



21世纪高职高专规划教材
通识课系列

彭 红 ◎ 编著

口才与演讲

Eloquence and
Speech

 中国人民大学出版社



21世纪高职高专规划教材
通识课系列

彭 红 ◎ 编著

口才与演讲

Eloquence and
Speech

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

口才与演讲/彭红编著. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 4

21 世纪高职高专规划教材·通识课系列

ISBN 978-7-300-17386-3

I. ①口… II. ①彭… III. ①口才学-高等职业教育-教材②演讲-高等职业教育-教材 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 081207 号

21 世纪高职高专规划教材·通识课系列

口才与演讲

彭红 编著

Koucai yu Yanjiang

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 18.75 插页 1

字 数 361 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2013 年 5 月第 1 版

印 次 2013 年 5 月第 1 次印刷

定 价 34.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

→ Preface

不论古今中外，口才与演讲，历来都是个人成长与成功的利器。

两千五百多年前的春秋时期，晏婴出使楚国不受辱，用超群的口才捍卫了齐国的国格和国威；战国时期的齐国大臣邹忌用掷地有声的演讲谏言威王招贤纳谏、整饬军纪，厉行法治，使当时的强国燕、赵、韩、魏“皆朝于齐”；战国时期纵横家苏秦以三寸不烂之舌游说于齐、楚、韩、魏诸国，向诸国国君分析天下大势，最后达成了六国合纵共同抗秦的战略目的；还有汉代的蒯通、陆贾，清代的纪晓岚、刘墉等，均因应对得体、能言善辩而载入史册。

在上世纪中叶，口才就被西方发达国家列为“三大战略武器”之首。1963年8月28日，美国著名黑人领袖马丁·路德·金在华盛顿组织了一次25万人参加的集会，在集会上发表了闻名于世的演讲《我有一个梦想》，反对美国的种族歧视、争取黑人的自由平等。鉴于所作出的杰出贡献，他获得了1964年的诺贝尔和平奖；英国前首相温斯顿·丘吉尔也有着令人折服的口才，他的著名演讲《我成功的秘诀》激励了一代又一代年轻人。

历史的车轮驶入21世纪，口才与演讲仍然是中外各界成功人士成就事业凭借的有力杠杆。美国著名政治家富兰克林曾说：“发生在成功人士身上的奇迹，一半都是经由口才创造出来的。”

近些年，经济日益全球化，国内市场经济体制已经建立并处于蓬勃发展时期，这就使个人、公司、地域、国际的交往日益频繁，社会对口才好、演讲能力强的人才的需求也更加迫切。作为高职高专的大学生，仅有一定的专业知识和技能而缺乏口语交际能力和人际沟通能力，难以适应当今知识经济时代和信息时代对人才的要求。可以说，在任何一种行业中，拥有睿智的口才和较好的演讲能力，能根据不同的场合选择最适合的言语表达方法，能在必要的时候准确、恰当、得体地表达自己、推销自己，既能提高自己的职业素质，也能拓宽自己的就业渠道，赢得更多的事业发展机会。

然而，我在一次对高职院校学生的口才类问卷调查中却发现，高职高专学生的交际

口才现状不容乐观：有 57.6% 的学生对自己的口语表达水平不满意；80% 以上的学生在口语表达方面存在这样或那样的困惑，对上台演讲更是避之不及；只有 20% 的学生认为自己的交往能力和口才“很不错”；53% 的学生与人交往时不同程度存在口语表达障碍；82% 的学生感到自己非常缺乏口语表达技巧，在交际心理方面也缺乏指导和训练。这表明，加强高职高专学生的口才与演讲训练势在必行。

鉴于此，我结合多年教学与研究的经验，历时一年，为高职高专师生编写了这部《口才与演讲》教材。本教材认真贯彻教育部高职教育改革的精神，打破传统口才类教材以解证、传授理论知识为主的编写模式，以应用语言学理论为指导，以训练项目为载体，以学生最需要的口才形式为内容，形成一个融口才知识和项目训练为一体、以提高学生口语表达技能为目的的训练体系，实现教、学、做一体化，既具有时代特色，又便于学生掌握；同时也为教师提供了内容全面且丰富的教参资料，以最大限度地满足师生“教”与“学”的需要。此外，本教材融知识性、趣味性和实用性于一体，既可以为口才与演讲爱好者提供借鉴，也可以给专业人员提供参考，尤其是开设语言课程的高校的学生，更值得一读。

