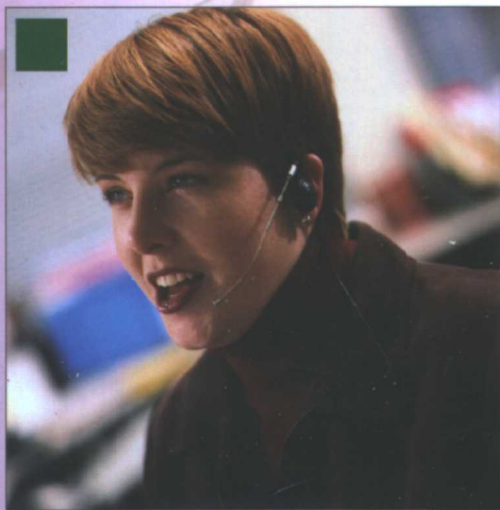


实 用 口 才 系 列 ◀

丛书主编 欧阳周

实用社交口才

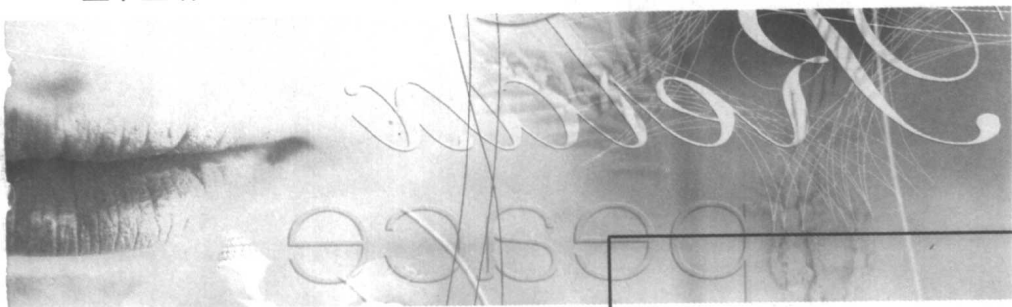
彭彩云 编著



中南大学出版社

实用社交口才

丛书主编 欧阳周



彭彩云 编著

实用口才系列

中南大学出版社

实用社交口才

彭彩云 编著

☐责任编辑 周 丽

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路 邮编:410083

发行科电话:0731-8876770 传真:0731-8710482

电子邮件:csucbs @ public. cs. hn. cn

☐经 销 湖南省新华书店

☐印 装 中南大学印刷厂

☐开 本 850×1168 1/32 ☐印张 10.75 ☐字数 263 千字

☐版 次 2003 年 9 月第 1 版 ☐2003 年 9 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 7-81061-760-5/H·121

☐定 价 15.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

序

一个人口才卓绝，无论如何都要叫人佩服。小的时候读《三国演义》，看到诸葛孔明以机锋巧辩舌战群儒，真是浑身爽彻，抚掌称快，目为天人。古今中外，大凡有急智又擅雄辩者，莫不让我心生崇拜。且尤其喜欢读一些外国政治领袖或大科学家大艺术家的讲演辞，那么样的一种纵横捭阖，吐玑喷珠，左右逢源，博引旁征，宏论滔滔，振聋发聩，不叫人感奋莫名实在是没有道理的。我看马丁·路德·金传记时，被他那著名的《我有一个梦》的演讲感染至深，竟然热流奔涌，心中鼓荡。

伟大的人物总归有伟大的思想，伟大的思想总归有伟大的表达。于是哪怕任何一个凡夫俗子，多少是要记住几句警策的格言同睿智的话语，仿佛证明自己亦不可小觑。可见语言的力量是一种多么了不得的力量。而这力量来自于思想、人格和智慧。

据说在欧美国家，最受欢迎并且收视率最高的电视节目，就是谈话类的所谓“脱口秀”。这种节目的主持人，最大的特点就是知识渊博，阅历丰湛，思想机敏，口才超群。观众被他的辩才和脱口而出的思想霹雳及语言闪电所折服，每每叹为观止。

我没有看过欧美的这一类有思想和智慧的“脱口秀”。但据说国内的许多电视谈话类节目原来也是克隆了它的表现形式，只是国内的主持人大多比较年轻，虽然相貌好，但是读书甚少，阅历浅薄，因此即使说话很多又频率很快，亦流于油滑和肤浅，知识、思想与人生智慧这三者，与外国同行相去不可以道里计。倒

