

21世纪高职高专创新精品规划教材

演讲与口才

案例教程



主 编 傅春丹



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

21 世纪高职高专创新精品规划教材

演讲与口才案例教程

主 编 傅春丹

副主编 方燕妹



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书是2005年8月由广东高等教育出版社出版的《案例式演讲与口才》(高职高专系列教材)的修订版,原书出版6年来,得到省内外十几所高职高专院校的认可和选用,已第10次印刷,印数近5万册。现进行修订,修订版由中国水利水电出版社出版,书名改为《演讲与口才案例教程》。

修改的重点有3个:第一,改变了编写体例,按照“知识目标—能力目标—工作情景—案例分析—必需知识—实用技巧—模块小结—技能实训”体例编写,配合课堂教学,按企业实际经营活动帮助老师进行教学设计;第二,更换和增加了案例,且尽可能采用企业案例;第三,增加了大量更有针对性、实用性的技能训练题。

本书适合作为高职高专院校文秘专业、管理专业必修课及其他专业选修课教材。

本书配有免费电子教案,读者可以从中国水利水电出版社网站以及万水书苑下载,网址为: <http://www.waterpub.com.cn/softdown/>或 <http://www.wsbookshow.com>。

图书在版编目(CIP)数据

演讲与口才案例教程 / 傅春丹主编. — 北京: 中国水利水电出版社, 2011.5
21世纪高职高专创新精品规划教材
ISBN 978-7-5084-8543-0

I. ①演… II. ①傅… III. ①演讲学—高等职业教育—教材②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(2011)第072644号

策划编辑: 杨庆川

责任编辑: 张玉玲

封面设计: 李 佳

书 名	21 世纪高职高专创新精品规划教材 演讲与口才案例教程
作 者	主 编 傅春丹
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路 1 号 D 座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	184mm×260mm 16 开本 10.75 印张 248 千字
版 次	2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷
印 数	0001—4000 册
定 价	22.00 元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

编写人员

主 编：傅春丹

副 主 编：方燕妹

参编人员（按姓氏笔画由少到多排列）

叶志强 陈爱菊 肖绮雯 张绪平

林蓝齐 黄君乐

企事业顾问：

张东升：中国南方航空股份有限公司广州营业部副总经理

吴春燕：广州国际（澳门）职业介绍所有限公司副总经理

张丹凤：深圳市长城监理有限公司总经理

李楚玲：广东电视台新闻中心主任助理

齐 跻：江门市格威精密机械有限公司董事长

肖荣生：江门市新会区熔鑫金属制品有限公司销售总监

序

原广东省写作协会会长、广州师范学院副院长 陈子典

2005年5月，傅春丹老师找我，请我为她主编的高职高专教材《案例式演讲与口才》作序，我欣然答应。该教材面世至今已经有六七年，印刷了10次，受到省内外许多高职高专院校的认可和使用，除本省的广东水利电力职业技术学院、广东轻工职业技术学院、广东化工制药职业技术学院、广东白云学院、广东技术师范学院等十多所高职高专院校外，还有外省许多高职高专院校，如北京交通职业技术学院、石家庄职业技术学院、南京铁道职业技术学院、贵州铜仁职业技术学院、广西国际商务职业技术学院、广西师范高等专科学校、海南琼台师范高等专科学校等，可见该教材切合高职高专院校特点，受到同类院校的普遍欢迎。

但是，由于经济建设不断繁荣与学科建设深入发展，作者感到该教材已跟不上形势发展需要，于是在听取各方意见后，决定依据社会发展的要求和教材存在的不足进行修订，以把该教材建设得更完善。他们深知，教材是教学之本，教材完善了，教学才有保证。现在有许多教材，生命力短暂，一次印刷后就没有第二次印刷了。究其原因有多方面的，但跟作者盲目追求多产、多成果是分不开的，于是把曾经花过不少心血凝结的成果弃之一旁，不听取使用者意见，不愿花时间修订，非常可惜！而本教材作者非常珍惜自己的劳动成果，十分尊重使用者的期待，宁可少写一些文章，也要完善这本教材。这种珍惜自己劳动成果而又满足读者期待的精神，是值得褒扬的。

在我国，“演讲与口才”作为大学正式课程的时间不长。2001年8月，教育部在向全国公布的“普通高等教育‘十五’国家级教材规划选题”中，正式把“演讲与口才”课程列入了“高职高专教育”的公共课中，并将其规定为适用于各专业文化素质教育的课程。之后，众多专家和教师才致力于这方面教材的建设。

