



全国高职高专规划教材·通识课系列

现代社会与实用口才

XIANDAI SHEHUI YU SHIYONG KOUCAI

吕智胜 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

全国高职高专规划教材·通识课系列

现代社会与实用口才

吕智胜 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书根据教育部制定的《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》提出的高职高专院校发展要求,紧密结合现代社会实际,从高职高专院校人才培养要求和社会、岗位一线对口才知识、能力、水平的需要等方面着手,融社会性、知识性和趣味性于一体,具有实用性、通俗性和简明性等特点,分现代社会与口才、普通口才与训练、特殊口才与训练等三大部分。本书可供高职高专院校学生及广大口才爱好者学习和使用。

图书在版编目(CIP)数据

现代社会与实用口才/吕智胜编著. —北京:北京大学出版社,2013.1
(全国高职高专规划教材·通识课系列)
ISBN 978-7-301-21744-3

I. ①现… II. ①吕… III. ①口才学—高等职业教育—教材 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 294779号

书 名: 现代社会与实用口才

著作责任者: 吕智胜 编著

策 划 编 辑: 周 伟

责 任 编 辑: 周 伟

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-21744-3/C·0849

出 版 发 行: 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> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电 子 信 箱: zyjy@pup.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62754934 出版部 62754962

印 刷 者: 山东省高唐印刷有限责任公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 18 印张 426 千字

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 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

自序

现代社会的重要特征之一,是社会分工越来越细,这就意味着不管是个人之间还是团体之间、个人与团体之间,甚至是国家与国家之间的交往和联系,都会越来越频繁、越来越密切,而人类之间的交往和联系最重要、最有效、最直接的方式和工具,无疑是语言,而作为语言表达的最直截了当的方式主要是口语。

长期以来,不少人混淆了说话与口才的差别,以为口才就是说话、聊天,就是要嘴皮,没有什么功能和作用,两者没有什么差异。因此,很多人对口才的重要性没有什么认识,总觉得口才就是再简单不过的说话而已,任何一个正常的人都会说话,所以人们对口才课程常常不以为然,由于思想上不重视,所以现在很多的高校根本就不开设口才课。

我从事口才教学的时间虽然不算很长,但算起来也有十多年了。十多年来,我对口才教学的体会颇多。但有一点是非常明确的,就是学生的口头表达能力表现为两个极端。有的学生口才很好,这样的好口才为他们的就业和事业发展打下了坚实的基础,其中我印象最深的是1999年冬天,我作为指导老师带领我们学校的四位同学参加广西首届“大泽杯”驻邕高校大学生辩论赛,经过预赛、复赛,我们战胜了诸多实力强大的本科院校参赛队,最终进入总决赛,和广西大学进行终极PK。虽然最后由于种种原因我们只获得了亚军,但最佳辩手是我们的一号辩手,我们的四个参赛队员毕业后分别被广西电视台、广西人民广播电台录用,当年这两个单位在广西只录用6个人,这在当时的广西教育界是一个传奇。反观有的同学的口才实在太差,比如我曾要求学生用一分钟时间作自我介绍,结果很多同学说了不到20秒就没话说了,其中一个同学只说了三句话:“我叫×××,来自××班,没有了。”而且这还是在老师对自我介绍内容作了说明的情况下的结果。由此可见,我们有些学生的口才能力的确急待提高,以这样的口才去参与越来越激烈的市场竞争,其结果可想而知。

根据现代社会发展的要求和我国社会主义市场经济的需要以及高等教育人才培养的目标,我们必须尽快编写一本既能适应高等教育人才培养需要,又可以让广大社会人士自我学习的、与时俱进的口才教材,本此目的,笔者经过十多年的教学和研究,特撰写此书,名为《现代社会与实用口才》。之所以命名此书,意在说明三点:其一,口才发展必须与时俱进,否则就没有意义;其二,口才范围很广,仅此一本小书是无法涵盖其全部内容的,更重要的是笔者能力有限,所以只能在实用口才方面作点有益探索;其三,作为教材来说,必须有所侧重,不能到处播种,遍地开花。

同时,作为高职院校使用的教材,必须体现其实用性、通俗性和简明性等特点,以区别于传统学科教育重理论轻实践的弊端,使之更适应高职院校人才培养的根本要求。因此,本教材有以下四个特点:其一,在理论上以够用为度,不追求理论的完整性;其二,实践上以强调



