

21世纪高等职业教育文秘类规划教材  
—— 任务驱动与项目导向系列

配备  
答案、课件

# 秘书实用口才

Mishu Shiyong Koucai

汪念明 钟卫红 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



欢迎登录 **免费** 获取本书教学资源  
<http://www.hxedu.com.cn>

# 秘书实用口才

Mishu Shiyong Koucai

本书特色：

- 职业行为导向性——本教材注重职业行为对知识和能力的需求，力求使知识学习和能力锻炼与职业行为对接
- 实用性——教材选讲内容均为秘书工作中必备的口才知识和技能
- 可操作性——教材介绍的训练方法具有易于操作的特点
- 针对性——教材所选案例源于秘书工作，针对工作过程训练口才



策划编辑：贾瑞敏  
责任编辑：赵云峰 王小波  
封面设计：张 昱

本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。



ISBN 978-7-121-09125-4



9 787121 091254 >

定价：22.00 元

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

# 秘书实用口才

汪念明 钟卫红 主 编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING



## 内 容 简 介

秘书工作需要秘书从业人员具备一定的口语交际能力,保证工作过程中的有效沟通并改善组织及个人的工作形象。本教材从职业行为导向的教育理念出发,针对性地构建了包括秘书说话心理训练、思维训练、有声语言训练、势态语言训练、倾听技巧训练、事务处理训练、人际沟通训练、演讲与辩论训练等几个环节的循序渐进、螺旋上升的口才训练模式。

本教材强调实用性,重秘书口语表达的情境训练设计。适宜高校文秘专业及其他涉及管理与辅助管理工作岗位的专业口才教学之用,也可作为秘书及辅助管理工作人员的工作参考用书。

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。

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书实用口才 / 汪念明, 钟卫红主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.8

(21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列)

ISBN 978-7-121-09125-4

I. 秘… II. ①汪…②钟… III. 秘书—口才学—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 104953 号

责任编辑: 赵云峰 王小波

印 刷: 北京市顺义兴华印刷厂

装 订: 三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 13.5 字数: 311.04 千字

印 次: 2009 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 22.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zltz@phei.com.cn](mailto:zltz@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

## 前 言

近年来,我国高度重视高等职业技术教育,高职教育迎来了空前的发展机遇。各高职院校专业建设、课程体系建设如火如荼。

鉴于秘书工作对秘书人员口语表达能力的实际需求,口才训练课程被许多高校的文秘专业纳入了专业课程体系。但目前,可供高职文秘专业选用的口才教材不多,多数院校仍选用通用口才类教材,内容涉及面广而杂,秘书工作过程中应该注意的口语表达技巧则少有涉及。

本教材在秘书口才针对性上做了些探讨,介绍了秘书在上传下达、左右沟通时运用口语的基本原则和技巧,介绍了提高秘书职业口语表达水平的途径,构建了包括秘书说话基本技能训练、秘书事务处理口才训练、秘书人际沟通口才训练、秘书演讲与辩论口才训练等模块的结构模式。本教材的逻辑构架是:口才基本技能训练——秘书应用口才训练——秘书口才的提高。希望通过训练,培养学生秘书职业的言语行为技能、言语行为美感,养成其人际沟通基本素质。引导学生掌握秘书言语行为的一般规律,使学生了解以利于沟通协调各种关系为核心,从心理、逻辑思维、有声语言、势态语言等方面提高秘书职业口语表达水平的途径,进而启发学生注意秘书工作者的风范。使学生具备在一定的秘书工作场合,选用合适的语言表达方式出色完成秘书工作的基本职业能力。

本教材力求突出职业性、实用性。选用的情景案例大都出自实际的秘书工作;设计的实训环节均在编者课堂训练的基础上改进而来,具备可操作性。

本教材共分三篇九个模块,由汪念明提出编著思路、主编并统稿。钟卫红任第二主编,龙国莲任副主编。担任编写工作的有汪念明(模块一、五、八、九),钟卫红(模块三、四),龙国莲(模块二),张晖文(模块六、七)。龙国莲对模块六、七进行了初步统稿,汪祉君编写了附录部分,全书由张大联、唐小玲审校。

