

我就是口才高手

丁慧中 主编

蓝天出版社

书 名：我就是口才高手
作 者：丁慧中
出 版 社：蓝天出版社
书 号：ISBN 7-80158-568-2/H019-49
开 本：32开
出版时间：2005年2月
定 价：19.80元

序 言

同样是一件事，有人可以把它说得清晰透彻、鞭辟入里，而有人说来则辞不达意，让人不知所云；同样是赞美，有人说来让人心花怒放，而有人说来则使人如食蝇蚊，那是多么恶心的滋味；同样是批评，有人说来可以使人心悦诚服，甚至感激涕零，而有人说来则会让人勃然大怒，甚或拳脚相向……

为什么会这样呢？关键就在于一个人会不会说话。或许有人会说，除了哑吧和刚出生的婴儿，谁不会说话？其实不然，严格地说，那仅仅只算是会发音，而不能算会说话。说话是一门学问，它需要研究许多方面，如自己的需要和目的，对方的个性、文化水准、兴趣、习惯、需要和动机等心理，以及对方的经历、社会地位和经济状况等客观情形，还有说话本身的方式、方法等等。只有把这些层面都研究透彻了——尤其是各种谈话的应对方式，这样才能把话说到别人的心里头去，也才算是会说话、有口才。

的确，对于说话目的存有误解的人实在太多了。很多人都以为说话只是为了表情达意，或者为了表现自己等等；其实，说话不仅仅是为了达意，也不是为了满足自己的心理需求，而是要通过驾驭的手段控制对方的心理以达到自己的某种目的——这才是说话或者沟通的根本原则。虽然满足自己的心理需求也是其中的目的之一，但仅仅是其中一小部分而已，并且即使在这种情况下，谈话者也必须以驾驭对方的心理为手段。

这就是说，说话必须时时刻刻以对方的心理变化为“作战”依据，依照对方的心理而改变话语为原则，绝对不能以自己的情感为主，放任自己的情绪，率性而为，想说什么就说什么。

倘若遵循这一原则，所说的话就能打动人心；违反这一原则，所说的话则往往就会产生反效果——所谓“以若所为，求若所欲，犹缘木而求鱼也”。背离这种方法或手段，正是许多人的通病。

由此可见，表情达意仅仅是说话的表象的要求，而其深层的要求或目的则是驾驭对方的心理。要达到这一深层目的，就得如同前文所说，要从自己、对方和说话的方式方法等各个方面进行全面深入地剖析。

所以，说话并不是像人们想像得那么简单，而是一门值得我们每个人学习和研究的深奥学问呢！

本书按着以上谈话战术的方针，首先想向读者说明的是说话者要提升说话能力需要做哪些准备工作，然后再说明必须掌握说话对象的性格与其心理进行分析的方法，以及一些重要的说话方式、方法和技巧等，最后更具体地提出应该如何说服他人、应对职场交际和演讲的方法与策略等，以求能完全做到按照对方心理而改变说话的要领，而这些全是成为一个口才高手必须掌握的要诀。若明白了这些，你一定能够大声说：“我就是口才高手！”

目录

1 成为口才高手的先决条件

- 分析一下自己的谈话能力
- 充实自己的口中知识
- 要善于运用谈话资料
- 培养敏锐的观察力
- 善于倾听
- 三思而后言

2 谈话中的礼仪

- 介绍的“次序”原则
- 要坦诚相待
- 就地取材话题多
- 称呼应该适宜
- 礼多人也怪
- 大方、得体的“第一次”
- 肢体语言也会说话
- 谈话时的礼节

3 谈话要把握对方的个性和心理

- 研究个性，学会看人
- 不同的条件下要用不同的说话方式
- 说话的对象与时间
- 掌握谈话对方当时的“心理气象”
- 设身处地地体谅、尊重对方
- 留心对方的忌讳
- 对不同的人采取不同的策略
- 激起他人强烈的欲望

4 成为口才高手的说话原则

- 谈话要因人而异
- 投其所好
- 用情感同理赢得他人认同
- 把话变个说法说
- 运用你的机智和幽默
- 恰当地夸奖对方
- 忠言不必逆耳

学会拒绝
嬉笑怒骂各有所用

5 成为口才高手的说话策略

以退为进
话也要“八面玲珑”
迂回周旋的说话术
有理也要讲策略
好话一句如寒冬的暖炉
怎样安慰
如何更换话题
给人好感的交谈要领
巧用修辞

6 使人接受的说话技巧

循序渐进
抓住弱点予以驳斥
减轻对方难堪予以说服
摧毁对方的拒绝心理
向对方请教
用激将法使对方应允
迎合对方的自傲以得到承诺
旁敲侧击

7 赞美和批评的技巧

赞美，也可以“独具匠心”
夸奖也须看过程
夸屋及乌
夸奖对方自己都没发现的优点
大方得体地夸奖对方
善意地批评对方
轻描淡写地谴责对方
责备后巧妙处理的说话技巧
压制反抗心理的说话技巧
对失误若无其事

8 说服的艺术

说服，从了解对方开始
没有热情的说服是不会成功的
满足他人的欲望
消除对方的不安
利用比较心态
说服要选择适当的时机和场所
说服别人要先了解对方
站在对方的立场上考虑
说服别人的原则与方法

9 职场中的说话技巧

和上司谈话
如何管理你的下属
与人共处的说话技巧

10 演讲的技巧

演讲前要有充分的准备
选择自己熟悉的主题
演讲要满怀热诚
演讲的语气要生动活泼
演讲要融入个性
与听众融为一体
如何使演说有好的开始
如何说服听众
如何使演讲圆满结束

