现实生活中，人们需要鼓励，在意志消沉时，在身处逆境时，一句鼓励的话，往往能坚定他们的信心，激发他们积极向上，走向成功。而且，鼓励也能使你和朋友之间拉近心与心之间的距离。在社交中，鼓励的作用不容忽视。

大家大概知道管鲍交谊的故事吧。没有鲍叔牙的鼓励和极力推荐，就没有管仲成为齐国宰相并使齐王称霸的一番成就。对此，管仲对鲍叔牙感激不已，说：“生我者父母，知我者鲍叔也。”管鲍友谊也流传千古。

在社交中，鼓励既成就了他人，也成全了自己，一举两得，何乐不为？

● 充满自信，态度诚恳

鼓励别人时要在自己言谈举止中表现出自信和诚恳，从而得

到对方的认同、信任、依赖，那么鼓励才会有良好的效果。这主要贯穿在了解对方情况的谈话中。你要显得神态安详，言语肯定，表现出满有把握解决问题的样子。尤其对于那些“自卑感”较强的人，这种自信的表现更为重要，因为只有你自己自信，才能增强对方的自信心，才能使鼓励见效。此外，同情、理解是鼓励的前奏，只有同情、理解，才能态度诚恳，并表现出对对方的真正关心，鼓励话也才能深入人心。而怜悯则会令你言不由衷，使人更加失望和哀伤，这也是值得注意的。

■内容具体，展示希望

空洞的理论会引起绝大多数失望者的反感和苦笑，但实实在在的尤其是发生在身边的事例却能使他们眼前一亮，真正进入他们的心坎。所以，用切身体验和身边实例要比豪言壮语和空洞的口号好得多。

在社交鼓励中，社交者要努力使被鼓励者更加清晰地看到希望，从而激发其行动的信念。比如一个学做生意却放不开手脚的朋友，你可以帮他分析具体的行情，与他商讨应该怎样投入才会得到利润，他就会产生试一试的愿望。

当失望者心头涌起暖流时，你能伸出热情的手，再拉他一把，鼓励就会取得最大的成功。这主要是为被鼓励者制定出具体的计划方案，然后强调自己将给予他某些帮助。这时，被鼓励的人看到了前途的光明，哪能不行动起来呢？

比如有个青年人要报考中央戏剧学院，报名之后，因听说录取条件高而打退堂鼓。帮他复习准备的一位老师听说后，先批评了他这种态度，驳斥了“现在考不出好成绩”和“考好也未必能录取”的错误想法，指出考试的意义，使之明确了考试前学习的目的和方向。随后，老师针对学生的特点，专门为他制订了考前计划，并专门为之补习专业课和文化基础课。于是，这位青年信

心倍增，争分夺秒，迎难而上。最后终于被中央戏剧学院录取。

獠与“差”比较，展示信心

当我们伤心时，往往会因为看到别人有更伤心的事，而不再伤心，反过来再去同情别人。这就是一种比“差”的心理效应。因为看到别人伤心的事，对原来的失落就看得轻些了；在比较的同时，还可以发现自己的长处，甚至看到了那些“常胜者”所不具备的长处，这时就容易鼓起自己再胜的勇气。所以，我们在鼓励他人时，尤其是对那些缺乏自信心的人，不妨采用这种比“差”心理法，通过比较，增强其自信。

灑先破后立，克服自卑

适当的驳斥是扫清鼓励过程中的障碍的有利手段。其实，需要鼓励的人，正是用一种落后的心理障碍坚固地封锁着自己。他找到“自卑的理由”，所以拒绝上进，因此，鼓励人还有个“先破后立”的过程，就是要驳倒失望者停步或退步的“理由”，然后他才可以鼓起奋进的勇气。驳倒了对方的“自卑理由”，对他施加热情的鼓励，就如同向他的心头注入涓涓暖流，使他的心田泛起激进的欲望。

思考与训练

一、根据下面的语言环境作介绍和自我介绍训练。

灑你新到一个单位，与同事见面，自我介绍。

灑你被邀请参加一次联谊活动，并表演节目，自我介绍。

灑试把一位你熟悉的人得体地介绍给人家。

灑假如你负责主持一项工程竣工仪式，到会的有省、市、县各方面的领导，你将如何把他们介绍给与会者？

二、根据下列材料设计拜访和道歉方案。

隋隋有位刻苦自学的年轻人欲求教于一位德高望重、资历颇深又深居简出的老教授，据说老教授较难亲近人。年轻人有些胆怯，生怕吃闭门羹，苦思冥想怎样去拜访老教授，怎样向老教授开口，最后还是没想出好办法。请你为年轻人设计一个让教授乐于接受的方案。

隋隋有两位很要好的朋友小李和小张，因为竞选一部门经理职位，小张败给了小李。小张不服气，总想方设法找小李的茬子。小李从企业大局出发，多次谦让。小张终于悔悟，有心向小李道歉，但又不好意思开口。请为小张设计一个恰当的道歉方案。

三、劝说训练：

隋隋先看下面材料，然后回答问题。

有位教师发现有些学生偷着学抽烟，就在班会上说：“今天我不想讲抽烟的坏处，想讲讲抽烟的好处。吸烟有三大好处：第一可防小偷。吸烟会引起深夜咳嗽，小偷怎敢上门？第二，可演包公。从小吸烟，嫩肺熏枯了，长大烟尘满面，黄中带黑，演包公不用化妆了。第三‘永远年轻’，医学统计表明，吸烟历史越长寿命越短，当然他的人寿档案上的年龄是永远年轻喽。”这位老师讲的表面上是“三大好处”，实质上却是三大害处。学生们听起来觉得挺新鲜的，自然乐于接受。

这是采用什么方式劝说的？这种劝说方式有什么好处？

隋隋某职工因单位住房紧张，一家三口挤在一间十多平米的小屋里。出于无奈，在隔壁邻居搬走后，他强占了那间房，这是违反厂里的住房管理条例的。厂房产科长既同情他的处境，又不能任其强占，于是上门去做工作。这位房产科长应该怎么说才好？

隋隋材料分析：

楚庄王是个精明能干的君主，但他当政初期，却是一位饱食

终日、贪图酒色的昏君。众大臣看不下去，不断进谏，用尽各种办法，均未打动楚庄王。

苏从是楚国的大夫，为人耿直，不避权贵，他去劝楚庄王时，跑进王宫，还没等楚庄王问话，就放声恸哭起来。楚庄王被他哭得心烦意乱，喝一声“蠢货”，问他是否来“哭谏”，苏从回答：“正是。”楚庄王把脸往下一沉：“明知我的法令，还跑来送死，真是太蠢了。”苏从哭着说：“可大王比我更蠢哪！我之蠢，惹上杀身之祸，反落下忠臣美名，蠢得有理；而王之蠢，是身为一国之主，贪图享乐，不思进取，怎么鞭策臣下？怎么号令诸侯？怎么统帅天下？敌人在争夺霸业，而王却连自己的属国都管不住了，王不比我还蠢吗？且蠢得无理……”说完大哭伏地，以表死志。

你觉得苏从的劝谏方法可取吗？如果不可取的话，你会采取什么方法说服楚庄王？

四、美国社会心理学家海伦·匀·克林纳德认为正确的赞扬方法是把赞扬的内容具体化，其中需要明确三个基本因素：你喜欢的具体行为；这种行为对你的帮助；你对这种帮助的结果有何感受。克林纳德举例对三个基本因素进行了分析：

情景：你的下级为帮助你完成一项时间紧迫的工作，干到很晚。

他的具体行为：星期二晚上帮你干了数小时。

实际效果：你能按期完成工作。

你的感受：轻松、感激。

赞扬用语：我真感谢你星期二晚上帮我干到这么晚，所有的事都按我想的方式按时完成了，我很轻松。

请依照这一例子，以领导的身份赞扬一勤奋努力为单位做出突出贡献的下属，或以家长的身份赞扬学习进步的孩子。

第一节 摇对陌生人的口才

如果你留意一下现代社会中的交谈对象，便会发现，不少交谈是在陌生人之间进行的。在机舱里、列车上，陌生的邻座之间需要交谈；在影剧院、联谊会、跳舞厅，更多的陌生人需要交谈；联系工作，开展调查，接待来访，甚至购物走路时，也需要与陌生人交谈。对新同学、新同事、新邻居、新顾客怎样交谈得好，甚是至关重要。生活节奏越快，人员流动越频繁，人际交往就越广泛，和陌生人交谈的机会也越多。但是，陌生人之间一开始是没有共同语言的，怎样开始交谈并取得良好的交谈效果呢？那就需要你掌握与陌生人交谈的技巧和方法。

一、与陌生人交谈的前提

提前了解陌生人的有关资料

与陌生人交往基本上有两种方式：一种是“萍水相逢”式，一种是“中介推荐”式。萍水相逢而认识的陌生人大多是在出差、旅游或参加某些社会活动中接触上的，这当然算是一种缘分，这种缘分，人们也是相当珍惜的，因为这也是扩大人际交往难得的机会。通过中介推荐而与某些陌生人的交往是仅属于人类所特有的社交活动，它是为着某种目的着意策划和设计的社会交

际形式。与陌生人萍水相逢初次会面或许我们来不及提前对其进行了解，但事实上我们亦可通过与他相熟的人去了解一些相关资料，或者初次见面后，更详细地去搜集他的有关情况，以为下次见面做准备。至于带有某种目的的“中介推荐”式与陌生人交往，则事先应全面详细地搜集、了解陌生人的有关材料，以便更好地与其沟通。

这方面的材料应尽力搜集，多多益善。比如他的出生地、过去的生活经历、现在的地位状况、家庭成员、性格特点、兴趣爱好、处世风格、最主要的成就、将来的发展潜力、他的影响力所及的范围，总之，凡是与他有关的材料，只要能搜集到的，就尽力搜集，这样与之交往才能有的放矢，投其所好，交谈也就能得心应手，顺利进行。

■ 给对方留下良好的第一印象

对一些大商场来说，服务员的仪表态度，就是这些商店给人的第一印象；对个人来说，第一印象就是你的第一张“名片”，你在陌生人中的首次表现就是介绍你自己的活生生的“名片”。

如果你在第一次交往中给别人留下了一个好印象，别人就乐于跟你进行第二次交往；相反，如果你在第一次交际中表现不佳或很差，不良影响往往很难挽回，除非你付出相当大的努力。所以，务必注意你第一次跟人打交道时的“第一印象”。

一个人在别人的心目中的印象是通过他的言谈举止、音容笑貌来表现的。所以，要创造良好的第一印象，应在这些方面多加注意。

首先应注意服饰和仪表。一个蓬头垢面衣衫不整的人站在你的面前，一定会让你讨厌；服装也不一定要时髦、赶潮流，最要紧的是大方得体，干净整洁，大众化。如果你在服装方面“标新立异”，那往往只会使你脱离人群，是不会得到别人喜欢和使

别人容易接近的。

其次，要面带微笑。微笑是交际的润滑剂，尤其是在初次见面的陌生人面前，你的微笑就如和煦的春风，吹进对方的心田。微笑实际上并不是很难的事，只要动一动脸部肌肉就行了，但在与陌生人交往时，真诚的微笑往往比你身上穿着的任何名牌服装都值钱。它让人感到你这人是可亲的，是值得信任的。可以想见，一个不苟言笑、严肃有余的人，只会让人敬而远之，躲避都来不及，谁还愿意与他有更深的交往呢？

再次，要具有自信心。初次见面，素昧平生，有人感到周身不自在，“不好意思”与人交谈；有人感到无从启齿，没有办法与人交谈。他们或局促一角，尴尬窘迫；或欲言又止，话不成句；或说话生硬，使人误解……产生这种现象的原因便是缺乏和陌生人交谈的勇气。所以，在与他人交谈时首先要坚信自己是能够把话说清楚的。有无这种信心非常重要，有信心便能打开局面，与陌生人有效交谈，尽显风采；无信心则寸步难行，失去交际的机会。

獯坚持诚信与礼貌原则

俗话说“心诚则灵”。只要诚心诚意，真诚待人，任何一个陌生人都可能成为你的朋友。尽管说“见人且说三分话，不可全抛一片心”，但如果你把对方当成你熟悉的朋友，采取恰当的方式向其坦率地吐露心声，必定能用你的真诚和坦率叩响对方的心扉。

闻一多是一个平易近人、深受人们爱戴的学者，他朴实无华的言谈常常能打动听众的心，请看下面这段讲话：

今天承蒙诸位光临，得到同诸位见面的机会，感激之余，就让我们趁此正式地、公开地向诸位伸出我们这只手吧！请诸位认清，这是‘无缚鸡之力’的书生的

手，不可能也不愿意威逼人，因此也不受威逼。这只‘空空如也’的穷士的手，不可能，也不愿意去利诱人，因此也不受人利诱，你尽可瞧不起它，但是不要怕它，真是有什么可怕呢？不信，你闻闻，这上面可有血腥味儿？这只拿了一辈子粉笔的手，是随时可以张开给你们看的。你瞧，这雪白的一把粉笔灰，正是它的象征色。我再说一句，不要怕，这是一只洁白的手啊！然而也不可以太小看它。更有许许多多这样的手和无数的拿锄头的手，开机器的手，打算盘的手，拉洋车的手，乃至缝衣、煮饭、扫地、擦桌子的手——团结捏在一起，到那时你自然会惊讶这些手的神通，因为它们终于扭转了历史，创造了奇迹。我们现在是用最诚恳的心，向大家伸出这双洁白干净的手。希望大家同我们合作，并且给我们指教！”

闻一多用平白朴实的话语真挚的表明自己的人格，发自肺腑地歌颂劳动人民，把听众当知心朋友，很快冲破了他与听众之间由于身份差异、互不熟悉而造成的屏障，赢得了听众的认同和信赖。

另外，与陌生人见面一定要显得谦逊有礼，有素养、有深度。面对陌生人时，傲慢冷漠、飞扬跋扈的表现只会让人退避三舍。而礼貌周全、温和亲切才能够充分体现自己的涵养和平易近人的性格，给对方随和可亲的感受。

拥抱有平常心态

与陌生人见面或交谈，要做到不卑不亢。陌生人也是人，也有平常人的思想和情感，故与之交往要注意既不拘谨，也不太直太露，举止言谈要落落大方，自然得体。尤其是面对名人，可表达出自己热烈向往和钦佩之情，适当吹捧一下也无不可，但一定不要给人以谄媚、讨好的感觉，称赞应是发自内心的肺腑之言。

要抱有平常心态，表现自然大方，应克服与陌生人见面的胆怯心理。与陌生人见面时，之所以会产生紧张和不安，主要是在“潜意识”中对自己的力量估计不足，而把对方的力量又估计得过高，或者诸如此类的对自己不利的估计，把与陌生人见面交谈看得过于神秘而无法把握。

要克服胆怯心理，关键要训练自己说话的胆量。我们有些人与亲朋有话可说，但与陌生人在一起，便变成哑巴了。譬如我们去参加陌生人的聚会，有的人宁可独处一角也不愿加入大家的会谈，其实我们完全可以抓住这种机会锻炼我们的胆量。大家相聚时，不外乎出现两种情形：一是有的人在交谈，而有的人却孤零零地待在一边；二是大家都在三五成群地一起交谈。如果我们仔细一观察，发现有人也像自己一样，孤孤单单地坐在某一个角落，那么就可以大胆地走上前去，向对方介绍自己。这时候，除了某些特殊原因之外，对方多半是欢迎我们的，因他正感到孤单寂寞。而且，无论他是真的需要和我们谈话，还是仅仅为了解除自己孤独寂寞的窘况，他都会愿意跟我们交谈，这是人之常情。另外一种情形，即我们发现聚会的人都是三五成群，这里一堆那里一组地在火热交谈时，我们不妨观察一下，然后选择一个自己看起来有共同点也最容易接近的一组，靠近他们坐下来。在我们开口之前，不妨先仔细听一听他们正在谈论什么，观察一下讲话人的人品、风度，来判断自己参加进去是否合适。如果在这种陌生人聚会的场合锻炼几次，下次再碰到陌生人，也就不至于生疏、胆怯了。

二、与陌生人交谈的技巧和方法

主动介绍自己

现代社交活动中，递送名片是介绍自己的最好方法。使用名

片颇有讲究，不是信手拈来见人就送，也不是一送了之。送时要适时发挥口才，说一两句使人印象深刻、难以忘记的话，幽默一些。如一位从事化妆品行业的商人，把自己印制得十分精致、缀以花边、加上别致图案背景的名片递给别人时开句玩笑：“我从事美化别人、美化世界的职业，所以出于本能，把小小名片都打扮得漂漂亮亮的。”

当中介人向陌生人介绍我们时，我们也应主动握手并加以补充，以使对方更多地了解自己。此外，介绍自己应坦白真诚，抛弃不必要的顾虑和掩饰。

我国著名作家张恨水有一次应邀到成都大学作演讲，他是这样开头的：“今天，我这个‘鸳鸯蝴蝶派’作家到大学里演讲，感到很荣幸，我取名‘恨水’不是什么情场失意，我取名‘恨水’是因为我喜欢南唐后主李煜一首词《乌夜啼》：‘林花谢了春红，太匆匆！无奈朝来寒雨晚来风。胭脂泪，留人醉，几时重？自是人生长恨水长东！’我喜欢这首词有‘恨水’二字，我就用它作为笔名了。”开场的短短几句介绍既澄清了听众心中的迷雾，又使这些青年学生为大作家的纯朴、坦率而折服，可谓一举两得。

圆场找交谈话题

交往中要善于寻找自己与陌生人之间的话题，以此找出共同语言，引起共鸣，缩短双方距离。好的话题，是初步交谈的媒介，深入细谈的基础，纵情畅谈的开端。寻找话题要多从对方考虑，多提及对方熟悉的事物，这是基本的出发点。因为熟悉的事物总能唤起人们心中强烈的温馨感和怀旧情绪。当我们与陌生人交谈时，如果尽说一些对方知之甚少的话题，只会使两个人更加疏远；相反的，如果能根据对方的背景，多谈一些对方熟悉和感兴趣的事物，便能与对方很好地沟通，达到社交的目的。

一位保险公司的推销员一天去一个被称为“顽固堡垒”的棒球运动员家推销。进门后，他没唱那些令人生厌的老调，而是以一位相当在行的热心球迷的身份来与对方谈论棒球。

他的倾听、他的插话、他的问题和那些简短的议论，都给这位职业球员留下了深刻印象。他被视为一位很有棒球运动员素养的同行交谈者。在一个适当时刻，推销员向这位棒球运动员提出了一个关键的问题：“你对贵队的另一位投手利里夫的评价如何？”“正是有了他，我才能放手投球的，因为他是我的坚强的后盾，万一我的竞技状态不佳，他可以压阵。”“请原谅我打个比喻，你想过没有，如果把你的家庭比作一个球队，您家庭也有个利里夫。”“利里夫，谁？”“就是您。”推销员说：“您想想，您的太太和两个孩子所以能放手投球，换句话说，能无忧无虑地生活，就是因为有了您，您是他们坚强的后盾和幸福的保证。所以您好比他们的利里夫。”“您的意思是……”“请您原谅我的直率，我是说人有旦夕祸福，万一您有个不测，我们可以帮助您，帮您的太太和孩子。这样，您就可以放心地驰骋球场，绝无后顾之忧。所以，从这种意义上说，我们也是您的利里夫。”推销员的话深深地打动了棒球运动员，这个“堡垒”最终被攻破了。

在这个例子里，推销员从对方的职业、家庭、爱好等方面入手，使对方容易接受，并缩短彼此的距离，最后获得了成功。因此，我们在和陌生人交往时，不妨多寻求一些彼此感兴趣，尤其是对方有浓厚兴趣的话题，使双方在越谈越投机的过程中，获得更多对方的信息，迅速拉近距离，增进感情，收到奇效。

另应注意的是话题选择要慎重。与陌生人交谈切忌班门弄斧，不懂装懂，说些外行话；谈到他的成就时，一定要多讲一些他最为得意的成绩，而不要“搔不到痒处”；要保持话题轻松，令人愉快，不要谈那些令人沮丧的而且纯属你个人的事。当你选择某个话题时，要注意对方的反应，一旦发现对方反应冷淡或皱

眉，应马上调整话题，只有这样才能确保交谈顺利进行。

一位青年记者去采访一位有成就的女科学家，他是这样问对方的：

“请问，您毕业于哪所大学？”

“对不起，我没有上过大学。我搞科学研究全靠自学，我以为自学也能成才。”

“您的孩子在哪儿上学？”

不料，女科学家十分不悦。道：“我早已决定把毕生精力贡献给自己的事业，因此我一直独身至今。请原谅，这个问题，我不愿多谈。如果您没有其他问题的话，就谈到这儿吧，我还要工作。”

女科学家下了逐客令，青年记者只好悻悻地走了。话题无法进行下去，究其原因，是因为这个青年记者事先没有调查了解女科学家的情况，提出了些令对方不悦而尴尬的问题，最终使沟通失败。

恰当赞美，适时幽默

与陌生人交谈时用真诚的态度、热情洋溢的话语赞美对方，不仅能表现自己的涵养、友善，迅速博得对方的好感，而且能使对方感到自我价值被认同、认可，认为自己内心深处有与这个陌生人相通的地方，从而产生共鸣，渴望与其拉近关系，深入交往。

赞美对方，可以采用直接赞美，也可以采用间接赞美。采用何种方式，应视时机、场合和对象的不同而灵活使用。在某些场合，直接赞美可带来特殊的效果，而在某些特定的场合，直接赞美又会显得矫揉造作、不伦不类。此时我们不妨称赞与对方密切相关的其他事物，以此表现自己对对方眼光独到、与众不同的欣赏。但不论哪种形式的赞美，都应注意诚心诚意，是发自内心的

肺腑之言，而不是有意奉承、讨好，甚至谄媚，那样只能令人倒胃口。而且赞美话不宜过多，应恰如其分，恰到好处。

下面是采用直接赞美和间接赞美的方法与陌生人有效沟通的例子。

印尼前总统苏加诺是个外交老手，有一次他访问中国，在广州的青年为他举行的欢迎会上，他说了这样的一番话：

今天，我和大家见面，感到非常幸福，你们青年人，是民族的希望，未来的建设者，未来的主人翁。

青年人是多么幸福啊！印度有很多神话，其中有一篇说到一棵神树，这棵树叫“愿望之树”，谁要是站到神树的下面，说出他自己的愿望，那么，他的愿望就能够立即实现。假如，现在我能够站到这棵神树下，来了一个神仙问我说：“喂，苏加诺，你想要什么？你有什么要求？”那我就要告诉他：“我希望恢复我的青春。”

苏加诺针对青年听众，热情歌颂他们拥有的宝贵青春。这些诚挚的肺腑之言，一方面激起了听众的自豪感，另一方面使听众认为这个演讲者和蔼可亲、值得信任，拉近了感情，增进了友谊。

再看下面间接赞美的实例：

在一家首饰店，营业员热情招呼一位正在柜台留连的女士。细心的营业员发现了女士别具特色的裙装，“小姐，您这件裙子好漂亮呀！”“是吗？”女士的视线从陈列品上移开了。“这种斜条纹的色调很少见，是在隔壁的百货大楼买的吗？”“当然不是！这是从外国买来的”女士显得颇为得意。“是这样呀，我说在国内从来没有看到这样的裙装呢。说真的，你穿这套裙装，确实很吸引人。”“您过奖了。”女士的内心感到很舒服。这时营业员自然转向了主题，“对了，可能您已经想到了这一点，要是再配一条合适的项链，效果可能就更好

了。”“是呀，我也这么想，只是项链这种昂贵商品，怕自己选得不合适……”“没关系，来，我帮您参谋一下……”

这里营业员从赞美女士裙装入手，以此赞美女士具有独特眼光，慢慢缩短与顾客的情感距离。加上赞美具体不空洞，真诚为对方着想，最终赢得了女士的好感，做成了一笔买卖。

与陌生人交谈，有时会因为彼此的拘谨，出现“冷场”，令人尴尬，如何摆脱尴尬，营造活跃的气氛，切合时境的几句幽默话显得非常重要。

有一年夏天，全国各地的优秀教师被邀请参加在黄山举行的教学先进经验交流会。当所有教师都到齐后，组织者在黄山附近的一家宾馆的餐厅里摆宴为大家洗尘。可是，由于彼此素不相识，大家都不愿意开口，结果都感到很不自在。主持人也缺乏经验，不知如何调动大家的情绪。正当大家束手无策的时候，主持人提了个建议：“既然大家是第一次见面，我建议每人先做一个简单的自我介绍。谁第一个发言呢？”这个建议立即得到大家的赞成。有人插话：

俗话说：人老是个宝。在座的诸位数安徽来的刘老先生年龄最长，今年 缘岁。年长的人阅历丰富，讲出来的话虽不能说是金玉良言，但起码可以说得上是字字珠玑。请刘老先生带头发言，让我们后辈饱饱耳福，听听珠玑坠地的声音。

可是，刘老先生为人木讷，看到几十双眼睛盯着自己，他脸红脖子粗，半天说不出一句话来。

正当大家为老先生捏一把汗的时候，只见年龄最轻的童老师从座位上站起来，顺手拿起一只空盘子，恭恭敬敬地托在刘老先生的胸前，说：

刘老先生迟迟不肯开口，一定是担心珠玑坠地，脏

了可惜。老先生，现在您不必担心，由我替您接着，您尽管开口！

这话引得满座大笑，气氛立即活跃起来。刘老先生也不再感到拘束，轻松愉快地介绍起自己来。

灑语言恳切，措辞得体

向陌生人提出请求时要语气恳切，平等待人。这里，首先要解决一个基本认识问题，就是向几个陌生人提出请求时，虽无须低声下气，但也决不能居高临下，因为这是你在请求对方去做那些并没有义务而又非得按你所说的去做的事情。即使是请人吃饭，你也应当这样说才对：“请您和我共进午餐好吗？”你没有丝毫理由摆出一副施恩于人的样子。说话不是写文章，不可能字斟句酌来进行推敲，但也决不是想怎样说就怎样说。尤其是与陌生人初次交谈，一句话不慎、一个词不妥，往往令对方不快，造成交际失败。这是在交谈中应特别注意的。

第二节 摇对异性的口才

异性之间的交往是社交的一种重要形式。人类社会由男人和女人组成，在工作中、日常生活中，为某种目的和需要，男女之间相互吸引往来，同时又心存戒备，异性之间比同性之间的关系更微妙，更难以处理，处理不当，交际就会失败。

异性交往一般分为两大类：普通意义上的男女往来，即非性交往，指除了夫妻、恋人之外的一切异性交往，范围较大；有特殊意义的男女交往，即性交往，主要限于夫妻、恋人之间，范围较小。下面我们便从口才角度分别谈谈这两大类的异性交往技巧。

一、普通关系的异性谈话技巧

■ 异性谈话的前提：自然大方

在我国，由于长期以来形成的异性交往的传统观点和习俗影响，男女交往尤其是已婚男女与其他异性的交往往往显得拘谨，不自然。不要以为男女之间除了爱情就没有纯真的友谊，没有正常的交往。汉、唐的女子在外出时，即使遇到不相知的异性，也十分坦率、自然。唐朝诗人崔颢在《长干行》中，描述一个女子与一个不相识的男子在舟行途中攀谈：“君家何处住？妾住在黄塘。停船暂借问，或恐是同乡。”言语自然大方，而且是女方主动开口。而男方也并不认为一个陌生女人向他发问有什么不妥，所以也礼貌地回答：“家临九江水，来去九江侧。同是长干人，生小不相识。”

因此，异性交往应尽量大大方方，或是用一句“你好”，或是用一个微笑来开始相互之间的讲话。尤其是已婚妇女同男性交往，讲话时更不能羞羞答答、扭扭怩怩，显得过分多情或自作多情，以致引起男性的紧张、轻视或嘲笑。

当然，异性毕竟有别，过分随便也不好。尤其现代社会，随着改革开放不断深入，异性交往也变得很开放，但这种交往应有度，否则就会失去性别魅力。如有些话题只能在同性之间交谈，有些玩笑不宜在异性面前开，这都是要注意的。

■ 慎重选择话题

异性交谈选择话题一应注意对方的兴趣，二要注意忌讳。

男性、女性各有自己感兴趣的话题。一般来说男性喜谈政治、时事、工作、运动等，而女性更愿谈歌星、电视剧、孩子、购物等，如我们与异性交谈，只顾谈自己感兴趣的事情，而这些

事情有可能正是对方感到非常讨厌的，则只会令人不悦。

若一个男子置身于几个女子当中，男子应设法把谈话引到较广阔的范围，不宜只谈政治或社会问题，因为在女性占优势的场合，这个话题引不起兴趣。这时，他可以谈谈新型的石英表等。如果这样一句话能投其所好，引起他们好奇的话，此后，他可能逐渐把话题转到电影、歌唱、风俗习惯等大家都感兴趣的话题上去，而不是一味听她们谈论头发、衣服，而完全插不上嘴，以致被冷落。

至于一个女子在许多男子之间时，她所听到的谈话题目是广阔的，也许是政治，也许是社会问题。此时，她可以保持一种缄默，但必须保持倾听的态度，并不时插上一两句话。当一个女子表示了她对男人的谈话同样有兴趣时，那么她就成功了。

异性交谈的忌讳体现在：一忌交头接耳、窃窃私语，或发出令人莫名其妙的笑声；二忌谈隐私及与性有关的事情；三忌过分严肃或过分轻薄；四忌揭别人的短，尤其是女性忌讳别人说她矮胖、老丑等。

充分展示性别的语言魅力

在与异性交谈时，充分发挥性别的语言优势，可体现其内在魅力；相反，如过多地具有异性语言特点，则让人感到别扭，难以接受。

男人的语言风采表现在话语铿锵，掷地有声，具有撼天地、泣鬼神的威力。具体讲，有以下几方面的特点：

(员) 豪爽。男性大多是性格豁达、语气率直、语言粗犷，表现出男子汉豪爽坦诚的性格和品质。项羽的“力拔山兮气盖世”，刘邦的“大风起兮云飞扬”等，都显示出男性语言粗犷率直的风格。从这些话语中，我们可感受到男子汉的力度和气度。

(圆) 理智。俗话说，感情是女人的，而男人是理智的。同

一种事情，从表述的角度来说，女性重于感性，男性则重于理性。

（獠）潇洒。有的男人说话缠缠绵绵、吞吞吐吐，想说又不痛快地说出来，这不是真正的男人汉；而想说就说，干脆利落、洒脱旷达、直抒胸臆，则充分显出男性语言的潇洒。

此外，语言逻辑的严密、语句的简练准确等，都是男性语言的重要特点。

中国妇女善良、温柔，这种美德也体现在女性语言中。我们应了解女性语言的特点，充分展示其独特魅力，发挥女性语言的优势，从而使自己在社交中获得成功。女性语言应体现以下几个特点：

