

Eloquence



口才系列

口才

方言◎编著

就这几招



一言之辩，胜于九鼎之宝
三寸之舌，强于百万之师
口才就这几招，让你轻松掌握口才
口才——21世纪成功的护照

兵器工业出版社

口才

就这几招

方言◎编著



兵器工业出版社

内容简介

本书从社交口才、恋爱口才、家庭口才、辩论口才、公关口才、推销口才、教学口才、谈判口才等8个方面阐述了口才的意义、作用和运用技巧,引例得当,注解明晰,内容力求深入浅出,通俗易懂,对于系统研究口才学,掌握和运用口语表达规律,提高在社会生活和人际交往中的语言表达能力,都具有一定指导意义。

图书在版编目(CIP)数据

口才就这几招/方言编著. - 北京:兵器工业出版社, 2000.1

(口才系列)

ISBN 7-80132-747-0

I. 口… II. 方… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 01675 号

出版发行:兵器工业出版社

责任编辑:容建新 郭佳

责任技编:刘林

社址:100089 北京市海淀区车道沟10号

经销:各地新华书店

印刷:三河市欣欣印刷厂

版次:2000年2月第1版第1次印刷

印数:1-10000

封面设计:李栋

责任校对:潘艳梅

责任印制:王京华

开本:850×1168 1/32

印张:12.5

字数:280千字

定价:39.60元

(版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换)

前 言

口才，顾名思义就是口语表达的才能。具体地说，口才是在社交、论辩、公关、推销、谈判等口语交际活动中，表达者根据特定的交际目的和任务，切合特定的语境，准确、得体、恰切、生动地运用连贯、标准的有声语言，并辅之以适当的体态语表情达意以取得圆满交际效果的口头表达能力。它是人们素养、能力和智慧的一种综合反映，是在口语交际过程中通过口头表达展现出来的一门艺术。

什么叫口语？《现代汉语词典》的解释比较简明：口语就是说话时使用的语言。如果说得更准确一些，口语就是口头交际中使用的主要诉诸听觉并借助各种辅助手段表情达意的口头语言。

口语表达涉及到社会的各个方面，包括政治、经济、文化、外交、演讲、授课、采访、审讯等各个领域的各种社会活动。

在现代社会中，国家和地区之间的关系变得日益复杂，人与人之间的接触也变得日益频繁；各个领域取得的研究成果，创立的学说也日益增多；科学技术的发展突飞猛进，把世界紧密地联成一体，也把人类带进了一个快节奏的信息时代。

现代社会是一个信息社会，是一个信息广泛而迅速传递与交流的社会，语言则是最常用的信息传递工具。用语言进行交际就显得越来越重要了。因此，没有口才就不能适应现代化建设的需要，就不能为现代化社会的发展服务。西方国家早已把语言表达能力作为人才的标准之一，在我国，随着现代化建设

的深入发展，人们也越来越重视口才艺术了。从根本上说，在市场经济的大潮中，要想崛起并兴盛，没有口才是万万不能的。因此，深入研究人际交往中口语表达的方式、技术和规律，以指导人际交往的口语表达的实践，就显得十分必要和非常有意义。

《口才就这几招》一书从“社交”、“情爱”、“家庭”、“教学”、“辩论”、“公关”、“推销”、“谈判”等八方面阐述了口才的意义、作用和运用技巧，引例得当，理论明晰，力求深入浅出，通俗易懂，对于系统研究口才学、正确掌握和运用口语表达规律，提高在社会生活和人际交往中的语言表达能力，都具有一定的指导意义。

方 言

2000年1月于北京静逸轩

目 录

前 言	方 言
-----------	-----

第一招 社交口才，游刃有余

回口才是社交的基础	(1)
回口才从锻炼中来	(13)
回怎样洞察他人	(26)

第二招 情爱口才，比翼双飞

回谈恋爱先学会写情书	(45)
回攻克爱情的堡垒	(53)
回天赐良缘莫错过	(68)

第三招 家庭口才，和睦共处

回妙语赢得天伦乐	(80)
回夫妻之间的交谈艺术	(85)
回夫妻之间多用幽默	(88)
回长幼间的谈话艺术	(90)
回父母语言的禁忌	(95)

