

# 让魅力永远照耀你

“魅力”·“口才”

## ——社交口才大突破





在社交场上说话流利的人总是很受人欢迎，他能够使许多原本不相识的人从此携手，亦能使许多本来彼此没有兴趣的人互相了解，能替人排解纠纷，消除人与人之间的隔阂，能医治他人的忧愁、苦闷，使大家生活得更美好、更快乐！其实你也可以成为社交明星，让魅力的光环永远照耀你！



## 1. 充满信心，主动开始

如果考虑到对方可能没有记住你的名字，或者你很想接近某个人，并与他交谈，可是由于某种原因没有人为你们介绍，这时，你完全可以来个自我介绍。你首先可以主动、直接地请教对方的尊姓大名，然后介绍你自己。这样做，不会被人看成是不礼貌的行为。我们训练口才的目的就是使自己和别人之间能建立一座桥，通过这座桥，使双方互相沟通。因此，我们要重视任何一次被介绍的机会。也许，不知道哪一次的介绍将会对我们未来的事业、前途起十分重要的影响。

如果有条件，在被介绍或自我介绍之后能够互换名片，那自然是更为文明更为实用的。如果对方把名片递给你，而你却没有名片送给他，这时应一面接过他的名片，一面向对方道歉：“对不起，我今天无法给您名片。”否则，可能会使对方感到你不尊重他。

介绍之后，通常应主动和对方握手，并微笑、致意，或说一声“您好！”认识您，非常高兴！”如能把刚记住的姓名加进去就更好：“刘老师，您好！”认识您，非常荣幸，李校长。”这表示，你已经记住他的姓名了。

## 2. 避免介绍的“形式主义”

陌生人之间见面的第一步便是相互之间进行介绍，或者你自己被别人介绍；或者你向别人进行自我介绍。

在陌生人之间进行介绍，最主要的一条是把双方的姓名说清楚，至少要把姓什么介绍清楚，必要时，可以作重复介绍，目的是让对方记得住。我们经常看到有些人在介绍别人时说得太快或含混不清，使听者无法记住对方的姓名，这就使介绍流于形式。有时只介绍姓名还不够，最好把职业及工作单位也一并介绍出来，这不但有利于互相认识，而且为双方交谈时寻找话题创造了条件。如“他叫赵宝钢，是北京大学的教授，赵教授。”“这位是《青年报》的刘记者，刘新宇。”如果能在介绍姓名、职业和工作单位之后，再用一两句话把他的特长、爱好介绍一下，效果会更好：“这位是中心医院的外科主任，李主任，不但精于业务，还是个大诗人呢！”

如果由别人介绍，介绍人已经把双方的姓名、职业等介绍清楚了，这时，你就可以同对方开始交谈。如果介绍得比较草率、简单，你最好设法弥补。弥补的方法是，你不妨再问一次对方的姓名：“对不起！我没有听清楚，您的大名是……”这样做，无非是为了记住对方的姓名，绝不会被看成是愚蠢可笑的举动。必要时，你甚至可以详细问及对方姓名的写法，这也绝不是鲁莽的行为，对方绝不会为此感到不快。

要知道，一个人最注意、最宠爱的记号就是他自己的名字。当你与一个人初次谈话，能直接称呼他某老师、某大夫、某工程师……对方一定会感到快乐，他也会因为你对他姓名的留心而对你产生极好的印象。对你自己来说，同样也是有意义的：记下一个人的名字，这对你和对方之间的友谊也许会有许多好处。

### 3. 介绍他人要得体

按一般的习惯，作介绍时，应首先把别人介绍给你认为应该敬重的人：如把年轻的先介绍给年长的，把一般的人先介绍给有地位的人，把下级先介绍给上级……

有时，需要把某个人介绍给一群人，开始要向全体说出这个人的姓名、职业，然后再依照坐着或站着的次序说出人群中每个人的名字：“诸位，刚进来的这位是电视台的编辑杜名先生。老杜，这是王老师、陈科长、刘会计、张师傅……”

如果在集会上，需要把某一位介绍给全体到会者，比如介绍新来的领导、职员，介绍来校开讲座会的教授，只要把他一个人介绍给全体就可以了，到会者不需要也不可能一一向他作介绍，但可以作为一个整体介绍给他：“今天到会的都是我们学校的老师。”“今天听您报告的是我们厂的全体职工。”

