

学生口才曲艺表演学习手册

教你学习谈话

主编 冯志远



辽海出版社

学生口才曲艺表演学习手册

教你学习谈话

主编 冯志远

辽海出版社

责任编辑：陈晓玉 于文海 孙德军

图书在版编目（CIP）数据

学生口才曲艺表演学习手册/冯志远主编 —2 版 —沈阳：辽海出版社，
2010.4

ISBN 978-7-80507-266-1

I ①学… II ①冯… III ①口才学—青少年读物 ②曲艺—青少年读物
③表演艺术—青少年读物 IV ①H019.49 ②J826.49 ③J812.2.49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 073864 号

学生口才曲艺表演学习手册

教你学习谈话

主编：冯志远

出版：辽海出版社

印刷：北京海德伟业印务有限公司

开本：850mm×1168mm1 / 32

版次：2010 年 4 月第 2 版

书号：ISBN 978-7-80507-266-1

地址：沈阳市和平区十一纬路 25 号

字数：1200 千字

印张：60

印次：2010 年 4 月第 1 次印刷

定价：240.00 元（全 12 册）

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

前言

口才是指我们在交际的过程中，口语语言表达得十分准确、得体、生动、巧妙、有效，能够达到特定交际目的和取得圆满交际效果的口语表达艺术与技巧。

口才是一种综合能力，不仅包括语言表达，还包括聆听、应变等多项能力。有口才的人说话具有“言之有物、言之有序、言之有理、言之有情”等特征。总之，善表达，会聆听，能判断，巧应对，是衡量口才好与坏的重要标准。

口才是我们每个青少年都应该具备的素质之一。说话不仅仅是一门学问，还是我们青少年赢得事业成功常变常新的资本。好口才才会给你开创美好前景，拥有好口才，就等于你拥有了辉煌的前程。

曲艺是各种“说唱艺术”的统称，它是由民间口头文学和歌唱艺术经过长期发展演变形成的一种独特的艺术形式。

我们青少年了解一些曲艺知识，不仅能够增强我们的欣赏水平，提高我们的文化素养，更重要是能够发展我们的兴趣爱好，还能广泛运用到各种文化娱乐的活动之中。

表演是指通过我们的演唱、演奏或人体动作、表情来塑造形象、传达情绪、情感从而表现生活的艺术。我们通过表演，可以将我们的才能充分展示出来。因此，表演不仅是一门学问，更是一种途径或方式。

我们青少年常常要参加许多文化娱乐活动，我们只有懂得了表演，才能够积极参考各种活动，才能够欣赏各种活动。

总之，口才、曲艺、表演是具有一定联系的，我们都可以通过学习不断获得提高，能够提高我们的素质和情趣。

我们青少年学习口才、曲艺和表演，可以提高我们的素质，可以培养我们的兴趣爱好，使我们获得健康、美好的幸福人生。

为此，我们特别编辑了“学生口才曲艺表演学习手册”丛书共12册，分别是：《教你学习口才》《教你交际口才》《教你处世口才》《教你学习演讲》《教你学习谈话》《教你学习谈判》《教你学习曲艺》《教你学习游艺》《教你学习杂耍》《教你联欢游戏》《教你学习表演》《教你表演艺术》。

本套图书全部根据具体内容进行相应分章且归类排列，具有很强的可读性、操作性和知识性，是青少年学习口才、曲艺和表演的最佳读物，也是各级图书馆收藏陈列的最佳版本。

目 录

第一章成功谈话的技巧.....	1
1 将演说技巧运用到生活.....	1
2 如何获得陌生人的信服.....	2
3 说话切忌啰嗦.....	6
4 善于倾听.....	7
5 善意的幽默对谈话有帮助.....	12
6 适度掩饰自己思想和情绪.....	13
7 谈话时应当注意的问题.....	15
第二章说服他人的技巧.....	19
1 从对方的角度来看问题.....	19
2 以他人的观点来看问题.....	22
3 引起他人的迫切渴望.....	24
4 谈论对方想要得到的.....	26
5 用提示来引导他人选择.....	30
6 用欲望克服欲望.....	31
7 诉诸于高尚的动机.....	33
8 让对方说出自己的看法.....	35
9 让别人表现的比你优越.....	36
第三章批评他人的技巧.....	37
1 不要直接指责别人.....	37
2 暗示他人注意自己错误.....	40
3 不要伤害到他人的自尊.....	43
4 争辩永远没有赢家.....	46
5 让别人乐意做你建议的事.....	51

第一章成功谈话的技巧

1 将演说技巧运用到生活

训练自己的口才，应当有一个切实可行的标准。这个标准是从平常人们讲话的特点中概括出来的。除人所共知的一些标准以外，还有一些必须从演讲与说话的区别中寻找。

许多人认为演讲难，事实上说话要比演讲难得多。这是因为，演讲是单方面的，主题较为单一，而说话的内容要广泛得多。当一个演说者进行演讲时，他的演讲只能由他一个人完成，只要他有一定的胆量，懂得一些技巧，能把演讲词明白生动地讲出来，任务就算完成。

但是，谈话不仅要注意讲，而且还要注意听。如果只顾把自己想好的话大套大套地讲出来，而不顾及听者的看法和兴趣，不去观察或留意对方对你的每句话的反应，你就不能及时解除对方的心理症结。因此，日常谈话需要随机应变的能力。

在开始交谈时，交谈者要善于创造一个理想的谈话气氛。既要使谈话主题能不断深入，又要让交谈者处于一种精神松弛的状态，能从谈话中得到愉悦，而不必正襟危坐，如坐针毡，勉强应对，巴不得交谈早点结束。要达到这种效果，必须注意以下几点：

1 一开始适当的寒暄还是必要的。交谈者如果是熟人、老友，可以先谈谈别后的情况；如果是初次见面，则不妨各自做一下简单介绍，待气氛融洽后，再“言归正传”。如果一见面便单刀直入，往往让人感到突兀，势必影响交谈的效果。

