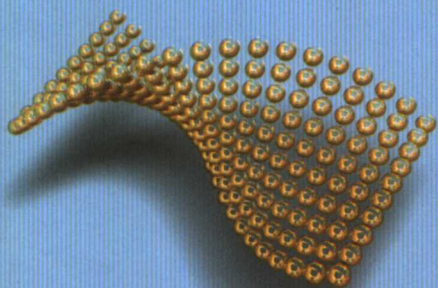


高职高专系列教材

案例式 演讲与口才



傅春丹 主编

广东高等教育出版社

高职高专系列教材

案例式演讲与口才

主 编	傅春丹	
副 主 编	张绪平	于丽平
参编人员	方燕姝	陈爱菊
	贾翠屏	杨燕珠
	肖绮雯	何 聪
	刘乐乐	

广东高等教育出版社
· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

案例式演讲与口才/傅春丹主编. —广州: 广东高等教育出版社, 2005. 8
(高职高专系列教材)

ISBN7 - 5361 - 3190 - 9

I. 案… II. 傅… III. ①演讲学—高等学校: 技术学校—教材 ②口才学—高等学校: 技术学校—教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 084421 号

出版发行	广东高等教育出版社 地址: 广州市天河区林和西横路 邮政编码: 510500 电话: (020) 87557232
印 刷	广州市新明光印刷有限公司
开 本	787 毫米×1 092 毫米 1/16
印 张	9
字 数	208 千字
版 次	2005 年 8 月第 1 版
印 次	2005 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1~3 000 册
定 价	15.00 元

序

广东省写作协会会长

陈子典

随着改革开放的逐步深入，人们在越来越适应丰富多彩的现代生活的同时，不知不觉地开始意识到，在一个发展前进着的社会里，口才，在日常生活中显得越发重要。当今社会，从大学毕业生的就业求职，到公务员的竞争上岗；从人才的跳槽流动，到农民的进城打工……每一个人，无论自觉也好，不自觉也好，主动也好，被动也罢，都必须正视这样一个现实：必须尽快地使自己具有较强的口才能力，才能在人生目标的追求中，成为一个强者、成功者和胜利者。

顺应这一历史的、社会的强大需求，国家教育主管部门开始了“口才训练”学科的创建。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材的公共课中，并将其规定为适用于各专业的文化素质教育的课程。之后，众多专家和教师致力于这方面教材的建设，取得了丰硕的成果。

口才像变化莫测的风，既能让人感到温暖和煦，又会使人感到冰凉冷冽；口才又像灵动多姿的水，既能催发茁壮的心苗，又能熄灭蓬勃的热情。有人认为，90%以上事业失败的人士是因为不善于与人沟通，而不善于与人沟通的原因90%以上是不具备良好的口才。可是，目前高校的学生，特别是高职院校的学生，这方面的能力尤其缺乏，所以，加强高职高专学生的口才训练势在必行。那么，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？此书的作者都身处职教第一线，从事口语教学多年，积累了丰富的有关口才教学经验。因此，《案例式演讲与口才》的编写，一反传统的“知识型”写作教材的编写思路，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。这一过程，体现了人们从感性认识到理性认识，从理论分析到实际运用的过程，完全符合高职学生学习的规律。全书七章，有演讲口才、论辩口才、社

交口才、求职面试口才、推销口才、谈判口才和口才主体形象设计等，基本上涵盖了高职学生应知应会的口语知识和实用技能。

这本取名为《案例式演讲与口才》的通用教材，具有下面几个特点：其一是时代性，书中取例，尽量搜集最新的案例，贴近生活，给人以强烈的时代感；其二是通俗性，事例与理论结合，易于理解与掌握；其三是可操作性，每章都有案例和训练，既方便教师备课，也方便学生练习；其四是实用性，本书不仅适合高职高专学生在校和出去工作时学习，也适合其他有志于提高自己口才的干部、教师、社会青年和企事业单位员工的需要。

毋庸讳言，综观高等职业教育的口语教学，是比较薄弱的。今天我们要前进，要发展，一个重要的问题是努力培养自己对周围世界的感应能力和创新能力，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，才能不断取得进步。正是从这个意义认识问题，《案例式演讲与口才》的探索精神是难能可贵的。它不仅为我们职教的口语教学提供了新的思路，更重要的是，它可以启发我们要敢于突破和创新。唯有如此，我们的职业教育才会充满生机和活力。

