

Culture

高等院校文化素质教育系列教材

口语交际 与人际沟通

主 编 陈丛耘

副主编 薛 南

(第2版)



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

高等院校文化素质教育系列教材

口语交际 与人际沟通

(第2版)

主 编 陈丛耘

副主编 薛 南



重庆大学出版社

内容简介

本书在教育部高职高专文秘教指委的规划指导下,秉承“服务教育、服务社会”的编写理念,强调精简实用,好教好学,理论与实践紧密结合。本教材共分八个部分,内容包括概述、口语交际训练、演讲、辩论、谈判、批评、劝说、面试、推销、听—说策略等的表现形式及训练、沟通的策略指导,并从社会文化心理的层面上作了分析。

本书信息量大,理论体系新颖独特;案列丰富,实训模式简便易行。每章后附有思考与练习题,适合于高职学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

口语交际与人际沟通 / 陈丛耘主编. —2版. —重庆: 重庆大学出版社, 2015.1
高等院校文化素质教育系列教材
ISBN 978-7-5624-8615-2

I. ①口… II. ①陈… III. ①言语交往—高等职业教育—教材 ②人际关系学—高等职业教育—教材
IV. ①H019②C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第224800号

口语交际与人际沟通 (第2版)

主 编 陈丛耘

副主编 薛 南

策划编辑: 贾曼 雷少波 唐启秀

责任编辑: 文 鹏 罗 杉 版式设计: 雷少波

责任校对: 秦巴达 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

万州日报印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 1/16 印张: 14.5 字数: 309千

2010年8月第1版 2015年1月第2版 2015年1月第4次印刷

印数: 7501—10500

ISBN 978-7-5624-8615-2 定价: 29.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

总主编 孙汝建

顾问

朱寿桐	李俊超	严 冰	王国川	徐子敏	王金星
崔淑琴	陈江平	禹明华	时志明		

编委会成员(以姓氏笔画为序)

丁 旻	王 茜	王君艳	王国川	王金星	王 勇
王敏杰	王瑞成	王箕裘	方有林	孔昭林	龙新辉
卢如华	包锦阳	冯修文	冯俊玲	兰 玲	朱 敏
朱寿桐	朱利萍	向 阳	刘秀梅	孙汝建	严 冰
杜春海	李俊超	李强华	杨 方	杨 梅	杨群欢
肖 晗	肖云林	时志明	吴仁艳	吴良勤	余允球
余红平	宋桂友	张 端	张小慰	张春玲	张艳辉
陈丛耘	陈江平	陈秀泉	陈 卿	陈 雅	金常德
周建平	周爱荣	赵 华	赵志强	胡亚学	胡晋梅
钟 筑	钟小安	禹明华	侯典牧	俞步松	施 新
贾 铎	顾卫兵	徐 静	徐 飙	徐子敏	徐乐军
徐 静	郭素荣	崔淑琴	彭明福	董金凤	韩开绯
韩玉芬	程 陵	焦名海	谢 芳	强月霞	楼淑君
雷 鸣	熊 畅	潘筑华			

总序

当下,文化素质教育仍然是学校教育的关键和难点。

人类个体从“自然人”转化为“社会人”,这个过程在社会心理学上称为“社会化”。开展生动丰富的文化素质教育,是青年学生实现从“自然人”向“社会人”“进化”的重要途径和手段。学校教育,尤其是高等教育,在专业教育、技术教育之外还承担着一项更为重要的使命,即,对学生进行文化素质教育。

最近,在对教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会于2010年组织出版的“教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会‘十二五’规划教材”的修订中,基于文化素质教育在学校教育中的重要性及文化素质教育在社会教育中的迫切性,与会的委员们一致同意以适用、适度为原则,从中遴选出一批选题,作为服务于职业教育各专业学生文化素质教育课程的系列教材。这批教材包括9种,其中有两种被评为国家“十二五”规划教材。书目如下:

职业礼仪(国家级“十二五”规划教材)

