

21 21世纪全国高职高专通识课规划教材

实用社交口才

SHIYONG SHEJIAO KOUCAI

周璇璇 主 编
张 彦 姚 俊 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内容简介

21 世纪全国高职高专通识课规划教材

实用社交口才

周璇璇 主编 张彦 姚俊 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书系统地介绍了社交口才的重要性和原则,着重对社交口才中体态语言、拜访接待、赞美、批评、说服、拒绝、问答、求职,以及演讲的原则、技巧和注意点进行了讲解,同时加大了对口才教学案例、演练题的分量,并对教学时间和教学法进行了预设以及介绍。本书是一本适合于高职高专学生社交口才实战演练,有利于学生课外自学、教师课堂引导、教学互动的理想教材。

图书在版编目(CIP)数据

实用社交口才/周璇璇主编. —北京:北京大学出版社, 2008.2
(21世纪全国高职高专通识课规划教材)
ISBN 978-7-301-12994-4

I. 实… II. 周… III. 人际交往—语言艺术—高等学校:技术学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第192111号

书 名: 实用社交口才

著作责任者: 周璇璇 主编

责任编辑: 袁玉明 胡伟晔

标准书号: ISBN 978-7-301-12994-4/G · 2230

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 9.25印张 185千字

2008年2月第1版 2008年2月第1次印刷

定 价: 19.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

在当今高速发展的信息时代,随着传播手段的日益现代化,社会竞争的日趋激烈,以及人与人之间关系和交往的密切,在社会生活的各个领域,社交口才越来越起着举足轻重的作用。

在生活中,我们靠社交口才维系亲情、建立友情、追求爱情,生活因此变得精彩,人生也由此而更加意味无穷;在事业上,我们用社交口才强化和维护各种关系,扩大自己的工作领域,提升自己的工作能力和办事效率,使工作变得轻松愉快,并有广阔的发展空间;在个人成长中,我们以社交口才获取知识、增加个人魅力,不断壮大自己,不断追寻或提升自己的人生目标,塑造理想的个人形象。美国口才教育专家戴尔·卡耐基说:“一个人的成功,15%取决于知识和技术,85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”因此,在现代生活中,人们越来越重视口才方面的知识和修养,并提出“知识就是财富,口才就是资本”的新理念。

在全国各类高等院校的许多专业,《社交口才》早已开设为专业课或选修课,是一门深受学生欢迎的实用性、技能性课程。学生通过社交口才课程的学习,不仅理解并掌握了必备的社交口才基础知识和基本技巧,而且提升了自身的综合素质,增加了个人职场生存与发展的能力。

本教材立足大学生社交口才的知识传授和能力培养,具有很强的针对性和很广的适应面。主要适用于高职高专院校各种专业学生的教学,也可以适用于本科学生的教学,除此以外,还可以成为社会交际口才爱好者自我训练的参考书。同已有的类似教材相比,本教材具有以下特点:

1. 教材体例上的创新。本教材舍弃对社交口才理论知识的系统讲述,精选9个切合当代大学生社交生活的社交口才教学专题,以7个教学模块为教材编写的框架,其中的“演练题”、“补充案例”、“教学法建议”三个教学模块突显本教材针对性、实用性、可操作性的特色,并对教师运用教学法、组织课堂教学提出一定的建议。

2. 教材案例丰富。本教材借鉴国际流行的案例教学模式,案例丰富,内容涵盖学生社交生活的诸多方面,能较好地满足学生的摹仿和演练的实际需求。本教材不仅为课堂教学提供了大量的典型教案,同时为学生课后自学提供了补充案例,引导学生在案例所营造的实际社交情景中领会社交口才的奥妙。

3. 教材提供操作性强的教学法建议。本教材的教学法建议是在编写者经过几十年的实践教学中摸索总结出来的较为理想的切实可行的教学方法。运用了案例教学法、情景教学法、任务教学法等先进的教学理念和教学组织方法,改变传统的老师台上讲、学生台下听的灌输式教学模式,以学生为学习的主体和课堂教学的主角,教师则成为教学活动的“导演”和“裁判”。本教材重视学生的情感体验,重视学生积极参与的教学理念,针对不同专题的教学任务,提供了内容新颖、形式活泼、操作性强的教学法建议,力求让学生在实践中掌握社交口才的基本知识,从案例中品味出社交口才的精髓,最后达到在演练中切实提高学生社交口才水平的目标。

