

LIYI QUANSHU
YIANTAN LIYI

礼仪全书

言谈礼仪

生 活 百 科
青 苹 果 电 子 图 书 系 列

礼 仪 全 书

言 谈 礼 仪

主编 田晓娜

目 录

一、言谈的基本礼仪.....	1
言谈的礼仪.....	1
聆听的礼仪.....	8
言谈的技巧礼仪	12
言谈的语调礼仪	17
言谈用语礼仪	18
男性的言谈礼仪	22
女性言谈的礼仪	27
言谈应注意的问题	34
令人不快的言谈者	36
寒 暄	40
恭 维	42
安 慰	43
提 问	48
说 服	52
回 答	56
谦 虚	61
拒 绝	65
批 评	68

道 歉	74
致 谢	77
聊 天	78
开玩笑	83
二、言谈的技巧	86
打招呼礼仪	86
与陌生人打招呼的礼仪	89
与名人交谈的礼仪	91
与不同类型的人谈话礼仪	92
办公室谈话礼仪	92
交谈的艺术	94
三、礼貌用语	95
基本礼貌用语	95
敬 语	98
谦 语	100
雅 语	101
四、演讲礼仪	103
介绍演讲人	103
演讲前的准备	104
演讲的规则	106
演讲的礼仪	109
演讲人的仪态	110
演讲人的服饰	111

一、言谈的基本礼仪

言谈的礼仪

言谈是一门艺术。它和所有的艺术一样，也可以通过经验和实践而得到提高。经验非常重要，因为融洽交谈的最大障碍就是羞怯，即使是最有知识的人，遇到陌生人时也会难以开口。书信可以先打草稿，反复修改，直至满意，而谈话则是随口而出，说错了也无法收回。一个擅长谈话艺术的人，首先应该使人轻松自如，毫无拘束。在呆板做作的气氛中，谈话很难流畅活跃。一旦掌握了使谈话轻松自如的艺术，也就有了愉快流畅的谈话。没有什么能比真正融洽愉快的交谈更能使聚会气氛快乐怡人的了。一些人扮演谈话的主角，另一些人则是听众，但是，只有懂得如何去鼓舞主角的听众才是好听众。

在正常的人际交往和社交中，交谈是必不可少而且是非常重要的。同样一种意思，话有三说，语言有美丑、文野之分别。恭敬有礼的话语温暖人心，能提高语言的交际效能，美化人的生活；恶语伤人、语言粗野、强词夺理不仅伤人的心，

而且会败坏社会风气，使人与人之间冷淡、刻薄起来。谈话中的礼仪礼貌要注意哪些呢？

1. 谈话时态度要诚恳、自然、大方，言语要和气亲切，表达得体。谈话时双方要互相正视、互相倾听，精力要集中，不能东张西望和兼做其他事情。也不要做一些不必要的小动作，如玩弄指甲、摆弄衣角、搔痒痒、抓头皮等，这样做不仅失礼，也使自身显得猥琐。谈话中打哈欠、伸懒腰或不等人说完，视线和注意力就转向他方也是不礼貌的。

2. 要注意听取对方谈话，以耐心鼓励的目光让对方说完，自己不时应以“噢…唔…是吗…”等语陪衬。对方在讲话时不要轻易打断或插话，不管对方态度或谈话内容，中间插话打断，抢过话头等都是不礼貌的。插话如果违背了对方原意或插得不着边际则明显表示出不尊重甚至揶揄的味道。如果因未听明白或了解情况而必须插话，应先征得对方同意，如用这样的方式：“请等等，让我插一句”，“请允许我打断一下”，“请让我提个问题，好吗？”这样可以避免使对方感到你轻视他或不耐烦之类的误解。话听不明白就下结论，在违背对方原意的情况下就发表你的意见是粗鲁无礼的，常常会引起争执而导致不欢而散。

3. 对长辈、师长、上级说话，要分别注意以相宜的礼貌，表示尊重，但要保持人格平等，对下级、晚辈、学生则要注意平等待人和平易近人。男女之间谈话要注意文雅，对不熟悉的异性不能开过份的玩笑。公众场合言谈和举止要文明，说话要文雅让人，幽默不可过度形成油腔滑调，也不能旁若无人的高谈阔论，大声说笑。让人产生“这是个油嘴滑舌的家

伙”的印象是很糟糕的。

4. 谈话时不可用手指指人，可作手势但不可幅度过大，指手画脚也是失礼的。大惊小怪，过分紧张，失口失态都是不礼貌的。谈话决不可以刻薄尖酸，也不可以喋喋不休地没完没了，不可以一言不发，也不可以表示出无事不知、无事不晓的“万事通”的姿态。这会使人对你敬而远之。

5. 如果你同时与几个人在谈话，要当好主角。不要把注意力只集中在你感兴趣的一两个人身上，要照顾到在场的每一个人，冷落了任何一个人都是失礼的。倾听别人谈话时除注意正在说话的人以外，目光也要适当照应一下其他人，交换一下目光，要尽量启发不爱说话的人并使他开口。启发时不要用提问的方法，这样会使其更难开口。要用一些使其便于开口的话题，如：“记得上次我们在公园见面怪有意思的。”而不是这样启发：“我们是上个月在公园见面的吧？”

这样他除了回答一个“是”还能说什么呢？

6. 当碰到意见不一致时，应保持冷静，或一笑了之，或回避话题。如果是一件非说清不可的事，一般应在肯定对方意见中正确的部分，或替对方找出客观理由以后以委婉或商量的口气说清楚。不要直说：“你不懂”或“你不知道”等。

7. 一般男性不要插入妇女圈内谈话，也不要与妇女长时间攀谈或耳语而引起别人的侧目。

8. 不可出言不逊、强词夺理，不可揭人短处，不可谈人隐私，不可背后议论人。更忌拨弄是非，不说荒诞离奇、耸人听闻的事，不搞小广播以充“消息灵通人士”。

9. 切忌以下语言垃圾：

①脏话，骂人的话。动辄张口“他妈的”，闭口“王八蛋”的语言是决不能允许的。

②粗话、野蛮话。张口就是“老子”、“老娘”的人是不会为人所看得起的。“婆娘”、“老家伙”、“笨蛋”、“混蛋”之类的语言也是不可出口的。

③伤人的恶语。如：“你耳朵里塞驴毛了”，“你长眼睛没有？”等。

④强词夺理，无理“穷搅和”，常以无理的排子枪式连次反问，其实是强词夺理地把一句话成百遍地重复。

讲话要简单明了，以便让人能很容易地跟上你的思路。在讨论技术问题时，要用在场的人都能听懂的普通话。有些人的交谈能力值得我们学习，比如约翰·霍普金斯大学杰出的研究员多纳特·高菲。多纳特是分子遗传学家，其它方面的知识也很渊博。餐桌上任何人问他“你是干什么的？”他都能用简单明了的语言回答。生物遗传及 DNA 工程是极其复杂的领域，但他总是能解释得迷人易懂。他的这种技巧是科学界人人都应该具有的，能从象牙塔中走出来与外行人交谈，而又不显得自己比别人优越。有一次有人问多纳特，就其他专业人员应改进他们在餐桌上的谈话技巧而言，他有何建议。他回答说：“许多人不是在交谈，而是想给别人留下深刻的印象。我在与别人交谈时，只是让对方也迅速地了解一下大概。如果对方对该话题确实感兴趣并有足够的知识，我们就进一步谈得更专业化些。我还感到，科学家、教员以及医生在与别人交谈时千万不要一开始就认为对方对他的专业缺乏了解，懂得不多。因为对方很快就会觉察到这一点，谈话就无法继

续进行了。”

在约翰·霍普金斯大学，每当有人用词太专业化，周围总会有人提醒他用“短而简系统”——“呆子，用词简单些！”

两人交谈时，要看着对方的脸。四人以上一起交谈时，眼睛应不断从一个人扫视到另一个人，这样能使所有的人感到自己的是整体中的一部分。

词汇要丰富，要在词汇库里加上时下流行的用语及现代俚语（当然这些用语及俚语应与自己的年龄相适应），以便在合适的场合使用。

掌握时机，插入一个人人感兴趣的新话题。如果感到应该更改话题了，则应勇于作改变话题的人。有一次，在晚会上，人们正在热烈争论经济状况问题，看来谁也不想让步。最后女主人说：“这个问题就谈到这里吧！我很想知道有谁读过詹姆斯最近写的侦探小说。这位作家比科南道尔、斯比伦以及阿茄莎·克丽斯蒂三个人加在一起还优秀。”于是，全体与会者的谈话热情就转到了侦探小说、侦探小说作家及电影上了。人人都感到松了一口气，大家都靠在椅子上舒舒服服地坐下了。

如果谈话调子低沉压抑，则可利用已故作家凯斯林·诺利斯的话：“生活比你想象的要容易得多。你只需承认不可能发生的事，摆脱不可摆脱的事，忍受不能忍受的事。”

说恭维话要自然、贴切，不要装腔作势。要在可以说恭维话的时候说，不要故意为讨好某人而说。也许你注意到你的一位朋友因保持节食而变得体态苗条；某人穿了一件漂亮的新外套；或是提着一只不寻常的手提包；主人家的甜食妙

不可言，你可以讲几句适合时宜的赞扬的话，使在场的人都能听到。应该说赞扬话时，就应该说。

接受别人恭维时要大方。当有人对你表示恭维，你只须说：“啊，谢谢你，你说这话真好。”说话时应笑容满面，因为笑容是表示衷心感谢。千万不要与说恭维话的人唱反调。

带头保护无辜者。“乔治，我认为那话不公平、不确切。还是别谈这个话题了，好吗？”或者，“艾丽丝，这种讨论完了没有。你们也许还想继续讨论，但最好还是换个话题吧！”说完这话以后，你应该带头改换话题，

如果愿意，可以谈谈有趣的新闻（但注意，不要引起意见分歧）。

对初次见面的人只能问些一般的问题，“你到本城来有何贵干？”或者是：“你们那里生意好吗？”或者，“今晚下大雪，道不好走吧？”

学会谈各种话题，包括你不感兴趣的话题。比如，如果对方非常想谈高尔夫球，而你却不会玩，你也要兴高采烈地与他交谈一段时间，以表示礼貌（一般说 10~15 分钟即可），然后才开始更换话题。

提出话题时要考虑到别人。想想别人愿意谈什么，选一个别人感兴趣的话题，可以是当地剧团成功地演出了莎士比亚的戏剧；当地篮球队获得惊人的胜利；最近刊登的男孩与他的狗的故事等等。你提的话题，对在场的人来说，不论年龄、经历或国籍都能谈，就是最大的成功。

避免谈压抑的话题，要谈别人的成就，不要谈失败；要谈别人大病待愈，不要谈某人正在生病；要谈喜事，不要谈

祸事。

说笑话要人人都愿意听而且听得懂。所讲的笑话要时髦、简短。如果别人讲的笑话你已经听过，也不要打岔。要满腔热情地听他讲，该笑时笑，即使他讲得不好也不要加以批评。

讲重要新闻时要正确。要先核实时间、人名及地点。你当然不愿意获得一个传播流言蜚语的坏名声。

要使言谈得体，还需避免以下几点：

①不可滔滔不绝，使对方没有应答的机会。一般是你把一个意思说完了，就得让对方提问或答复。如果他连这个权利也被剥夺了，他就没有兴趣跟你谈话了。

(1) 不要饶舌：有些人自视口齿伶俐，碰到相识的人，总要说上一大堆话，在说话时又不顾对方的心理，不管人家喜不喜欢听，一个劲滔滔不绝地说下去，使人不易插嘴，不易改变话题。当然，对方为了礼貌，也不能不听下去，可是他内心总觉得这人太不懂礼貌，太过长舌，以后碰上了，就一定想办法躲避了。

(2) 不要太沉默：有些人却和上面那种人相反，在交际场合里，很少说话。原因可能是个性比较内向，也可能是由于自卑感作祟，以为自己学位不如人或地位太低等等。这种过于沉默的习惯大大妨碍了社交活动，而且也可能使别人误会你是个性情高傲的人。

(3) 不要夸耀：在谈话中，适当地夸张一下可以加强谈话的效果，倒不算得什么。但，假如老是喜欢夸耀自己的成就，老是想表现自己的经验才能，那就很容易使别人讨厌你了。

俗语说：“有麝自然香”。古人也说过：“实至名归”。一个有真才实学的人，不须大夸其谈，也会有人识别的。

(4) 不要“抢白”：有些人在别人说话还未告一段落时，便随意插嘴，表示自己领悟得快、聪明；或表示自己比说话者知识更广，见解更高明。比方别人说起一个笑话，他便插嘴：“我早已听过这个笑话了，下文是……”又比方别人说起对某部电影的意见，他又马上插嘴：“我很喜欢这部片子……”接着又发表一大堆关于这部电影的意见。

喜欢“抢白”的人，即使他知识的确比别人广博，见解的确比别人高明，但人家心里会说：“这人多没礼貌，多讨厌！”

(5) 不要多用“我”字：和别人谈话的时候，除非对方要求你谈谈自己的事，否则不要老是以“自己”为中心，句句不离“我”字，应该适当地关心对方和对方的亲友，多谈和对方有关或对方所感兴趣的事。

(6) 不要用不雅的字眼：言语是个人学问、品格的衣冠，一句不雅的话出口，身分立刻被人看低三分。有些人有口头禅的习惯，也易令人在心中暗自窃笑。如果口头禅是粗鲁或近乎下流的，那么赶快纠正。否则，还是三缄其口的好！

此外，谈话时要注意对方的反应，话题要尽可能投人所好。自说自话，最易使人听得不耐烦。

聆听的礼仪

在与客人交谈中，不但要善于表达自己的意思，而且应善于聆听对方的谈话，这样才能使双方进行有效的交流。

在聆听对方谈话时，应注意做到以下几点：

1. 主动积极。即对对方的感觉和意见表示出极大的兴趣，并且积极努力去听，去了解对方。如果有不明白的问题，就及时地问清楚。

2. 要让对方把话说完，不要打断对方。有时，谈话并不是一下子就能抓住实质的，应该让对方有时间不慌不忙地把话说完，即使对方为了理清思路，作暂短的停顿，也不要打断他的话，影响他的思路。

3. 要去体察对方的感觉。一个人感觉到的往往比他的思想更能引导他的行为，愈不注意别人感觉的真实面，就愈不会彼此沟通。体察感觉，意思是指将对方的话背后的情意复述出来，表示接受及了解他的感觉，有时会产生很好的效果。

4. 不要匆忙做结论。一个善于交谈的人，应该努力弄懂对方的谈话内容，完全把握他的意思。

5. 要关怀、了解和接受对方。要鼓励他或帮助他寻求解决问题的途径，这种态度若是真诚的，不带虚假的，定能奏效。

6. 要全神贯注地聆听，不要做无关的动作。对方谈话时，如果你东张西望，或低头只顾做自己的事情，或面露不耐烦的表情，这些都是不礼貌的，都会使对方对你产生反感。

7. 不必介意对方谈话时的语言和动作特点。有些人谈话时常常带口头语或作一些习惯动作。对此，你不必介意，更不要分散自己的注意力，应将注意力放在对方谈话的内容上。

8. 要注意反馈。聆听对方的谈话要注意信息反馈，及时验证自己是否已经了解对方的意思。你可以简要地复述一下

对方的谈话内容，并请他纠正。这样将有助于你对对方谈话内容的准确理解。

9. 交谈时，反应要冷静。一个善于聆听的人，总能控制自己的感情。过于激动，无论对讲或听的人来说，都会影响表达或听取的效果。

10. 要注意语言以外的表达手段。一个人的表达内容，并不一定都在他的话语中，因此在聆听对方谈话时，还要注意对方的声调、情调、态度以及表情、手势、动作等，以便充分了解对方的本意。

11. 要抓住主要意思，不被个别枝节所吸引。善于聆听的人，总是注意分析哪些内容是主要的，哪些是次要的，以便抓住问题的实质，避免造成误解。

12. 要使思考的速度与谈话相适应。思考的速度通常要比讲话的速度快若干倍，因此在聆听对方谈话时，大脑要抓紧工作，勤于思考分析。如果对方在谈话时，你心不在焉，不动脑筋，对方谈话的内容又记不住，不得不让对方重复谈话内容，这样就很耽误时间，影响工作效率。

13. 不要总想占主导地位。不要表现自己，好象无所不知，只有自己才能给对方以启发。自以为是的人，往往最不会聆听对方的谈话。谈话的目的，是在于增进你我双方的了解。善于听别人的说话，就是深入地细致地了解对方的重要手段。所以，我们在听人说话的时候，必须仔细地去把握对方说话的内容，和从他的声调神态所流露出来的心情。有时对方说得很清楚，听来也比较容易一点，有时对方的话，说得很不清楚，零乱或者含糊，曲折或者隐讳，这时听起来，就

需要很多功夫。要细心地一面听，一面加以分析、整理、揣摩、研究。在我们听人说话的时候，还可以同时思考我们所要提出的回答。我们可以借着这个对方说话时间，整理我们自己的思想，寻找恰当而有力，明确而动人的词句，更完善的来表达我们自己的思想。

当你对于对方了解得很清楚的时候，你就越容易寻找到适当而有力的词句来表达你自己，你的话也就越容易使对方发生兴趣，越容易得到对方的了解与同情。而你也就越容易控制着谈话的发展，也越容易把谈话引到你所希望的方向。

这就是为什么一个最善于说话的人，必须是最善于听人说话的人。我们看到那些很会说话的人，经常总是先倾听别人的说话，用微笑，用点头，及偶尔的问话，鼓励别人畅所欲言，提高别人兴趣，刺激别人的思想，而他却静静地听，到了一个相当的段落，他才出声开口，然而他的三言两语，却常常抓到重点，不但牢牢地抓住别人的注意，深深地打动别人的心，且能很快的使人信服，迅速而顺利地解决很多问题。叫人听了他的话之后，心悦诚服，大有“与君一席话，胜读十年书”的感觉。

总之，在听的时候，你可以看，可以想，可以观察对方了解对方，可以寻找恰当的有力的词句，你可做的事情很多，而且都是应该做的。照一般的情形来讲，如果两个人的谈话，至少有一半的时间，你可以静静地好好地听，如果有十个人在一起谈话，那么，你就至少有十分之九的时间在听。这是很公道的一笔帐，与其你打断别人的话，侵占别人应该说话的时间，不如你就让别人多说几句，自己尽量地去听、去想。

要知道，话好不在多，让自己多听多想、多准备，让自己的话虽然说得少，却句句有分量，有道理、有趣味，句句动听、句句精彩！

言谈的技巧礼仪

1. 交谈的内容

(1) 交谈内容要“就地取材”、随机应变。

社交场合或访友拜客，总要先寒暄几句，如果开门见山、单刀直入，会给人唐突感。一般说几句今天天气如何如何的话是可以的，但若不论时间、地点一味谈天气就太单调了。如何避免这一情况呢？你不妨结合所处的环境，就地取材引出适当的话题。

比如，在朋友家，可先赞美一下室内的陈设，谈谈墙上的画如何如何漂亮，家具如何高雅等。这样的开场白主要是使气氛融洽。你在说这类话的时候，要多用称赞的口气和语言，而不应用挑剔的口吻。

还可以根据情况的变化转换话题。如你和朋友在舞会相遇，可先谈一下厅里的装饰，等服务小姐摆上啤酒，你就可以谈起某一次值得纪念的宴会，使交谈自然融洽地进行下去。

(2) 谈话要看对象定内容

交谈不是一味地表达你自己的想法或见闻，而是一种双向交流。同时应看对象，因人而异。各种年龄、各种职业、各种地位的人都有各自不同的情趣、特点及习惯等。因此，在交谈中选择什么样的话题，用什么样的语言与口吻应当有所

不同，才不致于产生“层次差”。

比如，不要和艺术家大谈金钱，不要和失恋的人大谈你和异性朋友的甜蜜感情等等，否则别人是没兴趣听的。

（3）多谈对方感兴趣的话题

你可以试着从对方的话语中找到他的兴趣所在，让他对自己有兴趣的话题发表看法等，如他的特长，他所喜爱的生活。一般地说，一个人感兴趣的话题，多是他知识储备中的精华部分。如能就此进行交谈，不仅可以谈得很有兴趣，而且谈话内容会比较充实。

2. 交谈的方式

交谈时，一般有以下九种方式：

①直言

在交往中，心诚意笃、直抒胸臆的话语，没加什么粉饰雕琢，有时还可能是逆耳之言，但效果常常很好。直言是信任人的表现，也是和对方关系密切的标志。在朋友之间，真诚的直言还是一种美德。

直言也是自信的表现，那种过分顾忌别人反应的人，反而可能使人觉得猥琐，因而不乐意与他交往。有些国家，人们不习惯太多的客套，提倡自然坦诚。如你是一位进修学者，当指导教授问及你的特长和主攻方向时，你自谦过分，那你也许真的会被派去干洗试管之类的杂差。因此，客气谦逊也要适当，而且要看讲话的对象。

所以，在一些圈子里，在一定场合，需直言时就大胆直言。但直言不讳不等于粗鲁、不讲礼貌，也不是想说啥就说啥，想怎么说就怎么说。在直言时，特别是在说逆耳之言时，

应该注意：一是要心诚，坦荡。二是要配上适当的语速、语调和表情、姿态。如你对一群打扑克喧嚷的人说：“请不要吵闹，家里有人做夜班”时，语调温和，并微微欠身示意，就容易使人接受。三是在直言拒绝、制止或反对对方的某些要求、行为时，诚恳陈述一下原因和利害关系。如，有人向你借照相机用，你不太愿意，就索性向对方挑明原因：“前几次就是为这事和妻子闹别扭，望你谅解。”这样对方一般也不会强你所难了。

