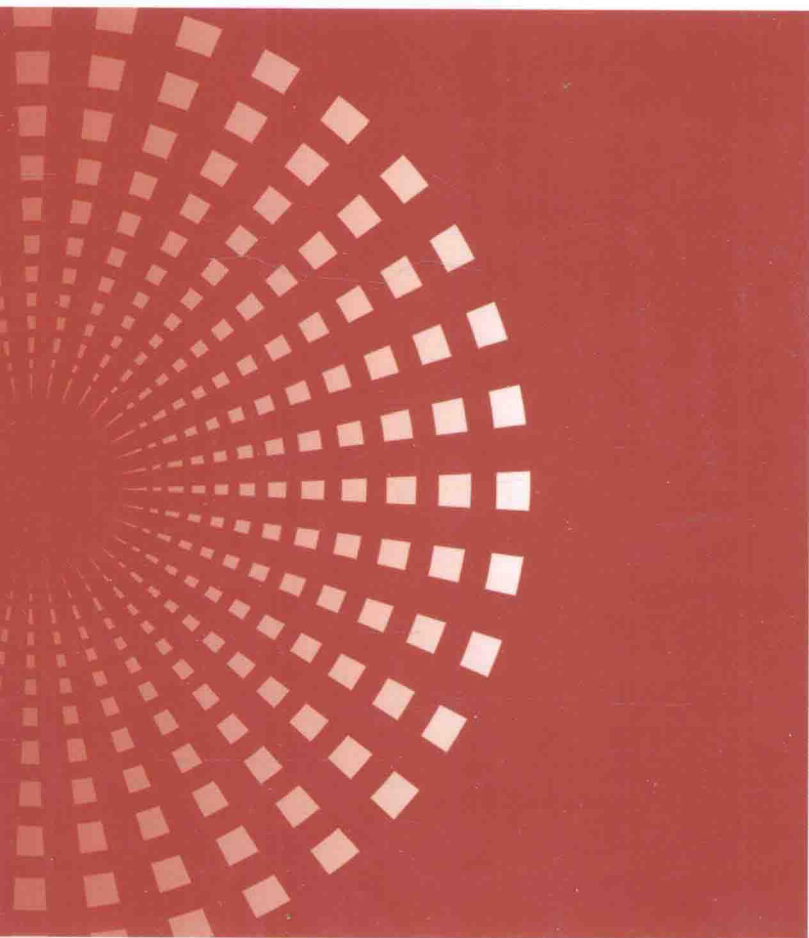




21世纪职业院校精品规划教材

胡东辉 主编

口语教程



KOU

YU

JIAO

CHENG

中国传媒大学出版社

21 世纪职业院校精品规划教材

口 语 教 程

主 编 胡东辉

副主编 谢 欣

中国传媒大学 出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

口语教程 / 胡东辉主编. —北京: 中国传媒大学出版社, 2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5657 - 0141 - 2

I. ①口… II. ①胡… III. ①普通话—口语—教材②语言艺术—教材 IV. ①H193. 2②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 001983 号

口语教程

作 者: 胡东辉

责任编辑: 王 进 赵 兴

责任印制: 曹 辉

封面设计: 京点设计

出 版 人: 蔡 翔

出版发行: 中国传媒大学出版社 (原北京广播学院出版社)

社 址: 北京市朝阳区定福庄东街 1 号 邮编: 100024

电 话: 65450532 或 65450528 传真: 010 - 65779405

网 址: <http://www.cucp.com.cn>

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京今朝印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 毫米 1/16

印 张: 16.75

字 数: 418 千字

版 次: 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5657 - 0141 - 2/H · 0141

定价: 29.50 元

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

前 言

古人说：“一人之辩胜于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”现在，语言的重要性已日益为人们所重视。如果每个人都能让自己的才干从言语谈吐中充分表露出来，使每句话准确得体，那么，对个人的人际交往和事业上的成功定能起到极大的促进作用。为了帮助广大学生练就一副好口才，适应社会发展的需要，特别是针对毕业后应聘与就业的需要，我们组织一线教师编写了这本教材。

