

● 演讲·论辩·交谈技巧书系之二

交谈成功之路

刘伯奎 著

(下：交谈)

●与前两本书相比，本书力图从更为开阔的视野角度对语言交流技巧展开研究探讨。全书共分“观念篇”、“技巧篇”、“恋爱篇”、“家庭篇”、“睦邻篇”、“商业篇”、“医护篇”、“教育篇”等八个部分。以交谈的基本特点和常用技巧为经线，以分门别类的行业交谈和日常交谈为纬线，使之纵横交错，以建成“交谈学”的理论框架。书中既写进了作者在人生途中的成功经验，也融进了自己和他人在交际往来中失败后的反思。在选题方面，不仅涉猎了思想教育、医疗护理、营业推销等方面的语言交谈特点，还剖析了应该怎样处邻居，怎样谈恋爱……

●本技巧书系适合大中學生、城乡各界青年，也适合教师、律师、宣传工作者及口才学爱好者，可作为各类学校演讲课的配套教材，也可为作赠友、颁奖之佳品。



安徽人民出版社

刘伯奎著

演讲·论辩·交谈技巧书系之三

论辩交谈成功之路

(下：交谈)

论 辩 交 谈 成 功 之 路

(下：交谈)

刘伯奎 著

安徽人民出版社出版发行

新华书店经销 芜湖师专印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：17 字数：360千字

1992年8月第1版

1991年12月第1次印刷

印数：1—3000册

ISBN7-212-00634-3/G·88 定价：3.00元



刘伯奎：1948年出生，安徽肖县人。少时家贫，曾任油漆工、文工团器乐演奏员、铁路流动电影放映员等工作。1982年毕业于安徽师范大学汉语言文学专业，获学士学位。在《外国文学研究》、《明清小说研究》、《当代外国文学》、《名作欣赏》、《作品与争鸣》等刊物和高校学报上发表论文和翻译小说等共20余万字。并偶操旧业，1981年时，以自作的木琴参加大学生文艺会演独奏获全国二等奖。1985年起潜心研究演讲技巧，曾6次参加省、市级演讲比赛，均获一等奖，并在《演讲与口才》杂志连载十余篇文章，面向社会各界作过百余场技巧报告。

该技巧书系为作者一人独立完成。

目 录

观念篇

- 一、千姿百态，各显妙用
——交谈指导思想谈之一 …………… (287)
- 二、新观念是交谈成功之魂
——交谈指导思想谈之二 …………… (294)
- 三、务请尊重他人的心理空间
——交谈指导思想谈之三 …………… (303)
- 四、务请戴好你的人格面具
——交谈中的角色扮演和角色期待 ……… (310)
- 五、列车员为什么说不上旅客
——交谈的功能与特点剖析 …………… (319)

技巧篇

- 一、别让大蒜味败了谈话的头头
——交谈中的非语言因素谈之一 …………… (329)
- 二、要想会说，先得会听
——交谈中的非语言因素谈之二 …………… (340)
- 三、海尔茂为什么要开除柯勒克斯泰
——交谈中的称谓技巧 …………… (347)

恋爱篇

- 一、心有灵犀，一点难通
——恋爱前期的交谈诀窍 …………… (355)

- 二、阿Q为什么吓坏了吴妈
——怎样向恋人说出“我爱你” …… (364)
- 三、由“花前月下”转向“生活舞台”
——恋爱后期交谈诀窍 …… (375)

家庭篇

- 一、做好家庭生活中的情感加减法
——家庭日常交谈心理态势分析之一 …… (384)
- 二、在“代沟”上架起心灵相通的桥梁
——家庭日常交谈心理态势分析之二 …… (392)
- 三、“满瓶子水”理论与“球形”结构
——夫妻日常交谈的成功诀窍之一 …… (400)
- 四、你的家庭也存在着情感危机
——夫妻日常交谈的成功诀窍之二 …… (370)

睦邻篇

- 一、让他三尺又何妨
——邻里交谈怎样才能成功 …… (419)
- 二、请勿重演“熊的服务”的悲剧
——调解邻里纠纷的交谈技巧 …… (427)
- 三、马克·温恩格斯曾有过友谊危机
——怎样去邻居家吊丧 …… (435)

商业篇

- 一、营业员的口才就是金钱
——柜台营业的交谈技巧 …… (443)
- 二、妙在打动对方的心
——商业推销的交谈技巧 …… (452)

