

演讲·交谈·论辩

系列丛书（第一辑之二）

邵守义 主编

东北师范大学出版社

战晓书 编

对答如流的 谈话术



婉言有妙用
矮子面前莫说矮
你会开玩笑吗？
做一个听话能手

怎样说话才幽默
会议主持人的说话技巧
让别人体面地下台

演讲·交谈·论辩系列丛书

(第一辑之二)

对答如流的谈话术

DUIDA RULIU DE TANHUASHU

战晓书 编

责任编辑：金 娜

封面设计：李冰彬 责任校对：江 海

东北师范大学出版社出版

吉林省新华书店发行

(长春市斯大林大街110号) 东北师范大学出版社激光照排中心制版

(邮政编码：130024)

农安县印刷厂印刷

开本：787 × 1092 毫米 1/32

1991年2月第1版

印张：11

1996年2月第7次印刷

字数：258 千

印数：58 000 — 68 000册

ISBN 7-5602-0493-7 H·47 (压膜) 定价：6.50 元

丛书编委会

主 编

邵守义

副主编

高振远

编 委

(按姓名笔画排列)

毛可敏 邵守义 战晓书

高伟杰 高振远

前 言

《演讲·交谈·论辩系列丛书》(第一辑)和广大读者见面了。

我们的时代是一个开放的时代。开放的时代需要我们整个民族具备开放的心态和风貌,需要我们民族的每一分子都具备开放的人格和自我。但是,具备仅是着眼于将来,而塑造这种开放的人格却是当务之急。

近几年来,随着祖国改革开放的迅猛发展,演讲、交际、论辩、公关等活动日益兴盛起来。越来越多的人认识到了演讲、交际、论辩等在当代人类生活中的重要地位和作用,意识到了在这方面的欠缺足以构成对自身生存发展的障碍。因而迫切需要投身社交、完善自我、改变人格;迫切需要在演讲、社交、论辩方面的全面、具体、切实的指导。于是,在有关演讲、交际、论辩、谈话、公关等方面的书籍、文章应迭而生、层出不穷的同时,日本、香港、台湾、美国的社交译著又是“西风东渐”,一时令人目不暇接,可谓蔚为大观。

《演讲与口才》杂志创刊7年来,在演讲、交际、论辩、谈话等领域的理论和实践方面做了大量、艰苦的开拓性工作,刊发的有关理论与实用相结合的文章,对塑造当代人的开放性格、完善当代人的自我形象、增强当代人的文化素质、提高当代人的社交技巧、培养当代人的演讲口才,起到了一定的作用。7年来的耕耘,换来的是与日俱增的百万读者群和上千封热情的来信。同时,许多读者来信,建议、要求我们把创刊7年来所

刊发的重要、精彩、有实用价值和保留价值的文章汇编成册，以方便人们的学习、借鉴、欣赏和使用。这正与我们早已有之的想法不谋而合。于是，在组织人力、拟定提纲、分工部署、上下协调、精选细裁等一系列的工作之后，就有了您面前这套《演讲·交谈·论辩系列丛书》第一辑的诞生。（第一辑共五册：《扣人心弦的演讲术》，《对答如流的谈话术》，《百业兴旺的公关术》，《师生口才的训练术》，《合家欢乐的相处术》。）

因此，我们说她是读者、作者和编者心血的结晶。

她的诞生看似平常，但却以其特有的内蕴和风彩引导读者一步步登上人类社交的“大舞台”，演好属于你的各个角色。

《演讲·交谈·论辩系列丛书》力图站在当代本学科的高峰，高瞻远瞩地把握、总结、发现、开拓新成果、新理论、新方法，并经过精心制作，为人们提供丰盛且具有营养价值的精神佳品。和她的母体《演讲与口才》杂志一样，一如既往地注重实用性、可读性、科学性的珠联璧合，虽不能字字珠玑，但确保篇篇有用。