本教材具有实用性强、事例丰富、实践性突出、通俗易懂等特点，适合广大职业类院校学生使用。本书共分七章，包括概述、普通话语音训练、普通话朗读训练、交谈训练、演讲训练、求职口才与应聘训练和职场交际训练。每节都有明确的“学习目标”、“技能目标”、“知识要点”和“知识介绍”。为了使学生准确、全面掌握所学内容，特意设置了“注意事项”、“知识链接”、“小技巧”几项内容，供学生学习时借鉴。“成功分享”为学生提供了成功的样板。“实例分析”引导学生有效地解决语言交际中出现的各种问题。“思考与训练”在启发学生思考的同时，更加注重对学生动口能力的训练，强化技能培养，倡导合作学习，让广大学生在明确的学习目标与任务的指引下共同进步。

本书由胡东辉担任主编，谢欣担任副主编。具体编写分工如下：第一章、第五章、第六章、第七章由胡东辉编写；第二章的第一节和第三节由谢欣编写；第二章的第二节由龙菲编写；第三章的第一节和第四节由陈颖编写；第三章的第二节和第三节由王丹编写；第四章的第一节由李秀丽编写；第四章的第二节由姚文香编写。

在编写过程中，编者参阅、借鉴了国内同类教材和有关专著的资料和例文等，限于篇幅，恕不一一注释，谨向有关作者致以诚挚的谢意。由于时间仓促，编者水平有限，书中难免出现不足之处。在教材使用过程中，如发现问题，恳请各位专家、同仁、读者批评指正。我们会虚心接受批评，努力使教材臻于完善。

编 者

目 录

前 言	(1)
第一章 概述	(1)
第一节 口才的重要性及标准	(3)
第二节 说话者应具备的素质	(13)
第二章 普通话语音训练	(27)
第一节 音变	(29)
第二节 方音辨正	(37)
第三节 语音规范化	(52)
第三章 普通话朗读训练	(59)
第一节 朗读的基本要求	(61)
第二节 朗读的基础训练	(65)
第三节 朗读的基本技巧	(70)
第四节 不同类型作品的朗读	(83)
第四章 日常交谈训练	(109)
第一节 交谈要领	(111)
第二节 日常交谈技巧	(121)
第五章 演讲训练	(133)
第一节 命题演讲	(135)
第二节 即兴演讲	(154)
第三节 竞聘演讲	(163)
第四节 销售演讲	(171)
第六章 求职口才与应聘训练	(183)
第一节 求职者应有的素质	(185)
第二节 求职前的准备	(194)
第三节 求职口才	(203)
第四节 成功面试的技巧	(213)

第七章 职场交际训练	(225)
第一节 与领导沟通的技巧	(227)
第二节 与同事沟通的技巧	(237)
第三节 与下属沟通的技巧	(246)
参考文献	(259)

第一章 概述

“口语”即人们在谈话时使用的语言，它是社会生活中，人们互相传递信息、沟通感情的一种最简便、最常用的交际形式。由于口语不同于书面语，它及时快捷，应变能力强，又能借助面部表情、肢体动作等辅助手段传情达意，所以它更加灵活，更能反映说话人的个性、学识及思想水平，是一个人综合素质的外在表现。

为了使信息传递通畅，使感情沟通融洽，我们在交往当中必须语音准确、语速适中、语调恰当、表情自然、体态端庄。因此，我们要从读音、朗读、综合素质等方面练起，使自己的口语交际能力不断提高。

在通常情况下，人们把善于运用口语，准确、贴切、生动地表达自己感情的人，誉之为有一副好口才，可见口才就是说话的才能，即善于用口语表达自己的愿望，取得交际效果的能力。

第一节 口才的重要性及标准

学习目标

明确口才的重要性，掌握口才的标准，为后面的学习奠定基础。

技能目标

用所学的标准指导口语交际实践，提高表达能力。

知识要点

口才的重要性、口才的标准。



知识介绍

一、口才的重要性

（一）口才是一种处世能力

口才作为一种重要的社交能力，将直接决定着某人与他人成功相处协作的能力，而这种相处与协作的能力又直接影响着我们在人生道路上的成败。如今的社会正在快速地发展，不论你从事何种行业，说话是与人交往的第一步，说话的技巧总是步入成功之门的必要手段，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。因为口才是一种语言交际能力，而语言的力量能征服世界上最复杂的东西——人的心灵，所以有人说，是人才未必有口才，而有口才者必定是人才。

