

我家 金钥匙丛书

孙宜君 浩瀚 主编

# 社会交际

## 金钥匙

把握时代脉搏，展现非凡风采

礼尚往来挚友情深

走出自我营造的小圈



西苑出版社  
XIYUAN CHU BAN SHE

## 第一编 公关技巧

### 怎样选择交往时机

战国时，秦国围攻赵国都城邯郸，平原君受命出使楚国订立合纵盟约，以解邯郸之围。平原君选择文武双全的门客十九人为随从，苦于差一人不足二十。门客毛遂自荐而出。平原君因毛遂居门下三年而默默无闻，认为他属平庸之辈。毛遂说：“您现在给我显露的机会，我立刻就会脱颖而出。”果然毛遂以三寸不烂之舌，强百万之师，迫楚王合纵，使得赵国威望重于九鼎大吕。成语“毛遂自荐”、“脱颖而出”说的就是这件史实。毛遂之所以能脱颖而出，与他抓住赵国危在旦夕、平原君求士不得这一有利时机有很大关系。那么，在公共关系活动中应怎样选择交往时机呢？

1. 选择对方举行庆典活动时。因为庆典活动本身就起协调、完善机构内部、外部关系的作用，前往祝贺“正中下怀”。

2. 选择对方或团体获得荣誉时。对对方荣誉的重视，如同对个人人格的重视，既可显示双方的友善关系，又可满足对方的自尊心。

3. 选择对方遭到意外变故时。这是加深双方友谊的最有利时机。正如古语所说：“疾风知劲草”、“烈火见真金”。

4. 选择对方心理出现不平衡时。人们在社会生活中由于某种原因，往往会产生心理不平衡的现象，这就需要外界新的认识元素（思想、观点）进行刺激和调节。人们心理上出现不平衡时，这无论是在团体内部进行思想工作，或是在团体外部密切关系来讲，都是十分有利的时机。

## 怎样克服不正确的择友动机

在人际交往中，彼此友谊纯洁与否，是和人们的择友动机密切相关的。出于不正确的择友动机所构筑的友谊，必定经不起时间的考验，因而这种友谊是廉价的。在交友过程中，我们应当注意克服以下几种不正确的择友动机：

1. “趋势”的自私型。趋势心理是人们常见的心理现象。喜欢与有名望、有声望、有地位者相识、相交，这种愿望未可厚非。问题是，把名望、声望乃至“权势”当作敲门砖、台阶石，出于这样的动机去结交朋友，那就难免加入势利者的行列了。

2. “共鸣”的非理智型。共鸣是友谊的重要内驱力。人格上的共鸣、兴趣上的共鸣、思想上的共鸣、境遇上的共鸣，都是友谊萌生的媒介。但是，人格有高下之别，兴趣有雅俗之分，思想有正误之异，因此，作为友谊萌生重要渠道的共鸣，应该有理智的介入。人们都看不起那种“今朝有酒今朝醉，明日无酒明日散”的酒肉朋友；更看不起那些“桌上赌输赢，别后哭子妻”的赌友。尽管酒肉朋友、赌友之间，也有“交情”可言，但都缺乏理智的基础，因而他们的“交情”往往是消极甚至是有害的。

3. “互酬”的庸俗型。在伦理范畴里，庸俗是相对于高尚而言的。人际间的互酬，就其积极含义来解释，指的是互相支持、互相帮助，这本是高尚的行为。如果把互酬理解为互相利用，并以此去选择、结交朋友，这就使友谊从一开始就纳入庸俗的轨道了。择友中的“互酬”庸俗化的表现主要有三：其一，把别人可以提供的“实惠”作为择友亲疏的根据；其二，把别人实际提供“实惠”的多少作为友谊深浅的依据；其三，把自己对别人提供的帮助，作为索取别人更多“实惠”的途径，并以此发展“友谊”。这种出于“互酬”庸俗目的而结交的朋友，尽管也打着“互相帮助”的招牌，其实不过是互相利用而已。这样的朋友，终究是靠不住的。

消除不正确的择友动机，是一切渴望真正友谊的人们理应做到的。神圣、纯洁的友谊，才值得我们认真努力地去追求。

## 怎样获得更多朋友

有位名人讲道，人生一大乐事是交朋友。有首歌唱道：朋友多了路好走……我们大家都希望自己有很多朋友。那么怎样获得更多的朋友？以下几条是交朋友的有效方法。

1. 对别人真诚地感兴趣。最有效的结交朋友窍门是对别人真心诚意地感兴趣。如果我们老是在别人面前表现自己，只想别人对我们感到兴趣，我们将永远不会有许多真诚的朋友。而且是真心对别人感兴趣，两个月内你就能比一个光要别人对他感兴趣的人两年内所交的朋友还要多。

努力学会为别人效力，做那些不惜花时间、精力和诚心诚意为别人设想的事情，这样才能获得真正的朋友。

2. 给人以真心的微笑。微笑所表示的是：我喜欢你，很高兴见到你，使我快乐的是你。不过，这必须是一种真正的、发自内心的、令人感到温暖而又愉快的微笑。那种不真诚的微笑是骗不了任何人的。

3. 记住别人的名字。记住人家的名字，而且很轻易地叫出来，等于给别人一个巧妙而有效的赞美。因为大多数人对其自己的名字比对世界上所有的名字加起来还要感兴趣。

如果有一天你把人们的名字全都忘掉了，你也很快会被人们遗忘。所以，有必要花一点时间，重复、无声地把别人的名字根植在自己心中。

4. 做一个好的听者。一个跟你谈话的人，对他自己的需求、自己的问题，要比对你的需求和问题感兴趣千百倍。专心诚意地听别人讲话，正意味着你能给予他以最大的赞美。这种赞美是暗示性的，也是那些希望你倾吐心曲的人们所迫切需要的。

## 个性强的人怎样交友

人们在长期的生活过程中所形成的独特个性，是比较稳定的，并带有鲜明的个人特色。每个人都有自己的个性，尽管平时人们说某人“缺乏个性”，但这并不意味着此人就没有个性，只是说其个性特点不够鲜明而已。与此相反，个性强的人的个性特点非常鲜明，且缺乏灵活性，不易变化。因此，个性强的人在社交中往往会遇到困难，不易交友。

在社会生活中，人们往往喜欢那些有“个性”的人，但是若你的个性太强，就会表现出与他人难以接近，甚至与人格格不入的缺点。因为个性强的人过分自信、好胜、棱角分明，并且不易根据交往对象、交际场合、时间适当地待人，因此，这种人往往会给人一种我行我素、自我中心主义的印象，甚至会使人觉得这种人不理解人、不通人情。这样，他人也就不愿与你交朋友了。那么个性强的人到底怎样交友呢？

1. 在与人交往中要增加变通性和灵活性。个性强的人的个性特点虽然鲜明、突出，但缺乏灵活性，在与人交往中，他也不管你是何人、何事、何时，他是什么样就是什么样，要怎么表现，就怎么表现，要怎么就说怎么说，完全按自己的性子待人处事。这其中，尽管反映出此人自信、好胜、有主见、坚定等个性优点，同时也表现出了他任性、偏执、自我中心、刻板等个性缺点。而这些缺点又往往是人际交往的障碍，是使人难以接近、双方发生争执的原因。因此，个性强的人交友首先要克服自己不好的个性特点，增强个性特点的灵活性和变通性。

2. 尊重对方、理解对方。一个人的个性特点是在其长期的生活过程中形成的，比较稳定，不易变化。因此，不能设想对方在与你交往中很快就能改变自己的个性特点适应你。因而，在与人交往的过程中，你要充分地理解对方，尊重并宽容地对待别人的个性特点。只有这样才能交到朋友。

3. 适应对方、影响对方。每个人都有自己的个性。社会交际圈中的宠儿就是那些灵活和“圆滑”的人，这种人能够根据交往对象、时间和场合的不同，改变自己的交往方式和待人处事的态度，藏起个性中的“棱角”，适应对方。如果在社会交往中你的棱角太分明、锋芒太毕露、秉性太刚硬，就难以与人相处，甚至与人格格不入。此外，你应当相信，在你适应对方的同时，对方也在适应你，你个性中的优点会对对方产生吸引力，并会对对方产生积极影响，从而强化了你与对方的关系；而你个性中不好的个性特点，会对对方产生消极影响，从而对你们双方的交往产生消极作用和离心力。对不好的个性特点，你得注意加以纠正和克服，争取赢得朋友的理解。

## 性格内向者怎样处世

性格属于内向型的人，心理活动倾向于内部，一般表现为沉静、寡言、稳重，处事谨慎，深思熟虑，反应缓慢，适应环境比较困难，敏感、顾虑多、交往少。在现代社会，内向型性格的人。要想成功地为人处世，必须注意策略，做到“灵巧不足诚来补”。

1.要善于做听众。由于不善于言辞，那就应多听。与人聊天，不一定要自己能神吹海聊，只要会听就行。有意思的，你侧耳细听，并可偶尔发表点儿意见，因为许多人都有一种表达思想的欲望，做一个忠实的听众，无疑能赢得好感。

2.要待人以宽。内向型性格的人很容易走入一个误区：愤世嫉俗，对什么都看不顺眼。这点可千万要不得。如果不是原则问题，对人就不要太挑剔。要学习宽容别人。“见贤思齐，见不贤而自省”。具有非常惹人生厌个性的人，也许会有闪光的性格。看不惯是难免的，但要兼容并含，达到关系融洽的目的。

3.要乐于助人。既然不善于通过言语来表现自己，就多用行动树立自己的形象。虽然可能难以给人留下深刻的第一印象，但如果你乐于助人，就能获得良好的第二印象。4.要永远谦虚。性格内向的人由于不善于主动与人交往，很容易给人造成“清高”的印象。因此，内向型性格的人要比一般人更加谦虚。有点才气就狂傲，容易成为“众矢之的”，强化“清高”印象，可能会使自己付出很大的代价。

## 少女怎样进行社会交际

少女时期是青春勃发的时期，是走向生活、走向成熟的重要阶段，也是思绪纷纭、充满幻想、渴望友谊、追求幸福的如花季节。但少女时代又是多事之秋。在这多事之秋，如果能恰当地交际，真诚地待人处世，就会良朋如云，一生潇洒自如。那么，少女该如何进行社会交际，谱好一首优美的交际奏鸣曲呢？

1. 学会说：“喂，你好！”——交际奏鸣曲的前奏。少女涉世未深，面对大千世界，芸芸众生，既新鲜又陌生。她们急于了解世界，了解和她们同龄的人，一般地说，她们在群体中与陌生的女同胞或异性相处，会表现得不错甚至很出色，一旦孤身进入陌生领地，会表现得娇羞拘谨甚至胆怯。如果怯生的少女能够走出温馨的家独自来到人群中时，勇敢地用“喂，你好”向年龄相般的女孩主动搭讪，往往会收到很好的效果。为什么用“喂，你好”这样简单的交际语言呢？其一，“喂”表示招呼，人们在长期的人际交往中，已经习惯于说“喂”听“喂”了。其二，“你好”是礼貌用语，看似普通，但给人以亲切感。你主动与人搭讪，都会得到应和，然后再根据对方的情形和反应决定可否作较深一步的交谈。经过一段时间，如果自我感觉与陌生女孩子交谈很随便、如熟人一样的无拘束之感，那么再选择年长的陌生女性乃至陌生的异性进行主动地交谈。如此反反复复，胆怯的心理一定能克服。这样，便顺利地走进了交际的大门。

2. 用“情”和“理”去和别人交往——交际奏鸣曲的第一乐章。少女在交际中自然会遇到形形色色的人，但不管是谁，与之交际的总原则是以情感人，以理服人。情在理之先，理是情的坚强后盾。在漫长的交际生活中，不可避免地要遇到各种麻烦、纠缠甚至侮辱。当此不利环境，切戒嗔怒，这会有损于自身的形象，让对方瞧不起，从而陷自己于更不利的地位。正确的方法是用“理”作为有力的武器，所谓动之以情晓之以理，就是这个道理。同时，也要戒用“情”过度或者得理不饶人，一切均在适度之中。只要善于驾驭情理，你就掌握了交际的原则，就会应付在交际中出现的各种情况。

3. 和更多的人谈得来——交际奏鸣曲的第二乐章。在交际中，抓共同语言，抓共同感兴趣的东西很重要，这样才有话可说，才能深入地交往下去。否则，话不投机半句多。在交谈中，拘于刻板，循规蹈矩，使人感到寡淡无味，丧失兴趣。少女应该学会和更多的人谈得来，使谈吐优雅大方，妙语联珠。同是要表达一个内容，会有数种说法。不同的说话方式会产生不同的效果。怎样说能收到最佳效果，需要长期在实践中不断探索和总结。少女们不妨把交际中遇到的特殊事例简要地写下来，加以研究，一定会有所收获。时间久了，日积月累，将会感悟到语言的无限魅力和奥妙，当你觉得和许多人能够会心地交谈时，你的交际能力便达到较高的水平。

4. 用身体语言显示自己的魅力——交际奏鸣曲的第三乐章。少女本身就是一部博大精深的诗集。身体的每一部分都辉映着生活的折光，散发着对生活的感受。挥手摆手，点头摇头，一颦一笑乃至穿着打扮，无不向外界无声地传导着自身的信息。或欣赏或厌恶，或赞成或反对，或欢乐或悲伤，或潇洒或深沉，无须言语，别人一望而知。少女在和别人交谈时，就应善于运用自己的身体语言。一般来说，从衣着打扮上，喜欢穿红的女孩，性格开朗活泼，感情炽热；喜欢着绿着蓝的少女，性格文静大方、感情充沛；喜欢灰

色一类的衣服，性格内向沉稳，感情专一。在神态上，面含微笑，表示对交际对象或某件事有好感和兴趣；面色沉郁，表示有心事，此外，如回眸一笑、留恋的目光，专注的神情等等，都是少女在社会交际中常用的语言。

使用身体语言要注意让对方明白你的意思，切忌模棱两可含含糊糊，也不要过于直露。表达不清，别人往往误会；过于直露，别人会认为你轻浮。

5. 培养独立的个性——交际奏鸣曲的第四乐章。在人际交往中，人们往往喜欢和有个性的人交往，那些失去本来面目，处处带着假面的人只能招致别人的厌恶。少女在生活中，也应当朝独立的富有个性的方向发展。在交际中，碰到别人要求做而自己又不愿做的事情时，要坚决反对；对自己认为错的东西勇于提出不同的意见，大胆陈言，表明自己的立场和态度。逆来顺受，不但容易失去个性特点，使人觉得软弱可欺，而且可能导致身不由己的境地甚至某些方面的憾事。

有个性特点是少女交际成功的一个必备条件。

6. 学会保护自己——交际奏鸣曲的第五乐章。少女在交际中要加强自身的修养，“立志且与青云齐，持身勿使白硅玷”，洁身自好，十分重要。一个人，一身正气，邪恶不加身，在人们心目中，形象自然丰满。倘若随波逐流，沾染各种恶习，势必毁了自己。所以，树立正确的人生观，加强自身的修养是保护自己的首要条件。其次，少女在交际中，会遇到不同的人，正直的、善良的、丑恶的，都可能碰上。在人生的大舞台上，天真无邪的少女处世要处处留心，多多设防，从细微处看人，由表及里地分辨人，看清善恶。善者近而恶者远，即所谓近贤者远小人。对那些心术不正的人，一旦认清其面目，就该当机立断，不再交往，免得贻害无穷。不要轻易相信素不相识的人，最好不要与陌生人单独同行，特别是夜深人静时。此外，还要学点法律知识，才能保证正常地与人交往，开拓良好的人际关系。

当你奏完这部交际六重奏，相信你会拥有许多真诚、真心的朋友，你的事业会得到支持，你的爱情会一帆风顺，你的前途也会无可限量，如朝霞般的少女们，祝愿你们交际成功！



## 怎样在各种场所结交女性

结交女性需要灵活性。一个女性日常生活中和在游乐场所的心理各不相同。因此，平时不太理睬你的女性，只要在不同的场所向她搭讪，她就会判若两人，所以，依照场所改变结交方式也很重要。

迪斯科舞厅——寻找几个在一起的女孩，因其他几个已有男伴，这时容易与独自留在那里显得有些寂寞的女性搭讪。注意不要把用意表现得太明显，要用特殊的语言感动她，她就会被你吸引。

小餐厅——看到陌生的女孩进入，可以上前招呼：“请坐在这里！”和她多喝几杯，就会觉得投机。一起享受喝酒与聊天的乐趣，谈谈大家都感兴趣的话题，诸如旅行、异地风情等，必定很愉快。

酒吧——主动搭腔，告诫她单独到这种地方不合适，同时赞美她的魅力。

饮食摊——一面谈自己的抱负，同时表示需要对方的鼓励，即可轻易吸引对方。

百货公司——见她购物较多，可以说：“东西太多，我帮你拿吧！”要以潇洒的风度和优雅的笑容吸引她。

运动场边——“虽然你大汗淋漓，但还是很迷人！”适当赞美她，或谈点有关运动的话题。

旅游胜地——“请你充当纪念照的模特儿好吗？”“风景这么美，不去看看实在可惜，一起走走吧？”见面可谈谈对名胜景观的感受，聊聊家乡的风俗人情等。

图书馆——查看要结识对象看的是什么书？借此找出话题。到了可以和她搭讪的场所后，问她刚才看什么书？是否有趣等。从她的回答中找出下一句对话，然后略谈一下自己的看法，随即表示今天有事，另约地点再谈。

有些女性在街上无论你怎么向她搭讪，她都不会理睬你，而在图书馆里相遇时也许会轻易地回答你的问话。因为，凡是喜爱到图书馆的女性，都认为在这里遇到的男性，必定和自己一样喜爱书，所以会不自觉地被你吸引。

电影院——女性单独看电影，若不是影迷，就表示她很无聊，所以很可能立即接受你的邀请。第一次接触：借口要打电话，托她看着你的位子，一会儿带回果汁和点心，请她一起吃。观察她的反应：如果她吃了你给她的点心，便可进一步试探，如果她动也不动，就表示她专心在看电影，所以不可对她纠缠不休。

看完电影，可带她到比较豪华（外表）的咖啡厅去。

## 怎样交往才有弹性

人们知道，松软、富于弹性的东西可以避免或减轻物体之间的碰撞或挤压。人际交往也有同样的道理。交际如果带上了一定的“弹性”，就可以缓和彼此的矛盾，消除相互之间的误会，还给自己留下了慎重考虑、再作选择的余地，从而更好地达到交际的目的。

1.和初次接触的人交往。因为是初交，彼此不怎么了解，心灵尚未沟通，如果过急地亲密，则很容易让人产生交际动机不纯或交际态度轻薄的看法。生活中有许多人和别人打交道时总是“见面熟”，使人大惑不解，其真诚程度往往大大地打了折扣。相反，如果在初次交往时过于冷淡，又易使人产生你目中无人或深不可测、老谋深算的感觉，使人望而生畏。一般来讲，许多人不愿与过于“老成”的人交往，因为和这类人交往总得带着戒备的心理，以防被对方捉弄。所以，在初次与别人交往时，应通过逐步的接触，视了解的程度和可不可交的情况来确定交往的深度和关系的疏密。那种急于求成、匆匆结友的做法，恐怕有点失之慎重。日常交际实践中，由于缺乏必要的了解就盲目走到一起的人常常受骗上当，酿成终身之恨。尤其是青年男女，在相互不了解彼此的性格、爱好、志向的情况下匆匆成婚而酿成悲剧者，不乏其例。当然，因过于谨慎、过于冷漠而失去交友的良机，也是让人遗憾的事情。在初次交往时最聪明的做法是让你的交往带上“弹性”，有伸缩自由的余地，这样就既能把握住良机，又能慎重、充裕地来进行交往。

2.和有隔阂的人交往。人与人之间总是难免存在着隔阂，一旦隔阂存在，在交往时必然产生一定的戒备心理。尤其是与那些本来相识甚至是好朋友的人在发生误解之后而失去往来又重新打交道的时候，只要有一方在处理关系时有所不慎，都可能引起另一方的高度敏感，甚至使双方的关系进一步恶化。所以，和与自己有隔阂的人交往时，一般应既主动接近，又保持适当的距离：既“察言观色”，掌握对方心理，又不过于敏感、捕风捉影，胡猜乱疑。一切都应处理得从容不迫，富有“弹性”，留有余地，随着交往的增多，彼此重新认识并意识到过去的误解或认识上的差异，那么，双方的隔阂或矛盾就会自然消除。

3.在一些特定场合下的交往。有些场合的交往也需要讲究点“弹性”，比如在公关活动中，在商业、外交谈判中。这些特殊的交往如果不讲究“弹性”策略，就会操之过急或失之偏颇，一般来讲，在公关活动中，公关的目的是为了尽最大努力树立自己美好的形象、扩大知名度、赢得别人的信赖，从而更好地进行交往。在这种场合下，交往既应实事求是，又应维护自己的形象或所代表机构的声誉，如果一味趾高气扬、自大吹嘘，不仅败坏了自己的形象，公关也会化为泡影。反之，一味低三下四，“谦卑”十足，也同样让人倒胃口，让人觉得你的公关形象猥琐丑陋，甚至产生不屑与你交往的想法，所以公关活动有方法、技巧可言，“弹性”公关就是其中之一。同样，在商业、外交谈判中也存在同样的问题，双方既是竞争对手，又是合作伙伴；既可能是敌人，也可能是朋友，在这样情况下的交往，就是要在双方既矛盾又统一状态中寻找双方都需要和乐于接受的东西。这就需要“弹性”策略，既把关系处理得松紧适度，易于回旋，既能保证不增加矛盾冲突，又便于进一步增进联络、加强合作。

4.在特定语境下的交往。人们进行交往总离不开语言。而有些特定语境

使人们在言语交际中不可把话说得太肯定、太绝对，而应该灵活多变，可上可下，可宽可窄，可进可退，这也需要在言语交际中带上一定的“弹性”。这样，有利于自己掌握交往的主动权。在交往中时常会遇到这种情况，比如别人要你对某事谈谈看法，而你一时又没有完全的把握，你不如利用或然判断的不确定性，用“也许、或许、可能、大概”等词语来表述你的看法。为自己留下机动的余地。尤其是在复杂多变的情况下，如此表态有滴水不漏之功效。另外，也可以利用一些词语的宽泛性和模糊性使话语带上弹性，比如某男女相爱，别人问男方对女方有何印象时，男方如果不愿以实相告（这种情况多出于保密或性格内向等情况），不妨可以说：“我对她总的印象是深刻的。”这里，印象一词语义宽泛而模糊，“深刻”也没有什么量的明确界限，这样便使自己的态度带上了“弹性”，为日后进一步交往留下了回旋余地。

“弹性”策略在交际中的运用是十分广泛的，只要你掌握了“弹性”交往的规则和技巧，你就会在与别人的交往中游刃有余，轻松愉快。

## 社交中怎样运用目光

1.当朋友说错了话或做了反常动作后，你不要看他的脸，或者看一下就马上转移视线，否则朋友会认为你在责备他。

2，交谈时，应看对方眼睛或面部，以示尊重。

3.送客时，应等客人转过身走出一段路后，不再回头张望你时，才能转移目送客人的视线。

4，当你在街上遇到相貌美，服饰艳的人，想欣赏他（她）的美时，应从侧面或背面去欣赏，不可站在对面目不转睛地看。

5，当接受别人赠物时，应微笑地望着对方，对双接过赠物。不能心不在焉，这样是很不礼貌的。

6.被介绍与人认识时，眼睛只能看着对方的脸部，切勿将对方上下打量，否则就是不尊重别人。

7.谈兴正浓时，切勿东张西望或看表，否则对方会以为你听得不耐烦。

8.与恋人初次约会，不要老是瞄准对方身上某一部位。目光要亲切柔和，最好持续时间短一些，一闪一亮，以示情意绵绵。

9.有事求对方，等对方回答时，眼睛要略朝下，表示自己的情真意切。

10.想要中断自己的话时，可将目光转向他处；反之，则是对方希望中断他的谈话。

11.对方有烦恼之事，与他打招呼时，不要瞧着对方眼睛，否则，对方会不高兴的。

12.不要盯着对方身体上的缺点瞧，因为被瞧的人心里总不是滋味。

13.当上级叫你，你来到他桌旁时，切勿将目光落在桌上的文件上，这是欠修养的表现。

14.和老年人说话时，不要离得太远，最好走到他身旁，直视对方，这样能给他以亲切之感。

15.上台讲话，目光环视全体听众，有安定情绪作用。

16.抗议时，直视对方的眼睛效果最佳。

## 怎样察颜观色

与人交往，要注意不要过于一厢情愿。如何得知对方的意愿察颜观色。

有这样一位男青年，一次乘坐公共汽车，不期与自己颇崇拜的一位女电影明星邻座。他喜不自禁，想主动攀谈。他正要张口，那位女明星把手中的电影杂志递给了他，脸上分明带着不愿交谈的表情。而这位男青年过于激动，未能作出察颜观色，又把杂志退了回去：“哦，哦，我不是要看杂志，我想跟您聊聊，您就是电影明星×××吧？”对方一脸倦怠，无可奈何地答着他的问话。不一会儿，他们对面的一位女青年站了起来，挽住女明星的手臂：“我们该下车了！”这才解脱了那位不太情愿聊天的女明星。

一厢情愿的谈话往往让对方厌恶。在你与人谈话当中，发现对方怠倦时，你不妨幽默一下，让气氛轻松轻松。这是察颜观色后一个补救做法。

人与人交谈，最熟悉的话题不外是“衣、食、住、行、育、乐。”人们见面，常问：

“你吃了吗？”

“今天天气不错呀！”“你今天去钓鱼吗？”

“你的孩子几岁了？”

“家里老人孩子都好吧？”

“你这身衣料真不错！”

“你喜欢吃水果吗？”

“你家搬哪儿去了？”

与人交往，第一次见面，你不妨学着平常日子的寒暄，谈谈诸如上面一类的话题，既显得亲切，又让他觉得你平易近人。同时，这也会为下面的交谈造成一种良好的气氛。

善于交际的人，自然懂得如何拒绝对方较妥当。你要想不破坏人际关系地说出不字来，还要察颜观色，选择恰当的时机，另外注意下面几点：

1. 说话要得体，因为无论如何说“不”总会使人感到不舒服，必须极小心，很诚恳，才不会招致对方的反感。

2. 即使自觉理由充分，也不可以得理不饶人，把话说得太绝，否则徒然伤害彼此的感情，于双方皆无好处。

3. 平时就要把“是”与“否”的用法分辨清楚，对不同的人用不同的表达方法。

4. 切勿直截了当地说“不”，否则别人会误以为你毫无诚意。

5. 说“不”时，要设身处地为对方着想，让对方明白你之所以说“不”是情非得已的。

## 怎样强化人际沟通

在现代社会，人际沟通显得越来越重要。人际沟通可以消除误会，避免冲突，融洽感情，促进合作，达到精诚协力和团结的目的；人际沟通可以协调个体与群体之间的关系，可以及时掌握不同的信息，从而有的放矢地开展工作；可以减少工作失误，避免不应有的损失。由于人际沟通有多种功能，故而人际沟通应当受到重视和强化。那么怎样强化人际沟通呢？

1.要讲究言行风范。众所周知，一个人的一言一行都直接与周围发生关系，都会影响沟通效果。如果采取盛气凌人的态度，面孔死板，则谈不上感情交流和意见沟通；反之，若笑口常开，热情大方，则在无拘无束的气氛里，在感情相互交融中不知不觉地达到了人际沟通。

2.要警惕两种现象：一是鸦雀无声，沉默不语；二是歌功颂德，奉承不绝。这两种现象表明沟通出了问题。一个是沟通“断路”，一个是沟通“失真”。进行正常的沟通，要善于接受不同的意见。即使有反对意见，也要“晓之以理，动之以情”，形成“春风化雨”的融洽和谐气氛，使沟通正常进行，不可缄口不语，更不可夸大事实。

3.扩大沟通范围。有的人接触人较少，所听所看都是身边的几个人；也有人由于感情上的偏爱，事业、工作上的需求不同，沟通范围较窄，可想而知其效果是较差的，因此，要得到更多的信息，就要冲破小圈子，克服心理障碍，把沟通范围尽可能地扩大，这样才能获取真正有价值的东西。

4.切忌因人废言。沟通的目的是为了集中正确的意见，修正自己的失误，达到群体的理解。正确的意见并不取决于言者的身份和地位。无论是什么人的意见，都要兼收，切不可因人废言，堵塞沟通渠道。5.重视兼听。兼听即是了解，听取各方面的反映、意见和要求，尤其是少数人的意见和反面意见。真理有时往往掌握在少数人手中，领导者尤其应重视这一点。

## 怎样自我表现

1. 如何表现得精练能干。将说话内容归纳为几个重点，可令人感觉你的组织能力很好。

每一件事都在三分钟内说明，是一个聪明的谈话秘诀。

让对方有“我因你的话才想到”的感觉，意见就很容易被接受了。

重复说：“我是”、“我的”等句子，可令人感到你信心十足。

不论兴趣或嗜好，和你的工作性质距离愈远，愈能给人强烈印象。

2. 如何表现热忱积极的态度。自我介绍时，名字不仅最初要说，最后还要重复一次。

穿长袖衬衫时把袖子卷起来，会给人积极干练的印象。

名字写大些，可加强别人对自己的印象。

辅以手势的话说话，较易让对方了解你的热忱。

3. 如何表现自己是诚实和可靠的。愈有自信的话，用愈小的声音，就愈没有强迫性。

对自己不利的事，如若直接进入主题，可令人觉得你有责任感。

预测到会令对方不悦，即先说出，可使对方的不悦感转变为好感。

对不在场的第三者表示关心，会令人觉得你是一个心思细密的人。

4. 如何使人亲近自己。初次见面，采取位于旁边的位置，较能迅速建立亲近感。

不论多琐碎，只要强调和对方的共同点，便易于产生共同意识。

指出对方在服饰方面的变化，可令对方产生你很关心他的印象。

记住对方生日等特别的日子，会令对方产生好感。

要缩短和异性的心理距离，可以叫名字而不称呼姓。

以“别人常说……”的方式表现自己的优点，就不会令人反感。

经常说些个人的口头禅，可加强别人对你的印象。

指出朋友的不是，反而会令对方感觉到你强烈的爱意。

5. 如何表现爽快和开朗。寒暄话说得大声一点，可强调你的开朗性格。

不要用故意贬低自己的作法来表示谦虚。

声音较尖锐的人，说话速度应尽量缓慢，才不会引起不快的感觉。

稍微华丽的服饰，可使穿着看来较开朗。

把内心的紧张坦白告诉对方，反而能引起对方的好感。

以幽默的语气来谈论自己的失败，可给人一种沉着的印象。

尽量露出额头可表现你的开朗。

## 交往中怎样用姿态表达内心世界

敏锐细心的人有一种眼力，能从一个人的姿态中窥视其内心的奥秘。这说明在交往中人的姿态能够传递着某种信息。利用姿态和动作表达信息，这就是体态语言。实际上，体态语言在有意无意中更能表达一个人真实的内心世界，它所传达的信息也更为丰富生动。

在现实生活中，不论我们是参加演讲会、讨论会，还是在任何交往的场合，都会自觉或不自觉地借助于行为或姿态来表达自己的内心感受。姿态在特定场合下是有专门含意的，某种姿态是能够表达某种特定的内心感受的。例如：来回搓手，表示不安、拘束或窘困；摊开双手，表示无可奈何，或真诚与公开；双手叉腰，表示挑衅；双手交叉胸前，表示防卫；笔直僵硬地坐着，表示紧张；坐在椅子边缘上表示恭谦；坐在椅上交叉双脚，另一只脚不住的轻轻踢荡，表示漫不经心或厌倦；利用反复擦眼镜片的动作来斟酌言语，拖延时间；嘴咬眼镜脚或抽烟来争取时间思考或暂时不愿讲话等等。

人们在交往中的身体动作、姿态不仅可用来表示内心感受，如果运用得恰当，还能起到烘托和渲染作用，加深人们的“注意”，在人际关系中起到传递思想感情的作用。

在交往中，怎样利用姿态来表示内心感受，传递思想感情呢？

一要注意不同的对象和场合。同样一种姿态，用于不同的对象和不同的场合，会起到截然不同的作用。如男朋友之间，常用拍肩膀、捶对方的胸脯来表示亲热，行为动作彼此很随便，用这样的方法接待女朋友，就显得粗俗。

二要适度。利用各种姿态要自然大方，掌握分寸，如在接待来客时想早些脱身，只需看看手表，目视他处或打哈欠就可以暗示了，但坐立不安，神色和姿态明显不耐烦，则过度了。此外，姿态如果运用不恰当，可能给人以做作的印象，留下轻浮的感觉。

三要自觉克服不良的动作和姿态。不良的动作习惯和姿态，不仅不能真实表达内心感受，有效地发挥积极作用，相反会影响自己形象，损害正常的人际关系。如交往中挖鼻子、掏耳朵、剪指甲、哼小调、吹口哨等都应注意克服。



## 怎样给人以好印象

1. 自己不懂的事就坦白说不知道，较能博得对方的好感。
2. 说话的速度不要太快，因为说话从容才能给人好印象。
3. 预料将使对方等待时，应比你所确定的时间再多说 10 分钟，较易获得对方的依赖感。
4. 重视和工作有关的各种人和事，可加强对方认为你工作十分勤奋的印象。
5. 打电话时，先问对方是否方便接听电话，可刺激对方想听你说话的意欲。
6. 为了表示自己的诚意，应提早 10 分钟到约定地点等候。
7. 即使借小额的金钱，也要如数奉还，如此可增加别人对你的依赖感，才会给人一种很重视金钱往来的印象。
8. 要提高部下对你的忠诚程度，应责备小错，而故意无视于大错。
9. 要消除对方对你的不依赖感，用“像我这样的人可以吗？”等说法有效。
10. 提出反论时，采取请教的方式，就不会给人傲慢的印象。
11. 和上司一同出游的翌日早晨，应比平常更早上班，以加强上司的依赖感。
12. 对待餐厅侍者等第三者的态度，会影响到对方对你的印象。
13. 对不在场的第三者表示关心，会令人觉得你是一个心思细密关心同志的人的印象。
14. 认真时，有认真的表情，可笑时，则尽量去笑，会给人感觉良好的印象。

## 怎样给人以热枕感

- 1.主持会议或发言时，光站着讲这一点就可令你说的话表现出十分的魄力。
- 2.欲使人觉得你有干劲，应比别人抢先去听电话。
- 3.表现出可随时起身的坐姿，也是令人产生积极印象的方法之 4.早上比别人早到单位，可加强你有干劲的印象。
- 5.背部挺直快步走，可使你看起来精力充沛。
- 6.坐在椅子上时，浅坐的姿势会令人感到积极性。
- 7.与人交谈的时候，上半身往前倾斜，可表现出你对交谈之事的强烈关心。
- 8.穿着长袖衬衫时，将袖子卷起来，可给人积极又干练的印象。
- 9.往右上角稍斜的坐姿，可塑造积极的形象。
- 10.对别人的言谈表示同意时，稍微说些附和的话，可强调你的认真态度。
- 11.欲加强上司的亲密感，即使是上司已知的事件也要报告。
- 12.“星期日也无妨，随时随地听您的吩咐”，这句话可使对方感觉到你的诚意。

## 怎样提高自我调节能力

每个人都有自己的个性，张飞、李逵的威猛豪爽、胆气冲天，具有魅力；蔣相如、诸葛亮临危不惧，宠辱不惊，鞠躬尽瘁，令人景仰。每个公关人员也都有自己的个性，但由于公关人员代表着企业、组织的形象，协调着内外关系，因此，其自我调节的能力就特别重要。自我调节能力是植根于健康的心理品质之上的。要提高自我调节能力要从以下几个方面努力：

1. 锻炼心理素质，增强承受能力。只有具备了很大的心理容量，才能为维护组织声誉承受大量的委屈，因此，公关人员应做到“宰相肚里能撑船”，相信“生气以愚蠢开始，以后悔告终”。不管对方如何，始终不失君子风度。

2. 强化公关意识，增强事业心与责任感。从更高的层次上认识公关的价值，真正将公关作为一项优化社会、完善自我的崇高事业去看待，以此来排除一些小事而引起的心理波动。

3. 明确工作责任范围，公私分明。应看到，有时公众的失礼并不是对你的不友好，而是对某事或你组织有意见，因此不要将工作中不愉快的心态带到你的生活中去，生活中的不悦也不要带到工作中去。

4. 学会一些心理平衡的方法，进行自我心理治疗。遇到不顺心的事，自己要掌握遗忘艺术，进行信息覆盖，让不愉快的信息淡化，基本消亡掉。要学会开辟兴奋区，掌握转移艺术，培养职业外的爱好。

如，琴棋书画、体育、养花等。再大的痛苦一旦进入兴奋区马上就会烟消云散。要掌握渲泄的艺术，将不满与痛苦渲泄掉，找知心朋友谈谈使心理得到平衡。但渲泄常会伤及渲泄对象，因此，渲泄要努力使之无害化。如，写日记、写信不发出等。

人有七情六欲，完全不受外界影响是很难的，公关人员应努力学会自我调节，使自己的心理素质更加坚强。

## 怎样克服交往中的自卑心理

不少妇女在与他人交往时常会出现这种心理：既想接近别人，又怕被对方拒绝，既想在别人面前谈些自己的观点，又怕被别人耻笑。事先想好了许多话，可一站在生人面前就全忘了，仿佛大脑是一片空白，一个词也没有，一句话也说不出来。只好躲在不引人注意的角落受冷落。事后，从前准备好的那些话却又一一再现出来，而且思维也开始活跃，后悔刚才自己为什么如此窝囊，这种心理现象一般都是自卑感在作祟。

人际交际中的自卑感一般有两种形式。一种是社交时的恐惧心理超过亲近别人的欲望，亲近欲望受到了压抑。这种人交往时总爱对别人采取躲避态度，走路喜欢低着头，不愿与熟人打招呼；与人交谈时爱垂下眼皮，或注视其它地方，不敢正视对方；与人相处时很少露出笑容，神情冷淡，给人一种拘谨、希望赶快结束谈话的感觉。

另一种形式是交往欲望得不到满足后引起的神经过敏。这种人由于在交往时经常出现窘态或被人取笑、不受重视的情况，因此交往的成功欲望总得不到满足，产生自卑心理。这种人的自卑感更多是通过对他人的信任、多疑表现出来的。比如与人交往时不坦率、做作，故意显出自己很清高、凡人不理；但内心却又以为自己事事不如人，随时都有被人嘲笑的可能，所以故做清高，借不容易接近人的幌子将自己封闭起来；如果有人想接近她、和她交谈，她会觉得茫然不知所措；如果大家都不理她，她又感到自己的自尊心受到了损伤。有时别人无心轻视她，她却疑神疑鬼无故和别人赌气，搞得别人莫名其妙。结果是失去越来越多的朋友和社交机会。

克服自卑心理必须具备两种基本的心理素质，第一是自信心。高度的自信心意味着对自己采取信任、尊重和肯定的态度，也意味着你对自己生活的实力有着充分的了解、认识和把握。提高自信心的有效办法是充分认识自己的特长和优势，并在学习和实践中发展它，要经常参加你擅长和喜爱的活动，并设法取得人们的承认，比如你不善言谈，但喜欢绘画，便可以参加一些业余绘画活动，争取使你的绘画参加展览，或在众人面前介绍一些技巧和方法。使你在与别人的比较和竞争中看到自己的力量，感受到自身价值得到承认后的乐趣。在这个过程中你不要忘记鼓励自己，要经常对自己说“我并不比别人差”，“你行，我为什么不行？”“这事没什么了不起？”“也许我会做得更好”等。

第二类是要培养自己对外界事物和社会上各种类型人的兴趣，把与人交往当做一件愉快的事，而不是负担。你可以从与人打招呼开始。每天起床后，第一件事就是和家里人愉快交谈，然后试着和邻居、熟人、同事打招呼，抽出一定时间与人聊天，充分感受与人交往给你生活带来的乐趣和感情的补充。当你对这些习惯之后，可以试着和别人讨论问题，设法把自己的观点说得明白易懂，并善于抓住别人谈话的漏洞给予反驳，提高你在与人交往时的语言表达能力和应变能力。经过一段时间的锻炼后，你会发现你自己正在开始摆脱一个被悲哀、烦恼所困扰的孤独的自我。

具备了这两种心理素质后，要学会分析自己，找出产生自卑感最原始的原因。比如参加社交活动的机会过少，幼儿时受这方面教育和锻炼不足，家庭地位低或家庭不健全，工作能力不强，文化水平不如周围人，相貌，体态不美或有某种生理缺陷疾病。认清了这些，你就能有意识地用自己的优势弥

补不足，或克服缺陷，变劣势为优势。

当然，克服自卑感并非轻而易举，这需要你有勇气克服各种阻力，尤其是旁人以为毫不费力的事，你必须肯花费更大的力气。

## 怎样克服交往中的猜疑心理

人们在交往的过程中大都免不了猜疑。猜疑是一种非常复杂的精神现象，不可一概否认，也不可夸大、宏扬。一般地说，猜疑分两大类。

第一类是指人们在思考时由于缺乏证据而引起的心理摆动。比如当某同事告诉你，一位好朋友曾在领导面前讲过你的坏话时，也许你第一个反应，不是听信同事的话，而是疑心这位同事是否在有意挑拨你与朋友的关系。因为在你所掌握的信息中，朋友对你的真诚和坦率多于那位同事。这种猜疑一般是比较理性的，从某种意义上说有助于你做出正确的判断，在人际交往中有时是必要的。

第二类是由于对自己缺乏信心、与他人产生误会或听信流言等原因产生的变态心理和反常思维。当猜疑的思维信号主宰了大脑皮层之后，其它外界信息就很难再引起强烈兴奋，相反倒会纳入错党的思维轨道，以至越看越象，越看越真。比如有位同事好心劝你注意工作场地的卫生，可是你却猜疑别人故意向你寻事。又比如当你看着别人背着你谈话，便总以为他们在议论你，甚至觉得别人说话时的口型、眼神、动作等都是冲着你来的。这种猜疑很容易造成你与周围人的对立情绪，引导你对人做出一些错误的判断。这样的猜疑是需要克服的。

一般情况下猜疑时你必须保持冷静，切忌感情用事。当思维中第一次出现猜疑的信号后，需首先判断你对某事的猜疑是否具备充足的证据。比如你在猜疑别人是否议论你时，应首先回忆，在最近的一段时间中自己是否引起过什么事端，在参加谈话的人中是否有人在近期与你发生过争执等。如果疑点很多，证据实在，确凿，你应设法找到其中的一、两个人核实情况，坦率交换意见。如果证据模糊不清，主观推测、演绎过多，甚至带有根强的幻想色彩，你就该尽快束定自己的猜疑，用暗示法提醒自己：“管它呢别想那么多”，“别把人家想得太坏”，“即使人家在议论我又有什么了不起呢？”等等。当你通过几次验证后发现，自己的每一次猜疑都不是事实真象时，你就有可能从猜疑别人转化为猜疑自己，也就是猜疑自己的判断是否正确。虽然此时你仍处于猜疑之中，但这种猜疑却在帮助你从病态猜疑中迈出了一步。

当然，克服病态猜疑的最好办法不是在反常思维发生后消除它，而是在发生前防止它，使猜疑信号刚刚出现后很快能用理智抑制它，阻止它向前发展。要做到这一点，必须学会知人、知己，对自己和周围人的性格特征、处世方法等在短时间内做出大体准确的判断。当你知道某人为人正直、诚恳，很少说别人坏话的脾气后，就不会怀疑他在背后议论你。当你能正确估计出自己在周围社会关系中的地位，以及留给别人的印象后，也不会随便猜疑别人是否跟自己过不去。

此外，还要注意尽量不听流言，对小道消息或通过不正当渠道传来的、似是而非的事，只能抱着参考的态度听，不能以此做为你的判断依据。在了解某件事时，也最好多听取各方面的情况，全面分析，避免偏听偏信，引起误会。

## 怎样避免牢骚满腹

发牢骚，作为人们发泄不满的一种手段，在日常生活中几乎随处可见。不少人似乎对什么都看不顺眼。牢骚虽然时常可见，但方法却各有不同。一是直露攻击式：指名道姓地攻击、埋怨某人某事，措词大多过火过激；二是指桑骂槐式：明知对某人某事不满，但并不直接进行攻击而是采用迂回的方式表露自己的怨气、怒气；三是自我发泄式：遇到看不惯的事，关起门来自我发泄一顿，情绪反应往往比较激烈，但很快就可以恢复平静；四是暴躁狂怒式：在他人面前尽情地发泄不满和怨恨情绪，言语粗暴、情绪激动，大有不可收拾之势。

从情绪活动的角度来分析，发牢骚是由不愉快的心情所引起的。并又导致新的不愉快。因此，它是属于一种不良的、需要加以控制的情绪活动。避免牢骚过甚的方法是：

1. 劝阻和诱导。人遇到不平和不快的事情，发点牢骚是常有的事。尤其是青年人，自制力比较弱，感情容易冲动，要想完全避免牢骚是比较困难的。因此我们要以体谅的心情，力求从积极的方面对发牢骚者加以劝阻和诱导。通过劝阻和诱导，使发牢骚者缓和怨怒的情绪，放宽胸怀，开宽眼界，避免死钻牛角尖，放弃种种偏激之见。

2. 控制和消解。任何不良情绪反应都是需要控制的，尤其是像牢骚这种东西有很强的指向性，如不加控制，不仅对自己不利，而且还可能殃及他人。控制的办法，首先是要充分认识发牢骚的危害性，不要图一时的痛快而不顾一切后果地乱发一气。要懂得牢骚虽然人人会发，但靠发牢骚而解决问题的从来很少。为了消解因发牢骚而被激化的各种矛盾，发牢骚者、被发牢骚者双方都要积极主动地“从我做起”。

3. 转移和升华。当自己遇到不愉快的人或事，怨气怒气即将涌上心头时，赶紧进行回避和转移，多想些使人高兴的事，避免消极情绪进一步恶化。不少人出于忧国忧民之心，对一些腐败的社会现象看不惯，往往容易表现出强烈的牢骚不满情绪。这时，就需要对牢骚加以“升华”而不仅仅是“消解”了。把牢骚中的“不满”转化为激励自己的力量，尽自己的最大努力克服客观条件中的不利因素。如果每一个发牢骚者都能这样想、这样做，许多矛盾自然就可以大为缓解了。

## 怎样对待遭人嫉妒

在现实生活中，经常发现不少青年因学习和工作取得成绩而遭到别人的嫉妒。你发奋学习，有人就说是“图名利”；你努力工作，有人就说“假积极”……。诸如此类的冷嘲热讽，弄得有些想上进的青年烦闷苦恼，无所适从。在社会风气还没有根本好转的今天，出现一些嫉言妒语是不足为奇的，因为“在人类的一切情欲中，嫉妒之情恐怕要算作最顽强、最持久的了”（《培根论人生》）。那么，学有成效，工作出色的同志，在遭到别人嫉妒时该怎么办呢？

1. 无须害怕，相信自己。常言道：“身正不怕影子斜，脚正不怕鞋子歪”。相信自己的所作所为是光明正大的，是有利于党和人民的，就不会被别人的嫉妒所吓倒。其实嫉妒这东西，也是欺软怕硬的，你越怕它，越是忧心忡忡，不敢迈步，流言蜚语对你的围攻便越凶。鲁迅先生曾经讲过：对待嫉妒、挖苦、陷害，“最高的轻蔑是无言，而且连眼球也不转过去。”马克思也说过：“对于我从来就不让步的所谓舆论的偏见，我仍然遵守伟大的佛罗伦萨诗人的格言：走你的路，让人们去说罢！”我们应该学习这种精神，把别人的嫉妒之情置之度外。

2. 反躬自问。对于别人的嫉妒，一是不怕，二是要善于从冷嘲热讽中发现和汲取对自己有用的东西。在被人嫉妒的时候，不妨冷静分析一下，这些风言风语是怎么引起的，说得对还是不对。有些逆耳的挖苦，常常说到了自己的痛处，有时比和颜悦色的批评更一针见血，击中要害，即使是完全无根据的风言风语，也不妨引以为戒。如有人说是“假积极”，那就将“切莫假积极”作为自勉，更加努力工作；又如有人说是“图表扬”，那就以此作为鞭策，埋头苦干不图利，多做好事不扬名。

3. 依靠组织，做好嫉妒者的工作。作为被嫉妒者，自己不要直接出面，可以向组织反映，同时，积极配合组织，对好嫉妒者做好说服、解释工作。要相信，随着精神文明建设的深入开展，嫉妒之风是一定会越来越小的。



## 怎样纠正偏见

在现实生活中，对他人产生偏见的现象几乎随处可见。偏见又称为刻板印象。也就是对某人、某事的看法形成了固定的偏见。

刻板印象普遍存在于人们的意识之中，人们不仅对曾经接触过的人具有刻板印象，即使是从来没有见过面的人，也会根据间接的资料与信息产生刻板印象。刻板印象又可分为积极的和消极的两大类。积极的刻板印象总是把对方想象得完美、善良、热情、友好。消极的刻板印象则反之。无论是积极的刻板印象，还是消极的刻板印象，由于都不是用变化、发展、客观的观点看人，因此很容易陷入偏见的泥潭，即好的就永远好，坏的就永远坏，或者以点代面，以偏概全，把人看死。

偏见的产生一般有以下三种原因：一是“先入为主”，凭肤浅的“第一印象”进行判断，只要第一印象好，就认为此人好，愿意热情对待，笑脸相迎；若第一印象不好，就认为此人不好，冷眼相待，漠然处之。二是“循环证实”。人际交往是一个感情互动过程，对待他人友好或不友好的态度，都会有相应的感情反馈。若你对对方的第一印象不好，那么，消极的感情互动就会在彼此的交往中进一步得到证实，使双方的交往热情继续下降，这又反过来恶化原来的最初印象。在如此循环中，偏见就越来越深了。三是“片面推理”。如某人经济拮据，手头钱少，就无端推测他可能见钱眼开，甚至会有点手脚不干净。这就是平时所说的“门缝里看人，把人看扁”。

纠正偏见，可以从以下几方面着手：

其一，不被肤浅、表面的现象所迷惑。尤其要避免“以貌取人”。

其二，真诚友善地对待他人，不用有色眼镜看待他人它事。

其三，将心比心，进行心理位置互换，从情感上体味偏见的危害，理智地消除对他人的偏见。

## 怎样避免说话误解

在日常交往中，经常有自己说的话被别人误解的时候。有这样一个故事：有一个人要请七位朋友喝酒，等了半天只到了六位，还差一人。主人自言自语地说：“该来的不来！”其中两位客人心想：“可能我们是不该来的。”悄悄溜走了。主人转来一看着急地说：“不该走的又走了。”又有两位客人想：“那么我们是该走的了。”于是也伺机溜走了。主人见状，更加着急，说：“该来的没来，不该走的又走了。”最后两位客人也逃之夭夭了。主人一片好心，为什么客人却走光了呢？这就是因为主人的话引起了客人的误解所致。那么怎样才能使自己的话不被别人误解呢？我们认为要注意以下几点：

1. 要尽量少用话中有话的句子。如上例中主人说的三句话都是话中有话，弦外有音。第一句“该来的不来”，使人想到“不该来的来了”；第二句“不该走的又走了”，言外之意就是“该走的没走”；第三句“该来的没来，不该走的又走了”话中话是“我们即是不该来的，又是该走的”。因此，六位客人走得一个不剩。所以，我们在需要明确表达自己的意思时，话一定要说得明确、具体、千万不要模棱两可，不要用那种话中有话的句子，以免引起误解。

2. 不要随意省略主语。从现代语法看，在一些特殊的语境中，是可以省略主语的。但这必须是在交谈双方都明白的基础上，否则随意省略主语，容易造成误解。一个星期天的上午，笔者去一家商店，一个男青年正在急急忙忙挑帽子，售货员拿了一顶给他，他试了试说：“大，大。”售货员一连给他换了四、五种型的帽子，他嘟囔着：“大，大。”售货员仔细一看，生气了：“分明是小，你为什么还说大？”这青年结结巴巴地说：“头，头，我说的是头大。”售货员狠狠地瞪了他一眼，旁边的顾客“扑嗤”一声笑了。之所以造成这种狼狈结局的原因就是这位年轻人省略了他陈述的主语“头”。

3. 要注意同音词的使用。同音词就是语言相同而意义不同的词。在口语表达中脱离了字形，所以同音词用得不当，就很容易产生误解。如“期末考试”就容易误解为“期中考试”，所以在这时不如把“期终”改为“期末”，就不会造成误解。

4. 不少文言词和方言词。在与人交谈中除非有特殊需要，一般不要用文言词，文言的过多使用，容易造成对方的误解，不利于感情的交流和思想的表达。有这样一件事：有个小伙子，年过三十仍没娶妻，他母亲非常着急。后来别人给他介绍一位姑娘，几天后，写信告诉母亲：“女方爽约”。母亲非常高兴，认为约会会是爽快的，逢人就讲儿子有对象了。一年后母亲要求见见姑娘，儿子才把“爽约”解释清楚。母亲连连责怪儿子话没说清楚，耽误了大事，小伙子也后悔莫及，如果小伙子当初把“爽”字改为“失”字，或许早就有妻室了。

方言词的使用更容易造成误解。我国地大物博，人口众多，方言也有多种，这就给人际交往带来了很大的困难。特别是不同方言区的人谈话，如各自使用方言的话，就更困难了。如“公公”一词，普通话指丈夫的父亲，贵阳话则指自己的祖父，扬州话指外祖父，重庆话指祖父的姐（妹）夫。各有所指，在使用这类方言词时就极易产生误解。因此，我们与人交谈时，要尽量使用普通话，避免因方言而引起的误解。

5.说话时要注意适当的停顿。书面语借助标点把句子断开，以便使内容更加具体、准确。在口语中我们常常借助的是停顿，有效地运用停顿可以使你的话明白、动听，减少误解。有些人说起话来像开机关枪，特别是在激动的时候就不注意停顿了。有一次下班途中，笔者遇到一群刚看完电视球赛的学生，就问：“这场比赛谁赢了”有一个学生兴奋地说：“中国队打败日本队获得冠军”。但笔者不明白他说的是：“中国队打败，日本队获得冠军”还是“中国队打败日本队，获得冠军。”又问了另一位学生，才知道中国队胜了。所以我们在与人交谈时，一定要注意语句的停顿，使人明白、轻松地听你谈话。

我们与人交谈的一个重要的目的是交流感情、表达思想、传递信息，因此，语言的准确是一切的基础，只有准确、明白地表达，才能使你的话不被误解。

## 怎样获得谅解

“金无足赤，人无完人”，在生活中，谁也难免因做错什么而与他人发生不快。如何挽救这种局面，求得他人的谅解？一般必须注意以下四个方面：

1. 态度要诚恳。为表示你真诚的态度你可以亲自登门或者写封信给对方，以表示你深深的歉意。

2. 必须是坦率的。当你要求得到对方对你某件事的谅解时，那你就应该坦率地向他说出你这事中的缺点、错误，并表示改正，这才能证明你希望获得谅解的决心。

3. 善于选择时机。如果你认识到了自己的不对，你就应该立刻去道歉。当然也最好是当对方心情愉快、时间悠闲的时候去。这时效果也许能好一点。

4. 敢于承担责任。既然是你已经做错了，就无需掩饰，勇敢地承担起责任才是获得谅解的最好办法。推卸责任或避而不谈，只能适得其反。

## 怎样宽恕

人们在遭受不公平的伤害之后，通常的反应是怨恨。怨恨不论以何种形式表现出来，都是一种极易繁殖滋长的不良情绪，它容易使怨恨者郁郁寡欢，影响健康。因此，采用宽恕的态度，则有助于我们从怨恨的情绪中摆脱出来。

1. 直言不讳。当面对伤害你的人把话说清楚。一般说来，别人伤害了你，你常常会暗中恨他而不愿公开表示出。这样不好，对人对己都不利。你应该面对已经发生的事实，向对方当面指出。

2. 体察事由。仔细地体察事件的因由，只对不平事件表示气愤，而同时原谅做错事的人。因为有时他也可能是出于迫不得已。

3. 既往不究。如果你并非一开始就宽恕伤害你的人，那么，随着时间的迁移，事过境迁，你可以不再计较自己所受的委屈，而原谅对方。这也表明你是坚强的，心理状态是健康的。

4. 长期努力。宽恕别人需要你长时间的努力。因为恨是一种习惯，像别的习惯一样，不是轻易戒除得了的。习惯越是根深蒂固，要戒除它也就越要作出长时间的努力，但慢慢地总会水到渠成。

5. 爱的力量。大多数人认为，怨恨和报复不会抵消对方已做的错事，反而会使受害者和加害者双方相互间的报复逐步升级。只有宽恕才能打开和解的大门。只有性格坚强的人才能宽恕别人。宽恕别人要有勇气，也要有爱的精神。爱才是藏在宽恕后面的真正动力。

## 怎样对付“揭短”

你正在兴致勃勃地向你的朋友讲述你怎样从池塘里钓上两条大鱼。你的妻子却在一旁插话说：“信他的！他钓了两天，一条小鱼儿的影子都没见着！那鱼是花钱买的！”

你正在和新结识的女友吹嘘：“我最近上了一个戏，这是我头一次独立执导，故事非常精采，上演后一定会轰动。”旁边却走过来一个朋友：“嘿，不怕西北风煽了舌头！姑娘，别听他瞎编，他哪是什么导演，只是个场记而已！”

你正在帮助你的邻居修理电视机：“原因可能在大线，也可能是显像管出了毛病……。”这时，你的亲戚走来：“嗨，他只会拆零件。前天我那台彩电，没修前能看两个频道，让他一修，只能看一个频道了！”

妻子、朋友、亲戚，有时会开玩笑似地揭你的“短”，弄得你有点下不来台。你想默认又觉得窝囊，想还口又觉口吃。

怎样从困境中摆脱出来？不妨运用幽默的语言、滑稽的表情和笑料冲淡这尴尬的处境，活跃气氛。

你可以接着妻子的话说：“不错，我往池塘里扔了5元钱，那两条鱼就自动跳进我的网兜里了！”

你也可以接着朋友的话说：“场记怎么啦？导演都得先干场记，不信你去问问黑泽明！”

你可以说：“每个电视机有不同的毛病，修不好你的，不见得修不好他的！”

显然，设法改变处境比保持沉默要主动，但有一点应明确：那些“揭短”的人通常是你的配偶、亲友。你不能采用气愤的话予以还击，而幽默的解嘲是最好的办法。在对付“揭短”时，尤其要注意：

1. 尽量不怀疑他人别有用心。如果我们神经过敏，对别人的每一句话都琢磨一番潜台词、话外音，那就会自寻烦恼。因为在许多场合，对方往往是脱口而出或即兴联想的玩笑话，根本没料到会伤害你。不知者不为堵塞，我们何必胡乱猜疑呢？

2. 不可反唇相讥。有人听不得半句“重话”，动辄连珠炮似的反讥，常因此挑起唇枪舌剑，使良好的关系破裂。一般说来，开玩笑的人若是得到严肃的回报，脸上常挂不住。所以，我们不能为笑话失去一个朋友，甚至给人留下心胸狭窄的印象。

3. 泰然处之。遇到人“揭短”，如果羞怯万分，既不能正常地保持沉默，又不能机智地改变处境，以至失态，那就显得有些“小器”了。而保持泰然自若的风度，暂时把“揭短”抛置一边，寻找别的话题，或点起一支烟，端起一杯茶，转移别人的视线等，才是一策。

当然，最佳方案是急中生智和表示幽默感。一位作家刚发表一篇小说，赞誉之声鹊起，另一位作家却不以为然，跑去问他：“这本书还不赖，是谁替你写的？”他答道：“哦，谢谢你的称赞，不过，是谁替你把它读完的？”

幽默的回敬，对“揭短”者也是一种应对之道。

## 怎样应付讨厌的人

1. 运用身体语言暗示。你想与对方保持一段距离，希望他识趣地放过你，除了明言你对他的印象外，你还可以运用身体语言，如眼睛时而看看别处；故意看手表；移动身体，变换坐姿等。这些都会暗示对方，你想结束与他的此次谈话。

2. 让他自动退却。你无须否认对方的看法不一致，没有义务赞同他说的一切。如果对方讲错什么话，你不妨直指是非，让对方了解你的性格与他有极大分歧，这样，他会自动退却，不再一厢情愿地把你当作好友相待了。

3. 控制自己的舌头。有些人天生喜欢与人争辩，如你是个脾气较为暴躁的人，极易被这种人惹怒。每次见面大家总是针锋相对，不欢而散，你想疏远他们的唯一办法，是努力控制自己的舌头，你态度越冷淡，对方越会对你失去兴趣。

4. 找借口拒绝。对方打电话给你，或约你去某餐馆闲聊，就算你有空闲，也要暗示现在很忙，甚至干脆拒绝，这样他会很快明白，不再企图单方面与你深交了。

5. 有意冷落他。在一些公众场合，你不妨巧妙地回避你不想相处的人，玩玩捉迷藏的游戏，把他有意冷落在一旁也是一法。

## 怎样对待得寸进尺的人

宽以待人，遇事忍让是中华民族传统道德的重要组成部分；至今仍是指导我们正确处理人际关系的重要原则之一。五十集电视连续剧《渴望》所以“热”遍中华大地，剧中女主人公刘慧芳所以受到亿万观众的理解和爱戴，也从一个侧面说明，宽以待人，遇事忍让的道德品质仍然受到绝大多数人的欢迎与推崇。道理很清楚，就人民内部而言，在一些非原则问题上，讲一点宽容和忍让，不去死争那个先后高下，即使个人吃点亏，但减少了无意义的矛盾和冲突，团结了更多的人，维护了家庭的和睦，集体的团结，既利己、又利人，何乐而不为呢？但是，现实生活中经常有这样的现象：双方发生纠纷，一方顾全大局，克制自己，一让再让；另一方则无理搅三分，得寸进尺。在这种情况下，仅仅宽容、忍让，行吗？显然不行。那么，遇到这种得寸进尺的人怎么办呢？

1.划清界限，该让的大方地让，该争的坚决地争。所谓划清界限，就是要划清争执、纠纷的问题是原则性的，还是非原则性的。对非原则性的问题，可以讲忍让，讲宽容，不去计较。对原则性的问题，特别是重大的原则问题牵涉到个人的根本利益的问题（政治的、经济的、道德的），则应当旗帜鲜明，寸步不让，争个一清二楚。在这种情况下，任何退让都是对歪风邪气的支持和纵容。经济利益的纠纷，为求得争执和纠纷的顺利解决，适当的让，仍然是可取的；但让到一定程度后，如果对方仍然得寸进尺，就不能一让再让，而应据理力争，求得公平合理的解决。

2.争，要讲究方法，要合理合法，要有理有利有节。与得寸进尺的人打交道，往往是“秀才遇到兵，有理说不清”。所以争的时候应通过一定的组织，依照一定的行政、法律程序。这样做，一是中间有仲裁者，二是判断是非有客观依据（政策、法律、规章制度等）。有的人出于对得寸进尺者的义愤，往往一时感情用事，做出一些丧失理智的事情，或“以眼还眼，以牙还牙”，说了过头的话，或动手动脚，做了违法的事，有理反而变成了无理，这是特别应该警惕，应该避免的。

3.与得寸进尺者打交道，最好预先采取适当措施，避免争执或纠纷的发生。对可能发生争执的事情，可事先讲清楚；可能发生权益纠纷的，可事先通过中间人订立“协议”、“合同”之类的东西，把双方的权利、义务及遇到问题的处理方法写清楚，到时，“照章办事”就行了。



## 怎样应对吹拍

交往中免不了会遇到这样的人物：他当面奉承你，转过身去却嗤之以鼻；他为了取得你的喝彩，事先就送上一两下掌声；为了取得你的“庇护”，他成天低声下气地围着你打转；他对你心怀不满，但当面总是笑脸，背后到处拨弄是非；……这类人物，有着两张脸皮，有着双重人格。与这样的人打交道，你必然会感到艰难。

的确，有些人就是这样的圆滑、世故，八面玲珑，喜爱耍弄手腕，甚至是吹吹拍拍，两面三刀，有事没事就放两支冷箭。对此类行为若处理失当，很可能会使交往“触礁”。

我们都期待比较纯洁的交往关系，而你一旦发现遇上了诸如圆滑、世故、两面三刀之类的“暗礁”，又该怎么办呢？也就是说应该怎样应对这些“吹吹拍拍”的人呢？

1. 要对爱吹拍的人有一个比较深的了解。一般说来，比较圆滑、世故的人，甚至包括那些吹牛拍马、两面三刀的人，都是一些善于保护自己的人。他们对自己看得比周围的人要重得多，所以在交往过程中穿上了重重的铠甲。其实，善于保护自己并不是什么错，问题是把交往对象全都当成了防范对象、算计对象，所采用的保护手段又违背了真诚友善，坦诚相见的道德规范，就会使自我保护变成了损害正常交往关系的行为。

2. 可以厌恶吹拍行为，但不必厌恶行为者本人。具体说来，我们在反对不正派行为的时候，不要去伤害人家的自尊心，不要损害他们如此费心地保护着的那个“自己”。比方说，他为了赢得廉价的喝彩声才对你奉上掌声时，你不妨先冷静下来，真诚地向他申明，在需要得到人家的支持这一点上，你们是一致的，但是，要想真正获得别人的支持和赞美，要靠自己的真才实学，要靠自己的辛勤劳动。在他为了寻求“庇护”才围着你打转时，你也不妨帮助他认清自己的力量，鼓励他培养独立的人格，走自己的路，切不可简单地拒绝所谓肉麻的奉承。简单拒绝只会伤害对方的自尊心，加速你“触礁”的进程。鼓励他的自尊心，帮助他建立起独立的人格，帮助他完成真正的自我保护，满足他的欲求，你也会得到他的真诚“掌声”。

3. 要掌握原则，不被人利用。一个正直的人，面对这种现象，还会产生一种被利用的感受。这种感受的出现，主要是那些非常善于保护自己的人物确实想利用交往关系来达到自己的某种目的。甚至可以说，有的人之所以选择你作为交往对象，就因为你的某种优势符合他的某种需要。一旦发现自己处于被利用的地位，该怎么办呢？

在交往关系中，我们不能容忍只顾私利的行为，更不能以损害大多数人的利益为代价，来满足交往群体中个别成员的私欲。但是，平心而论，在相互关系中，都有着权利与义务的统一，都有着各自向对方所抱有的希望和要求。剔除了那些非原则的，损害他人利益的成分，抹去了那些具有强烈私欲的色彩，交往当中总应当相互有所满足。这就需要谨慎地划出一条原则界限，帮助交往对象回到原则的范围之内来，并且尽可能地作出自己的奉献。比如，一个人想得到赞扬，想得到别人的尊重，这是自尊心、荣誉感的表现，如果我们帮助他放弃通过私人关系的途径去获取的企图，而通过自己的努力去谋求，那就不能视为一桩坏事。相反，在他努力地靠自己的力量去追求目标的时候，就应省提供足够的支持。一个人有物质上的需求，这本来也是正当的，

如果我们帮助他摆脱借用他人权势的动机，并为他提出符合原则的实事求是的建议，那当然也是合情合理的，总之，划出一条原则界限，把利用与被利用的关系切掉，使它们留在原则界限之外，你也就不会产生被利用的感觉了。简单地回绝，只会把关系搞得复杂化。

4. 小心保护反对吹拍的情感。如果没有这种情感，便可能在熟人面前，在朋友面前，在“关系网”面前，失去自己的原则立场和坚持操守的稳定感，而成为被利用的可悲角色。面对不正派的行为，不觉得厌恶，久闻不切其臭，更有可能滑向甘之若饴的地步。几声奉承就感到飘飘然，无原则地为人办成了事情，更会产生一种权势的自我满足，结果，还会从被利用的地位上慢慢滋生出利用别人的欲望，使利用与被利用的关系恶性发展为相互利用的关系。但也不可把这种可贵的情感简单化，绝对化，要把不正派和行为与行为的当事人区别开来，对事不对人。即对其行为要“厌”、要“恶”，但对其人要“尊”、要“爱”。这是处理复杂人际关系时一条重要原则。否则，将会使自己陷入“孤家寡人”的境地。

## 怎样有求于人

**注意对象：**也就是说，既要看对方是否愿意帮忙，还要看对方能否帮忙。因此，在求人之前，最好从侧面作些了解。否则，“急时抱佛脚”，往往效果不好，有时还会强人所难，使人讨厌。

**注意时机：**一般求人解决问题，最好是在别人精神愉快而又空闲的时候。当别人专心干某项工作，或者情绪不好的时候，你去求人家，即使别人出于礼貌接待了你，但效果大都不好。

**注意方式：**有的以个别谈为好，有的以上门拜访为宜，有的则可以借助于书信。讲话要用商量的口吻，不能硬要对方打“保票”。特别是自己过去曾帮助过对方的，切莫以“恩人”自居，有意无意地给对方造成一种压力。这样，就算别人帮了你的忙，心里也不愉快。

**注意态度：**即要求别人帮忙，又对别人吞吞吐吐，这就缺乏坦诚的态度了。应该把真实情况告诉对方，求得别人的理解。

**注意互帮：**自己有困难，求人帮助，别人有困难时，自己也应主动帮助别人。不能有事求人，别人有困难就不理睬，这样做将会使你失去周围的好友。

**注意感谢：**不管别人能否帮助你解决了困难，都要对别人表示感谢。因为有些困难不是别人不想帮你解决，而是力不能及的缘故。

## 怎样防止浪费时间

每个人的时间都有一个定量，为了防止时间无端地损耗，你必须把生命，也就是说把时间掌握在自己手中，下面 10 条是你必须铲除的浪费时间的祸根。

1. 购物癖。许多人见东西就想买。每到一地先逛商店，想方设法给自己增添家当。当然，有些东西是无可非议的。但如购物成癖，那你获得东西的愉快，将抵不上长期为了它所付出的代价。东西需要照料，要掸尘、存放、防虫、防盗，即耗钱财又花时光。

2. 求必应。你明明没有时间，但碍于情面，不得不硬着头皮将一些事承担下来。结果是耗时费日，徒劳无功。该怎样克服这种习惯？和气地说声：让我考虑考虑，是一种有效的解决方法。虽然，说这句话也要耗费掉一些时间，但却是微不足道的。

3. 老问题。有的老问题会使你终日坐立不安。吞噬了你许多宝贵的精力，把你的工作效率降低到零。对此，你不妨定下心来，先把它解决掉，哪怕只是一部分。使自己能够较为轻松地工作和学习。

4. 怕打断。礼貌有时会吞噬你的时间。有时碰着人家对你滔滔不绝地长谈，就像水龙头里源源不断的流水，你尽可以不失礼貌地打断他，说声“对不起，我得走了”。这比起不耐烦地、没完没了地听下去强多了。

5. 缠电视。美国一次调查结果表明，家庭开电视机的时间平均每天达 7 小时。电视虽可供消遣娱乐，却也耗费大量时间。与其心不在焉地坐在荧光屏面前，倒不如先浏览一下电视节目报，看看哪些节目是你想看的，同时动动心思，如何把这段时间用得更有效益。

6. 欠安排。当你决心办一件事时最好先安排一下时间。取得一个学位，完成一项工程需要多少时间？根据你的精力，能够种植多大的一块菜园？你能抽出几个夜晚去参加同业联谊会？善于安排时间是节约时间的一个关键。

7. 乱糟糟。请你记住“物件用毕，放归原处”这句世代相传的格言。要用的什么东西寻不着，会损耗你大量的时间。物件放的井然有序，生活过得规律有序，无异于延年益寿。

8. 轻保养。有一则电视广告，要人们及时调换滤油纸，免得调换整台发动机。不错，调换滤油纸须得花费一点金钱和时间，但不及时调换，势必花费更巨。任何东西都需要保养和维修，包括你的身体。譬如，爱护你的牙齿也将免除你前往牙科诊所去排长队的消耗。

9. 空等候。生命的相当一部分是花费在等候之中。但我们也可将等候看作一种恩赐，那是从生活常规中蹦出来的额外时间。请养成随身携带纸笔的习惯。当你在医生候诊室搁浅时，尽可以把这段时间用来写东西。当人家一遍又一遍翻看着老掉牙的旧杂志时，你兴许能写出一部著作呢？

10. 虑来日。有些人生命的相当一部分花费在远虑之中，老在考虑明天或明年的事，弄得终日惶恐不安，竟至于忘记了自己是生活在稍纵即逝的今日。这种人最好脚踏实地把握现在，昨日已逝，明日渺茫，唯有今日才弥足珍贵，让我们说：“谢谢你，今天，谢谢你给了我们如此美好的时刻。”

## 怎样戒除恶习

1. 作好思想准备。在您下决心戒除某种恶习后的某时刻，你会面临诱惑，这是您必须正视的事实。有幸的是，旧习复发时的冲动很快就会消退，一般至多持续 3~10 分钟。你不妨想好这种冲动来时您该怎么办？预演一下您的排解技巧，这样冲动一来您便能应付自如。

2. 培养新的嗜好。为了永远戒除恶习，您得在摆脱旧恶习的同时培养给您提供同样乐趣的新嗜好。至于选择何种新嗜好，不妨寻找一下当初是什么使您染上旧习的。如：当初您觉得吸烟可使您的手不空闲，那么满可以学学编织或拨弄乐器。

3. 求助于亲友。戒除恶习取得他人支持很重要。这也是为何诸如“戒酒者联盟”或“减肥者协会”兴隆之因。你可以向亲友和盘托出您的打算，这可使您感到自己不是在“孤军奋战”。

4. 避免“危险”处境。要是您吸烟时常伴以喝咖啡，那不妨改成喝茶。如果办公室的紧张空气常使您贪杯，那么下班后不妨去看看电影。要是您每次都跟某些嗜酒者参加酒宴而养成了酗酒恶习，最好暂时不和他们来往。

5. 定下现实目标。不要期望一步登天。最好先定下短期目标，几天、一星期的计划比较现实。在您实现了第一个目标后，不妨回顾一下取得的成绩，然后再定下新的目标，不断“扩大战果”。

6. 自我奖励。为了赶走旧恶习复发引起的冲动，您需要用其他的“报偿”取而代之。譬如“如我能节食一周，我就为自己买件新衣”。预先设计并最后赢得报偿往往会大大增强您的意志力。每次成功都可帮助您更易获得下一次的 success。

7. 不要自我欺骗。一个酗酒者可以欺骗自己说：“买一瓶酒来以免友人来访时家中无酒。”殊不知这些“自我欺骗”最后都不幸地导致萌发恶习。

8. 不要让“偶一失足”发展为“旧习复发”。如果您曾一度屈从于诱惑而喝了酒或吸了烟，那么，最好就此刹车。不要认为“一切都完了”。不妨反思一番：为何我端起了酒杯或拿起了烟？今后如何避免？

## 怎样注意交友 10 大忌

1. 忌言而无信。俗话说“不求千金，只求一诺。”说话算数，说到做到，这是交友的基本准则。在现实生活中，把承诺视为儿戏，把常言相许作为骗取友谊与信任的手段的人，永远也不会得到真正的朋友。

2. 忌过河拆桥。有的人处于逆境时，往往会深切地感受到朋友给予自己的友谊与帮助，而一旦自己的地位变了，发迹了，有名有势了，便会对昔日帮助过自己的朋友一反常态，怠慢，冷漠，甚至把朋友拒之门外。

3. 忌亲疏分极。“上交不制，下交不读。”这是一句古训。就是说对上不讨好、不谄媚阿谀，对下不怠慢、不清高无礼。然而，现实生活中的有些人并不如此。他们交友完全是实用主义，以亲疏分等次，以尊卑论级别。凡对我有利者，则热情相待，过从甚密；对我无利者，则冷眼相待，旁若路人；对有地位有权势的朋友，笑容可掬，十分巴结；对一般同事朋友则态度冷漠，哼哼哈哈。这种庸俗的实用主义的交友观应予以唾弃和指责。

