



实用口才艺术

SHIYONG KOUCAI YISHU

交际 辩论 求职 商贸 演讲

● 董小玉 周绪全/著



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位



实用口才艺术

中国传媒大学播音主持艺术学院编

李燕 编委 李燕 编委 李燕 编委

（一）第十版 编委李燕

中国传媒大学出版社

H019
444

实用口才艺术

交际 辩论 求职 商贸 演讲

● 董小玉 周绪全/著



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

实用口才艺术 / 董小玉, 周绪全著. —重庆: 西南师范大学出版社, 2013.9
ISBN 978-7-5621-6397-8

I. ①实… II. ①董… ②周… III. ①口才学 IV.
①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 187175 号

实用口才艺术

董小玉 周绪全 著

责任编辑:钟小族

封面设计:刘何跃

制作排版:重庆大雅数码印刷有限公司

出版发行:西南师范大学出版社

地址:重庆市北碚区

网址:<http://www.xscbs.com>

印刷者:重庆五环印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:12.25

字 数:250 千字

版 次:2014 年 1 月 第 1 版

印 次:2014 年 1 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5621-6397-8

定 价:25.00 元



致读者

年轻的朋友：

我国口才学理论的奠基人邵守义先生说：“人才未必有口才，有口才必定是人才。”此言极是。

本书献给你的，是千金难买的无价之宝——能说会道，能言善辩。难道你不想成为这样的人才吗？

人生在世，不可避免地要同各种各样的人打交道。与人打交道，尤其是与那些难以打交道的人打交道，实在是令人头痛的事情。“交际艺术”会让你左右逢源，无往而不成；还能使你处好人际关系，和和美地生活和工作。

当你的合法权益遭到侵犯，当你遭到冤枉、诽谤、诬陷，被人强加上莫须有的罪名，大难临头的时候，你最需要的是什么呢？“雄辩术”能使你逢凶化吉，化险为夷，转危为安；也可以帮助你在辩论赛场上、法庭辩论中稳操胜券。

“商务谈判术”，运用它去买一套服装，可以为你节省几十甚至几百元钱；买一套设备，可以少花几千上万元。而作为卖方，也可以用它来增销量，赚大钱。

当今社会，只靠一纸文凭，已不能适应社会需要；即使你实力雄厚，如果不善于自我推销，也很难如愿以偿地得到一个满意的工作。“自我推销诀窍”会帮助你顺利地把自己推销出去。

“当一个雄辩的演说家，你才能成为一个坚强的人……舌头是一把利剑，演说比打仗更有威力。”“演讲艺术”能把你推上讲坛，成为一个雄辩的演说家。

本书熔实用性、知识性、趣味性于一炉，精彩纷呈。如若不信，请随手翻阅一二篇，保准你会爱不释手。

作者

要当好教师、律师、领导、公务员,乃至任何一个与人打交道的
工作人员,没有口才行不行?

同样一件事,这么说就能办成,那样说就办不成。

002 二、宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来

003 三、问渠哪得清如许，为有源头活水来

——如何成功地与人打交道

任何人都不可避免地要同各种各样的人打交道。

与人打交道,尤其是与那些难以打交道的人打交道,实在是令人头疼的事情。

那么,怎样才能成功地与各种各样的人打交道呢?

，美仕足々八



044 雄辩术

——如何在辩论中取胜

雄辩有扭转乾坤之功能,无论是在赛场辩论还是法庭辩论中,都有不容忽视的重要作用。

然而,辩论并不是人人都会的。在激烈的唇枪舌剑中,谁都想出奇制胜,都在制造“杀手锏”,随时都想置对方于“死地”。

那么,要怎样才能辩论中获胜呢?

