

第一章 口才训练是你走向成功的途径

常言道：七分本事，三分机遇。本事，可以通过汗水取得，但机遇就显得变幻莫测了。要紧的是，本事再大，没有捕捉机遇的技能，在激烈的竞争中同样无法立于不败之地。于是，越来越多的人把目光专注在研究如何捕捉转瞬即逝的机遇的技巧上。而口才，恰恰是这种技能最常见、最有效的手段。

不善言辞容易吃亏

某家公司有些新进人员到公司报到。上司要两位新进人员陪同参加应酬，其目的是向客户介绍自己公司的新产品，并希望新进人员学习与客户应对的要领。

他们到一家咖啡厅去，等大家坐下后，两位新进人员始终保持沉默。最后，客户只好打破僵局，与他们闲聊：

“你们年轻人最近都喜欢哪些业余活动？”

“我，很多。”

“很多？”

“是的，像打网球，唱卡拉 OK 等。”

“你们觉得有趣吗？”

“还好。”

“平常喜欢到哪儿玩？”

“很多地方。”

“譬如说？……”

客户主动发问一会儿后，也就再也不说话了。于是，两位新进人员便聊起天来，而且越谈越起劲，似乎忘记了客户的存在。

他们的上司看在眼里，心中十分不悦，决定不再带他们参加商务应酬。他认为，这两位新进人员

的素质成问题。

新进人员发生这种情形还无可厚非，但如果时间长了，仍然毫无进展，那么这些员工的前途恐怕就不容乐观了。

许多人都容易犯一个错误，亦即采取自以为是的谈话方式。业绩不佳的业务员通常有个特征，那就是完全不关心对方的想法，只将注意力集中于如何说完自己想说的话上。如果对方插嘴，便以为对方在向自己进行“攻击”，于是采取全面“备战”的姿态，必定会使对方产生不信赖感。

许多人说，很多的年轻人都不善于言辞。究其原因，主要是因为他们习惯与熟悉的同伴进行交谈。这种交谈可以使用暗语、暗号、不为外人了解的私语等，而如何去适应陌生的对象所特有的谈话习惯和风格，便一愁莫展了。关于这一点，如上述的例子，两位新进人员正是这种情形。

他们一直保持沉默，直到他人先开口为止。但即使他人向他们搭话，也只是简略作答而已；他们不肯探求对方关心所在，似乎认定彼此是属于不同世界的人，因而难以沟通、了解；若因工作需要，他们便会单方面地说个不停，既不确认对方的反应，也不尝试让对方了解自己。这种表现，绝对无法建立良好的人际关系。如果采取此种态度进行商场上的商谈，更不可能获得客户的信赖。

顺利进行沟通的关键只有一点，那就是较早与

对方建立“面熟的关系”，接着逐渐加深彼此的亲密度，发展气味相投的关系及可提出过分要求的关系。

其第一个步骤是先开口说话。亦即主动与对方谈话；由天气等无关紧要的话题说起，逐渐加深话题力度，探求对方所关心的话题；和对方谈话时，应尽量让对方说话，自己则当听众，并技巧地应对。

事实上，当个好听众，就可成为口才好的人。因为仔细听对方说话，才能说出符合对方心理的话。而当对方眼见你如此耐心地听他说，自然就会对你产生信赖感，并进一步接受你的言谈。

每一个人都乐于见到他人认真地听自己吐露心声，如此一来，说者将会说得更起劲。因为这表示对方很重视你。

我们常可看到以下的情形：工作得精疲力尽的先生回家后，已先行回家的太太便开始诉说各种琐事，先生只好反复地说“哦、嗯”作答，有时甚至将注意力集中到报纸或电视上。不久，太太见先生不答腔，也就停止唠叨，紧接着便是一片沉默。

