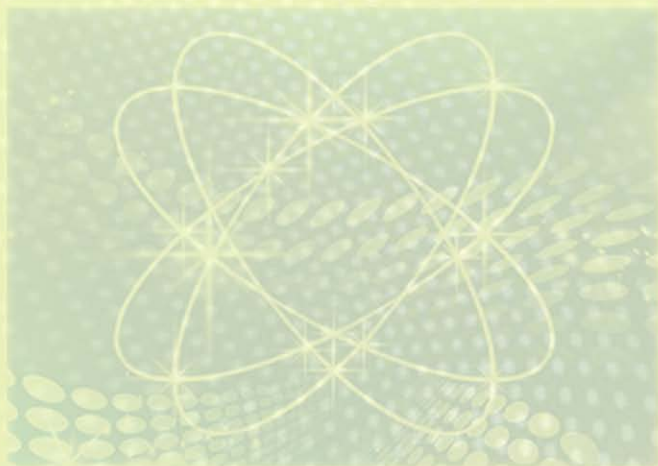


人生成长奠基石丛书

口才造就一生

刘文清 编著



延边人民出版社

人生成长奠基石丛书

口才造就一生

刘文清 编著

延边人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

人生成长奠基石丛书 / 刘文清 编著. —延吉: 延边人民出版社

2004. 12(2010. 6 重印)

ISBN 978-7-80698-345-4

I. 人… II. ①刘… III. 成功心理学-通俗读物

IV. B848. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 119226 号

人生成长奠基石丛书

责任编辑: 崔承范

责任校对: 李宏 出版: 延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>)

印刷: 河北三河市华东印刷厂

发行: 延边人民出版社

开本: 850×11681 / 32 印张: 180 字数: 3600 千字

标准书号: ISBN 978-7-80698-345-4

版次: 2010 年 6 月第 2 版 2010 年 6 月第 2 次印刷

定价: 594. 00 元(全三十册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

目 录

第一章 成功者需要好口才	1
与朋友沟通的艺术	1
恋人间沟通的艺术	7
夫妻间沟通的艺术	10
邻居间沟通的艺术	11
利用好“谢谢”	13
消除约会紧张心理	17
家庭成员间称呼的禁忌	19
夫妻交谈也要语言美	20
适当地对丈夫“赞美”	23
第二章 职场中的口才	26
特殊场合的说话规则	26
聪明应对唱反调者	27
语意要清晰	28
容易得罪人的话	30
给他人谈话浇凉水	32
开玩笑要有分寸	33
易让谈话尴尬的回答	34
选择轻松的话题	36
避免使用质问的语气	38
做一个幽默的老板	40
激发员工讲话的愿望	41
树立权威必须赏罚分明	43
向下属布置任务的技巧	45
第三章 交际中的口才技巧	47
求人办事要有铜牙铁齿	47
开口求人是一门高深学问	49
求什么人说什么话	50
求人办事中的口才诀窍	55
使用恭维术	60
巧妙提出要求，讲究分寸	63
求人办事时不能说的话	65
用技巧说出难说的话	67
“磨”的魔力	70
根据不同情况说出请求	71

第四章幽默的口才	75
幽默的口才是一生的财富	75
幽默风趣是可以培养的	78
幽默是成功的关键	81
幽默口才让你脱颖而出	84
幽默是事业的指路明灯	87
幽默让你在谈判中左右逢源	88
运用幽默推广产品	90
幽默缓解夫妻矛盾	92
幽默口才的作用越来越大	97
幽默让你从窘境中解脱	98
在幽默中巧用比喻	100
灵活巧妙地应用同音异义词	101
用荒谬答问驱散不愉快	103

第一章 成功者需要好口才

与朋友沟通的艺术

无论你面对的是朝夕相处的恋人，或者是生活多年的家人，或者是肝胆相照的朋友，都需要注意自己的言谈，也就是说，在这些人面前同样讲究口才技巧。如果你没有注意，可能就会让你和这些最亲密的人之间出现问题，甚至是裂痕。

“应该逃避谄媚者的花言巧语，而不应该逃避一个朋友的坦率恳切的苦口良言。”

