



普通高等教育“十二五”规划教材
全国高职高专规划教材·公共课系列

大学生社交口才 实践教程

金常德◎主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



普通高等教育“十二五”规划教材
全国高职高专规划教材·公共课系列

大学生社交口才实践教程

主 编 金常德

副主编 李 南 闫 肃

参 编 赵 莉 刘世立



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书以高职高专学生为主要对象并兼顾本科学生,精选了称呼、寒暄、介绍、交谈、致谢、道歉、赞美、批评、说服、拒绝、提问、应答、拜访、接待、电话交流、即兴演讲、求职面试等 17 个常见社交实践情境,进行社交口才能力的实践训练,培养学生职业生涯所需要的社交口头交际能力。本书在内容和体系上打破常见的演讲与口才类教材的编写模式,编写理念强调职业性,内容设置强调适用性,体例设计强调操作性,并特别注意 90 后学生活泼好动、精力充沛、喜欢表现、愿意参与的特点,注重从形象思维入手,从激发兴趣入手,从鼓励参与入手,追求行文表现的活泼性,案例选择的新鲜性,能力训练的亲近性。

本书适合作为职业院校各专业公共基础课或素质教育通识课教材,也可作为本科院校各专业相关课程教材,还可作为社会读者学习和工作的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

大学生社交口才实践教程/金常德主编. —北京:北京大学出版社,2013.4

(全国高职高专规划教材·公共课系列)

ISBN 978-7-301-15657-5

I. ①大… II. ①金… III. ①口才学—高等职业教育—教材 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 044304 号

书 名: 大学生社交口才实践教程

著作责任者: 金常德 主编

策 划 编 辑: 温丹丹

责 任 编 辑: 温丹丹(wddan@sina.com)

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-15657-5/G·2656

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电 子 信 箱: zyjj@pup.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

印 刷 者: 三河市北燕印装有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 11.25 印张 257 千字

2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 24.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

《大学生社交口才实践教程》是北京大学出版社组编的全国高职高专规划教材·公共课系列教材之一。

在注重学生就业技能培养的同时,加强对学生的可持续发展能力的培养,已经成为高职高专教育界的共识。社交口才能力的培养是学生可持续发展能力培养的一个重要内容,因为一个人的职业生涯中永远离不开与他人的口头交际。实践证明,一个人的职业生涯成功,其口头交际能力是一个重要的前提、工具和指标。有鉴于此,我们编写了这本以高职高专院校学生为主要对象、适当兼顾本科院校学生的公共课教材——《大学生社交口才实践教程》,并试图做出我们的一些探索。如今同类教材的版本已经出版了很多种,本教材在编写过程中努力追求和强调以下几个特色。

第一,编写理念强调职业性。一是以学生今后从业可能接触的职业常见社交实践情境为切入点,使教材具备亲切性,通过教材建设和课程教学努力改变许多学生“口才无用”的观念;二是凸显职业教育教学特色与要求,不强调传统意义上的理论体系性,大量删减或弱化繁冗的理论介绍,突出实践能力的训练,丰富教学案例和实践训练素材,基本知识介绍注重实用性,实践情境能力训练追求有效性,努力实现“教学做”的一体化。

第二,内容设置强调适用性。本教材有针对性和选择性地介绍了17个社交活动情境下运用口才沟通的基本技巧,主要包括称呼、寒暄、介绍、交谈、致谢、道歉、赞美、批评、说服、拒绝、提问、应答、拜访、接待等,改变了以往演讲与口才类教材内容过于宽泛、介绍过于专业的情形。同时,以附录的形式适当拓展介绍了主持会议、商务谈判等活动中的口才运用常识。对于目前绝大数教材普遍介绍的普通话基础、演讲、辩论等理论知识和能力训练则予以省略。

第三,体例设计强调操作性。本教材以提升学生应用能力为目标,改变传统教材章节式结构,由一个个职业实践情境来组成,便于教学中根据实际进行剪裁与组合。同时以“项目引领,任务驱动”来构建每个实践情境,每个实践情境由“实践提示”、“实例点击”、“实践方法指导”、“实践强化训练”等部分构成,使教材能够更好地为课程教学提供设计框架和空间。

另外,在编写中特别注意90后学生活泼好动、精力充沛、喜欢表现、愿意参与的特点,注重从形象思维入手,从兴趣激发入手,从鼓励参与入手,保证教材行文表现的活泼性,案例选择的新鲜性,能力训练的亲近性等。

