

好口才好前程全集

凡禹/编著

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

好口才好前程全集/凡禹编著.—北京:海潮出版社,2007.6

ISBN 978-7-80213-413-3

I.好... II.凡... III.口才学—通俗读物 IV.H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 078120 号

好口才好前程全集

凡禹 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京市荣海印刷厂印刷

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:22 字数:400 千字

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—5000 册

ISBN 978-7-80213-413-3

定价:39.00 元

前言

我们处在一个开放的社会,我们处在一个需要相互合作的社会,我们处在一个需要沟通的社会。在这个年代,在这个社会,拥有好口才的人,可以广交五湖四海的朋友,为自己的事业奠定人脉基石;拥有好口才的人,可以轻松自如地调解纠纷、斡旋争端,让自己的事业一帆风顺;拥有好口才的人,可以获得同事的尊敬,使自己在职场中如鱼得水;拥有好口才的人,可以获得领导的青睐,使自己的前程平步青云;拥有好口才的人,可以获得更多人的拥戴,一呼百应,让自己的事业更上一层楼……

的确,口才欠佳的人生是黑白的。人与人的交往是通过语言来交流思想,通过交流思想使陌生变为相识,令相识变为熟知,让熟知结成友谊。没有交流,没有沟通,就无法学到更多的知识和技能,没有知识和技能,也就谈不上在竞争中获胜。

是的,没有坚实的人脉,没有过硬的学识,那你的未来、你的成功将无从谈起。而这一切,很大程度上都取决于口才!

西方人把口才、美元、电脑称为立足世界的三大战略武器,口才独占三大武器之首,足见其社会作用已被推到惊人的高度。是的,口才在我们的生活中、事业中,它的作用无处不在,你可以通过恰到好处的赞美赢得他人的好感,通过幽默的话语创造和谐的氛围,通过一次成功的演讲俘获众人的心……

好口才一定会让你拥有好人缘;好口才一定会让你拥有好工作;好口才一定会让你拥有好职位;好口才一定会让你拥有好业绩;好口才一定会让你拥有好前程!

本书就想向大家介绍一套完整的快速掌握说话技巧的方案,通过本书的学习,你既可以看到卓越口才的实例,又可以了解到卓越口才的精髓,同时你也将学习到锻炼卓越口才的实用方法。

你是想做一个词不达意而处处碰壁的人呢?还是想做一个口吐莲花而左右逢源的人呢?相信你会做出明智的选择!





目录

壹

口才功底篇

第1章 天天说话不见得会说话——好口才是一种素质

语言是一个人综合素质的体现	3
好的口才代表着一种实力	4
你的世界是由你的“口才”建造的	6
语言是人类力量的统帅	7
震天下者必震于声	8
人们不会在意沉默寡言的人	9
“口才”功夫不可或缺	10
好口才不是一件容易事	11
高手用舌头,低手用拳头	13
永远都要记住“有话好好说”	14

第2章 不做沉默的“智者”——好口才的心理功底

好口才体现了一种心理素质	15
了解说话时的心理类型	17
说话时的自卑心理调节	20
说话时的羞怯的心理调节	20
说话时的表现欲调节	21
说话时要学会自我控制	21
掌握正确控制怯场的方法	22
沉着处理冷场的情况	25
敢于应付各种责难	27
让自信推动你的说话能力	28
时刻保持你的热情之火	30
乐观轻松的态度很重要	30

第3章 积之愈深,言之愈佳——好口才的知识功底

好口才是知识积累的成果	31
-------------------	----



怎样选择话题	33
掌握说话的节奏	34
掌握交谈中的细节	36
开始话题的几种方式	38
说话要有力度	39
思想是口才的基础	40
做生活的有心人	41
如何提高说话的水平	42
说话的基本技巧	43
积之愈深,言之愈佳	44
第4章 不战而屈人之兵——好口才的形象功底	
好形象是好口才的重要部分	46
仪表是人最好的名片	47
微笑是最有感染力的语言	48
在初次亮相中树立威信	49
体态语的运用原则	50
如何运用面部表情	50
第5章 此时无声胜有声——好口才的态势语言	
态势语言的威力	53
好口才的首语	55
好口才的手势语	56
好口才的鼓掌语	57
好口才的挥手语	57
好口才的体态语	58
好口才的坐姿语	59
好口才的立姿语	60
好口才的走姿语	60
好口才的人眼睛会说话	61
握手时的传情达意	62
塑造威信的态势语言技巧	63





第6章 为有源头活水来——好口才的情感规则

说话是一个表情达意的过程	67
好口才要善于以情理服人	69
情真言亦真	70
言为心声	71
动怒之前要先了解状况	72
说出目的之前先培养出感情	73
不要触及别人的痛处	74
说话先让对方信任你	75
说话时要放松自己的情绪	76
说话时要会换位思考	77
说话时切莫自以为是	77
千万不要板着面孔说话	79

第7章 弦外之音传讯息——好口才的含蓄规则

含蓄说话就是蕴藏于内而不显于外	80
说话含蓄可以顾及更多人的面子	82
说话含蓄就是要留有余地	84
说话含蓄就是要避免尴尬	85
说话含蓄就是要简短有力	86
说话含蓄就是要印象深刻	87
说话含蓄就是要巧妙精彩	88

第8章 四两足以拨千斤——好口才的尺度规则

有尺度就是要把握火候	90
有尺度就是要掌控程度	91
有尺度不能直来直去	93
有尺度要学会虚心	94
掌握好沉默与否的尺度	95



第9章 不可小视的说话误区——好口才的得当规则

随声附和不可取	96
不能不给别人说话的机会	97
说话的语言不要太专业化	98
争论是最愚蠢的行为	98
不要不懂装懂	100
忠言逆耳需慎重	101
不宜开过头的玩笑	102
说话小节不可不拘	103

叁 口才技巧篇

第10章 善谈者必善幽默——好口才的幽默技巧

幽默是成功者的必备素质	107
说话幽默要紧贴生活	108
说话幽默就是要让棘手变轻松	109
幽默是获取老板赏识的杀手锏	111
幽默是改善同事关系的催化剂	112
说话幽默要有力度	113
说话幽默要表达真诚	114
说话幽默要敢于自嘲	115
说话幽默要出其不意	115
幽默得体原则	117
幽默语言的获取途径	118

第11章 有魅力才有动感——好口才的魅力技巧

首先从自我介绍开始	119
说话时称呼要得体	121
介绍他人应注意的4个问题	122
有动感才有魅力	124
让别人愿意听你说话的技巧	125
获得好感的八种方法	126





时刻不忘记说一声谢谢	129
留意自己说话的声音	131
几种常见的发音缺陷	131
第 12 章 说得比唱得好听——好口才的修辞技巧	
好口才的比喻技巧	133
好口才的象征技巧	134
好口才的夸张技巧	135
好口才的比拟技巧	136
好口才的借代技巧	137
好口才的对照技巧	138
好口才的引用技巧	139
好口才的排比技巧	140
好口才的双关技巧	141
好口才的反问技巧	142
第 13 章 到什么山头唱什么歌——好口才的话随境迁的技巧	
好口才就是要顾及场合	143
注意说话的语境	144
注意说话的时境	145
好口才要懂得变通	146
特定场合的说话艺术	147
小环境大背景	148
怎样利用自然环境	149
如何在公共场合说话	150
交谈的场合	151
批评的场合	153
酒桌上的学问	153
探望病人的讲究	154
第 14 章 让尴尬远离自己——好口才的应变技巧	
移花接木的应变技巧	155
以谬制谬的应变技巧	157
巧用谐音的应变技巧	158
幽默解围的应变技巧	159



出其不意的应变技巧	160
一语双关的应变技巧	161
另辟蹊径的应变技巧	163
引石攻玉的应变技巧	164
虚张声势的应变技巧	165
将错就错的应变技巧	167

肆 口才策略篇

第 15 章 诚于嘉奖,宽于称道——好口才的赞美策略

赞美如煲汤,火候很重要	171
赞美对方不易人知的优点	172
赞美的话无须刻意修饰	174
赞美别人不是贬低自己	175
即使奉承也要坦诚得体	177
赞美要有一定的高度	177
赞美也要因时而异	179
赞美也要因人而异	180
赞美最微小的进步	182
上级需要你的赞美	183
下级需要你的赞美	186
不要给赞赏打折扣	187

第 16 章 以理服人展诚意——好口才的说服策略

生活中处处需要说服	189
说服不等于争吵	190
说服他首先要了解他	191
说服别人就要有耐心	192
说服要懂得循序渐进	193
说服要会揣摩	195
说服的基本方法	195
灵活的说服方式	197
说服最终要取得信任	198





第 17 章 拒绝他人的艺术——好口才的应对策略

谢绝	199
推辞	201
拒绝	203
反击	204
说“不”的禁忌	206

伍

口才应用篇

第 18 章 左右逢源脱口秀——好口才让你赢得好人缘

你的说话方式直接影响到别人对你的看法	211
学会察言观色	213
寒暄是秀出自己的第一道门槛	215
如何自我辩解	217
知己知彼,区别对待	217
投其所好的妙处	218
如何拜访别人	220
待客之道	220

第 19 章 不打无准备的仗——好口才让你办事顺畅

请人办事说话的讲究	221
没话找话的艺术	222
对症下药的艺术	223
软磨硬泡的艺术	224
怎样利用身边的关系	225
怎样有效地与对方接近	227
“强取豪夺”的艺术	229
办事交谈七忌	230

第 20 章 成功与人交谈——好口才让你交流畅通

选择话题的学问	232
怎样提高交谈的效率	233
弹琴要看听众	234



做一个会听话的人	235
与人交谈七要素	236
沉默之后	238
怎样和上司交流	239
好口才广结朋友	240
交谈不是唱“独角戏”	242
活跃交谈气氛的绝招	242
第 21 章 大胆推销自己——好口才让你打动人心	
勇于推销自己	245
如何出奇制胜	246
如何介绍自己	248
面试应答七种绝技	249
面试常见难题分析	250
成功面试四要素	252
面试中如何表现自己	254
第 22 章 成功事业的催化剂——好口才让你一呼百应	
领导讲话的艺术	256
主持会议的艺术	257
与下属沟通的艺术	258
如何通过语言来获得威望	260
怎样肯定和赞扬下属	261
批评的艺术	263
座谈的艺术	265
领导即席讲话的语言艺术	266
领导协调中的语言艺术	267
时常展现你的微笑	268

陆 口才实务篇

第 23 章 三寸之舌强于百万雄师——好口才的辩论实务	
辩论前的准备	273
如何确立自己的论点	275





辩论中的实用技法	276
怎样展开辩论	278
反驳的艺术	279
巧妙提问的艺术	280
应付诡辩的艺术	281
重视辩论中的细节	282
谨防有“论”无“辩”	283
怎样提高论辩能力	284
第 24 章 一人之辩重于九鼎之宝——好口才的演讲实务	
塑造良好的演讲形象	286
演讲要让人听懂	287
演讲要尽量口语化	289
演讲要力求生动形象	291
演讲要力求简洁有力	293
演讲要善于运用合乎人情的技巧	294
演讲中重复语言的艺术	297
演讲的态势语要优美	298
演讲中要懂得应变与控场	299
注意演讲的时间规则	300
培养你的演讲技巧	301
成功演讲 100 招	304
第 25 章 心有灵犀一点通——好口才的谈判实务	
怎样形成良好的谈判气氛	307
谈判前的“谈判”	308
陈述的技巧	310
提问的技巧	311
应答的技巧	312
打破僵局的艺术	314
学会洞察对方	315
特殊的口头语	316
谈判“36”技	317



第 26 章 弹琴要看听众——好口才的推销实务

说话不单纯是为了表达	320
让客户喜欢跟你说话	320
恭维是一种美德	323
必须克服的语病	324
推开“寒暄”之门	324
以幽默推销自己	326
如何练出推销的铁嘴	327
推销员的口才技巧	328
推销员口才素质必备	329



口才功底篇

壹



第一章 天天说话不见得会说话——好口才是一种素质

在人生奋斗之路上，说话无时无处不会出现，用好它可以出人头地、左右逢源。口才水平高，很多机会呼之即来；口才水平低，很多机会闻“声”而去。因为在这个熙来攘往的世界上，机会总是随着人的愿望和意思而流动的。而表达愿望和意思的基本工具便是语言，那些说话水平高超的人大都会把各种愿望和意思恰到好处地表达出来，把各种利益顺理成章地聚拢到对自己有利的方向上来。可见好口才对个人价值的实现、人生成功的作用是难以估价的。

语言是一个人综合素质的体现

语言是随着人类的出现为满足表达和交际的需要而产生的，具有社会性、工具性和符号性，其初始形成就是说话。

对于说话，古今中外的远见卓识者历来都给予了高度的重视。“一言可以兴邦，一言可以丧邦”“一言之辩，重于九鼎之宝”“三寸之舌，强于百万之师”等古语，把国之兴亡与舌辩的力量紧密联系起来，借“九鼎之宝”“百万之师”强喻说话的力量，充分揭示了说话的巨大的社会作用。

第二次世界大战时期美国人把“舌头”、原子弹和金钱称为获胜的三大战略武器，进入 21 世纪又把“舌头”、金钱和电脑视为经济发展和社会进步的三大战略武器。这个比喻虽有牵强之嫌，但也不无道理，起码代表了两个时代的主要特点，而在这两个比喻中，“舌头”（即口才）能独冠于三大战略武器之首，可见口才的价值非同小可。因此我们每一个现代人都应清醒地认识到口才的重要性，进而更好地掌握口才这个随身携带、行之有效、战无不胜、攻无不克的神奇武器。

口才，简言之就是说话的才能，是一个人素养、能力和智慧的全面而综合的反映，而人之所以被称为万物之灵，是因为人与其他动物有一个最特殊和明显的区别，那就是人能说话，并能以语言符号作为交流思想、感情的工具。高尔基在散文《人》中歌颂



作为万物之灵的人“眼睛里闪耀着大无畏的思想的光辉,雄伟的力的光辉,这力量能在人们疲惫颓唐的时刻创造神灵,又能在人们精神振奋的时刻把神灵推翻”。人“根据自身的经验创造科学,每走一步都要把人生装点得更加美好,就像太阳那样慷慨地用它的光芒把大地普照——不停地运动,不断向上,迈步向前”。这里歌颂的“人”,具有震撼人心的人格力量,是经过抽象的有思想、有创造力的人,是人类智能和勇气的化身。而使其化身于有形,并形成真正力量的因素之一,就是语言。

《论语·里仁》中讲:君子“讷于言而敏于行”。到了今天,这种旧的道德规范就不能不受到质疑和重新审视。“敏于行”当然无可厚非,只要这种行有利于国家和大众,有利于别人和自身的进步,可是“讷于言”却与现代社会人与人交往的需要明显地不相适应。良好的口才,不仅是宣传鼓动的需要,还是传授知识、增进人际关系的需要。能言善语,让世界多一些优秀的口才和妙语带来的笑声、赞叹声有什么不好呢?曾参加中央电视台《实话实说》节目创建的著名社会学家郑也夫谈到,《实话实说》要找到合适的“侃爷”真的不容易。多数人讲话刻板、干巴、模式化、冗长、没有风趣,甚至在学历高的人群中这种现象更突出。“我几乎可以断定,口语表达能力不足是个普遍性的社会问题。我们的中小学教育集中在书面表达能力的培养上,普遍轻视口语表达能力的锻炼。而在现实生活中,谋职、合作、讨论、请示汇报、讲课、谈判、争论、吵架,以至打官司,都毫不例外地依赖于口语表达。”

美国著名教育专家卡耐基非常强调口才的重要性,他说:“假如你的口才好……可以使人家喜欢你,可以结交好的朋友,可以开辟前程,使你获得满意的结果。譬如你是一个律师,你的口才便吸引了一切诉讼的当事人;你是一个店主,你的口才帮助你吸引顾客。”“有许多人,因为他们善于辞令,因此而擢升了职位……有许多人因此而获得荣誉,获得了厚利。你不要以为这是小节,你的一生,有一大半的影响,是由于说话艺术。”

所以人不能仅仅满足于用口说话,而要善于说话,真正能言善语,生活会变得更加绚丽多彩。

好的口才代表着一种实力

口才是一个人智慧的反映,是影响一个人事业成功、人际和睦、生活幸福的重要因素,是一种可随身携带永不过时的基本能力。口才活动离不开知觉、观察、记忆、思维、想象等心理活动的基本形式。一个人的气质、性格、能力等个性心理特征直接决定了其口才的高低、风格,甚至是社会价值。





“口才”一词,早在两千多年前的周朝已有所见。据孔丘门人所撰《孔子家语·七十二弟子解》称:“宰予,字子我,鲁人,有口才著称。”正如古时也有将“人才”写为“口材”,“口才”抑或写为“人材”。如宋王明清《挥尘后录〈十〉》有载:“周望,字仲弼,蔡州人,有口材,好谈兵。”我国自古以来,就有重视语言表达能力的传统,并已充分认识到口头表达在安邦定国、社会交际中的作用。如我们常说的“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸不烂之舌,强于百万之师”便典出刘勰的《文心雕龙·论说》。

清朝著名的文艺批评家叶燮曾提出,“才、胆、识、力”是人才成长的重要因素。这里的“才”,其一就是“口才”;这里的“胆”,更是在强调人在社会交往中敢于说话、在大庭广众前敢于演讲的“胆”。

进入 21 世纪,人们对口才的重视达到了前所未有的高度。有没有良好的口才,已成为衡量一个人素质的基本标准之一。从一个人的口才上往往能看出一个人的综合实力,口才几乎在每一个人的命运里都扮演着十分重要的角色。口才好,有可能改变你的命运。我们拿面试来说,现在国内外大小公司,已把面试作为人才招聘的必要途径,其中有大多行业尤其看重口试。在这种情况下,“口才”这门课程在许多高校已经属于必修课,即使设为选修课,选修的人也很多。因为,现在高校一般不包毕业分配,绝大多数学生根据人才市场需要来寻找职业,在最后一学年,也就是说在学习尚未完成、毕业论文尚未启动或刚启动的时候,他们已首先通过口才叩击着求职的大门,学生们越来越感到口才的重要性。

随着人们越来越认识并热衷于口才修炼和培养,口才学作为一门新兴学科一跃成为当今世界十分走俏的一门学问,而它的前身,或者另外一种形式或分支——演讲学,则是一门更古老的学问。在中世纪前的中国、古埃及、古希腊、古罗马、古巴比伦、印度等具有悠久历史文明的古国,演讲已成为普遍的社会现象。在中国,演讲这一形式在先秦的古代社会已广泛盛行。中国传世最早的一部政治文献汇编《尚书》里面就记载了盘庚“动员民众迁都”的演说。这是中国至今发现的最早的一篇有文字记载的演说,也是世界演讲史上有文字可考的最早的演说稿。此演说稿分上、中、下三篇。中篇为迁都前的演说,上篇、下篇为迁都后的演说。其中以中篇最为精彩,它无论在构思立意、遣词造句上,还是逻辑思维的演绎、归纳和情感的发挥上,都相当成熟,真切感人。《尚书》中还有《甘誓》、《汤誓》、《牧誓》等好几篇演讲词。其中《甘誓》是公元前 21 世纪夏启与有扈氏战于“甘”这个地方的战前动员,文字虽简短,却义正词严、气势恢宏。

春秋战国时期是我国历史上经济制度和政治制度的大变动时期,各诸侯国之间及其内部的阶级斗争和政治斗争错综复杂,加上生产力的发展和经济的繁荣,促进了“士”这种阶层的出现。再加王权发生动摇,人们对“天”产生了怀疑,私学悄然兴起,促



进了各种学术思想的发展。而其传播的主要途径无一不是通过学者的辩论和对学生的口授。儒家的孔子、孟子和荀子,墨家的墨子,道家的庄子,法家的韩非子,名家的惠施、公孙龙等,都纷纷表述自己对治理天下的政治见解和思想,对社会大众进行游说,形成了“百家争鸣”、游说风气极盛的时代。这也是我国古代演讲学、口才学的第一个鼎盛时期。

你的世界是由你的“口才”建造的

事业的成功和失败,往往决定于某一次谈话,这话绝不是过分夸张的,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。”

在富兰克林的自传中,有这样两段话:“我在约束我自己的时候,曾有一张美德检查表的实行,当初那表上只列着 12 种美德,后来,有一个朋友告诉我,说我有些骄傲,这种骄傲,常在谈话中表现出来,使人觉得盛气凌人。于是我立刻注意这位友人给我的忠告,我相信这样足以影响我的前途,然后我在表上特别列上虚心一项,我决心竭力避免一切直接触犯别人感情的话,甚至禁止自己使用一切确定的词句,像‘当然’、‘一定’、‘不屑说’……而以‘也许’、‘我想’、‘仿佛’……来代替。”

“说话和事业的进步有很大关系,你如出言不慎,你如跟别人争辩,那么,你将不可能获得别人的同情,别人的合作,别人的动力。”这是千真万确的,一项事业的成败,常会在一次谈话中获得效果。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。无数成功者的事实证明,敢于当众讲话,善于说话是成功事业的催化剂,它直接关系事业的成败。

1983 年元旦,英国女王为多年给首相撒切尔夫人担任顾问的戈登·里斯授以爵位。其主要功绩是:有效地提高了撒切尔夫人的演说能力和应答记者提问的能力;为撒切尔夫人撰写了深得人心的演讲稿……一句话,为英国塑造了一位崭新的“风姿绰约、雍容而不过度华贵、谈吐优雅和待人亲切自然的女首相形象”。由此可见,英国王室和政界对政治家的口才是如何的重视。

在西方资本主义发达国家里,当前无不把会说话作为衡量优秀人才的重要尺度,每个公司、企业招聘各类人才,都要进行口试。在日本,一些大公司在招聘人才进行面试时,专门就说话能力规定了若干不予录用的条文。其中有:





应聘者声若蚊子者,不予录用;
说话没有抑扬顿挫者,不予录用;
交谈时,不得要领导者,不予录用;
交谈时,不能干脆利落地回答问题者,不予录用;
说话无生气者,不予录用;
说话颠三倒四、不知所云者,不予录用……

日本大公司的这些规定也反映了这样一个事实: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。能说会道,才能正确地领悟上级的意图并恰当地表达出来,一个唯唯诺诺、语无伦次的人定不能胜任自己的工作。通过讲话让领导、同事、群众更深层次地了解你,才能让大家信任你,才有机会被提拔到更高的职位,胜任更重要的任务,才有施展才华、事业成功的机会。用好这种催化剂,事业成功也便指日可待了。

语言是人类力量的统帅

马雅可夫斯基曾说:“语言是人类力量的统帅。”意即精湛的口语表达艺术在社会生活和人际交往中具有不可估量的魅力和伟力。

公元前14世纪,商朝明君盘庚用生动质朴、雄辩有力的语言,说服了难离故土的民众,实现了迁都的主张;周恩来、陈毅在风云变幻的国际政治生活中善于辞令,口才横溢,大大提高了新中国的国际地位和声望,长了中国人民的志气;国际金融家萨克斯说服美国总统罗斯福尽快研制生产原子弹,从而为尽快结束第二次世界大战奠定了重要的基础;在当今经济建设的过程中,商务谈判时中肯有力的言辞会迫使对方作出让步,或取得共识,以利于达成协议;慷慨陈词,促成外引内联,就会振兴一方经济。所有这些,都说明通过充分发挥口语表达技巧的口才艺术,能够创造巨大的精神财富和物质财富。

一个人想获得事业上的成功,必须具有能够应付一切的口才。要使别人瞧得起自己,先要自己瞧得起自己,决不可露出乞怜的样子。你可以谦逊,但决不可谄媚。你不可单是唯唯诺诺,使人觉得你的语言没有动人之处。你发表意见时不可肆意批评别人;更不可告诉对方说你的计划一定成功,如果雇用你,必可使业务发展等语——这只能让对方心里称许,不应由自己说出。自夸必连带着固执,这种态度只会使人厌恶。去访问一个人,把目的简单地说出之后,你就应该告辞。即使环境许可你逗留一些时间,你也应该立刻把话题转到别处。



比如求职应聘,最重要的是表现自己的资格和能力,不过打肿脸充胖子的行为是不宜的,只能虚骗一时。如果应聘令你胆战心惊,那么这也许是你深深地明白自己肚子里究竟有几滴墨水的缘故。这时谈话的范围要守在一定的界限内,不要谈办公室的陈设,不要谈对方的一身装束,而且要有一定的时间观念,你必须把你的资格和能力浓缩表达,在一个很短的时间内将其交代清楚,所以这时就是检验你所受训练、教育及能力如何的关键时刻。

在工作上,要能胜任并心情愉快,不要摆一副冷面孔,尽量减少情绪上的困扰及不切实际的空想。你可以和同事谈谈工作上所需要的知识,谈谈工作上的经验,要诚心诚意,不存任何成见。在一块儿工作的人,必须彼此尊重、关心,互道平安,态度温和,坦诚相待,心中有话,就要直言不讳。

再者,失言是常有的事。不要故作糊涂,或者虚张声势。应该立即承认自己犯了错误,认错同样能赢来尊重,而且还会大大增强你说话的力量,使你往后所说的每一句话都掷地有声。

震天下者必震于声

人的一生不可能风平浪静,当你被人误解、遭人责难,甚至因为不屈不挠招致恶势力的攻击,危及生命时,你如果不甘受辱、受屈,总要伸张正义,总要讨个说法,以保护自己。而在很多情况下,你是无法以其他形式来达到自我保护的目的的,最靠得住的是自己的嘴。当众疾呼、辩诬、申述、宣传是最直接、最有效的生命之盾,许多时候可保你生命无忧,转危为安。

1933年,希特勒党徒焚烧德国国会大厦,以嫁祸于共产党人。在对共产党人大肆逮捕中,当时恰在德国的保加利亚共产党总书记季米特洛夫也被逮捕。在莱比锡的审判法庭上,季米特洛夫义正词严地反驳敌人的陷害,寸步不让地为自己辩护,无情揭露敌人的阴谋,弄得敌人狼狈不堪,丑态百出。由于他及时有效地利用当众讲话这把盾牌,进行自我辩护,法庭最终宣判其无罪释放。

古巴革命领袖卡斯特罗,1953年7月率队攻打蒙卡达兵营失败被捕,10月16日他在审判他的法庭上作了题为《历史将宣判我无罪》的长篇辩护,慷慨激昂,有理有据,使审判者无言以对。结果卡斯特罗反从被告变成了原告。他结尾的那句“历史将宣判我无罪”,数十年来一直成为人们交口称颂并被广泛仿效的自我辩护的名句。

有时高水平的当众讲话虽最终未能保护自己,毕竟恶势力穷途末路时是穷凶极恶的,但讲话可明是非,辨忠奸,自我保护虽失败,但却会永远活在人们心中。古今中



外那些仁人志士,为了国家、民族,为了真理、正义而献身者,就是如此。

1928年3月,在广州黄花岗畔的刑场上,周文雍、陈铁军这两个年轻革命者面对敌人的枪口从容不迫地举行了结婚典礼。妻子陈铁军紧紧依偎着丈夫周文雍,满怀激情,高声向群众说:“亲爱的同胞们!姐妹们!我们的血就要洒在这里了。为了革命,为了民众的解放,为了共产主义的伟大事业而牺牲,同胞们啊,我们一点也不觉得遗憾!……让反动派的枪声,做我们结婚的礼炮吧!”他们感人泪下的讲话,虽未能抵挡反动派罪恶的子弹,但却用语言播撒了革命的火种,足以惊天地、泣鬼神!

岳飞遭秦桧陷害,万俟卨审讯他:“国家有何亏负于你,你们父子却要伙同张宪共同造反?”岳飞怒发冲冠,朗声大叫:“对天盟誓,我绝对无负于国家。你们既是主持国法的人,切不应当陷害忠良。你们如果要把我诬枉致死,我到冥府也要与你们对质不休!”万俟卨厉声喝道:“无心造反?你游天竺寺时在壁上留题‘寒门何载富贵’,这是什么意思?”岳飞长叹一声,也高声喊叫道:“吾现时才知道已落入国贼秦桧之手,使我为国忠心一切都休,一切都成了犯罪!”说罢闭上眼睛,任狱卒严刑拷打不再开口,直至被杀害。岳飞虽未能以口才自保,但却青史留名,万代永芳!

人们不会在意沉默寡言的人

交往中,人们对一个人的了解最主要的是来自被了解者的言语,有高超的当众讲话水平就能体现一个人的知识水平,阅历经验等综合素质,一个沉默寡言的人,别人是不会在意也无法了解的。孔子曾说:“始吾于人也,听其言而信其行;今吾于人也,听其言而观其行。”(《论语·公冶长》)他看人,首先还是要“听其言”。一个人思想怎样、水平如何,听他说话、同他谈话,就可得知。当然,检验、衡量一个人思想、才能、学识的渠道是多种多样的,但那需要时间、条件。在组织、个人需要尽快认识、了解某人时,“听其言”,则是最直接、有效的手段。所谓“一见如故”、“相见恨晚”,也是在“谈”了之后才有的感受。当今社会竞争激烈,人才济济,要想在社会上取得一席之地,或找一份稳定工作,首先要让别人了解你,而在求职面试中,被人了解的途径最主要就是言谈举止,正所谓“言之方可知之”。

韩信最早曾投靠项羽,但怀才不遇不为所用,千里迢迢入蜀投奔汉王刘邦;因未得与刘邦言,也不得重用,只做了个管理粮食的小官。他又走了,被丞相萧何追回,力荐给刘邦。刘邦无奈,只好召见他:“丞相数荐将军,将军何以教寡人计策?”韩信终于有了一吐胸中经纶的机会。他向刘邦分析了楚汉之间的形势优劣,指出刘邦虽弱,但具备战胜项羽的条件,言之凿凿,头头是道。“于是汉王大喜,自以为得信晚。遂拜为大



将,信果然不孚圣望,运筹帷幄,决胜千里,为成就汉室霸业,立下头功。”(《汉书》)试想,韩信如无一吐经纶的机会,或许此生就碌碌无为,历史也会因此改变!

一代宗师徐悲鸿,他的人生机遇很多是用语言赢得的。1916年21岁时报考复旦大学,校长召见新生,其优雅的谈吐给校长留下深刻印象,认为徐悲鸿是可造之才,后给予诸多勉励与帮助。1920年他留学法国,在一次茶话会上被介绍给法国当代最大的画家达仰·布佛莱。久慕大名的徐悲鸿当即说道:“先生!我很盼望能得到您的教诲。”一句话便让达仰感到这个中国青年的诚恳朴实,立即将自己画室的地址给了徐悲鸿,嘱咐他每星期天的早晨到自己的画室去。在第一个星期天,徐悲鸿去见达仰,同达仰谈起了自己的追求和信心,达仰了解了其天赋和抱负异常欢喜,竟忘记自己已届68岁高龄而开心地同徐悲鸿谈起50余年来的往事。得益于达仰的慧眼,徐悲鸿终成一代大师。

一个沉默寡言的人,不会因说错话丧失机会,但也会因没有说好话而丧失更多的机会。

“口才”功夫不可或缺

人与人之间沟通,懂得如何说话、说些什么话、怎么把话说到对方心坎里,这些都是很重要的地方。

嘴上功夫看似雕虫小技,却有可能因此扭转你的一生。

西汉初年,汉高祖刘邦打败项羽,平定天下之后,开始论功行赏。这可是攸关后代子孙的万年基业,群臣们自然当仁不让,彼此争功,吵了一年多还吵不完。

汉高祖刘邦认为萧何功劳最大,就封萧何为侯,封地也最多。但群臣心中却不服,私底下议论纷纷。

封爵授禄的事情好不容易尘埃落定,众臣对席位的高低先后又群起争议,许多人都说:“平阳侯曹参身受七十次伤,而且率兵攻城略地,屡战屡胜,功劳最多,应当排他第一。”

刘邦在封赏时已经偏袒萧何,委屈了一些功臣,所以在席位上难以再坚持己见,但在他心中,还是想将萧何排在首位。

这时候,关内侯鄂君已揣测出刘邦的心意,于是就顺水推舟,自告奋勇地上前说道:“大家的评议都错了!曹参虽然有战功,但都只是一时之功。皇上与楚霸王对抗五年,时常丢掉部队,四处逃避,萧何却常常从关中派员填补战线上的漏洞。楚、汉在荥阳对抗好几年,军中缺粮,也都是萧何辗转运送粮食到关中,粮饷才不至于匮乏。再





说,皇上有好几次避走山东,都是靠萧何保全关中,才能顺利接济皇上的,这些才是万世之功。如今即使少了一百个曹参,对汉朝有什么影响?我们汉朝也不必靠他来保全啊!你们又凭什么认为一时之功高过万世之功呢?所以,我主张萧何第一,曹参居次。”

这番话正中刘邦的下怀,刘邦听了,自然高兴无比,连连称好,于是下令萧何排在首位,可以带剑上殿,上朝时也不必急行。

而鄂君因此也被加封为“安平侯”,得到的封地多了将近一倍。他凭着自己察言观色的本领,能言善道,舌灿莲花,享尽了一生荣华富贵。

孔子说:“巧言令色,鲜矣仁。”但是,在这个时代,不巧言,不令色,并不能彰显你的仁德,有时反而突显你的不识时务。

说话,要懂得什么时候说什么话;说了,还要为自己说过的话负责。一个人如果不是真材实料,如果没有真知灼见,从他嘴里吐出来的话也许能一时吸引人,却不能一世蒙蔽他人。

好口才不是一件容易事

有这样一个故事。在酒足饭饱后,国王问大臣:“你们说,世界上什么最难?”大臣回答:“世界上说话最难。”大臣没有说出来的隐含意思是:说话最难,尤其是和国王说话最难。现在我们做一个试验,问问你身边的人:“你们认为自己很会说话的,请举手。”肯定没有几个人能理直气壮地说自己会说话。是呀,凡是有一定社会经验的人都知道,说话容易,但是要把话说到位,非常困难。有的管理者讲:我招聘人的时候,看他能力的高低,就看他说话水平的高低。

说好话很难,难就难在说话太容易。这并不矛盾。恭维的话可以张嘴就来,骂人的话可以脱口而出,吹牛也用不着上税,实在自己一个人寂寞还可以自言自语。但在这人声鼎沸的世界里,让人专心聆听你的声音就不太容易了,再让人为你的话而鼓掌喝彩更是难上加难。有时候使尽全力去喊未必让人震惊,一声叹息却让人心潮澎湃;洋洋洒洒的长篇大论常常有鼾声相伴,平平淡淡的只言片语却说不定能换来掌声雷动。说话确是一门学问。

而我们每天又离不开这张嘴,在家要和家人说,和邻居说,上班要和同事讲,又要向老板汇报,和客户应酬,只要有一言不慎,就可能造成一堆麻烦。借用诗圣李白的诗:说话难,难于上青天。

1.说错话就会祸从口出。

古人告诉我们这样一个经验,在与人交往的时候,要谨防祸从口出。“讲错话”常



常会给我们带来很多不必要的麻烦,如何掌握分寸就成了人际沟通中不可忽视的一环。有许多性子直的人喜欢向周围的人倾吐苦水。虽然这样的交谈富有人情味,能使你们关系变得友善,但是有研究调查指出,只有不到 1% 的人能够严守秘密。所以,当你发生危机或别人发生什么危机时,你最好不要到处诉苦或讨论是非,不要把周围人的“友善”和“友谊”混为一谈,以免话传话,造成很多不必要的麻烦。

古时候,有个叫艾子的人发高烧,梦游阴曹地府,正见阎罗王升堂问事。有几个鬼抬上一个人,说:“这人在阳世,干尽了缺德事。”阎王命令道:“用 500 亿万斤柴火烧煮。”牛头鬼上来押解。那人私下里探头问牛头鬼:“你既然主管牢狱,为何穿着这么破烂的豹皮裤子呀?”牛头鬼说:“阴间没有豹皮,如果阳间有人焚化才能得到。”那人立即说:“如果你肯怜悯,减少些柴,我能够活着回去,定为你焚化 10 张豹皮。”牛头鬼大喜,答应减去“亿万”两字,煮烧时也只是形式而已。待那人将归时,牛头鬼叮嘱道:“可千万不要忘了豹皮呀!”那人回头对牛头鬼说:“我有一诗要赠送给你:牛头狱主要知闻,权在阎王不在君,减扣官柴犹自可,更求枉法豹子皮。”牛头鬼大怒,把他叉入滚沸的水锅里,并加添更多的柴煮了起来。艾子醒后,对他的徒弟们说:“必须相信口是祸之门啊!”

2. 说得好就会福从口入。

说话是一门艺术,不掌握技巧,没有分寸,就会惹来不必要的麻烦,不仅伤害自己,也会困扰周围的人。相反,如果掌握了一定的原则,就会福从口入。西方有位哲人说过:“世间有一种成就可以使人很快完成伟业,并获得世人的认可,那就是讲话令人喜悦的能力。”可见掌握语言的技巧是多么的重要。通观古今中外,凡是有作为的人,都把语言表达作为必备的修养之一,如古罗马共和国末期的政治家西塞罗就是一个雄辩家,还有我们敬爱的周恩来总理、美国总统林肯等等。毫不夸张地说,一个人只有掌握了语言的技巧,才可以在与人打交道的时候占尽先机,达到自己的目的。

有一位很优秀的食品推销员,就是一个非常善于说话的人。一般的推销员都是用“我们又生产出一些新产品”来开始自己的销售谈话,但他却意识到这样做效果并不好。于是,他对顾客说:“如果有一笔生意能为你带来 1200 元,你感到有兴趣吗?”“我当然感兴趣了,你说吧!”“今年秋天,香料和食品罐头的价格最起码上涨 20%。我已经算好了,今年你能售出多少香料和食品罐头,我告诉你……”然后他就把一些数据写了下来。我们可以看到,这个食品推销员掌握了一些与人交谈的技巧,站在对方感兴趣的角度开始谈话。从这个小故事可以看出语言的技巧是何等重要,如果以“我们又生产出一些新产品”为立足点,可能就做不成这笔生意。



高手用舌头,低手用拳头

战争是人类的灾难,是政治力量最激烈的碰撞。战场上,敌对双方都以挫败对方为目的。双方力量的强弱当然是不可忽视的条件,但在很多情况下,并非强大的一方就能取胜。在军事战争中,善于用兵的将帅,是可以兵不血刃就能取胜的,孙子把这种行为称为谋攻所谓“上兵伐谋”。

孙子说:“故善用兵者,屈人之兵而非战也,拔人之城而非攻也,毁人之国而非久也,必以全争于天下,敌兵不顿而利可全,此谋攻之法也。”他认为,不战而使敌人屈服,这是最高超的谋略。而高超的说话水平正可以不战而屈人之兵。正如刘勰所说:“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师。”

诸葛亮可谓中国历史上最善于用“嘴”打仗的人物。《三国演义》中有许多关于他以口才制胜的故事。其中以第93回“武乡侯骂死王朗”最为典型。诸葛亮率师北伐,在渭河边与魏国大都督曹真的大军相遇。曹军中有一位素以舌辩著称的司徒王朗,他自请上前线做说客,劝降诸葛亮。在两军对峙的阵前,王朗摇唇鼓舌,引经据典,口若悬河,满以为诸葛亮听了这一席话,会“倒戈卸甲,以礼来降”。不想,诸葛亮不为所动,在言明自己北伐之因,分析了天下形势之后,话锋一转,直指王朗:“吾素知汝所行;世居东海之滨,初举孝廉入仕;理合匡君辅国,安汉兴刘;何期反助逆贼,同谋篡位!罪恶深重,天地不容!天下之人,愿食汝肉!……皓首匹夫!苍髯老贼!汝即日将归于九泉之下,何面目见二十四帝乎?”王朗听罢,气满胸膛,大叫一声,撞死于马下。曹军受挫,不战而屈。对此,后人诗赞曰:“兵马出西秦,雄才敌万人。轻摇三寸舌,骂死老奸臣。”

春秋时,强大的秦晋两国联合进攻弱小的郑国。在敌军兵临城下,郑国危在旦夕之时,郑大夫烛之武只身缒城而下,往见秦穆公。他以其卓越的说话水平分析形势,陈说利害,终使其心动而撤兵,以一舌救一国,会说话在战争中的作用据此可见一斑。

以说话水平高超而制胜的例子,国外也有很多。

公元前218年,位于现在北非突尼斯的迦太基奴隶主阶级的军事统帅汉尼拔,为防止罗马帝国的步步紧逼,先发制人,出兵罗马。势力强大的罗马根本不把汉尼拔放在眼里,集结数万大军准备一举歼灭之。但汉尼拔却出其不意地远征,率领6000精兵绕过罗马军阵地,翻越阿尔卑斯山,突然出现在山南的波河平原上。汉尼拔指着眼前景固的罗马城堡,慷慨激昂、义无反顾地对他的士兵发表了即兴演讲——《我们在这场战争中是主动者》。在这番演讲鼓舞下,迦太基士兵一鼓作气,一战破城。罗马执政官弗拉米尼闻讯率大军赶来援救,又遭士气大盛的迦太基军伏击,几乎全军覆没,弗



拉米尼也阵亡,罗马全国震动,处于覆灭边缘。从此,15年之内不敢与迦太基作战。

二战初期,德军依靠“闪电战”,在占据了苏联大片领土后,为彻底打败苏联,于1941年10月下旬集中11个师的优势兵力,从西、北、南三面包围苏联首都莫斯科,扬言10日内攻克。临危不惧的莫斯科军民奋勇抵抗,在11月7日这天照例在红场隆重举行“十月革命”庆祝活动。苏军最高统帅斯大林以大无畏的雄伟气魄,在红场的列宁陵墓上,检阅红军队伍,并发表了气壮山河、振奋人心的演说,极大地鼓舞了军民的斗志,坚定了誓死保卫首都的决心。结果,历时月余,希特勒先后撤换了30多名高级指挥官,甚至自任总司令,不仅未能突破莫斯科防线,而且在损失50多万人后,反而后退300公里,德军“不可战胜”的神话从此打破。

永远都要记住“有话好好说”

古代希腊最伟大的雄辩家狄摩西尼曾说:“一条船可以由它发出的声音知道它是否破裂,一个人也可以由他的言论知道他是聪明还是愚昧。”

这句话告诉我们,人们往往用内心的思想来评断自己,但是,别人却会从你嘴里说出来的话来评断你这个人。

纪晓岚是众所皆知的机智才子,此外,他还是个绝佳的沟通高手。纪晓岚在小的时候就已经非常有大将之风了。有一次,他和几个孩子在路边玩球,一不小心,把球丢进了一个轿子里。

大家匆匆忙忙地跑过去一看,这可不得了!轿子里坐的竟然是县太爷,不仅如此,那颗皮球还不偏不倚地击中了他的乌纱帽!

“是谁家的孩子胆敢在这里撒野?”乌纱帽被天外飞来的一球打歪的县太爷怒斥道。孩子们一哄而散,惟独纪晓岚挺着胸膛,走上前去想讨回皮球。

纪晓岚恭敬地对县太爷说:“大人政绩卓越,百姓生活安乐,所以小辈们才能在这里玩球。”

县太爷一听,气马上消了一半,他笑着说:“真是个小鬼灵精!这样吧,我出个上联给你对,要是你对得上,我就把球还给你。”

县太爷环顾了一下四周,出了道题目:“童子六七人,惟汝狡!”

纪晓岚眼睛一转,说出了下联:“太爷二千石,独公……”

“独公什么?赶快说啊!”

“大人,如果把我的球还给我就是‘独公廉’,要不然就是‘独公……’”纪晓岚故意支支吾吾地不说下去。





县太爷看到这种情形,不由得哈哈大笑,他一边把球还给纪晓岚一边笑骂道:“好小子,真有你的!我才不要中了你的圈套,成了‘独公贪’咧!”

一言定江山,一个人的谈吐便有可能改变他的一生。20世纪60年代,美国有一位民权运动者,在街头巷尾宣传“种族平权运动”。他的声音冷静,但用字遣词充满张力,一波接着一波的言语像一首交响乐,以一种锐利的形势层层迭上、推进人心。

当他终于以最深沉的嗓音嘶吼出“我有一个梦!我有一个梦”时,台下的群众全被震慑住了,他们疯狂地响应着:“阿门!阿门!”

这个名叫马丁·路德·金的民权运动者,便以这篇著名的《我有一个梦》的演讲席卷全国,谱写着美国的历史。

征服一个人,以至于征服一群人,有很多时候用的往往不是刀剑,而是舌尖。

我们也许没有纪晓岚的机灵,没有马丁·路德·金的魅力,但是“有话好好说”,乃是我们必须用一生来学习的艺术。

第二章 不做沉默的“智者”——好口才的心理功底

说话水平与心理素质的关系是不言自明的,心理素质高的人一般当众说话水平也高于常人,但通常情况,心理素质并非处于常态,大多是可以调节的,也就是说,一个人当众说话的高低与其个人主观愿望与要求密切相关。

好口才体现了一种心理素质

从某种意义上讲一个人会说话,其心理素质一般都优于常人,而良好的心理素质不是天生的,需要后天的锻炼和培养。以口才素质和需要来说,口才家的心理素质训练和培养包含很多方面的因素,我们择其要者介绍以下三个方面。

1. 自信。

我们以演讲为例,有些自信心弱的演讲者,在一次演讲中遇到失败,就一蹶不振,形成自卑和压抑心理,这对演讲是很不利的。其实,对演讲中的有利和不利条件应该辩证地看待并作具体的分析。



有的演讲者常常为自己的容貌、服饰、年龄、性别而惴惴不安；有的演讲者以自己的职业“不高尚”自惭形秽；有的演讲者为自己演讲的内容过于平淡而认定难以成功；有的演讲者又以听众的文化教养、理论素质、欣赏水平不高或过高而感到忧虑、畏惧，等等。

其实，有些不利因素，只要演讲者能够正确对待，想方设法加以改进，是可以变不利因素为有利因素的，大可不必把问题看得过于严重。特别是一些客观因素造成的不利条件，即使对演讲造成了某些干扰，听众也是可以理解的，演讲者完全可以放下思想包袱，全身心地投入到实际演讲上去，不要为一些小事影响了自己水平的发挥。

《演讲与口才》杂志 1997 年第 12 期上登载了这样一篇文章：

一位大专女生，有一回她接到同学的电话，问她愿不愿意做“家教”。她很惊奇，以为是天方夜谭，疑惑地问：“我能行吗？”同学说：“行不行，你去试试看嘛！”家长认为她平时做事总是缺乏信心，就鼓励她去做。被教的是个初中女生，智力稍弱，经她一段细心辅导，学习有了明显进步，不久又参加了“高中——大学”的一体化考试，结果初试告捷，顺利进入复试。初中生的家长很高兴，对女儿说：“能考上一体化，多亏了这位小教师，往后啥时候也不能忘了你的启蒙教师。”这位大专女生方才惊喜地发现自己的家教才能。找到了自信，勇气倍增，毕业后也打算不要包分配，自己去南方闯闯。放弃实践，不敢试验，自信就找不到基石与支点；抓住机会，投入你的实践，找到的不只是自信，还有你人生的起跑线。

2. 自控、冷静。

因为只有在头脑冷静的情况下，人们才能迅速认准并抑制引起消极心理的有关因素，同时认准和激发引起积极心理的有关因素。例如，社交中演讲者在遇到听众不愿听或提出责难的情况下，要想对恐慌和不满情绪加以抑制，就只有通过冷静的分析，找到真正的原因是在听众方还是在自己方面，具体原因是什么。脑子不冷静，不知道怎样控制自己，就发现不了问题，场面就会失控。所以，口语交际中不论出现什么情况，首先需要的是沉稳、冷静。

只有冷静，才会有适当的自控。

英国首相威尔逊在一次群众大会上演讲时，反对者在下面鼓噪，其中一人高声大骂：“狗屎、垃圾！”面对听众可能产生的误解和骚动，威尔逊首相沉稳地报以宽厚的微笑，非常严肃地举起双手表示赞同，说：“这位先生说得好，我们一会儿就要讨论你特别感兴趣的脏乱问题了。”捣乱分子顿时哑口无言，听众则报以热烈的掌声。

3. 自强。

对于一个说话高手来说，其自强表现为不怕失败，不怕打击和挫折，敢于和善于从口语交际失败中一次次崛起，敢于和善于从挫折中一次次挺直腰杆走上讲台，有意



识地在顺境、逆境、胜利、失败等各种情境中经受锻炼和考验,以此来培养自己坚强的忍性。古代的思想家孟子说过:“天将降大任于斯人也,必先苦其心志,劳其筋骨,饿其体肤,空乏其身,行拂乱其所为,所以动心忍性,增益其所不能。”宋代大文豪苏轼也说:“古之所谓豪杰之士,必有过人之节,人情有所不能忍者。匹夫见辱,拔剑而起,挺身而斗,此不足为勇也。天下有不勇者,猝然临之而不惊,无故加之而不怒;此其所持者甚大,而其志甚远也。”这些古训,对于今天人们训练意志和坚强品德,仍有很强的借鉴意义。

培养自强不息的精神,关键是要正确地看待失败。一次失败是人生的一杯苦酒,但不是人生的彻底失败。一个人难免会有失败的时候,只要他不甘于失败,不气馁,以积极的态度分析原因,吸取教训,坚持不懈地讲下去,就会从失败走向成功。法国思想家蒙田说过:“最勇敢的人有时是最不幸的人。因此就有傲然抗衡胜利的意气扬扬的失败。”戴尔·卡耐基说:“一个人要善于从失败中培养成功。障碍和失败,是通往成功的两块最稳靠的踏脚石。若肯研究它们、利用它们,便没有别的因素更能对一个人发挥作用。且回头看看,难道你不见失败在那里帮助过你吗?”他还说:“是失败使骨头坚硬;是失败化软骨为肌肉;是失败使人不可征服。”这些话对人们培养自己的自強心理,是很有启发的。

了解说话时的心理类型

人们当众说话水平的高低与心理状态不同的类型,在说话时便有不同的表现。心理类型主要有以下几种:

1.冲动型。

冲动是指不顾后果,率性而为,情感强烈,缺乏理性的心理状态。这种类型的人,情绪往往处于高度兴奋状态,好似打开的煤气灶,一遇火星就会燃烧起来。其表现是遇事不够冷静,易动肝火,急于表态,喜说好讲,轻易决策。所发言辞大都脱口而出,不求周密,不讲策略,不计后果。要么噎得听者受窘而无法与其沟通交流;要么将自己全都暴露给听者;要么惹恼甚至激怒听者,使听者奋而对其反击。

但是,这种人心底坦荡,没遮没拦。就像竹筒里的豆子,啪啦一下倒出,倒完了,他就没事一般,转趋平静,往往也不存在怯场现象,兴致所至,常常滔滔不绝。

梁山好汉中多有此类,如鲁智深、李逵、阮小七等。李逵与燕青外出,投宿一庄院,听庄主太公说宋江抢了他女儿,当即对燕青大叫道:“小乙哥,你来听这老儿说的话,俺哥哥原来口是心非,不是好人了也!”燕青劝他:“大哥莫要造次,定没这事!”李逵说:



“他在东京兀自去李师师家里,到这里怕不做起来。”然后不顾劝阻,一口气奔回梁山,砍倒“替天行道”的杏黄旗,指着宋江大骂:“我平常把你做好汉,你原来却是畜生!你做得这等好事!”待后来事实弄清,原来是一强盗假冒宋江之名,他才醒悟认错。他的这种心理素质不仅不影响他在读者心中的地位,反使人们更加认识了他的憨厚、坦荡,愈发可爱。但在当众讲话时,此类型的人需控制自己的情绪,三思而后行,以免不仅达不到表达的效果,还惹来不必要的麻烦。

2.理智型。

理性是一种从理智上控制行为的能力表现。这种人情感内敛,不轻易表达,并善于控制情感。遇事不急不躁,冷静处理;不轻易作出肯定或否定的表态;言辞常常深思熟虑之后才出口,较为周密、策略。这种言辞听者易于接受;即使不能接受,也不致产生很大抵触。但是,这种人在需要当机立断的紧急关头,有时也会误事。有些机会是稍纵即逝的,机不可失,失不再来,等你深思熟虑下来,为时晚矣。并且,过于理性,会让人觉得虚伪、城府很深,没法获得听众心理上的认同。

同项羽相比,其对手刘邦就属理性型。秦始皇出巡,刘邦也看到了,可他只悄悄叹息曰:“嗟乎,大丈夫当如此也!”在本意上他与项羽是一样的,都想当皇帝。但他不像项羽那样冲口而出,剑拔弩张地要夺取皇位,而只是悄声赞叹,即便旁人听到,也无关系。他屯兵垓上,明明就是欲攻关中,与项羽抗衡,可在不利于己的鸿门宴上,却俯首贴耳地对项羽说:“臣与将军戮力攻秦,将军战河北,臣战河南,然不自意能先入关破秦,得复见将军于此。今者有小人之言,令将军与臣有却。”不仅博得项羽的信任,而且诱使项羽将告密者说出。后刘邦与项羽两军对阵,当项羽推出他的父亲要烹杀而逼他退兵之时,他竟说:“吾与项羽俱北面受命怀王,曰‘约为兄弟’。吾翁即若翁,必欲烹而翁,则幸分我一杯羹。”在他灭了项羽后,群请其由汉王尊为皇帝,他还说:“吾闻帝贤者有也,空言虚语,非所守也,吾不敢当帝位。”经三让,不得已才勉为其难。

对说话者来说,理性型心理是优于冲动型心理的。只要在紧急关头能够显出果断的气魄,恰当表达自己内心情感,便会受听者欢迎,于当众讲话是很有利的。

3.优势型。

优势型是指讲话者凭借其在职位、能力等方面的优势条件在当众讲话过程中居于高位。如自己是领导、专家、教授、名人,而听众只是普普通通的人;或者自己是大国、强大集团的代表,而对方代表的是小国、弱小组织。

这种人当众讲话时往往会发表一些非同寻常的居高性言辞,或有意,或无意。如果是有意,他会高标自置,旁若无人;如果是无意,但由于其身份特殊,在听者听来,也会产生一种由上而下的压力。这在单向交流中,听者无从与之理会,只得任你去说。如系双向



交谈,对方虽有应答之责,但会显得拘谨。在一定程度上会影响双方沟通交流的效果。

居高型的人有两种不同表现:一种是惟我独尊、自负固执,我怎么说,你就怎么听。另一种是敷衍塞责、不痛不痒,你听也可,不听也可。

沈剑虹在他的《使美八年纪要》中记述这样一件事:沈在担任蒋介石的英文秘书兼翻译时,蒋一次宴请来访的外宾,请其中学时的英语老师董显光作陪。席间,外宾问蒋是否曾学过英文,蒋说:“学过,但老师不好,所以没学到多少。”外宾问:“谁是您的老师呢?”蒋扬手指着坐在旁边的董显光说:“这就是我的老师。”董显光窘极,在整个宴会中都显得神色不安,如坐针毡。蒋介石凭其总统高位,盛气凌人,全然不顾中国尊师的传统美德,这是优势型的典型表现。

对当众讲话者来说,优势型的心理类型是要不得的,如不将自己摆在与听众平等的位置,或提高个人素质,加强自我修养,于当众讲话是百害而无一利的。

4. 综合型。

这是一种既没有无谓冲动,又不着意抑制,居高而不自傲,位低而不自卑的综合性心理状态。其言辞不卑不亢,不偏不倚,让人听来如沐春风,如饮甘霖。

这种心理状态的人当众讲话时是必然受听众欢迎的。即使在某种场合,某个时间会让人不快,暂时影响交际效果,但时间一久,那不快的人大多会醒悟,自然会觉得还是这种人好。

为我国科学事业献身的中科院沈阳自动化所所长、“中国机器人之父”蒋新松院士,就是这种心理状态的典型。他逝世后,《人民日报》和《中国科学报》记者作了这样的报道:作为上级,他会与你平等相待,友好合作。他的老同事说:“新松作风民主,绝不独断专行。有不同意见争论时,你甚至可以跟他拍桌子,摔帽子,外人这时搞不清谁是领导;但雨过天晴,他从不记恨别人。如果你坚持你的正确意见,他倒很欣赏你的坚强。”

作为下级,他敢讲真话,敢作敢为。一个 863 项目要调整,但领导同志犹豫不决。蒋新松会上批评说:“在这个问题上,你朱主任应该负责。”时任国家科委常务副主任的朱丽兰教授,今日谈及此事仍十分感叹:“蒋新松是科技帅才,有时我和他也争论,我觉得他这个人很有人格魅力,坦诚直言。一定程度上他帮我下了决心,我非常感谢他。我觉得每次跟他相谈都很有启发,在争的过程中,就得出结论了。”

身为前中共中央总书记、共和国主席的江泽民,在这方面为世人树立了一个很好的典范。他虽位尊权重,但与人交际时毫无居高临下的架势,说话非常平易近人。

1991 年 12 月 25 日他视察贵州民族学院时,亲切询问一个苗族女学生是哪里人。女学生回答他后, he 和蔼地告诉女学生:“我是扬州人。扬州你去过吗?”女学生回答没去过。他微笑着:“啊,有机会请到我家扬州看看,一三月最好,李白不是说‘烟花三



月下扬州’吗？”本来颇有些拘谨的女学生，一下轻松了。在当众讲话时应努力保持这种平正的心态，在平时讲话也要努力培养这种心理，以达到最佳的讲话效果。

说话时的自卑心理调节

在一个人的成长过程中，自卑感总是不同程度地存在着。奥地利著名心理学家阿德勒认为，自卑感起源于在幼年时期由于无能而产生的不信任、不自信、胆怯和痛苦的感觉。从普通心理学上说，自卑感一般指个人由于某些生理缺陷或心理缺陷及其他原因（如智力、记忆力、判断力、气质、性格、技能等欠佳）而产生的轻视自己、认为自己在某个方面或几个方面不如他人的心理。自卑心理容易使人孤独、离群、抑制自信心和荣誉感。当人的某种能力缺陷受到周围人们的轻视、嘲笑或侮辱时，这种自卑心理往往会大大加强，甚至以畸形的形式如嫉妒、暴怒、自欺欺人等方式表现出来。

调节和克服自卑感首先要培养自我意识。即通过直接和间接的自我认识，进而对自己心理和身体特征的研究而形成自我意识；或者通过自我监督和自我教育而形成自我意识等。其次要自我强化，即通过自己的行为结果来控制自己的行为。古希腊的演讲家德摩西尼从小有口吃的毛病，而且讲话时姿态也不好，老是一个肩高一个肩低，还爱不停地耸动。在崇尚口才的古希腊，像他这样的自然条件要成为一个出类拔萃的演讲家是很困难的。因而他十分苦恼，心中有很强的自卑感。不过，他并不气馁，没有被自卑所压垮。相反，他以超常的毅力和吃苦精神进行刻苦训练，每天清晨站在海边口含石子练习演讲。回到家中在两肩的上方悬挂两柄利剑，面对一面镜子练习演讲，以避免两肩抖动。经过几年的勤学苦练，德摩西尼终于练就了一口滔滔不绝的好口才，名列古希腊“十大演讲者”之首。最后要进行自我暗示和自我激励，即不断在心里提醒自己不要自卑，要相信自己行，且不比别人差。纵使是处于不利的地位，也要鼓励自己增强自信。

说话时的羞怯的心理调节

人都有羞怯感，在某些交际场合中，由于各种原因“羞于启齿”是很正常的。但是社交活动中，说话是人们传情达意、交流思想的手段，如果“羞于启齿”就会造成交际障碍。

美国的一个心理调查表明，在宴会上与陌生人相处时，有四分之三的成年人会感到局促不安，至于在一些演讲场合，由于羞怯心理造成的演讲失败更是屡见不鲜。所以，我们不能因为说话时的羞怯感是正常的心理现象，而任其发展。





因此,只有克服交谈羞怯的心理障碍,说话才能轻松自然,达到自己想要达到的效果。为此首先要提高认识水平,克服“无知”,勤于说话训练和实践,不断总结经验,保持心理平衡;其次要进行自我暗示,不断鼓励自己增强自信。另外要精心准备。林肯说:“即使是有实力的人,若缺乏周全准备,也无法做有系统、有条理的演说。”精心准备至关重要,只有精心准备才能胸有成竹。

有一位英国演讲新手要去向一群教养水平很高的听众讲话,尽管他做了很充分的准备,但还是不放心,就去请教英国著名的演讲大师法拉第先生,什么是听众已经知道了的东西。法拉第干脆利索地回答道:“他们一无所知!”

说话时的表现欲调节

人都喜欢表现自己,从某种意义上讲,演讲活动也就是一种自我表现。一个演讲者往往需要有一定的自我表现意识,因为适当的表现欲能激励演讲者的自信心和上进心,成为推动演讲者崭露头角、自强不息的内在动力。但表现欲过于强烈,超出自己的实际能力和公众接受的限度,就会把崇高的演讲活动变成纯粹的自我表现,这样的演讲者,在演讲前会显得跃跃欲试,急于想赢得听众的掌声和喝彩声,对自己的期望值很高。如果演讲成功,赢得了掌声,他会得意忘形,忘乎所以,大有“普天之下,舍我其谁”的自豪感;要是听众并不买账,会场掌声稀疏,会后评价不高,颇高的期望值和一己的虚荣心得不到满足,他又会气急败坏,恼羞成怒,或自轻自贱,悲观丧气,成了泄了气的皮球。

由此可见,过分强烈的表现欲是一种十分有害的心理障碍,而要克服这种障碍,我们主要得从以下三个方面做起:

端正演讲动机,明确说话目的;

正确看待荣誉、看待成功,不要急功近利,不要对荣誉产生过分奢望和贪婪;

正确评价自己,不要对自己作过高的估计,更不要自视甚高,打肿脸充胖子,千方百计在众人面前表现自己,那样反而会让人瞧不起。

说话时要学会自我控制

当众讲话前,发言者不可能预料到讲话过程中会出现何种变故,如没有一定自控能力,往往自乱阵脚。同时一句话说出去,在听众中也可能会激起不同的反响,甚至有的反响会大大出乎意料,如果这时不能控制好自己的情绪或不能很好地把握局面,情



况可能会越来越糟,越来越有失自己的水平。所以,在说话时,是否具备一定的控制能力,也是衡量一个人说话水平的标志。

自制能力指的是说话者在整个说话活动中能够自觉、灵活控制自己的情绪,约束自己言辞的能力。

当众讲话是一种复杂的精神活动,受心理的支配和制约。该不该说,怎样说,何时起始,出现意外如何应对等等,能不能够自我控制,直接影响着当众讲话的效果。

自制力与一个人心理素质密切相关,所以要结合前面所述心理素质一节加以培养,这种基本能力有两方面作用。一方面可以消除说话者害羞、恐惧、不敢说或不敢大胆说的情绪;另一方面可以保证说话者在遭遇意外之时,情感不致大幅度波动而造成言辞的失误。

掌握正确控制怯场的方法

在公众场合讲话,感到恐惧和怯场是一种很普遍的现象。

20世纪80年代,美国的心理学家曾进行过一次有趣的测验,题目是:“你最害怕的是什么?”测验的结果竟然是“死亡”名列第二,而“当众演讲”却名列榜首。有41%的人对在公众面前讲话比做其他事情感到恐惧,可见,在大多数人看来,当众讲话是一件令人害怕的事情。

一位代表本单位参加演讲比赛的年轻姑娘,一站到讲台上,脸就涨得通红,两腿微微颤抖,说话的声音变调,呼吸也显得急促起来。她刚说了几句就忘词了。她越发感到恐惧,好像所有人的目光都像利箭一样射向她,她想躲避,但又不甘心临阵脱逃。她不能当众出丑,给本单位丢脸,可她惟一能感觉的是心跳加快,而脑子里一片空白,早已背熟的语句全都飞得无影无踪。她放弃了这次演讲,跑回自己的座位坐下。直到演讲会结束,她也没敢把头抬起来。

一位即将毕业的研究生,作为见习老师第一次登上讲台,当学生起立,师生互致问候时,他想好的开场白不知跑到哪儿去了。惊慌中,他用颤抖的声音说了句:“同学们,再见!”同学们莫名其妙,面面相觑,见老师满脸通红,不知所措,不由得哄堂大笑。他努力让场面安静下来,但换来的不是镇静,而是脑门上渗渗的汗珠。当他下意识地掏出“手帕”揩汗时,台下又是一阵哄堂大笑。这是为什么?经一位学生暗示,他才发现自己手里拿的不是手帕,而是一只袜子——啊?真该死!大概是昨晚洗脚时,不知怎么鬼使神差地把袜子装进衣兜了。他想避开几十双眼睛的注视,抓起板擦擦黑板,整个课堂闹得翻了天。他窘得无法自控,无地自容,只好跑下了讲台,慌乱中一抬脚又踢翻





了讲台旁的水瓶……

纵览古今中外,很多政治家、演说家最初都有过怯场的经历。就拿林肯来说,他当年在演讲台上窘迫不已,恐惧得甚至连一句话都说不出来,直到被轰下台去。但他并未就此消沉下去,而是勇敢地面对现实,勤讲多练,绝不放过每一次讲话机会,演讲水平日益提高。后来他的就职演讲被誉为最精彩的总统就职演讲之一。

又如雅典著名的演讲家狄里斯。在最初走上演讲台时,尽管经过周密细致的思索,做了充分的准备,但仍然遭到了失败。极度的恐惧让他语无伦次,别人不知他在说什么。但他并没有就此灰心泄气,丧失信心,而是比过去更努力地训练自己的讲话胆量。他每天跑到海边,朝着岩石呐喊,向着浪花抒怀;回到家里对着镜子做发声练习,反复矫正,坚持不懈。经过几年的努力,功夫不负有心人,他终于成功了,被誉为“历史的雄辩家”。

那么,如何破除怯场这个心理障碍,迈向卓越口才呢?

1.豁出去了。

任何人都不是天生敢在公众场合自如说话的,都有一个艰难的“第一次”。美国前总统罗斯福说过:“每一个新手,常常都有一种心慌病。心慌并不是胆小,而是一种过度的精神刺激。”古罗马著名演讲家希斯洛第一次演讲就脸色发白、四肢颤抖;美国的雄辩家查理士初次登台时两个膝盖抖个不停地相碰;印度前总理英·甘地首次演讲不敢看听众,脸孔朝天。只要抱定豁出去的心态,管他三七二十一,整个人也便放开了。

2.视而不见。

就是自己在发言前,心中有听众,但在发言时,眼中不能有听众,只顾按自己的意图去表达。一位教师第一次登台讲课效果就不错,有人向他请教经验,他说:“备课时我心中一直想着学生,可一上讲台,我眼中所见,只有桌椅而已。这样,我就放松自如了。”

3.加强训练。

如朗诵、自言自语,与陌生人大胆交往、与亲近熟悉的人交谈,多听别人当众讲话等。

这里特推荐美国著名魅力专家都兰博士发明的抗怯场练习的几种方法,供你选择使用:

(1)追蝴蝶练习

在登台前最后一刻做,效果最好。

①双脚开立,与肩相齐,膝微屈,挺背,双臂放松垂于身体两侧。

②不必刻意呼吸,边叫“呜”边做蹦跳,一共10次,尽量用力,“呜”声要短、急、用力。每次做完“呜”,双拳向下猛砸。

③放松闭嘴,缓慢深呼吸。



好口才好前程全集

④嘶嘶吸气,微张嘴,弯腰至膝,蹲于地。重复3遍,做缓慢深呼吸。

(2)蒸汽机练习

①双脚与肩齐,站在那里,屈膝,将头抬起,闭嘴,右臂后拉,左臂前伸,尽量用力,同时深呼吸。

②左右臂换个方向,重复上述动作。节奏要平稳。

③开始要慢,随后要越来越快,持续做3~5分钟。记住闭着嘴。

(3)空手劈柴练习

①双足分开约40厘米,屈膝。握拳,手放两边。嘴唇紧闭。深呼吸3次后抬臂高举过头。

②哗啦一声,双手用力地劈下,并尽可能放声叫喊:“哈哈哈哈哈!”(屈膝)

③尽可能用力地重复5次。

(4)劈柴动作练习

①两腿分开30~45厘米,脚尖向前,两膝轻松放直,攥紧双手。

②吸气,摆动紧握着的手,高抬过头。

③把举起的手摆下来,猛向前屈,吐气。手下来时,大叫一声“哈”。(屈膝)

④吸气,再举手。

⑤重复上述动作,做上10~20次。

注意:吸气时要闭着嘴,直到你的手摆时叫“哈”,这样就可吸进更多氧气,练习就更有效。

(5)摇来摆去练习

①双腿分开站立(与肩相齐),同时摆动身躯、脖子和头,先向右,再向左。

②让双臂自由摆动,随身体转来转去,最后双臂放松地围住双肩。

③在摆动时,尽可能大声:“我不在乎!”

④如此反复,也可叫“不,我不在乎!”或“你奈我何?”重复几十次。

身体摆动时,保证头随身子转。

尽可能轻松自在地去。

(6)减压练习

①站在门槛上,手掌挤着两边门框,鼓气用力,面部、头部、脖子会有热血上涌。尽量多坚持一会儿。

②突然完全放松。

③深呼吸。

④重复3遍。





(7)心怀世界练习

①吸气,感觉你像是在扩张,张开双臂,拥抱整个世界。伸展四肢,感觉你的心脏是世界的扩充与展开。你不再是单纯的一个生命体。

②至少坚持1分钟以上,让世界置于你的怀抱中,手放胸前,双手轻抵。

③如此做上4次,把消极的意念都去掉。努力去喜欢它,把它容纳进来,把它放在心上,化恨为爱。

沉着处理冷场的情况

冷场分为两种情况:一种是单向交流中,听的人毫无兴趣,注意力分散;另一种是双向交流中,听者毫无反应,或者仅以“嗯”、“噢”之类应付。

冷场的根本原因在于发言者的话没有吸引力。听者仅仅出于纪律的约束或处世的礼貌而扮演一个“接受”的角色。因此冷场完全应由说话人负责。

冷场的出现,是发言者的失败,因为它不能达到彼此沟通交流的目的。发言者既要发言,就必须实施控制,避免冷场的发生。控制的办法是:

1.发言简短。

单向交流中那种应景式讲话,越短越好。如华达商场举行开业仪式,邀请了市内各方面的人士参加。总经理只说了两句话:“女士们,先生们:热忱欢迎各位光临!现在我宣布:华达商场正式开业!”

双向交流中,任何一方都不要滔滔不绝地包场,要有意识地给对方留下发言的时间和机会。自己一轮讲不完,应待对方有所反应后再讲,不要一轮就讲得很长。

2.变换话题。

当众讲话时遭遇冷场可通过暂时变换话题的办法吸引听众的注意力。目的达到后,仍要回到原有话题的轨道。比如教师在讲课过程中发现学生精力分散,东张西望、打瞌睡、窃窃私语、在桌上乱画,可以暂停讲授,穿插几句应景、时髦、诙谐的话;或者简短地讲个与教学多少相关的掌故、趣闻,学生的精力便会一下集中起来。之后,再继续教学。

双向交流的话题变换是不定的,根据现场情况随时进行。比如你与别人谈今日凌晨看的一场世界杯足球赛电视直播,可别人并不喜欢足球,也没有在半夜里爬起来观看,对你所议显得毫无兴趣,出现冷场。这时,你就应及时转移话题。

3.中止交谈。

任何发言者都不愿碰到冷场。但若这种情况出现后,自己又采取了诸如简短发



言、变换话题、加强语气等控制手段,仍然不能扭转冷场的局面,那就应中止交谈。长时间的冷场对交流双方都是残忍且浪费时间的。比如你同他谈足球他无兴趣后,变换话题他仍无兴趣,就不可再谈下去。这叫做“话不投机半句多”。

另外还有一种在说话时常出现的情况就是搅场,搅场就是恶意破坏现场秩序,使发言者不停被打断,甚至被迫终止。这种情况主要出现在单向交流中。如上课、作报告、大会发言、演讲等场合,听众开小会、串座位、随意进出、喧哗、嘲笑、喝倒彩、吹口哨、瞎鼓掌。

搅场出现的原因有三种:一是听者本就对发言者有成见,是反对派。之所以来听,就是想来钻空子、找岔子,不管你怎么说,他都要搅。二是发言者思想、学术、业务等水平不高,听者觉得言之无物,听下去纯粹是浪费时间。三是听者对讲话内容不感兴趣。

作为发言人,对搅场的出现只能自己去控制。那种依靠与听者有利害关系的他人出面干预、压制,或者自己愤而退场之举,都不是最终解决问题的办法。那样做,产生的负面效果可能会更差。因此,发言者必须正视搅场,主动实施控制。

控制搅场的办法要区分不同原因。

对第一种原因的搅场:坚定信心、置若罔闻。

1860年2月,林肯第一次竞选美国总统,在纽约库钥学会作演讲。他到纽约时,当地报纸已发表了许多攻击他的文章。在他登台时,还未开口,台下便掀起一片嘲笑起哄声浪。演讲开始不久,台下已十分混乱,一些共和党人高声叫嚷要他滚下台去。但林肯全然不为所动,十分镇静地按事先准备的讲下去。渐渐地,会场安静下来,除了林肯的声音,只有煤气灯的燃烧声,听众都听得入迷了。第二天,报纸又纷纷发表了赞扬林肯演讲异常成功的文章。

对第二种原因的搅场:谦虚谨慎,自剖自责。

1986年菲律宾大选,竞选者科·阿基诺夫人曾被人指责为啥也不懂的家庭主妇。她上台发表竞选演说,不少人以这种眼光看待她。反对派则公开叫嚷说她只配围着锅台转,要她回去烧饭菜。她一开口便说:“我只是一个家庭主妇,对政治和经济都不甚了解,也没有经验。”这诚恳、真挚的大实话使听众一下静了下来。接着她又说:“对于政治,我虽然外行,但作为围着锅台转的家庭主妇,我精通日常经济!”听众旋即爆发出热烈的欢呼。

对第三种原因的搅场:幽默风趣,生动活泼。

某厂宣传部长按厂的宣传工作计划,到一分厂宣传时事政策。分厂一些工人正为下岗问题忧虑。但在这节骨眼儿上又不敢不来听。当分厂厂长讲了部长要宣讲的时事政策内容后,台下一下炸开了锅,吵吵嚷嚷,不可开交。部长扯开喉咙大喊道:“报告大



家一个好消息。”台下顿时静了下来。部长故意停了一下才说：“我爱人下——岗——了！”台下先是一愣，随即响起一片热烈的掌声。接着部长就从自己爱人如何主动要求下岗讲起，将夫妻的对话、儿女反对的言辞惟妙惟肖地描述一番。待听众情绪完全调动起来后，才简要讲了讲为什么要下岗、当前下岗的形势等问题。事后，大家都说部长真会讲话。

敢于应付各种责难

责难就是责备非难。这有两种情况：一种是对所谈有疑问或不同意见而提出问题 and 反对意见。一般来说，这是善意的。另一种则是恶意的，故意刁难，搞恶作剧，以达到让发言者难堪、出丑的目的。

对责难的控制办法，也要区别对待：

1.对善意的责难应尽己所知，认真、负责地阐述自己的观点或解答对方的问题。

只要不是涉及国家、组织机密和有伤风化等内容的，都应有问必答，不可用“无可奉告”之类的外交辞令搪塞。如果确实回答不了，要老实地表示歉意，或者留下另行探讨的话语。

前面所举宣传部长到分厂宣讲时事政策，一女工站起来问道：“你老讲形势好，为什么全国到处都在下岗？”部长说：“下岗是社会发展的正常现象，是社会进步的表现，恰恰说明形势好。现在一些地方、部门人浮于事，没事做，而一些地方、部门又事多等人做，这正常吗？一个工厂技术落后、设备陈旧，产品没市场，大家都发不出工资，还不如让一些人下岗转行，去干社会需要的事。这样，既满足了社会的需求，大家又都有钱可挣，不比要死不活地吊着好吗？”

2.对恶意的责难应针锋相对，坚决、果断地予以驳斥或揭露。

手法上可以多样化：或反唇相讥，或以牙还牙，或幽默风趣。总之，不能让其企图得逞。在这种情况下，不予理睬、拒绝回答，或者发火、生气，或者令其离开或自己离开，都是不恰当的：一是会助长其气焰；二是混淆其他听众的视听；三是有损自己的形象。

美国前总统布什在一次演说时，台下递上一张纸条，他打开一看，写的是“傻瓜”。他若无其事地笑道：“以往别人递纸条都是提出问题，而不落姓名；而这张只落了姓名却没有提问题。”巧妙地将本想辱骂他的恶语，转移到辱骂者身上。



让自信推动你的说话能力

有人曾作过调查,想搞清楚人们进行口才训练的原因和内心愿望是什么,调查的结果惊人的一致。大多数人的中心愿望与基本需要基本是一样的,他们是这样回答的:“当人们要我站起来讲话时,我觉得很不自在,很害怕,使我不能清晰地思考,不能集中精力,不知道自己要说的是什么。所以我的最大愿望就是可以在公众面前自信、泰然地发表自己的观点,且逻辑清晰,内涵丰富,让人折服。”

有强烈自信心的人,一般来说是能言善辩的人;能言善辩的人,一般来说又是具有强烈自信心的人。

自信可以促进说话能力的提高;说话能力的提高又可以进一步增强自信,两者是互为作用的。

自信,是提高说话能力的推动力,是事业成功最重要的力量;说话是自信能力的外在表现,是提高自信最有效的方法之一。

林肯说:“不论人们如何仇视我,只要他们肯给我一个略说几句的机会,我就可以把他们说服。”这是何等自信!

我们不妨从别人的经验开始我们的信心训练。

卡耐基是一位享誉全球的当众讲话训练大师,在他的一生中所收到的感谢信可以堆积如山。他的学生各行各业、三教九流都有。所有这些人都感到需要自信,需要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。

看一下这一个个成功的范例,或许可以让我们从感性上认识到获得出色的当众讲话能力并非什么很难的事情,他们的经验可以让我们“从战略上藐视敌人”!

有一位叫彼得森的医生,是位热心的棒球迷,经常去看球员们练球。不久,他就和球员成为好朋友,并被邀请参加一次为球队举行的宴会。

在侍者送上咖啡与糖果之后,有几位著名的宾客被请上台“说几句话”。突然之间,在事先没有通知的情况下,宴会主持人突然宣布说:“今晚有一位医学界的朋友在座,我特别请彼得森大夫上来向我们谈谈棒球队员的健康问题。”

作为一位已从医 30 余年,有丰富卫生保健知识的人,按说对这类问题是小菜一碟。他可以坐在椅子上向坐在两旁的人侃侃谈论这个问题谈一整晚。但是,要他当众,即使面对很少的人讲这个问题,那却是另外一个问题了。这个问题令他不知所措,他心跳加速,而他每一沉思,心脏就立即停止跳动。他一生中从未作过演讲,而他脑海中





的记忆,现在全飞到爪哇国去了。

结果呢?宴会上的人全在鼓掌,大家都望着他,他摇摇头,表示谢绝。但他这样做反而引来了更热烈的掌声,纷纷要求他上台演讲。“彼得森大夫!请讲!请讲!”的呼声愈来愈大,也更坚决。

他心情非常矛盾,他知道,如果他站起来演讲一定会失败,他将无法讲出完整的五六个句子。因此,他站起身来,一句话也没说,转身背对着他的朋友,默默地走了出去,深感难堪,更觉得是莫大的耻辱。

他不愿再度陷入脸红及哑口无言的困境了,他开始进行当众讲话训练。他有极为迫切的需要。他希望拥有演讲的能力,他锲而不舍地练习自己当众讲话的口才。

通过努力练习,进步简直是一日千里,刚开始他紧张的情绪消失了,信心愈来愈强。两个月后,甚至开始接受邀请,前往各地演讲。他现在很喜欢演讲的感觉及那份成就感,以及所获得的荣誉,更高兴从演讲中结交到更多的朋友。

一次,一个公司的董事长找到卡耐基。他对卡耐基说:“我这一生每逢要说话时都很紧张。身为董事长不能不主持开会。董事们个个都已熟悉多年,大家围桌而坐时,我同他们对答如流,一点困难也没有,然而一旦起身说话,我竟然一个字也说不出。这种情形已有多年。我不奢求你的训练有帮助,这个毛病已经根深蒂固了。”卡耐基说:“你既然认为我帮不上你的忙,干吗还要找我?”“只为了一个原因,”他答道,“我有一个下属以前内向腼腆,每次见我都眼观地面,很少说话,但最近每次进办公室时,他都显得神采奕奕,信心十足,头颅高昂,还主动和我打招呼,甚至有一次开会时竟然当众作了10分钟发言,我惊讶于他的变化,后来才知是因为他参加了当众讲话的训练。”

卡耐基告诉他,定期来上课,并照课程的要求做,不出几星期,就会喜欢在听众面前讲话了。

这位董事长果然来参加课程,并且进步神速。3个月后,卡耐基邀请他参加阿斯特饭店舞厅里的3000人聚会,并谈谈自己在训练中所获得的收益。为了以自己的故事激励更多的人去除讲话的恐惧,他推掉了自己的约会,如约在聚会上发言,卡耐基说让他讲两分钟就行,结果对着3000人,他足足说了10多分钟。

类似的奇迹还有很多,许多人因此而改变了自己的命运。其中,有好多人在自己的岗位上获得了远远超过自己所希望的擢升,在商业上、事业上和社会上达于显赫的地位。也因为如此,我们可以肯定地说,在正确的时刻,一场演说就足以使大功告成。因为在这样一场演说中,人们可以以别人的经验为梯,摘取当众讲话的信心、勇气和技巧。



时刻保持你的热情之火

要想获得自信心、勇气以及能力,以便在向人们发表谈话的同时能够冷静而清晰地思考,这并不像大多数人所想象的那般困难。就像你完美地完成其他事业一样,任何人只要对它充满火山熔岩般的热情,并肆意释放出其潜在的能力,就定能成功。

你一定要具有果敢的决心,并把这种决心转化为一个单词,一段讲话,一步行动,倾尽全身心地训练培养。

有位商界的传奇人物,在大学时代,他初次起立讲话时,却因言辞不足而失败,老师指定的五分钟讲演,他讲不到一分钟,便脸色发白,匆匆下台。

但他坚强地承受了那次失败。他立下决心要做个优秀的演说家,片刻不懈,最后终于成为政府的经济顾问,令人瞩目,他就是蓝道尔。谈到当众讲话时他说:

“我的讲演排得满满的,现身的场合有厂商协会的午、晚餐会,还有商务部、扶轮社、基金筹募会、校友会等。我曾经在密歇根州的艾斯肯那巴发表爱国演说,于慷慨激昂中投身一次世界大战;我曾与米基·龙尼下乡做慈善讲演;与哈佛大学校长柯南和芝加哥大学校长胡钦斯下乡宣导教育;我甚至曾以极蹩脚的法语做过一场餐后演说。

“我想我了解听众要听的是什麼,以及他们希望它被怎样地讲出来,对于堪当事业重任的人而言,这其中的窍门是:只要他愿意去学,没有什么学不会的。”

蓝道尔的经历说明,在努力成为有效的说话者的过程中,成功的意志是成败的关键所在。坚强的意志和明朗的思想决定了在当众讲话技巧上的进步会有多快。因此,要想成功,必须具备的条件就是:用毅力来磨平高山,以及相信自己一定会成功。

乐观轻松的态度很重要

正如前面所言,无论何时何地都不会有天生的演讲家。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法,因而,要想做个优秀的大众演说家那是极其困难的,是经过漫长的学习才能达到的。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过去。我们需要的是言简意赅,常人可以理解的真挚的思想和话语,而非华丽的辞藻、严谨的修辞和泛泛而谈。

当众讲话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。平常说话简单易学,只要遵循一





些简单的原则就行。对于这一点,大师卡耐基的经验可以证明。1914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,同他在给大学新生演讲的方式大同小异。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。因为学生们所需要的并不是这些,而是在面对听众时有足够的勇气直起腰来,做一番明确、连贯的报告。于是他抛弃教条,用一些简单的概念和那些学生互相交流和切磋,直到他们报告词达意尽、深得人心为止。事实证明,这一方法可以让学生在放松的气氛中学到他们所需要的东西。

可见,当众讲话并非是古代那样精致的艺术,这是必须认识到的一点。在训练的过程中,要保持轻松与乐观的心态,这种心态将引领你体会训练的快乐,并最终走向成功。

第三章 积之愈深,言之愈佳——好口才的知识功底

说话是一门艺术,所能表达的内容包罗万象,如果只在技巧上下工夫,而忽略了自身素质的培养和说话知识的积累,只能是舍本逐末,徒有一副空架子。

在现实生活中许多人以为口才只是口上之才,以为口才好的人,只是因为他们很会说话,而自己是因为没有掌握说话的技巧,才不会说话的。他们看见许多口才好的人什么都可以说,谈什么都很动听,就觉得他们的口齿伶俐。这种看法是片面的、肤浅的。固然,口才的能力有赖于相当的训练,但口才的实际基础是他们善于思考、善于观察、兴趣广泛、常识丰富,以及具有强烈的同情心和责任心。俗话说“巧妇难为无米之炊”说的就是这个道理。

好口才是知识积累的成果

“知识就是力量。”要有丰富的学识、阅历,对表述材料要充分熟知,“问渠哪得清如许,为有源头活水来”。像毛泽东、周恩来等许多伟人和名人那样谈吐睿智、幽默,都



是以学识渊博和阅历丰富为基础的。

追本穷源,一个口才好的人,必须经常在知识积累上下工夫。他们不断地扩充自己的兴趣,积累自己的知识,培养自己的同情心和责任心。他们谈话的题材源泉是非常充实的,而那些认为自己口才不好的人呢?是不是每天看报纸?看报纸的时候,是不是只看看副刊上的小说消遣而已?是不是同时也很注意重要的国际及本地的新闻呢?是不是很留心地去选择节目?是不是随便听听就算了?是不是选择有意义的、精彩的电影和戏剧?是不是看戏时集中精神地去欣赏它们,而不是坐在戏院里打瞌睡?

著名剧作家曹禺曾说,哪一天我们对语言着了魔,那才算是进了大门,以后才有可能登堂入室,成为语言方面的富翁。那么,我们应该怎样来具体学习、锤炼语言呢?下面介绍几种可行、有效的方法。

1.要多读书,多看报。

日常生活中,我们每天都离不开报纸、杂志和书籍。在读书看报时,备一支笔、一些卡片纸和一把剪刀,把所见到的好文章或让自己心动的话语画出来,或者剪下来,或摘抄在卡片纸上。每天坚持做,哪怕一天只记一两句,也是很有意义的。日积月累,在谈话的时候,你也许就会不经意地用上它们,从而使自己的讲话内容丰富起来。

2.要善于学习。

对于谈话的题材和资料,一方面要认真地去吸收,另一方面要好好地运用。懂得如何运用,可以使一句普通的话发挥出惊人的效果。学习吸收的目的是为了很好地应用,不能应用的吸收毫无意义。

俗话说:“熟读唐诗三百首,不会做诗自会吟。”“穷书万卷常暗诵”,吟咏其中,则可心领神会,产生强烈的兴味。摸熟语言的精微之处,则会唤起灵敏的感觉;熟悉名篇佳作的精彩妙笔,则会获得丰富的词汇,自己演说和讲话时,优美的语言亦会不召自来,这并非天方夜谭之事。只要我们潜心苦读,勤记善想,揣摩寻味,持之以恒,就能尝到醇香厚味,如果反复地用,不断地学,久而久之就可以像郭沫若所说的那样“于无法之中求得法,有法之后求其他”了。

3.要注意搜集并积累警句、谚语。

在听别人的演讲或别人的谈话时,随时都可以听到表现人类智慧的警句、谚语。把这些话在心中重复一遍,记在本子上,久而久之,你谈话的题材、资料就越来越多,说起话来也就越来越条理清楚,出口成章。

4.要提高观察问题、思考问题的能力。

提高自己的表达能力,就要不断提高自己观察问题、思考问题时的敏锐性,丰富自己的学识与经验,并增强想象力与敏感性。随着表达能力的提高,你的生活也将丰



富多彩, 整个人的个性素质和各方面的能力都会提高, 从而成为一个说话高手。

总之, 广博的知识、丰富的阅历可使人在掌握大量材料的基础上当众讲话, 听众能从中获取有益的信息, 表述者也可从容不迫, 挥洒自如, 充分占有材料。熟知材料是培养自信的基础条件, 正所谓“充实, 是自信的前提”, 而“自信, 就是力量的源泉”。

怎样选择话题

一般情况下, 谈话要选择一些容易引起对方兴趣的话题, 这样有利于创造一个轻松活跃的谈话氛围, 使交谈得以深入、友谊得以发展。

一般而言, 以下几种话题, 容易引起大家的谈话兴趣:

与谈话者自身利益密切相关的话题;

与谈话者兴趣、角色相关的话题;

具有权威性的话题;

新奇的话题;

某些特殊的话题;

社会和他入禁锢、保密、敏感的话题。

但在具体选择这些话题时, 要顾及谈话对象。一个话题, 只有让对方感兴趣, 谈话才有维持和继续的可能。比如, 自己是球迷, 就切莫以为别人都是球迷。逢人就谈球赛, 遇到对球不感兴趣的人也大谈特谈, 让对方感到索然无味、失去兴趣。

关怀和帮助是人人都需要的, 因此关心对方也是个永远受欢迎的话题。有一位女记者, 在鸡尾酒会上与伊丽莎白女王进行了简短的交谈。记者问女王昨天是不是在风雨中视察过铁矿。女王听后非常吃惊。原来女王的外衣被什么东西染上了红褐色, 经女记者的提醒, 女王才发现。女记者从关心女王的外衣开始, 自然引起女王的好感, 使这次交谈获得了成功。

美国女记者芭芭拉·华特初遇美国航空业界巨头亚里士多德·欧纳西斯时, 见他正与同行们热烈讨论着货运价格、航线、新的空运构想等问题, 芭芭拉没法插上几句话。在共进午餐时, 芭芭拉灵机一动, 趁大家谈论业务中的短暂间隙, 赶紧提问: “欧纳西斯先生, 你在海运和空运方面都取得了伟大的成就, 这是令人震惊的。你是怎样开始的? 当初你的职业是什么?” 这个话题一下叩动了欧纳西斯的心弦, 他立即同芭芭拉侃侃而谈起来, 动情地回顾了自己的奋斗史。

日常生活中, 同病人谈治病强身的事情, 同家长谈培养子女的方法, 同青年人谈今后的发展目标, 同家庭主妇谈安排生活的诀窍, 同学生谈提高学习效率……这些话



题无一例外都是对方乐于接受的。

选择话题,除了注意对方的需求外,还要小心避开“雷区”,尽量选择“安全系数大”的话题。

首先,不要不识深浅,误入禁区。每个人都有自己的禁区,譬如个人隐私、隐癖、生理缺陷等。这一类内容应当有意避开,不要去谈论。不然的话,轻则破坏谈话气氛,重则伤感情,甚至导致争吵或关系破裂。

其次,避开可能引起对方伤感或误解的敏感话题。每个人除了有若干“禁区”,还存在“敏感地带”,谈话中都应当小心避开。譬如,不幸者忌谈他遭受不幸的往事,失恋者忌谈爱情与婚姻问题,残疾人的家庭忌谈家中的那位残疾者,等等。有时,与医生、律师等专业人士交谈,在他们工作以外的时间里,不宜谈过分具体的专业话题,如什么病该怎么医治,什么纠纷该怎么处理等。同要人交谈,往往忌谈政治、宗教和性的问题。“敏感话题”很难处理,一般要尽量避而不谈。

选择话题除了看人之外,还要看场合。会话是在一定场合、情境之中进行的,话题应当同场合、情境协调,不协调的话题不但大煞风景,而且还有可能损害人际关系。喜庆的场合,不能谈令人伤感或通常认为不吉利的话题。悲哀的场合,不能谈令人捧腹大笑的话题,也不宜谈婚恋喜庆等话题。

掌握说话的节奏

20 世纪的口才大师、英国首相丘吉尔在自己的第一篇口才学论文中曾认真地分析和论证了口才的语言技能问题。他得出结论:口头表达艺术主要有四大要素,而其中占第一位的就是口语的节奏。丘吉尔是深谙口才之道的,他将“节奏”列在四大要素之首,就是因为他切实体会到和懂得口语节奏具有十分强烈、深刻和丰富的表现力。

节奏,是大自然和人类社会运动形式的一种表现。日出日落,潮涨潮消,花开花谢,冬去春来;人的起居作息,社会的兴衰更替,无不体现出事物运动形式的变化,一种有规律、有秩序的变更。事物运动过程中所呈现的有规律、有秩序的变化,就是节奏。

我国的古代典籍《礼记》中说:“节奏,谓或作或止。作则奏之,止则节之。”还说,“言语之美,穆穆皇皇。穆穆者,教以和;皇皇者,正而美”。

唐代大诗人白居易的名篇《琵琶行》就对琵琶音乐节奏有过绝妙的写照:

大弦嘈嘈如急语,小弦切切如私语。

嘈嘈切切错杂弹,大珠小珠落玉盘。





间关莺语花底滑,幽咽泉流水下滩。
水泉冷涩弦凝绝,凝绝不通声暂歇。
别有幽愁暗恨生,此时无声胜有声。
银瓶乍破水浆迸,铁骑突出刀枪鸣。
曲终收拨当心画,四弦一声如裂帛。

……

这里的“急语”“私语”“莺语”和“大珠小珠”等就生动地展现了琵琶乐音的轻重快慢及起伏停顿的节奏。

古人早就认识到了节奏的性质和口语节奏的表现力。现代人也常说,“急人快语”,“疾言厉色”,“语重心长”,“听话听声,锣鼓听音”等。这些,也都从不同角度说明了口语节奏所具有的感情色彩、形象内涵和动人力量。

一次谈话,一回座谈,一场论辩,一台演讲,一堂教学从始至终声调高亢不行,从头到尾轻声细语也不好;从头到尾平铺直叙,平淡无奇不妥,从头到尾光怪陆离、危言耸听也不佳。要使听众自始至终都能精神饱满和有效地接受信息,使讲话、座谈、教学和演说获得理想的效果,必须做到以下两点。

1.在声音形式上,语音就应有高有低,语调就应有抑有扬,语速就应有快有慢,吐字停顿就应有长有短。

2.在内容、风格和表达手法方面,信息就应有强有弱,主旨就应有贴有离,文采就应有浓有淡,风貌就应有俗有雅,情与理就应有穿插交错,论述与例证就应有多种多样的逻辑格式展开。

一般来说,口语节奏有如下语言效果。

一种效果是,高亢铿锵的语调催人奋发,快急的语速使人激动、紧张,低沉的语音叫人深思和黯然神伤。或者进一步说,快的语速,重的语音,扬的语调,短的句式,小的停顿,凝练的信息内容,刚健的词语风格会表现出兴奋、爽快、高昂、激动和急切的感情色彩,从而使听众不自觉地受到相应的感情冲击和影响,并产生相应的亢奋、紧张或紧迫等心理。

另一种效果是,慢的语速,轻的语音,抑的语调,长的句式,大的停顿,松散的信息内容,柔和的语词风格又可显示出安然、从容、平静、淡雅和严肃、沉重的感情色彩,从而又会使对象不由自主地受到相应的情绪感染和影响,并产生相应的闲散、悠缓、恬适、庄重、深沉和悲痛的心理。



掌握交谈中的细节

有人说,细节决定一切,谈话也是一样。往往重视每次谈话细节的人,正是那些被称为说话高手的人,他们之所以成为口才高手,是因为他们不轻易放过任何一次交谈的机会,把说话的有利战果尽收囊中。

在我们日常交际中,除了一些业务性质的交谈,一开始就要进入正题之外,一般社交性质的谈话,多半是从“闲谈”开始的。有些人就是不喜欢“闲谈”,他们觉得“今天天气怎样”和“吃过早饭了吗”这一类的话,都是无聊的废话,他们不喜欢谈,也不屑于谈,他们不知道像这一类看来好像没有意义的话,却对接下来的正式交谈起着至关重要的作用。什么作用呢?就是交谈的准备作用,好比在踢足球之前,蹦蹦跳跳,伸手伸脚的热身运动。

一般的交谈总是由“闲谈”开始的,说些看来好像没有什么意义的话,其实就是先使大家轻松一点,熟悉一点,造成一种有利交谈的气氛。

当交谈开始的时候,我们不妨谈谈天气,而天气几乎是中外人士最常用的普遍的话题。天气对于人生活的影响太密切了,天气很好,不妨同声赞美;天气太热,也不妨交换一下彼此的苦恼;如果有什么台风、暴雨或是季节流行病的消息,更值得拿出来谈谈,因为那是人人都关心的。

开始交谈,的确是需要相当的经验,当你面对着各式各样的场合,面对着各式各样的人物,要能做得恰到好处,实在不是一件容易的事。倘若交谈开始得不好,就不能继续发展彼此之间的交往,而且还会使得对方感到不快,给对方留下不好的印象。

自然,亲切有礼、言辞得体是最重要。然而做到这一点,也不能说就一定会收到良好的效果。

因此,平时除了你所最关心、最感兴趣的问题之外,你要多储备一些和别人“闲谈”的资料。这些资料往往应轻松、有趣,容易引起别人的注意。

1. 家庭问题。

关于每个家庭里需要知道的各方面的知识,例如儿童教育、购物经验、夫妇之间怎样相处、亲友之间的交际应酬、家庭布置……这一切,也会使多数人产生兴趣,特别对于家庭主妇们。

2. 运动与娱乐。

夏天谈游泳,冬天谈溜冰,其他如足球、羽毛球、篮球、乒乓球,都能引起人们普遍的兴趣。娱乐方面像盆栽、集邮、钓鱼、听唱片、看戏,什么地方可以吃到著名的食品,





怎样安排假期的节目……这些都是一般人饶有兴趣的话题。特别是有世界著名的音乐家、足球队前来表演的时候,或是有特别卖座的好戏、好影片上演的时候,这些更是热闹的闲谈资料。

3.健康与医药。

谈谈新发明的药品,介绍著名的医生,对流行病的医疗护理,自己或亲友养病的经验;怎样可以延年益寿,怎样可以增加体重,怎样可以减肥……这一类的话题,不但能吸引人的注意,而且实在对人有很大的好处。特别遇到自己或家人健康有问题的时候,假如你能向他提供有价值的意见,那他更是会对你非常感激的。事实上,有哪一个人、哪一个家庭没有这方面的问题呢?