《演讲·交谈·论辩系列丛书》将不定期编辑出版。我们将继续勤勤恳恳地耕耘，争取早日奉献出第二辑、第三辑。

“利在一身勿谋也；利在天下者谋之；利在一时不谋也，利在万世者谋之。”我们愿借古人这句话与广大读者共勉。

“锐锋产乎钝石，明火炽乎暗木；贵珠出乎贱蚌，美玉出乎丑璞。”我们也愿借古人的这句话来聊以自慰。

愿《演讲·交谈·论辩系列丛书》能成为您忠实的朋友！我们诚恳地希望得到您的真诚关怀、热情帮助和坦率批评。

《演讲·交谈·论辩系列丛书》编委会

1990年10月29日

目 录

一、谈话基础知识 ABC	(1)
口语表达的特点	(1)
时间环境对说话的影响	(6)
讲话要看对象	(11)
说话中的角色和角色语言	(15)
态度与成功的交谈	(18)
说话要注意前提	(21)
说话时的感情色彩	(24)
谈口语的节奏及运用法则	(27)
说话也要有标点符号	(32)
语气——“交际语言公司”的“协理”	(34)
颠倒语序的妙处	(38)
话说“言外之意”	(41)
二、机智灵活地捕捉与引发话题	(45)
怎样展开交谈话题	(45)
交谈的秘诀	(48)
初次见面的共同话题——相似性因素	(53)
谈话中的岔题艺术	(57)
如何转换话题	(62)
三、谈话成功的第一步	(66)
怎样把话说清楚	(66)

怎样把话说得明明白白	(69)
怎样把话说得准确生动	(73)
锻炼自己把话说得短小精练	(76)
让你的话更富有哲理	(79)
四、谈话中的问、答、听	(83)
提问——交际王国的“敲门砖”	(83)
问话艺术点滴	(88)
不合理的问话	(90)
“反问”十种	(94)
巧问·妙答	(99)
答话技巧浅析	(107)
智巧答话八种	(111)
这样会使你的答话更风趣	(117)
委婉拒绝回答种种	(122)
把话先“搁”起来	(127)
做一个听话能手	(132)
会说不如会听	(135)
五、学会与更多的人处得来	(138)
愿您与更多的人谈得来	(138)
交谈何必曾相识?	(143)
如何面对盛怒者	(149)
怎样求得朋友的帮助	(155)
语之息痛 言之解悲	(160)
当朋友遭到不幸时	(163)
探病时怎样交谈	(166)
女性语言的魅力	(168)
让语言为您增添“男子汉”的风采	(173)

酒席宴上说话五戒	(178)
介绍中的口才	(180)
你会向别人借东西吗?	(182)
让别人体面地“下台”	(184)
“寒暄”语的妙用	(186)
怎样说话才能使人爱听	(191)
请给话语加点糖	(195)
怎样称赞别人才得体	(199)
你会表现自己的谦虚吗?	(202)
矮子面前莫说矮	(204)
避免误解的五种方法	(207)
六、上下级谈话的法门	(210)
“理”尚往来架心桥	(210)
怎样与上司争辩	(214)
如何与上级友好相处	(216)
七、人人降服的说服术	(220)
使你更具说服力的八种技巧	(220)
从侧面打开劝说的突破口	(226)
怎样使“闷葫芦”吐露心声	(229)
这样可以使您的劝说获得成功	(232)
劝说要注意感情调节	(236)
诱导——说服之妙法	(238)
你会劝架吗?	(241)
五种说理方法	(244)
限定选择 逼人就范	(248)
八、窘迫场面的解脱术	(251)
困境解脱术拾零	(251)

巧说破僵局	(255)
面对窘境怎么办?	(262)
面对责备怎么办?	(266)
摆脱难堪的台阶——语言调节	(270)
九、引人发笑的幽默术	(275)
幽默论	(275)
幽默的引笑机制	(283)
幽默构成十法	(285)
怎样说话才会幽默	(289)
将错就错巧周旋	(292)
仿拟——一种幽默之法	(295)
幽默语言的逻辑分析	(301)
十、必不可少的十种技巧	(305)
怎样“解释”才恰当	(305)
说话的“转弯”技巧	(310)
一种带刺的表达方式——反唇相讥	(314)
讽刺——可做批评的武器	(318)
婉言有妙用	(321)
你会开玩笑吗?	(324)
说笑话的技巧	(327)
使用代替词的技巧	(330)
会议主持人的说话技巧	(333)
发言技巧三种	(336)

一、谈话基础知识 ABC

口语表达的特点

语言是人类交流思想、表达感情、传递信息、进行交际的最重要的工具,其表达方式可分为口头语言和书面语言两种。叶圣陶先生说:“接受和发表。表现在口头是听(听人说)和说(自己说),表现在书面是读和写。在接受方面,听和读同样重要;在发表方面,说和写同样重要。所以,听、说、读、写四项缺一不可,学生都得学好。这是生活的需要,工作的需要,也是参加祖国四个现代化建设的需要。”实际上,口头语言表达的应用更广泛更直接,应该同书面语言表达一样,成为一个独立的学科,因为它有自己的研究领域,也有自身的规律和特点。

