

如果你也象我们大多数人一样，为自己的言谈和举止习惯而担心的话，如果你希望自己能够明白流畅地表达思想的话：《交谈的艺术》便是一本令君中意、不可多得的杰作。在这本畅销的美国《读者文摘》专集里，荟萃了欧美著名人士——节目主持人、记者、专栏作家、政界要人——在说话方面的心得、经验和成功实例。为你分析、解答生活里、会议上、演讲中、谈判桌上、推销过程中形形色色疑难问题，告诉你：“在这种情况下我该说些什么”、“怎么说得恰如其分”，帮助你注意不同场合的谈吐、举止、礼貌和修养，使你在社交生活中信心倍增，游刃有余，成为一位谈吐轻松自如的人。

交谈的艺术



(美)《读者文摘》专集



欧阳俊林

刘岷

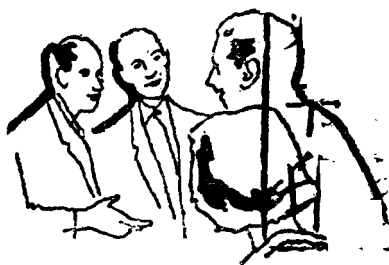
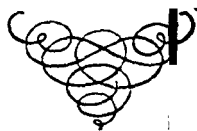
邢辰

吴丽冰

译

交谈的艺术

〔美〕《读者文摘》专集



封面设计:王国亮

交谈的艺术

欧阳俊林等 译

安徽科学技术出版社出版

(合肥市九州大厦八楼)

安徽省出版总社激光照排服务部照排

安徽省新华书店经销 巢湖地区印刷厂印刷

开本:787×1092 1/36 印张:6.25 插页:1 字数:138,000

1990年9月第1版 1990年9月第1次印刷

印数:00,001-6,500

ISBN 7-5337-0568-8/Z·72 定价:3.05元

译者的话

不知亲爱的读者有没有这样的体会：每逢一般的谈话场合，你想说什么就说什么，应付裕如；可是，遇到严肃正规的交谈，你却不敢相信自己的言辞，甚至怀疑自己的说话能力。与亲朋好友、街坊四邻在一起聊天，是一件快事，是一种享受，它可以交流感情，增进友谊。然而，当你找工作第一次与未来的上司面谈的时候，当你站在大庭广众之中发表演讲的时候，当你坐在谈判桌前与对手交涉的时候，当你说服别人同意或接受你的观点的时候，或许你就不再认为谈话是一件轻松愉快的事了。亲爱的读者，如果你也和我们大多数人一样，渴望在任何时候都能准确流畅地表达自己的思想和感情的话，你面前的这本《交谈的艺术》将帮助你实现这一美好的愿望。

这是一本不可多得的域外畅销书，书中荟萃了欧美著名人士——专栏作家、政界要人、（电视、广播）节目主持人、记者……在说话方面的心得和经验。内容包括：谈吐动人的秘诀、做主人的艺术、与名人交谈、在电话里交谈、面谈的技巧、推销五步曲、怎样召集会议、卓有成效的演讲术、克服怯场、成为优秀的演讲者等 18 个部分，为你分析、解答日常生活和工作中形形色色的疑难问题。告诉你怎样克服心理障碍，告诉你“在这种情况下，~~我该说些什么~~”？“怎样说得

恰如其分”？帮助你注意不同场合的谈吐、举止礼貌和修养。使你在生活中信心百倍、游刃有余。

本书是根据美国读者文摘公司(The Reader's Digest Association, Inc.)出版的《口若悬河，笔下生风》(WRITE BETTER, SPEAK BETTER)翻译而成。原书的内容分为说话和写作两大部分，其写作部分主要介绍商业、社交信函以及其它类型的应用文的写作方法和技巧。考虑到英语和汉语在写作习惯和语法、修辞上的差异，我们只翻译书中的说话部分，取名为《交谈的艺术》，相信这部分内容对我国读者更有参考价值和吸引力。

享有盛誉的美国《读者文摘》(Reader's Digest)自1922年创刊以来，深得数以亿计的读者的信赖，足迹遍布全球，它有13种文字的版本，以发行量2900万份雄居世界期刊的榜首。该杂志从其它书刊上采摘、缩写新闻与娱乐价值兼备的精采文章，以浓缩的文化“快餐”的形式，让读者在最短的时间里得到更多的信息、更高的享受。它的文章通俗活泼，隽永新颖。本书正是《读者文摘》风格的完美体现。它撷英集粹，集数十本畅销专著的精华于一册，文笔幽默，流畅，每个专题都是解决难题的钥匙，每个章节皆为妙趣横生的文章。

在改革开放的今天，人们的交往日益频繁，交谈的艺术也愈显其重要。交谈是一门人人都能学会，而且必须掌握的艺术。本书将从各方面给你以启迪，它使你更容易被接受，更容易结交

