

演讲口才·交际公关·成功成才丛书

# 交谈艺术

JIAOTANYISHU

战晓书 著



吉林大学出版社

## 前 言

在当今的信息时代，人们已不把能说会道看成是一种恶习，孔老夫子的“敏于行，而讷于言”的观念也一天天被人们所抛弃。相反，有越来越多的人已经清楚地看到了口才在一个人一生中的重要性，看到了在改革开放 14 年后的今天，一个人要想事业有成、生活幸福，离开了较高的表达能力则会一事无成。人们的言语观念在一天天地发生着变化，人们渴望自己能成为一个能言善辩的人，成为一个可以在社会上游刃有余的人，成为一个能应付日益频繁的社会交往的人。随着人们需求的强烈，大众传播学中的演讲学、交际学、公关学、交谈学在我们这个古老而文明的国度里也焕发出了灼人的光彩，越来越多的人希望通过后天的学习和训练，使自己成为一个口若悬河、纵横捭阖的人物。

交谈是人与人之间交流、交际时最常用、最普通的一种言语表达形式。它是我们每一个正常人赖以表情达意的基本手段。人从呱呱坠地的那一刻起就开始用自己的有声语言或态势语言与周围的人交谈、沟通，开始运用交谈表达着自己的喜怒哀乐、离愁别绪，从某种角度讲，离开了交谈人也就无从进行沟通。可是，并不是每个人都是一个成功的交谈者，也不是一个人的每一次谈话都是一次成功的谈话。交谈是一门学问，它有自身的特点、要求、规律和技巧，只有很好地掌握了这些特点、要求、规律和技巧，才能成为一名成功的交谈者，才能进行成功的交谈。交谈学在我国是一门新兴的学科，它应是

大众口语传播学中的一个分支学科,在我国目前它还处于刚刚起步的阶段,它还没有一个完整的基础理论体系,作为一门实用性很强的学科,人们目前更多的注意是放在研究它的技巧问题上,这无疑对构建交谈学的理论体系是大有好处的,但是我们也希望在对大量交谈现象的分析中要有所总结和升华,使之成为能够指导交谈实践的理论性、规律性的东西。

笔者长期以来从事着《演讲与口才》的编辑工作,在这本以提高全民族口语表达素质为刊旨的杂志中,笔者尤为喜爱的是“谈话技巧”这个栏目,并在很长一段时间担任这个栏目的责任编辑。在编辑稿件的过程中,笔者深深地感到谈话虽然不如演讲高雅,不如论辩犀利,但它却对人们的生活最重要,离普通人的生活最近,并不是人人都可以成为演讲家、论辩家的,可是人人都离不开说话、交谈,人人都需要懂得一点交谈的知识,人人都需要掌握一点谈话的技巧,正是基于这样一种朴素简单的认识,所以当吉林演讲交际培训学院的领导将编写此书的任务交给笔者时,虽然感到凭自己的学识、积累很难胜任,但还是高兴地接受了任务。在这本书里,笔者在借鉴和引用了国内外交谈学研究的某些成果的基础上,结合我国交谈学发展的具体情况,本着理论与实践相结合,重在实用的指导思想,就交谈的特征、交谈的要求、交谈的类型、交谈的过程、交谈的语言、交谈的技巧等问题分别进行了论述,希望能为交谈学基础理论的建设添砖加瓦,更希望对广大朋友在交谈实践中能有所帮助,成为您人海纵横、商海泛舟的得力工具。

由于时间紧,任务重,所以此书中的错误、纰漏一定很多,希望大家指正!

