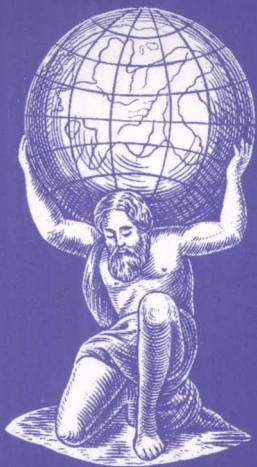


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

# 谈话语言艺术

〈下

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

语言艺术知识大课堂之十六

谈话语言艺术

江苏工业学院图书馆

邢春藏书章

辽海出版社

# 目 录

## 五、区别对象，讲求技巧

- 与不同类型人的交谈技巧 ..... (101)
- 和陌生人攀谈的技巧 ..... (102)
- 同女士交谈的技巧 ..... (103)
- 同记者谈话的技巧 ..... (106)
- 与部下交谈的技巧 ..... (107)
- 初次交往中的言谈 ..... (109)

## 六、胸有成竹，巧除障碍

- 应付交谈中的困难场面 ..... (111)
- 交谈要避免“张冠李戴” ..... (114)
- 避免和摆脱别人的闲聊 ..... (117)
- 正确对待闲言碎语 ..... (120)
- 怎样对付冷淡刻薄 ..... (122)
- 应付咄咄逼人的谈话 ..... (125)
- 谈话要避免与人争吵 ..... (128)
- 在挨骂时要保持冷静 ..... (129)

- 努力让对方说“是” ..... (130)  
怎样提出反对意见 ..... (135)  
避免“碰钉子”的技巧 ..... (137)

## 七、妙言巧语，得心应手

- 巧妙地转移谈话话题 ..... (143)  
巧妙运用“无可奉告” ..... (145)  
周总理妙语解窘 ..... (152)  
邓小平默语妙答 ..... (155)  
如何应付尴尬的技巧 ..... (157)  
自搬梯子自下楼 ..... (162)  
善用逻辑划分技巧 ..... (165)

## 八、软语轻言，天高地阔

- 亡羊补牢，巧妙有术 ..... (169)  
言失语误，莫再强辩 ..... (174)  
引咎自责，反败为胜 ..... (177)  
妙用类比，巧说服人 ..... (182)  
谢晋巧劝栗原小卷 ..... (186)  
曲线交谈，效果更好 ..... (189)  
长孙皇后的说话艺术 ..... (195)  
说话圆通“三字经” ..... (196)  
宽人责己，社交境界 ..... (199)

## 五、区别对象，讲求技巧

### 与不同类型人的交谈技巧

不同的人需要用不同的方法来交谈。在进行社交活动时，你有必要先了解一下对方的类型，这样交谈起来便比较容易。

#### (1) 死板僵化的人

你要花费些功夫，仔细观察，注意他的一举一动，从他的言行中，寻找出他所真正关心的事来。你可以和他随便闲聊，只要能够使他回答或产生一些反应，那么事情也就好办了。接下去，你要好好利用此话题，让他充分表达自己的意见。

#### (2) 傲慢无礼的人

对待这一类型的人，说话需简洁有力。而且尽量小心，以免掉进他的圈套里。

#### (3) 沉默寡言的人

对于这种人，最好采取直截了当的方式，让他明白表示：“是”或“不是”，“行”或“不行”。

#### (4) 深藏不露的人

遇到这种人时，你只有把预先准备好的资料拿给他看，让他根据你提供的资料，作出最后决断。

#### (5) 草率决断的人

遇到这种人，最好把谈话分成若干段，说完一段（一部分）之后，马上征求他的同意。没问题了，再继续进行下去，如此才不致发生错误，也可免除不必要的麻烦。

#### (6) 顽固不通的人

对付这种人，你不妨及时抱定“早散”、“早脱身”的想法，随便敷衍几句，不必耗时费力自讨没趣。

#### (7) 行动迟缓的人

对于这种人，你最好捺住性子，拿出耐心，尽可能配合他的情况去做。

#### (8) 自私自利的人

当我们不得不与之接触、交涉时，只有暂时按捺住自己的厌恶之情，姑且顺水推舟，投其所好。当他发现自己所强调的利益被肯定了，自然就会表示满意，如此，交涉就会很快获取成功了。