1 成为口才高手的先决条件

分析一下自己的谈话能力

我们一般人，都不能算是很会说话，但也不能算是对于说话这件事一窍不通。那种逢人就像哑巴一样不会说话的人，到底是很少的。大多数人，都多多少少懂得一点谈话的方法，不过很少用科学方法去剖析而已。

如果你有决心提升自己的谈话能力，那么请回想一下自己在日常生活中与人谈话的经验，然后就下面的问题对自己测验一下：

- 是不是一旦见了陌生人或在人群中，就觉得好像无话可说？
- 是不是很难找到一个大家都有兴趣的谈话题材？
- 是不是常常无意中说了些犯了别人禁忌的话？
- 发觉自己的话使别人发生反感时，是不是只能发愁，不知如何是好？
- 能不能把自己所要谈的问题，用各种不同的表达方式，适应每一个不同的谈话对象？
- 是不是在熟识的人面前，就有很多话说，而在陌生人面前，却连一句话也说不出呢？
- 是不是在遇见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？
- 是不是喜欢和别人发生争执？
- 是不是常常被人说自己很“固执”呢？
- 对于比自己年纪要大或是地位较高的人，有没有给以适当的尊敬呢？
- 自己一向跟别人谈话的态度恰不恰当呢？
- 能不能根据别人的说话方式，来调整自己的态度？
- 自己的说话内容是不是不能引起别人发言？
- 是不是自己的谈话，总东一句西一句地没有条理，内容空洞？
- 是不是能够很轻松自然地改变谈话的题材？
- 是不是不知道应该在何时结束自己的谈话？
- 是不是口齿不清？
- 说话的声调是不是不悦耳？
- 是不是常常忘记别人姓名？
- 是不是常用一些不文雅的俗话？

对于以上 20 个问题，一般人几乎都不可能完全做到，但必须先弄清楚自己究竟在哪一方面发生困难。或者，可以用一枝红笔，在有困难的问题上，作一个记号，看究竟困难是多还是少，并研究如何改善。

说到这里，希望读者不要只是随意地翻看。如果你没有认真地想一想前面所提的那些问题，这样看下去的效果不会太大。所以本节列出的 20 个问题，请你们仔细自我检讨，至少得做 3 次才行。

似乎一个人必须真正面临问题时，再去翻阅如何解决困难的书籍，才是最容易收到成效的。那股“火烧屁股”的救灾冲动，正好发挥了我们的潜力。

如果你真有心克服不懂说话的困难，就千万不要偷懒。用个本子，逐项地记下你认为要

改善的每一个问题，并且把现有的经验也记录下来。例如，你要记下来究竟在什么人的面前，你感觉到无话可说？为了什么原因呢？你得自己先想一想。

单是这样想一想还不够，你最少用一个星期的时间，每天认真地默记下来，你在这一天里跟别人谈话时的情形。到了周末，你再冷静地分析在那个本子上，你应该最先要改进的是哪一点。

然后一个星期、一个星期地执行下去，一面看书，一面研究你自己的实际情况。边看看书中所讲的，能不能解决你的问题，一边又把自己的经验心得，记在本子上。

如果能这样实行，在3个月之内，你就可以得到惊人的进步，可以减少害羞次数，可以改善口气和态度，说话更有条理，不再让人讨厌，当然更知道避免和人“抬杠”了。

充实自己的口中知识

有一位学者说过这样的话：“如果你能和任何人继续谈上一分钟而使对方发生兴趣，你便是最佳的交际人物。”

这句话看来简单，其实并非容易，因为“任何人”这范围是很广的，也许是工程师，也许是个律师，或是教师，或是艺术家。总之，无论是三教九流，或各种阶层人物，你都能和他谈上一分钟且使他对你的话感兴趣，那真是不容易。

姑且不论困难或容易，我们总要克服这个难关。常见许多人因对于对方的职业毫无认识而相对默然，这是很痛苦的。其实如果肯下点功夫，这种“无言以对”的情形就可以减少，即使成为一个优秀的交际人物也非难事。

“工欲善其事，必先利其器”。虽是一句老语，但至今仍然适用。所以，首先必须充实你自己的口才知识。

一个胸无点墨的人，你当然不能希望他应对如流。学问是一个利器，有了这宝贝，一切皆可迎刃而解。你虽不能对各种专门学问皆有精湛的研究，但是所谓“常识”却是必须具备的，有了一般的“常识”，倘若再加以巧妙地运用，那么要应付任何一个人做出一分钟使他有兴趣的谈话都是不难的。

“与世界一同呼吸”，这是充实你自己的最佳方法。每天的报纸，每月所出的各种著名杂志，都是必须阅读的，这是最低限度的准备工作，如果你想在谈话中赢得别人的赞赏的话。世界的动向，国内军政情形，一般经济的概况，科学界的新发明和新发现，世界所注目的地方或新闻人物，以及艺术名作、流行时尚、电影戏剧新作品的内容等等，皆可以从周围的报纸杂志中看到。此外，还应该多听演讲、多读书等。

但若以提升自己的口才能力为目的而去阅报、听演讲和读书，还得需要一定的技巧。

在你看报纸的时候，要各拿一枝红、蓝色圆珠笔，把每天最有兴趣的新闻，或是所见的好文章勾起来。要是能剪下来，就更好。每天只要两条，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，用红、蓝色圆珠笔，在那句话旁边画上线，或者能抄在日记本上或是笔记本里那就更好。

是的，开始时不要贪多。不要一开始就使自己过分为难，否则没有几天你就会放弃了。

每天只要一两句，又省事，又容易记。可是不要看不起这一两句，如果你每天不停地记下去，两三个月后，你就会发觉自己的知识比以前丰富得多了。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，解救你的谈话窘境。