# 目 录

前言.....	(1)
<b>第一章 交谈的特征</b> .....	(1)
第一节 平等性.....	(1)
第二节 随机性.....	(3)
第三节 互动性.....	(5)
第四节 制约性.....	(6)
<b>第二章 交谈的要求</b> .....	(8)
第一节 把握角色.....	(8)
第二节 分析前提.....	(16)
第三节 注意态度.....	(23)
第四节 选择场合.....	(26)
第五节 讲求礼仪.....	(33)
第六节 学会倾听.....	(49)
第七节 运用技巧.....	(52)
<b>第三章 交谈的类型</b> .....	(55)
第一节 应对.....	(55)
第二节 对话.....	(70)
第三节 说服.....	(83)
第四节 推销.....	(116)
第五节 谈判.....	(152)
<b>第四章 交谈的过程</b> .....	(178)
第一节 问答序列.....	(178)

第二节	话题序列	(200)
第五章	交谈的语言	(214)
第一节	有声语言	(214)
第二节	态势语言	(231)
第六章	交谈的技巧	(240)
第一节	寒暄	(240)
第二节	赞美	(244)
第三节	鼓动	(247)
第四节	谦虚	(251)
第五节	解释	(255)
第六节	拒绝	(260)
第七节	应变	(265)
第八节	讽刺	(268)
第九节	批评	(273)
第十节	幽默	(276)

## 第一章 交谈的特征

交谈在我们的日常生活中随处可见,时时发生,人人都会,可是要想进行一次成功的交谈也不是轻而易举的事。聚会时,我们常常为有些交谈者口吐莲花、妙语惊人的风度所折服,也常常为自己口讷无措、张口结舌的窘态而面红;闲聊时,我们会被别人的妙趣横生的语言所感染,也会为自己话不对题而伤感;谈判时,我们会被对方咄咄逼人的话语所震慑,也会为自己辞不达意而恼火……凡此种种都说明了交谈的重要性。那么要想学会交谈,首先就要知道交谈有哪些自身的特征。

交谈实质上是一种由两个或两个以上人员参加的,围绕某个或几个共同感兴趣的话题,进行交流、沟通的言语表达活动。

交谈的范围十分广泛,它包括人人常见的、处处发生的人与人之间的闲聊、应对,也包括为了某种目的而进行的劝解、推销、谈判。但是无论交谈形式有多少种,我们经过观察、分析、总结,就不难发现它们的共同特征。

### 第一节 平等性

交谈是人类交流思想、表达情感、传递信息、进行交际的最常见的语言形式。交谈是由两人或两人以上参加的双向或多向的交流、沟通活动,在这一活动中,所有的参与者在人格

上和机会上都是平等的，没有主次之分，没有尊卑之别。每个人都可以畅所欲言，表达自己的情感，传达自己的信息，表明自己的立场，都可以用自己的思想、观点去影响别人，也可以通过自己的阐述、论证使别人了解自己，并接受自己。

平等性主要是从两方面而言：

一是人格的平等性。在交谈的平等性问题上，我们有些人常常很不注意，在交谈时愿意以势压人，不尊重交谈的对方，以老大自居，甚至有的人在与别人交谈时污言秽语，对对方的人格极不尊重。这种交谈不仅不能使对方心悦诚服，而且极容易引起对方的反感，使交谈产生一种副作用。

二是机会上的平等性。机会上的平等是说话机会、说话机会的平等。有些地位高、资格老、或有某方面资本的人，在谈到某些话题时，常常认为我就是权威，在这个问题上你们都免开尊口，只有我的见解比你们的高，只能是我说你听。这就常常出现一人说大家听，“一嘴到底”的现象。这种现象的产生是与交谈的要求相背离的。

我们知道，无论我们的交谈是为了沟通感情，还是为了明晓事理、传递信息，最终都会归结到一点上去，就是创造良好的人际关系，因此在交谈中，如果我们目中无人，口出狂言，唯我独尊，那么不仅达不到交谈的目的，而且必定是事与愿违。

因此，我们在与人交谈时一定要遵循平等性的原则，在人格上充分尊重对方，礼貌待人；在交谈中不自以为是，要谦和礼让，只有如此你才能进行一次成功的交谈，顺利地达到你交谈的目的。