总之，介绍阶段往往是留给别人第一印象的时刻，对于

任何人，这都是一件不应该忽视的事情。因此，在介绍的场合，我们不能被动地等待别人的介绍，介绍别人互相认识时，也不能敷衍。我们所需要的正是主动、真诚、热情，要大大方方地把手伸给对方。

#### 4. 选择话题要恰当

人们交谈时总是要围绕一个或几个话题进行的，在这个过程中，大家各抒己见。因此话题的选择就变得尤为重要。有的话题因为选择不恰当，而造成谈话无法进行下去。比如选择的话题别人不了解，也不感兴趣，等等。

在我们的交谈中，下面的一些话题最好不要涉及：

(1) 形式话题：形式话题就是指内容空洞的话题，或者根本没有展开空间的话题，比如说“今天好热”“这屋子真大”等等。这些话题本身如同空壳，有时只能作为寒暄之用，根本无法将话题进行下去。

(2) 大家都不了解的话题：比如说在一次 Party 上，认识了几个新朋友，一开始就以你自己的生活为话题。在这种情况下，对方对你不甚了解，如果你不是什么名人或是有权势的人，别人对你的情况也不会有太大的兴趣，也就不愿意将谈话继续下去了。

(3) 一些禁忌的话题：比如家庭矛盾、夫妻关系、个人收入、健康状况等不愿意被提及的话题。这些问题涉及个人

隐私，在公共社交场合，除非是很亲密的朋友，一般人是不希望别人知道这些的，如果被问到就会产生反感情绪。

(4) 可以经常检查一下自己的谈话话题是否能受到别人的欢迎。如果发现周围的人不愿意与自己交谈，那就要检查一下了。检查的方法如下：以一星期为限，尽可能记下你与人交谈时所选择的所有话题。如果有的话题重复出现，在话题后面记下次数，这样就得到一张你选择的话题的清单。检查出现次数较多的话题，问问自己：如果别人总是跟你谈这样的话题，你会感觉怎么样？如果不想听，为什么？

## 5. 尊重别人的开始——合适的称呼

生活中人与人之间的交往总是从打招呼开始的，而几乎所有的人对别人如何称呼自己都是比较敏感的，特别是关系一般的人之间。职务等级、辈分等有差距的人之间交往更加要注意，开口对别人的称呼，往往决定了你是否对别人有足够的尊重。因此，对人的称呼是否合适，将在一定程度上影响两个人的谈话是否顺利，是否能取得成功。

在中国，我们有一个使用得最普遍、最广泛也是最可靠的称呼，这就是“同志”。除亲属或比较亲密的朋友之外，陌生人之间、上下级之间、男女之间、行业内部和行业之间，几乎随处可用。可是，出于礼貌和尊重，人们往往习惯于一些更显亲切的称呼：对长辈称“老奶奶”、“老大爷”、“大

伯”、“大婶”、“大娘”、“老妈妈”之类；对平辈，称“大哥”、“大姐”、“小妹妹”；对晚辈，则称“姑娘”、“小伙子”；对上级可以称其“姓氏+职位职务”，如“陈经理”、“李主任”；如果关系比较密切，也可略去姓氏，而直接称“经理”、“副团长”、“教授”；已经退休或离职的老领导，仍沿用旧职务去称呼他们“刘书记”、“李院长”、“王司令”、“陈总”；最常见、最得体的称呼是在姓氏之后加上对方的身份，如：“金校长”、“章大夫”、“刘会计”、“王工”；老同学、老朋友之间亲切的称呼莫过于直呼其名：“李志坚”、“张锋”；朝夕相处的比较熟悉的老同事习惯上称“老李”、“小周”、“老赵头儿”、“头儿”、“老板”，或只称名字而省略姓氏：“小韦”、“阿辉”、“志文”等等。

对称呼最计较、最敏感的是年纪较轻的女子。你称呼对方是“大嫂”还是“大姐”，必须谨慎从事，在没有把握的情况下，宁愿称她为“大姐”，也不必冒险称她为“大嫂”。把“大嫂”称为“大姐”，绝不会引起对方的不快；要是把“大姐”称为“大嫂”，说不定要惹祸的。这正如宁肯把“太太”、“夫人”称为“小姐”，也绝不能冒失地称对方“夫人”、“太太”。现在有些地方的人不愿意称呼年轻女子为“小姐”，因为“小姐”一词在现代社会被赋予了一些特殊的含义，那么我们也可以谨慎行事，换个称谓，比如和女性说话时一律称为“这位女士……”

