



高职高专“十一五”规划教材·公共基础类

实用口才与沟通技巧项目化实训教程

田桂芹 / 主编



冶金工业出版社

www.cnmp.com.cn

高职高专“十一五”规划教材·公共基础类

实用口才与沟通技巧 项目化实训教程

主 编 田桂芹

副主编 李 玮 方 伟 程泽峰

北 京
冶金工业出版社
2009

内 容 简 介

本书为高职高专“十一五”规划教材,“以工作任务为导向”编写而成,每节均插入相关案例,强调实用性和拓展性。全书选材较新,资料丰富,与实际应用结合紧密;结构合理,层次清晰;重点明确突出,难点深入浅出,内容安排循序渐进。

全书共分为7章,主要内容有:口才概述、演讲口才、社交口才、辩论口才、求职口才、谈判口才、推销口才等。

本书可作为高等学校教材使用,也可供在职人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

实用口才与沟通技巧项目化实训教程/田桂芹主编. —北京:
冶金工业出版社, 2009.8
ISBN 978-7-5024-5055-7

I. 实… II. 田… III. 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(2009)第 140131 号

出 版 人 曹胜利

地 址 北京北河沿大街嵩祝院北巷 39 号, 邮编 100009

电 话 (010)64027926 电子信箱 postmaster@cnmip.com.cn

责任编辑 刘 源

ISBN 978-7-5024-5055-7

北京天正元印务有限公司印刷; 冶金工业出版社发行; 各地新华书店经销

2009 年 8 月第 1 版, 2009 年 8 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16; 10.25 印张; 237 千字; 156 页; 1-3000 册

22.00 元

(本书如有印装质量问题, 本社发行部负责退换)

前 言

高等职业教育作为高等教育发展中的一种类型，肩负着培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高素质技能型人才的使命，在我国加快推进社会主义现代化建设进程中具有不可替代的作用。在高等职业教育事业的发展中，教材建设工作是一个极其重要的基础性工作。但在目前的高职高专使用的教材中，符合高职高专教育特色的教材仍严重不足，普遍存在内容偏多、理论偏深、实践性内容严重不足等问题。改变上述问题，是编写本教材的宗旨。

本书在编写体例上打破传统的教学模式，以全新的“案例式”教学思想编写而成，更具有实用性和指导性。本书具有如下特点：

(1) “案例性”。本书打破了先讲理论、再附实例的传统编写体例，更能调动学生学习的兴趣，更加适应高职院校学生的学习，这是本书最突出的特点。以“案例式”编写的教材更具有直观性，简明易懂，学生喜欢，教师易教。

(2) “技能性”。本书的编写重点放在“案例选定”、“技巧介绍”和“技能训练”上，目的是行之有效地培养学生的口语实践技能。

(3) “生动性”。本书通过大量的实例，来分解理论知识，并且尽量搜集最新的、生动的案例，贴近生活，更加实用，有助于调动学生的学习兴趣。

本书由田桂芹任主编，李玮、方伟、程泽峰任副主编。

由于编者水平所限，书中如有不足之处敬请使用本书的师生与读者批评指正，以便修订时改进。如读者在使用本书的过程中有其他意见或建议，恳请向编者(bjzhangxf@126.com)踊跃提出宝贵意见。

