

编委会主任 成思危

柳传志 作序推荐

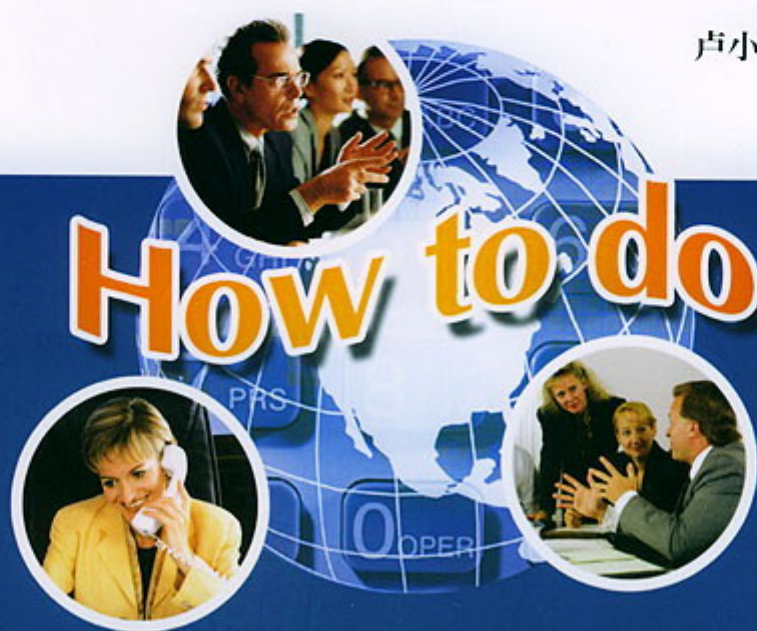
领导发展类 204

职业经理人十万个怎么办

Guide for professional
managers

如何提高讲话水准

卢小平 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

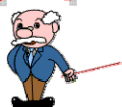
近千本**MBA**职业经理实战教程 免费下载

请速登陆

<http://www.mhgy.net>



全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

十五年品牌教育机构 教委批准正规办学单位 (教证: 0000154160 号)

美华管理人才学校携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅

【学校网站】 <http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】 xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 (企业账户)	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折)：1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号)：6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行 (卡号)	招商银行帐户(卡号)：6225884517313071 用户名：王海涛 招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

提高讲话水准是经理人增强领导能力的一项重要内容，也是与上级、下属、同事及客户有效沟通的关键能力。本书旨在帮助职业经理人提升自己的讲话水准，系统讲授了提高讲话水准的相关知识，系统讲授了提高水准的相关知识，详细介绍了不同场景、实现特殊目的、跨文化交流等不同情况下提升讲话水准应掌握的技能，经理人将从中熟...

第一章 口才——管理者的金钥匙

技能点 1 如何通过精彩的讲话架起沟通的桥梁

主 题 词 提高讲话水准·口才·沟通桥梁

适用情景 当要使沟通更顺畅地进行时，查看此技能。

7 技能描述

沟通无障碍、理解无偏差是许多人特别是许多经理人梦寐以求的理想。但是，这个目标对于很大一部分人而言，只能停留在理想阶段，因为他们不知道怎么表达自己的思想，不知道怎样讲话才能使对方理解和接受。

人们的沟通与理解，都是以信息为内容的，而信息绝大部分都是通过讲话来传达的。那么，如何讲话才能使沟通更顺畅、使理解更准确呢？

1. 准确而流畅的言词表达

首先，要把话说清楚，把自己的意思表达得完整而准确，并且具有连贯性。这个要求看起来很简单，但事实上很多人都做不到，或者难以做好，准确流畅的言词表达，需要讲究一定的技巧。

（1）有备而言，选择词句表达自己的思想。在大多数情况下，讲话之前都有时间做准备。讲话开始之前，我们应该对自己将要讲的内容预先梳理一番，对于讲话过程中对方可能的回应有所预期并设想好应对方案。所谓有备无患，就是说事先对讲话内容有所准备，对讲话可能引起的反应有所预测，则一不会出现临场心慌、不知所措、语无伦次的尴尬；二不会失去对话时控制场面的主动权，使对方的思维能被自己

引导，从而达到让对方理解自己意图的目的。在讲话之前对要讲的内容打好腹稿，预先做一些遣词造句的工作，也可以让自己对要讲的内容应选择什么样的词句事先有所了解。许多演讲大师在讲演之前，都会对语句的组织做一番精心准备，以便使自己的讲话更准确、更生动。

语言，特别是作为表意文字的汉语，词汇特别丰富，语言与情境的关系也非常紧密。如果不事先对自己要讲的内容在文字上做一些准备工作，那么在话语交锋的过程中，就很难保证自己选择的词句是恰当的、是适合当时情境的。语句选择的不当，轻则可能造成理解的误差和障碍，严重的甚至会伤害对方的感情，使谈话无法继续。

（2）尽量克服自己在讲话时的偏好。每个人都有一定的讲话偏好，有的人含蓄委婉，有的人啰啰嗦嗦；有的人直截了当，有的人遮遮掩掩。在沟通时，这些偏好或习惯很可能造成理解上的障碍。比如一位上司把下属叫过来说：“上周我们的业绩不佳，我们应该有所改进。”下属说：“我们也在想办法改进，但不知道公司的看法是什么，公司的目的究竟是什么。”上司回答：“公司的目的，就是希望你们干得更好些，多卖些货出去。”这个上司发布的指示，对于下属而言是无效的，因为它太含蓄太笼统了。在这次沟通中，下属既没有了解到上司对于工作的具体改进要求，也没有获得改进工作的具体目标。由于上司的含蓄风格，使这次沟通成为完全没有意义的沟通，下属只能仍然按照自己的想法去工作。这只是一个方面的例子，其实在沟通中，由于个人偏好而造成的沟通障碍还有很多。官场上的口头禅“原则上……”“我基本上同意……”“还需要研究研究……”等之所以被人厌恶，就在于它们根本无法传达准确信息，不能实现对话者想要达到的目的。

（3）讲话时思维要连贯，不要经常转换话题。要实现有效的沟通，在对话时还必须讲求目的性，要有一个明确的主题，如果没有客观的需要，最好不要经常转换话题。讲话的主题不明确，讲话者将很难保持思维的连贯性和表达的准确性，而听的人则更不知要接受什么信息，要如何理解并记住讲话内容，这样的沟通将是完全无效的。比如一位妈妈上班前嘱咐孩子：“米饭在锅里，菜在盘子里，吃的时候一定要热一热。天气不好，如果下雨，别忘了关窗户。自己在家好好玩，别淘气，看好家门。热饭菜要放点水，别烧糊了。关窗户要小心，别夹着手指。记住，不要出去乱跑。还有饭菜一定要热着吃噢。”本来很简单的三件

事：饭菜要热了吃，下雨要关窗，要呆在家里玩，被她这样反反复复地啰啰嗦嗦说了一通，孩子反倒不明白自己要做什么了。

人的大脑思维是有一定连贯性的，一件事情重点强调，就会记得深；如果不停地转换主题，大脑因不停地更新内容，就来不及记忆了。

2. 随时观察对方的反馈信息

沟通是双方面的，讲话者在表达自己的思想和意图时，不能只顾自己滔滔不绝，还要随时注意对方的信息反馈，并从中判断对方对自己传达的信息是否感兴趣，是否能理解和接受，如果对方没兴趣或理解上有障碍，要及时修正自己的讲话内容，以便沟通能进行下去并获得较好的效果。

（1）观察对方的表情和动作。一个倾听者，会通过自己的表情与动作传递一些信息，以表明自己对谈话内容的态度。如果对方在听您的谈话时，目光注视着您，随着讲话的节奏思考，那不仅表示他喜欢讲话的内容，而且有比较深刻的理解；如果对方眼神中充满了迷惑，对讲话的节奏适应不过来而显得慌张，那么他可能对讲话内容关注，但却不能完全理解；如果对方经常做些别的事情，不时打断讲话，则很可能是他对这次谈话不感兴趣。眼神、面部表情、肢体动作等，都可能蕴含着这方面的信息，讲话者如果不注意观察，只是一味讲自己的话，则很可能造成讲话者与听话者各取所需、互不相干的尴尬境遇，使得沟通成了个人的自我表现。

（2）聆听对方的回答。沟通的双向性决定了对话双方不能只表达不接受，只讲不听。在讲完自己的话之后，或者在要表达的内容完成后，应该让对方发言，一方面是让对方表达自己的思想，另一方面可以知道对方对自己讲话的理解程度和态度。

聆听是一种对他人的尊重，聆听更是一种人际交往的艺术。一个优秀的演讲者，必须是一个虚心的聆听者。只有在聆听了对方的讲话之后，才能更好地了解对方的性格、素养和态度，才能更好地把握对方的心理，对下一步要说什么有更好的判断，从而能在讲话时更有针对性，使对方也愿意聆听自己的讲话。

3. 不断地修正自己讲话的内容与方式

在接受到对方的信息反馈之后，就需要对自己讲话的内容进行修正，使之更容易被对方理解和接受，更符合对方的胃口。

沟通过程中的对话，目的就是为了说服对方，因为对方不可能总是很熟悉的朋友，所以我们在讲话之前的任何准备，都可能是片面的，不一定完全适合对方的需要。对话过程中，在不断地接受对方的表情动作和话语中传达的反馈信息后，在此基础上修正讲话的内容与方式，可以使双方的立场更接近，使沟通更顺畅。

当然，修正讲话内容的过程中，对讲话者的观察能力、反应能力和表达能力的要求是非常高的。首先是从对方的言行举止中观察对方的喜恶态度，然后迅速地对自己的讲话内容做出调整，还要保持讲话内容的前后连贯一致。在这个过程中既要能投对方所好，说出对方想听的话，又要能把自己的意图表达完整，掌握谈话的主动权。

前总理朱镕基同志在记者招待会上被外国记者问到外资近几年是否可以进入中国内地开办银行的问题，当时中央并没有这方面的规划，而如果直接说“不知道”或“无可奉告”，那么下面几百个翘首以盼的记者们肯定会大失所望。朱镕基总理回答：“你们愿意来中国开办银行，我们表示欢迎，但是，不要来得太快；来得太快了，你们赚不到钱，可不要埋怨我哟。”记者们问这个问题，表明外资银行对这一问题极其关心，而当时记者们的态度明显表示他们想得到肯定的答案。朱总理的回答，正是将本来否定的答案变成了肯定，满足了记者们的希望，又准确地传达了实际信息且不伤感情，体现了高超的语言艺术。

4. 情理结合打动对方

在沟通中，仅仅从道理上说服对方是不够的，必须将感情与道理相结合，才能更有效地达到沟通的目的。

人都是有感情、有情绪的，很多时候人们往往会因为感情的原因而抵触一些从道理上来讲很正确的东西。碰到这样的情况，如果还一味地和对方讲道理，不但不能说服对方，反而可能激怒对方，使沟通障碍更大。而如果换一种方式，先从感情上打动对方，再结合一定的道理说服对方，则沟通会顺利得多。《左传》中有一篇《触谏说赵太后》，说的是赵太后想封小儿子一块很大的地方，而这有可能危及赵王的统治。

群臣多次进谏不但没能劝阻太后，反而惹得太后发怒，说再有谏者杀无赦。触谿去见太后，开始时拉一些家常话，说自己也很爱小儿子，小儿子的什么要求都想满足，以一个慈父的感情让太后感动。当太后怒气平息并且乐意继续谈下去之后，才把话题转到正题上，说封幼子将危及赵国的统一和强盛，进而危及幼子本身的安危，不是一个母亲爱子之道。一番恳谈之后，赵太后终于放弃了封幼子的打算。如果触谿也和其他大臣一样直谏，晓之以理而非动之以情，那结果不但说服不了太后，反而可能引来杀身之祸。一篇《触谿说赵太后》，足以说明感情因素在对话中的重要性。

讲话是沟通的桥梁，这个桥梁的稳固需要的就是这四个“墩”：准确的表达、细心的观察、及时的修正和丰富的感情。在讲话中时刻牢记这些技巧与方法，将使您在沟通中跨越重重障碍，顺利实现自己的目的，真正做到沟通顺畅并获得最佳效果。

9 牢记要点

通过讲话架起沟通的桥梁，需要做到：

- e 准确而流畅的言词表达
- e 随时观察对方的反馈信息
- e 不断地修正自己讲话的内容与方式
- e 情理结合打动对方

案例一：如果您的上司要您报告前几天的工作情况，您能像下面这样回答吗？

职员：“前几天我重病在床。”

上司：“什么，你没去那家公司？”

职员：“后来，我托小王去办了。”

上司：“他做得如何？”

职员：“他由于有事外出了。”

上司：“还是没办……”

职员：“不，我强撑病体，去那家公司，见到经理。”

上司：“快说呀，办的结果如何？”

职员：“他不愿意接受我们的条件。”

上司：“啊！”

职员：“但是……”

上司：“滚出去。”

是的，如果你在紧张情况下一再拐弯抹角，调人胃口，只会落个滚出去的下场。啰

案例二：说话抓不住重点的另一个表现就是废话太多，重复啰嗦。比如下面这段“妙不可言”的报告词，它除了让你倒胃口之外，恐怕不会再给你留下其他印象了。啰

“今天嘛，开这么个会！这个，啊——昨天下午才确定要求讲，晚上，看了个戏。这个这个，今天在车上，翻了翻简报。厚厚的一大叠哩，只看了几篇的标题。我在这个方面是外行，既没有调查，也没有研究。今天，啊——我的卷子怕是不及格，弄不好，也许要交白卷。好在，百家争鸣嘛！有了这一条，啊——我的胆子壮了。说错了，我可以收回。啊——就随便讲一点感想吧！我想谈十个问题……”

看了以上两个案例，您是否对于语言表达的技巧有了更多的领悟呢？

4 实践练习

请您回答下列问题：

案例一中的话，怎样说才能简洁明了，又不至于让经理生气？

参考答案：

“我前几天生病，本想委托小王去的，但他没有空。后来我自己去了，见了他们经理并与他谈了各项条件，虽然他不太赞同，但表示愿意再谈。”

技能点 2 如何通过讲话融入目标人群

主 题 词 提高讲话水准·口才·融入人群

适用情景 当要通过讲话打动别人以融入目标人群中时，查看此技能。

7 技能描述

“人心难测”这句成语道出了人际交往的困难。“害人之心不可有，防人之心不可无”，再善良的人，都会对陌生人防之又防，生怕受到他人的伤害。在一个人人自卫的社会里，要想让别人接受自己，要想很容易地融入到目标人群中去，似乎是很奢侈的想法。

但是，如果掌握了一些讲话的技巧，这种想法或许就不再奢侈了。

？真诚是让人接受自己的根本基础

在讲话时，不要只求以理服人，还要讲究以情动人。在社交场合，如果面对的是一群自己并不熟悉的人，想要融入到他们的群体中去，则更需要以充满感情的讲话打动对方，让他们先放弃防备心，再敞开胸怀来接纳自己。而在所有的感情中，真诚无疑是最重要的。您需要融入的群体，或许和您无任何利害关系。如果采取漠然的态度与他们交往，则不可能打动他们；而如果显出非常的热情，则不免让人怀疑您的动机，甚至让人觉得虚伪。只有表现出自己的真诚，才能避免这种尴尬。因为真诚只是真实地展示自己，无过分热情之嫌，但却能引起人的共鸣，使人们对自己产生好感。

1952 年，尼克松作为艾森豪威尔的搭档，竞选美国总统。但就在竞选进入到关键时候，《纽约时报》突然刊登了尼克松在竞选时秘密受贿的新闻，使艾森豪威尔所在的共和党处境极为不利。为了澄清事实，争取选民的理解与支持，尼克松决定做一次全国广播讲话，在讲话前不到半小时，他收到了共和党要他辞职的通知。备受打击的尼克松放弃了讲稿，走到讲台前，发表了一通被广泛称颂的讲话，他先是向公众详细公布了自己的财产和负债以及花掉每一笔钱的经过，坦言自己的妻子没有貂皮大衣，虽然他很想送妻子一件。他还承认确实在竞选中收了一件礼物——一只西班牙长耳小狗，他的女儿特里西非常喜欢，所以他无论如何都要留下这只狗。

半小时不到的演讲获得了巨大成功，本来对尼克松充满怀疑甚至不屑之情的人，感受到了尼克松作为一位家长、一位丈夫、一位慈父的真挚感情，每个人每天都会面对这种感情，所以他们不但打消了怀疑，而且深深地喜欢上了这位候选人。

尼克松的成功，就在于他以自己的真诚，打动了本来对他充满怀疑的选民，使自己成为选民心目中的同伴，融入到选民群体中去了。

？温和的语气与微笑的表情

真诚的话都是平淡的，所以如果想要通过讲话融入目标人群，讲话时语气一定要温和，把自己想要讲的话以比较缓慢的语速、高低适当的语调讲出来，给对方一种如沐春风的畅快感觉。

温和是相对于两种极端而言的，一种是僵硬冰冷的讲话，如一位营业员与柜台前顾客的谈话。顾客问：“请问有毛巾吗？”回答：“那不是吗？”顾客再问：“请问多少钱一条？”回答：“价钱不是贴在上面吗？你不会自己看啊？”两次问答使顾客本来很强的购买欲，肯定就消失了。僵硬的话语本来就拒人于千里之外，怎么可能帮助自己融入人群呢？另一种极端是过分的亲昵，如一位主人招呼来客，与客人下棋，客人赢了，便赞曰：“先生妙着迭出，我只有招架之力，而无还手之机，输得应当，输得应当。”看客人作诗一首，又赞曰：“先生真是高雅之致，此诗虽不能比之李杜，却也不输元白。”（李杜指李白杜甫，元白指元稹白居易）。客人听了眉头直皱。然后主人又请客人作画，客人有意涂鸦，画完后主人又赞曰：“先生真是丹青圣手，妙

笔生花，这笔轻轻挥几下，就画出意境，画出幻景。”客人听后大感恶心，从此不再愿与此人交往。过分亲昵、过分恭维并不总是被人喜欢的。

温和的讲话还有必要辅之以微笑，使人更觉温暖，更觉亲切，从而更愿意接受自己。语言大师戴尔·卡耐基说过：“如果你希望别人很高兴地见到你，你也必须很高兴地会见别人。”在讲话时，对方不光是在听，也在观察，自己脸上的丝丝表情，都会被对方捕捉。想要别人乐意与自己交谈，而自己却吝惜笑容，那是不可能获得别人的接纳的。

？ 适当迎合他人的兴趣

真诚、温和与微笑，只是让人不防备，并不一定能让人敞开心扉，完全接受自己。要想打开别人的心扉，还有更进一步的要求。第一步就是要迎合他人的兴趣，让别人感觉您与他有着许多的共同爱好，从而对您产生好感。

凡是与罗斯福总统交谈过的人，都对他印象深刻，都非常怀念与他的交谈，因为罗斯福总统的谈话，总是从客人最感兴趣的话题开始的。在会见客人之前，罗斯福总统总是会想办法了解一些客人特别感兴趣的话题，以便找到令人感兴趣的话题。

迎合别人的兴趣之所以在交际中如此有效，就在于人的心理总是希望得到别人的承认与尊重，总是希望自己看重的东西也能被别人看重。所以，如果讲话之前就能够了解别人的兴趣所在，从别人感到最重要的地方打开话题，那么他一定会受宠若惊，愿意和您继续讲下去。

当然，迎合别人的兴趣也不是毫无节制，因为自己的讲话意图不可能完全都是对方的兴趣所在。在迎合别人兴趣的同时，还必须注意引导话题，把主题引到自己需要的地方去，把自己想要说的内容和对方喜欢说的话题，巧妙地揉合在一起讲，既能调动对方对话的积极性，又能实现自己的讲话目的，这是讲话艺术的一项重要内容。

？ 让对方感受到尊重

要让别人接受自己，还有一个几乎是百试不爽的做法，那就是通过自己的讲话，让别人觉得他很重要，使对方在与自己交谈时心理上获得满足。

每个人都希望得到别人的承认和肯定，每个人都有在人群中突出自己的期待，每个人都有获得别人赞誉以满足自己的虚荣心的想法。所以，如果想要别人喜欢和自己讲话，在讲话开始时就要设法让别人的虚荣心得到满足，一般都不会有错的。

让别人的虚荣心获得满足，首先要注意不要总想着表现自己，不要老是自夸，让别人形成这样的想法：“你实在太重要了”，即使这是真的，也不要向别人吹嘘；其次，要通过对对方的称赞和恭维，让对方感觉到他自己是如此的被看重，有着如此吸引您的地方，从而喜欢这次对话。比如对一位女士说“您今天的衣服真漂亮，让人感觉耳目一新”，这位女士一般就不会拒绝再多聊些别的。想让一群大学生喜欢听您的演讲，最好先夸夸这个学校多么好，或者说来这里演讲是多么的受宠若惊。

人际交往，真诚是基础，赞美是钥匙；微笑的脸、幽默的语言，是打开人心扉的暖流；而倾听，对别人兴趣的尊重，则是保持他人谈话兴趣的动力。这一系列的做法，其实对于我们每一个人而言，并不是很难做到的，而这一切，是融入一个群体，让他人接受自己所必须的。不要吝惜微笑，不要总想表现自己，不要把对人的赞美藏在心里，这样，就肯定可以让您受人欢迎，让您在与人交往时减少障碍，使您更容易融入想交往的人群中去。

9 牢记要点

想通过优雅的讲话融入目标人群时要注意：

- e 真诚是让人接受自己的根本基础

- e 温和的语气与微笑的表情

- e 适当迎合他人的兴趣

- e 让对方感受到尊重

案例一：某家具公司为追缴欠债，曾对多次催债而不付款的客户发出了一份这样的通知：“某某太太：由于您买的家具逾期未付款，我们拟派车来将家具运回，不知这样做您的左邻右舍会有什么看法，盼告。”这样，很快地，欠款收回了。

案例二：有一个小品，说的是一个擅长恭维的人。一天，他邀请几位小有名气的人来家里做客，他逐一询问客人：“您是怎么来的？”第一位客人回答：“我是坐小汽车来的。”他立即说：“啊！华贵之至。”第二位客人听了，皱眉打趣道：“我是坐飞机来的。”他赞道：“高超之至！”第三位客人眼睛一转：“我是坐火箭来的！”他大喜说：“勇敢之至！”第四位客人坦白地说：“我是骑自行车来的。”主人话锋一转，脱口而出：“朴素之至！”第五位客人羞怯地说：“我是徒步走着来的。”他合掌打揖：“太好了，走路可以锻炼身体，健康之至！”第六位客人故意出难题：“我是爬着来的。”主人真可谓词汇丰富，立即恭维道：“稳当之至！”第七位客人讽刺道：“我是滚着来的。”“啊！周到之至！”在座客人似口吞苍蝇，备感恶心，皆拂袖而去。可见，极端的恭维与极端的冷漠一样，会让人厌恶与排斥。

4 实践练习

请您做以下连线题：

优雅的讲话有几个基本的要求，这些要求各有不同的作用，下面是这些要求和作用，请在相应的要求与作用之间连线，以更好地理解这些要求在讲话中的意义。

- A.真诚 1.给人亲切感，消除心理防卫意识
- B.微笑 2.用真心获得别人的信任
- C.温和 3.对方感受到尊重从而愿意敞开心扉
- D.尊重 4.理性的保证

