

第三章 见面口才训练



本章核心内容

当今社会,人与人的交往无处不在。相遇寒暄,见面攀谈,更是人际关系和谐发展的需要。寒暄是个人魅力的展示。善于寒暄,就拥有了强大的沟通能力和与众不同的亲和力。在社交场合,与熟人见面,需要寒暄问候,增进友谊;与陌生人交往,需要彼此介绍,加深了解。

见面攀谈,是彼此了解的主要形式,更是社交活动成败的关键。不同场合见面,因人、因时、因地、因景的不同,则交流的深入度也不尽相同。简单问候,寒暄即可;社交往来,则要深度介绍;时间和条件允许,则要深入攀谈。善于交流,会为你赢得更多机会;言语失策,则可能失去重要的社会资源。通过交流,能够迅速地拉近人与人之间的距离,加深感情,促进沟通,赢得尊敬。



训练目标与要求

1. 训练目标

通过本章知识要点的学习和具体训练,使大学生认识见面之初交谈的重要性,掌握介绍自己、推销自己的技巧,并能通过寒暄交流、介绍了解和攀谈会晤达到提高沟通能力、增强亲和力的目的。

2. 训练要求

认真学习见面口才相关知识,在课堂中积极参与讨论,进行模拟训练,除此之外,拓展到社团、实习、家里或假期工作中,将所学知识运用到实践中。

第一节 寒暄口才训练

一、教学案例导入

不会寒暄也尴尬

这几天上下班,我改为步行。

因为运城及其周边刚下过雨的缘故,天气比较凉爽,加上家里离上班之地仅千米之遥,走一走权当是体育锻炼。

因为是行走,就经常会碰到一些熟人。

说熟人,其实有的也不熟,打过招呼后根本想不起来他是何方贵人。

前天就碰到两位。人家很热情,我却想不起来他们是谁。

我记诗词曲赋或许还可以,但记人很差,交往不多者,假以时日,便统统忘却。偶有邂逅,人家记得我,我却记不得人家。这样就显得很尴尬,既不好意思直接询问,又不得不就势寒暄,便只能简单问候,匆匆分手。

我知道,这样肯定会给人留下我冷淡的不良印象。

我即使对熟人也不会寒暄。许久不见的人,见面后也是少言寡语,显得有些不耐烦。我是搜肠刮肚找不到词,不知道该说些什么。我不明白,为什么老婆遇见熟人,哪怕是或锻炼或买菜或偶遇见过一面的所谓熟人,她也能废话连篇,说个没完。

以前晚饭后我随她散步,每遇她和熟人寒暄,我便先走一步,以此催她快点结束。这些天晚饭后我随她散步,却跟在她后面想看看她都跟熟人说些啥。

见习之后我明白了:她大都知道人家在哪上班、老伴干啥、小孩多大……那当然说起来没完啦。可我连当事人都记不起来,更何况人家的婆婆妈妈呢?

其实我的内心是个很热情的人,谁有困难找到我,只要力所能及我无一不帮。但我不是市长,无权无势,多年以来有困难找我的能有多少?大多数都是见面寒暄的或朋友或同事或熟人。你不与人热情寒暄,人家就会认为你冷淡、摆架子、自恃高傲。冤哉,我一个退休老朽,日落西山,还有什么值得高傲的?真的别无他意,确实是不会寒暄。

不会寒暄,虽不是大忌,但也不能不说是个缺陷。因此,留意所有熟人,刻意记住熟人的概况,掌握寒暄的要素,对我来说,才是学会寒暄的第一步。“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索。”

(资料来源:“冯明青的博客”,http://blog.voc.com.cn/blog_showone_type_blog_id_765998_p_1.html)

案例评析:寒暄是人们日常生活中最常见的见面问候交谈形式,但如果不会寒暄,则会陷入十分尴尬的境地。会寒暄,则要靠生活的日积月累,留意所有熟人,刻意记住熟人的概况,掌握寒暄的要素。

寒暄作为一门交际语言艺术,在我们的生活中起着不可忽视的作用,有时甚至影响到我们工作的成败。

二、本节知识要点

寒暄是一种普遍的语言现象,在日常生活中被广泛地使用。它具有缩短交际者之间社会距离和维持人际关系的社会功能。《辞源》中讲道:“寒暄”的本义是“冬季和夏季,人们相见时互道天气冷暖的应酬之词”。寒暄活动中的交谈大多是非正式化的,言语本身未必有什么真正的含义,这种交谈只不过是一种礼节上或感情上的互酬互通而已,也就是与交谈者的问候与简单沟通。如见面时的嘘寒问暖、自我介绍、天气话题等,均是一种寒暄。而寒暄本身不当面表达特定的意思,这些话语是抛砖引玉的砖,是交谈者愉快交谈的前奏,是人际交往中不可或缺的一环。

（一）寒暄的常见类型和方式

1. 问候型寒暄

问候型寒暄就是见面双方互致问候,其用语比较繁复,归纳起来主要有以下几种。

(1) 表现礼貌的问候语,如“您好”“早上好”“节日好”“新年好”之类,这些是受外来语的影响在近几十年中流行开来的新型招呼语。过去官场或商界的人,初交时则常说:“幸会!幸会!”“久仰!久仰!”

