

最新21世纪生活百科手册

ZUIXIN 21 SHIJI SHENG HUO BAIKE SHOUCHE

21世纪是信息化时代，本套手册分类描绘了人类社会生活的真实蓝图，对现代社会的生活问题进行了一次全景式的广域扫描，是了解和认识现代社会生活的基础知识大全，是一套培养个人素质的大套餐。本套手册的内容全面广泛、营养丰富，又生动具体、趣味盎然。

口才



手册



北京燕山出版社

最新 21 世纪生活百科手册

最新 21 世纪生活百科手册

口才手册

宋涛 主编

北京燕山出版社

ISBN 7-305-04000-0

图书在版编目(CIP)数据

最新 21 世纪生活百科手册/宋涛主编. —北京:北京燕山出版社,
2008. 8

ISBN 978-7-5402-1992-5

I. 最… II. 宋… III. 生活—知识—手册
IV. TS976. 3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 089235 号

书 名:最新 21 世纪生活百科手册
责任编辑:王 琳

出版发行:北京燕山出版社

(北京东城区灯市口大街 100 号 邮编:100006)

经 销:新华书店

印 刷:北京一鑫印务有限责任公司

开 本:720×980 毫米 16 开

印 张:310 印张

字 数:4000 千字

版 次:2008 年 8 月北京第 1 版

印 次:2008 年 8 月北京第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5402-1992-5

定 价:1860.00 元(全三十一册)

本版图书凡印装错误可及时向承印厂调换

(05)
(06)
(11)
(12)
(13)
(14)
(15)
(16)
(17)
(18)
(19)
目 录		
第一章 说话的策略与分寸	(1)
1. 该明确的地方明确该模糊的地方模糊	(1)
2. 该直言不讳的地方直言不讳该委婉含蓄的地方委婉含蓄	(4)
3. 该简略的地方简略该啰唆的地方啰唆	(7)
第二章 充满魅力的说话技巧	(11)
1. 让眼睛说话	(11)
2. 善于言辞	(12)
3. 怎样消除说话时的恐惧感	(12)
4. 学会使用“万能语”	(13)
5. 语气要明快	(13)
6. 注意“停顿”	(14)
7. 少说“我”多说“你”	(14)
8. 不要排除他人	(15)
9. 与人谈话 10 忌	(15)
10. 学会使用幽默	(16)
11. 提意见的艺术	(16)
12. 最佳的批评方式	(17)
13. 学会向人道歉	(17)
14. 开玩笑的“规则”	(18)
15. 道谢的艺术	(18)
16. 拒绝闲聊四法	(19)

第三章 巧妙机智的说话技巧	(20)
1. 切莫忽视了称呼	(20)
2. 开好头的窍门	(21)
3. 说话要注意前提	(22)
4. 适时反问的技巧	(22)
5. 高超的问话技巧	(24)
6. 对答如流的奥秘	(25)
7. 巧妙的插话技巧	(28)
8. 怎样劝架才有效	(29)
9. 如何说“不”	(30)
10. 示弱——抵消嫉妒的妙方	(31)
11. 自责——消除隔阂的桥梁	(32)
12. 讥讽——一把双刃剑	(33)
第四章 打动人心的说话技巧	(35)
1. 寒暄的功能和神效	(35)
2. “对不起”的神效	(36)
3. 聊天要聊出名堂来	(37)
4. 求借的语言技巧	(38)
5. “谢谢”并非客套话	(39)
6. 讨债的语言更要讲究	(40)
7. 请将不如激将	(41)
8. 礼貌中断对方谈话的技巧	(43)
9. 言谈中“俘虏”对方的诀窍	(43)
10. 怎样对付“揭短”	(44)
11. 有意说错话	(45)
12. 让你的语言富有哲理	(46)
13. 怎样避免误解	(47)

14. 引用典故要恰当	(48)
第五章 有效的说话方式	(50)
1. 驾驭你的谈吐	(50)
2. 有效地准备	(51)
3. 有效地表达	(52)
4. 恰当的态度	(54)
5. 巧妙地攀谈	(54)
6. 建立自己的风格	(55)
7. 话多不如话好	(56)
8. 先当听众	(57)
9. 词必达意	(58)
10. 把握时机	(60)
11. 让声音有表情	(62)
12. 选择沉默	(63)
13. 适时地结束	(64)
14. 注意日常琐事	(64)
15. 看人说话	(65)
16. 积累素材	(67)
17. 笑对人生	(68)
18. 就地取材	(70)
19. 交谈的要诀	(77)
20. 美言一句三冬暖	(85)
第六章 提高说话水平的途径	(88)
1. 修辞的力量	(88)
2. 善于聆听	(95)
3. 双向沟通	(97)
4. 心灵交会	(103)

