

好 口 才 书 系

交际与口才

丁雅 编著



四川科学技术出版社

最佳读本

好口才书系

交际与口才

丁 雅 编著

四川科学技术出版社

好口才书系
交际与口才

编著者 丁 雅
责任编辑 宋小蓉 喻瑞卿
封面设计 谢顺富
版面设计 康永光
责任校对 翁宜民 叶 战
责任出版 周红君
出版发行 四川科学技术出版社
成都盐道街3号 邮编 610012
开 本 787×1092 1/32
印 张 6 字数 120 千
印 刷 德阳新华印刷厂
版 次 1995年5月成都第一版
1999年9月成都第二版
印 次 1999年9月第四次印刷
印 数 38 001—45 000 册
定 价 10.00 元
ISBN 7-5364-2952-5/H·24

■本书如有破损、缺页、装订错误，请寄回印刷厂调换。

■如需购本书，请与本社邮购组联系。

地址：/成都盐道街3号
邮编/610012

■ 版权所有·翻印必究 ■

目 录

第一章 消除胆怯是口才的主要标志

- 1. 口才是交际的重要标志 (1)
- 2. 消除胆怯善于谈吐 (5)
- 3. 演讲前的不安心情 (7)
- 4. 消除说话的恐惧心理 (10)
- 5. 成功的说话裨益无穷 (12)
- 6. 提高情绪大胆开口说话 (14)
- 7. 源源不绝的话题 (16)
- 8. 泰然自若、谈笑风声 (18)

第二章 能言是良好的交际开端

- 1. 超凡脱俗的说话技巧 (21)
- 2. 鼓足勇气,面对挑战 (23)
- 3. 话不敢说,事事无成 (25)
- 4. 训练好说话的胆量 (28)
- 5. 言有尽而意无穷 (30)
- 6. 提高说话的魅力 (33)
- 7. 增强信心,广结良友 (36)
- 8. 努力提高语言表达能力 (38)

第三章 尽力发挥口才的潜能

- 1. 口若悬河尽情侃侃而谈 (41)
- 2. 受人欢迎的话语 (43)
- 3. 不要怀疑自己的说话能力 (45)
- 4. 解除烦恼的心情 (47)
- 5. 不负所望创造奇迹 (49)

6. 不可性急, 逐渐挖掘 (51)
7. 知识贫乏会造成语言贫乏 (52)
8. 能言善辩的口才高才 (55)

第四章 调整心理, 树立自信

1. 树立高度的自信心 (59)
2. 不要轻易放弃自信的心理 (61)
3. 摒弃自卑感 (63)
4. 不断勉励自己 (65)
5. 与对方进行成功的交谈 (68)
6. 给人留下良好的印象 (70)
7. 生动的语言 (71)
8. 勇往直前, 走出困境 (73)

第五章 树立良好的人际关系

1. 内在气质的语言表现 (77)
2. 人际关系中的第一印象 (80)
3. 各种说话技巧与艺术 (82)
4. 诚恳地表达自己不同的意见 (84)
5. 多种纠正他人的错误 (86)
6. 语言必须简洁精炼 (87)
7. 说话委婉含蓄是一种艺术 (90)
8. 倍增魅力的说话艺术 (94)

第六章 高雅风趣的幽默口才

1. 什么是幽默 (97)
2. 幽默之语是人际交往的润滑剂 (100)
3. 说话风趣是幽默的重要表现 (102)
4. 笑是人际交往中的艺术手段 (104)
5. 幽默能摆脱困境解除烦恼 (106)

- 6.幽默是通往社交成功的捷径 (107)
- 7.幽默演讲能松弛紧张气氛 (108)
- 8.幽默与充满生气的人生 (110)

