

实用交际礼仪丛书

学做谈话高手

xue zuo Tanhua Gaoshou

蒋育秀 余式厚 编著

杭州出版社



学做谈话高手

xue zuo Tanhua Gaoshou

蒋育秀 余式厚 编著

杭州出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

学做谈话高手/蒋育秀, 余式厚编著. —杭州: 杭州出版社, 2002. 10

ISBN 7-80633-490-4

I. 学... II. ①蒋... ②余... III. 口才学
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 074446 号

学做谈话高手

作 者/蒋育秀 余式厚

责任编辑/袁弘煦

封面设计/陆 洲 张 帆

出版发行/杭州出版社

社 址/杭州市体育场路 286 号

邮 编/310003 电话/0571-85163195, 85066612, 85066370

印 刷/杭州余杭人民印刷有限公司

经 销/新华书店

开 本/850×1168 1/32 字数/200 千

印 张/9

版 次/2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 7-80633-490-4/H·2

定 价/16.00 元

(版权所有·侵权必究)

前言

社会像个大舞台，我们每个人都在这个舞台上扮演一定的角色。不管你扮演什么角色，人人都希望自己扮演一个成功的角色。现在许多人都明白，成功离不开交际。而交际总是通过谈话来实现的。谈话是人类运用言语进行交际的重要方式。随着现代社会的不断发展、科技手段的不断进步和生活节奏的不断加快，现代人的交际方式也变得越来越直接和快捷，口语交际便成了现代人生活中必备的一种技能。

人天天谈话，然而，成为谈话高手实非易事。有志成为谈话高手者，除了不断地实践外，还得有理论指导。谈话的过程是一个包含了谈话人和听话人的语言、思维、心理、生理、物理等一系列活动的复杂过程，而这复杂的过程在我们实际的口语交际中，是非常短暂的一瞬间，是迅速快捷地完成的。由于说话受时空的制约，它出口定型，无法更改，不像书面语言那样可以有充分的时间思考、推敲、斟酌，在正式的场合下，如果想把话说得有中心、有条理，表达得准确、流畅、巧妙、得体，是相当不容易的。它要求说话者思维敏捷、逻辑清晰、听辨准确、措辞恰当，具有较强的言语应变能力和良好的心理素质。说话木讷、辞不达意是口语交际中的最大障碍，它将不利于人际交往的效果（包括功利目的）。本书从实用性的角度出发，教会你如何学做谈话的高手，教会你如何把话说得巧妙、得体，既适应语境，又切合语体，相

信对你的口语交际能力的提高具有一定的指导性意义。愿你从本书中得到更多的启发和教益，在人际交往中能沉着、机智、幽默、风趣地应对各种不同的谈话对象与场合，做一个真正的谈话高手。

你如果真的成为谈话高手，你就十分了不起。这说明你有口才。是人才不一定有口才，但是，有口才肯定是个大人才。

成功谈话，最主要的有以下几个要点：

1. 懂得如何寒暄；
2. 懂得选择话题；
3. 掌握赞美的技巧；
4. 有幽默感；
5. 掌握谈话的表情达意技巧；
6. 懂得谈话的策略；
7. 避免谬误；
8. 不惹人讨厌；
9. 高雅的整体素质。

以上的要素，《学做谈话高手》都有所涉及。

在新世纪，对人才的要求越来越高。概括地说，新世纪对人才的要求是综合素质——有宽广的知识面，有深厚的理论功底，有文化底蕴；不仅要有文才，而且还要有口才。

但愿阅读本书的读者从中获得教益。

编 者

2002年9月

目 录

前言	编者
一 对“谈话”的认识	3
谈话的基本特点和规律	3
谈话的言语特征	8
谈话的语调特征	24
谈话的表情特征	29
谈话的体态特征	34
谈话应遵循的原则	40
二 谈话中的谬误（上）	53
人身攻击	53
诉诸于无知	55
胡搅蛮缠	58
闪烁其辞	61
蛮横无理	64
颠倒是非	65
强词夺理	65
自相矛盾	68
轻率归纳	75
答非所问	78
三 谈话中的谬误（下）	83
类比不当	83

歪曲原意	87
把荒谬的想法强加给论敌	92
偷换概念	92
转移论题	97
推不出	99
无中生有	102
预期理由	104
不合理的预设	106
理由虚假	108
四 谈话与幽默	113
幽默及其特征和功能	114
语言幽默的分类	118
幽默语言的技法	122
你有幽默感吗	130
学会说笑话	136
你会开玩笑吗	138
委婉语言	141
五 谈话与技巧	151
寒暄与告别的技巧	151
时常说出新朋友姓名的技巧	154
让别人体面“下台”的技巧	155
利用肢体语辅助的技巧	157
区分不同对象的谈话技巧	159
选择愉快轻松话题的技巧	167
问话的技巧	171
优雅谈吐的技巧	173
打开对方话匣子的技巧	174
冲出窘境的技巧	178
面对责备的技巧	182

