

处世口才

☆我们用语言来统治世界——拿破仑

☆☆一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，
85%取决于人际沟通和口才等综合素质——卡尔·卡耐基



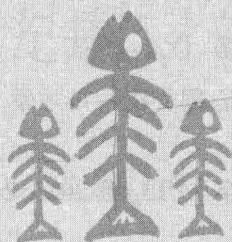
好口才系列丛书

HAOKOUCAI XILIE CONGSHU

CHUSHI
KOUCAI

汪启明◎主编

四川出版集团 巴蜀书社



好口才系列丛书 **处世口才**
HAOKOUCAI XILIE CONGSHU
CHUSHI KOUCAI

汪启明◎主编

四川出版集团 **巴蜀书社**

图书在版编目(CIP)数据

处世口才 / 汪启明主编. —成都:巴蜀书社,
2013. 9

(好口才系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5531 - 0312 - 9

I. ①处… II. ①汪… III. ①心理交往—口才学
IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 205652 号

处世口才

汪启明主编

策划组稿	施 维
责任编辑	张照华 施 维
出 版	四川出版集团巴蜀书社 成都市槐树街2号 邮编 610031 总编室电话:(028)86259397
网 址	www. bsbook. com
发 行	巴蜀书社 发行科电话:(028)86259422 86259423
经 销	新华书店
印 刷	四川省南方印务有限公司
版 次	2013 年 11 月第 1 版
印 次	2013 年 11 月第 1 次印刷
成品尺寸	170mm × 240mm
印 张	10
字 数	200 千
书 号	ISBN 978 - 7 - 5531 - 0312 - 9
定 价	20. 00 元

本书若有印装质量问题,请与本社发行科联系调换



21 世纪是口才的世纪

跨入 21 世纪的第二个十年,职场竞争越来越激烈,生活节奏日益加快,活动空间越来越大,由此带来的人与人之间的交往也比过去任何时代都更频繁、更紧密。生活在这个时代的人们,无时无刻不在输入和输出信息。人际交流和沟通,已经成为每个人须臾不可或缺的阳光、空气和水。

“好风凭借力,送我上青云”,人们在工作中交谈,在政治上辩论,在经济战场上驰骋,在生活中尽情地挥洒和展现自己的才华,离不开口才这个“好风”,口才是现代人所必须具备的重要能力之一。从木桶理论考量,光是“酒好”还不行,满腹经纶而木讷寡言,很难在现代社会进退自如。从某种意义上说,口才可以决定一切。

口才是人走向社会、走向成功的通行证。戴尔·卡耐基说:

一个人的成功,约有 15% 取决于知识和技术,85% 取决于人际沟通 and 口才等综合素质。

这个成功学的公式已经为大多数人所认可,而这举足轻重的 85%,恰恰是很多人成功的绊脚石。这个比例虽然有些夸大,但俗话说“成败是说出来的,机遇是听出来的”,并非空穴来风。

第二次世界大战后,西方一些人将舌头和原子弹、金钱并提,称之为征服世界的“三大威胁力量”;这里的舌头代表口才,原子弹代表科技水平,金钱代表经济基础。发展到当下,口才与美元、互联网也可视为人们在职场赖以生存和竞争的“三大战略武器”。

口才好不一定是人才,但要成为人才不能没有好口才。在日常生活中,我们随时都可以看到,那些能在各种场合充分展示自己的才智、才学、才华的人,

那些自然而然成为“意见领袖”的人，恰恰是那些思维敏捷、思路清晰、能言善辩、出口成章的人。拿破仑曾说过：“我们用语言来统治世界。”这里的语言不是一般的语言，而是口才。以政治人物为例，他们往往具有口才非凡的特点。像马克思、列宁、林肯、丘吉尔、罗斯福、戴高乐、孙中山、毛泽东、周恩来、鲁迅、闻一多等杰出人物都口才超群，留下了许多令后人反复传诵的佳话。可以说，没有良好的口才，就不可能成就这些伟大人物。今天，虽然有了大众媒介、移动终端、微信微博等传播工具，但口头表达能力的高低，还是决定一个人综合能力高低的极重要因素。

这套《好口才系列丛书》，分为处世、社交、演讲、幽默、机智、辩论六个方面。他们有共性，又各有其特点。共性如都要表达自己的思维和观点，要掌握丰富的语言词汇，要具备严密的逻辑结构，要有一定的节奏和语气。不同之处如演讲就需要话语的形象感，并让这些形象在听众的脑海中流淌，深深地影响听众，如电视片“动物世界”中的台词：“夕阳西下的非洲大草原，富饶辽阔美丽多姿，碧绿的青草散发着迷人的幽香，各种动物在尽情地奔跑着，跳跃着，一切都显得那么生机勃勃。”没有形象感的讲话，很难在演讲中吸引听众。其他如处世口才、社交口才、幽默口才、机智口才、辩论口才，亦各具特点，读者可以通过阅读本书学习并掌握其要诀。

