

口才与交际



刘芳编著
广东高等教育出版社



(粤) 新登字 09 号

口 才 与 交 际

刘芳 编著

*

广东高等教育出版社出版发行

广东从化县印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 7印张 150千字

1992年1月第1版 1992年1月第1次印刷

印数 1—7000 册

ISBN—7—5361—0757—9/H·60

定价：3.50元

目 录

第一章 口才的重要性	(1)
第一节 口才的重要性	(1)
一、口才具有融洽感情、活跃人际关系的社会功能	(5)
二、口才是立身处世、谋求职业、发展事业的法宝	(6)
三、口才能帮助你扬起生活的风帆,使你事业发达兴旺	(9)
第二节 口才的要素	(10)
一、必须具备良好的思想修养和丰富的知识积累	(11)
二、必须在坚实的知识基础上锻炼、培养、形成敏锐的观察能力和丰富的联想能力与敏捷的应变能力	(13)
三、口才又是风度修养、道德情操的集中表现	(14)
四、口才必须具备良好的语言素养	(17)
第三节 口才的表现	(17)
一、说话的基本要求——准确	(17)
二、说话看对象	(20)
三、幽默	(24)
四、巧言妙语	(51)
五、说笑话	(54)

第二章 口才与公关	(58)
第一节 什么是公共关系	(58)
第二节 如何塑造美好的第一形象	(59)
一、仪表	(59)
二、举止	(62)
三、服饰	(62)
第三节 如何使人喜欢你	(63)
一、尊重自己 尊重别人	(63)
二、善于与人相处	(71)
第四节 如何塑造美好的第二形象	(81)
一、谈吐优雅才招人喜欢	(81)
二、交谈的意义和要求	(83)
三、交谈中提问的要诀	(86)
四、怎样与陌生人交谈	(88)
五、聊天	(90)
第五节 说理的艺术	(92)
一、委婉	(92)
二、精炼	(94)
三、喻理	(98)
四、引用	(101)
五、比较	(102)
六、对比	(103)
第六节 说服的技巧	(103)
一、尊重对方	(104)
二、达理先通情	(105)
三、心平气和, 耐心诱发	(106)

四、站在对方的立场、利益上看问题	(108)
五、语言质朴	(110)
第七节 拒绝的妙诀	(111)
一、说明在别人提出要求前已另有安排, 不能失约, 表示歉意	(111)
二、以身体、纪律、要求、父母叮嘱为理由	(111)
三、为对方善意而周全提出建议, 指出他还要在某些地方多作努力, 使人感到你的诚意和关心	(112)
四、运用模糊语言表态智的	(112)
第八节 批评的艺术	(113)
一、如何进行批评	(113)
二、面对批评你该怎么办	(115)
第九节 交际礼节	(116)
一、握手	(116)
二、介绍	(118)
三、名片	(120)
四、牢记他人的姓名	(121)
五、致函感谢, 去函致意	(122)
六、电话	(123)
七、送礼	(127)
第十节 柜台语言艺术	(130)
第三章 口才与演讲	(134)
第一节 演讲的定义与意义	(134)
第二节 演讲前的准备	(136)
一、了解和分析你的听众	(136)

二、如何写演讲稿	(137)
第三节 如何使演讲获得成功	(147)
一、胆识、胸襟、气魄	(147)
二、说理精辟	(148)
三、情感力量	(148)
四、广博知识	(154)
五、文采和理趣	(155)
六、富于变化的节奏和旋律	(160)
七、举止得体, 风度优雅	(163)
第四节 即兴演讲	(165)
第四章 口才与论辩	(170)
第一节 论辩之道	(170)
一、论辩的意义	(170)
二、论辩是最高层次的口头表达形式之一	(170)
三、论辩者应具有素养	(171)
四、论辩之道	(172)
第二节 论辩的步骤	(173)
第三节 论辩须知	(174)
第四节 论辩取胜的关键	(175)
一、自信、熟练、实践	(175)
二、严密的逻辑力量, 良好的战略战术	(176)
三、情理交融, 刚柔相济	(179)
四、语言机智幽默	(180)
第五节 识破诡辩论	(181)
第六节 常用的反驳方法	(185)
一、归谬法	(185)

