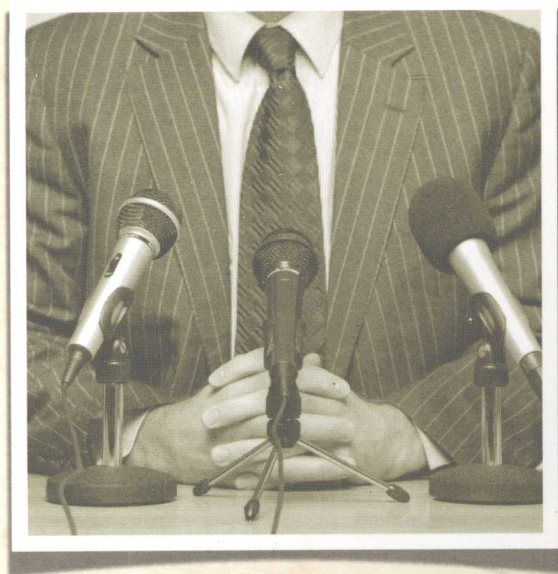


21世纪全国高职高专通识课规划教材

口才艺术与人际沟通

KOUCAI YISHU YU RENJI GOUTONG

主 编 王志刚 梁志刚



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专通识课规划教材

口才艺术与人际沟通

主 编 王志刚 梁志刚
副主编 熊 畅 周 炫
尹喜艳 方莉枚



316474

广西工学院鹿山学院图书馆



d316474



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

人才未必都有好的口才,但拥有良好口才的人必定是人才。能说会道、善于处理人际关系是我们每一个人都向往具备的才能。在当今社会,我们都离不开人际沟通,而具备良好的口才则是拥有较好的人际关系的基础。

本书从现代社会交际的需要出发,根据作者多年教学实践以及广泛的人生阅历,以实用为原则,系统地为学生探索出了一条拥有良好口才和较强沟通能力的路径。本书遵循口才技能提升的内在规律,循序渐进地从基础技能训练篇开始,到专业性的提高篇结束。全书共分上、下两编,按照“项目导向、任务驱动”的模式,设置了思维训练、心理训练、普通话训练、诵读训练、态势训练 5 个基础性训练项目;社交、演讲、辩论、求职、推销、谈判 6 个专业性提高项目。11 个项目又包括逻辑训练、普通话训练等 26 项任务。

本书是为高职院校专业学生编撰的识教材,但从其开放的体例和注重实训的特点来看,同样也适合于其他大中专院校所有专业的学生使用。同时,本教材还是普通公民从事社交、提高口才水平的入门指导书。

图书在版编目(CIP)数据

口才艺术与人际沟通/王志刚,梁志刚主编. —北京:北京大学出版社,2010.8

(21 世纪全国高职高专通识课规划教材)

ISBN 978-7-301-17386-2

I. 口… II. ①王… ②梁… III. ①口才学—高等学校:技术学校—教材 ②人际关系学—高等学校:技术学校—教材 IV. ①H019 ②C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 118537 号

书 名: 口才艺术与人际沟通

著作责任者: 王志刚 梁志刚 主编

策划编辑: 郭 芳

责任编辑: 成 淼

标准书号: ISBN 978-7-301-17386-2/G · 2888

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

电 子 信 箱: zyjy@pup.cn

印 刷 者: 三河市欣欣印刷有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 13.75 印张 335 千字

2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 27.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

最近几年,大学毕业生就业难俨然已经成为一个社会问题。记得某省一位主管教育的领导曾经对采访他的记者说过这样一段话:“当前大学毕业生就业难,是客观存在的一种现象。但如果从就业主体去查找问题,就不难发现,他们就业难的一个主要原因,是不善于和人打交道,沟通技巧不足。”

结合自己多年从事高等教育工作的实际情况,编者比较认同这种分析,所以在教学过程中不断调整自己的教学思路 and 模式,目的在于提升学生的口语表达能力。比如在从事应用文写作这一课程的教学过程中,就采用了“讲、述、写”三位一体的教学方法;在讲授文学作品选讲这门课程过程中,讨论教学法更是普遍运用。应当说,经过几年的探索和实践,取得了一定的成绩。但是囿于所任课程的性质和教学课时的限制,一直未能系统化地将这些经验归纳整合。