5. 提问六法	(105)
6. 说理十三法	(107)
第七章 实用的表达方式	(112)
1. 为什么别人怕和你谈话	(112)
2. 不可滥用恭维的话	(124)
3. 一见如故谈话术	(127)
4. 突破僵局的说话奥妙	(133)
5. 电话交谈的学问	(136)
6. 商务中的交谈技巧	(139)
7. 怎样和异性交谈	(146)
8. 使你的演说更精彩	(152)

第一章 说话的策略与分寸

俗话说：“水无常形，话无定格”。由于具体情况不同，说话并没有一套固定的办法。因此，说话要从实际情况出发，讲究策略性。

1. 该明确的地方明确该模糊的地方模糊

这里说的模糊不等于含混不清，模糊是指语义所体现的概念外延没有明确的界限，或者出于语言表达的策略，故意说些语义模糊的话。因此，模糊语词包含两方面，一方面是自然语言本身存在的。如“早上、中午、晚上”究竟从几点到几点，“青年、中年、老年”究竟从多少岁到多少岁，界限是不清楚的；“深”与“浅”、“肥”与“瘦”、“长”与“短”，语义界限也是模糊的。日常生活中运用这种模糊词语，可以很好地为交际服务。另一方面，出于语言表达的某种策略考虑，即为了使对方容易接受，不把话说得太死。

明确相对于模糊而言，在交际中也需要使用语义界限明确的词语。什么时候运用明确词语，什么时候运用模糊词语，这是语言表达的策略问题，一般地说，它取决于交际的目的、交际的情境和交际的对象。下面举例加以说明：

(1) 找人

假如你让你的学生到会场上替你找一个他不认识的老师，你明确地告诉他：这位老师36岁，身高1.76米，体重150斤；近视眼500度，鼻梁高3厘米，这个学生就觉得很难办，他不可能对要找的对象一项一项地进行测量。如果使用模糊词语，就说要找的老师是个中年人，中等个儿，胖子，近视，戴黑框眼镜，鼻梁稍高，这样，一下子就可以找到他。

(2) 约见

约人见面，为了对人表示尊重，应当用比较模糊的词语。比方说：“在你方便的时

候(在你有空的时候),我去拜访你”。至于约你的上级或你的长辈到家里来,如果使用明确词语,说:“请你在明天上午8点35分准时到我家里来”,那就有点不客气了,对方很可能被这最后通牒式的“勒令”所激怒。在这里,最好还是使用模糊词语:“请您明天上午来,我在家等候您。”

(3) 回答问路

路上回答行人问路不能使用模糊词语。一次,有个外地人在北京供电局门口问“到王府井怎么走”,只听对方回答“往东往北再往东”。东西南北是模糊词语,没有明确界限,东,东到哪儿?北,北到哪儿?问话人听了莫名其妙,简直跟没有听到回答一样。回答问路时,为对方着想就得使用明确词语,对刚才的问路应该这样回答:“你从这里往东走,看到第一个十字路口,就折向北,往北一直走到历史博物馆拐角再折向东,往东走到第一个十字路口,北京饭店那里,王府井就到了。”

(4) 表扬与批评

表扬时要用明确的语言,批评别人或向人提意见时应尽可能使用模糊词语(如“好象、看来、估计、可能、大概”)。例如,课堂上小陈回答提问时抓不住要点,东拉西扯,教师不应板起脸孔训斥学生:“你怎么搞的,昨晚肯定没有复习。”而是说:“××同学在家里好象没有好好复习,是不是呀?”前面用上模糊词语“好象”,句尾又用正反问形式“是不是”,有明显减轻语意的作用,说时应该又轻又快。“人有脸,树有皮”,人都是有自尊心的,批评人或给人提意见应注意别伤了他的自尊心,不然就起不到批评的作用了。即使不得不严肃批评对方,也应与人为善,尽可能注意方式方法。

