

现代人的三大武器：

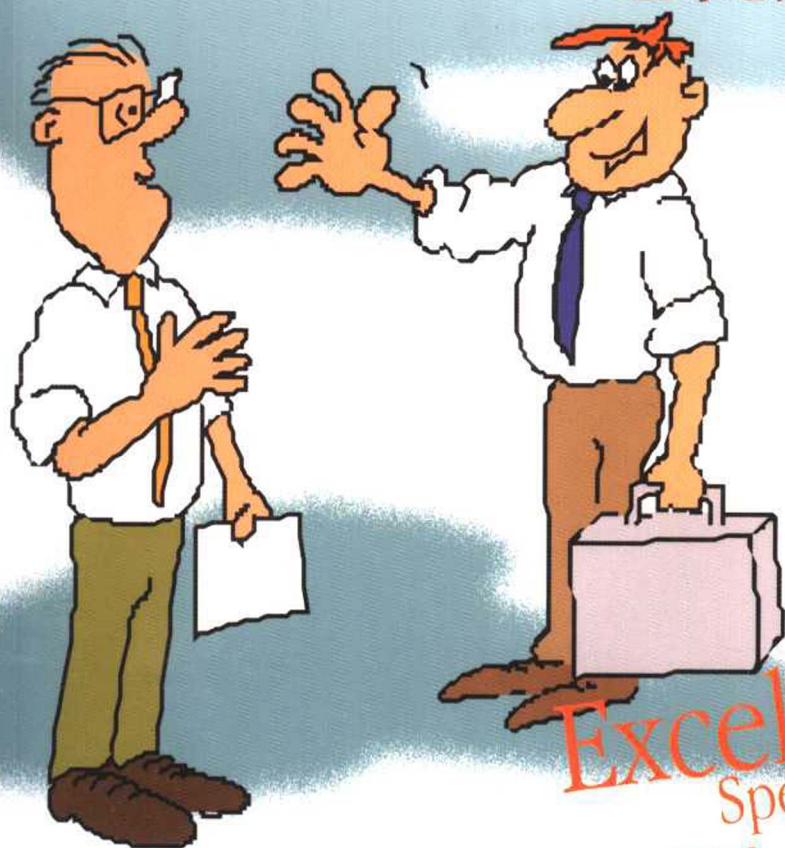
舌头！美金！电脑！

会说话，办事

好口才让你成功零障碍

一人之辩，重于九鼎之宝
三寸之舌，强于百万之师

阿南◎编著



京华出版社

Excellent
Speechcraft Makes
Life Easier



阿南◎编著

会说话， 好办事

好口才让你成功零障碍



Excellent
Speechcraft Makes
Life Easier

京华出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

会说话, 好办事/阿南编著. —北京: 京华出版社, 2005
ISBN 7-80724-158-6

I. 会… II. 阿… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 128011 号

会说话, 好办事: 好口才让你成功零障碍

作 者 阿 南

责任编辑 郑春蕾

策 划 陈红梅

出版发行 京华出版社(北京市朝阳区安华西里一区 13 号楼 2 层 100011)

(010) 64258473 64255036 64243832 (发行部)

(010) 64251790 64258472 64255606 (编辑部)

E-mail: 80600pub@bookmail.gapp.gov.cn

印 刷 北京天正元印务有限公司

开 本 787mm × 960mm 1/16

字 数 165 千字

印 张 14.5

版 次 2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-80724-158-6

定 价 25.00 元

版权所有 侵权必究

前言 好口才是练出来的

语言是人类最方便和最直接的交流工具。在社会工作与社会交往中，几乎处处都需要发言、交谈、劝慰、谈判、辩论、演讲等等。无论从事什么工作，我们都需要有一定的社会交往能力和口头表达能力。企事业领导、公务员需要口才，教师、记者、主持人、导游、推销员个个靠口才吃饭，就是汽车售票员、商场营业员、宾馆服务员也要有良好的口语表达能力才能把工作做得更出色。语言能力强，就能顺利地交流和掌握信息，而语言能力差，就可能造成交流困难，信息传递失败。

良好的口才能给人愉悦感，从而获得他人的尊敬；可以使相互熟识的人情更浓，爱更深；可以使陌生的人产生好感，结下友谊；可以使意见分歧的人相互理解，消除矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处。