本教材为各专业相关的公共课而编写,编写中努力把教材编写得篇幅更薄一些,但容量“更厚”一些。建议教学中每周(2学时)可以选择一个实践情境来组织学习与训练,不强调面面俱到,但追求富有实效。



本教材在编写过程中,参阅了大量的相关书籍、报刊及网络上的已有成果,特别是最新的研究成果,而且使用、引录、改编了其中的优秀案例或训练素材。在此,谨向相关作者表示衷心的感谢!探索口才类教材编写的新思路与口才类课程教学的新路径是我们共同的心愿!

本教材由金常德担任主编,李南、闫肃担任副主编,赵莉、刘世立参编。全书由金常德提出编写思路,制定编写大纲,设计编写体例。具体编写分工如下:刘世立编写实践情境1~6,金常德编写实践情境7~12,李南编写实践情境13~16,赵莉编写实践情境17和附篇A、B,闫肃编写附录C。金常德负责全书的统稿,在统稿过程中,对全书的内容、行文等进行了修改、调整和完善。

限于编者的学力、视野和时间,本教材难免存在错漏,恳请使用本教材的广大师生和社会读者提出宝贵的意见和建议,以便修订时进一步改进和完善。谢谢!

编 者

2013年2月

本教材配有教学课件,如有老师需要,请加QQ群(279806670)或发电子邮件至 zyjy@pup.cn 索取,也可致电北京大学出版社:010-62765126。

目 录

实践情境 1	称呼	1
实践情境 2	寒暄	10
实践情境 3	介绍	19
实践情境 4	交谈	27
实践情境 5	致谢	37
实践情境 6	道歉	46
实践情境 7	赞美	53
实践情境 8	批评	61
实践情境 9	说服	69
实践情境 10	拒绝	78
实践情境 11	提问	87
实践情境 12	应答	95
实践情境 13	拜访	102
实践情境 14	接待	112
实践情境 15	电话交流	123
实践情境 16	即兴演讲	134
实践情境 17	求职面试	148
附录		157
参考文献		172

称 呼

实践提示

在社交实践中,交际通常自称呼而始。在交际的过程中,称呼不仅是关键之点,而且也是起始之处,应该说它是人际交往的一个重要开端。交际双方见面时,如何称呼对方,这直接关系到双方之间的远近亲疏、了解程度、尊重与否及个人修养等。一个得体的称呼,会令彼此如沐春风,为以后的交往打下良好的基础;而不恰当或错误的称呼,可能会令对方心理不悦,影响到彼此的关系乃至交际的成功。尤其是职场新人,很多人都曾经为称呼困扰,如何不使自己显得鲁莽?如何让大家都不得别扭?如何避免“病从口入”?确实需要好好琢磨琢磨。

实例点击

小雅的尴尬

小雅的顶头上司长小雅两轮,一直以和小雅父亲是同辈人而自居。尊重领导当然也应尊重领导的家人,所以对未曾谋面只在电话里联络过的领导太太,小雅向来称其为阿姨。事实上这位“阿姨”小领导十来岁,还不到四十,相貌很年轻,单位里的其他人都叫她“张姐”。

有一年春节期间的一天,小雅带着还在上幼儿园的儿子,和领导太太在街上碰了面。小雅的儿子第一次见到领导太太,该如何让孩子与长辈打招呼呢?小雅犯了难。她想,无论如何不能和儿子同时管她叫“阿姨”吧?犹豫了一下小雅对儿子说:“叫奶奶。”于是,儿子礼貌地叫了领导太太一声“奶奶”,只见领导太太的脸上一阵红一阵白,一边不自然地答应着,一边偷眼看领导,还把手伸进了兜里,迟疑着要不要给小雅儿子压岁钱……

那一天,小雅几乎是带着儿子落荒而逃的,说不定这是领导太太第一次被人称为“奶奶”……直到几年后小雅带着儿子和领导太太再一次碰面,小雅才有机会纠正自己的过失。儿子在小雅的提示下大声地叫了声“阿姨”,领导太太也满面笑容地答应了,于是大家谈笑风生皆大欢喜。给领导太太之前带来的尴尬是弥补上了,小雅却莫名其妙地给自己降了一辈儿,从此就和儿子平起平坐……

分小组讨论:小雅在称呼上到底存在什么问题导致自己很尴尬?

