

KA NAI JI KOU CAI DE YI SHU



戴尔·卡耐基



口才的艺术

风靡全球近100年的成功励志教程



当今社会，社交频繁，应酬不断，怎样才能做到才思敏捷、妙语惊人，给人留下深刻的印象是现代人追求和向往的事。

李元秀 / 主编



内蒙古人民出版社

KA NAI JI KOU CAI DE YI SHU



戴尔·卡耐基



口才的艺术

风靡全球近100年的成功励志教程

当今社会，社交频繁，应酬不断，怎样才能做到才思敏捷、妙语惊人，给人留下深刻的印象是现代人追求和向往的事。

李元秀 / 主编

智慧生存丛书

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

口才的艺术/李元秀主编. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2007. 11

(智慧生存丛书)

ISBN 978 - 7 - 204 - 09316 - 8

I. 口… II. 李… III. 口才学 - 青少年读物
IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 167734 号

智慧生存丛书

主 编 李元秀

责任编辑 晓峰

封面设计  婴儿制造设计工作室

YING ER ZHI ZAO SHE JI GONG ZUO SHI

出版发行 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷 北京奥达福利装印厂

开 本 850 × 1168 1/16

印 张 500

字 数 3000 千

版 次 2007 年 11 月第 1 版

印 次 2007 年 11 月第 1 次印刷

印 数 1 - 5000 套

书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 09316 - 8/G · 2681

定 价 780.00 元(全二十册)

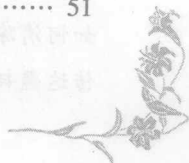
如发现印装质量问题,请与我社联系 联系电话:(0471)4971562 4971659



目 录

社交离不開口才艺术

社交活动是多层面的交往	3
社会交往的发生过程	5
社会交往的目的	8
成功社交必备品质	10
影响社交的各种心理障碍	14
影响社交的各种差异	20
什么是社交能力	23
如何提高社交能力	28
社交活动的主要工具是语言	30
语言是人际交往的基础	31
说话决定社交的成败	33
口才是一门学问	35
口才的言语特征	37
口才在社交活动中的作用	42
成功的有力保证	45
为“能说会道”正名	47
认识自己的口才如何	49
改变传统的口才观	51





口才的艺术

社交中的说话技巧

温暖人心的安慰	55
自我介绍的艺术	58
称呼他人的艺术	61
让对方感到相见恨晚	64
与陌生人相交的八个诀窍	68
初次交谈的禁忌	71
怎样说好应酬话	74
把握应酬的主动权	77
宴会时的说话艺术	79
同难缠人的说话艺术	82
如何与寡言者交流	84
如何应付喋喋不休的人	86
道歉的原则和技巧	88
与人交流时应注意的禁忌	92
当你说不下去时怎么办	94
如何开始话题	96
怎样正确地插言	98
学会说些善意的谎言	100
说赞美话应记住哪些要点	102
如何引荐和介绍朋友	104
如何请客	106
打电话应注意哪些礼仪	108
如何向别人表示祝贺	110
记住他人的名字	112
如何对付咄咄逼人的的人	113
赞美的份量	115
如何消除误解	116
传达噩耗的说话技巧	118

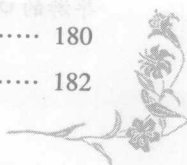




如何度过交际过程中的危险期	121
言语交际中的“兜圈子”技巧	124
投其所好的说话技巧	128
怎样使自己说的话更有分量	130
忠告别人的技巧	134
追寻人际交往的动情点	136

口才的表达方法与运用

逻辑推理技巧	141
概述与详述的技巧	145
顺叙和逆叙技巧	147
合叙和分叙技巧	148
特叙和复叙技巧	150
归纳说理技巧	152
演绎说理技巧	154
类比说理技巧	156
针锋相对的反驳技巧	158
以退为进的反驳技巧	159
引申归谬的反驳技巧	160
釜底抽薪的反驳技巧	161
论证错误的反驳技巧	163
运用比喻的技巧	164
运用比拟的技巧	166
运用借代的技巧	168
运用对比的技巧	171
运用对偶的技巧	173
运用夸张的技巧	176
运用双关的技巧	178
运用易色的技巧	180
其他表达技巧	182