编写过程中,我们参考和引用了大量有关资料,在此谨向参考资料的作者表示敬意和感谢。

为使教材更贴近秘书工作实际,我们对许多企业进行了走访调研,收集到秘书工作的一线案例,得到了有关领导和行业人士的大力支持,编者在此也一并表示感谢。

由于学力有限,经验不足,本教材不免会有疏漏和不足,恳请广大读者提出宝贵意见,以便修订时不断完善。

编 者

二〇〇九年六月

# 目 录

## 基础篇

|                              |      |
|------------------------------|------|
| <b>模块一 秘书口才概述</b> .....      | (1)  |
| 第一单元 口才概述 .....              | (2)  |
| 第二单元 秘书与口才 .....             | (11) |
| 第三单元 秘书口才实训方法 .....          | (19) |
| <b>模块二 秘书口才心理与思维训练</b> ..... | (28) |
| 第一单元 秘书口才心理素质训练 .....        | (29) |
| 第二单元 秘书口才思维训练 .....          | (36) |
| 第三单元 综合训练 .....              | (43) |
| <b>模块三 有声语言技巧训练</b> .....    | (46) |
| 第一单元 语音技巧 .....              | (47) |
| 第二单元 语调技巧 .....              | (55) |
| 第三单元 综合训练 .....              | (64) |
| <b>模块四 态势语言技巧训练</b> .....    | (67) |
| 第一单元 态势语言概述 .....            | (68) |
| 第二单元 表情语 .....               | (71) |
| 第三单元 姿态和手势语 .....            | (75) |
| 第四单元 综合训练 .....              | (82) |

## 应用篇

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| <b>模块五 秘书听话理解及话语传递技巧训练</b> ..... | (84)  |
| 第一单元 倾听 .....                    | (85)  |
| 第二单元 话语理解 .....                  | (92)  |
| 第三单元 话语传递 .....                  | (99)  |
| 第四单元 综合训练 .....                  | (104) |
| <b>模块六 秘书日常事务处理口才</b> .....      | (106) |
| 第一单元 公务交际口才 .....                | (107) |
| 第二单元 调研与访谈口才 .....               | (112) |
| 第三单元 电话交流口才 .....                | (116) |
| 第四单元 会议主持口才 .....                | (121) |
| 第五单元 综合训练 .....                  | (124) |
| <b>模块七 秘书人际沟通口才</b> .....        | (127) |
| 第一单元 秘书与领导沟通的口才 .....            | (128) |
| 第二单元 秘书与同事沟通的口才 .....            | (137) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 第三单元 秘书与下级及客户沟通的口才 ..... | (142) |
| 第四单元 综合训练 .....          | (146) |

## 提高篇

|                     |       |
|---------------------|-------|
| <b>模块八 演讲</b> ..... | (148) |
|---------------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 第一单元 备稿演讲 ..... | (149) |
| 第二单元 即兴演讲 ..... | (156) |
| 第三单元 综合训练 ..... | (164) |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| <b>模块九 辩论</b> ..... | (166) |
|---------------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 第一单元 辩论概述 ..... | (167) |
| 第二单元 辩论技巧 ..... | (175) |
| 第三单元 综合训练 ..... | (184) |

|                 |       |
|-----------------|-------|
| <b>附录</b> ..... | (185) |
|-----------------|-------|

|                   |       |
|-------------------|-------|
| <b>参考文献</b> ..... | (210) |
|-------------------|-------|



# 模块一

## 秘书口才概述

### 习训目标

#### 知识学习目标:

- 了解口才的概念、特点及口才素质的形成
- 掌握秘书口才的原则、要求和基本技巧

#### 能力培养目标:

- 能从自身综合素质入手, 提高口语表达技能
- 能按口才训练的方法训练口才, 提高口语表达技能

新华书店

PDG

## 第一单元

### 口才概述



#### 情景案例

##### 温家宝总理的“温式讲话风格”

在一次记者招待会上，温家宝引用两位中国伟人的诗句来概括自己“今年和今后的工作”。一句引自毛泽东《忆秦娥娄山关》：“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，另一句则引自战国时代楚国爱国诗人屈原的《离骚》：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在回答记者关于反腐败问题的提问时，温家宝借用郭沫若著名史论文章《甲申三百年祭》，从“胜利使人骄傲，腐败使新生政权灭亡”的角度，分析了明末李自成农民起义失败的惨痛教训。在回答俄罗斯记者有关中俄关系的提问时，引用了俄罗斯谚语：“是上帝让我们两国成为邻居”，以说明中俄友好合作的必要性和必然性。在谈到台湾问题时，他还回顾了当年满清政府被迫割让台湾给日本的屈辱的《马关条约》。还连续引用台湾近代爱国诗人丘逢甲和当代乡土文学家钟理和的诗句：“春愁难遣强看山，往事惊心泪欲潸。四百万人同一哭，去年今日割台湾”，“原乡人的血，必须流返原乡，才会停止沸腾！”来表达他对祖国统一的热切期望。

