

第一章

如鱼得水展风采

——交际语言是成功的法宝

本章关键词 交际语言、功能、神效、语言运用技巧、寒暄

交际语言差劲的人，他的交际能力也一定不行。请看下面这个小故事。

在某国的教堂中，有一天，一位教士在做礼拜时，忽然熬不住烟瘾，便问牧师：“我祈祷时可以抽烟吗？”结果遭到了牧师的呵责。其后又有位教士，也发了烟瘾，却换了一种方式问道：“我吸烟时可以祈祷吗？”牧师竟莞尔一笑，答应了他的请求。

可见，说话需要技巧。说说话说得巧，可以占尽优势。

在会议时我们经常听到主持人这样发问：“不知各位对此有何高见？”虽然从表面上看，这种问话很好听，但效果不好。因为，谁敢肯定自己的见解就高人一等呢？就算是高见，谁又好意思先开口呢？其实不妨问：“各位有什么想法呢？”

可见不太高明的话语会使自己处在尴尬境地。

说话人人都会，除非是哑巴，但对每个人来说，说话的水平却相差甚远，因而效果差异也很大。譬如联系一件事情，有

的人磨破嘴皮，却白费口舌；有的人寥寥数语，会马到成功。有的人只言片语，会弄得剑拔弩张；有的人只须数语，能化干戈为玉帛。语言的重要性在今天已被越来越多的人所重视。其实朋友们只要发扬敢想、敢说、敢做的精神，不断地在语言实践中学习运用语言，通过努力学习，刻苦锻炼，一定会不断提高自己的语言水平，从而在交际生活中如鱼得水，巧舌如簧，一展自己的风采。

一、交际语言的功能和神效

古希腊哲学家、口才家亚里士多德曾说：“一个生活在社会之外的人，同人不发生关系的人，不是动物就是神。”这说明无论从人的生存发展的本质，还是从社会发展的需要看，人都离不开社会的交往。而社交离不开语言，特别是有声语言。口才是社会交际的基本工具和条件，交际要以口才为工具，而交际又是施展口才的舞台和战场。所以，学习交际语言知识，不仅是社会的需要，也是培养口才本身的需要。

1. 寒暄让人拉近距离

例：有几位朋友来到海边，想看在这儿举行的帆船赛。可当他们走向堤坝准备观看时，被警察挡住，不准上去，因为观众已经满了。此时，一位姑娘说她去试试看。大约过了几分钟，就看她招呼几位朋友过去，原来她已经说通了警察。

她说：“我先跟他寒暄，你在这么热的阳光下，维持秩序实在很辛苦。你喜欢钓鱼吗等等。接着我告诉他，我们是来看赛船的，可是只能站在岸边，根本看不到。于是他说，到堤坝上看得很清楚。”

寒暄是交谈的媒触和润滑剂，它能在交谈者之间搭起一座友谊的桥梁，因为寒暄能产生认同心理，满足人们的亲合要求。

寒暄的形式很多，下面是生活中常用到的几种形式：

(1) 问候式

两人见面可点头微笑，或说“你好”，或关心地询问近况：“你的体操练得怎么样了？”然后就可以交谈起来。

(2) 夸赞式

人都需要肯定与承认，诚心的赞美是一种活跃的寒暄方式。例如：

“小何，你这件裙子可真漂亮！”

“啊，谢谢你！”

短短的话语，双方都很舒服，可以顺利地交谈起来。

(3) 描述式

两个人见面后，一方以友好的语调描述对方正在做的事情。如：“刚下课？”“回来了？”“上街呀？”

(4) 言他式

两人见面后，谈论不关双方的事。如：“今天天气太热了！”“车子太挤了！”

这些寒暄方式，都可以用来与人们建立起人际接触，为进一步攀谈架设桥梁，沟通情感。

寒暄尽管

比较单调、平淡且重复，却不可忽视。路上相见，明明是熟悉

咬文嚼字

一个青年画家去拜访德国著名画家门采尔。青年画家烦恼地说：“我往往一天就可以画完一张画，但是常常一年才能卖出去，不知是什么原因。”门采尔说：“如果你花一年时间画一张画，那么，一天就可以卖出去了。”