专业人士经过多年的研究而获得下面的结论：在事业上成功的人 15% 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 85% 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。哈佛大学职业辅导局曾研究成千上万被解雇的青年男女失业原因，发现其中 2/3 是不能很成功地与人相处而失去工作机会的。为了生存与发展，我们只关注工作技能的学习，却轻视与人相处能力的训练，这显然是不明智的。因为要想走入 15% 的特殊人才行列是相当困难的，而学会与人成功相处要相对容易得多。所以，为了今后的发展，我们既要努力学习书本知识，提高实际工作能力，又要加强口语表达能力的训练，提高我们的处世能力。

（二）口才是沟通的桥梁

每个人无论在家中、学校还是单位，都要与他人发生联系，这种联系最简单、最直接的便是口头的交流与沟通，不论是见面的寒暄，还是打个电话，或是让别人知道自己将要做什么，都需要语言的表达来拉近彼此间的关系，协调彼此的行动，让生活与工作和谐进行。但“一样话，百样说”，不同的表达方式会换来不同的交际效果。俗语云：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”所以能用准确、流畅有说服力的语言将自己内心的想法恰当地表达出来，让对方明白、理解、接受自己的想法，才能产生良好的交际效果。这里口才就像桥梁一样让我们与他人的交往畅通无阻。

数学家苏步青在担任大学校长时，曾对入校的新生进行语文考试，他认为一个人即使数学成绩再好，如果不能将自己的研究成果准确流畅地表达出来，不能让别人了解，也是毫无用处的。同理，每个人的才能、思想都必须由语言帮助我们传达出去，口才的作用不可小觑。口才能使许多原本不认识的人互相认识，能消除人与人之间的隔阂，因为“话是开心锁”，有了互相的沟通与了解才有彼此的理解与信任。口才还能替人排解纠纷，医治人的愁苦，我们身边就有许多能说会道的人，凭借其动人的语言解决了同学、朋友之间的矛盾，甚至化干戈为玉帛；让那些忧闷、心烦的人心情舒畅、愉快地学习生活。

在目前社会交往频繁、社会分工越来越细致的情况下，人们互相合作的机会越来越多，口才能够帮助我们解决许多问题，克服许多困难。流畅、恰当、生动的语言表达能增进我们与他人之间的友谊，形成良好的人际关系，让我们成功地与他人共同生活、工作。

（三）口才是人生制胜的法宝

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。因为口才好、善于说话的人，可以通过语言将其才干充分展现出来，从而使领导、同事更深一层地了解他、赞赏他、信任他，并将重要的工作交给他，为他创造机会，帮助他在事业上获得成功。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。领导、员工、教师、律师、推销员、采购员都要运用语言进行工作，口才的重要性不言而喻，就是不以语言为直接工作媒介的人也应具有一定口语表达能力，才能使其生活处于不败之地。美国前总统富兰克林在自传中谈到：“说话和事业的进行有着很大的关系。你如果出言不慎，你如果无理跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的帮助。”所以口才是人生制胜的法宝，具备良好的口才会使人们在社会交往中如鱼得水、如虎添翼，其功效大到为国家、为百姓谋福，小到有利于个人事业的顺利发展，使人生更加有意义。烛之武以言辞退秦师，拯救了国家，千载传送。“三寸之舌强于百万之师”的毛遂，名留青史。口才还是一种财富，一言千金，出口成金，不是虚妄之词。美国前总统克林顿卸任之后，巡回全国各地演讲，每小时报酬为六万美元。英国前首相撒切尔夫人访问日本九天，发表演讲获报酬 100 万美元，与她任首相 11 年的总收入几乎相等。

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，而现在美国人又把“舌头、美元、电脑”作为三大战略武器，可见“舌头”的作用是多么重要。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，其活动的天地就越大，成就也就越突出。因此有人说：“对于经商者来说，口才决定其钱包的涨落；对于管理者来说，口才决定他在一定范围内的人气和威望；对于一位演讲者来说，口才更是决定其成功与否的关键。”现代化的建设需要现代的人才来完成，而现代的人才不应是只会干活、不善言谈的人，现代人正生活在国际化的环境中，要生存，就必须交流，就必须施展口才的魅力。