建议本课程的总课时为 58 课时,除概述部分为 4 课时以外,其余章节均为 6 课时。本教材虽是编者在总结多年教学经验的基础上,精心编撰而成,但由于编者的水平有限、思考问题不周,恳请读者直言赐教,批评指正,以帮助教材的进一步修订完善。

编者

2007 年 10 月

目 录

第一章 概述	1
一、社交口才的重要性	1
二、社交口才的原则	2
三、说话恐惧症的主要表现及训练方法	8
四、教学法建议	9
第二章 体态语言技巧	10
一、体态语言的作用	10
二、体态语言的基本原则	11
三、体态语言的技巧	12
四、体态语言注意点	16
五、演练题	18
六、补充案例(教师可设计问题,供学生学习分析)	21
七、教学法建议	26
第三章 拜访与接待技巧	27
一、拜访与接待的作用	27
二、拜访与接待的基本原则	27
三、拜访与接待的技巧	29
四、拜访与接待注意点	41
五、演练题	41
六、补充案例(教师可设计问题,供学生学习分析)	43
七、教学法建议	45
第四章 赞美的技巧	46
一、赞美的作用	46
二、赞美的基本原则	46
三、赞美的技巧	47
四、赞美注意点	52
五、演练题	54
六、补充案例(教师可设计问题,供学生学习分析)	55
七、教学法建议	56

第五章 批评的技巧	57
一、批评的作用.....	57
二、批评的基本原则.....	57
三、批评的技巧.....	58
四、批评注意点.....	65
五、演练题.....	68
六、补充案例（教师可设计问题，供学生学习分析）.....	69
七、教学法建议.....	71
第六章 说服的技巧	73
一、说服的作用.....	73
二、说服的基本原则.....	73
三、说服的技巧.....	74
四、说服注意点.....	80
五、演练题.....	81
六、补充案例（教师可设计问题，供学生学习分析）.....	83
七、教学法建议.....	85
第七章 拒绝的技巧	87
一、拒绝的作用.....	87
二、拒绝的基本原则.....	87
三、拒绝的技巧.....	88
四、拒绝注意点.....	92
五、演练题.....	93
六、补充案例（教师可设计问题，供学生学习分析）.....	95
七、教学法建议.....	96
第八章 问答的技巧	97
一、问与答的作用.....	97
二、问答的原则.....	98
三、问答的技巧.....	99
四、演练题.....	103
五、补充案例（教师可设计问题，供学生学习分析）.....	104
六、教学法建议.....	106
第九章 求职的技巧	108
一、求职口才的定义与作用.....	108
二、求职口才的原则.....	109
三、求职口才的技巧.....	109

四、求职口才注意点.....	115
五、演练题.....	119
六、补充案例（教师可设计问题，供学生学习分析）.....	120
七、教学法建议.....	124
第十章 演讲的技巧	125
一、演讲的作用.....	125
二、演讲的原则.....	126
三、演讲的技巧.....	127
四、演讲注意点.....	130
五、演练题.....	134
六、补充案例（教师可设计问题，供学生学习分析）.....	135
七、教学法建议.....	137
参考文献	138

第一章 概述

一、社交口才的重要性

我国是文明古国，礼仪之邦，不仅有四大发明、万里长城、唐诗宋词等所代表的辉煌的传统文化，而且在口才与交际艺术上也是高度发达，首屈一指。历史上，孔子运用口语艺术开展教育；晏子出使他国，口才不凡；苏秦以雄辩之才挂起六国相印；张仪四处游说建功立业；范雎说秦王；触龙说赵太后；蔺相如“完璧归赵”；诸葛亮联吴抗曹，舌战群儒……到了近代和现代，也产生了梁启超、孙中山、鲁迅、毛泽东、周恩来、闻一多等许多能言善讲的大师巨擘。汉语中，所谓“一言定邦”、“一言兴邦”、“语惊四座”、“三寸不烂之舌，强于百万之师”、“铁齿铜牙”、“一语道破天机”等，也无一不是在赞叹口语交际的神奇功能。