4.无伤大雅的玩笑。

例如,买东西上当啦,语言上的误会啦,或是办事摆了个乌龙啦,等等,这一类的笑话,多数人都爱听。如果把别人闹的笑话拿来讲,固然也可以得到同样的效果,但对于那个闹笑话的人,就不免有点不敬。讲自己闹过的笑话,开开自己的玩笑,除去能够博人一笑之外,还会使人觉得自己很随和,很容易相处。

5.惊险故事。

特别是自己或朋友亲身经历的惊险故事,最能引起别人的注意。人们的生活常常不是一帆风顺的,每天大家照常吃饭,照常睡觉,可是忽然大祸临头了,或是被迫到一个很远的地方,路上可能遭遇到很多危险……怎样应付这些不平常的局面,怎样机智地或是幸运地在刻不容缓的时候死里逃生,都是一个人永远不会漠视的题材。

6.政治和宗教。

这两方面的问题最容易引起人们谈话的兴趣,倘若你遇到的人在政治上和你见解颇为接近,或是具有共同的宗教信仰,那这方面的话题,就变成最生动、最热烈、最引人入胜的了。

7.轰动一时的社会新闻也是热闹的闲谈资料。

假使你有一些特有的新闻或特殊的意见和看法,那足够可以把一批听众吸引在你的周围。

8.笑话。

当然,人人都喜欢笑话,假如你构思了大量各式各样的笑话,而又富有说笑话经验的话,那你恐怕是最受人欢迎的人了。

9.特长。

每个人都有自己的特长或者是兴趣和爱好,而每个人都对自己的特长有一定程度的关心。只要我们在与人交往中用心去观察,就很容易发现对方的长处,而在与之



闲谈时投其所好,让对方因此而很快对你这个人感兴趣,从而轻轻推开交谈的大门。

开始话题的几种方式

在人际交往中,开始话题的选择对谈话的成功与否,起着至关重要的作用。首先谈话前要考虑气氛好坏、关系深浅和自己的谈话目的,即在心里解决了“为什么谈”,再来选择适当的谈话主题,开始进入“谈什么”的阶段。

一般而言,开场白有三种不同的方式:

提出问题;

陈述事实;

说出意见。

此外,比较保险的做法是谈论对方或自己的专长、目前进行的工作或最近发生的新闻事件。你要考虑到哪些话题适合用来刺激沉默寡言的人,要刺激这些人的心灵,让他们发表意见,不妨引入以下几方面的话题:感恩、尊敬、宽宏大量、仇恨、道德等。为了掌握谈话气氛,你要善于从对方的开场白中判断他的心理状况。例如当你问候别人“你好吗”时,对方的回答是:“哎?别提了。”这时候你几乎可以断定他会向你大吐苦水。相反的,如果对方用兴奋的语调回答说:“好极了,你怎么样?”你可以断定他的心情很好。要注意的是,即使对方说:“好极了,你怎么样?”如果他的声调很平,这显示他的心情一般,并且不想与你深谈下去。如果你是惟一的谈话圈子以外的人,不了解他们谈论的事情及其目的,那你最好的话题是问问题:这个城市的特征、历史、设施、未来的计划等,人们喜欢谈论自己,而他们所从事的职业、所居住的城市都是自我的延伸。

当然,不要对这些话题发表负面意见。如果在场的有领导,你想得到权势人物的重视,或想让主管知道你这个月的业绩是如何突出,通过第三者进行推介比自我介绍效果要好得多。当然,这个“第三者”应该不是你比较熟知的人。谈话时你要把握由闲聊切入正题的时机,培养这样的本能当然很重要,但也有些技术性的规律,比如应仔细观察哪些人加入或退出了谈话圈子,别人对闲聊是否表现出厌烦(这也许正是切入正题的时机),以及自己还有多少时间可以准备,等等。如果对方资历很浅,你可以从简单问题入手,使对方感到轻松,因为一上来就谈论宇宙人生或经济状态的大问题往往使人有窒息的感觉,所以当你要引出新话题时,可以先抛出一些简单的问题,当别人感到比较放松时,再转入较深的话题。如果对方是经验丰富者,你可以多请教意见,少要求信息,如果你问的是信息方面的问题,你可能说得上来,也可能说不上来,前者让



他觉得他知道的事情你也知道,后者则会让他觉得自己是个傻瓜。请教别人意见就没有这样的风险,被请教的人通常觉得非常受用。不管他对问题的了解程度有多少,多少都能发表一些看法。你越是重视他的意见,他就越觉得受用。在谈话中,要注意提出新的资料与看法,不要甘于做个应声虫。特别是当别人提出他的看法的时候,即使你完全同意他的见解也不要只是点头或是说“再对不过”这样的话。

相反的,你应该提出新的资料或看法。这就像打网球一样要有来有往,即使你球技并不怎么高明,也不能只是静静地站在场上唱独角戏。

要注意每个话题的时间该有多长,话题的长短完全要视不同话题的价值及谈话人的兴趣而定。一般而言,节奏关系到谈话有趣与否。如果一个话题“熄火”了,别试着再去“发动机器”,而应转移到新话题上。除非你们所谈论的事情对某人特别重要,否则每五分钟转移一下话题比较合适。有的时候我们必须给人惊喜或提起别人的好奇心。在这方面,我们有三种方式调整谈话的节奏,这包括升高或降低音调,加快或减慢说话的速度以及增加或减少情感的成分。通常任何细微的改变都能引起别人的注意,这就看每个人的临场发挥了。

说话要有力度

同样两个人在讲话,一个讲得听众情绪紧张起来,一件不大被人注意的事被他说得津津有味,另一个则不然,本来是一个严重的问题,在他未说之前,听众的情绪已经相当紧张,可是他一开口,听众紧张的情绪反而松弛了,为什么呢?无非是一个说话有力度,而另一个则不懂说话的力度。

那么,怎样说话才算有力度呢?

1.少说道歉的话。

我国古来有句俗语叫做“谦,美德也,过谦则诈”。我们对别人说话,谦虚是应该有的,因为你的谦虚,会让别人容易接近。可是,你过分地谦虚了,你的谦虚便失去了价值,而且别人也无法相信你。一位演说家,当他登台之后,便对听众说道:“诸位,真是很对不起,今天我所讲题目,并不是我所熟悉的,我对这题目也没有多少的研究,准备也不充分,所以今天所讲的可能也没有多大价值,讲得不好,请一定见谅。”

一位演讲者对台下听众这样讲着,在他自己看来是谦虚,可是别人能否相信他呢?所以,我们要想说话有力,首先谦虚应该得当。

2.态度要诚恳。

古语讲“至诚足以感人”,要想说出有力的话诚恳是关键,一个人无论说什么都可



以,但若是口是心非,所说的话肯定不会有力量。

3.说话经得住推敲。

一个人说话是否有力,必须要看是否有客观依据,即经得起推敲,只有经得起推敲的话才有充分的说服力。

在林肯当律师的时候,一位叫小阿姆斯特朗的人因涉嫌杀人案而被捕入狱。小阿姆斯特朗不服,提出上诉,林肯找到被告证人福尔逊,他发誓说在10月18日的晚上,清楚地目击了小阿姆斯特朗用枪击毙了死者的全过程。对此,林肯要求复审。林肯先问证人福尔逊:“你发誓说看清了小阿姆斯特朗?”福尔逊答:“我发誓看清了。”

林肯问:“你在草堆后,小阿姆斯特朗在大树下,两处相距二三十米,你能看清吗?”

福尔逊答:“看得很清楚,因为月光很亮。”

林肯问:“你肯定不是从衣着方面看清他的吗?”

福尔逊答:“不是的,我能肯定我看清了他的脸,因为月光照亮了他的脸。”

林肯问:“你能肯定时间是在11时吗?”

福尔逊回答:“我能肯定,因为我回家时看了钟,那时是11时15分。”

林肯问到这里,便转过身来,语惊四座:“我不能不告诉大家,证人福尔逊所说的全是谎言。他一口咬定10月18日晚上11时在月光下看清了被告的脸。我们都知道,10月18日那天是上弦月,晚上11时月亮都已经下山了,哪里还会有什么月光?退一步说,也许他的时间记得不十分清楚,时间稍有提前。但那时,月光从西往东照,草堆在东,大树在西,如果被告的脸对着草堆,脸上是不可能有月光的。”

大家先是一阵沉默,紧接着是掌声、欢呼声一起迸发出来。福尔逊则傻了眼。

林肯借助客观事实推理,充分证明了福尔逊的谎言,使一桩冤案得到昭雪。

思想是口才的基础

古人云:“言为心声。”语言的使用,主要取决于说话者的思想水平、文化修养、道德情操,但讲究语言的艺术也同样十分重要。同样一个思想,从不同的人嘴里说出,往往会收到不同的效果。

同样,不同的人接受他人意见的方式和敏感度都是不同的。一般来说,文化水平较高的人,不屑听肤浅、通俗的话,应多用抽象的推理;文化层次较低的人,听不懂高深的理论,应多举明显的事例;刚愎自用的人,不宜循循善诱,可以激他;喜欢夸大的人,不妨诱导;生性沉默的人,要多挑动他发火;脾气急躁的人,用语要简明快捷;思想顽固的人,要看准他的兴趣点,进行转化;情绪不正常的人,要让他恢复正常后才谈。





如此等等,只有知己知彼,才能对症下药,收到最好的说服效果。

1993年3月,大连(香港)经贸合作洽谈会在香港举行。这是大连新任市长薄熙来在香港举办的一次大型招商活动。他心里似乎有底,然而,他的自信很快迎来了考验。开幕前举办的新闻记者招待会上,一些记者似乎对做另外一类文章兴趣更浓。

一位记者一上来劈头盖脸就问:“薄先生,你的父亲是中共高官,你做市长,是不是并非主要因为政绩,而是沾老子光?”全场所有眼睛、摄像镜头都对准薄熙来,看他如何回答。薄熙来微微一笑,说:“我欣赏这位记者先生的直率,也许他提出的问题不止是他一个人想问的。我不否认‘沾老子光’,而且还乐意告诉诸位,我曾沾的光使我终身受益!当我还是个正在认识社会和人生的中学生时,因为家庭牵连,我被关进了监狱。五年的监狱生活,使我经受了磨难,锻炼了意志,学会了思考,懂得了公正、民主、法治对一个社会是多么重要,温饱、自由、尊严对一个人是多么重要。命运在这五年里给予我的馈赠,并非人人都能得到的。如果没有一个倒过霉的老子,我也得不到这份礼物,这岂不是沾了大光?至于个人政绩,我不便评价,这是我的市民的事,但有个事实我想在这里提醒:我是由大连人民推举的代表选出的市长,而大连人民是不会视他们的权利为儿戏的!”

这番应对,使在场的记者们立即对这位风度翩翩的年轻市长刮目相看。

做生活的有心人

语言是以生活为内容的,没有生活,话就无从谈起,而生活内容越丰富,谈话内容自然也越丰富多彩。因此,我们要想说出有水平高质量的话,一是要用心观察和体会生活的点滴内容;二是要积累各种知识,做一个生活上有心人。

古人说,“腹有诗书气自华”,广博、严谨的知识结构是表达者妙语连珠、左右逢源的坚实底蕴。当一个人在某些方面的经验和知识多于周围其他人时,他就对该方面的话题取得了发言权,并且有充分的自信心。因此,只有具备多方面的知识,我们才能赢得更多的发言权。要求一个人什么都懂并不现实,但至少要对自己的专业知识和职业知识有足够的了解,尤其要多掌握一些文史哲方面的知识,这样,你就能出口成章,言之有物。

知识丰富会扩大一个人的想象力,而想象力会为思维和语言插上翅膀。要在语言表达中“飞”起来,就必须在生活中通过学习和实践长出这样的翅膀。如果你想拥有出众的口才,就要像酿蜜的蜜蜂那样,终日在生活的百花园里采撷;要像淘金的老汉那样,在沙砾中筛出真金。我国历代的丰富语言宝库,五湖四海的优秀语言财富,鲜明生



动的民间语言,精心雕琢的书面语汇,都是我们应开掘出的“富矿”。首先,可直接从生活中向人民群众学习语言。生活是语言最丰富的源泉,要使自己的语言丰富起来,就要从生活中汲取,老舍说:“在生活中找语言,语言就有了根。学习语言要博采口语。”俄国伟大的批判现实主义作家列夫·托尔斯泰称赞农民是语言的“大家”。语言的“天才”,的确存在于人民群众之中。比如我们讲话常用程度副词“很”字,如“很黑”。在人民群众的口语中,却用更精确、更形象、更简练的表达法“漆黑”。学习语言还要多看,即勤于观察、体验,真正熟悉你的对象,掌握它的声调、声色等,而不是生搬硬套。其次,要多读中外名著。“熟读唐诗三百首,不会做诗也会吟”的经验之谈,是大家所熟悉的。它告诉人们要提高口才技巧,就应多读名著。“穷书万卷常暗诵”,心领神会,自会产生强烈的兴味;体味语言的精微之处,就能唤起灵敏的感觉;熟悉名篇佳作的精彩妙笔,可以获得丰富的词汇,演说和讲话时优美语言会不招自来。

最后,知识贫乏是造成语言贫乏,特别是词汇贫乏的一个重要的原因。生活积累和语言知识,是决定一个人说话水平高低的关键。有本书上说,生活是语言的王国。愿我们每一个人都能成为这个王国里的王者。

如何提高说话的水平

每一种谈话,无论怎样琐碎,总要保持中心点,这也是所谓谈话目的,其目的就是能够促进你和对方的关系。你必须使人觉察你是一个有思想观点的人,绝非是个糊涂虫。单无聊空谈,是绝不能使对方对你有一点良好印象的,更不能显出你说话的水平。

当你们谈话正用闲语来进行时,你必须要不失为“虚心”者,不可自傲。

如果具有丰富的一般知识,你可以拿出来随时应付。一个人既然是社交的人,每天在生活当中,须与他人频繁发生接触,所以对于世界上的形形色色,自己应当努力去获得各方面的知识。

怎样可以得到这些知识,以便在你谈话之时有所帮助呢?惟一的最好方法,便是每天阅读报纸。还有一个方法,是随时留意你周围所发生的事,虽然只是极琐碎的事也不要轻易放过它。另外还有个方法便是时常和人谈话。你和别人闲着无事时谈谈天,次数愈多,不单脑子里可以贮藏起许多知识,可当成下次谈话的资料,而且也可以使你对谈话有兴趣,甚至谈话的技术因而会更加熟练起来。

世界著名的谈话艺术专家切司脱·费尔特先生,曾经教人谈话时注意下列一些问题。他说道:

“你应该时常说话,但不必说得太长。少叙述故事,除了真正贴切而简短之外,总





以绝对不讲为妙。”

“和人谈话,同时也要注意到态度。切不要拉住别人的衣袖,手脚乱画地讲话,应当和顺一些,切忌妄自尊大,平常的话要避免争论。谈话最好要一般化,勿作自我的宣传,把自己捧上天去。外表应该坦白而率直,内心应该谨慎而仔细。”

“谈话的时候,姿态可以表现你的诚意,所以要正面向着人家,不要随随便便,不要模仿他。”

“和人家开口赌咒,闭口发毒誓,是既坏又蠢而且粗鄙拙劣的事。高声的哄笑,是文化素养不高的表现,真实的机智和健全的理性,绝不会引人哄笑的。此外,再没有比咬人耳朵,像蚊虫叫似的谈话态度,更叫人难受的了?”

这位谈话艺术专家以上列的各条警戒人的谈话艺术,除开“禁止大家哄笑”这一条外,大多都是可以同意的。因为粗声喧闹固然有失常态,但是出自情感挑动的大笑,是不会妨害到任何人的。

在任何谈话之中,必须记住,切不可说到会触怒他人的话题上去。因为凡是在你面前听你谈话的人,一定会从你谈话上窥测你的个性,同时也在留意你日后是否会说他本人的许多坏话。

说话的基本技巧

1. 轻松自然。

约翰·莫菲说:“我们不要硬是从头脑中榨出一些名言警句。当我们放松下来的时候,很多妙语就会自然而然地产生出来……”甚至在最具刺激性的谈话中,也有 50% 的内容是没什么意义的。只有经过一段加热过程,思想的车轮才能转动起来。

2. 循循善诱。

成为一位出色的交谈家并不在于你有多聪明,或者有多少传奇性的经历,而在于启发、诱导别人讲话。值得一提的是,“你”在谈话中是一个前进的信号,而“我”则是一个停止的信号。要设法把谈话引向对方的兴趣点,多用“为什么”“哪里”“怎么样”等。当他说“我在宁夏老家开了个店”时,你不要匆忙抢着说:“啊,我在西安也有两家店铺。”而应该问:“在宁夏的什么地方?”

3. 长于忍耐。

在与人交谈中,千万不要期望对方一开始就热情高涨,善言者总是等到对方变得热心以后,才试图从他们那里引导出一些有趣的想法,因此,在谈话中一定要长于忍耐。例如,他们会先问:“请问您尊姓大名? 您是哪里人? 您的丈夫干什么? 您准备在



这儿待多久?乘飞机来我市的吧?”等等,以激起对方的谈话兴趣。谁关心这些?你也许会这样问。诚然,这些问题似乎没有任何风采和智慧可言,但它们的确能使交谈启动起来。

4.注意谈话重心。

无可否认,人们总是对自己的工作、家庭、故乡、理想表现出浓厚的兴趣。其实,即使像“你从哪里来”这样一个简单的问题也说明你对别人感兴趣,结果会使别人也对你产生兴趣。但你千万别像一位年轻的剧作家那样,跟他的女朋友谈论了自己的剧本两个小时后,接着说:“有关我已经谈得够多了,现在来谈谈你吧。你认为我的剧作怎么样?”

5.多说赞同的话。

如果他说:“我是在农村长大的。”你最好回答:“我也是。”或多少讲一点你有关农业方面的知识和经验,这会让他感到很亲切。如果他说:“我喜欢吃冰淇淋。”恰好你也有同样的爱好,一定要想办法告诉他。如果他说他出生在东北的一个小镇上,碰巧你过去也喜欢在那里度暑假,那你也一定要告诉他……

6.适当谈谈自己。

当有人要求你讲自己的时候,不要守口如瓶地拒绝。稍微告诉对方一点你的情况,他会感到十分荣幸。因为你是用非常友好的姿态与他交谈的。

7.尊重对方。

交谈双方应相互尊重,即使已经相熟,也不可胡乱开玩笑,逗弄和取笑会触痛别人的自尊,而威胁他人自尊的任何事情都是危险的,即使在玩笑中也是如此。民意测验的结果表明,人们不喜欢被取笑,即使是他们的亲朋密友。只有在非常亲密的朋友之间,才可以开一些充满善意的玩笑,因为他们是不会追究那些无关紧要的小事的。如果别人非常了解你,非常喜欢你,你也可以与他开个玩笑,但千万别开得过了头。

积之愈深,言之愈佳

人类知识包罗万象、纷繁复杂,也是当众讲话者侃侃而谈的力量之源。知识在于厚积而薄发,有深厚知识积累的人,讲起话来,也底气十足,成竹在胸。有的人之所以很有说话水平,究其根本原因,就在于丰厚的知识积累。胸有成竹,欲发则出;积之愈深,言之愈佳。

对讲话者来说,知识是多方面的;对不同的人,有不同的知识要求;不同的人,对知识的把握程度也不尽相同。但作为讲话者应当掌握的最基本的知识有以下几方面。

1.处世知识。

处世就是指处理人情世故、社会活动、与人交往。每个人与社会都有千丝万缕的





联系,作为人类社会的一分子,没有基本为人处世之道,是无法在社会立足的。

曹操出兵汉中,与刘备相持不下,进退维谷。夏侯惇夜入帐问夜间号令,时曹操正喝鸡肋汤,便随口道:“鸡肋。”杨修听传“鸡肋”号令,便叫军士收拾行装准备归程。夏侯惇不解,问何故。他说:“以今夜号令,便知魏王不日将退兵归也:鸡肋者,食之无味,弃之可惜。今进不能胜,退恐人笑,在此无益,不如早归。来日魏王必班师矣。故先收拾行装,免得临行慌乱。”于是各营军士皆打点起行装来。曹操闻之大惊,斥责杨修道:“汝怎敢造言,乱我军心?”喝令斩之。

曹操杀杨修,后人多有评说。清初毛宗岗说:“杨修之死,在于‘不善处人骨肉。’夫以正直忤操,则罪在操;以不正不直忤操,则罪在修。故修之死,君子于操无责焉。”(《三国演义》毛批)他认为杨修是自取其祸,根子就在不善处事,乱说话。这应当说是中肯的。作为一个下属,忘了自家身份,随意揣测主帅意图而擅自散布,当然是不应该的。

2. 世事知识。

世事知识指的是社会生活中方方面面的常识、经验、教训、风土、人情、习俗、掌故等。这种知识是一种客观存在,一般无须潜心去学;只要不脱离社会生活,在实践中都会逐步体会、感悟得到。人们要想丰富自己的语言修养,实现当众讲话的沟通目的,必须具备这类知识。曹雪芹就认为:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”一个不谙世事的人,所发言辞要么造成笑话,要么酿成苦酒。

1974年美国康宁公司将一件制作精巧的蜗牛工艺品赠送给中国政府。当时中国正在搞“批林批孔”,江青臆断这是对中国有侮辱,旨在讥讽中国像蜗牛一样龟缩、爬行。周恩来指示外交部,急电中国驻美联络处调查。时任联络处对内参赞,又从小在美国长大的冀朝铸说:“不用调查,蜗牛象征有耐心,这是表示祝福的意思。”联络处将冀朝铸这权威性的世事知识报回国内,江青这才悻悻地收敛起发难的嘴脸。这事既说明冀朝铸熟谙世事,也成为江青不懂世事的笑柄。

3. 文化知识。

文化是指大文化,是人类在社会历史发展过程中所制造的物质财富和精神财富的总和。诸如天文、地理、历史、文学、艺术、哲学、经济、法律等。这些知识往往以成语、典故、佳作、名言、警句为载体。最能陶冶情操、提高修养、开阔视野,从而使表达者的言辞也更具感染力、说服力、吸引力。这种知识不能从实践中获得,需要孜孜不倦地学习。在人生路上,不断积累学习,当众讲话时便会充满活力,如滔滔江水连绵不断。“问渠哪得清如许,为有源头活水来。”

长期担任毛泽东主席和周恩来总理英语翻译的冀朝铸,从小到美国,缺少对中国文化的详细了解。周恩来对他说:



“你是当翻译的,中国历史一定要熟悉。要多读历史书籍,才能当好翻译……你有时常做毛主席的翻译,毛主席最喜欢引用历史典故、古代诗词,如果你不懂历史,不读诗词,就没法做好自己的工作。”

为此,周恩来给冀朝铸开了一张长长的书单要他去读。经过几年锲而不舍的学习,冀朝铸终以博闻强记在外交部闻名,以至有“老夫子”的雅称。人们每有不解的知识,常说:“去问问冀老夫子。”

第四章 不战而屈人之兵——好口才的形象功底

每天个人的形象像一部包罗万象的百科全书,丰富多彩、千变万化,内中蕴涵着巨大的感情容量。对于拥有好口才的人来说,说什么重要,怎么说也重要,配合什么样的形象说话更重要。

好形象是好口才的重要部分

现代社会是一个注重仪容的文明社会。人们可以从一个人的穿着打扮,看出他的审美水平、文化修养以及综合素质。整洁大方的仪表,不仅能展示一个人的个性魅力,更能体现他对别人的礼貌。

穿着打扮具有明显的信息暗示功能,服饰的颜色、式样、档次和搭配,均可以显示一个人的性格爱好、文化修养、生活和风俗习惯。有研究表明,讲究衣着打扮的人自尊心和责任心较强,而穿着过于随便者多半不拘小节。在初次交往中,讲究衣着打扮的人能给人留下比较深刻的印象。

下面我们就简要介绍穿着打扮中的“T.P.O”原则。

在服饰打扮上,必须完全服从国际公认的“T.P.O”原则。

T(Time)指时间,指服饰打扮必须根据时间来决定,是个广义的概念,既指时令、季节,又指具体月日或星期几,也可具体到一天内的白天、黑夜、钟点、时辰。一个在三伏天还身着深色长袖制服的人,给人的第一印象不会太好。

P(Place)指地点、场所、位置、职位,即服饰打扮应与所处的场合相协调。





O(Object)代表目的、目标、对象,试图通过穿着打扮来达到给对方留下一个什么样的印象的目的,有目标地来选择服饰。

具体说来,穿着打扮既要自然得体,协调大方,又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应,还必须时刻注意客观环境、场合对人的着装要求,即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素,努力使穿着打扮的各方面与时间、地点、目的保持协调一致。

仪表是人最好的名片

一个人在人际交往中,仪表就是一张活生生的“名片”。它往往是先于语言而给人一个鲜明的印象,对语言交际的顺利开展和优化效果起着不可估量的作用。

生活中常有这样的情形:一个仪表很好的人,即使他没主动同别人打招呼 and 交谈,周围也有不少人对他产生好感,愿意亲近他,同他攀谈、交际。这样,他的语言交际自然就有了良好的前提,未开口便有了成功的基础。

仪表是一个人自我形象的外部表现,也是一种能传递信息的态势语。

一个人的美有内在美和外在美之分。其中内在美包括思想情操、道德品质和文化修养等方面的因素。抽象的内在美的本质,只有通过外在美的形式才能表现出来。外表美不仅是物质躯体的外壳,同时也反映了人们的思想修养、精神风貌,反映社会文明发展的状况。人的内在美和外在美不是对立的,而是相辅相成、不可分割的。

因此,无论你是外交场合,在公关场合,在求职的口试场合,还是在谈恋爱的初次约会场合,都应该非常重视仪表美。人的仪表,主要包括身材、长相、容貌、服饰等方面。这里需要说明的是,仪表实际由两方面的因素组成。

一是先天的,或者自然形成无法改变的,如长相、身材。

二是后天的,通过修饰、打扮等可以加以改变和优化的,如通过美化容貌和讲究服饰等。此外还有气质,气质是指人相对稳定的个性特点、风格和气度,是人的心理行为所表现出来的动作特征,是一个人仪表的总和。通俗地说,人所具有的气质,就是平常人们所说的脾气或秉性。

心理学家把人的气质分为四种类型,即胆汁质、多血质、粘液质和抑郁质。

培养气质首先要坚信自身气质是可以培养造就的。其次要充分地认识自我气质的类型,深刻地分析自我气质的特性,发展积极的品质,限制消极的品质,扬长避短,择优互补,以完善和优化自身的气质。人的气质的培养还需要在文雅情趣的建立、文明举止的培养,特别是文化素养的提高上狠下工夫。实践说明,一个人的文化素养越



高,就越容易观察并吸收各类气质的长处,来丰富和美化自我。这样,就会在他身上集中显现出各种气质的优点,从而使仪表特征更为突出,更为丰满。

微笑是最有感染力的语言

在所有的交际语言中,微笑是最有感染力的,微笑是放之四海而皆准的“人际交往的高招”。往往一个微笑能很快缩短你与他人之间的距离,表达出你的善意、愉悦,给人春风般的温暖。

一个微笑,邻座的人就可能成为自己的朋友。一个微笑,会燃起一对青年男女的爱慕之情。笑暖人心,又能体谅人心,给人以幸福感、自由感。微笑不花费什么,却有意外的收获。微笑创造家庭快乐,建立人与人之间的好感。微笑使疲倦者休息,拘束者轻松,悲哀者节哀,就像一种情绪的调和剂,更是人际关系的润滑剂。但是在运用微笑传情达意的时候,要注意做到以下几点。

1.要笑得自然。

微笑是发自内心的,是美好心灵的外观。这样才能笑得自然,笑得亲切,笑得美好、得体。要注意不能为笑而笑,没笑装笑。

2.要笑得真诚。

微笑既是自己愉快心情的外露,也是纯真之情的奉送。真诚的微笑让对方内心产生温暖,有时候还可能引起对方的共鸣,使之陶醉在欢乐之中,加深双方的友情。

3.要笑在合适的场合。

微笑并不是不讲条件的,也并不是可以用于一切交际环境。它的运用是很有讲究的。当你面带笑容时,你的心情不会差到哪里去。当你面对一个笑容满面的人时,你也很难不对他报以微笑。微笑使人觉得自己受到欢迎、心情舒畅,但对人微笑也要看场合,否则就会适得其反。有时候,微笑让你看起来紧张、无助,特别是在笑得太夸张的情况下尤其如此。当你出席一个庄严的集会,去参加一个追悼会,或是讨论重大的政治问题,自然不宜微笑。当你同对方谈论一个严肃的话题,或者告知对方一个不幸的消息时,或者是你的谈话让对方感到不快时,也不应该微笑,或者要及时收起微笑。

4.微笑的程度要合适。

微笑是向对方表示一种礼节和尊重。但是如果不注意程度,微笑得放肆、过分、没有节制,就会有失身份,引起对方的反感。

5.微笑的对象要合适。

对不同的交际对象,应使用不同含义的微笑,传达不同的感情。不然难免会有适



得其反的情况出现。

在初次亮相中树立威信

在你的公司里,领导穿的外套和一般员工相同吗?当所有的员工都身着白色外套时,领导的穿着是否与大家一般无异?在你的办公室里,是否大多数的女员工穿裙子或休闲裤,而女领导却穿着正式的套装?大多数男领导都扎领带吗?最后,在考虑上述两个方面的形象问题后,你也应依据自己的品性习惯对自己的服饰及外表适当地加以修饰,以体现自己的个性。虽然都是领导,但领导与领导之间是有形象差别的。

大家知道,一个人的穿着通常会左右他的行动。我们都会根据服装的不同而变换自己的举止言行。例如,穿夹克的时候总会站得更直些,与人握手的力度也稍大。穿牛仔裤的时候,人们会跷起二郎腿坐着,但穿套装的时候总是坐得笔挺。你的服装用不着很昂贵,但必须适合你并且剪裁得体。如果你是位女士,请避免穿过窄的裙子和低领的外套。别买那些两边开口的裙子,因为它们露得要比你想象的多。外套可以是女性化的,但千万不能是透明的。如果要买短裙的话,买那些能让你舒适地坐进汽车而不会露出大腿中部以上部分的那一种。

你的形象不仅指你的衣着形象,还应包括言语形象。在确定你衣着形象的同时,你也应着手准备好你的言语形象:在你首次亮相时,你的言语将会给你的上司和员工传递一定信息,这些信息会使你的上司和员工对你的第一印象产生影响。得体的言语,会让你在他们心中留下好感。因此,在你首次亮相之前,你应该认真准备你的首次演说或一般的言语表达。

1. 语言形象。

俗语说得好,言为心声。语言是反映一个人心灵的镜子。随和的态度,谦逊的语言,适时地使用一下人们认为亲密而又不失分寸的礼貌用语,会缩短你与员工之间的距离,让你更具有亲和力。在你刚刚上任不久,你应着重树立这种语言形象。

2. 使你的首次演说成功。

这需要充分做好演说稿的准备。首先,你应写好讲稿,讲稿的好坏是你演说成功的关键;其次,你要做到服饰得体。你的服装应当舒适,与场合相称。第三,演讲时要情绪饱满。热情是有感染力的,听众会与满腔热情的演讲者发生共鸣。因此,你应努力使你的演说充满活力。最后,还应善于把握现场气氛。现场的情况可能会与你事先设想的场景不同,这时就应随机应变,充分发挥你的智慧,调动现场听众的热情。



体态语的运用原则

1.自然是对体态语的首要要求。

有的人说话时,动作生硬、刻板木讷;有的则刻意表演,动作和姿态做作,像在“背台词”。这都会使人觉得不真实也缺乏诚意。

孙中山曾这样告诫人们,“处处出于自然”,即使“有时词拙”,也“不可故作惊人模样”,这样才能博得人们的信赖。因此有人说,宁要自然的雅拙,不要做作乖巧。这不是没有道理的。

2.体态动作简单精练。

举手投足要符合一般生活习惯,简洁明了,易于被人们看懂和接受。不要搞得繁琐复杂,拖泥带水,不要龇牙咧嘴、手舞足蹈地像在表演戏剧。否则,不仅会喧宾夺主,妨碍有声语言的正常表达,也会使听的人眼花缭乱,不知所措。要注意克服不良的习惯动作,多余的体态语必须去掉。

3.运用要适度得体。

所谓适度,就是要求动作要适量,以不影响听者对你说话的注意力为度,不要用得过多。有的人做的动作比说的话还多,那不是口才,而是表演。所谓适宜,即要求动作必须与说话内容、情绪、气氛协调一致,不要故作姿态、故弄玄虚甚至手口不一。

4.要生动有活力。

生动是对体态语的细节要求,使它在运用中富有活力,能够感人。只有生动的体态语,才能艺术地表情达意,才能给人以美感,从而产生感染力和征服力。事实上,体态语也是丰富多彩的,如“看”这个动作就有三百多种不同的表现方式,如:正视、斜视、注视、凝视、仰视、轻视、鄙视等,每一种都代表不同感情,而之间的区别就在眉眼的细节上。因此灵活运用体态语技巧,充分展示其表情达意的活力,才能取得优美、生动的表达效果。

如何运用面部表情

面部语言是指人们通过面部来表达思想感情的身体语言的一种,它是凭借眼、眉、嘴,以及颜面肌肉的变化等体现出来的,内容极为丰富。生理学家的研究表明,人的面部肌肉组织是由24双肌筋交错构成的,其中有6双通过舒展来表示愉快的感情,有18双则用来表示不愉快的感情。这种面部肌肉组织所产生的感情表现,不受国





界、地区、人种的限制,是对于任何社会的人都通行的交际手段。

因此,面部表情在面对面的口语交际中,就成为心灵的屏幕,能够辅助有声语言传递信息,沟通人们的感情。这对于提高口语表达效果是很重要的。正如蔡特金的回忆所说,列宁讲话时“不但每一个字都是从他心里发出来的,而且面部的表情更加强了那种感觉”,而已故美国记者根宝更是在他写的《回忆罗斯福》一书中说:“在短短 20 分钟之内,他的面部表情有:稀奇、好奇、伪装的吃惊、真情的关切、担心、同情、坚定、嬉笑、庄严,都有超绝的魅力,但他可不曾说过一个字。”

雨果说过:“眼睛是灵魂的窗户,是人们认识世界的窗户。”心理学家苏赞也说:“眼睛能够暴露一个人心中最大的秘密。不管他在说什么,他的眼睛就会告诉你他正在想什么。如果瞳孔扩大,眼睛大睁,那就表明他听到了什么令他高兴的事,抑或你说的话使他感觉良好,如果瞳孔缩小,那就表明情况正好相反,即他听到了什么他不喜欢的事情。如果他的眼睛眯缝起来,那就表明你大概是告诉了他什么他不相信的话,于是他感到他有理由不相信你或不相信你说的话。”

在说话过程中,眼睛能够把人的思想感情、心理变化、品德学识、性格修养和审美观念等都展现给听众。因此,凡是有经验的领导者,总是注意恰如其分地巧妙运用眼神与有声语言相协调,去表达千变万化的思想感情,去调节交际现场的气氛。法国前总统戴高乐在做公开演说和电视讲话时,从不戴眼镜,要同法国人“眼对着眼”地讲话,因为他对眼睛交流思想感情的作用极为重视。今天,我们的不少领导者在和人交流时,不仅倾听人家的谈话,而且眼睛适当地看着对方,能给对方一种受到尊重,受到重视的感觉,这样的谈话一般会收到良好的效果。但也有不少领导,讲话时两眼死盯着讲稿,谈话时两眼或仰望天花板,或左顾右盼、东张西望,使人感到他“目中无人”,不知他心里在想着什么,这样的效果自然不会好。

苏联作家费定在《初欢》中写道:“眼睛会发光,会发火花,会变得像雾一样暗淡,会变成模糊的乳状,会展开无底的深渊,会像火花和枪弹一样投射,会质问,会拒绝,会取予,会表示恋恋之意……”在不同的场合运用不同的眼神可以传达不同的信息,交流不同的思想感情。

在有较多听众的场合,可以采用环顾或虚视的眼神。环顾就是视线有意识地自然流转,环顾全面。它可以同所有听者保持眼睛的接触,使每个听者都感觉你看到了他,从而增强相互之间的感情联系,提高他们参与说话的兴致。同时,这种方法还可以使说话人通过多角度的视线接触,比较全面地了解听众的心理反应,以随时调整自己的话题。当然环顾要自然适度,速度应适当放慢,不能说话时眼睛老是频繁乱转,那样会分散听众的注意力,还会使人感觉你心不在焉,目空一切。而所谓虚视是指目光似看



非看,好像在看什么地方,什么听众,实际上什么也没看,其范围一般在听众的中部或后部,可用以调整消除飘忽感或呆板感,还可以消除说话人的紧张心理,帮助说话人集中精神思考讲话的内容。

新上任领导讲话时要注意观察听众的眼神,以便了解听众的心态从而随机调节讲话策略。

听者的眼神黯淡无光,表明其内心有忧伤,说话时就不要神采飞扬;听者眼神突然明亮,表明其对自己或自己的表现产生兴趣,说话时就应趁热打铁;听者眼神游移躲闪,表明其慌乱心虚,说话时就应穷追猛击;听者眼神沉静坚毅,表明其成竹在胸,说话时应谦虚谨慎。

当别人用压倒性的目光盯视你时,你不要看他的眼睛,而是在他前额眼眉的上方找一个地方,然后就目不转睛地盯着看那个地方。这样,谁也没办法用目光的逼视将你压倒,最后那个人除了将自己的目光也降低之外,别无选择。

当然在您愤怒时也不妨以目光表示出来。据说19世纪埃及有名法官叫达乌德,双目犀利,眼光敏锐,在审案时,端坐在瓮中,上面仅露出自己的头,用自己的威严目光死死盯住犯人,阴森可怖、寒气逼人,因此,犯人多会招供。这当然也许仅仅是传奇式的传说,英国前首相丘吉尔倒有一张怒容满面、目光炯炯的照片,据说这是加拿大摄影家卡希的杰作,当时首相刚步入镜头之内,卡希猛然向前,一把夺下了他的烟斗,首相毫无思想准备,一时勃然大怒,双目圆睁,一手叉腰,气势咄咄逼人。后来,这张照片就成为二战时英伦三岛“永不投降”的精神象征,不能不说这是管理者态势语言成功运用的一个有力证明。

总之,眼睛的力量是无穷的。让我们引用德国古典哲学家黑格尔的一段话来结束我们的这一小节:“不但是身体的面容,姿态和姿势,就是行动和事迹,语言和声音以及它们在不同生活中的千变万化,全部可以艺术化成眼睛。人们从这眼睛里可以认识到内在的无限自由的心灵。”

第五章 此时无声胜有声——好口才的态势语言

行为科学和心理科学研究成果表明,每个人在社会生产和社会生活过程中,必然会产生各种各样的体验。由于人们心理过程和心理机制





的不同,人们的种种心理状态,在社会规范、环境、欲求的作用下,必然通过身体不同部位的动作和一定的礼仪形式表现出来。这就产生了态势语言。态势语言的产生,是人们内在思想和感情的自然流露,是人类语言进化的必然结果。

态势语言的威力

态势语言,作为人类在相互交往中,用身体态势动作来传达思想、表达感情的一种语言形式,它的产生和发展是有其必然性的。

行为科学和心理科学研究成果表明,每个人在社会生产和社会生活过程中,必然会产生各种各样的体验。由于人们心理过程和心理机制的不同,人们的种种心理状态,在社会规范、环境、欲求的作用下,必然通过身体不同部位的动作和一定的礼仪形式表现出来。这就产生了态势语言。态势语言的产生,是人们内在思想和感情的自然流露,是人类语言进化的必然结果。

因此,加强态势语言艺术,是十分必要的。这主要表现在如下方面:

1.在领导信息表达中所占比率较高态势语言,是人类思维及其表现形式——语言的长期积淀物,是人类语言的精华。

罗曼·罗兰曾经说过:“面部表情是多少世纪培养成功的语言,比嘴里讲的更复杂到千百倍的语言。”大量事实说明,在领导者的语言艺术中,态势语言艺术具有重要地位。领导者态势语言艺术的高低,往往在一定程度上决定着领导者水平的高低,决定着领导活动能否有效。

美国学者费洛拉·戴维斯在《怎样识别形体语言》一文中曾指出:心理学家阿乐·伯特梅拉毕安曾发明过这样一个公式:一个信息的表达总效果=7%语言+38%声音+55%面部表情。这一公式其科学程度如何,我们姑且不去推算,但在这里我们可以看出,在心理学家那里,态势语言是多么受到重视,态势语言在人们的信息表达中,占有多么重要的位置。领导活动在某种意义上,我们可以说它是一个以协调、组织为主要内容的信息表达过程。在这一过程中,有目的、有意识地引进态势语言,对于提高领导者的信息表达水平,一定会起到重要作用。

2.它是形成最佳“第一印象”的关键。

“第一印象”,又可称作首次感知印象。在社会心理学中有一个理论,叫做“晕轮效应”。这一理论认为,人们给予他人的“第一印象”,往往成为日后他人对其作出判断的心理依据。“第一印象”好,人们日后对于其语言、行为,往往就容易向好的方面推理。



“第一印象”不好,人们日后对其言行,就往往容易往不好的方向推想。由此可见“第一印象”之重要。

心理学家雪莱·蔡根曾做过这样一个十分有趣的试验:他在莫萨立特大学挑选了68个自愿参加的实验者。这些实验者,如果从口才、外貌和对事物的理解能力和判断力方面看,可以说是相差无几,几乎挑不出什么毛病。但是,在风度仪表方面,却存有明显差异。根据事先的安排,这68名应试者分别征求4位素不相识的过路人的意见,希望得到他们的支持。结果,风度翩翩者稳操胜券,仪态平平者屈居人后。这个实验告诉我们,态势语言艺术是多么重要。

态势语言艺术对于新上任领导也是如此。领导者是抛头露面的人物,由于实践范围广阔,同每一具体下属接触时间短暂,因而其“第一印象”的形成就更需要态势语言参与。态势语言艺术高超,给下属的“第一印象”好,有利于为自己树立良好形象和威信,开创一个好头,此后就是巩固和发展的问题了;相反,态势语言拙劣,给人们的“第一印象”很糟,也就是说“头三脚”踢不出去,以后再扭转这种不良印象,其难度就要加大许多倍。

因此,作为一名领导者,必须十分重视态势语言艺术的修养。要去参加集会,在家时就应把自己“装点”一番,使自己出现在集会上时,能够成为人们的注意力指向,对于人们大脑皮质兴奋中心,起到刺激和加强作用。在发表演讲时,也应做到神情自若,风度大方,注意以笑达意和以眼传神等等。

3.它是传达和联络感情的“信使”。

在人类群体中,人们之间不能没有感情的联络和沟通。领导者和被领导者之间的关系也是如此。如果他们之间用硬邦邦、冷冰冰的原则来维持,而没有动人心弦的感情参与,其合作程度是可想而知的。

领导者与下属沟通、联络感情的手段、途径有许多,其中之一就是态势语言。一方面,领导者在与下属的交往中,可以采用适度而恰当的态势语言,洞察下属的心理、性格,了解下属的行为目标、动机和情感过程,巧妙地掌握下属的意图,获取大量的有用信息;另一方面,又可以运用态势语言向下级输出思想和感情信息,及时、含蓄、朦胧、幽默地将自己的感情信息和工作意向传达给下属。领导者是居于统领地位的人。这种地位决定了有许多事情既不好用口语形式表达,又不好用文字形式表达,而只能用态势语言去表达。用态势语言来进行艺术化的表达,既能达到预定目的,又可以避免和消除口语或文字表达所带来的副作用。

4.它是扶持有声语言的“绿叶”。

一般说来,态势语言可以单独进行,而有声语言是不能单独进行的。因为,绝对没





有态势语言参与的声音语言是没有的。例如,一个人在讲话,不能只是声音起作用,必然要有表情、语气等,这就产生了态势语言。只不过这种态势语言的表达,有水平高低之分罢了。俗话说,“好花还要绿叶扶”。如果说有声语言是红花,那么态势语言就是绿叶,有声语言只有加上态势语言的扶持,才能使自己声、色、姿、情俱佳,发挥出重大作用。

好口才的首语

所谓首语就是通过头部活动传递信息。它包括点头、摇头、侧头、昂头、低头等。这里说的首语,仅仅是指头部的整体活动传达的信息,而不包括头部的器官传递的信息。

点头可以表明这样一些意思:同意、致意、肯定、承认、赞同、感谢、应允、满意,也可以表示理解、顺从等情绪。

摇头表示这样一些意思:不满、怀疑、反对、否定、拒绝、不同意、不理解、无可奈何等。

歪头(侧头)也有多种含义,可表示思考,表示天真。譬如小孩子在听大人说话或者在思考一个问题的时候,喜欢歪着头,并托着腮帮。

昂头可以用来表示充满信心、胜利在握、目中无人、骄傲自满等。头一直向后仰,还表示陶醉。

低头表示的情绪有:顺从、听话、委屈,也可以表示另有想法等。

在首语的运用方面我们要注意以下一些原则。

一是动作要明显,尤其是它发挥替代功能的时候。如到底是点头还是摇头,要让对方看清楚,正确领会。

二是要注意配合其他交际语言的使用。如点头的时候配合“嗯”,就不至于产生误会。也可以配合其他体态语言使用。有很多成语就体现了这一特点,譬如“点头哈腰”“昂首阔步”等。

三是要注意一些文化差异。如前南斯拉夫的塞尔维亚人表示同意就是将头向前伸,土耳其人表示否定要把头抬起来,特别是保加利亚和印度的某些民族,用点头表示否定,用摇头表示肯定,与我们的习惯恰好相反。这就要求我们在与这些有文化差异的民族交往之前,先弄清楚他们的习惯。

四是要注意和声音语言的配合,而且还要做到动作明显,以便对方正确理解以免误会。

五是首语的使用频率不能过高,虽然在聆听对方说话时,适当的点头或者侧头会



让说话的人觉得你在用心听，但是过高的使用频率却影响了说话者的注意力或者感觉到有点肤浅。

好口才的手势语

手势语是一种表现力很强的体态语言，它通过手和手指的活动变化使所要表达的思想和情感内容更加丰富，更具吸引力和说服力，为此，有人称：“手势是口语表达的第二语言。”

语言学家们认为，手势是人类进化历程中最早使用的交际工具，是先于有声语言的，手势语在当时的交际中，使用频率之高，范围之广，非今日可比。

早在两千年前就有一位古罗马的政治家、雄辩家说过：“一切心理活动都伴随着指手画脚等动作。双目传神的面部表情尤其丰富，手势恰如人体的一种语言，这种语言甚至连最野蛮的人都能理解。”一位在华讲学的心理学教授与一群聋哑儿童不期而遇，居然能用欧美流行的手势语言同他们顺利交流。事后，这位教授风趣地说：“用手势语交流比不懂英文的人用手势比划更方便、更省事。”

手势语能弥补口头语言和表情语表达的不足，适当运用手势语能帮助表达特殊的情感。手势绝不能不分时间、地点、场合而滥用。手势语要优美大方，使用手势语的幅度、姿态、频率要与口头语言、表情语言和谐配合。如果下意识地滥用打手势，会使对方曲解你的意思，甚至会被认为缺乏教养而引起反感。

我们在日常生活中，手势语言的运用范围也是相当广泛的，频率也相当高。譬如：我们在街上“打的”时，手一招，司机就知道你的意思了；在开大会征求意见的时候，举手就表示赞同或者是支持；当不能满足对方要求的时候，搓手表示很为难；还有双手交叉表示自信心和优越感；摊手表示坦诚或者无可奈何。

在欧洲，人们见面时习惯用“摆摆手”来打招呼。其具体作法是：向前伸出胳膊，手心向外，但胳膊不动，只是用手指上下摆动。如果欧洲人前后摆动整只手，则表示“不”、“不对”、“不同意”或“没有”。美国人打招呼时总是摆整只手。而在世界许多地方，摆手表示让人走开。在希腊和尼日利亚，在别人面前摆动整只手意味着极大的侮辱，距离越近侮辱性越大。在秘鲁，前后摆动整只手则表示“到这儿来”。

可见手势语不能是滥用的，必须要在合适的语境恰当地运用。

生活中人们常常用手势来增强口语的感情色彩，比如人在高兴时常常会拍桌子、捶腿、摸胡子、揉眼睛，悲痛时捶胸脯，为难时会搓手，悔恨时自拍脑门，紧张时摸头发，称赞时竖起大拇指，蔑视、小看人时伸出小拇指。第二次世界大战期间，英国首相





丘吉尔在结束电视演讲时,举起右手握拳,伸出食指和中指构成“V”字形,以象征英文“胜利”一词的开头字母,结果引起了全场欢呼。至今人们还常用它来表示祝愿和信心。

在人们日常交谈中,说话者手掌伸开手心朝上,表示他诚实、直率;如果他一边说,一边用手指指,那么他可能相当自负;如果他一边说话,一边摆弄手指,或用手指弹桌子,表明他内心紧张;如果在谈话中他用单手握拳,拳臂向上,好像在宣誓的样子,这时你可得小心点,他虽然表面上装得老实,而内心却可能打着什么主意。

手势语也是一种表现力很强的体态语言,是传情达意的有力手段之一。

好口才的鼓掌语

看到这个题目,大家可能会说,鼓掌还不简单吗?双掌一拍就是可以了。其实鼓掌也有一定的学问,在此就做一下简单的介绍。

鼓掌语就是交际者通过双掌相拍发出声响传递信息的体态语言。它在交际中也经常用到的。鼓掌语有三个特点:第一,它的表意相对来说显得单纯些,不如握手那么复杂。一般要传递两种信息:一种是正面的,表示欢迎、感谢、支持、称赞等;另外一种反面的,表示不满、喝倒彩、鼓倒掌,当然这些用法在某种程度上讲是不文明的。第二,鼓掌一般用来代替口头语言、传达信息,代替功能显得很突出。一般在鼓掌的时候不说话,鼓掌本身就是表态。第三,鼓掌语言在更多的时候是用在大庭广众之中,表示全体的意志和态度。这时候不需要每个人都讲一番话,限于人多,也没有条件让每个人都说话。

运用鼓掌语,需要注意以下几点:第一,情况不同,运用不同程度的鼓掌。一般来说,有三种程度的鼓掌:第一种是应酬式的,动作不大,声音也较轻,时间不长,仅仅是一种礼貌的表现;第二种是比较激动的,这种发自内心的掌声,一般动作比较大,声音也很响亮,感觉比较热烈;第三种是比较狂热的,心情难以抑止。要看当时的情况,区别运用。第二,要把握时机,在该鼓掌的时候鼓掌。第三,要根据场合和对象,决定鼓掌还是不鼓掌。鼓掌既是一种礼仪,也是一种道德风尚。在观看比赛的时候,对双方都要尊重,要报以同样的掌声,给观众和客方都留下良好的印象。

好口才的挥手语

举起或挥动手臂来传情达意,我们称之为挥手语。在电影中经常会看到这样的场景:在战场上,要冲锋的时候,指挥员通常会右手一挥,开始冲锋陷阵。它不仅是动作



指令,也鼓舞了士气。一般来说,挥手的作用有以下几种:

第一,表示正确的决断、坚定的信心和一往无前的勇气。上面提到的即是挥手语的这种用法。

第二,表示依依惜别,即我们通常所谓的挥手道别。挥手道别是人际交往中的常规手势,采用这一手势的正确做法是:

身体站直,不要摇晃和走动。

目视对方,不要东张西望,眼看别处。

可用右手,也可双手并用,不要只用左手挥动。

手臂尽力向上前伸,不要伸得太低或过分弯曲。

掌心向外,指尖朝上,手臂向左右挥动;用双手道别,两手同时由外侧向内侧挥动,不要上下摇动或举而不动。

第三,激发听众的情绪,让听众获得巨大的鼓舞。这一点通常运用在演讲当中。

第四,就是举手致意。有时看见相熟的同事、朋友,而自己正在忙碌,无暇分身相迎,常会举手致意。举手致意既可伴以相关的言词,也可代以手势表示。举手致意的正确做法是:

全身直立,面带微笑,目视对方,略略点头。

手臂轻缓地由下而上,向侧上方伸出,手臂可全部伸直,也可稍有弯曲。

致意时伸开手掌,掌心向外对着对方,指尖指向上方。

手臂不要向左右两侧来回摆动。

挥手语也是一种很有表现力的体态语言,但是它使用的频率不宜太高。运用要根据具体情况和表情达意的需要。

好口才的体态语

通过人的身体姿态传递信息,在当今社会,不仅是“修身养性”的基本要求,还是用来表示仪表、传递信息的重要体态语言。

体姿对一个人整体形象的塑造有着很重要的作用。人的体姿与人的相貌有同等的重要性,共同显示出一个人的气质和风度。如果“站无站相”,“坐无坐相”,即使相貌再漂亮也会大打折扣。外表相貌是天生的,而体姿是可以通过后天的训练向理想姿态转变的。

体姿语由两部分组成。一是指说话双方的空间距离,二是指各种不同的身体姿势。这里主要讨论体姿语运用的总体要求:准确、适度、自然、得体、和谐、统一。





第一,准确、适度。所谓的准确、适度,就是要根据说话内容、说话环境、说话对象、说话目的的需要,准确恰当地运用。

第二,自然、得体。就是要求体姿语的运用不故作姿态,要适合自己的身份和交际场合。无论是从审美的角度,还是从表达功能的角度,体姿语的运用,都要自然、得体。做到既要符合审美的原则,给人以美感,又要符合特定的情况。

第三,和谐、统一。包括两个方面:一是体姿语言和有声语言配合统一,才能准确地表达自己的思想感情和愿望,否则,就不能收到既定的效果。二是各种体姿语言要求一致而协调。要有整体观念,表情、手势、体姿不仅要配合有声语言,它们之间也应该是相互配合的。

好口才的坐姿语

坐姿语就是通过各种坐的姿势来传递信息的语言。我国古代就非常讲究,所谓“站有站相,坐有坐相”。

坐姿包括就座和坐定的姿势。入座时要轻而缓,走到座位面前转身,轻稳地坐下,不应发出嘈杂的声音。女士应用手把裙子向前拢一下。坐下后,上身保持挺直,头部端正,目光平视前方或交谈对象。腰背稍靠椅背,在正式场合,或有尊者在座,不能坐满座位,一般只占座位的2/3。两手掌心向下,叠放在两腿之上,两腿自然弯曲,小腿与地面基本垂直,两脚平落地面,两膝间的距离,男子以松开一拳或二拳为宜,女子则不松开为好。非正式场合,允许坐定后双腿叠放或斜放,交叉叠放时,力求做到膝部以上并拢。

无论哪一种坐姿,都要自然放松,面带微笑。在社交场合,不可仰头靠在座位背上或低着头注视地面;身体不可前俯后仰,或歪向一侧;双手不应有多余的动作;双腿不宜分开过大,也不要把小腿搁在大腿上,更不要把两腿直伸开去,或反复不断地抖动。这些都是缺乏教养和傲慢的表现。

在交流中,选用什么样的坐姿,要受语境的限制,我们要根据场合选用适当的坐姿。运用正确得体的姿势语言可以配合有声语言更加有效、生动地传递信息,运用得好可以增强有声语言的表达效果,甚至在不便说、不愿说的情况下,巧妙运用体态语言可以收到无声胜有声的效果。

一个人的坐姿是他的修养和个性的体现。得体的坐姿可以塑造说话者的良好形象,否则就会让人反感。从这一点看,也可以说是“坐如其人”。



好口才的立姿语

立姿也可以叫站姿,立姿语就是通过站立的姿态传递信息的语言。从一个人的站姿可以看出一个人的状态,有很多人站立时喜欢用一只腿做支撑,是一种十分放松的状态,有的人喜欢倚靠在什么东西上,这些都不是可以在正式场合运用的站姿,让人感觉松懈、不礼貌。我们一定要注意挺身直立,脊背挺直,目光平视,表现出愉悦、自信的感觉。

站立是人们生活、工作及交往中最基本的举止之一。正确的站姿是站得端正、稳重、自然、亲切。上身正直,头正目平,面带微笑,微收下颌,肩平胸挺,直腰收腹,两臂自然下垂,两腿相靠直立,两脚靠拢,脚尖呈“V”字形。女性两脚可并拢,肌肉略有收缩感。如果站立过久,可以将左脚或右脚交替后撤一步,但上身仍须挺直,伸出的脚不可伸得太远,双腿不可叉开过大,变换也不能过于频繁。站立时,如有全身不够端正、双脚叉开过大、双脚随意乱动、无精打采、自由散漫的姿势,都会被看做不雅或失礼。

可以把立姿分为庄重严肃型、恭谨谦虚型、傲慢自负型和无礼粗鄙型。在这四种不同的形态中,傲慢自负(一般是双手交叉在胸前,两脚向外分开,斜倚式站着,目光睥睨)和无礼粗鄙(通常表现为歪斜着身子,一腿在前,一腿在后,或交叠着双膝站着,抖动着脚尖),对于一个有教养、有身份、善于交际的人来讲,都是要尽量避免的。不管对方的态度如何,也不管交际是否顺利,都要注意自己的形象,不能失礼。

好口才的走姿语

步姿语或者说是走姿语,就是通过行走的步态传递信息的语言。与坐姿语和立姿语不同,步姿语是动态的,所以要放到动态中来研究。

经理在礼堂作年终总结报告,宣布年终奖励名单,念到了一个职员的名字,这时,大家催促他上台领奖。从座位上走出到领到奖品,这个过程大概需要变化运用三种步姿,由最初的稳健自得型到自如轻松型,再到庄重礼仪型,正是这种步姿的变化,适应了交际需要,给人们留下良好的印象。

简要介绍一下上面提到的三种步姿的类型。所谓稳健自得型就是行走的时候,步履稳健,昂首挺胸,仰视阔步,步伐较缓,步幅较大。这种步姿的含义就是“愉快、自得、有骄傲感”。自如轻松型是指行走时心情轻松,步子的幅度适中,步速不紧不慢,上身直立,两眼平视,两手摆动自然。这种步姿的含义就是“自如轻松,比较平静”。再有庄





重礼仪型是指行走的时候,上身挺直,步伐矫健,双膝弯曲度小,步姿幅度和速度都适中,步伐和手的摆动有强烈的节奏感,眼睛正视前方。这种步姿的含义就是“庄重、热情、有礼”。另外还要介绍一种沉思踱步型的步姿。行走的时候,步子速度时快时慢,快的时候,步子比较急促,慢的时候,低视地面,缓缓徐行,或者偶尔抬起头来看一下。

一般情况下,只是要求人们行走稳健自如,步子不可迈得太大,双臂的摆动要与脚步相协调。每一步都要抬起脚来,鞋不要在地板上拖拖拉拉。女性的行姿要在稳重大方中略带矜持,切忌扭捏作态和矫揉造作。做到这些就是基本礼貌了。

好口才的人眼睛会说话

人们的面孔像一部包罗万象的百科全书,丰富多彩、千变万化,内中蕴涵着巨大的感情容量。但神情的表露更在于用眼“说话”,用眼传神。

目光是人体最鲜明的机器,一个人的嘴只代表他的经历,眼睛却代表他的内心。传神的目光给人以魅力,宁静的目光给人以传心,快乐的目光给人以活力,真诚的目光可以赢得尊重和友谊。

意大利艺术大师达·芬奇在《笔记》中曾说:“眼睛是心灵的窗户。”意思是,透过一个人的眼睛,可以看到他的内心深处。英国生物学家达尔文在《人和动物的表情》一书中,也曾把眼睛的活动变化作为人类情绪的表征。

20世纪60年代,美国芝加哥大学的赫斯博士,曾经用瞳孔变化的大小和规律,来测定一个人对事物的兴趣、爱好、动机以及对异性的爱慕等心理变化,发现彼此确实相关。我国古代的孟子也说过:“存乎人者,莫良于眸子,眸子不能掩其恶。”这就是说人的眼睛是能够表达思想情感的,甚至能表达用言语难以表达的极其微妙的思想情感。人们内心的隐衷、胸中的秘密,总是自觉不自觉地流露于多变的眼神中。

一般来说,不同的眼神表现着不同的情感。目光明澈表示胸怀坦荡;目光狡黠表示心术不正;目光炯炯表示精神焕发;目光如豆表示心胸狭窄;目光执著表示志怀高远;目光浮动表示轻薄浅陋;目光睿智表示聪明机敏;目光呆滞表示心事重重;目光坚毅表示自强自信;目光衰颓表示自暴自弃。

另外,故弄玄虚的眼神仍是高傲自大的反映,神秘莫测的眼神则是狡猾奸刁的反映;似匣剑出鞘的灼灼逼人的目光是正派敏锐的写照,如蛇蝎蛰伏灰冷阴暗的目光是邪恶刁钻的写照。坦诚者目光像一泓清泉,悠然见底;英武者目光如电掣雷奔,波澜惊绝;典雅者目光似白云初晴,幽鸟相逐;俊秀者目光如玉气藏虹,珠胎含月;妩媚者目光似素花始香,夏梅初笑;豪放者目光如云风波浪,海天苍苍。



如果你双眼虚盯前方,旁若无人,那你的眼神昭示着:我是一个“了不起的人”;如果你频频左顾右盼,滴溜溜转,那你的眼神又告诉别人:我“戒心十足”或“心怀鬼胎”;等等。眼神在交际中具有很大的功用,它可以反映交际者的交际态度,表达交际者丰富多彩的情感意识。在整个交际过程中,眼睛会把他此时的思想情绪、心理变化以及他的品德、学识、性格与审美观等毫无保留地画在眼睛这幅情感的图画中,打印在眼睛这个思想的荧光屏上,让对方看得清楚,读得准确,得到启迪。

从交际主体分析,平视、正视表示理解、平等、喜欢;俯视表示宽容爱护;仰视表示尊敬、期待。从交际客体分析,对你敬仰的人,目光往往平视;喜欢你的人目光会流露出热烈的色彩;傲慢而不可一世的人,目光是仰视、轻视;而讨厌你的人,目光会无意识地乱转,甚至会流露出疲倦的色彩;亏心的人,目光总是有躲躲闪闪的东西;正直无邪的人,目光沉静并给人以诚挚的力量;恋人之间的目光会传递甜蜜的情意,朋友之间的目光会表达关切的深情;与战友离别时,目光里会流露出美好的祝愿和不尽的眷恋;互相对立的人,言辞尽管漂亮,握手尽管热烈,但目光与目光在碰撞中会迸发出挑战的火花来。

握手时的传情达意

握手是人们日常生活中最常见也是运用最广泛的交往礼仪,同人见面时的握手,分别时的握手,两手一经接触,所有的思想情感便渗透其中。

这看似简单的常用的动作,因所要表达感情的微妙变化,背后也隐藏着深厚的学问。

首先,握手要注意起码的礼节。握手一定要用右手握手,要紧握对方的手,时间一般以 1~3 秒为宜。当然,过紧地握手,或是只用手指部分漫不经心地接触对方的手都是不礼貌的。被介绍之后,最好不要立即主动伸手。年轻者、职务低者被介绍给年长者、职务高者时,应根据年长者、职务高者的反应行事,即当年长者、职务高者用点头致意代替握手时,年轻者、职务低者也应随之点头致意。和年轻女性或异国女性握手,一般男士不要先伸手。握手时,年轻者对年长者、职务低者对职务高者都应稍稍欠身相握。有时为了表示特别尊敬,可用双手迎握。

其次,握手要分清对象。男士与女士握手时,一般只宜轻轻握女士手指部位。男士握手时应脱帽,切忌戴手套握手。握手时双目应注视对方,微笑致意或问好,与多人同时握手时应顺序进行,切忌交叉握手。同外宾握手,应该照顾到对方的风俗习惯,同时又要热情、友好、大方、不卑不亢。为表示尊重对方,不要戴着手套和他人握手。





最后，握手要把握分寸。在任何情况下拒绝对方主动要求握手的举动都是无礼的，但手上有水或不干净时，应谢绝握手，同时必须解释并致歉。握手的力度要因人而异。初次见面，彼此不大熟悉的人握手，不宜用力。如双方是熟人，又是偶尔相见，可适当用力或延长相握时间；不管生熟与否，都不宜用力过大。

握手的作用有很多，如表示友情、诚意、祝愿、谅解、合作、期待、鼓励、欢迎、告别、热情、充满信心、达成协议、消除误会等。

塑造威信的态势语言技巧

同样是讲话，有的人讲话分量重，有的人讲话分量轻，这就是讲话方式所造成的差异。

1.言简意赅。

如果不是特殊需要，作为领导，讲话一定要言简意赅。会长话短说的领导，很容易得到下属的认可和喜爱。某君写了很多封应征信，填了很多很多张申请表，一一寄出，均如石沉大海。不料得着一张回邮的明信片，仅有“某时面谈”简简单单几个字，他一定终身忘不了这张短短的回邮。

2.最后出场。

“重点置之于后”的心理因素在中国最具有代表性。开会时，官阶愈高的人愈后到；舞台上角儿露脸，最后出场的角儿，便定是最重要、最顶尖儿的。其实说话也一样，愈将重点放在后面，愈能显出所说的话的重要性。

3.说出个性语言。

一般人都有自己的习惯用语，即口头禅，口头禅是人们常挂在嘴边的口头语，总是以这句话来介绍自己，来强调自己，使别人听来亲切自然，也为自己树立了一个独特的形象。

4.幽默风趣。

幽默的话，易于记忆，又能予人以深刻印象，正是自我标榜的商标，借此可以使人们记住你，并使你的话产生更大的力量。

5.句子短些。

短句子的说起来轻松，听起来省力，吸引力也强。最好一句话一个意义，一句话的含义过于复杂，听者费力，交流就多了一层障碍。

6.通俗易懂。

选择什么线索来整理说话内容，可看需要而定。要注意通俗易懂，忌讳古词语、中



国式洋文、专业用语。至少要吐字清晰,语速适当。

7.坚定自信。

说话时要坚定而自信,眼睛正视对方,这样才显示你是充满自信和颇有能力的。若讲话时眼睛不敢正视,握手软弱无力,会使人觉得你意志薄弱,容易支配。

8.姿态端正。

开口说话时端正姿态,给听者留下一个好印象。与别人谈话时,身体稍往前倾,会让别人更容易接受你的意见。

9.手势有力。

作强调时运用手势,但不可指着别人的脸晃动手指。讲话慢而清晰,语言简短,等于告诉对方:“我有能力控制一切。”

10.关注听众。

注意对方的眼睛。研究显示,一个人紧张,目光会游离不定,而且眨眼次数增加。注意对方的小动作,一个人可以做到喜怒哀乐不形于色,但他的小动作会透露他的心情。例如你在谈话时发现对方的腿在轻轻晃动,这表示他对你的话不以为然。

11.扩大知识面。

知识面越广,话的含量也会越丰富,也越能令你在各种场合充满自信地加入别人的谈话。

除此之外,你还要注意行动轻捷,笨手笨脚对你的形象损害最大。穿着上要整洁,避免刺眼的色彩和繁复的配饰,保持干净、挺括。并要注意身姿,含胸显得畏缩,昂首挺胸可以创造出你的形象。



口才规则篇

贰

第六章 为有源头活水来——好口才的情感规则

好口才并不意味着滔滔不绝、口若悬河,只有将合适的话配合适合的情感需要表达出来,才能达到最佳的效果。

说话是一个表情达意的过程

为了使我们的语言能够更好地表达出我们的本来意思或者思想,我们在说话的时候还力求要达到以下三个方面的要求:

1.说话要有逻辑性。

言之有序是指说话要有条有理,不颠三倒四,不丢三落四,按照一定的逻辑顺序把事情、道理说清楚,体现说话人思路清晰,它还指说话者观点明确,前后一致,说理严密,合乎逻辑。这个逻辑就是说话人要共同遵守的说理规则,下面介绍两种说理的逻辑方法。

第一,类比法。这是一种根据两类事物某些属性的相同或相似,推断出它们其他属性也可能相同或相似的逻辑方法。运用这种方法说理,有助于听话人触类旁通地明白事理。例如老作家秦牧《试谈积累知识和描绘事物》中的一段话:“最后谈谈基本功的问题。基本功对于拿笔杆子的人很重要。不练是不行的。俗话说:‘拳不离手,曲不离口。’绘画的人常画,唱歌的人常唱,而搞文字的人怎么可以几个月不写东西呢?”把写作和绘画、唱歌类比,它们都属于文艺创作的范围,具有相同的基本属性,且通俗易懂,有说服力。但是要注意不要机械类比,就是把事物间的偶然相同或相似作为论据,或者是把表面上有些相似,而实质上完全不同的事物进行类比,从而推出一个荒谬的或毫不相干的结论。

第二,反证法。中国成语中有一个“自相矛盾”的故事,有一个人同时贩卖矛与盾,他向买家吹嘘他的矛是“无坚不摧”的,盾呢,是刀枪不入的。于是,有人马上提议他“以子之矛,攻子之盾”来验证一下他的宣传是否可靠,这人当场哑口无言。这就是反证法的具体运用。有时对某个道理或问题,不容易从正面解释或反驳,不妨就换个说



理方法,通过论证与此相反的论题的正确与否,来反面说明问题的是非曲直。

为了让我们说话更加具有说服力,不如学习一些简单的逻辑方法,除了以上介绍的两种,还有两难逻辑、归谬法等。

2.说话要有分寸感。

说话要有分寸,分寸拿捏得好,很普通的一句话,也会平添几许分量,话少又精到,给人感觉深思熟虑。而说话的分寸决定与你谈话的对象、话题和语境等诸多因素的需要。换句话说,要言之有度。

有度的反面则是“失度”,什么叫做“失度”呢?一般说来,对人出言不逊,或当着众人之面揭人短处,或该说的没说,不该说的却都说了。这些都是“失度”的表现。下面我们就简要介绍一些在谈话中禁忌的话题,接触这些话题容易导致谈话“失度”,产生不良效果。

第一,健康状况。当然如果是和十分亲密的人交谈,这种情况不在此列。

第二,有争议性的话题,除非很清楚对方立场,否则应避免谈到具有争论性的敏感话题,如宗教、政治、党派等易引起双方抬杠或对立僵持的话题。

第三,他人的隐私。包括年龄、东西的价钱、薪酬等涉及隐私的话题不要接触,容易引起他人反感。

第四,个人的不幸。不要和同事提起他所遭受的伤害,例如他离婚了或是家人去世等。当然,若是对方主动提起,则要表现出同情并听他诉说,但不要为了满足自己的好奇心而追问不休。

第五,还包括一些不同品味的故事。一些低俗的笑话,在房间内说可能很有趣,但在大庭广众之下说,效果就不好了,容易引起他人的尴尬和反感。

在人际交往中,谈话要有分寸,认清自己的身份,适当考虑措辞。哪些话该说,哪些话不该说,应该怎样说才能获得更好的交谈效果,是谈话应注意的。同时还要注意讲话尽量客观,实事求是,不夸大其词,不断章取义。讲话尽量真诚,要有善意,尽量不说刻薄挖苦别人的话,不说刺激伤害别人的话。

3.说话要委婉含蓄。

委婉是一种既温和婉转又能清晰明确地表达思想的谈话艺术,是运用迂回曲折的语言含蓄地表达本意的方法。说话者特意说些与本意相关的话语,以表达本来要直说的意思。这是语言交际中的一种缓冲方法,它能使本来也许困难的交往,变得顺利起来,让听者(或观众)在比较舒适的氛围中领悟本意。

它的显著特点是“言在此而意在彼”,能够诱导对方去领会你的话,去寻找那言外之意。从心理学的角度来看,委婉含蓄的话,不论是提出自己的看法还是劝说对方,都





能比较适应对方心理上的自尊感,使对方容易赞同,接受你的说法。有些话,意思差不多,说法稍有不同,给人感觉却大不一样,如:谁——哪一位;不来——对不起,不能来;不能干——对不起,我不能做;什么事——请问你有什么事;如果不行就算了——如果觉得有困难的话,那就不麻烦你了……前者太直白,后者委婉动听了许多,让人容易接受。

林肯一直以具有视觉效果的词句来说话,当他对每天送到白宫办公桌上那些冗长、复杂的报告感到厌倦时,他提出了反对意见,但他不会以那种平淡的词句来表示反对,而是以一种几乎不可能被人遗忘的图画式字句表达。“当我派一个人出去买马时,”他说,“我并不希望这个人告诉我这匹马的尾巴有多少根毛。我只希望知道它的特点何在。”

委婉含蓄的表达方法有以下几种:赞扬法,目的是顾全对方的面子,使对方容易下台;暗示法,很难说出口的话可以采用这种方法;模糊法,只可意会不可言传。

好口才要善于以情理服人

有的话带有明显的目的性,如说服、劝解、抚慰、交心、解释等等。为了达到这样的目的,最有效的手段就是以情理服人,做到入情入理,这样的交谈才会有效。古人讲,精诚所至,金石为开。在人际交往中,人们彼此的情感是相互作用与影响的,只有情相通,心相近,所说话才能在对方的心灵上产生共鸣,发挥作用。因此要向对方说理,必须先了解对方的心理与情感需求,站在对方的角度考虑,思想感情上接近、沟通,产生“自己人”效应,说理才能奏效。

当然,以情说理,重要的是找准对方情感上的“突破口”。先前纵横家的鼻祖鬼谷子曾经说过:“仁人轻货(财物),不可诱以利,可使出费;勇士轻难,不可惧以患,可使拒危;智者达(知晓)于数明于理,不可欺以诚,可示之以道理,可使立功。”就是要抓住对方心理与情感上最易打动之处,将“情理”和对方的个性、处境、心思等因素紧密相连,申明利害,满足其最高情感价值需求,使之心动。而且在说理过程中,还要善于适应对方情绪思路的变化,因势利导。如顺着对象具有的种种疑虑,层层排除;顺着其合理的见解,适时赞许;根据其两难的处境谋划协助之;根据他憎恶的地方献策对付之。这种揣摩情意的说理方法通常能够取得很好的效果。

将以情服人与以理服人结合起来,做到春风化雨,润物无声。晓之以理,动之以情,才能在与交流的时候达到目的。



情真言亦真

正如白居易所说：“感人心者，莫先乎情。”说话时既以理服人，又以情感人。

人是感情动物，语言所负载的信息，除了理性信息外，还有感性信息。这种感性信息，内涵十分丰富。其功能不仅要诉诸人的理智，而且更要打动人的情感。“功成理定何神速，速在推心置人腹。”这里的推心置腹就是指话语真诚。所谓真，是指不矫揉造作，不言辞虚浮，能够保持说话人的自我本色。所谓诚，就是真心真意、不掩盖、真情流露。林肯和美国上议院议员道格拉斯是竞选中的对手。他们曾在伊里诺伊州进行过一场轰动美国的著名辩论。在这场辩论中，林肯不仅取得了胜利，而且获得了誉满全美的“诚恳的亚伯”的称号，道格拉斯却被听众戏称为“小伟人”。道格拉斯是个阔佬，他为了推销自己，特地租用漂亮的专列，车后安放一尊大炮，每到一站就鸣30响，配以乐队的喧闹，声势之大，为历史之最。并口出狂言：

“要让林肯这个乡下佬闻闻贵族的气味。”

林肯则买票乘车，每到一站就登上朋友们为他预先准备好的马拉车。面对道格拉斯的强大挑战，他以退为进，沉着应战。在一次演讲中，他说道：

“有人问我有多少财产，我有一个妻子，三个儿子，都是无价之宝。此外，还租有一个办公室，室内有办公桌子一张、椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人一读。我本人既穷又瘦，脸蛋很长，不会发福。我实在没有什么可依靠的，惟一可依靠的就是你们。”

林肯之真诚首先在不讲排场，与选民心距拉近；内容上，贴近常人之心。谁个没有妻室儿女？他却称他们是无价之宝。这是情感认同。租用的办公室，家具少，书架大，投合选民们理想中的总统形象：廉洁，勤奋，富有学识。这样的自我介绍，不无幽默，这是形象的心理认同。最后，不把自己当做选民的救星，而把选民当做自己惟一的依靠，予以得体恭维，从而获得心理的亲近认同。通过这些推心置腹的讲话，获得选民的普遍认同，从而一举获胜。

在话语交际过程中，要使对方感受到情感的真实，说话人的话语一定要受到发自内心的充沛的情感支配。作家王潜先生论所谓“零度风格”时告诫我们：“说话人装着对自己所说的话毫无情感，把自己隐藏在幕后，也不理睬听众是谁，不偏不倚、不痛不痒地背诵一些冷冰冰的条条儿，玩弄一些抽象概念，或是罗列一些干巴巴的事实，没有一丝丝的人情味，这只能是掠过空中的一种不明来历去向的声响，所谓‘耳边风’，怎能叫人发生兴趣，感动人，说服人呢？”有人说得好：“只有被感情支配的人最能使人



相信他的情感是真实的,因为人们都具有同样的天然倾向,惟有最真实的生气或忧愁的人,才能激起人们的愤怒和忧郁。”

正当希腊面临马其顿王国的入侵,而有遭受亡国和失去自由的危机的时候,希腊著名演说家德摩斯梯尼曾经作过一次著名的演说,他的每一句话,每一个词语都充满着发自内心的极为丰富的爱国主义情感,他热情洋溢地说:“即使所有民族同意忍受奴役,就在那个时候,我们也应当为自由而战斗。”从这洋溢着爱国热情的词句中,人们看到了一颗真挚的拳拳之心,因而他的演讲激励了无数的希腊人从聆听演说的广场直接奔赴战场,连向家人作一声道别也认为耗费了时光。他的敌人,马其顿的国王腓力见到这篇演说词,也不由感慨地说:

“如果我自己听过德摩斯梯尼的演说,连我也要投票赞成他当我的反对者领袖。”

“感人心者,莫先乎情。”能让对手击节赞叹,这其中蕴涵了多么真挚、奔涌的情感,这炙热的爱国主义情感从心底的火山喷发,产生了惊天动地的力量。

言为心声

任何人在当众讲话时,都是以自我身份表达思想,传递信息。要想使彼此交流达到理想的效果,除了要有对象意识外,还要有清醒的自我身份意识,就是说话要得体,言语形式的选择要符合自己的身份,因此,我们在说话前首先应认识自己。

说自己该说的话。如以下级的身份向上级汇报思想工作,当持敬重的态度,注意措辞的严肃性和应有的礼节性。与同辈亲友交谈,则以亲切、自然为宜,不宜过于“一本正经”,否则便有疏远之感。说话不得体,不注意身份,听的人总感到不是滋味,甚至引起反感,这肯定达不到交流的目的,甚至事与愿违。当众发言要符合自我角色身份,首先就要做到称谓、口气适合。

一位因改革而在全中国颇有影响的企业家,在一次代表本厂与另一厂家厂长洽谈业务时,姗姗来迟。且一见面就一本正经地说:

“我忙得不得了,只能用很少的一点时间接见你。”

此话一出,举座皆惊。对方厂长更不是滋味,一笔几十万元的生意,便一语告吹。厂家洽谈生意,双方的地位是均等的。姗姗来迟便是不礼貌,而“我实在忙得不得了”及“接见”等语气的潜信息则是傲慢和盛气凌人。

其次,当众发言时要注意自己的多重身份,针对不同环境,选择相应的表达方式,使表达与自身思想情感的表达相符合。

常言说,“言为心声”,鲁迅先生也说:“从喷泉里出来的都是水,从血管里出来的



都是血。”一个人用什么身份说话,很容易反映他的思想境界,处世的方式,待人接物的态度。如何把握好交谈双方特定的关系而作语言的修饰调整,以更好地传情达意,这正是提高说话水平要研究的课题。如一位著名歌星,应邀在其家乡省城做嘉宾主持一次赈灾义演节目串联时,只见她手持话筒,朗声说道:

“那次中央电视台举行青年歌手电视大奖赛,我给‘娘屋里’的参赛选手打了最高分,下次‘娘屋里’的伢子妹子到北京参赛,我还要给他们打最高分。”

这样的话不无失体之嫌。若是在私下场合对“娘屋里”的说说私情乃人之常情,而在这义演的严肃场合,说的又是严肃庄重的大奖赛评委打分问题,如此的偏重于“情感”而疏于“理智”的话语,人们不禁会问:作为评委,其公正何在?

再次,话虽是说给听众听的,但话说得好不好,能否为听众所接受,还要看发言人是否恰到好处地表达了自己的思想感情。一个人的思想性格是在长期的社会实践中形成的,而一个人的心情则是和他的思想、处境分不开的。这种不同处境下的不同心境,同样会在人们的表达中自然流露,显示出说话者的本色身份。

所以,当众发言时要选择与处境、心情相协调的说话形式。如下面这个例子。

某高校一位姓严的古汉语教师,学识渊博,治学严谨,教学时严格训练,严格要求。一日,当他走进课堂,见黑板上赫然写着“严可畏”三字。该老师不愠不怒,只见他停下来,对学生朗声说道:

“真正可畏的是你们!”

学生们一时不知所措。

严老师接着说:“不是吗?后生可畏嘛!为了让你们这些后生真的可畏,超过我们这些老朽,我这严老师怎可名不副实呀!”(掌声笑声)由“严可畏”三字严老师准确地捕捉到学生们因严格训练、严格要求而生发的“积怨”与“不满”,先是冷静地予以宽容,进而曲解“可畏”二字,并且一语双关,含蓄幽默地表达出必须“严”的道理,以及“严”下去的决心,既宽容有度,又严格适中,其说话形式的选择与处境、心情表达之得体,令人击节赞叹,真个是“言为心声,语如其人”。

动怒之前要先了解状况

富兰克林曾经提醒我们:“当发怒和鲁莽开步前进的时候,悔恨也正踩着两者的足迹接踵而来。”

遇到不如意的事情就勃然大怒,只不过是宣泄自己的不满情绪而已,绝不会帮助自己解决问题,或是走出困境。





某企业的一个市场调查科长,因为提供了错误的市场信息而造成了企业的重大损失。犯了这样严重的错误,毫无疑问,企业总经理可以不问理由地对他进行斥责,甚至撤职。

但是,这位怒上心头的总经理还是忍了忍,他想得先了解一下:到底是这位科长本身不称职而听信了错误信息呢,还是由于不可预料的原因导致的?

于是,这位经理压下了心中的怒火,只是心平气和地把科长叫来,叫他把判断失误的原因写一个报告交上来。

事情就这样拖了一段时间,几个月之后,这家公司因为这位市场调查科长提供的信息极为准确而饱赚了一笔。

于是,总经理又叫人把那个科长请来,说:“你上次的报告我看了,你们的工作做得不太细致,有一定责任,但主要是不可预测的意外原因造成的,因此公司决定免除对你的处罚,你也就不要把它再放在心上,只要以后记取教训就行了。这一次,你做得不错,为公司提供了重要信息,我们仍然一样地表扬你。”

说完之后,总经理随即从办公桌里拿出一个红包递给他,这个科长接过来时,不禁眼眶泛红。

俄国文豪屠格涅夫曾经说道:“开口之前,应该先把舌头在嘴里转十个圈。”

因此,千万要切记,在开口批评人之前,一定要了解事实,在心里问一下自己:“我不会搞错吗?”

否则,乱指责人,不仅落了个乱骂人的坏名声,事后还得向下属赔礼道歉。

然而,就算是你能放下架子,坦率地向别人说:“对不起,是我弄错了。”别人所受的伤害和内心对你的憎恶,却很难一下子就冰释。

如果你作为一个领导,已经了解了这个错误确实是下属犯的,也还要进一步调查和思考:这个下属该承担多大的责任?错误的原因是不可避免的,是一时的疏忽,还是责任心不强,甚至是明知故犯?

因此,我们一定要管好自己的口,要牢记一句话:“没有调查就没有发言权。”见到问题时,先别忙着发怒和批评人,而是去了解情况。

这样一来,主动权就操纵在你的手里,你想在什么时候、采取什么方式对他进行批评,完全由你决定。

说出目的之前先培养出感情

一家建筑公司,替一家电影院建造一幢楼。双方订立合同,限定日期必须要建完。如果到期还没有竣工,建筑公司必须承担责任,赔偿损失,每天是2000元,按日计算。



起初,工作进行得很顺利,预料比限期可以早半个月竣工。后来,想不到装配铜材零件的那家工厂耽误了日期,以致工程无法进行。眼看限期已经迫在眉睫,依照合同应该负担相当的损失赔偿,焦急之下,建筑公司不得不派一位协调员去当面交涉。

派去的协调员,走进那家工厂,碰到了经理,首先就问:“在这地方,尊姓是否只有你一家?”那位经理听了这样一句突然的问话,惊奇地说道:“什么?是真的吗?你怎么知道的?”协调员笑着说道:“这是我今天早上想要到你这里来的时候,从电话簿上看出来的。”经理被好奇心打动了,随手把电话簿子翻开来检查,果然不错,于是很高兴地说道:“啊,这我还是第一次知道呢?如果不是你告诉我,我还不会知道这有趣的事呢?我的姓氏本来是很少的,我的祖先从前住在外地,那里我们同姓的人家本也不多,现在搬到此地来营业,还不到20年呢?”经理说完后,那位协调员紧接着赞美那位经理办公室布置优美,业务发达,工厂的规模宏大,产品精良,认为他是他所见过的铸铜工厂中最大的一个。那经理听了他的话是乐不可言,因此再请他到厂中去参观一下,并且向他解释各种机器的优点价值,最后还邀他一同去午餐。协调员在与经理用餐期间一直不提他的来意,因为经理早已对他的来意心知肚明,他知道自己提出来经理一定会设辞推托。饭后,经理先生忽然自己开口说道:“你今天的来意,我是早已知道了,想不到你待我竟如此宽容和气。现在,我决定暂时把别处的订货搁置一下,竭力替你尽快地赶制,请你放心好了。”几天后,那些铜质零件果然全部送到了建筑公司。

一般情况下,出现这样的事,建筑公司派出的人多半首先是兴师问罪,再剖陈利害,最后勒令对方尽早完工。但如果真是这样,建筑公司就会至少承受一半赔偿损失的危险,因为在你的严斥下,工厂经理可能为了保住生意替你加速赶制,也可能你本身出价不高,他手上又有别的订单,因此也极有可能置之不理,甚至单方面违约。那么,到头来损失最大的还是你。

我们说:“良药苦口利于病,忠言逆耳利于行。”说的是一个道理,而不是日常生活中能够运用的法则。上面所讲的故事,虽说有些偶然,甚至说有些极端,但起码符合人之常情。我们知道,人和人的感情不仅需要培养,更需要维护,而且规劝别人,正是以维护的目的去做的,那么,何不让苦口良药裹上糖衣呢?

不要触及别人的痛处

传说中,龙的咽喉下方约一尺的部位,长着几片“逆鳞”,全身只有这个部位是逆向生长的,万一不小心触摸到这些逆鳞,必定会被暴怒的龙吞噬。

至于其他部位,不论你如何抚摸或敲打都没关系,只有这几片逆鳞,无论如何也





触摸不得,即使轻轻摸一下也犯了大忌。

其实,每个人身上也都有几片“逆鳞”存在,即使是人格高尚伟大的人也不例外。我们在和别人交谈的时候还应当注意到每个人身上也都有几片“逆鳞”存在,惟有小心观察,不触及对方的“逆鳞”,也就是我们所说的“痛处”,才能保持圆融的人际关系。

英国作家托马斯·富勒曾经写道:“失足引起的伤痛很快就可以恢复,然而,失言所导致的严重后果,却可能使你终身遗憾。”

一个人若想和上司、同事间建立良好的人际关系,一定要记住:保持适当距离,做事公私分明,尤其要注意,言谈之间不要说到别人的痛处。

被击中痛处,对任何人来说都是件不愉快的事。

不管在什么情况下,不去碰触别人的痛处,不但是待人处事应有的礼仪,更是在都市丛林中左右逢源的关键。

有修养的人即使在盛怒之下,也不会扩散愤怒的波纹;但是涵养不够的人,被激怒了,往往就会面露凶貌,口出恶言,甚至随手拿起手边的东西往地上摔。

某些人暴跳如雷的时候,还会口不择言,用侮辱性的语言攻击别人最敏感的隐私,这是相当不明智的行为。

一旦你攻击他人的痛处,修养好的人虽不至于当场发作,与你破口对骂,但心中的疙瘩和怨恨往往难以抹平,如果不幸他是你的上司或客户的话,你就会变成被“封杀”的对象。

在公司里,“封杀”意味着调职、冷冻、开除。

如果你是公司负责人,“封杀”就代表对方拒绝继续与你往来,或是“冻结彼此的关系”。

说话先让对方信任你

美国在费城举行宪法会议的时候,会议中分为赞成派和反对派,讨论相当白热化。出席者的言论都非常尖锐,甚至演变成人身攻击。

由于出席者有着人种、宗教方面的差异,利害关系相同的人自然结合在一起,会议充满了火药味和互不信任的气氛。

眼看会议即将决裂时,持赞成意见的富兰克林适时地出面收拾了紊乱的场面,终于促使宪法成立。

面对反对派猛烈的攻击,富兰克林不慌不忙地对他们说:“老实说,对这个宪法我也并非完全赞成。”



这句话一出,会议纷乱的情形霎时停止了,反对派人士不禁感到怀疑:富兰克林既然是赞成派,为什么不完全赞成自己所提的宪法呢?

富兰克林顿了一会儿,才继续说:“我对于自己赞成的这个宪法并没有信心,出席本会议的各位,也许对于细则还有些异议,但不瞒各位,我此时也和你们一样,对这个宪法是否正确抱有怀疑态度,我就是在这种心境下来签署宪法的。”

富兰克林的这番话,使得反对派的激动和不信任态度终于平静下来,美国的宪法终于顺利通过。

一般人要化解对方的不信任感,往往会以强硬的口气说“请你相信我的话”,或者说“根本没有那回事”,结果反而使对方的不信任感更加强烈。

因为这样说,就像是要将对方的不信任全面否定,只保留自己单方面的主张,实际是一种正面的攻击,这样做是不会产生任何效果的。

对于一件事情,如果光是强调好的一面,那么对方对于你所说的话,就会存有不信任的潜在心理。

如果为了让对方相信自己,消除他的不信任感,而一再强调自己的优点,这样反而缺乏说服力。还不如利用人类潜在心理的“别扭心态”,来取得对方的信任。

例如,你可以先给对方一些不利于自己的消息,使对方觉得你“还蛮老实的”,这样一来,他就会产生想听你继续说话的意愿,你便可以附带地为自己说些好话,在不知不觉中,对方就会顺利地接受你的诱导。

富兰克林就是利用了这个技巧,先说一些对自己不利的话,使对方反而产生了信任感。

说话时要放松自己的情绪

各位也许在电影里或日常生活中看过男女双方第一次见面时手足无措的情节。男女相亲,双方默默无语,好不容易一方正要开口说话时,另一方也正好想说些什么,于是两人同时张开嘴巴,又尴尬地同时闭了口。过了一会儿,同样的事情又重演了。这都是出在别人身上,如果真发生在自己身上,自己慌张失措的窘态是可想而知的。

有这样一个相亲故事,富有幽默感的男方为了解除两人同时开口的尴尬,对女方说:“我们真是默契啊!”一语逗笑了女方,就连女方家长也忍俊不禁,气氛随即轻松融洽起来。第一次与人接触时,怯场是不可避免的。若是对自己的失态耿耿于怀,那只能增加自己的紧张。为了不使自己陷于失态之中,你应该超然一些,以客观的态度自嘲娱人。可以对别人自我解嘲地说:“我这个人一怯场啊,手就像酒精中毒一样抖个不停。”你说完后,手可能就不再颤抖了。因为,紧张已经随你的自嘲解除了。





在社交中,当你陷入尴尬的境地时,往往能借助自嘲从中体面地脱身。在某俱乐部举行的一次招待会上,服务员倒酒时,不慎将啤酒洒到一位宾客光亮的秃头上。服务员吓得手足无措,全场人目瞪口呆。这位宾客却微笑地说:“老弟,你以为这种治疗方法会有效吗?”在场的人闻声大笑,尴尬局面即刻被打破了。这位宾客借助自嘲,既展示了自己的大度胸怀,又维护了自我尊严,消除了耻辱感。

由此可见,适时适度地自嘲,不失为一种良好修养,一种充满活力的交际技巧。自嘲,能制造宽松和谐的交谈气氛,能使自己活得轻松洒脱,使人感到你的可爱和人情味,有时还能更有效地维护面子,建立起新的心理平衡。

说话时要会换位思考

说任何话之前,我们要在脑海中替别人想一想。这样说出的话才不会引起矛盾和误会,也大体上不会犯错误了。

其实,生活中我们很多时候犯的错误往往是因为只从自己的角度思考问题。为了避免这样的错误,就得学会换位思考,并在此基础上调整行为的方式。换位思考就是完全转换到对方的角度思考,从而更理解人、宽容人,就是要求在观察处理问题,做思想工作的过程中,把自己摆放在对方的角度,对事物进行再认识、再把握,以便得到更准确的判断,从而说出的话也才能真正说到别人的心窝里。

即使是最没本事的人,在责备别人时往往也能够大发议论;即使是最聪明的人,在对待自己缺陷时也往往糊涂。我们只要经常用指责别人的态度来要求自己,用宽恕自己的心思去对待别人,怎么不可能有大进步呢?

