

● 现代青年智力与能力丛书

An illustration of a desk scene. In the center is a red rotary telephone. To its left is a purple desk lamp with a coiled red cord. Below the lamp are two red pens. To the right of the telephone is a circular object with several small buttons, possibly a calculator or a control panel. The background is a light blue and white patterned surface.

日常实用口才

吴绿星 著

广东人民出版社

● 现代青年智力与能力丛书



日常实用口才

吴绿星 著

口才-基本知识

广东人民出版社

责任编辑：陈超英

封面设计：迪 赛

责任技编：李穗成

日常实用口才

吴绿星 著

*

广东人民出版社出版发行

广东省新华书店经销

广东番禺印刷厂印刷

(厂址：番禺市市桥镇环城西路工农大街45号)

787×1092毫米 32开本 9印张 2插页 190,000字

1988年1月第1版 1996年10月第2版 1998年3月第3次印刷

印数 11,001-19,000册

ISBN 7-218-02247-2 / G·491

定价：10.00元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

序

王通讯

有人用一个现代名词——“仓库理论”来概括我国传统教育中存在的弊端，我以为是十分形象又切中要害的。“读读读，读读读，书中自有黄金屋。读读读，读读读，书中自有千钟粟……”这样的嗡嗡声，不知在我们的私塾中、学堂里萦绕了多少年。解放后，死读书的现象仍然存在。总之，是一个劲地往头脑这个“小仓库”里装知识（且不说这些知识中有多少陈谷子、烂芝麻），装不下也要装，装得头痛了还得装。装得不扎实，再辅之以“考”，考不及格，继之以“驱出校门”。这，便是多少年传统教育的某种缩影。

历史发展到今天，“仓库理论”并没有绝迹。一些不得其法的教师，还在自觉不自觉地信奉着“仓库理论”，以为唯有塞得多，学生方能有出息。我们的孩子，我们的下一代还在遭受“填鸭之苦”。要改变此种状况，不仅需要冲破“仓库理论”的樊篱，而且需要让孩子们自己行动起来，主动地争取生动活泼的发展。今天的教育改革，就是朝着这个方向前进的。

英国哲学家培根说：“知识就是力量。”应该怎样理解

这句话呢？有人提出：这句话已经过时了，在科学知识已成爆炸态势的今天，唯有掌握了求知方法的人，才有力量。此言不无道理。但我想，对培根这句话，还可以从深入挖掘其内涵意义的角度加以理解。广义地说，技能、方法、技巧也属于知识的范畴。懂得事物是怎样的，懂得它为什么是这样的，懂得怎样使它变得更好，懂得它的未来是怎样的，并且能够从事、完成有益的变革，那么，这种集方法与智慧于一身的知识，就是有力量的了。这里，我谈了对培根名言的新的理解，目的在于阐明：知识是应该尊重的，因为它是千百年来人类劳动的结晶，对于其中方法性的、技能技巧性的知识，更应引起应有的重视，它蕴含着更加重要的智慧。不然的话，“仓库”里装的东西再多，也难以派上用场，反而容易窒息灵活的头脑。

正是从这样一个认识出发，广东人民出版社决定编辑出版这套“现代青年智力与能力丛书”，以期对立志成才的青年朋友有所帮助。

究竟什么叫智能？定义上的是非之争，在国内外心理学界一直没有停息。我们没有必要在这方面花费更多的时间，而应该把重点放在究竟怎样才能使我们的青年学生学得更灵活，变得更聪明上。当今，世界上有许多教育家、心理学家、人类智慧学者在探讨“什么叫聪明？”“聪明是由哪些因素组成的？”“聪明共有多少种？”在国内，近期有人著文倡导建立“聪明学”，探讨“聪愚观”。所有这些，都有助于我们抓好青年一代的智能培养，也有助于青年同志自觉地进行智能训练。我认为，在众多的智能研究成果中，1981年诺贝尔奖获得者罗杰·斯佩里的见解是值得重视的。在多

年进行大脑科学研究的基础上，罗杰·斯佩里提出：人类智能可以分为“书面文化”与“非书面文化”两类。“书面文化”方面的智能，主要指“语言”与“数学逻辑”方面的智能，这两种以外的智能则均可归之于“非书面文化”智能。如人际关系方面的智能、自我认识与知人方面的智能、创造性地解决问题的智能、经营决策方面的智能……本套丛书虽然包括了一些，但远未能够全部包罗进去。在为《中国青年》撰写的一篇关于“人才智商”的文章中，我首次提出了“聪明1”与“聪明2”的概念。“聪明1”由记忆力、理解力、表达能力、逻辑思维能力等组成；“聪明2”由洞察力、抉择力、人际关系协调能力、影响力、统御力、应变力等组成。划分出“聪明1”与“聪明2”，目的在于提醒一些非常看重考试分数的青年朋友，只有好的分数，可能仅说明你具备了“聪明1”，“聪明2”还有待你去认识、学习、实践、获取哩！“聪明1”加“聪明2”，才能成为时代骄子！

