

孙恭恒 著



XDTHYS

现代谈话艺术



书海出版社



# 现代谈话艺术

孙恭桓 著  
书海出版社

晋新登字7号

**现代谈话艺术**

孙恭恒 著

书海出版社出版(太原并州北路十一号)

山西省新华书店发行 山西新华印刷厂一分厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：6.75字数：142千字

1992年8月第1版 1992年8月太原第1次印刷

印数：1—5,000册

ISBN 7—80550—130—0

G·104 定价：4.30元

## 序

人不是一般的动物，因为人有语言，一般动物没有。

人从小学到中学甚至到大学，孜孜不倦地学习“主、谓、宾、定、状、补”，“名词、动词、副词、形容词、介词、连词”，“虚词、实词”，“主句、从句”等等，力图搞清楚这纷纭多彩的语言现象。

搞清楚语言规律当然是为了更好地运用语言。说到运用，一是写文章，普通人一生能写多少文章？很少！二是谈话，用组织有序的语言表述自己的意思，达到预期的目的。这可是了不得，从小到大，从家庭到社会，从妻儿父母到上级、同事，一个人哪天不在谈话？！哪天不在为着追求最佳谈话效果而苦苦思索？！

啊，研究谈话的艺术竟对人生有着太大的意义！

谈话艺术可不是一个小学问。对谁谈话，涉及到社会学；谈什么事情，涉及到心理学；谈话中对形式、词语的选用，涉及到美学；谈话的分寸火候，涉及到伦理学。谈公务，与哲学、政治学、行政学有密切关联；社交谈话，离不开文学、音韵学、语言学；采访型谈话起码要结合点新闻学；商务型谈话必须先把握经济学、市场学乃至广告学的基本规律。

607 96/23

看起来，谈话艺术是门综合性的大学问。当前，系统研究的专著尚属少见；零散的探讨则已开始。零散探讨终非学问，而系统研究又首先遇到了谈话分类的难题。

一种分类是按照谈话人主体的生理特征为依据，即所谓气质学分类法。象古希腊著名医生希波克利特在《论人的本性》中提出的人体有四种体液，即血液、粘液、黄胆汁和黑胆汁。由这四种体液组合，即形成了人体特质——气质。血液占优势为多血质，粘液占优势为粘液质，黄胆汁占优势为胆汁质，黑胆汁占优势为抑郁质。这不同的生理特质使人的心理定势呈不同的趋向，导致了人的生理活动具不同特点。于是乎，谈话的方向、方式、方法也就不同了。

与上面分类出发点接近的，是从血型入手，把谈话的人按O、A、B、AB四种不同血型而分开，来寻求他们谈话的特点。日本著名人类学家能见正比古文子在《血型与人生》一书中论述，血型是遗传的，先天的，血型的差异终究要影响人的主要性格。性格有异，谈话习惯自然也就不同。

由此而言，以生理特征为主要着眼点来研究人的谈话规律，颇有研究头。

但话又说回来，人，固然是自然人，有男、女、老、少；多血质、粘液质、胆汁质、抑郁质；O型、A型、B型、AB型血之分。然而人也还是社会人，有工、农、商、学、兵；有领导、普通干部；有高级知识分子、一般知识人；有从事专政者、被专政者等等。这不同的社会地位、社会职业又焉能不产生不同的心态、修养、志趣呢？显然，还应该有一种从人的社会属性入手的研究谈话的方法。

可惜的是，在现代社会，人的社会地位动荡不已，交错

纷纭，纵然尽了全力，研究出一套学问，只怕学习者在“对号入座”时又颇感犹豫，难以实用。

那么，我们为什么不可以另辟蹊径，索性以谈话的目的来搞它个分类，把谈话分为：交际型谈话、公务型谈话、采访型谈话、商务型谈话四大类，讨论一下它们各自的特点、规律以及谈话术，岂不既简便又实用吗？！

