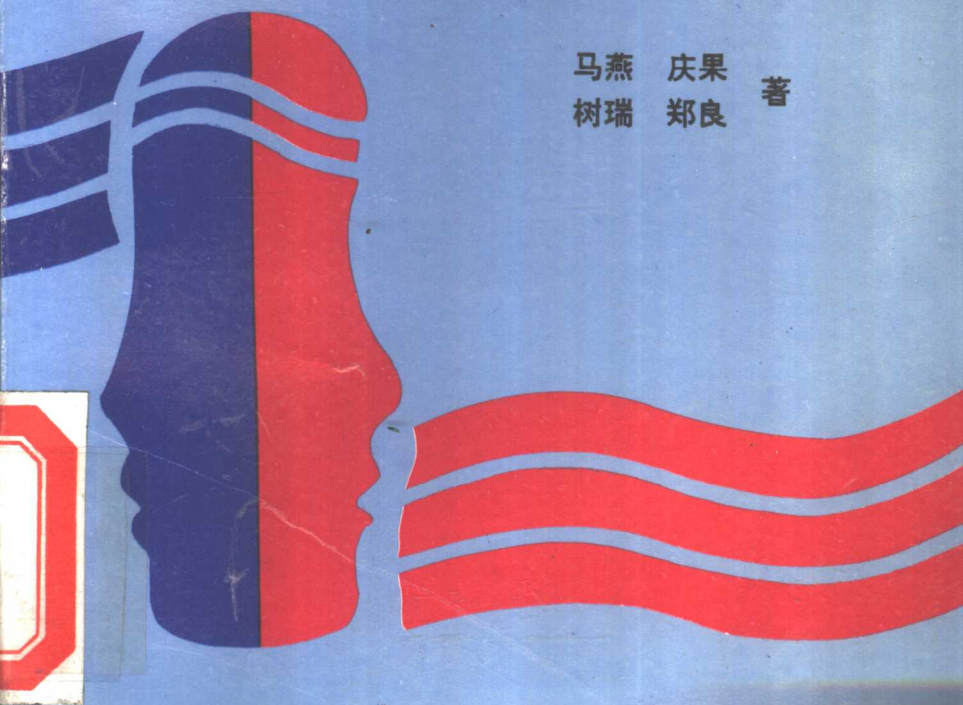


现代谈话技巧 999

马燕 庆果 著
树瑞 郑良



农村读物出版社

现代谈话技巧

999

马燕 庆果 著
树瑞 郑良

农村读物出版社

一九九二年·北京

(京)新登字 169 号

现代谈话技巧 999

马燕 庆果 著
树瑞 郑良
责任编辑 刘宁

*

农村读物出版社 出版
廊坊人民印刷厂 印刷
各地新华书店 发行

*

787×1092 毫米 1/32 9 印张 193 千字
1993 年 8 月第 1 版 1993 年 8 月北京第一次印刷
印数:1-11000
ISBN 7-5048-2085-7/G·543 定价:4.80 元

目 录

一、中听的谈话	(1)
(一)谈话的规则	(1)
(二)选择话题的技巧	(7)
(三)谈话的心态	(17)
(四)增强效果的谈话技巧	(20)
二、公关谈话	(31)
(一)打招呼的技巧	(31)
(二)谦让语敬语的运用	(36)
(三)访客待客的谈话	(46)
(四)聚会谈话	(51)
(五)赞美和恭维的技巧	(55)
三、谈话的得体与忌讳	(66)
(一)交谈开场和结语的技巧	(66)
(二)启人开口的技巧	(70)
(三)转换话题的技巧	(78)
(四)应对的技巧	(81)
(五)请求和拒绝的技巧	(83)
(六)开玩笑的技巧	(92)
(七)交谈话题的忌讳	(95)
(八)交谈举止的忌讳	(101)
(九)交谈方式的忌讳	(103)
四、与各类人交谈	(112)
(一)与不同性格的人交谈技巧	(112)
(二)与不同层次的人交谈技巧	(121)
(三)与不同年龄的人交谈技巧	(124)

(四)与不同境况的人交谈技巧	(128)
(五)与异性交谈的技巧	(131)
(六)恋人交谈的技巧	(138)
(七)夫妻交谈的技巧	(142)
(八)推销交谈的技巧	(145)
(九)电话交谈的技巧	(147)
五、聆听	(158)
(一)聆听的效益	(158)
(二)聆听的要领	(161)
(三)聆听的呼应	(166)
(四)聆听的障碍	(173)
(五)提问和反问的技巧	(174)
(六)沉默和打破沉默的技巧	(183)
六、独擅胜场	(189)
(一)争辩和避免争辩的技巧	(189)
(二)摆脱交谈窘境的技巧	(202)
(三)发表意见的技巧	(207)
(四)自我辩解和发牢骚的技巧	(213)
(五)应付损话恶语的技巧	(217)
七、批评劝说	(231)
(一)批评的技巧	(231)
(二)应对批评的技巧	(240)
(三)劝说的技巧	(245)
八、演说	(255)
(一)演讲的技巧	(255)
(二)致词的技巧	(267)
(三)主持会议的技巧	(273)

