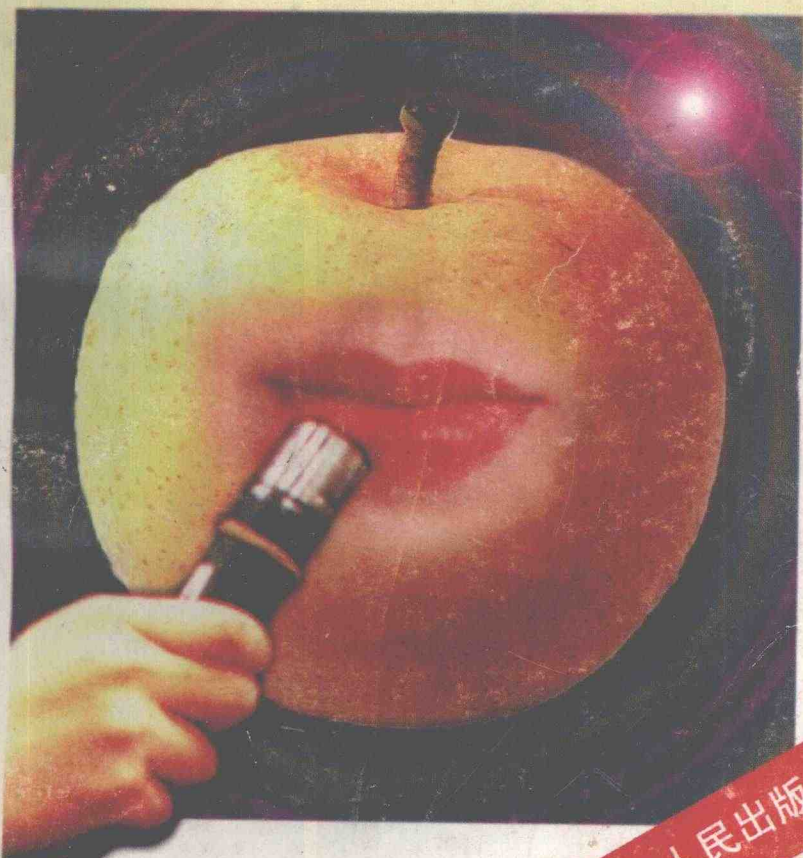


SHIYONG SHEJIAO KOUCAI

实用社交口才

胡正奎 主编
李 斌



湖南人民出版社

实用社交口才

主 审	王柏林		
主 编	胡正奎	李 斌	
副主编	刘兴儒	官 翊	
编 委	杨德初	陈树仁	伍桂蓉
	郭幼慧	张灵芝	刘 芳
	姚 蓉	马跃龙	

湖南人民出版社

责任编辑：张人石

装帧设计：宋名辉

实用社交口才

胡正奎 主编

李 斌

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市河西银盆南路 67 号)

湖南省新华书店经销 湖南省印刷科技研究所实验工厂印刷

1997 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

开本：787×1092 1/32 印张：9.5

字数：219000 印数：1—10000

ISBN7—5438—1586—9

G·341 定价：9.50 元

目 录

绪论	(1)
一 社交口才的定义	(1)
二 社交口才的特征	(2)
三 社交口才的表达原则	(5)
四 社交口才的作用	(9)
五 为什么要研究和学习社交口语	(11)
六 形成良好的社交口才的途径	(13)
第一章 社交口才的素质结构	(18)
第一节 心理素质	(18)
第二节 知识结构	(28)
第三节 个人修养	(33)
第四节 思维能力	(40)
第二章 社交口才的审美评价	(50)
第一节 社交口语的审美内涵	(50)
第二节 社交口语的美感	(57)
第三节 伴随语的审美要求	(70)
第三章 社交口才的语言构成	(90)
第一节 语音组合	(90)
第二节 句式选择	(93)
第三节 修辞与逻辑	(99)

第四章	生活口才技巧	(109)
第一节	生活口才常见的种类	(109)
第二节	生活口才的评价标准	(145)
第五章	专用口才技巧(上)	(152)
第一节	朗诵	(152)
第二节	汇报工作的口才	(162)
第三节	营销口才	(168)
第六章	专用口才技巧(下)	(180)
第四节	演讲	(180)
第五节	辩论	(226)
第七章	社交口才技巧	(258)
第一节	谈判的口才	(258)
第二节	采访的口才	(263)
第三节	主持人的口才	(274)
第四节	求职与应聘口才	(285)
后记		(300)

