



公共素质教育“十二五”规划教材

现代实用口才艺术

主 编 吕智胜

副主编 刘思伽 杜振悦 倪红霜

公
共
素
质
教
育



北京
师范
大学
出版
集团
社

公共素质教育“十二五”规划教材

现代实用口才艺术

主 编 吕智胜

副主编 刘思伽 杜振悦 倪红霜

图书在版编目 (CIP) 数据

现代实用口才艺术/吕智胜主编. — 北京: 北京师范大学出版社, 2014. 8
公共素质教育“十二五”规划教材
ISBN 978-7-303-10748-3

I. ①现… II. ①吕… III. ①口才学—高等职业教育—教材
IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 012628 号

营 销 中 心 电 话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 [http: zjfs. bnup. com](http://zjfs.bnup.com)
电 子 信 箱 zhijiao@bnupg. com

出版发行: 北京师范大学出版社 [www. bnup. com](http://www.bnup.com)
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 大厂回族自治县正兴印务有限公司
经 销: 全国新华书店经销
开 本: 180mm×260mm
印 张: 20
字 数: 435 千字
版 次: 2014 年 8 月第 1 版
印 次: 2014 年 8 月第 1 次印刷
定 价: 32.00 元

策划编辑: 周光明
美术编辑: 高 霞
责任校对: 李 菡

责任编辑: 周光明
装帧设计: 高 霞
责任印刷: 马 洁

版权所有 翻印必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与出版部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

前言

改革开放 30 多年来,中国发生了翻天覆地的巨大变化,各行各业都取得了举世瞩目的巨大成就,这些变化和成就,不仅表现在物质方面,更重要的是表现在思想、观念、精神、文化等诸多方面。中国在走向全面繁荣的伟大历程中,在与世界接轨的艰难过程中,励精图治,不断创新,艰苦奋斗,玉汝于成,在当今世界烽烟滚滚、风云际会的历史舞台上,展现出从未有过的迷人风采。

现代社会的重要特征之一,是社会分工越来越细,这就意味着不管是个人之间、团体之间、个人与团体之间,甚至国家与国家之间的交往和联系,都显得越来越频繁,越来越密切,而人类之间的交往和联系最重要、最有效、最直接的方式和工具,无疑是语言,而语言表达的最直截了当的方式便是口语。

口语相对于书面语而言,专指人们进行口头交际所用的语言,这是人类语言初始的自然形态。直到文字出现以后,才产生可以超越时空界限的书面语,所以,口语和书面语是两种最基本也是最主要的语言表达方式。这两种基本表达方式相辅相成,互相依存,互相促进:口语能以其生动活泼、灵活多样的形式为书面语的发展提供取之不尽、用之不竭的宝库和源泉;而书面语又能以其准确性、严密性为口语的健康、全面、持久的发展起到积极、稳健、有效的规范作用。两者各以其自身的优势分别适用于人们在日常生活、工作、学习过程中的口语和书面交际,从而组成各种各样、丰富多彩的言语形式来达到人们沟通思想、互相学习、协调关系、交换信息等各方面的目的。但是,书面语毕竟是在口语的基础上经过长期加工、改造、创新而慢慢发展起来的,因此,在口语与书面语两者的关系上,口语无疑是先于书面语出现的,即口语是第一性的,书面语是第二性的。但是,我国是一个历史悠久的文明古国,因此,我国的语言研究深受传统文化和传统语文的影响,长期以来偏重于书面语的研究,因而对口语研究相对比较浅薄和单一,即使到了 21 世纪的今天,仍然没有多少人在这方面作出过突出的贡献,这不能不说是相当令人遗憾的。更重要的是,这种现状与我国当前现实社会的需要极不相称,特别是与我国现代化教育的发展需要不相适应。

西方发达国家对口才非常重视,甚至有人把“舌头”(即口才)与金钱、原子弹并列为当代威力最大的三大武器,这既不是因为他们缺乏纸张,也不是他们的书面语不够发达,而是在现实生活中,他们充分感受到口才的重要性和必要性,所以,他们才如此重视口才。据史晟、周荣编写的《教师口才训练教程》(西北大学出版社,2002)所载,美国有近 300 所大学设有“说学系”或“现代演说学系”,日本的公立和私立演说学校也遍布全国各地。

在高等教育战线上经历了 20 年摸爬滚打的老教师对口才的重要性感受颇深,特别是我国实行社会主义市场经济以来,由于国家取消了计划经济时期大学生统包统分的包分配政策,很多大学生在充满激烈竞争的市场经济条件下,无所适从,尤其在口才方面的表现更是差强人意。所以,无论在大学生的就业,还是在他们的事业发展过程中都受到明显的影响,特别是高等院校的大学生,本来就没有什么优势,加上多年来