(一)直接沟通。口头语言表达和书面语言表达都是传递信息的重要工具,但两者的传递方式不尽相同。书面语言表达从一产生就是独语性质的,作者不与读者直接见面,像一个人自言自语似的悄悄地把信息输送到储存器——文章里。读者也只

能从这个储存器——文章里,通过视觉作用在字里行间感知作者的思想感情,间接地实现作者与读者之间的信息沟通。在这里,文章是连结作者与读者的枢纽,也是信息传递过程中的一个停滞地带。因此,信息传递的速度缓慢,反馈信息不及时,有时作者不去专门收集,就得不到反馈信息。口语表达是说者与听者处于同一场合、直接见面,以言来语去的方式进行的,瞬息之间,说者可以变为听者,听者又可以变为说者,所传递的信息是交互转出,交互接收,双向的直接沟通。声音以高速在说者与听者之间往返,信息传递、反馈都特别快,两者几乎是同步进行的。这样,说者与听者就可以互相启发、诱导、补充、说明、提问、反驳,能使分歧意见及时辩明,得到统一,协商的事项当场洽谈,共同敲定。这种直接的双向沟通,信息输出——反馈——再输出——再反馈的周转频率高,传递的信息量大,接收的效果好。函授教学中,除印发大量的教材外,还必须安排一定的时间进行面授,才能保证教学质量。在处理党政的重大决策、国家之间的外事交涉、复杂的思想工作时,单靠公文往来还不够,必须通过会议、会晤、谈心等途径,才能达到预期目的。这些都体现了口语表达双向直接沟通的特质,是别的表达方式所无法代替的。

(二)以声传意。书面语言表达是以字形传意,是无声的语言,只能作用于读者的视觉。文字虽然也有表声的作用,但在书面语言表达里,字形所表示出来的只是字的语音,而不是作者说话时的声音。为了弥补这一缺陷,在书面语言表达里常常用“大声地说”、“愤怒地说”、“拉着长声说”等注释性词语来加以补充和强调;尽管如此,仍然显得单调、抽象。口语表达是以声传意,说话人说的每一句话,在表意的同时,也把语调的高低、语速的快慢、语音的轻重、音量的大小、语气的徐疾等具体形

态直接展现在听众面前，形象真切，可感性强。俗话说：“会说的不如会听的”。善于察言观色的听者，能从说话人的声音语调、动作表情里感知更多的“言外之意”、“弦外之音”。当然，善于说话的人也可以充分利用声音语调来丰富自己的说话内容，表达更丰富多彩的思想感情。例如：“你今天去买书？”——说者强调的对象是谁；“你今天去买书？”——说者强调的对象是哪一天；“你今天去买书？”——说者强调的对象是去还是不去；“你今天去买书？”——说者强调的对象是做什么。如果用书面语言表达这六个字，所表达的内容是很有限的，而在口语里，仅仅由于逻辑重音的变化，这六个字就表达了四种不同的内容。如果再加上语气、语速、语调等多种变化，所能表达的内容就更丰富了。正如大作家萧伯纳所说的那样：“书写的艺术，哪怕是在文法上修饰得多么好，在表达语调上却是无能为力的。例如‘是’字，可以有五十种说法，‘是不是’也许有五百种说法，可是书写只有一种”。不必讳言，以声传意也有弱点，遇到一些同音异义字时，容易使听者产生误解。例如：“他是议员”与“他是译员”、“全部参加”与“全不参加”等等。但这与口语表达以声传意的长处是不可相比的。

(三)习惯语言。口语表达用的是人民群众常用的习惯语言。在日常生活中，人们使用口语的机会特别多，除了特殊情况下，每个人每一天都得说、都得听，天长日久，习惯成自然，逐渐积累起大量的口语词汇，也形成了大家都熟悉都习惯的口语句式。例如等公共汽车的人，都盼望汽车来，其中一个人喊“来了”，所有的人马上就会明白他指的是什么。若从书面语言表达的要求看，“来了”——这个句子不完整，所指也不明确。由于口语表达是说者与听者在同一具体环境中，所要表达的事物往往就在眼前或正在发生，彼此都很清楚，不需要像书面语

言表达那样说出一个完整的句子，只要说出其中的个别词来，听者就能明白，因为大家都习惯了。这种习惯语言是口语表达所特有的，不管识字的人还是不识字的人，都能听懂，都能接受。书面语言是在口语基础上经过提炼加工而成的，更文雅更洗炼，因而也就离人民群众的口语习惯近些。具体地说，有如下差异。

