

社交 与 口才



农村读物出版社

- 交谈篇 • 论辩篇 •
• 演讲篇 • 交际篇 •

目 录

交谈篇

第一章 日常谈话

- 一、寒暄 (4)
二、拒绝 (6)
三、安慰 (10)
四、赞美 (14)
五、谦虚 (21)
六、批评 (26)
七、提问 (30)
八、回答 (35)
九、说服 (39)
十、讽刺 (43)

第二章、谈话技巧

- 一、正言昭人 (49)

- 二、欲擒故纵 (56)
三、曲言婉至 (59)
四、刚言利刃 (67)
五、以柔克刚 (72)
六、幽默诙谐 (81)
七、避实就虚 (86)
八、暗渡陈仓 (88)
九、比喻论证 (94)
十、激言励志 (100)
十一、言简意赅 (107)
十二、单刀直入 (114)
十三、巧言轻取 (120)
十四、进退维谷 (126)
十五、随机应变 (130)

论辩篇

第三章 论辩概论

- 一、论辩的要素构成..... (137)
- 二、论辩的主要特征..... (139)
- 三、论辩的意义 (141)
- 四、雄辩、诡辩与巧辩..... (143)

第四章 论辩技巧

- 一、察言观色法 (149)
- 二、利用空间法 (153)
- 三、先发制人法 (157)
- 四、后发制人法 (159)
- 五、正面强攻法 (163)
- 六、顺水推舟法 (165)
- 七、舌战偷渡法 (168)
- 八、示假隐真法 (171)
- 九、化害为利法 (175)
- 十、反守为攻法 (178)

演讲篇

第五章 演讲概论

- 一、演讲的类别 (183)

- 二、演讲的特征 (186)

- 三、演讲的结构 (188)

第六章 演讲技巧

- 一、演讲术 (195)
- 二、克服紧张怯场的心理..... (256)

第七章 即兴演讲

- 一、即兴演讲小议 ... (262)
- 二、即兴演讲无备的准备... (263)
- 三、即兴演讲要诀点滴..... (266)

交际篇

第八章 交际技巧 (上)

- 一、恋爱技巧 (275)
- 二、求职技巧 (286)

第九章 交际技巧 (下)

- 一、推销技巧 (300)

交谈篇

寒暄 · 拒绝 · 安慰 · 赞美
· 谦虚 · 批评 · 提问
· 回答 · 说服
· 讽刺

正言昭人 · 欲擒故纵 · 曲言婉至
刚言利刃 · 以柔克刚
幽默诙谐

避实就虚 · 暗渡陈仓 · 比喻论证
· 激言励志 · 言简意赅
· 单刀直入

马克思说过，劳动者常常感到“需要一种极为巨大的财富，这种财富就是他人”。我们周围的人在一天天地增多，与他人交往的机会也在一天天地增加。周围的人就是指家庭成员、亲近的人、朋友和同事。而交往的范围就大得多了。我们每天都会在公共汽车、电影院乃至大街上遇见几十甚至几百个人。同人的接触，哪怕是极其短暂的接触，也都构成了您的社会面貌。这些接触可以仅仅是微笑或手势，但更多的是您同人们的谈话，是您同他们所交流的“肺腑之言”。

交谈是口语表达方式中最常用、最普遍的一种。它是人类交流思想、感情、进行交际的一种重要形式。它贯穿于整个人类活动——社会交往、家庭生活和人生过程之中。

交谈，作为口语交往方式，它既可以是有主题的，也可以是没有主题的；既可以是有目的的，也可以是没有目的的；既可以是有形式的，也可以是不拘形式的；既可以是有范围的，也可以是海阔天空的。这得由交谈的不同对象、不同类型、不同目的和不同内容而决定。

交谈，作为口语表达方式的一种，它同样讲究技巧。一个人的每一句话都影响着周围有所关联的

人和事，话讲得得体、妥帖，或者讲得“不合时宜”，都会直接影响工作、生活、友情等。因此，我们要充分重视交谈中的技艺技巧。

本篇的交际辞令和交谈技巧是我们日常生活中普遍使用的。虽然是捉襟见肘，但对我们的交际不无裨益。好！请您展卷，让我们一起领略交际大世界的旖旎风光。

第一章 日常谈话

一、寒暄

寒暄，故名思义，寒就是寒冷，暄就是温暖，寒暄也就是问寒问暖。寒暄虽然是人们相会时的见面语，但却是交谈者之间一座友谊的桥梁。寒暄并不是一堆废话，而是一些固定的短语。这些短语是“砖”，将它抛出去便能引来“玉”。它是交谈者，特别是初次相识的人进行愉快交谈的“马前卒”。是人际交往不可缺少的重要一环，从交际学角度叫“寒暄交谈”。