训练设计的相对完备和系统；其三，在理论与实践的结合上，必须体现其对应性；其四，在使用范围上，不局限于目前开设该课程的少数几个专业 and 在校大学生，而是适应大多数专业口才教学的需要和感兴趣的广大社会人士的需要。

虽然，《现代社会与实用口才》一书试图为解决高职院校目前在口才教材方面的欠缺作出一点微薄贡献，但由于各方面原因，肯定存在不少问题，敬请各位多多指正。

是为序。

吕智胜

2012年5月8日

于南宁明阳

目 录

上篇 现代社会与口才

第一章 现代社会与口才	(2)
第一节 概说	(2)
第二节 口才展现个性	(5)
第三节 情感是口才的血脉	(7)
第四节 思维是口才的灵魂	(13)
第五节 社交语言艺术	(15)

中篇 普通口才与训练

第二章 口语交际基础知识	(44)
第三章 口头语言的学习与运用	(60)
第一节 口语词句的特点	(60)
第二节 吐字发音要领	(61)
第三节 共鸣器训练	(62)
第四节 音变基本知识	(63)
第五节 语势基本知识	(65)
第六节 副语言	(67)
第四章 倾听与训练	(75)
第五章 会话基础与训练	(85)
第一节 会话的概念和基本特点	(85)
第二节 会话的分类	(86)
第三节 会话的基本要求	(89)
第四节 会话的导入	(91)
第五节 会话中的常见问题	(92)
第六章 表述及训练	(96)
第一节 表述	(96)
第二节 讲述	(97)
第三节 介绍	(99)
第四节 解说	(102)
第七章 演讲与训练	(105)
第一节 演讲	(105)
第二节 命题演讲与训练	(107)
第三节 即席演讲与训练	(111)
第四节 演讲态势语言技巧的训练	(116)



第五节 演讲仪表与训练	(118)
第六节 演讲表情与训练	(121)
第七节 演讲手势与训练	(123)
第八节 演讲姿态与训练	(125)
第八章 辩论与训练	(129)
第一节 辩论的价值和类型	(129)
第二节 辩论语言艺术	(131)
第九章 说话技巧与训练	(156)
第一节 称呼时的礼貌要求	(156)
第二节 用语上的礼貌要求	(158)
第三节 说话内容上的礼貌要求	(161)
第四节 说话举止与表情上的礼貌要求	(163)
第十章 问答与训练	(169)
第一节 问答概说	(169)
第二节 问答的常见心态及其控制	(170)
第三节 提问	(171)
第四节 问答	(174)

下篇 特殊口才与训练

第十一章 主持与训练	(186)
第一节 主持的性质和分类	(186)
第二节 主持言语的要求	(189)
第三节 主持人的要求	(190)
第十二章 教育、说服、安慰与训练	(203)
第十三章 赞扬、批评、拒绝与训练	(216)
第一节 赞扬与批评	(216)
第二节 拒绝	(221)
第十四章 商洽、谈判与训练	(230)
第一节 协议性交际概说	(230)
第二节 商洽	(234)
第三节 商务谈判	(241)
第十五章 求职、面试与训练	(253)
第一节 求职面试概述	(253)
第二节 求职面试前的准备	(259)
第三节 求职面试语言要求	(264)
第四节 求职面试语言技巧	(267)
第五节 求职应答的策略技巧	(272)
参考文献	(278)
后记	(279)

本口口金升升制 章一章

上 篇

现代社会与口才



第一章 现代社会与口才



本章学习目标

知识目标 了解现代社会与口才的内在联系和相互作用,掌握个性、情感、思维和社交语言等方面对口才的重要性。

技能目标 实现个性、情感、思维和社交语言等方面对口才的重要性的相关表现。全面、深入、细致了解个性、情感、思维和社交语言等方面对口才的重要性,增强和完善自己在这些方面的能力。