参考答案：A—2；B—1；C—4；D—3。

技能点 3 如何用话语打动别人

主 题 词 提高讲话水准·口才·打动别人

适用情景 当要通过讲话打动别人以实现某些目的时，查看此技能。

7 技能描述

说服别人，打动别人，使别人接受自己的要求，是讲话的最终目的。可是，并不是任何人一张口就能说出有说服力的话的，事实上，绝大部分人都很难让自己的讲话始终受人欢迎、被人认可。只有少数的成功人士，他们一张口说话，就能说得头头是道，说得有根有据，说得人不得不服，不能不心动。

那么，这些人士拥有口才的成功秘诀在哪里呢？

1. 始终吸引听者的注意力

要想成功地说服对方，第一个条件就是一直让听众对自己关注，愿意听自己讲话。吸引听众的注意力，需要从讲话者自身和听众的心理两个方面来把握。

（1）自身的表现。讲话者必须表现出与众不同的特质，而且是适合听者喜好的特质，这样才能够引起听者的注意。这种特质是多方面的，包括外在的风度、仪表、行为等，更包括内在的气质、精神与学识素养等。外在的表现往往会给人深刻的第一印象，使人很快地形成判断，但是这种判断并不是持久的和决定性的。内在的素养需要听众去发掘和品味，可能需要很长的时间，但是听众一旦形成判断，将是持久的。

一个善于讲话的人，肯定首先是一个善于设计自我形象的人，会针对不同的听众对象决定自己应有一个什么样的外在表现，从视觉上吸引听众的关注。其次，他又是一个有着良好的内在素养并善于把自己的思想用语言表达出来的人，他善于在讲话的开头就用特别的话语引起听众注意，关注自己。讲话的外形设计和内在素养，也是构成讲话艺术的重要方面。

(2) 把听众的心牢牢抓住。不成功的讲话，之所以不成功往往是因为对话双方不能专注于一个话题，不时分心于其他事情，最终导致讲话缺乏主导目标。成功的演讲者不会犯这个错误，他们会通过特别的话语时刻抓住听众的心，让听众对自己的讲话保持长久的关注。怎么才能做到这一点呢？

① 不断的提问，让对方始终处于对话题的思考中。一个善于讲话的人，不会总是自己独自讲话，而是想方设法地让听众与自己一起思考讲话内容，一起讨论问题，形成持久的关注。古希腊哲学家苏格拉底是世界公认的口才大师，他的每一次讲话都深受青年人的欢迎，而苏格拉底讲话方式的最大特点，就是引导性的问题特别多，并且设计巧妙，不由得听众不去想，不由得听众不关注话题。在《理想国》一书中，每一个话题的对话中，苏格拉底的智慧不是体现在说教与解释方面，而是体现在提问上，各个角度各种奇怪的问题，在苏格拉底的组织下，成为引人思考的粘结剂，只要参与对话的人都无法不被吸引。

② 偶尔的称赞与戴高帽，满足对方的虚荣心。有些时候讲话的内容并不是对方所喜欢的，讲话的目的是对对方不利的，这时要打动对方，说服对方，要使对方关注谈话，就必须先了解对方的心理。谁都不愿意听不好的话，谁都不愿意为自己不感兴趣的话题浪费太多时间。可是，如果先称赞他一番，给他一顶高帽子戴，让他高兴了，那情况就可能会改变了。1896年，麦金利竞选美国总统，当时一位非常著名的共和党人为他写了一篇演讲稿，他看后觉得如果按这篇稿子念下去，会引来一阵批评的风波，但他认为不能给这位满腔热情的助手泼冷水，既想让助手把稿子修改一下，又不想伤害他的感情，麦金利是怎么说的呢？

他说：“我的朋友，这确实是一篇伟大的演讲稿，非常生动、非常有激情，可以断言在绝大多数场合下，它都会受欢迎的。可是，这次演讲的场合比较特殊，我们需要非常的慎重。我知道您肯定是慎重考虑了的，但可能有些因素您还不太熟悉。您能否参考一下我的意见，把它修改一下？”被夸奖的助手，当然不会拒绝这个要求，回去之后很快把稿子按照麦金利的意图做了修改，使得演讲取得巨大成功。

③ 让对方觉得享有权威。在讲话时，通过一些语言与神态，使对方觉得 he 自己是权威，被尊重，则更容易说服对方。在这方面，苏格拉底也堪称典范。他在与人讨论时，经常先以请教的口吻让别人先阐述观点，与他对话的人，都会因为苏格拉底真诚的请教而备受鼓舞，觉得自己是某方面的权威，因而愿意说，

也愿意听苏格拉底讲，并且由于感受到苏格拉底的尊重，也自然格外尊重苏格拉底，乐意接受苏格拉底的观点。

2. 说服对方

所谓动之以情、晓之以理，讲话的最终目的还是要从道理上说服别人，而要说服别人，就需要将自己的意图、将自己的话语材料精心组织起来，把要说的道理说清楚、说透彻，说得对方无法反驳，无法拒绝。

（1）讲话要有气势。讲话的气势，并不是仅指声音大、语速快、滔滔不绝如河水汹涌，也不是指非要盛气凌人，以压倒对方为目的的抢话。讲话的气势首先在于流畅，把想说的材料以一种非常有逻辑性的语言表达出来。其次是要严谨，前后内容丝丝入扣，不要有太多的破绽，不要出现前后的矛盾。一个讲话既流畅又严谨的人说出来的话，即使语速不快，声调不高，也能形成一种娓娓道来、引人入胜的美好感觉，从而形成气势。

要做到讲话的流畅与严谨，是需要下一番功夫的。首先，需要讲话者有良好的知识素养，能够比较快速地寻找到话语材料；其次，需要讲话者在讲话之前能对即将要讲的内容有精心的准备；最后，还需要在讲话的过程中有敏捷的反应能力，及时填补讲话的漏洞。

（2）保持话语的权威性。语言的漏洞少是说服力的一个基础，要想从根本上说服对方，还需要使自己的讲话具有权威性，使对方不能不信。语言中的权威性，可以从两个地方取得，一个是现实生活中有权威的人讲的话，一个是对方本人。

在讲话中多引用权威人士的话语，能够有效地增加语言的说服力。人都有崇拜权威的习惯性心理，一个执拗己见的人，和他怎么讲都说服不了他，或许和他举一个非常权威的人的例子，他就不会再执拗了。

另一个权威来自对方本身，以对方自己的话或者对方的利害关系来说服对方，是最有说服力的讲话方式。在《战国策》中，游说列国的说客们经常运用这种方法去说服各国君王接受自己的观点，往往取得巨大成功。其中最有代表性的当属李斯《谏逐客疏》，作为一个被放逐的对象，李斯没有强调逐客令对这些异国人才的打击，没有强调异国人才对秦国的奉献，而一直在强调如果驱逐了这些异国人才，秦国将蒙受

什么损失，同时秦国的敌国将得到什么好处。志在统一天下的秦王，或许并不关注国内的得失，但却很在意敌国力量的消长。李斯的谏书正说到了秦王的痛处，也是秦国利害关系最关切的地方。秦王即使再讨厌国外人士，也不敢反驳了。曾被列为驱逐对象的李斯留了下来，后来甚至成为秦国的丞相。

打动别人，是风度与语言共同作用的结果。情与理的巧妙结合，是讲话水准提高的一个基本原则，是讲话说服力的根本保证。如果您想在讲话中说服对方，让对方动心，就试着先去用情感打动对方，再用道理说服对方。

9 牢记要点

想用话语打动别人时要做到：

- e 始终吸引听者的注意力

- e 组织良好的语言说服对方

对林肯率领的北方政府而言，在美国内战中有一段极其黑暗的日子，联邦军队屡遭惨败，甚至连军队都有哗变的危险。这时，林肯通过他那封著名的致胡格大将的信，挽救和扭转了局势。全信如下：

“我已经将你放在军队的首位。当然，我这样做是根据我以为充足的理由，但我想，你最好知道对于有些事，我对你不是十分满意。我相信你是一位智勇双全的将军，那当然是我所喜欢的。我也相信你不会将政治与你的职务混淆起来，在这件事上，你是对的。你自信，那是一种有价值的、不可缺少的性格。你有志气，这在相当范围之内，是有益无害的。但我想要柏恩赛将军率领军队的时候，你出于个人的意志，竭力阻挠他。在这事上，你对国家，对一位战功显赫的同僚长官犯了一个大错误。我曾听说，并使我相信，你最近还曾说军队与政府都需要一位独裁者。当然，不是因为这个，却是不顾这个，我方给你统制权。只有得到胜利的将领，方能成为独裁者。我现在请求于你的是军事的胜利，我可以将独裁权冒险给你。政府要尽力帮助你，那同以往及今后对于所有将领所做的帮助一样，不多也不少。我生怕你所帮忙灌输于军队的那种批评将领及不信任他的精神，现在将加在你的身上了，我要尽力帮助你消灭这种精神。当这种精神

存在于军队中时，既不是你，也不是拿破仑（如果他还活着），能从军队中得到什么益处。现在，要小心，不要匆忙，要尽力不懈地努力前进，使得我们胜利。”

这封信，是严厉的谴责，也是温存的抚慰；是严重的警告，也是柔情的勉励。它体现了林肯高超的语言表达能力，无怪乎那位将军收到此信后会衷心感动而甘愿效忠。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

请您回答在下面一个场景中，如何让自己的讲话打动听众。

场景 1：员工犯了错误，您将他单独叫到办公室，通过谈话让他意识到自己的错误。

场景 2：与别的公司洽谈一笔业务，谈判濒于破裂，您奉命去说服对方重回谈判桌。

场景 3：精心策划的企划案在与别的企划案竞争中失败了，您要总结经验教训，并鼓舞员工不要灰心，继续努力。

参考答案：

此类场景中，讲话没有标准依据。但在实际操作中，还是有一定规律可循的。比如场景 1 中，应该先了解该员工的性格，然后选择相应的说话方式，有的应该严厉，有的应该温和，但都要指出错误，说出责任并且提出改正意见。场景 2 中，找出谈判陷入僵局的原因所在，有针对性地设计说词，关键是让对方认识到合作的基础仍在，对方的利益是得到照顾的，并且展现己方的真诚。场景 3 中，先要对员工进行安慰，以缓解员工失落的情绪，然后分析失败原因，最后鼓励员工继续努力，为员工指明美好的前景。

技能点 4 如何让语言成为商战的利器

主 题 词 提高讲话水准·口才·商战利器

适用情景 当要在商务领域展示良好的口才时，查看此技能。

7 技能描述

如果说在工业社会，只要掌握技术与工艺，生产出好的产品，就不用担心自己的企业经营不下去，那么到了信息社会，还想仅仅靠技艺维持企业，就很困难了，更不用说促进企业的发展。信息社会中，一个企业的发展壮大，更多的是依赖于掌握信息的量、处理信息的速度以及提供的服务。

信息社会对于企业经营管理者们的信息处理能力、服务意识都提出了更高的要求，而这在很大程度上意味着对企业经营管理者讲话水平的要求提高了。在现代市场经济条件下，谈判能力、讲话口才成为一种锐利的商战武器，特别是在服务行业，讲话与宣传更有至关重要的作用。

？企业发展目标需要不停地宣传灌输

一个成功的企业，必然是一个有明确目标并且能坚持目标指导的企业。但是，企业的目标如何贯彻到每一个人身上，却不是个容易回答的问题。有许多企业，尽管把目标体系制定得很详细，很体系化，甚至制成文书贴在每一位员工的办公桌前，但却未必能实现自己的目标。有的企业，或许没有成体系的目标管理方式，甚至没有成文的目标体系，但整个团队却能够非常精确地完成管理者的目标。

事实上，许多普通员工，并不会长久而认真地去思考自己的工作目标，去主动想办法更快更好地完成任务，相反，如果监督者放松监督，管理者无暇管理，他们宁愿偷懒也不愿意去想实现目标。再详细的目标体系，再严密的管理制度，如果没有管理者不停地宣传、灌输，很可能对下层员工不起作用。这一点道格拉斯·麦格雷戈在其“X理论”中已有系统的阐述。

但是，一个精明的管理者，却能让一群本来很懒散的人创造出奇迹来，秘密就在于他们的讲话。二战时，登陆欧洲的美军部队中，有一个军几乎是屡战屡败，让盟军统帅艾森豪威尔大伤脑筋，考虑撤销这一个军的建制，将士兵编入其他部队。这时，一位将军站起来说，该部队战斗力差，并不是士兵的错，而可能是指挥者的问题，并主动请求任该军军长。在全军集会上他没有训斥士兵，而是说了这样一通话：“勇敢

的小伙子们，别人都说我们的部队屡战屡败，说我们缺乏战斗力，我却不这么认为，我们不缺乏勇气，不缺乏动力，我们缺乏的只是一个正确的指导者和一点点运气，我们的下一个任务就是要抢渡易北河，打进德国本土。我相信，我们的士兵都已经有了作战方案。命运就掌握在我们自己手里，大家把想法都说出来，我们并肩战斗，打出威风来让友军看看，看看我们的勇气和力量。”当天夜里，将军就收到了许多士兵交来的渡河方案及各种各样的考虑，并且观察到士兵中间充满了试一试身手的决心。在精心制定作战计划后，将军放弃坐车，与士兵一起徒步行军，一起搬运物资，一起参加战斗。由于该军士气高昂，上下团结，在抢渡易北河的战役中，该军第一个渡过易北河，立了首功。而该军士气的重振，军长的一番既有目标又有激励的话，无疑起到了很大作用。

？团队的士气需要不断用演讲来鼓舞

在信息时代，人的因素成为生产力中最关键的因素。而人的因素中，士气是最关键的，如何激发团队中每个成员的士气，将每一个人的工作积极性都发挥到极致，是一个让所有管理者都头疼的问题。

有关激励的方法，也是一个不断深入探索的过程。开始时，人们主要关心的是物质利益对人的士气的激励，但这种激励并不持久；后来又有人提出精神的激励，主要是公开表扬、领导关怀和勉励等，这种激励会更持久，但效果却不稳定，有时候很强，但也有可能毫无作用，最后是成就感、地位提升等激励方式，综合了物质与精神两种方法，与每个人自身的需要结合也更紧密，所以激励效果更持久更有效。在后两种激励方法中，管理者的讲话水准起着非常重要的作用，因为后两种激励都偏重于精神方面，如何让下属看到自己的成绩，感受到自己所受的赞誉，预见到自己的光明未来，很大程度上取决于管理者如何将一切说出来。下面两个例子可以看出领导不同的讲话方式，造成激励效果可能截然相反。

刘邦在点韩信为大将后，取得节节胜利。一次韩信带兵平定了赵、齐等地的叛乱，为了安抚民心，便向刘邦建议封自己为假齐王。刘邦接到韩信的请求，本来是很不高兴的，但后来一想，这正好是一次笼络韩信、激励韩信的机会，便说：“大丈夫要当就当真王，你平定齐、赵等地，就是齐赵之王，还说什么假王。”这话传到韩信耳中，韩信不仅打消了原先的担心（在封建社会，异姓王是很少且很容易被怀疑的），而且更坚定了为刘邦打天下的决心，终于成为建立西汉的第一大功臣。

而一位国企经理，在一次新产品开发的会议上，对所有科研人员说：“我企业两套领导班子，对这次研发任务极为重视，我们有非常细致而且卓越的计划，我们的决策一向都具有远见卓识，我们对市场有着充分的了解。相信你们在座的各位，如果不偷懒，肯定会在企业党组织的领导下做出成绩的。”一个本来是激励研发人员的会议，由于这一番讲话，不仅不能起到激励效果，反而会让真正执行工作任务的人大感失望。很明显，这一番讲话只是这位领导在自夸，取得成绩肯定就是领导们高瞻远瞩，指导有方；如果失败了，那肯定是在座的人员“偷懒”所致。听了这样的话，哪个研发人员还会有干劲呢？

？企业形象的树立也需要良好的宣讲

在商战中，指明目标，激励士气可以称得上是练内功。但要取得胜利，还必须把功力发出去，而第一步发功，就是对企业形象的宣传，企业形象的树立，需要从多个方面入手，那么讲话水准是否能影响企业形象呢？可以看一个例子，一位普通的售货员，厌恶了长期以来强作笑脸，编造假话吹嘘商品的做法，下决心要讲一次真话给顾客听，哪怕因此被老板解雇。在一群客户进店后，他说：“坦白地告诉大家，这种桌子不怎么好，我们常常接受退货。”

顾客惊讶：“到处都看到卖这种桌子，我以为它很实用啊。”

“或许你说的不错”售货员说道：“但据我所知，这桌子并不能升降自如，虽然款式新颖，但结构有毛病，向您隐瞒缺陷就意味着说谎。”

“结构有毛病？”顾客很关心地问。

“是的。”售货员答道：“它结构过于复杂，过于精巧，结果反而不够简便。”

“很好。”顾客兴趣更浓了，“我再仔细看看。”

“你是该好好选选的。”售货员说：“买东西不精挑细选就会上当的，比如说这桌子所用的木材，它的质量并非很好，贴面也胶合得很差。”

销售组长在一旁急得想封住这位销售员的嘴，可是顾客却似乎很高兴，说完话之后，销售员被经理告知“炒鱿鱼”，然而当他准备好行囊要走时，一位顾客却订了许多货，并且指明说是这位销售员的真诚给了他信心。

当自夸成为所有企业自我宣传的必然方法时，用自我揭短的方式来做宣传，不仅能让人耳目一新，并且能给人带来更大的信心。这种宣传策略，需要宣传人员有高超的语言驾驭能力。

在所有的宣传中，企业领导者的讲话构成了其中重要的一环，可以毫不夸张地说，一个成功的企业，好的产品只是成功的一半，另一半就在于好的宣讲。

？ 商务谈判一语定乾坤

商务谈判中，讲话能力与方法更是起着至关重要的作用，因为谈判基本上是语言的交锋，是双方人员智慧与口才的较量，用一语定乾坤来形容绝不过分。

两千多年前，不论是东方还是西方，智者周游列国，一言兴国，一言亡家的事不胜枚举。今天，这一现象正在重演，只不过智者换成了经理人，家国换成了公司企业。在一个信息成为最重要的社会资源的时代里，作为信息主要方式之一的讲话，任何人都不应有丝毫疏忽。商场如战场，口舌是武器，锻炼一副好口才，无疑相当于在战场上执有一件锐利的武器，未战而先取得优胜之机会。

9 牢记要点

让语言成为商战的利器要注意：

- e 企业发展目标需要不停地宣传灌输

- e 团队的士气需要不断用演讲来鼓舞

- e 企业形象的树立也需要良好的宣讲

- e 商务谈判一语定乾坤

公司技术骨干肯特最近干劲不足，经常延误工作，老板为此非常忧虑。

经过多方了解之后，老板知道肯特是因为自己的职位始终没有变化，所以觉得没有前途。但公司规模很小，根本不可能提供一个更高的职位让肯特去坐。

后来老板想出了一个办法，虚设了一个其实毫无意义的办公室，并任命肯特为办公室主任。每次与肯特见面，老板都亲切地称他为“××主任”，并且赞扬他领导办公室工作很成功。果然，肯特觉得自己的地位有了很大提高，干劲十足，为公司做出了巨大贡献。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

成功的管理者，肯定是个能说会道的人，能够在各种场合说出自己该说的话，说出对方爱听的话。说出有用的话。下面的场景是管理者经常遇见的，请根据自己的实践经验，设计自己的话语，验证语言的艺术。

1. 为了争取上级对自己计划的支持，找上级就自己的计划进行对话。
2. 布置工作时，为激励士气而做鼓动性演讲。
3. 在员工出现工作失误时，对他进行批评教育。
4. 对工作进行阶段性的总结。
5. 向上级报告工作的进展与成果。

技能点 5 如何以口才为武器拓展社交圈

主 题 词 提高讲话水准·口才·拓展社交圈

适用情景 当要拓展自己的社交圈时，查看此技能。

7 技能描述

人生活在社会中，是社会动物。马克思说：“人，就其本质而言，是所有社会关系的总和。”一个人要想正常的生活，就离不开社交，就必须与各种各样的人打交道，必须建立起自己的社交圈。

显然，一个有着良好口才的人，一个妙语连珠一说话就让人高兴的人，比一个张口结舌，不知如何表达，一出口就闹笑话的人在社交中更受欢迎。那么，如何培养良好口才，使自己在社交圈子中受人喜爱，甚至能轻易让圈子外面的人接受自己呢？

1. 在朋友交谈中应对自如，展示才能

在社交时，人们往往会通过各种各样的对话来试探对方的才能，以便确定如何与之交往。所以，在交往中第一个要注意的，就是如何应答别人的话语，展示自己的内涵与反应能力，让对方敬服，让对方喜欢自己。

（1）谈吐自若，展示自信。要取得别人的好感，一个重要的途径就是让别人感受到自己的自信，向别人显示自己的意志与信念。一个自信的人，一个有着坚强信念的人，到哪儿都会招人敬，被人喜欢。

如果大家看过《三国演义》里邓芝出使吴国一节，就会知道自信对于让人产生好感的魔力了。吴国和蜀国刚刚经过彝陵之战，仇恨未消。诸葛亮派邓芝出使吴国，欲化解仇恨，重结盟好。邓芝刚到吴国，吴王孙权与吴国大臣都以怀疑甚至仇视的眼光看他。

在这种情况下，邓芝说：“我来吴国请求结盟，是为了吴国好，而不仅仅是为了蜀国的利益。”

孙权说：“我不是不愿意和蜀结盟，但蜀国国力弱小，幼主无治国能力，自保尚且困难，又能给吴国带来什么好处呢？”

邓芝答道：“吴蜀两国联合，地方就不小了。大王您是一世豪杰，蜀主虽幼，但主政的诸葛亮也是当世英雄。况且蜀国有崇山峻岭为防御，吴国有三江险要为屏障，如果联盟，退可保三足鼎立之势，进可以兼并天下。不与蜀结盟，大王您就必须选择向魏称臣，魏强吴弱，它今天要大王送上朝贡重礼，明天要大王送太子入朝做人质，大王听从则国家将因而疲惫，不听从则魏国有借口伐吴。如果魏国伐吴，那蜀国必然顺江而下，吞并吴国荆州之地，试问大王您还能保住疆土吗？”

一番利害陈述，不卑不亢，足以说服孙权。后来吴国同意结盟，孙权对再次出使吴国的邓芝说：“如果天下太平了，吴蜀两国分治天下，也是一件值得高兴的事。”

邓芝却不以为然地说：“天无二日，地无二主，吴蜀两国合力灭了魏国之时，也是吴蜀两国开战之时。蜀国不会放弃一统天下的决心，不会容忍有人与我们分享天下。”

后来吴蜀两国一直没有战事，吴国每次派使节去蜀国，都不忘问候邓芝。邓芝的话语，不但促成了吴蜀同盟，更使自己深受吴国君臣的喜爱。

（2）制造特殊讲话效果，展示自己的才能。要想使自己在社交圈子中更受欢迎，还应该通过一些讲话策略，制造特殊的讲话效果，让人高兴，让人敬佩，从而为自己在社交圈中赢得地位。这些策略包括幽默、善意的谎言、附和别人、赞美、误导等等。本文将着重探讨善意的谎言、诡辩、附和等策略在社交活动中的应用。

