

领导口才艺术

全书

主编 龚卫国



中国环境科学出版社

领导口才艺术全书

(中卷)

主编 龚卫国

中国环境科学出版社

目 录

(中卷)

第六篇 领导交际口才艺术

第一章 领导交际口才概述	(643)
第一节 领导交际口才的意义和作用	(643)
一、领导交际口才的意义	(643)
二、领导交际谈话的作用	(644)
第二节 领导交际口才的基本要求	(644)
一、应遵循的原则	(645)
二、适合语境特点	(646)
三、要有思维基础	(649)
四、体现风度和修养	(653)
第二章 领导交际过程中的艺术	(657)
第一节 寒暄的口才	(657)
一、问候的口才	(657)
二、称呼的艺术	(658)
三、如何介绍自己	(662)
第二节 引发话题和转移话题	(663)
第三节 提问的艺术	(665)
一、提问应遵循的原则	(666)
二、提问技巧的把握	(667)
第四节 聆听的艺术	(669)
一、 $A = X + Y + Z$	(670)
二、不说话的口才	(672)
三、摸清人的心态	(673)
四、静静聆听	(674)
五、沉默是金	(674)
六、虚心听人言	(675)
七、做耐心的听者	(676)
八、提高听话能力	(676)
九、耐心听取对方的倾诉	(677)

第五节 应答的艺术	(679)
一、答非所问	(679)
二、避而不答	(679)
三、以问代答	(679)
四、怪问怪答	(680)
五、双关妙答	(680)
六、委婉曲答	(680)
七、即兴智答	(680)
八、夸张应答	(681)
九、直率应答	(681)
十、因人应答	(682)
十一、应答应配合谈话进展作变化	(683)
十二、以表情作应答	(683)
十三、应避免说长议短的应答	(684)
十四、强调价值应答	(685)
十五、以应答促成电话交谈成功	(685)
第六节 告别的口才艺术	(686)
一、结束的艺术	(686)
二、如何结束交谈	(686)
第三章 运用态势语的交际艺术	(690)
第一节 领导交际和态势语	(690)
一、交谈的界域语	(691)
二、策略性的动作	(692)
三、外表魅力	(693)
四、解读非语言线索	(693)
五、通过态势语言了解对方心理	(694)
六、一致性原则	(695)
第二节 运用态势语言塑造印象	(696)
一、第一印象很重要	(696)
二、态势语交际的技巧	(696)
三、态势语的最佳表现	(699)
四、期待你和别人的最佳结果	(700)
第三节 运用态势语获得信任	(700)
一、视线方向	(701)
二、听人说话的基本姿势	(701)

三、改变声调	(702)
四、听不清楚怎么办	(702)
五、避免召唤对方	(703)
六、服装的讲究	(703)
七、见陌生人时的态势语	(704)
第四章 适应交际对象的口才艺术	(706)
第一节 了解交际对象	(706)
一、以沟通方式分类	(706)
二、以感官类型分类	(708)
第二节 呼应交际对象的语言	(716)
一、语言表达方式的不同	(717)
二、处理语言的不同方式	(717)
三、对他人内心的了解	(718)
四、制造亲切感	(718)
五、呼应别人并了解自己	(719)
六、从询问中了解对方	(720)
七、创造互利的结果	(720)
八、口头信号	(721)
第五章 领导实用交际口才	(722)
第一节 打动人心的技巧	(722)
一、激发对方的需求	(722)
二、利用对方的需要	(724)
三、激发对方的恐惧心	(730)
四、指具体的方法	(733)
第二节 领导交际口才的基本技巧	(735)
一、适时使用方言的魅力	(735)
二、关于吹牛	(736)
三、灵活运用词语	(741)
四、讲究方式	(743)
五、因人因时而言	(744)
六、留心对方的忌讳	(745)
七、扣人心弦	(747)
第三节 实用交际口才	(751)
一、领导与亲友交谈的口才艺术	(751)
二、领导与陌生人交谈的口才	(755)

