



教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材

口语交际艺术

◎ 孙汝建 主编



Yishu



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材

口语交际艺术

◎ 主 编 孙汝建

◎ 参 编 于淑健 张 东 彭明福
柏 莹 任联芳



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内容简介

本书是教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材,共分十四章,内容主要包括秘书与口语交际、语言环境、话语的适度原则、听一说策略、语用障碍、言语行为、秘书口语修辞、口语交际与社会、口语交际与文化、口语交际与心理、口语交际与性别、副语言与口语交际、空间语言和动作语言。

图书在版编目(CIP)数据

口语交际艺术/孙汝建 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2013.4
ISBN 978-7-5609-8428-5

I. 口… II. 孙… III. 言语交往-高等职业教育-教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 236815 号

口语交际艺术

孙汝建 主编

策划编辑:袁 冲

责任编辑:赵巧玲

封面设计:刘 卉

责任校对:周 娟

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中科技大学印刷厂

开 本:710 mm×1000 mm 1/16

印 张:15.5

字 数:338 千字

版 次:2013 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:32.00 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
文秘专业核心技能“十二五”规划教材
编 委 会



总主编 孙汝建

成 员	严 冰	郭 冬	时志明	曹千里
	王金星	杨群欢	王箕裘	陈江平
	张玲莉	兰 玲	蔡 超	王瑞成
	胡亚学	李强华	吴良勤	余 平
	袁 冲			

孙汝建简介

孙汝建,1957年11月生;1998年获上海师范大学汉语言文字学专业文学博士学位;现为国立华侨大学文学学院院长、教授;教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会主任委员;中国修辞学会副秘书长、常务理事;发表论文180余篇,出版个人学术专著11部,合著16种,主编省部级教材9部,主持国家和省部级课题5项,获市厅级、省部级科研奖7项。

总 序

时下,文秘专业的教材用“汗牛充栋”一词来形容一点也不过分,问题是有特色的教材并不多见。教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称文秘委员会)决定组织编写一套文秘专业核心技能教材,把这套教材定名为“教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能‘十二五’规划教材”,并委托我担任总主编,从教材策划、论证到组织编写,在如何彰显“核心技能”的特色上动了不少脑筋。

这套教材共十种,教材及主编是我精心挑选推荐的。最后的结果如下:杨帆、兰玲主编《秘书理论与实务》、李强华主编《办公室事务管理》、余平主编《秘书礼仪》、时志明、李鸿主编《秘书公共关系与人际关系处理》、王瑞成主编《会议组织与活动策划》、吴良勤主编《信息工作与档案管理》、蔡超主编《涉外事务与文书写作》、胡亚学主编《秘书写作》、陈江平主编《秘书综合实训》、孙汝建主编《口语交际艺术》。这些主编老师都是在文秘专业领域经验丰富、治学严谨的专家。

2010年7月,教材主编会议在华中科技大学出版社举行。文秘委员会部分委员、各教材主编、华中科技大学出版社领导和本套教材的项目负责人袁冲老师参加了会议。与会代表就高职高专文秘专业的课程设置、培养目标、本套教材的编写原则、编写体例、编写队伍的组建、教材推广等问题进行了认真讨论。大家普遍认为:教材应该根据全国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势,以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘专业人才的需求,以各文秘专业方向中的核心技能为重点,研究编写大纲、遴选编写内容、彰显教材特色;教材以“够用、适用、实用”为原则,为课堂教学预留适当空间;注重核心技能的训练,与一线秘书的工作实践接轨。

会后,各教材的主编老师积极遴选副主编和参编人员,以研究的态度对待教材编写工作。在教材编写和出版过程中,华中科技大学出版社和教材编写者怀着同一个愿望:在教材调研、论证、编写的基础上,集思广益,齐心协力,编写出一套能充分体现文秘核心技能培养水平的精品教材。为此,文秘委员会高度重视,全程做好组织协调和跟踪服务工作。华中科技大学出版社从领导到项目负责人,对教材编写和出版工作一直给予高度重视和大力支持,特别是项目负责人袁冲老师,几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令人感动、佩服。这十本带着墨香的教材,凝聚着大家的心血和智慧,是大家团结协作的结晶。