2 在交谈中，态度要真诚。人与人之间的交流，离不开一个“诚”字。坦诚相见，能使人感到亲切自然，意见也容易被接受。如果虚情假意，言不由衷，搞“外交辞令”，就可能出现“话不投机半句多”的尴尬局面。

3 交谈时神情要专注。切忌东张西望，似听非听，或者翻阅书报，甚至自顾自处理一些与交谈无关的事务。它将会严重破坏谈话气氛。在交谈中，也不要随意打呵欠、伸懒腰，做出一副疲惫不堪的样子，或者不时看看钟表，显得心不在焉。

4 要注意反馈，注意情绪交流。当一方在阐述自己的意见时，另一方要通过适当的眼神、手势或其他形体语言，让对方感觉到自己在认真倾听；也可适当使用一些语气词，如“呵！”“是吗？”“那太好了！”之类，来烘托、渲染谈话气氛，激发对方的谈话兴趣。切忌让一方滔滔不绝，自己却如泥塑木雕一般，不置可否。

卡耐基认为：若能在工作中恰当地运用演说技艺，就会使你的工作干得更加出色。比如，推销员能通过演说技巧的提高来增加自己的销售额，而高层领导人则能通过绝妙的演讲技巧来提高自己的声望等等。由此可见，演说技巧对于我们的生活有着很大的帮助！

哈特夫人就曾把演讲技巧运用到日常生活中而获得了成功。她说：“在训练

中，我得到的自信和勇气，不仅能使我在日常生活中或社交上进行生动的口语表达，而且也触发了我对时事的兴趣，我再也不会将自己闭锁在狭窄的天地中。由于我把所做的事变成了说话的资料，结果更加增强了我对各种活动的兴趣。”

对于一个教育学家，哈特夫人用这种充满感激的感受来演说，这奇怪吗？不，因为，一个人一旦有了学习的愿望，就会激发活力，形成动力。对于平常人来说，如果能在日常生活中巧用演说技巧，就会使你的表达更准确、生动，从而影响与你交谈的人。

敏捷的思考能力和富于技巧的表达能力，不一定是在正式的演说中培养出来的，而往往是在实际的工作中锻炼和培养出来的。随着职业对口语表达能力的要求不断提高，尤其是推销员、店员、教师、医生、律师、会计师、工程师和以及主任、经理等领导干部。因此，人们应该把本书所介绍的各种演说技巧运用到实际工作中去，以提高表达能力，促进工作效率。

除了可以广泛地应用于日常生活之外，你还可适当地为自己制造一些在众人面前演说的机会，对自己进行训练。你可以参加各级组织举办的各种活动，并在活动找机会积极发表演说。如果有当会议主持人的机会，千万不要拒绝和逃避，这可是你进行锻炼。提高演说技巧的宝贵机会。

美国著名的电视演员萨姆·步卡森，最初他只不过是一所中学的普通教师，但是他经常利用闲暇时间，把自己熟悉、了解的亲戚、朋友、学生及家长或者自己职业中的一些有趣的事例写成演说词，并在他们面前进行演说。这样，随着他创造的机会增多，他演说的内容也更加丰富了，而且演说的水平也在不断提高，渐渐地，一些社会团体或机关组织也来请他演说。最后，由于他演说的技巧已经非常高妙，竟受到了电视台的重视，进而成为电视节目的特邀演员。于是，他放弃了原来的教师职业，成为了全国电视节目一位著名的职业演员。

2 如何获得陌生人的信服

我们应当了解世上千人，各个不同，他们的不同之处即在于每人的兴趣各自不同。人与人之间的差异之处，如果我们能加以细细的考察、探究，我们就一定能把它们轻松地转化为能供我们利用的资源。因为它们也是形成人类生活的部分，或者全部，它们是人性范围中必有的事情，不管是人类所言、所想、所行，或者其他的一切事情，包括个人的性情、嗜好、见解，以及偏见，都全在人性的范围之内。

有一次，罗斯福在一个宴会上，看到许多素不相识的人。当然啦，这些人肯定是认识他这个大人物的，只不过由于身份和地位的差异，他们对他的态度表现得很平淡而已。这时的罗斯福刚从国外回来，准备参加 1912 年的总统选举。

罗斯福见宴会上的这些陌生人并没有对他表示友好的意思，便靠近坐在自己身边的路斯·瓦特先生的耳边轻声说：“路斯·瓦特，请你把坐在我对面的所有宾客的大概情况都对我说一点。”于是，路斯·瓦特博士就把那些人的个性和特点都简略介绍了一番。

通过路斯·瓦特博士的讲解，罗斯福已经粗略地了解了那些素昧平生的人物，包括他们个人最得意的是什么事，都做过什么事业，还有他们喜欢什么等等。接下来，罗斯福针对每个人准备好了切实的谈话内容，和这些陌生人进行了充分的沟通。由此我们不难看出，罗斯福的交际手腕是多么高明，他不厌其烦地预先探知那些素不相识的人的概况，只是为了要赢得他们的信服。不过，如此一来，他

的谈话立刻引起了在座者的兴趣，使他们感到罗斯福是平易近人的，并在不知不觉中对他产生了好感。

著名的新闻记者马克逊曾说：“对于每一个前来谒见自己的人，罗斯福在他们进来之前，就已经探知好了他们的一切情形。罗斯福深知，大多数人都有一些自负，因此，向他们表示相当的赞赏、推崇，让他们感到自己对他们的一切都很清楚，并且将他们铭记在心，这是取得对方好感的不二法门。”