在车站、商店、影剧院或其他公共场所，我们常常听到

服务员这样称呼旅客、顾客、观众或游人：“那个穿大衣的……”；“那个谢顶的……”；“喂，戴眼镜的，你……”这类称呼显得对人不尊重，许多口角、争吵都是由此引起的。以前，不少人常用“师傅”来称呼所有的陌生者，这显然扩大了“师傅”的语义范围，是不合适的，应该加以纠正。

称呼在场的许多人，如果不适宜用“同志们”这一泛称，那么应按先长后幼、先上后下、先疏后亲的次序去使用各种不同的称呼。集会场合的正式演讲，特别讲究称呼的先后次序。1972年2月21日，周恩来总理设宴招待美国总统尼克松一行时的讲话是这样开头的：“总统先生，尼克松夫人，女士们，先生们，同志们，朋友们！”不仅用了各不相同的合适的称呼，而且称呼的顺序十分得体。一般的发言可以说“各位领导、各位来宾……”；“尊敬的老师们，同学们……”；“同志们，朋友们……”；“女士们，先生们……”。

为了表示对谈话对方的尊重，人们对长辈、对老师、对领导、对有社会地位的人，谈话时习惯使用尊称“您”，这体现了中华民族语言和文化礼仪的悠久传统。如“陈总，您看这事儿吗？”“大叔，您请坐。”对多数人的敬称则用“您二位”、“您几位”而不能用“您们”，我们要防止“您”的滥用。对于平辈的人，对于年纪轻的人，对下级，最好不用“您”；特别是对久已熟识的或特别亲近的人，即使他是长辈是领导，也不必称“您”。“刘校长，你的信。”“妈，你回来了？”显得自然、亲切，如改为“您”反而觉得疏远、失当。

对德高望重的老年人,可以称“老”:“徐老”、“董老”。

有时,我们还用十分恭敬的口吻去称呼与对方有关的人或事物。常用的有“令”:“令尊(父)”、“令堂(母)”、“令爱(女)”、“令郎(子)”;“贵”:“贵校”、“贵厂”、“贵公司”、“贵姓”;“大”:“大作”、“大札”、“大名”。与此相反,称自己时,则用谦恭的口吻,常用的有“敝”:“敝人”、“敝厂”、“敝舍”;“拙”:“拙作”、“拙见”、“拙著”。

有人喜欢用绰号去称自己熟悉的人。绰号有两种:一种是喜爱性的、友善的,诸如“铁榔头”、“老黄牛”、“诗人”,用这样的绰号去称呼自己的朋友,显得格外亲热;另一种是明显带有讽刺性的甚至侮辱意味的,诸如“铁公鸡”、“瞎子”、“傻蛋”、“眼镜儿”、“胖子”,用这样的绰号去称呼自己的朋友,是对朋友的极大不尊重。特别是给别人起嘲笑其生理缺陷的绰号,这是不道德的;用这样的绰号去称呼任何人也都是不文明的。

## 6. 三言两语暖人心——亲切的问候

问候别人,是对人的关心和尊重的表现。日常生活中人们的问候形式也是各种各样的。“您好!”“早上好!”这是最普遍的问候形式,这种问候形式是最文明的,也是最实用的。它表示自己本身是文明的、有教养的,同时也肯定了对方是文明的、有教养的。

可是，有些人也许以为这种问候形式太单调或不足以体现彼此亲密无间的关系，他们与人见面时往往采用另外的问候形式。其中，“吃了吗？”最为多见。这体现了中国人“民以食为天”的思想特点，认为人们吃得饱、吃得好就是幸福的。但在现代社会的人际交往中如果见面就问“吃了吗？”恐怕有些不合适。如果在吃饭时间向人问候，这自然也无不可，因为它表明了一种关心。如果不是吃饭时间，你这样问他，他该怎样回答呢？况且，多数情况下，问别人“吃了没有？”并没有想请对方吃饭的意思，那么这种问候还有什么意义呢？如果是出于关心，你询问一个病人的饮食状况，这是可以理解的；而对一个健康正常的人，你问他：“吃了没有？”这难道是对他的最大关心吗？

