

上
篇

口才的艺术



第一章

具备卓越口才的八要素

突破自我，克服当众说话的恐惧心理

1912年，“泰坦尼克号”巨型海轮沉没在北大西洋的冰海里。正是在那一年，我开始教授当众说话这门课程，我当时的任务是为纽约基督教青年会夜校讲授公开演讲课。那段经历对我来说是非常宝贵的，因为，它使我积累了丰富的关于说话的知识，并促成了我的口才培训班的诞生。

在纽约为商业界和专业人员开班时，我逐渐了解到，学员们不仅需要说话方面受到训练，还迫切需要掌握日常商务和社交中与人交流的艺术。因为人们除了渴望健康以外，最需要的便是改善人际关系，学会为人处世的艺术，而这一切又都是以说话为前提和手段的，于是我决定在这方面进行深入研究，并因此最终总结出一套比较全面实用的课程，这是很有意义的事情。“沉默是金”的谚语应随时代的变迁而重新评估，因为如何发挥语言的魅力决定了现代人能否由沟通走向成功。

20世纪初，心理学家和哲学家断言，普通人只用了全部潜力的极小的一部分。与我们应该成为的人相比，我们只苏醒了一半；我们的热情

受到打击，我们的蓝图没有展开，我们只运用了我们头脑和身体资源中极小的一部分。这是什么原因造成的呢？其实这就是人的恐惧心理。人的恐惧心理是很可怕的，所以，我常对自己的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。”

在潜意识里，拒绝与人交流或者害怕当众说话并不是某一个人独自具有的心理，大多数人都是这样，只过程度不同而已。除了训练班的成员，对大学生我也进行过调查，80%~90%的学生都产生过不敢当众说话的恐惧感和与人交流的畏难情绪。

这好像是在说“恐惧交流”是人天生就具备的。的确如此，它是人与生俱来的一个弱点，并且和人的性格有很大的关系。心理学家认为，性格是一个人的行为表现较为稳定的基本特征。性格具有稳定性，也就是说，一个人的性格在一定的教育和环境的影响下形成后，是难以改变的，所以才会有“江山易改，本性难移”的说法。

有关专家曾对亚利桑那州的一对大学生孪生姐妹进行过观察研究。这对双胞胎姐妹外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活和所受教育的情况也相同。虽然这对姐妹一直在同一个小学、中学和大学接受教育，然而在遗传、教育和环境如此相同的情况下，姐妹俩的性格却很不相同：姐姐善于说话与交际，自信主动，果断勇敢，而妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是随同姐姐。有关专家找她们交谈时，也都是姐姐先回答，而妹妹只是表示赞同，或仅仅是稍作补充。总之，姐妹俩的性格完全不同。

这是为什么呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是妹

妹，从小就交代姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做好妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立、自主、善交际、较果断的性格，而妹妹却养成了遵从姐姐的习惯。

这说明人的性格是受长期所接受的教育和环境的影响而形成的，但这并不适用于成年人。对于成年人来说，性格实际上是由心理状态决定的，也就是说，如果一个成年人能改变自己的心态，那么他就能改变自己的性格。

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

任何说话技巧在实施之前，必须树立起我们充分的自信心。因为自信心给人一种安全感，使你敢于与他人相处，并在任何非自由场合自由发表自己的看法。一旦你的思想表达中充满了激情，那么即使在很小的场合，你也会努力地搜索以前的经验，以此作为谈资。这样你的视野将会变得更加开阔，并对自己的生命产生新的认识。

在我的培训班开课之前，我曾做过一个调查，让人们说出上课的原因以及希望从这种口才培训课程中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的中心愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说什么。所以，我想获得自信，能泰然自若地当众站起来，能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，能在公众场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”

我相信这是真实的，当你站立在听众的面前时，的确不能像坐着的时候那样细致地思考，但是这种现象可以通过训练加以改善。更重要的是，你一定要按照我所说的方法进行锻炼。

你首先应当认识到，当众说话时的恐惧感对人的交流是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时，千万不要过于紧张，而要保持冷静。因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉，这种警觉表明它已准备采取行动，以应付环境的挑战。假使这种心理上的准备是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快、说得更流畅，并且一般来说，还会比在普通状况下说得更为精辟有力！

其次，我要告诉你们的一个秘密就是：即使是职业演说者，也从来不会完全克服登台的恐惧——他们在开始演讲时也总是会或多或少地有些怯意。这些怯意都可以从他们开头的几句话里表现出来，只不过他们能很快地克服这种怯意，并进入镇定的状态。在开始登台演说的时候，我差不多也是这样。

