

第一章 说话语言训练

说话开头

在交际中，最困难的是如何开口说第一句话，而这句话必然是整个交际中的关键一步。

——卡耐基《卡耐基言论集》

许多有经验的人在长期的实践中都体会到一个事实：说话一开始就紧紧地吸引听众是很不容易的。因此，从说话的最初几句起，就要设法像磁铁般地吸引住你的听众。

下面一些方法有助于你说话有一个好的开头，不妨试试：

1. 用故事开头 一般来说，可供使用的故事有两类：幽默的和跌宕的。但幽默的故事不可妄加使用，除非说话者本人有幽默的禀赋，否则效果不会很理想。而后一类故事，只要有具体情节，就能达到吸引听众的目的。

2. 用展示的物品开头 展示的物品可以是一幅画、一张照片

或一件其他实物，只要有助于说话者阐述思想就行。甚至说话者在一张纸上写几个字，也能引起话题。

3. 用提问的方法开头 用提问开始说话，听者就会按提出的问题去思考，就会产生一种要求知道正确答案的欲望。

4. 用名人的话开头 名人在一般人的心目中是崇拜的对象，他们的话总有一种吸引力。

5. 用令人震惊的事实开头 这种事实可以使听者产生一种要对说话者述说的东西追根究底的“悬念”。

6. 用赞颂的话开头 一般人总喜欢听赞颂话。因此，说话者开始讲话时，可以赞颂他正在说话的地区的悠久历史和光荣传统等，这样气氛很快就会活跃起来。

7. 用涉及听者利益的话开头 把自己说话的内容与听者的切身利益联系起来，能引起听者的关注和重视。

8. 从有共同语言的话题开头 这些话题可以涉及双方以往的同经历和遭遇，也可以涉及双方以前的密切合作，还可以展望双方友谊发展的前景等等。

说话主题

即使一些经验丰富的演说者，也会犯同样的错误。也许他们拥有多方面的才华，以致看不到精力分散的危险。你不可像他们一样，你应该紧守自己说话的主题。

——卡耐基《语言的突破》

说话是一种有意识的交际活动，无论涉及什么内容，也无论以何种形式进行（采访、汇报、谈判、聊天、祈求、辩论、演讲等），

都是为了实现一定的交际目的。

据研究，人们说话的目的，不外乎以下几种：

传递信息或知识；

引起注意和兴趣；

说服或劝告；

争取了解和信任；

激励或鼓动。

要坚持说话服从交际目的的原则。明确说话目的，是说话取得成功的首要条件。即使是闲谈，涉及的内容很广泛，随意性很大，但在交谈的各个阶段，也得围绕一定的中心意旨。倘若说话的主题不明确，从头到尾你说东，我道西，上句说此，下句扯彼，很难想象交谈能够进行下去。

在运用语言进行交际中，说话不能围绕主题、头绪紊乱、议论庞杂的现象时有发生。据调查，说话不围绕主题的例子不是个别现象。在一般即席演讲中，存在思路不清、漫无中心、内容不紧凑、不连贯毛病的占 60%。

要提高自己的说话能力，掌握说话的技巧，首先要使自己的说话具有集中性、连贯性的特点。

1. 集中性 是指说话时有明确的主题，并围绕着主题说下去。

(1) 对每次交谈的总体目的、议论范围、交谈方式都要有所考虑，经过深思熟虑后，对问题有了较深刻的认识，才提出个人见解。

(2) 应根据自己所持观点的需要，组织有关事例、材料，这些事例、材料必须和观点保持一致。

(3) 是说话之前尽可能写出说话提纲，说话时按要点说。假以时日，逐步做到说话抓住中心。由于说话的随意性很大，有时难免会插进一些题外话，甚至会出现些杂乱现象。高明的说话者之所以高明就在于能随时把握中心，纠正偏离中心的现象，使说话紧接意