人们对口才的重视程度不够，所以他们的遭遇就更加突出。

长期以来，不少人混淆了说话与口才的差别，以为口才就是说话、吹牛、聊天，就是要嘴皮子，没有什么功能和作用，两者没有什么差异。因此，很多人对口才的重要性没有什么认识，总觉得口才就是再简单不过的说话而已，任何一个正常的人都会说话，所以人们对口才课程常常漠不关心，甚至不少领导、教师也有这种思想。现在很多高校并未开设口才课，就编者所在学校而言，目前开设口才课的只有文秘、茶艺、营销等少数几个专业几百名学生，相对于全校 60 多个专业 12000 多学生来说，确实是凤毛麟角，寒碜得很。

编者从事口才教学的时间虽然不算很长，但也有十多年了。十多年来，我们对口才教学的体会颇多。有一点非常明确，就是我们的学生的口头表达能力表现为两个极端：有的口才很好，这样的好口才对他们的就业和事业发展打下了坚实的基础。其中我印象最深的是 1999 年冬天，作为指导老师带领我们学校的四位同学参加广西首届“大泽杯”驻邕高校大学生辩论赛，经过预赛、复赛，最终我们学校参赛队战胜了诸多实力强大的本科院校参赛队，最终进入总决赛，和广西大学进行终极 PK。虽然最后由于种种原因我们只获得了亚军，但最佳辩手是我们的一号辩手。我们 4 名参赛队员，毕业后分别被广西电视台、广西人民广播电台录用，当年这两个单位在广西只录用 6 人，而我们的 4 名参赛队员全部被录用，这在当时的广西教育界是一个传奇。要知道，我们学校只是一所刚刚改制一年多的高职院校，这其中最重要的原因自然不言自明了。反观有的同学，口才实在太差，比如我要求学生用一分钟时间作自我介绍，结果很多同学说了不到 20 秒就没话说了，其中一个同学只说了三句话：“我叫×××，来自××班，没有了”，而且这还是在老师对自我介绍内容作了说明的情况下的结果。由此可以看出，我们有些学生的口才能力到底有多糟糕，以这样的口才去参与竞争越来越激烈的大学生就业，其结果可想而知。

根据现代社会发展的要求和我国社会主义市场经济的需要以及高等教育人才培养的目标，我们必须尽快编写一本既能适应高等教育人才培养需要，又可以让广大社会人士自我学习的、与时俱进的口才教材。基于此目的，笔者经过十多年教学和研究，联合其他编者共同撰写此书，名为《现代实用口才艺术》。

同时，作为高等院校使用的教材，必须体现其实用性、通俗性、简明性等特点，以区别于传统学科教育重理论轻实践的弊端，使之更适应高等院校人才培养的根本要求。因此，本教材有以下几个特点：其一，在理论上以够用为度，不追求理论的完整性；其二，实践上以强调训练设计的相对完备和系统；其三，在理论与实践的结合上，必须体现其对应性；其四，在使用范围上，该书可作为高等学校通识教材，因此不局限于在校大学生学习，也可供广大口才爱好者和社会人士的学习和使用。

本书由广西职业技术学院吕智胜担任主编，新乡学院新闻传播学院刘思伽、天津公安警官职业学院闫胜钧、西藏大学行政管理专业研究生杜振悦、台州科技职业学院倪红霜担任副主编。本书不足之处请读者多提宝贵意见，以便修订时改进。

编 者

2014 年 1 月 6 日

于南宁奥园



第一章 现代社会与口才	1
第一节 概述	1
第二节 口才展现个性	3
第三节 情感是口才的血脉	5
第四节 思维是口才的灵魂	11
第二章 口语主体的形象塑造	15
第一节 塑造美好形象	15
第二节 加强综合素养	23
第三章 口语艺术概述	33
第一节 口语艺术的特征和作用	34
第二节 口语艺术的主客体要素	36
第三节 口语艺术的基本法则	44
第四章 口语交际基础知识	49
第一节 口语交际概述	49
第二节 口语交际的基石——交际目的和交际情境	50
第三节 口语交际的根本——交际主体的素养	57
第四节 口语交际技巧的学习	61
第五章 社交语言艺术与训练	69
第一节 社交概述	70
第二节 社交语言的基本要求	73
第三节 社交语言的巧妙运用	76
第四节 社交语言的使用技巧	82
第六章 倾听艺术与训练	99
第一节 倾听的基本特征和作用	99
第二节 倾听的目的、情境制约性	101
第三节 倾听是一门艺术	102
第四节 倾听要抓住听众心理	104
第七章 会话艺术与训练	109
第一节 会话的概念和基本特点	109
第二节 会话的分类	110
第三节 会话的基本要求	112
第四节 会话的导入	115

