

口才无所不用，口才须臾不可离

口才学

全书

世界上最有效的口才智慧经典

口才学是门科学，所以我们要对口才学有一个严谨、求实的态度；

口才学又是门艺术，所以我们要对其有个艺术态度和眼光。

只要我们认真学习，勤于思考，勇于实践，

我们就一定能够练就出好口才。



谢志强 编著

终生受益的说话技巧 滴水不漏的口才艺术

北京燕山出版社

口才无所不用，口才须臾不可离

口才学

全书

世界上最有效的口才智慧经典

口才学是门科学，所以我们要对口才学有一个严谨、求实的态度：

口才学又是门艺术，所以我们要对其有个艺术态度和眼光。

只要我们认真学习，勤于思考，勇于实践，

我们就一定能够练就出好口才。



谢志强 编著

终生受益的说话技巧

滴水不漏的口才艺术

北京燕山出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才学全书/谢志强主编. - 北京:北京燕山出版社, 2010.6

ISBN 978 - 7 - 5402 - 2335 - 9

I. ①口… II. ①谢… III. ①口才学 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 108893 号

口才学全书

总 策 划:王丙杰

责任编辑:马明仁 金贝伦 满 懿

封面设计: 工作室

地 址:北京市宣武区陶然亭路 53 号

邮 编:100054

出 版:北京燕山出版社

发 行:全国各地新华书店

印 刷:北京市施园印刷厂

版 次:2010 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开 本:16 开 787 × 1092 毫米

字 数:460 千字

印 张:30

定 价:48.00 元

版权所有,盗印必究

如有印装质量问题,请与印刷厂联系

前言

还在为你笨拙的口才和糟糕的人际沟通而烦恼吗？还在为你枯燥的演讲和怯懦的临场表现而担忧吗？教皇彼得二世说过：“口才的力量，万夫莫敌，它比任何东西都有能力来统治这个世界。”怎样拥有口才的力量呢？

好口才是一个人社交的基本工具，是社交成功的关键所在，更是从事商务谈判和演讲必不可少的一种能力。开场白要记住三件事：问两个问题，感谢两个人，提两个背景。准备演讲内容有个规则可以遵循：谈三个重点，举三个例子，讲三个故事。运用肢体语言有一个八字口诀：简单、对称、重复、夸大。听众就是你的顾客、你的上帝，只有他们接受你的观念，愿意听你的演讲，你的演讲才有效，你才能算得上是一个成功的演讲者。人的一生需要许多“资本”，口才就是其中重要的资本之一。为了让千千万万因嘴巴上功夫不到家的人不再有人生遗憾，都能够有机会通过提高口才改变自己的命运，我们编撰了此书。

本书除了在用材、选材上细分不同层次人才的个性需求上下功夫外，更注重从具体情景出发，尽力增强其可读性和实用性。在读者面的覆盖上，既强调了通用性，又照顾到了不同行业、专业人才对口才的独特需求。



目 录

第一章 口才是一堂人生必修课

口才是一门学问	1
好口才可以通过练习得来	2
见什么人说什么话	3
出言不慎就是祸	6
老实人也要有口才	7
修辞技巧在口才中的运用	9
身体是重要的语言工具	13
让表情为语言锦上添花	15
巧用逻辑规律出新意	17
巧借手势来传情	20
含蓄的口才技巧	22
婉言的口才艺术	25
树立良好的第一印象	27
暗示的几种表现方式	28
注意社交语言中的禁忌	31

第二章 口才是人生的必备素质

能说话并不等于有口才	34
从语音、语调、语气等方面分项逐步进行	35
多读多写,练就超群的谈吐本领	39
要学会使用高度概括、十分凝练的语言	40
根据对象和场合调整好语速和声音	42
说话时手势不能太频、太多	44
善于运用积极性词汇的力量	44



让你的语言更具有哲理,令人回味	46
学会恰当地运用幽默的语言	47
生活中应注意的交谈事项	48
说话时应该克服的坏习惯	50
杜绝令人讨厌的言谈习惯	51
努力克服爱发牢骚的习惯	53
说话之前一定要细心斟酌	54
成功说服他人的秘诀	56
有效说服他人的方案	58
从对方喜欢的事物着手	60
电话沟通中应注意的技巧	61
面谈和电话沟通的不同	63