在马路上见到了熟人，有人喜欢这样去询问对方：“你是从哪儿来？”“你这是到什么地方去？”如果是自己家里的人，这样问自然是可以的，可是对一般的熟人和朋友，这恐怕根本谈不上是一种问候，只是一个令人生厌的打听而已。这种“问候”多数是不受欢迎的，因为它经常造成对方的为难，觉得你似乎干涉了别人的自由。据说，美国人见面时，一般都不刨根问底：“你干什么去了？”“多大年纪？”“在哪儿工作？”“拿多少工资？”“有几个孩子？”在他们看来，这样询问别人似乎像个私人侦探，很不礼貌。中国人对此好像无所谓，并不觉得有什么别扭。其实，对关系一般的人，特别是初次见面的人，这种刨根问底的问候也是不友好的。

问候别人要因人而异。“您好！”虽然可以用于一切人，但如果根据各人的不同特点，采用不同的问候形式，将会显得更合适，对方将会感到更亲切。对一个作家或记者，在问候他一句“您好！”之后，最好再加上一句“最近有什么大作？”对一个工作勤奋的朋友，在问候他“您好！”之后，可以再加一句“在忙些什么？”对一个身体不好的熟人，自然可以问候他“怎么样，您身体还好吧？”

## 7. 说好开场白的四大绝招

### (1) 攀亲认友法

一般来说，对任何一个素不相识者，只要事前作一番认真的调查研究，你都可以找到或明或隐、或近或远的关系。而当你在见面时及时拉上这层关系，就能一下缩短双方的心理距离，使对方产生亲切感。

三国时代的鲁肃就是一位攀亲认友的能手。他跟诸葛亮初次见面时的第一句话是：“我是你哥哥诸葛瑾的好朋友。”就凭这一句话就使交谈双方心心相印，为孙权跟刘备结盟共同抗击曹操打好了基础。

有时，对异国初交者也可采用攀亲认友的方式。1984年5月，美国里根总统访问上海复旦大学。在一间大教室内，里根总统面对100多位初次见面的复旦大学生，他的开场白

就紧紧抓住彼此之间还算“亲近”的关系：“其实，我和你们学校有着密切的关系。你们的谢希德校长同我的夫人南希，都是美国史密斯学院的校友。照此看来，我和各位自然也都是朋友了！”此话一出，全场鼓掌。短短的两句话就使 100 多位黑发黄肤的中国大学生把这位碧眼高鼻的总统当做了十分亲近的朋友。接下去的交谈自然十分热烈，气氛极为融洽。你看，里根总统这段开场白的设计是多么巧妙！

## (2) 添趣助兴法

用风趣活泼的三言两语扫除跟初交者交谈时的拘束感和防卫心理，以活跃气氛、增添对方的交谈兴致，这是炉火纯青的交际艺术。

1988 年，著名作家叶永烈去采访陈伯达。曾显赫一时而今刚度过 18 年铁窗生涯的陈伯达感到往事不堪回首：“公安部提审我，我作为犯人，我不能不答复提问。但对于采访，我可以不接受、不答复。”对于这位对自己不抱欢迎态度的采访对象，叶永烈有充分的思想准备。如何开场才能使他知道我是毫无恶意的？该用怎样的语言才能使他跟我愉快地合作？一进门，叶永烈就告诉陈伯达：1958 年，陈伯达到北京大学作报告，他作为北大学生听过这个报告，“当时您带来一个‘翻译’，把您的闽南话译成普通话。我平生还是头一回遇上中国人向中国人作报告，要带‘翻译’！”多么有趣的往事，多么风趣的语言！陈伯达一听，哈哈大笑，感到面前的这位

不速之客很亲近，气氛一下子变得轻松起来。真是“柳暗花明又一村”，原先尴尬的采访终于能够顺利地进行下去了。

### (3) 巧表情谊法

用三言两语恰到好处地表达你对对方的友好情意，或肯定其成就、或赞扬其品质、或欢迎其光临、或同情其处境、或安慰其不幸，就会顷刻间暖其心田，感其肺腑，就会使对方油然而生一见如故、欣逢知己之感。

西安事变和平解决后，桂系代表、进步人士刘仲容先生由西安秘密前往延安，毛泽东第二天即邀请他到寓所会见。毛泽东在门口表示“欢迎刘先生光临！”之后，刘仲容答以“毛先生日理万机，多有打扰了。”毛泽东马上说：“刘先生不远千里而来，不避危险而来，总得见见面嘛。”这短短的两句话既表热烈欢迎之情，又达高度赞扬之意，言简意赅，情深意长。刘仲容听后深感温暖，如逢故旧，便以推心置腹的热忱态度毫无拘束地跟毛泽东促膝长谈。

