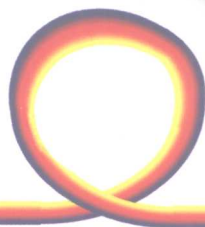




ZHICHANG
JIAOLIUYU
BIAODA
YISHU



职场交流 与 表达艺术

周立 编著

什么事儿都有一个说法，要人心服口服须有智慧。
几十种具体的表达技巧，助你修身立世左右逢源。

湖南人民出版社



ZHICHANG
JIAOLIUYU
BLAODA
YISHU

与职场交流 表达艺术

周立 编著

湖南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场交流与表达艺术/周立编著. —长沙:湖南人民出版社, 2008.1

ISBN 978-7-5438-5146-7

I. 职... II. 周... III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 009038 号

出版策划:袁 伟

责任编辑:曹伟明

装帧设计:周佳佳

职场交流与表达艺术

周 立 编著

*

湖南人民出版社出版、发行

网址:<http://www.hnppp.com>

(长沙市营盘东路3号 邮编:410005)

(营销部电话:0731-2226732)

湖南省新华书店经销 湖南望城湘江印务有限公司印刷

2008年1月第1版第1次印刷

开本:730×960 1/16 印张:16

字数:288000

ISBN 978-7-5438-5146-7

定价:25.00 元

前 言

本书与其他同类书不同，所讲述的是人们在日常工作和交往中，遇到各种具体情况如何说话的技巧。

这些年关于口才的书层出不穷，但针对实际需要，分门别类而又系统地介绍各种交流方法的尚不多见。本书正是从这样的角度考虑，归纳了39种口语表达技巧，基本上涉及人们在社会交往中的各个方面。书中通过大量新颖、典型、有趣的案例的研究，来探求表达技巧的规律，使读者既从前人的交际艺术中得到领悟，又可为提高口语水平有所依循。另外，由于口语表达与管理密不可分，在阐述口语知识的过程中，渗透了许多新的管理理念，对于提高读者的管理水平也有些许助益。本书注重实用性和可操作性，通俗易懂，既适合教学，也方便社会读者自修。

虽然作者自以为做了“独辟蹊径”的尝试，但由于知识与经验的局限性，错误和缺点在所难免，企盼行家和读者批评指正。

著名作家姜贻斌特别关注本书的出版。肖辉鹏、王芬、梁达杰先生对本书提出了宝贵意见。诸多朋友和同事给予了热心的支持和鼓励。在此一并谢忱！

作者

2008年1月

目录

►► 001

C O N T E N T S

第一章 口语交流概述 ◀

第一节 口语交流的特点和要求 /001

第二节 口语交流的要素 /004

第三节 提高口语交流能力 /012

第二章 社交交谈 ▶

第一节 社交交谈基本要领 /017

第二节 日常交谈 / 022

第三节 社交场合的交谈 /027

第四节 求人办事的交谈 /032

第五节 人与人之间的沟通 /036

第六节 公务电话交谈技巧 /044

第三章 工作场所交谈 ▶

第一节 工作场所交谈要领 /052

第二节 领导作指示的技巧 /058

第三节 给下属布置工作的技巧 /063

第四节 与下属谈话的技巧 /067

第五节 向上级汇报工作的技巧 /078

第六节 与上司谈话的技巧 /084

第四章 求职与应聘交谈 ▶

第一节 求职与应聘交谈概述 /093

第二节 求职交谈技巧 /096

第三节 应聘交谈技巧 /100

第五章 情况介绍 ◀

- 第一节 对人的介绍 /105
- 第二节 对“事”的介绍 /113
- 第三节 对“物”的介绍 /117
- 第四节 对抽象事理的介绍 /123
- 第五节 对单位情况的介绍 /126