①口语表达用通俗词语多。在旅游中，人们常说“歇一会儿”。而不说“略憩片刻”；闻一多先生在《最后一次讲演》的开头说：“这几天，大家晓得，在昆明出现了历史上最卑劣最无耻的事情！”他用“大家晓得”，而不用“众所周知”；古希腊哲学家亚里士多德在谈到演讲时说：“为了要做到清楚明白，选用词汇（名词和动词都一样）的时候，应当选用那些通行的、日常的词汇。”口语表达用文言词语过多，不仅影响听众的接受效果，而且给人以半文半白、不伦不类的感觉，像《镜花缘》里所描写的君子国那样，连酒保接待顾客都是“菜要一碟乎？酒要一壶乎？”满口的之乎者也，不但不雅致，反倒显得酸气十足。

②口语表达用短句多。例如：“四面都是敌意，可悲悯的、可诅咒的。”句子虽短，在语序上却是定语倒置，在口语表达里一般都把语序顺过来，为“四面都是可悲悯的、可诅咒的敌意。”再如：“老长不高树但石子却洁白的山包。”句式长而繁复，不易上口，在口语表达中一般为：“山包上的树老长不高，石子却洁白。”这样说起来顺当，听起来易懂。

③口语表达语气词用得较多。相声大师张寿臣的单口相声《贼说话》开头的一小段：“作贼有说话的吗？这个贼上了房，等人家睡着了他好偷哇，人家老不睡，他在房上着急啦，‘我说你怎么还不睡呀？睡了我好偷哇！’没有那么一个。”这八句话里，共用了五个语气词，还有“怎么”、“这个”、“那么”几乎是一句一个。正如鲁迅先生说的：“语文和口语不能完全相同，讲话的时候可以夹许多

‘这个这个、那个那个’之类，其实并无意义，到写作时……就要分别删去的。”

(四)应用灵便。书面语言表达必须具备一定条件才能进行。唐代诗人岑参有两句诗：“马上相逢无纸笔，凭君传语报平安。”在没有“纸笔”等写作条件下，书面语言表达就无法应用，而口语表达就不受这些限制，走在路上、劳动现场、战斗进行中……都可以交流思想、传递信息。再则掌握书面语言表达的本领，先得识字，识字少了还不行，还要掌握写文章的方法和技巧。所以，鲁迅先生说：“人们学说话，从高等华人到下等华人，只要不是聋子和哑子，学不会的几乎没有的，一到学文，就不同了，学会的恐怕不过极少数。”就现在的社会而言，虽然文盲比鲁迅生活的时代少得多了，但没有掌握书面语言表达本领的人还是不少的。口语表达还有许多可供利用的辅助手段，语气，声调、动作、表情、现场的具体环境等等，都能帮助说话人传情达意。在现场教学中，工人师傅一边操作一边讲解，使学生听得见看得着，用不了多少话，就能把教材上看不懂的深奥道理讲明白。在上海某工厂举行的一次“振兴中华读书演讲会”上，演讲员方婷婷一出场，就说：“我给大家演讲的题目是：《论坚守岗位》。”报完题目，她突然走下讲台，径直朝会场外走去。台下的听众面面相觑，先是小声议论，继而是喧声四起，怒不可遏。难堪的五分钟过去了。方婷婷慢腾腾地回到讲台上，面对激怒的听众，充满激情地说：“如果我在讲演时离开讲台是不能容忍的话，那么，工作时间纪律松弛，玩忽职守，擅离生产岗位，难道不应该谴责吗？我的讲演完了。”听众沉默了片刻，随即爆发出雷鸣般的掌声。方婷婷的这次演讲，很类似话剧中的即兴小品，她充分利用演讲现场这个特定环境，用自由的行为动作，现身说法，只一个反问，就把坚守岗位的重要性、

必要性如实地传达给听众,话虽少而意无穷。像这样灵便地运用现场条件来提高语言表达的效果,对口语表达来说并不难做到,而对书面语言表达来说,就没有这种便利条件可利用。

仅就口语表达与书面语表达的异同,就可以概括出如上特点。如果再从其它方面进行考察,还可以概括出其他的或者更多的特点。所以说,口头语言表达是一个内容丰富而又亟待开拓的学科领域。

(周 刚)