在听演讲时，或在听别人谈话时，随时都可以听见展现人类智慧的名言或是谚语。把这些佳句记在心中，抄在纸上，久而久之，你谈话的题材和内容就越来越丰富有趣了，你的口才自然就越来越精进了。再过不久，你简直可以“出口成章”，随便说什么都可以条理清晰、生动活泼了。

例如在杂志上的某一篇文章里看见这么几段话：

“我们现代人应当成为这个样子的人——就是要看得远，要让眼界宽广。别始终只留在自己的角落里，只看见同样的一些街道和人物，同样的一些墙和屋顶，同样的一个地平线。我们必须把生活圈扩大，利用我们的眼睛和耳朵、手和脚，使我们成为广大地球村的一员。”

“现代人应当学会拿自己的损失和许多人的损失作比较，拿自己的缺乏和所有人的缺乏作比较。”

像这样的文字，都是值得你记下来的，如果你能了解它的意义，被它所感动的。之后，当你检讨你自己的行为时，或是规劝朋友不要整天斤斤计较时，或是批评一个不识大体的人只会破坏大局时，这几段话便会跳出来帮你的忙，使你的谈话增强说服人、感动人的力量。

这种例子是举之不尽的。为了激发你练习口才的动机与兴趣，现在再举几个可以经常使用的话：

“无论何时都不要拒绝工作中琐碎的事情，因为伟大的事业是由繁杂的细节构成的。”

“爱一个人，最要紧的是爱他未来的模样。”

“人一定要顾及社会，因为保护他的是整个人群。”

“无论对哪一个人，如果他只肯给我束缚的爱和友情，那我就两样都不要。”

“不灭的只有事业！生命是要在活动中才能壮大的。”

“对于学习，永远不会太早；对于改过，永远不会太迟。”

“聪明人从傻瓜那里所学的，比傻瓜从聪明人那里所学到的多。”

这里说“使用”这些话，而不说“引用”这些话，因为这些话到底是从书本上抄下来的，多多少少总带着一些书本气。说的时候，只是根据它的主要内容，自己再加以发挥，把它说得更明白一点，更顺口一点。

不妨看一个怎样利用的例子吧！

十几年来，玛丽曾经遇见许多这样的事情：朋友们恋爱了，男朋友总是希望他的女朋友停止学业，或是把工作辞掉，立刻跟他结婚。有的女孩子大学读了3年，只差1年就毕业了，可是男方不能等。有的女孩子有份收入和发展都不错的职业，而且在她工作的领域里担任极重要的角色，可是男方并不看重女方这种社会地位和工作的机会，总希望他的女朋友整天待在家里，无所事事地作他将来的妻子。在这种场合，假使有机会的话，玛丽总是劝男方改变一下他的想法。她会说：“你真爱她吗？那么为什么不她的未来打算一下呢？”并且说：

“你如果爱她，那么为什么非要牺牲她辛辛苦苦了多少年所努力得来的学业或是社会的地位呢？”她也这样警告过那些陷入情网的女孩子们，她说：“无论你的男朋友说他怎样爱你，都是假的。除非他的一举一动都是为你的未来着想。单是为你着想，还是不够的，一定要为你的未来着想才是真正的爱。”

这些话，有时候会发生很大的效果，有些朋友们听了之后，的确能够多多少少改变她们或他们的想法，把眼光看得远一点，不被一时的欲望、冲动，或是目前的利益所迷惑、所限制。而这些话，都是运用了上面提到的“爱一个人，最要紧的是爱他未来的模样”这句话。

你把一句话体会得越深，就能把它应用得越广，它就变成各式各样的形式，出现在你的言语和行为里。

怎样利用上面所引用的名言，这里只举一个例子，其他的要等你自己去试。

你不能对每一种人都谈同样一件事情，一个研究科学的，不会对生意经有兴趣，同样，一个生意人，对他谈哲学的大道理，他不一定有兴趣。这里有一个小笑话：某先生以口才见

长，有人便向他请教谈话到底有什么诀窍，他说：“很简单，看他是什么人，就跟他说什么话。例如和屠夫就谈猪肉，和厨师就谈面包。”那位求教的人问道：“如果屠夫和厨师都在座，你谈些什么呢？”他说：“我谈三明治。”由上面的故事可知，为要应付社会上形形色色的人们，你就得具备多方面的知识。所以就需要多读、多学。

如果你能够做到这一点，那么应付各式各样的人物自然就能胜任愉快。虽非样样专长，但技巧运用全在你自己。你不懂法律吗？但遇到了律师，你不妨和他谈最近发生的某件案子，由你提供案情(这是你从报章上读到的)，其余的法律问题，让他说好了。

东京有一家美容院，生意兴隆为当地之冠，有人前去询问老板生意秘诀，老板坦白承认，完全由于他所聘请的美容师在工作时善于和顾客攀谈之故。但又怎样能使美容师们个个都善于说话呢？

“简单得很”，店主人说，“每个月我会把各种报纸杂志都买回来，规定每个职员在每天早上开始工作前一定要先阅读，当作日常功课一样，那么他们自会获得目前社会最新鲜的聊天话题，博得顾客的欢心了。”

这不过是千百个例子中的一个。知识是任何事业的根本，你要使自己的谈吐能适应任何人的喜好，更要多阅读书报杂志，让这天地间的知识贮存在你的头脑中，到要运用的时候，经过你的头脑选择整理，便能与人对答如流了。