六 谈话与避讳	189
谈话七忌	189
谈话的避讳	191
七 说话与待人处事	203
维护好自身形象	203
善待他人,乐于与他人交谈	204
善待自己,逢人只说三分话	208
学会说恭维话	210
学会表现自己的谦虚	211
学会热诚地赞美与感谢	214
学会与上级交谈	219
学会与同事交谈	222
学会与属下交谈	226
八 批评与帮助	233
成功批评的方式	233
成功批评的要点	237
避免唱反调	240
不必作无谓争辩	241
不可质问	243
勇于认错	244
寻求帮助的艺术	246
平息怒火	250
怎样安慰别人	253
学会说“不”	255
惹人讨厌的谈话者	258
良好的谈话者的基本素质	270

对「谈话」的认识

一 对“谈话”的认识

语言是人类最直接、最重要的交际工具，其中口头语言显得尤为重要。

在社会生活的各个领域，能说会道、能言善辩、伶牙俐齿、出口成章的人越来越显示出一种特有的优势，他们能在各种场合充分地展示自己的才智、才学、才识、才干、才能和才华，在激烈的社会竞争中应付自如，从而有助于事业的成功、奇迹的创造。

谈话的基本特点和规律

1. 以声达意，以声传情是谈话的基本特点。

两个人或许多人在一起，就意味着我们有了直接沟通的条件。谈话双方直接见面，你有来言，我有去语，声音在说者与听者之间高速往返，信息反馈几乎是同步进行的。同时，说者与听者的身份也不断地转换。这样一来，谈话双方就可以互相启发、诱导、补充、说明、提问、反驳……

这正是书面语言所不具备的便利。写信的经验我们可以知道，无论是相思万般，还是愁肠百转，却只能是“守着窗儿，独自怎生得

黑”，所有的心情与体会，只是自言自语似的咀嚼；而读信人又怎么能够真实地再现彼时的真情实感？其实，在这里，信是联系身居两地人们的纽带，又何尝不是信息的停滞地带呢？

萧伯纳说过：“书写的艺术，不管在文法上修饰得多么好，在表达语调上却是无能为力的。例如‘是’字，可以有 50 种说法，‘是不是’也许有 500 种说法，可是书写只有 1 种。”善于察言观色的人，就从说话人的语音语调、动作表情里不但了解掌握基本信息，而且感知更多的“言外之意”。

当然，善于说话的人更可以充分利用语音语调来丰富自己的说话内容，表达更丰富多彩的思想感情。谈话以声达意，同时也以声传情。说话人的每一句话，是用恰当的词汇，按照语法规则和语义规则编排组成的句子。它表达某种意义、某种信息。与此同时，说话人也把语调的高低、语速的快慢、语音的轻重徐疾、音量的大小等具体形态直接展现在听者面前，形象真切，可感性很强。

我有过这样的经历：和朋友一起闲坐聊天，猛然间一人脱口大叫：“地震啦！”所有的人都作出了应急性反应，或呆若木鸡，或拔腿就跑，当然较理智的是钻到了桌子底下。而我相信，如果是在文章中看到这样三个字，即便是后面加上三个大大的惊叹号，也不会引起以上的混乱的。

2. 重视谈话背景，遵循谈话规律。^①

(1) 社会环境是谈话的大背景

美国前总统里根有一次在国会开会之前，为了试试麦克风是否好使，张口便说：

先生们请注意，五分钟之后，我将对苏联进行轰炸。

一语既出，举座哗然。里根在错误的场合、错误的时间里，开了一个极为荒唐的玩笑。

^① 参见《对答如流的谈话术》，邵守义主编，东北师范大学出版社。

说话是人们之间的相互沟通，是一种社会活动。它必然是在一定的社会环境中进行的。我们可以将口语表达的情境比喻成鱼网，它是以时间、空间为经纬交织而成的。这样一来，一个网络结构形成的氛围，对我们说话时的心态、情绪、内容等产生着影响，无论是说者还是听者，在这特定的环境中就一定会受到它的制约。

老舍的《茶馆》里有这样一个情景：高挂墙上的“莫谈国事”，死死地框住了在座老少爷们的高谈阔论。说什么话，怎样说，是会打上时代烙印的。早些年只在港台人士口中出现的“恭喜发财”，由于社会经济的发展，地域文化的交融，渐渐地被大陆的普通百姓所接受。社会、民族、地域、文化等因素构成的是谈话时的社会环境，它的影响对于说话时你我双方，说近不近，可说远也不远。不信？一说“上网”二字，十之六七的人会有兴趣吧。