即使是最正直的人，也会在亲朋好友中撒些有趣而无伤害的谎言。这种谎言，不是为了骗人，而是为了活跃气氛。善意的谎言是人际关系的润滑剂，在社交活动中，通过说一些对方明知不对或者不会对对方产生伤害而只有安慰性的谎言，可以让对方感受到您的关心或者体会到您的机智幽默，从而产生极大的好感。

诡辩则是一群熟悉的朋友之间经常会出现的语言交锋与表演，是朋友之间智慧与反应能力的较量，也是社交中的一道亮丽风景。当然，这里的诡辩是没有恶意的语言游戏，不是推托责任或者欺骗他人的把戏。有时候，朋友之间对话，经常会用诡辩来考验对方，对付诡辩最有效的方法，就是也和对方诡辩。

春秋时期，赵国被迫与秦国签订盟约：“秦国欲做之事，赵国应援助，赵国想做的事，秦国也应协助。”后来秦攻魏国，赵国却发兵救魏，秦王派人诘问赵王。赵王却说：“你们秦国太过分了，明知我们要援助魏国，却不派人来帮忙，这是违背盟约的。”本来负约的赵王，通过诡辩反而使秦国成为负约的一方，秦王又好气又好笑，也不知怎么反驳，只好退兵。

这里可以看出，诡辩其实就是利用对方话语或者其他方面的逻辑思考模式，做出有悖于常识的阐发，从而达到令人不可思议的结果。在社交场合，诡辩是幽默与智慧的体现，如果运用适度，将会为自己的讲话增添风采。

附和别人，也是获得别人良好印象的一种讲话策略。特别是加上诡辩的附和，往往能造成令人捧腹大笑的效果，从而活跃讲话气氛，展示自己高超的语言艺术。

陈毅、粟裕转战山东，毛泽东给他们的指示是由他们自己全权负责各方面决策，两人奇计迭出，在孟良崮一战全歼国民党美式装备的精锐 74 师，取得了骄人战绩。事后他们到陕西向中央汇报战况，朱德总司令说：“你们这一战，可是出人意表，我完全没有料到，打得精彩。”

毛泽东接过话：“朱老总，还有两个人没有料到呢。”

大家忙问：“谁啊？”

毛泽东答：“一个当然是老蒋了，他将精锐部队摆在那里，就是觉得没人敢碰的，更不要说把这支部队吃了。还有一个就是我呀。我一直担心你们的泥腿子怎么跑得过人家铁轮子，怕你们被敌人给吃了，没想到你们反把它们给吃了。”

先是附和朱老总的话，然后通过问话来赞美陈的战果。毛泽东在这里的讲话极具艺术色彩，短短的对话中，赞美、关心溢于言表，但话语却含蓄婉转，引人入胜。

2. 用讲话为场景添彩

社交中，总是会遇到各种各样的场景，需要参与者应付。而在不同的场景中，讲什么样的话效果是完全不同的，有的人一讲话就能引起满堂喝彩，从而无形中抬升了自己在社交圈中的地位；有的人则一开口就嘘声一片，被人鄙视。

一位新郎被问及恋爱经过，面对这个众人感兴趣、自己却难以启齿的敏感话题，新郎说：“大家知道，我姓张，她姓顾。我俩未认识时，我是东张西‘顾’寻找伴侣，她是‘顾’影自怜等人来爱；后来我‘张’口结舌地去找她，她则左‘顾’右盼等着我；熟悉了以后，我就明目‘张’胆地说出了爱她的话，她也就无所‘顾’忌地答应了。于是我们商量择日开‘张’，建立新家，她就欣然惠‘顾’了。”一串恋爱经过，巧用双方姓氏，说得非常精彩，但却避开了隐私内容。朋友们除了敬佩他巧舌如簧，还能要求什么呢？虽然他们并未获得想要的信息，但这一番话却已经传达了完整信息。

3. 讲话是打开陌生人心扉的钥匙

社交是一个不断发展、动态变化的过程，任何人都不可能一直蜷缩在一个固定的朋友圈子中而不去和陌生人打交道。特别是从事服务工作的人，更需要不停地与各色人等打交道，需要不断地发展自己的交往圈，交往圈越大，意味着机会越多。

可是，怎样让一个本来陌生的人接受自己呢？怎样打开陌生人的心扉、打进本不熟悉的社交圈呢？

与一个陌生人讲话，要通过一些问话来获取他的一些基本信息，从而确定对方的基本特征与爱好，以便选择恰当的话题。只要话匣子打开，能获取的信息就越来越多，寻找话题的机会也就越来越多。在一开始的时候，有一些问题几乎是百试不爽的，比如问人家的家乡，问对方从事的工作或者就读的学校。然后根据这些信息谈论能让对方感到亲切的话题，就可以展开引导性的对话了。

社交活动是人生的一大课题，而提高讲话水平则是这个课题的一项基础的内容。在社会交往中，要想用口才取得别人的好感，就必须提高您的讲话水平。

9 牢记要点

以口才为武器拓展社交圈应该注意的重点内容：

e 在朋友交谈中应对自如，展示才能

e 用讲话为场景添彩

e 讲话是打开陌生人心扉的钥匙

诡辩能使语言更具戏剧性，为朋友之间的聊天增添色彩。下面是一个意大利人与一个犹太人之间的对话，让人感觉非常有意思。

这两位是老朋友，他们经常在一起吹嘘自己的祖先。意大利人为了让对方知难而退，吹嘘说：“不久前发掘的罗马遗迹，挖出了生锈的铜线。你知道那意味着什么吗？那意味着我们的祖先当时就发明和使用电话了。”

犹太人毫不示弱，他用诡辩术振振有辞地说：“你知道挖古耶路撒冷遗址时的结果吗？他们找来找去都没有找到铜线，根本就没有什么金属线。这起码说明我们的祖先当时就已经发明和使用无线电了。”

罗马人知趣地认输，在这种诡辩面前，他还能说什么呢？

4 实践练习

请您做以下交际能力的自我测试题：

交际能力是可以通过一些标准来测试的，下面是一种交际能力测试方法，请如实填写，以检测自己的交际能力（答案仅供借鉴，不具有绝对指导意义）。

1.您一般是如何在社会交往中结识朋友的：（ ）

a.通过熟人介绍 b.任何场合下都能自己结交

c.认识、观察、考虑、考验之后才结交朋友

2.当您闲暇时，是否：（ ）

a.容易交上新朋友 b.比较喜欢独处

c.想交新朋友，却怕交不到

3.您和朋友保持友谊的时间：（ ）

a.一般持续几年 b.有共同语言和兴趣的能够持续几年

c.时间都不长

4.您和朋友在一起觉得愉快吗？（ ）

a.发现朋友们都有趣 b.朋友们都喜欢自己

c.只是应酬

5.厌倦与朋友见面但不得不见，却不能让他知道，是否：（ ）

a.设法让朋友谅解 b.尽力赴约，且装作很愉快

c.赴约后尽快说完话回去

6.朋友向您透露一个个人隐私：（ ）

a.尽力不传开 b.根本不想去传

c.朋友一离开就传出去

7.有人想依赖你，你会：（ ）

a.装作不知道 b.让他依赖并使自己值得他依赖

c.谨慎考虑

8.朋友有困难时：（ ）

a.他会立刻来向您求助 b.关系非常密切的才会来找你

c.没有人来找您

9.自己有困难时：（ ）

a.问题非常严重才会麻烦朋友 b.只向最信赖的朋友求助

c.通常自己解决

10.朋友捉弄您：（ ）

a.与朋友分享乐趣 b.可能恼火，也可能与他分享乐趣

c.让朋友知道自己很恼火

11.您最赞同下面哪一条：（ ）

a.经常称赞朋友 b.不批评也不称赞朋友

c.以诚实为信条，该夸就夸该批评就批评

12.被邀请聚会唱歌，您将：（ ）

a.找借口不参加 b.非常有兴致地去唱歌

c.直接拒绝

13.下面哪一种情况最符合您：（ ）

a.只要自己在场，朋友们总是很开心

b.经常让朋友们开怀大笑

c.经常让朋友们很严肃

14.您觉得：（ ）

a.只与那些为自己分忧的朋友相处得好

b.与所有的朋友都能相处融洽

c.能和任何人相处下去

15.您认为朋友应该具有哪一种品质：（ ）

a.对您感兴趣 b.为人可靠，值得信赖

c.能让你感到快乐与幸福

1.a. 2分；b. 3分；c. 1分。

2.a. 3分；b. 2分；c. 1分。

3.a. 3分；b. 2分；c. 1分。

4.a. 3分；b. 2分；c. 1分。

5.a. 1分；b. 3分；c. 2分。

6.a. 2分；b. 3分；c. 1分。

7.a. 3分；b. 2分；c. 1分。

8.a. 2分；b. 3分；c. 1分。

9.a. 3 分; b. 2 分; c. 1 分。

10.a. 3 分; b. 2 分; c. 1 分。

11.a. 3 分; b. 1 分; c. 2 分。

12.a. 2 分; b. 3 分; c. 1 分。

13.a. 3 分; b. 2 分; c. 1 分。

14.a. 1 分; b. 3 分; c. 2 分。

15.a. 1 分; b. 2 分; c. 3 分。

参考答案:

15~20 分, 说明您对社交活动, 对人际关系不感兴趣, 社交能力较差。26~35 分, 说明人缘一般, 与朋友关系时好时坏, 人际关系波动较大。36~45 分, 您对朋友很好, 朋友也很喜欢您, 大家相处不错。

第二章 提高讲话水准的方法与技巧

技能点 1 如何保持讲话准备阶段和讲话过程中的心理稳定

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·保持心理稳定

适用情景 当想使自己讲话时心态平和时, 查看此技能。

7 技能描述

如果说心理状态决定一切，那肯定是错误的；但如果说心理状态决定讲话的效果，则绝对不会错。任何人面对即将开始的对话，特别是比较重要的讲话，都会有不同的心理反应。而所有的心理反应中，怯场是讲话成功的最大障碍。怯场导致心理难以稳定，会破坏人的思维能力与语言表达能力，从而使讲话难以正常进行。

讲话前有些怯场，是在所难免的，关键是面对怯场，如何进行心理调节，使之不影响讲话效果。

？讲话前要有所准备

正所谓“仓中有粮，心里不慌”，讲话也是如此，如果事先就对讲话内容做一些准备，就会在讲话时更从容，减少慌乱心理。

一件事情，了解的越多，做起来就越容易、越顺畅。如果在讲话开始之前，就主动去了解与讲话内容有关的知识材料，了解讲话对象的特征与兴趣，了解一些克服讲话时怯场心理的方法，将会有效地消除心理紧张，让讲话更从容，更流畅。

？不要害怕出丑

许多人之所以会怯场，往往不是因为他没有讲好的能力，而是因为他不想出丑，不愿别人看到自己缺点的心理在作祟。不想自曝其短，就会尽量找些无关紧要的材料来组织语言，就会把自己的真诚也掩饰起来，把自己原本的想法藏在心里。

在这种遮遮掩掩的心态下，说些无关痛痒的内容，往往会使得听众觉得无趣，使自己觉得失败，从而更加重担心出丑的心理。在听众反应与自我心理活动的双重影响下，紧张情绪更加难以避免。在这样的心态支配下，讲话是不可能取得良好效果的。

其实如果换一种心态，不要害怕出丑，而是把任何一次讲话都当作一种日常对话来轻松对待，以自信而谦逊的态度去说自己想说的话，肯定会比在患得患失的情绪支配下讲得好。

？练习自己的胆量

怯场的根本原因，就在于胆量不足，缺乏在众人面前表现自己的胆量。因为缺乏胆量，往往造成肚里有货倒不出来、话到嘴边就噎住的尴尬结果，使讲话者站在众人面前，还未开口，就心惊胆战、畏畏缩缩，而一开口必然结结巴巴，讲得语无伦次。

胆量需要练习，需要自己努力去培养。如何练习，办法只有一个，那就是硬着头皮不断尝试。开始时可以先找一些熟悉的人，对着他们讲话，不要怕被嘲笑。讲得次数多了，当众讲话的习惯养成了，自然就不会再胆怯。我国某著名演讲大师在叙述他的成长经历时说：“在大学时，我连小组发言都不敢，为此辅导员还专门找我谈话，要我加强锻炼。后来一有机会，我就硬着头皮上台讲话，练习多了，后来再上台，场合再严肃，我都不会胆怯了。”

？寻找自信心

自信是成功的起点。在讲话场合怯场，缺乏自信也是一个重要原因。很多人都有非常强的自卑感，认为自己先天不足，事事不如人，从而不愿也不敢在别人面前开口说话，害怕别人瞧不起自己。

自卑是一个人潜能的坟墓，是自己埋没自己才干的铲子。可是，怎样才能克服自卑，找回自信呢？其实很简单，用苏格拉底的话说，就是“认识你自己”。改变一下自我评价的方法，客观地分析自己的能力，发现自己的长处与优点。

自卑者之所以会自卑，就在于不擅长发现自己的优点，却经常夸大自己的缺点，并且总喜欢拿自己的劣势去比他人的优势，这样一比，就发现自己处处不如人，因而自卑起来。

换一种对比方式，把自己的优势拿出来，去比一比别人不占优势的地方，结果就不一样了，您会发现自己并非一无长处，而是有很多的优点的，这样一来，自然信心倍增。

讲话场合也是如此，不管自己水平如何，如果要讲话，就要去想总有人能从自己的讲话中获得好处，并不是任何一个听众都是专家，那样自信心就更强，怯场也就没有必要了。如果还能时刻在心中大声提醒自己“我有充分的准备”，“我讲的内容很新颖，听众会喜欢的”，“我说的东西很有趣也很有价值，人们盼望倾听”这一类的话，那讲话肯定会取得成功。

？把听众假设成特定对象

面对不同的人讲话，心态是完全不一样的。最让人放松的是与熟悉的亲人、朋友或者下级、孩子讲话，面对这样的人群，人们一般能够比较自然、流畅地表达自己的观点。但是，作为一个参与到社会生活中的人，是不可能只对上述这类人群演讲的，他还必须面对上司、长辈、陌生人发表讲话，这时候怎么办呢？

最好的办法，就是把所有的听众都假设成是自己的亲朋好友或者假设成孩子，或忘掉他们本来的身份。任何人，只要他是在听你的讲话，就不要在乎他是什么人，与自己有多么重大的利害关系，而把他仅仅看作一个对话者，一个可以倾听您讲话的朋友或者可以教导的孩子，放松自己的心情，把想说的说出来，说流畅，那讲话就成功了。

？控制自己的意念与情绪

讲话过程中，要保持心理稳定，还需要控制好自己的意念与情绪。多想令人兴奋的事，少想令人扫兴的情景。情绪保持平稳，不要有大悲大喜的情绪起伏。首先是把所有要讲的事情看得小一点、轻一点，想像别人或许不是很重视、很关注这件事。因此即使出了点差错，也没什么了不起，从而消除紧张情绪。

其次，尽量避免想起讲话失败的经历，多想想成功的经验和场景，想像自己讲话成功，观众掌声雷动、反响强烈的情景。这样会给自己鼓起“一定会成功”的信心，排除消极想法的影响，从而保持讲话时的正常心态。

？随时调整呼吸节奏

讲话时的怯场与心理紊乱，会首先在呼吸频率上反映出来，会打破正常的呼吸节奏，出现呼吸紊乱急促，导致氧摄入量不足，大脑反应迟钝，从而影响语言的组织，说话语无伦次。

一旦出现怯场情况，可以先深呼吸几次，加大每次吸入的空气量以减少呼吸次数，从而缓解紧张、焦躁的情绪，并保持大脑内正常的氧供应量。在此基础上，让头脑保持清醒，适当放缓讲话的节奏以调整思维，可以尽量避免出现讲话内容的破碎，影响心情。

调整呼吸频率，可以通过数数或者默念别的东西来实现，每次吸完气后数几个数或者念某个词几遍，再吸气。如此重复几次，既可以转换思维，使紧绷的神经松弛下来，又可以减轻烦躁、清醒头脑，多次重复后，便可以让呼吸正常化，思维更清楚。

？ 转换思维让自己轻松下来

在讲话前或讲话时，如果出现情绪紧张的趋势，还可以通过说一些与主题无关的话，做一些小动作来转换思维，缓解情绪。

在讲话讲到紧张时，突然插入一些与话题无关的言语，特别是一些幽默故事，不但能使自己的情绪得到放松，也能让别人高兴，而别人的高兴反过来又会增加自己的信心，从而鼓励自己讲得更好。

一些小动作，比如笑一笑，拿茶杯假装喝茶等，可以让讲话暂时中断又不至于令对方怀疑。趁这个瞬息的中断，可以调整自己的情绪与思路，从而把话语组织得更好。

人的心理是适应性很强的，也是有惯性的。经常做的事情，心理上也会习以为常，保持稳定；不常做的，心理上自然恐惧，忐忑不安。所以，要保持讲话时的心理稳定，最关键的就在于多讲话，多练习。把心理调整的方法和技巧通过不断的练习来形成习惯，当自信成为习惯时，当讲话成为日常生活的一部分时，还有什么好怯场的呢？

9 牢记要点

要想保持讲话准备阶段和讲话过程中的心理稳定就应注意：

e 讲话前要有所准备

e 不要害怕出丑

e 练习自己的胆量

e 寻找自信心

e 把听众假设成特定对象

e 控制自己的意念与情绪

e 随时调整呼吸节奏

e 转换思维让自己轻松下来

被誉为古希腊十大演说家之首的德摩西尼，小时候有口吃的毛病，并且讲话时姿势不好看，一个肩高一个肩低。为此，他一度十分自卑，然而他没有气馁，相反，他总是在暗地里给自己鼓劲，发誓一定要成为一个优秀的演讲者，不甘心比别人差。为此，他每天清晨都要站在大海边，口含石头练习演讲，然后跑步爬山，边喘粗气边大声说话。为了使自己不再贪玩，他剃了个阴阳头，以约束自己不要出门，把自己关在家里练习讲话，同时他还家里悬了一把利剑，经常站在剑下讲话，以克服两肩不平及抖动的毛病。可见，只要肯下功夫，要克服讲话时的心理障碍并不是不可能的。

4 实践练习

请您回答下面的问题：

要保持讲话时的心理稳定，可从哪些方面做起？

参考答案：

1. 信心的培养：主要是自我能力的提高，寻找自己的相对优势，正确对待与他人的差距。

2. 控制力的培养：改掉脸皮薄的习惯，培养自己注意力集中的能力，学会控制讲话时的生理反应特别是呼吸节奏，学会转换思维。

3. 正确看待听众：不要以为听众都是专家，不要把听众看得过于重要，讲话时不要老看听众的反应并随之改变语言，致使思路混乱。

技能点 2 如何把握好听众的心理使自己的讲话受欢迎

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·听众心理把握

适用情景 当想把握听众对自己的讲话的心理反应时，查看此技能。

7 技能描述

谈话是说与听的结合。一个人，即使口若悬河，妙语生花，也不能用话语去打动一头牛，因为牛是不会把心思放在听人讲话这样的事情上的。有些时候，听众的注意力或者兴趣并不在谈话内容上，而是在别的地方，那与之交谈无异于对牛弹琴。

一个擅长讲话的人，必须学会把握和引导听众的心理，让他们的注意力与兴趣点聚焦在自己所讲的课题上，从而达到讲话者与听众的有效互动，实现讲话的目的。

？ 认识与把握对方的注意力所在

注意力，是一个人的大脑思维对一定事物或行为的指向与集中，心理学研究已经证明，如果一个人的注意力集中于大脑某个区域，使之产生兴奋中心，相应的大脑其他部分的神经活动会受到抑制。这个人对其他事物就不会太关注。注意力可以通过有刺激性的物品、行动或言语加以引导和改变。

讲话时，要随时关注对方的注意力指向哪里，最好能确保他的注意力指向双方交谈的内容，让他的全部心理活动集中于自己的话语上，对其他事物印象模糊不清，能让他对话题的反应与理解不断深入。

对方的注意力可以观察出来，通过观察对方的眼神、神情、动作、行为，可以了解到他的注意力是否集中于话题上。一个人在听讲话时总是左顾右盼，或者总是不停地走来走去，或者把玩某个东西爱不释手，或者喃喃自语念些不相干的东西等表现，都是注意力分散的表现。

当对方的注意力不集中时，最好把讲话暂停。让对方注意力再转过来或者想办法再次把他的注意力吸引过来。否则的话，所讲的内容将不会在对方心里留下什么印象，难以达到讲话目的。暂时的停顿、干咳几声或者关切地问对方是不是有其他事情，都是提醒对方注意力不集中的方法。当然，提醒对方注意也要避免让对方太过尴尬，伤害感情，因而要尽量避免用训斥、嘲讽的语气提醒对方。

？ 观察对方的兴趣点

对话中，人们对于话语的内容往往是有选择性地接受，而不是全盘吸收。选择的依据，就是他自己的兴趣与心理需要。如果讲话符合对方的心理需要，正合对方之意，那么一般而言，会很容易打动对方，让对方高兴；如果话不投机，那结果显然是不欢而散。

了解对方对什么感兴趣，需要从多方面着手。首先是从对方亲近的人那里了解情况，掌握对方的性格特点，从而判断出他的兴趣所在。其次是观察对方的生活偏好或习惯，以了解对方的性格与兴趣。这两点都需要在讲话之前去做。最后是在讲话过程中观察对方的反应，从而判断对方对什么样的话语感兴趣。一般而言，如果说的话让对方心动，对方都会神情为之一振，在表情、动作等方面有特别的反应。这些信息的捕捉与分析，将使自己的讲话更投其所好，取得良好效果。何小姐去某实业公司应聘秘书一职，相貌平平、学历不高的她，经过一番考试之后，几乎失去了信心。后来面试时，主持面试的科长的衣着让她产生灵感，自我介绍道：“我有一丝不苟的性格，能把办公室收拾得一尘不染。虽然我学历不高，各方面还有所欠缺，但却有一个长处，那就是非常勤快。”她被录用了。她是从衣着中判断出科长有着一丝不苟的性格，对来应聘者是否仔细、是否勤快最感兴趣。

相反，汉代贾谊之所以失意，与他不懂得把握和引导别人的兴趣有关。当初入长安时，召见他的汉文帝以“可怜夜半虚前席”向他求教，可是当贾谊知道汉文帝“不问苍生问鬼神”后，便生出怨言，表示对皇帝的失望，从而被别人中伤，失去皇上的信任而流放长沙，忧郁至死。其实文帝并不是个昏庸残暴的帝王，相反可称得上明君。而贾谊通过对话了解到他的兴趣之后，不是对这种兴趣加以引导和利用，而非要直截了当地表达自己的观点，当然话不投机，受人冷落。

？ 了解对方的心境

心境是指谈话时对方的心理状态，是谈话时的心理背景。心境良好时，对方会从积极的、客观的方向理解谈话内容，并且愿意对谈话者推心置腹，以诚相待；如果对方心境不佳，伤心、愤怒、焦躁时，与之对话，他很可能以怀疑、否定的眼光理解谈话内容，对谈话者采取冷漠甚至敌视的态度。