这套教材虽然强调的是能力,但也兼顾素质。能力和素质是文秘人才的两只翅膀,缺一不可。

世界上没有完美的教材,但这不妨碍我们这群教材编写者对完美的追求。就本

套教材而言,用然后知不足,我们会适时修订,使之日臻完善。

是为序。

孙汝建

2011年6月20日

(本套教材总主编孙汝建教授,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会主任委员、华侨大学文学院院长、上海师范大学汉语言文字学专业博士)

前 言

口语交际是一种社交能力,是一种重要的沟通手段,是一门语言表达艺术,是一套人际交往策略。在汉语社会,我们每天都要运用汉语进行口语交际。在日常生活中,我们每人每天平均要用10~11 min的时间来讲话,平均每句话占2.5 s左右。正常人讲话,有95%~99%的话语是符合语法规范的,只有1%~5%的话语是不符合语法规范的。不符合语法规范的话语与三种人关系最密切:小孩子、语言艺术家、语法学家。

口语交际有四种基本类型:一是说话人的内向交流,即内心的主我与客我的交流;二是人际交流,即个体与个体之间的交流;三是群体交流,即群体内部成员之间及群体与群体之间的交流;四是大众传播,借助广播电视进行的口语交流。这四种类型的口语交际大致反映了四个特点:一是人数越来越多;二是信息的个性越来越不明显;三是表达者和接受者在距离和感情上越来越疏远;四是组织系统和传播技术越来越复杂。此外,还有人和机器的口语交流,那是人机对话,不是人际对话。

在九年制义务教育阶段,也就是在1~9年级,《全日制义务教育语文课程标准(实验稿)》,共设计了五个课程目标:识字与写字、阅读、写作、口语交际、综合性学习。口语交际是五个课程目标之一。

小学“口语交际”课程目标如下。

1~2 年级是:

- ① 学讲普通话,逐步养成讲普通话的习惯;
- ② 能认真听别人讲话,努力了解讲话的主要内容;
- ③ 听故事,看音像作品,能复述大意和精彩情节;
- ④ 能较完整地讲述小故事,能简要讲述自己感兴趣的见闻;
- ⑤ 与别人交谈,态度自然大方,有礼貌;
- ⑥ 有表达的自信心,积极讨论,对感兴趣的话题发表自己的意见。

3~4 年级是:

- ① 能用普通话交谈,在交谈中能认真倾听,并能就不理解的地方向人请教,就不同的意见与人商讨;
- ② 听人讲话能把握主要内容;并能简要转述;
- ③ 能清楚明白地讲述见闻,并说出自己的感受和想法;
- ④ 能具体生动地讲述故事,努力用语言打动他人。

5~6 年级是:

- ① 与人交流能尊重、理解对方;
- ② 乐于参与讨论,敢于发表自己的意见;

- ③ 听他人说话认真耐心,能抓住要点,并能简要转述;
- ④ 表达要有条理,语气、语调适当;
- ⑤ 能根据交流的对象和场合稍做准备,做简单的发言;
- ⑥ 在交际中注意语言美,抵制不文明的语言。

初中(7~9 年级)“口语交际”课程目标是:

- ① 能注意对象和场合,文明得体地进行交流;
- ② 耐心专注地倾听,能根据对方的话语、表情、手势等理解对方的观点和意图;
- ③ 自信、负责地表达自己的观点,做到清楚、连贯、不偏离话题;
- ④ 注意表情和语气,使说话具有感染力和说服力;
- ⑤ 在交流过程中,注意根据需要调整自己的表达内容和方式,不断提高应对能力;

力;

- ⑥ 讲述见闻,内容具体、语言生动,复述转述,完整准确、突出要点;

⑦ 能就适当的话题作即席讲话和有准备地进行主题演讲,有自己的观点,有一定说服力;