据了解，许多高职院校开设“演讲与口才”课程选用的教材并不理想，以口才理论知识为主的编写思路仍是主要倾向，从实际效果来看，这种思路虽能让学生掌握一定的知识，但不能算好教材。这并不是说口才知识不重要，或者是口才不需要知识，问题是，高职学生迫切需要什么样的知识和技能，是抽象的还是具体的，是只能启发人思辨的还是能够付诸实践的，这才是值得探讨的。傅春丹等老师身处职教第一线，从事口语教学多年，深知其中的奥妙，因此，在演讲与口才教材的编写中，一反传统的“知识型”教材编写思路，而是按照高职学生的学习特点和学习兴趣，针对他们的实际需要，从案例与分析入手，再讲必需知识，进而介绍常用技巧，最后设计随堂训练，让学生学得快、用得上。原教材是在这种思想指导下编写的，但随着形势的发展变化，在体例和案例的使用上仍存在不足的地方。于是这次修订，从以下三方面着手：一是改变编写体例，按照“教学目标—工作情景—案例分析—必需知识—实用技巧—模块小结—技能实训”体例编写；二是更换和增加案例，并尽量采用企业案例；三是增加实用性技能训练题。由此可见，本书的最大特点是“工学结合编写”与“传统编写”相结合。单纯“工学结合”的教材缺乏系统性，近年来许多老师认为不好教，而“传统编写”的教材理论性太强、实践性不够，而本书是吸取两者之长的一种新的编写模式，先

让学生在老师的提示下按照工作情景讨论试讲，然后再看案例，继而讲必需知识和实用技巧，最后进行技能训练。

毋庸讳言，高等职业教育的口语教学是比较薄弱的。要前进，要发展，就要努力培养自己对周围世界的感知能力和创新能力，要看清阻碍教学前进的阻力和包袱是什么，并有针对性地加以改进。正是从这个意义上认识问题，我想，《演讲与口才案例教程》的探索精神是难能可贵的。它的问世，不仅仅为我们职教的口语教学提供了新的教材，更重要的是启发我们以新的思路思考问题，教会我们不要因循守旧，要敢于突破和创新。唯有如此，我们的职业教育才会充满生机与活力。

2011年5月于广州市金沙洲

前 言

《案例式演讲与口才》自2005年8月由广东高等教育出版社出版以来,受到了很多高职院校师生的认可,已印刷了10次,每年平均重印2次,印数近5万册,包括广东省在内的至少10个省份十几所高职院校使用此教材,它以案例式、实用性、简明性、生动性、前瞻性和服务性等特色得到了越来越多师生的喜爱。

随着高职教育的改革,“项目导向、任务驱动、工学结合、学以致用”的教学理念进入课堂,教材也必须贯穿这个思路,《案例式演讲与口才》原来的设计思路已经在一定程度上体现了“教—学—做”的理念,现在只是做了进一步优化,修改的重点有:一是改变了编写体例,吸取了完全工学结合编写体例和传统编写体例的优点,尝试用一种既易学又好教也贴近实际的新的编写体例,配合课堂教学,按企业实际经营活动帮助老师进行教学设计;二是增加了案例,并尽可能用企业的案例,为了这一点,编者走访了十几家企业,并到企业兼职工作一年之久,收集了很多现代企业的案例;三是增加了很多更有针对性、实用性的技能训练题。笔者从事口才课程教学20多年,认为这样的教材更简洁、更实用。

一、本书特点

(1) 体现“工学结合编写”和“传统编写”相结合的特色。单纯“工学结合”的教材缺乏系统性,近几年许多老师认为不好教,而“传统编写”的教材又理论性太强、实践性不够,而本书是吸取两者之长的一种新的编写模式。本书按照“知识目标—能力目标—工作情景—案例分析—必需知识—实用技巧—模块小结—技能实训”的体例编写,先让学生在老师的提示下按照工作情景讨论试讲,然后再看案例,继而讲必需知识和实用技巧,最后进行技能训练。书中案例、技能训练题大多是来自社会 and 企业的口才实例,如“求职面试口才”模块的技能训练题,是作者通过很多次亲自面试,从人才市场和企业收集来的题目,有较强的针对性、实用性和典型性。

(2) 案例多,且多数来自企业。本书案例多,不但以案例开篇,许多理论知识都是用例子来说明,而且尽量搜集最新的、来自企业的案例,贴近生活,给人以强烈的时代感,有助于调动学生学习兴趣,不会感到枯燥;本书出版以来在很多高职院校文秘专业、管理专业及其他专业选修课使用多年,实践证明,这种以案例为主的教材更贴近实际、直观易懂、系统集中。

(3) “技能性”。这次修订的重点在“体例设计”、“案例选定”和“技能训练”设计上,目的是行之有效地培养学生的口语实践技能,这也是同类书中难以企及的。

(4) “简明性”。首先,本书介绍的口才种类不杂,以实用为主;其次,理论以精简、易懂、够用为原则,直入主题,简明实用,这是6年来很多学校老师喜欢选用的原因之一。

(5) “前瞻性”和“服务性”。为了方便教师教学和学生学学习,我们把每一章都做成课件(PowerPoint),刻在光盘里(包括音像资料、练习题参考答案、教学参考资料等)。使用此书,赠送光盘(此光盘只送给老师教学使用)。请使用本书的教师与本书主编联系(手机号码:

13631448060、15362277955)。

二、几点说明

(1) 修订后教材的名称改为《演讲与口才案例教程》。

(2) 本书在修订过程中,我们曾多次与中国南方航空股份有限公司、深圳市长城房地产股份有限公司、广州国际劳务公司、广东电视台、江门市格威精密机械有限公司、江门市新会区熔鑫金属制品有限公司等企事业领导和有关部门负责人进行探讨,研究本书修改的内容和编写体例,在此表示感谢。

(3) 本书是 21 世纪高职高专创新精品规划教材,由广东水利电力职业技术学院傅春丹老师任主编,广东轻工职业技术学院方燕妹老师任副主编,有 6 个学院的老师参加了撰写和修订工作,具体任务如下:

模块一:傅春丹、方燕妹(广东轻工职业技术学院,副教授)

模块二:傅春丹、陈爱菊(海南琼台师范高等专科学校,副教授)

模块三:傅春丹、张绪平(广东白云学院,副教授)

模块四:黄君乐(贵州铜仁职业技术学院,副教授)

模块五:傅春丹、肖绮雯(广东技术师范学院,副教授)

模块六:傅春丹、叶志强(广东水利电力职业技术学院)

模块七:傅春丹、方燕妹、林蓝齐

(4) 本教材自出版以来,一直受到省内外许多高职高专院校的认可和使用,有广东水利电力职业技术学院、广东轻工职业技术学院、广东化工制药职业技术学院、广东白云学院、广东技术师范学院、中山火炬职业技术学院、广州市公用事业技师学院、深圳信息职业技术学院、广东邮电职业技术学院、潮州韩山师专、北京交通职业技术学院、石家庄职业技术学院、南京铁道职业技术学院、贵州铜仁职业技术学院、广西国际商务职业技术学院、广西师范高等专科学校、海南琼台师范高等专科学校等。他们在使用的同时也提出了很多宝贵意见,在此表示衷心的感谢,期待提出更多更好的建议,共同将此教材建设得更完善。

(5) 很荣幸邀请到了原广东省写作协会会长、广州师范学院副院长陈子典先生为本书作序,在此表示由衷的谢意。

傅春丹
2011 年 4 月于广州

目 录

序

前言

模块 1 口才概述	1	模块 5 谈判口才	94
模块 2 演讲口才	23	模块 6 推销口才	122
模块 3 社交口才	45	模块 7 求职面试口才	140
模块 4 论辩口才	65	参考文献	162

模块

1

口才概述



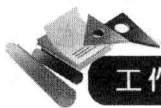
知识目标

1. 了解口才的特征、作用和基本要素。
2. 掌握口才的基本要求。



能力目标

1. 能熟练掌握口才主体必备的素质和能力。
2. 能懂得对什么人讲什么话、在什么场合讲什么话。
3. 能懂得口才主体的形象设计。



工作情景

自我介绍

1. 新入学大家都不太认识，请你做自我介绍。
2. 参加学生会干部竞选，要介绍自己，你准备如何自我介绍？
3. 找工作求职面试，招聘官请你介绍一下自己，你又要如何自我介绍？

问题：同学们先讨论上述问题，然后在老师指导下讲好这些话。



案例分析

【案例一】

英国首相丘吉尔在美国度圣诞节时的即席演讲

各位为自由而奋斗的劳动者和将士：

我的朋友，伟大而卓越的罗斯福总统，刚才已经发表过圣诞节前夕的演说，已经向美国的家庭致友爱的献词。我现在能追随骥尾讲几句话，内心感觉无限的荣幸。

我今天虽然远离家庭和祖国，在这里过节，但我一点也没有异乡的感觉。我不知道，这是由于本人的母系血统和你们相同，抑或是由于本人多年来在此所得的友谊，抑或是由于这两个文字相同、信仰相同、理想相同的国家，在共同奋斗中所产生出来的同志感觉，

抑或是由于上述各种关系的综合。总之我在美国的政治中心地——华盛顿过节，完全不感到自己是一个异乡之客。我和各位之间，本来就有手足之情，再加上各位欢迎的盛意，我觉得很应该和各位共坐炉边，同享这圣诞之乐。

但今年的圣诞前夕，却是一个奇异的圣诞前夕。因为整个世界都卷入一种生死的搏斗中，正在使用科学所能设计的恐怖武器来互相屠杀。假若我们不是深信自己对于别国领土和财富没有贪图的恶念，没有攫取物资的野心，没有卑鄙的念头，那么我们在今年的圣诞节中，一定很难过。