三、领导与名流及大亨交谈的口才	(758)
四、请客与聚会时的口才	(761)
五、会谈的口才艺术	(763)
六、打电话的交际口才	(764)
七、聊天的口才艺术	(766)
八、交际中的应变口才	(767)
九、实用口才的原则	(768)
第六章 领导交际中应对冲突的口才	(771)
第一节 在为难中说真话	(771)
一、善于说“不”	(771)
二、如何指出他人缺点	(772)
三、对别人造成伤害时	(773)
四、怒不失态	(774)
五、消除怨怒	(777)
第二节 交际困境中的口才	(778)
一、应对最困扰你的人	(778)
二、分析原因,直言相告	(781)
三、一些具体情景的应对策略	(781)

第七篇 领导口才的幽默艺术

第一章 幽默概述	(787)
第一节 幽默是什么	(787)
一、幽默与口才	(787)
二、幽默是人格和力量的体现	(789)
三、几个和幽默相关的概念	(790)
第二节 幽默的作用	(793)
一、幽默是领导工作的助手	(793)
二、幽默使人更具活力	(798)
三、社会需要幽默	(804)
第三节 幽默口才的技巧和培养	(807)
一、培养幽默感	(807)
二、幽默技巧	(810)
三、在社会活动中运用幽默	(813)
四、幽默的注意事项	(822)
第二章 幽默口才艺术的运用	(829)

第一节 社会活动中幽默的运用	(829)
一、用幽默密切双方关系	(829)
二、幽默展示自己	(833)
三、用幽默促进事业的发展	(836)
第二节 生活中的幽默运用	(841)
一、家庭生活中的幽默艺术	(841)
二、婚姻爱情幽默趣谈	(858)
第三章 中外名人幽默口才艺术集萃	(875)
第一节 毛泽东、邓小平幽默故事	(875)
一、毛泽东幽默故事	(875)
二、邓小平幽默故事	(889)
第二节 外国名人幽默故事	(901)
一、马克吐温幽默故事	(901)
二、林肯幽默故事	(904)
三、爱因斯坦的幽默	(907)
四、海明威的幽默	(911)
五、丘吉尔的幽默	(912)
六、卓别林的幽默	(914)
七、伊索的幽默	(915)
八、肖伯纳的幽默	(916)
九、苏格拉底的幽默	(918)
十、毕加索的幽默	(920)
十一、爱迪生的幽默	(921)
十二、托尔斯泰的幽默	(922)
十三、居里夫人的幽默	(923)
十四、大仲马的幽默	(924)
十五、小仲马的幽默	(925)
十六、马雅可夫斯基的幽默	(926)
十七、贝多芬的幽默	(928)

第八篇 领导谈判口才艺术

第一章 谈判概述	(933)
第一节 谈判的基础知识	(933)
一、谈判的含义、原则和要求	(933)
二、谈判的分类	(939)

三、谈判过程特点	(942)
第二节 领导谈判的素质和能力	(949)
一、谈判人员应具有素质	(949)
二、领导谈判的能力要求	(954)
第二章 谈判准备工作	(960)
第一节 确定谈判目标	(960)
一、谈到内容的限制	(960)
二、谈到目标区间的制定	(962)
三、谈到目标的具体计划	(964)
第二节 考察研究谈判对手	(965)
一、对手的实力如何	(965)
二、对对方谈判对手的重视程度	(967)
三、谈判对方的目标是什么	(969)
四、对方代表的权限	(971)
第三节 谈判方式的选择	(973)
第四节 不同国家的谈判风格	(981)
一、日本人谈判的特点	(981)
二、美国人谈判的特点	(985)
三、德国人谈判的特点	(987)
四、阿拉伯人谈判的特点	(990)
五、拉美人谈判的特点	(994)
六、北欧人谈判的特点	(997)
七、东南亚人谈判的特点	(999)
八、韩国人谈判的特点	(1000)
九、东南亚华侨谈判的特点	(1001)
第五节 谈判方案的准备	(1002)
一、准备几个方案	(1002)
二、应对策略	(1004)
三、报盘的设计	(1006)
第三章 领导谈判口才技巧	(1010)
第一节 节奏的控制	(1010)
第二节 谈判制胜的技巧	(1018)
一、以柔克刚之术	(1018)
二、软硬兼施之术	(1019)
三、拒绝对方的口才	(1020)