朋友,更容易增添影响力,更容易得到别人的理解和支持。完美的交谈使你的家庭温馨四溢,为你创造成功的契机。无法想象一个不会交谈的人,关闭自我的人,面对的将是怎样冰冷的世界。

最后,我们竭诚期待着广大读者指正书中的误译或不当之处。

译 者

目 录

1	引言	
1	谈吐动人的秘诀	6
2	做主人的艺术	28
3	与名人交谈	36
4	交谈中的十大难题	52
5	如何在电话里交谈	68
6	面谈的技巧	75
7	推销五步曲	86
8	怎样召集会议	95
9	在众人面前讲话	108
10	克服怯场	113
11	怎样选择主题	120
12	演讲稿的准备	128

13	从论点开始	135
14	使别人接受你的观点	142
15	利用直观手段说明问题	151
16	演讲前的准备	167
17	成为优秀的演讲者	180
18	卓有成效的演讲术	186

引言



谈话的艺术,对于一个人来说,可能是其事业成败的一种关键因素。

大约三百年前,英国的作家兼政治家约瑟夫·爱迪生就曾说过:“如果人的心灵是敞开的话,我们就会看到聪明人与笨蛋心灵上并没有多少区别,其差异仅在于前者知道如何对其思想进行有选择的表达,……而后者则毫不在意地全盘托出。”这些,在当今的世界仍然是对的。人们常常根据你的言谈对你进行评价,这也就是你的交谈艺术的重要性之所在。

交谈也许是人类最伟大的创造。当然有些人坚持认为牲畜、鱼、鸟、蜜蜂甚至植物与花卉也有它们的特殊语言。不过在地球上没有任何一类生灵,其语言的发达程度超过人类。而且人类社会越发达,其语言也越丰富,所使用的声音也越多。

从我们被钟声唤醒的那一刻直到我们闭眼睡去,我们不断使用这些声音来表达我们自己的感情,同时也去了解别人。坐下喝咖啡前说“早上好”,你是否曾计算过我

们在说“早上好”时有多少种方式，甜美地？毫无热情地？愠怒地？抑或是愤怒地？另外你是否注意过你说“早上好”的语气对对方有没有影响？

一句早上好能解除你早上睡意；能使办公室全体人员精神愉快，却也能使人瞠目结舌。仅仅三个字，就能起到如此的效果，确实很有意思。当然从经验中你可能感觉到这些，然而在言谈中确实确实有种力量，特别是在你的表达方式中。

“不是你所说的……”

你的上司边说边向你走来：“我要你帮我一个忙。”此刻是他在向你发出指示还是提出请求？是他在提一个日程安排，或仅仅是一个友好的表示。

“请进来”。是你在要送奶人进来取钱呢？还是在欢迎你的一位久未见面的朋友？

这些是在一般场合下的普通词汇。而我们说话的语气表达了不同的情感。现在我们来讨论另一种情形：复杂场合里的模糊用语。

在1928年的大选中，有人问及卡尔文·柯立芝的候选资格及再次当选的可能性时，他说：“我不会选择去竞选。”柯立芝素以直率著称，说话往往不加掩饰。可是在对美国人民来说是最重要的问题上，这位总统却给了个隐晦的回答。是他真的要政治舞台上退休？还是他要求他的政党提名他为候选人？

当林登·贝茜斯·约翰逊总统在1968年说类似的话时，他小心地补充说，即便是他的党提名他为候选人，他也不会再次竞选。这样就防止了柯立芝造成的这种可能的误解的发生。

当然，我们的用词，我们的表达方式，不太可能对一个国家产生影响。但是，他们却可能对我们的事业、家庭生活和周围环境起着决定性的作用。

我们每一个人在不同的时候用不同的方式说话，对百货店里的服务员，我们用一种方式，对我们的上司或下级，又用另一种方式；在家长教师联席会上讨论问题时，用一种方式，对来检查付税单的人，用一种方式，对亲戚朋友，又用另一种方式。

我们所用的词汇及语气随不同的谈话对象及场合而变化。有时要肯定些，有时顺从些；有时要尖刻些，有时却要礼貌些；有时我们服从，有时却据理不让，但是我们希望不令人生厌。

正象没有什么比喋喋不休令我们讨厌一样，也没有什么比与朋友或同事进行愉快的交谈更令人兴奋的事了。尽管电视机到处都是，或许正因为有它，完美的交谈艺术变得比以往更有价值。我们很快地认可高明的交谈艺术并且欣赏它。