请试想，我们为了克服与生俱来的孤独心理而广结社交群体，不正是通过社交谈话来完成吗？和我们的上级、下级以及其它部门的人们“办事儿”，不正是通过公务型谈话来达到吗？要了解、核实事情，就需要采访型谈话；而要交换、签约、借贷，又离不开商务型谈话。按谈话目的，分门别类地研究谈话的艺术，对于我们生活在这个世界上的人，是多么的重要而又迫切呀！

正是为着这一心愿，我们向读者诸位献上这本小书，把我们勤恳收集和研究的，自以为是科学、实用的东西，捧给诸位。

期望我们能够通过有艺术的谈话，改观我们的生活，拓宽我们的生活，迎来我们生存的好运气！

**孙恭恒**

1989年6月于山西大学

# 目 录

序.....	( 1 )
--------	-------

## 上篇 交际型谈话

第一章 现代人的社交.....	( 1 )
“划不清”的社交层次.....	( 2 )
形形色色的社交群.....	( 6 )
欲取之，必先予之——不成文的社交规矩.....	( 9 )
不简单地附合——群体社交的又一原则.....	( 12 )
第二章 交际型谈话的设计.....	( 15 )
聪明人，一次谈话只含一个中心.....	( 15 )
成功的契机在于捕捉一个好由头.....	( 17 )
话说三分留七分和话说七分留三分.....	( 19 )
不可忽视的间接兴趣点.....	( 21 )
交际谈话应该起伏跌宕.....	( 23 )
第三章 交际型谈话的谈话术.....	( 26 )
鼓动式——一种狡黠的谈话术.....	( 26 )
褒抑式——一种“自高一筹”的谈话术.....	( 29 )
辐射式——一种灵活自如的谈话术.....	( 31 )
直线式——一种向纵深递进的谈话术.....	( 32 )
讨论式——一种平等相处的谈话术.....	( 33 )

回顾式——一种呼唤感情的谈话术·····	( 35 )
展望式——一种振荡激情的谈话术·····	( 36 )
第四章 塑造交际谈话的良好形象·····	( 39 )
不破不立——塑造谈话形象的核心课题·····	( 39 )
谈话形象，既统一，又不统一·····	( 42 )
塑造谈话形象需借助于各种小技巧·····	( 43 )

## 中篇 公务型谈话

第一章 行政关系对公务谈话的制约·····	( 52 )
分寸感——下级对上级谈话的主要特点·····	( 52 )
决策感——上级对下级谈话的主体意识·····	( 57 )
责任感——同部门平行关系谈话的宗旨·····	( 59 )
融洽感——不同部门平行关系谈话的追求点·····	( 61 )
第二章 公务谈话的一般过程·····	( 65 )
对于各自表意的执着追求是公务谈话主线·····	( 65 )
公务谈话中双方表意的矛盾统一·····	( 66 )
缓急结合，构成公务谈话的最佳节奏·····	( 69 )
公务谈话的结束与善后方法·····	( 70 )
第三章 公务谈话的谈话术·····	( 74 )
否定式——遏制对方表达意向的谈话术·····	( 74 )
排他式——只给对方留一条路的谈话术·····	( 75 )
商榷式——外圆内方的谈话术·····	( 77 )
表态式——既“实”又“虚”的谈话术·····	( 78 )
概念式——用“引语”来表达意思的谈话术·····	( 79 )
模糊式——追求意会的一种谈话术·····	( 80 )
情绪式——求得体面退出的谈话术·····	( 82 )