（贞）理解。理解是心灵的沟通。人天生就有一种心理需求，希望得到别人的理解。而女性比男性更富同情心，更善于体恤别人，因此能满足对方的心理需求。那些能深切理解他人的语言，就格外能打动人。两人之间不朽的友谊，就建立在这种相互理解的基础之上。

（圆）温柔。和言细语，谦顺温柔，是女性特有的语言风格，使人倍感亲切。有人说：“女人不能弱，弱了被人欺；女人不能柔，柔了被人骑。”于是就出现了所谓“泼辣妇”，说话比男人还粗鲁，这其实是舍弃了女性自身的优势，竟然去追求劣势。

（猷）含蓄。女性与异性交往很含蓄，常常不直陈交谈目的，而是转弯抹角，正话反说，要么就寓意象征、委婉迂回。从某种意义上说，这些特征正是女性语言诱人的地方。

（源）多情。多情是女性的语言特点。饱带感情色彩的语言，在社交中，能唤起对方的情感，使双方产生情感上的共振，最终使双方关系更加亲密。

男性喜欢女性的温柔，女性喜欢男性的阳刚，这是自然之情，这也是男女相互吸引的地方。在大方自然、光明磊落地与异

性交往过程中，口语表达者充分发挥属于自己性别的语言特色，自然展现自己的语言风采，的确能产生震撼人心的巨大魅力，深深吸引对方。

二、特殊关系的异性谈话技巧

恋人之间的谈话技巧

“谈情说爱”这四个字分明告诉你，获得“情”与“爱”非得又“谈”又“说”不可，那么如何谈和说呢？

(员) 初次见面的口才运用

一个成功者谈他第一次与女朋友见面交谈的经验：“经过一个小时静静的交谈，她对我产生了好感。是什么原因改变了她对我的看法呢？其实简单得很，那就是在交谈中除了真诚和热情外，还专挑她感兴趣的话入题。谈话中，我了解到她喜欢读《月朦胧鸟朦胧》之类的书，于是我就将琼瑶所出版的所有小说全部‘搬出来’，并绘声绘色地表达了我对这些小说的评论和看法，于是我们的话就逐渐多了起来。”

而另一位姑娘却向朋友抱怨说：她第一次约会，男方却大谈足球赛、举重，还说著名幽默大师，著名的厨师，服装设计师大多是男性，很少有女的。她想来就生气，不想再见那位小伙子。

以上两例说明，第一次约会谈话的话题是何等重要。谈论对方感兴趣的话题，是表示对对方的尊重和关心，尤其是对女性。女性的自尊心很强，如表示对她的敬重，表示与她有共同的爱好，便能赢得她的芳心。

为了达到这个目的，你应在第一次见面之前就对对方的情况有所了解，即使没做事先准备，也可在交谈时“顺便”了解对方的兴趣和爱好。一般说来，业余时间所干的事情是人们比较喜欢的，在交谈中你可以问她：“八小时之外你做些什么？”“平时

你都喜欢看哪些方面的书？”“你都有哪些爱好？”一旦你掌握了对方的兴趣爱好，而你又对此比较熟悉，那么你就可以轻车熟路地抓住这些话题，深掘开去，用来沟通相互间的感情。

成功者还有一条经验：侃侃而谈固然体现口才，展示风度，但诸多话题在第一次见面不可谈得深入，尤其那些敏感的不宜在第一次吐露的话题，不要轻易进入“实质性”交谈，“好雨知时节，当春乃发生”。瓜熟自然蒂落，强拧之瓜必定苦涩。

（圆）如何示爱

男女交往后相互有了情感，如何用口语表达自己的情感，这是许多青年男女常常碰到的难题，于是很多人长时间保持缄默，羞于启齿。其实，示爱的方法有很多，如直说、婉说、巧说、开玩笑、借用礼物暗示等，但应注意把握好性别角色和情感因素，根据对方的性格特点和爱好采取恰当的表达爱情的方式。如直说，这种方法表达爱情十分简明、直率，不虚伪做作，大胆而毫无保留地向对方表达自己的爱慕之情，宛如瀑布一泻千里。但这只适合于对那些性格开朗，喜欢开门见山表达思想感情的人，尤其是对那些交往较深，双方有了一定的感情基础，只需捅破那层纸的人来说，这种方法很有效。但对于那些性格较为内向，比较害羞的人，或者交往不够深的双方，直说便有些不妥，不如采用巧说、婉说，或借景抒情，或顾左右而言他，或以物传情。这样，用试探的口气来示爱，让对方易于接受，即使示爱不成，也不至于太难堪。

一对彼此暗恋一年多的异性朋友，第一次单独出来约会，小伙子非常喜欢姑娘，尽管已同事两年，却不清楚姑娘对自己只是普通朋友的感情还是另有隐情，他决心向姑娘表白心迹，但因为内心过于紧张却迟迟开不了口。为了打破尴尬局面，小伙子笑着对姑娘说：“我给你讲个故事吧。有一位母亲，对她那处于热恋中的女儿说：‘你跟男人约会千万不能冲动！你得先冷静地观察

一下，如果那男人先想碰你，那肯定不是个好家伙，得趁早离开他。不过在没碰你的情况下，你不妨试一试，装着要与他亲热的样子。要是那男的举止笨拙、局促不安的话，你就嫁给他。这才是过日子的男人，以后他就什么都会听你的。”说着，小伙子停下来看着姑娘建议说：“我们来试验一次怎样？我假装要拥抱你，等我靠近，然后你赶紧闪开？”姑娘听后，不出声。小伙子说：“你不要害怕，我不会真的去抱你，不过做做样子而已。这样要是你以后跟情人约会，你就有心理准备了。”小伙子于是伸出双手，做出要拥抱姑娘的动作，然而姑娘却并未躲开，相反却投入了小伙子的怀抱。

小伙子巧妙地用讲故事的方式表达了对姑娘的真情。

（獭）把握热恋时的口语特点

此处讲的热恋阶段指双方确定了恋爱关系后的进一步交往。热恋阶段的口语表达有如下几个特点：第一，称呼改变。初次约会或见面时的男女，一般会称呼对方伊伊小姐或伊伊先生；等到两个熟悉了，就会直呼对方的名字；而到热恋阶段则会采用爱称或昵称了。因为称呼的不同，会使双方感受到不同的心理距离，或者说到了热恋阶段，双方关系已十分亲密了，便有了不便为外人所知的昵称和爱称了。第二，情话绵绵。此时恋人之间的谈话，恰如蝶恋梨花，彩云追月，总是指向一个目标，那就是向对方抒发感情，真可谓“千言万语总是情”。此时的语言就缺少逻辑和理智，在外人看来是“痴话”和“傻话”，而在恋人之间却是可理解的。所以，一旦拥有了真正的爱情，哪怕是说海枯石烂，地老天荒也不过分。第三，关心体贴。此时对恋人关心体贴的成分明显增加，哪怕是对方偶尔皱眉，也会关切地问哪儿不舒服，是不是要看看医生？此时双方的感情来之不易，应倍加呵护。相互的关心体贴是非常必要的，尤其是女孩子，一般感情细腻，小伙子应注意了解女友的喜好，摸清她的性格特点，爱护

她，体贴她，使她觉得你很在乎她。有些小伙子大大咧咧，不注意女朋友的感受，说话粗鲁，连伤了对方的心都毫无察觉，从而导致感情的破裂。

圆 夫妻之间的谈话技巧

俗话说：婚姻是爱情的坟墓。这句话说明一个普遍现象，即结婚前的卿卿我我、山盟海誓的美好感觉被婚后的柴米油盐、繁重家务所替代。于是唠叨、挑剔，争吵无休无止，婚姻成了累赘，而不是人们休憩的港湾，当然，也不乏婚姻美满、夫妻关系和谐者。究其原因有很多，讲究夫妻间的谈话技巧是其中重要的一个方面。夫妻的谈话艺术概括起来有这么几多几少。

(员) 多商量少命令。人与人之间是平等的，夫妻之间也是如此。有些丈夫或妻子惯于发号施令，要对方去做这做那，岂不知这有伤对方的自尊。如“你把房间打扫一下”，“把碗筷收拾一下”这种命令式的口气毫无商量之意，显得理所当然。过多地这样做，容易引起对方的不满。尤其在对方情绪不佳时，听起来不顺耳，甚至成为发生口角的导火线。如果我们把命令换成商量：“一会儿扫一下房间好吗？”“能把碗筷收拾一下吗？”对方感觉到了你对他（她）的尊重，即使手中正忙着什么，也会愉快地应允的。

(圆) 多倾听少唠叨。夫妻之间常因一些鸡毛蒜皮的小事或偶然的失误而意见不合，唠叨不休，如此絮絮的唠叨只会令对方厌烦，你不愿听我偏要说，于是形成恶性循环。此时，不妨听听对方的意见，在倾听时，多使用“那很好”，“那么你是怎样想的？”等一类的话。尊重对方，让对方充分表达，你也就容易把握说话的分寸，而说话人也应尽量使用“你看呢？”“你感到这样做好吗？”等话，而不是自己一味地唠叨不休。这样，夫妇间相同的想法就会一拍即合；意见不同时，也容易取得对问题

的一致看法，有助于培养相互的信任和尊重。

(狷) 多宽容少指责。夫妻在日常生活中总会有一些使对方不满意的地方，在这种情况下，另一方应以“恋人的心态”加以宽容，少加指责。如果你的妻子或丈夫没经与你商量，独自处理了某一件事，你如果横加指责：“你为什么事先不和我商量？”这可能就成为一场不可开交争吵的起点，相反，你若采取承认既成事实的态度，说上一句：“下次买东西和我商量一下好吗？”那样引起争吵的可能性也许就少得多。同样，如丈夫晚归，妻子开门第一句话就指责：“这么晚回来，在外面干什么？”丈夫听了马上会觉得反感、委屈。他如缺乏克制的话，回答你的话也不会使你满意。相反，丈夫晚归时听到妻子第一句是这样的话：“什么事把你拖累到这么晚？”丈夫的心中觉得这是妻子的体贴和关心，而妻子也达到了问丈夫晚归原因的目的。

(渊) 多安慰少泄气。夫妻间任何一方在生活中都难免遭到意外或不幸，在工作中难免会受到挫折，这时对方的安慰和鼓励就十分重要了，它能给人勇气和力量。如丈夫失业在家，已是十分沮丧，如妻子整天数落，甚至骂对方没出息之类，无疑是火上浇油，免不了唇枪舌战，不欢而散。但如果妻子能体谅丈夫的心情，多给些安慰和鼓励：“暂时没工作不要紧，我们慢慢找，或者做点小生意，天无绝人之路，凭你的本领，还怕在这社会上混不到饭吃？”丈夫听了，觉得妻子通情达理，自然会很宽心。

(缘) 多信任少猜疑。夫妻的争吵有时是因为误解或彼此不信任而引发的，如妻子怨丈夫衣着过时，像个老头，丈夫却悟出“妻子嫌我老，意欲另求新欢”，必然会带来一阵争吵，甚至分道扬镳。故相互间的信任、理解非常重要。对对方一旦失去信任感，那么就将给家庭的维系带来危机。比如对方明明做过某件家务事，你却偏偏怀疑对方没做过，岂不令对方扫兴？故相互信任是夫妻情感融洽的基础，决不能无端猜疑。

第三节 摇对朋友的口才

社交的重要目的是广交朋友。俗话说，多一个朋友多一条道，交友之益人人皆知。友情往往能给人带来欢乐，有朋友往往能为你分担忧愁，因为生活的信念和意志需要友情来推动，事业的成功也需友情作为纽带。但友情的获取并非信手拈来，友情的维持更不可大意，所谓“人生得一知己足矣”，说明友情来之不易，维持更难。那么要结交朋友、保持友情，需要我们努力。其中，充分利用自己良好的口才是非常重要的。

与朋友谈话，因为有一定的感情基础，故话题的选择不必反复斟酌，措词也不必那么严谨。但是，如果由此而认为与友人谈话就不必讲究语言艺术，那就错了。口才运用得好，能维系和发展友谊；运用得不好，则破坏、阻碍友谊，故应讲究口才艺术。具体讲，对朋友的口才可从以下几方面着手：

■ 直爽诚笃

直爽诚笃的谈话是朋友间真诚相待、关系融洽的表现。不能做到这一点，友情便会淡化。设想一下，假如你有两位朋友，一位朋友与你谈话时经常拐弯抹角、闪烁其词；而另一位朋友说话不加粉饰雕琢，心诚笃意、直抒胸臆。其结果必然是你与后一位朋友的友情与日俱增。

我国著名的翻译家傅雷先生说：“一个人只要真诚，总能打动人的，即使人家一时不了解，日后便会了解的。”又说：“我一生做事，总是第一坦白，第二坦白，第三还是坦白，绕圈子，躲躲闪闪，反易叫人疑心。你耍手段，倒不如光明正大，实话实说。只要态度诚恳、谦卑、恭敬，无论如何人家不会对你怎么的。”不仅不会对你怎么样，相反觉得你光明磊落，值得信任，

愿意与你交朋友。

直爽诚笃首先就是要讲真话。真正的朋友总有思想交流。自己对人对事的看法，即使与朋友的想法相悖，也不应隐瞒矫饰。朋友有求于你，你不能满足朋友的要求时，可直截了当地向他说明原因，以获得对方谅解。有些人对朋友不说真话，即使事情办不到也先答应朋友所求，这样言而无信则只能失去友情。

其次是流露真情。朋友在工作中取得了成绩，事业上获得了进展，生活中得到了愉快，要诚心诚意地给以赞美，同朋友一起分享快乐。朋友遇上了不如意的事、难过的事、痛苦的事，多给朋友一些安慰，多说些体谅的话，与他一起分担忧愁、悲伤。当然，在朋友面前千万不要矫饰自己的感情，应当流露自己的真情。

再次是诚恳批评。当朋友言行有问题时，你不妨直抒己见，提出诚恳的批评意见。真正有修养的人是能接受诤友直爽的批评意见的，他懂得朋友是真正为他好。

中央电视台《讲述》节目报道了著名小品演员赵丽蓉与同行沙漠长达十多年的友情。沙漠回忆了一桩事：

她有次看了赵丽蓉的电视剧，刚看了两集便坐不住了，拿起电话拨给了赵丽蓉，沙漠开口就说：“你拍的电视剧你想会有人看吗？感觉不好，一点也不好。”旁边沙漠的女儿着急了，怎么能这么说话，而且是对已颇有名气的赵丽蓉。沙漠也觉得话重了，马上说：“对不起，我言重了。”可是赵丽蓉却说：“谢谢你。只怪我文化低，不会选本子，我也知道这个戏拍得不好，但只有你对我说了真话，我真的非常感谢你。”

能善意地、真诚地、勇敢地指出对方缺点和错误的人，才算得上真正的朋友。

尊重对方

直言朋友的缺点和错误固然可敬，但有时也应注意方法，采用一些技巧，否则批评不当，有伤对方的自尊，甚至伤及人格。在原则问题、大是大非问题上绝不含糊，可在一些小事上就没必要伤害朋友。比如经常批评朋友的生活方式、兴趣爱好、古怪行径，甚至生活细节也不放过，久而久之，朋友就会觉得你是有意挑剔，不愿再与你往来。

朋友之间尽管有很多共同点，但在某些问题上，不免会有分歧。朋友争论时首要的一点是掌握分寸，相互尊重，以不伤害对方、不损害友谊为尺度。争论可以成为斩断友谊的利剑，也可以成为维系友谊的桥梁。关键在于争辩不但要有意义，而且争辩双方要有气量。论战双方可以固守己见，各不相让，但应该彼此尊重人格，尽量从对方的角度考虑问题，控制自己的情绪，避免使用过激的言词和尖刻的话语，不要算老账，揭人短，不要为了个人意气 and 私利而争论。

1994年某电视台做了一个节目：有两位因为财物而发生争执的朋友，其中一个在他的朋友最困难的时候，慷慨解囊，资助朋友 2000 元人民币。后来朋友有了钱，又把钱还给他。可是，他说什么也不要，认为朋友相助，理所当然，还钱就是看轻了友谊。而那位朋友无论如何都要还钱，理由是朋友的钱是靠劳动得来的，理当偿还，还钱与友谊深浅无关。一方非还不可，另一方坚决拒绝，固执己见，结果闹得大打出手，和气伤尽。其实，从他们所持的理由看，都没有错，错就错在他们不能从对方的角度去领会对方的善意，本不该发生的争执以友情彻底破裂而告终。

包容理解

世界是缤纷多彩的，世上的事物也是复杂多变的，而人的思

想与见解也不可能绝对地统一在一个水平线上。例如色彩，有人崇尚鲜艳，喜欢大红；有人却以素色为美。我们交友，不能要求别人在各个方面都完全符合自己的意愿，我们只要取其志同道合、情投意合的一两点，便可以与他交朋友了。既是朋友，就应该包容理解对方与自己不同的方面：如性格、爱好、习惯等，求大同存小异，不要以自己的观点和思想意识去猜度甚至左右他人，这样，只能使自己孤立起来。

小李和小张是多年的老朋友了，两人有个共同的爱好，就是喜欢看书，都是书迷。可最近她们却因为谈论所看的书而伤了感情。小李喜欢看武侠小说，而小张喜欢看散文。于是小张便对小李冷嘲热讽，把武侠小说批得体无完肤，认为那是登不得大雅之堂的东西，远没有散文所包含的文学养分，并劝小李转变读书的兴趣。但小李很不服气，两人争执不休，不欢而散。

我们现实生活中不乏小张这样的人，我们经常听到这样的议论：“我最看不惯伊伊了”，“看他穿得怎么样，稀奇古怪的，真难受！”“找这样的人做男朋友，真是神经病！”这些人从自身立场去看待他人的一言一行。一旦他人的思想、语言、行为与自己格格不入，他们就认为不可理解，于是便引起非议，甚至让朋友完全划一地与自己的思想和行为吻合。这种不善于理解他人、过分挑剔的人，又怎么能拥有他人的友谊呢？

其实，由于每个人的思想程度、文化水平不一致，对某一事物的看法也会有很大的差异，个人有个人的标准。有人以为习以为常的东西，有人就认为很怪；而有人认为值得惊奇的东西，有人却毫不奇怪。因此，一个聪明而理智的人在与朋友谈话时，应既有自己独特的见解，同时也包容他人的意见，相互认同，相互理解，这样友谊之花才能常开不败。

灏说话风趣

风趣的人在社交场上总是吃得开，是社交场上的佼佼者。尤其是男性，侃大山开玩笑是他们结交朋友的手段。的确，幽默风趣往往能活跃气氛，避免尴尬，使朋友间的谈话愉快轻松，从而产生良好的效果。

有位先生去看望一位新病刚愈的朋友，朋友的妻子端来一个盘子，里面是套酒杯和几双筷子，不巧男主人在给客人点烟时，一转身把盘子碰翻，酒杯全碎了，筷子撒了一地。男主人很尴尬，其他人也不知所措。这位先生一边帮助收拾，一边笑嘻嘻地说：“看看看，主人家要交好运了。酒杯打碎，筷子全落地，这叫悲（杯）去喜来，快（筷）乐无比！”众人也跟着帮腔，两位主人立即舒眉而笑了。这位先生用风趣的话语对处在尴尬状况下的主人加以抚慰，变窘态为乐境，让人感到温暖快乐，谁不喜欢这样的朋友呢？

有时一句风趣幽默的话还可以舒解因某事而引发的不愉快。一次德国著名诗人歌德和朋友施泰茵一起爬山。天就要下雨了，施泰茵急着要往回走，可是歌德对矿石很有兴趣，依然前行，寻找各种各样的小石头，鉴别它们的种类。施泰茵全身淋湿，耐心全无，愤怒地吼着：“您的那些破石头关我屁事，歌德先生，您还不想回家了？”

然后，施泰茵又让步说：“如果您是一位大矿物学家的话，那么请您说话，我是属于哪一类的石头？”（施泰茵，德国姓氏，原意为石头）歌德毫不犹豫地回答：“属于石灰石，石灰石，亲爱的！因为您淋湿了就沸腾。”一句话逗得施泰茵笑了起来，化解了两人之间的矛盾。

勇于道歉

朋友之间往来难免会出现些差错，人无完人，孰能无过？错了不要紧，只要勇于道歉，便能使友谊之树常青。有人说，朋友之间无需道歉，其实不然。一句道歉往往能让人感到对他的尊重，并促进友谊。其实道歉并不难。关于敢于承认自己的过错，著名的美国口才大师卡耐基就说过：“向别人道歉是件比较容易的事，只要你向别人真诚地道歉，那么同样可以运用交际口才，得到朋友的信赖和他人的尊重。”

大家所熟知的刎颈之交的故事，便说明了朋友之间的道歉是很重要的。

蔺相如从国家安危大局出发，对不愿位居其下的老将廉颇一再忍让，连“舍人”都看不下去，要离开相如。但相如却说：“顾吾念之，强秦之所以不敢加兵于赵者，徒以吾两人在也。今两虎共斗，其势不俱生。吾所以为此者，以先国家之急而后私仇也。”廉颇听了这些话后，深为相如之胸襟感动，于是“肉袒负荆，因宾客至蔺相如门前谢罪。曰：‘鄙贱之人，不知将宽之至此也。’”于是将相和，终为刎颈之交。相如的气度，廉颇的知错就改，使得两人的友谊千古传诵，令人感叹。

无产阶级革命家陈毅也勇于在朋友跟前承认自己的错误，进行自我批评。

1954年在苏北，陈毅结交了一个朋友，是个参政员。有次，这位朋友当面批评陈毅偏听偏信一个贪污腐化的干部的话，陈毅听不进去，勃然作色，还严加怒斥。事后，陈毅冷静下来，愈觉不妥，便登门致歉，从此两人友谊日增。事隔多年，陈毅以诗抒情：“难得是诤友，当面敢批评。有时难忍耐，猝然发雷霆。继思不太妥，道歉亲上门。于是又合作，相谅心气平。”

确实，衷心的道歉是真挚和诚意的表现，它不仅可以弥补朋

友间感情上的裂缝，而且还可以增进友情。故一旦发现自己有错时，应勇于向朋友道歉，勇于承担责任，纠正错误，相信定能得到朋友的谅解，加深彼此之间的友谊。

迂委婉拒绝

朋友间往来中要说拒绝的话确实难以启齿。如朋友有事相求，朋友满怀希望，而你确实为难；再如有朋友与你约会，你却有其他重要的事不能前往；或者是朋友的请求违背了自己的意愿等，你该如何拒绝？此时绝不能简单地说个“不”字，那会伤害对方的自尊，他会觉得你一点情义都没有，要这友情有何用？

拒绝朋友一定要耐心，要委婉，先说“对不起”，然后再述说原因，或找借口。这样，对方在心理上就容易接受些。某人新近提了局长，任职不久，便有朋友希望他能帮忙介绍个工作。局长回答：“很抱歉，这事只怕不好办，你的学历没有达到规定的要求，何况名额少，竞争激烈，难度较大。不过我会尽力帮你争取的，但你不要抱太大的希望。”这样过了一段时间，局长再告诉朋友，这事的确难办，朋友也不加怪罪了。这就是因为局长先阐明了朋友找工作的不利因素，学历没有达到要求，名额少，竞争激烈，让对方先有足够的思想准备，后面的拒绝也就容易为对方所接受了。

第四节 摇对父母、子女的口才

一、对父母的口才

常可听到一些年轻人议论，他们经常与自己的父母产生矛盾，说父母越老脾气越古怪了，有时简直无法沟通。怎样与脾气古怪的老人沟通确实很伤脑筋。其实，这主要是不了解父母生理

和心理的特点。人进入晚年，不光有物质上的需求，更重要的是精神上的需求，如娱乐需求、情感需求、依存需求、自尊需求等。尤其是退了休的老年人，一旦闲散下来，他们各方面的需求比工作着的人们更为强烈；他们需要一些娱乐和运动；他们希望找人聚聚，聊聊天，从子女那听点消息，丰富一下自己的生活；他们需要儿女的关心和体贴；在儿女面前变得格外的敏感和自尊等。了解了父母的这些需求，作为晚辈就应多抽出时间陪父母，与父母聊天，经常进行沟通。具体说，与父母谈话应注意以下三个方面的问题：

谎言语充满关切、理解和尊重

父母是长辈，年纪大，经历的事情多，他们觉得理应得到儿女们的尊敬，做儿女的也应讲求孝道。“孝”是中华民族优良传统之一，尽管我们不要一味迁就父母，但起码的尊重、关心、理解应通过我们的言行体现出来。有个传播很广的故事，说一位老人，辛苦了一辈子，把儿女养大成人，并且还帮助儿子把孙子也养大了。但是自己却病倒了，躺在床上，下不了地。有一天，他的儿子进来对他说：“爹，你现在只吃饭，不干活，对这个家没有什么用处了，我看还不如把你扔了吧！”老人听了儿子的话，伤心极了，苦苦哀求儿子，可不孝儿子仍把父亲装在筐子里，背到后山的悬崖边，要把老人从悬崖上推下去。这时，老人的孙子在后提醒道：“爹，筐子得留着，将来你老了，我还要用它来装你呀！”这个故事告诉我们，对父母，对老人一定要多加关心，一句亲切的问候：“今天准备进行什么活动？”“昨晚睡得好吗？”“近来精神还不错吧！”这都胜过任何物质上的帮助。早起上班，晚上下班，都应注意向老人告别和问安，让老人感受到你对他的尊重。另外，老人说话啰嗦，喜欢唠叨，整天在子女面前说个没完，有些人成天唉声叹气，向子女诉苦；这是人到老年，身体发

生改变，性情也发生了改变所致，子女要多加理解，不要粗暴地打断老人的唠叨，可回应得巧妙些：“妈妈，我到您这个年龄，只怕比您更唠叨。”这样既表示出你不喜欢母亲唠叨，同时又不会使做母亲的丢掉面子。另外，要满足老人渴求情感的需要，多抽时间陪父母散步、谈心，让父母在晚年能真正感受亲情的温暖。

☞ 话题多围绕父母的兴趣展开

陪父母谈心、聊天，往往能与父母交流思想，分享欢乐，分担忧愁，这对孤独的老人来说，无疑是最好的精神慰藉。

与父母谈心，首先就是话题的选择。当然，父母是亲人，话题的选择可随意些，无需像正式社交场合那么严谨，但也应坚持一个基本原则，便是要围绕老人的兴趣而展开。如果子女只知谈自己的工作，或对老人的话置之不理，那么老人必然表现他们的不满。一般来说，老人喜欢回忆往事，那么我们就陪同他们一块回忆过去那些精彩、难忘的生活片断，让他们讲讲自己年轻时的故事，一生的欢乐和痛苦。回忆能使老人沉浸在过去奋斗的岁月中，得到精神上的满足。同时，子女也可从父母的叙述中体会到上一代人的艰辛和不易，这样，双方就有了情感的沟通。

除喜欢回忆往事这一共同喜好外，一般来说，做父亲的更关注儿女的工作、学习和有关时事、新闻；而做母亲的则更关注儿女的生活、情感及家庭关系等。儿女了解了父母的这些爱好，就有针对性地跟父母聊天。饭桌上，可与父亲谈谈今天在外面的见闻、报刊上的头版头条，以及自己在工作单位的表现等；陪母亲购物时可与母亲谈谈流行服装、饮食卫生、物价贵贱等，总之，不论什么话题，只要老人高兴，只要老人感兴趣，你便能与他们有效地沟通。

尽量避免与父母正面交锋

呆在一起时间长了，家庭矛盾难以避免，夫妻之间如此，父母与子女之间也一样。两代人之间的确存在“代沟”，其思想观念、生活经历都有很大的不同，对问题的看法就会产生不一致。此时，做晚辈的如不懂得谦让，必然就会影响感情的融洽。

邻居小芳总跟朋友讲，她与婆婆的关系处理得不好，主要是生活习惯不一样。比如说带孩子，小芳是医生，有洁癖，小孩的任何玩具、器皿都要反复清洁方能用于孩子，可乡下来的婆婆却对此不屑一顾，奶瓶奶嘴不消毒就用来喂小孩。小芳给婆婆指出来，婆婆还满是委屈，说农村的孩子哪得什么病，都是伴着泥、伴着土长大的，没看得什么病。再说，她一手养大了缘个孩子，难道这一个孙子就不会带了？结果双方总是闹得不愉快。

人到老年，确实有些固执，他们认为几十年积累的经验足以应付任何事情。做晚辈的要体谅老人的这种心理，上例中的小芳如能了解体谅婆婆，便不会直接指责婆婆的错误，或者间接而巧妙地指出来，或者自己背着婆婆亲自把奶瓶之类器皿消毒即可。总之，不要与老人发生正面冲突，那会损伤他们的自尊。

假如矛盾不可避免，做晚辈的要知道息事宁人，有时不妨编造些善意的谎言。上例中的小芳的丈夫见母亲不高兴了，马上出来调解：“小事一桩，小事一桩，母亲永远是对的，只要您老高兴，愿意咋办就咋办。”事后又哄劝妻子，并以小芳名义买了件棉衣送给母亲。儿子对母亲说：“妈，还是小芳想得周到，她提醒我，冬天到了，母亲没有新棉袄，记得明天去给妈买一件，这不，今天我们一起上街买了件棉袄，不知您老满不满意。”母亲把棉袄穿在身上，暖在心里，觉得儿媳对自己还是很孝顺的，于是婆媳关系又非常融洽了。

二、对子女的口才

教育孩子从来都是许多父母伤脑筋的事，有些优秀孩子的家长往往骄傲地在人前夸耀：“我孩子从来不要管，非常自觉。”而另有很多家长就抱怨：“我天天跟他讲道理，他不听，非得要我发通脾气，他才勉强听一点。”其实这就存在着教育方法的差别，或者说教育孩子要讲究口才艺术。总的原则是要平等对待孩子，不要把你的孩子当成下级，动辄命令或训斥，而要把他当作你的朋友，进行心与心的沟通。具体讲，对子女的口才艺术体现在：

要多欣赏鼓励，少挑剔批评

任何孩子都有优点长处，也都有缺点短处，一个孩子成绩不好，但可能在别的方面比如音乐、运动项目有特长，做家长的应多发现孩子的长处，多鼓励孩子，少挑剔他的毛病，少指责或批评他的缺点。即使批评，也得用商量委婉的口吻。比如说：“哎呀，真不错，今年的 100 米跑又得了第一，我们能不能像跑 100 米一样，努力把其他成绩也提上来呢？”有些家长就不懂得掌握教育方法，总是挑剔孩子，这也不是，那也不对，给孩子的感觉是我在父母眼里一无是处，一钱不值，于是灰心丧气，一蹶不振。再如有的孩子一旦有过失，父母就横加指责。孩子成绩不好，家长不分析原因，简单地训斥孩子一顿。这种批评很大程度上是为发泄一顿自己的不满情绪，造成的后果是使孩子产生一种逆反心理。在这种指责中，你越强调学习的重要，他会越感到学习是令人头疼的事情，从而失去对学习的兴趣。

