



智慧口才术

好口才使你事事得便，好口才使你处处占上风。口才就是智慧，口才就是财富。

海南出版社

智慧口才术

张旭东 易珊珩 编译

海南出版社

琼新登字 04 号

智慧口才术

张旭东 易珊珩 编译

社 长 袁大川

责任编辑 洪 声

责任校对 易含宇

*

海南出版社出版发行

(570105 海口市滨海大道花园新村 20 号)

湖南省新华书店经销

长沙市银都教育印刷厂印刷

1995 年 5 月第 1 版 1995 年 5 月第 1 次印刷

开本：787×1092 毫米 1/32 印张：5.75

字数：115 千 印数：10000 册

书号：ISBN7-80617-124-X/B·4

定价：4.60 元

目 录

第一章 用“说话”赢得愉悦的人生

- 1 不断努力才能保持和谐的人际关系 (3)
- 2 良好的合作必须以相互理解为基础 (5)
- 3 不善言辞会损害他人 (6)
- 4 言辞不当是引起矛盾的要源 (8)
- 5 伶牙利齿地占上风具有破坏性 (9)
- 6 金钱买不到时间 (9)
- 7 生命是有限的 (10)
- 8 寻求快乐的人生 (11)
- 9 信任来自于说话的能力 (12)
- 10 人类疯狂的一面 (13)
- 11 一生在人际关系网里 (14)

第二章 说话应该得到良好的效果

- 12 不理解的责任在说话者 (19)
- 13 说话是有意义的相互交流 (20)

14	倾听者感情多于理性	(20)
15	出言不慎后果难测	(22)
16	好感是取得好效果的前提	(24)

第三章 满足倾听者想得到尊重的欲望

17	逢迎拍马不是好办法	(29)
18	诚实、亲切是让人喜欢的要素	(30)
19	受人喜爱的秘诀在于喜爱别人	(31)
20	努力发现对方的优点	(32)
21	关心是一切的开始	(33)
22	在细微处表现关心效果最好	(36)
23	记住别人的姓名非常重要	(36)
24	怎样很快记住别人的姓名	(40)
25	迎合对方的兴趣谈话才能投机	(41)
26	不要拒绝别人爱好的热情	(42)
27	我们都有受人尊敬的欲望	(44)
28	知遇之恩必有回报	(45)
29	用心倾听可以得到对方的好感	(47)
30	倾听也能得到许多好处	(49)
31	面带微笑人缘关系好	(50)
32	让我们经常微笑	(51)

第四章 说话者必须以倾听为中心

- 33 相同的词语却有不同的理解 (55)
 - 34 不同的人喜欢听不同的话 (56)
 - 35 强行亲密感 (58)
 - 36 倾听者容易疲劳 (59)
 - 37 说话要有吸引人的内容 (62)
 - 38 留心说话的场合 (63)
 - 39 合符倾听者的口味 (66)
 - 40 注意观察倾听者的反应 (68)
-

第五章 掌握说服的技巧

- 41 人人都戴着有色眼镜 (73)
- 42 消除先入为主的观念 (74)
- 43 打消倾听者的戒备心 (76)
- 44 事实最有说服力 (79)
- 45 鲜明的插叙才能动人 (81)
- 46 学会多角度的细致观察 (83)

第六章 克服语言本身的缺陷

- | | | |
|----|--------------------|------|
| 47 | 语言的言外之意 | (89) |
| 48 | 语言是抽象性的 | (89) |
| 49 | 声调表达真实含义 | (90) |
| 50 | 我们在用语言思考 | (91) |
| 51 | 弄懂了才能说得出来 | (91) |
| 52 | 不可能完全正确地传达 | (92) |
| 53 | 推倒“不可能”的壁垒 | (93) |
| 54 | 引导倾听者提问以解除误会 | (95) |
-

第七章 说服的技巧

- | | | |
|----|------------------|-------|
| 55 | 以说服对象为主体 | (99) |
| 56 | 懂得随机应变 | (99) |
| 57 | 自己先要弄明白 | (100) |
| 58 | 感情因素的作用 | (100) |
| 59 | 诚意关系说服的成败 | (101) |
| 60 | 说服的力量来自于自信 | (102) |
| 61 | 说服需要适宜的机会 | (102) |
| 62 | 促使条件加速转化 | (103) |
| 63 | 外部力量不可忽视 | (103) |
| 64 | 要有不畏挫折的精神 | (104) |
| 65 | 不能让对方感到厌烦 | (105) |

66	几点具体建议·····	(105)
67	拒绝的方式·····	(106)

第八章 说话与人类心理

68	人言可畏·····	(111)
69	言出难收·····	(112)
70	分身对话法·····	(113)
71	把握情绪的变化周期·····	(114)
72	沉默不是美德·····	(119)
73	沉默是一种战术·····	(121)
74	要追求轻松的交谈·····	(122)
75	闲聊是接近的好时机·····	(125)
76	赞美的一个要点·····	(126)
77	随时准备沉着应变·····	(127)
78	人人都渴望得到亲切的安抚·····	(130)