二、类比法	(186)
三、借言反驳	(187)
四、矛盾法	(187)
五、两难法	(188)
六、反唇相讥	(189)
七、引君入瓮	(190)
八、针锋相对	(191)
九、以退为进	(192)
第五章 口才与教学	(194)
第一节 教师的语言	(195)
第二节 教师语言的基本要求	(197)
一、严密的科学性	(197)
二、鲜明的教育性	(199)
三、具有生动性	(200)
四、明显的节奏感	(201)
五、以姿势助说话	(202)
六、富有幽默感	(203)
第六章 口才训练	(206)
第一节 克服胆怯心理	(206)
一、为什么会有羞怯心理	(206)
二、如何克服羞怯心理	(208)
第二节 口才训练的途径与方式	(209)
一、口才训练应重视几种能力的培养	(209)
二、口才训练的途径与方式	(212)

第一章 口才的重要性

第一节 口才的重要性

从日常生活到社会交际，人类的种种活动几乎都离不开口头语言表达。亲人对话、朋友谈心、邻里聊天、老师讲课、新闻广播、商业广告、学术交流、律师辩护、会议谈判……几乎无不通过口语来表达。据有关资料统计，一个人每天差不多有十六分之一的时间是靠说话来表情达意的。如果人的一生以70岁来计算，把全部活动加起来，用文字来记载说过的话，可以印成厚达400页一部的书共约有3000部之多。当今的社会，许多人的职业正是以说话为主，如话务员、播音员、政工人员、农村调解员、教师、相声演员、导游等不同身份者，他们正是以说话作为为社会服务的方式。所以说话也是推动各项事业进步和发展的重要途径。语言是思想的直接表现，它的表达形式有口语和书面语两种。两相比较，口语显然要比书面语更具优越性。

一是直接性。

书面语是通过文字符号作为联系枢纽，要读者用眼睛来听人家说话，是单向交流。而口语则是双向沟通，它可以互相询问、启发、解答；可以随时更正、声明、插入；有意见

分歧可以当场辩论，以求统一；有事情协商，可以面对面拍板定案。所以直接性是口语比书面语优越的表现之一。

二是以声传情。

美国心理学家艾伯特·麦康比曾经列出这样的一个公式：信息的全部效果 = 7% 来自词汇 + 38% 来自声音 + 55% 来自面部表情。词汇是组成语言的材料，语法是语言的表达规律。无论书面或口头都离不开这些为表达服务的思想质料与思维形式。但是说话时语调的刚柔，声音的轻重，语速的缓急，节奏的徐疾都反映着思想的表达和感情基调以及观点态度。肖伯纳说得好：书写的艺术哪怕文法上修饰得多么好，在语调上也是无能为力的。说话时除了有声语言之外，还可借助眼神、表情、姿态、动作去加强表达效果；听者则通过听其声、观其形、察其色去感其情、会其意，理解说话人的意图；谈话的主旨以及捕捉其弦外之音和潜台词。可见说话可以通过声音，借助体态语言来表情达意，这又是口语的优越性之一。

三是使用便利。

凡是写文章都要考虑立意与取材、剪材与布局、遣词造句、主题锤炼、技法选择，因此，必须具有一定的语文基础。至于口语，鲁迅先生说，除了聋子与哑子，人生天地间，几乎没有哪个人不会说话的。口语句子短、词语通俗，同时，在运用口语这一表达形式时，也无须借用什么文具之类的东西，正如唐代诗人岑参诗云：马上相逢无纸笔，凭君传语报平安。所以口语与书面语两者之间有易难、粗细、文野之分。

从口语的应用范围和使用频率及其优越性，可以看出口

头表达在人类社会生活中的重要性。

古今中外，优秀的演说家，卓越的雄辩家举不胜举。使楚的晏子，论战的曹刿，讽齐王纳谏的邹忌，说赵太后的触龙，合纵联横的苏秦张仪，谈帝王之术的商鞅，贺贫的叔向，乃至舌战群儒的诸葛亮，民主革命先父孙中山，他们或周游列国，讲学论道；或进谏国君，平息战祸；或宣传以天下兴亡为己任。尤其是春秋战国时期的雄辩家，他们的英名与伟绩有诗传扬于后世：“春秋多奇士，战国有才雄。一言兴邦国，片语退甲兵。逢难论曲直，临危建奇功。千秋万代后，辞采伴英名。”现代文学家、思想家鲁迅先生无论讲课或演说，都要言不烦，鞭辟肯綮，言辞犀利，幽默风趣。举世瞩目、声蜚四海的革命家、外交家周恩来总理在谈判桌上应变机敏，巧发奇中，石破天惊，情动四海。陈毅元帅的讲话，言辞得体，令人折服，语惊四座，满室生辉。当代演说家刘吉的讲话，妙语迭出，情思泉涌，独具魅力，充满着真知灼见，闪耀着哲理光芒，昭示出他目光的深度和胸襟的广度。