⑧ 课堂内外讨论问题,能积极发表自己的看法,有中心、有条理、有根据;能听出讨论的焦点,并有针对性地发表意见。

《普通高中语文课程标准(实验稿)》把高中语文课程分为必修课程和选修课程两个部分来设计,必修课程分为阅读与鉴赏、表达与交流,选修课程包括诗歌与散文、小说与戏剧、新闻与传记、语言文字应用、文化论著研读。

高中“表达与交流”的课程目标如下。

① 学会多角度地观察生活,丰富生活经历和情感体验,对自然、社会和人生有自己的感受和思考。

② 能考虑不同的目的要求,以负责的态度陈述自己的看法,表达真情实感,培育科学理性精神。

③ 书面表达要观点明确,内容充实,感情真实健康;思路清晰连贯,能围绕中心选取材料,合理安排结构。在表达实践中发展形象思维和逻辑思维,发挥创造性思维。

④ 力求有个性、有创意的表达,根据个人特长和兴趣自主写作。在生活和学习中多方面地积累素材,多想多写,做到有感而发。

⑤ 进一步提高记叙、说明、描写、议论、抒情等基本表达能力,并努力学习综合运用多种表达方式。能调动自己的语言积累,推敲、锤炼语言,表达力求准确、鲜明、生动。

⑥ 能独立修改自己的文章,结合所学语文知识,多写多改,养成切磋交流的习惯。乐于互相展示和评价写作成果。45 min 能写 600 字左右的文章。课外练笔不少于 2 万字。

⑦ 增强人际交往能力,在口语交际中树立自信,尊重他人,说话文明,仪态大方,

善于倾听,敏捷应对。

⑧ 注意口语的特点,能根据不同的交际场合和交际目的,恰当地进行表达。借助语调和语气、表情和手势,增强口语交际的效果。

⑨ 学会演讲,做到观点鲜明,材料充分、生动,有说服力和感染力,力求有个性和风度。在讨论或辩论中积极主动地发言,恰当地应对和辩驳。朗诵文学作品,能准确把握作品内容,传达作品的思想内涵和感情倾向,具有一定的感染力。

到了大学本科阶段,除了专业需要,高校一般不再开设口语交际方面的课程,除了普通话考级和中国语言文学等学科,以及有关的文科专业在开设现代汉语时涉及语音之外,其他专业通常是开设大学语文。但是,课程设计者赋予大学语文过多的责任。在高校是否应“罢黜”大学语文的讨论中,不少专家提出,不应给大学语文“戴大帽子”,它只是“敲门砖”,而并非“万能胶”,大学语文应该准确定位。事实上,大学语文被赋予太多的责任,如让学生学好文史知识、提高审美能力、培养综合素质、传承文化,等等。人文学科确实有这样的功能。不过针对大学语文这门具体课程来说,它是无法做到的,企图通过几十节课就什么都学会是不可能的。人文素养的培育需要长期坚持,大学语文的作用就是通过教师的引导,激发学生的兴趣,让学生循着“导游”的指点自己去探索。

目前,一些本科院校在大学一、二年级不分专业,开设文理方面的通识课程,但是,对培养大学生口语交际能力的认识还欠高度,建议在课程设置时可以考虑增加“口语交际艺术”这门课程,是作为必修课还是选修课,根据学校类型和专业性质而定,但不能完全依赖大学语文。

我国语境下的素质教育,在德国高等教育界多被称为“关键能力培养”或“关键素质培养”。德国大学生所应具备的、对未来职业发展至关重要的关键能力包括六个方面:专业能力、方法能力、社会能力、自我能力、应用能力和环保意识能力。其中的社会能力,包括合作能力、协商谈判能力、领导能力、交流能力、实施能力、书面表达能力、口头表达能力、危机管理能力、考虑他人看法和利益的能力,以及了解、理解其他文化的能力,这些能力大多都离不开口语交际。口语交际能力的培养可以通过一体化方式,也就是将口语交际能力的培养与专业课的学习相结合,融为一体,在专业学习过程中培养和提高口语交际能力。还可以通过附加方式,也就是指在专业课程学习之外,通过额外的、附加的讲座、培训、项目等方式,培养和提高学生的口语交际能力。