从2009年开始,为了进一步加强文秘专业课程建设工作,适应新时期高职教育对教师教学方法、教学模式提出的新要求,我们决定组织校内外的一些专家、学者,对课程体系进行再造,对课程体系编排、教材建设、课程设置等诸多方面都进行了改革,取得了可喜的成就。革故鼎新之举也就为《口才艺术与人际沟通》的顺利出版提供了诸多便利。众多同人积极参与,经过多次讨论,最终确定了本教材的大体框架。《口才艺术与人际沟通》,是为高职院校学生编撰的通识教材,但从其开放的体例和注重实训的特点来看,同样也适合于其他大中专院校所有专业的学生使用。同时,本教材还是普通公民从事社交、提高口才能力的入门指导书。

本教材共分上、下两编,按照高职教育“项目导向、任务驱动”的教学模式要求,设置了思维训练、心理训练、普通话训练、诵读训练、态势训练等5个基础性项目;另外还有社交、演讲、辩论、求职、推销、谈判等6个提高性项目。11个项目下总计有逻辑训练、普通话训练等26项任务。教材遵循口才技能提升的内在规律,循序渐进地从基础篇开始,到提高篇结束。风格上注重理论性和趣味性结合,更有可读性;从实训角度讲,更有可操作性。

本教材的编撰工作具体分工如下:梁志刚负责教材的总体策划、出版社联络等工作,同时编撰了项目十一;王志刚负责教材总体设计、审定、校稿、内联等工作,同时编撰了前言、绪论、项目一、项目二中的任务二、项目五、项目六;熊畅编撰了项目十;周炫负

责编撰项目二中的任务一、项目四中的大部分、项目七和项目八；尹喜艳负责编撰项目三、项目四中的一部分；方莉枚负责编撰项目九。

由于编撰周期较短，一些错误和谬误在所难免，希望大家在使用过程中多提宝贵意见。同时申明，在本教材编撰过程中，我们借鉴了国内外同行的一些资料，在此一一致谢。

编者

2010年5月

第一章 绪论

第一节 口才与口才学

一、口才的概念

二、口才学的概念

三、口才学的发展

第二节 口才学的研究对象

一、口才学的研究对象

二、口才学的研究方法

第三节 口才学的应用

一、口才学的应用

二、口才学的应用

三、口才学的应用

第二章 口才学的基本理论

第一节 口才学的基本理论

一、口才学的基本理论

二、口才学的基本理论

三、口才学的基本理论

第二节 口才学的基本理论

一、口才学的基本理论

二、口才学的基本理论

三、口才学的基本理论

第三节 口才学的基本理论

一、口才学的基本理论

二、口才学的基本理论

三、口才学的基本理论

第三章 口才学的基本技能

第一节 口才学的基本技能

一、口才学的基本技能

二、口才学的基本技能

三、口才学的基本技能

第二节 口才学的基本技能

一、口才学的基本技能

二、口才学的基本技能

三、口才学的基本技能

第三节 口才学的基本技能

一、口才学的基本技能

二、口才学的基本技能

三、口才学的基本技能

第四章 口才学的基本应用

第一节 口才学的基本应用

一、口才学的基本应用

二、口才学的基本应用

三、口才学的基本应用

第二节 口才学的基本应用

一、口才学的基本应用

二、口才学的基本应用

三、口才学的基本应用

第三节 口才学的基本应用

一、口才学的基本应用

二、口才学的基本应用

三、口才学的基本应用

目 录

绪论.....	1
---------	---

上编 基础篇

项目一 思维训练.....	9
任务一 逻辑训练.....	10
任务二 思维训练.....	25
项目二 心理训练.....	33
任务一 演讲心理训练.....	34
任务二 人际沟通的心理训练.....	39
项目三 普通话训练.....	49
任务一 学说普通话.....	50
任务二 声母训练.....	52
任务三 韵母训练.....	60
任务四 声调训练.....	68
任务五 音变训练.....	72
项目四 诵读训练.....	77
项目五 态势训练.....	89
任务一 表情训练.....	90
任务二 手势语训练.....	94
任务三 身姿、服饰及空间把握.....	100

下编 提高篇

项目六 社交.....	107
任务一 社交口才技巧训练.....	108
任务二 表达技巧训练.....	114
项目七 演讲.....	123
任务一 准备技巧训练.....	124
任务二 临场应变技巧训练.....	129
项目八 辩论.....	137