如果你真心欣赏孩子，经常鼓励孩子，孩子也会把你当成他的知心朋友，他有什么话也愿意与你交谈。孩子的欢乐是建立在大人对他们真诚的欣赏以及对他们的生活积极鼓励上的。孩子真

正愉快的标志是当你跟他谈话时，你的态度是友好的、高兴的和轻松的。愉快意味着对生活有一种明确的展望，也就是说生活是快乐的、乐观的，而不是消极的、抱怨的和悲观的。孩子具有相当的模仿力，父母的快乐、乐观精神会感染他，同样的，你若总是抱怨和悲观，也会给他蒙上一层阴影。

四岁的小波就要同形影不离的表姐苏茜分别了，小波含着泪水说：“苏茜一走，我就没伴了，好孤独啊！”小波的妈妈说：“你可以同别人玩嘛！”小波抽泣着说：“可是，你要知道，妈妈……”“你都整整四岁了，怎么还动不动就掉眼泪，像个小女孩？”小波狠狠瞪了妈妈一眼就奔向自己房间，“砰”地一声关上门，显然，小波对母亲的话很是失望。如果他母亲和蔼可亲地耐心劝导说：“苏茜走了，你会感到寂寞的。你一定会常常想起她。相处久了，突然分开，有一阵子是会不习惯的。不过你放心，还有妈妈啦，还有别的小朋友呢，我们都喜欢你。”这样定能激起小波对未来美好生活的憧憬和展望。

说话具体形象，不空洞无物

(员) 用简单具体的词和实例

要运用孩子已经掌握的词汇中短而简单的词，多采用孩子自己的表达方式。

父母的语言表达要力求具体明确，不要一般化或含糊不清。小孩子多运用直觉思维，就是说，对图画比对抽象概念理解得更好。因此，跟孩子解释某些事物时，最好运用色彩鲜艳的带字的图画来表达你的意思，适合运用丰富的具体的实例来引出孩子的经验。比如，把“人生”这一抽象概念和孩子已有的直接体验联系起来，可以这样对孩子说：“你表弟是儿童，你是少年，你表哥是青年，你爸妈是中年，你爷爷奶奶是老年，人生就是由这几个不同阶段组成的。”同样，要经常运用形象语言，如用比喻

等方式来活跃孩子的想象力。可以这样说：“一个男孩感到孤独，像一个足球躺在球场上。”此外，生动活泼的语言表达形式可以直接感染儿童的情绪。

（圆）表情丰富，语言生动

孩子生性活泼，正处于身体发育和思想逐渐形成，慢慢走向成熟的时期。所以与孩子谈话应该活泼，精力充沛，轻快而又有精神。你真正走入孩子的内心世界，与他们心理“相容”，你说话也就会像孩子一样生动形象、幽默风趣、情感表达丰富、语气亲切。父母的讲话应像动画片那样延续地向前移动：讲到快乐的事，与孩子一起大笑；分担儿子的忧愁，面带痛苦和忧伤；语速时缓时急，语调时高时低。总之，与孩子说话，思维要非常活跃，在答话前，不能长时间地停顿或沉思，反应慢、表情呆滞或毫无表情，总是板着脸孔训人或用沉闷单调的声音讲话都会影响对孩子的语言表达，影响与孩子的情感沟通。

（獭）避免无效说话

与孩子交谈时，父母的话要简单扼要，避免用冗长的说教占据更多的时间。有的父母在与孩子谈话时，一味只顾自己讲，根本不注意孩子是否愿意听，听没听进去。实际上，父母大量的独白有时只令儿女们生厌。交谈应是相互的，要给相等的时间让孩子们说话。要从孩子们的话语反馈信息，看父母自己的谈话是否起到了作用，否则就是对牛弹琴，说了等于白说。有个笑话说，美国一个男子教训自己的孩子：“你总是这样没出息，罗斯福像你这样年纪时，早就是好学生了。”孩子回答说：“罗斯福像你这样年纪时，早就是美国总统了。”这其实是无效谈话。要同孩子进行有效交流，必须打动他们的心，而要打动他们的心，光靠讲大道理是不够的，必须采取有效方式。

谨防自我暴露，增强彼此间的信任和亲密感

处于青春期的孩子对父母的管制和教育总有一种逆反心理，怎样消除这种逆反心理？除了我们前面说的要多欣赏鼓励，少挑剔批评外，还应当注意把自己放在与孩子平等的位置上，与孩子进行心与心的交流，进行平等的对话。注意，与孩子对话，你不是权威，不是教育者，而是朋友，在儿女面前，你可以向他们透露你的需要、弱点、梦想以及情绪，跟他们谈谈什么事使你恐惧，或什么事使你高兴。审慎地暴露你内心的想法和感受，将促使你和孩子之间增加信任和亲密感。

对于两个人之间相互关系的研究表明，一方的自我暴露会导致另一方的回报。换句话说，你越对孩子表示你的需要、弱点和梦想，他越会向你暴露他内心世界中的类似情况，反之亦然。孩子愿意向你吐露心声，你也应向他们透露你的内心世界，这就是所谓的情感共鸣和振荡。“共鸣”即对同一事物或同类事物具有相仿的态度及相仿的内心体验；“振荡”，即由于“共鸣”而使双方情绪相互影响以至达到一种比较强烈的程度。有了“共鸣”，便有了共同语言；有了“振荡”，便有了心心相印。所以，做父母的应多注意孩子，当他对某一事物表露出一一种感情倾向时，你就要对他所说的这件事表达同样的内心感受，而且更为激烈，于是你们便能谈到一起了。

思考与训练

一、下面是两个陌生人的交谈，试仿照此例，设想你与一陌生人交谈时的内容。

粤：你像是闽南人？

月：是啊！你怎么知道的？

粤：听你的口音呗。

月：看来你对闽南话挺熟。

粤：我曾经在那儿当兵呆过八年，我们还可称得上半个老乡呢！我一直把闽南当成我的第二故乡。

月：可不是！幸会，幸会！……

二、遇到下列情况，你怎样运用社交口才处理好异性关系？

䄀假如你是一位男性，置身于几位女子之间，当着你的面，这几位女子只谈头发、衣服、鞋和丝袜，以致你想插几句话都较难。下一步你该怎样打破这局面？

䄀你不喜欢逛街，而女朋友却有此爱好，常常拖着你陪她逛街，令你心烦气躁、筋疲力尽。你怎样说才能既表达自己的不乐意，又不使女朋友生气？

䄀假如你是一位女记者，因为工作整日在外奔忙，较少照顾家庭，也很少有时间与丈夫沟通，感到受了冷落的丈夫与单位的一位年轻女孩来往较为密切，在得知这一情况后，深爱着丈夫和家庭的你怎么办？

三、遇到下列情况，你怎样运用口才处理好朋友关系？

䄀你的朋友让你为他去代考，你觉得这样做不妥，拒绝了他。可他却很不高兴，觉得你太不够朋友，你该怎么做，才能使你们和好如初？

䄀你有个朋友相当懒散，干什么都不起劲，你劝说他，他不仅不听，反而我行我素。面对这样的朋友，你怎么说服他？

䄀你通过多方努力，终于帮朋友办好一件事，对他帮助很大。为感谢你，他送给你一个不菲的红包表示感谢，你同样认为不妥，面对这种情况，你怎么拒绝？

四、假如你的孩子有撒谎的毛病，经常谎报成绩，吹嘘自己如何表现好，瞒着父母去网吧玩游戏，对此你是打骂呢还是耐心说服教育呢？请设计与孩子的谈话方式和内容。

第一节 摇求职者与主考官关系的口才协调

当前，求职应聘是一个热门话题，跳槽现象也很普遍。大学毕业生、社会待业青年、辞职跳槽人员以及被埋没才能得不到上级赏识和理想职位的人都希望找到一个称心如意、能施展自己才华和抱负的职业和岗位，而要如愿以偿，则要充分发挥自己的口才，协调与主考官的关系，有效“推销自己”。正如卡耐基所说的：“我们要不断地想办法使别人承认我们，希望别人赏识我们的知识和能力，希望别人购买或租赁我们的东西，希望上级把理想的工作交给我们。”确实，作为一名求职者，我们所要做的便是想方设法让对方知晓“我”便是“你们”所需要的人，我有信心和能力把工作做好，从而给对方留下深刻的印象。

一、给主考官以良好的第一印象

研究仪表

求职者的外表形象就如同商品的美丽包装一样，是给自己所做的一个活的广告，外表形象能反映出一个人的修养，精明及干练的程度。尽管一个人的高矮胖瘦不以人的意志为转移，但用人单位在这方面会有些讲究，任何一个主考官都不会不注意你的穿着打扮。一个不修边幅、大大咧咧、公子哥似的人物，相信没有

哪一个主考官会看得上眼的。

所以，要给主考官良好的第一印象，首先应在仪表上花点功夫。服饰、装扮、发型以大方、悦目、得体为要，以整洁、自然为好。最好是根据面谈地点所在地的办公室人员的衣服式样来选择。打扮不能出格，女士们注意不要浓妆艳抹，像是去参加演出；不要穿超短裙。超短的裙子绝对会引人注目，但去找工作可就不一定适当了。假如你希望成为一位大老板的秘书，千万别穿得比老板太太还华丽阔气，头发也别梳得很高，像是到某豪华餐厅赴宴似的。男士们也应注意，穿着不能太随便，不要打错了领带，主考官不会因为你打了根领带就录用你，但绝对有可能因为你打错了领带而不录用你。注意头发的长度，留着披肩长发的青年在广告公司的创造艺术部门也许还合适，但作为一个公司的职业形象就不一定恰当了。不要仅仅为显示性格而留胡子和长发。最主要的是要考虑，你所呈现的形象在应征工作的会谈中是否恰当有利？是否能让主考官们满意？这才是最重要的。

■ 讲好开场白

要给主考官留下好的印象，开头几分钟的表现至关重要。当主考官出现在你面前而没人给你做介绍时，你可微笑向前与主考官握手，然后做自我介绍。向主考官介绍自己时，应实事求是，谦逊有礼，态度自然，不卑不亢。说话时音量适中，语调平和稳重，给人以成熟亲切感。

以轻松的谈话开始，但不要花太多的时间或离题太远，要是离题太远便要立即将话题折回。谈话之间不时报以微笑，精力集中，全神贯注，并随时观察主考官的神情。也不能过分活跃，以免主考官感觉你在故意表现自己，自我意识过强，这样的人他也是不喜欢的。根据他所需要的形象，尽量配合。

开场锣鼓要敲得好，从容镇定非常重要。过于紧张不仅会使

你说话结结巴巴，表达不流畅，而且会令你手脚无措，不良的习惯动作如晃腿、抓耳挠腮等也会出现。这样的话，主考官就会感到你办事不沉稳，无法胜任工作而失去对你的信任。所以，要能稳定自己的情绪，冷静、镇定、自信，这样才会令主考官对你有好感。

二、灵活机智，巧妙应答

掌握随机应变的口语特征

求职口才属于应变口语范畴，随机应变是它的基本特征。所以，要回答好主考官的提问，首先要认真听取对方的提问，仔细观察对方的表情，然后在脑子里敏捷分析出对方提问的动机和目的，做出恰如其分的回答。用人单位之所以面试应聘人员，主要的目的就是测试应聘人员的知识、能力及临场反应。只要你了解了主考官的这种心理，无论遇到什么问题，你都积极配合，沉稳应答，就能掌握整个面谈过程的主动权。例如，主考官可能会提出这样的问题：“本公司属于‘不景气’的行业，你为何要选择本公司？”也许这个公司的状况并不真正如主考人员所说的那样，主考官提问的真正目的是想要了解你应聘本公司这一工作的决心和动机，同时也观察你的临场反应如何。如果你在应答主考官这个问题时，斤斤计较于“景气不景气”的问题，定会给主考官留下一个此人反应不快、思维不敏捷的印象而令对方失望。故在应答时，你无须介意主考官所提到的“不景气”的问题，你只需热情地表达你对这个公司所抱有的信心和来这个公司工作的决心即可。

因此，面试前要尽可能做好充分的准备，如对用人单位和主考人员等全面了解，要对对方有可能提出的问题有个预测，并考虑好自己的答案，但面试时绝对不能机械运用。面谈的关键还是

个临场发挥的问题。反应的机智敏捷，正是应聘者在这一过程中的出色表现。

圆巧妙恭维，满足对方的自尊心

有人说，有事相求时，最好是用巧妙的语言恭维对方一番，强调对方的精神、才能及其他，满足对方的自尊心。因为每个人都有弱点，但人类共通的弱点就是喜欢听别人的赞美，希望得到别人的尊重。一个人在受到别人的尊敬时，心情会特别地轻松、愉快。而当他为此而感到兴奋甚至飘飘然时，正是给人以便利的时候。

某财经院校应届毕业生小李应聘成功的事例，值得我们借鉴。

小李大学毕业以后到一个生产日常用品的公司去应聘业务员，总经理接见了她，在看了她的简历后，总经理首先问她：“我们公司所从事的行业目前在市场的竞争中还是很有发展前途的，但人员多，资金周转较慢，工资待遇也不够理想，比如难以解决职工的住房问题等，你对这些问题都了解吗？”“是的。”“那么你为什么还要来本公司呢？”“我很乐意来贵公司工作，我觉得能在您手下工作是我的荣幸，因为您是靠自己的努力奋斗才有今天这一光辉成就的。圆年前，您依靠三位职工，一部电话机，一间办公室，一张办公桌打天下，发展到现在拥有几千职工的大企业，实在是不容易，我就是冲着您这种精神而来的。”听到这话，总经理眼里不自觉地放出了光彩，话题转到了对圆年来个人奋斗史的回忆，小李则在一旁洗耳恭听，并不时插进句把恭敬的话语。最后，总经理只简单地问了一下小李的情况，便决定录用他。

小李的妙答赢得了总经理的好感，也因此获得了求职的成功。当然，恭维他人时要注意掌握方法，要看好时机，选准环境，摸清对方的脾性。否则会得不偿失，甚至适得其反。小李的恭维应该说是恰到好处。他摸准了总经理的脾性，抓住了总经理提问的好时机，并掌握了提问的真正意图。于是几句对总经理过去奋斗精神的赞扬可说是非常得体，恰到好处，说得经理飘飘然起来，而经理也感觉到了小李并不是那种只会逢迎奉承、溜须拍马的“小人”，尽管有些飘飘然，但他也能明察秋毫：小李来此与他一样，是想干一番事业的，有这样一种精神，何愁事业不成功呢？

恰当地、巧妙地恭维对方，满足对方的自尊心，在交谈过程中确实能起很大的作用，求职过程中的口才协调也少不了运用这种方法。

减少炫耀，多务实

自己的经历和才能，在履历表中已说得很清楚，那么在面谈时尽可能少谈履历表中已有的内容。如不可避免地需回答主考官“问及你自己的问题，也要讲究一定的策略。既不能太笼统，也不能太琐碎。有的应聘者按照年代顺序，从出生日期、地点，到家乡生活，从小学学习一直到拿到博士学位，以及到每一份工作的起止日期，按编年史的方式描述自己，如数家珍，却没有抓住自己的特点和主要成绩来讲，这样就显得烦琐而不得要领。再有，在谈到个人情况时，应多用事例来说明自己的成绩和能力，夸夸其谈、笼统模糊都是应答时需克服的毛病。而涉及到个人的缺点和不足的问题，则要从克服的角度去谈。如回答“我们公司需要有实际经验马上能胜任这一工作的人才，而你刚从学校毕业，不具备这一条件”这一问题时，应聘者首先应该坦白地承认，作为一名直接从学校毕业的大学生，社会实践经验的确欠缺

些，但更应当表明：我对贵公司是非常仰慕的，对公司的业务也有一定的了解，相信在贵公司培训或工作一段时间后，我是能很好胜任这一工作的。

三、抓住重点，强调优势

现在大学生就业压力越来越大了，~~1999~~年起，因为高校扩招，毕业生人数逐年增加，就业压力可以说一年比一年大，竞争也越来越激烈。与此相联系，学历层次相对较低的就业者，其压力就更大。那么，你不在面谈中强调你的优势，显示你的确是对方需要的人才，又怎能获得求职的成功呢？

想一想，你的优势在哪里？比如，外语水平如何，计算机应用能力怎样，假期里打过工吗，参加过各种实践活动吗，拿过奖学金吗，发表过多少篇文章，有科研成果吗，做过社会工作吗，是党员吗，能言善辩吗，你更有活力和朝气吗……或者，有年轻优势吗？

再有，领导干部竞争上岗，下岗人员再就业，这些人都有一些工作经验和水平，在众多的竞争者中，你有优势吗？你的学历、学识、专业知识更适合这一岗位、职位吗？你是否更善于处理这一职位涉及的相关事务？你曾经的挫折是否让你拥有了宝贵的财富？你的才干是否更出众……要让主考官在众多的竞聘者中认定你，这些优势不可不强调，而且，你说出的话要令人信服。

不可否认，求职场上依然有性别的歧视。跟男性一同竞争，女性处于劣势；而求职场上考虑了女性优势的职位，女性求职者之间的竞争也非常激烈。女性求职竞聘，“你的优势在哪里？”这个问题就显得更加重要。在与男性竞争中，女性的语言天赋，口齿伶俐；女性的细心周到都是优势，要善于利用。在女性与女性的竞争中，就要亮出你个人的优势，以压倒同类求职者，引起主考官的注意，最终取得成功。如“我大学学的是经济学专业，

上研究生学的是传播学。我想：多学科知识背景应该是我的优势吧。”到新闻传媒领域谋职就业，这可以说是得天独厚的条件，绝对有优势。主考官也许只注意到你最后的学历和专业，适时说出你的优势，对方也许就可以很轻松地作出决定了。假如其他的竞争者在大学阶段、研究生阶段都是学的新闻传播，怎么可能不录用你呢？

四、适时提问

在求职过程中，求职者除了要回答主考官的提问外，还要抓住时机向主考官提出自己的问题，弄清楚一些基本情况，这不仅直接关系到应聘者对招聘单位情况和工作条件、待遇等的了解程度，而且，通过所提的问题，也能反映出求职者的基本素质及知识、才能等。所以，尽管提问在整个求职过程中不占主导地位，但如能在恰当时机提出恰当问题，也能给主考官留下成熟得体的好印象。

提问的过程大致分为三个阶段：与主考人员见面寒暄后，可向主考人员正面提问有关该单位的情况，比如单位人员、所从事的行业特点、市场动向及经济效益等，这是第一阶段。这既体现出你对招聘单位的关心，同时能给对方留下谦虚稳重的印象。在这一阶段，切忌问起单位的福利资金、住房条件及工作环境等方面的问题，让人觉得你不是来做事的，而只是冲着这些条件而来的。第二阶段是在涉及自己具体的工作时，可适当提出与工作有关的一些问题，在边问边答中逐步掌握用人单位这一工作的性质与特点。第三阶段是在用人单位有聘用你的意向时，再问工资待遇问题。一位人事部门的主管人员说：“有些青年人一和我谈话就问到报酬问题，其实我还不知道我是否想要聘用他呢。你首先是来推销自己，推销自己的才干的，你应该等到公司很赏识你，并有愿意聘你的想法时，再谈工资问题。那时你应该让他们明白

钱对你来说并非不重要，你来应聘的动机之一是希望得到合理的工资。这时再来谈工资问题，你才会处于有利地位。”

所以恰当的提问首先是要抓住提问的时机，其次还要注意不问外行话，否则会让人感到你这人无知；再就是问话的语气要谦和、恭敬，所提的问题不要拐弯抹角，要直切正题。

五、面谈禁忌

要协调好与主考官的关系，求职者在面谈过程中应注意某些事项，要懂得该忌讳的事情，力避给主考官留下不好印象。

❶ 忌讳太直露

有些话如说得太直露，就会令主考官感觉不舒服，所以应含蓄委婉些。诸如回答：“你认为和什么样的人合作最困难？”“你最大的弱点是什么？”“你对于本公司的工资待遇有何想法？”等问题，如果直言：“我最不喜欢与……相处”“我个性很强，脾气很坏”，“贵公司的工资待遇不如我想象的好。”这么说就糟了。也许你觉得这很体现你直爽的个性，在主考官听来却不是顺耳的话。

❷ 忌讳答非所问

应答主考官问题时应注意集中精力，紧扣问话，言简意赅，切中要害，切忌答非所问。一般情况下，答非所问总是不可取的，而在求职过程中，则会给对方留下很不好的印象。

有个大学生毕业后到一家报社去找工作，主编照例与他谈了一次话。开始，一切谈得很顺利，主编想进一步了解他的口语表达能力，便谈起了最近举办的世界杯足球赛。主编是个球迷，对某个球队、某个球员的情况了如指掌。当他谈到某个球队因组织不得力而惨遭失败时，问大学生的感想。而这位大学生对足球不

感兴趣，当时走神了，当主编问及他时，他答非所问地来了一句：“真是棒极了！”主编感到莫名其妙，觉得这位大学生的思维是不是有毛病。结果可想而知，工作告吹了。

所以，在应答过程中，精神一定要高度集中，答话要富有针对性，这样才能思维敏捷，对答如流。

獯忌目空一切

有些人胆量小，过于谨慎，而有些人又过于自信，自认为了不起，目空一切。应试者的自信是需要的，但不要将自信与自负混为一谈。如有的求职者对主考官说：“你们如果不录用我的话，你们会后悔的。”给人的感觉便是缺了“我”，企业便会倒闭似的。这很令人反感，哪怕你再有本领，企业也是不欢迎自以为了不起的人。

灑忌攀龙附凤

在聊天时，与主考官谈及一些互相认识的人，可拉近与主考官的距离，但注意表达时不要有意用某一名人或某位领导来抬高自己的身价。如“某位领导是我父亲的朋友，他上个星期还到我家玩过。”“某位名人是我外公的老部下，对我外公非常尊敬。”“某个领导曾对我特别关心”等，给人的感觉你全是凭各种关系混饭吃的，没有自己的真本事。

纒忌过于随便

行为举止大方自然、适当得体，既不能过于紧张、严肃，也不能太随便。面谈时表示幽默感当然可以，但不能过分，这样会给人轻浮的印象。另外，行为要注意小节，这反映了一个人的修养。有一位大学毕业生在面谈时当场擤鼻涕，并把擦鼻涕的卫生纸随手扔在地下，这个动作行为完全破坏了你在主考官心目中的

形象，结果也就可想而知了。以小见大，细小的行为往往能体现一个人的思想品德和精神风貌，求职者应注意小节。

第二节 摇上下级关系的口才协调

一、对下级的口才

好的领导干部总是善于用人，并用得体的语言与下级说话。在当今市场经济的条件下，各级领导和管理人员的主要社交活动是搞好上下内外关系，对内应当增强凝聚力，对外应具有影响力，这些都需要口才。领导的口才范围极广，限于篇幅，谈重要的几点：

一、了解人知情，坦诚交流

领导要协调好与下属的关系，首先要了解下属的基本情况，然后才能有针对性地加以说服和交流。所谓知人，就是了解下属的性格和心理，了解他们的行为目的和行为方式，了解他们的长处和短处；知情则是要虚心听取下属的建议和意见，善于判断他们说话的可靠程度，然后决定与他们交往时的态度、方式和交往程度。

现代人在快节奏的现代工作和生活中，其心理上承受着很大的压力，这种压力来自各个方面：面临失业、家庭不稳定、孩子不上进、人际交往不和谐等，这些直接造成一些不良影响：容易生气，心生悲哀或恐惧，感到孤单、忧郁、情绪不稳，缺乏自信，害羞，对工作、对自己或对这个世界感到悲观等。

作为单位的领导，要能了解下属的心理，经常找下属谈心，尤其是对有严重心理问题或不良行为的下属，更应表现出领导的关心，言谈中多使用“我”而不是“你”的关心语言。如“我

曾也有过类似的心理和行为”，“我在你这个年龄更容易偏激”。

知己知彼，是人际交往的基础，而作为领导，要有效地与下属交往，更要知己知彼。高高在上，视下属为绝对服从者的领导是很难与下属交心的，也很难设身处地去解决下属的困难。于是，与下属说话时便会冠冕堂皇，或漫无边际，夸张做作，而不能坦诚相见，以心换心。

团队真倾听，虚心接受

领导要虚怀若谷，要有听取不同意见的胸襟和气度，认真倾听，而不是一味让下属听取自己的，这也是对下属的尊重。只有表现出对下属的尊重，下属也才能以心换心，表达出对领导的尊重。

松下幸之助最善于听取员工的意见和不满。松下公司的传统包括多方面，首先是不惟命是从，下属有什么意见都可当面提或写出书面意见。

曾有个候补员工当面向松下幸之助表现了不满：“我已经在公司服务很久，自认为对公司有了足够的贡献，早已具备了做三等员工的资格。可直到现在，我也没有接到升级令。是不是我的努力还不够？如果真是如此，我倒愿意多接受一些指导。其实，恐怕是公司忘了我的升级了吧？”松下对此很重视，责成人事部门查处，还真办了升级手续。接着，除了立即发布升级令外，松下还明确表示，非常赞赏这种坦白的请求。松下鼓励大家把不满表达出来，而不是闷在心里。如此就不会增加自己的内心痛苦，对公司也是很有好处的。

所以，作为领导，要协调好与下属的关系，认真倾听、虚心接受下属的意见必不可少，而且十分重要。如果我们总是说，而不给下属表达的机会，就无法知道他们的意见、悲伤和需求，也就很难与他们交心，令他们信服。

慷慨赞美下属，多加鼓励

赞美、鼓励是社交必不可少的手段，作为领导者更要不吝惜赞美和鼓励。有位成功的领导说：“现在许多人习惯于骂人和警告人，如果能反过来称赞他，反而能使对方更有信心，更容易发挥潜能。”

赞美要及时，赞美是对自我行为的反馈，而反馈必须及时才能更好地发挥作用。哪怕是点滴成绩，上司也应引起重视，及时加以鼓励。一家美国公司的一位“一分钟经理”，提倡“一分钟表扬”。即“下属做对了，上司马上会表扬，而且很明确地指出做对了什么，这使人们感到经理为你取得成绩而高兴，与你站在一条战线上分享成功的喜悦”。这样做有三种意义：一是反馈及时；二是提高了下属的工作积极性；三是与部下同享了成功的喜悦，融洽了与部下的关系。

赞美，可当众赞美，也可以私下里进行鼓励和肯定。但现在有些领导，一味在众人面前称赞下属，以为当面称赞下属，下属定会心存感激。其实，当众称赞职员与当面批评职员一样会给职员带来麻烦和困扰。在众人面前过于热情地赞美某职员，会使其他人感到不快。被赞美的人拘束不安，感到不自然；而其余的人会产生妒忌。称赞越多、越重，他们的妒忌会越强烈。如果你的称赞有些言过其实，会使他们鄙夷你，直至怀疑你的话是否属实。因此，赞美要实事求是。有的职员在本职工作中表现突出，做出了很好的成绩；而有的职员在本职工作以外，有突出的专长和表现。对于这两种情况，称赞和表扬就应该有所不同。本职工作有突出表现的，你对他的成绩进行表彰，会使他更努力于本职工作，并且使他有成就感，可起到比较好的效果。但是对于本职工作以外的才能，称赞就必须慎重一点。“看来，你做现在的工作并不适合，做伊伊工作更适合你，看你在这方面懂得真多呀。”

这种赞美无异于给你的职员下逐客令，将对职员造成很大的伤害。但如果你说：“想不到你还是个多面手！因为做得好，其他工作也只好烦你代劳了！”这样，职员就不会敏感地联想到领导称赞的所谓言外之意，也就不会造成彼此之间的误会。

灏循循善诱，语重心长

领导与下属谈心、说服下属的技巧、方法很多，而一个基本原则就是要有耐心，善于做细致的思想工作，循循善诱，语重心长，让人口服心服，而不是专横武断，甚至与下属争吵辩论。领导不能简单使用“你应该”或“你不应该”的话语和口气对下属讲话，而应在了解对方心理的基础上采取恰当的方式方法。如可先退后进，先抑后扬，在被说服对象信服了你前一观点的时候，实际上获得了他对你的信任，而后对你另一种截然不同的观点也不得不服。因为被说服的下级认为领导是在替他着想，岂有不服之理。

例如，有位经理找一不大服管的小伙子谈话。开始，经理很有礼貌地问候：“小刘，你好。”然后，经理要他分析一下为啥每月收入少时，小刘答道：“因为我是全公司有名的大坏蛋！”话中明显带有情绪。经理这时不但没有指责，反而倒过来为他辩解：“你一不偷，二不抢，三不搞腐化，怎么会是坏蛋呢！”“有人说我不可救药嘛！”“这种说法是错误的，你不是坏人，说你不可救药，不仅是否定了你，同时也否定了教育者自己。”经理的话得到了小刘的认同，他笑了：“哈哈，我与你见解略同。”“我听说你曾经救过人？”经理紧逼了一句，这是他精心安排的又一个“迂回”。“那是过去，好汉不提当年勇。”小刘搪塞了一句。“你有志气，过去，你曾经是条好汉，可如今呢，你骂人、打架、恐吓人、逞英雄，干的都是蠢事。”言语交际场上的“球”辗转运行到此刻，经理才开始抛出小刘的问题，心平气和

地巧用“柔道”，轻轻一脚，把“球”攻入小刘的心房之“门”，“什么是真善美，什么是假恶丑，你还良莠不分……孔夫子三十而立，你今年整整三十岁了，好花迟开，也该开了。”一番忠告，语重心长，说得小李心服口服，最后激动得站了起来，对经理肩胛推了一把，“够朋友！”

纒幽默诙谐，平易近人

领导要与下属和睦相处，就需要领导平时与下属多进行交流，具有幽默感的领导更能让人感到亲切，而过于严肃、死板、不苟言笑的领导就像一位严厉的家长，是很难与下属和谐相处的。领导的威信，不是靠板着脸孔就能树立起来的，相反，领导如能经常与群众开些无伤大雅的玩笑，平易近人，与群众打成一片，便能达到与之沟通的目的。

二、对上级的口才

如何处理好与上级的关系，是令很多人感到头疼的一件事。子女在父母面前可以耍耍性子，甚至偶尔可以与父母争吵几句，都不必担心父母会记恨或者报复自己，因为在子女与父母之间起纽带作用的是亲情。而下属之于上级却没有这种血脉同心、百挫不毁的感情，稍有疏忽，就有可能遭到批评乃至排斥。故与领导相处，要小心谨慎，尤其说话要得体。