为了从青少年时期就开始培养良好的口才，我们组织一些作者，编写了这套《好口才系列丛书》。口才类书既可结合语言学、信息科学、传播学、心理学等学科理论写得很深奥，也可以写成一部以理论为主的教材，还可以结合实际的例子写成通俗读物，而这套丛书属于第三类，可以作为课程教学的课外读物，对培养好口才具有助益。书稿的编写，由众多作者完成，我看过全书稿件，提了些修改意见。由于出于众手，错误之处敬请谅解，写作参考了大量国内外同类著作，在此一并谢过。

汪启明

2013年10月于成都空中港湾寓所

目录

口才的重要性

- 001 口才是一门学问
- 002 为“能说会道”正名
- 003 消除恐惧与人际关系
- 004 分析你讲话的能力
- 005 充实你自己
- 006 见什么人说什么话
- 007 口才与场合、时机、心境
- 008 明确表达的起码要求

令人赞赏的口才

- 010 做一个成功的谈话者
- 011 商业谈话的心理学
- 012 应付挑剔和责难
- 013 静听比说话还重要
- 014 辩论决不能取胜
- 015 承认,当你错了的时候
- 017 使对方多说“是”
- 019 用友善和赞赏的方法
- 019 让别人多谈他自己
- 021 不要指责别人的错处





口才与人际交往

- 口才在处世中起着举足轻重的作用 023
- 交往中说话的对象 024
- 交往中说话的方式 026
- 交往中说话的态度 027
- 口才在请客送礼中的运用 029

口才的场合

- 事业的成功取决于口才 031
- 个性的发挥 032
- 训练说话的方法 034
- 说话的策略 034
- 沉默是金——以听者为主体 035

口才和待人的艺术

- 怎样研究个性 038
- 运用你的机智和幽默 039
- 适当地吹牛 040
- 拒绝的艺术 043
- 议论须知 045
- 和上司谈话 047

口才和处世的艺术

- 048 说话多留神
- 049 逢人只说三分话
- 050 说话的方式
- 052 说话的条件
- 053 说话要投其所好
- 054 说话注意七忌
- 055 说话的对象与时间
- 056 说话留心对方的忌讳
- 056 进谏的技巧
- 057 恰当的恭维
- 058 吹牛拍马不是正道
- 059 不要以言语伤人
- 061 戏谑也要有本领

说话的方法方式

- 063 怎样抓住听众
- 064 谦逊可赢得胜利
- 065 当你处在难题和窘境中
- 067 无声语言的交际功能——姿势、表情

说话的技巧

- 070 打动人心的说话方法
- 071 良药未必苦口——准确、中肯





高超的应付才能	072
发问的要点	073
虚心是进步的阶梯	075
声音的关键	075
巧妙运用词语	076

说话的讲究

揭人隐私是卑鄙的	078
争辩伤情感	079
维持他人的自尊心	080
避免自吹自擂	082
口才来自生活的积累	084

说话的毛病

何以有口难言	086
言语要有文采	089
音调的调节	091

说话与和解

说话要摸清人的心态	092
说服的要领——满足对方的需求	094
说服的技巧	096

说话的风格

- 100 执拗其实并不明智
- 102 妙用比喻使人一听了然
- 103 结构要引人入胜
- 105 体态就是信息
- 106 如何借助手势

口才的训练

- 108 最基本的训练法
- 110 时刻保持乐观
- 111 克服自卑心理
- 112 随机应变,妙趣横生

演讲的技巧

- 115 演讲前的准备
- 117 精心安排结构
- 118 事先进行试讲
- 118 材料选择与提炼主题
- 120 举止优雅,顺势穿插
- 122 利用优势,搞好结尾

争辩的技巧

- 125 避免争辩是明智的做法





聪明的对付方法	126
要心平气和,静以待变	128
宽宏大量,使对手悦服	130

说话的学问

知识来自积累	132
会说还要会听才能沟通	133
面部表情是关键	135
怎样使言词通畅明达	136
激发他人努力的方法	137

同名人、上司、陌生人说话

不卑不亢,充满自信	138
适可而止,恰到好处	139
投其所好,旁敲侧击	140

有求于人的说话套路

求助遭拒怎么办	143
借钱借物如何开口	146
怎样巧妙地提出要求	147

参考文献	149
------	-----

口才的重要性

赠人以言，重于金石珠玉；劝人以言，美于黼黻文章；听人以言，乐于钟鼓琴瑟。



1

处世口才
CHUSHIKOUCAI

■ 口才是一门学问

一个人若没有具备良好的口才，一旦走上社会，走上了独立生活的道路，就很难在事业上、爱情上、社交上取得自己满意的效果。好像鸟儿没有羽翼，不能飞上天空似的痛苦，没有很好地发挥本身应有的技能，这就失去了鸟儿生活在空中的基本作用。