在众多策略中最简易的，就是让对方感到，我们对他们所感兴趣的、与他们切身相关的事物，都有足够的认识。那些伟大的领袖人物就经常使用这种既简单又重要的策略。

当然啦，每个人之间都是有差异的，在使用这种策略时，我们也要因人而异，针对不同的人，采取不同的策略。

曾有人将我们活动的宇宙空间，人类的生活范围，比喻为“人类的游乐场”，这真是一个有趣的比喻。那些杰出人物的过人之处，就在于他们能把那些和自己素不相识的人变成自己的朋友、支持者。然而，那些新朋友的来源，大半都是他们积极地将自己投身于“人类的游乐场”，以便接触外界不同性格、不同兴趣的人。卡莱在刚刚出任美国钢铁公司的领袖的时候，感到了前所未有的压力，因为他的同事们不但不支持他，反而处处与他为难，使卡莱在工作上非常被动。卡莱觉得这种局面不能再持续下去，他决定以主动的态度来解决这个问题。他觉得应该先探索自己不受欢迎的原因，再与同事们培养感情，然后得到他们的鼎力合作，使公司的业务蒸蒸日上。卡莱到底是如何解决这个难题的呢？其实说起来也并不复杂，卡莱在写给同事们的有关业务方面的信件中，经常穿插一些私人性的谈话内容。他在每一封信的中，都附写上一、二行与收信人的喜好相关的事情，或是他们最盼望的事情，或问候他们的家人和朋友，或回忆一下和他们上次会谈时的情形。卡莱的策略大获成功，并最终让他在事业上取得了骄人的成绩。其实，我们只需采取一些非常简单的方法，就能让对方感到我们对他的关心，可是这种策略的效果，却往往令人非常惊奇。

总而言之，要想获得他人的接纳和合作，我们就必须事先了解对方的兴趣、个人嗜好。我们要经常牢记他人的名字、嗜好、习惯，牢记他们曾经作过的那些事情，以及他们所推崇的人物，甚至包括他们缺少什么或需要什么等等。我们须不畏其难地向他人表示，对他们所感兴趣的那些事情，我们也有着同样的关切之情；同时还要让对方了解到自己已略懂这方面的知识，同时也很重视它。对于那些特别重要的人士，或者是个性特殊的人物，我们更是要事先探知他们的偏好，或想尽办法来引起对方对我们产生注意。而在应付一个集团，或是一个地区的事件时，我们应该时时表露自己对他们的风俗习惯，是非常敬重的，并且很愿意学会当地的一、二种风俗习惯，以便身体力行地来表示我们的敬意。

当威尔逊（美国前总统）刚刚就任纽泽塞州的州长之时，曾经参加了一次纽约南社的午宴，宴会的主席对大家介绍说：“威尔逊将成为未来的美国总统。”当然啦，主席先生是不可能有这样的预测力的，这不过是他的溢美之辞而已。

于是威尔逊在称颂之下登上了讲台，简短的开场白之后，他对众人说：“我希望自己不要像从前别人给我讲的故事中的人物一样。在加拿大，一群游客正在溪边垂钓，其中有一名叫做强森的人，大着胆子饮用了某种具有危险性的酒。他喝了不少这种酒，然后就和同伴们准备搭火车回去了，可是他并没有搭北上的火车，反而是坐上了南下的火车。于是，同伴们急着找他回来，就给南下的那趟火车的列车长发去电报：‘请将一位名叫强森的矮个子送往北上的火车，他已经喝

醉了。’很快，他们就收到了列车长的回电：’请将其特征描述得再详细些。本列车上有十三名醉酒的乘客，他们既不知道自己的姓名，也不知道自己的目的地。’而我威尔逊，虽然知道自己的姓名，却不能像你们的主席先生一样，确知我将来的目的地在哪里。”在座的客人一听都哄然大笑起来，宴会的气氛亦一下子变得愉快和活跃。

那些因听了威尔逊的故事而发笑的人，大多都认为，能够让人捧腹大笑的趣闻，通常都是源自说笑话的人的自我打趣。但是，听众之中却很少有人明白威尔逊所说的故事其实正是根据他们曾经经历过的事情改编的。

难道威尔逊的用意仅仅是为了博人一笑吗？当然不是，事实上他是运用了一种最有力的方式获取他人对他表示善意和支持的态度，而且也把在这之前的隔阂消除了。威尔逊的这个策略就是牺牲个人的“自我”，以提升他人的“自我”。

要知道，所有非凡的人才，都会在和民众接近之时，故意拿自己开玩笑或是不惜批评自己，以便让民众感到轻松和愉快。至少在他说话的当时，民众会感到自己比他优越，因而民众就会普遍地激起同情、爱护和支持的感情。

华盛顿在位的时候，他的副总统陶卫斯也是位很能吸引民众的人。为了拓展自己的势力范围，也为了使副总统职位更具权威，他同样运用了多种决策。其中的一个窍门就是：时常在众人面前讲述他做副总统时发生的各种趣事。

华盛顿本人也不是没有这种轶闻。有一天，他正在大厅里对大家发表演讲，他突然发现听众对他的发言的反应不太对劲，他马上改变话题，给大家讲了一则“偷鸡的故事”，内容当然又是拿自己的同类作牺牲品，这则趣事很快引起听众的兴趣，所以才最终博得了意外的成功。

美国航务局前主任先生诺士凯，本是一名广告设计师。据传闻，有一次他故意以非常谦逊的言语，恭维一个对他很有陈见的理事会。他对他们说：“各位，我是一个广告人，而且还是个犹太人。……所以，你们最好提防我……”

诸如此类非常有用的策略，一般人是很少能够运用得当的。泛泛之辈们总是极力炫耀自己的才能，还时不时嘲笑他人，或者急于辩白自己并不是一个凡人。可是真正有才能的领袖人物，正如我们在前面提到的一样，他们的眼光放得非常长远，他们的目的就是要驾驭别人，扩张自己的势力。所以他们常常使用的策略就是让别人略占优势。

著名的商店经理马克希南曾经说过：“男人、女人不过都是‘长大的小孩’而已。”这句话可以作为领袖人物的座右铭。深知这句话的内涵的人，都应该知道，大人物对待民众，就应当像对待小孩子一样。对于自己，则无论何时何地都当把自己看作次要的，他真正值得高兴的应该是别人内心的真正感受。