那么，社会交往中，寒暄共有几种方式呢？具体地说有以下几种：

1. 问候式

问候式的寒暄是日常生活中最常用的形式。交谈者可根据不同的场合、环境、对象进行不同的问候。比如，从年龄

上考虑：对少年儿童要问：“几岁了？”或者问：“上几年级了？”对老年人可以问：“身体好吗？”对成年人问：“工作忙吗？”从职业上考虑：对老师可以问：“今天有课吗？”对作家问：“又有大作问世吧？”对朋友、邻居、同事的问候就更为丰富了，如果用得好能够密切关系，增进友谊。在电影、戏剧等艺术形式中，剧里人物见面也常常有精彩的对话。唐人崔颢的诗《长干曲》：“君家何处住？妾住在横塘。停船暂相问，或恐是同乡。”这四句诗表现的也是陌生人之间相互问候的场面。其主人公——一个客居他乡的女子想通过乡音和乡俗，问其籍贯，攀个“同乡”。

2. 言他式

“今天天气真好。”这类话也是日常生活中常用的一种寒暄方式。特别是陌生人之间见面，一时难以找到话题，就会说类似于“东北天气很冷吧”之类的话。在一场话剧中，有一对初次见面的男女青年，在一起呆了半天，无话可说。结果男青年看了看天，说了一句：“今天天气真好啊！”用此话打破了他们尴尬的场面。

言他式是初次见面较好的寒暄形式。

3. 触景生情式

触景生情式是针对具体的交谈场景临时产生的问候语。比如对方刚做完什么事，正做什么事以及将做什么事，都可以作为寒暄的话题。如：“早晨好，上班吗？”（在早晨，并且在家门口或路上）“吃过了吗？”（在食堂里）“这么用功，还在读书啊！”（在图书馆或教室里）这种寒暄，随口而来，自然得体。

4. 夸赞式

心理学家根据人的天性曾做过如下论断：能够使人们在

平和的精神状态中度过幸福人生的最简单法则，就是给人以赞美。作为一个社会成员，都需要别人的肯定和承认，需要别人诚意地赞美。比如，你的同事新穿一件连衣裙，你可以用赞美的语气说：“小张，你穿上这件连衣裙，更加漂亮了！”小张会很高兴。老李今早刮了胡子，你可说“老李越来越年轻了”。老李也会很高兴，报之以感谢的目光。

夸赞式寒暄能够造成一种和谐的气氛，令别人愉快，自己也很高兴，我们何乐而不为呢？

寒暄要讲究分寸，要适可而止。特别是带有恭维的寒暄，更要谨慎。不能随口乱说，否则适得其反。恰当地运用好寒暄，可以成为人际关系的润滑剂，可以沟通感情，使这种应酬方式产生认同亲合的作用，使交谈渐臻水乳交融的境界。

二、拒绝

我们每天都要和他人打交道。他人的要求有合理的，也有不合理的；有正当的，也有不正当的。因此，不可能都给予满足，拒绝是难免的。遭到别人拒绝总是一件不愉快的事情，会因此在心中产生不快和失望。但这种不快、失望的程度却和我们拒绝时的态度和语言表达方式有密切关系。如“不，不行！”“做不到！”“不知道！”“没有！”等冷冰冰、硬梆梆的简单回答，必将增加对方心中的不满和不快，并因此产生反感，甚至摩擦；相反，诚恳的态度，恰当得体的语言表达，可以减少对方心中的不快、失望，并可得到对方的谅解和认可。

常见的拒绝语言艺术有以下几种：

1. 诱导对方自我否定。

罗斯福当美国总统之前，曾在海军担任要职。一天，一位朋友问起海军在加勒比海一个小岛建立潜艇基地的计划。罗斯福向四周看了看，压低声音问：“你能保密吗？”“当然能。”罗斯福接着说：“你能我也能。”