第三章 你的口才决定你的一生

口才的作用日益重要	65
口才是事业成败的重要因素	66
好口才是成功人士的必备素质	67
好口才让你脱颖而出	69
口能言之,国宝也	70
口才足以影响人的前途	72
好口才是智慧的体现	74
生活的细节是别人喜欢你的关键	77
用主动的问候赢得他人的好感	81
微笑的魅力是无穷的	83
学会自我保护	85
对待得寸进尺的人的技巧	87
与人相交最忌讳“功利心”	88
尽量帮助他人完成心愿	89
对于他人的侮辱巧妙应对	90
主动去拉近自己与领导的距离	91
和领导良好相处	92
和领导谈话应该注意的事项	94
机敏的头脑和善辩的语言让上司赞赏	95
用恭维的话语让上司觉得他很优秀	96



把提给上司的建议做得更加充分·····	97
在工作中表现你老练的能力·····	98
强化自己的能力,为你的领导排忧解难·····	99
恰当的汇报能够加强和上司的关系·····	100
经常与上司沟通,确保工作圆满完成·····	101
做自己能办到的事情·····	103
对自己应得的利益积极去争取·····	105
平和地接受上司的批评·····	108

第四章 好口才是成功之门的金钥匙

口才与说话·····	112
口才与交际·····	114
口才与事业·····	118
善于言辞·····	120
给自己打气·····	126
语言必须简洁精炼·····	127
委婉含蓄的艺术·····	129
大胆地说话·····	133
说话有艺术·····	135
争论与笑话·····	164
只说一句话效果更大·····	167

第五章 好口才是有效沟通的底牌

别急着还击——怎样对付“揭短”·····	177
保持清醒与理智——对付羞辱的技巧·····	177
给爱加上一把盐——好口才化解小矛盾·····	178
责备后的“售后”服务·····	179
搅乱对方阵脚——巧妙应对挑衅·····	180
话中还有话——言有尽而意无穷·····	182
看准机会再说话——把握说话时机·····	183
后退是为了前进——学会灵活变通·····	185
勉励胜过劝慰——怎样安慰人·····	187
借题发挥不徇私情——找准突破口·····	188



做个有心人——关注“微不足道”的细节	189
别想“一口吃个胖子”	190
让你的建议主导对方的决定	191
迎合对方的自傲——获取承诺的妙法	191
非同一般的赞美	192
过程很重要——夸奖也须看过程	193
赞美因人而异——恭维要恰如其分	193
将批评的刺软化——善意地批评对方	195
轻描淡写地谴责——不要刺伤对方	195
谈话时需要注意些什么	196
大方、得体的问候	198
如何做好介绍人	199
如何给人留下好印象	202
如何亲近陌生人	203
如何称呼人	205
礼多人也怪	206
留心对方的忌讳	207
要善于倾听	208
要作适合具体情景的表达	211
学会就地取材	212

第六章 好口才才是人际交往的通行证

温暖人心的安慰	213
自我介绍的艺术	215
称呼他人的艺术	216
让对方感到相见恨晚	218
与陌生人相交的八个诀窍	220
初次交谈的禁忌	222
怎样说好应酬话	224
把握应酬的主动权	227
聚会时的说话艺术	228
同难缠人的说话艺术	230
如何与寡言者交流	232
如何应付喋喋不休的人	233



如何对付咄咄逼人的入	234
道歉的原则、范围和要领	235
与人交流时应注意的禁忌	238
当你说不下去时怎么办	239
如何开始话题	241
怎样正确地插言	242
学会说些善意的谎言	243
说赞美话应记住哪些要点	244
如何引荐和介绍朋友	246
如何请客	247
打电话应注意哪些礼仪	248
如何向别人表示祝贺	249
记住他人的名字	251
赞美的分量	251
遇误解如何“解”误	252
传达噩耗的说话技巧	253
如何度过交际过程中的危险期	255
言语交际中的“兜圈子”技巧	256
投其所好的说话技巧	259
怎样使自己说的话更有分量	261
忠告三要素	263
追寻人际交往的动情点	265

第七章 好口才伴你徜徉职场

找好工作并不难——求职方法面面观	268
喋喋不休徒劳无益——不可乱说话	273
拿捏自己的言谈——与同事和谐相处	274
建立良好形象——与职员相处之道	277
求职过程中的常见问题	278
面试时不该说的话题	281
企业不需要独行侠	283
怎样对待上司的批评	287
领导不公正怎么办	288
领导爱挑剔怎么办	290