本教材的编写，得到了中国人民大学出版社的大力支持和鼓励，尤其浸透了秦源编辑的心血，在此深表感谢！

在本教材的编写中，编者广泛参考了近年来国内出版的有关口才与演讲类书刊以及有关网络平台上的丰富资料和精彩文章，在此一并向相关作者致谢。

由于编者水平和眼界所限，本教材中必然存在一些疏漏与错讹，恳请广大师生与读者不吝批评和指正，以便在修订时逐步完善。

彭 红

2013 年 1 月

目 录

Contents

上篇 口才类型训练

项目一 游刃有余——社交口才训练	3
模块一 学会选择说话方式	5
模块二 学会主动调控话题	18
项目二 声情并茂——命题演讲训练	29
模块一 参赛演讲的准备与登台	31
模块二 竞聘演讲的结构与风格	41
项目三 出口成章——即兴演讲训练	55
模块一 即兴演讲的构思技巧	57
模块二 即兴演讲的表达技巧	65
项目四 能言善辩——辩论口才训练	77
模块一 辩论赛中的辩论	79
模块二 日常生活中的辩论	88
项目五 字字珠玑——主持口才训练	99
模块一 会议主持口才	101
模块二 晚会主持口才	112
项目六 以诚赢客——推销口才训练	125
模块一 推销的原则	127
模块二 推销的口语表达技巧	134
项目七 步步为营——谈判口才训练	151
模块一 一般性谈判的表达技巧	153

模块二 商务谈判的表达技巧	165
项目八 诚恳得体——面试口才训练	181
模块一 面试答问的仪表和举止	183
模块二 面试答问的表达技巧	191

下篇 口才相关训练

项目九 耐心专注——听话技巧训练	205
模块一 听话的状态和障碍	207
模块二 听话的技巧和礼仪	216
项目十 敏捷灵活——睿智思维训练	229
模块一 掌握思维方法	231
模块二 锤炼思维品质	238
项目十一 自信从容——阳光心态训练	249
模块一 口语交际中应该具备的心态	252
模块二 口语交际中的消极心态及克服方法	264
项目十二 风度翩翩——优雅举止训练	275
模块一 身姿与手势	277
模块二 表情与目光	285
参考文献	293
后记	294

上 篇

口才类型训练





项目一

游刃有余

—— 社交口才训练



学习目标

终极目标

在社会交往中说话做到适时、适量、适度、适情。

促成目标

1. 根据不同对象、不同场合、不同时机选择最恰当的说话方式。
2. 学会在交谈中寻找话题，主动调控谈话过程。



情境导入

小张、小王和小李是高中同窗。大一暑假，小张听他表弟说，他们高中教数学的余老师患胃部肿瘤住院动手术已经四天了，就约小王和小李一起去医院探望他。这天下午四点钟左右，他们三人来到了余老师的病房外。

讨论：探望病人时应该怎样说、怎样做？

社交口才是指人在社会交往活动中所表现的语言艺术或才能，它是人们用准确、贴切、生动的口语表达自己的思想、意愿的一种能力。

社交中受人欢迎、富有魅力的人，一定是掌握社交口才技巧的人，因为社交口才是社交能力的重要一环，是最为神奇的公关密码。社交口才的基本技巧表现在适时、适量、适度、适情四个方面。

适时，是指该说的时候会讲，该停的时候会停。有的人在社交场合该说时金口不开，见面时不问候，分手时不道别，失礼时不道歉，别人请教时不及时解答，别人求助时不及时回应，邀请发言时推推诿诿；该停时刹不住“车”，别人开心时他诉说不平，别人郁闷时他大谈自己的开心事，别人不安时他长篇大论，开会听课时他热衷于“开小会”。这样的做法在社会交往中必定“讨人嫌”。恰如美国著名投资家詹姆斯·西蒙斯所说：“喋喋不休的人，就像一只漏水的船，每一个乘客都想赶快逃离它。”