② 委婉

人们的认识和情感有时并不完全一致，在交往中，有些话虽然完全正确。但对方却碍于情面而难以接受，直言不讳的效果往往不好。这时，委婉就派上用场了。

委婉就是从侧面触及或以柔克刚，使对方在听你谈话的同时仍感到自己是被人尊重的，这样也许他就能既从理智上，又在情感上接受你的意见。

委婉的具体做法大致有以下几种方式：

用某些语气词。如用“吗、吧、啊、嘛”等软人语气，使人感到讲话口气不那么生硬。如：第一句是“别唱了！”第二句是：“别唱了，好吗？”无疑，第二句比第一句显得客气、婉转，使人易于接受。

灵活用词。如把“我觉得这样不好”改为“我并不觉得这样好”，就能把同样的意思表达得不那么咄咄逼人了。

缓和、推托。如，他人有求于你，你不想直截了当地拒绝，就可以说：“这件事目前恐怕很难办到。”

转移。如女朋友问：“星期天我们去公园划船好吗？”你

可以这样回绝：“我们一齐去图书馆温课吧。”

③含蓄

人们在交往中有时因种种原因不便把某一信息表达得太清晰直露，而要靠对方从自己的话中揣摩、体会出里面所蕴含的真正意思。这种“只可意会，不可言传”的手段就是含蓄。

暗示。一位小伙子向心爱的姑娘求婚：“你愿意和我结婚吗？”姑娘同意，又不好直接说：“好吧”，却说：“我愿意同你保持一切你所愿意保持的关系。”小伙子得到了暗示，心花怒放了。

巧避分歧。一位姑娘和一位小伙子相爱。她的女友劝阻地说那个小伙子相貌一般。姑娘回答：“谢谢你的关心，但人不是因为美丽才可爱，而是因为可爱才美丽的。”这样，对方能听出言外之意，又不会太难堪。

④模糊

交往中，有时因故不便或不愿把自己的真实思想暴露给别人，这时你可以把你的信息“模糊化”，既不伤人，又不使自己难堪。比如，答非所问。有位小姐问你：“我漂亮么？”你可以回答：“你很有特点。”又如，有人问你：“你看我是否变老了？”你可以回答：“一下子看不出来。”

⑤自言

社会场合，若大家都互不认识时，这时，一句“今天天气真热”之类的自言自语，往往能成为交谈开场的引子，使你和原不相识的人攀谈起来。自言自语一般有助于人的自我表现。如一位著名话剧演员年轻时投考剧院，而报名时间已

过，怎么办呢？他灵机一动，考试时在考场外自己引吭高诵，引起了主考老师的注意，最后竟考上了。因此，你不必看轻自言自语与自我表现，它在交往中常具有其他手段所没有的优点。

⑥ 沉默

沉默是金，有时候你沉默比说什么话都好，这就是“此时无声胜有声”。比如，青年男女之间倾心相爱，含情脉脉，无言相对，比言语更能心灵相通。沉默可以表示赞许，也可以表示无声的抗议；可以欣然默认，也可以是保留己见；可以是威严的震慑，也可以是心虚的表现。比如，别人请你去参加你不喜欢的聚会，你可以摇摇头，然后沉默，对方就不好再说了。

⑦ 反语

中国有句古语云：“将欲取之，必先予之”。交谈中有时为达到某种目的，说话者口头说的意思和自己的真实意图恰恰相反，却反而成功。这就是反语的妙用。

⑧ 幽默

幽默具有许多妙不可言的功能，交往中要善于利用幽默语言。

幽默能活跃气氛，也能缓冲紧张的空气。如：在公共汽车上一位男士偶然站不稳踩了一位小姐，小姐表示不快，说了一声：“德性！”男士忙说：“这是惯性，不是德性。”一句幽默话使大家都宽容地笑了。

幽默还可以是一种对攻击和侮辱十分有效的反击武器。比如，德国作家和诗人歌德一天在公园散步，碰到了曾恶毒

攻击他的批评家。那位批评家傲慢地说：“我是从不给傻瓜让路的。”歌德立即回答：“我却完全相反。”说完转到一边去了。幽默可用于对别人的善良批评和自我解嘲。如，一天杜邦先生到一家小旅馆，他问老板：“一个单间多少钱一天？”老板回答：“不同的楼层价格不同，二楼的房间是 15 马克一天，三楼是 12 马克，四楼是 10 马克，五楼是 7 马克。”杜邦听后转身要走，老板问：“您觉得价格太高了吗？”杜邦说：“是您的旅馆太低了。”杜邦的幽默，即含蓄批评了旅馆价太高，又对自己住不起高价客房作了自我解嘲。

⑨ 提问

交往中，提问是交谈的一大技巧，是引导话题、展开谈话或转移话题的一个好办法。提问有三种功能：一是通过发问来了解自己不熟悉的情况；二是把对方的思路引导到某个要点上；三是打破僵局，避免冷场。提问要注意内容，不要问对方难以应对的问题，如高深的学术问题。更不应问人们的隐私及大家都忌讳的问题。提问题要把握时机，一般是一个话题快谈完时，问一下，又可使交谈继续下去；或者你不愿就某个话题进行交谈，可以用提问转移话题。如：别人在交谈中谈到你的收入，你不愿谈这个话题，就可以问一句：“你对你的工作怎么看？”提问的时候，最好问与话题有点联系的事，才不至于太突然。

言谈的语调礼仪

人是有理智、有感情的，说话时，语调就是流露真情的

一个窗口。愉快、悲哀、坚定、犹豫等，都会在语调的抑扬顿挫、轻重缓急中表现出来。

语调不仅展现了一个人的感情世界，也表露了他的社交态度。在社交场合，要使自己的谈话引人注目，又谈吐得体，一定要在声音的大小、轻重、粗细、高低、快慢上有所用心。一般地说，声调放低比提高嗓门悦耳；发音稍缓比连珠炮式易使人接受；委婉柔和的声调比粗鲁僵硬的声调动人。抑扬顿挫比单调平淡易于让人产生兴趣。

只要你注意平时周围人们讲话的语调，你将发现悦耳的话语确实表现一个人与众不同。认识到这一点，就要自觉地培养和改进自己的讲话语调，取得说话艺术的长进。

言谈用语礼仪

一句话能把人说跳，一句话也能把人说笑；一句话能看出一个人的高雅，一句话也能反映一个人的粗俗。这就要说到言词的应用。交谈的用词要领域宽广、丰富、文雅、生动。

1. 用语的讲究

讲话与写作有相同之处，用词恰当、贴切，会使你的讲话生动怡人。若翻来覆去用一个词来表达不同的事物，会使人听来味如嚼蜡。如：

A：你看看，这画画得太那个了。

B：真是太那个了。

C：当然，要是画得不那个，人家就不是画家了。

人们常有类似感受，可又找不到合适的词来表达，就用

“那个”来表示，使人听了感到词不达意。如果词汇丰富，就不会出现这种笑话了。扩大词汇量，一是要平时多留意书报上的词汇，并不断积累，使它成为你的词汇。二是要吸收和应用别人的精辟言语，如注意学习文学作品、广播电视中的对白和演讲，借以充实自己。同时，也要随时代和社会的演进而更新词汇，并在社交活动中注意练习运用。

2. 交往用语

① 礼貌用语

说话要有礼貌，这反映一个人的文明素养。礼貌语言用途非常广泛，内容也十分丰富。根据表达的意图和适用范围的不同，可把礼貌语言分为以下若干类：

问候语：早上好，您早，晚上好，晚安

致谢语：太好了，美极了，真棒

拜托语：请多关照，承蒙关照，拜托了

慰问语：辛苦了，麻烦您了，您受累了

致谦语：对不起，真抱歉，请原谅，真不好意思

挂念语：怎么样，挺好吧，身体好吧

理解语：深有同感，只能如此，我很理解

祝福语：祝您好运，恭喜发财，您真福气

礼貌用语多得很，运用时要根据不同的情况灵活掌握，既要彬彬有礼，又要不落俗套。

② 避讳语

避讳语是一种重要的交往用语。人们在交谈中对一些不便直说的内容习惯用某些含蓄委婉的手法来表达。用恰当的避讳语是有修养的体现。

首先对人体的一些生理现象，谈话时一般要注意避讳，如果有异性在场更应注意。比如对大小便，一般说：“去洗手间”。对残疾人更应当心，有失明人在场，不要说“瞎”等字眼。对跛脚的人要代以“腿脚不便”等。

人们对过去不愉快的事，谈及时也应注意避讳，以免引起人想起往事伤心。如用“遇过麻烦”来代替别人犯过错误，用“失过足”代替“坐过牢”等。

谈到有关人的死亡等内容，也应根据死者的身份、交谈的场合等使用恰当的避讳语。如用“故去了”、“离开我们”等表示老人死亡。

③ 专门语

专门语一般是指某一专门学科或某种专门领域所特有的专用术语。有些专门语因种种原因已被大家所熟知。因而，如果在谈论其他问题时能借用、掺杂这种术语，会使你的谈话更加形象生动。如排球比赛中的“时间差”、“短平快”、“二传手”等词，常被借用于社会生活的各个领域。

使用专门语时要了解对方的专业领域和知识水平。如果对方和你专业领域相近，造诣相当，那你们使用专门语交谈会有种琴瑟和鸣、交流畅通之感。反之，若对方对某些专用术语一窍不通，尽管你口若悬河，对方却会如堕云雾之中。所以要实事求是，不能对谁都用专门语。

④ 俚语

俚语是某个地区、某个群体内的特定内容，超出一定范围，俚语就不能通用。如，北京人称不聪明的人为“傻冒儿”，上海人称之为“憨大”；北京人把某一事物十分完美称

作“盖帽儿了”而上海人用“顶脱了”。各地，各个文化圈都有不同的俚语。如果在相知的圈子里用俚语，大家有一种亲切感，能够缩短心理差距。如果在谈话圈子里的人使用的俚语你不懂，你也别介意。但运用俚语时一定要注意在大家都能理解的情况下使用。这样，才能发挥俚语亲切上口，富于表现力的特点。

⑤ 地方语

言语在社会场合中自有它的生命力。如果你在他乡异国遇到故知，一句家乡话会使你们倍感亲切、激动不已；如果你和老人、长辈谈心，用家乡语娓娓而叙，使会谈话更加温暖融洽。但如在场一起交谈的人来自各地，你和一位同乡当着大家的面，用他们听不懂的家乡话交谈，那是不太礼貌甚至是令人反感的。另外，嘲笑别人的口音，或者故意模仿别人讲话的腔调取乐，也是不礼貌的。

⑥ 外国语

在涉外交往中，会说外语是十分必要和有用的，但并不意味你在任何场合都一定要说外语。在与外宾闲聊、旅游、吃饭、看戏时，讲外语会使交谈更为方便，更容易沟通。

如果你不会说外国语，不必自惭形秽，完全可以通过翻译或手势等大大方方地和他们交谈。他们也并没有因为不会说中文而不好意思。有些人中外文合用，若符合规范，倒没什么太大的不当。可有人一窍不通，却要生搬几个外语单词来卖弄，只会使人感到他浅薄。

男性的言谈礼仪

交谈为社会交往所必需具备的能力,但在实际生活中,并不是每个人都善于交谈,有的人交谈起来,别人就愿意听,喜欢与他交谈,有的人交谈一会就让人烦。这里面就有个如何交谈的问题。

①态度要真诚。双方在交谈时态度要真诚,这是交谈的基础,交谈就是双方交流思想,相互交心,互相通报真实情况,如果你在交谈中应付,就会影响交谈效果。

②不要自我吹嘘。人在社会交往中需要自我推销,这种推销是通过交谈实现的,通过交谈让别人了解自己,信任自己,这样才能更好地交往。可是一些社会交际经验少的人就把握不好自我推销的尺寸,有时一说就过,一过就变成了自我吹嘘了。所以,在交谈中一定要把握好火候,不可一开门就进行自我推销,把话头都占着了。事情往往是这样的,一个急于表露自己的人,反而得不到预期的效果,倒是一个质朴的、厚道的、少言的人能够获得朋友的信任和敬重。越是无知的人越喜欢自我欣赏,越爱在别人面前表现自己,而越是有知识、有社交经验的人则越深沉,言语越少,关键时的话越有份量。

③不要喋喋不休。社交场合人员的水平和知识参差不齐,可是交谈的内容却是一个,围绕这一个交谈内容谈清为止,反复地没完没了地讲,这是最让人厌烦的。因为,人在社会交往中时间都比较宝贵,谁有时间听你的废话练习呢?要想改

变这种不良习惯，就必须坚持一个良好的说话习惯，那就是不考虑成熟不发言，对自己认为拿不准的话题，应该把问题想清楚以后再讲，就可以不至于絮絮叨叨地围绕一个问题说个不休，这样，对方听起来顺当，你讲起来也自如。

④交谈不揭短。对朋友的缺点和毛病及时提出批评，并帮助他改正，这是社会交际中朋友之间应遵守的原则。可是，这种批评要注意对象、时间、场合、地点、方式，因为任何人都有自尊心，熟人也同样。如果忽视了这些会将你的好意变成破坏朋友之间友谊的开端。

⑤交谈时不拿对方缺陷开玩笑。人在交谈中，为了增加语言的幽默感，活跃交谈的气氛提提神，有时加一点笑料是无可非议的，可是，这种玩笑取材要注意，不能拿对方的缺陷作笑料，因为有缺陷的人本身就有自卑感，思想包袱大，而且对自身的缺陷十分敏感，你再把他的缺陷当笑料，会严重伤害他的自尊心的。所以，在与有缺陷的人交谈时，要注意自己的语言，凡是对方忌讳的事都要避开，不要碰他的伤口。如果是事先不知道，无意中伤害了对方，那么就要向对方道歉，并及时把话题转开，尽可能缓解交谈空气。

⑥不要谈扫兴的事。一般说来两个人交谈都是有一定目的的，为实现这个交谈的目的，必须有一个愉悦和舒适的环境，这个环境是靠双方共同创造的。如果在交谈中，一方总谈一些扫兴的事，这就影响交谈的效果。同时，也要注意不要打断别人的讲话，要让对方把话说完，那怕是对方讲的这件事你全知道，也要让对方把话说完，这是交际的礼貌。别人讲话时，你要注意听，不能分散精力，否则容易把一些问题

漏过没听清，还得让对方再说一遍，这会减弱对方的交谈情趣。

⑦交谈时表情要好。在交谈中要精力集中，要看着对方讲，不能心不在焉地左顾右盼，也不能手里总摆弄东西，或者搔头掏耳，玩指甲，弄衣服等，对待对方提出的问题漫不经心，也不能当对方对你们话题兴趣正浓时，你却感到不耐烦，自己随意转移话题。这些不好的习惯影响交谈，甚至会破坏彼此之间的友好关系。

⑧交谈的语言要适度。与朋友交谈，语言要适合自己的身份，要文雅，不要粗野。要简单明了，能用一句话讲清的，不说两句话。不讲无中心的话，要言之有物。不用一些无意义的口头禅，让人听了有一种不胜负担之感。语言不要太刻薄。人都有自尊心，都不愿让自己的自尊心受到别人的破坏，这是人之常情。对别人太刻薄的人容易树敌过多。人需要别人尊重，但首先你得尊重别人，才能获得别人对你的尊重。不能在交谈中看见别人有点什么小毛病，就想用俏皮话讥讽一下，让别人大笑一下。

⑨同多人交谈时的礼节。在与众人交谈时要注意先打招呼，同他们之中某一人交谈时，要照顾好其他人，要不时地抽出时间来与别人也说上几句，千万不要冷落其他人。如果你们交谈的问题不想让别人知道，你就要让他另找地方交谈，但要向其他人说明后，你再走，不要不告而别。别人在个别交谈时，你不要往前凑，也不要伸头去听，应悄悄地离开，给他们主动地创造交谈的条件。当你有事要与正在与人交谈的人谈话时，要待在一边，打个手势向他示意，等人家把话说

完，你再上去交谈。如别人想要与你交谈，你又有急事须要走开时，你应向对方说清，并表示歉意，约定个时间下次再谈。

⑩交谈中忌讳的话题。交谈中一般不谈不愉快的事，不谈荒诞离奇的事。男同志不谈女同志的生活事，不询问女同志的年龄、婚否，不谈论女同志的肥瘦、穿戴。在双方交谈中一般不问对方的历史、工资、家产和私生活等事。对对方不愿回答的问题，不要追根问底，要尊重对方的意见。在公共场所不谈国家大事，不传道听途说的有关国家政治、法令、军事、经济等重大问题的消息。当大龄女青年面不谈论家庭琐事、孩子培养问题，这会引起对方的反感。在社交场合中一般不能过多纠缠，只要对方说不同意，你申辩两次，对方还是不同意的话，就应收兵了。学会听别人讲话。在与对方交谈时，要多听对方讲，而且你的表情要随着对方的表情变化而变化，对方激昂了，你也要有激动的表情。当对方讲到要点时，你也要不时地点一点头表示你的意见；当对方说到关键时刻，你也可以插上一句说：“好。”这实际上是在给交谈对方发出信号，告诉对方你在认真听他讲话，这会增加对方的讲话兴趣。不轻率地下断语。交谈是双向性的，双方都有表决权，哪一方都不要早下结论，说这个对，那个错。这会中断交谈，影响双方问题的全面了解。交谈时不要离对方太近。要有一定距离，特别是男同志与女同志交谈时一定要保持一定距离，不可靠得太近。有些人越讲离对方越近，甚至讲话的唾沫都弄到对方脸上了，这是不文明的行为。讲话时靠眼睛找距离就可以了，不论对方离你多远，应当把目光

放在一个水平线上，讲话时要看着对方，不能死死地注视对方的某一处，那样对方会感到不好意思。眼睛应是不断变换位置地看着对方，但不能在对方身上左右乱扫，这会使对方惶惑不安的，也不能不看着对方讲话，这样会使对方感到你不信任他。

交谈中应注意：表情要自然，不要用手指着别人讲话，不要拉拉扯扯，拍拍打打，说话时做手势的动作不要太大。也不要长时间地与女同志攀谈，不与女同志开玩笑，不高声交谈，不纠缠对方，不恶语伤人，也不斥责别人，对对方不愿回答的问题不要追问，当对方对你的话题感到反感时，应立即转变话题，自己不要总把着话题说，应尽量让对方多说，如谈话现场超过三个人，应不时地让在场其他人都说几句。不要轻意地打断对方的讲话，当对方讲话时，你应用眼睛看着对方，不应心不在焉地一会看一看这，一会看一看那，一会摆弄点东西，显得不耐烦的样子。

有些坏习惯会影响谈话的气氛。有些人谈话别人就不喜欢听，这是谈话坏习惯影响所造成的，这些坏习惯有时不被人们所察觉，却的确在潜移默化地影响着人们交谈的效果。有的人说话喜欢打岔，在别人说话时总喜欢补充或修改对方的意见，不时地打断对方的讲话，这就容易打乱对方的思路。有的人说话爱重复，这些话说多了使对方产生厌烦之感。有的人在交谈中滔滔不绝地将自己好恶，以及自己的能量全部说出来，常常是机械性地向对方发问，而且当对方回答问题时，自己精力又不集中。有的人交谈前不作认真准备，交谈时也是敷衍，有时还出现张冠李戴，很难达到理想的交

谈目的。有的人说话总喜欢用领导的口气，甚至用检察官审讯犯人的口气，语言咄咄逼人，一点没有平等交谈的气氛。有的人交谈无中心，向对方经常问一些不好回答的问题，他自己也没有一个主体的想法，想起什么就说什么，这样使对方摸不着你到底要说什么。有的人交谈中喜欢自我吹嘘，向对方炫耀自己，炫耀的话不着边际，这就在对方的心理失去信任感。

女性言谈的礼仪

社交是众多人相聚的一种环境，由于人员众多，作为一名女性一定要注意自己的形象，不能因小而失大。这里所说的小，就是生活中的一些不被人们重视的个人小毛病，这些小毛病不克服会引起对方的反感，影响交往的效果。

① 交谈要有主题。社交场合的人水平和知识结构参差不齐，有时人多有时人少，不论什么情况，谈话都要注意抓住一个主线，切不可东谈一点西谈一点，让对方摸不到边际，不知你要谈什么、要解决什么问题。

② 话题不可太长，交谈的问题一定要通俗化，所谈的问题以让对方能听懂为标准。不可故弄玄虚，说一些别人听不懂的术语，这样会影响交谈的效果。

③ 不要矫揉造作。文雅的谈吐，固然在于辞令的修饰，但最基本的一条却是词能达意，通顺易懂。因此，在选择词句时应以朴实自然为好，过分咬文嚼字，容易被误解为卖弄。有些人喜欢在交谈中插入少许外文，其效果优劣恐难一概而论，

这主要取决于双方的趣味。假如趣味相投，便不足为怪，否则恐难受欢迎。还有一些人，在和熟人谈话时较为正常和自然，偏偏在遇到陌生人或新朋友时，为了给人好印象而堆砌辞藻，反而显得矫揉造作，实在是得不偿失的“用心”。

④克服恼人习惯。很多人说话时有一种不好的习惯：他们常常不知不觉地在谈话中插入一些无意义的口头禅，听的人有一种不胜负担之感。比如：每句话开始前，总用一个拖长的“呃……”，语句之间总夹杂着“这个……”、“那个……”之类。假若你能避免这种看似微不足道，其实对表达颇有妨碍的小毛病，你的谈话必会有所改进。

⑤不要自我吹嘘。人在社会上进行交际，需要自我推销，让别人了解自己、信任自己，这样才能更好地交往。但是，这种交往要注意分寸，不可将自己说得太过，太过就成了自我吹嘘了。事情常常是这样的，一个急于表露自己的人反而得不到预期的效果，倒是一个质朴平和的人能获得朋友的信任和敬重。

