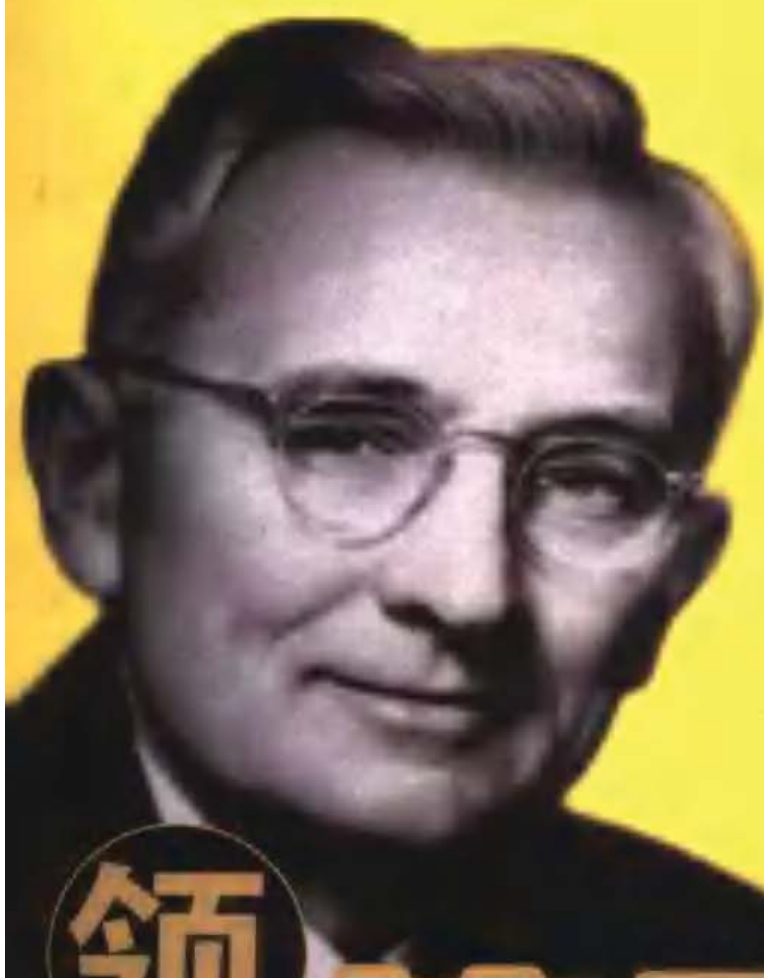


一个人的成功只有15%归结于他的专业知识，还有85%归于他表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力。

——卡耐基



领导

情景口才

领导者锻造完美口才的权威用书

全书

*lingdao Qingjing Koucai
Quanshu*



中央编译出版社

CCTP CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS



领导

情景口才

全书

只要您是一位有心的领导者
您就一定能从本书中得到您所想要的实用场景讲话技巧与艺术：

社交情景口才：成功领导交际与应酬用语

工作情景口才：成功领导工作用语艺术

演讲情景口才：成功领导演讲语言艺术

谈判情景口才：成功领导谈判用语艺术

辩论情景口才：成功领导论辩的语言艺术

领导魅力口才：成功领导卓越口才风格修练

经典情景口才：影响世界的十大讲话赏析

历史时刻都在向人们证实着语言的伟大力量，而本书就是为现代领导者量身打造的一部权威口才指南——

◎ 孙中山与他的“中国决不会沦亡” ◎ 毛泽东与他的“中国人民站起来了”
◎ 周恩来与他的“万隆演讲” ◎ 邓小平与他的“香港问题讲话” ◎ 罗斯福与他的“一个遗臭万年的日子” ◎ 顾拜旦与他的“奥林匹克精神” ◎ 马丁·路德·金与他的“我有一个梦想” ◎ 丘吉尔与他的“战时演说” ◎ 斯大林与他的“红场演说” ◎ 希特勒与他臭名昭著的“征服欧洲”

ISBN 7-80211-343-1



9 787802 113435 >

ISBN 7-80211-343-1

定价：42.00元



领导情景口才

全书



中央编译出版社

CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

领导情景口才全书/博阳编著. —北京:中央编译出版社,2006.12

ISBN 7-80211-343-1

I. 领... II. 博... III. 领导人员—口才学

IV. C933.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 138973 号

领导情景口才全书

编著:博 阳

责任编辑:冯 章

E-mail:chfengzhang@vip.sina.com

出版发行:中央编译出版社

地 址:北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话:(010)66509366 66509360(编辑部)

(010)66509364(发行部)

h t t p://www.cctpbook.com

E-mail:edit@cctpbook.com

经 销:全国新华书店

印 刷:三河市文阁印刷厂印刷

开 本:787×1092 mm 1/16

字 数:310 千字

印 张:22

印 数:1—16000 册

版 次:2007 年 1 月第 1 版

印 次:2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80211-343-1

定 价:42.00 元

本社常年法律顾问:北京建元律师事务所 首席顾问律师鲁哈达

致读者朋友

领导，众之首也；语言，心之声也。语言笨拙的人即使担任了领导职务，也大多不能胜任；而口才出众的领导者，就一定能实现自己的成功领导。

在中国，“一言可以兴邦，一言可以误国”流传已久；在西方，口才训练大师卡耐基更是强调：“一个人的成功，有15%取决于人的技术知识，而85%取决于人类的工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”这些都是在强调一个事实：口才对于人和社会的重要意义。

不过，从历史来看，中国传统并不鼓励系统地研究交谈方法，只是提出了若干基本原则，供各人“运用之妙，存乎一心”。然而在当今社会，社交场合交谈艺术已是处世的第一要诀，不可不细加研究。因为，我们正处在一个开放、进取的时代，经济全球化和区域一体化的深入发展，中国经济国际化进程的加快迈进，使得机遇与挑战、困难与希望，成为摆在我们每个人面前的一大课题。

目前，中国有几百万领导干部，如果加上各类经济组织中的管理人员，这一群体就要成倍扩大。而在现实场景中，领导讲话是领导者行使主管领导职能及相应的政务活动时必不可少的一项活动，领导立权立威的过程更是立言立行的过程。离开了讲话，领导活动是无法实现的，而不善于讲话的领导者也就不可能实现其有效领导。从这种意义上，口才不仅与领导者所承担的工作职责和领导地位密切相关，更是一个组织的领导必须具备的能力和素质。

特别是作为新世纪的一个领导人员，缜密的思维与卓越的口才，已成为每一位立志求进者成功人生的催化剂和加速器。换句话说，口才的好坏，讲话水平的高低，不仅直接关系到领导工作的成效，也决定了其领导的成功与否。

正是在这一大背景下，博瑞森在经历了大量准备后及时推出了《领导情景口才

全书》，以供新形势下领导人员提高自身口才之急需。全书共分九个部分，包括：好口才：成功领导必备的重要资本；口才秘诀：领导者成功口才的基本技巧；社交情景口才：成功领导交际与应酬用语；工作情景口才：成功领导工作用语艺术；演讲情景口才：成功领导演讲语言艺术；谈判情景口才：成功领导的谈判艺术；辩论情景口才：成功领导论辩的语言艺术；魅力口才：成功领导卓越口才风格修炼；经典口才：影响世界的十例讲话赏析等。

其中，“社交情景口才：成功领导交际与应酬用语；工作情景口才：成功领导工作用语艺术；演讲情景口才：成功领导演讲语言艺术；谈判情景口才：成功领导的谈判艺术；辩论情景口才：成功领导论辩的语言艺术”等几个部分，较为详细、生动地展现了领导者在日常生活和工作中，面对若干情景时的口才用语艺术或实用技巧。这些具体情景基本上涵盖了领导者可能会遇到的场景。

《领导情景口才全书》语言流畅，通俗易懂，内容突出了系统性、权威性和实用性的特点，是我国广大领导干部及企事业管理人员提高自身讲话水平，促进事业成功的不可多得的指导用书。

