

社交 礼

五 交谈礼仪

任务1 日常沟通

人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。

一、能力目标

1. 能恰当得体地与人进行沟通。
2. 能在日常沟通中认真聆听别人的话语。
3. 能正确地选择交谈话题。



谈话礼仪

谈话是表达思想及情感的重要工具，是人际交往的主要手段，因此在人际关系中起着十分突出的作用。在丰富多彩的礼仪形式中，谈话礼仪占有重要地位，在一定意义上讲，它标志着一个社会的文明程度，反映着一个人的修养与素质。

人际交往离不开谈话，谈话的得体与否，常常决定着办事是否顺利，甚至成败。可见，谈话在交际中的重要性是不容忽视的。提高语言方面的修养，学习、掌握并运用好谈话礼仪，对于我们每个人来说，都是十分重要的。



人际交往始于交谈

交谈的作用：

交流信息

交流感情

互相沟通：男女有别

交谈是一门艺术

交谈的好与坏，直接决定着交谈的效果。

酒逢知己千杯少
话不投机半句多

尽管人人都会，然而效果却大不一样。

在生活中，人与人交谈需要注意哪些问题？

交谈的话题如何选择？什么该说？什么不该说？

又该怎样避免“祸从口出”？



(一) 交谈的特征

内容多样

双向沟通

相互包容

随机应变

真实自然



(二) 交流的开始——问候寒暄

问候寒暄是交谈的导入阶段，是交谈的第一礼仪程序。

作用

有人把它称作人际关系发生、发展的起点

可以打破陌生双方的界限
缩短熟人之间的情感距离
导出交谈者的交谈话题



中国传统的问候语

问候语的内容是与吃喝拉撒睡有关的：

“你吃了吗？”
“您吃好了？”
“还没歇着啦？”

问候语是与问候对象正在进行的有关：

“您上班去呀？”
“您正在吃饭？”

问候语是与了解对方的行动目的有关的：

“您出去干嘛去？”

问候语是与夸耀对方有关的

“这天可真好？”
“电影院里空气真差”

问候语是不具体涉及交谈双方的





东西方文化不同，问候语不同

“你看上去真迷人”

“你真是太美了”



(一) 交谈的语言

语言要文明

不说粗话、脏话、黑话、
荤话、怪话、气话

语言要礼貌

常用敬语显风度



交谈时应注意哪些礼节？

- 1、态度要真诚平等，表情要自然大方，目光要注视对方，语气应柔和、亲切，声音不宜过大。
- 2、适当运用体态语言辅助谈话，但手势动作要少，不要手舞足蹈，唾沫星子飞溅，这样会给人以不沉稳和没有教养的感觉。谈话时双方要自然保持一定的距离，不要拉拉扯扯、拍拍打打。
- 3、交谈时要精神集中，切不可精神涣散，左顾右盼，更不应看手表，伸懒腰，抖动双腿，摆弄东西。如果在交谈中看到对方有上述表现，有可能是对方不想继续交谈的暗示，这时应礼貌地结束谈话。
- 4、交谈时不可以只顾自己讲，要给别人发表意见的机会。若是别人讲话过程中需要插话，要寻找适当时机，或征得对方的同意。随意打断别人的话是不礼貌的。
- 5、谈话现场超过三人时，应注意不要只与一两个人谈话而冷落其他人，也不要与个别人谈只有你们两个人知道的事，更不要使用只有你们两个人才懂的语言。如果所谈的内容不便让其他人知道，应当另选场合。
- 6、要参与别人的谈话应先打招呼。别人在个别谈话，不要凑前旁听；若有事需与某人说话，应待别人把话说完。别人欲参与我们的谈话时，应点头微笑表示欢迎；谈话中如遇有急事需要离开时，应向对方打招呼并表示歉意。
- 7、交谈时应有问有答，置之不理是失礼的。对于没有听懂的话，可以要求对方重复一遍；对方不愿回答的问题不要追问；对方反感的话题，应避免说起，一旦说了，应马上致歉，然后立即转移话题。
- 8、交谈中要避免太多的客套，客套太多了，也是一种失礼。