能力目标 掌握现代社会与口才之间的有机统一的基本法则,在实践中能根据具体情况较好地运用个性、情感、思维和社交语言等强化口才训练,提高自己在口才方面的能力和水平。

第一节 概 说

21 世纪的现代社会,不同的行业、组织、地区、国家之间有各种各样的“关系”连接,难以分割,有时甚至达到牵一发而动全身的地步。正如人们对由美国次贷危机引发的世界金融危机所说的那样,“美国人一打喷嚏,全世界都可能感冒”。在这种社会状况中,当代大学生已不再是社交活动中的局外人,他们应该而且必须投入到社会交际的滚滚大潮中去主动搏击,磨炼自己,充实自己,完善自己。这就要求大学生们必须与时俱进,积极、主动、自觉地把自已融入到其中去,而广泛的社交、良好的口才等知识和技能正是其中最重要的工具和手段。

在现实生活中,每天我们说那么多话,但是没有几句是自己把它放在心头认真玩味一番的。“我为什么说这句话”、“我为什么会用这个态度说话”,如果我们每天没事的时候经常想想这些问题,就会发现,我们心里其实隐藏了很多自己都不太明白的东西。这些东西藏在我们的话里,从我们的嘴里说了出去。其实如果我们稍加体会,应该会懂得别人是怎么形成对我们的印象,怎样评价我们的。

如果我们练习把自己相信的事和自己说的话尽量变成一体,并倾向于成为一个谨慎的人,或者会因为注意说话的品位而靠近有品位的生活,或者因为训练自己好好倾听别人说话而终于变成一个善于站在别人的立场想事的人。

卡耐基认为,某种程度的登台恐惧感对人们锻炼口才反而是有益的,因为人类天生就具



有一种应付环境中不寻常挑战的能力。他这样提醒人们,当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时,千万不要过于紧张,而要保持冷静,因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉,这种警觉表明它已准备采取行动,以应付环境的挑战。假如这种心理上的预备是在某种限度之内进行的,当事者会因此而想得更快,说得更流畅,并且一般来说,会比在普通状况下说得更精辟、有力。

如果你实在害怕得要命,实在无能为力,那么,请记住卡耐基演讲口才中的一条最基本经验:“你要假设听众都欠你的钱,正要求你多宽限几天,你是神气的债主,根本不用怕他们。”

记住了吗?那你就开始去干吧。任何公众场合的聚会,说上几句自己的建议,哪怕只是附和也罢;参加会议,请靠近主持人而坐,千万别去敬陪末座,即使做不到也要尽量令自己的谈吐洒脱一些;不论是工作还是生活,任何场合,只要需要你开口说话,就必须好好把握,把自己当做最闪亮的那一位。好口才并非从天而降,而是在你不知不觉克服恐惧的过程中慢慢地来。

在当代社会快节奏的现实生活中,人与人之间的容忍度在不断降低。从生物学的观点来看,在一个充满非常激烈甚至有些残酷的社会中,很难要求出现普遍有礼的民众。然而,愈是人流拥挤的社会环境,愈需要人们以礼相待。这种以礼相待,很多时候是从最简单而又最有效的交际工具——口才开始和达到目的。因为礼貌不仅仅只是表面上的客套,而且还是维持人类社会和谐运作的一个很重要的因素,它不但可以增加人们日常生活的愉快,还可以减少人与人之间的矛盾、摩擦和暴力的发生。

和谐社会需要健康的人际关系,需要人们经过全面、深入、细致、持久的沟通与交流来强化人与人之间的联系,因为它是一个人可以依赖的最重要的外在资源。

而我国目前的人际关系现状却令人担忧。早些时候,中国人民大学舆论研究所曾在全国做过一次人际关系调查,结论是:我国社会人际关系正在走向整体“滑坡”。

2011年年末的一项调查表明,身为天之骄子、相互间并无多大利害冲突的大学生,其人际关系的状况并不乐观,其中有60%的大学生反映自己的人际关系不好。人们至今记忆犹新的“马加爵事件”、“药家鑫事件”以及“我爸是李刚”等大学生违法乱纪的事件接连发生,有的事件甚至令人发指、惨不忍睹。

2012年3月“两会”上,“构建和谐社会”再次作为一个热点被广泛关注,而人际关系的和谐是社会和谐最重要的基石。

那么,究竟人际关系对社会稳定、国家富强以及个人发展有什么意义?什么样的人际关系才算积极、健康、符合和谐社会的发展需求呢?