需要指出的是，本书在编写的过程中，参考了相关理论研究成果，和已经公开出版的部分同类出版物，在此一并表示感谢。

编 者

2006年10月

北 京

目 录

致读者朋友	(1)
-------------	-------

第 1 章 好口才:成功领导必备的重要资本

古希腊的一个寓言之所以把舌头比作怪物,是因为它能用最美好的词语来赞誉人,也可以用最恶毒的言辞来诅咒人,它能把蚂蚁说成大象,也能把小丑说成国王。所以,我们才有“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”的古老俗语。随着经济社会的迅猛发展,会说话在当今社会生活的各个领域,正起着越来越举足轻重的作用,而口才对于个人的重要性也已经被全社会所认同。特别是在经济全球化和信息化深入发展,中国入世过渡期不断推进的关键时期,好口才对于中国各个阶层的领导人员来说,已成为不可或缺的重要资本。

1. 口才的力量是无穷的	(2)
• 口才可以兴邦,抑或亡身、亡国	(2)
• 口才关乎事业的成功与失败	(3)
• 口才可以决定一个人的风度美	(4)
• 好口才是成功领导必备的重要资本	(4)
2. 好口才的基本标准	(5)
• 好口才必备的四种素质	(5)
• 好口才必须关注的几个细节	(6)
• 好口才应有自己的风格	(8)
3. 好口才应遵循的礼仪礼节	(9)
• 称呼要得体	(9)
• 寒暄要得当	(10)

• 介绍人物要恰当	(10)
• 不能光顾自己说话	(12)
• 找借口要讲究技巧	(12)
• 请客艺术不可少	(13)
• 说声“谢谢”很重要	(14)
• 错了就得道歉	(15)
• 赞美的作用很微妙	(16)
• 批评切不可没完没了	(17)
4. 好口才有赖于态势语言	(18)
• 态势语言的奇妙作用	(18)
• 仪表是第一态势语言	(19)
• 面部表情背后的内容很丰富	(20)
• 首语的运用有讲究	(22)
• 手势语应自然得体	(22)
• 体姿语的作用可比仪表	(24)
• 态势语言的运用有原则	(25)
• 有威信的姿态语对于领导者不可少	(26)
【实用范例】 跟周恩来学习亲和得体的称呼技巧	(27)

第2章 口才秘诀:领导者成功口才的基本技巧

口才对于领导者的重要性,决定了一个好的领导人员必须拥有一张“好嘴”。但是,成功的口才并不是一朝一夕就能拥有的。特别是作为一个领导人员,学会说话容易,但要说好话,说让别人爱听、真正表达自己并帮助自己的话,并不是一件容易的事情。尽管如此,国内外大量的实践研究表明,掌握并合理运用如下一些基本技巧,对于领导人员在较短的时间内成功地提高自己的讲话水平,还是大有帮助的。

1. 讲话先要看对象	(32)
• 看对象的性别差异	(32)
• 看对象的年龄差异	(32)

• 看对象的文化程度差异	(32)
• 看对象的民族差异	(33)
2. 活用策略很重要	(33)
• 直言与含蓄的策略	(33)
• 明确与模糊的策略	(34)
• 简洁与啰嗦的策略	(34)
• 意在言外与因势利导策略	(34)
3. 言行与身份要一致	(35)
• 树立高标准的口才意识	(35)
• 适时牢记自己的“领导身份”	(36)
• 说话要有力度	(36)
4. 说话心态适时调	(37)
• 自卑心理调节	(37)
• 羞怯的心理调节	(38)
• 表现欲调节	(38)
5. 讲话要显独特性	(39)
• 把握好说话时的节奏	(39)
• 讲究语言表达的感召性和生动性	(40)
• 讲究语言表达的准确性和知识性	(40)
• 讲究语言的精练性和时代性	(41)
6. 多听适时再开口	(41)
• 愿做忍耐的听者	(41)
• 记着适时开口	(42)
• 多言无益,点到为止	(43)
7. 巧用“不”字很奇妙	(43)
• 让对方接受“不”的艺术	(44)
• 如何对不同个性的人说“不”	(45)
• 如何对难缠的人说“不”	(47)
• 说“不”的禁忌	(49)
8. 机智幽默常用到	(50)
• 幽默的力量很神奇	(51)

• 常见的几种幽默方式	(52)
• 制造幽默的方法与技巧	(54)
• 注意把握幽默的分寸	(56)
【实用范例】 跟中外名将学谈话技巧	(57)

第3章 社交情景口才:成功领导交际与应酬用语

现实社会中,社会交往对于领导者来说,具有如下重要作用:一是社交能力是领导者实施领导,取得事业上成功的不可缺少的能力;二是领导者成功的人际交往,是增强领导群体的凝聚力,形成组织合力的重要条件;三是领导者的人际交往,是联络感情、凝聚人心的重要手段。所以,社交口才已成为一个成功领导者必备的重要技能。

1. 领导者交际应酬的一般“法则”	(62)
• 广泛参与,竞争合作	(62)
• 察言观色,知己知彼	(62)
• 平等待人,相互尊重	(64)
• 分清场合,说好第一句	(65)
• 坦诚相待,言而有信	(66)
• 别光自己得意,官腔套话少说	(66)
• 取长补短,避免争论	(67)
2. 社交场景中与人闲谈的技巧	(69)
• 闲谈是一种重要的沟通方式	(69)
• 与人闲谈六要素	(70)
• 闲谈话题的选择	(71)
• 闲谈中的巧妙提问	(72)
• 闲谈中应善于倾听	(75)
• 活跃闲谈气氛的绝招	(77)
• 交谈场合中的五忌	(78)
3. 社交场景中的答问艺术	(79)
• 力争超越自我	(80)

• 怯场其实很正常	(80)
• 环境改变不能慌	(81)
• 常用技巧不可忘	(82)
4. 社交场景中面对分歧的语言技巧	(84)
• 正确对待分歧是第一步	(85)
• 避免争辩很明智	(86)
• 适时自我辩解	(87)
• 巧妙地予以拒绝	(87)
• 勇敢地道歉	(89)
• 双赢是最高境界	(89)
5. 社交场景中的有效说服	(91)
• 寻找对方接受的起点	(91)
• 避开直线,适度迂回	(92)
• 用求同缩短心理差距	(92)
• 通过暗示刺激对方	(93)
6. 社交场景中结交朋友的语言技巧	(94)
• 主动坦诚,制造信任	(94)
• 适时拜访,增进感情	(95)
• 有朋自远方来,不亦乐乎	(95)
• 酒桌说话,奥妙可不少	(96)
7. 几种特定社交情景中的讲话艺术	(98)
• 欢迎欢送场合中的讲话艺术	(98)
• 慰问的讲话艺术	(99)
• 答谢讲话艺术	(100)
• 节日庆典讲话艺术	(101)
• 即席讲话艺术	(102)
• 公关场合中的讲话技巧	(103)
• 涉外讲话艺术	(106)
【实用范例1】 看贾平凹如何写辞宴书	(107)
【实用范例2】 常见的涉外礼仪活动	(108)

第4章 工作情景口才:成功领导工作用语艺术

工作口才,也可以说是领导者日常工作中的用语。现实场景中,一个领导者要想实现自己的有效领导,就必须善于运用语言艺术。换句话说,工作口才对于领导者的成功来说,无异于润滑油之于发动机。

1. 主持会议的用语技巧 (116)
 - 说好会议的开场白 (116)
 - 用语言引导会议成员积极发言 (117)
 - 机智处理会议场上的意外情况 (118)
 - 理智对付影响会议的人 (120)
 - 会议总结的语言技巧 (121)
 - 主持“解决问题”的会议技巧 (123)
2. 主持座谈会的说话艺术 (125)
 - 座谈会的常见形式 (125)
 - 主持座谈会的基本技巧 (127)
 - 座谈会中的说话原则 (127)
 - 座谈会中的语言技巧 (129)
3. 做好报告的用语技巧 (129)
 - 吃透精神,精心准备 (130)
 - 语言准确精炼,有针对性 (130)
 - 语言新鲜生动,通俗易懂 (131)
 - 做好工作总结报告的语言技巧 (131)
4. 与上级对话的语言艺术 (133)
 - 熟悉上级心理特征 (133)
 - 避免对抗,尽量不强上级所难 (134)
 - 指出和弥补上级失误的方式要适当 (134)
 - 保持足够耐性,及时汇报工作 (137)
 - 维护领导形象,为其担责分忧 (138)
 - 时时别忘谨言慎行 (140)
5. 与同级相处的语言技巧 (141)