第七章 打动人心的交际口才

- 1.精诚所至的社交技巧 (112)
- 2.表达技能娴熟的高手 (114)
- 3.寥寥几语可打动人心 (117)
- 4.重在交际中言而有信 (118)
- 5.坦率是打开友谊的人门阶梯 (119)
- 6.赞美是一门高尚的说话艺术 (121)
- 7.友善是理想的交际活动 (123)
- 8.震撼人心的高明口才家 (124)

第八章 口才在人际交往中的作用

- 1.创造轻松气氛谈兴获高昂 (126)
- 2.创造融洽的交际气氛 (129)
- 3.无拘无束,谈吐自如 (130)
- 4.出自真诚的话 (131)
- 5.做一个耐心的听者 (132)
- 6.培养自己的创造能力 (134)
- 7.赞美他人,照亮自己 (136)
- 8.提高社交语言的应变能力 (139)

第九章 掌握正确的说话技巧

- 1.说话技巧是社交的重要基础 (143)
- 2.良好素质的体现 (144)
- 3.表情语言为你铺平道路 (146)
- 4.声调会表达情感 (147)
- 5.吸引听众的注意力 (148)

6. 交际明星,说话好手 (149)
7. 不要揭人短处 (151)
8. 不要胡乱恭维对方 (153)
9. 巧问妙答 (155)
10. 提问尺度要适当 (156)
11. 应当耐心听取别人的说话 (158)
12. 不要自我夸耀 (159)
13. 心悦诚服地说服他人 (160)
14. 避免一切不必要的争执 (162)
15. 不要随便开玩笑 (163)
16. 增强自己说话的吸引力 (165)
17. 善于把握,开怀畅谈 (167)
18. 充实谈话的知识 (169)

第十章 日常实用的交际与口才

1. 各种交际场合的说话方式 (171)
2. 下级与上司的说话要领 (174)
3. 圆满的交际口才 (175)
4. 无关紧要的话尽量少说 (177)
5. 征服顾客要有好口才 (179)
6. 发挥余热的良机 (180)
7. 对待孩子因材施教 (181)
8. 亲友之间平等和谐 (182)
9. 安慰他人旨在鼓励 (183)

第一章 消除胆怯是口才的主要标志

1. 口才是交际的重要标志

古代希腊有位著名的寓言大师叫伊索，相传，他年轻时在某贵族家当过奴仆。有一次，主人设宴，来者多是哲学家，主人令伊索备办最好的酒肴待客，伊索便专门收集各种动物的舌头，办了个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，问道：“这是怎么回事？”伊索答道：“您吩咐我为这些尊贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些哲学家来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人听罢，个个发出赞赏的笑声。主人又吩咐伊索说：“那我明天要再办一次酒席，菜要最坏的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状，大发雷霆，斥问伊索缘由。伊索不慌不忙地回答：“难道一切坏事不是从口中出来的吗？舌头不仅是最好的东西，同时也是最坏的东西啊！”主人听后，虽然恼羞成怒，但也无话可驳。

这则关于伊索的故事，虽然其真实性我们难以考证，但它所揭示的一个道理却是千真万确的。那就是：说话对人类来说，具有无法估量的巨大作用。

说话，即口头的语言交际，不但是人类有别于其他动物的主要标志之一，而且是人类数十万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要手段。特别是在人类发展即将步入 21 世纪的今天，科技与信息革命所掀起的新浪潮正汹涌澎湃，巨浪滔天，

说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分,更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平 and 能力,已成了衡量人的整体素质的一个不可缺少的重要标准。

可以打一个比较通俗的比喻,在现代社会里,人之离不开说话,犹如鱼之离不开水。

国外有位名叫亚诺·本奈的小说家曾说:日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。此话说得颇有道理。何故?只要我们细察生活于自己身边的人就会发现,谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的不幸或损及所服务机构的荣誉与利益。可能导致父子不和、夫妻离异乃至国际关系的紧张恶化。一个人的谈吐如何,往往决定人们是否愿意聘他工作、与之交往,或是否愿意投他以信任一票、与之发生商业关系。