匍阡满尊重，不要锋芒毕露

君子藏器于身，待时而动。你的聪明才智要得到领导的赏识，但如果在他面前故意显示自己，则不免有狂妄之嫌。领导会因此而认为你是一个自大狂，在心理上觉得与你难以相处，彼此间缺乏一种默契。任何人都需要别人的尊重。作为一个组织的领导更需要树立一种威信。

尊重领导就是要考虑领导的脸面。戴尔·卡耐基说：“当你与上司争面子的時候，实际上就是向他写辞职报告。”许多人看不起自己的上司，认为自己比上司水平高，因此，在上司面前态度傲慢，出言不逊，从而招来上司的怨恨。任何一个不希望自毁前途的人，都应该明白一个真理：“在上司面前，即使自己才华再高，也还只是他的下属。”除非你不想再干下去，否则，千万不要对你的上司说：“不对！”“你错了。”如若不然，当你工作中稍有差池的时候，你所得到的就不是“不对”，“你错了”这类较为温和的措辞，而是：“我觉得你不适合你目前的工作！”“你被解雇了！”等让你感到沮丧的结局。所以，当你发现自己和领导的看法不一致时，最好是保持沉默，并且认真考虑并消化他的想法。

与领导交谈，表示对领导的尊重，最好遵循以下原则：

（员）寻找自然、活泼的话题，让他充分地发表意见，你适当地做些补充，提一些问题。这样，他便知道你是有知识、有见解的，自然而然地认识了你的能力和价值。

（圆）不要用领导不懂的技术性较强的术语与之交谈。如果那样，他会觉得你是故意难为他；也可能觉得你的才干对他的职务将构成威胁，并产生戒备，而有意压制你；还可能把你看成书呆子，缺乏实际经验而不信任你。

圆院分理解，切忌顶撞领导

不同的领导有不同的个性特点、工作作风和生活方式，同时，领导也有自己的喜好和苦衷。因此，有时需要下属充分理解，只有相互能理解和信任，才能构成一个和谐的内部环境。作为下属，应多从理解的角度与领导交往，否则就容易引起偏激、固执的想法，久而久之，就会发生与上司的顶撞和争吵。

某公司一位职员平时较为散漫，经常迟到、早退，领导已批

评过几次，结果，因为领导脾气较暴躁，态度不好，方法不对，这位职员不仅没接受，反而与领导的关系更僵了，并固执地认为，领导对自己有成见。终于有一天，他和领导顶撞了起来，两人火药味都很浓，闹得不欢而散。

与此正好相反，另一家公司有位职员，因为粗心，而使产品质量出了不大不小的问题，事后得到了领导严厉的批评。面对批评，这位职员，尽管在心理上接受不了，但他口上却说：“非常抱歉，这个漏洞本不该出现，只怪自己一时疏忽，正和您所说，我们的产品不能出现任何质量问题，这关系到企业的生死存亡，我保证今后再不会发生类似的错误。”一番话，得到了领导的肯定，领导不再说什么。从此，这位职员努力工作，得到了领导的赏识，很快被提升做了质检科的科长。

受到上级批评时，尤其受到不公平待遇时，反复解释、争辩，希望弄个一清二楚，这是很没必要的。尤其在公开场合当面顶撞领导，更是不明智的做法。既然是公开场合，你下不了台，反过来也会使领导下不了台。其实，如果在领导一怒之下而发其威风时，你给了他面子，这本身就埋下了伏笔，设下了转机。你能坦然大度地接受其批评，他会在潜意识中产生歉疚之情，或感激之情。

灵活机变，把握不同领导的性格特点

不同的领导有不同的性格特点，因此，下属在说话前对领导要有所了解，再针对不同的性格采取不同的对策。要灵活机变，不能机械呆板地用一种说话方式对待每一位领导。

如果遇到冷静的领导，一切工作计划，你可提供意见，但不要自作主张。等到决定计划后，你只要负责执行便好。但执行中所遇到的困难，你最好自行解决，不必请求，最好事后用口头报告当时如何应付的，他就会很高兴。但要注意的是，即使事后报

告，也要力避夸张的口气，虽然当时的确十分难办，也要以平静的口气，轻描淡写为好，这样更能表现你应变的本领。

与热忱的领导交谈，要信奉“君子之交淡如水”，采用若即若离的态度和方法，即使有什么主张和建议，也要采用零卖方法，不要整批发售，如此才能使他对你时时都感到新鲜。对于他提出的办法和措施，所表达的观点，你认为是对的，就加以首肯；你认为不对的，不必当面争辩，心存保留意见即可。

另外，对于直爽、多谋的领导，可向其直接陈述自己的见解，不要拐弯抹角；对于胸怀狭窄、多疑的领导，应多向其请示汇报，促使其掌握多方面的情况；对性格暴躁的领导，不能当面顶撞，应在其心平气和时解决问题。总之，面对不同性格的领导，采用不同的口语表达方式，灵活机动，方能有效沟通。

灵活机动就是要善于揣摩领导的心思，然后采用不同的表达方式，以得到领导的赏识。在处理与上级的关系上，有些人常犯一个错误，以为只要一味讨好上司、阿谀奉承便能得到上司的信任，就像电视剧《宰相刘罗锅》的奸臣和珅那样，整天跟在皇帝屁股后面拍马屁。其实，那只不过是艺术夸张，真正的和珅即使拍马，也不会拍得那样露骨那样肉麻，否则的话，他绝对不可能拍到那样高的位置。会博得领导欢心的人，往往并不直接使用“您真高明！”“您真伟大！”等陈词滥调，他们会以不同的方式，不同的语言来打动领导的心弦，在灵活机动、不露痕迹中，赢得上司的欣赏和喜欢。

言简意赅，不要啰嗦

时间是上级最宝贵的东西，所以与领导交谈时言简意赅至关重要。所谓简洁，并非急急忙忙将许多事情一口气讲完，而是能选择重点，说得直截了当而又清楚明白。与领导聊天时，了解领导问话的含义，说你应该说的话，使你说的话富有针对性。而不

该说的时候就保持沉默，最好仔细聆听对方的谈话。碰到难以解决的问题，不要一个劲地向领导抱怨，那只能加深领导对你的不良印象。反映问题，要表明自己的观点和看法，并提出初步的解决方案，供领导参考。不要只是反映问题，把难题丢给领导去做。所谓“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵”对上级说话则要话不在多，点到就行。

一位下属在向上司汇报年度工作时，不厌其烦地反复强调自己完美的工作计划，先进的工作方法和所取得的工作成效，重复啰嗦。上司听不多久，就皱起了眉头，对他说：“尽量拣重点谈”，然而，这位下属却仍是喋喋不休，继续他的长篇大论，终于上司忍无可忍，下了逐客令：“你回去重整提纲，简明扼要，写一个几百字的书面材料给我就行了。”下属只得悻悻而走了。

任何人都喜欢听赞美话，领导也不例外。领导掌握一定的权力，具有权威，耳边的好话肯定不少。“礼多人不怪”，听好话当然会令人很舒服，但是，好话三遍，其味自散。如果你依然不折不扣地奉上种种溢美之词，那反而会令对方反感。因为赞美的目的在于使对方感觉到你真的对他相当敬佩，假如你满口全是空洞的、不切实际的溢美之词，会使对方感到你是缺乏诚意的。

与领导谈话，切记不要啰嗦，言简意赅、清楚明了方为上策。

第三节 摇同事间关系的口才协调

工作中有**愿**的时间是与同事在一起度过的。因此，怎样处理好与同事之间的关系，是任何人都不能回避的问题，虽然不同的人因性格不同而有自己独特的与同事相处的方式，但有些基本原则还是应该遵循的。如坦率真挚，以诚相待；尊重和关心他人；严以律己，宽以待人等，坚持了这些原则，并恰当地运用了

自己的口才，你便能受到周围同事的欢迎。

一、与同事初次打交道的口才艺术

新到一个单位上班，你所面对的是一群新的面孔，怎样快速融入这个新的集体，需掌握一定的口才艺术。

摆脱好开场白，给同事们留下好印象

任何一个新参加工作的人，都应懂得对新同事们表示一种尊重，不论怎么说，他是先于你进入这个单位，他们会有一种先入为主的优越感，你对他们表示尊敬，对于他们来说，就意味着你对这种优越感的认同，这往往会令他们感到高兴。

表示尊重的方式有很多。做自我介绍时就应体现这点。自我介绍要表现得非常谦虚，语句要简短，内容要精审，不要强调自己的优点和长处，记住你不是自我推销，而是来与新同事学习的。在向同事们请教时，要选准时机，而且用词要礼貌：“请问……”“打搅您一下……”“谢谢您！”要记住他们的名字，称呼他们的时候最好是“赵老师”、“钱师傅”，表示你自己是学生。

一般人在初次上班与同事套近乎时，总是选择一些无关紧要的话题。例如最典型的谈话：“今天天气不错啊！”“是啊，气温也不高，挺舒服的。”这种公式化的对话根本不能给新接触的同事留下深刻的印象，同样地，对方也会觉得你没有什么特别之处。这样的交谈无异是浪费时间，浪费精力。

也许有人会认为，第一次与同事见面讲话太冒昧是不懂得社交礼节，所以有所顾忌。其实大可不必考虑这么多。例如你可能很自然地这么说：“这些天太热了，我干脆剃成光头，朋友们都认不出我了……”“最近我和父亲相处不太好，可是我们昨天居然高高兴兴地谈了一个下午，误会完全解开了……”以自己的近况为题材是一种很好的开场白。

选择说话的内容，当然要考考虑工作场合和时间。由于我们一半时间都是在工作场合度过的，因此说话有时候会流于形式。因此，话题的选择应富于针对性，抓住重点，简明扼要。初次见面话太多肯定不太好，大大咧咧甚至傲慢冷漠，都会令同事们不喜欢你。而初次在同事们中的印象对于一个新参加工作的人又是何等重要，故需掌握与同事初次见面的口才艺术。

■ 认真倾听和回答别人的问题

对同事的尊重还体现在注意倾听同事的话。会说还在于会听。在同事们讲话时，你认真倾听，然后适时地提出自己的意见。相反，有的人在同事讲话时，总是故意将自己的身价抬高，一副跃跃欲试的样子，一旦有机会，马上插嘴。这种人所讲出的话，往往文不对题，引起同事反感。因此，在会话中应该注意去听同事说话。最理想的会话形式是七分听，三分说。

注意听同事的话，并不表示只听他所讲出的话，还要去注意他的身体、动作，还有眼光、表情所表达的意思，有时连服装、打扮都应该注意。如果都能这样全心全意去聆听同事讲话，那么他一定很高兴，而且会有一种踏实感，觉得你很可靠。因为他觉得他所说的话已受到你的重视，说明你是一个知己，这样也就为你今后的工作铺平了道路。

还有，如果你认真地听同事所讲的话，也可以适时地发现问题，提出疑问。例如，“为什么会这样呢？”或“嗯！我也有同感。”如果你没有用心听，那你只能勉强含糊地回答说：“哦！是这样啊！”前者的要领就是将同事所说的话，再一次由你表达出来，也就是和对方同调，这说明你听得认真，也可以说是借着言词来承认对方的说法，会令新同事们觉得你是个说话容易入心的人，从而对你产生亲近的感觉，为你处理好同事间的关系奠定基础。

另外，对于别人的问话，尽可能认真回答，但是要简短。那些主动向你提问的人，往往并不是真的有什么问题，他们或许只是想同你接触。所以，你在简短而又认真地回答他们之后，要留心他们有什么反应。他们可能会发表一些看法，你认真听后，适当地把话题引导到与他有关的事情上。如果你能这么做，你会发现，他们往往会络绎不绝地告诉你许多你不知道的东西，并会给你一些好的建议。他们之所以会给你好的建议，并不是因为他们本来就愿意帮助你，而是因为你对他们的谈话内容表示出了兴趣，使他们感觉到了快乐。刚开始时，如果他们已知道你的某些优势（如学历、技术特长乃至与领导的关系），你最好是努力使他们淡化这种印象，你要避免谈论这些敏感话题，并且在工作方面多向他们请教。这样，初次与同事打交道就必定能给他们留下好的印象。

二、与同事工作之余的闲聊技巧

要善于寻找聊天话题

与同事们共处一室，工作间隙，茶余饭后，不可能不说话。如果没有工作经验可以交流，大家有可能对工作、对领导、对敏感话题说三道四，往往就是在这种非正式交谈中，容易给人抓住把柄。因此，为了避免出差错，最好是避免谈论这类话题，而适合扯些闲话家常，谈电影、谈购物、谈旅游、谈新闻、谈时尚、谈美食，五湖四海，凡是不着边际的事情，都可以谈，就是不要谈领导，谈同事，谈单位的是是非非。俗话说：“谈人是非者，必定是是非之人。”单位的同事在一起聊天，絮絮聒聒，尽是废话，好像毫无意义，其实是一种自我保护，避免出错的方法。这种聊天方法不可不掌握。

圆 善于调节话题

同事间闲聊，最忌背后议论人，尤其是揭人短处。有一个小品讽刺同事间阳奉阴违的现象：两个同事见面，互相吹捧，你说我哪里哪里好，我赞你有许许多多优点，结果背过身互相指责，互揭老底。这个说：“与这样的人做同事真是倒八辈子霉，做事斤斤计较，不像个男人。”另一个说：“上个月借了我两元钱，至今不还，两元钱啊，要钱不要脸。”这个接着说：“那脚只怕是个把星期没洗，臭得不得了。”另一个不甘示弱：“他喝茶的杯子一层厚厚的污垢，看着就恶心……”

小品有些夸张，但现实生活中，我们的确有不少此种类型的人，茶余饭后，闲得无聊，于是搬弄是非，揭人疮疤。所以，如你是一个有修养的人，如你想与同事之间处理好关系，就应注意不讲此类话题。当他人有意无意说到此类话时，要借机调整。很有口才的人，往往或暗示，或提问，或旁引等，巧妙地引开话题，因势利导使交谈步入正途。

圆 谦和得体，轻松幽默

人们总习惯于津津乐道自己最高兴、最得意的事情。然而对自己有很大兴趣的事，却很难引起别人的兴趣，甚至还会变成笑柄。如“那一次他俩闹得不可开交，要不是我来，还不知要闹多久。要知道，他们将任何人都不放在眼里，但当着我的面就不敢含糊了”。这样的话自然只能得到同事的蔑视和嘲笑。

说话要谦和得体，面带笑容，语气轻柔委婉，谈话在一种轻松、诙谐、幽默的气氛中展开，不必那么一本正经，拿腔拿调。一个有口才的人，往往善用各种口语技巧，如控制语调、语速，调动手势、表情，变换音量、音色，运用幽默词语等，使聊天充满笑声、充满生气。比如两个据说在北极圈内驻扎过的同事碰到

一起闲聊，话题谈到“冷”。一个说“这儿根本不算冷，我在阿拉斯加呆过，那地方才叫冷呢！最冷的时候连炉子里的火都给冻住了，怎么吹也吹不灭。”另一个老兵不服气地说：“你那算什么！我呆的那地方更冷，指挥员发口令时，话一出口就给冻住了，这可苦了我们当兵的，每次我们都得把那些冰冻单词在油锅里煎化，才能勉强弄清指挥员的意图。”

三、协调老同事间关系的口才艺术

勇于坦诚有度

人与人之间交往需要坦诚，同事之间交往，也要坦率表达自己的感情、个性特点、信仰和意愿等，不要遮遮掩掩，要将真实情况及时准确地传递给对方，增加相互间的了解，把误会和摩擦消灭在萌芽状态。平时很多人信奉：“为人不可全抛一片心”，“逢人只说三分话”，在这种思想意识支配下只会导致自我封闭。有些单位之所以人际关系比较冷淡，其中一个重要原因是由于一些人心灵自我封闭，同事之间说话根本没有坦诚可言，有的甚至互相猜忌，这当然不利于人际关系的改善，不利于工作的开展。

当然，坦率表达自己的思想并不是说口无遮拦，有什么说什么，而是要讲究委婉的方法和技巧。不分场合的胡说八道、妄加评说，只会加深双方的误解，故坦诚还是有个度。刘心武的小说《钟鼓楼》是这样写詹丽颖这个人物的。

詹丽颖心地善良，待人热情大方，还常帮人打抱不平，但同事们却大都讨厌她，不愿和她多来往，原因就是她说话不分场合，口无遮拦，常常得罪人。比如有一次，一位女同事来到办公室，这位女同事因为发胖而羞赧，生怕别人说她怎么胖。而詹丽颖见了人家却毫无顾忌地高声嚷嚷：“哟，你又长膘啦？你爱人尽弄什么给

你吃？把你喂得这么肥？”她也许本无恶意，只是开玩笑，但对方却受不了，不愿再和她打交道。

所以，同事之间交往时说话应注意场合，要了解对象，这是有效交往的前提。没有这个前提最好还是保持沉默，少说为佳。

囿于自我表现

许多人在谈话中不论是不是以自己为主题，总是有突显自己、表现自我的毛病。这种人虽说可能被人误认为具有辩才，但是也可能被认为以自我为中心，显得轻浮等，最终总会因为他的自我显示欲而使别人产生排斥感和不快情绪。在人们的交往中，尤其同事之间交往，人人都自觉或不自觉地维护着自己的形象和尊严，如果有人过分地在同事前显示出高人一等的地方，那么无形之中是对别人自尊的一种挑战与轻视，于是排斥心理乃至敌意也就应运而生。

人要有自信，适当表现自己是必要的，但要讲究技巧和办法。善于自我表现的人，常常既表现了自己又不露声色。他们与同事进行交谈时喜欢用“我们”而很少用“我”，因为“我”给人以距离感，而“我们”则使人倍感亲切。因为“我们”代表着他也参加的意思，能给人一种“参与感”，还会在不知不觉中把意见相左的人划为同一立场，并按照自己的意图影响他人。

善于自我表现的人，往往在表现自己时，也注意赞美对方。如女同事在一起，总喜欢谈论自己的穿着。如果你想夸耀自己的皮毛大衣时不妨说：“这是狐皮大衣，很暖和喔！你看是不是有点华贵的品位？不过，你穿的是鹿皮大衣也不错哎！尤其是那深绿色，绿得漂亮极了！不论何时，你的穿着我都欣赏！”或者表现自己的同时也让别人脸上增光。如：“能获得这种奖励，的确不易，毕竟全市就我一个呀！当然这也是仰仗你平时对我的关心、支持与鼓励啊！没有你的帮助，可能难以有我这样的成绩，

真是要好好感谢你。”

真诚恭维他人

人人都喜欢听恭维话、赞美话，对同事的赞美往往能获得对方的好感。但注意恭维、赞美要发自内心，缺乏诚心的刻板的客套话，必不能引起听者的好感。“久仰大名，如雷贯耳”，“小弟才疏学浅，一切请阁下多多指教”，这些空洞的、公式化的赞美话尽量少说。相反，要切合实际，赞美具体。与其空洞说久仰大名，不如确切说在哪次会议上，在哪件事情处理上，对方做得是多么的好，这样的赞美会更令对方高兴些。

如果对于对方没有清楚地研究过，你不可盲目地赞美，要了解对方的心理，恰当恭维。一位女职员跟一位男同事交谈时说：“你不懂得我们女人看男人的眼光，那种油头粉面的‘奶油小生’，没有几个女人喜欢！像你这样，个头一米八零，肩膀宽宽的，脸上有棱有角的，男子汉气概十足，就算有点谢顶也不难看哩！”这位谢顶的男同事常照镜子，自知自己并非美男子，所以，对这位女同事不切实际的赞美并不以为然，相反觉得她有些言不由衷。

赞美要出自内心，就要了解赞美对象的心理需求，最有效的赞美不是“锦上添花”，而是“雪中送炭”，最需要恭维的不是那些早已名扬天下的人，而是那些自卑感很强的人，尤其是那些不被人看上眼的职业和自信心不足的人，他们一旦被真诚地赞美，就会永远铭记在心，视你为信得过的朋友。年轻的亨利先生在这方面就有强烈的感受。

有一次下班后，亨利在超市碰到了本公司烧锅炉的玛丽安太太，于是就跟她随便聊了起来。亨利先生耐心地聆听玛丽安太太絮絮叨叨说了将近十分钟，最后谈到锅炉房的工作，亨利表示自己很了解那种工作的辛苦。夏天非常闷热，冬天潮湿，并且由于

管道不太严密，经常会有煤气泄漏。最后，亨利非常有礼貌地说：“亲爱的玛丽安太太，我以我们办公室所有同事的名义，对您的辛苦工作和热心服务，表示真诚的感谢！”

第二天，他到锅炉房的时候，跟平常一样，第一锅开水已经没有了，第二锅水要等一个小时以后才能开。他转身正要离开的时候，突然看到玛丽安太太正在旁边的小套间的门口向他招手。原来，玛丽安太太用自己备用的暖水壶专门给他储备了满满的两壶开水！亨利先生后来恍然大悟，玛丽安太太为他提供特殊的照顾，全是因为前一天在超市闲聊时，他对她工作给予了肯定的缘故。

同事间的一句赞美恭维的话应该很容易说出口，关键要出自真诚。言不由衷的夸奖，只会给人留下虚伪的印象，增加对方的警戒心理。

敢于承认错误

人无完人，孰能无过？有的人甚至一错再错，既然错误无法避免，就要敢于承认错误、承担责任，如把责任一味推给他人，这人在同事心目中的形象便会大打折扣。

与同事交谈时，难免说错话。有些人生性耿直，说话无遮拦，长期共事的人也许能了解这种性格，但耿直的话说多了，到底有损他人的脸面，在他人的心中留下阴影。所以，有这种性格的人，要注意自己不要把话说死、说绝，说得自己毫无退路，如“看你做的那些蠢事。”“谁像你那么不开窍，要我几分钟就做完了。”“你跟伊伊一样缺心眼儿，看他那巴结相。”这些话无论谁听了都会不痛快。如果有时候不注意，说出了类似的话，要注意观察对方的反应，要意识到自己说错了话，应立即向对方承认错误，向对方道歉：“对不起，你看我这嘴，真该打，你不要介意，我就这人，有口无心的，下不为例，下不为例。”听了这

话，对方也许就不会介意了。

工作中也难免有过失，发生错误，如能拿出足够的勇气去面对它，改正它，承担责任，能加深领导和同事对你的信任，从而很愉快地原谅你的错误。

某公司财务科小王一时粗心，错误地给一名请过病假的员工发了整月的工资。在他发现之后，匆匆找到那位员工，求他悄悄退回多发的薪金，但遭到断然拒绝。这位员工只允许分期扣回他多领的薪水。

双方发生了争执。冷静后的小王想，这事的确实是自己的错误，于是坦白地向经理承认了自己的过失，一再强调不怪任何人，全是自己的错。经理为小王的坦诚所感动，原谅了他的过失，之后更加看重小王了，而那位员工也被小王知错就改的精神所打动，主动退还了多发的工资，同事间的关系一如既往，更加融洽。

第四节 摆其他职业关系的口才协调

一、营业员与顾客

营业员要把货物推销出去，一靠产品质量，二靠口才。俗话说：“货卖一张嘴”，可见口才对营业员的重要性。但这种职业口才是与顾客心理紧密相联的，只有掌握了顾客的购物心理，协调好了与顾客的关系，营业员才能为顾客提供最佳服务，并创造经济效益。

怎样与顾客打招呼

顾客来到柜台，营业员必须与顾客打招呼，这是与顾客协调，实现一个圆满服务过程的第一步。招呼顾客要抓住关键的两

点：一是抓住时机，二是讲究方法。

抓住时机就是要不早不迟，而且不能过于冷淡，也不能过于热情。有的营业员看见顾客上门来，坐在一旁只当没看见，等顾客看完了整柜商品，还不上前招呼顾客，不等顾客问话不开尊口。营业员的这种态度给顾客的印象，只能是你不欢迎我来购买商品。另一种情况恰恰相反，有的营业员看见顾客走近柜台，还没等顾客细看商品，便急切地招呼买卖。这种态度也会给顾客留下不佳的印象：你不是真心为我服务，只是急于想把推销不出去的劣质商品卖给我。所以，营业员应注意观察顾客的活动，揣摩顾客的心理，等顾客在细看某件商品时，或用手触摸商品时，再上前与顾客打招呼为宜。

讲究方法主要是注意打招呼的句式。以下是三种不妥当的问句：

“您要干什么？”含审问口气，极不礼貌。

“您要什么？”含乞讨意味，也不妥。

“您要买什么？”一下子把双方关系推到买卖的关系中，使人际关系紧张。

以上问话不仅不能使双方沟通，相反还会使双方关系恶化。

恰当的得体的问话是：“您好，您要看什么？”或“您好，您需要帮忙吗？”这种问话就让顾客感到了尊重，营业员只是帮助自己解决某种需求，而不是在催促自己购买东西。而对老顾客可以这么说：“您好，上次在本店买的东西好用吗？”这种问候一方面让顾客感到商店对顾客是负责的，主客双方的关系不再是纯买卖的关系，而是一种朋友关系了。

如何向顾客介绍商品

介绍商品是体现营业员口才的重要方面。商品的品质、品种、等级、规格、花型、色泽、款式等方面各有不同，而各种各

样的顾客对商品的需求与爱好也不一样，故营业员介绍商品时不能面面俱到，而应本着满足顾客需求的目的，有重点地进行介绍。

一般来说，按商品用途的区别可划分为日用商品和特殊商品。日用品除新产品外，因其消耗量大，价格低廉，人们往往不会过多挑选，故营业员无需过细介绍。而对于像金银首饰、高档家具、电器等特殊商品，顾客则会反复权衡利弊，这时，营业员就应根据自己所掌握的产品特点和其他有关知识，对顾客进行详细的说明和介绍，从产品的质量，到产品的用途、价格等，都应不厌其烦地向顾客一一说明，直到顾客真正信赖和满意为止。

在说明、介绍商品时，要注意针对不同顾客的心理需求作不同的介绍，要“投其所好”。如青年人好奇，老年人恋旧；女同志往往重价钱，男同志往往认为质量比价钱更重要；同是女性，青年女工好艳丽，知识分子爱淡雅……这些心理常成为买与不买的决定性因素。故营业员对商品进行介绍时，要注意满足不同顾客的不同心理和需求。

獯如何向顾客提供优质服务

提供优质服务，就是指营业员明确自己服务员的身份，尊重任何一位顾客，满足他们的需求。尊重顾客，体现在口语表达过程中，营业员首先注意敬语和委婉语的使用。

营业员的一声“您好”、“请问需要什么帮助”、“谢谢”、“欢迎您下次再来”，常常能获得顾客的好感，沟通双方的感情，促成买卖。而对顾客的生理缺陷和忌讳不能直说，应用委婉语。如直说女同志肥胖、男同志矮小都是不妥的。顾客购买物品，总希望价廉物美，如果顾客嫌商品贵，不要一句“贵就别卖”而打发顾客，你不妨从“物美”上做文章：“贵是贵点，但您看这质地，摸上去这手感，又柔软又厚实，同时还不皱；穿在身上又

垂又挺，人都潇洒几分。同样，质量稍差的物品则可从价格的优惠上来做文章。

从句式上看，营业员回答顾客的问题最好是用肯定句，而少用否定。如顾客问：“有质量更好的围巾吗？”“没有”，回答得硬邦邦，一下子拉大了顾客的距离。如改用肯定式“对不起，现在只有这几种质地的围巾”就好多了。

优质服务还体现在如何处理顾客的意见上，尤其是面对上门投诉的顾客。许多情况下，营业员和顾客发生争执是因为营业员不等顾客把意见说完，就加以辩护。这等于给顾客火上浇油，争执就难以避免。故面对投诉，先要认真倾听，一可以显示我们对顾客的尊重，二可以边听边分析，然后具体解决顾客所提出的问题。顾客的意见中有的主要是我们卖方的责任，如质量不过关，销售人员态度不好，售后服务不周到等。也有的主要是买方本身的原因，如商品使用不当，对商品具有某种偏见等。不管是哪种原因，作为营业员应有容纳不同意见的胸怀，不要与顾客去辩论，更不能与顾客去争吵。

听完顾客的意见后，营业员也不要马上辩解，如确定自身或商品有问题，那么就应先向顾客道歉致谢，并表明愿意补偿顾客的经济损失及显示尽快解决问题的诚意。如果是由于顾客的责任而发生的误会，也千万不要正面责备顾客，如说：“先生，你有没有搞错，我们厂怎么会生产这种产品？”这样就会引起顾客的对抗心理，而要采用顾客容易接受的诚恳态度婉转地进行解释。记住，“顾客是上帝”，永远不能与顾客进行争执，否则失去的不是一个顾客，而是一批顾客。

二、主持人与观众、听众

社会是一个“共同体”，在社会生活中，为了保障正常的工作秩序和生活秩序，沟通信息，交流情感，需要开展各种各样的

活动，开展活动就必须有人串联组织，充当主导人物。主持及主持人就是这样产生的。“主持人”在英语里是“匀煖”，即“主人”的意思。如果是文艺演出，那就是节目的主人；如果是召开会议，就是会议的主人。在活动中，“主人”的作用非同小可，他们不仅能负责整项活动的编排、组织和解说，而且起到上串下联，穿针引线、沟通活动与听众、观众的作用。故主持人除了对活动考虑周到外，重要的一点是能灵活机动地对活动的实施过程加以积极协调，有效推进，以调动观众和听众的积极性。在文艺节目中，现场节目主持人如何控场，其中一个重要内容就是暖场。顾名思义，暖场就是尽量使现场的气氛融洽和谐，让观众都有很强的参与意识及轻松愉快的情绪。暖不了场就会造成冷场，如果是谈话节目或召开会议，就会“话不投机半句多”，主宾之间只有简单的问答，甚至造成停顿的尴尬局面。

暖场口才的基本要求一要“灵敏”，二要“诙谐”，目的就是消除嘉宾和观众的紧张情绪，达到轻松愉快、欢乐和谐的现场效果。暖场口才具体体现在以下三方面：

匀煖场白、结束语新颖独到

任何一项活动主持都不应程式化，不要机械、死板、千篇一律，尤其是开场白和结束语。如开场白：“现在开会，请伊伊同志讲话”“文艺节目现在开始，第一个节目是……”这就落入俗套了。开场白要因境制宜，作灵活的设计。如设计会议开场白，就要自问三条：能安定听众情绪，形成专心听讲的气氛吗？能恰当地介绍发言的内容、发言人的身份进而吸引听众吗？形式新颖，不落俗套吗？符合这三条，开场白的效果肯定是好的。