现代社会是一个竞争与合作的社会，有的人在竞争中失败，有的人在合作中成功，这其中奥妙何在？生意场上有“金口玉言”，“利言攸先”之说；政治场上有“一言定升迁”之说；文化界有“点睛之笔”，“破题之语”，生活中常有生死荣辱系于一言之说。可见，在现代交际中，是否能说，是否会说，以及与言谈交际相关知识能力的多寡，影响着一个人的成功和失败。言语就如水一般，“可以载舟，亦能覆舟”，在社会上，人们的能力有高低，快速了解他们，不妨看看他们的口才、口语能力的高低，其主要表现是说话的艺术。语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵，通过成功的口才这一媒介，不熟悉的人可以熟识起来，长期形成的隔阂可以消失，甚至单位之间，社会集团之间，国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决，若是语言运用不当，也可能交际失败，甚至损害自身的形象。“听君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些有知识且具有口才的人交谈，比喝了一壶酒更令人兴奋，比听交响乐更能振奋精神，良好的话语可以带给人愉悦和欢畅，帮助你增加知识和修养，激发你的创造力，也可以增进人们感情的融洽。西方世界把“舌头（口才）、美元、电脑”视为人类生存的三大武器，而把“舌头（口才）”放在首位，可见其作用和价值非同小可，口才和交际能力确实是我们提高素质，开发潜能的至要途径，确实是我们驾驭生活、改善人生、追求事业成功的无价之宝。毫不夸张地说，口才是一门语言的艺术，是用口语表示思想感情的一种巧妙的形式，懂得语言艺术的人，懂得相处之道的人，他不会勉强别人与自己有相同的观点，而巧妙地引导他人到自己的思想上来，那些善于用口语准确、贴切、生动地表达自己思想感情的人、办事往往圆满，反之，不懂得语言艺术

的人,最后自己也会陷入困境。在西方有位哲人说过:“世间有一种成就可以使人很快完成伟业,并获得世人的认识,那就是讲话令人喜悦的能力”,人才也许不是口才家,但有口才的人必定是人才,所以说:口才是知识的标志,是事业成功的阶梯。

(一) 社交口才是衡量现代人才的重要标准

在现代社会里,话语得体,口述准确清晰,即会说良言,是任何一类人才都必须具备的基本技能。孔子说:“工欲善其事,必先利其器。”善于言说,就是一种促使事业成功的得力之“器”。作为现代化人才,不论攻文攻理,不先“利”口语这个“器”,就不能很好地“善”未来之“事”。纵有“经纶”满腹,遇到问询不能迅速准确解答,公开场合不能准确精辟的表达自己的见解,在现代这个合作竞争的社会就很难成为一个真正的人才。

口才是现代智能型人才的基本素质,思维敏捷、能言善辩是事业成功的保证,一个善于说话的人,首先必定具有敏锐的观察力,能深刻认识事物,只有这样,说出话来才能一针见血,准确地反映事物的本质;其次,口语交际的即时性还决定了交际主体必须具有敏捷严密的思维能力和应变能力,懂得怎样分析、判断和推理,说出话来才能滴水不漏,有条有理;最后,还必须有流畅的表达能力,间接来说,知识渊博,话才能说的生动通顺,可见口才具有综合能力的特征。因此,人们注重口语交际,提高社交口才,可以提升自己综合素质,成为符合现代社会需要的合格人才。

(二) 社交口才可以维系人际感情和稳定社会环境

古人说:“言为心声。”美好的话语,是人们美好心灵的显现。在社会生活中,优美的口语交际,是沟通人际感情的桥梁,是维系协调人际关系的纽带。俗语说:“好言一句三春暖,恶言一句六月寒。”一席情真意切的美好话语,可以让人体味到你的善良和温馨,可以使人與人之间的隔阂误会冰释,也可以使人與人之间的烦恼怨恨顷刻间化为云烟。正如俄罗斯的一句谚语所说:“世界上什么东西最能征服人心?谜底是语言。”