现代社会的人际关系,是指人们在社会生活中,通过物质交往和精神交往而发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。按照社会角色划分,人际关系可分为家庭关系、工作关系和社会关系等几大类,这些关系的处理对个人成长有十分重要的意义。

一个人在一生中要担当多种社会角色,家庭和睦是人际关系和谐的基础,所以在家庭中,要协调好各种关系,使家庭和睦;在工作中又存在同事关系、上下级关系、朋友关系等,只有在轻松和谐的氛围下,才能充分调动人的积极性,为各项工作提供强大的动力和支持。

和谐社会,不仅是单个的人与人之间的和谐,还包括个人与集体的和谐乃至与整个社会的和谐。个人与集体、与社会在利益上既有共同性,又存在差异性,难免会发生冲突,因而必



须处理好相互之间的关系,做到人与社会的和谐一致。

人在生活中会遇到各种各样的压力,必须想办法排遣,否则就会产生负性情绪,例如焦虑、抑郁等,特别是在充满激烈竞争的现代社会,这种情绪会更加明显。这时,我们很可能会想到寻求社会支持,而这个社会支持之一就是良好的人际关系。

那么,和谐社会需要什么样的人际关系呢?

一、公平

无论在哪个领域,每个人都希望得到别人的尊重,但要想得到别人的尊重,首先要学会尊重别人。我们要保持一个公平的心态,在交往的过程中,人人都是平等的,如果采取轻视别人、居高临下的态度是难以形成良好的人际关系的。

朋友之间,平等地分享很重要,一个快乐和他人分享起来就是两个快乐,而一个痛苦和他人分担起来就成了半个痛苦。

二、宽容

某些心理特质不具备是会影响人际关系的,例如共情的能力,也就是要宽容,能设身处地为别人着想,能够最大限度地理解别人。

我们对很多东西的理解在无形中都会加上自己的主观判断,这也是导致误解发生的根源。当误解发生时,保持一个宽容的心态非常重要。

三、双赢、互利、可持续发展

和谐社会的人际关系应该是双赢、互利、可持续发展的。和谐社会并不是单一的,而是包含人与人之间的和谐、人与社会之间的和谐、人与自然之间的和谐三个层次,其实归根结底说的都是人与人之间的和谐。

任何一个好的关系都是双方受益,如果一方长期受损,这种关系是长久不了的。自我中心和自私都会妨碍人际关系,只为自己着想而不为他人考虑,只知道眼前的利益而不考虑长远的利益,这些都是目光短浅的表现。

四、和谐并不等于相同

和谐并不等于相同。《论语·子路》中“君子和而不同”讲的是大家在一起是要和谐,而不是保持相同的观点。比如音乐,如果从头到尾都是高音就不和谐,既有高音又有低音才会美妙。又如,5个人是一个团体,如果都想当头儿则会出乱子,有头儿有兵,有对外有对内,彼此才能更好地合作。和谐的人际关系是看谁做得更好,而差的人际关系则是如何打压别人,把别人比下去。

我们认为,建立良好的人际关系,需要一定的策略。

第一,保持良好的第一印象。建立交往,第一印象比较重要,良好的第一印象将有利于发展彼此之间的关系。

第二,积极主动。专家告诫刚毕业参加工作的大学生,在新的环境里与人交往时,积极主动很重要。在家里你是中心,但是走入社会,你若不主动与人交流,别人可能也不愿与你交往。

第三,要多帮助别人。当然,提倡过度的无私奉献是不切实际的,但多做一些对别人有好处的事情,对大多数人来讲应该不算困难。

第四,尽量不要当面批评别人。别人犯了错误,如果你当面批评他,很可能会使其产生逆反心理而拒绝接受,因为人一般不大愿意接受尖锐的批评,会觉得这会令自己很没有面子。心理学有一个说法叫做“汉堡法”,就是要打别人,先给别人吃个枣,所以要批评别人,也要先说一下别人的好,然后再委婉说出自己想要表达的内容。

第五,积极反馈,对好的行为应该给予积极的反馈,表达发自内心的感谢。

第六,从微观而言,要想促进健康和谐的人际关系还需要具备“解决人际关系问题的能力”。很多时候,人们有愿望与别人友好相处,但是在遇到问题时却往往因为不知道该怎么处理而使矛盾激化。所以,有这个意识并且努力锻炼自己在这方面的能力是很必要的。