再看几例：

2003年10月1日，中国西部的陕西省有13万民众受灾于洪水。在看望了灾民后，温家宝以唐代著名诗人白居易的诗句“心中为念农桑苦，耳里如闻饥冻声”告诫当地的官员，要时时惦记着百姓的疾苦。

2003年12月7日，温家宝在纽约下榻的饭店会见纽约华人华侨和留学生代表时，吟诵了泰戈尔的诗句“无论你走得多远，你的心总和我连在一起；无论黄昏时树的影子有多长，它总是和树根连在一起”。他说：“这正是华侨华人、留学生和祖国的关系。”

2003年12月7日晚，温家宝在纽约下榻的饭店会见华人华侨，谈到台湾问题时，他引用台湾作家余光中诗作《乡愁》中的诗句说：浅浅的海峡，国之大殇，乡之深愁！

2003年12月，温家宝总理在美国哈佛大学发表题为“把目光投向中国”的演讲。在演讲中，温总理引述宋代张载所言“为天地立心，为生民立命，为往圣继绝学，为万世开太平”来表达中国的文明姿态。

温家宝总理善于把自己脑海中的诗词、典故、格言、谚语，等等，巧妙运用于所要表达的意思当中，言简意赅。素养之深厚，情感之细腻，爱心之深沉，让听者为之动心，为之魂牵，为之动容。他这种用含蓄的方式表达深刻含义的做法，有人称之为“温式讲话风格”。



## 项目任务

1. 请搜集古今中外有关口才重要性的名言，越多越好。并以其中某条或某几条为话题，谈谈自己的看法。
2. 请搜集温家宝总理“温式讲话风格”的讲话实例或我国当代其他高层领导人的讲话实例，越多越好。并进行评析，结合自己的实际，谈谈这些实例给你的启发。



## 任务分析

西方有位哲人说过：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”三千多年前，埃及古墓上镌刻着这样的铭文：便捷的口才将使你雄辩滔滔，占尽上风。我国也有“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄兵”、“片语可以兴邦，一言可以辱国”的说法。拥有较高的讲话水平，往往会左右逢源，如鱼得水，如鸟添翼。作为管理者，担负着发动群众、宣传群众、教育群众的任务，发表讲话就是实现这些职能的重要手段之一。从某种程度上说，“讲”得如何，直接影响到职能发挥的好坏。

通过温家宝总理的实例，我们不难看出，温总理讲话最大的特点就是能信手拈来诗词、典故、格言、谚语，等等，巧妙运用于所要表达的意思当中，言简意赅，让听众感觉字字掷地有声。通过他在各种场合的讲话，13亿人民乃至世界人民对他的朴实无华、亲民爱民的品格有了深刻印象。这种丰富的知识储备和手到擒来的灵活运用，成就了“温式讲话风格”。这就是口才。可见，成功需要口才，口才需要有知识、能力、品格等做支撑。



## 相关知识

口才实际上是一门综合性的学问，是一门艺术，也是一种能力。一个具有卓越口才的人，往往同时具有敏捷的思维、渊博的知识、机警的反应，尤其是具有良好的心理素质。

回顾人类社会发展的历史，就会发现，口才在社会发展和人自身发展中的作用是不可低估的。中国南北朝时期，著名学者刘勰，曾高度评价口才的作用：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”春秋战国时的毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；战国时的苏秦游说诸侯，身佩六国相印，促成合众抗秦联盟；三国时诸葛亮出使东吴，舌战群儒，说服吴主孙权联刘抗曹，而获赤壁大捷。在漫长的社会发展进程中，口才作为一门艺术，被天下学者、志士所推崇和运用，留下了许多脍炙人口的千古佳话。无论是在西方，还是在东方，演说都成为社会名人的一个显著特征。像马克思、列宁、林肯、丘吉尔、戴高乐、孙中山、毛泽东、周恩来、鲁迅、闻一多等，都是当时杰出的演讲家，留下了许多令后人反复传诵的口才佳作。