再者，你大可不必胆小地躲在自己给自己设定的框框里，你应该采取热忱主动的态度去与人交往。否则，恐惧将一发不可收拾，它不但会造成你心灵的滞塞、言辞的不畅、肌肉的过度痉挛而无法控制，还会严重降低你说话的效力。

最后，我有必要重复以下几点，这将对你们克服恐惧，开口说话大有帮助：

第一，你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。

第二，某种程度的交流恐惧感反而会刺激和激励你，我们天生就有

能力应付环境中不寻常的挑战。

第三，许多职业演说家从来都没有完全驱除登台的恐惧感。

► 卡耐基金言

- ◇ 培养乐观的人生态度和坚强的意志，用勇敢顽强的精神激励自己。
- ◇ “知识是医治恐惧的良药。”这句话很有道理，如果对可能发生的各种变故都做好了充分的思想准备，就会提高心理承受能力，降低恐惧感。
- ◇ 积极加强有针对性的心理训练，以有效克服紧张和不安等不良情绪，提高心理适应能力和平衡性，增强信心和勇气，以无畏的精神克服恐惧心理。
- ◇ 通过学习，提高对事物的认知能力，扩大认知视野，正确判定恐惧源。

培养自信，有针对性地进行自我训练

在我的班上，有很多学员喜欢在学完之后坐在一起谈自己的心得。有相当多的人认为他们所学到的最重要的就是自信，也就对自己成功多了一份信心。在某种程度上，没有什么比自信更加能够将一个人引向成功。

《贝德克旅行指南》上说，业余登山员应该有一个向导带路，因为攀登阿尔卑斯山很困难。但是几年前，我和我的朋友来到了阿尔卑斯山的维尔德·凯塞山面前，想要征服这座传说中很危险的山。首先我们要声明的是我们俩都不是专业登山员，但是我们并没有请教向导，而且，我们取得了成功。

在我们登山之前，曾有一位朋友问我们是不是能够成功，我口气坚决地告诉他：“一定能！”

“你怎么这样肯定呢？”那位朋友继续问道。

我说：“也有人像我们一样没有向导而取得了成功。而且，我做任何事情都不会事先想到失败。”

要自信，这是你做任何一件事情前都必须要有正确心态。无论你

是攀登珠穆朗玛峰，还是和别人说话，自信都是你成功的基本前提。所以，在你开始说话前，首先要树立你的自信心！

下面是针对你的自信开展的训练方法：

1. 做好充分准备，树立成功的信心

美国最著名的心理学家威廉·詹姆斯说过：“行动好像是紧随感觉之后产生的，但事实上它是与感觉并行的。行动受意念的直接控制，通过意念来控制行动，我们也可以间接地控制感觉，但感觉却不受意念的直接控制。因此，假如我们失去了原有的自然快乐，那么，让你自己变得快乐的最佳方法就是快快乐乐地坐下来，让自己表现得本来就很快乐一样。所以，让自己感觉自己很勇敢，而且表现得好像真的很勇敢，并竭力运用你所有的意念去达到这个目标，那么勇气就很可能取代恐惧。”

成功说服跟说话之前所做的准备有很大关系。林肯说：“即使是再有实力的人，如果没有精心的准备，也无法说出有系统、有水平的话来。”所以，你需要在说话之前广泛地搜集素材，并对你的主题进行深入细致的思考。当你确认自己准备充分之后，不妨设想自己正在以完全的控制力对他人说话。这是你很容易就能做到的。只有相信自己能够成功，并且坚定不移地相信自己，你才会成功。

请记住威廉·詹姆斯的忠告：为了培养信心和勇气，当你面对观众的时候，不妨表现得好像真的具有那种信心和勇气一样。（当然，前提是你必须做好了充分的准备，否则再怎么表现也不能奏效。）

树立自信的第一种方法就是，如果你对自己要讲的内容已经了然于胸，就应该轻松地大步走上台，然后做一次深呼吸。深呼吸30秒，可以给你提神，给你信心和勇气。著名男高音歌唱家简·德·雷斯基常说：

“你如果气充于胸，那么紧张感自然就会消失。”

如果你怀疑这种理论，可以和我班上任何一个持有这种观点的学员交谈，很快你就会消除疑虑。如果你没有机会和他们交谈，就听听一个伟大的美国人所说的话吧——他常常被视为勇气的象征，但他也曾经非常胆小，后来通过这种训练之后才成了最勇敢的人士。这个人便是美国总统西奥多·罗斯福。

他在自传里说：“小时候，我总是病恹恹的，而且很笨拙。年轻时，我既紧张又没有自信，因此不得不艰难而辛苦地训练自己，不只对身体，而且对灵魂和精神进行各种训练。”在谈到自己蜕变的经过时，罗斯福又说：“孩提时代，我在马利埃特的一本书里读到一段话，给我的印象极深刻，总是萦绕在心——如果能克服当众讲话的恐惧，对我们做任何其他事情都会产生极大的、潜移默化的影响。那些敢于接受这项挑战的人，将发现自己正渐臻完美，逐渐战胜当众讲话的恐惧，使自己脱胎换骨，进入更丰富、更美满的人生。”