是凤凰卫视“锵锵三人行”里的那个窦文涛我还蛮欣赏。这是因为窦文涛有一种旁人不及的语言天分，平常事到他嘴里一说，往往成了精彩。比方他调侃丑人，说你长得丑这不是你的错，但是你走到街上去吓人，这就是你的不对了。这样的语言机智，听了叫人莞尔，且过耳难忘。窦文涛当过记者，跑过社会，所以他人情练达，见闻开阔，加上他爱读书，知识博杂，对许多问题都有自己的判断和看法，他的语言漫不经心，事实上却有着他的思想积累和知识沉淀。所以他的饶舌不让人头痛生厌，反倒让人心生喜悦。

有些人的能说会道是天生的，有些人的能说会道是后天的。我认识一个很大的文化公司的老总，多年前是个诗人，从来出言讷讷，辞不达意，且还稍稍有点结巴，一开口就说明他是个言说困难的人。但是后来他下海从商，走南闯北，直到把公司开到京城里，又做到颇有规模。这过程中他与别人谈判，与员工训话，与各式各样官场商场黑道白道人物打交道，历练无数，于是慢慢锻炼出了一副好口才，说话精彩流利且不论，居然连原来的结巴毛病也消失无影。我甚至怀疑他先前的结巴，是他怯于言说所致。我从他身上看出来，一个人只要给机会给他锻炼，后天努力之下，能说会道的潜能是完全能够释放出来的。我想每一个人都应当有这样的信心。世上一切事业的成就，莫不缘自信。当然，我说的这位朋友后来口才卓越，与他从前是个诗人，好读诗书，加上多年商海沉浮，阅人多多，阅世多多，因此看人看事透彻明了不无关系。为什么我们有好多电视谈话类节目的主持人虽然能言善道，但终究流于浅薄油滑呢，缺的就正是这个，正是书本和人生的积累，思想和学问的积累。要知道，一个人说话警策深刻，是与这个人腹有经纶、胸有丘壑分不开的。

当代社会，竞争激烈，一个人有不有口才，擅不擅辞令，与他人语言交往沟通的能力强不强，几乎严重到了与这个人的生存

命运密切相关的地步。我曾在上海和北京办刊物，招聘记者编辑的时候，应聘者反正我一个都不认识，除了查阅他的档案资料之外，取人的最重要的一环就是面试。你想想，假若一个人连表达自我都那么困难，说话生涩无序，语义含混不清，你会要他吗？相反，一个人善于推销自己，善于表达自己，善于用语言的机巧打开尴尬的局面，善于与哪怕是最陌生最冷漠的人沟通亲近，这样的人，就正是我需要的人。而且，相信也是大多数的单位和公司需要的人。我后来招的一个手下，是我最喜欢的人，他是上海外国语学院毕业的，他的专业是阿拉伯语，但是他的第二外语英语超过了他的专业语言，而他还是一个超级电脑发烧友，他对电脑软硬件的知识甚至又超过了他的英语。更了不得的是他的语言沟通能力，他和任何一个陌生人说话，都能在三分钟之内赢得此人对他的好感和信任。他不怕任何场合，如果一个外国公司的新闻发布会上有记者第一个站起来提问，无疑就是他——如果他参加了这个新闻发布会的话。当然，你知道，在他的所有的能力中，我最看重的，就是他的这种语言沟通能力。后来，他跳槽了。他到了中国有名的一个大网站当编辑，再后来，他又跳到另一家大公司。据说他在两三年里跳了四五次槽，都是升级跳，公司越跳越大，薪酬越跳越高。因为他又添了一种新的资本：他在许多有名的公司干过，了解这些公司的运作模式和公司文化。他那么容易找到新的工作和生活的位罝，我想完全是得益于他的语言交际能力和自我推销能力。

中国人传统观念里所推崇的是那种“敏于行而讷于言”的人。而现代社会所推崇的则是既要敏于行，又要敏于言的人。一个人如果言行都同样敏锐灵动，那他必然会成为这个越来越严酷同样也越来越光明的社会的适者。他的工作和生活也必然会少许多烦恼，多许多欢悦。他会像一块快乐的方糖一样，迅速融入人群，融入社会。

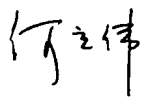
谁不想成为这样的快乐之人呢？

此次中南大学出版社为适应培养高素质优秀人才的需要，对1998年出版的《实用口才系列》作了修订，也就是“与时俱进，推陈出新”吧。

改版后的全套书在阐述实用口才学基本理论的同时，着重通过鲜活生动的口才实例阐述口才在演讲、辩论、谈判、交际和教学等活动中的地位、作用及其运用，极具新颖性、实用性和可操作性。它详尽地介绍了各类口才技巧、口才训练，提高口才表达能力的方法和途径。