## 第二节 随机性

随机性是交谈的又一显著的特点。交谈不同于演讲，也不同于其它语言形式，交谈在我们的生活中时时处处人人都可能发生。只要有人，有人群的地方就有交谈。

交谈的随机性主要表现有四：

一是话题的随机性。写文章常常要预设主题，做演讲也要首先立题，搞论辩也要围绕一个可辩的论题，可是交谈在一般情况下则很少有预设主题的。同学相聚，天南地北，既谈事业也谈生活，随机捕捉话题；同事闲聊，海阔天空，时事政治，柴米油盐，无所不谈；谈判、推销，虽然有个总话题，可是需灵活变通，随机变换，为了推销一本笔记本，有时要先谈家庭经济，后谈孩子学习，最后才能谈到正题——推销笔记本。因此，交谈的话题具有很强的随机性和灵活性。

二是交谈语言的随机性。交谈在语言上也常常是随机应变。交谈语言很难像写文章、做演讲那样字斟句酌，仔细推敲，而常常是根据当时的语境临时组织进行表述。比如，一位领导找下属谈话，事先本想单刀直入用些严厉的话语来批评他纪律松散、迟到早退，可是当看到这位下属垂头丧气地进门，失魂落魄的神情时，你就不得不把你事先准备好的刻薄话往回咽一咽，而要先用一些关怀的语言问一问：“你最近有什么不顺心的事？”“都忙了些什么？”当得知下属的老母病重卧床，妻子又因公负伤时，这位领导就不能不改变原来的话题，不能不改变自己的语言，变批评为宽慰，说些贴心的话，说些暖人的话，说些鼓励的话，只有这样才能让下属体会到领导



的关怀,才能使上下级关系和谐美好。如果这位领导不能随机应变,适时地改变自己的语言,而是下属一进门就劈头盖脸地一顿批评,甚至暴怒时口不择言,如果这位下属是一个火爆脾气的人,那么一定会有一场“战争”爆发,即使这位下属修养稍高些,也会伤心致极,从此上下级关系也不会太好了。

三是交谈人员的随机性。虽然在一些特定场合的交谈人员是固定的,但是在大部分场合交谈人员并不固定,在交谈过程中人员常常会出现增减。父亲跟儿子在家里交谈,母亲有时会加入进来;同事在单位交谈,常常是你来我往;甚至在大街上的路谈,也会有相识的或不相识的人加入进来……因此,交谈的随机性也表现在参加交谈人员的随机性上。

四是表达方式的随机性。交谈的表达方式多种多样。归成大类是两大类:直说和曲说。我们常常会有这样的体验,明明在有些时候想把话直说出来,可是到了时候根据当时的人、地点、时间只能把话曲说出来,及时地调整一下自己的表达方式。比如,你的一位同事生病住院,你到医院去探望,明明已想直接问问病情如何?治疗的效果如何?可是到了医院以后你发现对方病情严重,而且对方情绪极低落,那么想直说的话只好曲说了,只能从侧面寻找一些话题绕着圈子问清病情。

请看这样一个故事:

南齐时有个王僧虔,琅琊临沂人。官至侍中,是晋代王羲之的四代族孙。他的行书、楷书继承祖法,造诣很深,是当时著名的书法家。当时,南齐太祖萧道成也擅长书法,而且不乐意自己的书法低于臣下。王僧虔因此很受拘束,不敢显露才能。一天,齐太祖提出,一定要与王僧虔比试书法的高下。君臣二人

都认真地写了一幅楷书。写毕，齐太祖傲然地问王僧虔：“你说说，谁第一，谁第二？”王僧虔既不愿抑低自己，又不敢得罪皇帝，他眉头一皱，从容答道：“臣的书法，人臣中第一，陛下的书法，皇帝中第一。”齐太祖听了，只好一笑了之。

如果王僧虔采用直说的方法告诉齐太祖自己的书法第一，比齐太祖的好，不仅会令齐太祖很不高兴，甚至可能招致杀身之祸。可是他见机行事，采用了曲说的方式，既不得罪齐太祖，又不太委屈自己，由此才使得齐太祖“只好一笑了之”。