一个人如果谈吐障碍或者表达能力不足,则会被人低估他的能力,会被人散播残酷无情的谎言,还会被人扭曲形象。一个人即使思想如星星般光耀生辉,即使勤奋得如一头老黄牛,即使知识渊博得像一部百科全书,但若缺乏良好的谈吐能力,则往往成功的机遇比其他人要少得多,也往往难以达到自己的理想目标。

中国古代有“一言可以兴邦,一言也可误国”之说,此言中的,话出了说话的举足轻重之功。比如春秋战国时期,君主崇尚口才,天下学者贤士则趋之劳驾,蔚然成风,以在秦国推行连横策略而著称的游说家张仪,便是当时的佼佼者之一。据传,他初到楚国当说客时,一天,碰巧相国家丢失了玉璧,主人一口咬定他是窃贼,将其严刑拷打后逐出家门。回家后,妻子叹着气说:“你若不读书游说的话,怎么会遭到这样的奇耻大辱呢?”谁知张仪并无愠怒之色,却答非所问地道:“你看看我的舌头还在吧?”张仪听说舌头还在,舒了一口气说“够了”,因为

他懂得,舌头在,就有飞黄腾达之望。后来。他真的凭一张名嘴扶摇直上,当上了“一人之下,万人之上”的相国。另据《史记·陈涉世家》中记载:陈胜揭竿而起时,就是用演说发动群众的。他号召说:“公等遇雨,皆已失期,失期当斩。借第令比毋斩,而成死者固十六七。且壮士不死即已,死即举大名耳,王侯将相宁有种乎!”在他这番话的“煽动”下,中国历史上第一次农民起义就拉开了战旗。陈胜的故事)深刻地揭示了“三寸不烂之舌,两行伶俐之齿”对鼓动人心、治国安邦的重要之至。

在古希腊、古罗马,人的说话能力倍受重视,演说、雄辩之风更是相当盛行。在当时的罗马,聆听演说简直是人们日常生活中的一种高级享受,演说家也比文学家占有更光辉的地位,辩论术则是一切高尚生活不可缺少的因素和装饰品。那时的人们宁愿把时间花在听演讲、听辩论上,也不愿去听音乐、看比赛。更为有趣的是,许多哲学家同时又是演说家,他们对演说、雄辩与社交的关系都有不少精辟、独到的见解。到公元前4世纪,在雅典更是涌现了安提芬、伊索克拉底、德摩西尼等著名的“十大演讲家”。西方社会这种充分重视人的说话能力、充分重视人的演讲与雄辩能力的良好习惯,一直发扬光大,流传至今。其典型体现是,许多国家的首脑竞选,竞选演说往往是决定成败的至关重要的因素。

伟大导师列宁曾经指出:“一个鼓动家就是善于对群众讲话,善于用自己的热情之火激动群众,善于抓住突出的、说明问题的事实的人民演说家。”列宁本人也正是一名卓绝的演说家、雄辩家。他的一生光辉灿烂,名垂青史,恐怕与他那超凡出众的演说能力以及出类拔萃的辩论之术休戚相关。此处俯拾一例。1895年隆冬,正在彼得堡领导革命斗争的列宁,被沙俄当局投进监狱。一间阴森恐怖的监房,立即成了列宁著书立说的场所。列宁着手写作时,什么文具也没有,他使用妈妈

送来的牛奶，在书的空白地方写，这样表面上什么也看不出来，但用火一烤，纸上就显出茶色的字母来了。但在监狱里写作是犯禁的，若被发现就会受到严厉的惩罚。为了不被看守发觉，列宁掏空面包，倒进牛奶，做了一只特殊的“墨水瓶”，把拣来的一支小钢笔往里一蘸就写起来。有一次，看守从门上的小洞里看见列宁正在写字，即刻闯进门来：“哼，到底给我捉住了。你正在写字！”列宁镇定地拿起“墨水瓶”放在嘴里大嚼起来。看守发懵了，说道：“你吃墨水瓶——”列宁回答说：“你瞎了，这明明是面包。”看守仔细一看，的确是面包，只得默默地定了。这里，我们至少可以说，列宁正是用一句话打败了一个敌人。