我班上的一位推销员学员曾这样说道：“在班上站起来几次之后，我觉得可以应付任何人了。一天早上，我找到了一个平时特别凶悍的买主，当他还没来得及说‘不’时，我就已经把样品摊在他的桌上了。结果呢，他给了我一份最大的订单！”

一位家庭主妇也告诉我：“原来我总是不敢请邻居来我家里，我怕我们之间不能融洽地谈话说笑。但是听过几次课、并站起来讲话之后，我决定开一次家庭聚会。那次聚会非常成功，我往来于宾客之间，尽情地和他们谈笑。”

在另一个毕业班的晚会上，一名店员这样说：“最初，我很害怕和

顾客说话，每次总是胆战心惊的。在班上演讲几次之后，我觉得有自信了，和顾客说话也从容多了。我开始敢于理直气壮地说出不同的意见。我上演讲课之后的第一个月，销售业绩就提高了将近一半。”

通过这种有效的训练，这些学员觉察到自己已经能够很容易地克服恐惧或焦虑；从前他们可能会失败的事，现在却成功了。他们从当众讲话中获得了自信心，并让自己满怀信心地面对每一天的工作。

你同样也可以获得这种胜利感，迎接生活的挑战。如果你能做到这一点，那些曾令你感到恐惧的问题也就可以变成你生活中增添情趣的愉快挑战了。

2. 针对自身不足进行纠正性训练

如果的确存在一些不足，你可以进行有针对性的训练，克服这些困难和不足，从而树立自信。

名列古希腊“十大演说家”之首的德摩斯梯尼从小就有口吃的毛病，而且他在说话的时候总是一个肩膀高一个肩膀低，还不停地抖动。在那样一个崇尚口才的时代，这样的人理所当然地会受到歧视。他十分苦恼，并且有很深的自卑感。不过，他并没有被自卑打倒，而是以超常的毅力和吃苦的精神进行刻苦的训练。每天清晨他都站在海边，口里含着石子进行练习。针对爱抖动的毛病，他对着镜子进行练习，并在两个肩膀上挂两把剑，这样就不会抖动了。经过刻苦的训练，正如我们现在所知道的，他成了一位十分出色、受人尊敬的演讲家。

3. 自我暗示，相信自己能成功

有位英国青年律师要和一群知名的律师在法庭上辩论，他做了充足的准备，但是仍然感到不放心，担心自己会把辩论搞砸。于是，他去

请教法拉第先生，他问法拉第：“我的对手比我知道的多得多，我必败无疑。”

法拉第先生简单明白地告诉他说：“如果你想成功，告诉自己，他们一无所知！”

很多人都会面临和这位青年人一样的问题，他们真正的困难不在上面所提到的两点。因为我们绝大多数人并不会像德摩斯梯尼那么不幸，没有口吃的毛病，也没有其他方面的不足。

心理学家认为自卑或者羞怯感总是会不同程度地在我们身上存在着。美国的一项调查表明：在宴会上与陌生人接触时，大约有3/4的人会觉得局促不安；同样，由于羞涩或者自卑感造成的演讲或其他说话失败的例子更是屡见不鲜。可以看出，一个人没有自信，并不是因为他自己真的天生不如人，而是他自以为如此。因此，只有完全克服这种感觉，你才能正常演讲甚至超常发挥。

你所有的准备都是为了说话的那几分钟。不管你准备得如何，在一般情况下，说话的时候都可能会有不自信的感觉袭来，产生它的原因可能是你担心自己还没有完全准备好——实际上你已经准备得相当充分了，但是你认为自己可能疏漏了什么，也有可能是因为你担心听众比你的水平高，而你所讲的东西对他们来说过于简单，或者你担心可能会出现什么突发事件，比如在你的说话过程中有人打断你等。这些想法最致命的危害就是给你消极的自我暗示，你必须想办法把它们从你的心里赶出去。

要想在当众说话中获得成功，有必要给自己某些积极的暗示。试试下面的方法，这是经过多年的摸索得出来的：

第一，确信题目有价值。

演讲的题目选定之后，要根据情况进行汇集整理，并和朋友探讨。但这样的准备还不是很充分，还要让自己确信这个题材是有价值的，因此你必须具备坚定的态度，以此来激励自己，坚信自己。