大概是因为多年留心人才传记与现实生活中人才成长实例的缘故，我对于青年人应该使“聪明1”与“聪明2”协调发展的想法越来越强烈，并且居然对“呆头呆脑”的“科学家”和“只要事业，不要爱情”的“女强人”产生了一点不恭的反思：难道他们可以称得上青年一代的学习楷模吗？只有“聪明1”的人，算不算一种智能缺陷？

我们单位有两位同志到北京西郊一家知名的民办公司做调查，回来后，兴奋地告诉我在那个公司里活跃着一批“三次方”的青年人才。何谓“三次方”人才？答曰：第一，这些人专业知识学得扎实，业务水平高；第二，这些人懂得经

营管理，能为国家创造可观的经济效益；第三，这些人有清醒的政治头脑和面向未来的战略眼光。听到这样的消息，我感到由衷的高兴！这才叫做堪当大任的栋梁！在他们身上，寄托着祖国的希望。这些“三次方”的青年，正在逐步改变并终将替代原存于人们头脑中的“智者”的形象，而且必将成为跨世纪的一代风流！

再过三四年，也就是到达本世纪末的时候，今天的这一代青年将承担起更重的责任。如果在他们卓有成效地为祖国四化大厦安放好最后一个金色房顶，露出胜利微笑之际，能够回想到在他们成长的道路上，曾经从这套丛书中汲取过一点鼓舞力量，那么，这就是我们这套丛书作者的最大幸福了。

谨以此序献给鹏程无量的青年朋友们！

目录

第一章 口才是学识的标志..... (1)

一、为“能说会道”正名..... (1)

二、口才是一门学问..... (4)

第二章 掌握口才的秘诀..... (10)

一、分析你讲话的能力..... (10)

二、先充实你自己..... (13)

三、消除恐惧与人际关系..... (14)

第三章 口才的基本原则 (上)..... (20)

一、以听者为主体..... (20)

二、见什么人说什么话..... (23)

三、开口前的思索——场合、时机、
心境..... (28)

四、题材与开场白..... (40)

第四章 口才的基本原则（下）..... (50)

- 一、明确——表达的起码要求..... (50)
- 二、运用你的幽默..... (60)
- 三、语句——语言的基石..... (67)
- 四、说话的策略..... (74)

第五章 说话者的涵养..... (77)

- 一、良药未必苦口..... (77)
- 二、不要自我炫耀..... (81)
- 三、质问是刺心的利箭..... (82)
- 四、执拗其实并不明智..... (83)
- 五、讨论，而不要争吵..... (87)

第六章 无声的语言——表情..... (90)

- 一、面部表情..... (91)
- 二、体态表情..... (94)
- 三、声音表情..... (99)

第七章 桌面上的斗智——谈判..... (109)

- 一、需要与谈判..... (109)
- 二、谈判的类型..... (113)
- 三、谈判的技巧..... (125)

第八章 论辩——探求是非的舌战…… (137)

- 一、论辩的心理战略…… (138)
- 二、论辩所需的智力…… (142)
- 三、合乎逻辑的进攻术…… (148)
- 四、论辩的语言…… (161)

第九章 如何说服别人…… (164)

- 一、说服的原则…… (164)
- 二、攻克“心理防线”…… (170)
- 三、说服的要领——满足对方的需求…… (178)
- 四、善意地给对方绝望感…… (182)
- 五、使对方产生良好联想…… (186)
- 六、说服的技巧…… (189)

第十章 日常谈话术（上）…… (197)

- 一、赞美和客气…… (197)
- 二、安慰…… (207)
- 三、打电话…… (211)
- 四、问与答…… (216)
- 五、拒绝…… (226)

第十一章 日常谈话术（下） (232)

一、推销员 (232)

二、上下级之间 (242)

三、陌生人 (247)

四、孩子 (251)

第十二章 聆听的艺术 (262)

一、听和说一样重要 (262)

二、人是怎样听懂别人说话的 (264)

三、给对方以发言机会 (266)

四、聚精会神 表情专一 (268)

五、抓住主干 理解话意 (272)

六、作一个良好的听众 (275)

第一章

口才是学识 的标志

一、为“能说会道”正名

世界卫生组织近年来对“健康”的概念提出了新的看法：一个人除身体健康之外，还应包括心理健康和社交方面的健康。据此观念，国外有的学者在原有健康的三个标准（吃得快、便得快、睡得快）之中，又加上一条新标准：说得快。说得快是指一个人的思维敏捷，能迅速、准确理解并回答对方谈话的内容和提出问题，从而包括了心理上和社会交往上的健康。可见“说话”的地位，越来越被人们提向更高的层次。