2005年5月25日

目 录

第一章 口才概述	(1)
一、案例与评析	(1)
二、口才的特征与作用	(4)
三、口才的基本要素	(7)
四、口才的基本要求	(11)
五、口才主体形象设计	(12)
口才概述实践	(17)
第二章 演讲口才	(19)
一、案例与评析	(19)
二、必需知识	(20)
三、演讲口才的准备技巧	(22)
四、演讲口才的口语表达技巧	(25)
五、演讲口才的态势语表达技巧	(31)
演讲口才实践	(32)
第三章 社交口才	(35)
一、案例与评析	(35)
二、必需知识	(37)
三、社交口才选择话题技巧	(39)
四、社交口才招呼介绍技巧	(41)
五、社交口才电话语言技巧	(43)
六、社交口才问答语言技巧	(44)
七、社交口才拒绝语言技巧	(46)
八、社交口才的幽默艺术	(48)
社交口才实践	(52)
第四章 论辩口才	(53)
一、案例与评析	(53)
二、必需知识	(55)
三、论辩口才的立论技巧	(58)
四、论辩口才的反驳技巧	(59)
五、诡辩的识别与辩驳技巧	(63)
六、队式论辩的技巧	(67)
七、论辩口才运用十法	(71)

八、论辩口才十忌	(77)
论辩口才实践	(78)
第五章 求职面试口才	(80)
一、案例与评析	(80)
二、必需知识	(81)
三、求职面试前的准备	(86)
四、求职面试的语言技巧	(91)
五、求职面试的语言策略	(95)
求职面试口才实践	(98)
第六章 谈判口才	(100)
一、案例与评析	(100)
二、必需知识	(101)
三、正式谈判的口才技巧	(104)
四、非正式谈判的口才技巧	(107)
五、涉外谈判的口才技巧	(114)
谈判口才实践	(117)
第七章 推销口才	(119)
一、案例与评析	(119)
二、必需知识	(120)
三、推销口才的技巧	(123)
推销口才实践	(132)
主要参考文献	(134)
后 记	(136)

第一章 口才概述

“说话”——张开嘴巴并发出某种声音来，对每一个人来说都是一种非常简单的事，因为掌握并运用语言的能力是人类与生俱来的天赋，但是，能够掌握并运用语言是否就意味着有口才甚至是有好口才呢？当然不是，因为口才绝不是说话那么简单。语言作为一种交流思想的工具，是人类文明的象征，语言这种工具，跟人类其他文明成果一样，不是千篇一律的，而是有着千差万别的。旧石器时代的劳动工具当然不能和现代的先进生产工具相提并论。而且使用语言这种工具，也有一个熟练程度的问题，拥有一种优良的工具却不能熟练使用，这种工具的真正价值还是无法体现出来。所以，口才是一门综合艺术，是一个人处世能力的体现。那么，怎样才能掌握恰当的语言并熟练地运用它们呢？本书探讨的正是这个问题。在探讨这个问题之前，我们先从案例与评析入手，再阐述口才的概念、种类、作用、特点、基本要素和语言要求等。

一、案例与评析

【案例1-1】

如果你不想当观众

没有人愿意一生只当一个默默无闻的观众。如果你是一个平常人，你一定很羡慕那些在舞台上翩翩起舞的演员，那些在灯光、掌声和鲜花中挥动麦克风的歌唱家与明星吧？你一定很羡慕那些在高高的领奖台上举起奖杯的体育健儿，那些在讲坛上潇洒自如、滔滔不绝的政治家、学者和演讲家吧？

是的，这些都是我们美好的梦想。可是，舞蹈演员需要优美的身段，歌唱家需要甜美的嗓子、动人的外表，运动员则需要超人的身体素质……所有这些基本的、往往是天赋的条件，并不是每个人都具备的，尽管你做梦也想有朝一日加入他们的行列，站在光彩夺目的舞台之上，然而，梦想成真的机会不多。