怎样做个好主人

善谈造就好主人：在鸡尾酒会上与一个你的未来的客户，在家里与你邀请的上级，或是在聚会时，或是在学校家长会议上，大方的仪态是影响交谈的一个基本因素。

怎样把神父介绍给军官？怎样介绍名人、寡妇或是离过婚的人？怎样避免未请之客或是忘了客人姓名而造成的尴尬局面？怎样使你的客人相互交谈？怎样使用外交手腕，在谈话变得过于激烈时转变话题？怎样使你的客人感到轻松、愉快？怎样在聚会结束时道别？

以上这些，你将在第2章“做主人的艺术”中找到答

案。另外，你还能得到一些怎样与名人，或是与感情处于低潮的人交谈的有用的建议。例如，遇到一个刚刚离过婚的朋友，我们说“很遗憾”，也许过于沮丧了点。

“没有什么可遗憾的”，那位朋友回答道。这其中含有高兴的成分？使我们不知所措，或许带有些挑衅的意味。

开场遗憾的局面就造成了一定的障碍，而对其暗喜（真的或假装的）或是挑衅的回答作反应就更困难了。

怎样与盲人或是有残疾的人交谈？一般人总是过于关心甚至怜悯，而这是完全错误的。残疾人一般都不希望别人注意其缺陷，而希望象正常人一样被对待；正常人则发现这样做是比较困难的，特别是第一次遇见时，一般人常常没有意识到这点。

怎样与一个喋喋不休的人交谈，怎样和一个酗酒的人，一个“狐狸”，或是一个爱争吵的人交谈？第4章“交谈中的十大难题”会对你有所帮助。

宣传自己还是自己的产品

我们当中很多人常常花很多时间打电话。怎样说和说什么，对我们来讲是至关重要的。当你在打电话时，对方不仅在听你说些什么，同时会对你的为人产生一个印象。因此每当你打电话时，你就必须注意这一点，特别是当你与某人第一次通话。

第5章“如何在电话里交谈”提出的一些建议，会帮助你通过电话建立你所希望的形象，并能使你的语言比以往更加有效。

另一章是关于找工作面谈的。它会告诉你在与一个你的未来的老板面谈前怎样准备。

有效地交谈对一个人的事业是极重要的。无论是在

你推销产品时,或是在主持一个重要的会议时,你的说话的能力会使得别人不仅感兴趣于你的话题而且被你所影响,这是每个从商人士应该拥有的最重要的财富。象其他专门技术一样,有效地交谈也是可以学会的。

例如,怎样给一个可能的顾客打介绍性质的电话?怎样安排与当事人的第一次会面?另外还有当你第一次走进他的办公室时,说些什么?一旦与他建立了最初的关系之后,如何发展它?你应该客气谨慎呢?还是坚定有力?是否应该表现出自信?是要努力去说服当事人呢?还是让他自己去说服自己?

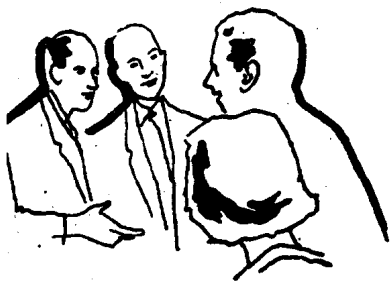
在不同场合下,对每个顾客都要有不同的态度,不同的语调和不同的方法。第7章“推销五步曲”对你有所教益。

筹划和主持一个有成效的会议的能力是有价值的财富,它是一种能被别人很快承认并且赞赏的能力。一位出色的会议主席,不仅其组织能力被人称道,而且在不同情况下其指示也被赞扬。无疑,这样一位主席将是评判、仲裁或制定政策时的领袖人物。做好工作办法不必多,重在易学、有效。

如何使得大家的讨论不偏离主题?如何总结会议精神,综合各种不同的看法?怎样在健康、有建设性的气氛中结束会议?第8章“怎样召集会议”将给出这些问题的答案。它将告诉你如何发展成为一个好的领导人的基本技巧。

大谈特谈的时间我们总是有的,如果我们花时间去培养我们潜在的谈话艺术和技巧(这些是我们人人都有天赋),我们的谈话无疑会更有趣、更有效果。

1 谈吐动人的秘诀



谈吐风趣得体的人处处受欢迎，你完全可以做到。下面的要诀，能使你在众人之中倍觉自信，教你如何开拓话题，并使你避免常见的失误，打破难堪的沉默。

在某种意义上讲，交谈是一种自我表现的方式，给我们提供了表现个性的机会，向人们敞开心扉，吐露心声。这样的交谈既令人愉悦又富有价值。就象是喂养热带鱼、热补锅，或是悠悠然作画，读小说一般地轻闲自在。其作用如同一只安全阀，人人皆可为之。

但是，当交谈转入仅仅是表露心迹的时候，情况会变得棘手了。因为它太单一了，不管多少“内心独白”都不能拼凑成为“交谈”。其情形如同篮球比赛，人人都想投篮得分，配合不当，满场皆输。

