

聪明女人练口才

——职业女性的口才制胜术

志鹏 编著

辽海出版社

前 言

现代社会，对女性的要求已愈来愈高，尤其是都市里的白领女性。仅仅做一个在家相夫教子的贤妻良母，早已落后于时代的潮流。一个成功的女性，不仅要在家里取得成功，还要在办公室里获得成功。这对现代女性提出了更高的要求，其中有一条就是：口才！

意识到这一点的白领女性现在还不太多，更多的女性认为，良好的口才仅仅是一种点缀，美丽的外表和过硬的职业本领才是最重要的。此言差矣！事实上，口才既是女性的另一张脸，同时也是职业本领中重要的一项素质，绝对不可忽略！现代社会愈来愈重视人与人之间的沟通和交流，但凭什么沟通——凭的就是嘴巴；凭什么交流——凭的就是口才！作为职业女性，在办公室里要和上司、下属、同事以及客户交流，在家里则要和丈夫、子女、父母、公婆以及邻里街坊交流，而这一切都需要口才，尤其是良好的口才。一个职业女性如果缺乏良好的口才，不但和上司、下属、同事、客户的关系搞不好，而且会影响家庭和睦，使自己和亲人之间日渐隔膜，为以后生活埋下一颗定时炸弹！这样的女性，如何能取得成功？

又有很多人认为，一个聪明女人，自然拥有良好的口才。殊不知良好的口才并非天生，而是需要经过有意识的训

练才能拥有。一个聪明女人，加上良好口才，这，才是一个女性取得事业、家庭双丰收的双重条件。

本书力图通过多个角度、多种方法，立体塑出一个真正的成功女性：既拥有聪明的头脑、丰富的学识，也拥有良好的口才、优雅的谈吐。本书部分口才训练方法出自美国著名口才大师卡耐基的训练班，美国历史上许多卓有成就的女性，都曾在那里接受培训，因而具有极高的权威性和实用性。

试一试，你就知道。

目 录

第一章 打下口才的良好基础 / 1

作为女性，有的人似乎一生口才不佳。但事实并非如此，她之所以口才不佳，往往是由于不良个性的束缚，导致自己缺乏自信，不敢开口说话、表达自己，久而久之，就给人以口才不佳的印象。所以，职业女性要想提高自己的口才，首先必须打下良好的基础：

- 一、克服害羞的心理 / 1
- 二、学习他人的成功经验 / 5
- 三、对自己进行积极的心理暗示 / 10

第二章 如何与他人和睦相处 / 25

对于任何人而言，如何与他人和睦相处，都是一个提升口才的前提。因为一个人只有做到与他人和睦相处，才能发挥自己的口才。

- 一、如何称呼他人 / 25

- 二、如何问候他人 / 28
- 三、如何向他人道谢与致歉 / 30
- 四、如何回答他人的提问 / 34
- 五、如何说笑话、开玩笑 / 37
- 六、如何同陌生人交谈 / 40
- 七、如何同老年人交谈 / 43
- 八、如何同孩子交谈 / 45
- 九、如何同领导、名流交谈 / 48
- 十、如何与异性交谈 / 51
- 十一、如何处理与丈夫的关系 / 54
- 十二、如何帮助丈夫成功 / 57
- 十三、如何保持良好家庭 / 63
- 十四、如何做好母亲 / 66
- 十五、如何与婆婆相处 / 70

第三章 如何与领导交流 / 72

作为职业女性，不可避免常常要跟男性的上司打交道，进行语言的交流，倘若处理得不好，很容易在同事当中落下个“花瓶”的印象。

- 一、给上司留下美好的印象 / 72
- 二、如何应付男性领导的太太 / 79
- 三、如何向领导汇报工作技巧 / 81
- 四、如何向领导口头汇报请示 / 84
- 五、如何做好领导的口头参谋 / 89