一位电视节目主持人在回忆性的文章里讲了这样一个故事：

他和他的朋友阿林到某大城市歌厅找工作。费了很多周折都没有结果。有一天，他们又找到一家歌厅，好不容易说服歌厅给他们试唱的机会。到了晚上出发前，节目主持人病倒了。他的朋友阿林说了一句：“你这病来的还真是时候。”说完，头也不回就走了。

望着朋友离去的背影，他立刻感觉到一种彻底的绝望。半个多小时后，朋友又回来了。他发现朋友的背包瘪了下去，手上却攥着几张钞票。

阿林过来拉着他的手说：“走，咱们去医院。”

他问阿林：“你的演出服呢？”

阿林平淡地说：“当掉了，以后再买新的。先把你的病治好。”……

两个人的话里没有华丽的词藻，甚至也没有几个字。然而，寥寥数语中蕴含着挚友之情。

高尔基为我们总结过：

“真正的朋友，在你获得成功时为你高兴，而不捧场；在你遇到不幸或者悲伤的时候，会给你及时的支持和鼓励；在你有缺点可能犯错误的时候会给你正确的批评和帮助。”

培根说过：“如果把快乐告诉一个朋友，你将得到两个快乐；如果把忧愁向一个朋友倾吐，你的忧愁将会被分掉一半。”

即使是这样美好而又无需做作的朋友之间，在交谈中也不还是有一些值得注意的地方。这样，友谊之花将长开不败。

（1）尊重朋友意见

我们常看到，许多人因为喜欢表示和别人意见不同而得罪了许多朋友。所以，常常有些人总是劝人不可在意见上与人作对，与人冲突。这种看法，其实是很片面，很肤浅，而且也是不老实的。无论一个人，多么爱面子，除了极少数的极愚蠢的极狂妄的人外，几乎每一个人都更喜欢忠实的朋友。不信你就试一试，如果你认识一个人，如果你对他的每一句话都随声附和，没有说一个不字，第一次见面他也许很高兴，但不久之后，他就会觉得你完全是一个滑头的人。处处都随声附和的应声虫，是没有人看得起你的。

那么，你会问：怎么样才能对人老老实实表示自己的意见，而又不会得罪人呢？

有没有办法解决这个问题呢？

有的，很简单的办法，同时也很有道理的办法。

首先，你要明白一事实，你只要细心观察社会和人生，你就会发现只要你的办法是对的，向别人表示自己的不同意见，不但不会得罪人，而且有时还会大受欢迎，使人有“与君一席话，胜读十年书”之感。

你要知道，得罪人的不是你的意见本身，而是你对别人发表意见的态度。如果在表示不同意时，把自己的意见看作绝对是对的，而别人的意见，简直是愚蠢幼稚，荒诞无稽，那你就伤害了朋友的自尊心，而且还是伤得很厉害。

因此，你只要遵守一个铁的原则：在你表示自己的意见的时候，你要假定自己的意见也可能有错。你不要强迫人们立刻相信你的意见，你要容许他们有充分的时间来考虑你的意见，而且还要供给他们考虑你的意见的根据。若要朋友和你自己一样地相信你的意见，你必须提供给对方相当充分的资料，叫人足够相信你的意见，既不是盲从，也不是武断。

在这同时，你还要表示愿意考虑别人和你不同的意见，请对方提出更多的说明、解释和证据使你相信。你要表示，假使对方能够使你相信他的意见，那么，你就立刻抛弃你自己的原来的看法。

这样，一方面老老实实地说出自己真正的看法，一方面又诚诚恳恳地尊重别人的意见。这样才是最理想的互相交谈方式。

(2) 少说客套话

假若你到一个朋友家里，你的朋友对你异常客气，你每说一句话，他只有“唯唯”而答，每和你说话时，总是满口客套，唯恐你不欢，唯恐开罪于你。如此一来，你一定觉得如针芒刺背，坐立不安，终于逃了出来，如释重负。这情形你大概经历多少？你如此对待过你的朋友吗？