(5) 跟外国人说话

跟外国人打交道,说话的模糊度一般都应该大些,有时候要用点“外交辞令”,这是出于策略。

1984年10月,N先生参加北京教师代表团去日本访问。有一次访问东京一所中学时,日方校长指名要见N先生。N先生是北京一所中学的语文教师。他接过日方校长交给他们中学的礼物,说了声:“谢谢”。可谁也没料到日本朋友这时说:“我们东京王子都中学愿意和你们中学结为友好学校。”N先生听到这话,他想,对日本朋友的友好要求不能拒绝,可是自己又没有权利接受对方的要求,既不能摇头,也不能点头,该怎样表态才好呢?只见他不慌不忙地从口袋里掏出一枚校徽,有礼貌地给日方校长戴上。借佩戴校徽的一瞬间,N先生迅速想好了词句。他说:“校长先生对于

中国人民、对于北京××中学全体师生的友好情谊，我代表我们全校师生向您表示感谢。对于您的友好愿望，我回国以后一定转达给我的校长先生和我校的全体师生，谢谢！”

根据这种特定场合、对象和身份的要求，N先生简短的话确实讲得好，好就好在他没有明确表示态度。而是使用所谓“外交辞令”。这种“外交辞令”在这里用起来十分得体，因为拒绝对方的要求，那是失礼，答应呢，又不是他一个人所能做主的事。按我国惯例，跟外国学校结为友好学校这类事情，通常要经过上级有关部门的批准才成。因此，不把话说死，说绝，使对方感到我们说话是有诚意的，是实事求是的，既不能立刻表示接受，也不能随便表示拒绝。在这里，任何“行”与“不行”的明确回答都是不妥当的。

(6) 领导讲话倾向模糊性

说话明确对交际双方的感情交融起到了促进作用，表现出对听者的体贴和尊重。但是，说话明确具体容易被人抓住把柄，有时候起到适得其反的结果。请看下面的一段对话：

“大家选研究题目之前，最好先了解一下行情，以免撞车”。某甲做报告时这样说。“撞车”是指不同的人搞同一个题目。

“我们不怕，撞车才好呢。”听报告的M先生插话。

某甲为了用事实说服他，使用了明确语言。

某甲说：“南京中年人黄××跟北京老专家李××、张×撞了车，结果还不是自己吃亏？”

有人听了不高兴，说这样点名对李××和张×是大不敬。

不用明确的语言表达似乎就不会引起非议。比方听了M先生的话后就说：“撞车有什么好的？小车撞大车，还不是自己倒霉。”同样可以说明白自己的意思。领导多半是这样说话的。

领导干部的职责范围是要解决各方面的问题，什么复杂而奇怪的问题都会出现，因而使用词语倾向模糊化。其中突出的表现是，“考虑考虑”、“研究研究”等模糊词语经常挂在他们的嘴上。考虑是思考的意思，当然需要时间，而时间的长短却很灵活。研究是考虑或商讨问题，比考虑更加复杂。还需要几个人在一起开会讨论，更不受时间的限制。因此，领导说“考虑”、“研究”时，他所承担的义务是很少的。其所以这样，一方面是领导对群众的正当要求或意见接受不了，解决不了，碍于面子，或出于怕得

罪人的心理,不敢正面拒绝;另一方面,不是领导一个人所能做主的,有些事要跟别人商量,说这种话可以留有余地,不把话说绝说死。

(7) 服务性行业应使用何种语言

售货员在服务中使用明确语言还是使用模糊语言,使用肯定句还是否定句,肯定或否定到什么程度,这些都应看对象和场合的具体要求,掌握分寸。一般地说,回答顾客对商品的需求应使用明确的肯定句,如“好的”、“可以”。否定句“没有!”十分明确,可是一说出来像给顾客浇了一盆冷水,应尽量少用或不用。即使实际情况确实如此,在回答否定的同时也应做出解释,以取得顾客的谅解。例如顾客排长队买不到红糖,售货员如果这样说:“对不起,今天红糖来得不多,一下子就卖光了,明天请您再来看看吧!”顾客一听就比较满意。因找钱产生矛盾而引起争吵时,要避免使用十分肯定的句子,不宜说:“我们肯定没有少找您的钱!”而应带上一点模糊词语“也许、可能、估计”等,使语气比较和缓、委婉。如:“我们也许没有少找您的钱,您大概记错了吧?大家回忆回忆。”既不十分肯定,也不十分否定,带有推测估计的意味,使顾客听了容易接受。