• 平等与合作是大原则	(141)
• 有效协同,力争双赢	(143)
• 讲究对象,善送人情	(144)
• 当争则争,力求自我	(146)
6. 与下属沟通的语言艺术	(147)
• 与下属说话的基本特点	(148)
• 如何有效说服下属	(149)
• 拒绝下属应讲究技巧	(152)
• 安慰下属的语言有艺术	(155)
• 赞扬下属的语言技巧	(156)
• 如何有效批评下属	(158)
• 怎样与下属个别谈话	(160)
• 学会处理下属矛盾	(162)
【实用范例】 集团公司总结大会主持词	(163)

第5章 演讲情景口才:成功领导演讲语言艺术

演讲是人类的一种社会实践活动。具体来说,是指演讲者在特定的环境中,借助有声语言和态势语言的艺术手段,面对广大听众发表意见、抒发情感,从而达到感召听众的一种现实的社会实践活动。作为领导者,随时随地都有可能面向听众发表讲话。所以,演讲作为一门激发人们心灵之火的艺术,熟练掌握并运用这门艺术,对于领导者提高整体素质,做好领导工作,无疑具有重要的作用。

1. 演讲艺术及其一般分类	(168)
• 演讲是一种现实的社会实践活动	(168)
• 演讲具有的基本特点	(169)
• 演讲按内容进行分类	(170)
• 演讲按形式进行分类	(170)
• 演讲按功能进行分类	(171)
• 演讲按层次进行分类	(171)

2. 领导者与演讲艺术	(172)
• 演讲属于领导者的现实活动	(172)
• 演讲对于领导者的重要作用	(173)
• 领导成功演讲的基本要求	(174)
• 领导演讲的必备素质	(175)
• 领导成功演讲的一般技巧	(176)
• 几种常见的领导者演讲	(177)
3. 成功演讲的一般准备	(179)
• 选择新颖而富有吸引力的题目	(179)
• 确定与题目相符的论题	(180)
• 选材与结构设计	(181)
• 成功演讲的“灵魂”	(182)
• 影响演讲成功的环境因素	(183)
4. 成功演讲的过程分析	(183)
• 开始演讲的有效方法	(184)
• 如何有效入题、破题、点题	(185)
• 成功演讲的结尾艺术	(186)
• 成功演讲稿的一般写作	(187)
• 演讲稿常用的修辞手法	(189)
5. 有效的竞聘演讲	(191)
• 竞聘演讲的个性化特点	(191)
• 竞聘演讲的一般内容	(193)
• 竞聘演讲稿的写作	(194)
6. 就职演讲与即兴演讲	(195)
• 领导者与就职演讲和即兴演讲艺术	(195)
• 就职演讲的基本内容与特征	(196)
• 即兴演讲应力争缩短与听众的心理距离	(197)
• 演讲中要举止优雅,顺势穿插	(198)
• 祝贺的话与即兴欢迎辞	(199)
7. 领导者演讲中的危机处理	(200)
• 危机处理能力的一般组成	(200)

• 怎样调控怯场心理	(201)
• 如何有效地应对冷场	(202)
• 巧妙地应对哄场	(204)
• 面对责难怎么办	(205)
【实用范例】 罗斯福就职演讲	(206)

第6章 谈判情景口才:成功领导的谈判艺术

谈判,是每一位领导者都要面对的一大问题,包括组织内部和外部的不同谈判。谈判成功与否,是领导者确立自己地位、稳定工作局面的有力工具。一个善于谈判的领导者,一定可以立于不败之地,也一定可以成功地开展自己的工作与人际交往。

1. 谈判与谈判艺术	(212)
• 什么是谈判	(212)
• 谈判的两大特点	(213)
• 谈判的一般程序	(214)
2. 做好谈判的准备	(214)
• 制定谈判战略	(215)
• 知己知彼是前提	(216)
• 谈判气氛很重要	(217)
• 做好谈判前的“谈判”	(218)
3. 谈判中的语言艺术	(220)
• 谈判时的入题艺术	(220)
• 陈述的语言艺术	(221)
• 提问的语言艺术	(222)
• 应答的语言艺术	(223)
• 谈判中的赞美语言	(224)
4. 谈判者必备的一般策略	(226)
• 耐心是第一需要	(226)
• 冷静是应对的上策	(227)

• 纠错应讲究无形	(227)
• 即兴演讲的奇妙分量	(228)
5. 常用的谈判技巧	(229)
• 打破僵局的技巧	(229)
• 把沉默当作语言	(229)
• 妙用特殊的口头语	(231)
• 常用的 36 计	(232)
6. 如何应对涉外谈判	(234)
• 使用国际语言,勿以己度人	(234)
• 少说多听,话语及时	(235)
• 巧提问题,目的明确	(236)
• 巧用条件问句,达成多个目的	(237)
【实用范例】 商务谈判案例	(238)

第 7 章 辩论情景口才:成功领导论辩的语言艺术

辩论是一门语言艺术,在口语表达的诸种形式中,辩论可谓是其中的精华。大至世界大事,国家大事,小到家庭生活、日常琐事,都离不开辩论。因为,辩论能帮助我们弄清是与非,曲与直,利与害,使我们辨明真理与谬误,立正统,去邪说。正如人所言:没有争辩的世界是个冷清的世界,没有争辩的理论是僵化的理论,没有争辩的人物是个平庸的人物。在这里,我们还应该加上一句:没有辩论能力的领导者肯定是一个不称职的领导者。可见辩论在人类社会中的实用价值。

1. 辩论口才及其现实意义	(242)
• 辩论是一种高级的智力游戏	(242)
• 辩论的组成及其三要素	(243)
• 辩论的一般特征	(244)
• 常见的辩论种类	(246)
• 辩论具有的现实作用	(249)
2. 辩论准备的一般环节	(250)

• 辩题的分析及应用方法	(250)
• 确立本方论点	(251)
• 论据的搜集和选择	(252)
• 辩论方略的确定	(253)
• 辩论稿的撰写	(253)
• 进行必要的模拟演练	(254)
3. 掌控辩论过程的关键策略	(255)
• 抢占先机十分关键	(255)
• 穷追猛打是一大法宝	(255)
• 攻其矛盾与归谬反驳	(256)
• 借题发挥与釜底抽薪	(257)
4. 辩论致胜的语言技巧	(257)
• 巧设圈套	(258)
• 幽默答辩	(258)
• 变意续接	(259)
• 巧用类比	(259)
• 二难引申	(260)
• 因势利导	(260)
• 由点及面	(261)
• 自我辩解	(262)
5. 领导者辩论中的几个要点	(263)
• 注意辩论中提问的艺术	(263)
• 掌握灵活机智的反诘辩术	(264)
• 留心辩论中的几个细节	(265)
6. 提高领导辩才的必备训练	(267)
• 必须注重实践性训练	(267)
• 学会自我心理控制	(268)
• 加强常规思维训练	(269)
• 在动态语境中进行口语表达训练	(270)
• 采取科学方法强化记忆	(271)
【实用范例】 跟朱镕基学辩论	(272)

第8章 魅力口才:成功领导卓越口才风格修炼

一个人说话有自己的风格,说话才容易吸引别人,并产生应有的魅力。同样,如果你想成为说话高手,那么,你的说话风格必须有某种独特的地方,以便引起人们的注意,或者使人们容易记住你。如同本书第1章所指,培养自己讲话的风格,使其独树一帜,对领导者自己的讲话将起到意想不到的效果。因为大量的实践证明,培养自己说话的风格,是领导者让别人信服和不忘记自己的最好方法。