所以，人们已越来越强烈地意识到口才的重要，口才对于某些人来说甚至会影响其事业的成败。有的人很有知识，就是缺少嘴巴功夫，结果总是不受欢迎；有的人专业水平很高，工作很出色，但表达能力不佳，言谈拘谨慌张，逻辑思维混乱，语无伦次，虽有丰富的经验和独到的见解，却是“茶壶里煮饺子——倒不出来”，这都不能不说是一种遗憾。只有具备了良好的表达能力，才能更好地展示自己，发挥才能，让别人认识和认同自己，也使自己比别人更多一些成功的机会。这也是越

来越多的人试图通过强化训练来提高自己的口才的原因。

那么怎样才能真正提高自己的口才呢？其实口才不是只看看书就可以提高的，讲话是一门技能，又是一门艺术，需要大量的练习。就像驾驶一样，如果只知道驾驶汽车的基本技术理论和交通规则，而不去摸方向盘，不亲自上车练习，就永远不会掌握驾驶技能。因此，口才必须实践，必须不断练习，同时也要参考实用性强的指导图书。

根据广大读者需要实用型口才类图书的要求，我们编写了这本书。本书以“实用性”、“可操作性”为特点，通过系统的理念、大量的实际案例和可操作性的技巧指导，为大家解决生活当中的实际问题，帮大家树立讲话的信心，学会巧妙化解尴尬，委婉拒绝别人，成功说服别人，在日常生活中赢得朋友，提高表达能力，让谈吐更有风采。

编 者

2005 年 11 月

于北京广播学院

目 录

第一部分 会说话

第一章 摆脱当众讲话的恐惧	3
害怕当众讲话是正常的心理现象	3
找到恐惧的原因	6
摆脱恐惧的方法	9
第二章 掌握当众讲话的技巧	13
“4W 原则”	13
善于运用素材	20
有意识地培养感染力	22
引人入胜的开场白	24
意味深长的结尾	27
第三章 提高口头表达能力	30
胸有点墨才能言之有物	30
条理清晰，中心突出	32
言不在多，达意则灵	37
台上十分钟，台下十年功	39

第四章 3 分钟打动对方	47
以提问促进交谈	47
更恰当地赞美	52
巧用修辞	55
妙语作答	59
善用幽默	65
尽量避免口误	71
第五章 理直气壮地说“不”	77
找个合适的拒绝理由	77
拒绝的语言技巧	79
第六章 会说话帮你摆脱窘境	83
急智补救失言	83
妙语化解僵局	87
自嘲摆脱尴尬	92
策略地反击恶语	94

第二部分 好办事

第七章 与陌生人打交道的诀窍	103
大胆地说出第一句话	103
巧妙拉近彼此的距离	108
找到合适的话题	110
千方百计打开对方的话匣子	113

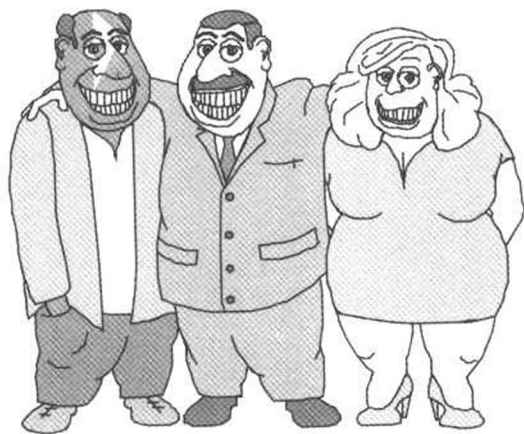
第八章 面试的语言技巧	116
会做自我介绍	116
巧妙回答刁难性问题	119
给考官留下良好印象	127
第九章 谈判高手的语言智慧	134
什么是谈判	134
如何自然地切入正题	136
如何巧妙地进行试探	138
谈判的语言策略	142
怎样化解僵局	150
第十章 批评与接受批评的艺术	155
批评是一把双刃剑	155
批评别人的语言技巧	157
如何面对善意的批评	163
面对责难时的正确反应	172
第十一章 成功说服别人的方法	175
以情动人	175
有理有据	178
言之有趣	181
以退为进	184
巧用激将法	188
第十二章 生活中的口才秀	192
如何接受别人的称赞	192