4. 忌虚伪嫉妒。莫里哀说：“虚伪是一种时髦的恶习，而任何时髦的恶习，都可以冒充道德。”列夫·托尔斯泰说：“随便什么都比虚伪和欺骗好。”明代黄道周曰：“嫉妒生于利欲，而不生于贤美。”在友谊的交往中，再没有比虚伪和嫉妒更可憎可恶的了。明明知道朋友有缺点有错误，却还一味的吹捧，名曰维护团结；朋友有了成就有了进步，并超过自己，便妒火升腾，处处设防；在情场上，也往往喜欢争风吃醋，闹得不可开交。

5. 忌好传隐私。每个人都有心灵的秘密一角，这种秘密有时连自己的父母都不愿相告，却愿意告诉自己最亲近的挚友。这种秘密包括婚恋纠葛、人事争端、前途打算、生理缺陷、个个恩怨等等。作为朋友，即使朋友本人没有特别关照，你也应保守这些秘密，切不可拿朋友的隐私开玩笑，更不可把它作为败坏、陷害人的把柄。当然，这种“保密”是有原则、有条件的。如果朋友触犯法律，或做了有损国家集体的错事，就不能替他“保密”了。

6. 忌忘恩负义。不计前嫌，以德报怨，是交友的美德，相反，忘恩负义，以怨报德则是一种败行。别人有德于你，你切不可忘记，别人有怨于你，则不要耿耿于怀，水记不忘。对于朋友的恩德，要设法给予回报，而决不能忘恩负义，甚至以怨报德。

7. 忌自命不凡。虚怀若谷，谦和谨慎，能使人广交朋友，获得他人的信任 and 好感，而孤芳自赏，自命不凡，则会使人敬而远之，惹人反感。有些人在学习上、事业上取得一点成绩，便得意忘形，夸夸其谈，鼻子朝天，看不起不如他的朋友，结果与人越来越疏远，成为可敬不可亲的“孤家寡人”。

8. 忌斤斤计较。友谊是一种给予与奉献，它应该是无私的。朋友相处斤斤计较，只怕吃亏，在荣誉面前你争我夺，互不相让，这种有利必争，有荣誉不让，有责任便推的人，是很难交结真正的朋友的。

9. 忌苛求于人。古人云：“水至清则无鱼，人至察则无徒。”对人过于精明、过于苛求，是很难交到一位知心朋友的。对朋友身上的不足和缺憾，我们应该抱着宽容为怀的态度，真诚地互相理解，互相支持，互相帮助，取长补短，共同前进。

10. 忌不拘小节。对待朋友，不拘小节，是一种很不好的习惯。有些人向朋友借钱，自以为数额不大，便马而虎之地久借不还；还有些人去朋友家做客赴宴，总是盯着几盘好菜不放，嘴里还念念有词：“好吃，好吃！”有些

人与别人交谈总喜欢打岔争辩，不甘示弱，如此等等。这种不拘小节的不  
习惯，不仅会损害自己的社交形象，久而久之，还会使人感到厌恶。

## 怎样增强手足之情

由于夫妻为中心的核心家庭增多，也由于计划生育政策的推行，独生子女逐渐增多，兄弟姐妹关系、婆媳关系、妯娌关系、叔侄关系，都退到了次要地位，不再扮演家庭关系的主要角色，家庭人际关系也日趋简单。但就目前我国广大农村来说，兄弟姐妹的关系仍然是家庭中一种普遍的人际关系。这种人际关系，在城镇一部分家庭中也还存在着。

兄弟姐妹关系涵义非常丰富。同父母、同父异母、同母异父的孩子，以及父母收养和寄养的孩子都是兄弟姐妹。当然，一般说来，兄弟姐妹关系是以血缘关系为纽带联系起来的亲密关系。他们同吃一锅饭，同住一栋房，朝夕相处，亲密无间。这种关系一般比较好处。因为他们的年龄相近，所处的社会环境和家庭环境相仿，共同语言较多，即无“代沟”问题，也没利害冲突。但由于天天生活在一起，接触频繁也容易发生一些分歧和矛盾。如对父母亲友的态度、做家务活的多寡、经济利益的分配、性格爱好的差异等。处理好兄弟姊妹的关系是十分重要的。它上影响到老人，下影响到孩子，是关系整个家庭的大事。

如何增强手足之情呢？

1. 兄友弟恭，情同手足。兄弟关系是亲密和友谊的象征。人们常用“兄弟般的友谊。”来表达彼此之间的深厚情谊。随着家庭人际关系个性化的增强，兄弟姐妹关系愈来愈疏远松散了。但从家庭伦理关系上讲，兄弟之间理应团结互助，互相关心，互相爱护。应当充分体现大的让小的，小的敬大的这种兄友弟恭的真诚感情。危难之时应当体现有难同当，有福同享，同舟共济，互相照应的兄弟情谊。但在现实生活中兄弟反目，形同仇人的情况却不乏其例，有的甚至为了瓜分家里有限财产，演出互相争吵、反目殴斗的闹剧。这就不仅亵读了兄弟之间的血统关系，也与社会主义家庭伦理道德相悖。兄弟姐妹之间应从小就培养团结互助的高尚品质，养成互相关心、兄友弟恭的良好习惯。发生了矛盾和分歧，要克己让人，以德报怨，设身处地为对方着想，妥善处理，那种鸡肠鼠肚般的度量是要不得的。

2. 互相尊重，和睦相处。兄弟姐妹是同辈关系，在社会主义社会也是平等的关系。所谓互相尊重，就是兄弟姐妹要平等相处，要尊重彼此的人格、职业和个人意愿，遇事共同商量。老人健在时，兄弟姐妹要主动尽赡养、孝敬之责，父母去世在分割遗产时，要体现互谅。互让的精神，不要斤斤计较。兄、姐应主动让弟妹多分一些，经济宽裕的应主动少分些。要平等民主协商解决家庭内部的问题，不要因为赡养老人和争分财产伤害了彼此的感情。

互相尊重，不仅在兄弟之间要平等相待，肃清封建的“嫡庶有别”，“长幼有序”的等级观念的影响，而且要克服重男轻女的思想，兄弟姐妹之间应以平等的态度互相关心、爱护、尊重。这样才能体现兄弟姐妹之间的近亲关系。

3. 互相学习，互相帮助。兄弟姐妹生在同一个家庭、有着密切的血缘关系，但各人的成长道路和在人生征途上遇到的问题都往往不同，这就需要互相学习，互相帮助。特别是在改革开放的条件下，要相互交流信息，更新观念；在致富道理上，要互相配合，交流经验；在生活上要互相帮助，互相关心，互相照料。有些家庭父母早逝，靠兄嫂姐姐把弟妹扶养成成人，成年后的弟妹，更应“投桃报李”，报答扶养之恩。



## 怎样学会与长辈“精神交往”

做为晚辈，要促进长辈愉快、健康、长寿，仅承担物质赡养，在当今时代显然是不够的。人生难得是精神。精神生活的丰富、充实才是幸福的根本。在社会，在单位，尤其是在家庭，重视并擅于进行与老年人的“精神交往”，是中、青、少年人应有的道德修养和交往能力。长辈会在与晚辈积极的精神交往中得到远比物质需求更重要的心灵慰藉和思想更新，从而延年益寿；晚辈也会在同犹如“人生博物馆”的老年人的精神交往中增长才智，提高自己的精神品位。

那么，怎样搞好同长辈的“精神交往”呢？

1. 乐于“会话交往”。俗话说：“话是开心斧，话透心里明”，“不说不笑，不成世道”，可见“会话”对于人生之重要。有的老人把大家在一起儿说话比做是“精神会餐”，不是没有道理的。

与长辈进行“会话交往”，首先要乐于。要有一种“人老话语多，不嫌其罗嗦”的耐心态度，尤其是对于那些爱说肯听的长辈。笔者父亲年近 80 岁，长年患病在家。我每次携物赶 50 里路回家看他，老人总是说：“吃的不要拿，用的不要拿，只要回来拉拉话。一拉话，觉得病也没啦！”至于会话的内容，则因人因时因地而异。老人想知道什么，你又拥有什么，那就是最好的话题。

2. 坚持“鸿雁交往”。书信往来，鸿雁传情，乃人生交往之要事、乐事。一般说来，青少年时代重友谊，书信较多；至中年，工作、家庭、子女、事业样样皆忙，书信便越来越少了；而到了老年，退了休，闲暇时间大大增加，心理上念旧，则又重书信了。我们常看到不少老人把儿女亲友的信件好生珍藏着，一有空儿就反复咀嚼，对人说起如数家珍。因此，离开老人，不常与老人在一起时，要注意多写信。给有文化的老人要写，给没文化的老人也要写，他们会去找人念的；有实事要写，没有实事也要定期写问候信，老人总以得到亲人问候为心理满足和幸福；有时捎上一张便条，带上一个口信，哪怕片言只语，都是珍贵的情意，会令老人温馨于怀，念念不忘。晚辈切不可因事情繁忙而与老人书信交往掉以轻心。有一位中年干部按日给远方父母寄款，不料几个月后寄款被如数退回。为什么？请读他父母的来信：“我需要的不是钱。几个月不写信，连汇款单附言空白纸上也不见一个字……”晚辈与长辈的书信交往，不妨从“附言”做起吧！

3. 适当“礼仪交往”。俗话说：“油多不坏菜，礼多人不怪。”中华民族是礼仪之邦，交往中适当注意礼节是有必要的。年轻人可能洒脱不羁，不在乎这些。老年人则因接受传统的影响，需要被尊重感，适当的礼仪交往成了他们高层次的精神需求之一。况且礼仪反映了一定的文化素质，晚辈应加强这方面的修养。与长辈的礼仪交往，包括平时称呼，文明用语，迎来送往规矩，甚至饮食起居动作，使老年人处处感到受到尊重敬爱，觉得人与人之间纯朴真挚、充满热情。有一次，我们一家三代同看电视，小女孩边看边问：“电视剧里的孩子怎么对大人叫唤得那么多呀，左一个‘爷爷’，右一个‘奶奶’，不烦吗？”我想告诉她孩子对长辈频频呼唤起表达心声、形成感情氛围的作用，又怕孩子听不懂，便说：“爷爷奶奶、爸爸妈妈经常听到你甜甜的呼唤，喜欢都来不及，怎么会觉得烦呢？”孩子似乎明白，一旁的爷爷奶奶会心地笑了。

4.适时“共赏交往”。文化娱乐事业的发展为人们提供了更多观赏和消遣的内容。老人显然不再满足于生活富裕些，住房宽敞些，而希冀着精神生活丰富起来，这就需要晚辈关心他们的文化生活。通过“共赏交往”，如一起看电视、电影、戏曲，一道听广播、音带，一同参观展览、游览名胜，一块儿阅报读书、欣赏文学名著，和老人共同欣赏艺术的真善美，并且互相推荐引导，发表议论。这样，围绕同一主题，几代人从不同角度加以探讨评价。老人具有丰富的阅历，晚辈拥有创新的观点，彼此取长补短，相互启发，相得益彰，善于学习和积累的人大可从中获益良多。笔者就常与家中及单位里的老年人一起“共赏”，获得许多见所未见、闻所未闻的真知。事后写入笔记，制成卡片，在此基础上整理撰写，发表了十几篇相关文章。

5.争取“同创交往”。老年人虽然大都退休离开了工作岗位，但仍不失事业上的追求，特别是知识分子、科技人员和有专长的人。所以与长辈的精神交往，还可通过与他们共同完成某项任务来实现，把老中青相结合的创造性活动作为沟通心灵的极好桥梁。在全民族进军科技、实现四化的征途上，在需要充分发挥老同志“余热”的今天，在父与子、师与徒、教与学等多种有老人参与的创造实践中，应有意识地争取和促进“同创交往”。笔者就常与老父一起合写对联、民歌及古典诗词，老父出意我献辞，老父拟句我押韵，老父挥毫我研墨，共同陶冶性情，磨砺情操，提高水平。根据我调查所知，不少老人在与年轻人同台演出、同岗操作等活动中，一个个都觉得自己年轻了，甚至返老还童了。

## 怎样对待穷亲戚常上门

有句老话说，皇帝尚有几门穷亲戚。我们有的亲友富裕些，有的亲友困难些，这是种正常现象。不仅如此，事情是变化着的。某个亲戚昨天还挺富裕，今天可能由于天灾病患等意外事故而变成了“困难户”；有些亲戚昨天还挺困难，由于治家有方，今天可能不再困难成了富裕户。所以，对于穷亲戚（特别是对方的穷亲戚）千万不要嫌弃、厌烦，既然上门来，就应热情接待，经过夫妻共同商定主动给予必要的周济帮助。在社会主义国家里，莫说是亲戚，就是素昧平生的人，一旦有难，也应伸出救援之手啊。

如果亲戚老是登门求援，而自家的经济状况又确实无力给予更多的资助，也不宜面露不悦之色表示不欢迎。而应是哪一方的亲戚归哪一方以实相告。或者夫妻双方共同给他（她）出出主意，想点别的生财之路，帮他（她）度过难关。

一方的穷亲戚上门，另一方要主动热情相待，并同对方商议，主动提出周济办法以及数额。这时，切忌以救世主自居，要体谅被周济者的心情和尊严。尽管穷亲戚遭遇困难，一般对于“嗟来之食”也是会引起反感的。至于冷辣冷脸相对，不顾求援者的脸面，下逐客令，斥命离门，不许再来等不礼貌的作法，不仅会伤害求援者的自尊心，往往也会引起夫妻之间的不快，从而给和谐的家庭生活罩了阴影。这是不能不慎重考虑对待的。

还有一点应该说及，即当夫妻对于是否周济、周济多少发生意见分歧时，不宜当着求援者的面争执不休，否则会使客人感到不安，也有失自家礼仪。

## 年轻夫妇与保姆怎样相处

年轻的夫妇一旦有了第三者——小宝宝，往往就会带来第四者——保姆。那么，怎样才能做到与保姆友好相处呢：

1. 身教重于言传。保姆大都是初到城镇的年轻姑娘，缺少保育知识，初到你家时，向她述说婴儿习性和护理方法是必要的。但不要整天唠唠叨叨，述说你的婴儿宝宝如何如何娇，如何如何重要。应先“代”保姆细心照顾几天婴儿，把护理程序“表演”给保姆看，让保姆觉得你爱孩子爱得实在，不是只爱在口头上。她们被感动了，就会尽心效仿的。要知道：好的开始是成功的一半。

2. 一唱一和，方法一致。有些年轻的父母同保姆一样缺乏育儿知识，有关知识大都从别人和书本上现学现用的。夫妻之间看护婴儿有分歧时，不要当着保姆的面争执，最好是一唱一和，以免保姆两头为难。

3. 及时表扬。对保姆做出的“成绩”，要及时表扬。可说：“宝宝，你看，阿姨对你多好啊，看你的小手洗得多白啊。”“别哭了，别哭了，看阿姨都着急了。”保姆听了会对婴儿更加精心的。

4. 巧批评。如因保姆不负责，摔了你的宝贝，你可以说：“别哭了，别哭了，阿姨向你道歉了！”“下次别再淘气了，要不啊，阿姨该替你挨批评了！”这样说要比直接斥责效果好得多。

5. 以诚相待，亲如一家。年轻的保姆大都初到异地，远离父母，我们要尽力关心她，要问寒问暖，尽量安排好她的食宿。要经常关心地询问：“饭菜可口吗？吃饱了吗？”“昨晚睡得好吗？”等等。利用假日可带她去商场逛逛、看看电影。千万不要把保姆看作佣人，随意批评、指责，这样，容易造成逆反心理，日久很难相处。

如有条件，可为保姆做件新衣，年节为其父母买点礼品，让她带回去。

当然，年轻的父母与保姆是否相处融洽，不是单方面的问题，同样离不开保姆的努力。保姆应努力做到三勤：

1. 嘴勤：有不懂的问题要多向孩子的父母征求意见，如：“这种药怎么喂？”“今天穿这么多热不热？”“小宝宝今天精神不好，你看怎么回事？”等等。保姆要勤“汇报”孩子的日常情况：“今天宝宝没哭，吃得也比昨天多，就是上午没睡觉。”保姆要多教孩子一些见识，如教孩子一个表示再见的动作“拜拜”，教孩子一个单音；大一点的教一首儿歌、一个小故事等。家里来客人，要有礼貌，热情招待。口勤，但要注意，夫妻间有些私事要尽力回避，少插嘴。

2. 手勤：勤搞好个人和孩子的卫生。勤为孩子洗手、洗衣、洗尿布，勤打扫室内卫生，勤收拾幼儿的玩具等。按时、按点、按量、按要求给婴儿进食。

3. 心勤：多动脑筋为孩子的父母着想。他们大都是双职工，工作较忙，孩子的一些事尽力多做点。年轻的父母大都有关于育儿方面的书籍，有空要多读一些，学一些育儿知识。婴儿不会说话，要用心观察他的表情、动作、分析其心理，用科学方法开发婴儿的智力。

大一点的幼儿，大都较活跃，切不可随意限制他们，影响他们的成长。听说有的保姆为了省事，就千方百计要孩子多睡觉，这是不利孩子身心健康发展的。

总之，年轻的父母与保姆关系的好坏，对婴儿的健康成长、家庭和睦等意义重大。同时，保姆如能尽职尽责，令人满意，同样也是对社会的重要贡献。

## 怎样与邻居相处和来往

邻里关系是人们在生活中普遍都会碰到的一种关系。俗话说：“远亲不如近邻。”邻里关系处理得好，不仅等于为自己增添了左膀右臂，在危难中能够得到邻居的救助，而且也有益于促进整个社会的安定团结。那么，怎样才能处理好和邻里的关系呢？

1.要互相帮助，相亲相敬。在日常琐事中，要注意互相关照。早出晚归要顾及他人休息。借用邻居物品应事先征得主人同意，归还时还要表示感谢。若不慎将物品损坏和丢失，要照价赔偿。平时，邻里之间相见要互相打招呼或点头示意。来往时要讲究礼节，逢年过节要相互祝贺。对于邻居的老人与孩子，要关心爱护和尊重，当邻居不在家时，要照顾好邻居的衣物。有客来访时，要代为接待。当邻居有困难时，应主动帮助。当邻居家有婚丧嫁娶等事的时候，一般要有所表示，并应尽可能地给予帮助。当邻居家有病人时，要前去探望，对于孤寡老人更应从多方面加以照顾。

2.要互相信任，切忌搬弄是非。邻居之间要相互信任，不能为一些小事勾心斗角，相互猜疑。当产生矛盾时，应真诚坦率地交换意见。对于邻居的私事不要横加干涉，也不要把它当酒后茶余谈笑的资料。邻里之间隔壁隔户，低头不见抬头见，别人家的喜怒哀乐，迎来送往，总会有所闻所见。有些人喜爱风言风语，看到别人打扮得漂亮些就要说些闲话。邻居家的男主人来了一位女客人，也要胡乱猜疑，说三道四。像这种搬弄是非，是最容易破坏邻里团结的。正确的做法，是不要去干预别人的私事，也不要对别人家里的事说三道四。一般来说，邻里关系就是再好，也要遵循“互不干涉内政”这一原则。也只有这样，才能有持久的良好的邻里关系。

3.要落落大方，不要斤斤计较。邻里间相互都要大方一些，特别是在区区小事上面。例如：在仅涉及几分钱的水费或电费。以及某些公用地方的使用等问题上，都不要过于精明。世上的事，很难做到绝对公平合理，十个指头也有长短，邻里间有些鸡毛蒜皮的小事，切不要让它发展成大的矛盾，到处斤斤计较，是不可能处理好邻里关系的。如果自己偶尔受到不公平或不友好的对待，首先要冷静考虑自己是否有对对方失礼的地方。要多体谅对方的难处；严于责己，宽以待人，主动谦让，避免为一些小事发生纠缠而伤了和气。做家长的还要教育好自己的孩子，使孩子们和别人和睦相处。孩子之间有时有些争吵是难免的，作为家长，决不能偏袒自己的子女，更不能把孩子之间的争吵扩展到家长之间。

4.要把困难留给自己，决不可“以邻为壑”。古人说：“己所不欲，勿施于人。”这话是很有道理的。举例说，如果自己在阳台上浇花，就要注意别把水淋到楼下别人的衣物上。纸屑、果壳不要向窗外乱扔，决不能把住房底层的小院子当成垃圾筒看待。如果自己住在楼上的话，就要注意别在楼板上发出大的声音，以免影响楼下人家的休息。冬天扫雪，切不可只顾扫清自家门前的路，却堆塞了人家的路。总之，要事事处处设身处地为别人着想，把邻居的困难看成是自己的困难。能这样做的话，邻里之间就一定会和睦睦，亲如一家。

## 怎样调解邻居的家庭内部矛盾

邻居小两口吵了架，作为一个邻居，你不能不闻不问，任凭他家打闹，你“坐山观虎斗”，而应积极地帮助邻居尽快消除矛盾，重归于好，这样他们会感谢你这个邻居的。人们说，这类的事说起来容易，做起来很难。给邻居劝架难就难在深了不是，浅了不是，各家有各家的秘密，你又不好往深里掺和。

特别是，邻居小两口的矛盾闹到了严重地步，内部已不好解决，有时一方要找到他（她）相信的邻居，请邻居帮助解决矛盾，也有的一方心理委屈很多，找到了邻居诉说衷肠，把个人的苦恼一古脑儿倒了出来。做为邻居，在这种情况下，“不干预”恐怕是不合适的。这时，就要认真地去调解一下邻居家的矛盾。

1. 首先应该使对方能够尽情地发泄、消气。气消了，心里也许就痛快敞亮了，头脑就冷静了，事情就好办了。这时你一定要保持冷静，切莫卷入对方的情绪高潮中去。

2. 要劝说并应适可而止。“诉苦”的邻居，免不了振振有词、事事在理。要记住，这毕竟是一面之词，不可不信，不可全信。家里的问题许多都是“一只巴掌拍不响”的事。另外，还应考虑到，邻居是在气头上或在情绪激动的时候讲的，所以，劝说应该适可而止，不要急于表态，说谁对或谁错，不要用过激的语言，要留有余地，最好不要主动地刨根问底矛盾发生的原因。当然，在调解中要表现出诚意，敷衍了事的神情和搪塞应付的语言都是不对的。

3. 做对方工作时，要讲究方法。如果你在产生矛盾的家庭里威信很高，并且找你“诉苦”的人又请你去给说和，这时你不能推辞，但是，要记住在说和中不要把“诉苦”人的话全传过去，特别是有些伤害感情或者对和好有害无益的话宁可烂在肚里也不要说了。劝说中，有些隐私事可以回避或者点到为止，免得把矛盾深化变得更复杂了。劝说中，多举一些生活中别人家发生的事例，像讲故事一样，自然又便于接受，给对方有台阶下，千万别陷进去，给人家带来新的矛盾或产生新的误解。

## 怎样和性情急躁的人相处

性格急躁的人，最突出的表现就是容易兴奋、发怒，自我抑制力很差，动不动就爱发火，甚至与人发生争吵，怎样和性情急躁的人相处呢？

1. 一笑了之。遇上性格急躁的人冒犯你，可以暂时置之不理，有时瞪他一眼就够了，但最有效的做法是一笑置之。这种笑，可以是泰然处之的微笑，也可以是表示藐视的冷笑，还可以是略带讽刺的嘲笑……。

2. 压住火气。如果你也是个性情急躁的人，急躁碰上急躁，那就很容易着火，这时，你特别要压住自己的火气，平心静气地说服对方，也可摆事实讲道理消除对方的误会。

3. 开阔胸怀。只要你有宽阔的胸怀，那么你对别人的态度，就不那么计较，你对自己的行为，就勇于承担责任。你有温和的态度和宽宏的“海量”，就会使本来发火的一方火气消减，自感没趣，放弃争吵。

4. 察言观色，注意揣摩性急人的心理状态。有些人容易对周围一切人“发泄”，这时就得迁就他一下，否则你就会成为他的“出气筒”，所以最好避开，等他性情缓和时，再跟他谈你所要谈的一切。



## 怎样与“闷葫芦”交往

大千世界，人的性格也多种多样。有的人富有激情，健谈而热烈；有的人多具理智，风趣而机敏；有的人性格内向，寡言而慎微……但最使政治思想工作头痛的要数那些性格极为倔强而又沉默的“闷葫芦”了。在长期的工作实践中，人们琢磨出几种使“闷葫芦”开口的办法。

1. 从兴趣谈起。兴趣，是人在情感意志等个性品质作用下对某种事物产生热爱、追求以及创造性活动的倾向。青年人兴趣一般较为广泛。当你以他的兴趣作为交谈话题时，就能较敏锐地触动他心灵的“热点”，进而产生心理相容和语言的共鸣。小王性格倾向于孤独、自信。一位干部先后找他谈心多次，他都一言不发。后来发现他喜欢下象棋，并能熟记许多棋谱。于是，布设了一局残棋，找到他说：“有局残棋没解，我向你请教。我这个学生，你肯收吗？”小王紧闭的心扉终于被“兴趣”叩开了：他由棋艺，谈到内心的隐秘。原来，小王上学时迷恋象棋，为此经常逃学，后来竟连初中都未毕业就休学了。但参军时，他却在登记表上填上了“高中”。他怕话说多了，露了馅啊！

2. 从烦恼谈起。“闷葫芦”大都具有较明显的“闭锁心理”：他们既苦于无人知晓自己的心事，又不情愿让人真正知晓自己的心事。所以，当我们对烦恼给予理解，并热情帮助他解脱时，他往往就会同你攀谈起来。炊事班老战士陈XX，爱人与婆婆一直不和，所以他心中很烦恼，整天沉默寡言，闷闷不乐。当连队干部了解到他的烦恼之后，来了个单刀直入。对他说：“谁家都有本难念的经。但只要是‘经’再难念也得念好。像家中婆媳不和这类问题，重要的是儿子要扮好中间角色，学会调节的方法。我相信，你的这个‘X’一定是可调解的。”“那么，你说怎样才能当好中间角色呢？”“有哪些调解方法呢？”小陈的问话一句接一句。小陈也就不再“闷”了。

3. 从评价谈起。青年时期是人的自我意识明显增强的时期。人们不仅开始关心自己的发展，还表现出对周围人的评价异常敏感，并常常为之引起较大的感动波动。他们希望从别人对自己的态度、评论中了解自己，懂得借助外物折光来认识自己，尤其是重视领导对他的评价。作为政工干部应持以诚心，对他的言行予以客观的、公正的评价时，往往会引起他内心的独思、反思，从而产生语言信息的交流。

被称为连队小画家的小徐，是个孤儿，性格很倔强。大家反映他眼太高，不理睬人，“闷”得很。后来我发现他遇事善于思考，具备一定的自我意识能力。于是决定从评价他的作品开始同他进行交谈，进而引出他的话题。我说：“小徐，你的作品我很喜欢，好像有点‘印象派’的味道。但我看你临摹‘西洋’画较多，不够重视民族绘画技法的学习。这样，你永远只能是‘像谁’，而不会‘是谁’。”小徐沉思片刻，竟滔滔不绝地说起来了：“我从上小学时就喜欢画画了，喜欢‘印象派’作品，但我一直没有拜上老师……”

4. 从自我隐秘谈起。青年人刚刚涉足社会，他们正在极力探索人生，热情地期待获更多的人生道理与生活知识、技能。尤其那些“闷葫芦”青年，往往更善于思考。他们不轻信，不盲从，遇到问题常常要问一个为什么。他们偏爱与珍重形象的现身说法。当你毫不隐讳地暴露出自己内心的隐秘时，“闷葫芦”也一定向你倾吐内心隐秘的。

山东籍战士小刘，很不善言辞，先后结识了二位女朋友，都因话不投机，

吹了。所以小刘整天绷着脸“闷”起来了。于是我找他谈心，首先来了个自我“亮相”：我讲述了我第一次与女朋友交谈，因过于拘谨，语言寡淡而遭人反感的教训，又讲了后来我注意学习语言，用朴实而风趣的话赢得了女友爱慕之心的经验。小刘笑了。他腼腆而带些激动地对我说：“哪知道说话对交朋友这么重要……”。

## 怎样同病残青年相处

病残青年人性格特点，一般多为内向，有较强的独立感，性格表现安稳、执拗、倔强，情绪感受性强，易忧郁、消沉，爱以幻想、假想自我安慰，但内外表露往往乐观开朗，待人友善热情，病残青年有比较坚强的意志、有恒心、韧性和刻苦耐劳的特点。

病残青年往往最需要的就是尊重，受到尊重能使他们看到生命的价值，获得人的尊重，这对树立病残青年的生活信心是至关重要的，其次要关心、帮助、支持、鼓励他们。在生活上应该经常帮助病残青年克服一些困难，如帮他们打水、洗衣服等等；在学习上，应该经常为病残青年提供必要的信息、购买书籍等等，在业余时间可找一些病残青年能做的手工活和他一块干；在社交上，应该尽可能地带动病残青年参加一些集体活动，使之领略生活的情趣；在爱情方面，应该经常关心他们，为他们寻找生活的伴侣创造条件、提供机会。

## 怎样选择自荐时机

选择自荐时机必须把握急需、及时、持久这三条原则。

1.急需。就是掌握人才需求的信息，知道在什么地方、什么单位、什么时候需要什么人才。不了解人才需求情况就盲目地行动，是难以成功的。

2.及时。就是在获得人才需求信息后，要立即采取行动。因为一个单位的人才需求总是有限的，也是在不断变化的。错过了有利的时机，自荐也就失去了意义。

3.持久。就是要作坚持不懈的努力。对工作有实绩、研究有成果的自荐者来说，成功也许就在再努力一下之中。

综观人才自荐的实践，有许多良好的时机可供选择：

第一，选择工作出现困难期间自荐。工作有顺利的时候，也有困难的时候。比较而言，工作处于困难的时候最需要人才，也最考验人才。

第二，选择企业招聘人才的时候自荐。随着经济体制改革的深入，作为独立的经济实体——企业，会有越来越多的人事权。

第三，选择组织、人事部门号召荐贤举能的时候自荐。经济体制改革推动了组织、人事制度改革，各级组织、人事部门不断解放思想，破除陈旧观念，广开知人渠道，号召荐贤举能。

第四，选择新工作、新研究课题开始前自荐。

第五，选择新机构建立的时候自荐。新建立的机构往往需要大量的多方面的人才，这是自荐的良好时机。

## 怎样增加自荐成功的系数

自荐，作为一种行为过程，当然也存在着成功与失败的两种可能性。但就一般情况而论，那些敢于自荐的人，都有着较强的取胜心。为了增加你在自荐中的取得成功的系数，下面我们谈几方面策略。

1. “广种薄收”。所谓“广种薄收”，是指你自荐的职业目标和用人单位不能只是一个，要争取有若干自荐单位，以备在某一个用人单位自荐失败的时候，迅速转入另一个用人单位进行自荐。

拥有较多的自荐单位，不仅使你的选择余地增大，而且会使你在自荐过程中充满信心。

2. 让真本领讲话。这里所说的真本领，是指你所具有的真才实学，即你能够和别人竞争的优势。这一点非常重要。因为，在一个讲效率，讲效益的竞争社会里，谁拥有真才实学，谁就拥有机会。

“不怕没机会，就怕没本事”讲的就是这个意思。

3. “匍匐前进”。世界上“才自精明志自高”的人，确实很多，但其中不少人却终生不得志，难以施展抱负。究其主要原因，不在于他们才学不高，学识不深，而在于他们接近目标的方法不正确。

不可否认，中国历史上，历代官僚机构庸人当权，能者不用、忌贤妒能的情况屡见不鲜。在现代，由于封建主义残余思想的根深蒂固，用奴才，不用人才，把奴才用在人才的位置上，培养奴才、压抑人才、打击人才的情况也时有发生。纠正我们民族的这个劣根性，还需要做大量的工作，还要花费较长的时间。

仔细观察一下环境，你会发现有相当一部分低能的掌权者，喜欢任用那些没有独立头脑和比自己水平低的人。

而那些有真才实学的人，不见得都是恃才自傲。问题是这类人往往都保持着独立思考的个性，不肯人云亦云。在文明社会里，在英明的决策者眼里，他们是不可多得的人才；但在那些昏庸的当权者眼里，人才却会被视为他们升迁、获利的绊脚石，必欲除之而后快。

有鉴于此，笔者建议择业者在接近目标时要看清现实，尽量保持低姿态。

所谓低姿态，并不是要你低三下四去讨好巴结当权者，而是要表现出与现实社会背景衔接的态度，不能自恃才高，脱离现实。

在自荐时你的低姿态应体现在“温、良、恭、俭、让”这五个字上。

温：在这里指你在会见决策者时，应态度温和，待人温暖。

良：在这里指你在择业就业时，应表现出良好的品格和良好的技能。

恭：在这里指对决策人、对同事要恭敬、尊重和爱戴。

俭：即生活用品俭朴、处事节约。因为没有哪一个决策者，会希望自己的部属挥霍无度，铺张浪费。

让：即在私人利益的获得上，要让人于先。在个人利益与企业利益产生矛盾时，要让企业利益于先。在名誉的获得上也要让人于先。

有才能，再加上低姿态，使决策者感到你不会对他的职业和职位构成潜在的威胁，他才有可能大胆地录用你。

“强者易折，皎皎者易污”，“阳春白雪，和者盖寡”，这些古训无不启迪。

那些姿态最低的进攻者，往往能把碉堡炸毁。这是战场上的成功经验。

生活、竞争不就是另一种战场么！

## 面试时怎样对付不利条件

面试时，大家都抱着很大的成功希望，害怕失败。这种心态会导致患得患失，斤斤计较。遇到不顺利或出现错误，就容易气馁或造成过度紧张，而不能发挥正常水平。最好的办法是抱着锻炼自己的想法参加面试，这样遇事就容易坦然处之。

1. 提问触及自己的弱点，回答出现错误时要泰然处之。考官的提问，有时触及应试者的某些弱点，听到这样的提问，对大多数人来说会觉得难堪，内心总觉得不大舒服，从而影响了整个面试的情绪，这就很不值得。

应试者应有这样的心理准备，人家考核自己，自己就要准备让人家提出各种各样的问题，否则怎么能从各方面来考察自己呢？提问触及到自己的弱点，这是面试中常用的手段，主考人借此观察应试者如何应付难堪的局面，其目的在于考察应试者在心理上有压力时的能力及解决问题的办法。当有了这样的心理准备，遇到难堪的局面和恼人的问题时，就不会出现愤怒或者气馁的样子，只要保持这种情绪，就能很好地应付上述出现的局面。

在回答问题时，出现口误或用词不当或答错了某个问题时，不可过分懊丧，或者老想着错了、这个完了……那就就真的完了！要知道在那么紧张の場合，出现口误或用词错误，是在所难免的，也确实算不了什么。就是答错了某个问题也不一定就导致面试失败。最好的办法是不要把它放在心上，集中精力回答好以后的问题。假如老为一开始出现的一点错误而患得患失，面试就很难成功了。

2. 遇到实在不会的问题，要坦率承认。主考人提出的问题，确实不会，就应坦诚回答说：“我不会。”既不要吱吱唔唔，也不要不懂装懂。否则人家进一步追问，情况就会更糟。回答时的态度不要羞羞答答，以堂堂正正的态度果断而坦然的回答：“我不会。”这样就能给人留下诚实、坦率、磊落的印象，可以变不利为有利。

面试不等于高考或笔试，不需要所有的问题都得到肯定的、正确的答案。除了考察应试者的知识技能外，更要考察应试者的气质、性格、处世与应变能力、品德等。只要能发挥正常水平，表现出自己的长处就可以了。

3. 对不易抓住要点的问题，要设法延缓时间。有些主考人测验分析能力和逻辑思维能力，有意提一些很难回答的问题。如“你对当前社会风气不好的看法”、“我国改革的前景如何？”等。回答这类问题要边说边想，若想好了再说，主考人会认为反映迟纯。为了赢得思考的时间，开头可以先说：“这个问题很大，很难用三言两语概括清楚”。这时候就边想边说，分条回答。想一条答一条，在答第一条时就想第二条，如此类推。回答完了的时候，再从中找出一两条要点。这样就会获得构思敏捷、思想清晰、能抓住要点的好评。

4. 若吹牛被人识破时，不必掩盖。有的应试者因缺乏经验而说了大话，有的则是三句话离不开自吹自擂。需知考官中不乏能人，他们是各行各业的专家，勿要自作聪明，存侥幸心理。吹牛一旦被识破，就没有什么防线可言，它是不利情况中最不利的一种。所以应试者应力求避免这种现象的发生。

一旦吹牛被人识破，不能正确处置，往往会出现如下情况：一是面红耳赤、冒冷汗、张口结舌、不知所措；二是继续掩盖，进行狡辩，这是徒劳的，只能是欲盖弥彰。其结果将可能被淘汰。为避免这一厄运的产生，最好的办

法是老实承认自己的不懂，或说：“我只知道这一点皮毛”、“我一知半解”。老实承认错误之后，努力在其他问题上进行补救，也许能取得主考人的谅解，还有希望录取。若是采取前两种态度，其他问题回答得再好，录取的希望也不大。

5. 对于自己不便回答的问题，回答应慎重。在面试时，主考人出于对某些特殊工作的关注，或因其他需要可能提出同应试者能力完全无关的私人问题。遇到这类问题，要根据不同的单位，区别对待。对一般单位，可以婉言拒绝回答，但对于某些求职的热门单位提出的此类问题是必须回答的。这可能是对自己了解的一个重要部分。某些单位要了解应考人准备何时结婚，以及其未婚夫（妻）的情况，是有其综合考虑的。有这样一件事，外企人事部门对一个报考者询问其何时结婚的，现在住什么地方？询问这一类问题，是要了解其住房情况是否符合外企的条件。而此人竟说：“这个问题我不能回答，这是我的隐私权。”这样外企只好不录用此人。

关于隐私问题，应根据我国的国情加以全面分析。在西方国家，收入、年龄、婚姻状况等都被认为是隐私，而在我国上述这些是被公认为不算隐私的。所以对这些问题应予以回答。如果在应试中遇到自己确实不便回答的问题时，也应和主考官讲清楚，如说：“这个问题我还没有想好，如果要我回答，我能否以书面或其他形式回答？”等等。不要态度生硬或断然拒绝回答，以免因此而失去一次被录用的机会。

6. 如果家庭有问题，需要给人以清白的印象。在通常情况下，用人单位只要个人清白，品行优良就行了，但机关、金融、保险机构、财务部门，个别企业和商店，在用人时是需要家庭清白的。因为家庭对个人的性格、行为、习惯有很大影响。一个不健全的家庭可能会使人性情孤僻，行为放纵等。因此，主考人一旦知道你来自有问题的家庭，会对你是爽朗还是孤僻，是任性还是自制，是轻浮还是稳重等性格和行为习惯多加注视和考察。故你的言行举止都要注意，以留下一个好的印象。为了不使主考人心存偏见，有机会不妨把有关事情说明白。这样主考人发现你爽朗、诚实、阅历丰富，也许他们正需要这样的人。

7. 面试不成功，总结教训。面试都有成功和失败两种可能性。对于紧张、缺乏经验的应试者来说，失败算不了什么。俗话说，失败是成功之母，切不可因一两次失败而悲观丧气，关键是要找出失败的教训，总结经验，争取下一次考试成功，若不把心思用在总结经验上，闹情绪，消沉下去，只会在失败的道路上徘徊，从此一蹶不振。

正确的态度是平心静气地想一想面试的全过程，找一找问题出在什么地方？要知道获得面试成功的最大可能是，自己的弱点暴露得少，优点表现得更多。要分析失败的原因是前者还是后者？哪一个是主要的？今后如何补救？经过一番研究，下次面试成功的机会会大为增加。



## 怎样帮助新员工适应环境

录用新员工后，主管要帮助他尽快适应环境。新员工的到来会引起新老双方的恐惧。有些组织一尤其是有很多资深员工、存在着派系的机构，对新员工极不友好，不友好来自恐惧，恐惧新人表现优异，对老员工升迁构成威胁；恐惧新员工是“××的人”，从而改变力量对比。新员工也会感到恐惧，这些同事以后每天相处，不知哪位什么脾气秉性，谁和谁关系不好，必然像进入雷区一样，谨言慎行，以免根某未稳就栽了跟头。主管的责任就是尽量消除他们的恐惧，让双方互相适应。

1. 主管要亲自将新人介绍给同事。不要将这份工作交给秘书或随便什么人，那样新人就会觉得自己对公司并不重要，有了这种意识，公司对他就毫无重要性可言。每次介绍时，都必须介绍双方的姓名、职务及工作内容以及被介绍者的优点、长处，如是某一方面的专家、研究生毕业、获得过高层次奖励等等，这将使双方恐惧变为互相尊敬、钦佩。对新人的直接上司或工作关系紧密的同事，要叫新人铭记在心，其他人以后再知道也不迟。

2. 消除新员工的陌生感。总的来讲，主管要以亲切关心的态度待他，使他觉得很自在。一个微笑或表示友好的握手就可以协助他度过开头素不相识的难堪，表现出对他个人的极大兴趣，谈论共同感兴趣的话题，以避免开头的冷场。上班刚开始时，他或许会显得力不从心，精疲力尽，主管不妨说一句鼓励的话，叫他不必担心。告诉他生活、工作上必须知道的事情，你不说，他就会从别人处听来或自行揣测，难免不实。内容包括上下班作息时间，每年假期如何安排，药费如何报销，加班给什么报酬，有病事假向谁请假，洗衣间、食堂、活动室、医务室、图书室在哪里，负责员工福利、工资的部门在哪里等等。

3. 利用公司的基本资料对新员工进行热爱公司的教育。资料包括：公司历史及发展目标、组织机构、各部门的功能、全套管理制度、公司产品及服务经营特色、公司对员工的期望、员工的福利待遇、住房升迁的规定等资料。这些资料及情况介绍叫新人尽快熟悉，使他对公司了如指掌，适应公司的生活。同时也培养灌输了新人“以公司为荣”的心理，他会感到自己是一个重要团体的一分子，个人前途不可限量。有了这种“以公司为荣”的心理，新人才会有敬业精神，其实也是一种激励措施。

4. 将新人交给资深人员，由资深人员对他进行训练。资深人员必须业务能力强，人际关系良好。开始不要给新人太难的工作，让他做力所能及的事，目标是建立起他的自信心和积极的态度。新工作应该有用且有成果，让他有成就感，为日后更艰难的工作奠定基础。但是不要急躁，指望他几天就能独挡一面，教给的内容太多，必定使他无法承受，而这些经验是你花了几个月，甚至几年的时间才学到的，因此要有耐心。

如果做好上述几项工作，新员工就会有安全感、归属感，觉得自己对企业很重要，对个人和企业的发展都充满了信心，他就会积极努力地工作，并期待着晋升、调级，有进一步的发展。

## 大学毕业后怎样适应新环境

一般说，大学毕业生对环境的适应能力是比较强的。然而他们往往会遇到自我估价与社会评价之间的矛盾，社会抱负和个人利益之间的矛盾的心理冲击，可能产生怀才不遇的想法。也有的大学毕业生感觉人际关系太复杂、知识技能差等等。一旦遇到这些情况，他们易产生情绪波动，觉得“没劲”。那么，大学毕业生怎样才能适应新的环境呢？下面提出一些建议：

1. 正确认识社会，加速自己的社会化。大学毕业生初入社会时，现实不如意会时常发生，这就要求他们正确认识社会，意识到自身的“角色作用”与历史责任，以及“社会公民”的角色责任，成为形成良好社会风尚的重要力量。只有这样，才能加速自身的社会化。

2. 正确认识自己，对自己要有一个正确的评价。要看到自己受过高等教育，无论在学识还是心理素质以及道德品质上，都具有自己的优点。但在社会实践面前，社会生活、工作经验又显得欠缺，因而在适应新环境时，要扬长避短，做出成绩。这样才能得到社会的承认。

3. 正确处理社会抱负与个人利益的矛盾。大多数大学毕业生参加工作都不仅是为自己打算，他们是有社会责任感的。但由于主观原因所致，他们的志向和抱负不能为社会、亲友所理解。因而就应努力使自己做到在选择了正义和社会进步事业作为自己的奋斗目标之后，为此而作出牺牲。

4. 经常进行自我调节。即根据变化了的环境来分析自己个性的弱点，再通过学习新知识，掌握新本领，来调节同新情况不适应的情绪，锻炼自己坚强意志，从而创造克服困难的条件。

5. 正确评估自己所从事的职业。刚参加工作的大学生不妨到外走走，感受来自不同职业的信息，看看自己的职业与别的职业究竟有着怎样的联系，在社会中占据什么位置，起着什么作用，逐渐认识本职工作的牺牲性质与意义，从而增强热爱本职工作的积极情感和荣誉感。

以上这些只是一些建议，而社会是复杂的，这就需要大学毕业生充分认识社会，并在认识社会的基础上适应社会，改造社会，为社会作贡献。

## 转业军人怎样适应新的环境

每年都会有一批军人转业到地方工作，面对新的环境、新工作和新群体，转业军人怎样才能尽快地适应呢？有以下几个方面经验：

1.要热爱新的环境和新工作。首先要正确对待工作安排和职务安排，这是适应新工作的第一步。心理学告诉我们，态度是决定行为的。如果不能正确对待工作、职务安排，就无法以饱满的情绪投入到新工作中，也就不可能创造良好的开端。这是适应新环境和新工作的心理基础。

其次，要克服畏难情绪。由于新工作的内容、办事程序及方法都发生了变化，所以要克服畏难情绪，按照心理学的基本理论，对自己采取积极“自我暗示”的方法，相信任何事情都是有规律可循的，这样才能充满自信地投入到新工作中。

第三，要热爱新工作，也就是说对自己的工作充满责任感并且积极地创造条件使自己对新工作产生兴趣。因此，转业军人要对新工作进行研究，掌握它的内容、程序、方式方法、基本规律，使自己对新工作产生浓厚兴趣，并掌握工作的基本规律，从而适应新工作。

2.注意角色变化。转业军人要常想到自己已到了地方，注意角色的变化。没安排领导职务的，不要为指挥者变成受人指挥而不习惯，要注意服从领导；职务安排层次较高的同志，更要注意给下级安排工作时的方式方法，不能再是命令的口吻。

3.人乡随俗，搞好人际关系。地方的人际关系由于常年演变，较之部队要复杂一些。因此转业军人要自觉地调整心理距离和行为习惯，要注意并善于和同事以及各种人打交道。在人情往来和应酬方面，地方比军队要浓烈一些，所以转业军人也要善于人乡随俗，把正常的人情往来与庸俗的应酬区别开来，且要与同事保持正常的人情往来。否则，同事则认为你过于正经，不近情理，从而对你敬而远之。总之，在非原则问题上学会与人交往，是一种主动积极的心理适应，对于搞好人际关系，取得同事们工作上乃至各方面的帮助，使自己尽快适应新环境和新工作是不无好处的。

## 初进单位怎样对待新识的同事

要尊重他们，他们有自己的观点和尊严，如果你能尊重他们，他们也会尊重你。

要乐于接受他们的指导，因为他们一定比你具有更丰富的工作经验，接受他们的指导，对于你的工作必会有所助益。

虚心接受他们的劝告。有时候他们所说的话，很可能就成为你待人处世的金玉良言。

不要常对他们发牢骚。喜欢发牢骚的人总是不受欢迎的。

不要批评他们的缺点。批评别人的缺点，会使自己的性情变得乖戾。

不要让他们产生反感。

不要存着报复心理。如果稍微受到责备，就存报复心理的话，别人也会同样地对你施以报复。

不要忽视他们的存在。如果新进人员过于锋芒毕露，常会引起人家的反感。

对于他们所说的话不要任意打折扣。

不要想欺负那些待人和善的同事。你以为别人都比你笨时，往往别人也认为你比他笨。不要忘记再好脾气的人都有他自己的感情。

不要将麻烦的工作都推给他们。因为他们比你有更多工作要做。

同事在作清理打扫的工作时，不要袖手旁观，应该去帮忙。

跟同事讲话时语气要温和。不可像和老朋友讲话那样随便。

碰到同事时，应主动地上前打招呼。

对同事的关怀，应该诚意地接受。不要认为别人的帮忙是多管闲事而加以拒绝。

当你想对某一件事采取行动之前，不妨听听他们的意见。同事有时能站在不同的立场将事情看得更清楚。

## 怎样处理同乡关系

由居住在共同地区而产生的地缘关系除邻里关系以外，还有同乡关系。近年来，在我国一些地方和单位，出现了各种“同乡会”。“同乡会”就是同乡关系的集合。

同乡关系既具有一些正功能，也有一些负功能。从正功能来讲。首先，它能联络感情，满足人们合群和交友的需要。一个人出门在外，本来可以通过多种渠道满足上述需要，但由于共同的乡音和相仿的生活习惯，这就使得同乡之间更容易产生“归属感”、亲切感、信任感，过从更密。其次能交流信息，在具有同乡关系的人们之间的交往，不仅能满足感情需要，而且能交流信息，交流思想，互相启发。再次能促进合作，相互帮助。这种合作互助有体力上的，也有智力与经济上的。第四，同乡关系在开展海外联谊工作中还有着重要作用。思国怀乡，访祖寻根，是港、澳、台同胞和海外侨胞的普遍情感。运用同乡（老乡）关系，开展海外联谊工作，可以结识更多的新老朋友，并帮助他们了解国内的情况，增进对祖国的感情，增加共识和认同感，这对扩大对外开放和加速社会主义现代化建设都有积极意义。

从负功能看，同乡关系，首先容易形成一种狭隘的地方观念；其次，容易形成拉帮结派的不正之风；第三，它是以乡情为基础的，所以，容易产生感情用事不讲原则的现象。

总之，正常的同乡（或老乡）交往无可非议，但也要防止将同乡关系庸俗化，尽量避免同乡关系中负功能的发展。

## 怎样在与人相处时做到与人为善

“与人为善”本身是一种善良的愿望，在人民内部，这种愿望是应当得到肯定的。不过，有些人却往往事与愿违，与他人关系紧张，徒生烦恼。那么，该怎么办？

1. 尊重别人，关心别人。这是友谊的基石。你坚持尊重和关心别人，你在别人生活中的重要性也就大，别人会因此而感谢你，从而催发和滋养友谊的幼芽。对别人的关心，可以是必要的物质支持，也可以是宝贵的精神安慰和鼓舞。

2. 以诚待人、实事求是。诚恳地对待别人的优点和成绩，善意地对待别人的缺点和过失。俗话说“善言一句三春暖”、“忠言逆耳利于行”，只要真诚、直率地待人，总会获得别人的好感，使相互关系保持紧密、纯洁和牢固。

3. 人贵相知。彼此相互了解不仅必要，而且是难能可贵的。例如在个性特点方面，气质、能力、兴趣、性格等都可以毫无保留地坦露出来，这既可以由别人观察到，也可能由自己介绍，特别是把自己的缺点和弱点和盘托出，更便于别人立体地认识你。当然这种了解应当是双方的。这样做的目的，既为了避免可能的误会，也便于提高自己。有的青年朋友往往只注意兴趣爱好的异同，不重视思想、性格的交流。使“友谊”停留在较低层次的水平上，就不利于友谊的巩固和发展。

4. 循序渐进，水到渠成。与人为善是泛指的概念。在实际生活中，有时很难做到与所有人为善，那是受主、客观因素所制约的，并不足怪。还有一种情况，青年人，特别是少年人，初次相见就期望过高，希望一天两天、一次两次的活动，就促成浓厚的友情，但由于其它条件不成熟，很可能因偶然的矛盾而“断交”。在“与人为善”的基础中，发展友谊，自然而然地形成知己、好友，是具有一番过程的，特别需要经历个人利益的考验、彼此性格、气质和思想水平的磨合。经历矛盾也是正常的，即使好朋友也还可能产生矛盾，所以有“净友”之说。

与人为善中的“善”，无疑需要在社会实践中，在与人交往的活动中获得，很难想象，一个只有这种愿望，而不热心于集体活动和社会活动的人会与人为善的。青少年朋友们，希望你们能积极投入集体性的学习、体育、文娱、公益劳动中，在这些活动中培育“善”的嫩芽，让它进一步派生出理解、和谐和友谊吧！

## 怎样做到知人善任

知人善任，首先是知人。人之不同，犹如其面。人有能力差异，性格差异，态度差异，行为差异等等，用人的关键在于知人。要知人，不只看档案材料，更要看现实表现。不仅要当面测试，而且要从旁了解。不仅要向介绍人、推荐人调查，还要向周围的人，甚至向表现不太好的人询问了解。可能的话，还可以通过“借调”、“暂调”、“临时协助工作”等方法，在实际工作中考察3至6个月。这样，通过看档案。听介绍，问情况，查表现，综合这些“死”“活”材料，正侧两面情况，全面了解，全面评价，才能“知人”。

其次是善任。知人善任的关键在于如何调配使用，真正做到人尽其才，各得其所。要善任必须注意以下6个问题

1.要做到工作与才能相适应。对于一个领导来说，重要的问题不是了解下级不能干什么，而是要知道能干什么，从而委派到最能发挥其特长的地方，扬长避短，发挥人才优势。如果一个人善长宣传，却硬让他去抓生产，其结果必定适得其反。所以，厂长经理在下决断以前，一定要考虑到本人特长与工作是否相适应。

2.工作与人的性格相适应。把不同性格的人放在不同岗位上，不仅可以各得其所，各遂其志，更有利于长处的发挥。把一个开朗、活跃、善于交际的人，分配到对外联系业务，搞接待最相宜。如果让他搞统计、财务、资料就不利于其长处的发挥，也就难于出色地完成任务。

3.人员搭配上要取长补短。人员配备要运用知识互补、能力互补与性格互补的原则，以便互相取长补短，共同提高。无论是配班子还是搞工作，在调配人员时，必须特别注意这个问题。如果不注意人的专业结构、年龄结构、智能结构、知识结构和素质结构的调配，就难于开展工作。

4.要定时进行必要的人员交流。一个人的才干，三五年内已充分表现，定时进行必要的调动，既可增长原有人员的才干，又可启用新人，使一个单位永葆青春的活力。

5.要注意人才的培养。领导一定要把培养本单位人才看作首要任务。不要只靠上级配备，不要老把眼睛盯在大学生们的分配上。自己培养的人才最安心。最实用。为此领导要重视职工的培训教育，要拨出一定的教育经费进行智力投资，使本单位的人员及时掌握最新的管理方法和生产方法。要知道，这种投资的“回收”效益有时是不可估量的。

6.要做到用人不疑。作为领导，应善于发现、使用、培养人才，善于吸引并保证有才华的人安心工作，创造性地工作。不要搞“武大郎开店”，不要把超过自己的人视为威胁而进行压制，提倡互相推荐、自我推荐、主动让贤的精神，应克服平均主义、论资排辈和求全责备的现象。

## 怎样善于与上司相处

与你的上司和睦相处，对你的身心、前途都有极大的影响。以下几条准则可供你参考。

1. 倾听。有些人与上司交谈时，往往是紧张地注视着上司对自己的态度是褒是贬，构思自己应做的反应，而没有真正听清上司所谈的问题。好的下属应该不仅理解上司所谈的问题，并且能理解他话里蕴含的暗示。所以，上司讲话时，你要排除一切使你紧张的意念，专心聆听。

2. 简洁。时间就是生命。办事简洁利索，是工作人员的基本素质。简洁并不是说把一大堆信息连珠炮似地抛出来，而是要有所选择、十分清晰地向上司报告。写一页备忘录是个好办法。

3. 讲一点战术。如果你要提出一个方案，就要认真地整理你的论据和理由，尽可能摆出它的优势，使上司容易接受。同时，不要直接否定上司提出的建议。如你认为不合适，最好用提问的方式表示你的异议。

4. 解决好自己份内的问题。解决好自己面临的困难，有助于你提高工作技能，打开工作局面，同时也会提高你在上司心目中的地位。

5. 维护上司的形象。良好的形象是上司经营管理的核心和灵魂。你应常向他介绍新信息，使他掌握自己工作领域的动态和现状。不过，这一切应在开会之前向他汇报，让他在会上谈出来，而不是由你在开会时大声炫耀。

6. 信守诺言。只要你的长处超过缺点，上司是会容忍你的。他们最讨厌的是不可靠，没有信誉。如果你承诺的一项工作没兑现，他就会怀疑你是否能守信用。

7. 了解你的上司。对上司的背景、习惯及喜好等了如指掌，当然于你大有好处。一个精明强干的上司欣赏的是能深刻了解他，并知道他的愿望和情绪的下属。

8. 关系要适度。不要使关系过度亲密，以致卷入他的私人生活之中。因为不同寻常的关系，会使上司过分地要求你，也会导致同事们的不信任，可能还有人暗中与你作对。



## 怎样学会适应十种不如意的上司

1.平庸型。假如你的上司属无能平庸之辈，是个糊涂虫、傻瓜、笨蛋，无疑你的命运是很悲惨的。你这匹“千里马”也许会毁在他的手里，但是，你毕竟暂时无法摆脱他的指挥，还要在他的手下任职。这时你可采取的对策是：

（1）仔细观察他，如属自身素质问题，则不必苛求。如果上司是你的前辈，就不必要求他适应年轻人的心理需求，因其不会有与你一起“闯世界”的激情。想改变他是徒劳的。

（2）努力发现他的特长与长处，多肯定，多赞扬，以鼓励他发挥优势，并对你产生好感。对你的所作所为不反感，无敌视态度，即达到目的。

（3）只要他不妨碍你、干涉你，你尽可以按自己的想法努力去做自己想做的这一切，不要把自己的前途、命运寄托在他一个人身上。期待值小一些，你会获得心理上的平衡，减少对他的埋怨。

（4）如果需要他的支持，可用你的活力和朝气感染、带动他，尤其是调动集体的力量，进行耐心，巧妙地劝说。

（5）做知识与才能方面的储备，不可只发牢骚，自暴自弃。平庸型的上司也许不会任职很久。

（6）如果他实在有碍于你的发展，不妨再寻一个满意的上司。

2.优柔寡断型。有的上司做事罗里罗嗦，犹犹豫豫，不能下决心做决定，凡事怕出乱子，胆小、缺乏当机立断的勇气。这种个性会错过许多好机会，无法轰轰烈烈地干事业。

对这种怕担风险的人，你的对策是：

（1）这种人的优点是求稳，遇事较细致，不莽撞。如果你向他提建议，必须仔细推敲你的方案，确信没有漏洞，具有实践的可能性，然后再提出来。这样，他比较易于接受。

（2）这种上司心细，谨慎，有时会出奇地固执，不会随便附和众人的意见，甚至会有较强的对抗情绪。你与之谈话，不要性急，而应力求自然。待到两厢情愿时，才会“水到渠成”。

（3）你向他提的建议最好与集体的整体要求一致。如果大家都赞成，便会促使他下决心。

3.强迫型。有的上司主观臆断，独断专行，经常用命令的口吻同部下谈话，提要求，希望所有的人绝对地无条件服从，不允许你有异议，不允许你有反抗行为。他会想尽各种方法做到“顺我者昌，逆我者亡”。在他手下。也许会感到很压抑。

你的交往原则是：

（1）不卑不亢，该执行则执行，该拒绝则拒绝，一味服从和奉承，只能加剧其独断专行的心理定势。

（2）创造集体的民主气氛，用集体的力量纠正他的个人习惯。

（3）如果觉得个人的抗拒没有结果，就要尽量地减少与他的正面冲突，以免他形成成见，认为你有意做对。

（4）寻找机遇，显示出你超越他的才干、学识与能力，争取他的重视。

（5）通过“认同”与“沟通”，与之建立比较亲密的个人关系。经常渗透你的思维习惯。

4.挑剔型。有的上司不愿用表扬激励下属，而是好挑剔、指责。这种人有两类：一类是水平较高，认为你应该把一切都做得很好，干的漂亮是应该的，做的不好便是无能。因为他总是用自己的能力和水平要求能力不同的下属，所以总是不满意。再一类就是嫉妒心较强，从不承认别人的优点，没有尊重他人劳动成果的习惯，更不懂表扬的艺术。不会设身处地考虑下属的难处，也不肯亲自去实践。只是坐在上面发议论，以为不挑出毛病，就不足以显示自己的水平高，不足以证明自己的价值。

你的对策是：

(1)多汇报，让他知道你在于什么。不仅汇报困难，更重要的是介绍如何克服困难。

(2)多请教。工作中多吸取他的意见。你的工作成绩中有他的指导成份，有他的心血，自然他就不会否定，反而会肯定和赞扬。当别人挑剔时，他也许还要为你辩解。

(3)迅速摸清他的工作路数，好恶情况，按上司的要求开展工作，以免费力不讨好，白辛苦。

(4)让他了解你的全面情况，以确信在某一个方面的欠缺，并不代表一个人的整体水平。

(5)当他肯定、表扬你时，要表现得欢欣鼓舞，并加倍努力，以使之感觉到表扬比挑剔更富有魅力。

5.缺乏信任型。有的上司不够高明，在嘱咐下属做事时，总要加一句“别搞坏了”，“小心失败”，“我怀疑你的能力”等等，以为用这样的话便可提醒下属加倍注意。然而事实却相反，下属听了这种话，心中很不快乐，心想“既然不信任我，那么你自己去做好了，干吗要我干”。有的上司不信任手下人，而邀请其他部门的人来做本该由下属做的事，这更使下属感到气闷。

如果你的上司不信任你，可用下列方式做一番尝试：

(1)做那些你能做得很漂亮，很成功的小事，不要嫌其微小，卑琐。能把小事做得很潇洒，才能把大事做成功。许多上司也常用这种方式考验下属。如果你粗心大意，不屑为之，认为大材小用，造成效果不佳，那么，上司便会认为你是个什么都干不好的元用之材，会更加轻视你。

(2)不必直接向上司抱怨，表示委屈。可通过要好的同事，旁敲侧击。如果上司信任你这位同事，则效果更佳。

(3)有了小成绩，不要沾沾自喜、尽力炫耀，而要把名利让给上司，赞扬这是他栽培的结果。他会认为你很明事理，以后愿意把一切成功的机会留给你。

(4)当自尊心受刺伤时，要用坚强的毅力去克服困难，在逆境更可出人才。将对方的不信任化为促使你向上的动力。

6.“武大郎开店”型。嫉贤妒能，害怕追随者的竞争，不许下属超过自己，更谈不到举荐。

你的对策是：

(1)不可聪明外露而令其自惭形秽。

(2)谦恭请教，满足他的权力瘾，将“武大郎”抬上“高跷”，店小二就可以伸腰了。

7.虚伪型。不是自然地喜欢下属，真诚地对待同事。但懂得人情世故。精于社交术，常常沉于奉承。当面赞扬你，很热情，鼓励下属按他的要求去

做，但内心冷漠无情，根本就不重视下属。

如果你要求他真诚相待，可做如下表示：

(1) 表示自己是一个重感情，讲义气，能为知己者死的人，喜欢交知心的朋友。

(2) 委婉地点出你早已识破了他的虚伪诡计，但仍以诚相待。

(3) 如果他坚持表面敷衍，那么便会失掉朋友的帮助。

8. 怀疑型。自尊自强、疑心重，担心下属轻视自己，心理自我防卫的倾向较浓。对下属的言谈举止格外敏感，好猜测，极其重视自己的威信。

相处原则：

(1) 不断地提醒自己，他在才干、经验、学识、阅历，人际关系范围等方面有许多优越于你的地方。如果你在心理上轻视他，那么在言谈举止中，便有可能不自觉得流露出鄙视，瞧不起、指责、埋怨等态度倾向。

(2) 注意他的心理活动，观察其言行，多劝慰他。创造机会和条件，让他显得很重要。

9. 自私型。替自己打算，与下属争名利。在立足未稳之时，要求一切人都为他服务；即将下台时，更有一种极度的补偿心理。权力是他谋取个人私利的敲门砖。心中只有自己。

可采用的对策：

当我们不得不与其接触、交涉时，只有暂时按捺住自己的厌恶之情，姑且顺水推舟，投其所好。当他发现自己所强调的利益被肯定了，自然就会表示满意。牺牲小利以换取大利是我们的目的。

(1) 不能为虎作帐，这种自私的人什么事都做得出。他可能把得到的私利分你一半，但在引起众怒时，也会把你抛出去做替罪羊。上司的任职毕竟没有你的名声长久，故不可与之同流合污。

(2) 如果他的所作所为实在过分，可用沉默表示无言的抗议。聪明的上司会领会下属沉默的含意。

10. 无节奏型。有的上司工作起来抓不住重点。没轻没重，一天到晚忙个不停，但没有头绪，干不到点子上，使得下属也劳而无功，搅得你不得清闲，心烦意乱。

从原因上讲，有两个方面，一是思想水平低，抓不住主要问题及上级意图；二是心理素质差，缺乏大将风度，没有养成有条不紊地开展工作的习惯。

你的原则是：

(1) 以静制动，以稳制乱。既要听从他的安排，又要保持清醒的头脑，在明显的失误处，适当做一些变通和修正。

(2) 出色地完成你的工作任务，以减轻其紧张，焦虑的心理。

(3) 过于忙碌，气氛紧张时，用幽默和诙谐的语言宽慰他，以使绷得很紧的神经得以舒展。

(4) 不要以急躁对急躁，因为他的心理随能力有限，你的急躁只能招致更大的混乱。

总体而言你的上司可能是不如意，不理想的。但要真诚的相信，人是有感情的动物，只要你掌握了他的心理活动的特点与规律，并克服自身的弱点，便可改善与他的关系。当然一切努力都要在保持人格尊严的前提下进行，什么时候，都不能放弃做人的原则。

## 怎样与下属和谐相处

1. 礼貌待人。管理者往往注意对陌生人表示礼貌，却很少想到对熟悉的下级施以礼貌。清晨上班，管理者的一声亲切问候，正是赢得一天合作与友谊的开始。

2. 表扬下级。上司必须看到下级的长处，多想想他们的优点。下级事情办得好，应当反复当着众人提起。人们只有不断受到鼓励，才能将工作干得更好。

3. 公平待人。假如过分偏爱自己的“亲信”，人们便会认为你是个徇私情的人，而导致情绪低落。

4. 及时纠正错误。下级出错应及时批评，而不能等下级的各项错误累积得很多时才放在一起批评。这样，会使下级认为你一直不信任他。批评人时应单独进行。

5. 信守诺言。声誉从某种意义上讲是一个管理者的生命。上司许诺，应尽力实现，确因客观原因不能兑现，也应及时解释。

6. 勿求十全十美。生活中没有完人，不能摆出一副“一贯正确”的样子，那样是会令人讨厌的。

7. 征求下级意见。要多给下级表达他们的意见的机会，尤其在决定一些与下级利益有关的政策时，更应多听取他们的建议。

8. 以身作则。只有这样才能获得下级的尊重。

9. 关心下属。应经常关心下属，注意选拔、培养下属，帮助他们解决实际困难。

10. 避免争论。不能抱着高人一等的态度，乱训斥下级，这样往往激起争论，只会降低威信。

11. 正确对待“埋怨”。牢骚、埋怨也许是人的一种本性，做为上级不必记在心上，而且还要从“牢骚”中了解下级的困难。

12. 经济分配。这是个十分敏感的问题。做为领导者，在考虑自己的同时，也要考虑下级。

## 怎样做一名优秀的领导人

1. 要理解与人为善的艺术，善良是力量的特征。
  2. 任何时候都不要伤害工作人员的自尊心。
  3. 永远放弃两面派行为：对下级一副面孔，对长官又是另一副面孔。
  4. 永远要以“您”称呼下级；别忘记说“请”字。
  5. 别惧怕新事物。如果你做什么事都用二十年前的老办法，那么这个事实本身就说明。你在某种程度上是个保守分子。
  6. 查处任何过失时，在采取某些措施之前要尽量耐心地听取犯错误的人的解释。
  7. 请记住，不善于听取意见是领导人受挫的原因。因此，你要学会听取意见，甚至不要用诸如“简短些！”这样刺激性的话打断话多的工作人员。
  8. 请信任那些值得信任的人。如果一个人认真地完成受托的事情，不要用过多的提醒和指示使他难为情。
  9. 下级干得好，不要舍不得致谢。那些认为“催促”可起推动作用，表扬会使人头脑发昏并导致自我安慰和骄傲自满的领导人是大大错了。
  10. 如果由于差错而必须申诉的话，请单独地找他面谈。绝大多数人都很忌讳在自己同行面前“受到责备”。完全不允许在工作人员的下级在场的情况下，“申斥”他。
  11. 无论如何不要断然地把下级人员分成“坏的”和“好的”。请你遵循这样一条原则：每个人身上的优良品质比不良品质总是多得多。需要的只是善于激励前者，抑制后者。
  12. 要及时地向下级汇报自己的设想和计划。这会在集体中建立共同努力、信任的气氛。有助于集体高高兴兴地去实现你的设想。
- 实践证明，把某些领导的权力授予下级人员的做法会改善集体的精神面貌，使人产生不辜负所受到的信任的欲望，有助于更充分地挖掘工作人员的潜力。一个好的领导人应当多多地承担错误的责任，尽可能少地接受表扬。

## 怎样使职位步步高升

1. 要多听。若不是必要，少说话为妙。喋喋不休，会惹人厌。一般而言，上级都希望你听他的，不是他听你的。

2. 要会问。你若是问得好，上级会把你的问题记牢。好问题通常会得到这样的反映：“唔，这个嘛，我也不知道。我从来没想过这个问题。”

3. 要多读。为了广加涉猎，不但要会快读，而且要会跳读。要了解其中的要点，并且融会贯通。与你工作有关的报纸和专业杂志要经常读；上级读的东西，你也要读。

4. 要会写。句子力求简短，明朗，活泼。错别字要避免。文章要通顺。多读些文笔优美的书，自己也练习写写看。

5. 表达要得体。谈吐举止要得体，要多练习。表达一如演戏，游说他人时更是如此。切忌言语无味，道貌岸然，表达是否得体，关键就在于你肯不肯练习。

6. 要言简意赅。解释事情，最好一句话就解释清楚。多费唇舌的原因，若非这个观念不好，就是你的口才不好。

7. 要认清事实。很多讲述事情的人，自己对事情的来龙去脉并没有弄清楚。至少有一半的人是如此。你不要做这种人。

8. 该说的就要说。开会时，有值得发言的，你就要发言。不要因为你在会场中年龄最小，或者职位最低，就害羞而不敢讲。好的观念是超越年龄、经验和资历的，你要让它们出头，不要让它们埋没。

9. 多做少说。一旦你得到指示要做一件事时，你要先考虑如何把这件事做得比预期的更圆满。你要问自己：“我要是做得比要求的更多，是不是更有用”？如果是，你就该这样做。

10. 要善于预料。对上级的意愿，你要预料得到。在滑铁卢战役，英国名将威尔顿有一次把他的手套丢在一个小山丘。他的一位部将把它捡了回来。后来，威尔顿对他说：“我要你在我丢手套的地方设火炮，随时待命攻击。”这位部将答道：“报告主帅，我已经架设好了。”

11. 要使人注意你，听你的意见。不要做个沉默的人。匈牙利人有一句谚语：“纵然亲如母子，儿子不吭气，做母亲的还是不懂他的意思。”

12. 切莫要求加薪。要是你的上级是个好上级，一听到你开口加薪，他就会自觉做错了什么事似的。你若真值得加薪，他会觉得难过，因为他没有对你解释过。比较得体的做法是要求做更多的工作，负更大的责任。重要的不是现在能赚多少，而是将来能赚多少。

13. 要会谢谢人家。许多人（尤其是小人物）对你的事业都有帮助，他们使你更成功。你要高声谢谢他们，公开谢谢他们，或者用文字谢谢他们。你的亲切会增加你的声望。

14. 要养成多方面的兴趣。专精一艺固然不错，但光会一样会使你显得非常乏味。大部分的人就是光会一样，但世界上的那些杰出人物却能谈上十几、二十个不同的话题。你懂得愈多，你愈受人尊重，生活也愈有趣。尽量把你的各种专长表现出来，莫让它们埋没。

15. 保持健康。要做运动，要去度假。身体不做运动，心情不肯放松，谁也无法保持心智的平衡。你的快乐也好，注意力也好，乐观的态度也好，都会因操劳过度受到不良影响。

## 怎样协调关系

人们的社会活动，应是一种全方位的开放性活动，如果缺乏专门制度化的检查和有力的协调工作，就会使其处在一种盲目的自然状态。但是，协调工作不是随便就能做好的，需要讲究相应的技巧：

1. 个人与个人的协调要以诚相待。同志之间、同学之间、朋友之间，常常会因为一些原则性或非原则性问题发生分歧。这时，（1）要以诚相待，及时进行推心置腹的思想交谈。（2）从对某个问题的认识上进行探讨，查找产生摩擦的根源。（3）尊重双方的人格、情感和隐私。（4）多说自己的缺点，少说别人的短处，必要时进行自我解嘲，给人以宽怀大度之感。（5）有理不要过分盛气凌人，理亏时更不要强辞夺理。（6）多给人以微笑，选择适当场合，双方高兴时交谈最好，不要在一方不高兴时提旧事，以免旧事新怨一齐泻来。（7）原则要坚持，但要讲究方式方法，让别人能心悦诚服地接受。

2. 个人与领导的协调要坦荡磊落。具体他说：（1）要分清你与领导间不和谐的原因是领导的工作方法、工作作风、官僚主义，还是对人的偏见，利用职权谋私，有意打击报复，压制群众意见等；（2）要检查你对领导的评判是否公正、客观。在很多情况下，由于猜疑心在作祟，人们的思维和知觉往往发生偏差，对领导的言语与行为发生诸多误解。往往是“无端愁绪凭空来，全因猜疑生风雨”，主观上假设别人对自己不满，上级对自己的不公平，然后把别人的善意曲解为恶意，使得与上级关系日趋紧张。（3）要反省自己是否确有令人不悦的地方。有时候，对同事和领导不尊重、工作成绩差或因个人的生活习惯等方面会令上级特别讨厌，因此如能来一个“心理换位”，让自己站在上级的位置上，感受一下是否能容忍令人不悦的缺点？（4）再看看是否有点嫉妒心理，特别是在自己的学历、能力、工作业绩与别人相差无几时，他人被提拔到领导岗位。以前是自己的同事，现在受他领导，这时除了羡慕之外，是否掺杂着嫉妒心理？（5）如果进行了以上四方面的反思，还是发现领导对你有某种程度上的“偏见”，你选择适当的时机、场合、主动地与领导进行一次或几次坦荡磊落的意见交换，或在轻松畅快的氛围中以幽默、诙谐的语气提醒、暗示你的上级，让他对你有更全面、客观的了解，这必定能消除你们之间的误会。（6）作为领导也应设身处地地为下级着想，从以上几方面进行自我解剖，如果发现了自己的失误，更应该委婉地向下级表示歉意，如有必要可以到咖啡馆里喝上一杯，或在联欢会上、饭厅里交流感情，沟通思想，切忌把下级叫到自己的办公室正颜厉色地进行僵硬谈话。

3. 个人与单位的协调应求大同存小异。作为集体中的一员，应该时时考虑到自己的一切是与所在单位共荣辱的。所以，当个人利益与集体利益产生不合拍或冲突时，应求大同，存小异。（1）作为一名社会人，是受群众利益制约的，所以要注意把自己的利益纳入群众利益中去。（2）集体利益或形象、信誉受到损害时，你应该积极去维护和设法弥补。（3）企业的主人翁地位只有在努力为企业尽义务的前提下才能得到保证。（4）如果从以上三个方面进行了检查，还发现集体对自己不公正，就应大胆地与单位负责人交换看法，把自己的认识及外界的舆论和其他信息反馈给主管领导，能提出独到见解更好。（5）广而推之，在个人与社会失去平衡时应以大局为重。（6）作为集体利益和整个社会利益的代表者，当公众有牢骚、对立情绪时，首先要积极进行民意测验，或设公开信箱，领导接待日，民主对话等形式，征求到的公

众意见，迅速处理，及时反馈在决策活动中，修改决策；其次，要发动群众参与决策，对发展战略提供开拓性和独创性的咨询建议；再次是协调单位及全社会的一切公关活动和传播活动，使企业与社会处于最佳状态。

4. 单位之间的协调要事实求是。在处理企业或社会团体之间发生的纠纷时，应遵守的基本原则是：（1）实事求是，切忌文过饰非，主观武断。（2）要做到居事之外。如一味站在本单位本企业的一方说话，只会激化矛盾。采取照顾双方的态度，就能缓和对立情绪创造良好的谅解气氛，为解决纠纷奠定基础。（3）多听少说，不要轻易反驳，要让事实说话，让对方倾吐不满，渲泄郁闷，就会起到“降温”作用，从中找到解决冲突的方法。（4）积极行动。纠纷一旦发生，有关人员要积极行动，赶赴现场，热情主动查明事因，寻求及早解决问题。