(2) 场合环境就是谈话的小背景

如果说社会环境是谈话的大背景，那么场合环境就是说话的小背景。

说话有具体的地点、背景。灵堂里奏起哀乐，人们面带悲戚，眼含泪花，致悼词的人语调低沉缓慢，哀思悠悠，此情此景，谁也不敢、也不愿意说一句玩笑戏闹的话。在新婚喜宴上，人们都在尽情地说笑，举杯相祝，此情此景，谁要用沮丧的语调说话，会大煞风景。这都是情境对谈话情调内容的制约。

除了“上什么山唱什么歌”外，还应该“见什么人说什么话”。说话的各方之间构成了多种多样的人际关系，即使处于同一层次的关系之中，亲疏远近的程度也不一样。所以，说话必须要考虑对方的语言习惯、年龄、性别和性格特征，还必须注意对方的心境、对方的身份以及与自己亲疏关系，因人而异，说出得体的话来。

(3) 角色背景

不同的角色必然影响谈话的内容和形式。对一个体型矮胖的女士，你如果说她又矮又胖，她一定非常反感，甚至会一直嫉恨你。如果是对一个同样体型的先生，你说他是个矮胖子，他或许毫不介意，一笑了之。有人对四十来岁的老姑娘说：“小李，下星期二小王结婚，

咱们凑个份子吧。”这种不考虑对方心境的话也是最惹人讨厌的。

在人际关系学中，角色是指一个人在人际交往的对应关系中所特有的身份、地位，其尊卑高低随着交往对象的变化而变化。在现实生活中，每个人都是在多维的、多层次的关系网里生活，在不同的时间、地点和交际对象面前，扮演着不同的角色。

拿一个家庭来说，你在爸爸面前是儿子，你在儿子面前是爸爸，你在妻子面前是丈夫，你在哥哥面前是弟弟，你在妹妹面前是哥哥。

人们常说，生活就像一个大舞台，每个人都在生活舞台上扮演着一定的角色，就是这个道理。

根据人际交往的对应原理，交往双方相互抱有热切的角色期待，就是说，爸爸要求儿子像做儿子的样子，并能以儿子的角色来对爸爸说话。儿子要求爸爸像做爸爸的样子，并能以爸爸的角色来对儿子说话。依此类推，妻子对丈夫，弟弟对哥哥，哥哥对弟弟，下级对上级，上级对下级等等，都互相存在着角色期待。平时你身上可能担当着各种角色，处于多维之中，是抽象的、模糊的。可是一旦一个具体的谈话对象出现在面前，开始了直接的语言交流，说话人就像演员登上舞台一样。由于对方热切的角色期待，你在说话中所扮演的角色立刻被规定下来，具体化了，明确化了，并要求你严格地按照角色规范行事，按照角色语言说话。也只有这样，你说出来的每一句话，才能和对方的角色期待相一致，顺畅地进行语言交往。因此，和别人说话，在认清说话对象的同时，还必须冷静地、清楚地认识自己应该扮演的谈话角色。

“人非草木，孰能无情”，当我们进入具体的说话情境中，除了要沟通了解、传递信息，还自然而然地表达着感情。既然说话是存在于一定的情景之中，并且为具体的角色所承载，就必然带有角色在此时此地此事上所特有的态度，或喜或怒或哀或乐等等，这就是感情。

按照角色既定的轨道惯性行事，感情的闸门就会毫无阻隔敞开着，一切与之相应的语言神态油然而生。过分的热情会让人感到做作，过分的冷漠会让人感到失落。角色定位出现了偏差时，无论说话的哪一方都会产生这样或那样的不适应。因为某种外力的介入使你离

开角色的既定轨迹（也许是目的性太强的缘故），你的感情闸门被堵塞了，于是交流变得困难无比。其实与上级谈话，下级并不仅是唯唯诺诺的态度，上级对下级也并不仅是发号施令，同事之间除了例行公事外还可能存在别的关系。在一切可以说话的时候，请你把感情闸门打开，不要被角色所承担的额外功利所左右，自然地释放你自己的感情吧。

时间：1988年10月24日

地点：美国某电视台

背景：布什与杜卡基斯接受《纽约时报》采访时进行公开辩论，两位总统候选人在美国选民面前作最后一次大展示。

记者问：在你的生活中，什么时候是最困难的时刻？你如何对付这些困难？

（且看二位如何应付）

布什说：我孩子的死是我迄今生活中最困难的时刻。有一天，医生对我说：“你们的孩子得了白血病。”我问他这是什么意思。医生告诉我们：“这意味着她要死了。你们必须决定，如何对她进行治疗。或者让她听凭自然地走完这个过程——这样一来的话，大约能活三个星期。”假如我们决定不给她任何医治听凭她死去，那么我们会感到极大的痛苦。然而医治她，却要使这幼小的孩子承受各种痛苦，我们又实在于心不忍。但是，在我坚强的妻子的帮助下，在温暖和谐的家庭支持下，我增强了信念，很好地处理了这件事。我的女儿活了六个月。当然，要是在今天，她可能多活好几年。