所以，对话最好选择在对方心平气和、情绪稳定时进行，以保证对方能够全面、客观地接收信息，能够公正、合理地理解信息，愿意真诚相待。如果对方心境不佳，除非特别必要，暂时不要对话。要是对话非得进行不可，那就应该采取措施，让对方平静下来。

？对话中的心理引导与利用

对话中的心理因素，不是只有负面作用的，而是可以加以利用的。如果能掌握好心情引导与利用的方法，则能够在讲话中取得更好的效果。

心理引导与利用的第一种方法是显示同情，让对方觉得您能理解他，并且愿意帮助他。当然，这里的同情不是指怜悯，而是指愿意站在对方的角度去想。古语说：“将欲取之，必先予之。”想要对方在心理上不排斥自己，那就应该先做出一些表现，让对方心理得到满足。

心理引导的第二种方法是借题发挥，在附和对方心思的基础上将话题引申出去。解放前，率军攻入上海的陈毅被任命为上海市长，肩负起振兴上海经济的重任。陈市长的一个重大困难，就是如何吸引人才。当时上海科技人才或者出国，或者因厌恶战争而隐居起来。一位化学家就选择了隐居，陈市长三顾才得一见，见面之后，陈毅没有谈什么建设国家、造福人民的大话，而是与他谈化学，谈化学的发展，谈中外化学研究的对比，谈论化学家研究的问题。因为是化学家感兴趣的话题，这位化学家当然乐意聊，在聊熟了之后，陈毅不无遗憾地说，得不到这位化学家的帮助，他将遭遇很多困难，但他并不想把这位学者强请出山，已经心动的化学家，后来却主动请求为市长服务了。

听众的心理，是决定讲话成败的关键，揣摸对方心理，有针对性地设计自己的讲话内容，是一切成功演讲者的共同法宝。讲话时，不要自顾自地滔滔不绝，而要随时观察对方的言行举止，弄清对方所想，诱导对方兴趣，惟有如此，才能在讲话时无往不胜。

9 牢记要点

要把握好听众心理，使自己的讲话受欢迎就要做到：

e 认识与把握对方的注意力所在

e 观察对方的兴趣点

e 了解对方的心境

e 对话中的心理引导与利用

淳于髡是战国时期著名的舌辩家，他在向国君进谏时，总要先察言观色，看看对方是不是值得深谈。

一次，淳于髡到了魏国，有人把他引荐给魏王。魏王听说淳于髡是个博学多才、很有见地的人，便屏退左右，想听听他对形势的分析。可是两次约见，淳于髡始终未发一言。魏王便对推荐的人说：“人们都说淳于髡才能比管仲、晏婴还高，但我两次约他想听听他的意见，他却一言不发，难道他瞧不起我，认为我不配和他讲话吗？”推荐者将魏王的话转达给淳于髡，并埋怨他太不敬重魏王。淳于髡说：“我并不是不想和魏王说话。我第一次觐见大王，大王满脑子里都想着策马奔驰；第二次觐见魏王，大王心中想的都是歌舞音乐。既然如此，反正我与他讲话他也不会听得进去，还不如不讲。”推荐者将这话告诉魏王，魏王感到非常愧疚，承认第一次会见因为有人刚献了一批良马，自己急切地想试骑；第二次会见则因为有人献来一批歌舞伎，所以满心想的都是歌舞音乐。第三次魏王召见淳于髡，之前拒绝了所有其他人的打扰，专心一意听淳于髡说话，双方越谈越投机，一谈就是三天三夜。

淳于髡察言观色的本领，来自于无数次实践经验。在与他人交谈时，如果心足够细，您也可以发现别人是不是正在专心与您交谈，是不是对您的话感兴趣。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

您知道打动一个人，引起他交谈的兴趣，可以从哪些方面入手吗？

参考答案：

引起对方谈话兴趣，可以从以下几个方面入手：a.对方的利益；b.对方的兴趣爱好；c.对方的故乡事物；d.对方的熟人；e.对方的过错；f.对方的优点。

技能点 3 如何以适当的身份与语气展开自己的讲话

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·身份与语气

适用情景 当想把握听众对自己的讲话的心理反应时，查看此技能。

7 技能描述

不论什么时候，人们都需要以一定的身份或资格向别人表达思想、交流信息。没有什么人是永远的导师，可以一直用一个身份、用一种语气发表讲话。不会在不同的场景下转换自己的身份角色，调整语气口吻，只会导致讲话失体，小的会闹出笑话，授人以柄；严重的会伤人感情，引发仇恨。

身份得体是一个总体的说法，要做到身份得体，需从以下几个方面着手：

？自我角色的定位

不同的对话场景下，每个人承担的角色是不一样的，而社会交往中，不同角色应该受到不同的约束，遵循一定的规则行事，包括讲话的规则。

每个人因为面对的对象不同，所以角色处于不停转换的过程中。一个男人，在家中面对儿女，是父亲的角色；面对妻子，是丈夫的角色；面对父母，是儿子的角色。在外面，则可能是同学、领导、下属等等角色。

角色定位是确定讲话口吻、语气、方式、内容的前提。在讲话时，每个人都应该牢记此时此刻自己的角色身份，从而选择好讲话的内容与方法，使自己的讲话适当、贴切，恰到好处。

角色身份与其相应的义务及规范体系，是一个非常复杂的对应关系，需要在社会生活与交往中不断去认识与归纳。一般而言，对上级、长辈、贵宾要谦卑，要礼让；对同辈亲朋好友要随和、开朗；对下属、晚辈要关爱、温和。当然，这也不是确定的，需要具体问题具体分析。

？ 选择恰当的称谓

称谓是对话中不可避免要涉及的，是在自我角色确定之后，对自己与别人的角色身份在语言上的反应。称谓的合适与否，传达的不仅仅是一种社交礼仪，而且是引发对方关注的引子。称谓直接体现了说话者的知识、社会经验、道德礼仪修养等内在素质。虽然称谓往往只有两三个字，但却关乎对话的成败。面对一个老人，直呼“老头”，那就不用再把对话进行下去了，但如果称“老丈”、“老人家”、“大爷”等则让人感到受尊重，老人自然不会拒绝谈话。

称谓有对人与对己两种，两种称谓都不能马虎，并且要一致。如果对对方的称谓恰当，对自己的称谓却不当，不但不能显示礼貌，反而可能闹出问题。自我称谓也反映了说话者的态度，会给对方传递许多信息。有一个故事，说的是英国女王维多利亚处理完公务，回到卧房敲门想进去。

房内女王丈夫阿尔伯特问：“谁？”

女王答：“我是女王。”

门没开，女王再敲。

阿尔伯特再问：“是谁？”

女王：“维多利亚。”

门还没开，女王在外呆了一会，再敲。

阿尔伯特还是问：“谁？”

女王回答道：“您的妻子。”

门开了，阿尔伯特伸开双臂把女王拥进屋里。

“女王”是一国之君的身份，属于国家，是面向臣民的，是权力与威严的象征；“维多利亚”作为姓氏，是针对其他姓氏人的，但对话的场景却是妻子敲丈夫的门，这两种自我称谓都显然不合适，只有最后回答“您的妻子”，才是合适身份。

称谓在现代社会里，还要注意民族性、地域性特点。不同民族、不同国家，在姓氏的排列、在称谓的方法与礼仪上是很不一样的。在面对其他民族、其他国家的人时，最好能注意对方的称谓习惯，正确使用，避免失体。

？口吻与语气要与身份场景协调

口吻是说话时人们自然流露出来的感情色彩，语气是说话时的轻重缓急。以不同的身份来讲话，就需要采用不同的口吻与语气，否则即使讲话内容再好，听者也会觉得别扭。

一位领导，经常是非常严肃认真地给人做报告，习惯了那种说话的口吻和语气，一时转变不过来。一日，某幼儿园校长请他视察幼儿园，并给小朋友们讲话，面对一群叽叽喳喳吵闹的小孩。这位领导敲了敲麦克风，开始说话了。

“大家请安静，现在我来讲几句话，啊。”

“邓小平同志说过，教育要从娃娃抓起。对幼儿的教育，是我们的一项重要任务，是一项不可忽视的工作。”

“为了办好幼儿教育，我们研究决定，一，……，二，……”

领导在台上滔滔不绝地说，下面的孩子却大眼瞪小眼，不知所云，一旁的校长听了眉头直皱。显然，这位领导的讲话是不受欢迎的，他在这样的场合还坚持一个领导做报告时的口吻与语气，明显违反了这种场合下的身份与角色。

？讲话的内容要与身份协调

一个人讲话的内容，应该与他所特有的气质、精神、性格、素养相符合，应该与他的职业、社会地位相协调，选择自己最擅长的内容来讲，不要勉强地说一些超出自己经历限制的内容。

讲话内容还应和特定场合下的个人角色身份协调，不要身处此情此景中，却说着另一种情景中才该说的话。

春秋时候卫国有一家人迎娶新媳妇，新媳妇还未上马就开始唠叨：“拉车的马是谁家的呀？”

仆人答：“借的。”

“你们要善待马，轻轻地打它，不要使劲抽它！”仆人目瞪口呆。

回到家中，她又对婢女说：“做完饭了，要把灶里的火弄熄，不然会失火的。”

看到大厅内有个石头，又指示说：“移到窗户下面去，别让它挡在路上，会妨碍走路的。”

婆家的人对这个新媳妇的话，又奇怪又好笑。其实她的这些讲话内容，换在平时是没有问题的，可是作为刚过门的新媳妇，在第一次进婆家门时，说这样一番话，却显得大煞风景。

讲话时的角色身份、口吻、语气等是社交生活中的重要因素，是提高讲话水平的重要方面。这些知识，要从生活实践中掌握和点滴积累，要在不断的交流实践中反复运用。

9 牢记要点

保持讲话时的身份应做到：

e 自我角色的定位

e 选择恰当的称谓

e 口吻与语气要与身份场景协调

e 讲话的内容要与身份协调

案例 1：1984 年 8 月 11 日，里根总统在他的私人农场里度假，并按计划在那里发表一篇关于经济问题的讲话。当电视广播记者们正忙于准备时，里根突然跑到扩音器前说：“亲爱的美国同胞们！我高兴地告诉你们，我刚刚签署了一项法律，宣布俄国人永远不受法律保护，5 分钟以后开始轰炸俄国。”在场的记者们放下手中的活儿，目瞪口呆地看着他。这时只见里根摇着脑袋笑了起来，原来他只是在试麦克风。然而这一席玩笑话，却被哥伦比亚电视台录像了，虽然白宫官员宣布总统刚才的话不供发表，但是一位记者却将其中的讲话内容通过文字方式传了出去。这一下顿时引起了国内外一片轰动，苏联塔斯社受权发表声明：“谴责美国总统里根对苏联空前敌视行为。”西欧国家驻美使节纷纷走访白宫，希望美国节制自己的行为，不要把事情闹大。美国媒体也竞相发表文章，指责里根不顾身份，乱开玩笑，引起不必要的麻烦。最终里根不得不公开向媒体道歉。这是一次经典的国际玩笑，由于当事人的特殊身份不适合开这样的玩笑，因此它演变成了一个重大事件。可见开玩笑也必须注意自己的身份。

案例 2：下面是 20 世纪 20 年代山东军阀韩复榘在齐鲁大学的演讲：

“开会的人来齐了没有？没有来的请举手！”（无人举手）

“很好，很好，人都到齐了。你们来得很茂盛，这使我非常感冒！”

“你们这些乌合之众，是科学科的，是化学化的，都懂七八国英文。兄弟我是大老粗，连中国的英文都不懂。你们是从笔筒里钻出来的，兄弟我是从炮筒里爬出来的。今天，到这里来讲话，真使我蓬荜生辉，感恩戴德。其实，我没有资格给你们讲话，讲起来嘛，就像……对了，就像对牛弹琴。”

4 实践练习

请您回答下列问题：

韩复榘的讲话是经典的反面教材，您知道他犯了哪些错误吗？

参考答案：

1. 身份定位错乱；
2. 语气前后不一；
3. 遣词造句不合常规；
4. 言语粗俗。

技能点 4 如何为提高讲话水准建立知识基础

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·知识基础

适用情景 当想使自己拥有深厚的知识底蕴以提升讲话水平时，查看此技能。

7 技能描述

知识是语言材料的来源，是语言风度的基础，是讲话能力的根本。讲话是多种知识与能力的展现，是长期的生活积累、文化素养、理论学习与工作实践的综合反映。讲话的功夫，不在话语之内，而在话语之外。

台上三分钟，台下十年功。张嘴闭嘴，说出的不光是话语，更是一个人的知识含量，一个人的文化素养。要想使自己的讲话水平有高度，有深度，最关键的就是多积累知识，提升自己的文化素养，开阔眼界。

1. 把学习作为不可一日荒废的任务

社会学家们虽然没有对信息社会的概念形成共识，但却对信息社会的最重要资源形成了共识，那就是知识。没有人否认我们已经进入了信息时代，没有人否认知识是财富，是机遇。而现在，科技的迅猛发展，

知识的更新可以说是日新月异。这种发展潮流给人们提出了严峻的挑战——或者努力学习，或者被淘汰。拥有新知识，善于更新知识的人，在这个社会充满了机会；不善于学习，没有新知识的人，则只能希望渺茫，在社会竞争中举步维艰。

要在这样的社会中共存，只有不断学习，不断地用新知识充实自己，不断地淘汰过时的知识。这个学习型的时代，要求人们真正做到“活到老、学到老”，要求每个人都把工作、生活与学习的界限铲除，抓住一切机会去学习。

在学习的内容要求上，现在也与过去大不相同，过去人们只要精通一门知识，就能够在竞争中立于不败之地。而现在，知识的综合性、交叉性特点越来越明显，专业与学科的界限日益模糊。这就要求人们在学习时，要在某个方面精深的前提下，尽可能地拓展知识面，使自己的知识广博，对各方面都有所了解。

学习对讲话是有着直接影响的，不学习、缺乏知识的人，讲话时即使滔滔不绝，口若悬河，其内容也肯定苍白无力，令听者不甚明了。知识丰富，阅历很多的人，讲话即便不长，也能讲出风采，讲出水平，出口成章，令听者受益匪浅。每一个在演讲或其他场合受欢迎的人，必然是一个知识丰富的人。但即便一个人知识非常广博，他停滞了学习的进程，在现代社会中，也很可能过不了一两年就江郎才尽、思路不畅了。

2. 养成良好的读书习惯

读书破万卷，下笔如有神。其实讲话也是如此，读书多的人，往往能出口成章，讲得精彩；读书少的人，或者口齿木讷，或者不着边际，顶多是在重复堆砌一些辞藻。

古今中华伟大的思想家、政治家、演说家，无一不是博览群书的。书里的知识，给他们带来智慧，让他们才思敏捷，让他们具备了与众不同的素养，当然在讲话时也有了与众不同的表现。

但是，读书却是要讲求方法的，读什么书，怎么读都是大有学问的。现在出版事业如此发达，每年出版的书籍有数百万种，如果不加选择地读书，除了浪费时间与消磨精力，不会给人带来多少好处。

读书时，要根据自己的职业要求与兴趣爱好，有选择地读，走博览群书与精读特定方面书籍相结合的路子。对于自己业务需要、兴趣浓厚的书，要多读，并尽量精读；对于扩充知识面，与自己工作生活需要关系不大的书，要广泛涉猎但不宜花费太多的精力与时间。

对于提高讲话水准而言，读书的内容应主要集中于自己的职务所需与兴趣所在，同时也要大量阅读一些经典理论著作，一些政治经济方面的读物和文史哲及社会学方面的著作。理论著作教人思考，政经读物让人了解政策与社会发展形势，而文史哲及社会学著作则能扩大知识面，增加文学功底，增加词汇量与语言色彩，使讲话更动听。

3. 经常积累，让学习更有效率

现实生活中有一些人，读的书非常多，去的地方也不少，可是一旦被问及某方面知识时，却张口结舌，说不出个所以然来。虽说是读了万卷书，行了万里路，却收获无几，他们的知识并无长进。为什么会这样呢？因为他们没有积累知识，学习的东西很快就遗忘了。

人的记忆能力是有限的，任何人都不可能做到每看一本书，每去一个地方，就把所学所见完全记下来。事实上，人们容易记住的，只是那些兴趣最浓的、或者出现频率最高的一部分知识，绝大部分知识学过后，只会在大脑中留下短暂记忆，如果不用其他方式巩固记忆，那用不了多久就会遗忘。

大部分有用材料，都可能在那些容易遗忘的部分中，即使它们属于兴趣所在，记忆深刻，但仅凭主观记忆，也难免产生偏差。所以，要想把知识真正学到心里去，就必须学会积累知识、固化知识，不让知识流失。

（1）常做笔记，记录读书材料。读书时不但要书不离手，更要笔不离手，随时将书中有用的内容用笔记录下来，以备后用，读书笔记是增加记忆、积累知识无可替代的方法。

当然，不可能把任何阅读材料都完整摘记，做读书笔记，应该根据自己的记忆方法和需要进行简记。有时候记一个关键词或一个关键句子就能让自己回忆起一段话。对于一些名言警句、一些重要的数据材料，则要完整记录，避免出错。

(2) 报刊剪贴。现在很多的知识是通过报纸刊物来传播的，在阅读报刊时，应该把需要的材料剪贴下来，分类整理。妥善保管，方便日后查找与利用。

(3) 生活工作记录。平时生活工作中，也会学到许多知识，遇到很多问题。对于其中的重要内容，要选择性地记录，加强记忆，这也是积累知识的有效方法。

(4) 定期归纳总结所积累的知识。知识的积累并不是一劳永逸的，在记录了各种知识材料之后，还要经常对所积累的知识进行归纳总结。这一方面可以起到复习的效果，进一步加深记忆，另一方面也可以对所积累的知识进行消化吸收，使之成为自己的东西。

知识就是智慧，知识就是财富。知识是妙语连珠、口若悬河的演讲大师制胜的法宝，想要让自己成为一个出口成章、令听众敬慕的人，那就先别忙着开口说话，先去学习吧。打开书本、翻开报纸，看看电视电影，展开笔记本，把好的东西都记下来。不用多少时间，您的知识就会变得丰富了，那时再开口讲话，肯定会受欢迎的。

9 牢记要点

要想让自己有深厚的知识基础，应该做到：

e 把学习作为不可一日荒废的任务

e 养成良好的读书习惯

e 经常积累，让学习更有效率

毛泽东同志是一位优秀的演说家，他的讲话与报告不论是说理还是叙事，都非常引人入胜。然而，这一切都是建立在深厚的知识积累基础上的。毛泽东酷爱读书，他小时候接受的私塾教育，让他能广泛阅读中国古代的文学、哲学、历史及其他著作，非常熟悉中国传统文化。进入北京，他又在北大图书馆任管理员，得以广泛阅读国外文史哲及科学著作，特别是马克思主义著作。大量的阅读以及青年时代游历全国各地的见识，使他能够全面认识中国的国情，具有非常独到的眼光，同时也铸就了他超乎寻常的口才。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

积累知识是一个长期艰苦的过程，需要日积月累地坚持，下面是一些常规的知识积累方法，请选择其中若干种坚持下去，以充实和扩大自己的知识面。

1. 每天睡觉前，用半个小时回忆一天的活动。
2. 早起花半小时浏览当天报纸。
3. 每天规定适当的时间或者数量固定用于看各类著作。
4. 将每天思想中觉得有价值的东西记录在固定的本册上。
5. 每天规定一个时间走出门去，找有修养的朋友聊天。

技能点 5 如何在讲话开始前做好材料准备

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·材料准备

适用情景 当为使自己的讲话内容更充实而做材料准备时，查看此技能。

7 技能描述

如果说知识的积累是为讲话夯实地基，那么材料的准备就是为讲话语言的组织与构建准备建筑材料，提供设计方案。在讲话之前，各种材料准备得越充分、越细致，讲话时就会更流畅、更从容也更有内容。

材料准备应该是有针对性的，要讲究方法，即是在讲话之前对自己知识、学问及各种信息的预先组织。准备工作必须有目的、有步骤地展开。

1. 明确讲话主题

主题是讲话的灵魂，是所有内容的统帅。讲话缺乏主题，即使堆砌大量华丽辞藻，也不会有实际的价值和意义。语言缺乏统帅，就是字词的拼凑，不可能有说服力和感染力。

什么才是讲话的主题呢？讲话都有动机和目的，不可能是漫无目的地闲扯。讲话或者为了说明观点，或者为了部署工作，或者为了解决问题，或者为了统一思想，或者为了交流经验。

讲话的动机和目的决定了讲话是受到限制的，必须以目的为指导来组织语言和准备材料，而这种指导与限制，就是讲话的主题。讲话的主题即是讲话的主要观点和中心思想，即通过讲话所表达的观点、感情或态度。

要了解讲话的主题，就需要事先了解讲话的场景是为了什么目的，时刻意识到自己是出于什么动机展开这次讲话。

2. 对讲话的场景与内容做一些调查研究

在讲话之前，明确讲话主题之后，还需要在主题的指导下，做一些有针对性的调查研究工作，一方面是为讲话准备具体适用的语言材料，另一方面也是了解讲话的场景、听众、背景等方面的信息，这有助于选择适宜的讲话方式，改进讲话效果。

（1）根据讲话主题调查收集话题资料。一件事情，要想说得清楚、透彻，就必须对有关事实进行调查研究，掌握充分的事实材料。这些事实材料，使讲话有内容的保证，如果缺少材料，那只能勉强说，直到说得无话可说。这样的讲话不但让自己痛苦，也让听者觉得乏味。许多演讲大师都是极善于调查研究的，毛泽东同志几次著名的讲话，如“枪杆子里面出政权”、“在延安文艺座谈会上的讲话”，都是经过很长时间深入基层、深入群众调查后才发表的。

（2）场景与听众情况调查。在讲话之前，应该收集一些讲话场景、听众组成方面的资料。场景资料调查，可以保证自己以合适的角色身份、恰当的口吻语言展开讲话。对听众的年龄、学识、心理等方面的资料做基本调查，可以确定讲话的风格，确定讲话材料的取舍和语言组织方式。

3. 对讲话进行构思

构思是预先对讲话进行总体设计，是对讲话方式、过程、意图等进行的架构。讲话是否经过认真构思，将直接影响讲话的水平与效果。构思详细准确，讲话将更流畅、更充实，否则难免在讲话中出现各种纰漏。

（1）整体内容的构思。构思首先是总体性、轮廓性的，要根据讲话的场景与目的，确定讲话的主题与主要观点，搜罗支持观点的文字材料。在构思的过程中，对材料进行分析与加工，确定哪些材料可用，哪些材料需加工后才能用、哪些材料不能用，从而使自己讲话的主题建立在充分证据的基础上。这样不但会让讲话内容更充实，也会让自己在讲话时心境更放松，发挥得更好。

（2）对讲话的结构与过程进行构思。好的讲话，不仅要有好的内容，也需要好的形式。同样的内容，为什么在不同人的嘴里说出来效果明显不一样？就是因为他们处理讲话结构的方式不同。讲话结构要体现“凤头、猪肚、豹尾”的式样。在讲话的开始，不要急着展开内容，而是要通过有磁性的话语把听众的注意力吸引过来，这一部分要求语言设计巧妙，有吸引人的强烈效果。中间部分则应该层层递进，不断制造高潮，控制听众的思绪，同时语言要充实、舒展，能将要表达的内容完整准确地表达出来。结尾部分则应该用简洁有力的话语迅速收住，不拖泥带水。