以上这种情形，是先生的态度造成的。常此下去，难保夫妻间不会产生间隙，而且此间隙很可能愈来愈大。

当然，太太也有责任。她应该等先生稍作休息后，再开始和先生聊天，同时也应注意选择一下所聊的内容。

只要当事人能有意识地注意交谈方式和内容，

这种情形很容易改善。

不过，若采取一切尽在不言中的态度，却要彼此培养良好的默契就不可能了。因此，必须明白表达自己的意思，好让对方了解。即使表达能力不佳者，只要努力，进行会谈或业务交往时，必定能站在优势的位置。否则，吃亏是难免的。

好口才不能与生俱来

许多人不愿与自己同伴以外的人交谈，因而无法建立良好的人际关系。此外，也有许多人自认为口才不佳。

然而，这世上没有天生口才好的人。即使公认口若悬河者，也不是在任何状况下都可应付自如的。任何人都必须历经失败的经验，才能逐渐进步，进而获得口才好的美誉。

播音员、节目主持人、演员等，都是使用语言的行家，但他们大都认为自己从小就不善于言辞。原因很简单，由于他们口才不佳，才加倍努力，最后获得了成功。

在企业界也是一样。曾有调查结果显示，业绩最优和最差的业务员，几乎都是些性格内向者，且口才不佳，甚至有些神经质。至于性格外向，能言善道的一些人，则大都业绩平平。

这是因为，性格内向且有神经质的人，通常会深入探求事物的来龙去脉，并热衷于研究，当他们完成一件事后，必定会检讨得失，找出导致失败的因素。而且，他们会再度尝试导致成功之因素的可行性。若再次成功，便获得“新因素是成功的关键”的证明。

他们就是如此累积成功的经验。

事实上，当你和一流的业务员交谈时，将会发现，对方看来很文静，话说得不多，但你却始终有种被他吸引，也被他了解的感觉。

口才好并不表示一定要舌灿莲花。

许多年轻人在非正式的场合与伙伴共聚一堂时，总能说些幽默、逗趣的话，而获得众人的欢迎。

但这些人参加正式的会议时，却变得沉默寡言，凡事都以“是”、“不是”、“很可能”或“不知道”来作答。也就是说，他们无法在正式的场合说出得体的话。

由于惧怕被人取笑，因此在过于介意他人对自己评估的心理压力下，便无法自在地发表意见。

任何人在正式的场合都会怯场，很多著名演员，在初次面对摄影机时，紧张得几乎忘了台词，这也是常有的事。

只要表现得从容、大方，自然可说些得体的话，如果能“不伤大雅地幽默一下”就更好了。

名演员凭借着平日严格地训练去克服难关，这

是由体验中所获得的自信。

事实上，语言对人类而言是非常重要的。只要有自信，所说的话自然会显得有力、有分量。

要培养自信，首先应勇于尝试，由尝试的结果中，可找出成功和失败的关键。

所谓口才不佳，只是为自己的不努力寻找借口罢了。

在多次的尝试与体验中，自可学会谈话的技巧，只要经常有如下的想法：“这种方法不尽理想，是什么原因呢？”“其他还有更好的方法吗？”如此追根究底，就能获得各种经验。此外，看报刊、看电视、听人说话，都可以学习说话的技巧，从中提高口才能力。