(2) 表现思念之情的问候语,如“好久不见,你近来怎样?”“多日不见,可把我想坏了!”等。

(3) 表现对对方关心的问候语,如“最近身体好吗?”“来这里多长时间啦?还住得惯吗?”“最近工作进展如何,还顺利吗?”或问问老人的健康、小孩的学习等。

(4) 表现友好态度的问候语,如“生意好吗?”“在忙什么呢?”这些貌似提问的话语,并不表明真想知道对方的起居行止,往往只表达说话人的友好态度,听话人则把它当成交谈的起始语予以回答,或把它当作招呼语不必详细作答,只不过是一种交际的触媒。

2. 攀认型寒暄

攀认型寒暄就是见面双方借用多种关系,尽快、尽量地拉近彼此之间的感情,从而为进一步交流打下基础。俗话说:“山不转水转,水不转路转。”人际互动中的关系也是这样。在人际交往中,只要彼此留意,就不难发现双方有着这样那样的“亲戚”“朋友”关系,如“同乡”“同事”“同学”,甚至远亲等沾亲带故的关系。在初见时,略表寒暄,攀认某种关系,一见如故,立即转化为建立交往、发展友谊的契机。三国时,鲁肃见诸葛亮的第一句话是:“我,子瑜友也。”(子瑜就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾)这短短一句话,就奠定了鲁肃与诸葛亮之间的情谊。在现实生活中这种攀认型的事例比比皆是。“我出生在武汉,跟您这位武汉人可算得上同乡啦!”“您是研究药物的,我爱人在制药厂工作,咱们可算是近亲啊!”“唉,您是北大毕业的,说起来咱们还是校友哩!”这些事例,说明在交际过程中,要善于寻找契机,发掘双方的共同点。从感情上靠拢对方,是十分重要的。

3. 敬慕型寒暄

敬慕型寒暄是一种带有尊敬、恭维式的交流接触,这是对初次见面者尊重、仰慕、热情有礼的表现。如:“我可久仰大名了!”“早就听说过您!”“您的大作,我已拜读,得益匪浅!”“您比我想象的更年轻!”“您也精神多了!”“小姐,您的气质真好,做什么工作的?”“您设计的公关方案真好。”

（二）寒暄的基本原则和要求

寒暄是一种非正式的交谈,在理解对方寒暄言语的时候,不必仔细回味其字面的真正含义,寒暄的内容也无特定的限制。但是,在相互寒暄中,仍然需要把握好一些基本原则。

1. 称呼得体,恭维适当

与人寒暄,首先要得体地称呼对方,或以职务职称相称,以示对对方的礼貌,如“刘主任”“张教授”“李博士”等;或以长辈相称,以示对之尊敬,如对与自己爷爷、奶奶相仿者称呼对方“大爷、奶奶”,与父母年龄相仿者称呼对方“叔叔、阿姨”等;但寒暄称呼一定要得体,不

能失度,如在大庭广众下直呼对方绰号,或以不符合对方年龄、性别、身份等特点称呼对方,让对方听着觉得暗带讥讽,心生反感。寒暄中难免要恭维对方一番,这样会使对方感到愉悦,对即将进行的交谈更感兴趣,但是要注意,恭维一定要得体,一定要了解他的需要;恭维不能过分,否则会适得其反。

2. 态度真诚,亲近认同

寒暄从一开始,就建立在彼此尊重的基础上,如果有一方显得随口敷衍,那么寒暄就会出现尴尬,以至于无法继续。一经切入寒暄话题,双方的心理距离就会有效地缩短,双方的认同感就容易建立起来了。所以,在寒暄过程中,一定要态度真诚,体现亲近友好的感情。

3. 内容适度,话题自然

寒暄的话题十分广泛,比如天气冷暖、身体健康、风土人情、新闻大事等,都是寒暄的较好话题,但是寒暄时具体话题的选择要讲究,话题的切入要自然。

寒暄用语还要恰如其分。如中国人过去见面,喜欢用“你又发福了”作为恭维话,现在人们都想设法减肥,再用它作为恭维话恐怕就不合适了。西方小姐在听到人家赞美她“你真是太美了”“看上去真迷人”时,她会很高兴,并会很礼貌地以“谢谢”作答。倘若在中国小姐面前讲这样的话就应特别谨慎,弄不好会引起误会。要看场合,在不同的地方要使用不同的寒暄语。拜访人家时要表现出谦和,不妨说一句“打扰您了”。接待来访时应表现出热情,不妨说一句“欢迎”。庄重场合要注意分寸,一般场合则可以随便些。有的人不分场合,甚至在厕所见面时问别人“吃过没有?”使人啼笑皆非。当然,也有适合较广的问候语和答谢语,如“您好!”“谢谢!”这类词,可在较大范围,也可在各色人物之间使用。