- 六、如何替领导口头传达指示 / 94
- 七、如何向领导提要求 / 98
- 八、如何向领导提出忠告 / 105
- 九、如何更新与领导的关系 / 112

第四章 如何与下属交流 / 120

现在，处于领导岗位上的职业女性日见增多，于是她们便又多了一个问题：如何与下属交流？下面，就是女性领导在与下属交流时所应掌握的口才技巧：

- 一、如何表扬下属 / 120
- 二、如何批评下属 / 125
- 三、如何指责下属 / 133
- 四、如何教育下属 / 138

第五章 如何处理办公室里的冲突 / 143

众所周知，人类只要聚到一块，便会产生矛盾和冲突，办公室也不例外。作为职业女性，必须懂得如何利用良好的口才化解办公室里的种种冲突。

- 一、如何处理与上级的冲突 / 143
- 二、如何处理与领导的分歧 / 150
- 三、如何向领导提出批评意见 / 156
- 四、如何对付坏主管 / 160
- 五、如何处理与下属的冲突 / 162

- 六、如何处理与下属的分歧 / 167
- 七、如何与能力比自己差的上级和能力比自己强的下级相处 / 172
- 八、如何处理与年长下属的关系 / 177
- 九、如何处理与年轻下属的关系 / 181
- 十、如何处理与同事的冲突 / 186
- 十一、如何与异性相处 / 192
- 十二、如何与同事相处 / 198
- 十三、如何与领导争辩 / 202

第六章 迅速提升你的口才 / 204

现代社会是高效率的社会，作为职业女性，必须在工作中迅速提升口才。为此，你必须掌握如下口才技巧：

- 一、口才提升第一阶段：眼观六路 / 204
- 二、口才提升第二阶段：过关斩将 / 239
- 三、口才提升第三阶段：应急良方 / 249

第七章 让你魅力四射 / 263

作为女性，无论是领导、普通职员，抑或家庭主妇，谁都想做一个魅力四射的女性。要增加自己的魅力，提升口才不失为一条捷径；而要做到真正的魅力四射，你的口才必须达到下面的要求：

- 一、真心实意地赞美他人 / 263

- 二、倘若没有愉快的心情，先不要开口说话 / 279
- 三、妙用无声的语言 / 296
- 四、幽默的谈吐将给你增辉 / 306

第八章 口才的最高境界：大智若愚 / 313

经过前面的学习和训练，相信你的口才已有所提高，但你离口才的最高境界：大智若愚——尚有一段距离。下面，就是你要为此付出的努力：

- 一、口才提升的动力之源：知识的修养 / 313
- 二、以退为进，以柔克刚 / 326
- 三、不露痕迹地让他人明白你的意思 / 343

第一章 打下口才的良好基础

一、克服害羞的心理

（一）改变沉默寡言的个性

作为女性，有的人似乎一生口才不佳。但事实并非如如此，她之所以口才不佳，往往是由于不良个性的束缚，导致自己缺乏自信，不敢开口说话、表达自己，久而久之，就给人以口才不佳的印象。

美国的有关专家曾对一对孪生姐妹的女大学生进行了观察研究。这对双胞胎的姐妹俩外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活环境和所受教育的情况也相同，因为这姐妹俩一直在同一个小学、中学和大学接受教育。然而在遗传、教育和环境如此相同的条件下，姐妹俩在性格上却很不相同。姐姐善于说话与交际，自信主动，果断勇敢；而妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是随同姐姐。有关专家找她们交谈时，总是姐姐先回答，妹妹只是表示赞同，不爱说话，或稍作点补充。总之，姐妹俩的性格明显不同。这是为什么呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是

妹妹。从小到大就责成姐姐照管妹妹，对妹妹的行为负责，做妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立、自主、善交际、较果敢的性格，而妹妹却养成了追从姐姐的习惯。

这说明人的性格是长期所接受的教育和环境的影响造就的。但对成年人来说，实际上是由心理状态所决定的。如果你能改变自己的心态，那就能够改变自己的性格。这告诉我们：“本性难移”的说法是有道理的，因为一个人的性格是长期的行为习惯所铸造的，已经习以为常了，若想在几天里一下子改变当然不大可能。但是，如果你能从改变自我意识做起，并联系价值观念、自我状态，即通过这种要素的调整与改变，改变自己的心理状态，从而又改变了自己的行为和习惯，那么你就能够按照对自己的期望和要求改变自己的性格。