儿时常做一种游戏:两腿叉开,头向下从两腿之间往后看过去。本来习以为常的乡间景色便有了新意,让人百玩不厌,常玩常新。成年后多了些社会生活经验,又读了些书,知道那种看似简单的游戏实际上蕴藏着并不简单的道理:换位思考。

仔细想来,生活中诸多不快、诸多矛盾的引发,未必都有多么复杂、多么严重的理由,如果能够互相了解、互相理解,或许就根本不会发生。而换位思考就是达到互相理解的一种有效途径。

说话时切莫自以为是

在我们的周围,有些人喜欢抬杠,只要和别人一搭上话就针锋相对,无论别人说什么,他总要加以反驳,其实他自己一点主见也没有。不过当你说“是”时,他一定要说



“否”，到你说“否”的时候，他又说“是”了。这是一种极坏的习惯，事事要占上风，处处自以为是。生活中，如果你不幸成了那样的人，那请认真地听从别人的告诫。

即使你真的比别人见识多，也不应该以这种态度去和别人说话。这种不良习惯使你自绝于朋友和同事，没有人愿意给你提意见或建议，更不敢向你提一点忠告。你或许本来是一个很好的人，但不幸染上了这种习惯，朋友、同事们都远你而去了。惟一改善的方法是养成尊重别人的习惯。首先你要明白，在日常谈论当中，你的意见未必是正确的，而别人的意见也未必就是错的。把双方的意见综合起来，你至多有一半是对的。那么，你为什么每次都要反驳别人呢？

大概有这种坏习惯的人当中，聪明者居多，或者是些自作聪明的人，也许他太热心，想从自己的思想中提出更高超的见解，他以为这样可以使人敬佩自己，但事实上完全错了。一些平凡的事情，是没有必要费心进行高深的研究的。至少我们平常谈话的目的，是消遣多于研究吧，既然不是在研究讨论问题，又何必在一些琐碎的事情上固执己见呢。另外有一点应该注意，那就是在轻松的谈话中不可太认真了。

别人和你谈话，他根本没有准备请你说教，大家说说笑笑罢了。你若要硬作聪明，提出更高超的见解，即使确是高超的见解，对方也决不会乐意接受的。因此，你不可以随时显出像要教训别人的神气。

当你的同事向你提出建议时，你若不能立刻表示赞同，但起码表示可以考虑，不可马上反驳。假如你的朋友和你聊天，那你更应注意，太多的执拗能把有趣的生活变得枯燥乏味。

如果别人真的犯了错误，而又不肯接受批评或劝告，你也不要急于求成，不妨往后退一步，把时间延长一些，隔几天再谈，否则，大家固执不但不能解决问题，反而伤害了感情。因此，在社交中，随时考虑别人的意见，不要做一个固执的人，惟有这样才能获得人们的赞赏和喜爱。

大量事实说明，人们谈话时都有一个目的：想知道别人对某件事的看法是否和自己相同，并进一步希望别人对某件事情和自己能有相同的看法。如果别人的看法与自己的看法略有不同或大不相同，便会感到极不舒服，甚至立即不高兴起来，这是人很正常的一种情绪反应，当然这也是一种很不利于人际交往的现象。因此人们在日常交往中更应该注意的是学会控制自己的情绪，切莫自以为是，即使在别人不同意你对某事的看法时，也应该显得对此很有兴趣。

所以，当你听到别人的意见和你一样时，你要立刻表示赞同。不要以为这样做会被人认为你是随声附和，因而就不吭声了。不吭声，虽然不会被人误解为随声附和，却也容易使人认为你并不同意。





同样,当你听到别人的意见和你不一致时,你也要立刻表示你什么地方不同意、为什么不同意。不要以为这样做会伤害彼此的感情而不吭声。

千万不要板着面孔说话

人际交往中,与别人谈话,无论双方意见或说法是否一致,都不能板着面孔说话。首先这是对双方交谈的一种不尊重,其次也会招致对方的反感,最后此次谈话也只能是不欢而散。

我们与人交往、谈话无非有两种人:一种是早已熟悉的人,如亲人、朋友和同事;一种是陌生人。和熟悉的人谈话板着面孔,或许还可以得到理解和谅解。和陌生人谈话第一印象是非常重要的,它的好坏直接关系到谈话的结果,只有给人家一个好印象,才能顺利交谈,发展友谊,取得交际的成功。

从前,有个年轻人骑马赶路,累了想找一家客店休息,遇到一位老农,他在马上喊:“喂,老头儿,这有旅店吗?还有多远?”老农说:“无礼!”“五里?”他快马加鞭跑去,跑了十几里,也不见人烟,心中纳闷,猛然醒悟过来,拨转马头又往回赶。见到那位老农,急忙下马,诚恳道歉说:“老伯,请你原谅,我刚才太没礼貌了。您能告诉我,哪儿有旅店吗?”老农笑说:“年轻人,知错改错就好,你已经错过旅店,我也不让你白跑,如不嫌弃,今晚就到我家住吧?”年轻人满心欢喜地跟老农走了。

从这个故事中,我们可以看到,不同的言谈情态会引起对方不同的感应和对待。这类的例子很多,每个人都会碰上。

俗话说,“人都是有感情的动物”,你尊重别人,热情待人,谁会驳你的面子呢?

斯诺的夫人韦尔斯也是一个记者,她第一次采访毛泽东时先热情洋溢地拿出一张斯诺拍的照片,有了这张窑洞前毛泽东的照片,一下子拉近了她和毛泽东的距离,陌生感化为乌有,谈得十分亲切、随便和融洽。韦尔斯在西安采访王震时,一见面她就微笑着说:“我记得咱们俩是同年的。当年我在延安时是28岁,现在已经72岁了。你是不是也是72岁呢?”王震一听,顿时笑了,直爽地回答了她的问題。于是俩人像两个“老熟人”在拉家常一样,采访得以顺利进行。

我们每个人与人交谈一定要开朗、热情、生动,因为人不是受到什么强迫才接近谁、喜欢谁;也不是由于什么人出类拔萃、有成就、有名气,才去接近、喜欢这个人。亲切的话语,温暖的微笑,一下子拉近了心理的距离。即使大人物,只要他善于交往、谈话,也必然如此。相反,冷冰冰整天板着个面孔,无论对什么人都是无益的。



第七章 弦外之音传讯息——好口才的含蓄规则

在日常交际中,人们总会遇到一些不便说、不忍说,或者是由于语言环境的限制而不能直说的话,因此不得不“遁辞以隐意,谲譬以指事”(刘勰《文心雕龙·谐隐》),故意说些与本意相关或相似的事物,来烘托本来要直说的意思,使本来也许十分困难的交往,变得顺利起来。

含蓄说话就是蕴藏于内而不显于外

社会生活纷繁复杂,人们总会遇到一些不便直言的事情或场合,这就要求我们要掌握委婉含蓄的说话技巧。含蓄就是在交谈或论辩中,不把本意直接说出来,而是采取曲折隐晦的方式表示本意,带有哑谜特色的一种当众讲话方法。

第二次世界大战后,一位记者问萧伯纳:“当今世界上你最崇敬的是什么人?”萧伯纳答道:“要说我所崇敬的第一个人,首先应推斯大林,是他拯救了世界文明。”记者接着问:“那么第二个人呢?”萧伯纳回答:“我所崇敬的第二个人是爱因斯坦先生。因为他发现了相对论,把科学推向一个新的境界,为我们的将来开辟了无限广阔的前景,他对人类的贡献是无可估量的。”记者又问:“世界上是不是还有阁下崇拜的第三个人呢?”萧伯纳微笑道:“至于第三个人嘛,为了谦虚起见,请恕我不直接说出他的名字。”

细加揣摩便会明白萧伯纳的本意,记者们心领神会,对萧伯纳含蓄幽默的说话技巧钦佩不已,同时也得到了满意的答复。

1. 不方便说的含蓄代之,帮你解围。

在日常交际中,人们总会遇到一些不便说、不忍说,或者是由于语言环境的限制而不能直说的话,因此不得不“遁辞以隐意,谲譬以指事”(刘勰《文心雕龙·谐隐》),故意说些与本意相关或相似的事物,来烘托本来要直说的意思,使本来也许十分困难的交往,变得顺利起来。

在以下情形你可以试用委婉含蓄的方法表达自己的意见,往往会收到意想不到的后果。





当你要表达难以启齿的事物、行为或要求时,含蓄的方法可帮你解围。

《贵阳晚报》曾介绍过一位卖夜壶的老大爷与一个顾客的对话:

冬天,一个顾客见有久违的夜壶上市,而且质量很好,造型别致,便去挑选。但选来选去,总感到太大,便自言自语道:“好是好,就是大了点。”

老大爷闻言,笑道:“冬天——夜长啊!”

顾客一听,会心地笑了,于是买了一把。对话中,这位老大爷用“冬天——夜长”一句话,含蓄地表达了“夜长尿多”的意思,幽默风趣。

2. 棘手的问题含蓄作答,维护了面子。

对有些棘手的问题不便明言,但大家都能明白时,为照顾对方面子,维护自己的尊严,当众讲话时可含而不露,让听众去自己体会。

1972年2月21日,尼克松访华下榻在钓鱼台国宾馆。尼克松与基辛格及白宫来的工作人员被安排在18号楼,而国务卿罗杰斯等人住在不久的6号楼,基辛格以前两次来访时在这幢楼住过。尼克松从住处的安排就觉察出周恩来十分熟悉美国国情,知道美国权力设置的“三权分立,权力制衡”的制度。

到达宾馆后,大家在会客厅摆成大圆圈的沙发上落座,周恩来总理和美国客人一一打过招呼,寒暄中不时开几次小小的玩笑,以活跃气氛。

当时由于中美未正式建交及历史原因,很多问题的表达都让人感到棘手。如何才能既维护自己的尊严又不令对方过于难堪成了外交活动的理想境界。在谈判时,采用含蓄的方式既能表达自己的意思,令对方一思即得,又能使谈判顺利进行,周恩来的外交风采就鲜明地体现在对含蓄方式的运用上。

晚上,在欢迎尼克松总统一行的酒会上,周恩来说:“由于大家都知道的原因,两国人民之间的来往中断了20多年……”

这一“大家都知道的原因”真是绝妙,它既使在座的人们知道造成这一事实的原因是美国对新中国的封锁和干涉,又不伤美国人的面子。听到这一“原因”,在场的美国人和中国人都心照不宣,相视一笑。

3. 劝导的语言含蓄表达,易被接受。

当你发现领导或长辈确实犯了错误,又不便直接指出时,借助含蓄语言可以起到劝导作用。

齐景公滥用酷刑,百姓怨声载道。晏婴一直想借机劝谏。一天,齐景公对晏婴说:“先生的房子离集市太近,狭小潮湿,喧闹而多尘土,我想给你换一处好房。”晏婴推辞说:“离集市近,也有好处,买什么东西出门就到,再说,怎么敢烦劳众乡里帮我盖房搬家呢?”景公笑了笑,道:“你离集市近,了解市价行情吗?”晏婴点点头。景公说:“那你说



现在市场上什么东西贵,什么东西贱?”当时齐景公对百姓采用的酷刑是砍掉双腿,因此市场上卖假腿的很多。于是晏婴趁机说:“踊贵履贱。”意思是说市场上假腿需求量增大而不断涨价,而鞋却十分便宜。齐景公意识到自己的过错,从此免了砍腿的酷刑。

4.批评的话含蓄说出,避免误会。

为防止产生误会,造成隔阂,也为了让对方接受建议,对一些特殊人物可采用婉言批评的技巧。

曹禺《日出》中方达生和陈白露有这样一段对话:

方:竹均,怎么你现在变成这样——

陈:这样什么?

方:呃,呃,这样地好客——这样地爽快。

陈:我原来不是很爽快么?

方:(不肯直接道破)哦,我不是,我不是这个意思……我说,你好像比从前大方得——

陈:我知道你心里是说我有点太随便,太不在乎,你大概有点疑心我很放荡,是不是?

在这段对话中,方达生本意是要批评陈白露“太随便”,但这样说怕伤了对方,而使用“好客”、“爽快”、“大方”等词语,婉转地批评了陈白露,使陈白露自然地警觉起来。这种婉言批评是一种正话反说,还有一种方法是先隐后现,即先引其亮出观点,而后提出事实,证明其观点错误,使其自我否定,达到教育目的。

当你不愿、不必或不需对一些错误言行进行直言批评时,运用含蓄的语言进行委婉、间接的批评,既可以给被批评者留面子,又能一语点透。永远要记住如果你不采用含蓄的语言进行委婉、间接的批评,而是严词厉句地批评别人,也许你早就忘记了,可是,被你伤害的那个人却永远不会忘记。

说话含蓄可以顾及更多人的面子

中国人很看重“面子”问题,在同事、朋友间相互批评时也要注意这一点。生活中有不少人不是这样,常常无情地剥掉别人的面子,伤害了别人的自尊心,却又自以为是。其实,只要冷静地思考一下,对那些性格内向、爱面子或工作中偶有疏忽和性格敏感多疑的人,只需含蓄地表示一下这种批评意思,就能达到理想的目的。

查尔斯·史考勃有一次经过他的钢铁厂,当时正是午休时间,他看到几个工人正在抽烟,而在他们头上,正好有一块大招牌,上面清清楚楚地写道:“严禁吸烟。”史考





勃没有指着“严禁吸烟”的牌子大声呵斥,而是朝那些人走过去,友好地递给他们几根雪茄,说:“诸位,如果你们能到外面去吸掉这些雪茄,那我真是感激不尽了。”大家一听,想到自己违反了厂里的规定,于是个个将烟头熄灭了。史考勃的批评是含蓄地透露出来的,而且充满了人情味,因此,这样的批评谁都愿意接受。

当你不能肯定自己的某些要求愿望是否合理,别人是否支持,或为顾及风度不便直言提出时,借助含蓄语言可以帮助你维护自尊,避免尴尬,取得成功。

《谈薏》中记载了这样一件事:宋太祖曾当面答应授予张融司徒长史官职,可很长时间没有下令。于是张融上朝时,故意骑着一匹瘦得皮包骨头的病马。太祖见了,问:“爱卿的马太瘦了,每天给它吃多少粮食?”张融说:“每天喂一石。”太祖说:“吃一石怎么这样瘦呢?”张融说:“嘴里答应实际上不给。”太祖明白了张融的话,不久就授以司徒长史官职。

男女间表达爱慕之情,采用含蓄语言,既可避免尴尬,又充满浪漫色彩。电影《归心似箭》中,写了抗联战士魏德胜和女青年玉贞的一段对话:

魏:“咳,要不是你,我早就喂了黑瞎子啦!这可是没法报答的恩情。”

玉贞:“哎哟,我就等着听这句话呢。你要报答我,那就一天给我挑两趟水。”

魏:“那,容易,我就一天给你挑两趟。”

玉贞:“挑到我儿子娶媳妇,挑到我闺女出门子,给我挑一辈子!”

魏:“挑一辈子?”

玉贞:“挑一辈子!”

一个普普通通的乡间女子,质朴、羞赧,心底里的爱慕之情羞于出口,只好借助“挑一辈子”这句话,委婉地表达自己的恋情,既深沉,又动人。有这样一个例子:一对恋人在海边散步,男青年情真意切,对女青年海誓山盟,而女青年只是静静地听,并不说话。当男青年有些忐忑不安时,女青年才缓缓地说道:“我是大海的女儿。”读过安徒生童话《海的女儿》的人都知道,美丽的小人鱼为了心爱的王子而献出了动人的歌喉以至生命。女青年的爱慕之情不便直说,而巧借小人鱼表达感情,暗喻要像小人鱼爱王子那样爱他的恋人。

但含蓄不是似是而非,故作高深,含蓄的目的,是让对方听出“言下之意”、“弦外之音”,达到讲话目的。如果将含蓄理解为闪烁其词、躲躲闪闪,与含蓄的宗旨就背道而驰了。在鼓舞斗志、交流思想的当众讲话中,言辞还是坦白直接点好,讲话太含蓄会让人觉得你太虚伪、做作,反而听不懂你讲话的目的何在。而对于新闻发布、辩论等类型的当众讲话不妨含蓄一点,多用“弦外之音”。



说话含蓄就是要留有余地

大港油田某工厂有一批工人因厂里多年来一直半死不活,纷纷要求调动,对此,新厂长并没有大惊小怪,更没有埋怨指责,面对几百名“请调大军”,他发出肺腑之言:“咱们厂是有很多困难,我也慊头。但领导让我来,我想试一试,希望大家能相信我,给我半年时间,如果半年后咱厂还是那个样,我辞职,咱们一块走?”

这些话语没有高调,朴实无华,既是人格的表现,又是模糊语言的恰当运用。厂长虽然坚决地表示决心,但语气中肯,“我也慊头”,“我想试一试”。他没有正面阻止调动,而恰恰相反,“如果半年后咱厂还是那个样,我辞职,咱们一块走”,像是在立“军令状”,把话往绝里说。然而,谁也不会相信,这是一个来“试一试就走”的厂长。相反,人们正是从他那入情入理、心底坦荡的语言中感受到了力量,看到了希望。这个工厂像是一个得了躁狂症的病人吃了镇静剂那样恢复了平静,一心要干下去的人增强了信心,失去信心的人振作了精神。模糊语言在这里发挥了神奇的作用。后来这个厂果然在这位厂长带领下旧貌换了新颜。

我们在外交事务中,常常用“在适当的时候访问贵国”来回答国外的邀请,“适当的时候”,就是模糊语言,它既显得彬彬有礼、十分中肯,又给我们自己创造了一个宽松的环境。这就是我们通常所说的“弹性外交”的很好运用。试想若用“不打算去”或“马上去”或“某月某日去”即非常确定的语言来回答,其效果都不理想,势必把自己逼向“绝境”。

在日常工作中,柔性管理和“弹性外交”有异曲同工之妙,作为一个管理者,要想用好柔性管理,首先要端正思维方式,冲破传统的、习惯的“非此即彼”的思维约束,寻求两个对立极端的中间状态,使其真正与现实问题相吻合。彻底抛弃“非对即错”“非社即资”“非黑即白”等长期困扰我们的违反辩证法的极端观念。

一位伟人曾针对这种“绝对分明的和固定不变的界限”指出:“除了‘非此即彼’,又在适当的地方承认‘亦此亦彼’?”

那么,与其如此,我们不如趁早上路,在社交的广阔领域中,给话语、给自己创造一个真正广阔的天地。



说话含蓄就是要避免尴尬

有些话直接说可能会使对方不能接受,为了避免尴尬,不妨正话反说。

汉武帝刘彻有位乳母,在宫外犯了罪,被官府抓了,并禀告汉武帝。汉武帝心中十分为难,毕竟是自己的乳母,滴水之恩当涌泉相报,何况自己是被乳汁养大的。但是,天子犯法与庶民同罪,如果不处置她,有失自己天子的尊严,以后何以君临天下。思来想去,汉武帝决定以大局为重,依法处置自己的乳母。

乳母深知汉武帝的为人,知道自己凶多吉少,便想起了能言善辩的东方朔,请求东方朔帮自己一把。

东方朔也颇感为难,他想了想说:“办法也有,但必须靠你自己。”

乳母急切地问:“什么办法?”

东方朔说:“你只要在被抓走的时候,不断地回头注视武帝,但千万不要说话,也许还有一线希望。”

乳母虽不解其中玄机,但还是点了点头。

当传讯这位乳母时,她有意走到武帝面前向他辞行,用哀怨的眼神注视着武帝,几次欲言又止。汉武帝看着她,心里很不是滋味,有心想赦免她,又苦于君无戏言,无法反悔。

东方朔将这一切看在眼里,知道时机成熟了,便走过去,对那位乳母说:

“你也太痴心了,如今皇上早已长大成人,哪里还会再靠你的乳汁活命呢?你不要再看了,赶紧走吧。”

武帝听出了东方朔的话外之音,又想起了小时候乳母对自己的百般疼爱,终于不忍心看乳母被处以刑罚,遂法外开恩,将她赦免了。

东方朔一番反弹琵琶终于救了乳母。同样,齐国的晏子也深谙此道。

一次,一个马夫杀掉了齐景公最爱的一匹老马。因为那匹马实在太老了,又得了—种怪病,马夫怕那匹马把疾病传染给别的马,便擅自做主,将老马杀了。

哪知,虽是匹老马,在齐景公的眼中却仍是他的爱物,毕竟那匹马跟随他那么多年,多少次随他出生入死,立下汗马功劳,如今却被人擅自杀掉了。齐景公不禁勃然大怒,立即命令左右绑了马夫,他要亲自杀了马夫为自己的爱马报仇。

那名马夫没想到自己尽职尽责,一番好意竟惹来了杀身之祸,早已吓得面如土色,一句话也说不出。

晏子在一旁看见了,急忙拦住齐景公:



好口才好前程全集

“大王不必着急,你就这样杀了他,他连自己犯了什么罪都不明白便送了命,太便宜他了。臣愿替大王历数他的罪过,然后再杀也不迟啊?”

齐景公一听,言之有理,便答应了晏子。

于是,晏子走近马夫,装作气急败坏的样子,用手指着马夫,厉声说道:

“你可知犯了什么罪?”

“不,不知道。”马夫早已站立不住,浑身颤抖着说。

“第一,你为我们的国君养马,却把马给杀了。虽然那匹马又老又有病,但它是国君的马。就冲这一点,此罪当死。

“第二条,你使我们的国君因马被杀而不得不杀掉养马之人,此罪当死。

“第三条,你使国君因为马被杀而杀掉养马之人,此事必会遍传四邻诸侯,使得人人皆知我们的国君爱马不爱人,得一不仁不义之名,此罪又当死。

“第四条……”

晏子还要接着往下说,但齐景公早已坐不住了,连忙打断晏子:

“不必说了,夫子放了他吧,免得让我落一个不仁不义之恶名,让天下人笑话。”

就这样,马夫得救了。

人们常常说真理向前一步就可能变成谬误,同理反面的话稍加引申就可能成为反面的反面——正面。正话反说所能起到的作用,往往比一本正经的规劝和说教效果要好得多。

说话含蓄就是要简短有力

前苏联文学家高尔基说,如果一个人说起话来长篇大论,这就说明他也不甚明了自己说些什么。

在公共场合演讲,有的人滔滔不绝,用语言的触角抓住了每一位听众,自然令人钦佩;有的人把自己的意思浓缩成几句话,犹如一粒粒沉甸甸的石子,在听众平静的心湖里激起层层波浪,同样值得称道。换个角度说,如果简短更有力,或同样有力,又何必长篇大论呢?

说话简短有力,不拐弯抹角,旁生枝节,必须抓住精髓,巧作对比,才能一语中的。

20世纪30年代,我国著名新闻记者、政治家、出版家邹韬奋先生在上海各界公祭鲁迅先生的大会上发表了一句话演讲:

“今天天色不早,我愿用一句话来纪念先生:许多人不战而屈,鲁迅先生是战而不屈。”邹韬奋先生这只有几句话的演讲,在当时被人们誉为最具特色的演讲。即便是





现在人们仍感叹邹韬奋先生演讲的简练有力。

我国有句俗语说得好,“蛤蟆从晚叫到天亮,不会引人注意;公鸡只啼一声,人们就起身干活”。的确,会说话的人,不一定是说话最多的人,话贵在精,多说无益。

日本一家大汽车公司的经理,想订购大批用于车厢内坐垫的绒布。有三家商店,送来了货样,想承揽这笔大生意。经理看过这三家商店的样品,便约定一个日期,请这三家商店派人去商谈。

因为这是一笔大生意,所以这三家商店,当然各自选取口才好的职员前去。甲、乙两店派去的人,都是长于言谈的人,丙店所派的人口才也很伶俐,然而这一天他竟不幸得了喉病。

他要是因病请假,那么眼看一笔巨大的生意因自己而失去,未免有些对不起店主;如果前去应命,那么,他患着喉病,又不能开口说话。犹豫半天,他还是去了。到了后,他看到甲、乙两店所派的职员,口若悬河似地说着话,把他们自己的商品,形容得天上少有地下绝无。他没有办法,只好用纸写道:“我今天有着喉病,我不能说话,就不说了,反正货您已看过了,我说多了也无用处。”可没想到那家汽车公司的经理竟说:“那不要紧,我来代你说吧。”

真想不到,这位经理竟帮他把自己店的货物分析得一清二楚。于是,丙店最后自然而然地接下了这笔巨大的生意。

上面这个例子,虽然有些偶然,但也并不是全无道理,我们常讲“言为心声”,“真心”自然不需要过多“表白”。

说话含蓄就是要印象深刻

说一个人口才好,并不是指他怎么在人面前侃侃而谈,或者同样一件事经他嘴一说就天花乱坠,而是说他每一次说话都能起到说话的作用。古语讲,“山不在高,有仙则灵”。说话也一样,不着重点的废话连篇,往往抵不上一句有根有实的话所能发挥出的作用。俗语“豆腐多了都是水,话多了都是唾沫”说的就是这个道理。

1903年12月17日,是人类第一次驾驶飞机离开地面飞行的日子。美国发明家莱特兄弟完成了这一历史创举后,到欧洲旅行。

在法国的一次欢迎宴会上,各界名流庆祝莱特兄弟的成功,并希望他俩给大家讲话,再三推托之后,大莱特走向了讲台,而他的演讲只有一句话:

“据我所知,鸟类中会说话的只有鹦鹉,而鹦鹉是飞不高的。”

这句精彩的话,博得全场热烈的掌声。



莱特可以详尽地介绍自己科学发明的经过,也可以谈论科学家的实干精神。但他的一句话,已高度地概括了创造的艰难和埋头苦干的精神,就是这样一句话,已足以留给观众十分深刻的印象。

要想说话简练,一语中的,引起对方的警觉和注意,还必须注意,所说之话要有一定的事实依据。

宋赵益王赵元杰在王府中造假山,花费银子几百万两,造成之后,便邀请宾客同僚尽兴饮酒,一起观赏假山。大家都酒酣耳热,兴致勃勃,惟独姚坦低头沉思,他对假山连看也不看。这引起了益王的注意,益王强迫他看。

姚坦抬起头来说:“我只看见血山,哪来的假山?”

益王大吃一惊,连忙问其原因。

姚坦回答:“我在乡村时,亲眼见到州县衙门催逼赋税,抓捕父子兄弟,送到县里鞭打。这座假山都是用民众的赋税造起来的,这不是血山又是什么呢?”

姚坦把假山说成“血山”,看似耸人听闻,但他是以耳闻目见的事实为根据,才有如此强烈的效果。若他是信口胡言,或许便大祸临头了。

说话含蓄就是要巧妙精彩

《韩诗外传》中记载了子贡与齐景公这样一段对话。

齐景公问子贡:“你的老师是谁?”

子贡:“鲁国的仲尼。”

齐景公:“仲尼是贤人吗?”

子贡:“是圣人啊?岂止是贤人呢?”

齐景公:“他是什么样的圣人呢?”

子贡:“不知道。”

齐景公怒气冲冲地问:“开始你说仲尼是圣人,现在又说不知道,这是为什么?”

子贡:“我终身戴天,并不知道天有多高;我终身践地,并不知道地有多厚;我求学于仲尼,就如同拿着勺子到江海中饮水,满腹而去,又哪里知道江海有多深呢?”

齐景公无法再问了。

子贡应该知道孔子是什么样的圣人,却因随口应对“不知道”而遭来责难。面对责问,子贡不愧为孔子的高徒,他用戴天不知天之高、践地不知地之厚、饮于江海而不知江海之深来类比就学于孔子而不知孔子是什么样的圣人,不仅作出了圆满的解释,而且赞美了孔子的伟大。



在我们的日常生活中,常会遇到一些难以回答、不便回答或不愿意回答的问题。如果坦白地答一声“不知道”“无可奉告”,这不仅使对方难堪,破坏气氛,而且使自己显得无风度,没涵养,没水平。这时,你心中真的如果没有答案,或根本不想回答,那么最常用的巧妙答法就是使用无效回答,或叫模糊回答。

所谓无效回答,就是用一些没有实际意义的话去做些实质性的回答,而别人又不能说没答。例如:

一男士问一女士:“喂,小李,听说你病了,什么病?”

小李:“不是什么大病。”

“那到底是什么病?”

“一点小病。”

显而易见,这位男士可能是真的关心这位女士,但却失礼,因为两性间毕竟是有区别的。在这种情况下,小李机警地做了无效回答,非常得体。

生活中,无效回答用得较多的词儿是“没什么”和“不清楚”。

无效回答的方法和策略多种多样,常见的有以下几种:

1.含混回答,如上所述。

2.答非所问。

我国一位涉外工作者到澳大利亚工作时,一澳大利亚人问他:“你爱澳大利亚吗?”这位工作人员觉得答“爱”与“不爱”都不合适,于是答道:“澳大利亚的袋鼠挺可爱。”这类答复一般用于那些不便于具体肯定与否定的问题。

3.歪答。

有些荒唐和强人所难的问题,不必硬着头皮去找正确答案,干脆将“错”就“错”,或者偷换概念,这样倒会取得好的效果。

4.直接回避。

直接说出对方不得不承认的避答理由,使双方均不难堪。一次,一位记者在中央美术馆和大家谈“女模特儿具有为艺术献身精神”的话题时,问其中的一位女画家:“假如让你当人体模特儿,你愿意吗?”公开说“愿意”吧,对一个青年女性非易事;说“不愿意”吧,又是自己打自己的嘴巴。于是,这个聪明的女画家说:“这是我的私事,不在采访之列吧?”解脱了窘境,且自然而有道理。

5.诱导对方自我否定。

一次,美国前总统罗斯福的一位朋友问他在加勒比海小岛上建立潜艇基地的计划。罗斯福小声问他的朋友:“你能保密吗?”朋友脱口而出:“能。”罗斯福接过来道:“我也能。”显然,罗斯福巧妙地设计了圈套,诱导对方说出自己不想回答的原因,而表

面上又是在回答。

无效回答看起来多带消极色彩,实际上它处于积极的守势,守中有攻,柔中有刚。另外,运用无效回答,需要机智,但留心学习,也不难掌握。

第八章 四两足以拨千斤——好口才的尺度规则

说话要有尺度,尺度拿捏得好,很普通的一句话,也会平添几许分量,话少又精到,给人感觉深思熟虑。而说话的尺度决定与你谈话的对象、话题和语境等诸多因素的需要。换句话说,要言之有度。

有尺度就是要把握火候

把握说话的火候,主要就是把握说话的分寸。在这里我们主要讨论如何在自己的上司面前把握说话的分寸,这是人际关系中一门重要的学问,但我们如果能很好地把握好与上司说话的火候,前程与事业上的一些难题,自然会迎刃而解。

生活中,我们有时在领导面前说错了话,虽不至于掉脑袋,但后果却也会很糟糕。

俗话说,伴君如伴虎。上司毕竟不像一般同事。何况一般同事之间也应该注意分寸,说话不能太无所顾忌。与领导相处,就更应该注意,平时说话交谈、汇报情况时,都要多加注意。特别是一些让领导不快的话,就更要小心把握。如:

“不行吗?没关系?”这话是对领导的不尊重,缺少敬意。退一步来讲,也是说话不讲方式方法,说了不该说的话。

“无所谓,都行!”这句话会让领导认为你感情冷漠,不懂礼节。

“您不清楚?”这句话就是对熟悉的朋友也会造成很大的伤害,对领导说这样的话,后果更加严重。

“有劳了!”这句话本来应该是上级对下级表示慰问或犒劳时说的,下级如果对上级这样说,后果似乎不太妙。不小心说错了话如何补救呢?在领导面前说错了话,一旦反应过来,要立即就此打住,马上道歉。不要因害怕而回避,应面对事实,尽量避免伤害对方的人格和面子,必要时可以再进行说明,而不必要的辩解只会越描越黑。

不经意地说:“太晚了!”这句话的意思是嫌领导动作太慢,以至于快要误事了。在





领导听来,肯定有“干吗不早点”的责备意味,你看这话能说吗?

“这事不好办!”领导分配工作任务下来,而下级却说“不好办”,这样直接地让领导下不了台,一方面说明自己在推卸责任,另一方面也显得领导没远见,让领导没有面子。

“您真让我感动!”其实,“感动”一词是领导对下级的用法,例如说:“你们工作认真负责不怕吃苦,我很感动!”而晚辈对长辈或下级对上级用“感动”一词,就不太恰当了。尊重领导,应该说“佩服”。如:“经理,我们都很佩服您的果断!”这样才算比较恰当。

另外,过度客气有时反而会招致误解。和领导说话应该小心谨慎,顾全大体。但顾虑过多则适得其反,容易遭受误解。所以应该善于妥善处理,以平常心去应付,习惯成自然,对这类情况就可以应付自如了。如果想克服胆小怕事的心态,有时越是谨慎小心,反而越容易出错,而一旦被上司误认为没有魅力,自然就得不到重用。

有尺度就是要掌控程度

世间没有绝对的对错好坏,凡事能够把握分寸,就是一种智慧。在夸赞别人这个问题上同样存在分寸拿捏不同,后果也不同的现象。如果赞美得当,那就是一种美德,而不得当的赞美则成为阿谀,难免遭人轻视。

把握赞美的分寸十分重要。赞美能赢得友谊。赞美如花香,芬芳而宜人,能以赞美之言予人者,必得人缘,所以和人相处,最重要的就是赞美。基督教唱赞美诗,佛教唱炉香赞,说明神、佛也要人赞美,何况一般人呢。尤其当一个人灰心的时候,一句鼓励的话,能令他绝处逢生;当别人失望的时候,一句赞美的话,能使他重见光明。要想获得友谊,诚心地赞美别人,必定能如愿。

莎士比亚说过:“我们得到的赞扬就是我们的工薪。”从这个意义上说,每个人都是别人“工薪”的支付者。你也应该慷慨地把这种“工薪”支付给你的朋友。我们平时听到的最多的牢骚是什么?不是“太累了”或“太苦了”,而是“干了这么多,谁也没有说个好字”。这类似的牢骚很能说明一个问题,即人们需要得到“工薪”,而应付“工薪”的人又太吝啬了。有人说,赞扬是一笔投资,只需片刻的思索就能得到意想不到的报酬。这话有些道理,但似乎又含有太多的实用主义的味道。赞扬不应该仅仅为了报酬,它还是沟通情感、表示理解的方式,如同微笑一样,也是照在人们心灵上的阳光。

马克·吐温说:“靠一句美好的赞扬我们能活上两个月。”这里所说的赞美,是指诚心诚意、真真实实的赞美,而不是虚伪的应酬话,也不是言不由衷的阿谀之辞。

阿谀会遭人轻视。做人要“日行一善”,其实日行一善并不难,赞美别人也是一善。但赞美不同于阿谀,阿谀是一种虚伪的奉承,所谓“好阿谀则是非之心起”,所以做人



宁容谏诤之友,勿交阿谀之人,被人批评不可怕,受人阿谀才可畏。有的人赞美不当,成了逢迎拍马、阿谀奉承,也会受人轻视,因此做人不要阿谀谄媚,也要避免不当的赞美。

赞美和阿谀最大的区别在于出发点的不同。赞美一般是符合客观实际情况的,而阿谀往往是夸大其词。在日常交际中,要多一些真心诚意的赞美,少一些阿谀,这样最终会给你带来好名声。

1671年5月,伦敦发生了一起举世震惊的盗窃案,一伙盗贼潜入伦敦市郊马丁塔,想要抢走英国“镇国之宝”——国王皇冠。因消息走漏,盗贼束手就擒。英王查理二世得知此事,非常震惊,决定亲自审问这些胆大包天的狂妄之徒。于是,罪大恶极的首犯布勒特被押到了国王面前。查理二世看着眼前这位其貌不扬的人,心中暗想:我倒要看看此人究竟有何能耐,居然敢盗国宝。想到这里,便开口问道:“听说你还有男爵的头衔?”“是的,陛下。”布勒特老实地回答。“我还听说你这个头衔是诱杀了一个叫艾默思的人而得来的。”“陛下,我只是想看看他是否配得上您赐给他的那个高位,要是他轻而易举地被我打发掉,陛下就能挑选一个更适合的人来接替他。”查理二世沉思了一会儿,觉得布勒特不仅胆大包天而且口齿伶俐。于是又厉声问道:“你胆子越来越大,竟然敢来盗我的王冠?”“我知道我这个举动太狂妄了,但是,陛下,我只是想以此来提醒您关心一下我这个生活无依无靠的老兵。”“哦,什么?你并不是我的部下?”“陛下,我从来不曾对抗过您,现在天下太平,所有的臣民不都是您的部下?我当然也是您的部下。”说到这里,查理二世觉得布勒特更像是个无赖,“那你说吧,该怎么处理你?”“从法律的角度说,我们应当被处死。但是,我们五个人每一位至少会有两位亲属为此而落泪。从陛下您的角度看,数十个人赞美总比数十个人落泪好得多。”查理二世没有想到他会如此回答,接着又问:“传说中你是个劫富济贫的英雄,你觉得自己是个勇士还是懦夫?”“陛下,我没有一个地方可以安身,到处有人抓我,去年我在家乡搞了一次假出殡,希望大家以为我死了而不再追捕我,这不是一个勇士的行为。因此,尽管在别人面前我是个勇士,但在陛下的权威面前我是个懦夫。”这番强词夺理的辩解竟然让查理二世大悦,最后竟赦免了布勒特。人总是喜欢别人奉承的。有时,即使明知对方讲的是奉承话,心中还是免不了会沾沾自喜,这是人性的弱点。一个人受到别人夸赞,绝不会觉得厌恶,除非对方说得太离谱了。

当一个人听到别人的奉承话时,心中总是非常高兴,脸上堆满笑容,口里连说:“哪里,我没那么好,你真是很会讲话!”即使事后冷静地回想,明知对方所讲的是奉承话,却还是抹不去心中的那份喜悦。因此,说奉承话是与人交际所必备的技巧,奉承话说得得体,会使人更讨人喜欢。奉承别人首要的条件,是要有一份诚挚认真的态度。言辞会反映一个人的心理,因而有口无心,或是轻率的说话态度,很容易被对方识破,而



产生不快的感觉。奉承别人时也不可讲出与事实相差十万八千里的话。例如,你看到一位表情呆滞的孩子,却对他的母亲说:“你的小孩看起来很聪明!”对方的感受会如何呢?本来是奉承话,却变成很大的讽刺,收到了相反的效果。若你说:“你的小孩子好像很健康。”效果就会好些。所以,奉承别人要坦诚,这样,你所说的奉承话,会成为真正夸赞别人的话,对方听在耳中,感受自然和听一般奉承话不同。

有尺度不能直来直去

我们在与人交往中,常常会听到这样的话:“我这人是个直脾气,说错了你别见怪。”乍一听挺真诚,其实仔细推究起来,不免包含了另外一种意义,即给自己说错话或可能说错话开脱。那么既然有开脱之嫌,时间一长,难免会被听者窥破。这样一来,即使你当时确乎真心,也许还是会被对方误解,从而产生芥蒂。

因此,在我们日常谈话中,有时因为环境、气氛、心理等因素,有些内容不便直接说出来,要用婉转的语言来表达,即俗话说的转着弯说,就可以避免给对方造成不良刺激,破坏谈话的情绪,甚至使谈话无法进行下去。委婉又称婉曲、婉转,即说话者不直说本意,只是用婉曲含蓄的话来烘托暗示。

委婉和含蓄是紧密相连的,并非花言巧语,含糊其辞是因为它既不是为了哗众取宠,耍什么花招,也不是语言不清,态度不诚恳,不让人弄明白什么意思。它是一种富于智慧、独具魅力的表达技巧,是为某种需要而采用的办法。培根说:“含蓄和得体,比口若悬河更可贵。”说明某些问题,适应某种场合,含蓄委婉的说话比直来直去让人受用得多。鲁迅有个叫川岛的日本学生,由于谈恋爱浪费很多时间,鲁迅为了提醒他,在送他的书上写道:

请你从“情人的拥抱”里,
暂时伸出一只手来,
接受着干燥无味的
《中国小说史略》……

鲁迅的题词是含蓄的批评、含笑的提醒,不露声色而又意味深长。看到这样的赠言,必然会在一笑之余陷入深思和反省。

1984年,年已7旬的里根同年轻的蒙·代尔竞选总统。里根发表竞选演说时,有记者问:“你不认为在这次选举中年龄会成为问题吗?”里根回答:“我不打算利用我的对手年轻和阅历不深这一弱点。”

记者和里根的话都有“潜语”,记者认为里根年纪大了,里根认为自己有经验。短



短一句话,既扬己之长,又揭人之短,既毫不留情,又委婉客气。

据说,某个企业家飞赴香港创办实业公司时,受到各方重视,一下飞机就有记者采访。一位女记者问他:“你带了多少钱来?”企业家随口便答:“对女士不能问岁数,对男士不能问钱数。小姐,你说对吗?”含蓄回避,而又幽默俏皮,比之“支支吾吾”“哼哼哈哈”来掩饰,或“恕我直言,无可奉告”来拒绝,效果明显要强上百倍。

有尺度要学会虚心

古人讲“满招损,谦受益”。

谦虚是一种美德,是一个人涵养的外化。古往今来,人们给予它以崇高的赞美。

谦虚之所以受到尊崇,就因为它是做人的美德及事业成功的法宝,但是,在现实生活中,谦虚也并非想做就能做到,有的人得到领导的表扬、同事的夸奖,内心里着想谦虚一番,却寻找不到适当的表达方法。

那么,在社交场合,不同的时间,不同的环境,不同的氛围,如何用不同的方式表达自己的谦虚,才能给人留下一个良好的印象呢?

1.转移对象。

如果表扬或赞美使你感到在众人面前窘迫的话,你不妨想办法转移人们的注意力,使自己巧妙地“脱身”,把表扬或赞美的对象“嫁接”到别人的身上,但要有所依据,不然也会显得空和假。

2.妙设喻体。

直言谦虚,固然可取,但弄不好会给人一种虚假的感觉。特别是两个人之间,如果仅仅说“你比我强多了”这类话,容易有嘲讽之嫌。遇到这种情形,你不妨用一个比喻方式,巧妙地表达自己的谦虚。

3.自轻成绩。

任何称赞和夸奖,都不可能毫无缘由,或者因为某件事,或者因为某方面的成绩。这时你不妨像绘画一样,轻描淡写地勾勒一笔,却在淡泊之中见神奇。

4.相对肯定。

面对别人的称赞,如果把自己说得一无是处,不但起不到谦虚的作用,反倒给人一种傲慢的感觉。正如俗话所说:“过分的谦虚等于骄傲。”现实生活中,类似这样的情况屡见不鲜。所以,谦虚要掌握一定的分寸。

5.征求批评。

面对人们的赞美,诚恳地征求大家的批评,这是表现你谦虚精神的一种最有效的





方法。但要注意适当适度,不然虚心也就变成了虚假。

我们在社交生活中,可以根据不同的场合、不同的环境、不同的交际对象,去不断创造自我,虚心学习。

只要虚心而诚挚,努力追求谦虚的品格,在谈话时保持平和坦诚的态度,尊重对方,就一定会成为一个受人敬重的人,说话的分量也会相应增大。

掌握好沉默与否的尺度

人类文明发展几千年,向来对“沉默”这一语言形态所能发挥的力量和意义有诸多赞誉。

哲学家说:沉默是一种成熟;思想家说:沉默是一种美德;教育家说:沉默是一种智慧;艺术家说:沉默是一种魅力;科学家说:沉默是一种发明。

实践也证明,在人际交往当中,沉默是一种难得的心理素质和可贵的处世之道,因此“沉默是金”便成为人们生活中一个不言而喻的真理。但也正如人们所言:“真理往前一步就是谬误。”恪守沉默或说信奉沉默的人在享受沉默的正面力量时也无形承受着沉默的反作用力。鲁迅说,“不在沉默中爆发,就在沉默中灭亡”。水能载舟,亦能覆舟。生活已经教会我们用相对的眼光来看这个世界,那么面对沉默,我们是否应该考虑一下自身和周围的环境再进行选择呢?回答应该是肯定的。原因很简单,一个人一味沉默,别人便无法了解他,他当然也无法正常与外界接触,变成了孤家寡人,生活自然失去滋味,他的世界也会因此变得越来越小。因此,沉默不是不说话或不想说话、不屑说话。沉默是一种境界,需要各方面因素的配合,才会发挥其金子般的作用。

具备优势的时候需要沉默。“天地有大美而不言”,太阳不语自是一种光辉;高山不语,自是一种巍峨;蓝天不语,自是一种高远……人也一样,“桃李不言,下自成蹊”。取得成绩的时候需要沉默。面对成绩和掌声,成功者报以深深的一鞠躬。这是无声的语言,是恰到好处的沉默。

遭受挫折的时候需要沉默。在失败和厄运面前,拭去眼泪,咬紧牙关,默默地总结教训,然后再投入新的战斗,不失为上策。

等待时机需要沉默。造化总是把机会赠送给有充分准备的人。怨天尤人无济于事,不断充实和完善自己才是可靠的。

承担痛苦的时候需要沉默。如果亲友沉浸在不能自拔的悲伤之中,此刻,无论你说什么,他都听不进去,那就默默地陪他度过一段时光,默默地为他做一些事情。

沟通心灵的时候需要沉默。不是随便打断他的话,而是善于倾听。在倾听中汲取



智慧,弥补纰漏,建立信任,产生满足。

切记管住自己的一张嘴。有一位朋友说:“我曾经遇到过这种情况。张女士和杨女士都是我的同事,我发现杨女士经常在我面前说张女士的坏话,而张女士很少说过对方的不好。不管她们说什么,我从没有向任何人提到过这些琐碎的闲话,因此,我们三人至今相处很好。”

总而言之,如果说不沉默需要说话的艺术,那么沉默则更需要说话的艺术。所以,我们应慎重地对待沉默。

第九章 不可小视的说话误区——好口才的得当规则

俗话说得好,“好言一句三春暖,恶语半句六月寒。”得到一个人的真心可能需要很长时间,但伤害一个人只需要一句话。所以,我们在说话的时候,必须要掌握得当原则,下面的这些说话误区一定要避免。

随声附和不可取

每个人讲话都有其独特的方式,无论是讲话的语言还是手势,都具有个人色彩。如美国人最擅长以夸大的动作,表现自己内心感受的极限;欧洲人和东方人则比较含蓄、内敛,不轻易把自己内心的感受一五一十地表现于外。但所有人都有一个共同的特点,即随声附和,只不过有的轻、有的重、有的隐、有的显而已。随声附和虽在多数情况下表达着一种善意的成全。但这种没有独自思想的附和语词,并不能表现出个人的独立人格与个人意见,而且更容易让人觉得虚假。一个喜欢用极端的形容词来强调自己想法或意见的人,是绝对不会以附和的口吻来表示自己的看法的。

许多人在交谈时有“我同意……但是我认为……”的习惯用语。其实在朋友交谈中,朋友想要听的是你个人的看法,而不只是要你附和地回答:“是的。”要让自己成为更独特的人就必须与一般人有所区别,尽量地表现出自己独特的看法。

因此,不妨多应用些特殊或有个性的例子来表达自己的想法,不要总是附和别人的想法。即使遇到让你左右为难的问题或场面,用一些模糊言语回答也比随声附和要好。





例如鲁迅的《立论》一文。

我梦见自己正在小学校的讲堂上预备作文,向老师请教立论的方法。

“难!”老师从眼镜圈外斜射出眼光来,看着我,说:

“一家人生了一个男孩,合家高兴透顶了。满月的时候,抱出来给客人看,自然是想得一点好兆头。

一个说:‘这孩子将来要发财的。’他于是得到一番感谢。

一个说:‘这孩子将来要做官的。’他于是收回几句恭维。

一个说:‘这孩子将来是要死的。’他于是得到一顿大家合力的痛打。”

说要死的必然,说富贵的说谎。但说谎的得好报,说必然的遭打。你……

“我愿意既不说谎,也不遭打。那么,老师,我得怎么说呢?”

“那么,你得说:‘啊呀,这孩子啊?您瞧?多么……阿唷!哈哈!’”

不能不给别人说话的机会

社交中的说话,同站在教室中教课或是站在演讲台上演说有很大不同,教课和演说,只有你一个人在说话,别人不能插嘴。而社交中的说话,彼此在对等的地位,如果在这种谈话中,你一个人一直滔滔如高山瀑布,永不停止地倾泻着,那对方就没有说话的机会,完全是你说人听了。这样你肯定不会受人欢迎,甚至会被别人耻笑。

世界著名记者麦开逊说:“不肯留神去听别人说话,是不受人欢迎的第一表现。”

每一个人都有着他自己的发表欲的,如几个人聚在一起讲述故事,甲一个一个地讲了好几个了,乙和丙谁不都是嘴痒痒的,也想来讲述一两个。可是,甲只管滔滔不绝地一个一个地讲下去,使乙和丙想讲而没有机会讲。我们试想一下,乙和丙的心里一定不好受。因为他们自己没有说话的机会,专门听某甲的讲话,自然会没有精神听下去,只好站起来不欢而散了。

一个商店的售货员,拼命地称赞他的货物怎样好,而不给顾客说话的机会,就不能做成这位顾客的生意。因为顾客对你巧舌如簧、天花乱坠的说话,顶多只把你看做一个生意经,决不会因此购买。反过来,你只有给顾客有说话的余地,使他对货物有询问或批评的机会,双方形成讨论和商谈才有机会做成你的生意。

一位钢铁大王说:“倾听是我们对任何人的一种至高的恭维。”心理学家杰克·伍德说:“很少人能拒绝接受专心注意、倾听所包含的赞美。”所以说,注意倾听别人的讲话,而“倾听”本身就是一种“无言的赞美和恭维”。

你如果能够给别人有说话的机会,你也就给人留下了一个好印象,在接着交谈中



你就更容易乘风远扬,顺利抵达自己说话的目的地。有这样一个小故事,道理讲得很明白。有一个卖货的小店,生意比其他店好,别人问他为什么,他说:“我只是爱听客人说话,他们有事愿到我这儿来。”

说话的语言不要太专业化

专业术语一般不宜多用,偶尔让对方迷糊一下也很有趣。我们大家都有这样的经验,就是偶尔在公车上或水果店中,无意间听到别人谈话时,如果其中有专业术语或外国语,你就会特别注意到说话的人。这种情形在心理学上叫“凝离效果”。比如,在一大串的数字中有一个图形标志,那么这个标志就会很自然地变得特别明显。换句话说,在一大堆同样的东西中,只要有少数不同的东西存在,那么这些少数的东西就会成为大家注目的对象。

因此,与人交谈时,加一点平常不用的专业术语或外国语,就会使人注意到这句话,进而注意到说这句话的人。另外一种例子就是当男性想追求女性时,会引用莎士比亚等大诗人的一些精彩语言,让别人感到他很有教养而乐于与他交往。把令人感觉到文化气息的话,自然而然地加在谈话之中,有助于提高自己的形象。但是,值得注意的是,如果使用得太频繁,就会使“凝离效果”减弱,而给人一种故意卖弄的不良印象。

因此,专业术语应视对象使用,否则会让对方有被捉弄的感觉,重要的是把自己的意思充分表达出来,让对方了解。沟通是要更清楚地让对方了解你的意见,虽然专业术语能正确地表达一个完整的含意,但前提是你沟通的对象也能明确地知道专业术语的含意,否则你传达给对方的信息是不完整、无法让人充分了解的。除了沟通效果大打折扣外,别人会先入为主地认为无法与你沟通,因为你是活在特殊专业领域的人。

争论是最愚蠢的行为

“世界首富”比尔·盖茨初创业时,遇到了一个爱跟他争论的合作者——罗伯特,他的公司生产出了世界上第一台微型个人电脑,盖茨的公司专为罗伯特提供软件。

罗伯特和盖茨俩人一碰面,就会发生争吵,争论一些工作上的问题以及与工作无关的问题。比如,美国是否应该向日本投放原子弹? NBA 的赛制是否合理? 不论盖茨持何种观点,罗伯特总是持反对意见。然后为此争辩不休。

本来,一个电脑天才加一个软件天才,完全可以携手创出一份了不起的事业。可





是由于罗伯特爱争论的习惯,双方的合作无法圆满,总是矛盾不断,最后只好分道扬镳。

后来,罗伯特的公司被收购。罗伯特本人去做了一个默默无闻的乡村医生。

在生活中,爱争论的人很多,只是程度有所差别。有的人为了一个字的对错争论,有的人为了一件事的虚实争论,有的人为了一个观点争论……生活中这样无谓的争论处处可见,可谓“波澜壮阔,层出不穷”。

这种人并不在意争论的内容如何,只是要求自己的观点与对方不同,并赢得争论而已!所以,他们每天进行的都是意气之争、面子之争,并没有实际意义。

在一个工作场合中,如果有一个爱争论者,每天就难得有不起干戈的太平日子;在一个家庭中,如果有一个爱争论者,吵架拌嘴便成家常便饭。他们在让别人大伤脑筋的同时,自己也同时受损;如果他输掉一场争论,会被认为蛮不讲理;如果他赢得一场争论,会被认为不近人情。不论输赢,都无法得到别人的好评。

与朋友发生争论,常常会伤害彼此,有时甚至会反目成仇,从此失去这个朋友。这样的争论无疑丧失了交谈的意义和价值,既然如此,又何必为了证明自己正确而和别人争论不休。

因此,我们必须把在社交中如何避免与人争论当成人际交往的第一要务,加以防范和杜绝,在与人交往中始终保持一颗澄静的平常心,从而正确认识争论,把握争论,运用争论。

若实在没有办法,只有通过争论才能解决的话,一定要记得从以下方面去控制争论的局面。

1.不要采取敌对的姿态和非战胜对手不可的冲动。

要知你的目的是解决问题,得罪人并不是你的本意。在你表示不同意见时,是通过沟通达成共识,不要认为自己的意见绝对正确,而对方的观点简直是愚蠢幼稚,荒诞无稽。

2.你表达的也只是一种可能性的观点,你的意见不一定完全正确。

不要逼别人立刻相信你认同你,要容许别人有充分的时间来考虑你的意见,而且还要供给别人判断的根据。若要别人也和你自己一样地相信你的意见,你必须供给对方相当充分的资料。叫人足够相信你的意见,既不是盲从,也不是武断。这样,一方面老老实实地说出自己真正的看法,一方面又诚诚恳恳地尊重别人的思考能力,这样才是最理想的沟通方式。

这样,当你将各种利弊考虑清楚后,你或许根本就不会去卷入毫无价值的意气之争,当然不会出现争论场面失控的局面。



不要不懂装懂

如果凡事都一无所知,心里便容易产生惟恐落于人后的压迫感,这也是人们常见的心态。在绝不服输或“输人不输阵”的好胜心作祟下,一些一知半解的人处处装腔作势不懂装懂,以此来保全自己的面子。

这样的人并非是直率,就连单纯的事他都要咬文嚼字地卖弄一番,看起来好像是很精于大道理,一副什么都懂的样子,说穿了只是由于强烈的自我表现欲所产生的虚荣心在作祟。

但在生活中,有些人乍看之下很平凡且没有可贵之处,而经过认真的交谈之后,就能够很直接地被其内心的思想所感染。这种人待人往往坦诚直率,所使用的词汇也往往简单明了。朋友关系必须建立在真诚之上,花哨不实的言论只适合逢场作戏,朋友是靠互相感动、吸引,而不是硬性地逼迫对方接受自己的意见。为了强硬地使对方接受自己的意见,卖弄一些偏僻冷门的词汇,来表现自己的水平高人一等,这在对方看来,只觉得和你格格不入而无法接受你。

不难看出,愈是爱表现的人,愈是无法精通每件事。交朋友应该是互相地取长补短,别人比自己专精的地方就不耻下问,即使是自己很专精的事,也要以很谦虚的态度来展现实力,这样才能说服他人。

所谓很谦虚的态度,是指对于自己专精的事物,不妨表示一下自己的意见,只是说话技巧要高明。

现代社会可以说是一个高度复杂的信息时代,每个人所吸收的知识都不可能包含万事万物。若没有虚心的态度与人交往,如何能够受到大家的欢迎;凡事都自以为是的人,必然得不到大家的尊敬。

因为不论是不懂装懂或是真的无知,都同样有损交际范围的扩展。

有位不具规模的小杂志社社长,不管是什么场合他总喜欢装腔作势,故意地降低自己的声调来表现庄重的样子。不但如此,他也总是一副无所不知的样子,这种姿态让人觉得他好像在做自我宣传。然而不论他再怎么装腔作势,夹着再多的暗示性话语或英语来发表高见,还是得不到他人的认同。而这位仁兄所出版的杂志或周刊,也永远上不了台面。

他所出版的刊物,总是被人批评为现学现卖、肤浅的杂学之流,这是因为他对任何事都喜欢来评判。当他一开口说话,旁边的人就说:“天啊!又要开始了。”然后便咬着牙,万分痛苦地忍着。这和说大话、吹牛并无不同。自己本来没有高人一等的智慧,



却装出一副什么都知道的样子,会被人看做是虚张声势的伪君子。

在朋友关系中最令人敬而远之的,就是这种总是不懂装懂的人。

承认自己也有不知道的事并不丢人,为了要自抬身价而不懂装懂,一旦被对方看穿,反而会令对方产生不信任感而不愿与你交往。

“闻道有先后,术业有专攻”,每个人都有自己的专长,不可能每件事都很精通。所以,在人际交往中一定要保持一个良好的心态,切忌不懂装懂。

忠言逆耳需慎重

生活中很多人因为忠言逆耳,面对别人出现的错误宁愿三缄其口,也不愿吐一个能够劝告别人的字,虽然他(她)因此从未得罪过生活在他身边的人,但他(她)却无疑失去了很多很好的朋友。我们常说,忠告对于帮助他人和建立真诚的人际关系,起着难以替代的重要作用。那么反过来讲,不能给予他人忠告的人不是真诚的人,这种人不能将自己的真实感受忠告于对方,也就无法得到对方的关爱。因此,我们应该欢迎忠告,更应该给人以忠告。

1. 谨慎行事。

说到底,忠告是为了对方,为对方好是根本出发点。因此,要让对方明白你的一番好意,就必须谨慎行事,不可疏忽大意,随便草率。此外,讲话时态度一定要谦和诚恳,用语不能激烈,也不必过于委婉,否则对方就会产生你教训他,你假惺惺的反感情绪。

2. 选择时机。

选择适当的场合和时机,是忠告的第二个要素。

例如,当部下尽了最大努力而事情最终没有办好时,此时最好不要向他们提出忠告。如果你这时不适时宜地说“如果不那样就不至这么糟了”之类的话,即使你指出了问题的要害且很在理,而部下心里却会顿生反感,效果当然就不会好了。相反,如果此时你能说几句“辛苦你了”“你已做了最大的努力”“这事的确比较难办”的安慰话,然后再与部下一起分析失败的原因,最终部下是会欣然接受你的忠告的。除此之外,在什么场合提出忠告也很重要。原则上讲,提出忠告时,最好以一对一,避开耳目,千万不要当着他人的面向对方提出忠告。因为这样做,对方就会受自尊心驱使而产生抵触情绪。

3. 切勿比较。

忠告的第三个要素,就是不要以事与事、人与人比较的方式提出忠告。因为此时的比较,往往是拿别人的长比对方的短,这样很容易伤害对方的自尊心。



例如,“我说二强呀,你看隔壁家的小正多有礼貌,多乖啊!你和小正同年生,可你还比他大两个月哩,你要好好向他学习,做个好孩子哟!”一位母亲这么忠告自己的儿子。

“哼,嘴里整天是小正这也好那也好,干脆让他做你的亲生儿子算了!”儿子的自尊心受到伤害,母亲的忠告效果是适得其反的。

再如,“我说,你看王太太哪天不是整整齐齐的,而你总是不修边幅,你就不能学人家的好样吗?”丈夫对不整洁的妻子提出了忠告。

“学学人家?你的收入有人家丈夫赚得多吗?你有了钱,难道我还不会打扮?”

虽然妻子明明知道自己的弱点,但出于自尊心,她没好气地回敬着丈夫,丈夫的忠告失败了。

不宜开过头的玩笑

几个好朋友聚在一起时,大家开开玩笑,相互取乐,说话不受拘束,原是一件让人高兴的事。不过凡事有利也有弊,乐极生悲,因开玩笑而使朋友不快的事情也常常遇到。因此,有的人竟认为谈话时开玩笑应该避免。这是大可不必的。如果在好朋友见面连开玩笑的话也不许说,那么生活也未免太乏味了。所以,生活中我们真正要注意的开玩笑的方法就是不开过头的玩笑。

那么,开玩笑之前,你先要注意你所面对的对象是否能受得起你的玩笑。一般来讲人可分为三类:第一种,狡黠聪明。第二种人,敦厚诚实。第三种,则介乎两者之间。对第一种人,即狡黠聪明的人开玩笑,他不会使你占便宜的,结果是旗鼓相当,不分高下。第二种,敦厚诚实者,则无还击之计,亦无抵抗之力,这种人喜欢和大家一齐笑,任你如何把他取笑,他脾气绝好,不会动怒。对第一、二种人,你可以看看对方的情形,而知道能否开玩笑。惟有介乎两者之间的那种人,最应认真对待。这种人大概也爱和别人笑在一起,但一经别人取笑时,既无立刻还击的聪明机智,又无接纳别人玩笑的度量,如果是男的则变为恼羞成怒、反目不悦,如果是女的就独自痛哭一顿,说是受人欺侮。所以开玩笑之前,要先认识对方,最为安全。其次,要适可而止。开玩笑,一两句话说过便完了,不要老是开一个人的玩笑,也不要连续开好几个人的玩笑,不然你必招来非议。

开玩笑本来是一种调解谈话气氛的良好方式,但使对方太难堪了,亦非开玩笑之道。你笑你的同学考试不及格,你笑你的朋友怕老婆,你笑你的亲戚做生意上了当而蚀本,你笑你的同伴在走路时跌了跤……这些都是需要同情的事件,你却拿来取笑,不仅使对方难于下台,且表现出你的冷酷。同样地,不可拿别人生理上的缺陷来做你



开玩笑的资料,如斜眼、麻面、跛足、驼背等等,别人的不幸,你应该给予同情才是。如果在谈话的人中,有一位在生理上有缺陷,那么在谈话中,最要避免易使人联想到缺陷方面去的笑话。

说话小节不可不拘

人们在日常交谈中,常会犯些小毛病,有些人认为这都是生活中的小节,所以不去重视甚至用“君子行大礼而不拘小节”来宽慰自己,而不知道就是因为这些不起眼的小节,在时刻影响着自己的说话形象,减低对方与你交谈的兴趣,甚而惹起别人的反感,所以还是小心防范,并设法加以纠正为好。

1.咬字不清。

有的人在谈话中,常常会有些字句含含糊糊,叫人听不清楚或者误解了他的意思。所以,不说则已,只要开口,就最好把一个字当做一个字,清楚准确地说出来。

2.话有杂音。

这比喜欢用多余的字句更令人不舒服,在说话的时候,加上许多没有意义的杂音。例如一边说着话,鼻子里面一边“哼哼”地响着,或是每说一句话之前,必先清清自己的喉咙,还有的人一句话里面加上几个“呃”字……这些杂音会使人产生一种生理上的不快之感,好像给你的精彩的语言,蒙上一层灰尘。

3.用字笼统。

有许多人喜欢用一个字去代替许多字,譬如,他在所有满意的场合,都用一个“好”字来代替。他说:“这歌唱得真好!”“这是一篇好文章。”“这山好,水也好!”“这房子很好。”“这个人很好。”其实,别人很想知道一切究竟是怎样好法。这房子是宽敞,还是设计得很别致呢?是材料很结实吗?这人是很老实呢,还是很慷慨、很喜欢帮助别人呢?单是一个“好”字,就叫人有点摸不着头脑。还有这样的人,用“那个”这两个字代替几乎所有的形容词,例如:“这部影片的确是很那个的。”“这件事未免太那个了。”“这封信叫人看了很那个的。”这一类毛病,主要是由于头脑偷懒,不肯多费一点精神去寻找一个适当的恰如其分的字眼。如果放任这种习惯,所说的话就容易使人觉得笼统空洞,没有内容,因而也就得不到别人适当的重视了。

4.过于夸张。

喜欢用夸张的语言去强调一件事物的特性,以引起别人的注意。但也有人无论在什么场合都采用这种说法。例如:“这个意见非常重要。”“这本书写得非常精彩。”“这是一部非常伟大的戏剧。”“这种做法是极端危险的。”“这个女人简直是无法形容的美



丽。”如此这般,讲得多了,别人也就自然而然地把你所夸大的字眼都大打折扣,这就使你语言的威信大为降低了。

5.逻辑零乱。

在叙说事理的时候,最重要的是层次清晰,条理分明。所以,在交谈以前,必先在脑子里将所要讲的事物好好地整理一下,分成几个清楚明确的段落,摒除许多不大重要的细节。不然的话,说起话来就会拖拖拉拉,夹杂不清了。特别是当一个人叙述自己亲身经历的时候,更容易因为特别起劲,巴不得把所见所闻全盘托出,结果却叫人听起来非常吃力。

6.矫揉造作。

矫揉造作有多种形式的表现,有的人喜欢在交谈中加进几句英文或法文;有的人喜欢在谈话中加进几个学术性的名词;有的人喜欢把一些流行的字眼挂在口头;有的人又喜欢在并不适当的地方引用几句名言。这会让人觉得你在卖弄学识,故作高深,还不如自然、平实的言语更容易让人接受。



口才技巧篇

叁

第十章 善谈者必善幽默——好口才的幽默技巧

有幽默感,这句话在现代社会确实是对人极高的赞赏,因为它不仅表示受赞美者的随和、可亲,能为严肃凝滞的气氛带来活力,更显示了其高度的智慧、自信与适应环境的能力。

幽默像是及时产生的火花,是瞬间的灵思,所以必须有高度的反应与机智,才能灿出幽默的语句;那语言可能化解尴尬的场面,也可能在谈笑间有警世的作用,更可能作为不露骨的自卫与反击。

幽默是成功者的必备素质

有幽默感(with a sense of humor),这句话在现代社会确实是对人极高的赞赏,因为它不仅表示受赞美者的随和、可亲,能为严肃凝滞的气氛带来活力,更显示了其高度的智慧、自信与适应环境的能力。

幽默像是及时产生的火花,是瞬间的灵思,所以必须有高度的反应与机智,才能灿出幽默的语句;那语言可能化解尴尬的场面,也可能在谈笑间有警世的作用,更可能作为不露骨的自卫与反击。

——这些,都是成功者的必备素质!

幽默是智慧的产物,能反映情绪智力的高低,能促进身心健康。蕴藏着人生哲理、妙趣横生、妙语连珠的幽默,使人思想乐观、心情愉快、意志坚定、消除疲劳、注意力与记忆力集中。

有一天,著名诗人海涅正在伏案创作。突然,有人敲门,原来是仆人送来一件邮包。寄件人是海涅的朋友梅厄先生。海涅因紧张地写作而感到有些疲倦,又因被人打断写作思路而很不高兴。他不耐烦地打开邮包,里面包着层层纸张。他撕了一层又一层,终于拿出一张小小的纸条。小纸条上写着短短的几句话:“亲爱的海涅,我健康而又快乐!衷心地致以问候。你的梅厄。”尽管海涅感到不耐烦,但是这个玩笑却逗得他十分快乐,疲倦感即刻消失。他调整情绪后,决定对他的朋友也开一个玩笑。几天后,梅厄



先生收到了海涅的一个邮包。那邮包重得很,他无法把它拿回家。他雇了一个脚夫帮他扛回家去。到家后,梅厄打开了这令人纳闷的邮包。他惊奇地发现里面是一块大石头。石头上有一张便条,上面写着:“亲爱的梅厄!看了你的信,知道你又健康又快活,我心中的这块石头落地。我把它寄给你,以永远纪念我对你的爱。”

幽默是一个人的学识、才华、智慧、灵感在语言表达中的闪现,是一种“能抓住可笑或诙谐想象的能力”,是对社会上的种种不协调、不合理的荒谬现象、偏颇、弊端、矛盾实质的揭示和对某些反常规言行的描述。幽默语言可以使我们内心的紧张和重压释放出来,化作轻松的一笑。在沟通中,幽默语言如同润滑剂,可有效地降低人与人之间的“摩擦系数”,化解冲突和矛盾,并能使我们从容地摆脱沟通中可能遇到的困境。

在社交中,谈吐幽默的人往往取胜,没有幽默感的人往往会失败。在交际场合,幽默的语言极易迅速打开交际局面,使气氛轻松、活跃、融洽。在出现意见有分歧的难堪场面时,幽默、诙谐便可成为紧张情境中的缓冲剂,使朋友、同事摆脱窘境或消除敌意。此外,幽默、诙谐的语言还可以用来含蓄地拒绝对方的要求,或进行一种善意的批评。

说话幽默要紧贴生活

幽默可以使愁眉苦脸者笑逐颜开,也可以使泪水盈眶者破涕为笑;可以为懒惰者带来活力,也可以为勤奋者驱散疲惫;可以为孤僻者增添情趣,也可以使欢乐者更愉悦。

生活中没有一个人不喜欢风趣幽默的语言。在中国的传统文艺晚会上,相声小品之所以一直成为最受欢迎的节目之一,就在于它的表现形式离不开幽默,那幽默的语言强烈地感染着观众的心,幽默的话能抓住听者的心,使对方平心静气,也可以使一些深刻的思想表达得更加生动和形象。

汉武帝晚年很希望自己能长生不老。一天他与一个侍臣闲聊:“相书上说,一个人鼻子下面的‘人中’越长,寿命就越长;‘人中’长一寸,能活一百岁。不知是真是假?”

东方朔听了这话,知道皇上又在做长生不老之梦,脸上露出一丝讥讽的笑意。皇上见东方朔似有讥讽之意,喝道:“你居然敢笑话我?”

东方朔毕恭毕敬地回答:“我怎么敢笑话皇上呢?我是在笑彭祖的脸太难看了。”

汉武帝问:“你为什么笑彭祖呢?”

东方朔说:“据说彭祖活了八百岁,如果真像皇上所说,‘人中’长一寸就活一百岁,彭祖的‘人中’就该有八寸长了,那么,他的脸岂不是太难看了吗?”

汉武帝听了,不禁哈哈大笑起来。



在这个故事里,东方朔以幽默的语言,用笑彭祖的办法来劝皇帝。整个批驳机智含蓄,风趣诙谐,令怒不可遏的皇帝转怒为喜,并且愉快地认输。

这个小故事形象地说明了幽默的本质。由此,我们可以看出幽默具有一种特性,一种引发喜悦、以愉快的方式娱人的特性;幽默感是一种能力,一种了解并表达幽默的能力;幽默是一种艺术,一种运用幽默和幽默感来增进你与他人的关系,并可对自己作真诚的评价的一种艺术。

有一次,美国 329 家大公司的行政主管人员,参加了一项幽默意见调查。结果表明:97%的企业主管相信,幽默在企业界具有相当的价值;60%的企业主管相信,幽默感决定着人的事业成功的程度。由此可见,幽默对于现代人的重要。

现代人需要幽默语言,如同鱼之于水、树木之于阳光,生活之于盐一样。具有幽默感和幽默力量,是现代人应具备的素质之一。

说话幽默就是要让棘手变轻松

人人都知道幽默的好处,但是幽默不只是让你的人生变得轻松,更重要的是,它可以改变你看世界的观点!

盖瑞是一个非常幽默的警官,不管遇到什么重大案件,他总能一笑置之,使问题迎刃而解。

就拿某天下午来说吧!有三位女士为了一点小事发生了争执,三个人大吵大闹的来到警察局,你一言,我一语,几乎把警察局的屋顶掀了开来,女人的话匣子一打开,连局长都没有插嘴的份。这时,盖瑞淡淡地说了一句话:“请你们当中年纪最大的那一位先说吧!”话才刚说完,房间里顿时鸦雀无声。

盖瑞的聪明才智不仅如此,他还曾经运用幽默顺利抢救了一名企图跳楼的男子。当时情况十分紧急,男子站在五十二层楼高的窗台,随时都有可能往下一跳。楼下挤满了围观的人潮,警察、医生和记者全数到齐。那名想要自杀的男人色厉内荏地喊叫着:“别过来!谁要再走近一步,我就跳下去!”

只有盖瑞带了一名医生走上前去,他只说了一句话,那男子便默默地走下楼了。盖瑞说:“我不是来劝你的,是这位医生要我来问问你,你死后愿不愿意把尸体捐给医院?”

盖瑞的幽默感使他往往能够在极细微的事情中搜寻到破案的关键。在一次执勤的时候,盖瑞竟然轻而易举地抓住了一个男扮女装的通缉犯,警长问他:“罪犯伪装得这么完美,你怎么会发现他是男儿身呢?”

“因为,他没有女人的习惯。”盖瑞笑着回答说:“我看他经过服装店、食品店和美



容院的时候,连看都没有看一眼,我就知道,这个人绝对不是正常的女人。”

又有一次,盖瑞无意中看到两个年轻的神父骑着一辆自行车在一条小路上飞驰,身为神职人员怎么可以不遵守交通规则呢?盖瑞急忙下车将他们拦住,问道:“你们不觉得这样骑车是很危险的吗?”

神父们理直气壮地说:“没关系,天主与我们同在。”

盖瑞听了,笑着说:“这样的话,我不应该开你们超速的罚单,而应该罚你们八十块美金,因为法律规定,三个人是不能同骑一辆自行车的。”

幽默使人冷静,冷静使人充满机智。一个星期六下午,几个左派分子正在闹市区的十字路口表演说:“现今的政治烂透了,我们应该放把火,把众议院和参议院统统烧了!”

激烈的言论尚且不构成任何妨碍,但是却引来越来越多的行人,把路口堵得水泄不通,严重影响了交通。

当警察赶到时,市内的交通已经瘫痪得无从下手,只见盖瑞大叫一声:“现在开始,同意烧参议院的站到左边,同意烧众议院的站到右边。”

“哗”的一声,人群顿时分成左右两边,中间的道路豁然开朗。

越是棘手的事情,越是需要幽默。幽默不只是娱乐自己,同时也是娱乐别人,只要人们都可以笑得出来,还会有什么解决不了的大事呢?

幽默是一种魅力,也是一种人格力量。幽默所包含的特性是逗人快乐,所包含的能力是感受和表现有趣的人和事,制造愉悦的气氛。对于个人而言,懂得幽默的人往往比不懂幽默的人更具有吸引力和凝聚力。

在人际交往中,幽默是心灵与心灵之间快乐的天使,拥有幽默就拥有爱和友谊,凡具有幽默感的人,所到之处,皆是一片欢乐和融洽的气氛。在无法避免的冲突中,幽默感不强的人就面临考验,是拍案而起,横眉怒目,还是悲天悯人,大智若愚?幽默家的高明在于即使到了针锋相对之时,也不像通常人那样让心灵被怒火烧得扭曲起来,而是仍然保持相当的平静。在对方已感到别无选择时,幽默家仍然有多种多样的选择。

一个秃头者,当别人称他“理发不用花钱,洗头不用汤”时,他当场变了脸,使一个原本比较轻松的环境变得紧张起来。一位演讲的教授,也是一个秃头,他在自我介绍时说:“一位朋友称我聪明透顶,我含笑地回答:‘你小看我了,我早就聪明绝顶了。’”然后他指了指自己的头说,“我今天演讲的题目是外表美是心灵美的反映。”教授就这样开始了自己的演讲,整个会场充满了活跃的气氛。同样是秃头,同样容易受到别人的揶揄和嘲谑,为什么不同的人得到的却是别人不同的认可,其间的缘故就是没有幽默感。

幽默家兼钢琴家波奇,有一次在美国密歇根州的福林特城演奏,发现听众不到大



半,他当然很失望也很难堪,但是他走向舞台时却说:“福林特这个城市一定很有钱,我看到你们每个人都买了两三个座位的票。”于是整个大厅里充满了欢笑,波奇也以寥寥数语化解了尴尬的场面。

由此可见,幽默不仅反映出一个人随和的个性,还显示了一个人的聪明、智慧以及随机应变的能力。但需要注意的是,幽默既不是毫无意义的插科打诨,也不是没有分寸的卖关子,耍嘴皮。幽默要入情入理,引人发笑,给人启迪,这需要一定的素质和修养。

生活中应用幽默,可缓解矛盾,调节情绪,促使心理处于相对平衡状态。著名的喜剧大师卓别林曾说:“通过幽默,我们在貌似正常的现象中看不出不正常的现象,在貌似重要的事物中看不出不重要的事物。”

可见一个社会不能没有幽默。有人形象地说:“有幽默感的语言是一篇诗文,有幽默感的人是一座雕像,有幽默感的家庭是一间旅店,而有幽默感的社会是不可想象的。”人们给保加利亚的卡尔洛沃城冠以“笑城”的美称,卡城被称为是讽刺与幽默之乡,这个城的人们言谈中常有幽默、谐趣之语,因而性格开朗乐观成了卡城居民的普遍品格。

幽默是获取老板赏识的杀手锏

幽默,无论从形式上还是在内容上,总是推陈出新,创造新的篇章。幽默的过程也是创造的过程。大多数锦言妙语来自凡人小事,它是人们情绪乐观的不经意的流露。在现实生活中,人们对幽默的偏爱,可以在处理人际关系、解决棘手问题等方面,起到润滑剂的作用。

同时,幽默也为发展创造力开辟了广阔的前景。从荒谬的言语到讽刺的言辞,妙语可以将各种思路集中起来,创造新的观点。这样,我们不再局限于僵化的思维模式,思路更加活跃。幽默感常常显得孩子气,显得不拘礼数,但它却有力量,能解放人们的创造力。这就是大多数老板、总裁青睐富有幽默感的员工的关键所在。让我们看下面的这则故事,看它是怎样用富于想象的思维方式代替习惯性思维:

一位年轻人走进忏悔室,喃喃地说:“饶恕我吧,神父,饶恕我的罪过。因为我迷上了女性,一个本教区的女人。”

神父问:“她是谁?”

年轻人说:“噢,我不敢讲。”

神父固执地问:“让我猜猜看。是可爱的加拉赫夫人吗?”



年轻人摇摇头。

“那么,是天真活泼的多利维亚小姐啦?”

年轻人又摇摇头。

“哦,是不是墨菲先生的漂亮女儿?”

年轻人仍旧拒绝回答。

离开教堂后,他遇到一个朋友。友人关切地问:“神父告诉你什么办法了吗?”

“没有。”年轻人说,“不过,他给了我三个很好的指点。”

整个故事沿着一条思路发展着,我们根本没有察觉其中酝酿着突然性的惊人妙语。当读到最后一句时,我们已经形成的感觉被另一种感觉取代了,感到受了欺骗,也感到快乐。事实上,这就是幽默的模式或过程。它看起来简单,实际上非常有效。每当听到一则笑话,读到一个幽默,或看到现实生活中可笑的事情,我们惯有的思维模式被新的方式替代了,这时,我们需要有更富于想象力的思维方式。这种新的方式是非常有趣的,它引导我们的思维变得更富于个性、不拘一格,视野更加宏阔。

健一是公司的宝贝。他工作勤奋,又富有幽默感,公司里之所以会气氛融洽,充满朝气,完全是他的功劳。

健一今年三十八岁,在公司里担任科长,但同事们都叫他“老头”,表示对他的喜爱。每逢他出差,公司就会变得异常沉闷,没有生气。

健一所在的公司大约有五百人,职员年龄普遍都很小。年轻人血气方刚,聚在一起,偶尔会发生冲突。每逢这时候,只要健一一出现,马上就会使紧张的气氛得以缓解。

有时候遇到顾客对服务态度不满,上门质问的时候,只要健一出面,用幽默的语言,滑稽的动作对顾客道歉,一定会把客人哄得妥妥帖帖。顾客心中有再大的不满,也会烟消云散。

试想,像健一这样的员工,有哪个老板不想雇用呢?

幽默是改善同事关系的催化剂

有了幽默,我们可以学会以笑来代替苦恼。借着幽默的力量,我们能将他人和自己脱离痛苦。你的幽默是以愉悦方式表现出来,你就会受到对方的赞赏和尊敬。它表达出你个人的真诚,你本性的大方和心灵的善良。在人的一生中,如果你希望自己的目标及你与别人的关系变得更有意义的话,那么幽默是你不可缺少的力量。以幽默力量来帮助别人,你会发现你同时也帮助自己建立了更充实满意的生活。这种力量像一座桥梁,拉近了人们之间的距离,填补了人们之间的鸿沟。如果你的幽默不仅能使人



发笑,还能帮助你跟同事建立亲密的感情,那就实在很完美了。

体重八十公斤的田中,每当他向人摆出哈腰道歉的姿势,就会引人发笑。看到他那可笑的样子,对方再大的怒气也会烟消云散,而变得和颜悦色。

但田中一看到对方已经改变态度时并不十分放心,还要说:“要用切腹来表示我的歉意。”

“切腹”是田中的口头禅,他动不动就“切腹”。每回在道歉时常常要“切腹”二、三十次,直到对方自动投降为止。知道田中这一毛病的人便会说:“你切腹已经几百次了,我都听烦了。”

田中毫不感到尴尬,他会说:“哎呀,你看我这么胖,肚子皮多肉厚,当然要切上多次才能切得开呀。”这样一说,对方往往又会上他的当。

“是呀,我看你肚子的皮就像你脸上的皮一样厚!”对方终于把话题转移了。这样,对方就中了田中转移话题和注意力的圈套了。

因为你是一个幽默的人,同事间有什么心事,如感情、事业、家庭等问题,都喜欢找你倾诉,因为你用幽默化解了他们的烦恼和痛苦。除了这些,如果你有自己的特点,能发展一个自己独特的幽默方式就再好不过了。自己独特的幽默方式是专属个人的,任何人都学不来,所以会更有威力。

说话幽默要有力度

幽默能使人发笑,但却是启人心智的笑,是智慧的闪现。幽默能表达说话者的思想感情和人生态度,能反映出说话者的温和与宽容,是说话者表情达意的一种技巧。

侯宝林的相声《买佛龕》讲了这样一个笑话:

小甲:“大娘,出门儿啦? 哈……买佛龕啦?”

大娘:“年轻人说话一点规矩没有,这是佛龕,能说‘买’吗? 这得说请。”

小甲:“啊? 噢,大娘,是我不懂,您这佛龕多少钱请的?”

大娘:“哎,就这么个玩意儿,八毛!”

老太太敬神敬佛,还嫌年轻人不懂规矩,可她因为心疼钱,又出口不敬,耐人寻味,寓意深刻。

幽默中也包含着讽刺,但是总有一种含笑的启示和智慧的火花。前苏联心理学家普拉图谱夫说:“幽默在欢笑背后隐藏着对事物的严肃态度,而讽刺却在严肃的形式背后隐藏着开玩笑。”

夫妻俩在一起聊天,丈夫对妻子说:“为什么上帝把女人造得那么美丽却又那么



愚蠢呢？”妻子回答说：“这个道理很简单，把我们造得美丽，你们才会爱我们，把我们造得愚蠢，我们才会爱你们。”

创造幽默最重要的因素是有限的语言，可利用荒谬对比、设置悬念、反转突变、认同认识造成一种包含复杂感情、充满情趣而又耐人寻味的幽默意境。

说话幽默要表达真诚

友善的幽默能表达人与人之间的真诚友爱，能沟通心灵，拉近人与人之间的距离，填平人与人之间的鸿沟，是希望与他人建立良好关系的不可缺少的东西。特别当一个人要表达内心的不满时，如果能使用幽默的语言，别人听起来会顺耳一些。当一个人需要把别人的态度从否定改变到肯定时，幽默具有很强的说服力。当一个人和他人关系紧张时，即使在一触即发的关键时刻，幽默也可以使彼此从容地摆脱不愉快的窘境或消除矛盾。

有一次，英国著名的文学家萧伯纳正在街上行走，被一个骑自行车的冒失鬼撞倒在地，幸好没有受伤，只是虚惊一场。骑车的人急忙扶起他，连连道歉，可是萧伯纳却惋惜地说：“你的运气不佳，先生，你如果把我撞死了，你就可以名扬四海了！”萧伯纳的这一句妙语，把他和肇事者双方从不愉快的、紧张的窘境中解放出来，使这场事故得到友好的处理。萧伯纳的幽默不仅给对方留下了难忘的印象，又给人以友爱和宽容。

又有一次，萧伯纳的脊椎骨有病，去医院检查。医生对萧伯纳说：“有一个办法，从你身上其他部位取下一块骨头来代替那块坏了的脊椎骨。”又说：“这手术很困难，我们从来没有做过。”很明显，医生的意思是这次手术所要收取的费用不同一般。如果萧伯纳与医生争论，或表示不满、失望，将会和医生处于对立的局面。而对立的结果，会给双方带来难堪，也会影响双方合作和治疗效果。但是，萧伯纳听了医生的介绍后，淡淡地一笑说：“好呀！不过请告诉我，你们打算付给我多少手术试验费？”一个很棘手的问题，被萧伯纳处理得极其巧妙，避免了不愉快的争执。

第二次世界大战期间，英国首相丘吉尔来到华盛顿会见当时的美国总统罗斯福，要求美国与他们共同抗击德国法西斯，并给予英国物资援助。丘吉尔受到热情接待，被安排在白宫居住。一天早晨，丘吉尔正躺在浴盆里，抽着他那特大号的雪茄烟。门开了，进来的正是罗斯福。丘吉尔大腹便便，肚皮露出水面……这两个首脑人物此刻相见，不免有些尴尬。此刻丘吉尔灵机一动，把烟头一扔，说：“总统先生，我这个英国首相在您面前，可真是开诚布公，一点隐瞒也没有啊。”说完后，两个人哈哈大笑起来。随后，双方的会谈获得成功。



在这里我们不能说丘吉尔的幽默对会谈的成功起到了巨大的作用,但他那“一点隐瞒也没有”,不仅缓解了当时个人和国家的窘境,而且含有坦诚求助、彼此信任的含义。罗斯福又怎能感受不到呢?

说话幽默要敢于自嘲

如果你嘲笑的是自己,试问有谁会大力反对?美国社会学家麦克·斯威尔说:“在别人嘲笑你之前,先嘲笑你自己。”你不妨把“自己”当作嘲笑的对象,不但可以消除紧张、焦虑的情绪,更可以提升自我的修养。一个人要承认自己的“缺点”实在不是一件容易的事。要知道,人总是有不完美的地方,坦白承认自己的缺点,就能把“缺点”化为个人独有的特点!

英国作家杰斯塔东是个大胖子,由于“体积”过大,行动往往不太方便。但他不以矮为耻,不以胖为耻。有一次他对朋友说:“我是个比别人亲切三倍的男人。每当我在公共汽车上让座时,便足以让三位女士坐下。”这轻松愉快的自嘲表现了杰斯塔东高度的自信。

当处于非常窘迫的境地中时,机智地进行自我褒贬而产生的幽默,是摆脱窘境的好方法,也是展示人格魅力的法宝。同时也能给对方一种轻松感,使沟通气氛变得更加和谐,更有利于沟通活动的顺利进行。著名国画大师张大千一次在宴席上向京剧表演艺术家梅兰芳敬酒时说:“梅先生,你是君子——动口,我是小人——动手。”在这里,张大千根据自己的工作特点,自嘲地将自己喻为“小人”,顿时活跃了宴会气氛。

美国第16届总统林肯的长相,使人无法恭维,他自己也不避讳这一点。一次,道格拉斯指责他是两面派。林肯说:“现在,请听众来评评看,我如果还有另一副面孔的话,我会戴着现在的这副面孔吗?”结果引起听众大笑,在笑声中显出道格拉斯的荒谬。

幽默的特点是尖锐而刻薄,俏皮而不直露,蕴藏着说话者温厚善良的气度和高超的语言艺术。有人甚至这样区分人的层次:听了别人的话能笑,这个人是正常人;自己能讲笑话让别人笑,此人有幽默感;能够自己拿自己开玩笑,此人有希望成为幽默大师,因为自嘲是幽默的最高品位。

说话幽默要出其不意

说出别人想不到的语言,表达别人想不到的含义,这是幽默的宗旨,即所谓的标新立异,出奇制胜,这样往往会使你的语言具有特殊的说服力,达到更好的沟通效果。



一个顾客在酒店喝酒，他喝完第二杯后，转身问老板：“你一星期能卖多少桶啤酒？”“35桶。”老板得意洋洋地回答说。“那么，”顾客说，“我倒想出一个能使你每星期卖掉70桶啤酒的方法。”老板很惊讶，忙问：“什么方法？”“这很简单，只要你将每个杯子里的啤酒装满就行了。”这位顾客的本意是指责老板卖的啤酒只有半杯，但他利用老板惟利是图的心理，巧妙地设下一个圈套，让老板不知不觉地钻进去，然后出其不意地指责老板的行为。

事实上，所有的幽默都是以“出其不意”而制胜。否则，就会显得平淡无奇，达不到效果。尽管它多用于揭露弊端、讽刺卑俗与愚蠢，但绝不是锋芒毕露，相反它总是委婉地指出人们的缺点，让人们在笑声里看到自己或他人的丑行或影子，顿悟而悔改。在一家餐馆里，一位顾客正把饭中的砂石一粒一粒地拣出来摆放在桌子上。服务员见了不好意思地说：“净是沙子吧？”顾客笑笑，摇摇头说：“不，还有米饭。”这位顾客没有直接批评饭的质量。他抓住服务员说的“净是沙子”做文章，便说“还有米饭”，通过否定的形式来肯定米饭中有很多沙子，就显得非常委婉，这样既表达了自己对米饭中沙子过多的不满，又不至于引起对方的反感。

有一则宣传戒烟的公益广告，上面完全没提到吸烟的害处，相反却列举了吸烟的四大好处：一省布料，因为吸烟的易患肺病，导致驼背，身体萎缩，所以做衣服就不用那么多布料；二可防贼，抽烟的人常患气管炎，通宵咳嗽不止，贼以为主人未睡，便不敢行窃；三可防蚊，浓烈的烟雾熏得蚊子受不了，只得远远地避开；四永葆青春：不等年老便已去世。

这里说的吸烟的四大好处，实际上是吸烟的害处，却很幽默，让人们从笑声中悟出其真正要说明的道理，即吸烟危害健康。

这就是所谓的正话反说，说出来的话，所表达的意思与字面意思完全相反。如字面上肯定，而意义上否定；或字面上否定，而意义上肯定。这也是产生幽默感的有效方法之一。

秦朝有个很有名的幽默人物优旃。有一次，秦始皇要大肆扩建御园，多养珍禽异兽，以供自己围猎享乐。这是一件劳民伤财的事，但大臣们谁也不敢冒死阻止秦始皇。这时优旃挺身而出，他对秦始皇说：“好，这个主意很好，多养珍禽异兽，敌人就不敢来了，即使敌人从东方来了，下令麋鹿用角把他们顶回去就足够了。”秦始皇听了不禁破颜而笑，并破例收回了成命。

他之所以能成功地劝服秦始皇，主要是使用了幽默的力量。他的话表面上是赞同皇上的主意，而实际意思则是说如果按皇上的主意办事，国力就会空虚，敌人就会趁机进攻，而麋鹿是没有能力用角把他们顶回去的。这样的正话反说，字面上赞同了秦



始皇,也足以保全自己;而真正的含义,又促使秦始皇在笑声中醒悟,从而达到了他的说服目的。

幽默得体原则

幽默被誉为现代人为人处世的重要法宝之一,也是用来衡量一个人的口才乃至智慧的标准。很多人都在想方设法使自己成为一个幽默的人、一个有情趣的人。但是,幽默要注意场合、对象,把握一定的尺度,切不可生搬硬套。最不可取的是无话不幽默,且不分场合,不分对象,弄得大家烦不胜烦,成为茶余饭后的笑料。滥用幽默可能会冲淡你真正的工作成绩,幽默过了头则会适得其反,伤害感情,因此开玩笑要掌握好分寸,幽默要遵循得体原则。

1. 内容高雅。

幽默的内容取决于幽默者的思想情趣与文化修养。幽默内容粗俗或者不雅,虽有时也能博人一笑,但过后就会变得乏味。而内容健康、格调高雅的玩笑所产生的幽默,不仅能给对方启迪和精神享受,而且也是对自己美好形象的有力塑造。

2. 态度友善。

对人友善是做人的一个原则,也是幽默的一个标准。一般来讲,幽默的过程,是感情互相交流传递的过程,如果借着开玩笑对别人冷嘲热讽,发泄内心厌恶、不满的感情,那么这种玩笑就无法称得上幽默。

也许有些人不如你口齿伶俐,表面上你占到上风,但别人会认为你不能尊重他人,从而不愿与你交往。

3. 区别对象。

生活中每个人的身份、性格、心情不同,对玩笑的承受能力也不同。同样一个玩笑,能对甲开,不一定能对乙开,能对乙开,也不一定能对甲开。一般来说,晚辈不宜同前辈开玩笑;下级不宜同上级开玩笑;男性不宜同女性开玩笑。在同辈人之间开玩笑,则要掌握对方的性格特征与情绪信息。对方性格外向,能宽容忍耐,玩笑稍微过大也能得到谅解。对方性格内向,喜欢琢磨言外之意,开玩笑就应慎重。对方尽管平时生性开朗,假如恰好碰上不愉快或伤心之事,就不能随便与之开玩笑。相反,对方性格内向,但正好喜事临门,此时与他开个玩笑,幽默的氛围会一下突现出来,效果也会出乎意料的好。

4. 分清场合。

不分场合的幽默,结果只能适得其反。比如,老板开会,正在台上向职员们发表讲话,你却在这个时候突然冒出一两句逗人的话。虽然大家被你的幽默逗乐了,然而老



板会认为你是一个不守纪律、缺乏礼貌和修养的人,会在心中留下对你的不良印象。又如,老板和职员欢聚在一起,说些幽默的话逗乐,而你却把这种幽默引向歧途,说了不雅的话,老板当然会认为你是一个不知高低的冒失鬼。

使用幽默一方面要看准对象,看准场合。另一方面还要抓住时机。发挥幽默也需要“素材”,就是特定的场合、情境等,这些就像机遇一样,可遇而不可求,关键在于能否随机应变。如果为幽默而幽默,就会显得生硬、不合时宜、不伦不类,不但不能成为沟通中的“润滑剂”,反而还可能增加沟通的“摩擦系数”。

幽默语言的获取途径

俄国著名寓言作家克雷洛夫生活穷困,租了一间房子,房东要他在房契上写明,一旦失火,烧了房子,他就要赔偿 15000 卢布。克雷洛夫看了租约,不动声色地在 15000 后面加了一个零。房东高兴坏了:“什么,15 万卢布?”“是啊!反正一样是赔不起。”克雷洛夫说完大笑起来。

幽默有时让人感到神秘。有人想学,却无法学会;有人没怎么学,却脱口而出。那幽默是不是与生俱来、天赋而生的呢?其实,幽默是人的独特性情气质,和游戏一样,是人的本能,是人的一种生活心态。

我们在对一些具有幽默感的人进行研究之后发现,幽默也确有某种遗传基因存在。如我国著名相声表演艺术大师侯宝林和他的两个儿子,著名喜剧表演艺术家陈强和他的儿子陈佩斯,都具有幽默的天赋。但仔细推究起来,我们也不难发现其中的牵强之处,因为我们也可从他们的例子中看出环境和培养的力量影响作用,如果再把世界上众所周知的幽默大师稍微研究一下,这种理论就更站不住脚了。因此,幽默并不神秘,而且对所有人来说,后天培养至关重要。

1.对幽默的学习,首先从含蓄开始。

幽默应该引人发笑,但高级的幽默又最好可以让人回味。幽默是言近旨远。有一个朋友邀请萧伯纳赴宴,想让萧伯纳给他弹钢琴的女儿美言几句,好借此名扬天下。萧伯纳一到朋友家,女孩就迫不及待地弹了起来。弹了半天,萧伯纳一言不发,女孩只好先开口说话:“我没有妨碍到你吧?”萧伯纳若无其事地说:“没关系,你弹好了。”萧伯纳的话幽默、简约、含蓄,有弦外之音,非得经过琢磨才好领会他的意思。

2.幽默要有创意,用“趣味思维方式”捕捉生活中的喜剧因素。

“趣味思维”是一种“错位思维”,不按照普通人的思路想,而是“岔”到有趣的一面去。其次要在瞬息构思上下工夫,掌握必要技巧。幽默风趣是一种“快语艺术”,它突破



惯性思维,遵循反常原则,想得快,说得快,触景即发,涉事成趣,出人意料之外,又在情理之中。

不但要研究幽默名家的作品和来自民间的幽默精品,而且要广泛地了解各种艺术形式,增强自己的艺术敏感,训练自己由此及彼、由表及里地在各个意象间构建想象的能力。

3.幽默要注意灵活运用修辞手法。

极度的夸张、反常的妙喻、顺拈的借代、含蓄的反语,以及对比、拟人、移就、拈连、对偶等都能构成幽默。

4.幽默要注意搜集素材。

我们的生活丰富多彩,提供了许多有趣的素材,这些素材无意识地进入我们记忆仓库的也很多,我们如果做个“有心人”,就会使自己的语言材料丰富起来。

法无定规,幽默也没有现成的模式可以遵循。我们面对的是变动不息的人群,所以幽默也只能因人因事而异,才能达到效果。

第十一章 有魅力才有动感——好口才的魅力技巧

被誉为20世纪最伟大的成功学导师戴尔·卡耐基曾说:“听众总是喜欢聚集在精力旺盛的演讲者身旁,就像野雁总喜欢聚集在秋天的麦田里一样。”

为什么那些成功者在说话的时候总能使得周围的人如痴如醉?尽管他们的言语内容可能平淡无奇,甚至是尽人皆知,然而,它们就是具备了一种让人难以抗拒的感染力,使得他们的语言充满了力量,使得听众情不自禁地为之喝彩。

这就是好口才的魅力技巧!

