

社交应酬的艺术

电话语言的特色



说话技巧

——人际关系与现代生活

说话技巧

——人际关系与现代生活

陈 飞 编

华南理工大学出版社
(广州)

〔粤〕新登字 12 号

说话技巧

——人际关系与现代生活

陈飞 编

*

华南理工大学出版社出版发行

(广州·五山·邮码 510641)

广东省新华书店经销

广东粤中印刷公司印制

*

开本 787×1092 1/32 印张: 5.5 字数: 120 千字

1992 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 00001—20000 册

ISBN 7-5623-0342-8/H·14

定价: 3.00 元

内容提要

《说话技巧》是一本论述如何更好地运用语言“工具”来与人沟通和自我表达的书籍，它以我们日常生活中的一些必须自我介绍或寒暄的场合的实例作为着眼点，逐一列举出来并加以分析，在最后提出建议供广大的读者作为参考。全书共分为七个章节，从训练随机应变的能力、语言沟通的起点、各种场合的自我介绍等七个方面进行讲述。把知识性和趣味性有机地结合起来，使人在愉悦的心境下得到启迪。同时每个章节也是自成一体的，读者可以根据各人的兴趣和需要进行阅读。

但愿本书能给您在提高口头表达能力方面有所帮助。

前 言

电视上曾有这么一段对话：在美国的某一个家庭里，母亲对即将过五岁生日的女儿说：“在你生日的那一天，你要在大家面前讲讲自己五岁的感想！”

美国人从小就不断地训练自我表现，把他当成一个独立的个体看待，即使是父子之间，仍视为个别存在，相互之间都保持距离。言语的沟通，是缩短彼此距离的唯一方法，父母尽可能给小孩子更多发言的机会，不断地鞭策孩子们以语言来表达自己。

但是在亚洲方面，东方人一碰到这种场合却反而手足无措。不说说亲子之间，即使是别人，集体意识也非常强烈，自己与他人之间的界线颇为暧昧。并不热衷于以语言来表达自己，甚至可以说，积极表达自己的人会被当成“爱表现”，而有被疏远排斥之虞。也就是说，每逢冲突、紧要关头之际，互相让步乃被视为美德。

好不容易日本的经济有今天繁荣的地步，国际化的成绩也令人刮目相看，年轻人开始经营个人的生活态度，现在可说是进入“个性化的时代”。在个性化日益发展下，个别独立存在的个人，如果无法表达自我，那么相互之间就

难以顺利沟通，人际关系也无法推展了。

时下的年轻人，难道仍拥有谦让的古风吗？为什么他们不肯清楚明快地表达自我呢？

也许他们认为，天南地北地表达自我，会给对方添麻烦，而且他们也不想让自己处于受到伤害的情境。然而略微的自我介绍、适当的寒暄，这可不是什么饶舌多话吧！

重要的时机却用一个谦让的美德当借口，连必要的自我介绍及寒暄都结结巴巴，从大处来看，最后吃亏的还是自己。这种谦让的美德，其不可取之处，就是依赖对方，使人学会逃避“一言既出”的责任。

现在的东方人，年长的拥有丰富的人生经验，年轻人有多采多姿的兴趣，透过这些经验和兴趣培养出丰沛的感性。如果这些感性能成为自我表达的出发点，在自我介绍或与人寒暄之际，多费一点心思，使自己谈话有韵味，令人耳目一新，相信以往僵着的人际关系，必会象梅雨结束般，呈现出一片晴朗吧！本书执笔的目的亦即在此。

本书虽着眼于商业性的场合，但仍广泛地从生活当中采拾一些必须自我介绍或寒暄的场合，探讨如何表达得既清晰又令人感到愉快。其中只有少许的理论，大半均是实际的例子。从应付各种场面到如何表达自己，本书搜罗了极具参考价值的实例。此外，更以各实例为着眼点，在其下方附有各种建议，相信在你和别人侃侃而谈之际，这些巧思匠心必有所裨益。

本书中虽然也言及一些自我介绍及寒暄的基本型式，但实际上应不拘泥于老套的辞令或繁文缛节，在选择实例

时，都希望有助于读者领会以言谈表现出自己的特色。与人沟通的出发点要诚实率真，因为“诚心诚意的言语及态度”，更有助于加深和对方的关系。

本书不管从何处读起都无妨，笔者以为，能从自己有兴趣或感到迫切需要的地方入手，更是事半功倍。在成书之初，笔者费尽心思，希望把它写成一本可以令读者兴味盎然的读物，所以笔者以为，从头至尾通篇读来，应不会有人生硬艰涩之感吧！