卡耐基指出，如果我们只是要在别人面前表现自己，使别人对我们感兴趣的话，我们将永远不会有许多真实而诚挚的朋友。朋友，真正的朋友，不是以这种方法来交往的。

拿破仑试过这种方法，在他跟约瑟芬最后一次见面的时候，他说：“约瑟芬，我是世界上有史以来最幸运的人；但是，在此刻，你是世界上唯一能够依赖的人。”而历史怀疑他是否真的能够依赖她。

已故的维也纳著名心理学家亚佛·亚德勒，写过一本叫做《人生对你的意识》的书。在那本书中，他说：“不对别人感兴趣的人，他一生中的困难最多，对别人的伤害也最大。所有人类的失败，都出自于这种人。”

你也许读过几十本有关心理学的书籍，还没见到一句对你我来说更有意义的话，亚德勒这句话意义太深长了。

有一次卡耐基在纽约大学选修一门短篇小说写作课程，在课程中，柯里尔杂志的主编到班上讲课。他说，他拿起每天送到他桌上的数十篇小说，只要读几段，就能感觉出作者是否喜欢别人。“如果作者不喜欢别人，”他说，“别人就不会喜欢他的小说。”

这位激动的主编，在讲授小说写作的过程中说，“我现在所告诉你们的，跟你们的牧师所告诉你们的，是完全相同的东西。但是，请记住，你必须对别人感兴趣，如果你要成为一名成功的小说家的话。”

如果小说写作真是如此的话，你可以肯定，待人处世尤其是如此。

舒曼·海恩克夫人对卡耐基说过类似的话。即使饥饿和伤心，即使生活中充满这么多的悲剧，曾使她有一度差点杀死自己和她的孩子——即使这么不幸，她一直唱下去，终于成为有史以来最卓越的华格纳歌唱者。她坦白地说，她成功的秘诀之一是，对别人无限地感兴趣。

如果我们要交朋友，就要以高兴和热诚的心情去迎接别人。当别人打电话给你的时候，也可利用同样的心理学。说话的声音，要显出你多么高兴他打电话给你。纽约电话公司开了一门课，训练他们的接线生在说“请问您要拨几号”的时候，首先要说：“早安，我很高兴为您服务。”我们明天接电话的时候，别忘了这点。

对别人显示你的兴趣，不但可以让你交到许多朋友，更可以为你的公司增加客户的信任感。在纽约，一家北美国家银行出版的刊物中，登出一位客户梅得兰·罗丝黛的信。

“我真希望您知道我是多么欣赏您的职员。每一个人都是如此的有礼、热心。在排了长时间的队之后，有位职员亲切地跟你打招呼，真是令人感到愉快。

“去年我母亲住了五个月的院。我经常碰到一位职员玛依·派翠西萝，她很关心我母亲，还问了她的近况。”

罗丝黛是否会继续和这家银行往来，实在是不用怀疑了。

查尔斯·华特尔，属于纽约市一家大银行，奉命写一篇有关某一公司的机密报告。他知道某一个人拥有他非常需要的资料。于是，华特尔先生去见那个人，他是一家大工业公司的董事长。当华特尔先生被迎进董事长的办公室时，一个秘书从门边探头出来，告诉董事长，她这天没有什么邮票可给他。

“我在为我那十二岁的儿子搜集邮票，”董事长对华特尔解释。

华特尔先生说明他的来意，开始提出问题。董事长的说法含糊，概括，模棱两可。他不想把心里的话说出来，无论怎样好言相劝都没有效果。这次见面的时间很短，没有实际效果。

“坦白说，我当时不知道怎么办，”华特尔先生说，他把这件事在卡耐基班上提出来。“接着，我想起他的秘书对他说的话——邮票，十二岁的儿子……我也想起我们银行的国外部门搜集邮票的事——从来自世界各地的信件上取下来的邮票。

“第二天早上，我再去找他，传话进去，我有一些邮票要送给他的孩子。于是我受到非常热烈的欢迎。他满脸带着笑意，客气得很。‘我的乔治将会喜欢这些，’他不停地说，一面抚弄着那些邮票。‘瞧这张！这是一张无价之宝。’“我们花了一个小时谈论邮票，瞧瞧他儿子的照片，然后他又花了一个多小时，把我所想要知道的资料全都告诉我——我甚至都没提议他那么做，他把他所知道的，全都告诉了我，然后叫他的下属进来，问他们一些问题。他还打电话给他的一些同行，把一些事实、数字、报告和信件，全部告诉我。以一位新闻记者的话语来说，

我大有所获。”

3 说话切忌啰嗦

社交场合一旦出现了这样性格的人，无论什么人都会感到伤透脑筋；他们大大咧咧、漫不经心，讲起话来啰啰嗦嗦一大堆，看不出他们所说的话中间有什么逻辑联系。他们既不知道自己是在说些什么（没有明确主题），也不知道自己为什么要说这些（没有明确目的），更不知道自己遇到与人谈话的场合应该怎么办（不了解谈话的基本规则）。这样的人往往心地善良，不含恶意，但就是让人受不了。

在社交场合说话啰嗦，无论如何也是性格上的一大弱点。它让人神经紧张、心情厌烦、又不好粗暴地打断话头：“闭上你的嘴！”于是就有人提出了颇具幽默的设想，建议具有这种性格弱点的人说话时想象自己在打国际长途电话，说话的每一分钟你都必须付款。这是一种合理的想象，你在浪费别人的时间。而一旦你真正这样想的话，那么你会肯定会知道自己要说些什么，也知道为什么要说这些。至于怎么办——这很清楚——唯一的原則就是简洁明快。从任何角度来看，没有人会心甘情愿为自己的一堆废话去付账。所以，这条建议不失为一个行之有效的方法。