（3）关键环节的构思。讲话要引人入胜，还必须巧妙设计一些关键环节，这些关键环节，或者是对观众兴趣的激扬，或者是对话语内容的强调。幽默、悬念、流辩等话语，是能够让观众高兴、为观众提神的话语，这类话语在整个讲话进程中合理布局，可以让观众处于持续的兴奋状态，是激扬兴趣的关键点。而需要观众认真去听的某些内容，则可以通过重音，通过敲击声，通过向观众提问来提醒他们注意。

4. 材料的选择与使用

经过调查与构思，将面临材料取舍与使用的问题。聚集了大量材料之后，并不是每个材料都可以派上用场的。讲话不是堆积材料，只能选取那些最能说明问题、最能打动听众的材料来用。总体而言，材料选择应注意以下规则：

（1）服务于主题。主题是材料取舍的首要标准，材料之所以有用，就因为需要通过它们来表现主题。所以，凡是与主题关系密切，能有力说明、烘托、突出主题的材料，就应该选用；与主题关系不大，不能很好地反映主题的就坚决舍弃。

（2）材料必须具有可靠性。材料必须准确而真实，这样才能有说服力。一段话，即使讲得非常精彩，非常有趣，但如果有一处被怀疑，讲话效果都会大打折扣。真实性要求材料必须来自于生活，是客观存在的，具有普遍意义；材料的准确性则要求讲话者自己对材料是有把握的，不能用模糊的词语，让人不敢确定。

（3）材料要典型生动。典型材料是指那些能够深刻揭示事物本质，具有广泛代表性和强大说服力的材料。选择典型材料，可以达到以少见多、以小见大、深刻有力的讲话效果，不但能让讲话在内容上充实有力，更能让讲话简洁精炼。选择典型性材料，无论从内容还是形式上而言，都是必要的。

材料的生动性则体现在材料新颖、实在、有趣、灵活等特征上。新颖生动的材料，能够充分调动听众的兴趣，引发观众的想像力，并且可以使讲话声情并茂，增加表达的感染力，让观众耳目一新。

5. 拟订讲稿与预讲练习

材料选择之后，就要对讲话进行具体设计，拟订讲话提纲，写就讲话的草稿。这个过程可以检查材料的得失和思路的缺陷，以便及时改进。在提纲中，应该能够保证讲话时思路顺畅及对材料的记忆，所以应该体现这些方面的内容：题目；观点或主题；分论点或各部分主题；支持论点的材料；语言的关键环节。

预讲是根据提纲自己在心中练习讲话，是讲话的预演。材料准备工作大部分都是书面文字，要把它们转化成口语，就必须通过预讲来熟悉讲话的节奏与语气，熟悉总体思路与框架。惟有如此，才能尽可能多地减少讲话过程中的思路阻滞，在讲话中发挥得更好。

正所谓有备则无患，人的记忆力与反应能力都是有局限性的，在讲话过程中遇到的问题，如果没有一点准备，那肯定会使讲话效果大打折扣。有效的准备工作可以事先发现这些问题并找到解决方案，减少讲

话过程中的思路阻滞与转换，让讲话更流畅。所以，准备工作是取得良好讲话效果的必要条件，要做讲话高手，先学习准备方法吧。

9 牢记要点

材料准备包括：

e 明确讲话主题

e 对讲话的场景与内容做一些调查研究

e 对讲话进行构思

e 材料的选择与使用

e 拟订讲稿与预讲练习

没有调查研究就没有发言权，是毛泽东一贯奉行的原则。他在做演讲或报告之前，都要对所讲内容进行深入调查，避免空谈。1927年，国民党右派叛变革命，大肆屠杀共产党人，当其他所谓党的理论家们翻遍马克思主义著作也找不到应对办法时，毛泽东却独自走遍了湘赣两省交界处的广大农村地区，了解农民的生活状况和革命决心，提出了“农村包围城市，建立农村革命根据地”的观点。当党的其他领导人依据马克思主义理论得出结论说，中国革命应采取非暴力的工人运动形式时，他却通过广泛阅读中国历史，深入了解和分析中国当时的形势，得出结论说“枪杆子里面出政权”，“没有革命的武装，就没有革命的事业”。历史已经证明了他的结论是多么正确。

不但如此，毛泽东身为党的重要领导人，他的大部分讲话稿都是亲自写作的，而不是出于秘书之手。为了写好讲话稿，他总是要亲自去了解各方面的情况，阅读大量资料。正是这种亲历亲为的习惯，使得他在领导中国革命与建设的过程中，避免了许多错误，做出了无数光辉而睿智的决策。

4 实践练习

请您阅读材料，回答下列问题：

在钱钟书《围城》一书中，主人公方鸿渐留洋回国，当地学校邀请他给学生们做一次演讲。方鸿渐本来就胸无点墨，但碍于面子没有推辞。在演讲前一天他打算查找一些资料，不料却看书看睡着了。第二天演讲时，他不知该说什么好，为了应付，便大谈自己熟悉的有关鸦片与妓女的话题，弄得在场的人都很尴尬，他自己也因此而臭名远扬。结合本节所学，说说他为什么会弄得这么狼狈？

参考答案：讲话前没有准备，不了解讲话对象，没有准备讲话材料，没有写讲话稿。讲话缺乏主题，讲话内容不符合当时的场景。

技能点 6 如何利用修辞方法使语言更精彩

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·修辞方法

适用情景 当想在讲话中让自己的语言更加精彩时，查看此技能。

7 技能描述

修辞，是对语言进行修饰加工，选择最适合的表达方式来增强语言的表现力的技巧。修辞手法的巧妙运用，能够增加语言表达的艺术效果，使讲话生动、形象、鲜活，使听众理解起来更容易，也更愿意接受讲话内容。

修辞方法有许多种，这里介绍其中最常用的几种：

1. 比喻

有人问爱因斯坦，究竟什么是相对论。作为一个非常深奥的理论问题，如果用科学术语来解释，必定冗长晦涩，让人难以理解。爱因斯坦是如何解释的呢？“你同你最亲爱的人坐在炉子边，一个钟头过去了，

你觉得好像只过了五分钟，而如果你一个人孤单地坐在热气逼人的火炉边，只过了五分钟，你却像坐了一个小时。这就是相对论。”高深的理论，只因为巧用人的感受作比喻，简单几句话就说明白了。

比喻，就是在说明一个事物时，不是直接去说，而是通过描述或说明另一个事物来达到目的。要说明的事物是本体，借用来描述的事物是喻体。比喻一般都是用人们比较熟悉的东西来描述、解释人们不熟悉的东西，减少理解的障碍。

巧妙运用比喻，能给语言涂上一层绚丽色彩，增加讲话的形象性、生动性和感染性，让语言更精彩。上面爱因斯坦对相对论的解释，不仅能让人理解相对论的内涵，更让人觉得风趣可爱。

要用好比喻需要注意以下几个问题：

（1）比喻的本体和喻体必须是完全不同，但又有极相似之处的两种事物。属性相同的事物，难以激发人们的联想，没有比喻的意义；而没有相似之处的事物，根本不具有可比性，也不能用来比喻。

（2）比喻的喻体必须为大众所熟知。喻体要浅显易懂，生动具体，与听众的生活非常贴近，只有这样才能让人更容易理解和接受。

（3）比喻不能只是形似，还应神似。这是指对比的两事物不仅要有外表的共同点，还要有内在特质与神情上的相似点，以便能揭示事物的精神实质。

（4）比喻的运用要贴切自然。比喻是增加语言色彩的好方法，但比喻不是越多越好，不能为了比喻而比喻，不能出于猎奇而矫揉造作、故弄玄虚。比喻应有创造性、不能老用那些已经为人熟知的比喻。不自然的比喻，不但不能为讲话添彩，反而会让听众反感。

2. 双关

汉语是形、意、义的结合，汉语的词汇在其几千年的发展过程中，形成了丰富的内涵。在不同的场景下，利用文字的多义性，可以达到奇妙效果。双关就是利用文字的多义性，使讲话含义不仅表现在某个词或一句话的字面意义上，而隐含这个在词或这句话的背后的含义才是真正的表达意图。

作为一种修辞手法，双关对于提升语言的艺术色彩力有着非常重要的作用。用双关语，可以使讲话简单明了，又含蓄自然、幽默风趣。特别是在一些严肃场合下，有些话不便明说，用双关语则能隐晦曲折地表达出这种想法。

一位青年来到编辑部，递上自己的作品要求发表。编辑看了他的作品后问：“是你自己写的小说吗？”

青年人回答：“是我自己写的，我构思了几个月，整整写了三天，才把它完成。”

编辑站起来与他握手：“啊，伟大的契诃夫先生，您什么时候复活了啊。”

青年脸一红，拿起了作品稿，不好意思地走了。他的文章是抄袭契诃夫的，但编辑没有直接指出，而是以契诃夫复活了这种荒诞的感慨让青年自己知道不应发表。语藏机关，一件尴尬的事竟然说得如此风趣，编辑用的就是双关手法。

双关的修辞艺术也要运用贴切，注意场合与语言环境，注意对方的理解能力，选择好内容与双关形式。如果运用不当，很可能导致双关艰深晦涩，落入低级趣味。

3. 排比

讲话要引人入胜，必须有气势，让听众感受到语言的压力，感受到力量。排比是最能提升语言气势的修辞手法。通过把结构相似、语气一致，意思关联密切的三个或三个以上的词或句叠加在一起说出来，可以让听众感受到一种气势如虹、滔滔不绝的语气力量，给听众形成强烈的震撼力。

排比的运用，让话语整齐明朗，富于节奏感，读者朗朗上口，听者赏心悦目，使语气气势强劲，情感得到升华，形成强烈的表达效果。罗斯福在日本偷袭珍珠港后，向国会发表了演讲。他说：“昨天，日本对夏威夷群岛的进攻，给美国海军造成了严重损害……”

“昨天，日本政府发动了对马来西亚的进攻。”

“昨天，日本军队攻入了香港。”

“昨天，日本军队攻陷了关岛。”

“昨天，日本军队登陆菲律宾群岛。”

“昨天，日本进攻了威克岛。”

“昨天，日本人进攻了中途岛。”

罗斯福用排比的修辞手法将日本军队两日内的所作所为——道来，让人们认识到日本军国主义势力的猖狂，认识到美国所面临的危险，从而激发大家同仇敌忾的勇气，鼓舞大家战斗的决心与信心。这一番排比句，不仅加重了语气，更让听众的心为之不断提高，终致愤怒，是非常有感染力的。

排比句的运用，也不是多多益善的，需要注意场合与语境。

（1）从实际需要出发，根据可能条件恰当运用。不能为追求形式美而伤害内容，勉强地去凑排比句。

（2）排比的形式应根据形式灵活选择，词的排比、句的排比、段的排比都是可用的形式。排比中每一部分应是平等独立互不包含的，最好能够在顺序上由轻到重排列，层层深入以达到气贯长虹的效果。

（3）掌握使用的度，适可而止。

4. 夸张

在对话时，为了表达需要，在尊重客观事实的基础上，故意言过其实，夸大或缩小人或事物的一些特征，形成强烈的对比效果，这就是夸张的修辞手法。

夸张能使人或事物的形象或特征更加突出，给人的感觉更加强烈，从而使人受到话语的感染而投入更多的注意力。如人们读到李白“飞流直下三千尺，疑是银河落九天”的诗句时，不能不用心去体会庐山瀑布那从天而降的气势，因为夸张手法的运用，让这瀑布的美震撼人心。

夸张手法的运用，要以客观实际为基础，在不失去真实感的前提下进行夸大或缩小，绝不能无中生有，信口开河，把事物夸得过分了。夸张也必须结合特定的目的与场合而用，在随意的场合可以活跃气氛，增加谈话趣味。但在严肃场合，不宜用夸张的语句。

5. 设问与反问

设问是为了提醒、加重讲话内容、引起观众注意、增强语言表达效果而进行的自问自答。设问能够产生悬念，引起人的注意力，引发听众思考。设问运用得好，会使讲话极具说服力和感染力，产生让人无法辩驳的说理效果。常用设问，还能帮助讲话者抒发情感，曲折含蓄地表达出某些不便明言的信息。

设问的运用，关键在于为讲话内容设计几个醒目、巧妙而有分量的问题，给听众一种好奇感，激发他们等待答案的期待心，然后自己作答，娓娓道来。设问的问话，忌提一些无关紧要、众人皆知或者缺乏震撼力的问题，也不应问得太频繁。

反问则是不需要回答的问题，答案就在问话之中，就是对问话的否定。反问的运用，可以表达出非常激烈的情绪，在热情奔放、情绪激昂的场合最适合运用。一连串设计巧妙的反问句，能使讲话具有非常大的气势，具有极大的震撼力与感染力，让听众听了之后情绪高涨，热血沸腾。如下面的演讲：

“和平！和平！和平已经不存在，战争已经开始了。我们的同胞已身在疆场，血染黄沙了，我们难道还站在这里袖手旁观？……生命就那么可贵？和平就那么甜美？甚至值得以戴锁链受奴役的代价来换取吗？”

反问的频繁出现，勾人心魄，动人心弦，可以让每个人都热血沸腾，放弃对和平的幻想，坚定战争的决心。而这一段演讲，也正是美国内战的导火索。

语言通不通，看的是语句的选择和逻辑关系的处理；语言美不美，却完全取决于修辞手法的运用。语言修辞是一门非常丰富而复杂的学问，要想使自己成为语言艺术的天才，那就多学些修辞的学问，多练习修辞手法的运用吧。

9 牢记要点

常用的修辞方法包括：

e 比喻

e 双关

e 排比

e 夸张

e 设问与反问

案例 1：在讲话中运用大量的修辞手法，不仅能使讲话更深刻，也能让讲话更显幽默风趣。下面是前外交部长乔冠华在纽约答记者问时的一段话，在这里他用了大量修辞，使讲话显得极有趣味。

记者：乔先生，你作为中国出席第 26 届联大代表团团长，对大会通过恢复中国席位的决定有什么想法？是否感到突然？

乔：我一点也不感到突然。用中国的一句成语来说这叫水到渠成。联合国作为国际机构总不能老把中国这么一个泱泱大国排斥在外吧？有的国家的外交不是采取现实主义的政策，像鸵鸟一样，把身子往沙堆里一钻，以为就自得其乐了吧！其实呢？它往沙堆里钻得愈深，就愈显得它不联盟。臀部还露在外面嘛！

记者：你指的是？

乔：各位都是联盟人，还让我明言吗？

案例 2：毛泽东是语言艺术大师，他的讲话中充满了修辞的智慧。像“新中国是喷薄欲出的朝阳，是躁动于母腹中的婴儿。”“青年一代是早晨八九点钟的太阳。”“反动派就像灰尘，扫帚不到，灰尘不会自己跑掉。”“一切反动派都是纸老虎，貌似强大，其实外强中干。”“要蒋介石抗日，就像拉毛驴上坡，要前面拉，后面推。”“不是东风压倒西风，就是西风压倒东风。”等等名句，都是出自于他的口中。

4 实践练习

请您指出下面语句使用了什么修辞手法：

1.有人问鲁迅：“你为什么是塌鼻子呢？”鲁迅回答：“碰壁碰的。”（ ）

2.中年男子居心叵测地与一个女子搭讪：“夫人，您的短裙很迷人，从哪买的？我想给我太太也买一套。”
一边说着一边色迷迷地看着她的大腿。女士冷冷地说道：“您最好别买，否则会有不三不四的男人和您太太搭讪，骚扰她的。”（ ）

3.燕山雪花大如席。（ ）

4.一树梅花一放翁。（ ）

参考答案：1.双关；2.双关；3.夸张；4.比喻。

技能点 7 如何确保讲话的逻辑性使语言更严谨

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·逻辑性

适用情景 当想使自己的讲话更严谨时，查看此技能。

7 技能描述

逻辑是思想的规则，是语言的框架。逻辑能保证说话顺畅，能让别人理解话语的内容。没有逻辑学知识，不讲究语言逻辑性，说话的人将陷入语言混乱、思维混乱之中，把握不了讲话的主题与步骤；而听者更会坠入云里雾里，不知所云，不能理解讲话内容。

作为一个哲学范畴，逻辑是难以给出明确定义的，只能通过逻辑范畴的一些概念与规律来揭示逻辑的含义，来了解逻辑方法，来学习如何在讲话中做到逻辑严密。

1. 了解基本逻辑术语

要做到讲话具有逻辑性，首先要了解逻辑范畴包含些什么内容，有些什么样的要求。逻辑作为研究思维规律的科学，以三个次级范畴为基本研究内容：

（1）概念。概念是反映对象特有属性或本质属性的思维形式，反映在语言上，就是用一个词或词组对特定的对象进行标识。

从概念方面来说，讲话的逻辑性，就是指在讲话的用词造句中，同一个概念必须保持前后一致，概念明确，内涵外延确定。

概念是思考的基石，是语言的细胞。如果概念前后不一致，内涵外延经常变化，语言表述就难以做到准确具体，甚至造成思想混乱。

（2）判断。判断是对事物情况有所判定的思维形式，是用语句的形式对事物进行的描述或者说明。一个判断，是构成一个完整语句的基本要求。

判断是语言表达的最主要形式，人的话语，就是一个个判断根据特定的关系进行的组合。正是因为有判断，概念才能够确定自己的内涵与外延，事物之间的联系与区别才得以成立。

从判断方面而言，要做到讲话的逻辑性，就要保持判断的明确。判断不能模糊不清，不能前后矛盾。

（3）推理。推理是一个命题序列，是从一个或几个已知判断推导出一个新的判断的思维形式。推理是产生新东西的思维方式，用一定的形式将一组判断组合在一起，就可以产生一个新的判断，形成新的概念。任何说理的过程都是推理方法的运用。

推理中，作为前提的判断与作为结论的判断之间，并不是任意的，必须有一定的推论关系，亦即一定的因果关系，不能把一堆风马牛不相及的判断随意堆积，去拼凑结论。

有关概念、判断、推理的逻辑知识是非常复杂而深奥的，不是简单地用三言两语能说清楚的。要提高讲话水准，讲话者应该注意学习一些普通逻辑的知识，了解一些基本的推理规则，使自己的讲话更有逻辑性，更有说服力。

2. 讲话要尊重基本的逻辑规律

逻辑规律是人们在千百年的语言对话和思维发展过程中提炼出来的思维规律，是确保语言能够表达清楚意思、被人理解的基本要求。讲话必须尊重逻辑规律，具有严密的逻辑性，这不仅是确保讲话者自己思路通畅、表达顺畅的基础，也是保证听众能顺利接收信息，愿意静下来听讲话的前提。

（1）同一律。同一律要求在同一个思维过程中，或者同一次讲话中，思想或者语言要保持其自身的同一。具体而言，就是每一个概念、判断都是确定的，前后一致的；一个判断的真假也是前后一致、不能混乱的；每一次思考或者讲话都有一个确定的主题或者中心，不能有另外的中心。

要做到同一律，在讲话过程中必须做到以下几点：

① 概念明确。明确了概念的逻辑要求后，讲话过程中，使用了某一个概念，就必须前后都用这一个概念，这就意味着同一个概念出现在同一次讲话中，它的内涵和外延必须是完全一致的。

需要注意的是各种概念的组合要有逻辑合理性，比如一句话“管理水平的高低是企业取得好业绩的条件。”“管理水平的高低”是个选择性概念，而“取得好业绩的条件”则是惟一性概念，前后不搭配。

② 主题始终如一。讲话的主题应该统一，确定后就要贯穿于讲话的始终，不能随意转换主题。讲话脱离主题，任意发挥，海阔天空地讲，不但自己无法把握讲话的进度与思路，更会使听众迷惑。

（2）矛盾律。矛盾律指的是同一思维过程中，两个互相对立的判断不能同时成立，其中至少有一个是假的，如果同时成立，那就是自相矛盾。

矛盾律要求在讲话时，确定的思想或立场前后一贯，不能摇摆不定，自我否定。许多领导的讲话，官僚气味很浓，往往会自相矛盾，如“我基本上完全同意他的观点”，“这个问题研究研究，必须立刻解决”等话语，互相矛盾的概念出现在同一句话中，让人感觉很滑稽。

（3）排中律。排中律要求，在同一次思维过程中，两个互相矛盾的判断不能同时为假，其中有且只有一个是真的。排中律要求讲话中表述的思想观点必须鲜明，立场必须确定，不能模棱两可，折中骑墙。

违反排中律，讲出来的话就让人不知道究竟是肯定什么、否定什么。比如一位领导在会上说：“他犯了错误，但毕竟是初犯，我是不赞成给他处分的，但也不赞成不给予他处分……”他这一番表白，除了让旁人云里雾里，不知所措外，是不可能有其他效果的。

（4）充足理由律。充足理由律是指在论述一个道理时，理由要充分，证据材料要充足，使论证有说服力。充足理由律的所谓充足，既有量的要求，即作为证据材料的理由要大量、翔实；更有质的要求，即这些材料是以说明结论成立与否，与结论有着不容辩驳的内在联系。

讲话违背充足理由律，拿一些数量不多、说服力不强的材料去说明观点，即使辞藻华丽，也会让人觉得苍白无力。

3. 反逻辑的语言技巧

反逻辑语言技巧是通过故意的违反逻辑，或者利用逻辑漏洞来组织语言，使讲话幽默、引人高兴。诡辩就是一种反逻辑语言技巧，它们能为语言增添无限色彩。有人说古希腊智者欧德谟说谎，他辩解说“谁说谎，谁就是说不存在的东西；不存在的东西是没法说的，因此没有人说谎。”这就是利用一个错误前提进行三段论推理，得出的结论永远不正确。

逻辑是思想的规律，是大脑运行的法则，是语言表达的框架。学习逻辑知识，掌握逻辑方法，巧用逻辑技巧，不仅是提高语言说服力的需要，也是让语言更具艺术色彩的一个重要条件。

9 牢记要点

要使讲话具有逻辑性，应该做到：

e 了解基本逻辑术语

e 讲话要尊重基本的逻辑规律

e 反逻辑的语言技巧

古希腊诡辩者们经常用诡辩方法来显示自己的口才，让对方迷失在逻辑的迷雾中。一个有名的诡辩实例是：

希罗多德对朋友说：“你没有失掉的东西，那么你就拥有这东西，是不是这样？”对方回答：“是这样。”“你没有失掉头上的角吧？那么你头上就有角了。”

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

您知道案例中的诡辩犯了什么逻辑错误吗？

参考答案：偷换概念。即将“没有失掉的东西”偷换成“拥有的东西”。

技能点 8 如何通过巧妙引用增加讲话的内涵

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·巧妙引用

适用情景 当想使自己的讲话更显得有内涵时，查看此技能。

7 技能描述

一个成功的演讲者，肯定是个善于旁征博引的人，在他们的讲话中，经常会引用一些事例、典故，或者穿插一些历史知识、名言警句。通过引用，他们讲出来的话就形成一种博古通今的气势，既有说服力，又有感染力。

旁征博引的讲话内容生动活泼、丰富多彩，能激发听众注意，引起他们的兴趣。援引事例典故或名言警句，可以将一些用普通用语不易说清的道理通俗形象地说出来，不但使讲话更具趣味性，而且会更深刻、更有说服力。