【5分钟后分别请几个小组的同学代表到台上来陈述自己小组的见解。】



实践方法指导

一、称呼的实施基础

1. 深入了解称呼的作用

(1) 表示尊重身份

在人际交往中,尊重为本,使用尊称意在向别人表示敬意。当你向别人表示尊重和友善的时候,基本的要求就是对对方使用尊称。比如,面对一位老人,你可以叫他“老先生”、“老人家”,大家都会觉得这是一种约定俗成的尊称。

(2) 表示拉开距离

称呼意味着一种距离,它反映着人与人之间亲密关系的程度。比如夫妻、恋人之间,往往就不一定使用正式的称呼,有时甚至一声“哎”,一切尽在不言中;但若面对外人,对一个异性喊“哎”,则会给人暧昧的感觉,也容易让人产生误解。同样,面对同一个人,也会因环境氛围的变化而有所不同。在不同的情况下使用不同的称呼,往往表示着人际距离的不同。

2. 准确把握对方的身份

称呼的前提是对称呼对象身份的准确把握。一般情况下,与亲人、熟人之间交往,称呼的把握相对比较容易。而与陌生对象的交往,第一眼往往要立足于对方的年龄、衣着、行为、神态、语言等因素来做初步的判断,然后选择常规性的称呼。如果无法准确判断对方身份,最好是以敬重的称呼询问对方,会赢得对方的好感。

参考案例

某置业服务大厅里,刚入职的李丽正在跟置业经理刘亚聊天,这时候一个秃顶戴眼镜的中年顾客走了进来。李丽看他像是有文化的人,打算去招呼他,但是又不知道怎样称呼才让他高兴,称他先生还是老板?哪个更能打动他,先生是通称,老板有点俗,对,称他教授。但李丽又不知道他是不是真教授,怎么办?于是她低声问刘亚:怎么称呼这位顾客?刘亚在她耳旁小声说了几句……李丽主动向顾客迎了上去,以恭敬崇拜的表情问他:先生,请问您应该是大学教授吧?顾客脸上露出了不易察觉的微笑:你好,我姓张,我是做……

二、称呼的基本原则

1. 尊重他人

称呼他人首要的一点就是对人要尊重,要抱有一种善意。不管双方处于一种什么样的关系和地位,即使双方感情并不怎么好,关系并不十分融洽,在称谓上也要尊重,这是一条

最基本的原则。

参考案例

小菲进入单位的第一天,领导带她认识部门新同事时,她非常恭敬地称对方为“老师”,不少同事欣然接受。当领导带她来到一个女同事前,告诉小菲试用期内由这位女同事带着她工作,小菲更加恭敬地叫了一声“老师”。这位女同事连忙摇头:“大家同事,你可别叫我老师,直接叫我名字就可以了。”小菲觉得叫姓名不尊重,叫老师对方可能又觉得生疏……

专家建议除了在学校,一般情况下,最好不要把有资历的同事称为“老师”。新人刚到单位,不要冒冒失失随便按照自己的想当然来称呼对方。对方要求你直呼其名,作为一个新人最好不要那样叫。单位同事之间的称呼都有惯例,作为新人最好多向年纪大一点的同事请教,或者留心听听别人怎么称呼,才不至于因称呼不当引起反感。

2. 符合特点

称呼必须符合对方的年龄、性别、身份和职业等特点。对年长者称呼要借助欢乐的声调、热情的笑容和谦恭的体态等表示你尊重的情感;对同辈则态度诚恳、表情自然、亲切友好,体现出你的坦诚;对年轻人要注意慈爱谦和,表达出你对他的喜爱和关心的态度;对有较高职务或职称者,要称呼其职务或职称。

【关键提示】

与人交谈时,称呼对方要加重语气,称呼完了停顿一会儿,然后再谈要说的事,这样能引起对方的注意,他会认真地听下去。如果称呼得很轻又很快,不仅让对方听着不太顺耳,还会听不清楚,就不会引起听话者的兴趣,让人感觉你不太注重对方的姓名,而过分强调要谈的事情。