首先从自我介绍开始

自我介绍,在一般情况下就是把自己的情况介绍给陌生的交际对象。如姓名、身份、职业、特长等,意在使对方了解自己,尽可能为自己提供方便,并与对方建立联系。



人们初次见面,都会产生一种了解对方并渴望得到对方尊重的心理,及时简明的自我介绍,可以满足对方的这种渴望,对方也会以礼相待,作自我介绍。

在日常生活和工作中,人与人之间需要进行必要的沟通,以寻求理解、帮助和支持。自我介绍是最常见的与他人认识沟通、增进了解、建立联系的方式。

在社交活动中,想要结识某人,而又无人引见,可以向对方作自我介绍。自我介绍的内容,可根据实际的需要、所处的场合而定,要有鲜明的针对性。在某些公共场所和一般性社交场合,自己并无与对方深入交往的愿望,作自我介绍只是向对方表明自己身份。这样的情况只需介绍自己的姓名,如“您好,我叫王海”或“我是王海”。有时,也可对自己姓名的写法作些解释,如“我叫陈华,耳东陈,中华的华”。如果因公务、工作需要与人交往,自我介绍应包括姓名、单位和职务,无职务可介绍从事的具体工作。如“我叫王海,是荣发公司的销售经理”。

在社交活动中,如果希望新结识的对象记住自己,作进一步沟通与交往,自我介绍时除姓名、单位、职务外,还可提及与对方某些熟人的关系或与对方相同的兴趣爱好。

进行自我介绍,要简洁清晰,充满自信,态度要自然、亲切、随和,语速要不快不慢,目光正视对方。在社交场合或工作联系时,自我介绍应选择适当的时间,当对方无兴趣、无要求、心情不好,或正在休息、用餐、忙于处理事务时,切忌去打搅,以免尴尬。若在讲座、报告、庆典、仪式等正规隆重的场合向出席人员介绍自己时,则应简短又细致地介绍自己。

“我姓柴,是哈尔滨工业大学机械专业 1968 年的毕业生,1981 年又在省电大学习工业管理,获本科文凭。

“从 1970 年起我就在汽车制造厂油泵车间当技术员,1980 年晋升为工程师。从 1983 年起直到现在,承包厂服务公司的汽车修理厂。这些年来,我一直研究国内外关于机械加工方面的先进技术,对汽车油泵的品种、规格、型号、质量、工艺流程、销售情况也比较熟悉,有一定的管理经验。我今年 45 岁,正是年富力强的时期,很想干一番事业。我个人做事果断,敢于拍板,敢于负责。只要给我一定的时间,比如说 10 天吧,就能把全部情况弄清楚,拿出办厂的具体方案,提出上缴利润的指标。”

这是某汽车油泵厂的柴工程师在投标时所作的自我介绍,较为具体详尽,既全面介绍了自己的学历、经历、兴趣、专长、能力和性格,又表示了自己的愿望和信心,因而赢得了招标单位的初步信任,为后来的中标打响了第一炮。



说话时称呼要得体

称呼是指人们在正常交往应酬中,彼此所采用的称谓语。它是言语交际的“先锋官”,在日常生活中,称呼应当亲切、准确、合乎常规。正确恰当的称呼,不仅能体现对对方的尊敬和自身的文化素质,更能促使交际的成功。

俗话说,“良言一句三春暖”,称呼得体就像行个见面礼,使对方获得心理上的满足,使沟通顺畅,交往成功。反之,称呼不得体往往会引起对方的不快甚至愠怒,使双方陷入尴尬境地,造成交往梗阻乃至中断。由此可见,称呼得体与否在很大程度上决定着人们交往活动的成败和管理效果的优劣。因此,不论是从事任何职业的一般人,还是身负一定职务的领导人或管理者,要想生活愉快、事业发展,都需要注意研究人际称呼的技巧,努力提高自己的称呼艺术。

称呼在人际交往和管理活动中的重要作用早为人们所注意。社会心理学家们认为得体的称呼能使人心情愉快,增强自信,有助于形成亲密和谐的人际关系。而良好的人际关系又是使人精神振奋、心理健康和提高工作效率的重要条件。得体的称呼能缩短人和人之间的心理距离,使人心情舒畅。

那么,怎样称呼才算得体呢?其实称呼并没有什么统一的模式。不同的地区、不同的民族和不同的语言传统,称呼的习惯可能差异很大;不同的职业、职务、性别、年龄的人,对称呼的需要和期望也不尽一样。这就造成了人际称呼的复杂性和多元化,增加了称呼得体的难处。但有一条是共同的,那就是要尊重他人和礼貌待人,这样,对方心里就会产生一种自豪感和满足感,反过来对方也会乐于与你接触,主动和你沟通,这就使交往有了良好的开端。但仅有此还不够,在具体称呼时还要注意做好以下几点。

1. 记住对方姓名。

姓名不仅是将自己与他人的存在予以区别的标志,而且不少人的名字还凝聚着父母对子女的期望。由于自尊的需要,每个人都会重视和珍爱自己的名字,同时,也希望别人能记住和尊重它。因此,当自己的名字被别人叫到时,就认为自己受到尊重,心里感到愉悦,对称呼自己的人怀有亲切感。古今中外,一些领导人、政治家和企业家对人的这种心情很了解,与人寒暄时不只说句“您好”,而是在“您好”前面或后面冠以对方名字,这样做起到了很好的心理效应。我们对久别之后仍能一下子叫出自己的名字的人,总是感动万分、钦佩不已,就是因为这个缘故。

2. 符合年龄身份。

称呼必须符合对方的年龄、性别、身份和职业等具体情况。对年长者称呼要热情、



谦恭、尊重;对同辈则要态度诚恳,表情自然,亲切友好,体现出你的坦诚;对年轻人要注意慈爱谦和,表达出你的喜爱和关心;对有较高职务或职称者,要称呼其职务或职称。总之,要讲究礼貌,既表达出你对对方的真诚和尊重,又不卑不亢。切勿使用“喂”“哎”等来称呼人,同时,也应力戒点头哈腰,满嘴恭维话。

3. 有礼有节有序。

在与多人打招呼时,如果群体中有年长者,也有年轻人或异性在场,就要注意称呼的顺序。一般来讲,应先长后幼,先上后下,先女后男,先生疏后熟识为宜。称呼最能表达说话人的道德修养、知识水平和文明程度,也体现着他的交往技巧。称呼兼顾长幼的差异,会使年长者觉得受了尊重,年轻人也心中坦然;如顺序颠倒,不但会使年长者不满,而且被称呼到的人也会感到窘迫。再者应注意尊重女性,在与一个同样年龄、身份的群体打招呼时,先称呼女性,会使对方感到你有较高的素养,从而乐于与你交往。

需要强调的是,以上各点并不是孤立的,而是彼此制约、密切相关的,它们从不同侧面共同决定着称呼的得体与否以及称呼得体的程度。在日常生活中我们只有依据称呼对象和交往场合等的具体情况,从多方面分析称呼对象的称呼需要,选择得体的称呼语,才能收到最理想的称呼效果。

介绍他人应注意的 4 个问题

介绍他人,即第三者为彼此不相识的双方引见的介绍方式。在人际交往中,我们总能碰到为他人介绍的机会,那么如何能使双方满意,达到预期的效果呢?这是一个看似简单的问题,其实却很难做到位。

介绍他人应注意以下几个问题。

1. 介绍时要注意介绍的顺序和礼节。

一般情况下,是将年纪轻、身份低的介绍给年纪大、身份高的,以示对后者的尊重。介绍多人的一般顺序是:

①不同性别的两个人,在一般情况下应将男士介绍给女士,如:“李小姐,这是赵先生,刚从河北来。”如果男士尊于女士,则应把女士介绍给男士:“赵老师,这位是从哈尔滨来的李小姐……”

②不同辈分、职务的两个人,应将年轻、职务低、知名度低的介绍给年长、职务高、知名度高的。如“汪老,这是报社的小陈,陈先生。”

③把一对夫妇介绍给他人,在一般情况下应先说丈夫,后说妻子。

④同龄人聚会应将未婚的介绍给已婚的,将自己熟悉的介绍给不太熟悉的。



⑤客人到家中拜访,应先把客人向家庭成员介绍,然后把家庭成员向客人作简单逐一的介绍。介绍时,应把被介绍人的关系、姓名讲清楚,同时要能简明地点出他们的爱好和特点更好,这样会给客人以愉快亲切的感觉,也显示出家庭的和睦与乐趣。

2.介绍时体态语要自然、协调。

介绍时一般应起立,面带微笑,注意礼节手掌朝上示意,切不可用食指指指点点。

3.介绍语信息量要适中,不要过于冗长,能为双方攀谈引出话题即可。

4.介绍语要热情、文雅,切不可伤害被介绍者的自尊心。

介绍是为了联络感情,融洽气氛,建立交流关系,因此,介绍的话语应热情洋溢,切忌冷冰冰的,更不可有损被介绍人的尊严。

约翰·梅森·布朗是一位作家兼演讲家,一次他应邀在某地演讲,被会议主持人作了这样的介绍:

“先生们,请注意了。今天晚上我给你们带来了不好的消息。我们本想邀请伊塞卡·F·马科森来给我们讲话,但他来不了,病了。(下面听众发生嘘声)后来我们要求参议员布莱德里奇前来,可他太忙了。(嘘声)最后,我们试图请堪萨斯城的罗伊·格里根博士来,也没有成功。(嘘声)所以,结果我们请到了——约翰·梅森·布朗。肃静!”

这段介绍语的本意并不想贬低布朗先生,却一次又一次地刺伤了其自尊心。之所以出现这样的失误和恶果,原因有二:一是介绍者将组织这次活动的过程报了一遍流水账(完全没有这个必要),客观上产生了这样的效应;二是主观上考虑不周,或者根本没有考虑这样一些问题:如何尊重演讲者?如何促使来之不易的演讲活动取得成功?因此,从某种意义上讲,介绍语是介绍者认识水平、组织才能和表达才能的外现。

一次,某高校邀请话剧《光绪政变记》中慈禧太后的扮演者郑毓芝来演讲。主持人是这样介绍她的:“同学们,今天,我们好不容易把‘老佛爷慈禧太后’请来了。(掌声,笑声,听众的情绪热烈起来。)’老佛爷’郑毓芝同志在戏台上盛气凌人,皇帝、太监、大臣见了都诺诺连声,磕头下跪,在台下却和蔼可亲,热情诚恳。她方才和我谈起,还曾扮演过《秦王李世民》中的贵妃娘娘,话剧《孙中山》中的宋庆龄。她是怎样把这些截然不同的人物演得栩栩如生的呢?下面就请听她的演讲。”(听众凝视主席台,热烈鼓掌。)

这番介绍语既幽默风趣,突出特点,又条理清楚,主旨鲜明,热情洋溢地把郑毓芝本人和她演的角色作对比介绍,并水到渠成地点明其演讲的主题,可谓十分得体,收放自如。



有动感才有魅力

说话同写文章一样,句子之间要有动感,有动感的句子组成的文章会变得精彩,正如有动感的话语,会让人觉得动听。当然这里也包括讲话时适当的神态动作。

有一次,卡耐基在给学生演讲“生命如何度过”时,随身携带了一件物品,用一方手巾蒙着。一开始的时候,他就把它置于桌子的右侧,并数次在情绪激烈时默默地抚摸一下。所有的听众都在听卡耐基慷慨激昂的演讲。卡耐基的声音充满感情,而他抚摸这件物品时更显得感情凝重,人们心里在纳闷,这是一件什么样的东西呢?注意力便都集中起来了。

卡耐基接着讲道:

“美国南北战争时,有一个战士名叫莱特,他不过是数百万北方军队中普通的一名士兵。他作战勇敢,每次冲锋都跑在最前面。他说他只有一个心愿,就是解放南方黑奴,让自由和民主回到人民手中。他的勇敢受到了无数次的嘉奖。在刚刚接受一枚英雄勋章后,莱特,亲爱的莱特,却遇到了不幸,在一场遭遇战中,他倒下了。临死之际,他手握着那枚英雄勋章说:‘把它送给我的母亲。’人们照着他的话做的时候,发现他是母亲惟一的亲人。他的母亲同样也是伟大的,宁愿自己忍受孤苦寂寞的晚年生活,也要把儿子送到前线……如今,这位伟大的母亲和他的儿子都已死去,但这枚勋章却保留了下来,它永远鼓励着我们为大众的利益而努力奋斗,看,它就在这儿。”

卡耐基说完,在全场听众的注目下,轻轻揭开手巾,露出了一个盒子,他再打开盒子,一枚金黄色的勋章躺在红色的绒布之上。所有的听众在那一刻静默无声,有的人悄悄地流下了眼泪。人们为英雄的伟大而感动,也对卡耐基的良苦用心钦佩之至,动感使他的演讲变得何其丰富啊!

下面再看看列兰·史多是怎样打动听众,让他们支持联合国儿童救援行动的。

“我但愿自己再也不会目睹此情此景。一个孩子和死亡之间只差一颗花生,还有比这更凄惨的吗?我希望各位永远不会看到这一幕,也不必在事后永远活在这种悲惨的记忆里。如果本月里某一天,在雅典被炸弹炸得一片废墟的工人区里,你曾听到他们的声音,见到他们的眼睛……可是,我所能留下的一切,只是半磅重的一罐花生而已。当我费力地打开它时,成群衣不裹体的孩子把我团团围住,疯狂地伸出他们的小手。更有许多的母亲,怀抱婴儿你争我抢……她们都把婴儿举向我,皮包骨头的小手抽搐地伸向我。我尽力使每个花生都发挥最大用处。”

“在他们疯狂的拥护之下,我几乎被他们撞倒。眼前只见几百只手:渴望的手、挥



动的手、无望的手,全是瘦小的可怜的手。这里分一颗花生,那里分一颗花生。再在这里一颗,再在那里一颗。数百只手伸着,乞求着;数百只眼睛闪出希望的光芒。我无助地站在那里,手中只剩个蓝色的空罐子……哎呀,我希望这种悲惨永远不会发生在你的身上。”

在列兰·史多动情的叙述中,听众的内心深处受到了巨大的震撼,列兰·史多也因此获得了成功。

让别人愿意听你说话的技巧

有些人说话虽然在内容上不占优势,但他的说话方式却会给人一种非常迷人、令人舒服的感觉。毕竟说话者有其本性,每一次对话会因为说话技巧的不同而有各种不同的回响、反应。那么,使对方愿意听我们说话并把他步步引入对话的绝佳境地有什么技巧呢?

1. 风格明快。

生活中大多数人不喜欢晦暗的事物,即使草木也需要阳光才能生长。同样,给人阴沉感的谈话,会让人有疑虑感、厌恶感及压迫感。反之,说话简洁明快,则容易让人接受。

2. 声音独特。

有的人说话的声音给人一种享受,因为他(她)的嗓音实在是动人。他们(她们)谈话时,非常注意说话的声音,而选择说话的声音,完全依靠他们(她们)的天赋、个性及所要表达的情感而变化。有条件的话,你可自我充当对象,把自己的话录下来再仔细地听,你可能会吃惊地发现,自己说话竟有那么多毛病。这样经常检查,发音的技巧就会不断提高。

3. 语气肯定。

每个人都有自尊心,很容易因为某些微不足道的事就感到自尊心受损。如此一来,你要在谈话中稍不注意说话的方式方法,他(她)会立即反射性地表现出拒绝的态度。所以要对方听你说话,首先得先倾听对方要表达些什么。所谓“说话语气肯定”并不是指肯定对方说话的内容,而是指留心对方容易受伤害的感受。

4. 语调自然。

自然的声音总是悦耳的,在交谈中我们应该注意,交谈不是演话剧,无论是什么样的语调,都应自然流畅,故意做作的声音只能事与愿违。当你交谈的对象不是一个人,而是许多人时,应采用以下的技巧:当前一个人声音很大时,你开始说话时就可以压低声音,做到低、小、稳;当前一个人音量较小时,你的开始句就要略提高嗓门,清脆响亮,以引起大家的注意。



5. 习惯用法。

人类生存在当今的语言环境中，对于语言拥有自己的运用标准，一旦不符合标准，就会产生不协调的感觉，其中包括语气与措辞。在人际关系中，确实有必要根据实际情况或对方是谁而分别使用适当的语言。如果不分亲疏远近，一律以和同事谈话时的措辞来谈，那么对方将不会老老实实在地听我们说话。

“太好了”“好棒哟”“真可怕”这些都是一般女孩子说话时常会冒出来的感叹词。当然，这也是一种感情洋溢的表现。一句话若没有抑扬顿挫，则流于平淡，引不起对方的兴趣，若能添一些感叹词，则能增加彼此之间的谈话的气氛，但要适可而止，过多的感叹词，亦会抹杀言词的重要性，使对方不能分辨你的意思。

6. 思路清晰。

当之前的谈话争论不休，而且没有头绪时，你站出来讲话，就要力求语句简短，声音果断，有条理。

在大众场合发言时，你要想清楚自己讲什么，怎么讲，讲到什么程度。再者最好不要夹在中间，要么赶在前面，要么最后再讲，这样才能使人印象深刻。

获得好感的八种方法

说话也想获得别人的好感，我们建议可以从下面八个方面入手：

1. 多提善意的建议。

当一个人关心你时，只要这份关心不会伤害到自己，并且对方还提了一些善意的建议，你当然会欣然接受，对这个人产生好感。那么，反过来你对别人若也如此，别人也会同样对你产生好感。

满足他人自尊心最佳的方法就是善意的建议。对方是女性时，仅说“你的发型很美”，只不过是句单纯的赞美词；若是说“稍微剪短，看起来会更可爱”，对方定能感受到你对她的关心。若是能不断地表示出此种关心，对方对你必然更加亲切信任。

2. 偶尔暴露自己一两个小缺点。

有时坦率地暴露缺点，反而会迅速获得对方的信任，给对方留下一个正直、诚实深刻的印象。

只是暴露自己的缺点并不是毫不保留地将所有的缺点都暴露出来，如此做，反而使人认为你是个毫无可取之人，因而丧失了你的信任。

暴露的点只要一两个就可以了，可使他人把这一两个缺点和其他部分联想在一起，因而产生其他部分毫无缺点的感觉。但这绝不是狡诈，只是交际的策略和需要。因



为也没有人会拿自己的缺点和别人交往。“这个人有点小缺点,但是其他方面挑不出毛病来,是个相当不错的人。”类似上述的想法就能深深植入他人的心中。

3.记住对方所说的话。

一位心理学家应邀去演讲,不料主办方却问他:“请问先生的专长是什么?”他颇为不高兴地回答:“你请我来演讲,还问我的专长是什么?”

招待他人或是主动邀约他人见面,事先多少都应该先收集对方的资料,这是一种礼貌。换句话说,表现自己相当关心对方,必然能赢得对方的好感。

记住对方说过的话,事后再提出来做话题,是表示关心的做法之一,也是说话的策略之一。尤其是兴趣、嗜好、梦想等事,对对方来说,是最重要、最有趣的事情,一旦提出来作为话题,对方一定会觉得很愉快。在面试时,不妨引用主考官说过的话,定能使主考官对你另眼相看,印象深刻的。

4.注意对方微小的变化。

生活中,一般做丈夫的都不擅长对妻子表现自己的关心。比方说,妻子去美容院改变发型时,明明觉得她“看起来年轻多了”,却不作任何表示,因而使妻子心里不满,觉得丈夫不关心自己。

不论是谁,都渴求拥有他人的关心。而对于关心自己的人,一般都具有好感。因而,若想获得对方的好感,首先必须积极地表示出自己的关心。只要一发现对方的服装或使用的物品有些微小的改变,不要吝惜你的言词,立即告诉对方。例如:同事打了条新领带时,“新领带吧,在哪儿买的?”像这样表示自己的关心,绝没有人会因此觉得不高兴。

另外,指出对方与往日的变化时,愈是细微和不轻易发现的变化,愈使对方高兴。不仅使对方感受到你的细心,也感受到你的关怀,转瞬间,你们之间的关系就会远比以前更亲密可信。

5.呼叫对方的名字。

欧美人在说话时,常说:“来杯咖啡好吗?莱克先生”,“关于这一点,你的想法如何?莱克先生”,频频将对方的名字挂在嘴边。这种作风往往使对方涌起股亲密感,宛如彼此早已相交多年。其中一个原因是他感受到对方已经认可自己了。

在我们的社会里,晚辈直接呼叫长辈的名字,是种不礼貌的行为。但是,平辈之间借着频频呼叫对方的名字,来增进彼此的亲密感,应是个非常有益于彼此交往的方法。

6.注意细节,投其所好。

有位朋友有个奇怪的习惯,总是把他人名片的背面写得密密麻麻。与其说他是为了整理人际资料或是不忘记对方,倒不如说是为了下一次见面做好准备。也就是说,将对方感兴趣的事物记录下来,再度见面时,自己就可提供对方关心的情报作为礼



物。即使只是见过一次面的人,若能记住对方的兴趣,在第二次、第三次见面时,不断地提供这方面的知识或是趣事,借此显示自己对于对方的兴趣很关心,结果,必然使对方产生强烈的好感。

或许有些人会认为此种做法太过于功利主义。事实绝非如此。这种做法的确出于对对方的关心,更何况对对方也是真正有益的。借着经常保持此种姿态,结果必然能将一般通用的话题化为己身之物。换句话说,以长远的目标来衡量,此种做法能成为表现自我的有力武器,以此迅速获得对方对自己的好感和信任。

7.温暖的微笑。

我们在与人交往中,不管是同意人家的意见还是不同意,都不要摆出一幅冷冰冰的面孔,谁也不愿意和冰冷态度的人谈话。即使是出于某种无奈而非谈不可,在心底也已经产生了反感。试想,这样的谈话能有好结果吗?因此,我们在交往中要学会笑,学会用笑给人以温暖。不论对方是谁,有怎样的见解,如何让人讨厌,那你可以不和他交谈或躲开,摆一幅冷面孔总是无益的。有这样一个故事:

飞机起飞前,一位乘客请求空姐给他倒一杯水吃药。空姐很有礼貌地说:“先生,为了您的安全,请稍等片刻,等飞机进入平稳飞行状态后,我会立刻把水给您送过来,好吗?”15分钟后,飞机早已进入了平稳飞行状态。突然,乘客服务铃急促地响了起来,空姐猛然意识到:糟了,由于太忙,忘记给那位乘客倒水了。空姐来到客舱,看见敲响服务铃的果然是刚才那位乘客。她小心翼翼地把水送到那位乘客跟前,面带微笑地说:“先生,实在对不起,由于我的疏忽,延误了您吃药的时间,我感到非常抱歉。”这位乘客抬起左手,指着手表说道:“怎么回事,有你这样服务的吗?”无论她怎么解释,这位挑剔的乘客都不肯原谅她的疏忽。

接下来的飞行途中,为了补偿自己的过失,每次去客舱给乘客服务时,空姐都会特意走到那位乘客面前,面带微笑地询问他是否需要水,或者别的什么帮助。然而,那位乘客余怒未消,摆出一副不合作的样子。

临到目的地前,那位乘客要求空姐把留言本给他送过去。很显然,他要投诉这名空姐。等到飞机安全降落,所有的乘客陆续离开后,空姐紧张极了,本以为这下完了,没想到,等她打开留言本,却惊奇地发现,那位乘客在本子上写下的并不是投诉,相反却是一封热情洋溢的表扬信:“在整个过程中,你表现出的真诚的歉意,特别是你的十二次微笑,深深打动了我,使我最终决定将投诉信写成表扬信。你的服务质量很高,下次如果有机会,我还将乘坐你们的这趟航班。”空姐看完信,激动得热泪盈满了眼眶。

8.谦虚是一种美德。

摩尔说:“谦虚,是地下甜美的根,所有崇高的美德都由此发芽滋生出来。”



爱因斯坦是二十世纪世界上最伟大的科学家之一，他的相对论以及他在物理学界的其他方面研究成果，留给我们的是一笔取之不尽、用之不完的财富。然而，就是像他这样，他还是在有生之年不断地在学习、研究，活到老，学到老。

有人去问爱因斯坦，说：“您老可谓是物理学界的空前绝后了，何必还要孜孜不倦地学习呢？何不舒舒服服地休息呢？”爱因斯坦并没有立即回答他这个问题。而是找来一支笔、一张纸，在纸上画上一个大圆和一个小圆，对那位年轻人说：“在目前情况下，在物理学这个领域里可能是我比你懂得略多一些。正如你所知的是这个小圆，我所知的是这个大圆，然而整个物理学知识是无边无际的。对于小圆，它的周长小，即与未知领域的接触面小，他感受到自己的未知少；而大圆与外界接触的这一周长大，所以更感到自己的未知东西多，会更加努力地去探索。”

事实上也是如此，没有一个人能够有骄傲的资本，因为任何一个人，即使他在某一方面的造诣很深，也不能够说他已经彻底精通，彻底研究全了。“生命有限，知识无穷”，任何一门学问都是无穷无尽的海洋，都是无边无际的天空。所以，谁也不能够认为自己已经达到了最高境界而停步不前、趾高气扬。如果是那样的话，则必将很快被同行赶上、很快被后人超过。

据说，当年的松下幸之助就是凭着一颗谦虚的心走向成功的。每开发出一件新产品，他都会带着那颗谦虚的心，接纳来自各方的意见，然后将这些意见转化为自己的动力，继续努力，直到最后成功。

谦虚是一种美德，更是每个人走好人生之旅的必备品。只有谦虚，才会不断要求上进，才会善采人之长而补己之短，才会兢兢业业，从小事做起，严格要求自己，才会达到事业的顶峰。

时刻不忘记说一声谢谢

在任何一部汉语词典里，很少有词语一讲出就能立刻赢得一个人的好感，起到化敌为友、抚平自私心理、提高自尊心的作用。然而，“谢谢”这个词却有这个魔力。但“谢谢”却常常被人轻视，或因太简单而忽略，以致我们中的许多人因此而与好人缘失之交臂。我们常常听到这种抱怨，“我并不介意做所有这些事，只要他每次能说声‘谢谢’”，甚至说，“我为她做了那么多，她连声‘谢谢’都不会说”。

说声“谢谢”本是世界上最容易、也是最为可靠的办法，如果你想成功地开展工作和取得别人合作的话，更不用说赢得友谊和影响人们了。

那么，在交际中，怎样说谢谢呢？表达谢意可以用很多方式说出来。然而，无论被



怎样打扮,譬如用鲜花、午餐回报,或者其他方式,这个词,或它的一种变化,一定要说出来或写下来。以下是一些传播这个不起眼但绝对重要的信息的方法。

1.说出谢谢。

告诉他(她),他(她)为你做的对你来说是很重要的,和在哪一方面帮助了你:“我真的非常感谢你对我在学习上的帮助。”

2.给予赞扬。

让他(她)知道你认为他(她)为你做的事是很特别并值得珍藏的:“谢谢你的咖啡,我想我会记你一辈子。”

3.予以回报。

告诉他(她)你感谢他(她)为你做的,并准备回报这个好心人:“我很感激你能在开顾问会议时回我的电话,以后只要有用得上我的地方,请随时找我。”

4.写个条子表示谢意。

说声谢谢是很有作用的,但写下来会更胜一筹。不妨亲笔写一个条子表达你的谢意。

5.电话致谢。

“我打这个电话只是为了感谢你……”

6.送份礼物。

送份礼物并附上一张便条。只要你送的礼物能够非常适当地表达出你的感谢,送什么并不重要。一个老板请他的秘书去看了场一流水准的高尔夫球赛。为了投桃报李,她买了一个独特的礼物——一个高尔夫球棒的缩微模型,然后写了个感谢的便条放在礼品盒里一并送给了他,老板收到后深感欣慰。

7.传达谢意。

告诉别人你有多感谢他为你所做的一切,最后这话一定会传到给予你帮助者的耳朵里去:“王敏这人真好,她帮我安排了那次会议。要是没有她的帮忙,我真不知该怎么办好。”当你的谢意通过别人的嘴传到她的耳朵里时,定会增色不少。

8.提供帮助。

与他们在一起,主动提出为他们的工作助一臂之力。比如帮助校对个长篇报道:“我来帮你干这事儿。甭客气,你帮我的次数可太多了。”

9.请客吃饭。

邀请你要感谢的人去吃午餐或晚餐,一定要表明你这是为了感谢她的帮忙。如果你邀请的是已婚者,应当把他(她)的配偶一并邀请去。

10.报答捐款。

如果一个环境学家曾用心地报道过你的一篇文章,不妨为他心爱的环保事业捐一笔



款,这也许是对他最好的感谢。但也别忘了说“谢谢”。你可以打个电话或写个便条去感谢他,并告诉他你所做的。他一定会为你所做和自己曾经所做感到高兴。

留意自己说话的声音

你和对方的谈话已经开始,那么在言语交换中,最好分出一部分精神来,留心你的声音。“我说话是不是太快了?”说话的目的在于使人全部明了,如果话说得太快,别人听不清楚,听不懂,就是白费口舌。

再问一句:“我说话的声音是不是太响了?”试想在宁静的黄昏,树下谈心,或在温暖的炉边,围炉叙旧,高声谈话是如何的煞风景啊?在客厅里,过高的声音会使主人嫌恶;若在公共地方,更会令你的同伴感到难堪。你说话时要记着,对方并不是聋子。

除了不能太快和太响,谈话中每句话的声调还应有高有低,有快有慢。抑扬顿挫,这是获得听众的惟一秘诀。在乐曲里,有极快、快、略快、慢、略慢、最慢等快慢符号;也有极强、强、渐弱、弱、极弱等强弱符号。若想使你的话如同音乐一般动听,不可忘记应快时要快,应高时要高,应慢时要慢,应低沉时要低沉。毫无抑扬顿挫地说话,是最易使听者疲倦的。

因此,说话不妨常常留心那些使人听了会忘记疲倦的说话方法,也不妨常常留心那些舞台上的名角念词的方法,这是最好的参考,你必须细细揣摩。

几种常见的发音缺陷

1.鼻音。

用大拇指和食指捏住鼻子,然后说“厄……哼……嗯……”你的手指便会感到发音所引起的鼻部的颤动,这就是鼻音。

用鼻音说话很容易给人装腔作势,扭扭捏捏的感觉,这是一个极具损坏个人说话形象的缺点。

为了避免用鼻腔说话,说话时嘴巴要张开,上下齿间保持半厘米距离,不像玉米轴上的两列玉米粒一样紧紧靠合在一处。要用胸部产生共鸣。

2.尖音。

我们常见的提高嗓门唤小孩子的声音就是尖音,说话音尖,脖子粗大,血管和肌腱像绳索一样凸起,下颚附近肌肉紧张,这声音听起来就像海鸥叫声一样尖锐。尖声比鼻音还难听,治疗尖音,首先要努力减轻生理紧张,放松你的下颚、舌头、嘴巴、声带。



3.低语。

有人说,低语是声音的鬼魂,即丧失了大部分语调和共鸣的声音。我们可将手指放在自己喉头上,以正常音量说一两句话,要完全没有颤动感,没有嗡嗡声,就是在用低语说话。无人时的自言自语,佛前祈祷都是低语的。但用低语说话,常会将语句中整个音节省略,听起来使人昏昏欲睡。

4.沙哑。

如果不是因为感冒、抽烟和其他疾病,声音沙哑是不适当的呼吸造成的,说话时气流作用于声带强度过大,使声带很疲劳,声音就会沙哑。沙哑的声音有的因特殊也会产生好听的效果,但终非长久计,须想办法调整。

5.含糊不清。

有的人说话时嘴里像含了一个什么东西一样含糊不清,说出来的话就像黏在一块,有时整个字词都省掉了,这种人说话时嘴唇好像不大动,我们常常把这种咬字不清、发音低浊、语言含糊的说话者称为囁嚅者。

6.单调。

说话声音单调乏味,听起来像个节拍器嗒、嗒、嗒或漏水的水龙头滴、滴、滴,像机器人说话没有音调的变化,没有色彩。正常的声音包括 12~20 个音符的音阶,说话单调的音符大概不超过 5 个。

7.语速。

说话太快或太慢,都会让人听起来不舒服,前者让人觉得喘不过气来太紧张,后者让人昏昏欲睡。正常的语速在不同的情况下有不同的标准,中央人民广播电台新闻联播播音员的速度为每分钟 350 字左右,教师课堂讲课以每分钟 200~250 字为宜,平时说话的速度不宜固定,如果不包括增加效果的停顿和情绪变化的影响,一般比朗读慢一些,每分钟 160 个字左右。

第十二章 说得比唱得好听——好口才的修辞技巧

老子曾说过:“有无相生,难易相成,长短相形,高下相倾,音声相和,前后相随。”

绝妙的语言就像动听的乐曲,少不了加以修辞。比喻、象征、夸张



……不仅在文字中有着强大的功效,运用到语言中更会使你魅力四射。

好口才的比喻技巧

比喻,就是打比方,即以彼物比此物。具体说,当人们在语言交际中要表达某一事物或道理时,运用联想或想像,引进另一种事物或道理,以便把要表达的事物或道理反映得更具体、更贴切、更生动、更富有感染力,使听者爱听,听得明白,从而留下深刻印象。

刘向的《说苑》中有这样一个生动的故事。

有人对梁王说:“惠子这个人说话善于打比喻。假若大王您不让他打比喻,那么,惠子就没法说话了。”

于是,梁王对惠子说:“希望你今后说话时不要打比喻了。”

惠子回答说:“假若有个人不知道‘弹’为何物,您告诉他弹就是‘弹’,他能明白吗?”

梁王说:“当然不明白了。”

惠子说:“我要把我知道的事物告诉不知道这事物的人们,您说不打比喻行吗?”

梁王说:“不打比喻是不行的。”

这个故事中,本来梁王是不让惠子再打比喻,可是惠子又悄悄地打了一个比喻,说服了梁王。

比喻一般由本体、喻体和喻词三部分组成。本体是被比喻的事物;喻体是用来作比的事物或对象;喻词则是标明比喻关系的词语,如“好像”“恰似”“像……一样”等。比如,毛泽东曾说,有些人写文章长而空洞,就像“懒婆娘的裹脚布,又臭又长”。这里,长而空的文章就是本体,臭而长的“裹脚布”是喻体,“就像”是喻词。

一次有人问爱因斯坦什么是相对论,爱因斯坦解释说:“你同你最亲爱的人坐在火炉边,一个钟头过去了,你觉得好像只过了五分钟;反过来,你一个人孤孤单单地坐在热气逼人的火炉边,只过了五分钟,但你却像坐了一个小时。这就是相对论。”爱因斯坦用人们日常生活中的真切体验来解释高深玄妙的相对论原理,让普通人也能理解。

人们说话是为了描绘事物,或阐述道理,或表述情感等,要把这些东西表述得生动具体,使别人印象深刻,并不是一件容易的事。如果能运用贴切的比喻,就能化难为易,话半功倍,具有说服力。

庄子是我国战国时期著名的思想家。他一生都过着十分清贫的生活。一天,庄子家里一点粮食也没有,万般无奈,只好拎个袋子到朋友监河侯那里借点粮食。



好口才好前程全集

监河侯正收拾行装要外出。庄子见了他,讲了借粮的事,监河侯满口答应:

“好说,好说,不过我正要进城收租金,等我回来,一定借给你三百两银子,好吗?”

庄子心想:你进城一趟,来回得半个月,等你回来,我一家人不就饿死了吗?

“老兄啊,刚才我见到一件事,很有意思,你不想听听吗?”庄子说。

监河侯问:“什么事,你快说。”

庄子说:“刚才我到你这儿来的时候,在路边听见求救的声音。我到处找,却没人。原来在路旁的干河沟里,有一条小鱼,嘴巴一开一闭地在叫着。它说:‘我从东海来,现在快干死了,先生能不能给我瓢水,救我一命啊?’我说:‘那太少了!你再忍耐一下,等我去找赵国和吴国的大王,请他们堵住西江的水,然后开沟挖渠,把西江水引到这儿来,你就可以顺水游回东海了,你看这样好吗?’谁知那条鱼听了很生气地说:‘我现在已经快干死了,只要一小瓢水就能活下去。你的计划虽然很好,但等到西江水来的时候,恐怕我早已变成鱼干了,先生只好到干鱼摊上找我了。’”

监河侯听到这里,满脸通红,连声向庄子道歉,喊来家人,给庄子装了满满一袋粮食。运用比喻说理简洁明了,喻体非常广泛,俯拾皆是。只要与你说明的道理有内在性质的共同点,就可以信手拈来,达到目的。

好口才的象征技巧

象征是比喻的延伸和扩大,它是借助于特定的具体事物,来寄寓某种精神品质或抽象道理的修辞手法。

一位在医学院里任职的教授,正在给刚入学的新生们讲第一堂课。

在暴风雨后的一个早晨,一个男人到海边散步。

沙滩上有许多被昨夜暴风雨卷上岸的小鱼,被困在浅水坑里,挣扎着,想要回到大海的怀抱。

走着走着这个男人发现远方有一条瘦小的身影,不知疲倦地忙碌着。走近一看,原来是一个七八岁的小男孩,他正弯腰捡起水洼里的小鱼,然后再用力地扔回大海,一条又一条不停地重复着相同的动作。

男人问道:“孩子,这海滩上有成千上万条小鱼,你一个人救不过来的。”

“我知道。”小男孩头也不抬地回答着,但并没有停止动作。

“既然知道,干吗还干傻事呢?”男人又问。

小男孩只是默默地捡起小鱼,再把它们扔回大海,并不回答。

男人忍不住又问了一句:“你这么做,又有谁在乎?”



小男孩边扔边说：“这条小鱼在乎？这条，还有这条……”

讲完这个故事，教授接着说：

“今天，你们在这里开始了大学生活，从此每一个人都将在这里学会如何去拯救生命。虽然你们救不了所有的病人，但是你们可以救一部分人，为他们减轻痛苦。

“因为你们的存在，人们的生活从此有所不同——你们可以使大家的生活变得更加美好，这是你们能够而且必须做到的。”

这位教授在演说中，先是讲述一个富有哲理的小故事，然后借助这个小故事所喻示的精神品质，告诫他的学生们作为一名医务工作者应该具有起码的职业道德。

一般来讲，象征可分为明征和暗征。明征就是象征客体、象征意义、联系词在话语中同时出现，这类象征意义较明显、固定。如：人民英雄纪念碑是用一万七千块坚硬的花岗石和洁白的汉白玉砌成的。它象征着先烈们的丰功伟绩，寄托着全国人民对先烈的怀念和敬仰之情……”

暗征则只通过对象征客体的精细、巧变的说法来暗示其象征意义，以期引发人们丰富的联想和想像。

好口才的夸张技巧

夸张是为强调事物的某种特征而故意言过其实，或者夸大事实，或缩小事实，让听者对所要表达的内容有一个更深刻的认识 and 了解。合理地运用夸张技巧，一是便于揭示事物的本质；二是能加强说话的感染力；三是能启发听者的想像力。运用夸张，必须以现实生活为基础，不能漫无边际，做到言过其实而又合情合理，不似真实而又胜似真实。

楚国大夫申无宇的守门奴仆因偷酒被发觉而畏罪潜逃，为了逃避申无宇的追捕，他投靠楚王一跃成为细腰宫守卒。因为楚国的法律明文规定：任何人都不准到楚王宫里抓人。那名奴仆自以为有了尚方宝剑，整日嚣张狂妄。可是，没想到申无宇却在楚王不知道的情况下径直到宫里把那位奴仆捉了回来。

楚灵王知道了之后非常气愤，命令申无宇把那个奴仆放出来。

申无宇说：“天上有十个太阳，人分十个等级，上层统治下层，下层侍奉上层，上下互相维系，国家才能安定太平。如今臣下的守门奴仆畏罪潜逃，借王宫之地庇护犯罪之身。如果让他真地得到庇护，那么其他奴仆便会互相效法，盗贼公行，谁还能禁止得了？长此以往，社会不安，大王江山不保啊！所以，臣下才不敢遵奉王命。”

楚灵王细细琢磨了一番，觉得很有道理，便下令处决那个奴仆。



上文中楚国大夫申无宇把窝藏一个奴仆与天上的太阳、社会不安、江山不保联系在一起,显然是夸大了事实,但却收到应有的效果。可见他的机智与果敢。

夸张既然是在某些方面“言过其实”而又有真实性作为基础,这就有利于突出事物的特殊性,可以唤起人们的想像,收到突出个性形象的效果。如下面的例子。

有三个人在一起谈论如何节约,其中一个人说:“我认识一个人,为了节约墨水,无论写什么,字都写得像芝麻粒儿一样大小。”第二个人说:“我认识一个人,为了减少手表的磨损,天一黑,就把手表给停了。”第三个人说:“你们说的都一般,我认识一位老先生,为了节约眼镜,连报纸都不看了。”

如果说为了节约眼睛连报纸都不看了,还不为夸张,而为了节约眼镜连报纸都不看了,就不能不是夸张了。可以想像,这位节约眼镜的老先生用节约精神去做其他事情时,该又是何等节约啊?

还有一个笑话,说一个老人很健忘,去浴缸洗澡时竟忘了脱衣服,但衣服一点没打湿,原来他忘了开水龙头了。其实再健忘的人也不至于到这种程度。

夸张虽然言过其实,但不等于浮夸,它必须以客观事实为基础,必须反映客观事物的本质特征,做到“夸而有节”“饰而不诬”,才能造成强烈的震撼效果。

好口才的比拟技巧

比拟,即根据一定的想像,把物当做人或把人当做物,或把此物当做彼物来表达的一种修辞技巧。

比拟能使人产生联想,以获得话语的形象感和生动感。毛泽东同志曾多次告诫全党同志不要因为革命胜利而骄傲自大起来,他曾用“牛皮不要吹得太大,尾巴不要翘起来”作比拟。尾巴本来只有动物才有,这里却用来比拟人的自大情绪,既形象生动,又引人联想。

比拟可分为拟人和拟物两种。

拟人又叫“人格比”,就是赋予大自然、动物、抽象事物等以人的言行或思想感情。拟物即把人当做物,或把此物比拟为彼物。

一位来自新加坡的老太太在游武夷山时,不小心被蒺藜划破了裙子,顿时游兴大减,中途欲返。女导游见状微笑着走近老人身旁说:“这是武夷山对您有情啊?它想牵住您,不让您离去,好请您多看她几眼。”

几句话,把老人的不快吹得无影无踪。武夷山的热情好客是机敏的女导游所赋予的,这里就用了拟人手法,而且表达得十分得体。



在一个欢迎日本青年代表团的宴会上,热情的中国朋友用著名的“人参母鸡汤”来款待客人。不想这可为难了在场的翻译。原来,他没有记住日语“母鸡”这个词。只见他机灵地站起来,指着汤,笑着对客人介绍说:“这是用公鸡的太太和人参做的汤,请诸位品尝。”

这里的“公鸡的太太”用的就是拟人手法,显示了翻译的机敏和幽默。

吴稚晖在北京曾教过蒋经国。当时,有人送了一辆人力车给吴稚晖。吴稚晖要蒋经国找锯子把车前两根拉杠锯掉。蒋经国以为先生在说笑话,不敢动手。吴稚晖火了:“我要你锯,你就锯?”

没办法,蒋经国只好把两根拉杠锯掉了。吴稚晖悠然地坐在上面,哈哈大笑着说:“真舒服,我现在有了一张沙发椅。”接着,他语重心长地教导蒋经国:“一个人有两条腿,自己可以走路,何必要人拉?你坐在车上被人拉着,岂不成了四条腿?”

好口才的借代技巧

三国时期,马家有五兄弟,这五个兄弟的名字里都有一个常字。五兄弟中,以马良的才学最高,刘备派他去办理外交事务,他每次都不辱使命地载誉而归。

因此,当时就流传一句话,叫做:“马家的五个常,白眉毛最优良。”原来,马良的长相有个特点,眉毛像雪一样白得闪光。这里不说“马良最优良”,而是说“白眉毛最优良”,用“白眉毛”这个长相特征来代指马良。

借代就是不直接说出该人或该事物,而借与要说的人或事物有密切关系的其他事物来代替所说的修辞技巧。借代的客观基础是事物的相关性,运用这种技巧可以使语言具体形象,富于变化。

“1949年在这个地方(指北京,引者注)开会的时候,我们有一位将军主张军队要增加薪水,有许多同志赞成,我就反对。他举的例子是资本家吃饭五个碗,解放军吃饭是盐水加一点酸菜,他说这不行。我说这恰恰是好事。你五个碗,我们吃酸菜。这个酸菜里面就出政治,就出模范。解放军得人心就是这个酸菜,当然,还有别的。”

这段话是毛泽东在中共中央一次大会上讲的。“酸菜”,是一种表面性的个别事物,但实质上代表艰苦的生活,引申为艰苦奋斗的政治本色。用具体代抽象的借代方式讲述,不仅生动有趣,通俗易懂,还可以产生强化激励、深入人心的效果。如果不用借代的方式,作一番解释,说吃酸菜虽然过的是艰苦的生活,但保持了艰苦奋斗的政治本色,明确是明确,但缺少自然风趣的生动意蕴,也低估了听者的领悟能力。



好口才的对照技巧

鲁迅在《战士和苍蝇》一文中这样说过：“有缺点的战士终究是战士，完美的苍蝇竟不过是苍蝇。”这里鲁迅把“战士”和“苍蝇”拿来对照比较，尖锐地讽刺了那些诬蔑革命者的可耻奴才，坚决地支持了坚持革命勇敢战士。

把两种不同事物或同一事物的两个不同方面放在一起相互比较，通过比较可使事物的性质、状态和特征等更加鲜明突出，并且鲜明地表现出说话人的立场和观点。这就是对照。

闻一多先生在《最后一次讲演》中多次运用这种技巧，如讲到国民党特务暗杀李公朴，还嫁祸于共产党，并说是什么桃花事件时，闻先生说：“这是某集团的无耻，恰是李先生的光荣。”把国民党反动派的无耻和李公朴为革命而献身的光荣相对比，鲜明地表现了闻一多先生的爱憎感情。

战国时期，有一次齐宣王召见颜斶。

齐王对颜斶说：“斶，你过来？”

颜斶以同样的语气对齐王说：“王，你过来？”

齐王很不高兴。齐王左右的人指责颜斶说：“齐王是国君，你是国君的臣下，你这样跟齐王说话成何体统？”

颜斶不慌不忙地说：“我到国君面前是趋炎附势；国君到我面前是礼贤下士。与让我趋炎附势，不如让齐王礼贤下士。”

齐王怒容满面，气势汹汹地质问：“到底是国王高贵还是士高贵？”

颜斶说：“士高贵，国王不高贵。从前秦国出兵攻打齐国，他们的军队路过士人柳下惠的墓地时，发布一道命令说：‘有到柳下惠墓地五十步范围内打柴煮饭，割草喂马的，死无赦！’后来与齐国军队交战时，秦军又发布一道命令：‘有能割下齐王脑袋的，封地万户侯，同时赏黄金万两！’从这两道军事命令就可以看出，一个活着的国君的脑袋，还比不上死掉了的士人坟堆上的一根柴草！”

齐王张口结舌，无言以对。

颜斶用同样的语气呼“王，你过来”，这是需要一定的胆量和气魄的。“趋炎附势”与“礼贤下士”的对照，说明他胸有成竹，同时把说话的基点放在国王身上，即为国王考虑，重视士人，兴国利民，可惜齐王仍不能体察其良苦用心，竟还要提出国王与士相比谁高贵的问题。士人墓的柴草与活着的国王的脑袋的对比，形成了一种强烈的反差，有力地论证了他的观点。



在生活中我们将两种不同事物进行对比,通常是为了使好的显得更好,坏的显得更坏,大的显得更大,小的显得更小;将同一事物的两个不同方面进行对比,往往是为了把事物说得更透彻、更全面、更鲜明。

好口才的引用技巧

引用这种修辞方法用途十分广泛,是指在语言交际中引用名言警句、熟语、典故等,来证明事物、阐述道理。运用这种修辞手法可以增强说服力和感染力,使语言表达言之有据、生动形象。

引用可以接通古今中外的多种语言、多种智慧的精华,显示说话者知识的渊博。因为一个人的语言表达能力无论多么强,毕竟是有限的,引用就借助于多种多样的表达能力,使其熔为一炉,产生以少胜多、言简意赅、韵味无穷、寓意深刻的表达效果。

引用的方式有多种多样,常用的有暗引、正引、反引和撷引。

1.暗引。

暗引即暗示、引用。“鲁迅有两句诗‘横眉冷对千夫指,俯首甘为孺子牛’应该成为我们做人处事的座右铭。”这句话中引用鲁迅的两句诗作为激励、警戒自己的格言,简洁凝练,令人回味。

2.正引。

正引即用其原意原句。如教师节的晚会上,一名女学生在回答教育的作用时说:

“‘在一个文盲的国家里,是不能建成社会主义的。’(列宁语)‘一个受了不良教育的孩童,等于走失了方向。’(肯尼迪语)‘知识才是引导人走到光明与真实境界的灯烛。’(李大钊语)所以,‘教育是廉价的国防。’(亚里士多德语)‘教育的根是苦的,但它的果是甜的。’(约翰逊语)教育的根就是我的根。”这一段话引用了列宁、肯尼迪、李大钊、亚里士多德等历史风云人物的名言、警句,揭示了教育为本的深刻内涵,生动深刻,效果突出。

3.反引。

反引即反其意而用之。如毛泽东同志在《质问国民党》一文中讲道:

“照你们的说法,‘破坏团结’的也是共产党,你们则是如何如何的‘精诚团结’主义者,那末,你们以三个集团军的大兵,手持刺刀,配以重炮,向着边区人民前进,也可以算做‘精诚团结’了?”

毛泽东同志这一段反用,以其人之道,还治其人之身。没有比这精妙的反引更具说服力的了。



4. 撷引。

撷引是撷取原句中部分词语而用之。

毛泽东同志在《论联合政府》这篇著名演讲中将“上以风化下，下以风刺王，王闻而谏，言之者无罪，闻之者足戒，故曰风”句，巧妙地撷用成“言者无罪，闻者足戒”这一闪烁着真理光芒的名句。

这样的撷引精练地阐述了人民内部对于批评所应采取的正确的态度，倡导和宣扬了民主作风和批评与自我批评的精神。不但言简意赅，而且通俗易懂。

运用引用技巧时，要力求精当，多少适宜；所引用的内容必须对阐述问题确有价值，其内容既具有权威性、说服力，又不是老生常谈。

运用引用应注意两点：一是保持引文的完整性，切忌断章取义；二是将引文与所要表达的意思融为一体，成为论说的有机组成部分，不能硬凑生拼，甚至“贴标签”。

好口才的排比技巧

运用排比可使语意表达层次清晰、语势强劲、节奏鲜明、语意畅达。这种修辞手法一般是由三个或三个以上结构相同或相似、内容密切关联、语气一致的词组或语句排列而成，用以表达同一范围、同一性质的事物，以增强语势，增强节奏感和旋律美，加强语言的力度。

马丁·路德·金在 1968 年 8 月 28 日美国华盛顿黑人集会上发表了一场精彩的演说，其中有这样几段话。

“一百年前，一位美国伟人签署了《解放宣言》。现在我们站在他纪念像投下的影子里，这重要的文献为千千万万在非正义烈焰中煎熬的黑奴点起了一座伟大的希望灯塔。这文献有如结束囚室中漫漫长夜的一束欢乐的曙光。

“然而，一百年后的今天，我们却不得不面对黑人依然没有自由这一可悲的事实；一百年后的今天，黑人的生活依然悲惨地套着种族隔离和歧视的枷锁；一百年后的今天，在物质富裕的汪洋大海中，黑人依然生活在贫乏的孤岛之上；一百年后的今天，黑人依然在美国社会的阴暗角落里艰难挣扎，在自己的国土上受到放逐。所以，我们今天到这里来，揭露这骇人听闻的事实。

“这就是我们的希望。这就是我们带回南方的信念。怀着这个信念，我们能够把绝望的大山凿成希望的磐石；怀着这个信念，我们能够将我国种族不和的喧嚣变为一曲友爱的乐章；怀着这个信念，我们能够一同工作，一同祈祷，一同奋斗，一同入狱，一同为争取自由而斗争，因为我们知道我们终将得到自由。”



在马丁·路德·金的这几段演讲词中,第二段以“一百年后的今天”领起的排比句,从黑人没有自由,受着种族隔离和歧视,过着贫乏的生活乃至受虐待遭驱逐的政治、经济、人生、法律待遇等方面集中地揭露了黑人悲惨严酷的生活现状,给人以心灵的震颤;最后一段以“怀着这个信念”领起的排比句,表述了所要进行的不懈努力、斗争原则和奋斗目标。文中排比句式的运用,如江河奔腾,气势磅礴,既淋漓尽致地表达了演讲者的思想和感情,又产生了激动人心的修辞效果。

好口才的双关技巧

双关就是有意识地使用同一个词或同一句话,在同一个言语环境中兼有两重意思:表面上是说这件事,实际上是指另一件事。一语双关,能使话语含蓄、幽默,饶有风趣,还能加深语意,引人思考,给人以深刻的印象。我们可从下面这一组故事中,体会一下双关语运用的技巧。

有个女婿,能言善辩,一次同媳妇一块儿到老丈人家去串门。

老丈人是个吝啬鬼,在午餐席上,只摆盘生柿子和几样蔬菜。

女婿伸手拿过生柿子,连皮一块儿吃。媳妇在屋里看见了,连连说:“苦?”女婿一边吃,一边回答说:“苦倒不苦,只有些涩(啬)。”

苦涩的“涩”与吝啬的“啬”同音,女婿借此讥讽老丈人的吝啬。他吃柿子连皮一块吞,逗引他媳妇发问,以讥讽他的丈人。

在词语的选择上,女婿也煞费苦心,不说柿子苦,而说涩,旨在运用谐音双关。虽然嘴受了点罪,却达到了讥讽以泄不满的目的,足显其机智了。

纪晓岚与和珅同朝为官。纪晓岚任侍郎,和珅任尚书。

有一次,两人同饮,和珅指着一条狗问:“是狼是狗?”

纪晓岚非常机敏,立即意识到和珅是在转弯抹角地骂自己,就给予还击。他泰然自若地回答道:

“垂尾是狼,上竖是狗。”

这“是狼”与“侍郎”谐音,“上竖”与“尚书”谐音,和珅用谐音攻击纪晓岚,自以为稳操胜券,聪明卓绝,没想到纪晓岚用同样的技巧以其人之道,还治其人之身,使狡猾的和珅没有占到丝毫便宜。

三个朋友到一家小酒店喝酒,店里只剩下一个空位子。三个人各不相让,争吵不休,最后商定:“谁吹的牛大,谁就坐这个位子。”

三个人中有一个是瞎子,他抢先说:“我目中无人,该我坐这个位置。”



另一个是矮子,他说:“且慢,我不比常(长)人,应该由我来坐。”

第三个人是驼背,他不慌不忙地说:“你们都别争了,其实,你们都是直(侄)背(辈)的,这个位子,理所当然应由我来坐。”

三个人,皆用谐音技巧,真是各有千秋,难分上下。

好口才的反问技巧

美苏关于限制战略武器的四个协定刚签署,基辛格就在莫斯科一家旅馆里,向随同美国记者团介绍这方面会谈的情况了。当时已是5月27日凌晨1点,他竟毫无倦意。

“苏联生产导弹的速度是每年大约250枚,”基辛格微笑地透露道,“先生们,如果在这里把我当间谍抓起来,我们知道该怪谁啊。”

敏捷的记者们于是接过话头,探问美国的秘密。

“我们的情况呢?我们有多少潜艇导弹在配置分导式多弹头?有多少‘民兵’导弹在配置分导式多弹头?”一个记者问道。

基辛格耸耸肩:“我不确切知道正在配置分导式多弹头的‘民兵’导弹有多少,至于潜艇,我的苦处是,数目我是知道的,但我不知道是不是保密的。”

记者说:“不是保密的。”

基辛格反问道:“不是保密的吗?那你说是多少呢?”

记者傻了,只好“嘿嘿”一笑。

反问是用疑问的形式表达确定的内容的修辞方式。反问寓答案于问句之中,思想内容恰与句子的表面意思相反:语句表面意思是肯定的,内容则是否定的;反之亦然。运用反问能够加强语势,把原来确定的意思表达得更加鲜明且不容置辩,所以,容易集中听众的注意力,给人造成强烈的印象,容易唤起人们的想像和激情,比正面表达更能产生力量。

卡耐基说,如欲说服人,最好的方法就是举出例证反其问之,它远比正面辩驳要有更大的说服力。

有一次,拿破仑对他的秘书说:“布里昂,你知道吗?你也将永垂不朽了。”

布里昂开始不解拿破仑的意思,拿破仑解释说:“你不是我的秘书吗?”

布里昂明白后,笑了笑说:“请问,亚历山大的秘书是谁?”

拿破仑答不上来,赞扬道:“问得好!”

问得好,好在哪?

按拿破仑的意思:永垂不朽者的秘书,也是永垂不朽的,这是大前提。



你是我拿破仑的秘书,这是小前提。

结论:“你也将永垂不朽。”

布里昂明白拿破仑的意思,虽并不寄希望于依靠名人扬名,但仍不忘作为秘书对主帅的尊重,所以采用表面请教,实则反问的方式:“请问,亚历山大的秘书是谁?”证明了大前提的不可靠性,使拿破仑的结论不攻自破。

第十三章 到什么山头唱什么歌——好口才的话随境迁的技巧

说话要顾及场合。否则,再好的话题,再优美的话语也收不到好的效果,有时甚至会适得其反。试想,在跟朋友谈心时,像作报告那样拿腔拿调,在悲哀、肃穆的葬礼仪式上讲话,像相声演员那样通篇幽默之语,将会产生怎样的后果?所以话随境迁的艺术第一强调的就是说话的场合。

好口才就是要顾及场合

所谓“境”,有社会环境、自然环境和说话的具体场境。这里指的主要是说话的具体场境,即由一定的时间因素、空间因素和交际情景有机组合成为的言语交际场合。交谈时,说和听双方对话语的采用或理解,都要受特定场合的影响和制约。就说的的一方来看,无论是话题的选择,还是话语形式的采用等,都要根据特定场合的需要来确定。

例如在说话话题上,在人家办喜事的场合,就不要谈使人丧气的话题;在人家悲痛的时候,一般忌谈逗乐的话题;在大庭广众中作演说、作报告,应当讲严肃的话题,而且话题要求集中。如果是聊天,则可以不断转换话题,甚至离题也有离题的乐趣。

从话语形式来说,一般需要按照常规形式说话,而在特定场合,又可灵活变通,组成特殊的话语形式,这样反而能够收到更为理想的效果。

首先说话一般要求语句完善,符合语法规范,但在特定场合,却允许而且需要组织结构特殊的话语来传递信息。

例如,当汽车快到十字路口而司机仍未减速时,旁边的人只需提醒:“红灯!”司机便会立即作出减速、刹车的反应。此时若旁边的人说出这样结构完整的复句:“前面遇



上红灯,这是不准前行的讯号,你应当减速停车,以遵守交通规则,保障安全。”人家不说你有精神病,至少也会认为你这人“迂”得可以了。

因为司机头脑里早已储存有途中可能遇到的那些情况和应该做如何处理的信息,因此,只需用极简短的话语提示,他就立即会调动大脑中储存的有关信息去补充。这时的话语要特别简明,语气要特别急促。

虽然说话一般要求前后连接,语意明晰,但在特定场合又不得不采用断续跳落,甚至话题飞转的话语形式。

例如,当汽车停站后又启动时,忽听得一声急促的叫喊:“车,车,车!——我还没下哩!”原来是一位妇女由于抱小孩,东西又多,来不及下车。妇女这话孤立起来看,意思不连贯,也不明确,但由于环境的参与,意思又是很明确的,加上词句的简明,语气的急促,效果十分强烈。还有,比如语音的纯、杂也可以依具体场合加以调整。一位老学者回到阔别已久的故乡讲学,在适当的时候忽然冒出一两句地道的故乡方言,又会收到意想不到的效果。

注意说话的语境

说话的语境,即指语言本身所产生的说话环境、氛围等,是说话艺术中最不易把握的也是最常见的一种现象。不同的言语表达不同的内容,产生不同的气氛,如果不注意说话的语境变化,我行我素,一意孤行,不知变通,不仅起不到说话的效果,有时反而会使谈话无法进行下去。

一位早年毕业于某高等院校中文系、勤勤恳恳工作了几十年的老教师退休了,为此,学校为他和另一位曾多次荣获过“先进”的退休老同志一并举行了一场欢送会。

与会领导和同志对他们的工作和为人进行了热情洋溢而又非常得体的肯定和赞扬,相比之下,对那位曾多次荣获过“先进”的老同志的美誉尤多。当轮到两位退休老同志致答辞的时候,他们对大家的赞誉作了深情的感谢。

一时间,会场里充满了一种令人动情的温馨气氛。作为答谢,话本该说到这里为止;然而,那位老教师却并未就此打住,却由人们对另一位“先进”的赞扬引发了感触,并作了颇为欠妥的联想和发挥:“说到先进,很遗憾,我从来也没有得过一次……”话犹未尽,坐在他对面的、平日与他相处得不很融洽的一位青年教师突然抢过话头:“不,那是我们不好,不是你不配当先进,是怪我们没有提你的名。”话语中带着一种不肯饶人而又让人难堪的“刺”,冷不防,老教师的眼角眉梢被“刺”出了一股感伤的表情,一时间会场中出现了一种怏怏不悦的尴尬气氛。



一位领导见势不对,马上接过话茬,想把气氛缓和一下。照理说,这时,他应避免“先进”这个敏感的话题,转而谈论其他。然而,他却反反复复劝慰那位退休老教师,叫他对“先进”的问题不要在意,说没有评过先进,并不等于不够先进,先进不仅在名义,更要看事实。如此等等,一席话等于是把本应避而不谈的话题作了重复和引申,使本已尴尬的局面变得更为尴尬。

注意说话的时境

时境是诱发说话的欲望、内容的本源。

人们说出来的每一句话,都是观念形态的东西。马克思说:“观念的东西不外是移入人脑的并在人的头脑中改造过的东西而已。”说话是意识活动的产物,不管是客观地介绍情况,还是主观地抒情议论,从根本上说,都只能来源于客观现实。因此,说话的欲望、内容等,都是说话人所感知的客观事物“移入”人脑之后产生的刺激诱发出来的。斯米尔诺夫在《心理学的自然基础》中指出:“意识的根源不应到脑的外部,而应该到人的社会生活——人们最复杂的意识活动形式的真正源泉中去寻找。”

不爱说话的人,在令他兴奋的场合,也常常说起来没完没了。相反的,爱说话的人,在特殊的环境中,也会缄默不语。无论爱说或不爱说话的人,其说话欲望的诱发,都是与时境有关的。人们常说“有感而发”,就是有感于说话的时境而发的。

有一次,一位领导应邀参加“新世纪党员形象”演讲会,他根本不想发言,也没做准备。但在辩论到“党员可不可以下岗”问题时,他被其他演讲者几乎一边倒的否定意见所激怒,走上讲台,作了生平以来第一次“即兴演讲”,获得了极大的成功。

这位领导本来不想发言,没有在这次会上讲话的欲望,是演讲会场这个具体时境,特别是几乎一边倒的否定意见这个具体条件,刺激了他,诱发了他的说话欲望。

所谓“即兴演讲”,大多是说话的时境诱发了演讲者的欲望,使他兴致勃勃地讲起话来。俗话说:“鼓不敲不响,钟不撞不鸣。”没有特定时境的诱发,往往不会有说话的产生。

时境在诱发说话欲望的同时,也为说话提供了可资谈论的话题。

老舍的话剧《茶馆》的第一幕有这样一个场面:街上兵荒马乱,正搜查谭嗣同的余党,庞太监进来说:“天下太平了。圣旨下来,谭嗣同问斩!”这话一下子打破了茶馆里“莫谈国事”的沉闷局面,出现了新的说话时境。于是:

茶客甲:谭嗣同是谁?

茶客乙:好像听说过?反正犯了大罪,要不,怎么会问斩呀?

茶客丙:这两三个月,有些做官的,念书的,乱折腾乱闹,咱们怎能知道他们搞的



什么鬼呀？

……

王利发：诸位主顾，咱们还是莫谈国事吧？

（大家安静下来，都又各谈各的事）

这时，关于谭嗣同的谈论议题，是新的说话时境提供的，随着茶馆掌柜王利发“莫谈国事”的忠告，又回到原来的时境状态。新的说话时境没有了，关于谭嗣同的话题也就结束了。说话的时境是现实生活中与说话主体最切近的部分，能被说话人直接感知，是摆在身边的说话材料，随时可以参与进来，成为谈论的话题。

好口才要懂得变通

原则，是一条待人接物的轨道；但是墨守原则，这条轨道便会成为碍手碍脚的束缚，不但窄化了你的视野，并且局限了你的人生。做人的最高原则，应该是“可以随时改变你的原则”。

从前有个读书人，自认学富五车，无论做什么事情，都喜欢引经据典、咬文嚼字一番。根据他的说法，是为了“不违古训”，展现读书人的“满腹经纶”。

一天，读书人的家里突然发生火灾，救火不及的大嫂气喘吁吁地对他说：“快点叫你哥哥回来救火，他在隔壁王大爷家下棋。”

读书人出了大门，他心想：“嫂子叫我快一点，这有违古训，圣贤书上不是都说‘欲速则不达’吗？我怎么能匆匆忙忙的呢？”

因此，他慢慢吞吞地走到王大爷的家，看见哥哥和王大爷正在兴高采烈地弈棋，读书人走上前去，默默地站在哥哥身旁观棋。好不容易，这精彩的棋局总算下完了，读书人这才说道：“哥哥，家里失火，嫂子叫你快点回去救火！”

哥哥一听，简直气得说不出话来，他浑身直抖，过了好一会儿，才咬牙切齿地骂道：“这么严重的事，你为什么不早点说？”

读书人一脸理所当然的样子，指着棋盘上的字说：“难道你没看见这棋盘上清清楚楚地写着‘观棋不语真君子’吗？”

到了这种地步，还要什么斯文！哥哥听不下去，举起拳头正要打他，但想一想，到了这种地步就算打了也无济于事，于是硬生生地将拳头缩了回来。

读书人见哥哥缩回拳头，反而把脸凑了过去，说道：“哥哥，你打吧！棋盘上写着‘举手无回大丈夫’，你怎么可以把手缩回去呢？”

每个人都有自己的原则，都有自己的习惯，但是当情况改变了，你若不能跟着改



变,你就会被淘汰。

固守原则,未必是件坏事,但是不知变通,你的路便会越走越窄,只有纵观全局的人,才能进退得宜,海阔天空。

特定场合的说话艺术

有篇报告文学记载了王震同志帮助诗人艾青的感人故事,其间王震与艾青的几次谈话,很能说明特定的交际场合需要用特定的话语形式来表达。

1957年后期,王震找到被错划为右派的艾青,一见面就说:“老艾,我又爱你又恨你?你是不反对社会主义的,你是拥护真理的嘛?离开文艺界,你到我们那里去吧。”艾青到了王震兵团所在的密山安定下来后,王震诚恳而严肃地对艾青说:“老艾呀,你要是搞不好,我是要骂你的。等我死了你再写文章骂我?”这些都是在背地里谈的话,在大庭广众之中说法又不一样了。艾青刚到密山,参加向荒原进军的动员大会,王震站在卡车上对大家说:“有个大诗人,艾青,你们知道不知道?他也来了,他是我的朋友。他要歌颂你们,欢迎不欢迎呀?”还有一次,艾青不在身边时,王震对农场领导说:“政治上要帮助老艾,赶快让他摘掉帽子,回到党内来。要让他接近群众,了解战士。”前两次讲话,均为个别交谈的场合,王震的话语既有信任,亦有批评,既有鼓励,又不乏严格要求,也不乏朋友间的坦诚直率。后两例,交际场合为当事人不在场或大庭广众之中,言语更多热情、爱护与帮助,这对当时的艾青来说,真可谓久旱逢甘霖,使他一直半吊着的心安稳了,他觉得自己“开始了生命的新旅程”。没有老将军这些恰如其分的讲说,或许就不会有艾青的新生,这就是特定场合的说话艺术所产生的巨大魅力。

在特定场合讲话可利用以下几种技巧和原则,以达到理想的说话效果。

1. 多角度。

某些场合的变化是出人意料的。如果应对不好,会使自己陷于某种困境。这就要求说话者必须善于变换切入角度,灵活地应对和驾驭各种局面和场合。

里根就任美国总统后,第一次出访加拿大,时值加拿大正举行反美示威游行。一次,里根总统的演说为反美示威游行的人群打断。只见里根总统面带笑容对陪同的加拿大总理特鲁多说:“这种事情在美国时常发生,我想这些人一定是特意从美国来到贵国的,他们是想使我有种宾至如归的感觉。”双眉紧锁的特鲁多眉开眼笑了。里根高超的说话水平,故作曲解、歪解,解脱了主人的窘迫,又体现了一位大国总统的胸襟与气度。

2. 正话反说。

利用情境的参与,正话反说,摆脱不利的话语交际环境。例如,萧何以谋反罪诛杀



韩信后,又召集群臣,设下油锅,要韩信的谋士蒯通当众供认和韩信谋反的罪行。在这种特殊环境的制约下,蒯通无法直陈其词,便用正话反说的方式先数了韩信的“十罪”,接着又列举了韩信的“三愚”：“韩信收燕、赵,破三秦,有精兵四十万,恁时不反,如今乃反,是一愚也。汉王驾了成皋,韩信在修武,统大将二百余员,雄兵八十万,恁时不反,如今乃反,是二愚也。韩信九里山前大会战,兵权百万,皆归掌握,恁时不反,如今乃反,是三愚也。韩信负着十罪,又有此三愚,岂不自取其祸?”蒯通虚为数说韩信的罪状和愚蠢,实为韩信鸣冤叫屈,致使满朝文武为之动容,赢得了群臣的同情,迫使萧何难以上手烹杀。

3.利用歧义。

利用特定场合,造成情境歧义。例如,鲁迅在厦门大学任教期间,校方曾召开一次专门会议,无理削减一半经费,遭到了与会人员的反对。校长林文庆不但不予理睬,反而阴阳怪气地说:“关于这件事,不能听你们的。学校的经费是有钱人付出来的,只有有钱人,才有发言权!”他刚说完,鲁迅立即从口袋里摸出两个银币,“叭”的一声“拍”到桌子上,铿锵有力地说:“我有钱,我有发言权!”致使林文庆措手不及,狼狈不堪。鲁迅讲的“有钱”和林文庆说的“有钱”是两个概念,二者所包含的语意相差甚远,鲁迅正是巧妙地利用交际环境造成的歧义,给林文庆当头棒喝,压下了他的气焰,打乱了他的阵脚,实现了当众讲话的目的。

4.言此意彼。

利用情境的微妙关系,言此意彼,使双方心领神会,从而实现交际目的。

小环境大背景

人们在一定的社会文化中使用语言,社会文化、历史等因素又渗透在语言之中,制约着语言的运用。社会文化背景,指社会场合,包括时间、地点、场合、气氛、事件背景、人事关系等。文化环境指一个民族在自己的历史发展中形成的独特的风格与传统。我们在讲话中要善于运用这种社会大环境,来衬托自己说话的小环境。

新中国成立前夕,陈毅同志在一次报告中说:“我们有充分的信心可以预见,解放全中国已经不需要太长的时间了!解放上海,更是指日可待!(台下爆发雷鸣般的掌声)过不了几天,阿拉这些土八路可以到上海白相相了!(用生硬的上海话)”台下充满笑声,这样的话在那个社会环境和具体场合显得十分得体,而且出语幽默,又鼓舞人心。

切情切境,是成功讲话的重要条件。陈毅元帅对当时报告的场景氛围的辩证运用,打破风格的表面统一,从而很好地适应了“行将进入上海”这一题旨情境,应情应





景,耐人寻味。

还有一些虽然不属于大的社会环境,诸如地点、实物,但它们一旦附属于某种社会力量所能施加影响的范围,就成了社会环境。例如在国家级的外交谈判中,地点的选择是一个很敏感的问题,通常的处理方法是在谈判双方的领土上轮换举行,或者选择第三国作为谈判地点。为什么这个问题会成为一个重要而敏感的问题?人们都有这样的体会,在朋友家里说说,总有一种客人心态,说话也总是显得拘谨一些,可在自己家里接待朋友,就无拘无束了。这种主人心态,就自然形成了一种优势,人们把它叫做“居家优势”。

交际中有时地点的改变也可形成不同的环境,从而有利于解决不同的问题,发表有针对性的讲话。例如:

有些领导者发现问题,往往请下属到自己办公室谈话。办公室是上级办公的地方,下属来到这里,很容易联想到上下级关系,于是便产生了一种“必须服从”的心态。这样,本来是对等的谈话,因为地点这一特殊社会环境的参与,就有利于一方,使对等的双方,变成主动与被动的两方。主动一方便有一种“居高临下”的势头(当然这只是一心理差异,绝不是“以势压人”)。以此类推,如果顾客与营业员发生纠纷,经理应巧妙地把顾客诱导进自己势力所能影响的范围——经理办公室。这样既可以避免事态的扩大,也可以使这位顾客与围观者隔绝,避免接受人群中一些不良反应而进一步增强不满情绪。所以,经理室实际上成了一个有利于处理问题的小社会环境。反之,如果为了加强联络,增进信任和友谊,领导人员则应走出“领导效应区”,到职工宿舍、食堂、俱乐部等地方去,以便于放开话题,无拘无束。这类非语言因素,有时正像看不见的磁场,有着极其强大的特殊效应。

可见利用合适的社会背景说话,可明显提高说话效果,这就要求我们有敏锐的思维和具有穿透力的眼光,去洞悉社会大背景,并善于利用眼前的实物、身处的地点营造有利于自己说话的环境。

怎样利用自然环境

自然环境是指交际的时间、地点、场合。时间,小而言之是指年月,大而言之是指时代;地点,小而言之是指大庭广众、居家密室,大而言之是指城镇、乡村、野外;具体场景则指由一定的时空因素,以及交际情景有机组合而成的言语交际场合。例如,人家办喜事,你便不能谈令人丧气的话题;人家悲痛时,应忌谈逗乐的话题。大庭广众中演讲、报告,应谈与主题有关的话,不可玩世不恭草率应付;散步聊天,则具有随意性,



离题或许更有离题的乐趣。

善于利用自然环境来增强说话效果,有时可以借用季候景物,诱发说听双方的共鸣。如郭沫若在1978年的全国科学大会上的发言,就是运用这一方法结尾的:“春分已经过去,清明即将到来。‘日出江花红胜火,春来江水绿如蓝。’这是革命的春天,这是人民的春天,这是科学的春天,让我们展开双臂,热烈地拥抱这个春天吧!”当时郭老卧病难起,作此书面发言。这个发言一经宣读完,会场上就爆发出雷鸣般的掌声,通过实况转播,又在整个科学界引起了热烈的反响。郭老在这里运用“春天”这一季节环境,画龙点睛,效果显著。

一个人谈话总是在一定的时间、空间进行的,如时令、地理环境、自然景物往往因人的主观感受不同而附上不同的情感色彩。若能结合自然情景来组织话语,往往会收到出其不意的效果。

另外,自然环境对说话的声音也有着相当的限制,例如,在肃静的图书阅览室里,只有翻动书页的刷刷声和用笔写字的沙沙声。有人进来办事,非说话不可,也只能悄悄地耳语几句,声音小得别人难以听见。如果有人大声说话,立刻成为众矢之的,随之射来一束束责备的目光。两个人在办公室里促膝谈心,一般声音就可以了,说到机密处,还可以放得更低,窃窃私语。如果两个人相距较远,或在嘈杂的闹市上说话,就得高声呼喊。

如何在公共场合说话

在公共场合说话最主要的准则是“不哗不惊”。不哗,即不喧哗,不哗众取宠;不惊,即不大惊小怪,不惊动别人。尽管流行每年都在改变,但一个事实却是不变的,那就是适度。有一句话说得好,随便的衣着只有在某些时候才适合,而穿着正式的服装总不会太错。公共场合说话不到位,无异于穿着短裤或家常裤走在繁华都市的大街上,或者是穿着高跟鞋漫步在海滩上。

因此,我们在公共场合应该有得体的言行。外人来你这里要有得体的行为和语言,你也要对他们有礼貌;组织成员之间要有礼貌;你去别人那里同样需要礼貌。例如,去政府机关办事,首先要遵守规定在门口登记,等候门卫电话确认是预约后,才能进门。找到要去的部门和负责人后,应该简要地说明来意,假如有什么事无法达成共识,比如涉及切身利益的问题,不要情绪激动,大吵大闹,造成不良影响。

在银行存提款要注意给别人留下空间,在“一米线”外等候。到写字楼里办事应当着装整齐,礼貌回答门卫提出的问题,进门前一定要敲门,得到允许再进去,不要长驱



直入。假如你是去推销更要注意礼貌,写字楼往往是不欢迎推销的,你应该用自己的行为语言给他们一个好印象。在饭店里不能像在家那样不拘小节,随地吐痰、吸烟等都是很不礼貌的。在酒楼除非是包席,否则最好不要太喧哗,以免影响其他顾客吃饭。到条件较好的公寓找人,要和门卫配合。到一般居民楼也不要大声喧哗,找错了门应当致歉。会场里需要注意的是不要窃窃私语,如果有几个地方在小声说话,主席台上的人听见的声音就很大了。另外要尽量把手机、呼机调为震动或者关机。

这些都是生活中一些最基本的常识,其余的还需我们在生活中仔细体会。

交谈的场合

人只要有一点长处,就值得同他交往。而事实上我们所交往的人,都或多或少地各有长处。心理学原理告诉我们,在不同场合环境中,人们对他人的话语有不同的感受、理解,并表现出不同的心理承受能力。例如,在小场合与大场合,家庭场合与公众场合,人们对于批评的承受能力有明显的差异。

通常在公众场合中使用指责性语气最易引起人们反感。正因为受特定人际关系和场合心理的制约,有些话只能在某些特定场合里说,换一个场合就不行。同样一句话,在这里说和在那里说也有不同的效果。这点对人的心境,也是一样,因此,在人际交往中,说什么,怎么说,一定要顾及场合环境,“三思而后说”才有利于沟通。

1.在什么场合说什么话。

生活中有些人在交际中对人说话直来直去,惹人生气,把事情办砸,完全是主观上缺乏场合意识的结果。他们对人很诚实,遇事时往往只从个人主观感觉出发,以为只要有话就应该说,心里有什么嘴上就说什么,从不想一下这话该不该说就不管什么场合、环境都往外捅,结果有意无意地冒犯了人,自己还莫名其妙,不知道问题出在哪里。有两个老人平时爱开玩笑,几天没有见,一见面就说:“你还没有‘死’呀?”对方也不计较,回一句:“我等着给你送花圈呢?”两个人哈哈一笑了事。后来甲因重病住进了医院,乙去医院看望,一见面想逗逗他,又说:“你还没有死呀?”这一次,甲的脸一下子拉长了,生气地说:“滚,你滚!”把他赶了出去。病人心理压力很大,在病房里对忧心忡忡的病人说“死”,显然是没考虑场合,病人怎能不反感、恼火?其实,这位老人说这话也是好意,想让对方开开心,只可惜他缺乏场合意识,开玩笑弄错了地方,才闹出了不愉快。

有些人说话之所以惹恼人,并不是他们不会说话,而是场合观念淡薄,头脑中缺乏这根弦。因此,对于这些人来说,当务之急在于增强场合意识,懂得不同场合对说话内容和方式的特定限制和要求,时时不忘看场合说话。应当努力做到在每次投入交际



活动时,要把场合大小,人数多少,及其相互关系搞清楚,据此确定自己的说话内容和方式。在具体说法上,既要考虑自己的交际目的,又要顾及他人的场合心理,追求主客观的高度一致。

2.要养成随境而言的习惯。

人们的言行往往带有一定的习惯。

有些不当的话语并不是主观上想这样说,而是受习惯的支配一不留神顺嘴溜了出来,造成与场合环境的不协调,事后连他们自己也感到后悔。例如:

小王陪妻子高高兴兴上街买东西。在熙熙攘攘的商场里,妻子兴致很高,从这个柜台到那个柜台,买了这件,又看那件,快到中午了仍没有打道回府的意思,小王有些不耐烦了。当妻子提出再买一件高档羊毛衫的时候,他忍不住生硬地说:“你还有完没完,见什么买什么,你挣多少钱哪?”这句话刚出口,顾客们都朝他们身上看,妻子本来微笑的脸顿时变了样,生气地反驳道:“怎么,我还没有花够钱呢,你急什么?我就要买,怎么着?”直把小王顶得说不出话来,难堪极了。接着发怒的妻子也不买了,蹬蹬地自个走出商店。使小王不解的是,妻子的性格本来很温顺,在家里从来不大声说话,说她什么都不计较,更不要说发火了,可今天为什么她的火气这么大呢?很显然,是小王忽略了场合因素,把在家庭中惯用的说法拿到公众场合来,用生硬口吻指责妻子,刺伤了妻子的自尊心,才引发妻子为维护自己的面子表现出强硬态度。

因此,心直口快的人必须有意识摆脱自己口语表达上的惯性,养成顾及场合,随境而言的良好表达习惯。在交际活动中,要把交际对象、交际场合、交际时间等多种相关因素都考虑进去,想一想如何张口,选择最恰当的方式说话,以使自己的谈吐既符合场合要求,又符合对象的接受心理,最大限度地实现与交际对象的沟通。

3.要善于控制自己的情绪。

经验证明,人们忽略场合因素,造成语言失控,还常常发生在情绪冲动之时。例如,有的人喝酒之后,或遇到兴奋事情时,情绪十分激动,甚至忘乎所以,不能自控,便会说出一些与场合气氛不协调的话来,造成不良后果。

有个特能侃的青年,在朋友的婚礼酒席上,大侃自己的见闻,逗得人们哈哈大笑。不料他心血来潮,讲起了一个新婚之夜新郎杀死新娘的奇闻。还没等他说完,新娘的脸色就变了,新郎见状也火了,不客气地把他轰了出去。这个青年的失言就是由于情绪失控造成的。在喜庆场合卖弄自己的口才,说与场合气氛很不协调又不吉利的话题,难免惹恼人。



批评的场合

不注意场合随意批评人往往收不到批评的效果。领导者尤为如此,不仅起不到效果,还会伤了部下的面子和自尊心,也会坏了自己的形象和威信。

穿衣要看天气,批评也要看场合。

批评部属一定要注意场合,而且不能像泼妇骂街。因为,大部分人都不愿意看到上司斥责部属,不愿看到自己的同事被责骂。当然,有的人会幸灾乐祸,但大部分的人会站在被责骂者一边。

有的人喜欢在众人面前斥责下属,并不是因为出于气愤,而是想经由这种方式向上级、客户或其他部属表明这不是他的错,而是某个下属办事不力造成的。事实上,这种做法是幼稚的。

一是你既然身为领导,就得对职责内所有事务负起责任。如果你一味强调自己不知情,只会使你在掩饰的同时,暴露出你的另一面缺失,那就是你管理不力,或你所主持制定的管理规则不健全。更重要的是,你的这种推卸责任的行为,会让其他部属看了心寒,他们会觉得你是一个自私、狭隘、没有气量的上司。

二是如果一旦出了问题,你就把责任往下属身上推,拿下属做挡箭牌,那么,毫无疑问,这个下属从此就有可能对任何工作都不再热心。而且,他还会在心里想着:“好啊,这次你拿我当替死鬼,那我们骑驴看唱本——走着瞧吧!”

更要命的是,如果你的部属是一个脾气暴躁的急性子,他也许当场就和你针锋相对,大吵起来。

这时,他也许会把你一些见不得人的黑幕抖搂出来,然后扬长而去。当着那么多旁观者,谁的处境最尴尬?最终还不是你丢了自己的面子。

因此,在发生问题的时候,即使你确定是部属犯的错误,也应该把他喊到办公室,在没有第三者的情况下进行批评。

酒桌上的学问

“酒文化”是一个既古老而又新鲜的话题。现代人在交际过程中,已经越来越多地发现了酒的作用。

的确,酒作为一种交际媒介,在迎宾送客,聚朋会友,彼此沟通,传递友情时,发挥了独到的作用,探索酒桌上的“奥妙”,有助于你交际的成功。



大多数酒宴宾客都较多,所以应尽量多谈论一些大部分人能够参与的话题,得到多数人的认同。因为个人的兴趣爱好、知识面不同,所以话题尽量不要太偏,避免惟我独尊,天南海北,神侃无边,出现跑题,而忽略了众人。

特别是尽量不要与人贴耳小声私语,给别人一种神秘感,使之产生“就你俩好”的嫉妒心理,影响喝酒的效果。

大多数酒宴都有一个主题,也就是喝酒的目的。赴宴时首先应环视一下在座各位的神态表情,分清主次,不要单纯地为了喝酒而喝酒,而失去交友的好机会,更不要让某些哗众取宠的酒徒搅乱酒席。

酒桌上可以显示出一个人的才华、修养和交际的风度,有时一句诙谐幽默的语言,会给客人留下很深的印象,使人无形中对你产生好感。所以,应该知道什么时候该说什么话,语言得当,诙谐幽默。

在酒桌上往往会遇到劝酒的现象,有的人总喜欢把酒场当战场,想方设法劝别人多喝几杯,认为不喝多就是不实在。

“以酒论英雄”,对酒量大的人还可以,酒量小的就犯难了,有时过分地劝酒,会将原有的朋友感情完全破坏。

要想在酒桌上得到大家的赞赏,就必须学会察言观色。与人交际,要了解人心,左右逢源,才能演好酒桌上的角色。

探望病人的讲究

亲友患病住院治疗,人们免不了要上医院去探视。然而,人们探视病人时的言语是否得当,将对患者的心理和情绪产生颇大影响。尤其是一些患者因为病魔缠身而产生抑郁、焦虑、怀疑、恐惧、被动、依赖及自怜等一系列消极情绪和心理波动时,倘若探视者的语言运用得好,将会使病人精神振作,进而积极配合治疗,有利于恢复健康。因此,安慰是抚慰患者心灵的一剂“良药”。若是探视者言语失当,将会对患者造成颇大的心理压力,影响治疗效果。那么,人们在探视患病的亲友时,在医院这种环境下,该如何说话呢?

探视者对患病的亲友的安慰,是很能给人以信心的。这时候,安慰性的语言比任何时候都显得生动、有力,它易于勾起患者与自己情感的共鸣,进而稳定患者的思想情绪,有利于患者疾病的治疗。

人们对患者适时的鼓励,是对其心理上的支持,对调动患者战胜病魔的意志和勇气有着举足轻重的作用。尤其是某些患者对自己疾病的治疗丧失信心时,你若适时地





给予真诚和符合客观事实的鼓励,也许就能在患者身上产生“起死回生”的作用。有一个年轻的建筑工人在高空作业时不慎摔伤,处于昏迷状态,患者在医院里苏醒后,觉得下肢不听使唤,遂怀疑自己将终身残废,萌生了轻生念头。患者的一个友人发现这一思想苗头后及时鼓励说:“你年轻力壮,生理机能强,新陈代谢旺盛,只要你积极配合治疗,日后加强锻炼,肯定不会残废,这是医生说的,请你相信我!”短短几句鼓励的话,就使患者抛却了轻生念头,增强了治疗信心。

第十四章 让尴尬远离自己——好口才的应变技巧

拥有好口才的人总是成熟稳重的,他们往往能够做到处变不惊,即便是身处窘境时也能通过自己神奇的语言化解尴尬困境。

移花接木的应变技巧

移花接木是辩论中常用的手法,意即巧妙偷换概念以彼之道还施彼身,使自己脱离困境的同时陷对方以困境之中。在我们日常生活中,使用移花接木的说话技巧也常有意想不到的效果。

著名的诗人歌德在一条只能通过一个人的小径上散步,迎面来了个极不友好的人:

“我向来没有给傻瓜让路的习惯。”

歌德听到对方不友好的喊叫,连忙让到一旁,笑容可掬地说:

“我恰恰相反。”

歌德运用了“移花接木法”,一句话就把“傻瓜”的帽子从自己头上摘下,戴到对方头上。

有时候,移花接木还可给别人一个台阶下,让对方在开怀一笑中体会语言的含义。

一对夫妇结婚已经有十余年了,每个月他们都要给双方的父母寄生活费。这件事一直由妻子承办。可是妻子却每个月给自己的父母寄一百元,给丈夫的父母寄五十



元。丈夫一直愤怒在心,却也不想因此而与妻子闹得不愉快。

以前,丈夫每天下班,什么事都不干,总要先抱抱小儿子,亲抚半天。可这天回家后,他见到一岁半的儿子正在摇车里哭,却假装什么也没看见,什么也没听到。他一反常态地走到五岁女儿的身旁,把五岁的女儿抱了起来。

正在做饭的妻子扭头看到了,急忙喊道:“儿子都哭成那样了,你怎么还不赶紧去哄哄他?”

丈夫不紧不慢地说:“这五十元钱的,还是你来抱吧!我要抱一百元钱的。”

聪明的丈夫风趣而又不失原则地请妻子进入了自己所预设的易位“圈套”,没有长篇累牍地发牢骚,却弦外有音地暗示了事情的实质和自己的不满情绪,从而巧妙地达到了说话的目的。

妻子一听,脸就红了,以后每月也给丈夫的父母寄一百元了。

运用移花接木的说话艺术,关键的往往只有一句话,但这一句话往往紧紧扣住了对方的言行,所以分量很重,使对方几乎没有反击的余地。

一个被指控酒后开车,并被判拘留一周的司机,在法官面前申诉说:

“我只是喝了些酒,并没有像指控书中说的那样喝醉了。”

法官听后微微一笑,说:

“正因为这样,我们才没有判处你监禁七天,而只判拘留你一个星期。”

法官的解释,既回避了司机的无理纠缠,又让司机懂得对司机来说,“喝了些酒”开车与“喝醉了酒”开车的区别,就如“监禁七天”与“拘留一星期”的区别一样,只不过是说法不同而已。

一位长官到连队巡查,正赶上士兵们吃中午饭。

“伙食怎么样?”长官问士兵们。

“报告长官,汤里土泥太多。”一个多嘴的士兵回答。

“你们入伍是为了保卫国土,而不是挑剔伙食!”长官非常生气地大声斥责道,“难道这个道理都不懂?”

“懂,”士兵毕恭毕敬地立正,又斩钉截铁地说,“但绝不是让我们吃掉国土。”一句话,说得长官顿时对这位士兵刮目相看了。

士兵们的伙食很快得到了改善。

“泥土”与“国土”意义相差甚远,但士兵却能抓住“土”这一信息,并将其生发开去,不无关联地与国家的形势、国土的沦丧和军人的职责密切地结合在了一起,既体现了一个军人对祖国的忠诚,又巧妙地达到了改善伙食的目的。





以谬制谬的应变技巧

以谬制谬和移花接木有本质上的不同,但却有异曲同工之妙,以谬制谬就是以错制错,意即对方作出错误的言论,有意将对方的荒谬观点引发出来,使其表达得更为清楚,然后再由此推出错误的结论来反击对方,进而使对方的观点不攻自破。

下面我们来看一组故事。

在美国废奴运动中,废奴主义者菲利普斯到各地巡回演讲。一次,一个来自反废奴势力强大的肯塔基州的牧师问他:

“你要解放奴隶,是吗?”

菲利普斯:“是的,我要求解放奴隶。”

牧师:“那么,你为什么只在北方宣传?干吗不敢去肯塔基州试试?”

“你是牧师,对吗?”菲利普斯反问道。

牧师:“是的,我是牧师,先生。”

菲利普斯接着问:“你正设法从地狱中拯救鬼魂,是吗?”

牧师:“当然,那是我的责任。”

菲利普斯:“那么,你为什么不到地狱去?”

牧师觉得一个声称要解放奴隶的人,总在没有奴隶的地方叫喊,目的显得不纯。菲力普斯认为以牧师的身份不应有过多功利的猜疑,于是便对他进行了有力的反驳,他用“以谬制谬法”轻而易举地战胜了对方。

逢年过节,船老板得按规矩弄几样菜,招待船员。这年端午,船老板端了四样小菜,提了一把长颈子锡壶,往船员们面前一放,说:

“伙计们,喝酒吧?”说完就走开了。

有个伙计顺手把酒壶一提,轻飘飘的,揭开盖子一看,只有半壶酒。他很恼火,随手拿起一把锯子,把酒壶上半截锯下来就往江中一扔,把下半截子照旧放好。

没过多长时间船老板来了,一看酒壶给锯了,气得吹胡子瞪眼珠,大声问道:

“怎么酒壶只剩半截啦,谁干的?”

锯壶的伙计不慌不忙地答道:

“我锯的,上半截又不装酒,留着没用?”

可见,运用“以谬制谬法”时,应注意发现对方的谬误,并对它进行全面的透视,然后寻找适当角度,进行有力反击。

两个乡下财主在村头谈话,农夫老田见了,同他们打过招呼就走开了。忽然,其中



一个瘦财主喊道：“黑老田，站住？”

农夫站住了，对匆匆赶来的瘦财主说：“您有什么事儿？”

瘦财主喘了喘气说：“你打断了我们的话把子，赔五石谷，折合洋钱五十块，必须三日之内交清。”

老田回到家里，愁眉苦脸，茶饭不进，只差没有寻短见。

他的妻子问怎么了，老田照实说了。

他的妻子就说：“这有什么可怕的？到时由我对付！”

到了第三天，田妻叫老田上山打柴，自己便在门口等着。瘦财主来了，劈头就问：“你家老田呢？”

田妻不慌不忙地回答说：“他上山挖旋涡风的根去了。”

瘦财主一听，喝道：“胡说，旋涡风怎么还有根？”

田妻反问：“那么，话还有把子吗？”

瘦财主无言以对只得愤愤地走了。

通过上面的这些实例，我们可以看出运用“以谬制谬法”有两个基本诀窍。

一是以谬制谬，模拟必须相当，谬说必须等值。如甲说：“我家的狗会讲话。”乙便说：“我家的驴会唱歌。”甲反问乙：“驴怎么会唱歌呢？”乙反问甲：“狗怎么会讲话？”这一反驳，由于驴和狗相当，唱歌与讲话等值，因而使甲张口无言。

二是无中生有的“无”，必须是绝对的“无”。反之，就会给对方留下反击的空子，使自己陷于被动。

如，有人说：“我家公鸡下了蛋。”另一个说：“我家母鸡叫了夜。”这就出了漏洞，有懈可击了。因为母鸡不是绝对不叫夜的，而公鸡则绝对下不了蛋，这样的反驳就无法起到以谬制谬的效果了。

巧用谐音的应变技巧

谐音，是指利用语言的语音相同或相反的关系，有意识地使语句有双重意义，言在此而意在彼。巧用谐音，往往能使人摆脱困境化险为夷。

据传，从前有个宰相，他有一个名叫薛登的儿子，生得聪明伶俐。当时有个奸臣金盛，总想陷害薛登的父亲，苦于无从下手，便往薛登身上打主意。有一天，金盛见薛登正与一群孩童玩耍，于是眉头一皱，诡计顿生，喊道：“薛登，你像个老鼠一样胆小，不敢把皇门边上的桶砸掉一只。”

薛登不知是计，一口气跑到皇门边上，把立在那里的双桶砸碎了一只。





金盛一看,正中下怀,立即飞报皇上。皇上大怒,立刻传薛登父子问罪。

薛登父子跪在堂下,薛登却若无其事地嘻嘻笑着。皇上怒喝道:“大胆薛登?为什么砸碎皇门之桶?”

薛登想了想,反问道:“皇上,您说是一桶(统)天下好,还是两桶(统)天下好?”

“当然是一统天下好。”皇上说。

薛登高兴得拍起手来:“皇上说得对!一统天下好,所以,我便把那只多余的‘桶’砸掉了。”

皇上听了转怒为喜,称赞道:“好个聪明的孩子!”又对宰相说:“爱卿教子有方,请起请起。”

金盛一计未成,贼心不死,又进谗言道:“薛登临时胡编,算不得聪明,让我再试他一试。”皇上同意了。

金盛对薛登嘿嘿冷笑道:“薛登,你敢把剩下的那只也砸了吗?”

薛登瞪了他一眼,说了声“砸就砸”,便头也不回奔出门外,把皇门边剩下的那只木桶也砸了个粉碎。

皇上喝道:“顽童?这又如何解释?”

薛登不慌不忙地问皇上:“陛下,您说是木桶江山好,还是铁桶江山好?”

“当然是铁桶江山好。”皇上答道。

薛登又拍手笑道:“皇上说得对。既然铁桶江山好,还要这木桶江山干什么?皇上快铸一个又坚又硬的铁桶吧!祝吾皇江山坚如铁桶。”

皇上高兴极了,下旨封薛登为“神童”。

幽默解围的应变技巧

面对人际交往的困窘,生意场上毁约失言的尴尬,求人办事时的难堪,伴侣、情人、恋人之间的吵闹和不悦,熟人朋友的刁难,上级领导的批评与指责……怎么办?是坐困愁城还是唉声叹气?这时你应该想到一种快乐的法宝——幽默,它会在你的生活中溅起愉悦的涟漪,并帮你脱离困窘、尴尬、难堪和不悦的境地。

试看下面一组故事。

杜罗夫是俄罗斯一位著名的丑角。一次演出的幕间休息的时候,一个很傲慢的观众走到他的身边,讥讽道:

“丑角先生,观众对你非常欢迎吧?”

“是的。”

“要想在马戏班中受到欢迎,丑角是不是就必须有一张愚蠢而又丑怪的脸蛋呢?”



听到此话,很多人围了过来。

“确实如此。”杜罗夫明白了这位观众的恶意,立即回答说:“如果我能生一张像先生您那样的脸蛋的话,我准能拿到双薪。”

这位傲慢观众的脸蛋,同杜罗夫能否拿双薪,本无丝毫内在的联系,但幽默的杜罗夫却巧妙地把它们牵扯在一起,轻松地为自己解了围。

一天,汤姆的老板开会时气急败坏地大叫:

“这次促销如果泡汤,我要把你们一个个扔进海里喂鲨鱼……”

这时,汤姆衣冠楚楚地站起来,转身欲走,老板更气了:

“你要去哪里?”