第二节 口才展现个性

一言可以兴邦、可以丧邦,虽夸张,却也有道理。祸从口出,自古皆然。说的比唱的好听,亦正亦反。

在现代社会,口才越来越受到人们的广泛重视。口才不再是少数领袖或者智者的特长,而是成为人们个性展示的重要方面。

所谓个性,是指一个人在其内在的生理素质的基础上,在一定的社会历史条件下,通过社会实践活动所形成的观念、态度、习惯等心理特征的总和。

个性包括自然特质和社会特质,它是一个人在人生舞台所扮演角色的行为模式中所反映出来的内心活动。言为心声;朗吉弩斯说:“一个终身墨守着狭窄的、奴从的思想和习惯的人,决不能说出令人赞赏值得永垂不朽的言辞。雄伟的风格是重大思想之自然结果,崇高的谈吐往往出自胸襟旷达、志向远大的人。”

个性一般通过能力、气质和性格等心理特征表现出来。在现代社会中,个性已经成为人们越来越喜欢的心理特质。

个性是人们行为的基础,也是个体行为差异的基础。个性对个体行为具有某些导向作用,因此可以用一个人的个性特质和态度去预测他的行为。

追求个性,对现代人而言理所当然。刚柔,粗细,急慢,明暗,方圆等,皆从人们的一言一行中体现出来。而现代社会具备的各种条件也促使人们的口才得到迅速的提高。爱动的现代人总要抓住一切机会,展现口才,进而展示个性。

具备多血质、胆汁质、黏液质、抑郁质的人的口语表达方式各有不同,都有完善的余地。

不同的社会角色也会影响人的语言,例如男女、老少、父子、母女、上下、师生、兄弟、姐妹、南北、东西、战友、同学、同事、同车,以至萍水相逢、同病相怜,同是天涯沦落人。人要有角色意识,但又不能拘泥于单一角色意识,更需适时适地转换各种角色。

男性一般具有独立性、客观性、攻击性、支配感、竞争心强、勇敢、果断、直率、自信、有抱负的个性;女性则多具嫉妒心、同情心,依赖感强、虔诚笃信、温柔细腻、多情善感、讲究穿着的个性。因此,女性说话往往感情色彩浓,容易和对象在感情上进行沟通,产生共鸣,缩短心理距离,进而说服对方;善于揣摩对象的心理,注重细节琐事,反应敏感,长于形象思维。

性格内向者沉静、内敛、细腻、谨慎、稳定、保守、计较、固执、缓慢、滞涩;性格外向者活泼、粗率、冲动、果决、大度、圆滑、善变、大方、迅速、流畅。中间型的人兼而有之。

口语类型大致可有简洁明快型、繁复华彩型、平实质朴型、典雅庄重型、激昂雄浑型、含



蓄委婉型、幽默风趣型等。人们同样也不应拘泥于某一类型,应适时适地地进行转换。

“认识你自己”,首先我们要了解自己的个性气质类型,然后扬长补短,完善自己。开放的心态最重要。打开心窗后,就该开启口封,走向人群,走向世界,道出心声。在这之中锻造自己的口才,形成适合自己个性气质的言谈风格。这也是一个逐渐提高完善的过程。