三、更新商业谈判观念	
——商业谈判的诀窍之一	(462)
四、“攻、守、退、避”两求利	
——商业谈判的诀窍之二	(467)
医护篇	
一、良言胜过良药	
——医生与病人的交谈技巧	(475)
二、白衣天使的一大法宝	
——护士与病人的交谈技巧	(485)
教育篇	
一、终于把“尊重人”放在了第一位	
——思想教育的发展趋势和特点	(493)
二、要遵循孔老夫子的遗训	
——当今思想教育的个性化趋势	(502)
三、世界冠军为什么笑了	
——思想教育中的表扬技巧	(511)
四、又有了一位新的表演艺术家	
——思想教育中的批评技巧	(520)
后记	(529)

交 谈 部 分

观 念 篇

一、千姿百态，各显妙用

——交谈指导思想谈之一

时至今日，随着人们对“极左”时期那种“祸从口出”的畏惧感的日渐消逝，交谈，也和演讲、论辩一样，日渐一日地进入了我们的社会交际、工作学习、思想教育、日常生活等各个方面，并越来越显示其妩媚动人的魅力。

其实，交谈作为人们语言交流的基本形式之一，与演讲、论辩一样，它的生命史，也至少可以上溯到有文字记载的历史以前。因为即使是原始人类，也需要传递情况，交流信息，彼此沟通感情，增进理解，这就决定了他们也离不开交谈。

在我国，最早以交谈形式写成的，对后世影响也是最大的著作，大概要算《论语》了。《论语》全书，共500多句问答，1万多字，在中国流传2000多年而家喻户晓，是我们民族的文化瑰宝。古人有云：“半部论语，可以治天下。”足见其影响之大，之深远。

交谈与演讲、论辩同属于语言交流的形式，既有相同点，也有不同点。简而析之，演讲，往往是单向进行的，例如，无论是一人主讲到底的报告式演讲，还是每人轮流登台的比赛式演讲，大都是说话人向听众所作的单方面的语言表

述，并且，一般说来，在某人演讲过程中，听众是不宜打断其发言的；而交谈与论辩则更多地表现为双向交流的形式，也即，“说”者“听”者的身份双方都是兼而有之的，有时是你说我听，有时又是我说你听，并且，双方互相打断对方的讲话也是常有的事。

而交谈与论辩相比较，除了在双向交流的形式方面有其共同点之外，其它方面，诸如双方心理态势、内容表述、交流形式等也有着较为明显的差异（参见本书第五节《列车员为什么说不服旅客——交谈与论辩的特点对比分析》，见第319页，此处不作细述），这些差异使得交谈与论辩在“口才学”的总框架内相对独立，成为各成体系的分学科。

至于交谈作为“口才学”框架内一门分学科，更具有着演讲与论辩这另外两门分学科所没有的独特性质。

首先，交谈具有鲜明的行业特点（分类特点），例如：

司法交谈：是司法人员在法庭审理、民事调解和劳改劳教管理中与罪犯、当事人、管教对象进行的谈话；

疗护交谈：是医务人员在诊疗、护理过程中与病人及其家属所进行的谈话；

商业交谈：是商业工作者在营业、推销、谈判过程中与顾客、客户及生意合伙人所进行的谈话；

教育交谈：是教育工作者在课堂教学之外，与教育对象进行的思想交流；

日常交谈：是人们在日常生活中，与家人、亲人、邻居、朋友所进行的谈话；

情爱交谈：是恋爱双方单独相处时，所进行的谈话；

.....

凡此种种，几乎可以没完没了地列举下去，每种交谈的形式、特点、常用方法和技巧又都各具个性特点，如果分门别类地加以深入细致的研究，每种交谈均可各为一部专著，各为一门学问。这一点是演讲和论辩所不具有，或虽具有却远不如交谈如此鲜明的特点。本书正是试图对上述类别的交谈，力求在有限的篇幅内展开虽难免肤浅，但却尽量全面的剖析。