本套书设立专门章节分析口才失误的原因及其纠正方法，有较强的警策作用，可以说是一套受各类学生欢迎，适应社会广泛需求的好书。

值此套书改版之际，我应邀即兴命笔，以此代序。



2003年3月
于长沙丈楚斋

目 录

i	序
1	第一章 导 论
1	第一节 社交的含义、过程、目的
9	第二节 社交口才及其特点
15	第三节 口才在社交中的地位和作用
22	第四节 社交口才运用的基本原则
31	第二章 社交口语表达者的素养和能力
31	第一节 社交口语表达者的文化素养
39	第二节 社交口语表达者的心理素质
46	第三节 社交口语表达者的语言运用能力
52	第四节 社交口语表达者的其他必备能力
60	第三章 社交口语接收者的需求和反馈
60	第一节 社交口语接收者的含义及作用
63	第二节 接收者的心理需求及满足
74	第三节 影响接收者听话效果的心理障碍及其克服
79	第四节 接收者的听解能力及他的反馈

89	第四章 社交口才施展的策略、方法和技巧
89	第一节 社交口才施展的策略
97	第二节 社交口才施展的艺术
104	第三节 社交口才施展的方法
110	第四节 社交口才施展的技巧
124	第五章 社交口才中体态语言的运用
124	第一节 交流中运用体态语言的意义
129	第二节 社交中体态语言的运用原则
132	第三节 社交口才中动态体语的运用
147	第四节 社交口才中静态体语的运用
159	第六章 社交礼节用语
159	第一节 称呼与问候
163	第二节 拜访与接待
168	第三节 介绍与自我介绍
172	第四节 致谢与致歉
177	第五节 安慰与劝说
184	第六节 赞扬和鼓励
192	第七章 对不同对象的口才
192	第一节 对陌生人的口才
202	第二节 对异性的口才
211	第三节 对朋友的口才
217	第四节 对父母、子女的口才

226	第八章 职业协调口才
226	第一节 求职者与主考官关系的口才协调
235	第二节 上下级关系的口才协调
243	第三节 同事间关系的口才协调
252	第四节 其他职业关系的口才协调
264	第九章 外交往来口才
264	第一节 外交口才运用原则
271	第二节 外交往来的语言特点
274	第三节 外交口语运用技巧
286	第四节 涉外交际礼仪
295	第十章 社交口语失误表现及案例分析
295	第一节 社交者自身弱点在口语表达中的体现
304	第二节 不恰当的谈话内容和表现方式
313	第三节 不懂社交忌讳语
321	第四节 不注意社交礼节和体态禁忌
329	主要参考书目

第一节 社交的含义、过程、目的

一、社交及相关概念

社交即社会交往活动的简称。它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，什么是社交呢？在弄懂这个概念之前，我们先来看看相关的几个概念。

交往，即互相来往。这是一个较宽泛的概念。一般认为，凡是发生在人与其有关的一切对象之间的活动，都属于交往。因此，交往可以是人与人之间的活动，也可以是人与物之间发生的活动。例如我们可以将人与人之间的往来叫做交往，也可以把市场上的货币交换称为交往，还可以把人类征服或者保护大自然的活动称为人与自然的交往等。

与交往相近的概念是交际。人们通常把两词通用，实际上彼此有区别。与交往相比，交际的内涵与外延都要窄一些。《现代汉语词典》这样解释“交际”：指人与人之间的交往接触。《孟子·万章（下）》说：“敢问交际何心也？”宋代朱熹《集注》说：“际，接也。交际谓人以礼仪币帛相交接也。”都有接触交往之意。可见“交际”一词古今是相通的。在英语中交际一词的对译词是 communication。其语源为拉丁语的 communis，意思是

“共同的”，或“使共同”。所以美国符号学家莫里斯说：“在交际（communication）这个语词的广泛意义中，包括了建立某种共同状态（commonage）——即使某种性质为若干事物所共有——的任何事例。”从这一解释中，我们可以了解到交际有相互沟通达到某种共识的含义。因此，交际学认为，“交际”是指发生在人与人之间的，借助某种符号传递信息、交流思想感情，并产生相应行为的一种社会活动。