口才的艺术



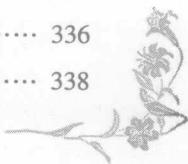
称呼的口才艺术	185
自我介绍的口才艺术	188
介绍他人的口才艺术	190
寒暄的口才艺术	192
聊天的口才艺术	194
致谢的口才艺术	196
道歉的口才艺术	197
安慰的口才艺术	199
赞美的口才艺术	201
批评的口才艺术	203
交谈的口才艺术	205
提问的口才艺术	208
答问的口才艺术	211
拒绝的口才艺术	216
劝说的口才艺术	218
说客套话的口才艺术	220
恭维的口才艺术	221
问路的口才艺术	223
借东西的口才艺术	224
做解释的口才艺术	226
幽默的口才艺术	228
推销自己的口才艺术	231
表达坦诚的口才艺术	233
劝架的口才艺术	234
答记者问的口才艺术	236
活动主持人的口才艺术	239
展览会解说的口才艺术	242
典礼仪式中的口才艺术	244
婚礼司仪的口才艺术	247
导游的口才艺术	249





职场社交与谈判口才艺术

求人办事的方法	255
向别人提出请求的注意事项	258
帮不上朋友怎么办	260
朋友求你办事怎么办	263
克服办事的恐惧感	266
求人办事应怎样说话	268
如何避免碰钉子	270
如何与领导相处	272
如何利用同事关系办事	274
如何处理同学关系	276
如何向别人借钱	279
缩短双方距离的诀窍	281
送礼的学问	285
要常和朋友联络感情	287
提高自身的综合素质	289
营造良好的谈判气氛	294
控制谈判的注意事项	298
掌握谈判的主动权	300
成功谈判报价技巧	309
谈判让步的原则	311
走出谈判误区的方法	314
商务谈判的一般程序	322
商务谈判致胜的原则	326
谈判中如何拒绝对手	328
文化背景信息交流	330
避免谈判陷入僵局	334
商务谈判中的四种探测技巧	336
商务谈判五大基本功	338





口才的艺术

获得充满魅力的演讲口才

态度的魅力	343
微笑的魅力	348
幽默的魅力	351
赞美的魅力	354
艺术的魅力	358
倾听他人的谈话	361
展现出你的热情	366
与听众的情感交融	371
机智应变	377
控制好自己情绪	381
即席演说	383
让人觉得快乐	388



社 交

离不开口才艺术





社交活动是多层面的交往

社会交往是人类社会的一种普遍现象,也是人类社会活动的基本形式之一。一个人自从懂事以后,每天都要与他人交往。那么,什么是社会交往呢?对于这个问题,各门具体社会学科的回答很不相同。

人类学认为,社会交往是神奇的生命世界的基本存在方式。作为伟大的“适者生存”原则的体现,交往伴随着生命进化的历程,通过植物性、振奋、相对、信号、符号、语言等六个层次的递升,最终在劳动交往和语言交往中导致了人类的诞生。

民族学认为,几千年来民族与民族、区域与区域间的政治、经济、文化、军事、民俗等多样化的社会交往活动,是民族自身发展和演变的关键之一。

文化学认为,人类历史上各种文化价值系统和其他信息形态是在多民族、多区域的文化交流、激荡和契合中形成的,又是通过交往渠道蔓延、扩散和协同的。

教育学认为,形成师生之间的最佳交往结构,扩展学生的社会交往空间,是实现理想的教育目标的主要任务,是提供促使学生优化的智能环境的先决条件。

社会学认为,纷繁复杂的人类社会是由各种社会关系融合的网络体系,而交往正是联结社会之网中个人与个人、个人与群体、群体与群体之间的桥梁,是促进人际关系和谐、保持社会稳定发展的强有力的纽带。

社会心理学认为,社会交往是人们通过各种手段进行的人际联系和人际接触,从而在心理上产生相互影响的过程。

此外,在同一学科中,不同学者对社会交往的理解也不尽相同。以社会学而言,有的学者认为,社会交往的过程实质上是社会沟通的过程,亦即人们相互交流信息的过程;有的学者认为,社会交往的过程实质上是社会互助的过程,即交往就是人们相互作用的过程;还有的学者认为,社会交往的过程实质上是社会知觉的过程,即交往就是人们之间的相互认识和相互了解。