1. 事实胜于雄辩

有些道理，要纯粹从理论上来说明，用口号来呼吁，不但很困难，而且会让人感觉枯燥无味。而如果通过举一些事例来解释和说明，则既能有效地阐述观点，说明道理，让听众信服；又能让讲话内容充实，形式活泼，让听众感兴趣。

引用事例，主要是现实生活中的事例，也包括一些名人的事例，具体的操作方法是：确定主题，简单明确地说出观点之后，再选择能够支持观点的事例来展开论证。比如说论证“青年人是最有创造性的”这一观点，先把观点用这样一句话表达出来，然后再举出古今中外一些非常有名的人，他们取得成就都在青年时期。这种论证方法，比从理论上论证，比如从青年的大脑结构、思想方法、社会经历等方面去论证，就要生动具体得多，而说服力只会更强，不会更弱。

援引事例需要注意几个问题：

（1）所举事例需准确、具体、真实。事例应是现实生活中发生的真人真事，不能杜撰。对事件的了解要详细、准确，不能引用自己都不清楚、不完全了解的事例。更不能断章取义，为了拼凑事例而将一些完整的事件切割开来。同时，事例应该是具体的行为和结果，不能是抽象的东西，应该有时间、地点、人物及部分细节描写。

保证事例真实、准确、具体，可以让听众有如身临其境，去经历、去感受、去思考，从中受到启发和教育。如果事例失实或本身就很难理解，听众就会对讲话产生怀疑或失去兴趣，影响讲话效果。

（2）事例应新颖生动。为了使听众对材料感兴趣，所引的事例应该新颖生动，是有血有肉的人物所经历的事，是离人们的生活很近的事，这要求人们在援引事例时，注意以下几点：

① 尽量用第一手资料。讲自己亲身经历的、耳闻目睹的事情，不要讲道听途说、无法实证的事情；讲新近发生的或者虽发生于过去，但听众还没了解到的事情。

② 多举与普通人生活接近的事例。伟人的伟大创举或许很感人，但是毕竟与普通人的生活离得太远。那些要求太高、可能性太小的伟人事例，是不容易激发人们产生共鸣的，如果举生活中的事例，举普通人都会遇到的事例，将对听众更有说服力。

③ 避免老生常谈。有些事例几乎都成了论证某些观点的套话，比如说张海迪之身残志坚，雷锋之于无私奉献，包拯之于公正无私。这类的事例因为被用得太多太滥，现在不但失去了论证意义，反而可能招人厌烦。

多用新颖生动事例，可让人感觉亲切诚恳，缩短双方心理距离，调动听众兴趣与思考，使讲话内容深入人心。

（3）事例与观点需贴切。举例子就是为了论证观点，因此选择事例必须选那些最能体现观点、最能说明问题的事例。引用事例要避免几个误区：

① 事例体现的观点与要论证的观点矛盾。这样的事例，不但不能论证观点，反而会造成搬起石头砸自己脚的尴尬。

② 事例与观点不相干。这就是所谓的两张皮的状况，事例说的观点与要论证的观点，风马牛不相及，白白浪费时间。

③ 事例与观点有关但关系不大。事例本来不是主要来论证这一观点的，只是有很小一部分涉及这一观点。若把这种事例举出来，将难有很强的说服力。

（4）事例应具有典型性。所举事例应对说明观点最具说服力，事例中体现的道理应具有广泛的代表性和普遍意义，能够让人留下非常深刻的印象，让人愿意为之深入思考。

2. 引用历史典故

中华五千年的悠久历史，留下了光辉灿烂的文化，其中的历史、文学、寓言、成语、故事、传说等典故数不胜数。这些典故或优美感人，或朴实动听，或言微旨远，能给人以无限遐想，给人启迪，发人深思。

可以毫不夸张地说，中华典故中所蕴含的道理，几乎涵盖了社会生活的方方面面，基本上任何讲话场合，都可以选到适用的典故。典故以其特有的生动性、趣味性和深刻性，对于论证观点，说明道理，吸引听众有着不可替代的作用。在过去，我国士大夫在著书立说、闲谈交往中，如果不引经据典，将完全被人瞧不起，可见典故的重要性。

典故的说服力是无穷的，因为它们都是千百年来历史证明了的事实，比如要说明“兼听则明”的道理，还有什么比引用唐太宗从谏如流，比唐高祖广纳众议的典故更具说服力呢？典故中包含的审美情趣，也是普通的语言无法比拟的，比如歌颂爱情，发一通海誓山盟的感慨，怎比得上引用白蛇传、七仙女下凡、牛郎织女等传说故事更生动、更感人呢？

当然，引用典故也不是毫无节制的，也需要注意一些问题。

（1）引用典故要贴切自然。典故的引用是为了论证观点、深化内容的，不是为了炫耀才华的，不能过于频繁地引用典故，不要把与观点关系不大或者根本不相干的典故硬拿来套用。

（2）引用典故要适当加工。典故往往是一个个完整的故事，有复杂的情节发展。在引用时不可能完全照搬，而需要剪接加工，使之精炼短小。

（3）引用典故需有来源。典故都是有出处的，不应随意杜撰加工；同时典故大部分是文言形式的，在翻译时要准确，保持其原意。

3. 用名言名句为讲话添彩

古今中外无数名人，在他们富有传奇色彩的生活中，留下许多名言名句。这些名言名句，或是他们生活经验的总结，或是他们智慧灵感的闪现，往往富有哲理，发人深思。有些名言名句，极具艺术价值，读起来如口含兰花，听起来如沐春风。在讲话中引用名言名句，无论是对于增强说服力，还是增加讲话的感染力，都是很有帮助的。

在讲话的过程中，论证某个观点，或描述某些事物时，加入一些名言名句，整个讲话的内涵与层次将大不相同，会让人感觉讲话者很有素养，他讲的话很有说服力和感染力。比如毛泽东在会议上教导广大党

员与革命群众，需要以反动派对付广大人民群众的手段来对付反动派，保卫国家政权时，引用名言“以其人之道还治其人之身”。再比如劝一个年轻人要沉下心来踏实学习，引用名言“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”不仅说服力很强，而且非常有感染力。

引用名言名句要准确无误，不能把名言名句念错了，那样不但不能增添语言色彩，反而会闹笑话。引用名言名句还应有话语的情境相协调，引用最能说明问题的名言名句，并且要适可而止，不能滥用。在有些语境下，适当地改变名言名句中的某些字，可以达到特殊的语言效果，也是可以的。比如毛泽东批评一些干部为评级而闹情绪，说：“男儿有泪不轻弹，只因未到评级时”。

4. 引用权威材料或数据作为证明

有时候为了论证一个科学性或知识性的道理，不能空口无凭地断言结论，而要善于引用权威性的材料或数据。权威性的数据包括国家机关公布的信息、专家的论断、权威新闻媒体的报道、有影响的社会团体公布的正式材料。这些材料一般而言都是非常权威的，是不需要再经证明就可以用来进行论证的，并且这些材料因为其权威性，具有无可辩驳的说服力，以之为论据是非常有力的。比如说论证腐败的严重性，举身边的例子或者一两个腐败案例，并不能完全说明问题，因为这些例子很可能只是特例。但是如果举出国家机关的统计资料，如法院、检察院、审计机关等对腐败发案数、造成的损失数的统计数据，那谁也无法反驳了。

历史与现实生活为我们讲话提供了取之不尽、用之不竭的语言材料，旁征博引就是要把这些材料用于讲话之中，使之成为自己语言的一部分。只要引用的东西是合适的、恰当的，只要不会因为引用而喧宾夺主、转移了讲话的重点，那就不妨展开思路，多多引用事例典故和名言名句，让自己的讲话更精彩，让别人感受到自己知识的渊博与说理的透彻，感受到自己话语的魅力。

9 牢记要点

引用可以从以下几方面着手：

e 事实胜于雄辩

e 引用历史典故

e 用名言名句为讲话添彩

e 引用权威材料或数据作为证明

案例 1：看《三国演义》一书，大家可能会觉得刘备是个非常无用之人，要文文不行，要武武不高。其实不然，刘备是个非常有个人魅力的人，特别是他说话总能说到点子上，一言定人生死。最著名的就是白门楼劝曹操杀吕布。

吕布被五花大绑押上白门楼，他对曹操说：“以明公之雄才伟略，若能让吕布为将，辅佐明公，定能横行天下。”

曹操犹豫不决，便问身旁的刘备有什么意见。

刘备说：“公独不见丁原、董卓之事乎？”

一言警醒了曹操，吕布是虎，只能除之而不能养之，便将吕布缢死。这里刘备就是引用吕布杀害两位义父的事实，告诉曹操吕布是个不可信任的人，养在身边是个祸害，不如杀之。

案例 2：引用对方的话，往往是反驳对方的最有效方法。

一天，肖伯纳正坐在沙发上沉思，坐在他旁边的一位金融家对他说：“肖伯纳先生，如果您能让我知道您正在想什么，我宁愿给您一美元。”肖伯纳明知对方想戏弄自己，却假装中计，礼貌地说：“先生，我想的东西不值一美元呢。”金融家忙问道：“那您想的是什么呢？”肖伯纳先让对方得意地笑了一会儿，然后说道：“我想的正是您啊！”

4 实践练习

请您做以下日常练习：

要想在文章中大量引用材料及名言，必须有深厚的知识底蕴和丰富的知识积累。请准备一个笔记本，将每天听到或看到的有意义的名言记录下来，以备后用。

技能点 9 如何利用语音语调的变化增强表达效果

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·语音语调

适用情景 当想通过控制语音语调来增强讲话效果时，查看此技能。

7 技能描述

声音是有魔力的，优美动听的声音，会让听众如着魔一般，如痴如醉；而枯燥单调的声音，也会让听者无法忍受。有人说，迪士尼名篇《米老鼠与唐老鸭》在中国之所以深受欢迎，除了影片本身拍得好，一个重要的原因就是找了李扬为唐老鸭配音，李扬那稍显沙哑又经过特殊技术处理的声音，将唐老鸭悲惨的命运与不屈的精神刻画得淋漓尽致，所以深受广大观众欢迎。

当然，这是艺术，不是生活。在日常生活与工作中，讲话不需要这么多艺术色彩，对语音的要求不会这么高。但是，讲话要取得良好的效果，对语音语调还是有要求的。

1. 读清楚每一个字

汉语与印欧语系不同，汉语是形音意结合的文字，是表意文字，一般每一个音节都表达一个含义。印欧语系则是表音文字，音节与词含义无必然联系。拼音文字里有连续、变音等，但汉语口语都讲究字正腔圆，吐字清晰准确，发音圆润优美。

（1）以严格的普通话音标为发音标准，校正字音。过去，由于交流不全，我国虽然有统一的文字，但是同一个字词在不同的地域发音却不相同，形成一个个方言。方言的存在使得各地区间的交流变得很困难，不同方言之间对话有理解障碍。后来国家推广普通话，确立了一套标准发音，以方便交流。

在交往场合，普通话是必然的选择，要说好普通话，就必须熟练掌握普通话发音规则，了解并熟练使用普通话声母、韵母、声调，并以此为标准纠正自己的方言习惯或其他不良口语表达习惯。

(2) 把握好语速使吐字清楚。只知道普通话发音规则还是不够的，如果控制不好语速，会造成音节的拆分或合并，使讲话表达不清，有些字词无法准确读出。在讲话训练时，应先保证每一个字都发音清晰，在此基础上再提高语速，经过练习之后，即使讲话速度很快，也能做到字字清楚。

(3) 吐字气流控制到位。吐字时应掌握好普通话发音对各器官位置的要求，控制好气流的大小，使说出来的话语音准确，轻重合适。发音时也要注意呼吸和运气，保持中气充足，说话才能顺畅。如果换气不当，将会导致上气不接下气，话语零乱。控制气流，是让话语悦耳动听的保证。

2. 学会把握轻重音

一句话，重音位置不同，很可能造成表达效果不同，甚至造成话语的含义不同。如一句话“他什么时候到”，重音在“他”，则问的是此人而非别人，重音在“什么时候”则问的是时间而非其他，重音在“到”则问的是来此地而非别处。这句话重音不影响意义。有些对话中重音位置不同，会让人误解。比如说“他是什么人哪”，重音在“他”，这句话很可能是感叹句，不是问句，只是感慨“他”这个人很特别；重音在“什么”，则是个问句。

讲话中要根据语境与内容的需要，找准重音点，把语言的字面意义与隐含意义都表述准确。由于汉语中重音没有固定位置，重音的把握是无规律可循的，只能凭日常对话的经验积累和对讲话文稿的理解来学习和掌握重音技巧，避免重音发挥不对位带来的尴尬乃至歧义。

3. 把握语音停顿的规律

即使是气势如虹、滔滔不绝的讲话，中间也是有无数的停顿的。句子间、段落间的停顿，是话语结构的内在要求，一般而言不会在这方面犯错。关键是一些技巧性的停顿，如词语间的停顿，如故意的语音延长与突然中止，可以传达出特别的含义与情感，同时能使讲话更具节奏感，给讲话者留下思考的空间。

一句话，停顿的位置不同，可能使表达的意思不同，比如“你想我不想”如果是“你想 / 我不想”指的是两个思想不同，一个在想，一个没想；而“你/ 想我不想”则是个问句，问对方是否想自己。

有时候，巧设一些停顿，控制讲话速度和节奏，能够让听众感到突兀和好奇，创造出特别的讲话效果，从而给别人留下深刻印象。

4. 制造抑扬顿挫的表达效果

讲话时语言表达进程中语调高低起伏的频率与顺序变化，会造成一种抑扬顿挫的表达效果。这种表达效果如果处理得好，就像音乐的旋律一样，会牵动听众的心跟着起伏变化，心理活动被完全牵着走。

语言表达的抑扬顿挫，会使话语中表达的情感更丰富，话语中隐含的意义更多，从而造成讲话感情色彩丰富、语言含蓄婉转的效果。比如一个人向别人借钱，对方答复时，抑扬顿挫不同，情感与含义将完全不同，如“噢，四千块钱是吧！”语速平缓，无高低起伏，证明对方可能有，也乐意借；“啊，四千块钱？”前面感叹词音高，后面音稍低且稍慢，则表明对方可能比较为难，但不是拒绝；“什么，四——千——块？”前后音都重，且字字停顿，表明对方根本无意借。

语言表达的抑扬顿挫也是经验性的，无一套规律可循。日常生活中的对话，是学习停顿与抑扬顿挫表达的学校，只有通过实践才能熟练掌握这一技巧。

声音是情感的波动，是话语的载体。思之于心，发之于声，讲话要想更好地传达内心所想，应该掌握好语音技巧，使声音更好地传达心意，真正做到言为心声。

9 牢记要点

要利用语音语调的变化增强表达效果就要正确调整讲话语气，应注意：

- e 读清楚每一个字

- e 学会把握轻重音

- e 把握语音停顿的规律

- e 制造抑扬顿挫的表达效果

英国政治家赖白斯曾在伦敦开会演讲劳工问题，讲到中间时他突然停下，眼睛盯着自己的手表。正在大家疑惑不解时，他突然大声说：“诸位刚才所感觉到的这局促不安的 72 秒，就是每个普通工人垒起一块砖所用的时间。”巧妙的停顿，扣人心弦，起到了讲话无法达到的效果。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

请您指出，以下不同的重音读法，传递了什么不同的信息？

1. 我知道他会唱歌。
2. 知道他会唱歌。
3. 知道他会唱歌。

参考答案：1.表明自己了解情况；2.表明自己知道的是他而非别人；3.表明自己知道他会唱歌而不是会别的。

技能点 10 如何应用叙述的技巧

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·叙述技巧

适用情景 当在讲话中想使自己的叙述更理想时，查看此技能。

7 技能描述

一个故事，让善于讲话的人说起来，会有跌宕起伏、娓娓动听的效果；而让一个不善于讲话的人来叙述，则可能枯燥无味，语言磕绊，令听者不胜其烦。差别在哪呢？差别就在于他们的叙说技巧不同。

要把一件事情叙说清楚，并不是张口说说就行的，需要对事情的结构进行设计，对自己的口吻、语气进行调整，对情节进行加工。这一切，就是叙说技巧。

1. 叙事的开头技巧

一个好的开头，等于成功了一半，讲话也是如此。叙述一件事情，要根据场景、听众及故事本身确定如何开始，争取在叙述的开篇，就紧紧抓住听众的心。

（1）口吻与语气的确定。在叙说过程中，根据自己在特定讲话场合的角色定义，确定适当的口吻与语气，将对叙说的效果产生极大的影响。

口吻与语气的确定，通过两个方面的因素来表现。首先是双方的称谓。称谓既确定了对方在对话中的身份，也同时确定了自己的身份。称谓是否合理，将对对话双方的心理距离产生影响。中央电视台著名儿童节目主持人鞠萍之所以深受儿童喜爱，就是因为当她每次主持节目时，对自己与孩子的称谓不无关心。当她每次给孩子们讲故事，都会说：“小朋友们，现在鞠萍姐姐要……”。一句“鞠萍姐姐”，消除了年龄的差距，同时也消除了她与孩子之间的心理差距，所以孩子们一听她的自称，都乐于坐下来聆听她讲故事。其次是语言中的感情色彩，是严肃，是亲切还是戏谑，不同的叙说内容应有不同的感情色彩，而不同的感情色彩对听众的吸引力是不同的。

（2）悬念设计。叙说事情，要想引人入胜，在一开始时应该有一些让听众产生好奇心的悬念设计。特别是给人讲故事，一开始就构建悬念，将深深吸引听众。比如著名鬼怪小说《聊斋志异》。开篇经常是叙述某个地方经常出现某些怪事，然后再把事件展开。因为观众都对这些怪事有好奇心，想了解前因后果，所以往往听（看）了开头，就急切地想继续听（看）下去。

（3）背景交待。开头时必须用非常简练的语言，将事件发生的时间、地点与事情相关的一些背景性资料交待清楚，以便听众能够将思路进入到故事发展脉络中，而不会觉得突兀。

2. 选择好合理的叙述线索

要想把事情叙说得完整清晰，让听众觉得有条理，容易理解，就必须确定一个叙说线索，这个线索是贯穿整个讲话的一条粗线，所有的情节围绕这个主线展开。所有的语句按照这个线的方向与顺序来设计。线索一旦确立，就应贯彻始终，不能随意变化，否则会导致思维紊乱，使自己说不顺畅，让听众费解。

叙述线索主要有以下几种：

（1）以人物为线索。人和物都可以作为叙说的线索，这个人和物可以是故事的主要人物，也可以是次要人物、隐藏不现的人物。关键是作为线索的人或物要适于展开情节，与故事始终有很大关联。

（2）以时间为线索，时间的推移是事件发展的天然线索。所以，如果想要让听众清楚事情发展的经历，以时间为线索是比较合适的。将事件按时间段来展开，一个时间段一个主旨或主要事件，听众听起来会比较清楚。

（3）以逻辑为线索。任何事情都是有前因后果的，不可能是孤立发生的。以事情的发展为脉络，以事情的因果关系为线索，将使故事展开得很有条理性，让听者理解起来也更容易。

3. 情节展开的技巧

不同的事情，需要以不同的技巧来展开叙述它的情节，以达到最好的叙说效果。情节展开的方法有顺序展开、倒序展开、穿插展开等类型。

顺序展开适用于叙说发展进度明确、时间顺序清晰的事件。这种事件从开端、发展到结果，层递性明显，时间脉络清楚，因果关系简单，以顺序时间推进叙说，将使整个叙述过程简洁明了，易于理解。

倒序展开适用于结局比较奇怪的事情，或者发展过程起伏比较大的事情的叙说。把结局放在开头说，造成一种悬念，将对听众产生极大的吸引力，让他们产生听下去的动力。

穿插叙述适用于因果关系比较复杂，事情发展过程起伏跌宕的叙说。由于事情进展过程中会不断遇到新情况、新问题，所以分成一段一段来叙说，每一段都穿插相应的情节，交待这一段事情发展的前因后果。

4. 高潮点的安排与设计

要使听众对整个叙说过程有兴趣听下去，叙说事件必须设计一定数量的高潮点，刺激听众的兴奋情绪，让听众时刻保持清醒与耐心。高潮点设计有下列方法：

（1）高潮在最后出现。事情的叙述一直比较平缓，到最后才出现高潮，所有的人物都登场，所有的矛盾交织亮底，所有的悬念揭开。这种设计法应用于较短故事的叙说是可以的，但叙说较长，则会导致听众在高潮来临之前就厌烦，不愿意再听下去。

（2）每一步都有一个小高潮，最后是大高潮。这种设计方法可以给叙说过程造成一种渐入佳境的感觉，情节越来越深入，吸引力越来越大。

（3）高潮迭起。每一部分都有高潮，设有一个最大的高潮。这种方法将牢牢地把握住听众的心理，但是时间越长，效果越弱，并且容易让听众疲劳。

5. 巧妙穿插评论

在叙说的过程中，不时地加入一些评论性的话语，一方面可以缓解叙说节奏，让听众得以休息；另一方面也能够制造新的悬念，吸引住听众的兴趣；最后还能表达自己的感情和想法，引发听众思考。

叙说是娓娓动听，让人着迷；还是苍白枯燥，让人生厌，取决于自己的技巧与方法。开个好头，选好贯穿的线索，设计好情节与高潮点，再配合自己渊博的知识与敏捷的反应能力，叙说出动听的故事，就不会有困难。多尝试、多练习，使自己的话语引人注目并不是梦想。

9 牢记要点

叙述好一件事，需要把握：

e 叙事的开头技巧

e 选择好合理的叙述线索

e 情节展开的技巧

e 高潮点的安排与设计

e 巧妙穿插评论

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

选择一件您认为比较复杂的事情，向身边的人叙说，观察他们的反应，让他们重述以了解他们对事情的接受程度。这种方法可以有效地检验和提高自己的表达能力，致力于提高讲话水准的人每周至少应进行一次这样的训练。

技能点 11 如何施展说理技巧

主 题 词 提高讲话水准·方法与技巧·说理技巧

适用情景 当想使自己的说理更有力时，查看此技能。

7 技能描述

一个道理，如何才能把它讲清楚，怎样讲出来最能让人接受？为什么有的人费尽口舌，唇焦舌燥，也不能让对方相信自己的话；而有的人只三言两语，就能让大众服膺？这里的差别，固然有知识内涵与语言艺术的因素，但还有一个更具体的原因，就是他们对于说理技巧的掌握与运用能力不同。

一个道理，不是提供观点、罗列材料、固执己见就能让人信服的，还必须找准说话与推理的方法，减少说理漏洞，让对方无法反驳。

1. 演绎推理法

演绎推理法是最常用的推理方法，也是最有效的推理方法。演绎法俗称三段论，分成三个部分，大前提是普遍性的问题、现象或原则，小前提是要分析的具体问题或某一方面，最后是结论。三段论推理中只要大小前提正确，并且有包含关系或其他逻辑关系，那么结论肯定是正确的。所以，演绎推理只要没有前提错误，其结论是不容置疑的，是所有推理中最有说服力的一种方法。

比如三段论：

① 人总是要死的；

② 苏格拉底是人；

③ 所以苏格拉底是要死亡的。

这个三段论中，①是大前提，是绝对正确的；②是小前提，也是绝对正确的；并且①包含②，所以它的结论是谁也不能否定的。

演绎推理法在使用时应该注意以下几个问题：

（1）确保前提正确且有逻辑关系。前提有错误或者会让人产生质疑，或者前提之间逻辑关系不明确，让人觉得牵强附会，那么它的说服力将大打折扣。

（2）演绎推理只能用来论证事实，不能用于形成新知识或理论。演绎推理的结论，其实已经包含于前提之中，是根据前提提供的信息，肯定前提某一方面来证明另一方面。所以，它不能用于推导出新的理论与知识。

（3）演绎推理并不局限于三段论形式，前提可以是更多更复杂的内容，结论也可以更复杂。只要在总体上与三段论形式相似就可以了。在实际讲话中，严格按照三段论展开的话语，将使语言枯燥无味，应该将推理形式与语言表达的灵活生动结合起来，不能因为形式而伤害内容。

2. 归纳推理法

归纳推理即所谓的归纳法，是与演绎法思路正相反的推理方法。归纳法是从特殊到一般的推理方法，是寻找出多个个别事物，总结出它们所具有的共同特点或属性，以形成结论或原理的论证方法。比如：

汉朝因为腐败而灭亡；

唐朝因为腐败而灭亡；

宋朝因为腐败而灭亡；

元朝因为腐败而灭亡；

罗马帝国因为腐败而灭亡；

巴比伦帝国因为腐败而灭亡；

.....