### 和陌生人攀谈的技巧

在处世交往中，有些青年朋友与陌生人交往，常常感到很拘谨，不自然。可从以下几点做起，锻炼与陌生人交往的

能力。

### (1) 消除紧张感

有说出第一句话的勇气，这样，紧张感便会随着对话的深入自然而然地得到缓解，从而达到交往的目的。

### (2) 主动问话

主动与对方打招呼、亲切地问候，直接关系到初次与陌生人交谈的效果。

### (3) 引出话题

如果你是第一次登门拜访一位陌生朋友，你要充分利用你的观察力，看看能否找到一些能显示主人性格爱好的物品。话题就可以由浅入深地展开，使交谈显得融洽而热烈。

### (4) 勇于介入

如果你遇到的不是一两个陌生者，而是一群陌生者，这时，你不妨先观察一下，看看有否与自己年龄、职业、气质等相近的对象可以接近。一旦发现，就可迎上前去，向他作自我介绍，这种举动在那样的场合大多会受到欢迎，因为对方也可能正在寻找陌生的交谈对象，交谈就更容易获得成功了。

## 同女士交谈的技巧

当你与一位女士交谈时，你是否知道，她虽然矜持、

温柔，但正在用她的特殊眼光在“审视”你。这就是女性特有的直觉和观察力。她可以从追踪你的举止谈吐开始，一直深入到你的内心世界。故请你千万注意与女士谈话时要掌握的各种诀窍。

(1) 如果坐在沙发上与女士谈话，不要仰卧在那里，四肢拉叉。这会使她认为你不懂规矩，交谈时，你可以看着对方，但不能盯住不放。看对方注意视线的转动速度，从不看到看，或者从看到不看，眼神都需缓慢地移动。切不要突然闪开，突然注视，这样可能使她对你产生心术不正的印象。

(2) 在你尚不了解女士生活背景的时候，切不要问她的年龄、婚姻及薪水情况。但可以问她的父母、兄弟、学历与职业。如果你迫切想了解她的私生活，可以问：“你和父母还住在一起吗？”如果对方将你当成知己，她会自动讲出你想了解的情况。

(3) 相比男性，女性更希望得到别人赞美，但不喜欢露骨的阿谀奉承。对美貌的女士，可以赞扬她的美丽，但你必须认准她是个活泼、开朗的姑娘；对内向、含蓄的女子用这种赞美，可能会使她认为你“不正经”；相貌平平的女士，对赞美十分敏感，你可以赞扬她的风度、仪态，她心中会很高兴。

(4) 女士喜欢谈论与自己有关的事情，她的娱乐、爱好、交往，都是希望别人了解的。即使与一个女经理谈生



意，你也可以对她为人处世的特点与对人的感情上赞美几句，这样生意成功的机会就多一些，不过讲得要得体。

(5) 老友相见，女士最爱听的第一句话莫过于“你一点也没有变，和以前一样漂亮”。如果女士主动讲起你的面容仪表，这表示她马上想知道你对她时去经年的变化有何看法，这时你若避而不谈她的容貌，可能会使她失望。

(6) 女性的观察力虽强，但对具有逻辑推理的幽默语言却理解、消化得比男士慢。“见到你今天的发式，白云也躲起来了”，女士会过敏地想到“白发”、“乱云”而不会马上联想到“秀发如云”的赞赏，所以对女士讲俏皮话要多加注意。

(7) 注意女士讲话的表情。女性在讲话的开头，往往回避对方的目光，可一旦进入感情性的交谈，女性首先进入“角色”，会非常注意你的表情，而且时时看着你。如果你始终避着对方的眼光，她会觉得你有“女子气”。所以对方在讲话的高潮中，你应多注意她的神色，但别盯住一个地方。

(8) 女人比男人更需要同情，对方如果向你诉说一件心事，你千万不要就事论事讲一通，而应首先宽慰女士的感情，这样再讲道理她就容易接受。

(9) 女士不轻易拒绝人，而往往用沉默、注意转移或假装没听见来表示婉转推辞。逢到这种情况，你或者立即结束交谈，或者转到其他话题。

(10) 女士谈话的需要比男性强，但这种需要多出于感情的满足，所以女性交谈时容易忘记正事、正题。故需要男性及时将话题转到要谈的事情上。男士要充当“谈话”的引导者，否则就使交谈变得漫无边际。

### **同记者谈话的技巧**

接受记者的采访，回答记者的问题，是一种特殊的谈话。

一般说，记者在采访前，就已经在一定程度上研究过被采访者的有关材料。包括其经历、爱好、生活习惯、政治见解方面的内容。在采访中，他会采取灵活多变的巧妙的方式来捕捉所需要的材料。他眼光锐利，嗅觉灵敏，每分钟都在不失时机地洞察和了解对象。