口才就这几招

- 回孩子愿意听的话····· (98)
- 回“引儿学语”是父母的天职····· (100)
- 回教你的孩子能说会道····· (104)
- 回访友待客的谈话艺术····· (107)
- 回与邻居的相处艺术····· (113)

第四招 教学口才，教学相长

- 回教育的语言技巧····· (119)
- 回教学的语言技巧····· (132)
- 回学生的口才培养····· (148)

第五招 辩论口才，纵横天下

- 回攻击、迎击的辩论术····· (164)
- 回唇枪舌剑，一决胜负····· (173)
- 回合乎逻辑的辩论计划····· (181)

第六招 公关口才，显身扬名

- 回口才是不败的保证····· (200)
- 回公关中的口才策略····· (207)
- 回公关中的口才技巧····· (223)
- 回公关中的口才艺术····· (237)

第七招 推销口才，提高业绩

- 回人人都在推销····· (254)
- 回接近顾客是推销的开始····· (257)
- 回约见的口才技巧····· (257)

回为什么要听你介绍商品·····	(267)
回介绍产品的口才·····	(271)
回倾听是无言的口才·····	(273)
回善于向客户提问题·····	(275)
回怎样导向成交·····	(284)
回力排异议，转逆为顺·····	(286)
回及时抓住成交信息·····	(291)

第八招 谈判口才，决胜商场

回谈判无所不在·····	(300)
回谈判的基础知识·····	(303)
回谈判典型：商务谈判·····	(310)
回谈判高手的条件·····	(313)
回谈判的口才技巧·····	(327)

第一招

社交口才，游刃有余

口才是社交的基础

语言是交际的工具

语言是人类互相沟通的工具，哪里有人类聚居，哪里就会发展起一整套彼此交谈的系统。语言是一种社会现象，和人类社会紧密联系。有了语言，生活在社会中的人才能共同生活、生产、斗争，才能互相协调。

语言能力是人类与动物相区别的根本标志之一。人们凭借语言思维，借助语言总结经验，传授知识，交流思想，传播人类文明，使人类文明实现横向和纵向的传播，凭借文字形式使文明世代相传。可以说，没有语言，一个社会就会解体、崩溃。正因为如此，各民族的优秀人物都非常珍视自己民族的语言。

言。法国作家都德的名篇《最后一课》，就是通过捍卫民族语言表现出不屈的民族精神，显示出永久魅力的。

一般来说，言语的抽象和概括是语言。语言学家认为，更确切地说，言语和文字常常合起来通称语言。言语对社会的发展比文字更重要。一个社会可以没有文字，但不能没有言语。很多人类社会集团在没有书写系统的情况下也能发展、繁荣，更何况言语存在了几十万年，而文字的历史只有几千年。在今天世界上，没有文字的语言也比有文字的语言多得多。

语言在人类社会生活中有什么作用呢？列宁有一句著名的话：“语言是人类最重要的交际工具。”语言是人类沟通和传播文明的重要工具，了解它的一些特点，对提高我们的说话水平不无裨益。

首先，语言具有词语创造的任意性，也就是说它的音和义的结合是任意的。一件物品被称为什么是任意的，是由社会约定俗成的，但一经确定，就被大家共同遵守，不能随意改动了。这一点我国古代学者早就注意到了。荀子的《正名篇》中就有关于“约定俗成”的观点。比如说“人”，最初人们确定它念“rén”，表示它是指能思维、能说话、会制造、使用工具进行劳动的高级动物，而区别于“牛”、“马”等，以后就沿袭下来了。知道这一点，我们在学习一种语言时就不要凭想当然去理解，同时在使用一种语言时也不能随意改变“约定俗成”的东西。

其次，语言具有开放性和创造性。我们听别人说话最讨厌啰嗦重复，所以人们都喜欢创造无数新句子来表达自己的思想。毫不奇怪，听者完全能听懂别人的最新句子，也能随时创造出自己的新句子，这就是语言的开放性的特点。任何语言的句子都是无止境的，人们可以根据现有的词语和造句规则，通