所以，腐败会导致国家的灭亡。

这是一个归纳推理。前面列举的都是个别例子，但这些个例有一个共同点，即这些国家都因腐败而灭亡了。所以得出结论“腐败会导致国家灭亡”，这个结论具有一般性、概括性，它有如此多的事实为基础，也令人不得不信服，所以它的说服力也是很强的。

我们生活中的所有知识和理论，几乎都是通过归纳法获得的，归纳法在人类思维与认识能力的发展中，有着不可替代的作用，是人类认识自然、获得新知识的最重要武器。

然而，归纳法的运用也需要注意一些问题。

（1）要想结论更具说服力，所举的材料应该足够多，有足够的代表性。比如关于“腐败会导致国家灭亡”的论证，如果只举中国历史的例子，则不能说明外国也如此；只举古代例子，不能说明现代国家也如此。如果古今中外的例子都有，就具有普遍性了。所举的国家或朝代，都是曾经非常强大，在历史上有着举足轻重地位的，都具有广泛的代表性。所以，这样的论证，具有难以辩驳的说服力，它的结论是令人信服的。

(2) 归纳法的结论不是绝对的。归纳法是从特殊到一般的推理过程，世事无穷，人力有限，任何人的认识都是有局限性的，不可能穷尽对各种事物的认识，因而在归纳论证时，所举的实例都是有局限性的。但是归纳推理的过程决定了，只要有一个与结论相反的事例，就能把结论推翻。比如说，人们通过对不同时间、不同地方下的雪进行归纳，可以得出“雪是白色”的这个结论不正确。归纳法的这一缺陷，是人类认识的缺陷，是无法克服的。所以，在用归纳法下结论时，千万不要过于绝对、过于武断，否则将使自己下不了台。

3. 对比论证法

对比论证法是通过同类事物进行比较，用其他事件包含的道理来证明此事件包含的道理。比如成语“一鸣惊人”的故事，楚庄王向进谏的大臣说：“有一种鸟，三年不鸣，一鸣惊人。”以此来说明自己三年内不动声色，其实是在观察众人，在寻找机遇与方法，自己一旦动起来，将震惊全国。后来楚庄王果然一举清除楚国内部的奸佞之臣，励精图治，举贤用能，成为春秋五霸之一。对比论证，通过选择一个人们熟知的具体易懂的道理，来论证抽象难懂的道理，能让听众产生联想，积极思考。这种论证方法，既含蓄婉转，又不失说服力，用于说服身份地位比自己高，需要顾忌对方面子的人，最适合不过。在其他场合中，也能带来生动形象的说理效果。

对比论证需要注意的问题是：

(1) 结论只具有或然性。对比论证是从一个结论推断出另一个结论，是从特殊到特殊的论证方法，它得出的结论可信度比归纳法论证还低。这就要求进行对比论证时选择的对比事例，必须非常贴切、非常深刻又通俗易懂，足以引起对方深入思考。如案例中邹忌对齐王的进谏，就做得非常成功。

(2) 选择用来类比的事例与要论证的事情相似点或相同属性越多越好，并且相同点越具本质性意义越好。

4. 以子之矛攻子之盾

在与人就某一问题争论时，利用对方的观点去反驳对方，利用对方的逻辑去反驳对方，将会使自己讲话的说服力大大提高，使自己牢牢把握论辩的主动权。这种论证的方法，就是以对方表达的矛盾来攻击对方，使对方自己打败自己。

（1）反证法。如果对方提供某种观点，从正面反驳不容易，不妨从反面去证明，如果能够证明与对方相反的结论是正确的，那么对方的结论就不攻自破，这是逻辑方法中的排中律决定的。

比如说过去的统治者都认为“百姓是愚昧的”，要反驳这一结论，去证明它本身的不合理性并不容易。但是论证“人民群众充满智慧”，那就有许多例子可举了。而这是两个矛盾的命题，根据排中律，矛盾命题必有一个正确。根据矛盾律，矛盾的命题必有一个是错的。证明了后者对，那前者自然就错了。

（2）归谬法。先附和赞同对方的观点，在对方观点的基础上进行演绎推理，推演出错误结论。演绎推理方法告诉我们，一个三段论，如果前提正确，逻辑关系合理，则结论必正确；如果结论错了，只能说明前提是有问题的了，这就是归谬的说理方法。

古罗马贵族流行穿丝绸，以至于到后来穿丝绸衣服成为贵族身份的象征，为此有贵族宣称“穿绸缎衣服的肯定是贵族”。一位机智的平民没有直接反驳他的话，而是牵来一只狗，为它穿上丝绸织物，说：“穿绸缎衣服的肯定是贵族，这只狗穿着绸缎，所以这只狗是贵族。”这个结论肯定是荒谬的，但三段论推理并没有问题，小前提也正确，那只能说明贵族的结论，即三段论的大前提是错误的。

（3）举反例。在归纳论证中，要反驳对方归纳出来的结论，用其他的方法都不容易，只有通过否定前提，举一个反例来说明他的前提不正确，才能反驳成功。比如关于“雪是白的”这个归纳论证，不论对方举出多少白色的雪来论证他的命题，只要拿出一个雪不是白的例证，就足以让对方哑口无言。

（4）运用二难推理。二律背反，就是利用对方的结论，导出一对矛盾命题同时成立。这种方法在历史上有一个著名的例子，就是关于上帝是否是全能的一次论辩，有神论者举出种种事例想说明上帝是全能的，但无神论者只提出一个问题，就让对方陷入两难境地，他们问：“上帝能创造出一块他自己搬不动的石头吗？”对这个问题，不管对方如何回答，都将推翻自己的结论。因为上帝如果造得出，那么他搬不动这块

石头，他就不是全能的；如果上帝造不出，他当然也不是全能的。总之，“上帝是全能的”这个命题无法成立。

说理是学识、逻辑、技巧与应变能力的综合，说理的技巧是帮助人更好地进行思维、组织语言、说服对方的强有力武器。掌握更多的说理技巧，不但使人说出来的道理更有说服力、更令人信服，也会让整个讲话过程充满趣味与悬念，增加语言的艺术色彩。

9 牢记要点

掌握说理技巧需要掌握：

e 演绎推理法

e 归纳推理法

e 对比论证法

e 以子之矛攻子之盾

达尔文的进化论号称 19 世纪三大科学发现之一。但是，为了论证进化论的正确性，达尔文却花费了几十年的功夫，走遍了世界各地，包括一些当时还没有被开发的地方，历尽艰辛。因为作为一个新理论，他只能通过归纳论证来证明它，而这需要收集大量的全面的材料。他周游世界正是为了论证而收集材料。他经过十多年的考察，基本上确定了进化论的科学性。赫胥黎对进化论的证明，可以这么来表述：不同动物之间表现出一定的亲缘关系，表现出明显的由低级到高级的发展脉络。不同地区的动物之间也有一定的亲缘关系，表现出由低级到高级的发展脉络。不同的地理年代，动物的种群不相同，并且越接近现代，动物的身体结构越复杂。然后列举了达尔文收集的数以万计的动物标本和化石作为论据。由于这些动物标本及化石具有广泛的代表性，所以至今还没有人能够找到充分的证据来反对进化论。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

您觉得下面的话能说服别人吗？

1.太傅罚太子跪读，皇帝拉起太子，生气地说：“读也是君，不读也是君。何必在此受辱？”太傅回答道：“读者是尧舜之君，不读者是桀纣之君。荣辱有先荣后辱和先辱后荣之分，读书先辱后荣，不读则先荣后辱。”

2.女儿在婚姻问题上挑挑拣拣，父亲警告她不要错过机会。女儿答道：“大海里的鱼多着呢。”父亲接着说道：“可是你挑来拣去，等年纪大了就找不到合适的了。”

参考答案：1.能；2.不能。

第三章 培养受人欢迎的讲话风格

技能点 1 如何做到言简意赅

主 题 词 提高讲话水准·讲话风格·言简意赅

适用情景 当想使自己的讲话内容简洁时，查看此技能。

7 技能描述

微言大义，是所有演讲大师的追求。惜字如金，是所有善于讲话的人共同遵守的一个习惯。如果观察一下，不难发现，现实中讲话最受欢迎的，不是那些口若悬河、滔滔不绝的人，而是那些言语不多，但字字千钧的人。

现在社会，人们的生活节奏紧张，时间安排紧凑，没有人愿意花太多的时间去听别人唠叨，只有那些言简意赅、片言只语就能把话说清楚的人，才能既让人有耐心听讲，又能完整地传达出应有信息。言简意赅是语言艺术的一个重要内容，是讲话者修养与风度的体现。

1. 准确传达意义

言简和意赅其实是相辅相成的两个方面的要求，是使语言表达既能传达完整信息，又不需要费太多词句的讲话技巧。言简意赅的首要点是意赅，把要说的话讲清楚、准确、完整。

（1）科学使用概念与术语。语言准确性的第一个要求，就是要正确地选择和使用概念与术语。用的概念和术语应该是听众比较熟悉、能够理解的，尽量避免使用生僻的概念与术语。如果不可避免地需要涉及一些理解难度较大的术语，应该想办法加以解释。另外，汉语中有许多的多义词，在不同的情况下有不同的含义，如果使用这类多义词，应当加以说明解释，让听众明白此时此刻的含义。

（2）正确组织语句。语句的组织要符合逻辑规律，符合语言习惯，使大家都听得明白，容易理解。由于思想的速度总是快于讲话的速度，如果不用逻辑来约束语言，讲话将变得非常零乱，漏洞百出，或者词不达意。

（3）语句的选用要与场景符合。讲话要准确，还必须考虑到场景因素。一句字面意义相同的话，在不同场景下传达的信息是有很大的差距的。有些话语可能本身并没有语法上的问题，但放在特殊场景下却会惹出麻烦。比如一位领导去看望家中出了事的下属，该下属的儿子因为车祸丧生。领导问：“家中有几个孩子？”答：“三个。”领导说：“幸好有三个孩子。”此场景下，这样的问答本身就不应该，更不应该的是最后那句话“幸好有三个孩子”所传达的信息让人很容易理解为“死了一个没什么大不了的”。

2. 朴实自然

最让人感动的話，不是用华丽辞藻说出来的話，而是用生活语言说出来的話。生活的语言是大众的语言，是经过千百万人使用、经过时间洗礼的语言，是最朴实最自然的语言，往往也是最精炼的语言。一般而言，生活的语言也是最容易打动人的语言。1976年1月，联合国大会讨论是否为周总理的逝世降半旗致哀，当时联合国还没有为哪个国家领导人的逝世降半旗致哀的先例，西方国家为了打压中国的国际地位，找出种种理由来反对。这时，联合国秘书长出来说：“他（周总理）的国家有十亿人民，他自己却没有儿女；他是一个如此大国的领袖，却没有一分自己的存款，哪位能做到这两点，以后联合国都会为他们降半旗致哀。”这里没有列举周总理的丰功伟绩，只是列举两个与生活关系非常密切的事例，无儿女、无存款，足以

说明这位总理一心为国家，为人民服务，丝毫没有想到自己的高风亮节。这样的话语很朴实，却极具震撼力，所有反对的人听了之后，都不敢也不愿意再反对了。

3. 精炼

语言的精炼，就是用简单的形式、最少的语句，表现出最丰富的内容。

语言的精炼，不但体现了用词的经济，更是讲话者内在修养的体现，尤为重要，它还体现了讲话者对对方的尊重。啰嗦的话语，不仅耽误听众的时间，考验对方的耐心，而且会让对方觉得不被信任，因为过多的解释很可能被对方认为是对他们智慧和理解能力缺乏信心。

我国古代文人特别讲究讲话与著作的语言精炼，如果能用一个词表达出来的含义，绝不会多费字词多用一句话来说。一部《道德经》，只有五千字，但其中包含的哲学道理，现代哲学可能用百万字都说不清，而《道德经》正是老子口述，别人记录的；半部《论语》治天下，《论语》总共也不过五万字，但其中蕴藏的政治、哲学、生活教育等方面的知识内涵，却不亚于一部百科全书。《论语》是孔子的讲话记录。从这些古典名著中，可以学到很多精炼语言的技巧。

当然，语言的精炼简洁不等于简单，不是不顾内容的省略。相反，语言的精练是在保持内涵丰富、蕴意深刻基础上的语句缩减。不注意内容的随意省略，不但不能使表达简洁，反而会妨碍意思的完整，增加听众理解的困难，使语言变得苍白而肤浅。

要做到言简意赅，对讲话者的知识素养要求是非常高的，只有那些知识面广博，词汇量极其丰富，阅历很多的人，才能够全面把握好一个问题：如何才能表达得完整全面，选择什么样的语言方式是关键。同时，也要求讲话者具有良好的语言处理技巧，能够准确地选择词句，能够巧妙地搭配话语。言简意赅是语言艺术的重点，是考验讲话能力的起点。想让自己成为讲话大师，不要追求口若悬河，先从学习节约话语做起吧！

9 牢记要点

想使讲话言简意赅应做到：

e 准确传达意义

e 朴实自然

e 精炼

李金斗的相声《省略》中，说的是一些人为图方便，在说话时随意省略，闹出很多笑话。“上海吊车厂”被省略成“上吊”；“上海测绘研究所”被省略为“上测（厕）所”。一农民用麻袋装了一只乳猪上公共汽车，售票员发现后大声喊道：“猪，快下去。”结果被告侵权赔偿了许多钱。而售票员本无骂人之意，却因为省略不当有了骂人之实。可见言简并非目的，把话说清楚才是更重要的。

4 实践练习

请您做以下判断题。正确请打“√”，错误请打“×”。

1.微言大义即说得越少越好。（ ）

2.微言大义指将话只说一半，让对方去想另一半。（ ）

3.在表意完全的情况下，话越简单越好。（ ）

4.言语的繁简只是形式，是为内容服务的，不应成为目的。（ ）

5.言简意赅是适用于任意场合的讲话原则。（ ）

参考答案：1.×；2.×；3.√；4.√；5.×。

技能点 2 如何使语言表达婉转含蓄

主 题 词 提高讲话水准·讲话风格·婉转含蓄

适用情景 当想使自己的讲话婉转含蓄时，查看此技能。

7 技能描述

婉转，顾名思义，是指说话时为了特定目的绕圈子，不直接说出想说的话，而是用别的话语表达自己的想法；含蓄指不完全说出自己想说的话，让自己的表达留有余地。婉转含蓄是一种说话策略，更是一种说话艺术，要做到婉转含蓄，是需要比较高的语言技巧的。

人际关系复杂多变，对不同的人需要用不同的语言去应付。话语并不总是会受欢迎的，想表达的意图未必是对方赞同的，有时候有些话说出来很可能使对方反感甚至会伤害对方的感情，但却必须说。这时候，婉转含蓄的艺术技巧便有它的用武之地了。

？迂回策略

有时候，想说服对方，对方会找出种种理由来谅解或敷衍，这时候采取僵硬态度，只会让双方尴尬，使沟通无法继续。然而，如果一开始就采取一种迂回的策略，不直接批评对方，而是通过对第三方的批评来让对方明白自己的错误，则对方很有可能被说服，或至少不会反驳，造成局面尴尬。

文学课老师爱吸烟，同学们上课时被烟雾呛鼻，很有意见，但却不便指责。一日，两位同学知道老师要来，假装未看见老师，在楼梯口前大声讨论一则关于吸烟的新闻。甲说：“听说去年因为吸烟死了 40 万人，真是太恐怖了。”乙附和说：“更恐怖的是，许多人由于被动吸烟，莫名其妙地得病，还有不少是未成年的孩子，他们的父母真不负责任。”这些讨论声音很大，老师听得见，但批评的却不是老师本人。然而老师当然知道其中意味，故以后上课再也不吞云吐雾了。

？以退为进

有时候想让别人答应某事，或使别人放弃某种想法，直接提要求，往往会显得唐突无礼，让对方觉得尴尬。但是如果先附和对方的想法，表现出处处为对方着想的意思之后，再提出自己的要求，对方就不容易拒绝了。

大家都非常熟悉《三国演义》里永安宫托孤一事。刘备深知诸葛亮有惊天动地的才能，也得蜀国官员百姓之心，怎么样让这样的人心甘情愿地辅佐自己那位有点弱智的儿子呢！刘备采取的就是以退为进的方法，他说：“先生之才，十倍于曹丕、孙权。必能安邦定国，一统天下。如果太子可以辅佐，就辅佐，不能辅佐，你就自己做蜀国之王。”可以说刘备本是不希望诸葛亮自立为王的，但是不便直接说。他以君王的身分劝诸葛亮自立为王，实际上是要诸葛亮当着众人的面自己承诺，绝不自立，而要忠心辅佐太子。后来结果果然如此。历史上最聪明的人，往往会因为一个话语陷阱，就丧失了建立更大功业的机会。刘备可谓是以退为进的天才说服大师。

？ 答非所问

在有些场合，一些问话是不能直接作答或不需要作答的，但是不做出一些回答性的话又有失身份，伤害对方的自尊心和情感，这时候就可以采取一种婉转手段，采取答非所问的方法回应对方，以避开问题。

南朝齐国有位书法家王僧虔，堪称当时书法第一。但南齐皇帝偏偏想和他一较高低。皇帝召他入宫，两人各写一幅字。

王僧虔不敢说自己是第一，但是傲骨铮铮的他也不情愿与其他臣子一样阿谀皇帝说：“臣不如皇上。”于是他回答说：“在臣子们这一组，我是第一；在帝王那一组，陛下您是第一。”

通过无中生有把书法分为臣子和帝王两组，使两组不具可比性，从而得出两个第一，既满足了皇帝争第一的欲望，又保全了自己的荣誉与品格。王僧虔所用的就是答非所问的策略。

？ 绵里藏针

许多时候，对一个人不满，如果直接表达出来，往往会显得粗鲁而缺乏风度。这时候，采取一种婉转的策略，既说出自己的不满，又显得彬彬有礼，则会使整个讲话极富戏剧性。

肖伯纳的新剧就要上演，他发了两张票给丘吉尔，并附上这样的话：“新剧首演，请先生携您的朋友来观看，如果先生您有朋友的话。”他是在讽刺作为政治家的丘吉尔不可能交到朋友。

丘吉尔回信并寄回了票，说：“真是不巧，那一天我和朋友正好有约要出去游玩，我看还是等下一场演出再去看吧，如果您的戏会演第二场的话。”丘吉尔是在讽刺肖伯纳的剧作不受欢迎，不会演第二场。

两人的一来一往，都是表达对对方的不满，但言语中彬彬有礼，非常客气，这是非常高明的绵里藏针的说话艺术。

？刹住话头

有些话，说到一定份儿上就可以了。如果再继续说下去，就会走向反面，使本来好的内涵变成不好的。有些话，没有必要非说出来不可，对方可以从自己的神态与说过的话语中领悟言外之意，那就该及时刹住话头，留下余地。

一位技术骨干最近连续犯了几次错误，经理要和这位极好面子的人谈话，提醒他注意自己的状态。经理说：“最近，天气变化很极端，公司的机器设备受到了很大的影响，经常有些机器总出故障。老天我们是主导不了的，但我们总能适应是吧！我想你应该是有这个技术解决这些问题的，只是最近由于天气原因身体不适……”话到这儿就打住了，其实最近天气虽有变化但并不足以影响机器运转，而该技术人员也没有生病，经理巧妙地把问题原因归于天气与身体，正是回避直接指责他本人，是想让他自己寻找自身的原因，说得含蓄而又有所指，足以让他想到自身的主观问题。

？巧用沉默

沉默是什么都不表达，但是正因为它什么都没表达，所以它是最耐人寻味的，沉默是金。许多的话没有必要或不方便说时，不妨用沉默来应对场面，让对方自己去想像。

如果沉默时再辅以特定的表情，则表达的意图会更有指向性，更显得含蓄深沉。

曲线总是很美的，曲线如果少一点尖刺，曲得流畅自然，那就更美了。婉转含蓄的说话，就是为讲话创造出一种曲线美。讲话不仅是智慧的较量，语言的交锋，也是双方风度礼仪的对比。婉转含蓄的话语，能够帮助您树立翩翩风采，即使讲话内容有刺，也不损君子气派。

9 牢记要点

使语言表达婉转含蓄应该注意的重点内容：

e 迂回策略

e 以退为进

e 答非所问

e 棉里藏针

e 刹住话头

e 巧用沉默

有一次，肖伯纳到剧场看自己的作品。观众中有个缺乏修养的人，在那里明目张胆地吹口哨，使得演出难以为继。肖伯纳悄悄地走近那个人，低声问道：“你觉得这出戏没有意思，是吗？”

“是啊，太乏味了。”

肖伯纳立即回答说：“是啊，我也有同感，可是我们两个总不能跟那么多观众作对吧？”

那人环顾周围专心看戏的观众，不由得点了点头，再不吹口哨了。

4 实践练习

请您比较下列说法哪种更婉转合理：

一个公司年轻的女推销员，在一个风雪交加的早晨接到经理电话：

A. 经理说：“今天要你出去，真是不好意思。但公司的客户在等着，我们无法推托。希望你能够谅解。

雪天路滑，你要多注意。”

B. 经理说：“最近业务很多，今天你必须去接待这个客户。下雪天，别在路上摔了，公司本来人手就紧，你如果摔折了胳膊腿儿，那就麻烦了，肯定要耽误公司的业务。”

参考答案：A

技能点 3 如何让自己的讲话生动形象

主 题 词 提高讲话水准·讲话风格·生动形象

适用情景 当想使自己的讲话生动形象时，查看此技能。

7 技能描述

讲话生动形象，可以传神。生动形象的语言，能把事情说得活灵活现，栩栩如生；能让听者如身临其境，心驰神往，保持强烈的好奇心与持久的兴趣，从而使讲话更具互动性，取得成功。