原先是要去洗手间的汤姆即兴改口说:“学游泳!”

众人大笑,紧张的气氛马上缓和下来,老板也笑了:“你这浑小子!你以为我真的忍心把你们扔进海里……”

汤姆的即兴幽默一下把一个严肃的会议,变得轻松愉快起来。

一个和尚在别人的戏弄下,被骗进考场,考官见和尚憨头憨脑,想为难一下他,于是给他出题。

考官:“孔圣人三千弟子下场去。”

和尚:“如来佛五百罗汉上西天。”

考官:“子曰,克己复礼。”

和尚:“佛道,回头是岸。”

考官急了,喝道:“旗鼓。”

和尚赶快高声道:“木鱼。”

考官忍耐不住了:“岂有此理,岂有此理。”

和尚以为考完了:“阿弥陀佛,阿弥陀佛。”

考官喊道:“快滚。”

和尚忙谢:“善哉。”

这则幽默是典型的职业辐射法,用和尚自己熟悉的词语去对儒家经典,对比出人意料。这种以职业性质而养成的职业意识产生的幽默极有意味。

出其不意的应变技巧

出其不意,顾名思义,就是出乎对方意料之外,运用这种方法讲究的是快和准,让对方始料不及,从而达到说话的目的。下面我们讲三个关于驴子的故事,虽然有辱人



之嫌,但思维之方式则大可以借鉴学习。

德国诗人海涅是犹太人,常常遭到无礼的攻击,一次晚会上有一位旅行家对他说:

“我发现一个小岛,这个小岛竟然没有犹太人和驴子?”

这位旅行家知道海涅是犹太人,竟然当面把犹太人与驴子相提并论。旅行家说完见海涅默不作声,幸灾乐祸地笑了起来。海涅明白旅行家是在讥讽自己,于是缓缓地说:

“那么看来,只有你我一起去那个岛上,才能弥补这个缺陷。”

海涅话刚说完,旅行家目瞪口呆地看着海涅,显然他被海涅出其不意的回答惊呆了,不一会儿就偷偷溜走了。

一次聚会上,一位诗人与一位富翁坐在一起,富翁想侮辱诗人,便问他:

“告诉我,你跟一头驴能差多少?”

诗人受到侮辱并没有发作,而是不动声色地目测了一下他们之间的距离,答道:

“不远,只有 25 厘米!”

听了诗人的答话,富翁四处看了看,立即起身走开了。在这里,富翁原话是骂诗人与驴差不多,诗人的答话则是直接把富翁当做驴了。这一答话使富翁始料不及,只能悻悻而逃。

有一位老太婆正赶着驴子走路,年轻人嫌她挡了道,但又不好发作,想设法侮辱她一下,故意向老太婆打招呼:“你好啊,驴的母亲?”老太婆当然听出话中有音,望一望那位青年人,笑着接口道:

“你好啊?我的孩子。”

一语双关的应变技巧

一语双关是在一定的语言环境中,利用语音或语义而获得表里双重意义的修辞技巧。其特点是利用汉语词语的多义性或谐音,使一句话含两种可能的解释,即表面的意思和暗含的意思,而暗含的意思才是说话者所要表达的真正意思。

例如《红楼梦》第八回写了这样一件事。

宝玉欲喝冷酒,宝钗劝说宝玉不要喝,说喝冷酒对身体有害,宝玉觉得有理,便令下人热了方饮。黛玉在一旁听后,抿着嘴笑,看在眼里,妒在心里。恰巧黛玉的丫环雪雁来给黛玉送手炉,黛玉问是谁要她送来的,雪雁说是紫鹃姐姐怕姑娘冷,让送的。黛玉接过手炉时对雪雁说:“也亏了你倒听她的话,我平日和你说的,全当耳旁风;怎么她说了你就依,比圣旨还快呢?”



好口才好前程全集

黛玉的话表面看来,是说雪雁听信紫鹃的吩咐而不听她的话,实际上则是奚落宝玉听信宝钗的话没喝冷酒,而平时不听她的话。

一语双关由于含蓄委婉,生动活泼,话中有话,又幽默诙谐,饶有趣味,能给人以意在言外之感,又使人回味无穷,因而经常为人们所使用。

阿凡提在闹市租了一家店面开理发店,租期为一年。

店主仗着店面是他出租的,每次剃头都不给钱。

有一天店主又来了,阿凡提照例给他剃了光头,然后边刮脸边问道:

“东家,眉毛要不要?”

“废话,当然要!”

阿凡提嗖嗖两刀,把店主的两道浓眉剃了下来,说:

“要,就给你吧。”

店主气得说不出话来,埋怨自己不该说“要”。

“喂,胡子要不要?”

“不要,不要!”店主忙说。

阿凡提嗖嗖几刀,把店主苦心蓄养的大胡子刮下来,甩到地上。

阿凡提用双关语,把店主整治得无可奈何。

从前,有个县官带领随员骑着马到王庄去处理公务,走到一个岔道口,不知朝哪边走才对,正巧一个老农扛着锄头迎面走来。

县官(头也不回神气十足):喂,老头,到王庄怎么走?

老农:……(头也不回,只顾赶路)

县官(不悦,大声吼):喂!老头,问你呢,长没长耳朵?

老农(停下):我没有时间回答你,我要去李庄看件稀奇事!

县官:什么稀奇事?

老农:李庄有匹马下了头牛。

县官:真的?马怎么会下牛呢?

老农:世上的稀奇事多哩,我怎知道那畜生为什么不下马呢?

在论辩中,若遇到棘手的问题不好回答或不能回答时,一语双关往往能收到出人意料的效果。

有一次,美国总统里根决定恢复出产 B-1 轰炸机,引起许多美国人的反对。在记者招待会上,面对责问,里根答道:“我怎么不知道 B-1 是一种飞机呢?我只知道 B1 是人体不可缺少的维生素,我想我们的武装部队也一定需要这种不可缺少的东西。”

这句一语双关的妙言,一时竟使得那些反对者不知所措。



又如,一个中年男子在火车站候车,看见坐在身边的一位少妇风韵照人,遂起邪念。他见少妇穿着一双肉色丝袜,便色迷迷地凑上前去搭讪。

男子:你这双袜子是从哪儿买的?我想给我的妻子也买一双。

少妇:我劝你最好别买,穿这种袜子,会招来不三不四的男人找借口跟你妻子搭腔的。

男子听后只得夺路而逃。

另辟蹊径的应变技巧

生活中我们正面办不了的事情,只能从侧面去想办法,侧面如果再受阻的话,那就只能另辟蹊径了,或者曲径渗透,或者隔山打牛,总之是一种不得已而为之的办法,而若把它当做一种说话方式,就像半路杀出个程咬金,则会有出人意料的效果。

王小姐近来身体发福,颇为烦恼。一天,她对刘大姐发牢骚说:“你看,我是越长越胖。”“你不算太胖,看起来很健康。”刘大姐安慰道。王小姐接着说道:“还不胖呢,前几天称体重都快 70 公斤了。”“那你当时一定是在锻炼身体,手里正拿着两个哑铃吧?”刘大姐一席话把王小姐逗得前仰后合。

有一顽童,大年初一那天,一大早便出门找伙伴玩耍去了。玩了一段时间后,发现自己头上一顶崭新的帽子不知何时丢了。于是心惊胆战地跑回家去,对他母亲说了。要是在平时发生这情况的话,母亲一定会大声斥责他。可是今天是大年初一,不能骂孩子,尽管心里很火,也得硬忍着。这时来他家串门的邻居小王听了笑着说:“狗娃子的帽子丢了,这没关系,这不正好意味着‘出头’了吗?今年你们家一定走好运,有好日子过了。”一句话,母亲转怒为喜。从此在邻居间小王的形象一下子提高了许多。

小王应邀参加一位朋友的婚礼,可天公不作美,小雨从早到晚一刻也未停过。等赶到朋友家时,衣服上溅满了星星点点的泥水。当一对新人双双向他敬酒时,朋友看到他满身泥水,略带歉意地说:

“冒雨前来,你辛苦了。这都怪我没选好日子。”

小王赶忙接过话茬说:“自古道,‘久旱逢甘雨,他乡遇故知,洞房花烛夜,金榜题名时’,这人生的四大喜事,让你们小两口一天就赶上了两个,这才叫双喜临门呢!”一句话说得满堂喝彩。

小王一席话确立了他在人群中的说话形象和说话风格,使他成了一个到处受欢迎的人。

有一次座谈会上,有几位同志为鬼戏喊冤,认为神戏早已搬上银幕,也已登台亮



相,惟有鬼戏既未上演也未登台。大家正在愤愤不平之时,一位青年脱口点出其中缘由:“这叫做‘神出鬼没’。”此言一出,会场气氛顿时增色不少。

在当今人际交往日益紧密频繁的时代,语言起着越来越重要的作用,只要我们以雍容豁达的态度对待生活,就会发现,生活中处处充满趣味和温情,充满欢乐和笑声。

引石攻玉的应变技巧

俗话说:“他山之石,可以攻玉。”此话说的是办事的一种方略,运用在说话中,则更有奇效。

唐宪宗曾问李绛:“谏官中有很多人毁谤朝政,却没有事实根据,我想贬斥其中一两个言辞较激烈的,来做戒其他人,怎样?”

李绛回答说:“这恐怕不是陛下的想法,一定是奸邪的臣子用这种话来蒙蔽您的耳目。大臣的生死,取决于君主的喜怒,因此敢开口谏诤的又有多少?即使有劝谏的,事前也要昼思夜虑,把准备说的话早晨删去一点,晚上又删去一点,等到呈奏上来时,剩下的根本不到十分之二三。所以君主孜孜不倦地寻找谏言,还怕找不到。何况还要加罪于敢谏的人呢?像陛下刚才所说的那样去做,就会杜绝天下人的正直言论,这不是社稷之福啊!”

宪宗赞扬了李绛的话,取消了惩办进谏者的打算。

文中李绛明知这是宪宗的主张,但他怎么敢与宪宗在观点上争论对错,只有强把宪宗自己的主张引为臣子主张,加以毫不留情的反驳,让宪宗明白他的想法的利害关系,从而达到规劝的目的。引石攻玉,也可以说是言在此而意在彼,声东击西,假借他人之义,达到自己的目的。

宋太祖杯酒释兵权,就是一个典型的事例。

宋太祖夺得天下不久,就问赵普:“从唐末以来,几十年间,换了十几个皇帝,征战不息,其原因何在?”

赵普回答说:“因藩镇的势力太强大了,皇帝势弱而臣子势强,自然无法控制局面。当今之计,只有稍微削减他们的权力,控制他们的钱粮,收编他们的精兵,天下自然就会安定。”

话未说完,太祖就说:“你不用再说了,我已经知道。”过了不久,太祖和老友故将石守信等人饮酒,酒酣耳热之际,命令左右伺候的人退下,对他们说:

“我如果不依靠你们的力量,不可能有今天的金殿龙袍,我将永远铭记你们的恩德,每时每刻都不忘记。然而做天子也十分困难,简直不如当节度使快乐。我现在整夜



寝不安枕啊！”

石守信等人问：“为什么呢？”

太祖说：“这不难知道，身居我这个位置的人，谁不想将我干掉。”

石守信等人惶恐万分，向太祖叩头说：“陛下为什么说出这样的话呢？”

太祖说：“不是这样吗？你们虽然没有这个野心，但你们手下的人想富贵啊！一旦他们将皇袍给你们穿上，就是想不做皇帝，也是不可能的了。”

石守信等人都叩头哭泣道：“我们虽愚蠢之至，还未到这种地步，只求陛下怜悯我们，给我们指出一条生路。”

太祖于是说：“人生短暂，如白驹过隙。想求富贵的人，不过多得些金钱，使自己优裕享乐，使子孙不受贫乏之苦。你们何不放弃兵权。选择些好田宅买下来，为子孙创立永久的产业，多多购置一些歌姬舞女，成天饮酒作乐，以终天年。我们君臣之间也免去互相猜忌怀疑，不也很好吗？”

石守信等人再次拜谢太祖：“陛下能替臣等考虑得这般周到细致，真所谓同生死的亲骨肉啊！”

第二天，他们几个人都以自己有病为由，无法继续任职，请求太祖解除了他们的兵权。

引石攻玉，用谈判语言来说也叫“引起竞争”，是谈判者可资运用、行之有效的基本谋略。

如《围城》中三闾大学中文系的汪主任给假洋博士方鸿渐出的主意，就是如此。华阳哲学系是否真要方鸿渐，无须考证，只要让高校长知道华阳哲学系在跟他争方鸿渐，就已达到目的。作为一种说话技巧，引石攻玉，不一定要引起竞争，只要能用引来的“石”将“玉”攻开，就已达到目的。但运用之时必须选准自己所需之“石”。

虚张声势的应变技巧

虚张声势是以夸张的语言造成严重的形势，给对方造成强烈的震撼，以此说服对方，或脱离险境。

第二次世界大战之初，德国于1941年制定的建造几十艘潜艇的计划很快要成为现实，需要有几千名德国青年来操纵这些新式秘密武器。正当许多青年把当潜水兵作为一种崇高的职业，争先报名参加杜尼兹海军上将的潜艇部队时，许多地方出现了一种精心设计的传单，潜艇被画成一个“钢铁棺材”，上有这样的文字：

“当潜水兵极其危险，寿命短，长时期同外界隔绝……”



同时,英国人在无线电广播中,开办针对德国人的节目,告诉德国人如何假装患某种疾病以避免当潜水员。原来,这是英国海军部一个代号为 OP-16-W 的秘密部门,针对德国人很容易受到心理攻击的特点,运用心理学知识对德国进行的一次“心理战”。

这样一来,许多青年对当潜水兵产生了恐惧心理,放弃了报名。

由此可见虚张声势,让对方在心理上受到强烈的震撼,你的说服就会有效果。试想,聪明的英国人将潜水艇描绘成可怕的钢铁棺材,还会有谁愿去白白送命呢?

古时候,有人使用虚张声势的技巧使得自己死里逃生。

战国时,有一个名叫张丑的人在燕国当人质。

这一天,张丑听说燕王想杀死他,便急忙逃走。很快,他便来到燕国的边境,眼看离自由只有一步之遥了,不料却被燕国边境的巡官抓个正着,巡官以为这下立了大功,决定将张丑送回燕王处报赏。张丑心想,如果被送回去,肯定是死路一条,必须想办法逃走,想来想去,张丑终于想出一条妙计。

张丑对看守他的兵士说:

“快去叫你们的头儿,我有话跟他说。”

看守连忙前去禀报。不大一会儿,巡官过来了。

张丑神秘地对巡官说:

“你知不知道,你们燕王为何要杀我?”

“不知道。为什么?”

张丑故意压低了声音说:“燕王之所以要杀我,是因为有人说我有很多珠宝,而燕王却想要得到它们。事实上那些珠宝已经没有了,但是燕王不信任我。”

“这跟我有什么关系?”巡官不解。

“如要你现在把我送给燕王的话,他必定还要问我珠宝藏在何处。到时我就说,你把这些珠宝全吞在肚子里了。到时候……”

张丑故意抬高了声音。

“燕王肯定让你剖腹取珠,你的肚肠将被一寸一寸地割开。”

这时,巡官早已吓得不住地颤抖,赶紧放了张丑,让他逃出燕国。

生活中,假如跟你交谈的那个人固执己见,盲目自信,志得意满的话,要想使他改变主张,收回成见,转向你所设置的既定目标,有时就必须虚张声势,充分论述其原有想法或做法的危害,使其猛然警醒,继而听从于你。





将错就错的应变技巧

掌握神奇机智的语言应变技巧,无论是在社会交往还是在商业谈判、发表演说等方面,都具有重要的作用。

我们在社交场合中,特别是处境尴尬时,将错就错的巧妙开脱往往比一味解释更具有奇妙的作用,它是机智应变语言的重要内容之一。

《世说新语》中记载了这样一个故事。

一天,魏文帝下旨传钟毓、钟会兄弟二人进宫,由于第一次见皇帝,二人心中不免紧张,钟毓出了一额头的汗。

皇帝见了便笑问老大钟毓:

“你怎么出汗了?”

“战战惶惶,汗出如浆。”钟毓一边擦汗一边回答。

魏文帝又问老二钟会:

“你怎么没出汗?”

“战战栗栗,汗不敢出。”钟会答道。

两人皆受到了魏文帝赏识。

清代大才子纪晓岚才华横溢,深得乾隆皇帝喜爱。纪晓岚也在乾隆面前无所顾忌,经常口出“狂言”。有一次,乾隆皇帝带着几个随从突然来到军机处。此时的纪晓岚正光着膀子和几个办事人员闲聊。其他人老远就看见皇帝上来了,连忙起身迎上前去接驾。纪晓岚是高度近视,刚开始没看见走在最后面的乾隆,等他明白怎么回事的时候,乾隆就快到了。

纪晓岚心想:就这样光着膀子接驾,岂不是冒犯龙颜?干脆一不做二不休,趁着别人不注意钻到桌子底下躲起来。

这一切,早被乾隆看了个真真切切,他心中一阵好笑,有心想“整整”纪晓岚。

乾隆在椅子上坐定,示意其他人都不许出声,很长时间过去了,纪晓岚在桌子底下早就待不住了,心中纳闷:怎么进来之后就没动静了?这么长时间了,早该走了,该不是已经走了吧。想到这里纪晓岚压低了嗓门,喊道:

“喂,有人吗?老头子走了吗?”

满屋子的人都听到了,大家忍不住都想乐,一听纪晓岚喊“老头子”,心想这一下子可有好戏看了。

乾隆也听得真真切切,板起脸,厉声喝道:



“纪晓岚,出来吧。”

纪晓岚一听是乾隆的声音,心想:完了,完了,这回可完了。只好无可奈何地从桌子下钻出来见驾。

乾隆一看纪晓岚光着膀子,满身大汗,惊慌失措的样子,心里一阵好笑:纪晓岚人称大清第一才子,居然这般模样。接着故意装作生气的样子,大声喝道:

“大胆的纪晓岚,你不见驾也就罢了,居然还敢说朕是‘老头子’,你什么意思?今天你要讲不清楚,要了你的脑袋!”

到了这种境地,纪晓岚反倒镇静了许多,一边擦汗,一边苦思对策。忽然他灵机一动,反正错了,错了就错说呗,不紧不慢地说道:“万岁爷请息怒,刚才奴才称您为‘老头子’,只是出于对您老人家的尊敬,别无他意。”

乾隆一听更来气了:

“尊敬?好,你给朕说说怎么个尊敬法。”

纪晓岚慢慢说道:“先说这‘老’字,天下臣民每天皆呼皇上万岁,万岁,万万岁,您说这万岁、万万岁算不算‘老’啊?”

乾隆没作声,只是点点头。

纪晓岚见乾隆有所应允,接着说:

“再说这‘头’字,家有千口,主事一人,如今皇上便是我大清国的主事之人,是天下万民之首,“首”者‘头’也。故此称您为‘头’。”

乾隆边听边眯着眼睛笑,很是满意。

“至于这‘子’嘛,意义更为明显。皇上您贵为天子,乃紫微星下凡。紫微星,天之子也,因此您为‘子’。这便是我称您老人家为‘老头子’的原因。”纪晓岚说完轻轻舒了口气。

乾隆听完抚掌大笑:“好一个‘老头子’,纪晓岚你果然是个才子。”

在这里纪晓岚将错就错使皇上龙颜大悦,巧妙地为自己化解了一次险情。



口才策略篇

肆

第十五章 诚于嘉奖,宽于称道——好口才的赞美策略

钢铁大王恩地·卡内基为什么付给史瓦伯一年 100 万元呢? 是因为史瓦伯是天才吗? 不是。因为对钢铁制造他比别人知道得多吗? 瞎说。史瓦伯自己曾经说过,在他手下做事的许多人,对钢铁制造,知道得都比他多。

史瓦伯说他得到此薪金,大部分得益于他的人际交往能力。他说:“我认为我具有激发人们才能的能力,这是我拥有的最大资源,而充分激发一个人的才能的方法就是用赞赏和鼓励。”

“世界上最容易抹杀一个人的就是上司的批评,所以我从来不批评任何人。我相信给人以工作的激励,就会启发他的无限创造力。所以我急于称赞,迟于找错。如果喜欢什么的话,就是我‘诚于嘉奖,宽于称道’。”史瓦伯就是这么做的。

赞美如煲汤,火候很重要

赞美别人时如不审时度势,不掌握一定的技巧,即使你是真诚的,也会变好事为坏事。就像你本来用很昂贵的原料煲了一锅汤,但是如果火候掌握得不好,那么再好的原材料也不会煲出味道鲜美的汤。只有火候掌握得好,赞美才会散发出最浓郁的香味。

特别是在赞美上级的时候,更需要掌握赞美的火候。我们赞美身边的普通人,即使话语不得体也没有太大的关系,别人也不会把你怎么样。但是当我们赞美上级的时候,如果火候拿捏得不好那么后果可能会很严重了,也许你一辈子都会郁郁不得志;如果赞美得恰如其分,说不定就会使你加官晋爵。

在镇压太平军的行营中,一次,曾国藩用完晚饭后与几位幕僚闲谈,评论当今英雄。他说:“彭玉麟、李鸿章都是大才,为我所不及。我可自许者,只是生平不好谀耳。”一个幕僚说:“各有所长。彭公威猛,人不敢欺;李公精敏,人不能欺。”说到这里,他说不下去了。



曾国藩问：“你们以为怎么样？”

众人皆低首沉思，忽然走出一个管抄写的后生来，插话道：“曾帅仁德，人不忍欺。”人人听了齐拍手。

曾国藩十分得意地说：“不敢当，不敢当。”后生告退后曾氏问：“此是何人？”幕僚告诉他：“此人是扬州人，入过学，秀才，家贫，为事还谨慎。”

曾国藩听后就说：“此人有大才，不可埋没。”不久，曾国藩升任两江总督，就派这位后生去扬州任盐运使了。

赞美别人，掌握尺度是最关键的。

所以，赞美就像煲汤，火候很重要。在你开口赞美别人的时候，一定要遵循以下法则：

1.真心诚意地赞美。

每个人都珍视真心诚意，它是人际交往中最重要的原则。英国专门研究社会关系的卡斯利博士曾说过：大多数人选择朋友都是以对方是否真诚而决定的。

2.讲究场合，合乎时宜。

赞美的效果在于相机行事、适可而止。当别人计划做一件有意义的事时，开头的赞扬能激励他下决心做出成绩，中间的赞扬有益于对方再接再厉，结尾的赞扬则可以肯定成绩，指出进一步的努力方向，而达到“赞扬一个，激励一批”的效果。

3.赞美的话不能千篇一律，要有特点。

人的素质有高低之分，年龄有长幼之别，因人而异、突出个性、有特点的赞美比一般化的赞美能收到更好的效果。

4.赞美一个人的行为或贡献比赞美他本人好。

当你赞美一个人的行为或贡献时，你的赞许更显得真诚，而且，如果别人知道他的确值得被赞美，会获得最好的效果。赞美行为比赞美本人更可以避免功利主义或偏见。

5.赞美要翔实具体。

在日常生活中，人们有非常显著成绩的时候并不多见。因此，交往应从具体的事件入手，善于发现别人哪怕是最微小的长处，并不失时机地予以赞美。赞美用语愈翔实具体，说明你对对方愈了解，对他的长处和成绩愈看重。

赞美对方不易人知的优点

就算再差劲的人，也会有一两处值得赞美的优点。例如一个人或许没有什么优点，但玩台球的技术却很高明，或者酒量非常好，这些都可以加以利用。

虽然有的人很在意自己的这些小优点，也有的人根本就不在意。但无论如何，别



人赞美他,一定会使他感到高兴的。

事实上,有时锦上添花式的赞美,引不起对方太大的喜悦。例如对一位已被公认是很漂亮的女孩子说“你真漂亮”,由于她平时已被夸赞惯了,所以很难让她觉得兴奋。相反,若能找出对方较不易为人所知的优点,则往往可以使对方感到意外的喜悦,甚至带来意想不到的结果。

有一家商店生意非常兴隆,原因就在于他们店里的每一位店员都不断地与购物的人聊天。他们除了会向客人打招呼之外,还不断地找客人的优点来夸赞。例如他们会向一位太太表示,“你这件洋装很漂亮”,然后向另一位太太表示,“你的发型很好看”。他们虽然不断地赞美别人,但却是按每一个客人的不同的个性,选择适当的赞美词。

因此很自然地,这些客人在潜意识中,就会产生到这家商店购物就可以受到赞美的心理,而越来越喜欢到这家商店。

如果我们每次见面都被人夸赞,自然而然地会想再见到这位赞美我们的人,这是任何人都会有的心理。因此,每次见面都找出对方的一个优点来赞美,可以很快地拉近彼此间的距离,起到意想不到的效果呢。

附近一间小小的理发室有两个师傅负责设计发型,一个小学徒专门洗头。老实说,很多人都同情那个瘦小的学徒,看得出她很想学发型设计,但由于工作繁杂,加上两位师傅态度冷淡,她只能默默地在肥皂泡沫中消磨她可怜的青春。

有一天,机会来了。新年前的一个月,两个师傅要求加薪不遂,一起辞职,一时请不到人,老板除了亲自上阵外,还给小学徒进行“速成训练”,另外再请个小工负责洗头。

来理发的人把这一切看在眼里,一日,踏入店内,特地指定小学徒来吹饰头发,小学徒受宠若惊,拿着吹风机的手在微微发抖。卷吹梳弄一小时后,朝镜一望,哎呀,那发型硬邦邦的,好似戴了一顶不合时宜的帽子,小学徒侍立一旁,眼巴巴地望着来理发的人,来理发的人却露了个笑容,说:“梳得真不错呀,谢谢你!”

这个“善意的谎言”给这位少女带来了自信心。再去时,来理发的人依然指定由她吹饰,小学徒脸上有笑,双手不抖,卷弄梳理,极有韵致。照向镜子时,来理发的人不由得真心实意地说道:

“你梳得实在很好哩!”

小学徒脸若鲜花,灿然生辉。

虽然只是一句话,可在被赞美者的心里却形成了一种很大的力量,她会重新鼓起自己生活的勇气,她会因为这句赞美之词变得更加自信、完美和坚强。给予他人赞美吧,虽然这是多么的微不足道。



赞美的话无须刻意修饰

一位年轻母亲曾讲过一个令人心痛的故事：她的孩子常常因做错事而受到她的责备。但是，有一天，孩子一点错事都没有做。到了晚上，她把孩子放在床上，盖好被子，只见孩子正把头埋在枕头上，在抽泣中问道：“难道今天我没有做一个好孩子吗？”

“这一问就像电一样触动着我的全身，”年轻的母亲说，“当孩子做了错事时，我总不放过纠正她，但当她极力往好处做时我却没有注意到，我把她放在床上时，连一句表扬鼓励的话都没有。”年轻的母亲懊悔不已，从那以后她开始学会赞美她的孩子了。

请不要吝惜你的赞美吧，给予你爱的人毫无修饰的赞美吧，你会发现他们比从前更爱你。正所谓“送人玫瑰，手留余香”。

一个自知面貌平庸的少女坠入情网之后，她的情郎反复在她耳畔低语：“你那深邃的眸子，散发出如梦如幻的光彩，真是迷人极了。”她一定会容光焕发，自信自己拥有一对足以倾倒众生的明眸，美也当然会眷顾于她。

赞美无须刻意修饰，只要源于生活，发自内心，真情流露，就会收到赞美之效。但要更好地发挥赞美的效果，也需要注意以下几个要点。

1. 实事求是，措辞恰当。

当你准备赞美时，首先要掂量一下，这种赞美，对方听了是否相信，第三者听了是否不以为然，一旦出现异议，你有无足够的理由证明自己的赞美是有根据的。

一位老师赞美学生们：“你们都是好孩子，活泼、可爱、学习认真，做你们的老师，我很高兴。”这话很有分寸，使学生们既努力学习，又不会骄傲。但如果这位老师说：“你们都很聪明，将来会大有出息，比其他班的同学强多了。”效果就大不一样了。

2. 赞美要具体、深入、细致。

抽象的东西往往不具体，难以给人留下深刻印象。如果称赞一个初次见面的人“你给我们的感觉真好”，那么这句话一点作用都没有，说完便过去了，不能给人留下任何印象。但是，倘若你称赞一个好推销员：“小王这个人办事的原则和态度非常难得，无论给他多少货，只要他肯接，就绝对不用你费心。”那么由于你挖掘了对方不太显明的优点，给予赞扬，增加了对方的价值感，因此赞美起的作用会很大。

3. 热情洋溢。

漫不经心地对对方说上一千句赞扬的话，等于白说。缺乏热情的空洞的称赞，不能使对方高兴，有时还可能由于你的敷衍而引起对方的反感和不满。



4. 赞美多用于鼓励。

鼓励能让人树立起自信心。自信是成功的一半,用赞美来鼓励对方,能达到事半功倍的效果,尤其在“第一次”。无论任何人干任何事情,都有第一次的时候,如果对方第一次干得不好,你应该真诚地赞美一番:“第一次有这样的表现已经很不容易了!”别人会因为你的赞美而树立信心,下次自然会做得更好。

5. 借用第三者的口吻赞美他人。

赞美随时随地都能听见,面对面或直接地赞美对方,总有点恭维奉承之嫌。若换个角度,换种说法,也许就好多了。以“第三者”的口吻来赞美对方,说:“难怪某某一直说你很不错,今日一见……”可想而知,对方一定很高兴。因此,当面赞扬一个人,有时会令人感到虚假,怀疑你是否出于真心,而间接地在背后赞美对方,会使对方感到你对他的赞扬是真诚的。

6. 赞美要注意适度。

过度的赞美,空洞的奉承,都会令对方感到难以接受,甚至感到肉麻、讨厌,结果适得其反。只有适度的赞美才会令对方感到欣慰。适度因人、因时、因事、因地而异,需要不断摸索积累,逐步掌握。

赞美别人不是贬低自己

我们每一个人都希望自己在各个方面都能胜人一筹,然而,事实上这永远只能是一个梦想。一些心理素质不高的人,每当面对别人的优点与成绩时,往往禁不住妒火中烧,很难坦然地面对与欣赏。在这些人眼里,办事能力强变成了爱出风头,你好心好意去帮他,他私下里还担心你无事献殷勤——非奸即盗。于是,这些人对待他人优点与成绩的态度也只能是要么不屑一顾,要么再恶劣点儿,实行打击、报复。而别人往往也不是省油的灯,这就带来了人际关系的恶性循环,自己的事业会因此严重受挫。

每个人都有自己的优点和成绩,都希望获得别人的肯定与赞美。有些优点和长处往往是与生俱来的,比如某人长得漂亮,智商很高等等。因此,对于别人优点与长处的肯定不仅不会贬低自己的位置,而且可以使旁人从中认识到你所具备的优良素质,从而获得他人的称赞。

战国时期,公子重耳与公子小白争夺王位,鲍叔牙辅佐重耳,而管仲则为公子小白出谋划策,最终公子重耳当上了齐国国君。重耳想拜鲍叔牙为相,鲍叔牙却说:“公子如果想统治齐国,任我为相就足够了,而公子如果想一统天下,则非拜管仲为相不可。”最终,重耳任用管仲成为一代霸主。鲍叔牙虽然不及管仲有才华,但却能坦然地



欣赏管仲的优点和长处,并大力举荐,从而获得了天下人的称赞,并借此得以留名青史。

面对他人的成绩,我们首先应该懂得,成绩是他人的勤劳加汗水所赢得的,我们应该坦然地欣赏他人的劳动成果,并予以肯定。与此同时,检讨自己,虚心请教,学习他人的勤奋向上的精神。主动请教别人向你传授学习工作的要领,不仅是对他人成绩的一种高度的赞扬,而且也可以督促自己继续前进。既有利于你技术水平的提高,也有利于你处世水平的提高。这岂不是一箭双雕的事情,你又何乐而不为呢?

要坦然地欣赏别人的优点和成绩,还需要相当的自信和勇气。

日常生活中,我们经常遇到别人比自己强的情形,而赞美之词却怎么也说不出口,主要是因为缺乏自信心,觉得自己不如对方,于是心理失衡,没有勇气为对方喝彩。要么觉得“不好意思”;要么认为自己与之相比,结果昭然自明,不用多此一举;要么觉得自己人微言轻,赞美了也不会引起重视,还害怕会引起非议,被人误解为是溜须拍马。结果,不仅失去了一次坦然欣赏别人优点与长处的机会,也失掉了一次抛弃自卑与胆怯心理的机会。

众所周知,迈克尔·乔丹是一位超级篮球精英,但他却对别人说队友皮彭在三分球方面比他更有天赋,还说皮彭在扣篮方面也比自己胜出一筹。皮彭显然是最有希望超越乔丹的新秀,而乔丹却处处对其加以赞扬。一方面,反映了他自我挑战的勇气,另一方面也是乔丹自信心的体现。

因此在生活中,如果棋逢对手,不妨采取“吴越同舟”的策略,同对手友好相处,对其优点成绩大大方方地表示祝贺,送上一束鲜花。另一方面,奋力追赶。

在这方面,做得最好的要数一些日本人了。日本对于其经济在战后迅速发展的原因的解釋是:“我们日本国民的一大优点是,对外人不停地鞠躬,不停地说好话。可以说,善于发现别人的长处,善于赞美别人是日本走向世界的一个重要原因。”20世纪中叶日本从战争的废墟堆里站起来,抓起“赞美”这杆新式武器,开始了向西方发达国家学习,发展民族产业的进程。今天,日本已是世界上为数不多的经济大国。

日本国民将“赞美”这种武器更广泛运用在了经济领域,如日本的推销之神原一平,他在阐述他的推销秘诀时说:“推销的秘诀在于研究人性,研究人性的关键在于了解人的需要,我发现对赞美的渴望是每个人最持久、最深层的需要。”而要慷慨地赞美别人的优点和成绩,就必须坦然接受别人的优点和长处。

富兰克林有句名言:“良好的态度对于事业与社会的关系,正如机油对机器一样重要。”

因此如果你是一位品格高尚的人,不妨试着去发自内心地赞美一位与你正相互竞争的同学或者是同事,甚至举荐一位有可能位居你之上的职员给老板,这是一种更高境界的赞美。



即使奉承也要坦诚得体

人总是喜欢别人奉承的。有时,即使明知对方讲的是奉承话,心中还是免不了会沾沾自喜,这是人性的弱点。一个人受到别人夸赞,绝不会觉得厌恶,除非对方说得太离谱了。

在这个社会上,会说奉承话的人,似乎比较吃香。当一个人听到别人的奉承话时,心中总是非常高兴,脸上堆满笑容,口里连说:“哪里,我没那么好”,“你真是很会讲话”!即使事后冷静地回想,明知对方所讲的是奉承话,却还是抹不去心中的那份喜悦。因此,说奉承话是与人交际所必备的技巧,奉承话说得得体,会使你更讨人喜欢,而且有利于达成你的既定目标。

方明有件棘手的工作,无法独立完成。他想找李春帮忙,因为李春在这方面颇有研究。可是怎么开口呢?

方明找到李春说:“小李,我这有个计划,自己实在搞定不了,帮个忙吧?”

李春面露难色,“我这段时间也挺忙,你还是看看别人有空没有,比如老郑?”

方明说:“小李,这个计划没你帮助,确实是不行啊。”李春见方明态度诚恳,为了不负自己的好名声,就答应了方明的请求,帮他完成了工作计划。

我们在求人办事时,要把对方抬高一点,再高一点。办完事之后,千万不要忘记答谢,否则以后就不会再有人愿意帮你的忙了。

奉承别人首要的条件,是要有一份诚挚认真的态度。言词会反映一个人的心理,因而有口无心,或是轻率的说话态度,很容易被对方识破,而产生不快的感觉。

赞美要有一定的高度

赞美别人不光要慷慨大方,而且要有远见卓识。赞美要符合实际情况,称赞他人时如老用一些过激的形容词,就会因为言过其实而让人扫兴,要深入了解对方的能力、性格、经历、成果等,赞美起来才不至于空洞无物。另外,要善于称赞别人没有注意到的部分,因为经常称赞的事让人感到厌烦。总之,要使自己的赞美经受得住时间的考验,而且要赞美得具体、贴切、与众不同。赞美要有一定高度。

古时候,一个叫彭玉麟的官员,有一次路过一条狭窄的小巷。一个女子正在用竹竿晾晒衣服,一不小心竹竿掉下,正好打在彭的头上。彭勃然大怒,指着女子大骂起来。



那女子一看,正是官员彭玉麟,不禁冷汗冒了出来。但她猛然间急中生智,便正色地说:“你这副腔调,像行武的人,所以这样蛮横无理。你可知彭官员在我们此地!他清廉正直,假使我去告诉他老人家,怕要砍了你的脑袋呢!”

彭玉麟一听这女子夸赞自己,不禁喜气上升,而且又意识到自己的失态,马上心平气和地走了。

并非“当面”夸赞,却胜过当面夸赞,说得彭玉麟心里美滋滋的:自己在民间居然有这么好的吏治声誉,决不应该为这些小事而损害形象。幡然醒悟之后,只好转怒为笑,心平气和地离开了。

要用长远的眼光去审视你所要赞美的人和事,使自己的赞美经得住时间的考验;不要搬起石头砸自己的脚,因为在日常生活中,“话音未落”式的尴尬状况并不少见,你刚夸他做事小心谨慎,他却冷不防捅个大娄子让你看。事情还没有完成之前,一定不要轻下赞词。因为说不定就在最后关头,事情却宣告失败了。有些人见到事情成功在望,便禁不住大加赞叹,甚至夸下海口:“这回肯定赢定了。”结果却失败了,岂不让人笑掉大牙。

因此在赞美人的时候一定要做到“三思而后赞”。对于一些相对稳定的东西,如一个人的性格、习惯、容貌等等称赞起来较容易,而一个人的行为态度等,往往不容易琢磨,因此称赞时一定要小心。俗话说:“一辈子做一件好事容易,但做一辈子的好事就难了。”因为人迫于某种压力和需求,有时难免会做错事。因此,赞美一个人千万不要就事论事,否则一不小心,你就成了一位目光短浅的人了。

赞美别人要善于从小事着手,于细微之处见高下。注意赞美对方较不易为人知的优点。

一个人无论他怎么差劲,也会有一两个值得赞美的优点。例如一个年轻的女孩子或许长相难看,但牙齿长得很漂亮,或者皮肤很白等等。要善于抓住这些地方对其加以赞美。也许有的人根本不在乎这些小优点,但无论如何,你的赞美一定会使她心情愉快。如果你面对的是一位美貌绝伦的女子,如果你老调重弹,夸其美得如何沉鱼落雁、闭月羞花,往往引不起她多大的兴趣,如果能找出她较不易为人所知的优点,则往往可以使对方感到意外的惊喜。

赞美别人需站在一定的高度上,充分发掘别人成绩的意义,并推测它将带来的影响,因为赞美一个人的行为和贡献比赞美他本人好,但一定要说中要害,这样你的赞美才会上品位、上档次。

赞美一个人的行为或他的贡献时,你的赞美不但要显得具体而贴切,而且要让人觉得特殊而真诚。赞美一个人的行为或成绩,还可以避免偏见或功利主义。因此,在日常生活中,与其对一个人说:“你真了不起。”不如仔细阐述他所做的某一件事情所带



来的巨大的社会效应或经济效益。赞美一个人的工作,会促使他工作时更加卖力;赞美一个人的行为,他的行为则会因此大有改善。但赞美的话必须一语中的,就像射箭一定要射中靶心。赞美别人的首要条件,是要有一份诚挚的心意和认真的态度。因此,赞美别人时,千万不要讲出与事实相差十万八千里的话。例如,你千万不要对年老的母亲说:“你看起来比我姐还年轻。”这样你只会招来一顿狂骂。

赞美也要因时而异

即使是因为相同的事由,我们也不应该用同样的方式来称赞所有的人。不要去找任何时间、场合下对任何人都适用的“赞美万金油”,它不存在。避免给对方留下“这个人对谁都讲那么一套”的坏印象。

在聚会中,你千万不要搬出不久前刚称赞过其中某一位的话,再次恭维其他人。还是仔细想一想,每位同伴与其他人相比,到底有什么突出之处,这样就能因人制宜,恰到好处地赞美别人。

一位姑娘在周末闲得无聊,便去参加一个舞会以排遣寂寞,但由于当时她脸上长了许多“青春痘”,有点自卑,不敢与人接触,便躲在一个角落里,以致舞会过半也没人来邀请她。

这一切都被一位细心的男士看在眼里,便走过来以一个礼貌的邀请动作请这位姑娘“赏光”,姑娘自然是又惊又喜。

更令她感动的是,当一曲终了,男士又夸了她一句:

“你的舞跳得不错嘛,干吗躲在一边让人不敢请?”

片言只语,两人熟了起来。

其实,每个人都可以利用这样的场合认识别人、开创友谊,只要你有意与别人交往,善于打开别人的心扉,就会收到意想不到的效果。

因时而异的赞美不仅可以使人与人更融洽地相处,而且可以使原本意志消沉的人重新振作,更有一番作为。

楚汉战争的结果是刘邦打败了项羽,刘邦心里自然很骄傲,常常问他的大臣们自己为什么能打败项羽之类的问题。大臣们都非常了解刘邦“胜者为王”的心理,于是都对他的才能赞叹不已。刘邦逐渐产生了自满情绪,执政的积极性慢慢懈怠下来。

一次,刘邦生病后整日躺在宫中,下令不见任何人,不理朝政。许多跟随他征战多年的元勋也都找不到劝说的办法。

大将樊哙想出了个办法,闯进宫中进谏,他掷地有声地先对刘邦的过去进行了一



番赞美：“想当初，陛下和我们起兵沛县定天下之时，何等英雄？选上下团结，同甘共苦，打败了项羽，建立了汉朝社稷大业。”

几句话激起了刘邦对自己辉煌历史的自豪之情，然后樊哙话锋一转：“现在天下初定，百废待兴，陛下竟这般精神颓废，大臣们都为陛下生病惶恐不安，陛下却不见大臣，不理朝政，而独与太监亲近，难道就不记得赵高祸国的教训吗？”

樊哙一席肺腑之言终于震醒了刘邦。以后，刘邦专心朝政，休养生息，汉朝一片兴旺发达景象。

在这里，樊哙先是称赞了刘邦征战时的辉煌战绩和勤政作风，而后又巧妙批评了现在刘邦的颓废和懈怠，赞扬与批评相结合。他正是通过称赞刘邦引以为荣的历史进行劝谏，终于达到了说服刘邦勤政的目的。

可见适时恰当地赞美胜过其他一切优美的语言。

赞美也要因人而异

赞美别人，不单单就是花言巧语、甜言蜜语，重要的是根据对方的文化修养、个性性格、心理需求、所处背景、角色关系、语言习惯乃至职业特点、性别年龄、个人经历等不同因素，恰如其分地赞美对方。

1889年，清廷任命张之洞为湖北总督。新任伊始，适逢新春佳节，抚军谭继洵为了讨好张之洞，设宴招待张之洞，不料席间谭继洵与张之洞因长江的宽度争论不休。谭继洵说五里三，张之洞认为是七里三，两人各持己见，互不相让。眼见气氛紧张，席间谁也不敢出来相劝。这时列末座的江夏知事陈树屏说：“水涨七里三，水落五里三，制台、中丞说得都对。”这句话给两人解了围，都抚掌大笑，并赏了陈树屏20锭大银。

陈树屏巧妙且得体的言词，既解了围，又使双方都有面子。这种赞赏就充分考虑了听者的心理和当时的境况。

因人而异地赞美不仅适用于官场，同样也适用于现在的商海。

某市文化公司要建造一座影剧院。这一天，公司王经理正在办公，家具公司的李经理找上门来推销坐椅。

“哟！好气派。我从未见过这样漂亮的办公室，如果我有这一间这样的办公室，我这一生的心愿就满足了。”李经理这样开始了他的谈话。他用手摸了摸办公椅的扶手：“这不是香山红木吗？难得一寻的上等木料哇！”

“是吗？”王经理的自豪油然而生。他说：“整个办公室是请深圳的装潢厂家装修的。”说罢，不无炫耀地带着李经理参观了整个办公室，兴致勃勃地介绍设计比例、装



修材料、色彩调配,兴奋之情,溢于言表。

不用说,李经理顺利地拿到了王经理签字的座椅订购合同。他得到了满足,他也给了王经理一种满足。

世人都喜恭维,但恭维应根据每个人的特点,用不同的方式,讲不同内容的恭维话。对于商人,如果你说他才能出众,头脑聪明,手腕灵活,生财有道,现在满脸红光,必定马上要发大财,他听了一定高兴。李经理就是抓住了这商人的这种心理才顺利地签订了合同。

话要因人而异,必须考虑几点因素:

1.听者的文化知识水平。

文化知识水平不同,对说话的接受能力是不同的。比如要表述对社会嫉贤妒能现象的认识,听者为知识分子,可说“木秀于林,风必摧之;堆高于岸,流必湍之;行高于众,人必非之”。但这话就不能再照搬讲给文化水平不高的听众,而可以说“枪打出头鸟”、“出头的椽子先烂”这样的俗语,对方会更容易接受,讲话才会有效果,赞美人同样如此。

2.听话者的个性性格。

对方性格外向,透明度高,可以多赞美他,他会很自然地接受;如果对方比较内向、敏感、较严肃,你过多地赞美他,会使其认为你很轻浮、浅薄。因此,在赞扬对方时要注意这一点。

3.听话者的心理特点和情感需求。

交谈双方各有欲望,要迎合对方的需求讲赞美的话。一个不喜欢淑女型,个性鲜明,男孩子气十足的女子,你夸她如果长发披肩,长裙摇曳,定会婀娜多姿,美丽迷人,她也许不会感激你,还有可能骂你多管闲事。如果了解她的心理,夸她短发看起来又精神又有活力,她一定会开心。

19世纪的维也纳,上层妇女喜欢戴一种筒高檐宽的帽子。她们进剧院看戏,仍然戴着帽子,挡住了后排人的视线,对剧院要求女客脱帽的规定她们不予理睬。剧院经理一日灵机一动,在台上说:“女士们请注意,本剧院要求观众一般都要脱帽看戏,但是,年老一些的女士——请听清楚——年老一些的女士,可以不必脱帽。”此话一出,全场的女性全部自觉把帽子脱了下来:谁愿意承认自己年老呀?

这位聪明的经理正是利用了妇女们爱美爱年轻的心理特点和感情需求,使原先头痛的问题迎刃而解。

4.听话者的性别特征。

与不同性别的人讲话,应选择不同的方式。对体胖的女子,你说她又矮又胖,一定



听不到一句鼓励的话语,成功时也没人向他们祝贺。

在这个时候,新员工如果得到的即使是片言只语的表扬,那也是令人兴奋不已的,从而也就更加坚定了信心,努力把事情做好。

有些人以为,只有大的成功才有意义去表扬,小成绩无足轻重。其实这种理解是片面的,但没有考虑人的内心欲求,特别是在最初工作时的孤独与艰难。

当一个下属初次走上一个工作岗位时,他会对环境很陌生,如果在做出一点小成绩时就得到了领导的表扬,那么他的信心一下就树立起来了。在这方面有个叫卡雷的人做得不错。

担任企业资源开发公司总经理的麦克斯·卡雷在 1981 年创立以亚特兰大为中心的销售和市场服务公司就曾经历过步履维艰的困窘。当时,他的手下只有一个临时雇员。按他的话说:“大的成功离我们太遥远。我们几乎感受不到任何激励。”他想出了一个决定:每次获得一个小成功都要自己庆贺一番。

卡雷出去买了一个警报器,还配了扩音器,这样就能发出救护车的声音。如果他在电话中宣传自己的产品时能绕过培训部主管,直接与那家公司的总经理通话,就要鸣笛庆贺一次;如果收到一大笔订货,警笛也会鸣响。如今,他的公司已拥有 100 多万美元的资产和 11 名雇员。每个星期,警笛声大约要在公司内回荡 10 次。

每当知道有好消息时,大家都要出来听他们的同事对刚刚取得的成功吹嘘一番,这也为大家提供了互相交流的机会。卡雷说:“我们的雇员经验还不够丰富,无法取得巨大的成功,所以这种庆贺也是一种很大的鼓励。”正是用这些小进步来临时的表扬鼓励,使卡雷的公司取得了惊人的成绩。

请记住:要表扬每一个进步,不管这进步有多么微小。

上级需要你的赞美

适当的奉承也是一种赞美的技巧。

对上司,最好的奉承就是尽一切可能让他满意,这并不是口头讨好就能做到的,应该预先领会上司的意图,在适当的场合把自己主动准备的预案、设想等提供给上司。自己有了一个好设想,不必急于提出,否则容易引起同事的忌妒和排斥,甚至引起上司的不安和反感。不如把设想谈给上司听,让它变成上司的想法提出实行,这样,同事之间相安无事,上司也会感到高兴,对你更为欣赏。

有时当面赞美上司可能会适得其反,而且说的话也是千篇一律的。但如果在上司不在场时,向同事或其亲近之人赞美上司的种种过人之处,赞美他的才能和个性魅



力,当他们把这些话转达给上司,你的赞美就会显得真诚自然,效果也就不言而喻了。光说不练是不够的,最重要的是付诸行动,才能让上司产生真正的感动。要心悦诚服地学习上司的言行,培养与上司相同的喜好,让他觉得你是同类型的人,这样在心理上就容易产生亲近感。作为一个下级,借他人之口来称赞上司,更能增加赞美之词的真实性。

有些上司喜欢固执己见,总认为自己的观点是正确的,从来不把下属的意见放在心上。即使事后证明他的想法是错误的,也总会找出各种理由来替自己开脱。面对这样的上司,千万不要把自己的观点直接强加给他,要巧妙地把自己的意图隐藏起来,采用间接的方式,比如用请教的方式,先把上司放在一个较高的位置上,让上司产生被重视的感觉,消除上司在心理上的抵抗,在这种情况下,上司的态度往往比较容易发生转变。

由于固执己见,上司有时会作出错误决断,下属有责任提醒和说服上司,使上司改变主意。这既是对上司的爱护,也是对工作尽职尽责的表现。对于下属来说,发现上司的问题也许并不困难,难的是敢不敢当面提出。

你可以抓住上司意见中的某一处被你所认同的地方,并大加肯定和赞赏。含而不露地赞美上司,会增加你与上司的感情,缩短与上司的距离。赞美上司是对上司的认可、支持和褒扬,是下属与上司搞好关系的“润滑剂”。没有不喜欢听赞美的上司。领导是球队的“队长”,需要大家的鼓励和喝彩。

然而,有的人虽然在称赞上司方面一向很“积极”,但却不注意方式,不仅上司不喜欢听、不敢接受,就连同事听了也反感,不仅没收到效果,反而还得罪了别人。这就需要在赞美上司时要把握好称赞的技巧。

那么,怎样做才能含而不露地称赞上司呢?

1. 语言要正确。

赞扬上司最好以“公众”的语气赞美,同时把自己的赞美融入进去,比如:某报社的刘主编的一篇稿子在某家报上发表,小张不失时机夸赞:“刘主编,大家都在学习您的报道呢?我们都认为您报道的角度独到,大家都要向您请教呢?”刘主编听后很高兴。

赞扬上司要尽量使用“中性”词,切不可滥用形容词和副词。态度要诚恳,要出于真心。如果开口“最、最、最”,闭口“很、很、很”,不免使上司感到你言过其实,而且感到你比较虚浮,言不由衷。例如,一位领导同志经常自己动手写讲稿,偶尔秘书为他准备稿子时也是事先把稿子的“路子”告诉秘书,供执笔人参考。因此,秘书经常对他说:“像您这样当领导,我们都快失业了。”“人家都说写稿子是苦差事,可是为您写稿子是个美差事。”由于赞扬恰如其分,这位领导每次都愉快地接受了。如果秘书说:“您真有





水平！”“别的领导都比不上您。”那么这位领导一定接受不了,也不会有好的结果。

2.方法要正确。

对于赞扬的方法,直接赞扬和间接赞扬可以并用。直接赞扬,主要是指对上司个人“有话直说”,当面赞扬。如上司刚作完报告,他主动询问你对报告的印象,那你就可以使用恰当的语言实事求是地进行直接赞扬,切不要以“还可以”、“凑合”之类的话应付了事。

例如,某市召开旅游现场会,负责旅游工作的领导曾经从事语文教育工作,这位领导在讲话中旁征博引,并且语言非常幽默,大家认为他的讲话有水平,反映了本市旅游工作的实际情况,会议结束后,这位领导问身边采访的一位记者,“你认为我今天的发言怎样?听众有什么反响?”这位记者回答:“您今天的发言讲得非常准确,不仅把我们市目前的情况向大家介绍了,还为大家展示了未来发展的前景,我们都深受鼓舞呢!”

这位记者恰当的赞扬使这位领导感到很欣慰。这比直接赞扬“您讲话真有水平!”“您的讲话太精彩!”等要容易让人接受。间接赞扬,也包括在对上司当面赞扬时采用迂回的方法进行赞扬。还列举上司作报告的例子,你可以把大家听完报告后的反应转告给上司,这既是直接赞扬,又是间接赞扬。

3.内容要正确。

赞扬上司时,最要紧的是赞扬上司真正在乎的事情。上司不在乎的事情,你喋喋不休地赞扬,难免遭人讨厌。比如:新任职的上司第一次公开讲话,上司做出的被实践证明是完全正确的决策,上司近期所取得的某项工作的成功,上司子女的“金榜题名”等等,这些常常是上司很在乎的事情,可以恰当赞扬。

例如:某局李局长喜欢开车,常常自己驾车,并乐于谈论车技,一次局长司机小张不慎在驾车过程中扭了腰,李局长让小张坐车,自己开车。当时正值车辆运行高峰,路上交通拥挤,但李局长的车开得稳而不慢,这时小张开口说:“局长,想不到您的车技这么好,在这种情况下开得这么快,比专业司机还棒。”这句由衷的赞美之辞使李局长非常高兴,并夸小张有眼光。

4.场合要正确。

在上司的亲属面前赞扬要抓住他们的共同点。比如:李军到局长家做客,局长和夫人热情接待,于是李军就抓住局长与夫人在处理人际关系方面的热情、好客大加称赞。在领导的上级面前要慎重称赞自己的领导,切莫将是非掺杂进去,弄巧成拙。在交际场合,称赞上司语言要简练,要起到推销领导的作用。

总之,赞扬上司要适度,要因人而异。当然,作为部属,既不要为会赞扬上司而沾



沾自喜,也不要为不谙此术而烦恼。因为,决定你事业成败的关键,决不是你会不会赞扬。

其次,应对固执己见的上司,下属必须表现出极大的耐心,由于上司的固执,想说服上司可不是一件容易的事。

一般说来,这种固执的上司最讨厌下属站在对立面上挑剔、教训纠正自己。所以,要想说服上司改变主意,就要注意自己的立足点。要从关心、爱护的立场出发,要处处表现出是一心为上司着想。在思想感情上向上司们靠拢,设身处地为上司着想,通过帮助上司,使上司能理解下属的诚意和善意,从内心感到下属是和他“坐在一条船上”的,是需要同舟共济的。这样,思想感情上的共鸣就为下属的说服铺平了道路,下属的说服也就变得更易于被接受了。

同时,说服的企图不应太直露,也不宜正面对上司讲大道理。有效的方法是针对具体问题,多陈述事实材料和自己的看法,让事实出来说话。

某部队一连的官兵协助当地电视台拍摄纪录片,由于时间紧张,他们在一天中午加班拍摄。当团长到达现场时,发现少带了几件道具,十分恼火,当着全连的面批评连长说:“你这个连长是怎么当的?怎么组织的队伍?竟然影响拍摄进度!”连长的面子挂不住了,就辩解了几句,团长火就更大了,喊道:“你不但反省自己的错误,还目无领导,我要处分你,现在你就给我回去写检查。”随行的丁参谋感到团长这样处理有些过火,当天下午找团长反映情况,但团长对自己的意见很坚持,于是丁参谋就先指出连长确实不该当面顶撞团长,说连长年轻气盛,批评了连长一番,然后才说:“我了解了一下情况,一连道具没带全,是因为布置道具的同志没交代清楚,责任不全在他们。后来导演又做了补救,所以没有影响拍摄。而且当着全连士兵的面被您批得那么狠,您叫他以后怎么带兵呀?”当天晚上,团长就找丁参谋一起去了一连,他跟连长说:“我今天是有点急躁了,误会了你。”连长很受感动,也检讨了自己的问题。

耐心地陈述事实具有很强的说服力,只要能付出一定的耐心,对上司反复加以说明,让上司自己觉察出自己的错误,能收到明显的说服效果。不能一味地正面顶撞上司,那样只会激怒上司,让上司对下属的意见更大,也加强了上司心中错误的想法,增添化解上司的固执的困难。

下级需要你的赞美

作为一个聪明的上级,应该意识到,下属是一个拥有创造力的群体,是公司最宝贵的资源和财富。因此,努力赢得下级的信任、拥戴和尊重,是一个好上司必须具备的素质和工作方式,经常给下级以赞扬,下级就会用加倍热情的工作来回报。



韩国某大型公司的一个清洁工，本来是一个最易被人忽视、最被人看不起的角色，但就是这样一个人，却在一天晚上与偷窃公司保险箱的小偷进行了殊死搏斗。

事后，有人为他请功并问他的动机时，答案却出人意料。他说：当公司的总经理从他身旁经过时，总会不时地赞美他“你扫的地真干净”。

打动人最好的方式就是真诚的欣赏和善意的赞许。士为知己者死。世界上有两件东西比金钱和性命更为人们所需——那就是认可与赞美。

可见，上司无意间的赞美会使他的员工激发出那么大的能量，保全了公司的利益。

那么，怎样赞美才会激发下属的工作热情呢？

一是去关注下属中那些较有个性、较有才能、较有影响力的人，把他们作为行动的主要目标，效果会更明显。

二是去了解下属的想法和需要，了解他们的生活状况、工作情况以及个人喜好，在可能的情况下，对一些要求给予满足。

三是不论下属的地位有多低，都要表现出平易近人的作风，对他们一视同仁。要努力并且自然地表现出你的诚恳、公平和人情味，不要颐指气使地发号施令。即使向下属提出要求或批评，也不妨先赞美他几句，然后把他的想法巧妙地引导到你的思路上来，最后请他考虑如何做才合适，这样，下属才会心悦诚服。

四是要勇于承担责任，作为上级，不要把过错和失误都推到下属身上，更不要把自己的错误让下属承担，应该首先承担领导责任，对下属的过错也要从领导的角度考虑一下自己有无失职，然后再推心置腹地同下属一起分析问题寻找原因，这样才能让他们心服口服，赢得他们的拥戴和尊重。

一个聪明的上级，始终要让下属认识到他自己的价值，让他感到他有着无人替代的重要性；学会对下属和蔼地微笑，因为温和友善比暴怒和强迫更有力量；始终让下属觉得自己得到了最大的信任，那么下属就会不知疲倦地勤奋工作。

不要给赞赏打折扣

称赞他人的时候，请不要提及会让赞赏打折扣的旁枝末节。请紧紧围绕赞赏这一主旨，主要谈论对方的成绩。记住，永远别忘记赞美他人，而且要不止一次地去赞美。

但是许多人在称赞他人的时候都很容易犯一个严重的错误：把赞赏打了折扣再送出。不是给予百分之百的赞赏，而是画蛇添足地加上几句令人沮丧的评论或是一些能削弱赞赏的话语。



尤其那些对杰出成绩的赞赏,总是和批评一起“搭卖”。成绩越是突出,人们就越觉得自己有责任去“评论”而不仅是称赞这一成绩。他们无法忍受只唱赞歌,一定要多少挑出点缺憾才罢休。

一位语言学家曾说:“同样的音调或语句反复出现时,常具有感化人的力量。譬如林肯的名言‘民有、民治、民享的政府’,倘若他仅为了提出一项政见,仅说‘民主的政府’即可。但是,他三度强调‘民’字,遂产生更深刻感人的效果。”的确,每个人听到这句铿然有力的话语时,都会情不自禁地加深自己对此种理想的政府的向往之情。而在每个人反复听到这样一句赞美的话时,他们也会被感动。

还要小心另外一种错误的观念,即以为打了折扣的赞赏会更真实可信,更有分量。

不要自作聪明地指点同伴,怎样做会更好,哪怕是生活小事。比如:“您做的菜味道真好,哪一样都不错,就是汤里的盐多了一点……”这种折扣不仅破坏了赞扬的效果,还有可能成为引起激烈争论的导火索。

有时你必须对某项工作做一次全面的总结和评论,这样一来,赞赏和批评就不可避免地联系在一起。

在这种情况下你也没有必要把优秀成绩打折,请把总结中的批评当作与赞赏相对立的独立部分。

别让对方的谦虚削弱了赞赏的作用。有些人很少受到表扬,所以听到别人称赞他时会不知所措;还有些人在收到称赞的时候想要表明,取得优秀的成绩对他来说是家常便饭。这两种人面对赞赏的反应几乎一模一样:“这不算什么特别的事,这是应该的,是我的分内事。”

听到对方这种回答的时候,你不要一声不响,此时的沉默表示你同意他的话,就好像对他说:“是啊,你说得对,我为什么要表扬你呢,我收回刚才的话。”

你应该再次称赞他,强调你认为这是值得赞赏的事,请你重复一次对他哪些方面的成绩特别看重,以及你为什么认为他表现出众。

还有人错误地把赞赏他人当成了自我表现的机会。他们以为能够通过打了折扣的赞赏来证明自己的“批判性思维能力”,从而也出出风头,显出他们的理性和水平。比如,他们会说:“您这一生中不断获得成功。不过有一回,那次金融风暴时您的公司日子也不好过,可话又说回来,谁都不会十全十美嘛……”

任何赞赏打了折扣,也会有了瑕疵,从而产生不必要的负面影响。

它就像雪白的桌布沾上一块黑色的污迹,使人们偏离正题,求全责备。它破坏了赞赏的作用,使受赞赏的一方原有的喜欢之情一扫而空,反而是那么几句“额外搭配”的非议让人难以忘怀。



第十六章 以理服人展诚意——好口才的说服策略

说服是一门学问,是说话这门大学问中的小学问。强有力的说服力不仅仅使我们在人生的旅途上获得更多的机遇,更重要的是它所带给我们的那种对自己人生把握的自信和雄心。

生活中处处需要说服

在生活与工作中,人们不可能具有同样的想法。在推广新战略,引入新方法、新技术的工作空间中,种种不一致演变为激烈的辩论或冲突是在所难免的,我们不可能“天天碰到笑脸”,故而也不可能“天天都是好心情”。

我们在日常工作中,经常面对意见分歧,经常遇到与自己想法不同的人。怀有分歧、心存反对的人无非就是在方向选择和对利益的认识上有所不同。尽管分歧乃至对立会使人们的关系变得紧张,但黄金准则在这时能帮上忙。就是,你希望别人如何对待一个持不同意见的你,你就应该如何去对待那些持不同意见的别人。

就此而言,当你不同意他人的观点和看法时,或面对那些与你存在分歧甚至对立的人时,站起来与他针锋相对地争论一番并非上策。在日常生活中我们经常看到,即使是那些无关痛痒的事,如果较起真儿来,都会导致针锋相对的激烈场面。在争论中每一方都试图压倒对方,但这并不解决任何问题,相反却会伤了彼此的和气,严重的还会破坏彼此的关系。

当我们面对与自己意见相左的人时,一种自然的心理反应就是,试图通过争论赢得对方。之所以会有这种反应,是因为面对这种不同意见,自己感到受到了一种威胁与伤害,自尊乃至尊严也被冒犯。我们会变得激动、声高、言辞偏激、好斗、尖刻。如果将这种情绪化的反应扔给对方且对方也“不吃素”,一报还一报,一场恶战势不可免。如果你不愿看到这种火药味十足的激烈场面,那么还是不要挑起异常争论为好。

与和自己意见不一致的人针锋相对地争论一番,使对方就范,接受自己的看法,这并非是一种明智的选择。美国纽约大学演讲系教授阿尔文·C·巴斯和理查德·C·博



登用了7年时间,亲自聆听了上千次的各种人之间的实际争论,通过研究,他们得出了有趣的结论:那些职业政治家、联合国的代表很少能说服对方,他们取胜的机会远远没有商店店员、公司职员多。政治家们总是力图击败对方,而职员及商店的店员则力图说服对方或顾客转变自己的看法。这就是说,政治家们更多的是进行一场结局为零的争吵,而职员们通常是进行一种双赢的说服。

说服不等于争吵

说服不同于争执、争论、争吵之处,在于说服不是斗争性、对抗性的。在试图说服那些与自己意见不一致的人时,我们不是把他们当作对手或敌人,而是当作平等的伙伴,不是为了让他们言听计从,而是为了让他们接受那些对他们有益却因为种种原因还没能理解的东西。说服是一种和平的事业,即使争吵,取胜的一方也要和“失败”的一方和平相处。一旦考虑到这种“和平共处”的价值,在语言上战胜对方就绝非上策了。

不考虑对方利益且又盲目地投入争论的人,会被一种焦躁心理所控制,大有一种过了今天不管明天的偏激心态。但明天总会到来,那时又该如何呢?

美国科学家、政治家本杰明·富兰克林在他还是涉世不深的青年时,有个关心他的人对他说:“本杰明,你真是无可救药。对意见与你相左的人,你总是粗鲁地加以侮辱,致使他们也不得不尽力反击。你的朋友认为,若是你不在他们身旁,他们会更快乐自在。你懂得太多,所以他们觉得自己没有什么话可以对你说。”这一番话对富兰克林起了警醒的作用,他在自传中写道:“从此之后,我立下规则,我不再直接反对并伤害别人,也不过于伸张自己的意见。假如有人提出某种主张,而我认为是错的,我不再粗鲁地与他们争辩。相反的,我先找出一些特定的事例,证明对方可能也是对的,只是在目前状况下,这些看法‘似乎’有些不妥。”结果,富兰克林发现情况有奇迹般的转变:“经过这样的改变后,我发现受益颇多。和别人交谈,气氛显得愉快了,由于采取一种谦和的态度,别人在接受我的意见时也不会发生争论;如果我是错的,则不会有人攻击我而使我受辱;而在‘我对,别人错’的状况下,则更容易说服对方转而同意我的看法。”富兰克林由此走上了一条成功之路,使他的智慧为越来越多的人所承认。他的思想也影响了他生前及逝后的几代美国人,他也成为一代历史伟人。

说服,或真正的说服力就是形成被说服者的内在服从效应。它与借助权力的威胁的不同之处在于:说服者认为他与被说服者是平等的,被说服者有拥有某种观点、看法、态度及采取某种行为方式的自由。与交换、魅力所形成的确认式服从不同,在形成内在式服从的过程中,说服者也许根本就没有什么魅力或利益上的吸引力。被说服者



之所以服从并不是因为说服者的缘故,说服者提供的信息才真正具有价值,起到修正或者改变被说服者的感知方式、理解及解释方式的作用,从而使内在化服从者最终对身边的事物采取了一种新的反应及行为方式。

说服他首先要了解他

“知己知彼、百战百胜”这句老话,是很有道理的。战争如此,说服人也必须如此。在说服对方之前,必须透彻地了解被说服对象的有关情况,以便有针对性地进行工作。了解的内容主要有:

1. 了解对方性格。

不同性格的人,对接受他人意见的方式和敏感程度是不一样的。如:是性格急躁的人,还是性格稳重的人;是自负又胸无点墨的人,还是有真才实学又很谦虚的人。掌握了对方的性格,就可以按照他的性格特征,有针对性地工作。

2. 了解对方的长处。

一个人的长处就是他最熟悉、最了解、最易理解的领域。如有人对部队生活熟悉,有人对农村生活比较熟悉,有人擅长文艺,有人擅长语言,有人擅长交际,有人擅长计算等。在说服人的时候,从对方的长处入手。①能和他谈到一起去;②在他所擅长的领域里,谈论起来他容易理解,便容易说服他;③能将他的长处作为说服他的一个有利条件,如一个伶牙俐齿、善于交际的人,在分配他做供销工作时可以说:“你在这方面比别人具有难得的才能,这是发挥你潜在能力的一个最好机会。”这样谈既有理有据,又能表明领导者对他的信任,还能引起他对新工作的兴趣。

3. 了解对方的兴趣。

有人喜欢绘画,有人喜欢音乐,还有人喜欢下棋、养鸟、集邮、书法、写作等,人都喜欢从事和谈论其最感兴趣的事物。从这里入手,打开他的“话匣子”,再对他进行说服便较容易达到说服的目的。

4. 了解对方的其他想法。

一个人坚持一种想法,绝不是偶然的,他必定有自己的理由,而且他讲的道理一般都符合国家政策、集体的利益或人之常情。但这常常不是他的真实想法,他的真实想法怕拿出来被人瞧不起,难以启齿。如果领导者能真正了解他的“苦衷”,就能有针对性地加以解决。

5. 了解对方当时的情绪。

一般说,影响对方情绪的因素有:一是谈话前对方因其他事所造成的心绪仍在起



作用；二是谈话当时对方的注意力正集中在别处；三是对说服者的看法和态度。所以，说服者在开始说服之前，要设法了解他当时的思想动态和情绪，这对说服的成败，是一个重要的环节。

凡此种种，你都要悉心研究，才能够有针对性地采取说服的方式。

了解对方是有如此多学问的。许多人不能说服别人，是因为他不仔细研究对方，不研究用适当的表达方式，就急忙下结论，还以为“一眼看穿了别人”。这就像那些粗心的医生，对病人病情不了解就开了药方，当然没有不碰钉子的。

说服别人就要有耐心

如果你的观点是对的，一时说不服人家，你很可能会犯过分心急的毛病。当然，如果人家听了你的说服的话，立刻点头叫好，改弦易辙，并称赞你“一言惊醒梦中人”。这自然是最妙不过的。实际上，这种情况并不多见。别人的看法、想法、做法，不是一天形成的。“冰冻三尺，非一日之寒”，因此，要对方改变看法也决非一日之功。相反，即使他当时表示了心悦诚服，你还要让他回去好好考虑。因为积习难改，当面服了，回去细想可能还会出现反复。如果真是如此，千万不能指责对方是“当面一套，背后一套”。

正确的做法第一要耐心，第二要耐心，第三还是要耐心。

当你不能说服对方的时候，甚至被人抢白一顿后，不要生对方的气，更不能生自己的气。“算了，管这闲事干什么？”这种想法是不应该有的。

你要有长期做说服工作的准备。对于“成见”这座山，今天挖一个角，明天铲一块土。

逐步解释一些细节和要点，日积月累，“成见”就会渐渐消除了。

你还应当扩大你的阵线。有时候，别人不难被你说服，但他身后存在着庞大的力量，被人怂恿几句，思想又有波动。所以，你面对的可能不是一个人，而是一群人，鉴于此，你应当从各方面加强自己的力量。如你可以给对方介绍一些有益的书籍、看一部好电影，也可以找一些与你见解相同的人一起帮你做说服工作。通过这一系列的工作，不但从各方面帮助对方，而且对你也是一个促进，因为你也从多方面的工作中提高了自己。

说服与批评之间，既有相似相通之处，又有相异相悖之处。这是两个有部分外延交叉重叠的概念。

说服与批评，都有对人施加思想影响，从心理上征服人的意图。批评常辅以说服，批评离不开说服；说服有时也带有批评，但说服不一定都带批评。如推销产品时，一般



都是向对方大讲好话,极少有批评顾客、买方的。被批评者,一般都有缺点、错误。批评的目的就是为了帮助对方改正。说服人接受你的主张,总要或多或少能给对方带来一定的精神上或物质上的好处。说服的过程,就是宣传这种好处,令对方信服。被说服者不一定有什么缺点、错误,他放弃的主张与接受你宣传的主张,不一定有正误之分,可能只有全面、完美的程度之别。

批评的态度较严肃或严厉,说话的语气也较重、较强硬;说服的态度较温和,说服的语气也较轻、较委婉。批评的话语,贬义词多于褒义词、否定词多于肯定词。说服的话语,褒贬皆可;根据说服的对象与内容的不同,有时褒多于贬,有时贬多于褒。如果进一步仔细分类,说服还可以再分为批评性说服与赞美性说服两类。接受批评,可能会属于自觉自愿,也可能多少带点勉强。接受说服,完全是自觉自愿,不带任何勉强。

民主气氛浓厚,解决矛盾纠纷、统一思想认识时,说服多于批评,协商多于命令,其结果是人际关系和谐,人心团结向上,社交往来活跃。反之,则人际关系紧张,貌合神离,社交生活沉寂。虽然说服与批评皆不可少,但我们希望在一一切社交场合,说服多一些,批评少一些。遇有矛盾分歧,尽可能多采用说服手段。

说服要懂得循序渐进

第一步:想要让对方同意你的意见,先要设法去了解对方的想法与凭据来源。

曾经有一位很优秀的管理者这么说:“假如客户很会说话,那么我已有希望成功地说服对方,因对方已讲了七成话,而我们只要说三成话就够了!”

事实上,很多人为了要说服对方,就精神十足地拼命说,说完了七成,只留下三成让客户“反驳”。这样如何能顺利圆满地说服对方?所以,应尽量将原来说话的立场改变成听话的角色,去了解对方的想法、意见,以及其想法的来源或凭据,这才是最重要的。

第二步:先接受对方的想法。

如果感觉到对方仍对他原来的想法保持不舍的态度,其原因是尚有可取之处,所以他反对你的新提议,此时最好的办法,就是先接受他的想法,甚至先站在对方的立场发言。“我也觉得过去的做法还是有可取之处,确实令人难以舍弃。”先接受对方的立场,说出对方想讲的话。为什么要这样做呢?因为当一个人的想法遭到别人一无是处的否决时,极可能为了维持尊严或咽不下这口气,反而变得更倔强地坚持己见,排斥反对者的新建议。若是说服别人的结果是这样,成功的希望就不大了。

曾经有一个实例,某家庭电器公司的推销员挨家挨户推销洗衣机,当他到一户人家,看见这户人家的太太正在用洗衣机洗衣服,就忙说:“哎呀!这台洗衣机太旧了,



用旧洗衣机是很费时间的,太太,该换新的啦……”

结果,不等这位推销员说完,这位太太马上产生反感,驳斥道:“你在说什么啊!这台洗衣机很耐用的,到现在都没有故障,新的也不见得好到哪儿去,我才不换新的呢!”

过了几天,又有一名推销员来拜访。他说:“这是令人怀念的旧洗衣机,因为很耐用,所以对太太有很大的帮助。”

这位推销员先站在太太的立场上说出她心里想说的话,使得这位太太非常高兴,于是她说:“是啊!这倒是真的!我家这部洗衣机确实已经用了很久,是太旧了点,我倒想换台新的洗衣机!”

于是推销员马上拿出洗衣机的宣传小册子,提供给她做参考。这种推销说服技巧,确实大有帮助,因为这位太太已被动摇而产生购买新洗衣机的决心。至于推销员是否能说服成功,无疑是可以肯定的,只不过是时间长短的问题了。

善于观察与利用对方的微妙心理,是帮助自己提出意见并说服别人的要素。

一般来说,被说服者之所以感到忧虑,主要是怕“同意”之后,会不会发生意想不到的后果;如果你能洞悉他们的心理症结,并加以防备,他们还有不答应的理由吗?

至于令对方感到不安或忧虑的一些问题,要事先想好解决之道,以及说明的方法,一旦对方提出问题,可以马上说明。如果你的准备不够充分,讲话可能模棱两可,反而会令人感到不安。所以,你应事先预想一个引起对方可能考虑的问题,此外,还应准备充分的资料,给客户提供方便,这是相当重要的。

第三步:让对方充分了解说服的内容。

有时,虽然有满腹的计划,但在向对方说明时,对方无法完全了解其内容,他可能马上加以否定。另外还有一种情形是,对方不知我们说什么,却已先采取拒绝的态度,摆出一副不会被说服的模样;或者眼光短浅,不听我们说者也大有人在。如果遇到以上几种情形,一定要耐心地一项项按顺序加以说明。务求对方了解我们的真心实意,这是说服此种人要先解决的问题。

如果不能完全了解我们说服的内容者,千万不可意气用事,必须把自己新建议中的重要性及其优点,一下打入他的心中,让他确实明白。举一个例子加以说明,假如你前去说服别人,第一次不被接受时,千万不可意气用事地说:

“讲也是白讲!”

“讲也讲不通!浪费唇舌。”

一次说不通就打退堂鼓,这样是永远没有办法使说服成功的。



说服要会揣摩

通过提问,可以引导被说服一方去发现问题症结所在,也可以引导他们提出解决问题的方案。因此,提问是相当重要的技巧。

伏尔泰说:“判断一个人凭的是他的问题,而不是他的回答。”确实,问题提得好,乃是高明说客的一项标志。这类提问,有助于人们整理自己的思想和感受。

也正是通过提问,使得你对别人的需要、动机以及正在担心的事情,具有一种相当深入的了解,有了这样的答案,他人的心灵大门也就对你敞开了。要想有效地运用提问技巧,你还得注意以下3个重要事项:

1.清晰化——问题一般是针对对方的讲话而发的。

事实上,这类提问的总意图不外是:我已听到你的话,但我想确证一下你的真实意思。以清晰化为目的提问,是反馈的一种形式。它可以使说话人的意思变得更加明了。

2.将问题加以扩展——多角度去挖掘对方的意思。

你提问的目的就是想知道更多的信息,比如对方优先考虑的事情是什么。事实上,你这样提问就等于告诉对方:我理解你的意思,但我想知道得更多些。

3.转移话题——有一类问题在转移话题时很有用。

在你这样提问的时候,你实际上是在说:我对你这方面的想法已很清楚,让我们换个话题吧。通过这样的提问,你的航船就会转舵到更加顺水的方向上去。因此,对方的回答使问题不断扩展下去,但扩展到一定程度,你就得用转向提问去改变话题。

你的见解要与他人的需要、愿望、目标相结合,要时时注意从别人那得到反馈,这样你就会成为一名强而有力的说客。你要时时揣摩那些需要,不断促使他人显露他那个需要差距,这才是至关重要的第一步。

说服的基本方法

有些人说服人经常犯的弊病,就是先想好几条理由,然后去和对方辩论;还有的是站在长辈的立场上,以教训人的口吻,指点别人该怎么做。这样一来,就是等于先把对方推到错误的一方,因此,效果往往不好。说服人的方法和技巧很多,以下几种是比较实用和简便的:

1.用高尚的动机来激励他。

在一般情况下,每个人都崇尚高尚的道德、正派的作用,都有起码的政治觉悟和



做人道德。所以,在说服他人转变看法的时候,一个有效的办法就是,用高尚的动机来激励他。比如说这样做将对国家、公司带来什么好处,或将对家庭、对子女带来什么好处,或将对自己的威信有什么影响,等等。这往往能够很好地启发他,让他做应该做的事。

2.用热忱的感情来感化他。

当说服一个人的时候,他最担心的是可能要受到的伤害,因此,在思想上先砌了一道墙;在这种情况下,不管你怎么讲道理,他都听不进去。解决这种心态的最有效的办法就是,要用诚挚的态度、满腔的热情来对待他,在说服他的时候,要用情不自禁的感情来感化他,使他从内心受到感动,从而改变自己的态度。

3.通过交换信息促使他改变。

实践证明,不同的意见往往是由于掌握了不同的信息所造成的。有些人学习不够,对一些问题不理解;也有些人习惯于老的做法,对新的做法不了解;还有些人听人误传,对某些事情有误解,等等。在这种情况下,只要能把信息传给他,他就会觉察到行为不是像原来想象的那么美好,进而采纳领导者的新主张。

4.激发他主动转变的意愿。

要想让别人心甘情愿地去做任何事,最有效的方法,不是谈你所需要的,而是谈他需要的,教他怎么去得到。所以有人说:“撩起对方的急切愿望,能做到这一点的人,世人必与他同在;不能的人,将孤独终生。”

探察别人的观点并且在他心里引起对某项事物迫切需要的愿望,并不是指要操纵他,使他做只对你有利而不利于他的某件事,而是要他做对他自己有利,同时又符合你的想法的事。这里要掌握两个环节:一是说服人要设身处地地谈问题,要把别人的事当作彼此互相有利的事来加以对待;二是在促使他行动的时候,最好让他觉得不是你的主意而是自己的主意。这样他会喜欢,会更加主动和积极。

5.用间接的方式促使他转变。

说服人时如果直接指出他的错误,他常常会采取守势,并竭力为自己辩护,因此,最好用间接的方式让他了解应改进的地方,从而让他达到转变的目的。所谓间接的方法是多种多样的,如把指责变为关怀;用形象的比喻来加以规劝;避开实质问题谈相关的事;谈别人的或自己的错误来启发他;用建议的方法提出问题,等等。这就要靠领导者根据实际情况创造性地加以运用。

6.提高对方“期望”的心理。

被说服者是否接受意见,往往和他心目中对说服者的期望心理有关,说服者如果威望高,一贯言行可靠,或者平时和自己感情好,觉得可以信赖,就比较愿意接受他的



意见。反之,就有一种排斥心理,所以作为领导者,平时要注意多与下属交往,和他们建立深厚的感情,这样在工作的时候,就能变得主动有力。

灵活的说服方式

不同的人对于同样的批评,会有不同的心理反应,因为不同的人,性格与修养都是有区别的。

可以根据人们受到批评时的不同反应将人分为迟钝型反应者、敏感型反应者、理智型反应者和强个性型反应者。反应迟钝的人即使受到批评也满不在乎;反应敏感的人,感情脆弱,脸皮薄,爱面子,受到斥责则难以承受,他们会脸色苍白,神志恍惚,甚至会从此一蹶不振,意志消沉;具有理智的人在受到批评时会感到有很大的震动,能坦率认错,从中汲取教训;具有较强个性的人,自尊心强,个性突出,“老虎屁股摸不得”,遇事好冲动,心胸狭窄,自我保护意识强,心理承受能力差,明知有错,也死要面子,受不了当面批评。

针对不同特点的人要采用不同的批评方式,对自觉性较高者,应采用启发作为自我批评的方法;对于思想比较敏感的人,要采用暗喻批评法;对于性格耿直的人,采取直接批评法;对问题严重、影响较大的人,应采取公开批评法;对思想麻痹的人应采用警示性批评法。

在进行批评时忌讳方法单一,死搬硬套,应灵活掌握批评的方法。

正确的批评要求细密周到,恰如其分,普遍性的问题可以当面进行批评,对于个别现象就应个别进行。另外,也可以事先与之谈话,帮他提高认识,启发他进行自我对照,使他产生“矛头不集中于‘我’”的感觉,主动在“大环境”中认错。另外,还要避免粗暴批评。

对下属的粗暴批评不会产生很好的效果。员工听到的只是恶劣言语,而不是批评的内容。他们的心中充满了不服和哀怨。这就使其产生逆反心理而不利于问题的解决。

要学会运用“胡萝卜加大棒”的策略,防止只知批评不知表扬的错误做法。在批评时运用表扬,可以缓和批评中的紧张气氛。可以先表扬后批评,也可先批评后表扬。

批评还要注意含蓄,借用委婉、隐蔽、暗喻的策略方式,由此及彼,用弦外之音,巧妙表达本意,揭示批评内容,引人思考而领悟。万万不可直截了当地说出批评意见,开门见山点出对方要害。

在批评时,可以运用多种方法。如:通过列举分析历史人物是非,烘托其错误;通过列举和分析现实中的人物的是非,暗喻其错误;通过分析正确的事物,比较其错误;



还可采用故事暗示法,用生动的形象增强对他的感染力;笑话暗示法,通过一个笑话,使他认识错误,既有幽默感,又使他不至感到尴尬;轶闻暗示法,通过轶闻趣事,使他听批评时,受到影射,也易于接受。总之,通过提供多角度、多内容的比较,使人反思领悟,从而自觉愉快地接受批评,改正错误,这才是我们所关心的问题。

对于十分敏感的人,批评可采取不露锋芒法,即先承认自己有错,再批评他的缺点。态度要谦虚,谦虚的态度可以使对方的抵触情绪很容易消除,使他乐于接受批评。例如,可以对人这样批评:“这件事,你办得不对,以后要注意了。不过我年轻时也不行,经验少,也出过很多问题,你比我那时强多了。”

有时一些问题一时未搞清,涉及面大或被批评者尚能知理明悟,则批评更要委婉含蓄。先表明自己的态度,让下属从模糊的语言中发现自己的错误。但是,也不能一概而论,对严重的错误,应当严厉批评。另外对于执迷不悟者和经常犯错误者,都应作例外处理。要么是他们改正错误,要么是你不用他们。

说服最终要取得信任

美国的美洲银行前总裁克劳森说他经历过一次严峻的考验。为了激励员工,他曾提出一个构想,如果下一年的公司业绩有好转,每一个员工都将收到 10 张公司的股票。刚宣布了这一决定,一封匿名信就寄到他的手上:“你又来了。承诺、承诺、再承诺,明天、明天、永远是明天。我们‘今天’到底能得到什么呢?”这封匿名信给克劳森带来沉重的精神负担,因为他不知道是谁寄出的这一封信,他在整整一年中都感到所有的人都在监督着他,每日戒惧慎惕,不敢懈怠。一年后人们真的收到了股票,结果他又收到一封匿名信:“你果然信守承诺。”克劳森说:“我这时就像一个被释放的囚徒,真正感到了轻松自由。”

在第二封匿名信没来之前,克劳森都在经历着一种信任危机。因为员工缺乏对管理层的信任,管理层发出的信息就不具有说服力。虽然对员工们来说,为了饭碗必须保持工作表面服从,但员工们内心里却是抱着“走着瞧”的态度。有的人漠然处之,有的人满腹牢骚,顺从者没有创意,积极工作的人也许只在为自己工作,一有机会就另谋高就。要使一项计划得到实施,如果不能赢得人们的信任,领导者的处境将十分尴尬。在接受一个新计划时,人们要重新找到自己的角色定位和胜任的感觉,这时领导人就是导演,他要引导人们进入角色。

要做到这一点,强制不仅不能奏效,而且可能适得其反,领导者如果没有耐心,随时都可能搞砸。



第十七章 拒绝他人的艺术——好口才的应对策略

若别人有求于你,而你出于各种原因却不能接受,又不好直说“不行”“办不到”,怕因此伤害对方的自尊心;若对方提出一些看法,你不同意,既不想讲违心之言,又不愿直接反驳对方;若你看不惯对方的行为,既想透露内心的真情,又不愿意表达得太直露,以免刺激对方。要想处理好上述社交经常出现的情况,就要在社交活动中学会巧妙委婉的拒绝,根据不同的情境说“不”。

谢 绝

1.非个人原因的谢绝。

对人说“不”,最困难的就是在不便说出真实的原因时又找不到可信而合理的借口,那么,不妨在别人身上动动脑筋,比如借口你的家人方面的原因。在这种情况下,要拒绝、制止或反对对方的某些要求、行为时,可采取假托由于非个人的原因作为借口从而加以拒绝,这样对方就容易接受。

当一个推销员敲她家门时,她的态度礼貌而坚定:“谢谢你的好意,可我丈夫不让我在家门前买任何东西。而不是因为我不愿意掏腰包。”

这样一来,推销员既不会因为她没买他的东西而怨恨她,同时也感到再说下去也是白费口舌,因为问题不在于她,而在于那个他并未晤面的丈夫,于是,他只好作罢。

2.情非得已的谢绝。

当有人真心请求你的帮助时,在力所能及的范围内,应该尽量给予帮助。但碰上实在无能为力的事,你无法给予对方帮助时,也不要急于把“不”字说出口,不要使对方感觉到你丝毫没有帮助他解决困难的诚意,否则,你在别人眼中会是一个自私而缺乏同情心的人。

保险公司的小李是处理协调客户赔偿要求事务的,小李的工作决定他要经常地拒绝客户的要求。然而,他总是对客户的要求表示同情,并解释说,从道义上讲他同意



对方的要求,可自己实在是心有余而力不足。由于拒绝得法,小李的工作做得很出色。同样,当别人有求于你而你又无能为力时,先不忙拒绝他,而要耐心地倾听他的陈述,对他所处的困境表示同情,甚至可以给他提些建议,最后告诉他,你实在无法帮他,对方绝不会因此而生气,反而会被你的诚意所感动。

3.通过诱导对方来谢绝。

诱导对方即当别人向你提出不合理的要求时,不要简单地拒绝他,而应该让他明白他的要求是多么不合适,从而自愿放弃它。一位业绩卓著的室内设计师声称,对于用户的不合实际的设想,他从不直截了当地说“不行”,而是竭力引导他们同意他希望他们做的事情。

一位妇女想要用一种不合适的花布料做窗帘,这位设计师提议道:“你真是给了我们一种新的设计思维,不过让我们来看看你希望窗帘布置达到什么效果。”接着,他大谈什么样的布料做窗帘才能与现代装饰达成最好的和谐,很快,那位妇女便把自己的花布料忘了。

4.谢绝后指明方向。

这一点对担任一定领导职务的人尤其重要。比如你的下属向你提出的要求被你拒绝后,你不妨告诉你的属下他的努力方向,使他始终看到希望,与此相比,你的拒绝就显得微不足道了,不会挫伤他的自尊心,也不会伤害你与属下之间的感情了。

《成功的人际关系》一书的作者、美国的威廉·雷利博士在谈及怎样处理下属希望晋职而他本身的条件又不够的情况时,曾建议企业主管这样说:

“是的,乔治,我理解你希望得到提升的心情。可是,要得到提升,你必须先使自己变得对公司更重要。现在,我们来看看对此还要多做点什么……”

5.不假思索地谢绝。

一位热情奔放的老妇人决定与年轻的女邻居交朋友,她发出邀请:

“欣迪,你明天上午到我家来玩,好吗?”

欣迪脸上露出温和宽厚的笑容说:“谢谢了,但不行啊!明天,我还有事呢。”她的拒绝既友好又温情,但态度又是那么坚决,老妇人只好作罢。所以,当别人的请求你无法满足,就迅速作出反应,友善、真诚地谢绝他,不留任何回旋的余地。

6.用拖延谢绝。

一位女友想和你约会。她在电话里问你:

“今天晚上八点钟去跳舞,好吗?”

你可以回答:“明天再约吧,到时候我给你去电话。”

你的同事约你星期天去钓鱼,你不想去,可以这样回答:



“其实我是个钓鱼迷,可自从成了家,星期天就被妻子没收啦!”

7.用沉默谢绝。

当别人问:“你喜欢阿兰·德隆吗?”你心里并不喜欢,这时,你可以不表态,或者一笑置之,别人即会明白。

一位不大熟识的朋友邀请你参加晚会,送来请帖,你可以不予回复。它本身说明,你不愿意参加这样的活动。

8.热情拒绝。

明确表示你希望满足对方的要求,并表示同情,可是实际上是心有余而力不足,请对方谅解,而不直接拒绝。这样也能收到良好的效果。例如:

客户要求电信局安装市内住宅电话,由于供不应求,无法一一满足,但又不能拒绝客户的要求。回答时,应表示同情,并热情地说:

“满足客户的要求是我们应尽的责任,可是由于目前线路短缺,还不能全部解决,我们正创造条件,请你耐心等待。”

9.用回避谢绝。

你和朋友去看了一部拙劣的武打片,出影院后,朋友问:“你觉得这部片子怎么样?”你可以回答:“我更喜欢抒情点的片子。”

你正发烧,但不想告诉朋友,以免引起他的担心。朋友关心地问:“你试体温了吗?”你说:“不要紧,今天天气不太好。”

10.用模糊语言谢绝。

外交官们在遇到他们不想回答或不愿回答的问题时,总是用一句话来搪塞:“无可奉告。”生活中,当我们暂时无法说“是与不是”时,也可用这句话。还有一些话可以用做搪塞,如“天知道。”“事实会告诉你的。”“这个嘛……难说。”等等。

当我们羞于说“不”的时候,请恰当地运用上述方法。但是,在处理重大事务时,来不得半点含糊,应当明确说“不”。而在朋友的真心求助下,则不能用说“不”的方法应付,应尽力竭尽所能,若实在违反原则和自己力不能及时,才好说“不”。

推 辞

在阿富汗民间故事里有一则题为《谨慎的智者》的小故事。

有一天,帕夏把智者召来,对他说:

“智者,你的智慧,大家都知道,我任命你担任本城的法官。”

这个智者对这个差事不感兴趣,就回答说:



“伟大的帕夏,这个职务我不能胜任。”

帕夏问:“为什么呢?”

智者答道:“如果我说的真话,那就不应任命我为法官;如果我是撒谎,难道就任命一个撒谎的人当法官吗?”

这位谨慎的智者实际上是不想做本城的法官,他说的“这个职务我不能胜任”不管是否谦虚,其逻辑判断显示的是不能当;如果他在撒谎,那么一个撒谎的人也不能当法官。于是,从两边挟制,得出“我不能当”的结论,轻松推辞了帕夏的邀请。

在日常的交际活动中,特别是身处职场中,你一定经常遇到这样的问题:一位同事突然开口,让你帮他做一项难度很高的工作。答应下来吧,可能要连续几个晚上加班才能完成,而且这也不符合公司的规定;拒绝吧,面子上实在抹不开,毕竟是多年的同事了。应该怎么找一个既不会得罪同事又能把这项工作顺利推出去的理由呢?