四、营造气氛的口才·····	(1024)
五、与对方造成默契·····	(1026)
六、选择适当机会说话·····	(1028)
七、随机应变的口才·····	(1029)
八、真诚地赞美对方超过 5 分钟·····	(1032)
九、巧妙运用“激将法”·····	(1035)
十、委婉语言的运用·····	(1036)
十一、模糊语言的运用·····	(1038)
十二、诱导对方的手段·····	(1040)
十三、巧妙摆脱不利处境·····	(1042)
十四、使用默语·····	(1045)
十五、大智若愚之术·····	(1046)
十六、消耗对手的时间·····	(1048)
十七、大处着眼,小处入手·····	(1050)
十八、转换对手的立场·····	(1053)
十九、利用时间之术·····	(1056)
二十、看对方的情绪变化·····	(1058)
二十一、语言的修养·····	(1059)
二十二、建立信任关系·····	(1060)
二十三、寻找借口·····	(1063)
二十四、利用公共场合·····	(1064)
二十五、明修栈道暗渡陈仓·····	(1065)
二十六、以退为进的战术·····	(1066)
第三节 把握对方心理的谈判术·····	(1068)
一、妥协的艺术·····	(1069)
二、让步型态·····	(1071)
三、如何对待要挟·····	(1073)
四、不轻易改口·····	(1074)
五、创造气氛·····	(1075)
六、寻求共同利益·····	(1076)
七、防止误解的注意事项·····	(1078)
八、顾全对方面子·····	(1080)
九、公平的原则·····	(1081)
十、和有决定权的人谈判·····	(1082)
十一、如何对待僵局·····	(1084)

十二、善于倾听·····	(1085)
十三、善于观察·····	(1088)
十四、体态语言·····	(1090)
第四章 谈判开局艺术·····	(1092)
第一节 营造良好气氛·····	(1092)
一、良好的第一感觉·····	(1092)
二、运用幽默·····	(1093)
三、运用幽默要注意分寸·····	(1095)
第二节 较量从介绍开始·····	(1097)
一、注意形象·····	(1098)
二、运用客观事实介绍自己·····	(1100)
三、借名扬名的运用·····	(1101)
第三节 旁敲侧击、探彼虚实·····	(1103)
第四节 报盘先后的选择·····	(1109)
第五章 谈判磋商结段的口才艺术·····	(1113)
第一节 报盘的口才策略和技巧·····	(1113)
一、报价的注意事项·····	(1113)
二、如何发虚盘·····	(1118)
三、报盘的语言要求·····	(1121)
四、价格的极限·····	(1123)
第二节 以静制动的回盘策略·····	(1125)
一、静的艺术·····	(1125)
二、谈判中的迂回策略·····	(1127)
三、退让的艺术·····	(1129)
四、向对方泄密·····	(1134)
五、巧妙分工·····	(1135)
第三节 使谈判对手乐于合作·····	(1136)
一、使对方认为——结果有利·····	(1136)
二、求得合作的基本方法·····	(1138)
第六章 领导谈判中促成签约的艺术·····	(1140)
第一节 从已达成的共识入手·····	(1140)
一、处理好斗争和妥协的关系·····	(1140)
二、抓住共识,推演结论·····	(1144)
三、退一步,进两步·····	(1145)
四、情绪的处理·····	(1146)

第二节 寻求由己方拟写协议	(1147)
一、拟定协议要有法律知识	(1147)
二、拟定协议要讲究逻辑	(1148)
三、协议格式和内容的要求	(1151)
四、运用口才争取拟写协议的权利	(1153)
五、消除误会的方法	(1154)
第三节 期限的提出	(1154)
一、截止期的制定要谨慎	(1155)
二、掌握时机提出最后期限	(1156)
三、调运对方签约积极性	(1157)
四、使用逻辑手段	(1158)
五、出奇制胜,提出时限	(1159)
六、如何摆脱最后时限的约束	(1161)
第七章 谈判终局口才艺术	(1164)
第一节 谈判成功后的语言技巧	(1164)
一、赞扬的口才	(1164)
二、根据对方的个性赞扬	(1167)
第二节 谈判未达成时的口才技巧	(1169)
一、对方拒绝时	(1169)
二、我方拒绝对方	(1170)
三、为重开谈判留下余地	(1171)