图进行下去。

2. 连贯性 是指说话的开头、中间、结尾几个部分前后连贯，首尾相接，环环相扣，组成一个有机的说话整体。

说话的连贯性要求我们考虑怎样开头、怎样结尾、中间怎样衔接，哪些地方需要交代、哪些地方需要呼应，哪些地方要用哪些材料等。

目的明确，把握主题，思路清晰，前后连贯，这些是说话的前提，也是好口才的基本要素。

说 话 条 理

如果一位演说者从一个问题跳到另一个问题，然后又回过头来再谈一遍，就像一只蝙蝠在夜色中那般飞翔不定，还有什么比这种演说更令人感到困惑及糊涂的呢？

——卡耐基《语言的突破》

说话条理清楚，是从结构上来讲的。平时交谈，说一两句简短的话，谈不上条理清楚。如果要说的话比较复杂，头绪比较繁多，就需要将话题安排得有条不紊，脉络清晰。要做到这一点，就要求说话者对所讲的内容有深刻的理解，并对要说的全局有周密的安排。一定要抓住主线，并紧紧围绕主线，安排好次要线索，并注意前后衔接，首尾照应，这样讲起话来自然条理就清楚了。

但有些人常常犯一个毛病，即说话杂乱无章，主要表现在：

1. 有的人兴之所至，高谈阔论，说着说着把话题扯到别的地方去了。

2. 有的人讲话层次不清、颠三倒四，往往一个问题还没有说

完，忽然又节外生枝，岔到别处去。

3. 有的人说话没头没脑，常常中途突然冒出一句莫名其妙的话，让人“丈二和尚摸不着头脑”。

要解决说话杂乱无章的毛病，办法主要有：

1. 讲话要有一定的中心 说话除非按预先拟好的讲稿照念，一般都不可能没有发挥，特别是即兴性的发言，言语顺序不那么严谨，有时会插进一些题外话，有时会发现已讲过的某个问题尚有遗漏需要临时补充等等。这样，便容易显得杂乱。但作为一个高明的讲话者，应时刻把中心记在脑子里，不管怎样插话、补充，不管转了多少话题，都不偏离讲话的中心。

日常交谈，话题可能更散，东拉西拉，似乎没有、也不必要有中心。其实，它只不过是没大的中心，小的中心也还是有的。

2. 说话要言之有序 说话前要认真考虑清楚，要按照一定的顺序来讲。安排顺序的原则，以听者是否方便为准。

我们平时讲话尽量不要颠倒错乱时间的次序。最好沿着时间的顺序，从开头一步一步地讲到现在，由远及近，有条不紊地叙说，千万不要一会儿讲现在，一会儿又倒叙三年前的事情，一会儿又回到现在，一会儿又补充一件五年前的事情。

3. 说话要有头尾，要懂得尊重听者 不要一开口就冒出一句没头没脑的话，使人听不明白。

4. 长篇说话要多作些归纳 多归纳，就可以把许多相类似的意思归纳到少而又少的大单位，这样便于听众记忆。

为了避免说话杂乱无章，不妨事先拟一个提纲。日常口语表达时，想一想再说，也起到拟提纲的作用。

通常说话所拟的提纲应具有以下特点：

1. 集中 你准备说什么，即说话的主旨要明确。这一主旨便是左右演说内容的总的观点或总的主张。

2. 简洁 要避免由于句子过长或层次过于复杂而减弱了说话

的分量。

3. 连贯 开场白、中心和收尾各要说些什么内容，相互之间该如何过渡，开场白与收尾如何呼应，应该做到主次分明，详略得当，前后连贯。

4. 适度 要求在列提纲时考虑到，从主客观上、内容和形式上、身份和情感上、目的和对象上是否合拍。如果不合拍、不适度，说话的效果就难以达到预期的目的。

说话详略

太多的细节、无关紧要的细节——也会使得交谈与当众演说成为无聊的耐力试验。秘诀是，只选用能强调你的演说重点和缘由的细节。

——卡耐基《语言的突破》

日常说话是少说好，还是多说好？是说得简略好，还是说得啰嗦好？从语言的艺术性来讲，当然是“以少胜多”，言简意赅最好。尤其是当众演讲更应尽量以简洁的语言传达较多的信息，千万不可重复啰嗦。要学会依据表达和交流实际情况和需要这两组相对关系来加以分析，灵活掌握，该简略的简略，该多说几句的就要多说几句。