虽然是客气，但这客气显然是给人痛苦的。开始会面时的几句客气话倒不成问题，若继续说个不停就太不妥当了。谈话的目的在于沟通双方的情感，增加双方的兴趣。而客气话，则恰恰是横阻在双方中

间的墙，如果不把这堵墙搬走，人们只能隔着墙，做极简单的敷衍酬答而已。

大概朋友初次会面，略谈客套后，第二次第三次的见面就应竭力少用。那些“阁下”、“府上”等名词，如果一直用下去，真挚的友谊必无法建立。

客气话是表示你的恭敬或感激，不是用来敷衍朋友的。所以要适可而止，多用就流于迂腐，流于浮滑，流于虚伪。有人替你做一点小小的事情，譬如说：倒一杯茶吧。你说“谢谢”，也就够了。要是在特殊的情形下，那么最多说：“对不起，这事情要麻烦你。”也就很够了。但是有些人却要说“呵，谢谢你，真对不起，我不该拿这些小事麻烦你，真使我觉得难过，实在太感激了……”等一大串，你在旁边听见也会觉得不舒服的。

说客气话的时候要充满真诚。像背熟了的成语似的流水般泻出来的客气话，最易使人讨厌。说时态度更要温雅，不可现出急促紧张的状态。还有，说话时要保持身体的均衡，过度的打躬作揖，摇头作态来帮助你说客气话的表情，并不是一个“雅观”的动作。

把平时对朋友太客气的说话改为坦率一点，你一定可以享受到友谊之乐。对平时你从来不会表示客气的人们稍为说话客气一点，如家中的仆人，你的孩子，商店的伙计，计程车司机等，你一定会收到意外的好处。

过分客气的话，在一个朋友家中，这是窘迫主人的最好的利器，而当你为主人的时候，那又是最好的最高明的逐客方法。这方法的奏效，更胜于把他大骂一顿，如果你怕朋友们到家里干扰你，拼命跟他说客气话好了，临走勿忘请他有空再来，你知道他决不会再来的。

(3) 朋友面前不吹牛

爱自我夸大的人是找不到好朋友的，因为他自视甚高，睥睨一切，不大理会别人的意见，只会自己吹牛。他一心只想找那些奉承和听从他的朋友。人们对这种人是敬而远之、唯恐避之不及。这种人如果让他做生意，他觉得没有人比得上他；如果他是艺术家，他就以为自己是一代大师。凡是有修养的人，必定不会随便说及自己，更不会夸张自己，他自己很明白，个人的事业行为在旁人看来是清清楚楚的，没必要自己去说。

千万不要故意地与人为难，有的人专门喜欢表示自己和别人的意见不同。如果你说这是黑的，他就硬说这是白的，但是，如果下一次你说这是白的，他就反过来说它是黑的，这种处处故意表示自己与别人看法不同的人，和处处随声附和的人，一样都是不老实，被人看不起，甚至被人们憎恶，是不忠实的朋友。说话是帮助你待人处世的一种方法，说话的本身，并不是我们的目的，没有人愿意作一个口才很好，而到处不受人欢迎的人，不要为了要表现你的说话口才，而到处逞能，惹人憎恨，口才一定要正确而灵活地表现，而不是为了自吹自擂，借以宣扬自己。

听了对方说话之后，发现其中有一点与自己的意见不同，立刻就提出异议，而对方一听就也立刻以为自己的意见全被否定了，这当然是一件严重的事情。在这种场合，我们一定要记得预先说明哪一点，或者哪几方面，自己是完全同意了，然后指出自己与对方意见不同的那一方面。这样，对方很容易地接受你的批评或修正，因为，他知道双方对于主要的部分其意见是完全一致的，你所不同意的地方是对次要方面的意见。这样做，对方才体会到这是老实的表现，是真诚而又实在，并没有做违心之事。

不要抹杀朋友的一切意见，在做法上也要这样做，如果抹杀了朋友的一切，别人的好处一点也不承认，这样，谈话就可能不融洽，要再继续谈下去也有困难。无论你的意见和对方的意见距离有多远，冲突得多么厉害，我们要表现出一切可以商量的胸怀，并且相信，无论怎样艰难，大家都可以得到比较接近的看法，使双方不致造成僵局。