有人会直接对同事说:“不行,就是不行!”这绝对不是最佳的选择,可能会让你和同事以后连朋友都没得做。有人会推托说:“我能力不够,其实小A更适合。”那你有没有想过当同事把你这番话说给小A听时,他会做何反应?有人会不好意思地说:“我真的忙不过来。”理由不错,可是只能用一次,第二次再用时,你面对的一定是同事疑惑的眼光。这些好像都不是最佳拒绝理由,那到底该怎样婉转地拒绝办公室中的不合理请求呢?在这里提供一些方法。

首先在你决定拒绝之前,要注意倾听他的诉说。比较好的办法是,请对方把处境与需要讲得更清楚一些,自己才知道如何帮助他。接着向他表示你了解他的难处,若是你处于同样的境地,也一定会如此。

倾听能让对方有被尊重的感觉,在你婉转地表明自己拒绝的立场时,也能避免他受伤害的感觉,或避免让人觉得你在应付。如果你的拒绝是因为工作负荷过重,倾听可以让你清楚地界定对方的要求是不是你分内的工作,而且是否包含在自己目前重点工作范围内。或许你仔细听了他的意见后,会发现协助他有助于提升自己的工作能力与经验。这时候,在做好目前工作的原则下,牺牲一点自己的休闲时间来协助对方,对自己的职业生涯是有帮助的。

倾听的另一个好处是,你虽然拒绝他,却可以针对他的情况,建议他如何取得适当的解决方法。若是能提出有效的建议或替代方案,对方一样会感激你,甚至在你的指引下找到更适当的支援,达到事半功倍的效果。

当你仔细倾听了同事的要求,在可以说拒绝的时候,“不”的态度必须是温和而坚定的。好比同样是药丸,外面裹上糖衣的药,就比较让人容易入口。同样地,委婉表达拒绝,也比直接说“不”让人容易接受。例如,当对方的要求不合公司或部门规定时,你



就要委婉地表达自己的工作权限,并暗示他如果自己帮了这个忙,就超出了自己的工作范围,违反了公司的有关规定。在自己工作已经排满而爱莫能助的前提下,要让他清楚自己工作的先后顺序,并暗示他如果帮他这个忙,会耽误自己正在进行的工作,会对公司与自己产生较大的不良影响。一般来说,同事听你这么一说,一定不会再勉强你,转而想其他办法。

拒绝时除了可以提出替代建议,隔一段时间还要主动关心对方的情况。有时候拒绝是一个漫长的过程,对方会不定时提出同样的要求。若能化被动为主动地关怀对方,并让对方了解自己的苦衷与立场,可以减少拒绝的尴尬与影响。拒绝除了需要技巧,更需要发自内心的耐性与关怀。若只是敷衍了事,对方其实能看得出来。这样会让人觉得你不是个诚恳的人,对人际关系伤害很大。

总之,只要你是真心地说“不”,对方一定会体谅你的苦衷。

拒 绝

社交中,我们常会遇到一些人的无理请求,若想既把“不”字说出口,又能不得罪人,确实是一种难事,甚至是一种奢求,因此我们面对某些人的无理取闹,特别是面对时弊陋习,务必旗帜鲜明,断然予以拒绝,大胆把“不”说出口。

记得钱钟书先生曾把时下流行的祝寿、纪念会和某些所谓学术讨论会一概拒之门外,而且毫不客气地一连说出七个“不”：“不必花些不明不白的钱,找一些不三不四的人,说些不痛不痒的话。”钱老夫子决不媚俗,该拒则拒,决不留情。

美国前总统塔夫脱曾讲过这样一个发生在他身边的故事：

“一位居住在华盛顿的妇人,她的丈夫很有些政治势力,她要求我为她的儿子安插一个职位。她不断向我提出请求,而且还托两院中的几位议员帮她说话。可是,她要求给他儿子的是一个充任总统秘书而且专司咨询两院议事的职位,这个职位只有具有一定专业知识的人才能胜任,她的儿子,实在担当不了这个职务,所以后来我另外派了一个人去接任。这样一来她就感到大大的失望,立刻给我写来一封信,说我不懂世故人情,说她曾努力劝说某一州的代表,让他们赞同我提出的某一项重要法案,她对我这样帮忙,而我仅需举手之力,就可以完成她的心愿。

“我接到她的信,把这封信先搁置了两天,然后再取出来很平心静气地写复信。我对她表示了同情,说做母亲,遇到了这样的事,当然是十分失望。再说关于用人是不能完全由我做主的;因为技术人才,我只能听该部门领导的推荐,最后说了说她的儿子在现在这个岗位上一样可干得很好的话。这一封信总算使她静了下来,过后她又给了



我一封短札,说明前信所言应该抱歉。

“我所委派的人并没有马上去就接任,所以过了几天,我又接到了一封是她丈夫署名的信,但是,笔迹完全和前封信一样。这封信中说他的妻子为了儿子职位的事而忧闷成疾,医生诊断,恐怕是一种很严重的胃病。如果要使她健康恢复,最好把前次委任的那个人撤回而另行改为她的儿子。

“因此,我又给她丈夫回了一封信,信中说希望医生的诊断有误,同时,再同情他为了夫人的病而忧戚。至于撤回前次所委派的人,那是在朝令夕改,事实上是不可能的。

“此事不久,我委任的人就到任了。又过了两天,我在白宫中开了一个音乐会,第一对到会的客人,就是那位妇人和她的丈夫。”

上例中塔夫脱一连三次拒绝,每次在拒绝上都义正词严,而对于之外的话题则给予了妇人很大的同情和理解,所以他们在事情过去之后,仍能保持良好甚至是更好的交往关系。这无疑得益于塔夫脱对这件事得当的处理方法和简洁而不乏情意的拒绝之辞。因此,我们在社交中拒绝某些事时,不要为了拒绝而说一大堆理由,有些事不行就是不行,简明确说出理由,然后不乏情义地拒绝它,才是上上之策。

反 击

我们在人际交往中,总难免碰到一些无理的语言。如果出面劝,无异于对牛弹琴;如果进行直接责备,他自然会与你顶撞。

这时,最有效的办法就是反击,但反击也有好坏之分,反击得好可以使对方哑口无言,不好则势必成为一场口角,甚至是破口大骂,大打出手。

因此,真正的反击并不是单纯意义上的口舌之战,而是行其道反其言,使对方巧妙落入自己话语的陷阱,理屈词穷,无言以对。在反击中,以下四点必须注意。

1.心平气和。

对无理的言行,首先要做到的就是不要激动,要控制情绪。这个时候心境平和,对反击对方有重要作用。

首先是表现自己的涵养与气量,以“骤然临之而不惊,无故加之而不怒”的大丈夫气概在气质上镇住对方,如果一下子就犯颜动怒,变脸作色,这不是勇敢的行为。古人曰:“匹夫见辱,拔剑而起,挺身而斗,此不足为勇也。”对方对此不但不会惧怕,反而会对你的失态感到得意。

其次是能够冷静地考虑对策,只有平静情绪,才能从容选出最佳对策,否则人都被弄糊涂了,就可能做出莽撞之举,更不要说什么最佳对策了。



2. 绵里藏针。

对无理行为进行反击,可直言相告,但有时不宜锋芒毕露,露则太刚,刚则易折。有时,旁敲侧击,绵里藏针,反而更见力量,它使对方无辫子可抓,只得自己种的苦果往自己肚里吞,在心中暗暗叫苦。

有一天,苏格兰诗人彭斯在泰晤士河畔见到一个富翁被人从河里救起。富翁给了那个冒着生命危险救他的人一块钱作为报酬。围观的路人都为这种无耻行径所激怒,要把富翁再投到河里。彭斯上前阻止道:“放了他吧,他自己很了解他生命的价值。”

3. 反击有力。

对无理言行进行语言反击,不能说了半天,不得要领,或词软话绵。而要做到打击点要准,一下子击中要害;反击力量要猛,一下子就使对方哑口无言。

有一个常愚弄他人而自得的人,名叫汤姆。这天早晨,他正在门口吃着面包,忽然看见杰克逊大爷骑着毛驴哼哼呀呀地走了过来。于是,他就喊道:

“喂,吃块面包吧。”

大爷连忙从驴背上跳下来,说:“谢谢您的好意。我已经吃过早饭了。”

汤姆一本正经地说:“我没问你呀,我问的是毛驴。”说完得意地一笑。

大爷以礼相待,却反遭一顿侮辱。是可忍,孰不可忍?他非常气愤,可是又难以责骂这个无赖。无赖会说:“我和毛驴说话,谁叫你插嘴来着?”于是大爷抓住汤姆语言的破绽,进行狠狠的反击。他猛然地转过身子,照准毛驴脸上“啪、啪”就是两巴掌,骂道:“出门时我问你城里有没有亲戚,你斩钉截铁地说没有。没有亲戚为什么人家会请你吃面包呢?”

说完对准驴屁股,“叭、叭”又是两鞭子:“看你以后还敢不敢胡说。”然后翻身上驴,扬长而去。大爷的反击力相当强。既然你以你和驴说话的假设来侮辱我,我就姑且承认你的假设,借教训毛驴,来嘲弄你和毛驴的“亲戚”关系,以此对对方的无礼进行反击。

4. 旁敲侧击。

对无理的行为进行反击,是正义的语言与无理的语言的对抗。所以,反击的语言一定要与对方的语言表现出某种关联,正是在这种关联中,才会充分表现出自己的机智与力量。

5. 把球踢回去。

有时,对方的问题不好说“是”也不好说“不是”,这个时候把对方踢给你的球反踢回去会是不错的回答。

你和别人一起谈论国家大事。当对方问:“你是否认为物价增长过快?”你可以回答:“那么你认为增长太慢了吗?”



好口才好前程全集

你的恋人问：“你讨厌我吗？”你可以回答：“你认为我讨厌你吗？”

6.反复申诉。

当别人侵犯了你的权利时，你要维护你的权利，既坚持你所需要的东西而不生气，也不急躁或高声喊叫，应该学会在一种冲突的情境中有效地反复表达你的意见。例如：

你到商店去买东西，由于购物的人多，售货员少找给你十元钱。你向售货员提出，售货员因记不清而引起了纠纷。这时你要以一种平静而重复的声音诉说是如何少找给你钱的，直到问题得到解决。下面这段店员和买主的对话就是一个很好的例子。

买主：小姐，你少找给我十元钱。

店员：不会吧，我们总是一手交钱，一手付货。

买主：我相信你们总是这样做的，可是你确实少找给我十元钱。

店员：你有发货票吗？

买主：有（拿出发货票），你看，就是差了十元钱。

店员：（看发货票）你在这里买的是两双儿童的靴子。

买主：不错，你再算算，就是差十元钱。

店员：你看过你的衣袋没有？你是不是掉在哪儿了？

买主：不会的，我没动地方。我衣袋里再没有钱了。

店员：现在没法结算，快闭店时我们结账，你来一趟好吗？

买主：好，我相信您一定会找到。

说“不”的禁忌

1.忌没做好准备的说“不”。

我们可分析一下，那些在别人不论提出多不合理的要求时都很难说“不”的人，通常是由于以下一种或几种原因。

首先对自己的判断力缺乏自信，不知道什么是应该做的，什么是别人不该期望自己做的。

其次渴望讨别人喜欢，担心拒绝别人的请求会让人把自己看扁了。对自己能力能够成功地负起多少责任也认识不清。

最后是自卑作怪，因而把别人看成是能控制自己的“权威人士”。

然而，不论出于何种理由，这些不敢说“不”的人通常承认自己受感情所支配。不管过去的经历如何，他们从未在别人提出要求时有一个准备好的答复。



2. 忌说话绵软无力。

拒绝别人时若说话绵软无力甚至哼哼叽叽半天讲不清楚，会让人很容易产生一种厌恶，认为你不是帮不了他，而是根本不想帮他，因为一般而言只有心虚的人才会如此吞吞吐吐。

3. 忌热情过头。

既是拒绝别人就认真说出理由，之后无论表示惋惜也好，无奈也好，别人不乐意，但也不能对你的拒绝妄加指责，但你若为了弥补对方，一个劲“可惜可惜”“下次下次”“一定一定”，则未免有些虚伪。

4. 忌触动感情。

据心理学家研究，“触动”是很容易产生共同感受的，故想说“不”时应注意避免。给人以“敬而远之”的态度，比较容易把“不”说出来并说得较好，或者说，对方试图与你套近乎，你要保持头脑清醒，以免做了感情俘虏，给对方可乘之机。一般说来，见一次面就能记住别人名字的人，常容易与人接近，故此，在交谈中不断称呼别人名字，并冠之以“兄”“先生”等常能产生亲近感，那么，反过来你想说“不”时，便应杜绝这种亲密的表示，即对方的名字一概不提，这样加大和对方的心理距离，容易说“不”。还有谈话时尽量距离对方远些，使其不容易行使拍、拉等触动性的亲密动作。另外，最好不要触摸对方递出来的东西。东西也和人一样，一经“触摸”就会产生“亲密感”，想要拒绝就不容易了。

5. 忌借口不当。

有些人不想直接说“不”，便随便找些不值一驳的理由来暂时搪塞对方，以求得一时的解脱。这个方法并不好，因为对方仍可以找理由跟你纠缠下去，直到你答应为止。比如你不想答应帮某人做事，推说：“今天没有时间。”他就会说：“没关系，你明天再帮我做好了，事情就拜托你了。”又如你要拒绝对方想转让给你的一件衣服，你推说：“钱不够。”那么对方会说：“钱够了再说好了。”就把你轻易应付过去了。或者你不愿意和对方跳舞，推说：“我跳不好。”那么他一定会说：“没关系，我慢慢带着你跳好了。”因为这些都是小小的谎言，一经反驳，你定有所慌乱，“不”的意志便很难贯彻了。所以对付这种情况，你倒不如直截了当地用较单纯的理由明确地告诉对方：“你托办的这件事办不到，请原谅。”“这件衣服的颜色我不喜欢，很抱歉。”“我已经另约了舞伴，不能跟你跳，对不起。”等等。这样虽说显得生硬些，但理由单纯明快，不会给对方可乘之机，倒可以免除后患。

6. 忌针对人说“不”。

无论以何种方式说“不”，都是针对事件本身的拒绝，而不是对当事人个人的否定。



某造纸厂的推销员上某单位推销纸张。推销员找到熟悉的这个单位的总务处长，恳求他订货。总务处长彬彬有礼地说：“实在对不起，我们单位已同某国营造纸厂签了长期购买合同，单位规定不再向其他任何单位购买纸张了，我也应按照规定办。”因为总务处长讲的是任何单位，就不仅仅针对这个造纸厂了。



口才应用篇

伍

第十八章 左右逢源脱口秀——好口才让你赢得好人缘

你的周围一定有人缘非常好的人。在他们身上,洋溢着神奇的亲和力,这种亲和力促使别人情不自禁地想要靠近。有时,人与人的交往,只是一两句话就可以拉近彼此的距离,一两句话就可以让你产生神奇的亲和力。

你的说话方式直接影响到别人对你的看法

我们与人交往时,说话的内容固然重要,但别人对你的评价如何,你给别人的印象是好是坏,很大程度上是由你的语言表达方式决定的。

因此,应该承认,在社会交往中注意自己的说话方法,是开口说话至关重要的一个环节。

有的时候,谈话的重点会在我们轻松自在的说话中明显地表达出来;有的时候,我们以平和的心态与人说话,也会留给对方深刻的印象;有的时候,我们怒气冲冲地与人讲话,也能获得别人的好感;甚至有时候我们与人说话时心不在焉,却依然能够表达自己要讲的意思。

这是为什么呢?这就是因为在不同心态下用不同的说话方法,可以决定我们能否把该强调的重点充分地表达出来。

当然,一个人在与人说话的时候,始终保持一份好的心情,肯定能加深别人对他的好感;反之,说话时装模作样、自命不凡、优越感太强的人,便不会得到别人的认同,朋友也会离他越来越远。

说话应该做到条理分明,因为有关你的工作能力、教育程度、知识水平、兴趣爱好、审美追求等许多方面的情况,皆是通过你的言谈表现出来的。一个说话东拉西扯而没有层次的人,很难让人明白他究竟想要说什么。

所以,一个人说话不能掌握正确的方法,不能强调重点,言语没有分寸,他的社交活动肯定劳而无获,不会有什么好结果。



好口才好前程全集

任教于美国明尼苏达教育学院的罗伯·格林教授，曾请求参加一次研讨会的 75 位来宾分别写下自己焦虑不安的原因。

结果，令人焦虑不安的主要原因有：

“当我还没有讲完话的时候，其他的人已开始发表自己的意见，使得我的话头被打断。”

“不听别人讲话，自己一味地说。”

“在讨论会上，别人只想发表意见，而忽视自己的言论。”

“说话时有被人轻视的感觉。”

“话讲到一半，忽然被人打断。”

“怕讲不明白。”

“怕没讲明白。”

“对方是否在认真听。”

“自己讲话过于片面。”

“话讲到一半便失去了兴趣。”

“对方无故沉默。”

那么我们在人际交往中，是否也犯过上述这些毛病，是否也因此而无意伤害过别人呢？

现在，你不妨先用下面这些问题来检查一下自己。

开始与别人交谈时，会希望别人快点说完吗？

和不熟悉的人说话时，会觉得不知道说啥吗？

与对方交谈时，你还会想其他事情吗？

是否时常会有找不到话题的时候？

不喜欢别人为你介绍陌生人吗？

是否时常会有想不出好措辞的时候？

是否常常想中断对方的谈话？

即使和亲朋好友谈话，也会有没有话题的时候吗？

当你讲话时，是否感觉到其他人的坐立不安？

对方是否常常会中断你的谈话？

与人交谈时，争执的情形多吗？

你觉得用家常话会很难和别人交谈吗？

是否觉得自己不会幽默？

在会谈的时候，你是否会认为提早结束比较好呢？



是否常常请求对方赶快说明情况?

是否一讲起来就没完没了?

常想教导别人吗?

是否时刻在维护自己的形象?

以上这些问题,如果你有7个以上的回答是“是”,那么你就有必要注意说话的技巧了。掌握正确的说话方法,能使我们判断出自己的想法是否合乎情理,同时也能让别人对我们有一个正确的评价,时间一长,自然能给人们留下良好的印象。

学会察言观色

心有所思,口有所言。通过语言这个窗口,可以窥视人的内心世界,而社交正是在不同思想的支配下的语言交锋。因此,通过语言把握对方思想活动的脉搏,自然是获取人际交往胜利的关键。与察言同样重要的还有观色,考察对方的举止神态,有时能捕捉到比语言表露得更为真实的微妙思想。因为许多举止神态的变化都是下意识的。在某一瞬间,它们可能完全不受主观意识的控制。

心理学研究证明,外界事物对人大脑的刺激,往往会使人内部某些相应组织的机能在一个短时间内出现异常现象。也就是说,人的喜怒哀乐,不仅是通过口头语言,在更多情况下是通过人的肌体来表现的。

另一方面,由于个性差异,每个人的思想和感情的流露,又多包含在一种与众不同的习惯性动作、神态当中。在论辩过程中,善于从两个方面洞察对方,那么,你就算成功了一半。尽管心理学为我们揭示了人的思想感情活动在人的肌体上的一般特征,但是,仅仅了解这一点,就想在社交中准确无误地把握对方,显然是不够的。应该看到,人不仅具有自然属性,而且具有社会属性。其表现之一就是人具有一种自控能力,即对言谈举止的制约和支配,这种能力对于那些政治家、外交家和社交人员尤为重要。

1. 含而不露。

社交活动是唇枪舌剑的较量,一般来说论辩双方出现起伏不定的情绪是很自然的,但是对于某些经验丰富的人来说,却可能自始至终地保持着一种镇定自若、温文尔雅的姿态,看上去既不激动,也不冷漠,而是彬彬有礼。你不能说他对你的问题或陈述不感兴趣,可你又看不出他真正的兴趣所在。当你讲话时,他可能笑容可掬地看着你,给你一种好感,而心里却在想着另一个问题。

在社交中,你不能轻易地认为表情温顺的人是一个好人,而应该看到他的另一



面。你也不能轻易地认为表情生硬的人不怀好意,而应该看到他很可能有一颗善良的心。总的来说,一个人的言与色或表与里可能是统一的,也可能是矛盾的。这一点,我们不能小看。

2.欲藏故露。

就一般情况而论,社交双方总是要尽力克制和掩盖自己情感的外露,给对方的印象越是神秘莫测,成功的可能性就越大。

事实上,任何人的言谈不可能毫无破绽,绝对的无懈可击是不可能的。有人会利用对方的心理,采用欲藏故露的方法,打一场主动的防御战。你不是在捕捉他神情的变化吗?他索性逆水行舟,将那些按常理本应加以掩饰的神态,赤裸裸地呈现在你面前,将你推向一种惊异、迷惑、犹豫不决的境地,使你无论如何也不敢相信这一切竟是那样千真万确。

3.察言观色。

人们的言与色有时是简单外露的,对它的体察是容易的;有时是复杂隐蔽的,对它的体察就比较困难。一般来说有以下几点应注意。

首先,性格定向和语言定位。社交中的察言观色,说到底是对对方言谈举止、神态表情的微妙变化及其含义进行捕捉和判断,是一个“由表及里”的过程。

性格定向和语言定位,是这个过程的第一步。

性格定向就是通过对其表情、言语、举止的观察分析,掌握其性格类型。你可以用出一两个对方很敏感的问题,静观一下他的反应方式和程度。值得注意的是,这种观察一定要细致入微,千万不要因为对方看上去似乎毫无反应,就断定他是傻瓜,正如看了悲剧,有人流泪,有人木然,你不能说木然的人就没有被感动。在摸透了对方性格类型之后,就要设法捕捉最能反映他思想活动的典型动作和典型部位,也就是“语言点的定位”。眼、手、腿、脚、身体每一部位的肌肉,都可能是“语言点”的所在。

有些现象的含义人们是很清楚的。如腿的轻颤,多是心情悠然的表现;双眉倒竖,二目圆睁,是愤怒的特征;而微蹙眉头,轻咬嘴唇,则是思索的含义。另外还应该特别注意对方的手,尽管许多人可以巧妙地掩饰许多东西但还是存在一些普遍性的动作。如愤怒时握紧双拳,或是将纸烟、铅笔之类的东西捏坏,甚至可能两手发颤;兴奋紧张时,双手揉搓,或者简直不知道该把手放在什么地方;思索时,手指在桌面、沙发扶手、大腿等地方有节奏地轻敲;等等。

其次,抓住“决定性瞬间”。任何一个人,对自己神情的掩饰,都不可能达到绝对的滴水不漏。关键问题是,你在对方错综复杂的神情变化中,能否准确判明哪一个变化是有决定性的。对于机智的人来说,其弥补失误的本领也是异常高超的,他不可能让





你长时间地洞悉到他的破绽。

因此,时机对你非常宝贵。至于究竟什么才是这种“决定性瞬间”的具体显现,怎样才能将其判明并抓住,那只能具体情况具体分析,凭借你的经验和感觉来定夺,无固定模式可循。

最后,主动探察。察言观色,不能理解为被动式的冷眼旁观。

事实上,主动进攻,采用一定的方式、手段去激发对方情绪,才是迅速、准确把握对方思想脉络的最佳途径。这里包括以下几点。

一是闲谈探底。即在触及正题之前,漫无边际地谈些与正题无关的话,目的在于观察对方的兴趣、爱好、习惯和学识等情况,如果对方感到厌倦,那么你的漫谈还可起到扰乱其心绪的作用。

二是施放诱饵。你可以若有若无地用一些对对方具有吸引力的话题,判断出对方的心中所想,摸清对方神情变化及心理活动的一般特点和语言点位置。

三是激将法。你可用一连串的刺激性问题,攻击对方,使其兴奋,进而失去对自己情绪的控制;你还可以做出一些高傲、看不起对方的姿态,对他的自尊造成一种威胁,激发他的情绪。

四是逆来顺受。当你没有吃透对方的脾性时,在不违反大原则的情况下,不妨先逆来顺受,等待对方暴露更多的信息,你再对症下药,对方自然会心悦诚服地接受你。

寒暄是秀出自己的第一道门槛

寒暄又叫打招呼,是人与人建立语言交流的方法之一,是交谈的润滑剂,它能使朋友在某种场合心领意会,让不相识的人相互认识,使不熟悉的人相互熟悉,把单调的气氛活跃起来,为双方进一步攀谈架设友谊的桥梁。

1984年9月,中国与英国关于香港问题的第22轮会谈在钓鱼台国宾馆开始了。

中方代表周南和英方代表伊文思相遇并寒暄起来。

周南说:“现在已经是秋天了,我记得大使先生是春天前来的,那么就经历了三个季节了:春天、夏天、秋天——秋天是收获的季节啊!”

这是发生在中英关系史上的一次重要谈判,时间是1984年秋季——达成协议的关键时刻。内容是我国对香港主权的收复问题。

周南在这次轻松的寒暄中,运用暗示、双关的手法,巧妙利用交际的时令特征,即秋天的特点及其象征意义——成熟与收获,将我方诚恳的态度和希望以及坚定的决



心,含蓄委婉地表达了出来。

这种寒暄意味深长,具有强烈的针对性和灵活的策略性,无穷之意尽在言外。

在我们日常生活中,寒暄的主要形式有以下几种。

1.路遇式寒暄。

就是在路途上或一些公共场所里遇到熟人,顺便打个招呼。一种是对经常见面的熟人,握握手,说上句“你好”“上班去呀”,在路上骑车相遇,相互点点头,微笑一下,摆摆手,不用下车,擦肩而过。另一种是在路上遇到较长时间没有见面的熟人,这时不可以点头再过,要停下来,多说几句。如有急事要办,则要与对方说清楚再离开,这是人际交往的基本常识。

2.会晤前的寒暄。

如约见了面,或客人来了后,在交谈正题之前的问候。一种是常见的也是最起码的问候方式,如“您好”“请进”“请坐”等。另一种是特殊情况的问候方式,如对病人、老人、师长、好友,或是遇到大病初愈、长途旅行、身遭不幸等情况,寒暄问候则要格外体贴入微,暖人心扉。

寒暄的内容主要有以下几类。

1.关怀式寒暄。

这是常见的寒暄方式,真挚深切的问候,对于加深人际间的感情,有着重要的作用。

2.激励式寒暄。

就是在寒暄的几句话中,给人以鼓舞和力量。几句寒暄,就能给人以很大的激励。

3.幽默式寒暄。

寒暄中加点幽默诙谐的成分,对协调交际气氛是很有效果的,人际间良好的沟通与深切的友谊就是在这幽默的寒暄中间建立起来的。

4.夸赞式寒暄。

无论谁清早起来,接连听到几个诸如“您起得好早啊”“您身体越来越好啦”的赞美式寒暄,一定会感到这一天心情格外舒坦愉快。夸赞式寒暄也要讲点技巧,其中之一就是夸赞的内容最好要具体一些,这样才能产生较大的作用。

在寒暄中,应注意以下几点。

要注意对象。寒暄要因人而异,不要对谁都是一个调。

要注意环境。在不同的环境,要进行不同的寒暄。

要注意适度。寒暄要适可而止,过多的溢美之词则会给人以虚伪客套之感。

总之,恰当的寒暄,能给不快的人以安慰,给久别重逢的人以关怀,给邻里亲友以欢乐,并由此沟通感情,联络友谊,促使人际交往达到水乳交融的佳境。



如何自我辩解

交际中常常需要进行自我辩解,自我辩解可以通过多种语言表达,自我辩解的目的是通过交际行动来表示自我尊重,也表示对他人的尊重。因此,在交际中运用恰当的方法进行自我辩解,是建立良好的人际关系的重要途径之一。下面介绍一些使你说话更加肯定干脆的语言技巧。向人诉说时,用“我想……”“我认为……”“我觉得……”“我曾……”等直接的形式,把你的感情、需要和愿望告诉他人。表明你的话来自亲身体验,别人才会容易接受,你的话也才能更具有说服力。

向对方表示看法时,可用“你觉得……”“你是想……”“如果这样不行,你看……”“不然我们也可以……”。如果在谈话中能考虑到对方的处境,那么我们说的话就不会显得虚假。而那种贬低对方、恐吓对方的言论,在交际中自我辩解时都是不可取的。

说话时应该尽可能坦率,别故意转弯抹角。坦率地与对方交谈指的是有话要直接告诉当事人,不要当面不说而背后去说,也不要心里有话口里不说。同样的,如果你想让某个人做某事,你应该直接告诉他,而不要绕个弯子,更不要背后抱怨别人。抱怨与批评的自我辩解是永远不会被人认同的。

平静而清楚地重复阐述你的观点,表示你有自我辩解的信心。因为有时你简略地提及你的观点,人们不会一下子就理解它,这就有必要重复一下,把它阐述得更明白。

在交际中,自我辩解常常碰到的问题之一就是不好意思拒绝别人的要求。要记住,“不”字对自我辩解的作用是很重要的。

自我辩解的措辞很重要,然而,沉默有时也可以达到自我辩解的效果。当别人企图指使你干你不愿干的事情时,你保持沉默,这时才能体现出“沉默是金”。人际交往中的自我解释,是在真诚而坦率地表达自己的情感、信仰、意愿的同时,也让别人表达他的情感、信仰和意愿。只有这样才能达到辩解的效果,得到别人最高程度的认同。

知己知彼,区别对待

有人夸张地把社交场形容为“战场”,意即舌锋之战。要想成功地取得战斗的胜利,就必须知己知彼。

1. 了解情况。

即了解对方的一些经历和生活状况。在应酬当中,人的思维方式各不相同,他有不同的生活愿望,你有你的生活观点,交谈能否融洽则在于你话题的选择。假如你不了



解他的生活困难,而在那里大吹特吹打高尔夫球或是环球旅游的乐趣,他肯定提不起兴趣和你谈下去,但倘若你告诉他一条快速致富的门路,不用你说下去,他也会提问的,因为这正是他所关心的。

2. 积累经验。

在谈话中,经验是很重要的。对于应酬的话题和场面,应该具有一定的经验,否则就会处于一种不利的局面;对于所涉及的话题应有专门的知识,当你和对方谈到某一件事时,你必须对此确有所认识,否则说起来便缺乏吸引力,不能让对方感兴趣,也无法与他人说到一起。人际交往中,有许多事情即使做法不同,但道理永无改变,这种永恒不变的道理,自己要常存于心;要培养自己的忍耐力,切忌凡事小气。

经验证明,“小气”常使一个人吃亏;要常常保持中立,保持客观,按照经验,一个态度中立的人,常常可以争取较多的朋友。甚至你的“死党”,你也不必口口声声去对他表明,只要事实上是“死党”就行。对事物要有衡量其种种价值的尺度,不要过分地坚持某一个看法;如果有必要对事情保守秘密(一个人不能保守秘密,会在任何事件上都出现很多过失),就不要说得太多,想办法让别人多说。如要对人亲切、关心,应竭力去了解别人的背景和动机。如果在交谈当中,不顾对方的心理变化,而一味地将想法统统搬出来,那么,你是得不到他的认同的。一厢情愿的谈话往往会让对方厌恶。不该说话的时候说了,是犯了急躁的毛病;该说话的时候却没有说,就失掉了说话的时机;不看对方的态度便贸然开口,则是闭着眼睛瞎说。

在交谈过程中,双方的心理活动是呈渐变状态的,这就要求我们在和人交谈中应兼顾对方的心理活动,使谈话内容和听者的心境变化相适应并同步进行,这样才能让交谈意图达到明朗化,引起共鸣。

3. 区别对待。

应清楚对方的身份和性格特征。性格外向的人易于“喜形于色”,和他可以侃侃而谈;性格内向的人多半“沉默寡言”,对他则应注意委言婉语循循善诱。不设身处地替别人想想,只一味地夸夸其谈,其结果必然是失掉了一批又一批的交谈对象。因此,在交谈中区别对待交际对手,是人际交往取胜的关键。

投其所好的妙处

某文艺编辑曾讲过一段故事。他邀一位名作家写稿,该作家非常难合作,各报社的编辑对他大伤脑筋。因此,这个编辑在见面前也相当紧张。

一开始果然不出所料,怎样都谈不拢。作家一味说:“是吗……”“也许是吧?”“这





我还真不清楚”，闹得这位编辑很是头痛，只好打定主意，改天再来，于是闲说起来。

他把几天前在一本杂志上看到的有关该作家作品近况的报道搬出来，说：“您的大作最近要翻译成英文，在美国出版了？”作家见对方如此关心自己，就很感兴趣地听下去。编辑又说：“您的写作风格能否用英文表现出来？”作家说：“就是这点令我担心……”他们就在这种融洽的气氛中继续谈了下去。本来已不抱希望的编辑，此时又恢复了自信，获得了作家答应写稿的允诺。

没有人会喜欢一个谈话时只讲他自己，而不关心对方的人。人们只愿意和那些与自己有共同话题的人交往。

耶鲁大学文学教授威廉莱亚·惠勒普斯，在《人性》这篇论文中这样叙述：

我在6岁那年，有一个星期六去斯托拉多姨妈家度周末。记得傍晚时分，来了一个中年男子。他先和姨妈嘻嘻哈哈谈了好一会儿，然后便走近我面前和我说话。当时我正迷上小船，整天抱着小船爱不释手地玩。以为他只是随便和我聊几句，没想到他对我说的全是有关小船的事。等他走了以后，我还念念不忘，对姨妈说：“那位先生真了不起，他懂得许多关于小船的事，很少有人会那么喜欢小船。”

姨妈笑着告诉我，那位客人是纽约的一位律师，他对小船根本没有研究。我不解地问：“为什么他说的话都和小船有关呢？”“那是因为他是一位有礼貌的绅士，他想和你做朋友。知道你喜欢小船，所以专门挑你喜欢的话题和你说。”姨妈笑着告诉我其中的道理。

每个周末，公园门口就会有許多驻足，他们中间有不少人是等待情侣相会的。公园的门口还有两个擦鞋童，高声叫喊着以招徕顾客。

其中一个说：“请坐，我为您擦擦皮鞋吧，又光又亮。”

另一个却说：“约会前，请先擦一下皮鞋吧？”

结果，前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几，而后一个擦鞋童的喊声却收到了意想不到的效果，一个个青年男女都纷纷要他擦鞋。这究竟是什么原因呢？

第一个擦鞋童的话，尽管他的话礼貌、热情，并且附带着质量上的保证，但这与此刻青年男女们的心理差距甚远。因为，在黄昏时刻破费钱财去“买”个“又光又亮”，显然没有多少必要。人们从这儿听出的印象是“为擦鞋而擦鞋”的意思。而第二个擦鞋童的话就与此刻男女青年们的心理非常吻合。“月上柳梢头，人约黄昏后”，在这充满温情的时刻，谁不愿意以清清爽爽、大大方方的形象出现在自己心爱的人面前？一句“约会前，请先擦一下皮鞋吧！”真是说到了青年男女的心坎上。可见，这位聪明的擦鞋童，正是传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意。一句“为约会而擦鞋”一下子抓住了顾客的心，因而大获成功。



如何拜访别人

做客拜访是日常生活中常见的交际形式，是一项重要的社交活动，也是联络感情、增进友谊的一种有效方法。

做客拜访要选择一个对方方便的时间。一般可在假日的下午或平时晚饭后，要避免在吃饭和休息的时间登门造访。拜访前，应尽可能事先告知，约定一个时间，以免扑空或打乱对方的日程安排。约定时间后，不能轻易失约或迟到。如因特殊情况不能前去，一定要设法通知对方，并表示歉意。

拜访时，应先轻轻敲门或按门铃，当有人应声允许进入或出来迎接时方可入内。敲门不宜太重或太急，一般轻敲两下即可。切不可不打招呼擅自闯入，即使门开着，也要敲门或以其他方式告知主人有客来访。

进门后，拜访者随身带来的外套、雨具等物品应搁放到主人指定的地方，不可任意乱放。对室内的人，无论认识与否，都应主动打招呼。如果你带孩子或其他人来，要介绍给主人，并教孩子如何称呼。主人端上茶来，应从座位上欠身，双手捧接，并表示感谢。吸烟者应在主人敬烟或征得主人同意后，方可吸烟。和主人交谈时，应注意掌握时间。有要事必须与主人商量或请教时，应尽快表明来意，不要东拉西扯，浪费时间。

离开时要主动告别，如果主人出门相送，拜访人应请主人留步并道谢。热情说声“再见”。

待客之道

孔子曰：“有朋自远方来，不亦乐乎？”待客是一件愉快的事情。

对来访的客人，先要说好见面语。见熟悉的客人应先说：“欢迎，请进。”“稀客，稀客，哪阵风把您给吹来了？”“您真准时。”之后，要主动伸出手来同客人握手（如果对方是女性，应让对方先伸手）。进门后，要向同屋的其他人介绍客人，然后让客人坐下，客人未坐，主人不要先坐，以示对客人的尊敬。如果来的是陌生的客人，可以用提示性的语言“请问您是……”表示询问，让客人自我介绍，然后表示欢迎。请客人坐定后，不要急于询问客人来访的目的，而应等客人主动开口。待客人坐下后，应为其敬茶、递烟或端上其他食品。

上茶时，一般应用双手，一手执杯柄，一手托杯底。用手指捏住杯口边缘向客人敬茶，既不卫生，也不礼貌。





与客人交谈时,如果家人不便参与,则应尽量回避,如果没条件回避,就不要随便插话。交谈时,应专心致志,不要东张西望,心不在焉,或者频频看表,更不可将客人撇在一边,只顾自己看电视或做家务。客人来访时,若恰逢你有急事要办,如果时间不长,则不妨向客人说明情况,让客人稍等片刻,并委托家中其他人作陪,或拿出一些报纸杂志给客人浏览。如无暇接待或要外出,可向客人致歉,另约时间。

有时客人带来礼物相赠,主人应做出反应,如表示谢意,或谢绝馈赠,也可相应的回赠些礼物。

客人要走时,主人应等客人起身后再相送。对于年长的客人、稀客等,主人应送至大门口,然后握手道别,目送客人离去。如果送至电梯口,则要等客人进入电梯,在电梯关门后再离开。

明朝永乐年间有一位学者在他的《读书录》中讲了许多接待宾朋的道理。有一点特别值得重视。他说:

“虚心接人,则于人无忤;自满者反是。”

这是把虚心看做交友待客的根本态度,真可谓一语中的,抓住了关键。

第十九章 不打无准备的仗——好口才让你办事顺畅

生活中我们经常遇到这样的情形,同样一件事,同样身份的人,甲去请人办理则顺顺利利,事情也办得妥妥当当,乙去请人办则困难重重,事情也一塌糊涂。为什么这样呢?有人说这是人的因素;有人说这是办事技巧问题。其实这两种因素都不能排除,请人办事是社交中非常重要的一环,它综合了一个人的综合素质,包含了许多做人做事的艺术,其中有很多讲究。

请人办事说话的讲究

生活中我们经常遇到这样的情形,同样一件事,同样身份的人,甲去请人办理则顺顺利利,事情也办得妥妥当当,乙去请人办则困难重重,事情也一塌糊涂。为什么这



样呢?有人说这是人的因素;有人说这是办事技巧问题。其实这两种因素都不能排除,请人办事是社交中非常重要的一环,它综合了一个人的综合素质,包含了许多做人做事的艺术,其中有很多讲究。

1.要注意礼貌。

请求别人办事,无论大事还是小事,都要注重一个“请”字,不要认为是别人“理所当然”的事。如果对人开口称“喂”,闭口称“喂”,那非碰壁不可。另外,对别人的帮助表示感谢应该说得真诚。如你请朋友帮忙找到了一本早想要的书,你可以这样说:“谢谢了,没有你的帮助,我恐怕不能这么快就看到它了。”

2.要注意方式。

如果不是紧急的事,最好是在别人愉快或空闲时提出;当别人情绪不佳或事务繁忙的时候,最好不要打扰别人,因为此时的请求效果可能适得其反。另外,在请求方式上,说话要婉转,给对方充足的时间,不要催促过紧,以免使对方左右为难。

3.要注意场合。

请求别人帮助解决某些问题,要根据问题的性质,该上门拜访的不要到对方单位询问;该个别交谈的不要影响家人;该借助书信请教的不要电话联系。要尽量体谅对方的难处,特别是自己曾帮助过对方的,更不能有意无意给对方施加心理压力,以免使对方感到为难和尴尬,影响帮你办事的积极性。

4.要注意原则。

当你请求别人帮助解决某些问题时,对你本人来说可能是正常的,但对别人来说,由于工作性质和部门不同很可能有“开后门”之嫌。在这种情况下,要全面考虑,掌握求人办事的原则,以免给别人增加负担,影响别人正常的工作,造成不良的后果。

5.要注意真诚。

请求别人帮助的事,要真实地向对方讲清楚办事的目的,不能有意把事情的难度缩小,更不能掩盖事情的真面目,使对方只知其一,不知其二。这是对朋友不信任和自己不诚实的表现。

没话找话的艺术

与人交谈中,找话题如同写文章一样,有了一个好题目,往往会文思泉涌,一挥而就。请人办事,因目的性太强,往往会出现没话说的尴尬场面。此时,若能迅速找一个能与对方进行良好沟通的话题,无疑便有了一个成功的开端。那么,怎样找到能够使双方或多方顺利畅谈的话题呢?不妨从以下几个方面着手。





1.选择众人关心的事件为话题,把话题对准大众的兴奋中心。

这类话题是大家想谈、爱谈、能谈的,人人有话,自然就说个不停,以致引起许多人的议论和发言,导致“语花”飞溅。

2.巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题,借此引发交谈。

有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等,即兴引出话题,常常取得好的效果。“即兴引入”法的优点是灵活自然,就地取材,其关键是要思维敏捷,能作由此及彼的联想。

3.先提一些“投石”式的问题,在略有了解后再有目的地交谈,便能谈得略为自如。

如在聚会时见到陌生的邻座,便可先“投石”询问:“你和主人是老乡呢还是老同学?”无论问话的前半句对,还是后半句对,都可循着对的一方面谈下去;如果问得都不对,对方回答说是“老同事”,那也可谈下去了。

4.问明陌生人的兴趣,然后投其所好顺利地进入话题。

如对方喜爱象棋,便可以此为话题,谈下棋的情趣,车、马、炮的运用等。如果你对下棋略通一二,那肯定谈得投机;如果你对下棋不太了解,那也正是个学习机会,可静心倾听,适时提问,借此大开眼界。

引发话题方法很多,诸如“借事生题”法、“即景出题”法、“由情入题”法等。可巧妙地从事某事、某景、某种情感,引发一番议论。引发话题,类似“抽线头”“插路标”,重点在引,目的在导出对方的话茬儿。

对症下药的艺术

通过对手显示出来的态度及姿态,了解他的心理,有效地捕捉他所发出的各种信息,分析研究,然后对症下药,可起到事半功倍的效果。

例如,对方抱着胳膊,表示在思考问题;抱着头,表明一筹莫展;低头走路,步履沉重,说明心灰气馁;昂首挺胸,高声交谈,是自信的流露;女性一言不发,揉搓手帕,说明她心中有话,却不知从何说起;真正自信而有实力的人,会探身谦虚地听取别人讲话;抖动双腿常常是内心不安、苦思对策的举动,若是轻微颤动,就可能是心情悠闲的表现。

当然,对请托对象的了解,不能停留在静观默察上,还应主动侦察,采用一定的侦察对策,去激发对方的情绪,才能够迅速准确地把握对方的思想脉络和动态,从而顺其思路进行引导。

针对不同的办事对象谈话或请托应考虑以下几个方面。



1. 年龄差异。

对年轻人宜采用鼓动性的语言;对中年人应讲明利害,供他们斟酌;对老年人应以商量的口吻,尽量表示尊重的态度。

2. 性别差异。

男性需要采取较强有力的劝说语言;女性则可以温和一些。

3. 地域差异。

生活在不同地域的人,所采用的劝说方式也应有所差别。如对我国北方人,可采用粗犷的态度;对南方人,则应细腻一些。

4. 性格差异。

若对方性格豪爽,便可单刀直入;若对方性格优柔,则要“慢工出细活”;若对方生性多疑,切忌处处表白,应不动声色,使其疑惑自消等等。

5. 职业差异。

要运用与对方所掌握的专业知识关联较紧密的语言与之交谈,对方对你的信任感就会大大增强。

6. 文化差异。

一般来说,对文化程度低的人所采用的方法应简单明确,多使用一些具体数字和例子;对于文化程度高的人,则可采用抽象说理方法。

7. 兴趣差异。

凡是有兴趣爱好的人,当你谈起有关他的爱好这方面的事情时,对方都会兴致盎然。同时,对你无形中也会产生好感,为你办事成功打下良好的基础。

软磨硬泡的艺术

有些人脸皮太薄,自尊心太强,经不住人家首次拒绝的打击。只要前进一受阻,他们就脸红,感到羞辱气恼,要么与人争吵闹崩,要么拂袖而去,再不回头。

看起来这种人很有几分“骨气”,其实这是过分脆弱的自尊,导致他们只顾面子而不想千方百计达到目的,这样于事业无益。

因此,我们在求人时,既要有自尊,又不要过分自尊。为了达到交际目的,有时脸皮不妨厚一点,碰个钉子,脸不红,心不慌,不气不恼,照样微笑与人周旋,只要还有一丝希望就要全力争取,“软磨硬泡”。

“软磨硬泡”是一种特殊的求人术。它能以消极的形式争取积极的效果,可以表现自己不达目的不罢休的决心和毅力,给对方施加压力,也可以增加接触机会,更充分





地表明自己的态度、思想和感情,以影响对方的态度,实现求人的成功。这种战术看似简单,里面的学问却不小,主要表现在以下几个方面。

1. 足够的耐心是“软磨硬泡”的前提和基础。

当交际受阻出现僵局时,人们的直接反应通常是烦躁、失意、恼火甚至发怒,然而,这无助于事情的解决。你应理性地控制自己,采取忍耐的态度。

一方面,忍耐所表现的是对对方处境的理解,是对转机到来的期待和对求人成功的自信。有了这种心境,你就能在精神上使自己处于强有力的地位,能够方寸不乱,调动自己全部的聪明才智,想方设法去突破僵局。即使消耗一定的时间也在所不惜。

另一方面,“软磨硬泡”消耗的是时间,而时间恰恰是一种武器。时间对谁都是宝贵的,人们最耗不起的是时间。所以,如果你以足够的耐心,摆出一副“打持久战”的架势与对方对垒时,便会对对方的心理产生震慑。以“泡”对“拖”,足以促其改变初衷,加快办事速度。所以,你要沉住气,耐心地牺牲一点时间,反而可以争取到更多的时间。

2. “软磨硬泡”不仅要能“泡”,还要会“泡”。

换言之,“泡”,不是消极地耗时间,也不是硬和人家耍无赖,而是要善于采取积极的行动影响对方、感化对方,促进事态向好的方向转化。

俗话说:“人心都是肉长的。”不管双方认识上的差距有多大,只要你善于用行动证明你的诚意,就会促使对方去思索,进而理解你的苦心,从固执的框子里跳出来,那时你就将“泡”出希望。

3. “软磨硬泡”中要适时巧言攻心。

有时候你去求人,对方推着不办,并不是不想办,而是有实际困难,或心有所疑。这时,你若仅仅靠行动去“泡”,很难奏效,甚至会把对方“泡”火了,缠烦了,更不利于办事。

如遇这种情形,嘴巴上的功夫就显得十分重要了。要善解人意,抓住问题的症结,巧用语言攻心。

话是开心的钥匙。当你把话说到点子上时,就会敲开对方心灵的大门。

那么你的“软磨硬泡”也就真正起作用了。

怎样利用身边的关系

1. 领导关系。

俗话说,“有了关系好办事”,“朝中有人好做官”。

依靠关系办事已经在我国上下达成共识。关系是一种感情的凝聚和利益的融通。有了关系也就有了路子,有了利益,有了各种随时可以兑现的希望。所以,不但寻常百



姓重关系,达官显贵也重关系;不但下级重关系,上级也同样重关系。一旦哪一个环节的关系结了扣子,出了问题,便很可能会影响到他的切身利益甚至仕途前程。

因此,依靠关系办事是一种非常有效的途径。特别是下级找上级办事,必要时更要攀附一下关系,最好进入其人情关系网中,那么你的事就好办了。任何一位上级都有自己的人情关系网。这个“网”的形成与他的身世和人生经历有着直接的关系。要想与他攀附关系,必须先暗地里多留心 and 注意他的身世和社会关系网,包括他的同乡关系、亲属关系、朋友关系、同学关系、上下级关系等。掌握了这些关系之后,鉴于直接与某上级建立关系多有不便,则可曲线救国、另辟蹊径,使可以借助这些关系的力量能压住上级的面子,使上级碍于某些关系或面子不能拒绝,不便拒绝,以达到你办事的目的。当然,这些都必须建立在不损人利己、不损公私和对社会、个人有益的基础上,否则将最终受到道德和法律的审判。

2.同事关系。

同事关系是办事儿最直接、最方便利用的关系。

现代社会中,同事之间同舟共济,特别因为在一起共事,友谊会自然而然地产生。一个人在家与家人相处的时间和在单位与同事相处的时间几乎差不多,如果在办事儿时,不会利用同事关系,不但有些事办起来费劲,还容易让人觉得你没有缘。

每个人在单位都有表现自己的欲望,求同事办事儿就等于为他提供了一次表现个人能力的机会,即便遇到困难也得办,即便有时担心领导不满也得办,以此在同事中维护自己急公好义的形象,同事的事儿和单位的事儿一样,每个人都会感到自己有一份责任和义务。因此,找同事办事儿不用有任何顾虑,该张嘴时就张嘴。

3.同学关系。

姚崇是唐玄宗时期有名的宰相,权倾朝野。在姚崇的同窗之中,有一人深得姚崇的敬佩,那是在姚崇高中秀才后,与他同拜在一位老师门下继续深造,以期将来能考中进士,光宗耀祖的秀才张宗全。

一次,老师要姚崇与张宗全就某个题目写一篇文章,两天之后他要考核。这两位学生下去都精心做了准备,将自认为写得最好的一篇交了上来。事有凑巧,姚崇与张宗全所写的内容几乎完全一样,且观点也相当一致,这如何不使老师为之恼火?没想到自己门下两位最得意的门生敢剽窃他人作品,这如何了得?

看到这种情况,姚崇据理力争,声明文章绝非剽窃。而张宗全作品也非剽窃他人,但为了平息老师的怒火,就对老师说:

“这实属学生不该,前两天与姚崇兄弟论及此题,姚兄高谈阔论,学生深感佩服,遂引以为论。”





老师听到这番话,也知错怪了两位学生,就平息了心中怒火。事后姚崇心里为此深感佩服,为张宗全的广阔胸襟所感动。姚崇当了宰相以后,遂向唐玄宗推荐此人,唐玄宗在亲自考核张宗全的才华之后,深以为信,便封了他一个正三品官衔,专职外藩事务。

同窗之情如同手足,在某种程度上犹胜于手足之情。办事儿最实在、最得力的要属同学关系。

同学关系是非常纯洁的,有可能发展为长久、牢固的友谊。因为在学生时代,人们年轻单纯,热情奔放,对人生和未来充满浪漫的理想,而这种理想往往是同学们共同追求的目标。曾几何时,彼此在一起热烈地争论和探讨,每个人的内心世界都袒露在别人面前。加之同学之间朝夕相处,彼此间对对方的性格、脾气、爱好、兴趣等能够深入了解。

即便你在学生时期不太引人注目,交往的范围也很有限,你也大可不必受限于昔日的经验,而使想法变得消极。因为,每个人踏入社会后,所接受的磨炼均是百般不同的,绝大多数的人会受到洗礼,而变得相当注意人际关系的重要性。因此,即使与完全陌生的人来往,通常也能相处得很好。由于这种缘故,再加上曾经拥有的同学关系,你可以完全重新展开人际关系的塑造。换言之,不要拘泥于学生时期的自己,而要以目前的身份来展开交往。谁没有几位昔日的同窗,说不定你的音容笑貌还存留在他们的记忆中,千万不要把这种宝贵的人际关系资源白白浪费掉。从现在开始,你就要努力地去开发、建设和使用这种关系。

怎样有效地与对方接近

1.投其所好。

初次见面的人,如果能用心了解与利用对方的兴趣爱好,就能缩短双方的距离,而且加深给对方的好感。例如,和中老年人谈健康长寿,和少妇谈孩子、减肥以及大家共同关心的宠物等,即使对自己不太了解的人,也可以谈谈新闻、书籍等话题。

2.说话平实。

著名作家丁·马菲说过:“尽量不说意义深远及新奇的话语,而以身旁的琐事为话题做开端,是促进人际关系成功的钥匙。”一味用令人咋舌与吃惊的话,容易使人产生华而不实、锋芒毕露的感觉。受人爱戴与信赖的人,大多并不属于才情焕发,以惊人之语博得他人喜爱的人。尤其对于一个初识者,最好不要刻意显出自己的显赫,宁可让对方认为你是个善良的普通人。因为一开始你就不能与他人处于同等的基础上,对方很难对你产生好感。如果你摆出一副超人一等的样子,别人也会用同样的态度对待你。



3.避免否定对方。

初次见面是建立良好人际关系的重要时期,在这种场合,对方往往不能冷静地听取意见、建议并加以判断,而且容易产生反感。同时,初见面的对象有时也会恐惧他人提出细微的问题来否定其观点,因此,初见面应当尽量避免有否定对方的行为出现,这样才能形成紧密的人际关系。当然,这并不是让你不提相反意见。你应尽可能地避免当着他的面提出,或者可以借用一般人的看法以及引用当时不在场的第三者的看法,这样就不会引发对方反射性的反驳,还能够使对方接受并对你产生良好印象。

4.注意细节。

在初次见面的场合中,如果有一方想结束话题,往往会有看手表等对方不易察觉的无意识动作。因此,当你看到交谈的对方突然焦躁地看着手表,或者望着天空询问现在的时刻,就应该及早结束话题,让对方明了你不是一个毫无头脑的人。你清楚并尊重他的想法,必能留给对方一个美好的印象。

5.适时评价。

心理学家认为,人是这样一种动物,他们往往不满足自己的现状,然而又无法加以改变,因此只能各自持有一种幻想中的形象或期待中的盼望。

他们在人际交往中,非常希望他人对自己的评价是好的,比如胖人希望看起来瘦一些,老人愿意显得年轻些,急欲提拔的人期待实现的一天。

6.引导对方谈得意之事。

任何人都有自鸣得意的事情。但是,再得意、再自傲的事情,如果没有他人的询问,自己说起来也无兴致。因此,你若能恰到好处地提出一些问题,定使他欣喜,并敞开心扉畅所欲言,你与他的关系也会融洽起来。

7.以笑声支援对方。

做个忠实的听众,适时地反映情绪,可以使对方摒弃陌生感、紧张感,从而发现自己的长处。尤其要发挥笑的作用,即使对方说的笑话并不很好笑,也应笑声支援,产生的效果或许会令你大吃一惊,因为,双方同时笑起来,无形之中产生了亲密友人一样的气氛。

8.关心对方。

表现出自己关心对方,必然能赢得对方的好感。在招待他人或是主动邀请他人见面时,事先应该多少搜集对方的资料。这不仅是一种礼貌,而且可以满足他人的自尊,使他感受到你的诚意和热忱。记住对方说过的话,事后再提出来当话题,也是表示关心的做法之一。尤其是兴趣、嗜好、梦想等,对对方来说,是最重要、最有趣的事情,一旦提出来做话题,对方一定觉得愉快。





9.先征求对方的意见。

不论做任何事情,事先征求对方的意见,都是尊重对方的表现。在处理某一件事中,身份最高的人握有当时的选择权,将选择权让给对方,也就是尊重对方。而且,不论是谁,都希望得到他人的尊重,决不会因此不高兴或不耐烦。

10.记住对方“特别的日子”。

当你得知对方的结婚纪念日、生日时,要一一记下来,到了那天,打电话以示祝贺,虽然只是一个电话,给予对方的印象却很强烈。尤其是本人都常忘记的纪念日,一旦由他人提起,心中的喜悦是难以形容的。

11.选择让对方家人高兴的礼物。

俗话说:“射将先射马”,馈赠礼物时,与其选择对方喜欢的礼物。倒不如选择其家人喜欢的礼物。哪怕是一件小小的礼物给对方的妻子,她对你的态度就会改变,而收到礼物的孩子们更会把你当成亲密的朋友,你将得到全家人对你的欢迎。

12.直呼对方的名字。

我们都习惯在比较亲密的人之间才直呼名字,连名带姓地呼叫对方,表示不想与他人太过亲密的心理,所以,直呼对方的名字,可以缩短心理距离,获得意想不到的效果。

“强取豪夺”的艺术

革命家黄兴,一生为了革命辛苦奔波,历经无数次风险,但每次在危难之中都能化险为夷,虎口脱险。这其中,当然有革命群众的舍生相救,但更多的是黄兴凭借自己的智慧,得以安然脱险。

一次,黄兴回到湖南长沙发动群众起义。不料,就在起义前夕,消息泄露,湖南巡抚率兵镇压。由于黄兴是首要分子,巡抚下令,全城戒严,务必将其捉拿,胆敢藏匿者与黄兴同罪。

一场全城大搜捕的行动开始了,黄兴无处藏身,形势万分危急。猛然,黄兴看见一间出租花轿仪仗的商店,他灵机一动,知道自己这次又可平安脱险了。

他直接来到这家商店,指名要见店主,小二不敢怠慢,连忙引见。一见面,黄兴直接表明身份,说明来意,请店主帮自己一把。黄兴原本想说出自己是革命者,应该会得到群众的热心帮助。

哪知,这位店主生就胆小怕事。一听说是黄兴,吓得不住哆嗦,不仅拒绝了黄兴,还一个劲地催促他赶快离开,以免惹火上身。

黄兴一看不行,便换了一种严厉的口气,大喝一声:



好口才好前程全集

“今天巡抚下令全城戒严抓捕我，抓不到我，他们不会罢休，你可知隐匿者与我同罪，现在我就待在这儿不走了，等他们找到我，我就说你是同党。”

掌柜一听，吓得要给黄兴下跪，不住求饶。

黄兴接着说：

“为今之计只有一个。你用花轿抬着我，配上仪仗和鼓手，送我出城，只要出了城，我立刻就走，你也就不用担心了。而且，我加倍付你工钱。”

店主一听，也只好这么做了。就这样黄兴又一次化险为夷。

“强取豪夺”意即给对方以泰山压顶的气势，表明你的用心、决心和信心。使对方在你的强硬气势下，知晓你的实力和果敢以及雷厉风行的办事风格，从而与你达成某种共识。这种办事方法，最好在双方利益均衡的情况下施行。否则，运用不好，便会弄巧成拙。

办事交谈七忌

1.忌大话。

生活中常常见到有的明明是主动找上门来求人，但为了顾全自己的脸面和维护个人的声誉，在介绍情况时，故意把大事化小，难题化易。有的还加上几句“像这样的问题我本来是完全可能解决的，只是由于种种客观原因，所以只好求你帮忙”之类的冤冤堂皇的话，这样求人帮助是没有好结果的。应如实讲明目前所处的困难和自己无力解决的实际情况，恳切地提出要帮助的请求。

2.忌争辩。

你喜欢和人争辩，是否以为你可以用议论压倒对方，就会得到很大的益处呢？其实，你不必压倒对方。即使对方表面屈服了，心里也必悻悻然，你一点好处也得不到。好争辩会损害别人的自尊心，因而对方会对你产生反感，因此失掉一些朋友。好胜是大多数人的特点，没有人肯自认失败的，所以一切争辩都是不必要的。如果能够常常尊重别人的意见，你的意见也必被人尊重。如此，你所主张的，就会很容易得人拥护。你可以实现你的主张，你可左右别人的计划，但不是用争辩的方法来获取。

3.忌质问。

用质问式的语气来谈话，是最易伤感情的。许多夫妻不睦，兄弟失和，同事交恶，都是由于一方喜欢以质问式的态度来与对方谈话所致。除遇到辩论的场面，质问是大可不必要的。如果你觉得对方的意见不对，你不妨立刻把你的意见说出，何必一定要先来个质问，使对方难堪呢？有些人爱用质问的语气来纠正别人的错误，这足以破坏双方的情感。被质问的人往往会被弄得不知所措，自尊心受到大大的打击。尊重别人，是





谈话艺术必须的条件,把对方为难一下,图一时之快,于人于己皆无好处。你不想别人损害你的尊严,你也不可损伤别人的自尊心。

4.忌挑理。

千万不要故意地与人为难,有的人专门喜欢表示自己与别人意见不同。这种处处故意表示自己与别人看法不同的人,和处处随声附和的人一样,都是不老实的。口才帮助你待人处世的一种方法,没有人愿意做一个口才很好却到处不受欢迎的人。不要为了要表现你的口才,而到处逞能,惹人憎厌,口才一定要正确而灵活地表现。

5.忌虚伪。

对于你不知道的事情,不要冒充内行。不懂装懂是一种不老实的自欺欺人的行为,你知道多少,就说多少,没有人要求你作一个百科全书。即使一个很有学问的人,也必有所不知。所以,坦白地承认你对于某些事情的无知,这绝不是一种耻辱,相反的,别人会认为你的谈话有值得考虑的价值,因为你不虚伪,没有吹牛。

6.忌直白。

对方谈话中不妥当的部分,固然需要加以指正,但妥当的部分也须加以显著的赞扬,对方因你的公平而易于心悦诚服。改变对方的主张时,最好能设法把自己的意思暗暗移植给对方,使他觉得是他自己修正,而不是由于你的批评。对于那些无可挽救的过失,站在朋友的立场,你应当给予恳切的指正,而不是严厉的责问,使他知过而改。纠正对方时,最好用请教式的语气,用命令的口吻则效果不好。要注意保存或激励对方的自尊心。

7.忌炫耀。

别对陌生人夸耀你的个人生活,例如你个人的成就,你的富有,或是你的儿子怎么了不起。不要在公共场合把朋友的缺点和失败当做谈话的资料。不要老是重复同样的话题,不要到处诉苦和发牢骚,诉苦和发牢骚并不是一种良好的争取同情的手段。

第二十章 成功与人交谈——好口才让你交流畅通

语言是交流思想最重要的媒介,但是我们身边有很多人却不善于与人交谈。他们无法清晰地表达自己的观点,也不会从别人的言谈中获取信息,要想克服这一点,一定要从交流技巧学起。



选择话题的学问

若要衡量一次谈话的成败,那么首先要审视交谈的话题,因为话题的好坏,直接影响了交谈的结果,是交谈的第一要素,不容轻视,更不能忽视。因此,在交际中,我们对每一次交谈的话题都应该精心选择,不要随心所欲张口就来,若如此,你还未进入交谈,就已经危机四伏了。而事实上,你仔细观察就会发现,在交谈中出于劣势的一方常常是寻找话题的责任者。例如,在求人办事的过程中,求人者需要仔细挑选交谈的话题;在谈生意的过程中,希望合作的一方则有选择交谈话题的义务;至于在情侣的交谈场合中,往往会听到男人喋喋不休地谈论这种或那种的事,而单位如何如何,通常是最常见的话题。那么,如果这对恋人是在同一个单位服务的话,这倒是个很不错的话题;否则,一定会使女方觉得无味。例如,假若男方是在汽车保养场工作,于是他一直谈着汽车零件或机械构造方面的事,那一定会使女性听得发呆,而不知应从何答起。

因此,聪明的男人应该站在关怀对方的立场去和对方交谈,尤其是采取主动的男人更应该注意,不论如何,关怀对方总会令对方觉得愉快。另一方面,作为被动的一方,女性对于不懂的话题,也不要显出漠不关心的样子。虽然,这是个很不好应付的场面,但原则上,只要你对每一件事都具有强烈的好奇心,那应该就不会有不感兴趣的话题出现才对。

其实,一些你本来不感兴趣的话题,也会带给你意外的收获,使你受益匪浅,比如说,以后和别人谈话时,如果再提到这个话题的话,你就可以说:“我上一次也和某人谈论过这件事……”这样,就可说另一个新话题了。

一般来说,与老人闲谈是很有趣的。现在的年轻人,都具有强烈的个人意识,往往不愿听人教导,实在是很可惜。请捺下性子,好好地听一次,你会发现很有趣、很有用的一面,听完后,你若觉得有要批评的话,再去批评也不迟。当然,有时也免不了会觉得他们所说的话很无聊或是太落后,但是,不管怎么说,老人家的经验多,知识丰富,因此谈话的内容往往会很精彩,值得一听。

现代年轻人的话题总是局限于流行的服饰、时代的潮流等,有的人除了流行以外,对其他的话题都不感兴趣,这种做法已限制了话题的范围,那你怎么能成为说话的高手,又怎能成为受人欢迎的人?

看到这里,也许就有人马上会问:“那我和别人交谈时,到底要怎么做呀?”老实说,要寻找话题并不是一件很困难的事。因为,在你的生活环境中,只要能看得到的东





西,都可拿来当做话题,例如报纸、电视、自己的经验等。聪明的你,是不是已经找到寻找好话题的方法了呢?

怎样提高交谈的效率

如何成功地与人交谈,如何使交谈产生更高的效率,其中有许多值得我们学习的规则。

1. 选择恰当的时机地点。

保证充分的交谈时间,选择一个不受他人打扰的谈话地点,是交谈必备的两个首要条件。不同内容和性质的谈话应当选择不同的时机场合,当你们闲谈时,应找一个轻松愉快的环境。

当你与他人进行商谈时,应找一个正式的场合。良好的交谈必须慢慢开始,不可操之过急。当你走进老板的办公室,想谈谈自己的某一要求时,却看见他满脸怒色,这种情况下,你最好不要再提什么个人要求。

当你发现某一员工工作心神不定时,切不可将一笔重大的生意委托于他。

2. 明确自己交谈的目的。

如果你对自己将要进行的谈话一无所知,就不大可能很好地参与交谈。你不仅要了解将要交谈的主题,而且应该了解交谈的性质,还有自己所期望达到的效果,即它是理论性的,还是实用性的,交谈的目的何在。

3. 选择合适的人选。

当你与他人交谈时,不要企图与任何人都可以无所不谈。即使是最好的朋友,也不可能什么都能很好地交谈。有些谈话必须要求交谈者具有共同的兴趣和条件、共同的性格,或者一定程度的友情。如果你明知某人对将要谈论的话题持反对意见,那最好别让他来参加。明智地选择参与交谈的人员,对整个交谈的效果具有重要意义。

4. 避免毫无意义的讨论。

在我们的生活和工作中,并不是所有问题都值得去讨论,也不是任何话题都可以拿出来讨论。在有些情况下,因为个人的性格、兴趣和偏好不同,对问题的看法也不相同。这时如果去引发一场讨论,那一定没有任何结果,也毫无意义,这样做只能是浪费时间。

5. 给别人讲话的机会。

在日常生活中,我们也许都碰到过这种情况:当甲在说话时,乙似乎全神贯注地听着,而事实上,他只是礼节性地等着甲在讲完后将自己脑子里的东西倒出来。或许



乙所讲的一切与甲所说的话题毫无相干。反过来,甲也会如此。这种情况下的交谈也是毫无意义的,它只是给各方提供了一个说话的对象和机会。在交谈中避免这种现象发生,要给别人讲话的机会,然后认真去听,真正达到交流。

6.避免跑题。

在交谈中听到提问时,首先弄清问题,然后根据自己的理解尽力回答,有些人把别人的提问当成是让自己说话的一种信号,于是当他听到提问时,脑子里正想着什么便说些什么,也不管自己的回答与他人的问题有无联系。其实,当你听到提问时,并不需要急于作出回答,应该首先弄清他人提问的内容和意图,然后再根据自己的知识和判断作出回答。急速而离题的回答也是毫无意义的。

7.提问要清楚明白。

当你向他人提问时,尽可能将问题提得明确易懂,不要做一个懒惰的提问者,也不要以为自己对某一问题十分清楚,就设想自己以任何简单的方式提出来都会让他明白。不要接二连三地提问,所提问题不能毫无联系,也不要提问后对他人的回答不加任何评论,否则,这种提问方式就不是交谈,而只是某种形式的需要。也许你并不期望他人作出任何实质性的答复。面对不同的对象,你可能要采取不同的提问方式。

8.不要打扰他人讲话。

不要在他人话还没说完时,就将自己的话题接上去,然后使劲地将自己脑子里的东西全部倾出。如果你不尊重他人讲话,你也许会受到同等对待。因此,应让他人把话讲完,给人说话的机会。

9.尊重交谈。

当你听别人讲话时,不要无礼地与他人交头接耳,在与他人交谈的过程中,你说话的声调和方式都应该保持有礼有节。

同时不要过于拘谨,否则会影响你的表达。假如你知道自己某些话非说不可,且说出后一定会冒犯他人,那应该注意一下方式,以避免伤害他人。如果你觉得某些话不得不说,而且必须此刻就说,那就大胆直言。

弹琴要看听众

当众讲话面对的听众身份复杂,这就要求讲话者有强烈的对象意识,以便区别对待。正所谓“射箭要看靶子,弹琴要看听众”。说话如果“无的放矢,不看对象”,那是肯定好不了的。

春秋时的邓析说:“夫言之术,与智者言,依于博;与辩者言,依于要;与贵者言,依





于势;与富者言,依于豪;与贫者言,依于利;与勇者言,依于敢;与愚者言,依于说。”邓析的话,归结到一点,就是要针对不同的对象和对象的不同情况,采取不同的对策,要话因人而异,区别对待。

日本社会心理学家古畑和孝说得十分中肯:“即或是最有效的发送者传播最有效的信息内容,如果不考虑接受者方面的态度及其条件,也不能指望获得最大效果。”

话因人而异、区别对待,首先要区别听话人的文化知识水平。

一个人口普查员问一位乡村老太太:“有配偶吗?”老人愣了半天,然后反问:“什么配偶?”普查员只得换一种说法:“是老伴呗。”老太太笑了,说:“你说老伴不就得了,俺们哪懂你们文化人说的什么配偶呢?”

那么在我们当众讲话时,由于通常面对的是广大听众,人员构成复杂,知识水平参差不齐,因此就要求我们更要考虑这一点,顾及听众中大多数人的最低文化水平,尽量用简朴的语言说明一个复杂的道理,例如一位科学家为了排除群众中比较普遍存在的恐惧心理作了如下说明。

“核电站在建立的过程中,已采取了一系列严密的防范措施,因此对周围环境的放射性影响微乎其微,核电站附近居民每年所受的放射剂量只有 0.3 毫雷姆,而每天吸 10 支烟就有 50~100 毫雷姆;看一次彩色电视有 1 毫雷姆,即使是核电站发展史上最严重的美国三里岛核电站事故,电站周围的居民受到的放射剂量也只有 15 毫雷姆,还不如戴一年夜光表所受到的剂量大。煤电站除排放有毒气体和烟灰外,也有放射污染。据对包括核能、煤炭、石油、水力、风力、太阳能等在内的 11 种能源的危险性进行的系统比较,核能是除天然气以外最安全的一种能源……”

在这个说明中,核科学家将晦涩的核专业知识与大众耳熟能详的日常知识相比较,根据听众的知识水平,使缺乏基本科学知识的人,也会对核电站的安全深信不疑。话因人而异,区别对待,其次是要区别听话人的思想状况和情感需要。

洞察、预测对方的心理,只是为最佳说话形式的选择做准备,而绝不是为了将他人的情感秘密一一暴露,因此言语交际的策略应当是察而不扰。可见掌握了人们内心变化规律,对症下药,就能切中要害,一击中的,产生良好的讲话效果。

做一个会听话的人

在一项关于友情的调查中,调查的结果让调查者感到十分意外。调查结果显示,拥有最多朋友的是那些善于倾听的人,而不是能言善辩、引人注目的演说者。其实,这也没有什么不可思议的。生活中我们每个人其实都渴望表达自己。聪明的聆听者能够



让说话者有充分的表达的机会,自然就更容易获得别人的好感。

有这样一位经理,他心存好意,请刘某到小吃店去喝酒,想要劝服刘某留下来,可是却没有收到效果。因为在会谈时,喝酒的目的是要使对方的心情放松,然后再引出他心中的话。可是经理一开始就在说教,自己这么严肃,让对方连说话的机会都没有,结果只能与自己所想背道而驰。

一方面,每一个人都喜欢叙述有关自己的事,都想美化自己,也都想让对方相信自己的叙述;另一方面,每一个人又想探知别人的秘密,并且都想及早转告别人。这种现象,也许可以说是人的本性。

所以,从某种意义上讲,会听话比会说话更为重要。聆听越多,你就会变得越聪明,就会被更多的人喜爱,就会拥有更好的谈话伙伴。一个好听众总能比一个擅讲者赢得更多的好感。当然,成为一名好的听众,并非一件容易的事,首先,要注视说话人。对方如果值得你聆听,便应值得你注视。其次,靠近说话者,专心致志地听,让人感觉到你不愿漏掉任何一个字。再次,要学会提问,使说话者知道你在认真地听。可以说,提问题是一种较高形式的奉承。我们都经历过这样的场面吧:上学的时候,如果老师在上面做完演讲,听众没有一个问题,场面是多么的尴尬。另外,记住不可打断说话者的话题。无论你多么渴望一个新的话题,也不要打断说话者的话题,直到他自己结束为止。最后,还要做到“忘我”。你始终要明白,你是个“倾听者”,不要使用诸如“我”“我的”等字眼。你这么说了,就意味着你不得不放弃聆听的机会,注意力已经从谈话者那里转移到了你这里,至少,你要开始“交谈”了。

与人交谈七要素

1.端正态度,尊重对方。

与人交谈,首先要态度端正,否则就会引起别人的反感,思想上一旦形成鸿沟,交谈就很难进行。其次要尊重对方,不要妄自尊大,盛气凌人;不要自以为是,武断专横;不要虚情假意,恭维奉承。

只有这样,大家才能和谐融洽地相处,推心置腹地交谈。

2.全神贯注,适时发言。

不要打断别人的发言,要让对方尽情地讲,你要全神贯注地听。即使你不同意人家的看法,也不可匆忙打断,要等对方讲完再阐明你的意见。要善于听讲,要分析话中之音,做到既明白对方谈话何时达到高潮,又知道对方言谈何时接近尾声。这样,你的发言才能适时、稳妥。



3. 跟上节拍,把握火候。

当话题几分钟以前已由乒乓球赛转到篮球赛,如果你再谈乒乓球赛,显然就跟不上谈话节拍;而当大家正兴致勃勃地谈论篮球赛,你又把排球赛也塞进来,显然是不识“火候”;当大家正评论球类比赛,你却谈起飞机、大炮一类风马牛不相及的东西,显然是离题太远,那只会使人啼笑皆非。密切注视谈话进行的情况,要把注意力始终集中在正谈论的东西上。只要头脑清醒、目光敏锐,跟上谈话的“节拍”,就不会出现尴尬局面。

4. “听”“讲”认真,心领神会。

交谈,是一种有来有往、相互交流思想感情的双边或多边活动。参与谈话的人,不仅要认真“听”,还要认真“讲”。听人说话,要做到聚精会神,心领神会,切不可漫不经心。与此同时,还要做出积极反应,有什么想法和感受,通过点头、微笑、手势、体态等不同方式随时表露出来;不要消极活动,呆头呆脑,无动于衷。全神贯注地听,仅是交谈中的一个方面。谈,在某种意义上说,显得更为重要。谈的方式多种多样,你可采用任何一种:直截了当地陈述事实,提出问题,发表看法;委婉地表示不同意见,进行评论。这些方式都能使谈话顺利进行。

5. 中心突出,不偏不离。

交谈中心突出,不要偏离话题。当大家正议论新发明的特效药,切不要因听到有人谈你姐姐如何服用此药而得救,你便滔滔不绝地讲起你姐姐如何如何,或讲她服用APC治愈了感冒。如果这样做,那就是不知不觉地偏离了谈话的主题。话题一偏,说话效果必然大大降低。

6. 审时度势,调转话题。

话题的转变,在交谈中占有十分重要的位置。

当大家对某事似乎已详尽谈论,感到兴致索然时,就要立即转换话题。转变的方式很多,让旧话题自然消失就是其一。另一种方式,就是重提刚议论的事情,然后迅速更换话题。改变话题,要注意“火候”,既不能太迟,又不宜过早。当话题仍然引人入胜时,切不要因你感到索然无味,就谈别的东西,并强迫他人跟着你转。

7. 积极主动,有错就改。

与人谈话,失言总是难免的,特别是在心情过于激动时,更容易发生。由于一时忘记了别人的禁忌,忽略了他人的生理缺陷,忘掉了某人的不幸,有伤人家感情的话语,有损人家尊严的言辞,有失人家体面的言论,都可能出现。一旦失言,就要视具体情况,采取应急措施,进行弥补。如果接近失言的危险边缘,要竭尽全力迅速摆脱,这时特别需要冷静沉着,莫要惊慌失措,更不要大喊大叫向人家赔礼道歉。若他人失言,则要保持宽容,并积极主动地圆场。



沉默之后

社交中我们常常遇到沉默,有些沉默是对双方或多方有益的,有些则是某方不慎或话题不合造成的不正常的沉默,那么处于后者的这种沉默出现以后,我们该怎么办呢?下面我们介绍几种打破沉默的方法。

一般来讲,打破沉默局面有两个基本要求。

一是深入分析引起沉默的真实原因。如小王因患急性咽喉炎而不愿说话,你却以为小王对你说话的主题没有兴趣,于是转换话题想打破对方的沉默状态,那肯定是难以奏效的。

二是在打破沉默的过程中,不要给对方以压迫感。只有巧妙地打破沉默,才能给双方带来语言沟通的热情和感受到社交的乐趣。例如:

你的朋友第一次参加某社团的集体活动,会拘谨而沉默寡言,这时你可主动向他介绍有关的情况,并引见诸位,在轻松愉快的气氛中,使你的朋友不知不觉地消除拘束感,沉默也就被打破了。

当然,打破沉默局面,应该从许多方面着手。

1.打破自己造成的沉默。

如果是自己太清高、架子大,使人敬而远之,而造成了对方的沉默,则应积极地检查自己,在社交场合中尽量主动些、热情些、随和些。

如果是自己太盛气凌人,使对方反感,而造成了沉默,则要注意培养谦虚谨慎的品德,在社交场合中适当褒扬对方的长处,并真诚地表示向对方学习。

如果是自己口若悬河,讲起话来漫无边际、无休无止而导致了对方的沉默,则要注意自己讲话应适可而止,并主动征求对方的看法和意见,让对方也有机会表达自己的立场和观点。千万不要让人觉得你是在单方面地“说教”,而应让人觉得彼此在进行双向沟通,让对方产生你很重视他的观点的印象,引起他的交谈欲望,从而使谈话不致陷于沉默之中。

2.打破对方的沉默。

如果对方流露出对此话题不感兴趣而长时间不愿开口,那最好是马上转移话题,选择对方乐于谈论的事情进行交谈,或故意创造机会让对方自己转移话题。

如果对方事先没有准备,对话题有兴趣但不知从何谈起,那么应以简明的、富有启发性的交谈来开阔对方的视野,活跃对方的思想,从而引起对方的谈话兴趣。

如果对方自我防卫的意识太重,不轻易开口,就要努力创造非正式的交谈气氛,





鼓励对方无顾忌地交谈,对其一些合理的看法给予赞许,促其进入交谈。

3.打破双方关系造成的沉默。

如果是因为双方互不了解,不知谈什么好,那么就应当主动作自我介绍,并使交谈涉及尽可能广泛的领域,从中发现双方的共同话题。

如果因双方过去曾经发生的摩擦或隔阂而造成了沉默,那么就应当高姿态,求大同存小异,或者干脆把过去的隔阂抛在脑后,热情地与之攀谈,增强信任和友善的气氛。

如果是刚刚发生了争论而出现了沉默,那么就应当冷静下来,心平气和地谈些无分歧的问题;如果局势太僵,则可暗示在场的第三者出面调解,打破沉默。

4.打破环境造成的沉默。

如果对方觉得这个环境不适合说话,那么可以换个环境,也许他就愿意敞开思想和你交流。如果对方认为环境中的个别因素妨碍了交谈,在可能的条件下,可以排除这些干扰因素,使对方积极地参与交谈。

怎样和上司交流

有人说,和上司交流本身就是一项工作,是一项正常的、必须的也是必要的工作。可生活中许多人不这么认为,他们有的觉得这是一种攀附,有的认为只要干好工作交流与不交流没什么意义,有的甚至认为这是工作无能的表现,人心各异,当然说法不一,其实谁说的都有自己一定的道理。但这主要还是要看交流的心态,也可以说是交流的用心。心态正常,交流自然正常,而且也容易使交流变得轻松愉快,使工作更加有序和顺利地开展下去,而怕与上司交流或有别的什么原因不愿与上司交流,一是不利工作的顺利开展,二是不利个人能力的发挥和潜力的挖掘。这是非常客观的分析,而且已经成为取决一个员工素质高低的标准。因此,我们与上司交流,首先要保持一个正常、平和的心态,其次再注意一些交流的方式和方法。

1.语气适当,措辞委婉。

在和上司交流中,因为说得过火或过于渲染,涉及领导的尊严与权威,尺度掌握不准,搞得不好就会有嘲讽、犯上之嫌,被领导误以为心怀不满,另有所指。所以你一定要注意使自己的口气比较和缓,显示自己的诚恳和尊敬之情。特别是要使领导明确地认识到,你的所作所为都是出于做好工作的动机,是为领导设身处地着想,而不是对领导者本人有何不恭的看法。

2.言词简短,干脆利落。

俗话说:“言多语失。”因此假如你在劝谏,只要指明大意就已足矣,其中的推理不



妨由领导自己来做,越是语言简短,越是语意含蓄,就越能引起领导的深思,又不至于引起领导的猜忌。况且,言辞简短不至于使你引用的领导的话淹没在解释论证的海洋中,要知道,正是这些引用极大地满足了领导的成就感。当你的领导清楚地了解到,一句他本人也不曾在意的话却被下属郑重地记在心上,或者他十分重要的观点的确受到了下属的重视,他一定会增加对你的好感,多几分欣赏和认同,少几分敌意和对立,从而能够仔细地倾听你的建议,对你的相反的看法郑重对待。因此,言简意赅,不失为引起领导重视和好感的一个好办法。

3.分清场合,选准时机。

用领导自己的话来批驳他的某些观点,最好是在私下场合中使用,不宜在公开场合或者是有他人在一旁的情况下运用。而且要选准时机,即上司当时情绪和周围环境等。因为在私下里,即便你对领导有所触痛,但如果言之有理,领导也会采取比较宽容的态度,而在公开场合,这就会演化为领导的尊严和权威问题,他会为此而战,从而使情绪压过理智,面子高于道理,这对下属无疑是自找麻烦,“好心难得好报”。

4.善提建议,善于换位。

通常说来,你所考虑到的事情,你的上级早已考虑过了。因此如果你不能提供一个即刻奏效的方法,至少应提出一些对解决问题有参考价值的看法。要想与上级相处得好,重要的是你必须考虑到他的目标和压力,如果你能把自己摆在上级的地位看问题、想问题,做他的忠实合伙者,上级自然而然也会为你的利益着想,有助你完成自己的目标。

好口才广结朋友

我们常看到,许多人因为喜欢表示和别人意见不同而得罪朋友,更交不到朋友。因此,常常有些人总是规劝朋友不可以在意见上与朋友作对、冲突。这种看法,其实很片面,很肤浅。无论一个人多么爱面子,几乎无一例外都更喜欢忠实的朋友。

俗话说,朋友多了好办事。人在社会中,与其说是与亲人在共处这个社会,不如说是与朋友在共处这个社会。朋友可以遍天下,可以在通讯录上记一长串,可以上天揽月,可以下海捉鳖,于是鱼龙混杂,亦属常事,关键看我们怎么去结交,这是一门真正的艺术,学会不易,但亦有迹可循。

1.如何引起朋友的注意。

要成为一个受欢迎的人,首先要做到仪容整洁。仪容整洁不但让别人看起来赏心悦目,自己也信心倍增。与人交往时,如果了解对方的一切,就要适当提问,鼓励对





方多谈,例如多用使人愉悦的词汇,像“快乐”“相信”“轻松”“有趣”“的确”之类。也可以迎合对方的兴趣,如注意找到对方感兴趣或擅长的话题,如球赛、钓鱼等。或直接主动提出你能给对方带来的好处,例如你在某方面熟人多,有事愿意帮忙等。还要满足对方的自尊,如果对对方的某一方面很欣赏,一定要告诉他。如果对方不愿意交往,不可操之过急,必须察觉对方亦愿意与你加深友谊,才可与他更进一步地交往。

2. 如何取得朋友的信任。

如果交往中出了问题,你要先承担责任。知道你肯认错并肯负责,别人会放松对你的防范,也较愿意听你解释。当然,解释要和情况的严重性相符合,例如,约会迟到了十分钟,说你的“表停了”或“堵车了”都无妨,但如果你害得别人没赶上车或误了看演出,这些理由就说不过去了,如果自己都不能原谅自己,就别找什么理由了,不妨坦陈自己的错误,以取得朋友的谅解。

3. 如何在朋友面前做到坦诚。

如果你在别人背后说人坏话被人知道了,不要否认你说过的话,否则人家不但不相信你,还会看不起你。你不妨承认道:

“很抱歉我说了那些话,更抱歉让你听到了。”

如果是因失言而受人责问,可以诚恳地说:

“对不起,我失言了。”或“真抱歉,我忘了,但我绝对不是故意的。”

当撒谎揭穿时,只要说:

“真糟糕,被你识破了,我认错。”

如果你要解释为什么撒谎,只会使对方的气更大。如果在别人家做客,不慎打破了人家的珍贵装饰物,应该立刻表示你会设法买一个赔偿。假如你太太说错了话或做错了事使你当众难堪,切莫当众指责,否则会使大家不欢而散。如果你不懂别人在谈什么或笑什么时,可当场向一个人请教。

4. 如何在朋友面前保持信誉。

最好尽量少下最后通牒,除非别人真正了解这件事对你非常重要,否则这一招不会见效。不到万不得已时,不要下最后通牒,如果有别的办法,要先试一试。不要轻率地把自己逼到背水一战的境地。如果有必要的话,在头脑冷静、思维清晰的时候下最后通牒,但绝不要在盛怒之下,或绝望之余下最后通牒。最后通牒发出后,如果对方还要与你争论,你就结论性地说:“我已经受够了,现在就按我说的办。”然后离开。有时为了避免最坏的后果,也可以提供两种有明确区别的选择,例如你对别人下最后的通牒:“一个小时内把你的文件整理好,否则统统丢到垃圾箱里去。”

如果通牒发出,也要有说到做到的决心,只要有一次没兑现,以后对方就不会把



你的最后通牒当回事。切记结果不一定会如你所愿,换言之,对方不一定会按你所希望的那样去做。

交谈不是唱“独角戏”

我们日常与人交谈主要是为了享受对话的乐趣,谋求彼此心灵的交流,同时,完成交谈的目的。交谈并不是唱“独角戏”,它是双方思想交流的形式之一。因此,无论是交谈的哪一方,都应该明白交谈的真正含义。有的人凡事都喜欢插嘴,而且一插上嘴就没完没了并认为自己是个说话高手,其实这是交谈最大的误区。试想,一个人总是向别人唠叨一些自己津津有味也以为对别人趣味无穷的话,于是自说自听自演自唱,那么有谁愿意听呢?

因此,交谈的重点在于要有一个共同的话题,而不应该像一个杂学博士那样逢人就想说教。在交谈的时候,有些人总是显得不耐烦,使交谈没有活跃的气氛。这种情况多半是因为话题没有回应的话所造成的。再者,自己若是对这次的交谈不感兴趣,自然也会出现这种情况。

假如话题丰富,交谈就能进入最佳状态。一般来说,人们皆有自我表现的本能,所以,一旦有说话的机会,就很自然地想开口说话。如果能有来有往、一呼一应,交谈气氛就更活跃,参与者的心情也更加愉悦和欢欣。因此,我们要选择新鲜有趣、内容丰富的话题作为谈话的材料。有的人总喜欢在别人说话的时候泼冷水,或是“鸡蛋里面挑骨头”似的故意找茬儿,这样做百分之百违反了会话的规律。在与人交谈的时候,我们应该常常在心里自问:“这样说可以吗?”否则的话,你以为压下对方自己就能独占会话的上风,但是别人不买账,把你的话当耳边风岂不是枉然?再说,如果你老是在说话时逞能,人们势必对你“敬而远之”,到了那种地步你又有什么意思呢?即使你想与人聊天,别人也不愿奉陪,如同舞会中的“壁花”,这便是自作自受了。

活跃交谈气氛的绝招

1. 来一个小幽默。

幽默是活跃谈话气氛的法宝,开场前有分寸地、善意地取笑别人并不是坏事。

善意的恶作剧具有出人意料的效果,它能博得众人的欢笑。人们在捧腹大笑之际,超脱了习惯、规则的界限,享受不受束缚的“自由”和解除规律的“轻松”,接下来的交谈自然会轻松愉快。





2.亮出小道具。

朋友相聚,也许在初见面时因打不开局面陷于窘境,也许在中间出现冷场。

这时,你随身携带的小道具便可发挥作用。一个精致的钥匙链可能引发一大堆的话题;一把扇子,既可用来遮阳光,又可在上面题诗作画,还可唤起大家特殊的兴趣;一把小刀,可以让人联想起战争的事。小道具的妙用不可小瞧。

3.上演拿手戏。

成功的交谈应是众人畅所欲言,各自都表现出最佳的才能,做出最精彩的表演,最忌一个人唱独角戏,大家当听众。

为达到这一目的,就必须寻找能引起大家最广泛共鸣的内容。有共同的感受,彼此间才可各抒己见,互相交流看法,气氛才会热烈。所以,你若是社交活动的主持人,一定要把活动的内容同参加者的好恶、最关心的话题、最擅长的拿手好戏等因素联系起来,以免出现冷场。

4.制造亲密接触。

有时候,那些毕恭毕敬的夫妻未必就没有矛盾,而平日吵吵闹闹的恋人可能会更亲热。社交也是如此,若彼此谈得开心,开句玩笑,互相攻击几句,打一拳、拍两下,反倒显得亲密无间、无拘无束。

5.不妨调侃自己。

自我解嘲,顾名思义就是自己嘲讽自己,调侃自己,这也是正话反说的一种。它是一个人心境平和的表现。它能制造宽松和谐的交谈气氛,能使自己活得轻松洒脱,使人感到你的可爱和人情味,从而改变对你的看法。在交谈中,适时适度地“自嘲”,调侃一下自己往往会收到妙趣横生、意味深长的效果。

6.相互吹捧一下。

和朋友久别重逢后不免寒暄一番,你完全可以借此发表一番高论,把每个人的才能、成就做一番夸张式的炫耀与渲染,这会让朋友们感激你深深地了解、倾慕他们。这种把人抬得很高,但没有虚伪、奉承之感的介绍和相互吹捧会立即使整个气氛变得异常活跃,友情会加深一层。

7.故意答非所问。

交谈中,不时穿插一些意想不到的、貌似荒谬而实则有意义的问题,是很好的一种活跃气氛的形式。

那些一本正经的人会给人古板、单调、乏味的感觉,也会把交谈变得索然无味。也许会有人时常问你一些荒谬的问题,如果你直斥对方荒谬,或不屑一顾,不仅会破坏交谈气氛、人际关系,而且会被人认为缺乏幽默感。因此,答非所问,是一个极好地解



决这类问题的办法。

8.制造悬念。

在相声里,悬念是相声大师的“包袱”。交谈中有意制造悬念,会使人更加关注你的一举一动。当大家精力集中、全神贯注时抖开“包袱”,让人们发觉这是一场虚惊,大家都会付之一笑,报以掌声。

9.庄谐相间。

社交需要庄重,但长时间保持庄重气氛就会使人精神紧张。寓庄于谐的交谈方式比较自由也比较轻松,在许多场合都可以使用。用幽默、诙谐的语言,同样可以表达较重要的内容。

10.亦正亦反。

运用反话正说的方法,重要的一点在于处理好一反一正的关系。在交谈中,准备对对方进行否定时,却先来一个肯定,也就是在表达形式上,好像是肯定的,但在肯定的形式中巧妙地蕴藏着否定的内容。正说时要一本正经,煞有介事,使对方产生听下去的兴趣。然后,再以肯定的形式抖出反话的内容,与原先说的正话形成强烈的对比,从而产生鲜明的讽刺意味,让人信以为真,增加谈话的效果。

反话正说能引人入胜,正话反说也颇意味深长。正话反说,就是对某一话题不作直接的回答或阐述,却有意另辟蹊径,从反面来说,使它和正话正说殊途而同归。这样便可以避免正面冲突,含蓄委婉,入情入理,收到一种出奇制胜的劝谕和讽刺效果。有时正话反说的曲折手法,可使人们在轻松的情境中相互沟通,使紧张的局面得到缓解。

第二十一章 大胆推销自己——好口才让你打动人心

我们今天必须丢开包袱,勇敢地推销自我。经过对自己的推销,使自己的理念、人格、做事方法被别人接受与肯定,于是在做任何事情的时候,一方面可以得心应手,另一方面成功的机会也就增大了。

推销自己,说得再简单一些就是展示自己,这和吹嘘自己是完全不同的。你的言谈举止、社交礼节、学识修养的展示不仅使别人对你的言行有一定的印象,也使你能更有效地改进自己,顺应社会。



勇于推销自己

战国时,七雄逐鹿中原以争天下,布衣毛遂自我推销,前往楚国游说,把自己的说话才能发挥得淋漓尽致,终于使楚王派兵救赵,解赵之围,为中国历史上留下了毛遂自荐的千古佳话。我国的茅台酒饮誉海内外,可当初它在万国博览会上却因包装粗糙而遭冷遇。面对如此尴尬的局面,富于推销意识的华商急中生智,故意失手打翻酒瓶,使茅台酒“脱颖而出”,飘香五洲四海。

戴尔·卡耐基说:“不要怕推销自己,只要你认为自己有才华,你就认为自己有资格担任这个或那个职务。”

推销是一门技术,也是一门艺术。一个人要是能成功地推销自己,就能推销任何有价值的东西。而推销自己的目的,就是为了要别人能接受你、肯定你,接受你的理念、做事的方法、推荐的产品等。能被别人认可与配合,那你就成功了。你的理念能被别人接受,就使得工作与沟通非常容易地进行,工作完成后大家的默契增加,理念更加一致。

所以,我们今天必须丢开包袱,勇敢地推销自我。经过对自己的推销,使自己的理念、人格、做事方法被别人接受与肯定,于是在做任何事情的时候,一方面可以得心应手,另一方面成功的机会也就增大了。

推销自己,说得再简单一些就是展示自己,这和吹嘘自己是完全不同的。你的言谈举止、社交礼节、学识修养的展示不仅使别人对你的言行有一定的印象,也使你能更有效地改进自己,顺应社会。

由于每个人的生活经历不同,所受的环境影响不同,受教育的程度不同,因此每个人的个性特征和相关的能力也不同。在心理学上,影响活动效率的基本因素被称做能力。

交际能力、专业能力、组织管理能力等不是天生的,不是静止不动的东西,而是后天勤奋学习、实践锻炼的产物。一个人即使不具备某种能力,或某种能力较差,但是只要不断努力,能力是可以增加的。相反,如果具备了一种能力条件,没有很好地发挥,不在实践中继续提高,原有的能力也会退化。另外,如果能力缺少正确的引导,会出现劳而无功的现象,有的能力甚至会用到歧途中去,“聪明反被聪明误”就是指这种现象。

同样,推销自己就是推销自己的能力,在各种各样的细节上表露自己的品行和价值。

在推销自己的时候,每个人都会经历失败和挫折。从某种意义上说,这也是社会这个大环境对你的推销作出的反应。而聪明的人就好比推销员能拿出适销对路的商



品满足客户一样,他们及时调整自己,总结经验,吸取教训,重新包装自己,从而获得更大的利益。

如何出奇制胜

当前就业市场的竞争十分激烈,除了少数社会急需、特别紧缺的人才外,如果还采用大众化的求职方法,有时很难获胜。以下办法不同一般,有时能出奇制胜。

1.以柔克刚。

求职,谁都想一次成功,但在大多数情况下并不能如此,因此,求职者就应有不怕失败的忍性。

松下电器创始人松下幸之助,年少时去一家大电器厂求职,请求安排一个工作最差、工资最低的活给他。人事部主管见他个头瘦小又很脏,不便直说,随便找了个推托的理由:

“现在不缺人,过一个月再来看看。”

一个月后,松下真的来了。人事部主管又推托有事,没空见他。

过了几天,松下又来了。如此反复多次,人事部负责人说:“你这样脏兮兮的是进不了我们厂的。”于是松下回去借钱买了衣服,穿戴整齐地来了。对方没办法,便告诉松下:

“关于电器的知识你知道得太少,不能收。”

两个月后,松下又来了。

“我已学了不少电器方面的知识,您看哪个方面还有差距,我一项项来弥补。”松下说。人事部主管看了他半天才说:“我干这项工作几十年了,今天头一次见到你这样来找工作的,真佩服你的耐心和忍性。”

松下终于打动了人事主管,如愿以偿地进了工厂,并经过不懈努力,成为日本的经营之神。

2.分步到位。

前香港特区行政长官董建华在用自己的成功经验勉励港人时说:“如果今日能找到工作,先不要斤斤计较薪水高低,或者与以前的工作是否相差很远,因为你要先取得这个机会,然后多学点知识,充实自己,机会再来时,你便可以取得一个更好的职位。”

有着大专文凭和财务工作经验的小金,满以为在深圳可以找到一份公务员的工作或到大型企业去做一个会计。没想到整整一个多月的时间里,她踏遍了深圳、东莞也没能如愿。后来,她获得了一家韩国电子公司招清洁工的信息,便果断地放弃了原





来的打算,去争得了这份工作。一幢7层的大楼,要把每一个角落都清扫得清清爽爽的,得头不抬、腰不直地做10来个小时才能完成,待遇却不高,不包吃住,月工资才600元。可是,小金一点也不轻视这份工作,每天抹布、拖把不离手,把大楼的每一个地方都擦得像镜子似的干净。一天,总经理视察,注意到了她认真负责的态度,赞扬了她,她便趁机表述了自己以前的工作经历和心愿。后来,她成了这家公司的财务总监。

3.直言相告。

通常情况下,求职应试总是要说恭维话,以引起对方的好感而达到谋职的目的。但一味说好话也未必能打动人,有时发现对方有错误,直言相告,指出对方不足之处,且令对方口服心服,常常也能达到求职的目的。

南京大学天文学系一名女毕业生在参加宝洁公司主考官最后一轮面试时,大胆指出宝洁公司的不足并列举国外的事例加以佐证,使对方不得不折服,结果她被首先选中。

这位大学生之所以能胜过别的求职者,不仅是因为真诚地运用了说话的技巧,由“贴金”转变为说不足,而且表明:(1)你已经在关心、研究该单位,并投身于该单位未来发展之路的探索了;(2)你想到这个单位来的态度是认真的,目标是专一的,而不是抱着“进得了再说,进不了拉倒”的心态来随便试试看的。另外,你说得令人信服,还表明你研究之深、水平之高。这些都能帮助你获得求职的成功。但必须注意,直言相告必须态度诚恳,着眼于对方做得更好,具有建设性,具有可行性,且实事求是,说到点子上。

4.坚持主见。

求职应聘不附和、不随俗、不从众,是有主见的表现,也是胜过别的应聘者的长处。有一家公司招聘办事处人员,老总对每位通过初试者都说了这样一句话:

“如今像我们这样好条件的单位不多,你运气真好,已经跨进了一只脚。”

结果所有赞同此话的应聘者均被淘汰,只有一位持不同意见者反倒入选。她说:

“其实我并不觉得贵公司条件有多好,只是感到比较适合我的专业,而且觉得最后能不能入选,关键在实力而不在运气。”

老总对此大加赞赏,认为像这样有主见、敢于提出不同看法的表现,难能可贵。

5.坦诚制胜。

小王高考落榜后到南方的一个城市去打工。然而,几乎所有的招聘单位不是要求应聘人有大专以上的文凭,就是要求有专业职称,而他什么都没有。正当他一筹莫展时,朋友给他出了一个主意:“搞张假大学文凭”,并给了他办假“大学毕业证”的地址。朋友的建议被他当场否定了,但在好奇心的驱使下,还是决定去看看。第二天,他途中经过一家工厂,看见厂门前围着一群人,原来这家工厂正在招聘仓库管理员。他看自己的条件都符合招聘栏上的要求,于是强压住内心的激动,挤上前去高高举起自己的



证件——身份证和已经起皱的高中毕业证书。负责招聘的小姐把所有应聘人的证件都收了进去,过了一会儿,她又退出一叠证件来。原来那些毕业证书全是假的。结果他被选中面试了。

小王无疑是靠自己的真诚谋得了一份工作,假如他也弄一个假大学文凭,注定是要失去这次机会的。

如何介绍自己

如何做自我介绍,是面试中常遇到的问题。介绍自己一般包括以下几个方面的内容。

1. 一般情况。

如姓名、年龄、性别、民族、籍贯、政治面貌、健康状况、工作或学习单位、家庭住址等。

2. 学历及工作经历。

如小学、初中、高中、大学、研究生等;在哪些单位做过什么工作,应按时间顺序排列,中间不应有空白时间,若有一段时间既未学习也未工作,如在家待业、养病,也应有所交代。

3. 职业情况。

将所从事工作的内容、时间、职务、业绩、效果、评价等一一说清楚。

4. 其他情况。

凡不属以上三方面的内容而又有必要加以介绍,都可分小项介绍。如家庭成员、与本人的关系、经济收入、住房情况等,也可专门介绍你的爱好和特长。另外,如果对求职有什么要求,也可以单项专门介绍。

除了介绍自己的基本情况外,还可以适当地将自己的能力和才干表现出来。

求职者总要想方设法把自己的能力和才干表现出来,让招聘者了解自己,然而,表达自己的能力和才干也是一门艺术,如果一味地平铺直叙,大讲特讲自己比他人如何如何好,恐怕会给人自吹自擂不谦虚的印象,所以,在说出自己的能力后应作些补充说明。例如当你说了“朋友们都说我是个很好的管理者”之后,还要再补充说明,以支持这句话,你可以举例证明,或者简略介绍一下你的管理方法。另外,如果有条件的話,即使不补充,也可以让事实来说明问题。有这样一个例子,一家公司在招聘考试时,发现一位应试者在校成绩不太好,主考者问道:“你的成绩不太好,是不是不太用功?”应试者回答说:“说实话,有的课我认为脱离实际,所以把时间全花在运动上了,所以身体特别好,还练就一身的好功夫。”主考者很感兴趣,让他表演一下,应试者脱下衣服,一口气做了一百多个俯卧撑,使主考者大为吃惊,立即录用了他。



有时稍稍抬高自己也是必要的,只要说得合理就行。面谈者当然知道你不会“自道己短”,但别扯得太远,“吹嘘自己”时只要谈谈有关工作方面的内容即可,而且千万要记住要用具体例子来做支持。

比如说,你说“我和其他工作人员关系很好”时,别说到这里就停止了,还要举一些具体事例来加以陈述,如:“我总是和我的工作伙伴和属下有着相当融洽的关系,而且我也和从前每一位上司都成为好朋友。”此时应注意以下几点:

- 多讲正面性的事;
- 用事实说话;
- 讲述的内容要集中体现在工作所需的资历之上;
- 逻辑清晰,简明扼要;
- 主动让对方了解你的优点,从而录用你。

面试应答七种绝技

1.有问必答。

不管是什么问题,都要作出回答。这是最基本的原则,对于考官的问题,有的虽然刁钻,但可能是测试你的应变技巧、反应能力,不管你反应能力如何,总得有一个答案,如果拒绝或者说“这个问题很难回答……”那么,你获胜的机会可能不大了。

2.引石攻玉。

有些问题如果硬要回答会漏洞百出。比如,考官问你:“如果把这个职位交给你,你有什么样的工作计划?”如果你有很熟练的相关工作经验和对这个单位状况的分析,也许能说出个一二三来。否则,你就回答:“我只有在接手这个职位后,才能根据实际情况制定相应的工作计划。”这样会给考官留下你不尚空谈、比较注重实际的稳重型人才的印象。

3.不避实就虚。

有些专业性很强的问题,如果你又确实不懂,就坦率承认,千万别说“我想想”,再怎么想也没有结果,只会给考官留下不懂装懂的印象,有时考官出这一类的问题纯粹是想验证一下你是否诚实,如果你坦率承认自己不懂,就正好通过了考官对你在这方面的测评。

4.旁敲侧击。

有些问题要想正面回答等于是否定自己,因此要设法将可能否定自己的话,转化成肯定自己的话。例如,考官问你是否曾在食品厂工作过,然而你却只在酒厂工作过。



如果你据实回答这个问题,答案只能是“没有”。你可以这样说:“没在食品厂工作过。但我在酒厂工作多年,我认为酒厂与食品厂在某些工艺上有相似之处,而且企业管理应该是相通的。”这等于变否定为肯定的回答。

5.大题小做。

考官有时会问一些“很大”的题目,比如问“说说你自己”,至于说“你自己”什么,并没有限定,但他要的答案并不是“你自己”事无巨细的全部,因此,你必须“小”作,不要没选择、没目的地说起来。一般说来,“大”题“小”作的技巧是,围绕你应聘的职位来谈,以“说说你自己”为例,“小”在与应聘岗位相关的知识、技能、经验方面即可,考官如果有兴趣再了解你的其他情况,他会发问的。这样的问题往往出现在面试开始时,考官等于不出任何问题,而让你先打开话匣子,因此,你必须有意识地把话题拉到你的能力、性格优点、学识、经验等方面来,不能错过这样的好机会。

6.反戈一击。

有些问题太过刁钻,而且实在无法回答,不妨反戈一击,反问对方,也能起到意想不到的效果。例如:

民国时期,某主考见一位朱姓考生知识渊博,思维敏捷,各类问题对答如流,突发异想,抛开原定题目,出了一道偏题:“《总理遗嘱》,每次纪念大会上都要诵读,请你回答一共多少字?”这下可真把朱某考住了。他暗想,主考出此题目未免脱离常规,既然有意刁难,录取必然无望,就不管一切,大胆反问:“主考官的尊姓大名,天天目睹手写,也已烂熟,请问共有几笔?”主考官想不到应考者竟会如此反问,一时愣住。事后,主考官十分赏识朱某的才能和胆识,于是亲自录用为县长。

7.主动出击。

如果考官问完了问题,又没立即结束谈话的意思,你可以礼貌地问一句:“不知道我说清楚了没有?请问你还有什么需要我介绍的?”这样主考官会认为你是一个反应灵敏、主动性强的有心人,从而对你另眼相看,你成功的机会也就大一些了。

面试常见难题分析

面试时,主考官时不时会针对应试者的心理,提一些较难回答的问题,来检测面试者的综合能力。这些问题有些一听就不好作答,有的看起来简单,实则危机四伏,一不小心就会使自己陷入困境。

1.你希望得到的薪水是多少?

