

社交与口才

冯大明 编著



中国城市出版社

社交与口才

冯大明 编著

中国城市出版社

选题编辑 刘小伟
责任编辑 高永丽
封面设计 张永哲

社交与口才

冯大明 编著

中国城市出版社出版发行

(北京市东城区西总布胡同 58 号)

广东省新华书店经销

广州七二一五工厂印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 5 字数 104 千字

1991 年 6 月第 1 版 1991 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-5074-0613-X/G·243

印数: 00001—20100 定价: 2.80 元

目 录

第一章 通向社交成功之路	(1)
一、关于社交的断想	(1)
二、互诉衷肠与共鸣	(4)
三、平等相处是准绳	(7)
四、真诚, 交往的核心	(10)
五、成功, 往往是口才的产物	(13)
六、更新传统的口才观	(17)
第二章 如簧之舌不求天	(21)
一、你知道自己的谈话能力吗	(21)
二、消除畏惧与怯场心理	(24)
三、让你的语言更富魅力	(28)
四、简洁精练、通俗易懂	(32)
五、礼貌语、谦词的巧用	(35)
六、社交语言的忌讳	(39)
第三章 随机应变善应酬	(43)
一、提高你的随机应变力	(43)
二、巧妙运用“避锋法”	(46)
三、反驳诡辩术的技巧	(48)
四、答记者问的语言特色	(51)

五、法庭辩论的“回避”方法	(54)
六、奇妙的提问法	(57)
七、说笑话的艺术	(62)
八、学会贸易谈判	(65)
第四章 真诚所至撼人心	(69)
一、说话要打动人家的心弦	(69)
二、不伤感情地批评人	(72)
三、让对方说“是”不说“非”	(79)
四、诚于嘉许宽于称道	(81)
五、增强你的说服力	(83)
六、耐心听别人谈他自己	(86)
七、切莫轻易指责别人	(89)
八、意恳情真、饱含热情	(92)
第五章 妙于曲径可通幽	(96)
一、含蓄胜过口若悬河	(96)
二、拒绝,但不使人难堪	(99)
三、有分寸地恭维	(102)
四、道歉和谢谢的艺术	(105)
五、风趣是调味品	(108)
六、言语的曲折与迂回	(111)
第六章 春来发枝知时节	(114)
一、爱是交际的沃土	(114)
二、男女谈话的秘诀	(117)
三、约会时的仪容	(120)
四、与恋人首次交谈的技巧	(123)
五、鼓起勇气搭鹊桥吧	(129)
六、插柳春不知	(133)

七、月下自点鸳鸯谱.....	(136)
八、请莫失采撷良机.....	(143)
后记	(148)

第一章

通向社交成功之路

一、关于社交的断想

明白事理的人使自己适应世界；不明事理的人硬想使世界适应自己。

——萧伯纳

1985 年秋，某重点大学一位刚满 20 岁的大学生自杀身亡。他在遗书中写道：“我的死谁也不怨。只因进了大学以后，不知为什么我陷入了一种不可名状的孤独之中。我不愿意去找谁，谁也不愿意来找我，我希望别人理解我，却又怕别人了解我，为此我只得到极乐世界去寻找安慰了……”结束自己年轻的生命，仅仅因为感到“孤独”，多么轻率的举动，多么可悲的后果。此后这个学校展开了持续数十天的一场大讨论，议题是“当代青年应该怎样塑造自己的形象？”

如果我们考察一下青年步入社会之后的思想精神状态，就不难发现，步入社会而又适应不了社会，因而产生了种种困惑、烦恼，甚至丧失生活信心的青年不只是个别人。现实生活的复杂化，远远超出了他们步入社会之前的想象，而生活的复杂又集中体现在人际关系的复杂中。难怪不少青年刚刚迈上人生的旅途就慨叹“做人难，处世难”。

难就难在，人与人的沟通，人与人的相处。

在一个单位工作、学习，在社会上同各种各样的人相处、交往，能否相处得愉快，这关系到你的形象、人格，工作和学习的成果。

政界的名人，影坛的明星，热恋的情人，以及同事和同学，只要你敬慕，他们就近乎伟大、神圣。但这伟大、神圣是你给他们的。而他们在另一个人的眼里可能是讨厌的。人的本身是一个多面体，对什么样的人堆起什么样的笑容，这并非虚伪，是情绪、印象和立场使然。