常听人说这么一句话，“真是闷得发慌，连个说话的人都没有”。由此看到，让一个人一直或长时间保持沉默就是一件痛苦的事情。从这个意义而言，说话是一件乐事。

说话一般是从公式化的打招呼开始的。若认为打招呼只是形式而忽略了它，就无法继续谈论主要的话题。因此，和别人初次见面时，还是应该公式化地逐步进行交谈。

彼此若能公式化地进行交谈，沟通时便不至于受到阻碍。

初踏入社会的人，无法建立良好的人际关系，原因之一，就是不惯于作公式化的交谈，亦即不惯

于遵循这些说话的规则所致。

在用辞方面，一般年轻人也总是说些伙伴间使用的逗趣语句，实在难登大雅之堂。

此外，与人谈话时，若漫不经心地“嗯”、“哦”作答，长辈及上司大都会感到生气。

任何人只要被一个群体所接纳，就必须遵守这个群体的规则。体会这些规则以后，便可自由地使用语言，使说话成为一件乐事了。

谈话仅停在公式化的寒暄是不行的，必须向高层次推进。即当自己的想法或构想获得大家的认同，或在交谈中感觉自己更善于待人处世时，就会觉得谈话是件乐事了。

由此可见，谈话的乐趣便是“交往的乐趣”。

业务员在向顾客推销东西，或提供服务时，情形也是一样。为获得顾客的认同，业务员必须先建立“彼此愉快交往”的关系。此外，也要尽量推销自己，以获得对方的信赖。业务员若能确实做到这两点，彼此的交谈定会很投机，会取得成功的。同时，顾客也容易答应购买商品或接受服务。

业务员如能和顾客或有关单位的人愉快地交谈，办起事来自然会事半功倍。事实上，任何人都可以与他人愉快地交谈，发挥出自己的口才。假如结果不如此，其原因大致如下：

轻视语言或交谈的功能；

不愿遵循公式化的规则或不想学习说话技巧；

故步自封，不肯作自我检讨和新的尝试。

锤炼口才，是生活工作更加得心应手的重要手段。没有千锤百炼，是不可能有好口才的。

有学问不一定有好口才

言语虽然是教育文化的标尺，但一个有学问的人，不一定具有好口才！有一位姓柯的医生，他研究健康学和实习医学已经十多年了，平时，他可以不用预备，安坐在椅子上，昼夜不停地对他左右的人谈论健康问题，可是，有一次他出席一个著名棒球队的宴会，几位重要的来宾，都被邀请起来随便讲几句，想不到他突然听到主席说：“我们很荣幸，今晚有一位大医生在座，现在就请柯医生讲一些棒球选手的健康问题吧……”这使他感到极大的困难，要他站起来，即使是对极少数的人讲述这个问题，都会使他的心突突跳得非常厉害。他竟无法沉思一下，回答他从不会做公开的演说。大家都在不停地鼓掌，而且目光都集中在他身上，该怎么办呢？他急得只是不停地摇头。但是，这反而使鼓掌的声音加大，“柯医生！不要客气了，快说吧！”喊声也愈大，愈坚决了。他窘极了，他知道，如果立起来说话，说不到十句，必定要失败的。因此，他只好站起来，一言不发，转身走出了餐厅。这一次，他真

感到羞愧得无地自容。

确实，一个有学问而没有口才的人，和人交际时，就有点儿难于应付，同时在无形中会损失不少的收获。往往有许多人，在繁忙的人事接触中，觉得别人的话，对自己像一种威胁。也许有人说得太婉转，太富于生动性了，反使自己觉得木讷结舌，对于一个滔滔不绝的雄辩者，他的每一句话，都能打动人们的心弦，他的一举手，一投足，似乎具有一种不可思议的魔力，可以影响到周围空气的松弛与紧张，这么具有口才的人，是多么值得羡慕和妒忌啊？

口才，确是人类生活中普遍应用而又难能可贵的技术。在我们常常接触到的一百个人中，能有几个人很擅长口才的呢？在平常的谈话中，在大庭广众的集会中，你会遇到多少使你满意的口齿流利的人呢？你还遇见了多少雄辩的演说家？他们的特长在那里？你可曾留神仔细观察？多数人有口才，常常是由于训练的关系。一个当众不敢说话的人，最大的原因，是惧怕心理作祟的缘故。

经过训练，人人都能拥有好口才

有史以来，人类就开始重视谈话的意义。

中国有句俗话，叫作“与君一席谈，胜读十年书”。法国散文大师米歇尔·蒙田说：“磨炼自己的头

脑，和他人相互切磋交流，是十分有益的。”英国哲学家约翰·洛克也自谦地说：“我把自己所拥有的浅薄知识归于不耻下问，那是我和别人认真探讨他们所从事的特殊职业和所追求的目标的不断积累而成的。”