与“交际”一词比较，“社交”却是一个较新的词汇。尽管人与人之间的社会交往活动早已有云，但一开始并没用“社交”一词表述。而随着改革开放和现代化建设的深入发展，社交活动已经渗入到我们工作和生活的各个方面，人们越来越感觉到了社交的重要性，于是“社交”一词用得越来越多，其内涵也越来越丰富了。

社会心理学认为，社交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。这一定义和我们前面对“交际”的理解没多大区别，而实际上“社交”的内涵应更狭窄些。它紧密地与社会联系起来。如果说纷繁复杂的人类社会是由各种社会关系融合的网络体系，那么社交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。社交的过程实际上是社会沟通、社会互助、社会知觉的过程。通过沟通，人们可相互交流信息；通过互助，人们之间可相互影响；通过知觉，人们可相互认识 and 了解。

因此，社交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，也包括社会沟通、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，人际交往则是其他不同层次交往的基础和核心。

社会性是社交本质的体现。这种社会性首先体现在社交的主体是作为社会成员的人，他们具有辨认、理解和使用交际符号的能力，他们生活于一定的文化环境之中，其思维模式、生活习惯乃至言行举止都打上了一定社会文化的烙印。因此他们在交往中也表现出各自的方式，即形成一定文化环境的不同的社交文化。其次，从社会与个体的关系来看，社会的形成和发展均有赖于交际活动的进行。社会是由人组成的，人之所以形成一定的群体、组织和社区，其契机恰恰是社交。社会的发展导致了社交模式的变化，而人们的社交活动反过来又促进了社会的发展变化。

二、社交的发生发展过程

人们的社交行为是如何产生的？其社交活动是如何开展的？从社交的构成要素分析，社交的发生发展包括社交需要、社交动机和行为、社交对象即受动者的反馈、社交目标等几个部分。

1. 社交需要

行为主义心理学家对人类行为产生的原因和行为本身的运行机制进行了反复研究和解释，形成了一种人类行为模式：需要→动机→行为→目标。这一模式表明，人类行为的原始动力是需要，需要引起动机，动机产生行为，行为指向目标。与人类行为的一般模式一样，人类社交行为模式同样由社交需要、社交动机、社交行为、社交目标等组成。其中社交需要是最为重要的，人类的一切社交行为都在社交需要的驱使下进行。

当然，社交需要并不是凭空产生的，它是人们在内外刺激的作用下产生的。人们在现实生活中感到某种欠缺，于是力求获得满足。如空的肠胃会刺激肠胃壁的神经末梢而产生饮食的需要，生理上的成熟而产生性的需要等。更为重要的是，人生活在社会中，个体所接受的形形色色的社会刺激导致不同需要的产生。著

名美国心理学家马斯洛就把人的需要分为生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要五种形式。在这个需要层次理论中，社交需要处于人的需要系统中较高的位置，它是一种较高层次的社会性需要。人们在社会生活中希望与人交流思想和感情，得到他人的认同、理解和支持，与他人建立友谊和关系，于是就有了社交。

因此，作为需要的一种重要形式，社交需要与其他各种需要完全一样，它同样是客观刺激在人的头脑中引起的一种反应，它导致社交行为的出现，并随着社会的进步而不断发展。这就是为什么社会越发展人们的社交需要越强烈，其需要水平也越来越高的原因。

2. 社交动机和行为

有了社交需要，便会产生需要基础上的社交动机，并相应产生社交行为和手段。动机是直接推动个体行为的内部动因和动力；行为是指个体在动机作用下产生的表现于外的言行举止等活动。动机和行为同时产生，成为不可分割的整体。

社交的主动者或受动者在具有了社交需要和确立了社交目标的条件下产生推动社交行为的直接动力，社交行为也就相应产生。社交行为（也称社交手段）一般包括言语和身体动作两大类，言语又包括书面语和口语。本书只着重介绍言语中的口语交往以及非言语交往。

口语交往即主动者用口语向受动者传递信息、表达思想和感情，这就需要社交主体充分利用自己的口头表达才能达到与社交对象交流沟通的目的。非口语交往主要指人的行为举止，包括衣着打扮、姿势、体态、眼神、面部表情及空间距离等。在社交过程中，口语和非口语共同发挥着沟通作用，二者缺一不可。也就是说，社交一开始就是主动者用口语和非口语两种手段传递信