044 一、赛场辩论

069 二、法庭辩论

088 商务谈判术

——如何购买和推销对自己最有利

人人都要购买东西,都想少花钱多买点东西,但是你会砍价吗?而作为卖方,都想多推销多赚钱。这就必然形成“讨价还价”——这就是商务谈判。

商务谈判,既是经济实力的较量,更是智慧和技巧的比试。

谈判是一种斗智的谈话方式,因此,它需要技巧。

088 一、投石问路

089 二、吹毛求疵

090 三、制造竞争

092 四、高喊低杀

093 五、学会忍耐

094 六、巧言相拒妙说“不”

096 七、走为上策

097 八、再多就没有了

098 九、权力有限

101 十、妙用压力传感器

102 十一、立约为据



104 自我推销技巧

——怎样求职应聘才能如愿以偿

当今社会,只靠一纸文凭,不能适应需要;即使你实力雄厚,如果不善于自我推销,也很难如愿以偿地得到一个满意的工作。因此,我们有必要学习和吸取他人求职应聘的经验和方法。

- 104 一、大专生告诉你:一切皆有可能
 - 106 二、你要推销的第一个对象是自己
 - 107 三、认清自我,不失时机
 - 108 四、要敢于推销你自己
 - 108 五、求职成功的关键——知己知彼
 - 109 六、一封自荐信的分量
 - 113 七、面对面,如何才能魅力四射
 - 116 八、过好试用关
 - 116 九、面对拒绝,该怎么办
-

118 演讲艺术

——怎样提高演讲艺术水平

演讲是一种最直接、最灵便、最经济、最有效的口语表达形式和宣传教育方法,也是向公众发表自己的观点、主张、见解,展示自己的才华的最佳方式。

然而,演讲艺术也不是生来就具备的,而是通过勤学苦练获得的。

- 119 一、演讲及演讲稿的特点
 - 129 二、演讲稿的写作
 - 170 三、演讲技巧
-

181 参考书目

184 后记

绪论

一、三寸之舌，强于百万之师

请想一想，要当好教师，没有口才行不行？要当好律师，没有口才行不行？要当好领导，没有口才行不行？要当好任何一个与人打交道的工作人员，没有口才行不行？

所谓口才，就是说话的才能，也就是善于运用口头语言准确、流畅、生动地表达自己的思想感情的能力。

早在公元前 2080 年，埃及一位年迈的法老就告诫即将继承王位的儿子麦雷卡：“当一个雄辩的演说家，你才能成为一个坚强的人……舌头是一把利剑，演说比打仗更有威力。”18 世纪，法国的拿破仑也说过：“一支笔，一条舌，能抵三千毛瑟枪。”我国古代文学评论家刘勰认为：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”由此可见，口才之重要。

古希腊寓言作家伊索年轻的时候给贵族当奴仆。有一天，主人设宴请客，客人多是当时希腊的哲学家。主人吩咐伊索备办酒肴，要做最好的菜来招待客人。开宴时，看到席上的菜肴全是各种动物的舌头，主人大吃一惊，忙问是怎么回事，伊索回答说：“您叫我为这些尊贵的客人办最好的菜，舌头是引领各种学问的关键，对于这些哲学家来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人都被伊索说得大笑起来。第二天，主人吩咐再办一次宴会，菜要最坏的。开宴上菜时，端上来的依然全是舌头，主人一见，便大发雷霆。伊索却镇定地解释道：“很多坏事不是从口里出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”

这个故事表明，说话的好坏，会产生迥然不同的效果，口才绝不是无足轻重的东西。

在现代社会，口才已成为决定一个人工作及事业成败的关键。同样一件事，这么说就能办成，那样说就办不成；同样一句话，这么说听来悦耳，那样说令人反目。一句话可以把人说笑，一句话可以把人戳跳。良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