崇尚美言,自古就是中华民族的美德。《礼记·少仪》说:“言语之美,穆穆皇皇。”《礼记·祭义》说:“恶言不出于口,忿言不反于身。”《荀子·非相篇》还说:“故赠人以言,重于金石珠玉;劝人以言,美于黼黻文章。”语言的文明,不仅是社会文明程度的重要标志,也是个人文化素养的集中表现。人们使用文明语言,体现谦虚美德,能让人感到人际间的温暖与友爱。说话实在、语言热情、措辞委婉、语气亲切、语调柔和,能让人体味到感情的真挚与诚恳,使听话者受到安慰和鼓励。反之,若说话粗野、出口伤人,便会引起人际间的矛盾和隔阂,甚至会导致对抗和冲突。

二、社交口才的原则

没有规矩不成方圆。社交口才有其固有的原则,正确地掌握社交口才的原则对我们的口语交际有很大的帮助。日常交际活动中,严格遵守这些原则说话,将会使你立于不败之地,相反,违背这些原则说话,则将使处处碰壁,寸步难行。

（一）珍视他人的自尊

人类的个性需要爱，也需要尊重。人人皆有一种内在的价值感，都有强烈的自尊心及虚荣心。一个人随意地损害另一个人的自尊心，就等于打击了他的生命。因此，说话的第一个原则就是奉他人的自尊心为上帝，爱护别人的自尊心就像爱护自己的眼睛一样。法国作家安托娜·德·圣苏荷依曾说过这样的话：“我没有权利去做或说任何事以贬抑一个人的自尊，重要的并不是我觉得他怎么样，而是他觉得他自己如何，伤害一个人的自尊是一种罪行。”这话值得我们牢牢记住。

在交际过程中，为遵守这一基本原则，必须注意以下几点。

1. 不妄加批评

【案例1】《今日说法》提供：一个叫晶晶的杭州女孩，在从回家的途中失踪，经警方的调查，出租车司机杨某有重大嫌疑。杨某是东北人，和女友来杭州做生意，但“钱”途不顺，血本无归。杨某只好靠开夜班出租车（晚六点到早六点）来维持生活，女友也离开了他。经杨某交代：事发当天，晶晶搭乘他的出租车，在行驶途中，一辆大卡车违章驾驶，从侧面朝他的出租车撞来，他赶紧急刹车，虽逃过一劫，却把车上的晶晶吓了一大跳，晶晶责怪他：“这样开车，迟早要出事，你们司机的命不值钱，我们乘客的命可值钱！……”他一听这话，心里很不舒服，骂了晶晶几句，晶晶也不是省油的灯，他们就这样一路互相指责，车里的火药味越来越浓，到了目的地，准备付钱时，晶晶发现计价器比平时多了两元钱，不肯付钱，拒绝下车，两人越吵越凶，他本想把晶晶拉下车，可晶晶以为他要打自己，就抓了他的脸，两人便打了起来，最后他将晶晶掐死，可是事后他怎么想也想不通他为什么会这么做！

人们常说，批评是帮助人改正错误和缺点的“良药”，可以“治病”，这话一点不错。但是，我们还应该牢记，“良药苦口”。药再好，但是太苦了，使人难于下咽，就会影响治疗的效果，所以人们在药的外面包上一层糖衣，使良药不再苦口。批评的技巧和方法就是这层糖衣，它使别人乐于接受你的批评，并且理解和体会你的善意和关爱，从而增进你们之间的感情。

生活中常常能看到这样的人：他总是喜欢对别人缺点毛病大加指责，而且不看时间、场合，不分对象，不讲究措词方式，结果呢，他常常受到更加猛烈的反击，因为谁也不愿意自己的尊严受到无情践踏。

2. 真诚地赞美他人

【案例2】土耳其人为了逐出希腊人，曾与之进行几个世纪的较量。1922年穆斯塔法·凯墨尔率领土耳其士兵不断攻打希腊人，获得了胜利。希腊的两个统帅迪利科皮斯和迪欧尼斯前来谈判，凯墨尔没有摆出胜利者的架势，而是紧握对方的手，第一句话就是：“请坐，两位先生，你们一定走累了。”后来又对两位将领说：“两位先生，战争中有许多偶然情况。有时最优秀的军人也会打败仗。”结果谈判十分顺利，甚至连细节的争执都减少了。

应该将赞美与谄媚严格区别开来,不可混为一谈。要达到这一要求,必须做到发自内心地赞美别人。著名心理学家杰丝·雷耳说:“称赞对温暖人类的灵魂而言,就像阳光一样,没有它,我们就无法成长开花。但是,我们大多数的人,只是敏于躲避别人的冷言冷语,而我们自己却吝于把赞许的温暖阳光给予别人。”