我们正处在一个新旧交替、良莠并存的社会环境和时代潮流中。在一系列思想观念问题上，那种口欲动而囁嚅，身将行而趑趄的处世方式只能使我们成为被动的任人摆布的怯弱者；只有自己去思考，去选择，去比较，我们才会成为自信主动、驾驭生活的成功者。

一个懂得自尊的人必定懂得珍惜生命、开创自我，心态积极乐观、充满活力，行动有条不紊、坚持不懈。他们明了不断自我成长及帮助他人成长，乃是促使人生更有意义与价值的条件。

20世纪初，美国最著名的心理学家和哲学家威廉·詹姆斯就断言：普通人只用了他们全部潜力的极小部分。詹姆斯把这当作自己最重要的发现之一。“与我们应该成为的人相

比，我们只苏醒了一半。我们的热情受到打击，我们的蓝图没有展开，我们只运用了我们头脑和身体资源中的极小一部分。”这个道理在中国仅有少部分知识阶层的人知道。

关于女性如何克服当众怕羞的心理，卡耐基夫人最有经验，而在她的众多经验中最基本的经验就是：“你要假设听众都欠你的钱，正要求你多宽限几天；你是神气的债主，根本不用怕他们。”

（二）敢于当众表达自我

有的女性在大庭广众之下往往张口结舌，不会说话。这种状况必须改变，否则怎么也练习不好口才。

首先要弄清自己为什么害怕当众说话。

其实，害怕当众说话并不是某一个人的心理，大多数人都程度不同地具有这种心理，因此，这也可以说是相当一部分人的共同心理特点。根据卡耐基的调查，在大学里，百分之八十至九十的学生在开始上台演讲时都有一定的恐惧感；而在卡耐基成人演讲口才训练班里，课程开始时惧怕上台演讲的比例几乎是百分之百。

卡耐基认为，某种程度的登台恐惧感对人们练习演讲反而是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。他这样提醒人们，当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时，千万不要过于紧张，而要保持冷静，因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉，这种警觉表明它已准备采取行动，以应付环境挑战。假使这种心理上的预备是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快，说得更流畅，并且一般说来，会比在普通状况下说得还更为精辟有力。

一般来说，即使是职业演说者，也从来不会完全克服登

台的恐惧，他们在开始演讲时也或多或少地几乎总是有些怯意。并且，这种怯意在开头的几句话里会表现出来，只不过，他们能很快地克服这种怯意，进入镇静的状态。

热诚主动去与人交往！

作为职业女性，提高口才的惟一途径，就是不要使冰霜结在你脸上，或者把冰霜融化掉，方法是说些有趣的事。如果这时正是度假时节，你可以说：“你可听见路边新闻？听说在IBM公司的圣诞晚会上，有一部电脑喝醉酒，想去扯一部打字机的蝴蝶结。”

或者也可以说：“在我们公司的宴会上，老板的秘书小姐对会计部门新来的职员说，他的心好像铁做的捕机。这人以为他缚住小姐的心了，受宠若惊，但是她接着说：‘别再扯我的腿了！’”

或者对某位客人说：“我不愿说这个圣诞晚会花费有多大。但是我们正计划把我们的购物单寄给‘金氏世界纪录图书’。”

不论是何季节，在何社交场合，幽默力量都会帮助你打开人与人的沟通，并且使它有人情味儿。

你应该明白：

1. 你害怕当众说话并不是特例。
2. 某种程度的登台恐惧感反而有用，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。