的，却视而不见地擦身而过，既无体态语（如微笑点头之类），又无言语表示，只能给人以傲慢、无礼的印象，触发敌视情绪。

人际关系行为模式的规律之一是：一方表示的消极行为会引起另一方相应的消极行为，一方表示的积极行为会引起另一方相应的积极行为。且看甲、乙两人相遇时的情景：

甲：您好！好久没见了。

乙：是啊。忙吗？

甲：还好。您呢？

乙：杂事挺多的。

甲：我也是东跑西颠的。去哪儿？

乙：去图书馆借书。你去系里？

甲：不。实验室。上午有个实验要做。（双方点头微笑）再见！

乙：再见！

在这个寒暄过程中，甲、乙双方的寒暄是主动式、被动式交错进行，结果给对方留下良好的感觉。

相反，如果一方表示了积极行为后，另一方报之以消极行为，双方的平衡就会破坏。

甲：您好！

乙：您好！

甲：忙吗？

乙：忙。

甲 去哪儿？

乙 图书馆。

甲 再见！

乙 再见！

乙消极被动地应付谈话，会使甲感到没有得到应有的感情补偿而不安。

如何积极有效地寒暄呢？一般须注意以下几个问题：

(1) 积极的姿态

在与别人相遇的瞬间，要迅速培养自己的愉快情绪，争取主动，使对方从你的言行反应中感受到自己的存在，使其受人尊重的心理需要得到满足。

(2) 集中注意力

任何漫不经心的言语只能使对方感到被轻视。

(3) 善于选择话题

根据社会学家的研究，与生人见面后的四分钟内，只宜作一般性的寒暄，如问候，互通姓名，谈论一些无关紧要的话题，应绝对避免提出易于引起争论的话题。至于与老朋友、老同学、老乡或熟人相见寒暄，也有个选择话题的问题。

(4) 讲究方式

与生人初次见面的寒暄，一般需有两三个问答往复的过程。熟人之间的寒暄，如常见面，往往只需一句话、一个招呼，甚至只需一个眼神、一个微笑、一个手势。如久不见面，则宜有两三个问答往复的过程

2.小小称呼会有大作用

在交际生活中，对男人的称呼，比较单纯，一般都称先生。可女子的称呼，就要兼顾身份了。一般称已婚的女子，用夫姓称太太。如果她的身份高则称夫人较为妥当。对未婚的女子可以称其小姐。

称老师的太太，一般称师母，这样才能表示尊敬。对老师的太太，是不适宜称为太太的。

称呼一个不明底细的女子，则应用“小姐”的称呼，这样比贸然称她“太太”要安全得多，无论她是十六岁或是六十岁。宁可让她微笑地告诉她是某夫人，也绝不可使她愤怒地纠正“我还未结婚”！

有些在社会上活动的女子，虽然已婚，但仍然不高兴别人称她为“夫人”，她仍愿意别人叫她某小姐。在拜访她之前你最好先调查清楚，以免误事。若有人在旁介绍，则应依介绍人所用的称呼方法，不可自作聪明，擅自更改。

前面是一般性的称呼法。如果要称呼的对方，需兼顾到他的职位和身份，则更要谨慎从事。

“先生”两字是最普通的，甚至可以用到去称呼高级的军政长官。当你觉得没有称呼他的职衔的必要时，或不知道对方究竟是什么职衔的时候，这种称呼应该是最恰当的。

以职衔来称呼一个军政长官时，不必叫出对方的姓氏。这一点，在需要进出军政机构的人不可不注意。此外称主席、

部长、县长等也一概如此。只有在你用“先生”二字来称呼他们时，姓氏才是必需的。

有些人在几年前做过局长，现在还爱别人称他作局长。有些长官昔日的下属和去拜访他的客人，现在还习惯叫他某长官。若你要拜访这样一种人，也以先探听清楚为上策。

有时，不宜用“君”字称呼别人，这多是以前学校里年轻的同学们互相称呼的方式，拿到社会上用时，人们觉得你还没有脱离学校的习气。

以前的家庭里，客人称主人家里的仆人，通常都加上“哥”或“姐”字，如“财哥”、“兰姐”，这是客人所应有的礼貌，除非你和主人十分相熟，常在他家里进出，才可以叫他的名字。不过，现在比较不太讲究这一点，最多称呼“先生”或类似适合的称呼而已。一般知道其名字的，都直呼其名字。对待司机、服务员等，如果你用一个适当的称呼，往往可以得到更周到的服务。台湾人有时用“司机老大”称呼出租车司机，这种称呼会使司机觉得格外亲切。对服务员等人，如果你称呼他老兄、朋友之类，你会得到更满意的款待。