第二次世界大战以后，西方人将舌头、原子弹和金钱并称为“三大威胁力量”；现在，又将舌头、美元与电脑视为人们赖以生存和参与竞争的“三大战略武器”。

现在，人类社会已经步入了知识经济时代，竞争越来越激烈，人们的生活节奏日益加快，活动空间越来越大，由此带来的人与人之间的交往也比过去任何时代更频繁、更紧密。口才在社会发展和人自身发展中的作用越发重要起来。在日常生活中，我们随时可以看到，能在各种场合充分展示自己才学、实现自己价值的人，正是那些能说会道、能言善辩的人。要想在这个竞争激烈的社会里，轻松自如地在工作中交谈，在政治上辩论，在学术园地里争鸣，在经济战场上驰骋，在生活中尽情地展现自己的才华、实现自我价值，除了要具有广博的知识外，还要有把知识表达出来的才能，即口才。试想，一个人即使是满腹经纶，但是如果他木讷寡言，可谓“茶壶里的饺子——有货倒不出来”，那他的满腹经纶于己于人的价值就会大打折扣。不善于表现和“推销”自己，就不可避免地会失去很多机会，也就难于在社会中成就事业。戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，85%取决于人际沟通和口才等综合素质”，这个成功学的公式已经为大多数人所认可。而那举足轻重的85%，恰恰是很多人成功的绊脚石。

由此可见，口才确实是人类生活中一项难能可贵而又不可或缺的技能。出众的口才不是与生俱来的，它依赖于我们每个人后天的刻苦学习和锻炼。只要你愿意努力，通过坚持不懈的训练，你就可以拥有出色的口才。

### （一）口才的概念

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。它是人们的素养、能力和智慧的一种综合反映。其中，交际双方（说话者和听话者）、交际的语言环境、及交际工具（口语）是口语交际的三要素。在这三种要素中，语言处于交际活动的核心，没有语言也就没有口语交际活动。

但口语不同于口才。口语是指说话时使用的语言，是由声音和意义组成的自然语言，与书面语相对应，凡是从口中说出的话语，都叫口语。口才则指说话过程中所体现出来的个人才能。即善于用口语准确、恰当、生动地表达自己的思想感情的能力，包括个人人格与智慧的各种储备以及运用和发挥这些储备的能力。“储备”与“运用”缺一不可。

### （二）口才的特点

在人际交往和社会实践中，口才表现出如下主要特点：

#### 1. 明确的目的性

口语交际中表达者说话的目的虽然多种多样，但概括起来集中地表现在以下六个方面（见表1-1）

表 1-1 口语交际中说话的目的

| 目 的 | 具 体 含 义                                         |
|-----|-------------------------------------------------|
| 告晓  | 让听者接收到所传递的信息,或理解听者原来不知晓、不了解的事情                  |
| 说服  | 让听者在听懂对方思想观点、立场看法的基础上接受说话者的观点并信服,同时能产生相应的行动     |
| 感染  | 让听者随着讲说者的表达而产生情感、心境的变化,同悲同喜,同忧同乐,产生心灵相通、精神共鸣的效应 |
| 拒绝  | 让听者明白其观点或要求不被接受                                 |
| 反驳  | 指出对方观点或要求的不合理乃至荒谬性                              |
| 赞许  | 认为对方的观点或行为正确,加以称赞                               |

## 2. 高度的灵活性、适应性

在口语交际时,情形往往较为复杂,表达者为实现特定的目的,在因人、因事、因物、因景进行的讲说中,必须灵活机智地选用特定的表达方式和技巧以切合语言内容,切合特定语境,切合自己的身份和交际对象的特点。只有具有高度灵活性的表达,才能创造出效果良好的口才佳品来,否则将会适得其反。

## 3. 全面的综合性

优秀的口才是一个人素质和能力的全面综合反映。这里的素质,主要包括思想境界、道德情操、知识学问和天赋秉性。能力则主要包括观察能力、思维能力、决断能力、记忆能力、表达能力、交际能力和应变能力。人的素质和能力综合形成一种潜在的文化储备,这种储备在特定的语境中,通过想象和联想、发挥和创造,为说话者提供说话材料和说话方式,从而为实现口语表达的目的起到积极的支持作用。所以,从根本上来讲,好的口才,是表达者学识、素养和能力的综合表现。