每天，我们每一个人，都会遇到这样那样的场合，需要我们说上几句适当的话。这几句所谓适当的话，能够帮我们很大的忙，解决我们生活中很多大小的问题。因此，我们如果能够就地运用自己的口才、技巧，这对于我们的生活、工作、事业、爱情都有很大的益处，甚至会出现令人意料不到的结果，使自己兴奋万分。

一个会说话的人，总可以完整流利地表达出自己的思想、意图，也能够把道理说得很清楚、很完整、很动听，使别人很乐意地接受，有时候还可以立刻从问答中，测定得知对方的意图，而且能从对方的谈话中得到启发，增加双方的了解，从而使双方建立起良好的友谊。

我们常常可以看到许多不善言谈的人所遭遇到的困难，说话不连贯、断断续续，站着或坐着都不自在，自己总感到非常别扭，甚至会出现面红耳赤。他们

的说话,当然就不能完整、清楚地表达自己的意图,往往使对方很费神,不能明确地了解对方的意思,同时又不能使人信服地接受。由于不善言谈,说起话来吞吞吐吐,这样造成了一种交流上的困难,因此,给自己在事业、爱情、生活、交际上带来诸多不便或阻碍。

遇到事情或有事情需要跟别人合作的时候,说话流利的人,总可以很愉快地使很多事情融洽成功。而不善言谈的人,却不容易使人信服。口才流利的人,总是会使人清清楚楚地明白自己的意图,而不善言谈的人,经常使人发生误解。

■ 为“能说会道”正名

在现实社会生活中,人们的关系越来越复杂,人与人之间及人类与社会是非常密切的,因此,社交往来也就不可能缺少。人们互相使用言语的机会越来越多,离群独处就更不能生存,而且对于人来说也是毫无意义的,就像鸟儿没羽翼一样失去价值。我们的说话、表达能力,也因此越来越重要,且不可缺少。

从一个人每天所说的话,可以判定他每天的遭遇,一个人每天的祸福悲欢,往往是由他本人的言语来决定。因为口才技巧的失败,而造成一生事业上的失败的人是很多的,我们和人们所接触的时候所说的话,是很容易被他人估定其价值的。口才好,说话完整流利,会使人产生好感,讨人喜欢。有才干没有口才,虽也可以达到成功的目的,但是,有了才干而且又有口才的人,他的成功希望更大;因为你的才干,可以从言语谈吐中充分地表露出来,能够使别人更深一层地了解你,并且由此而产生对你的信任,这样别人或上级领导才敢托付重任给你。尤其是一个有学问而没有口才的人,和人接触交际时,就显得有点儿难以应付,感到拘谨,同时在无形中就会损失自己富有学问的形象,失去某些收获。往往有许多人在繁忙的人事接触中,觉得别人的说话,犹如自己被威胁似的,也许别人的说话有些太圆滑多变,太富于感动性,使你自己的话反觉得木讷。对于一个滔滔不绝的说话者,他的每一句话均能打动人们的心弦,而有一种不可思议的力量,可以影响到周围空气的松弛与紧张,这么具有口才能力的人,又该是怎样使你自己及他人羡慕啊!因为这些人虽然没有多大本领,然而,往往能讨上级领导的欣赏。

■ 消除恐惧与人际关系

口才,千真万确是人类生活中最难能可贵的技术,在外交上更是一门艺术,而且其技巧更显得高超。但在生活中,在一百个人中,能有几个人是长于口才的呢?只有少数人的口才,可以说是出于天生。但是,多数人的口才,是通过社会交往的训练而形成的。

说话流利的人,到处受人欢迎,讨人喜爱,能够使许多不相识的人成为自己的朋友,亦能使许多本来彼此不感兴趣的人互相了解,能替人排解纠纷,消除人与人之间的疑虑,更能医治某些心理疾病,如:愁苦、心烦、忧闷、悲观、厌世等等。

