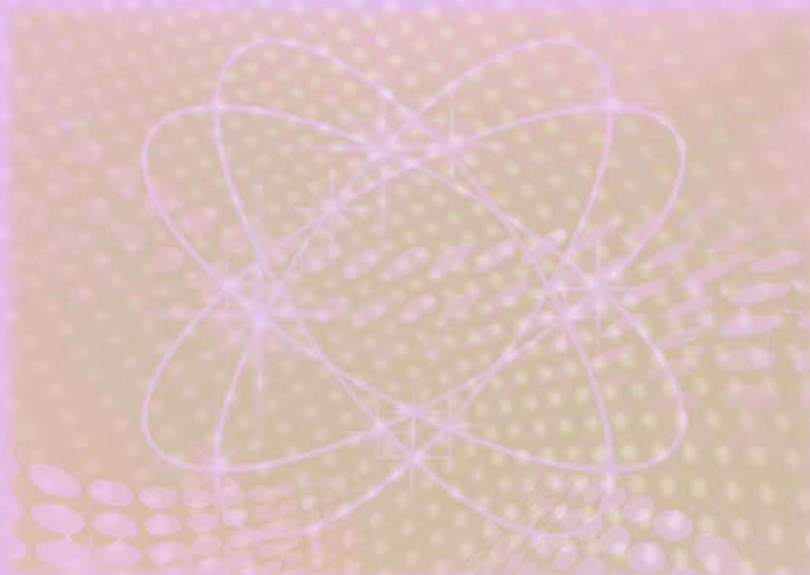


学生口才曲艺表演学习手册

教你交际口才

2 版

主编 冯志远



辽海出版社

学生口才曲艺表演学习手册

教你交际口才

主编 冯志远

辽海出版社

责任编辑：陈晓玉 于文海 孙德军

图书在版编目（CIP）数据

学生口才曲艺表演学习手册/冯志远主编 —2版 —沈阳：辽海出版社，2010.4
ISBN 978-7-80507-266-1

I ①学… II ①冯… III ①口才学—青少年读物②曲艺—青少年读物③表演
艺术—青少年读物 IV ①H019 49②J826 49③J812.2 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 073864 号

学生口才曲艺表演学习手册

教你交际口才

主编：冯志远

出版：辽海出版社

印刷：北京海德伟业印务有限公司

开本：850mm×1168mm1 / 32

版次：2010 年 4 月第 2 版

书号：ISBN 978-7-80507-266-1

地址：沈阳市和平区十一纬路 25 号

字数：1200 千字

印张：60

印次：2010 年 4 月第 1 次印刷

定价：240.00 元（全 12 册）

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

前言

口才是指我们在交际的过程中，口语语言表达得十分准确、得体、生动、巧妙、有效，能够达到特定交际目的和取得圆满交际效果的口语表达艺术与技巧。

口才是一种综合能力，不仅包括语言表达，还包括聆听、应变等多项能力。有口才的人说话具有“言之有物、言之有序、言之有理、言之有情”等特征。总之，善表达，会聆听，能判断，巧应对，是衡量口才好与坏的重要标准。

口才是我们每个青少年都应该具备的素质之一。说话不仅仅是一门学问，还是我们青少年赢得事业成功常变常新的资本。好口才才会给你开创美好前景，拥有好口才，就等于你拥有了辉煌的前程。

曲艺是各种“说唱艺术”的统称，它是由民间口头文学和歌唱艺术经过长期发展演变形成的一种独特的艺术形式。

我们青少年了解一些曲艺知识，不仅能够增强我们的欣赏水平，提高我们的文化素养，更重要是能够发展我们的兴趣爱好，还能广泛运用到各种文化娱乐的活动之中。

表演是指通过我们的演唱、演奏或人体动作、表情来塑造形象、传达情绪、情感从而表现生活的艺术。我们通过表演，可以将我们的才能充分展示出来。因此，表演不仅是一门学问，更是一种途径或方式。

我们青少年常常要参加许多文化娱乐活动，我们只有懂得了表演，才能够积极参考各种活动，才能够欣赏各种活动。

总之，口才、曲艺、表演是具有一定联系的，我们都可以通过学习不断获得提高，能够提高我们的素质和情趣。

我们青少年学习口才、曲艺和表演，可以提高我们的素质，可以培养我们的兴趣爱好，使我们获得健康、美好的幸福人生。

为此，我们特别编辑了“学生口才曲艺表演学习手册”丛书共12册，分别是：《教你学习口才》《教你交际口才》《教你处世口才》《教你学习演讲》《教你学习谈话》《教你学习谈判》《教你学习曲艺》《教你学习游艺》《教你学习杂耍》《教你联欢游戏》《教你学习表演》《教你表演艺术》。

本套图书全部根据具体内容进行相应分章且归类排列，具有很强的可读性、操作性和知识性，是青少年学习口才、曲艺和表演的最佳读物，也是各级图书馆收藏陈列的最佳版本。

目录

第一章 三言两语.....	1
1 找到打开话匣子的钥匙	1
2 见什么人说什么话	3
3 妙语使气氛更融洽	5
4 当个好听众	7
5 说话休得无“礼”	10
6 巧舌如花，做一个社交老手	12
第二章 巧舌如簧.....	14
1 摸透人心再开口	14
2 以退为进，技高一筹	17
3 消除歧见，更容易说服人	19
4 用感情打动对方	21
第三章 谦词婉语.....	23
1 找个合适的拒绝理由	23
2 让对方知难而退	26
3 热情友好大胆地说出“不”	28
4 先扬后抑，巧妙拒绝	30
5 幽默轻松，委婉含蓄	31
6 搪塞拒绝，含糊回避	33
第四章 豪言壮语.....	35
1 知己知彼，百战不殆	36
2 投其所好，诱敌入彀	37
3 利用矛盾，逼其就范	38
4 借题发挥，突破僵局	40
5 反客为主，变被动为主动	41
6 针锋相对，以牙还牙	43
7 避实就虚，攻其不意	45

第一章 三言两语

在各种各样的人际交往中，拥有一个好口才的人，只需要三言两语，就能获得他人的尊敬、爱戴、拥护，更能轻松地与他人融洽相处。好的口才可以在人际交往中为你锦上添花，让你在社会中如鱼得水。