诸种交谈同为双向交流，细而析之，又可分为主动性交谈和被动性交谈。所谓主动性交谈，是指交谈双方都有与对方交流的愿望和热情，例如处于热恋中的男女双方一见面常常是说不完的话；日常交谈中，一朝“酒逢知己”，也会在彻夜长谈之后仍难免“相见恨晚”之憾。在这类“主动性”交谈中，人们往往不需要在如何启发对方开口方面多花精力，而注重于如何准确完整地把自已的意思表述出来（这就需要研究在交谈中“说什么”的问题）；所谓被动性交谈，是指交谈者中有一方由于某种原因，或是畏于，或是懒于与对方交谈，例如司法交谈中罪犯与管教对象往往害怕司法人员提审、训话；疗护交谈中，某些医生、护士懒于对病人的疑问多作解释等，在这种情况下，希望交谈的一方，则必须努力去打开与对方情感联系的通道，诱发对方参与交谈的主动性（这就需要研究在交谈中“怎样说”的技巧）。本书在以下若干篇幅的文字中，正是从上述这两个方面，力求从交谈的特点和技巧达到深入一步的探讨。

交谈从其双方参加人数划分，又可分为单个交谈和群体交谈，所谓单个交谈，是指交谈双方各有一人，由于语言交流只在二者之间进行，交谈构成因素相对比较单纯。如教师

找学生个别谈话，一对情人在公园角落窃窃私语，此时双方可以将主要精力集中于交谈，而对其他方面的情况视而不见，听而不闻（此类交谈的研究也可由此而分为两类：说的技巧和听的技巧）。所谓群体交谈，则是指交谈双方或其中一方以群体形式出现，如某一方面的有关领导与某一部分群众（或群众代表）交谈；外交会谈中，双方各派出多人组成代表团，举行会谈或谈判。这时，由于语言交流形式比较复杂，对于参加者来说，在会说与会听的要求之下，还会受到环境因素，包括色彩、光线、气味、座位安排等的影响，也就是说，这些因素对于交谈能否成功各有其程度不同的影响力（这就要在“讲”和“听”的技巧之外，还要研究交谈中的非语言因素）。

交谈从其结局考察，又可分为“多种选择”式和“单一抉择”式。所谓“多种选择”式，则是双方就某一问题进行交谈时，一方为另一方列举出其可以采取的种种决定，并对这多种决定的后果逐一加以分析，以作为另一方在“多种取一”时的参考。如在日常交谈中，作父母的与高中毕业的子女常常要就其毕业后的出路选择进行谈话：是继续升学，还是去参军；是去考招工就业，还是干个体专业户。在这种交谈里，作父母的一般都是将每种出路的“利、弊”加以全面剖析，有的还同时提出主导性意见。但所有的谈话内容（包括附加的父母意见）对子女来说，都只能是子女在进行选择时的参考；再如司法交谈中，在调解离婚时，司法人员多是就当事人究竟是“离”还是“不离”的两种选择作利与弊的分析，而使夫妻双方趋于一致的最后决定，一般都是由当事人自己作出，不能由司法人员越俎代庖。这就是由一方列出方

案，供对方作“多种取一”的选择交谈。所谓“单一抉择”式交谈，即是双方在就某一问题进行交谈时，一方只向对方提出一种抉择（伴之以分析），或是虽提出数种方案，但通过对比分析，最终只肯定其中之一，并力争取得对方的同意，例如，情爱交谈中，一方向另一方的求婚；司法交谈中，敦促案犯坦白罪行，争取从宽处理等都属于此类。

“多种选择”与“单一抉择”，尽管都是由一方说出，供对方采用，但二者之间是有明显的差别，不宜混同体的。例如，“多种选择”式交谈与“单一抉择”式交谈相比，后者往往具有某种或明显、或不明显的压力。如果应当用“多种选择”式，而用了“单一抉择”式，往往就在有意无意中破坏了交谈的平等、协商特点，就可能引起对方的反感，导致交谈的失败。如，作父母的与高中毕业的子女就其出路作交谈，如果父母选择“单一抉择”式，子女往往就会觉得父母专制，自己受到了压制，就会在心理上产生抵触情绪（在某种意义上，这正是“逆反心理”的产生基础），严重的还可能发生矛盾和冲突。反之亦然，如果应当选择“单一抉择”式而使用了“多种选择”式，对交谈也会产生副作用。例如一方向另一方求婚，爱情的“排他性”一般都会促使求婚者在交谈中强调自己的优势和情感的坚定，并通过对比，有意无意地否定其他的求婚者，如果有谁在求婚时，只是把自己与其他求婚者放在同等地位上，“我挺好，另一位也不错”，摆出一副“同意还是不同意，由你自己看着办”，对方就很容易对你的爱情是否真诚热烈产生怀疑，就会产生不满，甚至反感。