战争的狂潮虽然在各地奔腾，使我们心惊肉跳，但在今天，每一个家庭都在宁静的肃穆的空气里过节。今天晚上，我们可以暂时把恐惧的忧虑的心情抛开、忘记，而为那些可爱的孩子们布置一个快乐的夜会。全世界说英语的家庭，今晚都应该变成光明的和平的小天地，使孩子们尽情享受这个良宵，使他们因为得到父母的恩物而高兴，同时使我们自己也能享受这种无牵无挂的乐趣，然后我们担起明年艰苦的任务，以各种的代价，使我们的孩子所应继承的产业不致被人剥夺；使他们在文明世界中所应有的自由生活不致被人破坏。因此，在上帝庇佑之下，我谨祝各位圣诞快乐！

【分析】这是丘吉尔于1944年12月第二次世界大战期间在美国华盛顿度圣诞节时的即兴演讲。丘吉尔从“圣诞前夕”——“奇异的圣诞前夕”，自然联想到“整个世界都卷入一种生死的搏斗中，正在使用科学所能设计的恐怖武器来互相屠杀”，显示出一位政治家对人类和平的关注。丘吉尔对形势讲得并不多，但异常精炼，很有分寸。他深知在圣诞节过多地讲“战争”，不适合节日的气氛，于是就把话题一转，说道：“战争的狂潮在各地奔腾”，“但在今天，每一个家庭都在宁静的肃穆的空气里过节”，并对过圣诞节作了良好的祝愿。这样，便把节日祝愿与政治议论很自然地结合在一起，使演讲内容与演讲环境达到了高度的和谐统一。这篇演讲即兴而发、出口成章、侃侃而谈、语言优美、意深旨远、耐人寻味。无论从立意、选材、语言、结构、表达哪个方面看，这篇演讲都堪称即兴庆贺演讲的典范。

【案例二】

巧妙取回精美的景泰蓝筷子

广州一家著名的大酒店，一天，一位外宾在吃完了最后一道菜以后，将一双制作精美的景泰蓝筷子放进了自己的提包。

服务员将这件事告诉了值班经理。值班经理说：“你得想一个办法，使我们既不受损失，也不让对方太难堪。”服务员听了，觉得这件事情太难了，想了半天也没有想出什么好办法，最后，只好决定自己拿出钱来赔。值班经理看出了她的为难，就从柜子里取出一个精美的绸面小匣子说：“这个小匣子是专门用来装这种筷子的。”然后，说出了一个方法。女服务员顿时喜上眉梢，连声说：“太妙了。”

只见这位服务员亲切地走到那位外宾的身边，礼貌地用流利的英语说：“先生，我们发现你在用餐的时候，对我国的景泰蓝筷子特别感兴趣。非常感谢你对中国精美工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经过值班经理的批准，我代表我们酒店，将一双制作精

美并且经过严格消毒的景泰蓝筷子送给你，这是装筷子的小匣子，请您收下。并且我们将按照酒店的规定，以‘优惠价格’记在您的账上，您看可以吗？”

外宾听了这番非常有礼貌的话，当然明白了其中的弦外之音，在表达了谢意之后，说：“真是不好意思，我刚才多喝了几杯，头脑有点发晕，居然将筷子放进包里去了。”他自己也趁机下了台阶。“没有关系，先生，我们知道您确实喜欢，但是根据酒店的规则，筷子应该经过严格的消毒和包装以后，才能送到朋友手中。”“既然是这样，那么，我就以旧换新嘛。”外宾顺势从包里取出了筷子放在餐桌上，大家同时笑了起来，好像是在做一次平常的交谈，根本没有发生什么不愉快的事情。随后，外宾愉快地接过了服务员递过来的小匣子，不失风度地向付款处走去。

【分析】这个案例中，值班经理用了迂回曲折的技巧，想了一个办法让服务员取回了精美的景泰蓝筷子。如果服务员采取直接要回的方法，必然会使对方十分尴尬。而和善地旁敲侧击，对方通常都能够心领神会，借机了事而又不失面子，这就是口才中的大智慧。

【案例三】

转移话题驳斥强词夺理

1996年10月，某国商人皮尔逊向我国内蒙古的一家皮革厂订购了一批价值4万元的皮箱，双方签订的合同规定，全部货物要在一个月之内交齐，如果逾期或不能按照质量要求交货，厂方要向皮尔逊赔偿损失费10万元。

一个月之内，皮革厂遵守合同，如期向皮尔逊交了货。可是，皮尔逊却翻脸，说是皮箱的夹层内使用了木板，因此不合格，还无理地要求中方重做所谓的“真正的皮箱”。很显然，如果重做，必然会延误时间，为时已晚，制作新皮箱不但另用资金，而且还要因为“违约”无故赔给皮尔逊10万元的损失费。面对皮尔逊的无理取闹，皮革厂无可奈何，经过多次协商无效以后，皮革厂只好将此事诉诸于法庭。