(4) 真挚地赞扬朋友

对朋友发出一番赞美之辞，不仅是加深友谊的成功秘诀，同时也能唤醒朋友的潜在力量，提起朋友的自尊心，从艰难困苦中超越出来。现实生活中需要赞美的场合很多，赞美对自己、对他人的影响都是积极的。赞美使对方感到愉快，自己也心境开朗。遗憾的是人们对于司空见惯的事太不注意，没有意识到他们的需要，更没有意识到你的一番赞美之辞，能满足这种需要的心理，从而又不费吹灰之力得到这个人的信赖与友情。

莎士比亚说过：“我们得到的赞扬就是我们的工薪。”从这个意义上说，每个人都是别人“工薪”的支付者。你也应该慷慨地把这种“工薪”支付给你的朋友。我们平时听到的最多的牢骚是什么？不是“太累了”或“太苦了”，而是“干了这么多，谁也没有说个好字”。这类似的牢骚很能说明一个问题，即人们需要得到“工薪”，而应付“工薪”的人又太吝啬了。

有人说，赞扬是一笔投资，只需片刻的思索就能得到意想不到的报酬。这话有些道理，但似乎又含有太多的实用主义的味道。赞扬不应该仅仅为了报酬，它还是沟通情感、表示理解的方式，如同微笑一样，也是照在人们心灵上的阳光。马克·吐温说：“靠一句美好的赞扬我们能活上两个月。”

恋人间沟通的艺术

爱情是衡量文化修养的尺度。

小王今年三十岁了，还没有女朋友，自己有些着急，亲友们也替他着急。不久以前，老同学小方替他介绍了一个女朋友，姑娘长得端庄秀丽，人也聪明，小王十分满意。

但是，过了不久，姑娘对小方说，她决定和小王分手了。原因是她感到小王这个人少言寡语，使人莫测高深，难以发展感情。

小方把这些情况告诉给小王，小王颇为懊丧。小方对小王说：“交朋友，要让对方了解自己，交谈要主动，谈家庭、谈过去、谈优点缺点、谈理想和志趣等等，否则，别人就不会知道你在想什么。”

小王恋爱失败的教训告诉我们，交谈是暴露思想的一种方法，通过交谈让对方了解自己，情感交流，才能使两颗心不断撞击而发出火花。

谈恋爱失败，一般有这样几种情况：

根本不谈或没有诚意，相信道听途说而拒绝对方。

谈而不露或蓄意夸张，给对方一个虚假的印象。

急于求成或交谈不深，难以了解对方本质的东西，而盲目地爱上一个人；一旦发现对方的“缺点”时又难以容忍。

只谈共同的语言则不谈分歧的观点。

每个人都是一本书，互相总有补益，因此，谈谈并无害。

人们常说，恋人的话是最不值钱，又是最值钱的。无论是一见钟情的少男少女，还是风雨同舟几十年的老夫老妻，绵绵情话总是说了又说，讲了又讲，每每听到爱人说“我爱你”，总是能激起万般柔情，千种蜜意。

情话不能缺少语调。如果你认为一个词只包含着一种意思，那就大错特错了，如，“好”这个词，既可以表达爽快答应的意思，也可以表达勉强同意的意思，甚至可以表达心里虽然很不情愿，但为顾全对方面子，表面上表示同意而实际上是否定的意思。所以一个“好”字，其真意只能根据说话人的“语调”和“表情”来判断。特别在用来表达微妙心情的恋爱话里，一个词却蕴含着很多意思。所以热恋中的人 would 感到话中洋溢着某种情趣。

(1) 亲昵称呼

异性间的爱情关系是人类最自然、最密切的关系，所以，在称呼上就表现出它的独特性。称呼的变化标志着“爱情浓度”的变化。青年男女由相识相知到相亲相爱，是有其自然的发展过程的。最能显示情人间浓厚感情和亲密关系的，就是恋人之间的昵称了。恋人间的昵称千姿百态，因人而异，但是它们又有很高的隐蔽性，一般只在两人世界中使用。