朱元璋当了皇帝以后，他从前相交的一班苦朋友还过着穷日子。有一天，一位苦朋友从很远的乡下来到京城里求见皇帝朱元璋。他一见面，就当着满朝文武



大臣的面,直接就说:“你还记得吗?从前,你我都替人家放牛。有一天,我们在芦花荡里,把偷来的豆子放在瓦罐里煮来吃。还没等煮熟,大家就抢着吃,把罐子都打破了,撒下一地的豆子,汤也泼在地上了。你只顾在地上抓豆子吃,不小心连红草叶子也送进嘴里,叶子卡在喉咙口,痒得你哭笑不得。还是我出的主意,叫你用青菜叶子放在手上拍柔了吞下去,才把红草叶子带进肚子去了……”还没等他说完,朱元璋就恼羞成怒,嫌他太不顾体面,连声大喝:“推出去斩了!推出去斩了!”这件事被另一位苦朋友知道了,他暗暗一笑,心想这位老兄太不会说话了,我必须如此这般,才能混个官做。于是他也来到京城求见朱元璋。行过大礼之后,他说:“吾皇万岁万万岁!当年微臣随驾扫荡芦州府,打破罐州城,汤元帅在逃,拿住豆将军,红孩儿当关,多亏了菜将军。”朱元璋听他说得非常好听,既把过去的事点了出来,又把自己描绘得威风凛凛,心里很高兴,立刻封他为御林军总管。

同样一件事,同样的意思,说得不好的招来杀身之祸,说得巧妙的如愿所偿。

口才的作用已经渗透到当代社会生活的各个领域,大到解决国际争端,一场智斗,能够免除刀兵之祸;同外商洽谈,索赔,一段利辞,可以赢得亿万资财;作施政演说,一篇妙语,能使群情激奋,民心大振。小到做思想工作,一席恳谈,可使庸人立志,浪子回头;邻里纠纷、家庭不和,一顿劝解,能够消除“战火”,重归于好;法庭辩护,一番雄辩,可以避免冤假错案,伸张正义。至于待人接物、演讲报告、公关交际、座谈讨论、谈判论辩、课堂教学、论文答辩,等等,无一不需要口才。若缺乏这方面的素质,在当今社会会越来越感到寸步难行。

二、宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来

我们所处的时代要求我们必须具备口才,我们所要从事的职业要求我们必须掌握口头表达艺术。

然而口才并不是天生的,也不是无师自通的。“宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。”古今中外著名的演讲家、雄辩家,无一不是通过刻苦练习而成的。

第二次世界大战期间的英国首相丘吉尔,是一位出类拔萃的演说家,被列为世界十大著名演说家之一。但是,丘吉尔在议会上发表演说时,曾经栽过一次大跟斗——当他讲到一半时,突然忘记了下文,怎么也想不起来了,憋得面红耳赤,只好中断演讲,尴尬地回到自己的座位上。但他毫不气馁,潜心研究演讲技巧,经常锻炼自己的口头表达能力。功夫不负有心人,丘吉尔终于成为“世纪的演说家”和卓越的政治家。

日本前首相田中角荣和英国前首相撒切尔夫人,在步入政坛之后,仍然努力提高自己的演讲水平。撒切尔夫人还特意请来声乐教师指导自己发声,使讲话更加悦耳。

萧楚女是毛泽东同志推崇的一位很有才华的演说家。他的演讲才能也是靠刻苦训练而来的。他在重庆女子第二师范学校教书时,除了认真备课外,每天天



刚亮,他就跑到学校后山僻静的地方,把一面镜子挂在树枝上,对着镜子练习演讲,从镜子里观察自己的表情、口形和姿势。他不是“科班”出身,经过勤学苦练,获得了很深的学问,掌握了高超的演讲才能和技巧。大革命时期,年方30岁的萧楚女就先后在广东农民运动讲习所当教员,在黄埔军校当教官。他说:“很多青年同志问我,不会演说不会写文章,怎么办?我答复他们,只有勤学苦练,除此以外,我想不出别的办法来。”