3. 符合习惯

如果在同一场合有很多人,就应按一定顺序打招呼。群体中有长辈、年轻人或异性等,打招呼的顺序应当遵循以下原则。

(1) 由尊而卑

即称呼多人时,应当自地位、身份较高者开始,自高而低,按顺序依次进行,切不可不分主次,随随便便,更不能尊卑顺序颠倒着称呼。

(2) 由疏而亲

即若被称呼的多名人士与自己存在亲疏之别,为避嫌疑,一般应当首先称呼其中与自己关系生疏者,然后再称呼其中与自己关系亲近者。

(3) 由近而远

即不便细分多名被称呼者的尊卑、亲疏时,那么则不妨以对方距离自己具体空间位置的远近来进行,即先称呼距离自己最近者,然后再依次称呼距离自己较远者。



(4) 统一称呼

即在某些特殊情况下,对多名称呼者不必一一称呼,或者不便一一称呼时,则可采用统一称呼对方的方式作为变通。例如以“诸位”、“各位来宾”、“女士们,先生们”等方式直接称呼对方。

参考案例

1972年,周恩来总理在欢迎美国总统尼克松的招待会上是这样称呼的:“总统先生,尼克松夫人,女士们,先生们,同志们,朋友们!”这种称谓客气、周到而又出言有序,体现出了总理外交家的风度,给人们留下了深刻的印象。

4. 区分场合

在称呼的具体使用过程中,一定要区分场合。在不同的场合,应该采用不同的称呼,在党政事业单位内,大家通常互称“同志”。但是在国际交往中,面对外国友人的时候,就不能称呼人家为“同志”,而应该称呼为“总理”、“部长”、“先生”等,以示场合有别、身份有别。

5. 入乡随俗

在使用称呼的时候,还要考虑入乡随俗的问题。倘若习俗不一样,称呼往往不大一样。比如中国人对于妻子有不同的称呼,在家里可以叫“孩子他妈”、“娃他娘”,同事朋友面前可以称呼“老婆”,正式场合可以称呼“夫人”,军队里面称作“家属”。还有传统一点的喜欢称呼妻子为“爱人”,但是在欧洲、美国、日本、韩国等国家,“爱人”这种称呼是不能随便使用的,因为“爱人”在那里的意思是“情人”。

6. 就高避低

在社交场合,称呼对方行政职务或职称时,往往要就高不就低。比如,称呼李姓副处长,往往称其为“李处长”,称呼张姓副总经理,可以称呼其为“张经理”,称呼王姓副教授,可以称其为“王教授”。称呼对方时带“副”字,往往会让对方觉得尴尬,而去掉这个字,则满足对方的尊重需求。

三、称呼的常见类别

1. 职场上常用的称呼

(1) 行政职务称呼

行政职务称呼多在较为正式的活动,如政府活动、公司活动、学术活动中使用,比如“李校长”、“王局长”、“何总经理”、“刘董事长”,这些都是我们所称的行政职务,即官衔。

参考案例

刘师傅年近60岁,工作经验丰富,在同事中的口碑也不错,但职位却仍处于一般。胡经理比他后入职很多年,年纪也不大,还曾经跟刘师傅做过学徒。两个人每次碰面都有些不自在,刘师傅有时候在称呼上加上“胡总”这样的尊称时,总让人感觉他是在说反话,话里带着刺。后来刘师傅认为自己年纪也不算小了,也即将退休,索性就直接以“小胡”来称呼胡经理。其实,在单位绝对不能称呼自己的上司为“小王”、“小张”,如果这样,你的上司在其他员工面前就没有威信。职场上,总经理就是总经理,员工就是员工,分派工作、检查工作等,都是职业化的分工。

(2) 技术职称称呼

对于有专业技术职称的人,可用职称相称,比如“李总工程师”、“王会计师”、“张律师”、“马主编”等。称呼时带技术职称,说明被称呼者是该领域内的权威人士,暗示他在这个方面是说了算数的人。

(3) 学术头衔称呼

学术头衔跟专业技术职称不太一样,是一个技术含量较高的头衔,比如按学术头衔区分,医生有“主任医师”、“副主任医师”、“主治医师”等,大学教师有“教授”、“副教授”、“讲师”、“助教”等。这类称呼,能够体现他们的专业技术水平和学术水准。

【关键提示】

初次与人见面或谈业务时,一般要称呼“姓氏+职务(职称)”,要一字一字地说得特别清楚,以显示尊重。与对方熟悉之后,也千万不要因此而忽略了对对方的称呼,一定要坚持称呼对方的“姓氏+职务(职称)”,尤其是有其他人在场的情况下。

