

说 话

是生活的一种本领

语言是衡量现代人的一项基本指标

现代社会是“信息大爆炸”的社会，信息在社会各行各业中起着越来越大的作用。一项工作往往需要多人的共同合作，需要综合多种信息。语言是各种信息最普遍、最方便、最直接的传递方式。语言能力强，双方就能达到顺利的交流，信息也能顺利、准确地被对方接收、理解，从而达到交流的目的。反之，语言能力弱，信息就不能很好地被对方接收、理解，交流出现中断，甚至中止，交流目的也就不可能达到。

在现实生活中，人们常常根据一个人的讲话水平和风度来判别其学识、修养和能力。美国人早在 20 世纪 40 年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界上生存和发展的三大法宝。60 年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看做是最有力

量的三大法宝，“口才”一直独冠三大法宝之首，足见其作用和价值

现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的活动分子。羞怯拘谨、笨嘴笨舌、老实巴交的人，在现代社会不会成为出类拔萃的人才。有些人很有知识，就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”，因而得不到人们的欢迎。有些人专业水平很高，工作做得很出色，但表达能力却很差，言谈拘谨慌张，逻辑思维混乱，一讲话就语无伦次，虽有好的经验、好的见解，但却“茶壶里煮饺子——倒不出来”。这种人在现代社会很难吃得开。现代社会注重口才，与别人交往，谈恋爱也好，谈生意也好，当服务员也好，会不会讲话则差别很大。如果你很会说话，首先就能够博得对方的好感。假如你善于说服别人，那就说明你有水平，办事情就会更加顺利。

美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”美国资产阶级革命时期著名政治家、外交家富兰克林也说过：“说话和事业的进步有很大的关系。”你如出言不慎，你如无理跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。无数事实证明，说话水平是事业成功的重要因素之一，口语表达的好坏直接关系到事业的成败。

不要以为“能说会道”仅仅是嘴巴上的功夫。有人认为：只要有真本事，嘴巴笨一点怕什么？其实，什么是真本事呢？“嘴巴硬”就是一种真本事。从古至今人们成就一番事业，都

需要有一番口才。古希腊哲学家柏拉图、亚里斯多德，中世纪宗教改革家马丁·路德，法国资产阶级民主思想的启蒙者卢梭、孟德斯鸠，美国发动与领导黑人解放运动、进行南北战争的林肯，起草《独立宣言》的杰佛逊，革命导师马克思、恩格斯、列宁，都是杰出的演讲家。另外，一些自然科学家如伽利略、布鲁诺、居里夫人、爱因斯坦等也是杰出的演讲家。再以我们中国来说，先秦时代的孔、孟、老、庄等诸子百家，统统是杰出的演讲家。秦朝李斯以辩才著称。汉朝学术会议——白虎观会议和盐铁会议，参加会议的人都是一些雄辩者。赤壁大战前，诸葛亮在东吴智激周瑜、舌战群儒、说服孙权，靠的也是自己的雄辩才能。近代资产阶级改良派梁启超，以煽动性演说而闻名于世。一部《孙中山文集》，收集的大部分是孙中山先生的演讲词；“五四”运动；“一二·九”运动，抗日救亡运动，学生们慷慨激昂的演讲，对于唤起民众，共赴国难，掀起抗日救国的浪潮，起过巨大的作用。周恩来同志机敏的辩才，使国际上多少政治家为之倾倒。面对这些事实，难道我们还能说，能言善辩不是一种真正过硬的本领么？

在现代社会，由于经济的发展，人们交往频繁，口头表达能力的重要性日益增强，口才越来越被认为是现代人所应具有的能力之一。作为一个现代人，不仅要有新的思想和见解，而且要能在别人面前很好地表达出来。不仅要以自己的行为对社会作贡献，而且要能以自己的语言去感染、说服别人。就职业而言，从事各行各业的人都需要口才：对政治家和外交家来说，口齿伶俐、能言善辩是一项基本的素质；法官要使罪犯认罪伏法，律师要维护被告人的合法权益，少不了要进行辩驳；商业工作者推销商品、招徕顾客，企业家经营管理企业，都需

要口才。在日常交往中，有口才的人，能把平平常常的话题讲得很吸引人；口笨嘴拙者，即使讲的内容很好，听起来也索然无味。有的建议，有口才的人一说就通过了；无口才的人却无法获得通过。现代人想要成功，就必须融入社会，争得别人的广泛支持，这就必然会遇到论辩和论战。如果一个人满腹经纶，却由于口才不佳，表达不清，使自己的观点无法被他人所接受，那怎么又能让社会认可自己呢？