在中国的老一辈革命家中，出现过许多能言善辩的铁嘴人物。周恩来可谓其中的杰出代表。他的口才蜚声海内外，其应变的机敏，非凡的气魄，犀利的言辞，柔中有刚，就连对手也露出情不自禁的赞叹之词。美国前总统尼克松说，周恩来在谈话中有四个特点：“精力充沛，准备充分，谈判中显示出高超的技巧，在压力下表现得泰然自若。”这种评价是比较恰切的。有一次，周恩来在北京举行记者招待会，介绍中国经济建设的成就及对外方针，一西方记者出于对中国贫穷的讥笑，突然提问道：“请问，中国人民银行有多少资金？”周恩来妙语以对：“中国人民银行货币资金嘛，有18元8角8分。”对此回答，记者们不禁愕然。周恩来然后不慌不忙地细作解释：“中国人民银行发行面额为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分的10种主辅人民币，合计为18元8角8分。中国人民银行是由全中国人民当家作主的金融机构，有全国人民作后盾，信用卓著，实力雄厚，它所发行的货币，是世界上最具有信誉的一种货币，在国际上享有盛誉。”周恩来此话一出，语惊四座，激起了场内听众雷鸣般的掌声。

有人说,语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。又有人说,是人才未必有口才,而有口才者必定是人才。这都说明,说话、演讲的能力已成为现代人必须具有的重要能力,更是创造型、开拓型人才的必备素质。也许深圳市蛇口工业区党委书记袁庚的故事更能帮我们说明这个问题。一次,袁庚出访某国,同某国外财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂的问题。对方以其技术设备先进优势,向中国漫天要价,谈判一度陷入僵局。后来,该财团所在地的市商会邀请他发表演讲,他在讲话中若有所指地说:“中国是个文明古国,我们的祖先早在 1000 多年前,就将四大发明的生产技术,无条件地贡献给了人类,而他们的后代子孙,从未埋怨他们不要专利是愚蠢的,相反,却盛赞祖先为推进世界科学的进步做出了杰出的贡献。现在,中国在与各国的经济合作中,并不要求各国无条件地让出专利权,只要价格合理,我们一个钱也不少给。”这场不卑不亢的精彩演讲,赢得了与会者的赞赏,更赢得了那个国外财团在谈判中的妥协与让步,致使双方的合作得以实现。

总而言之,良好的口才确是有百利而无一害的好事。

2. 消除胆怯善于谈吐

善于言辞、谈吐自如,无疑对每个人的事业与生活都裨益无穷;能言善辩、口若悬河的演说家,更是令人羡慕,使人崇拜。但是,在我们的生活中毕竟不是每个人都拥有高超的语言技巧,我们周围也确实不乏不善说话、沉默寡言之人。

随着人类社会的不断发展。人类文明的日益演绎,人类的语言也渐趋复杂化、技巧化。同时,由于有些人天生性格内向、性情孤癖,这样便有人产生了对说话的胆怯心理。

“我总是不敢在人面前讲话、发言,那会使我心跳加快,脑

中一片空白……”有人坦然地承认自己说话的胆怯,而且对此颇为苦恼。

不过,往往每一个说话胆怯的人都以为怯场的只是自己,以为别人并不怯场,总是在想:“为什么只有自己这样呢?”其实,那并非某个人特有的现象,而是人人如此,只不过别人对于怯场状态不注意而已。