闻一多是最受群众特别是青年欢迎的演说家之一。他的口才也不是从娘肚子里带来的,他平时很注意练习演讲术。据他的日记记载,他在清华大学读书时,有一天曾到钟台下练习演讲8遍;第二天又“夜里外出练习演说12遍”;5天以后,他又在天寒地冻的深夜到清华园工字厅北面土山上的凉亭里,对着一片湖水,迎着呼啸的北风,用低沉坚定、富有感情的嗓音练习演说,直到严寒刺骨才返回宿舍。回到宿舍仍不罢休,又“温习演说5遍”。由此可见,闻一多练习演说之勤苦专心。

在上海读书演讲比赛中荣获一等奖的女青年裘琪芳,初次登台演讲时,脸上毫无表情,简直像一个中学生在背书。后来,她发誓苦练演讲术,多少个日日夜夜,她背着稿子讲,对着镜子演,抱着录音机练,请哥哥听,请老师教。有时喉咙讲哑了,仍不停歇。功夫不负有心人,她终于成为幸运儿——在成百上千个参赛者中,力挫群雄,独占鳌头。她深有体会地说:“中国女排的幸运,存在于她们成吨的汗水之中;数学天才的幸运,存在于他几十麻袋的手稿之中;著名作家的幸运,存在于他成千上万个不眠之夜中。”

无数事实证明,口才的好坏,取决于后天的练习。只要功夫深,铁杵磨成绣花针。只要肯下苦功,即使笨嘴也是可以变成巧嘴的。

你想成为能说会道的人才吗?你想提高演讲、谈判、论辩水平以适应社会需要吗?你想培养交际能力,迅速提高工作效率吗?那就请你从现在起,踏踏实实地锻炼自己的口才吧!

三、问渠哪得清如许,为有源头活水来

当代杰出的演说家李燕杰同志说过:“汝果欲演讲,功夫在讲外。”这就是说,成功的演讲,是辛勤劳动的结晶;出众的口才,不是凭主观愿望获得的,而是从勤学苦练中获得的。

那么,要怎样才能练好口才呢?

一要多积累知识。因为知识是口才的基础,没有知识就肯定没有口才。要想把话说好,必须有丰富的知识。只有具备了多方面的知识,才能在说话时得心应手,上下几千年,纵横数万里,古今中外,天南海北,旁征博引,滔滔不绝。

例如,李燕杰在题为《国家、民族与正气》的演讲中,就运用了肖邦、贝多芬、齐白石、屈原、文天祥等人的事迹,运用了我们伟大祖国的概况、中华民族的文化遗



产和古希腊、罗马、俄罗斯、英国的文化成就等等。这些材料涉及历史、地理、政治、文学、艺术、语言等多种知识领域。这样的演讲,气魄宏伟,内容充实,而又特别吸引人。

又如《我的理想》,是河北省滦县二中初一年级学生李婷婷所作的演讲。
同学们、朋友们:

我有一个理想,她是非常美好的,又是十分实际的;她是富有魅力的,又是充满风险的。我越来越感到实现这个理想是不容易的,但我还是坚定地选择了她。

朋友们,告诉你们吧:我,将来要做一个记者,一个有胆识、有才华、有成就的中国女记者!

我要像为朱德总司令写传记的美国女记者史沫特莱那样,让那些革命英雄的事迹传遍全球;我要像被毛主席多次接见过的女记者安娜·路易斯·斯特特朗那样,向全世界传播真理的声音;我要像《红岩》里的女记者陈静一样,同邪恶势力斗争到底;我要像特级记者冯森龄那样,敢于把真话真情告诉党中央;我要像著名记者李文琪那样,从遥远的南极洲发回振奋人心的消息;我要像跟随胡耀邦同志访问太平洋五国的那位女记者那样,向全国人民报道友谊使者的行踪……