嗓音是口才的本钱,是基础的基础。发声器官从口唇一直到胸腹,都应充分调动,科学运用。音质无法改变,但通过训练可以完善。气息则可以通过练习变得绵长。

加大音量,调整发声部位,开动所有的动力系统,呼吸要均匀,在紧张和松弛之间。不要长时间超负荷使用同一发声部位,学会合理转换,让嗓子也休养生息。

磁性既是天生的,也可以后天训练获得。但无须强求,以免本末倒置。其实,声音的缺陷有时也可以作为个性特征的一方面,成为个人的标志。

我们应该有意识地进行声音的美化训练:胸腹联合呼吸以增强动力(加深加长);充分调动口、鼻、胸腔的共鸣;通过吐字归音训练,达到字正腔圆;模仿各种声音。



作业

朗读训练材料,运用胸腹联合呼吸方式发声,按慢速、中速、快速等不同节奏来训练气息的控制,并布置同学下一次登台训练事宜。

朝辞——白帝——彩云——间,千里——江陵——一日——还。

两岸——猿声——啼——不住,轻舟——已过——万——重山。

一个大,一个小,一件衣服一顶帽。一边多,一边少,一打铅笔一把刀。

一个大,一个小,一个西瓜一颗枣。一边多,一边少,一盒饼干一块糕。

一个大,一个小,一头肥猪一只猫。一边多,一边少,一群大雁一只鸟。

一边唱,一边跳,大小多少记得牢。

三山撑四水,四水绕三山,三山四水春常在,四水三山四时春。

蚕丝生丝熟丝缫丝染丝晒丝纺丝织丝自制粗丝细丝人造丝。

名词动词数词量词代词副词助词连词组成诗词唱词和快板词。

维多利亚女王敲门

一次,英国女王维多利亚与丈夫吵了架,丈夫独自回到卧室,闭门不出。女王回到卧室时,只好敲门。丈夫在里边问:“谁?”维多利亚傲然回答:“女王。”

没想到里边既不开门,又无声息。她只好再次敲门。里边又问:“谁?”

“维多利亚。”女王回答。里边还是没有动静。女王只得再次敲门。

里边再问:“谁?”女王学乖了,柔声回答:“你的妻子。”这一次,门开了。

作为人来说,你绝对不是单独活在这个世界上。正如亚里士多德所言,人是“社会性动

物”。你必须处理好与别人的关系。否则，哪怕你是三皇五帝、天王老子，也会遇到意料不到的阻力乃至危害。当然，处理好自己与别人的关系，并不仅限于如何避免和化解冲突，也不仅限于得到他人的帮助，还特别在于：人生的价值，往往也来自于与他人的互爱互助，对他人的承担与奉献之中。

拿糖果的小孩

有一个聪明的男孩儿，一天，妈妈带着他到杂货店去买东西。老板看到这个小孩儿非常可爱，就打开一罐糖果，要小孩儿自己抓一把。但是，这男孩儿却没有任何动作。几次邀请之后，老板亲自抓了一大把糖果放到他的口袋里。

回家后，母亲好奇地问小男孩儿，为什么不自己去抓糖果而要老板抓呢？小男孩儿的回答很妙：“因为我的手比较小哇！而老板的手比较大，所以他抓的一定比我抓的多很多！”

这是一个聪明的孩子。他知道借别人之手，有时会给自己带来更多利益的道理。我们的事业在发展中是不可能不需要别人的帮助的。如何要呢？别人以怎样的方式帮助才能给我们最大的利益呢？这个小孩儿似乎已经给出了答案。

第三节 情感是口才的血脉

一、情感在口才中的作用

人的意识活动离不开情绪和情感的活动，口语表达也如此。

（一）情感是口语活动的原动力

情感是人类具有的最基本的特点之一，也是人类进行各种各样、丰富多彩的口语活动最重要的原动力。人类是情感的动物，所以只要是正常人，都有进行口语活动的愿望和要求。

（二）情绪是思维活动的组织者

情绪是思维活动的组织者，其作用表现在情绪可以发动、影响、调节其他的心理活动，并且对信息的加工有一定的选择性。良好的情绪使人有效地进行记忆和想象、思考和表达。精神愉快、心情舒畅，既紧张又轻松的和谐状态是思考和表达的最佳状态。心境良好就会使人的思维开阔，同时也会使表达更加流畅。

（三）表情具有沟通作用

表情是情绪明显的外显行为，它能促进人与人之间的相互交流和相互了解。心理学家有一个实验公式：一个信息的表达=7%言语+38%声音+55%面部表情。这个公式充分说明：在口语活动过程中，表情的作用是非常重要和不可缺少的。

（四）情绪和情感是口语表达的协调机构

情绪和情感随时监视信息的流动，对当前的思维活动起着组织和协调作用，促使信息的选择与环境相适应，或者努力改变环境以加强表达效果。

二、情感品质的个体差异

每个人都是个体生命，都有独特的个性气质和情感品质。家族的基因，学习成长的环境



以及经历,生活的时代,个人的兴趣爱好,交往的朋友,甚至许多的偶然事件都会影响一个人的情感品质。稳定持久、宽阔丰富、积极健康的情感品质对人具有推动力量,是有效能的;反之,则是无效能的。

(一) 传达什么情感

人类的情感是极为丰富的。中国人有七情之说:儒家是喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲;佛教是喜、怒、忧、惧、爱、憎、欲;中医是喜、怒、忧、思、悲、恐、惊。实际上,人类情感的丰富和复杂远远超过了这七情。人类在交往中,必然有情感诉求。