按道理来讲,经过小学、初中、高中的培养,学生应该具备基本的口语交际能力了,但是,由于教育本身跟着高考指挥棒转,在高考中,口语能力占的比例极少,有些省份的考试题根本没有口语的考试内容。

对于文秘专业来讲,无论是高职高专,还是大学本科的文秘专业,秘书的口语交际能力显得非常重要。在高职高专,文秘专业大多开设“口语交际艺术”这门课程,只是有的名称不同,并且在课程设置上内容有所增减。有鉴于此,本套十本教材中有一

本是《口语交际艺术》。

本教材由华侨大学文学院院长孙汝建教授主编,负责教材的策划和大纲的拟定,以及选择编写者,负责教材的统稿和文字修改,并撰写第三章话语的适度原则、第八章口语交际与社会、第十一章口语交际与性别、第十二章副语言与口语交际。

江苏经贸职业技术学院人文系副教授于淑健博士撰写第四章听-说策略、第九章口语交际与文化。重庆城市管理职业学院文化产业管理学院副院长张东副教授撰写第五章语用障碍、第十三章空间语言。四川职业技术学院秘书专业主任彭明福副教授撰写第十章口语交际与心理、第十四章动作语言。扬州职业大学人文学院柏莹副教授撰写第七章口语修辞。济源职业技术学院人文管理系任联齐讲师撰写第一章秘书与口语交际、第二章语言环境、第六章言语行为。

编写者参考了与本教材有关的研究成果,为了统一体例,在教材后附上参考文献,并一并致谢。

教材是集体智慧的积聚,教材的修改没有终点,出版只是起点。我们希望使用者与编写者一起关注教材的瑕疵,让教材更成熟。

孙汝建

2011年10月于厦门华侨大学

目 录

第一章 秘书与口语交际·····	(1)
第一节 口语交际与秘书职业·····	(1)
第二节 口语交际与秘书素质·····	(5)
第三节 秘书心理素质训练·····	(8)
第四节 秘书日常沟通技巧·····	(10)
第五节 秘书接待技巧·····	(14)
第二章 语言环境·····	(18)
第一节 语境的构成因素·····	(18)
第二节 语境的分类与功能·····	(19)
第三节 语境在秘书口语交际中的作用·····	(23)
第四节 秘书口语交际的语境特点及调控策略·····	(25)
第三章 话语的适度原则·····	(29)
第一节 汉语工具层面上的度范畴·····	(29)
第二节 话语层面上的度范畴·····	(31)
第三节 汉语使用者层面上的度范畴·····	(34)
第四节 语境制约与度范畴的把握·····	(35)
第四章 听-说策略·····	(39)
第一节 倾听策略·····	(39)
第二节 说话策略·····	(43)
第五章 语用障碍·····	(50)
第一节 语言障碍及其克服·····	(50)
第二节 语用障碍及其克服·····	(55)
第三节 其他交际障碍及其克服·····	(62)
第六章 言语行为·····	(66)
第一节 言语行为理论的主要观点·····	(66)
第二节 间接言语行为与社会综合因素·····	(69)
第三节 秘书言语行为中的合作原则·····	(73)
第四节 秘书口语交际常见的言语行为·····	(79)
第七章 秘书口语修辞·····	(85)
第一节 口语修辞的要素·····	(85)
第二节 常用辞格·····	(93)
第八章 口语交际与社会·····	(98)

第一节	口语交际与社会沟通	(98)
第二节	语言与人际认知	(101)
第三节	常用口语交际策略	(110)
第九章	口语交际与文化	(125)
第一节	口语交际与中国文化	(125)
第二节	跨文化交流中的口语交际	(130)
第十章	口语交际与心理	(137)
第一节	口语交际的心理素质与心理过程	(137)
第二节	口语表达者必备的心理素质	(142)
第三节	口语表达中常见的心理障碍及应对方法	(146)
第十一章	口语交际与性别	(152)
第一节	语言的性别歧视	(152)
第二节	男女的言语表达差异	(160)
第三节	影响语言性变异的因素	(174)
第十二章	副语言与口语交际	(184)
第一节	副语言的纷争	(184)
第二节	音响语言	(193)
第三节	面具语言	(196)
第十三章	空间语言	(199)
第一节	空间语言概说	(199)
第二节	交际中人际距离的应用	(203)
第三节	交际中位次礼仪的应用	(208)
第十四章	动作语言	(218)
第一节	动作语言概述	(218)
第二节	情态语言	(222)
第三节	手势语	(227)
第四节	体姿语言	(231)
参考文献		(235)