任务一 辩论的逻辑性训练	138
任务二 辩论语言技巧训练	142
任务三 团队式辩论技巧训练	147
项目九 求职	156
任务一 自我介绍训练	157
任务二 答问技巧训练	160
项目十 推销	173
任务一 做一名合格的推销员	174
任务二 掌握推销口才技巧	180
项目十一 谈判	189
任务一 谈判准备	190
任务二 谈判口才技巧训练	200
参考文献	213
01	三六五
02	三六五
03	三六五
04	三六五
05	三六五
06	三六五
07	三六五
08	三六五
09	三六五
10	三六五
11	三六五
12	三六五
13	三六五
14	三六五
15	三六五
16	三六五
17	三六五
18	三六五
19	三六五
20	三六五
21	三六五
22	三六五
23	三六五
24	三六五
25	三六五
26	三六五
27	三六五
28	三六五
29	三六五
30	三六五
31	三六五
32	三六五
33	三六五
34	三六五
35	三六五
36	三六五
37	三六五
38	三六五
39	三六五
40	三六五
41	三六五
42	三六五
43	三六五
44	三六五
45	三六五
46	三六五
47	三六五
48	三六五
49	三六五
50	三六五
51	三六五
52	三六五
53	三六五
54	三六五
55	三六五
56	三六五
57	三六五
58	三六五
59	三六五
60	三六五
61	三六五
62	三六五
63	三六五
64	三六五
65	三六五
66	三六五
67	三六五
68	三六五
69	三六五
70	三六五
71	三六五
72	三六五
73	三六五
74	三六五
75	三六五
76	三六五
77	三六五
78	三六五
79	三六五
80	三六五
81	三六五
82	三六五
83	三六五
84	三六五
85	三六五
86	三六五
87	三六五
88	三六五
89	三六五
90	三六五
91	三六五
92	三六五
93	三六五
94	三六五
95	三六五
96	三六五
97	三六五
98	三六五
99	三六五
100	三六五

绪 论

当今社会，很难找到一个不需要口才的行业。事实上，随着社会的多元化发展，如管理者、公务员、记者、导游、营销、服务、教师、主持人等职业越来越讲究口才的艺术性，口才已经成为人们生活中不可缺少的技能。

拥有良好的口才，如同拥有了成功的砝码，成为许多人孜孜不倦的追求。通过一个人的讲话水平和风度，可以判断其学识、修养。因为，口才不仅仅是口上之才，更是一个人的心理素质、文化素质，甚至是综合素质的体现。所以，我们有理由认为：是人才者未必有好口才，但有好口才者必定是人才！

人生处处需要好口才！英国首相丘吉尔更是认为：一个人敢于站在多少人面前讲话，就代表他的人生成就有多大！

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，有 15% 取决于他的技术知识，而 85% 取决于人类的工程——发表自己意见的能力、担任领袖的能力和激发他人热忱的能力。”“现代成功人士 80% 都是靠一根舌头打天下。”而口才，正是一个人各种能力的综合体现。

中国古代就有“一言可以兴邦，一言可以误国”之说，可见，口才对一个人的生活和事业是何等重要。美国人早在 20 世纪 40 年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界上生存和发展的三大法宝，20 世纪 60 年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看做是最有力量的三大法宝。而“口才”一直独占三大法宝之首，足见其作用和价值。一个人的个性魅力是和他的说服力息息相关的，一位卓越睿智的商界精英，一位魅力无穷的政府领导，一位渊博儒雅的学者，都会在他的公众表达上有着不同凡响之处。也就是说，好口才是成功的敲门砖，可以带来意想不到的效果，有了好口才，才会有好人生！

的确，无论是求职面试、竞聘竞聘、工作汇报、号召说服、同学聚会、单位联欢、产品解说、技术讲解等，都需要我们拥有好口才。而对于一个高中学生而言，口才更会影响到他的高考录取结果！

2006 年的高考结束后，来自上海东光明中学的复读生胡洁，以 549 分的高考成绩，同时拿到了香港大学、香港科技大学和香港中文大学三张录取通知书。549 分，在众多报考香港大学的考生中，胡洁的分数仅过分数线，不少比胡洁成绩高的考生都没有她那么幸运；而到香港上大学的竞争是非常激烈的，香港科技大学的面试录取比例接近 40:1。那么，