情主要有感情、爱情、亲情和人情等。情主要表现为喜、怒、哀、乐、惧、爱、恶、欲、忧、憎、思、悲、恐、仇。情可深,可浅;可重,可轻。情是人的基本效用、价值、利益或者存在意义,是人的基本特征之一。情大可为公,例如为民族、为国家、为人类而开心、快乐或者悲伤、痛苦;小可为儿女情长、个人爱恨情仇。

人们把人分为自己人与非自己人,并强调内(自己人)与外(非自己人)要区别对待。而区别不同人的主要标准之一是关系,人与人之间的关系十分复杂,但是最简单和最基本的关系划分是自己人与非自己人的划分,是内部人与外部人的划分。从关系的角度看,人与人之间的情主要分为内情与外情。从另外一个角度看,人们讲人情就是讲关系,讲关系之情。

人们讲的情主要是人情——人与人之间的情分。人与人之间的关系主要是由人情所维系的,礼尚往来是人情,兄弟手足是人情,知恩图报是人情,如此等等。从情的性质看,人情主要有两类。一是可以用于交易的人情——接受别人的帮助要还,如果不还就是欠了人情。二是感情。严格来讲,感情不是人们说的一般性的人情,但感情可以转化为人情。感情是比人情更可贵、更值得珍惜的东西。

从情的强度与意义看,人情可以分为恩情、义情和交换之情三类。恩情是大情,是永远报答不了的情,例如知遇之恩、救命之恩是恩情。大恩情导致人与人之间的关系不平等,受恩者永远欠施恩者。义情是平等之情,但却表现出一方对另外一方“伟大”之处的深刻认知,进而形成人与人之间的意气相投、友谊长存、轻重如山。交换之情往往是最淡薄的人情——帮助与被帮助的交流,例如别人帮助了我们,我们就有义务在对方需要帮助的时候帮助那些帮助过自己的人。

情可以分为私情与公情。私情,是指基于个人的喜怒哀乐标准形成的开心、快乐、痛苦、悲伤,以及由此形成的行为选择。公情,也就是人性、同情、爱心,是人们除了与自己有爱恨情仇的特定事物、人以外的一般人、陌生人、动物、环境等的普遍的同情、关心、憎恨、喜爱等。而情理法中的情,主要是指关于人与人之间的爱恨情仇的情,强调的主要是人与人之间在感情上的依赖与排斥、喜欢与憎恨、关注与不关心,基于情感形成的对别人的利益的关照或者侵害。

有的人把情与理对立起来,认为情是感性的,是不理性的。事实上,情是人的本性之一,没有情的人,严格来讲,应该不是人。为了把无情的人与人分开,人们常常说无情之人是“冷血动物”,并认为无情者就不是人。有情是人的本质特点,也是人的一种根本利益,人们基于情的选择也是人的利益最大化的一种选择,不能说不理性。人们基于情的选择与人们基于金钱利益的选择,都可以是利益最大化行为,只是对应的利益不尽相同罢了。

我们在人际交往中,主要传达以下情感。

1. 真挚

真挚、真诚、直率的情感,可以缩短人与人之间的距离,让人感到是自己人,获得信赖感,从而敞开心扉接受别人。切忌矫饰之情,应该发乎内心。

2. 适度

适度即恰到好处、合情合理,不过分夸张,也不掩饰压抑。高昂、低沉、激烈、平缓、喜悦、悲哀等都应适度,且适当变化。

例如,1927年鲁迅在上海演讲的记录:(1)说到这里,先生微笑了;(2)先生显出失望的神情;(3)讲到这里,声音低而有点哽咽;(4)先生面呈鄙夷之容;(5)声音激昂,气势雄浑;(6)说到这里,声音较为缓慢;(7)音高而气雄;(8)先生作怜惜之态。

3. 群体

这个群体的广泛程度越高越好,直至全人类。这样可以使演讲具有普遍的感召力。

4. 高尚

高尚是体现人的伦理道德意识。高尚的道德品格具有强大的精神力量,例如忧患天下、乐于奉献、侠义心肠、尊老爱幼等。

(二) 如何控制和调节情感

1. 快乐能让我们成为快乐的主人

很多人在生活中常常被情势所困,任凭外在情况任意支配自己的感觉与反应,就像驯服的奴隶一样,当事情或者环境发出信号——生气、不舒服、沮丧、烦恼时,就迅速地听从命令,忘了自己还有舵和帆。我们必须看清一点,不论环境和情势如何,我们都可以选择快乐。