第六章 经营游说 ▶

- 第一节 经营游说概述 /130
- 第二节 外交游说 /133
- 第三节 融资游说 /138
- 第四节 商业游说 /142

第七章 演讲 ▶

- 第一节 专场演讲 /150
- 第二节 即兴演讲 /159
- 第三节 竞职演讲 /163
- 第四节 促销演讲 /170

第八章 讲话 ▶

- 第一节 表达意见 /175
- 第二节 发言 /185
- 第三节 领导讲话 /189
- 第四节 述职报告 /195

目录

▶▶ 003

C O N T E N T S

第九章 谈判

第一节 会谈 /203

第二节 谈判 /208

第三节 辩论 /219

第十章 致词

第一节 致词常识 /231

第二节 公务礼仪致词 /234

第三节 喜庆祝词 /239

第一章 口语交流概述

第一节 口语交流的特点和要求

一、口语交流的意义

一个处处充满竞争的时代，很多时候能言善辩可成为制胜的法宝。

上个世纪 70 年代，当各国大型航空公司营业都不景气时，唯独法国的“空中客车”独领风骚。其中有一位叫贝尔那·拉第埃的推销员功不可没。拉第埃凭着他那张乖巧的嘴，凭着他令人折服的交际艺术，从 1975 年到 1980 年 5 年间，销售的飞机占世界飞机销售市场的 1/4，仅 1979 年一年就销出 230 架。^①可见会说话是多么的重要。

口语交流是人类社会最主要的交流形式。孔子说，名不正则言不顺，言不顺则事不成。与人交流，一要把话说在情理之中，二要讲究表达艺术。不同的人，不同的事，说话的方法是不一样的。话说好了，办事就顺利；话说得不对头，就达不到沟通的目的。

口语交流这门学问所要探讨的，就是人们在传递思维活动、办理各种事务时的说话技巧。

人类交换信息和交流思想，必须具备四种能力：听、说、读、写。而说的能力，则是最基本的。国外一些学者认为，口语交流能力是现代复合型人才的基本素质，思维敏捷，能言善辩是个人寻求发展机会的重要条件，也是事业成功的保证。



我国杰出的文学家、教育家叶圣陶说：“不妨看看咱们的社会主义社会，在工作中，在交际中，说话的切需超过过去时代何止十倍百倍，谁的说话能力差，不仅是他个人的吃亏，往往间接又会造成社会的损失。”^②现任外交学院院长吴建民说，交流也是生产力。由此可见，口语交流能力比书面表达能力更为重要。

二、口语交流的特点

（一）口头语言和书面语言的区别

口头语言和书面语言有很大的差异，把二者区别开来，对于提高说话的效果是有意义的。它们的不同主要表现在五个方面。

第一，交流方式不同。口语交流是人与人面对面的直接交流，说话要针对具体的人，相互之间随时都可以了解到对方的反应。而且说话的人要边讲述，边观察，边判断，边分析，根据听话人的反应敏捷地变换说话内容。书面语言则是读者通过阅读，去理解作者的思想情感，是不见面的间接交流。

第二，表达特点不同。口头语言是一种立体式表达，它要借助声音和表情等手段表达复杂的情感。说话人不仅运用声调和节奏强调词语的意义，而且要借助表情、手势、姿势等体态行为表达思想。这些辅助手段是口语交流的重要组成部分。因此，它所构成的生动形象的情景和它所收到的效果，是书面语言无法达到的。

第三，表意过程不同。口头表达某种意思，从思考、选词到转化为语言的过程很短促。它一旦转化为语言就进入了别人的脑子，不能修改。即便说错了进行纠正，也不能把原来的话替换。这就要求说话的人反应快，既要谨慎说话，又不能想半天再说，有时事情紧急，还得有话快说。这种思维与言辞融为一体，差不多是同步反应的交流特点，与书面语言完全不同。书面语言经过构思、推敲、修改，然后形成文稿再转到读者手里，过程比较长。

第四，表现形态不同。口头语言是一种“耳治语言”，它直接将思维诉诸听觉。当语言通过声波传递给受话人时，它是没有形态的。正所谓“听话听音”，要靠受话人用心思去理解对方说话的本意。书面语言是一种“目治语言”，它主要是将思维诉诸视觉，成为一种有痕无音的表达，读者通过目光阅读文字来理解作者的意思。

第五，适用范围不同。口头语言使用的范围广、频率高，和书面语言比较起来，更具广泛性。在日常生活中，口头语言是人们交流思想的主要工具。任何一个人总是要说话的。对于本民族的口头语言，就是不识字的人也都能听懂，也能表达。而书面语言相对来说，使用的范围就小多了。