说话的详略需要依据哪些情况来灵活适当地掌握呢？

1. 从口语表达的特点来看，少许详说几句是必要、合理的。口语是线性语流的结构，任何一句话说出来，对听者来说总是瞬间即逝，不像书面阅读那样可以反复地看，也无法像影视画面那样可以“定格”。为了强调重要的内容，更需要一定的同义反复和补充

说明。

另外，说话者需要掌握表达的轻重缓急，让平稳与兴奋、强调与过渡、紧张与松弛相互交替进行，这样即使演说避免单调乏味，又缓解了听众的心理疲劳。为此，说话时可采用略微详说的办法加以调节。在斟酌词句时，也可说一些语意重复的话，这有助于听众对说话者所要表达含义的理解，并加深印象。

2. 依据表达的内容和对方的理解程度来决定详略。表明态度就要简明扼要；说明情况、申诉理由就要详细；归纳总结、概括观点就要简略；列举事实、引用材料就要详细具体；对别人传达或交代什么事情就要简明扼要，对别人倾诉内心感受或描述某种事物就要具体详细……另外，说话的详略还要取决于接受者的理解水平和接受能力。

3. 交际礼仪和服务性的口语需要较为详说。接待、服务、售货、谈生意一类的语言要富于人情味，过于简略，一句话主义无异于拒人门外，很难获得顾客的青睐。

迎送客人，说话也要啰嗦一点，过于简略会出现冷场。当然，话也不可过多，应当把握好接人待物的礼貌和热情的尺度。

4. 特殊的心理状态需要详说。在日常生活中，某些令人失望不满，或者心疼后悔之类的事情，常会被人们提起，而且唠叨起来没完没了。人在特殊的心理状态下，难免要多说几句，这种唠叨是可以理解的，因为只有把心里积郁已久的话都掏出来，才会觉得轻松一些。所以，表示关怀的人应表现出极大的兴趣和耐心，才便于对方倾诉衷肠，也才能充分表达自己的关怀体贴、休戚与共的情意。

最后还需要提醒注意的是：当你自以为应当详谈多说的時候，一定要考虑对方的反应和表达的效果，以免阴差阳错，产生负效应。

怎样才能做到适度，避免产生适得其反的负效应呢？

要看自己与对方的关系的亲疏，相互了解的程度；

看具体事情的起因、结果和影响的程度；

看交流的时机和环境因素。

总之，话无定律，我们只能依据具体情况，因事因人而异，掌握说话的策略与分寸。

说话能力

将自己的热忱与经验融入谈话中，是感动别人的捷径和必要条件。如果你对自己的话都不感兴趣，又怎能期望他人感动？

——卡耐基《语言的突破》

大多数人都不能算是很善于说话的人，但也不能说对于说话这件事一窍不通。逢人就像哑巴一样不会说话的人，毕竟少而又少。人们都多多少少懂得一点说话的方法，但未必人人都经过科学方法的训练。

假如你有决心提高说话的能力，请回想一下自己在日常生活中说话的经验，然后对照下面问题检查一下，你就可了解你的说话能力究竟如何了。

1. 是不是见了陌生人或许多人，就觉得好像无话可说？
2. 是不是很难找到一个大家都有兴趣的谈话题材？
3. 是不是常常无意中说错了话，犯了别人的禁忌？
4. 发觉自己的话使别人反感时，是不是不知如何是好？
5. 能不能把自己所要谈的问题，用各种不同的方式来适应每