侧击式——点到即止的谈话术·····	( 83 )
发挥式——不断强化倾向性的谈话术·····	( 84 )
反问式——不让对方抓住把柄的谈话术·····	( 85 )
引导式——按步就班推向中心话题的谈话术·····	( 86 )
安慰式——淡化谈话结果的谈话术·····	( 87 )
介绍式——把倾向埋藏在“客观”态度中的谈话术·····	( 88 )
设喻式——委婉的谈话术·····	( 89 )
静听式——施加心理压力的谈话术·····	( 90 )
渲泻式——“置之死地而后生”的谈话术·····	( 91 )
硬话软说、明话暗说及潜台词·····	( 93 )
第四章 公务谈话的辩证法·····	( 95 )
辩证法之一——公务谈话内容的严肃性与形式的灵活性相结合·····	( 95 )
辩证法之二——公务谈话的政治性与谈话人的情感相结合·····	( 96 )
辩证法之三——谈话者的行政关系与人际关系的和谐·····	( 97 )
辩证法之四——公务谈话的程式要具备时代特点·····	( 98 )
辩证法之五——谈话环境、背景、气氛不容忽视·····	( 99 )

## 下篇 采访型谈话

第一章 谈话的共同点·····	( 101 )
采访者与采访对象具有什么样的关系·····	( 102 )

“预则立”——谈话前确定共同点·····	(108)
“遭冷场”——赶紧制造事后共同点·····	(112)
一次采访谈话的成功和遗憾·····	(115)
第二章 采访谈话的设计·····	(117)
采访型谈话是从“三层次”开始设计·····	(117)
采访型谈话要从多个侧面设计·····	(121)
采访型谈话是个立体化的谈话·····	(124)
一次采访谈话的成功和遗憾·····	(128)
第三章 采访谈话的方法·····	(130)
放开式谈话·····	(130)
封闭式谈话·····	(132)
诱导式谈话·····	(134)
激发式谈话·····	(135)
迂回式谈话·····	(137)
追问式谈话·····	(139)
插问式谈话·····	(140)
意识流谈话·····	(143)
商榷式谈话·····	(144)
开花式谈话·····	(146)
谈话方法的搭配规律·····	(147)
第四章 采访谈话与采访方法的关系·····	(150)
点面结合法与谈话·····	(150)
三阶段法与谈话·····	(152)
勾推法与谈话·····	(155)
找镜子法与谈话·····	(156)
抓关节点法与谈话·····	(157)

抓特点法与谈话.....	(159)
观察法与谈话.....	(161)
<b>第五章 影响采访问话的多种因素.....</b>	<b>(164)</b>
谈话者的气质对谈话的影响.....	(164)
谈话环境对谈话的影响.....	(167)
谈话内容对谈话的影响.....	(169)
谈话者的动作对谈话的影响.....	(170)
谈话对象的分类.....	(174)
对谈话美的追求.....	(179)
一个完整的采访问话实例.....	(181)

## 篇外篇 商务型谈话

<b>第一章 商务型谈话是一种独特的谈话.....</b>	<b>(187)</b>
求公道，是商务谈话的基本出发点.....	(188)
商务型谈话的特点.....	(190)
<b>第二章 商务型谈话的谈话术.....</b>	<b>(194)</b>
欲擒故纵式.....	(194)
最后通牒式.....	(195)
网开一面式.....	(196)
说服劝诱式.....	(197)
广告宣传式.....	(198)
动之以情式.....	(199)
让主为客式.....	(200)
故作学究式.....	(200)
<b>后记.....</b>	<b>(203)</b>

# 上篇 交际型谈话

## 第一章 现代人的社交

内容提要：交际型谈话是进入社交的手段，因此，在讨论这种谈话之前，先得了解人们的社交现状。

社交是自然人力求能动地适应生存环境时的一种社会属性。它起码具备如下一些意义：1. 通过社交，人可以克服自身的孤独感，进而获得生存自信心。2. 通过社交，人们交叉地获得各种信息。3. 社交可以最终使人社会化，完成从自然人向社会人的过渡。4. 社交帮助人建立良好的人际关系，使人在社会中变成强者，也就是俗话说的“人帮人，顶破天”。