⑥不要喋喋不休。女同志常有喋喋不休的毛病，但是作为职业女性一定要克服这个毛病，一个在你根本不想听时还坚持长篇大论跟你说个没完的人，恐怕是你最厌烦的人，你可能常因你说错了话而后悔，但你很少会为你没说话而后悔。在我们拿不准话题的时候应该停下来想一想，这样你便不会不停地乱说。同时，你可能会发现一个新的话题和一个表达话题的方法，这无疑会使双方都有所兴奋而不厌倦。当你遇上一个喋喋不休的人，也不必一味听之任之，生命有限，时间宝贵，在这时转换话题或提醒双方是必要的。比如你不妨

说：“这件事很有意思，希望以后能有机会再继续向你请教，不过我还是希望现在同您谈谈……”这样来中断使你讨厌的题目，使谈话回到了使人感兴趣的话题上来。

⑦不要谈扫兴的事。社会交往中什么人都有，什么事都可能遇上，但是应注意，交谈是为了争取在愉悦和舒适的环境中解决问题，如果讲些扫兴的话会影响交谈的效果。比如：对方家里发生什么不幸的事，一谈论起来就没完没了，这是不合时宜的，会冲淡交谈的主题，应暂时用其他什么事或话把它忘却了。

⑧不要太刻薄。人都有自尊心，都不想让自己的自尊心受到别人的破坏，那么对待别人也应如此，要求别人不应太刻薄，要求别人太刻薄的人容易树敌。人需要别人尊重，但是，首先要尊重别人。

⑨说话不要揭短。对朋友的缺点和毛病应提出批评，帮助他改正，这才是真正的朋友，这也是提倡批评与自我批评的原则。可是，不能不分场合不注意方式地提出，因为人都有自尊心，熟人也要注意不要伤害对方。

⑩不要拿对方的缺陷开玩笑。有缺陷的人本身就有自卑感，思想包袱较大，而且十分敏感。所以，交谈时凡是能遇到对方缺陷方面的语言要尽可能绕开说，不要碰到他的伤口。如果事先不知道，无意中让自己的语言伤害了对方，那么就要向对方道歉，并及时转变话题，尽可能缓解交谈气氛。

⑪不说模棱两可的话。中国的语言含意最广泛，有时一句话可含几种意思。因此，一定避免说模棱两可的话，注意讲话的准确性。

⑫不说半截话。在交谈中有时说半截话会使对方很费解。

⑬交谈不要多主题。交谈中不可同时提出两个以上主题，这样会使对方不知回答哪个主题为好。一次最好是与交谈者围绕一个主题进行交谈，不可东拉西扯谈一些与主题无关的事。

⑭使用同音词，要听对方反映。汉语的同音词是语音相同而意义不同，这就容易造成误解。所以，在用同音词时注意听一下对方的反映，看看对方是否正确理解你的意思了，如理解了再往下谈，如果没有理解可以解释一下，这样能够保证谈话的顺利进行。

⑮主语不可省略。双方首次见面或同不很熟悉的人交谈，双方对对方的谈话习惯都不了解，双方谈的问题彼此间也不很了解，在这样的情况下省略主语容易造成误解。

⑯少用方言词语。我国这么大，人口众多，不同的地域有不同的方言，而且有些方言语音相同，语义相反，这就增加了交谈的困难，不利于感情的交流和思想的表达。

⑰讲话要注意节奏。书面语言的意思靠文字、标点符号来表达，通过标点把句子断开，分清段落大意。人说话是靠语言的节奏使对方能听明白你讲话的意思。因此，女性在讲话中应特别注意节奏感，边讲边看对方的面目表情，通过对方的面目表情了解他是否听懂你的本意。同时要用讲话的节奏感来感染对方，需要重点说明的，就要慢慢地，甚至重复地、语气加重地说几遍，有些铺垫的话可以快点说。在感情激动时更要注意讲话的速度和语言的选择。

女性在社交活动中，应遵守一些社会礼节，使自己的言

行更能受到别人的尊重，增加别人的信任感。

①在与别人交谈时，表情要自然，语言要和气亲切，话要得体，不可卖弄姿色。在与男同志谈话时，不要用眼睛看着对方。双方交谈时，为了表达某些话的意思，可以适当地做些手势，但动作不要过大，更不可手舞足蹈，不要用手指着对方讲话。与对方交谈的位置要适度，不能离对方太远，使对方听不清你说些什么，同时也不能离得太近，距离一定要适度。讲话时注意口腔卫生，不能让自己的唾沫四溅，弄对方一脸，让对方不时地擦去脸上的唾沫。

②与众多人交谈时，要先打招呼，不要直接插别人的谈话。若有事需与某人讲话，应待别人讲完后，主动打招呼后再交谈。在别人谈话时，不要凑前旁听，因为每位同志都有自己的私事，不喜欢别人知道，你去旁听会引起交谈双方很不满意，这也是一种很不礼貌的行为。有人主动与你交谈时，应乐于与其交谈，主动去打招呼。在与众多人交谈时，不应只与一、二位同志交谈，冷落其他人，要不失时机地向其他人打打招呼，表示咱们有什么事另找机会再谈，切不可目中无人。当你有急事需要和你交谈的人分手时，你应向对方表示歉意并打招呼，告诉对方什么时间能回来，如时间长回不来，就向对方打招呼说明情况，请对方不要再等了。如告诉对方什么时间能回来，那么你一定要遵守自己诺言，不要让人家空等。

③不要与对方辩论，不要纠缠对方。交谈要心平气和，通过交谈了解情况。对有些问题看不惯，有些观点与自己的看法不一致时，不要硬与他们争辩，非论曲直不可，这会破坏

交谈的。

④不问私人生活问题。与男同志交谈，特别是与年轻男同志交谈时，一般不要询问人家的年龄，是否结婚，不要询问他的履历、工资收入等私人生活方面的问题，同时也不要谈论某某男同志长的胖瘦、身体保养、穿衣情况等，特别是对方有不愿意回答的问题时，不要追问，不要追根问底。对方感到你谈的问题听不惯，有反感时，就不要再继续谈下去了，要表示歉意，或者马上转移自己的话题。

⑤谈话要用礼貌语言。不能用讥笑、讽刺他人的语言。礼貌语言是我们谈话的基本语言。比如：与不相识的人初次见面可说“久仰”；与对方好久不见了可说“久违了”；有了过失求人原谅可说“请多包涵”；求人帮助可说“请劳驾”；有事找别人商量可说“打扰了”；请交谈对方不要送了可说“请留步”；不能陪对方说话可说“失陪了”；归还对方物品时可说“奉还给您”；陪同朋友时可以说“奉陪”；自己一篇言论讲完后可以说“请多多指教”等等。我国礼貌语言最丰富，社交时要善于使用。

⑥要善于听别人讲话。不要轻易打断别人的讲话，插话要选准合适的机会，不能什么时候都插话，这是一种极不礼貌的行为。如对方讲到与谈话内容无关的问题时，也不要打断对方的讲话，要待对方讲完后，再转移话题就可以了。在听对方讲话时，应以目光注视对方，表示专心，对方讲话时，不要左顾右盼，一会拿起书看一看，一会看一看自己的手表，表示一种心不在焉的样子，这很不好。

⑦落座要分先后。交谈时如对方还没请你坐下，你自己

不要先坐下，要等对方发出请坐的信号时再坐下，坐下时要看一看哪是主座，不要占据对方的位置。

⑧双方接触时，不要急于出示随身带的东西。向对方出示你的材料时要看时机，不可一落座就把自己随身带来的东西亮出来。只有在与对方交谈中谈及此事，而且对方又很感兴趣，愿意看时，这才是出示你带来材料的最佳时机。

⑨少谈一些与你交谈无关的问题。时间对于每个人都是宝贵的，闲谈最浪费时间，要尽可能地不谈那些没用的话。要集中自己的话题，在较短的时间里结束交谈。

⑩不要居高临下地交谈。不论与谁都应是平等地交谈。与一些学识水平不如自己的人交谈时，特别是与工人、农民交谈时，往往会自发产生一种优越感，总感到对方不如自己，这样在言谈中必会产生一种不尊重对方的讲话口气和动作，这是应忌讳的不良作风。

⑪要始终保持热情。在交谈中表示热情的方式有两种：一种是讲话的语言内容；一种是面目表情和举止行为。如果有足够的热情，就会激发对方的谈话情绪。否则，如果表示冷淡，对方就会马上失去谈话的兴趣，使一些该讲的话也不讲了。

⑫要克服交谈中的不良动作和姿态。有些人在交谈中不顾对方的讲话，仍然搞自己的小动作，不是自己用手理头发，就是清牙齿，再不就玩弄自己身边的东西，这些动作会使对方厌倦的。还有些人谈谈话把眼睛闭上了，他本人似乎认真地听对方讲话，可给对方的印象很不好，对方认为你不愿意听了呢。

⑬要注意自己的衣着。交谈双方的第一印象很重要，第一次见面就给对方一个不整洁的印象，这往往会在交谈对方心灵上投下阴影，对你投下不信任的种子。于是，对方可能与你避实就虚地谈一些根本没有用的东西。

⑭谈话结束时，不要不告而别。要向对方一一告辞，告辞语应简练，像电报的文字一样，尽可能地用高度概括性语言，不要再重复过去的话题，更不要临出门时再提出新的话题。客走主安，要减少告别时的语言。

言谈应注意的问题

不要使用长而不易懂的词、已废弃的词或专业词汇。这些词汇不会给别人留下好的印象，只会使别人感到讨厌。

不要学那些令人讨厌的人。这种人在谈话时从不看着对方的眼睛，而是看你身后或你周围是否还有其他更重要的人物，更值得交谈的人物。

不要用比你年轻得多的人常用的俚语，不要讲外语。

一个话题不要谈得太久，话题象房间一样，需要经常通风。

不要刚走到某人面前就嘲笑他，“我敢打赌，你忘了我叫什么名字了。”对这种人最好回报：“我忘了你叫什么名字了，这使我感到很高兴。”（对这种人，格罗柯·马克思总是说：“你看，我对人名和脸的记性是很好的，但你是个例外。”）这种人就好象是个孩子，从背后走到你的身后，有双手蒙住你的眼睛让你猜他是谁。

不要令人讨厌。除了恶意中伤以外，令人讨厌是交谈中最糟糕的。善于交谈的人能觉察到什么时候有些令人讨厌了，因此应采取措施改进自己的形象了。

不要饶舌。饶舌有二种：一种是宣扬名人，一种是恶意中伤。前者与人无害，后者令人痛心、败事有余。宣扬名人的饶舌有如议论威尔达公主又怀孕了，琼·考林斯又要结婚了，这次她要嫁给一个年龄比刚离婚的那个丈夫还要年轻的人。恶意中伤的饶舌指传递道听途说的消息，什么某个飞行员（大家都认识他）是个吸毒瘾。

恶意中伤可能使人丢掉工作，失去朋友，前途无望；也可能使人名声扫地，毁了他的一生。波士顿的一位名门贵妇专门评论过宣扬名人的饶舌。“专门散布流言蜚语、恶言中伤以哗众取宠的人看上去就象一只蝎子。这种人就是蝎子。”那些一有机会就散布丑闻，中伤别人的人很快就会臭名远扬。他们不会成为日思夜想的注意中心，相反，他们离中心越来越远，没有人会相信这种人。

被中伤者可能会有过错，也可能是无辜的。中伤无辜者（虽然可能是“从理应知道内情的人那里听来的”）可能毁了无辜者的一生。

沉湎于宣扬名人的饶舌的人会被别人认为很肤浅，缺乏知识。这种饶舌应适可而止，只能作交谈的作料，不能作交谈的唯一内容。

令人不快的言谈者

1. 讨厌的人。讨厌的人是：“当你想谈谈自己的事时，这种人却偏偏大谈他自己的情况。”但还有一种更为确切的解释，即：这种人总是没完没了地向你唠叨一些你根本不想听的事，尽管你明显地表现出厌烦，他却坚持要你听到底。

2. 怨天尤人的人。合乎情理的交谈的基本原则之一，就是应该谈论那些使听者感兴趣和高兴的内容，然而，说来似乎不可思议，许多人却总是谈论灾祸、疾病以及其它不愉快的事。不要向别人抱怨自己的难处，因为听你讲话的人也各有自己的苦衷，他们不会从你的抱怨中得到宽慰。只有你最亲近和心爱的人才会关心你进过多少次手术室等事情。

3. 抢话的人。有些人能比其它人更快地找出恰当的词句。他们常有一种难以抑制的欲望。对那些在表达完整思想时不能很快找出恰当词句的人，他们总喜欢多嘴，抢着替他人把话说完。如果你有这个毛病，应竭力加以克制，否则你的话会使你的交谈对象感到不快，也会有卖弄之嫌。你自己首先应该避免这样做，同时，当你的叙述被打断时，你也无需以缄默来容忍别人的这种作法。许多人并没有意识到自己爱抢话头，更不知道自己的所作所为如何令人恼火。你先对打断你的人进行有礼貌的暗示，如果仍不自觉，你就在他每次抢话头时对他说：“好吧！你来讲吧。”这话理应奏效，当然厚脸皮的人除外。

4. 爱反驳的人。有这样的一首歌，歌词唱道：“不在于

说什么，而在于怎样说”，这话同样适用于反驳别人观点的时候。每人都有表达自己观点的权力。如果你要反驳和发表不同的观点，你应该说，“我想事情是这样或者那样的”，而不要说“你错了，我对了。”你应该讲明自己的理由，然后认真听取别人的意见。

5. 左顾右盼的人。当你与某人交谈时，他的眼睛却根本不正视你，这是最令人困窘的事。有的人在讲话时东张西望，有的人则在听别人讲话时左顾右盼，这两种人都不懂得做一个善于谈话的人的基本要领——要善于倾听别人谈话，当你与别人交谈时，你应该看着对方，当然不要目不转睛地盯着看，而是要始终正视你的谈话伙伴，使他感到你没有分散注意力。

6. 爱传播秘闻的人。社会上还有一种低贱的人。在一个团体中，这种人总喜欢单独与某人嘀嘀咕咕窃窃私议。他的举动必然使周围的人感到他在议论他们，或者自己错过了什么特别的趣闻。当某两人用一种周围人不懂的语言交谈时，也会产生类似后果，它会被误认为是在谈论什么秘密，同样是不礼貌的表现。

7. 爱发表个人评论的人。恭维话与顺人心意的评语不仅可以被人接受，而且也是人们所希望的。可是令人不快的评语或令人难堪的话就很不得体。有一句古老的格言：“不能美言则免开尊口”，这倒是极好的忠告。

有时也会出现这样的情况：你为是否应提出可能被视作批评性意见而左右为难。例如，女友的连袜裤跳丝了，你也许不知是否应该告诉她。这要取决于你的友好能否采取补救

措施。假如她有可能就近购买一条新的连袜裤，那么就应该告诉她。在无法补救的情况下，将此事告诉她只能使她意识到自己有不足之处，而这本是她所无需知道的；或者使她意识到，她原以为能遮盖过去的缺陷，现已被人发现，从而产生不自在的感觉。

女人们经常拿不准是否应该提醒一个未关好裤前拉链的男人。只要对方不是一个素不相识的人，你最好提醒一句，这样做在当时会使你和他略感尴尬，但是如果由他发现自己陷入的处境，而且为从何时开始便处于这种状态而感到疑惑，这更会使他难堪。与此相反，主动提醒他，一时造成的尴尬局面就微不足道了。当然，如果你与这位先生是初次相识，最好还是让与他熟悉的人去提醒他。

8. 语言过多的人。很少有人为说话少而懊悔。“宁可缄口不语而被当作蠢人，也不要因张口胡言而招来非议。”不懂不要装懂。真正的聪明人从来不以承认自己的“不知道”为耻。

说话随便的人常常言语过多，因而不免失之轻率。有些人具有活跃的想象力，可是他们的话却经常不可信；另一方面，“寡言者”很少讲话，却往往在朋友间很有威信，可是这种人是不能使一次聚会增加生气和欢乐的气氛的。其实，谈话也同其他的许多事情一样，中间状态最为可取，既应该知道何时恭听别人说话，也应该知道何时由自己开口，使交谈继续下去。

说话不要重复，既不要反复叙述同一个故事，也不要再回述故事中曾激起人们兴趣或引人发笑的情节。许多事情之

所以有趣，就在于人们是第一次听到，而且叙述的方式简练。再有趣的事也经不住重复。

9. 爱重复叙述的人。如果有人向你讲述一个你已经说过的故事，你是提醒他，还是报以一笑并耐心地听下去？

其实礼貌之中常常包含坦率。你应阻止他经常重复旧话，这不仅对你有益，对讲话人也有好处，可以免得他惹人讨厌。不过你的语气中应流露出你很感兴趣，并且要等他喘息稍停之机再告诉他：“哦，是呀，你向我讲过那次旅行的事，听起来那次旅行太有意思了。”

10. 询问价钱的人。有人询问一件礼品、一套家具或一件衣料的价格，你怎样回答这类属于个人生活方面的问题？

如果你不愿意回答的话，完全可以不提供答案。你可以说“我不知道（或不记得）”敷衍而过。假如你有意要夸耀物品的价值，你可以说“比我想象的贵”，反之则说“不是你想象那样贵。”

询问金钱之事通常是不得体的，应当不予理睬，你当然不能说“这不关你的事，”但却可以说“如果你不介意，我不想谈这件事，考虑到现在的生活费用，这类事情总是令人不快的……”然后换一个话题。

11. 有种族歧视和其它侮辱性语言的人。有人在你面前对某一团体、某一个人或某一民族发表贬义评论时，你应如何应付？这样做出评论是毫无道理的，因而你应该把话说清楚。你可以坦率地告诉讲话人，这种论调令人讨厌，你不愿意听，然后拂袖而去。如果你的情绪不是这样强烈，你可以简单地表示“咱们不谈这个问题吧”，然后引入另一个话题。

12. 爱纠正错误的人。当有人在讲话中发音有误或语法上有错误时，你是否应该纠正他的错误？你不必当场纠正他或她，但一有机会，你可以用正确的方式表达，从而希望对方能意识到自己的错误。

寒 暄

寒暄，顾名思义，寒就是寒冷，暄就是温暖，寒暄也就是问寒问暖。寒暄虽然是人们相会时的见面语，但却是交谈者之间一座友谊的桥梁。寒暄并不是一堆废话，而是一些固定的短语，这些短语是“砖”，将它抛出去便能引来“玉”。它是交谈者，特别是初次相识的人进行愉快交谈的“马前卒”。是人际交往不可缺少的重要一环，从交际学角度叫“寒暄交谈”。

那么，社会交往中，寒暄共有几种方式呢？具体地说有以下几种：

1. 问候式。问候式的寒暄是日常生活中最常用的形式。交谈者可根据不同的场合、环境、对象进行不同的问候。比如，从年龄上考虑：对少年儿童要问：“几岁了？”或者问：“上几年级了？”对老年人可以问：“身体好吗？”对成年人问：“工作忙吗？”从职业上考虑：对老师可以问：“今天有课吗？”对作家问：“又有大作问世吧？”对朋友、邻居、同事的问候就更为丰富了，如果用得好能够密切关系，增进友谊。在电影、戏剧等艺术形式中，剧里人物见面也常常有精彩的对话。唐人崔颢的诗《长干曲》：“君家何处住？妾住在横塘。停船

暂相问，或恐是同乡。”这四句诗表现的也是陌生人之间相互问候的场面。其主人公——一个客居他乡的女子想通过乡音和乡俗，问其籍贯，攀个“同乡”。

2. 言他式。“今天天气真好。”这类话也是日常生活中常用的一种寒暄方式。特别是陌生之间见面，一时难以找到话题，就会说类似于“东北天气很冷吧”之类的话。在一场话剧中，有一对初次见面的男女青年，在一起呆了半天，无话可说。结果男青年看了看天，说了一句：“今天天气真好啊！”用此话打破了他们尴尬的场面。言他式是初次见面较好的寒暄形式。

3. 触景生情式。触景生情式是针对具体的交谈场景临时产生的问候语。比如对方刚做完什么事，正做什么事以及将做什么事，都可以作为寒暄的话题。如：“早晨好，上班吗？”（在早晨，并且在家门口或路上）“吃过了吗？”（在食堂里）“这么用功，还在读书啊！”（在图书馆或教室里）这种寒暄，随口而来，自然得体。

4. 夸赞式。心理学家根据人的天性曾做过如下论断：能够使人们在平和的精神状态中度过幸福人生的最简单法则，就是给人以赞美。作为一个社会成员，都需要别人的肯定和承认，需要别人诚意地赞美。比如，你的同事新穿一件连衣裙，你可以用赞美的语气说：“小张，你穿上这件连衣裙，更加漂亮了！”小张会很高兴。老李今早刮了胡子，你可说“老李越来越年轻了”。老李也会很高兴，报之以感谢的目光。

夸赞式寒暄能够造成一种和谐的气氛，令别人愉快，自己也很高兴，我们何乐而不为呢？

寒暄要讲究分寸，要适可而止。特别是带有恭维的寒暄，更要谨慎。不能随口乱说，否则适得其反。恰当地运用寒暄，可以成为人际关系的润滑剂，可以沟通感情，使这种应酬方式产生认同亲合的作用，使交谈渐臻水乳交融的境界。

恭维

生活交往中不能没有恭维。然而，恭维失度，不但不会给别人以好感，反而令人生厌，恰如其分的赞美恭维，则能博得对方欢心，帮助你社交成功。

1. 寓贬于褒法。直接指出对方缺点或短处，会引起不悦。巧妙地寓贬于褒，效果则截然不同。如：“您的文思敏捷，文笔流畅，如果再有一手好字，真是锦上添花了！”

2. 暗渡陈仓法。有的人不喜欢戴高帽，误认为这是别人“欲擒故纵”，于是总是小心“设防”。对这种人，你不妨“暗渡陈仓”。如：“您的徒弟实在不错，真是名师出高徒啊！”“您的孩子很懂礼貌。”