1 找到打开话匣子的钥匙

在人际交往中，很多人存有这种感觉：每当与三五知己交谈时，往往觉得十分舒服自在，然而当碰到陌生人的时候，起初大都会感到不自然，彼此之间好似隔着一道铁门，不知道如何打开话匣子。这个时候，如果能找到一些话题来打破僵局，缓和气氛，就能使交谈双方放松自如，从而进入融洽的谈话气氛中。换句话说，要想与他人进行有效的沟通，就要找到打开话匣子的钥匙。

的确如此，任何一次语言沟通绝对少不了一个开场白，一个好的开场白，是人际交往的润滑剂，是保持人们良好沟通的一个滑坡路。一个合适的开场白总能为你的人际关系洒上一缕阳光，温暖彼此原本冷漠的心。对于如何找到打开话匣子的钥匙，不可不知，不可不学。

一是明智地选择话题。你若想让别人觉得自己有吸引力，最好的办法是说话真诚、明了，这就要明智地选择话题。当你与一位刚刚认识或不知底细的人交谈时，避免冷场的最佳方法是不停地变换话题，你可以用提出一些问题的方法进行试探，一个话题谈不下去时，就换到另一个话题。你也可以接过话头，谈谈你最近读过的一篇有趣的文章，或说说你刚刚看过的一部精彩的电影，也可以描述一件你正在做的事情或者正在思考的问题。如果谈话出现短暂停顿，不要着急，不必无话找话谈，沉默片刻也无妨。谈话是交流，可以涓涓细流，不必像赛跑那样拼命地冲到终点。

二是坦白说明你的感受。例如，你可能在晚宴上对自己嘀咕：我太害羞，与这种宴会格格不入。或是刚好相反，你认为许多人讨厌这种聚会，但是我很喜欢。无论如何，都应该将你的感受向第一个似乎愿意听的人说出来，这个人可能就是你的知音。坦白地说出“我在这里一个人也不认识”或“我不知道该讲些什么”，总比让自己显得拘谨冷漠好得多——最健谈的人就是勇于坦白的人。

在一次晚宴上，小张经朋友介绍跟一个电脑专家相识了，小张也算是某公司的知名人物，通常对这类的访问都应付自如，但当他发现自己这次不知如何开口、为何如此结结巴巴时，简直大吃一惊。最后小张说：“不知为什么我对您有点害怕。”电脑专家听完哈哈大笑，随后两人很自然地谈了起来。

三是谈谈周围环境。如果你十分好奇，自然会找到谈话题目。有一次，一个陌生人审视周围，然后打破沉默，开口跟身边的人说：“在候车站上可以看到人生百态！”这就是一句很好的开场白。

四是以对方为话题。人们往往千方百计地想使别人注意自己，但大部分的时候都令人失望，因为他不会关心你、我，他只会关心自己。因此，以对方作为谈话的开端，往往能令他人产生好感。赞美陌生人的那句“你的衣服色泽搭配得真好”，“你的发型很新潮”，能使对方快乐而缓和彼此的生疏。也许，我们大多数

人都没有说这话的勇气，不过我们可以说：“您看的那本书正是我最喜欢的。”或是“我看见您走过那家便利店，我想……”

刘强老实、木讷，很少说话，永远引不起大家的注意。所以，尽管他工作勤勤恳恳，可在公司里总是中不溜秋，几年如一日地呆在当初的位置上。老板最近出差，要带几个员工一道去。在火车上，刘强的铺位刚好在老板的旁边，两人寒暄了几句后，就陷入了沉默。刘强感到，这种大眼瞪小眼的气氛简直让人窒息，一定得说点什么打破僵局，可是他从来不和领导打交道，实在不知道从何谈起。突然，刘强瞥见老板脚上穿着一双锃亮的皮鞋，非常显眼，于是就说：“老板，你这双鞋子很有品位，在哪里买的？”

原本只是没话找话，但老板一听，顿时眼睛放光：“这双鞋啊，我在香港买的，世界名牌呢！”老板的话匣子一下子打开了，开始滔滔不绝地讲述自己在服装搭配上的心得，还善意地指出刘强平时在工作中着装的不足，两人言谈甚欢。下车的时候，老板意味深长地说：“刘强啊，看来以前对你的了解太少了，今后你好好干。”

刘强以皮鞋为话题，正是用了以对方为话题这一个重要法则，迅速拉近双方间的距离。“这双鞋子很有品位，在哪里买的？”刘强原本只是为了没话找话，但正是这一句话，刘强和老板之间的僵局马上被打破，关系也改善了，顺便还了解到老板的个人喜好，这可是别的同事梦寐以求的啊！从最后老板的态度来看，刘强也通过这个机会展示了自己，给老板留下了不错的印象。

五是提出问题。我们可以把这种谈话视为投球、接球的动作，而许多难忘的谈话也都是由一个问题开始的。

一个人到一个新地方，要如何拓展人脉资源？王涛的新春宴会就是一个很好的例子：在一个谈论自己成功之道的宴会上，众多成功的企业家无暇出席，王涛的老板由于有重要事情要办，便让公司职位最高的王涛代表自己来参加这次宴会。王涛本打算过去露露脸就行了。可是，来到晚宴，发现全场只有6桌，自己还被拉到主桌，坐在王涛旁边的是一个大富翁。当晚，王涛觉得很难熬。可是，他只说了一句话，那位富翁整晚就滔滔不绝。王涛只是问：“早就听说您公司的大名了，请教您的生意是怎样成功的？”于是那位大富翁便滔滔不绝地讲起他从年轻到今天的奋斗过程。

由此看来，提问的方法是非常有效的。不必配合不同的环境去找不同的话题，只要你记住“请教”这两个字，就可以马上让对方打开话匣子。

另外，在提问的时候，可以把对方下意识的动作当成打开沉默的话题，这也不失为一个好的办法。假如对方只是一味抽烟，你发现他在熄火柴时有某种习惯，就立刻问他：“你熄火柴的动作很有趣，轻轻一弹就熄了。”看到对方的咖啡里加两勺半的砂糖，也可发问：“对不起，为什么你非要放两勺半砂糖不可……”通常面对这类问话，人们都会热心地回答，说不定还会唤起对方滔滔不绝的回忆呢。而对较内向、看来羞怯的人，不妨多发问，帮助他把话题延续下去。