第九章 实用说话要领

79	说话时视线的投向·····	(135)
80	给别人也接受别人的善意·····	(136)
81	消除紧张的一个方法·····	(138)
82	第一印象有决定性作用·····	(139)
83	说话中的戒律·····	(141)

84	说话跟上时代的演变	(143)
85	借助媒介结识陌生异性	(144)
86	拥挤吵闹使人紧张	(145)
87	听与说的结合	(147)
88	最后效果与最前效果	(149)
89	对女性采用间接赞美	(151)
90	要敢于提出质问	(153)
91	提问之后等待五秒钟	(156)
92	尽量用能得到肯定回答的提问	(156)
93	用数字提高可信度与权威感	(157)
94	如何结束无聊的辩论	(159)
95	以静制动的御敌术	(160)
96	分散持续的接触利于沟通感情	(162)
97	辩论孕育着危险	(163)
98	强调共同点形成一体感	(164)
99	以自尊心指挥别人	(166)
100	欺人太甚会引火烧身	(167)
101	斥责和称赞交替使用最好	(168)
102	斥责和称赞都只需三言两语	(169)
103	注意否定与肯定的顺序	(171)
结束语		(173)

第 一 章

用“说话”赢得愉悦的人生

- 说话改善人际关系
 - 不善言辞使人烦恼
 - 有限的生命要过得愉快
 - 人际关系和谐方能快乐
 - 摆脱不掉的人际关系网
-

1 不断努力才能保持和谐的人际关系

在人的一生当中，与外部世界的交流与活动是最基本的需要之一。从我们出生的那一天起，就不断地与自身以外的一切事物进行交流，并以其为对象进行活动。其中的某些活动，或许会富有开拓性或创造性。人正是人类的这种交流与活动，形成了人类文明进步与发展的推动力。如果缺乏这种交流与活动，人们就无法组成和睦的家庭，人类也不可能建立理想的社会，甚至人类的生存也无法维持。

人类为了生存和生活得更美好，往往要进行较大规模的改造自然活动；这无疑需要许多人齐心协力才能达到目的。也许人类在由四肢爬行变为直立行走的时候，就已经开始领悟到许多一个人无法办到的事情，几个人来做就能轻而易举地完成。人类需要相互合作，这是一条亘古不变的真理。

无论在家庭中，在工作中，以及其它任何场合中，都必须讲求良好的合作。哲学家巴斯卡尔曾指出：对大自然来说，人类并不比野草更坚强，但为什么经过数千年的演变，人类却能创造出自己的文化而优于其它物种呢？其主要原因就是人类懂得如何进行有效的合作。

对每一个人来说，只要想过上比较美好的生活，就必须与他人保持合作的往来关系，即我们通常所说的美好人际关系。而要保持这种关系，不懂得说话的技巧是绝对不可能办到的。

小到我们的每一个家庭，也要依赖于夫妻、子女之间的通力合作，才能使家庭生活美满幸福。然而，人类的任何合作活动，只有通过良好的人际关系，具体来说就是“说与听”的沟通，才能得以进行。

说到人际关系，我们应该注意到它具有不断变化的特性。

以亲情关系，也就是父母与子女的关系为例，在子女初生的时候是比较简单的，但随着子女的逐渐长大，这种人际关系会变得越来越复杂。

初生的婴儿只跟母亲有关系，他可能根本感觉不到父亲的存在。父亲不在，不会对婴儿造成什么不方便，因此，他不会因在父亲不在而哭闹。但如果母亲不在，他就会因为得不到乳汁和安抚而大吵大闹了。只是随着子女的渐渐长大，他们才会逐渐明白父亲的重要性，体会到父亲在家庭中的支柱作用。

再例如，母亲对年幼的子女说：

“妈妈带你上街去好吗？”

“好哇，快走吧！”

迫不及待地就要往外冲。但子女长大以后，这种情形就会有变化了。当母亲再邀子女上街时，他们往一会推辞说：

“对不起！我还有事呢！”

这时的子女对父母的依赖渐渐减弱，自我意识逐渐强烈起来。年龄越大，这种情形越显著。特别是结婚以后，就会一件件地把自己的东西从父母家里搬出来，组成他们自

己的家庭。

由此可见，随着孩子年龄的增加，他们的活动范围越来越大，与外界的交流越来越广泛，和父母的关系则趋行疏远、淡化。因此，一个人在婴儿、幼儿、少年、青年、成年等多个不同的时期，都要面对不同的人际关系，至于如何才能应付得好，确是一件不容易的事。

对于同一对象的人际关系，也要时时注意其变化。一旦与某人建立了关系，只要想把它良好地维持下去，这种注意就不能中止。美好和谐的人际关系，要靠我们不断地作出努力才能不断延续。