毕业设计(论文)写作指导(第2版)(国家级“十二五”规划教材)

公共关系实务(第2版)

口语交际与人际沟通(第2版)

形体塑造与艺术修养(第2版)

规范汉字与书法艺术(第2版)

实用美学(第2版)

文学艺术鉴赏(第2版)

文化产业管理概论

这套教材的选题涉及文化素质教育的主要方面,主要针对中高职院校、本科职业院校学生的专业特点、年龄特点、心理特点和未来职业特点,确定教材编写的指导思想、编写原则、编写体例、表达方式,以职业院校学生为教育对象,又兼顾社会读者。教材以“够

用为度，适用为则，实用为标”为原则，突出主要知识点，案例举一反三，语言表达通俗流畅。为了增强教材“衔接”的力度，提高教材的质量，我们在组建顾问班子、编写队伍和编委会时，优选了不同层次、不同类型院校的文化素质课的教师。

如果这套教材使用后能得到大家的认同，我们的努力就没有白费。

华侨大学文学院院长、博士、教授、研究生导师

教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会主任委员 孙汝建

2014年7月于厦门

前言

由于人际交往的日益频繁，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，也是适应社会发展，个人进步必不可少的途径。一个人的语言运用、表达能力，既体现了自己的水平，也关系到工作单位的精神文明状态。因此，良好的口语交际和人际交往沟通能力，是一个优秀员工最基本、最重要的素质。编写本教材的宗旨就是为了适应高职学生的教育发展和工作需求，使学生养成健全的人格、良好的人际交往和沟通能力，具有一定的多元文化知识、较好的团队合作能力，并能正确有效地处理工作中的各种冲突，创造和谐的人际关系。

本书在教育部高职高专文秘教指委的规划指导下，秉承“服务教育、服务社会”的编写理念，强调精简实用，好教好学，理论与实践紧密结合。本教材共分八章，内容包括口语交际与人际沟通的关系、口才训练、演讲、辩论、谈判、批评、劝说、面试、推销等的表现形式及训练，沟通的策略指导，并从社会文化心理的层面上作了分析。该书信息量大，理论体系新颖独特；案例丰富，实训模式简便易行，每章前有学习目标，每章后附有思考与练习题。适合于高职学生使用。

本书编写人员都是有着多年从事这方面教学经验的老师，他们将自己在教学中的所学、所思、所得、所感都融汇在书稿中，以期对学生的成长和就业起到作用。本书由陈丛耘担任主编，薛南担任副主编，撰写的具体分工如下：

陈丛耘（国立华侨大学华文学院，教授）；第一部分“概述”、第五部分“批评劝说”、第八部分“口语交际与社会文化心理”；

薛南（扬州职业大学，副教授）；第二部分“口语交际训练”；

田慧霞（濮阳职业技术学院，讲师）；第三部分“演讲”；

胡艳娜（黄河水利职业技术学院，讲师）；第四部分“辩论 谈判”；

陈云（南通农业职业技术学院，讲师）；第六部分“面试 推销”；

李盖虎（湖南大众传媒职业技术学院，副教授）；第七部分“听一说策略”；

全书由陈丛耘、薛南统稿。

在本书编写过程中，编者参考了不少著作，从书刊、网络上选用了一些材料，在此向有关专家、同仁表示衷心地感谢。

编者

2015年1月



第一部分 概述

- 2 第一单元 口语交际
- 2 一、口语交际的特点
- 3 二、口语交际与社会生活
- 5 三、口语交际的基本要求
- 6 四、口语交际的训练
- 9 五、口语交际心理障碍的分析
- 11 第二单元 人际沟通
- 11 一、人际沟通的内涵和一般原理
- 13 二、人际沟通的过程模式及类型
- 16 三、影响人际沟通的因素
- 18 四、工作的沟通技巧

