

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员 企业会员

信息调研

- ◆ [我是这样撰写基层负面信息的](#)
- ◆ [做好县级党委信息工作的几点](#)
- ◆ [开展效率调研 打造调研精](#)
- ◆ [努力在改进信息服务上取得新](#)
- ◆ [浅谈如何上报信息和舆论监督](#)

督促检查

- ◆ [创新开展常委议定事项督查](#)
- ◆ [特事特督促恢复 抗冰抢电](#)
- ◆ [督查干部 要树正气 聚才气](#)
- ◆ [树牢优质理念 打造一流督查](#)
- ◆ [大胆创新 优质服务 不断](#)

综合协调

- ◆ [谈公文处理中的协调](#)
- ◆ [略论秘书的协调艺术](#)
- ◆ [也谈怎样当好副职](#)
- ◆ [着眼全局 统筹兼顾 充](#)
- ◆ [办公室主任的协调艺术](#)

提案办理

- ◆ [建议提案办理工作的特点、问](#)
- ◆ [重质量求实效 重沟通求满意](#)
- ◆ [江苏省盐城市盐都区政府认真](#)
- ◆ [提案办理](#)

当代秘书 >> 秘书务实 >> 秘书礼仪

言谈技巧与礼节

作者: 袁炳泉 发表时间: 2006-12-26 被阅读: 233次

在各种商务社交的言谈中,首先是要让人正确理解、领会自己所表达的语言含义。为此,商务人员在交谈的过程中,掌握一些言谈技巧和礼节是非常必要的。

一、选择好的话题

为使谈话能正常进行,必须选择好一个话题,使对方感到轻松愉快。几乎任何话题都可能成为良好的谈资。只要我们平时处处留心,都可以发现许多引人入胜的话题:如体育运动和近期赛事、小说、电影、话剧、食物、烹饪、天气、名胜风光、电视节目、流行时装、畅销书、“热门话题”、个人嗜好、个人的特殊经历。

一般在社交场合中,与刚相识的人开始交谈时,因不熟悉对方的性格、爱好,这时宜从平淡处开口,而不要冒昧提出太深入或太特别的话题,最简单的是谈天气,或从当时的环境寻找话题。另外,还有一个中国人惯用的老方法:询问对方的籍贯,然后就你所知引导对方详谈其家乡的风物。这几乎是一个万通万灵的话题。不善言辞的人,平时可以多多留心观察别人的话题,吸收别人的长处,同时多看一些报纸、杂志,从中可以找到一些让人感兴趣的话题。在交谈时,要避免自己不了解或不了解的话题,一知半解,不仅不会给别人带来什么益处,反而给人留下虚浮的坏印象。

此外,选择话题还应遵从社会习惯和风俗。与人谈话,哪些可说,哪些不可说,也都有很多讲究。应该避免的话题有令人不愉快的疾病详情;令人

生厌的虫子或动物；别人的收入与财产；对方的年龄和婚姻状况；对方的隐私和忌讳；对方以往的过失或隐痛；对于他人的评头评足；一些尚未明辨的隐衷是非；男女之间的特殊关系；个人恩怨和牢骚；自己的成就和得意处等等。

有了话题，还要有继续交谈的内容，内容来自于生活，来自于你对生活的观察和感受。我们可以从一个人的言谈看出他丰富的内涵和对生活的炽烈感情。

二、适度幽默，轻松活泼

幽默总是与智慧和爱心结伴同行的，每一个具有幽默感的人都有着宽广的心胸、随和亲切的性情和洞察一切的聪灵。幽默是思想、爱心、智慧和灵感在语言运用中的结晶，是一种良好修养的标志。幽默能表现说话者的风度、素养，使人在忍俊不禁之中，借助轻松活泼的气氛赢得对方的好感，完成商务任务，在人际交往中，当矛盾发生时，只有那些缺乏幽默感的人才会把事情弄得越来越僵，而幽默者却能使一切变得轻松自然。

做任何事情都有一个度的问题，幽默也是如此。场合、对象都是必须考虑的客观因素。尤其对于初识的人或领导、长辈，幽默一定要慎用，否则很容易让人感到唐突。或者会认为你是在卖弄聪明与笑料，有时，幽默过了头，变成一种取笑与讥讽，就更糟了。