第九篇 诡辩与口才

第一章 诡辩概述	(1179)
第一节 什么是诡辩	(1179)
一、从故事讲起	(1179)
二、诡辩的概念	(1181)
三、诡辩的特点	(1183)
四、认识和研究诡辩的意义	(1185)
第二节 诡辩演变的历史	(1188)
一、诡辩产生于辩论	(1188)
二、中国古代的诡辩	(1189)
三、古希腊的诡辩	(1191)
四、古代诡辩的特征	(1192)
五、诡辩演变的历程	(1193)

六、现代的诡辩·····	(1194)
第三节 公孙龙的诡辩与辩证思想·····	(1195)
一、名家思想的形成·····	(1195)
二、公孙龙的思想方法与辩证法·····	(1198)
三、公孙龙的诡辩特色·····	(1200)
四、公孙龙的论辩方式·····	(1203)
第四节 古希腊智者的诡辩术和历史地位·····	(1204)
一、以历史的眼光看古希腊智者·····	(1204)
二、智者学派与诡辩·····	(1208)
三、智者诡辩的认识基础·····	(1211)
第二章 诡辩的论辩形式和逻辑分析·····	(1215)
第一节 诡辩的论证基础·····	(1215)
一、根据和论据·····	(1215)
二、现象作为根据·····	(1217)
三、错误的根源·····	(1219)
四、诡辩是怎样迷惑人的·····	(1224)
第二节 诡辩形式的逻辑分析·····	(1226)
一、论题转移·····	(1226)
二、概念的偷换·····	(1227)
三、抓住一点,以偏概全·····	(1229)
四、概念模糊,似是实非·····	(1230)
五、混淆是非·····	(1230)
六、使用不正确的推论形式·····	(1231)
七、亚里士多德的分析·····	(1233)
第三章 从辩证唯物主义的观点看诡辩·····	(1237)
第一节 诡辩论与辩证法的相似与对立·····	(1237)
一、对事物变化发展的认识·····	(1237)
二、对概念变化的认识·····	(1239)
三、对相对性的认识·····	(1242)
四、对全面性的认识·····	(1245)
五、诡辩和辩证法的相似之处·····	(1247)
第二节 诡辩与形而上学·····	(1248)
一、诡辩本质上是形而上学的·····	(1248)
二、诡辩是用形而上学的方法论辩·····	(1250)
三、诡辩的两个极端·····	(1250)

四、“非此即彼”与“亦此亦彼”	(1251)
五、对辩证法的态度	(1251)
第三节 诡辩以主观唯物主义为出发点	(1252)
一、主观唯心主义	(1252)
二、利害和真理	(1256)
三、唯心主义和诡辩	(1259)
第四节 坚持辩证法,反对诡辩	(1261)
一、实事求是地处理问题	(1262)
二、坚持辩证法联系的观点	(1263)
三、防止功利地使用辩证法	(1265)
第四章 辩论中的诡辩战术和反诡辩技巧	(1267)
第一节 辩论中的诡辩战术	(1267)
一、辩论需要诡辩	(1267)
二、辩论诡辩精品橱窗	(1271)
三、诡辩与幽默	(1292)
第二节 如何反驳诡辩	(1293)
一、寻找矛盾	(1293)
二、顺水推舟	(1295)
三、客观对比	(1297)
四、诘难截击	(1299)
五、借“喻”应对	(1300)
六、比仿反驳	(1302)
七、借用结构	(1304)
八、演绎思维	(1306)
九、反求根据	(1308)

第六篇

领导交际口才艺术

第一章 领导交际口才概述

第一节 领导交际口才的意义和作用

交际活动在领导的工作和生活中占有重要的地位,一方面交际活动是领导者的一种主要的工作形式,是一门科学性与艺术性很强的工作。为此,领导者能否正确、合理、充分地运用这一工作形式,能否掌握这门谈话技能与技巧,对于是否有效管理是至关重要的;另一方面,领导在生活中要各种各样的人交际并形成一定的关系,交际也是领导的一种重要的生活方式,拥有交际口才要善处理和他人关系也是非常必要的。