第二部分 口语交际训练

- 22 第一单元 口语交际素养
- 22 一、道德品质的修养
- 22 二、文化知识的修养
- 23 三、心理素质的修养
- 23 第二单元 有声语言的训练
- 23 一、有声语言诸要素
- 24 二、有声语言的规范化训练（发声技能训练）
- 34 第三单元 无声语言训练
- 34 一、无声语言诸要素及其作用
- 36 二、仪容仪表
- 45 三、表情
- 49 四、仪态
- 54 五、空间距离

第三部分 演讲

- 58 第一单元 演讲的基本原则
- 58 一、演讲的概念和特点
- 59 二、演讲的分类
- 59 三、演讲成功的要素
- 62 四、演讲的实用技巧
- 66 第二单元 命题演讲的训练
- 66 一、命题演讲的含义和类型
- 66 二、命题演讲的基本特点
- 66 三、命题演讲的程序
- 69 第三单元 即兴演讲训练
- 69 一、即兴演讲的特点
- 70 二、即兴演讲的要求
- 70 三、即兴演讲的技巧

第四部分 辩论 谈判

- 78 第一单元 辩论
- 78 一、辩论的概念和特征
- 78 二、辩论的种类和作用
- 78 三、辩论的技巧训练
- 86 第二单元 谈判
- 86 一、谈判的概念和特征
- 87 二、谈判的类型
- 88 三、谈判的技巧

第五部分 批评 劝说

- 96 第一单元 批评
- 96 一、批评的原则
- 98 二、批评的基本技巧
- 104 第二单元 劝说
- 104 一、劝说效果
- 104 二、影响劝说效果的因素

第六部分 面试 推销

- 112 第一单元 面试
- 112 一、面试概述
- 113 二、面试沟通的特点
- 115 三、面试沟通的基本技巧
- 121 第二单元 推销
- 121 一、推销概述
- 121 二、推销口才的原则和策略
- 125 三、推销口才的技巧

第七部分 听一说策略

- 134 第一单元 倾听策略
- 134 一、倾听的重要性及其意义
- 135 二、倾听的过程、方式和要求
- 137 三、倾听的基本技巧
- 141 第二单元 沟通策略
- 141 一、电话沟通的技巧
- 144 二、与上司沟通的技巧
- 147 三、与下属沟通的技巧
- 150 四、与客户沟通的技巧
- 155 五、与同事沟通的技巧
- 156 六、见面寒暄的技巧
- 161 七、拒绝别人的技巧
- 164 八、赞美他人的技巧
- 166 九、安慰他人的技巧
- 170 十、为他人作介绍的技巧

第八部分 口语交际与社会文化心理

- 176 第一单元 口语交际与社会
- 176 一、汉语与社会化
- 177 二、汉语习得与社会化
- 179 三、影响社会化的因素

181	第二单元 口语交际与文化
181	一、汉语与民俗文化
183	二、汉文化的外借与吸收
186	三、汉语方言与地域文化
190	第三单元 口语交际与心理
190	一、社会心理效应
192	二、禁忌心理
206	三、模仿心理与暗示心理
211	四、谎言心理
213	五、性差心理

参考文献

第一部分 概述

学习目标:

1. 帮助学生明确口语交际与人际沟通的关系，了解口语交际的重要性。
2. 纠正语言表达的问题，克服在公众场合语言表达时的心理障碍。
3. 树立自信心，培养他们的自控力以及面对挫折与失败的耐受力。

口语是人类最早、最重要的交际工具，无论过去、现在，还是将来，都离不开口语交际，而且，随着现代文明的发展，口语交际在社会生活中的作用越来越大。《新课程标准》把“听话、说话”改为“口语交际”，这不仅仅是提法上的变化，更重要的是体现了观念上的改变，体现了时代的要求。《新课程标准》对口语交际总的要求是：“具有日常口语交际的基本能力，在各种交际活动中，学会倾听、表达与交流，初步学会文明地进行人际沟通和社会交往，发展合作精神。”这个目标体现了现代社会对学生语文能力的新要求。