第五节 会话中的常见问题	116
第八章 表述语言艺术及训练	120
第一节 概述	120
第二节 讲述	120
第三节 介绍	121
第四节 解说	123
第九章 问答语言艺术与训练	127
第一节 概述	127
第二节 答问的常见心态及控制	128
第三节 提问	128
第四节 问答	130
第十章 演讲语言艺术与训练	138
第一节 命题演讲与训练	138
第二节 即席演讲与训练	142
第三节 演讲态势语言技巧的训练	147
第四节 演讲仪表与训练	149
第五节 演讲表情与训练	152
第六节 演讲手势与训练	154
第七节 演讲姿态与训练	157
第八节 演讲审美能力的培养	159
第十一章 论辩语言艺术与训练	175
第一节 论辩的价值和类型	175
第二节 论辩语言艺术	177
第十二章 主持语言艺术与训练	204
第一节 主持的性质和分类	204
第二节 主持言语的要求	207
第三节 主持人的要求	207
第十三章 教育、说服、安慰语言艺术与训练	214
第一节 转化性会话概述	214
第二节 转化性会话的基本要求和注意事项	216
第三节 转化性会话的常用方法	217
第十四章 赞扬、批评、拒绝语言艺术与训练	222
第一节 赞扬与批评	222
第二节 拒绝	226
第十五章 商洽、谈判语言艺术与训练	234
第一节 协议性交际概述	234

第二节 商洽 237

第三节 商务谈判 244

第十六章 推销语言艺术与训练 254

第一节 推销概述 254

第二节 推销语言的基本原则 257

第三节 推销辞令四步骤 261

第四节 推销的语言技巧 267

第十七章 求职、面试语言艺术与训练 283

第一节 求职面试概述 284

第二节 求职面试前的准备 290

第三节 求职面试语言要求 296

第四节 求职面试语言技巧 298

第五节 求职应答的策略技巧 304

参考文献 310

后 记 311

第一章 现代社会与口才

本章学习目标

通过本章学习，应该达到以下目标：

- 知识目标：了解现代社会与口才的内在联系和相互作用，掌握个性、情感、思维、社交语言等方面对口才的重要性。
- 技能目标：实现个性、情感、思维、社交语言等方面对口才的重要性的相关表现。全面、深入、细致了解个性、情感、思维等方面对口才的重要性，增强和完善自己在这些方面的能力。
- 能力目标：掌握现代社会与口才之间的有机统一的基本法则，在实践中能根据具体情况较好地运用个性、情感、思维、社交语言等强化口才训练，提高自己在口才方面的能力和水平。

第一节 概述

现代社会的重要特征之一是社会分工越来越细，这就意味着国家之间、团体之间、个人之间的合作越来越紧密，越来越难以离弃，特别是进入 21 世纪以来，不同行业、组织、地区、国家之间有各种各样的“关系”联结，难以分割，有时甚至达到牵一发而动全身的地步，正如人们对由美国次贷危机引起的世界金融危机所说的那样，“美国人一打喷嚏，全世界都可能感冒。”在这种社会状况中，当代大学生已不再是社交活动中的局外人，他们应该而且必须投入到社会交际的滚滚大潮中去主动搏击，磨炼自己，充实自己，完善自己。这就要求大学生们必须与时俱进，积极、主动、自觉地把自已融入到其中，而广泛的社交、良好的口才正是其中最普遍、最重要的工具和手段。

在现实生活中，每天我们说那么多话，但是没有几句是自己把它放在心里认真琢磨一番的。“我为什么说这句话”、“我为什么会用这个态度说话”，如果我们每天没事的时候经常想想这样的事，就会发现，我们心里其实隐藏了很多自己都不太明白的东西。这些东西藏在我们的话里，从我们的嘴里说出去了。如果我们稍加琢磨，应该会懂得别人是怎么形成对我们的印象，怎样评价我们。

在当代社会快节奏的现实生活中，人与人之间的容忍度不断在降低！从生物学的观点来看，在一个充满非常激烈甚至有些残酷的人挤人的社会中，很难要求出现普遍有礼的民众。然而，越是人流拥挤的社会环境，越需要人们以礼相待。这种以礼相待，很多时候是从最简单而又最有效的交际工具——口才开始和达到目的的。因为礼貌不仅仅只是表面上的客套，而且还是维持人类社会和谐运作的一个很重要的因素，它不但可以增加日常生活的愉快，还可以减少人与人之间的矛盾、摩擦和暴力的产生。

和谐社会需要健康的人际关系，需要人们经过全面、深入、细致、持久的沟通与

交流来强化人与人之间的联系，因为它是一个人可以依赖的最重要的外在资源。

而我国目前的人际关系现状却令人堪忧：

早些时候，中国人民大学舆论研究所曾在全国做过一次人际关系调查，结论是：我国社会人际关系整体正在走向“滑坡”。

2011年年末的一项调查表明，身为天之骄子、相互间并无多大利害冲突的大学生，其人际关系的状况并不乐观，其中有60%的大学生反映自己的人际关系不好，人们至今记忆犹新的“马加爵事件”、“药家鑫事件”以及“我爸是李刚”等大学生违法乱纪的事件接连发生，有些案件甚至令人发指，惨不忍睹。