（二）口语交流自身的特点

口语交流自身的特点主要表现在：

第一，靠声波传递信息。思维内容和思维形式通过声波的振动传递给别人。没有声波做媒介，口语交流就不能实现。

第二，好懂是交流的前提。话是说给别人听的，让别人能听懂，表达才有意义。一个不懂英语的中国人和一个不懂汉语的英国人碰在一起，两人究竟如何交流，结果可想而知。

第三，语言容易消失。口头语言没有形状、没有颜色、没有味道，也不能留下自然的痕迹，它随着声波的振动而发出，随着声波的消失而消失。除非通过外在条件，如别人的片段记忆、录音等作有限的保留。

第四，说话具有个性。每一个人说话的语质、频率、声调都有自己的特点。这与先天条件和环境因素密切相关，后天可以通过锻炼提高表达质量，但个性化特点不会改变。

第五，不受文化层次限制。一个人只要说话的器官正常，就能发出表达思想的声波，文化程度的高低与其能不能说话没有关系。

三、口语交流的要求

（一）清晰

说话首先要让人能听见，这是起码的要求。不一定任何时候都要声音洪亮，但通过声波传递出来的语言，应当使在场的人能清晰可辨。其次要让人能听清。力求口齿清楚、字正腔圆。要注意发音部位、方式和声调正确。再次要让人能听懂。要避免使用土话、俚语和浓重的方言、乡音。语言要大众化，最好能讲普通话。另外，是什么、为什么、怎么样，意思要通俗明了。

（二）准确

不论是叙事还是说理，任何一件事情，一个看法，都应当符合事实。否则就会降低交流的可信度，甚至导致处事错误。实事求是准确的基本前提。一个负责任的人，应当言必有中，经得起实践的检验，经得起时间的考验。所以，说话审慎是不可忽视的，话一出口，覆水难收，君子一言，驷马难追。

（三）恰当

恰如其分地表达思想是非常重要的。说话要考虑对象、考虑场合、考虑时机；还要看内容当不当讲，用什么方法讲，用什么口气讲。这既是个人修养问题，更是表达能力问题。如果口无遮拦，随心所欲，不是伤害了别人，就是自己把事情办糟，严重者则祸从口出，惹出麻烦，引起是非。



（四）严密

说话要讲究逻辑性，不能结构上违背思维规律，层次上颠三倒四，内容上不知所云，语意上模糊不清，用词上产生歧义。严密有赖于思维清晰，思考成熟。所谓头头是道、句句在理、滴水不漏、金口玉言、一言九鼎，都是对慎思谨言的要求。

（五）流利

说话要通顺畅达，干净利落，一气呵成。不要吞吞吐吐、断断续续、结结巴巴，让人听得费劲，听得着急。流利不只是表达功能问题，更重要的是思维的连贯性问题，思维“断流”，不免言辞枯竭。因此，口语交流一定要保持思维的活跃和敏锐，不求口若悬河，但切不能在交际场上笨嘴拙舌。

（六）口语化

口头语言同样追求“文采”，但不应出口皆是“阳春白雪”，而应当通俗易懂。第一，说话要避免使用可能产生听觉困难的书面语言。譬如说“其精神令人桀触”，作为口语只能说“他的精神让人感动”。第二，不要使用不规范的令人费猜的简约语言。譬如你在劳动教育科工作，人家问你在哪里高就？你回答“在劳教”，这就会产生歧义。第三，要善于掌握口语的语法结构和表现手段，以增强口语的表现力。例如这样一句书面语言：“随着一阵马蹄声，一位将军自远而近，只见他马鞭一甩……”在评书中，却成了这样的句子：“只听得哒哒哒哒一阵响，叭！一甩马鞭，一位将军来到了眼前……”后者的表达无疑生动、形象得多。

以上这些只是口头语言的基本要求，在此基础上，要进一步追求讲话的生动性、形象性、技巧性，从而提高口头语言的感染力和说服力，使我们的思维活动能通过言语的表达取得最佳效果。

第二节 口语交流的要素

语言、对象、表情，是构成口语交流的三大基本要素，也是使人们的表达得以顺利进行的基本条件。

一、语言

口头交流的语言，是通过声音来表达事物的意义的。也就是说，口头语言包括声音和意义两个部分。因此，为了提高表达效果，人们在表达过程中，就应充分发挥语言的功能和讲究声音的技巧。