我们又知道说话流利的人,能让生活更快乐,他们业余时间和朋友或家人可以快快乐乐过一个晚上,使大家比上音乐厅喝咖啡还能得到更多的乐趣。有许多人觉得自己说话不流利,给生活造成一些影响。他们虽然在大都市里生活,可是他们的能力,特别是他们说话的能力,好像在深山村住了一辈子似的,一生也不容易开口几次。他们很少说话,或者说他们很少说有用的话,平常跟几个很熟的人东拉西扯还行,可是一到要办事的时候,一句有用的话也说不上来。他们在社会生活中处处觉得词不达意,时时感到狼狈、困窘。于是,别人就会说他们是些老实人。这样,有些人便取笑说:“所谓老实者,乃无用之别名也。”

社会上有许多不老实的人,总利用所谓的老实人不会说话的缺点,占他们的便宜。不会说话的人,最恨的就是这些会说话而不老实的人。当然,这些人还是比不上那些花言巧语、尖嘴利舌、滑头而又能说会道的假正人君子。这样,那些不会说话的人,也就以为自己比那些会说话而不老实的人清高。他们想:我虽然不会说话,但我是老老实实的人。这样,就有些人因此而不肯去补救他们不会说话的缺点,以为去学说话,就是去学滑头、学不老实。不过,有些老实人并不这样想,他们倒是老实地承认不会说话是他们很大的缺憾。他们想练习一下自己的口才,因为他们知道有了很好的口才之后,才不会做一个语不达意的老实人,才不会在事业上、爱情上、生活上、社会交际上遇到很多困难,才能够有效地促进自己在事业、爱情、交际上的成功,使自己的生活幸福而又愉快。



■ 分析你讲话的能力

没有口才的人,他在社会上的地位,有如一台发不出声音的收录机,虽然是在那里转动着,却不能使人产生兴趣,有时甚至使人扫兴。现代社会是一个繁忙复杂的社会,具有口才的人,他们必然是现代社会中的活跃人物。口才是一种技术,也是一门艺术。能干的大企业家,必然要具备这种技术或艺术;尤其是律师,是以这门技术——口才艺术为职业的;对政治家们则是用以阐述政见的最高方法;对教师、推销员、商人、演员等而言,又是最难能可贵的技术或艺术。一个人的说话能力,可以代表他自己的力量。口才好的人,容易被人接受,甚至受人尊敬、崇拜;而口才能力差的人,则很容易被人冷淡、遗忘,使人对你感到陌生,不容易接近、交往。由此可知:口才两字立于人生旅程具有相当的深度、难度。

4

一个人的生活,包括衣食住行乐诸要事。从小孩子降临人世,第一要求就是要吃奶,因为他要生存,乳汁是维持他生存的要素。后来,婴儿渐渐长大起来,他不仅要吃,而且要求行动上的自由。倘若父母们缚住了孩子的手脚,他一定会一刻也不安宁地挣扎。倘若挣扎,继之便号啕大哭。随着孩子们年龄的长大,表现衣食住行乐诸要事是他们一日不可缺少的要素。这就是天经地义的事情,谁也避免不了,谁也推翻不了。他们还有一件极重要的表现,那是什么呢?

机 遇

两个商人一贫如洗,他们决定去祈求上帝的帮助。上帝问他们:“你们想得到什么呢?”一个商人说:“我需要一笔钱使我的店铺重新开张。”另一个人也说:“我也需要一笔钱使我的店铺重新开张。”上帝又问:“那么,你们需要多少钱呢?”“恐怕至少需要1000元。”一个人答道。“恐怕至少也要1000元。”另一个人跟着说。“好吧,”上帝说,“我想我不能完全满足你们的请求,不过我将给你们每人500元。”第一个人拿着这些钱,决定一切从零开始,做起了小生意;而第二个人拿着这些钱,嫌它太少做不成事情,整天冲着上帝骂骂咧咧。几年以后,第一个人通过自己的努力终于实现了自己的梦想,而第二个人花光那些钱之后,只好沦落街头。机遇对每个人都是平等的;机遇只是成功的一半,而另一半,却完全靠我们自己。

这是由于人类生活中本能的作用,人越来越长大之后,通过不断地社会实践、不断地生活锻炼、不断人际交往,逐步形成了思路敏捷、说话清楚、口语流利的口才,使自己能准确地表达心声。小婴儿咿呀地发出各种不同的声音,这就是人类生活中的奇迹,而这种奇迹,有一些人把它忽略了,以为这并不是生活的要素,但正是婴儿的第一声咿呀声音,揭开了人类社会中每个人的第一句话语,正是这第一句咿呀声音揭开了这门深度甚远、最难能可贵的技术或艺术——口才。