首先明确这一点，才好深入讨论人际关系的问题。

2 良好的合作必须以相互理解为基础

人们要进行有效的合作，彼此之间一定要相互理解、认同。为了达到这一目的，人与人之间必须进行交流接触，其最基本的方式便是“说与听”。彼此不交谈，绝对无法产生理解与认同。因此，我们完全可以说，“说话”是人类生存所必需的基本活动。

不过，要说合作一定要建立在理解与认同的基础上，这就未免太过武断。封建社会里的合作，大多就并不如此。那时的合作靠的是命令与服从。其实，采用命令与服从的形式，不会得到真正高效的合作。所谓命令，就是单方面地控制与操纵对方，这很容易引起对方的不满和反抗。在这种情形下，命令者只好使用各种手段进行威逼胁迫，对方

也只有以更大的力量来反抗；命令者无奈，只能采取更严厉的手段。结果不难看出，采到命令与服从的方式，最终结局离不开暴力斗争。

在现今的民主社会里，这种方式已经行不通了，合作只能建立在相互理解、认同的基础上。一方面，我们要抱着容忍的态度，努力使对方正确了解我们的想法，另一方面，我们也得耐心听取和了解对方的意见。只有借助着“听与说”的不懈努力，才能展开使双方心身愉悦的良好合作。

本书所要讨论的“说话”方法，并不是指那种能博一时之利的口舌争辩，而是用科学的态度来分析“说话”活动，提醒我们在说话时应该注意哪些问题，以使我们说出来的话更有效、更正确、更成熟。

3 不善言辞会损害他人

你曾经有过因为不善言辞而吃亏的经历吗？

其实，不善言辞或笨嘴拙舌不仅令只是损害本人的利益，也往往会伤害到他人。

“说话”这种活动单独一个人无法进行，至少也要有说话者和一个或一个以上的倾听者。说话者说出来的话会约束到他自己，或者会使他的行为有所改变，也会影响到倾听者。所以，不会说话将给别人带来麻烦，甚至可以让别人大吃苦头。假若想做一个受欢迎的文明人，就得注意把话说好。

虽然家庭是个小天地，却也毫不例外：

假若男主人寡言少语或辞不达意，就很使女主人和孩子感到为难，不知道他一天到晚在想些什么，对一些家庭问题的看法叫人难以捉摸。有时候，以为他同意自己的见解，结果却是一场误会，往往丈夫气恼万分，妻子孩子不知其所以然。诸如此例，不胜其烦，令一家人都十分苦恼。

当然，这只是一个非常极端的例子，不管怎样是朝夕相处的一家人，多少总了解得多些。但在我们周围的同事与同事相处中，感到有类似苦恼的人却并不鲜见。

由于说话的言辞不当，世界上每天不知要闹出多少不愉快的事情呢！小到两个好朋友翻了脸，大至两个国家关系趋于紧张，……真是不胜枚举。所以千万不可忽视“说话”的重要性。

说话太过罗嗦，也往往叫人难以忍受。我时常要接待来访者，有些简直就让人不知所云。有时候时间十分有限，对方却仍滔滔不绝，不得不从中打断，留待下次再谈。由于听别人谈话而耽误了其它的事情，而这场谈话又没有听懂究竟是怎么回事，纯粹是浪费时间。每当遇到这种情形，心里忍不住想要发火，对那位“不会说话”的人大发一顿脾气。

说话不分场合，更是叫人讨厌。在愉快的聚会上，本来兴致勃勃，一下子碰上那种说话不知趣的，最终闹得不欢而散。

“你满头白发斑斑，腹部的脂肪越来越多，实在……”
诸位可以想象，这多叫人尴尬。头发稀疏发白，身体

越来越胖，想起来就不是什么愉快的事，何必要在大家面前强调呢？十足的不知好歹。

不会说话如果仅仅只是自己吃亏倒也罢了，因为那只是你个人的事。但不会说话也会损害到别人，不但浪费了别人的时间，给别人带来烦恼，更可能造成别人情绪上的不悦，或其情感上的伤害。这个问题很值得我们注意。

4 言辞不当时引起矛盾的根源

人类因为有了如此丰富的语言，才使人类社会如此多姿多采。同时，也语言招致了许多悲剧的发生。

或许有人认为社会上的不和、反目、冲突、争夺等等现象皆起因于各人的想法不同，或者各自利益的出发点不同，是无法避免的事情。事实果然如此吗？

有些人吵了架后，就到处抱怨如何与对方合不来，对方的个性如何令自己无法接受。夫妻吵得要离婚，就哀叹当初如何选错对象，双方八字如何不合，怨天尤人。他们根本没有深入考虑这一切的不，与语言技巧不佳有什么关系没有。

口口声声说人性不合，仔细分析起来，还是因为双方说话不妥当，相互刺伤了对方。夫妻发生了争执，不去设法让对方理解自己，不去细心寻找问题的症结所在，反而毫无理智地激怒对方，使争执愈演愈烈。

那些睡不着觉却老怨枕头硬的人，不从自身分析原因，一味推卸责任。诸如此类莫明其妙的事情，确属屡见不鲜。