在这种特殊的谈话中，有下列一些方面是值得我们注意的。

沉着、冷静，完全能解除心理上的压力。只要我们能够抛开患得患失之心，把被采访看成是反映情况、交流思想的日常交际活动，那么，在答记者问的时候，便能自然得体，谈吐自如。否则，记者的神情、态度、语气、摄影的闪光，都会使自己局促不安，手足无措，语无伦次。

保持独立自主的态度。被采访时，不应被动地消极地回答记者问——像被审问一样。不管问题提得如何复杂，

对其回答都不外乎分为三类，一是可以正面坦率地作肯定或者否定回答的，二是适宜作暗示性或隐晦地回答的，三是不置可否或委婉回避的。我们根据本人的意图和具体情况，采用其中适当的一类回答就是了。有时，记者会提出些使你为难发窘的问题，有时会曲解你的本意，有时又将某种推测判断强加到你头上。这时，你就必须作确切的更正和强有力的驳辩。在这种状态下，假若你采取回避的态度，或支支吾吾、或者听之任之，事后发表报道便会失实，引起不良后果。

接受记者采访，答记者问，不必怯场。既要热情积极接待他，又要保持冷静的头脑，哪些该详答，哪些该略述，哪些该回避，一收一放，有理有节，控制自如。

## 与部下交谈的技巧

领导与部下交谈是交往应酬中经常的事，也是领导者必须掌握的一门技巧。

### (1) 要善于激发部下讲话的愿望

留给对方讲话机会，使谈话在感情交流的过程中完成信息交流的任务。

### (2) 善于启发部下讲真情实话

领导一定要克服专横的作风，代之以坦率、诚恳、求实的态度，不要以自己的好恶显现出面部的高兴与不高兴

的态度。并且尽可能让对方在谈话过程中了解到：自己所感兴趣的是真实情况，并不是奉承、文饰的话，消除对方顾虑或各种迎合心理。

### **(3) 善于抓住主要问题**

谈话必须突出重点，扼要紧凑。要引导和阻止对方离题的言谈。

### **(4) 善于表达对谈话的兴趣和热情**

充分利用一切手段——表情、姿态、插话和感叹词等——来表达自己对部下讲话内容的兴趣和对这些谈话的热情。在这种情况下，领导者微微地一笑，赞同的一点头，充满热情的一个“好”字，都是对部下谈话的最有力的鼓励。

### **(5) 善于掌握评论的分寸**

在听取部下讲述时，领导一般不宜发表评论性意见，以免对下属的讲述起引导作用。若要作评论，措词要有分寸。

### **(6) 善于克制自己，避免冲动**

部下在反映情况时，常会忽然批评、抱怨起某些事情，而这在客观上又正是在指责领导。这时领导要头脑冷静、清醒。

### **(7) 善于利用谈话中的停顿**

部下在讲述中常常出现停顿。这停顿有两种情况：一种是故意的。它是部下为检查一下领导对他谈话的反应、印象，引起领导作出评论而做的，这时，领导有必要给予

一般性的插话；以鼓励部下进一步讲下去。第二种停顿是思维停顿引起的。这时领导应采取反问、提示等方法接通部下的思路。

要善于利用一切谈话机会。谈话分正式和非正式两种形式，前者多在工作时间进行，后者多在业余时间进行。作为领导，也不应放弃非正式谈话机会。在业余时间无主题的谈话，是在无戒备的心理状态下进行的，哪怕是片言只语，有时也会得到意外的信息。

### 初次交往中的言谈

初次谈话的成功，对于打开人际关系的大门是至关重要的，要想留给对方良好的第一印象，在谈话时就需注意如下几个方面。

#### (1) 不要论人之短

许多人在初次交往中，喜欢提及双方熟悉的第三者，这对缩短两人之间的距离是一种好方法。但是，此时千万不要谈论他人短处。不管在什么时候，背后议论他人短处都是错误的，也正是自己弱点的暴露。因为对方较易将心比心地推及到今后你会背后议论他的短处，从而对你采取戒备的心理。

#### (2) 不要人云亦云

事情纷繁复杂，你往往只知一些或一点不知，如果你随着

人云而亦云，不加分析地予以传播，一则表现出自己缺少主见，二则犯了自由主义的错误，有碍让对方建立起信任感。

### (3) 不要自诩自夸

成绩应由他人去评说，一句自夸的话，往往是一颗丑恶的种子，一旦由你口中播入他人的心田，便会滋长出令人生厌的幼芽。

### (4) 回答问题要讲策略

假如对方提出的是一个十分简单而又极其明了的问题，你大可不必脱口而出，而应在对方提问完毕后半分至一分钟才予回答；对于一个你不想回答而又无法回避的提问，含笑不答是最巧妙的回答。这样既领略了问者的心情，又表示无可奉告；要是对方说话中出现错误你想纠正，最好先肯定其中正确的成分，然后一一陈述自己的观点。