口语交际与人际沟通是一种技能、一种艺术。它是一个人在社会交往活动中口语表达能力的表现。大凡具有社交口才的人，说话时定能闪烁出真知灼见，并由此给人以精明、睿智、风趣的感觉。社交中受人欢迎、具有魅力的人，一定是口语交际与人际沟通能力较强的人。生活中每时每刻都在与领导、同事、客户、朋友、家人进行着沟通，对外沟通的品质影响着一个人的成败。

口语交际像春天一样鲜活，人际沟通像原野一样丰富，倘若你试着走进“春天”，智慧的阳光就会普照你的心灵，不再让你“话在心里口难开！”。

第一单元 口语交际

一、口语交际的特点

什么是“交际”？《现代汉语词典》解释为：“人与人之间的往来接触。”“口语交际”即指人与人之间口头语言上的接触交流，也就是交际双方为了一定的目的，运用恰当、准确、规范的口头语言，采用一定的方法进行思想交流的言语活动。而口语交际能力则是人与人之间在交往的过程中表现出来的灵活机智的听说能力和待人处事能力，是融听说能力、交往能力为一体的综合能力。《语文新课程标准》认为，口语交际能力是现代公民应该具有的必备能力。倾听能力、表达能力、应对能力都是口语交际的主要内容。

（一）倾听能力

良好的倾听能力是交流双方能否在同一平台上顺利进行语言交际的前提，谦虚宽容、态度诚恳、专心致志地听取别人表述，是最基本的交际道德和要求。倾听能力就是要有听话的能力，对他所说的话能否听懂话中意、话外音，更重要的是要在倾听中学会尊重别人意见，尽量不存偏见，学会不强迫别人接纳自己的观点，更不能因对方的意见与自己有别而恶意挖苦、讽刺，或随意打断别人说话，甚至与对方产生激烈争辩，那样只会破坏双方感情，导致言语交际失败。

（二）表达能力

流畅的表达能力是言语交流过程中阐述自己观点和见解的重要手段。进行“口语交际”的互动，要通过不断训练，反复磨炼，努力克服自身言语上的毛病，鼓起说话的勇气，学会把听众当成自己的朋友，逐渐消除与听话人进行口语交际的心理障碍。从有问必答，用自己熟悉的生活内容与听话人交流开始，锻炼自己敢说、会说、说好，甚至参与辩论，达到说准、多说、自然大方、表述流畅的境地。

（三）应对能力

机智的应对能力是交流活动中培养和练就自己思维活跃、反应敏捷的最佳方式。“口语交际”离不开人的思维活动，在个体与个体、个体与群体的言语交流互动中，需要对稍纵即逝的言语内容作出快速反应，明白对方说话意图，捕捉说话人的立场观点，加工分析所听内容的主次，准确把握关键性词语，然后再经过自己的大脑编辑整理，形成自己的观点，表达自己的看法，对来自不同角度的提问作出快速准确的反馈。

总之，口语交际能力除了具备听话、说话的能力外，还要有交往能力、待人处事能力等。实际上，口语交际能力是言语表达能力、处事能力、生存能力等多种能力的有机组合，它与听说话相比有较大的差异，主要表现在：

（1）听说话常常是单方面的，口语交际则是双向互动的。听说训练多是一人说，众人听，语言信息呈单向传递状态，思想交流、思维碰撞较少。而口语交际则强调信息

的往来交互,因此,参与交际的人,不仅要认真倾听,还要适时接话,谈自己的意见和想法,这样,在双向互动中才能实现信息的沟通和交流。

(2) 口语交际需要更全面的表达技巧。既然是面对面的接触、交流,就不能像自言自语那样,爱说什么就说什么,爱怎样说就怎样说,而应该考虑语言、情感、举止等综合因素,所以,口语交际不仅需要听说技巧,还需要待人处事、举止谈吐、临场应变、表情达意方面的能力和素养。