编 者

目 录

项目一 口才概述.....1

模块一 好口才让你出类拔萃.....1

模块二 口才的特征与作用.....5

一、口才的特征.....5

二、口才的作用.....7

模块三 口才的基本要素.....8

一、口才的主体要素.....8

二、口才的客体要素.....9

模块四 口才的基本要求.....12

一、目的明确.....12

二、因人而异.....12

三、注意场合.....12

四、感情真挚.....13

模块五 口才主体形象设计.....13

一、美好的外在形象设计.....13

二、适当得体的服饰.....16

三、说话习惯——塑造良好形象的保证.....17

四、创新的现代意识的培养.....18

五、优秀的内在涵养的修炼.....19

实训.....21

项目二 演讲口才.....22

模块一 演讲口才的案例与评析.....22

模块二 演讲口才必需的知识.....24

一、演讲的概念.....24

二、演讲的内容.....24

三、演讲的特点.....24

四、演讲的种类.....24

五、演讲的作用.....25

六、演讲的基本要求.....26

模块三 演讲口才的准备技巧.....26

一、选择题目, 确定主题的技巧.....26

二、搜集材料的技巧.....26

三、编写演讲稿的技巧.....27

四、试讲彩排的技巧.....28

五、心理准备的技巧.....28

模块四 演讲口才的口语表达技巧.....28

一、演讲的口语表达技巧.....28

二、演讲的开场技巧和常见问题.....30

三、演讲的结尾技巧和常见问题.....32

四、演讲的衔接技巧.....33

五、演讲的应变技巧.....34

模块五 演讲口才的态势语表达技巧.....35

一、态势语表达的技巧.....35

二、态势语表达时要注意的问题.....36

实训.....36

项目三 社交口才.....38

模块一 社交口才的案例与评析.....38

模块二 社交口才必需的知识.....43

一、社交概述.....43

二、社交语言的基本要求.....44

模块三 社交口才选择话题技巧.....45

一、话题的种类.....45

二、选择话题的技巧.....46

模块四 社交口才招呼介绍技巧.....48

一、打招呼的技巧.....48

二、介绍的技巧.....49

模块五 社交口才电话语言技巧.....50

一、控制时间, 语言简洁.....50

二、态度热情, 语言礼貌.....50

三、听话认真, 礼貌结束.....51

四、拦截电话, 态度友善.....51

五、交谈明确, 应答从容.....51

模块六 社交口才问答语言技巧.....51

一、触景生“问”, 一问双关.....51

二、询问以礼, 尊重对方.....52

三、以问代答, 出其不意	52	五、釜底抽薪法	71
四、避开锋芒, 侧面回答	53	六、捕捉漏洞法	72
五、答非所问, 蒙混过关	53	七、二难反驳法	72
六、谦虚作答, 避免炫耀	54	八、出其不意法	72
七、因情就势, 顺水推舟	54	九、断后聚歼法	73
模块七 社交口才拒绝语言技巧	55	十、戏谑调侃法	74
一、间接拒绝	55	模块五 诡辩的识别与辩驳技巧	74
二、巧妙退回	55	一、诡辩的识别	74
三、幽默规劝	55	二、诡辩的辩驳技巧	76
四、迂回否定	56	模块六 队式论辩的技巧	78
五、模糊语言	56	一、高度重视, 认真准备	78
六、装聋作哑	57	二、合理分工, 精诚合作	80
模块八 社交口才的幽默艺术	57	三、攻防兼备, 以攻为主	80
一、概念别解	57	四、高屋建瓴, 结辩陈词	81
二、借题发挥	58	模块七 论辩口才运用十法	83
三、妙用潜台词	58	一、变换角度, 化短为长	83
四、委婉曲深	59	二、利用对手, 顺水推舟	84
五、一语双关	59	三、因势利导, 草船借箭	84
六、寓庄于谐	59	四、寻根究底, 分清责任	85
七、装傻充愣	60	五、遵循逻辑, 破其前提	86
八、巧用术语	60	六、旁敲侧击, 引鱼上钩	86
九、随机应变	61	七、欲擒故纵, 用回马枪	87
实训	61	八、寓庄于谐, 笑脸制恶	87
项目四 论辩口才	62	九、以短制短, 反戈一击	88
模块一 论辩口才的案例与评析	62	十、辨析词义, 正本清源	88
模块二 论辩口才必需的知识	64	模块八 论辩口才十忌	89
一、论辩的含义和作用	64	一、忌以势压人	89
二、论辩语言的特性	64	二、忌歪曲事实	89
三、论辩必须遵守的逻辑规律	66	三、忌揭人之短	89
模块三 论辩口才的立论技巧	67	四、忌争吵不休	90
一、分析辩题, 立论严密	68	五、忌转移论题	90
二、避实就虚, 绕道而行	68	六、忌强词夺理	90
三、避免定性, 留有余地	68	七、忌独占论坛	90
模块四 论辩口才的反驳技巧	69	八、忌前后矛盾	90
一、针锋相对法	69	九、忌重复啰嗦	90
二、揭悖反驳法	70	十、忌结论过多	90
三、引申归谬法	70	实训	91
四、反证驳斥法	71	项目五 求职口才	92
		模块一 求职口才的案例与评析	92