是什么原因让这三家名校同时向她抛出橄榄枝呢？

原来，在面试过程中，胡洁良好的语言表达能力、积极乐观的心态、得体的礼仪等，给在场的主考官留下了深刻的印象。胡洁最后还是选择了香港中文大学，因为这个大学不仅发给了她录取书，还给了她 50 万元的奖学金。在上海，只有四个学生拿到了这个高额奖学金。

与此同时，香港的一些大学在面试完以后，一些高考状元并没有被他们录取，而胡洁综合素质的展现，让这样一个成绩并不太高的考生，成了香港高校的香饽饽。这既反应了香港高校的办学理念——注重综合素质超过注重考试成绩；同时，也给我们很多只注重考试分数的考生和家长们敲响了警钟：在未来的高考中，将会有越来越多的名牌大学注重学生的综合能力。

如果现在告诉你，有人能够让一个牧民的儿子成为石油大王洛克菲勒的女婿，成为世界银行的副总裁，你会相信吗？然而，擅长说服别人的乔治·拜伦就是依靠他出色的口才使这样的事变成了现实。

美国加利福尼亚州一老者有三个儿子，两个大儿子在城市扎了根，老人与小儿子相依为命。乔治·拜伦想把这位老者的小儿子介绍进城，多次被老人断然拒绝。有一天，拜伦对那位老人说：“假如把你的小儿子介绍给石油大王洛克菲勒做女婿，你是否同意我把你的小儿子介绍进城呢？”老人经过激烈思考后终于同意了。拜伦又找到石油大王洛克菲勒对他说：“如果我能让你女儿嫁给世界银行的副总裁，你会同意吗？”洛克菲勒也同意了。拜伦最后又找到世界银行的总裁对他说：“如果我把石油大王洛克菲勒的女婿介绍给你做副总裁，你是否会考虑再设置一个位置？”结果，该总裁也同意了。

你不得不佩服拜伦的说服力吧！他居然能利用他的口才，让一个牧民的儿子做世界银行的副总裁。如果你能够具有这样的能力，你还担心什么事情不在你的掌控之中呢？这就是口才的魅力和力量。现代社会的方方面面都与口才息息相关，在当今这个竞争十分激烈的社会，口才已经成为决定一个人生活好坏及事业成败的重要因素。那么，如何才能提高我们的语言表达能力呢？什么样的口才是好的、绝妙的呢？

我们中国有句古话：“听君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些真正具备优秀口才能力的人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，甚至比上戏院或听音乐更能振奋精神。

中央电视台《对话》栏目《全球大调查问卷》中有这样一个问题：“您认为在未来十年中最有竞争力、最有希望成功的人应具备哪些素质？”令人惊奇的是，有 26 位商界巨子无一例外地选择了交际能力、交流能力和公关能力等与口才密切相关的词汇。由此看来，一个人在融入社会时，口才越来越多地显示其独特的地位。人们总是通过口语表达来实现思想和感情的交流与沟通。没有语言交流，就没有人类文明。自古以来，口才艺术的发展就与时代相关，与政治、经济和日常生活工作紧密相连，并在其中发挥着重要作用。

那么什么是口才呢?

简单地说,口才是口语交际中说话(即口语表达)的才能。具体地说,口才是 在交谈、演讲和辩论等口语交际活动中,表达者根据特定的交际目的和任务,结合特定的言语交际环境,准确、得体、生动地运用连贯、标准的有声语言,并辅之以适当的体态,表情达意,以取得圆满交际效果的口头表达能力。

从这个定义出发,只有实用的才是我们所要研究的。比如,一个人只能独自关在一间小屋内,对着墙壁口吐莲花、妙语连珠,而一到实际场合则张口结舌或者信口雌黄,这虽然也是一种口才,但无实用价值,我们不视其为口才。

从实用口才的定义出发,我们可以归纳出如下特点。

(一) 鲜明的目的性

所谓目的性,就是说话者的主观意图。俗话说:“看什么人,说什么话;到什么山,唱什么歌。”其所揭示的,就是说话者所要表达的目的性。

任何人在开口说话前,其思维总是要有所活动的:能不能说、为什么要说、说给谁听、起什么作用、产生什么效果、自己将怎样应对,如此,等等。在一般情况下,实用口才的目的是单一的。某个时间、某个场合、对某个人,说什么样的话,目的相当明确;只要获得了期望的效果,目的就达到了。