有些场合，如果你适当称呼对方的名字，也会收到亲切愉快的效用，这就要看你的身份与当时的情况灵活运用了。

我国古代有一些文明称呼，有的至今还被沿用。例如我们有时用十分尊敬的口吻去称呼与对方有关的人或事物。

常用的有“令”，如“令尊（父）”、“令堂（母）”、“令郎”（子）、“令爱（女）”；“贵”，如“贵厂”、“贵校”、“贵府”、“贵姓”；

“大”如“大作”、“大礼”、“大名”等等。

与此相反，称自己则用谦恭的口吻。常用的有“敝”，如“敝人”、“敝厂”、“敝舍”；“拙”，如“拙作”、“拙著”、“拙见”；“卑”，如“卑职”等等。

有人喜欢用绰号去称呼自己熟悉的人。

绰号有两种，一种是表示喜爱、表示友善的，如“铁榔头”、“诗人”、“博士”等。这样称呼自己的朋友，显得格外亲热。

另一种是明显带有讽刺甚至侮辱意味的，如“铁公鸡”、“傻子”、“十三点”等。用这样的绰号称呼自己的朋友是对朋友的极大不尊重。当然，有时长辈为表示对晚辈的格外喜欢，故意反其道而用之，称晚辈为“狗仔”、“傻女”等，这是例外。

称呼在场的许多人，如果不适用“同志”这一泛称，那么应按先长后幼、先上后下、先疏后亲的次序使用各种不同的称呼。

我说你听

对于一个人的称呼，似乎是件简单的事，但若你留心现代人的称呼名目的复杂，就会明白一个适宜得体的称呼，常会发生微妙的作用，或不致因错用而造成不愉快的事情了。

3. 得体的呼唤让人亲切

当你需要跟别人说话，别人还不知道时，你需要呼唤，让对方明白你要跟他说话。

呼唤与应答是交谈的前奏，弄不好，会影响后面的交谈。

呼唤熟人，要先按原已形成的称呼呼唤，然后用请求、商量的语气，说明呼唤别人的目的。比如：

“刘厂长，请等一下，有件事跟您商量。”

“王奶奶，你家小立在不在？老师找他。”

“小陈，麻烦你一下，帮我捎瓶饮料回来。”

如果离被呼唤的人较远，可以用“喂”、“哎”等表示呼唤的词，可以提高嗓门，拖长声音呼喊。如：

“喂——老张同志，请等一等！”

“哎——老丁——有人找你……”

如果被呼唤的人就在身边，声音就没有必要太高太长，甚至可用耳语，或打个呼唤的手势也可以。距离较近也可以先用“喂”、“哎”表示招呼，但应该马上接上其他话语，如：

“喂，售货员同志，有没有大号的白背心？”

“喂，大姐，这菜多少钱一公斤？”

如果你打招呼时别人正忙着，没听到，应该重新打招呼，而不要为别人没理你，立即来一句：“有什么了不起！”这样，可能会把事情弄僵。

呼唤陌生人，比呼唤熟人要更客气。对人的称呼，不要只是叫“穿红衣服的”、“卖茶的”、“背书包的”、“带小孩的”这种“的”字结构的呼

语言圈套

误您抬脚了

甲：踩了乙的脚。

乙：对不起，耽误您的脚落地了！

甲：没什么，请原谅，耽误您抬脚了！

唤后边 还要加上“同志”、“师傅”等通称词语 只用“嗨”、“喂”是很不礼貌的。

呼唤，有时也会叫错人，别人有时也会因误会而应答，这时应该说“对不起 误会误会”、“实在对不起 我认错人了”等等，向对方表示歉意。不要一看认错了人，回头就走；或别人误会 就给人家白眼 或出言不逊。

当发觉被人呼唤时，不管声音熟不熟或认识不认识对方 都要立即停车、停步、应答。如果误应了别人的呼唤 也应说声“对不起”。明知有人呼唤却故意不回声，拒绝别人要求或别人认错了人就给人白眼，或自己误会应答也不向对方表示歉意 都是不礼貌的。