我们接触的人都各有自己的观点、性格，怎么可以用同一副面孔与他们融洽相处？投其所好，不失自我；宽容大度，又不失原则，于己于人都有好处。适应人与适应环境一样，难免有一种失去自尊的感觉。但是适应以后，又有一种征服自己脆弱的喜悦。试试看，主动和与你有隔阂的人沟通，多给对方一份诚意，我说你会成功的。

要想别人接受你，你必须先接受别人。我这样对自己说：“每个人都有我未知的才学。”于是我充满兴趣地发掘他们的优点，主动寻找沟通。唐太宗李世民和楚霸王项羽，是我们熟悉的著名历史人物。李世民非常注意虚心纳下，广收民心，所以使大唐帝国出现“贞观之治”的繁荣时期。而项羽虽胸怀大志，勇武过人，自谓诗曰：“力拔山兮气盖世”，不愧英雄豪杰。可他骄横不可一世，目中旁无他人，结果落得个四面楚歌、别姬自刎的可悲下场。这样的历史经验教训从人际角度来看，也给我们许多启迪。

友好关系是建立在共同利益和互为好感基础上的。对他人的事真心关注，会令对方产生亲切感。每一个人都需要爱，需要关怀。有人表面骄横冷漠，不可一世，其实内心往往特别

需要温暖，需要感情。充实与空虚是抽象的感觉，表面与内心常常不一致，应该善于观察对方的内心世界，以他的利益为重，使对方知道你喜欢与他交谈，珍重与他的友谊，愿意分担、分享他的悲喜。总而言之，要让对方知道你的真诚。

一个人在世间寻找朋友，是在寻找倾诉对象。有的人朋友很多，却没有畅所欲言的知己，没有人能谈得来。有倾诉的欲望，而找不到倾诉对象，该是一件令人沮丧的事。扪心自问：你的倾诉重要吗？忙碌的社会中，人们最容易遗忘的是别人的话，更关心的是自己及与己有关的事。以我为核心的自我表白，轻视他人的谈话，都会让人从内心感到厌烦。

交谈中的真心赞美，会使对方的情绪显出兴奋。赞美是学问，赞美决不是奉承。两者的区别在于：衷心的称赞和有意的讨好。对人的赞美不要停在表面上，要去发现他的才能、品格。如果你的欣赏和赞美不是真诚的，会弄巧成拙，自讨没趣。

人生一世，如果能得到别人的尊重，该是一种幸运！你需要，别人同样需要。美国前任邮务长詹姆士·法赖是一位最孚众望的人，他在参加一次费城作家的聚餐会之前，他看到一位黑妇人的手推车被作家们挡住了去路，就连忙过去替她推着车子，并请作家们让开道路。黑妇人惊喜地张着嘴，脸上浮着美丽的笑容。这位不自大、不自私、不以为自己了不起、随和悦众的邮务长，就这样轻易和谐地取悦于人。还是这句话，要得到别人的尊重，要先尊重别人，在尊重别人之时，尊重自己。古人言：人必自辱而后人辱之。要知道，尊重自己，了解自己的基点都是建筑在尊重他人基础之上的。

“鸡犬之声相闻，老死不相往来”的时代结束了。现在，人与人之间的交往活动日益增多，社交已成为一种生存、竞争、

发展、获得的手段。真实的社会现实，是远不能用“一片光明”或“一片黑暗”可以概括得了的，它比青年“从书本上树立起来的生活信念”不知丰富、复杂多少倍。列宁曾说过：建立新形式的人与人的社会关系，需要做几十年的工作，这是最高尚不过的工作。所以，我们没有理由等待美好的社会来适应我们，而应该从自己做起，努力克服自身的弱点，积极地去适应社会并改造社会。生活的原则该是参予，涉足社会，交朋结友，只有参予才会关心，只有关心才愿意献出真诚，使生活更加绚丽多彩。

二、互诉衷肠与共鸣

选择朋友一定要谨慎！地道的自私自利，会戴上友谊的假面具却又设好陷阱来坑害你。

——克雷洛夫

社交是人与人的往来，交往的最终目的在于使个人更为完善并更有利于社会，而在具体交往中，则以索取与给予作为直接目的。交往的后果当然把目的的达到作为社交成功的标志。作为成功交往的直接后果来说，则是互补与感情沟通。