第一招 社交口才，游刃有余

过替换和组合，造出无限的句子来。语言的开放性和创造性，使人们使用语言时有广阔的天地，同时能接受新的词汇，丰富自己的语言。

再次，语言不受时间、地点、环境的限制，可以在各种需要的场合下使用。可以用语言传授知识，反驳谬误，可以说今论古，可以表达思想，也可以说明感觉，从宇宙洪荒到衣食住行，都可以不受限制地表现出来。这也是语言这一交际工具的最大特点。

同时，语言具有社会性。作为社会成员信息沟通的工具，语言的社会性很明显。凡是社会生活中出现了新东西、新体制、新思想等，都可以通过语言表现出来。像如今报上常见的“体改委”、“温州模式”、“责任制”等，都是随着我国经济改革而出现的新词。另外，随着社会的变化，一些词义也发生了变化，古汉语的很多词就不能按今天的含义解释了。如“走”，现代汉语的解释是“人或鸟兽的脚交互向前移动”，可是在韩非子的“守株待兔”的故事中，“兔走触株，折颈而死”这句话里，“走”却是今天的“跑”的意思。再有，随着“三座大山”的被推翻，带有殖民地、半殖民地印记的词语“洋火”、“洋灰”被“火柴”、“水泥”代替了。很多学者论及从“先生”、“太太”、“小姐”的称谓到“同志”，以及今天的“同志”和“师傅”杂叫，反映了新中国建立后的社会生活对人们思想观念的影响，这就是语言的社会性的表现。比较来说，社会的发展变化主要还是使语言的词汇发生变化，语言的规则是相对稳定的。所以我们才既能表达新思想、新事物，又能使别人听懂自己的意思。语言的社会性和它的既相对稳定又逐渐变化的这一特点，对人们的言语交际有着重要的影响。它要求在言语交际中要注意不断出现的新词汇、新的表达方式，说话要符合

时代要求，放弃不合时宜的词汇，避免不合规则的表达，以免贻笑大方。像现在很多人用“方方面面”代替“各个方面”，令人不解。甚至还有人把“任何”说成“任任何何”，以表示强调的意思，更是毫无道理。另外，在某些人口中流行的“土冒”、“傻冒”、“老冒”等词，也应杜绝为好。还有人受译文影响，喜欢说些倒装句、绕口的句子，如把“据我所知他不会这样做”说成“他不会这样做，据我所知”，很不自然。当然，也有人们能接受的变化，如“被”字句。传统语法学观点说“被”字句通常表示损害、不愉快、不愿意一类的意思，像“被弄坏”、“被欺骗”、“被批评”、“被捕”等等，但现在说“被感动”、“被装饰”、“被选为”都可以，而且没有不愉快的意思。

通过对语言一般特点的了解，我们知道它是人类创造的特有交际工具，它相对稳定，又逐渐变化；它既能自由运用，又须遵守规则。当语言被人们驾驭时，它可以忠实地为主人服务，但人们总要在一定的范围内活动才行，这也是一种“带着镣铐的舞蹈”，既自由，又有限制。我们都能掌握自己的语言，但谁也不敢夸口说自己能运用自如；我们都了解自己民族语言的大概规则，但不能保证自己的口才胜人一筹。这是因为从了解工具的性能到使用工具，中间还有一大段距离，使用工具时还有很多不能忽视的问题。

交际的目的

人们用语言进行交际，其目的就是互相沟通，传递信息，所以语言学家通常用信息论的术语来说明言语交际过程，就是：编码——发送——接受——解码。说话人为了表达某一信息，就要寻找合适的词语，按规则组合起来，这就是编码过

程，然后通过发音器官发送出来，经过各种可能的“通道”（空气、电话线等）传递过去，由听话人接受后，运转有关器官（有时还要通过翻译）进行理解、解码，以还原成说话人的编码。这样，一个言语的交流过程才算完结。上面的信息传递过程，可以简化成发送编码和接受解码两个方面。发送编码者要准确地表达自己的意思，这样才能实现沟通 and 理解。