大凡历史上有所作为的人，都把口才作为必备的修养之一。如美国黑人牧师兼民权运动领袖马丁·路德·金，英国政治家温斯顿·邱吉尔，美国妇女运动的领袖、雄辩家苏珊·安东尼，社会活动家美国第31任总统富兰克林·罗斯福，全世界无产阶级的伟大领袖弗拉基米尔·列宁，奥地利作家赫塞尔，印度的领袖甘地等都是名留史册的世界著名演说家。他们的演说，雄辩有力，声势夺人，影响深远，奠定了他们毕生的事业。

口才不仅在过去有过彪炳千古的作用，而且在现代社会

发挥着更大的威力。演说、原子弹、金钱是美国第二次世界大战赖以生存、竞争、取胜的三大战略武器。而今天美国有三大武器——舌头、美元、电脑。其中“舌头”竟蝉联先后三大武器之冠。由此可见，美国对口才的重视。美国有位口才学专家对许多从事工作一年至几年的大学毕业生进行民意测验，提出这样的问题：你认为大学开设的各门学科中，哪门对你的工作和生活道路影响最大？几乎百分之百回答是《演讲学》。因为在美国应聘和晋升的条件取决于你的学识才华、言谈举止、气质修养和实践能力。在纽约晚报上曾登出过这样一则广告：“为增加你的收入，学习有效演说，预备总统资格。”据报纸披露，美国40%的人口，不怕抢劫、暴病，就怕在大庭广众中发表意见或当众演说。所以，他们特别重视口才训练。各处都有演讲训练场所，需买门票才能进去听人家演讲和在规定时间内自己作当众演讲训练。

现代科技的发达，如通讯、广播、电视、录音给口头表达技能提供了优越的条件。有份报章在展示日本科技发展前景时说到，语言训练技术将用话筒代替打字机的键盘，用口头指令代替键盘指令。人们只要面对键盘话筒，口述打印材料，打字机就会自动打印成文字，如果这项技术应用之后，将使得口语可直接变成书面语言。科学技术的突飞猛进，对人们口头表达的要求也将更高。自动化显著的标志之一就是人们用口语指挥机器。现代化的车站、码头、飞机场，甚至开汽车、开飞机都可以通过人机对话，进行指挥和管理。在日本、美国，口语自动识别机用来订火车票。人机对话，虽然不要求人们有出色的雄辩口才，但也须熟练地掌握一些基本原则和技法，力求把话说得正确而流畅。如果说起话来颠

三倒四、语无伦次或充满杂质、辞不达意、口齿不灵、啰嗦累赘，那么机器就不会按照你的意愿去办事，这是因为机器理解人的语言能力有一定限度，因此会阻碍发挥其作用。

以上的内容是从运用范围、使用频率、古今中外著名的演说家如何发挥口才的雄辩力量以及为适应社会发展的需要而阐述的，下面则着重从口才的实用价值上去阐述它的意义。

一、口才具有融洽感情、活跃人际关系的社会功能

口语是交流思想、沟通感情、传递信息、传播文化的第一载体、重要工具。凡是有人群的地方，都离不开语言的交际作用，尤其是有口才的人去到哪里，都可以发挥他的优势。善解人意、切中要害的得体的话语，可以平息争端，消除误会，调解纠纷，和解关系；几句体贴入微、委婉曲达、和风细雨的话语可使人解除烦恼，冰释忧虑；幽默诙谐、谈笑风生会使人忘却疲劳，带来轻松愉快的享受；急智奇思的巧言妙语可以使你摆脱僵局、化险为夷、转败为胜；剀切的批评、中肯的建议会使人内心感激、心悦诚服；热情洋溢、真诚质朴的肺腑之音会使浪子回头、悬崖勒马；声情并茂、有真知灼见的演说会给人启迪和鼓舞。总之，与有口才的人交谈，或听有口才的人的一席话，比喝醇酒品名茶更令人兴奋，比著名歌唱家的演唱更富有魅力。因为善谈者能熔义、理、情、趣于一炉，不但能拓宽人的眼界、丰富人的知识、激发人的创造力，还有利于人的思想情操的陶冶和增进情谊、密切关系。