初次见面时交谈可以达到这种程度，与从未见过面者电话交谈时适当地表情达意，同样能使对方感动不已。美国爱德华州的文波特市，有一个极具人情味的服务项目——全天候电话聊天。每个月有近 200 名孤单寂寞者拨打这个电话。主持这个电话的专家们最得人心的第一句话是：“今天我也和你一样感到孤独、寂寞、凄凉。”这句话表达的是对孤单寂寞者的充分理解之情，因而产生了强烈的共鸣作用，难怪许多

人听后都掏出知心话向主持人倾诉。

#### (4) 扬长避短法

人人都有长处，也都有短处。人们一般都希望别人多谈自己的长处，不希望别人多谈自己的短处，这是人之常情。跟初交者交谈时，如果以直接或间接赞扬对方的长处作为开场白，就能使对方高兴，对你产生好感，交谈的积极性也就得到极大激发。反之，如果有意或无意地触及对方的短处，使对方的自尊心受到伤害，就会感到扫兴，感到“话不投机半句多”。

日本作家多湖辉所著的《语言心理战》一书中记述了这样一件趣事：被誉为“销售权威”的霍依拉先生的交际诀窍是：初次交谈一定要扬人之长避人之短。有一回，为了替报社拉广告，他拜访梅伊百货公司总经理。寒暄之后，霍依拉突然发问：“您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊！”话音刚落，总经理兴奋异常，谈兴勃发，广告之事当然不在话下，霍依拉还被总经理热情地邀请去乘他的自备飞机！

## 8. 没话也能找点话

在有些交际场合，常会碰到一些陌生的朋友，由于彼此不熟悉，便会觉得无话可说，结果便会冷场，彼此都很尴尬。

为了避免这种场面，需要掌握一些寻找话题的方法和技巧。

### (1) 从对方的口音找话题

一个人的口音就是一张有声名片，能告诉人们他是哪里人，起码说明他在哪儿居住过。这时我们就可以从这种口音本身及其提供的地域引出很多话题。比如从乡音说到地域，从地域说到那里的特产、自然风光、风土人情，等等。

### (2) 从与对方有关的物件中找话题

人们携带的物件有时候也能反映一个人的兴趣和爱好，或者提供有关的信息。比如，有人在看一本杂志，你就可以从这本杂志展开话题。

还有一些物品可以作为借口。比如从询问对方手提的一个新产品的产地、价格等，以此为借口与对方搭讪，找到说话的机会。有一位先生身穿一件大衣，很时髦，这时你便可搭讪，“请问你穿的这件大衣是在哪儿买的？真漂亮！”仅此一句赞美的话，对方一定会给予回答，这样就可以从大衣为起点谈起来。

### (3) 从对方衣着举止上找话题

一个人的衣着、举止在一定程度上可以反映出他的身份、地位和气质，这些同样可以作为你判断并选择话题的依据。比如，看到一位个子高大，普通话讲得字正腔圆，西装革履，

手提密码箱的人，你问道：“如果我没猜错的话，你是北方人，是一位企业家？”这话若有幸被你言中，对方有几分吃惊地说你真好眼力！接下去，很多与企业生产经营有关的话题就可以谈下去了。即使你猜错了也不要紧，因为你把他看成企业家本身是高看他，对方心里也会感到高兴，并会礼貌地说出自己的身份。只要对方友好应对，双方就等于接上了话题，就有话可说了。

#### (4) 共同的境遇也可以成为很好的话题

有时候，大家不期而遇，走到一起，比如同是旅客，或同是排队的顾客等。这时的时空、地域及相同的目的就成了彼此共有的话题。此刻共同的处境就把人们联系到一起，谈什么都可以。只要有一方先开口，对方会马上礼貌地响应，而且话题会十分广泛丰富。

## 9. 拉近彼此间距离的捷径

初次见面，交际双方都希望尽快消除生疏感，缩短相互间的感情距离，建立融洽的关系，同时给对方一个良好的印象。那么，怎样通过交谈才能较好地做到这一点呢？

#### (1) 通过亲戚、老乡关系来拉近距离

由于亲戚、老乡这类较为亲密的关系会给人一种温馨的