在法庭上，皮尔逊不依不饶。到了法庭辩论的最后阶段，皮革厂委托的律师不慌不忙地站了起来，冷静地面对强词夺理的皮尔逊，从上衣的口袋里取出一只皮尔逊自己国家生产的大号金表，认真地说：“法官先生，请问这是什么金表？”法官看了一眼说：“这是某国的名牌金表。可是，我要提醒你注意，这只金表与本案无关！”

“怎么无关？”律师高举起金表，继续面向法庭说道：“这是一块金表，恐怕没有人表示反对吧？但是，这个金表除了表壳上镀了黄金之外，里面却都是用别的材料做成的，但是，它的确仍然是一块金表！”律师从容不迫地继续说道：“难道金表一定要从里到外全用金子制作吗？”

这时候，皮尔逊才明白已经中了这位聪明律师的“埋伏”，但这个事例已成为对应皮箱的无可辩驳的胜诉依据。

律师又不失时机地继续说道：“既然金表中的部件可以不是金子的，那么，皮箱的部件为什么就非要全都是皮的呢？很显然，在这起个案中，原告的陈述是无理取闹，诚心敲诈！”

在众目睽睽之下，皮尔逊不由羞得白脸变成红脸，低头认输。于是，法庭当庭宣判皮尔逊败诉，并罚款1万元，了结此案。

【分析】这个案例中，律师用了类比的办法，用表面镀了黄金的表是一块金表来类比皮箱只要表面是皮做的，里面的部件不一定非要全都是皮做的，驳斥了原告的无理取闹和诚心敲诈。从原文上看出：原告是千方百计想索取 10 万元的损失费而无理取闹的，面对这样的奸商，我们必须采取各种办法来对付。类比法用得好的能做好“埋伏”，有效地驳斥对方。

【案例四】

应付挑剔和责难

有一个商人，是××公司的顾客，双方一直有贸易往来。有一次，这个商人欠了××公司一笔 3000 元的欠账，可他却忘记了这笔款，不予承认。××公司会计部一再催他来付清，可商人不但承认，还非常生气地乘火车亲自到××公司的办公室，对经理说他不但不偿还那笔欠款，而且从今以后不再买××公司一块钱的东西。这位经理耐心地听他要说的话，直到这位商人最后沉静下去之后，他才安静地说：“我感谢你到公司来，告诉我这件事，你已帮了我很大的忙，因为我的会计都会惹怒了你，他们也可能同样会惹怒到别的顾客，那就太糟了，你可以相信我，我想知道这件事情比你来告诉我你的事情更感到急切。”这位商人听后感到非常惊讶，他没想到愤怒地跑到经理办公室来责问和交涉，经理反而感谢他的来意，而且答应他把这笔款抹消，这位商人一时不知所措。经理接着说：“我十分了解你的心情，假如换成了我，也同样会有这种感觉。”经理听到他说不再购买他们公司的产品，便为他介绍了别家的公司，还照往常一样请他吃饭。等吃完饭回到公司后，这位商人在这个公司买走一批比往常还多的货物。商人回去后，已经不生气了，愿意再跟××公司交往。他还认认真真再查一次账目，发现是他的错误，于是寄给了××公司一张 3000 元的支票和一封道歉的信。

【评析】这是一则口才和商场战术的很好的运用。××公司的经理的确有他的高明之处：第一，他沉着稳重，先让这位脾性不好的商人发泄心中的不满，再跟他讲话，所谓“小不忍则乱大谋”；第二，在口语表达上，他采用“避劣荐优”法，不是急于驳斥对方或批评对方的缺点，而是从另一角度去感谢对方对自己的帮助，这一下子消了对方的气恼心理，还用了“将心比心”法，说换成自己，也会有这样的感受，这一下使对方的挑剔和责难之心跑到九霄云外，最后还答应他抹消这笔款，这样一来，谁还会生气呢？第三，在商场战术上，这位经理采用了“抛砖引玉”法。一是他看得出这位商人不是为了赖账，显然他是忘记了，否则，他就不会跑到公司来了；二是这是他们公司的客户，3000 元不是大数目，没有必要因小失大。所以，这位经理不但得到了那一笔欠款，还取得一位老客户更好的支持和信任。