我将去台湾的日月潭,报道祖国统一之后海峡两岸亲人团聚的欢乐;我将去香港,拍下1997年香港各界欢迎人民解放军的场面;我将报道祖国大西北的荒原上怎样崛起一座工业基地;我将报道中国科技大学少年班怎样培养出一代英才;我将访问风景秀丽的平壤,报道“教育之国”尊重教师的故事;我将在巴黎的艾菲尔铁塔下面,请“巴黎公社”社员的子孙们叙述先人的业绩;我将从长江口路过爪哇岛然后一直到马达加斯加,重温郑和下西洋播下的友谊;我将沿着丝绸之路直达意大利的名城威尼斯,写出新的《马可·波罗游记》;我要访问赤道上的著名城市万隆,报道那里的人们对周总理的怀念……当然,我更要回到我的第二故乡唐山,向全世界报道这座在我3岁那年被强烈地震毁灭了的城市,又怎样以新的姿态,重新矗立在渤海岸边。

记者的职责要求我必须要有高度的政治素养,渊博的知识,高超的表达能力。那么,在中学阶段未来的五年零两个月里,我该怎么办呢?

因为我将是跨世纪的女记者,所以我必须比林黛玉聪明12倍!她精通诗文,而我,除此之外,还必须掌握数学、物理、化学、生物、历史、地理和生理知识,这不但使我能理解各行各业的采访对象,而且还能使我从历史的宝库里吸取无尽的营养,让五洲的风云开阔我的胸怀,让我的大脑经受住严格的科学思维训练,使我的文章能像列宁那样:“以强大的逻辑力量把读者俘虏得一个也不剩!”

我还要学好音乐、美术和体育。这不但使我采访艺术家和体坛明星时,能够体会他们的甘苦,而且还还将使我受到美的熏陶,使我对自然之美心灵之美、语言之美、运动之美,能有敏锐、准确的感受,能作美的表达。在未来的岁月里,跋山涉水将是家常便饭,五湖四海将是我的家,我必须有良好的体质和持久的耐力!

作为一个记者,当然要特别学好政治和语文。因为记者是捍卫马列主义的战



士,是共产主义的宣传家,是具有真才实学的社会活动家,是党和政府的喉舌,是人民群众的代言人,又是良好文风的实践者和倡导者。我要认认真真地学,勤勤恳恳地练!写字,一笔不苟;造句,字斟句酌;阅读,细细咀嚼;作文,写出真情实感。要能吸收,能消化,能创造!

当然,我还必须学好外语。因为我将来不但要出席联合国秘书长的记者招待会,而且当我随着“中国太空考察团”登上火星的时候,我还要用5种语言向地球发回爆炸性的独家新闻,不打好外语基础怎么行呢?

朋友们!请看,在我的面前,还有多么遥远的征程啊!需要我奋力拼搏,也需要你们的帮助和激励!——今天需要,将来更需要!因为,只有有了你们的开拓和成功,才能使我这个记者有报道的素材!当你的科研项目取得突破的时候,当你的产品打进国际市场的时候,当你在奥运会上取得金牌的时候,当你的花生新品种终于培育成功的时候……我一定来。请不要忘了告诉我一声!写信请寄“新华社记者李婷婷收”。请注意:是“女”字旁的“婷”,不是停止的“停”!——因为,我既然树立了这样一个崇高而宏伟的理想,那么,我的学习就决不能“停”,我的追求也决不能“停”,我的奋斗就更不能“停”,永远不能“停”!

她讲到记者的素质和职责时,随口举出了14个人物,17个处所,从史沫特莱到列宁,从南极洲到火星。她那广博的学识,不但吸引了她所在学校的同学们,连老师们也觉得耳目一新,“开了眼界”。“不积跬步,无以致千里;不积小流,无以成江海。”这是她勤于积累知识的结果。