赞美不仅可以使仇敌成为朋友,也可以使身份地位相差很多的人融洽相处。这不仅需要人们懂得运用赞美,更要求人们运用巧妙,运用得当。

【案例3】“刘姥姥赞美大观园”。当贾母问刘姥姥大观园“好不好”时,刘姥姥先是念了一声“阿弥陀佛”,然后说道:“我们乡下人到了年下,都上城来买画儿帖,时常闲了,大家都说,怎么也得到画儿上去逛逛。想着那画儿也不过是假的,哪里有这个真地方呢?谁知我今儿进这园里一瞧,竟比那画儿强十倍,怎么得有人也照着这个园子画一张,我带了家去,给他们见见,死了也得好处。”贾母听了心花怒放。

此外还要注意时间、地点、对象、场合、分寸等,否则要引起负面效果。比如在我国一个男青年当面夸赞一个六岁的小女孩长得漂亮,这没问题。如果他当面夸赞一个二十岁的女同事长得如何如何漂亮,就可能会引起反感。再比如,几个人从考场下来,其中一个考得很好,而其他则考得不甚如意,如果你一味当他们的面夸赞那个考得好的人,势必会引起其他人的不快。

总而言之,赞美是重要的,赞美的技巧更是重要的,我们要力争用得体的赞美之辞获得更多的理解、合作、欢欣、鼓舞。如果我们在日常交际当中,时刻注意给别人的生活带来欢乐,而且也会给我们自己的生活带来更多、更大的乐趣。因为喜爱会带来喜爱,赞美会带来赞美。

3. 不自我夸耀

【案例4】美国近代最有名的女作家玛格丽特·米切尔,有一次参加世界笔会。有一位匈牙利作家不知这位衣着朴素、态度谦虚的女士是谁。他以居高临下的态度问道:“小姐,你是一位职业作家?”“是的,先生!”“那么,有些什么大作,可否告知一二部?”“谈不上什么大作,我只是偶尔写写小说而已。”“噢,你也写小说。那么,我们可以算是真正的同行,我已出版了339本小说,那就是……,你写过多少部呢?小姐!”“我只写过一部,它的名字叫《飘》。”不用说,我们不难想象那位自命不凡的匈牙利人目瞪口呆的狼狈相。

谦虚是人的美德。没有人喜欢自我吹嘘之徒。自夸等于在说:“我很聪明能干,比你们谁都强,你们非常愚蠢无能,跟我好好学一学吧。”显然,它严重伤害了听话者的自尊心,进而引起反感和敌视,所有的人都会想到你的缺点和不足,把你看作无自知之明的狂妄之徒,你的优点也就会淹没在对你的缺点的议论之中。

4. 避免无谓的争辩

【案例5】传说宋朝的范镇与司马光讨论乐律时,常常因见解不同而讨论再三。当谁也说服不了谁时,第一次他们采用下棋来决定胜负,范镇赢了;过了20年,范镇去看司马光时,只带了过去讨论过的8篇乐论,司马光又同他争论了好几天,但仍未取得一致意见,

于是，他们又以投壶的游戏来决定胜负，这次范镇没有取胜。

卡耐基指出：“十之八九，争论的结果会使双方比以前更相信自己绝对正确。你赢不了争论。要是输了，当然你就输了；如果赢了，还是输了。”无谓的争辩对争辩双方的身心和尊严都是一种摧残。

下面是避免无谓争辩的一些建议。

- (1) 欢迎不同的意见。
- (2) 不要相信你直觉的印象。
- (3) 控制你的脾气，口下留情。
- (4) 先听为上。
- (5) 寻找双方一致之处加以肯定。
- (6) 发现自己错了，敢于认错、道歉。
- (7) 同意仔细考虑对方的意见。
- (8) 不要速下结论。
- (9) 得理让人，及时转移话题。
- (10) 一时难以得出结论，及时退出讨论。