第一章 秘书与口语交际

口语交际越来越受到人们的重视,秘书的魅力可以通过其完善的外表和优雅的仪态来表现,口才也成为秘书展示自我魅力的重要途径之一。无论是竞争职位,还是应聘面试;无论是推销产品,还是洽谈业务;无论是外交谈判,还是最平常的亲人朋友之间的交流,敢于开口说话,并且能把话说得恰到好处,就会得到别人的认可、赏识、推崇和信任。

秘书在口语交际中展现的口才水平是秘书综合能力的体现。所谓“思是源,言是泉”,口才也不是凭空说的。不仅要有活跃的语言组织表达能力,也要有深厚的内涵。一个善于说话的人,必须具有敏锐的观察能力,能够深刻地认识事物。只有这样,说出来的话才能一针见血,准确地反映事物的本质。说话还要有严密的思维能力,懂得分析、判断和推理,说出来的话才能缜密、条理分明。知识渊博,说出来的话才能生动感人。综上所述,秘书口才是用口头语言表达思想的一种巧妙的形式,是一门说话的艺术,是秘书的知识水平、思维能力、反应能力、表达能力的综合体现。秘书口才的培养,离不开秘书综合素养的全面提高。

第一节 口语交际与秘书职业

一、口语交际概述

早在 19 世纪初,国外就有学者指出,一个人在专业上的成功,只有 15% 是仰仗其专业技术,而另外的 85% 则要靠人际关系和处世技巧,而在这 85% 的因素中,起决定作用的是口才。这种认识不断发展,到第二次世界大战后,美国把舌头与美元、原子弹并列为赖以生存和竞争的三大战略武器。在当今,更是把口才放在美元、电脑之前,成为新的战略武器和竞争、发展的法宝。尤其是现代通信技术的广泛应用,使地球的半径在缩短,而舌头伸得更长。口才的作用已渗透到社会生活的各个领域——它是表情达意、交流思想、传播信息、宣传教育的重要工具;是捍卫真理、批评谬误的锐利武器;是寻求发展和合作,广交朋友、增进友谊的宽广桥梁;是调查访问、洽谈讨论的重要手段;是领导艺术、组织管理的重要组成部分。

秘书在领导者身边或中枢机构工作,并以公文、办会和承办领导交办之事为主要任务。其工作职责是协助领导或决策者沟通信息、调查研究、联系接待、办理文书和交办日常事务。秘书是一个单位不可缺少的重要人才,不但是领导或决策者的参谋、

助手,同时也是协调各种工作关系的关键性角色,是领导身边的辅助管理人员。秘书的工作具有多元性和复合性的特点:既要提供智力服务,又要亲自出面操持;既要运筹帷幄,又要捉刀代笔;对内是领导的左膀右臂,对外是单位的脸面喉舌。由此可见,秘书的工作有很大一部分是进行管理工作,秘书的语言交际是秘书职业活动不可缺少的内容之一,秘书的管理口才在处理人际关系的过程中起着十分重要的作用。

长期以来,从使用秘书的领导到秘书本人,受“君子欲讷于言而敏于行”,“病从口入,祸从口出”等古训的影响,“重写”而“轻说”。不少秘书把少说多做作为自己的做人准则,处处谨言慎行。但是,随着社会的发展,过去那种文牍型的秘书已经不能适应形势发展的需要,现代社会需要的是既能思考,又会写,也会说、能说、善说的新型秘书。