同事之间有了矛盾怎么办	292
同事与你抢功劳怎么办	293
面试中的礼仪	294
印象深刻的自我介绍	296
讲薪酬的窍门	298
慎重描述离职的原因	299
面对挑战性问题的说话艺术	301
怎样和上司搞好关系	303
在办公室应当怎样说话	306
怎样处理好与同事的关系	307
如何与看不惯的人进行沟通	309
初到单位如何赢得人气指数	310
影响同事关系的五种言行	311

第八章 演讲口才艺术

演讲的要诀	313
演讲的技巧	317
尴尬的演讲	321
学会使用态势语	325
批评的技巧	336
让人信服	341
措词的准确	346
说话要得体	348
为你的演讲润色	349
有助演讲的自然记忆	350
不断努力,提高实力	356
怎样才能有备无患	358
选择自己熟悉的主题	360
千万不可死记硬背	362
好的开始是成功的一半	363
如何使演说有好的开始	364
正文才是重头戏	370
演讲要尽量通俗易懂	371
如何达到语言传递的最佳效果	372



灵活机动地把握时间	374
掌握“煽情”的技巧	376
抓住听众的好奇心	377
姿态是心境的体现	379
演讲要满怀热诚	380
演讲的语气要生动活泼	381
做自己,不模仿他人	382
与听众融为一体	385
如何说服听众	387
怎样结尾最精妙	389
幽默的口才是一生的财富	392
幽默在谈吐中的作用	394
幽默风趣是可以培养的	397
幽默是逗人开心的钥匙	399
幽默就是出乎意料的歪理	401

第九章 谈判口才艺术

谈判语言的基本准则	404
谦虚能增加谈判的力量	405
和“言”悦色不仅是态度	407
谈判前的寒暄不可少	408
环境对谈判的特殊效应	410
巧于言辞的谈判谋略	412
站在对方立场看问题	414
商业谈判的成功秘诀	415
商业谈判适用投石问路	417
化解谈判僵局的策略	418
“泄露机密”诱导对方	420
幽默可以营造融洽气氛	421
以退为进的谈判术	423
摸清对方信息有方法	425
不妨运用以柔克刚	427
突破对方的心理封锁	428
善于感知成交迹象	430



多在“共性”上做文章	432
善听者即有善言者	433
自嘲的作用不可小试	433

第十章 辩论口才艺术

论辩贵在思维敏捷	436
知彼知己攻守有度	438
先发制人的辩论术	439
自信者的语言有力量	440
逆向反驳攻其不备	441
学会适时转换话题	443
以其人之道治其身	445
适机发挥即兴辩解	446
辩论中的巧用谐音	448
增强语言的表达效果	449
欲擒故纵收奇效	450
让对方进退两难	452
以退为进将计就计	453
善于抓住对方悖论	454
驳斥诡辩的几种方法	456
抓住势去引导	457
掌握追根寻源的技巧	459
牵连钳制显其锋芒	460
顺水推舟有力反击	462
善于捕捉反驳的战机	464
有效反驳“两难”诡辩	465
识破对方诡辩伎俩	467



第一章 口才是一堂人生必修课



口才是一门学问

第一章 口才是一堂人生必修课

书面语言与口头语言有着很大的不同,书面语言是给人看的,可以反复看多遍;而口头语言是给人听的,它是稍纵即逝的。古语曰:“听君一席话,胜读十年书。”与那些具有渊博知识和良好口才的人交谈,的确可以让人受益匪浅。良好的话语不仅带给人愉悦和欢畅,帮助我们增加知识和修养,激发人的创造力,也可以增进人们感情。

好口才是一种综合能力的体现。一个善于说话的人必须具有敏锐的观察力,才能深刻地认识事物的本质;还必须有严密的思维能力,懂得分析、判断和推理事物的来龙去脉,说出话来才能滴水不漏,有条有理;此外,还必须有流畅的表达能力,词汇丰富,知识渊博,话才能说得生动、明了、通顺。正因为好口才具有综合能力的特征,所以说,好口才是学识的标志,是一门学问。