3. 许多职业的演说家都从来没有完全祛除登台的恐惧。

即使登台的恐惧一发而不可收拾，造成心灵的滞塞、言辞的不畅、肌肉过度痉挛无法控制，因而严重减低了你说话的效力，你也毋需绝望。只要你多下功夫，就会发现这种上

台恐惧的程度，很快便会减少到某一地步，这时它就是一种助力，而不是阻力了。

二、学习他人的成功经验

女性提高口才的一条捷径，就是向那些口才极佳的成功女性请教，学习她们的成功经验。下面，就是成功女性的经验之谈：

（一）学会倾听

从人性的本质来看，我们每个人当然最为关心的是自己。他们喜欢讲述自己的事情，喜欢听到与己有关的东西；由于这种心理，有些人便经常犯这样一种错误——不喜欢别人讲话，他们要么滔滔不绝地与人说个不停，不顾他人作何反应；要么当人讲话时，注意力不大集中，总是心不在焉。这种不良的行为习惯确实有碍于人际交际的效果。记住：你要使人喜欢你，那就做一个善于倾听的人，鼓励别人多谈他们自己。

卡耐基用自己的经验证实了这一点：

最近我应邀参加一场纸牌会。我个人不会打纸牌，另有一位美丽的女子也不会打。我们正好坐下来聊聊天。她知道我在汤姆士从事无线电事业之前，曾一度做过她的私人经理，当时我曾到欧洲各地去旅行，帮助她预备她要播发的讲解旅行的资料，所以她说：“啊，卡耐基先生，我想请你告诉我所有你到过的名胜及所见过的奇景。”

当我们在沙发上坐下的时候，她提到她同她的丈夫最近

刚从非洲旅行回来。“非洲！”我说，“多么有趣！我总想去看看非洲，但除在爱尔兰士停过24小时外，其他地方还没到过。告诉我，你曾游历过野兽的乡间，是吗？多么幸运！我羡慕你！告诉我关于非洲的情形吧。”

那次谈话谈了45分钟。她不再问我到过什么地方，看见过什么东西了。她不要听我谈论我的旅行，她所需要的不过是一个专注的静听者，以使她能扩大她的自我，而讲述她所到过的地方。

在现实生活中，类似这位女子的人特殊而少见吗？不，许多人也是如此。

例如，我最近在纽约出版商格利伯的宴会上遇见一位著名的植物学家。我从未同植物学家谈过话，我觉得他极有诱惑力。我真的坐在椅子上，静听他讲大麻、室内花园，以及关于卑贱的马铃薯的惊人事实。我自己有一个小室内花园——他非常殷勤地告诉我如何解决我的几个问题。

我已经说过，我们是在宴会中。一定还有十几位别的客人在那里。但我违反了所有礼节的定例，忽略了其他人，与这位植物学家谈了数小时之久。

到了午夜，与其他客人道别告辞时，这位植物学家转向主人，对我极力恭维。说我是“最富激励性的”等等好话，最后他还说我是一个“最有趣的谈话家”。

一个有趣味的谈话家？我？啊，我差不多没有说什么话。如我不改题目，即使要说，也不能说，因为我对于植物学所知道的不会比企鹅的解剖学多。但我做到了一点：我已经注意倾听，我曾倾听，因为我真正地对此发生了兴趣。他也觉察到了这一点，那自然使他欢喜。倾听是我们对任何人

的一种最好的恭维。

（二）鼓起勇气

借别人的经验鼓起勇气。卡耐基认为，不论是处在任何情况、任何状态之下，绝没有哪种动物是天生的大众演说家。历史上有些时期，当众讲演是一门精致的艺术，必须谨遵修辞法与优雅的演说方式，因而，要想做个天生的大众演说家那是极其困难的，是经过艰苦努力才能达到的。现在我们却把当众演说看成一种扩大的交谈。以前那种说话、动作俱佳的方式、如雷贯耳的声音已经永远成为过去了。我们与人共进晚餐、在教堂中做礼拜，或看电视、听收音机时，喜欢听到的是率直的言语，依常理而构思，专挚地和我们谈论问题，而不是对着我们空空而谈。