■ 充实你自己

人类生活的要素,一方面是物质生活的满足,如上所述的衣食住行乐。另一方面却是精神生活的安慰,如思想、意念、情感等等。思想的表达、情感的发泄、意念的满足都是精神生活的目的。较长一段时间以来,人们普遍重视物质生活,而把精神生活抛弃不理,当然在过去也由于受到社会环境的限制,人们难以从精神方面得到享受。但是,在现代社会环境里,对于精神方面的需求必须迅速地给予满足,并应立即纠正以往的种种不良观念,弥补我们精神上的空虚、饥渴,满足我们人类最基本的生活、精神的需要,从而促进人类文明生活的发展,使我们的人类社会更健康地发展。

满足精神生活和满足物质生活一样的重要,甚至在某一种境地中,满足精神生活有时远比满足物质生活重要得多,尤其是表达思想、满足意念、传递情感的语言,更是成为人类生活中不可缺少的。当一个人无法表达自己的意思,满足自己的意念,发泄自己的情感时,他所受到的痛苦、折磨一定是非常巨大的。比如,你正和大家谈得十分起劲的时候,你的声音突然嘶哑了,无从说话发言,这时候的感受将是多么痛苦,多么窘迫?因此,在社会生活中,思想的表达应该人类社会生活中举足轻重、不可缺少的重要部分。

人类社会的生活,已经发展到了群居而不能孤独生活的境地。语言的作用,口才的表达,更表现出不可一时或缺。无论你生活在什么环境中,你都不可能避免跟人们的交往,那么,你就不得不将说话作为交往媒介。这里我们不必再多费大家宝贵的时间来讨论研究语言是如何发生的问题。但是,我们却有必要花费大家的一点时间,来讨论研究人和口才的密切关系。一个人的口才能力,能够显示出这个人的力量程度。口才好的人,往往很容易被人们接受、尊敬,口才能力差的人,则很容易被人遗忘冷淡。不仅如此,说话说得令人钦佩,往往使他的地位抬高许多,令众人瞩目,就是那些毫无半点墨水的人,往往因为口才好,人家都以为是个有本事的人,是个万能博士呢,就像目前社会上涌现出



来的众多骗子,他们什么本事都没有,就凭着一张不烂之舌欺骗世人,由于这种人口才好,使不少女子投入其怀抱,几千万几十万自动送入其腰包。当然,并不是说一个人只要口才好,就可以应付一切,万能博士、骗子总归是骗子,他们最终会出现破绽,落入法网。但是,作为善良的人们,必须提高警惕,在自己的头脑里多问几个为什么,多进一步深思说话者言行是否一致,识破其不可告人的目的。应当指出,如果你具有相当的能力,又具有良好的口才,一定能够在社会上占有相当的地位,能更好地推动你得到更高地位,使你在与人交往、应付事物、事业、爱情等诸多方面获得成功。

每个人的见解、主张都是经过长期的实践形成的,但是不良的习惯是可以改、可以变的。当你与别人意见不同时,一方面不要太过心急地要求别人立刻同意你的想法,而要理解、同情、容许别人更多地考虑。另一方面也不要因一听见别人意见和自己不同,就说什么话不投机半句多,自己与自己过不去,三言两语合不来,就跟人断绝交往,闭口不说话。正好相反,你应很礼貌又很耐心地倾听别人不同的见解、主张。

■ 见什么人说什么话

言语就是我们的思想及情感的表达,是心底的声音,没有言语作为工具,我们的思想及情感就难以表现出来。言语不但是理想的媒介物,而且是一种有效的工具。言语是人类思想的衣裳,它能美化你的形象。一个人粗浊或优美的品格,在其说话过程中,便可非常自然而然地流露出来。在不知不觉中,在有意无意间,在别人的眼里,自然而然地从口中描绘自己的轮廓或画像。

说话轻浮的人,行动往往也显得轻率,所以谈吐是一个人的羽翼。对于一切的谈吐,人们最喜欢那种出自真诚、毫无隐晦而又经过思想选择的人。这种人说话实实在在、言行一致,而不是口若悬河、海阔天空,没有一句是真实的出自内心的话。

诚实真心的人,说每一句话都是负责任的。因为他们知道,言事是一种严肃的东西。有口才的人决不滥用口才,以口才来为自己涂脂抹粉,同时也不会强求别人听你的话,他们知道,如果别人不愿意听,最好是住口不说。因为对方或许对你的言语的重要性未有相适应的认识,以至于无法理解并接受。

口才好的人,绝大多数不是天生的,而是从现实生活中锻炼出来的,所谓一分天才,九分努力。人们如果既没有长于辞令的才智,也没有缄口不言的判断力,那是一件可悲的事,他很有可能是一个尚未完全成熟的人,或者是一个毫无