3. 抑扬巧变法。抑乙扬甲：“您的文章我拜读了，发表在××刊物上，实在有些委屈。”抑昔扬今：“小时候你很调皮，现在出息多了！”假抑真扬：“对您的才学，我实在嫉妒得很哪！”变抑为扬：“没关系，爱因斯坦就不修边幅！”

4. 参照比美法。参照伟人或名人的某一优点，恰当地赞扬，会使对方内心愉悦。如：“您的文章功底略差一筹，但有茅盾的风格。”

5. 借花献佛法。初次接触对方，最好不要开门见山地夸赞，以免失言。此时最好借花献佛，以求主动。如：“听小何说，您的篮球打得很好。”

6. 迁境开脱法。如你的恋人或友人因做错了一件事而陷入愁闷境地，那么你可采取“迁境开脱法”安慰对方，使其愉悦。如：“这种场合换一个人，也会出错。”“此事责任不能全归你，你已尽了最大的努力了。”

7. 希冀憧憬法。这种方式的恭维，常能起到很好效应。如：“您再加把劲，这件事干得还要出色！”“假如那天不是最后疏忽了一下，你一定是第一名！”

安慰

人生的道路不平坦，逆境常多于顺境。不幸的事，人人难免。身处逆境，面对不幸，当事者不仅本人需要坚强起来，也迫切需要别人的安慰。人是社会的动物、合群的动物、有感情的高等动物。痛苦再加孤寂，痛苦倍增；痛苦有人分担，痛苦减半。

1. 安慰和“雪中送炭”。安慰能给不幸者以温暖、光明、力量，帮助他分担痛苦，减轻精神重负，重振前进的勇气。给予不幸者以安慰，是为人处世的一种美德；当至亲好友遭到不幸时，及时送上真诚的安慰，更是你应尽的责任。

探望身患重病的不幸者，不必过多谈论病情。有关的医疗知识，医生已有交待、说明，勿需你再多言。如果对方本来就背着重病的精神包袱，你再谈及过多，势必包袱加重。你

应该多谈病人关心、感兴趣的事，以转移对方的注意力，减轻精神负担。如能尽量多谈点与对方有关的喜事、好消息，使他精神愉快，心广体胖，更有利于早日康复。医生送去治疗身体的良药，亲友送去温暖人心的情感，都是根治重病必不可少的。

对于因生理缺陷或因出身、门第被人歧视的不幸者，由于不幸的原因有些是先天的，并非全是人为的。劝慰时应多讲些有类似情况的名人的模范事迹，鼓励他不向命运屈服，抵制宿命论的思想影响。使他坚信只要充分发挥人的主观能动作用，仍然能够争取人生的幸福，实现人生的价值。

安慰丧亲的不幸者，不要急于劝阻对方的恸哭。强烈的悲痛如巨石积压在心头，愈久愈重，不吐不快。让其宣泄、释放出来，反而如释重负，有利于较快恢复心理平衡和平静状态。你应当注意倾听对方的回忆、哭诉，并多谈谈死者生前的优点、贡献，人们对他的敬仰、怀念。死者的生命价值越高，其亲属就愈感宽慰，并有可能化悲痛为力量，去发扬死者生前的优点，去完成死者未竟的事业。

对于胸怀奇志而又在事业上屡遭挫折、失败的不幸者，最需要的是对其强烈事业心的充分理解、支持。对于他们，理解应多于抚慰，鼓励应多于同情。怜悯是变相的侮辱，敬慕是志同道合的表现。你不必劝慰对方忘掉忧愁、痛苦，更休想说服对方随波逐流，放弃他的理想追求。最好的安慰，是帮助对方总结经验教训，分析面临的诸多有利不利条件，克服灰心丧气的情绪，树立必胜的信念，并共同探讨到达事业顶峰的光明之路。这就要求你对他所从事的事业有一定的了

解，称得上是名副其实的知音。

我们的人民是富有同情心的人民。中华民族是勤劳、勇敢又善良、重情义的民族。在我们民族中就有如“比上不足，比下有余”、“谋事在人，成事在天”、“塞翁失马，焉知非福”、“大难不死，必有后福”、“失败是成功之母”等一大批专用于安慰、鼓励不幸者的谚语、格言、典故。在民间流传千百年，至今仍然经常被用来安慰不幸者。

2. 谎言有时胜过真话。谎言不一定是坏话，真话也并非百分之百的好话。离开了具体的时间、地点、条件，忽视了动机与效果的统一，以绝对化的好坏来衡量真话谎话，不符合对立统一的辩证法原理，也失去了判断是非的客观标准。善良的谎言，有时胜过不该说的真话。

对于身患绝症的病人，只能把病情如实告知其家属。而对患者本人，仍应重病轻说，并经常祝他早日康复，以便他能平静地度过一生最后的岁月。如果谎言居然唤起了他对生活的热爱，增强了他同病魔斗争的意志，就有可能使生命延续得更长久，甚至战胜死神，真正恢复健康。医学史上不乏这样的人间奇迹。对于本来就感情脆弱、意志薄弱、身体虚弱的不幸者，其心灵已经伤痕累累，不堪重负。如再传去噩耗，就有可能因承受太沉重的打击而一蹶不振，甚至危及生命。如遇到这样特殊情况，与其立即如实相告，还不如暂时隐瞒真相，然后逐步旁敲侧击。待对方已有一定的思想准备，再实言相告，并加以劝慰。

善良的谎言，其用心当然也是善良的；即为了减轻不幸者的精神痛苦，帮助不幸者重振生活的勇气。当事人以后明

白了真相，只会感激，不会埋怨。即使当时半信半疑，甚至明知是谎话，通情达理者仍感到温暖、宽慰。因为他是在被关怀、爱护，而不是被欺骗、愚弄。明知会加重对方的精神痛苦，仍要以真话相告。如果不算坏话，也应该算蠢话。即使不怀恶意，至少也是不明智的。

当然，社交生活中真话应该永远占主导地位。只有万不得已时，才用善良的谎言安慰人。凡是安慰的话语，无论真话谎话，最好谈话距离较近，并且语气较轻、声调较低、语速较慢，如春雨甘露滋润伤痕累累的心田，以利于对方剧痛的心情尽快恢复平静。

3. 安慰的方法。安慰首要的条件是具有真切的同情心。要把人家的痛苦看成是自己的痛苦，这样才能激起自己的内心的感情。说出安慰的话，才能更加令对方感到贴心。有的人缺乏这种感情，他们站在自己的立场上去劝解：“这算不了什么呢？何必为这种事苦恼呢？”从本意上说，这两句话也算得不错。但是，由于没有进一步阐明“这算得了什么”的含义，便无法打动别人。对方已觉得某个事件使他很苦恼，而劝慰者却说不值得苦恼。认识的差距造成感情的差距，人家便会认为你说的不过是风凉话。

所以，有同情心就要把别人的痛苦看作自己的痛苦。所谓“同情”，就要有共同的感情。你可以这样说：“我明白你的痛苦。不过，在人生过程中，偶然的苦恼是难免的。我们不能希望四时皆春，大自然分配了我们必须有严冬之时。今天虽然下雨，明天依旧会有阳光照耀大地的时候。”这样的安慰，不是更能使你 and 对方感情融洽吗？

安慰要启发对方自我解脱。所谓“自我解脱”，就是俗话所说的“想得开”。一些人因受到意外的打击和压力，往往在痛苦的同时，思考问题容易钻到牛角尖中，无法自我解脱，导致恶性循环。安慰者的任务，就应当进行宽解、启发对方跳出窄小的天地，从另一个角度去看问题。如一位母亲总是为两个儿子担心。出太阳时，生怕卖雨伞的大儿子没生意；下雨时，又怕染坊的小儿子无法晒布。有人劝她不妨倒过来想想，出太阳时，小儿子就可以晒布了；下雨时，大儿子的伞卖得特别多。果然，这位母亲的心宽慰了。

此外，也要启发对方从坏事中看到事情还有好的一面。例如，痴心姑娘遇到了负心的情人，打击是很大的。如果耿耿于怀，就会作出很多蠢事。遇到这样的姑娘，你不妨启发她，既然那男子品质如此不好，分了手是件好事。否则，和他结合了，会终身受其害。这么一说，对方就会减轻负担。又例如，一个人不小心丢了 50 元钱，心中十分懊恼。你不妨告诉他，就当银行的利息少拿了些，他也会感到释然。一位老先生有三个孩子，其中一个学坏坐了牢。如果你安慰他，可以说：“就当没生这个孩子吧，缺了他，不还有两个好的吗？”这样也能减轻心理负担。这种安慰，不是要对方学“阿 Q 精神”。如果事情可以挽回，那么当然要向好的可能方面争取；但既然无法挽回了，徒然苦恼自己，何必呢？启发对方自我解脱，是一种寻求心理保护的方法。有了这种能力，可以使对方用乐观主义精神去看待暂时的挫折。此外，更高一层的安慰，还应含有鼓励的含义。有人向朋友诉苦，说自己干了十多年笔墨生涯，至今仍无能力找到房子去容纳一张宽大的

书桌。那位朋友安慰他说：“世界上的伟大著作，都是在小书桌中产生的。环境太好，反而什么也写不出来了。”寥寥数语，使那个人得到无限的安慰。这句话高明之处在于安慰中含有鼓励，既满足被安慰者的自尊心，又暗示了光辉的未来。又如一个人探望伤寒患者时说：“你的危险期已过，病好了，以后你有了免疫力，比我们多一重保障了。”这些话都很恰切地启发人从不利中看到有利的一面，起到了很好的安慰作用。

提问

学问学问，又学又问。有人说：“问是个法宝。它是深化的阶梯、长进的桥梁、触发的引信、觉悟的契机。”总括起来，生活中的问话有三种机能：释疑、启发及打破谈话的僵局。

问话是要讲究技巧的。高明的问话不但使你能达到目的，而且被问的一方也感到很舒畅。反之，愚蠢的问话只能使对方感到失望和可笑。怎样才能问得好？这就要掌握问的形式和方法。

1. 直接型提问。提问，需要考虑环境及时机。提问者要根据不同的环境和时间用不同的提问方式。有时需要委婉，有时需要直露。直接型提问则属后者。当我们需要对方毫不含糊地做出明确答复时，直接型提问是一种较理想的方式。一般来说常见于法庭上法官对犯人的审讯，上级对下级工作的询问。如果交谈者双方关系比较密切而所提问题又不会引起不愉快的后果时，也可以采用这种方式。

直接型提问直来直去，速战速决，节省时间。但一定要

注意场合和时机，否则就会事与愿违。

2. 诱导型提问。直截了当地问，是要求直接求得答案。但也有一种情况，答者出于知识水平或因与个人利益有利害关系，不急于直答。这时你可以采用诱导性的提问方式。这种发问不是为自己解答疑难的，而是无疑而问。为了紧紧吸引对方思考自己的论题，诱导对方接受自己的观点，故意向对方提问。它具有扣人心弦、诱敌深入、以柔制刚、扼喉抚背的效果。

孟子在劝谏梁惠王时，曾经提出一个问题：“假定有一个人向大王报告：我的臂力能举起三千斤的重物，却拿不起一根羽毛；我的目力能把秋天鸟的细毛看得分明，但一车柴火摆在眼前却瞧不见。你相信吗？”惠王说：“不，我不相信。”孟子马上接着说：“这样看来，那个力士连一根羽毛拿不起，只是不肯用力的缘故；那位明察秋毫的人连一车柴火都瞧不见，只是不肯用眼睛的缘故；如果老百姓得不到安定的生活，只是不肯干，不是不能干。”孟子开始的问话就是诱问法。故意把一个已知结论的问题提出来，不但能引起对方兴趣，而且可以启发对方思考。这种提问有不可阻挡的锋芒。在司法审判中，诱导型提问就有弄清事实、威慑罪犯的作用。有些罪犯一开始就把门关死，装疯卖傻，滴水不漏。审判员往往先从表面上与案件无关的情节说起，隐蔽主攻方向。使罪犯产生错觉，放松戒备，从而获取与其罪行相近的有利害关系的线索，引蛇出洞。待时机成熟，及时扭转问题，直取要害。并且循序渐进，扩大战果。诱问法还可以运用在推销上。一位心理学家调查时发现，一些人在喝可可时有放鸡蛋的习惯。

因此，服务员发问时，不要问“要不要加鸡蛋”，而应当问“要一个还是要两个”。这样问，多做一个鸡蛋的生意绝对有可能。

3. 启示型提问。启示型提问，顾名思义，重在启示。要想告诉对方一个道理，但又不能直说，通过提问引起对方思考，直至明白某个道理。运用启示型提问可以采用声东击西、欲正故误、先虚后实、借古喻今等提问方法。

墨子是春秋时期思想家，其政治上主张和平、友好。当他听说楚惠王要攻打宋国就前去说服他。墨子就采用了启示型提问的方法。墨子问楚惠王：“听说有这样一个人，自己有华美的车子不坐，却要偷人家的破车子坐；自己有绫罗绸缎不穿，却穿着偷来的破衣烂衫；自己有鸡鸭鱼肉不吃，却偷吃邻居的糟糠烂菜，你说这算什么人的呢？”楚惠王觉得好笑，脱口道：“这个人必定有喜欢偷窃的毛病。”墨子既而大讲楚国地大物博，宋国地狭物贫，并推出一个结论：“你要攻打宋国，岂不也和偷盗者有相同的毛病。”致使楚惠王理屈词穷，听从了墨子的劝阻，放弃了进攻宋国的打算。墨子就是通过类比的方法，启示型提问的战术，使他的主张得到楚惠王的采纳，劝阻获得成功。

4. 选择型提问。提问不同于质问，其目的不是难倒对方。在日常生活中，许多问话仅是征求对方的意见，统一对一个问题的看法。这种情形向对方问话时，我们可以用选择型。选择型提问容易造成一个友好的谈话氛围。被提问者可以根据本人的意愿，自由地选择答案。比如：炎热的夏天，你家来了客人。你想给他弄点东西解渴，但又不知道他喜欢什么，你

可以这样问他：“你是要茶？还是咖啡？或是西瓜？”这样，客人选择他自己喜欢的东西，增添了友好的气氛。

选择型提问在某些特定环境中，也有讽刺功能。海明威住在美国爱达荷州时，适逢这个州竞选州长。有一个参加竞选的议员知道海明威很有声望，想请海明威替他写一篇颂扬文章，帮他多拉几张选票。当他见到海明威，把要求提出来后，海明威一口答应翌日派人送去。第二天清早，议员果然收到海明威送来的一封信。拆开来一看，里面装的是海明威太太过去写给海明威的一封情书。议员当时以为是海明威匆忙中弄错了，便把原件退回，顺便又写了一张便条请海明威帮忙。不一会，海明威又派人送来第二封信，议员打开一看，竟是一张遗嘱。于是他就亲自到海明威家询问究竟。海明威无可奈何地说：“我真的拿不出什么东西给你，只有这两样。您是要情书呢？还是要遗嘱呢？”海明威极富幽默地拒绝了那位议员的要求，同时也讽刺了议员为了升官，不择手段的丑恶嘴脸。

5. 攻击型提问。发问要考虑对象，尤其是被提问者与自己的利害关系。如果对方是自己的不友好者或是竞争对手，这时候的提问目的是为了直接击败对手，你不妨可以采用攻击型提问的方式。里根与卡特在竞选美国总统时有一段精彩论辩。当时，里根向卡特挑战性地提出了这样的问题：“每一个公民在投票之前都应该好好想一想这样几个问题：你的生活是不是比四年前改善了？你到商店里去买东西时，是不是比四年前更方便了？美国的失业人数是不是比四年前减少了？美国在国际上是不是比四年前更受尊重了？”里根的提问犹如一

磅礴重发炮弹，极富攻击性，在美国选民中激起了巨大波涛。结果在论辩之后，民意测验表明：支持里根的人上升到 67%，支持卡特的人下降到 30%。攻击型问话的直接目的是击败对手，故要求这种问话具有干练、明了、利己和击中要害等特点。

以上五种提问类型是较为常用的。但是，要掌握提问的艺术，一定要注意场合、对象、对方心理、发问时的氛围、词语的褒贬色彩，以及语调和说话速度等。有人说，提问是交谈成功的“敲门砖”，但愿这块砖能为你敲开一个宽敞明亮的交际世界。

说服

说服他人，使他人相信自己并产生行动是我们在日常生活中经常遇到的。无论是交友还是工作；无论是商品推销还是谈判协商，都离不开说服和引导。因此，掌握说服人的语言艺术，也就成为我们每个人必备的能力之一。下面介绍几种说服人的语言艺术。

1. 融情动心法。唐代大诗人白居易说：“动人心者莫先于情”。冰冷的态度，公事公办的言辞，都会引起对方的逆反心理。

一位厂长沉着脸对一个迟到了一分钟的助理工程师厉声说：“迟到啦！——扣奖金！”把她说哭了。

另一位厂长对一个因理发迟到的青年职工笑嘻嘻地说：“小伙子，这次改了发型，挺大方。但是今天迟到啦，快去车

间多加把劲，把任务赶出来。”

再一位厂长对一个跑得气喘吁吁、满头大汗的师傅慢声细语地安慰说：“别着急！看你跑得上气不接下气的，准是家里有什么事耽误了时间吧？”三位厂长抓出勤、抓纪律，目的一致，做得也有道理。但效果却不同，原因就在于说服的语言形式有差异。

第一位厂长板着脸训人，语言简单少人情味，效果是消极的。助工的哭显然是委屈的哭，并没有认识到自己的不对；第二位厂长批评中有鼓励、有信任。对方不仅接受了批评，还立即落实在行动上，“将功补过”，提高了工作效率；第三位厂长的言辞更是情真意切，关怀体贴。这位工人师傅必是全心尽力地去工作，以报答厂长的知遇之情。

“通情”才能“达理”。没有心理上的沟通作基础，即使有理，也达不到说服的目的。正如德漠克利特说的：“用鼓励和说服的语言来造就一个人的道德，显然是比用法律来约束更能成功。”

2. 借此说彼法。利用两个事物之间的某一相似点，借甲事物来说明乙事物。不仅通俗易懂，且具有很强的说服力，往往能收到事半功倍的效果。

唐太宗为了扩大兵源，想把不在征调之列的中年男子都召入军中。宰相魏征知道后对他说：“把水淘干了，不是得不到鱼，但明年恐怕就不会有鱼了；把森林烧光了，不是猎不到野兽，但明年就无兽可猎了。如果中年男子都召入军中，生产怎么办？赋税哪里征？兵员不在多，关键在于是否训练有素，指挥有方，何必求多呢？”太宗无言以对，只好收回了成

命。在这段话中，魏征借用两件与主要事件相类似的事例作比，既形象又深刻地阐明了不能把中年男子都调入军中的道理，很有说服力。

3. 鼓动激励法。鼓动激励的前提是信任。前苏联教育家马卡连柯说过：“你信任他，任用他，赋予他更多的责任，往往正是调动他积极性的最好手段。”这话是很有道理的。领导向部下布置任务，一方要求另一方做什么事情，要想对方事情办得出色，就应该用信任的态度、商量的口气对他们说：“×××，你脑子灵活，技术又好，考虑再三，觉得只有你来做这件事最合适。这件事很急，我相信你有办法尽快把这件事做好的。”听了这样的话，对方即使有困难，也会乐意地接受下来，并千方百计地去完成的。如果这样说：“这事是你职责范围内的，事情很急，你得在明天把它办好。”这种命令式的语言激不起对方工作的热情，是调动不了工作积极性的。

4. 以褒代贬法。以褒代贬的说服技巧就是运用修辞中反话正说的方法，把要批评的话，从相反的角度，用表扬的形式表达出来。

某校一年级新生军训，一位学生因训练不认真，三次打靶都剃了“光头”，使全班团体总分成为全年倒第一。打靶回来的路上，班主任一捶这位学生的肩膀，笑着说：“嗨，三次你都‘吃烧饼’，靶子以外的地方都打中了，也真不容易啊！”老师不乏幽默的“赞扬”引得了同学们的笑声，连这位学生也忍不住笑了。但笑过后，抓了半天后脑勺，很不好意思。如果班主任这样对他说：“三次打靶，三次鸭蛋，全班都受了你的累。你也太不认真了。”不仅达不到教育的目的，甚

至会使这个学生从此背上思想包袱。

5. 侧击暗示法。侧击暗示的说服方法就是通过曲折隐讳的语言形式，把自己的思想意见暗示给对方。这种语言表达方式既可达到批评教育的目的，又可避免难堪的场面，所以常被用来作说服的有效手段。十九世纪著名的意大利作曲家罗西尼遇到一个作曲家带着一份七拼八凑的乐曲手稿来请教他。演奏过程中，罗西尼不停地脱帽。那位作曲家问他：“屋里太热了？”罗西尼回答说：“不，我有见到熟人脱帽的习惯。在阁下的曲子里，我碰到那么多熟人，不得不连连脱帽。”罗西尼巧妙地用“那么多熟人”来暗示曲子缺乏新意，抄袭太多。既含蓄又明确地向对方标明了自己的看法和意见，既不伤情面又达到了目的。

6. 心理接触法。所谓心理接触，是运用心理学中的“情感共鸣”的原则归纳出来的一种说服方法。这种说服法一般分四个阶段：①导入阶段，即心理接触的初步阶段；②转接阶段，即心理接触的中级阶段；③正题阶段，即心理接触的高级阶段；④结束阶段。这类说服方法常用于和不熟悉的对象或有对立情绪的对象们的谈话中。有一位老师接了一个“差”班。开学的第一天，他亲切地对同学们说：“有人说我们是处理品、垃圾班，这是没有道理的。就拿体育锻炼来说，我们班不但不是‘垃圾班’，而且可以争当先进班……”一席话使同学们从低落的情绪中振奋起来了，在自卑的心理中树立起了信心。何以会产生如此效果？原因不仅仅是这位老师的话充满信任和鼓动。更重要的是这位老师在见面的第一天，就把自己置于这个被人瞧不起的集体之中，他左一个“我