2012年3月“两会”上，“构建和谐社会”再次作为一个热点被广泛关注，而人际关系的和谐是社会和谐最重要的基石。

那么，究竟人际关系对社会稳定、国家富强以及个人发展有什么意义？什么样的人际关系才算积极、健康、符合和谐社会的发展需求呢？

现代社会的人际关系指的是人们在社会生活中，通过物质交往和精神交往而发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。按照社会角色划分，人际关系分为家庭关系、工作关系、社会关系等几大类。这些关系的处理对个人成长有十分重要的意义。

一个人在一生中要担当多种社会角色，家庭和睦是人际关系和谐的基础，所以在家庭中，要协调好各种关系，使家庭和睦；在工作中又存在同事关系、上下级关系、朋友关系等，只有在轻松和谐的氛围下，才能充分调动人的积极性，为各项工作提供强大的动力和支持。

和谐社会，不仅是单个的人与人之间的和谐，还包括个人与集体的和谐乃至与整个社会的和谐。个人与集体、与社会在利益上既有共同性，又存在着差异性，难免会发生冲突，因而必须处理好相互之间的关系，做到人与社会的和谐一致。

人在生活中会遇到各种各样的压力，必须想办法排遣，否则就会产生负性情绪，比如焦虑、抑郁等，特别是在充满激烈竞争的现代社会，这种情绪会更加明显。这时，你很可能想到寻求社会支持，而这个社会支持之一就是良好的人际关系。

那么，和谐社会需要什么样的人际关系呢？

1. 公平

无论在哪个领域，每个人都希望得到别人的尊重，但要想得到尊重，首先要尊重别人。要保持一个公平的心态，在交往的过程中，人人都是平等的，如果采取轻视的态度、居高临下，是难以形成良好的人际关系的。

朋友之间，平等地分享很重要。一份快乐和他人分享起来就是两份快乐，而一份痛苦分担起来就成了半份痛苦。

2. 宽容

某些心理特质不具备，是会影响人际关系的。比如共事的能力，也就是要宽容。能设身处地地为别人着想，能够最大限度地理解别人。比如，你在公交车上看到一个孩子没有给老人让座，可能会说，这孩子怎么这么没有礼貌。其实很有可能另有原因，比如说他没有看到，再比如说他根本没有意识到应该让座，现在的独生子女，在家里都是一家人围着转，他根本不知道要为别人考虑。

我们对很多东西的理解在无形中都会加上自己的主观判断，所以才导致误解的发生。当误解发生时，保持宽容的心态非常重要。

3. 双赢、互利，可持续发展

和谐社会的人际关系应该是双赢、互利，可持续发展的。和谐社会并不是单一的，而是包含人与人之间的和谐、人与社会的和谐、人与自然的和谐三个层次，其实归根结底说的都是人与人之间的和谐。

任何一个好的关系都是双方受益，如果一方长期受损，这种关系是长久不了的。自我中心和自私都会妨碍人际关系。只为自己着想而不为他人考虑，只知道眼前的利益，而不考虑长远的利益。这些都是目光短浅的表现。

4. 和谐并不等于相同

但和谐并不等于相同。《论语·子路》中“君子和而不同”，讲的是大家在一起是要和谐，而不是保持相同的观点。比如音乐，如果从头到尾都是高音，就不和谐，有高低才美妙。再比如五个人是一个团体，如果都想当头儿，就会出乱子，有头儿有兵，有对外有对内，才能更好地合作。和谐的人际关系是看谁做得更好，而差的人际关系则是如何打压别人，把别人比下去。

我们认为，建立良好的人际关系，需要一定的策略。

第一，保持良好的第一印象。建立交往，第一印象比较重要，良好的第一印象将有利于发展彼此之间的关系。

第二，积极主动。专家告诫刚毕业参加工作的大学生，在新的环境里与人交往时，积极主动很重要。在家里你是中心，但是走入社会，你若不主动与人交流，别人可能也不愿与你交往。

第三，要多帮助别人，当然，提倡过度的无私奉献对某些人看来不切实际，但多做一些对自己无坏处，但是对别人有好处的事情，对大多数人来讲应该不算困难。

第四，尽量不要当面批评别人。别人犯了错误，如果你当面批评，他很可能会产生逆反心理而拒绝接受，因为人一般不大愿意接受尖锐的批评，会觉得很没面子。心理学有一个说法叫作“汉堡法”，就是要打别人，先给别人吃个枣。所以要批评别人，也要先说一下别人的好，然后再委婉说出想要表达的内容。