诱导对方自我否定的语言形式，通常先用提问的方式使对方作出回答。而对方的回答应是预料之中的，也正是自己要说的话，只是借对方的口说出来而已，以此达到拒绝回答的目的。

2. 推托拖延

推托拖延的具体方法有两种：一是借他人之口加以拒绝。营业员小王在自行车商店工作。一天，他的一个朋友来店购买自行车。看遍了店堂里陈列的车子，他都不满意，要求小王领他到仓库里去看看。小王面对朋友，“不”字出不了口。于是他笑着说：“前几天经理刚宣布过，不准任何顾客进仓库。”尽管小王的朋友心中不大满意，但毕竟比直接听到“不行”的回答减少了几分不快。

二是推延时间。小张得知小周的店里卖彩电。他来到小周的店里，说自己急着买台彩电。小周示意他看看排队的顾客，对小张说：“今天看来不行了，下次吧。到时候我再告诉你。”

有时候也可以把上述两种方法结合起来运用。某单位一名职工找到车间主任要求调动工种，车间主任心里明白调不了，但他没有马上回答说“不可能”。而是说：“这个问题涉及到好几个人，我个人决定不了。我把你的要求带上去，让厂部讨论一下，过几天答复你，好吗？”

这样回答可让对方明白：调工种不是件简单的事，存在着两种可能，使对方思想有所准备，这比当场回绝效果要好

得多。

3. 先表同情后拒绝

有时对方提出的要求并非无理取闹，有一定的合理性，但因条件的限制又无法予以满足。这种情况下，拒绝的言辞要尽可能委婉，予以安慰。使其精神上得到一些满足，以减少因拒绝产生的不快和失望。在语言表达上可采用“先肯定后否定”的形式，要委婉，留有余地。

一家公司的经理对一家工厂的厂长说：“我们两家搞联营，你看怎么样？”厂长回答：“这个设想很不错，只是目前条件还没有成熟。”这样既拒绝了对方，又给自己留了后路。

4. 移花接木

所谓“移花接木”，就是指不直接回答对方提出的问题，而是用与对方提出的问题相关的内容去回答。

1986年，亚洲学生辩论会上，在中国大陆学生和香港学生争夺第一名的决赛中，香港学生的论题是“发展旅游事业好”。问中国学生是否赞同。如果表示赞成，则意味着认输；而反对又理由不足。结果，大陆学生的回答是：“如果不分时间、环境，盲目地发展则是有害的。”这里，大陆学生运用的就是“移花接木”的语言艺术，把“发展旅游事业好”的提问转换为“发展旅游事业要适度”。既回避了直接表示赞成或反对，又不影响辩论会的气氛。

5. 隐晦曲折

有时，对一些明显不合情理或不妥的做法必须予以回绝。但为了避免因此引起冲突，或由于某种原因不便明确表示，可采用隐晦曲折的语言向对方暗示，以达到拒绝的目的。请看下面一段对话：

甲：“我们的意图是使下次会议能在纽约召开，不知贵国

政府以为如何?”

乙：“贵国饭菜的味道不好，特别是我上次去时住的那个旅馆更糟糕。”

甲：“那么您觉得我今天用来招待您的法国小吃味道如何?”

乙：“还算可以，不过我更喜欢吃英国饭菜。”

乙方用“美国饭菜不好”，“法国的饭菜还可以”，“喜欢吃英国饭菜”，委婉含蓄地拒绝了在美国、法国开会的建议，暗示了希望在英国举行会议的想法。

也可以用绕圈子形式来达到回绝的目的。有一个老板，一天把一个青年雇员叫到办公室，对他说：“小伙子，我真难以设想，如果我们公司没有你，我们日子将怎么过。但是从下星期一开始，我想试试看。再见。”这位老板绕着圈子，避开了“辞退”的字眼，用动听的语词达到了回绝对方的目的。

6. 避实就虚

避开实质性的问题，故意用模棱两可的语言作出具有弹性的回答。既无懈可击，又达到在要害问题上拒绝作出答复的目的。

第二十四届奥运会在汉城举行，第二批中国奥运代表团到达汉城时，记者纷纷问李梦华：“中国能拿几块金牌?”“中国能超过南朝鲜吗?”李梦华答道：“10月2日以后，你们肯定能知道。”

记者又问：“中国新华社曾预测能拿8到11枚金牌，你认为客观吗?”李梦华回答得很巧妙：“中国有充分的言论自由，记者怎么想，就可以怎么写!”