（一）怎样发挥语言的表意功能

第一，平易朴实才能有效传递思想。

说话平易，首先要求采用大众口头语言。一方面，如前所述，尽可能不用色彩浓重的方言、土语，避免生僻词。例如把“打扮”说成“捋飧”，把“打瞌睡”说成“打盹儿”，就会造成有的人明白有的人不明白。另一方面，不要把话讲得文绉绉的，不要直接说行业语言和专业术语，尽可能通俗化，使在场的人都能听懂。

其次要尽量使用短句子，减少句子的层次。尤其要避免那种叠床架屋式的、大句子里套小句子的语言结构。譬如这样一句话：“关于这个同志的诸如脑子灵活、工作扎实、团结同事等方面的优点十分突出而且都是应该充分肯定的。”不如分成几个短句：“这个同志有优点，比如脑子灵活、工作扎实、团结同事等，都应该充分肯定。”这样既简洁，又顺口，朴实自然。

另外，既是口头表达，就不要用那种书面味道很重的词。例如“快去”说成“即速”，“很好”说成“颇佳”。再如“‘世卫’专家来我省考察”这样一句话，如果是书面语言，当然能理解是世界卫生组织的专家来我省考察。但口头说出来就可能听不明白了，尤其是文化层次不高的人，可能听成“侍卫专家”，也可能听成“示威专家”，或市委来的专家，使人费猜，造成听觉障碍。

还有，用数量词说明事物的大小或者多少时，最好能用常人熟悉的事物比较一下，使抽象的东西变得具体可感。例如说：某地建了一个花园，占地多少亩，再补充一句有几个篮球场大，则更容易使人明白。

第二，丰富多彩才能增强生动性。

首先，用词不要单调，不要千篇一律。汉语言的词语有很多可以找到它的同义、近义、反义词。我们说话时如果充分发挥这一优势，能使语言变得生动有趣。比如“看”这个词的意思，就可以根据不同的需要选用瞧、瞅、观、盯、瞥、瞄、窥、注视、观察等近义词来表达。譬如：

“下面请观赏魔术：您将看到的是大变活人。瞧，魔术师上来了；只见一位英俊的男士进入了道具箱，手脚被捆起来了；注意观察，盯紧点；魔术师正在运动功力，大家密切注视是什么结果。哇，太神奇了，男士变成了一位靓丽的小姐。”

如果把带点的词全换成“看”字，并非不可以，但语言的趣味性就大打折扣了。

再如这样一句话：“我们遇事要考虑周详，分个高低，知个深浅，识个好歹，看个方圆，想个远近。”这里连用了五个反义词，形成一种起伏之势。

其次，引用名言警句、民谚、成语、歇后语，可以使语言更加活泼。例如：“学习要循序渐进，不能投机取巧，欲速则不达，想一口吃个胖子，那只能是幻想，搞不好竹篮打水一场空。”这里用了三句成语，两句俗语，增



强了语言的生动性。

另外，要注意语义的细微差别，要选用合适的词语。著名修辞学家陈望道在谈到语言的细微差别时，举了一个小例子：吃不了，吃不得，吃不起，吃不来。虽然是一字之差，意思却相去甚远。“吃不了”是指因为东西多，“吃不得”是因为东西坏了，“吃不起”是东西太贵，“吃不来”是不合口味。^③所以，我们平时如果对词性做些研究，就可以使语言表达得更加准确、生动。

第三，富有感情色彩才能增强感染力。

口语交流既是交流思想，也是沟通感情。因此，追求语言的感情色彩，也是不可忽视的。感情色彩不是靠修辞来装饰，而是靠内心的真诚。只有真情流露，才能打动听众。正如温家宝同志说的：“我们的政府是人民的政府，我作为一个中国人，是人民的儿子。我们所取得的一切成绩都归功于人民。我最感动的是人民对政府的支持。这种支持来自鼓励，也来自批评。而且总是那么热情、一贯。我最觉得痛心的问题是在我这三年的工作中，还没能够把人民最关心的医疗、上学、住房、安全等各方面问题解决得更好。”^④这样的话，就寄托了对祖国、对人民坦诚而真切的深厚感情。