2. 该直言不讳的地方直言不 讳该委婉含蓄的地方委婉含蓄

有些人性格外露,从交谈中可以看出他的五脏六腑,这种人人与人相处能以诚相待,使人觉得容易接近。有些人有涵养,说话委婉、含蓄,留有余地,比较注意说话艺术。这两种说话格调都有用得着的地方。说话不绕弯子,像胡萝卜就酒,嘎嘣脆,在彼此非常了解的情况下,这种说话格调是应提倡的。可是,一般人爱听委婉含蓄的话。含蓄隐含尊重别人、尊重自己的意思,委婉则往往使用商量祈使的口气,有启发性。委婉含蓄比直截了当说话更需要多动脑筋。它是一种语言修养。

直言不讳刺激性大,容易伤害对方的自尊,得罪人,造成许多矛盾;委婉的话有礼貌,比较得体,听了轻松自在,愉快舒畅。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”。同是讲真话,委婉语大概属于“良言”,直言不讳的话虽不一定算是恶语,但在某些人听来很逆耳,跟恶语差不多。我们提倡忠言不可逆耳,理直不可气壮。就是说,“忠言”和“理直”都要注意用恰当的方式表达,不可图说话痛快。

在我国,多数人对直言不讳不大喜欢。俗话说:“怨我直言”,没有“怨我委婉”。俗语还有“山上无直树,世上无直人。”直人是有的,只是受到某种压抑,不大表露就是了。径直冲向目标,对什么都不管不顾的人是少数,他们爱说直通通的话,直来直去,被认为是不稳重、不成熟的表现,讨人嫌。而说话委婉,被认为是稳重、成熟的表现。

鲁迅先生在《野草·立论》里谈到,有家富贵人家给孩子做满月时请了几个客人。大家瞧了瞧孩子,有个客人说:“这孩子将来要当官的”,博得大家一番称赞。另一个客人接着说:“这孩子将来是要发财的”,收回了一番恭维。还有一个客人说:“这孩子将来是要死的”,受到大家一番合力的痛打。说当官发财的,“许诺”,受到礼遇;说要死的,“必然”,却倒了大霉,这是为什么呢?

原来,在吉庆的日子里,人们都期待听到吉祥的话,最忌讳听到不吉利的字眼“死”。头两个客人抓住听话人的心理,投其所好。因此,他们的谎话主人爱听;后一个客人尽管说了真话,但不看场合,不看对象,不注意说话的分寸,叫人听起来十分反感,挨了打恐怕还会有人说他活该。如果不想得好报,又不想招打,该怎样说才好呢?鲁迅的文章告诉我们,最好是说:“这个孩子嘛,嗨,嗨,将来嘛,嗨,嗨,嗨。”既不说升官发财一类的违心语,也不说要死之类的不吉利话,实际上什么都没有说。在吉庆的气氛中,在信奉语言迷信的众人面前,惟有哼哼哈哈,说些委婉谦和的话才是得体的,才是使听话人容易听得进去的。下面讨论几个问题:

(1) 投其所好

投其所好不是指在原则问题上迁就姑息,也不是要大家学会巧言令色,油腔滑调,老于世故,拍马屁,而是要学会关心人,设身处地为别人着想。售货员切忌用反问句对顾客说话。你问售货员扁豆多少钱1斤,回答说“扁豆3毛钱1斤,您要多少?”,双方既达到言语交际的目的,又感到心里舒服,特别是顾客受到了尊重,他就愿意多买一点儿。可是,有些售货员爱对顾客发泄情绪,他不正面回答你,而是说“不会自己看黑板?”顾客被呛了一句,批评他不该这样说话,态度不好,他就说:“什么态度不态度?态度1斤值多少钱!”你一言,我一语,互不相让,终于吵起嘴来。

服务态度好的售货员能投顾客之所好。有些售货员出于真诚,见顾客走近柜台,就笑脸相迎:“老大爷,您需要看看什么?”“看看”比“买”好,买与不买,一样欢迎;见年长的人称老大爷,对方一听心里更高兴了。