心理学家们通过研究发现,大凡人都或多或少在说话方面有些不健康的心理,而紧张和恐惧便是这些不健康心理的突出表现形式,是影响人们进行正常说话和语言交流的明显障碍。

可以毫不夸张地说,人人都可能在说话前后或说话过程中出现紧张、恐惧心理:性格内向、沉默寡言者如此;天性活泼、思想活跃者如此;即便演说专家、能言善辩者也不例外。

每当我们打开电视机时,往往会被一些潇洒大方、表达自如的节目主持人所折服;每当我们拧开收音机时,也往往会被一些口若悬河、音色优美的播音员所倾倒。其实,他们也并非我们所想像的那样说话时无忧无虑,应付自如。他们也一样常常怯场。据闻,日本某演员临近自己拍片的时候就想上厕所,甚至一去就是5分钟。美国某播音员,起初每临播音,都要先到浴池去洗一次澡,不这样,播音时就不能镇定自若。如果碰到外出进行现场直播,他便不得不提前到达目的地,并在直播现场寻找浴室。

既然人人都有可能出现说话胆怯的情况,那么,怯场则是一件非常正常的事。如果有不论在何种场合气色都毫无变化、心脏的跳动也完全没有变化的人,那才是异常。

日本有位专家认为,人类用以视觉为首的五官来感知外界的动态,随即采取相应的行动。所谓“怯场”一事,乃人体器官正常动作的一种先兆,这种动作是当见到大庭广众。或见

到意想不到的陌生面孔等之后,五官感受到了,并对之作出反应、明显症状是脸红、心扑通扑通地跳、语无伦次、词不达意等等。如果此刻说话者想到:“怯场啦!怎么办呀!”他就会因慌张而说不出话来。但是,如果他当时想到是:“换了任何一个人遇此情景,都有可能怯场!”那他心里就会踏实多了,并随之而镇静下来,很快恢复正常。所以,正确地对待怯场非常重要。

美国某年轻议员在向一位年老有经验的议员请教时说:“我在演说之前,老是心里扑通扑通地跳,这是不是异常?”年老的议员则回答道:“那是因为你对于你要说的话进行着认真的考虑,这是必然的。即使你到了我这个年龄,也难免会出现如此情况。”

台湾某成名歌星这样说过:“每当面对观众,如果我不怯场,那时我的做歌手的生命也就停止了。”此话表明这位歌星对于每一次演唱都是全力以赴,认真对待。如果他马马虎虎地行事,觉得凑合唱完就行了,那他可能不会怯场。

由此可见,说话胆怯是一种非常正常、极其普遍的情况,它有可能发生在每一个人的任何一次与他人的交谈中,而绝非个别人的语言方面的缺陷。那些常因自己说话胆怯而烦恼的人、大可不必为此担心,而应该振作精神,努力克服这种困难。

3. 演讲前的不安心情

曾在日本讲话艺术界居于首位的德川梦声先生,可以称得上是一大名嘴,被誉为“演说名人”。以下有一段话,是他根据自己多年的临场经验,所发表的关于演讲的看法。读完他的这段话,也许大家会更明白为什么人人都会有说话时的紧张、恐惧心理。

德川梦声先生说：

“要上台发表演说之前，无论是任何人，都会感到紧张，都无法镇静下来。你也许会问：

“唉！像你这样身经百战，见过了大大小小各种场面的职业演说家，还会紧张吗？

“像这种问题，我不知被问过多少次了，但是，我可以告诉你们，无论是怎样熟练的老手，也无法完全不紧张。因为，不管演讲或座谈，总是得开口‘说话’，这就必须认真地去才才行。

“当然，如果是对我所熟悉的一群听众，说些很平常的内容，有时也会毫无感觉的。就好像教师对他班上的学生讲课一样，没什么好紧张。

“但如果要在陌生的场所，又不知道听众的身份，而对大家发表演讲的话，就算是天下一流的名演说家，也会感到紧张的。”