第四，讲究语序才能使表意更清晰。

语序，是指词语组合的次序。它既反映了一定的语言习惯，又反映了事物间的逻辑关系。语序有时可以决定语义，变更语序后语义会产生很大的变化；有时语序变更后虽不改变语义但却可以改变语言的表达效果。因此，无论从语法的、逻辑的，还是修辞的角度看，语序的正确安排都是重要的。

正确安排语序，应注意“四性”：

一是尊重语序的习惯性。词中的语素、词组中的词，其先后次序有许多都必须按约定俗成的习惯排列，否则人们就不易接受。譬如表达方位时，习惯上称“东西南北”，就不能随意变为“西东北南”。再如说人，三个一群两个一伙，常用“三三两两”来形容。但如果把次序倒过来：“两两三三”，听起来就很别扭。所以，通过人们长期口头流传已成定式的词语，表达时不能随意改变。

二是注意事理的逻辑性。语言的次序是客观事物内部规律的反映，因而安排语序的主要依据。例如：“这个宣传片很有教育意义，它能引人深思，促人猛醒，催人奋进。”如果把位置调整一下，“这个宣传片很有教育意义，它能催人奋进，促人猛醒，引人深思”，就不合逻辑了。因为事物的发展过程是由思考到醒悟，再到进步。再如：“他天一亮就起床，吃完饭，洗了脸，穿好衣，出门去了。”这不符合人们的生活习惯，因为通常是起床、穿衣、洗脸、吃饭、出门。如果颠倒了，听起来就会觉得很乱。



三是注意语序的强制性。语序既然受语言习惯、事理逻辑的制约，也就具备了强制性。例如某厂有工人到政府机关上访，信访办的工作人员向领导汇报时说：“几个工厂的工人来机关反映奖金不兑现的情况。”这话就有歧义，他的原意是“几个来自工厂的工人”，但听起来却像“几个工厂的工人”都来了，传递给领导的信息比实际情况严重得多。应当把“几个”放在“工人”前面：“工厂的几个工人来机关反映奖金不兑现的情况。”可见类似这种情况不能按照自己的表述习惯说话，而必须严格遵守语序的要求。

四是注意语序的选择性。从局部的和具体的情况看，语序的强制性中又有一定的可选择性，只要不出现语法错误，不改变语义，对词语的位置做一些调整，也可能取得更佳的表达效果。据说曾国藩的部下在给朝廷起草奏折时，说与太平军作战很艰难：“屡战屡败”。曾国藩把它颠倒了一下：“屡败屡战。”两句话反映的情况是相同的，但意义却大不一样。前者给人的印象是湘军无能，后者体现的是湘军的坚忍不拔。

（二）怎样发挥语言的声音功能

语言的声音功能，是指说话时通过声波的变化，以加深受话人的听觉印象。

声波的变化主要表现在语调的张弛、急缓、断连和起伏。

第一，张与弛。

较长时间的说话，例如演讲、发言、做报告等，要善于运用紧张和松弛的调节，寻求听众的最佳听觉机能。松弛可以使听众精神得到舒缓，减轻疲劳；紧张可以刺激听众的听觉神经，使听众处于兴奋状态。所以，讲话要根据内容和听众情绪的需要，或是慷慨激昂，如急风暴雨，撞击听众的心灵；或是娓娓道来，如小溪潺潺，触摸听众的情感。有张有弛，张弛结合，才能取得更好的表达效果。

第二，急与缓。

急与缓，首先是语言表达的速度问题。说话的速度，反映说话人喜、怒、哀、乐的情绪，而这种情绪又会直接感染听众。一般讲述喜、乐、怒、险的事情，速度应快一些；讲述悲哀、痛苦、艰难、绝望的事情，速度要慢一些。另外，要注意发挥声音特质效应。声音特质包括嗓音的音质、音调、强度和节奏。恰当使用声音特质能加强语言的说服力和感染力。提高音调和声音强度，或者降低音调和声音强度、放慢节奏等，都能起到强调语言内容的作用。