1. 语言风格的一般分类	(276)
• 幽默生动	(276)
• 含蓄委婉	(277)
• 简洁平易	(278)
• 浓缩概括	(279)
2. 领导者如何塑造说话魅力	(280)
• 形象化说话	(280)
• 以情动人	(281)
• 通俗的最高境界	(282)
• 有动感才有魅力	(283)
• 尊重也是一种征服	(284)
• 温暖的微笑	(284)
• 领导者讲话常备要素	(285)
3. 领导者日常说话的误区	(286)
• 沉默是金	(286)
• 随声附和	(287)
• 板着面孔说话	(287)
• “我这人是个直脾气”	(288)
• 不给别人说话的机会	(288)
• 不懂装懂	(289)
• 不拘小节	(289)
4. 卓越口才的实际塑造	(291)

• 改掉不良的说话习惯	(291)
• 讲话追求言之有理	(293)
• 说话注重言之有物	(294)
• 对抗怯场的几种实用方法	(294)
• 几种思维模式训练	(296)
• 做生活的有心人	(296)
【实用范例1】 共和国前任总理朱镕基与其鲜明的口才风格鉴赏	(297)
【实用范例2】 朱镕基精彩应对日本电视公开采访	(299)
【实用范例3】 朱镕基五年精彩语录	(304)

第9章 经典情景口才：影响世界的十大讲话赏析

口才的力量确实是无穷的,而如果我们将其放在整个人类社会发展的历史长河中来看,口才的力量就不仅仅是关乎某个人或某个国家了。因为,仅从过去的一个多世纪来看,一些领导者就是用“口才”改变了人类历史的发展轨迹,其意义远非我们本书语言所能囊括和说明的。

1. 孙中山与他的“中国决不会沦亡”	(308)
2. 毛泽东与他的“中国人民站起来了”	(312)
3. 周恩来与他的“万隆演讲”	(314)
4. 邓小平与他的“香港问题讲话”	(317)
5. 罗斯福与他的“一个遗臭万年的日子”	(319)
6. 顾拜旦与他的“奥林匹克精神”	(321)
7. 马丁·路德·金与他的“我有一个梦想”	(323)
8. 丘吉尔与他的“战时演说”	(327)
9. 斯大林与他的“红场演说”	(329)
10. 希特勒与他臭名昭著的“征服欧洲”	(330)

第 章

好口才：成功领导必备的重要资本

说话和事业的进展有很大的关系，是一个人力量的主要体现。

——富兰克林

所谓口才，顾名思义就是口语交际的才能，换句话说，也就是善于讲话。古希腊的一个寓言之所以把舌头比作怪物，是因为它能用最美好的词语来赞誉人，也可以用最恶毒的言辞来诅咒人，它能把蚂蚁说成大象，也能把小丑说成国王。所以，我们才有“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”的古老俗语。随着经济社会的迅猛发展，会说话在当今社会生活的各个领域，正起着越来越举足轻重的作用，而口才对于个人的重要性也已经被全社会所认同。特别是在经济全球化和信息化深入发展，中国入世过渡期不断推进的关键时期，好口才对于中国各个阶层的领导人员来说，已成为不可或缺的重要资本。

因此，我们有理由认为，在如今的文明社会，谁能驾驭奇妙的“舌头”，谁就能改变自己的一生。

1. 口才的力量是无穷的

生活中，人们靠说话维系着亲情、建立友情、追求爱情，人的生活也因此变得丰富多彩；事业上，人们用说话强化和维护着各种关系，拓展了发展空间；个人成长中，人们以说话获取知识，充实并壮大自己，不断追寻或提升自己的人生目标。如此等等。正因为如此，马雅可夫斯基说：“语言是人的力量的统帅。”意即精湛的口语表达艺术在社会生活和人际交往中的重要性是不可估量的。富兰克林也曾说，说话和事业的进展有很大的关系，是一个人力量的主要体现。

● 口才可以兴邦，抑或亡身、亡国

古往今来，因为口才而邦兴，或是因为口才而亡身、亡国的事例大量存在。

在古代，2000多年前马其顿国王率领军队远征印度，时值盛夏，将士们口干舌燥。国王无奈便派人四处找水，但只找来了一杯水。国王便高举水杯，对将士们喊道：“现在已经找到了一杯水，有水就有水源，为了找到水源，前进吧！”说完便将那杯珍贵的水倒在地上。而将士们因为受到了国王话的鼓舞，群情激奋，顽强地冲向前线，夺取了战争的胜利。我国的孔圣人更是充分运用了他那三寸之舌，播种下了影响至今的“和为贵”的精神思想。

在当代，中国开国总理周恩来在风云变幻的国际政治生活中善于辞令，口才横溢，不仅长了中国人民的志气，也大大提高了新中国的国际地位和声望；二战时金融家萨克斯通过说服美国总统罗斯福尽快研制生产原子弹，为尽快结束第二次世界大战奠定了重要基础。

如今，在全球经济形势复杂变幻，中国经济加速转轨的特殊时期，中肯有力的语言不仅能充分维护国家利益，更能促成外引内联，振兴国家经济。尤其是“中国威胁论”不断地被他人操弄时，中国领导人的不断出访与会谈，都有力地反击了这

“风姿绰约、雍容而又不过度华贵、谈吐优雅和待人亲切自然的女首相形象”。

目前，在发达国家里，无不把当众说话的水平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，也都要进行口试。在亚洲东方的日本，各大公司的规定都反映了如下的事实：说话与事业的关系极为密切，它是胜任本职工作最重要的条件之一。因为，精明的日本人深知，知识就是财富，口才就是资本。这个道理放在我国日益开放、健全的市场经济大环境中，也同样适用。

● 口才可以决定一个人的风度美

风度作为一个人气质、性格的外在表现，由人的神态、举止、言谈所构成。特别是对于领导者，人们对其美的风度的崇敬，是由其中潜含着的崇高美而唤起的肃然起敬的美感。领导者以崇高为特征的风度美需要通过与之相适应的美的神态、举止和言谈来体现。诸如神态上的自信、庄重、冷静；举止上的文雅、稳重、洒脱，言谈上的智慧、机敏、诚恳等均利于表现风度中的崇高美。其中自信的神态、文雅的举止和智慧的言词则是老练、深沉、威严和强悍的主要标志。

而智慧的言词又最利于表现领导者的老练。领导者的老练不同于油滑，它是领导者沉着冷静、才思敏捷和富于经验的代名词。体现这种沉着冷静、才思敏捷和富于经验的最主要的形式便是富于智慧的言谈。有人在表达一种思想或揭露一场骗局时，言简意赅、语言犀利、切中要害，以至令对手语塞，甘拜下风；有人善于机敏巧妙地回答任何难题，既应对自如，又无懈可击。如此等等，均可在很大程度上表现出他们的沉着和老练。

周恩来总理的风度即如此。在这里引用一个例子：在中美准备建交之际，美国前国务卿基辛格曾对周恩来总理说：“我发现你们中国人走路都喜欢弓着背，而我们美国人走路大都是挺着胸！这是为什么？”只见周总理回答道：“这个好理解，我们中国人走上坡路，当然是弓着背的；你们美国人在走下坡路，当然是挺着胸的。”说完，哈哈大笑。总理的这个回答，既有反唇相讥的意味，又带着半开玩笑的情趣；既不影响谈话的友好气氛，又符合当时说话的场景和说话者的身份。

● 好口才是成功领导必备的重要资本

所谓领导，众之首也。不管是哪个行业或哪个层级的领导，都指挥和代言着一

个群体或团体。实践表明，好口才是一个好领导者不可或缺的重要资本。这是因为，领导要想把人带好，把事情得理好，把物管理好，就必须导之于言而施之于行。也就是说，领导讲话贯穿于整个领导活动和领导过程，离开了领导讲话，领导活动将无法实现，而不善于讲话的领导者也不可能实现其有效领导。