一、领导交际口才的意义

(一)交谈是重要的信息沟通方式

大量的信息是用口头表达的。有一项调查结果表明,对调查作答的人中有 70% 的人,说他们的上级在分派任务时有 75% 是用口头进行的。口头形式的信息沟通可以在两个人会见时面对面地进行,也可以是领导者对广大听众讲话,它可以是正式的,也可以是非正式的,可以是预先计划好的,也可以是即席的。

交际活动,从本质上说是一种人与人之间的接触,是一种信息交流性的接触。对于领导者来说,就是一种信息的交换。通过与他人的谈话,领导者可以从他人那里获取大量有关信息。例如:各部门工作按指令执行的情况如何,群体中的心理气氛如何,工作中还存在些什么问题,工作人员有哪些要求、建议与设想等等。另一方面领导者也可以向工作人员传递有关进一步进行管理工作的指示信息。例如:上级领导的指示如何,本单位领导的指示,解决各种问题的措施,以及对工作人员的要求、建议和设想等等。通过这种管理系统的信息交换就可以使领导者与管理系统保持必要的信息平衡。

口头形式的信息沟通的优点是:可以迅速交流,及时取得反馈信息,可以提问,可以澄清疑点,在面对面的交流中可以注意到感情因素。此外,下属和上级交谈可以使他们自觉地位重要。显然,无论是没计划好的,还是事先计划好的交际活动,对于了解问题都是大有益处的。

(二)交谈是领导与他人的感情交流

由于谈话是一种人与人之间的接触,一种交往形式,因而必然会带上人所特有的情感色彩。因此,谈话不但是信息的交流,而且还是情感的交流。我们都有这样的体会,有的

领导者在同你谈话时,仿佛有一种力量促使你愿意把你所知道的一切向领导讲述。而有的领导人忽略了感情因素的存在,每当他人找他汇报工作或交谈什么时,他总是心不在焉地听着,手在忙着别的什么事,在你讲完话后,他却又问:“你刚才说的什么?”由于领导注意力分散,对他人的谈话又表示出漫不经心的样子,因而他人在心理产生了不被重视、自尊心受到损伤的感觉。由于人的感情是以共鸣的原则做出反应的,你对我不错,我对你也好,你尊重我,我比谁都尊重你。他人在谈话中自尊感的精神需要得不到满足,在情绪上很快会反应出来,最终导致不愿把心里话说出来,严重者,则在自己和他人之间产生了一种排斥力与心理距离。

在交际中不能运用口才有效地和他人建立感情的领导者,在与他人交际的过程中,就难以得到真实的信息,也得不到他人的信任和爱戴。

(三)交谈有助于领导者消除他人的偏见,理顺关系

任何人对他人都有可能形成偏见,并且受到习惯和固定观念的约束,不能自觉消除偏见,影响人际关系,妨害工作开展。领导可通过同他人反复谈话,消除他人在和人相处时存在的偏见和固定不变的观念。

在交际谈话中要让他人在实际成绩的基础上增强信心,不仅让下属对履行现有职务有信心,而且对处理新问题也有信心。通过增强他人的信心和让他们担任新职务,使之很快成熟起来。

二、领导交际谈话的作用

交际谈话的作用归纳起来可以分为以下四种:

(一)监督作用

领导者同工作人员谈话,获取管理工作进展的详细情况,其实质是一种经常性的监督形式,监督管理工作各部门执行领导所作出的决定。

(二)参与作用

领导的交际过程很多时候是一种工作形式,是身临其境的工作“参与”者。通过交谈可以研究所发生的问题,了解各个细节,探讨和寻求解决问题的可能途径。

(三)悉人作用

通过谈话接触,领导者还可以了解工作人员本身的各种素质,这对于选拔与培养干部甚为重要。因为,领导人仅从档案材料中只能得出关于一个人的纯粹表面的统计性的材料,而谈话可以产生关于人的性格等各方面的感性认识。根据人们回答问题的特点、回答的方式和其他微小的表现,就可大致确定一个人的性格的基本特点。

(四)关系作用

通过交谈,领导可以和他人建立联系,并在他人和群众的心目中树立自己的形象,有利于形成和谐的人际关系。良好的人际关系,有助于工作的开展。