显然，社交是现代人生活中决不可缺少的。社交圈子狭小，人就“孤陋寡闻”，减慢了成熟速度，最后变成“弱

者”。因此，尽管对社交的意义有这样或那样的理解，人们仍然无一例外地进入社交。他们的社交目的，基本是1. 求得自我完善。2. 求得感情寄托。3. 求得社会承认。4. 求得广结人缘。

至于人们社交的特点，则因社交层次不同而不尽一致。例如据《当代中国职工的状况》（工人出版社1985年版）所载的一份调查表明，78.63%的青年认为社交活动对其树立人生信念及选择人生道路有影响；81.86%的青年认为社交活动对其形成待人处世的方式以及生活的态度有影响；71.47%的青年认为社交对其交友和选择伴侣有影响。

显而易见，社交的意义、目的都是具复杂的多重性的。我们这一章就针对这些“复杂”的社交问题，讨论讨论，以便为下一步研究谈话打一个结实的基础。

## “划不清”的社交层次

人对社会的理解和要求是随着自身成熟的程度而渐次推移的。过去我们常说：“三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳顺。”显然人的生理因素直接影响人的社交层次。很难想象一个20岁的毛头小伙儿与60岁的老先生有很多社交共同语。由于生理成熟的程度不同，人们对社会的经验不同，甚至索取方式都不同。退休者希望社会记住他们曾有过的奉献，从而“照顾”一下，不要因为物价上涨和自身能力下降，影响了晚年的安逸；年轻人却欢迎社会提供一个自由竞争的环境，使自己充分释放出本领，比别人更早一点，更多一点获得利益。

如此看来，按年龄划分社交层次简直是天经地义的事了。

然而，当代世界很不简单。世界性的趋势是女青年、少年的初潮年龄越来越朝前移，而初婚年龄逐年后推，受教育时间渐渐延长。于是，人的生理早熟与人进入社会的推迟便形成一个复杂的现象：自然年龄小的，社会年龄可能并不小；社会年龄小的，自然年龄又可能已经不小了。18岁进厂做工的和30岁尚未读完研究生的，对社会主观感受不一样；20岁结婚与30岁仍没成家的，对社会要求也不一样。

在这种情况下，仅凭生理年龄划分社交层有点儿脱离客观实际。事实上，当代人的社交已经突破单纯自然人特征而展开。

比如有个女孩子郑红，星期日上午，戴着新买的一对金耳环，来到伙伴们当中。少男少女们，于是从“打扮”谈到“结婚费用”，又谈到“存硬通货”、“黄金比价”，谈到“美元价值”，“读好外语，早日出国”，谈到“当今社会弊病”，“改革的前途”，后来是“民主”、“生态”、“人口”甚至谈到国务院总理的水平。完全是一番“新派儿”的交流，互相传播信息，互相印证观点，求得支持，完善自身对世界的看法。

下午，郑红又来到姥姥家，请几位姨妈鉴赏一下自己新添的首饰。于是她们从“开金含量”谈到“样式”，谈到“金价起伏”，谈到当年上海滩的“卡金子”、“黑社会”，谈到姥姥家在“文化革命”中被抄走的“黄货”、谈到落实政策后的退赔，三中全会后的安定、小康、温饱。

郑红在同一天参与了两个截然不同的社交层，各有所

得，甚有“中和反应”的结果，使得她的看法真正趋于客观、稳定，增强了生活能力。

当代确有不少人就是如此突破年龄限制的社交层次，获得更多的社交好处。

话又说回来，凭生理特征简单地划分社交层是“过时”了；但是，不同年龄的人在同一层次社交时，经常发生矛盾和冲突，这也是事实。

女儿和妈妈一道上街选衣料，妈妈若说：“这料子好，耐穿！”女儿会说：“算了吧！过时货！”女儿若选中一块，妈妈又会说：“看着好看，穿上不耐！”假如她们各自向同辈人征询意见，那么年轻一代必定讲：“衣服值钱就值在颜色、花纹、式样新颖！你妈身上那件上好料子的大衣拿到委托行，肯定连三成钱也捞不回来！”而老一辈也必然说：“什么式样、花色！究竟好料子结实，买东西要讲个划得来！”真是道不同，不相为谋。