为什么一个人通读了语法和修辞书后仍不能成为演说家、交谈能手呢？这是因为言语交流中还要时时考虑到交谈双方，这是一个重要的制约条件。

人的交谈是双向的过程，交谈的一方发出信息，交谈的另一方要能接受对方的表达形式，进行分析、判断，做出反应。双方在交谈中只要有一处出现故障，信息交流就会中断。当交流中断时，必须及时进行调整，对言语形式进行新的搭配和选择，直至故障消除，重新开始交流。现实生活中可能有这样的人，他落笔成文，挥洒自如，但对口头讲话却不那么从容。原因就在于说和写的特点是不同的。就人类交际来说，无论写作还是说话，都是为了表达思想，传达感情，但是写作有较充裕的时间来考虑、构思、修改，可多次反复，直至自己认为至善至美为止。可是说话（除预先准备的讲演）考虑、构思的时间一般短得多，更不能反复修改说出的话。“一言既出，驷马难追”、“一诺千金”等俗话更给修改说出的话带来了心理压力。一篇文稿放置数日、数月，作大删大改，人们不以为怪，但某人若找到数日前的交谈对象修正他自己的表达手段，就会使人难以理解。人们说“贵人话语迟”时总有一点揶揄的意思，其实不论“贵”、“贱”，“话语迟”是普遍的现象，这正是因为说出的话是不易修改的，人们要想达到内容和形式的统一，就要反复地“打腹稿”，以便能较流畅地表达出自己的想法。

就接受解码的一方来说，他也要在接到信息后立即分解合成，进行理解，而不能像阅读那样有较多的时间反复玩味、体会。尤其是在交谈中出现双关语、暗示、不确切的说法和新的思想时，就会给“解码”带来更多的困难。换句话说，也就是要做到交谈时能对难解的码及时做出反应，对交谈者的知识、才智都有更高的要求。所以，人们都对那些有才气的雄辩津津乐道，其原因也是因为人们认识到在交谈的过程中，对双方的要求都很高。

相互理解离不开语言

语言与理解是紧密联系的。生活中有很多矛盾，正视和克服这些矛盾，需要积极的交谈，通过谈话达到理解。

人际关系中有许多发生误解的情况，其发生原因有社会的、心理的，但主要的一个方面是由语言误解造成的。人们要实现互相理解，使社会生活更协调，就要消除语言误解。刘心武的《公共汽车咏叹调》引起社会反响、老山前线的报告《理解万岁》震撼人心，其最主要的原因就是反映了渴望理解的呼声。

人与人要互相理解是不容易的。有人说，人过一百，千奇百怪。每个人都是一部小说，每个地方都是一部史诗。思想方法、观点立场不同，生活经历、性格、品质、习惯、风俗各异，有无数种因素使人不能很容易就互相理解。一种奇棺的现象是，飞速发展的开放性社会要求人们具有越来越多的合作关系，要求交往、沟通，而人们的内心世界却似乎日渐紧闭。自魔幻现实主义小说《百年孤独》问世后，国内也出现了一些表现孤独感的作品。有哲人式的孤独的思考，也有硬汉式的孤独的苦干。这些现象的出现，从某些侧面说明人的内心隔膜是很

严重的。当人们固守在自己的一块内心领地时，世界在他眼中不是色彩缤纷的，而是暗灰色的一片，使得他在认识自己 and 了解别人时都不可避免地带上了世俗的偏见。

一个漂亮的人不会理解面貌丑陋的人的自卑感，一个外貌不美的人也常常忽视自己的才智而在人际交往中关闭自己的心扉。

一个才高的人有时会不理解别人的勤奋，而愚笨的人也常常认为喜欢思考的人是“杞人忧天”。

一个富有成功经验的人会自视甚高，一个屡屡失败的人自然也会自我贬低。这都说明理解和沟通确实不容易。人在心灵上不能产生共鸣，那他就永远会有不尽的孤独。

理解是由相关的两方面决定的，互相之间不理解，自己对自己也常常不了解。有人讲自己是急性子，而实际办事很慢，面面俱到，有这特点的人，实际上应该归于慢性子一类。有些人马马虎虎，大大咧咧，可是对别人的评价很敏感；有人觉得自己性格开朗，但处事时常表现出嫉妒，这些自我认识与客观评价的不统一，不排除有些人是出于生活的策略，但多数是人们没有自觉意识到的。