语言素养是人际素养的一个方面,当然也是秘书素养最重要的一个方面。建立和维持良好的人际关系,需要懂合作、识礼仪,更需要长于沟通,尤其是语言上的沟通。秘书职业的特殊性,对秘书岗位从业人员的口语表达能力提出了较高的要求。现代秘书既要在撰写文件材料、领导讲话稿时善于“舞文弄墨”,又要在接听电话、接待来访、汇报工作、参与谈判时能出谋划策。随着社会信息化的加深,秘书将面临越来越高的语言素养要求,因此必须提高口语表达能力,使其具备良好的口才。

从本质上来看,交际是一种社会现象,具有社会性,它随着社会的产生、发展而产生、发展,受到社会生产力和生产关系的制约,而又对提高社会群体的向心力、发展社会生产力、促进人类文明和社会进步起着强大的推动作用。在形式上,交际则是通过具体的个人进行的,具有个体性和双向性。人们通过交际传递信息、交流思想感情,求得满足,进而认识社会,参与社会改造,以至形成自己的个性,成就自己的事业。交际是人与人相互联系的一种行为,而语言则是人类最重要的交际工具。

所谓口语交际就是特定的人(包括听、说双方)在特定的环境里为了特定的目的,选择适当的话语内容和方式,用以交流思想、传递信息的一种言语活动。随着人们互相合作机会的增加,每个人的口头表达能力显得越来越重要。口语表达能力的强弱已成为一个人生活及事业优劣成败的重要因素。在人类社会,口语表达是人类最重要的交际工具,是第一位的交际工具,人说话就是为了交流思想、传播信息、统一行动、发展生产。口语表达是以表情达意、传递信息为目的的社会实践活动。口语表达过程是一个复杂的生理和心理活动的过程,包括内部语言形成和语言的传送过程。在这个过程中,说话人由于个人的感情和思想的变化,产生了说话的动机,形成了内部语言(无声语言),即确定说话的意向、内容,通过选择恰当的词语、句子,并根据一定的语法规则和逻辑规则,将这些语句排列成正确的次序,迅速转化为外部语言(有声语言)。说,是口语表达的基本形式,声音是口语表达的物质媒介,以声传意便成了口语的本质之一。即便在通信高度发达的今天,人类可以超越空间的限制,但必须依赖声波来传递信息。因此,从某种意义上来说,口语表达是一种借助于声音和态势完成表情达意任务的复杂的精神劳动。口语表达在本质上属于现实活动,而不属于艺

术活动。

因此,口语表达是指表达者出于某种社交使命,运用连贯、标准的有声语言,并辅之以态势语言交流思想、传递信息、表达感情的一项社会实践活动;是一种以声音、态势为工具,以标准口语为产品,以传情达意为目的的特殊的劳动。从本质和深层意义上说,口语表达是一种艺术性的现实活动。

二、口语交际的功用

一个人口语交际的才能,通常称为口才。一个会说话的人可以恰到好处地表达自己的意图,并使说出的话语动听、入耳,让人听了乐意接受。因此口才是指在交谈、演讲、论辩等各种口语交际活动中,表达者运用恰当、得体、有效的言语策略,达到特定的交际目的,取得圆满交际效果的口头表达才能。

“一言可以兴邦,一言可以丧邦”,“一言之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”,由此可见,在我国古代已将国之兴亡与口才紧密联系起来。口才的运用不仅关系到个人的前途,而且影响到了国家的生存和发展。在发展迅猛的今天,不管从事何种职业,口才运用的好坏都将影响到个人能否顺利步入成功之门,其重要性可见一斑。

1. 人际交往离不开口才

语言是人类最重要的交际工具。人们利用语言进行交际,交流思想,以便相互了解,协调共同的活动,促进社会经济的发展、科技的进步和文化教育水平的提高。

2. 良好的沟通需要口才

现在的社会生活,人与人之间,以及人与社会之间的关系非常密切,广泛的社会往来不可缺少。交际是人与人之间相互联系的一种行为,而语言则是人类最重要的交际工具。随着人们相互合作机会的增加,每个人的口头表达能力显得更为重要了,口语表达能力已直接成为影响一个人生活及事业的一个极为重要的因素。