二、口语交际与社会生活

汉语是我们的第二母亲,我们每天都要运用汉语进行口语交际。据研究,每人每天平均要用 10 ~ 11 分钟的时间来讲话,平均每句话占 2.5 秒左右。正常的语速是每分钟 230 个音节。以前的新闻播音速度,一般为每分钟 180 个音节左右。现在的新闻播音速度大大加快,一般为每分钟 230 ~ 250 个音节,这是现代生活节奏加快的缘故。正常语速与年龄、性别有关,青年女性的语速往往较快。正常语速也与个人说话的习惯有关,教师讲课,有的每分钟 150 个音节左右,有的每分钟 240 个音节左右。正常人讲话,有 95% ~ 99% 的话语是规范的,只有 1% ~ 5% 的话语是不规范的。

(一) 口语交际的基本类型与特点

就人和人的交际来看,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。

这就反映了口语交际的四个特点: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。

(二) 口语交际中的称呼

口语交际是一种能力,也是重要的交际手段,更是语言的表达艺术,比如称呼,称呼是否得当直接影响到交际双方的心理能否相容。

称呼可以分为尊称和泛称。“您好”“贵姓”“尊姓大名”“您老”“郭老”是尊称;“张厂长”“李伯伯”“先生”“同志”“小姐”“师傅”是泛称。

称呼还有褒称、贬称和中性称之分。褒称的:“老人家”“老同志”“老先生”“老师傅”“老大爷”等;贬称的:“老家伙”“老不死”“老东西”等;中性称的:“老头”“老汉”“老头子”等。

随着交际双方身份、关系、场合的变化,称呼也会发生变化。称呼的变化主要受制于下列因素:

权势关系。权势关系是指在年龄、社会地位、社会分工、财富、权力等方面,一方居于优势,如上下级关系、师生关系、长辈和晚辈的关系、主仆关系等。交谈双方处于

权势关系时，权势较低的一方常用尊称和褒称称呼对方，权势较高的一方常用泛称和中性称。

一致关系。一致关系是指某一点上双方具有共同性，双方是一种平等关系，如兄妹、同事、同乡、同学等。处于一致关系的交谈双方用泛称或中性称表示亲近，有时用贬称表示亲昵。

亲疏关系。亲疏关系是指交际双方亲疏的程度，是一种容易变化的关系，可以由亲到疏，也可以由疏到亲，相互之间的称呼要根据亲疏程度而定。

角色关系。交谈双方的角色关系会影响称呼的运用。苏叔阳的小说《左邻右舍》，洪人杰对李振民在文革前后使用的称呼不同。文革初期，厂长兼党委书记的李振民挨批斗，原为车间主任的洪人杰以左派自居，对李振民说：“哼，看你教育的接班人，多么讲礼，你还当过书记呢。”“这你清楚哇，亲不亲，阶级分，你什么人，他什么人……再一说，你养花可不是为了消遣，你有寄托呀！”1975年李振民恢复了厂长职务，洪人杰又成了下属，他对李振民说：“老想找您谈谈，可在家里总也看不见您。”“不知您觉出来没有，您一回厂啊……”“您心里跟明镜似的。”后来洪人杰通过钻营调到局里，成了李振民所在厂的上级机关的干部，他又以李振民的上级自居讲话：“听说当着上级的面，你就跟我们局长干上了，行啊。”“我就是把材料全拨给你，你那厂子，那自动线也上不去！你那儿的情绪不对头……你清楚哇，你管了吗？”由于双方角色关系的变化，人称也随着发生变化。