杜卡基斯说：1978年，我在竞选麻省民主党州长候选人时落选，我感到十分痛苦。我知道，是我自己造成了这次选举的失败。我没有去责备别人。然而，没有痛苦就没有长进，我从中悟出不少道理——虽然失败了，但失败却丰富我

的人生。有幸的是，我还有一个非常好的家庭。我想，假如你也有同样的痛苦的时刻，那么你的家庭将会给你最强有力的支持。

两者相比，杜卡基斯的话显然令人乏味，而布什则说得极富人情味。

“感人心者，莫先乎情。”情动于衷，发乎外，为人们说话交流带来声情并茂的动人风采。

谈话的言语特征

谈话是一种具有鲜明个性特征的言语实践活动，是对特定语言的具体运用。擅长谈话的人，无论是交谈、演讲、辩论，还是谈判、讲学、作报告、推销、采访、做主持人，常常出口成章，口若悬河，妙语连珠，奇趣横生，使听者无不为之陶醉、折服和倾倒。

这种非凡口才的感人魅力，源于何因呢？

它的最直接的原因就在于主体掌握了谈话的言语特征，熟悉口语表达在词法、句法、表达方式、炼意传情等方面的奥妙，并创造性地将其运用于谈话实践。

1. 言语的口语化——浅显易懂

话是说给人听的，自然要让人听懂，还得让人喜欢听，这就不能不考虑话该如何说了。俗话说：“话须通俗方传远。”我国现代著名诗人艾青指出：“口语是美的，它存在于人们的日常生活里。它富有人情味，它使我们感到无比的亲切。”

我国现代著名教育家、作家叶圣陶也说过：“通行的说法是大多数用来传达意思的，是大多数人说惯、听惯的，咱们拿来用，就一丝儿不隔阂。语言出在咱们的口里心里，意思透进人家的耳里心里。不太通行的说法，绕一些弯子的说法就不然，即使意思没有错、人家总觉得生分，不自然，这多少就是隔阂。”

说话要大众化、通俗化，要用人们日常生活中常用的话语来表达自己的意思，也就是要口语化。

人们常用“明白如话”来概括某些作家的语言特色，正是指他运用的是人民群众喜闻乐听、新鲜活泼、朴素自然、有着浓郁生活气息的口语化的语言来写作。口语化的语言通俗平易，浅显清晰，好说易懂，言之上口，闻之入耳，容易为广大群众理解和接受。

有这样一则民间笑话：

某县官下乡巡视，问一老农：“黎庶如何？”他的本意是问“老百姓怎么样”。但老农把文绉绉的文言词“黎庶”听成了“梨树”，就回答说：“梨树不好，多被虫子糟蹋了！”

答非所问的原因是县官太迂腐，言语不够通俗，致使老农听不懂，因而产生了误会。

口语化首先表现在词法上，具体地说，就是表现在词汇的通俗化和用词的通俗化上。

口语化的词汇一般由俗语词、具有地方色彩的词和日常会话用词等所构成，在语音形式上多为单音节，具有亲切、朴实、轻松的风格。它拥有大量表情性和描绘性的词语，如“可怜”“真可爱”“幸福极了”“扑通”“哗啦”“嗡嗡”“雪白”“焦黄”“水嫩”“飞跑”“笔直”“怪冷”“挺帅”“特靓”“臭美”“绿油油”“血淋淋”“黑不溜秋”“酸不溜儿”“滴滴嗒嗒”“噼噼啪啪”“叽里咕噜”“清清楚楚”“整整齐齐”“胡里糊涂”“慌里慌张”等。它还可以充分利用语音因素，如双声（“美满”“改革”等）、叠韵（“玫瑰”“响亮”等）和儿化（“小孩儿”“红花儿”等），或利用惯用语（“开后门”“吹牛皮”等）、俗话（“一干二净”“指手划脚”等）、谚语（“天下乌鸦一般黑”“三个臭皮匠，顶个诸葛亮”等）、歇后语（“大路上的电杆——靠边站”“窗户口吹喇叭——鸣（名）声在外”等）。

古希腊哲学家、演讲家亚里斯多德在《修辞学》中指出：“为了要做到通俗明白，选用词汇的时候，就应该选用那些通行的日常的词