养成快乐的习惯,我们就可以成为情绪的主人。快乐的习惯可以使一个人不受外在情况的支配。

弗洛伊德认为,我们每个人在其个性中都有一些神经质的因素,它经常得表现为焦虑、卑微的自我认识、不成熟以及无意识的癖好。因为在出生之初我们实在太微小了。最初无助的我们不能为自己做任何事情,所以只好依赖他人。我们最初的岁月是在成人世界中度过的。我们常常犯下错误,发现自己很多时明显不被人喜爱,并且很多时候不能满足他人对我们的期望。于是我们开始相信自己实际上是相当糟糕的人。我们容易接受父母和周围的人们对自己的看法——缺乏能力,不值得爱。由此,我们形成了糟糕的自我形象。这种意识一直贯穿于我们的岁月以及体验的各种经历。失败是贯穿于成长过程的一种方式,必须有意地加强和调整。而这种加强和调整就是我们将自由时间更多地应用于快乐即自我享受之中。我们必须这样做,否则将无法改变幼年时形成的自我形象。

为自己的娱乐精心筹划,可以使人们更加陶醉于欣喜之中。心情越好,人们就越能感受到自我的价值。越成熟,人们就越乐于付出。例如,当父母们看到孩子健康活泼并享受着自己的乐趣时,他们也会变得更加心情舒畅,更加乐意继续追求自己的快乐。

快乐能够在很多方面满足我们的需要。任何形式的快乐都可以为我们消愁解闷,使我们免受焦虑和不安的烦恼,使我们解除神经质的负担。

快乐的儿童是友善的,快乐的成人也是如此。当人们愉快相处时彼此间会变得更加友善。人们越是在一起享受着快乐,就越会更加相互喜欢。因此,解决神经紧张的最好方法就是人们聚集在一起做有趣的事情。只要我们能享受自己的快乐,只要这种方式能唾手可得,



那么危害我们人际关系的神经质倾向就会离我们远去。

培养每一天享受一点快乐的习惯看似无助于提高自我认识,每一天的享受只能极小地增添一份美好的自我情感。但是,这些看似支离破碎的感觉一天天地增加,很快就能垒起自信的高山。

没有什么能比快乐更具振作自我认识的力量,它是健康情绪的心理维他命。

2. 学会做自己情绪的主人

情绪是内心深处的一种思想情感,但它往往会被外界的事物所控制,并随之摇摆不定。如果我们能够驾驭自己的情绪,那么我们未来的人生就会是一片美好的前程。



阅读材料 1-1

烈日炎炎的夏日,老和尚正在给小和尚讲佛理。老和尚说:“心头火烧毁的往往是自己的心,所以要制怒。心静自然凉啊!”老和尚的佛理刚讲完,小和尚便虔诚地向老和尚请教:

“师父,刚才你最后一句说了什么?”

“心静自然凉。”老和尚说。

“心静之后是什么?”

“自然凉。”

“什么自然凉。”

“心静。”

“哦,心静自然凉。”小和尚小声念道,忽又问:

“师父,自然凉前面是什么?”

“是心静。”

“心静前面是什么?”

“心静前面已经没有了。”老和尚说。

“哦,心静后面是什么呢?”

“自然凉。”

“自然凉? 那自然凉前面是什么呢?”小和尚不停地问。

“混账! 你这哪里是讨教,分明是在胡闹!”老和尚气不打一处来,额头净是汗。

人人都有不易控制自己情绪的弱点,但人们并非注定要成为自己情绪的奴隶或者喜怒无常的心情的牺牲品。学会清除破坏我们舒适、幸福的生活和阻碍我们成功的敌人是一门最精深的艺术。

我们应当尽力抹掉头脑里一切令人讨厌的、不健康的情绪。每天清晨起来,我们都应该是一个全新的人。我们应当从思想的长廊里抹去一切混乱的印象,取而代之的是和谐、使人振奋、心旷神怡的东西。人不应该成为自己心态的牺牲品,更不应该成为情绪的奴隶。有望成功的人不会对自己说:“在执行我的计划前,我会等一等,看看我早晨的身体状况如何。