要善于运用谈话资料

对于谈话的题材和资料，一方面要懂得去收集，一方面懂得去运用。

懂得去运用，即使一句普通的话，也往往会收到惊人的效果。

以前有个教育家，为了实现自己的教育理念而想办一所学校，他发动自己的朋友去募捐，开始的时候，募

捐是很困难的。他有一个朋友，正打算放弃这项工作，并且引用一句古诗“十叩柴扉九不开”来说明募捐困难的情形。

“十叩柴扉九不开”真是把募捐困难的情形形容得恰到好处。但是听了，让人多么心灰意冷啊！

可是这位教育家，把这同一句话，从另外的角度去运用它，就得了完全相反的效果。

他说：“不错，我们现在的情形是十叩柴扉九不开，可是这也就是说十叩柴扉有一扇是开的。那么，我们要敲开十扇门，只要努力一点，多敲几十个门就是了。”

于是他把“十叩柴扉九不开”这句话，改成“百叩柴扉十扇开”，不但激励了他的朋友们，而且完成了募捐建校的任务。

这类例子，还有不少，这里再举两个。

有一个发明家想发明一件东西，他和他的助手们已经进行了 1642 次试验，可是都失败了。

他的助手说：“你看，试验了 1642 次，一点用也没有。”

这个发明家却说：“为什么没用呢？这使我们知道这 1642 个方法是不能成功的。若要成功必须在这 1642 个方法之外去找。”

还有一个更有趣味、更富于启示的例子：

古时候，一个音乐家得罪了皇帝，被关在监牢里，可是他还是每天拉他那心爱的小提琴。到了执行死刑的前一天，狱卒忍不住就问他：“明天你就死了，今天你还拉它干什么呢？”

那个音乐家说：“明天就要死了，今天我不拉，还能什么时候拉呢？”

这些例子，都值得我们把它记下来。

这些例子都是我们可以运用的对话材料，它能刺激我们的旧观念，使它灵活起来。

上面谈如何运用材料，还要提醒的是：你可以从读书得到说话的材料，但是，不要把这些记下的话像背书一样叙述出来。

当我们说话的时候，不能像背书一样，把记下的话像鹦鹉一样地重述，而是要运用这话，来表示我们的看法和我们的态度，这样别人才不会觉得我们是书呆子。

你每日所遇见的各种可以作为谈话的题材和资料，绝不仅仅只是你与人谈话的题材和资料而已。它们代表每一个事实。你要清楚每一句话，都正向你说明些什么，它们全都向你提供一些对人和对事的看法，都在影响你对人生的观点与态度。在你吸收它们的时候，你不是毫无主见地去吸收的。而在你运用它们的时候，你也不是毫无目的地去运用的。

在你吸收它的时候，你是需要用自己的观点和态度去衡量一番的。你的耳朵听到一句话，你的心立刻对它作出了判断：喜欢它，或不喜欢它；同意它，或是不同意它。

同样的，在你运用它们的时候，你必然也带着你本人的看法。所以说出一句话的时候，你并不是背书一样，把记得的话像鹦鹉一样地表达出来，而你使用这句话只不过是进一步说明你对人对事的看法，提出佐证，证明你所坚持的道理，赞美你所认为美的人物，或是驳斥你所认为错误的理由，指斥你认为错误的行为。

培养敏锐的观察力

许多家庭主妇彼此碰面时，通常谈论的话题是物价如何、孩子如何、家庭琐事等等，而商人们则会谈论经济问题或是交际应酬时的趣事。可见不同的人喜好谈论不同的话题，因此，如果你对必须为三餐终日奔波的人大谈国外风光、旅游趣事，你很有可能会遭人白眼，毕竟他们连基本的温饱都成问题，哪还有心情和你讨论各地的风光呢？但是如果你和他谈“致富之道”，他一定会很有兴趣，甚至还会成为你的好听众！

我们在与他人谈话之前，应该先了解对方可能感兴趣的话题是什么，即使每个人感兴趣的话题不同，但都离不开日常生活。这也就是说，只要我们在平常的生活中，保持着敏锐的观察力，就可搜集到丰富的谈话题材，进而能够与不同阶层的人交谈。

在某次家庭聚会上，有人提起一位明星偶像，并且向朋友询问相关的消息，朋友打趣说道：“你是坐四望五的人了，怎么还会对年轻的歌手如此关心？”那人急忙回答说：“别取笑我了！那是我小儿子崇拜的偶像。前几天我听他提起时，不过随口问了一句他是谁，我儿子竟然说我落伍了，所以才想问你晓不晓得那位年轻歌手的消息，好让我了解一下。”

“流行”是最普遍的话题，也是现代人生活的一种指针，例如当红的明星、流行的服饰、流行语等等，均有可能是热门的讨论话题。如果家长想和子女们聊天，一定得先知道现在有哪些受欢迎的歌星与流行歌曲。同样的，在办公室或是私人聚会上，新颖的流行趋势也可能是吸引人的话题，不过有些人对于新奇的事物，有时会因感觉不习惯而容易产生排斥感，然而，培养广泛的兴趣，也是增加生活话题的条件之一。

由于人们常常会有“先入为主”的观念，进而对于自己不熟悉或看不惯的事情产生反感。例如父母对于儿女经常出入酒吧、舞厅感到十分愤怒，并且认为那些地方是不良的娱乐场所，甚至极力禁止儿女们涉足其中。而某些年长的长辈对于现代社会的生活方式，也可能颇有微词或是抱怨，但是这种“拒绝接受”的心态，往往会妨碍人们吸收新知识，而减少体验精彩人生的机会。

当我们能够培养开放的观念时，将有助于我们与他人快乐地交谈，但是开放的观念并非意指你要抛弃原有的价值观，或是被迫毫无选择地接受所有的新信息，而是希望你不要墨守成规，一味排斥潮流，并且要以开放的心态接触更多的事情，借以增加经验，充实谈话内容。