们”，右一个“我们”，使这些内心充满自卑感的学生感受到了温暖和亲情。心理上的接触和情感上的共鸣，才使这位老师的话具有那么大的鼓动力。

7. 请君入“彀”。所谓“请君入彀”，即是根据对方的看法和观点，设置一个个问题，引导对方，暴露自相矛盾之处。最后用他自己的话来否定他自己的看法和观点，从而达到说服的目的。

《三国志》上有一记载：曹操用的马鞍被老鼠咬坏了。曹操认为这是不吉之兆，要以死罪治管理仓库的官吏。曹冲获悉后，戳破了自己的衣服，状如鼠咬一般，到曹操面前故作愁容。曹操问他原因，曹冲乘机答道：“世上一一般人认为被老鼠咬破衣服的主人大不吉祥，现在我的单衣被老鼠咬了，所以忧愁。”曹操忙劝慰说：“老鼠咬破衣服，主人就不吉祥，这全是无稽之谈，何用忧愁。”后来管仓库的官吏来向曹操请罪，曹操只得一笑了之。

上例中，劝说者经过精心设置，一步步引导对方“入彀”。用他们自己的“矛”去攻他们自己的“盾”，使之处于自相矛盾之中，不战而退，达到了说服的目的。

回答

问与答是矛盾的统一体。回答，是对提问的反馈。问是一门学问，答也需要高超的技巧。真正的妙答，决不是对方问什么，你就答什么；他怎么问，你就怎么答。一个有经验的交谈者能在接到对方的提问后，迅速思考并选择一个最佳

的回答方法。回答对方提问，需要头脑冷静，不能被提问者牵着鼻子走。对于提问，能答即答，不能回答的可以回避。

答话的技巧主要是在提问的前提里。在回答之前一定要认真分析对方问话。如果不加分析，随口即答，就可能被对方所控制，掉进“语言陷阱”。所以，我们回答对方提问之前，分析前提是成功地回答的关键。在掌握好前提以后，我们可以选择以下几种回答的方法。

1. 设定条件法。对方提问的内容，有时可能很模糊，有时很荒诞，甚至很愚蠢，以致使我们很难回答。这时，我们在分析清楚的前提下，可以用设定条件的方法。有这样一个故事。有一天，国王指着一条河问阿凡提：“阿凡提，这条河的水有多少桶？”阿凡提答：“如果桶有河那么大，那只有一桶水；如果这个桶有河的一半大，那么就有两桶水……”阿凡提回答十分巧妙。因为这个问题很怪，国王故意想难倒阿凡提，他无法直接回答。只能先设一个条件，后说结果。条件不同，结果也就不一样。还有一个例子：

问：“今天有一只黑猫跟着我，这是不是凶兆？”

答：“那要看你是人还是鼠。”

前者的问话很无知，回答时无法给他详细的解释。设定一个条件，其结果不言而喻，而且极幽默地讽刺了问话者的愚昧。

2. 答非所问法。答非所问，是回答提问的一种回避战术。对方提出问题，希望我们能做出明确的回答，我们却不愿意回答他的问题。这时我们可以巧妙地转移话题，答非所问，让对方无法得到想要的答案。日本影星中野良子来到上海，有

人问她：“你准备什么时候结婚？”中野良子笑着说：“如果我结婚，就到中国度蜜月。”中野良子的婚期，这是个人隐私，中野良子自然不愿吐露。她虽然没有告诉婚期，却说结婚到中国度蜜月，即遮掩过去，又表现了她对中国人民的友谊。

对一些是非问句的回答，还可以采用反答法。本应答“是”、“有”，却从“不是”、“没有”方法回答：本应答：“不是”、“没有”，却从“有”“是”方面回答。如：

问：“你和你妻子之间有什么共同之处吗？”

答：“我俩都是同一天结婚。”

旅行家：“请问，从前有什么大人物出生在这座城市吗？”

导游：“没有。只有婴儿。”

第一个例子本应答“没有”，却从“有”的方面寻找一个话题。后者带有一定的讽刺意味，也是一种答非所问的战术。

3. 巧借前提法。巧妙的利用对方的问话，在回答时也能收到良好的效果。其中仿照和借用问话中的情态和词句，演变出一种出人意料的应答方法，是应付问话的一种较为理想的方法。例如：1972年5月，在维也纳一次记者招待会上，《纽约时报》记者马克斯·弗克兰尔向基辛格提出美苏会谈的程序问题：“到时，你是打算点点滴滴地宣布呢？还是来个倾盆大雨，成批地发协定呢？”基辛格停了一会儿，一字一板地答道：“我们打算点点滴滴地发表成批声明。”会场顿时哄堂大笑。基辛格巧妙地利用对方的问话，仿照问话的词语和情态，用幽默风趣的话语与记者周旋。这种方法，很值得我们借鉴。

4. 言此义彼法。言此义彼，也就是所说双关。众所周知，

利用双关的修辞方法回答，具有含蓄、幽默与讽刺的功能，能收到意想不到的效果。纪晓岚是我国古代著名的辩才，曾当过朝廷的侍郎。大臣和绅是个奸臣，曾当过尚书，他对纪晓岚的才能十分嫉妒。有一天，纪晓岚和他一起来到公园散步。这时，有条狗从他俩身边跑过。和坤指着狗问纪晓岚：“是狼（侍郎）是狗？”他想利用谐音双关骂纪晓岚。纪晓岚十分机敏，马上回答：“重尾是狼，上竖（尚书）是狗。”弄得和绅十分尴尬。和绅自作聪明，想利用双关语骂纪晓岚，结果“偷鸡不成反蚀一把米”，却被纪晓岚也用谐音双关语戏弄一番。还有一个故事，其回答的方法也是运用谐音双关。古时候西域献来狮子，畜于御苑，每日供羊肉十五斤。有个员外郎叫石中立，随同僚一同前往观看。有个同僚问：“这个野畜还给这么多羊肉。吾辈当官的，每日才不过几斤，吾辈难道不如牲畜吗？”石中立说：“你难道这都分不开？那是苑中狮，吾辈是园外狼（员外郎的谐音），怎么可相提并论？”同样是发牢骚，石中立运用谐音双关，其回答幽默含蓄，要比他同僚发的牢骚高明得多。

5. 否定前提法。对于对方的问话，有时我们不赞成。特别是当对方带有一种不友好的态度问话时，我们需要做出否定的回答。否定回答主要否定对方问话的前提，其中包括观点、态度和倾向。黑格尔《哲学演讲录》中记载这样一个故事：有一个诡辩家问梅尔德谟：“你是否停止打父亲了？”这位诡辩家想使他陷入困境，不管他答“是”，还是“否”，都会掉进“语言的陷阱”。如果答“是”，那就说明他曾打过他父亲；如果答“没”，那就是还在打父亲。梅尔德谟很聪明，

他答道：“我从来没有打过他。”这个回答完全否定了问话中前提的含义，致使诡辩家想要嘲笑梅尔德谟的阴谋未能得逞。

6. 颠倒语序法。在回答对方发问时，如果将对方的语序略微颠倒一下，就能够成为一个与原来问句的意义截然相反的回答句式。如果用得好，十分巧妙。

曾有一个神父问两个牧师：“你们做祷告时抽烟吗？”

其中一个答道：“我做祷告时抽烟。”

结果遭到一顿痛斥。

另一个答道：“不，我抽烟时做祷告。”

结果得到了神父的赞赏。

其实，两个人的答语是一个意思，但是答法不同。前者做祷告时抽烟，表现他对上帝的不虔诚。而后者抽烟时做祷告，表现了他能抓紧时间，做祷告比较勤奋，说明他对上帝的忠诚。后者答话的巧妙之处就在于他颠倒语序，表达出与前者答话截然相反的意义。

再如一则外国小幽默：

穷人：“早上好，先生，你今天出来得早啊！”

富人：“我出来散散步，看看能否有胃口对付早餐。你在干什么？”

穷人：“我出来转转，看看是否有早餐对付胃口。”

这个穷人很幽默，通过对富人发问的语序颠倒，强烈地讽刺了社会的不平等。

在日常生活的交谈中，提问要巧，回答要妙。答是一个智慧的综合外化，是人们憧憬的高层次口才艺术境界。要想答得妙，必须注意生活感受的积累，加强对语言艺术的修养。

妙答，将使你成为一个令人瞩目的机智人物。

谦虚

谦虚是一种美德，是人类高尚的品质。古往今来，人们给予它以崇高的赞美。古希腊哲学家苏格拉底曾说：“谦虚是藏于土中甜美的根，所有崇高的美德由此发芽生长。”我国有“满招损，谦受益”的古训，更有如毛泽东所说“谦虚使人进步”等伟人哲士赞美谦虚的至理名言。谦虚之所以受到尊崇，就因为它是做人的美德及事业成功的法宝。但是在日常生活中，有的人得到领导的表扬，同志的夸奖，内心着实想谦虚一番，却寻找不到适当的方式。要么手足无措，面红耳赤，支支吾吾；要么说一些“归功于集体，归功于人民”的套话。其方式陈旧，语言贫乏，千篇一律，给人一种矫揉造作之感。甚至有些时候，不能恰当地用语言表达，给人留下一种虚伪的印象，结果适得其反。所以，我们有必要探讨一下：在社交场合，不同的时间，不同的环境，不同的氛围，如何用不同的方式表达自己的谦虚，才能给人留下一个良好的印象。

1. 转移对象法。当受到表扬或赞美的时候，如果你感到在众人面前窘迫的话，你不妨想办法转移人们的注意力，使自己巧妙地“脱身”，把表扬或赞美的对象“嫁接”到别人的身上。有一年“八一”节，贺龙参加了兴县的文艺晚会。一位“少年诗人”朗诵他的新作：“我要讲一个英雄的故事，这个故事就是南昌起义，这个英雄就是贺老总！”刚朗诵到这里，突然有人喊：“小鬼，你这话不对头，南昌起义怎么只有一个

英雄！”说话的正是贺老总。贺老总把他招呼到跟前，亲切地说：“小鬼，我告诉你，南昌起义主要领导人是周恩来副主席，还有朱德、刘伯承、聂荣臻同志，那时我还不是共产党员呢，能算什么英雄？不过你朗诵挺有感情，回去好好改改。改好再朗诵，下一次我一定还来听。”贺老总不让“少年诗人”歌颂自己，而是把歌颂的对象转向周恩来、刘伯承等人，充分表示了他的谦虚、豁达、虚怀若谷的品质。当场的群众对贺老总更加崇敬了。

2. 自轻成绩法。任何称赞和夸奖都不可能毫无缘由。或是因为某件事（如勇拦惊车，下水救人等），或是因为某方面的成绩。这时你不妨像绘画一样，轻描淡写地勾勒一笔，却在淡泊之中见神奇。牛顿创建的“牛顿力学”闻名世界，当朋友称他为伟人时，他谦虚而真诚地说：“不要那么说，我不知道世人怎么看我。不过，我自己只觉得好像一个孩子在海滨玩耍的时候，偶尔拾了几只光亮的贝壳。但是，对真正的知识大海，我还没有发现呢。”牛顿把知识看成大海，把自己巨大的成就只看作是几只“贝壳”，而且说得十分轻松，似乎他的成就连一个孩子都能取得。这就形象地表现了自己谦虚的精神，而且极富由情趣。

3. 相对肯定法。面对别人的称赞，如果把自己说得一无是处，不但起不到谦虚的作用，反倒给人一种傲慢的感觉。正如俗话所说，“人谦虚过度等于骄傲”。现实生活中，类似这样的人屡见不鲜。比如有人称赞某影星演技高超时，她竟不屑一顾地说：“这算啥？”言外之意，她的真本领还没有拿出来。再如有一位小说作者，受到几篇评论文章的吹捧，就飘

飘然如坠五里云雾之中。当记者称赞他时，竟说什么“只不过手痒闲玩玩而已！”这不是谦虚，充其量是一个“艺术阿混”，因为他对艺术缺少一种真诚的态度。由此看出，谦虚要掌握好一定的分寸。有一天，人们对丹麦物理学家玻尔说：“你创建了世界第一流的物理学派，有什么秘诀吗？玻尔幽默而含蓄地说：“也许因为我不怕在我学生面前显露自己的愚蠢。”玻尔对别人的赞扬，没有自我炫耀，但也没有完全自我否定。而是相对地肯定了自己“不怕在学生面前显露自己的愚蠢”的优点。他把自己的成绩归结为人人可以做到，又很难做到的“优点”。用来说明自己与别人并没有什么不同，也没有什么秘诀，既表现了自己的谦虚，又给人一种鼓舞力量。鲁迅先生也是如此，当有人称赞鲁迅先生天才时，鲁迅先生说：“哪有什么天才，我是把别人喝咖啡的时间都用在工作上的。”鲁迅先生否认自己的天才，但却肯定自己珍惜时间这一优点，给人一种实实在在的感觉。

4. 妙设喻体法。直言谦虚，固然可贵，但弄不好会给人一种虚假的感觉。特别是两个人之间，如果仅仅说“你比我强多了”这类话，容易产生嘲讽揶揄之嫌。遇到这种情形，你不妨用一个比喻方式，巧妙地表达自己的谦虚。一天，郭沫若和茅盾这两位文学大师相聚了。他俩谈得非常愉快，话题很快转到鲁迅先生身上，郭沫若诙谐地说：“鲁迅先生愿做一个为人民服务的‘牛’。我呢？愿做这头‘牛’的尾巴，为人民服务的‘尾巴’。”听说郭老愿做“牛尾巴”，茅盾笑着说：“那我就做‘牛尾巴’的‘毛’吧！它可以帮助‘牛’把吸血的‘大头苍蝇’和‘蚊子’扫掉。”郭老看着茅盾，说：“你

也太谦虚了。”这两位文学巨匠围绕着鲁迅先生“牛”的比喻，充分展开联想。一个自喻为“牛尾巴”，一个自喻为“牛尾巴”的“毛”，谦虚地说明了自己只是别人的一部分。这种方式既生动形象，又把两位大师博大的胸怀表现得淋漓尽致。

5. 巧改词语法。在称赞和夸奖你的语言上做文章，也是表现谦虚的一种好方法。如某大学中文系搞一次讲座，请一位著名老教授谈治学的方法。在讲座之前，主持人用赞誉之词把教授介绍了一番后，说：“下面我们以热烈的掌声欢迎王教授谈治学经验。”老教授走上讲台后，马上更正说：“我不是谈治学，而是谈‘自学’。”老教授说完，台下一片掌声。“治学”本身就是对教授的褒奖，因为没有成就的人是没有资格对大学生们“谈治学经验”的。而老教授只改一字，却尽得风流。人们更见其治学严谨，为人谦虚的风格，真可谓妙不可言。

6. 征求批评法。批评与赞美是一对反义词，但它们并不是“冤家对头”。在表现自己的谦虚时，让它俩“联姻”，会取得更好的效果。那就是面对人们的赞美，你却去诚恳地征求他们的批评，这就更能表现你谦虚的精神。法国作家司汤达在文坛上早已声誉斐然了。但他在写完《红与黑》后，还把手稿读给著名作家梅里美，梅里美对其内容及其技巧大加赞赏。司汤达却说：“它的优点抹杀不了。我念给你听的意思是想征得您的批评，而不是听您的赞赏。”后来，梅里美对虚心诚恳的司汤达说了一段颇为精彩的话：“我没有见过任何人的批评比他更坦率，或者接受朋友的批评更大方正直。”因此，司汤达在法国文坛又以谦虚好学而闻名。

一句话，赢得了谦虚的美名。对于我们而言，不能不说有一定的借鉴作用。

以上关于表现谦虚的言语方式，各有风采。但这并不意味着概括了所有谦虚方法。我们在社交生活中，可以根据不同的场合、不同的环境、不同的交际对象，不断创造。我相信：只要虚心而诚恳，刻意追求谦虚的品格，你一定会成为一个公认的高尚的人。

拒绝

我们每天都要和他人打交道。他人的要求有合理的，也有不合理的；有正当的，也有不正当的。因此，不可能都给予满足，拒绝是难免的。遭到别人拒绝总是一件不愉快的事情，会因此在心中产生不快和失望。但这种不快、失望的程度却和我们拒绝时的态度和语言表达方式有密切关系。如“不，不行！”“做不到！”“不知道！”“没有！”等冷冰冰、硬梆梆的简单回答，必将增加对方心中的不满和不快，并因此产生反感，甚至摩擦；相反，诚恳的态度，恰当得体的语言表达，可以减少对方心中的不快、失望，并可得到对方的谅解和认可。

常见的拒绝语言艺术有以下几种：

1. 诱导对方自我否定。罗斯福当美国总统之前，曾在海军担任要职。一天，一位朋友问起海军在加勒比海一个小岛建立潜艇基地的计划。罗斯福向四周看了看，压低声音问：“你能保密吗？”“当然能。”罗斯福接着说：“你能我也能。”

诱导对方自我否定的语言形式，通常先用提问的防卫使

对方作出回答。而对方的回答应是预料之中的，也正是自己要说的话，只是借对方的口说出来而已，以此达到拒绝回答的目的。

2. 推托拖延。推托拖延的具体方法有两种：一是借他人之口加以拒绝。营业员小王在自行车商店工作。一天，他的一位朋友来店购买自行车。看遍了店堂里陈列的车子，他都不满意，要求小王领他到仓库里去看看。小王面对朋友，“不”字出不了口。于是他笑着说：“前几天经理刚宣布过，不准任何顾客进仓库。”尽管小王的朋友心中不大满意，但毕竟比直接听到“不行”的回答减少了几分不快。

二是推延时间。小张得知小周的店里卖彩电。他来到小周的店里，说自己急着买台彩电。小周示意他看看排队的顾客，对小张说：“今天看来不行了，下次吧。到时候我再告诉你。”

有时候也可以把上述两种方法结合起来运用。某单位一名职工找到车间主任要求调动工种，车间主任心里明白调不了，但他没有马上回答说：“不可能”。而是说：“这个问题涉及到好几个人，我个人决定不了。我把你的要求带上去，让厂部讨论一下，过几天答复你，好吗？”

这样回答可让对方明白：调工种不是件简单的事，存在着两种可能，使对方思想有所准备，这比当场回绝效果要好得多。

3. 先表同情后拒绝。有时对方提出的要求并非无理取闹，有一定的合理性，但因条件的限制又无法予以满足。这种情况下，拒绝言辞要尽可能委婉，予以安慰。使其精神上得到

一些满足，以减少因拒绝产生的不快和失望。在语言表达上可采用“先肯定后否定”的形式。要委婉，留有余地。

一家公司的经理对一家工厂的厂长说：“我们两家搞联营，你看怎么样？”厂长回答：“这个设想很不错，只是目前条件还没有成熟。”这样既拒绝了对方，又给自己留了后路。

4. 移花接木。所谓“移花接木”，就是指不直接回答对方提出的问题，而是用与对方提出的问题相关的内容去回答。

1986年，亚洲学生辩论会上，在中国学生和香港学生争夺第一名的决赛中，香港学生的论题是“发展旅游事业好”。问中国学生是否赞同。如果表示赞成，则意味着认输；而反对又理由不足。结果，大陆学生的回答是：“如果不分时间、环境，盲目地发展则是有害的。”这里，大陆学生运用的就是“移花接木”的语言艺术，把“发展旅游事业好”的提问转换为“发展旅游事业要适度”。既回避了直接表示赞成或反对，又不影响辩论会的气氛。

5. 隐晦曲折。有时，对一些明显不合情理或不妥的做法必须予以回绝。但为了避免因此引起冲突，或由于某种原因不便明确表示，可采用隐晦曲折的语言向对方暗示，以达到拒绝的目的。请看下面一段对话：

甲：“我们的意图是使下次会议能在纽约召开，不知贵国政府以为如何？”

乙：“贵国饭菜的味道不好，特别是我上次去时住的那个旅馆更糟糕。”

甲：“那么您觉得我今天用来招待您的法国小吃味道如何？”

乙：“还算可以，不过我更喜欢吃英国饭菜。”

乙方用“美国饭菜不好”，“法国的饭菜还可以”，“喜欢吃英国饭菜”，委婉含蓄地拒绝了在美国、法国开会的建议，暗示了希望在英国举行会议的想法。

也可以用绕圈子形式来达到回绝的目的。有一个老板，一天把一个青年雇员叫到办公室，对他说：“小伙子，我真难以设想，如果我们公司没有你，我们日子将怎么过。但是从下星期一开始，我想试试看。再见。”这位老板绕着圈子，避开了“辞退”的字眼，用动听的语词达到了回绝对方的目的。

6. 避实就虚。避开实质性的问题，故意用模棱两可的语言作出具有弹性的回答。既无懈可击，又达到在要害问题上拒绝作出答复的目的。

第二十四届奥运会在汉城举行，第二批中国奥运代表团到达汉城时，记者纷纷问李梦华：“中国能拿几块金牌？”“中国能超过南朝鲜吗？”李梦华答道：“10月2日以后，你们肯定能知道。”

记者又问：“中国新华社曾预测能拿8到11枚金牌，你认为客观吗？”李梦华回答得很巧妙：“中国有充分的言论自由，记者怎么想，就可以怎么写！”