一

中听的谈话

(一)谈话的规则

谈话要有顺序

语言的结构应明了。观点和材料的排列,应较多地采用由近及远、由浅入深、由已知到未知的顺序。在时间顺序上最好按过去、现在、未来进行安排。这样便于听者记忆。

汉语音节的排列

一连串意义不大相关的并列句子成分,它们的排列次序除考虑语音的轻重外,更应考虑是否上口。一般把音节数相同的项目排在一起,音节数少的项目排在前,音节较多的项目排在后,切忌两少夹一多。如河北谚语“春困、秋乏、夏打盹儿,睡不醒的冬三月”就是明显的例子。

汉语的节奏

汉语里,各种词语的组合排列有时候要受语音节奏的约

束。像四音节、五音节、七音节都有自己的节奏段落。

七音节的节奏段落是2+2+2+1或2+2+1+2。如“红雨随心翻作浪，青山着意化为桥”。“尘海苍茫沉百感，金风萧瑟走千宫”。

谈话多用短句

短句具有简洁、明快、活泼、有力的表达效果。因其活泼明快，可干脆地叙述事情；因其简洁有力，有利于表达激动的情绪，坚定的意志及肯定的语气。短句应用广泛，它易说易听，也容易记。

谈话的语法停顿

按照一句的语法结构来处理停顿。短句子则一口气说出，长句就要在主语之后略作停顿，再紧接着说下去。往下说时，同样要兼顾到句子的完整和语意明白。也可按照书写语中标点符号的形式来确定停顿的位置和时间。

谈话的心理停顿

谈话者要按照自己所表达的内容，需要引起听者的重视和思考时，有意识地突然停顿，让人产生心理共鸣。

谈话的逻辑停顿

在一个观点或问题说完之后进行停顿。这是为了突出强调某一语意而处理的停顿，有利于清楚地表达思想和突出重点。

谈话的强调重音

强调重音表示特殊意义,用来强调和突出谈话中的某一方面,它一般用在一句话上。

谈话的感情重音

它的作用在于帮助谈话者突出某种情绪,增强感染力。其运用应根据讲话内容而定,如需对某件事加以感情渲染,便可用感情重音处理。

扬升调的运用

扬升调用在表示惊讶、反问、设问、号召、鼓励、命令时,以加强效果吸引听者留意。

降抑调的运用

降抑调用在表示自信、肯定、祈使和结束谈话时,以表明谈话者的态度,情感,便于鼓励听者或促使他们去行动。

抑扬调的运用

抑扬调用在表示感叹、讽刺、愤怒、思索、怀疑、幽默时,以提高讲话者的主动性,渲染语言的感情色彩。

平直调的运用

平直调用在表示说明,叙述、解释时,以示庄重、严肃,便于把意思讲得清楚,透彻。

声调能影响人的情绪

谈话中声音是需要变化的，音调是应当有起有伏的。无变化的声音只能是一首催眠曲。说话的声调要根据说话的内容而变化，时而侃侃而谈，宛如淙淙流水，娓娓动听；时而慷慨激昂，好像奔泻的瀑布，激越高亢。在说话的段落过程中，要不时制造高潮，才能引人入胜、扣人心弦。俗话说“文章看山不喜平”，说话何尝不是这样呢？

谈吐要清楚

说话时不要含糊不清，口齿要清楚，声音要响亮。要别人明白你的意思，要别人回答你的问题，要别人回答你的观点，要别人捧腹大笑，那首先要让别人听得见，而且必须听得清。

应克服口头禅

很多人说话时有一种不好的习惯：他们常常不知不觉地在谈话中插入一些无意义的口头禅。使听的人有一种不胜负担之感。比如：每句话开始前，总用一个拖长的“呃…”；语句之间总夹杂着“这个……”，“那个……”。