此外，搜集一些有趣的话题，以及对方的个人情报，也将有助于谈话的顺利进行。对于谈话人物有所了解，能使我们充分掌握对方有兴趣的话题，并且维持谈话过程的良好气氛。即使是想与初识的人交谈，我们也能从对方的自我介绍中，获得相关的交谈信息，以下便是示范：

“各位朋友大家好！我姓谢，名叫孟达，很高兴有机会和大家认识。由于我刚从高雄北上，对于新环境还不是很熟悉，所以希望以后大家能多多帮忙。”

从这段自我介绍中，你可以得到哪些插入点作为接下来的话题呢？

（一）我刚从高雄北上：这句话让你知道对方熟悉的环境是哪里，所以你可以将“高雄”作为话题的开端，请他谈一谈当地的特色等等。

（二）对于新环境还不是很熟悉：你可以用“介绍新环境”为话题，并从彼此更进一步的交谈之中，得到更多话题。询问他刚来到这新环境有什么需要帮助之处，例如天气状况、有什么好玩的地方等等。

选择“与对方相关”或是“对方想了解的事物”作为话题，是使谈话得以持续不断的最佳方法。

善于倾听

卡耐基受邀参加了一个桥牌聚会，由于他对桥牌并不十分感兴趣，碰巧当天参加该聚会的，另外还有一个金发女郎也不怎么喜欢玩桥牌，于是他们就聊了起来。她知道卡耐基以前曾是电台主持人罗威尔·汤玛士的助理，专门负责替他撰写到各地旅游的观感见闻，供他在电台上发表，于是她立即向他说：“卡耐基先生，我很希望能亲耳听你述说一下你到各地旅游的所见所闻！”

他俩一坐在沙发上，她就立即告诉卡耐基说，她和她丈夫刚从非洲旅行归来。

“非洲！”卡耐基闻言惊叫一声，“多有意思啊！我一直都很渴望能去非洲看看，可是却苦于没有机会，只有一次到过阿尔及利亚边境，在那里待了24个小时。告诉我你是不是整个非洲全跑遍了。我好羡慕你，还是由你来告诉我一些非洲见闻吧！”接下来的45分钟时间，她果然没再问起卡耐基任何有关旅游各地的见闻。事实上，她所需要的，只是一个耐心、专注的听众，来满足她以自我为中心的意念。

这种心理反常吗？一点也不！像她这样的人，到处都可以碰得到。

有一次，卡耐基在格林柏先生举办的餐会上，认识了一位植物学家，以往他从来没认识过学植物学的人，未料才跟他寒暄几句，立即发现此人所学甚精，谈吐高雅，告诉了他许多有关园艺方面的知识，并帮助他解决了不少这方面的困惑。

当天同桌用餐的宾客，至少也有十几个人，但卡耐基却顾不得礼貌与否，兀自跟这位植物学家聊了好几个小时。直到将近午夜，卡耐基才向所有宾客与主人告辞，临行前还听到那位植物学家当着主人的面，夸了卡耐基好几句，说他很健谈，很有知识和见地，说跟他谈话，不仅轻松愉快，而且受益匪浅。

但事实上，卡耐基在跟他谈话的那几个小时里，根本就没开几次口，大部分时间全是在听他一个人发言，卡耐基对植物学一窍不通，哪轮得到他插嘴？但他会如此夸卡耐基，不外乎是卡耐基从头至尾都兴趣盎然地聆听他的谈话罢了，而他也明显地感觉到卡耐基真的是十

分投入，所以他当然会感到很愉快。专注地聆听，所意味的正是一种不假言辞的赞美，它所带给人的满足与喜悦，绝非其他实质的赠与所能相比的。

世界最著名的影剧记者伊撒克·马士逊，曾明确指出，世上许多人之所以不能留给人良好的印象，正是因为他们不能耐心地做个好听众，“由于他们只关心自己接下来要说的话，所以根本不肯耐心地去听人家把话说完……”多数大人物都曾告诉过我，他们喜欢的是肯耐心听别人说话的人，而不是那些争着要发表自己高见的人。而学会听人说话这门艺术，却不能一步登天，真正懂得它的人，毕竟是少之又少。

因此，如果你想学好谈话这门课程的话，便要记住：基本功夫就是先做一个好的倾听者，鼓励别人谈他自己。

听别人讲话实在是一门艺术。那么如何做一个好的听众呢？以下是几点建议：

——全心全意地倾听

听音乐时，你也许喜欢轻敲手指或频频用脚跟打拍子，这没有问题——但听别人说话时却十分不好，因为这些小动作最容易伤害别人的自尊心。

要设法撇开令你分心的一切——不要理会墙角里嗡嗡作响的苍蝇，忘记你当日要去看牙医。眼睛要看着对方，点头示意或打手势鼓励对方说下去，借此表示你在用心倾听。要是你轻松地坐着，全神贯注，不用说话也能清楚表示你听得津津有味。

轮到你发言时，别以为你必须一直说下去，你仍要把说话的机会奉还给对方。

我们年轻时，大都听信别人的话，以为话说得越多，在社交圈子里便越成功。

一位外交官的太太曾细述她丈夫初入外交界，带她出去应酬时，她在那些场合多么受罪。她说：“我是个地方的人，而满屋子都是口才奇佳、曾在世界各地住过的人。我拼命找话题，不想只听别人说话。”

一天黄昏，她终于向一位不大讲话但深受欢迎的资深外交家吐露自己的问题。他告诉她说：“每个人说话都要有人听。相信我，善于聆听的人在宴会中同样受欢迎，而且难能可贵，就好像撒哈拉沙漠中的甘泉一样。”