(二) 围绕对方的兴趣展开谈论

【案例6】 有一位记者去采访一个最讨厌记者的赛马手。他知道这个赛马手曾多次使采访记者难堪，一无所获地败兴而归。那些记者们见到他往往问一些诸如“你今年多大岁数了？”、“从事赛马运动多少年了？”、“拿过多少次金牌了？”等问题，他当然已经厌烦回答记者的这类提问。这位记者见到赛马手后的第一句话就是“请问骑马时你左蹬比右蹬多放几只眼？”两蹬放眼不一样，是骑士的常用的平衡术。赛马手一听顿时来了精神，采访顺利地完成了。

中国有句俗话说叫“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，交谈中对方对话题一点没有兴趣，双方的谈话就不会投机。是的，人们对自身的兴趣最大。诸如“我的家”、“我的晚饭”、“我的老师”、“我的领带”等这类带“我”的词语，对任何人来讲，都具有特殊的意义，谈起来也都津津有味。但是，当你在与别人谈话的时候，无视对方的存在，大谈“我的一切”，那就大错特错了。只就自己的兴趣谈话的人不会得到对方的好感，也引不起对方的兴趣，因而谈话很难持续下去。维也纳著名心理学家亚佛·亚德勒在他所著《人生对你的意识》一书中说：“对别人不感兴趣的人，他一生中困难最多，对别人的伤害也最大。所谓人类的失败，都出自于这种人。”

【案例7】 战国时，晋国和秦国联合进攻郑国，形势紧急。郑文公派大夫烛之武悄悄从城墙坠下，走到秦军兵营外，便放声大哭。守门的士兵把他押到秦穆公那里，秦穆公问他：“你为什么深夜到这里哭？”烛之武说：“我哭郑国，也哭秦国。”“我们秦国有什么事要你哭？”烛之武说：“我们郑国在晋国的东边，你们秦国在晋国的西边，请想想，秦国能够越过晋国来占领郑国的土地吗？郑国灭亡了，郑国自然被晋国占领，晋国的力量就比秦

国大多了。替别人打仗争土地，让人家占便宜，聪明人是不干这种傻事的。”秦穆公说：“晋国总会酬谢我们的。”烛之武说：“多年来您对晋国有大恩大德，可他们报答您没有？当初您帮助公子夷吴回国当了君王，他答应拿焦地和瑕地给您作为谢礼，可是他早上渡河回国，晚上就在这两地设防，拒绝割地。晋国是个贪得无厌的国家，它今天灭了郑国，明天就会侵占秦国。削弱秦国的土地以扩大晋国的土地，不应引起忧虑吗？您要是肯解除郑国的包围，我回去一定劝说国君脱离楚国，归附贵国。”秦穆公因之撤兵，并和烛之武歃血立盟，还派兵帮助郑国守城。

围绕对方兴趣的话题讨论也可理解成站在对方的立场，从维护对方利益的角度展开谈话。同时又能实现自己的目的，达到“双赢”。

（三）满腔热忱地投入谈话

【案例8】 小李去一个同学家拜访。他们已经两年没见面了。小李本想借此机会好好地叙叙旧，可这个同学将他迎进屋后没听他谈两句话就开始看表，谈话时东张西望，对他的话也充耳不闻，还不时起来找东西，说要去商店买东西。他当即起身告辞，从此再没登这个同学的家门。

人人都喜欢与谈兴颇浓的人交谈，并自觉不自觉地受其影响。试想，听话者对自己的话毫无热情，纯粹是为了应付，说话时东张西望，这怎么能使说话者对交谈发生兴趣呢？同样对对方的谈话表现冷漠，一味敷衍，所答非所问，也会给对方带来反感，丧失讲话兴趣。只有当谈话双方都抱着极大的热情进入谈话活动中，整个谈话才有吸引力。

情绪的传染是非常迅速的。当一个人讲述一个笑话时，即使你尚未完全理解，可看到他人或说笑话者本人开心大笑，你也会自然地裂开嘴巴。因此，在谈话中，我们要注意以热情打动听者，同时，也要对对方的话表现出极大的热情、浓厚的兴趣。如当对方谈及某个事情时，你可以不时点头称是，或适时提出一些简单的问题，如“后来怎么样？”“你当时是怎么考虑的？”“你怎么没动心呢？”“如果你在场，你会表态吗？”等，表现出你对他所谈事情的关心。或者适时插话，表现你的兴趣：“啊，原来是这样，真想不到。”“我如果遇到这种情形，肯定会狼狈不堪，不知所措！”“太妙了！”“他可真不简单！”总之，你要让对方感觉到你对你自己的话有热情，同时对他的话也有热情，并且表现出浓厚的兴趣，这样，谈话就容易如你所愿持续下去，取得理想的效果。