那么，“前言”就此打住。但愿这本书能对读者多有助益！

目 录

前 言

第一章 训练随机应变的能力

说不定你也被当成笑柄·····	(3)
事先未准备即席发言·····	(4)
被迫打头阵·····	(5)
准备好的寒暄致词派不上用场时·····	(6)
开门见山却无法总结·····	(8)
话匣打开,听众却不理不睬·····	(9)
讲到一半太紧张,瞠目结舌·····	(10)

第二章 语言沟通的起点:寒暄

寒暄是反映历史文化的镜子·····	(15)
寒暄招呼的方法·····	(18)
三明治式的寒暄·····	(22)
过度谦虚有礼,不足以成事·····	(24)
打动听众的心·····	(25)
一流演说的秘密·····	(28)

第三章 各种场合的自我介绍

自我介绍注意的要点·····	(33)
新人表现干劲的自我介绍·····	(34)

在直属单位的自我介绍	(36)
欢迎会上,上司的自我介绍	(39)
调职时的自我介绍——切忌锋芒太露	(43)
跳槽后,做自我介绍要明朗正直	(47)
初次交易的自我介绍,是胜败的关键	(48)
宴会时的自我介绍	(50)
研修会或读书会的自我介绍	(55)
家长会上,和其他家长初见面的自我介绍	(56)
面试时如何推销自己	(57)
相亲时,如何表现自己真实的一面	(59)
演讲前的自我介绍	(60)
替人引见或被人引见时的自我介绍	(62)

第四章 重要聚会如何表现得体

朝会:振奋精神磨练自我的寒暄	(67)
会议上的寒暄必须明确表达意见	(68)
会议司仪若无其事的自我介绍及寒暄	(70)
同好会上,欢迎新人的演讲要带些期望	(71)
对调职、退休者衷心的赠言	(73)
调职、外派、退休时的致词	(76)
新年的寒暄及训辞,要用明朗的语气	(79)
新年度初次的寒暄,要有新的决心	(81)
追求业绩誓师大会上的致词	(83)
公司内部活动的寒暄致词	(87)
同乐会年终工作完成的寒暄致词	(89)
庆祝开店办公室启用落成	(91)

表扬大会	(95)
高尔夫球赛宴饮时的致词	(98)
获奖或出版庆祝会	(103)
宴会时被指定为来宾代表的致词	(107)

第五章 婚丧喜庆的寒暄致词

婚 礼	(113)
相 亲	(119)
庆典时，以温馨的心情致词	(122)
吊丧时，劝导节哀的言词	(123)
吊唁追悼的致词，要注意控制感情	(125)
致上司家拜年的寒暄	(127)
庆功宴上，分享喜悦的寒暄致词	(128)
庆祝别人高中金榜时，别忘了鼓励他继续努力	(129)
不寻常庆贺场合的寒暄致词	(131)

第六章 日常交际面面观

乔迁时与邻居的寒暄及自我介绍	(135)
搬走时向邻居道别	(136)
拜访朋友，亲戚的寒暄	(137)
奉上礼物时的寒暄话	(139)
探病慰问的寒暄致意要简短	(140)
慰问遭受火灾等灾害的言词	(141)
与子女同学的父母寒暄	(143)
请人看守或代管东西时	(144)
给邻居添麻烦的寒暄致意	(145)

事先通知新建或增改建的寒暄致意·····	(147)
----------------------	-------

第七章 电话沟通的利弊

电话沟通的特性·····	(151)
--------------	-------

看不见对方的样子及状况·····	(152)
------------------	-------

用电话邀约的自我介绍及寒暄·····	(154)
--------------------	-------

用电话请托·····	(155)
------------	-------

用电话道谢·····	(157)
------------	-------

第一章 训练随机应变的能力

事前的准备的确很重要,但是若[REDACTED]失,往往会马失前蹄。我们必须有随机应变的能力,能应付各种场面的气氛。

说不定你也被当成笑柄

某公司在大饭店里举行全体员工的宴会，宴席是无座式的，会场气氛非常热烈。

今年四月份才进入公司的新人，一个个被请到前面作自我介绍，他们可能都尚未脱学生本色，鲜有能作精采的自我介绍的。

更令人注意的是，站到前面时，几乎没有人能两腿并拢、挺直腰杆、顶天立地站好。行礼后，就一直弯腰驼背，讲话时全身颤抖不已，双足一前一后，姿势散漫。站在我旁边的一位专员说：“这些家伙都不够稳健，真亏他们也是大学毕业的，还是如此不成器！”言下不胜揶揄。