5. 国家与国家的协调要遵守和平共处五项原则。这大多由外交官员去完成，但处理国与国之间的矛盾时，切忌不可搞大国沙文主义，无论大国小国，强国弱国都要平等相待。切实做到：（1）互相尊重主权和领土完整。（2）互不侵犯。（3）互不干涉内政。（4）平等互利。（5）和平共处。这是协调国与国之间公共关系的最基本原则。



## 怎样避免发生冲突

日常工作中容易发生争执，有时搞得不欢而散甚至使双方结下芥蒂。人是有记忆的，发生了冲突或争吵之后，无论怎样妥善的处理，总会在心理、感情上蒙上一层阴影，为日后的相处带来障碍。最好的办法，还是尽量避免它。

我们常用这么一句话来排解争吵者之间的过激情绪：有话好说。这是很有道理的。据心理学家分析，争吵者往往犯三个错误：第一，没有明确清楚他说明自己的想法，含糊，不坦白；第二，措辞激烈、专断，没有商量余地；第三，不愿以尊重态度聆听对方的意见。又有一个调查说明，在承认自己容易与人争吵的人中，绝大多数说自己个性太强，也就是不善于克制自己。

同志之间有了不同的看法，最好以商量的口气提出自己的意见和建议，语言的得体是十分重要的。应该尽量避免用“你从来也不怎么样……”、“你总是弄不好……”、“你根本不懂”这类绝对否定别人的消极措辞。每个人都有自尊心，伤害了他人的自尊心，必然会引起对方反感。即使是对错误的意见或事情提出看法，也切忌嘲笑。幽默的语言能使人在笑声中思考，而嘲笑使人感到含着恶意，这是很伤人的。真诚、坦白地说明自己的想法和要求，让人觉得你是希望得到合作而不是在挑人的毛病。同时，要学会听、耐心、留神听对方的意见，从中发现合理的成分并及时给予赞扬或同意。这不仅能使对方产生积极的心理的反映，也给自己带来思考的机会。如果双方个性修养、思想水平及文化修养都比较高的话，做到这些并非难事。

如果遇到一位不合作的人，首先要冷静，不要让自己也成为不能合作的人。宽容忍让可能一时觉得委屈，但不仅表现你的修养，也能使对方在你的冷静态度下平静下来，当时不能取得一致的意见，不妨把事情搁一搁，认真考虑之后，或许大家能共同找到解决问题的好办法。善于理解、体谅别人在特殊情况下的心理、情绪是一种较高的修养。有的人生性敏感，有的人恰恰遇到不顺心的事没处发泄怒气，也许对方正生病，这些都可能是造成态度、情绪反常或过激的原因。对此予以充分谅解，会得到相应的回报。

心胸开阔是非常重要的。谁能没有一点言谈上的失误和过错，别人无意间造成的过错应充分谅解，不必计较无关大局的小事情。法国的布鲁依尔说过：“两个都不原谅对方细小过错的人不可能成为老朋友。”如果以老朋友的态度进行合作，许多冲突是可以避免的。

“人能成全他人，也能毁弃他人；互相帮助能使人奋发向上；互相抱怨会使人退缩不前。”只要想到为了共同的崇高事业，互相帮助，相互谅解，冲突完全可以缓解和避免的。

## 怎样获得尊重

每个青年都期望在社会的活动中能获得他人的尊重。因为除了追求更高的物质与精神的美好享受之外，他们更着重于人格和品行的价值，并且希望因此能得到社会的理解、接纳和尊重。如何方能做到这一点？其实每个人都在自己的生活中实践着。常言道：要想得到别人的尊重，先得是自己尊重自己。这里为你推荐的是当代青年要获得尊重所该做到的几点。

1. 及时完成各种计划。对于预订的计划不管是工作、学习方面，还是家庭生活方面都应该力求及时完成，这是起码的要求。

2. 临危不乱。每个求上进的人都会在生活中遇到人为和客观阻碍的考验。要让别人感到即使是在最困难与危急的关头，你仍是个有理智、充满自信、勇于克服困难的人。

3. 保持风度。如果有人恶语中伤你，你可以告诉他这样做并不表明他比别人强。

4. 守时和守信。不管是对事先的约会或是其他的邀请，都应守时、守信。因为没有人在心里会喜欢迟到而又借助原因道歉的人。

5. 不要张扬自己的缺点。自己有哪些不足应有自知之明，并力求改正。

6. 主动和人言归于好。如果与同事、邻居和朋友等有了隔阂，应该主动、真诚地去消除。这样做会使人觉得你是一个心胸宽阔的人。

7. 要注意人家的谈话。作为听者在他人对你谈话时，要认真地听讲。也许你对他的话不大感兴趣，但你可以试着从对方的表情去了解你应该了解的。或者在适当的时候发表你的观点，避开话题。

8. 家庭整洁。经常保持家庭的整洁，会给人留下好的印象，同时也会明净自己的心境。

9. 主动帮助邻居。左邻右舍有着姐妹般的关系。不管谁家有了困难，都应伸出温暖之手，互相照应。使长期一起相处的环境充满友爱与生机。

10. 保持良好的仪表。衣着整洁、待人和气会使人觉得你充满新鲜与朝气，乐意与你交往，并且会有一种内在的自然和安全感。

## 怎样获得重用

大学生是社会的宠儿，时代的骄子；然而，当他们大学毕业、开始工作时，却发现这仅仅是一层虚幻的浮影。大学毕业生就像一个刚刚站住脚，准备向上攀登的孩子，在他们的面前有起伏的山峦和各种艰难险阻。大学毕业前后一二月间，大学生的社会角色经历了一个突变，这种社会地位的起伏跌宕，有些人难以适应，一些人因此而情绪低落。大学毕业生应当怎样振奋精神，攀登事业的高峰？怎样才能尽快地得到各方面的器重呢？如果你能按照下述三点去努力，你一定会如愿以偿的。

### 1. “兜售”你的能力与才华。

能力包括智力、专门技能和创造力三个方面；而才华是每个人的长处得到了发挥。能力与才华是一种内在的静态心理品质，只有适应高速运转、磨擦与协调加剧的现代社会需要，才能真正显露才华的价值。青年要有在竞争的社会中奋斗一辈子的思想准备。现代青年的能力与才华一般体现在下列几方面。

(1) 顽强竞争精神：要有挑战精神，不怕挫折和失败，明确自己的目标和意愿，顽强地奋争，去争取目标的实现。

(2) 独立开发意识：青年要有强烈的主体意识和主人翁态度，不能安于在指令下做一些不需承担风险和责任的工作。要有独立思考能力，不怕孤军作战，要能独挡一面，并有总揽全局的设想。(3) 表达主观见解：新颖的见解表现在创新、探索上，是可贵的创造性品质，现代企业将敢于提出并善于提出新见解的人，看作比仅有勤奋品质的人更重要。

(4) 不能因循守旧：不墨守成规的人是最富有魅力的。面对超速行动的信息社会，按照规定模式办事的人，只会适应平庸的领导，大学毕业生到新的环境，应努力开拓视野，以适应现代社会产业结构的不断变化。

(5) 耐受挫折的程度：经不起批评，忍受不了失败的挫折，是人的心理承受能力低下，个性羸弱的表现。在现代社会，成功与风险并存，聪明的领导不敢重用一帆风顺或祈望一帆风顺的人；只有百折不挠，对困难、失败有良好耐受能力的人，才可能被委以重用。

2. 争得人品上的信任。大学毕业生来到新环境，领导和周围的人都会产生一种本能的心理戒备，这是由于陌生感而产生的心理“禁区”，消除这个禁区的方法就是取得大家的信任。

在人际交往中，在人品上获得信任，比能力上获得信任更迅速，更持久。信任是一切好感的催化剂，它会将美丽的色彩洒在你的身上，要想得到信任，应当在四方面进行努力。

(1) 诚恳而不虚伪：心理学家曾对 500 余人进行过测试，居前几位的优良品质是正直、坦率、忠诚、真实等等；而不良品质主要是不守信用、欺骗、奸诈等。诚恳是人际交往中金子般的品质，诚恳的人对待竞争是公开的。竞争是对手，胜负定后仍然是朋友，这是应该大力提倡的现代青年的优良的品质。与领导共事，同样要做到以诚相待、坦诚已见。有些人认为要得到领导的器重就要阿谀逢迎，曲意奉承，这是极其错误的。培根有句名言：“成功与美德是衡量人生事业的两把尺子，同时具备这两者的人，是幸福的。”培根还认为：一个人应该做到，即使面对上帝也不感到亏心。

(2) 随和而不固执：青年人爱将随和理解成讨好别人，将固执孤傲看作

不同流合污。其实，这正是固执的表现。固执的人只相信个人的内心体验，缺乏广阔的社会空间概念，他们在自己与大众之间筑起一道隔离屏障，其结果是拒已于众人之外。随和是为人亲和、宽容，是热爱生活的表现。随和的人有人生的快乐，有众多的朋友，对领导不拘束不苟求，容易让领导了解自己的品格与才华。庄子有言：“水至清则无鱼，人至爱则无朋。”这可以成为大学毕业生的信条。

(3) 自信而不自卑：自卑的浅层表现是认为别人看不起自己，而深层的体验是自己看不起自己，即缺乏自信。自卑的人并不一定能力差，第一个发现脱氧核糖核酸的科学家弗兰克林，在遇到权威挑战的国际会议上，竟违心地承认自己的发现是错误的，将应该获得的诺贝尔奖拱手让给了别人。弗兰克林的悲剧在于他缺乏自信，使良好的机遇迅速流逝了。存在主义心理学认为，相信自己是社会进步的动力，最值得信赖的是自己的智慧和潜能，而不是别人。(4) 热情而不冷漠：“热情”主要有两个方面，即热爱自己的工作 and 热情的关心帮助别人。勇于实现自我的人，工作不仅是谋生的手段，也是心理和人生的追求，是人生欢乐的一个组成部分。要学会“爱”人。你对周围人的爱是无私的，则爱有反馈，周围的人也一定会回报你以热情。热情的人在新的环境是会很快地受到欢迎的。

3. 掌握融洽关系的技巧。融洽人际关系既需要诚心，也需要技巧。以下方面是融洽人际关系时应注意的技巧：

(1) 说话的诀窍：说话、发言、汇报工作切忌拐弯抹角，要简明扼要。大学毕业生到新的工作单位要锻炼发言三段法，即谈论事情概况、存在的问题和个人的意见。讲话要简短，不要在领导面前信口开河。

(2) 聚精会神地听：当领导布置工作时，要聚精会神地听，必要时记下要点，并能用几句话来概括领导的指示。你可围绕核心问题向领导提一两个问题，这样可表现自己的机警和干练，并“启发”领导简明论点：但是，千万不要让领导再重讲一遍。

(3) 帮助领导决策：当你向领导提出报告时，一定要有自己的观点和方法，并提出几种处理方案；使领导的意图体现在你的设想范围内，领导也可以选择较好的方法来处理问题。这样的话，你就在领导的心目中树立了稳重老练、处事有方的良好形象。

(4) 给领导争光：领导的光彩应当看作是集体的荣誉，应当注意宣传领导的长处，及时向领导提供与工作有关的技术与社会信息。即使是自己主管的工作，也要经常与领导沟通，让领导心情舒畅，对你的工作也有很大的益处。

(5) 工作刻苦、勤奋：这是为人的美德，青年人应当继承和发扬。如果你能通过顽强刻苦的努力，完成了较为艰巨的工作，领导必定从内心里对你赞赏不已。一些企业管理心理学家认为：新职员下班不要太迟，但上班要早。

(6) 待同事如朋友：大学毕业生来到新单位，与周围同事的关系是十分重要的，要建立和谐的同事关系。千万不要忽视同事关系，却与领导打得火热。

新职员与领导在人格上是平等的，但在人们的潜意识中，仍然存在着从属意识：这种从属关系的友谊，却潜伏着危机，它会使你卷入意料之外的是非漩涡，使你失去工作上思维和行为的独立性，也会从同事那里得到不好的名声。因此，正确的方法是不参与领导的私人交往和私人生活，与领导不要

形影不离；如果领导诚意与你建立个人友谊，也要内心领受，含而不露。

## 怎样获得别人的好感

在现实生活中，人们大都渴望获得他人的好感。男人希望获得女人的好感，女人希望获得男人的好感，下级希望获得上级的好感，推销员希望获得顾客的好感……。

要赢得别人的好感，以下要点不能不铭记于心：

1. 塑造良好形象。要想让别人对你产生好感，首先在主体身上要有好的“影响源”，即形象设计和内在素质。别人的好感只能从自己本身的良好形象和文明的言行中产生。只要做到谦虚而不自卑，自信而不固执，倔强而不狂妄才能给别人留下好的印象。

2. 注意积累知识。世界上没有哪个人喜欢知识贫乏，只有学识丰富，思想敏锐，兴趣广泛，才能提高自我价值，吸引众人。

3. 堂堂正正做人。心地诚实、待人诚恳，做人正派，这是被人了解和受人欢迎的开端。如果不说真话，弄虚作假，别人就会不信赖你，觉得你不可靠，时间长了就会疏远你，厌恶你。

4. 乐于帮助他人。帮助别人是不可缺少的，当别人遇有困难时，你要伸出热情之手；当别人感到愁苦时，你要主动帮助消忧，使对方在感受温暖的时候，体察到你那一颗宽厚的心，从而触发他的好感。

5. 兴趣力求广泛。爱好和兴趣是相识他人、广交朋友的一个很好的“媒介”。如果你喜诗爱画，能歌善舞，集邮、摄影、体育样样都懂一些，你就同别人有了共同的情趣，共同的语言，共同的心声，无形中也在你和他人之间逐渐架起了一座友谊的“桥梁”，别人也将会逐渐产生好感。

6. 善于语言表达。无论是在座谈会上，还是在朋友相聚的场所，如果你有个人的见解，就要大胆地表明，这样将增加你做人的力量，若是一言不发，一味害羞，不敢启齿，不仅给人软弱无能的印象，而且会在人人面前降低你的位置。当然，语言表达，要注意掌握分寸，注意发言场所，切忌花言巧语，到处乱说，免得有哗众取宠之嫌，令人讨厌。

7. 尊重对方人格。在你同别人交往中，无论是熟人还是生人，都要尊重对方的感情，接待热情大方，讲究礼仪，不要搞亲我者近，逆我者疏，使你在短短的短时间内就能给对方留下一个良好的印象。

8. 背后勿论人非。一个正直的人有话说在当面，不在背后乱议论别人。如果你经常在背后谈别人的坏话，一旦被对方知道了，免不了要对你抱怨一番，甚至会同你发生争吵，即便是以前对你印象很好的人，也会在他心中出现阴影，以前的好感顿消。因此，你要时刻提醒自己，莫让嘴巴破坏你的好名声。

9. 处事宽容大度。当别人在工作中取得成绩、受到领导赞扬时，不要嫉妒、不满，要在别人的进步中找到自己的差距，从别人的成绩中看到自己的努力方向；当别人偶尔对你失礼时，不要以牙以牙，产生报复心理，要以礼相待，原谅别人，给他以认识自己缺点的时间，主动同你言归于好；当你偶有做事不当，出现失误时，理应坦然承认，不能忌讳自己的过错，掩饰自己的缺点。总之，在你处事过程中，要坚持理解、体谅、忠实、豁达，这样你将在他人的心目中产生更好的印象。

10. 勿做势利小人。无论是领导还是下级，都要平等相待，即使是顶头上司，也不要无事踏破门槛，即便是无名小辈，也不要有事不愿涉足。特别

是对那些无职无权的离退休老同事，更不要冷眼相看，给人以人走茶凉之感。谁做得好，谁就能给周围的人留下美好的印象。

## 怎样会见人

相亲、作客、上访、面试、看望同事等活动都可以称为会见。既讲究实在，又讲究艺术，才能取得会见的最佳效果。难怪有人说：会见常常使一些颇有经验的社交老手都感到作难。当然，以下的会见要诀，是就一般情况而谈的。

1. 问候时最好点名道姓。迈进会客室的门，你的第一句话可能是：“你好，见到你很高兴。”但这却不如说：“××，你好，见到你很高兴。”据测，后者比前者要热情得多。当然，在很多情况下，用敬称或职称效果更好。如：王科长，李老师，张同志，赵大伯等。

2. 若对方没请你坐下，你最好站着。坐下后不应掏烟，如对方请你抽烟，你应真诚地说：“谢谢”，然后再表示拒绝。若执意不过时，请记住：切莫把烟灰和火柴棍弄到地板上，因为那是很不得体的。

3. 请不要急于出示你随身带的资料、书信或礼物。只有在你提及这些东西，并已引起了对方兴趣时，才是出示它们的最好时机。另外，你得事先准备好，当对方询问你所携带的资料中的有关问题时，你应给予详细的解释或说明。

4. 主动开始谈话，珍惜会见时间。尽管对方已经了解到你的一些情况和来访目的，你仍有必要主动开口。你可再次对某些问题进行强调和说明。这不仅仅反映一个人精神面貌，也是礼貌的需要。

5. 保持相应的热情。在谈话时，你若对某一问题没有倾注足够的热情，那么，对方会马上失去谈这个问题的兴趣。围绕会见目的，可大胆地表达自己的喜怒哀乐，没有必要过份控制自己的感情流露。

6. 当愤怒难以抑制时，应提早结束会见。愤怒会使你失去理解他人和控制自己的客观尺度。它往往不仅无助于问题的解决，而且会把事情搞得更加糟糕。

7. 作情感的准备和设计。在会见前，问问自己：“我应该带着一种什么样的情感迈进对方的门坎呢？”是委屈、遗憾，还是敬佩、感激；是克制的愤怒，还是幽默的讽刺？根据情况提前作情感的准备和设计，会使你的感情易于驾驭，为你的语言增添色彩。

8. 学会听的艺术。听有两个要求，首先要给对方留出讲话的时间，其次是要“听话听音”。如对方首先讲话，你不可打断对方，应做好准备，以便利用恰当的时机给对方以响应，鼓励对方讲下去。

9. 避免不良的动作和姿态。玩弄手中的小东西，用手不时地理头发，揽舌头，清牙齿，掏耳朵，盯视指甲、天花板或对方身后的挂画等，这些动作都有失风度。

也不应忘记自己的身份去故作姿态，卖弄亲近：“咱俩无话不谈，要是给别人，我才不提这个呢！”。俚话和粗话也应避免，如：“谁吃他那一套”，“那真是盖帽了”等。

10. 要诚实、坦率，又有节制。若在一件小事上做假，很可能使你的整个努力付诸东流。对方一旦怀疑你不诚实，你的各种不同凡响的作用都将黯然失色。谁都不是十全十美的完人，因此，你可以坦率地谈起或承认自己的缺点或过失。在评论第三者时不应失去体量他人的气度，无节制地使用尖刻语言只会让人疑心：“谁知哪一天，他也许会这样在背后说我呢。”



11.要善于“理乱麻”，学会清楚地表达。善于表达使人终生受益。讲话不会概括的人，常常迫使人们尽量回避他。一般来说，你若从没有担心过别人会对你的话产生反感，就意味着你已引起他人的反感了。

12.作一次音色和语调的自我检查。把自己要讲的话录音五分钟，听听是否清晰，喉音、鼻音是否太重？语速怎样？语调老成、平淡吗？如不满意，改进后再录一段听听。充满朝气的语调会使你显得年轻，比闲谈快些的语速听起来更自然。此功重在平时留心多练。

13.注意衣着和发式。第一次见面就给人一次不整洁的印象，往往会给你的自我表白投下阴影。平时不修边幅的小伙子，在会见前应问问懂行的人。让他根据你的年龄、体形、职业及季节等因素考虑一下你的衣着和发式。

14.谨慎地介绍自己，不要炫耀。如对方资历比你浅，学识也较低，你应该格外留心自我优越感的外露，当你介绍了自己令人羡慕的学位职业等情况后，对方谈到他的相应情况，为了避免对方自愧不如，在介绍自己时你应该谨慎一些。对对方可以表示赞赏。过度的关心和说教应该避免。要表现出诚意和合作精神。

15.会见结束时，不要忘记带走你的帽子，手套、公事包等东西。告别语应适当简练，克制自己不要在临出门时又引出新的话题，因为没有理由认为告别才是会见的高潮。

最后我要说：会见有艺术，劝君莫拘泥；会见有学问，劝君多留意。

## 怎样握手

握手是交往中最常见，最普通的礼节。人们在见面、告别、祝贺、感谢、相互鼓励、久别重逢、赠送礼品时都用握手来表达你对对方的感情和态度。

握手时，应面带微笑，目视对方；用右手，把手掌伸开，四指并拢，握住对方；握手时的轻重与松紧要根据情况而定，不轻不重让对方觉得贴着手就可以了。如果握得太紧力度太大，时间又长，会使人觉得不自然，尤其与女士握手时，捏痛了女士并不礼貌。相反你只用手指轻轻碰对方手一下，显得太敷衍了事或态度冷淡，也是缺乏礼貌的表现。但老朋友久别重逢时，长时间紧紧地握住对方是完全可以理解的。然而初次见面的朋友，稍微一握，2—3秒种也就可以了，你却偏偏双手握住紧紧不放，只顾热情他说话，是令人生厌的。在美国、日本等国家，轻轻无力的握手常被人理解为无诚意，尤其是与政界人士打交道要特别注意这一点。

人们在行握手礼时，不可以随便地把手伸过去与人家握手，是有一些讲究的。一般，是由年长者、女性、上级、主人先伸出手，而年轻人、男性、下级、客人要视对方伸手后才能与对方握手，最好不要主动先伸手，特别是与外国女子握手时，男子绝不可先伸手。

握手时，还要注意，多人同时握手，不要交叉，待别人握完再握。男子在握手前最好摘掉手套，与女子握手时最好摘掉帽子。女子戴的时装手套可不摘。如果手上有水或很脏，不便握手时，要谢绝握手，可以说：对不起，我手上有水或我手很脏。女子在面对长辈时，要起立握手，面对晚辈可不必起立。对一位很有见识的男子，无意识地主动握手，女子并非感到不自然时，一定要伸手相握，而绝不能拒绝，拒绝是最失礼的表现。

主动、热情、适时地握手是很有必要的，这样会增加亲切感。

## 怎样交换名片

交换名片是建立人际关系的第一步，如果运用得当，将有助于自己事业的发展。

1. 外出时，必须准备一些名片，若忘记携带或用光了而未准备，都欠妥当。

2. 名片应从名片夹抽出，而名片夹最好放在上衣胸口的袋里，千万不要放在长裤口袋中，即使从皮包夹或月票夹取也不太好看。

3. 名片最好站着递给对方，如果自己坐着，待对方走过来时，应站起来，问候对方后再交换名片。

4. 地位较低的人或来访的人要先递出名片。如果对方有很多人，先与主人或地位较高的人交换；如果自己这边的人较多，就由地位较高的人先向对方递出名片。

5. 名片递给对方时，应从对方看得到的方向递交对方。

6. 名片应该用双手递给对方，收别人名片时，也要用双手去接。

7. 拿到对方的名片时，应先仔细看一遍，碰到不认识的字，应请教对方怎么念。另外，也要确认一下对方的头衔。

8. 收到对方的名片后，若是站着讲话，应该将名片拿在齐胸的高度；若是坐着，就放在视线所及之处；若收到很多张名片，应按顺序放在桌上。

9. 谈话中，不可折皱对方的名片或任意丢弃在桌上，这是不礼貌的。

## 怎样记住别人的姓名

有些人常常抱怨：“我的记性坏极了，我遇到一个人，过了一分钟，就把名字忘了。”情况可能并不一定真的如此。有时您并不是忘掉那个人的名字，而是您根本没听清他（她）叫什么，初次见面介绍的时候，可能就是含糊不清或是快得来不及听进去。这时最好的办法是说一句：“对不起，我没听清您的大名。”许多人都以为再问一次别人的姓名是有点尴尬的事，其实每个人最珍重的东西是他或她的姓名。

有几点记住姓名的窍门：1.确实听清楚对方的姓名。2.请教一下姓名的写法。3.对姓名发表一点意见。比如，“真巧，我的邻居也姓这个姓”，可以帮助记忆。4.交谈以后，在恰当的地方称呼一下对方的姓名。5.彼此分手时，再称呼一下对方的姓名。

联想也大大有助于记忆，如“江”可以跟“长江”联想起来，“金”可以和“金戒指”联想起来。联想的方法很多。如果您按上述方法，实践几次，你记住别人姓名的能力肯定会加强。

## 怎样做个受欢迎的客人

这里的作客是指到外地朋友或亲戚家小住作客。这种作客比起节、假日到朋友家串门要复杂一些，所以，弄不好就成了不受欢迎的客人。如果你能按以下提示去做，主人一定会欢迎你以后再去做客。

1. 携带足够的钱款。到朋友家去住，虽然不用花住宿及膳食费用，但自己也难免有其他开支。如买些零用物品、纪念品，以及路费等。如果带款不足，再向主人借钱，不但给主人增加麻烦和负担，而且此款是不好归还的。相反，你在亲朋家住上几天，倒应该把节省下来的食宿费用，给主人买些食物、蔬菜、水果，也可以邀请主人一家到当地餐厅去吃一顿饭，表示对主人打搅的回报。

2. 不要忘记给主人家的小孩买东西。主人家有小孩，最好临去前就买好东西送给他。当然也可以在到朋友家后在临走前拿些小礼物送给孩子。这样，你不但会受到小主人的欢迎，也会使大主人高兴。如果不给主人家的小孩买礼物，那就是失礼了。

3. 独自游览。到外地亲朋家去，难免要去游览观光当地名胜古迹。你最好了解一下当地的景观和交通后，自己去游览，谢绝主人的陪伴。这样做，可以减少主人的负担，免去请假，你的体贴会使主人非常感激，甚至令其抱歉，因此，你也会更受到尊重。

4. 尊重主人家的起居习惯。各人家的起居习惯有所不同，因此，如果主人家透露有关日常和假期的起居习惯时，你要特别记清，以免打搅主人的休息。在饮食上不要过于挑剔，以免使主人为难。比如你不爱吃芹菜，不妨也少吃点，不会使主人不安。

5. 帮忙做家务。既然去朋友家小住，就不是一般关系，因此，你完全可以更随便些。比如你帮助主人家做些清洗碗碟、买菜、收拾房间等日常工作，主人一定会欢迎你再来。

6. 保持整洁。你所带的行李不可乱放，要请主人帮助放到合适的地方，起床后应该收拾好床铺被褥及自己的衣服。卫生用品要用袋子装好，别在浴室里随处放置牙膏牙刷及卷发筒等零碎物品。

7. 携带礼物。到外地亲朋家去，最好带一些你这里的特产或对方那里没有的食物或物品作为见面礼，将受到热烈欢迎。

8. 按照计划离开。不管主人怎样挽留，也应按照原定计划离开，切不可多住，那样会打乱主人的接待计划。在被挽留的情况下离开，总比逗留至主人萌生送客之念时要好得多。别忘记，到朋友家去，一定要坚持小住，切不可过多逗留，住上十几天，一般说主人是招架不起的，三五天较好，最多不超过一周。

9. 表达谢意。当你回家前，要说感谢话，或给主人买一件礼物，表示谢意。当你回到家之后，应写一封信或打个电话，感谢对方的照顾，同时也让对方放心。这种礼节性的做法，会使你的整个作客过程有个圆满的结尾。

## 家庭怎样待友接客

朋友来访作客，是生活中常见的一种交际形式，也是朋友、同事间联络感情、增进友谊的一种有效方法。那么如何接友待客呢？下面介绍几种方法，供你参考。

1. 保持室内整洁。当你事先知道朋友要来，应准备些糖果糕点，并对室内稍作整理，使客人走进房内感到清洁整齐，从而心情舒畅，若朋友突然来访，你也应将零乱的物品，如孩子的玩具，自己摊开的针线活等赶紧收拾一下，并向客人表示歉意。

2. 热情迎接。客人入门，主人要热情迎接，并把室内最佳座位让给客人，以茶水、水果等招待。

3. 表示欢迎。朋友第一次来访，这时你要向来客表示欢迎，让座；接着，沏好茶，双手端上，以示尊重对方。

倘若来客是好友，平时又常来常往，彼此相熟，则可与爱人一起陪坐，随便拉拉家常，询问对方爱人、孩子的情况。若是朋友夫妇俩同来，则备茶让座后，可先大家在一起聊聊，然后女宾也可分开交谈。若是单位的同事来，多数是谈及工作、商量事情，那么你可以同客人打完招呼、沏茶后离去，隔一会儿进来，给客人添水倒茶，并招待客人吃糖用茶，以示好客。

4. 久不见面的朋友来访，应挽留他吃顿便饭。即使一般客人，到了用餐时间也应邀请他们一起用餐。待客吃饭时，应将上乘菜放在靠近客人的席位面前，夹菜给客人时应使用公筷，用酒时客人表示不喝不要勉强，决不能让客人喝醉。如客人午后来访，可主动给他准备点心，并亲自送上。

5. 引开孩子。和客人交谈时，应尽量引开孩子，以免打搅他们的谈话，孩子顽皮时，应向来客表示歉意：“真对不起，这孩子太不懂事。”接着，设法把孩子哄开。切忌当着客人的面训斥甚至责打孩子，使朋友内心不安，感到难堪，这是不礼貌的。

6. 对亲戚，长辈来访，更应礼貌周到。迎进屋后，除备茶让座外，还应主动询问对方身体可好，以示小辈对长辈的关心和尊重。并和老人多叙家常，切莫冷淡。

## 待客怎样讲卫生

中国好客，逢年过节，主人总喜欢设宴款待。让烟、敬酒，夹菜，主动热情。

然而，很多待客的方式是不卫生的，常令客人暗皱眉头。因此了解待客中的卫生知识是很有必要的。

让烟要看对象，讲究方式，因为烟对人体有害无益，一旦客人表示不抽，则不必强让。让烟时，应由客人在烟盒中自行抽出，同时最好不要在不抽烟的客人面前抽烟，或事先征得同意为好。

敬酒时要了解客人的酒量，因为过量饮酒对身体有害。劝酒适度，不要强行干杯，否则使客人感到却之不恭，受之难当，处于进退维谷之地；同时自己喝酒一定要适量，喝醉了，把客人晾到一边，极不礼貌。

为客人夹菜是一种有害的陋习。主人频频举箸在满桌佳肴中挑来捡去，似乎是表示主人好客之意，其实实为不文明之举。席间应使用公勺、公筷，最好是实行分餐制，每人一空盘，餐前先各取所爱，然后团团围坐，席间亦不减热烈、和谐之气氛。

## 串门怎样告辞

串门最忌当别人说完一段话后你立即辞别。这会使人觉得你对别人的话不耐烦。适当的告辞时间，是在自己说完一段话之后。

告辞前，不要做出急不可待的姿态，如果你是宴会里走的最早的人，不可大声道别，只需轻轻地向主人告辞，并表示歉意。如果被其它客人发现，可以礼貌他说声再见。

即使所参加的活动引不起你的兴趣，也不要显示出厌倦的样子，以免伤害邀请者的自尊心。

提出告辞后，就应从座位上站起，不能嘴上说走，身子却不动。

主人送到门外，就不要和他说个不停，这是不礼貌的。



## 在社交场合怎样会见外国朋友

在社交场合中会见外国朋友，一般是先打招呼，主动握手致意，然后找一合适的场所开始交谈。但东南亚佛教国家，传统的见面礼节不是握手，而是以双手合十致意。日本人见面都行鞠躬礼。西方国家，亲人或熟人之间见面则多行拥抱、亲脸或贴面颊等。西方人在公共场合，关系亲近的妇女之间是亲脸；男子之间是相互抱肩拥抱，特别是在一些欢迎宾客或祝贺、感谢的隆重场合，都采用拥抱的礼节。拥抱一般是两个相对而立，右臂偏上，左臂偏下，以右手扶对方左后肩，以左手扶对方右后腰，按各自的方位，先向左相互拥抱，后向右相互拥抱，然后再次向左拥抱。

在外交场合，遇到过去熟悉的外国领导人要向其表示尊敬时，应先有礼貌地点头致意或表示欢迎，一般不要匆忙前去打招呼，而要待对方作出表示后，自己再作相应的表示，如向前握手问候。在日常生活中，如与熟悉的外国朋友见面，应互致问候和酌情寒暄，但不要问人家“到什么地方去”或“吃过饭没有”之类问题。

## 国际交往中怎样注意日常卫生

注意个人卫生，适时理发，经常梳理，胡须要刮净。指甲要修剪，鼻毛应剪短，头皮屑太多应洗干净。内衣、外衣经常保持整洁，特别是衣领袖口要干净，皮鞋要打油擦亮，布鞋要刷洗干净。参加涉外活动前应梳理打扮，总之要保持外貌整洁美观。

不要当着他人的面甩鼻涕，掏鼻孔，搓泥垢，挖眼屎，打哈欠，修指甲，剔牙齿，挖耳朵等。咳嗽、打喷嚏时，应用手帕捂住口鼻，面向一旁，避免发出大声。

在参加活动前，不要吃葱蒜韭菜等辛辣食品，必须时可含上一点茶叶，以除臭味。

有病的同志不要参加外事活动，如感冒，在我国不算什么大病，但在西欧北美等地区的人对感冒很讨厌。脸部、手、臂等外露皮肤有病的人也应避免对外接触，以免引起别人的反感，有口臭毛病的人应注意口腔卫生。

保持环境卫生，不准随地吐痰，不得随地丢果皮纸屑。一定要注意保持地毯、地板的清洁。吸烟时，把烟灰放入烟缸。吃食品时把骨刺、牙签、口纸等物放到盘中或桌上，不得随手丢到地上，个人的不洁物品应丢入垃圾桶，或放入自己的手帕或口袋中。吐痰应吐入痰盂，或吐在口纸、手帕中装入衣袋。保持桌椅、沙发的清洁，不用脚踏踏。进入地面干净的室内，应先在门口踏擦鞋底再进入。雨、雪大应把雨具放在门外或前厅，不要把雨水、雪水，泥巴等带入室内。还应注意不要弄脏主人的器皿、家具、门窗、玻璃、窗帘、墙壁等。

陈设布置应保持整洁，客厅、房间要通风，不要有怪味。保持清洁，沙发套和垫布要勤洗换，灯、衣架、玻璃要擦拭，特别是各种样式的灯罩，及其装饰品等要擦拭干净。地板、地毯要定期清扫，吸尘，地板要打蜡。痰盂应放在偏僻背静的地方。

## 怎样注意社交活动中的仪态美

仪态美是指人的仪表、姿态所显示出来的外在美。仪表，主要是指装饰装束；姿态，主要是指坐立行走的姿势形态。在交际中，如能具有美好的装饰装束和正确的坐立行走姿态，就能收到仪态美的好效果。

美好的装饰装束，包括头发的梳理，面容的修整，衣着的整洁美观，穿戴的出众脱俗（不过份奢华，也不落俗套）等。在交际中，装饰装束得体，能给人以风仪秀整、俊逸潇洒的美感，从而产生使人敬慕、亲近的魅力，为社交活动的成功创造有利条件。反之，仪容不整，边幅不修，往往给人以潦倒、颓丧的印象，给社交活动带来不良影响。

正确的坐立行走姿态包括立姿、坐姿、步态。正确的立姿，挺胸收腹，身体正直，目视前方，不弯腿斜肩，不东张西望，坚定、自信而有力度；正确的坐姿，上身端正，两肩齐平，两膝从容靠扰，两手自然摆放，稳重、端庄、气质不凡；正确的步态，重心平稳，直身正腰，步伐大小适中，两手自然摆动，显得步履自如，神情自得。总之，正确的坐立行走姿态，能给人以朝气蓬勃、精神振奋和有理、有情、有节等美好感受，为社交活动带来良好的效果；反之，站无站相，坐无坐姿，步无步态，就会给人以举止轻浮粗鲁或精神萎靡不振的感受，从而对社交活动的成功带来消极的影响。

当然，仪态美属于外在美，而外在美与内在美有时是不一致的。有的人仪态不错，但思想品德不好，个别人甚至表面西装革履、浑身宝器，实质上是嫖赌偷骗的丑类，为人不齿。因此，仪态美同其它外在美一样，只有和内在美（思想品德，理想情操等）高度和谐统一，才能获得令人长久敬慕、向往的好效果。

## 附：女性步态美的五要六忌

女子的步态美应达到下列八个字：自如、轻盈、矫健和敏捷。为此要注意以下五个要点：

1. 颈要直。双目平视，下额向内缩，颈部自然地伸直。如经常仰颈，会造成脊骨弯曲。

2. 肩部自然下垂，挺腰，肩部放松，手臂自然摆动。

3. 有节奏地移动重心。重心是平衡的中心点，人体重心的位置在脐下 2~3 厘米处。走路时，应使重心与前进方向成一直线，就能保持身体平衡，不致左右摇摆。

4. 挺腰。腰是保持正确步姿的关键部位，腰挺直了，脊骨会自然挺直。

5. 在靠近重心的地方迈步。可从大腿开始迈步，先用脚跟着地，再到脚掌中部和前部。步子要柔和轻快。

此外，步幅不宜过大，手臂摆动幅度宜 30 度左右，迈步时，膝盖正对前方，脚尖略微向外，两腿不要太弯，步伐宜均匀。

女性走路时，最忌讳的有六点：

1. 双脚呈内八字或外八字。

2. 臀部扭来扭去。

3. 跨大步，或像小孩一样走小步。

4. 头部向前伸或低头。

5. 肩部摇摆。

6. 上下跳动式前进。

现代医学证实，良好的步态有利于全身的健康发育和内脏器官的正常运转，而不良的步态除了难看以外还可损坏自己的健康。

## 怎样表现你的潇洒

潇洒，是外在形象的整体美了，是魅力翩翩的风度美；是内涵深邃的力度美。

外表的潇洒，可以成为吸引人的磁石。但潇洒仅仅表现到这里，或徒有外表，那也是浅层的，没有耐看的实力。真正有价值的潇洒，当有丰富的内涵。

感情的潇洒，应该是怒喜适当，冷热相宜。品性的潇洒，应该是以诚为家，以德立身。办事的潇洒，应该是干脆利落，科学有方。爱恋的潇洒，应该是落落大方，从容应对。生活的潇洒，应该是追求不懈，面对挑战。当自己感到非常潇洒时，其实未必潇洒，自我感觉往往会使潇洒走样。当他人觉得你潇洒时，你不必过分表现它，潇洒超过了真实和自然，就有可能适得其反。模仿、粉饰、雕琢，往往与潇洒无缘。游洒，不是男人的专利品，更不是命运的恩赐物。姑娘们如有一点滞洒，那更有迷人的气质。现代人，尤其是年轻人，当以通过内涵的深化和聚积，输以恰当的外露与表现，去体现潇洒。观看电影、演出应怎样注意礼节影剧院是人们常出入的地方，也是社交的重要场所。在西方，上大剧院看演出，视为隆重高雅的娱乐活动，服饰讲究，举止得体。在观看电影、戏剧时，一般提前三五分钟入场。在影剧院里一定要注意自己的举止有教养，不要做损人利己的事。比如，不要将脚伸到前排座位靠背下的缝里，弄脏人家的衣服；不要观看时脱鞋，其气味令人掩鼻侧目；不要把有果皮的食物带入影剧院，因为这类食品吃时要发生声响，会影响旁人观看；果皮不应随手往地上扔，乱扔既不好打扫，又影响卫生，所以不吃为好。观看时，应保持平衡的姿态，不要摇晃脑袋，左右攀谈，会影响后排的人观看。在热恋中的年轻人尤其应注意，借着影剧院灯光暗，旁若无人地将头靠得很近，或者采取过分亲昵的举动，这是不礼貌和缺乏教养的表现。不要误认为这只是你们俩自己的事，因为你处在公共场合里，必须要多为别人考虑。

影院里有时会出现断电或因其他情况而暂停放映，这绝不是工作人员有意给观众找麻烦，应该体谅这点，所以当停演时，不要以鼓掌、吹口哨的形式催促，要耐心等待一会。

在剧场，音乐厅观看演出时，热情的掌声是不可缺少的，当演员表演到精彩的地方，演出达到高潮，都要以热烈的掌声给予鼓励和肯定。在音乐厅里一定要小心，由于场内聚音效果很好，你发出的声音，比如，大声咳嗽、打喷嚏、座椅的声响等，都会影响全场演听的效果，因此要加以适当的控制。

无论是出席隆重的文艺晚会，还是看一场普通的电影，都应注意服装整洁。尤其是夏天，不能穿拖鞋进入影剧院。还要注意个人卫生，人很密集地坐在一起，如因你身上的汗味或其他异味会影响着左邻右舍，这是多么不光彩的事呀！

## 在社交场合怎样吸烟

在社交场合吸烟时，要先问问是否会影响别人。若有人表示反感，则不要吸或避开不吸烟的人再吸。

作客时，要征得主人同意才吸。

若在高挂着“请勿吸烟”牌子地方吸烟，会被看作没有教养的行为。

向人敬烟时，应将整包烟拿出来依次敬给友人，不要只从口袋里掏出一支，挨次问别人吸不吸。

不可掏出一支又一支，把烟扔向友人搞“天女散花”容易失态。

最好将原包烟开口。轻轻弹出几支递向别人，让别人自取，紧接着用打火机或火柴为对方点烟。

每次点烟，不要超过两人，如用打火机，点完两个人的烟后，熄火再打着火为其他人点，一根大火柴点两个人的烟后，另划一根火柴再点。

为师长、长者点烟，应正面站好，微欠身，双手将火送上去点。

擦火柴时，不要朝着别人，不要玩花式，那样显得轻挑。

吸剩的烟头掐灭后放在烟灰缸里，不要让其继续冒烟，尤其不能将香烟放在烟灰缸边任其自然，那样最呛人，别人难以忍受。

吸剩的烟蒂要适度，以留2厘米为宜。吸到只剩下滤嘴才罢休，这是不得体的。

吸烟时要注意你吐出的烟的走向，你吐出的烟可能会直冲坐在你对面的某位客人的鼻子，要特别注意。

当你告别主人回家时，要随手把烟灰缸拿到厨房或浴室，倒掉烟灰并把洗净的烟缸送回原处。大多数不吸烟的人很不愿意处理烟灰。

## 怎样礼貌地使来客不吸烟

现在，戒烟的人越来越多，“无烟的家庭”也多了起来，但时常会有一些瘾君子“入侵”这些清洁的家庭，家庭主妇们却常常碍于面子而对此束手无策。其实，只要掌握了一定的方法，实现名副其实的“无烟之家”是不难办到的。

第一个步骤，进行必要的物质准备。

首先，干净整洁的环境，有助于禁止来客吸烟。每个人的行为都会受到环境的潜在影响。置身于一个干净整洁的环境，人们自然会在行为上对自己有所约束。比如，一般人不会在铺有地毯的地面上吐痰，而到了图书馆的人，说话自然会放低嗓门。如果你的客厅桌面满是灰尘，地面污迹斑斑，这样的环境里，客人即使不征得主人允许就会点燃香烟，也不会感到有多大的不适。如果在一个一尘不染，铺有地毯的客厅里，客人自然会想到，烟灰应弹到哪儿，抽烟是否影响室内空气。

其次是尽量不要在客厅放置可以为客人吸烟提供方便的东西，如纸篓、簸箕等，尤其是不要放置烟灰缸，那无异于告诉客人：你可以把烟灰弹在烟灰缸里。茶几、书桌上应少摆杂物，使人一目了然，否则吸烟者会以为烟灰缸放在什么看不见的地方而提出吸烟请求，那样就被动了。

第三，准备一些备用品。男人抽烟、妇女吃零食，这是出于本能的需要，甚至在说话的时候，也忘不了往嘴里放上些调味的东西。一杯茶、一盘水果、一碟糖，都是很好的代用品。有了这些代用品，客人就会减轻吸烟的要求，也为禁止他们吸烟，提供了一个好的道具。

以上说的是平时就应该做的物质准备。

第二个步骤是先声夺人、防患于未然，即在客人提出请求之前，通过各种方式，将主人不愿意对方吸烟这个信息传递给对方，使对方无法提出吸烟的要求。

比如，一个平时吸烟的同事来作客。客人落座，主人马上泡上一杯茶，并随口说，我这儿什么都有，就是没有烟，我们家的人都讨厌烟味，与此同时，再递上一只削好的苹果，这样既表现了对客人的热情，同时也把“全家人都不喜欢烟味”这个信息传给对方，客人自然不会做主人讨厌的事。

有些场合，主人不便明讲，那么暗示则是一个既委婉又实用的作法。比如，有的家庭让小孩用铅笔歪歪扭扭地写上“叔叔、阿姨，请你们不要吸烟”的字样，贴在一个醒目的地方。这样的安排会使客人感到这里的气氛很轻松，同时，不让吸烟的意向实实在在地传给了客人，稍有头脑的人都不难从中悟出主人的用意。

第三个步骤，如果前面的努力都不奏效，客人还是提出了吸烟的要求，这就需要随机应变地加以处理。但要尽量做到含蓄、幽默。

首先要尽量搪塞对方的请求。客人吸烟总是先找弹灰的地方，这时，你可以帮他削个苹果，说：“你先吃苹果，我这儿没有烟灰缸，等会我给你找个东西。”这时你可以干一些别的事情，然后若无其事地和他继续说话，对方也不好意思再提了。

如果一个冒失的客人未经主人允许就点燃了香烟，那么，主人可以以适当的行动表明自己的不愉快。比如稍稍盯一下点燃的烟，微微皱眉，并随即起身将窗户打开，客人一定会意识到自己的冒昧。

如果是任何含蓄、委婉的方式都不起作用，那就必须采取直截了当的方式加以回绝。然而不管以什么样的方式、什么样的理由，你要制止别人的行动，必然会给对方带来不愉快，为了禁止吸烟，你只能使这种不快尽量地降到最低，或者在它产生的时候，让另一种愉快的情绪所取代。

在回绝对方时，应尽量使气氛轻松、语言幽默。比如来了很多同事，里面的小李是小张要好的朋友，你可以说：“我家可不许你这个烟鬼吞云吐雾，否则罚款。”人们听了必然会哈哈大笑，笑声中，你的目的也达到了。

另外，还可以找一个合乎情理的理由拒绝对方。比如家里有病人，你可借口病人不能闻烟味。而回绝客人的请求。

总之，禁止别人吸烟要遵循两个原则，首先是“防患于未然”，即事先做好物质准备、并抢先来表明自己的意向，使客人不便提出请求。其次，要尽量减少对具体人的针对性，使客人感到，主人对任何客人都作同样的要求。比如前面提到的通过小孩表达意向的那个例子，大多数客人看了那个条子都会想到是主人的有意所为。但由于这显然是对所有来访客人的要求，而非针对某个人，这样就巧妙地表达了主人的意向，也不会使客人感到丝毫不愉快。

有了上面两条原则，人们可以尽可能地发挥自己的想象力，随机应变，随兴发挥，达到自己所提出的要求是不难的。



## 怎样做到有教养

在日常生活中，人们喜欢同有教养的人相处，而对缺乏教养的人则投之以鄙夷的眼色，不论她长得多么标致艳丽。美感只会从教养的仪态中产生。

一些心理学家和社会学家提出了注意教养的十条建议：

1. 具有较高层次的清洁观和打扮美学。穿衣戴帽要整洁大方，服饰同自己的身份、身材相符，给人以一种和谐美。邋邋遢遢，使人看了不舒服；油头粉面，也会给人油滑轻浮的印象；化妆过浓，也会失去原有的灵气。同时还要照顾群体的习惯。譬如你到同学家作客，穿的衣服十分考究，比新娘还要显眼，那就过分了。假如你出席别人的婚礼，穿戴太马虎，那也不妥当，以自然、清爽为好。

2. 出入公共场所和社交场合，言行举止要合乎文明礼貌的规范，不要不拘小节。例如，人家谈兴正浓，讨论正烈，你不管三七二十一，硬插进去，打断别人的话，就失礼了。听别人讲话，二郎腿跷跷，眼神不集中，毫无反应，也是不尊重人的表现。到陌生的地方去，不要东张西望，更不要随便翻阅人家的东西。遇到非礼行为，不要太费口舌，更不要以牙还牙。至于说话带有脏字眼，那就更不好了，往往会使人同丑恶联系起来。

3. 对别人能够体谅。要能学人之长，也能补人之短，不当众揭人短处，或讲别人忌讳的事情。敢于说别人好话，不背后议论别人。当面拿别人的弱点来取笑，非但不道德，反而证明自己人格低下。

4. 待人接物恰到好处，不卑不亢。不卑，就是不卑躬屈膝，做出一副讨好、巴结的样子。不亢，就是不自傲，不以老来自居，不盛气凌人。不论同谁交往，也不论对方地位高低，资历深浅、条件优劣、学识博浅，都奉守不卑不亢、热情谦让、有礼有理的准则。

5. 对自己有切实的认识，不懂不要装懂。世界上没有万事通，人不可能什么事都懂。知之为知之，知一点就知一点，不知为不知，不要知一点说成知一片，不要不知强为知。被人贻笑的总是那些天花乱坠瞎吹一气的人。

6. 信守诺言，遵守时间。不随意承诺，答应了的一定办到；自己没有把握的事情，即使碍于面子不便当面回绝，话里也要留有可能办不到的意思。为了奉承别人，把明明办不到的事情包揽下来，会弄巧成拙，失去信任。另外，赴约、开会，都要准时到达，让人家等你，是极大的不礼貌。

7. 不要做“包打听”，传播小道消息。不该自己知道的事情不要去问，多嘴多舌，旁敲侧击，常会引起别人反感。尤其是不要问别人难以启齿的隐私。别人告诉了自己的私事，不要凭此作材料，充当小广播，否则别人不会对你说真心话、知心话。

8. 拜访、打扰别人要适可而止，拜访要讲究礼仪，有准备，尽可能约定好。即使有事打扰别人，也要事先衡量有否可能，一旦事情办完，要立即抽身离开，不要老是没完，让别人无端地陪伴你。

9. 不要太敏感。有些话，对方出于无心，你过分敏感了，就显出性格的多疑与偏狭。有些事情，对方不是这个意思，你却想入非非。古人说：“君子坦荡荡”，对有些事情，不必过于认真，样样都去琢磨一个究竟，会使自己烦恼，小事“糊涂”一点好。过于敏感，容易造成自我挫败。

10. 不做有失风度的事。注意小事上的规矩和礼仪。有些人吃东西喜欢舔手指上的沾物，看书习惯于用手指粘唾液翻纸；有些人麻烦了别人不懂得道

谢；说了对不起别人的话不懂得致歉；有些人借了别人的东西常常忘记归还；对于别人的隐私乐于传播；有些人当众抠鼻子，脱鞋子，挖耳朵；有些人对异性表示出过分的倾心，动作太轻浮，诸如此类都是有失教养和风度的，应当克服。

要做到有教养，不仅是一个认识问题，而且是一个实践问题。从小事做起，从现在做起，从周围做起，从自身做起，才是有教养的开端。

## 怎样安排喜庆活动

俗话说：“芝麻开花节节高。”这几年，城乡居民的生活确实像芝麻开花那样逐步得到了较快的提高。伴随着消费水平的提高，人们就更加重视喜庆活动的安排了。合理安排好各种喜庆活动，将使我们的消费生活更加充实、甜美、呈现出五彩缤纷的光彩。喜庆活动大致有三类：一类是世代沿袭的传统佳节，一类是固定节假日，还有一类是个人和家庭临时的喜庆活动。下面就其中一些主要活动的安排，提点参考性的意见。

### 1. 传统佳节的安排。

传统佳节包括春节、中秋节、端午年、元宵节等，各个少数民族还有本民族传统的节目。人们习惯于在这些节日里搞点纪念活动和庆祝活动。由于每个节日的含义不一，因而欢度的方式也不尽相同。我们在此仅以春节为例谈谈怎样合理安排传统佳节的问题。

在传统节日里，首屈一指的是春节。春节是大节，理当好好地热闹一番，但如何欢度这个节日也该有个良好的安排。

首先，要有分寸地安排节日支出。受传统消费风气的影响，人们（特别是在农村）还有平时节衣缩食、节时大吃大喝的旧习。其实，春节支出应比往常多些，但也不能过分集中开支。春节开支主要用于三部分：一部分是添置穿戴用品，一部分是改善伙食，还有一部分是购买礼品。每部分的支出都必须计划一下，妥善安排。

比如，添置新衣服的重点应放在小孩身上，因为小孩子对过节更加敏感，穿不穿新衣服，情绪大不一样。而小孩的衣服一般要求式样漂亮新颖，面料则可随便点，这样不至于花许多钱。大人有时不一定非要赶在节日期间特制新衣，只需将已有的上乘料子的制服或大衣洗净、烫平就可外出作客。当然，家中的少女、少妇、年轻小伙子要做点新衣之类的也未尝不可。

又如，在购买食品上，一是数量不易过多，否则剩菜烧来烧去影响色香味；二是粗细搭配，在经济不富裕的家庭更应注意伙食上的优差结合，一般每桌家宴有一、二个上等的菜，其余搞些配套的中、低档菜即可。

再如，送礼也要讲究艺术、区分轻重缓急。所谓轻者，如一般的亲戚朋友，可带点水果，送本书或笔，有小孩的则可送玩具之类的小礼品；所谓重者，如父母、师长，可送较高级的补品或较好的服装等，以示敬重；所谓缓者，如同事、同学，互相走访旨在传个音讯，问个好，以示关心，送给贺年片或挂历就可以了，有时也可以送礼；所谓急者，如处于重病的亲友，或过年才回家一次的至亲好友，节日期间一定要去拜访一下，那就需要带点礼物，礼之轻重，可视情况而定。送礼最忌公式化，大蛋糕拎来拎去，最后发硬变质不能吃了，对人也是不礼貌的。

其次，要有节制地走亲访友，有选择地宴请聚会。春节休假时间不过三、五天，这就从时间和精力上限制了人们不能过多地用于交际。如果完全按照传统习惯，凡沾亲带故的都要挨家挨户地登门拜访，那就会不堪负担，忙得晕头转向，谈不上什么欢度了。

现在不少人适应现代快节奏的生活潮流，创造并逐步推行了一些新的节日交往方法，比如、举行家庭茶会，舞会，或各自带点“珍稀”食品聚聚餐，寄上张明信片贺年片，电话问候拜年等等。在节日人际交往方式上，大家均可突破老框框，来个改革与创新，以适应现代生活方式的需要。

最后，要注重丰富精神生活。由于习惯上走亲访友、吃吃喝喝要占去绝大部分时间，因而许多人对节日期间如何丰富自己的精神生活注意不够。我们应当有意识地安排家中男女老少听听音乐，或看看电影，或参观展览，或阅读书刊，或搞点其他文体活动，以协调节日生活。

## 2. 几种固定节假日的安排。

除了传统佳节，我国人民还享受着元旦、“三八”妇女节、“五一”劳动节、“五四”青年节、“六一”儿童节、国庆节等休假（其中在“六一”儿童节，有的工作单位也允许孩子家长休息半天或一天）。欢庆这些节日，即体现国家对人民的关怀，体现社会主义制度的优越性，也可以使人们增添生活乐趣，焕发新的精神。

（1）元旦。人们习惯上把元旦叫做“阳历”过年，以便和春节过“阴历”年相对称。元旦毕竟是国际上公认的新年，因而我国政府和群众越来越重视这个节日。人们普遍是，早上精心搞点烹调，改善一下伙食，下午走亲访友或逛公园或看演出，外出游览去，晚上或在市中心观赏夜景、灯景，或在家看电视等。总之，这一天的活动要安排得紧凑一点。

（2）“五一”劳动节。五月份正值春暖花开之际，这天全家老小可去郊外春游，或是跟着旅游车去附近名胜古迹旅游，事先准备好野餐用品，这样的一日游能为家庭生活增加愉快的气氛。在稍稍处理些家务事之后，逛逛街，采购点心爱的物品，然后选一饭馆美食一顿，这也不失为是种好安排。

（3）“六一”儿童节。“六一”儿童节是孩子们的节日，可也应成为家长们好好关心的一个节日。如果小孩白天上幼儿园，那就要在放学后认真搞点有意义的活动；如果家长休息在家，那就要让小孩也在家一起娱乐一下。家长应赠送儿童一定的礼物，吃的或玩的最适合，穿的不一定讨小孩喜欢。带小孩去公园、游乐场开阔眼界、锻炼意志，或是找个影剧院看部儿童艺术片、动画片或故事片什么的，也极有意义。在居住条件允许的情况下，让几家邻居的小孩在一起唱歌、跳舞、搞些智力竞赛或体育活动，来个小小聚餐会，这对小孩也是大有裨益的。

（4）国庆节。在国庆节，人们除了参加某些集体活动之外（如集体游园活动），可以自己办个小小家宴，和亲朋好友叙谈叙谈，或者远足秋游，或者外出观灯、看焰火，或在家看看国庆联欢电视节目，等等。国庆休假有两天，认真安排一下可以办平时无法做的许多事情。

## 3. 家庭特殊的喜庆活动安排。

每个人及所在家庭都会碰到需要庆贺的事，如结婚、生日、满师、晋升、荣获创作奖或科研奖、考取大学等等。这类事情属于各个家庭特殊的喜庆活动，其庆贺的方法各不相同，繁简的程度也不一样。下面谈一下婚礼和生日活动的安排。

（1）婚礼的安排。男大当婚，女大当嫁，婚礼乃是人生重大喜庆活动。但这并不意味着婚礼安排就应大摆筵席，铺张浪费，以示荣耀。安排婚礼的原则应是隆重、热闹、简朴。以下介绍几种举行婚礼的方式：

第一种：惠书婚礼。婚方可备些水果、糖点、茶水招待来客，来客可向新郎新娘赠送各类书籍。这在日本等国是盛行的。我国也时兴这种形式，在上海，赠送《辞海》或古典文学名著的现象就很多。

第二种：草坪婚礼。在春秋天气较好的季节里，邀请亲戚朋友去市郊或公园，在草坪上搞些娱乐的庆祝活动，然后野餐一顿。这种热闹、浪漫的形

式也挺有趣。

第三种：舞会婚礼。这种新流行起来的典礼形式具有隆重、热烈、雅致的特点，很适合青年人，花费也不多。可惜一个较宽敞的地方；备些糖果，举行小型舞会，在欢乐而庄重的气氛中完成婚礼。不会跳舞的人在自始至终的音乐声中，看看或学学跳舞，交谈也颇有情趣。

第四种：简易酒会婚礼。在完成宾前结婚典礼程序之后，家里略备二、三桌酒席，来客在席间自由交谈，也可穿插些娱乐活动，活跃气氛。

第五种：文艺婚礼。在农村，有的青年反对繁琐的不文明的婚礼旧习，而采取这样一种新形式：租放一部电影，或邀请乡里的文艺团体来表演。放映或演出前，新郎新娘在乡亲面前举行简单的结婚仪式。这样开销不大，却又显得隆重。它不仅能照顾到众多的亲戚、熟人，也可使婚礼别开生面，韵味无穷，使人难以忘却。

仪式结婚的形式有各种各样，除了上述形式以外，还有集体婚礼等等。青年人可以自由选择和创造一些合乎现代生活潮流的新形式，不要生搬硬套。

(2) 生日的安排。生日，人们习惯上比较重视，特别是“两头”生日更为讲究：一头是小孩满月、满百天、满周岁；另一头是五十寿辰、六十大寿、七十大寿、八十高寿。庆祝一下生日，也属情理之中，不能一概视为封建迷信。关键是要让生日过得健康、有意义。

就小孩过生日来说，婴儿出世、满月、满百天、满周岁，意味着小孩子和母亲都经历了最初的困难时期，应该值得庆贺。但考虑到婴儿和产妇的身体都还虚弱，家务比往日更忙，所以庆贺一事不宜搞得过分。生儿子大请客，或抱个新生儿在户外搞什么淋雨、撑伞、过桥那一套，都与移风易俗、提倡现代文明的精神相悖的。其实，我们可以在小孩满月、满百天、满周岁这些天，替孩子照照相，建立小孩成长档案，亦可同前来看望的朋友、亲属谈谈当父母和养小孩的经验体会，设一便宴以示祝贺。这些都是正当的。就老人做寿来说，如果大烧大吃，老人力所不及，子女影响工作、学习，结果事与愿违，甚至闹出家庭矛盾来。实际上，替老人做寿，也应注意情义而不追求物质形式。买些合适的礼品、食品和服装以表心意，在家或在饭店摆一桌酒席以示庆贺，都属适中的做法。就青年人来说，似乎不那么注重生日，不过，随着温饱型生活向富裕的“小康”式生活发展，现在城乡不少青年也搞起生日晚会、生日郊游等活动来，倘若活动内容健康、开销不大、费时不多，青年男女以各种形式纪念一下自己的生日，对于促进精神生活多样化也有积极的意义。

## 怎样与家族、亲友双度节庆

1. 春节。除夕之夜，可在家欢聚在一起吃团圆饭。饭后放焰火、鞭炮。（禁放地区例外）兴致高的，不妨守岁到子夜，等待新年的到来。正月初一，开门前燃放爆竹（禁放区例外），以祝开门大吉。家人互道吉祥语。初二起，全家到亲戚家拜年。

2. 元宵节。正月十三日头灯，各种灯开始出游。十五日为元宵，全家可吃元宵（汤团）。晚上，有兴致的话，还可全家到公园或大街观灯赏玩，也可购买或自制兔子灯，让儿童玩耍。

3. 端午节。农历五月初五称端午节。按习俗，这天凌晨可在门旁插上艾叶、菖蒲，以应景庆节。早饭吃粽子，晚上设家宴。有条件的家庭，还可一起外出观赏划龙舟。

4. 中秋节。晚上全家聚饮，摆月饼糖果，在月下赏月。

5. 重阳节。农历为九月九日，这天全家吃重阳糕，取其谐“高”之意。又因此时正值菊花怒放，全家还可到公园登山赏菊花，更添无限的雅兴。

## 怎样举办生日舞会

用举办舞会庆祝生日，是情致比较高雅的方式。生日舞会一般为家庭舞会，经济宽裕的也可以到专业舞厅包场。

生日舞会通常有两种，一是为高寿的老人祝寿，一般多见于文化层次较高的文化艺术界、学术界或经济实力雄厚且兴致高雅的商界、企业界，他们往往借此机会联系朋友感情，从某种角度看，也是交往中的应酬活动。二是青年朋友以过生日为由而进行的欢乐聚会，举办人可以是“寿星”本人，也可以是晚辈为长者操办，还可以是朋友代劳。

1. 对举办中老年生日舞会的要求：中老年的生日舞会的布置要雅致、洁净、祥和，放些万年青、松柏之类的花草和盆景。装饰用彩灯与彩纸，应以金黄色为基调，适当点缀一些红色，以显示喜庆气氛。这可以把人的心境从垂暮的气氛中解脱出来。给人以“青山夕照”、“壮志不已”的召唤。但为超过“花甲”的老人祝寿，色彩又可以繁杂一些，中国民俗是过了“花甲”年便可老小同等了。

老年生日舞会的乐曲要舒缓、优美，多准备些慢四步、慢三步，还可以适当选择一些探戈、中四步等轻松活泼的舞曲，比较少用快三步、快四步、伦巴等活动量大，节奏快的舞曲。还可以选择一些在自己人生经历中印象最深刻的歌，如故乡的民歌，初恋中唱过的歌，生活坎坷时给自己带来过安抚、启迪、振奋的歌曲，这可使人回忆过去，振奋精神，给生日带来无限的欢欣。

2. 青年人舞会布置：要活泼、艳丽、欢快，盆景装点以鲜花为主，再挂一些彩灯彩纸彩球，装点得五彩缤纷。还可以根据主人的爱好进行别出心裁的富有浪漫色彩的布置。例如，繁星闪烁的星空等。有条件的也可以到野外去举行篝火舞会，更适合青年人特点。如果在室内关闭电灯，点起蜡烛，举行生日烛火舞会，也很别开生面。

青年人甚至中年人生日舞会选取的舞曲，应各种节奏齐全，宜多准备些欢快的舞曲。还必须有适合跳迪斯科昂扬激烈甚至趋于疯狂的舞曲。

3. 邀请来宾须知：请客人一定要与过生日的人年龄气质相合，且友情不薄，若不注意到这一点，舞会就达不到愉悦的效果。若是晚辈为长辈操办，必须先征求长辈意见，拟定舞会大致规模，拟定邀请来宾的名单。老年生日舞会多为叙旧，邀请的客人大多数应是同辈人，如果邀上一大帮青年人，喧哗吵闹，喧宾夺主，会搅了老年人的雅性。青年人的舞会则相反，邀请的几乎全是青年人。做为父母等长辈，爱热闹的且生性随和，可以与晚辈同乐，若属于拘谨古板性格的人，可以回避，以免压抑了青年人的情绪，使他们放不开，不能痛痛快快地尽兴。

4. 生日舞会必须准备茶点招待。参加生日舞会的来宾，往往带上一份礼物，或贵重，或有意义。做为生日舞会的主人，可量力而为，备办茶水、饮料、果品、点心，有的也可备点低度酒。也可以请大家分尝生日蛋糕。

5. 在生日舞会开始之前，应举行生日祝贺仪式。舞会是为某人的生日而办，不要忘记突出主题，在舞会开始之前，应举行生日祝贺仪式：点上生日蜡烛大家一起唱《祝您生日快乐》的歌曲；晚辈向长辈或长辈向晚辈赠生日礼物；吹熄生日蜡烛，由过生日的人切开蛋糕，分送给亲朋同享，给来宾斟酒。然后再由来宾向主人敬酒表示祝贺，说些“健康长寿”、“吉祥如意”之类的话。如无酒，可随便说上几句。主人应回敬来宾，感谢各位的光临与

祝福，说些对人生、友谊、艰难、奋斗、幸福之类的感慨，最好祝大家度过一个愉快的夜晚。三杯过后或稍坐歇一会儿，仪式基本结束，舞会就可以开始了。仪式后舞会致词更要短些，说上三五句即可，因为一些祝福话在仪式上说过了，不要重复。

生日舞会的时间长短视舞会气氛和来宾情绪而定。



## 怎样举办周末舞会

举办周末舞会的目的，在于使紧张工作和劳累了一周的人们，来一次积极的彻底的放松，它一般是由单位或团体（如工会俱乐部）来举办，不少单位有专门的周末舞厅设施，亦可兼作别用的适合举办舞会的场所，因此有别于社会上的专业舞厅。有专门的灯光音响设施，有虽说是业余的人员但相应固定的乐队，每逢星期六的晚上便循例举办周末舞会。举办周末舞会最为热心，最为经常，最为便利的是中等以上规模的工厂和各所大学。周末舞会的另一种形式是家庭式的，人数更少，场所更小，是亲朋好友在一起聚会娱乐性质的。

周末舞会的显著特色是简单、轻松、方便。设施较为简单，在一个会议室，在一个食堂的饭厅，装上几盏彩灯就可以举办。乐队也相应简单，有最普遍的四大件（架子鼓、电子琴、电吉它、电贝斯）就可以伴奏。

气氛轻松，往来方便。参加舞会的大都是熟人，可以不必特邀舞伴，提前作一番准备，也不必作车辆交通准备，迈脚几步就到；没有什么主持人，熟人在一起说说笑笑，不须过于拘泥于礼节；乐曲大都是现成的，既没有点歌，也没有特殊安排，乐队奏什么，大家跳什么，可以随时进入；可以自由退场，出去一阵再来也无不可。

如果是家庭式的周末舞会，则气氛更为轻松热烈，时间一般也比通常的舞会要长一点，可以尽兴而归。

正因为周末舞会有诸多优点，所以深受人们喜爱，为群体性的多样化舞会中最为盛行的舞会。

举办周末舞会，男女在舞会中应具有的基本礼仪仍然适用，虽然是熟人相处，但轻浮放肆的举动仍然是不能有的。穿着打扮也要做到整洁大方。事实上，参加周末舞会的人们，特别是工人里的女青年，是非常讲究穿着的。因为每天都是工作服，厂门、家门，两点一线，许多漂亮的好衣服没有机会展现，一到星期六，便一个个如孔雀开屏，花枝招展了。

举办周末舞会应着重注意如下几项：

（1）周末舞会的灯光宜少用红色，以免使本来企求放松的神经感到紧张与疲劳。创造一种轻松、舒适、和谐的气氛。

（2）周末舞会乐曲宜从轻松舒缓的慢节奏开始，最后于狂欢中结束，让人们劳累一下筋骨可以睡得更香，反正明天休息。

（3）单位领导进入周末舞会，要放下架子，卸下你一板正经的面具，以最普通的舞友身份出现在舞场，展示你的人情味，洋溢着生活乐趣的性质的另一面。你的轻松随和将会使你的下属对你更加敬佩，若是你放松不了，你使你周围的人们感到紧张拘束，那么，你最好不要去参加本单位的周末舞会。

## 怎样举办公共招待舞会

公共招待舞会，通常是指那种以一个单位、一个团体或一个组织出面举办的舞会。如接待外面的来宾、访问团等，或者是行业性、单位性集会或假日招待本单位职工等，如元旦、春节、“三八”妇女节、“五四”青年节、“十一”国庆节等，或建厂纪念日。

举办这类舞会，有时是专业舞厅包场，但更多的是利用本单位的场所，如礼堂、饭厅等。

公共招待舞会虽然对场地要求不严，但在布置上切不可草率从事、马虎凑合。条件有限，但诚心准备，精心布置，会给来宾带来好感。无论在礼堂还是在饭厅，都不要用普通照明，至少要布置新灯，如果是正式舞会，要备两三组闪烁的彩灯，最好装上一个转头灯，吊上一个雪花球，效果更好。对于地面要做到平整光滑。一般水泥、涂料、塑胶地板、木质地板等质量的地面，只要不是坑洼不平，都可以使用。如果能进行打蜡，则更理想。切不可使用地面过于粗糙或坑洼不平的地面开舞会，那样不但使来宾扫兴，有时根本不可跳舞。如果使用饭厅作舞厅，事先必须清除地面污垢和消除食堂气味，否则使参加舞会的人心情不愉快。

精心布置舞会还表现在室内装饰上。如配合彩灯简单地挂上几路彩纸花环；适当点缀几盆花木；在正面墙上装饰会标图案，比如迎春舞会可装饰象征春节的图案，春节画一个属相图等。这不但突出了舞会的主题，还增添了舞会隆重、喜庆气氛，表达了举办人的真诚情谊。

公共招待舞会必须有乐队伴奏，不可用录音机放带伴奏。否则，进不了档次，也没有欢快、隆重的气氛，甚至使来宾觉得主持单位是敷衍了事，得罪了客人。乐队的水平也不可太差，达到调门准、乐器全的要求。最简单的乐队必须有6样乐器，即爵士鼓、电子琴、电贝司、电吉他、萨克斯管、小号，若有条件再加上大、中、小提琴等弦乐更为理想。有歌手伴唱更能活跃舞场气氛。

选择舞曲要根据舞会性质。无论哪一种舞会，都必须将快慢节奏的舞曲穿插安排，搭配合适，使得舞会很有节奏，起伏有致。招待舞会，可视来宾情况选一些有针对意义的舞曲，如为来访的友人奏一曲欢快的《朋友之歌》、《迎宾曲》；为回故乡的访问团奏一曲《故乡小唱》、《念我故乡》；为英模招待舞会奏一曲《十五的月亮》、《血染的风采》；如果是招待日本朋友来访的舞会，还可以奏几曲日本歌曲，使其感到亲切、悦耳。主持人或歌手还可以点明歌曲的特殊意义：“谨以此歌给……”其效果更好，使舞会给来宾留下美好记忆。如果是青年人居多的舞会，如“五四”青年联欢舞会，要多选一些快节奏舞曲，以适应青年人精力旺盛、活泼好动的特点，使他们尽情享受青春欢乐。

招待或联欢舞会，要为来宾准备座席和饮料、果品、点心等。如果来客人数多，起码要准备茶水，方显得礼貌周到，热情备至。

公共招待舞会必须设置舞会主持人，以主持人为核心，指挥安排调度一切，方能保持舞会有条不紊地顺利进行。舞会主持人要由主办单位负责人来担任，他应在舞会开始前致词，致词完了主持人应邀请参加舞会的最主要的来宾中一位（男女分别情况选择）跳第一曲。这也是做到礼貌周到的一条。

主办公共招待舞会还要安排相应的舞伴。如果被招待一方男性多，就要

适当准备女性舞伴，女性多应要多准备男性舞伴，免得舞伴男女比例失调，使来宾扫兴，甚至使舞会无法进行下去。

准备好舞会结束时送客的交通工具。

## 怎样向别人邀舞

参加跳交谊舞，在向别人邀舞时，必须注意的礼仪主要有以下几点：

1. 男女即使彼此互不相识，但只要参加了舞会，都可以互相邀请。通常则由男方主动去邀请女方共舞。

2. 邀舞时，男方应步履庄重地走到女方面前，弯腰鞠躬，同时轻声微笑说：“想请你跳个舞，可以吗？”弯腰以十五度左右为宜，不能过分。过份了，反而会有不雅之嫌。

3. 当你有意邀请一位素不相识的女性跳舞时，必须先认真观察她是否已有男友伴舞。如有，一般不宜前去邀请，以免发生误解。

4. 在正常的情况下，两个女性可以同舞，但两个男性却不能同舞。在欧美，两个女性同舞，是宣告她们在现场没有男伴；而两个男性同舞，则意味着他们不愿向在场的女伴邀舞，这是对女性的不尊重，也是很礼貌的。所以，只有当两位女青年已在舞池内旋转起舞时，两位男青年才采取同舞的方式，追随到她们身边，然后共同向她们邀舞，继而分别组合成两对。

5. 如果是女方邀请男伴，男伴一般不得拒绝。音乐结束后，男伴应将女伴送到其原来的座位，待其落座后，说一声：“谢谢，再会！”然后方可离去。切忌在跳完舞后，不予理睬。

6. 邀请者表情应谦恭自然，不要紧张和做作，以致使人反感。但更不能流于粗俗，如叼着香烟去请人跳舞，这将会影响舞会的良好气氛。

## 跳舞时男女舞伴应具有怎样的风度

跳舞的风度，主要是指人在跳舞时的姿态和表情。姿态是人的外在动作，表情则是其内在的感情。那么，在舞会上，男子和女子各应具有怎样的风度呢？

1. 舞姿要端正、大方和活泼。整个身体应始终保持平、正、直、稳，无论是进是退，还是向前、后、左、右方向移动，都要掌握好重心，如果身体摇摇晃晃，肩膀一高一低，甚至踩了对方的脚，都是很不恰当的。跳舞中，男女双方都应面带微笑，说话要和气，声音要轻细，不要旁若无人地大声谈笑。

2. 在跳舞时，男女双方的神情姿态要轻盈自若，给人以欢乐感。表情应谦和悦目，给人以优美感。动作要协调舒展，和谐默契。男方不要强拉硬拽，女方不可挂在、扑在对方身上，或臂部掀起，耸肩挺腹、驼背屈身。这样既使对方有不胜负担之苦，自己也有失雅观。

3. 跳舞时，男方用右手扶着女方腰肢时，正确的手势是手掌心向下向外，用右手大拇指的背面轻轻将女方挽住，而不应用右手手掌心紧贴女方腰部。男方的左手应让左臂以弧型向上与肩部成水平线举起，掌心向上，拇指平展，只将女伴的右掌轻轻托住，而不是随意地捏紧，或握住。女方的左手应轻轻放在男方的右肩上，而不应勾住男方的颈脖。跳舞进行中双方握得或搂得过紧，都是有失风度的。

4. 跳舞时，双方身体应保持一定距离。跳四步舞（勃鲁斯）时，舞步可稍为大些，表现出庄重、典雅和明快的姿态。跳三步舞（华尔兹）时，双方应保持一臂的距离，让身躯略微昂起向后，使旋转时重心适当，表现出热情、舒展、转快和流畅的情绪与节奏。跳探戈舞时，随着乐曲中切分音所含节拍的弹性跳跃，因男女双方的步法与舞姿变化较多，舞步可稍大些，但男方应注意不可将脚伸入到女方两脚间过远；回旋时，也不要将女方拉来拖去。跳伦巴舞时，男女双方可随着音乐节奏轻轻扭动腿部及脚踝，但臂部不应大幅度地摆动。