第五，积极反馈。对好的行为，应该给予积极的反馈，表达发自内心的感谢。

第六，微观而言，要想促进健康和谐的人际关系，还需要具备“解决人际关系问题的能力”。很多时候，人们有愿望与别人友好相处，但是在遇到问题时，却往往因为不知道怎样处理而使矛盾激化。所以，有这个意识并且努力锻炼自己这方面的能力是很必要的。

第二节 口才展现个性

一句话可以兴邦、可以丧邦，虽夸张，却也有道理。开口三年荒，超级乌鸦嘴。祸从口出，自古皆然。说的比唱的好听，亦正亦反。

在现代社会，口才受到广泛的重视。口才不再是少数领袖或智者的特长。

口才是个性展示的重要方面。

所谓个性，是指一个人在他内在的生理素质的基础上，在一定的社会历史条件下，通过社会实践活动所形成的观念、态度、习惯等心理特征的总和。

个性包括自然特质和社会特质，它是一个人在人生舞台上所扮演角色的行为模式中所反映出来的内心活动。言为心声，朗吉弩斯说：“一个终身墨守着狭窄的、奴从的思想和习惯的人，决不能说出令人赞赏值得永垂不朽的言辞。雄伟的风格是重大思想之自然结果，崇高的谈吐往往出自胸襟旷达、志向远大的人。”

个性一般通过能力、气质、性格等心理特征表现出来。在现代社会中，个性已经成为人们越来越喜欢的心理特质。

个性是人们行为的基础，也是个体行为差异的基础。个性对个体行为具有某些导向作用，因此可以用一个人的个性特质和态度去预测他的行为。

追求个性，对现代人而言理所当然。刚柔，粗细，急缓，活死，爽黏，明暗，方圆等，都从一言一行中体现。而现代社会具备的各种条件，也促使人们的口才得到迅速的提高。爱动的现代人总要抓住一切机会，展现口才，进而展示个性。

多血质、胆汁质、黏液质、抑郁质的口语表达各有不同，都有完善的余地。

不同的社会角色也会影响人的语言，如男女，老少，父子，母女，上下，师生，兄弟，姐妹，南北、东西、战友，同学，同事，同车，以至萍水相逢，同病相怜，同是天涯沦落人。人要有角色意识，但又不能拘泥于单一角色意识，更需适时适地转换各种角色。

男性一般具有独立性、客观性、攻击性、支配感、竞争心强、勇敢、果断、直率、自信、有抱负；女性则多具有嫉妒心、同情心，依赖感强，虔诚笃信，温柔细腻，多愁善感，讲究衣帽。因此，女性说话往往感情色彩浓，容易和对象听众在感情上沟通，产生共鸣，缩短心理距离，进而说服对方，善于揣摩对象心理，注重细节琐事，反应敏感，长于形象思维。

内向者沉静、内敛、细腻、谨慎、稳定、保守、计较、固执、缓慢、滞涩；外向者活泼、粗率、冲动、果决、大度、圆滑、善变、大方、迅速、流畅。中间型的人兼而有之。

口语类型大致可有简洁明快型、繁复华彩型、平实质朴型、典雅庄重型、激昂雄浑型、含蓄委婉型、幽默风趣型等。同样，也不应拘泥于某一类型，应适时适地的转换。

“认识你自己。”首先了解自己的个性气质类型，然后扬长补短，完善自己。开放的心态最重要。打开心窗后，就该走向人群，走向世界，道出心声。在这之中锻造自己的口才，形成适合自己个性气质的言谈风格。这也是一个逐渐提高完善的过程。

课堂训练

维多利亚女王敲门

一次，英国女王维多利亚与丈夫吵了架，丈夫独自回到卧室，闭门不出。女王回到卧室时，只好敲门。丈夫在里边问：“谁？”维多利亚傲然回答：“女王。”

没想到里边既不开门，又无声息。她只好再次敲门。里边又问：“谁？”

“维多利亚。”女王回答。里边还是没有动静。女王只得再次敲门。

里边再问：“谁？”女王学乖了，柔声回答：“你的妻子。”这一次，门开了。

你就是你与别人。作为人来说,你绝对不是单独活在这个世界上。正如亚里士多德所言,人是“社会性动物”。你必须处理好与别人的关系。否则,哪怕你是三皇五帝、天王老子,也会遇到意料不到的阻力乃至危害。当然,处理好自己与别人的关系,并不仅限于如何避免和化解冲突,也不仅限于得到他人的帮助,还特别在于:人生的价值,往往也来自于与他人的互爱互助,对他人的承担与奉献。

拿糖果的小孩

有一个聪明的男孩儿,一天,妈妈带着他到杂货店去买东西。老板看到这个小孩儿非常可爱,就打开一罐糖果,要小孩儿自己抓一把。但是,这男孩儿却没有任何动作。几次邀请之后,老板亲自抓了一大把糖果放到他的口袋里。

回家后,母亲好奇地问小男孩儿,为什么不自己去抓糖果而要老板抓呢?小男孩儿的回答很妙:“因为我的手比较小哇!而老板的手比较大,所以他抓的一定比我抓的多很多!”