适量，一方面是指说话的多少要适当，即根据对象、环境、时间的不同，该多说时不多说，该少说时不多说。有的人自我介绍啰啰嗦嗦，祝酒时说上半个钟头还不停，批评起来没完没了……这样既影响说话效果，又影响自己的社交形象。另一方面是指说话的音量大小要适当，演讲、发言时音量宜大一些，私人拜访交谈时音量宜适中，在需要安静的公共场所（如餐厅、茶社、咖啡厅、剧场、电影院、候车室等）谈话时音量宜小一些。

适度，是指根据不同对象把握言谈的深浅度，根据不同场合把握言谈的得体度，根据双方的身份把握言谈的分寸度。同时，行为举止也要恰到好处。

适情，是指在说话时能够根据双方动态的反应随机应变，有效调控交谈过程，顺利达到沟通目的。

要做到以上四点，除了加强文化知识和礼仪修养的学习、更多地了解人情世故之外，还必须学会选择说话方式，学会主动调控话题。

模块一 学会选择说话方式

情境分镜头

小张、小王和小李拎着一大袋水果来到余老师的病房外，轻轻敲门后走进去，看到余老师正躺在病床上闭目养神。小张对小李说：“你说！”小李对小王说：“你说！”推让之间，余老师睁开了眼睛，看到三位学生来看望自己，很高兴地说：“你们来看我，太谢谢啦！”小张看着老师难过地说：“余老师，才半年多不见，您就瘦成这样子了，也没有去年那么精神了，您的病不要紧吧？”余老师一听这话，笑容一下子僵在了脸上。

讨论：评价三位学生进入病房后的表现，重点评价小张对余老师说的那番话。

现代社会，人们互相沟通合作的需求和机会大大增加，与别人合作或接触时，不会说话的人举步维艰、四处碰壁，而会说话的人则能很快使对方明白自己的意图、接受自己的建议，并能很愉快地谈成很多事情，从而取得成功。这种现象可以总结为：一语可以成仇——一句话说错，会破坏人际关系的良性互动，导致功败垂成；一语可以得福——一句话说对，可以得到方便，等于向成功迈进了一步。

这里的“会说话”与“不会说话”，就在于会不会选择和运用最恰当的说话方式，因为说话方式的选择和运用直接影响沟通效果。

一、智慧地选择不同的说话方式

在社会交往中，我们面对的对象和场合是十分复杂的，我们所处的环境也是瞬息万变的。如果以自己的“不变”应对客观环境的“万变”，不假思索就信口开河，必然导致种种不良后果。为了达到沟通目的，说话时必须力求简洁明了而且具有说服力，该说则说，不该说则不说；该用A方法说的就不用B方法说。但最重要的是要有灵活选择说话方式以达到沟通目的的智慧。

（一）学会看对象说话

说话总是双向的，除了说话人，还有听话人。你再能言善辩，对方不买你的账，沟通就会失败。真正会说话的人必然会按照对象的不同而选择其最习惯、最容易、最乐于接受的方式来说话，从而轻松达到沟通目的。

1. 看对象的身份说话

身份是指人的出身和社会地位，不同身份的人接受的说话方式是不同的。在与别人

说话时，要特别注意对方的身份。针对他的身份，说一些他感兴趣或者对他有利的话，这样你说的话才能更贴近对方的心理，从而赢得对方的好感。所以，说话时要特别注意对方的身份，根据对方的身份灵活调整说话方式。

案例

餐饮业资深服务员李淑贞这样接待不同身份的顾客：

知识分子进店，李淑贞这样说：“同志，您要用餐，请这边坐。来个拌鸡丝或溜里脊，清淡利口，好不好？”

工人师傅进店，李淑贞这样讲：“师傅，今儿个想吃过油肉还是余丸子？”

乡下老大娘进店，李淑贞这样欢迎：“大娘，您进城里来了，趁身子骨还硬朗，隔一段就来转转，改善改善生活，您想尝点啥？”