语言的生动形象，是多种技巧配合的结果，不是只用嘴说说就能达到这样的效果的。

1. 用真挚的感情让您的讲话更生动

要想使自己的讲话生动传神，首先自己必须对讲话的内容充满兴趣、包含感情。如果一件事，讲述者自己都不感兴趣，或者漠不关心，是不可能讲得很生动的。

话语中是否充满感情，听众是能够非常敏感地感知出来的。听众受感染的程度往往取决于讲述者投入感情的深度。因而，惟有以感情投入，才能让对方心动；惟有自己讲得趣味盎然，才能打动对方的兴致。为什么生动形象的语言叫“传神”，而不用其他词形容，问题就在于此，因为它能传播感情与兴趣。

2. 用表情与动作辅助语言

要使语言表达生动形象，让人感动，光靠一些文字的讲述还是不够的，因为文字毕竟是抽象的，是思想的间接表达。要真正使语言生动，还应在说的同时，配合一些表情或动作，使讲话更戏剧化，也更生动有趣。

1962 年，我国用导弹成功击落一架美国 U-2 高空侦察机，震惊全世界。因为 U-2 高空侦察机是当时西方阵营最先进的侦察机，它的飞行高度比一般的飞机高出几倍。美国宣称任何国家都没有什么武器能击落它，能够打到 U-2 飞行高度的导弹还没造出来。在外交部的新闻发布会上，就有记者问到当时的外交部长：“中国是用什么秘密武器打下 U-2 飞机的？”这个问题当然不能正面回答，它涉及到国家机密，但不回答又显得太没风度。这时候陈毅正好手中拿了个拐杖，他把拐杖往上面捅了捅，说：“我们是用棍子把它捅下来的。”这个回答，有陈毅一本正经的神态为出人意料的动作配合，显得非常有趣生动，所以即使它并不是实话，但记者除了哈哈大笑之外，还好意思再追问吗？

肢体与表情的动作和变化，是内心思想的直接表达，是一种表演艺术，它们传递的信息，比话语传递的信息往往更生动，更有情趣。

3. 用声音变化达到生动形象的效果

声音也是表演因素，控制好了声音，使之配合讲话的内容与场景，往往能够增加语言表达的生动性，对听众产生强烈的吸引力。再美妙的故事，如果用四平八稳、死板生硬的声音来说，都会让人觉得枯燥乏味；而一个不是特别曲折的故事，如果讲述时声音随情景而变化，将会让听众感觉到身临其境，感觉自己就是故事的参与者，因而对讲话内容投入更大的关注。

已故著名相声演员侯宝林，是深受观众爱戴的一位语言艺术大师。侯老的相声之所以流传大江南北并保持长盛不衰，根本原因就是他将艺术植根于生活以及他的文化艺术修养的深厚。同时，侯老还有一个非常出色的技巧就是对声音的处理，他的声音本来就很具有磁性，但是在讲述故事时，还是经常模仿故事情节中人物的声音，使讲话的声音变化多端，起伏跌宕，将每一个故事都说得绘声绘色，让听众心醉神迷。

4. 运用语言处理的技巧

语言的生动形象，最终还得落实到语言文字的表达上，必须对语言文字进行适当的处理，使之形象、具体、生动、有趣。

（1）描述语言表演化。当陈述一些具体事情时，为了让语言更生动有趣，更有吸引力与感染力，应该多用一些生活性与表演性的话语，增加语言的色彩。如果在讲话时，采用形容词、动词、拟声词与叹词，多用简短的句子，将会使语言更生动、更形象。

比如一件事情：“昨天北京下了一场特大暴雨，并伴有雷暴与大风。”这样说出来是没有生动形象的效果的，换一种说法：“昨天，北京的雨下的真大啊！哗啦啦的，就像从天上倒下来似的。雷声震耳欲聋，闪电像要把天都撕开了。那风刮得，碗口粗的树都被吹折了。”句子中添加了感叹词、拟声词，用个比喻手法，效果和前面就大不一样了，更能让人真切地感受那种风暴的情景。

（2）将抽象的理论具体化、形象化。许多科学理论和学术性的问题，都是非常抽象、深奥的，如果不加处理地告诉听众，绝大部分人都是难以理解的，只有一小部分有专业知识背景的人才会有耐心与兴趣去听。但如果通过用类比，用比喻，用生活中的事例来解说，使之形象化，让道理浅显一点，则绝大部分人都能听明白，也会有兴趣去听了。比如爱因斯坦对相对论的解释，就非常浅显。毛泽东说中国人民受到的重重压迫时，归纳为“三座大山”压迫人民，也是用生动形象的比喻去说明深奥的社会道理。

生动形象的语言，对听众会产生不可抗拒的吸引力，但生动形象的语言，是通过学习与实践获得的。只要投入真情实感，运用种种神态，把握话语声调，掌握语言技巧，每个人都能说出绘声绘色、形象生动的话语。

9 牢记要点

要使自己的讲话生动形象，应注意做到：

e 用真挚的感情让您的讲话更生动

e 用表情与动作辅助语言

e 用声音变化达到生动形象的效果

e 运用语言处理的技巧

钱钟书先生行事低调，但却是一个语言大师。下面是钱钟书的一次答记者问，可谓生动有趣。

记者：您的作品是高质量的，文采飞扬，十分耐读……您更喜欢写什么类型的作品呢？

钱：有一位叫莱翁·法格的作家，他曾经讲过一句话：写文章好比追女孩，假如你去追一个女孩，究竟是喜欢容易上手的，还是难于上手的？

记者：我看一般人也只追容易上手的，难上手的他追不上。

钱：就算你追到容易上手的女孩，还是瞧不起她的。这是常人的心理，也是写作人的心理。他们一般不满足于容易上手的东西，而是喜欢从难处着手。

记者：您打算整理一部文集吗？您还可以写一部回忆录……

钱：有一个美国学者写信问我，别人编我的作品目录不全。我回信说，一个作家不是一只狗，狗拉了屎撒了尿后，走回头路时常找留下痕迹的地方闻一闻嗅一嗅。至少我不想那样做……回忆，最靠不住。一个人创作时的想像往往贫薄可怜；到回忆时，他的想像力常常非常丰富离奇得惊人。这便是心理功能在和我们一起进行恶作剧……

4 实践练习

请您指出下文中秀才在讲话时犯了什么错误：

有一个秀才想买柴火，对卖柴人喊道：“荷柴者过来！”卖柴人听到“过来”，便走上前来。秀才再问：“其价几何？”卖柴者听到“价”，便说了价格。秀才嫌贵，便摇头晃脑地说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”这次卖柴的完全不知道他讲什么了，只好失望地走了。

参考答案：说话时没有考虑对方的身份地位，不从语境出发，无法生动形象地传达自己的意图，让对方了解。

技能点 4 如何才能让自己的讲话幽默风趣

主 题 词 提高讲话水准·讲话风格·幽默风趣

适用情景 当想使自己的讲话幽默风趣时，查看此技能。

7 技能描述

幽默是人类语言中最美丽的一朵奇葩。它犹如一股清凉的风，让每一个被它吹拂的人神清气爽；它犹如一杯浓郁甘冽的泉水，让所有品尝过它的人心醉神迷。它是人类智慧的灵光闪现，是语言艺术的精华所在。

幽默是一种润滑剂，可以滋润人们的生活，化解人际交往的隔阂，打破人们心理的防线。在讲话中运用幽默技巧，不但可以展现自己的才华与风度，让对方钦慕，而且可以化解交往中的紧张或尴尬气氛，使交谈在轻松与友好的氛围中展开，缩短双方心理距离。幽默有如此魔力，那么幽默可以学到吗？这里将教您如何让自己变得更幽默。

1. 机智应答令人开怀大笑

在讲话时，面对组合场景与语境，针对对方的心理状态，对对方的一些话语机智应答，将造成令人意想不到的效果，让人难以抑制地笑出声来，从而使气氛活跃起来。

清代纪昀，号称当时天下第一才子，他的许多应答乾隆的话语，堪称机智幽默的典范。一日，纪昀不小心喊了乾隆一声“老头子”，这在古代社会可是大不敬的，乾隆脸色顿时晴转阴，说如果纪昀不给一个合理的解释，就要治他的罪。

纪昀立马想出了应对策略，马上跪在地上磕了几个头呼喊：“吾皇万岁万岁万万岁！皇上是万岁的，普通人过了六十便称老，皇上难道不是老吗？”

然后又用手划了一个圈说：“皇上为一国之主，万民统帅，这不就是国家的头吗？”

最后他又上指蓝天说：“皇上又称天子，乃上天之子，这不是子吗？所以称皇上老头子，是再合适不过了。”

一番牵强附会、但却极为机智的应答，不但让乾隆怒气全消，而且让他大笑不止。机智幽默就这样将一场危机化解于无形。无怪乎有人说机智幽默，能消融一切心中的不快，扫除所有交往的障碍。

2. 将错就错惹人怜

一个人在讲话时，难免会犯一些小错误，如果不加处理，可能会严重损害自己的形象。但是，一个有幽默感的人，却往往能化腐朽为神奇，通过重复错误来取得令人怜惜的效果，不但使别人原谅错误，而且让别人感到可爱。

一位男青年由于疏忽，在商场试衣时走进了一个门未锁牢的女更衣室，当时正好有位女士在换衣服。青年急忙闪出，把门重新关上。但他又觉得这样不妥，于是他又把门开了个小缝，说了声“噢，先生，对不起。”

本来他举止失礼，那位女士很可能生气。但他将错就错，说了这样一句话，既表达了致歉的诚意，又取得了幽默效果，化解了尴尬局面。

犯一次错误，别人会有这样那样的猜测，但将错就错，别人很容易就了解您并无恶意，只是不小心，因而会原谅您。

3. 倒转语义出人意料

人们在说出一句话之后，往往会对对方的反应有所预期。如果这时候对方说出的话与自己的预期不大一样，甚至截然相反，自己就会感觉突如其来，出人意料，因而哑然失笑。这种强烈的反差极具戏剧色彩，一般而言效果是非常好的。

漂亮的女演员邓肯曾向著名作家肖伯纳示爱。

她说：“先生，如果将您智慧的头脑和我出众的美貌相结合，那我们的后代将多么出类拔萃啊！”

肖伯纳却回答道：“那如果是我丑陋的外貌和你并不出众的头脑相结合，结果会怎样呢？”

女演员满以为自己的设想非常完美，对方肯定不会拒绝，甚至求之不得。没想到肖伯纳只将她原话改了几个字，她设想的完美联姻就成了另一种极端的结局，自然知道自己被拒绝了。然而这种拒绝是如此巧妙，根本不至于让对方尴尬，反而让对方感到好笑。

4. 过度的夸张制造笑料

一件司空见惯的事情，用普通的话语描述出来，肯定平淡无味；而如果对方进行一些夸大与虚构，却往往能取得令人忍俊不禁的效果。

咖啡厅里，一位顾客要了一杯咖啡，品尝后觉得太甜了。这里的服务非常好，直接批评显然有损风度，于是他叫来服务小姐说：“哎呀，小姐，你们这里是什么时候推出这种往糖水里兑咖啡的喝法了？我还真没适应过来。”小姐听了这话，捧腹大笑，然后非常麻利地给他换了一杯咖啡。

这样的夸张说法，既批评了对方的错误，又让对方觉得没有丢面子，反而觉得很可爱，很好笑。对方听了这样的话，会从情感上体会到你的亲切，所以往往能让事情进行得更顺畅。

5. 以对方为幽默材料

有时候，从对方的身体或行为中选取一些材料，加以组织，用来笑话对方，往往能取得非常幽默诙谐的语言效果。

一日，某贵妇人问肖伯纳：“先生，您看我有多大年纪？”

肖伯纳上下打量了贵妇一番，说道：“看您晶莹洁白的牙齿，你 18 岁；看您松软飘逸的头发，像 19 岁；看您柔软纤细的腰身，顶多 14 岁。”

贵妇越听越陶醉，越听越得意，又高兴地问道：“那您说说我究竟有多大？”

肖伯纳掐指算了算，说：“把刚才这三个数字加起来，肯定没错。”

贵妇人对自己的期望值很高，得到的最终回答却不痛不痒，感觉很失落。这种讲话效果，于旁人而言，是极具幽默效果的。

6. 自嘲

自己嘲笑自己一番，在一些有错觉或失误的场合，往往会制造出令人好笑的幽默效果，化解尴尬，消除误解，使交流得以继续。

一日，林肯穿着工人服自己修理总统府前的草坪，这时一位州长来访。州长没有认出拔草的林肯，以为他是个仆人，便居高临下地问：“喂，伙计，总统在吗？”

林肯回答说：“在。您稍等，我叫他出来。”

一会儿，林肯换了套衣服再次走了出来，给州长鞠了个躬说：“先生，我帮你把林肯带出来了。”

把总统当成了仆人，这本来是很难堪的，如果林肯当时就说自己就是总统，肯定会令对方窘迫。他这样处理，有效地减少了对方的尴尬，使整个场面极具戏剧色彩，显得幽默风趣。

7. 故意说些荒唐的话

在一些趣味性交谈的场合，故意说一些荒诞不经的话，并将之与生活中天经地义的事情联系到一起，明显地牵强附会，也能取得非常好的幽默效果。比如前面列举的罗马人与犹太人互相吹捧自己的祖先，罗马人说的本已荒唐之极，而犹太人更进一步，以更加荒唐的事来反驳，令听者无法不捧腹大笑。

8. 运用幽默技巧应注意的问题

幽默诙谐是言语交际中的亮丽风景，用好了能令人捧腹大笑，使人开怀，有着非常好的效果。但要恰当地运用幽默技巧，应该注意以下几方面问题：

（1）幽默应选择适合的场景与听众类型。大部分场合幽默都是可以用的，但有些场合下，比如有重大灾难时，出现严重问题时，讨论严肃问题时，幽默还是少用为好，免得让人觉得轻浮。不同的听众所能接受的幽默方式与内容也是不同的，幽默要有针对性。

（2）幽默需要知识积累与技巧，不应勉为其难强求幽默。幽默要真正实现效果，最好是自然而然地流露，而不能勉为其难地去逗人笑。幽默是在广泛的社会经验与深厚的知识素养基础上自然的风度表现，是不能强求的。

（3）幽默不能事先暗示。幽默要达到最佳效果，关键在于出人意料，如果说话内容事先就让人察知，那种令人捧腹的效果就会大打折扣。

（4）不能用歧视性语言来达到幽默效果。幽默是为了增强亲切、热烈的交谈气氛的，是为了让他人高兴的，如果用歧视性语言来达到幽默效果，反而会让人感觉受到了伤害。

（5）幽默是高雅的，忌用粗俗语言。幽默是体现风度与修养的，是高雅的语言艺术。如果用一些粗鄙流俗的语言来作为幽默材料，不但不能取得幽默诙谐的效果，反而会让人觉得庸俗不堪。

幽默在生活中无所不在，幽默的素材在生活中也无处不有。幽默诙谐的语言，将是生动形象的语言，是让听众饶有兴致听下去的语言。幽默的技巧并不限于上面几种，只要善于发现，巧加运用，多积累知识，多掌握技巧，您也会成为一个幽默风趣的人。

9 牢记要点

幽默的技巧主要有：

e 机智应答令人开怀大笑

e 将错就错惹人怜

e 倒转语义出人意料

e 过度的夸张制造笑料

e 以对方为幽默材料

e 自嘲

e 故意说些荒唐的话

e 运用幽默技巧应注意的问题

案例 1：赵某是位非常机智幽默的人，一次他乘火车外出，天气非常热，他没有带水，干渴难忍。这时，对面坐着的一位年轻人从挎包里拿出一瓶汽水，正待喝下去。赵某灵感来了，突然对那个年轻人说：“让我看看！”并煞有介事地问道：“这就是汽水吗？”然后就自顾自地喝了起来。喝了有大半瓶，他才还给那个年轻人，不住地夸赞说：“真好喝。”那年轻人起初还以为汽水里有什么名堂，正在纳闷。过了好一会才反应过来，如梦初醒，不禁手指赵某大笑起来。

案例 2：英国某公园常常聚集一群有志从政的青年。有一天，一个青年当众发表慷慨激昂的演讲：“我们大家去火烧伯明翰宫，以触动当局者猛醒吧……”围观的群众越来越多，终于占据了行车道，引得警察出动。群众都在关注警察要怎么办，谁知警察却说：“诸位！想烧伯明翰宫的请排右边，其余的站到左边来。”人们先是一愣，继而哄然大笑起来，大家自觉地让开了行车道。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

幽默是一种性格，需要在生活中去体味。下面的两个例子中，大家能体会到幽默的魅力吗？

1.一位有五个孩子的父亲，手里拿着一个刚买来的玩具回到家里，对五个孩子说：“是谁最听妈妈的话，从不顶嘴，而且总是把妈妈交待的每一件事都做得很好，这个玩具就给谁。”五个孩子沉默了一会，异口同声地回答道：“爸爸，这个玩具应该给您玩。”

2.儿子想娶个黑人姑娘，父母不大赞成，父亲反对说：“我倒没有种族歧视，我就担心你们生个黑孩子让我们带，万一晚上断电，找不着孙子那还不急死我们！”儿子连忙说：“没有关系，断电时候，你就叫孙子赶快张开嘴巴，那不就能找着了？”

技能点 5 如何使自己在讲话时风度翩翩

主 题 词 提高讲话水准·讲话风格·风度翩翩

适用情景 当想使自己在讲话时具有良好风度时，查看此技能。

7 技能描述

谁都希望自己是一个气度非凡的人，是一个在众人面前表现得风度翩翩的人。风度，是一种由内到外的美，是内在修养与外在表现的完美统一。良好的风度在讲话时能传达不同的信息：自信、自尊、地位、个性、修养等都可以从一个人的风度中观察。风度是吹向人们心中的风，是打开交际场面的钥匙。

风度是怎样得到的呢？风度可以自己设计与培养吗？如果注意自己的言行举止，注重对自己的内涵与外表进行修饰，风度是可以得到的。

1. 塑造令人感觉清新的外貌神态

风度首先是外在的，是通过一个人的容貌、衣饰和言行举止的姿态来表现的。所以，培养良好的风度气质，首先要为自己塑造良好的外表形象，要让自己的行为举止、神态表情充满风度。

一个人长得怎么样，是美是丑是胖是瘦是高是矮，个人是无法选择的，是先天的。但是先天条件好的人，未必能给人以持久的美感，而先天并不是相貌出众的人，由于自己注意修饰与保持，却可能让人觉得非常美。

良好的外表形象，是容貌、衣饰、神情举止等因素共同造成的。一个长得美若天仙的姑娘，如果总是一脸冷漠苦相，动作粗鲁，出口成“脏”，估计不会有什么人一直以为她很美。但即使是相貌平平的人，如果稍加修饰，也很可能让人越来越感觉美。这些修饰包括：

- (1) 外表整齐大方，不造作，不夸张，不俗气。
- (2) 衣着与场景协调，整洁自然，落落大方，不标新立异，不惊世骇俗。
- (3) 行为举止泰然自若，大方自然。不含含糊糊，不让人觉得委琐，也不应傲慢。
- (4) 待人接物时要坦率热情，亲切友好，优雅得体，把握分寸。

这些外表行为的修饰，能给人耳目一新的感觉，让人觉得亲切、可信、稳重、大方，能使自己和谐地融合在人群中，从而产生美感。

2. 保持良好的气质修养

容貌与神情举止塑造的是外在形象，而这些外在形象之所以能优雅，依赖于良好的气质修养。

气质修养是由生活的家庭、社会环境与自己的知识修养共同形成的，是长期生活与学习经历传递给个人形成的人生态度、情感理念、价值观念等方面的综合表现，是个体独特的心理思维模式。

良好的气质是优雅的外在表现的心理与知识基础。培养良好的气质主要是指：

- (1) 有积极健康的人生态度。要乐观向上，要热情大方，平易近人。
- (2) 充满情感与爱心，对生活、对社会要充满情感，要热爱生活，热爱生命，真诚待人。

（3）有健康向上的价值观念，在价值观念上要正确健康，符合社会进步潮流，要充满理想与激情。

3. 掌握社会交往的礼仪

礼仪是社会交往中各种仪式性的规则与要求，是特定民族在长期的历史发展与文化积累过程中形成的交往方式，是民族风俗习惯的重要内容。接人接物合乎礼仪，是社会交往中所必需的。谦恭有礼的人，自然会有一种与众不同的风度气质，更容易与人交往。礼仪是多方面的，这里只简单介绍几种常见的传统礼仪。

（1）称呼礼仪。称呼中包含着礼貌与情感，恰当的称呼犹如一把心灵的钥匙，能让最不好讲话的人感受到亲切，从而敞开心扉。称呼礼仪一般而言有两方面，一是对对方用敬称，抬升对方的身份地位；二是对自己用谦称，通过自我降低姿态来抬升对方。

① 敬称：对于不同身份地位的人，敬称的方式不尽相同。在强调辈分或亲缘的场合，以辈份和亲属关系来敬称，比如大爷、大妈、您老、老伯等。在强调职业或地位角色的场合，以对方的职业、职位来称呼比较适合。如大夫、老师、经理、书记、董事长、主任等。在普通场合，加入一些美好的修饰辞来称呼对方，如“令”、“尊”、“贵”等，显得非常敬重。

② 谦称：用谦词或小辈份修饰词自称，会让对方感觉到您非常有礼貌，如：鄙人、在下等。

（2）向人致意的礼仪。交往中必然要向人致意，致意的礼仪讲究合适、体贴，过火和不及都会给人不好的感觉。

① 点头礼：交往不深的人，或非常随意的场合，向他致意点头即可。

② 鞠躬礼：在比较喜庆或非常严肃的正式场合，鞠躬礼是比较常用的。

鞠躬时弯腰的程度不同，鞠躬次数不同，所代表的敬重程度也是不同的，在行鞠躬礼时，一定要把握好分寸。

(3) 交流礼仪。交谈时，要态度端正，言语流畅，保持自信自尊。要感情真挚，宽容大度，要尊重对方的兴趣与感情。不打探隐私，不攻击谩骂，不咄咄逼人。

中华民族自古号称礼仪之邦，在我国历史上，礼甚至有法的效力，可见其重要性。交谈中的礼仪还有很多很细的内容，这里不能一一道来。有关交往礼仪的资料与书籍是非常多的，大家应该经常看一看，学一学。最关键的是在日常生活中观察、学习，以礼为言行的指导，使礼仪成为自己的习惯，让自己成为一个气质高雅、谦恭守礼、风度翩翩的人。

9 牢记要点

要想使自己在讲话时风度翩翩就要做到：

e 塑造令人感觉清新的外貌神态

e 保持良好的气质修养

e 掌握社会交往的礼仪

现代社交礼仪，基本上在法国太阳王路易十六时期就成形了。这位法国国王特别讲究礼仪，他自己参与设计了许多交往礼节，比如接受别人东西时的手、身、腿部动作与姿态。比如迎接女宾时的吻手礼。外交上，递交国书、宴请国宾、会见不同级别的官员等礼仪，也是那时候设计的。据说，当时许多国家的使节到法国后，都被他们的礼仪折服，回国后纷纷效仿。

4 实践练习

请您做下面的实践练习题：

问候时，用不同的理解性动作，表达的敬意是不同的，下面几种方式，请从轻到重排列。

鞠躬、挥手、点头、握手、拥抱。

参考答案：点头、挥手、握手、拥抱、鞠躬。

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监等高级资格认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net