模块二 求职口才必需的知识.....93	模块四 非正式谈判的口才技巧..... 124
一、求职面试的概念.....93	一、重复法..... 124
二、求职面试的内容.....93	二、激将法..... 125
三、求职面试的方式.....94	三、赞美法..... 126
四、求职面试的语言要求.....95	四、示弱法..... 127
五、求职面试时应注意的问题.....97	五、比喻法..... 127
模块三 求职面试前的准备.....98	六、绕弯法..... 128
一、正确认识自我,准确进行 定位.....98	七、反说法..... 129
二、了解现代社会的用人观.....100	八、数字法..... 129
三、摸清用人单位的情况.....101	九、刚柔法..... 130
四、做好面试内容的准备.....102	十、暗示法..... 131
模块四 求职面试的语言技巧.....103	模块五 涉外谈判的口才技巧..... 131
一、自我介绍的语言技巧.....103	一、涉外谈判的定义..... 131
二、推销自己的语言技巧.....105	二、涉外谈判人员的素质要求..... 132
三、提出问题的语言技巧.....106	三、涉外谈判的口才技巧..... 134
四、解除困境的语言技巧.....107	四、涉外谈判的忌讳语言..... 135
模块五 求职面试的语言策略.....108	实训..... 135
一、具体实例法.....108	项目七 推销口才..... 137
二、扬长避短法.....108	模块一 推销口才的案例与评析..... 137
三、审时度势法.....109	模块二 推销口才必需的知识..... 140
四、故作糊涂法.....109	一、推销概述..... 140
五、虚实并用法.....109	二、推销语言的基本要求..... 142
六、适度激将法.....110	三、成功推销的 10 个步骤..... 143
实训.....110	模块三 推销员的成功要领..... 143
项目六 谈判口才.....112	一、胆大..... 143
模块一 谈判口才的案例与分析.....112	二、心细..... 144
模块二 谈判口才必需的知识.....117	三、脸皮厚..... 144
一、谈判概述.....117	模块四 推销口才的技巧..... 145
二、谈判的原则.....119	一、推销口才的基本技巧..... 145
三、谈判的语言形式及使用要求.....119	二、接近客户的口才技巧..... 147
模块三 正式谈判的口才技巧.....120	三、面谈时的语言技巧..... 147
一、善问技巧.....121	四、促成成交的口才技巧..... 150
二、巧答技巧.....121	五、处理异议的口才技巧..... 151
三、说服技巧.....123	实训..... 155
	参考文献..... 156

项目一 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件非常简单的事，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，而是千差万别。这就如同旧石器时代的劳动工具，不能和现代的先进生产工具相提并论一样。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？

模块一 好口才让你出类拔萃

在现代社会中，人们的交往越来越频繁，谁都不可能脱离他人过离群索居的生活，无论是工作、生活、爱情，我们都要和别人接触，都要和别人说话交流。拥有好口才，我们就能在错综复杂的人际关系网中游刃有余，就能在激烈的社会竞争中脱颖而出，就能在斗智斗勇的谈判桌上侃侃而谈、屡出奇招；拥有好口才，就能在针锋相对的辩论台前巧舌如簧、雄辩如虹，就能在难以预测的情场中挥洒自如，胜券在握。也就是说，好口才就是成功的敲门砖。