由此可见,在什么是社会交往的问题上,人们的认识是不一样的。可以说是众说纷纭,莫衷一是。

我们认为,如果从社会学的角度说,社会交往实际上是一个多层次多方面的动态系统结构,它既包括人际、群际、区际乃至国际等多层次的交往,又包括社会沟通、社会互助、社会知觉等方面的内容。在人际、群际、区际、国际等多层次交往中,人际交往则是其他的不同层次交往的基础和核心。

我们还认为,如果从静态角度说,社会交往是由交往主体、交往手段、交往对象共同构成的系统结构。其中,交往主体是全部社交活动的发动者,也是交往结果的直接受益者;交往对象是交往活动主体的受体,由于其性质不同,决定了交往主体采用不同的交往方式;交往手段是交往主体为实现自己的交往目的,而运用的工具和环境条件等,其中语言是重要手段之一。

现在可以归纳起来说了:所谓社会交往,就是交往主体运用交往手段作用于交往对象。从而达到交往目的的一种活动。





社会交往的发生过程

什么行为才能叫作社会交往？社会交往是怎样发生的？要回答这两个问题，首先要弄清楚构成社会交往的各种因素。

构成社会交往的因素有主动者和受动者、交往手段、反馈等。

主动者和受动者。

主动者是社会交往活动的发动者，或叫发起者，他是交往活动的主体，也是交往结果的直接受益者；受动者是交往活动主体的交往对象，也叫交往活动主体的受体。例如，甲邀请乙去参加一个专题讨论会，乙很高兴地接受了甲的邀请。这里，甲是社会活动的主动者，乙则是受动者。离开了主动者或受动者即主体或受体，就无所谓社会交往活动。当然，主动者或受动者，有时可能是个人，有时则可能是群体。如某单位与另一个单位交往，就是群体（主动者）与群体（受动者）的交往。

交往手段。

交往手段也叫交往工具。社会交往活动的主动者也好，受动者也好，都要通过交往手段来实现交往。交往手段主要包括言语和身体动作两大类。言语交往，称之为口语交往，用身体动作交往，称之为非口语交往。

口语交往就是开口讲话，向受动者传递信息、交流思想、表达感情。在运用口语交往的手段时，言语一定要简洁明快，意思一定要明确。否则，容易发生歧义，引起受动者的误解。

非口语交往的手段包括许多方面，具体说来，有：

- (1) 衣着打扮。可以通过穿着不同的衣服，选择不同的发型，以及配戴不同的眼镜、手饰等等，来交流自己的态度和情感。
- (2) 声音。讲话的音量和音调也可以表现不同的情感和态度。
- (3) 姿势。臂、手、脚或者头的活动，也可以传达信息和情感。





口才的艺术



(4)体势。人体站着、坐着或走动时,其姿态和活动也可传递信息,交流感情。

(5)眼神和面部表情。眼睛是心灵的窗口,面部表情更能表达一个人的思想感情。所以,眼神和面部表情是传递思想感情的重要手段或工具。

(6)空间距离。当人们发生交往时,相互之间距离的远近,常常能显示出他们之间的亲疏程度和社会关系。

在社会交往过程中,口语和非口语共同发挥着传递信息、交流思想、表达感情的作用,二者缺一不可。也就是说,社会交往是主动者用口语和非口语两种手段传递信息的过程,这个过程是持续的,又是不断变化的。

反馈。

在社交活动中,主动者运用口语和非口语手段给受动者输送信息时,还要不断地根据受动者的反应来调节自己的言行。受动者对主动者的反应,就叫作反馈。主动者收到了反馈信息,然后才能决定下一步应该输送什么信息,应该怎样做。例如,你去发表演讲,如果台下的听众听得很认真,那么,你就可以继续讲下去;如果听众表现得很不耐烦,或交头接耳,或大声喧哗,那么,你收到这种反馈信息后,就应该作出变化;或是马上闭嘴,或是变换一个话题。



在交往过程中,反馈是非常重要的。因为只有反馈,主动者才能知道受动者在多大程度上收到或接受了自己输送的信息,才能决定下一步应该怎么办。没有反馈,交往就会无法继续下去。

那么,信息和反馈是怎样沟通的呢?