批评

“金无足赤，人无完人。”人生在世，孰能无过？若有过错，即使有自知之明，不文过饰非，但对过失的性质、危害、根源等的分析反思，总不如众多的旁观者清。我们需要真诚

的赞美，也需要善意的批评。赞美是鼓励，批评是监督；赞美如阳光，批评如雨露，二者缺一不可。

父母从不批评孩子，是溺爱；教师从不批评学生，是不负责任；朋友之间只有恭维，从无批评，不是良朋益友，而是酒肉伙伴。至于那种只会滥用廉价的表扬，从不敢开展批评的领导，更是处世圆滑、怕得罪人的平庸、无能之辈。在他们所主管的部门、单位，必然坏人横行，歪风无阻，纪律松弛，人心涣散，工作、生产走下坡路。最需要批评的人，不一定是那些缺点、错误多的人，更应包括那些自视甚高、缺乏自知之明而又担负重任要职的人。他们坚持错误的危害性更大，更急需旁人批评指出。

俗话说：“打是疼，骂是爱，不管不问要变坏。”虽然其原意是指如何教育孩子，但推而广之，也说明了批评、监督、鞭策是一种关怀、爱护。任你有多少缺点、错误，与你无亲无故、凡无感情的人，只要不碍他的事，就只会莫不关心、不管不问。只有良师益友，才会抱着对你负责的态度，以诤言相告。

“良药苦口”、“忠言逆耳”的说法，经常被用来告诫人们要虚心接受批评，不应计较批评的方式方法。方法方式，被批评者不应计较；而批评者却应研究、讲究。医药科学发展至今，许多“良药”或包糖衣，或经蜜炙，早已不苦口。语言科学发展至今，讲究批评的方式方法与语言艺术，也可做到“忠言不逆耳”，老少皆喜听。如何做到这一步呢？有人曾把批评成功的基本条件凝练地概括出三种：一是心要诚；二是要彻底、中肯的分析；三是运用恰当的方式。这里，向您

介绍几种具体的批评方式：

1. 警告式。如果对方犯的不是原则性错误，或者不是正在犯错误的现场，我们就没有必要“真枪实弹”地批评。可以不指名道姓，用较温和的语言，只点明问题。或者是用某些事物对比、影射，也就是平常所说的“点”到为止，起到一个警告作用。

但是，如果遇到自我意识浅薄、依赖性大、不点不破、不说明不行的人，也可以用严肃的态度、较尖刻的语言直接警告他。据《贞观史话》记载：李世民在公元六三七年颁布唐律唐令，执法严明，对官员的过失斥责得也很严厉。开国功臣尉迟敬德，居功自傲。在出席宫廷宴会时，如果有的人座次在他之前，他就当众质问人家有什么功劳，“敢居我之上”。有一次，任城王李道宗劝他不要吵架。他竟然勃然大怒，险些打瞎人家的眼睛。对此，李世民甚为不满。席后，太宗提醒他，想一想韩信、彭越是怎么死的，为什么会被汉高祖杀掉。并警告说：“国家纲纪，离不开赏罚，不能居功自傲，否则将后悔莫及。”这一警告果然有效，尉迟敬德吓得呆在家里，再三要求辞职，表示再也不寻衅闹事了。

可见，用不良后果警告当事人，可以推动被批评者的自我反省。达到当事人停止犯错误，以至改正错误的目的。

2. 启发式。批评是针对对方的错误而言，错误的改正还是“内因”起决定作用。而批评者的“外因”只是有一定的辅助作用，对方从根本上改正错误还是靠自己的“良知”。所以，高明的批评者，总是逐渐地“敲醒”对方，启发人的自我觉悟。

前苏联著名教育家马卡连柯，非常精通后发式的批评艺术。对犯了错误的学员一般不当面训斥、指责。通常是叫人通知犯过失的人，晚上到他的办公室谈话。犯过失的人，从接到通知到晚上这段时间，心情忐忑不安。或苦苦思索，或找朋友谈心，在这段时间就找到正确答案。到晚上谈话时，如果马卡连柯断定，犯过失的人确实已经醒悟，就不再费口舌了。往往只说一句话：“好了，回去吧！”这样，犯过失的人一下子卸掉自己身上的“包袱”，再度陷入思索之中，激起愤发向上的勇气。这种批评的效应，往往是直接批评所达不到的。

马卡连柯首先通知犯过失的学员，暗示他有过失，晚上要谈话。这样一“点”，然后巧妙地利用时间，给犯了过失的学员充分的时间自我反省，让他自己思索过失。

看过电影《夏伯阳》的人，不会忘记这个场面：有个当兽医的老乡找夏伯阳安排工作。夏伯阳不顾医学常识，硬是把这位老乡收做军医。并命令两位医生对这位老乡进行考试。两位医生当即解释，兽医不能转军医。夏伯阳骂他俩是“狗崽子”，“你们不让庄稼人当大夫”。他要求当场考试，并发给那位老乡医生证件，否则，就枪毙他俩。政委富尔曼诺夫支持两位医生的意见，夏伯阳更为恼火，骂：“你们这帮臭知识分子。”这时，政委对夏伯阳的无知露出可笑的样子。“好哇！你敢取笑我夏伯阳，我枪毙你！”说着他举起板凳向政委砸去。在这千钧一发之际，富尔曼诺夫俏皮地瞥了他一眼说：“马其顿的亚历山大不也是一位元帅吗？他是不摔凳子的。”这句话对夏伯阳可是一个谜：“我只知道加里波、拿破仑、苏沃洛夫，

怎么不知道有个亚历山大？”他气消了，向政委请教。政委讲了亚历山大等一些元帅的事，并对他的行为进行了批评。对“元帅”感兴趣的夏伯阳心悦诚服地接受了政委的批评，并且决心改正自己的任性和鲁莽。政委是利用夏伯阳感兴趣的“元帅”的故事，启发夏伯阳要想当一个真正的元帅应该怎样做，从而批评了夏伯阳的鲁莽行为。

3. 委婉式。看过电影《列宁在一九一八》的人不会忘记这样一个镜头：列宁与高尔基在争论一个问题。高尔基认为：苏维埃政权对敌人的镇压太残酷了。列宁认为高尔基的观点是错误的。这时，彼得堡一个老工人来见列宁，向列宁报告敌人的猖獗活动。并说，如果不向富农作斗争，苏维埃政权就无法维持。列宁看看高尔基，对那位工人说，那样有人会说我们“太残酷了”了。老工人激动地反驳道：“残酷的不是布尔什维克，而是富农，他们到处烧杀……”列宁没有直接批评高尔基，而是借用老工人的所见所闻，间接地批评了他，最后使他承认了自己的观点的错误。

委婉式批评又叫间接式批评。它一般都采用借彼批此的方法。声东击西，让被批评者有一个思考余地。其特点是含蓄蕴藉，不伤被批评者的自尊心。再如晏子“曲线”救人的故事：齐景公酷爱打猎，非常喜欢喂养捉野兔的老鹰。一天，烛邹不当心，逃走一只老鹰。景公知道后大发雷霆，命令将烛邹推出斩首。晏子知道此事后，急忙上堂，对景公说：“烛邹有三大罪状，哪能这么轻易就杀了？待我公布他的罪状后再处死吧！”景公点头同意了。晏子指着烛邹数说道：“烛邹，你为大王养鹰，却让鹰逃走了，这是第一条罪状；你使得大

王为了鸟的缘故要杀人，这是第二条罪状；把你杀了让天下诸侯都知道大王重鸟轻士，这是你的第三条罪状。好了，大王，请处死他吧。”景公满脸通红，半天才说：“不用杀了，我听懂你的话了。”晏子批评景公的方式不同寻常。表面上他在疏落烛邹的罪状，实际上是批评景公重鸟轻人的错误。这种方式既没有使君王难堪，又替烛邹说情，真可谓一箭双雕。

4. 幽默式。幽默式批评就是在批评过程中，使用富有哲理的故事、双关语、形象的比喻等，缓解批评时的紧张情绪，启发被批评者的思考，增进相互间的感情交流。使批评不但达到教育对方的目的，同时也能创造一个轻松愉快的气氛。传说汉武帝晚年时，很希望自己长生不老。一天，他对侍臣说：“相书上说，一个人鼻子下面的‘人中’越长，命越长。‘人中’长一寸能活百岁。不知是真是假？”东方朔感到皇帝的长生不老梦非常可笑。皇上见东方朔似有讥讽之意，面有不悦，喝道：“你怎么敢笑话我？”东方朔脱下帽子，恭恭敬敬地说：“我怎么敢笑皇上呢？我是笑彭祖的脸太难看了。”汉武帝问：“你为什么笑彭祖呢？”东方朔说：“据说彭祖活了八百岁，如果真像皇上刚才的说的，‘人中’就有八寸长，那么，他的脸不是有丈把长吗？”汉武帝听了也大笑起来。东方朔批评汉武帝的愚昧，讽刺汉武帝的荒唐，是通过嘲笑彭祖完成的，可以说是指桑骂槐。汉武帝在谈笑中接受了东方朔的批评。

幽默式批评，在于启发、调动被批评对象的积极思考。它以不太刺激的方式点到批评对象的关键之处，含而不露，令人玩味无穷。但是，使用幽默式批评不要牵强附会，生拉硬扯。否则，将适得其反，给人一种画蛇添足之感。

总之，批评的方法要以教育为主。用事实教育人，用道理开导人，用后果提醒人，从而达到使对方心悦诚服地纠正错误的目的。

道歉

在日常工作和生活中，有时我们会因为某种原因而打扰别人，影响别人，或是给别人带来某种不便，甚至给别人造成某种损害或者伤害，在这样的情况下，我们应向人表示道歉。

通常，我们使用的表达自己的不安和歉意的词语有这样一些：“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“打扰了”、“给您添麻烦了”，等等。

下列各种情况，可作为我们主动向别人道歉的例子：

无意中碰撞了别人；

在公交车辆上挤了别人或踩了别人的脚；

在食堂排队买饭时碰落了别人的碗筷；

在狭窄的通道里需要在别人面前勉强通过；

因有事而必须打断别人的谈话；

当别人正在工作或阅读时突然打扰了别人；

因自己不注意而挡住了别人的视线或光线；

自己失陪、失礼、失约或失手的时候；

未能办好别人托付的事情；

.....

道歉并非耻辱，而是一个人襟怀坦白、深明事理、真挚

诚恳和具有勇气的表现。如果自己给别人增添了不便和麻烦，还强词夺理，还硬说是别人不对，在客观上，这种形象是很丑陋的。所以，决不要为自己的过失寻找什么借口。就像有的人在汽车上踩了别人的脚，非但不道歉，还振振有词地争辩说并不是故意的。其实，不论其原因是什么，你踩了别人的脚总是无法改变的客观事实。因此，要勇于向别人道歉，这只会表明我们自身所达到的文明程度。道歉还具有一种神奇的力量，它能使人与人之间即将产生冲突的气氛缓和下来。有时，它能使大事化小，小事化了，甚至化干戈为玉帛。它将始终成为我们这个拥挤的星球上的缓冲剂。

道歉的基本原则是直截了当，不要扭扭捏捏。道歉时要真诚、专注，不要手头边干着事情（如翻阅报纸、信件）边道歉，这样对方会觉得你是在敷衍，也就不会原谅你。

道歉意味着担责任。有的人再三解释，找到很多借口，恐怕对方也不会谅解的。一位女士在女友家留宿，因吸烟不慎把女友的一床珍贵的被子烧了一个洞。她后悔莫及，赔钱吧，女友准不肯接受。她便请来一位手工精巧的女工，补好了那个洞，并告诉女友：“工钱我已经付过了。”这种做法就很聪明、得体。

向亲近的人及时道歉同样重要。不少人似乎以为，熟人、亲戚、夫妻之间不要拘泥那种礼节，其实不然。有一位丈夫，经常当着他人的面指责妻子，事后也不道歉。一天妻子把他送的玫瑰上的花全部剪掉，将刺放在他的枕头上，与他分手了。

有些情况下，不管你对不对，是否后悔，都应向对方道

歉。例如：“你和上级、下属或同事争论，脱口说出他是“笨蛋”；你和妻子（丈夫）打架，虽然你是对的；你议论他人的短处（尽管内容是真的），而被对方无意中听见，等等。

接受道歉和向人道歉同样重要。有一位母亲，她的孩子向她道歉之后，她总要和孩子拥抱、亲吻。她说：“我要让孩子们明白，他们对所做的错事道歉后，同样会得到爱，相反，不应该为了得到爱而隐瞒所做的错事。”

大多数人觉得很难向对方开口道歉，接受道歉的人应该意识到这一点。说一句“我知道你是肯于道歉的人”，或者“你那样说我真感激”；请你那位后悔的朋友吃一餐饭；送一束鲜花给你那位道了歉的妻子（丈夫）。这一言一行可能使冰冻解冻，双方会更加友好，更加亲密，同时也表达出你的豁达大度。

人孰无过，有过失而不道歉，就会影响正常的人际交往。掌握道歉的艺术，不但可以弥补过失，还可以增进情谊。道歉有以下几种形式。

①直接式。某件事做错了，某句话说错了，可以开诚布公地向对方道歉，如说“对不起”、“我错了”，这种真诚坦白的态度容易得到对方谅解。

②书信式。如果你觉得道歉的话说不出口，可给对方写封信，表白歉意。这种不见面的交谈既可达到道歉的目的，又可免去一些难堪局面。

③转达式。即求助于第三者。可以将自己的歉意直接或者暗示给你俩都熟悉的第三者，请求他为你向对方转达歉意。

④替代式。生活的现实告诉我们，一束鲜花能使前嫌尽

释；把一件小礼物放在对方的餐桌或枕头底，可以表明悔意，以示爱念不渝。小小礼物寄歉情，此时无声胜有声。

⑤改正式。有些过失是可以用口头表示歉意并能奏效的；还有些过失不但需要口头向对方表示歉意，而且需要改正过失的行动；也有的过失只需要用行动来弥补。改正过失的行动，往往是最真诚、最有力、最实际的道歉。

致谢

生活在现代社会里，人际交往是非常密切频繁的。同时，需要得到别人帮助的情况也是经常存在的。无论何时何地，只要别人为你提供了帮助，为你付出了时间、精力或者劳动，你都应该表示感谢，即使这种帮助是极其微小的。

作为致谢语，“谢谢”或者“非常感谢”可说是礼貌用语中最基本和最简单的语词之一。当你对别人说“谢谢”两个字时，就意味着你已充分认识到别人为你提供的帮助。而忽略这一点，则是非常失礼的行为。至少，这会在客观上造成一种错觉，似乎你把别人的帮助看成是理所当然的；或者别人会猜想是否你对他的帮助感到不够满意。

正是出于上述原因，在面对下列情况时，向人致谢是必不可少的：

当别人为你端上一杯茶时；如果有人邀请你一起进餐；当有人在街上为你指了路时；你抱着孩子乘车，有人热情为你让座；当营业员把你买的東西递给你时；当有人为你捡起你掉下的东西时，当有人送给你礼物时；……

在向人致谢时，还必须注意两点：

其一，事情不论大小，致谢都要真诚。就是说，任何人为你做了一些事，不管事情多么微不足道，也不管对方是你的上级还是你的下属，你都应该真诚地致谢，而不是敷衍了事地打发人家。这里真诚是个关键。

其二，要及时向人致谢，方式则可多样。就是说，当别人帮助了你时，你的反应要快，要及时地向对方致谢。至于致谢的方式，则可以多种多样，如直接口头致谢、书面致谢、电话致谢、由他人转达谢意，等等。

总之，学会并习惯于向人致谢，将有助于创造一种乐于助人的良好社会风气。

聊天

聊天指的是人们在等待时为解决而进行的一种轻松、无聊的交谈。最典型的闲谈是人们在等公共汽车、火车、飞机时，或吃饭等候饭菜时，或演出、会议开始前进行的交谈。在大型鸡尾酒会上经常会有片刻冷场的时候，此时也只是聊天。

朋友们聚在一起无所事事时会闲谈；陌生人相见为打破沉静时会聊天。一个新来的人如果善于聊天，很快就会受到几乎是各种人的欢迎。随意聊天几分钟，就可以使闲谈双方彼此有所了解。因此，聊天是一种十分有用的社交工具。

要努力提高聊天的技巧，这是一种重要的社交技巧。可以与朋友聊天，与家人闲谈，这样，对这种交流信息的谈话方式就可以运用自如了。一位曾经很腼腆的年轻女子。以前

她和父亲、母亲、弟弟、妹妹住在一起。一家人都很聪明，而且除了她以外都很外向。她之所以很腼腆可能是因为其他家庭成员都很要强，努力要成为一家的中心人物。一天晚上她对全家人说她不能和别人随意交谈，感到很难受，请家里人帮帮她。在以后的几个月里，每当一家7口坐在餐桌边时，就让她找个话题，带头和大家一起谈论。当她谈得不投机时，家里人立即就提醒她。她的膝上放了一本笔记本，记了一些谈话要点。谈话时不谈家里的事，因为这种事很容易谈，而且也不足以成为与外人聊天的资料。她练习讲笑话，当然家里人感到很不自在，但渐渐地她变得自信果断而从容不迫。现在她再也不腼腆了。单独和某个人在一起时，她可以带头交谈。人们喜欢和她交谈，和她在一起吃晚饭。她再也不会“一想到要和陌生人交谈就手心出汗了。”现在她已经结婚，经常和丈夫一起参加一些业务性的招待会，以前在交谈方面的锻炼使她受益非浅。

如果人们认为你善于交谈，这意味着在别人面前你很活跃，很风趣，与人相处从容大方。虽然闲谈的内容通常并不重要，但闲谈的技巧却是一种重要的私人财富。它可以帮助我们摆脱诸多困境。

那么，聊天时应谈些什么呢？每个人的日常生活中都有一些取之不竭的聊天源泉，比如：家庭生活、工作、文艺方面的爱好、癖好。

如果你从事某个行业，在交谈过程中其他人可能会问你一些问题，征求你对报纸上刊登的有关该行业的某条新闻的看法。即使有些问题问得不得当，你也应该礼貌地回答。礼

貌是对善于交谈的人的一项基本要求。

可供聊天的其他话题有：那天早上你在跑步时遇到的一件令人感兴趣的事；有位客人在你家住的时间太长了，出了一些笑话；你看过的某个电影或某本书里的一些重要情节；在某个旧汽车拉力赛上看见的一辆与众不同的汽车；你孩子的学校里正在调整课程；你家的狗把邻居家垃圾箱里一件还可以用的东西衔了回来；油漆工把你家的起居间漆成蓝色了，而你本打算让他们漆黄色的；你办公室的秘书又要结婚了，这已经是第8次了；和你女儿同在芭蕾舞班学习的一个孩子要到莫斯科去看布尔肖像；你们那儿的邮递员要离职去当和尚了；老板作了他一生中最重要的讲话，然而他不知道扩音器坏了，谁也没有听到他的讲话；你在教堂的慈善旧货摊上买了一只旧的五斗橱，后来又在其中的一只抽屉里发现了原主人的情书凡此种种，不胜枚举。

一旦就某个话题聊天起来，很快其他的人就会接着谈的。有时还可能诱发出一些新的话题。闲谈就好像打回力球，球始终在来回蹦跳。

比如说，你和一个你不认识的人正坐在餐馆里等第三者来临。对方一言不发，沉默使人难堪。有许多很容易谈的话题可以用来打破沉默，不一定非要谈复杂的东西。只要向周围看一眼，就可以谈论一下这个餐馆吃饭的人很多，很受欢迎；你听说这餐馆里的海味很不错，开玩笑说来吃饭的人很多都穿着皮大衣，看来衣帽间应扩大了，否则保管不了这么多皮大衣。你也可以谈谈天气，谈谈当地一些运动队的情况。

如果你想加入一伙正在交谈的人一起聊天，事先应准备

一个饶有兴趣的话题，这样，这伙人就会欢迎你突然加入他们的谈话。我们在前面已经谈过，如果你看到某人正在谈话或讲故事，应等他讲完，然后再走到这伙人面前。先和其中一、二个你认识的人打个招呼，握一下手（要满脸笑容），再报一下自己的名字，以免他们想不起来。然后等着让他们把你介绍给在场的你不认识的人。你说你有一些重要新闻要讲，谈话也正好有一个短暂的冷场，你就可开口说了，“我刚从我汽车的收音机里听到……”如果没有什么重要的新闻可讲，就应该准备一个愉快的问题问你原来认识的人：“玛丽和乔治，我知道你们刚才在谈论一些事情，但我想知道你们刚出生的小宝宝身体好吗？”在场的人都会微笑，刚当上父母亲的人会不无自豪地讲讲他们的孩子，整个谈话有了新的话题，而你自然也就成了谈话中的一员。

聊天时随时都会有人打断你们的谈话。因此，不要谈冗长复杂的话题。在许多社交场合，聪明人总是避免谈要谈很长时间的话题，也避免谈要求所有参加谈话的人集中注意仔细听的话题。比如，在等茄汁虾仁时，不要谈苏联对核裁军的最新立场；在雨中和朋友一起等出租汽车时，不要谈工业的繁荣。在大酒家参加宴会，而宴会却一再推迟，人们在焦急地等待。此时如果你想闲谈片刻以缓和一下气氛，则可以谈谈饮食方面的最新潮流和餐馆。此时你若能想起一个短小的笑话，而这也正是讲这个笑话的时候。

任何年纪的人都需要聊天，就象他们需要吃饭一样，连清教徒也不例外。

“沉默是金”在社交场合根本行不通，而且是非常不礼

貌的，反之，善于打破沉默谈笑风生能带动会场气氛的人，走到哪里都会受到大家的欢迎。

以下 10 点建议，可以帮助我们增进聊天的技巧：

1. 在鸡尾酒会当中，不要站在一个地方不动，以免有人扯住你不放，大谈他的得意事情。你最好往人群聚集的地方去，听听他们在谈些什么。这样你也有机会发表你的意见。等到有趣的话题谈得差不多的时候，再找个借口离开，另寻聊天的对象。这种游击式的方法，很容易找到真正可以聊天的对象，也可以认识许多朋友。

2. 如果是家庭式的宴会，势必要坐着聊天，这时，你有“义务”和左右及对面的人聊天，不要冷落任何一个人。还有，在主菜上来之前，不要把聊天的话题一下子用光了，免得上菜之后大家都在干瞪眼。