(4) 行业称呼

在工作交往中,如果只了解对方的行业身份,而不了解对方具体的职务、职称情况,就得使用行业称呼,比如“解放军同志”、“警官”、“大夫”等。

(5) 泛尊称

泛尊称就是指对社会各界人士,在较为广泛的社交面中,不知道对方姓名、身份的情况下都可以使用的表示尊重的称呼。例如,称呼未婚女孩子可以叫“小姐”,称呼已婚女性可以叫“夫人”或“太太”,可以称呼男士为“先生”。从某种意义上讲,除了性别差异之外,这些称呼都可以以不变应万变。

2. 生活中常用的称呼

(1) 对亲属的称呼

家庭内部成员之间的交谈,往往用爱称或昵称;在与外人交谈时,对自己亲属的称呼应当采用谦称,对他人亲属的称呼要采用敬称。比如称呼自己的父亲,可以称呼为“爸爸”或“爹”,在他人面前谈起自己的父亲可以称呼“家父”,而对朋友、同事的父亲则称呼为“令尊”。

(2) 对熟人的称呼

对熟人的尊称一般包括敬称、姓名称呼和亲近称呼。



① 敬称。对朋友、熟人,可以用人称代词“你”、“您”相称,其中对长辈、平辈可称“您”,对晚辈可称“你”;对有身份的人或年纪大的人,应当称“先生”或“女士”;对某领域内有成就、有身份的人可称“老师”;对德高望重的人可称“公”或“老”,如“秦公”、“谢老”。

② 姓名称呼。平辈的朋友,熟人,彼此之间可以直呼其名,如“王迎”、“李香”、“小柯”;长辈对晚辈也可以这样做,但晚辈对长辈却不能这样。为表示亲切,可免呼其名,在被呼者的姓前加上“老”、“大”或“小”字相称,如“老马”、“大李”、“小杜”。

③ 亲近称呼。对于邻居、至交,可用令人感到信任、亲切的称呼,如“爷爷”、“奶奶”、“大爷”、“大妈”、“叔叔”、“阿姨”等类似血缘关系的称呼,也可以在这类称呼前加上姓氏,如“李阿姨”等。

四、称呼的常见禁忌

1. 不使用称呼

不使用称呼,即称呼他人时根本不使用任何称呼。比如有的问路人往往会没头没脑地走过来说话:“哎,到东大街怎么走啊?”或者医院里有些护士不知道怎么称呼患者,直接叫号,“6号”、“8号”、“11号”,或者叫“下一个”,这样都很容易引起对方不满。

2. 错误地称呼

常见的错误称呼有两种。一是误读,也就是念错姓名,如“仇”、“查”、“盖”等。为了避免这种情况的发生,对于不认识的字,事先要有所准备。如果是临时遇到,就要谦虚请教。二是误会,主要指对被称呼者的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系做出了错误判断,比如将未婚妇女称为“夫人”。

3. 使用不通行的称呼

某些地方性称呼和行业性称呼,有其特定的使用区域或领域,超出使用范围就可能让人产生误解。比如,北京人爱称人为“师傅”,山东人爱称人为“伙计”,但是,在南方人听来,“师傅”等于“出家人”,“伙计”就是“打工仔”。再如,有些人在医院里跟护士打招呼,叫人家“小护士”,在他看来,年轻、可爱的就是“小”;但是在护士小姐的耳里,你叫她“小护士”,她会感到不高兴,感觉你对她有轻蔑、歧视的意思。

4. 使用不高雅的称呼

在人际交往中,有些市井流行的称呼,因其格调不高,在公务场合应当禁止使用。比如,“哥们儿”、“姐们儿”、“瓷器”、“死党”、“铁哥们儿”等这类称呼,在公务场合使用,就显得档次不高。在正式场合,如果采用低级庸俗的称呼,则既失礼,又失自己身份。

5. 使用绰号

对于关系一般者,切勿自作主张给对方起绰号,也不能人云亦云,像“秃子”、“四眼”、“麻秆儿”等带有歧视侮辱性的绰号更不能说出来。另外,不要随便拿别人的姓名开玩笑,要尊重一个人,必须首先学会去尊重他的姓名。