我们如果从总体看，即拿某个人的全部交往看，索取与给予是互补的。所谓互补是指交往双方都有所得，也有所给，这“得”与“给”的内容对交往双方来说并不一定相等，但他们各自得到了自己所需的，并给出了他们力所能及的。北宋时期，苏轼和黄庭坚是以诗文闻名于世的一对好友，有一次他们一起讨论书法，苏轼说：“你近来的字虽愈来愈清劲，不过有的地方却显得太硬瘦了，几乎象树梢挂蛇啊！”说罢笑了。黄庭坚说：“师兄批评一语中的，令人心折。不过，师兄写的字……”

苏轼忙说：“你干吗吞吞吐吐，怕我吃不消吗？”黄庭坚于是大胆言道：“师兄的字，铁画银钩、遒劲有力。然而，有时写得就象是石头压的蛤蟆。”话音一落，两人都笑得前伏后仰了。古代艺术大师们这种互相磨砺的批评精神，达到了互相帮助、互相促进的目的。

同志式的互相帮助，就是互补的具体表现。一对朋友互诉衷肠，彼此都获得了“归属感”。当因某一疑难求教于对方，终于解开了疑团，自己还得到了知识，对方便得到了“被认可”和尊重。设想一下，如果你求教于某人，却又持轻视对方的态度，会怎么样呢？当你向对方说自己的欢悦与困惑时，对方在语调与表情上毫无反映，这样的友谊恐怕是难以继续下去的。社交中的互补原则告诉我们，当我们与对方交往时，应考虑我可以给对方什么。在可能的前提下，应争取多给出一些。

当然，我们所讲的“互补”并不是等价交换。在一般的社交中，给予与索取的对象，属精神性的占主要成分。即使是属于物质的，“雪中送炭”也是很难以炭的市场售价来估量的。精神性的东西从不会有什么“明码标价”，它的价值只能体现在交往双方的心目之中。例如一个善于溜须拍马的人，“输出”几句奉承话，也许会出口成章，是毫不费劲的。但是同样的话若要由一个正直的人来说，就会认为是以人格为代价，所以就轻易不肯吐露半句，而对交往双方的情感沟通，却特别注重。

人与人之间的情感沟通，是交往得以维持并向更为密切方向发展的重要条件，是人对客观事物所持态度的内心体验。情感的沟通由两部分组成。一是“共鸣”，即对同一事物（或同类事物）具有相仿的态度及相仿的内心体验；二是“振

荡”，即交往中，由于“共鸣”，双方的情绪相互影响，以至达到一种比较强烈的程度。前者是找到共同语言，后者是掏出心来，到了心心相印的地步。

所谓“同感”就是对于对方所述，表示自己有类同的想法，类同的经历。例如曾有位青年女工以一种十分艰涩的语调告诉她的班组长，她想自杀。而这位班组长不是去问她为什么这样想，也不是说“你不能这样想”，而是说：“是啊，我年轻时也曾有过这种想法，记得那是这么件事……”结果，这位青年女工就比较轻松地谈起了她的烦恼与苦闷。班组长边听边点头，表示出对她想法的理解，偶而重复一下她的话，偶而简单地诘问一下。后来她写一封信给这位班组长，表示愿意结一个“忘年交”，认为有这样一个能理解她的人是她心灵的慰藉。要想达到“振荡”，当对方对某一事物表露出一种情感倾向时，就对他说的这件事也表达出同样的感情，而且激烈些，于是七嘴八舌地说出来。有时甚至一连说上个把小时，似乎还有好多话没说完。

情感沟通的程度，以每当回忆起这段交往时，所导致的兴奋程度为标准。例如，当你提到友人来信中下面这段话，你俩的感情决不会变得淡漠。“不知怎的，你在上次谈论中的一举一动，一言一语给我留下的记忆，竟是那么清晰生动。真的，我很高兴与你一起度过了那个下午……”当对方常常联想到这段交往，且伴随着愉悦的心境，则这种沟通已达到了。

在交往中多“输出”一些感情，就可能多一份回报，情感的往返流动可使交往进展。但要避免矫揉造作，也要避免不恰当的夸张，要注意强度适当。“同感”是一种理解，并不是违心的赞成，“振荡”是一点一滴逐渐的累积，就好比荡秋千时每次用一些力，逐步使摆幅增加。若跳跃大到对方难以呼应的程