处在瞬息万变的全球化时代和信息化时代的每个领导人，都面临着机遇与挑战、困难与希望。缜密的思维与卓越的口才，无疑是每一个领导者追求成功人生的催化剂和加速器。作为一个领导者，会有大量的公开活动，也经常会成为各种场合和各种活动的焦点和中心，人们也希望能经常听到领导的思想和声音，领导讲话也就成了一种难以推脱和不可缺少的惯例。如果讲话水平欠佳，艺术性不强，不仅会失责失职失身份，严重的还会产生难以预料不良后果，领导者也将要承担相应的领导责任。

二战初期，法西斯头目阿道夫·希特勒就是巧妙地运用了他那三寸不烂之舌，煽动广大不明真相的德国人支持他发动了可耻的侵略战争，并使自己最终走上了一条不归路。同样也是因为一段声情并茂的即席讲话，美国战时总统罗斯福获得了民众对其带领美国与日本进行决战的一致支持，并最终取得了对日战争的彻底胜利。

所以，能说会道、能言善辩、口才卓越的领导者，正越来越显示出一种独特的优势。正如美国口才教育专家戴尔·卡耐基所说：“一个人的成功，15%取决于知识和技术，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”

2. 好口才的基本标准

虽然正常的人都能说话，也天天在说话，但是，有的人说话听了使人全身筋骨都感觉到舒服；而有的人说话听起来则如芒向背，令人极不舒服，甚至感到讨厌。这表明，不同的人所说的话和获得的效果也各不一样，好口才确是一个不容易达到的境界。

● 好口才必备的四种素质

一是思想素质。言为心声。不同的世界观、人生观、道德观、生死观、苦

乐观、审美观，常常支配着人的话语品位。如果说某人具有“良好的口才”，除了语言技巧上的赞美之外，也包含着对其说话所表达出来的正确的观念、信念和人格品位的赞赏。

正确的观念、信念、人格品位，是良好口才不可或缺的深层基础。语言的艺术性完全是受正确的观念、信念、人格品位支配的，其中，信念又显得特别重要。当一个人将自己确信的观点、原则和理论当作行为动力的时候，信念往往首先从语言上呈现出来。如有一句令人心动的领导人讲话，不仅给全国人民留下了极其深刻的印象，更被广大人民所称颂。1998年3月，刚刚当选中华人民共和国总理的朱镕基在面对中外记者时庄重地讲道：“不管前面是地雷阵还是万丈深渊，我都将勇往直前，义无反顾，鞠躬尽瘁，死而后已。”这句话至今读起来还能让人感动不已。

二是道德素质。道德素养与一个人的说话美丑优劣密不可分，说话在一定程度上也代表着一个人的道德水准。古今中外莫过如此，鲜活的事例更是不胜枚举。

三是心理素质。一个人的心理素质实实在在地决定着人的表达和反应，如同“心慌意乱，语无伦次”所说。而人们常说的“急不择言”就与心理素质、心理因素有着深层次的关系。情绪紧张，不善于控制和调节情绪，易受周围环境干扰，就很可能使原本准备好了的话发生障碍，不能顺利讲出。二战期间，荷兰流亡政府总理一次在会见丘吉尔时，刚见面就伸出手友好地说：“Good-bye!”丘吉尔愣了一下，回答道：“先生，我真希望所有政治性会见都如此简短而且切中要害。”这里除了表现出丘吉尔反应的迅速和善意的幽默外，也同时显露出了荷兰流亡政府总理在见到大名鼎鼎的丘吉尔时一点紧张的心情。

四是艺术素质。艺术素质最能提升一个人的讲话水平。这是因为，一个人说话的好坏，首要因素就是发音，这也是说好话的一个基本条件。发音清晰洪亮、吐词清楚、话音美妙动人，所讲的话就能吸引人，打动人。国内著名美学家张道一教授，虽然年过古稀，但音色仍然浑厚、圆纯如男中音，且感情丰沛，每次讲话都能赢得长久的掌声。一次在江苏省美学学会年会上，他的讲话就有两句特别耐人寻味：“牛郎织女每年相逢一次，那是为了爱情，我们每年相逢一次，则是为了美学！”

● 好口才必须关注的几个细节

一是言之有物，话语中肯。言之有物，话语中肯，两者相辅相成，是好口才需

以，总理的回答也用了调侃的口吻，分寸掌握得十分恰当，既有反唇相讥的意味，又带着半开玩笑的情趣；既不影响谈话的友好气氛，又符合当时说话的场景和说话者的身。

四是话要说得平凡、朴素、简洁。这是讲话者应讲究的另一个细节。换句话说就是，讲话者为了更好地表达出自己真实的思想和感情，应注重讲话的朴素和简洁。这里可用一个经典的事例来说明。众所周知，林肯讲话用的字句十分简洁和优美。有人就曾这样说过他所写的散文：“竟像音乐一般的悦耳！”然而，在林肯当总统前，一次有人问他有多少财产。当时在场的人期待的答案多数是多少万美元、多少亩田地。然而林肯却扳着手指回答道：“我有一位妻子、一个儿子，都是无价之宝。此外，也租了一个办公室，室内有一张桌子、三把椅子，墙角还有一个大书架，架上的书值得每人一读。我本人又高又瘦，脸蛋很长，不会发福。我实在没有什么可依靠的，唯一可靠的财产就是——你们！”不仅自己这样，林肯也讨厌他人说话故作高深，晦涩难懂，这点特别值得人们借鉴和学习。

● 好口才应有自己的风格

好口才必须有自己的风格。这是因为，一个人说话有自己的风格，讲话才容易吸引别人，打动别人，并产生独特的魅力。当然，有人认为可以利用自己的长相，或身体某种特殊之处，来引起别人注意，但这只能是暂时的，并不能真正吸引人们，更是远远不够。

现实生活中，我们更是不难发现，一个人的谈话风格，与别人交谈的方式，都能为他的名声和成功带来重要帮助。试想一下：如果一个人对下级讲话趾高气扬，甚至有鄙视的口吻，下级肯定会怨恨他；如果一个人对上级讲话过于谦恭，上级就可能认为他缺乏能力或者没有骨气，不敢委以重任。这其中，讲话的风格不仅仅能看出一个人使用词汇的能力，更能从中反映出一个人的态度和修养。

要想树立自己的讲话风格，说话就不要试图去模仿别人，更不应变化无常。这并不是说完全不能学习别人的讲话长处，关键是不要故意去模仿别人的风格或者说话的口吻，把自己当成别人，以免给人一种装腔作势的不良感觉。

除此之外，能够展现自己讲话的独特风格更是好口才的重要标志。也就是说，自己的个性是什么样就是什么样。保持真实，真诚地对待每一个人，总会受到别人的喜欢，从而慢慢养成自己说话的风格。

3. 好口才应遵循的礼仪礼节

好口才除了必备的要素、需要注意的细节和具有自己的风格外，还必须遵循以下的礼仪礼节。这些礼仪礼节是好口才能否发挥重要作用应遵循的基本原则。

● 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，是言语交际的先导。在日常生活中，称呼应当亲切、准确、合乎常规。正确恰当的称呼就像行个见面礼，不仅能体现对对方的尊敬和自身的文化素养，更能促使交际的成功。反之，称呼不得体就会使交际双方陷入尴尬境地，造成交往的障碍。身负一定职务的领导人或管理者，更需要特别研究人际称呼的技巧。

其实，称呼并没有什么统一的模式，具有复杂性和多元化的特点。不同的地区、不同的民族和不同的语言传统，称呼的习惯也会有很大差异；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。不过，有一条却是共同的，即尊重他人和礼貌待人。除此之外，在具体称呼时还必须注意以下几点。

一要记住对方的姓名。日常生活中，每个人都很重视和珍爱自己的名字，也希望别人能记住和尊重它。特别是我们对久别之后仍能一下子叫出自己的名字的人，总是倍感亲切。这是因为，姓名不仅是将自己与他人的存在予以区别的标记，有的更凝聚着父母对子女的期望，和自身的理想和抱负。听到别人叫起自己的名字时，大多会感到心理愉悦，与对方的亲切感亦会陡然增加。古今中外一些成功的领导人、政治家和企业家，之所以在与人寒暄时大多会在“您好”的前面或后面冠以对方的名字，就是深谙其中的道理。