### (5) 用词要恰当、简洁、力求幽默

朴素诙谐的话语，能给人以快感。但是，一个词不管多么新鲜诱人，若出现过频，就会大失光彩，使人顿觉乏味。切记，在陌生人面前随意流露低级、庸俗的字眼，会降低人品和身份。

### (6) 把握好“再见”的时机

告辞在双方谈得兴高采烈、融洽无间的时候提出最适宜，而且应选在自己讲完话时。这样做，既可以节省时间，又可使对方留恋之情油然而生，萌生起一种企求能再次见面的欲望。

## 六、胸有成竹，巧除障碍

### 应付交谈中的困难场面

谈话不都是愉快的。有的交谈可能令人不自在，有的会生烦恼。应该掌握一些切实可行的办法，以便应付尴尬的场面，避免谈话出现僵局。

#### (1) 遇到哀伤者

如果遇到是丧失亲人者，首先要表示哀悼，语言要非常简明扼要，接着问一个使对方保持镇静的问题，可以提及与死者有关的问题，但不要引起对方的失落感。也可以讲些全然无关的事物。这种情况，对方多半不想谈得更多。但如果他有话要说，那你就一定耐心听他讲下去，他会永远记住，在他最需要你的时候，你是听他讲话的好朋友。

悲痛并不都是因为死去了亲人。其他的不幸事件也同样需要安慰。你得表示耐心亲切，让对方诉说苦恼。

过了些时候，哀伤的时期总该过去了，也该是当事者振作起来的时候了。但是这时你仍不可表示冷酷无情，却可以把话题转向愉快的时光。

## (2) 遇到残疾人

记住，残疾人能及时学会如何应付自己的苦恼，但如果他发觉别人在为他们感到苦恼，哪怕是一种同情时，他们是反感的、无法忍受的。除非他们提出要求，不要主动帮助对方。不要在他们面前表示出心神不定，讲话也不必压低嗓音或用哀伤的语调。可以承认他们有残疾，也有必要采取一切相应的措施，但是，别把残疾看得比他本人还重要。

## (3) 遇到讨厌的人

讨厌的人也有感情。如果你讨厌他，那也许是你的过错。讨厌的人往往自认是强者。他怕沉默，怕失去友谊和信任，怕一旦停止讲话，将会失去自己存在的意义，所以他才唠叨个没完。有时他自己也会觉得自己讨厌，但总是希望这次谈话能把别人迷住。遇到这样的人，你可以鼓励他活泼些，同时，赶紧把他那无意义的话题转换成有意义的话题，可以试试比较时髦的、容易引起争议的话题，请讨厌的人发表意见。他的话可能使你生气，但至少不会使你腻味。当他高谈阔论使你头痛时，就把你自己的声音放低，接近耳语，以便使他意识到他的声音太大了。如果这些办法都应付不了，那你就婉言告辞，并说：“我们有时间再谈好吗？”

## (4) 遇到好吵嘴的人

有些人一开口就专门攻击别人，这种人谁都反感，可



谁都迟早会遇到。对于这种无道理、无人情的人的谈话，不必浪费精力去说理。不管他怀有什么不良的意图，在短时间内听他讲完，接着你就灵活地告辞。你甚至在躲开他说上一句“看来你对别人的事是费了些脑筋的。我对你的意见很感兴趣。”如果对方无理侮辱你，你心境不好，想吵吵架，在你有把握控制住自己的情况下，可以为你的观点进行有力的辩护。你虽然不大可能改变他的想法，但你可以出出心中的怒气。

#### (5) 遇到闲言碎语者

议论著名人物的闲言碎语，那是说着玩的，因为他们永远也听不到你们闲谈的内容。即使听到了，也不会当回事。然而，要是背后谈论你熟悉的人，则是不道德的，是不对的，而且那些闲言碎语十之八九是要传到别人的耳朵里去的。

当一些人诽谤某个人时，不要以为你不作声就行了，这是一种自欺欺人的假道德。要知道，这时你不只是个旁观者，你实际是个参与者，除非你制止这种诽谤。

如果你听到有人背后说你的闲话，而且把你说得一塌糊涂，则你应该表现出宽宏大量的品格。只有这样，才会给那些讲闲话的人一个反省悔过的因由。否则，你若同他们大吵大闹，那讲闲话的人非但不会有丝毫的悔悟，反而会对你更加数落个没完，抑或他们是在造谣诽谤，也决不会有愧色。