这是一个聪明的孩子。他知道借别人之手,有时会给自己带来更多利益的道理。自己的事业在发展中是不可能不要别人的帮助的。如何要呢?别人以怎样的方式帮助,才能给自己最大的利益呢?这个男孩儿似乎已经给出了答案。

第三节 情感是口才的血脉

一、情感在口才中的作用

人的意识活动都离不开情绪和情感的活动,口语表达也如此。

(一) 情感是口语活动的原动力

情感是重要的动机。只要是正常人,没有例外。

(二) 情绪是思维活动的组织者

其作用表现在可以发动、影响、调节其他心理活动,并且对信息的加工有一定的选择性。良好情绪使人有效地记忆和想象、思考和表达。精神愉快、心情舒畅,既紧张又轻松的和谐状态是思考和表达的最佳状态。心境良好就会思维开阔,同时表达也会流畅。

(三) 表情具沟通作用

表情是情绪明显的外显行为,它能促进人与人之间的相互交流和相互了解。心理学家的实验公式:一个信息的表达=7%言语+38%声音+55%面部表情。

(四) 情绪情感是口语表达的协调机构

它随时监视信息的流动,对当前的思维活动起着组织协调作用,促使信息的选择与环境相适应,或者努力改变环境以加强表达效果。

二、情感品质的个体差异

每个人都是个体生命,都有独特的个性气质和情感品质。家族的基因,学习成长的环境及经历,生活的时代,个人的兴趣爱好,交往的朋友,甚至许多偶然事件,都会影响一个人的情感品质。稳定持久、宽阔丰富、积极健康的情感品质对人具推动力

量，是有效能的；反之，则是无效能的。

（一）传达什么情感

人类情感是极为丰富的。中国人有七情之说：儒家是喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲；佛教是喜、怒、忧、惧、爱、憎、欲；中医是喜、怒、忧、思、悲、恐、惊。实际上人类情感的丰富和复杂，远超过了这七种情感。人类在交往中，必然有情感诉求。

情主要有感情、爱情、亲情、人情等。情主要表现为喜、怒、哀、乐、惧、爱、恶、欲、忧、憎、思、悲、恐、仇。情可深，可浅；可重，可轻。情是人的基本效用、价值、利益或存在的意义，是人的基本特征之一。情大可公，如为民族、国家、人类而开心、快乐或悲伤、痛苦；小可为儿女情长，个人爱恨情仇。

国人把人分为自己人与非自己人，并强调内（自己人）与外（非自己人）要区别对待，对情事也是如此。国人之情，对人不同，对内、外不同。国人区别不同人的主要标准之一是关系，国人关系不同，情也不同。国人的关系十分复杂，但国人最简单和最基本的关系划分是自己人与非自己人的划分，是内部人与外部人的划分。从关系的角度看，国人的情主要分为内情与外情。从另外一个角度看，国人讲人情就是讲关系，讲关系之情，讲基于关系之情，讲通过关系、人情达到自己利益保护或最大化之情。国人对内部人、自己人，情之要点是保护，是帮助；对外人，则可能是怜悯，是同情。所以，与什么人成为自己人，成为内部人，对自己的责任、义务、利益、损失影响很大，所以国人择友很挑剔。

国人讲的情主要是人情——人与人之间的情分。国人的与人之间的关系主要是由人情所维持的，礼尚往来是人情，兄弟手足是人情，知恩图报也是人情。从情的性质看，人情主要有两类，一是可以用于交易的人情——接受别人的帮助要还，如果不还就是欠了人情，如果有意不还就是不讲人情。二是感情。严格来讲，感情不是人们说的一般性的人情，但感情可以转化为人情。感情是比人情更可贵、更值得珍惜的东西。当一个人与另外一个人感情好时，其中一个人如果遇到困难，则另外一个人有义务帮助那处于困难之中的人。当然，如果一个与某个人感情好的人履行了自己的义务——帮助了某人，那么，那个被帮助的人还是要领情知恩的。虽然被帮助的人不必立即还人情，但一定要在必要时回报，否则就是不近人情。

从情的意义看，国人的人情可以分为恩情、义情、交换之情三类。恩情是大情，如知遇之恩、救命之恩都是恩情，是受恩者很难报答甚至永远报答不了的情。义情是平等之情，但却表现出一方对另外一方“伟大”之处的深刻认知，进而形成人与人之间的意气相投、友谊长存、情重如山。交换之情往往是较淡薄的人情——帮助与被帮助的交换——如通过送礼托人办事，人家帮助解决了相应的事，人情也就拉平了；如果别人帮助了自己，自己就有义务在别人需要时帮助该帮助过自己的人。