如果你对薪酬的要求太低,那么你的能力就会受到怀疑;如果太高,公司受用不





起;如果你这时不假思索,报一个数字,无论合适与否都会让人觉得你唐突。所以应先了解自己从事工作的合理的市场价值。可以不慌不忙地回答:“我听别人说这个职位的行情大概是……”这样借话回答,有回旋的余地。当然,礼貌性反问也不失为一种好的方法。

2.请谈谈你自己。

这个问题很大,也是开场白中最典型的一个。从哪里谈都行,但滔滔不绝地讲上一个小时可不是面试者所希望的。显然,他想让你把你的背景和想得到的职位联系起来,因此,当你回答这个问题时,心中应该牢记如下要点。

首先,回答的重点应该放在工作业绩、专业水准、特殊技能以及潜在能力和发展方向上。绝不要以为考官对你个人私事感兴趣,便说一大堆跟工作无关的琐事。你可以谈谈自己与众不同的观点,但还是谈和工作有关的比较妥当。

其次,以实例(物)证明你所说的广泛言论,回答问题要中心突出,尤其提出一些特殊的例子,并强调过去的成就。

最后,言简意赅,一般不要超过两三分钟的时间。回答完之后,随即询问考官,是否他(她)还需要介绍自己别的方面。

3.你如何评价自己的优缺点?

这是面试中最常见,也是最棘手的问题。

面试者试图使你处于不利的境地,观察你在类似的困境中将做出什么反应。回答这样的问题应该诚实,充满自信的回答应该用简洁的正面介绍抵消反面的问题。比如在回答优点时,应当首先强调你的适应能力或已具有的技能。如“学习能力、适应能力很强”,“人际关系很好”等都是可以提出的优点,但尽可能要提供与工作有关的证据。

在对自己的缺点进行评价时,最好的答案就是那些就工作而言可以成为优点的弱点。

例如,我一专心工作就无法停止,一直到完成而且令人满意为止,借此,你告诉考官,你不达目标,绝不罢手,而且为自己的工作感到骄傲。

对于别人认为的缺点,自己觉得有些牵强时,不妨率直地附加说明:

“朋友们认为我有些浮躁,我不知道这样的批评是否正确,但我的确希望自己以后能再稳重一点,多听听别人的建议。任何长处到了极限也会成为短处。比方说,我能和别人合作得很好,这无疑是个优点。但我特别需要别人的帮助,不善于单独工作,现在我意识到了这个缺点,并努力克服。我可以高兴地告诉您,我已经在这些方面取得了一些进步。”



4.你为什么想到本公司工作?

如果回答“喜欢贵公司”是行不通的,尽管这可能是你的心里话。

回答这个问题,要紧紧围绕“公司提供的难得的机会最适合自己的兴趣、经历”这一点。要让考官知道,你愿意效力于他的公司有充分的理由,而不是随便找一份工作。

此时你最好能够罗列出相当详细的资料,以表示出对贵公司的关注程度。例如,公司涉及的专业、生产线、经营地点,公司最新取得的成果,公司的财务状况等。能够聪明地谈论公司情况,可以迅速地使你从那90%的因懒惰而不能知道公司或工作内情的求职者中脱颖而出,尽管他们也曾想在那里找到工作。

比较蹩脚的回答是:“由于贵公司每周休息两天,劳动环境好,福利设施完备。”这种回答对你不利。这个问题其实是问你到公司工作的动机是什么,换句话说,你进公司想干什么,因此这种回答根本不沾边。

5.谈谈别人对你的评价。

这与面试者的两种期望有关,一是你是否容易相处;二是许多面试者会在录用之前咨询你简历上的证明人,看看是否与你说的一样。这时你应该坦诚,但得有策略,不能什么都讲,两三点足矣。

6.你对以后有什么打算?

这个问题一是在考察你能否把工作长久地干下去;二是考察你是有志向,还是好高骛远;三是考察你对生活、对工作的计划性。你应根据自身情况,就一点出发,简短作答,否则后果不堪设想。

成功面试四要素

1.提前到达。

面试时提前到达对面试来说十分重要,既表达了你对这份工作的尊重,又表现了你个人的信誉。无论什么情况,都不要让考官等你。

如果被事缠住,或者中途遇到什么预想不到的麻烦事,责任可能不在你,但你因此误了时间,一旦出现这种情况,务必给主考人打个电话,把迟到的原因解释清楚。

到达后友好地对待接待人员或秘书们,但不要贸然与之闲聊,除非他们愿意,因为他们有自己的工作。他们如对你有好评自然无害,但一个差的评价将损害无穷。曾有人面试成绩不错,但由于冒犯了一位秘书,工作便泡了汤。

2.见面握手。

在主考人员与你面谈之前,不引人注意地擦去手心上的汗渍,保持手心干燥;当



考官出现时,你要自然地微笑,友善地望着他的眼睛。

如果,主考人员主动地伸出手来与你握手,你便伸出手自然地与之握手。

通常,求职者要等主考人员首先伸手。仅有的例外是:主考人员是位先生,而求职者是位女士时,他要等她先伸出手来。

一般认为,女性求职者向主考人员伸出她的手,这既显示了她的开放和友好,又充分利用了女性的这一大优势。如果不是这种情况,若求职者主动伸手,则显得有些热情过头。

握手可以交流情感,但不能给主考人员留下“笨手笨脚”的印象——软弱、无力,好像不真心与人相识,也显得缺乏能量。因此,握手时要坚定有力。然而,不要过分——拽住手不放,让对方觉得你支配欲太强。

3.把握细节。

主考人员请你入座之前,不要随便坐下。否则,将会被视为傲慢的表现。有人会告诉你该坐哪里。如任你自选,就挑一个直背、结实的椅子。不要坐吱吱作响的椅子,它将使你无法保持警觉,对姿态也无益。即使你风度翩翩,坐在这样的椅子上,也无任何风度可言。设法不要比主考人员的位置低,因为它无益于交流并会削弱你的自信。面谈中,身体稍向前倾,以示对谈话的兴趣。不要斜靠在桌子上或懒散地伸出四肢躺在椅子上,也不要垂直而生硬地坐着,这种僵硬呆板姿势只能被人视为刻板。目光与主考人员多作交流,以直视对方双目为主,同时在两目和鼻梁间移动。这样,既保持了接触又避免了直盯。目视对方说明你感兴趣,考官提问时,不要左顾右盼。不要窥探主考人员的桌子、稿纸和笔记本,此时需要你集中精力的事已经够多了。

首先对考官的提问要悉心聆听,确保所答针对其所问,不要驴唇不对马嘴或说些无关的话。语调应该轻松友好、缓慢、独特但充满自信。不要与主考人员过分亲密和将他们视为知己,尽管他们对你非常友好、和善。不要同主考人员耍贫嘴或开玩笑,好的幽默出于自然,而不是生硬创造。

4.适时离开。

一般情况下,面谈短了不行,长了更不行,所以要先想好话题,察觉交谈的高潮已过后,便准备结束。把该说的说完,站起身来,露出微笑,伸出手谢谢他,然后离开,给对方留下一个积极、良好的印象。

面试中,有些话可说可不说,有些话是必须说的。那些必须说的话就是高潮话题。应试者必须察觉高潮话题的结束,主动做出告别的姿态。高潮话题一般分为两类:自我介绍和工作介绍,应试者自我介绍之后,面试考官还会相应的提些问题,然后转向工作。一方面是考官介绍工作性质、工作内容,另一方面是应试者谈自己的工作情况、



打算及对以后工作的想法。这些都是高潮话题。高潮话题结束后,就不要盲目拖延时间,那样会给考官造成心理压力,有逼他当场作决定的意思。如果你还想了解一些问题,就应该说:“我不想浪费时间谈工作细节,可是我想略微了解一下工作的环境、福利以及种种有关的事。”巧妙地把琐碎的问题转变成高潮问题,而不至于让面试考官认为你是有意拖延时间。

每一个面试考官都对结束面试抱谨慎的态度。他们总是习惯于这样暗示:

“很感谢你对我们公司及这项工作的关注。”

“真为难你了,跑了这么多路,多谢了!”

“再次谢谢你对我们公司的关心。我们一作出决定就立即通知你。”

这些话都是在说面试应该结束了,应试者应对这些暗示有灵敏的反应,体面、自然、大方地主动告辞。

如果你已经意识到自己不适合在这家公司工作,也要保持你的最佳风采。

有一个毕业生到一家公司面试,主考官说话直率,没谈几句就让他到别的公司看看。这个年轻人十分礼貌地告辞说:“谢谢你给了我这次应试的机会,只可惜我自己的能力不够,实在抱歉,我想我会记住你的忠告并去努力的。”(其实根本没什么忠告)他礼貌大方地走后,主考官忽然感觉这小伙子不错,正是公司所需要的可塑性的人才,于是,决定在既定名额之外追加录取。

面试中如何表现自己

察看应聘者的能力是面试单位面试时的一项重要内容,主要察看你是不是与材料中所评价的一样。而察看能力也只能从较为简短的回答中进行,因此,在回答主考官提出的一些问题——可能就是考察你的能力如何的问题时,一定要充分表现出你的才智、学识来。

1. 举出实例。

为了向招聘单位描述一个“真实不虚”的你,进而获得成功,你必须记住:不要概述,要展示——用事实来说明你所具有的能力、素质、技能等。但有时也不妨适当地套用例子来说明,例如,在回答“你最不喜欢什么样的人”时,可采用抽象概述——“那些只谈论自己的人,那些损人利己的人”,这样的回答提纲挈领、简洁有力。

2. 突出个性。

要想突出个性,首先要实事求是,怎么想就怎么说(当然,一些敏感性的问题应有适度的分寸)。以推销员为例。



如当你被问到：“你喜欢出差吗？”

你可以直率地回答：“坦率地说，我不喜欢。因为从一地到另一地推销产品并不是一件惬意的事。但我知道，出差是商业活动的一个重要组成部分，也是推销员的主要工作之一。所以，我不会在意出差的艰辛，反而以此为荣。因为我非常喜欢推销工作。”

这样，你所表现出的机敏、坦诚与个性一定是招聘者最为欣赏的。

3. 审时度势。

一次成功的求职面谈需要具有高度的敏锐，每个人都得考虑对方的兴趣、态度。林肯说：“在预备说服一个人的时候，我会花三分之一的时间来思考自己以及要说的话，花三分之二的时间来思考对方以及他会说什么话。”

面谈中的审时度势法主要表现在以下两个方面：一是掌握好回答问题的时间，做到心中有数，有的放矢。在有限的面谈时间里，要得体、有效地“展示”自己，不要漫无边际或反复陈述——过多地拖延时间。二是读懂对方：一种无奈的眼神，一个会意的微笑，一种下意识地看表动作，演绎出的是招聘者不同的心态。所以在对答中要学会破译对方的心理，从而迅速而准确地调整自己的对策。例如：

一位没有相关经验的女教师，在应聘一家贸易公司总经理秘书时这样回答老板关于她的资格条件：“我是上海对外贸易学院外语系毕业的，有两年的英语教学经历，在英语听、说、读、写、译中，尤其专口译，曾做过两年的兼职翻译，其间受到外商的称赞。去年，我曾参加过为期两个月的‘秘书培训班’，并获得了‘速记’、‘打字’等项的结业证书，成绩优良……”

事后，这位女教师说：“当时我还有很多话要说，但我看到对面墙的挂钟已指向 11 时 20 分时，我立即意识到不能多说了。”

女教师的机敏终于使她如愿以偿。

4. 虚实并用。

在应聘中，有“谋”方能百战百胜。而“谋”中的一个重要策略便是“虚实并用”。有效而适度地运用“虚”与“实”，常常会起到强化自身“资格”和取得对方信任的作用。当问到“你的工作动力是什么”时，有这样一类以“虚”带“实”式的回答可供参考。例如：

“我的动力主要来自于以下几个方面：首先是工作本身，即我是否对工作感兴趣，是否能发挥自己的特长，是否能胜任，是否能学到新知识与技能，以及是否能得到进一步的自我发展。其次是自我价值的承认问题，即我是否得到别人的尊重与信任，是否有进一步晋升的机会。最后是结果，即我是否能得到较高的工资和待遇等。”



第二十二章 成功事业的催化剂——好口才让你一呼百应

要想自己有一个光明的前途,领导能力不可或缺。但是,领导口才更是领导艺术中的重中之重。同样是领导,同样是讲话,有的人讲话分量重,有的人讲话分量轻,这就是讲话方式所造成的差异。讲话的方式,对一个领导者而言,十分重要。

领导讲话的艺术

同样是领导,同样是讲话,有的人讲话分量重,有的人讲话分量轻,这就是讲话方式所造成的差异。讲话的方式,对一个领导者而言,十分重要。

1.言简意赅。

如果不是特殊需要,作为领导,讲话一定要言简意赅。会长话短说的领导,很容易得到下属的认可和喜爱。

2.最后出场。

“重点置之后”的心理因素在中国最具有代表性。开会时,官阶愈高的人愈后到;舞台上角儿露脸,最后出场的角儿,便定是最重要、最顶尖儿的。其实说话也一样,愈将重点放在后面,愈能显出所说的话的重要性。

3.说出个性语言。

一般人都有自己的习惯用语,即口头禅。口头禅是人们常挂在嘴边的口头语,总是以这句话来介绍自己,来强调自己,使别人听来亲切自然,也为自己树立了一个独特的形象。

4.幽默风趣。

幽默的话,易于记忆,又能予人以深刻印象,正是自我标榜的商标,借此可以使人们记住你,并使你的话产生更大的力量。

5.句子短些。

短句子说起来轻松,听起来省力,吸引力也强。最好一句话一个意义,一句话的含





义过于复杂,听者费力,交流就多了一层障碍。

6.通俗易懂。

选择什么线索来整理说话内容,可看需要而定。要注意通俗易懂,忌讳古词语、中国洋文、专业用语。至少要吐字清晰,语速适当。

7.坚定自信。

说话时要坚定而自信,眼睛正视对方,这样才显示你是充满自信和颇有能力的。若讲话时眼睛不敢正视,握手软弱无力,会使人觉得你意志薄弱,容易支配。

8.姿态端正。

开口说话时端正姿态,给听者留下一个好印象。与别人谈话时,身体稍往前倾,会让别人更容易接受你的意见。

9.手势有力。

作强调时运用手势,但不可指着别人的脸晃动手指。讲话慢而清晰,语言简短,等于告诉对方:“我有能力控制一切。”

10.关注听众。

注意对方的眼睛。研究显示,一个人紧张,目光会游离不定,而且眨眼次数增加。注意对方的小动作,一个人可以做到喜怒哀乐不形于色,但他的小动作会透露他的心情。例如你在谈话时发现对方的腿在轻轻晃动,这表示他对你的话不以为然。

11.扩大知识面。

知识面越广,话的含量也会越丰富,也越能令你在各种场合充满自信地加入别人的谈话。

除此之外,你还要注意行动轻捷,笨手笨脚对你的形象损害最大。穿着上要整洁,避免刺眼的色彩和繁复的配饰,保持干净、挺括。并注意身姿,含胸显得畏缩,昂首挺胸可以创造出你居于领导地位的形象。

主持会议的艺术

我们开会往往是因为没有找到向人们传递信息和解决问题的更好途径。正因如此,会议是为实现某种目的的服务的一种重要的形式,要有明确的议题和清晰的程序。会前,把你要讲的事情列成提纲,保证会议沿着你的思路一步步进行下去,这实际上就是会议进程的程序。要牢记你希望大家会后知晓的思想及中心议题。你的主持要围绕这一主题。有些领导人为了死死控制住会议的进程,要求秘书为自己写稿子,拉条目,会上拿着讲稿一字一句地读,照本宣科,显得机械呆板。记住,念稿子是场灾难,不



要照着念。列出发言提纲,发言时再详细讲,既不脱稿,又要离稿讲话,把讲稿上的内容变成自己的语言,才能令听者觉得亲切自然而非味同嚼蜡,才不至于让人觉得你生拉硬套,不顾会议实际情况只会埋头读稿子。

有一年,谭震林同志在湖南攸县蹲点,在一次县社干部会议上,发言的人都是捧着稿子念,枯燥乏味,与会者不是打哈欠,就是抽烟。又一个人讲话念稿子了,还念得磕磕巴巴。谭震林打断他,问:“你的稿子是谁写的?”被问者支支吾吾地承认,是别人帮助起草的。谭震林从衣袋里摸出自己的讲稿说:“今天的讲话是你讲,还是别人讲?我都不敢像你那样,三页半的稿子,还要秘书给起草。”他接着批评道:“官,越当越懒?讲十几分钟的话,都要别人替你写个稿子,这样,不脱离实际才怪?”为了让被批评者下台阶,他又说,“我打断你的话,很有点不礼貌,为了倡导一种风气,我就要这么做。就是要你知道,这样干是不行的。”谭老犀利的话语批判了在某些领导干部中存在的官僚主义作风,同时已告诫我们,要想不照本宣科,就要身体力行,做最充分的准备,保证心中有数。

主持一个会议,一般都要在中间搭桥接榫过渡照应,把整个会议连缀成一个有机的整体。可以说,这个连接过程也是主持人(领导者)自我发挥的大好机会。领导者是否具备上佳的口才和出众的机智,人们将通过他所表现出的组织与概括能力作出自己的评判。主持人所用的连接语不外乎承上启下,肯定前面的,画龙点睛,呼出后面的,渲染蓄势。

比如“刚才同志的发言直抒胸臆,甚是精彩。下面我们再来听听其他人的高见”。凡此种种,不一而足,应视具体情况而定,不拘一格,恰到好处为佳。我们不妨再看一个例子。

有位领导主持“我是一名共产主义战士”的演讲,其中一位讲了《人与共产党人》,下一位讲《要有艰苦奋斗的创业精神》。他在这两篇演讲之间说:“共产党人是人,但不等于一般的人,共产党人要无私无畏,要经得起风吹浪打,这就离不开艰苦奋斗。下面请听同志的演讲。”寥寥数语,过渡自然不着痕迹,又无牵强造作之感。

与下属沟通的艺术

1. 激发员工讲话的愿望。

谈话是领导和员工的双边活动,员工若无讲话的愿望,谈话难免要陷入僵局。因此,领导首先应具有细腻的情感、分寸感,注意说话的态度、方式以至语音、语调,旨在激发员工讲话的愿望,使谈话在感情交流的过程中完成信息交流的任务。



2.启发员工讲实话。

谈话所要交流的是反映真实情况的信息。但是,有的员工出于某种动机,谈话时弄虚作假,见风使舵;有的则有所顾忌,言不由衷。这都使谈话失去意义。为此,作为领导者一定要克服专制、蛮横的作风,代之以坦率、诚恳、求实的态度,并且尽可能让对方在谈话过程中了解到:自己所感兴趣的真实情况,并不是奉承、文饰的话,消除对方的顾虑或各种迎合心理。

3.利用一切谈话机会。

谈话分正式和非正式两种形式,前者在工作时间内进行,后者在业余时间内进行。作为领导,也不应放弃非正式谈话机会。在无戒备的心理状态下,哪怕是片言只语,有时也会有意外的信息。

4.利用谈话中的停顿。

员工在讲述中出现停顿,有两种情况,须分别对待。第一种停顿是故意的,它是员工探测一下领导对他讲话的反应、印象,引起领导作出评论而做的。这时,领导有必要给予一般性的插话,以鼓励他进一步讲述。第二种停顿是思维突然中断引起的,这时,领导最好采用“反响提问法”来接通原来的思路。

5.抓住主要问题。

谈话必须突出重点,扼要紧凑。一方面,领导本人要以身作则,在一般的礼节性问候之后,便迅速转入正题,阐明问题实质;另一方面,也要员工养成这种谈话习惯。要知道,多言是对信息实质不理解的表现,是谈话效率的大敌。

6.掌握评论的分寸。

在听取员工讲述时,领导不应发表评论性意见。若要作评论,应放在谈话末尾,并且作为结论性的意见,措辞要有分寸,表达要谨慎,要采取劝告和建议的形式,以易于员工采纳接受。

7.适时表达对谈话的情趣和热情。

正因为谈话是双边活动,一方对另一方的讲述予以积极、适当的反馈,能使谈话者更津津乐道,从而使谈话愈加融洽、深入。因此,领导在听取员工讲述后,应注意自己的态度,充分利用一切手段——表情、姿态、插话和感叹词等——来表达出自己对员工讲话内容的兴趣和对这次谈话的热情。在这种情况下,领导者微微的一笑,赞同的一点头,充满热情的一个“好”,都是对员工谈话的最有力的鼓励。

8.克服最初效应。

所谓最初效应就是日常所说的“先入为主”,有的人很注意这种效应,并且也具有“造成某种初次印象”的能力。因此领导在谈话中要持客观、批判性的态度,时刻警觉,



善于把做给人看的东西,从真实情形中区分出来。

9.克服自己,避免冲动。

员工在反映情况时,常会忽然批评、抱怨起某些事情,而这在客观上又正是在指责领导。这时领导要头脑冷静、清醒,不要一时激动,自己也滔滔不绝地讲起来,甚至为自己辩解。

如何通过语言来获得威望

据一项调查显示,被列举的各类受尊重和有威望的领导中,和蔼可亲、平易近人是共同的特点,被接受调查的人,百分之百持这种看法。坦率真诚,向下级善意地表示接近的良好愿望,使下级感到受尊重、被重视,不仅会激发被领导者的积极性,还使大家对领导的思想修养、工作作风、领导意图有所了解,下级对上级习惯性的心理距离由此逐渐缩小,领导的威望自然应运而生。

1.给下级最大的礼遇。

谁都希望自己的价值被认识肯定,才干得以发挥。知人善用,任人唯贤,了解下属的长处与弱点、爱好和脾性,不求全责备,用其所长,略其所短,充分发挥他们的聪明才智,是领导者对被领导者的最大礼遇。

2.关心下属也是修养。

领导者对下属的关心,不能看成仅是工作方法。关心他人与否能反映一个领导者的道德、情感、修养。优秀的领导者即使工作再忙,也抽出时间来与被领导者聊聊天,了解大家的生活情况、思想情绪、遇到的实际困难,必要的给予帮助;自己的工作、生活有哪些忧愁烦恼、收获快乐,也不妨吐露,使别人了解。即便是无目的的闲谈,也可表示与下级融为一体的意愿,从而使上下级之间的心理距离缩短,下级会把上级当做朋友来信任,相处起来便无多少隔阂。

3.会表扬更要会批评。

褒贬一个人,极易引起对方思想和情绪上的波动,而这种反应依褒贬者的方式方法和被褒贬者的荣辱观及当时的情境不同,会产生不同的效果。恰当的表扬与批评,引起的心理反应将是积极的。一般来说,表扬会强化人的积极行为,批评会强化人的消极行为,表扬与批评的动机不纯或方法不当,效果可能会与愿望相反。

4.不分亲疏同等对待。

个人交往,难免有亲疏之分,有的脾性相投,有的话不投机,但将私交中的亲疏关系掺进上下级关系中,就会破坏上下级关系。作为领导者,一方面代表他个人,一方面





又代表一定的权力机构,在上下级关系中也表现出亲疏,就会有失公正,伤害一部分人。无论下级与自己个人感情亲近与否,私人和工作中的关系怎样,是否反对自己,都要在工作上给予一样的支持,生活上给予一样的关心。有些领导喜欢迎合讨好者,讨厌爱提意见者,殊不知,前者往往抱有个人目的而非出于对领导的尊重,后者则大多出于公心想帮领导者把大家的事办好,当然不一定非对前者严加斥责,委婉地给予回绝则很必要。

5. 给下级一种安全感。

工作时胆战心惊,惟恐哪一天触犯领导,或者有了错误承担不该承担的责任,被这种心态笼罩的下级,工作积极性不会很高,上下级之间的人际关系也不会融洽。

当下属在工作中遇到挫折失败,特别是这种挫折失败由客观原因造成时,领导者应勇于承担责任。将责任全部推给下级,甚至自己的责任也找“替罪羊”,这样的领导会失去群众,谁也不会愿意在他的手下干事。对顶撞过自己,反对过自己,甚至犯过错误的下级怀恨在心,或者嫌弃、给小鞋穿,有失领导者的风度,也会给下级造成不安全感。宽容、谅解,体现了一个人的高度修养,也有利于取得信任、尊重。若能虚心听取下级意见,重视采纳合理的建议,对不尽正确的意见也抱欢迎态度,会增进上下级间的了解,消除隔阂,增加领导威望。

怎样肯定和赞扬下属

领导者对于下属取得的成绩,要给予及时的肯定和表扬,这符合管理中激励原则的要求。适当的表扬能使下级更深刻地理解上级的指示,并通过对其成就感的满足,使其更加相信自身的能力,而且能够激发下属之间的良性竞争,营造一种积极向上的工作气氛。但是,好话好听,却未必好说,要艺术地说出表扬的话,难度是相当大的,但有一些基本的原则则值得揣摩和借鉴。

1. 实事求是,措辞适当。

下级在工作中完成了目标,取得了成就,当然应给予适当的肯定和表扬,但如何把握其中的度,则应予以考虑。如果不适当地高估下属的成绩,人为地赋予成绩本身不具有的意义,乃至流于庸俗的捧场,那就会产生一系列负面作用;会使受肯定和赞扬的下级产生盲目自我陶醉的情绪,自以为自己的成就真的具有那么高的意义和价值,损害了励精图治的开拓意图;会使其他下级产生不满情绪,对于人为树立起来的名不副实的样板,同事们会从不服气到猜忌,进而产生厌恶感,不仅不能起到示范作用,反而影响下属之间的团结;会使下级中间滋生不务实、图虚名的不健康风气,当下



级看到小有成就也可得到极高的赞扬,便会动摇脚踏实地、孜孜以求的信心,难免产生浮夸、造假、沽名钓誉、邀功讨赏,从而使本来作为一种激励手段的表扬异化为下级心目中的目的,其本来的意义被极大地扭曲。因此,肯定和表扬下级的语言,决不可套用滥调,任意拔高,“惟陈言之务去”应当是一条基本要求。

2. 真诚恳切,具体深入。

美国著名心理学家威廉·詹姆士说:“人类本性上最深的企图之一是希望被赞美、钦佩、尊重。”渴望被肯定是每一个人内心中的一个基本愿望。所以,当我们生活在社会当中,要想在自己身边形成一种善意和谐的气氛,就应当去努力寻找别人的价值,并设法告诉对方,这也正是肯定别人的意义所在。适时适当地表扬下级,也正是基于这样的目的。

值得重视的是,这种赞美和表扬只有是发自肺腑的情真意切之辞,才能发挥出最大的效力。虚伪与委婉,不着边际地套用一些溢美之词,难免产生负面作用。但在现实生活中,有些领导者对于下属所取得的出色成绩和表现出的不俗才华,却往往抱有一种极其微妙甚至阴暗的心态,比如害怕优秀的下属会危及自身的地位,对与自己意见相左的下属的缺点缺乏宽容,不肯承认其成就;或者低估下属的能力,一旦他们卓有成就便莫名惊诧,难以接受。

凡此种种,都会使得领导者在赞扬下级时,不能做到真诚恳切,而是言不由衷;不是“情动于中而形于色”,而是味同嚼蜡,起不到增进交流、沟通心灵的作用。而作为下属来说,一旦从领导者的赞语中感觉到领导并不因为其取得的成绩而由衷地高兴,甚至还带有妒忌、猜疑时,无疑会使其积极性大为受挫,难以在今后的工作中投以百分之百的努力。所以作为领导者,必须克服这种心理,一是在事情上认识到已然和未然的不可分割,该肯定的成绩就应该及时肯定,不能过河拆桥;二是在情感上推己及人,把下属的成功看做自己的成功,把自己的喜怒哀乐和下属的喜怒哀乐熔铸在一起,只有这样,才能对下属的成绩产生由衷的高兴,发出真诚的赞扬。

3. 全面分析,扬长论短。

老子云:“声一无听,色一无文。”下属取得了成绩固然可喜可贺,但单一的强调成绩往往不能起到增进认识的作用,而且还有可能滋生下属的骄傲自满情绪。事实上,正如瑕瑜互见的道理一样,任何长处都与某种短处相连,绝对肯定和绝对否定一样都是有害的。领导越是在常人不易察觉之处,独具慧眼地发现下属的长中之短,那么领导的威信和可信赖度就越高。而在表扬的同时给以适当的意见,既会使下属在心理上更容易接受,又使赞扬的话语显得刚柔并济。某经理在其辖区内,通过积极的工作争取到一批新客户,成绩斐然,但是与此同时,一批老客户正悄悄流失却未曾引起他的





重视。总经理在了解到这一情况之后,把他叫进办公室说:“同志,你最近干得不错,业务上有了很大的拓展,客户数量正在迅速增加,我对你感到满意。”这位经理感到很高兴,立即表示了要进一步搞好工作的决心。这时,总经理不失时机地提出:“对了,有件事想请你注意一下,有一批老客户最近很少与公司来往,不知是什么原因。”这位经理立即答允进行调查处理,很愉快地接受了这一任务。这样的表扬就使下属始终保持着动力和压力,心情畅快地完成工作。

4.注意技巧,方式多样。

任何一种表达方式,如果千篇一律毫无变化,或者过于直接,往往产生负面作用。赞扬也是一样,不能永远都是“你干得不错”这类的陈词滥调。有时候同一种意思换个表达方式,往往产生完全不同的效果。这里提供几种基本的赞美方法。

对比性的赞扬。就是把赞扬对象和其他对象比较,以突出其优点。这种方法能给人一种很具体的感觉。“有比较才有鉴别”,正说明了这个道理。但也正因为如此,从另外一个角度看,它会产生一个负面,从而容易引起人际关系的矛盾,所以在比较时,就不应用贬低来代替赞美。例如两个学生各拿着自己的一幅画请老师评判,老师若对甲说:“你画得不如他。”乙也许比较得意,而甲一定不悦,不如对乙说:“你画得比他还要好。”乙固然高兴,甲也不至于太扫兴。

断语性的赞扬。就是给被赞扬者一个总结性的良好评价,语气要以肯定判断的形式表示。实际上,对别人的工作进行肯定就是一种赞扬。但是由于这种赞扬是较为全面的、总结性的评价,所以容易抽象,而且领导者也会给人一种高高在上的感觉,因此一般要与其他方法结合使用。

感受性的赞扬。就是领导者就某一点表示自己的良好感受。因为他陈述的只是赞扬的感受,不受其他条件的限制,所以这种形式能充分发挥出赞扬的优势。实施这种赞扬有两个步骤:一是把被赞扬者值得肯定的优点“挑出来”;二是让被赞扬者知道你对他的优点很满意。这样,赞扬的作用就自然而然,而且令人信服。

批评的艺术

人非圣贤,孰能无过?在日常工作之中,下属的工作常常会出现某些偏差和错误。从哲学的高度而言,各种主客观原因的存在使得错误难以完全避免。问题的关键在于,出现错误并不可怕,但必须及时加以改正。

但是囿于外部条件的限制,下属自身往往难以觉察到这些错误,这时领导就必须及时提出批评,来拨正航向,纠正偏差,保证工作目标的顺利实现。



由此可见,领导适时而恰当批评下级不仅是必要的,而且也是很重要的。那种毫无原则,恣意放纵下属的做法,与科学的领导方法是背道而驰的。但是,与赞扬下级时一样,如何把批评的话说得有水平,既达到效果又避免矛盾的激化,就是我们所要面对的问题。

1.切忌恶语伤人。

无论任何团体,当员工犯下不可原谅的错误时,作为领导无可避免地要对其加以斥责。但是每个人都有自尊心,批评应是在平等的基础上进行的,态度上的严厉不等于言语上的恶毒,切记只有无能的领导才去揭人疮疤。因为这种做法除了勾起一些不愉快的回忆,于事无补,而且除了被批评者寒心外,旁观的人也一定会不舒服。因疮疤人人都有,只是大小不同,见到同事的惨状,只要不是幸灾乐祸的人,都会有“兔死狐悲,物伤其类”的感觉。更何况,批评的目的是搞清问题,而且恰当的批评语言,还牵涉到一个领导的心胸和修养问题,绝不能以审判官自居,恶语相向,不分轻重。

2.切忌捕风捉影。

“闻过而喜”是中国的一句古训,但并不是每个人都能愉快地接受别人的批评。上级批评下级,要使下级达到心悦诚服,没有用权压人,以势压人之感,很重要的一条就是要做到实事求是。在批评之前先考虑一下有几分的事实根据,这是比批评的态度和方法更为基本的东西。如果事先调查不够,事实真相与得到的情况有差异,被批评者就难以接受;如果有人提供了假情况,打“小报告”,领导者以此为据,大加批评,那就更难以服人了。所以,上级批评下级,责任要分清,事实要准确,原因要查明。从实际出发,弄清事情的本来面目,找出问题的原因,恰当地分清责任,这样的批评有理有据,既不夸大,又不失察,下级当然口服心服了。所以,上级批评和否定下级,必须以事实为依据,以政策为准绳,不能随心所欲,更不能以感情代替原则。这就要求领导者必须心胸豁达,最忌讳神经过敏、疑神疑鬼、听信流言、无中生有。

3.切忌喋喋不休。

批评的质量与其数量之间,并不存在正比的关系,有效的批评往往能一针见血地指出问题的实质,使下属心悦诚服,而絮絮叨叨的指责却会增加下属的逆反心理,而且即使他能接受,也会因为你缺乏重点的语言而抓不住错误的症结。

而严重的是,有些领导似乎就是喜欢“痛打落水狗”,下属越是认错,他咆哮得越厉害。这样的谈话进行后会是什么结果呢?一种可能是被批评者垂头丧气,另一种可能则是挨骂的下属,认为自己已经认了错,领导还要抓住不放,实在太过分了。这时性格怯懦者会因此丧失信心,较刚强者则说不定会愤怒起来。显然,领导这么做是不明智的。



座谈的艺术

所谓座谈,就是召集若干人,就某一专题或某几个专题进行讨论,以收集各种意见和建议,为领导者的决策和工作提供参与依据。长期以来,座谈这种形式就在我国的各个领域内发挥着重要的作用。一般来说,召开座谈会有四个主要目的:一是通过会议的形式传递信息;二是通过座谈征求对于某项决策的意见;三是评论解决某个问题有何方法;四是提出新设想,引导大家提出新观点和意见。为了顺利地实现这些目的,座谈双方都要畅所欲言,充分交流。而领导者由于是会议的发起人和主持人,对座谈会成败负有重要责任,所以讲话时更需要讲究艺术性。

1. 创造平等相待的气氛。

座谈要能达到目的,需要双方真诚的投入,而这必须建立在平等的基础上。如果领导者高高在上,对于群众的呼吁不闻不问,或者只是以座谈会作为装点门面、显示民主的工具,甚至以主人的姿态强迫命令,则不仅不能达到座谈效果,反而会引起下层的反感。久而久之,必然损害领导者的威信和工作的绩效。因此,领导者必须牢记:下属与自己之间是平等的。召开座谈会也正是为了请教他们的意见和想法,而不是恩赐给他们的一口“民主饭”。

2. 讲出真诚热情的话语。

讲真话,是座谈时领导者使用语言的又一项基本要求。下属往往会把座谈当成一次了解领导意图、反映自己心声的机会,希望借此机会了解工作部署,解决实际问题,提出自己的创见,同时也对领导者进行民主监督。因此,要求领导者必须言之有理,持之有据,不刻意渲染成绩,也不隐瞒回避问题。实际情况怎么样,就说成怎么样,一是一,二是二。只有这样,才能言重于山,取信于人。另一方面,为了调动起座谈者的积极情绪,领导者的话语要有一定的“温度”。热情暖人心,热情洋溢的话语使下属感到一种宽松、积极的气氛,更愿意敞开心扉。

3. 避免过于激烈的争论。

座谈过程中毫无疑问地会出现争论,而且召开座谈会的目的之一,就是为了通过面对面的交流,协调不同的意见,求得最佳的方案。保持一定程度的争论将有助于保持座谈的热烈气氛,不会出现冷场的情况。但是过于激烈的争论容易导致一种敌对情绪,进而阻碍双方继续的交流,甚至制造出新的矛盾。因此,应该防止出现这种现象。

有些时候,座谈会会成为发泄私人恩怨的最好场合,更会有人利用它来给部门、单位的工作制造麻烦。领导者更易成为恶语中伤的对象。这种时候,是勃然大怒,还是



冷静下来,泰然自若地应付就看领导者的涵养了。

领导即席讲话的语言艺术

有时,领导者会以与会者的身份被邀请作即席讲话。应当说这是群众出于对领导的信任,准备认真地听一听你的意见。千万别把它看成是“赶鸭子上架”,恰恰相反,这是领导者随机应变能力与分析总结问题水平的大好时机。精彩的发言,可以收到“一石激起千层浪”的效果,令听众动容,同时树立起领导者的个人威信,令下属生出由衷的钦佩之情。

1.做好准备。

有些领导认为即席讲话就是临场发挥,不要做什么准备,一上来便先“啊”一阵儿,然后便是“今天我本来不打算讲,既然让我说,我就随便讲几句话”,随后便侃侃而谈,既无话题,又无观点,简直是没话找话说,短话长说。人们会问“他到底在干什么?”虽然是即席发言,仍可以做准备。一般来说会事先通知领导会议的议题,某些相关资料也会发到其手上,这些都为发言划定了一定范围,对要讨论的内容心中有数,就不至于闹出南辕北辙的笑话。

2.明确话题。

领导者在开口前,略加思索,尽可能选择合适的话题,这对即席讲话的成功是十分重要的。在讲话的全过程中,围绕话题展开,就不会信口开河,前言不搭后语。选择话题,总的来说要审时度势,紧扣会议主题,根据会议进行的情况合理取舍。

3.实事求是。

“实事求是”是即席讲话的一个基本原则,作为领导者说话要尊重事实,保证自己选用的材料都是翔实、准确的,才能获得听众的信任,收到预想的效果。

4.言简意赅。

即席讲话时间都不长,多则五六分钟,少则两三分钟;内容相对集中,一次只说一个问题,力求说深说透。许多人并不明白精练的重要性,几分钟可以讲完的内容偏要洋洋洒洒地谈上半天,如同温斯顿·丘吉尔对他儿子兰道尔夫的性格所作的评价一般:“他空有一门大炮,却没有多少弹药。”只要把自己想要表达的意思说清楚,讲透彻,不必长篇大论,一样会给人留下深刻的印象,这正是“言简意赅”的精妙所在。

5.通俗易懂。

讲话要让人听懂,这是对发言者的基本要求。讲话人若是板着脸孔,卖弄辞藻,用一些艰涩的语汇和听众捉迷藏,只会令听者敬而远之。这样的讲话无异于浪费时间,





在讲话过程中,力求用最通俗易懂、生动形象的语言来表达自己的意思,这样,听众觉得很轻松很亲切,而发言者所讲的道理也易于被人们理解和接受。

6.先声夺人。

领导者发言,能不能一开始就抓住听众,往往决定着整个讲话的成败,好的开场白就像一个出色的导游员,一下子就可以把听众带入讲话者为他们拟设的胜境;好的开场白是演讲人献给听众的一束多姿多彩的花朵;好的开场白最易打开局面,便于引入正题。因此,开场白应尽量避免平铺直叙、平庸无奇,而要努力做到不落俗套,语出惊人,这样才能出奇制胜,先声夺人。

领导协调中的语言艺术

下属之间发生纠纷,势必影响工作,此时,作为领导应及时出面调解。调解纠纷是一门艺术,是协调人与人关系的艺术,也是教育人、团结人的艺术。善于调解纠纷是领导者必备的基本功。

首先要周密调查、认真分析。“没有调查就没有发言权。”要调停纠纷,首先得做周密的调查,既要了解纠纷的起因、经过、现状和趋向,又要了解各方的观点、理由、要求和动向。通过调查分清纠纷是“公务型”还是“私愤型”,是无原则纠纷还是原则冲突,是认识上的分歧还是利益上的对立。经过分析,抓住纠纷的本质,以便得出正确的结论。其次要坚持原则,以理服人。此外,调解纠纷,忌带私心。领导者应该依据事实,按照政策,力求公正无私,以理服人。最后要因势利导,因人而异。主要方法有以下几种。

1.春风化雨法。

既要“春风熏得游人醉”,说些好听的,又要不失时机地“料峭春风吹酒醒”,使纠纷双方对你心悦诚服。

2.含糊处置法。

在某些特定条件下,对一些无原则的纠纷,可“各打五十大板”,采用此法使纠纷双方受到批评、教育和处分,让其从噩梦中醒来,以维护团结。

3.情感感化法。

在调解纠纷的过程中,为缓和矛盾,避免大的冲突,让一方采取高姿态去感化另一方,实施“将相和”。采取此法的前提是,纠纷一方尽管有一时之感,但觉悟较高,一经点拨,便能识大体,顾大局。另一方虽然一时八匹马拉不回头,但也并非顽石一块。

4.单刀直入法。

对不太复杂的纠纷,可把当事人一起召来,当面锣,对面鼓,把矛盾揭开,“打开窗



户说亮话”，当场解决。

5.缓机处理法。

如果调解时机还不成熟，不妨暂缓一步，待以后择机行事。但这必须是纠纷已经处于比较稳定的状态，暂缓处理不会出问题。

6.高温加热法。

对当事双方在批评、教育、晓以大义的基础上，采取行政手段或组织措施，限期他们改正、和解。且可采取民主会诊、责令检查、通报批评等方式。采用此法，应考虑当事人的心理承受能力，不能盲目“加温”，以免“欲速则不达”，出现意料不到的问题。

7.侧面入手法。

有时纠纷复杂，问题棘手，正面强攻难以奏效，此时，应灵活机动地从侧面入手，迂回前进。或让对当事人极有影响力的人去做工作，“一把钥匙开一把锁”。

8.似退实进法。

有时为了缓和矛盾，顾全大局，在说清理由之后，可对纠纷双方的要求做些不损害大原则的妥协和让步。

9.回避让路法。

在处理纠纷时，如因调停者措施不妥，而使调解工作陷入僵局时，调停者要从大局利益出发，主动回避让路，由领导班子中的其他人出面调停解决问题。

10.彼此退让法。

通过协商，迫使矛盾双方各自退让一步，达成彼此可以接受的协议，但应注意公平、公正、公开的原则。这种方法是调解下属纠纷最常用也是最有效的方法。

时常展现你的微笑

当一张笑脸摆在下属和同级的面前时，他们几乎很快就把它判定为友好的表示，除非背景极其复杂，而决不会去仔细揣摩，反复研究，这轻而易举的一笑，立即就使两者之间的关系接近了许多，体现了人与人之间融洽的关系。

大多数领导者平时总喜欢面带微笑，这种面部表情告诉人们：“来吧，我是朋友。”（当然，由于性格的差异或其他原因，有的领导者却总是表情严肃，不苟言笑，比如夏尔·戴高乐）尼采认为，由于发笑是使人们能够容忍生活磨难的惟一途径，所以人们才笑。我们的生活需要笑容，我们的工作也需要笑容，前者是为了自己的健康，后者是为了满足别人的希望。当你在会议上、汇报中或与下属谈心时，用自己惟妙惟肖的笑容向对方暗示或者传递一个细小的意向，当对方立刻心领神会之际，一定会从内心中发





出满意的笑容。

但是,仅仅注意到笑的作用是不够的,还应当做到两点:一是要真笑,而不是假笑,二是把握好笑的时机和方式。

就第一点而言,笑有真有假,真笑几乎不受控制,而假笑则是一种装出来的表情。有研究表明:真笑的第一个表情特征是嘴唇迅速咧开,第二个特征是在笑达到高潮以后,紧接着短暂而迅速地眨一下眼睛。那些“来得快、去得快”的笑,并不容易引起对方的满足,因而也是不成功的运用。所以如果不是真的从心里往外压抑不住的高兴就不要笑,这并不意味着你必须愁眉苦脸地工作,就好像全世界的重量都压在你的肩膀上似的。应该准确地说,如果你不是由衷地感到满足,就不要喜形于色。领导者也应该在笑之前想想这一点,否则将产生适得其反的效果,这绝不是我们所期望的。

第二个问题更为重要。笑的时机要恰当,要注意选择笑的时机、场合、话题。该笑的时候笑,不该笑的时候就不能笑。在欢庆的场合,在轻松的气氛中,在诚恳坦率的交谈中,应该笑;但在谈起不见好转的病情,同去世者的家属谈话,谈起工作中的重大失误和损失时就不能面带笑容。有些人平时随便惯了,以至遇到参加单位同志追悼会的场合,在给烈士扫墓的时候,在瞻仰领袖遗容的时候,还在嘻嘻哈哈,说说笑笑,这就显得很不当。其次,要掌握笑的分寸。在日常生活谈话中,笑容主要是根据交谈者的关系,谈话的内容以及谈话者的性格、习惯等自然体现出来的。

笑的方式很多,可取的有微笑、轻笑、大笑等。微笑是一种不露齿的笑容;轻笑表现为上齿露出,嘴巴微微张开;大笑则表现为嘴巴张成弧形,上下牙齿都可看见。

领导者在工作谈话中,一般要以微笑作为基调,微笑是一种恰到好处的可控性的笑容,它使人觉得和蔼、可亲、文明,是仪表的一个构成要素。微笑时面部肌肉容易控制,可以较长时间地维持笑容。笑的时候应该自然大方,得体适度。那种咧嘴龇牙的笑,嘻嘻逢迎的笑,挤眉弄眼的笑,忸忸怩怩的笑,都会给人一种不愉快的感觉,不良的印象。因此,笑容也反映了一个人的文化修养水平。领导者需要不断提高文化情操的修养,使笑容反映出美好的心灵。只有发自内心的笑才能感染对方,产生呼应。嘲笑,冷笑,幸灾乐祸的笑都是应该尽量避免的。

微笑是通过不出声的笑来传递信息的。微笑作为一种表情,不仅是形象的外在表现,也是人的内在精神的反映。因而领导者要善于使用微笑,就要注意微笑的主要功能:微笑能强化人有声语言沟通的功能,增强交际效果;微笑还能与其他体态语相结合,代替有声语言的沟通,如在接见很多宾客时,只要边微笑边招手,也具有“欢迎您光临”的功效,同样会使客人感到热情、有礼。在交谈中,遇到不易接受的事情,边微笑边摇头,委婉谢绝,不会使人感到难堪。



口才实务篇

陆

第二十三章 三寸之舌强于百万雄师——好口才的辩论实务

好的辩论不是那种声嘶力竭的高声论调，更不是那种粗俗的街头话语。而是一种精神的震撼、一种智慧的完美体现、一种赏心悦目的表演。

辩论前的准备

1. 分析辩题。

辩论赛中的辩题是不会对一方特别有利，而对另一方特别不利的。一般辩题都要考虑到辩论双方的原始均衡，和双方基本上的平等。只是由于双方对辩题的解释与分析角度不同，或许才会造成从一开始就注定了辩论的成败。辩论中破题的好坏，直接关系到甚至决定一场比赛的成败。不利的一方可以通过破题化不利为有利。在均衡的情况下，一方也可通过巧妙的破题占据优势。

那么，要破好题，第一步做的自然就是分析辩题，而分析辩题主旨就是辨清题意，找出分歧。辨清题意就是把握住辩题的含义，要把辩题中概念的内涵与外延都搞清楚，同时还要了解辩题提出的背景，因为辩题提出的背景正是其所使用的概念的语境，它直接影响这些概念的内涵与外延。比如“贸易保护主义可以抑制”这个辩题，贸易保护主义的产生、发展、变化及抑制的可能性就有种种历史背景和社会背景，不了解这些背景情况，也就不可能准确全面地把握“贸易保护主义”这一概念的含义，也就无法确定对“可以抑制”是持肯定态度还是否定态度。所以了解背景有助于更好地理解题意，辨清题意才能分析它的共识点和争论点，然后才能准确地找到分歧，形成自己的论点。

2. 搜集论据。

虽然论点形成后，已经掌握了一定的论据，但为了能更好地论证己方的论点，在辩论中能应付自如，得心应手，还须搜集充分的论据，来作为论据的事实、理论材料或比喻、类比材料。材料是证明命题、构成辩辞的依据，没有材料，命题就成为无源之水，无本之木，辩辞也就言之无物，怎能令人信服呢？



取材范围应尽可能广泛一些,宁可想到而不用,勿使有用而忽略。否则在构思辩辞时会感到捉襟见肘。凡是有助于对辩题内容作全面、深入了解的资料,以及能增强命题论证说服力的证据,均应广为搜集,以备临场之用。

搜集论据可以从必需、真实、典型、新颖四个方面着手。

必需:是指论证己方论点或反驳对方论点必不可少的论据材料。它是与己方论点相关的论据,即由此必然能推导出己方论点的论据,或由此必然能推倒对方论点的论据。

真实:真实是论据的生命,只有真实可靠的论据才能证实己方论点的正确。无论是事实论据还是理论论据,都要鉴别真伪,核实无误。论据如果失真,则很有可能反为对方所用,这种利害关系不言自明。

典型:论据能否有力地论证论点,关键在于是否典型。所谓典型的论据,是具有代表性的反映事物本质的论据。这样的论据说服力很强。

新颖:新颖的论据令人耳目一新,能吸引人,能收到出奇制胜之效。因此选用新颖的论据,在论证中肯定起到事半功倍的效果。

3. 确定方略。

确定方略是论辩较为关键的一环,主要是安排攻守策略。攻就是确定论证己方论点的方法与途径,反驳对方论点的方法与途径。守就是确定抵御对方批驳的方法与任务途径。要确定攻守策略,必须做到知己知彼。一方面要充分估计己方论点是否正确,论据是否充实可靠,论证是否充分严密,防守与进攻的方法是否得当,整体配合是否紧密,与辩题有关的资料准备是否充分,运用这些材料时能否做到随机应变等,这是“知己”。

另一方面,要充分了解对方,不仅了解他们的辩论观点与策略,甚至对方的个人条件,诸如心理素质、知识素养、兴趣爱好、生活经历、优缺点以及他们整体配合中的强弱环节等,都应了如指掌,这是“知彼”。做到知己知彼,方可以己之长,攻人之短。这样确定谋略,可望百战不殆。

4. 模拟演练。

分析好辩题,确立谋略后,最好进行一次临战演习,实地模拟即将展开的辩论。演习,是对实际论辩的模拟,是论辩前知己知彼的一条重要途径。通过演习,可以充分暴露出自己在准备工作中的漏洞,可以比较出哪一种方法和技巧更适合于即将到来的论辩,从而可以进一步修正和完善自己的论辩方案,使之更充分,更有针对性。同时,演习也是对论辩者临场实辩的锻炼。因此,可以说演习本身既是论辩前准备工作的一部分,又是对以前准备工作的一次全面检查。在演习中,检查一下已确定的谋略是否



切实可行,是否还有漏洞,是否还需修订或补充,以便进一步完善这些谋略。这种演习可以锻炼辩者,提高其参辩的自觉性,强化临场适应能力。更为重要的是在演练中发现问题,解决问题。因而临战演习不失为检验并完善辩论以前准备工作的一种好方法。

如何确立自己的论点

在辩论中,确立论点的必备条件是针对性、明确性、科学性和创见性。

1. 针对性。

辩论是具有对立面的社会语言的互动,所以论点的提出,首先必须与对立方的观点、主张针锋相对,要紧紧扣住争论的焦点,对方是正,我方必反,对方是反,我方必正。这就是论点的针对性。具有针对性,要求论点必须集中。

辩论是针对一定的辩题展开的,辩题总有一定的复杂性,不然,就不必辩论了。复杂的辩题都有各种矛盾,矛盾的各个方面,存在着内部的和外部的千丝万缕的联系,具有各种属性和规律。辩者提出论点不可能也不必要面面俱到,应该抓住主要矛盾和矛盾的主要方面,抓住本质和核心问题去确立论点,这样有利于集中论题,促使辩论更深入地展开。具备针对性,要求提出的论点,必须切中对立方要害,这样才能集中力量,驳倒对方,使我方处于有利地位,最终摘取胜利的桂冠。

2. 鲜明性。

论点的鲜明性,是强化针对性的需要。因为要与对立方展开攻守,这就必须丁是丁,卯是卯,来不得半点含糊,也不能闪烁其词。我们所说的鲜明性,是指提出论点必须做到:清楚明确,不含糊其辞,不产生歧义;论点中的概念、判断应始终保持同一;态度明朗,该肯定就肯定,该否定就否定,不模棱两可。

在日常生活中,我们不时遇到说这类话的人,他们赞成什么反对什么,肯定什么否定什么,连他们自己也不清楚,作为一般的议论,什么也没有议论清楚。如果是辩论,对立方肯定不知其所云,怎么展开“辩论”呢?因此,论点的鲜明性是展开辩论必不可少的条件之一。

3. 科学性。

辩论是一种以辩明真理为最终目的的社会语言的互动,决不能凭着海阔天空的主观臆断去随意宣泄,因此辩论的论点必须是对客观事物的本质及其规律的正确、全面的反映和阐发。论点必须符合客观事物的本质和规律,切忌主观、片面、形而上学。要使论点具有科学性,最根本的在于辩者要树立科学的世界观和方法论,即辩证唯物



主义和历史唯物主义。因为它是关于自然、社会、人类意识活动的本质与规律的最正确、最科学的概括和反映。只有掌握辩证唯物主义和历史唯物主义的立场、观点、方法,才能在辩论中提高分辨是非的能力,增强自觉性,减少盲目性,从而提出并坚持正确的论点。

科学性,首先表现为论点正确,即正确地反映客观事物的本质和规律。如果论点不正确,在辩论中就失去了取得胜利的基础。即使用尽技法,侥幸取胜,亦会造成不良影响,出现负效应。其次表现在知识运用和材料选取的准确上。如果是专业型辩题的辩论,这一点更为突出,不然,小则贻笑大方,大则将辩论引向歧途,甚至阻碍辩论的顺利进行。如果是专业型以外的其他类辩题的辩论,有关的生活知识、社会知识等也应力求准确,才能使辩论正常进行。再次表现在表述论点的语言上。语言要准确地恰如其分地将论点表述清楚,使论点不生歧义,一目了然。

4. 创见性。

创见性是指论点要新颖,有独创的见解,不人云亦云,不拘泥前说,也不主观臆断,能提出新主张、新观点,解决新问题,表现出远见卓识。创见性,主要表现为提出新论点,即能提出别人没有提出过的见解和主张。当然,提出新论点,并不是臆想妄断、随意的标新立异,而必须是在继承前人正确观点的基础上,符合客观发展规律的创新。这种创新的论点,是符合客观规律与本质的真知灼见,它是对真理的发展,是人类认识的进步,是能够解决随着客观世界的发展而出现的新问题的观点。

客观世界不断发展变化,真理长河永无尽头。任何一种主张和见解,不论它曾闪烁过多么灿烂的光辉,它总是在一定客观条件下产生的,总不免带有一定的历史局限性。人类认识的发展,总是需要后人对前人已有的认识加以继承并不断创新去推动。在辩论中,作为探寻和宣传真理的论点,必须体现出人类认识的发展,要随着客观世界的发展而有所创新。

辩论中的实用技法

1. 诱其说“是”。

日本明治时期的军事家大村益次郎是一位很善辩的人,甚至因此而养成了一种习惯。

有一次,邻人跟他寒暄:“您好,今天天气很热,是不是?”他不说“是”,而是答道:“夏天本来就是热的。”假若他顺着问题答道“是的,的确很热”,他就失去了自我防卫的态势,这已成为他惯常的思维模式。



在辩论中诱使对方说“是”，即指在论辩的开头切勿涉及有争议的观点，而应顺应对方的思路，强调彼此有共同语言的一面，从对方的角度提出问题，诱使对方承认你的立场，让对方连连说“是”，与此同时，一定要避免让对方说“不”，慢慢就能将对方引入“陷阱”。

2. 预设埋伏。

商人威尔斯向皮箱行订购 3000 只皮箱，取货时却说，皮箱内层有木材，不能算是皮箱，并向法院起诉，要求赔偿 15% 的损失。在威尔斯强词夺理、法官偏袒威尔斯的情况下，律师罗文锦出庭为被告辩护。

罗文锦取出一只金怀表问法官：“法官先生，这是什么表？”

法官说：“这是伦敦名牌金表。可是，这与本案没有关系。”

罗文锦坚持说与本案有关，并继续问：

“这是金表，事实上没有人怀疑。但是，请问内部机件都是（黄）金制的吗？”

法官知道中了“埋伏”，只好哑口无言。

预设埋伏，既出其不意，攻其不备，又简洁明了，使对方无话可说，无辞可辩。

3. 借题发挥。

借题发挥指的是在论辩中受到攻击时，可以不直接从正面答辩，而借助论敌提供的话题进行还击，从而改变论辩的局势。

4. 釜底抽薪。

古人说：“扬汤止沸，沸乃不止；诚知其本，则去火而已。”锅里的水沸腾，是靠火的力量，而柴草则是产生火的原料。釜即锅，薪即柴草。止沸的办法有两种：一是扬汤止沸，二是釜底抽薪。论辩时，论辩双方所持的论题，都是由一定的论据支持的，如果将论题的根据——论据抽掉，那么，论题这座大厦就会像釜底抽薪，其论点必然不攻自破。

5. 以退为进。

在论辩中，有时不急于以眼还眼，针锋相对地直言对抗，而是先承认对方的分析和指责是对的，让对方认为自己似乎同意了他论据的合理性，然后出其不意，或指出对方的矛盾，或说出事实的真相，或作出另外的分析，最终达到证明自己论点正确性的目的。

6. 顺水推舟。

顺水推舟即顺着对方的思维逻辑推下去，最后得出一个荒谬的结论，以证明对方的观点站不住脚。

7. 逼其亮底。

在论辩中，你可想办法逼对方把你想了解的东西尽快说出来，以便早点对付之。

其办法之一是把话说到一半就故意停下来,然后让对方接下去说,如:“这么说,你的意思是……”“照您的说法,它的意思是……”。当你用这些半截子话去诱发对方时,对方十有八九会不假思索地把这句话按意思说完,这时,你就轻而易举地又多了一张“底牌”。

怎样展开辩论

1. 抢占先机。

辩论场上谁掌握了主动权,谁就有了取胜的保证。为了掌握主动权,除了要充分利用主动权,抢旗帜以夺人心以外,首先应当在程序发言中力求稳扎稳打,尽量讲一些四平八稳、留有余地的话,不给对方留下可乘之机。

其次在自由辩论中拣对方最薄弱的环节先攻,力求先声夺人;取得优势后,乘胜进入下一回合,积小胜为大胜;陷入劣势时,及时转入对本方有利的阵地,实施反攻;处于胶着状态时不纠缠,不硬拼,跃出来拉向一个更高的层次。从而给评委和观众一个鲜明的感觉——是你牢牢掌握了主动权,新的话头总由你挑起,你挑到哪里,对方就跟到哪里,全场牵着对方的鼻子走。

最后不给对方“空子”钻。一些有威力、出效果,却又容易让对方钻空子的话,可以放在自由辩论对方时间已经用完的时候讲,或是安排在正方四辩的程序发言当中讲,因为这时对方已经没有发言的机会,不可能再来钻空子了。

2. 穷追猛打。

穷追猛打,是辩论中占有先机一方惯常采用的方法,其关键招式就是有答必有问。没有经过专门训练、不够老练的队员,在自由辩论中往往不能处理好答与问的关系:或是只答不问,被对方牵着鼻子走,既先用完了自己的时间,又缺乏对对方的攻击力;或是只问不答,让评委和观众感到明显是在回避对方的问题,导致最终的失败。有答必问,即以机智的答辞反驳对方观点从而赢得全场掌声时,立即“反问”,使对方无任何喘气机会,最终在你的穷追猛打下,败下阵来。

3. 攻其矛盾。

对方的矛盾一般分为三类:首先是对方的论点论据与客观事实发生了矛盾。这时应当及时运用可靠的事实材料,指出对方的观点有漏洞,材料不真实。

1992年南京大学队在同台湾大学队的比赛中,当台湾大学队提到全世界军费开支连年增加,1945年以来每天有12场战争在进行的时候,南京大学队立即援引斯德哥尔摩国际和平研究所具有权威性的调查报告,强调1988年全世界军事费用就降低



了 2%, 强调 20 世纪 60 年代总共爆发了约 30 次战争, 而 80 年代总共只爆发不到 10 次, 以此说明缓和的趋势。

其次是对方不同辩手的言论相互发生了矛盾。这时应当马上挑明对手自相矛盾、逻辑混乱。如南京大学队在同新加坡工艺学院队辩论时, 对方一方面把“经济联盟”严格定义为最高形式的经济一体化, 即各成员国相互取消关税, 自由流动各种生产要素, 统一货币, 协调并统一外贸、财政、经济和社会政策, 从而不承认世界上有任何经济联盟; 另一方面又把欧共体之类的组织当做经济联盟来评论。南大队紧紧抓住对手的这一自相矛盾之处猛攻, 终使对手阵脚大乱。

最后是对方的论述与他们应持的立场发生了矛盾。这时可以“真诚”地感谢对方帮助论证了本方的观点。

反驳的艺术

反驳是辩论制胜的关键, 也是辩论最重要的组成部分, 其艺术魅力往往能给人一种绝佳的享受。

1990 年第三届亚洲大专辩论会, 南京大学对澳门东亚大学队, 赛题是: “儒家思想是亚洲四小龙经济快速成长的重要推动因素”。

南京大学队持反方, 也就是要说明儒家思想不是主要推动因素。针对这场比赛, 南京大学队设计了一个令对手头痛的问题:

“儒家思想在东亚存在了几千年, 为什么偏偏到了近二三十年才推动经济的快速成长呢?”

这是他们掌握了亚洲四小龙经济快速成长的许多资料后反驳对方的一个纲领性问题, 目的自然是要说明儒家思想不是亚洲四小龙经济快速成长的重要推动因素, 从而使澳门东亚大学队的反驳无立足之地。此外南京大学队在这场比赛中还设置了如下问题供对方回答, 并以此反驳, 如“新加坡 20 世纪 60 年代大力发展劳动密集型产业, 七八十年代又提倡高科技产业发展, 请问儒家思想到底主张发展哪种行业?”“四小龙中有的注重政府干预经济生活, 如韩国、新加坡; 有的奉行自由放任政策, 如中国香港, 请问儒家思想是提倡自由放任政策呢, 还是政府干预?”接着南京大学队在讲了新加坡 1985 年经济衰退后召开了一千多位学者参加的“经济对策讨论会”后, 马上幽默地反驳道: “如果儒家思想真有对方所说的功效, 那么他们召开的不就应该是儒家思想研讨会了吗?”在指出了四小龙都奉行着“出口导向战略”时, 连带着反驳道: “如果儒家思想能够推动经济的快速成长, 那么其他国家只要多进口几本《论语》、《孟



子》,保证人手一册,经济快速成长不就十拿九稳、万事大吉了吗?”而当对方指出“儒家提出‘修身、齐家、治国、平天下’,修身和齐家虽然不能推动经济增长,可是它也有治国、平天下的思想啊?”南京大学队则反驳:“还是让我们来看看什么是儒家所谓的天下大治吧,按照孔子的说法,无非是行周代的礼法,乘商代的车子,戴夏代的帽子,再来上一段尧舜时期的歌舞,这怎么能带来经济快速增长呢?”一阵掌声过后,南京大学队又说:“据我们所知,新加坡用的是公元历法,爱乘的是奔驰和三菱牌轿车,并没有戴帽子的习惯,这怎么能说是儒家的天下大治呢?”

一席话博得了台下一片掌声和笑声。南京大学队的设问、反问、追问,形成的反驳,如“排炮攻击”之势,可以说每一个小层次的结束处,都发出一发“反驳”的炮弹。因此评委称赞有“排山倒海之势”。

巧妙提问的艺术

提问直接构成了辩论的过程,无论有疑而问,还是无疑而问,或者明知故问,都是为了通过“问”达到论辩的目的。这个目的或“问”本身就是对对方的反驳,或是为进一步去驳倒对方扫除障碍。因此,“问”本身就是论辩的一种重要方式。

1. 诱敌深入提问法。

目的是使对方落入自己设计的圈套,从而迫使对方承认或否定某种观点。除了利用概念不明确来使对方陷入圈套的提问法外,还有两种方法。

一是“复杂问语”法。就是不能肯定或否定回答的问语。“复杂问语”中预设着回答者不能接受的前提,无论对它作肯定的回答或作否定的回答,都意味着回答者承认了问语中所预设的前提。

二是由远及近、步步逼问法。即在提问时,不立刻说出自己真正要问的内容,而是从远离实质的内容问起,从那些看起来与所问内容没有关系的小事问起,由远及近,层层推进,步步逼问,从而牵着对方的鼻子进入自己的伏击圈。

2. 左右为难提问法。

对方对所提问题不管作肯定回答,还是作否定回答,都感到为难,都与其愿望、要求相背离。使对方左右为难提问的高妙之处,在于利用对方观点或行为的矛盾之处,通过设问使其陷入进退两难、不能自拔的困境,逼迫对方自己否定自己的观点或行为。

3. 逗引漏洞提问法。

有时在开始反驳之前先发问,让对方说出自己希望他说的话,然后以此为话题,



寻找漏洞去反驳对方,这样做更有力。在运用引出反驳话题提问法时应注意:既要使自己提出的设问与下面的反驳直接相连,又要使对方能按自己要求的去回答。这样,下面的反驳才能得以进行。

直问:所谓“直问”,是指开门见山、单刀直入、直接抓住要害的反驳设问。

曲问:即转弯抹角、迂回设问,来诱使对方说出前后矛盾的话,从而迫使其承认自己观点的荒谬。

反问:反问可以说是明知故问。其特点有二:一是用问句表达自己确定的思想;二是反问不要求回答。

在论辩中,如能灵活运用以上问话技巧来反驳对方,会比陈述性的反驳更有力,更有助于攻垒破敌。

4.揭示矛盾提问法。

在论辩中,有些观点表面上看不出自相矛盾,但通过提出一个问题,就可以使内在矛盾暴露无遗,为我们驳倒对方提供有利依据。

应付诡辩的艺术

在辩论中,诡辩是最难应付的一种论辩,但只要仔细审视推敲,就会发现其前提、推理、结论,都是有着虚假的成分。而此时,你若能及时摆出事实,诡辩自然不攻自破。

《纽伦堡:1945年审判纳粹主要战犯实录》一书的作者艾雷·尼夫,曾参加纽伦堡国际军事法庭工作,他生动翔实地记录了纽伦堡国际军事法庭对希特勒第三帝国20名活着的纳粹党头目作为战犯审判的事实,其中对德军元帅、德国空军总司令戈林的审讯有下面一段记载:

当盟国检察当局开始审讯戈林时,他已经在证人席上呆了一个时期。第一个起诉人是美国方面的罗伯特·杰克逊,审讯开始不到10分钟,杰克逊就陷入了困境,他很快就被文件搞得晕头转向,而戈林则看出了每个问题后面的企图,他甚至用洪亮的声音表示愿意帮助杰克逊。在整个审讯中,戈林越来越主动,而杰克逊则越来越被动,他多次在法庭上出现失态的举动,怒气冲冲地摔耳机,有一次几乎要哭了,而戈林则仿佛仍然是第三帝国的元帅。在这个斗争回合里,戈林获胜了。他先在证人席上呆了一个星期,对审讯程序特点有所了解,也有所准备,同时,他熟悉盟国所缴获的全部文件,知道自己的弱点在什么地方。相比之下,杰克逊对文件没有准确的把握,同时主动权掌握得也不好,不仅没有能发挥自己的能力,诱使证人陷入预先设好的圈套,反而允许他长时间地夸夸其谈。结果,原当以雄辩获胜的杰克逊反而败在了戈林的诡辩之下。



在下一个星期天,戈林故伎重演。在作证时,戈林坚持说,当50名英国皇家空军的战俘军官于1944年春被枪杀时,他正在休假。此事是对这位前帝国元帅最明确的战争罪行的指控之一,可是他声称,在他们被处死之前,他对此事一无所知。

但是,英国的起诉人戴维·马克思韦尔·法伊夫爵士对材料烂熟于心,他像审讯小偷似的套出了戈林的一个“口供”。戈林声称他是3月29日到达大本营的,这时越狱发生已有5天。法伊夫当即指出,枪杀飞行员是分批进行的,一直持续到4月13日(针锋相对,以事实戳穿谎言),接着他向戈林出示了文件。文件证明,德国空军作战部曾就此事告知他们的总司令戈林(以物证、事实进一步戳穿谎言),至此,戈林阵脚已乱,而法伊夫则不紧不忙,稳扎稳打,一步一步将其逼进了死胡同。

作为诡辩的老手,戈林对盟国掌握的材料又非常熟悉,不难想像,仅凭一般性审问是难以制服他的,但法伊夫则凭着对材料的高度熟悉,以戈林难以否认的文件和他自己口供的矛盾,用事实最后击败了戈林的诡辩。

重视辩论中的细节

重视辩论中的细节,并通晓细节之妙,往往可以迅速把握局面,克敌制胜。在辩论中以下细节值得注意。

小心应对面无表情对手,这类辩手以强手居多。

辩论前绕着弯子来对你的私生活问个不停。你要注意,对方有掌握你弱点的企图,这可能是对方在寻找某个突破口。

对方如果动不动就说“知道了”,你要小心对方可能无意听你说话。对策是,你把对方看作“所知不多”的人,把你的论点说得更详细、更动听,这叫“以柔克刚”。

如果一见面时,对方态度不恭谨,举止粗野,表示对方可能心有不安,或有理亏之处,也可能是故意做出这种举动来扰乱你的心绪。所以,你务必要冷静以对,切莫心有怒气,上了对方的当。

对方说出狂妄的话,甚至伤害你自尊的话,其用意是激怒你,使你失去理智的论辩能力。你不妨“超脱”一些,如心中暗暗数一下,对方一共用了多少句刺激性的话,轮到你说时,你可以把它揭示出来,千万别为那些话而冲动。

如果对方突然把论点岔开,你要立即分析其情况:一是一时不慎;二是突然联想起另一件事;三是有意把论点扭到另一个方向。

不管哪一种情况,只要对方当时的注意力都集中在岔开的话题上,就可以让他说下去。过了一段时间,你可根据下面的方法判明他的用意。如果是第一种情况,对方说



不了多久,就会自己发觉而显出尴尬之情;如果是第二种情况,对方只是一时离开原来论点,很快就会自动回到原先的论点上;如果是第三种情况,对方会朝着岔开方向说下去,毫无“回心转意”的迹象。你可以据此推断,岔开的论点对他较为有利,而原来的论点对他不利,从而你可以作出相应的对策。

如果对方在论辩中出现“若有所思”的样子,你不妨直问他“所思何事”,以探知他当时的心理。

对方若说些含义暧昧的话,你要敏锐地捕捉住,反复追究,以探出其真意。

对方出语如连炮,不曾稍歇,用意可能是不让你多说,想一鼓作气占尽优势。特别有些“恶人先告状”的人,最善于以这一手先声夺人。你不妨冷静听他说,等他说完之后,你再开口问:“你说完了吗?完了就该我说了,希望你不要中途打断我。”

在论辩途中,你有时不明对方的用意,可以采取“投影法”,即突然停止你的话,然后让对方接下去说。如“如此说来,这个论点是……”“照你的说法,它的意思是……”用这种语句不全的话去诱发对方,让对方把话说完,你就可以进一步了解对方的想法,掌握对方的“底牌”。

谨防有“论”无“辩”

长期以来,人们对辩论总爱持这样的观点:不管争论如何激烈,真理只有一个。所以,当辩论发生时,人们总是习惯于去追究到底是甲对乙错,还是乙对甲错,而很少去注意辩论过程中双方的思维方式和辩证地看待辩论中的问题。

比如对柏杨先生的《丑陋的中国人》所进行的一场辩论:“丑陋的”和“俊美的”,一般人都不难从字面看出,这是一对内涵针锋相对的反义词,问题在于,当这对“反义词”被引入以“中国人”为题的一场大辩论时,是否仍保持了这种针锋相对的“交锋”关系呢?正确答案是:没有,它们并未发生真正的思想交锋?

柏杨先生的《丑陋的中国人》,文中言辞固然不无偏激之处,但他所揭示的毕竟是现实中有所存在的“假、丑、恶”,而重要的是,他并没有“以美为丑”,没有把中华民族的美好品德也作为“丑陋”加以鞭挞。当这一著作在国内引起反响之后,曾有不少人以“中国人丑陋吗?”“俊美的中国人”等为题发表不同的看法。可读一读这些文章,我们又可以发现,这些作者大谈特谈的是中华民族的传统美德及其扬名于世界的成就,而且,重要的是,他们也同样没有“以丑为美”,没有把中华民族的某些陈规陋习、落后保守心理作为“俊美”加以褒奖,结果,这场辩论(其实是各自单方面地“论”,并未“辩”起来)表现为:柏杨先生用强光照亮了中华民族“坏”的心理习俗一面,热望尽快割除;反



驳者用强光照亮了中华民族“好”的品德特性一面,急盼发扬光大。双方所论的看起来是同一命题(中国人),但其实是同一命题下的两个分命题(中国人优点和缺点两个方面)。柏杨先生否定了“坏”的一面,并未贬斥“好”的一面,反驳者褒扬了“好”的一面,也未夸赞“坏”的一面,二者之间其实存在着一条清晰的“分界线”。

分析这场“论争”,应当说,“丑陋的中国人”——观点并不错;“俊美的中国人”——认识也正确。而所以会发生“辩论”,是因为柏杨先生将“丑陋的”加在“中国人”身上,引来了一些人的民族感情方面的不愉快。当然,感情上的不愉快原本不应当导致“理智”上的判断失误,但辩论思维方面的低水平引发了这场争论。结果,这场看起来颇为热闹的论争,犹如两列对开的火车,在铁路桥上相会时,但其实并未发生“撞击”,它们“相遇”后,擦肩而过,又各自按照“批判缺点”和“褒扬美德”两条平行轨道前进了。

怎样提高论辩能力

论辩的特点,决定了论辩的训练内容。只要辩手多在表达流畅、语言纯正、思路敏捷、即席发挥等几个方面下工夫,论辩能力自然会有很大的提高。

1. 诵读训练。

诵读训练法主要是训练辩手的语言、语调、语气等基本功。所选的诵读材料一般以议论文为主,也可用散文、诗歌等较易发挥感情的材料。

2. 限时表达训练。

让两个辩手互相问答,提问只能用一句话,回答也只能用一句话,互相问答不能超过一定的时间。这其实也是一种自由论辩的模拟训练,只是省却了双方的陈述。一旦辩手在规定的时间内没有表达完整,可以让他立即悟到自己语言的缺陷,同时也给予了积极的锻炼。

3. 提炼主题训练。

论辩要求辩手有不同一般的悟性,即在极短的时间内对对方的语言作出归纳、判断,同时也组织反攻。这一系列的过程当然牵涉到逻辑、反应能力,但不可否认如何将对方主题归谬抓漏,再正确表达己方观点也是表达的任务。提炼主题法即是为此一目标设计的。

4. 即兴演讲训练。

即兴演讲在各种论辩训练中无疑是最有挑战性的,它能锻炼辩手在短时间内语言的组织、表达以及仪态等各方面的能力。论辩队的主攻手——四辩尤其要进行此项



训练。

下面请欣赏中国首届名校大学生辩论邀请赛,决赛反方复旦队的一段辩词:

历史证明了……

主席、各位,大家好!对方一辩告诉我们,外来文化是有优劣之分的。那我请问,你如何判断呢?南欧人认为裸体运动是好的,你就认为好吗?当然不能接受。所以外国人好的东西,对你来说也不一定好。对方二辩告诉我们,文化的推广有文明和野蛮之分,野蛮当然就是大炮长枪,这一点我们待一会儿再谈。就看他文明的那一部分吧,说说西欧的传教士,他们把西欧的宗教传到了中国,而《四库全书》天文略上说,对那些传教士他益于界推测之有业,已经天堂之布屋,其用意极为诡恶啊!(掌声)所以这也不好啊!对方辩友,再看对方三辩,他告诉我们一个文化的发展,它不能独立地发展,要靠外界的需求,这点我们也同意,我们吸收外来的文明而不是外来的文化。好的,先让我回顾历史:①面对先进民族的文化殖民,非洲文化哪里去了?几内亚人只会讲法语,而贝宁桑海古国消失了,“故国不堪回首月明中”,利在何处?②面对古老民族的文化破坏,古希腊、古罗马文化哪里去了?日耳曼铁骑一夜之间将悠悠百年文化一扫而光,只留得“白云千载空悠悠”,利在何处?③面对同等民族间的文化移植,传统文化哪里去了?佛教传入后竟自喻为月亮。而将儒道两家比作众星陪衬,“南朝四百八十寺,多少楼台烟雨中”。我再问,利在何处呢?(掌声)让我环顾历史,阿以为何战争?说明民族性超越了种族渊源。英美为何摩擦?说明民族性超越了地域国界。现在许多学者强调,当今世界的冲突不再是政治经济,不再是意识形态,而是文化。任何一个具有清醒意识的民族,都认识到文化是自己安身立命的根本。我请问一个失去了文化依托的民族,它还是民族吗?最后,让我审视中国,我请问,改革开放的目的是什么?当然是为中华民族强大起来,而外国希望看见中国强大起来吗?不会。美国一位学者明目张胆地说:一个日本已够让人心烦,绝不能让中国再发展起来。我再请问,改革开放的最终目的是什么?是依托于民族文化的底蕴,那么外国文化以强劲的跨国资本为后盾,对民族文化进行强势入侵,妄图以一种文化、一种观念、一种制度来统一世界。如果中国的商店一定要命名为燕莎、赛特,如果中国的影院一定要把太平门改成非常口的话,这还是我们的国家吗?这还是生我养我的故乡吗?“天行健,君子自强不息。”只要我们立足于本民族的文化精神,一定能走出中华民族的富强之路。

谢谢?(掌声)

(摘自《交际与口才》,1996年第10期)



第二十四章 一人之辩重于九鼎之宝——好口才的演讲实务

当代社会,演讲的作用已渗透到各个领域。一场智斗,能免去刀兵之祸;同客户洽谈,一段利锋,可赢得亿万资财;作施政演说,一段妙语,可是群情激奋,万心振奋……

塑造良好的演讲形象

演讲者的形象是演讲者思想道德、情操学识及个性的外在体现,是演讲者的仪表、举止、礼貌、表情、谈吐的综合反映。演讲者一经上场,就会把自己的形象诉诸听众的视觉,直接影响听众的评价和审美。

因此,聪明的演讲者从上台到下台,应该特别注意自己的一举一动,给人以完美的印象。

1.走进会场。

在一般的演讲场合,走进会场时要面带微笑,不论听众是否在注意你;如果是重要的演讲者或被请的,往往由大会主持者陪同,则更要雍容大度,谦和诚挚,用眼神和微笑与听众交流,步履稳健地向安排的座位走去。

2.就座前后。

演讲时如需提前上台就座,演讲者将和大会主席或陪同人员一起走到座位前,演讲者应先以尊敬的态度主动请对方入座,对方也会礼貌地恳请演讲者坐,这时方可坐下。坐下后不要前探后望,也不要和台上台下的熟人打招呼。

3.介绍之后。

主持人或大会主席介绍之后,演讲者应自然起立,并向主席点头致意,并要由衷地从面部、眼神表示出谦虚之意和感激之情。

4.登上讲台。

演讲者向主席点头致谢后,稳健地走到台前,自然地面对听众站好。此时应端庄大方,举止从容,精神饱满,也可面露微笑,尤其是女性演讲者。





5. 演讲开始。

演讲开始前,先以友好、诚恳、恭敬的态度向听众敬个礼,以表示对听众的致意。然后不要急于开口,暂停几秒钟,以亲切、尊敬的眼光遍视一下听众,表示光顾和招呼的意思,这能起到组织听众、安定听众情绪的作用。同时深吸一口气,平静一下自己的心情,以免心率过速。

6. 站姿。

若会场未设演讲台,演讲者一般以站在前台中间为合适,这可以统观全场,最大限度地注意到周围听众的情绪,使处在不同的位置的听众都能从各自的角度看到演讲者的表演。另外,站位也要考虑光线,要让光线照在脸上,使听众者看到演讲者的真实表情,但必须合适,不能刺激演讲者,使他看不到听众。

至于站法,没有固定模式,但要保证演讲者的表演。较好的有两种。

一是前进式站法。即一脚在前,一脚在后,两足成 45° 角,身躯微向前倾,给人一种振奋、向上的感觉。

一是自然式站法。即两足平行,相距与肩等宽,给人一种注意力集中、精神抖擞的印象。

7. 走下讲台。

演讲完毕,应说句“谢谢大家,再见”,接着向听众敬礼致意,向大会主席致意,然后走回原座。坐下后,如果大会主席和听众以掌声向演讲者表示感谢,则应立即起立,面向听众致礼,以表示回谢。

8. 走出会场。

大会主席陪同演讲者往外走的时候,听众常常出于礼节鼓掌欢送。这时演讲者更应谦虚,用鼓掌或招手表示答谢,直到走出会场。

演讲要让人听懂

清晰的语言,是保证信息传输的根本条件,也是演讲语言的首要特征。概念要准确,表意要清晰,才能真实反映出现实面貌和思想实际,才能为听众所接受,达到宣传、教育、规劝、影响听众的目的。

演讲稿的语言要力求做到通俗易懂,首先要用通俗的说法,尊重多数人的语言习惯。其次,要规范化。

演讲稿中的语言讲出来要让别人听得懂,这是对演讲语言的基本要求,否则演讲就失去了听众,失去了意义和存在的价值。语言不准确,意思表达得不清楚,话说得不明白,往往造成听众理解上的困难。因此准确的语言,所谓规范化的语言就是“统一



的、普及的；无论在它的书面形式或口头形式上，都具有明确的规范的汉民族共同语”，对一些外来词语要少用、慎用。特别是考虑到领导者的特殊身份，在语言上更要严把关，通俗易懂。

我国著名作家老舍先生作为一代语言大师，其语言通俗晓畅，独步于现代文坛。他曾多次向青年作者这样介绍：“我写作中有一个窍门，一个东西写完了，一定要再念再念再念，念给别人听（听不听在他），看念得顺不顺？准确不？别扭不？逻辑性强不？……看句子是否有不够妥当之处。……语言的创造，是用普通的文字巧妙地安排起来的，不要硬造字句，如‘他们在思谋……’‘思谋’不常用；不如用‘思索’倒好些，既现成也易懂，宁可写得老实些，也别生造。”这个窍门应当在所有演讲者中间推而广之，付诸实践。

做到演讲语言的通俗和规范，可以从以下四方面入手：首先把生僻的词换成常用的词；其次不用生造的古里古怪的词语；再次恰当使用文言和方言词语；最后用明白的语言解释难理解的术语，以浅显的形象事物解释抽象的概念，也可以用举例来说明听众陌生的事物。

就第一点，上文老舍先生改“思谋”为“思索”即为一例。

至于生造词语，物理学大师爱因斯坦对于艰深难懂的相对论的形象阐述，即便是物理学的门外汉也能铭记于心。

而无产阶级革命运动的伟大导师列宁，在面对劳动群众发表演讲时，最善于运用听众日常生活中能够感知的形象来表达复杂深奥的政治问题。在《什么是苏维埃政权》这篇广受欢迎的演讲中，他说：“日益吸引每个国家工人的新政权实质就在于：从前管理国家的总是富人或资本家，而现在第一次是由遭受资本主义压迫而且人数最多的阶级来管理国家。在世界上，我们俄国第一次这样建立了国家政权，没有剥削者参加，只有工人和劳动农民组成群众组织——苏维埃。而国家的全部权力都交给苏维埃。”这些再朴实不过的语言，直观明了，准确实在地回答了“什么是苏维埃？这一新政权的性质是什么？”这两个关键问题，解除了人们心头的疑惑。

我国民主革命的伟大先驱孙中山先生，在一生坎坷而漫长的革命生涯中，演讲始终是他宣传民主的有力武器。他以演讲阐明观点，宣传真理，以演讲发号施令，激励斗志。1905年，他在《民报》发刊词中首次公开提出了“民族、民权、民生”三大主义的革命号召，建立起了中国资产阶级民主革命的理论基础。

孙中山博学多识，才高八斗，青少年时代就积累了广博的学识。在香港西医书院学习的五年时间里，除刻苦钻研医学本科知识外，还广泛研读了西方国家的政治学、军事学、历史学、物理学、农学等，尤其爱读《法国革命史》和达尔文的《物种起源》，同





时,在课余时间,他还十分重视进修中文。尽管如此,中山先生在这篇演讲中都没有用“之乎者也”来卖弄自己,而是以最朴实,最通俗易懂的语言和比喻类比这样的修辞方法,来形象化的说明,革命要成功,首先就要唤起民众的觉悟,获得民众的支持,让民众做革命的主力军。革命理论的传播就成为必要的前提,革命理论要为人民理解和掌握,才能发挥它的无穷威力。孙中山的演讲以听众为中心,要以听众接受为目的,他深入浅出的演说正符合了大多数人的知识水平和理解能力,他的理论才能深入人心。

以简洁准确而又通俗易懂的语言痛陈时弊深刻揭示社会现实,在这方面,我国现代文学的旗手鲁迅先生堪称楷模。

鲁迅的演讲,其友人许寿棠评价说:“深入浅出,要言不烦,恰到好处。”许广平在《鲁迅回忆录》中描述说:“以朴素的、质直的、不加文饰的讲话,款款而又低沉的声音,投向群众。”“雄辩地驳斥了异端邪说,摈弃了弥漫世间的乌烟瘴气,给听众如饭醇醪,如服清凉散。”在鲁迅的一生中,曾多年执教,多次演讲,直接谆谆教导青年,鲁迅的每一篇演讲,都是一篇精彩的战斗檄文。

演讲要尽量口语化

在前面已经论及演讲语言,有着自身不同于书面语言与口头语言的特点。演讲语言要“上口”“入耳”,通俗易懂表达准确,在一定程度上满足了“入耳”的要求,要做到“上口”还要求演讲语言的口语化。演讲的内容最终要诉诸演讲者的口头表达传递给听众,如果演讲者的语言不“上口”,那么,演讲的内容再好,也不能使听众“入耳”,同时,演讲者讲起来也觉得别扭,不自然。

要求演讲的语言口语化,不是日常的口头语言的复制,而是经过加工提炼了的口头语言,要逻辑严密,语句通顺。由于演讲稿的语言先是得用笔写出来的,往往受书面语言的束缚较大,因此要竭力冲破这种束缚,使演讲稿的语言口语化。为了做到这一点,稿子写完后要念一念、听一听,看看是不是“上口”。如果不那么“上口”,说明语言有毛病,就要进一步加以修改。

为了使演讲稿口语化,就要对那些不适合口头表达的词句做修改,如将长句改为短句;倒装句改为正装句;听不大明白的文言词语和不常用的成语予以替换或删除;还要注意把单音词换成双音词。这主要是从听众的感受上加以考虑。单音词声音短促,不容易听清楚,双音词声音存在的时间长,留给听众的印象深。因此,演讲稿中的单音词要尽可能改为双音词,如:曾——曾经,已——已经,因——因为,若——倘若,应——应该。这与口头表达和人们收听的习惯是相适应的。



好口才好前程全集

梁启超是我国近代颇负盛名的大学者,通今博古,学富五车。他在演讲中亦十分注意语言的口语化,把深刻的道理融在淳朴通俗的言词中,生动活泼,新鲜质朴,含蓄幽默,朗朗上口,铿锵入耳。

请看梁启超先生在《人权与女权》中的讲述:

“啊,啊!了不得,了不得!人类心力发动起来什么东西也挡他不住。‘一!二!三!开步走’‘走!走!走!’走到18世纪末年,在法国巴黎城轰的放出一声大炮来:《人权宣言》!好呀好呀!我们一起来!属地么,要自治;阶级么,要废除;选举么,要普遍;黑奴农奴么,要解放。19世纪全个欧洲、全个美洲热烘烘闹了100年,闹的就是这一件事。吹喇叭,放爆竹,吃干杯,成功!凯旋!人权万岁!从前只有皇帝是人,贵族是人,僧侣是人,如今我们也和他们一样,不算人的都算人了,普天之下率土之滨凡叫做人的,都恢复他们资格了。人权万岁!万万岁!”