六是多多寒暄。寒暄，就是人们见面时打招呼。泛指人们碰面互相问候一下，以示礼貌和关心。寒暄是交谈的润滑剂，它能在两个人的谈话之间架起一座友谊的桥梁。因为寒暄能产生认同心理，满足人们的亲和要求，因此，寒暄也是打开话匣子的一种方法。

20世纪80年代，意大利著名女记者奥琳埃娜·法拉奇打算到中国对邓小平同志进行一次专门采访。然而，当时中国刚刚改革开放，在此之前中国与西方世界有着长达几十年的冷战，法拉奇非常担心对邓小平的专访能否成功。于是，她

翻阅了许多有关邓小平的书籍，在看到一本传记时，她注意到邓小平的生日是1904年8月22日。于是，她脑海里有了些想法。

1980年的8月22日，邓小平同志接受了法拉奇的专访。“邓小平先生，首先我谨代表意大利人民祝福您，祝您生日快乐！”法拉奇十分谦逊有礼地说道。

“我的生日？我的生日不是明天吗？”邓小平问道。或许工作太忙了，邓小平已经忘记自己的生日。法拉奇这么一说，邓小平自己也搞糊涂了。

“不错的，邓小平先生，今天的确是你的生日。我是从您的传记中知道的。”法拉奇信心十足地说。

“噢！既然这样说，就算是吧！我从来不知道什么时候是我的生日。就算明天是我的生日，我也已经76岁了。76啊，早就是衰退的年龄了！这也值得祝贺？”

法拉奇以一个好的开场白，顺利地采访了邓小平同志。

当你掌握了以上技巧时，无论是主动或被动去打开话匣子都能得心应手。一旦你能达到这个境界，无论你处在哪个场合中，都能迅速进入角色，随心所欲地去扩展人缘，为自己的生活与事业营造一个又一个绝佳的发展机会。

2 见什么人说什么话

在人际交往中，需要面对不同的人，这时，我们就要学会见什么人说什么话，对不同的人选用不同的谈话方式，这样，我们在人际交往中才会一路畅通无阻。

孔子带着他的几名弟子外出讲学、游览，一路上非常艰辛。一天，孔子一行人来到一个村庄，在一片树阴下休息，正准备吃点干粮、喝点水，突然，孔子的马挣脱了缰绳，跑到庄稼地里吃了人家的麦苗，一个农夫上前抓住马嚼子，将马扣下了。

子贡是孔子最得意的学生之一，一向能言善辩，他凭着自己不凡的口才，自告奋勇地上前去，企图说服那个农夫，争取和解。然而，他说话文绉绉，满口之乎者也，天上地下，大道理讲了一串又一串，尽管费尽口舌，可农夫就是听不进去。

有一个刚跟随孔子的新学生，论学识、才干远不如子贡，当他看到子贡和农夫僵持不下的情景时，便对孔子说：“老师，请让我去试试看。”于是他走到农夫面前，笑着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们应该彼此谅解才是。”农夫听了这番话，觉得非常在理，于是将马还给了孔子。

由此可见，说话一定要看对象，否则，就算你再能言善辩，别人不买你的账也是白费心思。所谓对象，有两种人，一是说话人，不同的说话人，地位、身份、性格、爱好、文化水平等等都不同，所以，同一内容，可用不同的语言表达；二是听话人，不同的听话人在各方面也有着差异，就决定说话人要根据听话人的不同情况采取不同的语言来表达。这就是所谓的说话要看对象。俗话说：“见什么菩萨卜什么卦，看什么人说什么话。”讲的就是这个道理。在这里有三点需要我们注意：

第一，文化知识不同，说话就要不同。水平高的说话人对待文化水平低的听话人，不能文白夹杂，之乎者也，要用一些最朴实明白的语言，从而能够让对方一听就懂。对待文化水平相当或较高的听话人，说话时要讲究一点语言的修饰。

第二，身份地位不同，说话也要不同。同样的文化水平，但由于说话人和听

话人的地位、身份悬殊，说话则不能太随便，说话人应顾虑到对方是什么身份，自己是什么身份，听话人能不能接受自己的意见，一定要经过三思再开口。

我国古代有个叫许允的人，在吏部做官，提拔了很多同乡，魏明帝觉察之后，便派人去抓他。他的妻子对他说：“明主可以理夺，难以情求。”让他向皇帝申明道理，而不要寄希望于哀求。因为，依皇帝的身份地位是不可能随便以情断事的，皇帝以国为大，以公为重，只有以理断事和以理说话，才能维护好国家利益和作为一国之主的身分。

于是，当魏明帝审讯许允的时候，许允直率地回答说：“陛下规定的用人原则是‘举尔所知’，我的同乡我最了解，请陛下考察他们是否合格，如果不称职，臣愿受处罚。”魏明帝派人考察许允提拔的同乡，他们倒都很称职，于是就把许允释放了，还赏给他一套新衣服。许允提拔同乡，根据是封建王朝制定的个人荐举的任官制度，不管此举妥当与否，它都合乎皇帝在其身份地位上所认可的“理”。许允的妻子深知与九五之尊的皇帝打交道，难以求情，却可以“理”相争，于是叮嘱许允以“举尔所知”和用人称职之“理”，来抵消提拔同乡、结党营私之嫌。这可以说是善于根据说话对象的身份、地位来选择说话方式的绝好例子。

第三，双方关系不同，说话也要不同。说话人与听话人之间有四种关系，即平等、上下、疏密、亲朋等关系，说话人与听话人尽管文化水平相当，身份地位差不多，但也应考虑一下双方的关系怎样，然后再开口说话。古人说得好，“在什么山唱什么歌”，意思就是说，见到什么人就要说什么话，说话要看对象。

朱元璋做了皇帝，有一天，他从前的一位苦朋友从乡下赶来找他，对他说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩儿当关，多亏菜将军解围。”朱元璋听后，心里很高兴。回想起来，也隐约记得他的说话里像是包含了一些从前的事情，就立刻封他做了大官。