双方的心态。交际双方的心态会影响称呼的使用。曲啸去某市给犯人讲话，一开始就碰到称呼问题。叫“同志”吧，不合适；叫“罪犯”吧，有伤自尊心。后来他采用了“触犯了国家法律的朋友们”，全体罪犯听后热烈地鼓掌，有些听众感动得流下了眼泪。20世纪30年代，“左联”党组织称“鲁迅同志”，鲁迅感到是对他的信任和尊敬。他在文章中写道：“那些足迹在地上，为了全民族而努力的人们，我得引为同志，是颇感自豪的。”有时为了挖苦、讽刺，可以故意混用“你”和“您”。李云龙《小胡同》中，合线厂的红卫兵大马看破石增福是冒充解放军的鱼店售货员，于是挖苦地说：“您是哪个部队的？我怎么闻着您这身上一股咸鱼味儿啊？”苏叔阳《左邻右舍》中的洪人杰，因说话走了火，错被公安人员当做反江青的人物抓了起来，粉碎“四人帮”后被无罪释放。他到处吹嘘“光荣被捕”。当他再次碰到当年抓他的公安人员时就讽刺挖苦地说：“哟，您又忙着逮人呐，还认识我吗？江青是个老妖婆？我又骂了，您逮我呀？”这是用“您”这一尊称表示挖苦讽刺。此外，有时还可以用尊称来疏远关系，如果在亲近的人中间一贯用“你”来称呼，突然用了“您”，这意味着关系的疏远。

时代色彩。时代色彩会影响称呼的使用。下列称谓具有一定的时代色彩：令亲（对方的亲戚）、令尊（对方的父亲）、令堂（对方的母亲）、冰翁（对方的岳父）、嫂夫人（对方的妻子）、令郎（对方的儿子）、令媛（对方的女儿）。这些称谓词常见于书卷语体，日常谈话很少使用。现在常用的“师傅”“先生”“女士”“小姐”“同志”

等也反映了时代色彩。“同志”原指志同道合者，新中国成立初期比较普及，“文革”中达到顶峰，“文革”中能否称“同志”意味着政治上可靠与否。目前“同志”的使用范围在缩小，使用频率在降低。“师傅”一词原指“工商戏剧等行业传授技艺的人”，“文革”中由于当时“工人阶级领导一切”，就使得“师傅”一词在大力提倡“又红又专”的年代普遍流行，工商戏剧界人士固然称“师傅”，就连知识分子也被称为“师傅”。

“先生”一词是学生对老师的尊称，又用作对他人的尊称。在革命战争年代以及新中国成立至“文革”结束，“先生”在我国多用来称统战对象。目前，“先生”“女士”“小姐”一类的旧词新用，体现了现代社会的文明和开放。“小姐”这一称呼，随着时代的变化，感情色彩也在变化，解放前“小姐”是尊称，文革中“小姐”是贬称，改革开放前期、中期“小姐”是尊称，而近几年来，“小姐”又出现了贬称的倾向。称呼一般按行业而定，学校的教职员工，不论是教师还是行政管理人员均可称为“老师”；医院里不论“医生”和“护士”，凡是穿白大褂的都称“医生”。当然，对本单位熟悉的人在称谓时一般按内部“行当”区别称呼。这是因情境而引起的称呼类化所致。

三、口语交际的基本要求

（一）努力学习和掌握相关的知识

仅口才论口才才是远远不够的，那些伶牙利齿的“巧舌媳妇”，尽管能说会道，却登不了“大雅之堂”。出色的口头表达能力，其实是由多种内在素质综合决定的，它需要冷静的头脑、敏捷的思维、超人的智慧、渊博的知识及一定的文化修养。因此，一定要努力学习有关理论及知识，如学好演讲学、逻辑学、论辩学、哲学、社会学、心理学等，并且不断积累经验，提高自己的综合素质。

（二）努力学习和掌握相应的技能、技巧

如在讲话、讲演时，就要做到：准备充分，写出讲稿，又不照本宣科；以情感人，充满信心和激情；以理服人，条理清楚，观点鲜明，内容充实，论据充分；注意概括，力求用言简意赅的语言传达最大的信息量；协调自然，恰到好处地以手势、动作、目光、表情帮助说话；表达准确，吐字清楚，音量适中，声调有高有低，节奏分明，抑扬顿挫；恰当地运用设问、比喻、排比等修辞方法及谚语、歇后语、典故等，使语言幽默、生动、有趣；尊重他人，了解听者的需要，尊重听者的人格，设身处地为听者着想，以礼待人，不带教训人的口吻，注意听众反应，及时调整讲话内容。