二要符合年龄身份。换句话说，对一个人的称呼必须符合对方的年龄、性别、身份和职业等具体情况。如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；对年轻人要注意慈爱谦和，表达出喜爱和关心；对有较高职务或职称者，则要称呼其职务或职称。总之，既表达出你对对方的真诚和尊重，又不卑不亢。

三要做到有礼有节有序。称呼最能体现出说话人的道德修养、知识水平和文明程度，也体现着一个人的交往技巧。一般来讲，与多人打招呼时，应先长后幼，先上后下，先女后男，先生疏后熟识为宜。

● 寒暄要得当

寒暄是人与人建立语言交流的方法之一，是交谈的润滑剂，也称为打招呼。适当的寒暄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。

日常生活中，寒暄的主要形式有以下两种。

一是路遇式寒暄。就是在路途上或一些公共场所里遇到熟人，顺便打个招呼。如果是经常见面的熟人，简单说上句“你好”或握握手，即可过去。如果是遇到好久未见的熟人，则要停下来，多说几句。

另一种是会晤前的寒暄。即在交谈正题之前的问候。这其中又分为两种情形：一是常见的也是最起码的问候方式，如“您好”“请进”“请坐”等；一是特殊情况下的问候方式，如面对病人、师长、好友等情况时，寒暄问候就要入微细致，更多地体现出温暖。

至于寒暄的内容则可以分为如下几类。

一是关怀式寒暄。这是常见的寒暄方式。真挚深切的问候，对于加深深际间的感情能够起到重要作用。二是激励式寒暄。就是在寒暄的几句话中，就能给人以很大的激励。三是幽默式寒暄。幽默诙谐的寒暄，对于协调交际气氛很有成效。四是夸赞式寒暄。夸赞式寒暄能使人保持一天的良好心情。

当然，寒暄也应注意以下几点。

一要注意对象。也就是说寒暄要因人而异，不可一个调。二要注意环境。在不同的环境，要进行不同的寒暄。三要适度。特别是夸赞式寒暄要适可而止，不然会给人以虚伪客套的感觉。

● 介绍人物要恰当

介绍包括自我介绍和介绍他人。自我介绍就是把自己的情况介绍给陌生的交际对象，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。一般包

括自己的姓名、身份、职业、特长等。介绍他人，则是第三者为彼此不相识的双方引见的介绍方式。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在体现。

在日常生活和工作中，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。社交活动中如果想要结识某人，而又无人引见，就可以向对方作自我介绍。自我介绍时，除了上文中一般的内容外，可根据实际的需要、所处的场合进行增加，但要有鲜明的针对性。如果自己并无与对方深入交往的愿望，作自我介绍时只需要介绍自己的姓名等内容即可。如果因公务、工作需要与人交往，自我介绍就应包括姓名、单位和职务等内容。而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，就需要作些补充。如兴趣爱好，个人经历等。

做自我介绍时，一般要注意以下问题。说话要简洁清晰，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，自我介绍还应注意时间场合。如果遇到对方无兴趣、心情不好，或正在休息、用餐、忙于处理事务时，强行自我介绍只会令人尴尬。

介绍他人应注意的问题有如下几个。一是介绍时要注意介绍的顺序和礼节。一般情况下，要将年纪轻、身份低的介绍给年纪大、身份高的，以示对后者的尊重。而介绍多人的一般顺序则是：（1）不同性别的两个人，在一般情况下应将男士介绍给女士；如果男士尊于女士，则应把女士介绍给男士。（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。（3）把一对夫妇介绍给他人时，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。

二是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。

三是介绍语信息量要适中，不可冗长，以能为双方攀谈引出话题即可。

四是介绍语要热情、文雅，切不可伤害被介绍者的自尊心，以达到联络感情，融洽气氛，建立交流关系的目的。

请看下面的一段介绍语，不仅幽默风趣，特点突出，又条理清楚，主旨鲜明，热情洋溢。这是某高校邀请话剧《光绪政变记》中慈禧太后的扮演者郑毓芝来演讲的一个介绍语。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。‘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。”这一段介绍语一方面赢得了热烈鼓掌，另一方面深深地抓住了听众的注意力，可谓收放自如，十分得体。

● 不能光顾自己说话

说话说得好，不如说得巧。大多数情况下话是说给别人听的，所以，人不能光顾自己说话，必须顾虑到别人的感受。一个人说话时如果不听别人的反馈，不给别人说话的机会，很可能他的话最终也没有多少人能够听得进去，甚至会招来祸端。

如三国人物杨修虽然机智聪明，但是，由于恃才傲物，只想一味夸耀自己的机智，完全不顾及别人的感受好恶，即使面对的是顶头上司，也要处处逞能，从不轻易放过显露语言天份的机会。最终聪明反被聪明误，被顶头上司曹操所杀，惨遭灭顶的命运。

可见，一个真正懂得说话的人，不见得语言多么华丽，但是，却总能说出对方想听到的话，表达出听者希望听到的意见。

● 找借口要讲究技巧

找借口是一种常见的生活现象。所谓借口，是指人们在交际中为了达到某种目的而提出的非起初的或假托的理由。在必要的时候，一个讲究技巧的美丽借口，能够促使交际获得良好的结局。当然，再美丽的借口用起来也要慎重，必须有良好的动机，且运用恰当。否则，不仅不能产生预期的效果，反而会成为骗人的口实，恶化正常的人际交往。

一般来讲，借口可以分为以下几个类别。

一是隐蔽本意的借口。在交际中，有时不想把自己的真正意图暴露给对方，常常需要为自己的行为找一个美丽的借口，即找一个合理的事情来为自己作掩护。这种借口，既可推动交际成功，又不会授人话柄，具有保护自尊的作用。大多数人或多或少地运用过这种借口。

发书信、寄请柬等，有的还需要按照一定的规格派专人传达，以示重视、郑重和尊重。如果是学者、专家、领导等，应考虑到他们太多工作忙、时间紧，所以应提前相约，给他们留出准备的时间；如果是某位要人，应公开邀请，不仅能体现公正无私，也能扩大影响；而如果是朋友相邀，则应尽可能地避开众人视线，以利于交往活动的隐蔽和随意。

第三应注意请客的方法。换句话说就是，请客是否可行，邀请是否明确，态度是否真诚，会否给被邀请者带来不便等。如果你的邀请确实给被邀请者带来了不便，应立即改变决定，要么采用其他应对之策，要么尽快取消邀请，以免对方为难，破坏交际氛围。

最后需要指出的是，如果希望被邀请者担负相应的角色，还需将上述必要事项向被邀请者详细说明，以利于其接受邀请，和进行必要准备。

● 说声“谢谢”很重要

“谢谢”两字看起来很简单，且常常会被别人轻视。但是，“谢谢”却能在瞬间赢得一个人的好感，甚至起到化敌为友、抚平自私心理、提高自尊心的特殊作用。所以，经常说声“谢谢”，不仅能赢得友谊和影响他人，更能助人成功。

“谢谢”既然有如此重要作用，在日常交际中又有哪些谢谢的方式，应该怎样说“谢谢”呢？

一是说出谢谢。即直接告诉对方，他（她）在哪一方面帮助了你，且这种帮助对你来说确实很重要。如“没有你的帮助，我将会走很多弯路”等。

二是予以赞扬。这样做是让对方知道，他（她）为你做的事很特别并值得你珍藏。如“谢谢你的安排，你的想法非常周到”等。

三是给予回报。这样做是要告诉对方，你很感谢他（她）为你所做的，只有用回报才能表达自己的心情。如“谢谢你的提前通知，以后有需要的地方尽管说话”等。

四是书面表示谢意。用简单的一句书面用语，往往比说声谢谢更能起到意想不到的作用。

五是电话致谢。亲自打个电话表示谢谢，不仅能加深感情，更容易沟通想法。

六是礼物致谢。送什么礼物并不重要，关键是所送的礼物能够非常适当地表达出你的感谢。

七是传达谢意。当你的谢意通过别人的嘴传到帮助过你的人耳朵里时，其微妙作用只有实践过你才能体会的到。

八是提供帮助。即主动帮助曾经帮助过你的人，往往能直接让人感受到你真诚的谢意。

九是请客吃饭。这种方式在我们的日常生活中很多见。通过邀请你要感谢的人去吃顿饭，并表明你的谢意，既能沟通感情，又能巩固相互间的好感。

最后一种就是捐款报答。这种感谢的方式多用于一些公益人员或相关组织。

● 错了就得道歉

如同“谢谢”，道歉的作用同样小可小视。我们每个人在日常交往中，都不可能做到从不说错话、从不做错事，甚至还会得罪人。对此如果能及时认识到自己的错误，诚恳地向对方道歉，并主动承担责任，大多数情况下能够得到他人的原谅。反之，不仅得不到别人的谅解，还会受到道德上的谴责和人格、形象上的损害，从而破坏自己的交际环境。