如果你确实不想讲话，或者对话题或讲话人毫无兴趣，那你就及早退出或中止谈话，不可心不在焉地敷衍对方，这只能使对方反感，甚至愤怒。

（四）把握分寸

我们常常夸某人讲话得体，很有分寸，这意思就是说他的话讲得适度、恰当、自然，一切都恰到好处，既不过头，又留有余地。达到这种效果，并不是很容易的事情，要经过一番努力才行。把握分寸是非常重要的一个表达原则。

1. 把握交谈内容的分寸

把握分寸大体包括两个方面的内容：一是内容方面，什么话该说，什么话不该说，该

说的话怎么说,对特定的时间、地点、环境、对象应该如何适应等,都应把握分寸。大约在300年以前,英国作家和政治家约瑟·艾迪生说:“假如把人们头脑里的想法敞开,我们会发现聪明人和笨人的思想几乎毫无差别,差别仅仅在于聪明人知道如何精心挑选出自己的一些想法去和别人交谈……,而笨人则毫不在乎地让自己的想法脱口而出。”这里所说的,“精心挑选自己的一些想法”就是做好内容方面的选择锤炼工作,即把握内容方面的分寸。

2. 把握交谈形式的分寸

把握分寸的另一个方面是形式方面。同样的内容,通过什么形式表现出来,用什么手段能恰到好处地表现出来,这就是对话语进行形式方面的选择、加工。各种说话的技巧,就是对这种选择、加工的概括总结。但是,在运用各种技巧的时候,也应注意把握分寸。如同一种技巧在一次谈话中重复使用,效果肯定不好。

如何才能把握分寸呢?最起码要注意以下几点。

(1) 注意修饰语的使用。美国学者多琳·图尔克穆对此有精辟的论述:“名词是骨架,动词是肌肉,要用得准确。可特别要慎用形容词,它们是衣裳和装饰品。如让一简短的信息埋在毫无意义的修饰成分、限制成分和无谓的强化成分之中,或者埋入含糊不清的不确切的陈述中,那就像一个女子戴了过多的珠宝首饰,打扮得过于妖艳一样,她的美就被化妆品遮掩了。”这话很值得深思。在说话过程中,要注意言简意赅地表达自己的思想,绝不可在华丽的辞藻上费尽心机。此外,“最”、“毫无疑问”、“不容置疑”、“所有”、“全部”、“肯定是这样”等这类词语的使用必须慎重,大意不得。

(2) 多用陈述句和一般疑问句,少用或不用祈使句和反问句;多用委婉的征询语气,少用或不用命令性语气。

祈使句表示请求或命令,但是,表示请求或命令的意思不一定非用祈使句不可。比较以下句子的语气:

- ① 帮个忙!(祈使句,表命令)
- ② 请帮个忙。(祈使句,表请求)
- ③ 我想请你帮个忙。(陈述句)
- ④ 请你帮个忙好吗?(疑问句)

再比如,我们听到别人对我们这样说:“你就这样做,没错!”即使我们原来就想这么做时,听了这话后可能也要改变主意,因为我们天生就不愿意唯命是从地按别人的命令去办事。相反,别人若这样说,“这样做是不是更好一些?”那么,即使我们原来没有这样做的想法,听这话也会认真考虑,愿意试一试看。

反问句可以加强语势、增加战斗力,但在和亲朋好友或同事讲话时,就不可滥用反问句。

- ① 你怎么又忘了洗衣服?你怎么什么事情都记不住?
- ② 你有什么资格说我?你的记性难道比我好多少吗?你没有手吗?不会自己洗?你不知道我这两天很忙吗?
- ③ 你真很忙吗?打麻将怎么有那么多的工夫?