度，则反而不利于交往的进展，效果可能适得其反。

三、平等相处是准绳

互敬、互信、互学、互助、互爱、互让、互勉、互谅。

——周恩来

梅兰芳曾向齐白石学画，经常为齐白石磨墨铺纸，而他的画艺也受到齐白石的赏识。后来，梅兰芳名声鹊起，齐白石却生活俭朴，衣着平常，常常不被人理睬。在公共场合，梅兰芳总是恭敬地同他交谈，常常使得在场的宾客惊讶不已。为此，齐白石特地画了一幅《雪中送炭图》赠予梅兰芳，并题诗：“记得前朝享太平，布衣尊贵动公卿。如今沦落长安市，幸有梅郎识姓名。”梅兰芳与齐白石两位艺术大师的友谊直到终年，被人们传为佳话。这里既没有市侩的势利眼，也没有文人“相轻”的陋习，是平等待人、平等相处的典范。

社交双方都不受到某种压力维持关系时，即可称之为“平等”。反之，由于外来的或内在的压力，不得不保持某种社交关系时，则称这种关系是不平等的关系。这种压力可能是社会因素造成的，如领导与被领导等；也可能是社交某一方自己造成的，如欲趋利附势而迫使自己去交往。例如，某公司的职员小陈，他出色地完成了某项工作，却把功劳让给了他的上司。小陈为何肯如此大方利落地把功劳让给别人，这正是趋利附势所至。

在不平等的社交关系中，由于有“不得不如此”的想法作梗，在社交中就会显得十分勉强，并是在心灵受压抑的情况下去完成社交活动的。这种不自然的状态会损害社交某一方的

情感健康，因此就不可能达到情感沟通。有时虽表面看来是如此，但那是假装出来的，不真实的。

在社会生活中，我们无论担任什么职务，从事何种工作，都是社会的分工，不应该自卑自贱，也不应该去傲视人间。平等待人是做人的准则之一。也只有交往双方处于平等的地位，才可能有真正成功的交往。

人与人平等的交往，应自尊而不骄傲，尊重别人而不谄媚；帮助别人不视作恩赐，受惠于人不形成依赖；批评别人，以精诚相待、忠言诱导；受人批评，应虚心诚恳，即使对方有所偏颇，也不耿耿于怀。

人与人之间只有相互平等，才会有真正的彼此尊重。然而由于各种不健康意识的残余，以致确实存在着心理上的不平等感。例如由于封建意识作祟，某些人认为官越大越威风，以致于认识某某大干部也成为自吹的话题。由于经济尚不发达，财力的富足也常成为人们羡慕的对象。于是在职位高低之间，在贫富之间，常会形成一种不平等的气氛，有时知识高低也会成为不平等的因素，当然，这种可能成为不平等的原因是很多的。

如果我们能环视社会，留心并统计一下互相比较接近的朋友，就可以发现，往往是社会地位相仿、财力相似的朋友占很大比例，其原因是多方面的。例如“同属”（可理解为类型相同）是一个原因，但这与“平等”与否也有很大关系。上述状态一方面佐证了在社交中双方平等的重要性，另一方面也告诉人们：应努力消除由于心理上的原因所导致的“不平等”的影响，因为这会妨碍社交的成功。

应该指出，处于较高地位的人，不以“高”自居，不盛气凌人，不以“高”压人，不以“高”所随的方便恩赐于人是十分重要

的。例如：作为一个领导者来说，不摆架子，说话不带“官腔”；为富者，不炫耀自己的财富；一个高级知识分子，则不蔑视他人的浅薄……所以一个高干与普通老百姓谈谈家常，常可使对方产生亲近感，一个领袖去参加平民的婚宴，往往很易获得人民的好感。

社会为了其自身繁荣和发展，它需要而且迫使人们相互交往。例如因业缘关系所形成的管理者与被管理者之间；血缘关系所形成的长辈与小辈……这些维系双方社交关系的纽带，多少带有强制性，这种强制性是社交的“外力”，也应属于“不平等”之列。然而，会有成功的交往吗？因此，为了获得成功的交往，应尽量避免利用这类纽带所赋予的压力。但当这类纽带被个人所理解和接受，并转变为自我的愿望和行为准则时，这类纽带就不再是一种压力了，而是心理和谐的一种需求，成为社交的一种动力。所以，我们在日常生活中，常可看到新年或婚丧大事，同事们、上下级相聚一起分享痛苦与欢乐的场面，把自己的喜悦与烦恼向同事、上下级吐露的情景，这些都是成功社交的生动例子。