这个消息让另外一个昔日的苦朋友听见了，他心想：“同是那时候一块儿玩的人，他去了既然有官做，我去当然也不会倒霉的吧？”和朱元璋一见面，他就直通通地说：“我主万岁！还记得吗？从前，你我都替人家看牛，有一天，我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里。你只顾从地上满把地抓豆子吃，却不小心连红草叶子也送进嘴里。叶子梗在喉咙口，苦得你哭笑不得。还是我出的主意，叫你用青菜叶子放在手上一拍吞下去，才把红草叶子带下肚子里去了……”朱元璋不等他说完，就命人将其推出去斩了。

由此可见，说话一定要看清对象，因人而异。任何交际都离不开特定的对象，与人说话，当然还必须根据对象的实际情况，像年龄、身份、地位、文化修养、性格、彼此之间的关系等，谈判桌上说话要考虑当时的气氛，哪些该谈，哪些不该谈。比如，打听人家的年龄，对老年人不宜说“您几岁？”最好说“您今年高寿？”或“您今年高龄？”对小孩就不能说“你年龄多大？”而应该说“你今年几岁了？”说话不看对象，难免会事与愿违。

优秀服务员李淑贞，就是看对象说话的一个范例：

有知识分子进店，李淑贞就会说：“同志，您要用餐，请这边坐。来个拌鸡丝或溜里脊，清淡利口，好不好？”

有工人同志进店，李淑贞这样讲：“师傅，今个想吃过油肉，还是氽丸子？”

乡下老大娘进店，李淑贞就会说：“大娘，您进城来了，趁身子骨还硬朗，隔一段就来转转，改善改善生活，您想尝点啥？”

李淑贞在接待不同的顾客对象时，对知识分子，用语文雅、委婉；对工人同

志，用语直接、爽快；对乡下老大娘，用语则通俗、朴实。这就恰到好处地适应了不同对象的不同爱好和文化修养。

说话要看对象，因人而异，这是一个常识，也是一个原则。曾有位伟人生动地说过：“射箭要看靶子，弹琴要看听众，写文章说话倒可以不看读者不看听众么？”写文章还要看读者，更何况说话呢，为了顺利达到说话的目的和效果，就不得不考虑因人而异了。比如对待一个身患绝症的病人，如果他是一个乐观坚强、对生死超然无所谓的人，你不妨把实情和盘托出，让他活得清楚，死个明白。如果他是一个软弱胆怯、贪生怕死的人，那你就省些心，说些善意的谎言，让他活个安稳，这样做没人会指责你。如果你对他如实相告，不就等于加速他的死亡吗？

在俄罗斯流行这样一句谚语：“语言不是蜜，却可以粘住一切东西。”说话时要看对象，根据交际对象来说话，这就要求我们在说话时，能够注意听话人的性别、性格、文化程度、文化背景、心理状态等因素。忽视了任何一个因素，都可能导致“无的放矢”，甚至还会给自己当头一击。

所以，在人际交往中，说话人不能我行我素，想说什么就说什么，而要看准对象，从对象的不同特点出发，说不同的话，从而创造一种和谐、融洽的气氛，为你的人际交往加分。

3 妙语使气氛更融洽

对于某个人会说话，话说得好、说得妙的评语，我们听到最多的就是：“看，他多幽默。”“看，他一开口就妙语连篇。”话说得好，说得妙，除了知识要渊博外，更重要的是思想要深邃旷达。博识给“说得好”提供了丰富的“语料”，而睿思则保证了其质是钻石而不是瓦砾，是珍珠而不是鱼目，令人在舒心的笑声中感受到高品位精神文化的滋润，在愉悦中认同并接受你的意见。

一个秃头者，当别人称他“理发不用钱，洗头不用汤”时，他当场变了脸，使一个原本比较轻松的环境变得紧张起来。

一位演讲的教授，也是一个秃头，他在自我介绍时说：“一位朋友称我聪明透顶，我说，你小看我了，我早就聪明绝顶了。”然后他指了指自己的头说：“我今天演讲的题目是《外表美是心灵美的反映》。”他就这样开始了演讲，整个会场充满了活跃的气氛。

同样是秃头，同样容易受到别人的揶揄和嘲讽，为什么不同的人得到的别人的认可不同呢？其中的缘故就是没有幽默感。会说妙语的人，更容易被人接受和欢迎，气氛会更加融洽。

那么，如何在不同交际场合中巧妙地应用好妙语呢？

第一，见机取巧。我们都知道：良好的开端是成功的一半。对于谈话而言，愉快的开头是交谈得以深入下去的关键所在。

爱丽丝太太是一所中学的老师，她已经 55 岁了，刚接了个新班。这个班的学生学习非常用功，但对宿舍、教室的卫生不够重视。一次晚自习，爱丽丝太太来到班上，由于她刚洗过脸，并涂了一些护肤品，一进门便有一股淡淡的香气飘进教室。前排的女生立即叽叽喳喳：“爱丽丝太太多大年纪啦？还搽得香喷喷的。”爱丽丝太太一听，接过话茬：“老师芳龄 55 啦！你们别看我一脸的双眼皮（皱纹），我还挺爱美的！这不，晚上洗过脸，我还要涂上嫩肤霜呢。”话一出口，学生们都乐了。爱丽丝太太于是趁热打铁，把话题从爱美之心对心理健康的作用顺势转到环境之美对学习、生活及精神面貌的作用上来，直说得学生点头称是。从那以

后，在教室、宿舍乱抛纸屑、果壳的人少了，学生对值日工作比以前重视多了。

学生不重视环境卫生，爱丽丝太太没有一味地批评，而是见机取巧，运用妙语把年龄说成“芳龄”，从而产生了幽默的效果。这样，一下子缩短了师生间的距离，让学生感到老师不但可敬，而且可亲，从而增强了说服效果。爱丽丝太太的成功说服也告诉我们，在谈话切入正题之前构造一种愉快和谐的氛围，让谈话在活泼的气氛中进行，往往能收到“话”半功倍的效果。

第二，啰唆语言。巧妙地运用啰唆语言，不但能活跃谈话气氛，增强谈话的趣味，而且还可以使你随机应变，接受一些正常语言无法胜任的舌战。

在一对新人的婚礼上，宾客们指着新娘问新郎：“这位是谁呀，也不介绍介绍？”新郎略思片刻，顺口答道：“她是我丈母娘的大女儿，也是我妈妈的大儿媳。”两句啰唆话，说得宾客们哄堂大笑。按常理，像这样的问话，可简练地回答：“她是我妻子。”而新郎却采用啰唆语言绕了几个圈子，一下子使婚礼的气氛活跃起来。