德川梦声先生表示：

“演讲虽说是我的职业，但是我却不喜欢在众人面前高谈阔论，总希望能尽量躲掉。我所喜欢的是和谈得来的朋友闲话聊天，因为我并非讨厌说话这件事，而是讨厌正正经经地说话。

“刚刚提到的，在上台演讲前的不安心情，我很不喜欢；而在演讲中途的紧张情绪，也不是一种好的感觉，下了台之后，那种挥不去的余味，更令我受不了。

“轻微的余味，大概一两天就可忘记了；但有时却可以影响我一两周的心情；严重的时候，差不多在3个月之内，偶尔想起来都会感到难过；甚至有一生都忘不了的余味。程度上有多种差异。

“比方说，准备了几个固定的笑话或小故事，只要在上台时把它们搬出来说一说，说完后也不会有什么余味。因为可

以预料到不会发生什么严重的错误,所以并没有烦闷的心情。但是,以我个人来说,常有机会在陌生场合作第一次的演讲,那么,失败的比例也就会比较高了。

.....

“所以,老实说、在我要上台演讲前,大多无法作好完整的事前准备,在这种情况下,要想说得非常完美无缺,那除非是神了。

“可惜我并不是神,所以只好经常咀嚼烦闷的余味了。”

德川梦声先生最后认为:

“造成演讲的失败,有两种可能原因:

“第一,说话方式和技巧的疏失。

“第二,个人的教养还不够好。有时会留给听众一个无礼的坏印象,有时甚至被别人轻蔑,不尊重自己。那就真的失败了。

“这两种情形都会带来不好的余味。但以我来看。后者应该更为深刻,更会让自己感到难过。然而,有什么方法能够让自己不因失败而痛苦呢?答案是:根本没有。

“因为,既然以演说为职业,那么失败后的伤感就是必须付出的税,如果演讲者想要以巧妙的方式逃税的话,真是太天真了。

“在社会上,有些职业演说家,始终能够保持很好的心情,对他们而言,余味几乎是百分之百的好,所以他们是不用纳税的。也因为完全不知道自己的失败,他们当然活得非常快乐。不过,这种人却永远不能有所进步。

“有人说过,重复犯两次同样错误的就是愚人了。这么说来,那些不纳税的演说家,就是愚人中的愚人了。我再回想一下,跟那些一年到头做着同样而反复的失败、不知如何改进的人比起来,自己至少一直进步。这是值得安慰的啊!”

德川梦声先生的这一番说话,告诉我们:人人都有紧张、恐惧说话的心理,职业演说名家也不例外;人人都会在说话时出现失败,因为我们是人而不是神。同时,他又告诫我们:不管经过多少次的失败,都没有关系,都不要紧张,要紧的是应继续勇敢地去重新开始。只有这样,才能一点一滴进步,达到上乘的境界。

总之,一个人有紧张、恐惧说话的不健康心理,并不奇怪,也并不可怕,我们应该正确对待这种情况的出现。另外,我们应该花更多的精力和较大的功夫去分析它,找到科学的解决办法。

4. 消除说话的恐惧心理

虽然人人都可能会有说话胆怯的心理,但造成这种心理的原因却又可能是千差万别、各种各样的。比如,有的人可以跟亲朋好友聊上一两个小时;有的人跟人打起电话来一聊就是老半天,且话题源源不绝,越说越起劲;有的人经常能说出一些让人大笑或使人感兴趣的事,可谓是相当会说话,但是,真正一到了正式场合,面对一大群人(或是广播用的麦克风)他们就不知所措了。这是为什么呢?

有的学者通过长期观察发现,造成这种紧张、恐惧心理的原因主要有两种:

第一种,不想献丑。这些人的想法是,只要我不在他人的面前暴露自己的短处,别人也就不会知道我的缺点。但是一旦在众人面前说话,自己的粗浅根底、拙劣看法都会暴露出来了,那么从此以后,还有自己的立足之地?所以,不说话更稳妥。

不过,持有这种想法的人应该想一想。一个人尽量不暴露自己的短处,那么其长处又能充分发挥无遗吗?如果自己