### (三) 口才的基本要素

我们认为,口才的基本要素有七:德、才、学、识、胆、情、体。

说话与口有关,但又不仅仅关于“口”,而是说话者综合素养的体现。综合素养的各个方面,正是口才构成的基本要素。所谓综合素养,是指人的适应能力、生存能力、社交能力(包括创新能力、实践能力)以及在体育、文艺、美术、音乐、舞蹈、语言等方面的内在基础条件的总和。通常人们将综合素养的基本内涵归纳为“德、才、学、识、胆、情、体”等七个方面。这七个方面奠定了口才的基础,要想具有一流的口才,必须“浇筑”好这七大基石。七者之间,德是灵魂,才是核心,学是基础。胆、识、情、体则是有力的支撑。

“德”,指一个人的德性和德行,包括遵守社会公德、职业道德、家庭美德,也包括一个人的意志品质和非智力因素,如自信、坚强、刚毅、正直、善良、诚恳、勤劳、廉洁、乐于助人、宽厚仁爱,等等。“德”是一个人的灵魂所在,人的口才很大程度上受到“德”的制

约，它决定一个人的言论立场，体现着明显的倾向性，是评价一个人口才优劣的关键所在。

“才”，指才华、才能和才气，通常表现为“专才”和“通才”两种方式。说话者除了自己要学有专长外，应该尽可能让自己成为学识渊博、见多识广的通才。人的才能是建立在知识的基础上，由知识转化而来的。才能是知识的产物、是知识的结晶，知识是才能的元素和细胞。一个人才能的大小，首先取决于自身知识的多寡、深浅和完善程度。古今中外的口才家无不以有渊博的知识而著称。

“学”，是指学识、学养、学问。所谓“胸有诗书气自华”、“工欲善其事，必先利其器”。要想会说话、说好话，首先必须充实知识，掌握知识这一利器。说话者应该勤学苦练，博学深思，知识渊博。

当前，很多渴望提高口语表达水平的人，都不太懂得知识积累是口才学习入门的“敲门砖”，没有养成勤于积累的习惯，当然难进口才之门。许多时候，口才不佳并不在开口表达之时，而是在开口表达之前。因为知识底蕴的不足、知识储备的贫乏，一开始就限制了表达者的思路和视野，使表达者不能浮想联翩、思接千载、视通万里。没有足够的“储备”可供“运用”，就削弱了表达者的才情，使表达者丧失了说话的兴味，语言表现力也随之降低，说出来的话自然就显得平庸、空洞。

“识”，指目光敏锐，博古通今、见多识广、洞明事理、练达人情。口才家应是“有识之士”，具有览众山、识本质的远见卓识，见前所未见，讲人所未讲。优秀的口才家的表达具有一定的前沿性，总能让人产生精神上的撼动，并能促使人付诸于行动。

“胆”，指开朗豁达、正直果敢、无私无畏、敢作敢为。能以开拓创新精神挑战权威，以科学求索的勇气说他人没说过话，“开风气之先”。

“情”，指一个人的情商和情绪。说话者应该情感丰富、情调高雅、情趣高尚、情绪健康、抒情真诚、自制力强。

“体”，指精神和身体状况。说话者应身体健康、精力充沛、精神饱满、仪态大方、仪表美观。

口才是一门综合性的艺术，影响表达效果的不仅仅是清晰的、生动的口语，还有体态和神情动作。所以，口才家需要培养审美情趣从而提高鉴赏力，通过语言所创听觉艺术、视觉艺术感染人、打动人。

#### （四）口才的形成

“说话”——张开嘴巴并发出某种声音来，对每一个人来说都是非常简单的事，因为掌握并运用语言的能力是人类与生俱来的天赋。但是人生来不具备口才，“能说话”只是形成口才的一种基本条件，“会说话”、“说得好”才是口才的突出表征。把话说好，形成良好的口才，有三个方面的条件：文化素质、思维能力和语言素养。