假若你能避免这种看似微不足道，其实对表达颇有妨碍的小毛病，你的谈话必会有所改进。

纠正口头禅的办法

纠正的办法就是学习用其它的词汇。说话时扔掉那些口头禅，用词要尽量适合所描绘的事物。对事物的评估要准确，褒和贬要分明。先想一想：这究竟是“极好”、“挺好”、“还可

以”、“很差”，还是“一无是处”。要学会用“令人佩服”、“强差人意”、“威武不屈”、“虚情假意”等形容词。平常注意，积累更多的词汇，为描述事物准备材料。

常说“我记得”者改正的方法

一些人在谈话开关总说：“据我记得……”其实在突出“我”这个字的时候他已经开始让人讨厌了。所以，当你发现自己“记得”太多太经常时，那就停止。用三句话巧妙地转移话题，或让别人说，这样就可逐步改正这个毛病。

避免罗嗦贵在说话有价值

说话的时候，必须保持自信和决断。所谓决断，并不是武断，而是说必须坚决的意思。坚决并不是说自己的每句话，都是确切不移的。而是说，自己的每一句话，都能显示出应有的价值和应有的力量。话没有力量，没有价值，那末，就等于不说那句话。达不到说话的目的，就等于是废话，就是罗嗦话了。

在交谈中提高自己

注意聆听，训练听人谈话的能力。可有意识地归纳一下别人谈了什么，怎么谈的。也可把参加谈话的人一一进行比较，比较他们成功和失败的地方，评估他们的谈话技巧。

下一次，虽然还是不直接提出什么看法，但可以提提问题。设法让别人谈，然后对所听到的内容进行评估。

继之，只用单句话发表意见或提些问题。评估别人的表现，和你自己的表现。

接着，你就放开手干吧，看看自己怎么谈的。

套话易造成误解

要尽量少用话中有话的句子。如主人说第一句“该来的不来”，使客人想到“不该来的来了”；第二句“不该走的又走了”，言外之意就是“该走的没走”；第三句“该来的没来，不该走的又走了”，话中话是“你们既是不该来的，又是该走的”。因此，客人会走得一个不剩。所以，话一定要说得明确、具体。赞成不要模棱两可，不要用那种话中有话的句子，以免引起误解。

随意省略主语易造成误解

不要随意省略主语。从现代语法看，在一些特殊的语境中，是可以省略主语的。但这必须是在交谈双方都明白的基础上，否则随意省略主语，容易造成误解。

同音词使用

要注意同音词的使用。同者词就是语音相同而意义不同的词。在口头表达中脱离了字形。所以同音词用得不当，就很容易产生误解。如“期末考试”就容易误解为“期中考试”，所以在这时就不如把“期终”改为“期末”，以减少误解。但如果是一语双关时，就可用同音词。

少用文言词

交谈中，除非有特殊需要，一般不要用文言词，过多使用文言词，容易造成对方的误解，不利于感情的交流和思想的表达。

方言要慎用

方言是不同的地域中的语言,在公共场合中,应尽量用普通话。因为如用方言,别人不了解你的意思,容易造成误解。比如南方人说:“我的孩(鞋)子丢了”,北方人就听不懂。但如在异域,见到老乡,这时,一句方言就可能一下子缩短你和对方的距离,不妨多说几句方言。

(二)选择话题的技巧

人们偏爱的话题

人们往往留意与自身利益密切相关的信息。

人们对自己的角色、志趣、经验相关的信息特别在意。

人们容易接受权威性的信息。

人们希望获得新奇的信息,而不爱听老生常谈。

人们对越是为社会和他所禁止、保密的信息越是想了解知道。

以新闻事件为话题

谁都想知道新消息,知道了新消息就想告诉别人。那些信息渠道广的人,在谈话中往往占有相当大的优势。

在交谈方法中,运用“新闻”做引子打开话闸,是比较灵验的一种。“新闻”的范围极广,凡是奇闻、笑料、趣事、丑闻都是

人们极乐意知道的。

以爱好兴趣为话题

共同的兴趣、爱好是进行活动的“牵引力”，也是交谈的“入口处”。与人交谈，初始就应尽可能弄清交谈对象的兴趣爱好。尽量选择对方热衷的内容。这样，对方就会感到驾轻就熟，自鸣得意，所以谈起来一定会非常投机。

以家庭为话题

“拉家常”能形成一种“关心感”，是人们乐于接受的。家常话是说不完的，话题极为丰富。不过，切记不可信口胡说，要注意对方的忌讳。

谈熟悉的工作

对自己的工作，大多数人都有兴趣谈，也都可以有自信的回答。对初交者，尽可能多谈些他所从事的工作。对于他工作以外的事，尽量少谈，因为你不知道他所掌握话题的宽窄与深浅。倘若提起，对方很可能会支支吾吾，甚至无言以对。这样就易使谈话冷场。

谈旅行见闻

人们都有脱离樊笼的强烈欲望。对于新鲜的事，对于未来的憧憬，对大自然的爱，是每个人都有的相同欲望与共同话题。如你谈旅行见闻时谈得生动点，满足别人“看景不如听景”的欲望，那你一定受欢迎。