必需知识

一、口才的特征

(1) 口才是一门综合艺术。所谓口才，就是口语表达的才能，即善于用口语准确、

贴切、生动地表达自己思想感情的一种能力。语言虽然可以用作、并常常被人用作发泄某种情绪的工具，但它的主要功能是沟通人与人之间的思想感情。只有将自己的思想感情准确地表达出来，才能为对方所了解而不致产生歧义，不过，“准确表达”还只能表明自己想与对方交谈的倾向，要真正达到交流的目的，仅仅“准确”还不够，因为人是有灵有肉的动物，而不是单纯接收和反馈信息的机器。每个人在不同的环境和心情下，对别人发出的信息所产生的感觉都不同。所以，要想让自己的话在对方思想上产生共鸣，必须考虑当时的语言环境：场所、时机、对方的心情等。比如，想向某人提意见，当他（她）心平气和的时候肯定比心烦意乱的时候更容易听得进去；在别人闲散的时候，而比紧张慌乱的时候谈论那些轻松的话题，肯定更妥当；跟恋人约会时，选择幽雅安静的环境肯定比选择嘈杂的环境更能表达柔情蜜意。人的心情是受环境影响与制约的，因此善于选择和营造恰当的语言环境，也是口才艺术的一项重要内容。影响语言表达效果的，除了语言环境和语言本身之外，语调也是一项不可忽视的内容。所谓语调，是指语言的轻重疾徐、抑扬顿挫。这可以视为一种辅助语言，因为它能间接地影响表达效果。例如，说气话时，一般是高声大噪，语调冲动急促，让人一听就能感觉到自己的愤怒，否则如用轻松随便的语调说出来，即使能让别人明白自己的意思，也有点“笑面虎”的味道；说情话时，一般是软语温存、含情脉脉，让对方一听而知真情，如果是用幽默诙谐的语气说出来，很容易让人产生误解，以为你不过是在开玩笑而已。除语调之外，仪表、体态和神情动作也是一种辅助语言，能对表达效果产生影响，这些都将在后面谈到，在此不必赘述。总之，口才是一门综合性的艺术，必须在各个方面协调配合，才能起到良好的效果。

(2) 口才是一种处世能力。口才对社会交际也有着重要的意义。在现代信息社会中，人们越来越重视社会交往，而社交能力的高低，其主要表现是说话艺术的功夫。语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。有人说，是人才未必有口才，而有口才者必定是人才，此言极是。现在，说话、演讲的能力已成为现代人必须具有的重要能力，更是创造型、开拓型人才的必备素质。口才的作用已渗透进当代生活的各个领域，大到解决国际争端，使之免于用刀动枪；小到邻里纠纷，一番劝解，便消除“战火”，和好如初；所有这些，无一不需要口才。口才作为一种重要的社交能力，将直接决定某人与他人成功相处与协作的能力。而这种相处与协作的能力又直接影响着其在人生道路上的成败，因此把口才视为人生道路成败的决定因素之一，一点也不过分。美国卡耐基工学院曾分析一万例的记录而获得下面的结论：在事业上成功的人中有百分之十五是因为他们本身的工作受过技艺上的特殊训练，头脑灵巧，对工作熟练；另外的百分之八十五是人格因素促成的，也就是说这些人都具备了与人成功相处的能力；哈佛大学的职业辅导局曾研究成千上万被解雇的青年男女的失业原因，发现其中的三分之一是因为不能胜任工作被解雇的，另外的三分之二是因为不能很成功地与人相处而失去工作机会的。

目前，许多人舍得花大把的钱和大量的时间去学习工作技能，却对与人相处的能力缺乏必要的兴趣，这显然是不明智的。应该知道，要想走入百分之十五的特殊人才的行列，绝非易事，而要学会与人成功相处却容易得多。为了人生的成功，专注于前者而放弃后者，岂不是舍近求远吗？当然，这绝不是说可以放弃实际工作能力的提高，而旨在说明，学会

与人相处也跟学习工作技能一样重要。大凡昔日在工作中饱尝艰辛的人，都比一般人更具备接受生活挑战的能力，同时也比较能够察觉人心的微妙所在，这些人在单位里或社会上往往能掌握为人处世之道，能把握一次次转瞬即逝的机遇，躲避失败的打击，努力达到自身既定的目标，就好像一个老谋深算的棋手，能洞察变幻莫测的局势，预知对手的心态。这些人在他人看来，难免世故，而在他们自己看来，却是真正懂得生命可贵的人。他们不会做无谓的牺牲，知道事情的缓急轻重，能屈能伸，深得大部分人的认可。许多初涉人生征程的人，往往凭书本上的人生准则来衡量生活，用理想的人生去对照现实社会，逞一时之勇跟整个社会开战。勇则勇矣，却常常被社会繁芜复杂的人际关系搞得头晕脑胀，白白浪费了许多精力。例如有些上司就是喜欢下级唯唯诺诺，他们认为只有自己才是最聪明的，别人只不过是自己的工具。他们不喜欢下级比自己能干。所以那些初出茅庐的小伙子不知深浅地提出种种所谓的改良方案，轻则被嗤之以鼻，重则为今后的发展埋下祸根。举这个例子，并不是教人做个唯唯诺诺的“马屁虫”，而是想说明，生活中的人和事跟书本上描述的与我们自己所想象的确实有很大的不同。不论你认可与否，人就是重要的因素。在现代的世界里，我们必须考虑人的因素才能获得成就与幸福。成功的医生、律师、推销员不一定是最高明，也不一定是对他的工作具有高度技巧的人；能够推销最多商品，而且从工作中获益较多的女推销员，并不是头脑最灵巧或最漂亮的女人；最快乐的夫妻，并不是太太具有最漂亮的脸蛋，或丈夫具有最魁伟的身材。在任何行业里，寻找成功的因素时，你会发现，只要拥有与别人相处的诀窍，成功的几率就高些，而这一切都离不开口才。