情可以分为私情与公情。私情是指基于个人的喜怒哀乐标准形成的开心、快乐、痛苦、悲伤，以及由此形成的行为选择。公情也就是人性、同情、爱心，是人们除了与自己有爱恨情仇的特定事物、人以外的一般人、陌生人、动物、环境等的普遍的同情、关心、憎恨、喜爱等。国人讲的情理法中的情，主要讲的是关于人与人之间的爱恨情仇的情，强调的主要是人与人之间在感情上的依赖与排斥、喜欢与憎恨、关注与不关心，基于情感形成的对别人的利益的关照或侵害。

有的人把情与理对立起来，认为情是感性的，是不理性的。事实上，情是人的本性之一，没有情的人，严格来讲，可以说不是人。为了把无情的人与人分开，人们常说无情之人是“冷血动物”，并认为无情者就不是人。有情是人的本质特点，也是人的一种根本利益，人们基于情的选择也是人的利益最大化的一种选择，不能说不理性。人们基于情的选择与人们基于金钱利益的选择，都可以是利益的最大化行为，只是对应的利益不尽相同。

那么，我们在人际交往中，主要传达以下情感：

1. 真挚

真挚、真诚、直率的情感，可以缩短人与人之间的距离，让人感到亲切，获得信赖感，从而敞开心扉接受你。切忌矫饰，应该发自内心。

2. 适度

恰到好处、合情合理，不过分夸张，高昂、低沉、激烈、平缓、喜悦、悲哀等，都应适度，适当变化。

如1927年鲁迅在上海演讲的记录：①说到这里，先生微笑了；②先生显出失望的神情；③讲到这里，声音低而有点哽咽；④先生面呈鄙夷之容；⑤声音激昂，气势雄浑；⑥说到这里，声音较为缓慢；⑦音高而气雄；⑧先生作怜惜之态。

3. 群体

这个群体的广泛程度越高越好，直至全人类。这样可以使演讲具有普遍的感召力。在这上面所引发的悲剧和灾难，也更为深广。希特勒就是例证。

4. 高尚

这是体现人的伦理道德意识。高尚的道德品格具有强大的精神力量。如忧患天下、杀身成仁、侠义心肠、尊老爱幼等。

（二）如何控制和调节情感

1. 快乐能让你成为快乐的主人

很多人在生活中漂流，常常被情势所困，任凭风雨摆布，让外在的事情任意支配自己的感觉与反应，就像驯服的奴隶一样，当事情或环境发出信号——“生气”、“不舒服”、“沮丧”、“烦恼”时，就迅速地听从命令。忘了自己还有舵和帆。我们必须看清一点，不论环境和情势如何，我们都可以选择快乐。

养成快乐的习惯，你就可以成为情绪的主人而不会成为奴隶。快乐的习惯可使一个人不受外在情况的支配。

弗洛伊德认为，我们每个人在自己的个性中都有一些神经质的因素，它经常表现为焦虑、卑微的自我认识，不成熟以及无意识的癖好。因为在刚出生时我们实在太微小了，最初无助的我们不能为自己做任何事情，所以只好依赖他人。我们最初的岁月是在成人世界中度过的。我们常常犯下错误，发现自己很多时候明显不被人喜爱，并且很多时候不能满足他人对我们的期望。于是我们开始认为自己是相当糟糕的人。我们容易接受父母和周围的人们对自己的看法——缺乏能力，不值得爱。由此，我们形成了糟糕的自我形象。这种意识一直贯穿于我们的岁月以及体验的各种经历。失败是

贯穿成长过程的一种方式，必须有意识地加强和调整。而这种加强和调整就是我们将自由时间更多地应用于快乐即自我享受之中。我们必须这样做，否则将无法改变幼年时形成的自我形象。

为自己的娱乐精心筹划，可以使人们更加陶醉于欣喜之中。心情越好，人们就越能感受到自我的价值。越成熟，人们就越乐于付出。当父母们看到孩子健康活泼并享受着自己的乐趣时，他们也会变得更加心情舒畅，更加乐意继续追求自己的快乐。

快乐能够在很多时候满足我们的需要。任何形式的快乐都可以为我们消愁解闷，使我们免受焦虑和不安的烦恼，使我们解除神经质的负担。

快乐的儿童是友善的，快乐的成人也是这样。当人们愉快相处时，彼此之间会变得更加友善。人们越是在一起享受着快乐，就会更加相互喜欢。因此，解决神经紧张的最好方法就是聚集在一起做有趣的事情。只要我们能享受自己的快乐，只要这种方式能唾手可得，那么危害我们人际关系的神经质倾向就会离我们远去。