（四）口才是人的综合素质的重要体现

当今欧美各国，口才教育非常普及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，其他几种重要的能力，如观察能力、记忆能力、思维能力、创造能力、应变能力、表达能力等都相应地得到训练和提高。语言是思维的直接外现，精彩的口才靠的是非凡的智力做后盾。因为要表明自己所受教育的高低，或者是否具备良好的修养，再没有比谈话更能迅速地

显示出来，为此，前哈佛校长艾略特中肯地指出：“我认为有教养的青年男女应该具备的唯一能力就是讲正确和纯粹的本国语言。”

我们知道应聘面试主要是通过对应聘者口头表达能力的考察，来对其思维品质、心理素质、职业操守等进行综合评价，因为“言为心声”，而能说会道、能言善辩者，一定是思维有条理、思想缜密、反应敏捷者。选美比赛也有对口才的测试，但这不只是比口才，更是比思路的清晰性、表达的条理性、反应的敏捷性。所以口才是人的综合素质的重要体现，社会需要口才，成才需要口才，没有口才很难适应时代的需求。为了提高个人的竞争能力，在求职、工作中显示自己良好的个人综合素质，就必须从口才练起。

二、口才的标准

（一）准确

- （1）发音准确，符合普通话语音要求。
- （2）用词准确，所用语汇符合语法规范，没有语病。
- （3）内容准确，表达内容不偏离交谈中心，能把意思讲明白、无歧义。

（二）清晰

- （1）语脉清晰，层次井然，中心突出。
- （2）语流清晰，通达顺畅，前后连贯。
- （3）语音清晰，表达完整，简洁明了。
- （4）逻辑清晰，思路连贯、完整。

（三）贴切

- （1）用词妥帖，符合语境，准确地表情达意。
- （2）句式灵活与内容相配，顺利地实现口语交际目的。
- （3）语气声调与情感表达相宜，具有可欣赏性。

（四）生动

- （1）能吸引周围的人倾听自己说话，使人愿意听。
- （2）能打动人心，使听者心悦诚服。
- （3）能用激情感动听众，以情动人。

（五）得体

- （1）内容得体，符合交际环境与对象。
- （2）表达得体，根据交际环境与对象选择恰当的表达形式。
- （3）风格得体，根据场合与对象，或稳健平和，或激情澎湃，或幽默风趣。



注意事项

（1）口才是一门综合艺术，影响表达效果的除了语言本身之外，仪表、体态、神情、说话艺术等也不可忽略，必须在各个方面协调配合，才能达到良好的效果。

（2）“德”是口语表达的灵魂。孔子说：“名不正则言不顺，”这里“名”就是品德，“言”就是口语表达。口语表达不单是“口上之才”，更是一个人多方面的素质、修养的综合体现，没有道德的灵魂，没有好的职业操守，没有对祖国和人民的愛，即使说得再多，嗓音再美，也不能打动人心。



成功片段

1. 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”，惹的汉武帝“龙颜大怒”，要杀东方朔。东方朔却不慌不忙地说：“如果‘不死之药’是假的，犯欺君之罪的是献方之人，您何必杀我呢？如果‘不死之药’是真的，您杀我也杀不死，何必杀我呢？”结果汉武帝被气笑了，东方朔的脑袋保住了。

2. 世纪之交，由中央电视台举办，历时半年的“荣世达杯”电视节目主持人大赛，经过笔试、面试、初赛、复赛，撒贝宁夺取了本次大赛唯一的金奖，人们说撒贝宁是从小“说”出来的金奖主持人。撒贝宁4岁开始登台表演儿歌，11岁在家里的客厅模拟晚会现场，小学五年级获全市口头作文一等奖，1990年获武汉中学生演讲比赛一等奖。撒贝宁虽然不是学广播、电视学的，也没有经过这方面的专业培训，但他凭着自己的聪明才智及虚心好学、持之以恒的精神，终于笑到了最后，夺得金奖。

3. 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，问到：“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。

4. 在《三国演义》中描写了这样一个场面：曹、刘联军活捉了天下第一猛将吕布，曹操颇有惜才之意，就问刘备应该怎么处置吕布好，刘备说：“君不见丁建阳、董卓之事乎？”就这么一句话，吕布的人头就落地了。刘备的话虽然简单，却包含了许多内容：丁建阳、董卓都是吕布的恩人，而吕布却背叛并杀掉了他们，可见此人乃是忘恩负义之徒，可杀而不可留。刘备既达到了自己的目的，又没有承担杀人的罪名，可谓一举两得。