拣对方爱听的话说,使用委婉含蓄的语气说话,即使对晚辈后生也应这样。例如学生在课堂上答问完后最关心的是教师的表态。教师听学生答问时应该面带笑容,认真耐心地听下去,听完后说话力求委婉,有分寸。学生答错了,教师不应当给学生难堪,应当和颜悦色,婉言指出毛病的所在。例如,学生答案笼统,教师就提出“哪个同学能把问题的范围再缩小一些?”;学生的答案含混,教师就提出“谁能说得再明确点?”;学生的答案空泛,教师就提出“同学们想一想,能不能再说得具体些?”。总之,教师不直接指出××同学的发言笼统、含混或空泛,而是间接地指出他发言的毛病,用疑问句、祈使句启发思考,不用命令句等生硬口气说话,以保持语言的弹性、柔性,这对于处理师生关系是有好处的。

(2) 比较直言不讳和委婉两种方式所产生的表达效果

知识分子对直言不讳的话一般是难以接受的。某大学有位中年知识分子给研究生讲现代汉语语法研究专题,有一次,负责研究生具体工作的年轻同志向他反映研究生的意见,说:“你讲得不深不透。他们不是大学生了,不爱听炒冷饭的课。”直率是很直率的,可是这位同志听了却来了情绪:“炒冷饭!我不炒不就得了吗?”如果年轻人会说话,他应该委婉些,把批评意见当成“希望”、“建议”说出来。比方可以这样说:“这班研究生的水平比较高,他们希望老师讲点新见解、新材料,讲点国外语言研究的动态。”也许这样说,教师就能接受。直言不讳容易得罪人。在被提意见的人看来,他只知道批评意见是从你的嘴里讲出来的,它就代表了你看个人的看法。

(3) 治病和致病

现代心理医学很重视对“言语暗示”的作用的研究,曾有效地运用于临床治疗。医生从体贴患者出发,言辞文雅,态度和蔼可亲。例如,见到重病人就说:“不要紧,我们一定想办法把您的病治好”、“这种病以前有治好了的”。病人听了这些话心情舒畅,病早就好了一半。可是,也要防止某种“言语暗示”所造成的消极影响。有的大夫不假思索地随便一说,信口开河,对病人产生意料不到的影响。如“你近来怎么越来越瘦哇!”这句表示关心的话,也会引起病人的许多疑虑。有的医生跟患者说话,用词生硬,语气冷冰冰的,表情十分难看。什么“你怎么搞的,这个病为什么不早点来看哪!”、“你知道你的病到了什么地步哇!”这样的言语暗示会起很坏的作用,病人听了常常是凉了半截,终日无精打采,结果导致病情的恶化。语言的确有治病和致病的作用。

3. 该简略的地方简略该啰唆的地方啰唆

重复啰唆就是一般所说的冗余度大,它不增加任何语义内容,却能表达语气,增强听者的印象,提高听的效果。冗余度大是对简略说的。说话是简略还是详细,甚至是重复啰唆,取决于听话人的理解程度。

(1)从听和说的特点看,说话的冗余度是客观存在

首先是为了消除听者的心理疲劳。听讲和看书都面临着产生心理疲劳问题。看书好办,疲劳时就主动休息,听讲时感到疲劳就会严重分散注意力。国外心理学家曾做过实验,证明一个人完全能集中在一件事上而不被其他思想干扰的时间只有11秒。这就是说,听众每次兴奋的时间只能维持11秒。从听的特点出发,说话人在讲了三四十个音节(约需11秒)之后,不自觉地来点口头禅,或“这个”、“那个”等,在讲了一小段之后有些重复啰唆,那正是使兴奋与休息交替进行,消除疲劳的方法。听有演讲经验的人讲话为什么不那么累,就因为说话人注意到使听者形成张弛有致的心理状态。

其次是说话人的思维出现障碍,为了引出下面的话而重复啰唆。说一段连贯的话,由于想跟不上说,大脑亮起了红灯。在思维出现障碍以后,有文化的人会通过沉思片刻把话连接上;文化低的人却会不自觉地重复一些字眼,以填补一时接不上话来的空档儿。

用口头禅和“嗯嗯呀呀”填空。口头禅是经常挂在某些人口头上的词语,它毫无表达作用。如北京人爱说“这个、这个”“后来、后来”“基本上”“反正”“就是说”“那什么”等等。至于“嗯嗯呀呀”,那根本就不成词语。对多数人说来,重复某些词语是有目的的,即急于引出后边的话。