世界上没有任何一个正常人不需要讲话，不需要交流，也没有任何一种工作不需要和别人打交道。而人与人之间交流思想，沟通感情最直接、最方便的途径就是语言。通过出色的语言表达，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，结成友谊；可以使相互有分歧的人互相理解，矛盾化解；可以使相互仇恨的人化干戈为玉帛，友好相处。

总之，语言能力是一个现代人才必备的素质之一，是我们提高本领，开发潜力的主要途径，是我们驾驭人生、改造生活、追求事业成功的无价之宝，是通往成功之路的必要途径。说话与事业的关系至为密切，它是胜任本职工作最重要的条件之一。知识就是财富，口才就是资本。说话水平高，能说会道，你的才干就可以通过言语充分地显露出来，你的良好形象就可通过口才具体地显现出来，从而使得领导、同事、群众更深一层了解你，赞赏你，进一步信任你，提拔你到各种关键的岗位上，将更重要的任务托付给你，使你脱颖而出，施展才华，助你在事业上走向成功。

说话会影响你的前途

人与人之间的和睦相处，需要通过语言交流这一途径。人类尽管有文明外衣的粉饰，生存的基本法则仍是弱肉强食之道。从某种程度上说，人类的适者生存就是口才上的竞争。

善于谈话的人能够成为生活的弄潮儿。他能够在适当的时间把生活弄得很活跃、快乐。他们在业余的时间里和他们的朋友，或者是他们的家庭，可以快快活活地过一个晚上。大家比上电影院还能得到更多的乐趣。而且善于谈话的人处处都受人欢迎。他能使许多素不相识的人携起手来；他能使许多彼此感兴趣的人互相了解，他能够排难解纷，消除人与人之间的误会；他能安慰愁苦烦闷的人勇敢地面对现实；他能鼓励悲观厌世的人；他能够消除别人的疑虑和迷惑。总之，他能够使别人

更聪明、更美好、更快乐、更振作、更有作为。

生活中很容易发生意外和难堪。当人们在同胖子谈话时，不知怎的，他们就会把话题扯到航空母舰的身材上，也许他们的潜意识正受到邪魔的指挥吧。有些人因害羞常遭受另一种痛苦：当他们在一群同事或与工作上有关系的人相处时，他们的信心就瓦解了，他们怀疑自己是一群人中最不风光也最不机智的人，沮丧布满他们的全身，反应也开始迟钝。他们只顾喝自己的饮料，甚至连好多同事的名字也给忘掉了。对待这些害羞的人，我们既不能忽视他也不要过分注意他。因为忽视会使他们感到难受，甚至更沉默，而过分注意则会使他感到不自在。如果对着他说个笑话，弄得他乐了，他可能也会说起笑话来呢！

失言是常有的事，因此，不要虚张声势，因为你的失言可能已牵涉到别人的情感的问题。你应该立即承认自己犯了错误，你认错就不致使情况更加恶化，而且你很可能还有所收获。现在有勇气承认自己错误的人已经不多，所谓的要脸面的人占绝大多数，因此，敢于说自己错了就更能赢得敬重。这种无心的错误，还不难让人理解。为了减少这种错误，最好是不要公开取笑任何人的缺点。如果已经说错了，那么就要勇敢地认错、道歉，请求对方的原谅、宽恕。

当你遇到有钱有势的人时，你应该设法让他说往事。过去的工作是否比现在更有趣？他爬到现在这个地位的关键是什么？谁是早年助他成功的英雄？当年的老板是否使他紧张？他的百万财富是不是他自己创造的，以及他怎样赚到他的这笔百万金元的？如果这个问题问得他不大自在，你最好跳到其他问题上去吧。不要盯着问，那会很很不愉快的。

如果他不愿意打开他的记忆之门，你就问他的工作时间，问他如何承担那么重大的责任，问他爱好哪些休闲活动，以及怎样布置他的办公室。今天很多有钱有势的人的办公室，布置得豪华气派，如皇宫一样，很有一谈的余地。同时记住，特别是当对方是一位医生时，不要忘了他也是血肉之躯，也是一个普通的人，你也可以和他谈谈他的健康问题。

在社交场合，我们不宜向各种专业人员要求提供免费的建议。即使你的问法很狡猾，那也是一种冒犯，而且你问得再狡猾也瞒不过专业人员的。男人常喜欢在交易场合同律师谈他们和敌手之间的问题；女人则喜欢在社交场合和医生谈她们的孩子与丈夫。这其实与我们向所遇到的电器商人，索取免费的电器并无不同。