历史上有作为的人,都把口才作为必备的修养之一,从而具有雄辩的良好口才。比如,古罗马共和国末期的政治家西塞罗就是一位雄辩家。公元前63年,西塞罗当选为执政官,遇到了以喀提林为首的阴谋集团夺取政权的事件。为揭露他们的阴谋,西塞罗在元老院接二连三地发表了著名的《反对喀提林》四篇演说。在演说中,他表现出了高超的口才,把讽刺、比喻、比较等修辞手法同简练明快、优美动人的词汇巧妙地结合起来,使演讲跌宕起伏,衔接紧凑,犹如高山流水般欢畅清澈,雄壮有力。结果,喀提林失败了。口才成功地帮助西塞罗达到了既定的政治目的。

再如,革命导师列宁在苏维埃政权的最初年代里,为了动员群众捍卫十月革命的伟大成果,巩固新生的人民政权,也曾深入工厂、农村、军队发表演说300多次,号召人民起来与形形色色的阶级敌人作斗争,有效地团结了人民。试想,如果一个领导者在动员群众的时候没有很好的口才,处处依靠秘书起草讲稿,然后照本宣科,效果就会大相径庭。

现代社会中,口才这门学问对我们有深刻的启迪作用。其重要性愈来愈明显地



呈现在人们面前,从而也加深了对它进行研究的迫切性。在这方面,欧美各国都一直把口才当做一门学问来看待。各级学校都开设口才课,连高层的政治家也参加训练,所以现代西方人都很擅长口语的表达。而在我国,口才训练则相对要薄弱得多。

有些人以为自己将来并不想当教师,更不想当企业家、外交家,口才的学问似乎可有可无。殊不知,科学技术的突飞猛进,对人们口语表达的要求日益提高,科学家也根据需要发明了口语指挥机器。现代化的车站、码头、飞机场,甚至开汽车、开飞机都可以通过人机对话进行指挥和管理。在日本和美国,口语自动识别机可以用来预订火车票。人和机器对话,虽然不要求有纵论天下的雄辩口才,但口才的一些基本原则还是要熟练掌握的。如果说的不是标准语,而是含糊不清、颠三倒四地表达,那么,机器就不会按你的意愿去办事。

由此可见,在现代信息社会中,人们学习口才这门学问越来越迫切。随着人们社会交往的增多,说话、演说、交流的能力已经成为现代人必须具有的重要能力,更是创造型、开拓型人才的必备素质。现代西方人,也将“口才、金钱、电脑”戏称为人生的“三大战略武器”,这些都充分说明了口才在现代社会的重要性。



好口才可以通过练习得来

语言表达能力的高低是天生的吗?答案是否定的。戴尔·卡耐基说:“世上没有天生的演讲家。”一个人的观念造就了人的行动,如果观念改变了,人生也能改变。任何一种能力,都是经过后天培养、锻炼而成的,好口才也可以通过练习得来。

美国第16任总统林肯,是闻名于世的大演讲家。他的“葛底斯堡演说”已铸成金文,至今存放在牛津大学,被作为英文演说的典范。他的多次法庭辩护演讲,几度轰动全国。同许多演讲家一样,他的演讲才能也是靠苦练获得的。他年轻时,经常徒步30英里,到一个法院里去听律师们的辩护词,看他们如何辩论,如何做手势。他一边倾听那些政治演说家的声若洪钟、慷慨激昂的演说,一边模仿他们。他听了那些云游四方的传教士挥舞手臂、声震长空的布道,回来后也学他们的样子。为了提高语言表达能力,他曾对着树桩和成行的玉米演讲过多次。

古希腊卓越的演讲家德摩斯梯尼,年轻时有发音不清、说话气短、爱耸肩的毛病。可是,当时在雅典想要当一名演说家,必须以声音洪亮、发音清晰、姿势优美、富有辩才见称,尤其需要广博的知识。他最初演说时很不成功,以致被观众轰下台。然而,失败、嘲笑与打击并没有使他气馁。他一方面刻苦读书,虚心请教朗读方法,学习用最简洁的语言表达丰富的思想;另一方面,他又向著名的演讲者请教。为了练嗓音,他把小石子含在嘴里朗诵,迎着呼啸的大风说话。为了克服气短的毛



病,他故意一面攀登陡峭的山坡,一面不停地吟诗。为了克服耸肩的毛病,每次练习演讲时,他都在自己上方挂两柄剑,剑尖正对自己的双肩,迫使自己随时注意改掉不必要的动作。为了自己能安心地在家练习演讲,不外出游走,他剃了阴阳头。他还家里安装一面大镜子,经常对着镜子练习演讲,以克服演讲上的毛病。后来,他终于成为一名闻名于世的大演讲家。