美国著名教育专家卡耐基在强调口才的重要性时说：“假如你的口才好……可以使人家喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意的结果。譬如你是一个律师，你的口才便吸引了一切诉讼的当事人；你是一个店主，你的口才帮助你吸引顾客。”“有许多人，因为他们善于辞令，因此而提升了职位……有许多人因此而获得荣誉，获得了厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，是由于说话的艺术。”

【案例 1-1】

中国某集团公司领导人出访某国，同该国外财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂的问题。由于对方以其技术设备先进的优势漫天要价，使谈判一度陷入了僵局。

后来，该财团所在地的市商会邀请集团公司领导人发表演讲，这位领导人在讲话中若有所指地说：“中国是个文明古国，我们的祖先早在 1 000 多年前就将四大发明的生产技术无条件地贡献给了人类，而他们的后代子孙从未埋怨他们不要专利是愚蠢的，相反，却称赞祖先为推进世界科学的进步做出了杰出的贡献。现在，中国在与各国的经济合作中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”这场不卑不亢的精彩演讲，赢得了与会者的赞赏，更赢得了那个国外财团在谈判中的妥协与让步，使双方的合作得以实现。

【评析】

马雅可夫斯基说：“语言是人的力量的统帅。”就是说口才艺术在社会生活和人际关系中具有不可估量的作用。

【案例 1-2】

杨利伟，第一个进入太空的宇航员，可谓是家喻户晓的新闻人物。航天部门有关领导说，之所以选杨利伟主要有三方面原因：其中之一就是他的心理素质好，口头表达能力强，说话有条理、有分寸。杨利伟认为航天无小事，所以不管做什么事情，都尽最大努力做好，就连训练后的总结会、训练小结也是如此。在总结会上，杨利伟准备充分、积极发言，发言条理清晰，逻辑性强，态度从容。在最终确定三人为首飞候选人之时，三人各方面都十分优秀，难分高下，只是考虑到作为我国第一位进入太空的宇航员要面对全世界的瞩目、接受新闻媒体的采访、进行巡回演讲，才最后定下让口才好的杨利伟首飞。可以说，口才的出类拔萃，给杨利伟的成功带来了很大的帮助。

【评析】

我们要生活、工作，就离不开说话，如何让自己在人群中脱颖而出，如何让自己独树一帜？很简单，好的口才就会成就你。

【案例 1-3】

一次，相声演员姜昆到广州演出，市属几家新闻单位的记者纷纷前往采访，不料，被姜昆一一婉言谢绝，这使记者们十分失望。这时，有一位女记者却再次叩响了姜昆的房门，说：“姜昆同志，我是一个相声迷，我对您的表演很欣赏，可是我想跟您谈谈您演出时的一些应特别注意的细节问题……”

姜昆一听是为自己更完美的演出而来的，便十分热情地接待了她。

【评析】

随着社会的进步和发展，口才已成为决定一个人生活及事业成败的重要因素。好口才是人生最基本的技能，是走向成功的基本保证，练就一副好口才，就能在谈笑间达成预期的目标。

口才是一个人智慧的反映，它会影响到我们的事业成功、人际和谐、生活幸福等，是一种可以随身携带的永远不能放弃的能力。

【案例 1-4】

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。当你要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,我看见的不只是高楼大厦,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。对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1-5】

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,对经理说他不但不偿还欠款,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，还像往常一样请他吃饭。等吃完饭回到公司后，这位商人在这个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3 000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，3 000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。

【案例 1-6】

一手漂亮字，一口漂亮话

尼尔·鲍尔特，加州储藏室设计改装公司的创始人。一天，他为了赶往城外，在公寓前拦下一辆出租车。当他坐上座位后，那位友善的司机便跟他攀谈起来。

“您住的这个公寓真的很漂亮。”司机说。

“嗯，是的。”尼尔·鲍尔特心不在焉地说。

“我敢打赌，您的储藏室很小。”他很有把握地说。

听他这么一说，鲍尔特顿时来了兴趣，“你说得不错，它确实很小。”