绪 论

改革开放的时代是一个充满竞争与挑战的时代。这种竞争，首先是知识的竞争，谁有知识，谁就有了竞争的本钱；知识越丰富，成功的把握越大。但是，单有专业知识是不够的，还必须有很强的社交能力，因为竞争使人更加社会化，人与人的联系更加密切，社会交往更加频繁并更显重要，社交能力的强弱，同样是关系事业成功与否的重要因素。

崭新的生活要求每个人具有良好的口才。

在家中，你要跟父母交流，让父母懂得你的理想与追求；在学校，你得跟老师与同学交流，以求得老师和同学的帮助；在单位，你得与领导与同事交流，以营造良好的工作环境。而这一切，单靠专业知识不行，更重要的是靠你的社交能力。

只要你要生存下去，你就得与他人交往。求职，应聘，汇报工作，推销商品，洽谈生意，主持节目……都得靠一张灵牙利齿的嘴巴，就是参加朋友聚会，进商场，上菜店，也要靠嘴巴来进行交际。

学会说话，拥有口才，是你获取生活美满和事业成功的保证。

一、社交口才的定义

口才是指一个人口头语言表达的能力。社交口才是指人们在社会交往中以成熟的社交心理、恰当的语言表达为标志的能

够促进社会交往顺利进行的口头语言表达能力。它是一个人综合素质的外在体现。

人是一个社会群体中有思维有语言的高级动物。恩格斯说：“语言和意识具有同样长久的历史。”一个人只要具备正常的生理机制，他就具备了语言表达的先天条件，即有正常的发音器官和正常的思维能力。原始的语言表达如哭与笑等是与生俱来的，这在正常人当中几乎没有差异，这一时期大致有2—3年，即婴儿期和幼儿前期。

进入幼儿后期，以进幼儿园为标志，开始了一个人最初的社交活动，最初的社交语言逐渐形成，基本的社交口才逐渐显示出来并在同龄人中间出现表达才能的差异，及至步入青年，这种差距会明显加大。但在步入社会之前，个人口头语言人为的理论色彩较浓，即人们常说的“学生腔”比较明显，因此其实用价值不很突出，这是青年前期社交口才的显著特点。

社交口才的高级形式是步入社会以后体现出来的口头才能。在这一漫长的人生旅途中，人与人之间形成了极为复杂的人际关系，人与人之间的社会交往更加频繁，竞争趋于激烈且带有明显的功利色彩。具备优秀的社交口才的人开始如鱼得水，左右逢源，加快了自己事业成功的步伐。这一阶段的社交口才以能够帮助个人树立良好形象为其显著特点。

二 社交口才的特征

（一）对等的交流性

社交口才是由于社交的需要而形成的。社交是一种群体行为，是一个人对一个人或一个人对多个人或多个人对多个人的

语言交际行为。只有当一种语言在交际当中成为群体的接受对象时，这种语言才能称之为社交语言。这也就是说，社交语言的最主要的特点是用来交流而不是用来表现。比如刘吉与学生的谈话就是一个典型的例子：

问：你同我们一样喜欢跳舞吗？

答：青年时期喜欢跳，现在喜欢看青年跳。

问：你对迪斯科怎么看？

答：迪斯科有强烈的动律，没有固定的规范，跳起来可以自由发挥，很能体现青年朝气蓬勃的劲头，有时代感。

问：你是否认为迪斯科中扭屁股不是颓废，而是一种美？

答：新疆舞可以扭脖子，蒙古舞可以扭肩膀，迪斯科扭屁股，扭的都是身体的一部分。（笑）怎么欣赏迪斯科的舞美，犹如鲁迅先生说的，同一部《红楼梦》，不同人去看就得出不同结论。

当一种语言仅仅是用来表情达意而未构成对等交流的时候，比如一个人夜晚在阳台上遥望群星有所感而情不自禁地抒情的时候，这抒情的语言就不包含在社交语言的范围之中，因为此时没有以人为主体的交流对象，语言表达者也无法从对方获取由自己的表达所反馈回来的信息，交流无法形成。社交口才才是运用这种社交语言的才能；社交语言的特点影响也决定了社交口才的特点。

（二）实用的目的性

由于社会或自身的需要，现代人的任何一种交往行为都带有功利性，语言的交往也是如此。人们在社会交往当中运用自己的语言才能去达到自己的各种目的，比如交流感情，传递信

息，求医看病，购买食物，等等。一切的口语都带有明显的功利性，甚至新生儿的第一声啼哭都表明“我饿了，我要吃”，或“我疼了，别碰我。”