三、善于聆听

在言谈中，更重要的是倾听别人的谈话。听，不仅可以获得必要的信息资料，丰富我们的情报资料，而且可以满足对方的需要。认真聆听对方的谈话，是对谈话者的一种尊重；可以了解对方是否真正理解了你讲过的观点；可以领会谈话者的真实意图。听，还可以使社会交往活动更有效，促使交往对方的关系更融洽。怎样倾听对方的谈话呢？至少应该注意以下几点：

第一，鼓励、引导对方说下来。可以采用提问、赞同、简短评论、复述对方话头、表示同意等方法。

第二，抓住对方所要表达的真正东西或实质性问题，不要被他的遮掩或言语技巧方面的缺陷所误。

第三，不要打断对方，不要贸然地中途给对方的谈话下决断性的评论。

第四，对自己没听懂的话随时询问。

第五，避免沉默出现。

四，避免无益争辩

在日常生活中，争辩几乎无所不在。争辩往往留给我们不愉快的印象，因为它的目标指向很明白：每一方都以对方为敌，试图以自己的观念强加于他人。

在社交活动中，最好能使争辩成为一种愉快的、平和的思想交换，成为积极的争辩。获得积极的争辩的第一要点是避免无益的争执。其实人只要稍稍冷静一点，考虑一下这么几个问题，就可以避免误入歧途：

(1) 如果我能最终获得争辩的胜利，它有什么意义？如果败了呢？如果你保持沉默呢？比较一下这三种可能出现的效果。

(2) 我的辩驳一番的欲望更多的是理智还是感情（虚荣心、表现欲或面子上下不来等）？如果是后者，大可就此打住。

(3) 对方是充满敌意的吗？他对我有着深刻的成见吗？如果是，那么在这种非理性的氛围中最好不要再火上加油。

对于不可避免的辩论，在它开始之前，你就要做好准备，往“积极争辩”的方向上引导，辩论的目的是寻求真理或公理，而真理或公理是相对的而不是绝对的，任何事物都有它的两面性甚至多面性，关键看你强调哪一点，然后再据理力争。要想在争辩中取得胜利，除了注意一些方法与技巧外，更重要酌是注重增加自己的知识与修养。知识范围广的人不仅说理材料

丰富，而且由于认识水平高，其观察、分析问题的角度和深度也都要高出一筹。这两点应是辩论者最重要之底蕴。否则知识空虚，必定是表面上穷于应付，极易流于意气用事；若遇上强手，惨败的结果可想而知。

在争辩中，“理”的因素固然重要，因为它是争辩的目的与取胜的保证所在。然而，人又是有感情的动物，情与理交织在一起，难以截然分开。晓之以理而又动之以情，往往在争辩中会收到事半功倍的效果。争辩中运用感情攻势主要从两点出发：一是不伤害对方的自尊心。一般人常常犯错误，比如尖刻斥责的口气，居高临下的不屑眼神，嘲讽甚至侮辱的词句，貌似汹汹，其实正反映出了说话人的毫无修养，这时，即使他非常占理，却也争不回哪怕一点点心悦诚服。相反，还会引起在场的每一个人的反感。二是注意保护和尊重对方的自尊心，这是更高的要求。大致说来应做到以下几点：

① 先礼后兵。开口之前，先来一番谦虚或抱歉，然后再理直气壮地切入正题。

② 有理不在言多，言多必失，争辩中说话应有所节制，只要点中要害就够了。

③ 抑扬有节，不要急于求成。对方滔滔不绝或多有冲撞冒犯之时，尽量任其释发，自己一旁心平气和，处之泰然，这才是心怀必胜之念的风度。

④ 同情之心，每个人的言行都有他自认为足够正当的理由，向他表示你的理解，可以在感情上与对方取得统一，无形中也瓦解了他的一部分斗志。

⑤ 不揭隐私。树怕剥皮，人怕伤心，暴露隐私，并非明智。

⑥ 口下留情，适可而止。

⑦ 不要让争辩在争辩中结束，当你在争辩中取胜之后，不可得意忘形。结束争论，给对方端一杯茶，笑言一句：“瞧我们象孩子一样，这么认真！”或轻松自然地转一个话题。记住：争辩是一回事，交情又是一回事。要让人恢复刚刚失去的心理平衡，让他重返愉快平静。