那么，应该如何进行道歉呢？

简单地说，道歉必须掌握两个原则：一要诚恳，二要及时。至于具体方式，可以归纳为以下三种。

一是向对方表示自己已有所醒悟，并希望得到对方的谅解。这里可以引用三国时的一个生动事例：公孙渊割据辽东时，因害怕曹操征讨，就给孙权写信假意归顺。孙权不听大臣张昭的反对意见，决定派张弥、许晏带着军队和钱财前去支援公孙渊，并封其为燕王。大臣张昭一气之下，不去上朝，君臣两人的争执开始升级。直到公孙渊杀了孙权派去的人后，孙权这才认识到张昭的意见是对的。于是，孙权先后几次到张昭家认错，还把他让到自己车上，请求张昭的原谅。士为知己者死，最终孙权的诚意打动了张昭，君臣和好如初。

二是向对方表示捐弃前嫌，并希望得到帮助。我们在日常交际中有时会冒犯一些人，甚至还会因此树敌。可是，在某些时候我们又需要这些人的支持或帮助。这时就需要我们主动向对方表示道歉，以捐弃前嫌，并求得对方支持或帮助。这一点对于领导者来说，尤为重要。当然，这个时候道歉者的态度将起到非常重要的作用，真诚与否，将直接影响到道歉的效果，并直接影响到道歉者的目的能否达到。

4. 好口才有赖于态势语言

充实的内容，美好的言辞，真挚的情感，无疑构成了好口才的重要成份。同样，端庄的仪表和高雅的个人风度，以及适当的肢体动作，对于发挥好口才的无限魅力，也同样毋庸置疑。因为，端庄的仪表和高雅的风度是对话的良好开端，而适当的肢体动作不仅有助于有声语言的表情达意，且能使听众通过视觉的帮助加深对话题的理解和对讲话者个人魅力的认同。也就是说，态势语言对于发挥好口才的巨大魅力起着举足轻重的作用。

态势语言主要包括仪表、面部表情和肢体语言，而肢体语言又包括首语、手势语和体姿语三个部分。

● 态势语言的奇妙作用

对于领导者来说，态势语言更是其活动的信息载体，是领导者语言的重要组成部分。具体来看，态势语言的重要作用主要体现在以下几个方面。

(1) 态势语言是人类语言的精华。

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。正如罗曼·罗兰所说：“面部表情是多少世纪培养成功的语言，比嘴里讲的更复杂千百倍的语言。”大量事实也表明，在领导者的语言艺术中，态势语言艺术具有重要地位。

这是因为，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。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。

(2) 态势语言决定着“第一印象”的好坏。

现实生活和工作中，我们为什么会本能地喜欢和讨厌一些人，就是因为我们往往在7~20秒内，就彼此在双方心中留下了印象，而这种印象极难改变且可以延续一辈子。如同社会心理学中的“晕轮效应”理论。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。

而“第一印象”的好坏，又取决于一个人的态势语言运用，对于领导者来说尤其如此。由于领导者实践范围广阔，而用在单个交往对象身上的时间又较短，因而其“第一印象”的好坏就更需要态势语言的提携。如果态势语言拙劣，给人们留下的“第一印象”很不好，那在以后的工作中就会面临着很多无法想象的困难。

（3）态势语言有助于人际间的情感沟通。

人际间情感沟通的手段、途径有许多，而态势语言又是其中的重要一种。一方面，通过适度而恰当的态势语言，可以洞察交往对象的心理、性格，了解对方的行为目标、动机和情感过程，巧妙地掌握对方意图，获取大量的有用信息；另一方面，也可以运用态势语言向交往对象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对方。

对于领导者来说，态势语言在情感沟通方面所起的作用更为明显。因为，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）有声语言传达必须借助于态势语言。

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。现实生活中，有声语言只有加上态势语言的扶持，才能做到声、色、姿、情俱佳，发挥出本身应有的巨大作用。

● 仪表是第一态势语言

仪表是一个人自我形象的外部表现，是一个人在人际交往中最好的个人“名片”，也是能传递信息的首个态势语言。尽管我们常说一个人的美有内在美和外在美之分，但是，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。因为，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。因此，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。

人的仪表往往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谈话效果所起的作用不可估量。如一个仪表很好的人，往往能在不开口前而赢得周

围人对他的好感，他的语言交际在未开口也便有了成功的基础，从而奠定了个人良好的交际环境。因此，在日常交际中，我们都应该重视仪表美。

人的仪表，主要包括身材、长相、容貌、服饰等方面，而它的组成则实际上是由先天和后天两方面的因素所组成。先天的也就是自然形成无法改变的，如长相、身材等；后天的也就是说通过修饰、打扮等可以加以改变和优化的，如面部的美容、服饰的讲究等。

需要指出的是，气质是一个人仪表的总和。它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，也就是我们平常所说的脾气或秉性。通常人的气质可以分为四种类型，即胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质。实践表明，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，在他身上就越会集中显现出各种气质的优点，从而使自己的仪表魅力也更加突出。

这里我们可以着重讲述一下交际场合中的穿着打扮。

在注重仪容的文明社会，一个人的穿着打扮，体现出了一个人的审美水平、文化修养以及综合素质。而在服饰打扮上，则必须完全服从国际公认的“T. P. O”原则。

所谓“T. P. O”原则，是 Time、Place 和 Object 的简写。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。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。

● 面部表情背后的内容很丰富

面部表情是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。

正如大作家雨果所说，“脸上的神气总是心灵的反映。”而罗曼·罗兰也说：“面部的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。”如果讲话者鲜明准确地把内心情感体现在脸上，加之对话中有声语言和肢体语言的密切配合，就会产生极大的感染力，收到表情达意的效果。

讲话者如何使自己的脸面更有效地表达丰富的内心情感呢？有人把成功的因素归纳为要有灵敏感、鲜明感和艺术感。所谓灵敏感，就是能够迅速、敏捷地反映出内心的情感，使面部表情和有声语言所表达的情感同时产生，并同时结束。而鲜明感，是指面部表情“不仅要准确，而且要明朗化，即每一点微小的变化，都能让人们察觉到”。也就是说，喜就是喜，忧就是忧，不可似是而非。至于艺术感，是指既区别于生活中的脸面表情，又区别于舞台艺术中的“脸谱化”；既不拘泥于单纯的生活化，又不只是追求纯艺术化而失掉对话的现实性和严肃性。因为只有这样，才能达到真实与艺术的统一。

在所有的面部表情中，眼睛是重中之重。眼睛是心灵的窗户。正如孟子所说：“存乎人者，莫良于眸子。”透过眼睛这扇“心灵窗户”，能够使人更直接、更清晰地窥见到对话者内心的思想情感。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东西。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。”

现实生活和交际中，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。

面部表情中另一个必须讲到就微笑。微笑可以说是所有交际语言中最有感染力的，是放之四海而皆准的“人际交往的高招”。一个微笑能很快缩短你与他人之间的距离，一个微笑能使本不相识的两人很快就成为朋友，一个微笑更能点燃起一对青年男女的爱情火花。

不过，在运用微笑传情达意的时候，也要注意以下几点。一是要笑得自然，也就是说微笑要是发自内心的，绝不能为笑而笑，没笑装笑。二是要笑得真诚，也就是说微笑既是自己愉快心情的外露，也是纯真之情的奉送，只有这样才能引