现实生活中的种种矛盾，人的性格的多样化，思想上的种种差异，给人们的相互了解带来许多的困难，靠回避是不可能的，只能积极地疏导、沟通、解决，以达到相互间理解与和谐，这就需要交谈。一些青年人思想变灰，对他人冷漠，对工作不负责任，对前途失去信心。心如死灰的局外人，可能恰恰是过去满怀激情的实践者，表面上愤世嫉俗，而实质上不甘沉沦。这需要透过现象看本质，通过积极的交谈消除误解。

语言是沟通的桥梁

交谈不仅能够更明白准确地展示自己的思想、能力和水平，而且能进一步了解别人，达到沟通的目的。

人都是社会的人，人的社会性决定他要参与社会的政治活动、经济活动、文化活动，在这些活动中就会有各种关系：家庭关系、工作关系、社交关系等等。要建立、维系、保持和发展这些关系，就要有各种社会交流活动。

人们渴望沟通是由于人们的社会心理，通常分为：互动的需要、影响他人的需要和表达感情的需要。

人们要在人际互动中认识自己、认识他人和认识社会。互动的需要是普遍的，但因为人的差异性，使不同的人有不同的表现。性格爽快者喜爱交际，一见如故，喜欢直抒胸臆，也喜欢在各种机会中表现自己。这种类型的人喜欢了解别人，也喜欢被别人了解。而有的人喜欢离群寡居，不善言谈，不爱交往。人的不同类型，对互相沟通有着直接的影响。

人们还有影响他人的需要。人们总在自觉不自觉地影响着别人。教师和学生、上级和下级、丈夫和妻子，都在互相影响。人们总希望自己的某些东西被别人接受。这一点在人的言语行为中可以清楚地反映出来。

人还要表达自己的情感，喜怒哀乐、爱与憎，总要通过人与人的交流表现出来，这是毋庸赘言的。

人们的社会心理需要决定了人们对沟通的需要，只有积极沟通才能建立、维系、发展良好的人际关系。

人们需要沟通，需要了解，这是建立人际关系的基础。所谓交谈，就是把自己的真实想法、见解、意图等告诉别人，以便别人了解自己的思想和行为。

《信息、沟通、传播》一书把自我分成了四种不同的区域：

开放区域、盲目区域、秘密区域和未知区域。

开放区域指所有自知、人亦知的信息，如人的一般社会背景材料以及兴趣、嗜好、思想观点、情趣、脾气、性格等等。

盲目区域代表的是自我中的人知而自不知的信息。人常常不了解自己的弱点，而别人却能看得很清楚。

秘密区域是自己知道而别人不知道的信息。这种信息的展示与否要靠自己决定。一个有过多秘密区域的人，一定是一个落落寡欢的人。另一方面，展示秘密区域总是在关系密切的人之间，把自己的秘密讲给别人听，常能得到别人的好感。

未知区域是指自己与别人都不知的区域。如人的潜意识一类。这种区域会变化为其他情况，在展示中有时会忽倏一闪被自己意识到的某些东西，可能是灵感，也可能是某种不健康的東西。

有人认为，交谈有利于深入了解自己，进一步了解别人，促进人际关系发展。很多人都有这种体会，一种模模糊糊的想法，在别人的激发下讲出来时，往往比自己想象的要好得多，似乎更有条理其原因就是在交谈过程中精力更集中，大脑在短小时内高速动转，会产生更完整的思想轮廓。另外在谈话中，要把复杂的思想变成简明的语言，这也会促使人们更清楚地考虑自己的论点、论据和推导过程。还有一点，就是交谈过程中，别人对你的想法会加以补充，常因立场、观点、方法、角度的不同，看到其中新的东西，启发出更完整的想法来。

因此，在交谈中不要害怕暴露自己的想法和弱点，一个心理健康的人，对任何真诚的批评都是能接受的。中国古代就有“良友、挚友、畏友、诤友”之说，这也是对坦诚相见的赞美。

另一方面，要对别人的谈话给予积极的呼应，用语言或表情、姿势表示你的态度。如果忽略了呼应，会伤害别人的自尊