一个不同的对象？

6. 是不是在熟悉的人面前，就有很多话说；而在陌生人面前，就一句话也说不出来？

7. 是不是在遇到别人不同意自己的意见时，只会再三地重复自己已经说过的话呢？

8. 是不是喜欢和别人发生争执？

9. 是不是常常被人说自己“固执”呢？

10. 对于比自己年纪大、或是地位较高的人，自己有没有给以适当的尊敬呢？

11. 跟别人谈话时，有没有注意自己的态度是否合适？

12. 能不能根据别人的态度来调整自己的态度？

13. 是不是不能引起别人发言？

14. 是不是自己说话东一句西一句、没有条理、言之无物？

15. 是不是能够很自然地改变谈话题材？

16. 是不是不知道应该在何时结束自己的谈话？

17. 是不是口齿不清？

18. 说话的声调是不是不悦耳？

19. 是不是常常忘记别人的姓名？

20. 是不是常用一些不文雅的粗俗语言？

由以上问题可以断言，一般人都可能是十全十美的，必须先弄清楚自己究竟在哪一方面发生障碍，问题是不是很多，然后再研究改善的方法。

发现了自己说话能力的不足之处，就应加强语言训练，予以提高。语言训练的途径是多种多样的，从总体上来说，要加强知识积累，提高文化素养，加强自我训练，克服畏惧心理，语言力求简洁扼要，富有逻辑性。当然，以上几个方面都离不开在社会交往中的实践，加强训练才能得以提高。

说话对象

说话者有一个因素要考虑到：他必须使听者觉得，他所要说的对他们很重要；他不只是对自己的话题感兴趣，还得把这种兴趣传给听者。

——卡耐基《语言的突破》

在生活中，常常会碰到心理特征、脾气秉性、语言习惯各不相同的人，这些差异使他们对接受语言信息的要求也不同。如果你用一套“通用化、标准化”的说话方式，就不可能取得应有的效果。

办事严谨、诚恳、老练的人，最喜欢听到流利而稳重的话。这时，你说话要注意态度和蔼，既不能高谈阔论，也不可婉转如簧，而应以忠实见长，朴实无华，直而不曲，话语简单，言必中的，给人以淳厚的印象。

假如碰到性情豪放、粗犷的对象，因他们喜欢听耿直、爽快的话，那么你的言词应该直抒见底、坦白，知无不言、言无不尽，表现出强烈的爱憎态度。

如果碰到学识渊博的高雅之士，他们崇尚旁征博引而少芜杂的言论。你不妨引经据典，夹叙夹议。使谈话富有哲理色彩，而且言辞应表现出含蓄文雅，谦逊好学。

对于一些刚刚结识的人，又不知他性格如何的时候，就要采取摸底的办法，设法弄清楚。

首先，在对方不愿开口时，你应适当提一些问题，借此对对方进行观察。当然，这种谈话是漫话式的，话题可以包罗万象：哲学、经济、时装、吃喝……目的是洞察对方的爱好、习惯，从而判

断对方的个性。

其次，对一些不善开口的人，也可以用激将法。这种方法就是用一连串带刺激性的问题攻击对方，使其兴奋，进而失去对情绪的控制。

总之，首要的一步，是设法打开对方的话匣子，通过对对方表情、语言、举止的观察，掌握对方性格类型，了解对方的个性，只有这样才能决定自己进一步该说些什么样的话。

说话场合

如果你是一个会计师，你的开场白可以这样说：“我现在来教你们如何可以省下 50 至 100 元的退税。”或者你是律师，你可以告诉听众如何写遗嘱，你一定会赢得一群兴致勃勃的听众。

——卡耐基《语言的突破》

说话场合表面上似乎是指说话的空间，而实际上这种空间与人的因素有密切的关系。如按人的多寡可分为公开场合、私下场合；按人的心境可分为紧张场合、轻松场合等等。

说话场合是决定说话效果的重要因素，特定的话题只能在特定的场合下说。特定场合构成一种特定的氛围，决不能说一些与氛围不相协调的话。例如，在追悼会上说俏皮话显然是不妥的；在为长辈祝寿时大谈火葬的好处，定会遭到亲属的白眼。

领导如想批评某个同志的一般性缺点，与其在公开场合上讲，倒不如选择私下场合去谈，这样可以维护被批评者的自尊心。如果一定要在公共场合下批评，最好采取不点名的做法。

要善于分析自己的话题与说话场合的关系，如果发现场合不对，则要改换话题，另找机会再说。比如你买东西要问价钱，恰巧售货员还在数钞票，这种场合下，你最好“免开尊口”，以免分了对方的心，况且你即使开口，对方也不会回答你。

我们应积极选择适合自己的话题的场合，而不是消极地、被动地去适应场合，这也是所有善于发挥口才的人的重要方法。

在生活中，寻找适当的说话场合去适应自己的话题的例子是很多的。一对恋人谈情说爱不会选择在公共汽车上，而多是相约在花前月下的幽静环境；商人谈生意时，喜欢把对方请到自己公司，或者到茶楼酒馆，在边吃边谈的轻松气氛中，作成一笔笔买卖。那么，应该如何正确选择说话场合呢？