时间环境对说话的影响

“说话要注意场合!”你经常这样提醒别人,别人也常常这样提醒你。这个“说话的场合”,在说话学上就称之为说话的时境。即说话时所处的时间背景、特定条件是由说话主体所感知的自然环境、社会环境、心理环境、语言环境四个要素构成的。人类的社会交际都是以一个人或一群人为对象,在一定的时间与空间里进行的。说话从来就不是单个人的事情,而是社会化的群众活动,它从一开始便与时境纠缠在一起。所以,时境是说话不可分割的组成部分,也是说话与写文章的最大区别之一。

作者写文章与读者读文章不处于同一时间与空间,是可以分开的两种不同的活动方式,与时境的关系不那么密切,一般地只注意到大的时代背景就可以了,因为一部作品刊印出来之后,就成了静态物体存放在那里,至于读者在什么样的时

间背景、具体条件下阅读,虽然与阅读的效果不无关系,但作者可以不考虑,也无法顾及。说话就不同了,它是说、听双方直接沟通,在同一时间背景、特定条件下,面对面进行的动态行为,与时间一起流动,随环境的变化而变化,互为影响,直接发生作用。这样,说话与时境的关系,就不像文章与时代背景的关系那样表现为映衬与被映衬的关系,而是直接地表现为相互制约的关系。

时境对说话的诱发作用

人们说出来的每一句话,都是观念形态的东西。马克思说:“观念的东西不外是移入人脑的并在人的头脑中改造过的东西而已。”(《马克思恩格斯选集》第2卷,人民出版社1972年版,第217页)说话是意识活动的产物,不管是客观地介绍情况,还是主观地抒情议论,从根本上说,都只能来源于客观现实。因此,说话的欲望、内容等等,都是说话人所感知的客观事物“移入”人脑之后产生的刺激诱发出来的。“意识的根源不应到脑的外部,而应该到人的社会生活——人们最复杂的意识活动形式的真正源泉中寻找”(斯米尔诺夫等著:《心理学的自然基础》,科学出版社1984年版,第3页)。从这个意义说,时境是诱发说话的欲望,内容的本源。具体地说,有如下几种诱发作用。

1. 诱发欲望。不爱说话的人,在令他兴奋的场合,也常常说起来没完没了。相反的,爱说话的人,在特殊的时境中,也会缄默不语。无论爱说或不爱说话的人,其说话欲望的诱发,都是与时境有关的。我们常说“有感而发”,说具体了,就是有感于说话的时境而发的。有一次,张玉阶同志应邀参加“新时期党员形象”演讲会,他根本不想发言,也没做准备。但在论辩到

“党员可不可以提出请调”问题时，他被其他演讲者几乎一边倒的否定意见所激怒，走上讲台，作了生平以来第一次“即兴演讲”，获得了极大的成功。（事见《演讲与口才》1987年第9期）张玉阶本来不想发言，没有在这次会上讲话的欲望，是演讲会场这个具体时境，特别是几乎一边倒的否定意见这个具体条件下，刺激了他，诱发了他的说话欲望，才禁不住地登台讲话了。所谓“即兴演讲”，大多是说话的时境诱发了演讲者的欲望，才兴致勃勃地讲起话来。当然，处于同一说话时境中的人，不一定都同时产生说话欲望，这里还有个主观上的差异问题。但如俗语所说：“鼓不敲不响，钟不撞不鸣。”没有特定时境的诱发，往往不会有说话欲望的产生。

2. 提供话题。时境在诱发说话欲望的同时，也为说话提供了可资谈论的话题。老舍的话剧《茶馆》的第一幕有这样一个场面：街上正兵慌马乱地搜查谭嗣同的余党，庞太监又进来说：“天下太平了。圣旨下来，谭嗣同问斩！”一下子打破了茶馆里“莫谈国事”的沉闷局面，出现了新的说话时境。于是：

茶客甲：谭嗣同是谁？

茶客乙：好像听说过！反正犯了大罪，要不，怎么会问斩呀！

茶客丙：这两三个月，有些做官的，念书的，乱折腾乱闹，咱们怎能知道他们搞的什么鬼呀！

.....

王利发：诸位主顾，咱们还是莫谈国事吧！

（大家安静下来，都又各谈各的事）这里，于关谭嗣同的谈论议题，是新的说话时境提供的，随着茶馆掌柜王利发“莫谈国事”的忠告，又回到原来的时境状态。新的说话时境没有了，关于谭嗣同的话题也就结束了。说话的时境是现实生活中与