5. 跳完舞注意道谢。当一曲舞完后，男方应热情而大方地对女方说声：“谢谢！”然后再离开。也可以伴送女方回到原来的座位，并进行适当的交谈。但如人家已有男伴在，切不要造次地硬挤进去。特别是不要始终盯牢一位舞伴不舍，以免发生误会。

总之，不论男女在舞会中都应该充分表现出自己的教养、风度和礼貌，都应尽量保持健康、正派、高尚和美观的姿态。

## 怎样组织有外国朋友参加的舞会

组织有外国朋友参加的舞会，既是一种对外活动，也是一种社交活动。一般，较适宜安排在晚上举行。它可以作为单独组织的活动，也可以在宴请活动结束后作为余兴。组织好这一活动需要注意的问题大致如下：

首先，要认真做好邀请工作，被邀请的男女客人，人数应大致相等。对于已婚者，一般均应请夫妇两人。请柬上应注明舞会延续的时间，客人可以在其间任何时候到场和退席。

其次，对舞会的现场应同时做好准备工作。选择的场地要宽敞，地板要上蜡并保持光滑。舞厅内的装饰应显示欢乐愉快的气氛，可以挂灯结彩，用纸花彩带以及各种五颜六色的彩灯进行装点。如果安排乐队伴奏，还要组织好乐队的演出。通常，舞会场地的选择，安排在餐厅、大客厅或活动厅都行。最好还备有咖啡、红茶、三明治点心或饮料等，以便让客人可以随时食用。

## 怎样宴请客人

请客人主要在于表达心意，而不必过于铺张。正式的请客，如喜、庆、寿宴等，可较隆重些，非正式的请客，如约一些至亲好友一起聚一聚，则可随便些。

入席时，如彼此相熟，可自由就座；若要照顾传统习惯，则要排好座位，一般主人应是坐在下首，并最后入座，主宾则是坐在主人的上首。其余的宾客，在安排座次时，最好把比较熟悉的朋友排在一起，使他们彼此可以自由交谈，气氛也可热闹些。

上菜时，应从主人旁边端上来，以便主人摆菜。结婚和祝寿的宴会则不同，主人要坐在贵宾或长辈的旁边，以便经常夹菜给贵宾或长辈。菜上好后，主人要主动热情地招呼客人进食。

敬酒，是席中不可缺少的项目，特别是喜庆宴会。主人向宾客或长辈敬酒，要亲自持瓶斟酒，态度与动作要从容大方。一般的宴会还有劝酒之举，劝酒应看座上宾客都已搁下筷子方可进行，不可勉强劝酒，以免造成不和谐气氛。客人喝醉了，既伤客人身体，又破坏了宴会的气氛。在席间，主人应与宾客谈些大家都高兴的事情，使席间充满和谐。如发现宾客为某一问题争执不下时，主人应用“杯酒释争”的方法，把话题扯到别的上面去，保持愉快的气氛。席后，主人照例和宾客闲聊一会，但也不宜使宾客逗留太久。送客时要站在门口和宾客握手，如长辈、路远的客人，可差子弟送一程，以示敬意。

## 设家宴怎样请陪客

当你与主客洽商选定宴会的日期、时间后，就要考虑邀请适当的陪客。有了陪客可使宴席的气氛更热烈，也是对主客尊重的表现。那么应如何请陪客呢？

1. 陪客不宜有高于主客地位者，以免“喧宾夺主”，主人不好招待。如果请外宾时，可请比外宾地位较高的本国人，这样表示对外宾的尊重，但也不宜过高。

2. 请陪客多少，可依宴会条件而定，但不宜过多。如果主客是一个，可请一至二名陪客，如果主客是夫妇，也可请一对夫妇作陪。

3. 陪客不宜是主客时常见面的人。尤其是当你所邀请的主客于短期内因某种原因（如出国、远行）将接受亲友们一连串的宴请时，更应该避免所请的陪客与客人重复。

4. 陪客不宜是主客同一机构中职位相同的人。这样，主人就不好对主客过于招待。

5. 陪客的职位应有高有低，这样便于安排席次，如职位相同，也可从年龄上考虑。

6. 陪客不宜都属同一行业的人，有其他行业的人同席，可以使交谈的话题、兴趣更广泛些。



## 怎样辞谢宴请

当接到亲友有关参加宴会的邀请时（不论采用请柬、电话或口头邀请方式），如果自己恰好另有安排或意外有事，都应该立刻回函，或者用电话辞谢。辞谢邀请一定要诚挚地说明理由。否则就是对亲友的不礼貌。

用信函辞宴的格式，可以这样书写：

××友：

承蒙邀约参加您的生日宴会。但我因有病缠身，无法赴宴，深表歉意。

顺祝生日愉快！

×××

一九九五年×月×日

如果邀请者是你的亲密朋友，辞宴信还可以这样写：

亲爱的××：

真是不胜遗憾之至！正好我因公日内即将出差去外地，无法出席您于五日举行的家庭聚会，请谅。并祝此次聚会获得完满的成功！

×××

一九九五年×月×日

## 怎样注意餐桌上的礼仪

当您参加宴会时，如何表现出自然的神情和高雅的风度呢？这就需要懂得一点西方餐桌上的礼仪。

当先生们和女士们一起赴宴时，先生们应该为女士们拉开椅子，请她们先入座，自己才能坐下。

主人打开餐巾，就意味着宴席开始。这时，每个人应该拿起自己的餐巾，摊放在自己的膝盖上。大的餐巾，摊开一半；小的，则完全摊开，不要把餐巾夹在衣襟上，或像围婴儿的涎水兜那样系在颈脖上，注意，中途离席时，需将餐巾放在椅子上，而不是放在桌子上。进餐时，餐巾还要用来擦拭嘴部。进餐完毕，餐巾自然放回桌上，无须叠好，表示已使用过。

就餐时，坐姿必须端正，有条理地将食物送入口里，而不是用口去接食物。

另外，不要从大块的食物上咬上一口，再将其剩下的部分放回盘里。更不要从桌上把盘子端起来，往自己盘里添加食物。

吃东西时，嘴唇自然闭着，慢慢咀嚼，不要边吃边说话，等嘴里食物咽下后再回答。

席间饮酒或饮其它果汁时，先用餐巾抹嘴，不要把食物渣滓留在玻璃器皿上，然后悠悠吮吸，细细品味，不要一口气咕都咕都喝下去。

喝汤时，如果是热汤，不要用嘴去吹凉它（这里也包括其它食物），不要把自己的汤匙去汤碗里搅拌，应该将汤盛到自己碗里，尽快喝完。

按照美国人的饮食习惯，把整块食物浸到饮料中来食是使不得的。当然，依具体情况来定，如果你不得不这样做的话，可把食物撕成小块，放在自己的盘里，用匙或用叉来蘸着吃。

添加佐料。许多人都少不了它，如果这类东西放在他人面前，应该请他人传递给你，切不可站起来贸然取之。

席上咳嗽，打喷嚏，难以避免，应注意用手或用自己的手帕捂住鼻子和嘴，离开座位一会儿，这样就不会失礼。

有道是：青菜萝卜，各有所爱。在别人家里，不要提起自己不喜欢吃的食物，可以婉转谢绝，不必再多言。

离席时，适当清理桌上的餐具，轻轻拉开椅子，互相祝愿，再离开。

## 酒量不大者怎样谢酒

宴席中，那些酒量不大，又拙嘴笨舌的人，往往面对一再劝酒十分尴尬。所以，应适当掌握一些谢酒的辞令。

1. 讲明实际情况。“朋友，您的厚意我领了，遗憾的是我正患胃病，请您多关照！后会有期，改日与你一醉方休！”但不要开始声明不喝，而后再喝起来。这样的人往往成为重点进攻对象。

2. 转移目标。自己酒量不大，又成为劝酒对象，开始可以喝一点，然后尽快转移目标。“这位是我的好朋友，请他陪诸位几杯！”如果一开始就罗罗嗦嗦，要转移目标是很困难的。

3. 攀比。当劝酒采用“车轮战术”，自己又无法把目标转移时，可用攀比的方法保护自己。“今天在座的都是我的好朋友，理当一视同仁，要干，大家一起干！”对方酒量不等，往往作出一些让步。

4. 说明后果。当喝到酒量的三分之一或一半左右，应向主人或劝酒者说明情况。“我二两酒量，今天高兴，多喝了几杯，再喝就现丑了！”如此表示之后，就再也不能喝了，倘若再喝，即会被认为是虚张声势，欲罢而不能了。

## 宴会上怎样安排余兴节目

在这个繁忙的社会里，要一大伙人聚在一起举行一个游乐节目，几乎是不可能的。在一个难得的场合，大家都抽出一点时间聚在一起，难免要趁机欢乐一下。通常在宴会里，酒过三巡，主人或来宾有时会提议请某人表演一个节目，让大家欣赏，这样可以使宾主尽欢。

如果你被邀请表演节目，而你也有表演的能力，那么就大大方方地站起来，把你最拿手的表演让大家欣赏。至于表演哪些节目呢？普通的有歌唱、魔术、口技，或利用乐器演奏等等。

万一你没有表演能力，也不宜推却，至少，你可以用语言说个故事、笑话、绕口令，或做个谜语让大家猜，也是一样能使大家高兴。

当别人的表演完毕以后，在座的主人与客人应该给以热烈掌声，尽管他表演得并不高明，也要给予喝彩。这是礼貌，而不是虚伪的恭维。比如：

1. 出个谜语：在这种场合出的谜语，不宜太艰深，谜面要浅白易解，谜底也应是比较常见的事物，如果与宴席的事和人有关系更好，可以使大家笑。如席间有一个名强，则可出谜语，张秀才，长别离；虽有约，误佳期。打一在场人名（强）。

2. 说个笑话：在宴会席上，如能说几句轻松有趣的笑话，一定能增加喜悦的气氛，也能完成余兴节目的任务。说笑话时应注意声调、表情和动作。

3. 说一段绕口令：表演绕口令时，最好先“快读”一下，以显示口技技巧，然后再“慢说”一次，使听众听得清楚。如听众有兴趣，可教听众试读。比如说《跑了兔》：“肩背一匹布，手拿一瓶醋。走了一里路，看见一只兔。卸下布，放下醋，去捉兔。丢了布，翻了醋，跑了兔。”

此外，还可以表演口技、唱民歌、作个鬼脸表演等，都可以应付别人对你表演节目的邀请。

## 怎样参加西式宴会

西式的家庭接待，总是主人和主妇一齐出现的，但客人应先和主妇招呼、握手；然后轮到主人。

西餐用的总是长方桌，一端坐的是主人，另一端是主妇。女主人的左边的首位，是留给男主宾的；男主人的左边首位则留给女主宾的。此外，依次排列。

到会的男宾，要随时照顾女宾。例如，入席时，男宾如发现左边有女客的话，应替她拉椅子，等她就座，然后自己才好坐下。至于女宾们，只要道谢便可。

进餐时应把餐巾铺在双膝上，以免弄脏衣服。但要等主人摊开餐巾后，客人再摊开餐巾，否则便是失礼。中途离席时应把餐巾放在椅子上。餐巾放在桌上就意味着你不想再吃了。

至于刀、叉、食匙的使用，也有些规矩：

第一道菜，多半是汤。应用右手执汤匙，向外一勺勺的舀起来。剩在盘底的汤，可用左手把汤盘向外倾斜舀勺。刀叉的用法则相反，无论割取什么，都由外向内，以免肉汁飞溅。普通是右手执刀、左手执叉。

所有汤匙、刀、叉用完后，都要并排放放在盘上，柄朝内。如果需要添食物，可把刀叉交叉放在碟子上。吃毕，可将刀叉放在碟子右方，刀锋向内，叉齿向下放在刀的左侧。

吃肉类可以边割边吃，也可以切好后再吃。有些食品，可不用刀叉，如面包、薯片、芹菜、芦笋等，直接用拇指和食指捏取。吃肉饼、煎蛋、沙拉，只用叉，不用刀。吃甜点，水果，只用叉或小匙，但不能叉匙并用。

西式宴会，在餐桌上的一些戒规：

进餐时不要把双肘放在桌上，椅子不要翘起来，双手不要乱动餐具，不要玩面包屑或在桌布上乱画。当众不要抓脸或玩头发，不要从邻座身边越过去取食物。吃东西时不要吐出来，即使不好吃，也要咽下去。不要用手抱着盘子，或把剩下的食物留在叉上或匙里，说话时不要拿着刀叉指指点点。如不慎把菜或其他东西掉在桌上，要尽快用刀叉叉起来。

散席时，主人先起立，接着女宾离桌，随后是男宾。等到主妇送客，作客的便可先和她握手，然后轮向主人，一一辞别。

## 吃西餐怎样讲究礼节

西餐厅一般环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，吃西餐已成为社会交际的一项重要内容，懂一点吃西餐的礼仪，是大有必要的。

西菜一般分为套菜和点菜。套菜的特点是菜肴配备齐全适当，有冷盘、汤、主菜，甜点及饮料等。而点菜则是根据各人的食欲而选菜，较经济，但不像套菜那样有规律。西菜的特点是注意营养成分，调料讲究，色彩鲜艳。烹调方法以煎、烩、焖、烙为主，不同规格菜肴使用不同的餐具。各种餐具的安放位置有一定的规格和要求，它一般包括盘、碟、刀、叉、羹匙、杯子、餐巾等。在没有上菜就餐前应按规定旋转，即：垫盘放在餐席的正中心，盘上放折叠整齐的餐巾（也有把餐巾折成花蕊装放在玻璃杯内），两侧的刀、叉、羹匙要排成一套整齐的平行线。

若有座位姓名卡片，则放在垫盘的前方。

就餐时，所有的餐刀应放在垫盘的右边，刀刃朝向垫盘。各种匙类应放在餐刀的右边，匙心朝上。在一客餐席上，至多摆三副叉刀。需要添刀、叉、羹匙时，可在上某道菜之前，才可摆上相应的用具。

套菜一般分为七道菜，因而餐具布置及使用也随菜的变换而相应增添和调换。吃西菜的进餐顺序：第一道菜是开胃食品，多半是果汁、番茄汁、瓜果之类。第二道菜是汤类，则使用汤匙。第三道为一般性食品，可使用垫盘两侧相适用的刀、叉和羹匙。第四道是主菜，此时要使用刀、叉分切后放在餐盘内进餐。第五道菜为色拉，需换上色拉羹匙，色拉叉等餐具。第六道菜为甜品。第七道菜是饮料，此时应换上咖啡羹匙、长柄羹匙等用具。

## 怎样参加自助餐

在餐桌旁取菜，不可因为受限制而取食过多。把盘里装满一种菜，品尝之后认为不佳就全部倒掉，这是对主人和其他客人不尊重的行为。喜欢的菜不妨多取一些，但任何时候都不该把自己的盘子装得满满的，那是没教养的表现。

取菜的顺序是先用冷菜，再用热菜，然后是甜品和水果。用热菜前还可先用汤。取菜时每种菜选取适量，顺序平放于盘内，不要把几种菜在盘内混成一团，成为色味俱全的大杂烩。

在餐台前边取菜边进食，是自助餐最为忌讳的事情，这种行为可能导致其他客人拒绝再取食物。取拿食物时，动作要快，不要因为自己的迟疑而使别的客人站在你身后等待取食。取菜时，应该用餐台上放置的公共餐具，绝对不允许用自己的餐具取菜。

冷餐会是一种社交形式。端着碟子在餐桌旁埋头只顾吃菜，对周围宾客不理不睬，是极不礼貌的，人们一般会认为这种人若不是饕餮之徒，也是不善于交往的懦弱之辈，从而对其敬而远之。

在与交谈时，应先将口中食物吞咽之后再开口讲话。嘴里含着食物讲话，一则口齿不清，二则极不雅观，是自助餐中的大忌。

在冷餐会中。男士应当处处照顾女士，即使相互之间并不熟识。例如在餐台前取菜时，男士应当先为自己附近的女士效劳。按对方的要求拿取菜肴，放入女士碟中。如果男士对菜肴点心比较了解，可向女士做些介绍，以利于对方选择合口味的食品。

冷餐会的餐桌是可以随意选坐的。人们可以在自己乐于交往的宾客附近落坐，伺机与之交谈。端着碟子在会场里走来走去，或站立着与别人长谈，是礼仪修养水平较低的表现。

冷餐会的时间不长，一般约在 1—1.5 个小时为宜。主人在冷餐会后期，宾客对于食品的需求基本满足之后，向大家提供酒类和饮料，会使气氛更为融洽。

冷餐会结束时，宾客将餐具酒杯放置在餐桌上，或送到指定地点，然后再向主人辞行。告别时，不要忘记用简短的话语，表示自己的满意，以及对主人盛情款待的谢意。主人应在会场出口附近与宾客告别。

## 怎样参加鸡尾酒会

鸡尾酒会在现代社交场合中已日渐普遍，成为流行的一种社交集会方式。鸡尾酒会在时间和经费上比宴会更为节省，气氛更为轻松，宾主之间和客人之间不受固定座位的限制，可以自由地交谈，因而深受欢迎。目前一些大都市的社交场合，纷纷以鸡尾酒会作为庆祝节日，纪念仪式，开张典礼和婚礼的形式，而且鸡尾酒会也逐渐进入青年夜生活，成为亲朋好友聚会联谊的新颖形式。

鸡尾酒会以饮料和鸡尾酒招待来宾，可以准备一些精致小点心和香脆食品。会场内不设座位，宾主均站立，便于自由交谈，这是鸡尾酒会的特色。

鸡尾酒会传统上是在午后进行，也可以在晚上正餐前的5—7时举行。在中国夜生活的环境下，由于晚餐时间一般早于西方，因此利用夜间举行鸡尾酒会，更能为人所接受。鸡尾酒会的时间不宜过长，一般限在2个小时内为宜，太短则客人不尽兴，太长又使人感到疲劳。

举办鸡尾酒会，可在餐厅筹办，有条件亦可自行举办。主人事先用请柬向客人发出邀请，请柬发出后，不必再用电话邀请。鸡尾酒会在时间上，没有宴会限制得严。主人在酒会的当日，应该携女主人提前抵达会场，进行准备。客人陆续前来时，主人偕主宾进入会场，向来宾介绍，并举酒杯相敬，随后可以自由交谈。

男女主人在酒会中，应该照顾所有的宾客，不应将客人单独留在一边。如果发现客人没有说话的对象，主人应上前与之交谈，并将其介绍给其他宾客，使其能够享受社交活动的轻松愉快。

宾客提前告辞，在鸡尾酒会上是允许的。主人可礼节性地稍试挽留，即可接受告辞。除非交情深厚，否则不必亲自送出。酒会临近结束，男女主人应及时出现在会场靠近出口的地方，与宾客愉快地握手话别。

进入鸡尾酒会会场，客人应先向主人问候，对主人的盛情邀请表示谢意。这时服务员端上酒盘，里面的饮料和酒类可任选一杯。无论是否喜欢，手中持杯是必须的。要明确酒会是交往应酬的场所，饮食非正式宴会可比，所以即使面对自己喜欢的点心和饮料，也要有所节制。

用手直接取点心是极其失礼的行为，应该尽量利用牙签、小碟和小叉取食。饮酒应适量，在酒会上喝醉，会被人认为缺乏修养。除主宾外，客人到场的比较随意，若与会场内其他客人均不熟识，可稍为逗留，向主人致意后告退。

鸡尾酒会的会场，可以在醒目的位置挂上标明主题的横幅或标志。酒会的光线应该力求柔和，并且应在会场四周都布置光源，以减少会场中的阴影。吧台、点心桌等处的光线应该加强，以突出精美的饮食和款待的盛情，会场边靠墙壁处，可设沙发供少数女宾休息，此外会场中不应有椅凳。

吧台应该准备好调酒器具和足够的配料。酒会开始时，由于客人到达比较集中，因而调酒速度要快，也可以事先调好常用酒类，以备不时之需。让客人聚集在吧台前等候取酒，或者有一些客人不得不持空酒杯与人交谈，对酒会主人来说是有失颜面的。

酒会上优质的点心食品，体现着主人的热情和诚意。带汁、壳和有皮的点心不宜选用。中式点心花样众多，西式点心种类繁多，中式和西式热点、冷点，均可采用，最好相互搭配。点心以大型托盘装置，摆在点心桌上，按



色彩花样、甜咸口味，间隔放置，点心上层应插好牙签，便于取食。酒会点心，以小巧玲珑为宜，即显精致，又方便客人食用。服务人员要随时补充点心，可以多准备些成本低廉的点心，使得客人感觉食品丰富，服务周到。

鸡尾酒是以果子、果汁、糖浆、香料、苦味汁为添加物，加入作为基底的烈性酒配制而成，有时还需要加入其他液体饮料和冰块。

目前流行的鸡尾酒约有 2000—3000 种，不同的配方均有一定之规。鸡尾酒的配方如此繁多，这里不能一一枚举。下面介绍在世界各地最流行的“马丁尼”和“曼哈顿”的配方：

曼哈顿配方：威士忌 1 盎司，甜苦艾酒 1/2 盎司。制作方法是将威士忌加入摇酒器，加 2 块冰，和甜苦艾酒摇匀，过滤冰块后，加樱桃点缀，再加一滴苦艾酒。

干马丁尼的配方：155 盎司琴酒，1/3 盎司干酸苦艾酒。调制方法是：先以柠檬皮拧擦杯口，摇酒器加工 2 块碎冰，和配料调匀，滤去冰，放 1 粒橄榄，滴苦艾酒。

调制鸡尾酒，应注意避免过甜，鸡蛋，奶油或甜果汁不应放得过多。鸡尾酒应该保持酒类独有的酒香，酒液应该色调明快，令人赏心悦目。鸡尾酒应该经过充分冷却。四季均可用碎冰块来调节温度，但夏季冰溶得较快，因而搅拌时间不应太长，以免水分增多，冲淡酒味。不同的鸡尾酒，应根据需要采取不同形状的酒杯，鸡尾酒杯并不是鸡尾酒唯一可用的酒杯。

## 怎样给不同的对象选择合适的礼物

成功的礼物，应该把自己对受礼人的真情包含在内。一双亲手织成的童袜，一件精心挑选的发夹，一本久购方得的书籍，一枚色泽斑斓的贝壳，一束花香四溢的鲜花，都能使收受者得到意料之外的喜悦。对一个医生来说，在其收到的礼物中，可能没有比一个小孩给他的一封感谢信更令他感动的了。同样，当妻子生日的那一天，如果丈夫告诉她，他已把打火机送了人，从此彻底戒烟了，以此作为他送给妻子的生日礼物，不是也可以使妻子高兴得跳起来吗？可见，送礼不能只着眼于物质方面，更要着眼于精神方面。同样，青年男女之间以物定情，价值也不在信物自身的昂贵，不在其表面的辉煌，而恰恰在其与信物主人有着特殊的感情联系。所以，经过艰苦努力得来的奖品，自己喜爱的书籍，或一块喜欢的手绢，一枚夹在书中的红叶等等，都可以成为表达自己爱情的馈赠之物。

礼物要因人而宜和因事而宜。对婴儿来说，最好的礼物是小孩毯子、衣服或玩具等。即将进幼儿园的小朋友，家长一定非常希望增加他的小宝贝的智力，这时，你如果送给小朋友一件游戏玩具或一副益智拼板，准会大受欢迎。对于亲密的朋友的毕业礼物，可以赠送一些有持久纪念意义的东西，如一套书籍；对中学毕业生，可以送本字典或铅笔盒之类。

送礼还要注意礼物的新颖和实用，要研究对方的心理，尽量“投其所好”。给新婚夫妻，送一对憨态可掬的熊猫玩具，可以点染气氛，不失诙谐幽默。对海外亲友，送书籍、字画、诗词、土特产、影集等就较有意义。遇到岳父生日，如果其嗜好烟酒，除了送生日蛋糕外，也不妨送些名酒好烟。老母亲有腰痛病，应当买个电围腰给她，当围上热乎乎的围腰后，定可使她乐不可支。青年恋人之间，则中外名著、原声外语磁带等，都可作为上品。另外需要注意的是，赠送礼品应避免触犯禁忌。比如不要给健康人送药品，不要给年老多病的朋友送时钟（“终”的谐音），不要给聋子送半导体收音机，也不要给盲人送“麦克”眼镜。年轻人给异性朋友送礼，千万注意不要送贴身用品。

对很多人来说，给人赠送礼物是一种颇费踌躇的事。“君之所赠，未必我之所喜。”欧美一些国家对此有一个很好的作法：当他们有机会接受礼物时，大都先将自己所需要的东西开列一张清单，以便亲友选购。不过，眼下这在我们“礼仪之邦”的中国可能还行不大通，因为这样可能会给人以“讨礼品”的错觉，除非是在具有现代观念的人，或者无话不谈的亲密朋友之间。但是，如果能找个机会亲自登门留心一下朋友需要些什么；或者向他本人或亲友旁敲侧击地探询虚实；包括从其本人的文化修养、生活趣味和个人喜爱来猜测其一二，这些恐怕还是可以做到的。

## 怎样送结婚纪念礼

在欧美等国家，人们对结婚纪念日非常重视，往往举行隆重仪式来祝贺。这种礼仪活动已开始在中国出现，普及的速度很快。显然，这种礼仪是值得提倡的，因为它有利于家庭的稳定，在加深夫妻双方感情方面，也有良好作用。结婚纪念是很有讲究的。结婚的每一个周年，（15周年以前，15周年以后，只有逢5或逢10）都有一个特定的名称。例如，结婚一周年，称为纸婚；结婚10周年，称为锡婚；结婚30周年，称为珍珠婚；结婚60周年，称为钻石婚，等等。每一个结婚周年纪念日的礼品是很——有讲究的；不能乱送。当你要为亲戚朋友的结婚周年纪念日送礼时，应注意这一点，下表为你送结婚纪念礼，提供了系统的资料，供你参考。

结婚周年	名称	传统礼物	新式礼物
1周年	纸婚	纸品	钟
2周年	棉婚	棉制品	瓷器
3周年	皮革婚	皮革制品	水晶制品或瓷器
4周年	果婚	水果或花卉	各种日用品
5周年	木婚	木器	银器
6周年	铁婚	糖果或铁器	木器
7周年	铜婚	羊毛制品或铜器	书桌用品
8周年	陶器婚	青铜制品或陶器	亚麻制品或花边
9周年	柳婚	陶器或柳制品	皮革制品
10周年	锡婚	锡器或铝器	钻石首饰
11周年	钢婚	钢制器皿	珠宝首饰
12周年	绕仁婚	丝制品和亚麻制品	珍珠首饰
13周年	(华婚) 边婚	各式花边	纺织品，毛皮制品
14周年	象牙婚	象牙制品	黄金首饰
15周年	水晶婚	水晶制品	表
20周年	瓷婚	瓷器	白金首饰
25周年	银婚	银器	银器
30周年	珍珠婚	珍珠首饰	钻石首饰
35周年	珊瑚婚	珊瑚	翡翠
40周年	红宝石婚	红宝石首饰	红宝石首饰
45周年	蓝宝石婚	蓝宝石首饰	蓝宝石首饰
50周年	金婚	金器	金器
55周年	翡翠婚	绿宝石首饰	绿宝石首饰
60周年	钻石婚	钻石首饰	钻石首饰

## 怎样送祝寿礼

你要给自己的长辈或亲朋好友的长辈祝寿时，应选择什么礼品呢？选择贺寿礼品应以祝贺老人健康长寿为中心，如寿桃、寿糕、寿面、寿烛、寿屏、寿幛、寿联、寿画、寿彩、万年青等等。这些礼品中凡能缀饰、点画图案的，一般都要加上一些象征寿辰的图案等。

祝贺长辈寿辰，用的方面尽可能为长辈购置一些有利于健康长寿的保健用品，如电子按摩震动器、健身球等，也可以购置一些实惠可用的物品，如毛皮鞋、棉大衣、暖水袋等，要买实用、舒适、轻便穿戴的东西给长辈。

给长辈祝寿，也可以购买或自制一些有意义的字画匾幅送给老人。或买一些有象征意义的礼品，如寿星翁等。

在寿品上可以写一些祝寿词。祝词的内容是被祝贺者幸福长寿，同时也称颂他已取得的成绩和对社会所作的贡献，并且也可表达祝者对寿者的尊敬及友谊之情。常用的祝寿词语——寿星高照、松鹤遐龄、天地比寿、九如献段、日月同春；祝男寿——南极星辉椿庭日久灵椿永茂；祝女寿——紫垦金章萱堂日久金母晋桃，祝双寿——天上双星椿萱并茂寿域同登；祝六十大寿——二回甲子春初度举国笙歌醉太平；祝七十大寿——从古称稀尊寂寿自今以始乐遐龄。

## 怎样送圣诞礼物

依照西方的传统习惯，圣诞节是一个互赠礼物的季节。随着我国对外政策开放的深入，发展，我们与外国人交往共事越来越多。如果你是在一家外资公司工作，有不少外国人和你一同共事的话，你可以随他们的惯例，买一些礼物，送给和你一起工作的外国人。

送礼你需送给工作上的相好和老友，或是那些曾在工作上帮过你忙的人就可以了，不必人人都送。送礼的时候，最好能够连同一张卡片，写上几句致意或赞赏的词句，表示你多谢一年来的合作和帮助。

礼物不需十分昂贵，但最好适合对方使用和个性、爱好。比如，你想送一套茶具给对方，这样，你平时要留意他喜欢什么颜色、什么形状的茶具，选择对方最喜欢的茶具。

要亲自把礼物交给对方，不要不动声色地把礼物放在他的工作桌上，最好能邀请他一同吃工作午餐或下午茶，当面把礼物交给他，或是直接送到他的家里。

如果想送礼物给你的上司，要送得令他接受，那不要送太贵重的礼物，你可以送一张体面的贺卡，也可以送一些传统的圣诞节食品，以及他在工作上使用的文具等。

## 怎样送丧葬礼

吊唁死者，一般是送花圈，或送礼幛，在特殊情况下，对经济困难的死者家属，也可以“随礼”，即送些钱，还可以根据地区习俗不同，送不同的礼物，如在农村，有送粮食，或蒸馍馍送去的（俗称借香）礼仪，那就要因地、因俗施礼了。

对于一般年轻人来说，送丧葬礼最头痛的，恐怕是在所送挽幛上题词了。为了方便读者，笔者将有关挽幛题词资料抄录如下，供参考。

挽男通用典型安仰驾返蓬莱山阳闻笛（友人）哲人其萎（文人）一乡失望（名望重者）

挽男老年老在千古南极星沉仪型足式悲凋硕果硕德流芳蓬岛归真

挽男中年胡不假年乡邦怜惜少微星陨（文人）山阳闻笛（友人）长才永竟（军界文人）资志而终（有志者）

挽女通用宝婺星去瑶池赴宴慈云失仰芳徽难再瑶池赴召驾返瑶池瑶池月落宝宿沉光

挽男亲家葭萋悼叹瓜葛兴悲茑萝失施兼葭失托痛失乔松葭萋增痛风摧玉树萎我乔松

挽女亲家 贤母归真 钟郝可风 宝婺埋光 母仪安仰

挽太姻翁云暗乔松驾返蓬莱典型尚在痛及葭萋

挽太姻母徽音顿失，阃范难忘女中丈夫坤德留芳

挽岳父泰山云寒泰山莫仰悲深半子泰山其颓

挽岳母东床失恃风凄泰山悲深半子

挽舅父音断渭阳痛切渭阳渭阳失望舅氏何之

挽姑母泪洒慈帏门楣风冷姑山失望大姑山圯

挽姐不见姐归焚须增痛痛切焚须粥熟难尝

挽妹左芬何之绝云归妹泪洒同根书成难读

挽兄弟通用痛怆令鸟原风寒姜被雁行折翼花萼楼空

挽襟兄弟云南锁乔襟袂风寒泪挥为亚伤之何如

挽兰兄弟悲增车笠悲同雁折泪洒兰谱痛失同盟

挽老师痛失师表道范长存我失宗师绛帐风寒

挽女老师女师不再，女界失宗痛失师氏女中师范

挽有学问之人地下修文玉楼赴召

挽朋友痛失知音旧雨空怀牙琴谁听他山望断

挽同庚鹤驾高翔庚星西落竟作古人鹤归华表

挽伯叔合族公幛合族兴悲悲失乔松亢宗失望

挽烈士为国捐躯浩气长存永垂不朽英名千古

## 怎样认识年龄代称

我国古代对人的年龄有很多代称，比如，对 70 岁的人说，“古稀之年”。有些古代年龄代称，如今还在沿用。在应酬中，适当运用年龄代称，也会使人感到礼貌周全，有尊崇之意。现就常用的几种列于下边。

孩提——指未知发笑尚在襁褓中的幼儿。也有写作“孩抱”或“提孩”的，韩愈诗中就有“两家各生子，提孩巧相如”句。现在泛指小孩子时期。

竖子——一般指小孩，也有代小子。如《晋书·阮籍传》：“时无英雄，使竖子成名。”这里的竖子指小孩。

孺——指幼童。《后汉书·范士传》：“见孺子焉。”

女郎——指年轻女子。《木兰诗》：“同行十二年，不知木兰是女郎。”

姹女——指少女。《后汉书·五行志》：“河间姹女工数钱。”

花信——20 岁左右女子的代称。

弱冠——古代男子 20 左右叫作“北”，这时就要行“冠礼”，即戴上表示已成人帽子。“弱冠”，即年满 20 岁的男子。

而立——指 30 岁左右，语出《论语·为政》。

不惑——指 40 岁的代称。《论语·为政》：“三十而立，四十而不惑。”是说，人到了四十岁，社会经验较多，遇事能分辨是非，不再疑惑。

徐娘半老——四五十岁妇女的称谓。

媪——对老年妇女的敬称。如《战国策·赵策四》：“老臣以媪为长安君计短也。”有时也做为妇女的统称，如《南史·袁昂传》：“昂年五岁，乳媪携抱匿。”

姬——指年老的妇女。如《史记·滑稽列传》“即使吏卒共抢大巫姬投之河中。”也作妇女统称，如《南史·邓郁传》“从少姬三十。”

夫——指成年男子。

壮——指三十岁以上男子。贾谊《治安策》“大国之王，幼弱夫壮。”

考——指老年。《诗经·小雅·楚茨》：“使君寿考。”

耆艾——年老或老人的意思。《荀子·致士》：“香艾而信，可以为师。”

知命——50 岁的代称。《论语·为政》：“五十而知天命。”五十岁时，就懂得天的意旨了，故称五十岁为“知命之年”。

花甲——指 60 岁。我国古代用天干地支记时间。天干有十，地支十二，十天干和十二地支按照顺序搭配成六十个单位，通常就叫作“六十花甲子”，也称花甲。把这种记时间的词语移用到记人的年龄上，就以“年届花甲”或“花甲之年”来指人到六十岁了。

古稀——七十岁的代称。杜甫《曲江》：“酒债寻常行处有，人生七十古来稀。”古人活到七十岁，也就很不容易了，后人就依此诗，称七十岁为“古稀之年。”

耄——八十岁的代称。《毛传》：“耄，老也。八十曰耄。”

耄——指人的高寿，一般指七十岁以上九十岁左右。《礼记·曲礼》、“八十、九十曰耄。”

期颐——指百岁之人。《礼记·曲礼》：“百年为出‘期颐’”。人生以百岁为期，期即指已到百年。“颐”养之意。

皓首、白首——指老年。

萤发、鲸背——指长寿老人。

## 怎样认识各种花的象征

花卉是应酬中馈赠亲友的高尚礼品，但在赠送鲜花时，要注意不同花的不同象征，也就是花语。花语，就是人们用鲜花来表达有时用语言也难以传达的某种感情和愿望。我们在应酬中，尤其在同欧美国家交往中，赠花更要注意花的象征：

- 玫瑰花 表示初恋、求爱、爱情。
- 刺玫瑰 表示优美。
- 红玫瑰 表示永远幸福。
- 黄色康乃馨 表示轻蔑、瞧不起。
- 条纹康乃馨 表示拒绝、不接受。
- 红色康乃馨 表示伤心、痛苦紫罗兰 表示忠实、朴素。
- 茶花 表示勇敢、战斗。
- 红茶花 表示天生丽质、美德。
- 白茶山 表示美丽。
- 山茶山 表示美好的品德。
- 大丽花 表示感谢、优美、不稳定。
- 菊花 表示高洁。
- 翠菊 表示远虑、追念。
- 爪叶菊 表示常常快活。
- 黄菊 表示微笑。
- 白菊 表示真实。
- 黑桑 表示生死与共。
- 紫丁香 表示初恋。
- 白丁香 表示请怀念我。
- 四叶丁香 表示属于我。
- 野丁香 表示谦逊、虚心。
- 郁金香 表示爱情、胜利和美好。
- 黄郁金香 表示无望的爱。
- 白郁金香 表示失意的爱。
- 红郁金香 表示钟爱。
- 蓝郁金香 表示诚实。
- 红罂粟 表示安慰、慰藉。
- 白罂粟 表示麻醉、忘掉、睡眠。
- 蔷薇 表示恋爱。
- 红蔷薇 表示求爱、爱情。
- 白蔷薇 表示爱情、纯洁。
- 粉蔷薇 表示爱情的誓言。
- 波斯菊 表示纯洁。
- 万寿菊 表示妒忌。
- 僧鞋菊 表示保护。
- 金盏菊 表示祝贺长贺。
- 凤仙花 表示纪念、怀念。
- 胭脂花 表示勿忘、真爱。



金钱花 表示天真活泼。  
桃花 表示淑女和疑惑。  
百合花 表示百事合心、团结友好和尊敬。  
白色百合 表示纯洁、文静。  
野百合 表示幸福即将来临。  
山百合 表示庄严、肃穆。  
杜鹃 表示节制、怀秀、盼望和爱的快乐。  
樱花 表示心灵的美。  
荷花 表示纯洁、疏远的爱、坦白和无邪、雄辩。  
并蒂莲 表示夫妻恩爱。  
月季 表示幸福、光荣、美常新。  
椿萱 表示父母健康。  
勿忘草 表示勿忘、真挚和贞操。  
梅花 表示坚贞不屈、刚毅。  
金盏花 表示别离、惜别。  
凌霄花 表示母爱、人贵自在。  
小榕树 表示长寿。  
万年青 表示长寿、友谊长存。  
文竹 表示祝贺长寿。  
竹子 表示正直、虚心。  
鸡冠花 表示不死的爱情。  
杏花 表示疑惑、疑虑。  
垂柳 表示悲哀。  
杨柳枝 表示惜别、难舍难分。  
薄荷 表示有公德、美德。  
长春藤 表示结婚、白头到老。  
冬青 表示由衷的喜悦。  
五爪龙 表示羁绊。  
美人蕉 表示坚实。  
水仙 表示尊敬、自尊、避邪除秽。  
柠檬 表示挚爱。  
红豆 表示相思。  
鸟不宿 表示慎重、谨慎。  
菟丝子 表示战胜困难。  
橄榄枝 表示和平。  
杉枝 表示分别、分手。  
麦藁 表示幸福结合在一起。  
香罗勒 表示祝愿。  
枳 表示希望。  
蓟 表示严肃。  
榉 表示繁荣。  
桂 表示光荣。  
兰花 表示热情。  
野葡萄 表示友善。

豆冠 表示别离。

石竹 表示奔放和幻想。

牡丹 表示拘谨和害羞。

仙人掌 表示热心。

## 怎样赠送花卉

赠花这种礼节在外国已经习以为常，我国过去也有，不过现在更为时兴罢了。但是，赠花不能随便乱赠，要看对象办的是什么事。或者是出于什么目的而赠。

朋友结婚，最好是赠象征幸福的玫瑰花，或者赠月季花。如果是为新娘准备婚礼时用的花，应是康乃馨、郁金香，再配上数条飘逸的鱼尾草。人们认为，这将使新娘显得更婀娜多姿。

朋友生日，除了注意花开的季节外，还要考虑对方的年龄。对青年人可送玫瑰，或者月季。对中年人则送菖蒲，或者美留兰，茶花为好。如果给老年人祝寿，则送文竹、万年青，小榕树、罗汉松等常青的盆景。

祝贺朋友演出成功，最好送较大的艺术花篮。如祝贺商店开业，或生产告捷，则以人造插瓶花为佳。

如果是欢送战友上前线，或迎接从战场凯旋的战友，最好是赠上一束火红的杜鹃，鼓励和祝贺战友，将火红的青春献给保卫祖国的神圣事业。

在给人送花时，应特别注意以下几点。

花的数目不能是“4”因为在广东话中，“4”这个字听起来很像“死”这个字，所以普遍认为“4”不吉利。日本人也有这个禁忌。他们认为，“4”是表示死亡的数字。日本人还特别忌讳赠送数量为“9”的花，因为你送数量为“9”的花给他，就等于视他为强盗。

花的数目也不能是“13”西方人非常忌讳“13”这个数字。视“13”为凶数，也传入中国，很多地方很多人都有这一看法。

在讲法语的地区不要送菊花因为在这些地方，只有在葬礼时，才使用菊花。对于德国人，只有情人之间才送玫瑰。在给德国人送鲜花时，切不要用纸包装。在日本买菊花时，要问清楚有多少花瓣，有十六花瓣的菊花是皇家的纹饰，普通人不能用。

## 怎样给外国人送礼

在与国际友人打交道中，怎样送礼，什么时候送礼，送什么礼物，在什么场合送礼合适？据我们所知，直到现在还没有人对国际间怎样送礼做过广泛的研究。1981年美国派克公司做过一个调查，并提供了一些资料，算是目前为止最全面的参考了。下面谈谈各地送礼的习惯。

### 西欧

在业务交往中，不要第一次见面就给人送礼物，否则会被人认为是愚蠢的。

应邀到欧洲人家里吃饭，通常送给女主人的礼物是一束鲜花，提前送去比随身携带好，那样别的客人没有礼物也不会感到不好意思。

花的数目不能是“十三”或者双数，在西欧，“十三”或双数会被认为不吉利。

在讲法语的地区不要送菊花，菊花在葬礼时才用。对于德国人和法国人，只有情人之间才送红玫瑰。

巧克力和酒是比较好的礼物，当然要送质量上乘的。

如果在比较隆重的场合，需要送比较高级的礼品时，可以送瓷器和银器，如：台灯、烟缸、烛台等。

送别致的室内家具礼品时，要注意选择与受礼人家里陈设谐调的东西。选择不当，你送的东西则会留下永久的坏印象。

到主人家后先把礼物送上，不要拖到饭后再送，否则好像是为了回报主人请的那顿饭似的。

如果彼此只是工作关系，送男女用的香水都不适合，送香水显得关系太亲近了。

不要送带有你们自己公司标志的东西作为礼品。

送的礼物不可太贵重或太不值钱，选用的包装要适度。

礼物中不要放自己的名片，包上一张手写的便条更为合适。

德国人对礼品的包装特别讲究，他们包礼品时不用白色，黑色和棕色的纸，也不用彩带系礼品，送鲜花时不用纸包装。

法国人喜欢有美感和能体现文化修养的礼品，如：唱片、艺术册等。最受欢迎的是书，特别是最新出版的传记、历史、评论、政府首脑和政治家的回忆录等。

英国人常用请客人吃饭、喝酒或晚上去看戏。看芭蕾舞作为送礼的形式。

### 日本

日本人送礼极为普遍，甚至在预想不到的场合里送礼。一位日本作家谈到日本送礼的习惯时说：“给人送礼一般是为了使收礼的人感到应为送礼的人做些什么”，其实是“施恩图报”。

日本新闻界也曾揭露过受贿的丑闻，但送礼的习气仍久盛不衰。实际上，日本人相互送礼大多很随便，有些礼物没有什么用处，收礼人往往转手又送给了别人。

日本人送礼的类别和习俗主要是：

偿还别人的人情。

团体之间相互送礼或团体代表以个人名义送礼，这样个人之间就不会由于工作关系而担负送礼的义务了。

真正由于感情的驱使而进行个人之间的往来。

无论是在哪种情况下送礼，送礼的人必须了解在什么情况下送礼以及送什么礼物合适。

在业务交往中，两个时间必须送礼：七月十五日（一年过半）和一月一日（一年结束）。

在业务交往中，第一次见面就送礼较为普遍。你要留意一下在场的日本人是否打算送礼，否则你带着礼物来了，而对方没有准备礼物，这就会使对方感到尴尬。

无论在什么情况下最好让日本人先送礼，这样日本人会高兴些。

不要比日本人送的礼重，否则对方会感到你是有意让他欠你的人情。

你送的礼物也不要比日本人送的礼差得太多。

如果你只想给一个日本人送礼，那你就得等到和他单独在一起时再送。

日本人一般不当着客人的面打开礼物的包装，你收到礼物后也不要当时打开包装。如果主人请你打开看一看时，你才可以打开看。

如果日本人当着你的面打开你送的礼物，他也不必过多地夸奖；你打开他送的礼物时，说客气话也要注意分寸。

如果日本人送你一件不值钱的礼物时，你也不要感到是受了侮辱，对日本人来说，送礼往往只是一种礼仪。

当你送日本人礼物时，不要送不值钱的礼物，如一盒火柴、帽子、T恤衫和便宜的圆珠笔等东西。

不要把印有很大的你自己公司名字的东西送给日本人。

日本人很少请外国人到家里做客，如果你被邀请，带一束花做礼物很合适。在买菊花时要问清楚有多少花瓣，有十六瓣的菊花是皇家的纹饰，普通人不能用。

送给日本人比较好的礼物包括进口的苏格兰酒、白兰地以及从机场免税商店买的冰牛排肉。

日本孩子特别喜欢最新的电子玩具，如果你送给孩子一个电子玩具，他的父母会特别高兴。

如果你送的礼物是含金的，那金子的含量一定要高，日本人更喜欢白金的贵重金属制品。

日本人不习惯当着客人的面打开礼品的包装，所以你送礼品时最好把礼物包好再送。

随便把礼品包一下还不如不包。如果你不知道怎么包礼品，最好请别人帮一帮忙。在日本商店买礼品时，售货员可以替顾客包装。另外不要用鲜亮颜色的包装纸。

黑白颜色代表丧事。

鲜红的颜色也不适合用来包装礼品。

送礼时可以在日本买当地产的稍带颜色的宣纸作包装。

日本人会在豪华的艺妓馆招待客人，当你回请时不可能做到这一点，但你也不能仅留日本人喝杯水酒或到面条馆吃顿午饭应付了事。

送礼时要注意，你的礼品不能是四的倍数。

阿拉伯世界

阿拉伯富人多，沙特阿拉伯人均年收入为五万美元，他们送人的礼物一般很值钱，他们希望对方送的礼物也同样值钱。到底是什么原因，不知是他

们炫耀富有，还是生性慷慨。阿拉伯人特别讲究礼尚往来，来而不往会被认为是对对方的不尊重，彼此关系也会因此搞得很僵。

阿拉伯人相互比较谁更慷慨，但在交往中他们也很注意对方对他的态度。他们不仅要求在财物方面“同等相待”，外来人也要对他们的民族文化和成就等方面有所了解，这样关系方能处好。

伊斯兰教禁酒，送礼时不能送酒。和阿拉伯人在一起时也不要喝酒。

绝对不能给阿拉伯人的妻子送礼。

给阿拉伯人的孩子送礼会特别受到欢迎。

第一次和阿拉伯人见面时不要送礼，避免有行贿之嫌。

不要送不值钱的礼物。

可以送艺术品、书、唱片和音乐磁带等表示有文化修养的礼品；送办公用品如笔架、计算器之类的东西也行。

阿拉伯人喜欢美国和德国的制品。

除非是私人朋友，不要在只有一个阿拉伯人在场时送礼，否则别人会怀疑你和受礼人之间在搞什么名堂。

不要送带有动物形象的东西，在阿拉伯人看来，动物形象会带来厄运。

如果是替公司送礼，礼物要适合收礼人的口味或有什么特别的意义。比如国产的大理石的镇纸，或带有本国民族特色花纹的杯，碗之类的礼品。

对阿拉伯人的东西不要总盯着看，否则他会当场送给你，使你感到收也不是，不收也不是。

如果你向阿拉伯人要一本古兰经，主人会欣然同意。

拉美国家

外来人在拉美国家办事情要靠“拉关系的人”，这些人会帮助你按照当地人的习惯和条件办事，其实和拉美人交往很简单，一见面就要表示出很热情。对美国人来说这种热烈的见面礼常使他们手足失措。拉美人社交的另一个重要方面是送重礼，不管是送财物还是其他礼品或者是替人办事，拉美人都很干脆利落。外来人和他们交往时，一见面要像对待老朋友那样亲热。

下面几条可供与拉美人打交道的参考：

到拉美人家里做客时千万不能空手去。

公事交往中，在彼此关系没搞熟之前不要送礼。

妇女给男人送礼一定要特别谨慎，即使是送一个普通的镇纸也会引起猜疑（你有什么意思）。

无论男女给孩子送礼都受欢迎。

在谈业务时不要送礼，谈判结束后，气氛轻松下来时再送。最好是午饭时送，拉美人吃午饭时间特别长。

无论你与拉美人关系如何，送礼时首先要考虑你的礼物是否对他有用并适合受礼人的口味，礼物的价值是第二位的。

假如你是第二次去拉美国家，你应该写信问一问你所认识的人需要什么东西。

如果送带有公司标志的东西做礼品，这件东西就会和你的公司有联系，比如你用公司的材料制成打火机，或者送你家乡的产品。

在拉美国家，男人给妇女送香水不会引起误会。

送礼时应注意：“十三”是不吉利的数字，要避免；送的礼物不能是黑色和紫色（黑、紫色意味着阴沉的天气）；不要送刀子（刀子意味着断绝关

系)；也不要送手绢(手绢是用来擦眼泪的，容易使人有悲伤感)。

对拉美人的东西不要盯着看，否则他会坚持送给你。一个美国商人对拉美人收集的很多钱币赞不绝口。那位拉美人就坚持要把他一生珍藏的钱币送给美国商人，弄得美国人很尴尬。

## 怎样写临别赠言

写临别赠言是同窗好友表达美好祝愿，相互勉励的最好形式。写临别赠言，能帮助你追忆和同学们在一起度过的美好生活，也能帮助你追忆老师辛勤的栽培和殷切的希望。

赠言的主要内容是赞许、推崇和勉励。它的形式较自由，只要做到语言简洁充实即可。而一些朋友在写时往往容易出现赠言内容陈旧，缺少新意，以及不分对象千篇一律的毛病。如总是写那么几句话：“愿我们友谊万古长青”，“我们的心永远连在一起”等等，给人印象不深。因此，写好赠言，一定要根据赠言者的职业、身分、爱好、人生遭遇等情况来确定其内容，做到内容新颖多样，有时代感，形式要灵活。一般来说，可用散文，也可用诗句，既可以酌情自编，也可以摘录前人或别人的佳句。但一定要注意区别对象，恰到好处，情真意切。

同时，要了解并掌握赠言的书写格式。同学们的赠言往往都是写在明信片、日记本以及影集、书籍的扉页上，或横写，或竖写。其写法是：先在赠言的上边和左边（竖写）写上被赠者的姓名，有时还可简单地附上赠言缘由，然后写赠言即正文，最后在赠言正文的右下边或左下边（竖写）写上赠言者的名字和年月日。也可以把为谁而赠写在正文后边，有的赠言还可以不留下款。



## 怎样把握赠言的最佳时机

赠言是人际交往中很有魅力的“鲜花”，既然赠花要看时辰、气候、氛围，那么赠言也犹如赠花。需要把握时机，正像鲜花在含苞欲放或盛开之时最适宜赠送一样，赠言也在彼此最需要时才最有意义。

就一般情形而言，赠言有以下一些较为适宜的时机：

1. 情绪升降之际。月有阴晴圆缺，人也有情绪的潮汐。情绪的升降，主要表现为：“醉”，飘飘然也，为某件得意事有些忘乎所以；“热”，冲动也，为某件事激怒；“冷”，灰灰然也，为某种境遇闷闷不乐。当别人处于某种情绪波动时，送去你的一片真诚与劝戒，是颇为得体的。如，有一位中学生是计算机爱好者，参加市里组织的竞赛，得了好名次，回到学校兴奋不已，还自认为是名副其实的计算机头脑，拿了奖金请客畅饮，他的同桌看到他这副“得意忘形”的模样，碍于当面指出扫兴，于是就在课间递给他一张纸条，上面写道：“值得你庆贺的是你过去的韧劲，而不是已经取得的成果。有时间‘摆酒庆功’还不如钻进电脑房，恕我直言。”这位得奖者看后，初是一震，后来翻然醒悟，直到他考上大学计算机系时，他还忘不了这一次难得的赠言。

2. 事业成败之际。事业与生活是人生旅途上的“两个车站”。自然，事业在推进过程中，成功与失败是结伴而行的。但是人对成与败的承受力是不同的，即使是很坚强的人，在事业毁于一旦时，他心中也还是很希望得到理解、同情的。同样，成功者有时需要旁人的指点不亚于对失败者的鼓励。如：颇有名气的一位棋手，在一次大赛之际，突然身体不适，不能参加比赛，错过了一次机会，精心准备半年的功夫和时间白费了，心中自是十分懊丧，同伴非常了解他的心事，到医院探望时，在一束鲜花上插了一张卡片，上面写着：“与其在懊丧中苦尝涩果，不如在休养中养精蓄锐。棋，有得下，够你下一辈子的。只有走出低落的泥潭，未来才会更宽广更辉煌。”棋手闻着鲜花的芬香，咀嚼着卡片中的言语，眼睛湿润了，因为在事业的关口，同伴的话给了他力量。

3. 恋爱眷恋之际。恋爱，是心潮起伏最大，思绪眷念最深的时节，一对恋人要走完心路，赠言无疑是桥梁。恋爱，可分为相识、初恋、热恋、求婚等不同阶段，这不同阶段，连同小别分离、思念牵挂，都是赠言的机会。一位小伙子在叩开姑娘心扉时，很善于用赠言去“推波助澜”。相识一月，就向她寄去自制的卡片：“上帝安排我们相识不会无缘的，正应了有缘千里来相会，但愿有缘再有我和你的‘分’，这样缘分就是最佳的组合。”得体自然。初恋，小伙子写在对方的生日贺卡上：“说你迷人并不过分，在我看来，你的微笑和你的善意更能表现你从外到内的温馨，我能感觉不到吗？可爱使你变得更美丽。”在纪念相识二年时，他随一份别致的礼物捎上了赠言：“你中有我，我中有你，你的生命就是我的生命，在我的感情血管里，永远流动着你的血。正像你好好爱我一样，我会永远疼你。愿最佳组合冲出地平线。”将订终身的夙愿和盘托出，使热恋中的赠言，具有明确的走向。

4. 婚礼庆贺之际。婚礼庆贺，就是激动人心的氛围。给新郎新娘赠言，是对热闹场面平添一份情愫，给庄重的时刻嵌上理智的标签。现在青年人在新房都会备置一本精致的留言簿，请来客“作业”，当客人贺喜走后，小两口会细细地咀嚼，成为一档风味独特的“夜餐”。

如，某乡村中学，一对数学教师在元旦完婚，有人赠与一副对联：

恩爱天长，加减乘除难算尽。好合地久，点线面体岂包完。

对联语言朴实，巧妙地应用数学名词来表达美好祝愿，自然而别致。

5. 毕业分手之际。毕业分手之际，会使赠言出现一个“丰硕的秋天”，作为赠言的黄金季节，正符合此时此景此情的需要；毕业分手之际，会涌起依依惜别的友谊波澜。同窗数载，一切恩恩怨怨，情长情短都将在特定的定格中得到过滤；毕业分手之际，会激起对未来的憧憬与追求欲望。此时互相赠言，无疑是汲取进取的力量，是愉快的给予。应该使此刻的赠言洋溢着青春的欢乐与求索，荡漾友谊的波澜与依恋，抒发追求的情感与斗志，揭示生活的真谛与哲理。如，大学毕业时，一位男同学给班级中常唱对台戏的女主角写下了这么一句话：“有戏时，觉得太多、太累，太苛求，而现在无戏了，又觉得太……不知，戏能否再演下去，不过我愿当‘搭档’”。这种将内涵隐去的毕业赠言出现在分手之际，最耐人寻味，说不定它还能涌起更大波澜呐。

6. 生日祝福之际。生日，一个人降临到茫茫大地的一瞬间，是人生旅途的里程碑。选择在生日祝福之际赠言，是进行心灵世界倾诉的最好机会，是抒发情感，表达心愿的“自由港”。一则很好的赠言，同蛋糕、时装鞋、领带、风铃不能同日而语，会让人受益终身。有一位自认为对生日看得很淡的姑娘，却赶在最要好的小姐妹生日之前，写了一封信给电台“点播台”，要求播放对方喜爱的歌曲《我是你的心》，还通过电台捎去一番热语：“但愿你的诞生给人间增添风采，但愿你的成功给世间带来福音。我永远会在你最需要时出现。”挚友温情绵绵而来，令人心动。一般说来，这类赠言递送的时间最好是在别人生日将要来到的那一天或提前。

7. 岗位转换之际。岗位转换，使一个彼此熟识的人从熟悉的群体中走向新的陌生的群体，临别赠言，或许是祝愿顺利的春风，或许是冬日送暖的火炉。岗位转换的赠言，可以表示祝愿，可以表达友谊。如，一位新婚燕尔的妻子受国家委托将要踏上出国留学的征途，在飞机舷梯旁，新郎含情脉脉，一时难以言表，好在他在这之前已把赠言写在精致的名片反面，新娘登上飞机，一展名片，一行熟悉的字迹映入眼帘：“当想我的时候，还是想想自己的事业如何拓展，这才是你的目标。”新娘领悟地笑了。

8. 辞旧迎新之际。在岁岁相交的送旧迎新之际，历来是人们互相表示祝福的“黄金时节”。也是赠言犹如雪花飞舞的旺季。人们对岁月悄然而逝充满了惆怅或欢欣，对新年的到来表示了内心的祝愿，而各种贺卡赠言便是一份厚礼。如，儿子给远在大庆油田的父亲寄去了一份贺卡：“爸爸，每年您都是在油田的井口迎来新年曙光的，今年的曙光来得这么早，因为在您的心里早已是春光融融了——您的发明使油田产量倍增，我们已从广播中听到了。但愿这份贺卡在新年的晨曦中捎去我的第一声衷心的祝福。”父子深情，俱在一纸赠言中！

## 怎样选择贺卡

将近年关，书店里在出售各种贺卡，如何在品种繁多的贺卡中选出自己中意的呢？

贺卡本身的质量，包括纸质、印刷、图案三方面。一般作贺卡的纸张较硬，有进口树纹纸、玻璃卡纸、铜板卡纸。前两种质量较好。印刷质量须达到色彩纯正、无斑点、无重影、光泽柔和。

书店出售的贺卡一般有：情谊卡、芝麻卡、生日卡、敬师卡、音乐贺卡、圣诞卡、新年卡、新春卡、贺婚卡等。

情谊卡：适合于赠送同学、朋友和恋人。这种贺卡一般所用纸质较好，多为玻璃卡纸。图案常有卡通、膝脆的恋人风光照等，风格明快活泼、青春色调浓厚，每张贺卡上都配有谈论友谊爱情之类的警言。

芝麻卡：这是因最先进入内地市场的多为香港“芝麻”印刷公司所印刷而得名。这种卡图案多用摄影作品为背景，配上一二句散文或幽默警句，内容多为勉志醒世之言，有很高的保存价值，大中学生多爱收藏或互赠。

生日卡：适全于朋友过生日时赠送，现在过生日赠送生日贺卡在青少年中已成风尚，它既能表示祝福，又不失为一件可长期保存的艺术纪念品。图案多为华丽的生日蛋糕、明亮的蜡烛、调皮的小动物或是一把象征着你打开青春之门的金钥匙等。

敬师卡：自 1985 年我国规定每年 9 月 10 日为教师节后，敬师卡也就大量地应运而生了。这种贺卡图案寓意较深，一般都能体现“师恩如海”、“桃李报春”等意境。贺卡中留有一定的空白，让学生自己添加献给恩师的敬意。同类贺卡还有敬母卡、敬父卡等。

贺婚卡：这是专为庆贺友人新婚所设计的。图案多为豪华的婚礼场面，寓意白发偕老的画面等，作为贺婚之礼即能充分表达对新婚伉俪的祝福。

音乐贺卡：这种贺卡多为生日卡、圣诞卡和新年卡，在卡内装有一块小集成电路板和微型场声器。打开贺卡便能听到祝福你的歌声。

## 怎样写请柬

请柬，是邀请客人赴会或赴宴的通知书。它反映着社会的文明礼貌和道德修养。如果你用发请柬的方式，邀请你的至亲朋友来你家作客，会显得更加郑重、热情和真诚。使用买来的现成请柬固然可以，但自己制作更有意义。请柬的封面要写明“请柬”两字，一般再作些艺术加工，如美术字，图案装饰等。请柬内页的顶格写被邀请者的姓名，另起一行写明活动的内容，如：是庆贺生日，举行婚礼，还是举办家庭晚会，节日聚餐等；交待活动的时间地点。若是请看戏、看电影等还应附上入场券。请柬的结尾要有“敬礼”如“此致敬礼”等。除了文字上要言简意赅外，还应注意措词的文雅、大方、热情。

请柬虽属书信的一种，但又不单是一般的书信。一些有特殊意义的请柬常被受邀者当作纪念品来珍藏。因此，制作时力求款式设计精美、大方，在修辞上热情、诚恳，以使朋友欢心。

## 怎样打礼仪电报

礼仪电报的资费由电报费和特别业务处理费两部分组成，电报费（包括译电费）的收费标准及计字计费办法，均与一般公众电报相同；特别业务处理费每份电报收取人民币 2 元。

### 庆贺电报

交发庆贺电报具体办法：

1. 庆贺电报是邮电部门开办的一种新业务，在现阶段只在指定的部分城市间试办，并以发往这些城市市区范围为限，城市郊区及农村地区的业务，暂不受理。用户发此种电报，请首先查明您的亲朋（即电报的收报人）是否在开办此项业务的城市市区内。

2. 选购庆贺业务专用发电纸，注意看清背面的“发电须知”，然后按规定顺序填写电报各项内容。

3. 请根据祝贺内容，在邮电局展示的庆贺卡样品中选择您认为适合的或喜欢的一种；并将其编号填写在发电纸庆贺业务标识“GRT”字样的后面。

如电报内容时间性强，或需要夜间投递，可使用“加急”业务，在发电纸的指定栏内写上“加急”字样。

4. 为保证庆贺电报及时、准确地投递，电报的收报人名址部分，只限使用全名址（即收报人所在地的详细街道名称、门牌号数或楼号、室号及收报人姓名）或电报挂号两种方式书写。发给机关单位或由单位转交个人的电报，如需使用收报单位全名称，单位名称前，必须写明单位的详细地址。

5. 庆贺电报的电文，一般由用户自行填写。为方便用户，开放此项业务的邮电局（所）按一般成语习惯，选编了一批庆贺电报常用词语，欢迎用户选择、参考使用。

6. 庆贺电报是人们礼仪性相互交往的电报，因此，在电文末尾写上发报人的署名或称谓关系。

## 怎样打吊唁电报

吊唁电报的开放地点范围，传递形式，交发使用手续，收费方式等，与庆贺电报相同。

附：礼仪电报常用吊慰词噩耗传来，不胜悲悼，特电吊唁，尚望节哀远道闻讣，万分哀痛，特电慰唁，尚请保重惊闻×××病逝，不胜悲痛，特电致哀，并向家属慰问惊悉×××盛年谢世，不胜悲痛，特电吊唁，尚请节哀惊闻令尊（令堂）去世，无比痛悼，尚祈节哀令尊（令堂）安葬之日，道远未能前往哀悼为歉，谨电申奠痛悉严父（慈母）仙逝，不胜悲悼，望母（父）节哀保重惊悉令子（令爱）辞世，万分悲悼，务请节哀。

## 第二编 社交口才

### 怎样创造谈话气氛

交谈，是社交活动中必不可少的内容。它是人们传递信息和情感、彼此增进了解和友谊的重要手段。但是，交谈要谈得“情投意合”，却不是件轻而易举的事。要想使交谈圆满成功，还得讲究交谈的艺术。

在开始交谈时，交谈者要善于创造一个理想的谈话气氛。既要使谈话主题能不断深入，又要让交谈者处于一种精神松弛的状态，能从谈话中得到愉悦，而不必正襟危坐，如坐针毡，勉强应对，巴不得交谈早点结束。要达到这种效果，必须注意以下几点：

1. 一开始适当的寒暄还是必要的。交谈者如果是熟人、老友，可以先谈别后的情况；如果是初次见面，则不妨各自作一下简单介绍，待气氛融洽后，再“言归正传”。如果一见面便单刀直入，往往让人感到突兀，势必影响交谈的效果。

2. 在交谈中，态度要真诚。人与人之间的交流，离不开一个“诚”字。坦诚相见，能使人感到亲切自然，意见也容易被人接受。如果虚情假意，言不由衷，搞“外交辞令”，就可能出现“话不投机半句多”的尴尬局面。

3. 交谈时神情要专注。切忌东张西望，似听非听，或者翻阅书报，甚至自顾自处理一些与交谈无关的事务。它将会严重破坏谈话气氛。在交谈中，也不要随意打呵欠、伸懒腰，做出一副疲惫不堪的样子，或者不时看看钟表，显得心不在焉。4. 要注意反馈，注意情绪交流。当一方在阐述自己的意见时，另一方要通过适当的眼神、手势或其他形体语言，让对方感觉到自己在认真倾听；也可适当使用一些语气词，如“呵！”“是吗？”“那太好了！”之类，来烘托、渲染谈话气氛，激发对方的谈话兴趣。切忌让一方滔滔不绝，自己却如泥塑木雕一般，不置可否。

## 讲话怎样开头好

有一种冗长罗嗦的道歉话作开头：“我没有准备——我本来不准备讲，现在只好讲几句——我没有什么要讲的，我没有经验，讲得不好请大家原谅、批评”，等等。

听者本来是带着高兴和喜悦的心情来听你讲话的。他们希望从中得到启发和教益，可当他们听了这番表示歉意的话后，就会感到扫兴。

许多有经验的讲者在长期的实践中体会到一个事实：在最初的一分钟内，要吸引听众是容易的；但要保持这种状况五分钟，那就困难了；而一旦失去听众的注意，要想再恢复，就更难了。因此，从讲话的最初几句，就要像磁铁般地吸引住听众，绝不要第二次、甚至第三次再去赢得听众的注意。这一点应该成为每个讲者与他人进行交谈、讨论、辩论、演说的座右铭。

究竟怎样在讲话一开始就能吸引听众和打动听众呢？

1.用故事作为开始。一般来说，可供使用的故事有两类：幽默的故事和一般的故事。但幽默的故事不可妄加使用，除非讲者有幽默的秉赋，否则效果是不会理想的；而后一类故事，无论是关于中外历史上的著名事件，还是关于现实生活中的平常轶事，只要讲者在叙述时有具体情节、具体内容，就能达到吸引听众的目的。

2.借助物品开始讲话。你展示的物品是一张地图、一幅画、一张统计表、一帧照片、一件实物等，只要有助于讲者阐述思想就行。有时，讲者在一张大纸上写几个字也能引起话题。3.用提问的方法讲话。开始时用提问方法讲话听者就会按提出的问题去思考，就会产生一种想要知道正确答案的欲望。但是要注意提出的问题不要过于简单；同时，对该问题的解答，要能给听者一些启发和教益。4.用名人的话开始讲话。名人在一般听众的心目中是崇拜的权威，他们的话也总有一种吸引听者的魅力。5.用令人震惊的事实开始讲话。它可以使听者从生活中的一系列触目惊心的事实中醒悟过来，并产生一种要对讲者述说的事实追根究底的“悬念”。6.用赞颂的话开始讲话。一般来说人喜欢听赞颂话，因此，讲者开始讲话时，可以赞颂所在地区的悠久历史和光荣传统；可以赞颂该地区的丰富文化遗产和勤劳勇敢的人民；可以赞颂该地区的巨大变化和惊人成就等等，这样听者就会把讲者当作一个和蔼可亲的知心人。7.用涉及听者切身利益的话作为引子。有经验的讲者经常使用的开始讲话的方法，就是把自己讲话的内容与听者的切身利益联系起来，以引起听者的关注和重视，吸引听者的注意。8.从与听者有共同语言的地方开始讲话。这些话可以涉及双方以往的相同经历和遭遇，也可以涉及双方以前的密切合作，还可以展望双方友谊发展的前景。

开始讲话的有效方法决不仅仅只有上面所说的几种，每一个讲者都可根据不同场合、不同课题和不同对象，选用适合于自己的开始讲话的方法。但是不管采用哪种方法，讲者都要牢牢地记住：从自己讲话的一开始，就要吸引听者、打动听者。



## 怎样改变话题

有一种闪避回答对方问题的方法，名之“转语法”。此方法多半为能言善道的人所利用。某公司的董事长，在会议席上，每当被提出难以作答的询问时，他总是先承认“这的确是个难题”，继而说：“但在此之前，有更多的问题需要考虑。”如此借题发挥，暗示新的问题。

他提问的方式相当高明，会让大家遗忘在此之前已被提出的问题，这即是“转语法”的应用，类似这种例子不计其数。

比如：最近妻子经常外出，化妆也比以前讲究。丈夫认为事出有因。因此追问：“你是否有什么事在瞒着我？”但妻子却反问：“你最近才有些奇怪！”她之所以没有直接回答丈夫的询问，是因为自己了解丈夫质询的本意。事实上，妻子的确有外遇，即使回答：“不！没隐瞒什么！”也难于逃避追究。为了闪避话题，干脆反问：“你最近才奇怪呢！”企图展开反击。

改变话题，反过来询问，其实是企图掩饰不欲人知的事。因此，对方如果反问你的询问，不妨怀疑对方有所隐瞒。

## 怎样应付敏感的话题

在人际交往中，人们常常遇到自己不想“公开”或“不能”公开而别人又偏偏愿意打听的事。当你遇到这类敏感的话题时，即使心中不快，也不要显出尴尬或温怒。而应沉着、冷静、巧妙应变。以下就谈谈几种常用的应变方法。

1. 委婉含蓄地回答。著名思想家墙根曾经说过：“含蓄往往比口若悬河更可贵。”当你遇到敏感的话题时，委婉含蓄地回答，既能释疑，又显得得体。例如，有人问黄宗英同志是否准备再嫁，黄宗英同志答道：“我已经嫁给了大海，就不能再嫁给小河了，要嫁就要嫁给汪洋。”黄宗英同志以新颖的比喻暗示她不再准备再嫁了，并形象地说明了不再嫁的原因并非是受封建道德观念的束缚。这样的回答就是巧妙的。

2. 巧妙地转移话题。当你遇到敏感的话题时，如果不想正面回答，可以绕开这个问题而谈与其有关的问题，这就是交谈中的“移花接木”。例如，日本著名电影演员中野良子到上海进行艺术活动时，中国朋友十分关心这位35岁还未结婚的电影艺术家。有人问她准备什么时候结婚。中野良子笑容满面，十分友好而机智地说：“如果我结婚，就到中国来度蜜月。”这一回答既爽朗又巧妙，把在“何时结婚”的问题，变成了“在何地度蜜月”的问题，避开了她不想公开正面回答的问题，使人们不好再追问下去，同时又非常强烈地表达了她对中国人民的友好感情。听者无不为之叹服。

3. 机智、幽默地解释。在社交场合，特别是在外交活动中，有时你所掌握的事实属于保密范围，不能披露，正面回答又不能讲实情。这就需要随机应变，巧解疑团。例如，1984年2月9日，莫斯科呈现异象——电台播放古典乐曲，国防部长乌斯季诺夫暂缓赴印度访问，苏共最高领导人安德罗波夫之子被从瑞典召回……这一切，使敏感的西方人士怀疑是安德罗波夫亡故了。当夜在美国国务院举行的一次晚宴上，美国高级官员向苏驻美大使多勃雷宁探问有关安德罗波夫已故的传闻是否属实，多勃雷宁不动声色地答道：“如果他已经死了，我还会在这里吗？”他还说，前不久返莫斯科述职时曾谒见安德罗波夫，见其精神甚佳，只是有点“感冒”，仍照常办公。最后，他诙谐地说：“我看，不要再谈这个问题了。不然，他好好的都会被气死了。”其实，安德罗波夫在前一天就已病故了，只是克里姆林宫仍在安排权力转移，故仍秘而不宣。这么一个重大问题，竟被多勃雷宁在谈笑之中巧妙掩饰过去了，且不露一点痕迹。

总之，人际交往中的敏感话题是多种多样的，其应对方法也必然是多种多样的。

## 怎样发现交谈的共同点

与人交谈遇到的第一道关卡便是谈什么，即选择什么话题。

话题的选择不能一厢情愿，因为交谈是双方的，不能只是沿着自己的思路讲下去，还要设身处地为对方想一想，看对方对什么话题感兴趣。因此，在交谈开始时你要想方设法诱导对方说话，从而探出对方的兴趣所在。有了共同的兴趣，谈话当然就能顺畅地继续下去了。

怎样探出对方的兴趣呢？

这需要从当时具体环境中觅取话题。或谈服装、饮料，或谈电影、电视，或谈国际新闻，或谈足球比赛，或谈房间陈设，或谈子女爱好……当发现对方对你所谈的内容显出冷漠的表情时，你就要立即改换话题，再作试探。

另外还需提及的是，即使是对方感兴趣的话题，也不能无尽无休地谈下去，同一内容谈多了，必然令人厌倦。要善于掌握交谈的火候，及时地转换话题，使对方始终保持浓厚的兴趣。

每个人都时时渴望得到别人的尊重，这是与人交谈不可忽视的一个重要原则。有些人不懂得这一点，与人交谈的语气傲慢无理，摆出一副居高临下的架势，对方一听就觉得受了污辱。例如，你是某厂厂长，你发现两个工人在悬挂着“严禁吸烟”的牌子旁边吸烟，你就狠狠地指责他们说：“难道你们都是文盲？你们没有看到这块牌子吗？”这两个工人受了厂长这样傲慢的反话之后，心里会痛快吗？即使对方迫于环境或地位的限制不予以回击，也会对你耿耿于怀。

交谈的语气除了要表现出平等谦恭、尊重对方而外，还要表现出意恳情真的热情。白居易说“动人心者莫先于情”，惟有炽热的感情，才会使“快者掀髯，愤者扼腕，悲者掩泣，羨者色飞。”与人交谈，倘若你自身对所谈的内容缺乏热情，语气显得冷漠，无动于衷，你又怎能感染对方，激起对方心灵的共振呢？还有些人与人交谈时，“话到嘴边留三分，未敢全抛一片心”，用堂而皇之的言辞掩饰自己的真情，但却要求对方袒露情怀，敞开心扉，这当然是办不到的。因为只有以心才能换心，只有用真情才能换真情。

有些人与人交谈和马拉松演讲者一样，东拉西扯，唠唠叨叨。他自己以为所讲的都是最重要、最精彩、最有趣的，其实人家早已厌倦不堪，只是碍于面子或迫于形势才没有打断交谈罢了。

与人交谈的语言，一要简洁明晰，切忌漫无边际，杂乱无章；二要通俗平易，切忌雕琢做作；三要形象生动，切忌枯燥乏味。

## 怎样没话找话说

一般来说，“没话找话说”是讨人嫌的。那种不论场合地说三道四或不分情势地东拉西扯，势必令人不愉快。而在特定的环境中，“没话找话说”，又确实能增进交往，融洽气氛。

当两个陌生人同住一客房，互相不言不语，多叫人难受；当不相识的人同到某人家做客，寒暄之后便各自正襟危坐，这场面多别扭；当与不熟悉的人同乘一辆车几个小时都互不旁视、默默无语，又显得多么尴尬……

人类学家沙勃说过：社会是人际关系的联络网，主要靠沟通活动来维持。人不可能时时处处都置身于熟人圈中，应该认识到，一个健全的人在熟人圈里需要交际，在陌生的环境中也需要沟通。像上述场合之中，“没话找点话说说”既能避免冷场、使气氛和谐，也更能使生人变熟人、路人变朋友。当然这种初次交往中的没话找话说，又必须找得准确，说得得体。