要使开场白新颖独到，不妨利用幽默的语言。如一个反映家庭生活为主要内容的文艺节目，主持人是这样开场的：

亲爱的观众朋友们，晚上好！首先我衷心地祝愿在

座的和电视机前的老夫老妻永远恩爱，百年如一；小夫小妻甜甜蜜蜜，计划生育，没夫没妻的找个对象，称心如意。

这段开场白亲切诙谐，缩短了与观众的距离。

一场活动结束后，结束语也应避免俗套。大多数情况下，主持人会说：“伊伊同志的讲话很重要，要认真领会好好学习”，或“感谢伊伊同志的光临”等。这类枯燥的套话、客气话已成为令人厌烦、毫无真情实感、缺乏新意的陈词滥调。作为一名好主持人，不应按这样的程式语言来主持活动。

圆过渡自然，连接巧妙

主持人在整个活动中起穿针引线的作用，故中间的连接很重要。运用连接语连接时，方法多样，可以顺带，可以反推，可以借言，可以直说，也可以设疑和答问。总之，要灵活多变，不要拘泥于一种方法，一种模式，呆板地“下一个节目是——”“下一位讲话的是……”而应以别开生面、恰到好处为原则。

当活动进行中出现冷场现象时，主持人要灵活机智，巧于连接。使“冷场”转变为“热场”。在某电视台一个著名的文艺节目中，主持人请来公安处的侦察员当场画模拟像进行表演。主持人先扼要介绍了侦察员听人描述犯人的特征而当场画模拟像多次使犯人落网的经历，说到这主持人脱口而出：“看来狐狸再狡猾也斗不过好猎手呀！”一下点出了主题，引来一片掌声。主持人坚持着说：“哪位愿意上台请侦察员同志画一下，这是个机会呀！”这时场内一片寂静，没有反响，此时，主持人灵机一动，请将不如激将：“看来大家都不愿意呀，是否怕有当罪犯的嫌疑呀，哈哈！”语音刚落：“我来，我来！”好几位观众同时举起了手，顿时场内气氛活跃起来，侦察员当场画了模拟像，观众对他高超的技巧报以热烈的掌声，“冷场”终于变成了“热场”，这

里主持人的脱口秀起到了至关重要的作用。

随机智处理麻烦和变故

在活动主持过程中，最能体现主持人机智灵活的是处理各种各样的麻烦和变故。舞台在联谊晚会上突然出现了意外情况，主持人如灵活机智，巧妙处理，便能使晚会顺利进行，否则会使整台晚会陷入尴尬甚至砸锅。如在某次企业内部的联谊晚会上，发生了两次小小的变故，都因主持人巧妙应付，才避免了尴尬的局面。

当一位缘岁的孩子上台演奏电子琴时，因过度紧张怎么提醒也演奏不下去了，家长在台下急得团团转，这时主持人在场上，他说：“小朋友蓓蓓平时的演奏还是挺棒的，今天她和我们一样，是太高兴了，太激动了，下面我们以热烈的掌声欢迎小蓓蓓给我们唱支歌怎么样？”小蓓蓓的歌尽管唱得很稚嫩，甚至还有些走调，但整个欢乐的气氛却一点也没有减弱。

后来，主持人在报节目时，产生了小小的疏漏，他把妻子的名字说成丈夫的，把丈夫的名字说成妻子的，引起台下哄堂大笑。主持人并没有就一句“对不起”敷衍了事，而是加进一句“我之所以讲错，是因为这两个名字经常出现在一起，这对夫妻太恩爱了，我们愿所有的家庭，所有的夫妻都像他们那样，恩恩爱爱，美满和睦。”主持人的机智赢得了台下观众热烈的掌声。

有些讨论会、新闻发布会以及其他一些会议，常出现偏离中心的现象，如新闻发布会上，有些记者的提问离题太远，超越了中心议题等，遇到这种情况，主持人应正确把握会议主题，灵活机智，把不利局面扭转过来。应善于提醒记者与会者，明确会议的主题和中心。但话语要得体，不能伤害对方的自尊。

三、个人、组织与记者

如何协调好与记者、新闻媒介的关系，是个人或组织在社会中是否具有影响的重要方面。个人或组织只有首先协调好与记者的关系，获得他们的理解和支持，方能通过他们将个人或组织的信息转换成新闻信息传播出去，才能有效地影响社会大众，从而提高其知名度。那么，与记者打交道应掌握哪些口语表达技巧和方法？

■ 诚信当先，不打官腔

由于与记者打交道者都是有一定身份地位者或是组织的领导人。这些人平时一般都处于支配地位，故在与记者打交道时自觉或不自觉地流露出高人一等的气势。有的失约，有的对记者冷漠相待，有的发号施令，官腔十足等；还有些领导怕记者要采访，总在言谈中，有意无意地隐瞒虚报实情。岂知记者并不是好唬弄的，领导的这种言行只能令他们不快，甚至使之产生怨恨情绪。所以，与记者打交道，要以诚信当先，以礼相待，礼貌周全地回答记者们的提问，不摆官架子，不疏远记者，也不过于亲近记者，保持适当的距离。总之，凡事有“度”，对新闻记者，尤其要掌握好这个“度”。

■ 平和与记者争论

新闻舆论的作用是巨大的，很多人都有这样的感慨：新闻记者得罪不起。这些话并不代表这些人的软弱，而是说在一些非重大事情上尽可能减少与新闻记者的矛盾和摩擦，少与记者们争论，因为那样对个人或组织并没有什么好处。如果你与记者们发生争执，分歧日益加剧，若在新闻界曝光，只会加大相互之间的不信任。投身于新闻事业的人同其他行业一样，有君子，也有小

人；有勇士，也有懦夫；有的才华出众，处事公正，但也有品性不佳者。了解这点，个人或组织就能以宽容的态度，心平气和地对待某些记者的质问和挑衅等，而不是针锋相对地和他們去争辩。

隳灵活机敏，巧妙应答

如何回答记者的提问，这反映一个人的机敏与否，也体现出一个人口才的高低。应答记者提问，切忌呆板机械，而要灵活掌握，巧妙应答。

应答记者的方式主要有以下两种：

(员) 直言回答

对一些正常的记者提问，可以正面回答的应如实作正面回答。这种回答要求态度诚恳，事实、证据充足，毫不隐瞒，语言准确，语气肯定自信，话题集中、连贯，表达清楚流畅。如企业老板在回答记者提问时，免不了采用多种技巧回答记者的提问，但仍要以诚信为基础。虽说商场无情，但诚信仍是成功经商的本质。四川成都有一家名为《电子报》的小报，主编在接受记者采访、回答记者的提问时，有三分之一的话语在叙述自身的缺陷和印刷、纸张等方面的差距，并直言相告：高级电子专业人员和毫无此类知识的初学者不要订阅本报，因为本报无法满足这两类人员的要求。这次采访为名不见经传的《电子报》在各界读者中赢得了好声誉，反而使订阅数扶摇直上。

主编的这种直言回答、扬家丑的做法令人称赞。向记者们做企业的宣传，有时“王婆卖瓜”似的宣传方式，反而会引起记者们的反感，相反如能如实地反映产品的情况，不掩饰，不回避，往往能引起记者们的兴趣和尊重，而对企业的好感和信赖也会油然而生，对企业的报道和宣传也多会从正面着手了。

(圆) 婉言回答

这种问答技巧主要包括：顺应提问话题，将计就计，以其人之道还治其人之身的顺势而答；针对怪问用怪答方式反问对方的以问代答；采用模糊语言，使自己摆脱困境的模糊应答；用类比或比喻方式作肯定或否定问答的类比喻答；还有幽默机智的幽默智答等。不论采取何种方式，都要求答问者能灵活机动，巧妙应答，不使自己陷于被动。

思考与训练

一、下面是设想面试时的一系列问题，请结合这些问题做面试模拟训练。

1. 请简要介绍你自己。你有什么能力，有什么弱点？

2. 你为什么要选择我们的企业？你的理想职业是什么？

3. 你是第一次参加工作的大学生，缺乏工作经验，现在工作任务重，困难又很多，你能承担工作压力吗？

4. 你最喜欢什么样的老板？最不喜欢什么样的老板？

5. 你最讨厌什么样的性格？最讨厌什么样的人？

6. 如果你是美术学院装饰专业毕业的大学生，想应聘到广告公司做广告设计师，招聘人员问你是否有把握胜任广告设计这个职务，你该如何回答？

7. 如果你是大学中文系本科毕业生，去一家出版社求职。总编说：出版社需要一名编辑，说你所学的专业不太适合这项工作，你如何回答？

8. 如果你是师范学院中文系的毕业生，想到一所重点中学求职当教师。系主任问：你的专长是什么，你怎样回答？

9. 如果你是大学旅游专业的毕业男生，去一家宾馆应聘，这家宾馆的招聘人员问：假如你无意推开房门，看见女房客正在淋浴，而她恰好也看见了你，这时你应该怎么办？

问：如果你是大学涉外秘书专业的毕业生，到一家外贸公司去应聘，招聘人员问你：你是学秘书专业的，对外贸熟练吗？你如何回答？

问：如果你是机械专业的大学毕业生，到一家机电公司去应聘，招聘人员问你：我们公司是经销机电产品的，你懂得营销方面的专业知识吗？会推销产品吗？你如何回答？

问：如果你是法律专业的研究生，到一家公司应聘，招聘人员说：“我们只需大学本科毕业生就可以了，你到我们公司来是大材小用，你考虑成熟了吗？”

二、假如你是一个效益不错的工厂的新职工，经常与工人们一起，了解了工厂许多情况。一天，厂长在和你聊天时，突然问你：“你是新来的，没有什么偏见，经过这一段时间，你觉得我这个人怎么样？”“很好，厂长。”但厂长却固执地说：“你一定要讲真话，我只想听听你的意见，或者从你这里听到别人对我的意见，你不必担心什么。”而这个厂长确实也有一些不足和毛病，工人也有所议论。这时，你该怎样和厂长说才最好？

三、材料分析：

两个一起工作多年的同事平时往来就像一对好朋友，因单位竞争上岗，而暗地里却成了竞争对手。其中一个较世故、圆滑，对领导、同事有什么意见轻易不提，只一味说好话，而另一位则因心直口快、口无遮拦，经常得罪领导和同事。于是可想而知，心直口快者下岗，而另一位则继续在岗位上，最终两人也不再来往。

分析两人性格的利弊、口才的高下，导致两人分手的原因是什么？

四、当顾客提出以下问题时，你将如何应对？

问：新产品不晓得怎么样？

问：请你让我考虑一下。

獐这块肉太肥了。

灞请问这鞋的价格为什么这样低？

纛以前我用过这产品，不太好使。

邈这个不好，我要那个。

雍实在抱歉，现在没那么多钱。

愿价钱太贵了。

怨在别的公司或代理店中有我的朋友。

随着我国改革开放政策的不断深入和发展，我国的外交事务、对外经济贸易、文化科技交流以及民间的友好往来日益普遍和频繁。在我们与世界各地人们进行商品贸易，开展经济合作、文化交流或出国考察时，社交的内容就必须与国际接轨，尤其是外交中的口才更为关键。如果一句话说得不当，不仅容易闹出笑话，引起误解，甚至会带来不必要的损失。而假如我们了解外国人的言谈风俗习惯的话，我们便可以有效地与外国人沟通，从而在国际社交活动中大显身手，尽展风采。

第一节 摆外交口才运用原则

一、把握外交对象的特点

与外国人交往首要原则是对外国人有所了解。所谓“见什么人说什么话”“到什么山唱什么歌”，是说把握社交对象的特点可用于任何社交场合，而与外国人交往则显得尤其重要。因为不同的民族有不同的习惯，不同的文化背景会形成文化上的差异。掌握了外交对象的特点，我们便可在对外口才中注意谈话对象的特殊性，从谈话的思想内容、方式方法、保密程度等一系列方面，做到内外有别，区别对待，从而获得对外交往的最佳效果。

■ 说话讲究策略

在与外国人谈话过程中，应多注意了解他们比较关心或有疑问的事情，给以必要的介绍，不致使他们因对我们国家和人民的陌生而产生误解。如谈到我党的方针政策，就要多向他们介绍我党政策的稳定性和对外开放的长期性，以消除外国人对我国政策的误解。对涉及国家机密或一些政治敏感的问题，则要统一口径，严格按照党中央的有关规定和保密纪律办。换句话说，就是哪些可以讲，需要讲，甚至可以“和盘托出”，哪些不可以讲，或不需要讲，应“守口如瓶”；什么该少讲，什么该多讲；什么该先讲，什么该后讲；对该讲的，讲到什么程度，何时讲，以什么方式讲，这些都要从实际出发，权衡利弊，讲究策略，力求恰到好处。

■ 注意文化差异

因为文化背景不同，故中外文化有很大的差异，在对外口才运用中不可不考虑，尤其是中西文化差异很大，更应当注意。西方人说话办事直截了当，不像中国人有再三推让表示谦逊的文化传统。例如，某一外商邀请中方的谈判代表共进晚餐，这位中方代表很想去，但又故意推辞道：“哦，真不巧。今晚我还有个约会。不过我会尽量争取来的。”当他晚上准时到达时，发现外商毫无请客的准备，在他到来的一刹那，外商尴尬得手足无措。事后，外商决定中止谈判，因为，他认为那个谈判代表不守信用，说话不算数。这种误会其实是很容易避免的，只要你熟知对方的风俗习惯，并且善于利用他们的风俗习惯，那么，坏事也会变成好事。

中国人的自谦、严以律己的心理形诸于语言往往是客气：“我的报告没有准备好，一定很难满足大家的要求……我的话一

定有很多错误的地方，请大家批评指正……”“家常便饭，没什么好东西，实在不成敬意，请贵宾们多多包涵！”这在中国国内恐怕不会有人责备这些话无理。但这些话对西方人来说，一定会惊异不已：你没有准备好上台讲什么？既然自己的话是错误的，为什么不改正？既然我们是贵宾为什么用家常便饭招待我们？难道中国人家常便饭都吃这样的饭菜吗？他们简直不可理解，甚至认为中国人说话不老实。这就是双方文化和心理的差异所造成迥然不同的两种现象。不了解这种文化差异，不了解外国人的心理，根本无法与他们沟通。

了解各国禁忌

英国人是一个非常保守的民族，与他们谈话要注意两点：一不要以皇室的家事作为谈笑的话题；二不要直称“英国人”，他们非常乐意被称为“大不列颠人”。

美国人生性热情、直爽，办事效率高，时间观念强，往往不拘小节，故与美国人交往无需太多礼节，不必过多地握手，说话办事都可直截了当地进行。

法国人不喜欢过多地提及个人问题，尤其是忌讳家庭私事和商业秘密。所以在和法国人谈生意时，要尽量避免涉及这些话题。

与芬兰人打交道，要避免谈政治，特别是不能涉及芬兰的中立和社会主义等问题。在友好气氛中，如果他们请你洗蒸汽浴，不要拒绝，因为这是他们表达对你欢迎的标志。

加拿大商人最忌讳商品价格经常变动，也不喜欢作薄利多销的生意，比较擅长稳扎稳打。

与中东国家有的人交谈时，不但要避免涉及石油政策和中东政治问题，同时要尊重他们的宗教传统，说话时，不要吸烟喝酒。

日本人由于受我国文化的影响，所以与香港人一样讲究吉利。日本最讨厌的数字也是“四”，在日本市场上，商品一般不以四件配套，送礼也忌讳四件。而与港商不同的是，日本人也不喜欢数字“九”，因为它的发音与“苦”相同。日本人办事十分讲究时效，事先约定的时间从不拖后，他们很讨厌等候无故失约的人。

要与各国人们友好往来，要使商业洽谈成功，上述禁忌不可不了解，否则会令对方不快，影响正常交往。

二、说话有理有据

与外国人交谈尤其是在正式谈判桌上的谈判要做到有理有据，即言之有理，持之有据。有理才有说服力，有据才能使人信服，增强谈判的感染力。要言之有理，就要坚持谈判的根本原则：正义原则和公平竞争原则，充分利用己方所掌握的正义和公平，达到理直气壮、义正辞严的效果，在谈判中力克对手，取得谈判的成功。持之有据就是用事实说话。外国人一般不喜欢听空洞的大道理，而渴望了解事实，通过独立思考得出结论。在商业谈判中，用事实说话是最有效也是最有力的方法。

有一年，根据合同规定，我国从某国进口了缘辆伊伊牌载重汽车。投入使用三个月后，有几个省市纷纷反映这种进口汽车有严重的质量问题，如出现铆钉松动、车架裂缝等。为此，我方有关人员及时与出口国代表进行交涉。在与对方交涉的过程中，对方代表矢口否认车辆有质量问题，反而咬定是我国公路的质量问题，双方相持不下，谈判一度陷入僵局。

为了打开谈判的局面，我方谈判代表针对对方否认车辆有质量问题的观点，详细审查了他们的汽车设计图纸。经过审查，我方代表终于发现了破绽，找到了维护我方利益的有力证据，于是我方代表便在谈判中处于有利地位。我方强硬指出：“这批汽车

是按照合同规定，针对中国市场的特殊需要专门设计的，中国公路路况较差，对方在设计和生产汽车时应该加强有关承重部位，而设计却恰恰相反，不但没有加强，反而还减弱了有关承重部位。这是不应该出现的设计错误。如果你们不信守合同，只顾赚钱，执意不承担设计错误的责任，那么我方将会把此事公诸于众，这样你们将在国际市场上丧失信誉，后果难以设想。”

由于我方代表提出的问题极有针对性，以尖锐有力的论据击中了对方的要害，致使对方不得不低头认错，答应承担全部责任，并达成接受全部退货、更换新车、赔偿间接经济损失的协议。至此，谈判终获成功，维护了我方的经济利益。

这个事例充分说明，凭借事实本身的客观逻辑，巧妙自然地表达某种观点，便会使自己处于有理、有利、有节的地位，从而使交际成功。

三、态度不卑不亢

不卑不亢是对外口才中又一个必须遵循的重要原则。中国人站起来了，被人辱称为“东亚病夫”的时代已经成为过去。我们的国家在世界人民心中的形象已经有了根本性的变化。但总的来讲，外国人对中国的了解仍然很不够，仍然有误解。因此，无论是外交人员，还是留学生、外贸工作者，或是一个有机会接触外国人的普通公民，都应该实事求是地向外国人介绍中国的情况，不卑不亢地与他们进行交往。热情时不殷勤，冷淡时不失礼，愤怒时不失控，既不损伤对方的脸面，又很好地维护自己的尊严。态度不卑不亢在口才运用上就要注意以下三点：

夔友好而不失原则

与外国人交往要表现出我们这个礼仪之邦的热情好客、礼貌周全，这一点毋庸置疑。许多外国人在与中国人交往时都有这个

感觉：中国人热情，有礼貌。但这应有个度，热情而不要殷勤，友好而不失原则。我们现在有些年轻人，一门心思想出国，崇洋媚外，见到外国人恨不得马上能与他交朋友。实际上，外交还是要讲礼节的，弄不好不仅有损人格，甚至有损国格。

我国外交史上周恩来、陈毅两位外长的口才是有口皆碑的，他们在外交往来中表现出来的不卑不亢、有理有节，为我们树立了对外交交流的光辉典范。下面是陈毅外长在一次外事活动中与美国官员的交谈：

1959年元月，陈毅应邀参加肯尼亚的独立大典。在一次肯尼亚举行的国家舞会上，陈毅遇上了美国代表团的三个人：部长夫妇和美国劳联部主席。在中美关系长期僵持的时期，这无疑是个极其微妙的场面。陈毅既没主动凑过去套近乎，也没甩手而去，而是坐下，喝起咖啡来。部长夫人先与中国代表团其他成员搭话，部长一看夫人已开了头，便也走过来，要与陈毅干杯，但又故作姿态地说：“过去米高场访问美国，到我家做客，与我夫人谈了天。我为此受到了腊斯克的责备，希望我们这次干杯不要引起麻烦。”听了这话，陈毅不软不硬地回了句：“你怕麻烦，可以不要跟我干杯，我就不会有什么麻烦。”那位部长又匆匆说：“我提议，为中美两国有一天能够改善关系干杯！”听了这一建议，陈毅脸上有了喜色，端起酒杯说：“我希望，我相信，中美两国的关系总有一天能够前进一步的。但条件是美国的国务院要取消对中国的敌视、侵略政策，只有这样才可能。”

面对挑衅针锋相对

外交中经常会出现以强凌弱、以大欺小的现象，公然对他人

进行挑衅。要维护自己的尊严，就要不卑躬、不屈服、不愤怒、冷静地以其人之道还治其人之身。

晏子使楚是大家非常熟悉的故事，充分体现了晏子的机智和不为己悲的自尊。当楚人在大门旁特意开了小门迎接他，想戏弄他一番时，晏子不肯从小门进，说：“使狗国者，从狗门入，今臣使楚，不当从此门入。”楚人无奈，只好领他从大门进宫。楚王见到晏子来拜见，问道：“齐国没有了吗？”晏子回答：“齐都临淄有数万人，张开衣袖就像乌云遮天，挥洒汗水就像密雨成注，肩挨肩，脚跟脚，到处是人，怎么说没有人呢？”楚王说：“那么为什么就派你来呢？”晏子应道：“齐国选派使者，根据各自不同的情况安排出使不同的国家，其中贤者出使贤王，不贤者出使不贤王。我最不贤，所以只能出使楚国。”

面对楚王的不友好，晏子并没表现出唯唯诺诺或暴跳如雷，由于很好地把握了外交分寸，使得楚王不得不另眼相看这位貌不惊人却口才惊人的齐国使者。

难以平等心态待人

种族歧视现象在世界各地均有，不仅有的人对黑人和其他有色人种的歧视，也有黄种人对黑种人的歧视。歧视的态度体现在言语上就会流露出对他人的不恭敬和不礼貌。其实，人人平等，以平等心态待人，我们会心胸坦荡，有礼有节，既不奴颜卑躬，也不自视清高，这种态度会帮助你结交更多的外国朋友。否则，你不是让人瞧不起，就是让人产生嫉恨，又谈何沟通呢？

一次，一个中国实习记者去外国人举办的酒会采访，在酒会上认识了一位黑人实习记者。两人正在聊天时，中国记者忽然看到他的中学同学向他走来。这位同学首先与中国记者打招呼，然后发现了站在中国记者旁边的黑人朋友，突然换了一种口气，无所顾忌地大声说：“哎，你什么时候与黑人交上朋友了？”那微

微上扬的语调显示出他对黑人的不屑一顾，但他的自信也使他低估了黑人的中文水平。中国记者很想阻止他的同学，但已经晚了，他眼睁睁地看着黑人朋友的脸从阳光灿烂到阴霾密布，黧黑的肤色也许因为愤怒变得更深了。“黑人怎么办呢？黑人就不可以交朋友？你们觉得黑人很低贱吗？你们有什么权利嘲笑我？你们凭什么……”后半句话因为噎住了没能说出来。中国记者没想到黑人小伙子的火气会那么大，竟来不及解释和道歉，便看到黑人已拂袖而去了。

人都是有自尊的，任何人都不能轻视他人，尤其是面对最恨种族歧视的黑人。那位同学对黑人的歧视态度深深刺伤了黑人的心，无怪乎他会发那么大的火。中国记者为自己的没法解释感到遗憾，也为一场即将开始的友谊就这样瞬息即逝而感到深深惋惜。

第二节 摇外交往来的语言特点

一般说来，外交往来的语言特点体现在以下几个方面：

一、温文尔雅

中国是礼仪之邦，中华民族是讲礼节的民族。因此，体现在外交语言的首要特点是温文尔雅、彬彬有礼。这不仅是中国人应掌握的外交语言特点，也是任何一个国家的外交人员应注意的语言特点。因为国家不论大小强弱，关系都是平等的，外交官不受侮辱，已成为公认的国际法准则。因此，对外交官、对任何外交人员都应保持应有的礼貌。其出言陈词，哪怕是在谈判、交涉一起不愉快的事件，一名训练有素的外交人员也决不出言不逊、恶语伤人，而应是彬彬有礼，温文尔雅，注意分寸，使争论或交涉的双方始终处在一种平静的气氛之中。即使在一些利害攸关的思

想交锋中，外交人员也应做到言语尖锐但不粗野，措辞激烈但不鄙俗。争辩双方都应自觉地避免人身攻击，更不允许侮辱谩骂。俗话说：有理不在声高。讲话时注意涵养既是一种教养，又是自信的表现，这样我们就可以在气势上先不输给对方，我们才能做到：既维护了人格，还结交了朋友，同时赢得了信誉。

孔子说：“文质彬彬，然后君子。”翩翩的君子风度往往能给人留下良好的第一印象，使人愿意与你继续交谈。故说话有礼貌是外交语言的显著特点。周恩来总理可说是这方面的典范。无论是与外国朋友交谈，还是与含有敌意的国家代表周旋，都显得那么彬彬有礼，显示出一个大国总理兼外长的风范。当年一句热情洋溢、礼貌周全的话：“你把手伸过了世界上最辽阔的海洋和我握手，~~四~~年没有交往啊！”不仅感动了美国总统尼克松，也感动了在场人和收到卫星转播的观众、听众们。所以，这种语言魅力是做不出来的，他是一个人内在涵养的具体体现。加强个人的修养，方能很好地体现温文尔雅、以礼相待的外交语言特点。

二、委婉含蓄

在外事活动中，有时需要直言不讳，有时又需要委婉含蓄，可谓“直道好跑马，曲径可通幽”。比如，对于谈判中的原则性问题，像经济文化谈判中的公平竞争问题，要义正词严地直言不讳，而在大多数情况下，拘于外交礼节，往往采用委婉含蓄的方法。它的表现形式是措词委婉，使话语表达的主旨藏而不没，显而不露，但对所要表达的目的，在交际各方又是十分明确的。比如，对于双方都心知肚明的事，可以一语双关，点而不破。在双方意见发生分歧时，不必作直接的反驳，他谈他的，你谈你的，何必要正面告诉他人：我对，你错了。我们完全可以采用委婉的询问：“我刚才所谈的意见，您以为如何？”当双方话不投机时，不妨转换一下话题，谈一些轻松的像天气、运动之类的闲话，这

样可缓和紧张的气氛。总之，委婉含蓄的表达方法多种多样，像显而不露、包而不破、借人代己、转换话题、一语双关、言轻意重等。

委婉含蓄、藏而不没、显而不露，只是适应外事礼节需要的一种策略手段，它的表意却不能有半点模糊，必须使语言交际的对方明确地领悟到表述的主旨。在遣词达意上，不应违背外交惯例，造成晦涩难懂，甚至词不达意，使对方产生误会；选用的词语与句式都不应有歧义存在，如果委婉含蓄再加上词句歧义，误解就不可避免了。

三、隐晦模糊

在外事活动中，当涉及到某些敏感话题时，有人经常被弄得不知所措而推入困境。所谓敏感话题，是指那些“不能公开”或“不想公开”，而在外事场合偏偏被别人涉及的话题。其实，无论是谁被推入这种不想说又不得不说的尴尬境地，心中都不会高兴的。如果你显出尴尬或愠怒，来一句“无可奉告”，这就标志着你陷入了困境。遇到这种情况，只要我们沉着冷静，采用一些避实就虚、答非所问的“模糊语言”，相信也能巧妙周旋过去。如在外事谈判中，对方常常会提出一些敏感的棘手的问题，这种问题往往关系到谈判的实质以及谈判双方利益关系的调整。如果你对这些问题事先做了充分的思考，胸有成竹，可以详尽作答。但是，如果你对这些问题还没有充分的思想准备，就不能盲目应对。在这种情况下，好的办法是答非所问。诸如你可以这么说：“在答复你的问题之前，我想先听听你方的观点。”在形式上你已作了回答，但在实质上你已把皮球踢回给对方。这么一来，对方若想进一步追问前面所提的问题，就必须先解释自己对一些问题的看法。而这一切正是对方最不愿意做的，这么一来常常会自然地化解对方所提问题的压力，并使你获得充分的时间认

真思考对方所提的问题。这就是外交中模糊语言的作用。一般情况下，我们运用语言要简洁精确，但在某些特殊情况下尤其在外交事务的处理上，我们不得不采用模糊语言以缓冲紧张的气氛和尴尬的局面。

一次，钱其琛外长在与美国《新闻周刊》记者谈话时，记者问：“您是否具体谈一下，所谓的敌对势力是指什么人？”钱外长答道：“所谓敌对势力就是说，因为不喜欢就采取政治上的压制、经济上的制裁等办法，要你屈服，让你改变政策，要干涉你的内政。如果这样做当然是一种敌对态度。”

记者提问是希望钱外长指名道姓说出敌对势力是什么国家或什么人，倘若明白相告，这在外交上是不明智之举。钱外长的答话转而大谈“敌对势力”的种种表现，概念转移，暗中变换了话题，表面像是回答了对方的提问，实际上是有所保密的。这就是“模糊语言”在外交往来时体现的优势。

第三节 摇外交口语运用技巧

一、见面称谓技巧

由于世界各国不同民族文化背景的差异，我们在外交称谓上要因人设言，切不可随心所欲。如果称呼错了，轻则闹笑话，重则使外宾不悦，造成不良影响，甚至闹出外交纠纷。对外交往的称谓基本要求是庄重规范，得体适宜，既符合对方的身份地位，又能表现出双方关系的友好程度。下面介绍几种较通用的外交称谓方式：

(员) 国际交往中，一般称男子为先生，对女宾则要区别对待。结婚了的可称夫人，没结婚的称小姐，不可把两者搞混，尤

其是把未婚女子称为夫人，定会引起对方的不满。这些称呼还可以冠以姓名、职称、衔称。如“亨特先生”、“总裁先生”、“护士小姐”等。

(圆) 对地位高的政府官员可称阁下，不过习惯上只有部长级以上的官员才这样称呼。“阁下”前面可以加官称，如“总统阁下”、“部长阁下”。应该注意的是，美国、德国、墨西哥等国习惯上不称“阁下”。对这些国家的政府高级官员可称“先生”。如果是女性出任高级官员，也可称之为“阁下”，君主制国家，习惯上称国王、皇后为“陛下”，称王子、公主、亲王等为“殿下”，有爵位的人士可称爵位，也可称阁下或先生。

(猿) 对一些专业人士可称职称。如“医生”、“法官”等，获有博士学位的可称“博士”；军职人员一般称军衔或军衔加先生，也可冠以姓名。如“上校先生”、“大卫上校”；教会中的神职人员，一般可称教会职称或姓名加教职或教职加先生。如“马特神父”、“牧师先生”，主教以上的神职人员也可称“阁下”。