再次是怕说话过重伤害听者感情,在挑选字眼的过程中说了一些多余的话。在一次学术讨论会上,有位老专家在总结发言中指出:“我们前进了一步,但是,在前进的道路上,可能有一些,遇到一些,怎么说呢?迷途啦。什么意思呢?在这两天会上……”这位老专家听了许多中青年同志的论文报告,感到可喜,可是对他们在研究工作中走了一点弯路表示忧虑。以老前辈的身份说话,既不能对与会者批评过重,也不能无关痛痒地说上两句。怎样措词才比较策略呢?开始他想说:“可能有一些人怎么样怎么样”这样会使人觉得他的话是出于一种推测,针对性不强。于是,他就把“可能

有一些”更正为“遇到一些。”这就是说，下面他的话不是推测，是针对某种倾向说明，是有事实根据的。遇到什么呢？他用“怎么说呢”设问，接着说“迷途啦”。下面又设问“这是什么意思呢？”可见，“迷途”是反复挑选出来的词语。他就是利用更正和设问的方式，不断地挑选更加合适的字眼的。

(2)一般地说，礼貌用语和服务性语言冗余度较大

有一天，有个老同志排“长龙”买啤酒，排到他那儿，啤酒已经卖光了，售货员抱歉地说：“同志，今天天热，排队的人挺多。可啤酒进货不多，刚才还有几瓶，不料这位同志一个人包圆了。实在抱歉。这样吧，明天您早点来，准能买到的。”有人认为售货员这样说话啰唆，说是只要把必要信息传递出去，回答啤酒“有”还是“没有”就可以了，就取得了最佳的交际效果。

语言活就活在它有弹性，不像数学公式那样死板板，硬邦邦。社会生活中应该多保持一点弹性和柔性，少一点硬性和刚性，硬性和刚性的东西比较容易断裂，不利于建立和谐、宽松的关系。大热天，一个老同志排了老长的队，好不容易排到了，可是他要买的啤酒却没有了，他的希望落空了，心里当然十分窝火。售货员如果只对他“没有”，生硬得很，就会给顾客心里增加几分不快。相反，顾客听到上面的答话就是没买到啤酒，心里也是热乎乎的。这就是多余信息并不多余的道理。

礼貌用语一般没有什么表义作用，只是一种感情交流，冗余度较大。老百姓见面时说一声“你好”（比“你吃了没有”的问候语好），就像西方人互致问候用“How do you do”一样，本身并不要求回答。即使问“上哪儿？”回答“有事”，也是你问你的，我答我的，是真是假。大家都不计较，也不追究，只要达到见面打招呼的目的就算完事。见面打招呼是与对话者关系融洽友好的表现。如果熟人见了面一言不发，擦身而过，那还有什么感情交流可言？善于在各种交际场合选择合适的礼貌用语，并且用恰如其分的语调和表情表达出来，这是跟对话者建立良好关系的一种保证。

交际是双向的，如果只是单向提出几个礼貌用语，那是远远不够的。比方说，两个朋友见面，第一个说一声“你好”，另一个也应该用“你好”应答，表示彼此关心。中央机关有些电话总机的话务员在回答打进来的电话时说一声“您好”，尽管从信息论角度看是多余信息，可这是很有礼貌的。听完“您好”不加理睬，直接就说找某某单位是不礼貌的，最好是重复对方的“您好”。“请”也是双向的。

两个朋友互相谦让着进屋，头一个说“请”，并做了一个身体姿态，另一个也得伴随着动作说一个“请”，包含有尊重对方的意思。如果光一方说“请”，另一方不说“请”，就大摇大摆进屋里去，那就显得太不客气了。“谢谢”也是双向的。顾客因售货员给自己服务，临走说一声“谢谢”，售货员不应瞪顾客一眼，抱怨顾客事多，也应该对顾客说声“谢谢”。出于礼貌的需要，交际双方同时使用这些双向的礼貌用语，体现出人与人之间的关切之情。