如果将形成口才的智能结构比喻成一座“金字塔”：文化素质就是又宽又厚的塔基，它包括人的品德修养、文化修养、知识积累等；思维能力就是塔身，它包括思辨能力、想象力

和应变能力；语言素养则是塔顶，它表现为口语表达能力。在这三个层次中，文化素质、思维能力属一个人内在的素质修养，是通过后天努力提炼、升华、积淀而成的，常常借助口头表达能力得以外现；而口头表达能力的提高，又必须从素质修养入手。只有三个方面相互配合、相互促进，才能做到巧舌如簧、字字珠玑。

## 1. 文化素质

### (1) 品德修养

品德是指人的思想品质和道德观念，它包括一个人的世界观、人生观、价值观、审美观、幸福观、使命感和责任感等内容。一个人的“德”是才的灵魂，它威力巨大，是一个人立于天地之间不败的脊梁，更是挖潜在学问、激活思维品质的保障。“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”（孔子《论语》）。这正说明了“德”对一个人的重要影响。

### (2) 文化修养

汉代的王充在《论衡》一书中说：“人不博览者，不闻古今，不见事类，不知然否，犹目盲、耳聋、鼻痛者也。”可见文化对人是十分重要的。

“言为心声”、“语言是思想的直接记实”。因此，具备良好口才的人首先应当是一个有文化修养的人。有的人讲话前言不搭后语，废话连篇、词不达意、漏洞百出；而有的人讲话却能头头是道、条分缕析、鞭辟入里，这正是不同的文化修养使然。

文化修养好的人能轻松自信地阐述深刻的道理、独到的见解，抒发真挚的感情、澎湃的激情，而一个文化素养缺乏的人必然会底气不足、开口露怯、言语不周。想拥有好口才，就必须培养良好的文化素养。

培养口才，满足文化素质要求，主要有三条途径：

一是向书本学习。要知天下事，须读天下书。从古至今的文化书籍中学习各种文化知识，提高自己的文化素质。尽量拓宽自己的阅读范围，诸如文学、历史、哲学、经济、管理、法学、美学、伦理、宗教、社会学、教育学、心理学和自然科学等书籍都应该涉猎。还应该有目的、有重点地阅读一些演讲学、口才学、辩论学、语言学方面的书籍，以提高自己口语表达方面的理论知识。

二是向生活学习。在实际生活中逐步培养自己的文化素质。人都生活在社会中，每天都有与他人的言语交往。在这种交往中，就要有意识的向不同的交谈对象学习不同领域的知识、在不同的交谈环境中感悟不同的语言应对方式。一个人如果见多识广，接触面宽，阅历丰富，讲话的时候自然会思维活跃，反应敏捷；因为各种知识会使你触类旁通，左右逢源，毫无思维阻塞的感觉。所以要多接触社会实践。

三是在口才实践中学习。荀子曰：“闻不若见，见不若知，知不若行。”又有常言道：光说不练是假把式。说话者的文化素质需在口才实践中进行锻炼和积累。每一次社交、公关、会谈等口才活动，都是对说话者文化素质的一次检阅，而每次活动之后的总结和反思，又会促使说话者去加强学习，积累更多的文化知识，正是这样一个良性循环，一步步建构起了说

话者必需的文化素质。

### (3) 知识积累

知识是人们在社会实践活动中所获得的认识和经验的总和，是口语表达内容的坚实基础。口才中所运用的丰富知识不仅能为讲话提供大量知识信息，而且能营造一种口才的美感、表达的魅力，增强讲话的感染力。因此，知识渊博，学贯中西，博古通今，往往使口语表达左右逢源，雅俗共赏。各类口才活动所涉及的知识面很宽泛、很广博，不同类型的讲话、不同的话题，对讲话者的知识要求也不尽相同。想拥有良好口才，当然是知识越丰富越好，知识结构越完备越好。知识的海洋浩瀚无边，择其要者，说话者的知识结构主要应该包括以下几个方面：

一是社会历史知识。讲话者是社会的一分子，他讲的话题和内容与社会有着千丝万缕的联系，有的本身就是社会生活中的突出问题或社会历史中的重大事件，有时又需要运用一定的社会历史知识来证明或说明某种观点。所以必要的社会历史知识对说话者来说是十分重要、不可或缺的。丰富的社会历史知识不仅能使讲话者旁征博引，视野开阔，汪洋恣肆，纵横捭阖，而且所运用的历史知识本身就蕴涵着历史的真理和逻辑的说服力，具有很强的社会历史价值。