我国著名的现代学者、诗人闻一多先生,也是著名的演讲家。他的演讲之所以成功,也是与他年轻时刻苦练习分不开的。

1919年,他在清华大学学习,从不间断演讲练习,一旦有所放松,就立刻警觉起来。他常在日记里警告自己:“近来学讲演练习又渐疏,不猛起直追,恐便落人后。”“演说降到中等,此大耻奇辱也。”他坚持练习演讲,在1920年1月9日的日记里写道:“夜出外习演讲十二遍。”1月10日他又写道:“演说果有进步,当益求精致。”北京的1月天寒地冻,可他毫无畏惧。14日,“夜至凉亭练演说三遍”,回宿舍又“温习演说五遍”,第二天又接着练习演说。

1983年元旦,英国女王为多年给首相撒切尔夫人担任顾问的戈登·里斯授以爵位。其主要功绩是:有效地提高了撒切尔夫人的演说能力和应答记者提问的能力;为撒切尔夫人撰写了深得人心的演讲稿……一句话,为英国塑造了一位崭新的“风韵绰约、雍容而不过度华贵、谈吐优雅和待人亲切自然”的女首相形象。由此可见,就是英国首相也有专门的演讲顾问,辅导首相练习口才。

上述几个例子充分说明,任何一个人的语言表达能力,都不是天生的。哪怕是笨嘴拙舌,甚至犯有口吃的毛病,只要不怕困难,长期实践,就一定能不断提高自己的语言表达能力。

青年人具有较高的语言表达能力,既是社会交际的需要,也是顺利实现理想目标的可靠保证。然而高超的语言表达能力并不是与生俱来的,它来源于丰富多彩的社会生活,更主要的在于为提高自己的语言表达能力,有计划、有步骤地学习和实践。



见什么人说什么话

见什么人说什么话,意即当你在和对方交谈时,尽量使用对方认同的语言,谈论对方熟悉和关心的话题,并且也要视当下的具体情况灵活应变,以便在迎合对方心理的同时,也赢得对方的好感。唯有赢得对方的好感时,你才有可能得到你想获得的东西,而这也是成就大事的一种技巧。

话总是说给别人听的,至于说得好不好、是否有口才,不仅要看话语是否适当地



表达了自己的思想和情感,也要看别人能不能心领神会并且乐于接受。如果你所说的话让别人听不懂,或者让人没有专心聆听的意愿,那么这样的谈话还有什么意义呢?

与不同身份的人交流

与地位较高者谈话必须注意以下几点:态度要表现出尊敬;对方讲话时要全神贯注地听;不要随意插话,除非他希望你讲话;回答问题要简洁得当,尽量不讲题外话;说话自然,不要显得紧张。同时,还要显出你自己也是尊重自己的,不应该只做一个“应声虫”。若你只说“是”,那么你的话就可能会使别人不悦。

而与地位低于你的人谈话,则要庄重。和一个地位较自己低下者谈话,你也许会谈得很多或漫不经心,因为你觉得和他谈话太简单,不用多费脑筋,所以你的话会使他产生很随便敷衍的印象。因此,在与一个地位低于自己的人谈话时,你应使他觉得对他所说的话十分感兴趣,而且你必须请他发表自己的看法,必须做到庄重、有礼、和蔼,避免以一种领导者的态度自居。既要赞美他人完美的工作成绩,又不要讲话太多,显得太亲密,更不要以你自己优越的地位来威吓他人。

和女性谈话时,你得先开个头,然后她就会接下去。可以询问天气;询问她的健康;询问书籍、金鱼、花草或其他种种事物。总之,要询问她们所感兴趣的。同时应该切记,要以她们为中心,采取一种可使对方感情增加的谈话口气、态度和方式,那么,你和她之间的对谈,就能很愉悦而顺利地进行下去。女人们喜欢谈她自己、她的家庭及她的嗜好,喜欢发表她的意见,更喜欢告诉人家她是一个多么好的人,所以她需要一个好的聆听者。假若你想用谈话来吸引女人的话,那么你就不要轻视她,不要以为她们知道的比你少,或她们的意见毫无价值,要对她们至少像对待一个可敬的对手一样。这样,就能迎合她们自尊的天性,而使她们觉得与你谈话十分快乐。