[点评] 对知识分子，用语文雅、委婉；对工人师傅，用语直接、爽快；对乡下老大娘，用语则通俗、朴实。这就恰到好处地适应了说话对象的不同身份。

2. 看对象的个性说话

与别人沟通时，要先判断、确定对方的个性。对方喜欢婉转，你就说含蓄的话；对方喜欢率直，你就说直接的话；对方崇尚学问，你就说高深的话；对方喜欢谈论琐事，你就说浅显的话。有的人性格直爽，则应直言；有的人敏感多疑，则可委婉；有的人举棋不定，则可智激。做一个用心之人，尽量使自己的说话方式与对方的个性相符，双方自然能一拍即合。

案例

销售经理小高和合作多年的两位年纪相仿的老客户石经理和邵经理就公司沟通渠道奖励的事情进行电话交谈。石经理是一个粗犷豪放的人，而邵经理是一个细腻严谨的人。

（与石经理通话）

小 高：小石，你小子最近忙什么？好久不见，也不给我电话。

石经理：还说呢！你小子怎么不给我电话？我整天帮你卖货，我是为你打工，你要知道。你很滋润，张张嘴就能享福了，也不关心我们贫下中农的死活。哈哈哈哈哈！

小 高：谈正经的，我们公司最近要实施一个沟通渠道奖励计划。

石经理：快点儿，有话快说，我这里正忙着呢。

小 高：你小子别急呀！是这样的……

（与邵经理通话）

小 高：邵总，您好！我是小高。

邵经理：你好，最近忙吗？很久不见，最近你们公司有什么新政策？

小高：公司最近出台了一个沟通渠道奖励计划，我想就这事和您谈谈。

邵经理：还要你多关照呀，具体怎么运作呢？

小高：哦，是这样的……

[点评] 石经理个性爽直、大大咧咧，是一个非常容易亲近的人，多年的合作已经使小高和石经理处得像哥们儿，所以选择了哥们儿义气似的说话方式，交谈显得轻松愉快。邵经理个性内敛，虽然合作多年，但小高对他还是不便过于随意，所以选择用较为恭敬的方式来对待。

3. 看对象的心情说话

孔子说“未见颜色而言谓之瞽”，就是说一个人不察言观色，上来就说话，这叫做睁眼瞎。与人沟通时要注意了解对方此时此刻的心情，要注意此时此刻什么话能说、什么话不能说，即使是朋友、同学、同事也要注意这点，这样才能给双方营造一个融洽、和谐、友好的交流氛围。然而，也有的人秉承以自我为中心的宗旨，高兴说什么就说什么，高兴怎么说就怎么说，完全不理会对方的感受，这种漠视别人存在的说话方式，不仅容易得罪人，而且也无法发挥话语的影响力。

案例

一天凌晨，李俊和弟弟李连俊、朋友刘某一起，接女朋友小婉及其同事下班。李俊和小婉走着走着就落在后面了。走到白浪河西岸时，李俊正试图说服小婉换个工作，免得每天都这么晚下班，小婉不同意，两人说着说着争吵起来。当时是凌晨3点左右，李俊一气之下跳进白浪河。小婉吓得大声呼救，走在前面的几人赶紧跑过来救李俊，但由于河底太滑，几次努力都没有成功，就求助于正巧过来的几个路人。大家齐心协力终于把李俊救了上来。

热心的路人帮完忙，几个人继续一起向北走去。可没过多久，他们又折返回来。路过躺在地上的李俊身边时，其中一个年轻男子开起了玩笑：“这个天你洗澡挺凉快的吧？”在刚刚经历了一场惊吓之后，这种风凉话在李俊的朋友刘某听来，却是特别刺耳。

“你说什么呢？”刘某激动地向对方吼道。

“咋，这么说不行是咋？”男青年也不示弱。

于是，两个人扭成一团，刘某力气不敌，掏出匕首把男青年捅成重伤。

[点评] 开玩笑的确能够活跃气氛，但一定要顾及对方的感受。李俊刚刚从危险中获救，他和他的朋友们都还没有从恐惧、紧张和后怕中走出来，男青年说的“这个天你洗澡挺凉快的吧”这句玩笑话，在他们看来无疑是幸灾乐祸的奚落人的话，一时难以接受，所以被激怒了。一句不顾交谈对象心情的玩笑话酿成了一宗刑事案件。