“那您有没有听说过给储藏室进行重新改装呢？”司机问道。

“啊，我听说过。”

“事实上，开出租车只是我的业余工作，我真正的工作就是按照客户的要求为他们重新设计改装储藏室，以充分而有效地利用储藏室的空间。”

接着，司机问鲍尔特有没有想过对家里的储藏室进行改装。

“这倒没想过，”鲍尔特答道，“不过我确实希望储藏室的空间能再大点。我听说有一家著名的公司也在做这种生意。”

“您说的是加州储藏室设计改装公司吧，那确实是一家大公司。不过，他们能做的，我也一样能做，而且价钱还要比他们便宜得多。”他接着说：“您可以打电话给加州储藏室设计改装公司，就说您需要对储藏室进行改装，他们会派人来进行估价。等他们估好之后，您让他们留一份设计图纸给您。他们肯定不会同意，不过，您就说是把图纸给您的妻子看，以征求她的意见，他们就会给您留下设计图纸。然后，您打电话给我，我保证可以和他们做的一样，而且价钱要比他们便宜30%以上。”

“听起来真是太有趣了。这是我的名片，如果你愿意光临我的办公室，我们可以好好谈一谈。”鲍尔特笑着说。

司机接过名片一看，惊讶得突然转动方向盘，差点把车开到路边的小河里。

“哦，上帝，”他惊叫到，“您就是尼尔·鲍尔特！加州储藏室设计改装公司的创始人！我曾经在电视上见过您，当初就是因为觉得您的计划和想法非常好，我才做起这一行的。”司机一边说一边从后视镜里仔细地打量着鲍尔特。

“我刚才就应该认出您的，真是对不起，鲍尔特先生，我刚才的意思并不是说你们公司的价格太贵，我也不是说……”

“别激动，我很喜欢你的风格和口才。你非常聪明，而且非常有进取心，我很欣赏这一点。你知道乘客都是你忠实的听众，因为他们不得不听你的宣传。而这样做是需要很大的勇气的，为什么不来找我呢？”

这位善谈的司机最后来到了鲍尔特的公司，并且还成了公司最优秀的业务员之一。

【评析】

事业成功与否离不开口才。好的口才可以使我们获得别人的同情、帮助，与人合作，受到他人的赞赏。

模块二 口才的特征与作用

说话是人的一种基本能力，这是因为，在人的大脑里虽然早就贮存了“语言习得机制”，但没有人是天生就口才好、能言善辩的，即使是令人钦佩的名嘴或演说家，也不是在任何场合说话都能赢得满堂彩。说话和其他才能一样，要日积月累，不能一步登天。口才好的人也是在一次又一次的经验中借着观察听众，逐渐掌握技巧，不断提升自己的说话能力的。说话是为了让他人能理解自己，借谈话来取得互信和互谅。如果你认为对方无法理解你的意思，就不去花时间与心力和他交谈，那么这就表示你并不了解说话的功能。因此，练出好口才是人生的必修课。

一、口才的特征

（一）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。人的心情是受环境影响与制约的，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。

(二)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。口才的作用已渗透到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 10 000 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部门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 1/3 是因为不能胜任工作被解雇的,另外的 2/3 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。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。

(三)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。

二、口才的作用

(一)口才是事业成功的重要因素

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”。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。

(二)口才是人类交际的重要手段

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。

(三)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、应变能力和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地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。

模块三 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。

(一)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。

(二)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,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、场合和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。

(三)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、感人 and 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。

(四)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。

(五)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。

(六)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,临场机敏地调整内容,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。

(一)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“三句话不离本行”。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。

(二) 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