1. 选择对自己有利的地点 所谓有利地点是指自己能施加影响的范围。说话前，你应当周密地思考一下，哪些场合对自己有利。有些领导者发现问题，往往请下属到自己办公室去谈。因为办公室是上级工作的地方，容易使人联想到上下级关系和产生一种“必须服从”的心理。这样，本来是对等的谈话，由于地点选择有利于一方，便使双方分处于主动与被动的地位。主动的一方自然具有一种“居高临下”的势头。

2. 选择与话题相吻合的场合 这种说话场合的选择，首先要对自己的话题的性质有一个基本估计。那些不适宜对众人讲的，或涉及到在场第三者的不宜公开的事，就可以另找一个私下场合。

如果遇到两位同事在争吵，你想做调解工作，就应当将盛怒的一方劝走，使他脱离这个引起争吵的场合。等对方怒气平息后，再在闲谈中予以开导。

说 话 题 材

如何对讲话的内容煽起信服之火呢？——详细探究题材，抓住其更深层的意义。

——卡耐基 《语言的突破》

什么是说话的题材呢？普遍存在这样误解，以为只有那些不平凡的事件方值得一谈。

对话题的另外一个误解是，以为必须谈些深奥的、能显示学问的题材，才能获得别人的尊敬。

其实，一个人生活在社会中，身边所看到、听到、感受到的事物都是很好的话题——

你可以谈理想，谈社会责任感，谈生活哲理；

你可以谈工作体会，谈同事关系，谈知心朋友，谈友谊爱情；

你可以谈书籍、戏剧、电视、电影，把你的欣赏感受发挥一番；

你可以谈天气，谈游乐，谈衣食住行。

诸如此类，都是很好的谈话题材。故而，话题所涉及的范围是海阔天空的。但是，有一些话题又要小心避免：

1. 对于你不知道的事情，不要冒充内行。
2. 不要向陌生人夸耀你的成绩，如个人成就、你的富有、你儿子特别聪明等。
3. 不要在公共场合去议论朋友的失败、缺陷和隐私。
4. 不要谈容易引起争执的话题。
5. 不要到处诉苦和发牢骚，这不是争取同情的正确方法。

当对方谈了一些你不愿意涉及的话题，这时你就要采取回避的办法。一是开诚布公地告诉对方以后再讨论，二是引开对方的注意力。如接过对方话中某一个枝节的问题，借请教、阐述等办法把话题引开。

抛砖引玉式的发问是人们常常采用的一种发问方式。这种发问可以打破沉默，避免双方因陌生而引起的尴尬局面。

最好的发问方式是要设法让对方经过他的头脑思考，然后才能回答你的问话，而且，决不是用三言两语可以回答明白的。

“如何、什么、为何”是问话的三宝。这是因为问话者不但请对方表达一个明确的观点，而且通过这三个字眼进一步要求深入地具体地解释。

如果对方不热情，可能因为他还害羞，当然不排除冷漠或者反应迟钝的可能。如果你能事先对这个人的性格、兴趣等方面了解一下，使问题显得更有针对性，那他一般是要开口的。

从内容来看，选择话题最好的办法是就地取材。即按照当时所处的环境选取话题。

就地取材，还包括因你与对方的身份不同，向对方了解一些他熟悉、有兴趣的话题。

总之，要让对方谈他最熟悉、最感兴趣的事情。

正式陈述开始时，尽量要吸引对方的注意力，一般可以采用下面几种办法开始话题：

1. 说些幽默、有趣的事情，放松对方的心情。
2. 引起对方的好奇心。
3. 先扼要提出问题的要点。
4. 让人大吃一惊。
5. 要听者帮你思索问题。
6. 要说些与听者切实相关的话。