3. 千万不要讲“不好笑”的笑话。讲笑话一定要看场合及对象，如果你没有把握，干脆等着听别人讲笑话算了。

4. 聊天的话题要有趣，所谈的一定要是每个人都知道的人和事物。如果你谈的是一个谁都不认识的人，必然引不起大家的兴趣。

5. 千万别说：“你们看，站在角落里的那个女士穿得有多丑，而且她的脸还动过整容手术。”说不定听众当中，就有这位女士的丈夫。

6. 如果你发觉听众已经不耐烦了，最好赶快闭嘴，听听别人的高论，何必一定要硬撑下去呢？

7. 除了不男不女的人妖外，每一位男士都喜欢听到别人说他很风趣，每一位女士都喜欢别人称赞她很漂亮。

8. 一般说来，谈自己的孩子，还不如谈谈你养的小狗。
9. 有些杂志是很好的话题。因此，最好的办法，就是经常阅读报纸和一般性的杂志，以增加各方面的常识。
10. 嘴巴里有东西的时候，请免开尊口。

开玩笑

开玩笑是一种社交方法，人总不能用阶级斗争的面孔去与别人交往，要在相互了解的、和谐的气氛中交往。这种交往方法很多，一种好的方法就是利用一些健康的玩笑作为谈话的桥梁去融洽双方的情感。但是，这种玩笑不能是无边无际，应注意如下十方面问题。

一戒污言秽语。开玩笑是运用幽默的语言，艺术地进行思想交流和感情交流的，这就要求语言必须纯洁、文雅。污言秽语，不仅使语言环境充满丑恶的气味，对听者也是一种污辱，至少也是一种不尊重。同时，也说明自己水平不高，情趣鄙俗。这样，有谁愿意与你在一起交流思想和感情呢？

二戒男女无别。男性与女性对语言情境的承受能力是不同的。一般来讲，男性对语言情境的承受能力较强，一般的玩笑不会导致男性的难堪。而女性对语言情境的承受能力较弱，一般的玩笑常使女性感到难堪。所以，开玩笑也要“男女有别”。切不可过“重”地对女性开玩笑，使女性感到难堪，下不来台。

三戒长幼无序。长幼有序，是中华民族的一个传统美德。开玩笑，也要注意长幼关系。长者对幼者开玩笑，要保持长

者的庄重与身份，使幼者不失对长者的尊敬；幼者对长者开玩笑，要以尊敬长者为前提。切不可把长者本身的缺点或不足当笑料。

四戒不分亲疏。开玩笑不能逢人便开。一般情况下，与自己比较亲近、熟悉的人在一起，开玩笑是可以的，即使“重”一点儿，也不会影响友好的关系。但与自己比较疏远、陌生的人在一起，就不宜开玩笑。因为你对这个人的个性、经历、情趣、隐私等不了解，可能会在开玩笑中“冒犯”了人家，引起反感，不利于今后的互相了解和友谊的发展。当然，用玩笑调节与陌生人相处时的拘谨气氛的情况也有，但必须注意，玩笑的内容、方式等不要与陌生人发生联系。

五戒揭人短处。每个人在生理上、心理上、行为上或能力上，都可能有不足之处，这些不足会使自身感到遗憾、烦恼或痛苦。一个有良好道德修养的人是不会把人的这些不足之处当笑料的。如果你用人的这些不足之处来开玩笑，揭人短处，你将深深地被人憎恶，同时也证明你是个“缺德”的人。

六戒不顾对方性格和心境。性格不同，决定开玩笑的内容、方式和情境也不同。一般情况下，与性格开朗、大方、豁达、健谈的人开玩笑时，可以在内容、方式和情境上更广泛一些。否则要注意把握分寸。尤其对那些性格内向、多思多疑的人，一般不要开玩笑。同时，要注意对方心境。心情愉快、情绪热烈、语言气氛活跃时，可以适当地多开玩笑，“重”一些也无妨。否则，当对方心情郁闷、情绪低落、不爱交谈时，就不宜开玩笑。当然，用玩笑把对方心中的郁闷赶

走的情况也有，但要特别注意把握好分寸。

七戒提高自己、显示自己。对他人的贬低讥讽，就是对自己的自嘲、显示。这是缺乏人格修养的一种表现。不尊重他人，不正确地对待他人，说明自己的心胸不仅狭小，而且龌龊，就不会得到人们的尊重。所以，开玩笑时要切记——尊重他人，尊重自己。

八戒不注意身份。人在复杂的社会关系中，所处的社会地位是经常变化的，身份也随之变化，在工厂里你可能是厂长；在家里你是妻子。所以，在开玩笑时，要注意把握好分寸，不要有失身份。

九戒不注意场合、环境。一般来讲，严肃、静穆的场合，言谈要庄重，不能开玩笑。而在喜庆的场合，则要注意自己所开的玩笑能否给喜庆的环境增添喜悦的气氛。如果因为你的玩笑而使人扫兴就不好了。工作时间，不宜开玩笑，以免因注意力分散而影响工作，甚至导致事故。

十戒过分贫嘴。一般来讲，开玩笑都想达到一种令人回味无穷的幽默效果，为此，有人竟用过分的语言去开玩笑。其实，玩笑能否令人回味无穷，在于巧妙、含蓄的构思，精辟、深奥的哲理，浅显、滑稽的表现形式，幽默的引证，以及特定的矛盾，特定的情境等等。用过分的语言去开玩笑，难免出现污言秽语。此外，不宜过频地开玩笑，应该适可而止。

二、言谈的技巧

打招呼礼仪

中华民族自古是个礼仪之邦。见面打招呼，早已是男女老幼皆知的起码常识；同时，也是衡量人们道德修养的标准之一。但是怎样打好招呼，却是一个不容忽视的问题。下面就日常打招呼的时间、场合、对象等谈谈看法。

1. 不同时间里打招呼。打招呼语言要简短，切忌冗长拉杂。因为很多时候都是边走边打招呼，倘若话长，人早已擦身而过，话却未完，岂不令人尴尬；为此，要把你的打招呼语浓缩，尽量把话谈得简明易懂，能够点头示意的，决不说上三言五语；能用“你好”表示问候的，决不多说废话。

以一日和四季为例：早、午、晚，随时间的变化，打招呼语也应巧妙而自然地变化。早晨见面，“您早”，“您好”；中午相逢，“您好”、“午睡了吗”；晚上路遇，“晚上好”，“下班了？”等等均可信手拈来。

春夏秋冬四季中，用不同季节做打招呼语的虽然不多，但也不是不可以。春天，可多用赞美、欣赏的话，“今年春天来

得好早啊”，“瞧，真是春光明媚呀”；夏天，可在热上做文章，“瞧，出了这么多汗，真热呀”；秋天，则在硕果累累的凉爽上做文章，“天凉了，你穿得太单薄了”；冬天则在雪、冷上做文章，“瞧！瑞雪兆丰年呐”，“你这么早就起来扫雪呀？”

从时间角度出发打招呼，双方都应多说关心的话，使人感到亲切、温暖，从语法上看，宜多用省略句，感叹句。

2. 不同地点的打招呼。由于不断活动，改变所在场合，打招呼也应因“地”而异，这只要稍加留心周围环境，便可即兴发挥。在校园，“要上课了吧？”在报社，“今天的稿子下场了吧？”即使由于地点不好做文章，还有时间这条“横线”借用，总可以找到适宜的招呼语。

3. 与众人打招呼。如果遇到二人、三人或更多人迎面而来，怎样打招呼呢？具体问题要具体分析。

如果来者是两位长辈，“两位伯伯好。”表现谦恭有礼；遇到同辈，如果是姐妹兄弟、相熟的同志朋友，说话可以随便些，但不能让人感到轻狂，“姐俩有何贵干哪？”“三位同学在研究啥呐”；遇到晚辈可等晚辈人先打招呼。当然也可随便一些，切不可让人感到妄自尊大。

遇到三人以上的一伙，并且，他们正在自顾玩笑，你可以“视而不见”，免得一打招呼冲了对方的兴致（但事后要予以说明），也免得你突然插入打招呼语，使人蒙头转向。一旦他们之间不知谁来搭腔，出现冷场，亦会令人尴尬。

如果对方中仅有个别人熟悉，虽然只能与熟人打招呼，但目光也应顾及其余人，以表示对其余陌生人的尊重，也是对熟人的尊重，并且，打招呼时的用语，应带“你们”，“两

(几)位”字样，免得冷落其余的陌生人。

4. 特殊场合下打招呼。所谓特殊场合，就是不宜于按照常规打招呼的场合，或使人无法应答和难于应答的场合，比如，在厕所相遇，不说什么实质性的内容，或点头以示看见了，或“噢，张队长”。“喔，李书记……”支吾过去即可。这种含混其辞的招呼既绕开了“你从厕所出来啦”，又避免了“你吃过了”的难堪，不亦妙哉！

另外，遇到晦气、伤心或让人难堪的事，与当事人的打招呼，应机敏地岔开正题，绕开当事人倒霉的事，谈些无关的话，同样是一种获得和谐气氛的好的打招呼语。

再有，拜访别人时，却碰到了不想见或不宜见到的人，或者碰到不宜你在场的场合，应尽快打开难堪局面。如，你一步踏入正在大宴宾客的家庭，怎么退出来？可所调侃一句：“哟，这饭真香，若不是在家吃饱了肚子，真得上桌大吃一通呢。”言毕，立刻拿出撤离之计，“我先到隔壁看看电视，一会再过来。”之后，溜之大吉。

在特殊场合下的打招呼，一定要慎重、自然、合情合理。不可使人感到莫名其妙，甚至顿起疑心。

打招呼的方式极多。但不管什么方式，都取决于双方的了解程度；取决于互相的修养、爱好、兴趣等。打招呼的言词一定要口语化，即使赞美式的，也应该如此，切不可故弄玄虚，更不能粗俗不雅。

与陌生人打招呼

在社会上交往多，很多人是第一次接触，首次谈话，如何取得对方的好感与信任，并能产生共同的语言，这个问题十分重要。下面介绍几种方法可供参考：

1. 主动自我介绍。能够主动地把自己的情况较全面地介绍给对方，要使对方从你的自我介绍中了解到你的工作、这次交谈的目的、所要了解的主要问题以及想要达到的基本目的。①以物介绍法。与交谈对方第一次见面，在对方不了解你的情况时，可先将工作证或名片送给对方，在对方看你的名片时，简要介绍一下有关你的情况，以补充名片上的不足。②熟人介绍法。人在社会上交往的朋友多了，有时就可以由朋友做介绍来进行社交活动。在熟人将你引见给生人的时候，只能代你介绍一下职业和姓名，待熟人介绍完了后，你就接着介绍一下自己来意，这种介绍时间不宜过长，三言五语介绍清楚就可以了。有些实质性的问题要待适当时机双方再细谈。③直接自我介绍法。这种介绍必须有一定的条件，适用于一定的范围，一般是到一个新的单位，又没有熟悉的同志，这时只能用自我介绍的方法来完成。

2. 巧找话题。在社交中常出现冷场现象，对一个有经验的人来说，面临这种情况时，就要找话题继续交谈，不要造成间断。交谈中找话题的方式多种多样，下面介绍几种：①问路法。由于第一次交谈，不了解对方的情况，这样可以采取投石问路的办法，向交谈对方提出一些问题，观察对方对

提出的那些问题是否感兴趣，根据对方的反应然后再谈，逐渐引到正题上来。还要善于找话题，不要牵强附会地提问题。

②即兴法。出现冷场了，交谈双方都没有话了，这时要机智一些，可以借用此时、此地的某些材料为题，借题发挥，引发交谈对方谈话的兴趣。③重复法。这是在对方把该讲的问题都讲完了，再没有什么可说的情况下，可以把对方没有讲清的问题，请他再谈一谈，特别是对一些重要的问题，必须运用这种方法搞清楚，不然会影响你的工作效果。④归纳法。第一次交谈，双方都不很了解，即使你事先做了些调查研究，情况也不一定掌握得很多很全，交谈中对方可能给你提供出许多线索来。因此，要在听取对方谈话的前提下，将对方谈的问题进行归纳、提炼，然后再总结出新问题提出来，请对方给予回答。

3. 机智安排。人们常把“对什么人讲什么话”作为交谈成功的秘诀。要想使自己社交成功，必须认清对方的职业、文化水准如何，语言表达能力强弱，思维是否有一定的逻辑性，只有全面地掌握了这些，才能选择出与自己交谈的最佳方法。要想做到这些，交谈开始时要保持冷静，仔细观察交谈对方的面目表情，分析他当时的心境。听他的讲话时，要凭感觉尽快判断出他的文化水准、表达能力、思维方式如何。只有确定这些，才能进一步明确交谈的方式。如果和一个思维方式比较混乱的人交谈，就要采用引导的方法经常提示一下对方。使他的话题不要离题太远，把他谈跑的话题再拉回来。

4. 注意的问题。在社交中给对方的最初印象很重要，因此，一定要注意自己的言行保持适度、得体。①举止要稳重，

不可轻浮。一个轻浮者与人交谈，对方就会对你产生不信任或厌倦感。因此，他不会向你谈许多深层次的东西，只会谈些皮毛的东西打发你。②交谈时精力要专注，不能漫不经心。交谈中有时顺手拿起身边的什么东西看一看，这是不尊重别人的行为。如果对方发现你这种态度，他谈话的兴趣就会大减，即使是你想知道的那些问题，再要追问，他也不想细谈了。③不能喧宾夺主。要让对方多讲，自己少讲。而且要认真地听对方讲。要让交谈对方敞开思想去讲，去评论是非曲直。特别是对那些看法不一致的问题，要忍让，不能与交谈对方争辩，更不能仅凭感觉与人家从实践中总结出来的看法去争论。

与名人交谈的礼仪

1. 诚心诚意。要使对方感受到你的诚意。不可过分热心，说话过多；也不要轻率嬉笑，伤害别人尊严。2. 注意方式礼貌。特别是名人用膳或休息时，不去打扰或围观。3. 关心对方。同名人谈话，不论提出什么问题，都应从关心对方这一点着眼。4. 实事求是。对你尚未拜读过其作品的作家，绝不要虚张声势地说，你已读过他的作品；也不必借口没有时间，向他表示歉意。5. 体谅名人。对不喜欢说话的名人，切勿因他冷淡而发怒。注意体谅名人的难处。6. 对女名人要有分寸。名人是女士时，切不要信口开河。尤其是意义双关的问题，言者无意，听者却感觉受了伤害。

与不同类型的人谈话礼仪

1. 怎样与地位较高的人谈话。交际场中，如遇着名誉、学问、地位较高的人，在谈话时，我们不可过于谦卑，说话间也不必对他们过于赞扬，否则，我们便会被对方轻视。并且，如非挚友，能患难相扶，切勿涉及金钱问题，并诉苦况，因对方与你没有交情，谈了反而怕会引起他的误会，以为你可能向他借钱。

2. 怎样与地位较低的人谈话。交际场中，常常不少是较我为低的人：有学历较我为低的，有经济能力上较我为弱的，有地位不如我的，与他们谈话，我们要守着一个“谦”字和一个“诚”字，所谓谦就是不在他们面前有傲慢的表现，凡傲慢凌人都是最使人讨厌的。但只持一个谦字还是不够的，如果谦而不诚，那就会被对方觉得我们虚伪了。所以，我们与地位较低的人谈话尤需谦厚，否则，便不合交际的原则了。

办公室谈话礼仪

在办公地方的礼仪是非常重要的，你的说话，不但表现出你得体，更要显示出你的智慧，你必须改变别人说的“花瓶”的形象。其中的原因是不少大公司门口，都聘有美貌女士接待来宾，有人轻视地说这些职位只是“花瓶”，只是供人欣赏的。

有这样的笑话，刚到职不久的公司女职员，把客人带到上司那儿说：“主任，有位叫做李强的人要见你。”言毕，主

任从座位上跳了起来。李强先生是本公司非常重要的客户，听女职员口气，好象误把李强先生当作收款员，怎不叫主任暴跳如雷？应该说：

“主任，李强先生来了。”

要看清访客，经常用“先生”称呼对方；不讲“先生”，会令上司不高兴的。

有位绅士拜访东方公司，收发小姐很不客气地问：

“等一下，有没有介绍函？公司规定没有介绍函，不能进去见任何人。”

这种语调十分差劲，应该说：“请等一下！”提醒客人留步，此时说“对不起！”是不恰当的，因为本身没有错，无谢罪的必要。

“请问先生有没有介绍函件？很抱歉！没有带介绍函，不方便通报上司。”

在工作岗位上，经常会遇到这样的访客。同样的，有许多机会在电话中与外人接触，例如电话铃响：

“让你久等，这是东方物产公司。”

“王先生在吗？”“请问贵姓？”“我经常打电话到你们公司，我的声音应该记得！”“真对不起，是不是杨先生？”

“不是啦！我姓李，王先生在不在？”

一开始就咄咄逼人如打雷似的。

这时候你不要因忍不住生气或是害怕，应当振作精神，保持冷静的态度，因为他不是在骂你，只不过是找你的上司出气。你不妨在心中假想大吼大叫的不是人，而是北极熊，自

然令你心情冷静下来。

“对不起！等王先生回来请他务必跟你联系。”

你不妨用很诚恳的态度说出这句话。

交谈的艺术

1. 态度应谦虚，切忌武断，不能事事都以自己的观点为正确，对别人的不同意见横加驳斥。要友善、随和，绝不可因为对方谈了一些错话而取笑别人。2. 在倾听对方谈话时，神态要认真，切忌愁眉苦脸或心不在焉。3. 要入情理。在别人谈得兴高采烈时，应配合对方情绪，表示高兴，绝不可以无动于衷，漠然处之。4. 不要漫无边际谈论不休，要给对方发表意见的机会。5. 要有幽默感，使谈话气氛富有情趣而热烈。切忌谈话气氛沉闷、低落。6. 要兼顾在座的每个人，不要只顾自己谈得高兴，对于那些说话少的尤其应照顾到，并设法打开他们的话匣。7. 要机智灵活，在谈话中出现一些不愉快情况时，应及时转换话题，改变情绪。8. 谈话时声音要适中，以不影响别人，或以不使对方感到不妥为准。在众人面前，切莫直斥对方的不是。不要搬弄是非，道人长短。

三、礼貌用语

基本礼貌用语

祝福用语：上帝保佑、您真福气，祝您平安、顺意、健康。祝您全家幸福。

迎送用语：欢迎、欢迎光临、欢迎再次光临、再间。

致谢用语：谢谢您、多谢了、十分感谢。

拜托用语：请多关照、承蒙关照、拜托。

慰问用语：辛苦了、受累了、麻烦您了。

赞赏用语：太好了、真棒、美极了。

问候用语：您好、早安、午安、晚安、多日不见您好吗？中国是享有“礼仪之邦”美誉的文明古国。但是在现代国际社会有着共同的流行礼貌行为。

祝贺用语：祝您节日愉快、祝您生意兴隆、祝您演出成功。

征询用语：您有什么事情？需要我帮您做什么事情？您还有别的事情吗？如果您不介意的话，我可以做什么……吗？请您慢点讲。

应答用语：没关系。不必客气。照顾不周的地方请多指正。非常感谢。谢谢您的好意。

理解用语：深表同情、深有同感、所见略同。

道歉用语：实在对不起。请原谅。打扰您了。失礼了。完全是我们的过错，对不起。谢谢您的提醒。我们立即采取措施使您满意。

婉言推托语：很遗憾，不能帮您的忙。承您的好意，但是我还有许多工作呢。

譬如，人们在走路的时候，特别是像在办公楼的走廊、楼梯上，旅馆的厅堂、电梯里“狭路相逢”，即使相互并不相识，也要打个招呼，说一声“早上好！”或“晚上好！”至少也点头微笑致意。如果彼此是熟悉的，还要停下脚步来寒暄几句，问候一下“您好吗？”之类。不仅如此，“谢谢你”、“对不起”、“请原谅”等客气话是人们的口头语，经常挂在嘴边。在国际社交中，我们应与这种互相以礼相待的风气相适应。

每当得到别人的赠礼、帮助、服务或任何小小的恩惠，都应当向人家说声“谢谢你”以表示领情。如果是从别人那里接受了一件珍贵的礼品或者别人给你帮了个大忙，还要加重语气说：“十分感谢”或“非常感谢”。

尽管是很小的事情，例如，别人向你敬酒，给你让个座位，在宴会上给你递一个胡椒瓶子，或者为你捡起落在地上的一件东西，你都要道谢。甚至当别人想给你帮忙而未帮上，譬如，你向人家问路，别人不知道，说不上来，你也要谢谢他。有时候，当你心安理得，认为没什么值得向人道谢的，也要说声“谢谢”。譬如，你向房东交付房租，房东把租金收下

了，你如果不说声“谢谢”，那也是失礼的。人们在发言或发表演说结束的时候，也习惯说一句“谢谢大家”，意思显然是谢谢大家耐心地倾听你的发言或演说，这纯粹是客气话。

人们甚至会遇到这样的情况：交往的双方都向对方致谢。例如，在商店里，顾客对售货员说“谢谢”，表示感谢他的服务；售货员对顾客说“谢谢”，表示感谢他购买了商品。在旅馆中，服务员替客人把行李搬进房间，客人除了付小费外，还要说“谢谢”，感谢他为自己出力；而服务员也会对客人说“谢谢”，感谢客人给他的酬劳。在一个宴会结束话别时，客人要感谢主人的热情款待，主人则要感谢客人的拨冗光临……