问题在于，说话啰嗦的人往往觉得自己所说的涵义丰富，他们认识不到自己的弱点。有两个多年未见面的老朋友相聚，他们彼此都对此盼望了很久。结果其中一个带了他热情开朗的新婚妻子一起来。那位妻子从一开始就独占了整个谈话，滔滔不绝，一个接一个他说着一些自己觉得很好笑、很有趣味的东西。出于礼貌，两个男人沉默地听着，偶尔尴尬地彼此对看一眼。当他们分手的时候，那位妻子站在门口的台阶上挥舞着手套，兴高采烈地说：“bye-bye！”她觉得度过了一个很有意义的夜晚，认识了丈夫的朋友，还进行了一次快乐的谈话。而两个男人却对老朋友分别多年后的情况仍旧一无所知，心里诅咒着这个开朗得过分的女人，即使她的丈夫也是如此。

心理学专家们为具有这种性格的人罗列出七个典型的特征：

- 1 打断他人的谈话或抢接别人的话头，希望整个谈话以“我”为重点；
- 2 由于自己注意力分散，一再要求别人重复说过的话题。或自己不记得已经说过了，一再重复；
- 3 像倾泻炮弹一样连续表达自己的意见，使人觉得过分热心，以致难以应付；
- 4 随便解释某种现象，轻率地下断语，借以表现自己是内行，然后滔滔不绝；
- 5 说话不合逻辑，令人难以领会意图，并轻易地从一个话题跳到另一个话题，有时自己也莫名其妙；
- 6 不适当地强调某些与主题风马牛不相及的东西，东拉西扯，制造大拼盘；
- 7 觉得自己说的比别人说的要来得更有趣。

凡此种种，都是说话啰嗦者的通病，也往往造成社会交往中的尴尬场面。你不妨对照一下，只要具备了七条中的任何一条，你就有必要在交谈的技巧上加以切实的提高。切记：仅仅有了充分热情的交谈愿望是远远不够的，毫无技巧的谈话只会给人带来烦恼，而不会增进友谊。如果你把这只当作一个无足轻重的小毛病，那你就大错特错了。

有几个具体步骤能提醒你在交谈时更注意技巧，更清晰地表达：

1 既然是交谈，就要先听清楚别人在说什么，还得用心记住，免得三分钟后你又重新发问，或自己说的和别人说得对不上号。聆听有时比说话更重要。心不在焉、漏听字句和记性不佳，都会使谈话变得冗长、拖沓、无聊。试想，如果你在说话时，有人时时提问：“你刚才在说什么？”那是多么令人扫兴的事。

2 注意观察他人的反应，包括他人的语调是否热情，是否对你说的话感兴趣。谈话就像司机驾车过十字路口一样，要时时注意红绿灯。当别人表情冷淡、哈欠连连，你仍然滔滔不绝往下说，无异于违反了交通规则，如果别人对你说的话感兴趣，就会做出积极鼓励的反应，邀请你说下去。否则就是开红灯，你要赶紧刹车，适可而止。

3 你如果要开口说话，就要把话说得有条理。最令人困扰的就是缺乏条理的谈话习惯，它会轻而易举地将人引到信口开河、废话连篇、离题万里、一再重复的泥塘里去。说话无组织、无逻辑是思想不清楚的表现，没有人愿意和他打交道。

4 不要把“我”当成谈话中最大的字，要引导对话者也积极参与进来。这样即使你要说很多话，也不会让人觉得太冗长。在与人交谈时摆正“我”的位置，是一门大有学问的艺术，你不是一个伟人，没有必要居住在地球中心。

4 善于倾听

要想使他人对你表示出极大的崇敬，首先要让对方畅所欲言，还要学会仔细恭听别人的说话。因为你的恭听不但能够受人敬慕，更是鼓励别人说话的最好办法。

倾听是一种美德，倾听能让你化解干戈，倾听能深入心灵，倾听能够使别人对你产生敬慕，倾听是人人都能运用的策略。

当初蒙娄初受柯立芝总统之命，去往墨西哥任新任公使。但是对一个才上任的新官而言，这确实是一项苦差事，曾经有位美国知名人士评点说：

“墨西哥是美国最疼痛的一个手指头，到那儿做公使，是再麻烦不过的事了。”

蒙娄初重任在身，他觉得此行最关键的时刻，就是他在第一次和墨西哥总统卡尔士会面的时刻。他能不能让自己和美国得到胜利的结果呢？他能不能在墨西哥总统心里留下一个美好的印象？这都不得不依赖蒙娄初事先拟定的策略了。会见的第二天，墨西哥总统卡尔士对一位朋友说：“新任美国公使真是一位能言善辩的人啊！”

蒙娄初是怎么跟墨西哥总统进行沟通的呢？他又使用了一些什么样的策略才使墨西哥总统卡尔士对他留下了如此美好的印象呢？原来，在他和墨西哥总统进行会谈的时候，他压根儿不提公使应当提到的官方性的那些严重事件，只是顺便夸了夸当地厨师的手艺，还多吃了一些面包和菜品；随后，他请卡尔士总统讲一讲墨西哥的现状，以及墨西哥内阁对国家的发展有什么新的举措、总统自己现在有没有什么正在计划的事宜？还有卡尔士总统对未来的形势有什么样的看法等等。

蒙娄初作用了人人都可运用的策略。他说这些话的目的，只是为了让卡尔士总统感到轻松和愉快。蒙娄初鼓励卡尔士总统，发表自己的见解，让他率先开口说话，自己则一心一意地倾听着。在这个过程中，他流露出对于对方的兴趣表现

出的崇敬之意，从而提高了对方的自尊心和自信心。

当我们翻阅那些成功者的传记或自传时，我们可以发现，有许许多多的成功者都是倾听策略的受益者。每一个成功者在他成功的过程里，都必定有着恭听别人说话这一策略的功劳。因此，学会恭听别人说话也是非常重要的。

约翰·海是美国的一位著名政治家，他不但能够作精彩的演讲，同时也是一位极佳的听众。他在恭听别人谈话的时候，总是做出一副明显地对对方表现出崇敬的样子，非常专注。任何跟他谈过话的人，只要一起坐上半个小时，他们就会感受到自己已经被约翰·海给征服了，同时，无意之中也受到他的鼓励，不知不觉地向前走了。