向中国人脱帽致敬

钟丽思

记得那是十二月，我进入巴黎十二大学。

我们每周都有一节对话课，为时两个半钟头。在课堂上，每个人必须提出或回答问题。问题或大或小，或严肃或轻松，千般百样无奇不有。

入学前，前云南省《滇池》月刊的一位编辑向我介绍过一位上对话课的教授：“他留着大胡子而以教学严谨闻名于全校。有时，他也提问，且问题刁钻古怪得很。总而言之你小心，他几乎让所有的学生都从他的课堂上领教了什么叫做‘难堪’……”

我是插班生，进校时，别人已上了两个多月课了。我上第一堂对话课时，就被教授点着名来提问：“作为记者，请概括一下您在中国是如何工作的？”

我说：“概括一下来讲，我写我愿意写的东西。”

我听见班里有人窃笑。

教授弯起一根食指顶了顶他的无边眼镜：“我想您会给予我这种荣幸：让我明白你的首长是如何工作的。”

我说：“概括一下来讲，我的首长发他愿意发的东西。”

全班“哄”地一下笑起来。那个来自苏丹王国的阿卜杜勒鬼鬼祟祟地朝我竖起大拇指。

教授两只手都插入裤袋，挺直了胸膛问：“我可以知道您是来自哪个中国的么？”

班上当即冷场。我慢慢地对我的教授说：“先生。我没听清楚你的问题。”

他清清楚楚一字一句，又重复一遍。我看着他的脸。那脸，大部分掩在浓密的毛发下。我告诉那张脸，我对法兰西人的这种表达方式很陌生，不明白“哪个中国”一说可以有什么样的解释。

“那么，”教授说，“我是想知道：您是来自台湾中国还是北京中国？”

雪花在窗外默默地飘，在这间三面墙壁都是落地玻璃的教室里，我明白地感受到了那种突然冻结的沉寂，几十双眼睛，蓝的绿的褐的灰的，骨碌碌大了盯着三个人来回看，看教授，看我，看我对面那位台湾同学。

“只有一个中国。教授先生。这是常识。”我说。马上，教授和全班同学一起，都转了脸去看那位台湾人。那位黑眼睛黑头发黄皮肤的同胞正视了我，连眼皮也不眨一眨，冷冷地慢慢道来：“只有一个中国，教授先生。这是常识。”

话音才落，教室里便响起了一片松动椅子的咔咔声。

教授先生盯牢了我，又递来一句话：“您走遍了中国么？”

“除台湾省外，先生。”

“为什么您不去台湾呢？”

“政府不允许，先生。”

“那么，”教授将屁股放了一边在讲台上，搓搓手看我。“您认为在台湾问题上，该是谁负主要责任呢？”

“该是我们的父辈，教授先生。那会儿他们还年纪轻轻哩！”

教室里又有了笑声。教授却始终不肯放过我：“依您之见，台湾问题该如何解决呢？如今？”

“教授先生，中国有句老话，叫做‘一人做事一人当’。我们的父辈还健在哩！”我说，也朝着他笑，“我没有那种权利去剥夺父辈们解决他们自己酿就难题的资格。”

我惊奇地发现，我的对话课的教授思路十分敏捷，他不笑，而是顺理成章地接了我的话去：“我想，您不会否认邓小平先生该是你们的父辈，您是否知道他想如何解决台湾问题？”

“我想，如今摆在邓小平先生桌面的，台湾问题并非最重要的。”

教授的浓浓眉毛如旗般展了开来升起：“什么问题才是最重要的呢，在邓小平先生的桌面上？”

“依我之见，如何使中国尽早富强起来是他最迫切需要考虑的。”

教授将他另一边屁股也挪上讲台，换了个更舒服的姿势坐好，依然对我穷究下去：“我实在愿意请教：中国富强的标准是什么？这儿坐了二十几个国家的学生，我想大家都有兴趣弄清楚这一点。”

