

哈佛商学院闻名于世的超经典课程
在知名学府聆听大师智慧，快速更新你的知识结构

哈佛 最受欢迎的口才课

要想聆听世界的声音，只有两个地方：
一个是联合国，一个是哈佛

苏玉 编著

The Best Oral Training Program
In Harvard



突破语言障碍，拓宽沟通途径，提高交往能力，打通成功通道
一部沟通学的金玉良言，让自己：“字字珠玑，句句经典”的秘笈

全世界最权威、最优秀、最实用的口才学读本

中国商业出版社

哈佛 最受欢迎的口才课

苏玉 编著

The Best Oral Training Program
In Harvard



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛最受欢迎的口才课 / 苏玉编著. —北京: 中国商业出版社,
2014.10

ISBN 978-7-5044-8748-3

I. ①哈… II. ①苏… III. ①口才学—通俗读物

IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 222098 号

责任编辑: 朱丽丽

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市龙大印装有限公司印刷

*

710×1000 毫米 16 开 13 印张 240 千字

2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言 PREFACE

法国大作家雨果曾说：“语言就是力量。”的确，精妙、高超的语言艺术魅力非凡。欧美等发达国家把“舌头、金钱、电脑”并列为三大法宝，口才被公认为现代人必备素质之一。

美国总统竞选的时候，一次充满激情的就职演说，将会在民众中留下深刻而良好的印象，而这一印象又往往成为民众认识自己的起点。对普通人而言，若能巧妙运用语言，对和谐人际关系的建立将大有裨益。

语言艺术是一门综合艺术，包含着丰富的内涵。一个语言艺术造诣较深的人需要多方面的素质，如具有较高理论水平、广博的知识、扎实的语言功底。那么，成功的语言的特征是什么呢？怎样讲话才更具有艺术性呢？

英国著名的宣传理论家弗雷尔说，如果某一信息中缺乏影响人情感的成分，那么，此信息只能属于教育活动的范畴。普列汉诺夫在《论艺术》中也说：“语言对于人们，不只是表现他们的思想才有用，一样地为了表现他们的感情那也是有用的。”美国心理学家哈特曼结合竞选演说进行实验研究，比较情感与理智在选举时对选民们行为态度的不同影响。实验结果表明情感的号召力比理智的号召力大。1986年，菲律宾总统候选人科拉松·阿基诺在大选中战胜了马科斯，其中一个重要的因素，就是她的竞选演说充满情感，极富感染力，牢牢抓住了听众们的心：“可怜可怜我们的国家吧！可怜可怜我们前途暗淡的孩子们吧！让我们结束他们的苦难。我呼吁你们，帮助我推翻马科斯政权……”

情感除了通过语言表达之外，还可以通过语音表达。语调的高低，语



速的快慢，语音的轻重，音量的大小，语气的徐疾，都能使人感受到情感的冲击。丹纳认为：“人的喜怒哀乐，一切骚扰不宁、起伏不定的情绪，连最微妙的波动、最隐蔽的心情，都能由声音表达出来，而表达的有力、细致、正确，都无与伦比。”据说意大利有一位著名演员，在台上用悲切沉痛的语气朗诵阿拉伯数字时，坐在台下的听众居然听得潸然泪下。哈佛演说者也很注意通过声音的高昂、呼吸的急促、音调的低沉、节奏的缓慢，甚至调到喉音以造就气氛，或慷慨激昂、激情振奋，或悲痛深沉、压抑窒息等等，充分体现其情感。

当然，语言的技巧远远不止这些，为此，我们选取了哈佛大学的口才课程，看看在他们的眼里好口才该是什么样的。

一直以来，口才作为每一位哈佛学生必须掌握的沟通技巧，它时刻强调精英的思维习惯，倡导真正实用的人际交往理念，让哈佛学生自然发挥其潜在的表达实力，在各种场合下挥洒自如。我们希望成千上万的普通人通过学习哈佛口才课程中阐述的沟通理念，能够成为成功的演说者、有效的判断者、人见人爱的交际家。

目录

CONTENTS

第01辑 史密斯·泰格教授谈“口才基本功”

- 第一讲 善于把握说话的语音轻重 / 003
- 第二讲 句间停顿让语言更精彩 / 005
- 第三讲 用语调、语气增强你的表达力 / 008
- 第四讲 说话有节奏才是真会说话 / 010
- 第五讲 好口才离不开丰富的语料 / 012

第02辑 迈克尔·桑德尔教授讲“话语开场白”

- 第一讲 主动引谈话，说好第一句话 / 017
- 第二讲 深入沟通之前要进行热身 / 020
- 第三讲 善谈者善于寻找话题 / 023
- 第四讲 从对方爱听的话说起 / 027
- 第五讲 开头说好“场面话” / 030