自从有了人类社会，就有了口语。不但在过去，就是在今日，它仍是人类最重要的交际工具。信息论的研究者认为，在通信手段日益发达的现代社会中，仍有百分之七十以上的信息依靠人的口语去传递。口语在语言中有特别重要的地位，它不仅比文字出现得更早，而且应用也更为普及。据统计，人平均每天有一个小时在说话，一天有 24 小时，除睡觉外，还有 16 小时的活动时间。换句话说，你每天至少有十六分之一的时问，不靠文字，不靠动作，只借纯“说话”表达心头的意思。一生全部的话加起来，要说两年半。

假如把这些话用文字记录下来，可以成为平均每部厚达 400 百页的著作 1000 部。这是一个惊人的数字。

然而，这部“巨著”并不是每个人都能“作”好的。话语是一种表达工具，正如大洋上的水，既可以把船只承载于两岸，也可以翻起巨浪，裂桨摧帆。同样地，良好的谈吐可以助人成功，蹩脚的谈吐可以令人万劫不复。在日常生活中，你看看周围的人，有的口若悬河，有的期期艾艾、不知所云；有的谈吐隽永、满座生风，有的语言干瘪、意兴阑珊；有的唇枪舌剑、妙语连珠，有的反应迟钝、言不及义……总之，这些人虽然都不是哑巴，说起话来却有着天渊之别。人们把说话的技巧称作“口才”，就说明话不是随便能说好的，它和其他的技能一样，需要学习和培养。

说话是人们传情达意、交流思想的手段。既是手段，就有高低优劣之分。古希腊寓言家伊索年轻当奴隶时，主人曾命他备办几桌酒菜招待客人，菜要最好的。开宴时，宾客们看到席上的菜肴全是各种动物的舌头，主人大吃一惊，忙问是怎样回事。伊索答道：“舌头是引领各种学问的关键，不是最好的菜吗？”第二天，主人吩咐再办一次宴会，菜要最坏的。上菜时，伊索端上的依然是各种动物的舌头，使主人暴跳如雷。伊索解释道：“难道一切坏事不是从口出的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西。”这个故事，恰好和我国古语“口之宣言也，善败于是乎兴”（嘴巴一打开，兴隆或败坏从这里开端）是异曲同工的。因为，只要开口，就会有一定的效果。不是使用准确的、明了的、有效力的语言，就是使用错误的、含糊的、低效甚至无效的语言，二者必居其一。所以，口才决不是一种无足轻重的东西。

我国历史上，也出现过许多杰出的口才家。春秋时，孔子教学就开设过口才课。孔子《论语·泰伯篇》中就提到君子修养的三个方面，其中之一是“出辞气，斯远鄙倍矣”（说话的时候，多考虑言辞和口气，就可以避免粗野和错误）。所以，孔子的弟子中不乏擅长应对和论辩的人。战国纵横家苏秦原来并不善口才，到秦国游说碰了钉子，回家后苦练论辩本领，终于说服六国合纵抗秦。《战国策》一书，也生动地记载了大量纵横家精辩之才的故事。但在后来，秦始皇统一了中国，渐渐出现了“重写轻说”的局面，口才训练日渐疏落，不但士大夫们“钝于言而敏于文”，在一般知识分子阶层中，也把毕生精力用来舞文弄墨，希冀在科举考试中以华章进入仕途。尽管在本世纪“五四”之后，先进的知识分子提倡科学民主，大兴演讲之风，对口才的训练有了重视，但那延续二千多年重写轻说的状况未得到改变，其最根本的原因是封建专制的统治思想钳制着人们的言论自由。所以，“祸从口出”、“金人三缄其口”、“慎言”、“言多必失”之类的训喻在人民中广泛流传。总之，人最好不要说话，不要发表意见，以免招致杀身之祸，更毋庸谈口才了。这样相习相沿，人们便把“不说话”当作美德，当作安身之道，甚至美誉为“老实人”。

在现代社会中，这种陈腐的观念必须彻底革除了。随着经济的日益繁荣和发展，人们社会关系越来越复杂，“离群独处”已是不切实际的幻想。信息的千变万化，迫使一定范围里的人们更多、更广泛、更及时地与其他领域的人们交流意见、互通情报，演讲、协商、谈判、辩论、推销等都需要明确地表达自己的意图，使别人乐于接受。有时，一个电话

就能做成一笔大生意。把时间消耗在无谓的“磨牙”上，是完全不适应现代社会的快速节奏的。

现代社会还要建设高度的精神文明。在民主与法制日益健全的形势下，人人都有发表意见的权利和义务。对社会上一切利弊，应兴应革都应该提出自己的意见和建议。那种“少说为佳”、“金人三缄其口”的陈腐作法，既放弃了公民的权利，也难尽到公民的义务。万一遇到自己应得的权利受到侵害，或是自己的行动被人误解时，如果不开口去申辩，去抗争，去解释，那又何“佳”之有呢？