凡是受到别人道贺或慰问，都是要表示谢意的。当人家对你恭维或者称赞的时候，你应当回答说“谢谢”，而不是像在中国所习惯的那样，说些“过奖了”或“不敢当”之类的客气话。譬如，你出版了一部著作，别人赞扬你的书写得好；或者你举行了一个家宴，客人客气地称赞菜肴美味，你都要向他们说“谢谢”，表示感谢他的赞扬，而不能说“不，我的书写得不好”以及“我的菜做得不好”等谦虚的话，因为如果那样说，等于认为对方的夸赞是虚伪而不真诚的，反而很不礼貌。

“对不起”和“请原谅”也是社交中经常要讲的话，它们既是表示自己的歉意，也是表示对别人的尊重。

在公交车里不小心踩了别人的脚，在宴会上忍不住打了个喷嚏或咳嗽了一下，甚至让刀叉同杯、盘碰撞发出了响声，都要向别人说一声“对不起”。出席宴会，迟到了要说：“请

原谅，我来晚了”；要是中间想上厕所，要向两旁的人说：“请原谅，我要离开一下”，然后再离席；如果你要提早退席，则要说：“请原谅，我有事要先走一步。”在聚会中，与别人交谈，有一句话听不清楚，要说：“请原谅，我没听清楚你这句话。”如果要终止与别人的交谈，应当说：“请原谅，我要同一位熟人说几句话”。然后走开。

“对不起”有时候还含有遗憾的意思。譬如，你在交谈中间问及别人的母亲，人家回答说，她已于去年去世了。你就应当马上说：“对不起”，意思是为此感到难受并为自己的唐突致歉。

冒犯或者烦扰了别人，必须道歉。如果是轻微的损害，当面向人口头表示歉意加以补救就可以了。如果是比较大的冒犯，则要作书面道歉。譬如，你在别人家里损坏了一件比较贵重的物品，除当面道歉外，事后还应当补寄一封致歉的短简，甚至附上补偿的物品。

俗话说：“礼多人不怪”。在社交场合经常不忘记致谢和道歉，只会博得人们的尊敬和好感。如果该说“谢谢”、“对不起”或“请原谅”的时候而不说，就会失礼，引起人们的反感。当然，没有必要致谢的时候，也不必说谢谢，否则也会给人一种喜欢巴结人的印象。

敬 语

敬语，亦称“敬辞”，它与“谦辞”相对，是中国人传统上表示尊敬和礼貌的词语。除了礼貌上的必需之外，能多使

用敬语，还可以体现出一个人的文化修养。

敬语通常较多地用于以下一些场合：（1）比较正规的社交场合；（2）与师长或身份、地位较高的人交谈；（3）与人初次打交道或会见不太熟悉的人；（4）会议、谈判等公务场合，等等。

那么，常用的敬语有哪些呢？我们日常使用的“请”字，第二人称中的“您”字，代词“阁下”、“贵方”、“尊夫人”等等便都是。敬语尤其多用在称呼对方的亲属，如给别人谈话或与别人写信，在敬称对方的亲属时，常使用“令”、“尊”和“贤”三个字。“令”字的使用大家可能比较熟悉，如称对方的父亲为“令尊”，称对方的母亲为“令堂”；称对方的兄弟姊妹为“令兄、令弟、令姊、令妹”；称对方的儿子为“令郎”，称对方的女儿为“令爱”等。“尊”和“贤”字，如称其祖父为“尊祖”，称其父亲为“尊父”、“尊大人”；“贤”字则只用于平辈或晚辈，如称呼其兄弟姊妹为“贤兄、贤弟、贤姊、贤妹”。但称对方的配偶时，也有“尊”“贤”通用的，如既可称其妻为“尊夫人”，也可称其妻为“贤内助”。另在日常生活中，敬语也有一些惯常的用法，如：初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，求人原谅称“包涵”；麻烦别人称“打扰”，求给方便称“借光”，托人办事称“拜托”，赞人见解称“高见”等等。而且，这些敬语使用的频度都是比较高的。

但这里需要稍加说明的是，敬语中的“请”字，和请求语中的“请”字在语义上略有区分。请求语中的“请”字是侧重在有求于人，而敬语中的“请”字则侧重于对别人的尊

重和敬意。只是两者在本质上仍是相通的。

另外，在使用敬语时还应注意下列几点：

首先，要心有所存，才能口有所言。这就是说，如果你想有尊重人的良好修养，必须先意识中尊重别人，这样，你才能在语言上表现出对别人的敬意。所以，在使用敬语时，还要注意神态的专注和语气的真诚。语言是思维的外壳，它还必需有与之相应的内涵才行。

其次，要根据不同的对象，使用不同的敬语。就是说，当你使用敬语时，必须有针对性地加以选用。比如，你想询问一位长辈的年龄，应这样说：“您老人家高寿几何？”而对于一位平辈，则可以这样说：“请问贵庚多少？”

最后，还要努力养成使用敬语的习惯。当然，这其中的关键仍然在于时时都存有敬人之心，只有这样，才会处处注意使用敬语。其实，尊重他人也就是尊重自己，你敬人一尺，人家会敬你一丈。而只有在一个相互尊重的环境里，人们才会更好地和睦相处。

谦 语

谦语，亦称“谦辞”。前面说，它与“敬语”相对，也是中国人传统上向人表示谦恭和自谦的一种词语。

使用谦语和使用敬语一样，两者都体现了说话人本身的文明修养。它们是同一事物的两个方面，即对人使用敬语时，对己则使用谦语。因为一个尊重他人的人，必然是自谦的；反之，一个狂妄自大的人，也决不会尊重别人。

谦语的用途，较之敬语要稍少一些。后者在常用语中多见，口语化的程度也较高些，而谦语则较多地出现在书面用语中。

谦语最常见的一种用法，也是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如：称自己为“愚”、“鄙人”。向别人谦称自己辈份高和年龄大的亲属时，在称谓前面冠一个“家”字，如“家祖父、家祖母、家父、家母、家叔、家婶、家兄、家嫂、家姊”。谦称自己辈份低和年龄小的亲属时，则在称谓前冠一个“舍”字，如“舍弟、舍妹、舍侄”。对自己的子女及其配偶，则在称谓前冠一个“小”字，如“小儿、小媳、小女、小婿”。但需要注意的是，这里既已冠以“家”、“舍”、“小”等字，其中已包含有“我的”意思在内，所以，不能再赘称为“我家兄”或“我小儿”等，这样就无异是“画蛇添足”，多此一举了。

自谦和敬人，是一个不可分割的统一体。尽管在日常生活中谦语的使用不多，但其精神却是无处不在的。只要你在日常用语中表现出谦虚和恳切，人们也自然会对你报以尊重。如果大家都能自谦和敬人，与别人平等相待，我们的世界就定会变得更为和谐和美好。

雅 语

雅语，是指一些比较文雅的词语，和俗语相对。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，被用来替代那些比较随便的、有些甚至是粗俗的话语。这里，

我们使用了“替代”这个词。确切地说，在日常交往中，是雅语经常被一些其他的词语所替代。而在我们这样一个具有悠久文化传统的国家里，使用雅语本应是一种良好的习惯。多使用雅语，能体现出一个人尊重他人的文化素养。

下面，举例说说在哪些情况下通常应使用雅语：

在日常生活中，有时，当急于减轻自己的某种生理负担，如正当你走在大街上，忽然觉得要大小便，这时，你可能会直截了当地向人询问：“请问，哪儿有公共厕所？”但如果是在一位陌生人家家里作客，你就必须这样说：“我可以使用一下这里的洗手间吗？”现在，为了避俗就雅人们往往把“去厕所”说成“用洗手间”、“用卫生间”。

另在待人接物中间，要是你正在招待客人，在端茶时，你应当说：“请用茶”；如果还有点心招待，可以说：“请用一些茶点”。假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打个招呼说：“请大家慢用。”当然，雅语的使用并不是机械、固定的。只要你的言谈举止做到彬彬有礼，人们就会对你的个人修养留下较深的印象。

这里仅举上述两例自然是挂一漏万，但其目的只是在于举一反三，只要大家都注意使用雅语，定将对形成一种文明、高尚的社会风气大有裨益，也将对促进我国整个民族素质的提高有所帮助。

四、演讲礼仪

介绍演讲人

男士被邀请担任典礼的司仪或者宴会中的主席，来向大家介绍演讲人的机会，也许比女士多些。如果主席是在台上，时候到了，他要站起来，上前几步，用力而沉稳地一敲演讲的讲台或者桌子，来引起大家的注意。如果主席是在餐桌旁边，他只要站起身来，附近的人自然会立即停止讲话；就可以使得大家都安静下来。

介绍词要极短，以免占用演讲人的演说时间及分散大家对演讲人的注意。几句说明身份的话，已经是足足有余了。如果演讲人非常有名，可以这样介绍：“今天晚上的演讲人是詹米·琼斯先生。大家读过关于他在非洲探险的报导了，所以我晓得我用不着再向各位介绍他的事迹。我们真幸运能请他今晚在百忙中抽空来给我们演讲，而且我本人很感到荣幸能向各位介绍——琼斯先生。”

如果演讲人不太有名的话，可以再多说几句话，来说明他的背景以及他所以来主席演讲的理由。可是要小心不要过

分，而且讲话最多不要超过两、三分钟。

介绍完了以后，主席便坐下来，静静地等到演讲完毕。然后应当站起身来，和演讲人握手，并感谢他花了很多时间、精力、以及作了那么精彩的演讲。

演讲前的准备

一篇演讲之所以成功，主要是靠过详的准备与事先的练习。演讲可以长，可以短，可以严肃，可以幽默。材料充实与表达流畅而得来的信心，最值得花时间去准备和练习，这并不是说，你的演说应当像背书一样地脱口而出，而且听起来像是念稿子。

写好了演讲稿之后，得作点笔记（如果讲稿长得有此必要的话），用大而清楚的字体写在索引卡或小纸片上面。这些笔记只是演讲的纲要，在你记不起来时，作为提示用的。演说要预习几次，首先在镜子前面，如可能的话，再在家人或朋友的面前预习。这样你站在一大批听众面前时，就不会感到过份的局促。有一个好主意，练习时试用几个最自然的方式来表达一个意思。这样可以使讲演不像是预习过，而像是一面在想着，一面讲出来的。

开场白。关于开场白，有一个固定的公式对于没有经验的演讲人很有帮助，因为在他重复他所记得的词句时，可以先听听自己的声音。他必须先转向主席，称呼主席的姓名，并感谢他的介绍。然后，开始向每一位在场的宾客及听众致意。“主席先生，布朗参议员，俱乐部的会员们，各位晚安。”或

者“主席先生，各位贵宾，各位女士和先生们，大家好。”

有些演讲人在开始时，便向观众提示他们演讲中所要谈到的要点。有人用一个有趣的故事、或一段有关的名言作为开头，来说明他所讲的主题。明智的办法是在开头的几段中，不要太强调一件事，因为听众可能要在几分钟后才能静下来听演讲。而且，大多数演讲的人都会慢慢地谈到正题，在克服了最初的紧张情绪后，才能更加有力地表达他们所讲的要点。

演讲人要善于对幽默和辅助材料的使用。讲得好的笑话当然人人都喜欢，不过笑话必须与所讲的主题有关。最糟的是硬要表现讲幽默，结果不是故事本身，就是讲的方式出了毛病。这样反而分散了听众的注意力，使他们不听演讲而去想笑话是什么意思。笑话、轶事以及名言都是有用的工具，能使演说多彩多姿，生动有趣。可是，记住观众要听的是“你”要说的话，而不是一大堆别人的思想和作为。

如果题目允许使用图片、幻灯片投影，那一定要加以利用。它不但使准备更容易（虽然你仍得预习，且使用幻灯图片投影仪，还要把时间和仪器方面的细节安排完善），而且让听众边看边听，能紧紧地把握住他们的注意力。

声音的重要性是众人皆知的。音质，几乎和演讲的内容及准备同样地重要。低沉的声音，通常比高的声音更能够吸引人。可见，声音必须够大，使听众不必拉长了耳朵去听。宁可讲得慢，而不要快，可是要变化声音的快慢，否则会显得非常单调。声音的高低，尤其是在讲一个笑话或故障时，要有适量的变化。对于有些需要强调的字，应该特别加重。所

有这些都是练习的问题，因而当预习时，一方面要想到演讲的内容，另一方面也要注意这些地方。

如果要用麦克风的话，最好能早一点到场，自己先去试一试。如果不可能这样的话，至少要先看别人用麦克风时是否情况良好，而且在主席介绍时，演讲人要设法注意他站得离麦克风有多近，说话的声音有多大，以及他如何调整麦克风的高度。大多数人都有一种倾向，喜欢对着麦克风大吼，而且死抓住座架不放，因而引起杂音。如果事先得到通知，知道要用麦克风时，演讲人最好拿麦克风进行练习。

演讲的规则

1. 对讲话进行多方面的细致的准备，可以保证演讲的成功。我们可以回想一下，1922 年格奥尔基·瓦西利耶维奇·契切林为了准备在热那亚会议上的发言，竟然把自己下榻的旅馆的房间布置成了一座小图书馆，其中就有从伊凡雷帝和鲍里斯·戈杜诺夫开始的整个俄国史上的条约和协定集。

但是，即使是最有经验的演说家在演讲时也仍然免不了要看一下稿子。这是因为：第一，不可能把整篇讲稿都记住，而许多演说都需要引证一些必不可少的数据和其他材料，否则很容易给人一种论证缺乏力量的感觉，但是数据只能是非用不可的时候才用，因为大多数数字在听的时候是不大能理解的。第二，听众看到演讲人不时地看一下事先准备好的材料的时候，也会集中注意力来听他说。

不时地看一下讲稿，实际上也可以作一些短暂的停顿，这

种停顿对于观察听众的反应和集中自己的思路都是很必要的。

“生动语言”的高手、著名的 A·K·施耐德教授曾经说过：“演讲者应该说得慢些，以便听众能跟上他的思路。在一个出色的演讲者口中，短暂的停顿是他的辩才的伟大体现。”

2. 演讲者不应该以自己身上的任何东西来分散听众的注意力或招致他们的惊讶和讥讽。比如，演讲者不系领带或者甚至不穿上装，都是很不应该的，这会使听众的注意力集中在其外表上。应该事先调整好呼吸，梳理好头发，然后才走上讲台。

3. 在国际社会有这样一种惯例，发言之前要对会议的主席或主持会议的人表示感谢，然后有一句对听众的称呼语，这种称呼语一般有这么几种：“主席先生”“女士们，先生们”“尊敬的来宾们”

说了称呼语之后，如果不会影响演讲内容的严肃性，就可以说一个笑话或一个幽默故事，时间不要多，两三分钟够了。在听众还不太安静的时候，用说笑话的方式开始发言是特别可取的。在演讲结束的时候，对听众注意自己的发言应该表示感谢。

有许多演讲常常缺少一种符合逻辑的结尾，即通常所说的“尾声”，因此听众弄不明白演讲到底是结束了呢还是另有一些“妙语”要“蹦”出来。在这种情况下，我们建议干脆用感谢听众注意自己的发言来标明讲演已结束，况且感谢听众的关注永远是应该的。

4. 应该力求阐述自己的思想，而不要仅仅重复别人的思

想。即使是在转述别人的思想成果，也应该用自己特有的方式去叙述，但要注意不要歪曲了伟大人物的思想。阿纳托利·瓦西利耶维奇·卢那察尔斯基也曾转述过歌德和易卜生的思想，我们可以在图书馆找到这方面的材料，他的这些演讲堪称将伟大思想成果通俗化的天才范例。

5. 讲演的时候应该口齿清楚，从容不迫，语调要抑扬顿挫，铿锵有力，不要单调乏力。

6. 在国外演讲的时候，说话的速度应该比在国内演讲慢三分之一到二分之一。即使您的讲话有同声翻译，也应该说得慢一些，咬字吐音清晰一些。在讲话中要尽量避免使用难以翻译的专业术语和缩略语。如果实在要用，就应该事先将每个术语的准确含义告诉译员。

7. 应该尽量准时甚至略微提前一些结束自己的演讲，不要破坏了议事程序和时间安排。在演讲结束的时候，可以用几句话来归纳一下整个演讲的内容。

有经验的演说家已经发现，每过一定的时间听众就会产生一种“注意力危机”。第一次“注意力危机”一般发生在演讲开始以后的 15—20 分钟的时候，第二次发生在 30—35 分钟的时候。为了克服这些“危机”，就应该善于根据规定的发言时间的长短来安排演讲的内容。大多数国际会议的发言时间一般是 10 分钟，但要注意，即使同样是 10 分钟，但在会议临近结束时听众的注意力也仍然会有所减弱的。

演讲的礼仪

1. 安排演讲人数一定要少。在自助餐形式的招待会上，不要安排过多的人讲话。因为，这种场合，几个人轮番讲话，听讲的人们会感到厌烦。一般的招待宴会，最好由一人代表大家致词。通常情况下，敬酒也将由这位代表在演讲结束前提议进行。

2. 演讲时间一定要短。有些人一开讲就没完没了，冗长拖沓，这是不会演讲的人的通病。演讲的诀窍是在听众们觉得尚未满足，还想再听下文的时候结束话题。需要借助翻译的时候，要考虑到需要双倍时间，把翻译时间计算进去。各种仪式上不得不安排的演讲，最长不要超过 5 分钟。如果是晚餐会上涉及实质性问题（例如两国间政治、经济、文化等问题）的讲话，一般也只进行 15—20 分钟。为欢迎贵宾、公事团体举办的正式晚宴上，无论是主人还是客人的演讲，一般都安排在 15 分钟左右。曾见过有人在这种场合发表长达 40 分钟的热情讲话，而实际效果并不理想。

3. 要具有脱稿演讲的能力。日本人演讲时，必定要从怀里掏出稿子，照本宣科，常常被外国人笑话。其实，如果演讲内容不多，可以把要点归纳几条，一边注视着听众，一边泰然自若地讲演。要想做到这一点，需要事先将演讲内容牢固地记在脑子里。那种让部下及他人起草发言稿，事后也不过目，到时一读了事的人，不具备演讲者的资格。演讲纲目尽可能由讲话人本人思考、拟定。也可由他人起草，但本人

应参与意见。

4. 演讲速度要慢，语尾发音要清晰。在众人面前讲话，往往由于紧张，不知不觉地加快了速度。实际上，这种讲话应该比一般的对话速度更慢一些，句尾更清楚一些。因为，一般的谈话有语言环境的渲染、气氛的烘托，容易理解。然而，采用同样的速度在众人面前讲话，有时会使人难于理解。

5. 事先试用话筒。会场设有扩音装置时，演讲人应事先亲自试用一下，以确认话筒的性能和效果如何。

6. 了解听众的构成情况及兴趣爱好。事前了解演讲对象是些什么人。是年轻人，还是中年人？是在职人员，还是家庭主妇？是一般地出席，还是抱有何种目的？不了解这些，难以满足听众的要求，也收不到良好的效果。

7. 正确使用对来宾的称呼。对来宾的称呼是一个很值得注意的问题。

演讲人的仪态

对于一个演讲人而言，一个最大的问题是如何去安排自己的一双手。如果你是站在台上一个讲桌的后面，那末你很幸运，因为你可以将手抓着讲桌的边，而且一直放在那里，只有在翻动讲稿时，或偶尔做手势时，才会去动它们。在一个宴会上，你可以将双手按在餐桌上。可是，那也只能在餐桌高度适中，而你不必弯腰时，才可以这样做。不过，你要尽量避免去拿桌上的银器、或者用手指玩弄你的餐巾或玻璃杯。不管在何处演讲，如果你是一位男士，切记不要把钥匙放在

口袋里，因为男士把手插入口袋中是十分自然的姿势，结果引起一片哗啦啦或叮当的声音，极易使听众分神。

如果你讲演时使用显示屏的话，切记要预备着一根指棒。它不但可以用来指示屏幕中的细节，而且可以在你演讲当中作为一件可以抓住的道具。

如果没有任何可以抓住的东西，你一定要尽量使自己的双手不动，双手相握，放在身前或身后或者就放松在两边。双手的姿势相当的重要，并且能加强你的演说。可是要尽量避免一再重复同一动作。不要胡乱地挥动你的双臂，分散听众对你演说的注意。

作为演讲者，除了演讲内容外，他的仪表，衣着、手势、声音等均应重视，不容忽视。(1) 演讲时精力充沛。萎靡不振的状态，只能让听众昏昏欲睡。(2) 演讲时要洒脱大方，表现出气度来。(3) 演讲时站要稳，切勿前后左右摇摆。(4) 演讲时，目光要对视听众，不能抬头望天，或低头看讲稿和地板。(5) 讲话声音响亮，要有抑扬顿挫的声调变化。

演讲人的服饰

一位妇女在公开场合中演说时，所穿的衣饰要庄重简朴。如果是一个午后的聚会，一套简便的套装或一件大方的上衣便很适当。白天的首饰应仅限于与服装搭配的朴素的耳环、项链和手镯，但不宜选择响当当的首饰。

在晚间聚会上，可以穿较为华丽的衣服或鸡尾酒服。

对于晚宴中的演讲人，一位女演讲人可参考其他出席妇

女穿着的服饰。其服饰种类可能从简单的鸡尾酒服到短的晚宴服或长的晚礼服，这都要看该晚宴的正式程度而定。不过，在任何情形下，都不该选低开领的或有皱褶的或花样太精细的衣服。夜晚的首饰可以比白天所戴的华丽，不过也不宜太闪亮或戴得太多而引起别人注目或批评。

皮鞋要和其他的服饰相配，可是一定要穿得非常舒适，尤其是当演说是长篇大论的时候。

如果你要在电视上露面，最好先问节目主持人你该穿何种服饰。

一位男士在白天演讲时，宜穿一套上班服，并配以一条花式保守的领带。晚间，则可能穿任何服装，从上班服到“燕尾服和白领结”。至于晚宴约会，他必须要和其他同桌的人穿得一样。他总要与他的听众们穿得一样整齐，或者比他们更整齐才行。