三、安慰

人生的道路不平坦，逆境常多于顺境。不幸的事，人人难免。身处逆境，面对不幸，当事者不仅本人需要坚强起来，也迫切需要别人的安慰。人是社会的动物、合群的动物，有感情的高等动物。痛苦再加孤寂，痛苦倍增；痛苦有人分担，痛苦减半。

1. 安慰如“雪中送炭”

安慰能给不幸者以温暖、光明、力量，帮助他分担痛苦，减轻精神重负，重振前进的勇气。给予不幸者以安慰，是为人处世的一种美德；当至亲好友遭到不幸时，及时送上真诚的安慰，更是你应尽的责任。

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，医生已有交待、说明，勿需你再多言。如果对方本来就背着重病的精神包袱，你再谈及过多，势必包袱加重。你应该多谈病人关心、感兴趣的事，以转移对方的注意力，减轻精神负担。如能尽量多谈点与对方有关的喜事、好消息，使他精神愉快，心广体胖，更有利于早日康复。医生送去治疗身体的良药，亲友送去温暖人心的情感，都是根治重病必不可少的。

对于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，并非全是人为的。劝慰时应多讲些有类似情况的名人的模范事迹，鼓励他不向命运屈服，抵制宿命论的思想影响。使他坚信只要充分发挥人的主观能动作用，仍然能够争取人生的幸福，实现人生的价值。

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，愈久愈重，不吐不快。让其宣泄、释放出来，反而如释重负，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的回忆、哭诉，并多谈谈死者生前的优点、贡献，人们对他的敬仰、怀念。死者的生命价值越高，其亲属就愈感宽慰，并有可能化悲痛为力量，去发扬死者生前的优点，去完成死者未竟的事业。

对于胸怀奇志而又在事业上屡遭挫折、失败的不幸者，最需要的是对其强烈事业心的充分理解、支持。对于他们，理解应多于抚慰，鼓励应多于同情。怜悯是变相的侮辱，敬慕是志同道合的表现。你不必劝慰对方忘掉忧愁、痛苦，更休想说服对方随波逐流，放弃他的理想追求。最好的安慰，是帮助对方总结经验教训，分析面临的诸多有利不利条件，克服灰心丧气的情绪，树立必胜的信念，并共同探讨到达事业顶峰的光明之路。这就要求你对他所从事的事业有一定的了解，称得上是名副其实的知音。

我们的人民是富有同情心的人民，中华民族是勤劳、勇敢又善良、重情义的民族。在我们民族中就有如“比上不足，比下有余”、“谋事在人，成事在天”、“塞翁失马，焉知非福”、“大难不死，必有后福”、“失败是成功之母”等一大批专用于安慰、鼓励不幸者的谚语、格言、典故。在民间流传千百年，至今仍然经常被用来安慰不幸者。

2. 谎言有时胜过真话

谎言不一定全是坏话，真话也并非是一百分之一百的好话。离开了具体的时间、地点、条件，忽视了动机与效果的统一，以绝对化的好坏来衡量真话谎话，不符合对立统一的辩证法原理，也失去了判断是非的客观标准。善良的谎言，有时胜过不该说的真话。

对于身患绝症的病人，只能把病情如实告知其家属。而对患者本人，仍应重病轻说，并经常祝他早日康复，以便他能平静地度过一生最后的岁月。如果谎言居然唤起了他对生活的热爱，增强了他同病魔斗争的意志，就有可能使生命延续得更长久，甚至战胜死神，真正恢复健康。医学史上不乏这样的人间奇迹。对于本来就感情脆弱、意志薄弱、身体虚弱的不幸者，其心灵已经伤痕累累，不堪重负。如再传去噩耗，就有可能因承受太沉重的打击而一蹶不振，甚至危及生命。如遇到这种特殊情况，与其立即如实相告，还不如暂时隐瞒真相，然后逐步旁敲侧击。待对方已有一定的思想准备，再实言相告，并加以劝慰。

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，帮助不幸者重振生活的勇气。当事人以后明白了真相，只会感激，不会埋怨。即使当时半信半疑，甚至明知是谎话，通情达理者仍感到温暖、宽慰。因为他是在被关怀、爱护，而不是被欺骗、愚弄。明知会加重对方的精神痛苦，仍要以真话相告。如果不算坏话，也应该算蠢话。即使不怀恶意，至少也是不明智的。