1. 以寒暄引路。在社交活动中，寒暄更能起到彼此由陌生到认识到熟悉的桥梁作用。生人初次会见，开始会感到很不自在，无话可说。这时找些似乎无关系的“闲话”聊起，彼此就可以正式不断交谈了。寒暄的内容无特定限制，别人也不会当真对待，但也应到什么山唱什么歌，与交往的环境和对象的特点相吻合。

2. 请“第三者”插足。引进“第三者”是找话说的一种途径，了解对方一些简单情况后，可提及您的熟人圈中与对方也同样熟悉的人的一些情况，引发对方的话题。“×××也在您的单位吗？”“他跟我是老同学。”几句话就能找到话题。特别是谈及的人是您的朋友，跟对方关系也很密切，那么彼此间的心理距离一下子就能缩短很多，对方也很容易产生亲和的态度，把您当作朋友，这样谈话的内容必然会越来越多。

3. 找热门话题。一般情况下，绝大多数人都对热门话题感兴趣。不管说深说浅，说是说非，对方都能插上几句。与陌生人相遇，尽量找些新的人们又普遍关注的“热点”来引发话题，根据不同对象说城市房改，说股市行情，说国际形势，谈体育新闻都很容易引起对方的议论。

4. 可触景生情。与陌生人交谈，单一的只是扯扯籍贯、住址、身份等，一则显得生硬，像是查户口的，二来也“无话则短”难以持续，重新出现冷场，要是能善于睹物生情，由此为题也能有助于双方的交往。如果同路旅行，设法引对方开口，把去处、意图、身份等作为闲谈的内容后，就可随景观的变化，“浪打天门石壁开”地展开话题，路过集市可以谈市场、见到服饰可以谈时装，见到副食品可以谈烹调，这样既可以不断转换话题，不断地交谈下去，也能消除双方的旅途寂寞，增进彼此的友谊。

其实，没话找话说何止以上几种。至于如何说得得体，还应从以下几个方面注意。

(1) 掌握兴趣原则。自己感兴趣而对方不感兴趣的话题应该少谈。比如对方对“钓鱼”既不爱，又不行，你却滔滔不绝说得津津有味，他不仅插不进话，说多了相反叫他感到厌恶；对方感兴趣而自己无兴趣的话题，应该适时暗示。一是顺水推舟，利用对方谈话中的基本内容，把话题顺势转移开去。二是移花接木，借用对方谈话中的某个细节，把话题转移别的内容上去。对双方都有兴趣的话题，则不应随便偏离，要相互补充，相互渗透。这样最容易调动他人的注意力，焕发对方的积极热情，使其不由自主地被你

所吸引。

(2) 注意相似因素。人们倾向于喜欢在某方面或多方面与自己相似的人。与生人交谈之前，应从各方面了解能反映对方特征的信息，在外地碰到同一地域的人，你操家乡口音，对方会感到亲切，因为文化背景相同。在年龄上，老年人爱与老年人作伴，青年人愿与青年人为伍，这是由于年龄相似，彼此的兴趣爱好和节奏都容易协调。如果你与所要交谈的对象年龄上悬殊过大，作为主动者，你应力求找出与对方年龄结构相合拍的话题。面对女青年，如果从姓名、年龄、籍贯、职业、婚否逐项问下去，尽管你是无意，对方也会产生错觉和戒心。与社会地位与经济条件不如自己的人交谈，千万不可用闭口摆架子，张口摆阔气，否则，势必使对方产生逆反心理和不满情绪，出现“话不投机半句多”的局面。

(3) 要诚恳坦率。与人初次相识，“开场白”中的自我介绍不应自我贬低，这样做一则对方会认为你言不由衷、虚情假意；二则可能以假当真，对你不屑一顾，同时也要防止自我炫耀，那样做一会叫人觉得你夸夸其谈，华而不实；二会令人产生退避三舍的心理。在激发对方交谈欲望的同时，也应注意如果对方支吾其辞，显然想回避某个问题时，就不能追根究底，勉为其难，特别不能主动打听对方的隐私，否则就难以顺利进入一种有共同语言可以交流的沟通境界。

## 怎样说话才不失“分寸”

1. 说话时要认清自己的身份。任何人，在任何场合说话，都有自己的特定身份。这种身份，也就是自己当时的“角色地位”。举例说，在自己家庭里，对子女来说你是位父亲，对老人来说你又成了儿子。对于小孩子，你可以这样说：“在用茶杯前一定要先看清里面是不是干净，懂吗？”但是，同样这句话，对老人去说显然就不合适了。

2. 说话中要适当考虑措辞。有人以为，说话没啥诀窍，想怎样说就怎样说。这种认识其实不完全对。当然，说话不是写文章，不可能字斟句酌地进行推敲，但也决不是想怎样说就怎样说。尤其是在一些比较重要的交往中，实际上人们在将一句话说出口之前，主观上还是经过一番考虑的。举例说，在进行公务性的谈话中，当需要提醒对方交货不太准时时，使用“脱期”这个词，显然就要比使用“违约”

一词来得好。因为，“脱期”虽然也属违约，但它把问题限制在一个时间的概念里；如果采用“违约”这样的说法，对方就会由此猜测是否你想中止合同，事情就较为严重了。所以，说话中适当考虑措辞也是很重要的。

3. 说话要尽量客观。有些人，在说话时有动不动夸大其词的不良习惯，这样，无论听者或是被说到的人，就难免会对他产生一种鄙夷心理，认为这人说话有点不着边际。比如，明明是一对男女青年在正常他说话，他可以把别人说成是在“噼噼喳喳没个正经”；明明别人是在争论问题，他又说成是“碰在一起就争争吵吵闹个没完”。像这样信口开河的说话习惯，弄得不好，是很有可能生出事端来的。

4. 说话要具有善意。这里所说的善意，也就是与人为善。我们与别人说话的目的，在许多情况下是希望让对方了解自己的思想和感情，因此，只要这个目的能够达到，就没有必要特意挑一些过头的、刺耳的话来说。俗话说“恶语伤人恨难消”，这又何苦呢？尤其是在一些礼仪性较强的交往中，更需要注意这种文明修养。

## 怎样使语言更具威力

日本著名的学者井上文左卫门先生说：“评价一个人的能力如何当然有许多方面，能否将自己所考虑的问题表达出来，并传达给别人，是相当重要的一个方面。我认为，能够清楚地表达自己想法的人，是因为他掌握并运用了以下八条基本原则。”

现在就向大家介绍一下：

1. 进行充分的准备。常见到很多人在没有进行充分准备的情况下便开始讲话，结果往往招致失败。所谓充分准备，是要让听众，或是文章的读者能够充分理解你的想法和意图所在。

2. 确定你要达到的目的。在你讲话之前，就该清楚你的讲话会产生什么样的后果。

你的语言、文章的基调如能与目的相吻合的话，达到目的的可能性就大。很显然，目的越清楚、明确，就越能抓住重点，越能为人所理解。

3. 注意你的语言是否与环境相符。交流的目的在于表达思想，然而，除了语言，其它条件也很重要。

a. 合乎时机——你的话是否说在恰当的时候，如果正好相反就麻烦了。

b. 自然环境——当时，你说的话对于对方是否合适。

c. 社会环境——在以个人身份进行谈话的时候，是否在进行工作上和职务上的声明。如果这样就不合适了。

d. 习惯——为了使你的话更容易为人理解，一般来说，应该按照明确下来的习惯形式进行。

4. 留心你的语言是否为对方理解。语言只是一种记号。像所有的记号一样，如果人们不能很好地理解你所说的意思，其语言的使用价值也就失去了。

5. 你的讲话要与听者所关心的问题密切联系起来。假如你的话与听者所关心的问题不相吻合，你讲话的意味就淡薄了。为了紧紧抓住对方的注意力，你的讲话必须从对方的立场来考虑。

对于你的讲话，听者是否为之感动，要看能否抓住他们所关心的问题。当你触及到关键的问题时，他们就会表示出令人满意的反应。

6. 请遵循交流的原则。人们对于你所讲的话，究竟理解了多少，这一问题必须经常地进行反省和琢磨。否则，即便你尽再大的努力，结果也将事半功半。

在与人谈话或是发表讲话的时候，最好能在适当的时候征求一下大家的意见，问问大家有什么问题没有，并要鼓励大家提问题。要不断地去感受人们对你讲的话或写的文章所做出的反应。

在你与对方进行了交流之后，对方究竟能够把你表达的主题正常而准确地接受多少，或者说你能够给予对方何种程度的刺激，你有必要收集一些这方面的反馈信息。

7. 请使用能影响别人行动的语言。我们应该认识到，只是把自己的想法传达给他人是不够的，作为语言，不应该仅仅满足于表达你的想法，而且要做到影响别人的行动。比如说，在对工人们发表了演说之后，就能使他们竭尽全力地工作。

在你向别人叙述一件事情的时候，要让其感觉到这件事是如何地有利益，如何地起作用。这样，才能使其做出为之努力的行动。

希望你的语言能同对方相关的利益连在一起，这样，你的语言才会起到相应的作用。

8.不要使用过于抽象的语言。抽象的想法往往导致抽象的语言，但最好还是不使用过于抽象的语言。

某些抽象的事情，如果你能用一些比喻、对照的方法及通俗易懂的语言，完全可以表达得很清楚。

使用过于抽象的语言，将给对方造成一种模模糊糊的感觉。不仅如此、还往往使对方产生一些错误的理解。

对于一些抽象的事物，除了语言之外，可以通过描绘图表、照片等其它方式来表达，这样就可以加深印象和记忆。有位心理学家制作了两张广告，其中的一张上面除了寥寥无几的几个字外，还绘制了图画。另一张则完全是文字叙述。当他拿着这两张广告进行测验时，立即有 85% 的人们对绘有图画的广告作出了反应，而对另一张广告作出了反应的人只有 15%。

亲爱的朋友，为了使您的语言具有威力，您不妨也来试一试，相信会取得令您满意的效果的。



## 怎样把握电话交谈中的主动权

要把握住电话交谈过程的主动权，应当从以下方面做起：

1. 拟打电话提纲。打电话之前拟定一份内容提纲，然后按照提纲进行，提纲的内容应包括客户可能提出的某些问题以及自己应如何回答客户。有了这样一份提纲，就可以按照主线进行交谈，同时也给自己带来信心，有助于达到目的。

2. 礼貌的开场白。如果是新客户，友好礼貌的开场白是必要的，能给对方留下一个好的印象，有利于下面谈话的进行，但以简短为宜，过份的热情会使对方接受不了，甚至产生一些误解。

3. 谈话应当尽快进入实质性阶段。对方可能时间比较紧张，过多的“铺垫”会令人感到厌烦，反会适得其反。

4. 争取在最短的时间内找到对方感兴趣的话题。这样对方才会愿意和你交谈，切不可口若悬河、喋喋不休，使对方没有机会发表看法，客户会因无法忍受而不得不把听筒从耳边拿开。倘若出现这种情况，无疑是一次失败的通话。

5. 倾听对方谈话。当交谈进入正题后，应当尽量倾听对方的谈话，这样可以更好的了解到对方意图。如果对方谈话“跑题了”，则应及时使谈话转入正题。

总之，交谈中应当遵循的首要原则，就是把握住谈话的主动权，使谈话始终按照预先设想的进行，不要偏离主题。

## 怎样使用“语言名片”

在交际中，若要给对方留下美好的最初印象，就必须靠自己的语言介绍，我们称之为“语言名片”。

怎样运用“语言名片”？使它在特定的氛围中产生奇效？下面简短举例介绍，愿能给你以启迪、联想。

1. 开门见山。这是最常见的最普通的自我介绍，有人也说这是一种最笨拙的作法，然而选择恰当的词句，简洁明快地将自己的姓名、个性、特长及爱好等内容全部或部分直接叙述给对方，在平实中蕴含灵秀，同样会给人留下较深的印象。有一位教师结合自己所教化学专业，他向学生这样作自我介绍：“我叫章平，立早章，平平凡凡的平；性质，不活泼也不惰性；特性，耐冷；用途，教授化学。”

2. 弦外之音。中国字有许多谐音，巧借谐音，运用贴切，能产生弦外之音，妙趣横生。当然要注意语言氛围，不可失之轻佻，又要考虑自己的身份、职业及人际环境。某公关部一位先生作自我介绍：“我是公关部的小职员，姓李名杰。理解是永远的渴望，理解是永远的追求，所以常常有人向我开玩笑：‘李杰（理解）万岁’。”

3. 借风使船。这句成语是比喻借用别人的力量以达自己的目的，在介绍自己名字时，有许多可惜的成语、典故、名人名言等，运用得当既显示出学识，又益于记忆。但不可滥借，要根据特定语言环境的通俗程度，以及它对进一步交往的潜在功能。一位青年诗作者在某次诗歌创作会上，亮出他的“语言名片”：“我的姓名——江南岸，出自王安石的诗句，‘春风又绿江南岸，明月何时照我还。’可我不是南方人，而是山东汉子。”

4. 一箭双雕。适合个性强、自我感觉良好，但缺少某种公认优势的人。适当运用这种形式，具有不卑不亢而又不伤大雅，有一种深蕴和余味，颇受人们喜爱。有关领导在视察某针织厂时，一位女工即兴作答：“姓王，称王称霸的王；名草，‘我是一棵无人知道的小草’的草。是三班五组组长。”

此外，还有谜语式、问答式、幽默式、自嘲式等等。总之，要塑良好的最初形象，必须精心设计自己的“语言名片”。

## 怎样才能是“交谈”而不是“独白”

交谈，就是互相交流思想，而不是一方发表演说。只有这样，才能达到理想的谈话效果，从而沟通思想，交流信息，增加了解，增进友谊。

怎样才能很好地交谈呢？

1. 必须有平等的谈话态度。即使自己对某一问题掌握了权威的材料，或者有精辟的见解，也不能以居高临下、不容置疑的口吻说话。那样只会给人留下自以为是、高人一等的印象，而无助于解决实际问题。

2. 在交谈中，要注意给别人说话的机会。现实生活中，有人健谈，口若悬河；有人木讷，期期艾艾。这种差别是存在的。但既然是“交谈”，就不能一个人唱独脚戏，只管自己说得痛快，让别人插不上嘴。相反，当自己谈了对某一问题的看法时，就要有意识地“打住话头”，请对方谈谈有什么想法。这既是为了深入讨论问题，也是对谈话对手的尊重。

3. 为了使“交谈”能顺利进行，双方都应该有谈话的热情。不但要听，而且要讲。要坦率陈述自己的看法。不要把自己置于“听众”的位置，更不要一味“嗯嗯嗯”地敷衍，唯唯诺诺。这不仅是缺少能力，也是缺少教养的表现。

## 怎样参与别人的交谈

交谈不同于会谈，一般来说，气氛比较轻松，场面比较随便，但即使这样，你如果要参与别人的交谈，必须要遵守一定的礼仪规定。

1. 要了解别人的谈话主题，只有在对别人没有妨碍的情况下，才可考虑加入交谈，但也必须先和别人打个招呼，而不应贸然插入，更不能一声不响地站在一边旁听。

2. 不能喧宾夺主。要以原来的交谈者为主角，让他们畅所欲言，只有在得到他们示意的情况下，方可谈谈自己的看法。

3. 原交谈者可能是事先约定的，他们的谈话可能是有预定目的的，因此，后来的参与者一般不应随意提出新的话题，更不能以自己为中心，干扰原来的谈话气氛。

4. 当原交谈者提出新的话题，而与参与者无关时，参与者应相机退出交谈。

## 交际中怎样避免失言

尽管我们不情愿，在交际中我们还是常常讲错了话。比如，到市场上去买肉，不免要向屠户问价钱：“您的肉多少钱一斤？”问者无心，听者留意，或一笑了之，或勃然作色。

失言就是指这种无意说错了话的语言现象。俗话说，一言既出，驷马难追。话，一旦从口中说出，就成为一种客观存在，听者就可能把它当成你思想的载体。失言，重则引起疆界硝烟，人命官司，轻则造成别人的误会和自己的尴尬。

那么，交际中如何防止失言呢？

1. 保持一颗平常心，做到从容自若。语言总是受控于大脑神经，当大脑神经过度兴奋时，思维就杂乱无章，表现在语言上就是语无伦次，信口开河。如：

某部一位首长阅兵后来到一个新兵面前，指着他的肩膀说：“小伙子，胖。”新兵一时紧张，把早先准备的“首长好”一类的话忘了，冒出一句：“首长胖！”

日常生活中这种因紧张而失言的事并不少见。为了防止因紧张而失言，我们要进行必要的心理训练的模拟演习，视讲坛如家，视陌生人如同朋友，在师长、领导面前保持良好的心态。只有这样，方能处乱不惊，侃侃而谈。

2. 避免单向思维，及时调整自己的思维轨迹。巧妙的回答往往不就事论事，而是换几个角度，别出心裁，而又不偏离问话的限制。如前苏联成功地制造出原子弹后，美国人问苏联拥有多少核弹头，苏政府要员答：“足够！”问的是“多少”，即希望答出具体的数字，但如实相告，显然是泄了机密，答话的高明处就在于“足够”二字，依然是量的概念，但却表现出充分的自信。

如果只顺从一条思路，只遵循一种逻辑，陷入单向思维的胡同，失言就不可避免。

一学生溺水而亡，班主任去安慰学生的父母，问有几个儿子，家长说：“有三个儿子。”班主任说：“幸好有三个儿子。”

这位班主任原想通过询问家庭情况引入慰抚的正题，本是高明之举，不料思维转向了，且顺着这个方向越走越远，结果好心的劝慰倒成了火上浇油。

在实际交际中，对于某一个问题的陈述，即使人们准备了多种思路，也要根据听者的实际反应和其他突发情况，及时调整思维的轨迹，这样才有可能使人们的话中肯而又得体。

3. 完整地表达自己的思想，不随便省略语言成分。语言是个奇妙的东西。同样的几个词按不同的方式组合就可能产生不同的意义。同样一个词（或同一个音）用在不同的场合，意义可能截然相反。这一方面增加了语言的丰富性，另一方面又给我们的交际带来某些不利。因此我们运用语言这个最重要的交际手段的时候，就应该力求完整而准确地表达自己的思想，绝不能随便省略语言成分，特别是那些过渡性的，限制性的成分。

某农民用麻袋装了一只乳猪带上公共汽车。售票员发现后责令他：“猪，快下去。”本意是客车不能载猪或乘客不能带猪上车，售票员单说一个“猪”字——一个常用来骂人的字眼，自然被认为是出言不逊。如果一句句话把一层层意思讲清楚了，那就不至于此。

李金斗的相声《省略》中就嘲笑了那些说话图简便的人，那些人将“上海吊车厂”省略为“上吊”，将“上海测绘研究所”简称为“上测(厕)所”，等等。

省略要防止产生歧义，产生歧义就容易失言。

4. 慎用新词，在较庄重的场合尽量避免使用一知半解的新概念、新术语。科学的进步给现代社会带来了日新月异的变化，新词、新概念、新术语不断涌现，每个人都面临着丰富自己的任务，新的语言只有在多次使用的情况下才能运用自如，但在正式的、较为庄重的场合，我们应该尽量回避那些尚未为我们完全掌握的东西。

前些年，几对青年男女举行集体婚礼，请厂长做证婚人，厂长说：“你们集体结婚，要我做结婚证人，十分荣幸。”

厂长对“集体婚礼”、“证婚人”两词一知半解，或者懂得它们的意思而不常用，结果误说成“集体结婚”、“结婚证人”，难怪新郎新娘哭笑不得，满堂佳宾哄然作笑。

退一步说，在大场合出了大的笑话，或许能够留下更为深刻的记忆，吃一堑，长一智，或许下次便不再失言。

5. 不凭猜测说话，说有把握的话。世界之大，无奇不有。个人只是社会的一分子，根据自己的知识、经验、感觉，“想当然”地说话，难免偏见和失真。

某科长年过半百，妻方三十，同事不知，奉承道：“科长的女儿真漂亮。”

老夫少妻，并不违法。错将人妻当人女，彼此能不尴尬？

没有调查，就没有发言权。如果心中无底，不妨察言观色，待掌握真实情况后再说，这样不是更稳妥些吗？

交际中，有时真实情况一时难以掌握而我们又非“表态”不可，我们至少也应该选择一些“模糊语言”，不要过早地下绝对的结论。自作聪明的人，信口雌黄，往往笑话百出。

6. 培养良好的语言习惯，戒掉那些不雅的口头禅。和任何生活习惯一样，语言习惯也是在年长月久的重复中养成的。只有在日常生活中的各种场合，注意使用规范的、文明的、富有艺术性的语言，才能养成良好的语言习惯，反之则成坏习惯。

某公司年底庆功，上级领导致词：“希望你们明年再夺丰收，完了。”

本意为“我的讲话完了，谢谢”，但平日习惯了以“完了”做发言结尾，结果吉利话变成了咒语。

使用口头禅，可以表现个性，增加讲话的趣味，但一些不雅的口头禅要想办法戒掉才是。因为习惯的力量是巨大的，朋友之间喜欢自称“老子”的人，回家跟父亲说话，“老子”就会脱口而出；平常说话喜欢带一句“他妈的”，在二些场合就刹不住车，可能无意中骂了人。

失言，自然不是心灵的过错，但却是交际的犯规。愿君不失言，少失言。

## 言语交际中怎样“兜圈子”

在日常人际交往中，一般说，直言快语，是人的真诚所在，是受欢迎的。但有时候，效果并不佳，轻者损害了人际关系的和谐，重者造成麻烦，违背言语交际的初衷。而有时有意绕开中心话题和基本意图，采用外围战术，从相关的事物、道理谈起，即“兜圈子”，却常能收到较理想的交际效果。请看下列三例。

一位年轻媳妇，见小姑穿上了新的羊毛衫，猜想是婆婆买的，故意高声对小姑说：“嗨，从哪里买来的羊毛衫，真漂亮！”婆婆在一旁答话：“从对门商场买的，刚到的货，我先买了一件，让你们穿上试试，要看中了，下午再买一件，你们俩一人一件。”

一天，某青年教师早早回家做了一锅红枣饭，妻子下班回来，端起碗，高兴地问：“这枣真甜啊，哪来的？”丈夫说乡下姨妈捎来的，妻子不无感慨地说：“姨妈想得可真周到啊，年年捎枣来！”丈夫说：“那还用说，我从小失去父母，就是姨妈把我抚养大的嘛！”妻子说：“她老人家这一生也真够辛苦的。”稍停，丈夫忽然叹了口气，说：“听捎枣的人说，姨妈的老胃病又犯了，我想——”“那就接来呗，到医院好好治治。”不等丈夫把话说完，妻子说出了丈夫想说还未说出的话。

晚饭后，几位青年人去拜访某教授。谈到夜深，教授接过青年人的话题说：“你提的这个问题很值得研究，明天我去A城参加一个学术会，准备就这个问题找几位专家一块聊聊。”几位青年立刻起身告辞：“很抱歉，不知道您明天还要出差，耽误您休息了。”

例 年轻媳妇见小姑穿上了新的羊毛衫，猜想是婆婆买的，也想要一件，但又不好意思说出口，于是转向小姑夸羊毛衫，“王顾左右而言他”，达到了目的，例 青年教师想接姨妈来城里治病，但不直说，而是通过吃枣饭、忆旧情，造成一种适宜的氛围，然后再说姨妈生病，而让妻子接过话题，说出接姨妈的话。这样言来语去，自然圆满，比直说高明多了。例 教授明天出差，要早点休息，但碍于情面，不好直言辞客，而接过对方话题一兜，即达到了辞客的目的。话语委婉得体而不失礼仪。由此看来，说话兜圈子，有时候确实是必不可少的，它能起到直言快语所不能起到的作用。

著名语言学家王力先生曾说过兜圈子是一种说话的艺术。要正确运用这种艺术，首先要善于分辨言语交际的具体情况，做到当兜则兜，不当兜还是直说为好。言语交际中兜圈子主要有如下几种情况：

1. 顾及情面，有些话不便直说，可以兜。比如婆媳之间、恋人之间、两亲家之间等，均系刚刚建立起来的情感宝塔，基础欠牢固，交往中双方都比较谨慎、敏感，言语中稍有差错，都会带来不快或产生误解、造成矛盾。例 那位年轻媳妇，如在娘家面对亲生母亲，大可不必兜圈子；但在婆家，面对婆婆，就不好直说要东西了。而她的兜圈子。既达到了要羊毛衫的目的，又不失情面。

2. 出于礼仪，有些话不便直说，可以兜。中国是一个历史悠久的文明古国，素称“礼仪之邦”，具有文明礼貌的社交风尚。人们在言语交际中，十分注意话语的适切、得体，私人场合、知己朋友，说话可似直来直去，即使说错了，也无伤大雅。在公共场合，对一般关系的人，特别是晚辈对长辈，下级对上级，对待外宾，说话就要特别讲究方式、分寸。为了不失礼仪，说

话就常需兜圈了。例 那位教授的话，就与特定的交际场合、对象、自身的身份相称，实现了和谐的沟通。试想，如果直言明天出发，改日再谈，虽可以达到辞客的目的，但却易置对方于较尴尬的处境，也有失教授慈祥和蔼的一面。

3. 某个意思，直接挑明，估计对方一时难以接受，一旦对方明确表示不同意，再要改变其态度，就困难多了。在这种情况下，为了强调事理，征服对方，就可把基本观点、结论性的话先藏在一边，而从有关的事物、道理、情感兜起。待到事理通畅、明白，再稍加点拨，自能化难为易，达到说服对方的目的。例 那位教师就是针对这种情况而兜圈子的。如果他直言接姨妈来城里治病，妻子不一定同意。而通过吃枣饭、谈红枣、忆旧情，事理人情双关，形成了接姨妈的充分理由，水到渠成，所以不用自己讲，妻子说出了他的心里话。

4. 为开辟信息渠道，可以兜。有时候，由于对方的情绪、思想所致，难以与之进行交际，而要说服对方，就要想方设法与之接触，开辟言语交际的信息渠道。兜圈子就常常能发挥开辟信息渠道的作用。如人们所熟悉的《触龙说赵太后》，触龙的言语成功就在于他采用了兜圈子这种艺术手段。

准确运用兜圈子这种说话艺术，除了要善于区别交际活动的具体情况，做到当兜则兜外，还要了解兜圈子的一些常用方法，灵活地组织话语。从兜圈子所利用的事物、事理与中心话题、交际目的关系分析，主要有如下几种。

因果法。即从促使对方接受观点。产生行为的诸种原因兜起。这种原因可以是事实，也可以是理论。例 那位教师兜圈子就是采用的这种方法。姨妈把某青年教师抚养成成人，姨妈年年捎枣、姨妈生病是因；接姨妈是果。这是用事实兜。再如陈毅任上海市长时，干部实行供给制，为了不给国家增添负担，想劝岳父回老家。顾虑直接提出，老人产生误解，陈毅同志就绕了个弯先问老人家共产党好还是国民党好。当老人家说出国民党任人唯亲，一人得道、鸡犬升天时，陈毅同志说：“说得好，所以国民党要倒台……那您喜欢不喜欢您的女婿也这样？”老人立刻明白了其中的道理，决定回老家去。这是用道理兜，先以事明理，再以理论事。

推论法。即从与交际目的相关的事物兜起，让对方由此及彼，或由表及里推论出新的意思。例 那位年轻媳妇的话就是采用了这种方法。儿媳称赞小姑的羊毛衫，在婆婆心里必然产生这样的思考：儿媳夸小姑的羊毛衫，当然是自己也想要一件；儿媳也是自己家里人了，应同女儿一样看待，既给女儿买了，也该给儿媳买，这是事理常情。所以那位聪明的媳妇，没说羊毛衫而得到了羊毛衫。

比照法。即寻找与交际话题具有类比意义的事物兜圈子，两相比照，语义明晰，或者兜而不发，令对方自悟，或者稍加点化。传说郑板桥早年家贫，一年除夕除了一只猪头，刚下锅，又被屠户要了去转手卖了高价。为此他一直记恨在心。直到后来到山东范县做官，还特别规定杀猪的不准卖猪头，自己吃也要交税，以示对屠户的惩罚。夫人闻之，感到不妥。一天她捉到只老鼠吊在房里。夜里老鼠不住地挣扎，郑板桥一宿没睡好觉。他埋怨夫人，夫人说她小时候好不容易做了件新衣裳，被老鼠啃坏了，郑板桥听后笑了：“兴化的老鼠啃坏了你的衣裳，又不是山东的，你恨它是何道理？”夫人说：“你不是也恨范县的杀猪的吗？”郑板桥恍然大悟，随吟诗一首：贤内忠言实难求，板桥做事理不周。屠夫势利虽可恶，为官不应记私仇。郑板桥夫人



的话，通过两种事的比照兜圈子，而后画龙点睛，说服郑板桥的。

双关法。即寻找与中心话题相关的具有双重内涵的事物兜圈子，言在此而意在彼，获得一种含蓄委婉的言语效果。比如，一位农村小伙和姑娘暗暗相爱，都羞于直接表白。一天，两人在田间相遇，姑娘灵机一动，指着在花间飞动的蝴蝶问小伙：“你说为什么只见蝴蝶恋花，不见花追蝴蝶呢？”小伙一时发懵，“花怎么能追蝴蝶呢？”转瞬明白了对方的意思，坦率地表达了对姑娘的爱慕之情。这位姑娘的无疑而问，自然令对方思考到其双关意义，话语婉曲、巧妙，既实现了完美的表情达意，又不丢脸面，不留人口实。

情感投资法。即某一交际话题一时难于为对方接受时，根据对方的思想、兴趣、职业等特点，先从本题之外的副话题兜起，待到言路畅通，再自然引入本题。《触龙说赵太后》中，触龙的话就是运用了这种兜圈法。

附带说明，兜圈子有时能产生一种含蓄委婉的言语效果，但含蓄委婉的话并非全是兜圈子。兜圈子也不是猜谜语、说隐语，它是曲径通幽，最终要让对方理解自己的意思，如果兜来兜去，把对方引入迷魂阵，就不好了。再者，兜圈子这种说话艺术一定要慎用，当兜则兜，不然，兜之不当，会给人罗嗦、虚伪之嫌，与交际目的相背。

## 怎样礼貌地打断别人的谈话

打断别人的谈话，有各种不同的情况。

1.当第三者要找交谈者中的某一人处理急事时，可先向交谈双方打个招呼：“很对不起，打断你们一下”；当他们停止交谈时，即用尽可能简明的语言说明来意，一旦事物处理完毕，立即离开现场。在离开时，应再次表示歉意。

2.交谈过程中，一方想补充另一方的谈话，或者联想到与谈话有关的情况，想即刻作点说明，这时，可以对谈话者说：“我插一句”，或者“请允许我补充一点”。然后，说出自己的意见。这样的插话不宜太多，以免扰乱对方的思路；但适当有一点，可以活跃谈话气氛。3.上面可以说是正面插入，有时是反面插入，即在交谈中，一方不同意另一方的看法。这在一般情况下，是不宜打断对方的谈话的。但如交谈的双方关系比较熟悉，或者所谈问题特别重要，也可以先表示一下态度，待对方说完后再作详细阐述。但不管分歧多大，决不能恶语伤人和出言不逊。即使发生了争吵，也不能斥责、讥讽或辱骂对方，最后还要友好地握手而别。

## 怎样在客人面前谈论孩子

人来客往，亲朋好友相聚，谈论各自的孩子，常常成为重要话题之一。当着孩子的面，有的家长把孩子说成“一朵花”，也有的家长把孩子说成“豆腐渣”。这都带有一定的片面性，对教育孩子不利。因此，家长在向客人谈起自己的孩子时，不能从满足自身的心理需要出发，而置孩子的客观情况于不顾。既不能为满足自己的虚荣心一味抬高孩子，也不能对孩子的长处不肯定，只顾吹毛求疵地指责他的短处，博取别人的赞叹——看，人家做父母的管教真严。因为这样做，只会给孩子带来不良的影响。如有一位家长，一次在客人面前一味地夸奖孩子，结果孩子滋生了骄傲情绪。此后，当家长批评他时，孩子便反问：“你不是在客人面前说我怎么好，今天怎么说我不好呢？”结果，家长被问得哑口无言。

家长怎么在客人面前谈论孩子呢？第一切忌片面性。要全面地客观地评价孩子，这里首先需要家长克服自己的虚荣心，然后准确地把握孩子的现状，立足于调动孩子积极向上的能动性，实事求是地谈。当然，也可视孩子不同情况，有所侧重，当孩子有自满自足的苗子时，便多提醒他的缺点，以促其谨慎、虚心；当孩子受到挫折气馁时，则可多强调他的优点，以激其奋起。

第二，充分利用外力。俗话说，“外来的和尚好念经”，父母唠叨惯了的话，孩子已经厌烦。换个人，变个角度，改个语气来讲都能使孩子豁然开通。因此，父母可利用这种时机，让客人对孩子进行一些适当的教育。因为客人有各种职业，不同身分，其中不乏有学问高的、见识广的、富有教育经验的，各有各的优势。发挥这些“外力”的作用，往往能收到事半功倍的效果。如：有一位初二学生，不爱读书，看到人家个体户赚钱，吵着也要去当个体户。面对孩子的厌学，家长做了许多思想工作，但收效甚微。一次有位客人来访，家长就讲起了自己孩子厌学的事。正巧那位客人谈起一位亲戚当个体户，因为缺少文化知识，做了几笔生意，连连赔本，几乎弄得倾家荡产的事。家长就马上把自己的孩子叫来一起听。果然，孩子从此就再也不提要当个体户的事了，学习也比以前认真多了。

只要家长注意做有心人，在客人面前谈论孩子，往往就是一个对孩子进行教育的绝好机会。

## 怎样克服说话罗嗦

社交场合一旦出现了这样性格的人，无论什么人都会感到伤透脑筋；他们大大咧咧、漫不经心，讲起话来罗罗嗦嗦一大堆，看不出他们所说的话中间有什么逻辑联系。他们既不知道自己是在说些什么（没有明确主题），也不知道自己为什么要说这些（没有明确目的），更不知道自己遇到与人谈话的场合应该怎么办（不了解谈话的基本规则）。这样的人往往心地善良，不含恶意，但就是让人受不了。

在社交场合说话罗嗦，无论如何也是性格上的一大弱点。它让人神经紧张、心情厌烦、又不好粗暴地打断话头：“闭上你的嘴！”于是就有人提出了颇具幽默的设想，建议具有这种性格弱点的人说话时想象自己在挂国际长途电话，说话的每一分钟你都必须付款。这是一种合理的想象，你在浪费别人的时间。而一旦你真正这样想的话，那么你肯定会知道自己要说些什么，也知道为什么要说这些。至于怎么办——这很清楚——唯一的原则就是简洁明快。从任何角度来看，没有人会心甘情愿为自己的一堆废话去付帐。所以，这条建议不失为一个行之有效的方法。

问题在于，说话罗嗦的人往往觉得自己所说的涵义丰富，他们认识不到自己的弱点。有两个多年未见面的老朋友相聚，他们彼此都对此盼望了很久。结果其中一个带了他热情开朗的新婚妻子一起来。那位妻子从一开始就占据了整个谈话，滔滔不绝，一个接一个他说着一些自己觉得很好笑、很有趣的事情。出于礼貌，两个男人沉默地听着，偶尔尴尬地彼此对看一眼。当他们分手的时候，那位妻子站在门口的台阶上挥舞着手套，兴高采烈地说：“bye-bye！”她觉得度过了一个很有意义的夜晚，认识了丈夫的朋友，还进行了一次快乐的谈话。而两个男人却对老朋友分别多年后的情况仍旧一无所知，心里诅咒着这个开朗得过分的女人，即使她的丈夫也是如此。

心理学专家们为具有这种性格的人罗列出七个典型的特征：

1. 打断他人的谈话或抢接别人的话头，希望整个谈话以“我”为重点；
2. 由于自己注意力分散，一再要求别人重复说过的话题。或自己不记得已经说过了，一再重复；
3. 像倾泻炮弹一样连续表达自己的意见，使人觉得过分热心，以致难以应付；
4. 随便解释某种现象，轻率地下断语，借以表现自己是内行，然后滔滔不绝；
5. 说话不合逻辑，令人难以领会意图，并轻易地从一个话题跳到另一个话题，有时自己也莫名其妙；
6. 不适当地强调某些与主题风马牛不相及的东西，东拉西扯，制造大拼盘；
7. 觉得自己说的比别人说的要来得更有趣。

凡此种种，都是说话罗嗦者的通病，也往往造成社会交往中的尴尬场面。你不妨对照一下，只要具备了七条中的任何一条，你就有必要在交谈的技巧上加以切实的提高。切记：仅仅有了充分热情的交谈愿望是远远不够的，毫无技巧的谈话只会给人带来烦恼，而不会增进友谊。如果你把这只当做一个无足轻重的小毛病，那你就大错特错了。

有几个具体步骤能提醒你在交谈时更注意技巧，更清晰地表达：

1.既然是交谈，就要先听清楚别人在说什么，还得用心记住，免得三分钟后你又重新发问，或自己说的和别人说的对不上号。聆听有时比说话更重要。心不在焉、漏听字句和记性不佳，都会使谈话变得冗长、拖沓、无聊。试想，如果你在说话时，有人时时提问：“你刚才在说什么？”那是多么令人扫兴的事。

2.注意观察他人的反应，包括他人的语调是否热情，是否对你说的话感兴趣。谈话就像司机驾车过十字路口一样，要时时注意红绿灯。当别人表情冷淡、哈欠连连，你仍然滔滔不绝往下说，无异于违反了交通规则，如果别人对你说的话感兴趣，就会做出积极鼓励的反应，邀请你说下去。否则就是开红灯，你要赶紧刹车，适可而止。

3.你如果要开口说话，就要把话说得有条理。最令人困扰的就是缺乏条理的谈话习惯，它会轻而易举地将人引到信口开河、废话连篇、离题万里、一再重复的泥塘里去。说话无组织、无逻辑是思想不清楚的表现，没有人愿意和他打交道。

4.不要把“我”当成谈话中最大的字，要引导对话者也积极参与进来。这样即使你要说很多话，也不会让人觉得太冗长。在与人交谈时摆正“我”的位置，是一门大有学问的艺术，你不是一个伟人，没有必要居住在地球中心。

## 怎样克服说话常带口头禅

在有些人的口语中，经常出现“是不是”、“对不对”、“这个这个”、“那个那个”、“嗯”、“啊”等口头禅。它们像白米饭中的砂粒，令人讨厌。不少人对此感到苦恼，但老是改不了。怎样克服口头禅呢？这儿介绍五种方法：

1.默讲法。出现口头禅的原因之一，是对所讲的内容不熟悉，讲了上句，忘了下句，此时就要用口头禅来获得一点思考的时间，以便想起下句话。事前默讲几遍，对内容、措词十分熟悉，正式讲话时就能减少或不出现口头禅了。2.朗读法。口头禅频频出现的另一个原因，是思维过程中语言的连贯性不够。如果内部语言流畅贯通，就不会出现口头禅。出声朗读老舍、叶圣陶等语言大师的作品，有助于用规范的语言来改善自己不规范的语言。3.耳听嘴跟法。广播员、演员的语言，一般都较规范，没有口头禅。平时听广播、看电影时，可边听边轻声跟着说。久而久之，你会惊喜地发现：自己的口语精炼了，口头禅少了，连普通话水平也提高了。4.反馈法。听听自己的讲话录音，对自己讲话中的口头禅引起深恶痛绝之感。这样，往往能使自己讲话时十分警惕，力戒口头禅。5.放慢语速法。在一段时间内，尽量讲慢些，养成从容不迫地思维和说话的习惯，一句一句想，一句一句说。这样做很有助于克服口头禅。待口头禅克服后，再根据不同的表达需要，适当加快语速。使用上述方法训练多次后，可及时总结，找出一二种最有效的方法，进行强化训练，以便更彻底地克服口头禅。

## 怎样说话条理清楚、逻辑性强

在人际交往中，口头语言是一种重要的交际工具。现实生活中常常有人由于缺乏必要的语法修辞知识，又不注意逻辑思维的训练，说话时前言不搭后语，条理不清，逻辑混乱，因此缺乏说服和论证力量。这种辞不达意的言语，不但使对方听着吃力，影响良好的人际关系的建立，而且会阻碍交往的进程和深度，连本人也会因此感到烦恼。欲要纠正这个毛病，应努力做到：

1.多学习，勤实践，讲实效。除了看一些必要的语法修辞和逻辑方面的书籍外，报刊杂志上的好文章也在学习之列。多看多读能培养语感，加强对语言的自发控制；另外，平时应注重语言实践，多听、多说、多练，这样能够提高语言的敏感度、清晰度，增加语言材料的丰富性，逻辑性，旁征博引，增强语言的说服力和论证力。

2.有准备地发表自己的看法。说话前，特别是在叙述一件复杂的事，或者阐述某个观点，或者驳斥某种论调前，最好先在脑子里打一遍“草稿”，先思考，后表达，分层次，讲条理，就会使言语的逻辑力量大大提高。而对那些可长可短的话题，要力求短，对可有可无的辅垫话语，则尽量不说。言简意赅，反而能发人深省。

3.语言的逻辑性，来自于缜密的思考。这就需要把握问题的前因后果、重点主次，对问题有独到的见解，观点鲜明，中心突出，层次清楚，并摆事实，讲道理，论后果，使人心悦诚服。

4.克服紧张、焦虑、恐惧情绪，保持一个良好的心境。谈话时态度沉着，仪表从容，不慌不忙，镇定自若地阐述自己的看法，就会使语言自然亲切，流利透彻，使人在不知不觉中接受你的观点。

总之，要提高自己的口头表达的逻辑性，应注重在实践中锻炼。在谈话过程中发现漏洞，可及时采取措施加以补救。

## 怎样克服讲粗话的坏习惯

俗话说，习惯成自然。随便什么事情，只要成了习惯，就会自然地发生。讲粗话也是如此。一个人一旦沾上了讲粗话的习惯，往往是出口不雅，自己还不知道。

习惯是长期条件反射累积和加强的结果，因此要改变一种习惯，就需要中止原有的条件反射，努力建立新的语言习惯。

第一，要认识讲粗话是一种坏习惯，是不文明的表现，从思想上强化克服这种习惯的动机。生活表明，动机越强烈，行动的决心越大，效果一般也越明显。

第二，找出出现频率最高的粗话，集中力量首先改掉它。可以通过改变讲话频率，每句话末停顿一下，讲话前提醒自己等办法，改变原有的条件反射，出现频率最高的粗话改掉了，其他粗话的克服也就不难了。

第三，要有实事求是的思想准备。习惯的形成不是一朝一夕的事情，它的克服当然也要积以时日，不大可能在一二天内把长久以来形成的习惯迅速改掉。有时，讲话中仍然漏出几句粗话，也是在所难免的。对此，要有实事求是的思想准备。如果一下子要求把所有的粗话统统改掉，反而会因难以办到而感到失望，影响克服讲粗话习惯的信心。

第四，请别人督促。由于有时自己讲了粗话还不知道。请别人督促就能起到提醒、检查的作用。督促还有另一层心理意义：造成一种不利于原有条件反射自然发生的外界气氛，以促进旧习惯的终止。当然，这里的“别人”最好是了解自己的人，这样督促起来可以直截了当。



## 怎样巧用谐音法说话

说话中巧用谐音法，可以化平淡为神奇，取得出人意外的交谈效果。

1. 婉言批评。在特殊情况下，不愿明言指责，运用谐音法可达到委婉批评的效果。

有位小伙子向老人问路：“喂！去索家庄该走哪条路？还有多远？”老人对小伙子的傲气和无礼很不满意，随口应道：“走大路一万丈，走小路七八千丈。”小伙子摸不着头脑：“怎么这儿论丈不论里？”老人笑着说：“小伙子，原来你也会讲‘里’（礼）？”小伙子知道自己失礼了，连忙给老人陪礼道歉。

2. 谐音讽刺。运用谐音法，对不便明说的丑恶现象和人物，进行讽刺鞭答。

辛亥革命，清帝逊位，改呼“皇帝万岁”为“民国万岁”，以为从此天下太平，而事实却是军阀混战，贪官横行，民不聊生。撰联大师刘师亮编出“民国万税，天下太贫”的对联。此联的讽刺效果可谓入木三分。的确，民国不能“万岁”，却有“万税”，天下不大太平，只有“太贫”。

3. 谐音表态。即利用交谈语言中某个字的谐音关系，委婉地表明自己对某件事的态度。

清人郑板桥在潍县做县令时，逮捕了一个绰号叫“地头蛇”的恶棍。恶棍的伯父（是个告老还乡的员外）和舅舅（与郑板桥是同科进士）带着酒菜连夜登门求情。酒席上，进士提出要行个酒令，并拿起一个刻有“清”字的骨牌，一字一板的吟道：“有水念作清，无水还念青，去水添心便念精”。郑板桥更正道：“年兄差矣，去水添心当讲情。”进士大喜。郑板桥猛然感到中了计，紧接着大声说道：“酒若换心方讲情，此处自古当讲情，老郑身为七品令，不认酒情但认清。”那两人见状，只好告辞。这里，进士巧用谐音求情，郑板桥妙用谐音变化，表明了为官一身清，决不徇私情的态度。

4. 谐音还击。运用谐音法，对某些不恭言行给以巧妙还击。

唐玄宗的宠臣杨国忠，嫉恨李白之才，总想奚落他一番。一日，杨国忠想出一个办法，约李白去对三步句。李白一进门，杨国忠便道：“两猿截木山中，问猴儿如何对锯？”“锯”谐句“句”，“猴儿”暗指李白。李白听了，微微一笑，说：“请宰相起步，三步内对不上，算我输。”杨国忠想赶快走完三步，但跨出一步，李白便指着杨国忠的脚喊道：“匹马陷身泥里，看畜生怎样出蹄！”“蹄”谐“题”，与上联对得很正。杨国忠本想占便宜，反被李白羞辱了一番。

5. 谐音转换。即妙用关键字眼的谐音去转换成另一个意义的词语、用新的语义掩盖原来的语义。

有个住旅店的人，一觉醒来，发现自己的50两银子不见了，这一晚住店的只有他自己，因此怀疑是旅店老板偷去，但老板死活不承认。县官对老板说：“我在你手心里写个‘赢’字，你到院子里晒太阳，如果晒很长时间，赢字还在，那么你的官司就打赢了。”随后，县官把老板娘叫来。老板娘只见老板在外面站着，不知怎么回事。这时只听到县官对她丈夫喊道：“你手里的‘赢’字还在不在？”店老板忙说：“在，在。”老板娘一听丈夫承认了“银子”在，就不敢隐瞒了，乖乖地回家去拿出了银子。

6. 巧表态度。即运用谐音法，巧妙地表达对某些人和事的态度。

有这样一副对联：“闲人免进贤人进，盗者莫来道者来。”有人改下联为“捞者莫来劳者来”，针对一班“下水摸鱼”、“雁过拔毛”者而言。鸡场、鱼场等等来之不易，劳心者为之筹谋，劳力者为之工作，而“捞者”借参观、检查之名，来则大吃白拿。此联巧借谐音，表明心迹。

## 怎样使用方言

在与人交谈时，使用方言，可以使人产生亲切感、彼此会感到更轻松愉快，并能缩短彼此间的距离。同时，依据方言还可以明白各人的籍贯。若不愿让旁人知道谈话的内容，亦可使用方言交谈。在使用方言时，应注意如下问题：

1. 要依据谈话对象和周围环境来决定是否使用方言。
2. 若对方产生羞辱感或厌恶感时，要尽量避免使用方言。
3. 尽可能改正自己方言中的不佳用语。

当你听到方言时应有的态度：

- (1) 无论在何种场合何种情况下听到他人以方言交谈时，绝对不能加以讥笑，或表现出蔑视的态度。
- (2) 对于不了解的方言，要以谦虚的态度请教对方。
- (3) 要尽量把握学习方言的机会。
- (4) 方言都有独特的腔调，因此在交谈时必须注意倾听。

## 怎样使用受欢迎的语言

凡是被评为声音优美的人，是言谈和措辞都文雅、动听的人。

1. 用标准语：各地有各地的语言习惯，在办公室，请用准确的标准话（即普通话）。

2. 避免讲话带毛病：讲话要注意发音是否标准，语音语调是否准确，语言是否清楚。

3. 不使用难懂的语言：有人认为使用难以理解的、深奥的词汇像学者。殊不知，对方听不懂的语言会招来误解。

4. 尽量避免使用术语：懂术语的范围极其有限。一句话听不懂，后边的话都受其影响，最好不用。

5. 不使用自己不理解的语言：借用连自己都弄不懂的语言讲话，往往既没有说服力，又被对方瞧不起。

6. 不使用暧昧的语言：“请适当地”、“请酌情”、“宛如……”、“差不多”、“明天可能去也可能不去。如果能去就去，不能去则请您有个精神准备”等。当对方问“这份文件中的期限是哪一天”时，你却回答说：“现在不着急，您就看着办吧”。这会使对方听了感到很为难。

7. 尽量使用文雅的语言。不要用“嗯”、“唉”之类的漫不经心的语言，应该明确地使用“是”、“遵命”。不要说“这个文件怎么办？”，而要说“这份文件如何处理好呢？”。不要用“厕所”，应该用“盥洗室”一词。

8. 使用符合对方身份的语言，谈话对象有：上司、朋友、晚辈、儿童、婴儿、双亲等等各类人物。对这些人要使用适当的语言。

9. 使用对方不感到拘束的语言：一位乡下老大爷走进来说：“您在值班哪？”你却回敬他说：“欢迎大驾光临。”老大爷听了这句话，马上就会被吓呆的。

10. 不使用触及对方缺点的语言：见到一位好久不见的朋友时说：“哎呀，你发胖啦。”这样的话，只会使对方感到败兴、沮丧。

## 怎样对付刻薄话

家庭应该是躲避外间风雨的避难所。但事实上，亲人往往会说出些很伤人的话。其借口是：“我对你好才说你。”那些所谓“建设性批评”的语言，有的实质上是贬低他人伤害他人的无形凶器。而这些话却是被随便、轻松带出来的。如“我坦率地跟你谈谈，希望你不要介意”、“我的话可能不好听，但是为你好”等等。

如果我们不能忍受这记闷棍，就很容易堕入反唇相讥的恶性循环里。不过，还是有方法可以使你避开伤人的暗箭，同时又能增强你的自信心。

1.想想原因：很多出言不逊的人，往往都是心烦意乱需要发泄。如果你猜不出他有什么真正的烦，不妨开口问问他。

那位女侍应不是要存心找你麻烦的，只是她昨天晚上跟男朋友闹翻了，应当原谅她。只要你宽宏一点，你就会因为自己这样大量而心情好过点。

2.持点玩笑态度：对于刻薄话的另一法宝是不必认真，一笑置之。有人曾嘲笑我的一位朋友：“这是条新裙子？看上去真像是用来做椅套的家具布。”我的那位朋友回答得很巧妙：“是吗？那就请尊驾到我的腿上来坐好了。”

另一位女友告诉我，她母亲好洁成癖，把家居打扫得一尘不染。有一天，她母亲在厨房里发现一个蜘蛛网，不觉皱起眉头说：“简直不像活，你看那是什么？”“嗨，”女友自嘲地说，“那是科学实验。”逗得母亲笑了。对付任何人，机智可派上用场。持点玩笑态度，往往是对付侮辱的有力武器。

3.不要回避：能够勇敢地对抗别人的侮辱而又不致于反唇相讥，实在不是一桩容易的事。一个有效的办法是不要回避，而采取直截了当的反问：“你想伤我的心，可有什么原因？”或者：“你知不知道，你的话别人听来有什么感受？”

另一个办法，是要求对方解释他的话：“你这话是什么意思？”或者“我想搞清楚，我有没有把你的话听错？”一旦嘲弄你的人知道你看穿了他，他也就自觉无趣，不会再骚扰你了。

4.顺着说下去：别人说你什么，你不必动怒，反而顺着他的意思说下去。这也是一抗拒之法。譬如你妻子说：“你体重又增加了10公斤，对不对？”你不妨回答说：“实际上差不多有12公斤。”她若还继续说：“那么你不打算做点什么吗？”你可以回答：“也不尽然，就让我做一阵胖子吧！”

如若你对挖苦你的话不予理睬，对方的话自然不能伤人了。

5.宽恕之道：听到尖酸的话，虽然明知那话是冲你而来，但只要一想到那句话的含义实质上与你无关，你也就自然平心静气。宽恕是极重要的生存之道。即使做不到宽恕，也要让对方知道你对他的话不会有反应。对方知道你很清楚他在攻击你，以后就会小心一些了。你也可以明白表示不感兴趣，用一副“懒得理会”的表情望向别处。人最怕别人认为他无聊讨厌。

6.脸皮厚一点：人不能完全避免尖酸的活的侵犯，因此不妨尝试把一些伤人的话看作是人们失意时的正常发泄，而失意是人人都难免的。我们大多数人都尽量不去侮辱人，不过偶然也会犯错误。因此奉劝你试试这个“一成机会”的自解之法：

十次总有一次，刚买回来的东西可以在别的地方买到更便宜的。十次总有一次，借给别人的东西归还时已弄破了。十次总有一次，就是最要好的朋

友也会说些话无意中伤了你。换句话说，不妨令自己脸皮厚一点。假如人人都已尽力而为，那又何必耿耿于怀呢！许多人只是不知道自己的言行有什么影响罢了。如果不断地去自卫，要竭力表明自己正确，要控制一切，那是很累人的。宽恕别人，自己也轻松。

## 怎样鼓励别人

鼓励是一种“药轻则无效，药重则伤人”的“治疗”，想鼓励人，必须“认真诊断，对症下药”。所以，首先要了解对方，可以用试探性的、间接性的谈话，了解对方的文化水平、智慧能力、性格特征、自我防卫情况、认识的需要与式样；其次才是诚心助人，发挥才智，以实际的言行为良药，去改变对方的态度，激起对方奋起的意志。

具体方法如下：

1. 言谈举止表现自信和诚恳。鼓励人者自己要在言谈举止间表现出自信和诚恳，从而得到对方的认同、信任、依赖，鼓励才会有良好的效果。这主要贯穿在了解对方情况时的谈话过程中，你要显得神态安详，言语肯定，表现出满有把握解决问题的样子。如询问过程中的插问，若用诸如“唉呀，那不就糟透了吗？”之类，那一定失败。但若用诸如“果真会这么困难？”“别伤心，说给我听听，或许我就能帮你解决”；在鼓励前使用诸如“我提几点朋友的意见给你试试”之类，显然就能吸引住被鼓励者的注意力，提起他的精神了。此外，同情、理解是鼓励的前奏，而怜悯则会使人更加失望和哀伤，这也是鼓励人者所要注意的。

2. 适当的驳论是扫清鼓励过程中的障碍的必要条件。原来，需要鼓励的人，正是一种落后的心理障碍坚固地封锁着自己。他找到“自卑的理由”，所以不敢上进。所以，鼓励人还有个“先破后立”的过程，就是要驳垮失望者停步或退却的“理由”，然后才可以鼓起其奋进的意志。如犯了大过错的人，有了“没人喜欢”作理由，自暴自弃。你可以告诉他：“怎么能这样说呢？像我，就很理解你。你能改正，我第一个把你当做好朋友！”这样，他就会在心底燃起再做一个人的欲望。相反，面对一个失望者的自怨自艾，你只讲那些做人不该颓唐呀之类的道理，他是无动于衷的。

得到了被鼓励者认可，并驳倒了他的“自卑理由”，现在就看怎样去向失望者心头注入涓涓暖流、使他的心田泛起求进的绿意了……

比“差”是产生信心的第一步。当我们伤心时，往往会因为看到别人更伤心的事而不再伤心，反过来再去同情别人。这就是一种比差心理效应。因为看到令人伤心的事，对原来的失落就看得轻些了；在比较的同时，还可以发现自己的长处，甚至看到了比那些“经常胜利者”在某些方面还有长处，这时就容易鼓起自己再胜的勇气。

第二步，要用实例来使失望者看到希望。空洞的理论会引起绝大多数失望者的苦笑，但实例却能使他们眼前一亮，暖上心来。在这里，用切身体验和身边实例就比用书中、历史上的例子好得多。我鼓励一些家庭条件差的学生学习，常常举自己做例子，把读高中那些年月经济之拮据、家务之繁重和天天步行3公里路上学等艰辛讲给他们听，又把自己怎样出人意料地在高二考上大学的事讲给他们听，这些学生都受到感动，学习的劲头就更足了。

第三步，要把具体的前景展示出来。这一点，是使被鼓励者更加清晰地看到希望，从而激发起行动的信念。比如一个学做生意却放不开手脚的朋友，你可以向他举一些具体的行情，举出某一项生意怎样投入，就会得到多少利润，他就会产生试一试的愿望。

第四步，当失望者心头涌起暖流时，你能伸出热情的手，再拉他一把，鼓励就会取得最大的成功。这主要是为被鼓励者指出进取的路子，提出具体

的计划方案，然后把自己的某些帮助做在计划里面。这时，被鼓励的人看到了眼前的光明，哪能不行动起来，迈步向前呢？今年初，有几个青年朋友要去报考自费大专，报名之后，因听说录取条件高而打退堂鼓。我找到他们，先批评了这种态度，驳斥了“现在考不出好成绩”和“考好也未必能录取”的固有“理论”，指出考上的意义，使之明确学习目的。随后，我制订了“30天复习计划”，决定帮助他们复习数学和作文训练。这时，这几位朋友兴头大发，争早夺晚，迎难而上。通过考试，他们都取得优异成绩，这学期被当地教育学院录取了。

总之，鼓励人看似简单，要做得有效果却非动脑筋不可。如果你有心做一个为别人分忧的“心理战士”，你一定要用心研究一下鼓励人的艺术，再用涓涓暖流去滋润失望者的心田，去唤醒干涸的灵魂，去为社会的进步推波助澜。



## 怎样借助言外之意促进交际

人们利用语言进行交际，但说话者要传递的全部信息不一定等于句子的字面意义。俗话说：“锣鼓听音，说话听声”，这“声”，就是指语言的句子之外的信息，这种信息就是通常所讲的“言外之意”。

交际中的“言外之意”的实例随处可见。屋外正在刮风下雨，甲粗心地打开窗户，乙穿得很单薄，想让甲关上窗户，但是嘴里只是说：“这屋子真冷！”到别人家拜访，如果坐得太晚，主人有意辞客，却只对客人说：“是不是给您添点茶？”

在交际中，有时人们不便把心里想说的话直说出来，或者为了避免使对方不愉快，便采用委婉的说法或通过某种暗示来传递“言外之意”。有时由于某种需要，嘴里说的和心里想的正好相反，如正话反说之类。如果交际的一方（主要是听话人）不能理解“言外之意”，交际就很难顺利进行下去，有时还会使得对方处于很尴尬的境地。

有很多人不愿把自己的爱好爽直地告诉别人。有人告诉他，使用某一种工具能够增进工作的效率，他也许一时不能接受你的意见。反之，你若“暗示”给他采取某种工具确能增进工作的效率，他也许会主动提出他的见解。特别是对有关制度的改善、生产方法的改良等一类的问题，应看对方的性情如何来决定应付的方法，这才是上策。

如果诸位要使别人采纳你们的计划并付以实施，那么最好是将这个计划使对方觉得是自己想出来的，更上之策则是把这个功绩也归属于对方。

在交际中巧妙地传达和正确地理解“言外之意”，有助于提高表达效果，促进交际。但无论说话者。听话者都要谨慎从事，掌握适度，避免听话者获得的信息大于说话者所要传递的信息，出现信息增殖，也就是平常所讲的“多心”。在现实生活中，要防止诸如此类的误会，就要求说话人注意避免表达上的含糊不清，意思暧昧而造成信息传递过程中失真，同时还要顾及听话人以及在场的其他人的心理；听话人则应避免“多心”而造成信息增殖。这样，信息传递的通道才能畅通无阻，信息才能传真，交际才能顺利进行并获得成功。

## 说话怎样用声用气

说话是人们交流信息，传情达意的一个重要手段。它所表达的意义是通过人们对其发音器官的有意识控制和使用而表现出来的。这种控制和使用的一个重要对象便是说话的声和气。恰到好处地使用声和气不仅能充分地表达说话者的意图和情感，而且还能使说话生机勃勃，充满艺术的感染力。

根据语音学中音素、音位的原理和人们说话时用声用气的心理状态及规律，我们可以把声和气通俗地分为以下几种类型：

1. 和声细气：这种声和气宛如柔和的月光和涓涓的泉水，由人心底流出，轻松自然，和蔼亲切，不紧不慢，能给听者以舒适、安逸、细腻、亲密、友好、温馨的感觉。人们在请求、询问、安慰、陈述意见时常使用这种声和气。它可以弘扬男性的文雅大度和女性的阴柔之美。尤其是在抒发情感时，这种声和气的运用更具有有一种迷人的魅力。

2. 轻声小气：它可以表现说话者的尊敬、谦恭、谨慎和文雅。在和别人交谈时，使用它可以缩短人与人之间的感情距离、密切双方之间的关系。有时，它还能避免一些可能会招致的麻烦。

3. 嗲声嗲气：被宠爱者（通常是女子或儿童）对宠爱者说起话来嗲声嗲气，不仅能恰到好处地表现自己娇滴滴的秀气，更能博得和激发宠爱者的爱心和情感。可见，这种嗲声嗲气实际上是爱的生命的律动。

4. 大声吼气：铁人工进喜曾有一句名言：“石油工人一声吼，地球也要抖三抖。”可见，大声吼气可以表现说话者的英勇精神、坚强意志和刚毅决心。此外，它还可以表现威胁、指责、气怒、宣泄等意思，并能起到强化意识、渲染气氛、深化表现力度等作用。

5. 高声大气：这是一种人们用来召唤、鼓动、说理、强调和表达自己激动心情的声和气。它可以表现说话者的激情和粗犷豪放的气质。虽然它和大声吼气都属于高频和高调值，但是，它和大声吼气却有所不同。它通常是用来表示极度的欢喜或慷慨激昂。

6. 粗声粗气：日常工作和生活中，人们难免会遇到一些麻烦或苦恼。于是，粗声粗气地说它一通便成了一种自我排忧解难的好方法。不过，听者习惯把粗声粗气与指责、训斥、顶撞、反感、抱怨等内涵联系在一起。因此，使用这种声和气时，应谨慎小心。

7. 恶声恶气：世界虽然美好，但仍然有心术不善的人或令人深恶痛绝的事。用恶声恶气来鞭答这些丑恶的人或事，可以起到警告、怒斥、敌视、憎恨、蔑视、制止等作用。此外，它还可以宣泄说话者的不满和愤怒等情感。

8. 冷声冷气：由于某种特殊的原因，说话者有时不能或不使用恶声恶气来公开而又强烈地表示自己的意图和情感。于是，冷声冷气便可代替恶声恶气，而成为说话者的一种“冷战”的方法。除了可以间接地表示恶声恶气所表示的意思外，还可以表示讨厌、讥讽、挖苦、不愿意、不赞成等意思。

9. 怪声怪气：人们习惯把自己所憎恶或讨厌的人在说话时所使用的声和气看作是怪声怪气。因而，这种声和气常含有贬义。不过，在有些场合下，借机模仿自己所憎恶或讨厌的人的怪声怪气，倒能表示说话者蔑视、憎恶等意思和起到挖苦、嘲讽等作用。

10. 低声下气：它原是说话者在对有身分、有地位、有某种特殊的背景或自己所尊敬的人说话时，为了表示尊敬所采用的一种特殊的声和气。不过，

人们现在常把它看作是奴颜媚骨和窝囊废的表现。

11. 唉声叹气：人生并非如同梦幻的仙境，生活也并非总是充满着阳光。人们不时会遇到一些忧心苦闷、不快或自己力所不能及的事情。借用唉声叹气可以发泄说话者的内心苦闷和表示因自己无能而感到的抱歉、追悔和内疚。然而，在某些特定的情况下，对某些背景特殊的人唉声叹气和辅之以笑容的话，倒是别有一番意思和情趣。

12. 怨声怨气：遇到不公正、令人不满和不快的人或事情时，用这种声和气可以表现说话者埋怨、哀怨、不满、不快等情绪。从某种角度来说，这也是一种发泄内心不快和自我安慰的方法。

13. 有声无气：在有些情况下，说话者会一反常态，说起话来让听者只闻其声，不觉其气。这种有声无气的说话方式表明说话者精神沮丧、意气消沉、心烦意乱、缺乏兴趣、慑于某种威胁或体力不支。常言的“有气无声”也属于这种范畴。

14. 吞声忍气：这是一种有意识的吞音现象。它通常表示说话者内疚、恐惧、惭愧、遗憾、无奈、懦弱等心理状态和性格特征。常言的“欲言又止”在一定程度上也属于这种范畴。

15. 屏声屏气：由于某种特殊的原因，说话者无意识地暂时抑止声和气，或者有意识地闭住声和气，这样往往能产生或制造某种设想的说话效果。比如：吸引、被吸引、尊敬、谨慎，等等。

16. 泣声悲气：当说话者感到悲愤、苍凉、伤感时，说起话来便会带有一种无意识的位声悲气。善于表演的人能借此表现极度的哀伤，以唤起听者的怜悯和同情。这种声和气的最大特点就是气多于声。

17. 破声破气：前一段时期，我国歌坛上兴起了一股“西北风”。这种“西北风”的演唱特点就是歌唱演员以破声破气来表现西北人、山里人乃至一些普通人的那种特有的粗犷、豪爽、热情、奔放、坚强的气质和性格特征。

除上述以外，常见的声和气还包括：欢声喜气、平声静气、阴声阴气、惨声惨气，等。

不同的声和气表达着不同的意思。因此，我们说话时，不仅要注重遣字用词，而更应该要选用好恰当的声和气。这一点十分重要。否则，再美的词语也会失去其光彩，并很有可能引起听者的猜疑、妒忌、不满、反驳、敌视、唾弃和嘲笑。总而言之，我们在使用声和气的时候，必须遵循下列几项基本原则：

1. 贴切语义：某一种声和气所表示的特定意思是在人们长期的使用过程中逐步形成的。这种意思具有其特定的稳定性，是不依个人的意志为转移的。这是说话时声和气的语义特点。我们只能遵循这一特点，而不能根据个人的好恶去随意地违背它或者改变它。例如：我们不能用大声吼气来抒发自己的柔情蜜意，不能用粗声粗气来称赞别人，更不能用恶声恶气来表现我们激动的心情。否则，我们将不能正确地表达我们的本意，甚至还会招致麻烦和痛苦。由此可见，只有遵循声和气的语义特点和选用恰当的声和气，我们才能很好地表达我们的意思。

2. 避免歧义：相同的词语配上不同的声和气往往会产生不同的意思。这是语言的一种歧义现象。仅以“你这死鬼”举例。用粗声粗气说，它表示反感、抱怨、指责；用恶声恶气说，它表示怒斥、憎恨、警告；用阴声阴气说，它表示诅咒；用柔声细气说，它表示亲昵；用哆声嗲气说，它表示打情骂俏

或假骂真爱；用高声大气说，它表示向听者示意去采取某种行为；用唉声叹气说，它则表示被迫接受对方的建议或行为，等等，因此，使用好声和气的一条重要原则就是要尽力避免可能会出现歧义现象。

3. 区别对待：使用声和气时，我们不能忽视说话对象的年龄、性别、社会地位、文化修养等因素和使用的时间及场合。要根据说话对象的上述因素和不同的时间及场合而选用不同的声和气。例如：对长辈、女性、社会地位高或文化修养深的人应使用和声和气、柔声细气和平声静气，不应大声吼气、高声大气或粗声粗气。妻子在丈夫面前嗲声嗲气往往会产生良好的效应。

但是，若妻子在大庭广众之下也对丈夫嗲声嗲气的，非但不会激发丈夫的情趣，反倒会自讨没趣。

4. 积极向上：人生道路并非一帆风顺。我们不时会有不满、不快、伤心、忧愁或悔恨。懂得和善于生活的人不会因此而沉沦，而是从中振作起来，成为生活的强者。因此，我们在说话时，使用的声和气要力争积极向上、催人进取和充满活力。这样，我们才能给别人留下美好的印象，并丰富自己的生活。

## 怎样注意说话时的面部表情

面部表情包括眼、眉、嘴、颜面肌肉的变化等。光是眉毛，就有 20 多种变化，如挤眉表示戏谑，横眉表示鄙视，竖眉表示愤怒，低眉表示顺从之类。眼的表情更为丰富，孟子就提出，从人的眼眸中，可推断人是否诚实。所谓“胸中正，则眸子了焉；胸中不正，则眸子眊焉”。西方有些研究者认为“说慌时，瞳孔会扩大，儿童则常常会眨眼睛，而 9 岁以下的儿童想说谎却怎么也不像”。古代的一些珠宝商还从顾客的瞳孔变化中了解他是否对货物有兴趣。

事实上，眼睛的表情是五官中最重要的。说话不是一种单方面的授予行为，而是相互刺激以达到目的的一种举动。当你说话时，听者也会用目光来表示他们的反应。所以，你说话时，也必须同时报以目光，以维系与听者的感情交流，这是一种巧妙的默契。

最常见的一些对此不重视的人，在小范围的交谈中，如讨论、聚会之时，旁若无人，眼光到处乱扫，有时看天花板，有时看桌上的摆设之类，给人的印象是故意避开别人的视线，这是一种胆怯、心虚的表现，说话的效果将大为减弱。所以，说话时应抬起你的头，把目光转向听者。一般说来，如果你在整个谈话中，只是偶尔地注视对方，这是不适宜的。因为这表明你有怯场的态度和表情，不但使人感到尴尬，而且会使人对你的话产生怀疑，因为你的表情说明你并没有自信心。因此，偶尔注视是不行的，应该是不断地注视在你目光所及的范围内的听者，人家才会感到你的话是对他们说的。不过要注意的是，注视对方要避免目光与目光直接接触，这是需要练习的。像猫头鹰似地目光盯住不放会造成对方内心的不安，即使你本意不想真正地注视他，但他不明白这一点，反而会误解为自己外表有什么瑕疵。特别对于刚认识的异性朋友，被目击者会产生更大的误会。

在大范围的场合说话，如一两千人的大场合，要说话者对每个听者都顾及到，显然是不现实的；但说者首先要明确一个思想，即所有的人都是你的听众，所以你不能只向某个角落，从而把大批听者排除在外。所以，目光一定要顾及全场。另外，在一些时候，依照说话内容重点，在适当时机分别同听者某一部分加以照应，时间可以持续数秒，使听者感到你和那一群人融合在一起。如果你能在各个不同的“数秒”之内，向各部分听者行注目礼，那么，在场的人就会感到你和他们作个别谈话一样，报以“点头”、“微笑”等反应，你不妨大胆讲下去；或者听者表情冷淡或有其它莫名其妙的举动，说者就该检讨自己论点是否符合逻辑，立即加以纠正。如听者中有人打瞌睡，说明说的没有价值，就得设法唤醒他们。

总之，面部表情有多种多样的变化，很难规定。人们不要刻板地按照一个模式去做，也不可以放任。

## 怎样注意说话的手势

与人谈话时，为了增强谈话效果，谈话人往往会作出种种相应的手势。手势的好坏对谈话效果的影响是很大的。那么，怎样的手势才对说话有辅助作用呢？

1. 手势的使用要适度。它虽然是加强说话感染力的一种辅助动作，但决不能代替说话。说话时，应使身体自然地坐着或站着，手自然放好。用好你的声音，必要时用面部表情配合你的语调，真正要加强语气和需要引人注意时，才让手帮一下你的忙。总之，不要以为把手静放不动是笨拙的事情。真正笨拙的倒是说话时毫无节制地挥手。有人统计过，说话时70%是元须“动手动脚”的。

乱动手有两种情况，一是纯粹下意识的举动。如搔首弄姿，拉耳掰手，或甩甩铅笔、锁链之类，无非是掩饰一下内心的不安。有人称这是一种“视觉障碍物”，并非没有道理。另一种情况，是有些人主观上为加强语气而特意采取的手势动作。但他们用得不得当，双手无规律地乱摆，常常用刀劈似以表示刚强，用像原始人向苍天祈雨时的手势表示盼望，有时又像魔术师似地乱抓，似乎在空气中有一堆隐藏着的金币。由于手势使用太频太多，有许多成了无意义的举动，这是一个人根底浅、轻浮或狂妄的表现，在社交中是很不得体的。相反，不随意乱动，充分显示稳重、诚实和温雅，反而令人敬慕。

手势不是可以胡乱发挥一通的，它也有一些基本原则。当感情强烈时，语速快，动作更加快，才显得节奏协调；音调提高时，手势不但要强有力，幅度也相对加大。反之，手势要稳重、收缩。另外，不要把你任何手势结束得太快。比方你伸直食指，帮助你表示某种意思时，最好保持这种姿势，一直到说完这句话。否则，这极小的瑕疵会造成严重后果。

还要提及一点，在说话中切忌使用一些不礼貌的动作手势。如用手指着别人的鼻子尖，以及一些侮辱性的动作，都可以把友好的交谈演化成争论甚至打架。你可以试试看，当你在公共汽车买票时，用友好的手势把钞票递给售票员后，售票员也将是以一种礼貌的手势把票递给你。相反，你出手不逊，也可能会尝到不礼貌的回报。

## 宴席上说话怎样注意七戒

酒席宴会是交际应酬的场所。在这些场所讲话，也应做到文明、得体；应注意戒掉粗俗、虚伪和不文明的做法和用语。那么在宴席上说话应怎样呢？

一戒假意客套，过分劝酒。酒席上的欢快融洽，应当是以诚相待为前提。不顾别人的酒量和身体状况，一味劝别人多喝，甚至打定主意，不把别人灌醉誓不罢休，就有失待客之道了。喝酒应遵循“喝足不喝吐，喝好不喝倒”的原则，有所节制才好。

二戒感情用事，互相吹捧。宴席上宾主欢聚一堂，猜拳行令之时，很容易感情用事，用吹捧之词，给对方编织一顶顶高帽子戴。比如，对方是官场人物，甚至是公认的以权谋私，也要恭维是“德高望重，有口皆碑”；对方是个厂长，哪怕是连年亏损，濒临破产，也吹捧为“经营有方，前途无量”；对方是一个爱好业余写作的人，哪怕是只发表过几篇小作品，也说他是“著名作家，作品深受青年喜爱”，等等，这种以廉价的颂扬来联络感情，增进友谊，实不可取，不但别人听了难受，就连被吹捧的人也知道你是假意。

三戒贬损他人，恶语中伤。对别人抱有成见，平时无表露机会，酒席上来个党同伐异，借酒发挥，尽情泻泄，变着法向别人头上扣屎盆，出口成“脏”，恶语伤人。这些皆是低级趣味，也不利于团结。

四戒自吹自擂，自我抬高。酒席上在老朋友面前，借酒盖脸，虚荣心发作，不管天高地厚，说什么：“他出几本书算什么，我是不写，我要写比他多出10倍。”“他写那书，我一年写10本，我不写，嫌降低人格。”“我们机关高低职称一大堆，我看上的没几个。”“我当年发表的作品引起了全省讨论，要是干下去，现在早进《人民日报》了。”如此目空一切，自命不凡，会让人耻笑。

五戒谈论公事，失去原则。有些领导干部在喝酒时，同他人谈论机关公事，造成泄密或暴露领导内部分歧，给下级有空子可钻，影响了班子团结。还有个别领导，在酒席上乱许愿，答应给某某什么职务，事后又不能兑现，影响极坏。

六戒污言秽语，酒后失态。酒过三巡，菜过五味，头脑像腾云驾雾，言语随意，感情失控，什么刺激讲什么，甚至边说边动手脚，丑态百出，什么下流话都讲。有的还污辱同桌妇女。若有人指责，便以“喝醉了”解脱。此类人物酒后恶行，有伤风化，令人侧目。