可见，我们在交谈时选用什么样的方式具有很强的随机性。

### 第三节 互动性

无论是应对、说服、推销、谈判都是双向的或多向的，因此交谈是具有互动性的。只有双向或多向进行互动，才有可能进行有效完整的交流和沟通，如果没有了这种互动，那么就没了交谈，或者准确地说就没有了成功的交谈。

首先，是角色的互动。在交谈中每个人都承担着不同的角色。有的人可能说得有些，成为交谈的主角，而有的人可能说得少些，成为交谈的配角。但是交谈中这种角色的分配并不是一成不变的，在同一个谈话过程中这种角色的分配是处于变动之中的，是可以互相转换的。比如你与一位农民朋友交谈，在谈到农村的改革形势时，他可能就成为这个话题的“主角”、主谈，因为在这个问题上他知道的相对比你多，这时你就可以多听听，做好一个“配角”，一个听众；而当谈到城市的改革形势时，你就有可能转换成为一个“主角”，而你的这位

农民朋友就变成了“配角”，这种角色的互动在谈话中是常常发生的，即使在同一个话题中角色的互动也是常见的。你说两句，他谈三语，谁的话在理，谁的话有闪光的地方，那么谁就可能成为这一次交谈的主角，成为交谈的中心。可是，在交谈中无论谁当“主角”，谁当“配角”，这种角色分配都是暂时的，是转眼间就可能变换的，因此，交谈不像演讲，主辅分明，而是具有明显的角色互动性。

其次是信息的互动性。演讲常常是一个人讲，大家听，多是讲者把自己的思想、观点、情感、信息单方面地传达给听众。而少量的信息互动只是表现在听众对讲者的态度上和听众对演讲内容的反馈上。而这种互动的表现形式也不像交谈那么直接、明了，多是靠眼神、态势、掌声来完成的。而交谈中的互动却决不仅仅如此，交谈中的双方或几方，无论是意见相同还是意见相左，大家在信息的交流上是互动的、对等的。你说我也说，你把你的思想、情感、意见、信息用语言传达给我，那么我也可以马上把我的思想、情感、意见、信息传达给你，你可以用你的思想影响我，用你的感情感染我，那么我也可以用我的思想影响你，用我的感情感染你，这一切的互动常常都是在同一次交谈中完成的，中间不需要任何媒介，因此我们说交谈中交谈双方或几方的信息是互动的。

#### 第四节 制约性

制约性是交谈的又一大特征。俗话说：没有规矩，不成方圆。我国著名的语言学家吕叔湘先生也曾说：“语言的地面是坎坎坷不平的，‘过往行人，小心在意’。”交谈也是如此。

在现实生活中我们谁没有这样的感受呢？常常因一语不

慎,大则引起世界政治风云,小则朋友反目,夫妻成仇。因此,我们千万不要把交谈看成是一件随随便便的事情,而要特别注意交谈的制约性。

首先是时空的制约性。所谓时空的制约性,也就是你在谈话时一定要考虑到你谈话的时间、地点、场合。在不同的时间、不同的地点、不同的场合所交谈的话题、方式甚至语言是不同的。比如,在大庭广众之下,我们就不能去谈那些机密、隐私或不愿让更多人知道的事情;在医院里与病人交谈,我们就不要说一些令人联想到死亡、病重的事情;在朋友因失恋而痛苦时,你就不要在他面前大谈爱情的甜蜜,婚姻的美满,否则会更感悲凉。

其次是话题的制约性。并不是所有的话题都可以交谈,也不是所有的话题都可以与所有的人交谈。有些话可能是一辈子都要深深埋在心底而不能与人交谈的,也有些话可能能与父母说却不能与朋友说,而有些话能与朋友说却不能与父母说。再如,你如果与老年人交谈就应选择一些老年人感兴趣的话题,谈些如何保重身体,如何安度晚年的话题,但是如果你把同样的话题拿去与年轻人交谈,那么青年朋友就不会太感兴趣。

因此,在交谈中虽然交谈的随机性较强,但我们也一定要考虑到交谈的制约性,只有注意到了交谈的制约性,才能使你的交谈获得成功,而如果忽视了这一点,那么你的交谈将会一败涂地。

### **思考题:**

1. 什么是交谈?
2. 交谈的特征是什么?