你是一个平常人，没有什么过人之处。你是一个平常的人，你的一生就注定当一名观众吗？不，你不能这么悲观，因为，你还有一个所有正常人都有的天赋——你可以十足地对自己说：“我有一张嘴！”做一个演讲家并不比任何“家”逊色。只要有一张嘴，你就有了做演讲家的“天赋”。与成为其他的“家”一样，成为一个演讲家需要你刻苦地练习，不断地拼搏，总之，绝不是一件轻而易举的事情。有一张嘴，意味着你就有了成为演讲家的可能，剩下的唯一要做的事情就是：你必须去奋斗！

也许，你要说：“我可有很多缺陷，比不上一个不正常的人。”没关系，朋友，因为你已经承认你有一张嘴，奋斗的历程就可以开始了！你为自己的身材很矮小而自卑吗？不必自卑，一些伟大的演讲家就是些矮个子，叱咤风云的拿破仑，语惊四座的前菲律宾外长，想必你大概都不陌生吧！你为自己的长相难看而不敢走到舞台上吗？这不是演讲的根本性条件，美国总统林肯就是一个长得很不好看的人，但他凭借自己的才华和

意志，登上了总统宝座，并成为世界上最杰出的演讲家之一。还有一个8岁的小学生，由于小儿麻痹症而成为跛子，长着一副极不大方的面孔，缩头缩脑，被教师点名起来背书时，局促不安，哆嗦不已；更糟糕的是，他有一副暴露在外参差不齐的龅牙。你也认为这个孩子个性一定十分内向，神经过敏，前途堪忧。但是你错了，这个小学生就是后来受美国人民爱戴的罗斯福总统。他把自己的缺陷当成激励自己的动力，造就他一生奋斗的精神，他非常清楚自身的种种缺陷，一一加以克服。没法改的则加以利用，在演讲时他巧妙地利用他的沙声，利用他那暴露在外牙齿，这些本来足以使演讲一败涂地的缺陷，竟成了他获得成功的不可缺少的条件。

也许你找到了演讲的天敌——你有口吃？那也无所谓，古雅典卓越的政治家、演讲家德摩斯梯尼年轻时不仅口吃，说话气短，而且爱耸肩。这对于学习演讲的人来说是多么可悲的事情，他最初因此而被听众哄下台，但他没有气馁，为了练习发音，他口里含着石子练朗诵；为了克服气短，他一面攀登陡坡一面吟诗；甚至架起两把剑来矫正自己爱耸肩的毛病。经过长期不懈的努力，德摩斯梯尼终于成为著名的演讲家、雄辩家。

当你身处逆境，遭遇到不幸时，不要沉溺于悲伤，不要陷入思考的罗网——关于金钱、权力、名誉和地位。你唯一能做的就是爬起来，站起来，昂起头来，坚定地对自己说：“我有一张嘴！”是的，你有一张嘴，你就拥有了成功的希望，世界上从来没有天生的演讲家，如果有的话，就是奋斗不息的你。

你要记住一句话，并常对自己说：“我有一张嘴”。

【评析】

这本身就是一篇很好的演讲稿，属于独白体讲话稿。文稿用浅显朴实的话语，阐述演讲的重要性和社会功用；调动对比、排比、比喻、设问、反问等修辞手法，生动活泼地说明演讲的社会效果，透过现象如实地提示事物的本质，旁征博引的鼓励人们大胆自信地利用自己的“一张嘴”。

【案例1-2】

美国总统布什清华大学演讲实录（选摘）

清华大学传播系学生：去年圣诞节前，您的弟弟曾经访问过我们清华大学，他来的时候讲，在美国有很多人，特别是政界对中国有很多的误解，刚才副主席和您提到，两国都想促进两国之间的关系健康发展和人员之间的交流，我的问题是：作为美国总统您打算采取哪些具体的措施促进我们两国人员之间在各个层面的交流？