信息和反馈的沟通,是通过主动者和受动者的能动作用实现的。从主动者方面来看,他要进行交往。首先需要了解交往对象的身份和知识水平。这里有三种情况:一种是对交往对象的情况了解甚少,对方将会作何种反应也心中无数;一种是知道对方属于哪一层次或哪一类型的人,也能估计到他对哪类话题感兴趣,但还很难确切把握到底对他谈论什么是最适宜、最受欢迎的;一种是对交往对象了如指掌,对他可以



谈论任何问题。面对这三种情况,主动者就必须根据交往对象的不同情况,选择不同的信息内容,用词、造句、声调、姿势、音速等等,也要与交往对象的特点相符合。这种表述的选择过程,叫做“编制信息”。

从受动者方面来看,在交往过程中,主动者的信息不管传递得多么具体、明确,受动者都要按照自己的理解对它进行过滤、翻译。比如,如果主动者讲的是上海话,而受动者是北方人,那受动者就要费劲地进行翻译,还原他的意思。受动者的过滤、翻译过程,叫做“还原信息”。

主动者在交往时有一个“编制信息”的过程,而受动者收到主动者发出的信息后,又有一个“还原信息”的过程,并将“还原信息”的过程反馈给主动者。于是,信息和反馈就沟通了。当然,这种沟通既是双方的,又是不断重复的。因为主动者发出信息,受动者经过过滤后反馈给主动者,主动者经过编制后又反馈给受动者,这样循环重复,就构成了社会交往活动的全过程。

干扰。

从实际交往的情况看,主动者和受动者之间的交往不可能是一帆风顺的,必然会遇到各种各样的干扰和阻力。干扰的因素是多方面的,既有来自外部的客观因素,也有来自内部的主观因素。比如,你发出了一个信息,而对方却没有收到或把它误解了;或者对方发出的反馈是不准确的,等等。这些,都可能是由于干扰造成的。

在现实的社会交往中,受到干扰的现象比比皆是。所以,要使交往富有成效,主动者和受动者都必须自觉地排除各种干扰,都必须根据交往双方的社会背景、思想观念和交往水平进行编制和还原信息,防止发生误解。

现在,我们可以回答社会交往的发生过程这个问题了。这就是:社会交往是主动者与受动者之间编制与还原信息的过程,是不断调节和排除干扰的过程,是循环重复、持续不断的过程。在这个过程中,主动者和受动者相互作用、积极活动,直到双方的心理需要得到满足,交往目的得到实现,才告一段落。然后,又开始了新一轮社会交往过程。





社会交往的目的

每个人进行社会交往的目的都是不同的。但归纳起来,不外乎以下几种目的:

——**接触社会。**人是社会的一员,脱离开社会群体的人是不可能存在的。人的许多愉快和满足来自自己与他人的联系之中,也常常为自己具有广泛接触的能力而感到欣慰和自豪。人生本来就有一种归属感,希望得到同伴和集体的接纳,希望得到别人的关心;同样,每个人也希望自己成为家庭、朋友中受到尊敬的一员,希望别人感到需要自己。受到别人的孤立、鄙视或疏远,在别人心目中毫无地位,恐怕是人类最难以忍受的痛苦之一了。美国心理学家介绍过这样一种情况:在美国的一些农村里,幼儿所的保姆宁可驱车几十里和另一幼儿所的保姆交谈几句即刻返回,也不愿孤守寂寞。可见,满足人们社会接触的需要,乃是社会交往的目的之一。

——**结成友谊。**如果说人生天然有一种归属感和安全的需要的话,那么友谊正是归属感的可靠支柱。正如哲学家培根所说:“除了一个真正的朋友之外,没有一样药剂是可以通心的。对一个真正的朋友你可以表达你的忧愁、恐惧、希望、疑忌、谏诤,以及任何压在身上的事件。”此外,友谊常常还是一种生活的信念和意志的动力,有时甚至可以决定一个人的终身事业。在现代社会中,友谊又成了我们欢乐和事业成功的纽带。如果一个人不与任何人结成比较亲密的友谊,得不到别人的真诚帮助,得不到别人的同情和理解,那么,他的生活肯定是寂寞和凄凉的。所以,结成友谊也是社交活动的目的之一。

——**进行自我认识。**人们对自我的认识,往往是通过别人怎样评论自己、怎样对待自己获得的。在社交过程中,如果对方能够帮助自己建立和增强自我认识,自己总会感到得益匪浅,就会主动增加这一交往;反之,如果自己感到一无所获,或者某人对自己的看法总是与大家的看法背道而驰,那么自己肯定会渐渐与之疏远。所以,发展和维持良好的自我认识,也是社会交往的目的之一。