第03辑 伊莱恩·凯玛克教授讲“说话的差异性”

- 第一讲 适宜的讲话时机最能打动他人 / 035
- 第二讲 与同一个人说话也要看不同时机 / 039
- 第三讲 因人而异用不同的措辞 / 041



第四讲 轻松应付不同类型的人 / 045

第五讲 投其所好才能好沟通 / 048

第04辑 罗伯特·劳伦斯教授讲“用好言语辅助工具”

第一讲 让面部表情丰富起来 / 055

第二讲 运用眼神辅助你的语言 / 057

第三讲 用手势增强语言的表达力 / 060

第四讲 有时无声胜有声 / 063

第五讲 一切妙在聆听之势 / 065

第05辑 安娜·斯洛教授讲“谈话的技巧”

第一讲 把话幽默地表达出来 / 071

第二讲 巧妙运用“对比效果” / 074

第三讲 通过表达展现自我 / 078

第四讲 怎样讲话才有力量 / 080

第五讲 当众讲话的危机处理 / 082

第六讲 说话要有的放矢 / 087

第七讲 说一点善意的谎言 / 089

第八讲 巧言化解尴尬境遇 / 092

第06辑 拉摩尔·亚历山大教授讲“沟通的雷区”

第一讲 不在人背后蜚短流长 / 097

第二讲 语言也有要避免的禁忌 / 099

第三讲 说话之前要想一想 / 102

- 第四讲 拒绝要注重艺术性 / 105
- 第五讲 不要命令别人去做什么 / 110
- 第六讲 “你错了”要慎出口 / 112
- 第七讲 和人争论没好处 / 114
- 第八讲 忠告亦应不逆耳 / 116

第07辑 安东尼·塞奇教授讲“辩论的技巧”

- 第一讲 如何为辩论做准备 / 121
- 第二讲 哈佛学生这样去辩论 / 123
- 第三讲 确立自己的辩论点 / 125
- 第四讲 辩手辩论自有技巧 / 128
- 第五讲 让对手的诡辩不攻自破 / 130
- 第六讲 哈佛的辩才是练出来的 / 133

第08辑 尼尔·鲁登斯坦教授讲“上下两级沟通的技巧”

- 第一讲 先听上司说了什么你再说 / 141
- 第二讲 从上司身上找切入点 / 144
- 第三讲 不要用语言“顶撞”上司 / 149
- 第四讲 一定要让下属心服口服 / 151
- 第五讲 冷静处理和下属的冲突 / 154
- 第六讲 在下属面前要把握好表态的尺度 / 158

第09辑 尼尔·鲁登斯坦教授讲“和工作对象的沟通”

- 第一讲 和客户沟通态度是第一位的 / 163



- 第二讲 好话说说，“马屁”拍拍 / 166
- 第三讲 想方设法满足顾客的需求 / 170
- 第四讲 顾客不接受你怎么办 / 174
- 第五讲 学会让同事喜欢你 / 177

第10辑 迈克尔·桑德尔教授讲“和朋友沟通”

- 第一讲 学会和陌生朋友的沟通 / 183
- 第二讲 学会和忘年交沟通 / 188
- 第三讲 如何让有缺陷的朋友接受你 / 190
- 第四讲 如何给情侣传情 / 195
- 第五讲 学会安慰伤心的人 / 198

第01辑

史密斯·泰格教授谈“口才基本功”

史密斯·泰格教授说，可能你一岁多就能说话，但这不代表你会说话。因为一个会说话的人，在他的话语说出口之前，他常常会有意识地对语意、语音、语态做一些修饰或调整，这就是“口语修辞”。在史密斯·泰格教授看来，口语修辞是口语表达能力的基础。善于运用这种修辞手法，是将话说得准确、生动、得体的重要手段，是提高一个人说话水平的最基本的技巧，是使交际富有成效的法宝之一。



史密斯·泰格，哈佛大学公关学教授，小布什竞选团队的核心成员之一。在公关学方面，以总结了在职场与各种人相处的种种类型而著称。在他的公开课上，常常会谈一点口才的技巧。

第一讲 善于把握说话的语音轻重

一次，我在给学生讲口语表达课，当我讲到注意语音轻重的重要性时，一个男生调皮地问道：“一句话就那几个字词组合在一起，意思很明显，不注意轻重音会有什么影响呢？”我没有直接回答他的问题，而是给他们讲了一个故事：

琼斯太太家的电视机出了毛病。她想起隔壁的罗斯是个修理工，就去敲他的门：“罗斯先生，你会不会修电视机？”

“我不会修电视机。”（重音放在“修”字上。）

“不会修，那你是不是曾经装配过电视机……”

“我不会修电视机！”（重音放在“电视机”上。）

“我家收录机也坏了，帮我……”

“我不会修电视机！”（重音放在“我”上。）

“你这方面的朋友多，帮我找一个……”