朋友，努力运用你的口才与人融洽相处吧！

生活就是和社会谈判

当你与别人交换意见，希望满足自己的需要，只要双方同意，你就完成了一项谈判——这就是谈判的定义。

有时候你是为自己谈判，但也可能是代表某机构与他人谈判。因此，谈判可以说是人类社会行为的一部分。换言之，谈判不仅是传统与现代两种不同背景的产物，而且介于许多不同的环境中彼此沟通、了解，譬如从历史、法律、经济、社会科学、心理学、电脑及一般大众传播系统。

谈判所含的内容既广且泛，绝非上述几项名词就可以划定谈判的范围，所以谈判实际上就是各式各样的接触。

美国的《纽约时报》每天报导下面这些谈判事项：政府和参、众两院的谈判；电力公司与有关单位为争取涨价的谈判；

公司为股权转让而谈判；国与国之间为边界问题而谈判，各种传播媒体天天都在报导不同的谈判情形与结果。然而，无论这些报纸、电台多么翔实地报导，也无法涵盖世上所有发生的谈判事件。

所谓谈判，不仅是指众人围着会议桌开会。一旦坐上会议桌，或多或少总是必须做些让步。最高明的谈判方式，是连会议桌的边儿也不必靠近，就能够获得百分之百的胜利。

事实上，我们每天都在不停地和社会谈判，最典型的例子就像推销汽车或向公司提出加薪的要求。然而，说服上司通过新的企划案，也算是谈判的一种。此外，夫妻之间讨论该到日本还是夏威夷度蜜月，这也是谈判。称赞或责备孩子，无论哪一种教育方式，都是父母与儿女之间复杂的长期谈判。

换句话说，生存就是和社会谈判，每一项交流活动或多或少都含有某种程度的谈判要素。

谈判也可以说是“借着和平的手段，有利地解决自己某项问题的技术。”即使是以商业谈判为重心，也包含了更广泛与社会谈判的方式。因此，我们在这里所讨论到的谈判术，就是利用与对方接触的一切情况来解决问题。

若是当事人双方的实力差异悬殊，就没有谈判的必要。位居优势者可以强制、胁迫、压抑对方，而屈居劣势者只有乖乖地俯首称臣。

但是，若双方的力量五分轩轻，在伯仲之间的话，对方就没有投降的理由，因此，碰到这种场合，说服和谈判便成为解决一切对立问题的惟一手段。

尼克松和素有外交魔术师之称的基辛格组成搭档，一次又一次地借着“谈判”解决国际政治上的难题。

虽然肉眼无法看见，但是这种历史性的转变也实际地影响到我们的生活。

今日世界不再是即使抱着勤奋的工作意念，也无法获得温饱的时代，一般人都能够享受到充分的物质生活。反观二次世界大战以前，生活困苦、自由受到限制，强者和弱者之间的差距极大。强者一旦发出命令，弱者除了服从之外别无他法。

但是像现代这种富饶的社会，强者和弱者之间已经转变成相对性的差距。由整体来看，人们的力量几乎是势均力敌，不可能再依照以前的方法，用强权压迫来解决一切。我们已经不知不觉地进入“谈判时代”。

在往后的日子里，一个人若是缺乏谈判能力，无论他有多么卓越的才华，仍无法在社会上生存。空有才能却缺乏谈判能力，就像是一粒未经琢磨的钻石，永远无法闪耀出璀璨夺目的光芒。

不要随便乱说话

在社交场合中，大家见面不管生面孔也好，熟面孔也好，都会点头致意，彬彬有礼。说话之间像老朋友一样相互问好，热情开放，这是礼节礼貌。但是，你不要轻信你身边的这些工作人员，在你对他的品行、爱好、内心世界还不十分了解的时候，你绝对不要把重要的事情交给他去办，不要向他们说重要的话，不要轻易泄露自己的重要活动。须记住：有时，危险就来自你身边。

所以这样说，并不是危言耸听。不可排斥在某些情况下，那些经常生活在你身边的人会给你带来某些特定的危害，而其他人则不具备危害你的条件。

也可以这么说，只有生活、工作在你身边的人才最了解你

的情况，掌握你的某些秘密，如果这些秘密和情况对你来说是十分重要的，那就有必要采取某些防范措施。由于工作关系、学习关系、生活关系而生活在一起的人很多，他们有各种各样的机会了解你的情况。如果你是个老板或是商人，那么你的某些商业秘密不可能由自己一个人全部掌握，总要交给自己信赖的人去掌握，运用这些秘密为自己服务。如果你是固定在某一办公室内从事某项特别工作的人员，那么你不可能不跟同事进行语言交流，也不可能不说出自己的某些事情，有时还会在闲谈时说出一些与自己至关重要的事情。再者，无论在什么地方，总有一些喜欢议论他人长短的人，想方设法打听他人的隐私或某些情况，加以散布、宣扬。言者无意，听者有心。这其中有些情况一旦被那些别有用心的人得知而加以利用，则很可能使你陷于不利的地位。如果知道你情况的人，对你素有成见，在适当的时候，他也会利用他所掌握的情况对你施加报复，破坏你的计划，干扰你的正常生活。