当你处在极为窘迫的境地时，不妨啰唆几句，它可帮你摆脱困境。有对年轻夫妇，结婚几年还没有孩子，俩人都非常苦恼。有一天，他们在路上碰到老同学，说话间，老同学的儿子突然发问：“阿姨，妈妈说要把你的儿子给我作干弟弟，我什么时候才能见干弟弟呢？”面对小朋友的问话，妻子十分为难，答吧，怎么答？不答吧，又下不了台。这时丈夫灵机一动，答道：“不在今年，就在明年，不在明年，就在后年……”几句啰唆话，不但帮妻子解了围，而且不使小朋友失望。

可见，啰唆并非是人烦不胜烦的语言，有时候也是可以派上用场的。从上面的两个例子来说，新郎和那位年轻丈夫把原本一二句就概括的话语，绕着弯地说出，不但活跃了气氛，还为下一步的谈话创造一个良好气氛，也使自己摆脱了困境。

第三，设置悬念。在这里，设置悬念目的是为了抛砖引玉，制造活跃气氛，利用听者的好奇心理，先说出一个发人深思或出人意料的现象、结论，设一关卡又秘而不宣，让听者自我猜测思考后才加以分析，和盘托出真情或道理的说话技巧。有一次，桂林的一位导游带了一个旅游团到北京，在参观北海时，他指着九龙壁对游客说：“我知道大家的眼力非常好，可是你们能看出哪条龙身上有块琉璃是假的吗？时间只给两分钟。”游客惊奇地“喔”了一声，高兴地跑到九龙壁前仔细辨认。他们东瞧西看，走近跑远，有的说这块，有的说那块，有的干脆说没有。在众说不一的争论声中，大家不约而同地围到了这位导游身边，请他揭开谜底。在大家的注视下，导游指着一条白龙的腹下说：“就是这块。”游客们定睛细看，齐声喊道：“原来是块木砖。”接着便纷纷提问：“这是怎么回事？”“它是哪一年换的？”“皇帝为什么没有发现？”这时，这位抓住了游客心理的导游，才提高嗓门把九龙壁的年代、建筑艺术和“木砖”的轶事详细讲了一遍。客人们听着想着，随着故事情节发展，时而眉飞色舞，时而赞叹连声……导游用的就是“吊胃口”、“甩包袱”的说话技巧，既活跃了游客的游览情绪，又使讲解的内容生动活泼，还融洽了双方的感情，可谓一举数得。

古人说：“文人看山喜不平。”说话也一样，如果在交谈的叙事议论中，恰到好处地结下一个个“扣子”，即悬念，会使听者在回旋推进的言论中产生“山重水复疑无路，柳暗花明又一村”的感觉，因而兴味无穷。

第四，曲解原意。曲解原意这一招在人际交往中更是不可缺少的妙计，它不但能使气氛更融洽，还能使人与人之间的关系更亲近。在一个上班的早晨，王兰

一走进办公室就懊丧地对同事诉说，车上挤，带的一瓶牛奶翻了，身上也弄脏了。堪称“巧说大王”的小李拍了拍她的肩膀，安慰道：“王兰，这叫‘肥水不外流’，好！”一句话，办公室的人都哄堂大笑，王兰也忍俊不禁，脸上顿时阴转多云。

毛泽东也是妙语运用的典范。20 世纪 50 年代初，中南海举行舞会，陪同主席跳舞的小崔姑娘十分紧张，舞步错乱，不时踩着主席的脚。主席看出了她的拘谨，笑着问她的年龄、婚姻。当得知她姓崔且已婚时，主席说：“那么你的丈夫一定姓张！”小崔一愣。主席笑容可掬地说：“《西厢记》中的崔莺莺，不是配张生吗？”一番话，顿使小崔姑娘笑逐颜开，因为主席把自己比作倾国倾城的相府千金崔莺莺，把自己的丈夫比作诗书满腹的张君瑞，她立刻精神放松了，舞步也轻松自如了。

第五，美妙场合，巧妙说。马克先生是著名的小说家，在一次研讨会上，他做了有关小说方面的专题发言。发言中，他以一个房间的门上贴着“请勿骚扰”四个字为例，谈到语言的轻重问题。发言的当晚，他很想听听大家的意见，来到门上贴有“请勿骚扰”字条的房间。一进门，他便笑着对大家说：“各位，我来骚扰大家了！”大家一见是马克先生，立即站起来说：“欢迎骚扰！欢迎骚扰！”顿时，整个房间的气氛十分热烈，大家畅所欲言，各抒己见，就小说的问题展开了深入的讨论，都觉得收获很大。之所以会取得这种效果，与马克先生营造的愉快开始有关。如果马克先生一进门说的是“各位，打扰了！”其效果肯定是大不相同的，即便是大家都很喜欢马克先生加入，气氛也只会因为马克先生加入而产生小的波动，过后便又平静如初了。“各位，我来骚扰大家了！”同样是短短的一句话，但充分显示了这位小说家的语言机智，他信手拈来，玩笑间消除了与代表之间的陌生感，拉近了他与大家的关系。在这样一个平易近人的小说家面前，代表们怎会不畅所欲言呢？

谈话是需要气氛的，有时在不经意间就能产生愉快的气氛，有时需要故意营造，但无论属于哪一类，都必须做到自然，切忌生硬。聪明的谈话者往往在谈话之前就对谈话对象进行充分了解，且善于在谈话开始之前营造出和谐的交谈气氛。

4 当个好听众

当今社会，每个人承担着各方面的压力，如果你有办法成为他人倾诉的对象，让他们在你面前滔滔不绝，那他们一定会成为你的知心朋友。可以说没有其他方式能更能表示出你对他们真正感兴趣。如果你自己侃侃而谈，又怎么去了解别人呢？让一个人谈论自己，可以给你大好的良机去挖掘共同点，赢得好感，并增加达成目标的机会。所以，在人际交往中，要学会倾听，因为做一个好听众是发展良好人际关系的一件有力武器，它能打动你的朋友，与你心灵互动。