杭州有一位导游在引游人去“九溪十八洞”风景区

前，针对部分旅游者因疲劳过度不想再动的情绪，说了下面一段话：“……你们不远千里慕名而来，也许是为了体会一下‘柳浪闻莺’的意趣，看千万条柳丝迎风摇曳，听绿荫深处那美妙动听的嘤嘤莺鸣吧？也许是想在‘三潭印月’的奇境中，望一望皓月中天、水波潋滟，体验一下水天一色，波光月影共交辉的幽美情趣吧？然而，你们可否知道，如果一个远方客人到了杭州，又在这样一个风和日丽的夏天，不到那一个美不胜收的迷人的地方，实在是终生一大憾事！有人会问：那儿有什么妙处？我不想细说，只想借用清代文人俞樾的一首千古名诗来回答您：‘重重叠叠山，曲曲弯弯路；叮叮咚咚泉，高高下下树。’如果再加上各位妩媚的情影，更是‘佳山丽水伴佳人’，何处美景胜此处？此处，就是各位将要去的‘九溪十八洞’！”听了这富于诗情画意的解说与描述，个个精神大振，又兴致勃勃地继续往前游览，这迷人的诱惑力能不归功于这位导游者出色的口才吗？

有关的各方面的例子比比皆是，在此就不一一列举了。

二、口才是立身处世、谋求职业、发展事业的法宝

当今的青年，单纯象孔夫子时代提倡的敏于思而讷于言，早已不适应社会发展的需要了。作为受社会欢迎的、合格的大、中专学生，除了必须拥有丰富广博的科学文化知识、敏捷的思辨能力外，还应具有活泼开朗的性格，能言善辩、擅长交际的能力，尤其需要富有说服力、感染力、鼓动性的当众演说和即席发言的口头表达能力。所以，能说、会说、善说已成为现代社会对现代人的基本要求。具备这种口才的人，必然会活跃在社会各个领域，引人注目，受人尊

重，也会影响其选择职业和生活道路。著名的越剧演员任跟心12岁那年家乡发水灾，为了减轻家里的负担，她毅然跑到省城，冒充15岁，报考戏剧学校。主考官给她出了一道小品：“任跟心，当你高高兴兴从外头跑回家时，还未进门，就听到屋里不知是谁咣唧一声打碎了一个碗，这时你应持什么态度对待面前这一幕？”任跟心略为思忖了一番便有条不紊、口齿伶俐地回答道：“对眼前打碎碗这事该持什么态度，我看首先要看打碗的人是我的长辈还是我的弟妹；其次要看打碗的人是故意还是不小心；第三要看打碎碗是贵重的还是一般的。”主考官听到这里十分欣喜，赞赏地把手在桌上一拍：“任跟心，你被录取了！”任跟心就这样顺利地考进了戏剧学校。通过自己的勤学苦练，磨炼出一副过硬本领，终于成为一名蜚声海内外的越剧演员。她之所以如此神速地走上自己所选择的理想的人生道路，无疑应归功于她思维敏捷、对答如流的口才。

口头表达可以造就人才，成就大业。美国著名的演说家戴尔·卡内基的生活经历和成长道路就是一个最好的明证。卡内基出生于美国密苏里州一个贫苦农民的家庭。家境贫穷无法支付他的大学费用，只好走读，来回奔波在马背上，回到家里还要帮忙做繁重的家务。在逆境中他听从了母亲的建议，参加了学校的辩论队。他在那里不但磨炼了意志、思维，也练成了出色的口才，使他屡获大奖。当他1912年大学毕业走向社会以后，在纽约青年会开创了美国教育史上的第一门演讲学，并且获得成功。接着，他深入研究、著书立说，写成《人性的弱点》，发行量达一亿册之多，前后译成50多种文字，在世界各地广泛流传，成了引人注目，为世人重

视、称颂的名家。他成长道路的起点、事业成功的突破口就是口头表达训练和雄辩的口才。虔诚的信念，不懈的追求终于使他从一个默默无闻的穷书生，成长为举世闻名的人际关系问题研究家和演说专家。

竞选演说、施政纲领、供需见面靠的就是口才。而一个人的口才反映了他的学识、才华、风度、修养。如果你侃侃而谈的报告或演说充满着情趣和韵味，流露出真情与实感，闪现出你的博识与才情，显示出思辩的凝炼深厚与逻辑力量，展示了你的锐利目光与博大胸襟，那么你就会博得听众的赏识、支持和悦纳。总统竞选、名人演说的思想内涵的深度和力度，表达技巧的熟练与高超尚且不谈，单看当代大中学校学生的竞选演说就瑰丽多姿、别开生面，呈现出一种清新活泼的格调和独具一股迷人、喜人、感人、夺人的魅力。下面请读者欣赏一篇浙江中学生戴佳题为《别忘了，投我一票》的演讲辞：