布什：首先，我想来到中国访问，来到清华大学就是对你的问题的一个回答。因为美国人现在非常注意我访华的整个行程。那我想大家应该有兴趣知道，我上回先到上海，在很短的时间内，在冬天来到了北京，在很短的时间内两次访华，这一点可以说明，我如何看重我们双边的关系。很重要的就是让美国政界的领导人能够访问中国，很多已经来过了，还有许多人还要来。能够来看一看，我们回去向他们形容中国的时候，会比较准确，我回到美国以后，我会告诉他们中国是一个伟大的国家，有非常悠久、文明的历史，但是不仅如此，还有非常美好的未来。很多美国人对中国非常感兴趣，不只是来看非常漂亮的中国，而且对中国人、对中国文化有更进一步的了解，我想我们两个国家都必须继续鼓励双边的人民相互访问。

我想可以在一定程度上改变全世界对中国印象的一个机会，就是当你们举办奥林匹克运动会的时候。这将是一个大好的机会了。所以，到时候全世界的人都要来到中国，不只是看运动会，还可以看到中国现代化的发展，不只来的人可以看到，全世界的人通过电视转播都可以看到，所以，奥委会让北京得到2008年奥运会的主办权是有道理的。

清华大学传播系学生：1975年您来过中国，到现在20多年过去了，您刚才也提到中国发生了很多变化，您有没有发现除了经济以外的中国社会的一些进步呢？

布什：我想，我来到中国发现最凸显的一个现象，当然是稍微跟经济有关的，但是总的来说，就是整个人民的态度改变。因为在1975年，我来的时候，每个人的服装都是一样的。现在你们高兴穿什么就穿什么。你看你们第一排的，全都是不一样的服装，因为你觉得这是你喜欢的，你要这么穿。当你套上漂亮的羊毛上衣的时候，你说这是你做的决定。当你主动地作出这样的决定的时候，别的人看了，他们也要作出自己的决定。因此，一个产品的需求就影响了整个的生产，而不是由生产来影响产品的需求。如果你能够认识到在市场上的每一个人的这种需要，这就是自由社会的一个现象之一。这就是我们解释自由的其中一个意义。所以，我来到这里，我见到的不只是高楼大厦，我觉得最明显的就是每个人现在可以自由地作出自己的选择了。有了做个人选择的自由，就可以有其他的自由，可以自由地做其他的事情。所以，你就知道为什么1975年跟现在相比，我这么惊叹中国这么大的变化，但是我觉得还要加上一句，就是这个变化是朝更好的方向发展的。

【评析】

这是一则对白体讲话实录，是2002年2月22日美国总统布什第二次访问中国时与清华学子的对话片段。白体的话语是根据双方交谈的话题进行问答和交流，目的性和针对性都很强，不但要会说，还要会听。在这里，布什总统回答得恰到好处，一是采用避实就虚法，如先用自己在很短的时间内两次访华的事实说明了他非常看重中美的关系，再是间接地赞美了中国悠久而文明的历史和未来；二是巧转话题法，如通过2008年北京奥运会，让全世界的人都能了解中国，看到中国的发展，这样的巧答使每个中国人听了都感到无比自豪。

【案例1-3】

应付挑剔和责难

有一个商人，是某公司的顾客，双方一直有贸易往来。有一次，这个商人欠了该公司3000元，可他却忘记了这笔款，不予承认。该公司会计部一再催他来付清，可商人不但不承认，还非常生气地乘火车亲自到该公司的办公室，对经理说他不但还不欠款，而且从今以后不再买该公司的东西。这位经理耐心地听他说话，直到这位商人最后沉静下来，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，因为我的会计都惹怒了你，他们也可能同样惹怒到别的顾客，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。”这位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，这位商人在这家公司买走了一批比往常还多的货物。商人回去后，已经不生气了，愿意再跟该公司交往。他还认真地查了一次账目，发现是他的错误，于是寄给了该公司一张 3000 元的支票和一封道歉信。

【评析】

这是一则将口才和商场战术很好地结合运用的案例。第一，这位经理沉着稳重，先让这位商人发泄心中的不满，然后才跟他交谈，所谓“小不忍则乱大谋”。第二，在口语表达上，这位经理采用“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，消除了对方的愤怒情绪，还用了“将心比心”法，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的；二是作为公司的老客户，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。

二、口才的特征与作用

（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，如场所、时机、对方的心情等。因为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外，语调也是不可忽视的。所谓语调，是指语言的轻重疾徐，抑扬顿挫。这可视作为一种辅助语言，因为它能间接地影响表达效果。此外，仪表、体态和神情动作也是辅助语言，能对表达效果产生影响。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。