求人帮忙怎么开口.....	193
情话要说得恰到好处.....	197
夫妻交流也有技巧.....	205
网上聊天如何大放异彩.....	211

第一部分

会说话

郑春雷：有理不在
声高！！



Chapter One

第一章

摆脱当众讲话的恐惧

每当我不得不站在众人面前说话时，就恨不得先找个地缝钻进去。我脸红心跳，双腿发抖，本来准备好的话一下子全忘记了，头脑一片空白，真是尴尬万分。即使我有时还记得什么，也往往是说了前面忘了后面，语无伦次，恨不得赶快说完下去，免得被听众的目光烤得六神无主。当众发言对我而言简直是一场煎熬……

晓北 大学生

□ 害怕当众讲话是正常的心理现象

其实，很多人都对当众讲话心怀恐惧。恐惧就是没有信

心，对未来还没有发生的事情感到担心，从而产生各种负面的心理活动。恐惧的心理就是告诉自己事情可能不会按自己预计那样发展，这样的话，人就会觉得事情变得非常“恐怖”、“可怕”、“骇人”，甚至“无法承受”。

有过经验的人会知道，恐惧心理会导致胃开始抽动，全身出汗，心跳加速，脑中一片空白。这都是因为我们体内的紧急预警系统被启动了。

具有讽刺意味的是，我们越是希望事情顺利时，越是出问题。就像我们非常注意自己的说话方式时，反而容易结结巴巴说不清楚；我们非常想考好某次考试时，却发现脑子里一片空白。

晓北记得，有一次邀请一位教授和他的夫人吃饭。早在几天以前，他就开始设想种种可能发生的坏事，觉得不管哪一种真的发生了，都会是非常糟糕的。客人还没有来他就已经紧张成了一团乱麻。客人到了之后，他担心出现沉默的冷场局面，反而因此找不到话说。他躲到洗手间，静静地吐了一通。当他用托盘端出满满一大盘鸡肉来时，又害怕把托盘打翻，所以手和脚都不住地发抖。这一抖不要紧，有一块鸡肉从边上滑了下来。他赶忙伸手去接，没想到半盘鸡肉都掉了出来，撒在教授的脚上。看着这一切，晓北完全被恐惧所湮没了。

20 世纪 90 年代，美国心理学会曾经对部分人群做过一次调查，最后的统计结果是：95% 的人在众人面前表达都存在不同程度的紧张情绪；5% 的人承认极度紧张，愿意终生放弃当众讲话。

心理学家们通过研究发现，其实每个人都或多或少在说话方面有着不自信的心理，而紧张和恐惧便是这些不自信心理的突出表现形式，也是影响人们进行表达和语言交流的最大障碍。

英迪拉·甘地夫人初次登台时，紧张得连一点声音也发不出来，讲了点什么自己也不清楚，只听一个听众在说：“她不是在讲话，是在尖叫。”她在一场哄堂大笑中结束了讲话。国际工人运动杰出的女活动家蔡特金第一次演讲时，虽然早就做了充分的准备，可一上台，“要讲的话一下子从脑子里全溜掉了，大脑出现了空白”。美国前总统福特初入政坛时，讲话结结巴巴，人们听起来很不舒服，有人戏称他为“哑巴运动员”。英国政治家路易·乔治，第一次试着做公开演说时，舌头抵着上腭，竟不能说出一个字。美国著名作家马克·吐温谈起他首次在公开场所演说时，也说那时仿佛嘴里塞满了棉花，脉搏快得像赛跑的运动员。英国历史上有位叫犹斯瑞里的首相曾说，他宁愿领一队骑兵去冲锋陷阵，也不愿在议院做一次演讲。

很多例子和心理学研究都表明，当众讲话紧张完全是一种正常心理现象，世界上从来不存在当众讲话一点都不紧张的人。就连世界闻名的政治家、演说家林肯也承认，每次上台演讲时，在最初的几分钟里，他也会有一种畏惧感。

说话胆怯可能发生在任何人的任何一次交谈和演讲中，即使那些一向潇洒大方、表达自如的节目主持人和演讲家也是如此。那些因自己恐惧当众说话而烦恼的人，大可不必为此担心。行为心理学家告诉我们：“克服当众讲话的紧张心理，最