罗斯把门打开，急得直抓头，说：“琼斯太太，你怎么总是听不懂我的话呢？”

琼斯太太说：“我说，你怎么老是打岔呢？”

我用这个故事向学生说明，一句简单的问话，罗斯却回答得答非所问，令人啼笑皆非，原因就在于他没有把握准说话的重音。如果他把重音放在“不会”上，就明确回答了琼斯太太提出的“会不会”修电视机的问题了。

不会说话的人将每个字说得一样重，让听者迷惑不解，不知他究竟要



表达什么意思；会说话的人，一两个字词，都能够分清轻重音，语意清晰，一听就明白。

我要说的是，口语修辞手法运用得如何，是影响说话水平的一个方面，而把握语音的轻重又是口语修辞手法的另一个方面，是口语表达比较基础的方面。如果你在说话的时候轻重不分，含含糊糊，别人肯定不会愿意听你说话，即使愿意听，也会不断听出歧义，甚至影响交际的质量。所以，要把话说好，切不可轻视口语表达水平的提高，不可忽视词语轻重的准确把握与适当调节。在哈佛，要想学到很好的口才，掌握表达重音是第一步。

表达重音的方式主要是强调——适当加强音量和气势，使字音饱满有力一些。我经常告诫我的学生，说话不突出重音，是不会说话的表现。以下举出表达重音的几种特例，以便你轻松掌握：

1. 呼应型重读

重读反映语脉线索的词或短语，如：问答性呼应、领属性呼应、过程性呼应等。

2. 区分型重读

重读那些可区分程度轻重、突出性质、动作、范围、感情或提示注意的词或短语。具体表现在以下几个方面：

(1) 首次提到的人或事物，重读可加强语气，表达出对人的尊敬和对事物的重视。

(2) 表达强烈感情的副词，如“他一点也不怕”、“我非常喜欢”。重读“一点也”和“非常”就可以表达出不怕和喜欢的程度，有加强表达的效果。

(3) 突出一种感情或一种意境的主要词或短语。如：“我喜欢看雪花纷纷扬扬地飘洒在地上。”重读“纷纷扬扬”，给人一种想象的空间，说者和听者都仿佛见到了雪花慢慢飘落下来的美丽景象，这是对话语所表达的意境的简单丰富，可效果却很明显。

(4) 重提以引起重视的词或短语。如：“我是哈佛人，我有一颗哈佛心！”加重“哈佛”的发音，可表达出一种强烈的热情，引发听者更加明



白自己的意思，能使说者的情感表达得更加准确、深刻。

(5) 强调某种判断的词或短语。如：“他不是一个人目空一切的人。”对“不是”的重读，显然是引起听者注意，他这里的态度是“不是”，而不是“是”。判断词总的来说就是表达肯定意义的词和表达否定意义的词，要明确表达自己的观点就可以重读这类词。

(6) 判明具有某种性质的词或短语。如：“这种行为是一种欺骗行为！”重读“欺骗”，是对行为的定性，可以引起听者的重视，让人很快就能明白这是一种什么样的行为。

(7) 强调一种动作或行为的词或短语。如：“你就这么撒手不管了？”对“撒手不管”的重读，不仅可以形象表达出这一动作或行为，而且，也能表达出说话者的强烈不满，这也是重读的艺术效果。

对以上类型的重读要准确把握，但并不是任何属于以上类型的词或短语都要重读。需要在句子中去把握，还要从自己的说话目的出发，看自己要表达出什么意思、什么效果。否则，你有可能将一句话里的每个词都重读了，最后，却没人能听懂你所说的。当这类词同时出现的时候，如果你能够分清轻重缓急表达你要表达的语言，那么你说出来的话对听众是有吸引力的，是人人爱听的。你不用再为自己讲不清意思而苦恼，也不用再为别人听不懂自己的话而烦恼！

第二讲 句间停顿让语言更精彩

我一直认为，标点符号是个伟大的发明——可是很少有人意识到这点。书面语借助标点把句子断开，使内容更加具体、标准。在口语中我们



常常借助的是停顿，有效地运用停顿可以使我们的话明白、动听，减少误解。有些人说起话来像打开了的水龙头，特别是在激动的时候就不注意停顿了。

我们的大文豪马克·吐温先生说过：“恰如其分的停顿能产生非凡的效果，这是语言本身难以达到的。”好的停顿有很强的表情、表义功能，常能收到“此时无声胜有声”的表达效果。