④ 打麻将是我的自由，你限制得了吗？你有什么权利指责我？

这是一对夫妻的对话，几乎句句离不开反问句，“战火”也就越烧越旺，最后也只能两败俱伤。如果换陈述句、一般疑问句来表达，效果恐怕好得多，不至于到不可收拾的地步。

有些人不懂反问句的危害性，与人谈话经常使用，“懂不懂？”“这还不懂吗？”“这还用问？”“这还不知道？”，有的甚至把这类话变成口头禅，结果得罪了很多人在日常交往中应该尽量少用或不用反问句。

(3) 适当选用一些模糊词语。

为了使话说得留有余地，可以适当使用一些模糊词语，如“大概”、“也许”、“一般来说”、“可能”等。比较以下语句。

- ① 这种说法很有道理，一点没错。
- ② 这种说话大概有一定道理，虽然我也不能说它没有毛病。
- ③ 肯定要下雨了，带上雨衣吧！
- ④ 也许要下雨，你带上雨衣可能更好。

三、说话恐惧症的主要表现及训练方法

(一) 说话恐惧症的主要表现

面对听众时，精神紧张，手足无措，四肢冰冷，头冒虚汗，张口结舌，语无伦次，甚至头脑一片空白，无法继续讲话，也就是怯场，因而使言语表达严重失控。

(二) 说话恐惧的原因

1. 思想认识方面造成的自卑心理。
2. 缺乏必要的准备。
3. 不习惯当众说话。
4. 身体不佳。
5. 对客观环境，如会场、听众、讲台、气氛等不了解，一上台感到陌生，随之产生恐惧感。

(三) 正确认识说话恐惧现象

1. 你害怕当众说话并不是特别。美国大学里的调查指出，演说课中 80%至 90%的学生，在上课之初都会感到上台的恐惧。许多职业演讲家都不否认，他们从来没有完全除去登台的恐惧。可见，某种程度的恐惧并不一定影响你成为一名出色的演讲者。
2. 坚持不断地当众说话练习会使你适应说话恐惧心理：只要经过无数次的说话练习，获得成功的经验做后盾，当众说话就不再是恐惧和痛苦的折磨，而是一种极大的快乐。

(四) 如何克服恐惧

1. 克服自卑心理，正确认识自己

尺有所短，寸有所长，个人有个人的优点。要善于发现自己的长处，肯定自己的成绩，

同时也认识到他人（即使是名人）也都有自身的不足之处。努力培养自己的自信心理，这对克服说话恐惧起着相当大的作用。有一位演讲家每到一地演讲，事先都买来一条当地最好的领带系上，他说：“即使我其他什么都不行，但最起码我系的领带是第一流的。”显然，这是增加自信心的一种方法。

2. 心中有人，“目中无人”

“心中有人”就是处处、时时考虑听众的需要，所谓“目中无人”，指的是不因听众社会地位高、名气大而影响个人情绪和演讲内容，既无视听众的地位、名气，把注意力集中在演讲的要点上，这就会减少恐惧的程度，增强自信心。在公开演讲场合，更应注意把握这个原则。

3. 事先进行充分的准备

演讲者事先不做好充分的准备，临场势必自信心不足，“卡壳”现象也就不断，恐惧之心便随之而来。相反，准备充分，就容易使自己信心十足，恐惧心便会随着演讲进行很快消失。

4. 不要匆忙开始讲话

初学演讲的人往往一上台没等站稳脚跟，就匆忙张口说话，结果常常是一紧张下一句话便想不起来了。走上台后应该先站稳，然后做深呼吸，同时目光扫视一下听众（但不可与某一个人的目光对视），这既增加氧气供应，同时也给了你勇气和信心。然后，开始讲话。

四、教学法建议

（一）本章建议4课时完成

（二）教学法建议

1. 在上本章课程之前，可以让学生谈谈对社交口才的理解和认识，教师引导进行总结归纳。

2. 通过相关的心理测试题，让学生对自己的社交口才水平进行打分，认识到自己在社交口才方面的优势和不足，方便学生在以后的学习中能有针对性地自我训练。

3. 指定一些学生熟悉的话题，如你的大学生活、你的择业观、你的理财观、你的人生规划等，让学生上台进行一段2~3分钟的即性说话，然后由教师从学生的体态语言、语音面貌、说话内容等三个方面进行评价，使学生对自身的说话能力有一定大致的了解，同时方便教师对学生进行有针对性的辅导。