这还不过是买件衣服，如果年轻人在老一代面前讲起什么“高子衫”、“幸子衫”、“大岛茂式包”、“性和谐”，那么，后者不捂起耳朵跑开才怪呢！

看起来，以生理因素（主要是年龄）来划分社交层实在是划不清楚。

那么，还是按社会因素来划分层次吧！最简便的是按职业来分。可是问题又来了，职业三百六十行，行里又分行。天啊，这么多行当再加上行与行之间的交叉、融汇，该分成多少层次呢？！不行，这种分法也办不到。

“山穷水尽疑无路，柳暗花明又一村”，当我们换个角度，从社交的目的性来考虑，事情突然变得明朗起来。原来

人们参加的社交层，无不包括广泛的和特殊的两种。

把社交层次姑且按这两类来分开，不是既符合现实又便于研究吗？！

广泛层，指凡有一种以上共同点（既可以是生理属性方面，又可以是社会属性方面）的人均可参加的社交层。如阶级、民族、地域、年龄、社会职业、性别等等相同者就可组成各自的社交层。这个社交层有两个特点：其一是求大同、存小异。在争取共同利益同时，又允许各自保留一份“私情”。因为有共同之处和共同利益，所以能够进行社交，能够聚在一起；又因为有较多的不一致和保留，所以交往深度不会太深。这种社交层次的社交效果不会很明显、很直捷、很热烈。

第二个特点是间接性、不稳定性。广泛层的社交是在利益相通时才进行，因此，社交对象平时是间接联系，大多是通过各种组织机构。而且，太多的个性存于同一社交层中，其社交的不稳定也就难以避免。

这种社交层之所以还能存在，主要是靠组织的力量以及临时目的性的自发组织。

特殊层，指的是对参加社交者有明显影响和制约的社交层。比如兴趣小组、社团、友伴群体、血缘群体的社交属于这一层次。

特殊层的特点：人数不多；直接的个人交往频繁、持续；社交是有感情色彩的；社交者的个人行为受这一社交层特有的规范调节；社交者的利益和目的基本一致。

显而易见，就社交而言，广泛层中的人们远不如特殊层中的更热情、深入和具社交效应。因而处理这两种不同社交



层次的交际型谈话时，不能运用同样的方式、方法。

这样，在研究交际型谈话之前，我们已经按照我们自己独特的方式将社交层次划为各具特点的两大类。请注意，这只是为了研究谈话更便当些，并非社会学上的标新立异。

## 形形色色的社交群

如上一节所述，当代社交层次按一个简单生理标准划分，不行；按复杂的社会因素划分，也不行。于是形形色色的社交群有时属于广泛层社交，有时又属于特殊层社交。只有一点始终鲜明，那就是每个社交群都具一种突出的、主要的社交目的。

这样，我们大体把生活中的社交群体分成几类：

1. 为交流专门信息而集合的社交群体。社会人除了享受自然人的生活乐趣，满足七情六欲之外，很重要的一件终生大事就是工作。因为只有工作才能使社会认可他或她的存在价值，只有工作才能获得社会给予他或她应得到的那一份酬劳，只有工作才能使人产生持续的自信心，以支撑其生活动力。

为了更好地、更持久地工作，交际本行业、本专业的人们，从而获取新的、宝贵的信息，就显得十分必要。现代人所谓的Salon、Party一类就是这种社交群的典型形式。

这种群体一般表现为持久、稳定、超脱、无经济色彩、无商品关系。

2. 为更好生存而集合的社交群体。毋庸讳言，在达到人类社会共产主义之前，由于生活资料不极大地丰富，由于