交谈常用的谦敬语主要有以下几种：

交谈常用的谦敬语主要有以下几种：

(一)谦敬称呼用语

称呼尊长可用老先生、老同志、老师傅、老领导、老首长、老伯、大叔、大娘等。

称呼平辈可用老兄、老弟、先生、女士、小姐、贤弟、贤妹等。

自谦可以用鄙人、在下、愚兄、晚生等。

(二)事物谦敬用语

称姓名敬辞可用贵姓、尊姓大名、尊讳、芳名(对女性)等。

称年龄敬辞可用高寿(对老人)、贵庚、尊庚、芳龄(对女性)等。住处可用府上、尊寓、尊府等。见解可用高见、高论等。身体可用贵体、玉体等。

自谦辞：

称姓名--草字、敝姓等。称朋友--敝友等。称住处--寒舍、舍下、蓬荜等。

称见解--愚见、拙见等。称年龄--虚度XX。



交谈常用的谦敬语主要有以下几种：

(三)谦敬祈使用语

请人提供方便、帮助--借光、劳驾、有劳、劳神、费心、操心等。

托人办事--拜托。

麻烦或打断别人--打扰。

求人解答--请问。 劝告别人--奉劝。

请别人下请大驾光临、欢迎光临、恭候光临。 请别人不要送--请留步。

请别人提意见--请指教、请赐教。 请别人原谅--请包涵、请海涵。

(四)谦敬欢迎用语。

欢迎顾客--欢迎光临、敬请惠顾。

欢迎客人--欢迎光临。 初次见面--久仰、久仰大名。 许多时未见--久违。

访问--拜访、拜望、拜见、拜谒。 没有亲自迎接--失迎、有失远迎。

自责不周--失敬。 拜别--告辞、拜辞。

送别--请留步、请回、不必远送。 中途辞别--失陪。



交谈常用的谦敬语主要有以下几种：

(五)其他谦敬用语

归还这东西--奉还。

赠送东西--奉送。

陪伴--奉陪。

祝贺--恭贺。

请对方宽容--恕.....

以上谦敬语，比较固定而且常用，使用时，要感情真挚，发自内心，再辅以表情、眼神和手势，以增强表现力，发挥更大的感染力量。



◎ 交谈时的礼貌用语

(一) 问候礼貌用语

您好。早安。午安。晚安。

(二) 告别礼貌用语

再见。晚安。祝您愉快！祝您一路平安！

(三) 应答礼貌用语

不必客气。没关系。这是我应该做的。非常感谢。
谢谢您的好意。

(四) 表示道歉的礼貌用语

请原谅。打扰了。失礼了。实在对不起。
谢谢您的提醒。是我的错，对不起。请不要介意。



(一) 交谈的语言

语言要文明

语言要礼貌

语言要准确

发音要准确

语速要适度

口气要谦和

内容要简明

土语要少用

外语要慎用



(二) 交谈的主题

亚里士多德曾经指出：交谈由谈话者、听话者、主题等三个要素组成，“要达到施加影响的目的，就必须关注此三要素”。



宜选的话题

交谈双方事先约定的主题。例如：征求意见、讨论问题、研究工作等。适用于正式交谈。

既定的话题

文学、艺术、哲学、历史、地理、建筑等等，适用于各种场合的交谈。

高雅的话题

时尚休闲、体育赛事、电影电视、旅游度假、天气状况等等。适用于非正式交谈。

轻松的话题

擅长的话题

俗话说：三句话不离本行。它适用于各种交谈。



忌谈的话题

涉及个人隐私的话题

捉弄对方的话题

非议旁人的话题

倾向错误的的话题

令人反感的话题



你知道吗？

涉外交往要注意 “个人 隐私八不问” ：

收入支出

年龄大小

恋爱婚姻

身体健康

家庭地址

个人经历

信仰政见

所忙何事

(三) 交谈的技巧

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道，语言交流在人际交往中占据着最重要的位置，作为一种表达方式，语言交流首先随时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。