豪斯先生曾是威尔逊总统在位时的副总统，工作非常出色。他的一位朋友曾经这样评价道：“豪斯先生一向是一名好听众。他之所以能够出任威尔逊的副总统，可能多半是出于他对人恭听的态度。因为豪斯和威尔逊首次在纽约会面时，他就用他善于恭听的策略征得了威尔逊的好感，同时也引起了威尔逊对他的注意。”

一切领导人物，都是注重而且善于运用聆听艺术的。这些领导人物不但会对别人的发言表示出浓厚的兴趣，还会把这种感觉真切地表露出来。可是在这个熙熙攘攘的社会里，虽有很多人明白这种策略的重要地位，有时也还会遇到发展的良机，然而他们还是在疏忽之中没有善加利用而失去了机会。

许多到各地去拜访过名人们的年轻人都有过这样的感觉，那些大人物对自己并没有好感，大人物认为他们是有着错误观念或是粗心大意的人，他们不了解为什么会有这种感觉。其实，真正的原因在于他们自身，他们没有人能够静静地聆听被访问者的谈话，只是不断考虑自己接下来应当说什么话，报以他们并不能专心地听对方到底说了些什么。很多大人物都曾表示说，他们认为一个善听的人要比一个健谈的人更能让人满意，所以听讲的才能要比健谈的才能更为重要。

常发牢骚的人，甚至最不容易讨好的人，在一个有耐心、具有同情心的听者面前都常常会软化而屈服下来。这样的听者，在被人家鸡蛋里挑骨头骂得狗血淋头的时候，都会保持沉默。举例说明：纽约电话公司发现，该公司碰上了一个对接线员口吐恶言的最凶恶的用户。他怒火中烧，威胁要把电话连根拔起，拒绝缴付某些费用，说那些费用是无中生有的。他写信给报社，到公共服务委员会做了无数次的申诉，也告了电话公司好几状。

最后，电话公司最干练的“调解员”之一，被派去会见那位惹是生非的用户。这位“调解员”静静地听着，让那位暴怒的用户痛快地把他的不满全部吐出来。电话公司的“调解员”耐心地听着，不断地说‘是的’，同情他的不满。

“他滔滔不绝的说着，而我倾听着，几乎有三个小时。”这位“调解员”把他的经验在卡耐基班上叙述出来。“然后，我又继续倾听下去。我见过他四次，在第四次会面结束之前，我已经成为一名他要成立的一个组织的会员，他把它叫做‘电话用户保障协会’。我现在仍然是这个组织的会员，而就我所知，除了那位老兄之外，我今天是世界上这个组织的唯一会员。

“我倾听着，对他的这几次见面中所发表的每一个论点抱着同情的态度。他从来没见过一个电话公司的人跟他这样谈话，于是他变得友善起来。在第一次会面的时候，我甚至没有提出我去找他的原因，第二次和第三次也没有。但是第四次的时候，这件事就完全解决了，他把所有的账单付了，而且撤销了对公共服务委员会的申诉。”

无疑的，那位老兄自认是一位神圣的主持正义者，维护大众的权利，免得受

到剥削。但事实上，他所要的是一种重要人物的感觉，他先以口出恶言和发牢骚的方式得到这种重要人物的感觉。但当他从一位电话公司的代表那儿得到了这种感觉后，那无中生有的牢骚就化为乌有了。

辛格曼·弗洛伊德要算是近代最伟大的倾听大师了。一位曾遇到过弗洛伊德的人，描述着他倾听别人时的态度：“那简直太令我震惊了，我永远都不会忘记他。他的那种特质，我从没有在别人身上看到过，我也从没有见过这么专注的人，有这么敏锐的灵魂洞察和凝视事情的能力。他的眼光是那么谦逊和温和，他的声音低柔，姿势很少。但是他对我的那份专注，他表现出的喜欢我说话的态度——即使我说的不好，还是一样，这些真的是非比寻常。你真的无法想象，别人像这样听你说话所代表的意义是什么。”

如果你要知道如何使别人躲闪你，在背后笑你，甚至轻视你，这里有一个方法：决不要听人家讲三句话以上，不断地谈论你自己。如果你知道别人所说的是什么，就不要等他说完。他不如你聪明，为什么要浪费你的时间倾听他的闲聊？

但这样做的结果，只能是使自己处于不利的地位。

只谈论自己的人，所想到的也只有自己。而“只想到自己的人”，哥伦比亚大学校长尼可拉·斯巴特勒博士说，“是不可救药的未受教育者。”“他没有受过教育，”斯巴特勒说，“不论他读过多少年的书。”

因此，如果你想成为一名优秀的沟通专家，就请做一个注意听话的人。正如查尔斯·诺山李所说的：“要令人觉得有趣，就要对别人感兴趣。”提出别人喜欢回答的问题，鼓励他谈谈他自己和他的成就。

请记住，跟你谈话的人，对他自己、他的需求和他的问题，更感兴趣千百倍。他对自己颈部的疝痛，比对非洲的四十次地震更感兴趣。当你下次开始跟别人交谈的时候，别忘了这点。

因此，如果你要别人喜欢你的话，请记住这条规则：“做一个好的听者。鼓励他人谈论他们自己。”听的意义一旦为你所重视，听的技巧一旦为你所掌握，你就会变得更加善于合作，更加幽默风趣。你专心致志和富于思考的听讲习惯，也会受到人们的喜爱和尊敬。那么，怎样做一名出色的听众呢？

1 要有积极主动的参与精神和强烈的交流愿望：积极地倾听绝不仅仅是用耳朵，而是用整个身心；不仅仅是声音的吸收，而是为了理解；不能把交流上的所有责任统统推卸给讲话人。应该在交谈中时刻保持着认真的态度、专注的精神、动人的情感和入神的姿态。