七戒借酒浇愁，牢骚满口。有些人平时有些怨气，便借酒浇愁，大发牢骚，指责别人如何不对，直至辱骂领导。这样做，使别人无法插言，闹得不欢而散。

酒席宴会应成为文明应酬场所。宴会上，朋友叙旧，洽谈生意，同行学友，交流知识，都会使宴会气氛和谐，更有价值。真正做到，亲切而不粗俗，热烈而不轻佻，欢快而不放纵。

## 怎样回答陌生人的询问

有时，我们会遇到在马路上、大楼走廊里或其他公共场所被陌生人拦住询问的情况。因此，怎样礼貌地回答陌生人的问话，也就成为个人礼仪修养方面理应了解的一个问题。

1.应该本着互助的精神，乐于回答别人的询问。互助精神是处理人际关系的基本准则之一，我们随时都有可能需要别人的帮助，所以，对帮助别人也应毫不勉强才是。任何人都不可能“天马行空，独往独来”。

2.回答问话应耐心、细致和周到。如果是位外地人员向你问路，你更应该非常耐心地去回答询问，仔细他说明该怎样走才能到达目的地。决不能不耐烦，也不能不负责任地随手一指，让人感到不知所云。

3.当被问到自己也不了解的情况时，应向对方表示歉意。你就可以这样回答：“非常抱歉，你问的情况我自己也不太清楚，是否请你问问别的人？”

4.回答问题时最好能使用普通话。如果向你问路的是外地客人，你用本地话讲了半天，结果人家还是觉得稀里糊涂，这岂不是成了“无效劳动”？特别是如果别人误解了你的指点，反而走错了路，那就更加误事了。所以，只要可能，应尽量使用普通话来回答陌生人的问话。



## 怎样向别人作自我介绍

在许多人交谈或聚会的场合，如果你要和一个不相识的人谈话，应先作自我介绍，待对方也作了自我介绍后，再进行交谈。

当你跨进朋友家的门槛时，你就得面对一条不成文的规定：如果你是主人的朋友，那你就负有同他的其他朋友交谈的义务，就是说，若有好几个客人坐在一起而彼此视为陌路，这对主人是不礼貌的。如果主人忘记了作介绍或因为某种原因而未作介绍，你一样也可以与人相谈，你可以说几句赞美主人的话，或者谈谈新闻、天气之类的话。如果你想作进一步的交谈，就应适当表明自己的身份，比如说：“我是××的表兄”，或者“我是××的同学，我叫××”。这时，在场人自然也会作一番自我介绍。接下去，你们就可以自由交谈了。

有时，你为了某件事需要结识某人，在没有介绍人的情况下，你也可以直截了当地作自我介绍：“我叫×××，在新华社××分社当记者。”有时，你与对方虽有一面之交，但看得出来，对方已经不记得你了，这时你不妨这样作自我介绍：“我叫××，是你弟弟的朋友。”总之，如果能找出你和对方的某种联系作为介绍时的简注，这是件最好不过的事，但如果确实素昧平生，那也没什么关系，只要你彬彬有礼，对方自然也会以礼相待的。

如果你应约参加一个宴会，因为迟到，宴会已经开始，而你的主人又没能把你介绍给来宾。在这种情况下，你就应该来到宾客面前，这样作自我介绍：“晚上好！各位。很抱歉来迟了；我叫××，是××大学的学生。”这样的介绍，就可以免除别人想要与你谈话，但却不知你是谁的尴尬局面。然后，你就可以向其他客人点头示意，并自行就座。

如果在其他场合下你迟到了，你可以作这样的自我介绍：“晚安！各位先生。请允许我介绍一下自己，我叫×××，在×××公司工作。很对不起，我来迟了。”要注意的是，你不能随即就询问别人：“请问各位尊姓大名。”这样，会使在座者感到突然和窘迫，甚至在某些场合会引起误解。在某些大型的鸡尾酒会上，有的客人很容易感到不知所措，如果你能帮助主人介绍那些离群的客人，主人定将会感恩不尽。

在非正式的场合，如果你不知道或记不清某位客人的姓名，也可以建议他自我介绍：“这位先生尊姓大名，可以请你告诉大家吗？”面对这种情况，多数被介绍者是会主动地把自己的姓名告诉大家的。当然，最好是尽量避免出现这种情况。如果你机智一些，也可用这样的话来摆脱窘境，如说：“让我们大家来认识一下。我叫吴希，在文汇报社工作。”然后把眼光转向其他人，这样做，也就能把你忘记别人姓名的尴尬局面掩饰过去了。

## 怎样把自己的熟人介绍给别人

通常，当决定举办一次宴会、舞会或者其他社交活动之前，在向客人发出邀请的同时，应将已邀请了哪些来客一事也告诉对方，并事先对某些客人的情况稍作介绍。如果未能预先将其他客人的情况告知对方，也应在他们到达之后，立即向他们说明来宾的大致情况，然后再把他们带入客厅，介绍给先到的客人。

在正式的聚会上，你也可以采取一种“随机”的方式为大家作相互介绍，如说：“××，你认识××吗？”“××，你大约见过这位××了吧？”然后，把××引见给××。但即使××是你的好友，你也不应在作介绍时过于随便，如说：“××，过来见见××。”或者：“××过来和××握握手。”这种介绍，听起来让人觉得缺乏友善和礼貌。

在一次聚会中，友好、愉快的气氛比什么都重要。为了创造气氛，介绍人也不妨在措词上稍作夸张，比如说：“×××，这位就是我和你提起的舞会皇后×××。”这会使×××受宠若惊，高兴异常。另外，在作介绍时，如能加上几句友好的解释，也常会使被介绍者感到某种受人尊重的快感。如说：“这位是×××，这位是×××，我们的多产作家。”但这种好意的解释决不能做得过分，否则会让人觉得你是在为你的朋友吹嘘，结果反而会弄巧成拙，事与愿违。

在一些比较大型的活动中，就没有必要把新客人逐个介绍给所有的来宾，而可以只把他（她）介绍给当时在跟前的某些客人，以便让他们随后自己相互认识。对有的女宾如果吃不准如何介绍为好，应在事先打电话给这位女宾征询一下本人的意见。对已婚夫妇应该分别作介绍，即使他们站在一起，也不要简单地说一句“这位是他的妻子”就完事。对已准备告别的客人，就不必介绍给刚刚到的客人。

## 怎样向外人介绍自己的家庭成员

在向外人介绍自己的亲属时，应尽量避免称呼上的含混。如介绍自己的公婆时，若只简单地说：“我爸爸”、“我妈妈”，用心虽好，但很容易招致别人的误解，最好还是说：“这位是我公公”、“这位是我婆婆。”介绍岳父母时也与此相类。再如介绍自己的小姑、弟媳时，可称作：“我丈夫的妹妹”、“我弟弟的妻子”等等。如果对方知道你夫人或你弟弟的名字，你可以直接说：“××的妹妹”；“××的夫人”。这种说明要比你只说“我的小妹”、“我的弟媳”更清楚明白。

在介绍自己的兄弟姐妹等同辈亲属时，不要忘记说清楚和你的关系及他们的名字。例如：“××先生，这是我的妹妹××。”“××兄，这是我的妻子××。”若只说：“这是我的哥哥”而不提你哥哥的名字，则会使对方不知如何称呼为好。如果对方也按你的口吻称其为“哥哥”，有时就不一定合适。但如果根据你的姓氏，一般地称作“老王”、“小王”或“王先生”，这也未必合宜。碰到这种情况，你的这位哥哥最好能主动他说出自己的名字，这样就可避免尴尬的场面。

通常，最好不要称自己的妻子为“夫人”，或称丈夫为“先生”。你只能这样说：“××先生，这是我的丈夫××。”“××夫人，这是我的妻子××。”当将儿童介绍给成年人时，应提示要他们起立，待等到大家就坐以后，儿童才可坐下。一般来讲，越是在正式场合，“起立”的礼节越讲究。反之，在非正式或偶然性的场合，就不大讲究。

## 在介绍中怎样应对

1. 说什么话：当介绍人作了介绍以后，被介绍的双方就应互相问候“你好”。如果在“你好”之后再重复一遍对方的姓名或称谓，则更不失为一种亲切而礼貌的反应。对于长者或有名望的人，重复对其带有敬意的称谓无疑会使对方感到很愉快。同时，将对方的名字重复一遍还可以加深你的记忆。如果你没有听清或没记住对方的名字，当然也就只有说“你好”而已，不过这也算很得体了。至于讲话时的语气则要看你所想表达的感情是何程度而定，你可以用兴奋的口吻，也可以用不在意的腔调，但即使你不喜欢甚至厌恶某人，则也不应妨碍你对他们彬彬有礼。你也不要对你尊敬的人过于殷勤，诸如：“久仰大名”，“能认识您，我感到万分荣幸”之类，这样显得矫揉造作、缺少诚意。如果你确实很高兴，自然可以在“你好”之后加上“见到您很高兴”。但听来多少有洋味，不如说：“早就想见到您”，“常常听王丽说起您”，这样显得很自然，但一定要注意自己语气和腔调，它们往往比词句本身更能表明你的态度。真诚或虚假，热情或敷衍，都可以通过你的语调表露出来。

2. 何时握手：在被介绍的双方互致问候的同时，若为男同志彼此应趋前握手，女同志则随她们自己的意思。当你是男同志，对方是女同志时，你最好先等对方伸出手来，如果你贸然地先伸出自己的手而得不到对方友善的反应，则会使你感到很尴尬。在一般场合，女同志总是习惯于点头或者微笑，是否要握手，这完全看她们个人的习惯和高兴的程度而定。不过，一旦男同志已伸出手来，女同志也理应有所反应，不论怎么说，漠视一个自然而友好的举动是很不礼貌的。

3. 握手的分寸：握手时按习惯须用右手，眼睛应正视对方，不要东张西望，握手时可上下摇动，但不宜过分用力而给人以粗鲁之感。如果你的手像一把老虎钳似地把女同志的手指握得酸痛，恐怕你免不了要暗遭诅咒。但握手也不能过于无力，如果你的手像一条没有骨头的鱼，对方可能会推测你是一个缺少自信心的人或者怀疑你在敷衍。

握手的时间以三秒钟左右为宜，有些人握住别人的手紧紧不放而只顾热情的说话，特别是在公共场所或路上，使对方很不自在，尤其是当你手很脏或满手是汗又来不及擦干时，就更不要热情过度，假若遇有这种情况，你只需轻轻一握，然后含笑解释。如果你是在和久别重逢的好友握手，自然握手的时间要长，用力亦猛，但这是特殊情况，所以悉听尊便。

在介绍时，如果被介绍者戴着手套，则应摘掉手套握手。如果时间仓促，比如在街上偶然相遇而又因事不能耽搁，也可以不摘手套握手，但不要忘了说声“对不起”。

4. 坐立之分：如果由你负责出面组织一个聚会，届时你就应站在门口欢迎来客。如果是私人聚会，正式一点的话，女主人则应站在门口，男主人站在她旁边，两人均须与每一位来宾握手问候。在非正式的场合，若遇有客人进门时，男女主人再起身趋前迎客。主人家的孩子们在每一位长辈来到时也应起身为礼，一直到对方入座为止。

按现代西方礼节，当一位妇女走进房内，在座的男子应起立为礼。但若在座之中也有妇女的话，则此礼可免，这时只需男女主人和其家人起身迎客就行了，否则七八个人一齐都站起来，与其说是彬彬有礼还不如说是一片混

乱。一般来讲，男子应等女子入座后自己再就座，如果有位女子走过来站着和某男子交谈，他就应站起来说话。但如果是在某种公共场合，如剧院、餐馆等也不必过于讲究这种礼节，以免影响别人。

## 怎样记住对方的姓名

优秀的推销员对于只见过一次面的人，即使时间再短，还是能记住对方的名字，有些推销员甚至在事隔几年以后，偶然在街上碰到，还可以叫出对方的名字，使得对方感动不已。好几年没有联络，还能让别人记得自己，任谁也会感到愉快。

所以这些推销员能有超人一等的业绩，也就毋庸置疑了。

但我们也不要忘了，在他们这些辉煌成就的背后，有着不为人知的辛苦。我无法一一介绍出来，只能举其中比较简单，谁都可以做到的推销术实习法，也就是上述“记住对方名字”的方法。

想记住对方的名字，在谈话当中要尽量称呼对方的名字，如果你和一个受过训练的推销员谈过话，就会发现他们对于初次见面的人很少用“您”、“贵公司”、“经理”……一类的代名词，而是称呼头衔或公司的全名，例如：“胡俊先生，我很佩服你的成就！”“万达建设公司名声响亮，我早有所闻！”即使不说出全名，他们至少也会加上姓，如：“林经理！”“谢董事长！”

像这样，在谈话中一再使用对方的全名，使得头脑中的固有名词和眼前的人物形成双层印象。在对方来说，连带头衔的称呼要比“您”来得更亲切更对你有好感。要记住对方的人和名字，除了应用这个方法之外，还可时时整理收到的名片，一年寄出两三次问候卡，以加深自己的记忆。

学校教师为了记住学生的名字，也采取类似的方法，时时在课堂上点名，有机会时便与他们合照，稍有遗忘时便取出来温习一番。这样一来，他们的名字便会变得更熟悉一些。

## 怎样请教别人

1. 请教别人，要多问直至问明白。面对自己根本不理解的问题，要问出个所以然来，搞清楚来龙去脉，不要顾及情面，缩手缩脚，不管懂不懂都点头称是。要有打破砂锅问到底的精神，直至把问题弄明白才罢休。

2. 请教别人，要本着先思考后请教的原则。对于自己经过思考可以弄懂，然而一时又不开窍的问题，在请教别人的时候，最好只求别人提示、启发一下，然后充分发挥自己的主观能动作用，继续去独立思考，不要让人家把全部都给你讲出来。

3. 向别人请教之后，自己应再认真思考一番。其意义在于消化别人给你讲解的东西。这就是荀子所说的“人乎耳，著乎心”。琢磨一下别人解决这个问题的途径，想一想为什么自己在问之前没有想出来，自己的思路有什么问题。这样的思考，有助于培养自己分析问题和解决问题的能力。

## 怎样向人提出请求

1. 向人提出请求时要语气恳切，要平等待人。这里，首先要解决一个基本认识，就是当向人提出请求时，虽无须低声下气，但也决不能居高临下，而应当是语气恳切，平等相待。因为这是你在提出请求，对方并没有义务非得按你所说的去做。即使是请人一起吃饭，你也应该这样说才对：“请您和我共进午餐好吗？”你丝毫没有理由摆出一副施恩于人的样子。

2. 无论要求别人做什么，都应该“请”字当先。就是说，都不能忽视使用请求语。如果你有疑难需人指点，你应向人说：“我想请教一个问题”；在另一种情况下，你可以说：“请您把那张报纸递给我”；在商店里买东西，你应当对营业员说：“请拿这枝笔给我看看”；你要问路，一定要以“请问”开头；即使在自己家里，当你需要家人为你做什么事时，也应当多用“请”字。务必要养成多用请求语的良好习惯。

3. 向人提出较重大的请求时，必须注意把握恰当的时机。比如，当对方正遭遇到一场重大变故时，你就不应随便前去打扰，请求他帮你做什么事。而当对方心情愉快，时间又比较宽裕时，向其提出请求多数能有较好的效果。所以，在适当的时机向人提出适当的请求，也是一个在礼貌上必须注意的问题。

4. 当别人拒绝你的请求时，应当给予理解。举例说，如果有人禁区内抽烟，你向他提出“请不要抽烟”的请求，他没有理由不接受你的请求，因为这涉及一个人所共知的社会公德问题。然而，如果你向人提出一个私人请求，他没能接受，你就应予以谅解。决不能强人所难。接受请求与否完全是别人的自由，而且你必须同样表示谢意，否则，就是失礼的表现。



## 求借怎样说话

向邻居或朋友借东西，这是每个人都可能碰到的事。但是，由于借东西时所用的语言不同，其结果必然大不相同：有的人可能空手而返，有的人却可满意而归。

借东西时，应当注意哪些语言技巧呢？

### 1. 不要用“肯不肯”发问

这样，会使被借一方感到不快。因为，“肯不肯”包含两重意思：肯与不肯。而后面一层意思明显地表明了你对别人的不信任，容易使人产生误会。即使你借到了东西，主人未必心甘情愿。

### 2. 求借语言因人而异

好友不妨随便一些，知心朋友更应直截了当，以免让对方感到“生分”；若是一般朋友，关系平常，不妨先试探一下，然后根据情况随机应变。

比如借钱，老朋友之间可以这样说：“这两天手头紧，借点钱用用！”若是一般朋友，你不妨这样说：“唉，这几天花钱真多，买这样又买那样，到月底还有十多天，这日子过得真紧！”若朋友能悟出你的意思，主动提出帮助你，那你再说借款数字；或对方也大谈钱如何如何不够用之类的话，请你避开尊口，因为，对方的意思很明显：他不想借或真的借不出。

### 3. 用商量的语气发问

若借物不成，务请道一声“没关系。”

许多人向人借东西时，一般能够使用商量发问语，诸如“你的××东西，借用一下可以吗？”之类，但如果对方婉拒后，有些人往往“噢”的一声拔腿就走。这一举动常令对方感到不快，因为他会误以为你借物不成顿生怨气。所以，即使借物不成，也应道一声“没关系”对方会因你的谅解而生快慰。

### 4. 告诉归还时间

这样，对方才会乐意借物予你。因为不愿借物的人大都有这样的想法：怕对方借而不能速还；怕对方借而有损。所以，向人借东西除了精心爱护他人物品外，还要尽可能早一些归还。而借物时便告知对方归还时间，这样就会缓解借物时对方的心理负担。因此，即使对方说：“唉，你说到哪里去了！”你仍然别忘了说上一句：“X天后（或X小时后）一定还你！”一定要守信。

## 怎样问话

在谈话过程中，问话也有一定的讲究。问得好与不好，效果大不一样。怎样才算巧妙的问话呢？

首先，要看清对象、场合，做到有针对性的提问。并做到三个“适应”：

1. 适应场合：譬如三个人都完不成你布置的任务，你想对此事加以证实并问清原因。你有两个办法：一是把他们一起找来问：“这是你们的一致看法吗？为什么？”一是把他们一个个找来问：“你的看法和他俩一致吗？为什么？”前一问就不如后一问。因为前者三人在一起，从众心理会让人说实话。因此，场合不同，回答就可能不同。

2. 适应对方的年龄、身份、民族、文化素养、性格等特点。你对小朋友可以问：“你几岁啦？”对老年人就不宜这样问。被问人有的热情直爽，有的沉默寡言，有的文静安详，有的急躁毛草；有的大大咧咧，有的审慎多疑；有的高傲，有的谦虚；有的诚恳，有的狡黠。性格不同，气质各异。提问的方式随之也应当有相应的变化：或单刀直入，或迂回进攻，或避开发问，或试探而进。

3. 适应对方的心理。在回答过程中，提问的人，提问内容、提问的方式，甚至提问行为的本身都会对被问人的心理产生一定的影响。提问人必须根据被问人的心理特点进行提问，这样才能达到目的，收到较好的效果。在提问的时候，被问的人总是处于一定的心境之中，如紧张、镇静、愉快、沮丧、愤怒、悲哀……，这种种心理状态会使被问人带着一定的情绪色彩去对待提问的人、提问的方式，或忌讳、或喜爱，或敏感，或迟钝。比如我们去探望病人，人家正在为病情焦灼不安，我们就不应问：“病情会不会恶化呀？”

其次，控制双方的问答活动，做到有目的的提问。问，在交际活动中处于主动地位。一个“问”提出来，就决定了对方说不说，说什么，怎么说，也决定了双方的交谈程序和交际气氛。所以“问”具有一种控制能力，提问艺术也包括了这种控制技巧。

1. 控制对方的回答。回答问题本来是被问人的事，但有时问话人可以在一定程度上控制对方的回答。如罗斯福在当选美国总统之前，曾在海军里担任要职。一天，一位朋友向他打听海军在加勒比海一个小岛上建立潜艇基地的计划。罗斯福向四周看了看，压低声音问：“你能保密吧？”“当然能。”“那么”，罗斯福微笑着说，“我也能。”委婉含蓄的拒绝，轻松幽默的情趣，既表达了自己不能泄密的原则立场，又没使朋友尴尬难堪，效果不可谓不好。这种效果的取得，关键在于罗斯福接过对方的话头说“我也能”。但对方的话语却是罗斯福诱导出来的，罗斯福选择“能保密吗？”的是非问，决定了对方必然说“能”。

2. 控制交际气氛。两人问答时，气氛紧张还是融洽，对交际效果很有影响。交际气氛可由提问的问题和方式来控制。如审讯犯人：“你昨晚去没去会计室？”“去过”。“一个人还是几个人？”“一人。”“去干什么？”“偷钱。”“偷没偷？”“偷了。”运用选择问句的句式和严肃的语气，使气氛紧张，对罪犯心理产生压力，收到了较好的效果。

3. 控制自己由提问到表达的转变过程。有时人们提问不是要对方解疑，而是要对方听自己表达。这就有个由自己提问到自己表达的转变过程。有两种方法可控制这个过程。一是诱导提问法，即用一个问句诱导对方说出自己

要他说的话，然后接过话头，表达自己要表达的意思。如：电车上，一位先生给一位太太让座。这太太一声不吭就坐下了。先生问：“嗯，您说什么？”“我没说什么呀！”“哦，对不起。我以为您说了‘谢谢’呢。”先生提问是为了引出自己对女方的批评，显得含蓄而不失分寸。另一种是步步设问法，即不立刻说自己的观点，而是连续设问，让对方顺着自己的思路作出肯定答复，最后服从自己的思想。

第三，掌握语言技巧，做到讲究方式提问。也就是说，问什么，怎么问，话题的选择是一大关键。日本的心理学家多湖辉曾经说过，要使对方乐于答话，莫如挑捡他的擅长来说，其实，提问也是如此。如果掌握了上述三方面要领，你的问话就能收到预期的效果了。

## 怎样答话

谈话是人类交际的基本形式。它是由说话者(信息发出者)和听话者(信息接受者)双方所组成的信息交流活动。在通常情况下,听话者在接收到信息后还需要反馈——答话。但答话在很大程度上是受对方说话的“前提”所制约的。对于信息发出者来说,听话者对他所说的内容涵义的理解的准确程度,只有在反馈时才能显露出来。所以说,善于分析对方说话的“前提”,是答话的先决条件。在交际中,如果听话者不注意“前提”,随便答话,就容易产生错误,甚至跌进对方精心设计的“语言陷阱”。由此可分析对方说话的“前提”,灵活地选择最佳的答话方法,是听话者应具备的口才素质,否则,难于在错综复杂的交际活动中应付自如。那么,怎样根据“前提”而做出恰如其分的答话呢?

1. 顺应前提性答话。交际中,听话者接收后,认为可以定向反馈,由此而作出的答话就是顺应前提的答话。顺应前提的答话,关键取决于听话者对“前提”理解得是否透彻。在旧中国,曾有一位正直的中学校长,为了测验学生的学习目的,在课堂上提出了一个严肃的问题“读书是为了什么?”有的答:“是为了家父而读书。”有的曰:“为了明理而读书。”直到校长指名一位坐在后排的同学回答时,才听到了顺应前提的不同凡响的回答:“为了中华之崛起,”这个回答得到了校长的由衷赞赏,因为他理解了校长提此问题的深刻含义,而其他学生的回答则统统是答非所问了。

2. 更正前提性答话。有时,说话者发出内涵不确切的信息,听话者接收后,觉得无法作出定向反馈,在这种情况下,就需要更正前提,外国有位电台记者,在一次氢弹之父爱德华·泰勒举行的机场记者招待会上,问道:“泰勒先生,可否请你解释一下相对论与现代空间时代的关系?”这话一出,泰勒立即瞪大了眼睛,好在这位大科学家思维敏捷,答道:“我怎么能解释呢?爱因斯坦用了13年时间才确定了这个公式。”言下之意,可敬的记者先生,你提的问题太外行了。这个耐人寻味的回答巧妙地更正了前提,并收到了一箭双雕的效果,既不让记者感到难堪,又使自己轻松地摆脱了困境。

3. 回避前提性答话。我们在谈话中,当接受到过于尖锐或囿于水平难于反馈的信息时,就应该采取回避前提的方法。回避并不等于答话者无能,在许多场合中,回避恰恰是一种必要的手段,更是一种说话技巧。1983年,我国法学家在联邦德国举办的国际刑法研究报告会上,应邀作了关于当前中国刑法发展的报告。结束后,各国的刑法学者纷纷提出问题。当报告人就类推适用问题做了说明后,有人又提出问题:“人们在行为当时,怎么能够预见自己的行为是犯罪的?”有位加纳刑法学者形象地提问:“假如一个人在马路上踢足球,在踢的时候并不犯罪,但后来踢碎了附近的门窗玻璃,因而可能事后被判了罪,对这一点,行为人怎么能预先知道呢?”报告人面对这个难以回答的问题,用半开玩笑来回避:“世界各国人民都爱踢足球,我们贵在提倡,所以,你可以放心,不至于因为踢足球而被判刑的。”回避的结果,全场响起了一阵笑声,这个问题也就这样过去了。

4. 更换前提性答话。在谈话中,说话者有时对听话者采取一种攻势,咄咄逼人,而听话者却处于被动地位,似乎将一败涂地,但如果答话者能巧妙地更换前提,那就会有“柳暗花明又一村”的希望,变被动为主动。《世说新语》中记载了这样一则故事。晋代有个叫许允的书生,洞房花烛夜,见新

娘相貌平平，感到扫兴，转身就走。新娘问其缘故，许允没好气地扔过来一句话：“你知道好妻子是什么样的吗？”新娘不卑不亢地说：“古人讲的标准是能孝顺老人，尊重丈夫，说话和气，并且模样也不错，前几项我做到了，只是模样是天生的。”谁知许允听后元动于衷，机灵的新娘马上更换前提：“你是读书人，我问你，一个人应有的好品德，你有几种呢？”“我都具备。”许允很自负地说。“你都具备？”新娘微微一笑，“好品德之一就是看人要重德，你却凭貌取人，这不是重貌轻德吧？既然这样，怎么说都具备呢？这是不诚实！”一席话说得许允张口结舌，终于回心转意，夫妻相敬如宾，白头偕老。如果当初那位新娘或哭或闹，而不是在关键时刻机警地更换前提，变被动为主动，那一定是另一番景象了。

5. 否定前提性答话。交际中有融洽时，也有尴尬时，甚至有针锋相对、唇枪舌剑充满火药味的时候。答话者的观点与说话者的观点格格不入时，为了驳倒对方，应该毫不留情地否定说话者的“前提”，在国际笔会第四十九届大会上，中国作家陆文夫在讨论文学的民族性问题时，向大家讲了一个故事：“前年，我去北欧访问，带了一些小礼品，每当送给外国朋友的时候，他们都是当着我的面把礼品匣子打开，欣赏不已，这与中国人的习俗迥然不同，我们在接受别人的礼品时，通常都是回到家里以后才打开，以免显得迫不及待，使朋友感到难堪。”话音刚落，一位美国妇女突然站起来提问：“陆先生，我理解你今天的处境，因为有一位中央委员王蒙坐在你的身边，请问你的这篇发言是否经过王蒙的审查与修改？他最近曾经表示反对‘性’的描写，你对此有何评论？”陆文夫当即回答：“这篇发言稿是我自己写作，自己修改的，没有送给任何人审查，王蒙是我的老朋友，我和他都有充分的创作自由。”这就从根本上否定了这位妇女的话的基本内涵，收到了良好的效果。

6. 利用前提性答话。否定说话前提，不一定非用否定式不可。有时则可将计就计，利用前提，顺理成章，以其人之道还治其人之身，这是一种经济有效的应答方法。从前，有个穷书生到寺庙里去拜访一个和尚。这和尚见他不像个有钱有势的人物，态度就表现得很傲慢。正在这时，庙门前响起了一阵吆喝声，有个州将的子弟带了一班仆人，前呼后拥，前来拜佛。这和尚马上换了一副面孔，亲自走下台阶，躬身合掌，上前恭迎，那书生看了很不满，等到州将子弟一走，就向和尚发问“你对我这样傲慢，对那些人却又为什么那样殷勤呢？”和尚狡辩说：“阿弥陀佛，施主，你误会了，你不知佛经上说‘有即无，无即有’，刚才我就是‘接是不接，不接是接’啊！”穷书生听后火冒三丈，从和尚手里夺过禅杖，狠狠地将他打了几下，说“和尚莫怪，如此说来，打是不打，不打是打。”此举快哉！

## 怎样聆听

聆听是搞好人际关系的需要。只要对人际关系融洽的人和人际关系僵硬的人作一比较，自然就会明白，越是善于倾听他人意见的人，人际关系就越理想，因为聆听是褒奖对方谈话的一种方式。你能够耐心倾听对方的谈话，等于告诉对方“你是一个值得我倾听你讲话的人”。这样在无形之中就能提高对方的自尊心，加深彼此的感情。建立良好的人际关系不是靠逢场作戏，效果显著的方法之一，就是要耐心倾听他人的谈话。那么，应该怎样聆听别人的讲话呢？

1. 专心倾听：与说话人交流目光，适当地发出“哦”“嗯”声等，表示自己在注意倾听，以吸引对方继续讲话的兴趣。

2. 情绪适应：听者应轻松自如，神情专注，应随着说话人情绪的变化而伴之以喜怒哀乐的表情。否则，对方激昂慷慨，你毫无反应，他就没有情绪说下去了。

3. 适当提问或插话：通过一些简短的插话和提问，暗示对方确实对他的话感兴趣，或启发对方，引出你感兴趣的话题。

4. 适度做出反应：当对方讲到要点时，要点头表示赞同。点一点头，这实质就是在发出一种信号，让对方知道你在听他的讲话，对方这时当然会认真他讲下去。当然，只是在听到节骨眼上时点点头就行了，不必频频点头。交谈时适度地点点头，是对对方的语言性应酬，如果频频颌首，也会使对方疲劳。

5. 边听边想：听比说快，听话者在听话过程中总有时间空着等待。在这些时间空隙里，应该回味讲话人的观点、定义、论据等，把讲话人的观点和自己的观点作比较，预想好自己将要阐述的观点的理由，设想可能有的介乎自己与说话者之间的第三种观点，等等。

## 怎样聊天

聊天，也称为闲谈，是人们业余生活中经常运用的休息方式。人们在 8 小时之内，无论是从事脑力劳动还是体力劳动，都容不得半点懈怠。工作之余，在绿荫下，在庭院前，在小河边，与亲人、朋友、同事、邻居们聊聊天，调剂一下紧张的情绪，也是一种难得的精神享受。

聊天也有文雅与粗俗之分。有的人知识渊博谈笑风生，无孔不入，集知识性、趣味性为一体，常说得引人入胜、发人深思；也有人无所事事，仅仅为了打发时间，东鳞西爪，讲些庸俗无聊的事情，令人一笑了之。

聊天也可以有意识地进行，这种有目标的聊天，往往对自己、对别人都有很大的帮助。比利时生理学家科内尔·海门斯小时候有一个习惯，在黄昏时陪着父亲在庭院里边散步边聊天，每当此刻，他总是准备好一大堆要父亲回答的问题。有一次，他向父亲提出了一大串有关潜水时呼吸的生理反应方面的问题，父亲耐心地作了解答，科内尔受到了启发，决心发奋攻读生理学，后来，他真地攻克了这一难题，写出了《血管压力感受器和化学感受器的呼吸控制中的作用》著名论文，还荣获了诺贝尔奖金。

这种讨论式聊天的优点是明显的，科学家贝弗里奇把它概括为以下几点：第一，别人可能向你提出有益的建议；第二，一个新设想可以由两三个人集中他们的知识而产生；第三，可以纠正谬误；第四，使人精神振奋；第五，帮助人摆脱习惯性思想束缚。

聊天是一种积极交流思想的方法。大文豪肖伯纳这样说过：“倘若你有一个苹果，我也有一个苹果，而我们彼此交换这些苹果，那么，你和我自然是各有一个苹果。但是倘若你有一种思想，我也有一种思想，而我们彼此交流这些思想，那么，我们每个人将各有两种思想。”

聊天所提供的信息材料是语言信息。由于是“闲”聊，免不了有较多的“水分”；由于是即席发言，所谈的内容也就很难都十分严密准确；再者，由于语言本身是没有“影子”的，稍纵即逝。对聊天提供的信息，必须进行“优选、凝固、核实”，优选出价值较高的信息材料，凝固成便于贮存的文字信息，核实信息的可靠性，防止“以讹传讹”、浮言惑耳，使之达到严密、准确、可用的程度。

## 怎样摆脱无益的闲聊

在日常工作中，偶而和同事亲切地聊一聊，不是坏事。但是，当这种交谈乏味、冗长或不合时宜时，问题就来了。要结束或避免此类境况，有时倒颇困难。处理不当，还会伤害对方。

美国俄亥俄州立大学两位副教授研究了这个问题，提出了以下九条“对策”，以得体地结束或避开那种不受欢迎的干扰。

1. 避免惹人注意，尽量让别人忽略你的存在。

2. 办公室不要布置得像接待厅。除非必要，尽量少在办公室内放椅子。另外，一幅精巧的海报或一些零食，也极易引起访客。

3. 起身招呼访客。这不但是礼貌，而且如果你保持站立姿势，对方就不会逗留不走。

4. 回答尽量简明，以便很快将没有要事要谈的来者送走。

5. 尽快作结论。当交谈持续太久时，你可说一句：“嗯，我想我们该说的都说了。朋友，当你要传递友情，寄托爱心时，不要忘了选择赠言这种最佳方式，更不要错过了赠言的最佳时机；而当你用一句句美妙的赠言赢得朋友的青睐而欢欣鼓舞的时候，当然也不应该忘记我和我的这篇小文章罗！”

6. 插话。当有人对你东拉西扯时，你可打断他的话头，并委婉他说：“抱歉，我实在听不懂，不晓得你到底要谈什么？”

7. 定时间。假如一个罗嗦出名的同事碰到你而邀你谈话，你可答：“现在不行，何不在下午三点到我办公室谈。”你心里明白那时有个会，因此可以轻而易举地在三点十五分结束谈话。

8. 不要盯着窗口思考，这样别人很难以为你正在工作。因而，作出一些明显的做事动作，表示你正在忙。

9. 说实话，特别是对上司说真话，因为他理应乐于知道你正忙着工作，没时间陪他闲聊。



## 怎样应付尴尬场面

### 一、形成尴尬场面的原因

1. 交往时间和地点不合适。例如，别人在午睡或吃饭时，你上门拜访，对方就可能感到尴尬，你也可能感到不自在。看别人吃饭吧，不自然；应邀入座吧，自己又吃过了，或者同这位朋友还没有熟悉到随便进餐的程度。

2. 交往对象不熟悉。陌生人交往，常有尴尬反应，这并不奇怪，有时你在朋友家聊天，突然又有陌生人来访，你也会很不自在。

3. 交往行为有缺陷。一类缺陷是不自觉的，如讲活中无意刺到别人的忌讳，或者讲了使人难堪的话。另一类缺陷是自觉的，如喜欢讲大话的人，当大话不能实现时，就会发现难以收场。

4. 交往情况有变化，有意外。比如，有件事你瞒着对方，以为对方不知真相，实际上对方已了解情况，这时你若向对方编造事先准备好的谎话，一旦被对方戳穿，就会不胜尴尬。

5. 交往准备不充分。有人上朋友家吃饭，事先讲好请的都是熟人，结果到家一看，多是陌生人，未免有些尴尬。有人出席一个会议，事先讲定不发言，会上因情况变化，主席突然请他发言，他也可能措手不及，有时别人问你问题，你感到不便回答，却又想不出推托之词，于是尴尬之情也会油然而生。

### 二、应付尴尬场面的方法：

1. 不改声色。尴尬常常是自成因果的。自己的尴尬引起了别人的注意，造成了紧张的情境，从而进一步加深了自己的尴尬，对付它的办法，就是坦然处置，不改声色。例如，上朋友家赴约发现在座多是陌生人，你就当作都是熟人。你的表情自然，陌生感就少了。

2. 如实说明。有件事你瞒着别人，却被别人发现了，你就如实说明为什么要对他隐瞒，把原因讲明，尴尬就不存在了。一般由误解引起尴尬，都可用此法消除。

3. 转移目标。别人向你提出你所不愿回答的问题，你就不妨把话题岔开，对方一般会知趣的。你察觉自己讲漏了嘴，赶快另起话题，也就给双方提供了避免尴尬的台阶。

4. 佯装不知。别人如话中带刺，你佯装不知，故意反应迟钝，这样既避免了自己的尴尬，又显示了宽宏大度，也给了对方一种无形的感召，这时对方会多半作出积极的反应。

5. 以攻为守。有些不想被别人知道的事情，意外地被人捅了出来，这时干脆点头称“是”，别人也就讲不下去了。

尴尬是一种情绪反应。只要是想办法使自己的心理和情绪稳定下来，交往中尴尬的场面对付并不是很难的。

## 怎样谈吐有幽默感

幽默的谈吐无论在日常生活中，还是在重大的社交场合，都是离不开的。它能使那种严肃紧张的气氛顿时变得轻松、活泼，它能让人感受到说话人的温厚和善意，使其观点变得很容易让人接受。

幽默的语言有时也能使局促、尴尬的场面变得轻松，和缓，使人立即消失掉拘谨或不安，它还能调解小小的矛盾。如老舍先生曾经举到的例子：一个小孩见到一个生人，长着很大的鼻子，马上叫出来：“大鼻子！”假若这位生人没有幽默感，就会不高兴，而孩子的父母也感到难为情。假若他幽默地说：“就叫大鼻子叔叔吧！”这样大家一笑不就解决了问题么？

幽默的话语，具有愉悦、美感作用和批评、教益作用，还有讽刺、批评作用，所以列宁同志曾说：“幽默是一种优美的、健康的品质。”在适当的场合，以幽默的谈吐来增强交际的生动性和亲切感，已被看成是一个人的优点。国外把“有幽默感”作为评价大学教师教学好坏的标准之一。可见语言具有幽默感是何等的重要。

怎样具有幽默感呢？

### 1. 要有高尚的情趣和乐观的信念

恩格斯曾经说：“幽默是表明工人对自己事业具有信心并且表明自己占着优势的标志。”幽默的谈吐是建立在说话者思想健康、情趣高尚的基础上的。它对人提出善意的批评和规劝，要求批评者有较高的思想境界和较高的涵养。一个心地狭窄，思想颓唐的人是不会幽默的。幽默永远属于那些热心肠的人，属于那些生活的强者。幽默者品德要高尚，要心宽气朗，对人充满热情。老一辈革命家，在与人民群众讲话、攀谈时，言谈话语间有时便流露出一定的幽默感，使人感到分外热情、亲切，这当然与他们具有崇高的共产主义信念和乐观主义精神有关。

### 2. 要有较高的观察力和想象力

幽默的谈吐具有反应迅速的特点，这就要求说话者思维敏捷、能言善辩，而这些又来自于对生活的深刻体验和对事物的认真观察。

幽默的谈吐是人的聪明才智的标志，它要求有较高的文化素养和较强的驾驭语言的能力。一个人语言修养高、文化知识丰富，对古今中外，天南海北，历史典故，风土人情，各种各样的事情都有所了解和掌握，再加语汇丰富，语言表达方式灵活、多样，这样他平时讲起话来就会得心应手，自然就更容易活泼、生动、有趣。

## 怎样推辞

在人际交往中，我们总会遇到一些为难的事情，有人邀请你，可邀请的因由或地点你却认为不该到场；有人向你馈赠礼品，而接受的代价却是丧失原则；还有时人之所求实在无能为力……怎样才能使自己既不陷于被动又不伤害对方的自尊呢？这就要求我们必须学会“推辞”。

老实说，“推辞”就是拒绝。“推辞”的结果往往有两种：一是双方不欢而散，甚至因此而生隙；二是皆大欢喜，成为深交的契机。生活中不值得交往的无赖毕竟是少数，所以，要“推辞”得尽如人意必须先怀着一颗与人为善的诚心，再把握这样几条“推辞”的原则：

1. 诚恳、灵活：如果对方的邀请或馈赠是出于诚意，而在权衡利弊之后，你决定不接受，那你就应当诚恳地向对方解释不能接受的理由，以免对方由于你的拒绝而抱怨或误解。或者视对方情况采取一点灵活的方式也未尝不可。

2. 寻找恰当的借口：有时要拒绝对方的某一要求而又不便说明原因，也不便向对方多说什么道理，你不妨寻找某个恰当的借口（或称托辞），以正当的、不至于被对方责怪的理由来回避对方的要求，从而使对方放弃努力。因此，借口要符合客观实际，最起码要能自圆其说，令人相信；表达时态度应诚恳，不能装腔作势，忸怩作态。

3. 转移对方的注意力：心理学研究表明：当人的注意力专一时，如果另有一种新的刺激参与，那么人的注意力就很容易转移到这种新的刺激上去。在社交中碰到对方提出自己一时难以答复的问题或难以满足的要求时，我们不妨用“转移注意力”的办法，把对方吸引到另一件你可以办到的事情上去，既能使自己摆脱困境，又能满足对方，使其不因你没能解决那个难以解决的问题而怪你。

我们既有求人的时候，也有被人求的时候，所以，也就免不了被人所求而力所不及。这就要求我们必须“推辞”有术。

## 怎样说出“不”字

当我们想拒绝别人时，心里总是想：“不，不行，不能这样做，不能答应！”等等。可是，嘴上却含糊不清地说：“这个……好吧……可是这种口不应心的作法，一方面是怕得罪人；另一方面，过于直率地拒绝每一个问题，永远说“不”，也不利于待人接物。

说“不”也有窍门儿。其诀窍在于：

### 1.用沉默表示“不”

当别人问：“你喜欢阿兰·德隆吗？”你心里并不喜欢，这时，你可以不表态，或者一笑置之，别人即会明白。

一位不大熟识的朋友邀请你参加晚会，送来请帖，你可以不予回复。它本身表明，你愿参加这样的活动。

### 2.用拖延表示“不”

一位女友想和你约会。她在电话里问你：“今天晚上8点钟去跳舞，好吗？”你可以回答：“明天再约吧，到时候我给你去电话。”你的同事约你星期天去钓鱼，你不想去，可以这样回答：“其实我是个钓鱼迷，可自从成了家，星期天就被妻子没收啦！”

### 3.用推脱表示“不”

一位客人请求你替他换个房间，你可以说：“对不起，这得值班经理决定，他现在不在。”

有人想找你谈话，你看看表：“对不起，我还要参加一个会，改天行吗？”

### 4.用回避表示“不”

你和朋友去看了一部拙劣的武打片，出影院后，朋友问：“你觉得这部片子怎么样？”你可以回答：“我更喜欢抒情点的片子。”

### 5.用反语表示“不”

你和别人一起谈论国家大事。当对方问：“你是否认为物价增长过快？”你可以回答：“那么你认为增长太慢了吗？”

你的恋人问：“你喜欢我吗？”你可以回答：“你认为我喜欢你吗？”

### 6.用客气表示“不”

当别人送礼品给你，而你又不能接受的情况下，你可以客气地回绝。一是说客气话；二是表示受宠若惊，不敢领受；三是强调对方留着它会有更多的用途等。

### 7.用外交辞令说“不”

外交官们在遇到他们不想回答或不愿回答的问题时，总是用一句话来搪塞：“无可奉告。”生活中，当我们暂时无法说“是与不是”时，也可用这句话。

还有一些话可以用作搪塞：“天知道。”“事实会告诉你的。”“这个嘛……难说。”等等。

当我们羞于说“不”的时候，请恰当地运用上述方法吧。但是，在处理重大事务时，来不得半点含糊，应当明确说“不”。

## 怎样提出反对意见又不伤害对方

在人际交往中，常常会对某一问题产生不同的看法，形成意见分歧。如何提出反对意见或开展批评又不伤害对方呢？这是众多青年朋友遇到的问题之一。

提出反对意见实际上是一种意见沟通，目的在于交换自己的看法，表示自己的态度并希望对方考虑或接受自己的观点。提出反对意见的方式不当会伤害对方的感情，影响朋友或同事关系。

作为提意见的一方应注意以下几个方面。

1. 解除情绪障碍。在提意见或批评中要改变人的态度而激起对抗情绪，总是在不同程度上难以避免的。较强的对抗情绪使人变得非理性的顽固，把头脑封闭成一个刀枪不入的独立王国。心理学研究表明，任何人的心理活动在不同时期都有理智占上风 and 情绪占上风的交替作用。当一个人理智占上风时，他能尊重客观事实，接受正确道理；当一个人情绪占上风时，会出现头脑发热，思想混乱，以主观愿望排斥道理和客观事实，就形成了情绪障碍。因此，当我们提意见、开展批评时，要注意自己和对方的情绪，不要在情绪障碍时猛烈开火，短兵相接。只有设法使对方和自己情绪占上风转为理智占上风时，提意见、开展批评才能奏效，不伤感情。

2. 把道理讲明说透。提意见或搞批评是表明自己对对方意见的观点和行为有不同看法。告诉对方不同意见的内容要明白无误，并且应当把自己的意见的依据、道理及自己分析问题的思路给对方阐明讲透。让对方明白，你之所以不同意他的看法或作法，是有道理的，不是出于感情冲动，对方如果坚持原意会给你、双方或者他人带来损害。

3. 注意方式。把意见提出来，要不伤害双方的感情，除要有理有利之外，还要有节，注意方式。首先，要摸清对方的性格特点及品质素养，因人而异，或相告直言，或婉转含蓄，或旁敲侧击。其次，要把握火候，注意场合。提意见，搞批评，都应当维护对方的自尊心，不应当让对方当众感到难堪。因为任何人都会保持自己的自尊不受损害，刺伤对方的自尊心是伤害朋友、失掉友谊的必然结果。再次，提意见应与人为善，真诚相待，只有对方感到你的本意是友善的、真诚的，彼此相互信赖与理解，你提出的反对意见才不致于被拒之门外，不会伤害对方。

## 怎样做到说实话不伤人心

首先要能等待，对方对你生气或伤了你的心时，且莫发作。别一性急就揭人隐私。要耐得住，不妨走一走，使自己镇定下来，然后对对方说，你乐于跟对方讨论刚才他所说的。

第二，要施展出一套策略。想想看你应该如何跟对方说实话而不使对方受伤害、起反感。想想看你要说什么，也想想看一旦对方拒绝对你该作何反应。

第三是不要拿“事实”当武器。不要以此攻击对方。应该告诉他，你不过是想坦诚相助。

第四是注意对方的身体语言和脸部表情，看对方对你所说的作何反应。比如说，眉毛一扬表示不相信；急切眨眼表示你带给他苦恼。这时你该换另一种方式。

第五是不要张扬事实。告诉对方事实，最好私下讲。

第六，在告诉对方事实时，不要开对方玩笑。否则对方容易误会，甚至认为是嘲讽，因而起反感，或发脾气。

## 怎样让别人保住面子

1961年6月，英国退役陆军元帅蒙哥马利访问中国。一次在河南洛阳参观，他好奇地走进一家剧院，剧院正在上演豫剧《穆桂英挂帅》。当他了解该剧的剧情后，连连摇头，说：“这个戏不好，怎么能让女人当元帅？”于是，他和中方陪同人员发生了一个小小的争论。

开始时，中方陪同人员解释说：“这是中国的民间传奇，群众很爱看。”

蒙哥马利立即断言：“爱看女人当元帅的男人不是真正的男人，爱看女人当元帅的女人不是真正的女人。”

中方人员不服气地说：“我们主张男女平等，男同志能办到的事，女同志也能办到。中国红军里就有很多女战士，现在解放军里还有位女少将呢！”

蒙哥马利毫不退让：“我一向对红军、解放军很敬佩，但不知道解放军里还有一位女少将。如果真的是这样，会有损解放军声誉的。”

中方人员又反驳说：“英国女王也是女的。按照英国的政治体制，女王是英国国家元首和全国武装部队总司令，这会不会有损英国军队的声誉呢？”

蒙哥马利突然语塞，无话可说了。显然，他对这个争论结局，感到有些难堪，心中的不悦之感是可想而知的。

当周恩来总理事后知道这件事后，严肃地批评了有关同志，并指出：“他有他的看法，何必去反驳他？”“弄得人家无话可说，就算你胜利了？”从这件事中，我们可以悟出人际交际中一个不可忽视的重要原则：“让别人保住面子”。周总理之所以要批评有关的陪同人员，就是因为那位同志当时疏忽了这一点，在争论（或解释）中将自己的意见或看法强加于人，特别是在这种外交往来中，没有给对方留有充分的余地，弄得人家无话可说下不了台，有损于来宾的面子，这是不足取的。

在日常生活中，我们常常会碰上需要迅速而有效地改变他人的行为或观点的情况。有些人能够既不伤害对方感情，又不引起憎恨地达到预期目的；而有些人却最终只会引起对方对他的讨厌和憎恶。奥妙在哪里呢？原来，后者失败的主要原因就在于：不懂得“让别人保住面子”。

人与人之间就像大自然一样需要一种平衡，人们总是千方百计地在自觉或不自觉地维持这种特有的平衡。因此，当你需要改变他人的行为或看法时，你要设法给他一个台阶，让他保住面子，维持心理的平衡。这样，你的愿望才有可能实现。有一次，戴尔·卡耐基在伦敦参加一个宴会时，一位先生在即席讲话中说错了一句成语，卡耐基站出来直截了当地当众给予纠正，不料这位先生十分恼火，反唇相讥地顶了回来。这事使他后悔了好长一阵子。显然，在这件小事中，卡耐基犯了一个人际交往中的大错：没让别人保住面子。你当众指出了对方的一个可能是常识性的差错，这无疑是让对方当众出丑，丢他的面子。就算你是正确的，但对方却不会感激你，相反，可能还会憎恨你。

有些青年朋友很喜欢与别人争论问题，这本是一种思想活跃的表现，不过，从人际交往的角度来讲，在争论或争辩中要注意：“让别人保住面子”。切不要为了一时的痛快，把别人说得一无是处，逼得别人无言以答。别忘了，针锋相对、咄咄逼人的争辩往往只能屈服人口，而不能说服人心。你的雄辩可能使他败北，但却招来对方的满腹牢骚、一腔怨言，以后谁还愿与你继续

交往，发展友谊呢？

聪明而高明的做法是，从正面赞扬入手，使对方先听到夸奖后再听到批评，这样对方心里就会好受多了。当然，我们让别人保住面子，并不是为了讨好人家，也不是放弃原则，而是一种交往方法和社交艺术，它更有利于搞好人际关系。



## 怎样劝慰别人

在生活当中，我们常常需要关心同志的疾苦，从精神上给他们以安慰，但为了求得好效果，就必须讲究点劝慰艺术。

1. 应掌握好时机。盛怒之下，人的情绪失去了控制，这时你无论说什么劝慰的话，他都无法接受。如果你理解别人的这种心情，最好等事情平息。当他冷静下来，恢复了理智，愿意与你交谈的时候，先用一些不涉及“风波”的语言与他交谈，待时机成熟，再转入正题，分析问题的原因，给予适当的安慰和鼓励。到了这种火候，在失恋的人面前就可以说“天涯何处无芳草？”“有情还怕没知音”，在失败者面前，你也可以说“失败乃成功之母”之类的话，被劝者也会觉得你的话顺耳多了。

2. 安慰能使人放心、宽心。“苦恼人”大凡需要安慰，很需要有人给以开导和排解。只不过讲道理要根据“苦恼人”的心理特点，有针对性又于动之以情中陈之以理罢了。如果正襟危坐地摆出教训人的架式去讲大道理，那是不会有什么好效果的。就拿一位觉得领导对他有偏见的人来说，如果实际情况不是如此，你不妨以旁观者的角度，拿出有说服力的事实，使他认识到把事情看拧了。如果收到了这样的效果，那对他来说就是最好不过的慰藉。

如果他的领导者的确对他心存偏见，实行报复，那又该如何安慰他呢？

应当使他坚信，组织和群众是不允许领导这样做的，如果一意孤行，吃亏的只是他自己。作为被报复者，应相信组织、群众，心情坦荡、泰然处之，是吃不了亏的……，被劝慰者必定会因受安慰而意气从容起来。

3. 对人表示同情。比如说：“文革”中许多无辜者惨遭迫害。这时，正直的人们总是用不同的方法表示对受害者的同情，这是对遭受心灵残害的人们的最大安慰。因为，这使他们看到：人民心里是明亮的，人心在自己一边。

4. 最好的同情是鼓励。挫折和不幸容易使人灰心丧气。因而，使“苦恼人”看到前程的光明，正是解脱他们的苦恼的最根本的途径。鼓励，可以说是积极的安慰，也可以说是最高档次的最佳安慰。

5. 安慰人的忌讳是怜悯。你越表示怜悯。越使他认定自己的痛苦与不幸，从而使他更加觉得痛苦与不幸。这也是一种逆反心里的表现。比较好的方法是反一调，把苦恼人的思绪引向相反的方向去。比如，看望病人时，如果开玩笑中说一句：“得，你倒有了时间看点书了！”这效果肯定会比“你真倒霉”之类的话对他的安慰更大些。安慰人的艺术，也是说话的艺术。而艺术是生活经验的反映与结晶，它是可以影响生活并使之美好的。

## 怎样抚慰丧亲者

死亡，是人生的归宿。悼念死者也成了生者重要的社交活动。安慰死者家属，追念死者，都离不开交谈，那么怎样才能做到得体呢？

1. 抚慰式。吊丧时，用关心的语调，诚恳的态度对死者的家属致以亲切慰问。可以讲“请节哀自重”、“对××的去世，大家都很难过。可人已远去，请全家节哀”。总之，抚慰要态度诚恳，以情动人。劝说、分析、开导应是肺腑之言。

2. 体贴式。人在悲伤时，往往需要倾诉。从心理学的角度讲，把积郁之言说出来，让别人分担些悲伤，可以帮助死者亲属减轻痛苦。但作为吊丧者，所提及的问题要以死者为中心。问一下死者生前病情；治疗情况；死后丧事安排；有何困难等等。如果关系密切，还可以主动要求分担杂务；如果家属年轻没经验，可以主动提出帮助。这种体贴式交谈，可以使死者家属体会到生活的美好，感到人与人之间的融洽。

3. 赞叹式。吊丧时，因环境特殊，氛围所囿，可说的话很少。而回忆死者生前言行，也可以缓解死者家属悲痛，如说“伯母为人和善，左邻右舍，谁不留恋”、“王师傅为人厚道，工作踏实，又有能力，这一走对咱厂是个损失”等等比较得体。赞叹的话语，会使死者家属对死者产生美好回忆，精神有所寄托。

总之，吊唁时的语言、举止要恰当得体。尤其要避讳一些词。切忌说“死”、“尸体”、“丧事”、“死人照”、“棺材”、“死人衣服”等等。要讲“过世”、“老了”、“走了”、“去了”、“没(mò)了”、“遗体”、“后事”、“桐棺”、“遗像”、“寿衣”等等。

## 怎样赞美他人

在生活中，如果你能学会赞美他人，对你的待人处事将大有好处。学会赞美应做到以下几点：

1.通过熟悉的人赞美他人。一天，一个你很熟悉的朋友领着一个你从不认识的人来到家里，你一定会热情地端水、拿糖，但是请不要忘记赞美。在你拿糖时老朋友一定要一起跟着忙和，如果新朋友个子很高，这时你应用小声装作不经意地说：“这个朋友个子真高，一定有一米八。”不过声音虽小但还要让新朋友恰恰听到。新朋友听了心里乐滋滋地，你的印象也就留在了他心里，你的目的也便达到了。

2，赞美精神不愉快的人。当你和一个朋友谈话时，偏逢他情绪不佳，当然你们的交谈也就不会很快乐。这时你可以拣他得意的事作为话题来说，如你问：“昨天发了多少奖金呀？”他的情绪一下就被你调动了起来，谈话也便融洽了。

3.经常在别人面前赞美他人。你和某个朋友闲聊时，有意谈到某某人很好，如说他脾气好、写的字棒等等。反过来在那些字写的好的面前再赞美与你闲聊的朋友，当然，这赞美一定要是真心话，不能只是为了逢迎讨好别人。

4.赞美使你恋爱容易成功。当你谈恋爱时，你应对你的朋友说：“您是中国第二美人。”朋友一定会惊讶地问：“第一是谁？”你便告诉她是西施，她一定很高兴，因为你把她和西施相提并论了。

学会赞美别人对你的待人处事将大有好处，请学会赞美别人。

## 怎样反语赞美

反语是所表达的意思同表面意思相反的一种修辞方式。反语赞美，就是用反语来表达赞美的一种方法。它新奇巧妙，幽默含蓄，委婉别致，耐人寻味，有着比一般赞美效果更好的优势。下面根据反语赞美的表现形式，归纳以下六种方法。

1.反语移植：在人际交往中，反语形成了表达批评和讽刺的一般语言定势。而有时，同是一句反语，在此显示批评讽刺，在彼却恰恰表达颂扬和赞美。因此，利用反语移植变意的特点，与赞美事物巧妙结合，就会成为恰当的赞美。某制药厂的厂长，赞美他的药剂师们说：“为了减少药物的副作用，在正式投产前，他们对新药抢吃抢喝。我严格控制，他们又不择手段，多吃多占，在自己身上反复试验。”这些话，常用于揭露自私自利者为满足私欲而无所不为。在这里，赞美者抓住药剂师的工作表现特点，用贬义语巧妙地赞美药剂师大公无私的献身精神。既妙趣横生，又恰如其分。

2.反语责备：即表达赞美时，赞美者故意用责备的语言运载赞美心声，吐露赞美真情。女工小刘，已近而立之年，仍未婚配。后经好友张姐介绍，与一位工程师喜结良缘。张姐前去贺喜，小刘佯装温怒说：“都怪你给我牵线搭桥，让我和他白头偕老，破坏咱俩的姐妹感情，太不够意思了！”小刘的这番话表面上是指责牢骚，但感谢赞美之情洋溢其中。所以，张姐嫣然一笑，谦虚地回答：“感谢你的赞美。如果不是你俩有缘，我就是能架起一座长江大桥，你们也不愿意通过啊！”

3.反语设喻：即用被赞美者的长处巧设反语比喻，表达意在言外的赞美之情。一家医院的大夫们，接受电视台记者采访时，赞美他们的院长说：“在我们医院搞走后门的事，一到我们院长那里，他准‘脑栓塞’，给你卡回去。”“脑栓塞”本是致命的疾病。在此，赞美者以其阻碍血液循环为恰似点，与堵后门相联系，构成反语比喻，流露出言外的赞美。既形象鲜明，生动风趣，又情真意切。

4.反语埋伏：即表达赞美时，赞美者首先故意口吐狂言，设下反语埋伏。听者为之一惊时，即刻承接反语逆转直下，抖开语义相反的赞美“包袱”。某中学的一位班主任老师，用自己的钱给一名失去母亲的学生买棉衣。因考虑学生不忍心接受，便谎称是学校领导发给的助学金，学生的父亲向校长表示感谢，校长莫名其妙，反复调查。真相大白后，校长郑重其事地对这位班主任说：“你犯了‘诬陷罪’！”这位班主任大惊失色，顿时语塞。正待发作时，校长乐呵呵地说：“你拿自己的钱救济学生，甘当无名英雄，却说我们是雷锋！”这位班主任才转怒为喜。在这里，这位校长首先用荒唐的反语极力贬低。然后，以贬引褒，顺理成章，赞美这位班主任关心学生，不计名利的思想品质。这种赞美，反语出口，听者吃惊，出现心理落差，待抖开“包袱”时使被赞美者恍然大悟。

5.反语夸张：赞美者故意用反语言过其实，使听者初听是意外的贬低，细想才觉得赞美之情溢于言表。一位石油钻井队长，赞美他的队员们说：“当滚滚的原油冒出地面时，我们队员个个垂涎三尺，贪得无厌，恨不能一下子把地下的原油‘喝’个干！”垂涎三尺和贪得无厌，原意是见了别人的东西就眼红，贪婪不满足。这位队长巧妙借作，夸大其词，表达弦外之音，赞美石油工人为多做贡献，忘我工作的奉献精神。这种赞美，犹如放大镜，使抽

象变具体，言有尽意无穷。

6.反语代正：在特定的条件下，赞美者真话假说，直接以坏取代好，以丑取代美。被赞美者又心照不宣，这决非恶意的攻击，而是发自内心的真诚赞美。比如，在一次五好家庭表彰会上，一位记者当着他妻子的面，介绍自己戒烟成功时说：“我之所以戒了烟，是因为‘妻管严专政’发挥了作用！”听众报以热烈的掌声，记者的妻子也羞涩甜蜜地笑了。‘妻管严专政’，本意是妻子过分限制丈夫的自由。这位记者直截了当，反其意而用之，赞美妻子无微不至的关心和爱护。这种赞美，委婉含蓄，诙谐风趣，表达淋漓尽致。

## 怎样劝架

人们在生活、工作中难免会发生这样那样的矛盾。夫妻子女、亲朋好友、左邻右舍……都会有些矛盾。有时还因矛盾激化而吵架。这时就很需要旁人及时劝架。面对那些激愤一时的吵架者，怎样劝得恰当有效，是很要讲究点说话艺术的。一般说来，正确劝架需掌握以下几点：

1. 了解情况：盲目劝架，讲不到点子上，非但无效，有时还会引起当事人的反感：“不了解情况，瞎说什么？”如果劝架者先侧耳静听，弄清情况再讲话，力求把话讲到当事人的心坎上。解绳结要看清绳结的形状，解除心上疙瘩，更要把疙瘩看透。

2. 分清主次：矛盾有主次方面，吵架的双方有主次之分，劝架不能平均使用力量，措词激烈，吵得过分的一方要重点做工作，就比较容易平息纠纷。

3. 批评婉转：有些人劝架尽管批评了某个人，但语言和缓，措辞恰当，说得婉转，使对方容易接受。人在吵架时心中有火气，嘴上没好话，耳中听不进劝告，因此，劝架时不要纠缠于吵架人的某些过激言词，要多用委婉语，注意不触及当事人的忌讳，一般情况尽量不用激烈尖锐的语句，力避火上加油，而要用好言好语“降温”。当然，在某些特殊情况下，如吵架的双方矛盾白炽化，甚至拿刀动棍动起武来时，就要用高声断喝，使当事人清醒，阻止他下手。

4. 风趣幽默：吵架时，双方脸红脖子粗，气氛紧张。这时，用一两句风趣幽默的话，就像清凉油、润滑剂，可以“降温”、“放松”。有时劝架人用几句风趣幽默的话，缓和了紧张气氛，吵架人想发火也发不起来了。

5. 要客观公正：劝架要分清是非，十分公正，分析得中肯，批评得合理，劝说得适当。不能无原则地“和稀泥”，不分是非各打五十大板。以为“一只碗不响，两只碗叮当”，笼统地对双方都作批评，这不能使人心服。实事求是，恰如其分，既要弄清思想，又要团结同志。端平一碗水，劝架不偏心，吵架者自然会服的。

## 怎样从容地面对指责

马辛利任美国总统时，因一项人事调动而遭到许多议员政客的强烈指责。在接受代表质询时，一位国会议员脾气暴躁、粗声粗气地给总统一顿难堪的讥骂。但马辛利却若无其事地一声不吭，任凭这位议员大成厥词，然后用极其委婉的口气说：“你现在怒气该平和了吧？照理你是没有权利责问我的，但现在我仍愿意详细解释给你听……”说罢，那位气势汹汹的议员只得羞愧地低下了头。

的确，在生活中，遭到别人的指责和抱怨的事常可碰到。遭人指责抱怨，是件极不愉快的事，有时会使人觉得很尴尬，尤其是在大庭广众面前受到指责，有时更是不堪忍受。但从提高一个人的处世修养角度讲，无论你遇到哪种情况的指责，都应该从容不迫，对者有则改之，错者加以耐心解释，泰然处之。为摆脱指责的尴尬局面，你不妨采纳心理学家给你提出的以下建议：

1. 保持冷静。被人指责总是令人不愉快的，面对使你十分难堪的指责时，你要保持冷静，最好暂时能忍耐住，并作出乐于倾听的表示，不管你是否赞同，都要待听完后作分辩。因对方的一、两句刺耳的话，就按捺不住，激动起来，硬碰硬，不仅解决不了问题，还易将问题搞僵，将主动变为被动。

2. 让对方亮明观点。有些指责者在指责别人时，往往似是而非，含糊其词，结果使人不知所云。这时，你可向对方提出讲清问题的要求，态度要和气，如“你说我蠢，我究竟蠢在哪里？”或者“我倒底干了什么傻事？”以便弄清对方究竟指责和抱怨你什么，让对方及时亮明自己的观点或看法。这一策略往往能有效地制止指责者对你的攻击，并能将原来的攻防关系转变为彼此合作、互相尊重的关系，使双方把注意力转向共同感兴趣的问题。

3. 消除对方的怒气。受到指责，特别是在你确实有责任时，你不妨认真倾听或表示同意对方对你的看法，不要计较对方的态度好坏，这样，指责完毕气也消了一半。即使当你确信对方的指责纯属无稽之谈时，也要对其表示赞同，或者暂时认为对方的指责是可以理解的。这会使对方无力再对你进行攻击，相反，你却可以获得更多的机会和时间进行解释，从而消释对方的怒气，使隔膜、猜疑、埋怨和互不信任的坚冰得以化解。

4. 平静地给恶意中伤者以回击。也许，大多数指责者并不是出于恶意而指责别人的。但是，在现实生活中，确有极少数人为了其个人目的而对他人进行恶意中伤的。对于这样的寻衅挑战者，应该坚定地表示自己的态度，不能迁就忍耐，更不能宽容而不予回击，但应注意杏度，以柔克刚。这样，会使你显得更有气魄，更有力量。

## 怎样批评与自我批评

奥斯特洛夫斯基说：“批评，这是正常的血液循环，没有它就不免有停滞和生病的现象。”我们每一个人都不是生活在真空中，就像我们身上要沾染许多病菌一样，在我们的思想意识和言谈行为上，会不可避免地出现一些缺点、错误，积极开展批评与自我批评，才能使我们保持身心的健康。但是，在开展批评与自我批评时，一定要讲究方式、方法，这里也有艺术性。否则难以达到预期效果。

1.批评：批评的目的是帮助对方克服缺点，增进团结，共同前进，即从团结的愿望出发，通过批评，达到团结的目的。

从表面看，批评与团结是矛盾的：要开展批评，就会影响团结；要搞好团结，就不能开展批评。其实，恰恰相反。恩格斯说得好：“团结并不排斥相互间的批评，没有这种批评就不可能达到团结。没有批评就不能互相了解，因而也就谈不到团结。”一团和气，不过是一盘散沙；互相批评，才能像钢筋一样牢固。诚然，批评并不等于团结。批评与团结的统一，在于从团结的愿望出发，为了达到团结的目的。如果以批评为名，带有其他什么动机，如想“整整他”、“给他点难堪”、“让他瞧瞧我也不是好惹的”，等等。那就不叫“批评”了，只能叫“打棍子”。

要使批评达到团结的目的，首先在主观上要从团结的愿望出发，同时在批评的过程中，也要注意做到如下几个方面：

敲“当面锣”、“对面鼓”——有意见，有看法，要当面指出来，不要背后品头论足、指手划脚的放“暗箭”，不要犯自由主义的错误；

“浇花要浇根”——批评要着眼于大是大非问题，不能纠缠于鸡毛蒜皮的小事；

不能“一碗水看到底”——不凭想当然看待人，不凭老印象去批评；

“糖衣良药更有利”——虽说“良药苦口利于病”，也还不如“糖衣良药”好，就是说要求使用对方易于接受的方法，使对方心情舒畅地接受批评；

“春风化雨，点滴入土”——批评时不要声色俱厉，而应像温暖的春风那样吹去蒙在对方心灵上的灰尘，像春雨入土那样把希望的甘露滴在有缺点、错误同志的心田里；

多拉“警笛”，少放“马后炮”——批评及早及时为好，最好帮助同志把错误克服在萌芽之中，不要总做“事后诸葛亮”。

2.接受批评：人大概有一种习惯心理，喜欢听表扬话，不愿意听批评话。有的人一听到批评，就面红耳赤，忐忑不安；有的人暴跳如雷，恼羞成怒；有的人咬牙切齿，仇恨满胸；有的人虚心接受，就是不改，表面接受，心里怨恨，寻衅回击，打击报复，……这都是不能正确对待批评的表现。刘少奇在《写给儿子的信》中说：“同志式的善意的批评，则是对人的一种最好的帮助，所谓良药苦口利于病，忠言逆耳利于行，就是讲的这种批评，这是必须欢迎，而不应当拒绝的。”同志间的批评，道是无情实有情。在战场上遇到危险时，别的同志为了你可以扑在你的身上，宁可牺牲自己来保护你。这种融洽的同志关系，在平时就体现在互相批评上。同志之间，互相批评养成了习惯，形成了风气，看到谁有不对的地方，直截了当地给他指出，这正是对同志的关心和爱护，同战场上的互相救护有同样的意义。



一般来说，对被批评一方，如果批评者采取的是正确的方式方法，还是容易心悦诚服接受的。可是，对于泥沙俱下的批评，锋芒毕露的批评，讽刺挖苦的批评，触讳揭疤的批评，有的就感到不那么愉快和服气了。如何对待其不同方式的批评，甚至包括错误的批评呢？正确的态度与做法是，也应该心悦诚服地接受批评。因为对方是出于对你的关心和爱护，单是这番情义就应该感谢批评者。世界上什么事情，都不能 100% 正确，批评中有片面性这是正常现象，假如害怕带有片面性的批评，恐怕就什么样的批评也不能接受了。批评的作用，在于指出缺点，也在于引起警觉，即使完全错误的批评，也不无好处。那样实际上等于给自己敲了警钟。倘若确实不会再犯老毛病，又不愿听那些话，可以与对方交换一下意见，提醒他一下。如果双方都能以诚相见，是不会伤害感情的。

有一点需要提及的，就是在接受批评时，不要看批评者是谁，不能只接受领导、长者、好朋友的批评，而对下级、小字辈、关系一般者的批评就置若罔闻，不屑一顾。如果一个人真心想改掉自己的缺点，使自己尽快完善起来，那么，就应该虚心聆听来自各方面的批评，包括善意的和“恶意的”。批评对了，迅速改正，批评错了，“闻者足戒”。这才是接受批评的正确态度。

3. 自我批评：谢觉哉说：“批评是为着启发自我批评，在某种意义上讲，是以批评的手段，达到自我批评的目的。”批评别人主要是为了帮助别人，虚心接受别人批评主要是为了使自己抛弃错误，而要使自己抛弃错误的最根本、最重要的途径是开展自我批评，怎样开展自我批评呢？可以从以下三个方面来进行：

第一，自知之明，及时进行自我批评。自己发现自己的错误是比较难的，需要对自己有一个接近于实事求是的评价。在说话办事以前，要三思而行；在于一件事情当中，时时注意不犯错误；做完一件事以后，要认真总结经验教训。及时发现自己的错误这就要求每一个人要有一个清醒的头脑，时时注意发现自己的不足。而且，还要十分注意倾听群众的呼声。“不识庐山真面目，只缘身在此山中。”旁观者清，因此，不仅要注意别人的正式批评，还应该学会从他人牢骚乃至咒骂声中发现问题。

第二，襟怀坦白，公开进行自我批评。有些人认为：“发现自己的错误后，偷偷改正就行了，何必大吵大嚷呢？”敢于公开进行自我批评，这说明了一个人真正意识到了自己的错误，下了大决心来改正自己的错误。公开进行自我批评有许多好处，既能够取得别人的监督和帮助，能够有益于取得对方的谅解，同时对别人也是一个前车之鉴。公开进行自我批评，会不会有损于自己的面子呢？一个人的错误，如日月之食，人皆见之；公开进行自我批评，人皆仰之。不是公开进行自我批评会有损于自己的面子，而是对错误躲躲闪闪，才真止丢了面子。

第三，负荆请罪，诚恳进行自我批评。古希腊唯物主义学家德漠克里特说：“和自己的心进行斗争是很难堪的，但这种胜利则标志着这是深思熟虑的人。”这很有道理。同志之间，发现自己做了错事，既要及时、公开进行自我批评，也要诚恳地向对方道歉，这说明自己是成熟的。

## 怎样赠称绰号

赠送和称呼绰号，在青年朋友中颇为盛行。有的同志认为，赠你绰号并不失文明、礼貌，无可厚非；有的则认为不利团结，有伤风化。这两种看法似乎都缺乏分析，不算全面。

绰号，自占有之，《水浒》中的英雄人物，几乎人人都有个绰号，这些绰号大都概括了他们的主要特点，不但无损其形象，反而脍炙人口，为人们千古传颂。

在青年中可以常听到这样一些绰号：“胖墩”、“小铃铛”、“铁蛋”、“眼镜”、“电脑”等等，反映了这些青年外貌、性格、体格、智力特长等方面的特点。这些绰号渗透着大家对他们的挚爱之情、颂扬之意。赠称这样的绰号，反映了青年集体的温暖和融洽、明朗、健康，可谓是生活的美的旋律中的音符。

另一类绰号，却搀杂着低级趣味，与前者迥然不同。比如，人家矮胖一点，就称之为“面包”，人家瘦长一点就呼作“电线杆”等等，赠称这样一些有损人格的绰号，的确会伤风败俗，有碍团结。

既然赠称绰号反映了人们的思想感情。心理和愿望，且有美丑之分，爱护与伤损之别，呼出后还有截然不同的效果，这就涉及到道德伦理。“己所不欲，勿施于人”。你若希望别人尊重和爱护自己，就不要给别人随意赠送一些有损同志人格尊严的绰号。

绰号有文明美好的，有低级丑陋的，这就有个美学趣味和习惯问题。不同的人，就有不同的美学观点。对于那些争分夺秒、辛勤工作、埋头苦干、发愤学习，为四化建设做出贡献的青年人，赞美他们是“实干家”、“铁牛”、“小闹钟”、“计算机”、“小字典”，这些绰号都是美的。

赠绰号还要看与对方的关系、对方的性格。对作风矜持、性格孤僻的同志，对女青年，一般还是不赠为好。另外还应看时间、地点。

## 怎样道“谢谢”

在人们交往中，“谢谢”这两个字如果能被正确地运用，你就会变得很有魅力。

1.“谢谢”必须是诚心的。你确实有感谢对方的愿望再去说它，并赋予它感情和生命。不要使人听起来很死板，成为应付人的“客套话”。

2.直截了当地道谢。不要含糊地嘟哝，不要为别人知道你要向他道谢而不好意思。

3.指名道姓。通过叫被谢人的名字使你的道谢专一化。如果你要感谢几个人，不要仅仅说“谢谢大家”，而要一个个地向他们道谢。

4.注视着被谢者。如果谁要值得谢，他就值得看和注意。

5.找机会谢别人。要养成习惯这样做，感谢别人并不是一个人生来就有的素质。

6.出乎人们的意料谢他们。当别人没想到或感到未必值得感谢时，一句“谢谢”具有更大的力量。回想一下，有时你从别人那里得到一声好的“谢谢”。而过去在同样的情况下你根本不会得到它，想到当时的心情，你就会明白这条规则的意义了。

## 怎样恭维

古语说：“过分恭维别人，便是贱卖自己的人格。”可恰当的恭维，不失为博得别人好感和信任的方法之一。

心理学家认为，每个人都有自卑的情绪。因此，人人或多或少喜欢别人的称赞，如称赞他的聪明、成功、英俊、有效率、有才华、衣服穿得好、精力充沛……他总是爱听的。

恭维的要诀，是要恭维他真正在乎的事情。

间接式的恭维效果奇佳。如你对嘉嘉说：“湄湄对我说，到你店里去的人，都对你推出的新货觉得满意，可要恭喜你呢！”

恭维并不限于称赞对方，如果你是上司的话，在言谈之间，一再提起你的下属，对他是一种莫大的恭维；提起某人以前讲过的事，对他也是一种恭维，因为这表示你认真听过他的话，而且牢记在心。

美国前国务卿基辛格是外交谈判能手，他最善恭维，他说：“你必须非常敏锐，因为大部分国家领袖都是非常敏锐的。他们不容易被人操纵，却要操纵别人。你得运用你的智慧，去对付一个高度智慧的人，还要使他马上感到你的诚意和认真。最后，必须增加他的信心。”所谓恭维，是使别人相信他能解决问题的一种方法。