语言是心灵的镜子，只有心诚才能言美。礼貌用语用得太滥，将会给人一种不真诚的感觉，要心诚才能用得适度。在众人面前，左一个“陈主任”，右一个“陈主任”，就会给人阿谀奉承的感觉。某地有一个刚参加工作的女售货员见一位常来买东西的大娘来了，迎上去就招呼开了：“大娘，你来了”、“您买点什么”、“您随便看看”……这机关枪似的一梭子话把大娘弄愣了，东西也不买了，转身就走。没想刚抬脚，“您走了”、“您慢走”、“欢迎您再来”、“再见”，又是一大串话。大娘的耳朵都盛不了，她回过头生气地说：“这姑娘，贫气”，反把姑娘弄愣了。说话恭敬，对人客套，这是中国人的美德，但是过分客套就不好了。交谈的目的在于沟通双方的情感，增加相互了解，过多的客气话恰恰是横在交际双方的一堵墙。

(3)特殊心理状态下说话的冗余度大

感到心疼的事常会提起它。儿子丢了块手表，回家给妈妈一说，妈妈气不打一处来，少不了唠唠叨叨，儿子觉得自己理亏，没有什么话可说。可是，他妈妈竟每隔三五分钟唠叨一次，没完没了，小伙子心烦了，跟妈妈吵了起来。可见，心疼的事提过则罢，不可老重重复地提，对这一点女性尤其应该注意。

在突然死去亲人的时刻需要倾诉内心的悲伤。有个中年人突然死了妻子，料理完丧事，第二天他的同事一拨一拨地来慰问。他在极度悲伤的时刻，见到许多往日同事来家里哀悼死者，对生者表示关怀、体贴和帮助，感到融洽和亲切，感到一种满足，没等人来询问，便主动把死者死亡的经过、后事的料理述说一遍，谁来就对谁说。别人劝他注意节哀，保重身体，要他别说了，他还是一个劲儿地说下去，因为诉说一番，把心里郁积的话都掏出来，他反而觉得轻快。

双方情感互相依恋时常常重重复复说一些情话。恋爱中的男女青年总希望听到对方反复倾吐爱慕的话。身份和对象不同，倾吐情话的方式也不同。农村青年一般爱说：“我跟你好一辈子”、“咱俩过吧”。城市青年情话的内容多，同义反复的频率大。

有生理困境的老人总希望听到别人在他们的前面唠叨个没完。女孩子一般比较

理解老人这种心理,愿意多陪老人说话,因而讨得长辈的喜欢。不过,陪老人说话也得根据具体情况而定。有人得慢性病十多年,饭都吃不下去,手脚浮肿,心里难受得很。此时你若跟他叨唠个没完,这就讨人嫌了。一切以适度、恰当为原则,需要多唠叨时多唠叨,需要安静时安静。

(4) 冗余度大小应视情况而定

区别不同对象。高三了,有些学生怕考不上大学,学习的压力很大,吃,吃不好;睡,睡不香,闹了个神经衰弱。可是,也有些学生满不在乎,不紧不慢,上课还偷着看武侠小说。班主任想提醒这部分学生,如果在班上泛泛地号召一大家抓紧时间复习功课,迎接高考,那些神经衰弱的学生听了会更加紧张。对他们来说,压根儿就不应该提起这件事。相反,对他们的过分用功还应该提醒他们多注意健康。而对那些不用功、懒懒散散的学生,那就非多说几句不可。

要多为对方着想。有人不针对问话人所提的问题作答,先撇开对方最需要了解的主要内容,按他自己的思路,一五一十地述说许多对方不大关心或早已知道的内容,这等于说了许多多余的话。《儿女英雄传》第12回记载安公子从北京去南方寻找父母,路上遭遇千辛万苦,最后才平安到达目的地。安公子先到一家旅馆打听母亲住在哪儿。他对掌柜说:“借问一声,有位安老太爷家着的公馆在哪条街上?”一看问话人这个焦急劲儿,掌柜照理应对对方提出的问题迅速作答。可是,这位老板还像平常聊家常似的,从头到尾聊下去,先为安老太爷的遭遇打抱不平,再说安老太爷的妻子被迫找公馆住,把安公子的问题撂在一边,把个安公子急得抓耳挠腮,火烧火燎,无奈只好按捺着性子听下去。直听到掌柜的话差不多说完,安公子又问:“这公馆在哪儿?”老头儿这才说:“就在东边儿隔一家门面,聚名店就是。”