我读《俄国革命史》，发现一位马克思主义理论宣传家普列汉诺夫口才特别好。据记载，有一次他在日内瓦作《无产阶级与农民》的演讲时，社会革命党人和无政府主义者中一伙抱有敌意的听众从中捣乱。他们在普列汉诺夫演讲时，吹口哨、跺脚、喧闹，还与其他观点不同的听众争吵辩论，几乎令演讲进行不下去。普列汉诺夫面对这种情况，十分冷静沉着地将双手交叉于胸前，沉默不语，待台下稍微有所安静，他突然大声地说：“如果我们也想要使用重武器同你们斗争的话，我们来时（停顿，缓声地说道）就会带上冷若冰霜的美女！”

听众哄然大笑，立刻静下来了，于是演讲得以继续进行。

普列汉诺夫借助了语言本身的特点，使用有意停顿、变换语调、调整语速等方法将“重武器”和“冷若冰霜的美女”隔开，给听众一种极大的反差，从而产生一种哄然大笑的结果，并且立刻将听众的注意力吸引了过来，使自己的演讲得以继续进行。可见，好的停顿能收到不错的效果。

哈佛语言专家研究发现，停顿是因思想内容的表达和生理心理的需要，而在有声语言的链条上设置的间隙中断，是有声语言的“标点符号”。巧妙运用这个“标点符号”不仅能使自己的语言生动活泼，而且，还能收到意想不到的语言表达效果。停顿要按照语境的规定进行，如果故意在不该停的地方停，会产生怪异的效果，甚至导致笑料。

哈佛大学在语音学上将停顿进行了分类，具体表现在以下几个方面：

1. 语法停顿

又叫自然停顿，一句话中间是不能停顿的。从语法上说中心语与附加语往往有一个小小的停顿，书面语用标点符号表示的地方要停顿，段落之

间、句子之间也都要停顿。这个大家几乎都清楚，我就不再赘述了。

2. 感情停顿

又叫心理停顿，逻辑停顿为理智服务，感情停顿为感情服务，表示一种微妙和复杂的心理感受而做的停顿。

3. 特殊停顿

为加强某种特殊效果或应付某种需要所做的停顿。

运用得当的停顿具有很丰富的表现力。第一，可以变含糊为清晰。第二，变松散为整齐，如有些排比句通过停顿变得很美，很有节奏，如写交通安全的一篇演讲稿中说：“每天的太阳是您的，晚霞是您的，健康是您的，安全也是您的。”要声断，气不断，情不断。这里要强调的是，停顿不是中断，只是声音的消失，它绝对是气流与感情连起来的，有停就有连，而且在某种激烈、紧张的情况下需要连接。

连接就是在书面上标有停顿的地方赶快连起来，不换气、不偷气，一气呵成，渲染气氛，增强气势。表现停连的技巧有三个：一是气息要调节，比较大的停顿地方要换气，小的停顿要偷气（不明显地换气），另外要救气（一气呵成）；第二，接头要扣“环”，即两个内容相联的句子，第一句的结尾压低，第二句的起音也要低，这样两个句子中的音位差就小，给人感觉环环相扣；第三，层次要“抱团”，句子的末尾音节不要往下滑，每层的意思要有鲜明的起始感、整体感。

运用好停顿，能够将句子巧妙地断开，准确表达出语义，还能够使语言生动活泼，产生语言本身难以达到的艺术效果。所以，我们要提高说话水平，就要掌握好句间停顿的方法。

第三讲 用语调、语气增强你的表达力

语言学家发现，运用好语气语调，可以传达丰富的感情，增强表达的艺术效果。英国戏剧家肖伯纳说过：“书写的艺术，哪怕文法修辞非常好，在表达语调时却无能为力。复杂多变的语调、语气是一种表意功能很强的口语修辞方法，是任何一个想提高说话水平的人都应该掌握的。”对于这样的说法，我是非常赞同的。

意大利有位演员来哈佛大学演出，在一次演出前要给哈佛的学生表演朗诵自然数1到100的“节目”。“数数字”有什么好听的？大家不感兴趣，有的人竟喝起倒彩。但是，当那位演员站在台上将单调的数字说得抑扬顿挫，充满感情时，全场的观众都被征服了。人们听到的已不再是枯燥乏味的数字，听到的似乎是诉说痛苦的忏悔，有的观众竟涌出热泪。

哈佛的很多人都记得那场表演。撇开表演因素，这位演员能够成功地感染听众，都是因为他运用了高超的“声气传情”技巧。他灵活地运用语调、语气的表达技巧，将话说得生动而富有感情。

所谓“听话听音，锣鼓听声”，说的就是语调、语气作为口语修辞手段对表情达意所产生的特殊功能。语调是指贯穿整个句子的调子，与声调一起决定了声音的高低抑扬。语调的构成因素比较复杂，它是节奏的快慢起伏、音调的抑扬顿挫、语速的停顿延连、音量的轻重强弱等通过不同的方式组合而成的。

众所周知，语调可分为降调和升调两种基本类型，随着句子的语气和表达者感情的变化，可以变化出其他多种类型。语调有区别句子语气和意