4.‘对不起’的神效

“对不起”这三个字看来简单，可是它的效用，可绝对不是别的字所能比拟的。这三个字，能使强顽者点头，能使愤怒者怒气消减。

你在公共汽车上误踩了别人的脚，你说声“对不起”，被踩的人自然不会计较什么了。人的心理是这样，对于许多事情皆可原谅。若因为你的过失，使别人吃亏，而你还不承认自己的不是，好像别人的吃亏是咎由自取似的，这就不能使别人原谅你了。

消除恶感，避免伤害对方的感情，最聪明的办法就是自己谦逊一点。自己有过失的时候立刻道歉，别人会给你同情

的。

反之，不承认过错，就难怪对方生气了。不见许多口角变成打架，或因一两句话而酿成命案的，皆由此而起吗？倘若我们大家都不忘记“对不起”这三个字的巧妙，我们的生活将会减少很多不愉快。

“对不起 害你等了许多时候。”对不起 你可以替我把茶水递过来吗？”在日常生活中，这三个字真是用途太多了。

“对不起”三个字，意思无非是让别人占个上风，你既然让他占了上风了，他还有什么更多的要求呢？息事宁人，莫善于此。要使家庭不失和，朋友不交恶，这三个字真是有效的灵药。

下次在电影院里要经过别人座位时，请先说声“对不起”，那么让路的人一定不会把眉头皱起；如果你招待你的顾客时多说两声“对不起”那么 生意十之八九会成功的。

5: 谢谢 并非仅是客套语

“谢谢”不仅仅是礼貌用语，也是沟通人们心灵的桥梁。“谢谢”这个词似乎极为普通，但在交际中运用恰当，则产生的魅力无穷。

(1) 说“谢谢”时必须有诚意 要发自内心 这样 对方才不会感到是一种应酬的客套话。

(2) 说“谢谢”时要认真、自然、直接 不要含糊地咕噜一声，更不要怕别人知道你在道谢而不好意思。

(3)说“谢谢”时应有明确的称呼，通过称呼被谢人的名字，使你的道谢专一化。如果感谢几个人，最好要一个个向他们道谢，这样会在每个人心里引起反响和共鸣。

(4)说“谢谢”时要有一定的体态 头部要轻轻点一点，目光要注视着你要感谢的人，而且要伴随着真挚的微笑，这样在对方心里引起的反响会更强烈。

(5)说“谢谢”时要及时注意对方的反应。对方对你的感谢感到茫然时，你要用简洁的语言向他道出致谢的原因，这样才能使你的道谢达到目的。

为别人帮忙、办事，多少总要耗费一些精力，有时还不得不辗转求人或托情，欠下别人一笔“人情债”。我们道谢时，一般要用含有歉意的语言来表示不安之心。如“真对不起”“烦您……”“劳您……”“实在不好意思”“真令人过意不去”“让您费心了”等等。

有时，道谢者在口头表示谢意的同时，往往还要赠以礼物。送上礼物时，你可以随口说一句：“一点小意思，不成敬意。”或者说：“随便买了点小东西，不知道您喜欢不喜欢。”许多人习惯于在告辞时才这么说，目的在于不事宣扬，也便于对方接受。这么做，可以避免物品冲淡了人情。否则，有意张扬，反复提及，就有将人与人之间的互相帮助降为金钱关系之嫌。

对道谢者来说，有机会时在行动上给对方以回报，也是需要的。这种心愿，可能时要适当表露。

你可以说：“今后能给我一个回报的机会吗？”我很想投桃报李，需要时可不要把我忘了。”“希望在适当的时候让我为您出点力，以表示一份小小的心意。”不能赏个脸吗？让我为您奔波一次，以免心中不安。”等等。

道谢是为了表达感激之情，如果使施惠者反而因此窘迫，便违背了本意。

为了不致使人窘迫，道谢要考虑时间、地点和对方的特点。比如，被谢者不希望局外人知道自己帮了你，你就应尊重对方的意愿。如果恰巧在大庭广众之下遇见对方，就要含蓄地表示谢意，或者小声地耳语，甚至可借握手之机，用热情有力的动作，加上含笑的眼神来表示。也可以说：“xx，我有一点点小事想同您单独说几句。”借此离开人群，找个合适处再坦诚相谢。