我突然一下感慨万千，竟恨得牙根儿发痒，狠狠用眼戳着这个刁钻古怪的教授，站了起来对他一字一字地说：“最起码的一条是：任何一个离开国门的我的同胞，再不会受到像我今日要承受的这类刁难。”

教授倏地离开了讲台向我走来，我发现他的眼睛很明亮，笑容很灿烂。他将一只手掌放在我肩上，轻轻说：“我丝毫没有刁难您的意思，我只想知道，一个普通的中国人是如何看待他们自己国家的。”然后，他两步走到教室中央，大声宣布：“我向中国人脱帽致敬。下课。”

出了教室，台湾同胞与我并排儿走。好一会儿后，两人不约而同地看着对方说：“一起喝杯咖啡。”

口才助我击败“高”手

四川 柳天喜

我是一名师专毕业生，1.6米的个头和厚厚的眼镜片有时让我毫无自信。

此时，恰好四川都江堰一家学校到我在读的学校招聘教师，要求是身高1.75米以上。我看了要求以后，并没有像往常那样觉得不符合条件就不去，而是大胆地挤了进去。在应聘的“长龙”中，身材高大的同学们把我夹在了中间。女生们对我的窃窃私语让我的脸红一阵白一阵，但我在心里不断默念着《演讲与口才》上的两句话：“口才助你成功，沟通改变人生；口才助你成功，沟通改变人生……”心里渐渐感觉坦然了很多。

轮到我面试了，我镇静地走了进去。一个招聘人员开口就问：“你没有看清我们的招聘要求吧？”我微笑了一下说：“也许从外表看来我的个头是不够，请您先看看我的简历并给我30秒自荐的时间好吗？”招聘人员愣了一下，便翻开了我的简历，翻了几下，他便笑着说：“的确很有分量，只是你的身高……”他没有说完，另外一个招聘人员就对我说：“那请你先谈一谈考官和应聘者的关系吧！”

我微笑了一下说：“我只想谈谈我的心里话，如果语言上有冒犯，请原谅我的鲁莽。刚才我进来的时候，所有人都在暗笑，我们的关系其实就是口腔里的牙齿与舌头的关系：我来应聘，就是舌头，而考官则是牙齿——看到这条舌头长度不足，牙齿一咬就可以让舌头退回去。我如果有幸应聘成功而成为贵学校的教师，那么给学生讲的课就是舌头，而贵校的领导和所有的学生就是牙齿——无论何时，如果牙齿发现舌头做得不好，那就请所有锋利的牙齿把舌头咬掉好了。另外，关于个头到底有多高，我想这并不重要，真正的水平和能力才是最重要的，列宁、邓小平个子都不高，但他们都是历史上的巨人。其实，换个角度来看，没有我们矮个子的人作陪衬，又怎么能显出高个子的高呢？我说话可能有所得罪，请原谅。我很感谢你们能给我这么长的应聘时间，这对我来说已经很满足了！”

说完这些话，我长出了一口气，心想：即便不被录用，我也表达了我的想法。我轻轻地推门走出去，内心复杂极了。我不知道招聘的考官会有怎样的想法，但起码我拥有了自信，这就是我最大的进步！

正当我在校园的花园里一个人漫步的时候，手机响了，这个学校来电话说要录用我，而且我还是第一个被录用的。我快速跑到招聘处，招聘人员笑着对我说：“你很棒，你成功地击败了所有的高个子选手……”

（选自2006年第5期《演讲与口才》）



知识链接

口才的特点可概括为简明性、大众性、灵活性、节奏性。首先要做的是言简意赅，用尽量少的话语表达丰富的思想内容。其次要做的是通俗易懂，用朴素明白的词语表达积极向上的交际内容。再次要做到能够应付谈话中出现的意想不到的新情况，具有随机应变的能力。最后要做到语速的快慢、语调的抑扬、语音的轻重高低、音节的长短停顿，能根据表达的需要进行有效和巧妙的调整。



案例分析

【案例1】

聪明反被聪明误

江苏 王飞

学习艺术设计专业的顾明大学毕业后，来到一家工艺品公司应聘。经过笔试，顾明进入了最后的面试阶段。面试那天，顾明特意做了充分的准备。看着排在他前面的人一个个垂头丧气地从老板办公室里出来，顾明既紧张又兴奋。紧张的是：老板看来是很苛刻的，面试关恐怕挺难通过；兴奋的是：对手一个个被淘汰了，自己被留下的几率必然会越来越高。