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和协作的能力。而这种相处和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成功地与人相处而失去工作的。

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。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，搞得头昏脑涨，白白浪费了许多精力。然而，生活中的人和事跟书本上描述的与自己所想象的确实有很大的不同。不论认可与否，人就是重要的因素。在现代的世界里，必须考虑人的因素才能获得成就与幸福。成功的医生、律师、推销员不一定是最聪明的，也不一定是对自身的工作具有高度技巧的人。在任何行业里，寻找成功的因素时，就会发现，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”，这或许有点夸大其词。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”，要杀东方朔的脑袋。东方朔说：“如果‘不死之药’是假的，犯欺君之罪的是献药之人，您何必要杀我呢？如果‘不死之药’是真的，你杀我也杀不死，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”。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。例如，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，往往在人的一念

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之一。

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。而且，口才好的人，可以通过语言充分地展露自己的才干，从而受到领导、同事或者下属更深一层的了解和赞赏。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，也是对各行各业人才的要求。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、服务员的也应该能说会道。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，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，周恩来总理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之一。

交际是人们协调行动、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，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之一。信号、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，也不过是人类语言的特殊复制品，并且，传递的信息是极其有限和简单的。书面语言必须事先在心中把它用“说话”的形式想好，而读者在阅读的时候，同样也是在心中以“说话”的形式来领会其意义。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之一，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）口才是一个人的综合能力的体现。

当今人们有一个共同认识，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。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。这就要求说话者快速的启动头脑中的知识储备，并针对现实情况即时作出准确、得体和巧妙的应答，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、联想与想象能力和创造性思维能力。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，口才就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

（一）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以下的能力和要素。

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，并将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，对口语表达起着定向和引导作用。然而，在具体的口语表达过程中，往往又会出现一些出乎意料的情况，而具有宏观与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、复杂乃至意外的情况，这必然造成口语表达者情绪、情感上的巨大波动，或是恐惧担忧，或是兴奋有余，这都可能形成口语表达的障碍。因此，口语表达者必须具有控制自己情绪、情感的能力，使之具有确定的方向并与口才表达的内容、语境气氛相协调。这是一种自我启闭的主观方面的调节控制，可以抑制和克服消极性心理的影响和干扰，保障主体主动适应各种时空交流情境的需要，在任何情况下都能充分发挥自己的优势和潜力，才能获得良好的表达效果。另外，口语表达主体还要能够针对时间、地点、场合、特定对象等客观因素的特点，作出种种有利于自身口语表达的部署和安排，即客观方面的调节控制，以保证口语表达的集中性、得体性、巧妙性和策略性。

3. 具有较好的形象思维和逻辑思维能力

形象思维能力是以想象和幻想为基本手段,通过生动的形象创造来揭示事物的本质及其内在规律性。形象思维不仅多用于叙事性的口语表达,在抽象论理性的口语交流中,用形象的类比取代抽象的说理,用生动的事例取代烦琐的论证,都可以使口语表达更为生动、感和更具说服力。逻辑思维能力是以概念、判断、推理来反映、揭示事物本质和规律的思维形式。在口语的表达中,表达者常常要对说话的材料、所论对象进行梳理、分解、归纳、组合、概括、推导等一系列工作。这些,都可以运用逻辑思维能力,使言谈概念明确、判断准确、推导正确,论证严谨有力,清晰准确地表达观点,以强大的逻辑力量征服听众。

4. 具有较好的文化修养

较好的文化修养是口语表达艺术的基础。口语表达者的文化修养结构主要包括思想品德修养、文化学识修养和艺术才能修养三个方面。要想做个成功的口语表达者,首先必须加强自身多方面的综合修养。自身综合修养的不断提高,必然会使口语表达日益进步。

5. 具有较成熟的心理素质

心理素质主要指表现在人身上的那些经常的、稳定的、本质的个性心理特征,包括人的气质、性格、兴趣等。成熟的心理素质,不仅可以使口语表达产生积极的效果,而且是形成独特的口语交流风格的重要因素之一。