谈祖籍地

谈到故乡和往事,会使人顿生怀旧之情,增加亲近感,不管是老年人或年轻人都一样。但这种话题在你不了解对方时,应尽量少用,以免引起一些人的不快和反感。

谈同学朋友

以彼此之间共同的朋友为媒介作交谈,会使话题进入高潮。但是,如果以恶语批评他人,则会使对方感觉不安,而且也不道德。应该尽力加以避免。

谈季节气候

这是一个很容易让彼此的关系接近的开头话题。特别是在旅途中与生人交谈中,因为外出的人最关心气候的变化。熟人从冷暖起居谈起,也可增加话题。

以共同的利益为话题

共同利益的范围是很广的,如怎样去变革管理,提高效率,发展经济……如去合伙做生意,需要多少投资,能得到多少收益……凡此种种,容易激起对方的创业欲。因为在这些话题上,你们不仅具有利益上的一致性,而且还有事业上的一致性。这样,容易从感情上沟通,使话语滔滔不绝。

以风土人情为话题

一方水土养一方人,各地必然有独具特色的风土民情。以此为话题,不仅有趣味,而且还可增长知识,大开眼界,这是大

多数人都乐意的话题。

以社会热点为话题

团体有团体的议论热点,单位有单位的议论热点,社会有社会的议论热点。热点问题,一般都关系着大家的利益,是很容易交谈的话题。

以健康为话题

一般人都关心自己的身体健康状况。病人更喜欢别人同情安慰他,这是一种获得安慰的心理平衡需求的表现。所以,如何保养身体,如何锻炼身体,保持精力旺盛,延年益寿,是人们共同的追求,也是乐此不疲的话题。

以性为话题

性虽然具有趣味性、刺激性,但要说得有节度,不流于低级才好。在未婚男女面前,最好忌谈。

从相似中选择话题

一般说来,具有相似因素的话题,最易于为双方共同接受。相似因素很多,如地域相似,经历相似,职业相似,年龄相似,处境相似,志趣相似,文化相似,习惯相似,信仰相似……初次相见的人,特别宜于从中寻觅话题。

处境相似的话题

两个过去各不相干的人见面谈话时,一旦得知对方曾与自己同处于一种环境中,便可从此切入话题。因为处在同一环

境的人，很有可能有共同关注的目标，共同感知的人物事态，相同或相近的际遇。这样，在对周围环境的第一印象上很容易把握住话题。

经历相似的话题

相似的社会经历，会使人产生相同或相近的切身感受，容易互相理解，引起感情上的共鸣。一方讲述的生活经历，能引起另一方对往事的回忆联想；一方吐露的心声，会成为双方共同的感慨。这样，就有了许多共同的语言，会愈谈愈亲近。

年龄相似的话题

发展心理学研究结果表明，同一年龄组的人具有相同或相近的生理——心理特征，即在思想感情、行为方式、兴趣爱好等许多方面存在着相似性因素。从年龄上切入，可使双方发现更多的共鸣，从而使交谈更加和谐。

地域相似的话题

地域是指人们居住、工作的空间。小至一村一乡一个单位，大至一县一省一个行政区。有些人虽不相识，却或先或后地在同一个区域里居住、学习、工作过，这就是陌生人之间的地域相似性。这一地区的山水、人物、风情、世态……都可成为双方交谈的熟悉话题。

职业相似的话题

欲话说：“隔行如隔山，同行易相知。”初次见面，同行的人虽然过去都不熟悉，但对共同从事的职业的性质、特点、作用、

工作方法、内中甘苦，都了如指掌。谁也不会感到陌生，谈起来都有话可说。

谈日常发生的事情

不管你的日子过得多平淡，生活中也会有许多可谈的题材。记住，大多数人主要感兴趣的也就是日常发生的事情。发生在身边的事情，与人们最接近。邻居小两口发生一次口角，你的关心度应比开罗发生了一场大地震更为强烈。

偏见也可以说

偏见也可以发表，只不过你的用词或语气要显得你知道这是偏见。当然，出言吐语不要得罪人。

谈“自己”的必要

人们在生活中往往希望相互了解，因此，就有个人谈谈“自己”的必要。通过自我介绍使双方加深了解，又可以找到更多的共同语言，从而扩大了选择话题的范围。

谈话的开头法

谈话的开头，有多种多样的方法。归纳起来，不外乎两大类：一是以形象语言开头，二是以理性语言开头。

形象语言的开头

形象语言，可以引述一则故事，介绍一个例子，说明一幅画，一张照片，一支歌或一件实物。或者见“景”生题，从讲述当场的某个情况引出话题。