起对方的共鸣。三是要笑在合适的场合，也就是说对人微笑也要看场合，否则就会适得其反。如参加一个追悼会，就自然不宜微笑。四是微笑的程度要合适，也就是说微笑是向对方表示一种礼节和尊重，如果没有节制，其传达出的意味就会大大不同。五是微笑的对象要合适，也就是说对不同的交际对象应使用不同含义的微笑，以传达出不同的感情。

● 首语的运用有讲究

所谓首语，简单地说就是通过头部活动来传递信息。主要包括点头语和摇头语。在表现形式上，有点头、摇头、偏头、回头、仰头、低头、垂头7种，所含意思各不相同。在特定的交际环境中，点头，表示赞同、肯定、鼓励；摇头，表示反对、否定、怀疑；偏头，表示诧异、犹豫、不解；回头，表示欣赏、拒绝、回避；仰头，表示景仰、傲慢、坚强；低头，表示娇羞、顺从、沉思；垂头，表示无奈、沮丧。

首语中以点头和摇头最为常见，含义也最丰富。尤其是点头，除了前面所提到的赞同、肯定、鼓励外，还可表示问候、致意、感谢、满意、理解、舒畅、表扬、拥护、放心、尊敬、佩服等等。而摇头所指则往往具有不确定性。

现实生活和交际中，首语的运用也要注意以下一些原则。

一是首语的动作要尽量做到位，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。

二是首语在运用时也要注意配合其他交际语言。这些语言既可以是无声语言，也可以是其他体态语言。如点头的时候配合“嗯”，给人的肯定信息就比较明确。

三是首语运用时要注意文化差异，特别是有些民族之间对首语的运用完全相反。如保加利亚和印度的某些民族，就用点头表示否定，用摇头表示肯定。

四是首语的使用频率不能过高，否则不仅会影响说话人的注意力，也会让人觉得内涵不深，人云亦云。

● 手势语应自然得体

手势即指用手（包括手指、手掌、手臂）的活动来表达情感，传递信息。当众讲话的手势不但能强调和解释语言所传达的信息，而且往往能使讲话的内容更丰富、形象、生动，让听众可听、可看、可悟。因此，有人称：“手势是口语表

达的第二语言。”

手势语是肢体语言的重要组成部分。手势的妙用，在讲话中具有含蓄表达内心想法的独特作用。尤其是领导者，手势语是在讲话的过程中时常运用的一种动作语言，手势的运用是否恰当，将直接或间接地对讲话效果产生不同程度的影响。

以下就是交际活动中常用的几种手势语言。

仰手式，即掌心向上，拇指张开，其余几指微曲。手部抬高表示欢欣赞美、申请祈求；手部放平表示诚恳地征求听众的意见，取得支持；手部降低表示无可奈何。

覆手式，即掌心向下，手指状态同上，这是审慎的提醒手势，演说者有必要抑制听众的情绪，进而达到控制场面的目的，也可表示否认、反对等。

切手式，即手掌挺直全部展开，手指并拢，像一把斧子飚飚地劈下，表示果断、坚决、快刀斩乱麻等。

啄手式，即手指并拢呈簸箕形，指尖向着听众。这种手势具有强烈的针对性、指示性，但也容易形成挑衅性、威胁性，一般是对相识或与演说者有某种关联时才使用。

剪手式，即手切式的一种变异。掌心向下，然后同时向左右分开。这种手势表示强烈的拒绝，毋庸置疑，演说者也可以用这种手势排除自己话题中涉及的枝节。

伸指式，即指头向上。单伸食指表示专门指某人、某事、某意，或引起听众注意；单伸拇指表示自豪或称赞；数指并伸表示数量、对比等。

包手式，即五指指尖相触，指尖向上，就像一个收紧了开口的钱包。这种手势一般是强调主题和重要观点，在遇到具有探讨性的问题时使用。

推手式，即指尖向上、并拢，掌心向外推出。这种手势常表示排除众议，一往无前的态势，显示出内心的坚决和力量。

抚身式，即用手抚摸自己身体的一部分。双手自抚表示深思、谦逊、诚恳；以手抚胸表示反躬自问；以手抚头，表示懊恼、回忆等。

握拳式，即五指收拢，紧握拳头，这种手势有时表示示威、报复；有时表示激动的情绪、坚决的态度、必定要实现的愿望。

需要指出的是，讲话过程中的手势是内在情感的自然表露，而不应是生硬的做作，否则，不仅会达不到表情达意的效果，反而会画蛇添足。当然，常用的手势语言还会有其他一些定义，在运用时，不可拘泥，应自然得体。

另外，握手也是人们日常生活中最常见也是运用最广泛的手势语言。两手一经接触，所有的思想情感便渗透其中。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。

其中，有几点需要多加注意。一方面，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。年轻者、职务低者被介绍给年长者、职务高者时，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。

另一方面，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。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。为表示尊重对方，不要戴着手套和他人握手。还有一点也需要注意，就是握手要把握分寸。除非确实不便握手，否则在任何情况下拒绝对方主动要求握手的举动都是无礼的。初次见面时的握手不宜太用力。

● 体姿语的作用可比仪表

体姿是肢体语言中另一个重要组成部分，且与人的相貌有着同等的重要性，对一个人整体形象的塑造有着很重要的作用。不同的是，外表相貌是天生的，而体姿则可以通过后天的训练达到尽可能理想的状态。

(1) 坐姿语。

坐姿语就是通过各种坐的姿势来传递信息的语言，包括就座和坐定的姿势。入座时要轻而缓，走到座位前转身，轻稳地坐下，不应发出嘈杂的声音。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。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。另外，男子应注意两膝间的距离以松开一拳或二拳为宜，女子则以不松开为好。非正式场合，允许坐定后双腿叠放或斜放。

需要指出的是，无论是哪一种坐姿，都要自然放松，面带微笑。特别是在社交场合，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，也不要把手腿搁在大腿上，更不要把手腿直伸开去，或反复不断抖动。这些都是缺乏教养和傲慢的表现。

(2) 站姿语。

站姿语就是通过站立的姿态传递信息的语言。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，两腿靠拢，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。

日常交际中，从一个人的站姿就可以看出一个人的状态。如有人站立时喜欢用一只腿做支撑，有的人站立时喜欢倚靠在什么东西上，还有的人站立时全身不够端正、双脚叉开过大、双脚随意乱动、无精打采、自由傲慢等。这些站姿都不是可以在正式场合运用的站姿，都会被看做是不雅或失礼。

（3）走姿语。

走姿语就是通过行走的步态传递信息的语言。与坐姿语和站姿语所不同的是，走姿语是动态的。

日常交际中，人的走姿语可分为如下几个类型。一种是稳健自得型，即行走的时候，步履稳健，昂首挺胸，仰视阔步，步伐较缓，步幅较大。这种走姿所表达的就是“愉快、自得、有骄傲感”。第二种是自如轻松型，即行走时心情轻松，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。这种走姿所表达出来的含义就是“自如轻松，比较平静”。第三种是庄重礼仪型，即行走的时候，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。“庄重、热情、有礼”是这种走姿所要传达的主要含义。

● 态势语言的运用有原则

尽管态势语言的作用很大，不可或缺，但由于社会规范、工作环境和任务的需要、心理因素等存在差异，对于不同的人来说，其态势语言在流露、表述的层次、程度、方式和姿势上，也会各不相同，甚至截然相反。因此，态势语言的运用也须讲究一定的原则。

首要原则就是自然。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。因此，才有“宁要自然的雅拙，不要做作乖巧”之说。

其次，体态动作要简单精练，不必要的体态语必须去掉。也就是说，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。如果搞得烦琐



您正在阅读的是由“水墨丹青电子书”提供的免费版图书
获得更多的免费版电子书请访问：<http://www.dwz.cn/outwo>
如果您喜欢本书请登录获得完整版：<http://outwo.taobao.com>
有任何问题欢迎垂询：淘宝：[AAAAAAA 店](#)

QQ：[1433827062](#)