(二) 明显的综合性

综合性体现为三个方面:

1. 心与口的综合

任何一句口语的表达,都离不开心理的支配。有什么样的心理,就有什么样的口语。刘姥姥三进贾府,而三次的口语表达都不同。这就是心理支配的结果。

心与口的综合,还表现在当一个人为了某种交际目的要想开口之时,其心理必然有所活动:该不该开口?怎样开口?开口会产生什么效果?只有经过一番思索之后,才会启动言辞的阀门,以口将它表述出来。

2. 各种能力的综合

表面上看,口才是一种口语表达的才能,但事实上,这种才能是人的许多方面的能力综合的结果,如思想水平、思维定式、认识程度、生活阅历、处世之道、应变应急、知识储备、天赋秉性、表达技巧,等等。

3. 表达方式的综合

口才在运用中，不仅仅是言辞的声音传递，还包括表达者在表达时的情感、神态、动作、音量、语调等。这些因素综合在一起，共同传递表达者发布的信息。

(三) 突出的个性化

个性是在一定的社会条件和教育影响下形成的一个人的比较固定的特性。实用口才所表现出来的个性要求，就是什么人说什么话——每一个人说的话，都要符合她的性别、身份、地位、年龄、职业、教养、气质、习惯、情趣、心理，让人听其言而知其性。

(四) 很强的实用性

我们这里所说的口才，并不同于单纯的口语表达，而是从现实的实际需要出发，着眼于日常生活、学习、工作等方面的实际使用。它不是为了展示自己的才能而表达，也不是为了取悦受众而施展，人们可以用它来交流思想、沟通关系、传递信息、矫正谬误、廓清视听、指导行止。它给人的，主要不是美的享受，而是实际的内在蕴涵。

演讲是征服的艺术，是一种行为智能，绝非简单的语言技巧。古今中外无数的演讲家、雄辩师，凭借敏捷的思维、犀利的目光，在洞察历史的真谛以后，驾驭声遏行云的口语艺术，以其一言九鼎之力，推动历史前进的车轮。像战国时的苏秦凭借三寸不烂之舌，游说东方六国，促成合纵抗秦联盟；三国时诸葛亮出使东吴，舌战群儒，终于说服吴主联刘抗曹，大破曹操于赤壁；美国黑人领袖马丁·路德·金以演讲为武器，反对种族主义，获得1964年诺贝尔和平奖……无数事实说明，演讲在历史的时空中发挥着惊天动地的巨大作用。

“演讲”是一门独立的语言艺术，就某个问题对听众说明事理，发表见解。口才是演讲的前提条件。没有口才，便谈不上演讲，很难想象，一个笨嘴笨舌、缺乏口才、词不达意的人，能演讲得好。口才的外延很大，它几乎涉及社会生活中的各行各业，如主持口才、销售口才、领导口才、演讲口才、公关口才、论辩口才等。而演讲只是口才展示的形式之一，虽然也有广泛的使用空间和较高的使用频率，但它毕竟是在特定的环境中才能进行。口才却不受时间、空间的影响，随时都能得以展现。没有干练的口才，成功的演讲只能是一种空想。要想演讲得精彩、成功，必须有意识地锻炼自己的口才。

口才于演讲具有怎样的作用呢？

(一) 促进自己迅速成才

演讲家都不是天生的，而是后天实践造就的，是经过艰苦的多方面的努力才成功的。

当我们看到演讲家在讲台上口若悬河、滔滔不绝地讲述的时候,我们自然会对他那悦耳的声音、和谐的语调及优美的态势语等由衷地赞叹,这是讲台上的工夫。而比这更重要的是演讲家讲台下的工夫,那就是他必须具备站在时代前沿的精湛的思想、渊博的学识、丰富的阅历,这需要努力地学习与钻研。同时,他还必须具备敏锐的观察力、敏捷的思维能力和准确的判断力、迅速的应变力和较强的记忆力,这更需要刻苦的磨炼。可以说,是多方面刻苦的学习与磨炼造就了一个演讲家。当他成为一个演讲家的时候,我们说:他成材了。而当他正在加倍努力学习与磨炼尚未成“家”的时候,他也在思想、学识、智能等方面得到了极大的提高。所以说,演讲对促进人的成材有极大的作用。