在我国近代史上,许多杰出的革命家都有着极好的口才,诸如孙中山、毛泽东、邓小平、周恩来、陈毅、鲁迅等,他们同时也是知识渊博的学者。

“问渠哪得清如许,为有源头活水来。”人们口若悬河,谈笑风生,都是以渊博学识和丰富阅历为基础的。

与此相反,那些胸无点墨、不学无术的人,是根本谈不上有口才的,说起话来,不是信口雌黄,就是错误百出。例如,抗日战争前,广东有个军阀叫李福林,他不学无术,却爱装成很有学问的样子。每讲一句话,都要附庸风雅地加上一两个文绉绉的词语。有一天,他到中山大学去演讲,一开口就说:“诸位大学生们,校长阁下敬请我光临敝校,本人深感侥幸,犹似鹤立鸡群,不由得使我飘飘然……”学生们哄堂大笑,李福林不高兴地说:“你们笑什么?我是个大老粗,说话虽然狗屁不通,可是打起仗来,我能赤膊上阵!”这几句话不但使更多的学生嘲笑,就连板起面孔瞪着学生们的校长也忍不住“嗤”地笑出声来。

像这样的所谓“演讲”,除了遭到耻笑之外,还有什么意义呢?

因此,要想成为一个能说会道的人,必须注意丰富自己的知识,要使自己对古今中外、天文地理、语言文学、物理化学、三教九流,都有所涉猎。

二要多开口说话。所谓口才,就是说话的才能。练口才,就必须多开口说话。如果不言不语,这才能从何而来?有的人从小到大,没有当众讲过一次话,自然就谈不上有口才。不过,“亡羊补牢,未为迟也”。从现在起,只要你高度重视,勤学



苦练,“人一能之,己十之;人十能之,己百之”,通过千百次的实践,你就一定会早日磨利口才这把宝剑的。生活为我们提供了无数锻炼口才的机会。从你早上起来同别人打第一声招呼,到晚上就寝前道的“晚安”,凡是要说话的时候,都是锻炼我们口才的时机。关键在于自己要自觉地、大胆地、认真地讲好每一句话,并且经常对所讲过的话进行反思:哪些话讲得好,可以保持和发扬;哪些话说得不好,尚待改进。“一分耕耘一分收获”,收获的大小或提高的多少是与付出的劳动成正比的。你如果真想提高你的口才技巧,你就得不怕苦,不怕累,舍得牺牲休息时间,像丘吉尔、萧楚女、闻一多、裘琪芳等人那样刻苦练习。那种浅尝辄止、遇难便退、不肯多付出心血和汗水的人,那种三天打鱼、两天晒网,一曝十寒的人,是不可能有所成就的。

三要掌握说话的技巧。一个人敢说话、会说话,还不等于有口才,正如一个人会骑自行车还不是艺术一样,只有杂技演员娴熟的骑车表演,才称得上艺术。口才实质上是一种语言艺术,要真正掌握这种艺术、把话说好并非易事,它包括很多方面的技巧,诸如演讲、交际、谈判、辩论、教学,以及与这相关的控场、应变、说话得体、说服人的诀窍、拒绝人的妙法、幽默风趣、运用逻辑推理等等。正因为如此,我们才有必要研究口才学。

交际艺术

——如何成功地与人打交道

人生在世,不可避免地要同各种各样的人打交道。

现代人只有在与他人打交道的过程中才能实现其意图,施展其才华,获得其成就。

与人打交道,尤其是与那些难以打交道的人打交道,实在是令人头痛的事情。

那么,要怎样才能成功地与各种各样的人打交道呢?

一、说话要得体

与人交谈,你是想触怒对方,得罪对方,使他厌恶你,甚至离你而去,与你断绝关系呢,还是想让对方乐于与你交谈,喜欢听你说话,甚至同意你的说法,达到你的目的呢?