有效的发法是鼓励人们去多说多练。”我国著名演讲家李燕杰教授说：“我年轻时在小组会上发言也曾紧张得脸红心跳。经过多次的训练和实践后，紧张情绪虽没有完全克服，但明显地感觉到紧张的程度降低了，紧张的时间缩短了。”所以，要相信自己在不断的训练和努力之后，一样可以克服恐惧，自如地在众人面前表达和展示自己。

□ 找到恐惧的原因

对当众讲话感到紧张恐惧，其实都是一种缺乏信心的表现，尽管如此，发生在每个人身上的深层原因又各有不同。有的人可能跟亲朋好友可以谈笑风生，妙语连珠；而在工作场合开会发言却语无伦次，结结巴巴，等等。只有明白自身的问题所在，才能有针对性地去克服恐惧。

一般而言，讲话恐惧有以下几个原因：

1. 性格过于内向

有的人从小性格就比较内向，就怕抛头露面，更不用说在众人面前讲话了，遇到展现的机会能推就推，能躲就躲，因此从小到大很少在众人面前讲话，缺乏锻炼的机会。成年之后当不得不在众人面前讲几句时，他们就会紧张恐惧得不得了，浑身不自在，感到难堪。这种情况是由性格的原因导致的。

2. 追求完美

有的人性格外向，从小到大各方面表现得都比较优秀，总认为自己是在一般层次之上的，有着极强的自尊心，尤其在公

众场合特别爱惜自己的面子，在意别人的评价。当众讲话时，最怕说不好，让别人小瞧了自己，总想把一个完美的自我展现在大众面前，而每一次又总有一些遗憾。所以一想到理想与现实的冲突，他们就会不可避免地感到紧张。

“我本来就挺优秀的，我不想让大家看到我狼狈的样子，不想让大家知道我的缺点，所以每次在众人面前讲话我都小心翼翼的，生怕说错什么让大家笑话。结果反而越来越紧张，什么都说不出来了。”

3. 有过失败经历

有的人可能讲话能力没什么大问题，但是因为曾经在一次比较重要的场合出了糗或讲错了话；或因种种原因没讲好，自认为丢了面子，是一次重大的失败，从此“一朝被蛇咬，十年怕井绳”，出现了心理障碍。其实当众讲话出错或表达不理想本来是正常的事情，有的人却把它严重化了，深深埋在心里，造成了一个很大的心结，以致每当遇到类似的场合，就有种过敏反应。

北京某著名高校曾有这样一名学生，每次遇到联欢活动站起来发言时总是面红耳赤，一句话也讲不出来，显得尴尬不堪。老师和同学问他缘故，他说：“以前上中学时，我参加了一个演讲比赛，不想中间忘了词，结果在全校同学面前丢脸。后来一站到台前我就想起这件事，也就说不出来话了。”

4. 太注重自我

有的人在一些发言场合，本来准备得很好，可是当他听到

别人的发言后，自感别人比自己强，便没有自信了。还有的人在当众讲话之前，不是想如何去说、怎样更好地去表达，而是瞻前顾后，尽想一些诸如“我说出来别人怎么看我？”“万一说错了怎么办？”的消极想法。于是长期以来养成了一种弱势心理，干任何事情总爱与别人比，并且感觉别人都比自己好，对自己没有自信，于是自己给自己造成很多不必要的紧张。

5. 有所贪求

有些人的紧张和恐惧分人群和场合。譬如，在一般场合，在自己熟悉的人面前他能侃侃而谈，没有半点紧张的感觉；但一遇到正规场合，或在长辈、上级面前，就表现得语无伦次，紧张不自在。我们称之为“恐高症”。还有的人在陌生人面前讲话不紧张，而在熟人面前特紧张等等，其深层次的原因是对某一部分人群或某些场合太看重或有所贪求。

6. 身份压力

不同身份的人发言会面临不同的压力。试想，一个不善言辞的人和一流的演说家，同样在人前发表意见时，谁的压力比较大呢？对于一个不善言辞的人，社会上的人或听众并不会对他有多大的期待，所以他就不会太紧张了。然而，对于知识渊博、谈吐自如的演说家，大家却都寄厚望于他，会对他的演说作录音、记笔记，面对这样高度的关心和注意，台上的人就会承受无比的压力。因此，那些被视为大人物的人，在上台演讲或致词前，自己的心经常是非常紧张的，只不过别人总以为他们一定很娴熟而已。

7. 场合恐惧

大多数中国人从小所受的教育是一种“填鸭式”的教育。