梁先生在这篇政论色彩极强的演说中,却运用如此通俗的日常用语,这很是出乎一般人的想象,但他短促有力的句子,富有节奏感的语式,使整篇演讲具有强大的吸引力和表现力。

口头语言应该是朴素的,是用普普通通的语言表达演讲的思想内容,而不刻意追求形式上的华丽。胡乱堆砌,故意雕琢,既不符合口头表达习惯,又会给听众哗众取宠、滑稽可笑之感。

江苏三笑在《丑女自有风流在》的演讲中就是用日常口语表述的,收到了意想不到的好效果,现截取其中两段,同读者共同体味。

“小时候,我不觉得自己生得‘丑’,过得挺快活;后来才发现别人都在异样地对待我,歧视我:在学校,同学不愿与我同桌。在工厂、工会举办文艺演出没有我。走在大街上,异性们见了我不屑一顾,有时还嗤之以鼻;亲朋见了我品头论足,同伴见了我指指点点,好友见了我绕道而行……所有这些原因只有一个:我长得‘丑’。”

“我‘丑’碍你什么啦?不吃你、不喝你、不穿你、不用你的,可你们为何这样鄙夷我、苛求我、嘲笑我?我好难过!有多少个让人欣喜的日子,我都在泪水中度过;有多少个让人浪漫的夜晚,我都在寂寞中度过。”

这段语言,既无夸张的描绘,也无形象的渲染,而是准确地记述发生在自己身边的事实和现象,用的是极为通俗的口语,诸如“不吃你、不喝你”,“指指点点”,“品头论足”,“说三道四”,应该说把一个外在的“丑”和内在的愤懑表现得淋漓尽致,使人感到亲切自然,真实可信。如果演讲者是对自己的长相、身材、眼睛、皮肤等直接加以文字描绘,恐怕其效果反倒不佳了。可见,艾青说“口语里存在着美”是很有见地的。

关于怎样使语言朴素这个问题,郭沫若在《关于文风答〈新观察〉记者问》一文中



给予了解答：“要使文章生动，我想，少用形容词是一个秘诀。现在有些文章有了毛病，就是爱堆砌形容词，而且总是爱用最高级的形容词。比如嫌‘十分’不够，一定要说‘二十分’，‘二十分’还嫌不够，一定要说‘十二万分’；其实你说得愈极端化，效果愈见少，别人是愈不相信的。”这就是说，要朴实，就要避免堆砌辞藻。朴素的语言要在词语的锤炼上下工夫，把普普通通的词语用得巧妙，让它放出光彩。

演讲要力求生动形象

一篇好的演讲稿，光有语言的通俗、明白还不够，讲出的话能被听众所理解，这是最基本的要求，但与成功的演讲还相距甚远。好的演讲还要能吸引人，让听众爱听，这就要求语言的生动形象，要求语言表达“言之有物”，使人获得真切实在的感受。如果演讲中使用过多空泛的概念，过多虚幻的描绘，听众往往不得要领，难于理解和消化。要用形象化的语言把抽象化为具体，把深奥讲得浅显，使枯燥变成有趣。

运用形象化的语言可以从多方入手，或选用形象化的词语，或用形象化的修辞方法。形象化的词语就是形象色彩比较浓厚的词语。我们谨以恩格斯《在马克思墓前的讲话》中的开头部分为例：

“3月14日下午两点三刻，当代最伟大的思想家停止思想了。让他一个人留在房里总共不过才两分钟，等我们再进去的时候，便发现他在安乐椅上安静地睡着了——但已经是永远地睡着了。”

这段质朴无华的语言给人的印象是极为深刻的，全世界爱戴马克思、尊敬马克思、信仰他创立的科学共产主义的人们，都在恩格斯形象的描述中重温了伟大导师去世时的情形，人们屏住呼吸，默默地送别他的灵魂，在绵绵哀思中整理着对这位伟人的片段回忆。形象生动的语言能够有效地渲染出事件发生时的气氛，使人有身临其境之感。

这个时候，也许大家会产生这样的疑问：让大家听得懂，要求语言要朴素，现在又主张语言要形象化，是不是有些矛盾呢？其实，这二者并不矛盾而是辩证的统一。朴素未必失去形象，形象也未必就一定不朴素，语言的选用要依据演讲者所要讲述对象的特点，要具体描述的不该吝笔墨，只需简要说明的就不必冗言赘语，最根本的是要服务于演讲的主题，既能准确地表情达意，又让听众觉得生动感人。形象化的语言绝不是堆砌形容词，这样只会适得其反，影响表达的效果。

要使语言形象化，各种修辞手法的合理运用也十分有效。比拟、比喻、夸张等都可以增强语言的形象色彩。



当演讲者向听众讲大家不熟悉或不很熟悉的话题时，就可以引用一个生动而容易理解的比拟，以收到事半功倍的效果。例如毛泽东在《改造我们的学习中》，把那种只知背诵马恩列斯著作中若干词句、徒有虚名的人比拟为：“墙头芦苇，头重脚轻根底浅；山间竹笋，嘴尖皮厚腹中空。”一副对联两个比拟，把教条主义者模拟得活灵活现。

生动活泼的比拟是演讲者贯常使用的修辞方法。

1924年1月17日，在北京师范大学附属中学校友会上，鲁迅作了一篇著名的演讲——《未有天才之前》，在这篇演讲中，他针对当时文艺界“要求天才产生”的“盛大呼声”，通俗生动、深入浅出地阐述了天才与民众的关系，批驳了当时社会上的一些错误论调。

“天才并不是自生自长在深林荒郊里的怪物，是由可以使天才生长的民众产生、孕育出来的，所以没有这种民众，就没有天才。有一回拿破仑过阿尔卑斯山时说：‘我比阿尔卑斯山还高！’这何等英伟，然而不要忘记他后面跟着许多兵；倘若没有兵，那只有被山那面的敌人捉住或者赶回，他的举动、言语，都超出了英雄的界限，要归入疯子一类了。所以我想，在要求天才产生之前，应该先要求可以使天才生长的民众。——譬如想有花木，一定要有好土；没有土，便没有花木了，所以土实在较花木还重要。花木非有土不可，正如拿破仑非有好兵不可一样。”

“天才得以生长于民众”是鲁迅的主要论断。

这是一个充满唯物主义和辩证法的立场。在这里使用的两个精短、易懂、确切的比拟有效地阐明了这一立场，揭示出天才与民众的关系。

比喻也是常用到的修辞方法。比喻有两个成分，一个是被描绘、被比喻的事物，叫“本体”，一个是用来打比方的事物或现象，叫“喻体”。“本体”、“喻体”是不同的东西，有本质差别，但两者之间又有一定相似之处。本体大多比较抽象深奥，或是生疏而不易理解，喻体则具体、浅显，为人们所熟悉。

郭沫若演说喜欢用比喻。1937年他从日本只身潜回祖国参加抗日，上海地下党组织各界人士集会，欢迎他与获释的“七君子”返沪。会上，有人喜欢鼓吹“一党专政”和抗日必须依于“政府”之下。郭沫若作了一个精彩的发言，说：“政府好像是个火车司机，人民好比火车上的乘客，司机、乘客是向着同一目的地的，乘客应该一致服从司机开车，才能达到共同的目的地。但是如若说我们开车的司机，是个喝了酒的醉汉，或者他已经睡着了，这个时候全车乘客都将有生命之危，怎能安全到达目的地？这样我们就不能再服从他了。我们不但不服从他，而且应该叫醒他了！”会场上掌声雷动，他接着说：“即使他没喝醉，没有咋着，则这个司机不是个好司机，那他也是不会注意安全行车的。像前面轨道上，堆放着许多石块、障碍物，他还是硬向前开，全车乘客的生命安



全危在旦夕,这时我们全体客人,为着自己的生命,为着胜利到达目的地,也就不能盲目地服从他,大家应该命令他停车,应该赶快下车,一齐动手把石块、障碍物搬掉。”郭沫若的这个比喻,取自日常生活,明白易懂,又说理透彻、无可辩驳。他有力地回击了“一党专政”的鼓吹者,大快人心,赢得全场长久不息的掌声和欢呼声。

在演讲中,引用一些成语、名言、典故、诗词、神话等,也可以加强演讲的生动性,形象感。一个好的演讲者,不仅要有雄辩的逻辑思维,还应有完美的形象思维;当二者结合在一起时,即如车之两轮、鸟之双翼;才能行驶、才能腾飞。通过形象的引用,比讲抽象的道理收效更大。

我们先来看几个简单的例子:1971年美国总统尼克松访华,出席专为他举行的欢迎宴会。他在致祝酒词时就引用了毛主席的名句:一万年太久,只争朝夕。既表达了对主人的尊敬,又体现出中美两国要抓住历史的机遇,共同努力,实现两国关系的改善。

1988年6月在北京的中美工业、贸易和经济发展研讨会,这次会议是中美经贸合作的里程碑。美方代表在答谢宴会行将结束之时,他用刚学会的汉语朗诵中国的古诗,作为他演讲的结束:“白日依山尽,黄河入海流。欲穷千里目,更上一层楼。”这首在中国几乎妇孺皆知的古诗,用来表达宾主双方对中美关系更进一步发展的共同心愿,真是再贴切不过了。

这些外国友人在演讲过程中,都不约而同地引用了中国的成语或诗词名句,贴近了与中国听众的距离,沟通了情感,又贴切地表示出了自己的心情、愿望,表现了他们对异国文化的理解和运用。

演讲要力求简洁有力

自信心强、办事果敢的人一般都说话干脆,不拖泥带水;思维和认识能力突出的人说话简洁精致,不长篇大论。在现代交往中,社会节奏快,时间观念强,说话简洁会给人一种生机勃勃的感觉。说出的话自然就有力度,而演讲因其特殊的存在形式,更是如此。

1863年7月1日,美国南北战争中的一场决定性战役,在华盛顿附近的葛底斯堡打响了。经过3天的鏖战,北方部队大获全胜。战后,宾夕法尼亚等几个州决定合资在葛底斯堡建立国家烈士公墓,公葬在此牺牲的全体将士。

1863年11月19日公墓举行落成典礼,美国总统林肯应邀到会演讲。这对林肯来说,有很大难度,因为这次仪式的主讲人是美国前国务卿埃弗雷特,林肯只是由于总统的身份,才被邀请在埃弗雷特之后“随便讲几句适当的话”。埃弗雷特当时不仅是个



著名的政治家,而且当时被公认为美国最有演说能力的人,尤其擅长在纪念仪式上演讲。在这个典礼上,他那达两个小时的演讲,确实精彩。在这种情况下,怎样讲才能和听众建立良好的交往关系,并最终赢得他们呢?林肯决定以简洁取胜。结果林肯大获成功。尽管他的演讲仅有10句话,从上台到下台不过两分钟,可掌声却持续了10分钟。林肯的演讲不仅赢得了在场一万多名听众的热烈欢迎,而且轰动了全国。当时的报纸评论说:“这篇短小精悍的演说是无价之宝,感情深厚,思想集中,措辞精练,字字句句都很朴实、优雅,行文毫无瑕疵,完全出乎人们的意料。”就是埃弗雷特本人第二天也写信给林肯道:“我用了两个小时总算接触到了你所阐明的那个中心思想,而你只用了两分钟就说得明明白白。”后来,林肯这次出色的演讲的手稿被收藏到图书馆,演讲词被铸成金文,存入牛津大学,作为英语演讲的最高典范。

美国前总统尼克松,生前做过多次演讲,下面的《人类历史上最珍贵的一刻》,是他诸多演讲中颇具特色的一篇:

“因为你们的成就,使天空也变成人类世界的一部分。而且当你们从宁静海对我们说话时,我们感到要加倍努力,使地球上也获得和平与宁静。

在人类历史上这个最珍贵的一刻,全世界的人都已融合为一体,他们对你们的成就感到骄傲,他们也与我们共同祈祷,祈望你们平安返回地球。”

1969年7月16日,美国“阿波罗11号”宇宙飞船发射成功。7月21日,乘坐该飞船的两名宇航员在月球首次登陆。尼克松的这篇演讲,就是通过电视向他们发表的。但全篇只有百余字,极其简短。

1984年7月17日,37岁的法国新总理洛朗·法比尤斯发表的演说,更是短得出奇,演讲词只有两句:

“新政府的任务是国家现代化,团结法国人民。为此要求大家保持平静和表现出决心。谢谢大家。”措辞委婉,内容精辟。

上述这些演讲大师们驾驭语言的功力都是非凡的。同时,这也说明了简洁精练在言语交际中的举足轻重。

在我们实际生活中,演讲要想得到较佳的效果,语言必须简洁、精练,要能使听者在较短的时间里获取较多而有用的信息。反之,空话连篇,言之无物,必然误人时光。

演讲要善于运用合乎人情的技巧

人是有感情的动物,感情在认知活动中的作用有时是很大的,它可以敞开理性的大门,从积极方向来理解演讲内容,也可以关闭理性的大门,或者抗拒性地、消极地对



待演讲内容。演讲过程中,听众的注意力、理解和记忆选择性,很大程度上是由感情因素决定的。林语堂曾说:“对中国人来说,一个观点在逻辑上正确还远远不够,它同时必须合乎人情。”其实何止是中国人,只不过中国人更加重视罢了。

演讲者充沛的感情可以通过他的肢体动作、面部表情、语调高低、口气轻重、语速快慢表现出来,但最重要的还是要以语言为载体传达出来。一篇演讲,无论内容如何丰富,语言怎样准确、清楚、简洁、明了,如果缺乏情感,那还是很难打动听众。俗话说“晓之以理,动之以情”,成功的演讲不仅能把道理说得清楚明白,使听众不得不信服,而且还能以自己真挚的感情感染听众,引起听众的共鸣,使听众心悦诚服地接受演讲者的思想感情。

情感的表达既要靠语意,也要靠语音。因此,一些演讲名家,他们在遣词用语的时候,总是字斟句酌,选用那些适合表现思想内容,蕴含着炽烈情感的语言,并以这些带有强烈感情色彩的语言,来叩动听众的心扉,引起共鸣。

林肯总统是一位具有超人的演讲才能的政治家,他 1863 年 11 月 29 日的“葛底斯堡讲演词”直到今天不论任何大文豪,仍不能在这篇名文上增加一词,仍被人们当作模范讲演词。

这篇不足 300 字的讲演之所以被世人所称赞,成功之处不仅在于以简短为妙,更重要的是注入了林肯的情感。

让我们重温一下林肯的这篇演讲词吧。

“1789 年前,我们的祖先在这大陆上创造了一个新的国家,她在自由之中成长,并为人生而平等的主张而献身。

如今我们已从事一场伟大的内战,考验这个国家,看为何如此成长和如此献身的国家能否长存于世。

我们在这战争的战场上聚会,奉献出战场的一部分土地,作为那些为国家生存而捐躯的人的最后安息之所,这全然是必须而正常的,也是我们应该做的。

世人不太会注意也不会太长久记忆我们此刻所说的话,但永远不会忘记,他们在这里所做的一切。

我们面对这些光荣为国家奋斗牺牲的人,我们更应该发挥我们的爱国热忱。换句话说,我们绝对不能让这些爱国者白白牺牲,我们要祈求我们的国家在上帝保护之下,能获得更新更大的自由。

我们只要能树立起民有、民治、民享的理想政治,我们的国家就不会从地球上灭亡。”

整篇演讲只用了五分钟,却给听众留下了深刻的记忆。林肯简短的演讲词之所以



激发人心、具有强烈的感染力,主要有三方面的原因。首先是林肯站在听众立场上说话,每段开头、中间、末尾都离不开“我们怎样”,用他的切身体会来表明他对人民的关心、爱护;其次是语言的真诚朴实,乃是发自内心的肺腑之言,道理虽简单,听众却有如饮甘泉的畅快感觉;再次是林肯对民众的热爱促使他把听众当作上帝,通过语言的力量,团结人民,为美国的解放而斗争。

总之一句话,林肯把感情投到演讲的主题和内容上,并适当地通过有声语言把这种感情表现出来,产生了心理的“共振效应”,达到了演讲预期的交流、鼓动和说服的目的。

英国前首相丘吉尔素以非凡的雄辩天资和演说能力闻名遐迩。在第二次世界大战期间,他以出色的军事才能领导了英国对法西斯德国的斗争,其间发表了许多演讲,对鼓舞英国军民和全世界人民奋勇抗战,具有重大意义。1941年6月,苏德战争爆发。尽管丘吉尔是一个一贯仇视苏联社会主义制度的资产阶级政治家,但在当时的情况下,他审时度势,认识到要消灭德国法西斯,就要团结一切反法西斯力量,支持一切受法西斯迫害的国家和人民,否则将重蹈绥靖政策的覆辙。用他自己的话说:“如果希特勒入侵地狱,我至少也要在下院发表一篇同情魔王的声明。”为了向全国表明他的态度,丘吉尔通过广播发表了著名的《关于希特勒入侵苏联的广播演说》。

“……希特勒是个十恶不赦、杀人如麻、欲壑难填的魔鬼,而纳粹制度除了贪得无厌和种族统治外,别无主旨和原则。它横暴凶悍,野蛮侵略,为人类一切形式的卑劣行为所不及。”

“过去的一切,连同它的罪恶,它的愚蠢和悲剧,都一闪而逝了。我看见俄国士兵站在祖国的大门口,守卫着他们的祖先自远古以来劳动的土地。我看见他们守卫着自己的家园,他们的母亲和妻子在祈祷——啊,是的,有时人人都要祈祷,祝愿亲人平安,祝愿他们的赡养者、战斗者和保护者回归。”

“我看见俄国数以万计的村庄正在耕种土地,正在艰难地获取生活资料,那儿依然有着人类的基本乐趣,少女在欢笑,儿童在玩耍,我看见纳粹的战争机器向他们碾压过去,穷凶极恶地展开了屠杀……我还看见大批愚笨迟钝,受过训练,惟命是从,凶残暴戾的德国士兵,像一大群爬行的蝗虫正在蹒跚行进。”

这里一美一丑的生动刻画,对照鲜明,字里行间充满着对法西斯令人发指罪行的控诉,对灾难深重的人民的同情,饱含演讲者激情的语言使一切正义、善良的人们对侵略者更加深恶痛绝,对受害的苏联人民及其国家更加同情并抛弃一切旧有的偏见。正所谓“感同身受”,丘吉尔自身鲜明的爱憎,通过他流畅的语言表达出来,产生了强大的感染力。





接着他以准确有力的语言,阐述了英国所要采取的政策和所要达到的目标。丘吉尔以战略家的眼光看到了这次大战的世界性:“这不是阶级战争。这是一场整个大英帝国和英联邦,不分种族,不分信仰,不分党派,全部投入进去的战争。希特勒就要迫使西半球屈服于他的意志和他的制度了,而如果做不到这一点,他的一切征服都将落空。”丘吉尔通过演说,晓之以理,动之以情,对动员英国人及世界人民大力援助苏联,彻底打败德国法西斯具有重要意义。

他在演讲的最后说:

“因此,俄国的危难就是我们的危难,也是美国的危难,正如俄国人为保卫家乡而战的事业,是世界各地的自由人民和自由民族的事业一样。让我们吸取通过残酷的经验得来的教训吧。让我们加倍努力,只要一息尚存,力量还在,就齐心协力打击敌人吧!”

这诚恳真挚,感情热烈的号召极为鼓舞人心,我们今天似乎还依然感觉到余音不绝于耳。

演讲中重复语言的艺术

语言的重复艺术,主要是指演讲中相同的语言形式,反复使用的艺术。

语音传递演讲信息,往往稍纵即逝。在信息传递过程中,一是由于信息通道的内外干扰,往往会造成信息的某些损失。二是从心理学的角度讲,听众不可能对演讲者的每一句话都保持长久的记忆。故此,在演讲时应采取重复语言的技巧,对某些信息反复表达。

艺术的重复,绝不是简单的机械的重复,而是指有信息根据的重复,是必要信息和冗余信息的重复。目的是强调必要信息,让听众保持记忆。如一演讲家在某警官学校的演讲,其开场白就是运用了重复艺术,从信息接受的角度看,这样的语言信息接受率应该很高。

(原例:“……只有谁,有权利在头顶的帽子上,缀上我们庄严的国徽呢?你们!只有你们!人民的卫士!”)

在演讲中,究竟哪些方面需要运用重复艺术呢?德国米·里登乃尔在《自由演讲的技巧》中指明有以下几个方面:

第一,演讲者的话题远远超出听众所期待的内容,在这种情况下,需要重点复述。因为听众难于接受出乎意料的内容。

第二,演讲者的话题与听众的观点矛盾时,也应该加强重复。



第三,听众对演讲内容不感兴趣时,也有必要加强重复。

第四,听众不欢迎演讲时,更不能忽视对某些形式的重复。

第五,演讲中,听众感到疲倦、无精打采时,演讲者应压缩介绍的信息,最好艺术地重复前一段内容。

合理、准确的重复才可称为艺术;不该重复的却用了重复,这成了赘言。重复艺术运用的好,演讲效果必然不同凡响。

演讲的态势语要优美

一般而言,演讲除了靠好的语言功底,还要辅以美的演讲态势语。态势语包括仪表、姿态、神情、动作等方面,是演讲者立与坐、眼神、手势、身体动作、步伐移动等的综合反应能力。正所谓演讲,讲是有声语言,给人以听觉形象;演则是无声语言,给人以视觉形象。俗话说:“花好还要绿叶扶。”如果说,有声语言是红花,无声语言就是绿叶。光“讲”不“演”,或光“演”不“讲”,都不能构成演讲之美,只有动静相兼,将两者有机地融合起来,才能构成完整的演讲。也就是说,惟声、色、姿、情,相得益彰,方能称作上乘的演说。

演讲者的风度、仪表、神态,应给观众留下最佳的“第一印象”。心理学理论“晕轮效应”认为:一个人给别人的第一个印象往往是人们对其作出判断的依据。如你见到一个人衣着整齐、合体入时,表情自然,则会认为此人做事细心,有条有理,进而会想,这个人一定有责任心,你就必然会在心里产生最初的中意的感觉,并且还会联想到其人会有这样、那样的能力。倘若一个人给你的最初形象是衣冠不整,嘴巴里骂骂咧咧,你定然会对其作出缺乏道德观念的结论,甚至还会联想到此人的其他缺点。

一次,心理学家雪莱在莫萨立斯特大学挑选了68个自愿参加实验者,这些应试者的外貌、口才及对事物的理解判断能力都挑不出毛病的,但仪表、风度却大不相同。68人分别征求四位素不相识的过路人的意见,以期得到他们的支持。结果表明,风度翩翩者较之仪态平平的对手,自然是稳操胜券。

登台讲演时,仪容更不能不修边幅,穿着随便,而要整洁、大方,有风度,但也不能过分打扮。服装应该同身份相称,不宜过于奇特,那种自恃高雅,油头粉面,衣冠楚楚,似奶油小生的装束,或一味追赶时髦,仔裤港衫,长发垂肩,仿洋人港客模样,纵然口吐莲花,舌绽春蕾,也绝不会使人产生钦敬之感。

“峨冠博带话务农”必显得滑稽可笑,“蓬首垢面谈诗书”,则有失风雅。要针对特定的演讲环境来决定演讲时自身的仪表、衣着和态势。演讲者的外部表象即仪表、衣



着、态势是被听众直接感受的,它对演讲的效果乃至成败会有直接影响。据一般的社会心理分析,听众往往会将演讲者的仪表、衣着等与自己的仪表、衣着相比较,以自己的仪表、衣着、态势作为评判演说者的标准。所以演讲者就要尽可能将自己的仪表、衣着与听众接近或一致起来。如果是在高雅的宴会上,听众衣冠华贵,讲者衣衫不整,举止粗俗,就难登大雅之堂了。而在沸腾的工地,繁忙的田野,西装革履的登台,就必定在心理上产生与听众的距离。

美国口才训练专家桑迪·林弗说:“凡演讲百分之九十九都无需拿讲稿。一个人拿起讲稿来读‘话’时,人们对他相信的程度也随之降低了。听众越是感到你在与他们交谈,你演讲的效果也就越好。”由此可见,演讲时拿不拿演讲稿,也是一个人演讲形象好坏的关键。当然,朗诵讲稿也不行,背讲稿也是不行的。因为演讲大厅正像运动场一样,是一个剧烈变化的动态系统,听众情绪,会场气氛都有变化的可能,有时还会发生意外的事件,这就要演讲者有即席调整的应变能力,如果一切都照预固定的程式,按部就班地“背诵”,就难免会手足失措,碰壁失败。

心理学家认为:人的注意具有指向性的特点。当大脑皮质的某一个兴奋中心的刺激得到加深时,注意的指向性就愈来愈强。就是说,对某事物,人的注意越集中,对别的事物的注意必然就会减少。所以,演讲者要在临场前“装点”自己的仪表和风度,就必须脱离演讲稿免受其影响。另外,上场时,要保持安然自若的神态,坚定有神的目光。这样使听众在“第一印象”中,就加深了视觉形象的刺激,从而让人们注意的指向性得到强化。

演讲者的神态要自然大度,神态即指面容表情和举止姿态。面容表情中又应注意以眼传神和以笑达意。眼神可以表示种种复杂的感情,笑意能传达各种心理信息。用得巧,无疑会使讲话增色添彩。要使讲话得心应手,遣使自如,甩开讲稿当是上上之策。简单地讲,精心准备讲稿是必要的,但是上台照本宣科就太令人乏味了。所以应该将演讲稿烂熟于心,演讲时既以它为依据,又不受其束缚,便能收到良好的演讲效果。

演讲中要懂得应变与控场

演讲者要想取得良好的演说效果,还应该具有应变和控场能力。即善于临场察言观色,以便把握住听众的心理变化、兴趣要求,及时修正补充自己的演讲内容,为演讲成功打下良好基础。

那么,一个成功的演讲者需要哪些应变与控场能力呢?

1.控制感情,掌握分寸。

当发现意外情况时,要镇静,要有好的心理素质,能控制感情,掌握分寸。不要在讲台上惊慌失措,更不要因急躁而冲动行事。

2.从容答题,妙语解脱。

演讲时,常有听众提出较尖锐的问题,欲“将你一军”,这时候该怎么办呢?要学会从容地回答听众提出的问题,特别是那些乍看起来十分棘手的问题。有的人采取压制的方法,发火批评,喊“别吵了,安静下来”,这样只会使自己陷入窘境。有的人则采用以诚相待、妙语解脱的办法,变被动为主动。

3.巧妙穿插,活跃气氛。

如果会场沉闷,要尽快调节,巧妙穿插,活跃气氛。演讲者使用穿插的方法,除了把事理说得更形象、更深刻外,还可活跃现场气氛,增加听众兴趣。比如,讲个笑话,讲个故事,谈点趣闻,唱支歌儿等。

4.将错就错,灵活处理。

要想在演讲中不说错一句话是相当困难的。如果一旦出错,在这种情况下最忌讳两点:一是搔头挠耳,二是冷场过久。有人观察得出这样的结论:在演说过程中冷场 15 秒以上,听众群中就会有零星笑声;冷场 30 秒以上,就有少数听众的笑声;冷场时间再长一点,听众就会普遍不耐烦了。

演说过程中,如果是漏了个别字句的小错误,只要无伤大雅,不予更改为好。如果是讲了一段之后突然忘了下一段该说什么,那该怎么办?卡耐基介绍了几种方法,我们可以借鉴一下:

就地换掉话题,用上段结尾中的句子来发挥。

向听众提出问题。

如果实在是大脑一片空白,就应该临时编一段较完整的结束语,有礼貌地结束。

注意演讲的时间规则

演讲的时间规则,是指如何合理有效地安排时间。美国心理学研究表明,在 45 分钟的演讲中,听众的最有效时间是前面的 15 分钟内,而之后的 30 分钟则收益极浅。可见,演讲的时间应控制在 15 分钟到 20 分钟之内。若要超越,应在演讲时每 20 分钟安排 5 分钟的休息或另换一个人演讲。即使是这样,总体时间也不宜过长。一般的说,学术性的演讲,若中间穿插教授性质的谈话,那么求知者的注意力可持续到 90 分钟。德国米·里登乃尔曾对演讲的时间安排下过结论:





演讲时间越短,听众受益越大;

属于传递信息方面的演讲不必超过 20 分钟;

较长的演讲需要安排适当的休息时间;

或者穿插生动活泼的对话形式。

为使演讲者能在有效的时间内进行,非洲有一个民族,对演讲的时间作了一个硬性规定,只允许演讲者用一只脚站着演讲。当这只脚站累了,另一只脚一落地,演讲即使没有完也得结束,用这种方法迫使演讲者控制好时间。

我们虽然不会采用这种原始的方法,但在演讲时,一定要注意控制时间,让演讲在听众精神振奋时开始,在情绪开始低落时结束。

培养你的演讲技巧

演讲是一个很困难的事,因为当演讲人讲话的时候,有很多双眼睛都集中在演讲者的身上,一举一动,一言一笑,将受到很多人的瞩目,以致有很多演说者,都有一些不安,无论谁,第一次在众人面前演说时,总觉面红心跳,情绪不安,说话不自然。为了解决这些问题,人们在演说前,应做一些准备工作。

当然准备不是把一些没有错误的词句完全写了出来,或是完全熟记,也不是把一切表现自己的思想堆积起来,老实说罢,准备只不过是聚集你的意见信念和努力罢了。这些信念和努力,本来是你平时所有的。当你醒着之时,它们都在你的心灵中,你睡熟了,也许它们曾爬入你的梦境中。所以准备演说是去思想、考虑、回忆、选择你认为最有兴味的加以修饰,以一种新的面貌,出现在听众面前。所以预备演说,并不是困难的事,你只需把思想集中在某一种目的上就行了。

题材的选取是一个主要的问题,就是说你应当说些什么。凡属于你所感兴趣的,都可以做题材。不过要注意,在简短的时间中,不要说得太空泛,选取了一个题目以后,在题目的正反面发挥就够了。

对于题材的选择,应注意下列的原则:

积极性,进取性。人们都是喜欢光明这一面的;

无论学术、政治、社会的题材,应该注意的是建设性的,而不是单纯破坏性的;

必须是乐观,而不是悲观的;

适合于自己演说的身份,和听众的需要;

题材的感动性。包括新奇趣味以及有吸引听众的潜力。

在收集了许多思想或可以讲述的材料之后,怎样能把这些材料有系统地讲出来



呢？当然不能没有纲要或程序，就开始你的演说。一篇演说，等于一段有目的的航程，非有航行的路线图不可，这就是材料排列的重要性。那么，材料要如何排列呢？

关于排列材料的方法，下面的几条原则可供参考：

说明题目的原委；

利益的陈述；

弊害的提醒；

实行的方法；

结论。

譬如我们讲增进工作效率的题材，就可以依照下列的程序来叙述：

效率的意义；

增进工作效率是不是必要；

如何才能增进工作效率；

增加工作效率的实际方法；

对于听众的希望。

演讲的成功与失败，全赖于自己的决定，其中最重要的是毅力。你在练习演说时，常常会感觉到一种进步，或是停止，甚至是一种退步，这种心理上的现象，是不可能避免的。但是你尽可不理会这些，应该拿出毅力，无论怎样，你总可以获得成功。许多演说者在演说时，觉得有一种说不出的恐惧，而也有若干人物，虽然接连演说了好几次，但还是有些战战兢兢。这种困难，不多时就可以克服了的，只需要你有毅力。

其次是你的决心和勇气。凭着决心，任何障碍都能够战胜；有勇气的人，他们不论做什么事，都可以获得胜利。

你演讲的时候，首先应使听众的脑海中留着一个值得赞美的好印象，自然足够吸引住听众了。所以应在礼貌上加以注意，这礼貌也是代表你的品性的表现，倘若粗暴无礼，使听众有不良的成见先入于脑海中时，多少将影响你的说话效能。服装整洁是礼貌中的一部分，服装不宜过于奢华，因为奢华可以使人产生不良的观念，头发梳得整齐，面部修得清洁，这样才能使听众一见你的时候，就觉得你是个庄重朴实的人。

许多演说者常在开始演说时频频咳嗽、摇头摆体，这种行为，不是因为做作，便是因为预备不充分，而在掩饰自己。可是这种行为，只有引人憎厌，使人难堪。有些人说不到两句话，便唾沫四溅，这种恶习应当革除。在演说开始之时，先说了一套道歉客气的虚文是可笑且幼稚的。听众既然是在听你的演说，那么你说上一大套的废话，只有浪费宝贵的时间；倘若你真因没有预备而要求大家原谅，那更是空想，所以你开始就得说到正文，而且一定要一针见血地抓住听众的心。





演说的时候,演说者常常带着一些不良习惯,这些不良习惯,不但会分散听众的注意力,而且会引起他们的厌倦:

无论四周发生什么事情,演说的人切勿举头回顾,或用眼光注意那里;

勿常常看钟表;

有人进场,也勿中途停止;

听众中途退场时,必须依旧保持原状;

遇到听众鼓掌时,应暂停,等掌声停止时再继续;

勿因听众的鼓噪或讥讽,而加以驳斥,或表示胆怯。

当演说完毕时,你的态度必须从容、镇静,无论听众有没有表示掌声,你都应该面带微笑,表示愉快。

许多人常认为把事理说明清楚是一件容易而且并不怎么重要的工作,一般演说者的失败,常由于这种观念所致。

英国大物理学家罗兹博士说:“我有四十年演说的经验了,最主要的诀窍是应该有充分的准备及努力说得清楚。要讲得很清楚,请记住用譬喻来帮助是十分必要的,你把下面的例子比较一下,看看哪一个来得清楚:

离开地球的星球,最近的距离为 35 万亿英里;

要是火车一分钟可走一英里的话,那么从我们这里到最近的星球去,要走到三千八百万年才可以到达,如在那星球中唱一首歌,要在三百八十万年以后,才能够听得到。用比喻来说明事理,不但使听众容易明白,而且也可以引起听众的趣味。”

一般听众的文化水准是不一样的,有高有低,在演说中,必须竭力避免专业名词。倘若你是一个医生、工程师,更应注意你的演说中应避免专业名词,就是普通名词,也必须详加解释。许多学问渊博的学者,他们的演说常常不受人们欢迎,就是因为他们所用术语太多,名词过于难懂,使听众不明白。

一位有经验的演说家说:“你如果能够在听众中,遇到个知识程度最低的,而使他对你的演说,觉得很有兴趣,这是一种十分有益的练习。要达到一个无知识的人对于你的演说感兴趣,那只有用清楚的字句来讲明事实,和用极浅显的名词解释意义,才能收效。”

现代社会随着民主与自由的深化,新闻传播媒介的快速发展,领导者时刻处于组织内外部的舆论中心,而舆论对领导者评价的好坏,常常成为领导者事业成功的关键,所以领导者不能不掌握一定的舆论控制技巧,使之利于自己。



成功演讲 100 招

- (1) 演讲稿要一改再改,一删再删,一读再读。
- (2) 注意自己的演讲形象,仪表仪容要与演讲的主题相适应。
- (3) 综合多种相同论点来立论,立论要大小适当,清楚明晰。
- (4) 务必给听众一个难忘的演讲形象,起码让其听讲前与听讲后的感觉有所不同。
- (5) 如果可能的话,尽量让听众参与演讲,增加和丰富演讲内容。
- (6) 预先观察演讲场地,熟悉环境设施,多做心里预演。
- (7) 安排演讲的时间,过长不益,过短不利。
- (8) 切记:一小时演讲,十小时准备,做好充分心理准备。
- (9) 要熟悉演讲程序,清楚议程安排。
- (10) 演讲前要进行充足的休息,保持精神饱满。
- (11) 注意观察听众反应,把握演讲中的细节。
- (12) 要学会触景生题,随机应变。
- (13) 要检查演说场地的一切细微之处,即使是看似微不足道的地方。
- (14) 确定演讲的最佳位置。
- (15) 预先计划好如何退场。
- (16) 事先了解如何操作扩音设备。
- (17) 务必将演说的主要概念阐述清楚。
- (18) 必要的时候,要确定照明开关的位置,以便必要时调暗灯光,使用视觉辅助。
- (19) 要围绕三四个要点构思演说。
- (20) 可来几段相关的趣闻逸事以保持听众的兴趣。
- (21) 研究信息时勿忘自己的主要目的。
- (22) 演讲中每一个要点都要用一句话总结概括。
- (23) 必要的时候可以制造悬念或埋下伏笔。
- (24) 运用好势态语。
- (25) 未能立即获得某一信息尚尤可,而不识好的信息源则实可悲。
- (26) 要决定演说中有多少要点。
- (27) 演说务必结束于一个强劲有力、积极向上的要点上。
- (28) 构思演说时要清楚界定一个要点的结束和下一个要点的开始。
- (29) 千万不能将演说构思得太繁杂,以免令人费解。



- (30)要记住写讲稿不同于听人念讲稿。
- (31)找出表达同一意思的不同方式,选用最自然的一种。
- (32)对讲稿引用的东西要严格挑选。
- (33)可以用卡通画使严肃话题轻松。
- (34)讲稿每张纸仅打或写一面,并用大号字体。
- (35)首次要听众看视听辅助时应停顿。
- (36)在坚挺纸张或索引卡上记提要。
- (37)每次排练时都用选定演说时用的视听辅助。
- (38)时刻提醒自己:是与听众交流,而不是对他们讲话。
- (39)保持平静的心态。
- (40)不要过频变换语调,这样听起来很假。
- (41)掌控好演讲的语速,快慢有度,轻重有法。
- (42)演说时非用不可的视听信息应该一式两份。
- (43)必要的时候要进行排练:忘记某点在讲稿上的位置而又能设法找到。
- (44)练习用正常语调、最大音量清楚地讲出来,但不是喊。
- (45)要变换演说节奏并判定哪种节奏最有效。
- (46)要知道听众是你的朋友,他们都想从你这儿学到一些东西,或获得一些启迪。
- (47)如果你举止自然,听众就会对你热情。
- (48)要像看待一小伙听众一样看待大量听众。
- (49)可以照镜研究自己,试看看自己应该给听众一个什么样的演讲印象。
- (50)不能穿戴任何分散注意力的东西。
- (51)演说时手不能插在口袋里。
- (52)头发千万不能垂到脸上。
- (53)要学会放松脸部肌肉并微笑。
- (54)演说时应穿舒适的鞋子。
- (55)身体语言必须反映说话内容,不要无故做无意义的动作。
- (56)临演讲前可以含粒薄荷味或蜂蜜味的糖,以此缓解生理可能出现的紧张。
- (57)紧张时加大呼吸深度,也可两脚抓地。
- (58)演讲前尽可能罗列出令你对演说紧张的因素。
- (59)自我伸展并想像你比实际高。
- (60)试以端坐不动的姿势放松 10 分钟。
- (61)练习变换若干句子的语调。



好口才好前程全集

- (62)要仅在笑得自然的时候微笑。勉强的笑总显得虚假造作,令人不信。
- (63)演说前夜睡个好觉,以使自己精神饱满。
- (64)每次演说前都要例行这种临场仪式。
- (65)要让听众知道你很了解他们的感情。
- (66)可利用某些紧张能量活跃演说。
- (67)深呼吸,放松,微笑,然后慢慢地开始演说。
- (68)讲稿每次不能多看,要集中注意于演说流利。
- (69)每当讲到要点时都要短暂停顿。
- (70)不要怕用大手势和长停顿。
- (71)注意脚点地的声音,这是一种强烈的不耐烦表示。
- (72)总结与问答之间要有休息以此缓解紧张气氛。
- (73)关键数词要重复,如“15 个星期”。
- (74)讲段大家喜欢的、不离题的趣闻逸事可缓解紧张。
- (75)不要让视觉辅助显示过久,这样会分散听众注意。
- (76)不要草草收场,好似要匆匆离开一样。
- (77)每次演说都要以一个精彩有力的总结收场。
- (78)可想像自己在作一流演说。
- (79)要不失时机地与听众中某人进行目光接触。
- (80)要尽可能多地听先讲的人演说。
- (81)总结时要用同声共韵制造感染力。
- (82)可于常规间歇中提问以使听众发言。
- (83)相信自己,全神贯注,不要被听众可能出现的某些无理举动分神。
- (84)如果你正坐着演说,台下出现意外情况,干扰了你的讲话,此时应该起立以维护自己的权威。
- (85)应当避免过长的目光接触,那样可能激怒人。
- (86)要用知识赢得听众。
- (87)对羞怯或紧张的提问人要鼓励道:“提得好!”
- (88)将怀有敌意的提问转给提问人自己或听众回答。
- (89)要说真话,因为听众会很快识别出虚假,从而有损于你的威信。
- (90)可与某位你觉得易接近的人进行最初的目光接触。
- (91)要小心避免以听众的恩人自居。
- (92)对确信会提的问题要预先准备一两个较长的回答。



(93)请记住敌意针对的是你的观点而不是你个人,所以即使这种情况出现,也不要心情暴躁。

(94)可找你的朋友对练即席问答。

(95)如果你讲的是事实,就应当摆出证据说服人。

(96)无论听众提问的语气或目的如何,你都要保持冷静。

(97)要尽量发现一些你与听众的共同点。

(98)要向全体听众,而不是仅向提问者回答。

(99)要既处之悠然又保持警惕,这样你便会得意于你的演说。

(100)记住激情和幽默是演讲的两大法宝。

第二十五章 心有灵犀一点通——好口才的谈判实务

谈判是利益的角逐,不可能一帆风顺。陷入僵局的时候,要善于运用各种办法使局面峰回路转,柳暗花明。

怎样形成良好的谈判气氛

每一场谈判都有其独特的气氛。有的谈判气氛十分热烈、积极、友好,双方都抱着互谅互让的态度参加谈判;有的谈判气氛却很冷淡、紧张,双方抱着寸土必夺、寸利必争的态度参加谈判;不过,更多的谈判气氛则介于上述两个极端之间,热中有冷,快中有慢,对立当中存在友好,严肃当中包含轻松。谈判气氛的选择和营造应该因人而异,但必须服务于谈判目标、方针和策略。

如果谈判一开始形成了良好的气氛,双方就容易沟通,便于协商,所以谈判人员都愿意在一个良好的气氛中进行谈判。如果谈判一开始双方就怒气冲天,见面时拒绝握手,甚至拒绝坐在一张谈判桌前,那么对整个谈判来说无疑会蒙上一层阴影。

根据互惠谈判模式的要求,洽谈双方应当共同努力,来寻求互利互惠的最佳结果。这种方式的谈判,需要洽谈之初便有良好的基础。所以首先要建立一种合作的气氛,然后有一个顺利的开端,接下来双方融洽地进行工作。当然,谈判气氛,不仅受开



局瞬时的影响,双方见面之前的预先接触,洽谈期间的交流都会对谈判气氛产生影响,但谈判开始瞬间的影响最为强烈,它奠定了整个谈判的基础,此后,谈判的气氛波动比较有限。因此,为了创造一个合作的良好气氛,谈判人员应该做到以下几点。

第一,谈判人员应该径直步入会场,以开诚布公的、友好的态度出现在对方面前,肩膀要放松,目光的接触要表现出可信、可亲 and 自信。心理学家认为,谈判人员心理的任何微妙的变化,都会通过目光表现出来。

第二,行动和谈吐要轻松自如,不要慌慌张张、毫无涵养。可先谈论些轻松的、非业务性的随意话题。如来访者旅途的经历,体育表演或文艺消息,天气情况,私人问题以及以往的共同经历和取得的成功等。这样的开场白,可以使双方找到共同语言而为心理沟通做好准备。实际上,在闲聊中,双方已经开始传递无声的信息了。因为,从谈判人员双方的姿势上可以反映出他们是信心十足,还是优柔寡断;是精力充沛,还是疲惫不堪等。反映这些情绪的关键部位是头部、背部和肩部,为此谈判人员的行动也要显得轻松自如,否则就先输了一招。

第三,在服装仪表上,谈判人员一定要符合自己的形象。服饰要美观、大方、整洁,颜色不要太鲜艳,式样不能太奇异,尺码不能太大或太小。虽然各国、各地区经济发展水平不同,风俗习惯也有差异,服饰方面不能一概而论,但干净、整洁在任何场合都是必要的。

第四,注意手势和触碰行为。双方见面时,谈判人员就应该毫不迟疑地伸右手与对方相握。握手作为一个相当简单的动作,却可以反映出对方是强硬的,还是温和的,是鲁莽的,还是理智的。

在西方,一个人如果用右手与对方握手的同时,把左手放在对方的肩膀上,说明此人精力过于充沛或权力欲很强,对方会认为“这个人太精明了,得小心一点”。同时要注意,任何场合最忌讳的莫过于拉下领带、解开衬衫纽扣、卷起衣袖等动作,因为这将使人产生你已精疲力竭、厌烦等印象。

第五,在开场阶段,谈判人员最好站着谈话,小组成员也没有必要围成一个圆圈,而最好是自然而然地把谈判双方分成若干小组,每组中有一两名成员。总之,谈判气氛对谈判进程是极为重要的,谈判人员要善于利用灵活的技巧,来影响谈判的气氛。只有建立一种诚挚、轻松、合作的洽谈气氛,谈判才有望获得理想的结果。

谈判前的“谈判”

任何谈判都始于开局导入阶段,在此谈判,谈判双方见面、寒暄、打招呼、相互问候、谈论一些与谈判无关的轻松话题。



表面看来好似无关紧要的寒暄,虽然本身并不正面表达某种特定的意思,被人们称为非实质性谈判现象,但是它在整个谈判中的作用却是不可缺少的,它对谈判双方的思想、情绪和行动都有着相当大的影响。

首先,要使谈判顺利地进行,就必须先要营造友好的、和谐的谈判气氛,寒暄正是营造这种气氛的契机。谈判者主动与对方招呼、寒暄,就等于在向对方宣布:我坦率地打开心扉,我愿意与你建立良好的人际关系。这样做,自然很容易获得对方的好感,消除谈判双方的紧张情绪和敌对戒备心理,使双方都能以轻松的态度开始谈判。

毛泽东就善于在寒暄中发挥出他独特的魅力,缩短与谈判对手的心理距离,并让对方自然产生一种受到尊重的快感。

寒暄不仅可以营造友好和谐的谈判气氛,而且也是谈判之始观察对方情绪和个性特征,获取有用信息的好方法。有这样一个案例:

日本松下电器公司创始人松下幸之助先生“出道”的时候,就曾被对手以寒暄的形式探测到了自己的底细,因而使自己产品的销售大受损失。

当他第一次到东京找批发商谈判时,刚一见面,批发商就友善地与他寒暄说:“我们是第一次打交道吧?以前我好像没见过您。”批发商想用寒暄托词,来探测对手究竟是生意场上的老手还是新手。松下先生缺乏经验,恭敬地回答:“我是第一次来东京,什么都不懂,请多多关照。”正是这番极为平常的寒暄答复却使批发商获得重要的信息:对方原来只是一个新手。批发商接着问:“你打算以什么价格出卖你的产品?”松下又如实地告知对方:“我的产品每件成本是20元,我准备卖25元。”

批发商了解到松下幸之助在东京人地两生,又暴露出急于要为产品打开销路的愿望,因此趁机杀价:“你首次来东京做生意,刚开始应该卖得更便宜些,每件20元如何?”没有经验的松下先生在这次交易中吃了亏。究其原因,是那位老练的批发商通过表面上的寒暄探测到对方的虚实,在谈判中赢得了主动。而松下先生由于在寒暄试探之中暴露了自身的底细,从而导致了被动与失利。因此,在双方寒暄之时就要避免无意之中自身关键信息的泄露。

当然,一个有经验的谈判者能透过相互寒暄时的那些应酬话,去掌握谈判对象的背景材料:他的性格爱好、处事方式、谈判经验、工作作风等等,进而找到双方的共同语言,为相互间的心理沟通做好准备,这些都是对谈判成功有着积极意义的。

正是基于对寒暄所起作用的认识,人们应该着意选择寒暄的话题。

最容易引起对方兴趣的话题莫过于谈到他的专长。被美国人誉称为“销售权威”的霍伊拉先生,就很善于这样做。一次他要去梅依百货公司拉广告,他事先了解到这个公司的总经理会驾驶飞机。于是,他在和这位总经理见面互做介绍后,便随意说了



一句：“您在哪儿学会驾驶飞机的？”一句话，触发了总经理的谈兴，他滔滔不绝地讲了起来，谈判气氛显得轻松愉快，结果不但广告有了着落，霍伊拉还被邀请去乘了总经理的自用飞机，和他交上了朋友。

陈述的技巧

陈述是谈判的主要内容，也是实现谈判目的最重要的手段。谈判者在整个谈判过程中，必须对自身严格约束，不允许有任何自由主义作风。这就要求谈判者在陈述时既不能信口开河，又不能把对方想知道的情况坦诚相告，而且还要准确地表达自己的观点与见解，并表达得有条有理、恰到好处。

1. 转折语。

转折语是谈判中陈述某种观点的技巧之一，谈判中如遇到问题难以解决，或者有话不得不说，或者接过对方的话题转向有利于自己的方面，都要使用转折用语。

例如“可是”“但是”“虽然如此”“不过”“然而”等，这种用语具有缓冲作用，可以防止气氛僵化。既不致使对方感到太难堪，又可以使问题向有利于自己的方向的转化。

2. 解围语。

当谈判出现困难，无法达成协议时，为了突破困境，给自己解围，可以运用解围用语。例如：“真遗憾，只差一步就成功了？”“就快要达到目标了，真可惜！”“行百里者半九十，最后的阶段是最难的啊！”“这样做，肯定对双方都不利。”“再这样拖延下去，只怕最后结果不妙。”“既然事情已经到了这个地步，懊恼也没有用，还是让我们再做一次努力吧？”

这些解围用语，有时能产生较好的效果，只要双方都有谈判诚意，对方可能会接受你的意见，促使谈判的成功。

3. 弹性语。

无论何种谈判，话不能说得太过，更不能说得太死，对不同的谈判者，应“看人下菜碟”。如果对方很有修养，语言文雅，己方也要采取相似语言，谈吐不凡。如果对方语言朴实无华，那么己方用语也不必过多修饰。如果对方语言爽快、耿直，那么己方就无须迂回曲折，也应打开天窗说亮话，干脆利落地摊牌。

总之，在谈判中要根据对方的学识、气度、修养，随时调整己方的说话语气、用词。这是双方沟通思想、交流感情的有效方法。从人的听觉习惯去考察，在某一场合，他对听到的第一句话与最后一句话，常常能留下很深的印象。在谈判中假如你以否定性话



语来结束会谈,那么,这否定性话语会给对方一种不愉快的感受,并且印象深刻。同时,对下一轮谈判将会带来不利影响,甚至危及上一轮谈判中谈妥的问题或达成的协议。所以,在谈判终了时,最好能给予谈判对手以正面的评价。

例如:“您在这次谈判中表现很出色,给我留下了深刻的印象。”“你处理问题大刀阔斧,钦佩,钦佩!”不论谈判结果如何,对参与谈判的人来说,每一次谈判都是谈判各方的一次合作过程。

因此,一般情况下谈判结束时对对方给予的合作表示谢意,既是谈判者应有的礼节,对今后的谈判也是有益的。

提问的技巧

在谈判中,获得信息的一般手段是提问。为了解对方的想法和企图,必须十分机警,利用各种方法和技巧去探知对手的需要。通过提问,除了可以从中获得众多的信息之外,还常常能发现对方的需要,知道对方追求什么,这些都对谈判有很大的指导作用,另外,提问还是谈判应对的一个手段。

不同的谈判过程,获得信息的提问方式不同。一般提问有以下几种方式:

- 一是一般性提问,如“你认为如何?”等;
- 二是直接性提问,如“谁能解决这个问题?”等;
- 三是诱导性提问,如“这不就是事实吗?”等;
- 四是探询性提问,如“是不是?”“你认为呢?”等;
- 五是选择性提问,如“是这样,还是那样?”等;
- 六是假设性提问,如“假如……怎么办?”等。

这六种类型的提问方式,是有用的谈判工具,我们必须有选择地、灵活地运用这一工具。

1. 提问题要恰当。

如果提问题规定的回答方式能够得到使对方接受的判断,那么这个问题就是一个恰当的问题,反之就是一个不恰当的问题。所以,在磋商阶段,谈判者要想有效地进行磋商,首先必须确切地提出争论的问题,力求避免提出含有某种错误假定或敌意的问题。下面这个故事可以说明提出恰当问题的重要性。

有位牧师问一位长老:“我可以在祈祷时吸烟吗?”他的请求遭到严厉的拒绝。另一位牧师再问同一位长老说:“我可以在吸烟时祈祷吗?”因为提出问题的措辞不同,投长老之所好,他被允许了。



2.问题要有针对性。

也就是说一个问题的提问要把问题的解决引到某个方向上去。在磋商阶段,一方为了试探另一方是否有签订合同的意图,是否真正需要这种产品,谈判者必须根据对方的心理活动运用各种不同的方式提出问题。比如,当买主不感兴趣、不关心或犹豫不决时,卖主应问一些引导性问题:“你想买什么东西?”“你愿意付出多少钱?”“你对于我们的消费调查报告有什么意见?”“你对于我们的产品有什么不满意的地方?”……提出这些引导性的问题后,卖方可根据买方的回答找出一些理由来说服对方促成对方与自己成交。

例如,卖方看到买方对他们生产的洗衣机不太满意,就问对方在哪些方面不满意。

买方答:“我不喜欢产品的外形,乍看上去不结实。”

卖方说:“如果我们改进产品的外形,使之增加防腐能力,你会感到满意吗?”

买方答:“就这一点而言,那当然好,不过交货时间太长了。”

卖方问:“如果我们把交货时间缩短,你能马上决定购买吗?”

买方答:“完全可以决定。”

这样,卖方针对买方的要求,提出一些可供商榷的问题,使买方接受了自己的观点。

提出问题是很有力量的谈判工具,因此在应用时必须审慎明确。问题决定讨论或辩论的方向,适当的发问常能指导谈判的结果。发问还能控制收集情报的多寡并可以刺激你的对手慎重地考虑你的意见。为了答复你的问题,你的对手不得不想得深入一点——他会更谨慎地重新检测自己的前提,或是再一次评估你的前提,审慎运用问题,使你能轻易地引起对手立即的注意和使之对问题保持持久的兴趣。此外,经常地提出问题,你的对手会被导向你所期望的结论。

应答的技巧

有问必有答。问与答构成了人们语言交流的重要形式。

谈判中的问答,更是一个证明、解释、反驳或推销本方观点的过程。“问”有艺术,“答”也有技巧。问得不当,不利于谈判;答得不好,同样也会使己方陷于被动。通常,同样的问题会有不同的回答,而不同的回答又会产生不同的谈判效果。在谈判桌上,发问者的提问动机是十分复杂的,而答复者的回答同样需要十分谨慎。它不同于日常生活中的一般问答,也不同于学术研究或知识考试中的回答,一般不以正确与否来论之,而是基于谈判效果的需要,要准确把握住该说什么,不该说什么,以及应该怎样说。因此谈判者要十分讲求谈判中答复的原则与技巧。虽然我们不能肯定地说学会了



答复就等于学会了谈判,但是可以肯定地说,不会回答,就等于不会谈判。在某种程度上,答比问更为重要。

在谈判中,人们应该遵循的答话原则有以下几种。

1.回答问题之前,要给自己留有思考时间。

在谈判中,提问者提出问题,请求对方回答,很自然地会给答话者带来一种压力,似乎非马上回答不可。很多人有这样一种心理,就是如果在对方问话与己方回答问题之间停留的时间越长,就越容易给对方以己方对这个问题没有考虑和准备的感觉。而对答如流,就显示出己方的准备很充分。其实,在谈判的过程中对问题回答的好与坏,不是看你回答的速度快慢,它与竞赛抢答是性质截然不同的两回事。

面对对方的提问,谈判者应该给自己留一些思考的时间,搞清对方提问的真实意图,再决定自己的回答方式和范围,并预测在己方答复后对方的态度和反应,考虑周详之后再从容作答。如仓促回答,很容易进入对方预先设下的圈套,或是暴露本方的意图而陷于被动。可以借鉴的经验是,在对方提出问题之后,你可以点支香烟或喝口茶水,或调整一下自己的坐姿,也可以挪动一下椅子,整理一下桌子上的资料文件,或翻一翻笔记本,借助这样一些很自然的动作来延缓时间,考虑一下对方提出的问题。对方看见你这些得体自然的举动,自然也就减轻和消除了上述那种心理。

2.不要随便回答没有了解真正含义的问题。

谈判者为了获取信息,占据主动,自然会利用提问来套取有利于他的信息,所以问话中往往深藏“杀机”,如果贸然作答,很可能会掉进陷阱。因此,在不了解问话的真正含义之前,千万不要贸然回答,以免暴露己方的底细,把不该说的事情说出来。在谈判中,答话一方的任何一句话都近似于一句诺言,一经说出,在一般情况下很难收回,因此,对问题一定要考虑充分,字斟句酌,慎重回答。

3.不要“全盘托出”,毫无保留地作答。

在谈判中有时回答越明确、全面,就越是愚笨,回答的关键在于该说什么不该说什么。有些问题不值得回答,有些问题只需局部回答,如果你老老实实在地“全盘托出”,就难免暴露自己的底细,给己方造成被动。同时,当你“全盘托出”之后,对方不需继续提问就获得了对他们有用的信息,这样就堵塞了对方向你继续反馈交流的通道。

一般情况下,当对方提出问题,或是想了解我方的观点、立场和态度,或是想确认某些事情时,我们应视情况而定。对于应该让对方了解,或者需要表明我方态度的问题要认真作出答复,而对于那些可能有损己方利益或无聊的问题,则不必作出回答。总之,谈判者为了避免答复中的失误,可以自己将对方问话的范围缩小,或者对回答的前提加以修饰和说明,以缩小回答的范围。



4. 尽量减小对方追问的兴致和机会。

在谈判过程中,提问者常常会采取连续提问的方式,环环相扣,步步进逼,使答话者陷于被动,落入他们圈套。因此,谈判者在进行答复时尽量不要留下尾巴,授人以柄,让对方抓住某点继续提问,而要尽量遏制对方的进攻,使其找不到继续追问的借口。例如在答复中点明“我们考虑过,情况没有你说的那么严重”来降低问题的意义;或是表达“现在讨论这个问题还为时过早”,以时效性来抑制对方的追问等。

答话虽然受到问话的限制,在谈判中处于被动地位,但是一个优秀的谈判者可以通过巧妙的答话,变被动为主动,在谈判中抢占上风。

打破僵局的艺术

打破僵局还需要运用一定的策略,用策略去打破僵局,不但有利于谈判的顺利进行,而且还可能取得谈判的主动权,为取得有利的谈判成果夺得先机。一般认为,在谈判中出现僵局时,可采取以下策略。

首先要头脑冷静,切不可言语冲动,刺激对方。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,言辞尖刻会形成感情对立,对打破僵局极为不利。

更换谈判团成员。让可能刺激对手的成员离开。非常有经验的谈判家不会触怒对方而被要求离开,因为他可能要在换人策略中扮演很重要的角色。现在是减轻对方压力的时候了,可以让这些人从你的团队里离开,作出让步。

用不同的方法重新解释问题;提供新的理由、新的信息以探讨更广泛的问题;找到一个桥梁,使需求部分达成某些方面的一致。

谈论一些轻松的话题,或者讲一则娱乐新闻,或者讲一个有趣的故事,以此来缓解紧张气氛。

审查过去或将来的需求,一同揣摸达不成协议的后果,然后制定补救方略。

由双方人员建立一个特别工作组,有针对性地解决问题。

提出有附加条件的建议,使双方都有妥协的理由,进而使谈判顺利进行。

采取暂时休会的方式使双方冷静头脑,整理思路,寻求解决策略。对己方来说,在休会前最好对自己的方案再进行一次详尽的解释,提请对方在休会时进一步考虑。

试着改变谈判室的气氛。如果谈判中关于双赢的重点已陷入低调,试着将它变得更具竞争性。如果谈判已很难控制,试着打开更多的双赢通道。

对双方已谈成的议题进行回顾总结,消除僵局造成的沮丧情绪。或者先谈双方较易达成一致的议题,待双方都有一定满足感后再谈僵局中的问题。比如,可以鼓励对



方：“看，我们已经解决了许多问题，现在就剩这些了，如果不一起解决的话，那不就太可惜了吗？”

学会洞察对方

观察对方是谈判的首要步骤。

参与谈判的双方通常是在谈判桌上首次见面，而这第一回合正式接触，则是一次观察对方的良机，因此，必须留意对方的表情、动作，找出他的特殊习性，以迅速获得正确的资料，如此才能决定该采取什么样的谈判战术和技巧。

从与谈判对手有所接触的人身上取得资料，对于“熟识敌情”非常重要。

如果这个第三者与谈判对手有深交，他所提供的资料尤其具有参考价值，但这也可能是一陷阱。所以，你必须考虑到下面两种情况。

资料的提供者对你的谈判对手是否存有误解或偏见？而他本身是个喜欢夸大其词的人？如果是，就不要轻易相信你所得到的资料了。

资料的提供者是否与你的谈判对手私下串通好了，故意暴露一些假情报给你，引诱你误入歧途？这也并非不可能。

在谈判前，对于谈判对手的访谈录、演讲稿及其他相关资料，必须详细研究。访谈记录和演讲稿所传达的信息比较直接，更应该多加重视。如当你代表员工，将要与公司方面就有关重新制定工资问题进行谈判时，在搜集资料的过程中，发现了该公司董事长在以前的会议中，曾说了这么一段话：“我从未受过正规的教育，能有今天，完全是我多年来不断奋斗、不向困难低头的结果。如今公司的经营已经上了轨道，在同行中也占有一席之地，我感到由衷的高兴。”

如何把这段话运用到谈判之中呢？公司的运营状况以及在同行中的地位，可以从企管杂志或有关报道中得知。但是，董事长个人的身世背景及经营理念，就只能“道听途说”了，这有时对谈判的结果具有极大的影响。不过，现在你已经掌握住了相当重要的一点——“我从未受过正规教育”。在劳资双方的谈判中，最容易引起争议的是有关支付体系以及工资的附加给付问题。而对这些专业性的问题，可以假设，董事长由于未受过正规教育，所以了解不多。在这样的情况下，出面与你交涉的，可能是董事长特别聘来的专家。那么，你所要对付的，就是这些专家，而非董事长本人了。只要专家肯接受你的提议，董事长自然无话可说。当然，董事长未受过正规教育不代表他不懂专业性问题，所以从谈判一开始，你就必须仔细地观察，以检测自己的判断是否正确。另外董事长是个不断奋斗，不向困难低头，历尽千辛万苦，而后才获得成功的人——这



种人通常是不会轻易接受员工要求的。白手起家的人总有一种观念：不能让步，万一让步，多年的努力成果，便会毁于一旦。所以，你必须准备足够的资料，并且设法让董事长明白，员工的要求不但不会妨碍公司的成长，反而会对公司的未来发展作出贡献。

由此可见，在面对面的谈判中，多听是谈判者的基本功。不仅仅是多听，更要用心去感受，除了听出对手谈话的直接内容，更要听出对方的“弦外之音”。如果连听都没有听明白，自然就无法去理解和回答对方的问题了。

特殊的口头语

在谈判中，巧妙运用一些常见的口头语，会起到特殊的谈判效果。

1.“顺便说说”。

一个说“顺便说说”的人，意即某事突然出现于心田，他想赶快告诉你以免遗忘。此用语暗示是这句话不重要。可是实际上，使用这用语的人真正要说的是，讨论中的论点对他们是很重要的，请注意听。

2.“坦白地说”。

这个措辞很奇特。逻辑上，以“坦白地说”开头的论点暗示着对方在其他论点上并不坦白、诚实。不过，使用此措辞的人真正要表达的是：“你要特别留心我即将要说的话，因为我认为这句话很重要。”此措辞并不和坦白、诚实有绝对相关之处，只是一条线索，表明你的对手将要说不重要的话，值得你注意聆听。

3.“在我忘记之前……”。

此措辞类似于“顺便说说”，表面看来并不重要，不过隐藏着对手很重要的论点。如果你仔细想想，会觉得此措辞实在荒谬可笑，不过它被使用的频率颇高，谈判者应视它为信号，表示就提及对谈判来说颇重要的事。

4.“不过……”。

这是在谈判中经常被使用的一种说话技巧。有一位著名的电视节目主持人在访问某位特邀嘉宾时，就巧妙地运用了这种技巧：“我想你一定不喜欢被问及有关私生活的情形，不过……”这个“不过”等于一种警告，警告特邀嘉宾虽然你不喜欢，不过我还是要……在日常用语中，与“不过”同义的，还有“但是”“然而”等，以这些转折词作为提出质问时的“前导”，会使对方较容易作答，同时又不致引起其反感。“不过”具有诱导对方回答问题的作用。前面所说的那位主持人，接着便这么问道：“不过，在电视机前面的观众，都热切地希望能更进一步地了解有关你私生活的情形，所以……”被如此巧妙地一问，特邀嘉宾即使不想回答，也难以拒绝了。



5.“如果……那么……”。

策略能使谈判的形式不拘泥于固定模式,用在谈判开始时的一般性探底阶段,效果是相当明显的。例如,在谈判中,不断地提出如下种种问题:“如果我再增加一倍的订货,价格会便宜一点吗?”“如果我们自己检验产品质量,你们在技术上会有什么新的要求吗?”在试探和提议阶段,这种发问的方法,不失为一种积极的方式,它将有助于双方为了共同的利益而选择最佳的成交途径。然而,如果谈判已十分深入,再运用这个策略只能引起分歧。如果双方已经为报价做了许多准备,甚至已经在讨价还价了,而在这时,对方突然说:“如果我对报价做些重大的修改,会怎么样?”这样就可能有损于已形成的合作气氛。

以上所列举的要点看似简单,其实不然,不要只是看看就算了,想想各个要点,考虑如何运用在你的谈判上。一旦你成为一位好的聆听者,你会发现人们愿意和你说话,而你的知识也会随之大增,你也将获得更多人的敬重。

谈判“36”技

(1)请求参加。即要求对方和你一道共同解决问题,其中关于你们怎样才能照他们的要求做要征求他们的意见。

(2)蚕食活动。即不断地提出进一步的小要求,一点一点地接近你的谈判目标,直到最终掌握全部情况。

(3)提出假设。即以假设性的提议小试舆论和对方的反应,这对于在准备工作完全就绪之前避免许诺是有用的。

(4)虚张声势。即提供假材料,给人造成一种有比实际更多信息的假象。

(5)声东击西。即表面上向一个方向行动,实际上意在将对方的注意力转移出已被他们关注或察觉的你方的真正的目标。

(6)自相矛盾。即以假装你不想让他或她做的方式使对方做了某事。

(7)拖延时间。即要求休会,一直往后拖延会期,千方百计不回答问题。其目的在于制造一个冷却期,以松弛紧张情绪,争取时间进行深入的思考,获得更多材料等。

(8)表面退席。即假装你已经退席,但实际上是人离席位不离会,或是正在幕后实施控制。

(9)发出最后通牒。即作出你的最后提议,明确说出“要么接受,要么放弃(但谨防听起来火药味太浓)”。

(10)引起竞争。挑拨对方与第二个真正的或假冒的竞争对手的关系,用竞争巩固



你的地位。

(11)幽默。一个常常被遗忘的策略是,幽默能够减轻谈判的紧张程度或问题的严重性,通常最好开自己的玩笑(记住要微笑)。

(12)威胁策略。即公然表示出除非对方作出让步,否则将以一种不利于对方利益的方式行事的意图。

(13)总结立场。即在谈判中转而对谈判的目前状况或共同话题作出简洁但全面的总结,这是一种通过给予对方成就感而将谈判推向实现最终提议的有用策略。

(14)坚忍不拔。即在谈判中不断增加要求并下定决心坚守到底,不作丝毫妥协。运用这种策略需要信心和乐观精神,同时避免顽固地不知何时收场。

(15)木已成舟。即行动已达目的,然后等待,看对方对此是否作出反应。如果他们抱怨,就有礼貌地退席或假装你是无辜的。

(16)知错必改。即如果遇到困难的局势,为缓解矛盾公开声明自己曾犯了一个错误现已纠正。这时对方对你的诚实一般会表示钦佩并作出友善反应。

(17)示弱防守。即当处于弱势时,发出投降信号并请求对方宽大。运用此策略时,要表示出你相信对方会原谅你,不会因为你的示弱而拼命讨价还价。

(18)转退为进,又称祈求互惠策略。即在谈判中先由你方作出许多微小让步,如果对方没有作出相应让步,你便声称对方缺少友善和诚意转退为进展开攻击。

(19)假装生气(或真的生气)。即使用一种令人信以为真的气愤表情来吓唬人,或是表明你认为此局势已严重之极。

(20)显得荒谬。即以一种异乎寻常的荒谬方式行动,使对方惊慌失措。

(21)公然挑衅。公开挑衅或许能够得到短期让步,也许反而加强了对方坚持到底的决心。

(22)保持沉默。即以无言和面无表情的、不可思议的行动展示你的不满,主要的是保持沉默以避免过多交谈。沉默会令人难以忍受,引起并增加焦虑。这时,缺乏经验的谈判者或许等不到你说话便先行作出妥协反应。

(23)运用情感。即根据对方身份、双方关系的特征等,通过呼吁爱国主义、兄弟般关系、睦邻关系、共同宗教理想等特殊情感来实现谈判意图。

(24)引经据典。谈判中有意识地给人留有引经据典的印象,如引证权威性的典籍支持你的方案,述说行业惯例、法律观点、公司政策和先例等。

(25)炫耀成绩。如果对方敢问你以往的经历(有时是为了攻击或蔑视),你就在假装震惊之后,引证你以往的最佳成就给他们听。

(26)增加实际利益。即把你提出的安排与对方的实际利益联系起来,如提高对方



的威信,增加生意等。

(27)与丧失信誉联系。即把对方或他们的方案的某一方面与某些不光彩的事件联系起来,类似的策略如作否定的评论等。

(28)作否定的评论。对对方的立场、条件等,提出质疑并以评论方式加以否定,从而使对方处于守势。

(29)反其意而用之。即对对方认为适当的、平常的、可望的事情作反向思维,常可出人意料地得出一个更好的方案。

(30)避难就易。即撇开分歧,此策略有益于迅速消除分歧和试验对方反应。该策略常在决定最终方案时使用。

(31)漫海渡舟。即在争论尚未大规模正式展开之前,向对方提供覆盖面很广的大量信息,以便未及争论就突围而出。

(32)香饵诱鱼。即在谈判中提供带有倾向性的、对对方最有利的实例来支持自己的方案并使对方点头称是。

(33)装聋作哑。即在佯装不知、对方不提防的前提下拖延程序、做假动作,以无心取有心之利。

(34)故意曲解。即故意曲解对方的意思和行为,就好像被曲解了的东西才是事实。

(35)暗度陈仓。即己方的两个谈判者扮演两个不同的角色,假装是内部分歧,一个谈判者扮演坏蛋(主张强硬路线,坚决不让步,似感情用事),另一个人扮演好人(显得合情合理,似乎愿意妥协)。

(36)旧话重提。即重新讨论以前已决定的事情,但放弃以前的立场,提出追加要求或是重新讨论假定决定的事情。

第二十六章 弹琴要看听众——好口才的推销实务

毋庸置疑,一个好的推销人员定是一位舌灿莲花,口才极佳的人。推销人员虽然推销的是商品,但从某种角度上说,推销人员极力要推销的正是他们自己,而最有效、最直接地打动顾客的就是语言了。



说话不单纯是为了表达

推销人员在访问客户时,从初次见面的客套话到告辞离开时,说话都必须通情达理,这是发挥推销人员能力的重要时刻,能否说服对方,关键在于说话。

有人说,心中有什么,话中就有什么。如果说话只是为了表达,那显然没有认识到说话的作用和它所能包涵的内容。须知话为心声,才能“话贵情真”。

“顾客是上帝”,说此话的人真可称为智者。对于推销员来说,凡进门的人都是顾客,不管他们买的商品是多还是少,顾客都是上帝。因此,对他们必须用待自己上司的语言和礼节对待。即使与用户交往得很深和密切或已成知己朋友了,也不要忘记这一条,这是一条必须铭记的细则。

从“您好”到“再见”,自始至终都要用明快的口气接待所有的顾客。抱着鼓励对方的心情,发出有朝气的声音,要做到这两点并不难,无论是什么性格的推销员都能做到。

有诚意又热情洋溢地与对方说话,这在说话艺术中是最重要的。回答肯定的问题时要充满诚意地说一声“是”,愉快的声音传到对方的耳朵里,对方一定会受用的。

新闻广播时,播音员不带主观意识,不带感情,只是平实客观地述说,这是其职业的要求,但推销人员就不同了。一般来说,带感情说话是至关重要的。说话没有抑扬顿挫或不带感情时,听起来不但感到无聊乏味,而且使人感到说话的人是一位性格冷酷的人。

有趣的话题使人听起来神清气爽,伤心的话题使人听起来直想落泪,恐惧的话题使人听起来毛骨悚然、浑身发抖,作为一位推销人员,要学会这套本领,不说则已,说就要说得活灵活现的。

和客户交谈,不管是聊天还是商业谈判,都要有感情,这样才会有效果。不过,除非聊天,在一般情况下,尤其商业谈判时,必须抑制住自己或愤怒暴躁或悲伤的情绪。

让客户喜欢跟你说话

俗话说:“酒逢知己千杯少,话不投机半句多。”这句话告诉了我们,如何去博得顾客的欢心,语言的选择可说是至关重要,缺一不可。

1.边考虑对方的立场边选择你所要讲的话。

语言可以沟通人们之间的想法,也能伤害对方的自尊心,说话的一方往往觉得无所谓,但是,往往因自己用词不当刺伤了对方的自尊心,进而使双方关系恶化。上述情



况在我们日常生活中经常发生。

说话的一方虽无恶意,但对方却有受侮辱、被讽刺和被取笑的感觉,这主要是因为说话的一方在说话时欠考虑,没有注意到措辞,上述情况对于推销人员来说尤其重要。当对方说话之前,一定要自始至终做好应对的准备:“我要怎么说才能不伤害对方的自尊心呢?”

例如:

您到一家商店访问,当时这家商店没有顾客上门,在这种情况下如果开玩笑说:“哎呀!怎么安静得好像是要倒闭似的。”(鸦雀无声)或是:“这里闹过鬼了吧!怎么一个活人也看不见?”虽说是开玩笑,但对方听起来就会很不舒服,言下之意是您要他的店早点关门,那人家怎么喜欢你呢?

这时候,您最好说:“难得有空呀!我看下午顾客就会很多吧,到时候有您忙的!”(如果是上午去)然后一边说一边看看对方的反应如何。

不仅对客户、对顾客、对不熟悉的人要如此,即使对朋友说话也要注意,譬如觉得对方脸色不好就说:

“怎么看起来像个死人!”

如果对方身体没有毛病,精神也很好,一听这话就会感到不舒服,尽管是关心他及出于善意,但效果却恰恰相反,对方心里也许会琢磨:

“这家伙真不是东西,想盼我早死啊!”

在这种场合你可以先说:

“您好吗?近来身体怎么样?”

对方如果不回答说“很好,托您的福”,而是说“最近身体不大舒服”时,你可以说:

“要好好保重……”

这才是会体谅人的说法。所以必须学会考虑对方的处境,不要有站在自己的立场上信口开河的坏习惯。

2.不要伤害对方的自尊心。

顾客当中什么人都有,有的很任性,有的性子急,有的爱发脾气,有的说话带口头禅。作为一名推销人员,要和各种各样的人打交道,如果老是用自己所固定的那种调子谈话,就无法和所有的人谈得来,弄得不好,还会遭到对方的“白眼”,有的是还没进入商谈阶段就已被对方拒绝了。

面对上述情况,要不断地检查自己的言辞并及时地作出决定;在冷场之前就迅速地转换话题,以便使会谈顺利地进行下去。在聊天时,有时因讲了些有趣的话而使对方捧腹大笑,可是一旦进入商业谈判则往往会急转直下,双方也会激烈地争论起来。



因此不管在什么场合都不允许自己失言或失态。如果失去控制或出言伤人,把对方给惹恼了,对方就会从此拒绝跟你往来。

为此,优秀的推销员在和客户商谈时,一定会绞尽脑汁地选择用语。不过讲话时过于恭敬或乱用警句也不行,要用通俗易懂、诚实且令人感到亲切的语言,只有这样才能取得成功。这些看上去好像很难,其实只要有心,谁都能做到,只要多练习就能够具有和任何顾客都能打交道的能力。

3.说话要通俗易懂。

有的推销员喜欢说一些难懂的话,用一些偏僻、文绉绉的字眼,显得自己多有学问似的;有人出口成“脏”,并已成为习惯,不但不以为耻还自鸣得意;也有人故意使用一些对方听不懂的成语典故,还误认为对方会觉得自己说话简洁、口齿清晰、很有学问。

例如,对顾客说:“雨后万物更新,令人心旷神怡。”尽管本人挖空心思,咬文嚼字,但对方却不知“心旷神怡”是怎么解释,还是“雨过天晴,空气清爽,真痛快啊!”较好,既亲切又易懂。

如果对方个性很强,对一些难懂的话他又能立刻明白的话,那么他可能会感兴趣,觉得“这小子可真行”。

如果对方不明白你说的是什么意思,他一定会反感地说:“你到底说些什么?乱七八糟的!”

有人尤其是一些大公司的推销人员喜欢在会话中用一些不常用的外来语(主要是英语),虽说言语丰富是一个优点,但是,如果对方听不懂,就会感到不知所措和难为情。因此,有乱用外来语怪癖的人必须适可而止。有一些不正常的话,估计对方可能听不懂但又不能不说时,该怎么办呢?那就尽量不要伤害对方的自尊心,用较温和的方式表达。

有的人吹毛求疵、故弄玄虚、说话带刺,这很令人讨厌,推销人员应引以为戒。

在与顾客谈话的过程中,除非是难懂的专有名词,一般来说应尽可能使用忠实本意且通俗易懂的语言,只有这样,才能使对方感到亲切。

4.会说还要会听。

会说话的人都是会听话的人。自己不想哇啦哇啦地说个不停而是洗耳恭听的人是最会说话的人。

在日常会话当中,要做到会听是相当困难的,不要说会听,有的人甚至连互相交谈的最基本原则都做不到。对方一开口,立刻打断对方,自己却长篇大论地讲个不停,等到对方感到不快而索性不说了,他反而认为对方被自己说服了,因而得意洋洋,这样的人还真不少。通常自己的毛病是不太容易发现的。



日常会话是提高讲话艺术水准的舞台。推销人员应留心别人对话中的一些坏毛病,使之成为警惕自己的好材料。

在和对方的谈话过程中会听是很重要的一环,这是博得对方好感的一个秘诀。遗憾的是,不少推销人员急于推销商品,把对方所讲的话都当成耳边风,而且总是迫不及待地在商谈中提出问题或打断对方的话,或申述自己的观点。这些都是不适当的。欲速则不达,如果想使交易成功,顾客长篇大论时是成功到来的有利时机,你应该为此高兴,所以当对方滔滔不绝地说时,应该立刻提起精神来倾听,并不时兴趣盎然地说:“后来呢?”以催促对方继续往下说,要用好像听得出神的样子去倾听对方的谈话。

对于喜欢说话的顾客,推销人员只要洗耳恭听,他就会笑容满面,高兴得不得了。在这种情况下,当对方关住话匣子时,紧接着很可能说:“就这么决定了,我们订合约吧!”即使签不了合约,他也会很高兴地等待着您的下一次来访。

另外,学会了上述方法并成为习惯,不仅对客户,而且对上司、对同事讲话时也同样有用。这里再提醒一次,谈话时,请注意措辞,千万不要伤害对方,切记!

恭维是一种美德

那些认为推销工作需要低三下四的人,一想到要成天讲些言不由衷的奉承话就不舒服。尤其是年轻又思想单纯的人可能对此特别反感。的确如此,露骨的恭维话使双方感到不愉快,而逢迎拍马的人也往往被人所轻蔑。

有的时候恭维别人算是一种美德,但不要说些不是出于内心的话。只要用词得体或是发自自己内心深处的由衷之言,对方一定会非常高兴的。

人们不论谁都有自尊心,也总是希望别人能对自己的长处给予肯定。如果你能把握这一点,满足对方的这种欲望,那你就取得成功,对方还会认为你是个会体谅别人的人,说不定他能把“心”也交给你。

对于客户只要是措辞得体的恭维就可以大胆地说,可以恭维客户本人,譬如说容貌、体格、性格、人品、兴趣及爱好等,另外还可以恭维对方家里的人,对方公司的职员,店铺的布置、装饰,对方公司的发展等。

当场的感觉更值得竭力恭维,这样一来不但气氛会变得活跃,而且会谈也能顺利地进行。不习惯做这种事的人在恭维对方时会很不自然,建议你在开始时先不要去考虑后果,只要想“我如何说对方才会高兴呢?”接下来就选择对方爱听的话说,时间一久就学会了。

熟练之后即可灵活运用,有时好像非常佩服似的大肆恭维对方,有时则故意用直



率甚至硬邦邦的语言顶撞对方几句,只要运用得好,都会有好的效果。

关于恭维的要领只要亲自体验几次就会学会的,不必去请教别人。

必须克服的语病

有的人在说话过程中相同的词会反复地使用,时间久了,不知不觉就成为语病。某大学的讲师,在讲话中老带“嗯——”这一口头语,有人用心数了一下,30分钟内共有60多个“嗯——”。连传道授业的人都如此,何况是一般的人了。

口头语最多的恐怕是连接词“嗯”“这个”等,虽然听者对带口头语的人不一定会起反感,有时甚至会觉得怪好玩的。

除此之外,还有“所以”“总而言之”“尤其是”“可是”“也是”“绝对”“必须”“不”“岂有此理”等口头语,上述口头语中不管哪一种均很强硬、刺耳,也容易引起对方的反感。一位销售业绩很好的经理对他的员工就这个问题专门强调过:

“我就曾经有过,‘追根究底地说’‘基本上来说’‘我还是想冒昧问您一下行不行’等口头语。比如有一次,我与某客户商谈得很愉快,快结束前我的老毛病又犯了,忍不住说:‘追根究底地说您买还是不买呢?’那位客户原本笑着的脸一下变了,绷着个脸冷笑着说:‘对不起,尽管我们谈得很好,但我的结论是No。’这一些口头语一是显得目的性太强,二是含有责备对方或大吹大擂的口气,因此很容易得罪对方,一旦得罪了对方,要消除对方的反感就需要很长的时间了。”

像“是啊”“的确是那么回事”这种肯定对方意见的口头语是容易被对方所接受的,一般来说也不会引起麻烦,但像“可是”“不”“岂有此理”等否定性的口头语或像“总而言之”“无论如何”之类吹毛求疵的口头语就很容易被对方误解。

有的人喜欢把同一件事唠叨地说个没完,本人虽想把意思表达清楚,但听的一方则早已厌烦了。好话说三遍也会令人生厌的。

作为一名推销人员,说话啰唆是不够格的,应该彻底地纠正过来。治疗这种毛病,开始的时候需小心,哪怕讲话生硬了点也没有关系,要抓住要点反复练习。

推开“寒暄”之门

一般来讲,寒暄是推销员与顾客进行沟通的第一关,寒暄得当,推销的第一道门也就应声而开,如上某公司或某顾客家,当双方交换名片之后,在对方说一声“请坐”之后坐下,坐下之后,不要急于将对方的名片装进口袋,应放在自己座位前面的茶几





上或桌子上,以便于利用这段时间记住对方的职务和姓名。

有时候对方主动找话题,在这种情况下只要顺着对方的话题发挥就是了。但一般来讲应该自己先开口,譬如:

“百忙中来打扰您,真不好意思。”

如果事先没有预约则可说:“也没有事前跟您打个招呼就来了,很对不起。”

如果是刚上班,则可以说:“一大早就来打扰您,真对不起。”

如果是下午3点之后,则说:“这么晚了还来打搅您,真对不起。”等等。

接下来讲一些关于时节之类的客套话,或祝福对方事业兴旺之类的客套话等。

有经验的推销人员可以省略上述老套,来一些别开生面的开场白,譬如可以从进公司第一印象说起:

“贵公司的员工真了不起,使我大吃一惊。”对方接下来可能会问:“从何说起呢?”你不妨答:“连我这样的人都受到如此热情的接待,可见一斑。”对方听到赞美他们公司的话一定会乐在心里的,如此一来也为下面的话题创造了一个良好的气氛。

不过上述开场白如果运用得不恰当的话就容易闹出麻烦来,所以新手最好不用,等有了经验之后再行。

除非对方催促或没有时间,否则开场白仅三言两语就草草了事的话并不一定好,在双方气氛尚未融洽之前进入主题的话,效率也一定都很低,所以不能操之过急。

在对方接待室会谈的时间一般来讲以三四十分钟为宜,但是,这也要看当时的具体情况,当你得知对方很忙,或者对方员工频繁地进进出出,像在商量什么事情似的,或者对方坐不住也沉不住气,像有什么事的样子,或者另有客人在等着对方接见等,那就要针对当时的情况及时地采取措施,即使没有谈完也要体谅对方,先行告辞,以便改日再谈。

谈话时若有人为你端来茶或咖啡,要小声地说一声“谢谢”并点头致谢,这虽是常识,但商谈进入高潮时往往容易被忽略。对端茶的人有礼貌的话,很容易取得对方的好感,也有利于谈判的气氛,可别小看这些小动作。

相互问候之后进入商业谈判之前往往有一个“冷场”的时间,如何处理好这段时间较为困难,如果把见面时的开场白作为谈话的第一步战略,那么这个时间的谈话就算是第二步战略了。这时,要尽快地引出让对方很感兴趣的话题,这对于谈判的成功是相当重要的。

访问之前,如果你搜集了对方的有关资料,为第二步战略做好了充分准备的话,谈话时就可以得心应手、滴水不漏,若没有掌握对方这一方面的资料也不知道对方的兴趣、爱好或经历,就一定要千方百计地想办法寻找共同的话题。例如,称赞茶、咖啡



等饮料味道好,办公器具高雅别致,椅子沙发高级等。当你说“你的沙发真有点总经理的派头”时,对方会微微一笑,觉得你这个人挺有意思的。墙壁上如果挂有匾额或字画的话,就可问:“您喜欢字画吗?”总而言之,只要认真观察琢磨,周围可作话题的实在很多。

电视新闻、体育比赛也可以作为话题。譬如在世界杯期间,可问对方:“您喜欢看足球吗?”如果对方回答“喜欢”,则可以进一步问:“您喜欢哪一支球队?”进而还可拿昨天比赛的胜负作话题。

对方可能是球迷,也可能因昨天自己喜欢的那支球队输了球而心情不佳,也有的人可能因工作繁忙或者没有兴趣而对体育比赛漠不关心,所以自以为是地乱发挥是不行的。聊天时要注意观察对方的表情及反应,若对方不感兴趣则要及时变换话题。

初次见面就谈得投机的话接下来就比较顺利了。一般说来这种情况下应说一些高兴的事,不要讲一些令人丧气的事。如果对方天南地北地说个不停,那你就好好听着,再根据时间及情况,顺理成章地把话题转入正题。

以幽默推销自己

讨人喜欢是事业成功的无价之宝,你也许会发现:

如果人们喜欢你,那么,无论你做错什么事,他们都会原谅你;如果别人不喜欢你,尽管你慎之又慎,万无一失,也无济于事。

向顾客推销你的商品,首先要推销出你自己。这种推销,就是在众目睽睽的舞台上发挥自如,博取每一个人的好感。然而谁也不能确切地告诉你讨人喜欢是怎么回事。不过,那些讨人喜欢者所禀赋的某些品质却是可以解释清楚的。

我们可以列出许多条来:乐观豁达,充满自信,得体的风度,幽默的谈吐,谄熟交际,笑以待人……只有这样,才能讨人喜欢。

有位住在费城名叫那佛的人,几年来一直想向当地的一家规模宏大的连锁商店推销煤炭,可是,对方偏偏不向他订购,却从距离很远的地方进煤炭。当那些满载着煤炭的卡车从那佛公司门前那家连锁商店驶过时,那佛的肺都要气炸了,恨自己无能。虽然他又气又恼却一直未打消向那家连锁商店推销煤炭的念头。

一天,他决定改变以往的做法,再次走进那家连锁商店。

“今天,我来这儿并不是向你推销煤炭,而是想拜托您一件事。我们讲习会出了个题目:连锁商店的普遍化对国家是否有害?要对此进行辩论。我想请教您有关连锁商店的问题,希望您肯帮这个忙。”

结果他和这位负责人谈了1个多小时,从开始经营连锁商店开始,一直谈到连锁





店对人们的重大贡献。

当谈话结束,那佛正要离开时,店主在那佛身后说:“春季开始,你來找我,我想向你买煤炭。”

那佛十年未办成的事,却在两个小时内解决了。只要我们能站在对方的立场上,了解对方的心情,使顾客喜欢我们,就不必担心我们的欲求不能达到。

美国有一位大学毕业生急于找到工作。一天,他跑到一家报馆自我推荐。他找到一位经理问道:“你们需要一个好编辑吗?”“不需要!”“那么记者呢?”“不,我们这里现在什么空缺也没有!”

“那么,你们一定需要这个东西。”大学生拿出一块精致的牌子,上面写着:“额满暂不雇用。”

经理感到眼前的这位小伙子很有意思,便立刻打电话把这件事情报告给老板,随后,他笑嘻嘻地对大学生说:“如果愿意,请到我们广告发行部来工作。”

这位青年用幽默推销自己,终于打破了僵局,找到了工作。后来,他成了那家报馆出色的经理,使报纸的日销售量从5万份左右提高到30多万份。

学会推销自己,并非一句空洞的说教。推销自己的过程,其实就是一次全面展示自己才学、品行、智慧的过程,在这里是无法临时抱佛脚式地应付的。

如何练出推销的铁嘴

口才是推销的关键。对于许多营销人员来说,训练推销口才是十分重要的。针对这一点,业内人士指出如下一些原则。

要设身处地为顾客着想;说话速度以每分钟120字为宜;扬弃推销员滔滔不绝的习惯;尽量回避单刀直入的商谈;以质疑方式探寻想知道的内容;设法帮助顾客解决其困扰。

要直陈主题,有理有据,有产品样本、说明书做自己的证明物;谈话要紧扣主题,表达完自己的意思后即听对方的意见,以防言多有失;一般不急于表白自己内心的目的;了解对方的大致情况,最好交谈时常提及一些,使别人感到亲切。

使用商品说明便览的要点。

不要让顾客去触摸。

确认顾客的理解度。

铅字印刷出来的文字,要转化成口语字眼来向顾客说明。

说明的时候要表达得流畅。



不要打断别人讲话。只有在别人征求你看法时再发表意见,这效果可以事半功倍;不要正面反对对方的某些观点,注意避免使用“不必你说”“不行”“你不对”等指责性的词语,最好从侧面指出别人的缺点;推销时不必争论,现代人都有明显个性,你要争,只会越争越糟;在别人高兴的时候,指出别人的错误,往往不会让人反感。

拿出证据让对方看;别家产品也要彻底研究分析;“滞留时间久”不如“面谈次数多”;收集商谈的材料;相信顾客就是买东西的人。

让对方介入你的生活领域;避免位置对立,最好采取斜面角度;场所换了气氛也会改变;展示实物能制胜;展示实物的要点;商谈时不可忘带一些小道具。

少说多听;不要打岔;不要太好争论;不要急着说出你自己的观点;当你了解对方的目的和处境后,最好再复述一遍。

别说让顾客生气或发生不愉快的言词,如宗教观点,有关顾客的缺点、弱点;用角色实际演练法来增进技巧;将顾客捧到上位;用美丽的语言同顾客商谈;委托专家负担部分工作;勿让对方有“推销”的印象;正确对待顾客的反对和拒绝。

抓住重点牢记在心,避免谈论时遗忘了它们;讨论时避免双方脱离主题;不要正面反对对方的某个观点。

推销员的口才技巧

在市场经济中,推销商品是企业走向市场的惟一途径。

推销的过程,实际上是推销人员运用各种推销技巧,说服顾客购买其商品或劳务的过程。俗话说:“十分生意七分谈。”谈生意主要是一个“谈”字,“谈”就是口才交际过程。下面就介绍几种推销口才技法。

1.“诱”的技巧。

一般来说,推销员推销商品,是在短时间内完成的。在短短几分钟里,你的话能留得住顾客并打动他的心,生意就成交了;留不住,一笔买卖就吹了。此外,在市场竞争中,突出自己,把顾客吸引到自己的身边,也需要与众不同的鲜明的语言。所以,推销人员的话具有强烈的诱惑性和渲染色彩。例如:

在集市上,鱼贩子早晨高声叫“新鲜活鱼,两元一斤”,极力突出“新鲜”二字。下午则变成“快来买呀!一元钱两斤”,这是突出便宜的信息。

2.“激”的技巧。

当用户产生购买商品的欲望,但又犹豫不决的时候,适当使用“激”的技巧,激发对方的好胜心理,促其迅速作出决断,但要把握好“激”的火候。



3.“比”的技巧。

俗话说：“不怕不识货，就怕货比货。”我们在推销的时候，带来合适的同类产品（或假冒伪劣产品）进行对比，让客户在对比中产生差别感觉，这样就会增加你的说服力。但在比的过程中要以事实为依据，不能言过其实。

4.“问”的技巧。

在推销的过程中，我们经常发现有的顾客会不假思索地拒绝推销，因此，“推销是从拒绝开始的”这话半点不假。

遇到这种情况，推销员不应“退避三舍”，而应“迎难而上”，这时，巧妙设问是关键。提问，可以消除双方的强迫感，缓和商谈气氛，摸清对方底牌；可以确定推销过程进行的程度；可以了解顾客的障碍所在，寻找应对措施；可以留有情面地反驳不同意见……提问是推销应对口才最有力的手段，一定要熟练掌握、运用。

5.“演”的技巧。

有的问题如果仅凭三寸之舌还难以让顾客明白，那就要采用实物、图片、模型等来加以说明和演示。小的商品可以随身带携带，在顾客面前充分展示。而大的商品如电器、汽车、机床等，或抽象的商品如证券、劳务、服务等，因无法随身携带，需要将其好处具体化、形象化。必要时请顾客亲临现场，将商品的功能、特点、使用方式逐一演示，充分展现商品的魅力，这比言辞说明更有吸引力和说服力。例如一位推销员走进客户的办公室，向主人打招呼以后，指着一块粘满油渍污垢的玻璃，有礼貌地说：“请允许我用带来的清洁剂擦一下。”结果，由于不用水就毫不费力地把玻璃擦得干干净净，从而引起了客户的兴趣，于是生意便很快做成了。

6.“贴”的技巧。

有人说，一句贴心话，招来万户客。这话十分有道理。

在推销商品中，一句贴心话，会使顾客完全“忘记”你是推销员，而把你当成他们的知心朋友；一句贴心话，可以缩小你与顾客之间的距离，使顾客对你言听计从。这样，既为产品打开了销路，又交了朋友，帮助了顾客，最终也帮助了自己。

推销员口才素质必备

作为一个推销员首先要具备良好的口才。但口才并不是凭空得来，它要求推销者必须具备一定的素质。我们试以商品推销者为例，列举一些必备的素质，以供参考。

1.知识。

对于商品、顾客都应有相当的了解。当顾客向推销员询问时，如果这个不知，那个



不晓,就会丧失顾客的购买信心。相反,若能掌握较广博的知识,对商品的尺寸、分量、质量、包装等方面问题能作充满趣味的介绍,就能激发顾客的信心和购买欲。例如一个店员向顾客介绍一件狐裘,顾客说:“只怕被雨淋了会走样。”店员解释说:“绝对不会,试想,你什么时候见过雨天狐狸打伞?”于是生意成交了。这位店员用他的生物知识一下子解除了顾客的忧虑。

2. 礼貌。

售货员与顾客交易时,应采取比较和蔼的态度。顾客心理上比较喜欢别人的殷勤、服从和尊敬,因此,务必使你的举止合乎礼节。只有你心怀诚意,才能自然地表现出你坦诚的语气。有些售货员在与顾客交谈时,用吵架的语气与对方争论,那显然是在自讨苦吃。有些售货员拒绝回答商品价格,认为“一遍遍重复,烦死了”,但对于顾客来说,往往只是第一次提问题,是应该满足其要求的。

3. 热忱。

有推销热忱才会有购买热忱。

你具备了“热忱”这一点,顾客方面再大的偏见和抗拒,也能轻易地被克服。接待任何一个顾客,你都要尽可能考虑到自己会给顾客留下什么样的印象。丧失热忱就等于丧失活力,郁郁寡欢是无法有所成就的。

4. 服务意识。

对于有购买欲的顾客你要自忖:你能为他提供哪些服务?顾客也是人,如果你有意为他效劳,你的这种意识愈强烈,他愈能诚挚地回报你。

5. 创见性。

拿破仑说:“想像力支配全世界。”

想像力配合灵活的语言,使你可以栩栩如生地向顾客描述商品的价值以及给客户的利益。要知道,产品设计是死的,而顾客购买标准是活的、可变的,通过推销员的想像力,可从不同的角度改变顾客的标准。比如某商品是红的,你可以说“红”象征爱心;黑的,可以说“黑”显示高雅。究竟如何说,就看你的想像力了。

6. 建设性意见。

在推销谈判陷入僵局时,你要善于果断地提出建设性的建议。这种建议能开拓对方的思路,会使对方尊敬你、信任你。

7. 友情。

英国诗人菲利浦·辛尼曾说:“朋友以事相托,勿以事大而踌躇,勿以事小而疏忽。”我们在推销中应乐于完成顾客提出的任何要求。能办到的事,尽量办,而且态度要坦率、诚恳。



8.外交手腕。

一位高超的推销员,应能够巧妙地运用外交手腕,在不需与顾客争吵的情况下,就消除顾客的不满。如顾客不满意地说,拿给他看的商品不是他所需要的,虽然推销员确信自己没有错,但可以做些让步,说:“对不起,我把您的意思理解错了。”这比辩解更容易使问题得到解决。

9.耐性。

为克服顾客的抗拒心理,要有相当耐性,不放过任何一个机会。如你觉得对方有意买你的商品,就应锲而不舍、持续不断地努力,切勿因难为情而放弃。尽管你已经五六次征求了对方的意见,顾客正在心中盘算着,但你却放弃了第七次征求意见,结果还是前功尽弃。

10.适应性。

无论处于什么情况下,推销员均要能随机应变。因为工作状况经常是不稳定的,所以推销员心里应有充足的准备,以防意外发生,尤其是当面对一些心神不定的顾客时。当向顾客推荐商品时,不要一口气说出该商品的全部优点,因为在购买过程中,顾客随时可能发生疑虑和动摇。遇到这种情况,若推销员对商品优点做一些新的补充和解释,就有助于帮助顾客下定购买的决心。