——协助对方说下去

试用一些很短的评语或问题来表示你在用心听，即使你只是简短地说：“真的？”或“再告诉我多一点。”

假如你和一个老朋友吃午饭，他说因为夫妻大吵了一架，他整个星期都睡不好。要是你像大多数人一样，怕听别人私事，你可能会说：“婚姻生活总是有苦有乐——你吃鱼还是五香牛肉？”你这样说，是间接叫他最好别向人发牢骚。假如你不想浇他一头冷水，那就不妨说：“难怪你睡不好，夫妻吵闹一定令你很难受。”你的话让他舒解不少心中抑郁，心情便会好得多。我们当中很少有人能够自我开导，总需要把自己的烦恼告诉善于聆听的朋友。

——要学会听出言外之意

一位业绩优异的房地产经纪认为，他成功的原因在于不但能细心聆听顾客讲的话，而且能听出那些没讲出来的话。当他讲出一栋房屋的价格时，顾客说：“哪怕豪宅也没有什么了不起。”可是说的声音有点犹豫，笑容也有点勉强，那经纪便知道顾客心目中想买的房子和他所能负担得起的价位显然有差距。

“在你决定之前”，经纪熟练地说：“不妨多看几栋房子。”结果当然皆大欢喜。那顾客买到了符合他预算的房子，生意成交。

不幸的是，我们大多数人甚至不知道如何倾听别人说话。掌握倾听的艺术是受人欢迎的秘诀之一。当别人有问题来找我们时，我们常说得太多了。我们总是试着提出太多建议，其实大多数的时候最需要的也许只是沉默，同时把耐心、宽容和爱传达给对方。

三思而后言

美国的艺术家安迪渥荷曾经告诉他的朋友说：“我自从学会闭上嘴巴后，获得了更多的威望和影响力。”

所以在研究说话这门艺术的时候，第一要先学会“少说话”。

你也许会反驳：“既然人人要学少说话，那么，说话术就不必详细研究了。”其实不然，少说话固然是美德，但人们既然生活在现实社会中，只能“少说”而不是完全不说。既要说话，又要说得少，且说得好，这才是好口才。

首先，言多必失。说的越多，越显得平庸，说出蠢话或危险的话的几率就越大。

马西尔斯是古罗马时代一名战功赫赫的英雄，他以战神科里奥拉努斯之名而闻名于世。公元前454年，科里奥拉努斯打算竞选最高层的执政官来拓展自己的名望，从而进入政界。

竞选这个职位的候选人必须在选举初期发表演说，科里奥拉努斯便以自己十多年来为罗马战争留下来的无数伤疤作为开场白。那些伤疤证明了他的勇敢和爱国情操，令人们深为感动，几乎每个人都认为他会当选。

在投票日来临的前夕，科里奥拉努斯在所有元老和贵族们的陪同下，走进了会议厅。当科里奥拉努斯发言时，内容绝大部分是说给那些陪他来的富人听的。他不但傲慢地宣称自己注定会当选，而且大肆吹嘘自己的战功。他甚至无理地指责对手，还说了一些讨好贵族的无聊笑话。

他的第二次演说迅速传遍了罗马，人们纷纷改变了投票意愿。

科里奥拉努斯败选之后，心怀不甘地重返战场，他发誓要报复那些反对他的平民百姓。

几个星期之后，元老院针对一批运抵罗马的物品是否免费发放给百姓这个议题进行投票，科里奥拉努斯参加了讨论，他发表意见，认为发放粮食会给城市带来不利影响，使得这一议题未通过。接着他又谴责民主的要领，倡议取消平民代表（亦即护民官），将统治权交还给贵族。

科里奥拉努斯的最新言论令平民们愤怒不已。人们成群结队地赶到元老院前，要求科里奥拉努斯出来与他们对质，却遭到了他的拒绝。于是全城爆发暴动，元老院迫于压力，终于投票赞成发放物品，但是老百姓仍然要求科里奥拉努斯得公开道歉，才允许他重返战场。

于是科里奥拉努斯只好出现在群众面前，一开始他的发言缓慢而柔和，然而没过多久，他变得越来越粗鲁，甚至口出恶言侮辱民众！他说的越多，民众就越愤怒。他们的大声抗议，使他无法继续发言。护民官商议判处他死刑，命令治安长官立即拘捕他，送到塔匹亚岩顶端丢掷下去。后来在贵族的干预下，他被判决终生放逐。人们得知这一消息后，纷纷走上街头欢呼庆祝。

如果科里奥拉努斯不那么多言，也就不会冒犯民众；如果在败选后他仍能检讨选举失利的因素，其实他依然还有机会被推举为执政官。可惜他无法控制自己的言论，最终自食其果。

其次，不知内情，更不应该胡言乱语。

世界上没有十全十美的人，不可随随便便说人家的短处，或揭露别人的隐私。首先你要明白，你所知道关于别人的事情不见得可靠，也许另外还有许多苦衷并非是你所能明白的。你若贸然把你所听到的片面之言宣扬出去，不免颠倒是非，混淆黑白。而话传出去就收不回来，事后当你完全明白了真相时，你还能更正吗？

社会上有一种人，专好兴风作浪，把别人的是非编得有声有色，夸大其词地逢人就说，世间不知有多少悲剧由此而生。所以，当有人向你诉说某某人的短处时，你唯一的办法是听了就算了，像别人告诉你的秘密一样，保持缄默，不可做传声筒，并且不要深信这片面之词，更不必记在心上。