与不同年龄的人交流

同一交谈内容,对不同年龄的人,用语也应有所区别。比如打听对方的年龄时,对老年人不宜说:“您今年几岁了?”而应问:“您今年高寿?”或“您今年高龄?”对中年人不妨问:“您今年多大年纪了?”而对小孩则应说:“你今年几岁了?”如果谈话对象是西方人,则不宜打听人家的年龄。

年龄不同,思想文化基础和心理性格特征必然有所不同,交谈中必须加以区别。

从交谈的内容来说,不同年龄的人往往有不同的喜好:少年儿童求知欲强,喜欢富于故事性、趣味性、知识性的交谈;年轻人往往对前途理想、婚姻恋爱、科学文化、娱乐体育的话题备感兴趣;中年人多热衷于专业学术、社会新闻、家庭管理、人际关系的互动;老年人则对退休生活、健身长寿、文物古迹、书法诗画颇感兴趣。在交谈中,我们应加以区别,投其所好。

从交谈的形式来说,对老年人应多运用含蓄性、委婉性的语言;对少年和儿童应



多运用具有平易性、幽默性、启发性的语言；对青壮年应多运用具有科学性、哲理性的语言。

与老年人谈话要谦虚。我们常可以听到长辈指导晚辈时说：“我走过的桥比你走过的路还多。”这是很有道理的。老年人可能接受的知识比你少，可是无论如何，他的经验比你丰富得多。因此，在与他谈话时必须保持谦虚的态度。

老年人不喜欢别人说自己年纪大，他们喜欢显得比他自己的实际年龄更年轻，或试图获得青年人的活力和神采。所以在你与一位老年人谈话时，你先不必直接提起他的年纪，你只提起他所做过的事情，这样你的话语就能温暖他的心，而使他觉得你是一个非常令人喜欢的人。

与年幼者谈话要注意保持适当的距离。比你年幼的人，他们有些思想太前卫，但有些知识不如你丰富。在前一种情形下，你和他们谈话是丝毫不觉得困难的。你只需保持适当的距离就行，不要降低你自己的身份，不要让他们忘记需要尊重你。假如你不这样的话，那么你想赢得长辈应得的敬重，就很困难了。还要注意千万别让他们直呼你姓名，那是很不好的。不要与他们辩论，也不要坚持你的权力，那会使你更难堪。你只要让他们知道，你是希望他们对你存有适当尊敬的。要记住，人们总是因你自己看重自己才愿意尊重你，尤其是那些年纪小于你的人们。

与那些在前辈面前会害羞的年幼者交谈，你会觉得相当愉快。你可谈一些他感兴趣的事物，让他相信你是从他的立场来观察事物的，让他能明白你也有与他一样新潮的观念，这样一来，你们的谈话就能很顺利地进行下去。

与青年人交谈似乎是比较困难的。他们常会询问你对于某些事物的看法，而你对这些事物所持的意见，或许并不比其他人高明，那么你就得小心应付了。不要破坏他们的理想，说话不要太直率，不要让话超出自己的知识范围，别以为他们不会怀疑你的论点。一句话，他们是会千方百计拆穿你的。宁可讲他们感兴趣的事，也不要讲你自己感兴趣的事，用话题把他们引过来，别让他们耍得你团团转。

与不同文化背景的人交流

不同文化背景和知识水准的人，说话的特点是不一样的。从事不同职业、具有不同专长的人，他们头脑里所具有的信息类型和兴奋点也常常是不一样的。专业知识和丰富经验的贮存，常常使他们对相关话题津津乐道，如果我们由他们一窍不通或一知半解的领域来当做谈话的主题，他们就会感到索然无味或者无言以对，这样想要深谈是很困难的。如果能抓住对方职业或专长这一点，以此诱发话题，就能较容易地触动他发言的“热情”，进而产生心灵相通的共鸣。

还有，我们的交友对象也出现了不同国家、民族、地区、阶层的人，各民族在长期的社会发展中，形成了各自的称呼习惯，如英国、美国人习惯称已婚妇女为“夫人”，未婚女子为“小姐”，在比较严肃的场合，一般统称为“女士”。如果错称已婚者为“小姐”，在比较严肃的场合，一般会被谅解。因为，西方女性认为这是一个“令人愉