(二) 激励自己多作贡献

一个人思想精深,学识渊博,但却茶壶煮饺子“道”不出来,未免太遗憾了。著名作家茅盾、数学家陈景润在文学和数学领域都有卓越贡献,但口头表达能力较差,在一定程度上影响了他们的贡献。而鲁迅、闻一多先生不仅能写且也能说,能充分利用演讲这个迅速直接的传播工具来宣传真理,揭露邪恶,也就能为社会做出更多的贡献。

(三) 融洽自己的人际关系

演讲家经过长期训练和实践所得的本领,不仅在演讲台上可以表现他们的文雅举止和出众口才,而且在日常交际生活中,他们的丰富的学识、敏捷的应对、良好的修养都很容易冲破种种人际关系的障碍,比一般人更能迅速、有效地与人进行交往和沟通。同时,演讲家通过演讲活动可以广泛地接触各阶层、各地区人士,扩大自己的交际面。

四

英国著名作家萧伯纳曾经说过,“假如你有一个苹果,我有一个苹果,彼此交换后,我们每人都只还有一个苹果。但是,如果你有一种思想,我有一种思想,那么彼此交换以后,我们每个人都有两种思想。甚至,两种思想发生碰撞,还可以产生出两种思想之外的其他思想”。任何一个人,他所掌握的知识、技能,他的直接的经验都是有限的。人要想适应无穷无尽不断变化的外部世界,就必须凭借沟通来获得别人的宝贵经验,沟通使他们无论在思想观念上,还是在情感上都变得无限。

(一) 人际沟通的含义

人际沟通简称沟通,就是社会中人与人之间的联系过程,即人与人之间传递信息,沟通思想和交流情感的过程(如图 1-1 所示)

图中甲和乙是进行人际沟通的双方。当甲发出一个信息给乙时,甲

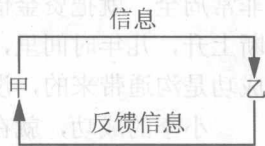


图 1-1 人际沟通示意图

就是沟通的主体，乙则是沟通的客体，乙收到甲发来的信息后，也会发出一个信息（反馈信息）给甲，此时乙成了沟通的主体，甲则成了沟通的客体。由此可见，在人际沟通过程中，沟通的双方互为沟通的主体和客体。

有时候，乙接到甲的信息后，并不发出反馈信息。人们习惯把有反馈信息的人际沟通称为双向沟通，如两个人进行对话；而把只有一方发出信息而另一方只是接收信息的人际沟通称为单向沟通，如电视台播音员和观众之间的沟通。

让我们看看一个故事，就知道沟通是要双向的。

有一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来！”卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把柴担到秀才前面。

秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。（你的木材外表是干的，里头却是湿的，燃烧起来，会浓烟多而火焰小，请减些价钱吧。）”卖柴的人因为听不懂秀才的话，于是担着柴就走了。

（二）口才对人际沟通的作用

这是一个讲究人际沟通的时代，这是一个靠口才赢得人脉的时代。生意场上有“金口玉言，利益攸关”之说，工作场合有“一言定乾坤”之说，生活中有“一言既出，驷马难追”之说。可见，在现代社会中，是否能说，是否会说，实在影响着一个人的成败得失。

人生活在一个社会群体中，人际关系是你和社会交往的一个纽带。人际关系并不是凭空建立起来的，沟通在其中起了非常重要的作用。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此可见沟通的重要性——成功者都是懂人际沟通，珍视人际沟通的人。现代社会，不善于沟通将失去许多机会，同时也将导致你无法与别人的协作。我们都不是生活在孤岛上，只有与他人保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，才能获得成功。

小李大学毕业，他看到电脑销售领域很有发展潜能，因此就找了几个比较有钱的朋友，希望得到他们的资助。那几个人看他刚毕业，没有资金又没有经验，对他想发展的领域又不熟，因此不愿意赞助，小李就向他们陈述自己的构想，说当地人们收入水平上升，很多人却想学电脑，买电脑，而且这个地区卖电脑只有几家，而且服务不好。他将自己的计划、建议、以后的公司地址等都向他们说明白了以后，那几个人看他说得有道理，并且考虑得非常周全，就把资金借给了他。拿到了这笔钱后，他按自己的计划创办公司，销售业务不断上升，几年时间里，不但还清了借款，还把公司发展为业务规模非常大的公司。小李的成功是沟通带来的，没有与那几个投资人有效地沟通，就不可能有他以后的成功。