在社会生活中人与人之间的不平等，是由客观上某些因素的差别所造成。在交往中，如果你打算与对方长久交往，并成为您成功交往的对象，那么您就不应自卑，不要以为自己低人三分。前面已提到，成功的交往是互补的并达到感情沟通的境地，并应该是自愿的、非内外力所迫的。所以，若对方认为你比他低、交往对他来说并无助益，那末你俩必然无法达到成功的交往；若对方认为双方是平等的，他可以通过交往有所收获，那么你又何必自认低下呢？何况，在交往中自认低下，会使你害怕表达自己真实的看法，害怕吐露心声，使感情难以交流或交流不畅，反而导致社交的失败。在生活中，确可看到

一些人卑躬屈膝、摇尾乞怜于权贵左右，这并不是什么正常的社交，充其量不过是丧失人格、出卖自己，以博对方粲然一笑的卑微之徒而已。当然，随着社会主义精神文明的建设，这种情况和心态已逐渐减少了。

四、真诚，交往的核心

友谊是两颗心真诚相待，而不是一颗心对另一颗心的敲打。

——鲁迅

人们追求社交成功是为了自己、他人和社会。对自己来说是为了得到别人的帮助，以弥补自己精力上、知识上、精神上的不足，也是为了取得心理上的和谐发展；就他人来说，则是帮助他人，互助互利；就社会来说，则是聚合各个体的力量，使各个体协调地工作，从而为社会做出更多的贡献，收到更好的社会效益。

当然，社会上也不乏这样的人，他们把社交的技巧看成是蒙骗对方，以谋取私利的一种手段，那就“道不同，不相为谋”了。那些打算给正直的君王戴高帽子的奸臣，正是因为伪装成一副正人君子、心口如一的样子，他们所售之奸才能得逞。由此也可见，真诚对于社交的成功是何等的重要了。

真诚，就是真实诚恳。社交的实质是给予和索取。如果属于精神上的给予没有真诚，别人就不可能得到你的给予。如果属物质上的给予，缺乏诚意，对方只能视作恩赐，可能因出于无奈，不得不接受。然而，在心底里则产生一种被贬低和被侮辱的心理，无论如何也难以获得社交的成功。另外，你以一种不真诚之心去向他人索取，精神方面的东西是不会获得

的，物质方面的东西人家也只能在极不情愿的心态下，勉强为之。

《战国策》中的“邹忌讽齐王纳谏”是脍炙人口的故事。齐国宰相邹忌身体魁梧、容貌出众。有一天，他穿戴整齐准备出门时问妻子：“你看我和城北徐公哪一个美？”“当然是宰相美啦！徐公哪里能跟您比呢？”徐公是公认的美男子，邹忌听了称赞的话虽沾沾自喜，还是有点信不过，又问爱妾，妾也说：“徐公怎么比得上您的风流倜傥呢？”第二天客人来访，邹忌又问了同样的问题，客人的回答同妻、妾一样。隔了一天徐公翩然来访，邹忌仔细端详，发现他的俊逸，实在是自己不能比得上的。邹忌终于明白，夫人说我美是偏袒我，妾说我美是怕我嫌恶她，而访客这么说是因为有事求于我。于是，他在早朝时把这件事告诉齐威王，使齐威王从中得到启示，颁布诏旨纳谏。上述故事告诉我们，谁若不以真诚待人，那么对方只是他蒙骗的对象、手中的玩物。他也许会去肯定对方，其实质只能阿谀奉承，一旦对方认识到这一点，一切便化为乌有，友谊当然也是不存在的。

我们说，主张以赤诚之心待人，这并不等于不要技巧。这就象我们为了帮助一个人去克服缺点，需要考虑谈话的方式方法一样。做出不真诚表现，在生活中大致有两种情况：一种是出于索取的需要，做出虚假的给予。首要的是“知己”，即真实地了解自己，一个易被马屁打倒的人，多数是由于自我估价高出自己的实际水平，即自我陶醉的人。其次是“知彼”，即对方的给予是否真实？对方实际需求是什么？一般说这类不真诚的人，他在交往中所企图索取的方面不外乎金钱与地位。所以，应经常反思自己，使自己不陷入一种自我欺骗而妄自尊大的境地，不以金钱与地位作为交往中给予对方的筹码，那么