态度要诚恳，语气要和蔼，表达要得体

以下的A和B表达的其实是一种意思，但让人听起来，感受却有天壤之别。

A: 你知道吗？你明白吗？

B: 你一定知道。你一定明白。

A: 就这么决定！你说什么也不能动摇我的想法！

B: 你所说的固然也有道理，但我真的已经决定了。

A: 你觉得这样不好！那你说出更好的来！说呀！

B: 这样也许不是最好，但我实在想不出更好的办法来，也许你有？



善于言辞

“我平生所遇到的人中，印象最深刻的不过两三个，周恩来就是其中之一。他温文尔雅、聪慧过人、机巧敏捷、无比耐心，谈话间举重若轻地点破了我们间关系的要旨，仿佛除此之外，别无其他明智的选择。”

——基辛格《白宫岁月》



善用幽默

幽默是指说话有趣且意味深长，它是智慧与知识的综合体，幽默睿智的人身边会有大批快乐的朋友。

需要注意的是，幽默既不是毫无意义的插科打诨，也不是没有分寸的卖关子，耍嘴皮，幽默要在人情入理之中，引人发笑，给人启迪，就需要一定的素质和修养。

从幽默的功效来说，其形式有：

愉悦式，哲理式，解嘲式，讥讽式



“我让。”

德国大文豪歌德经过魏玛公园的一条小径时，恰好遇到一个曾经恶意攻击过他的政敌。那人意欲羞辱歌德，就故意趾高气扬地挺胸一站：“我不给混蛋让路。”

歌德立即回答：“我让。”说完很绅士地站到一侧，脱帽致意请他先行。



“您是一只迷人的猴子变的！”

一天，达尔文先生应邀参加一个晚宴。刚落座，邻座的一位美貌女子想挖苦一下他，故意问道：“您说人是从猿猴变来的，那么您也是？”

这时，同桌的人都有兴趣地看着他们，达尔文笑着说：“对呀，人是猿猴变的。只不过，我是一只普通的猴子变的，而您呢，是一只迷人的猴子变的！”



案例

在一艘游艇上，来自各国的一些实业家边观光边开会。突然，船出事了，慢慢下沉。船长命令大副：“赶快通知那些先生们，穿上救生衣，马上从甲板上跳海。”几分钟后大副回来报告：“真急人，谁都不肯往下跳海。”于是，船长亲自出马。说来也怪，没多久，这些实业家们都顺从地跳下海去。“您是怎样说服他们的呀？”大副请教船长，船长说：“我告诉英国人，跳海是一项运动；对法国人说，跳海是一种别出心裁的游戏；我同时警告德国人，跳海可不是闹着玩的！在俄国人面前，我就认真地表示：跳海是革命的壮举。”“你又怎样说服那个美国人呢？”“那还不容易”，船长得意的说：“我说已经为他办了巨额保险。”



善用情感

“同样一句话，从不同人嘴里说出来，具有不同的含义。”

——黑格尔

美国社会心理学家哈特曼曾做过一个实验：在一次选举前，他为同一个党准备两份内容相同的宣言。其中一份是用理性思辨的方式写成的，另一份是用浓厚感情写成的。然后，他将这两份宣言同时印发出去，结果发现，在散发感情色彩浓厚的宣言的地方，选民投票赞成的人数比散发理性思辨色彩的宣言地区多。



适当的恭维与赞美

与人交往中，适当地恭维与赞美可令对方无限喜悦。

赞美的态度要恳切

赞美的语言要得体

赞美的内容要具体

赞美的频率要适度

赞美的时机要恰当

不要用

“你是世界上最最真诚的人”