不难看出，有益的交谈比美酒，比剧院或音乐会更能振奋你的精神，它给你带来消遣和快乐，会助你上进，帮你解决疑难，会激发你的想象力，拓展知识面，它还有益于消除误会，使你和你所热爱的人们更加亲密无间。

如果你交谈艺术的生命力已经枯竭，请尽快让它获得新生吧！也许有人会说，并非是不想去掌握和运用这门艺术，而是缺乏这种天赋。其实很多政治家、商人、名作家、演员都会坦率地承认自己不善言谈，每当交谈的话题一离开自己的本行，他们就感到自己像被挂在墙上似的，被冷落在一旁。

而更多的人却习惯于为自己开脱：“我口才不好，不会讲话。”他们有很多借口：

我不知道该说些什么。

别人不会感兴趣的。

他们根本不听我说。

我太害羞了。

我就是喜欢听别人说。

我怕让人家感到厌烦。

但是，所有这些借口都是站不住脚的。

①其实，你很可能想说些什么，只不过因缺乏自信，没有勇气说出来。若真没有什么值得一说的，那平时就应注意收集谈话资料。可以读读报纸，可以看看杂志，不懈阅读，直到阅读成了你的一种乐趣，一种无法再放弃的习惯。

多留心书籍、音乐、艺术、体育、世界风云变幻，你会有成千上万的东西值得一读，值得一说！

②任何事情都可能引起人们的兴趣，只要你能把它说得妙趣横生，曾经有人描述原子核分裂，讲得生动明晰，可以使在场一窍不通的外行听得全神贯注，饶有情趣。

③你并不是太害羞，害羞实际上就是以自我为中心，这样的人只是忙着考虑自己，因此对其它问题只能保持沉默，把你心里想的说出来，然后话题自然会源源不断。

④别人肯定不会拒绝听你说，除非你总是一副谦卑、疲倦的腔调，或者老是微声低语。改变这种说话方式，高声谈吐，用一句吸引人的话开场。如果你没把握做到，也可以采用一个简单的问题来开场。

如果你这样做了还是引不出什么话题，你至少可以说一些起到推进鼓励作用的议论。“对，你说得很有道理”。“这么独到的想法我还从未听说过。”你很快就会感到这些“填空”的句子已经变成你交谈中很有效，几乎不可缺少的一部分了。

注意倾听良好的谈吐，你会看到那些谈话者都是热情洋溢，话锋锐利，生动有趣，感情饱满，同时语言准确恰当。你会看到他们活跃积极，带着自然的微笑。所有这些特征，都融成了口才艺术的丰富内涵之中了。同样，你只要想驾驭这门艺术，终有一天这些特征也会出现在你的身上。

自然的微笑，在口才艺术中占有重要地位，它不仅限于公开场合，任何两人以上的交谈往往都是从微笑开始的。

乘电梯时，为什么不能对身边的同行者笑一笑，道声你好呢？在餐厅用餐时，你不妨向对面同桌的陌生人打声招呼，坐火车旅行时，向邻座试探一下愿不愿意聊一聊，打发旅途孤寂，又有什么不好呢？所有这些，都依据于同一点，一个人是不是能同你谈得投机，只有接触后才知道。也许会遭到拒绝，那也不必在意，谁都有权保持清静，不过总应该试一试吧。

和其他交谈方式一样，赞扬在“微笑交谈”中很有效。如果你的谈话对象的仪容举止确有值得赞扬的地方，那就对他说出来。林肯说过，“人人都喜欢赞扬”。当然，这并不是他第一个发现的。有一点不可忽视，那就是你的赞扬必须真实可信，如果你的赞扬明摆着并非出自真心，那就无异于一种对他人的侮辱。弗顿·谢恩大主教曾这样形容过：“赞扬就像薄薄的腊肠片，清爽可口，恰到好处，而阿谀

则又肥又厚,令人无法消受。”