息、表达思想和感情的过程，这个过程是持续的，又是不断变化的。

3. 受动者的反馈

从信息论的观点看，语言（包括口语、非口语、书面语）是信息的载体，充当着传递信息的代码，语言交际过程大致可以分解为五个环节：编码—发送—传递—接收—译码。五个环节中，编码和发送属于主动者一方的活动，接收和译码属于受动者一方的活动。在社交过程中，主动者的编码和发送，对于交际目的的实现至关重要，但主动者在输送信息时，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，就叫做反馈。

在社交过程中，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。主动者根据对交际对象的了解和交际的目的需要，选择和组合话语的内容和形式，编制和发送信息；受动者则按照自己的理解对信息进行过滤和翻译，将信息反馈给主动者。主动者再根据还原的信息来取舍讲话的内容和形式，这样循环往复，最终完成整个交往过程。

当然，人与人的交往是复杂的，并不像人对物的反应那么简单。人与人交往的过程，也是情感交流、沟通和互动的过程。所以，受动者的反馈并不是完全被动的，他也需要对主动者加以了解，并主动去进行情感交流。作为交际主体的一方要获取另一方的信息，而另一方也同样要设法获取对方的信息，双方产生心理上的接触，互相影响。因此，交往的双方尽管有主动者和受动者之分，编制发送信息和反馈信息也有先后的顺序，但就本质而言，人与人的交往是互动的过程。只有相互理解、彼此信任，即互动，交际活动才形成了完整的过程，并且预示着交际将继续进

行下去。

4. 社交目标

所谓目标，是指满足人们需要的潜在目的物，是人的行为所要达到的预期结果，是人类行为目的性表现的载体。社交的目标是个体希望通过交际活动达到的预期目的，是诱发交际动机的外在条件或充分条件。人类行为的目的性，就在于人类能以自己的思维理性来预测自己的行为可能产生的结果，从而为自己选择和确立恰如其分的目标。人类的社交行为同样如此。不同的个体具有不同的社交目标，同一个体在不同的交际活动中会抱有不同的社交目标。人类的社会行为总是指向一定的社交目标。当一个社交目标实现、社交需要满足以后，新的社交需要随即产生，于是确定新的社交目标，形成新的社交动机，出现新的社交行为。……因此，人类的社交行为永无止境，并且推动社会不断向前发展。

关于社交目标，我们将在下面内容中进一步阐述。

三、社交的目的

人类的一切行为都有一定的目的，社交行为也不例外，社交活动紧紧围绕目的而进行。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：

1. 交流信息，传播和获取知识

社交中，我们都想通过与对方的交流而获取各方面的信息，交流信息是社交主要的一个目的。尤其在当前的信息社会里，掌握信息的多少直接影响到人们的工作生活，更引起人们对信息交流的重视。当前的社会同样是文明的社会、知识的社会，毫无疑问，人们都希望你具有渊博的知识。知识的获取有很多途径，

在社交中获取知识是重要途径之一。生理学家巴甫洛夫说过，知识不像苹果，你有两只苹果，给别人一只，自己就少了一只，知识却不是这样。在你与别人交流、分享知识的过程中，知识不但不会减少，反而可以得到验证、补充和强化，甚至爆发一系列新思想的火花。所以，传播和获取知识也是社交的一个重要目的。

2. 引起注意，达到了解，赢得信任

凡社交活动都有意无意地带有某种社交意图，或为了接触、沟通和了解，或为了显示自身价值，或为了取得对方的信任等。一句简单的寒暄语，看似无甚意图，实际上也起到了交流感情、引起注意的作用。至于了解和信任，则建立在相知的基础之上，而相知是由相互交流、交心谈心完成的。因此，社交中的言语行为，往往意在通过交流思想和感情，密切关系，争取彼此的了解和信任，以加强合作。

3. 说服对方接受自己的要求和主张

作为社会中的一员，人们有接触社会、了解他人的需要，同时也有使自己的要求被接受，使自己的主张被采纳的愿望，甚至想支配和左右他人。这是满足自己心理需求的一种必须。因为自己的意见和主张，不仅仅是说给自己听的，当然希望得到他人的响应。于是为了实现这一需要，就得与他人交往，设法说服他人接受自己的要求和主张。

4. 完善自我

自我完善可以靠自我修养，靠“自省”，但更多是靠别人的提醒和评价，别人的一句提醒往往能使自己有“茅塞顿开”的感觉。所以，一个自我封闭的人，往往表现为自私、冷漠、刻薄；而广泛投入社交活动的人则往往具有热情、开朗、正直等性