“你是世上最大公无私的人”

有必要将赞美内容量化、具体化

“你是世界上最漂亮的小姐”

“你穿上这身衣服，至少年轻了**5岁**！”

“你的眼睛看上去很像某某明星的”眼

学会拒绝

语气诚恳、态度和善、面带笑容、语速缓慢

可以幽默地说“不”

可以用转移话题的办法暗示“不”

可以用替代方案说“不”

诱导对方自我否定



“您等着看公告好了！”

在一次记者招待会上，有位外国记者向当时的陈毅外长提问：“贵国已成功发射了两颗人造卫星，请问第三颗何时发射？”陈毅外长爽朗地一笑：“第三颗人造卫星何时发射，您等着看公告好了！”



“某某先生也讲得很好”

美国成功学大师卡耐基有一次不得不拒绝一个于情于理都不应拒绝的演讲邀请，他是这样对邀请者说的：“哎呀，很遗憾，我实在是排不出时间来了，对啦，某某先生也讲得很好，说不定是比我更适当的人选呢。”



人长着两只耳朵却只有一张嘴

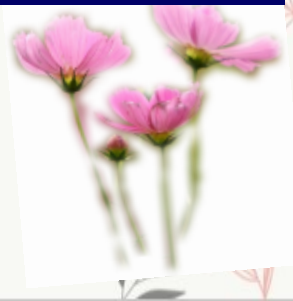
学会倾听

少说多听：言多语失，喧宾夺主

一个好的谈话者就是一个好的倾听者。古语道：“愚者善说，智者善听。”

善听的人不仅能得到朋友的信任，而且容易受到器重。

根据美国俄亥俄州立大学一些学者的研究，成人在一天时间里，有7%用于交流思想。在这7%的时间里，有30%用于讲，高达45%的时间用于听。



案例

小李向一位顾客推销汽车, 交易过程顺利。当客户正要付款时, 另一位推销员跟小李谈起昨天的足球赛, 小李一边说笑, 一边伸手接钱, 不料顾客却突然掉头而去, 连车也不买了。后来才明白, 客户付款时, 谈起自己的儿子考上了大学, 而小李却和同伴谈球赛。这次失败的根本原因, 是小李没有认真倾听顾客谈论他自己最得意的儿子。



读万卷书，行万里路
听君一席话，胜读十年书

泛听

与名人、专家交谈时，应当注意以下几点：

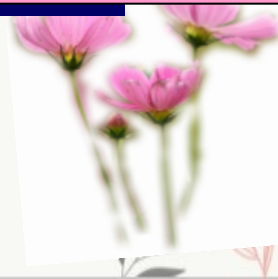
- 1.要胆大自信，诚心诚意
- 2.大胆稳重地与名人联系
- 3.与名人交谈时，举止要大方、稳重，不要太直、太露，也不要献媚、讨好
- 4.听名人谈话应该珍惜机会，做到虚心、耐心、专心



聆听

1. 应尽量把谈话的环境安排到一个安静的地方进行
2. 消除心理障碍，保持沉静，不要受情绪和当时气氛的影响
3. 全神贯注地听
4. 注意听清对方话语的内在含义和主要思想观点
5. 注意说话者的神态、表情、姿势以及声调、语气等非语言符号的变化
6. 恰当地提出问题和插话

不要查户口似的一问一答



舍得调侃自己

调侃是一种善意的嘲讽，往往是从对方的不足或缺点“下手”。

适时地自嘲，可以化解尴尬，活跃气氛。



小港湾哪泊得下万吨巨轮

某君肥胖，有次去友人家赴宴，刚落座便听得“喀喀”两声，友人的餐椅从中折断。友人只是搓着双手，连说对不起，别在意等。某君却笑道，小港湾哪泊得下万吨巨轮，下次请我吃饭，可得订做一张铁皮椅子。一场尴尬由此化解。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/058025051102006071>