此外，即使在“多种选择”和“单一抉择”的任一种交

谈形式之内，也会因交谈内容和双方关系的不同而显现出种种差别。以“单一抉择”式为例，如情爱交谈中的求婚，当一方向另一方表白时（也就是向另一方提出了“单一抉择”的要求），对另一方而言，是有感情压力的。但尽管如此，表白者还是只能侧重于主观的、单方面的表白，将自己的爱情热烈和态度坚贞告知对方，却不宜再通过其他语言向对方施加“非此不可”的压力。譬如，“你要是不同意，我就去死”之类的话在很大程度上只能是在对对方态度已基本把握时，作为“戏言”出现，毫无把握就口出此言，不仅有很大的盲目性，还可能破坏双方感情的发展。但是，在同属“单一抉择”的法庭审理和劳改劳教管理交谈中，司法人员作为国家专政机器的代表，无论他曾怎样为对方作设身处地的分析和考虑，但最后一句：“究竟怎么办，你自己考虑吧。”看似将主动权交给了对方，但“非此不可”的压力是明显存在的。

交谈虽然具有“双向交流”的特点，但一般说来，完全对等的双向交流还是只占少数，而在大多数情况下，是一方说的时间多，听的时间少（主讲一方），而另一方则是听的时间多，说的时间少。对各类交谈中主讲一方的发言，从其功能角度加以分析，其侧重点多在剖析和拓展这两个方面。所谓剖析，则是一方通过细致入微的分析，帮助对方认识事物（事情）的深层本质；所谓拓展，则是通过多角度、多层次的分析，揭示对方原先观念的不足、偏颇与失误，进而达到开拓、扩展对方固有思维模式的目的。譬如，笔者曾陪同一名大学生的家长前往我国南方某大城市劝说弃学出走的该大学生返回，见面后，在交谈中得知其出走的目的是希望通

过闯天下来开拓自己的前途。于是，在整整两天的时间里，针对其思想现状，进行了多次交谈。作为教师，我很坦率地指出，他敢于放弃六个月后国家分配的既定前途，自找出路，这种勇于打破铁饭碗，勇于追求实现自我人生价值的思想是可贵的（剖析），但同时指出，他的不告而辞对学校组织纪律是一种破坏（拓展），而且给父亲、母亲、年迈的祖母、同学、班主任、校领导增添了大量的担忧与忙乱（拓展），同时，还结合他出走后，原动机中的“空想”成分与现实境遇的对比反差，指出其盲目出走的幼稚性（剖析），使其认识到了自己出走行动的失误所在，终于说服其主动回校去接受违纪处理。

交谈中的剖析与拓展，在一般情况下，是难以截然分开的，但细而析之，剖析侧重于纵向分析，力求深入挖掘深层本质，而拓展侧重于横向分析，力求开拓对方固有思维模式，二者相辅相成，交相融合，相对独立而又互为一体，构成交谈的主体内容。

交谈就是这样，以其在分类、形式、功能等方面的特点，使得它与辩论等其他语言交流形式相比，显现了千姿百态的风貌和引人注目的魅力。

二、新观念是交谈成功之魂

——交谈指导思想谈之二

交谈成功靠的是什么？

对于这个问题，也许有人会脱口而出：靠的是口才呗。如果再追问一句：好口才是从哪里来的，也许，这个问题就不那么容易回答了。当然，如果有谁戏答一句：是靠嘴巴会说呗，这话当然也不一定算错，但也不能算对，因为任何语言都是从嘴里说出来的。从严格的意义上说，嘴巴所能表现的，毕竟是舌、齿、唇的有机运动，至于为什么要这样运动，嘴巴其实是决定不了的。那么，把口才归功于大脑，总可以了吧？还是不够精确，还是个只能算是看起来不错，实际上等于未作回答的答案。因为只要是正常人，大脑都在发挥指挥功能，为什么有的人与人交谈一说就成功，有的人与人交谈一说就容易崩；有的人与人交谈显得很有水平，有的人却显得要次一等，甚至不怎么样呢？根本原因其实在于：统领大脑思维的——观念。

观念，实际上是一个人的思维之魂。一个人对周围世界的看法，对自己处世行事的决断，莫不受制于观念。一个崇信鬼神的人，即使见了路边的菩萨，也会禁不住要跪下磕头；而一个无神论者，即使身入佛家圣地，难免只是游玩观赏而已。当今时代，一切都在改革，一切都在突变，人们对某一问题改变观念的周期已大大缩短。昨天看来还是天经地