培养每一天享受一点快乐的习惯看似无助于提高自我认识，每一天的享受只能极小的增添一份美好的自我情感。但是，这些看似支离破碎的感觉一天天地增加，很快就能垒起自信的高山。

没有什么能比快乐更具振作自我认识的力量，它是健康情绪的心理维生素。

2. 学会做自己情绪的主人

情绪是内心深处的一种思想情感，但它往往会被外界的事务所控制，并随之摇摆不定，如果你能够驾驭自己的情绪，你未来的人生就会一片美好。

案例

烈日炎炎的夏日，老和尚正在给小和尚讲佛理。老和尚说：“心头火烧毁的往往是自己的心，所以要制怒。心静自然凉啊！”老和尚的佛理刚讲完，小和尚便虔诚地向老和尚请教：

“师父，刚才您最后一句说了什么？”

“心静自然凉。”老和尚说。

“心静之后是什么？”

“自然凉。”

“什么自然凉？”

“心静。”

“哦，心静自然凉。”小和尚小声念道，忽又问：

“师父，自然凉前面是什么？”

“是心静。”

“心静前面是什么？”

“心静前面已经没有了。”老和尚说。

“哦，心静后面是什么呢？”

“自然凉。”

“自然凉？那自然凉前面是什么呢？”小和尚不停地问。

“混账！你这哪里是讨教，分明是在胡闹！”老和尚气不打一处来，额头净是汗。

人人都有不易控制自己情绪的弱点，但人们并非注定要成为他情绪的奴隶或喜怒无常的心情的牺牲品。学会怎样清除破坏我们舒适、幸福的生活和阻碍我们成功的敌人，是一门最精深的艺术。

我们应当尽力抹掉头脑里一切令人讨厌的、不健康的情绪。每天清晨起来，我们都应该是一个全新的人。我们应当从我们的思想长廊里抹去一切混乱的印象，取而代之的是和谐、使人振奋、心旷神怡的东西。人不应该成为他心态的牺牲品，更不应该成为情绪的奴隶。有望成功的人不会对自己说：“在执行我的计划前，我会等一等，看一看我早晨的身体状况如何。如果我不沮丧、不忧郁，如果我不是消化不良，如果我的肝脏没有毛病，如果我的身体还过得去，那么，我会去办公室，按计划行事。”

当感到沮丧、气馁或绝望时，你不要计较它，不妨痛快地洗个澡，然后一个人静静地思索、顿悟，驱散萦绕在你心头的忧郁阴云。你必须忽略一切令你沮丧的想法和念头，还有一切困扰你的东西。不要使自己纠缠于每一件使你感到不快的事，不要继续纠缠于过去所犯的 error 和令人不快的往昔。你应该武装起来反对破坏你平和的心态、破坏你安宁、幸福的敌人，召集体内的一切力量，把这些敌人驱逐出去。你要在心中默默告诫自己说：“和谐才是永恒的真理。混乱并非真实，必须进行调整、改造。”经过几次这样实验之后，你便能轻而易举地清楚你头脑里的所有阴云，从而使你的心灵永远是一片晴空，使你的思想王国里不再有破坏幸福、安宁的敌人。做到这一点，你也就成为了自己情绪的主人。

如果你感到疲惫不堪，感到沮丧、郁闷时，究其原因，你也许会发现，之所以会出现这种情况，主要是因为精力不支，而之所以精力不支，或者是由于工作过量、暴饮暴食，在某种程度上违背了消化规律的缘故，或者是由于某种不合常规的习惯在作祟。

你应该尽可能地融入到社会环境中去，或者从事某一项能使你开怀大笑、其乐陶陶而又无害的娱乐活动。有的人通过在家中与孩子嬉戏找到了新感觉，摆脱了疲惫、沮丧的情绪；有的人则在愉快的谈话中，或者在阅读使人愉快、催人奋进的书籍时，使自己从疲惫、沮丧中恢复过来。

忘掉那些使自己感到疲惫、沮丧的事情吧！无论如何，如果你能够成为驾驭自己情绪的主人，那么你未来的人生就会是一片美好的前景。

3. 控制情绪的窍门

成功人士无不重视控制自己的情绪，并且通过控制情绪，使自己适应环境，取得成功。他们在控制情绪时有许多方法和技巧，值得我们学习。

在美国，有一本书一出版马上就带来了轰动，这就是风靡西方世界的商业“圣经”——奥格·曼狄诺撰写的《世界上最伟大的推销员》一书。它向我们提供了许多控制情绪的方法。而且，这些方法已经被许多人验证是非常有效的。那么，就让我们来看一看神秘的、当今世界最有力量、最能鼓舞人心的励志书——《羊皮卷》系列里面是怎样告诉人们控制情绪的。下面引用《羊皮卷》系列中的一段话，如果你每天反