说话资料

平日讲话。前一分钟也许我们还在同朋友纵情闲聊，突然间也许要凭借三寸不烂之舌，竭力促销一项产品，或谆谆劝告孩子要把零钱存入银行里去。

——卡耐基《语言的突破》

言语是以生活为内容的，有生活，就有谈话的内容；生活内容丰富，谈话的内容自然也就丰富。因此，你对于自己的国家、社会、朋友、亲属以及同事等等，都要经常注意并且关心。你对于所见所闻，都要去研究一番，分析一番，尽量地去了解它们的意义，而不是漠不关心地让它们成为眼前、耳边的过往烟云。你要随时都在计划、安排、改进你的生活，而不是马马虎虎地过日子。

你是不是认为自己和国家大事、社会人群息息相关，而不愿安于做一只井底之蛙，对于身外事一概不闻不问。如果这些问题的答案都是肯定的，那么，证明你是一个善于思考、善于观察、遇事认真的人，那你就和“好口才”的距离不远了。即使你现在还是一个不大会说话的人，但你已经具备了大笔的本钱。如果还不尽人意，那就需要你再努力了。

当你在看报纸的时候，拿一支红蓝铅笔，把每天最有兴趣的新闻，或是所见的好文章勾出来。每天只划两条，两个星期之后，你便记得不少有趣的事情了。在你看杂志或书籍的时候，每天只要能够记住其中的一两句你认为很有意义的话，两三个月后，你就会发觉你的语言比以前丰富得多了。谈话的时候，很容易地就想起它们，或者用自己的话把它们加以发挥。这些有意义的话，随时随地

都会跳出来帮助你，解救你的困难。在听演讲时，在听别人说话时，随时都可以遇见显现人类智慧的警句或是谚语。把这些记在脑中，写在纸上，日积月累，你谈话的题材和资料就越来越多了，你的口才就越来越纯熟了。久而久之，你就可以出口成章、有条有理地说你想说的一切。

为了远大的前途，就不能过得太偷懒、太马虎、太随便，要强迫自己现在就朝着所希望的目标努力，将来的收获，决不仅是使人羡慕的口才。就像某人出去找一匹驴，结果却发现一个王国。这是提示人们常常有这种机缘，本来自己所要求得很小，结果却得到无限的收获。也就是说，训练口才，不只是为了将来能有好口才，而是比这大之千倍的王国。这王国是什么呢？是拥有伟大而丰富的生活！你个人的品质，各方面的能力，都会因此大大地提高。

对于谈话的题材和资料，一方面要懂得怎样去吸收，一方面也要懂得如何去应用。学会了应用题材和资料，即使是一句普通的话，也往往会收到惊人的效果。

说话前提

“讲清楚”、使人明了，是说明性讲演的目的。但许多演说者，从来没有把观念讲明白过。其实，这并不难……

——卡耐基《语言的突破》

利用语言交际的过程，是一种信息传递的过程。说话是为了向听者传递新的信息，而听话人对新信息的接受和理解，必须建立在已知信息的基础上。这就是“说话前提”。

例如，甲告诉乙：“他来了！”乙要理解这句简单的话，首先必

须知道这个“他”指的是谁，否则就会丈二和尚摸不着头脑。所以，说话要注意前提。

说话如果不注意前提，就可能造成话意含糊不清。某地第一中学是所重点中学，该校一位教师在与一位外地同行萍水相逢的短暂谈话中，多次自我介绍说“我在一中工作”，是想引起对方的注意。由于对方根本不知道“一中”在当地是多么热门，所以也始终无法领会这句话所包含的荣誉感和自豪感了。

注意交际中的“说话前提”，可以从以下几个方面入手：

1. 避免表达含糊和有歧义 如有两个张老师，都有可能有事要找学生 C，学生 D 通知学生 C：“张老师请你明晚 9 点去他家。”这句话就容易产生歧义，必须明确讲清是哪一位张老师。

2. 说话内容要有足够的信息量 如甲问乙：“那天我在路上看见一个人，很像你，是不是你？”对于这样缺少诸多条件的问话，乙是难以回答的。必须在问话中指明具体的时间、地点等。应该说：“上星期二我在湖东路上看见一个人，很像你，是不是你？”

3. 言语要有顺序 比如你去某单位找一位素不相识的 A 君，首先要自我介绍，然后才能说明来意。如果颠倒这一言语顺序，就很可能把不明原委的对方弄得莫名其妙。