(3) 口才是一把“双刃剑”。口才不仅是一种处世能力，有时还是一种锐利的进攻与防守武器。古人说：“一言兴邦”，“一言定国”，这或许有点夸大其辞。但“一言活人”，“一言杀士”，则是完全可能的。例如，西汉时，有方士向汉武帝进献“不死之药”，却被诙谐派的文学家东方朔偷吃了。这可是“欺君之罪”，惹得汉武帝“龙颜大怒”，要砍东方朔的脑袋。东方朔说：“如果‘不死之药’是假的，犯欺君之罪的是献药之人，您何必杀我呢？如果‘不死之药’是真的，您杀我也杀不死，何必要杀我呢？”汉武帝一笑，东方朔的脑袋就保住了。在这个故事中，东方朔所表现的不仅是语言与逻辑的运用，还在于他对汉武帝的了解。也就是说，掌握了合适的“语境”。试想，如果汉武帝不是个慈心仁厚的皇帝，而是一个好奇心很强的人，有可能拿东方朔的脑袋试一试“不死之药”到底是真是假，那么就算东方朔有两个脑袋，也不敢轻抚胡须。当然，生活中的事情并不都是这么要命，但口才确实像一把锐利的“双刃剑”，既能帮助人，又能损害别人。有一则寓言，也许能很好地说明口才这种“双刃剑”的性能：古希腊寓言家伊索年轻时在贵族家当奴仆，有一次主人设宴，来者多是哲学家。主人令伊索办最好的菜肴待客。伊索专门收集各种动物的舌头，办了个舌头宴。开宴时，主人大吃一惊，问道：“这是怎么回事？”伊索答道：“您吩咐我为这些尊贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些哲学家来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人闻之，个个发出赞赏的笑声。主人又吩咐伊索说：“那你明天再给办一席酒席，菜要最坏的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状，大怒。伊索却不慌不忙地回答：“难道一切坏事不是从口中讲出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”的确，“舌头”是最好的，因为它能让人如沐春风，暖意融融；“舌

头”也是最坏的，因为它能让人如凛冰霜，透骨生寒。至于如何运用“舌头”的功能，往往在人一念之间。一念之间，善恶判矣！

二、口才的作用

(1) 口才是事业成功的重要因素。现代社会，口才已经成为决定一个人生活是否愉快、事业是否成功的重要因素之一。口才好、善于说话的人受人欢迎。他能使许多原来不认识的人携手，也能使陌生人彼此了解，心心相印；还能为人排解纠纷，清除人与人之间的隔阂，医治他人的忧伤，使人生活得更愉快、更美好。在闲暇时间，与家人和亲朋相处，如果你口齿伶俐，谈话风趣，就会使生活充满欢乐。而且，口才好、善于说话的人，你的才干可以通过语言充分地展露出来，从而使领导、同事或者下属更深一层了解你、赞赏你，进一步信任你，并将更重要的任务托付给你，帮助你在事业上获得成功。这正如美国前总统富兰克林在自传中所说的：“说话和事业的进行有很大的关系。你如果出言不慎，你如果无理地跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。”第二次世界大战时，美国人将“舌头、原子弹、金钱”视为赖以生存和竞争的三大战略武器。现在美国人又把“舌头、美元、电脑”作为三大战略武器。出人意料的是，科学代替了武器的炫耀，而“舌头”的地位竟未动摇，说明口才是多么重要。

古语说：“为政之本，在于得才。”现代化的建设需要现代的人才来完成。而现代的人不应是那种只会干活、不善言谈的人。具备一定的口语表达能力，不仅是对创造型、开拓型人才的要求，也是对各行各业人的要求。当领导、职员、教师、律师、推销员、采购员的，都要运用语言进行工作，口才的重要性自不待言；当经理、服务员等也应该能说会道。有些领导或做服务工作的人员与同事或顾客发生争吵，除工作方法原因以外，不善于说话常常是引起争吵的导火线。作为君王，可以“一言兴邦”、“一言丧邦”；作为一般人，在谈判、辩论、交谈、说理中，他可以“一言而胜”、“一言而败”。所谓“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”、“一句话可以把人说笑，一句话也可以把人说跳”。现实生活中，那些事业有成的人，绝大多数都具有较好的口才，而且口才越好，其活动天地就越大，成就也就越突出。例如周恩来的丰功伟绩就是与他那出类拔萃的口才相得益彰的；英、美、德、法等国的总统、总理、首相的竞选无不是雄辩口才的较量。可以说，具备口才，使他们在社会交往中如鱼得水、如虎添翼，其功效大至为群众、为社会、为国家谋福，小至有利于自己的顺利发展。因而，口才是通向事业成功之路的重要阶梯。