(2) 色彩浓烈

恋人之间的谈话，真可谓“万语千言总是情”。恋人们在浓情似火的时刻，他们的语言就缺少逻辑与理智，说出许多“痴话”、“傻话”来。

自古以来，无论男女，为了引起彼此的注意，他们思考各种策略，磨炼机智。“求爱信号”就是其中之一。那种无意识地小声嘟囔着说：“明天是星期日，我干什么好呢？”这是一种简单的表示喜欢的方法，其含义也在通知对方说：“明天我有时间和你约会。”如果你们俩一起加班的时候，她对你说：“啊，太晚了，你快回去吧，太辛苦了！”这时你如果想抓住她的心里话，就说：“嗯，我……再干一会儿。”这已经是明显地表达了喜欢之意。听了这话而无动于衷的男人有吗？

(3) 娇言软语

诗人说，当爱神降到青年人心头，可以使鲁莽汉变得心细，粗暴者变得温柔。相爱的人特别是初恋者，他们彼此总是在互相试探、猜测、幻想，对方的每一句话、每一个叹息、每一个眼神，都能引起情人们的悉心揣摩，久而久之，就使双方都变得敏感、细腻。这时候，他们的言谈都充满了含蓄的暗示和突然的倾诉，充满了亦真亦幻的言外之意、弦外之音。因此这绵绵情话就有了许多机巧、许多滋味，这也是柔肠百转的爱情生出的特殊语言。

(4) 诉不完的衷肠

看着恋人们整天耳鬓厮磨，燕语呢喃，总有说不完的情话，总有诉不完的衷肠，有人不禁要问：难道情话就说不完吗？其实情话既是可以说完的，又是说不完的。可以说完的话，是那些信誓旦旦、卿卿我我、爱呀死呀之类的话，这些话初听起来确让人心醉，让人疯狂，而说得多了，就产生虚伪、夸张之感，变得不再动人。而恋人们总也说不完的，是那些小话题。天南地北、海阔天空，恋人们总是那么津津有味地谈着。

对恋人来说，他们的交谈已不再是传达信息的工具，说话这种行为本身，是伴随着恋人的情话的那一种语调、笑声、眼神都给双方以愉悦与欣喜。这正是情话的特殊沟通功能，他重视的不是语言的意义，而是说话的声音、语调；它沟通的不是信息，而是感情和心灵。

对恋人们来说，听着自己喜欢的人那美妙的声音徐徐在耳畔回响，这本身就是乐趣，就是幸福。

交谈是人与人之间传递思想、交流情感的最基本手段。假如不善交谈，很难设想能在社会这个广阔的舞台上演出有声有色的话剧来。以前是由父母为女儿找婆家，为儿子找媳妇。如今，“谈情说爱”这

四个字分明告诉你，欲获得“情”和“爱”，非得“谈”与“说”不可。第一次与他谈，称之为“初恋的交谈”，这更是一种艺术，非掌握技巧不可。它能使你在情窦的初萌中，把你丰富的思想、微妙的心声用妥帖的话语表达出来，去“接通”对方的脉搏，爆出初恋的火花，使爱情的烈火从此熊熊燃烧起来……这是一门复杂的学问，也是一个难题。这正如恋爱，没有固定的模式。

夫妻间沟通的艺术

曾经有过这样一对夫妻，因争吵丈夫愤然出走。到了傍晚时分，丈夫漫步来到海边，发现妻子竟然也在海边凝视沉思，默默哭泣。当他俩对视了许久后，妻子不无惊奇地说“你——？”丈夫也内疚地相应：“你——？”继之，妻子又说了：“我是来向大海诉苦的，是来这初恋的‘圣地’追忆的，既然我们第一次甜蜜的约会是在这里，今天我要倾吐苦衷的也应该是这里……我们结婚八年了，为了生活，我含辛茹苦，家里家外，缝洗烧煮，却很少见到你有笑脸，听到你有句好话……只因我的脾气不好，气得你离家出走，你一走，我悔恨莫及，你以出走惩罚我，我受得了么？……常言说，一日夫妻百日恩呢……？”