说话一定要看对象的心情，不能只图自己开心。只有适时察言观色，才能使自己和自己的话语受到尊重。总的来说，说话看对象主要从以下三个方面来“看”：

第一，办事严谨、诚实、老练的人，最喜欢听流利而稳重的话。这时，说话时就要注意态度尊敬，既不能高谈阔论，也不可婉转如簧，而应朴实无华、直而不曲。这样话语虽简单，但言必中的，给人以老实敦厚的印象。

第二，学识渊博的高雅之士，可能崇尚旁征博引而少芜杂的话。不妨从理论问题谈起，引经据典，纵横交错，使谈话富有哲理色彩。但言辞应表现出含蓄和文雅，显得谦虚而又好学上进。

第三，性情豪放、粗犷之人，喜欢听耿直、爽快话。说话就应该忠诚、坦白，知无不言、言无不尽，对美丑、善恶的爱憎要强烈分明。

（二）学会看场合说话

家长经常这样告诫孩子们：“出门在外，讲话一定要注意分寸！”因为出门在外，要面对不同的场合，在那些场合说话不能像在家里一样随便和不计后果。其实，即使对家长而言，在各种场合把握说话的分寸也是一件难事。人们的交谈一旦进入主题，常常很容易沿着惯性思维而一发不可收，忘记了“言出如箭，不可乱发；一入人耳，有力难拔”的古训，这也是人们交谈中途出现吵架或者不欢而散的主要原因。

案例

一天傍晚，小郑领着女友小玫到朋友小宋家里做客，小宋的妻子忙起身为他们倒茶、拿水果。

小宋：（微笑着）你们是不是准备结婚了？

小玫：只要有房子，随时都可以结婚。

小宋：当时你单位盖家属楼，你咋没要一套？

小玫：没要上。

小郑：（开玩笑地）她不是没要上，而是不愿意要。当时她爸妈想把她卖个好价钱，找个有房子的婆家，可结果没找到。

小宋两口子一听都笑了。小玫也知道小郑是在开玩笑，但总觉得他当着别人的面这样贬低自己，是对她人格的一种污辱，回去后好长时间都不理小郑。

[点评] 小玫之所以好长时间不理小郑，就是因为小郑的玩笑开得不恰当，当着小宋夫妇的面说那样的话，在她看来是对她人格甚至对她爸妈的人格侮辱，让她面子上挂不住。恋爱中，随着双方关系的逐步加深，彼此之间的言语也会变得随便起来，但不管怎样随便，都得讲究个“度”，不能不顾场合。

场合似乎与“敏感”二字总是有着千丝万缕的内在联系，以至于在公开场合，人们都会告诫自己要把握说话的分寸。在没有把握的前提下，要么回避，要么轻描淡写，王顾左右而言他。在什么场合，该怎么说话，要注意以下六点：

(1) 在庄重场合，比如会议现场，领导讲话、别人发言时不要随意插话；发言时，不要说不该说的话，不要不顾在场人的感受说话。

(2) 在公共场合，比如图书馆，切忌窃窃私语，更不能大声喧哗。

(3) 注意区分私下场合与公开场合。人人都有自己的一个小圈子，小圈子中的人称之为自己人。若把自己小圈子里的事情和朋友的隐私到处说，朋友关系也就走到头了。

(4) 注意区分正式场合与非正式的场合。下属工作上出错，上司应该在非正式场合解决，如果不分青红皂白，当众狠批一通，下属肯定会记恨；同样，下属对上司个人行为方面的意见和建议，也应该在非正式场合提出来，对方才比较容易接受。

(5) 注意区分喜庆场合与悲痛场合。别人正在操办婚礼、生日宴等喜庆之事时，应多说吉祥话；别人家有不幸的事时，应多说一些宽慰的话。

(6) 注意区分适合多说话的场合与不宜多说话的场合。比如，朋友聚在一起喝酒，气氛应该是欢快的，如果你自己一个人喝闷酒，一句话也不说，别人肯定以为你不高兴。再如，办公室里所有人都在埋头工作，你一会儿问这，一会儿问那，别人肯定会很厌烦的。