当众演说不是一门闭锁的艺术，并不像许多学校那样容易学到知识，必须经过多年的美化声音，以及苦学修辞学多年以后才能成功。平常说话轻而易举，只要遵循一些简单的规则就行。对于这一点，卡耐基有深刻的体验。1912年，他在纽约市青年基督协会开始教授学生时，讲授那些低年级的方法，同他在密苏里州的华伦堡上大学时受教的方式大同小异。但是他很快发现，把商界中的大人当成大学新生来教是一种很大的失误，对演说家韦伯斯特、柏克匹特和欧康内尔等一味模仿也毫无裨益。因为学生们所需要的并不是这些，而是在下回的商务会议里能有足够的勇气直起腰来，做一番明确、连贯的报告。于是他就把教科书一古脑儿全抛掉，用一些简单的概念和那些学生互相交流和切磋，直到他们的报告词达意尽、深得人心为止。这一招果然奏效，因为此后他们一再回来，还想学得更多。

在卡耐基的一生中，所收到的感谢信可以堆积如山。它们有的来自工业领袖们，有的来自州长、国会议员、大学校长和娱乐圈中的名人们，有的来自家庭主妇、牧师、老师、青年男女们，有的则来自各级主管人员、技术纯熟或生疏的劳工、工会会员、大学生和商业妇女等。所有这些都感到需要自信，需要有在公开场合中表达自己的能力，好让别人接纳自己的意见。他们在达到目的之后，就满怀感激地抽空给卡耐基写信，以表示谢意。

根特先生是费城一位成功的生意人。有一次下课以后，邀请卡耐基共进午餐。餐桌上，他倾身向前说：“卡耐基夫人，我曾避开各种聚会中说话的机会，但是如今我当选为大学里董事会的主席，必须主持会议。你想，我在这半百之年，是否还可能学会当众演说？”卡耐基说：“先生，你一定会成功的。”

三年以后，他们又在那个地方共进午餐。卡耐基提起从前的谈话，问他当初的预言是否已经实现。他微微一笑，从口袋中拿出一本小小的红色笔记本，给卡耐基大师看他往后数月里排定的演说日程表。“有能力作这些讲演，讲演时所获得的快乐，以及我对社会能够提供额外的服务——这一切都是我一生当中最高兴的事。”他承认道。接着，根特先生又得意洋洋地亮出王牌。他那教堂里的人邀请英国首相前来费城，在一次宗教会议上演说。英国首相很少到美国来，而负责介绍这位政治家的不是别人，正是根特先生。就是这位先生，三年前还在这张桌边倾身问卡耐基，他是否有朝一日能够当众讲话呢？他的演讲能力进步如此神速，在卡耐基看来，同他的心理素质及自我认识的改变密切相关。

想想当你信心十足，起身与听众共享自己的思想和感觉时得到的满足和舒畅。卡耐基说，她曾数度环球旅行，但是凭借语言的力量操纵全场听众的那种快乐，却是别的事物无法比拟的，因为它会使人有一种力量感，一种强劲感。有个毕业生说：“开始说话前两分钟我宁可挨鞭子，就是开不了口；可是说到临结束前两分钟时，我又宁可吃枪子儿也不愿停下来。”

现在就开始想像自己面对着观众。想着自己满怀信心，迈步向前，听听你开讲后全场鸦雀无声；感觉感觉在你发表高见之际听众的全神贯注；感受感受你离开讲台时掌声的温馨；并听听聚会结束后个别的听众对你的称赏。

哈佛大学最杰出的心理学教授威廉·詹姆斯曾写下六句话，很可能对你一生发生深远的影响。这六句话，是阿里巴巴勇探宝穴的开口口诀：“倘若你对某项结果足够关心，你自然一定会完成。如果你希望做好，你就会做好。若你期望致富，你便会致富。若是你想博学、你就会博学。只有那样，你才会真正地期盼这些事情，并一心一意地去做，而不会费许多心神再去胡思乱想其他不相干的杂事。”

说话的机会随处可见，如果有可能，你不妨参加一个社会组织，志愿从事需要你讲话的职务。在公众聚会里，你要勇敢地站起身来，使自己出个头，哪怕是附议也好。在参加各种会议时，千万别去敬陪末座，而要洒脱一些。另外，还应当参加相应的团体活动，并活跃地参加各种聚会。我们只要多留心我们周围的事情，便会发现，没有哪种商业、社交、政治、副业甚至邻里间的活动是你不必举步向前、开口说话的。如果我们不去主动地开口说话，并且抓住一切机会