6. 具有较强的应变能力

应变能力,就是口语表达者针对具体交流情景当中出现的不利因素,临场机敏的调整内容,巧妙变换形式技巧,以适应事物发展变化的快速反应能力。口语表达过程实质上是综合多种因素所形成的整体功能系统,其中任何一个因素的不协调都可能导致口语表达的失败。各种各样的问题、听众、场合等因素常常使具体的言谈过程变化无穷,或是出现意外情况,或是有听众发难,或是自己防不胜防的过失,只有有效地运用应变技能,才能“化险为夷”,在口语表达中成功地对付意外,使自己免于难堪的处境和局面。

(二) 口才的客体要素

口才的客体要素即口语表达对象和口语表达环境。在人际交往中,口语表达者要达到理想的交际目的,就必须了解口才的客体要素。口才的客体要素包括以下几方面。

1. 口语表达的对象

“射箭要看靶子,弹琴要看听众”,不同的表达对象有着各自不同的状况,同一个表达对象在不同的时境中也在发生着变化,口语表达者如果不考虑对象的情况,就很难取得良好的表达效果。

(1) 心理差异。

口语表达对象的心理状况主要包括性格、气质、心境、需求、兴趣等。人的一切实践活动都是在心理活动支配下进行的,口语表达是表达主体与表达对象之间心灵与心灵的交流,因此表达对象的心理状况必然会对口语表达过程施加积极或消极的影响。一是不同性格、气质的人,对口语表达有不同的要求。脾气暴躁的人喜欢温和婉转的口语表达;生性怯懦的人讨厌粗暴强硬的口语表达;性格外向的人对开朗、活泼、直率的口语表达感兴趣;性格内向的人则对沉静、稳重、坦诚的口语表达易于接受。表达对象心境

舒畅愉快时，就乐于接受幽默、轻松的表达；表达对象心境烦躁、消极时，则对镇静、安详的话题乐于接受。二是人们不同的需求与兴趣，对口语表达的内容也有不同的期望。努力进取的人，希望得到事业、工作上的指导与建议；生活困难者希望得到脱贫致富方面的消息；书画爱好者、棋迷、球迷、歌迷，都会希望讲些自己爱好的事物，从而产生“兴奋点”。表达者对表达对象的兴趣，需要加以充分考虑，才能在表达主体与对象间产生共鸣，奏出和弦。

(2) 年龄性别差异。

一是年龄的长幼不同，人生的经历、阅历和人生体验也不同。未谙世事的孩子思维直观形象，喜欢形象、简易、富于幻想色彩的口语表达；青年人生活丰富多彩，喜欢时代感强、富于哲理、节奏快的口语表达；中年人肩负事业和家庭重担，看重事业、讲究务实，要求表达朴实、明快、实用；老年人的人生体验最丰富，他们喜欢稳重、含蓄、谦逊的口语表达。二是由于生理因素和实践范围的不同，也就产生了男女不同的心态和接受习惯。男士一般坦诚直率，要求口语表达开朗奔放；女士则文静、情感细腻，因而喜爱口语表达温和、婉转。年龄、性别特征外在、直观，一望即知，口语表达时，就首先针对这些差异，选取不同的表达内容和方式。

(3) 文化教养差异。

文化教养是指表达对象的文化修养及受教育的程度。其所受教育，非专指学校教育，而是表达对象的全部学识的总和。一般说来，文化修养高的人喜爱典雅庄重的语体，注重口语表达的精确性；而文化水平低的人，则喜欢直来直去、通俗简略的表述，使用典雅语体则有卖弄之嫌。口语表达是交际双方参与的言语活动，口语表达者只有通过观察、了解，把握口语接受者的文化教养等差异，才会在表达内容和表达技巧上作出相应的选择，才能取得良好的效果。

(4) 职业地位差异。

职业不同的人，头脑中所具有的信息类型也不一样。一般情况下，他们对自己专业相关的话题较为敏感，这也是触动其心灵热点并引发共鸣的话题。人们常会在自觉或不自觉中使自己的言谈带上职业色彩，这正是所谓的“三句不离本行”。借助于对方职业专长特点的语言，会为表达者切入有关意图的交谈创造良好的契机。