6. 使用简化的称呼

在正式场合,有不少称呼不宜随意简化。例如,把范局长、王处长称为“范局”、“王

处”,就显得既不正规,又不礼貌。虽然现在的影视剧中这种称呼很流行,但是在社交实践中还是以回避为好。

7. 使用距离不当的称呼

在接待活动中,若是与仅有一面之缘者称兄道弟,或者称其为“同学”、“战友”、“朋友”、“老板”等,都是与对方距离不当的表现,接待人员应当避免使用此种称呼。

8. 使用易于误会的称呼

因为习俗不同、关系不同、文化背景不同,容易引起误会的称呼平时切勿使用。例如,“同志”一词在我国人际交往中使用会感到很亲切,而在国外,它就不适于使用了,有着特殊意义。

【名人与口才】

● 德摩斯梯尼 ●

古代希腊著名演说家德摩斯梯尼从小口吃,讲话讲不清楚,也非常害怕当众讲话,但他立志成为一名演说家。为矫正口吃,使口齿清晰,他将小石子含在嘴里不断地练习说话。据说他曾经把自己关在一个黑屋子里练习,为避免别人打搅,竟将头发剃去一半,成了“阴阳头”,硬逼着自己专心致志地练习口才。经过12年的刻苦磨炼,终于走上成功之路。

实践强化训练

□ 训练1: 称呼情境案例分析与讨论

请分析与讨论下列称呼情境案例中称呼者的“得”或“失”。

◆ 案例1

有一位年轻人想要去四方公司办事,走了很长一段路,不知距目的地还有多远,他看见一位老者在前方行走,便跑过去上前询问:“喂,老头,四方公司还有多远啊?”老者抬头望了年轻人一眼,说:“五里。”年轻人大喜,也不道谢,急往前走,可走了很长一段,早就有几个五里了,还是不见四方公司。年轻人不禁骂起老者来……

终于来到四方公司所在的写字间,他走上前问前台秘书小姐:“哎,这是四方公司吗?”小姐不理。这时,有两个客户走来,秘书小姐立即向他们招呼道:“李姐,王哥,我们经理正等着你们呢……”,看到这个情景,年轻人愣在原地,感到既费解又郁闷。

◆ 案例2

张林是一名大学辅导员,今年30岁,经常与学生打成一片,很受学生喜欢。有一次,两名学生到他家里,恰好碰上张林的爱人也在,两名学生很尴尬,不知道怎么称呼自己老师的爱人。一会儿,张林听到他俩在小声嘀咕:“是该叫张老师的爱人为‘姐姐’呢?还是叫她为‘师母’呢?”“叫师母多不好听,我觉得该叫她阿姨吧,不过,也不合适啊,她也比咱们大不了几岁啊……”

◆ 案例3

一个月前,某大学应届毕业生小明被招聘到某公司市场部。他平时总是称呼本部门的负责人许总监为“许总”。但是有一天,公司管理层召开例会,小明依然习惯性地称呼许总



监为“许总”，许总监的脸红一阵白一阵，直朝他使眼色，而他自己却浑然不知……

◆ 案例 4

小蔡是去年被招录到某局的。在这位“80后”的意识里，似乎没有“上司”和“同事”的概念，她把比她大的男士一律叫“哥”，女士则一律叫“姐”，有同事纠正过她好几次，但她仍不改口。一次，市局要在小蔡单位召开工作会议。开会前一天，领导让小蔡准备会议材料，她一口保证：“哥，这点儿小事，您就放心吧！”第二天，会议如期进行，可她预备的材料却出现了缺页的问题。领导赶紧安排人去补救，会议自然进行得不顺利。会议结束回到办公室，领导把材料摔到她面前：“这就是我对你的放心？”小蔡一脸委屈：“哥，我真的不是故意的。我明明是打完了啊！”当着很多人的面，小蔡如此争辩。领导一听更恼火了：“哥、哥，谁是你哥，以后请注意称谓！办公室不是家庭！你要执意这样，就去别的部门吧！”

◆ 案例 5

小李老家在农村，刚搬进城住进了楼房。按照以前在农村的规矩，他遇到跟自己父母辈分相同但是比父母年龄大的人，都喊大爷、大娘。有一次，他跟楼上一个比自己妈妈年龄大点、衣着精致的女士张口就喊：“大娘，这是出去啊？”谁知，这位女士愣了愣，扭头看看周围，才发现是喊自己，于是说：“哦，是啊。”笑了笑就从小李身边过去了。