理想的关系意味着信息的积累、情趣的分享和观点的聚积。

交谈委实是双方配合的活动，有进有出，有呼有应。实际上它倒可以说是“多边活动”——在众人中交流着许多的观点。

如果你发现自己羞于交谈，不妨分析一下最近交谈活动中自己的经历。一定要记住那些成功与不成功的细节，并向自己问6个问题。

(1) 你是否难以寻出交谈的话题？是否因谈及忌讳而招致难堪？

(2) 你是否难以与人融洽交往？在有些人或某种人面前是否语塞？是否对长者、尊者失敬了？

(3) 你在与人交往时基本态度是否有错？是否武断、屈尊，或是好辩？自己的态度与别人的态度及其变化是否相一致？

(4) 你是否难以打开话匣子？或是难以使别人开口说话？

(5) 你是否没能使交谈连贯？是否中途冷场？能否自然地进行话题过渡？是否在结束交谈时显得笨拙无助？

(6) 有没有具体的失误使你在交谈时不自在？比如，发音错误，忘了对方的姓名，滥用粗俗言语？

你可根据上述问题对照自己，在分析的基础上，将本章的各个部分细细推敲，对症下药。

正式的谈话需要精心准备。如果是参加业务会谈，尽量使自己对有关话题作深入的了解。如果是会见新交，尽可能事先了解他们。甚至在临时性的会议上，你也应当筹划周详——“三思而后言”。

但是，不要为某一具体场合事先规定要说的话并反复念诵，这样做是徒劳的。你无法预料交谈中话题转向何

处。读者在阅读本章内容时，不要天真地期望在下一次或以后交谈中就能驾轻就熟。

没有哪一本书，哪一章一节能告诉你该说些什么。当你那 74 岁高龄的玛蒂德在某个星期天突然登门，还带着她的宠物——金丝雀，说是要往上几个星期，你该如何是好？但是只要掌握一些基本原则，经过一些练习，你能够从容不迫而不是手忙脚乱地接待她。

没有惊险经历的人谈些什么

如果你难以找到合适的话题。其实真正的问题可能是你没有以正确的方式思考话题，你可能对于人们谈论的事情理解有误，或是没弄清到底什么是妙趣横生的话题。

一个常见的误解：只有极不平常的话题才值得一谈。于是，有心人便搜肠刮肚，寻找怪诞的巧合、伟大的成就、惊人的游历和狂欢的场面以助谈锋。

诚然，惊心动魄、令人发笑的事件时有发生，人们也的确乐于分享和流传。但是，许许多多愉快的夜晚却是在日常琐事的谈论中度过——送孩子上学、番茄秧该不该搭架、周末消遣的好去处，等等。

无论你的生活多么简单，它还是提供了与人交谈的丰富谈料。请记住：人人都对日常小事感兴趣。

天气及其他流行的话题

另一种误解是：话题必须高雅、深奥且富有学问。

不错，人们的确谈论“狭义相对论”，对奕中的“丢卒保车”，“原子裂变”。但是，人们更多地是谈论人生、爱情、吃喝直至天气。所以不要以为只有那些穷数月之苦思的

话题才能入调。

该说什么

事实上，任何话题皆能入调。谈篮球、羽毛球，论打毛衣、四分音符、真理与荣誉、茶道、同情心、搭便车、挨门挨户叫卖、股市行情、连号商铺、皮鞋、轮船、蜡封、白菜、王侯将相、才子佳人。

谈故事、编轶闻、说观感、“侃大山”、杂志文章、报上专栏、布道说教，任你摘取。你对于某一观点的看法，比起话题来对交谈更为重要哩！交谈的目的之一就是使别人能与你的思想做比较。他们希望你也能表示同样的热情，那怕是微妙的差异，也会令人兴奋。

交谈是一种具有双重乐趣的交友艺术——求同之和睦、存异之新奇。所以，不必因表露了相同观点而担心拾人牙慧；也不必表露异说而担心树敌成仇。

不过，要记住：以友好的方式表述异见，从而使谈话能一直发展下去。如果你强加于人，认为自己受命于教化别人，那你就不是在为交谈添彩，而是作梗了。

假如愿意，坦率地说出自己的偏狭之见。只不过要使你的言辞、语调表明自己的偏狭所在，并且不要使别人不悦。如果你记不起卡路里计算或是业余爱好者的心理分析，也不必隐瞒。相反，应当避免使人感到你是遇事不能谦让的人。

有些人喜欢钻牛角尖。他们对欧金·奥基迪的崇拜者可能这样说：“你难道不觉得他表演得太匆急了吗？”这番议论可能会引发一场激烈的争吵，也可能导致不和。挑战式的言论必须小心对待。在对你的同伴确有把握之前，最好不说，免得伤和气。