留心谛听，可能是一种最具诚意的恭维，由于你专心谛听，郑重其事，诚心去了解对方的立场，终于能博取对方的好感，乃至尊重你的立场，谈判往往会因此成功。

## 怎样表示祝贺

在现实生活中，人们经常会遇到种种振奋人心的喜事。如新婚燕尔，工作获得了卓越的成就，光荣地入团、入党……这时，常常会接到友人的热烈祝贺！这种祝贺表达了人们关心他人的善良愿望和美好心灵。

祝贺，不应只是客套式的溢美之辞，而应是给人以精神力量的肺腑之言。

祝贺是一件令人欣慰的事，也是人与人交往的一种礼仪，但如不注意，会弄巧成拙，变有礼为无礼。因此，有些事应引起我们注意。如：祝贺应视对象、场合和内容的不同而异。如对尊长，一般可敬贺他晚年幸福健康；对年轻人则可多用些激励性的祝词，以鼓励他再接再厉，扬起生活的风帆，驶向新的航程。对农家常祝五谷丰登，对牧民则贺牛肥马壮，等等。

庆贺的场合也须注意，当众人欢情正浓时，祝词宜简洁有力，鼓舞性强。千万不要语词拖沓冗长，更不能失口于人，使人啼笑皆非，冲淡欢乐的气氛，影响祝贺的效果。

除了讲究语词之外，祝贺时还应注意仪态端庄、举止适度，与祈祝、喜庆的气氛相协调。既要避免粗俗，也不要故弄风雅，真挚、热情即可。如遇鼓掌的场合，应等对方的话告一段落鼓掌，乱拍一通，是不礼貌的。

## 怎样祝酒

节日期间，亲友相聚，自然少不了富有魅力的酒。大家举杯碰盏，或抒怀、或共勉，使人溶于快乐的气氛之中。

一般说来，一次酒宴总有一个核心话题。这样，在饮第一杯酒以前，需要致祝酒辞。祝酒辞要紧紧围绕酒宴的中心话题。假如老友聚会，那么可以说：“此时此刻，我从心里感谢诸位光临。我极为留恋过去的时光，因为它有着令我心醉的友情，但愿今后的岁月也一如既往。来吧，让我们举杯相碰，彼此赠送一个美好的祝愿。”祝酒辞必须是简短的、凝炼的，含有很多内涵。上述那几句很短的祝辞，会勾起彼此间温暖的回忆和向往，为后面的畅饮创造美好的气氛。祝酒辞还要带一点幽默的色彩，这样有利于彼此间的对话和交流。祝酒辞的词藻应略加修饰，但不可过分矫揉造作。祝酒辞可以事先有所准备，但最主要的还是在于临场发挥。

## 怎样道歉

人一生中不会不做错事。知错而不肯承认的人，内心也会感到内疚和悔恨。也许，在人与人的关系中，越是有情感的人，就越是难于启齿表达歉意。其实，歉意的表达能显示出你内心的爱心。如果你不会说“对不起”，那么你一定寸步难行。

表示歉意也是一门艺术。最佳道歉方法应该简单明了，表里一致，真挚感人。

1. 道歉不要拖延时间，越早越好，面对他清晰他说。

2. 对自己所干的事承担全部责任。不要文过饰非，或者采取大事化小、小事化了的态度。让对方了解，你认错了，你为什么认错，以后会纠正过错的。

3. 倾听对方的诉说，包括他需要什么，需要听到什么意见。

4. 向对方赔罪。如果你打碎了玻璃杯子，或者把酒洒在对方的衣服上，就要表示赔他杯子并且要配对。如果实在办不了，就要道歉，并送给对方合适的礼物。

5. 主观上要真心，说出其他存在的毛病更好，道歉对你并不会失去什么，相反会得到别人的尊敬。

6. 要给对方时间以接受你的歉意。要看到对方从发怒到消气，从不满到对你的谅解，其中有个过程，需要时间。如果你请他原谅没有当场被他接受，稍后再过去表达你内疚和不安的心情。

7. 事后再谈发生纠葛的背景、起因和当时的处境。和解恢复后，可以回顾当时的一切。建立关系应该是直截了当的而不是含糊不清，模棱两可。双方都应明白什么可以原谅，什么不可以容忍。

8. 反之，当你在听到对方道歉时，也要通情达理。听者应平心静气。如果你还不原谅对方而大喊大叫，或纠缠不放，那么症结就能转移到你的坏习惯上了。如果你冷静下来也需要时间，你尽管提出来。别人向你“敬礼”，你也应该“还礼”。

9. 简单他说“请原谅”“对不起”能弥补已经造成的裂缝和过失，现实生活中，某些纠纷的解决就是靠的道歉艺术。

当然，话又得说回来，“请原谅”也不是一个具有无限魔力的词汇，但作为道歉，“请原谅”、“对不起”能表达出一个人的修养和诚意。

## 怎样告辞

访友、赴宴后的告别，往往是整个应酬中最引人注意的部分。告别得体，会让人觉得你有知识、有修养，能增进友谊。反之，则会让人觉得你没知识、少教养，从而失去友谊。

1.注意告别时间：告别的适当时间是相聚交谈的高潮已过，在你说完一段话别人还没接腔的“冷场”时。最忌讳的是当别人说完一段话后你立即告辞，会使说话人觉得你对他的话不耐烦，因而对你产生不良印象。

2.注意告别情态：无论这次赴宴如何乏味，告别时一定要面带微笑，千万不能做出不耐烦的姿态，以免伤了主人的自尊心。

3.注意告别话语：告别时你不能说“我还要去参加××的宴会”、“我还得去拜访××”等话，如这样，主人会认为你在暗示在这里没趣。

4.注意告别举止：一旦提出告辞，你就该缓缓地 from 座位上站起，别口里说走，身子却不动，也不可以急不可耐。如果主人邀了不止你一人相聚，而你又是走得最早的，你不要大喊道别，以免影响他人交谈。只需轻轻地向主人告辞。如被他人发现，则可礼貌地说声再见，并邀请他或他们与主人一道来自己家作客。

5.注意谢送：你告辞时，出于礼貌，主人往往会起立相送。你可以表示感谢并礼貌地婉拒，如“你请去陪他们”、“谢谢，请留步！”等。如主人执意要送你到门外或更远，你千万不能在门外或路口再说个不停。特别是屋内还有他人时，他们会认为你有话要避开他们说，从而对你也不信任起来。你可以再次表示感谢后用适当的速度离开。



## 怎样问路

人们常说：“嘴就是路，路就在嘴上。”这话颇有道理。在大力提倡精神文明的时代，怎样才能让嘴变成路呢？这里面亦有学问可究。下面就来谈谈问路的一般规律和技巧。

1.问路的公式：问路就其程序，内容而言，一般都应有开头（打招呼）、问答和结尾三部分，依其内部联系和规律，我们可用  $m=c+s+k$  作为问路的公式。其中， $m$  是问的目的——路， $c$  是称呼用语， $s$  是问答的内容， $k$  是答谢用语。严格说来，等式中的  $c$ 、 $s$ 、 $k$  不能颠倒顺序，不能遗漏其中的任何一项，否则，等式都不能成立。

2.问路的技巧：问路时，必须掌握由大到小、由远至近的原则，并根据被问者的年龄、性别、职业和场合等具体情况，使用恰当的方式提问题，一般有如下四种方法：

一是直接式。就是开门见山、直截了当地提出问题，请求对方给予解答。如“同志，请问去友谊饭店从哪条路走？”“大众路向前走 50 米。”“谢谢。”

二是反试式。明知不是目的地甲，但问时偏偏说成甲，待对方否定回答之后，紧接着追问甲的具体位置。“先生，这儿是广交会业务洽谈处吗？”“不是。”“请问广交会业务洽谈处的具体位置在哪儿？”“5 楼 511 号。”“谢谢。”

三是疑问式。用试探或疑问的方法提出问题，从对方的肯定回答或否定回答来判定自己的准确性。比如“同志，上越秀公园是乘这路车吗？”对方回答“是”，说明你的行动是正确的，对方回答“不是”，证明你的行动有误，需及时调整。

四是启发式。当对方回答问题含混不清或模棱两可时，应及时加以提示引导，向被问者提供寻找对象的基本情况，如工作单位、家庭状况、面貌特征、身高、爱好以及与之有影响的人和事等等，启发引导对方的思维，通过对证、比较和分析判断，得出正确的结论。如果对方还是不能得出正确结论，你也应该说声“谢谢”，再去请教其他的人。

上述问路的四种方式既可单独使用，又可混合使用，应视情况灵活掌握。

3.问路四忌：一忌不了解被寻找对象的基本情况而盲目问路；二忌不尊重各地区风俗习惯而乱用称呼，应该做到人乡随俗。如广州人习惯对未婚女子称“大姐”、已婚妇女称“小姐”。若到湖南去，这样称呼会产生误会，认为你是不尊重她，因为湖南对未婚女子称“小妹仔”，已婚妇女称“大姐”或“大嫂”；三忌不注意场合，不看时机而发问。例如，当对方正埋头工作、学习或与人谈话、横过马路时，不要突然发问，以免引出差错或发生危险，应在一旁稍候或做一些暗示性动作（轻轻咳嗽、慢慢来回走动等）引起对方注意后，再提问；四忌不讲礼貌，讲不讲礼貌有时直接关系到问路的成功与否。因此，问路时必须尊重对方，举止端庄、彬彬有礼，语言恳切、语调平缓，给人以亲切感，抛弃那种目中元人的油腔滑调和自觉高人一等的命令式语言。在日常生活中因不能正确使用语言和不注意问路技巧而导致问路失败或由此而引起争吵的事例屡见不鲜。

衷心地祝愿您脚下的路处处畅通。

## 怎样打招呼

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。

1.不同时间里的打招呼：打招呼语要简短，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，打招呼语也应巧妙地自然地变化。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，“今年春天来的好早啊”，“瞧，真是春光明媚呀”；夏天，可在热上作文章，“瞧，出了这么多汗，真热呀”；秋天，则在硕果累累和凉爽上作文章，“天凉了；你穿得太单薄了”；冬天则在雪、冷上作文章，“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，无主句，感叹句。

2.不同地点的打招呼：由于不断活动，改变所在场合，打招呼语也应因“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，“今天的稿子下厂了吧？”即使由于地点不好作文章，还有时间这条“横线”借用，总可以找到适宜的打招呼语。

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，他们正在顾自玩笑，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答腔，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.特殊场合下的打招呼：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，你一步踏人正在大宴宾客的家庭，怎么退出来？可以调侃一句：“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，取决于互相间的修养、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。

## 怎样跟人搭讪

### 1. 谈论当时的情况或活动。

例如在超级市场，你可以说：“你想买鱼丸吗？今天的鱼丸看来好像很棒！”例如在电影院，你可以说：“我听说这位明星今年可能会被提名百花奖。”

### 2. 赞美对方。

例如在洗衣店你可说：“你洗大衣真干净。”

### 3. 对对方正在做的事儿表示兴趣。

例如在飞机上，你的邻座正在看一本书，你可以说：“你读的那本书是我一直想要看的，好看吗？”

### 4. 请对方跟你同坐，或请对方让你跟他同坐。

例如在餐馆，在车上，你独自一人坐时，若有人找座位，你不妨说：“这儿没人坐！”

### 5. 请教别人或请求帮助。

一般人都乐于助人。例如在百货公司，你可以这样请教其他顾客：“七岁的男孩穿哪种衣服比较合适？”

### 6. 给对方一点什么。

如果在飞机上或车上，有人跟你同坐，你可以借报纸、杂志给对方，或让对方分享你的食品，如果是在大伙儿聚集的场合，你谁都不认识，只要你肯帮忙端饮料或发点心，你很快就会找到人聊天。

### 7. 把你的情绪告诉别人。

例如等看牙医师，你可以跟同样在等的人说：“我好紧张，你会不会？”这可以鼓励别人也道出他的心情。

### 8. 主动向人打招呼，并介绍你自己。

你可以主动走上前去，面带笑容，伸出手跟对方说：“嗨，我是张三，是李四的朋友。”或说：“我刚搬来，跟你做邻居。”这种坦率的态度几乎到哪里都管用。

## 怎样寒暄

寒暄交谈是人类学家马林诺夫斯基创造的术语，指用固定的短语交际，用于建立说话人之间的社会接触，或避免难堪的沉默。

在交际科学与艺术中，寒暄是最复杂的课题。我们每天都在寒暄，但效果如何呢？

“忙不忙”，“吃了吗”，“到哪儿去”……太单调而少变化，缺乏美感。下面为青年朋友介绍几种寒暄的方法。

1. 问候式：用于熟人见面，若双方擦肩而过，可点头微笑，或说“你好”，若时间较宽则可关心地寻问近况。例：“你的吉他练得怎样了？”

2. 夸赞式：人皆需肯定与承认，诚心的赞美是一种活跃的寒暄方式。例：“李小姐，你这件裙子可真漂亮！”

“啊！谢谢你！”

短短的话语，双方都很舒服。

3. 描述式：两人见面后，一方以友好的语言描述对方正在做的事情。例：“刚下课”，“回来了”，“上街呀”。

4. 言他式：两人见面后，谈论对方不厌恶的事。例：“今天太热了”，“车子太挤了”。

描述式与言他式都可用来与陌生人建立人际接触，当然建立人际接触的方法也不仅仅局限于寒暄。

总之，寒暄是交际艺术中的难点，需要人的幽默与机敏，特别是真诚的心。要提高社交技能请从寒暄入手。

## 逢节庆时亲友间怎样问候

中秋佳节，家族中的成员可以团聚一堂，相互祝愿，一起赏月。这寓有庆祝团圆之意。

大年初一清晨，亲友之间见面时应该相互问候：“恭喜！恭喜！”春节期间，亲友们可相互拜年，同贺新年，并互赠贺年卡。此外，当吃别人东西时，按旧俗也可说些吉利话，如抓糖果时说“甜甜蜜蜜”，抓枣子时说“早出成绩”等等。

## 主人向来客怎样问候

一般来说，当有亲友来访时，都应热情而诚恳地予以接待。这是一种应有的基本态度。

见客前，应先整理一下衣服、发容。因蓬首垢面会客或穿着亵衣睡服会客，会给人以不尊重对方的感觉。

见客时，应先打招呼，主动向客人问候：“表弟，你好！你最近发福多了！”“堂妹，你今天穿的衣服可真漂亮！”向客人问候或赞美客人的优点，能博得对方的好感，使人感受到人情的温暖。

向来客问候是否诚恳，不仅表现在言谈神态之间，还体现在其他的行动和细节上。诸如：让客人枯坐久候；交谈时心不在焉；或一边工作，一边应酬等等，都会显示出对对方的来访不够尊重。

当着客人的面，还忌讳打骂孩子。因为这虽然对来客并无侮辱之处，可是，没有一个客人能面对这种情形而安坐下去的。因此，这等于是一种“逐客令”，会使对方感到不悦。

## 探病时家族、亲友间怎样问侯

通常，去探望一个有病的亲友时，最好能亲到病榻之前，这会使病人觉得亲切。但在特殊的情况下，如对方患的是传染病，医生或医院方面不容许探病者面见病人，这时，可以采取别的方式，例如写一封信，或者致送花束并附一张名片。这样，病人所得到的安慰，是会和见面一样的。

探望生病的亲友，应携带一些适宜病人食用的食品，如水果、糕点、营养品等。由于水果的成份不同，所以要根据病人的不同疾病，选择适宜的水果，避免选购不适宜的水果，如心力衰竭和水肿病人不宜吃西瓜；心肌梗塞病人不宜吃苹果、柿子；患溃疡病胃酸分泌过多的病人不宜吃杨梅、李子和柠檬；腹泻病人不宜吃香蕉；过敏体质者不宜吃菠萝和荔枝，等等。

在探望病人时，还要注意这样几点：第一，尽可能避免滋扰对方。例如谈话过多，盘桓过久。这会有碍病人的休息。第二，应尽量在语言上给病人以安慰和信心。如对方患的是重病，则不宜跟他多说病情，更不必让他知道病势的危险。第三，如到医院去探病的话，应绝对遵守院方的规章制度。



## 遭意外时家族、亲友间怎样问候

根据家族、亲友遭到意外的实际情况，可以采取不同的问候或致意方式。

当有家族或亲友失去亲人，在安慰死者家属时，一般不应提及死者，以免重新撩起别人的哀思。而可多问他（她）生活困难的情况，并予以协助安排。

家族或亲友中如有人遭遇失火，应先慰问其在火灾中的惊吓，同时资助日常的生活用费及用品。若家族或亲友在外地遭受灾难，应即写信问候、致意、询问困难并尽自己的最大努力帮助解决。

家族或亲友中若有人被盗被抢，应及时上门表示安慰，并协助其报警。倘若亲友被盗后经济拮据，应慷慨解囊解其困境，若亲友被盗贼伤害，还应到医院探望，并尽力予以安慰。

## 怎样选择和使用称呼语

与人交际，称呼语是必不可少的。

在社交活动中，选择和使用称呼语有一定的艺术。日常生活中，我们经常会碰到这样的情况：同一称呼语，用在这人身上成了，而用在那人身上则不成；此时用成了，而彼时用则不成；此地用成了，而彼地用却不成。症结何在？笔者认为，其中首要的问题是——称呼语的选择和使用。因为在交际中，人们对称呼恰当与否的问题，总是十分敏感的。尤其是初交，往往会影响交际的成败。称呼不当会使交际双方产生感情上的障碍，影响交际效果。

在社交活动中，有效地选择和使用称呼语要注意以下几点：

1. 礼貌尊称：称呼有尊称和鄙称之分。对上，若是上辈、长辈，尊称为“老爷爷”、“老奶奶”、“大叔”、“大娘”、“您老”等，对上级尊称为张厂长、李校长、王科长、赵经理等。对学者、知识分子，可称职称，如×教授、×工程师、×总等；对下，也应选择和使用妥贴的称呼，可亲切地称小王，小李，周秘书，老刘，史大夫等；有时可亲昵地称其名字，但务要省略姓氏。对各行各业的人，尊敬礼貌地称呼，会让人感到“良言一句三冬暖”，使彼此间的感情顿时亲切融洽起来。反之，粗鲁地直呼其名，或用鄙称，如“喂”、“哎”或“剃头的”、“烧饭的”、“卖票的”等等，必遭人冷眼、吃“闭门羹”。如：古时候有个年轻人骑马赶路，时至黄昏，住处还没有着落。忽见迎面来了一老农，他便在马上高声喊道：“喂，老头儿，离旅店还有多远？”老人回答：“五里！”年轻人策马飞奔，向前驰去。结果一跑十多里，仍不见人烟。他暗想，这老头儿真可恶！非得回去整治他不可。并自言自语道：“五里，五里，什么五里！”猛然，他醒悟过来，这“五里”不是“无礼”的谐音吗？于是拨转马头往回赶。见那位老农还在路边等候。他急忙翻身下马，亲热地叫了一声“老大爷”。话没说完，老人说：“你已经错过了路头，如不嫌弃，可到我家一住。”这一事例不就是有力的例证吗？

2. 自然得体：对人的称呼要自然，并且符合被称呼人的身份特点等情况。所以，称呼语的选择和使用要看询问、交谈对象的职业、年龄、性别诸条件。如见到工人称“师傅”；见到农民亲切地称“老乡”；见到干部、战士、知识分子称“同志”比较合适；见到年纪略长于自己者，可称“大哥”、“大姐”；较年幼者可称“小弟”、“小妹”等。在日常交际中，与各种称呼比较，“同志”这个称呼有较大的“跨度”和“保险系数”。

3. 考虑习惯：选择和使用称呼语要注意人们的语言习惯，如称“老大爷”，农民感到亲热，而工人则感到刺耳，知识分子就觉得较陌生了。有些专用的称呼，不应泛用。如有一段时间，不管其年龄、职业，一概称“师傅”，这一称呼颇有点泛滥成灾了。我国是个地域广阔、多民族的国家，称呼语的地区习惯各地差异较大，所以，在交际时必须引起注意。如到天津，称年轻姑娘为“大姐”较妥当，因为天津人一般都按小辈、孩子的称呼叫人；在山东农村，男子乐于被称为“二哥”，而忌称“大哥”，但在全国大部分地区称农民为“大哥”是有亲切感的；在江西农村，问路时则习惯称呼中、青年妇女为“表嫂”，等等

4. 审时度势：称呼他人要做到亲切、礼貌、自然和得体，称呼语的选择和使用就必须注意适时因人因地制宜，如随着我国对外开放政策的实施，与

国外、港台人员交往日益增多，称“先生”、“女士”、“太太”、“小姐”的明显增多；又如日常人们在平时口语中，称“妈妈”、“爸爸”自然亲切，而叫“母亲”、“父亲”则生硬了些，而在庄重的文书中则应以后者为宜；再如自己的哥哥是教师，在课堂上应称老师，而到了家里，则还是称哥哥为好。另外，在一些不特殊场合对特殊人的称呼，更需要仔细斟酌。如曲啸有一次到监狱给犯人作报告时，觉得在此时此地称“犯人们”过于刺激，称“朋友们”又不切实际，他经过一番思索，称他们为“触犯了国家法律的青年朋友们”，声到心到，激起了听众热烈的掌声。

5.分清主次：社交中遇有同时需要对多人称呼时，在选择和使用称呼语时应注意以先长后幼，先上后下、或先疏后亲为宜的主次关系。比如在外交场合宴请外宾时，一般先总统及其夫人、后随员，这样较为妥当，如1972年2月21日周恩来总理在一次招待会上是这样称呼的：“总统先生，尼克松夫人，女士们，先生们，同志们，朋友们！”这种称谓客气，周到而又出言有序。

6.注意禁忌：社交中对于某些人，在选择和使用称呼语时，还要考虑其心量因素，即注意他人的禁忌。在称呼时，若不避忌讳，就有可能给融洽的交际增添隔阂。比如有的三十岁左右的人，还未找到对象，而你却老李长、老李短地称呼他，反而会引起他的不快。像话剧《日出》中的顾八奶奶，最忌讳别人说她“老”，可是福生却不知趣地一个劲地称他“老人家”，结果落得她“瞅见他就生气”。所以在交际中，选择和使用称呼语尽量不要触动对方的“心病”。

在社交中，有人把交际语言比喻成浩浩荡荡的大军，而称呼语则是这支大军的先锋官。愿您的“先锋官”——称呼语帮您扫清交际前沿的一切障碍。

## 学生对同学家长或亲友应怎样称呼

学生在凡有同学的家长或亲友在场的时候，出于应有的礼貌，都应该热情地招呼同学的家长或亲友。

那么，按照通常的习惯，应该怎样称呼同学的家长或亲友呢？

我国古代，受业于同一师门下的男女弟子，都按年龄大小而互称为师兄、师弟、师姐或师妹。至今，我国仍然有“同学亲如兄弟姐妹”的说法。由此可见，同学之间因属平辈，根据这一点，同学的父亲也如同自己的父母。再从我国的礼仪习惯来看，以称人大为敬，称己小为谦。所以，我们应称呼同学的父亲为“伯父”，母亲为“伯母”。北方也有称为大伯、大娘的。在上海，同性同学互访时，则一般都随同学称呼对方的父母为“阿爸”、“姆妈”。

同学的爷爷、奶奶、伯伯、叔叔、大妈、婶婶、舅舅、舅母、姑姑、姑夫、姨妈、姨夫、哥哥、嫂子、表姐、表姐夫等，包括其他的亲友邻居，也都可随同学的称呼来称呼；同样，同学的弟弟、妹妹、表弟、表妹、内侄、外甥等，也可以根据同学的称呼来称呼，其中关系特别亲近的，还可直称其奶名，或称作“小×”；但写信时，就应在名字后面再加上“弟”、“妹”、“侄”、“甥”等称呼。

另外，同学之间相互的称呼也要正确。称同学一般可称“×××同学”。亲切一些的可不带姓氏，称其为“××同学”，还可以称为“学友”、“校友”或“好友”等。

## 国际交往中怎样称呼

在国际交往中，一般对男子称“先生”，对女子称“夫人”、“女士”、“小姐”。已婚女子称“夫人”，未婚女子统称“小姐”。不了解婚姻情况的女子，可称“小姐”，对戴结婚戒指的年纪稍大的可称“夫人”。这些称呼均可冠以姓名、职称、衔称等。如“希莱克先生”、“议员先生”、“玛丽小姐”、“秘书小姐”、“护士小姐”、“怀特夫人”等。

对地位高的官方人士，一般为部长以上的高级官员，按国家情况称“阁下”、职衔或先生。如“部长阁下”、“总理阁下”、“总理先生阁下”、“大使先生阁下”等。但美国、墨西哥、联邦德国等国没有称“阁下”的习惯，因此在这些国家可称“先生”。对有地位的女士可称“夫人”，对有高级官衔的妇女，也可称“阁下”。

君主制国家，按习惯称国王、皇后为“陛下”，称王子、公主、亲王等为“殿下”。对有公、侯、伯、子、男等爵位的人士既可称爵位，也可称“殿下”，一般也称“先生”。

对医生、教授、法官、律师以及有博士等学位的人士，均可单独称“医生”、“教授”、“法官”、“律师”、“博士”等。同时可以加上姓氏，也可加“先生”。如“卡特教授”，“法官先生”、“律师先生”、“博士先生”、“马丁博士先生”等。

对军人一般称军衔，或军衔加“先生”，知道姓名的也可冠以姓与名。如“上校先生”、“莫利少校”、“维尔斯中尉先生”等。有的国家对将军、元帅等高级军官称“阁下”。

对服务人员一般可称“服务员”，如知道姓名的可单独称名字。但现在很多国家越来越多地称服务员为“先生”、“夫人”、“小姐”。

对教会中的神职人员，一般可称教会的职称，或姓名加职称。如“福特神父”、“传教士先生”、“牧师先生”等。有时主教以上的神职人员也可称“阁下”。

凡与我国有同志相称的国家，对各种人员均可称“同志”，有职衔的可加职衔。如“主席同志”、“议长同志”、“大使同志”、“秘书同志”、“上校同志”、“司机同志”、“服务员同志”等，或姓名加同志。

有的国家还有习惯的称呼，如称“公民”等。

在日本，对妇女一般不称“女士”、“小姐”，而称“先生”，如“中岛京子先生”。

## 怎样呼唤才得体

当你需要跟别人说话，别人还不知道，没发现你时，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，会影响后面的交际。

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，帮我捎瓶汽水回来。”

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——小丁——有人找你……。”

如果被呼唤的人就在身边，声音就没有必要太高大长，甚至可以用耳语，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称呼，如：

“喂，售货员同志，有没有 100 厘米的白背心？”

“喂，大姐，这菜多少钱 1 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，比呼唤熟人更要客气。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”字结构的呼唤后边，还要加上“同志”、“师傅”等通称词语。只用“嗨”、“喂”也是很很不礼貌的。

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。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。

## 怎样委婉地向人表达意思

1. 要尽量采用与人商量的口气，并避免使用主观武断的词语。举例说，当你把一种自己想好的办法说给对话人听时，最好不这样说：“我认为只有采用这种办法才行。”而最好说：“解决这个问题无疑有许多办法，我设想的这种也不一定是最好的，只是想请你加以研究。”

2. 说话要尽量采取自谦的口吻。比如，当你的某一意见在讨论中被采纳时，你本人不仅不能洋洋自得，还要尽可能采取如下这种较谦虚的口吻：“我觉得大家提供的建议都不错，现在决定采用我的意见，真让我感到意外……。”

3. 以向对方稍加称颂，使其感觉到你对他是颇为敬重的。例如：当你与一位亲属中的年长者就某一问题交换意见时，在说出自己某种想法的同时，不妨先这样称颂对方：“我们都知道您经历的事情比别人多，所以这事还得多听取您的意见。”

## 怎样使用雅语

下面，举例说说在哪些情况下通常都应使用雅语：

在日常生活中，有时，当你急于要减轻自己的某种重量负担，例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？”但如果你是在一位陌生人家里作客，你就必须这样说：“我可以使用一下这里的盥洗间吗？”或者说：“请问，哪里可以方便？”等等。过去，也有人为了避俗就雅，把“方便”说成“如厕”这两个字的。

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。



## 怎样使用谦语

谦语是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，同是在称谓前冠一个“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。

## 怎样使用敬语

常用的敬语有哪一些呢？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，如与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”这三个字。“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“令郎”，称对方的女儿为“令爱”等。“尊”和“贤”两个字的用法稍有区别，在习惯上，只有称对方的长辈才用“尊”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，举例如：初次见面的“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。

另外，在使用敬语时还应注意下列几点：

1. 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。

2. 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？”

3. 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。

## 怎样打电话

电话是现代的主要通讯工具之一。目前，除极个别的地方装有电视电话以外，常用的电话都还只是闻其声而不见其人。因此，打电话时特别要注意语气和声调，以显示我们是讲文明、懂礼貌的人，打电话时是否注意文明礼貌，其效果是截然不同的。

打电话时，口要对着话筒，说话音量不要太大，也不要太小，咬字要清楚，吐字比平时略慢一点，语气要自然。必要时，可把重要的话重复一遍，交待地点、时间时要仔细。当对方听不清发出询问时，要耐心地回答，切忌不耐烦，始终要给人以和蔼、亲切的感觉。

当你心情不好，打电话时更要注意语气和声调。因为情绪不佳，说话的语调往往会生硬、呆板，而对方又不知道你的心情，容易引起误会。有时事情很急，希望能用最简单的语言，最快的速度解决问题，这时，也往往容易忽视语气与声调的控制。结果就会适得其反。

与人通话时，除说话要讲究礼貌外，还要注意谈话时间不可过长，不要利用电话闲谈和开玩笑，因为占线时间长了，影响别人通话，也是不礼貌的。

打电话时，除了注意语言，有些细节也应重视，如：当你粗心拨错电话号码的时候，如果已经接通，不能“咔嚓”一声把电话挂了，因为你拨错了号码，给受话一方带来了麻烦，正确的做法应该向接话者道歉：“对不起，拨错了号码，打扰你了。”然后挂断电话。

又如当电话接通，你要找的人不在时，也不宜“咔嚓”一声把电话挂了，以免受话人得知有人来过电话，又不知道是谁时，造成悬念和不安，礼貌的作法是把自己的单位、姓名和电话号码告诉接电话的同志，请他转告受话人。另外，通话结束时怎么办？有的人谈着谈着就不明不白地将电话挂了，这不好。应该礼貌他说声“再见”。这是通话结束的信号，也是向对方表示尊重。

打电话时要注意礼貌，听电话时同样如此。电话铃响，要立即去接，及时应答；听电话要全神贯注，回答问题要热情、耐心，不能用讨厌、生硬的语调说话。当对方请你叫人时，要讲“请等一下”，并马上去叫。如要找的人不在，应该道声“对不起”，并询问一下是否有事需要转告，如请你转告时，要认真地把所转告的事情及对方的姓名、单位听清楚，并把要转告的内容复述一遍，以免有错，然后再挂电话，及时把受托的事办好。如果打来的电话不是找你的，一般不要冒失地询问对方的姓名，因为这也是不礼貌的。

## 电话中怎样自我介绍

自我介绍应当达到两个目的，一是让对方知道自己的姓名及工作单位。一是通过介绍使对方产生初步印象，前者是必须的礼貌行为，后者则为了下一步事情进展的需要。

人们比较注重第一印象，如，得体的服饰，彬彬有礼的言谈举止等，都能给对方留下一个不错的印象。然而电话受条件限制，一切都是通过声音来判别，能否给对方留下一个好的印象、完全依赖于谈吐技巧，倘若缺乏这一技巧，就难以通过电话给对方留下比较深刻的印象。

自我介绍应当注意下列问题：

1. 语言简捷明了，准确无误。这是最基本的，如果连这一点也做不到，就破坏了自己给对方的第一印象。不难想象，对方想必不会欣赏一个缺乏起码表述能力的人，因此而联想到打电话的人必定是位拖泥带水，没有工作能力的人，为此，会使下面要谈的问题受到影响。电话拨通时，最好报一下自己的姓名，然后再对话。

2. 讲究语言艺术。同样的话，不同的讲述方式其结果有着很大的差别，语言技巧高的人，说出的话易于让对方接受。如果表达不清甚至词不达意，不但对方无法接受，还将引起误会。

3. 不可打断话头。介绍过程中，如果对方发问，不可打断话头，应当尽量给予满意的回答。

4. 掌握适宜的谈话节奏，给对方留有充分的倾听及发问的时间。不论是什么类型的通话，切不可只顾自己讲，而让对方当个听者，这样，会使人感到不愉快。

## 怎样接电话

1. 电话铃响后，应尽快接听，而不要故意延误。提起听筒以后，如果还照常和周围人闲扯，把发话人搁在一边，这是失礼的。

2. 接听者可以先报一下自己的电话号码或单位名称，然后再问对方找谁。切忌自己什么都不说，只是一味地询问对方：“你叫什么名字？...‘你是哪个单位的？...‘你找他是公事还是私事’这种做法极不礼貌。

3. 如果接听以后，自己不是受话人，应负起代为传呼的责任。但不能听筒尚未放下，就大叫：“张国平，你的电话！”这样会显得你没有教养。万一要找的人正忙着，你应该重新拿起电话告诉对方：“请你等一下，他马上就来。”要是找的人不在，不能把电话一挂了事，而要耐心地询问对方姓名和电话号码，是否需要转告，并在征得同意后详细记录下来。

4. 委婉地中断对话。如果电话来得不是时候，自己手里正有事忙着，而对方谈兴甚浓，一时还不想挂断电话，那也不妨委婉地告诉对方：“真想和你多谈谈，可现在有件急事要处理，明天我打电话给你好吗？”

5. 电话通讯，一般由发话人先结束谈话。如果对方话还没讲完，自己便挂断电话，这就显得很不文明。

## 怎样在电话里约定面谈

在电话里约定拜访对方或面谈，是处理事务的基本方法，在约定中应注意以下几点：

1. 尽量避免让对方觉得你在强迫他见面。
2. 要与人约定见面，至少在二、三天前就应打电话联系。尤其是与职位较高或忙碌的人约会，更应提早打电话联络。
3. 约定面谈时，应约一个较确定的时间。
4. 代他人利用电话约定面谈时，对于时间的建议，应让对方有两种的选择。
5. 配合双方的方便，决定面谈的时间。
6. 约定面谈的当天，必须再与对方联络一下，因为对方也许临时有事想取消约会。
7. 可能会迟到五分钟以上时，也必须打电话给对方，以获得对方的谅解。

## 打电话怎样注意礼仪规则

打电话是工作和生活中司空见惯的常事，也是社交活动中的必需。打电话也有许多需要注意的礼仪规则。打电话应该是有限的和得体的，应该掌握好时间，尽量在朋友的空闲时间内通话。特别是国际电话，通话的两地有时差，应尽量避免在午夜叫醒对方。电话语言应该简捷明了，闲聊则应问一下对方是否有时间，应按彩色指示灯的规定使用，红灯亮时，是告诉对方是一次重要电话，非接不可，绿灯亮时则表示是一次无关紧要的电话，对方正忙可以不接。给办公室里工作的朋友打电话应先询问一下对方时间是否合适，经对方允许后说话也务必注意简短，社交中的电话多是邀请通知，聚会后的致谢，事后讨论聚会虽可能是有趣的闲谈，但也要征求一下对方的意见，问清此刻闲谈是否适宜。

以下是接电话的基本程序，您不妨试试，相信会为您带来方便。

第一，电话用语应简洁，顺当。电话铃声一响，就应立即拿起电话并自报家门：“你好！这里是XX单位XX部门。”

第二，电话用语要礼貌热情，使电话听者感到心情舒畅，留下美好印象。

第三，电话交流要认真理解，并对对方的谈话给以必要的重复和附和，以显示你给对方的积极反馈。

第四，一般应备有电话记录本，重要的电话应作记录。记录的内容应该包括时间、地点、联系事宜及要解决的问题。

第五，电话内容谈完之后，应该让对方自己结束电话，并以“再见”作为结束语。对方放下电话后，再轻轻放下电话以示对人的尊重。

总之，打电话确实是一门艺术，正确运用它你会收到意想不到的效果。

## 怎样运用目光语

在体态语中，表情语言的“词汇”是最丰富最有表现力的；而表情语言中，目光的作用又是最重要、最具有独特性的。它可以迅速、灵敏、充分地反映出人类的各种情感，如高兴、喜爱、愤怒、悲哀、怨恨、惧怕、失望、忧虑、怀疑、苦闷……目光被称之为“心灵的窗口”，的确名副其实，从一个人的目光中，就可以洞察到他整个的内心世界，在公关活动中，同各种各样的人打交道，不可不注重目光语在传达信息和交流思想感情方面的作用。运用目光语一般应注意以下几个方面：

1. 面对面的谈话、谈判、讨论时，目光最好注视着对方。这样，在谈话者方面，可以通过目光的信息发射，加强有声语言的渗透力量。作为听话者时，也可通过注视的目光充分表达倾听的专注和对说话者的尊重、鼓励。如果交谈中目光倦怠、心不在焉，或“眼观六路”、东张西望，便成了一种不耐烦的情绪流露。当然，注视对方时，目光应是自然、柔和的，而不应是死盯着对方。这种“逼视”的目光如果不是出于特殊需要，最好不用。此外，目光活动的范围也宜在对方的头部、肩部、胸部以上自然流转，而不可在对方身上上下左右乱扫一气，否则也是极为失礼的。

2. 目光顾及在场每位公众。如果有较多的谈话者在场，最好以“环视”或虚视的目光有意识地顾及到在场的每位公众，让他们感觉到你没有忽略他们每个人的存在；同时也可通过多角度的目光接触，较全面地了解接受者的心理反应，以便随时调整自己的话题。

3. 了解目光语的各种特点，为己所用。例如，目光生辉、炯炯有神，表明心情愉快、充满自信，保持这种目光，易于取得对方的信任与合作；目光呆滞、愁眉紧锁，表明着精神不振，易使对方觉得你无能或有隙可乘；坚定果断、沉稳自若的目光本身就会产生一种威慑力量，使人不敢小瞧；真诚正直、热情、友善的目光当然最易于赢得别人的好感和信赖，有利于沟通……千种目光、万般作用，关键在于公关人员在实践中不断加以体会和运用。



## 怎样运用手势语

体态语中，除了目光外，手恐怕要算传情达意的最得力的工具了。手的“词汇”也十分丰富，公关活动中常见的动作及它所传达的信息主要有以下种类：双手紧绞，显示的意义是精神紧张；双手指尖相合，形成屋脊形，显示的意义是充满自信；双手相搓，显示的意义是跃跃欲试；双手摊开，显示的意义是坦白、无保留；双手攥拳，显示的意义是决心或愤怒、敌意；以手支头，显示的意义是不耐烦、厌倦；以手掩嘴，显示的意义是吃惊或神秘；以手托下颏，说明老练、理智；以手捏弄拇指，说明心中紧张、缺乏自信；不自觉地以手摸脸、摸鼻子、擦眼睛，是说谎的反映；以手捏烟、让烟白白地烧着，表明在紧张地思考……在社交场合，手的动作以握手用的最多。握手是一种信息的双向交流，能表达出许多复杂情感，是公关活动中不可缺少的礼节和手段。握手表达的情感是多方面的：友情、问候、祝愿；谅解、和解、理解；真诚、亲密、平等；淡漠、疏远、应付……一个握手的动作的含义，有时需要许多的口头语言才能表达。握手，作为公关的一种重要礼节和手段，如何使用是有许多学问的。握手时的用力大小，时间长短，握手的不同部位和方式，都是不同情感的流露和表达，如不留神，忧可能会造成信息传递的误差。有的“动作语言家”认为，标准的握手姿势应该是用手指稍稍用力握住对方的手掌，对方也应用手指稍稍用力回握对方，用力握的时间约1—3秒。如果发生与标准姿势有异的情况，便有了除礼貌与问候之外的附加意义。比如用力太轻，被认为是冷淡、不热情的表示；用力较重，则有热情、诚恳、信心十足等含义；一触对方的手即放开，是回避、不愿合作的一种反应；而长时间紧握住对方的手并轻轻摇动，是热烈友好、欢迎、感激的表现。公关活动中，应根据不同场合、不同对象，采取恰当的握手方式，一般说来，须注意以下几方面；第一，须由主人、年长者、地位高者和妇女先伸手有所表示，客人、年轻者、地位低者再伸手与其相握。后者握手时还应使上身弯15°角左右，头略低，也可双手齐握对方一只手，以示敬意。第二，握手时，眼睛要注视对方，面带微笑，而不要左顾右盼。第三，握手时要先脱下手套、帽子。第四，男女握手时，一般男子只要握一下妇女的手指部分即可。

## 怎样运用体姿语言

体姿语言包括人的各种静态姿态。如立姿、坐姿、腰姿、蹲姿、俯姿等。其中与公关活动关系较密切的是立姿和坐姿，不同的坐姿站相，是不同信息的传达。例如，弯腰曲背，往往是缺乏信心、消极悲观的表现；挺腰笔直的坐姿是对对方及谈话有兴趣和礼貌、尊重人的一种表现。俗话说，要“坐有坐相，站有站相”。公关活动中的坐姿站相应很好地传达出一个公关人员的气质、风度和礼貌修养。第一，坐姿。落坐时，应轻而稳；无论坐椅子还是沙发，都不宜坐满，可坐一半或三分之二；颈背不弯，上身微微前倾；两手可轻搭扶手或相交于大腿之上；两腿自然靠拢，男性可翘起“二郎腿”，但不可过高，女性可小腿交叉，但不可向前直伸。第二，站姿。站立时，颈、背、腰、膝自然挺直，双脚自然叉开，女性双手可自然下垂至身前最低处左右相握；男性可一手或双手叉腰，也可倒背。但同上级谈话时则应双手自然垂立。

## 怎样注意交谈的神情

跟专家、学者、教师、医生、科技人员等交谈时一定要表现出谦虚、诚恳、恭敬、感激的神情。

跟晚辈、部下、学生、请教者和请示者交谈要表现出关切、和蔼、鼓励、信任的神情。

跟同辈、同学、同事交谈要表现出诚恳、平等、进取、宽容和智慧的神情。

跟恋人交谈，要表现出真诚、大方、亲切、自信、文雅和温柔的神情。

跟爱人交谈，要表现出信任、亲密、柔情、关心、温顺、风趣和缠绵的神情。

跟失恋、失业、失学、失足等不幸者交谈，要表现出关心、安慰、疏导、鼓励的神情。

跟病人交谈，要表现出关怀、慰藉、力量、必胜和恬静的神情。

跟生人、来访者交谈要表现出坦然、友好、热心、随和和谦让的神情。

跟犯有一定错误的人交谈，要表现出理智、正义、明理、诱导、信任和动情的神情。

跟怀有恶意的人交谈，要有警觉、严肃、斥责、敏锐和冷静的神情。

## 怎样与不同类型的人谈话

1.信任型：一般出现在上进心强，平时工作出色，在工作中群众威信较高，他们对组织或领导比较信任。因而心情舒畅，精神焕发，谈话投机，比较容易接受指出的缺点。在同这类人谈话时，不要拖泥带水，含含糊糊，应开门见山。人题迅速，指出其毛病，使其扬长避短更好地工作。

2.消极型：因犯过较严重错误，虽然十分悔恨，但又怕别人重提旧事。平时情绪低落，意志消沉，孤独寡言。与这类人谈话时，忌揭伤疤，多找工作中与众不同的优点，肯定其成绩，加以赞扬，激励他振作精神，同时指出努力的方向和成功的希望，从而增强其进取的信心和勇气。

3.对抗型：通常出现在已被处分或处罚的人身上。他们对组织上的决定不满，认为某个领导有意整自己，处理过重，常找上门来纠缠甚至抗争。因这类人的个性、经历、文化、修养不同，其对抗的形式也不尽相同。有明着对抗的，也有潜在对抗的；有的有理有节地诉衷心里的委屈；有的话中带刺，别有用心，大吵大闹；有的心里有气，但不明着顶撞，可安排工作时却摆出一堆理由故意不干或出勤不出力，怠误生产。在与这类人谈话时，应尽可能避免在公众场合，要选好时机和地点，心平气顺，亲切热情，热茶一杯，坦诚相谈，耐心倾听，寻找共同语言，引起情感共鸣，尽快缩短心理距离，改变他对组织、领导的看法。同时，根据其反映的问题结合国家的政策进行认真的分析，并解释清楚，若是处理有误，应实事求是地予以更正；若是刁恶蛮缠，则应予严肃的批评教育。如果出现僵局，应暂时中断谈话，缓和气氛，另找时机。

自弃型：常见于在单位工作起色不大或曾有过一番努力而达不到自己的目的，家庭的遭遇或个人的不幸，一时糊涂而失足，屡遭领导的批评，家庭的温暖和组织的关怀太少的人身上。这类职工，一般对生活缺乏追求，缺乏自尊，缺乏情感，缺乏朝气和信心，破罐破摔。同这类人谈话时，应少批评、少责备，多关怀、多引导，以身边的人、身边的事，启发他人生不是一帆风顺的哲理，促其振奋；以一份爱心去人情人理地帮其分析过去的原因，引起反思和彻悟，使其消除心中的障碍和苦恼，增强理解，燃起生活的火花。

## 怎样与 10 种不同性格的人交谈

在人际交往中，我们可能会遇到各式各样性格各异、嗜好不同、志趣各异的人。该怎样与这些不同性格类型的人打交道呢？

1.对死刻板的人。这类人性格一般较为偏执，遇人遇事不会随意表示自己的意见和情感。当你很客气地和他打招呼、寒暄时，他也不会做出你预期的反应来。他通常不会注意你在说什么，有时甚至你会怀疑他是否在听你说话。遇到这类人，最要紧的是不能操之过急，要细心而又有耐心地观察他的一言一行，寻找他所感兴趣的话题，然后再和他闲聊，只要能够使他回答或产生一些反应，事情就好办了。

2,对傲慢无礼的人。态度傲慢，举止无礼的人，是人际交往中最不受欢迎的人。当你不得不与这种人交往时，最有效的办法是，说话简明有力，开门见山，不必与他多罗嗦，以办成事为原则。

3.对沉默寡言的人。与不爱开口的人交往是一件很吃力的事。当你侃侃而谈，他却毫无回音。为此，你必须主动提出一些问题，请他作最简明的回答，“是”还是“不是”，“行”还是“不行”，尽量避免迂回式的谈话。

4.对深藏不露的人。这种人在交往中，不会轻易显露自己的心思，也不愿随意发表对某人某事的看法，谈到关键问题时突然转移话题或打岔。因此，在交谈中你的思想要特别集中，要想方设法窥探对方的心理，摸清他的真实意图。如果你能事先多掌握和了解一些有关他为人处事的情况，将可加强你交谈的分量。

5.对草率决断的人。这类人大多性格急躁，办事较草率，容易留下较多的后遗症。交往时，你一定要当心提防，不可与他同步，要设法有章有节地一步步进行。谈（办）完一件事，再谈（办）另一件事。

6.对过分糊涂的人。这种人平时很少检点和反省自己的言行，是非不明，良莠不分，稀里糊涂。与这种人交往大多是浪费时间，应尽量避免为好。

7.对顽固不化的人。这类人往往思想狭隘，固执己见，听不进不同的意见，交往中缺少通融性。对付这种人，你不妨抱定“早散”、“早脱身”的想法，随便应付几句，不必耗时费力，自讨没趣。

8.对行动迟缓的人。与这类人交往，最重要的一点就是保持耐心，因为他的步调总是无法跟上你的进度，难以按你的预定计划行事。没有耐心，就难以成事。

9.对自私自利的人。一事当前先想自己或先考虑是否有利可图，这是自私自利者的最大特点。与这类人交往，难免会有令人厌恶之感，而且还有一定的危险性。但是，既然要与之交往，最好还是按捺一下不悦的情绪，不妨听其自然，顺水推舟，投其所好。这样会促使交涉获得成功。不过，对这类人保持警觉是完全必要的，切不可被对方的花言巧语所迷惑。

10.对毫无表情的人。毫无表情的人与感情深藏的人不同。后者只是暂时将喜怒哀乐诸种情感收敛起来，犹如一口活火山底下的熔岩，只要时机成熟，它总是会爆发出来的；而前者却如千年沉睡的死火山，永难有喷发的机会：看上去总是那样死气沉沉，毫无表情。与这种人交往，当然是索然无味的。应付的办法是：制造适度紧张和轻松的气氛，尽可能使对方有所触动，引出话题，适时地表达你的愿望和要求。请记住：面对对方呆板死沉的表情，你要显得沉着和毫不介意，不要被对方的冷漠搞得局促不安和尴尬不堪。

## 怎样和陌生人谈话

我们大家或多或少都有害怕陌生人的心理。例如在聚会上想不到有什么风趣或值得说话的时候，在求职面试中试图给对方留个好印象的时候，我们心里往往都会忐忑不安，不知该怎样开始交谈。事实上，陌生人的诱人之处正在于我们对他们一无所知，而通过攀谈不仅多少会使你获得教益，而且能帮助你认识自己。有句名谚说得好：“世界上没有陌生人，只有还未认识的朋友。”遇到陌生人时，你要把握好这一机缘：

1. 坦诚地说出你的感受：比如你在盛大聚会上对自己说：我太羞怯，不适宜这种场合。或是与此相反，你认为大多数人讨厌这种聚会，而你却很喜欢。不管自己怎么想，你最好把自己的这种感受向第一个似乎愿意洗耳恭听的人倾诉。这个人可能就是你的知音。况且，坦诚地说出“我很害羞”或“我在这里一个人都不认识”总比让自己显得拘谨冷漠要好得多。健谈的人正是勇于坦白的人。此外还有一个好处，如果你能坦诚相见，对方也会无拘束地吐露心曲。

2. 谈话周围环境：如果你凡事都抱有乐观的好奇心，自然不难找到话题。有位陌生人在聚会上审视了一番后，和我攀谈说：“在鸡尾酒会上确实可以看到世人百态！”此话不失为一句很有趣的开场白。其实，只要你愿意，当时的环境气氛就是好话题。

3. 以对方为话题：有一次，我听见一位老太太对一个陌生女子说：“你长得真美。”也许，我们大多数人可能没有说这种话的勇气和习惯，然而我们可以说：“你看的那本书我也很喜欢。”

4. 适宜地发问：许多难忘的谈话都是从一个问题开始的。我们常常会问人：“您每天的工作情况怎么样？”而别人通常都会热心回答。

5. 注意留意倾听：谈话的投机程度，有一半要取决于倾听，不会倾听就谈不上真正交谈。和新结识的人谈话时，要看着他并作出反应，鼓励他继续说下去。这样一来，倾听就不再是被动，而是主动的、不断向前探索的方式。有意义的交谈而不是闲聊，其目的正是在于相互发现和了解。人生是五彩缤纷的世界，如果人们彼此坦诚相见，抱着相互了解而不是别的目的，则很容易愉快地交谈。

和陌生人会面、交谈的刺激会或多或少对你产生影响，最妙的是双方心曲相通，一次邂逅而成为你未来生命的一部分。此外，结识陌生人也是我们对社会的一个贡献，因为我们不再把那些初看起来和我们不同的人当作外人，而视其为和我们一样的人。

世界上有的是善良可爱的人，所以你不妨敞开心扉，伸出你的双手去结识更多的人，享受友谊的温馨。

## 怎样使不爱说话的人讲话

每个人都需要说话，从而和别人沟通。但生活中确实有某些人，由于某些心理和非心理的因素，“守口如瓶”，锁上交流信息的大门，让你难堪、难受。在许多情况下，我们为了愉快地生活，为了某项工作需要，不得不设法与这些人交谈。那么，该如何去做呢？

第一，有些人不爱说话是出于孤傲或有某种原因，对这些人，要了解、试探对方的一些情况，设身处地揣摩对方的态度，设法找出对方想说的话题。

1. 有些人沉默寡言是由某些原因造成的。与这些人谈话就要抓住这些原因，站在同情的角度，模拟他的态度来谈话。共同的语言可以叩开朋友的心，一旦心灵沟通，话匣子一打开，他就会兴致勃勃地与你交谈。比如说，有人犯了错误，受到批评又遭某些人讥笑，因此逢人缄口，装聋作哑，其实他心里很需要别人的同情与理解。这时，你找他，可以说：“唉，做人难哪，不小心跌一跤，这边受处理，那边遭白眼。我去年那一次就是……”你找出与他相似的经历来谈，他必定信任你。当然，你必须诚恳，而且在他开口以后你应当把话意转回来。从叹息转向鼓励，引导他抛开忧郁，增强生活的信心，他将会把你当成好朋友。

2. 有些人沉默寡言是缺少交际或专业等原因造成的。一些有学识的人，由于长期在书房、研究所埋头从事学问，和外界接触交往很少，而且由于别的交际障碍，无意中产生了对别人的冷漠。如果你不是他的同行，要想让他开口，唯有“毕恭毕敬，求其学问”。你要从他的爱好、专长和技能出发，以学生对老师的语言、态度展开谈话。注意要当好学生，认真思考他的话意，随时回答他的问题或赞同他的意见，甚至对他谈话的内容提一些疑问。这种情况并非是因为其妄自尊大、好为人师，而往往是他大专一的科学态度造就的性格。你要体谅他这一点。当然，在下一次接触中就可以随便一些了。他们和别人有普遍的距离，但对诚恳的人能很快拆除心理障碍。如果接触久了，彼此间即可谈笑自若了。至于某些高高在上的有“老爷”作风的人，装出饱学的样子，实则胸无点墨，目中无人，这样的人，也用不着用言辞去打动，也不值得去交往。

第二，对那些不爱说话的人，你不妨提出一些他或她能答并且喜欢答的问题，或讲些使其兴奋的事，使其感到心中有话，不吐不快，这如同示鱼以饵，就能让他或她张开口，有兴趣地与你交谈。一般来说，你可以在以下三种情况下试试上面的方法灵不灵。

1. 询问其亲身经历并感到愉悦的事。比方说。问起他怎样取得新近的成绩；问起他怎样买了价廉物美的东西；问起他怎样在公众场合做了件令人赞赏的事；问起他优美的手势从哪儿学来的，这些都能激起他的兴趣。你还要察颜观色，及时调整谈话内容。口讷的人常有心理创伤，我们跟他谈话要言其所悦，不要触其所痛。类似一些老师、家长总爱问学生的成绩，可是对那些差生是不行的，最好就其某项特长谈起，方能跟他谈心。

2. 讲一些他知道很多、懂得深的事物，并有意设疑，让他猜想，引他发问，让他解答。譬如一个书画爱好者，你对他讲起某书画家的轶闻趣事，谈起某幅书法作品如何引起轰动，他一定会向你刨根问底，甚至有可能向你讲出一番鲜为人知的高见呢。当然，在打开话匣子之前，你一定要先了解，试探他的才能，以便更好地激发他的兴趣，从而达到使交谈愉快舒适的目的。

3.掌握他的个性，寻找他喜爱的话题。生活中有一些属于“闷葫芦”型的人，他们由于长期受到某一范围内的人误解，甚至受到歧视，因此心理感到压抑，从而他们决计将自己扮成“装在套子里的人”。“两耳不闻套外事，一心只图平安过。”打破这种“闷葫芦”的方法就是用炽热、诚挚的心灵去撞击他的心灵，掌握他的某些个性，寻找他喜爱的话题。我的朋友中有这样一个人。当初接触时，我已听说他有不爱说话甚至讨厌别人的“怪癖”。我找个机会和他在一起，告诉他：“我们可真一样，都不喜欢多嘴多舌。”我还叹息了一声：“哎，我们少说话，谁理解呢？”没想到他像揭了葫芦盖似的，滔滔不绝地说了一些“逢人只说三分话”的“大道理”来安慰我。语言一旦沟通，我们很快成为好友。当然，他后来又落在我们一群朋友善意的“框套”里，慢慢变成一个爱说话的人了。

当然，如何让不爱说者开口，绝不仅限于以上介绍的方法，而是有多种途径，比如激将法——鼓励式批评。诸如“你自己说口讷，我可不认为。我想你是嫌弃我，不愿跟我谈，对吗？”又如“你说你没有口才，也学不来，真不可思议！我看你是个没志气的人，放着好好的基础不发挥，我为你感到可惜。”这样一来，他久久郁闷在心口的话语会冲开他心灵的闸门，冲开他封闭的口。



## 怎样与父母交谈

“把音乐关小点！”“写完作业再看电视！”“十点就得回家！”有多少次你听到父母这样命令你？有多少次你没有照着去做？又有多少次当你想让父母同意你的想法和作法时遇到困难？

一个青年要做的许多重要事情之一，就是要学会不再依靠父母而独立生活并能对自己负责。然而，当你在许多基本方面（如吃、穿、住）都还需要依靠父母的情况下，要学会自立是不太容易的。而在你父母那一方，他们正急切地希望自己的子女能具有独立能力，但同时又对子女能独立到什么程度感到担心。这一矛盾可引起你与父母之间的关系紧张。这并不意味着在你们之间出现了什么严重的问题，寻找解决问题的最好办法往往比问题本身的解决更加困难，下面的建议也许会帮助你更容易地与父母进行交谈：

1. 谈话时要表现得轻松自然。
2. 交谈的时间选择在家里人都很平静的时候。
3. 交谈时不仅要讲，还要乐于去倾听别人的话。
4. 选择小的问题来谈，寻求实际的解决办法。
5. 交谈时要尽可能直截了当。
6. 如觉得与父母当面谈困难，可试着给他们写个条子。
7. 要乐于放弃些想法，以便在其它事情上有所进展。

总而言之，要信任自己的父母，要知道你的父母与你一样是一个普通的人。你能按上面的建议去做的话，你就会惊喜地看到，父母总会在很大程度上乐于满足子女的要求。

## 怎样和位尊者说话

### 1. 和位尊者说话时应有的态度

#### (1) 以下这些人可称之为位尊者：

- 工作上居于自己上位的人；
- 各业界的权威、专家或者有名望的人；
- 自己尊敬的人，或有恩于己的人；
- 自己的长辈或较自己年长的人。

#### (2) 应有的心理准备：

- 态度要谦虚、诚恳；
- 不卑不亢，缩首畏尾必会招致对方的轻视；
- 对于自己不明白的事情应该坦诚相告；
- 要随时注意礼仪，包括讲话时所使用的字句；
- 不可以貌取人：凭对方的外表而下结论，是最不明智的作法。

### 2. 应该考虑到对方的立场与性格

#### (1) 位尊的人多数都很忙碌，因此要尽量利用短时间作有效的交谈。

(2) 尽量配合对方的步调，换句话说，尽量促使对方发表意见才是高明的做法。

(3) 事先研究有关对方的资料，以了解对方的性格，并在拜访之时加以灵活运用。

## 怎样与产妇交谈

朋友，当你听到婴儿降临到人间后的第一声啼哭的时候，当你抱着心爱的小宝贝亲昵的时候，你是否想过产妇生产时的痛苦？作为亲友和医护人员在与产妇交谈时，利用亲切而又恰当的语言，帮助产妇消除顾虑、克服消极因素，这对其顺利生产和早日康复，是非常必要的。

产前。接近产期的孕妇，尤其第一胎生产的，她们大多只能间接（与别人交谈、从书本上获取）了解生产时的痛苦，没有直接经验。随着产期的临近，她们因恐惧生产时的痛苦，而心情紧张，情绪急躁，这会影响分娩的正常进行。作为丈夫（或亲友）在这期间，除陪伴孕妇散步或做一些有利于生产的活动外，彼此交谈时，还应讲究语言艺术，多使用安抚性语言。比如说：“你看，医生多次检查，孩子发育很好，胎位正常，加之锻炼，生产一定会顺利”；“咱们的小宝贝一定会长得很可爱，他（她）的出生将会给家里带来无限的乐趣，”等等。这样能增强产妇的自豪感，使之在欣慰的心境中，树立起能顺利分娩的信心，为临产作好准备。这时切忌说一些带刺激性的话，举一些令人害怕的例子，如：“你可千万不能生个女孩，要不然我们家就无人传宗接代了”，“某某生产真痛苦，还动了手术，产后伤口又感染，真危险”如此等等，那样，会增加产妇的精神负担。

临产。临产时，产妇剧痛难忍，有的产妇会因疼痛而不愿与医务人员配合，或配合不默契，妨碍生产的正常进行，作为医生（或亲友）应传授一些有关分娩的基本常识，多作鼓励性语言或谈论一些其它话题，分散其痛觉注意力，来减轻痛苦，如：“你的分娩条件很好，不要紧张和大声喊叫，过分的紧张会增添痛苦，使产程延长”；“你这么坚强，真是一位了不起的母亲，小宝贝将来也一定会有出息”；“刚才某某同志分娩条件还没有你好，都生产很快，你应该与我们密切合作，顺利生产”等。对少数因疼痛而吵闹的产妇千万不能训斥、挖苦，以防产妇因受刺激高度紧张而造成难产，切忌说：“你真没出息，一个小毛孩都生不下来，还想当妈妈。”

产后。产后的妇女，经过了生产时的痛苦，开始感到做母亲的乐趣了，但也有些会因“坐月子”而感到烦闷与不适。这时，除应好好给产妇增强营养，让其静心休息外，更应多用一些慰问性语言或有趣的故事来调剂产妇的心理状态，使其在轻松愉快的环境中恢复健康。例如：“你辛苦了，好好休息吧！家里的一切你不用操心，我全包了。”倘若生个女孩，不要责怪，更不能虐待产妇，这时你可说：“反正男孩、女孩都是我们爱情的结晶，重要的是将来应尽力培养咱们的孩子，使她成为有出息的人才”；或说：“人不能仅看性别，主要应看对人类社会贡献的大小，多少有成就的女中豪杰不是远远胜过平庸无为的五尺男儿吗？”使做母亲的感到你真心喜爱小宝贝，消除生女孩后的自卑心理。要知道：得体的语言有时会起到药物、营养品所起不到的作用。

## 怎样与学生交谈

和学生谈话，是教师向学生进行教育的重要手段。怎样才能谈得拢，使学生乐于接受教诲，以取得最佳的教育效果，是每个教师都应重视和研究的学问。

有一位教师是这样和学生谈话的：

有个学生偷了同学的两元钱。当老师准备追查这件事时，学生悄悄地把钱扔在地上，然后又从地上拾起钱对老师说：“是谁把钱扔到这儿了？”这一切老师都看在眼里，但当时并没有说什么。课后，他叫住了那个学生。那个学生马上紧张起来，左顾右盼，生怕别人看见了。到了一个僻静的地方，老师问：“今天的事你能如实地告诉老师吗？”他没有吭声。老师又问：“是你把钱扔在地上的吧？”他满脸通红，不敢正视老师一眼。老师把看到的一切告诉了他，并说明了当时没有点明的原因：“你想想，如果我当着大家的面说钱是你拿的，同学们将会怎样看待你呢？”那位学生的眼泪夺眶而出。老师见教育时机已经成熟，便进一步讲道理，帮助他认识所犯错误的严重性和危害，鼓励他改正错误。这以后，这个学生再也没出现过偷窃行为。

这个教师对学生所犯的过错，没有大惊小怪，更没有怒气冲冲地训斥，而是心平气和地和他交谈，帮助他认识错误，因而取得了良好的教育效果。

从这位教师的谈话中可以看出，和学生谈话，首先，要控制自己的感情。当学生犯了错误，特别是当学生不听规劝，甚至顶撞你时，应竭力控制住自己，千万不要说过火的话。因为教师一两句训斥、嘲讽、挖苦的话，虽然仅仅发生在几秒钟时间里，有时却可能影响学生的一生。

第二，要保持学生的自尊心。每次谈话，教师必须事先想好谈话的目的和内容，对学生的接受能力也要做到心中有数。对犯错误的学生，更要循循善诱，细心开导，启发学生自觉地接受批评。

第三，要注意谈话的时间和场合。和学生谈话，最好不要在学生刚犯错误之后。因为这时双方的情绪都容易激动，控制不住就容易发生顶撞。可在情绪稳定之后，或稍隔一段时间进行。谈话的场合也要注意，应尽量避免在人多的场合。有的教师喜欢把学生叫到办公室，在众多的教师注视下谈话，结果造成学生思想紧张，达不到预期的效果。一般来说，比较严肃的事，应单独找学生交谈，以引起学生重视；一般情况可利用课外活动或劳动时间，也可借故与学生同路，与其作非专题性的交谈。

第四，教师的谈话要灵活多变，切不可千篇一律。对于那些性格开朗，易于接受意见的学生，可直接指出他们存在的缺点；对于那些“吃软不吃硬”或性格倔强的学生，教师要力求心平气和地和他们谈话，并且要避免顶撞；而对于那些“吃硬不吃软”或轻率的学生，就不能过于迁就或温存，批评可以言词严厉，但不能厚骂训斥，讽刺挖苦。

第五，和学生谈话，还要动之以情。有些学生经常听到的是批评、训诫，因而往往心虚、有戒心，认为人们都轻视他，讨厌他，对教师有对立情绪。所以教师要关心他们，信任他们，尊重他们，用爱的情感去开启他们的心扉。当老师真心实意爱他们时，他们也就乐于敞开心扉，接受老师的意见。

## 学生应怎样正确回答老师提问

当教师提问时，学生如要回答问题，首先应该举手，要在教师点到自己的名字时，方可站起来答题。切不可坐在座位上，就七嘴八舌地发言，在老师未点到自己的名字时，也不要抢先答话。

在起立回答问题时，站姿、表情要大方，不要搔首弄姿或者故意做出滑稽的举止引人发笑。说话声音要清朗，不要过低，使老师同学听不清楚。

有时，对老师的提问自己回答不出来，但又偏偏被点到名。这时，自己应该站起来，以抱歉的语调向老师实事求是地表明：这个问题自己回答不出来。

在别人回答教师的提问时，不应随便插话。如别人回答错了，或者回答不出时，切不可在旁边讥讽嘲笑。当老师发问“有哪个同学能回答这个问题”时，自己可以再举手，在得到教师允许后，站起来回答问题。

教师在提问时，也应注意下列几点：

1. 要采用启发的方式，有利于学生积极思维、开发智力。
2. 对学生正确的回答，应及时给予肯定。
3. 当学生回答不出问题时，应让其坐下再进一步思考，切忌用讽刺挖苦的语言去伤害学生的自尊心，以致挫伤学生的学习积极性。

## 学生应怎样有礼貌地指出老师某些错处

对老师的错处是应该指出的。但怎样有礼貌地向老师指出某些错处，却涉及一个学生的修养问题。请看下面几个例子：

例一：同学们鸦雀无声地在抄笔记，突然，一个同学喊道：“老师，你写错字了！”这一喊，弄得老师很尴尬，教室里的宁静顿时被打破，同学们七嘴八舌，再也没有心思上课了。原来，是由于老师偶尔笔误，把“帮助”写成“帮帮”了。但就因为这一声喊叫，这节课就一直乱到了下课。

例二：当老师课间巡视时，一位同学举手，请老师看他的演算，并商议地说：“老师，您好像算错了。”老师仔细地研究了她的演算，当即在黑板上纠正了自己的错处，还高兴地表扬了这位同学讲礼貌和积极钻研学问的行为。大家也受了启发。

例三：老师在礼堂里作报告，其中有句话说：“竹竿都是圆的。”有位同学悄悄地写了张条子传上去，老师看了很乐意地纠正自己的错处说，多数竹竿是圆的，但也有方竹和扁竹。老师还当场感谢和表扬了这位同学的指正。

例四：一位同学找老师谈心，从谈心中，老师才知道在班会上对他批评错了，冤枉了他。事后，老师在班上作了自我检查，并向这位同学道了歉。

例五：和老师一起散步的同学向老师提醒道：“老师，您把烟头扔在地上了。”这位同学踩灭了烟头，又捡起来扔进废物箱。老师感动地说：“我今后一定注意。”

古人说：“人非圣贤，孰能无过。”老师是普通的人，平时出现这样那样的错处也是难免的。所以，学生应当像例二、三、四、五中的同学那样，在指出错处时，让老师有思考和商榷的余地，不能使老师当场难堪。为此，就必须选择适当的时间、适当的地点和场合以商议的口气、谦和的态度向老师指出某些错处，这样才是符合礼貌。有特殊的情况当作别论。

## 怎样求职面谈

如何面对面谈？你有二种方式。

一种是被动式的：坐在那里，使尽全力回答问题，发挥最佳的表现。

另一种是主动式：控制整个面谈的场面，给面谈者你所想谈的，而不全是他所想知道的。

建立面谈者信心的方式是：使他在考虑你的时候，会充分相信你足以胜任这个工作。你可以从各方面提出理由来支持你，而不只是提供问题的答案而已。将你所表现出的看法、热诚、个性、才能以及进取心做为理由，以建立面谈者信心。

没错！是面谈者在提出问题，但如果你晓得什么是他所期待的答案和知道如何推销自己，你就能随心所欲地控制整个面谈，并且对面谈者“推销”各种雇用你的理由。一些面谈者在面谈时所关心的三件大事是：

1. 你足以胜任这个工作吗？
2. 你愿意接下这个工作吗？
3. 你适合这家公司吗？

其实这三个问题都在显示同一件事：面谈者将因为决定雇用你或建议雇用你而冒风险。因此有些面谈者只在你完满地回答这三个问题后，才决定或建议雇用你。有些面谈者则只要你对其中一两个问题有满意的答复，就会决定或建议雇用你。不同的面谈者对冒风险有不同的认定，但事实上在你与他见面之前，你可能不知道他到底是哪一类型的面谈者。

不管你所面对的是哪类的面谈者，基本上你的话题应该环绕在下列三个领域中打转：你从事这个工作的能力，你从事这个工作的意愿，你适合这个工作与这家公司的能力。每个答案都在说明以下三个问题的任何一个：

1. 我有能力做这个工作。
2. 我愿意做这个工作。
3. 我能够适合这个工作与这家公司。

你的答复与行动愈能传达这些问题的答案，就愈能控制整个面谈的场合，而且获得工作的机会也愈大。

## 领导者怎样与部下交谈

作为一个企业的领导人员，不仅要通晓管理科学，具有驾驭企业的雄才大略，而且还要娴熟领导艺术，兼备与职工交往的细致匠心，才能进行卓有成效的管理，领导与部下的谈话，便是领导艺术中的一门必修课。

企业领导与部下的谈话主要有四种功能。一、监督功能——藉以获取管理工作进展的详情，监督各部门执行领导决定。二、参与功能——借此研究执行决定过程中发生的问题，探讨和寻求解决办法，使领导由“视察”地位进入参与地位。三、指示功能——从中传递上级指示或本人决定。四、悉人功能——由此接触工作人员，了解他们本身的各种心理品质，做到谙人知心，而一个人在谈话中所表现出的回答方式和特点，可以确定他性格的基本特征。

谈话，从本质上说既是一种信息交流，又是一种人际间的接触，因而它必然带有人所特有的情感色彩。这种感情色彩同信息内容交互使用，使谈话变得微妙而富有艺术性。

那么，一个领导人员应如何同他的部下谈话呢？

1. 要善于激发部下讲话的愿望：谈话是领导和部下的双边活动，部下若无讲话的愿望，谈话不免要陷入僵局。因此，领导首先应具有细腻的情感、分寸感，注意说话的态度、方式以至语音、语调，旨在激发部下讲话的愿望，使谈话在感情交流的过程中完成信息交流的任务。

2. 要善于启发部下讲真情实话：谈话所要交流的是反映真实情况的信息。但是，有的部下出于某种动机，谈话时弄虚作假，见风使舵；有的则有所顾忌，言不由衷。这都使谈话失去意义。为此，领导一定要克服专制、蛮横的作风，代之以坦率、诚恳、求实的态度，并且尽可能让对方在谈话过程中了解到：自己所感兴趣的是真实情况，并不是奉承、文饰的话，消除对方的顾虑或各种迎合心理。

3. 要善于抓住主要问题：谈话必须突出重点，扼要紧凑。一方面，领导本人要以身作则，在一般的礼节性问候之后，便迅速转入正题，阐明问题实质；另一方面，也要部下养成这种谈话习惯。要知道，多言是对信息实质不理解的表现，是谈话效率的大敌。

4. 要善于表达对谈话的兴趣和热情：正因为谈话是双边活动，一方对另一方的讲述予以积极、适当的反馈，能使谈话者更津津乐道，从而使谈话愈加融洽、深入。因此，领导者在听取部下讲述时，应注意自己的态度，充分利用一切手段——表情、姿态、插语和感叹词等——来表达出自己对部下讲话内容的兴趣和对这次谈话的热情。在这种情况下，领导者微微一笑，赞同的一点头，充满热情的一个“好”字，都是对部下谈话的最有力的鼓励。

5. 要善于掌握评论的分寸：在听取部下讲述时，领导不应发表评论性意见。若要作评论，应放在谈话末尾，并且作为结论性的意见，措词要有分寸，表达要谨慎，要采取劝告和建议的形式，以易于部下采纳接受。

6. 要善于克制自己，避免冲动：部下在反映情况时，常会忽然批评、抱怨起某些事情，而这在客观上又正是在指责领导自己。这时领导要头脑冷静、清醒，不要一时激动，自己也滔滔不绝地讲起来，甚至为自己辩解。

7. 要善于利用谈话中的停顿：部下在讲述中出现停顿，有两种情况，须分别对待。第一种停顿是故意的，它是部下为检查一下领导对他讲话的反应、



印象，引起领导作出评论而做的，这时，领导有必要给予一般性的插语，以鼓励他进一步讲述。第二种停顿是思维突然中断引起的，这时，领导最好采用“反响提问法”来接通原来的思路。其方法就是用提问的形式重复部下刚才讲的话。

8.要善于克服社会知觉中的最初效应：所谓最初效应就是日常所说的“先人为主”，有的人很注意这种效应，并且也具有“造成某种初次印象”的能力。因此，领导在谈话中要持客观的、批判性的态度，时刻警觉，善于把做给人看的东西，从真实情形中区分出来。

9.要善于利用一次谈话机会：谈话分正式和非正式两种形式，前者在工作时间内进行，后者在业余时间内进行。作为领导，也不应放弃非正式谈话机会。在元戒备的心理状态下，哪怕是片言只语，有时也会有意外的信息。

谈话是一门艺术，寥寥几条是无法尽述其奥妙的，唯有反复实践，细心体会，才能达到高超的艺术境地。

## 怎样与上访者交谈

在县以上的政府关系日常工作中，经常接待上访者。这就需要接待者根据上访者的不同表述形态，抓住上访者的意图，适当地给予解释、答复和处理。

上访者的表述形态多种多样，常见的大体有以下几种：

1.文明型：上访者态度谦和，讲话平心静气。这类人多数有一定知识和涵养。或要求解决问题的时间不紧迫，或利害关系轻微。他们之中，有的是查询对有关问题的政策规定，寻找解决问题的依据，有的是对上级部门的有关问题所持态度进行试探性询问，然后自己权衡，或者回去后再要求直接隶属单位去解决。他们见面时常说，“同志，……事儿，不明白，想请政府解答”；“我想讨论……问题”；“对……问题，政府是怎么规定的”？接待这种类型的上访者，要注意礼节，要准备查找比较充足的政策和有关规定，讲述清楚政策和规定的适用条件以及特殊情况如何处理等问题。答复时要注意政策界限，用词要准确，为了使来访者安定下来，也可以说些“您别急、请喝水，等我给您查查文件”之类的活。

2.感情冲动型：上访者感情强烈，流露于表。有的言辞激烈、尖刻、辛辣，诘问、指问、责问不断，有时甚至指手划脚，大发脾气。遇此情况，要想法儿使对方冷静下来，缓和一下气氛，可以先让个座，倒杯水，说些“有事儿好商量”、“有话好说”等，以软克硬。或者“想解决问题请坐下来好好谈”。一字一板，态度严峻，使对方感到一种威严，等对方冷静下来，然后再进行答复。有的过于激动，语无伦次，说了半天，不知所云。可以先让其乱说几句，然后说：“对不起，我没听明白是怎么回事，别着急，慢慢说。”待上访者平静下来，讲清上访意图，而后根据情况处理。有的是自觉委屈、冤枉，大哭大叫，泣不成声。这种上访者多为女同志，且多为中年以上的人。遇到这种情况，可以设法恢复其自尊心，停止哭喊，进行一些必要的迂回，问问“从那来的？”、“怎么来的？”还可根据阴晴雨雪、路途远近谈一些无关的话题，使上访者觉着接待者与其距离很近，有一种同情感，待平和些后，再弄清来意。