◆ 案例 6

有一位先生为外国朋友订做生日蛋糕。他来到一家酒店的餐厅，对服务员说：“小姐，您好，我要为一位外国朋友订一份生日蛋糕，同时打一份贺卡，您看可以吗？”服务员接过订单一看，忙说：“对不起，请问先生您的朋友是小姐还是太太？”这位先生也不清楚这位外国朋友结婚没有，从来没有打听过，他为难地抓了抓后脑勺想了想，说：“小姐？太太？我这位朋友一大把岁数了，应该是太太。”

生日蛋糕做好后，服务员按地址到酒店客房送生日蛋糕。敲门后，一位女子开门，服务员有礼貌地说：“请问，您是怀特太太吗？”女子愣了愣，不高兴地说：“错了！”服务员小姐丈二和尚摸不着头脑，抬头看看门牌号，再回头打个电话问那位先生，没错，房间号码没错。再敲一遍，门开了，服务员说，“没错，怀特太太，这是您的蛋糕”。那女子大声说：“告诉你错了，这里只有怀特小姐，没有怀特太太！”“啪”的一声，门被大力关上了。

◆ 案例 7

小说《二号首长》中有这样一段故事。主人公唐小舟，因为一次偶然的机遇，以一名省日报记者的身份直接调往省委，成为省委书记的生活秘书。从无秘书经验的他，进入工作岗位后遇到的第一件头疼事，就是怎么称呼自己的领导。只知道有人称他为“首长”，有人喊他“陈书记”，还有人很有默契地叫他“老板”。唐小舟想叫“首长”吧，显得离太远了，公务场合叫“书记”合适；但是自己是生活秘书，私下场合叫他“书记”吧，又显得太正式；直接喊“老板”吧，又觉得自己作为新人一出口就显得别扭。唐小舟很是纠结。

◆ 案例 8

著名传记作家叶永烈在着手写陈伯达传记时准备采访陈伯达，采访时究竟怎样称呼陈伯达，叶永烈颇费了一番心思。采访的前一天晚上，叶永烈辗转反侧：明天见到了陈伯达到底该叫他什么呢？叫他陈伯达同志，不合适，因为陈伯达是在监狱服刑的犯人；叫他老陈，也不行，因为陈伯达已经是84岁的老人了，而自己才48岁，究竟应该怎样称呼他呢？

突然叶永烈灵机一动——称呼他“陈老”，这是再恰当不过的称呼了。

果然，第二天采访时，叶永烈一声“陈老”的亲切得体的称呼，令陈伯达听了感动万分。

□ 训练2：称呼情境模拟演练与体验

请分角色扮演模拟演练与体验下列的称呼情境。

◆ 演练与体验1

请全班同学分成若干小组，每组设计一个小情景剧，可以是陌生人途中偶遇，可以是家庭拜访，或者宴会等，自拟人物身份，演示如何称呼对方。

◆ 演练与体验2

请分组模拟演练职场上常见称呼的使用，如行政职务称呼、技术职称称呼、学术头衔称呼等。

◆ 演练与体验3

请分组模拟演练生活中常见称呼的使用，如对亲属的称呼、对熟人或朋友的称呼等。

◆ 演练与体验4

小刚和部门罗总经理共事3年，一直搭档不错。可是最近由于罗总经理的一次工作疏忽给公司造成比较大的经济损失，导致公司最高层决定撤掉部门总经理的职位，具体安排什么新岗位还需要公司最高层研究后决定。在此期间，新的部门总经理到岗。小刚作为罗总经理的老手下，觉得如果称罗总经理原来的职位，新的总经理听到后会不高兴；如直接叫罗经理姓名，罗经理刚刚进入职业低潮，会让他觉得小刚为人太势利。小刚进退两难，尤其是在新旧经理同时在场时更尴尬。你认为小刚应当怎么做才合适，请分组模拟演练。