我想,任何一个正常人,从主观愿望上来说,都只会是后者,不会是前者。

可是,在客观实际上,在现实生活中,却往往事与愿违。

从前,有个叫刘大的人,满60岁了,特地办了一桌丰盛的酒宴,请他的好朋友张三、李四、王五、赵六来吃生日酒。快开饭了,赵六还未来,刘大着急了,自言自语地说:“唉,该来的不来。”张三听到了,心想:“我可能是不该来的。”于是拍拍屁股,扬长而去。刘大见张三莫名其妙地走了,更加着急地说:“唉,不该走的又走了。”此话被李四听到了,他想:“我大概是该走的。”于是也拂袖而去。王五见此情形,便劝刘大:“老兄,你今后说话可得注意点啦!”刘大双手一摊,非常委屈地说:“其实我又不是说的他们哩!”王五听了,心想:“那一定是说的我了。”一转身也走了。刘大不明究竟,吃惊地说:“啊,怎么都走了?”

刘大好客,反而把客人都得罪了。这是什么原因呢?主要是由于他说话不得体。

过去,有个姓李的小伙子,去给岳父祝寿。临走时,父亲特地嘱咐他,到了老丈人那里,要多说“寿”字,比如见人送礼,要说“寿礼”;见了面条,要说“寿面”;见了蜡烛,要说“寿烛”;见了桃子,要说“寿桃”。这样,老人家听了才高兴。小伙子牢记在心,到了岳父家,见岳父身穿一件崭新的长袍在迎接客人,他马上讨好地恭



维道：“爸，您这件寿衣好漂亮啊！”一句话，差点把老丈人给气死。这位女婿弄巧成拙，好心说了错话。

在现实生活中，像刘大和这位女婿那样因为不会说话而不知不觉得罪人的情况，是屡见不鲜的。世界著名作家萧伯纳曾经说过：“任何英国人，一旦开口，能不使别的英国人记恨或蔑视，是一件难之又难的事。”岂止是英国人，中国人又何尝不是如此呢？常常一开口就伤害别人的自尊心，引起人家的不愉快，使人产生反感，令人厌恶。

说话要考虑后果，不能想说什么就说什么。所谓“言者无心，听者有意”。如果你说话时不考虑听者的感受，就很容易在无意中伤害别人，进而产生一些不必要的误会，导致交际失败。

说话一定要让人爱听，易于接受，并且不至于产生误解。要说得人心悦诚服，才会产生好的效果，如愿以偿地达到交际的目的。这就是说话要得体。

那么，要怎样才能把话说得得体呢？

首先，要讲究礼貌，注重效果。

每一个人都有自尊心，时时刻刻都在维护自己的人格尊严。你如果有求于人，你只有礼貌待人，尊重别人，才能得到别人的帮助。

古时候，有个年轻人骑着马赶路，时至黄昏，还没有找到住处。忽见路边有一老农，他便在马上高声喊道：“喂，老头儿，离旅店还有多远？”老人说：“无礼！”年轻人以为他说“五里”，于是策马飞奔，向前驰去。结果一跑十多里，仍不见人烟。他想，这老头真可恶，回去非得整治他不可！并自言自语道：“五里，五里，什么五里？”猛然间，他醒悟过来：“莫非他说我‘无礼’？”于是他拨转马头，往回赶去，见那老农还在路边耕耘，他连忙翻身下马，亲热地叫了一声“老大爷”。还没等他发问，老人就说：“你已经错过了旅店，如不嫌弃，可到我家住一宿。”

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”“一句话可以把人说笑，一句话可以把人戳跳。”如果你想接通感情的热线，使交际畅通无阻，你就得讲究礼貌。

与人谈话，称呼语是必不可少的。在交际中，人们对称呼恰当与否的问题，是十分敏感的。尤其是初交，往往会影响到交际的成败。一声得体的称呼，马上就可以架起交流思想感情的桥梁；如若称呼不当，就会使交际双方发生情感上的障碍，导致交际失败。

称呼有尊称与鄙称之分，尊称易使双方感情融洽，鄙称，特别是带有侮辱性的绰号，最容易使人反感。一般说来，直呼其名也是不礼貌的。尤其是上了年纪的人，很不喜欢别人叫他的名字；还有下级在领导面前、学生在老师面前、晚辈在长辈面前，如果直呼其名，更是深恶痛绝。所以对年老的人、对领导、对老师、对长辈、对同事，最好不要直呼其名，而应该用尊称。