2 要养成良好的听讲习惯：听众应对任何话题都感到兴趣，专心注意讲话的内容。出色的听众会努力创造一种舒适、轻松的谈话环境，以一种耐心的表情和姿态，聚精会神地倾听，积极地思索谈话中的主要观点；他会机敏地发现讲话的基本纲要，确定其论据，认识论据与论点关系，并能够运用讲话人引用的材料，仔细地证实他所预想的准确性。

3 切忌感情用事：不要因为讲话人的品格、观点、代表的团体或者穿戴与自己格格不入就对其讲话反感、不满。感情用事往往会产生先入为主和固执己见的毛病，听众应具有公正无私、心平气和的听讲态度，这样做有利于建立相互理解、彼此善待的环境。况且，只有认真地听人家把话讲完，人家才会有主动合作的态度和酬答的愿望。

4 注意观察和体会讲话人的非语言信息：讲话中的非语言信息常常透露出讲话人的内在情感。比如，音调、音量、音质等。支支吾吾的讲话会使人觉得他心有余悸、忧心忡忡或缺乏自信。

5 注意讲话人词汇的运用和选择：出色的听众同样会把讲话人的语言表达视为流露下意识态度的信号。比如，频繁地使用“我”，往往表现出本人自我意识很强，内心不安，甚至可能对听众怀有敌对情绪；而不常用人称代词又会表现本人不愿意吐露内心的真实感情。有些人常常用像“糟透了”、“可怕极了”、“最棒的”、“愚蠢透顶”等一类定性词来夸大自己感情或者用来评价人和事。一个因循守旧的人往往在讲话时重复使用同一个句子或词汇，与此相反，灵活运用语言则能显露出讲话人的坦率和自信。

6 适当提问或插话：通过一些简短的插话和提问，暗示对方确实对他的话感兴趣，或启发对方，引出你感兴趣的话题。

7 适度做出反应：当对方讲到要点时，要点头表示赞同。点一点头，这实质就是在发出一种信号，让对方知道你在听他的讲话，对方这时当然会认真他讲下去。当然，只是在听到节骨眼上时点点头就行了，不必频频点头。交谈时适度地点点头，是对对方的语言性应酬，如果频频颌首，也会使对方疲劳。

8 边听边想：听比说快，听话者在听话过程中总有时间空着等待。在这些时间空隙里，应该回味讲话人的观点、定义、论据等，把讲话人的观点和自己的观点作比较，预想好自己将要阐述的观点的理由，设想可能的介乎自己与说话者之间的第三种观点，等等。

第五节提出对方熟悉的问题

想要感动他人，让对方对你留下美好的印象，最简单的方法就是引导对方谈论他自己的事情或问题，或在他自身的知识范围内的问题。

当我们要打动对方时，一定要在适当的时候，提出适切的问题，问题一定要有方向性。不要因为害羞或者别的什么原因，放弃自己提出问题的机会。

有一位纽约的记者，曾经去拜访一位银行家，想去咨询一下国际汇兑方面的事情，在当时就连金融界都认为这是一个比较复杂的问题。然而，十五分钟的会谈时间过去之后，记者竟没有提出任何问题，听完就马上拿起帽子准备回去了，他向银行家告辞道：“谢谢您的指教，我已经完全理解了！”当他走到客厅门口的时候，银行家大声喊住了他：“喂！年轻人，你真了不起，我在金融界干了四十多年，可我现在对国际汇兑还是一知半解呢！”这位记者马上羞得满面通红。

事实上，我们很多人都常常犯这种错误。有的人总是闷着不吭声，不愿发问，就跟那位年轻记者一样，也许他们是幼稚地认为自己全知全能，然后非常的自满，也许是存在“言多必失”的心理，不愿多说话，害怕泄露自己一无所知的本质吧。

这样的态度都是不可取的，因为事实证明，提出适当的问题是制胜的法宝之一。

我们可以拿美国总统罗斯福作为证明。在当担任总统的时候，总统府的大门总是向一切能引起他兴趣的人们敞开着，不管来的是谁，科学家啊，文学家啊，体育健将啊，方方面面的人士，他都能找到一个让双方都满意的话题。不过，罗斯福在为人处事方面的杰出表现却常常引起人们的误解，大家都以为他是一个有着满腹经纶的博学者，或者是个全知全能的人。事实上，他的成功并不是因为这一点，不管他有多么博学，他难道能比得上那些专业人士吗？他的成功在于他善于提问的特长，他总能适当地向对方表示衷心的佩服，他能向对方提出与对方的专长有关的问题。不管他们正在谈论的是什么话题，他总会表现出非常好学的姿态，这让对方赞叹不已。

当一个聪明人想要以发问取胜于人时，他会遵循几项特定的规律的，他不会漫无目的地发问。发问时，首先应该注意的是：提出的问题应当能够显示出，那

是针对对方的专长发的问，而且这个问题要能使对方对你表示钦佩之意。

享誉世界的名人——铸造技师麦克兰，就是因为疏忽了这一点，不幸地失掉了整整六十个工作机会。他本人是一个非常勤奋的铸造工人，才九岁就在一家铸造厂当学徒了，平时经常研究铸造方面的知识。但是，在他的事业刚刚起步时，因为不善于提问而错失了太多的机会。后来，在了解了这一点后，他感慨地总结道：“我失去了很多工作机会，因为在工头的眼里，我懂得实在太多了，我提出的问题都在他们的学识之上，结果他们反而因此恨上我了。这是一个非常大的教训啊！”

所以，你的发问应当限定在对方的学识范围以内，如果超过程度太远，别人会以为你是在向他发难或是炫耀，最终对方会产生不高兴的情绪，那样就达不到制胜的目的了。

麦克兰在发现了自己的缺乏之处后，他就马上改变了态度，从此他所提出的问题，必定是工头能够解答的，这样也使对方每每对他加以敬佩。而且，当提出一个问题并得到了详尽的回答之后，他的事业就好像又砌上了一块牢固的基石，后来他终于成为一位世界名人。