(2) 口才是人类交际的重要手段。人总是生活在一定的社会关系之中，像鲁滨逊一样离群索居的人不过是存在于艺术作品之中，即使有也是极为偶然的例外。因此，在社会生活中的人不管你喜欢也好，不喜欢也好，总要与或多或少的人发生这样或那样的联系，每次这样的联系，都是一次社会交际行为，无论是在紧张的工作中，在安静的课堂里，在子夜的灯光下，在繁华的市场内，在喧闹的足球场上……人们都在进行交际！交际上是人们协调行动、交流思想的重要手段，是人类社会存在和发展的前提。在这个意义上，我们完全可以说，没有交际就没有人类社会。事实表明，虽然谈话不是人类交际的唯一手段，但它却是交际的重要手段。讯号、信息弹、旗语、交通标志、电码、聋哑人的手势语、人的面部表情及身体姿势等都具有一定的交际功能，但是，它们也不过是人类语言的特殊复

制品,并且,它们传递的信息是极其有限和简单的。利用信号弹可以告诉部队“前进”、“开始”、“进攻”或“撤退”,但无论如何不能打出“孙子兵法”;人们的眼神可以暗送秋波,但绝对不可能用眼神向对方传达“我为什么要爱你”这种复杂的意义。书面语言事先必须心中把它用“说话”的形式想好,而读者在阅读的时候,同样也是心中以“说话”的形式来领会它的意义。因此,书面语言的基础是口头语言,说话口才对于文明的发展比书写具有更基本的影响。总之,口才是现代人交际的重要手段,特别是创造型、开拓型人才的一种重要能力,在社会竞争中发挥着越来越重要的作用。

(3) 口才是人的综合能力的体现。当今欧美各国,口才教育非常普遍并得到人们的高度重视,这源于人们的一个共同认识,即口才不仅是人在一生追求奋斗中必备的一项基本能力,而且在获得这种能力的同时,其他几种重要能力,如观察能力、记忆能力、思维能力、创造能力、应变能力、表达能力等都相应得到训练和提高。人们的这一认识,与口才本身就是一个非常复杂的思维过程有关。我们知道,思维和语言之间的联系密不可分,思维是语言的具体内容,语言是思维的表现形式。口语交际最大的特点便是现想现说,“想”是“说”的基础,“说得好”的前提是先要“想得好”,而无论是想还是说,都必须综合地运用交际者的各种素养和知识。具体来说,在“想”的阶段,首先说话者一方面要考虑说话场合、说话对象的身份和情绪,做到察言观色;另一方面要对相关事物进行细致的观察,以求深入了解,从而迅速把握对事物的认识。这就需要调动说话者的观察能力和对事物的感受能力。其次,口语说话随机性强,而且语音稍纵即逝,不能重复。这就要求说话者快速地启动头脑中的知识储备,并针对情况即时作出准确、得体 and 巧妙的应答,这就需要很好的记忆力和很高的随机应变能力。再次,口语说话要做到表达清楚、主旨明确、条理分明、逻辑严密。这就需要说话者具有一定的分析综合能力、联想与想象力、创造性思维能力。而在“说”的阶段,还需要交际者掌握一定的表达技巧和语言艺术。由此可见,口才是说话者综合素质的集中体现,精彩的口才靠的是非凡的智力做后盾。口才提高的过程,也是各种思维能力、语言能力不断得到培养和锻炼的过程。

三、口才的基本要素

1. 口才的主体要素

口才的主体要素即口语表达者。在人际交流过程中,要讲好一席话,口语表达者必须具备什么样的能力和要素呢?一般来说有以下几个方面:

(1) 具有把握说话内容方向的能力。口语交流过程中,口语表达者总是根据自己特有的思想感情、思维方式、理想情操、文化修养和具体语境等主客观条件,将自己感知、认识中所内化积淀的信息,进行加工提炼,并编码转换成有声语言表达出来。一般来说,在表达之前大都有一定的整体设想、安排,对口语表达起着定向和引导作用。然而,在具体口语表达过程中往往又会出现一些出乎意料的情况,而具有宏观和微观上把握表达内容和话语方向能力的表达者,就可以重新选择、调整和确定有关内容,并用自觉的“意志行动”去保证自己交际目的的实现。

(2) 具有调整场合和控制情绪的能力。口语表达中,往往会发生一些生疏、复杂乃