口才金言

一个人怎么说话，说什么话，毫无例外地显示着他的品位。

——希尔顿

寒 暄

实践提示

在社交实践中,不管是偶遇熟人,还是初次与陌生人见面,人们总避免不了要与对方寒暄几句。这是一种礼节上或情感上的互酬互通行为,它本身不正面表达特定的意义,但它却是在任何人际交往中不可缺少的。在社交活动中,寒暄能使不相识的人相互认识,使不熟悉的人相互熟悉,使沉闷的气氛变得活跃。尤其是初次见面,几句得体的寒暄语,会使气氛变得融洽,会使两个人感觉相见恨晚,从而有利于顺畅地进入正式交谈。这样,寒暄就由交往的表示升华为交往的开场白。由于寒暄语主要用于联络感情,以此肯定友情的维系和加强,如何把握寒暄的尺度,则是需要一门掌握的交际艺术。

实例点击

小吴的寒暄

小吴有一次到财务处去转款,人很多,新来的年轻女出纳忙个不停。

小吴一见到这位漂亮的女出纳,就禁不住心生爱慕,心想:这女孩真美,如何跟她搭上话,让她记住我呢。经过观察,小吴发现了她的优点。轮到他填转款单据时,他边看她写字边寒暄道说:“你的字写得真好看。”女出纳吃惊地抬起头,脸红红地说:“哪有哇,还差得远呢。”小吴说:“真的啊,跟咱们一样的年轻人,多半都是大学生的学历文凭,小学生的写字水平,能写得这么一手好字的,确实不多见。”之后,他又诚恳地说:“真的很好,你大概练过字帖吧。”女出纳说:“是的。”“我的字写得一塌糊涂的,能把你用过的字帖借给我练练么?”女出纳爽快地答应了,并跟小吴约好下午到办公室来取。渐渐的,两个人有了感情,并最终结成良缘。

分小组讨论:小吴的寒暄给了你什么启发?

【5分钟后分别请几个小组的同学代表到台上来陈述自己小组的见解。】

实践方法指导

一、寒暄的常见类型

1. 问候式寒暄

比较常见的问候式寒暄有：“你(您)好”、“你(您)早”、“早上好”、“上午好”、“早安”、“下午好”、“午安”、“晚上好”(约18点至睡前)、“晚安”(临近对方睡觉时)。若是比较熟的人,则可以适当作这样一些寒暄：“好久不见,最近在忙些什么?”“你今天的气色不错啊。”“最近你的身体好些了吗?这几天天气热,多注意休息。”这类话语有时并无太多的实际意义,只是表示一种礼貌和关怀。

2. 聊天式寒暄

聊天式寒暄即采用类似于聊天的寒暄方式,特别是陌生人之间见面,一时难以找到合适的话题,就会说类似于“今天的天气真不错”、“今天的天气真冷”、“街上的人真多”之类的无关紧要又不让人生厌的话,来打破拘束的场面。这种寒暄的方式容易拉近人与人之间的距离,无论是陌生人还是熟人之间,都可以采用这种方式。

3. 赞美式寒暄

每个人都需要别人的肯定和承认,需要别人诚心诚意的赞美,赞美式的寒暄能够使对方心情愉快,感觉良好,营造出一种和谐气氛。在与人交谈时,就对方的衣着、气色、学业、工作、孩子等话题适时地称赞对方是非常有必要的。当然,赞美要实事求是,多余的恭维、吹捧,反而会引起对方的不愉快,拉大彼此的距离。

4. 应变式寒暄

应变式寒暄就是根据见面的具体场景,以身边的人和事为话题,见机行事,正所谓“见什么人说什么话”、“到什么山唱什么歌”。例如,宴会上你可以说“今天的晚餐很丰盛”,在朋友家中可以说“这房间布置得很有特色”,当有人为你捡起你掉下的东西时可以说“非常感谢”、“有劳你了”等。

也可以根据对方的特点来寻找一些即兴寒暄的话题,如看见对方做什么、做完什么、将要做什么,就以其作为寒暄话题。譬如“买菜呀?”“上课了?”“上街呀?”“哟,浇花呢?”“李总,您可真够忙的。”“这么晚才吃饭呀?”“啊,你们一家子都在一起,真热闹!”等。

还可以以对方感兴趣的事作为寒暄语。例如,若知道对方喜欢音乐,你不妨先与他谈谈贝多芬、莫扎特,谈谈流行歌曲、当红歌星等。只要你对音乐略知一二,彼此很快就会有共同的话题,就会由寒暄进入攀谈。如果你对音乐不在行也不要紧,可以趁机向对方求教,这样既显示你谦逊有礼,又可学到音乐知识。