发问时，应当注意的第二个问题就是：必须确认你所提出的问题要能显示出自己真正的兴趣在哪里。

有一次，一个妇女突然向普林斯顿大学的校长麦克斯博士提出了一个关于伦理学方面的问题，校长没有回答，只是反问她道：“太太，您是为了增加一些知识而发问的呢？还是只把它作为我们的话题而已？”也许我们会觉得麦克斯博士的态度过于鲁莽，但是也正因为这样才能给那个妇女一点教训。因为她忽然提出这样一个非常宽泛的问题，显示出她并没有学习知识的诚意，只是热衷于找一个谈话的话题。

第三，发问时应当注意的另一个要点则是：要确定你所提的问题就是对方愿意回答的问题。

如果发问的时候，不能选择一个适当的时机，并把它作为一种话题加以议论，那就可能会不得其门而入，就像我们想尽各种方法要与别人接近一样。我们在这里举一个例子，要是你面对一个素不相识，连的个性和兴趣都不知道的生人，你该如何与他接近呢？有效的接近方式有很多种：任何人都喜欢谈论自己喜欢做的事情，所以，我们可以问一问对方在工作之余都有什么可供消遣的爱好？每个人都喜欢谈论自我为中心的事情，所以我们不妨问一问对方，他所经历过的最冒险的事情是什么？每个人都热衷于发表自己的意见，所以，我们可以问一问对方对于社会上近期的热门话题有没有什么高见？

凡此种种，只要能提出对方熟悉或者是与对方生活相关的问题，让对方有机会发表自己的言论，不管是什么人，他们都会自然而然地跟我们聊起天来。这也是引起他人说话的方式之一。

在这个世界上再没有比人类更有趣的东西了。人们首先关注的是自己，然后是关注与自己有关的人，接下来才是别的什么人。所以，当我们听到自己熟悉的人的消息时，不管他是我们的亲人，还是邻居、朋友，我们都会不自觉地想要知道详情，而且在听的同时，心里还会想着该如何应对。

所以，当我们与别人交谈，若双方都陷入沉默无言或是无言以对的困境之中时，我们不妨采取以上策略。我们可以选择一些对方熟悉的人名、彼此认识的朋友，以及那些知名的社会名流，只要是选择一位跟对方有密切关系的人来做为议论话题就行。

当然啦，在别人与我们谈论之时，一定要专心致志地倾听对方的发言，这是与他人亲和的关键，也是对对方起码的尊重啊。

5 善意的幽默对谈话有帮助

幽默是人类特有的东西，它是一种锋利的武器，它能引人发笑，也能中伤他人。若要使幽默发挥效用，那就必须首先考虑：你所笑谑的对象是谁？这种幽默会对他产生什么样的影响？

一位来自俄亥俄州的叫做白兰特的客人，曾去谒见林肯总统，可他在见总统的时候却陷入了尴尬之中。因为在他和总统会谈之时，总统府外面恰好来了一队士兵，他们也正在等着总统训话。于是林肯邀请白兰特一起外出接见士兵，同时一边走一边和他密谈。然而就在他们刚走到走廊上时，士兵们齐声欢呼起来。一个副官走上前来，命令白兰特退后几步，白兰特感到非常尴尬。林肯总统就对他说：“白兰特先生，你得原谅他们，也许他们分辨不出谁是总统了。”

在白兰特尴尬难堪之际，林肯及时用他的幽默解决了这个难题。

事实上，人们都知道幽默的价值是什么？幽默的价值就是在于能够让人发笑，能够使人愉快，能够使对方产生好感，就跟林肯所作的一样。许多领袖都惯于利用这一手法，他们经常因为能够引人发笑而受人好评，幽默实际上已经成为领袖们认同的驾驭别人的主要方式之一了。

关于这一点，我们能从前美国驻意大利的大使佛莱丘身上找到一个明显的证明，事实上，佛莱丘本人就曾戏言此事：“我完成了两件事情：一是网罗了一群人，从而获得了外交上的胜利，一是凭借此事也教训了一个人。”

此事的由来是因为美国为了避免突发的战事，撤回了原驻智利公使，改派佛莱丘接任，所以他在危难之际前去智利了。当他到了那儿的时候，他的一个朋友——巴西公使就带他去当地有名的俱乐部，把他介绍给智利的社会名流，可是那些人却无意跟他握手。甚至还有一个人表示，他非常欢迎佛莱丘本人，但对他身上的美国代表头衔却不感兴趣。这个人不知道佛莱丘懂得西班牙语，就回头用西班牙语对一个朋友说：“至少说到他的国家，我可是连一根美国鞋带都不愿购买。”

当时，佛莱丘一语不发，等到最后，当他觉得机会来了的时候，他才用西班牙语对在场的众人说：“先生们！我觉得我此行的任务已经失败了。当今我们的外交目的之一就是要改善两国间的贸易关系。然而现在，我已经无能为力了。因为我到这儿来的第一天，我就不幸得知本国的鞋带市场，已经被人诋毁得体无完肤了。”

那些事事敏感的拉美听众，听了佛莱丘用他们的语言发言后惊异不已，再加上他又如此幽默，不禁开怀大笑。他们调过头来拿他们的同胞寻开心了，还欢迎这位来自美国的尊贵客人加入他们俱乐部的活动。从此那位对美国不敬的人，成了美国最友好的朋友和拥护者之一，再加上圣地亚哥富商的努力，双方僵持许久的问题很快得到了解决。

在这件事情中，佛莱丘虽然让那些智利人拿自己的同胞当笑话，可是他反而因为嘲笑了别人得到了人们的好感，就连那个被嘲笑的人都成了他的朋友。很明显，并不是因为那个人自己也觉得好笑，而是因为他已经接受了教训了。

但是，如果幽默没有选对对象，那同样也可以伤害一个人，甚至败坏一件事，这是众所周知的。我们嬉笑，大多是因为有某事、某物，或是某人引起我们发笑，其中对人的时候要多一些。譬如：当小孩子看到大人摔倒了，他会大笑不止；大