有一次，著名画家喻仲林开办画展，其中的一幅牡丹被一位老者买去。过了几天，老者忽然打一电话，坚决要求退还此画。他振振有词地说：“你的牡丹图中有一朵牡丹画在纸边上，只剩下半朵了，这叫做‘富贵不全’，我总不能把‘富贵不全’挂在家里呀！”

喻仲林听后，略加思索，故作惊讶地答道：“哦，你把它叫做‘富贵不全’呀？我这里也给它一个画题，叫做‘富贵无边’。”

老者一听，连声称好，再也不提退货的事了。一桩买卖最终成交。

当然，社交口才的实用的目的性与个人的私欲不同，它是在双方或多方自愿的前提下实现的。社交口才的实用的目的性表现为二类，一类是直接型，一类是间接型。前者如购买物品，求得职位；产品推销等；后者如平时招呼，聊天谈心，演讲辩论等。

（三）突出的灵活性

社交口才的内容取决于社交本身的内容，社交本身的内容又因交往者的个人修养、人生追求、价值取向以及具体社交行为的目的不同而各异，从而使社交口才表现出丰富而多变的特点。请看姜文与记者的一次对话：

记者：你拒绝到会领奖（“金鹰奖”最佳男主角），是否你不在乎这个奖？

姜文：这奖是观众给的吧？我在乎。观众太重要、太伟大了。我只是对专家奖无所谓。

记者：你似乎说过，自己是中国最好的演员？

姜文：你一定是记错了，这话是刘晓庆说的。不过我也觉得是那么回事。

记者：你和刘晓庆是否已经分居？

姜文：这样的问题我问你，你愿意回答吗？还是让我们保留一点个人隐私吧。

姜文的话充满智慧，让人叹服。一般地说，一种社交类型有一种社交语言的特有风格，一种社交形式导致一种社交语言的产生，每一个交往者又带有交往者各自的特点，身份不同，地位不同，学识不同，经历不同，各自的语言表达的风格也不相同。政治家有政治家的语言要求，企业家有企业家的语言风格，医生的语言针对病人，父母的语言针对子女。丰富多彩的社会交往使社交口才姿态各异，从而表现出突出的灵活性。

三 社交口才的表达原则

（一）讲究实效的原则

社交口才的最高原则是讲究语言表达的实际效果。一种意思不论以何种方式表达出来，人们追求的总是最终达到自己的目的。一次，一位中国访问学者赴英伦，一位绅士派头十足的英国人将他误认为日本人。中国经济、文化还不很发达，黄色人种多被认作日本人，这未免令有民族自尊的中国人心怀屈尊。“我是中国人。”这位学者不卑不亢，回答绅士。“啊，对不起，先生，你们中国人和日本人很分辨。”学者身高1米

82, 块头大, 他居高临下, 对绅士一笑, 说道: “先生, 请你记住: 身体矮小的, 是日本人; 身材高大的, 是中国人!” 掷地有声, 大长志气。谁知, 这位绅士不依不饶不阴不阳地丢出一句: “不过, 先生, 贵国的邓小平身材就很矮小啊……” 学者当即答道: “邓小平身体不高, 但思想伟大!” 说得那位绅士哑口无言。这就告诉我们, 社交口才讲究实际效果是指人们在社会交往当中不必拘泥于书本理论或说话模式, 应该根据不同的情况灵活变化, 实现最终的社交目的。

(二) 满足对方的原则

社交口才的最终目的是取得交流的成功。而要取得社交成功, 除了自己的努力外, 还要看能否了解对方、理解对方、满足对方。满足对方就是要懂得对方的心理需求。小王和小李本是一对好朋友, 都爱好文学, 却因一次不投机的交谈, 几乎成为路人。交谈之初感情还是融洽的, 当谈到《红楼梦》中彼此喜欢的人物时却发生了争执。小王喜欢林黛玉, 小李偏爱薛宝钗。

小王说: “黛玉心直口快, 才思敏捷; 宝钗虽然才貌双全, 但城府太深, 冷酷无情!”