怎样才能让自己确信这一点呢？这就要详细研究演讲的题材，抓住其中更深层的意义，暗示自己：你的演讲将有助于听众，他们听过之后会成为更优秀的人。

第二，不要想令你分心的事情。

举例来说，假如你想象自己可能会犯语法错误或中间突然讲不下去等，这些消极想法很可能会使你在开始之前便失去信心。

说话之前，尤其重要的是要将注意力从自己身上移开。要集中精神，听别的演讲者在说什么，把你的注意力放在他们身上，这样就不会给你造成过度的登台恐惧感了。

第三，进行适当的自我激励。

任何一位演讲者都有可能对自己的演讲题材产生怀疑。例如，他会问自己适不适合这个题目、听众会不会感兴趣等，因此很可能在一念之间就更改题目。这时，消极的思想极有可能彻底毁灭你的自信，所以，你应该先给自己打气，用浅显的话鼓励自己：

这次演讲很适合我，因为它来自我的经验，来自我对生命的看法；我将比任何一个听众都更适合来做这番特殊的演讲；我会全力以赴，把这个题目说得清清楚楚。

这种古老的方法真的管用吗？当然。现代实验心理学家们都同意，这种由自我暗示而产生的动机即使是假装出来的，也会成为人们快速学

习的最有力的动力。既然如此，那么根据事实所做的真诚的自我激励，效果自然也就更好了。

► 卡耐基金言

- ◇ 找出让你感到不自信的根源，想办法解决它们。
- ◇ 你的自信会引领你走向成功，所以，你需要自信满满地站起来说话，什么都不用想。
- ◇ 如果你能发现，自己仅仅只是怯场——那不一定是由于不自信造成的——这样问题就好办多了，因为你可以夸张地相信，几乎人人都害怕当众讲话。

心理暗示，始终让自己保持积极的心态

自我暗示真的管用吗？是的。现代实验心理学家都同意这样一种观点：由自我暗示而产生的动机，即使是假装的，也会成为人们快速学习的最有力的诱因之一。因此，请对自己进行积极的自我暗示。

一个人上楼梯，分别以6层和12层为目标，其疲劳状态出现的早晚是不一样的。我发现，如果把目标定在12层，疲劳状态会出现得晚一些。因为当你爬到6层的时候，你的潜意识便会暗示自己：还有一半呢，现在可不能累啊！于是你就会继续鼓气往上爬。

也就是说，目标高低带来的自我暗示直接决定了我们行为能力的大小。进而我们可以得出这样的结论：意识不但会影响到你的心理状态，而且会直接影响到你的生理状态。这就是心理暗示的重要性。

威廉·詹姆斯曾说过这样的话：“人们通常认为行动总是跟随在感觉之后，但实际上，这两者是并存的关系。”行动为人们的意志所制约。借着制约行动，意志可以间接地制约感觉，而感觉并不受意志的直接控制。

因此，当我们感到不快乐时，唯一的改变办法就是：愉快地睡觉、

吃饭、谈话，尽量从行动上表现出你很高兴。如果这样都不能改善你的心情的话，那么就再没有别的办法了。“让自己勇敢起来，即使只是从行动上表现出来，因为人们总是习惯于自我催眠。行动可以间接影响你的感觉，然后调动你所有的意志来达到这个目的。这样，勇气也就会取代恐惧了。”这就是一种心理暗示。如果你怀疑这种理论，你可以和曾看过这本书并且照着这个方法去做的人，或者上过我的训练班的学员去谈谈，你会相信这一点的。

接下来我将举一个例子以证明这种心理暗示理论的正确性，这个人就是西奥多·罗斯福。他在自传里解释了让他得以转变的原因：“我在马里埃的书中看到过一段话，印象极为深刻，并把它时时记在心里。这是一个小型英国军舰的舰长向主角解释如何才能顶天立地、无所畏惧地生活的一段话。他说，最初要行动的时候，每个人都会紧张、不安，重要的是，不应让这种恐惧感延续下去。你应该采取的方法是：控制自己，表面上装作若无其事的样子。这样持之以恒，假装的就会变为现实。”他只不过是练习坚强的意志，但这种练习让他变成了真正的勇者。

“这就是我训练自己的方法。一开始，从大灰熊到野马、猎枪，我什么都怕，可我尽量装出不怕的样子来。慢慢地，我不再恐惧。人们要是愿意，也可以像我一样。”罗斯福这样说。

在第二次世界大战期间，有一个犹太人说要活着走出纳粹集中营。人们都说这是不可能的——丧心病狂的纳粹分子随时可能把他们成批地拉出去枪毙，另外，恶劣的生存环境让人们生病、相互传染以至相继死亡。总之，人们都已经失去了生存的信心。但是，这位犹太人暗暗地告诉自己说：“某月某日，联军一定会来拯救我们的。在此之前，我一定