（三）多讲多练

积极参加各种能够提高口头表达能力的活动，如演讲会、辩论会、班会、讨论会、文艺晚会、街头宣传、信息咨询等活动。凡课堂上老师讲的或自己在书本学到的知识都尽可能地用自己的话说出来，这样也有助于提高自己的口头表达能力。锻炼口头表达能力要有刻苦精神，要持之以恒。只要我们勤于学习，大胆实践，善于总结，及时改进，我们的口语交际能力一定能不断提高。

四、口语交际的训练

(一) 思维训练

(1) 积累知识。丰富的知识能开发智力,启迪思维。最佳口才是用知识的甘露滋润听众的心田,用知识的钥匙开启听众的心扉。要获取知识,全靠平时积累。制作知识卡片是积累知识的有效方法,它可以把大千宇宙的奥妙、微观世界的秘密、古往今来的精华兼收并蓄,拿来为我所用。只要坚持日积月累,便可达到“胸藏万汇,口有千钧”的境界。

(2) 深入思考。心理学家认为,口语交际是受复杂的生理和心理活动制约的。口才的发挥,是藏之于内心的无声语言和表之于外的有声语言的转化过程,嘴巴的讲和大脑的想存在着相辅相成、互为作用的依存关系,人们思考的是什么问题,在一般情况下,往往心里怎样想,嘴巴就怎么说。嘴上说的,就是心里想的;心里想的,就是嘴上要说的。口头表达这种区别于书面表达的随想随说的特点,就特别要求思维的敏捷和灵活。

(二) 记忆训练

要具备好的口才,除了思维敏捷灵活之外,更重要的是必须有充分的准备,而充分准备主要是指对说话内容的熟悉,这就不可避免地涉及记忆。不仅要记忆讲话的素材,记忆讲话的语言,甚至还要记忆你精心设计的讲话结构。只有从内容到形式上都记熟了,才能有条不紊、脉络分明地表达出来。

以演讲为例,要口才好,效果佳,其上策就是记讲稿,脱稿表达。照本宣科必然失去讲话的魅力,而宣读式的演讲,由于注意力集中在稿纸上,常常缺乏表情与动作的配合,不能充分表达出感情色彩和发言者自己的实际感受,因而使讲话失去生动性,成为枯燥、生硬和呆板的叙述;又由于注意力集中在稿纸上,必然缺乏与听众的“目光交流”。要脱稿讲话,使口语表达收到最佳效果,最重要的办法,就是将主讲的内容练得滚瓜烂熟。但是,在日常工作和生活中,有讲稿的讲话毕竟是不多的,无讲稿的讲话,倒是常有的,比如,座谈、讨论、辩论、出席邀请会议等,常常“突然袭击”,要你讲几句话,发表发表高见。面对这种情况,怎么办?将大脑中储存的有关知识,即兴拿来,稍加组织,为己所用。只要平时记住了大量的领袖语录、哲理名言、作家作品、科学术语、成语典故、寓言故事、史地常识、奇闻轶事等素材知识,表达的时候,定会口若悬河,侃侃而谈。

由此看来,无论是有稿讲话,还是无稿发言,无疑都将借助于记忆。通过记忆,可以储存信息,把有准备的讲话材料和无准备的素材知识铭刻在脑子里,没有稿子或抛开稿子上讲坛,说话都能如行云流水,滔滔不绝。

记忆的方法很多,关于介绍记忆的文章、专著也不少。有人还总结了这样的经验:“理解是记忆的基础,争论是记忆的益友,背诵是记忆的根本,重复是记忆的良方,趣味是记忆的媒介,联想是记忆的动力,应用是记忆的要诀,精简是记忆的助手,卡片是记忆的仓库。”