(源) 一旦被称呼的人不止一人时（这种情况在正式的外交场合比较多见），就要注意周到而不能有所遗漏，而且更为重要的是，先称呼谁，后称呼谁，要照顾到不同国家的文化习惯。汉语中习惯把男性称呼放在女性前面，如“男女宾客”、“士女云集”。而按西方习惯，是女性在前，男性在后，一般称“女士们、先生们”。

二、有效处理难题技巧

外交往来中，往往出现棘手的难题。遇到难题，如何巧妙地进行处理呢？这就需要我们开动脑筋，灵活机智地运用自己的口才，有效解决。下面我们举几例说明如何巧施妙计处理棘手难题。

20世纪50年代初期，某一外国贵宾团到我国访问，在上海市访问期间，当地东道主为来访贵宾举办了招待宴会，由于这次宴请规格较高，所以在仪式和摆设上较为讲究，宴桌上使用的酒杯是一套价值连城的九龙杯。客人们被九龙杯精湛而又珍奇的艺术魅力所吸引，他们反复欣赏，啧啧称奇。也许是饮酒过多，其中一位客人有意无意地顺手把一只九龙杯装进了自己随身带的提包。我方有关人员注意到此事，但觉得说也不是，不说也不是。心想如直接向该贵宾索回太不礼貌，甚至会影响两国关系，但不要回，那损失太大了。

在左右为难之时，有关人员及时将这一情况向当时正在上海视察的周恩来总理做了汇报。周总理听后指示说：“九龙杯是我国的稀世珍宝，一套三只，缺一岂不可惜，不能就这样随便让他拿走。当然，要追回这只杯子也应采取最为妥当的办法。”

得知晚宴后贵宾们要看杂技表演，周总理心生一计，授意有关人员如何如何。

在杂技表演进入高潮时，只见一位魔术师诙谐地走上舞台，将三只奇光耀眼的九龙杯摆放在桌子上。魔术师慢慢举起手枪，“砰”的一声，那桌子上的三只九龙杯只剩下两只，另一只不知去向，观众正在疑惑之际，魔术师笑微微地说：“各位观众，大家请勿担心那只珍贵的九龙杯，其实它已被我刚才一枪打进了坐在前排的那位尊贵客人的皮包里。”说完，便轻步走下台来，对那位贵客说道：“先生，能打开您的皮包吗？”贵客明知是计，但不好推却，便顺水推舟，把包打开将九龙杯取了出来。观众们则蒙在鼓里，一片热烈的掌声回报这场精彩的表演，那位贵宾也高兴地笑起来，鼓掌称赞“表演”确实很精彩。

处理外交难题关键在“巧”，既要坚持原则，又要巧施妙计，不损伤对方的脸面。周总理巧计取回九龙杯正突出了这一个“巧”字。

委婉含蓄、幽默诙谐、模糊应对都体现了外交语言随机应变、不直面相对而引发对方不悦的特点。如在外事谈判中，往往采用暗示的手法，把不便明言的谈判意向、实力等委婉地表达出来。这种方法的实施往往需要借助适当的媒介来实现，它能够影响谈判对手的决策。谈判的暗示法在谈判桌上经常可以发挥独到的、巨大的威力。

有一年，我国广东某厂就生产设备的有关事项同美国欧文斯公司进行谈判。在谈判过程中，双方在全套设备同时引进还是部分引进的问题上发生分歧，各执己见，互不相让，使谈判陷入僵局。在这种情况下，我方首席代表为了使谈判达到预订的目标，决定主动打破这个僵局。谈判代表避开争执的问题，换上一种轻松的语气，面带微笑地向对方说：“你们欧文斯的技术、设备和工程师都是世界第一流的。用一流的技术、设备与我们合作，我们就能够成为全国第一。这不单对我们有利，而且对你们更有利！”

欧文斯公司的首席代表是位高级工程师，他听到这番话自然很高兴，谈判的气氛一下活跃起来了。我方代表看到对方表示出兴趣，趁势将话题一转说：“但是，我们厂的外汇的确很有限。不能将贵公司的设备全部引进。现在，你们知道，法国、比利时和日本都在跟我们中方的厂家搞合作，如果你们不尽快跟我们达成协议，不投入最先进的设备和技术，那么你们就要失掉中国的市场，人家也会笑你们欧文斯公司无能。”

为了打破谈判僵局，我方代表巧妙地采取了一些口才技巧和方法。先投其所好，给予对方的技术、设备等以高度赞扬，强调双方的共同利益基础，使谈判气氛得到缓和；其次开诚布公地说明我方的实际情况，使对方理解我方的处境和困难。最后，也是最为重要的，造成一种竞争的局面，暗示对方如果合作不好会给他们带来的不良后果。后来通过进一步讨论，终于达成了对我方

有利的协议。

激将法也是一种用语言来激发对方情感从而达到说服对方目的的方法。在外交往来时，我们要说服对方合作或达成某种协议，如果对方态度冷淡，表现消极，我们不妨采用激将的方式。

历史上建安十三年秋，为了贯彻联系抗曹的战略，说服周瑜与曹操决一死战，诸葛亮只身来到吴国见周瑜。

为探明诸葛亮虚实，也为在谈话中居主动地位，周瑜故意对鲁肃说要向曹操投降。一向憨厚的鲁肃不明就里，与周瑜争辩起来。孔明看在眼里，成竹在胸，只是袖手冷笑。瑜曰：“先生何故哂笑？”孔明曰：“亮不笑别人，笑子敬不识时务耳。”接着，孔明针对周瑜的降曹反话，将计就计，智激周瑜，说：“公瑾主意欲降曹，甚为合理。”瑜曰：“孔明乃识时务之士，必与吾同心。”孔明曰：“操极善用兵，天下莫敢当。向只有吕布，袁绍、袁术、刘表敢于对敌。今数人皆被操灭，天下无人矣。独有刘豫州不识时务，强与争衡；今孤身江夏，存亡未保。将军决计降曹，可以保妻子，可以全富贵，国祚迁移，付之天命，何足惜哉！”

孔明这席话明枪暗箭，直刺周瑜。第一，周瑜年轻气盛。仗英雄之义，而孔明竟指周瑜不善用兵，懦弱无能，不堪抵挡曹兵。第二，指出周瑜决计降曹，目的是为了保妻子，全富贵，一心为自己着想，不念大局。

之后孔明又假作不知大乔已是孙伯符之妻，而小乔乃周瑜之妻，极力表述曹操不仅吞并东吴，且意夺二乔置于铜雀台以娱晚年，而周瑜如不抗敌，则只能忍受此辱，献出二乔，以保全自己：“亮居隆中时，即闻操于漳河新造一台，名曰铜雀，极其壮丽；广选天下美女以实其中。操本好色之徒。久闻江东乔公有二妇，长曰大乔，次曰小乔，有沉鱼落雁之容，闭月羞花之貌。操曾发誓曰：‘吾一愿扫平四海，以成帝业；一愿得江东二乔，置

之铜雀台，以乐晚年，虽死无恨矣。’今虽引百万之众，虎视江东，其实为此二女也。将军何不去寻乔公，以千金买此二女，差人送与曹操，操得二女，称心满意，必班师矣。此范蠡献西施之计，何不速为之？”并诵曹植《铜雀台赋》为证验，巧妙地将原赋“连二桥于东西兮”一句更换为“揽二乔于东南兮，乐朝夕之与共”，终于激怒周瑜，大声骂曰：“老贼欺我太甚！”“吾与老贼势不两立！”

孔明的反激法获得了成功。它使周瑜认识到了蜀、吴联合抗曹，不仅是为了孔明的目的，而且也是为了保全周瑜自身的利益。在这种情况下，周瑜坚定了联合抗曹的信心和决心，愿意同孔明达成联合的协议。

所以只要开动脑筋，结合谈话对象的特点，巧用妙计，就能说服对方，有效解决外交难题。

三、有效协调谈话气氛技巧

轻松愉快的谈话气氛是交流沟通的基础。也是谈话能顺利进行的保障。许多外交场合是比较正规的场合，双方都应讲究外交礼节和规矩，难免显得庄重严肃；而有时，交谈过程中也会出现一些意外，出现尴尬，或双方固执己见，形成对立，这些都需我们运用口才，有效协调谈话气氛，使双方的交流畅通无阻。

彳亍用几国礼貌语

语言不通，这是与外国人不能有效沟通的最大障碍，试想如果我们不能用一种语言与外国人交谈，又怎能有很好的情感协调和思想表达的畅通无阻呢？随着国门开放，中国经济日益与国际接轨。当今的商海弄潮儿，胃口大，气势也大，经常把生意做到国外去。假如你掌握了对方的语言，相信外商不仅对你刮目相看，更重要的是，你们之间的直接沟通将对双方的合作大大有利。

在国际商贸洽谈中，精通外语就是一个谈判人员必备的素质。即使某些主管由于年龄大以及事务繁忙等因素抽不出时间来系统地学习，也可以学几句必要的礼貌用语，以便在会见外宾时直接运用外语进行问候，给人增加几分亲切感，形成友好的交谈气氛。有时在争论中适当地讲几句外语，对协调紧张气氛还会收到意想不到的效果呢？

一次，某大学一外国留学生和一中国学生就中西文化哪个更悠久的问题展开了争论。一个说西方文化更悠久，一个说东方文化尤其是中华文明曾震惊世界，两人互不相让，争得面红耳赤，剑拔弩张。正在不可开交之时，外国留学生突然用蹩脚的中文对中国学生说：“对不起，很抱歉，我刚才太激动了。”中国学生一愣，马上也作出了让步：“~~对不起，很抱歉，我刚才太激动了。~~”双方终于握手言和。

当然，如果你对某种外语只略知一二的话，必须注意不要轻易地使用它与外方正式交谈。因为，无论对方是否来自此语种的国家，他都有可能并不懂这种外语，如来自加拿大法语区的人未必能懂英语，另外，也可能因你本身的表达就不够准确而使对方听不明白，假如这样的话，那会使双方都感到很窘。

了解对方真正使用的语种，见面时便可用他使用的语言亲切地问声好，他定会倍感亲切；一句“中国欢迎你”会真的使对方感到“宾至如归”，在遇到纷争时，用对方的语言，真诚地向对方道一声“对不起”；当你和外宾依依惜别之际，用异域之语，再道一声“珍重”、“再会”……这些朴素的、温暖的礼貌语言，用这些全人类语言中的润滑剂，可滋润每个人的心田，协调每个人的情感。

■积极倾听和陈述对方所说的话

交谈需要倾听是再明白不过的事，但我们在涉外交谈时却不

容易做好。我们有些人总是自以为是，不善于克制自己，与人交谈时常自己大侃一阵，不顾对方的“死活”，这样就难以收到预期的效果。涉外交谈，最忌的是自己“独白”、“一言堂”，因此，交谈时应善于听对方讲话，调动对方热情，照顾对方情绪，尽量给对方提供与自己至少是相等的讲话机会，这样整个气氛才会活跃。在倾听对方谈话过程中，如果你还能不时插话：“对不起，你的意思是不是……”“呵，你的观点有独到之处。”这样就更使对方感到满足，知道你不是与他进行无聊的闲谈或例行公事地机械对答。所以，倾听时一般不要一味考虑你的答复，而要从对方的立场去了解对方的想法和需要，努力表现出对对方的尊重，从情感上与对方协调一致。

在涉外的交谈尤其是涉外谈判中，我们经常会发现有相互对峙最终不欢而散的现象，关键是双方固执己见，不愿承认对方观点有合理之处，这是极不明智的。当你对方表示理解时，对方就会相信你听进了他们的意见，而当你设法解释你不同的观点时，对方也许就会打断你：“我说出了我的观点，而你现在说的却是另一回事，你根本不愿理解我们。”这时，你解释一切都是白费的——对方不愿再听你的了。因此，当对方说完之后，你应该说：“现在看看我是否了解了你的意思。从你的观点看，情况是这样……”注意在你重复对方的意见时，要从正面的角度叙述对方的观点，使其优点更为突出。如这样说：“你有一个有力的提案，让我看看能不能解释。你的提案给我留下最深刻的印象是……”留下深刻印象并非表示同意，在把对方的建议作了更明确的陈述后，然后再反驳，就会导出更富建设性的对话，而不会令对方误解。

适时谈谈私事和开开心

涉外交谈尤其是正式场合的涉外交谈，一般忌谈私事，因为

这种场合往往较为正规庄重，如过多地闲扯些私事的话，就会破坏其严肃的气氛，显得不庄重。然而，涉外往来应在友好的气氛中进行，交谈过分严肃甚至僵化则又会影响双方的深入交往。因此，涉外交谈应在既严肃又活泼，既庄重又友好的和谐气氛中进行。要形成这种气氛，适时谈谈私事又是必要的。

1972年 苑月，为使尼克松总统第二年能顺利访华，美国国务卿基辛格先期来到中国，同中国总理兼外交部长周恩来见了面。基辛格与周恩来见面后，将自己的随员一一介绍给周恩来。

“约翰·霍尔德里奇”。基辛格指着大高个，周恩来握着霍尔德里奇的手，说：“我知道，你会讲北京话，还会讲广东话。广东话连我都讲不好。你是在香港学的吧？”霍尔德里奇马上告诉周总理他是在哪学的广东话及学中国话之不易。

基辛格又介绍斯迈泽：“里查德·斯迈泽。”周恩来握着斯迈泽的手，说：“读过你在《外交季刊》上发表的关于日本的论文，希望你也写一篇关于中国的。”“那肯定会。”斯迈泽愉快地答应。

洛德没等基辛格开口，就自报姓名“温斯顿·洛德”。周恩来握着洛德的手摇晃：“小伙子，好年轻。我们应该是半个亲戚。我知道你的妻子是中国人，在写小说，我愿意读到她的书，欢迎她回来访问。”

周恩来也跟特工人员雷迪和麦克劳德开玩笑：“你们可要小心哟，我们的茅台酒会醉人的。你们喝醉了，是不是回去要处分？”

周恩来对每个人都了解，适时地与对方谈些他们各自的情况，他又如此的风趣健谈，基辛格一行紧张、拘束的神态很快消失了，久未来往的美国宾客显得很自在轻松，整个见面在愉快和谐的气氛中进行。

1971年12月，西德总理阿登纳出访美国，作为第一次世界大战以来从西德来的第一位官方访问者，阿登纳的来访是如此重要，尼克松作为艾森豪威尔的代表去机场迎接他。在致欢迎词中，尼克松便巧妙地运用私事话题传达出了阿登纳的访问标志着恢复而不是建立两国之间建设性关系的意旨。

两次世界大战已经使迈着鹅步前进的国家主义和军国主义的普鲁士——纳粹分子变成了德国的形象，并成了美国民间传说的一个部分。人们常说：“德国兵要么卡住你的脖子，要么屈膝投降。”但我知道，德国和德美关系还有另外一面。尼克松夫人的母亲生于德国，我自己的母亲在大学念的是德文专业，并且一直高度评价德国主要大学所获得的成就和达到的水平。在杜克法学院，我从隆恩·富勃教授那里了解到，德国学者对发展西方法律则曾经有过深远的影响。

在这种庄重的正式的外交场合，尼克松却以纯个人的话题来说明德美关系友好的一面，这令阿登纳大为感动。他对尼克松说：“我愿对您的宽宏大量表示感谢。您赞扬了美国和德国之间的友谊，而不提过去几十年的事情。”尼克松的友好外交辞令，终于使双方的交谈有了良好的开端。

开玩笑的作用主要是协调气氛，打破僵局和协调情感。在国际交往的重大场合，时常会出现紧张和困窘的局面，如何打破这种僵局，需要外交家们的智慧，同时还需要幽默的口才，在这方面，周恩来可说是个天才的外交家。

1971年，在《中美上海公报》即将发布的前夕，美国国务卿罗杰斯对已达成协议的《公报》草案不满意，因此有可能出现许多麻烦。如何解决这种窘困的局面，周恩来决定亲自去拜访罗杰斯。当周恩来来到罗杰斯居住的饭店时，又发现刚好把罗杰斯安排在13层楼。西方人很忌讳“13”这个数字，因而罗杰斯

手下的工作人员极为恼怒，周恩来泰然处之，说：“这次中美两国打开大门，是得到您主持的国务院支持的。几十年来，国务院做了不少工作，我尤其记得当我们邀请贵国乒乓球访华时，贵国驻日本使馆就英明地开了绿灯，你们的外交官很有见地……”

周恩来对美国国务院的赞扬顿时使室内的紧张空气缓和了下来。“周总理也是很英明的，我真佩服你们想出请乒乓球队的一招，大漂亮了！”罗杰斯笑颜顿开。

接着，周恩来幽默地说：“有个很抱歉的事，我们疏忽了，没想到西方风俗‘冤’的忌讳，我们中国有句笑话，一个人怕鬼的时候，越想越可怕，等他心里不怕鬼了，到处是鬼，鬼也就不见了……西方的‘冤’就像中国的‘鬼’”。

所有在场的人都被周总理的一番话逗得哈哈大笑，周恩来用玩笑话使罗杰斯及工作人员的不满情绪得到缓和，《公报》终于顺利公布。后来，罗杰斯对记者说：“周恩来这个人真是令人倾倒。”

四、介绍投资环境技巧

目前，随着改革开放的不断深入发展，人们大多放开了手脚，大胆地利用外资在国内外兴办企业。要使外商投资，就必须向他们很好地介绍投资环境，因为投资环境关系到外商投资是否能得到优厚利润，哪里投资环境好，他们就会把资金投向哪里。怎样介绍投资环境才能达到招商引资的目的呢？诚信固然重要，但也应把握侧重点，把握介绍技巧。

(员) 重点介绍当地的社会环境、发展前景、基础设施和经济政策，而不过分强调本地资源。长期以来，人们沾沾自喜于“地大物博”、“资源丰富”，这些固然重要，但在开放的经济格局中，它们并不是决定一切的因素。外商更感兴趣的是社会环境、发展前景、经济政策和基础设施等软硬环境的优势。比如说

外商对一个企业的投资，他除了了解企业的背景和发展前景外，他少不了进行实地考察。考察生产厂房，厂方必须详细介绍生产设备、工艺流程和技术特色等，考察厂家管理情况，厂家领导就应当给对方介绍企业的精神灵魂，职工的生活安排，企业的生产计划和效益等情况，考察企业销售部门，销售人员可当宣传员，向外商宣传：“我们的售后服务有如下的项目……我们的服务宗旨是……”如此，外商对这个企业有全面的了解，才能最后确定投资方向。

（圆）讲平等竞争、法制经济，不强调“特殊优惠”、“人情”经济。目前中国人的喝酒陪舞、请客送礼之风盛行，于是有人也把这种不良风气带到与外国投资商的洽谈中，岂知有许多外商对此并不买账，甚至觉得这是很可怕的事情。一位在某企业投资的外商，正赶上过年，但预订的机票却落空了。中方经理看到他怏怏不乐的样子，非常同情。于是他大包大揽地一拍胸脯道：“别担心！我再帮你搞一张好了。”外商半信半疑地看他：“可机票早就售光了呀！”“哈哈，在中国只要有关系就没有办不成的事！你放心吧！”结果，他采用“特殊”的手段，终于为外商弄来了一张珍贵的机票。不料外商更加惊愕了：中国的人际关系竟然如此厉害，万一哪一天我与他们发生了矛盾呢？他不敢再往下想了，于是，悄然登机离去。这一走就再没有回来。一笔一千万美元的投资，就这么被企业领导的一句人情话和关系学断送了。

（猿）讲求经济效益，不要好大喜功。过去一讲加速经济发展，人们就习惯于上项目，铺摊子，以致在洽谈合资项目时，一些企业负责人言谈中流露出只重规模，不讲效益的想法，令外商十分不满。其实，你换个角度想想，从投资方投资目的考虑，希望投资能取得效益，而并不太在意你的规模到底有多大。空有架子而没有实效，谁会来投资呢？一个想来中国投资的美国大亨，

首先来到一个国内大型企业洽谈，一位企业负责人向大亨谈了他的“宏伟设想”：“我们合资的规模，至少一期要投入 1 亿美元，二期 1 亿美元，全部完成估算 2 亿美元。”美国大亨有些不耐烦：“阁下，只讲投入多少并不能说明问题，希望你明确地说，投入多少，能够产出多少？要多久收回投资？”这位企业领导人说：“这个，反正能赚大钱就是，你放心好了。”当大亨得知大约 5 年到 10 年才能收回投资时，他感到十分惊讶：“你们中国效率就这么低？”最终，这笔丰厚的投资生意也没谈成。讲求经济效益当然不是“纸上谈兵”，它必须要脚踏实地付诸具体行动。我们在与外商洽谈时，多从经济效益这方面考虑，必定能更多地争取到外商的信任和好感。

第四节 涉外交际礼仪

与外国人交往要懂得起码的交际礼仪，方能达到交际的目的，这些礼仪侧重从口才方面考虑的主要有：

一、接待礼仪

随着我国加入 世贸组织，我国与外国的各方面联系不断加强，来我国大陆投资的外资企业、合资企业、独资企业不断增加，与此相适应，外事交往与接待工作日益频繁。许多外宾在同国际进行各种形式的经济合作之前，都要先参观一下合作伙伴的企业或公司，以便了解对方各方面的情况，为决策和合作做准备。在接见各类外宾时，一定要注意各种礼仪。

1. 做好充分准备

接待外宾要慎重，准备工作非常重要。准备工作具体包括：
(员) 人员准备。外宾来本单位参观，必须指定专门陪同人

员和接待人员。陪同人员一般是单位领导。领导亲自陪同介绍，以示重视；接待人员则搞好服务、礼仪接待，比如引导、倒茶倒水、留饭宴请招待等。

（圆）场地准备。应提前做好接待场地的清洁卫生，以保持环境的优雅和整洁。把参观的各处都收拾得干净利落，把一切都安排得井井有条，可反映出接待单位的气魄和风度，显示出企业工作人员的精神风貌和工作作风。

（猿）资料准备。外宾来访，重点要参观哪些部门？是商洽哪方面的问题，还是研究相互合作事宜？务须心中有数。需要什么数字、情况、资料，事先要提供出来，该打印的打印，该论证的论证，该先拿出初步意见的先统一内部口径，免得外宾来后现找现查，或无法表态，显得被动。

外宾来访，准备工作一定要安排得具体详细，但也没必要过分隆重。让所有工作人员停止工作去接待，或挂起大幅标语“欢迎伊伊伊代表团来厂参观指导”等，实在是弄巧成拙。外宾对这种空洞的形式是十分反感的。

■ 实事求是介绍相关情况

陪同外宾参观肯定要边参观边介绍有关情况，主要情况由陪同领导介绍，但当外宾问起某个工作人员有关企业情况时，工作人员都要能回答。比如到生产部门问工人生产情况；到销售部门问销售人员的销售情况，工作人员都要能流利地回答外宾的提问。关键是每个人要对企业的情况非常熟悉，本着实事求是的态度，如实回答，不吹嘘，不夸大其辞，简明而生动。这样上下一致，人人都充当企业的灵魂，必然会给外宾留下良好的印象。相反，如给外宾留下虚伪的印象，就很难达成协议。

对于一些原则性问题，应慎重相告，不可随便答复。有的人为了讨好外宾，对方提出什么要求即使做不到也都是“好好好”

“行行行”，结果在实际中又不能兑现，弄得不欢而散。所以回答外宾的提问要把握好分寸，既要实在，又要巧妙。如对一些目前尚不能完成的任务，不妨从发展的角度，从目前经费不足存在某种困难，将来如有大量资金投入必然有大的改观等方面加以强调。而对外宾提出的一些尖锐问题，切勿流露出反感情绪，要冷静地分析其利害得失，幽默地委婉地回答。

獯隳貌送行

外宾离别时，接待人员应有礼貌地送行。一般送到大门口，有些要送到车站或机场，视具体情况而定。送行时应说些让外宾感到愉悦的话，如“再见，让我们合作愉快”或“感谢您对我厂的支持和关心”等。

二、交谈礼仪

与外宾交谈的礼仪有很多，具体讲有：

隳话题有选择

前文已提到各国各民族的民情风俗不同，在说话前就要了解这些情况，要有所忌讳，有所选择；要因地制宜，因人而异。一般来说，在同外宾交谈时，最好不要直截了当地从实质问题开始，而应先创造一种和谐的气氛，谈谈有关天气、衣食、体育运动及国际重大事件，或双方有趣的民俗问题，等气氛融洽后再步入正题。与外宾交谈，最忌询问对方的年龄、收入、个人物品价值、婚姻子女、宗教信仰、个人行踪及双方国家敏感的政治、经济、文化问题。随意涉及就会引起对方不快，不可能创造出融洽气氛。

争辩有节制

在外交中，难免因某些问题与外宾发生争辩。在原则问题上必须针锋相对，寸土必争。但在非原则问题上则讲究策略，避免发生冲突。首先要善于克制自己的情绪，不要轻易责怪对方，哪怕你是合情合理的，也只能形成讨论而不是争论。其次要善于尊重对方的体面。如在洽谈中，人们常常会执意不肯放弃自己的立场，原因并不是不能接受谈判方案，而是因为不想表示输给对方，故在这些非原则性的问题上，要体谅对方的心情，能退让就退让，无需固执己见，闹得双方不愉快，影响交往。

谢绝要委婉

与外宾交谈，不同意某个观点或要拒绝某事，不要直接说不行，最好用商量的语气。比如说：“我认为此事需要我们之间慎重考虑一下再办。”再有，语气可谦虚些。比如谢绝一桩生意，你可以这么说：“我的部下和我因经验不足，干这桩生意怕是没有能力。”还有，可称赞对方。如：“您资本雄厚，路子广大，不会把此事放在心上的。”或说：“由于我们考虑不周，白白使您花费了这么多时间，我知道您是不会同我们一般见识的。”

话语要精练

交谈在迫不得已的情况下要运用委婉、含蓄的技巧，而一般情况下的交谈则要直截了当、简明扼要。尤其像美国和西方国家的外宾，生性直爽，如你自作聪明地绕来绕去说上半天还未进入正题，就会引起对方的不耐烦；而待你提出正题时，正好遇到对方心烦，你们的交谈就不会令人愉快，双方也就无法沟通。所以话语要精练，切忌啰嗦，少用口头禅，多用雅语，少用俗语等。

三、体态礼仪

与外国人交往，要做到自然得体、落落大方、端庄稳重，态度诚恳可亲。坐时，腿不摇，脚不跷。站立时，身体不歪靠一旁。走路脚步要轻，目光前视，不左右观望；遇急事可加快步伐，但不可慌张奔跑。两人行走不要勾肩搭臂，多人行走不要有意无意地排成队形。说话时，手势不宜过多，不要放声大笑或高声喊叫。在公共场所要保持安静，禁止吸烟。当到一个新的场合或私人住宅、办公室时，不知道能否允许吸烟时，可询问主人：“我可以吸烟吗？”如有妇女在座，应征得她的同意。

与外国人交往，要懂得“女士优先”的原则，在许多场合，男士要对女士表示尊重。在上下车辆、进出电梯时，要注意让妇女先行。进出大门时，主动帮妇女开门关门，帮助她们穿脱大衣、外套。同桌用餐，两旁若是妇女，应主动照顾；帮助他们入座、离座等。问候通常是以握手的方式进行，但日本人似乎积习难改，在握手的同时往往鞠躬致意。有些国家也有鞠躬的礼节，但那是对国王或教皇等地位很高的人，或是仆人对主人。一般来说，握手时微笑着平视对方就可以了。外国人，尤其是发展中国家的人，碰到点头哈腰者容易报以轻视的态度。

四、宴会礼仪

在现代西方，宴会是人们社交的基本方式，参加宴会需讲究礼仪。

准时出席

遵守时间，不能失约，这是国际交往中最起码的礼貌。出席宴会，应按约定的时间到达，不要迟到或早到。万一因事迟到，应向主人表示歉意。失约是种失礼的行为。

注意向主人致礼

在招待会上，主人须站在会场入口处问候客人，客人也要彬彬有礼。但是有些人似乎不懂这些，置主人于不顾，径直走进场内，这是不礼貌的行为。在欧美国家，最重视契约，邀请与应邀本身就构成了契约，因此赴约时进场向主人致礼也是一种履约。

座次安排有讲究

客人就位宣告宴会开始，但对主人来说座次的安排同客人的安排同等重要，是宴会成功的关键。在这一点上东西方人的文化存在差异。对日本人来说，邀人吃饭是用美餐款待客人，而社交在其次。因此，主人从尽心款待客人、为客人服务的角度出发，坐在末席。西方则将聚餐当做与人交往、加深友谊的机会，主人坐末席客人就会感到气氛不对。因此，西方人聚餐时座次是主人坐在离主宾最近的地方，这也是主人对主宾的一种敬意。

宴会上不要有“噪音”

“喝汤时不要弄出声音”，这似乎已成为宴会礼节中的金科玉律。西方人从小所受的教育使他们认为吃东西时响声大为不雅，因此当他们碰到对此一点不在意的人时，会觉得他粗俗野蛮。因此，在宴会上进食或喝汤喝饮料，切勿发出响声。把食品嚼得“吱吱”乱响是失礼的。

告退在主宾之后

告退的时间不宜早也不要过迟。如果自己是主宾就应该先于其他客人向主人告辞。告辞不要过早，那样对主人不礼貌；但过晚则会给想早回去的客人带来麻烦。一般来说，主宾应该在用完点心之后，移到客厅，再呆 15 分钟或 20 分钟后告退。一般客人

则不要先于主宾告辞，否则对主宾和主人都很不礼貌。如果有事情中间告退，则要向主人和主宾解释，求得谅解。

五、送礼礼仪

送礼是国际上通行的社交活动形式之一，也是向对方表示心意的物质体现。在选择礼品时，最好选择一些具有一定纪念意义，民族和地方特色，或具有某些艺术价值，为受礼人所喜爱的小艺术品、小纪念品、食品、花束、书籍、画册、一般日用品等。与其送给外国人一件时髦的衣服，不论如何贵重，还不如送给他们一组十二属相的小陶瓷品或中国的纯苏州丝织手帕更令其高兴。一些外国商人，尤其对中国的国画和工艺品感兴趣。

一般说，应邀赴外国朋友的私人宴会、新年会等都要为女主人带些小礼品，出席官方或民间组织的酒会、招待会、较大的宴会等则可不必送礼。必要时只是送花篮、花束等。

赠送的礼品要用礼品纸包装。即使礼品本身装在盒子里，也要另加包装。礼物一般应当面赠。当面受礼时，绝大多数国家的人们会用双手接受礼品，以示尊重，并向对方致谢。西方人的习惯是当面打开包装，欣赏一下礼品。有时送礼者还可对礼品做一些介绍、说明。收到邮寄或专人送来的礼品，应回复一张名片或以亲笔信表示感谢。