小李说: “黛玉有什么好, 爱使小性子, 说话尖刻, 又是个病秧子。还是宝钗好, 性格敦厚会做人。”

小王反唇相讥: “‘好风频借力, 送我上青云’ (宝钗咏絮词), 宝钗是个野心家, 一心想往上爬, 用你朝前, 不用你朝后, 你若娶了薛宝钗, 说不定她会把你送到班房里去。”

小李针锋相对: “嫁与东风春不管: 凭你去, 忍淹留’ (黛玉咏絮词), 你若娶了林黛玉, 非溺死在泪缸里, 猝死在醋缸

里。”

没想到这句话把小王惹急了：“好啊，没想到我一直把你当朋友，你来咒我！算我瞎眼了。”然后拂袖而去。可见不顾对心理只能弄得不欢而散。

又如老年人希望子女孝顺，希望子女能成就一番事业，能家庭美满幸福，作为子女在与老人的交谈中就应该多表现自己对事业的追求，多表现对家庭的关心，而不应过多地表达自己如何如何消费等；再如上级希望下属能忠于职守、踏实肯干、有责任心，那么作为下属在语言表达中就应该能体现这些特点，从而使自己能得到上级的认可，构成一种良好的干群关系。人们常说的“见什么人说什么”，其本质也就是要使自己的语言具有针对性，从内容到形式上尽可能给对方以满足。

(三) 适合自己的原则

满足对方是为了使社会交往能顺利进行下去。但满足对方不等于无原则地迁就对方。在与人交往中还应遵循“适合自己”的原则。即自己是谁，自己是什么身份什么地位的人，自己的职责范围是什么，自己哪些话应该说，哪些话可以说，哪些话不能说，诸如此类的问题自己必须先弄明白。比如领导干部和一般群众、老师和学生、学生和社会青年，每个不同身份的人都应该讲适合于自己身份的话。如果18岁的女儿还跟妈妈说：“我要吃果果，喝水水”那就显得十分滑稽了。再比如男生与女生，尽管身份相同，但因性别不同，语言的表述也应有区别。以女生的言谈要求为例，它要求平静温和，不尖声大叫。交谈时不搔首、摸腮、摆膝、抖腿、摇头、弄姿。称赞对方不过分，自我谦虚也适度。只有如此，才叫符合人物身份。

在一次记者招待会上，有记者问萨马兰奇：“几个竞争举办2000年奥运会的城市中，您会投谁的票？”

萨马兰奇说：“这个问题很好回答，自我当主席的那一天起，我就不参加投票了。”

在记者的提问中，“投票”这个词已经抽象化了，记者所运用的是它的比喻意义，即“赞成”或“赞同”什么，是一种主观态度上的赞同，而萨马兰奇却十分巧妙地运用了“投票”这个词的本来意义，即把它转移到具体的行为动作上去了。这实在是一种令人十分叫绝的答话艺术。因为，在这一问题上，作为国际奥委会主席的萨马兰奇实在不宜明确表态。

具体地说，符合人物身份有三层含义：一是自己必须说的话，二是允许说的话，三是禁止说的话。比如面对正在犯错误的员工或学生，作为经理或老师必须给予一针见血的指出并予以批评教育，态度明确，否则，则与身份不符，对方会认为你是一个不称职的经理或老师。对职工或学生在厂里或学校的行为的评价则是厂长或老师可以说出的话，可是对职工或学生的业余活动或个人隐私，即便厂长或老师有不同的看法也不应作否定性的评价，特别是在公开场合。

（四）注意时空的原则

任何一种社会交往都是在特定的时间和特定的空间环境里进行的，谈判在谈判桌上，营销在营销场所，开会会议室，聊天在马路旁。为保证社交语言的良好效果，我们应记住什么时候说什么话，什么场合说什么话。以汇报工作为例，如果你在工作中有这样或那样的问题或要求，只要是工作本身的，你选择的最佳汇报时间应在上班的时间内，最佳的场合应是办公

室。因为，每个人都有这样的体会：什么时间就该干什么事。你不能为了表明自己学习认真而在老师午休睡得最甜的时候去敲老师的门，同样你也不应该在领导与家人共进晚餐的时候去汇报工作。第二次世界大战后，美苏两国进入可怕的“冷战”状态，为了打破这种僵局，美国总统肯尼迪与苏联领导人赫鲁晓夫同意召开首脑会议。但是双方却为开会地点争执不下，最后只得决定在中立国奥地利的维也纳举行。无独有偶，1943年的德黑兰会议也是由于斯大林、邱吉尔、罗斯福为在何地召开争论不止，才最终选定了三方都可能接受的伊朗德黑兰。

由于此足见对立对交际者影响和作用之大。

四 社交口才的作用

（一）传递信息作用

只要睁开眼睛，任何一个人都无法回避这个纷纭变化的社会所带给我们的一切。特别是在市场经济的氛围内，社会每时每刻都在发生变化，大到国际间的争端，小到单位的股份制改革、奖金分配，每一个变化都会对我们产生或多或少的影响。而一个人一旦失去了对信息的把握，他就可能马上面临失业下岗等的威胁。比如国家的政策信息、政府的产业调整信息、外商的投资信息、菜场的价格信息，关联着每一个人的现在和未来。具备良好的社交口才就能开拓广阔的信息渠道，及时地获取信息、传递信息，从而使自己处于有备无患状态。