美国汽车推销之王乔·吉拉德，对做好一个好听众曾有过深刻的体验。一次，某位名人来向他买车，他推荐了一种最好的车型给他。那人对车很满意，并掏出 10000 美元现钞，眼看就要成交了，对方却突然变卦而去。乔为此事懊恼了一下午，百思不得其解。到了晚上 11 点他忍不住打电话给那人：“您好！我是乔·吉拉德，今天下午我曾经向您介绍一部新车，眼看您就要买下，为什么却突然走了？”“喂，你知道现在是什么时间吗？”“非常抱歉，我知道现在已经是晚上 11 点钟了，但是我检讨了一下午，实在想不出自己错在哪里了，因此特地打电话向您讨教。”“真的吗？”“肺腑之言。”“很好！你用心听我说话了吗？”“非常

用心。”“可是今天下午你根本没有用心听我说话。就在签字之前，我提到我的吉米即将进入密执安大学念医科，我还提到他的学科成绩、运动能力以及他将来的抱负，我以他为荣，但是你毫无反应。”乔不记得对方曾说过这些事，因为他当时根本没有注意。乔认为已经谈妥那笔生意了，他不但无心听对方说什么，反而在听办公室内的另一位推销员讲笑话。

这就是乔失败的原因：那人除了买车，更需要得到的是一个好的听众，一个给自己优秀儿子称赞的人。乔·吉拉德正是因为没有认真听买车人说话，导致一笔即将成交的买卖擦肩而过。

每个人都渴望被关心、被承认、被肯定，一个好听众即可满足人们的这一小小需求。所以必须记住：一个人的嗓音对他自己来说是世界上最伟大的声音，倾听比说话更重要。

伊萨克·马克森是世界上一等的名人访问者，他说：“许多人不能给人留下很好的印象是因为不注意听别人讲话。他们太关心自己要讲的下一句话，而不打开他的耳朵……一些大人物告诉我，他们喜欢善听者胜于善说者，但是善听的能力，似乎比其他任何的物质还要少见。”不只是大人物喜欢善听的人，普通人也是如此。正如某人所说：“许多人去找医生，但他们所需要的只是一名听众而已。”

在人际交往中，人人都希望被对方了解，也期待于表达自己，却疏于倾听。一般人聆听的目的是为了做出恰当的反应，根本不是想了解对方。因为我们常以为天下人都跟自己一样，以己之心即可度人之腹。

在日常交谈中，经常会出现这样的话语：“噢，我完全了解你的感受，我也有过类似的经历，是这样的……”人们总是依据自身的经验来解释别人的行为，把自己的理解强加在别人身上，却又怪罪他人“不了解我”。在你没有了解别人的时候，又何谈别人去了解你呢？有的人还说了解对方，你根本就没有认真去听对方说话，又怎么会了解对方呢？所以要想做一个真正的谈话家，就必须先学会做一个好听众，去用心倾听对方说什么，当你了解了对方的时候，你才会说出令双方都满意的话语。

要想成为一个好的听众，也并非一件容易的事。不妨依照以下几点去做：

第一，专心听讲。在交际场合，自己讲话时要给别人发表意见的机会，别人说话，应注视对方，以示专心，要全神贯注地听对方说话。不要左顾右盼、心不在焉或注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手表，或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。

卡尔在纽约出版商格林伯主办的一个晚宴上，见到了一个著名的植物学家。卡尔以前从没有跟植物学家谈过话，卡尔发现他很有意思，于是专注地坐在椅子边沿倾听着他谈论大麻、印度以及室内花园，他还告诉卡尔有关马铃薯的一些别人不知道的事实。听说卡尔自己有一座室内花园，他便耐心地教卡尔如何解决植物生长的一些难题。几个小时过去，午夜来临，卡尔向每个人道别走了。那位植物学家接着向主人说了几句赞美卡尔的话，说他是一个“最有意思的谈话家”。

一个最有意思的谈话家？卡尔？他几乎没有说过什么话。如果卡尔要说话而不改变话题的话，他根本说不出什么，因为卡尔对植物，就像对企鹅解剖一样一窍不通。但是卡尔做到了这点：专心地听讲。因为卡尔真诚地对他的谈话感兴趣，而他也能够感觉到这一点。自然，这使他高兴。专心地听别人讲话，是我们所能给予别人的最大的赞美。杰克乌弗在《陌生人在爱中》里写道：“很少人经得起别人专心听讲所给予的暗示性赞美。”卡尔不只是专心听他讲话，卡尔还“诚于嘉许，宽于称赞”。

第二，不轻易打断对方的谈话。请看一段推销员与科尔的对话。

推销员：“科尔先生，经过我仔细观察，发现贵厂自己维修花费的钱，要比雇佣我们来干花的钱还多，对吗？”

科尔：“我也计算过，我们自己干确实不太划算，你们的服务也不错，可是，毕竟你们缺乏电子方面的……”

推销员：“噢，对不起，我能插一句吗？有一点我们想说明一下，没有人能够做完所有事情的，不是吗？修理汽车需要特殊的设备和材料，比如……”

科尔：“对，对，但是，你误解我的意思了，我要说的是……”

推销员：“您的意思我明白，我是说，您的下属就算是天才，也不可能在没有专用设备的情况下，干出像我们公司那样漂亮的活儿来，不是吗？”

科尔：“你还是没有搞懂我的意思，现在我们这里负责维修的伙计是……”

推销员：“科尔先生，现在等一下，好吗？就等一下，我只说一句话，如果您认为……”

科尔：“我认为，你现在可以走了。”

推销员被科尔下逐客令，原因是这个推销员三番五次地打断科尔的讲话。在人际交往中，这是一大忌！经常随意打断对方讲话的人，只能让讲话者生厌。

所以，绝对不要随意打断对方的话，应该让他心平气和地把话讲完，就算他的意见不符合实际情况，也要听下去，除非情况非常特殊。即使你知道对方要说什么，也不要试图打断他。没有人喜欢与那些自作聪明的人交谈。