送礼时要尽可能考虑受礼者的爱好。有的物品在这个国家很受欢迎，到另外一个国家则可能并不稀罕，甚至遭人厌恶或反对。因此，要根据不同国家、地区的习惯与个人的爱好做些必要的选择。如在英国，要尽可能避免感情外露，一般送一些较轻的礼品，这样就不会认为是贿赂。在法国与人初次见面，切勿送礼，应该在下次见面时再送，才符合他们的习惯。与法国女士接触时，忌送香水之类的化妆品，否则有过分亲热、图谋不轨之嫌。在德国不能把玫瑰花送给主人，因为玫瑰花是专门用来送给

情人的。在阿拉伯国家，初次见面不宜送礼，更不要送酒，因为绝大多数阿拉伯国家有禁酒的规定。尤应注意的是，不能直接向阿拉伯妇女送礼，必须首先通过她们的丈夫或父亲，而送装饰品给她们则更是大忌。在拉丁美洲，手帕不能做礼品，因为它是和眼泪联系在一起的。刀剑也不能作为礼品，因为这些东西意味着友情的破裂和完结。

思考与训练

一、下列情境中接待外宾要注意哪些礼仪？

① 在家中接待外国朋友。

② 宴请外国朋友。

③ 办公室接待外宾。

④ 陪同外宾参观或游览。

二、阅读下列案例，然后回答问题。

有一天，广州华侨饭店餐厅来了几位外国人。他们刚谈成一笔生意，兴冲冲前来就餐庆贺，一进门就要求坐“愿”字号座位。可事不凑巧，有“愿”字号的座位都满了。他们一脸扫兴，准备离开。服务员小姐急中生智，指着“源”号座位笑眯眯地对他们说：“‘圆加远不就等于愿吗？况且你们正好是源个；圆乘远除源等于猿，‘猿’与我们粤语的‘升’同音。又是‘发’又是‘升’的，你们坐在这里，一定给你们带来福气。”小姐这番话，说得源位外国人个个喜上眉梢，乐哈哈地在“源”号座位坐下了。

① 请问这位小姐成功的秘诀是什么？

② 如果你不了解外国的某些习俗，在与外国人交往时，不小心触犯了他的禁忌，你怎样弥补？

三、外交往来主要体现在外交谈判上，下面是成功的外交谈判例子，试加以具体分析。

中国产品打入美国市场

上世纪 70 年代初，美国最大的经销蓄电池公司的一位代表到我国东北某地谈生意，途经北京顺便到北京蓄电池厂看看，工厂的领导们抓住这一时机介绍并推销产品，对方听了报价却不感兴趣，起身告辞。

“我们能不能搞点来料加工贸易？”工厂的同志不失时机地换了个角度提出建议，美商代表一摊手说，“没有更多时间谈这些事。”工厂的同志却丝毫不放松，抓住重点问题直截了当地说：“美国有那么多汽车，蓄电池的需求量很大，如果你们提供原料和规格，由我们加工成蓄电池极板，你们再组装成蓄电池拿到美国卖，会赚很多钱，我们也能收取比美国低但比国内高的加工费，这种对双方都有利的事，何乐而不为呢？！”

美商代表听出了“门道”，果然坐下来，经过三天紧张的谈判和详细算账，双方达成协议：由美方提供原料、技术资料、技术指导和先进的生产设备，我方为对方生产第一批符合美国标准的 100 万片蓄电池极板。从此，该厂的产品在全国同行业中第一个打入美国市场。

在现实生活中，人们为了达到自己的目标，常常跟自己说：“要想获得成功，我就应该做这个，应该做那个。”但是，这种习惯思维并不一定真能使自己做成这个，做成那个。如果我们反过来思考，说不定能做成一些事情，这有点近似于人们常说的“逆向思维”。当我们想达到某个目标的时候，不一定总要求自己去做“做这个，做那个”，我们倒是有必要对自己说：“要想获得成功，我就不应该这样，不应该那样。”社交口才运用也是如此，成功的典型是我们学习的榜样，成功的经验也不妨运用到具体实践中。然而，要想成为一个社交佼佼者，要想在社交中灵活自如地运用你的口才，你先得克服自身的弱点及口语表达方面的诸多毛病。本章就列举社交者因各方面原因而造成的口语失误现象，并力图通过案例分析引起社交者的注意。

第一节 社交者自身弱点在 口语表达中的体现

一、自卑引起的沉默寡言

自卑是一个心理问题。一个人自卑心理形成的原因是多方面的，如家庭环境的影响，父母在孩子成长过程中采用了不正确的教育方式以及自身经受的挫折和打击等。由此可见，人的性格、心理素质并不主要取决于先天的遗传因素，而主要由后天的条件

所造成，自卑感主要由后天所受的挫折而形成。心理学家曾做了一个有趣的试验。找几位素不相识的大学生，每四个人一组展开讨论。结果四人中总有性格开朗善谈者，同样也有比较内向、自卑感较强的学生。讨论一小时左右，让各组民主选举组长，结果三个组内发言最积极的人全部当选。然后，实验继续进行，科学家仍在每位受试者面前放一只红灯和一只绿灯，并且告诉受试者，在他们发言时，如果面前的绿灯亮了，表示科学家们很赞赏他们的发言，如果红灯亮了，则表示科学家反对他们所说的话。在这个实验中，过去发言最积极的人只要一开口，不论他说的什么，他面前的红灯就亮，这样刺激的结果，使原来爱讲话的人变得越来越少发言了，反之，原来沉默寡言者只要一出声，不论其讲的是是什么，他面前的绿灯都闪闪发光，这样鼓励的结果，使寡言者的话越来越多。

因自卑而阻碍口语顺利表达的具体表现：

(负) 认为自己知识面窄，担心自己要表达的观点不够新颖；担心自己的话听众不感兴趣，会引起别人的嘲笑，尤其当注意到别人不屑的神情时，立即泄气不再言语。

(圆) 身材矮小，人微言轻。因先天造成的生理各方面原因，在社交场合总感到自己太不起眼，于是难以融合某个社交圈，更不能成为这个圈中的交谈中心。

(獠) 方言较重，吐字不清。因受方言影响，难以与交往者有效沟通，从而带来社交困难。

(源) 胆量较小的人，尤其是女孩子，总觉得自己讲话，不如别人，形成恶性循环。

(缘) 笨嘴拙舌，心里有话，不知如何表达，于是干脆不说话或者少说话。

以上列举了自卑心理阻挠口语表达的几个主要方面表现，你可对照自己，是否有这些问题。沉默寡言对社交的不良影响是可

想而知的，任何一个社交场合都不会欢迎一个很少说话或不说话的人。你想要成为社交中受欢迎的人，你想成为一个社交佼佼者，你首先要克服自卑心理。既然自卑引起的因素多是后天的，事实上我们也是可以靠自身努力加以克服的。任何事情，只要有心，就能取得成功。

三、害羞带来的拘谨紧张

害羞也是一种心理状态，关于它的形成因素目前还未有公认的结论。据说与雌雄激素的比例有关，雌性激素的分量越多，则越容易害羞，这就是为什么女性较男性易于害羞的原因。还有一种说法是害羞与人的自我打量意识的强弱有关。人们产生这种意识时，常常假想一个人在用高标准的眼光审视自己的仪表和言谈举止。在这种自我打量意识的作用下，人们会感到拘束和不自在，从而产生害羞的心理。再有就是人类本能地对陌生的东西胆怯和恐惧，如对带电的东西，如果不懂电，就会很恐惧，这也就是为什么人们面对陌生人或站在陌生的讲台和处于公众社交场合产生紧张心理的原因。

害羞带来的拘谨紧张给人们的社交造成极大的消极影响，具体表现为以下多个方面：

(员) 行为猥琐，举止忸怩，迟疑不前。

(圆) 说话音量小，让人无法听清。

(猿) 无法集中精力在话题上，脑瓜一片混乱。目光游移，不敢正视对方。

(源) 言不成句，说话前言不搭后语。

(缘) 不以平常心态应付对手，往往被对方的气势压倒，被对方的社会地位或头衔等吓住。

(远) 过于在乎别人的感觉，过于在乎自己的话能否说好。过于在乎自己的表现。于是，越在乎就会越觉得拘谨，心里就

越乱。

(苑) 容易脸红。脸红对有些人来说是与生俱来的生理现象，而在大多数人则是因为做错事、说错话或谎言被戳穿的一种反应，这也是羞耻心理在人的外表的体现。在社交场合，容易脸红当然不是好现象，有时让人产生误解。

如何克服害羞，克服紧张心理，在本书第二章我们曾涉及到，这里再补充三点：

第一，不要过多地在乎别人怎么看你，你就是你，大大方方与人交往，并没做什么见不得人的事。在社交场合，我也大可不必表演什么给别人看，社交不是表演，是人类正常的一种活动，你也要以一种平常心态与人交往。

第二，集中精力，不胡思乱想，把注意力转移到观察对方和聆听对方谈话方面。用心聆听对方讲话的内容，仔细揣摩对方言语中的意思，真正地对方交流。你的认真和专注会使对方感到被尊重，从而对你形成好印象。

第三，抓住一切机会多锻炼自己。什么事情都是熟能生巧，练得多了，心里就不再慌张，说话也就顺了。尤其是那些生来胆小害羞内向的人，如某些女性，更应经常锻炼。经过锻炼，便能变得不再害羞，便能运用自如地与人交往。

三、嫉妒引发的搬弄是非

嫉妒是一种看到别人的成就和成功即心怀不满的不平衡心理。从某个意义上说，适当的嫉妒心是催人上进、促使人进步的动力。然而嫉妒心过强的人，就完全看不得别人的成功，事事都要与人攀比，这就使自己在与人合作时产生消极抵抗情绪，并且在潜意识里引发一些破坏和阻碍他人的倾向，比如挑拨离间、搬弄是非、背地说人坏话，甚至当面顶撞，不给人好脸色等，这些都是很不利社交的。

一个上百年的老字号布店，近年来因为店主的固步自封，生意越来越不景气。店里有个年轻小伙子，多次向店主建议革新观念，面向市场，灵活经营，但未被采纳。小伙子终于下决心离开布店自己在附近开了个网布店。他的店生意兴隆，相比之下，老字号布店更显得冷冷清清。这惹恼了一向自尊心极强的店主，他开始在人前说这小伙子的坏话，并说小伙子所进之货都是次货。好在小伙子的心胸开阔，对此一笑了之，但无论如何，两人之间那道裂缝是怎么弥合也无法合在一块了。

社交生活中类似于老店主的现象有很多，尤其是同事、同学之间，因为互相竞争，难免产生嫉妒心理。但如你要广交朋友，重要的是学会谦让。争强好胜，嫉妒心强，只能让你失去朋友。尤其是搬弄是非，说人坏话，更会伤对方的心，那只是小人才做的事。真正君子应是光明磊落，具有坦荡心理，社交中应具有这种君子风度。

嫉妒心理形成的原因是多方面的。首先是虚荣心使然。也许，在某种情况下，对方的进步或成功并没妨碍你什么，但你却总是内心不舒服，你觉得自尊心受到了伤害，他不应该有这样的成绩。这种虚荣心不断驱使你，最终产生嫉妒，甚至失去理智。

其次，人们之所以嫉妒别人，是因为对自己没有正确的认识。你是否考虑过，你为什么不如别人？退一步讲，他的成功并不表明他事事优秀，也不能说明你就不如他。人人都有自己的优点和长处，要发现并肯定自己的优势，对自己的能力有个正确的估计。这样一衡量，反复自省，嫉妒心理就会慢慢减弱了。

再有，狭隘的心胸是滋生嫉妒的土壤。心胸狭隘，必然难容他人，尤其是看不得他人的成功。别人稍有成绩，内心就不舒服，甚至在言语行为上表现出不满。这种心胸狭隘、嫉妒心强的人，是没有人愿意与他交往的。

四、急躁导致的指斥责难

急躁是一种性格缺陷，也是修养缺陷。因急躁而导致的社交失败的现象比比皆是。如同样一件事，急躁的人与有耐心的人就会有不同的处理方式，从而导致不同的结果。有如下几种情况：

当你正要上班时，你的一位朋友打来电话，让你帮助解决他心中的苦闷，你怎么办？急躁者开口就会埋怨：“我马上去上班，就要迟到了，对不起！”随即挂了电话。如果你这么说：“对不起，我现在得上班去，我午饭后给你打电话好吗？”效果会更好。

星期天你忙了一整天，把房间全部打扫干净，而你的爱人回家就问晚饭好了没有。你怎么办？急躁者必然会大发雷霆：“为什么我辛苦一天还要我做饭，你自己不能去做吗？”如果你能耐住性子，提出好的建议：“我实在太疲倦了，我们到外面吃饭吧。”妻子会不体谅你吗？

你的朋友想向你借新买的书，你自己还未好好读呢，你怎么办？急躁者冷不丁来一句：“上次向你借东西时，你不肯借，你考虑了我的感受吗？”如果你这么说：“我想先看看，看完之后再借给你好吗？”这样说不更好些？

在餐厅里我要了一份盒饭，饭做得味道太差，你怎么办？不善于克制自己的人就会破口大骂，粗鲁地责备厨师无用。这样的责备有用吗？你不妨平静地吃下去，然后告诉服务员或店主，这样的饭菜只会让他们失去顾客。

你辛苦了一天，自以为对今天的工作相当满意，不料你的领导却大为不满，你怎么办？不善于克制自己就会来一句：“你自己做做看看。”然后拂袖而去，认为自己实在不该受此委屈。假如你把委屈埋在心底，然后表示接受领导的意见，今后定加以改进。这样不皆大欢喜？

急躁是社交之大忌，急躁者在任何场合都不善于克制自己，动不动就指斥责难，令对方难堪。一般说，任何人都不太喜欢与具有急躁毛病的人交往。具体来讲，其危害表现在以下几个方面：

（员）急躁的人大多数较直爽，思考问题的方式单一，不太考虑他人的感受，故说话容易得罪人，不太为人所接受。有很多人事前反复告诫自己，哪些话不要说，哪些事不能做，可一到节骨眼上，还是忍不住说了不该说的话，做了不该做的事，事后又后悔不已。

（圆）急躁的人在与人交往时，容易情绪激动，情绪一激动往往会妨碍交流时的语言逻辑和思维逻辑，即使是无理也要搅三分，这就引起了不必要的争辩和指责，从而导致沟通障碍。

（猿）与急躁的人打交道，说话得特别小心。说不定你的某一词语或一个手势就会触犯他的忌讳，从而造成沟通障碍。

要克服急躁毛病的确是很困难的事情，但你必须加以努力，否则，你不会成为一名社交成功者。对于那些管不住自己嘴巴者，最好是为自己制订几条雷打不动的原则，并养成多听少说，多看少动的习惯。把注意力集中在对方的言谈上，尽量少关心自己内心的想法，在社交场合时时注意克制自己的情绪。只要这样，长期形成习惯，必然收到好的效果。

本节案例分析

案例一

一年一度的新生又报到入学了。李伟以全班第一的高考成绩就读于这所全国重点大学。读中学时，李伟的聪明和勤奋经常得到老师的肯定和同学的赞扬，他也一直充满自信，憧憬着美好的大学生活。然而，大学的第一年过去了，李伟却倍感寂寞和孤

独。他学习上仍然没什么困难，然而与同学的关系却不是很融洽。不是他不愿意与同学交往，而是因各种原因而感到内心有强烈的自卑感。他个子不高，最多一米六，加上来自农村，家庭经济条件不好，一口地道的家乡土音，几乎让他不敢在同学面前开口。尤其是见到女同学，不用说与她们交谈，即使面对面，连头都不敢抬。有时，老师请他回答问题，他操着一口浓重的方言，让老师和同学们颇为费解。为此，他内心常感到深深的自责，他也有信心要改变自己，常常躲在教室或寝室学普通话，然而似乎见效不大。他常陷入一种孤立无援的境地，经常自我封闭，不与别人来往。

分析 作为跨世纪的大学生，其社交能力的强弱是体现其才能的重要方面。将来的社会需要的不仅是拔尖的专业人才，也需要专业人才具有社交能力。而大学是大学生走向社会的重要阶段，故大学生不仅要在学校学知识，也要多与老师同学交往，多参加各种社交活动，以提高自己的社交能力。李伟同学不应该有这种自卑感，要自信自己不比别人差，大大方方与同学交往。方言过重，可以放慢语速，吐字清晰。实际上，多与同学交谈，尤其与普通话较好的同学交谈，在谈话中有意修正自己的方言，这比你暗地里去死记硬背效果要好得多。李伟同学，大胆融入同学之中去吧，多加锻炼，为将来走入社会做好准备。

案例二

美国著名的演说家和心理学家爱德华·威格恩先生，曾谈起他在中学读书时的经历。他在读中学时，老师规定每人做缘分钟的演讲，每次轮到他时，他就病了。只要一想到这件可怕的事情，血就直冲脑门，脸颊烧得通红，他不得不跑到学校后边，把脸贴在冰凉的砖墙上，设法减少汹涌而来的潮红。

无独有偶，曾有一位青年向笔者诉苦：“我刚参加工作不

久，但我却犯有先天性怯场、腼腆的毛病，每次开会发言或与陌生的客户交谈，我都觉得心跳加快，两腿发软，呼吸困难，浑身哆嗦，说话也变了调，声音像哭一样难听。哎，我真恨自己，不像个现代青年。”

分析 从生性胆怯到成为一个知名的演说家，威格恩先生的经历说明人害羞、胆怯、腼腆的性格弱点是完全可以通过努力加以克服的。要相信自己，也许这次我失败了，还有下次，下次不行，我再来，没有什么克服不了的困难，也没有什么跨不了的沟坎。如果没有取得成功，只能说明你努力不够。威格恩正是在无数次失败后走向成功的。

案例三

颜丽是某公司的一个职员，与她一同进入公司的彭杉在两年后当了部门经理，而她却没有得到提升，这对嫉妒心较强的颜丽是个沉重的打击。她总在想：自己什么地方不如彭杉？是不是彭杉给了上级领导什么好处，是不是自己长得不如她漂亮？或者仅仅是因为彭杉学历比自己高？她左想右想，心里总不是滋味。于是，她变得不像以前那么爱说笑了，总显得心事重重。当彭杉与她说话时，她眼皮都不愿意抬一下，语气也很冷淡。后来发展到见人说彭杉的坏话，弄得整个公司上下的人都不喜欢她，她在公司的人缘极差，最终她觉得呆在公司也没多大意思，离开了该公司另谋职业了。

分析 颜丽的嫉妒，主要来自于她内心的虚荣。虚荣心作怪，就会觉得上天对她不公。真正的友谊应是对朋友、同事的成功表示衷心的祝贺。合理的竞争不能通过搬弄是非损害对方，而应暗地里加把劲赶超对方。颜丽的悲剧就在于不能正确认识自己，不懂得尊重他人的基本社交原则，最终也只能陷入这种孤立

无援的境地。

案例四

一天，一小旅店服务员看见一正准备离开的旅客用床单擦皮鞋，气不打一处来，心想这客人也太没教养了，于是走上前去训斥客人：“你知道你在干什么吗？你这种行为真是太缺乏教养。假如说你拿自己家的床单擦皮鞋可以吗？你肯定不会那么做！你今天一定给我洗床单，否则你别想离开饭店。”客人忙向她赔礼道歉，说自己一时糊涂，确实不应该有这种行为。但服务员不原谅他，甚至动手抓住客人的衣服，定要他洗床单，后来，经理出面才妥善处理了这件事。

分析 客人的行为的确不文明，然而服务员的指责甚至动手又太过分！当发现客人的不文明行为时，服务员应婉言指出，而不是严加指斥，更何况客人已经意识到了自己的不对，就更不要得理不饶人。“得饶人处且饶人”的社交原则要求我们任何时候都不要与对方形成对立，否则只会失去顾客，失去朋友。

第二节 摇不恰当的谈话内容和表现方式

一、话不得体，弄巧成拙

话不得体既是谈话内容的问题，也是谈话方式的问题。从内容上来讲，不了解交谈对象，不注意交谈的场合，说了不该说的话，从而引发交谈对象的不快。如说了交谈对象忌讳的一些事，或在欢快场合说丧气话，在庄重场合开不雅的玩笑等。从谈笑方式上看，口语表达者不顾交谈对象的情绪，一味说个没完没了，自我感觉良好，不知加以控制，这也会引发对方的不快。造成话不得体的主要原因是口语表达者不知灵活变动，不知转弯子，一

根肠子直到底。有些人事先想好应该怎么怎么说，实际上人的心情是瞬息万变的。我们应该注意观察，把握人的心境，根据对方的情绪变化而适当调整自己的话题。比如，你认为很不错的一个话题，可在别人听来却枯燥乏味。在别人表现出不耐烦的情绪时，你还说个没完，别人自然不高兴。再有，说话恭敬，对人客气，是一种美德，但不分青红皂白的恭敬和过度的客气，那就不太好了。假如你到一个朋友家里，你的朋友对你异常客气，你每说一句话，他只是唯唯而答，每和你酬答时，总是满口客套，惟恐你不喜欢，得罪于你。如此一来，你一定会觉得如芒刺骨，坐立不安，逃了出来才如释重负。这种情形你大概经历不少吧？同时你也得想想，你是否也如此待过你的客人？虽然是客气，但这样过度的客气显然是给人包袱的。谈话的目的在沟通双方的感情，客气话，只不过是一种寒暄，会面时开始说几句即可，如说多了则会变成阻碍双方进一步沟通的墙了，如果不把这道墙搬走，人们只能隔着墙做极简单的敷衍酬答。

社交要灵活，社交口才的运用也要灵活，这是基本原则。说话一定要把握好这个“度”，也就是得体。要把握好这个“度”当然不是很容易的事，关键在于怎样针对不同的场合，不同的时间，不同的对象，采用不同的表达途径和方式。不顾及场合、时间、对象和特点，说话就不得体，不仅不能正确表达自己的意思，反而会引起误会。张志公先生说：“什么是得体呢？这不仅是指话的说法与自己和对对象的关系相适应，而且，也包括说话的目的、场合这些因素。”所以要想把话说得好，还得具备选择合适的表达方式的能力，也就是依据谈论的时间、场合、对手身份、个性等特征以及时机，正确地选择和调整用以表达的语言、身势等，使自己说的话入时，入境，入心，大方得体，收到应有的效果。

二、拿腔拿调，内容空洞

社交口才运用的一个重要原则是用充满感情的话语打动听众，从而使对方乐于与你交往。人是有感情的，完全不带感情色彩的纯理性的语言在人际交往中是不可能存在的。然而，我们却在很多社交场合看到这样的情况：有些人尤其是领导，总采取一种公事公办的形式，拿腔拿调，故弄玄虚，自然得不到别人的信任和尊重。就像现代著名小说家张天翼笔下的华威先生，永远夹着他的公文包，拄着他又粗又黑的手杖，以繁忙的领导形象出现在救亡工作的各个会场。而每到一个会场，他都是发表他那空洞无物的两点意见：第一，每个工作人员都不能怠工，而是相反，要加紧工作，你们努力工作，我很感谢你们。第二，应认清一个领导中心，要在一个领导中心的领导之下，大家团结起来，统一起来。说完总少不了一句：好了，抱歉得很，我要先走一步，还有一个会等着我。

类似华威先生这样的人，在我们的现实生活中真不少见。有些单位的领导因不熟悉情况，不体察了解民情，说话就难免冠冕堂皇，甚至敷衍了事。另外，因不了解社交对象的情况，也就无法用适当的语言与对方沟通，达不成理解，关系不能协调一致，甚至产生对立，又如何有好的社交效果呢？

克服“打官腔”、“内容空洞”的毛病，首先在于社交人员要有正确的心态，千万不能摆出一副高高在上，大人物的姿态，那样必定会加深听者的成见。应该平等协商，共同议事；另外就是要了解情况，熟悉交谈对象，把握其特点，这样说话才具体，富有针对性。如一个单位的领导，他不仅要熟悉单位的工作情况，对单位内部人员的情况也要全面了解，而且对单位外部的一些情况也要全面了解。如对单位各项生产计划的完成情况，财务指标，经营成果，主要客户，重要赢利等，都要尽量记忆清楚；

过于复杂不易记住的，应写在备忘录上。这样，当向客户和员工讲述这些情况时，才能如数家珍，一清二楚，内容充实具体，令人可信。同时，作为单位领导一定要了解员工的情况，要能体察民情，关心员工的生活。在与员工交谈时，要把发自内心的感受讲出来，使员工听后在感情上产生共鸣。热情洋溢的话语同热切的关怀结合起来，把温暖撒向员工，用真情激发员工，真正使双方感情协调一致。

三、虚情假意，言过其实

真诚，是社交者运用口才时应坚持最基本的也是最重要的原则。从心理学角度考虑，人们喜欢以诚相待的人，也只有这样的人才能成为知心朋友。而虚情假意，言过其实的人也许能一时得逞，但从长远看，这些人都是为一己之私利，是不能长久交往的。一旦出现矛盾或利害冲突，这些人将不惜一切代价牺牲别人的利益获得自己的利益。总之，这种人不可交，这种所谓的“口才”也不可取。

这种口语毛病主要体现在两个方面：

一、赞美过分

真诚的赞美是社交成功的秘诀，是社交口才必须掌握的一种技巧。但赞美应适度，要发自内心，如赞美过分便是恭维或拍马屁了，很有些虚情假意的味道。卡耐基这样概括赞美和阿谀的区别：“赞美和阿谀有什么不同？很简单，前者具有诚意，后者则否；前者是由心底发出，后者则是口头说说而已；前者是无私的，后者完全为自己打算；前者为世人所爱，后者则为世人所憎恶。”

逢迎拍马之人，往往是势利小人，当他认为有可能从你这里得到好处的时候，就会对你百般讨好，一旦好处到手，就会对你

置之不理。逢迎拍马之人，也是虚伪之人，为了从你这里得到好处，讨得你的欢心。他们总是专门挑选悦耳的溢美之词说给你听，可是背着你的时候，就会在别人面前损毁你的声誉和形象。他当着你的面所说的话，全部都是口无心的。逢迎拍马之人，也是自私自利之人，他们之所以要拍你的马屁，全是为了满足他个人的私利。

现实生活中这种逢迎拍马的人的确不少，当然也不乏昏庸的喜欢听好话的人，但大凡有所作为的人、耿直的人都不太喜欢逢迎拍马之人。那些不是出自真心、滔滔不绝、言过其实的恭维话也的确使人生厌，令人作呕。

阳奉阴违

俗话说，“人心隔肚皮”，有些人心怀叵测，当面一套，背后一套，说的一套，做的又是一套，与这种人交往就要慎而又慎。

这种两面派最惯用的伎俩就是伪装，这种伪装就是能把活人说成死人，能把死人说成活人。纵观中国历史，有许多权盛一时的大奸臣却得到皇上的宠信，究其原因除了皇上昏庸无能外，很重要的一点是这些大奸臣会谄媚，会巴结皇上，能把忠言之臣置于死地，像宋代的秦桧，明代的魏忠贤等，便是典型代表。

一个组织，如多几个这种阳奉阴违、两面三刀之人，组织内部关系就会混乱不堪；一个领导，身边如多几个谄媚逢迎、搬弄是非的小人，领导也就会闭目塞听，与群众的关系势必难以协调。因此，我们要有一个和谐的工作和生活环境，就必须强调以诚相待。

从口才角度考虑，以诚相待首先体现在说实话上。对人不可虚情假意，也不可口是心非，切忌对人施小心眼，耍小聪明。其次，以诚相待还体现在时时以关心他人、爱护他人的话语去温暖

他人的心，要以同样的真诚，甚至更多真诚的言行去回报对方。再次，以诚相待要做到言而有信。古人说：“信，人言也，人言则无信者，故从人言。”意思是，信就是人所讲的话，不是人讲的话才会无信。这说明信守诺言的重要性。

四、用语不当，声调失调

用语不当的毛病体现在：

❶ 废话多，口头禅多

有人喜欢在谈话当中，用许多不相干不必要的套话。例如不管在什么地方都要加上一句“自然啦”或“当然啦”这类的词句，又有人喜欢加上太多的“坦白地说”、“老实说”，有的人喜欢老问别人“你明白吗？”，“你听清楚了么？”还有些人在表达过程中有许多的口头禅，如“是不是”、“对不对”、“大概”、“反正”、“差不多”、“我觉得”、“嗯”、“啊”、“吧”、“啦”等。这些废话和口头禅破坏了语意的清楚表达，听者也会因为不能清楚地把握主要思想而中断正常沟通，乃至产生反感。

❷ 词汇贫乏，一词多用

有人爱用某一个词表达许多的意思，不管这个词本身有没有那么多的含义。例如有人喜欢用“伟大”这个词，于是乎在他的话中，什么都“伟大”了起来，“你真伟大！”“这篇文章太伟大了！”等。在“好”这个概念之下，有精彩，优美，善良，出色，美丽，愉快，呱呱叫以及许多其他的意思，有些人则一概用好“她是一个好人”，“这电影拍得真好”，“今天玩得真是太好了”。一词多用使表达的内容空泛，缺乏内涵，没有变化，使用起来苍白无力，缺少生动性和感染力。

獯坏辨词义，乱用词藻

用语不当的重要毛病是乱用词藻。社交场合乱用词藻只会闹出笑话，让人瞧不起。就好比那位大军阀韩复榘，他本是个目不识丁的大老粗，却又喜欢附庸风雅，故作才气。于是便有这样的讲话：“你们这些乌合之众，都是科学科的，化学化的，都懂七八国英文……今天到这里讲话，真使我蓬荜生辉，感恩戴德。其实，我没有资格给你们讲话，讲起来嘛就像对牛弹琴。”这一番胡言乱语，令听众哭笑不得。

这些用语方面的毛病是社交口语表达者应努力克服的。

声调失调体现在以下几个方面：

獯鼻音、喉音、杂音多

鼻音、喉音太重，就会吐字不清，相近的字音不分。杂音多，音节模糊，使人听起来吃力。这主要是不善于运用发音器官，缺乏严格正规的发音训练。

獯发音颤抖，飘忽不定

这主要因为精神紧张，产生怯场心理，发音器官失控，使读音变形，故要克服紧张和怯场心理。

獯停顿不当，轻重音不分

停顿太少、太短，则会讲得上气不接下气，说者无法表达出思想感情，听者没有思考回味的余地，令人厌烦；停顿太多，太长，则会讲得支离破碎，说者不能完整地表达意思，听者感到莫名其妙。