谈论别人，不可因片面的观察就在背后批评别人，除非这是好批评，说一个坏人的好处，旁人听了最多以为你是无知，把一个好人说坏了，那就不仅是有损道德的问题了。

还有，我们说话一定要谨慎，不能信口开河。

但我们不能终身不说话，一切人情世故，大都是在说话当中。若我们话说得好，小则可以欢乐，大则可以兴国；反之，我们的话说得不好，小则可以招怨，大则可以坏事。所以古人说：“一言可以兴邦；一言可以丧邦。”这话真是切中要点，所以说说话要谨慎。俗话说“祸从口出”，你如果说话不留心，招人妒忌，反而得不偿失。“沉默是金”，意思就是提醒我们说话要谨慎。当我们身处陌生的场合，又不得不说话时，我们能做的就是谨言慎行而已。

所以有时候我们宁可不说话，因为多说多错，少说少错。大智若愚，有学问的人总不乱说话，只有胸无点墨的人才喜欢大吹大擂。“宁可把嘴巴闭起来，使人怀疑你的无知，也不要一开口就让人证实你的无知”。这是一句值得大家牢记的名言。

我们要记住这样一个原则，在任何地方和场合，我们要做到尽量少说话。沉默是值得提倡的，如果非说不可，那么你就要留心谨慎，三思而后言，注意所说的态度、时机、内容、措词、声调和姿势，学会在什么场合应该说什么话，应该怎么说。这些都值得加以研究，“不鸣则已，一鸣惊人”。我们虽然未必能达到这个境界，但朝着这个目标去努力是不会错的。

相对地，该说而不说，应该多说而懒得说，反而违背了三缄其口、谨言慎行的原意，而是一种对世事麻木不仁、漠不关心的表现。我们经常害怕与陌生人谈话，如果见了比我们地位高一点的人，我们不但害怕，而且还有点害羞。我们有意避免参加任何聚会，如果遇到不得不参加的时候，我们坐在那里，除了听听发言、举手表决之外，什么事也不会做。我们不会站起来表示支持，或补充自己也深表同意的看法；也不会反驳、批评我们所反对的意见；有时看见对方强词夺理，正迷惑大家的时候，我们也只是心里干着急，在敢怒不敢言中“束手无策”。

传播学中有一种理论是这样说的，大众的意见是一个“沉默螺旋”，出现频率越高的言论不尽然就代表大众的意见，那只是少数敢发言的人所持的主张而已，其实民众们都不太喜爱发表自己的看法，因为他们怕招惹麻烦，因为民众大多误解了“病从口入，祸从口出”这句话。类似这样的话还很多，如“沉默是金”、“言多必失”等等，总之，都是叫人最好不要出声，不要说话，不要发表意见。其实这些名言只是让你在不知所措时防止出错的原则，在适当的时候保持缄默，但是该发言的时候完全不说话不但不是是一种美德，而且也并非安全之道。

在当今社会中，人人都有发表意见的权利和义务，遇到该提出自己的看法时却不言语，只是默默让自己的权益受到侵害，并非聪明之举。慎言是帮助你能在说话时三思，并非矫枉过正而完全不说话，即使是想保护自己，发表意见时避免遭致难堪，也该有一番说话智慧，该说的时候不说，不该说的时候又说了一大堆，都不是好的说话方法。所以，一句在适当时机、对适当对象所说的好话，都是靠日积月累的经验。需要不断磨练，说话的智慧才会高人一等。记得先学会少说话，说话前要三思，谨言慎行，这是学习把话说好的三个主要步骤。

2 谈话中的礼仪

介绍的“次序”原则

最不容易的谈话，是两个陌生人被互相介绍的时候。

有时我们去拜访朋友，碰巧也有第三者在场。如果对方只顾和你说话，或只顾和他说话，

都是失礼的，彼此间的气氛也不自然。在聚会中或宴会里，通常我们都会与许多陌生人比邻而坐，这时候更需要有人来介绍。

我们先研究怎样去做一个介绍人。

假定你现在是一个宴会的主人，请来了许多宾客，你自然不能一一在旁边招待的，所以，把一些单独无伴的客人介绍给另一些客人是最妥当的。

在介绍甲客人给其他的客人之前，你最好先作一个计划，就是替他选择一个能和他契合的友伴。如把两个都从事于同一行业中的牵在一起，那是最好不过的，因为兴趣相投，自会有许多可交谈的话题，也许更因职务的相同，因你的介绍而从此建立了很好的友谊基础。此外，把一个诗人介绍给一个音乐家认识，把一个化妆品商人介绍给一个化学师认识，把一个新闻记者介绍给一个军政界的人物认识，把出版家介绍给印刷商，或把画家介绍给电影明星，把医生介绍给体育家等，往往都会收到很好的效果。

至于背景不相同的人，除非不得已，最好别把他们牵在一起。例如，一个牧师被介绍给一个舞场经理认识，或一个富豪被介绍给一个文艺作家认识，他们都不能畅谈自己所熟悉的事情，而不得不另外扯一点彼此皆不相关的话题来敷衍一番，这情形是相当痛苦的。作为一个聪明的介绍者，一定要先考虑到这一点。

开始介绍时，按照国际的规矩，总是向女客介绍男客，向老年人介绍年轻人。这是一种礼貌，因为表示对前者的尊敬，你要记住这点才行。再者，介绍双方姓名的时候，声音要说得清楚，许多人替人介绍之后，结果双方都仍旧不晓得对方姓什么，这种情形实在太多了。一个善于介绍的人，他一定把双方名字说得清楚，而且，光是清楚是不够的。因为人总是善忘的，最好能够再说一次。