亲切美好的问候，能沟通人们相互之间的心灵，密切彼此之间的情感。碰到熟人，主动打招呼，主动问好；打电话时，先道一声：“您好！”都会给人留下美好的印象。



常用的礼貌语言有：(1)求人帮忙，说“劳驾”“谢谢”；(2)回答别人的致谢或道歉，说“不值一谢”“别客气”“没关系”；(3)有疑问，说“请问”“请教您一个问题”；(4)有了过失求人原谅，说“对不起”“请原谅”“很抱歉”“请包涵”；(5)有事找别人商量，说“打搅了”；(6)与朋友好久才见面，说“久违了”；(7)请别人勿送自己，说“请留步”“请回去吧”；(8)有事不能陪客人，说“失陪”；(9)客人到来，说“欢迎光临”；(10)未及迎接，说“有失远迎”；(11)祝人健康，说“多多保重”；(12)分别时，说“再见”；(13)初到一个单位，与领导或同事见面，说“请多关照”。

讲究礼貌，还要注意静听别人的谈话。静听别人谈话，对讲话人而言是一种最高的礼遇。注重实际的学者伊利亚说：“专心注意对你讲话的人极为重要，没有别的东西像那样使人开心的。”应聘青年小李的经验可以给我们以启迪。

报上登了一则广告，某公司高薪招聘一名经理助理。应聘者纷至沓来，但10个当中有9个见了经理都是滔滔不绝地诉说自己的学历、经历和特长等，没有一个引起经理的重视。

只有小李一个人例外，他一见到这则广告，就多方面了解和收集这位经理的经历和业绩。与经理见面时，小李一开始就说：“周经理，我很乐意在您手下工作，我觉得能为您当助手，是最大的幸事。因为您是一位有成就的人。我知道您15年前创办公司的时候，只有一张桌子、一位职员和一部电话机，经过艰苦奋斗，才有今日的辉煌。您这种创业的精神令我敬佩不已。”

所有事业成功的人，一般都喜欢回忆当年奋斗的经历。这位经理也不例外，他很高兴地讲述起自己成功的历史。小李则自始至终专心致志地洗耳恭听，并不时地点头表示钦佩。最后，经理只是简单地问了一下小李的经历，接着就对旁边的人事部主任说：“这就是我们需要的人了。”

由此可见，我们要想成为一个善于谈话的人，就要做一个注意倾听的人。在对方发言的过程中，既不要去插嘴，也不要左顾右盼，心不在焉，要注视对方，以示专心，在必要时，适当地表态，以示对他的赞赏或配合。

第二，赞美别人，赢得好感。

美国学识最渊博的哲学家约翰·杜威指出：“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性。”美国心理学家威廉·詹姆斯也说：“人类本质中最殷切的需求是，渴望被肯定。”美国总统林肯曾在写给别人的信中提到：“人人都喜欢受人称赞。”举例来说，美国石油大王洛克菲勒让人觉得自己“具有重要性”的方法，是捐款在中国北京建立一所现代化的医院，造福于那群未曾谋面的穷苦人民；作家雨果最热衷的，莫过于希望有朝一日巴黎能改名为雨果市；甚至莎士比亚，也千方百计地为自己的家族谋求一枚象征荣誉的徽章。总之，所有的人都希望自己能在他人心目中占有一定的地位，渴望受到别人的尊重、肯定和赞美。这是人类行为的一个极其重要的法则，也是人类区别于其他动物的一种特有的心理需求。这绝不是虚荣心的表现，而是渴求上进，寻求理解、支持与鼓励的表现，是一种正常的心理需要。所以，打动别人的最好办法，是通过真诚的赞赏表现出你衷心地认为他