注意自己说话的分寸

老板，在企业内部是当家人，在对外交往中，则应是一位出色的社会活动家。他应该用出色的社会交往能力，赢得广泛的市场。

首先，你要把握好说话的分寸。

在对外交往中，出色的老板总是时刻注意自己说话的分寸。那么，作为老板，应该如何把握好说话的分寸呢？

解决这个问题的最好办法是努力使自己居于两个极端的中间。说话长短适度，既不过多也不过少，态度既不过于平淡，也不过分强烈，慎重对待你面临的场合，最好使用经过考虑认为可做为谈话内容的词语，与提问相应，慎重回答对方的问话。如果对方是女士，你一定要更加慎重，讲究礼貌，注意用

词，一些不能说的话绝不要犯禁，如对方的年龄、薪水、婚姻状况、家庭生活等在一般情况下是不应启齿相问的。如果对方是男士，在初次见面时也不要过分放肆，也应该抱着尊重对方的态度才是，这样，你才能得到对方的尊重。在和对方讲话时，注意对方的兴趣，对不应涉及的问题绝不要主动提起，如对方刚刚亏了一大笔钱，你要回避恭喜发财一类的客套话，你这样说了，对方肯定认为你这是在嘲笑他；如果对方正陷入重重经济纠纷之中，你最好回避和他交谈他那些不妙的经历，这样会使他陷入烦恼之中，而无暇顾及与你认真交谈。如果你发现对方对某个话题很感兴趣，你不妨陪他多说几句，这样会激起他与你谈话的兴趣，经过一段时间的交谈后，他会对你产生好感，这时，你再说出共同感兴趣的话题，则对方很容易接受你的观点而乐意与你合作。如果你不赞成对方的观点，也不要直截了当地反驳，而应尽量避免和对方正面冲突，应委婉地说出自己的观点，然后客气地说：“你看这样怎么样？”这种讲话方式，就把分寸很好地掌握住了。虽然你是老板，也要学会适当夸奖对方，对对方取得的成就，你要懂得适当地予以称赞，称赞对方你也会同样得到礼遇，他也会为你送上一份热情的礼物。因为在正常情况下，任何人听到他人的夸奖，都会感到兴奋，只要你不是在有意挖苦，他会感谢你对他的赞美，这也是说话的一个分寸。

其次，在各种场合你都应该挥洒自如，谈笑风生。

老板需在各种社交场合频频出现，这就要求老板必须具有很强的适应能力和应变能力，尽管各种场面的情况不同，谈话的内容方式不同，但对于老板来说，有一点是共同的，就是无论在任何场合，你都应该镇静自若，挥洒自如，谈笑风生，尽

显老板本色，给听者留下十分美好的印象。

作为老板，必须掌握好不同场合下的语言表达特点。有时为了迎接一个重要的客人，为了庆祝一大笔生意的成交，或是为了祝贺某个有纪念意义的日子，或者是其他什么重要的聚餐场合，老板都是最重要的角色，祝酒词的任务责无旁贷地落到老板的身上。要记住，各种场面的祝酒词是不一样的，但不论什么场面，祝酒词的表达都要求老板必须诚恳，热情洋溢，满怀激情，这是老板语言的根本特色。

在宴请辛勤工作了一年，为企业做出重要贡献的员工时，你可以这样说：“亲爱的朋友们，此刻，我们欢聚一堂，都沉浸在欢乐之中，我无法表达我的心情。一年来，诸位为我们的企业做出了重大贡献，企业越办越红火，蒸蒸日上。今天我们共同举杯，就是为了庆祝我们共同努力取得的成绩，也感谢大家无私的奉献精神。现在，我提议，诸位，为我们共同的事业和每个人的幸福干杯！”

在庆祝谈判成功的宴会上，你可以这样说：“朋友们，经过几天的协商，我们 A 公司和 B 工厂的合作关系终于确立了，共同的利益终于使我们走到了一起，这对我们都是一件值得庆祝的大事。我相信，随着初次合作的开始，今后我们还将为共同的目标而携手奋斗。朋友们，我谨代表 A 公司，祝 B 工厂和我们一起走向繁荣，并预祝我们之间必将建立更深厚的友谊，干杯！”