另外，社会地位不同，对口语表达也会产生不同的需求。一般说来，社会地位高的人，关心较多的是事业、前途、社交方面的内容；社会地位低的人对自己的生活、工作和周围的事物较为关注。领导者一般注重表达的政策性和准确性，一般老百姓则对这些顾忌不多。对一位领导纵声谈笑，争吵不休，显然失礼；对一般群众，颐指气使，傲慢骄矜，对方也会产生逆反心理。表达主体在考虑表达对象的社会地位时，首先要弄清自己的身份和地位，以便把握自己的“角色”，以恰当的身份与表达对象说话。其次要在了解对方的职业地位后，选择适当的内容和形式与之交谈。否则就会出现失礼、失节的口语表达，从而引起麻烦。

2. 口语表达的环境

口语表达都是在一定的语言交际环境中进行的，其具体环境是以时间为经，以空间为纬交织而成的。这样一个纵横交错的网络结构，形成一种特定的氛围，对口语表达者

的情绪，表达的内容产生着直接的影响。口语表达的某种特定效果，无不是在特定的场合中获得的。因此，表达主体必须注意与表达环境相适应，并能根据具体情况控制、设置和巧妙地利用语言表达环境，以增强口语表达效果。构成口语表达环境的要素主要有以下方面。

(1) 社会环境。

社会环境是由时代、社会、民族、地域、文化等因素构成的，这是口语表达的宏观背景。时代是构成社会环境的主要因素。不同的时代有着不同的政治、经济、文化生活的内容和方式，所以口语表达必然会打上时代的烙印。今人说古话，21世纪青年说20世纪的话，语言不能与时代“共变”，就会成为落伍者，不合时宜者；不同的民族，不同的地域有着不同的风俗习惯、不同的文化，这也必然影响到口语表达。例如，美国人直率、中国人含蓄、德国人严谨、英国人灵活，因而对口语表达都有着不同的要求。社会环境对口语表达的影响是多方面的。表达主体必须体现时代精神，符合时代的主旋律。

(2) 场合环境。

场合环境是指口语表达的具体地点、情境，这是口语表达的微观背景。从性质方面看，场合有正式场合与非正式场合之分。正式场合如演讲、谈判等从事公务活动的庄重场所，这种场合口语表达要斟酌字句，准确规范；非正式场合如日常交往中宽松、随便的场合，口语表达宜平易、通俗、幽默，如果一本正经，就显得不适宜了。从氛围方面看，场合有喜庆与悲痛之分。如在节日、联欢会等喜庆场合，口语表达应轻松、诙谐一些；在追悼会、探视病人等场合，口语表达则应庄重、严肃一些，要有所避忌。从对象方面看，场合有大小之分。场合大，声音要洪亮，手势动作可大一些；场合小，口语表达较为自由一些，既可低语，又可朗声谈笑。场合环境对口语表达的影响比社会环境更为直接，口语表达必须能动地适合场合的需求才会有良好的效果。

(3) 人际关系环境。

人际关系环境是指口语表达主体和对象之间构成的人际关系。人与人之间的关系是各种各样的，即使处于同一层次的关系之中，亲疏远近的程度也会有所不同，因此在口语表达中必然使所讲内容与形式有所不同。表达主体总是同表达对象存在着一定的社会关系，如血缘关系、工作关系、朋友关系、临时社交关系等。根据不同的人际关系，选用与之适应的表达方式，才能使口语表达更得体。

(4) 时间环境。

时间环境就是对口语表达产生影响的各种时间因素。口语表达既要因人、因地制宜，也要因时制宜。时间顺序有先后之别，因而对口语表达有一定的制约作用。例如，进行演讲比赛，排在后面的人就要考虑避开前面人所说的内容，否则就会令听众感到雷同、无新意。口语表达的对象在不同的时间里会呈现出不同的情绪状态，这种情绪状态直接关系到口语内容的接纳程度。另外，特定条件下的时间里会有着特殊的含义，对口语表达也有着特殊的要求。如战场上处于危险、紧张、关键的时刻，指挥员的口语表达就要简洁、清晰、洪亮，又要具有感染力和鼓动性；在重大的历史时刻，就要采用庄重、严肃、高亢、雄浑的口语进行表达。

总的来说，口语表达的实质是表达主体的主观因素和表达对象、表达环境的客体因