当然，社交生活中真话应该永远占主导地位。只有万不得已时，才用善良的谎言安慰人。凡是安慰的话语，无论真话谎话，最好谈话距离较近，并且语气较轻、声调较低、语速较慢，如春雨甘露滋润伤痕累累的心田，以利于对方剧痛的心情尽快恢复平静。

3. 安慰的方法

安慰首要的条件是具有真切的同情心。要把人家的痛苦看成是自己的痛苦，这样才能激起自己的内心的感情。说出安慰的话，才能更加令对方感到贴心。有的人缺乏这种感情，

他们站在自己的立场上去劝解：“这算得了什么呢？何必为这种事苦恼呢？”从本意上说，这两句话也算不得错。但是，由于没有进一步阐明“这算得了什么”的含义，便无法打动别人。对方已觉得某个事件使他很苦恼，而劝慰者却说不值得苦恼。认识的差距造成感情的差距，人家便会认为你说的不过是风凉话。

所以，有同情心就要把别人的痛苦看作自己的痛苦。所谓“同情”，就要有共同的感情。你可以这样说：“我明白你的痛苦。不过，在人生过程中，偶然的苦恼是难免的。我们不能希望四时皆春，大自然分配了我们必须有严冬之时。今天虽然下雨，明天依旧会有阳光照耀大地的。”这样的安慰，不是更能使你对方感情融洽吗？

安慰要启发对方自我解脱。所谓“自我解脱”，就是俗话说说的“想得开”。一些人因受到意外的打击和压力，往往在痛苦的同时，思考问题容易钻到牛角尖中，无法自我解脱，导致恶性循环。安慰者的任务，就应当进行宽解、启发对方跳出窄小的天地，从另一个角度去看问题。如一位母亲总是为两个儿子担心。出太阳时，生怕卖雨伞的大儿子没生意；下雨时，又怕开染坊的小儿子无法晒布。有人劝她不妨倒过来想想，出太阳时，小儿子就可以晒布了；下雨时，大儿子的伞卖得特别多。果然，这位母亲的心宽慰了。

此外，也要启发对方从坏事中看到事情还有好的一面。例如，痴心姑娘遇到了负心的情人，打击是很大的。如果耿耿于怀，就会作出很多蠢事。遇到这样的姑娘，你不妨启发她，既然那男子品质如此不好，分了手是件好事。否则，和他结合了，会终身受其害。这么一说，对方就会减轻负担。又例如，一个人不小心丢了五十元钱，心中十分懊恼。你不妨告

诉他，就当银行的利息少拿了些，他也会感到释然。一位老先生有三个孩子，其中一个学坏坐了牢。如果你安慰他，可以说：“就当没生这个孩子吧，缺了他，不还有两个好的吗？”这样也能减轻心理负担。这种安慰，不是要对方学“阿Q精神”。如果事情可以挽回，那么当然要向好的可能方面争取；但既然无法挽回了，徒然苦恼自己，何必呢？启发对方自我解脱，是一种寻求心理保护的方法。有了这种能力，可以使对方用乐观主义精神去看待暂时的挫折。此外，更高一层的安慰，还应含有鼓励的含义。一次，有人向朋友诉苦，说自己干了十多年笔墨生涯，至今仍无能力找到房子去容纳一张宽大的书桌。那位朋友安慰他说：“世界上的伟大著作，都是在小书桌中产生的。环境太好，反而什么也写不出来了。”寥寥数语，使那个人得到无限的安慰。这句话高明之处在于安慰中含有鼓励，既满足被安慰者的自尊心，又暗示了光辉的未来。又如一个人探望伤寒患者时说：“你的危险期已过，病好了，以后你有了免疫力，比我们多一重保障了。”这些话都很恰切地启发人从不利中看到有利的一面，起到了很好的安慰作用。

四、赞美

人对于世界上最美好的事物，都会感到倾心和仰慕。山的崇高、水的清澈、花的娇艳、月的皎洁，都使人们心神向往。能诗能文的人，总要挥笔赞美它们、歌颂它们，成为千古传诵的名篇。即使是普通人，在山巅、水畔，在花前、月下，也会发出感叹：“这山真雄伟啊！”“今晚的月光多好啊！”

.....