## 第二章 交谈的要求

第一章里我们讲了交谈的几个基本特征,那么我们接下来这一章要讲的就是交谈的要求。

我们知道在日常生活中,每个正常人每时每刻都有可能发生交谈这种言语行为,而且许多人都认为说话、交谈是件最容易的事情,没有什么高难的东西。是的,我们从一出生就开始学习与人交谈、与人交流,可是要想把话说得好,做一次成功的交谈,却并不是一件容易的事。如果你心里还不服气,那么请你想一想:你一生中有几次在与下级交谈中,使下级心悦诚服了呢?你一生中又有几次在说服别人时使对方心安理得呢?你一生中又有几次成功的谈判与推销呢?想想这些,你可能就不难承认要想进行一次成功的交谈并不是一件容易的事了!

交谈所以难以成功,就在于交谈是有其自身的规律、自身的要求的。如果你所掌握了交谈的规律,把握了交谈的基本要求,那么无疑就给你取得成功的交谈奠定了基础。

### 第一节 把握角色

社会生活就像一个五彩缤纷的大舞台,我们每个人都在这个舞台上扮演着不同的角色,根据角色的不同,那么人们对你的要求也不同,对你的期望也就不同,自然对你的言语要求也就会有所不同。在生活中,如果你是一位父亲,那么你的儿

子就要求你用父亲的语言与他说话；如果你是个儿子，那么你的父亲就要求你用儿子的语言与他讲话；如果在家里你是个丈夫，那么你就要用丈夫的语言与妻子说话；而如果你是个单位领导，那么你就要用领导的语言与下属沟通……这就是人们对说话者的一种角色期待。

在现实生活中，人们的角色规范对人们的社会交往起着非常重要的制约作用。角色规范不仅制约着你的行为，而且也制约着你的言语。如果你的言语超越了角色的规范，那么你的言语活动就会是一次失败的言语活动。比如，一个长辈与晚辈说话，既没有长者的严肃，也没有长者的慈祥，而是随口乱说，甚至口吐脏言，那么你在年轻人心目中的印象就是“为老不尊”，缺少起码的修养。西方的社会心理学家把角色语言概括为三个方面：第一是：必须说的话；第二是：允许说的话；第三是：禁止说的话。这三点就告诉我们角色语言的要求是严格的，如果我们在交谈中不注意到自己的角色规范，那么就极容易在交谈中产生误解、不快甚至“战争”。

有这样两个故事大家可以进行比较：

#### 故事一：

从前，有一个技艺高超的理发师，有一次，宰相请他给理发。理发师给宰相修面修到一半时，不小心把宰相的眉毛刮掉了。唉呀，不好了！他暗暗叫苦。他急中生智，心中暗喜：有啦！

他忙停下刮刀，故意两眼直愣愣地看着宰相的肚皮，仿佛要把宰相的五脏六腑看个透。

宰相见了他这个模样，感到莫明其妙：这肚皮可是人人皆有，有什么好看的？宰相迷惑不解地问：

“你不修面，却光看我的肚皮，这是为什么呀？”

理发师忙解释说：“人们常说，宰相肚里能撑船。我看大人的肚皮并不大，怎么能撑船呢？”

宰相一听理发师这么说，哈哈大笑：“那是说宰相的气量最大，对一些小事情，都能容忍，从不计较的。”

理发师一听这话“扑通”一声跪在地上，声泪俱下地说：“小的该死，方才修面时不小心，将相爷的眉毛刮掉了！相爷气量大，请千万恕罪。”

宰相一听啼笑皆非，眉毛给刮掉了，叫我今后怎么见人呢？不禁勃然大怒，可正要发作，但又一想：自己刚才讲过宰相气量最大，怎么能为这点小事给他治罪呢？

于是，宰相便豁达温和地说：“无妨，且去把笔拿来，把眉毛画上即可了。”