第三，断与连。

书面语言可以通过标点符号和换行，起到辅助表示语意、传达思想的作用。而口头语言只能通过适度的停顿，来反映语言的意义。所以，讲话时的



断与连，对于提高表达思想的效果是十分重要的。有一个故事，古代一个县官，让他的师爷为自己的儿子请个私塾先生，私塾先生对酬金没有异议，只是对伙食提出了要求，他写了一张纸条，让师爷带给县官。纸条是这样写的：“无鸡鸭亦可无鱼肉亦可青菜一碟就够了。”师爷拿着纸条回来回话，他把纸条念给县官听：“无鸡鸭亦可，无鱼肉亦可，青菜一碟就够了。”县官听了很高兴，就把事情定了。但私塾先生就任以后看到只有蔬菜没有荤菜，便提出抗议。县官说那是你自己写在纸上的，怎么反过来有意见？私塾先生说：“是呀，我写得很明白：无鸡，鸭亦可，无鱼，肉亦可，青菜一碟就够了。”县官一看纸条，无话可说，只好责怪师爷没有说清楚。再譬如讲述一次球赛，有这样一句话：“韩国队赢了中国队战胜了日本队。”就可以作两种理解：

韩国队赢了中国队 | 战胜了日本队。

韩国队赢了 | 中国队战胜了日本队。

上述两例说明，停顿的地方不同，表达的意思会完全不同。其次，说话的停顿，对于表达感情和增强语言表现力可以起到强调、提示作用。另外，适度的停顿也是调剂听众注意力或观察对方反应的一种技巧。

第四，起与伏。

“文似看山不喜平”，讲话也一样，有疾有徐，有峰有谷，起伏跌宕，高低错落，抑扬顿挫，听起来才有吸引力。除此之外，语言的组织，对形成起伏具有直接的作用。下面的方法足见一斑：

讲究语言的平仄，以增强声调的节奏感。如：

我们能够去掉不良作风，保持优良作风。我们能够学会我们原来不懂的东西。我们不但善于破坏一个旧世界，我们还将善于建设一个新世界。中国人民不但可以不要向帝国主义者讨乞也能活下去，而且还将活得比帝国主义国家要好些。^⑤

这里每句话最后一个字的选用是很讲究的，如“风”、“西”、“界”、“些”，使得整段话平仄分明，听来琅琅上耳。

运用设排比、对偶、感叹、谐音等句形使语调错落有致。如：

吃要讲营养，穿要讲高档，住要讲宽敞。（排比）

双桥好走，独木难行。（对偶）

墙上芦苇头重脚轻根底浅，山间竹笋嘴尖皮厚腹中空。（对偶）

文章拟题目，一要立意好，二要字数少，三要构思巧。（谐音）

注意语言结构的节奏，以表达的递进态势形成声调的递进态势。如：

抗战以来的经验，我们也总结了；当前的形势，我们也估计了；全民族的紧急任务，我们也提出了；用长期的抗日民族统一战线支持长期的战争的理由和方法，我们也说明了；国际形势，我们也分析了。那末，还有什么问题呢？同志们，还有一个问题，这就是中国共产党在民族战争中处于何种地位的问题，这就是共产党员应该怎样认识自己、



加强自己、团结自己，才能领导这次战争达到胜利而不致失败的问题。”^⑥

这里，前面连用了五个“了”字，给人一种极富节奏的心灵撞击的感觉。而紧接着的设问句，更是峰回路转，奇峰突起，让人精神为之一振。读来尚且如此，表达时声音的起伏就可想而知了。

二、对象

对象是表达思想的客体。任何人说话都得有人听，自言自语不叫交流。作为表达的对象，不仅外表上千姿百态，而且内在的接受能力、心理需求、性格特征诸多方面更是差异性很大，而且不同的条件下还会产生不同的心情。因此，说话不仅要注意人的区别，同时要考虑环境、场合和气氛的协调。因人而异，情景交融，语言得体，恰到好处，才能提高交流的效果。

（一）说话对象要注意六种区别

一是生与熟的区别。熟人说话相对来讲可以自然一些，随便一些，关系好的开开玩笑还可以制造亲密、活泼的气氛。但不熟悉的人说话就应当委婉些，客气些，语言的表达要慎重，有分寸。

二是长与幼的区别。与长辈交流，要有分寸、有耐心，说话彬彬有礼，言辞谦逊恭谨，特别注意不要涉及衰老、死亡、患病一类的话题。与晚辈说话，既不要摆架子，盛气凌人，也不可太随便，有失庄重，有失长者身份。