轮到顾明了，他随着秘书走进了老板那宽敞的办公室。老板先是看了看顾明的文凭及一些作品，又问了顾明的工作经验和几个专业问题。顾明曾经在另一家工艺品公司实习过，积累了一些工作经验，这让老板很满意，对于几个专业问题的回答也非常到位。于是老板一拍桌子高兴地说：“好，你明天就来上班吧！”随后，老板说给他三天时间，让他拿出一项工艺品的设计方案。

顾明琢磨了一会儿，又胸有成竹地说：“没有问题！按照正常的情况，三天是拿不出这个方案的，但我有个‘超常规’的办法——我原来实习的那家公司有与此相近的产品，我可以通过关系，尽快把那套产品的设计方案搞到手。”

老板一愣：“哦？是吗？”

顾明得意地说：“这很容易，我可以通过一位铁哥们儿搞到方案。”

老板笑了笑说：“好吧，今天就到这里了。”

顾明兴奋地走出了老板的办公室。就在他满心欢喜的时候，听到有人在喊他的名字。回头一看，是老板的秘书。

“老板让我通知你，你不必来本公司上班了。”

“什么？为什么？刚才不是说要我么……”

秘书说：“那个设计方案，三天搞不出来，老板是知道的。老板只是想听听你是否能实事求是地谈你的意见，结果却弄出个‘超常规’的办法。老板让我转告你，他差点被你的‘超常规’吓死，只怕你以后也会用这种方法把本公司的技术‘超’给别人呢……”

（选自2006年第6期《演讲与口才》）

分析：应该说顾明是有走进这家公司的许多优势的，有学历、有经历、有能力。但为什么用人单位最后放弃了他？关键是缺乏职业操守，即品德。越是竞争激烈，人们越是看重思想品德，公司的老板从自身利益考虑，绝不会雇佣将来会出卖公司利益的人，所以“德”是口语表达的灵魂，当我们遇到不会做或做不到的事情时，我们不妨实话实说或向老板提出合理化建议，诚实会让你收到意想不到的效果。

【案例2】

几文小钱办出好宴席

从前有个穷书生，家境贫寒。一次客人来访，便邀请留下用餐，可是书生翻遍口袋，只掏出几文小钱，办不成像样的饭菜，十分尴尬。老仆用人这几文钱买了两个鸡蛋，一斤豆腐和一捆韭菜。饭菜做好，老仆人便上菜。第一道菜是几根韭菜中间放两个鸡蛋黄，老仆人说，这道菜叫做“两个黄鹂鸣翠柳”。第二道菜是韭菜上排列用蛋白切成的小块，老仆人说，这道菜叫做“一行白鹭上青天”。第三道菜是炒豆腐，老仆人报的菜名是：“窗含西岭千秋雪”。第四道菜是清水汤上漂两个蛋壳，老仆人美其名曰：“门泊东吴万里船”。来客拍案叫好，不因菜食简单而怪罪主人，反而觉得简单的菜食平添了诗情画意，而回味无穷。

分析：这位老仆人平时受到书生熏染，颇有几分文学功底，他又能根据主客的身份（即交际对象）与交际环境，利用杜甫一首有名的绝句，将简陋的菜食变得内涵丰富，既含蓄体现了书生安贫乐道、自守操节的情怀，又表达了对客人的殷情之意。老仆人凭借良好的口才为主人赢得了声誉。