4. 时机恰当,适可而止

不是什么时候开始寒暄都可以,至少要看对方是否空闲、目光是否能够交会、是否不会打扰对方。比如电梯里碰见同事,按理说应该寒暄两句,但如果对方正在低头发短信,就不必打扰他了,简单问候一下就可以了。当这些条件都符合时,你要问一下自己是否做好了准备,别张开嘴又不知说什么才好或者说错了造成失礼。

在寒暄的过程中,你要观察对方的表现,看对方是否感兴趣,如果对方很明显不认可你的寒暄或是另有要事,那么就要及时停止。

5. 友情至上,调谐气氛

有了自然而得体的话题,有了认同感,再加上寒暄时诚恳、热情的态度、语言、表情以及双方表现出的对寒暄内容的勃勃兴致,和谐的交际气氛也就自然地创造出来了,这样就为下一步的深入交往打下了良好的基础。

音乐始于序曲,会晤起于寒暄。寒暄是交往中的开场白,是坦率深谈的序幕。寒暄是人际交往活动的第一步,是人与人之间表达情感的一种方式。寒暄的主要目的不是为了交换信息和观点,而是为了分享感情或建立友好的关系,谈话的内容并不重要,关键在于双方都参与了谈话。即使谈话的内容是含混不清的,甚至是毫无意义的,寒暄的作用也绝不能忽视。这种作用就是要营造和保持一种友好的社交氛围。

（三）寒暄的禁忌

1. 眼神游弋，只说不听

每个人都希望获得别人的尊重，受到别人的重视。有些人在与人寒暄时，总是显得心不在焉，眼神游弋不定，给人一种轻视无礼的感觉，缺乏对对方的尊重。如果当一个人在与你寒暄的时候，而你却是眼神游离，顾左右而言他，那么你就会伤害对方的自尊心，相应的你也就会立刻失去对方的尊重。法国作家罗曼·罗兰说：“自尊心是人类心灵的伟大杠杆。”只要你能满足对方的自尊心，你就掌握了对方面。所以，在与对方寒暄交流时，在对方发言时，切忌不要做这些小动作，看手机、伸懒腰、看手表、玩物品、左顾右盼、心不在焉。

而有些人在与人寒暄时总是滔滔不绝，根本不给对方喘息的时间和机会，仿佛寒暄就是向对方倾倒自己的热情。其实，好的交流是双向的，如果只有人说而没有人听，就不可能沟通，但是，现实生活中也绝无可能只有人听而无人说的情形存在。

2. 客套过甚，虚假矫情

客套话要运用得妥帖、自然、真诚，言必由衷，为彼此的交谈奠定融洽的气氛。要避免粗言俗语和过头的恭维话。如“久闻大名，如雷贯耳”“今日得见，三生有幸”，就显得不自然。

中国文化讲究礼节、谦让，常常怕麻烦了别人。所以对待不太熟悉的和不那么亲近的人时比较客气。而客气是一把双刃剑，一方面表示敬意和礼节；另一方面如果客气过多，就会拉大彼此的距离。

如果初次见面，你对对方的所有谈论都表示出“是，你说得对，你说得好”，如此一来，对方一定觉得如芒在背，坐立不安，最终逃之夭夭。谈话的目的在于沟通双方的情感，在于增进双方的兴趣，而客气话则恰恰是横挡在双方中间的墙，如果不把这堵墙移开，人们只能隔墙做极乏味的敷衍酬答。初次见面客套话后，第二次、第三次见面就应竭力少用那些如“麻烦、阁下、府上、如雷贯耳、久仰大名”等名词，客气话的堆砌必然损害融洽的气氛和关系的延续。

3. 幽默失度，适得其反

个性开朗的人喜欢用幽默寒暄。幽默是大家都喜欢的语言“调料”，一个得体的玩笑，不但可以活跃谈话气氛，还能增加个人魅力。但如果“调料”放得不是地方，恐怕会使自己陷入尴尬的境地。所以，以幽默寒暄，一定要注意场合，不能随意使用，还要注意不同的对象，如果没摸清楚别人的性格，就擅自拿他在乎的内容开了不得体的玩笑，即使对方当时不会表现出什么，但事后也会把你给他的伤害记在心里，从此把你拉入“黑名单”。



案例欣赏

“死胖子”

张林是个胖子，刚到公司工作不久，熟悉了的同事们都喊他“肥仔”“二师兄”，张林是个大大咧咧的人，时常在一些场合也拿自己的肥胖自嘲。年底部门召开总结评议会，会议还没开始，大家在一起相互寒暄、说笑。张林看见对面也坐着一位跟自己一样的胖子，就想活