同学们：

春天来了，我也来了。（众笑，鼓掌）我驾着踌躇满志的春风而来，来竞选学生会主席。

这，便是我给您的第一印象：戴眼镜，很健康。我是高一（3）班班长，大家都认为我感召力与工作能力强。简介，你大概看过吧，不知为我喝过彩没有。不过千万别喝彩；因为那只是美好的往事、光辉的历史或说是为了忘却的回忆。我需要的是未来的成绩。

毕竟，工作锻炼了我，生活造就了我。我觉得自己有勇气、信心和能力。戴尔·卡耐基曾说：“不要怕推销自己。只要你认为自己有才华，你就应认为自己有资格担任这个或那个职务。”我认为我准行。以前有人对我说，你就别当什么干部了，当学生官吃

力不讨好，干不好还要招惹风凉话。我承认，这是事实。但我又同意这个说法“走自己的路，让别人说去吧。”正因为这样，我才说有勇气去面对现实，有勇气去改变现实。

我自信，我能胜任学生会主席，我将用旺盛的精力和清晰的头脑，认真出色地工作。假如我落选了，我将带着微笑走向明年，养精蓄锐以待东山再起！当然，落选就象沙漠里下暴雨，其可能性很小。同学们，此时此刻，您是否看到了我的头上正有一股自信之气在升腾！（掌声）

我想：既然是竞选，就该谈点任职后的工作计划。我打算组织一些活动，如演讲与朗诵比赛、辩论会、联欢会、球赛等等，并重振文学社。以上仅作为我的“宏观”的工作计划，当然，也少不了有许多“微观”的实事点缀。在此，我就不细说了。我说，我们总该做一名实干家。我将使方案精练符合实际，便于执行，这样就会产生良好的效果，就不需要用那些美丽或枯燥的词汇来说明了。让时间与事实考验我吧！（掌声）

诸位，在以后的岁月里，你会了解我的。支持我吧，让我周身工作的细胞兴奋起来吧！别忘了，投我一票！（长时间鼓掌）

三、口才能帮助你扬起生活的风帆，使你事业发达兴旺

领导干部、外交家、教师、律师、政工人员、企业管理者、推销员、售货员、导游，如果有一副好的口才，就能顺利、成功地达到说服、感动、争取对方与你合作的目的，使之愉快接受你的观点，采纳你的建议，聆听你的教诲，感服你的说理，推销你的产品，神往你的描绘。凡此种种，无不使人钦敬与羡慕，同时也自然会产生趋之若鹜，从善如流的向心力。经济合作、商业洽谈、商品广告、产品推销就是靠诚心、质量加上一把嘴。在待人真诚、热情讲信誉的前提下

下，能说会道、善于辞令，那么就会使你宾客盈门、生意兴隆。香港九龙有一间美容院，座无虚席，应接不暇。是什么因素吸引来那么多顾客呢？原来理发店的老板很洞悉人们的心理：喜新、喜趣、喜奇。于是每月买下各式各样的报纸杂志，要理发师把它们当作功课一样看待，每人每天都在规定时间内浏览或细读某些篇目，借以扩大视野，涉猎知识，获取最新信息，如电影电视节目、科学技术情报、体坛内外消息、国际纵横时事、名人外史轶事、天下奇闻趣谈。理发师一边工作，一边以这些内容作为谈话资料，跟顾客聊天，使顾客双倍受益：既理了发又长了见识。顾客何乐而不光顾呢？无怪乎这间理发店会门庭若市、车水马龙。

综上所述，口才是交流思想、沟通感情、传播文化的工具；是贸易洽谈、技术合作、会议谈判的武器；是竞选演说、锐意进取、推销自己的无价法宝。所以说口才是口头表达的一种难能可贵的技艺。

第二节 口才的要素

口才是口头表达的一种难能可贵的技艺。它不只是口若悬河滔滔不绝，而且涉及到一个人的思想、学识、阅历、道德、情操。

我们把口才的智能结构比作一个“金字塔”形结构：塔底是知识积累，中层是观察能力、想象能力和联想能力，顶端是思辨能力和表达能力。因此，良好的口才必须具备下述几种素养：