三是男与女的区别。跟男士能说的话，跟女士不一定能说；跟女士能说的话，跟男士也不一定能说。譬如在非正式场合，都是熟悉的男同胞，把上厕所说成“我去解大便”，那也无妨。但有女士在场，就只能说：“对不起，我去趟洗手间。”再如，男女同事同席喝酒，其中某女士申明“身体不适不能喝”，但男士不肯放过，硬要问清哪里不适，殊不知女士有难言之隐，弄得女士很尴尬。

四是文化层次的区别。和文化程度较高的人说话可以文辞丰富一点，用些专业术语也无妨；但与文化程度较低的人说话则要注意通俗浅显，要考虑对方能不能听懂。你对一个只经过扫盲教育的人谈“核反应堆”，谈“超导体”，自然难以沟通。

五是个性特征的区别。人的性格、背景、职业、生理等各有不同，说话时一定要顾及对方的情况，避开别人的短处和弱势。譬如我们平时评论自己无拘无束，说“和尚打伞，无法（发）无天”，也许很生动，但如果旁边有一个谢顶的人，一定会以为是讽刺他。再如跟一个不苟言笑的人开玩笑，就很可能引起对方不快。跟一个不爱听啰嗦话的人长篇大论，就很可能引起对方厌烦。总之，见什么人说什么话，是交谈中的一条重要原则。

六是心情好坏的区别。人的情绪不免有波动，对方心情好时说话容易投



机，办事也爽快，心情不好时则容易引起对立，交谈的效果可能适得其反。

（二）说话场合要注意三个区别

一是公开和私下的区别。有些事情可以在公开场合说。譬如关系人民群众当家做主的事，涉及公民共同利益的事，要公开透明，不能暗箱操作，“背人无好事，好事不背人”。而有些事则只能在私下场合说，只能在限定的范围说。譬如需要保密的事，事关他人隐私的事，就不能不顾场合不分对象乱说一气；即便有些事可以不避人，也要考虑对方的感受。譬如批评人，在公开场合下可能产生逆反心理，而个别交谈却容易沟通。

二是正式和非正式的区别。正式场合对说话的“得体性”要求较高，说什么，怎么说，说到什么程度，事先要想清楚，打好腹稿。把握不大的事和容易引起误解的话，绝不可信口开河。在非正式场合，说话就自由得多，随便得多。即使是把握不大的事也可以提出来探讨。如果也像正式场合那样再三推敲，就显得过于拘谨了。

三是严肃与活泼的区别。严肃的场合要神态端庄，语言庄重，不能嘻嘻哈哈，插科打诨，说俏皮话。活泼的场合则要热情开朗，谈吐活跃，不必一本正经，用词生硬，说话呆板。

（三）说话的环境气氛要注意三个不同

一是喜庆与哀伤的不同。喜庆的气氛下要说令人高兴的话，催人奋发向上的话。例如在别人的婚礼上，祝贺新人相敬如宾，白头偕老，是令人高兴的。但如果话题扯到离婚的事儿上去，那就离谱了。哀伤的气氛则应神情肃穆，言语沉稳，放慢语速，压低语调。例如参加某人的追悼会，见到一个久违的朋友，当众大谈相见之喜，阔别之情，搂搂抱抱，笑语喧哗，那就不合时宜了。

二是热烈与恬静的不同。在气氛热烈的场合说话可以声调高一些，节奏快一些，风格豪放一些；而在诸如图书馆、科技馆、博物馆等恬静的场所，则应轻声细语，甚至多用体态语言来传情达意。

三是紧张与轻松的不同。俗话说，事有三急三慢。遇到紧急情况，说话要言简意赅，干净利索。譬如某处发生火灾，报告者慢条斯理，娓娓道来，等话说完了，房子也可能烧光了。但有时候，又需要人们在紧张的气氛中制造轻松的话题。譬如双方争执不下时，换一件令人愉快的事说说，有利于平息火气；在谈判桌上意见针锋相对时，设法缓和一下紧张气氛，有利于打破僵局。这些，都应当根据具体的语言情境采用合适的表达策略。

三、表情

表情是面部和身体其他部位，伴随说话发生的姿态变化，是内心思想感