接待这种类型上访者时，一是要尽量避免激化，减少接待冲突；二是不能拒之门外，不理不睬。在上访者感情恢复或接近正常状态后，在接待者的职权范围内，给上访者以初步处理或指出解决问题的可能性，防止上访者因上访因素导致事态恶化，出现自杀、伤害他人事件、事故等。

3.纠缠型：这种类型的上访者，为数不多，但最使接待者感到棘手。这些人多为上访“老户”，有的由于历史、人事等各种复杂因素，经过多次调查处理都未能作出比较符合客观实际的结论，或未全面落实，兑现有关政策；有的要求过高，超出政策允许的范围，上访者又不放弃个人的意愿；有的胡搅蛮缠，想通过捣乱捞点儿实惠。这种类型的人或数数落落，絮絮叨叨，或油嘴滑舌，无理狡辩；或软磨硬泡，或以强力相要挟。接待这种类型的上访者，话可以说得随便一点，“哈，老熟人来了”，“有什么新观点吗？”然后根据具体情况，再申明上访规定和有关政策，态度明朗，前后口径一致，不能让无理纠缠者“得了锅台想上炕”，尽量避免无谓的周旋。对于那些确定事有原委，由于各种原因未及时查处的，要使上访者看到解决问题的希望和出路，不能把话说死，防止出意外。

4.集体上访型：这种类型的上访者，一般在三人以上，有时十几个，甚至几十人。上访的内容多是群众与集体或其它单位的土地，财产等权属问题，群众中某个成员受到严重损害或社会公益受到侵害时也有集体上访的。上访者你一言、他一语，吵吵嚷嚷，乱乱轰轰。接待集体上访者，要注意掌握接待局面，特别要抓住上访者的中心人物。可以让单人发言，也可让他们推选出代表，分别接待，然后视情况处理。

接待上访者是一项思想性、政策性很强的工作。要想把这一工作做好，接待者掌握好谈话艺术，是很有必要的。

## 怎样同记者谈话

接受记者的采访，回答记者的问题，是一种特殊的谈话。

一般说，记者在采访前，就已经在一定程度上研究过被采访者的有关材料，包括其经历、爱好、生活习惯、政治见解方面的内容。在采访中，他会采取灵活多变的巧妙的方式来捕捉所需要的材料。他眼光锐利，嗅觉灵敏，每分钟都在不失时机地洞察和了解对象。

在这种特殊的谈话中，有下列一些方面是值得我们注意的。

沉着、冷静，完全能解除心理上的压力。只要我们能够抛开患得患失之心，把被采访看成是反映情况，交流思想的日常交际活动；那么，在答记者问的时候，便能自然得体，谈吐自如。否则，记者的神情、态度、语气、摄影的闪光，都会使自己局促不安，手足无措，语无伦次。

保持独立自主的态度。被采访时，不应被动地消极地回答记者问——像被审问一样。不管问题提得如何复杂，对其回答都不外分为三类，一是可以正面坦率地作肯定或者否定回答的，二是适宜作暗示性或隐晦地回答的，三是不置可否或委婉回避的。我们根据本人的意图和具体情况，采用其中适当的一类回答就是了。有时，记者会提出些使你为难发窘的问题，有时会曲解你的本意，有时又将某种推测判断强加到你头上，这时，你就必须作确切的更正和强有力的驳辩。在这种状态下，假若你采取回避的态度，或支支吾吾、或者听之任之，事后发表的报导便会失实，引起不良后果。

接受记者采访，答记者问，不必怯场：既要热情积极接待他，又要保持冷静的头脑，哪些该详答，哪些该略述，哪些该回避，一收一放，有理有节，控制自如。

## 怎样选择同外国人交谈的话题

自从我国国门打开之后，中国人到外国去，外国人到中国来，越来越多的中国人有机会与外国人接触和交往。在此背景下，同外国人在一起应该聊一些什么呢？笔者认为，大致要遵循以下三条原则。

1. 要选择外国人喜闻乐道的话题：不论是哪一个国家的人，对诸如体育比赛、文艺演出、电影电视、风光名胜、旅游度假、烹饪小吃等方面的话题，大都是感兴趣的。谈谈这一类话题，使人轻松愉快，因而受到普遍的欢迎。

中国人与不熟悉的人相处，喜欢谈论天气，或询问外地人对本地风土人情的印象。例如，“你来这里多久了？”“你在这里生活得习惯吗？”还有一个老办法，就是从询问对方籍贯入手，进而就自己所知引导对方谈论家乡的风光与特产。同外国人交谈时选择这些话题，均是可行的。

要强调的是，每个人的文化修养和志趣爱好不尽相同，同外国人交谈时不能不注意这一点。譬如大学生刘淑静，很喜欢未来学。她曾希望教自己英语的外籍教师评论一下《第三次浪潮》这部关于未来学的新书，对方却告诉她：“我只喜欢历史学，从不研究未来学。”于是，话不投机半句多。

常青是一位导游，他带过一个英国旅游团，其中有位老先生十分难侍候。不论你介绍什么，老先生都会蹦出一句“没什么了不起。”小常一点不生气，反而热情地向对方介绍起了中国的家庭关系，特别是老年人受尊敬的情况。老先生很爱听，接下去就再也不为难他了。小常比小刘高明之处，就在于他善于发现谈话对象的“兴趣点”，并且能够“对症下药”。

了解并尊重对方，是进行顺利而有成效的交谈的前提。众所周知，国际奥委会主席萨马兰奇公务繁忙，来去匆匆，可是有一些中国记者却经常能够见缝插针地同“老萨”侃上一通。侃什么呢？侃的就是他酷爱的集邮。一番神聊之后，记者的专访也就同时完成了。他们的成功，在很大程度上归功于选准了话题。

2. 要选择中外双方都熟悉的话题：与外国人接触和交往，如能找到双方都熟悉的话题，就等于找到了共同的语言，将大大地有助于彼此之间的理解和沟通。于人于己都可以扬长避短，发挥正常，至少也不会由于某一方所答非所问，而使人感到难堪。

詹姆斯先生是位计算机专家。他来中国讲学，很受欢迎。有次在他的讲座中间休息时，一名年轻的中国学者虔诚地问道：“请问‘挑战者’号航天飞机究竟是因何坠毁的？”岂料詹姆斯好生尴尬，支吾良久才说：“我实在抱歉，我不清楚……”原来这位专家是一个“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”式的人物，对非专业的问题毫不关心。可见，与外国人交谈，不要选择人家不熟悉的话题。像那名年轻的中国学者的冒昧提问，实在叫人下不了台。

如果外国人主动谈起我们不熟悉的话题，我们应当洗耳恭听，认真请教，千万不要不懂装懂，更不要主动同外国人谈论自己一知半解的话题。不然，非但不会给自己带来任何好处，反而会损害自己的形象。

朱一凡在一家涉外宾馆当服务员，一天她忙里偷闲，同一位联邦德国的钢琴家拉开了家常。她告诉对方，自己很佩服德国人，德国的交响曲好棒。对方没想到小朱这么有“水平”，立刻对她刮目相看。她乘兴往下说：“我最喜欢你们德国的柴可夫斯基的《天鹅湖》……”她的话还没完，人家却走

了。因为柴可夫斯基是俄国人，《天鹅湖》也不是交响曲。小朱张冠李戴，班门弄斧，只能贻笑大方了。

3.要回避外国人忌讳的话题：钟天舒在一家外国商社的驻京办事处当秘书。有一天气温骤降，她见一位外国同事穿得单薄，便关照对方：“天特冷，您该加一些衣服。”那位同事平时对她极为友好，此刻却哼也没哼一声，便扬长而去。人家之所以如此，是因为钟天舒选择了“老外”忌讳的话题。

通常下列话题在同外国人交谈时是不宜选择的：

其一，过分的关心和劝戒。中国人提倡关心他人比关心自己为重，外国人却强调个性独立，所以不能将中国式的善意的关心和劝戒施之于外国人，否则就会出力不讨好。你问外国朋友“吃过饭了吗？”你跟他打招呼“您上街去？”你显然是出于好意，在他看来却是被粗暴地干涉了个人自由，心里会说“你管那么多干什么？”

中国的售货员被要求主动向顾客介绍和推荐商品，对“老外”来这一套可行不通。因为人家认为买什么东西是自己的事情，别人管不着。我们万一非跟外国人谈论这种话题不可，则要尽量讲得委婉一点。在语气上特别要加以注意，少用祈使句，不要让对方感到是在对他下命令。

其二，个人的私生活。同外国人交谈，不得随便询问对方的年龄、婚姻、经历、收入、住址以及其他家庭生活方面的情况。这类话题对中国人来讲习以为常，而在外国人看来，却意味着打探个人隐私，动机不纯。对外国人的服饰、住宅、家具、汽车等物品的价格、式样和产地也不要予以评论，它们均与收入有关，亦属个人隐私的范围。

其三，令人不快的事物。衰老与死亡、讨厌的甲虫、惨案与丑闻、淫秽的故事一类的话题均系危言耸听，格调低下，与外国人交谈时不宜触及。他们认为，谈论这些“脏、乱、差”的话题既令人扫兴，又不吉利。中国人相见，往往要相互问候对方的身体状况如何，但是最好不要同外国人谈及这个问题，更不宜跟一位外国病人详谈他的病情。

南方某市的一位领导在一次会见奥地利客人时，兴趣盎然地同外宾们聊起了烹调经。他说：“我马上就要请你们品尝此地名菜‘活杀鱼’，那烧好的鱼端上来的时候，眼珠还一眨一眨的。它可是此地一绝呀！”谁想外宾却不领情，人家马上就表示了抗议，结果宾主不欢而散。事后了解到，这批奥地利客人是该国动物保护组织的成员。由于文化习俗的差异，他们把我们津津乐道的“此地一绝”，当成不能容忍的残害动物的行为了。

其四，他人的短长。散布小道消息，评论同事的美丑、上司的好恶、女士的胖瘦、路人的衣着，都会被正派的外国人当作缺乏教养和不务正业。谈论人际纠葛和他人的过失，也被视为无聊之举。

王亚伟特别爱向领导打同事们的“小报告”，这一手使他颇受重用。当他调入一家合资企业不久，又向外方总经理如法炮制。人家根本不吃这一套，并且责问他：“你光盯着别人，自己的工作怎么能干好呢？”没几天，他就被解雇了。

对外国人的政治主张、宗教信仰、风俗习惯和个人爱好，不要妄加非议。当着英国人的面讥讽他们的女王陛下，告诉一位收藏家玩物丧志，都是失礼的。

应当指出，在交谈中，一旦遇到外国人回避或不愿继续的话题，切忌我行我素，而要立即转移话题，必要时要向对方道歉。

上述几条基本原则，仅供大家在同外国人打交道时参考。原则不是模式，重要的是在交往中灵活运用，因地制宜，这样才能应付自如。

## 怎样做一名出色的听众

人际交往中，做一耐心而又机敏的听众十分重要。听的意义一旦为人们所重视，听的技巧一旦为人们所掌握，他就会变得更加善于合作，更加幽默风趣。他那种专心致志和富于思考的听讲习惯，也会受到人们的喜爱和尊敬。那么，怎样做一名出色的听众呢？

1. 要有积极主动的参与精神和强烈的交流愿望：积极地倾听绝不仅仅是用耳朵，而是用整个身心；不仅仅是声音的吸收，而是为了理解；不能把交流上的所有责任统统推卸给讲话人。应该在交谈中时刻保持着认真的态度、专注的精神、动人的情感和入神的姿态。

2. 要养成良好的听讲习惯：听众应对任何话题都感到兴趣，专心注意讲话的内容。出色的听众会努力创造一种舒适、轻松的谈话环境，以一种耐心的表情和姿态，聚精会神地倾听，积极地思索谈话中的主要观点；他会机敏地发现讲话的基本纲要，确定其论据，认识论据与论点关系，并能够运用讲话人引用的材料，仔细地证实他所预想的准确性。

3. 切忌感情用事：不要因为讲话人的品格、观点、代表的团体或者穿戴与自己格格不入就对其讲话反感、不满。感情用事往往会产生先入为主和固执己见的毛病，听众应具有公正无私、心平气和的听讲态度，这样做有利于建立相互理解、彼此善待的环境。况且，只有认真地听人家把话讲完，人家才会有主动合作的态度和酬答的愿望。

4. 注意观察和体会讲话人的非语言信息：讲话中的非语言信息常常透露出讲话人的内在情感。比如，音调、音量、音质等。支支吾吾的讲话会使人觉得他心有余悸、忧心冲冲或缺乏自信。

5. 注意讲话人词汇的运用和选择：出色的听众同样会把讲话人的语言表达视为流露下意识态度的信号。比如，频繁地使用“我”，往往表现出本人自我意识很强，内心不安，甚至可能对听众怀有敌对情绪；而不常用人称代词又会表现本人不愿意吐露内心的真实感情。有些人常常用像“糟透了”、“可怕极了”、“最棒的”、“愚蠢透顶”等一类定性词来夸大自己感情或者用来评价人和事。一个因循守旧的人往往在讲话时重复使用同一个句子或词汇，与此相反，灵活运用语言则能显露出讲话人的坦率和自信。



## 怎样让你的语言具有哲理

日常交谈中，人们爱听那些富有哲理的话语，因为它给人凝炼、深远的美，令人回味，发人深省。而一个人的话题是否含有哲理，也标志着说话者的思想成熟程度。

哲理性语言有许多类型：

1. 警策型。话一出口使人一惊，却惊而无险，出人意料，却在情理之中，是这类哲理性语言的特点。例如：“有人可能 100 岁时走向坟墓，但他生下来就已经死亡（卢梭）。”语中“活了 100 岁”与“生下来就已经死亡”是一个大矛盾，然而矛盾的背后却潜藏着深刻的思想。

2. 若愚型。这一类型的语言往往说出最平常的事，然而这些事情一经提示，变成了很耐人寻味的东西。

如爱默生说：“站在山的旁边，就看不到山。”歌德说：“光线充足的地方，影子也特别黑。”等等。他们说的都是极普通的事实，然而一经他们提示，这些事实就起了奇妙的变化，使人从中领悟到很多东西。

3. 忠告型。这类哲理性语言，常使人在善意中感到亲切，在亲切中领悟道理。

如：“如果你考虑两遍再说，那你一定说得比原来好一倍。”“如果一个人不知道他要驶向哪个码头，那么任何风都不会是顺风。”“从伟大到可笑，只有一步远。”等等。

4. 总结型。这类语言明显的特征是归纳经验。例如：“长远迟疑不决的人，常常找不到最好的答案。”“财富往往像海水，你喝得越多，就越感到渴。”等等。

论辩中运用哲理性语言，可以起到精辟、深邃和简炼的效果，可以使自己的言词更有力量。

清代林则徐清正廉洁，生平不置恒产。有人劝他要积些钱财，使子孙将来的生活有所依仗。林则徐说：“子孙若如我，留钱做什么？子孙不如我，留钱做什么？”

这里，林则徐仅用了 20 个字，以哲理性箴言的形式代替了冗繁的语言。

从生活中提炼具有哲理性的句子，并用排比的形式加以列出，这样，效果更好。

如 1988 年全国职工演讲成都邀请赛中，有一场论辩，反方青岛队主辩发言中阐述“严厉惩处不是纠正腐败现象的最好手段”的观点时，强调指出：“腐败分子是活生生的人，你消灭了他的肉体，却消灭不了他的灵魂；你限制了他的人身自由，却限制不了他的思想自由；你解除了他的职务，却解除不了他的恶劣影响。”

这段话富有哲理，赢得了听众的阵阵掌声。

李燕杰的演讲之所以能吸引人、打动人，原因之一就是善于引用哲理性的警句、格言、诗词等。

如他讲到天才出于勤奋时，就引用“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”。讲到青年人要向有深厚阅历的老年人学习时，就引用“少年读诗，如隙中窥月；中年读诗，如庭中望月；老年读诗，如台上观用”。当他讲到爱情与友谊的区别时，就引用“绚丽的友谊之花，可以向一切至诚奉献；爱情如一颗明珠，绝不可分为两半”等等。

这些哲理性很强的警告格言为他的演讲增色不少。

## 怎样发表不同意见

不可抱着非改变对方主意不可的心情与人争论，也不要试图去赢得这场争吵。只要陈述自己的观点就可以了，但也不应让人感到你在说教。

强调共同之处。差不多任何争执，都有某些双方同意的地方，应该强调这些相同的地方。如果过分强调分歧，必然使对方不悦，从而使别人更听不进你的意见。

不要以表达不同意见来证明自己高人一等。在你说出自己的意见之前，最好先复述一遍对方的立场和观点，以求没有理解上的误会，然后再展开争论。

要保持温和愉快的态度，不要随便打断对方的话，也不要流露出对对方和他的意见不屑一顾的神情，否则会引起争吵。

在表达意见的时候，要有选择性，如果在一切事情上都挑剔，别人的意见你都给予否定，那别人很快就不愿再听你说了。

## 怎样学会巧妙优美的措辞

在人类社会，发生措辞错误是常有的事。古人说：“一言不和，拔刀相向”，说明了措辞错误的严重危险性。要想减少和避免这样的错误，应当在社交生活中注意。

1. 尽量使用普通话。各地有各地的方言，但在工作岗位上。最好使用标准普通话。

2. 语言要准确、清晰，尽可能避免语词不当。譬如，“人没有没脾气的人”，这句话就很拗口，不如说：“每个人都有他独特的个性。”此外，还要注意发音是否正确、语尾音是否清楚等等。

3. 不要使用难懂的词语。有人在交谈中爱用生僻或非常书面化的词语，爱用些深奥的术语，故作高深，结果常常不能使对方完全明白，甚至引起误解和矛盾。须知，无法使对方准确理解的话，是引起误解的重要原因之一，应该尽量避免使用。

4. 尽量避免使用专门用语或学术用语。普通人能够理解专门用语与学术用语的范围是极其有限的，在社交、生活中要予以应有的注意。

5. 尽量不要使用含糊不清的话语。例如“适当的”、“好像是……”、“大概”、“可能”、“估计”等等。这类话两可之间，空洞含糊，听了叫人如坠云雾之中。

6. 注意用词文雅。例如“嗯”、“唉”，不如改为“是”、“对”更好；“茅房”、“厕所”之类的名词，最好改用“卫生间”、“洗手间”来代替。

7. 谈话要因人而异，符合对方的身份。社交生活中的交谈对象有上级、师长、亲属、朋友、晚辈等，对不同的人，称呼和礼节也应各有不同。例如，对孩子可以说：“乖乖，坐啊！”但对其他人却不能这样说。

8. 慎用双关语。使用语义双关的词语要慎重，以免引起不必要的误解。

9. 不要使用有可能是对方忌讳的词语。例如你有一位很胖的朋友，他已经为此而十分苦恼了，会面时你随意说：“噢，你胖多了！”效果就会适得其反。对一个时常生病的朋友，你说：“你脸色好像不大好啊！”也会使对方失望。

10. 谈话要得体。例如你有一位长期住在市内的朋友，最近搬到郊区去了，见面时如果你对他说：“那里的空气一定很好吧！”就比说“那里一切都不方便吧！”要得体多了。前者讨人喜欢，后者使人厌恶。下面试将一些得体和不得体的措辞作一对比，供你选择：

谁？——哪一位？

你，你们。——您，您们。贵公司，各位。

不来。——对不起，我脱不开身。

不干。——抱歉，我不能那样。

不知道。——没有听说过。

行。——可以，好的。

替我做……好不好？——是不是可以请你帮帮我……？

请你想办法替我做。——是不是可以请你为我考虑一下？

听过了。——我听说过。

我想问你。——我想请问你。

请再来一次。——劳驾你再来一次好吗？

什么事？——请问有什么事？

我去找你——我去拜访你。

怎么样？——尊意如何？

你明白我的意思吗？——不知道我是否把话说清楚了。

不行就算了。——如果你觉得有困难的话，那就不麻烦你了。

请你来参加我们的会议。——如果你能光临指导，那将是我们的荣幸。

我想参观你们的工厂。——如果方便的话，我想去贵厂参观

## 怎样说服人

谈话或论辩的目的在于说服对方，特别是作为一名思想教育工作者更应该学会一些灵活的说服人的方法。在日常生活中，说服人的方法很多，这里介绍几种主要的方法或技巧：

1. 循循善诱法。这是谈话时最常用的一种方法。要做到这一点，说服者应态度和蔼，对被说服者晓之以理，动之以情，逐步引导他们提高认识，辨清事实真相。当被说服者听不进你的话或思想上一时拐不过弯来时，切不可急躁，而应反复讲明道理，真正做到以理服人。

2. 迂回包抄法。当你的话一旦不被对方理解时，你要学会运用迂回包抄的办法，即像攻碉堡那样，正面攻不上去，就从侧面、背面迂回包抄。正面讲道理不行，可以说古论今，旁证博引，还可以用说故事说寓言的方式，从对方感兴趣的话题入手，用大量的事实和道理改变对方的看法。

3. 激将法。从心理学的角度来说，激将法运用的是人的心理代偿功能。每个人都有自尊心，但有时自尊心会受到自我压抑，特别是那些涉世不深的年轻人，他们由于挫折、犯错误或其它种种原因而感到自卑，当用其它办法不能使他振作起来时，故意刺激他，反而可能使他的自尊心和自信心从自我压抑解放出来。实践证明，适当地对年轻人使用“激将法”，对于调动他们的潜在积极性是十分有利的。

4. 欲擒故纵法。这种方法常常能起到意想不到的效果。它适用于对待那些对前途丧失信心、准备破罐子破摔的人。根据说服对象情绪低落、悲观失望的特点，采取多表扬少批评，不揭短少刺激的方法。先肯定他的优点、成绩方面，指出他的长处，增强他的信心，以消除他的抵触情绪。这种表扬往往能使被说服者情绪为之一振，在惊喜之间马上对你产生亲近感，有时还未等你说出他的缺点或不足，他已自己认识到，并主动向你表示决心，愿意改正不足，纠正错误。

5. 釜底抽薪法。在遇到被说服者由于争执、吵闹而怒气冲天时，最好的办法是暂时不要去急于触动他。因为一个人在情绪冲动时理智常常被淹没，严重者可能达到丝毫听不进任何不同意见的地步。这时的任何解释和说明都可能被误认为是在戏弄他或是偏袒他人，因而等于火上浇油。在这种时刻，最有效的办法就是釜底抽薪，而不能扬汤止沸。也就是说，在对方发火时，可采取沉默不语的办法，等他情绪稳定之后再心平气和地同他谈，这种方法也叫“冷处理”。这种方法的效果也是比较明显的。以上各种方法究竟效果如何，还需要我们在实践中不断验证和总结。

## 怎样辩论

从某种意义看，不同见解的争辩过程就是寻求真理的过程。谁的话更能代表真理？社会是不断进化的（时间），事物是无限复杂的（空间），那时那地那点被认为是真理，这时这地这点就未必都被认为是真理；而且由于人们的思想、智慧、环境的不同，即使是同一个时代同一个政治背景，对同一件事物也会发生不同的主张见解。辩论，就是为了探求真理，坚持真理，维护真理而互相劝说，论争的任何一方都想推翻对方的看法，树立自己的观点。故此，辩论和寻常的谈话是不同的。

辩论是时常发生的。它随时可能出现在同志、同学、亲朋的谈论过程中。辩论是一种带着“敌意”的语言行为，因而有所谓唇枪舌剑之说。那种对人唯唯诺诺或人云亦云，遇事折衷持平或不置可否的人是没有资格参加辩论的。当然，词锋的犀利，又不仅仅是表现于说话时的词语形式，最重要的是表现在语句的含义上。

在交际生活中，应严格确立辩论的价值观。为了分清是非，为了辨别真与假、善与恶、美与丑，为了追求科学的真理、社会的进步、人类的文明，我们应该热情地参加辩论。但对于那些无关宏旨的细节琐事，我们则应“不屑置辩”。千万不要把精力和时间纠缠在一些琐事上。

此外，辩论还必须做到观点正确，旗帜鲜明。在辩论中，自己爱什么、恨什么、拥护什么、反对什么，都必须鲜明地体现在自己言词之中，容不得半点含糊。逻辑的力量在辩论中是不可低估的，要取得辩论的胜利，必须有正确的论点，充足的论据和有力的论证。

辩论的胜利，不能靠好猾狡诈的诡辩，不能靠江湖术士的虚言，更不能靠瞪眼睛拍桌子大吵大闹。世界著名文学家罗曼·罗兰说：“在争论中是不分高低贵贱的，也不管称号姓氏的，重要的只是真理，在它面前人人平等。”“事实胜于雄辩”，只要我们的见解合乎事实，代表真理，加之运用正确的辩论方式，便能立于不败之地。

## 怎样反驳

在平时交谈时，常会遇到这种情况：明知对方的话不对，却不知如何反驳；即使反驳了，也不得要领，甚至给对方留下了把柄。那么，交谈怎样进行反驳呢？一般说来，反驳的基本方法主要包括直接反驳和间接反驳两种。

1. 直接反驳。所谓直接反驳，就是用一些真实的原理和事实，直接指出对方的论题、论据或论证的虚伪性的一种反驳。有这样一则寓言故事：大象到河边去喝水，狐狸拦住说：“走旁边！”大象很生气，本想踩死狐狸，又怕弄脏了脚，只好忍住气，绕开狐狸继续走，狐狸却以为“大象怕我”。于是，它又堵住大象，大声命令道：“退回去！”大象皱皱眉头，无可奈何地踩了狐狸一脚，径自往前走了。狐狸呢，不消说，再也爬不起来了。这里，狐狸的逻辑是这样的：听我的话就是怕我（大前提），大象听我的话（小前提），大象怕我（结论）。由于狐狸的大前提是错误的，结论当然也是错误的。对于这个错误的结论，大象就运用了直接反驳法进行了反驳——用脚直踩过去（事实），结果是有力的。

直接反驳法中，还有一种释义驳析法，它通过揭露论敌判断或概念的真实含义而进行反驳。诸如“白马非马”等论题，都可用此法反驳。

2. 间接反驳。所谓间接反驳，是先假定或证明反论题的真实，转而根据矛盾律推出被反驳论题是虚假的一种反驳方法。在间接反驳中，又分独立证明和归谬反驳。独立证明，是通过证明与所反驳的论题相矛盾或反对的论题之真实性，从而达到反驳论题的证明。归谬反驳（又称归谬法），是先假定被反驳的论题为真，而后在此基础上引出一系列结论，从而证明被反驳者论题的荒谬。这是一种较为有力的反驳方法，常使论敌哑口无言，口服心服。如一个青年在公共场合声称自己看破红尘，世上所有的一切都是假的，这时有一位小学生站了起来，只一句话便使那青年自认理亏，无地自容。小学生说的话是这样的：“大哥哥，你是一个人难道也是假的？”

在实际生活中，直接反驳和间接反驳的使用不是截然分开的，而是相互补充的。不论怎样反驳，首先要做的是寻找反驳的突破口，看破反驳对象的观点主要错在哪里，论题？论据？论证？有了目标，才能做到一箭中的，驳倒对方。

另外，除了要掌握上述基本方法以外，还要学会一些具体的反驳技巧。

1. 针锋相对。若判明来者不善，有意挑衅，你应该毫不犹豫地“以眼还眼，以牙还牙”，礼貌而巧妙地回敬对手，针锋相对，“原物”顶回。英国前首相威尔森在竞选时，演说刚刚进行一半，突然有个故意捣乱者高声打断他：“狗屎！垃圾！”显然，他的意思是叫威尔森别胡说八道。威尔森却只是报以容忍的一笑，安抚地说：“这位先生，我马上就要谈到您提出的脏乱问题了。”捣蛋者一下子哑口无言。

2. 含蓄答对。如果有人说了不得体的言词伤害了你，或使你为难，应以婉转的方式加以反驳，或装聋作哑、拐弯抹角，或顺水推舟、答非所问，谈一些完全与其话不相干的话，便是一种得体的方法。有人以开玩笑的口气问：“你这么漂亮的女孩子怎么还没结婚？”你可以避实就虚地回答：“我不知道，我想你得找个像我这么漂亮的女孩子问问。”或者这样回答：“因为我挑得比你仔细。”语中带点锐气，别人也不便再问了。

3. 幽默以对。有时，遇到棘手的问题，以幽默谐趣的方式回答，往往会



“化险为夷”，改变窘态，使尴尬局面消失在谈笑之中。如果有人厉声训斥你：“你这样子，迟早要倒霉”。你则报之一笑：“哦！是迟还是早，多早？”对方会被你弄得啼笑皆非。

俗话说：“防人之心不可无，伤人之心不可有。”练就随机应变的语言表达功能，如同学会“少林拳”一样，只可用它筑防卫之堤，切不可主动进攻，出口伤人。而且防卫要注意有礼貌，不管是用“软”办法，含蓄反驳，还是以“硬”办法，原话顶回，都要有礼、有节。

## 怎样反问

反问，即反过来问，答者变为问者，被问者变为提问者。在特定的语言环境下，反问有的放矢，特点突出，可使谈话平中出奇，入木三分。常见的反问类型有：

1. 机智型反问：即针对不同的情境和对象，从不同的角度和侧面，或明或暗，或褒或贬，或深或细，或深或浅地反问对方。机智巧妙地反问表达者的倾向、态度或观点，甚至生发开去，由此及彼，敏锐而深邃地画龙点睛，“就地撮将黄叶去，入山推出绿荫来”。1966年初秋的一天，陈毅正在北京第一外语学院会场主席台上演讲，几个造反派头头提着高帽子企图揪斗陈老总。陈毅，这位一分钟前还用自己的亲身经历，以特有的幽默，坦率的言词，和颜悦色地开导着年轻人的长者，此刻突然变作一位怒目圆睁、威风凛凛的元帅拍案而起，挺立台心，厉声喝道：“看你们谁给我戴？！看你们哪个敢给我戴？！”这两句反问，声调并不太高，但每个字都有千钧之力。瞬间，那几个突破人墙冲上讲台，离陈毅仅几步远的造反派头头，像被施了定身法，傻呆呆地站住了。陈毅同志一连串排炮般强劲有力的机智型反问，使他的辩驳气度非凡，大义凛然，给备受压抑的群众以反抗的勇气和力量，使那几个跳梁小丑被彻底孤立。

2. 幽默型反问：幽默是情趣与理智的统一。它的形式是轻松愉快的，但它揭示的主题是严肃的。幽默型反问产生于喜剧性的情景、惬意的误会、有趣的越轨行为等。由于表达的环境、范围、场合和深浅程度的不同，而使人感到活泼、轻松、快乐、滑稽、诙谐或优美。英国笑话《扯谎》里有一段妈妈和儿子的对话。妈妈：“你要哪一个苹果，小博比？”博比：“最大的那个。”妈妈：“博比，你应该懂礼貌，要小的。”博比：“呵，妈妈，难道要懂礼貌就得扯谎吗？”小博比天真的反问，把礼貌和扯谎这两类性质不同的事情有机地等同起来，突出其矛盾之点，给人以幽默诙谐的情趣，又使人在笑意中有所领悟。

3. 讽刺型反问：讽刺是对诸多社会现象的一种特殊的审美评价。它以刻薄的嘲笑，不容作模棱两可解释的直接有力的嘲讽形式，对社会生活的弊病和人们身上的不良现象，加以尖锐的揭露和辛辣的抨击，使人在发笑之后，能有所思考启迪。有这样一则故事，某地主在半夜催长工说：“天亮了，还不起干活？”长工说：“等我捉了虱子就去。”地主说：“笑话，天这么黑，你怎么能看见虱子呢？”长工答：“既然天还黑，又怎么能够干活呢？”长工正是抓住了地主自相矛盾之处进行刺讽诘问，揭露其荒唐可笑，使其处于自打耳光的窘境。

4. 疑问型反问：直接而公开地表示反问者的观点、倾向，出示自己的总体性、概括性结论，以证明，推理、辩驳、抒情等手法对事物发表议论、评判、通过分析、预测，昭示某种趋势或即将发生的新事实、新动态。1987年11月10日，《工人日报》三版头条以《这是一个什么会？》为题，揭露了宁波某招待所召开的某会议的内容。从日程上看，为期五天的会议，只有半天安排的是正事，其余的都是游览。作者问道：“国家三令五申不许借开会之机游玩，目前又在进行增产节支活动，为什么仍会有这种报纸揭露过多少次的怪事呢？”这则报道旗帜鲜明，有理有据巧设疑问，笔锋犀利，不禁使借公游览者汗颜！

5. 抒情型反问：揉进反问者情绪和感情倾向的反问形式。人与人、人与物，往往有着内在的情感联系。这种情感联系必然会在反问者的嘴里或笔端自然流露出来。情之所至，不吐不快，必然要直抒胸臆。以情感人，这便形成了行情型反问，使反问者和被问者之间构成了一个相互感应的复杂过程。

《红楼梦》第二十八回《蒋玉菡情赠茜香罗，薛宝钗羞笼红麝串》中的最后一段：宝钗见宝玉呆呆的，自己倒不好意思的，起来扔下串子，回身才要走，只见黛玉蹬着门槛子，嘴里咬着绢子笑呢。宝钗道：“你又禁不得风吹，怎么又站在那风口里？”黛玉笑道：“何曾不是在房里来着？只因听见天上一声叫，出来瞧了瞧，原来是个呆雁。”宝钗道：“呆雁在哪里呢？我也瞧瞧。”黛玉道：“我才出来，他就‘忒儿’的一声飞了。”口里说着，将手里的绢子一甩，向宝玉脸上甩来，宝玉不知，正打在眼上，“暖哟”了一声。这段对话中的反问和抒情描写，抒情性质极为浓厚，充分反映了三个人的性格特点以及彼此之间的矛盾和曲折关系。

6. 对比型反问：将相反或相类的不同事物放在一起叙述或描写的反问形式。对比可分反衬、正衬。反衬是用相反的事物去衬托对照，使被衬的事物更加鲜明突出；正衬是用相类似的事物去衬托对照，取得以美衬美显得更美，以丑衬丑显得更丑的效果。1987年11月8日《文摘报》以《中国同西方的差距有多大？中国每天创造价值有多少？》的对比型反问为题，报道：我国创造每亿美元国民生产总值消耗的能源，相当于日本的6.1倍，美国的2.3倍，苏联的1.7倍；美国一个农民的劳动可以养活50人，而我国只可养活3人……这条消息之所以令人震惊，激励人们奋起直追，作者使用的对比型反问的修辞手段起了重大作用。

7. 悬念型反问：引发事态变迁的紧张情节悬而未决来调动欲知者的思维，让设问获得强烈效果的反问形式。常见的悬念设置有：（1）用符合事物本身特点的祸福前景呼唤欲知者的疑问与好奇心，从而引起其关注欲望。（2）从违反常规的现象或结果入手，刺激欲知者的好奇而又不平的心理，从而关心事情的症结。（3）从设置伏笔及渲染气氛入手，制造悬念，拨动欲知者心弦。1987年第11期《东西南北》刊载《董存瑞照片发现始末》的开头：“董存瑞的形象活在人民心中已有39年了，但是董存瑞到底是什么样子呢？”文章以悬念设问，从新闻情节的突然性与难解性入手勾起读者求知欲望，紧扣读者心弦，圆满地回答了这个问题。这比一般的平铺直叙，要生动感人得多。

8. 延缓型反问：寓主旨于反问者含蓄的间接叙述中的反问形式。它一般通过较多段落或侧面迂回方式来表述，尽量延续欲知者兴趣，最后揭示底蕴，呈现一种“犹抱琵琶半遮面，千呼万唤始出来”的姿态。《张曲江集》卷三《感遇》之七：“江南有丹桔，经冬犹绿林，岂伊地气暖，自有岁寒心。可以荐嘉客，奈何阻重深？运命惟所遇，循环不可寻。徒言桃李村，此木岂无阴？”诗文从作者对丹桔的实象感触出发，借桔抒怀，以桔喻人，延续反问，层层深入。掩卷长思，使人回味无穷。

9. 引语型反问：在设问中插入现成话或故事等，以提高表达效果的反问形式。一个精彩的引语抵得上一个精彩的情节。引语的性质可分为引经与稽古两类。引经，就是引用权威性的或有说服力的话来证明；稽古，就是引用前人的事迹或历史故事来说明。1986年第11期《博览群书》卷首语《读书贵在思考》：“台湾女作家琼瑶的作品已在广大青年读者中广为流传。爱，是她作品的基调。琼瑶小说里的‘爱’到底是什么？如何评价她的作品？这

样的问题读者将会有各种各样的回答。但是，不管怎样，了解琼瑶作品的今昔，对于提高读者的鉴赏水平是有神益的。”该文以爱的主题和引语进行反问，多角度，多侧面地把握琼瑶作品，避免了片面性、绝对化，启迪了读者全面认识琼瑶作品的自觉性。

10.层递型反问：层递是修辞学的一种格式。它根据语意的逻辑关系，采用结构相似语句，使语言由浅到深，由低到高，由小到大，由轻到重。这种手法含蓄深刻，语言优美活泼生动紧凑，能增强文章或谈话的表现力。层递型反问从层层深化的语气中使人加深对所叙事物的认识和印象，连续而下，步步深入，易收言简意赅、引人注目之效。《追求》杂志的内容介绍：“人人都有追求，人人都追求幸福！但是，幸福在何处？真善美在哪里？怎么追求到！追求杂志将为您导航。”以层递型反问介绍刊物宗旨，显然要比罗列栏目等略胜一筹。

反问的艺术，不止以上十种。要想真正掌握反问的艺术，还须努力提高语言表达能力、想象力、应变力、思辨力和语言逻辑素养等。实践出真知，熟能生巧。热爱生活，热爱语言艺术，并多角度、多侧面、全方位地向生活和语言艺术开拓索取的人，自然有取之不尽，用之不竭的反问的艺术和艺术的反问。

## 怎样学会“激将法”

“激将法”通常地说有以下3类：

1. “明激法”。就是针对对方的状态直截了当地给以贬低、否定的语言刺激，刺痛之、激怒之，使之“跳起来”，以达到改变现状的目的。“明激法”直接贬低对方，话词尖锐，刺激性强，对对方的自尊心刺激很大，往往会使对方不服气，反对你的意见。这样，否定之否定，就实现了你本意要达到的目的。

2. “暗激法”。就是有意识地褒扬第三者，暗中贬低对方，激发起对方压倒、超过第三者的决心。人们都希望别人尊重自己，而别人在自己面前有意夸耀第三者，显然会对他产生一种暗示性刺激，也就很自然地产生一种要与第三者比个高低的心理。

3. “自激法”。就是褒扬对方光荣的过去，从而刺激对方改变现状的决心。这方法对于消沉的人最有用，因为褒扬他们过去“闪光”的一页，无疑是对他现状的批评，从而引起他的反思，唤醒他未泯灭的荣誉感，使之重新振作起来。

但是，要想激将法成功也是不容易的。一不注意，会挫伤对方的自尊心，使之更加消沉。要想成功地使用“激将法”，离不开以下的条件：

首先，要看对象。被激的对方必须是那种能激起来的人物，也就是在思想上有被激起的主观因素的人。另外，激将法通常是在双方较为熟悉的情况下采用，而对陌生人是不宜采用的。其次，要看时机。时机未到时，“反话”容易使人泄气；时机过后时，则不能收到好效果。最后，要注意分寸。激将法用的是“带刺”的语言，但出发点要正确，应体现出对同志的尊重、信任和爱护。过于尖刻的语言容易引起人们的反感。因此，运用激将法要注意语言的分寸和感情色彩，要把褒贬、抑扬有机地结合起来，这样才能收到积极的效果。

## 怎样对话成功

讨论工作，交流思想，叙述友情，了解情况，解决问题，做思想政治工作……都离不开对话。对话是一种信息交流，也是一种感情交流。要使对话达到“随风潜入夜，润物细无声”的功效，就要讲究对话的方法和艺术。情、诚、趣、直、隐、忍、深，是对话成功秘诀。

“情”：唐朝诗人白居易说：“动人心者莫先乎情。”情深出良言，良言一句三冬暖。待人冰冷，毫无感情，就会话不投机半句多。对话中，要有诗人般的激情，母亲般的慈爱，太阳般的温暖，春风般的温柔；要有爱人之心，容人之量，要能扬人之长，容人之短，有溶化坚冰的感情，因人制宜的本领。对有棱角的人，一看就厌，一听就烦，一谈准崩。和犯错误的人对话，则要和风细雨，设身处地，情理兼通，以诚换情，实事求是地对其分析和评价，仔细发现和表扬其积极的、向上的、美好的东西，给以亲切感和温暖感，给以力量和希望，才是真正的动之以情。

“诚”：俗话说，精诚所至，金石为开。情是前提，诚是基点，以诚求诚，心心才能相印。诚恳朴实，乃是诚的标志。不恶语伤人，不油腔滑调，不以领导者自居，不以长者口吻训人，而是如对挚友倾吐衷肠，讨论问题，对方才会敞开心扉，推心置腹，引起内心深处的强烈共鸣，达到成功的目的。

“趣”：相声演员能吸引人，是因为相声语言风趣幽默，形象生动，给人以很强的感染力，对话也是一样。对话时，委婉幽默，或喜闻乐见，扣人心弦；或妙语连珠，饶有风趣；或因地设喻，借题发挥……既使话语增色生辉，“曲径通幽”，又使人茅塞顿开，回味无穷。可见“趣”是对话取得成功的一项重要艺术。

“直”：就是直言不讳，直截了当。直道好跑马。有的人性格粗犷豪爽，喜欢直来直去。与之对话时开门见山有啥说啥，干脆实在，坦率见真，能够使他感到你够朋友，可亲、可近、可信。和这种人谈话，以直见诚，往往有“响鼓重锤”的功力。当然，直言不讳，也要因人而异，对心胸狭窄的人则宜少用。

“隐”：的方法告诉我们，运用语言表达思想，有时“隐”一些，倒比过于明确好。尤其是对性格内向，爱面子的人，妙用模糊语言，就实道虚，由此及彼，峰回路转，会比“吹糠见米”好。很多事情不明说，同样可以心照不宣，只要从侧面，暗示一下，即能达到“点悟”的目的。尽管话没说透，嘎然而止了，或许有“画龙点睛”、“无声胜有声”的益处；尽管语言模糊一点，倒能让人听出弦外之音，促进事物向好的方面转化。

“忍”：前苏联外长葛罗米柯担任外长 27 年之谈判经验，常常以耐心取胜。古人林则徐也把“制怒”当作座右铭。对话时，我们也要切记这个“忍”字。当自己心情烦躁时，要学会控制自己，防止过了头，出现“走火”。当别人情绪不好时，要理解对方的心情，说话分寸要适度，褒贬要恰当，以免情绪过激形成僵局。在对方蛮不讲理时，也不要发急，或调整一下谈话内容，或提个问题让对方思考，或讲个笑话活跃一下气氛，或提出下次再谈。如果以急对急，一锤定音，往往事倍功半。

“深”：要深入人脑。对话的目的，无非是要使对方接受你的观点，使你的谈话起一个“起搏器”的作用。为此，重要的是让对方把话听清、听懂、听进去。听清，解决“是什么”；听懂，解决“为什么”。精心思考对话内

容，紧紧把握对话目的，分析问题合情入理，推断情况合乎逻辑，循循善诱，使对方和你一道同步地将对话深入，引导对方把自己摆进去，使之有所知，有所感，有所识。

## 怎样使你的建议被采纳

再好的方案和建议如得不到采纳，终归只是一种良好的想法而已。只有将其具体化，使其变为现实，达到改善工作的目的，那才是最后的目标。

一种想法的实施，首先要得到上级的同意。有时还需要同事及全体人员的协助，要使自己的建议得到采纳，需要各种智慧和努力。有了好的方案，往往以为会得到大家的帮助，而有时恰恰易遭到人们的抵触。因而，为实现自己的想法，需要有超越这些抵触的智慧和创造性。

在提出方案和建议前作为一般原则，首先应整理好使方案和建议能得到采纳的诸多条件，注意提出的方案和建议要对全局有益。通常，尽管方案本身不错，但因人们对提案者个人有看法，因而好方案也易被否决。仅对部门和小集体有利的方案一般也如此。第二，方案和建议必须引起对方关心，要分析对方的心理和态度。有价值却不能引起人关心的方案是不易被采纳的。如果你的方案与上级和集体的关心相悖，那它再高明，也不会被接受。因此日常就应了解上级和集体所关心的是什么。第三，平时应取得群众信赖。平时口出戏言，作风松散，群众不以为然者，突然提出建议，哪怕他苦口婆心地解释也必受到反感。

本人对提案要有一个良好的心理准备。如要提案得到通过，务必事先考虑到其中一定会存在某种程度的不足，会遇到各种阻力。

其次，要充满自信。如果自己都不以为然的方案，何谈说服大家去为之行动？

再就是对吸取者怀有敬意，听取批评，你的建议才易于被人接受。

要带有感情地提出建议。作为人，对方在决定是否采纳建议时，心情和情绪起一定作用。只有说动对方的心，他才会行动。

还有，必须对听建议者作一个心理分析，要让对方认为准备周到。你以作出各种准备的面貌出现时，对方会有一种安全感：“如此准备，想必不会有错吧。”

留有供修补的余地。一般人们并不喜欢完美无缺的建议，有一两个小疵点反而会给人以好感，因为这可给对方提出改进意见留出余地，使对方产生参与意识。

另外，就是掌握时机的问题。当领导忙于工作或心情烦乱时，提出的建议往往被以“等等再说”一类的话支开，在一个集体和组织中，如果人家正为一个会忙乱不堪时，就要待状况好转后再说。掌握时机还有个事先“吹风”的问题。突然提出新的方案会使对方在毫无准备中不知所措。事先以某种方式作个预告，对方会作一个正确对待的态度。



## 怎样提出与上司相反的意见

对上司的谈话持相反观点的人，往往容易陷入“坚持真理还是照顾上司的面子”的怪圈。

上司需要意见，每一位上司都不是万能的神，有些问题连他们都解决不好，故上司需要下属经常提出他的好意见。

对于那些强力相谏的人，上司头疼的不是他提的意见，而是意见的提出方式。

“主任，您刚才说的观点完全错了，我觉得事情应该这样处理……”或者“主任，您的办法我不敢苟同，我以为……”，这些方式首先否定了主任意见的全部，自然，后面的观点让上司觉得脸上挂不住，故一开始就产生了对下属好的意见的抵制思想。

如果能抓住上司意见中的某一处被你所认同的地方，加以大力肯定，尔后提出相反的意见则易被接纳。因为你一开始肯定上司意见的某一处价值，就已打开了进入上司脑中意见库的大门，例如：

“主任说得对，在××方面，我们的确应当给予充分的重视，这是解决问题的前提之一，我认为，除此之外，我们还应当……”后面提出观点，尔后重点在于论证过程，说理、举例、指出不这样做的后果，让上司意识到你的观点从实践上更加可行。

结束发言之时，别忘了强调你提出相反意见的出发点：

“故我想，如果真能这么做的话，排除这个问题是不费吹灰之力，公司也能以更高的速度发展。”

听了这话后，上司会意识到你的一切意见的最终目的，都是为了公司的前途，也就是大家的前途。

千万不要看到上司脸不好就忙不迭地改变观点，坚持自我，但不坚持高姿态的发言方式，上司会明白你的苦心孤诣的。

## 怎样让上司同意你的观点

库克在马萨诸塞州的一个研究机构工作不久，便要求增加工资。

“我上司不愿给我调整薪水，但我坚持力争到底。”库克回忆道。

“后来，终于发生了激烈的争吵。争吵中，我们比较了我的收入和别人的收入，辩论着我值多少钱而他们又值多少。言词之激烈，我永远难以忘怀！事过不久，我离开了那家公司。”

在这里，库克违反了与上司相处的基本原则：仗无把握不开战。那么，这是否意味着你该尽力避免与上司争辩呢？显然不是。如能有效地把你与上司不同的看法表达出来，对你的工作和前途将产生深远的影响。

相处久了，谁不与上司发生过争执呢？

如果与你的上司进行争辩，请牢记以下几条原则：

1. 看准时机。在向上司提出异议之前，先向他的秘书打听一下他的心情如何。如果他心情不佳，就不该再提要求。

即使不求助于上司的秘书，你也可以找其他窍门，来把握好时机。如：上司急务缠身时，不要找他；午饭时间已到，他却仍在忙乱之中时，不要找他；休假前夕或度假刚返时，不要找他。

2. 心平气和。心理专家史密斯是专门教人如何去争取增资晋级的。他这样说：“如果你气势汹汹，只会使你的上司也在发雷霆，所以，首先要做到心平气和。”

另外，不要把你所有的不满都借机会一古脑儿发泄出来。3M文具公司董事长韦斯利说：“如果一个雇员看上去对公司的一切都消极不满，那上司就会觉得，要叫他满意是难乎其难，甚至认为，他也许该别找乐园。”

3. 说清问题。有些剧烈争执的发生，是由于雇主和下属双方都不明白对方心里在想什么。演讲顾问威德说：“有时，问题一旦讲明，争执也就自然消失。雇员必须把自己的观点讲得简单明了，以便上司能够理解。”

克莱尔在纽约市财政局局长手下办事多年，她很少与上司发生争执。但是，当她认为重要的事情遭到局长否决时，她就把自己的观点写在纸条上，请上司考虑。她说：“这种做法，有助于说明问题，而且也有效。”

4. 提出建议。纽约大学医学中心的精神病学副教授诺曼说：“你上司要考虑的事情已经够多了，因此，如果你不能提出行之有效的解决办法，至少，你也得提出怎样处理问题的建议。”

诺曼警告说：“那些在上司面前只提问题而不附建议的人很快会发现，他们常会受到上司秘书的阻拦。”诺曼解释道：“尽管上司也许不能说出你的不是，但是他发现，你每次去找他，他总会感到不快。久而久之，你就别想再进去见他了。”

5. 设身处地。“要想成功地与上司交手，了解他的工作目标和其中的苦衷是极为重要的。”假如你能把自己看作是上司的搭档，设身处地替他着想，那么，他也会自然而然地帮你的忙。

商学教授罗伯特曾引述过某电影公司的一位程序设计员和他上司进行争辩的故事。当时，为了某个软件的价值问题，双方争执得僵持不下。罗伯特说：“我就建议他们互换一下角色，以对方的立场再进行争辩。5分钟之后，他们便发现自己的行为有多么可笑，两个人都不禁大笑起来，接着，很快找出了解决的办法。”

6.运用常识。你要牢记，无论怎样，你的一切都操持在上司手中。假如争辩过火弄成僵局，也许会产生比原来更坏的影响。因此，与上司争辩要明智一点，牢记住：仗无把握，请莫开战。

## 怎样区别说话与演讲

训练自己的口才，应当有一个切实可行的标准。这个标准是从平常人们讲话的特点中概括出来的。除人所共知的一些标准以外，还有一些必须从演讲与说话的区别中寻找。

许多人认为演讲难，事实上说话要比演讲难得多。这是因为，演讲是单方面的，主题较为单一，而说话的内容要广泛得多。

当一个演说者进行演讲时，他的演讲只能由他一个人完成，只要他有一定的胆量，懂得一些技巧，能把演讲词明白生动地讲出来，任务就算完成。

但是，谈话不仅要注意讲，而且还要注意听。如果只顾把自己想好的话大套大套地讲出来，而不顾及听者的看法和兴趣，不去观察或留意对方对你的每句话的反应，你就不能及时解除对方的心理症结。因此，日常谈话需要随机应变的能力。

另外，演讲时，演讲者的思想只顺着一条线发展，而谈话时，思想至少要顺着两条线发展：一条是你自己的，一条是对方的。既要有自己的立场、态度、思想方法，也要懂得对方的立场、态度、思想方法。

如果面对的不是一个人而是几个人，而他们的观点、兴趣又有同有异，你就必须照顾几条线的同时发展和它们之间的相互影响，那就更复杂了。

## 怎样培养当众讲话的才能

世上的雄辩家和演说家大有人在，但他们毕竟是些具有专业素养的天才人物。作为普通人，处于一个人际关系空前复杂，接触频率大得惊人的时代，很有必要提高当众讲话的技能。即使看起来笨嘴拙舌的人，只要进行必要的训练，也能成为讲话自如的人。

1. 讲自己所长：一位“不善谈吐者”寻求指导者帮助，语言训练专家请他讲讲童年最美好的事，不料这个人讲得有声有色、声情并茂。最后专家把他前面讲话的优点反馈给他，并告诉他当众讲话的第一秘诀：选择适当的讲话主题，讲自己最熟悉的内容。对讲的内容胸有成竹，对使用的例证、材料如数家珍，就必然不会临阵慌乱。我国当代的“保尔”刘琦，连讲话的嘴唇都是人造的，也没有经过正式训练，但在电视台的讲话却是那么动人心肺、感人至深，这就是因为他讲的全是个人的亲身感受。

2. 三段式编排：讲话不自信的人，总担心讲话杂乱无章，更怕讲到后来，就地兜圈子，不知如何收场，所以害怕当众发言。不妨用这种方法来克服，这种方法可以简称为“三分钟、三段式讲话法”。开头即立即讲出你要讲什么问题，发表什么样的意见，这样可以防止“跑野马”；中间讲问题的内容、理由、观点、办法；第三段小结全部内容，把讲话的核心予以强调。

3. “小视听众”的自强法：如果你面前坐着黑压压一片听众，他们对你的讲话起什么作用呢？这是因人而异的。自信而有感情色彩的人会因人多而兴奋，讲得更来劲；自负而有感情色彩的人则会因人多而紧张，会讲得语无伦次。有位青年教师在第一次上课前心里慌得要命，走上讲台的瞬间发了狠心，连连在心里说了三次——“听众都是天真的孩子！”奇怪的是吊在喉咙口的心一下子平静下来，加上讲话前“装出来的微笑”和短暂的沉默，使讲话取得了比预计要好一些的效果。平时对强者、尊者、陌生人讲话，也可以这样试试。

4. 用听众为自己打气：一个好的讲演者，应具有两种素质，一是说话本身具有的力量，另一个是架起与听众沟通的桥梁。如果把有些人的讲话说成从头到尾在闭着眼“瞎说”，可能使其不服气；但从头到尾不看听众的讲话不等于是闭眼说瞎话吗。心理学研究证明，作为讲话的主人，眼光看到某个“听众”，他就可能与你产生感情的共鸣，甚至会产生畏敬的神色。这是一种感情的支持，是讲话者自强心的源泉。另外，讲话中发问、自问、反诘都可以把讲话推向高潮，同时又巧妙地把你的听众安排到讲话中来，产生意想不到的效果。

5. 抓住时机见好就收：当众讲话顾头不顾尾的情况常有，讲话的后半部分特别容易重来复去，颠三倒四，不肯走出“演说的大门”。原因在于讲话者不能迅速地对自己的话进行归纳。克服的方法是，事先把结束语考虑好，时机一到马上“刹车”。讲话最出色的人，往往都在听众兴犹未尽的当口收尾，可能是在一个情绪高潮之后，也可能是一串情真意切的号召之尾，这使听众从情感陶醉的演说环境中一下子回到清醒的现实中，使听众久久不愿离开你的讲话情境。即使离场也还品味着刚才听到的一切，久久不能忘却。

好的口才可以成为施展才能的突破口，它可使你将生活的风帆驾驭得更得心应手。许多人埋怨自己当众讲话好紧张，以上介绍的方法，并不足以消除你的全部紧张，但确能产生一些作用，不信，你可以试试。

## 怎样即席发言

在某种意义上来说，讲话比写文章难。而在宴会或集会上的即席发言，又比拿着稿子的讲话更难。因为，写文章可以反复推敲，定稿以后才发表；讲话就有“一言既出，驷马难追”之虞。而即席发言不得深思熟虑、斟词酌句，全靠发言者思维敏捷地临场发挥，这就增加了即席发言的难度。其实，说难也不难，只要在发言时做到静、准、精、情四个方面，就可成为一个好的即席发言。

**静：**即席发言者往往是面对紧张严肃或气氛热烈的各种场面。发言者此时此刻，也多是处于热血沸腾、情绪激昂的状态。这就要注意，发言者在发言之前，先要稳定自己的情绪（或喝几口茶、或咽几口口水），保持镇静。如果自己的心情忐忑不安，势必举止失当，言不由衷。

**准：**发言时语言的表达一定要准确。如果表达不准确或者不注意说错了话，不仅会引起哄堂大笑，使自己难以下台，还会造成不良的后果。那么，怎样才能做到准呢？比如：你去参加一个会，不是无缘无故，毫无准备的，所以即席发言前应在脑子里酝酿一下，最好能打个“腹稿”，这样，才能使发言表示准确，临场不乱，收到较好的效果。

**精：**即席发言务求简短精辟，切忌漫无边际地离题空谈。否则，主题不明，听者反感。

**情：**即席发言要尽可能达到言者与听者感情上的交融，引起共鸣。在把握好分寸的前提下，还应尽可能把话说得风趣些，使现场的气氛活跃，能给人留下深刻的印象，效果更佳。

## 领导者怎样即席快速总结发言

领导者经常要深入基层听取汇报，在听完汇报之后，又要在事先无准备的情况下，临场快速作出系统的有指导意义的总结发言。要达到高水平高效率，有如下六点必须把握。

1.听。听汇报只有认真听、细心听，才能听出新成就、新经验、新问题和发现新事物，才能紧紧抓住关键和实质问题作出有针对性、有水平的讲话。

2.记。要抓住十个重点，记汇报中最有价值的内容。一、记活思想。二、记突出成绩。三、记新经验。四、记各种基本数字和百分比。五、记目前存在的问题及解决的措施。六、记工作中涌现出的新生事物。七、记正反两方面的典型事例。八、记群众的呼声及意见。九、记今后一个时期的工作安排及设想。十、记领导作风的改进和高的实例。按上述要点，凡自己认为重要的问题，就按顺序编码法比那种汇报人怎么说，自己就怎么记的方法好得多。它为自己思维、推理、分析、综合和快速总结，提供了条件和依据。

3.问。有些重要问题在萌芽期往往认识不足，或虽有认识，但很浅，很不完善，有时还拿不定主意，这时就要穷追不舍把问题问明白。对听不懂、弄不清的问题，要不耻下问，虚心请教，善做现场调查研究。

4.想。自己动手记录的内容是想问题的依据，而想的结果便引出了快速发言提纲。因此，当听汇报将到尾声时，就抓紧时间边记录边连贯思考边列出总结提纲。一张记录纸可分为三等分，其中左边三分之二是记录同志们汇报的重要内容；右边三分之一是专为自己思考、写提纲、做评语用的。把提纲和内容贯穿在一起，讲起来十分方便，需要什么内容随手便能找到。

5.编。按总结发言提纲要求，随时把符合提纲的内容，按类编进提纲，填上号码。实际上号码就是自己发言的资料来源。

在发言时对于每个问题都要给予高度的概括和提高，其中有的话是自己的认识，有的话是同志们讲的，你若把它肯定下来，同志们一定会很高兴的，认为他的意见被领导认定了，从而提高了大家的积极性。

6.讲。听完汇报后，当场就在条理地快速作出总结发言，基层同志会十分欢迎。因为他们汇报后得到的是哪些事做对了做好了，哪些事为什么做错了，怎么去改正，哪些经验予以肯定和支持，哪些问题值得注意，今后工作如何在新的基础上继续前进，从而提高了认识，明确了方向，鼓起了新的干劲。

## 怎样使你的座谈发言更精彩

座谈会是有关单位调查研究、了解情况经常使用的一种有效方法。座谈会能否达到预期的效果，关键取决于座谈者能否密切配合。可以毫不夸张地说，座谈发言不仅是对座谈者口才高下的检验，而且是对座谈者学识水平、逻辑思维和临场发挥等多种能力的综合衡量。我们发现，在一些座谈会上，东扯西拉、杂乱无章；主次不分，眉毛胡子一把抓；人云亦云，毫无新意和特色的发言屡见不鲜，直接影响了座谈的效果。怎样才能避免上述不足，使你的发言更精彩？

1. 话题要集中。座谈，往往受时间限制，而这一限制常常会带来矛盾：主持人总希望在一定的时间和范围内，尽可以多地获取信息；发言者则希望最大限度地发表自己的见解。解决这一矛盾最有效的方法就是发言时话题要集中、切题，不枝不蔓。这就要求座谈者：第一，根据“会旨”选好发言题。一般说来，座谈开始时，主持人总要交代座谈的意图，明确座谈的内容和要求。这时，座谈者必须认真倾听，明确座谈会的主旨。在此基础上，再根据自己的工作领域以及对情况熟悉、占有的程度，选定发言题目，做到有的放矢。这是保证话题集中的前提条件。否则，不是无的放矢，乱放空炮，就是东拉西扯，蜻蜓点水，难以谈深谈透。第二，围绕选题理清思路。题目确定后，要注意围绕自己发言的重点快速构思：打算谈几层意思；先谈什么，后谈什么；哪层意思需要出示什么事例和数据……等等，都要先梳理出个头绪来，做到胸中有数。这样，发言时才能从容自若，侃侃而谈，条理清晰、层次分明、话题集中，如果东扯葫芦西扯瓢，或者漫无边际，四面出击，结果只能是事与愿违，使听者不得要领。

2. 内容要新颖。主持人总希望能从座谈者的发言中汲取新情况、新见解，有所获益和启迪。否则，座谈就失去了意义。因此，座谈发言必须把现实生活中你见到的新情况，你对这个情况的新见解，介绍、反映出来，这样，你的发言才精彩、有价值，才会启人深思。如果尽搬陈芝麻、烂谷子，或者人云亦云，粘粘糊糊扯上半天，只能令人倒胃和反感。

要使座谈发言精彩、新颖，主要有三种方法：

第一，选择一个好的角度。座谈会通常有多人参加，怎样避免自己的发言与别人雷同？最有效的办法就是选择一个独特的视角，另辟蹊径，发表自己的独到见解。例如，某市一批年轻机关干部即将下乡任职。临行前，有关部门请大家座谈感想。一位到某镇从事党委宣传工作的同志发言时，没有去重复别人的“下基层工作有何意义、自己的心情怎样激动”之类的话，而是另辟蹊径，从自己即将担任的角色说起，就下乡后如何正确处理好发挥一技之长与虚心向基层干群学习、抓好宣传工作与推进乡村经济发展、热心为基层办实事与坚持原则等三个关系，侃侃而谈自己的感受与设想。这一新颖的发言使与会者深受启示。之所以能如此，就在于他选择了一个人人皆无独有的新颖角度。

第二，通过对别人的观点进行补充显露新意。当你对别人的发言持赞同态度而又感到意犹未尽时，可以根据自己掌握的新情况，由此及彼，适时进行必要的补充，从而反映出你思维的新颖来。如在一次“我为创建卫生城市献一计”的座谈会上，有一位年轻人在发言时，首先对别人提出的加强城市卫生基础设施建设和维修建议给予肯定，然后提出，创建卫生城市还必须在



强化市民的城市卫生意识，加强城市卫生管理上狠下功夫，重视“软件”建设。这一补充，分析了问题的另一方面，使座谈发言的内容更趋全面、完善，给人以耳目一新之感。

第三，通过对别人发言的引申揭示新意。有时，一些同志的座谈发言，由于受到学识水平的认识能力的限制，发言仅停留在对现象的简单罗列上，对问题的本质缺乏深刻的分析与认识。这时，我们便可以不失时机地加以引申、深化，由浅入深，反映出新颖之意。在一次“当前农村民主政治建设存在的问题及对策”的座谈会上，有人提出农村选民参与意识淡化是一个突出问题，并列举了被动参与、消极参与、逆向参与等几种现象。应该说，这一选题是不错的，但可惜的是未能作进一步分析。这时，另一位同志不失时机地接过话头，从历史传统的影响、宣传教育的无力、自身素质的限制、组织行为的偏差和非组织活动的干扰等方面分析出现上述现状的原因，并从提高选民自身素质，增强选举工作的公开性等方面提出了对策设想，使与会者对这一问题的认识上升到了一个新的高度，充分反映了这一发言的新颖之处。

3. 表述要得体。和集中的话题、新颖的内容一样，得体的表述是座谈发言须臾不可缺少的，它是发言内容的外在表现形式，离开了它，座谈发言就不可能取得好的效果。表述的得体可以从三个方面来体现：

首先，语气要得体。发言者必须摆正自己与主持人和其他座谈者的关系，语气要谦和，既不要人云亦云，随声附和，毫无主见，又不要狂妄自负，哗众取宠，把自己的观点强加于别人，即使不同意别人的观点，在修正、补充时，态度也不要生硬，应用商讨的口吻，便于他人接受。

其次，措词要得体。由于受到时间的限制，座谈发言不可能要求每句话的表述都字斟句酌，无懈可击。但是发言时也必须对所表述内容的轻重、主次，选择恰当的措词和表述方式，努力把握好表述的分寸，力求恰如其分，精确、妥当。

最后，繁简要得体。虽说座谈是一种不拘形式的漫谈，但它又是以语言的总体简洁为前提的。这就要求在准确把握发言内容主次的基础上，恰当地把握好语言表述的繁简，重点问题力求讲深谈透，枝节问题一语带过。尤其是开头导入要快，最好开门见山，结尾时要干脆、有力，切忌拖泥带水。我们发现，有些同志在座谈发言时，总是忘不了说上几句诸如“对这个问题没有很好地考虑，把自己的一些想法和了解的情况说出来，权作抛砖引玉，不当之处请领导、同志们批评指正”之类的客套话。须知，一个为之，未尝不可；人人如此，客套就变成了俗套。其实，这远不如“对这个问题我是这样看的”、“我想对××同志刚才的发言作两点补充”等直道其详的表述来得干脆、洒脱。

## 怎样当好主持人

大会主持人是大会的核心人物，他要鼓励听众，使气氛热烈，还要做好组织工作，所以，没有好口才很难应付的。

“×××会议开始，先由××讲话。”“热烈欢迎李部长给我们作报告。”这种陈旧、死板、千篇一律的开场白不能起到吸引听众的目的。

主持人的开场白，要根据演讲人讲话的内容、特点、会议要求、听众情绪、会场情况等，作灵活精巧的设计。

某校邀请话剧《光绪变政记》中慈禧太后的扮演者郑毓芝同志作演讲，主持人这样开场：

“同学们，今天，我们好不容易把‘老佛爷’慈禧太后请来了！”

这样一说，听众的情绪顿时热烈起来了。

设计开场白，要自问三条：能安定听众情绪，形成专心听讲的气氛吗？能恰当报告内容、报告人的身份进而吸引听众吗？形式新颖，不落俗套吗？符合这三条，开场白的效果肯定是好的，而良好的开场往往是大会成功的起点。

主持一场活动，一般都要在中间搭桥接榫、过渡照应，把整个活动连缀成一个有机的整体。

主持人用连接语不外乎承上启下：肯定前面的，画龙点睛；呼出后面的，渲染蓄势。两者都重要。从主持口才的实践看，似乎更重视后者。

某地电台庆祝“八·一”建军节专题节目，其中特意为军人的妻子安排了一组节目。在这组节目播出之前，主持人说了一段话：

“军人的妻子们，下面是特意为你们安排的一组节目。首先我代表广大听众向你们问候一声：辛苦了！有人说，你们嫁给军人，是为了图工资待遇高，可以随军享福。不！我了解你们，你们嫁给军人，要抚育子女，要操持家务，你们的青春就在这沉重的负担中消逝去。但是，你们为能让丈夫安心服役而感到欣慰，我要说，祖国的安宁有你们的功劳！请你们听听配乐诗朗诵《妻子》吧，这里有作为丈夫的军人对妻子的深情，有祖国人民对你们的心声。”

主持人的这段话，主要在于呼出诗朗诵《妻子》。

在主持中，用不用连接词，话长还是话短，应视具体情况而定。若用连接词，可以顺带，可以反推，可以借言，可以直说，也可以设疑和答问。总之不要弄成“八股”，以别开生面而又恰到好处为原则。

主持一场活动或是别的什么，难免不遇上麻烦，这时，就需要随机应变，用妙语化解和调节。

比如座谈讨论中，与会者之间彼此意见相左，甚至唇枪舌剑发生争吵，这时主持人就要出来打圆场。其方法和步骤：一是转移注意力，或者接过话题自己说，或者岔开话题换新题，把争论双方的注意力转移到其他方面；二是联络感情，寻找或帮助双方寻找共同点，缩小感情上、心理上的距离。

僵局也是主持人经常碰到的难题。一些即兴式的活动，如即兴演讲、讨论问题，主持人讲过之后，无人开口，往往形成僵局。遇到这种情况，主持人应尽快设法打破。

可以采取一点措施，如自己先说，做个示范，以启来者；或者点将，直接安排“下一个”，变被动为主动，等等。

一次活动结束后，主持人要说些结束语。如说：“××同志的讲话很重要，要认真领会好好学习。”或“感谢××同志百忙之中光临我院……。”这类枯燥的客气话只给以罗嗦、厌烦之感。

有位同志在主持一位外地教师的报告会时，结束语说：

“听完××教师的报告，我不由自主的默念起孔夫子的一句话：‘有朋自远方来，不亦乐乎。’远方来客的报告让我们不胜欢乐，这乐就乐在四个字‘诲人不倦。’××老师的报告让我们体会到了诲人之乐。散会！”戛然而止，文采斐然。

## 怎样自学普通话

有不少青年朋友很想学得一口漂亮的普通话，以增强自己的演说才能与社交能力，以适应时代的需要。可是，怎样才能学好普通话呢？我以为，首先要超越学习普通话的两大障碍，即思想舆论障碍和语言习惯障碍。所谓克服思想舆论障碍，第一，要有自信心。就是说，要坚信自己有能力也有条件，一定能学好普通话。因为你并不是没有一点基础。在学校朗读课文和唱歌的时候，不是用普通话吗？在课堂上回答问题不也是讲普通话吗？广播，电视往我们耳朵里灌的不都是标准的普通话吗？天天听广播，看电视，潜移默化，无论是谁，也总要听会几句的。这就是极好的宏观语言环境，为你学普通话提供了十分有利的条件。还有，你周围的人，普通话讲得比较好的，总不至于一个没有吧？这就是说，你的微观语言环境或许不甚理想，但其中也可以找到一些有利的因素。更不用说，我国政府大力推广普通话，采取种种措施来鼓励青少年们学习普通话，正在逐步促成强有力的社会舆论。

第二，要有点勇气。万事开头难，学普通话也是这样，你讲了十几年或二十几年的乡土话，自己说惯了，周围的亲友熟人也都听惯了；若是某一天你突然“撇”起来“京腔”来，又“撇”得半土不洋、南腔北调，你自己觉得别扭，或许也会招致他人的议论。学普通话，难就难在这里。要克服这个开头难，是需要一点勇气的；要有为了达到一个目标，不畏人言，我行我素的勇气。有了这点勇气，我以为，学普通话的事就算成功了一半。

第三，还要有点谋略，事实上，普天下勇敢到做事情一点不顾自己的脸面，甘愿当众出丑的人，毕竟不多。因而，除了要有点不怕讥笑的勇敢精神而外，讲究点谋略，还是很有必要的。比方说，为了尽快学好普通话，给自己严格限定，在一个时期内绝口不讲或尽量少说本地语，这样做总要有个“起始日”吧？这个“起始日”定在哪一天比较合宜？这就需要动一番脑筋的。笔者认为，整天讲普通话绝口不吐本地语的“起始日”，最好定在一旦变换你的生活环境的第一天。比方说，你一旦从这所学校升入另一所学校，从A单位调人到B单位，或者从甲地搬迁到乙地，这都是难得的机会，你一定不要错过，在进入新环境的头一天，就应该逢人便讲普通话。因为此时跟你交往的多是陌生人，很少有谁知道你过去是怎样的乡言土语，决不会产生一种惊异感和不悦感。在这样一种全新的生活环境中，你自然可以无拘无束，放心大胆甚至高声大嗓地“唱”起你的“京腔”来。

但是，像上述调换单位、改变居住地的机遇总不很多。一时碰不上这样的良机怎么办？听我说，还可以抓住临时性的诸如短期外出学习、出差旅行、出远门探亲访友之类的时机，在你走出家门的第一天就应当大讲普通话，同时有意识地把本乡本上的地方语暂时置诸脑后，只字不吐。重要的是，回来之后，仍要把普通话坚持讲下去。在这种情况下，本单位的同事同窗也会念你外出刚回，一时舌头转不过弯儿来，容忍你、“准许”你继续“撇”几天“洋腔”。这时候，只要你“顽固”一点，坚持“撇”下去，“撇”的天数多了，你的舌头自然会灵巧起来，别人慢慢地也就听惯了，听顺了。用不了多久，你讲的普通话，尽管还不一定有多标准，多好听，但是在本单位，在亲友熟人中间，就会在不知不觉之中取得一个“合法”的地位，不会再来讥笑你、挖苦你了。

说到此处，学习普通话的思想和舆论障碍既已消除，或者绕开，那么，

再来谈论学习的方法步骤问题，超越语言习惯障碍，就有实际意义了。依笔者之见，在不很有利的微观语境和舆论气氛中，个人自学普通话应分三步走，也就是说，整个自学过程应包括三个学段，每一个学段为一至两个月，合计三至六个月。第一学段，为“非交际练习期”，也叫“暗自练习期”；第二学段，为“交际练习期”，或称“公开练习期”，第三学段，为“正音练习期”，亦即“巩固提高期”。

第一学段，暗自练习。学普通话一开始，就安排这样一个暗自练习期，目的是通过一两个月悄悄地学习，暗暗地讲练，掌握用普通话表情达意的初步技巧，一旦进入公开的交际练习期，便能说得比较自如，不觉生硬，从而避免惹人耻笑，带来思想的重压。在这个非交际的暗自练习阶段，可选用练习方式有这样一些：用普通话自言自语。办法有：每天抽出一定的时间朗读并复述几篇自己喜读的文章；做笔记写作业时，边思考边口说边笔写。这里讲的复述和口说，都要说普通话。心说默练。一个人从早到晚静思默想的机会是不少的。想心事，实际也是在默默地“说”话，这时也要强令自己用普通话来“说”。主动找机会用普通话给小朋友或小师妹讲故事。听广播、看电视，要趁空子跟着轻声仿说。找一位能经常见面并愿意同你一起学普通话的朋友，用普通话交谈，并且互相督促，互相挑剔，互相纠正，互相竞赛。最好能找一位普通话讲得比较好、年龄又跟自己相仿的人做你的小先生，经常找他说话，请他指教。

第二学段，公开进行交际演习。这个时期学话人应掌握这样两个学习要领：一要主动接近有利对象，包括熟悉的和陌生的。所谓有利对象，即指普通话讲得比较好的交际对象。碰上这样的交际对象，你应当以一位热情的健谈者的面目出现，主动搭话，积极攀谈，没话也要找话说。二要设法避开不利的交际对象。在不利对象面前，你则要竭力抑制自己的谈话欲。也就是说，在公开交际练习的初期，你要跟周围那些只会讲地方话而又不容别的本地人讲普通话的“乡亲”们暂时“中止”“外交关系”，见面只点头微笑，少开口说话。总之，从交际练习期开始，直到正音练习期结束，在二至四个月之内，你要千方百计把每天说乡土话的时间压缩到接近于零，而把讲普通话的时间尽可能拉长。也就是说，你要依靠自身的顽强努力，为自己开创一个有利于学习普通话的微观语境，以求在短期内达到既定的目标。

第三学段，是正音练习期。这一时期既是第二学段的延续，又是巩固提高的阶段。一方面，继续坚持进行公开交际练习，另一方面，着重进行正音正调的练习，以求提高学话的质量和讲话的纯度。因为在这个阶段，你已经具备了讲普通话的基本技巧，并且初步养成了习惯。只是从小讲惯了方言土语，说起普通话来总有些字音语调不准、不纯。为了解决这个问题，在这一时期，你要特别注意跟电台播音员学习，随时注意播音员和演员们说话时发音吐字的细节，还要随时注意你所接触到的讲普通话的人们，学学他们发音的技巧，听听他们讲话中间有哪些音调上的毛病。更要经常利用录音机来帮助自己检查语病，校正字音。尤为重要的是，应当把自己常常说得不大标准的字词语句汇集起来，写在笔记本上，再把它们排排队，分分组，然后分期分批正音正调，务求各个击破。

可以相信，如果你能参照上述“三段自学法”，经过三至六个月认真的自我学话训练，那么，最终你的普通话一定会讲得呱呱叫，甚至还可能给人悦耳的美感享受。