所以，在与别人谈话时，一定要注意场合，切不可不管三七二十一，乱说一通。同时还要注意说话的内容和形式，做到该说的说，不该说的半个字也不说。

(三) 学会看时机说话

说话要选择时机，这意味着交谈时重要的不仅仅是说了什么话，还在于在恰当的时机说了话、表了态。选择恰当的时机有一个不可缺少的要素——在适当的时间里，利用有限的几个语句，充分地表达自己完整意愿的能力。

案例

一天午后，××宾馆来了两位香港客人，由第一天上班的客房服务员小王负责接待。

小王：（迎上去）二位先生，中午好！欢迎入住××宾馆，请跟我来。

客人：谢谢。

小王：（领他们走进房间，并为他们倒了两杯茶）先生请用茶。

客人：谢谢。

小王：（开始一一介绍客房设施）

客人：（有些不耐烦）知道啦！

小王：（继续介绍）

客人：知道啦知道啦！（说着从钱包里拿出一张一百元人民币，不耐烦地递给小王）

小王：不好意思，我们不收小费的。（心想自己是一片好意，怎么会被误解了呢？）

这时她才似乎看出了客人不耐烦的神情。)对不起,您如果有事就叫我,我先出去了。

[点评] 服务行业的人特别讲究眼力。这两位客人也许刚下飞机很累,需要休息,或者他们是这家宾馆的常客,对客房设施十分熟悉。小王应该会识客、识时机,简单介绍几句就告退,便于客人休息,而不是不看时机,只顾自己喋喋不休地说个不停。

同一句话在不同时间说出来,效果大为不同。例如,某次张某、李某刚参加完一位不幸早逝的同学的丧礼。一出门,张某礼貌性地问:你的事什么时候办?李某先是一愣,随即明白是问自己的婚事。一时语塞,张某也自觉失言,场面甚是尴尬。这是一句标准的表示关切的话,可在彼时彼地就极为不合适。说话时把握时机通常要注意以下几点:

(1) 在对方心情舒畅时可以谈求助之事,在对方心烦意乱时则不谈;在对方情绪低落时可以谈令对方振作之事,在对方兴致很高时不可谈令对方扫兴之事;在对方大喜之日不谈不吉利之事,在对方大悲之时不谈惹人欢笑之事。

(2) 反映情况或劝说别人应选择对方心情比较平和的时候。因为当对方由于劳累、遇到不顺心的事或正在把注意力集中在其他事情上时,是没有心情来听你说话的。

(3) 拜见有身份的人最好不要选择用餐时、休假时、刚上班或临下班时。

(4) 向他人推销产品时要看准时机。有些推销员常常相信在一定的季节或星期几去拜访客户必能获得成功,他们确信那是向对方推销的最好时机。

(5) 他人正为尽力了但失败了的事痛惜或懊恼不已时,最好不要不识相地说“我说要这样,你偏要那样”,要等对方情绪平复以后再去说明失败的原因。

(6) 当对方工作了一天,拖着疲乏的身体回到家或宿舍时,不要因为其他琐事不停地唠叨他、责怪他,这往往会令对方不高兴。

一个会说话的人,能够把对方想要听的事情,在他们想要听的时间之内,以适当的方式说出来,这是一种无与伦比的才能。这种能够把握优越时机的人,即使是在受到阻碍、遇到突变时,也能转危为安,化险为夷。

综上所述,任何一次谈话都是在具体的场合、具体的时间、面对具体的对象进行的,并且受场合、时间、对象的影响和制约。修辞学大师陈望道谈到修辞的第一原则就是适应语境,而语境的第一要素就是时间和空间组成的运用语言的环境场合。适应语境最有效的方式是在适当的场合、适当的时机、面对特定的对象,选择适当的说话方式来准确表达自己的观点。

二、有能力运用不同的说话方式

说话是一种艺术,同一个意思,用不同的方式说出来,效果是不同的。例如,很久不联系的朋友见面了,如果说“是不是瞧不起我了,好久都不联系”,给人的感觉是责