3. 口才创造机遇

有资料显示,在发达国家,近10%的人直接或间接地从事着与口才相关的工作。人们在日常生活中使用口头语言进行情感交流、信息沟通。目前生活在开放环境中的人们在物质生活得到了满足后,更讲究精神生活水平,这就必须要进行交流;而要交流就必须有充分施展口才的魅力。拥有好口才,能使个人生活更加丰富多彩,能有效地改善生存的状况和质量。

4. 口才是一种力量

好口才可以助人赢得友谊,给人排忧解难,消除人与人之间的隔阂,取信于人,解除人的愁苦、悲观,使人生更加美好快乐。

也许有才干没有口才也可以达到办事的目的,但有了才干又兼有口才的人,成功的希望更大。因为在言语谈吐中,个人的才能和品质能得到充分的展示,使对方了解并产生信任,从而托付重任。

5. 口才是事业成功的翅膀

现在越来越多的人重视口才的培养,这是因为人们已经意识到在激烈竞争的社會里,一个人在现代社会的适应能力、竞争能力和推销能力无一不是以口才来展示的。言语是思想的衣裳,谈吐是行动的翅膀,口才可以表现一个人的睿智和高雅,也可以暴露一个人的愚蠢和低俗。所以,口才主要不是口上之才,而是一个人德、才、学、识的整体体现和综合展示。事业的成功与失败,在很多时候往往取决于某一次谈话。

三、口语交际的意义

秘书为了解、掌握情况,不仅要上与领导接触、下与群众联系,还要和同事交流,这些都离不开口才,因此秘书要“善说”。

1. 秘书“善说”有利于开展工作

秘书要做好工作就得说话,但要把话说得明白、说得巧妙,就必须了解说话的科学性和艺术性。一般来说,给领导提建议需用商量的口气;同时,也应根据领导的不同特点和不同的谈话内容,采取不同的方法。如某服装公司经理因经济纠纷怒气冲冲地去找与其公司有业务往来的某纺织集团董事长,该集团董事长因尚未考虑好对策,便派秘书接待。秘书耐心、仔细地听取了经理陈述的意见后说:“我们十分尊重您和贵公司,您所说的意见我将原原本本地向董事长报告。”秘书采取缓和挡驾的方法为董事长考虑对策赢得了时间,也为日后较好地处理纠纷创造了良好的条件。

2. 秘书“善说”有利于协调关系

协调各方面的关系,特别是协调人际关系,是秘书的一项重要职责,更需要秘书有良好的语言表达能力。秘书与领导朝夕相处,协调好领导间的关系尤为重要。领导之间的矛盾大多为工作中的观点分歧,也有少数隐藏或夹杂着自己说了算的意气之争,这类矛盾处理不好,会给工作带来严重后果。在这种环境中,秘书应想方设法缩小分歧,使其统一认识,消除隔阂,和睦相处。例如,某县委领导和一位老部长有隔阂。当老部长生病时,领导的秘书便去医院探望,他把礼品放在病床说是代表县委领导来看望的;而当县委领导生病住院时,这位秘书又买了礼品送到他的床头说是老部长委托他来的。这位秘书用真情和真诚消解了两位领导人之间的隔阂,用巧妙的语言缩短了双方的距离。这样的协调方法就颇具艺术性。

3. 秘书“善说”有利于树立单位的良好形象

“说话既能创建更好的人与人之间的关系,也可以破坏人与人之间的关系,它是双刃剑。”(日本板川山辉夫)。我国亦有“好话一句三冬暖,恶语伤人六月寒”的说法。有些秘书不了解语言的双面作用,因说话不动脑而得罪人的例子并不少见。有一位港商与闽南某公司商议合资办厂事宜。当他来到公司门口时,接待他的该公司秘书说:“我们经理在楼上,他叫你去。”港商一听很不高兴,心想:他凭什么叫我去?便转身说:“贵公司若有诚意合作,叫你们经理到我住的宾馆来洽谈。”这位秘书用语不当,