综观以上七点，贯穿其中的要旨只用四个字便可说明，那就是“尊重别人”。

五、 恰当运用体态语

体态语俗称身体语言，也叫态势语言或势态语言，包括人的手势、表情及人体其他部位带有某种意义的活动或姿态，它是语言交流中的一种辅助手段。人的举手投足之间无一不传达出某些信息——如果是有意识的动作，可能是动作的发出者想要达到某种效果；若是无意识的举止，则更是内心真实想法的流露。体态语既然作为一种能够传情达意的工具，我们就可以利用它去理解别人的真实意图，也使自己的表达方式更加丰富多彩，表达效果更为强烈。下面简单谈谈在言谈中应注意的几种主要体态语的习惯和礼节。

1、眼光

眼睛是最富变化的，可以反映人的内心情感波动，因此，注意眼睛体态语是不可忽视的环节。

与人交谈时，眼光应该平和亲切，要做到这一点，则应把目光虚化，不要聚焦于对方脸上的某一个部位，而是笼罩着对方的整体。但虚化的目光与怠慢敷衍的目光是不同的，不能混为一谈。另外，在“看”的方式中，盯视带有蔑视他人的意思，斜视、膘、瞥的眼光配上不同的表情会有截然相反的含义，因此应慎用。一个有教养的人能够控制自己的目光。不轻易流露出内心的情感。

不止目光的内含，而且注视的时间和位置也有一定的讲究。在交谈时，若注视对方的时间超过全部谈话时间的三分之二，而瞳孔同时扩张，表示对方很感兴趣。同样长的注视但瞳孔收缩，表示对敌方怀有敌意。一般注视对方的目光应落在其脸部。若注视其前额，会造成一种严肃的气氛；注视其眼与嘴之间的三角区，社交应酬的气氛就会出现。所以，注视对方面部的什么部位，可视情况而定。

2、手势

手势是非常有力的非语言讯号，在言谈过程中，若手势运用不当，则容易造成对他人的冒犯。以下为应该注意的常用手势。

手掌向上表示顺从，平掌向下表示支配和权威感，用手指指示则会有强迫和侵略的意味，因此，与人交往时应避免使用后两种手势。挥手招呼人时则不同，若手心朝上，并拢四指向内侧摆动，这种姿势显得颐指气使，蛮横无礼，正确的做法是高抬手臂，手心朝下并轻轻挥动手腕。捻指（即用拇指与中指或食指相搓弹，发出“叭叭”的声响）所表示的含义比较多，或高兴、或赞同、或对异性的一种轻浮等，所以，在陌生的场合或不熟悉的人面前不要随意捻指，以免给人造成一种随便轻浮的感觉。

另外需要注意的是，和语言一样，某些手势因国家、民族的不同而存在种种差异，在运用或判断某种手势语之前，应考虑对方的具体文化背景。

3、坐姿和站姿

常说的坐有坐相、站有站相就是指站立时身体要挺直，坐下时姿态要端庄。

坐时，腰要挺直，双腿并拢，双手自然放于膝上或搭在椅子扶手上。不要歪靠或半坐在桌椅上，不要翘起二郎腿并不停摇晃或双腿叉开而坐、坐姿宁可收敛不可放肆，采取恭敬有礼的坐姿在任何社交场所都不失为一种上佳选择。

站立时，不可躬腰驼背，或单腿支撑体重，另一条腿不住摇晃等。

与人谈话，无论是坐着还是站着，将身体正面对着对方是一种起码的礼貌，否则容易给人造成心不在焉和不尊重他人的印象。

4、身体距离

身体距离是人与人交往时相互间所应保持的空间距离。

每一个人的下意识里都存在着个人空间的范围，这个范围的大小取决于相互间的亲近度。在0~45厘米之间，只有配偶、双亲、子女、亲密的朋友才可进入，一般朋友之间的交往距离应保持在1米左右，与不熟悉的人交往多保持在1~2米的距离。若随便侵入不该进入的个人空间范则会引起对方的不安和受威胁感。

身体距离并非一成不变，它受环境、地域的影响较大，比如，城市的空间较农村小，因此，身体距离也相应减少；东方人比西方人更乐于亲近对方，因此，身体距离也相对较小，特别在人口稠密的国家更是如此。所以，应根据具体情况调适自己在社交场合与他人的身体距离。

(作者单位：湖南经济管理干部学院)

[上一篇](#)： 会议活动过程中的礼节

[下一篇](#)： 涉外交往中应注意的礼节

发表评论	
用户名：	<input type="text"/>
密 码：	<input type="password"/>
验证码：	<input type="text"/> 5323
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	
<input type="button" value="发表我的评论"/>	

最新相关评论
暂无评论

友情链接： [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接： [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话：0731-2215063 传真号码：0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话：0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持