轻重音不分，没有升降高低调的变化，使听众难以把握关键词和讲说者的主旨意图。

灏节奏快慢失当

语速或过快，让人听不清，不知所云；或过慢，有气无力，听起来很费劲；或前后一个语速，缺乏节奏感，使人感到是一种听觉上的折磨，而不是美的享受。

本节案例分析

案例一

裴师傅是某饭店的厨师。饭馆的老板讲话办事十分讲究，在除夕之夜的时候，说话格外多。有一年除夕，他为了图个吉利，在店堂里对着厨房大声问道：“裴师傅，你煮的饺子，挣了没有？”老板满心希望正在煮饺子的裴师傅说句“挣了”，预示明年能赚大钱。不料这位裴师傅一向自恃手艺高强，怎肯把好端端的饺子说成“挣了”——即破了呢？于是，他大声回答道：“郑老板放心，有我老裴在，没个挣！”老板一听，气得两眼直冒火星，一怒之下，连饺子都没让吃，便把老裴辞退走了。后来，老裴又被另一家饭馆雇了，他很小心，不断提醒自己，说话可不要犯忌。一天，这家饭馆的老板为向顾客显示自家饭菜质量高，在店堂里，当着那尚未下决心就餐的顾客的面，对着厨房高声问道：“喂，老裴师傅，你煮的饺子，是不是‘个保个’呀？”老裴一听，心想，这回可不能说“没个挣了”，于是大声回道：“方老板，您放心，我老裴煮的饺子，保证个顶个的挣啊！”顾客一听，得，个顶个的“挣”，那不成了片儿汤了？赶紧走吧。老板一听，气得直跺脚，奔到厨房一声吼：“滚，你给我到别处去‘挣’吧！”就这样，老裴又被解雇了。可他还有点纳闷，怎么我说挣不是，说不挣也不是呢？

分析 裴师傅的悲哀正是我们许多人的悲哀，他们不懂得洞

察人的特殊心境，不观察当时的场景，不能针对具体对象作具体分析，采取相应的口语表达方式，而是一味按主观意愿说话，自然会陷入尴尬局面。故社交口语表达一定要考虑场景、时间和对象，否则，社交只会失败。

案例二

有一个小品，说的是一个擅长恭维的人。一天请几位小有名气的人来家里吃饭，他换着问接踵而至的客人：“您是怎么来的？”第一位客人：“我是坐小汽车来的。”他立即说：“啊！华贵之至！”第二位客人听了，皱眉打趣道：“我是坐飞机来的。”他赞道：“高超之至！”第三位客人眼珠一转：“我是坐火箭来的！”他大喜曰：“勇敢之至！”第四位客人坦白地说：“我是骑自行车来的。”他话锋一转脱口而出：“朴素之至！”第五位客人羞怯地说：“我是徒步走着来的。”他合掌打揖：“太好了，走路可以锻炼身体，健康之至！”第六位客人故意出难题：“我是爬着来的！”主人真是词汇丰富，立即恭维道：“稳道之至！”第七位客人讥讽道：“我是滚着来的！”“啊，周到之至啊！”

分析 小品难免夸张，然而也是现实生活的反映。小品中这位擅长恭维的人不可谓不思维敏捷，反应迅速，但又显得那么粗俗浅陋，人格情趣都十分低下，让人作呕。这种人又怎能让人以欣赏的眼光来看待，这种口才又怎么能说是好口才呢？真正的赞美是发自内心的，而不是像此公一样做表面文章。

案例三

某企业领导，平时说话喜欢啰嗦，而且口头禅多，每当开会时，他就啰嗦个没完，令与会人员颇感厌烦。下面是这个领导在年终总结会上的报告开头。

“今年依靠大家的努力取得了很好的成绩，对不对；今年的

销售额比去年增长了 10%，对不对，这个成绩的取得当然也离不开上级领导的关怀，对不对；同时，我们也感谢兄弟单位对我们的大力支持，没有他们的支持，便没有我们今天成绩的取得，对不对。总而言之，要感谢上级领导，感谢在座的同志们，感谢兄弟单位的同志们，谢谢，谢谢。”

分析 领导说话简明、清晰，不仅反映领导的作风，也反映了领导的口才。此例中的企业领导说的大多是套话，且多口头禅，便很难让职工清楚把握主要内容。克服这种毛病，一是要做好充分准备，脑瓜里有了大致的讲话提纲和内容，抓其要点，简明扼要；二是养成良好的语言习惯，平时注意说话不用或尽量少用口头禅，时间长了自然会去掉口头禅多的毛病。

第三节 摇不懂社交忌讳语

一、不懂基本社交忌讳语

我国是一个有悠久历史的大国，礼仪多，“忌讳”也多。有时候，你感到奇怪的是你只不过说了一句极为平常的话，却招来了对方的不满和愤怒，这主要是因为触犯了他的个人忌讳。故在社交场合，我们要懂得别人的忌讳。不避忌讳，即使不是故意说的，也容易使人伤感，影响社交的效果。

就个人而言，有的人忌讳多，有的人忌讳少。忌讳多的是那些行事谨慎的人，他们事事小心，处处留神，惟恐出什么差错。其次是那些嫉恶如仇、自尊心特别强的人，他们对别人说的话尤其是触犯了他们禁忌的话特别敏感。再有就是那些观念闭塞的人，他们最不愿听到的就是那些不吉利的话。

尽管每个人的忌讳有多少之分，但没有忌讳的人几乎没有。在社交场合，应注意避免说的话有很多，主要有以下几个方面：

■ 说不雅之词

鲁迅小说《离婚》中，女主角爱姑讲了这样一段话：“那个‘娘滥十十万人生’的叫你逃生子？”爱姑回转身去大声说，便又向着七大人道：“我还有话要当着大众面前说哩。他那里有好声好气呵，开口‘贱胎’，闭口‘娘杀’，自从结识了那婊子，连我的祖宗八代都入起了。”

爱姑是 20 世纪初中国农村中受欺侮的妇女形象，她有大胆的反抗性，但没有受过教育，说话粗鲁，言语中使用了“滥十十万人生”、“贱胎”、“娘杀”、“婊子”、“入”等粗俗语。

社交场合说粗俗语会令人不悦，觉得你缺乏教养。所以有些粗鄙俗气的词语，最好用同义或近义词去代替。如说“拉屎”、“拉尿”用“上洗手间”、“方便一下”代替就会雅一些。

■ 说对方的生理缺陷

比如朋友中间有一个“秃顶”，就不能对着人家老说什么“秃头”或“光头”的，如果家里来了客人，体型又矮又胖，就不能说“矮子”、“胖子”，否则就会挫伤人家的自尊心，对一个聋哑者和盲人永远不要说：“残疾者”、“不幸者”、“可惜”、“可怜”、“哑的”、“畸形”、“同蝙蝠一样盲”等词语。总之，与有生理缺陷者谈话，最好不要涉及生理缺陷，迫不得已说到他的病情，也应采用委婉的方式。

■ 说对方不喜欢的人和事

任何人都不愿把自己与那些遭千古骂的罪人联系在一起，故与人交谈时，也应注意避讳。如一个人姓敖或姓秦，你来那么一句：“你与鳖拜还是一家子呢。”“原来你是秦桧的后代。”鳖拜、秦桧都是历史上不光彩的人。这么说，别人自然不太高兴。另

外，径直询问别人的履历、工资收入、家庭财产等私人生活方面的问题、问年轻女子的年龄和婚否都不太妥当，易使人反感，也是应避免的。

灞节庆说丧气话

中国人最讲究吉利。节庆日说丧气话，就会令人非常生气。如有一家人，大年三十正在高高兴兴地包饺子，等快包完时，孙子说了一句：“哎，都快累死了！”爷爷奶奶不高兴了，直瞪孙子，骂他说话没有忌讳。老人正忌讳这“死”字呢，尤其是大过年的。喜庆节日就要多说吉利话、祝贺话，这样才能让人乐意，使人满意。

二、不懂职业忌讳语

社交、公关即是与各行各业的人打交道。而不同的职业有不同的忌讳语，只有懂得各行各业的忌讳，才能有效地与各行各业的人打交道。

教师的教育对象是学生，学生最忌讳的是老师啰嗦或当面批评，故教师应注意这些忌讳，语言应简明、亲切、委婉；医生的医治对象是病人，病人最怕的是医生态度恶劣，爱理不理。如果不能亲切地向病人解说病情和医治方式，那无疑是雪上加霜，让病人感到心寒。医生也应注意病人的这种忌讳，耐心、细心地解答病人的疑问，让病人安心。作为视听传媒的广播电视，应该在大众监督之下，故方言是在广播电视里禁止使用的语言。我们有些记者用方言采访被采访者，那是对观众和听众的不尊敬，是应该禁止的。

从广义上看，我们可把任何一个行业都当成服务行业，我们都是为我们的服务对象服务，故无论哪一行，都应注意“服务忌语”，尤其是商业服务行业，更应该注意“服务忌语”。

“服务忌语”归纳起来有这么五大忌。

忌抢话

有的人在与服务对象交往时，或根本不给对方发言的机会，或打断对方的讲话，抢过别人的话题随心所欲地发挥，粗鲁剥夺他人说话的机会，这必然会引起对方的不快。曾有这样一位销售人员，他一跨进客户的办公室就高谈阔论。大约半小时后，客户打断销售人员的话：“我只讲一句好吗？”客户告诉他说：“我想让你知道，我不太喜欢贵公司，我想，永远不会喜欢的。”这位销售人员后来回忆说：“经验证明，只有等对方开口发言，你才会知道他在思考什么问题。”

忌散乱

有些服务人员说话没有中心，东拉西扯，内容庞杂，语句散而乱。如有的服务员介绍新到的商品，不是向顾客细心地介绍商品特性和使用方法，而是生怕顾客不买似的费劲地说些让顾客反感的话：商品在国内甚至国际上都获过奖，怎样有名，哪些人用了怎么怎么好，你购买了一定会怎么怎么样。有时寒暄是必要的，但过多的废话只会令顾客反感，他购买的目的一是需要，二是恰当。所以是否是顾客所需，是否适合顾客所用便是销售人员销售产品时应解决的问题，至于其他，能简洁则尽量简洁。

忌空泛

为他人服务的宗旨就是要把话说到对方的心坎上，真正解决对方需要解决的问题。故说话做事都要落到实处，不要夸夸其谈，东拉西扯，中心不明，使对方不得要领，无所适从。我们有的服务员只会唱高调，说话没有实际内容，把产品的服务宗旨吹得天花乱坠，岂不知顾客对此最为反感。过去那种“血本无

归”、“大甩卖”、“一次性处理”等空洞的带广告性质的话语，无法再使顾客相信，他们宁可相信自己的判断。故我们在介绍自己的产品、介绍本企业的实力或推销我们自己时，都应实事求是，客观评价。夸夸其谈，看似健谈，实际是废话连篇，浪费客人时间，给人以哗众取宠、卖弄之嫌。

灑忌蛮横

这是服务之大忌。我们的服务质量如何，服务态度怎样，就看我们能否尊重他人，能否以亲切、和蔼的语气与对方说话，而不是蛮横恶劣。有些人在谈话中，喜欢突出自我，不分青红皂白，个人意见第一，轻率地下结论，丝毫不尊重客人的意见；当客人对某些话题谈兴正浓时，却武断地把话题转移到自己感兴趣的方面去。更有甚者，某些态度恶劣的营业员，还对顾客恶语相加，言词相逼，这只能引发顾客对商场的嫉恨，失利的还是商场自己。

纒忌虚滑

说话故弄玄虚，云山雾罩，让对方迷惑不解；说话虚情假意，缺乏真诚，使客人感到服务人员根本不想为解决困难助一臂之力。再有说话躲躲闪闪，回避矛盾，避重就轻，支支吾吾，敷衍塞责；用语油腔滑调、低级庸俗等，这些都是社交人员应当忌讳的。

三、不懂外交忌讳语

灑不了解对方习俗，说话不得体

各国、各民族都有自己的文化背景，有自己的禁忌。我们说话，尤其是与外宾打交道，就要了解他们的禁习，入乡随俗。而

在外交场合，却经常出现不懂外交忌讳语，从而使交际失败的现象。比如，与外宾交谈，有人不懂对方忌讳，直截了当地询问对方的年龄、收入、个人物品价值、婚姻子女、宗教信仰、个人行踪及双方国家敏感的政治、经济、文化等问题，结果引来对方的不快。

■ 不顾对方喜好，喋喋不休

礼貌周全是我们接待外宾起码的准则。与外宾交谈，切忌不顾对方态度而大谈特谈自己的见解或自己关心的问题，对方有什么兴趣，关注哪些问题，一概不闻不问。这样，也只会引发对方的不满。一位来中国的留学生就曾抱怨隔壁寝室的一位中国同学，老喜欢来他们寝室聊天，而且一聊就是一两个小时，从头至尾都只是他在说，别人难以插上话，他的耳朵都快起老茧了，最后表示不喜欢这位同学。可见，这位中国学生只要懂得对方的喜好，多调动对方说话的积极性，适当注意谈话时间，必然能受到对方的喜欢。

■ 不注意外交风度，态度生硬

我们都知道美国前总统尼克松在回忆录里提到周恩来的外交语言：你从大洋彼岸伸出友谊的手——**■**年了呀！而江青见了尼克松则说：“你怎么这个时候才来中国，”前者温文尔雅、委婉含蓄，具有外交家风度，而后者则生硬粗俗，让人难以接受。在对外交谈中，类似江青这样的态度生硬者不乏其人，他们不讲策略，不讲灵活机变，生搬硬套，机械运用，不顾对方的情绪，说一些令对方反感的话。在对方谈兴正浓时，突然打断对方，这些都是缺乏外交风度的表现，是外交时应禁止的。

本节案例分析

案例一

杨修是三国时曹操手下的一名谋士，为人恃才放旷，数犯曹操之忌：一日，塞北送酥一盒至。操自写“一合酥”三字于盒上，置之案头。修入见之竟取匙与众人分食讫。操问其故，修答曰：“盒上明书一人一口酥，岂敢违丞相之命乎？”操虽喜笑，而心恶之。操恐人暗中谋害己身，常分付左右：“吾梦中好杀人；凡吾睡着，汝等切勿近前。”一日，昼寝帐中，落被于地，一近侍慌取覆盖，操跃拔剑斩之，复上床睡；半晌而起，佯惊问：“何人杀吾近侍？”众以实对。操痛哭，命厚葬之。人皆以为操果梦中杀人；惟修知其意，临葬指而叹曰：“丞相非在梦中，君乃在梦中耳！”操闻而愈恶之。

机会终于来了，曹操亲率八万大军与刘备在汉水对峙，进退两难时，曾以“鸡肋”为夜间口号，杨修听后叫人收拾行装，准备归程，大将夏侯惇问其缘故，杨修说：“以今夜号令，便知魏王不日将退兵归也：鸡肋者，食之无肉，弃之有味，今进不能胜，退恐人笑，不如早归；来日魏王必班师矣。”夏侯惇也很信服，随即营中诸侯将纷纷收拾行装，曹操得知大怒，以蛊惑军心为名，斩了杨修。

分析 有人认为杨修之死并不是因为“鸡肋”之事，而是“因才而误”。这话说对也不对，杨修的死并非只因“鸡肋”事件，但也不能完全归为“有才”。曹操是很爱才的，尽管他生性多疑，但身边确实聚集了不少有才之士。杨修错在虽有才华，却太显露，说话不把握分寸，数犯曹操之忌，有损曹操的尊严。

说话做事不要触犯别人的忌讳，不要恃才放旷，口无遮拦，这便是杨修之死给我们带来的启示。

案例二

一位带着女孩的农村妇女，来到某商场，向正在闲聊的售货员喊道：“同志，我买个洋娃娃。”售货员先是白了她一眼，然后懒洋洋地把一个洋娃娃扔在柜台上。这位农村妇女看了又看，相不中颜色，便又说道：“同志，再拿一个我看看。”这个售货员很不耐烦地说：“都一样，挑什么？愿看买了回家看去。”农村妇女说：“你这位同志说话真难听。”不料，这一下可惹了祸，只见这位售货员大声嚷道：“收音机里唱的好听，你买去！看你那德性，土包子还想买洋娃娃！”顾客无奈，带着孩子气冲冲地走了。

分析 售货员只图自己一时嘴快，伤了顾客的心，结果只能导致自己失去一笔生意，商店失去一个甚至更多的顾客。尤其是服务行业，最忌态度恶劣，伤对方的自尊，也许你一时发泄了自己的不满，但由此带来的损失却无法挽回。故多听少讲，先听后讲，善于克制自己，细心体会对方的思想情感和心理学需求，及时满足对方的需要，这样才能赢得对方的好感，才能真正得到别人的信赖。

案例三

一位外国朋友独自一人来中国旅游。他住进了一家有名的宾馆。这天准备离开宾馆到别处旅游，服务小姐小周热情地为其服务：沏茶让座，办理退房手续。外国朋友非常高兴，一再夸奖小周服务周到，让人感到温暖。

小周说：“这是我应该做的。”接着她又补充了一句：“老先生，欢迎您下一次和您的爱人一道来。”

这一说令外国朋友不高兴了。他面带怒容，狠狠瞪了小周一眼，说：“叫我老先生，我这么老了吗？再说我哪来的‘爱

人’？”原来，这位外国朋友的国内习俗称“爱人”为“情人”，与中国称“爱人”为“妻子”不同。小周无意中触犯了外国朋友，难怪他要冒火呢？

分析 其实，社交场合这种误会是可以避免和消除的，只要小周能了解他乡的习俗和外国人的心理。一般说，外国人不太喜欢听到说她“老”、“年龄大”的话，尤其是太太，你宁可把他说得年轻些，也不要说他老。再有各国各地都有各自不同的习俗，有不同的忌讳，你只有懂得这些，方可避免不必要的麻烦，从而有效交往。

第四节 摇不注意社交礼节和体态禁忌

社交礼节和良好的体态是打开社交大门的钥匙，不注重必然会难以打开社交大门，而在社交场合，很多人都因不注重礼节和体态失当而影响和破坏了交际。

一、不得体的礼节表现

⊖经常失约

一个人失约是不守信用的体现，而经常失约，就会使你的社交形象大打折扣，不再让人相信。社交中，有人答应了别人的事，却不能实现诺言；或约定时间见面，却过早抵达甚至迟迟不到，有的干脆不去，这些都是很失礼的行为。

失约行为在外交往来中最忌讳。在欧美国家，最重视契约，邀请和应邀本身就构成了契约，按时赴约应是一种履约行为。

⊖致意不当

与人见面打招呼或致意都有讲究，不可随意用之。有些人在

一些社交场合，目不斜视，旁若无人，自视清高，实则是不礼貌的行为；还有种情况则与此相反，无论对什么人都是点头哈腰，热情有余而稳重不足。外国有鞠躬的礼节，那是日本人的习俗，或是有的国家面对国王等地位高的人才有的礼节。一般来说，打招呼、致意只需点头微笑或握手平视对方即可。外国人，尤其是发展中国家的人，碰到点头哈腰者总是报之以轻视的态度。

獯态度冷漠

漠视他人是一种明显不关心、不注意他人的表示，听似没听，视似未见，对发生联系的另一方置之不理，毫无热情。漠视他人有两种可能：一种是发自内心的反感他人，故作视而不见；一种是根本就对他人的存在与否不感兴趣。这两种心理状态，都是建立友好人际关系的大忌，其结果是使正常的甚至友好的人际关系出现恶化，甚至互相分离。

灏随处吸烟

一般情况下，公共场合是不允许吸烟的，在火车、轮船，飞机上也往往分吸烟与不吸烟的座位、车厢等；在工作、参观、谈判和进餐过程中，一般也不能吸烟，更不能边走边吸烟。我们有些人不懂这些礼节，不分场合地抽烟，定会引起对方不满。比如进入私人住宅或办公室，起码应询问主人或左右的人“我可以吸烟吗？”得到允许后方可吸，否则最好不吸。

二、体态禁忌

灏不良姿态语

站立时身子歪靠一边，半坐在桌子或椅背上；坐下时腿乱摇、脚乱晃，摆出懒散的姿态；公共场合中趴在桌子上或躺在沙

发上；走路声音很重，甚至慌张奔跑；两人行走勾肩搭背，多人行走排成横排；谈话时手势很多，放声大笑或高声喊人；在图书馆、博物馆、医院、教堂等公共场所，不能保持安静；在隆重场合，如集会、听演讲等，也不能遵守秩序，保持肃静等。这都是不良的行为。

■ 不恭敬的体语信号

如不理睬人，嘲笑，与人交谈时哼哼哈哈，或者眼珠、头部随意转动，顾左右而言他；听人讲话时打哈欠，做深呼吸，凝视远方或不断地看手表；还有的人表现出自己的不耐烦，不停地搓手指、抖脚板或手掌不断轻拍身体等；还有些人用某些小动作来表示自己的地位优越，侮辱人。最明显的例子是头向后微仰，两眼半闭，表示自己高高在上，斜眼看人。这种夸张的表现只能拒人于千里之外，难以得到他人的尊敬。

■ 不适当的模仿语

模仿一般讲是一种积极的体语，是在向对方传递善意信号，但有些模仿是在禁忌范围之列。

从事服务行业的人员，不允许模仿客人的消极姿态，如客人提出批评、质询时气愤的表情、姿势绝不能模仿。

在众人面前，不宜模仿某人的消极手势和姿态。比如在谈判桌上，有人很可能习惯地跺脚或不住地用一只手拍另一手的手背。他的这些动作虽然令你不满，但你若不想与他对立的话，就应避免模仿他的动作。

下级最好不要模仿上级，尤其在上级表现某种姿态时，模仿只会激怒上级；对那些生理有缺陷者，则更不能模仿。有些人模仿口吃、腿瘸或歪嘴，以及由此产生的一系列的动作，这会极大地伤害对方的自尊心，招致对方的不快。

本节案例分析

案例一

中国驻法国大使吴建民谈到外交事务中如何给外宾留下较好的第一印象时说到我们有的同志没有养成良好的礼仪习惯，从而损害了给人的第一印象。

如出席晚宴应穿深色西服，吃饭应注意仪态仪表。而有的人与人家谈得高兴，上衣一脱，袖子一卷，外国人看了直皱眉头，没说什么，但对你留下不好的印象。有的同志穿浅色西服参加宴会，使大使脸上不太有光。再比如，喝汤，西方习惯不能出声，但我们多年喝汤形成习惯，稀里哗啦的，声音很响，也不好。还有，中国有的人习惯在公共场所抽烟，把门开着讲话声音特别响，这是没有素养、素质比较差的表现。虽是小事，但给人留下不好的印象。

分析 培养良好的礼仪习惯，应从小事、小节着眼，平时多加注意，方可在社交场合做到彬彬有礼。尤其在外交场合，外交人员更应遵循他人的习俗，了解他人的喜爱，不一定处处小心，但也不能忘乎所以。讲究礼节，注重细节，懂得规矩，方能留给对方良好的印象，为打开社交大门打下基础。

案例二

某印刷厂厂长，长得矮小，行为也较猥琐，加上平时不太注意装饰，没有一点领导的风度和气质。一次，他带着高大英俊、风度翩翩的发行科科长一起去外单位联系业务。一下飞机，来接他们的外单位人员直奔厂长身后的发行科科长，并紧握科长的手连声说“欢迎，欢迎”，把厂长晾在一边。科长连忙指着厂长向对方介绍：“这是我们厂长。”对方显得很尴尬：“对不起，对不

起，欢迎厂长。”厂长也连忙说：“没关系，我的身份经常被人弄错。”

分析 尽管因为厂长的幽默，使大家从尴尬中解脱，但这个例子也说明作为一厂之长外表形象的重要。从某种程度上说，他代表了一个企业、一个组织的形象，不可忽视。个子矮并不要紧，历史上那么多矮个子伟人，并没因为个子矮影响他们成为伟人。但外表的修饰，衣着整洁大方，不凡的风度气质却是必不可少的，这样能大大弥补个子矮的缺陷。

案例三

小李是某公司工会干部，平时非常活跃，与同事的关系不错。他还有个特殊本领：模仿能力强，某个伟人、某位演员的表演，他都能模仿得惟妙惟肖，令人忍俊不禁。但也时常发生一些不愉快。如本公司有位小伙子，平时说话有些结巴，小李经常模仿小伙子的结巴，常也引起哄堂大笑，但也令小伙子恼怒不已，从此恨起小李来。还有一次，小李模仿经理批评人时的严厉神态，神灵活现地批评一位小伙子，这时经理出现了：“真不错，我有那么凶吗？”从此，经理对小李心存芥蒂。

分析 社交人员在社交场合活跃，这是值得称道的。适时、适当、不伤人情感的模仿往往能起到活跃气氛、与人和谐交往的作用。但模仿应有个度，注意不伤人自尊。他人有生理缺陷，对此是非常敏感的，惟恐别人提起，而你却去模仿，这就大大伤害了他的自尊心。无怪本例中小伙子要对小李恼了。每个领导不但有个性，也有自己的作派，他必定不希望下级拿自己的工作作风和特点开玩笑，你也许无心，在他看来，那无异于是对他的嘲笑和侮辱，也难怪经理对小李心存芥蒂了。

思考与训练

一、“性格决定命运”，性格也影响社交，影响口语表达，检查自己有无下列性格缺陷，并分析这些性格缺陷对你的社交口才的发挥有何影响。

你遇事总自卑吗？

你开口讲话前尤其是在公众场合讲话是不是特别紧张和恐惧。

你喜欢猜疑。

你动不动就脸红。

你心胸不很开阔，喜欢与别人计较，嫉妒心强。

你遇到挫折容易沮丧。

你不善于克制自己的情绪，容易冲动。

你喜欢钻牛角尖，不能全面看问题。

二、材料分析：

有一对性格迥异的双胞胎，哥哥是彻头彻尾的悲观主义者，弟弟则像个天生的乐天派。在他们 18 岁那年的圣诞节前夕，家里人希望改变他们极端的性格，为他们准备了不同的礼物：给哥哥的礼物是一辆崭新的自行车，给弟弟的礼物则是满满的一盒马粪。

拆礼物的时候到了，所有人都等着看他们的反应。

哥哥先拆开他那个巨大的盒子，竟然哭了起来：“你们知道我不会骑自行车！而且外面还下着这么大的雪！”正当父母手忙脚乱地希望哄他高兴的时候，弟弟好奇地打开了属于他的那个盒子——房间里顿时充满了一股马粪的味道。出乎意料，弟弟欢呼了一声，然后就兴致勃勃地东张西望起来：“快告诉我，你们把马藏在哪儿了？”

您觉得哪种性格好，更有利于社交？

如果您认为乐天派好，它对口语表达有何作用？

在实际生活中，你是乐天派呢，还是悲观主义者？在社交中，你将如何发挥你性格的优势而弥补你性格的不足呢？

三、下个案例中郗昂为什么会说话得罪人，你的社交中是否有话语不慎得罪人的情况，如果有，该如何改正？

明朝冯梦龙《古今谭概》记载了这么件事：

唐人郗昂与韦陔私交很好，有一次，两人随便谈起本朝历任宰相中谁最无德，郗昂脱口而出“韦安石最无德”，旋即想起韦安石乃韦陔之父，自觉失口，吓得赶紧逃走。路上碰到吉温，问起他怎么一回事，郗昂说：“刚才同韦尚书谈论本朝宰相谁最无德，本想说吉温最无德，谁知讲了韦安石。”语音未落，想起吉温乃吉温的叔父，又知失口，打马就走。来到宰相房琯府上，房琯见他一脸的紧张，拉着手安慰他，问他出了什么事，郗昂说：“我与吉温说哪个宰相最无德，本想说房融最无德，结果说了吉温。”说完之后，突然意识到又说错了，说到房琯的父亲的上去了。这一下羞愧得无地自容，抱头鼠窜了。

四、下面是一个小品，试指出它的讽刺对象和话语毛病。

“啊，您来了，您挺遵守时间。现在正好是一点半，两点我要去赶一个会议。现在会议太多，又都得我参加，我得充分利用时间。好吧！您抓紧时间，要讲的话快讲吧。简短些！时间宝贵嘛。哟，我忘了，这有一张椅子，快坐，快坐，坐下来讲。哟，您大概走渴了吧？这个大热天，我竟忘记泡茶了。呐，茶，喝喝，别客气，我也要喝茶润润喉咙。啊，怎么能抽您的烟？您等一下，我身上没烟了，等一等，我到对门买一包烟就来，这只要分把钟时间，稍等。……好吧，您讲吧。哎，我真糊涂，火柴……您有吗？真不像话。呐，抽一支吧，小意思、小意思。好吧，咱们开始吧，哟，瞧您，满脸都是汗，鬼天气，太热了，等

等。我去找电风扇来，风凉风凉。……好吧，言归正传吧。呀，差点忘了，我得给爱人打个电话，今天这个会议，她还不知道，可能要晚一点回家，叫她不用等我吃晚饭了。……好吧，没干扰了。您快讲话。呀，糟了，两点到了。这会很重要，不能迟到，真对不起，时间太快、太无情了。这样吧，请你明天再来趟吧。您看到了吧，坐办公室也不是容易的事，是不是？……”

五、请结合自己的日常生活和工作，总结一下使用社交口才的体会。

要求：叙述自己社交活动的全过程，说明自己使用了哪种社交口才，达到了什么社交目的？取得了哪些好的效果？还有什么不足之处？

主要参考书目

- ①李元授主编：《交际与口才》，华中科技大学出版社 ①①①①年版。
- ②孙庆和主编：《社交战术》，中国城市出版社 ①①①①年版。
- ③史晟，周荣主编：《公关口才训练教程》，西北大学出版社 ①①①①年版。
- ④张重光编：《交际快车道》，上海文艺出版社 ①①①①年版。
- ⑤李平收主编：《青年社交能力训练教程》，知识出版社 ①①①①年版。
- ⑥广缘编著：《交往的分寸》，中国审计出版社 ①①①①年版。
- ⑦江东发，张鑫编著：《求职竞聘口才》，湖南人民出版社 ①①①①年版。
- ⑧李五一主编：《社交公关口才》，蓝天出版社 ①①①①年版。
- ⑨周振林，刘先国主编：《入世涉外社交礼仪》，中国经济出版社 ①①①①年版。
- ⑩明山编著：《卡耐基口才训练大全》，华龄出版社 ①①①①年版。
- ⑪张艺华编著：《体态语言奥妙》，中国物资出版社 ①①①①年版。
- ⑫[美] 马斯洛著：《动机与人格》，华夏出版社 ①①①①年版。
- ⑬孔治明等编著：《公关语言艺术》，湖南师范大学出版社 ①①①①年版。
- ⑭鞋绍海编著：《青年成功社交手册》，中国三峡出版社 ①①①①年版。
- ⑮欧阳友权，朱秀丽：《实用口才训练》，中南大学出版社 ①①①①年版。
- ⑯任芳智著：《文秘口语》，北岳文艺出版社 ①①①①年版。