对他人的道谢要答谢，答谢在措词上要注意以下几点：

(1) 帮助合乎情理，不足称谢

“老兄，为你出点力是应该的，有什么可谢的呢？”

“我们同事之间，今天我帮你，明天你帮我，这是很正常的事嘛。”

“我跟你还要谢？你可不要见外。”

(2) 表示不为自己增添多少麻烦

“一点小事，又不要我花多少时间。”

“我自己也需要，不过捎带一下而已。”

“我这是顺便，您别放在心上。”

“是花了点时间,但我觉得并不麻烦。”

(3) 必要时表示不安的心情

“您快别这么说,我都有点不好意思了。”

“瞧,我被您说得快脸红了。”

“这么重的礼,我受之有愧。”

(4) 收受礼物请对方下不为例

“谢谢您为我买了这么好的礼物,我非常高兴。”

咬文嚼字

有一次,德国著名诗人歌德在公园散步,正好与一位经常批评他的评论家狭路相逢。

“我是从来不给蠢货让路的!”评论家傲慢地道。

“我倒正好相反!”歌德说完,笑眯眯地让开了路。

“劳您破费,不好意思。”

“恭敬不如从命。这份礼我就收了,下不为例吧!”

二、交际语言的运用技巧

在社会交际中,我们发现总是有人成为大家的中心,受到大部分人的欢迎,而也有人却总是被冷落。究其原因,除了行事风格、人品等因素外,是否能够高水平地运用语言,无疑是十分重要的。

1. 巧妙掌握说话的时机

说话除了要选择适当的场合,还要适时。

一个人说话的内容不论如何精彩，但如果机会掌握不好，就无法达到说话的目的。因为听者的内心，往往随着时间变化而变化。要对方愿意听你的话，或者接受你的观点，都应当选择适当的场合和时机。这有如一个参赛的棒球运动员，虽有良好的技艺、强健的体魄，但是他没有把握住击球的“决定性的瞬间”或早或迟 棒就落空了。

所以，说话的时机对你非常宝贵。但何时才是这“决定性的瞬间”，怎样才能判明并咬住，并没有一定的规则，主要是看对话时的具体情况，凭你的经验和感觉而定。一般来讲，应该从下面几个方面把握：

(1)讲话要及时“切入”话题，首先必须找到双方共同关心的基本点。

例：王某新买了一台洗衣机，因质量问题连续几次拉到维修站修理，都没有修好。后来，他找到经理诉说苦衷。

经理立即把正在看武侠小说的年轻修理工小张叫来，询问有关情况，并提出批评，责令其速同客户回去重修。

一路上，小张铁青着脸不说一句话。王某灵机一动，问道：“你看的《黄河大女侠》是第几集？”对方答道：“第二集，快看完了，可惜借不到第三集。”王某说：“我家还有不少武侠小说，等一会你尽管借

说古论今

我国最早的诗歌总集《诗经》中就有“嘤其鸣矣，求其友声。相彼鸟矣，犹求友声。伊人兮，不求友声”的诗句，表达了人类渴求交往的愿望。

去看。”

紧接着，双方围绕武侠小说你一言我一语，谈得津津有味，开始时的紧张气氛消除了。后来，不但洗衣机修好了，两个人还成了要好的朋友。

(2) 切入话题要注意双方所关心的共同点，还要考虑在什么时候最好。

在讨论会上，要是先发言，虽可以在听众心中造成先人为主的印象，但因过早，气氛还较沉闷，人们尚未适应而不愿随之开口；若是后讲，则可进行归纳整理，井井有条，或针对别人的漏洞，发表更为完善的意见，但因太晚，人们都已感到疲倦，想尽快结束而不愿再拖延时间，也就不想再谈了。

据此，专家经过研究指出：最好是在二三个人谈完之后及时切入话题，这样效果最佳。这时的气氛已经活跃起来，不失时机地提出你的想法，往往容易引起关注。

例：电冰箱老化了，制冷效果很差。丈夫几次提出要买一个新的，都因妻子不同意而没有买成。

中午，妻子对丈夫说：“今天真热，你把冰箱里的冰棒给我拿一支来。”

丈夫打开冰箱说：“冰棒都化了。”

“这个破冰箱！”妻子抱怨道。

“还是再买一个新的吧。”

“买一个吧。”妻子欣然同意了。

到了商店，看中了一个冰箱，一问价格要二千多元。