她的丈夫被深深地打动了，感化了，在拥抱中，重又荡起了初恋的波澜。一般说来，夫妻间的非原则性矛盾都是可以通过“和谈”来解决的，而得体的话语则是消除彼此矛盾的溶解剂。

夫妻之间的交谈艺术十分微妙，需要用爱心去建筑。为了建设幸福的家庭，为了使爱情永葆青春，亲爱的朋友，假如你已经结了婚，那你也一定会关心夫妻之间的言谈问题，下面就向你推荐几个原则：

(1) 言谈用词有礼有节

夫妻之间同样需要情感与理智同时并存。情感靠理智保证，理智又靠情感催化，不然生活就会失色，言谈就会极端，矛盾就会产生。因此，不论是丈夫还是妻子，言谈用词必须十分重视有礼有节。并从严于律己出发，努力避免矛盾的产生，保证夫妻生活的平衡。

（2）平等谦和

平等，是一条人格原则，谦和则体现人的精神风貌。夫妻之间的言谈，同样需要体现这种原则，体现这种风貌。讲话的双方，谁也不宜凌驾于对方之上，如果谁想凌驾于对方之上，谁就会自食其果。具有高尚素养的人、懂得爱情价值的夫妻，他们是非常明白这种简单道理的。在他们日常生活的交谈中，从来不以主宰的面目出现，从来不讲究你高我低，而总是采取平等的原则，谦和的态度，商量的口吻，时时处处，片言只语，总有一种平等的气氛。

（3）甜蜜文雅

蝶恋花，蜂爱蜜，这是生灵间相互吸引的磁力。而夫妻间相互尊重、娓娓动听的体贴话，无疑是爱情的巨大磁场。因此，大凡生活美满的夫妻，他们的讲话、言谈、举止，总是充满柔情蜜意、慰藉爱恋的。

夫妻要生活在爱里，甜蜜文雅的言谈是爱的甘露。反之，粗俗、尖酸的言语，死板冷默的声调，会使生活与爱情之花枯萎。

邻居间沟通的艺术

人与人之间总会产生矛盾，尤其是邻居之间，如果邻居之间为财产或其他事情闹得不可开交时，这就要求我们必须具备一定的劝解能力，大事化小，小事化无，平息亲邻间的纠纷。下面首先讲讲如何劝架。

面对那些激愤争吵的亲邻，怎样劝阻才有效，这就必须动一番脑筋。我们知道，人在吵架时火气特别大，听不进别人劝告。所以，劝架时不要纠缠于当事人的某些过激言词，而应该多用委婉的语言，注意不触及当事人的忌讳。

双方吵架时脸红脖子粗，唇枪舌剑，气氛紧张。这时，如果能用一两句风趣幽默的话，就像清凉油、润滑剂，可以起到降温和放松的效果。一般来说，吵架双方总有主次之分，劝架时也就不能平均使用力量而应有所偏重。对措辞激烈、有主要责任的一方要重点做工作，这样才比较容易平息纠纷，达到劝架的目的。

如果盲目地劝架，不能劝到点子上，不仅收不到效果，而且还会引起当事人的反感：“你又不知道，瞎说些什么？”所以，劝架前应先了解情况，弄清情况后再进行劝说，这样效果就好多了。对原因复杂的吵架，要从正面、侧面尽可能详尽地把情况摸清，争取把话说到当事人的心坎上。

除了劝架，调解也是使亲邻消除误解与纠纷所使用的办法。随着商品经济的发展，人们法律意识的增强，过去只要劝一劝、压一压就可平息纠纷，现在却不那么简单了，这种情况下就要善于调解。

我们知道调解意在向当事人晓以法律，通过摆事实、讲道理、论是非，从而促使负有责任的一方明确自己所应承担的法律责任；享有权利的一方谅解对方的过错，让他们在统一认识后握手言和。

而要达到这个目的，调解就必须站在公正的立场上，不得带有倾向性，这才是调解成功的前提和保障。在具体的调解过程中，要使调解能顺利进行，还须注意以下几点：

首先，当你进行调解时，由于具备特定的调解身份，往往使调解对象产生紧张、戒备、甚至对立的情绪。要使被调解对象接受自己的