当然，这些新手一定不晓得自己的讲话招致专员的不屑。我靠近了这些颤颤巍巍不知所云的新手旁，随意问了问他们：“小伙子，在别人面前自我介绍不容易吧？”

“实在折腾人！不过，即使差一点我也不在乎。”

哎呀！怎能这样讲呢！言者无意，听者可是有心啊！

稍不留意，“我才不在乎”脱口即出，实在令人不解。

人前蹩脚的自我介绍或寒暄，往往在不经意之间，自己就沦为别人的笑柄。尤有甚者，要是代表公司自我介绍或寒暄时，难保公司的声誉不为之蒙尘。

以下就举出几个在人前说话时常犯的老毛病，并引证

自我介绍及寒暄上。

事先未准备即席发言

代表上司去参加集会，上司说：“没什么事，露个脸就可以了！”于是，神闲气定地列席，突然听到有人叫自己的名字，说“请×××为我们讲几句话！”

什么？没这回事吧！当场瞠目结舌如遭雷击……。

受邀参加同事的婚宴，“不必上台讲话”一再确认之后才安心赴会。到了会场后，主持人却说“预定要讲话的人缺席，拜托您代替他讲几句话！”

到底招谁惹谁了！不是说好不用上台的吗？这下可惨了，推又推不掉。

这种事司空见惯，有备而来都不一定讲得好，更何况毫无准备。

“这个……兄弟突然被叫出来讲话……讲什么好呢？总之……”

脑袋瓜子如遭雷轰，一片混乱，在众目睽睽之下，弄得落荒而逃。

这种尴尬事太多了，难保不发生在自己身上。

所以我们要注意的是，第一，只要一出席聚会，就必须想到：可能会被叫起来自我介绍一番或寒暄几句，事先要有所准备。

如果有备而来，就是突然被点到要发言，也不用手足无措。听众看到我们即席上台，依然能从容不迫哪有不折服之理。要是没有被点到，养成这个准备的习惯，也可以训练整理思考，日积月累这种整理思绪的能力，也就变成自己的东西。

第二，愈是在这种突然发生的情况，愈要表现出雍容的气度。挺起胸膛，生龙活虎地自我介绍。此外，要清楚地报出自己的姓名来历。

“首先恭喜新郎新娘。敝姓×，任职于东洋实业公司，我和新郎是同事，目前在同一部门服务。”

内容简单扼要，讲话从容不迫。如此一来，态度就会出奇地稳健，接下来想要讲的内容，也就历历地浮现脑海。用自己讲出来的话来刺激大脑，推演出讲话的内容。即使暂时不知要讲些什么，也可用自我介绍来缓和心情，再从其他讲话者的内容中，采拾一二，逐渐充实自己的话题。

被迫打头阵

轮番自我介绍时，最先上场的人，不容易掌握会场的气氛，而且会比较紧张，也就是说，后面的人更能制造气氛掌握全场，比较容易讲。但是自己准备好的台词，要是被前面的人先讲了，那就伤脑筋了。

但是你不可能：“等一下！这些是我要讲的。”虽然内心

是这么呐喊着。事实上，不管是会议或婚宴的演讲上，这种例子可说见怪不怪。

电视剧上就曾经有这么一幕，前一位说话者把后一位说话者想要讲的内容，一五一十地讲完了，后面站起来的那位主角，只能汗流浹背地咬牙切齿！

工作上也是一样，当工作进行不顺利时，总是备有第二案、第三案。碰到大场面的自我介绍或寒暄致词，准备两套讲词，不失为一个万全之计。这乃是为应付不时之需，所以可叫作“锦囊之计”。

话虽如此，要是没有“锦囊之计”，不管怎么样还是要硬撑下去，而且更不可以自乱阵脚或抱头鼠窜。

“我叫菊地和子，和刚才介绍过的上田，在同一个单位服务，上田提到一些工作单位上的事，我想再被补充介绍一下。”

想介绍工作单位时，往往话题会被前面的同事抢光，但是若能再加以深入，前后相呼应，未尝不是个好方法。

准备好的寒暄致词派不上用场时

松本是建设公司 OA（办公室自动化）推展课的中坚职员，在统领促进分店 OA 化上，和分店推展委员的成员多次碰头商谈。

某日集合了分店的相关服务人员首先由松本简单地寒