小李的成功，就在于他用得体的言辞把自己创业的思想有效地表达了出来，从而打动了投资者，给他带来了转机。由此可见人际沟通缺少不了口才，良好的口才能够让你获得更多的社会关系，助推事业发展。

上编

基础篇

随着社会的开放，人们运用口语进行交际的活动日渐频繁。当今，一个人具有良好的口才，既是社会交际的迫切需要，又是一个人交际能力的重要表现。然而，良好的口才并不是人们生来就有的，它来源于人们在丰富多彩的社会生活中不断地学习和实践。但这也不等于说，一个人学历高或年龄大，就是在口语运用方面学习好、实践多，就一定具有良好的口才。如果他在人际交往中仅仅满足于自己“说了”或“听了”，那么他是很难具备良好的口才的。只有为着提高口语运用的能力，有计划、有步骤地在口语运用方面不断地学习和实践的人，才有可能具有良好的口才。这种有计划、有步骤地进行口语运用的学习和实践的行为，我们称之为口才训练。

本编主要内容就是口才艺术与人际沟通的基本技能训练，包括思维训练、心理训练、普通话训练、诵读训练与态势训练五个环节。五个环节囊括了作为发送者内在素质提高的思维、心理训练，也包含了思维的物质载体——言语（普通话、诵读）训练，还有外在态势的训练，可以说是内外兼修的基本技能培训。

项目一 思维训练

在生活中，思维的灵活运用往往影响着人们各种行为的变化。

思维科学原理告诉我们，人的思维活动是与语言紧密相连的，也就是说，语言既是人们交际的工具，也是人们进行思考的工具。

二者的不同之处仅在于：思维过程中的语言运动是无声地进行着而已。除此而外，二者之间还表现为一种相互依赖且相辅相成的关系，确切一点说，口才实现与思维活动之间，呈现的是一种同步发展的关系。这种同步发展关系可以概括为：口才水平低，其思维能力一般也差；思维水平不高，其口才水平也不高。当然了，有一种现象除外：言说者有心理障碍或发声功能的生理障碍。

思维训练离不开逻辑训练，离不开思维方式的训练。

本项目下共有两项任务，第一项任务是逻辑训练，第二项任务是思维训练。

口才艺术与人沟通（一）

任务一 逻辑训练

一、概念

事例介绍

事例一：一个学生砸坏了教室的玻璃窗，老师批评他不爱护人民财产，要他赔偿。他说：“人民财产，人人有份，我是人民，我砸烂的是我的一份，我赔偿给谁？”该学生将“人民”这个概念在集合意义上的使用同在非集合意义上的使用混同起来了。“人民”是所有人的集合体，其性质是不为它的组成分子（即每一个具体的人）所具有的。这是混淆概念的表现。

事例二：某建筑工人上班时忘记戴安全帽，安检员不准他进入施工现场。他指着围栏门上挂着的一个牌子说：“我是按规定才不戴安全帽来上班的。你看，这不写着‘非工作人员不得入内’么？安全帽当然是‘非工作人员’，我怎么能够戴着它入内呢？”这里，‘非工作人员’的概念就是被该工人偷换了的。

从以上两个事例中，我们可以看到，讲话要讲究逻辑性，不讲逻辑的言辞是经不起推敲的，甚至会南辕北辙。逻辑指的是人类思维活动的规律和形式，是人表达思想的必要工具。发送者以言辞进行交际的时候，必须遵守逻辑的要求，才能达到目的。并且，衡量一个人言辞表达能力的高低，也常常以其是否符合逻辑来判断。

知识归纳

（一）概念的含义及认识

1960年中国接连发生大灾荒，毛泽东节衣缩食，7个月不吃肉，身体健康受到影响。周恩来多次劝告他多吃点肉，均遭拒绝。宋庆龄从上海带来一网兜螃蟹送到毛泽东那里，毛泽东说：“我说过，人民生活不好转，我决不吃肉！”宋庆龄说：“这不是肉，这是螃蟹！”毛泽东无奈，只好收下。

这里就提出一个概念的问题。

什么是概念呢？概念是反映客观事物本质及范围的思维形式。从客观事物抽象出概念，需要言辞；将概念表示出来，也需要言辞。言辞表达应当承认概念的确定性，以一定的言辞表达一定的概念。