(二) 联络感情作用

社会交往是思想和感情的交流，而思想的沟通，感情的联络又会带来关系的融洽。我们常说，当别人需要关怀的时候，一个电话一个安慰会让对方终生难忘；当别人面临不测时，一个提醒会让对方受益匪浅。正是在这一种语言交往中，双方的感情才会进一步加深。

(三) 辅助事业作用

良好的社交口才能够辅助事业的成功。一个人事业上的成功受制于多种因素，比如个人的知识水平、努力程度等，而其中很重要的一个因素是个人的工作环境，良好的工作环境的重要标志是融洽的人际关系，而形成良好的人际关系很大程度上依赖于一个人的社交口才。良好的社交口才能够让领导重用你，给你机会；能够让同事支持你，给你帮助，使你成功。

(四) 树立形象作用

良好的社交口才能够帮助人树立良好的社交形象。俗话说“言为心声”，一个温文尔雅、风度翩翩、说话得体、口齿清楚、幽默风趣的人会给人留下良好的社交形象。因为人们总是由人的语言来推测一个人的能力与水平的。假如一个人说话颠三倒四，中心不明，病句连篇，人们自然有理由怀疑他的能力和水平。而一个具备良好的社交口才的人会给人们留下良好的印象，正如邵守义先生所说：“有口才的人一定是人才”。

五 为什么要研究和学习社交口语

社交口才是在社会交往当中形成并用来促进和改善人们正常的社会交往活动的口头才能，其中心内容是口头语言。研究社交口语是为了提高人们的口头表达能力。正如恩格斯所说：“语言是从劳动中并和劳动一起产生的。”社交口语来源于社会交流，反过来又会影响着社会交流的进步。从某种意义上讲，社交口才水平的高低影响着整个社会步伐的加速或延缓，影响着个人事业的成功或失败。

(一) 改革开放的交流需要

当今的世界是一个开放竞争的世界。在我国，随着政治、经济体制改革步伐的加快，省与省、地区与地区之间的交流越来越多，人与人之间的交往越来越频繁。大陆东部与西部的互补，内陆与特区的互进，香港的回归，这一切都表明我国的改革开放进入了一个崭新的时期。崭新的时期有崭新的思想，崭新的思想会有崭新的行为，崭新的行为会带来改革开放的丰硕成果。而这一切都离不开社交口才。概括地说，在改革开放的今天，无论是政治风云中的舌战，还是经济开拓中的公关，不论是科学技术的推广，还是思想感情的交流，都促使我们不能不重视社交口才的研究和社交口语的学习。

(二) 精神文明的建设需要

改革是物质财富创造和积累的过程，也是精神世界的革新

与重铸过程。借用孙中山先生在《中国问题的真解决》一文中的话语：“一旦我们革新中国的伟大目标得以完成，不但在我们美丽的国家将会出现新纪元的曙光，整个人类也将得以共享更为光明的前景。”20年的改革实践，铸就了中华民族在世界民族之林中的地位，也铸就了中华民族在世界文明史上的崭新地位。5000年中华传统文化，给世界文明带来过巨大影响；20年改革开放的成功经验又是一座世界发展史上的伟大的理论丰碑。“建设有中国特色的社会主义”理论的提出，“一国两制”构想的逐步实现，是中国对世界发展的理论伟大贡献。改革开放，打开国门，西方先进的技术设备和科学的管理经验为我所用；放开搞活，优秀的传统工艺再放异彩。

诚然，精神文明是以物质文明为依托的，精神文明的发展，最终取决于物质文明。但是，在精神文明的建设中，社交口才的作用是不可忽视的。无论是国内的国民教育还是国际间的交流，都以社交口才为工具，为纽带。此外，精神文明的一个重要方面是语言文明。“语言是心灵的镜子”，学习和研究社交口才就是要使这面镜子更加明亮，使人们的心灵更加美好。

（三）社交发展的竞争需要

交流是为了求得发展，发展必然存在着相互间的竞争。在市场经济时代，缺少竞争力的商品会被消费者淘汰，缺乏竞争力的人会被社会淘汰。放眼今天，一个响亮而激动人心的口号是“市场竞争就是人才竞争”，另一个严峻的话题是“中国缺少的除了先进的设备，更缺少人才”。一方面企业需要大量的人才来开发产品、从事生产，另一方面是企业下岗人数倍增。这是一对尖锐的矛盾，企业一方面要进入，一方面又要裁员。