但怎样再说一次呢？仅仅介绍双方的名字是不够的，为使他们易于开始交谈，一定还要介绍双方的职业和身份，这才是一个完满的介绍工作。于是，在介绍双方职业时，便可以重复把双方的名字再说一次了，名字说得清楚，然后又重复一次，那么一般人就可以记得清楚了。

除替双方介绍职业之外，如果你知道双方有共同的嗜好那更好，例如说，他们都喜欢集邮或关心球赛等，都不妨在介绍词中提出来，如此他们将更容易亲近。

如果不是介绍一个名人，在介绍时不妨把名字省去，仅把双方的姓氏介绍，也是个很好的办法，这可使初见面的人易于记忆。他们自己觉得需要知道彼此的名字时，让他们往后再自己问好了。

介绍完后，陪他们交谈一两句，替他们把话题打开，也是很需要的。

以上简单扼要地说明了介绍的原则。不过，许多关于介绍的礼节和方法必须再补充说明。

介绍是人与人之间关系建立的开始，借着这个模式，新的友谊形成了，新的同事认识了，业务上的交易谈成了。

而这类介绍的场合的气氛不能是严肃又古板的，它必须弥漫着一种自然、轻松和友好的情调。这样才可以使有些害羞和怕与别人接触相处的人排除惧怕不安的心态而变得自然和开朗，同时使最容易弄僵的初次相见顺利地进行。

不过，对于西方传统的介绍礼仪，却有研究的必要：

当你替人家介绍的时候，请记着这些简单的礼节准则。

——女士第一。男士是应先介绍给女士的，即在介绍过程中，她的名字应先行介绍，然后再提他的名字。如：“李小姐，让我给你介绍王先生。”

但是这个例子有时也会改变。如果你要介绍一男一女相识，而男方年纪比女方大很多的时候，则她应被介绍给他，以示尊敬长者之意。如：“张先生，让我介绍我的外甥女给你认识。”

——在同性别的两人中，年轻的应被介绍给年纪大的，亦是以示尊敬长者之意。如：“杨

小姐，请让我给你介绍黄小姐。（黄小姐较年幼，故她先被介绍给前者。）”

——未婚的男士被介绍给已婚的女士，除非男的年纪比女的大很多。

——在年纪相差不远的男士中，并不计较谁被介绍给谁。但当某人在社会上德高望重，或是有名望有地位时，别人自当被介绍给他认识。

总而言之，在介绍的过程中，先提某人的名字乃是对此人的一种敬意。此乃放诸四海而皆准的法则，各位大可视当时情形而加以灵活运用。

请让我介绍……这一类说话在某些场合来说，未免是太拘谨了。“小李，老潘，你们见过面没有呀？”或是：“惠兰，这位是美云；美云，这是惠兰。”则显得活泼和轻松得多了。还可以用以下的这些方法：

——一对夫妇被介绍给他人时：“这是刘先生和刘太太。”如果是要显得亲切时，可以说出他们的姓名：“这位是王××和他的太太梁××。”太太介绍丈夫给别人时应这样说：“杨小姐，待我介绍我先生给你。”或是简单而友善地说：“这是我的先生××。”在跟朋友一起谈话时，如果须提及她的丈夫时，她可以说：“我的先生……”要是大伙儿都是老朋友，则可单提他的名字，如：保国等。丈夫对待太太亦是如此。

——介绍自己家里的人给别人时。在这种场合，应把被介绍者与自己的关系和他的姓名清楚地告知。如：“振国，这是我的弟弟大明。”或是：“这是我的妹夫曾××。”

——介绍迟到者给已在场的客人。介绍姓名时应顺序自左至右，不论在场的客人是站着还是坐着，如：“绮华，这位是张天雄，吕奇，白炬伟，廖明灿……”然后再对大家说：“这位是潘绮华。”

——介绍二位原本素昧平生的人互相认识。不要只以寥寥几句道出两人的姓名便算完成，你应该尽量让他们多知道些对方的事，一来使气氛轻松，二来也可为他们之间的谈话先铺路，如：“嘉玲，这位是林青和。我知道你正要找个摄影名家学习，而青和就是高手，他刚有一张作品入选了沙龙呢。他是很乐意帮助别人的。”或是：“海音，宗翰上星期从谷关度假回来，你以前不是也去过谷关吗？”主人如此穿针引线之后，便可以功成身退，等他们自己私下谈话了。

要坦诚相待

上一节已经说过怎样替别人介绍。现在，我们来讨论被介绍后怎样开始谈话。

假设你现在是被介绍当中的一个，如果刚才给你们介绍的主人能像上节所说的一样，把你们双方的名字说得清楚，把双方的事业职位也介绍了出来，那么，说话的开始是方便的。如果那位介绍人犯上一般人的缺点，介绍时口中循例念念有词，一只手双方指了一指，就算是介绍了，然后立即开溜。你知道他在给你介绍另外的一位客人，可是你完全不知道那位先生是姓陈、沈、郑，还是洪、冯、黄。

在这种情形下，有些人索性取了个敷衍的办法，即是与对方点个头，随即相对默然，找个机会，立即溜到别处，另外有些人，则不管他张三李四，双方坐下来就“今天天气很好……哈哈”，这样瞎扯下去，敷衍一番，到相当时候，还是一溜了之。

这两种方法都是不对的，第一种，相对默然，非交际之道。第二种，瞎扯一通，浪费时间和精力，彼此心里都知道只是敷衍而已。

在社交场所中，你可能会结识些不平凡的人，说不定有些人会成为你的知音。或是遇到些有成就的人，能给予你宝贵的知识协助。如果你仅是敷衍了事，就很可能失去一个大好机会。因此，我们应该用更好的方法来应付这一种场面。