第三，听话时要适时加语。千万不要以为做一个好的听众，就是静静地坐着，像古埃及的人面狮身像，等着路人猜谜。这种打哑谜的交谈方式是最无聊的。

聆听并不是绝对禁止表达自己的意见，而应该是互相交换观点，各项感官混合运用，用心地听，诚心地沟通。人类就有使用这种言词的天赋，来分享彼此的经验和意见。

对方说话时，原则上不要去打断，但适时的发问，比一味的点头称是更为有效。一个好的听众既不怕承认自己的无知，也不怕向说者发问，因为他知道这样不但会帮说者理出头绪，还会使谈话更具体、更生动。

在谈话时，经常会出现说者欠思考，乱说一通，把自己弄得晕头转向，不知所云的情况。比如，他就某问题要说三点理由，结果在说第一点理由时，愈扯愈远，没完没了，根本忘记了第二和第三点理由。这时，听者应适时发问“您的第二点理由呢？”帮说者理出头绪，言归正传。

还有一种情形是说者虽然滔滔不绝，可是谈话过于理论，不易听懂，听者可以适时插上一句“请您举个例”，常能使说者举具体的实例来说明。这样，所有模糊不清的论点就能得到清晰的解释了。也可以在别人给你讲述其他的事情或是某个故事的时候，适当地加以“后来呢？”这三个字通常来说也是必不可少的，它可以让说话者知道你在专心听他说话，也会认为你对他说的话十分感兴趣，说起来就会更生动。所以，适时的加语会让谈话变成两人经验交流的真正沟通。

第四，设身处地地倾听。在聆听的过程中，也是有层次之分的。最为低层的要数“听而不闻”了，这类倾听者，对说话者的话语如同耳边风。谈话过一段时间再问他，他会什么都不知道，就像那时的倾听者不是他一样。其次是“虚应故事”，“嗯……是的……对对对……”略有反应，其实心不在焉。第三是“选择性地听”，只听合自己口味的。第四是“专注地听”，每句话或许都进入大脑，但是否听出了真意，值得怀疑。层次最高的则是：“设身处地地倾听”，一般人很少做到。

某些沟通技巧强调“主动式”或“回馈式”的聆听——以复述对方的话表示确实听到，设身处地的倾听却有所不同。前者仍脱离不了为反应、为控制、为操纵而聆听，有时甚至对说话者是一种侮辱。至于设身处地的倾听，出发点是为了了解而不是为了反应，也就是通过言谈去阐明一个人的观念、内心深处的真正的事。设身处地与同情有些差别，同情掺杂了价值判断与认同。有时人际关系的确需要多一份同情，但却易养成对方的依赖心。设身处地并不代表赞同，而是指深入认识另一个人的感情与理智世界。

设身处地地倾听不只是理解个别的语句而已。据专家估计，人际沟通仅有十分之一通过语句来进行，三成取决于语调与声音，其余六成则靠肢体语言。所以了解式的倾听，不仅要耳到，还要眼到、心到；用眼睛去观察，用心灵去体会。所以，三合为一倾听效果，才是最佳倾听者。

谈话本身包括说和听，一次成功的谈话，并不一定非要表现出机智的妙语或雄辩的口才，关键在于进行感情交流和思想火花的碰撞。我们大多数人并不具备也无需具备语惊四座的特殊才能，但我们可以通过掌握一些谈话的技巧，做一个好的倾听者，就可成为一个别人喜欢交谈的对象。

倾听可以打开别人的心门，打开它就能使你的人际关系更通畅。

5 说话休得无“礼”

我国古代思想家荀子说过：“人无礼不立，事无礼不成，国无礼不宁。”语言，是人类交换信息、增进了解、建立共识和传承文化的主要工具；沟通，则是人类最频繁的社会互动模式。话，人人会说，不过有些人说话大家听了欢喜，进而有所启发；有些人一开口就让人不忍再听。作为现代人，我们必须与他人建立和睦友好的人际关系，彼此互敬互爱，共同为社会发展尽力。而这一切的存在，都依赖于一个先决条件——诚恳的态度，端庄的举止。人的态度和举止在人与人之间的交际中占有十分重要的地位。如果一个人举止粗野，蓬头垢面，即使学问满腹，也会使人“敬而远之”；相反，如果一个人态度诚恳、举止文雅，给别人的第一印象温文儒雅，落落大方，那么即使他不开口说话，人们也乐意与之相处。

礼貌，是待人接物的风度，它反映出一个人有无良好的家庭教育、个性修养和文化素质。如果说纪律是约束，是要大家共同遵守而维护社会利益的，那么礼貌则是自觉的、发自内心的真诚和人格的展示。讲礼貌的人，不论何时都显现出一种美的光彩、仪表和风度，表现出明亮的心灵和美好的道德品质。正如歌德所说：“一个人的礼貌，就是一面照出他肖像的镜子。”

文明礼貌的语言是滋润人际关系的雨露，是沟通组织与公众关系的桥梁，是维持交谈者双方良好关系的纽带。没有文明礼貌的语言，很难想象人与人之间能和睦相处，交谈能深入下去。

在人际交往中，能够正确使用日常生活中用的礼貌用语，有利于营造双方相处的融洽气氛，不仅给予别人尊重，也能表明自己的修养。平时我们经常会用到这样一些客套用语：

初次见面说“久仰”；久未联系说“久违”；
等候客人说“恭候”；客人到来说“光临”；
看望别人说“拜访”；欢迎购物说“光顾”；
起身走时说“告辞”；中途先走说“失陪”；
请人勿送说“留步”；陪伴朋友说“奉陪”；

请人批评说“指教”；求人解答用“请问”；
请人指教说“赐教”；请人指正说“雅正”；
赠送作品说“斧正”；对方来信说“惠书”；
向人祝贺说“恭喜”；赞人见解用“高见”；
请人帮助说“劳驾”；托人办事用“拜托”；
麻烦别人说“打扰”；求人方便用“借光”；
物归原主说“奉还”；请人谅解说“包涵”。

.....