这位理发师，所以能逃过了杀头之祸，就在于他清醒地注意到了角色关系，严格地按着自己的角色语言来进行沟通。他清楚地知道自己是在给宰相修面，是在对宰相说话，所以他并没有像对待普通人那样，马上就把刮掉了眉毛的事告诉宰相，而是先用了一个小计，使宰相落入了他的圈套，最后不得不放过了他。如果他不是认清了宰相的角色和摆正了自己的位置，按着角色语言去说话，而是直接把刮掉眉毛的事告诉宰相，那么他可能就要大祸临头了。

#### 故事二：

有一个姑娘去串亲戚，不认识路，路遇一位老者。姑娘开口向老太爷问路：“喂！老头，往张村还

有多远？”连问三次，老大爷才开口说：“三拐杖”。姑娘奇怪了，说：“应该论里嘛，怎么论拐杖呀？”老大爷说：“论‘里’（理）呀，你应该叫我一声‘老大爷’，正因为你不懂‘里’（礼），我才拿拐杖教训教训你呀！”

这是一个不按角色语言规范说话而导致交谈失败的反面例子。这个问路的姑娘没有弄清自己是个晚辈而交谈的对象则是个长辈的长幼之间的角色关系，因此她才在问路时出言不逊，引得老大爷要用“拐杖”教训她一顿。

通过两个故事的对比，我们不难认识到在交谈中把握角色语言的重要性。只有充分地考虑到对方的角色和自己的角色，才有可能使用规范的角色语言，你的交谈才不致于失败。

把握角色语言主要要从两方面入手：

### 一、摆正自己

我们每个人在社会现实生活中都担任着不同的多种“角色”，而且这种角色往往是随着人际交往的对应关系的变化而变化的。在单位，面对领导你是个下属，面对下属你又是个领导；在家里，面对父母你是个孩子，面对妻子你是个丈夫。而面对孩子你则是个父亲，这种角色的变化是随着对应关系的变化而变化的。而在这种关系的变化中，我们每个人就要及时地摆正自己的位置，认清自己的身份，使自己的言谈适应角色的变化。比如，在单位作为领导的你，可能工作日理万机，严肃认真，与同事、下属交谈时可能一本正经、不苟言笑，用语也多是行业术语，而回到家里，你面对的是老父老母，妻子儿女，如果你不能及时地调整自己的话题、语言，还是满口工作，一脸正经，那么时间久了家人就会对你产生不满，父母双亲会



认为你只会工作,不知孝敬老人,甚至会认为你是个不孝之子;妻子儿女也会认为你缺少体贴,没有人情味,不是个好丈夫和好父亲。因为每个人对你的行为、言语的要求是不尽相同的。而且对你谈话的内容、方式,甚至语气的要求也不一样。他们对你扮演的“角色”的要求在有些地方是大相径庭的。下属要求领导智慧果断,领导有方;父母要求儿子关心自己,孝敬老人,言语谦恭;妻子要求丈夫知冷知热,体贴入微,言语嘘寒问暖;儿子则要求父亲和蔼可亲,循循善诱。因此,当你的角色关系在某种对应关系中一旦被确定之后,那么不管你的行为还是言语就一定要按着角色规范去做、去说,也只有这样,你说出来的话,才能与对方对你的角色期待相一致,才能使你的交谈顺利进行,使你的谈话成功,并建立起良好的人际关系。

## 二、认清对方

在两个人或两人以上的交谈中,除了要看清自己的角色外,还要认清对方的角色,也就是说交谈时一定要看清对象。俗话说:“到什么山唱什么歌,见什么人说什么话”,这是很有道理的。而不分对象地任意交谈是注定要失败的,前面两个例子中“理发师”和“姑娘”的成功和失败就证明了这一点。

### (一)考虑对方的身份

每个人在社会生活中所处的地位、身份都是不一样的,而且有时一个人有着许多不同的身份。比如,有的人在单位里有行政职衔,又有技术职称,在社会上还担任着一些群众团体职务,如会长、理事长等,这种人就具有多重身份,与之交谈时就要注意选用一个最恰当的身份与之沟通。