小技巧

与人交谈时，为了使谈话愉快进行，让对方赏识你，可做好下面几点：

- (1) 留意倾听，相机插话。别人感兴趣的事情，你也同样应该表现出浓厚的兴趣。
- (2) 用语标准，发音准确，用词恰当，克服方言习惯，不用病句。语意清楚，不使用暧昧的语言，说话内容适合人物身份、环境特点。
- (3) 语言通俗易懂，不使用难懂的语言，有人认为使用难以理解的、深奥的词汇像学者。殊不知会因对方听不懂而产生误解。尽量避免使用术语，人们懂术语的范围极其有限，一句话听不懂，后边的话都受其影响，最好不用。
- (4) 尽量使用文雅的语言，不要用“嗯”、“唉”之类的漫不经心的语言，应该明确使用“是”、“遵命”等。不要说“这个文件怎么办？”而要说“这份文件如何处理好呢？”，不要用“厕所”，应该用“卫生间”或“盥洗室”。
- (5) 分清对象，对于交谈对象的年龄、职业、思想、性格、爱好、文化水平、经历等都应该有一个大概的了解和估计，注意交谈对象与自己的关系和交往的亲疏。对上述这些情况要选用适当的语言。
- (6) 委婉得体，谈吐文明。在交谈中，有些话不宜直截了当地说，有些话要改用某种方式说，有些话不能马上说，有些话又不该说，要善于鉴别分辨，把握分寸。如反驳人家意见，用“这不错，不过我更喜欢……”“我的看法可能不对，不过……”等说法就委婉得

体，听者容易接受。拒绝别人的好意时，要先讲“谢谢”再讲“不”，而不能先说“不”，这样才文雅有礼，人际关系和谐。说话要自然大方，语言温和，格调高雅；不说粗俗的话，不打听别人的隐私、秘密，不揭别人的短处和生理缺陷……

(7) 交谈中不要涉及令对方不快的事情，避免进入对方的“隐私区”和“敏感区”。不使用触及对方缺点的语言，见到一位好久不见的朋友时说：“哎呀，你发胖了。”这样的话，只会使对方感到败兴、沮丧。对外国友人说“你又白又胖”同样令人反感。因为他们眼里“白”是没钱旅游、不锻炼身体，而“胖”则是不健康。



思考与训练

一、分析下面的材料，从中能得出怎样的结论？

1. 赵国的蔺相如凭着他过人的胆识和三寸不烂之舌“完璧归赵”，又在渑池之会上以奋不顾身的精神和犀利的词锋挫败了秦王的挑衅，维护了赵国的尊严。大将廉颇起初不服，但最后“负荆请罪”。

请从语言交际的角度分析：蔺相如的成功说明了什么？廉颇开始的表现反映了人们对“说”有怎样的看法？廉颇后来的悔悟又说明了什么？

2. 有些人并不能干，看到别人工作中取得了成绩，并且总结出经验，还能在大会上向人们介绍时，总爱甩上一句闲话：“人家会说！”你如何评价这种现象？

二、林语堂先生被誉为“幽默大师”，阅读他的两则故事，谈谈你对口才重要性的认识。

其一，在伦敦时，林语堂参加一个外交界举办的晚宴，席间他谈起对中国博大精深的文化的热爱。有位英国贵妇人不服气地说：“先生既然那么热爱自己的国家，为什么还不远万里跑到我们国家来？其实你一点都不爱自己的国家！”林语堂笑了笑说：“夫人也一定不爱自己的家庭，一个热爱自己家庭的人应该足不出户，整天待在家里，肯定是不参加今天的宴会的。想当初鸦片战争时，贵国军人不远万里、跋山涉水侵略中国，原本我以为是为了贵国的利益，现在我才搞明白，他们只是因为不爱自己的国家！”贵妇人闻听此语，灰溜溜地走开了。

其二，林语堂应邀担任一个朋友的主婚人，婚礼进行到一半时，一心想为儿子包办婚姻并竭力反对这桩婚事的新郎的母亲怒气冲冲地闯了进来，当着所有宾客的面撕毁了婚书，原本热闹的婚礼场面顿时寂静下来，大家面面相觑，气氛相当尴尬。这时，作为主婚人的林语堂慢悠悠地说：“兵法有云：‘知己知彼，百战不殆’，婚姻也是如此，两个人只有知己知彼、充分了解，才能情投意合、幸福长久。婚书只有在离婚的时候才用得着，这对新人是经过长期的恋爱，彼此有了深刻的了解才结的婚，日后肯定会幸福长久，这辈子他们必定用不着婚书了，留着也没什么用，索性撕毁罢了。我原本要等婚礼结束后去撕，没想到这位夫人先下手为强，一不留神被她抢了个头彩！”听了她的一番妙解，众人哄堂大笑，新郎的母亲只好面红耳赤地走开了。

三、他们的话为什么赢得听众的掌声？

1. 下面是相声演员郭德纲在《解放日报》第七届“文化讲坛”上从老百姓认知角度对真正艺术家作的讲解：