所以，在现代社会中，不善辞令决不是一种美德，而是知识不全面的表现，它与“老实人”风马牛不相及。既然“说”和“写”不过是表现思想的两种用途不同的形式，那么，我们提倡把“能说会道”建立在尊重客观尊重科学规律的基础上，作一个能说会道的老实人。

因此，要为“能说会道”正名。

二、口才是一门学问

说话是稍纵即逝的。所以历史上虽然涌现出不少口才艺术家，但当时由于没有录音设备，至今那些精采的篇章也已烟消云散了。但自有文字记录以来，人类就开始颂扬口才的美名了。中国有句古话：“与君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些具有口才的人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，比上戏院或听音乐更能振奋精神。良好的话语可以带给你愉悦和欢畅，帮助你增加知识和修养，激发你的创造力，也可以增进人们感情的融洽。

但是，有些人却认为，不论有无口才，只要自己有其他才干，也同样可以达到成功。你不妨想想，才干被人认识，要有一个过程，特别是双方接触时间不长，相互还不了解的情况下；许多时候，还需要“毛遂自荐”，向对方显示自己的能力，这就必须借助于口才了。当代美国研究口才术的大师卡耐基叙说过这样一件事：费城有一位青年，为谋求职业，整天在街上徜徉，为的是想有哪一位阔人能发现他的“存在”。然而，不管他作出怎么引人注目的举动，都无法引起人家的注意。有一天，他记起欧·亨利说的一句话：“在‘存在’这个无味的面团中加入一些‘谈话’的葡萄干吧。”于是他突然闯进该城著名巨富贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求主人牺牲一分钟接见他，并容许他讲一两句话。吉勃斯看到这位衣衫褴褛的青年精神奕奕，也许出于怜悯，破例和他谈起来。起初，吉勃斯只想谈一两句，想不到两人越谈越投机，一直谈了一个小时。结果，吉勃斯打电话给狄诺公司的费城经理泰勒先生，给这位青年推荐了一个优越的职位。这样一个穷途落魄的青年，在以前谋职一无所获的情况下，竟在半天之内获得了如此美满的结果，不能不部分归功于他说话有一种摄人心魄的磁力。

但是，口才决不是只凭两片嘴皮子，而是一种综合能力的体现。一个善于说话的人，必须具有敏锐的观察力，能深刻地认识事物，只有这样，说出话来才能一针见血，准确地反映事物的本质。此外，还必须要有严密的思维能力，懂得怎样分析、判断和推理，说出话来才能滴水不漏，有条有理。最后，还必须要有流畅的表达能力，词汇丰富，知识渊博，话才能说得生动通顺。正因为口才具有综合能力的特征，所以

说：口才是学识的标尺。

口才并不像某些人误会那样可以无师自通，所以在你周围的人中，包括有许多有学问的人，不见得就有一副好口才。美国伯鲁克林市有一位医学专家，从事医学研究已有三十多年了。他可以不必事先准备，安坐在椅子上，昼夜不停地对左右的人闲聊健康问题。可是，在一次出席某个著名的棒球队为他举行的宴会上，却遇到了难题。几位与他同来的来宾，都被主人请起来“随便讲几句话”。他突然听到主席说：“我们很荣幸地请来了健康问题专家，现在就请他讲几句关于棒球选手健康问题吧……”这位专家由于平时不习惯在正式场合讲话，在掌声中居然无地自容，在窘极的情况下，他只好站起来，不发一言，转身离开了餐厅。试想，一位医学专家在一个十分需要宣传他的学术知识的时候竟然败下阵来，除了使人感到遗憾之外，不能不想到他在知识和能力结构上存在重大的缺陷。正因为他认识到这一点，回家之后，他第一件事就到了青年会的讲话训练班报名听讲，因为他不想再遭遇到第二次难堪。学习了几次之后，自信心日见提高，胆怯完全消失了。两个月后，他变成班上最能讲话的人，不久又被纽约市某个党派邀请为竞选委员会的委员。

历史上有作为的人，都把口才作为必备的修养之一。如古罗马共和国末期的政治家西塞罗，也是一位雄辩家。公元前63年，西塞罗当选为执政官，遇到了以喀提林为首的阴谋集团夺取政权的事件，为揭露他们的阴谋，西塞罗在元老院接二连三发表了著名的《反对喀提林》的四篇演说。在演说中，他表现了高超的口才，把讽刺、比喻、比较等修辞手法，同简练明快、优美动人的词汇巧妙地结合起来，使其演