这些都是最简单的礼貌用语，但在人际交往中却是不可或缺的，它充分体现了一个人的文化素养，不要小看简短的几个字，有时候正是因为你说话缺少这几个字，而导致你无法成功。

在一个十字路口，一位中年男子向身边的交通协管员问道：“问一下，怎么到马路对面去啊？”协管员头也没回地说：“下回说话带上主语，客气点有！”然后顺手一指，“直走，桥下过马路！”男子悻悻然离去。很简单的一个问路，却因为问路人不懂得使用基本的礼貌用语而造成了双方的不愉快。其实，这位男同志只需在问路时加上几个简单的词语，比如，“同志您好！请问……”敬称“您”再加上“请”，相信协管员在回答问题时会客气得多。从协管员这方面来说，虽然问路人说话不礼貌，但也不需要动气，更不需要针锋相对。您可以先使用礼貌用语指路，然后再婉转地提醒他注意礼节。如此的情景，在我们的日常生活中是处处可见。比如，在公交车上我们经常会询问售票员关于到站或换乘的问题，很多人会习惯性地大喊：“哎，问一下，××站到了吗？”或者“我到××，应该在哪站下车啊？”尽管司乘人员有服务的职责，但是我们也应该表示对他们的尊重。别小看了“请”、“您好”、“谢谢”、“对不起”这些简单的礼貌用语，如果能恰当使用，既能在主观上感到身心愉快，又能在客观上促进人际关系的和谐发展。

俗话说，“言为心声，语为人镜”，说话有礼貌，能让帮忙的人帮得高兴，说话没礼貌却会破坏别人的心情。向人求助时加上“您”、“请”，得到帮助后说声“谢谢”，不要让这些本来很简单的事成为阻挡你们顺利交谈的拦路石。

不管你 and 什么人交谈，说话一定要礼貌。例如：在某一次宴会上，某人向邻座的太太讲起了某校长的短处，同时表现出对那位校长的极大不满，并夸大地说了一堆攻击的话。

直到后来，那位太太才问道：“先生，你认识我是谁吗？”

“很抱歉，我还没请教你贵姓。”他回答道。

“我是你说的那位校长的妻子！”

这位先生窘住了，但隔了一会，他却凛然地问道：“那么，你认识我吗？”

“不认识。”那位太太摇头作答。

“哦，还好，还好！”那人如释重负地说道。

人们常说：“打人不打脸，骂人不揭短。”不管和什么人交谈，都不得以别人的短处当话题，即便倾听者不认识你说的那个人，那样会让对方觉得你是一个不厚道的人，会对你敬而远之，甚至不再来往。

一家公司的培训部外请了一位兼职讲师。小陈想学习一点东西，就旁听了那位讲师的课程。课程快结束的时候，他回到办公室，对同事说：“他的课程讲得很好，有些人天生就是一块料，他真适合做讲师。”课程结束了，那位讲师走出了办公室，和大家聊天，突然问小陈觉得课程讲得怎么样，让他提点意见。小陈一下子没有反应过来，想要怎样说才能既不恭维又比较恰当。旁边的同事搭腔说：

“小陈刚才说，没有想到你的课程讲得这么好。我们都要向你学习呀。”那个人听后，脸上洋溢着满足的笑容。从此，小陈就和他成了朋友。

商业活动中，一件不起眼的小事、一个容易忽略的小问题，如果处理得不好，就有可能“一石激起千层浪”，搞得客户不痛快，也为自己公司增添不必要的麻烦，多日的努力不仅大打折扣，也失去了做人的面子；一张和蔼可亲的笑脸，一声情真意切的问候、一项细致周到的服务，宛如清新之风扑面而来，让客户倍感心情畅快，对公司的满意度随之提升，同时，也显露出个人不俗的品位。跟客户交谈时应注意：谈吐文明礼貌，称呼用词恰当，交谈时语义明确、用语贴切、语气谦和是，同时注意用语规范化，针对不同的人群使用不同的语气、语速，交谈过程中不妨多说几句“您好”、“对不起”、“谢谢”，要深信“礼多人不怪”、“一句好话暖人心”等古训。

老人们总是以“叫人不蚀本，只要舌头打个滚”和“礼多人不怪，无礼路难行”等俗语，教导后人要通情达礼。所以日常熟人相见，要视不同对象予以适当的热情招呼。早晨相见习惯招呼“你早”、“吃早饭啦”等；中午相见，习惯招呼“你吃过啦”、“可吃中饭啦”等。走在路上或在公共场所，遇见相识的人应该主动打招呼，问候致意。可以说“您早”、“您好”、“晚上好”。别人向你打招呼以后，也要应答向他致意，否则会被认为不礼貌。有时也可面带微笑，注视对方并点头致意，这也是一种问候人的好方法。若遇见老人，则招呼“你老身体好啊”、“你老精神好啊”等。若招呼其他话语，通常都在语前加“你老”二字，以示尊敬。遇到比较熟悉的朋友，除了问候致意外，还可以问问对方家人的情况，并请他代为问候。如“伯父父母近来好吗？”“你孩子一定很聪明可爱吧？有空带他到我家来玩玩。”若在家门口遇见熟人，习惯招呼“请来家坐坐”、“进家喝口茶歇歇”等。在平日与人举止言谈时，讲究慢声细语，温文尔雅。

礼貌是人与人之间进行沟通与交流的基本原则，它不仅能赢得别人的尊重，还能拉近双方间距离，从而使交流更顺利。所以无论在什么时候，说话都不得无“礼”。

6 巧舌如花，做一个社交老手

社会是一个很大的舞台，在这个舞台上，怎样才能挥洒自如，灵活应对呢？其中，一个不可忽视的也是最主要的条件，那就是说话。有人平常言语不多，但每一句话说出来都能掷地有声；有的人说了一辈子话，到该说话的时候却不知道应该怎样说话。究其原因，是他们对说话方式、说话艺术修养的关注与理解不同所致。在社会交际过程中，该怎样做一个社交老手，让自己的嘴巴巧舌如花呢？

首应先了解对方的一些经历和生活状况，二是要常常保持中立，保持客观，三是应清楚对方的身份和性格等。社交场合的交谈不仅是一门技术，更是一门艺术。灵活巧妙的语言既能够在社会中运筹帷幄，也能顺利打开人际交往的新局面。

在现实生活中，人们要交流信息，沟通思想，就必须拥有语言交流能力，不善言谈的人是很难征服人心的。1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄，获得这两个奖项中的“最佳男主角奖”。颁奖之后，李雪健在台上致答谢词时说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利却让一个傻小子——李雪健得了……”他的话音刚落，便赢得全场一片掌声。

他巧妙运用两句话，既赞美了焦裕禄的为民奉献精神，又表达了自己受之有