有时情况相反,一位陌生人或萍水相逢的人试图和你搭讪,这时除非你确实不愿意交谈,否则都应接受。如果你想独自沉思,不妨坦率而有礼貌地推辞,可以说你很疲乏。或者说想读读书报。或者正要工作、休息等等。

你是否注意到一种现象,每当发生意外事件或天灾人祸时,人们彼此间会突然变得十分容易沟通,容易交谈,变得团结友爱似老友。遗憾的是,在平时人们却难以做到这一点,有时即便是多年的老邻居,也从未好好交谈过。

倘若每个人都能勤于交谈,那么,不仅人际关系会变得和睦融洽,人们的口才也会不知不觉地得到锻炼,得到提高,健谈者就不会是少数人的代称了。

当然,即使有些善于说话的人,在开始演说的时候,还是免不了忸怩和不自然的,不过几秒钟以后,等沉住气了,不自然也消失了。

林肯在开始演说的时候,也曾感觉到一阵畏惧,他的朋友霍恩登说:“他起初像是不知所措,很吃力地使自己适合情境,又在过虑和过敏的感觉下挣扎了片刻,因而使他更难堪了,这时候,我是很同情他的。等他开始讲话后,声音尖锐难听,古怪的姿态,黄皮的脸孔,疑虑的动作,好像一切都在和他为难。幸好这仅维持了片刻而已,不久,他就镇定

了,他真正的才能也开始了。”

也许你和林肯有着一样的经验。

所以,你必须挺直地站立着,望着你的听众,很自信地开始讲话,你想象听众们都欠了你的债,现在他们聚集着,请求你再多放一些债,这种心理上的锻炼,对你是很有益的。你绝不可忸怩地解开又扣上你的钮扣,或是擦摩双手。这种不自然的动作,万一不能免除的话,那你就把手放到背后去扭着手指,还比较合适一些,因为那里是没有人看到的,再不然,你不妨动动你的脚趾头也好。照一般的规则来说,演说者站在桌椅的后面是不对的。但是最初的一两分钟,你紧抓住桌椅,这可以使你得到些勇气。要是在最初的一两分钟,无桌椅可抓,则手中不妨紧握一束演讲稿或书报。

总之,恐惧的发生,是由于无知和犹豫不决,换句话说,就是缺乏自信力的结果。所以,第一,要练习!第二,仍是练习!第三,还是要练习!如果你能够持之以恒地不断切实练习,竭力消除你对众人的惧怕心理,同时努力增加你的自信力和持久的勇气,终有一天你会走出困境。因此,你不必以为这件事对你特别的困难,要知道,那些当代最有名的大演说家,他们事业开始的时候,也是被那种难以解脱的惧怕和不自然的情景所困扰过的。当然,如果你有一些成功的经验记在心里,你的恐惧,自然会像夜雾在日光下面一样消散殆尽的。

第二章 口才训练的 基本原则

办任何事都要恪守一定的规矩。有人曾把写诗喻为戴着脚镣跳舞，就是说，写诗只能在诗歌规律（包括诗的格律）允许的范围内发挥创造性。规律是客观存在的，人们总结出来的规律总在一定程度上达到了主客观的统一。所以社会生活要求人们，而人们也要求自己，遵守规律，以便由必然王国走向自由王国。无视规律而想办好事情，无异于鲁迅曾经嘲笑过的抓着自己的头发想要离开地球。说话也是有规律可循的，口才的施展必须遵循反映说话规律的一些基本原则，才可能取得理想的效果。

消除胆怯 树立自信

说话胆怯实属正常

善于言辞，无疑对每个人的事业和生活都裨益无穷；能言善辩、口若悬河的演说家，更是令人艳羡，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。

一些人天生性格内向、孤僻，存在着对说话的胆怯心理。

“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。

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？”其实那并非某个人所特有的现象，只不过别人对于怯场状态不太注意而已。

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着不健康的心理，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。

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；每当我们打开