二是科学文化知识。科学文化知识十分丰富，它包括数学、物理、化学、天文、地理、生物等自然科学，能源、电子、环境、农业、医疗等技术科学，也包括哲学、经济、法律、政治、伦理、逻辑等人文知识。这些知识都可以成为思维过程中精彩的闪光点，从而丰富口语表达的内容，使言谈产生深入浅出、左右逢源的神奇魅力，传授给人知识，启迪人的思想。一个缺乏科学文化知识的人，口语表达必然会变得浅薄、单调、乏味。

三是社交礼仪知识。口才与社交礼仪总是结伴而行、密不可分的。口才活动离不开一定的社交礼仪知识。

口语交际的对象是人，说话者的所有活动都要以必要的社会交往为前提，都要以得体的礼仪为规范，这样他才能成为一个为听众所接纳、被公众所欢迎的人。所以，说话者应该尽可能多的了解一些有关社交方面的知识，如社交的原则、特征、技巧，社交的表情、手势、体态、服饰等人体语言，懂得拜访与接待、寒暄与介绍、求助与解围、赞美与批评、劝说与拒绝等社交活动的交际规则，把握各类人的情感、气质、性格等心理特征，从而自觉地有针对性地开展言语交际活动。

知识素养主要是通过学习积累而成的，只要我们抓住有利时机，系统地读书，不仅“精读”，而且“泛览”，就可以打下牢固的知识基础；同时，向社会、向生活学习，注意收集有关资料，知识宝库就会愈来愈丰富，视野和胸襟也会愈来愈开阔。

## 2. 思维能力

思维是人脑对客观事物的一般特性和规律性的一种概括的、间接的反应过程。人的思维决定于外界的客体，但是外界的客体并不是直接地、机械地决定着思维，而是通过人的内部

条件,通过人脑对感性材料进行加工的过程而间接地决定着思维。

思维能力主要包括逻辑思维能力、形象思维能力和灵感思维能力三种。逻辑思维是以提示和把握事物的内在本质为根本任务,依据一定的系统知识、遵循特有的逻辑程序而进行的思维活动。形象思维是通过感性形象,运用想象、联想和幻想等手段来把握事物的思维活动。灵感思维是一种通过某种下意识(或“潜意识”)直接把握对象的思维活动,是在人的知识经验积累的基础上,在目的明确、意识高度集中的思维中,在外界物的参考和诱导下,产生形象、概念思维的快速撞击而出现的认识突变的思维过程,因而带有顿悟性、突发性和意外性。

思维能力的高低对口语表达的优劣、成败往往起着决定性作用。这主要表现为:思维的选择性和创造性制约着语言活动,思维的内容决定了语言表述的意义,思维的质量决定着语言表达的效果。

“语言是思维的物质外壳”,恩格斯在《自然辩证法》中既肯定了语言推动思维发展的作用,同时又强调“脑髓和为它服务的感官、愈来愈明白的意识以及抽象力和推断力的发达,对劳动和语言又起着反作用,给二者的进一步发展以一个常新的推动力。”由此可见,语言的发展可以促进思维的发展,而思维的发展又可以反过来促使语言的进一步发展。

### 3. 语言素养

口语表达成功的关键是运用语言的能力,具有较高的语言素养,才有可能表现出较强的运用语言的能力。

口语表达所需要的语言素养,主要从以下三种途径获得:

(1) 系统学习语法、修辞和逻辑方面的知识、法则,以提高口语表达的正确性、生动性和严谨性。

(2) 系统地学习和掌握副语言特征和体态语言等方面的知识,以便更好地展现表达者自己的精神风貌、情绪感受和个性特征。副语言特征主要包括音质、音强、音色、语气、语调、语速、节奏等,体态语言主要包括表情、神态、动作、身姿、手势等。

(3) 坚持积累和吸收优秀的语言养料,譬如学习和借鉴经典名家的演讲、大量阅读中外名著、与时俱进在现实生活中学习那些有生命力的活语言等,都是行之有效的办法。古往今来的实践证明,不断地在生活中为自己补充新鲜的语言信息,是提高语言素养永不枯竭的源泉。



### 相关链接

#### 孔子讲究说话艺术

##### 一、孔子对口语表达正确性所做的论述

1. 说话要选择恰当的时机。《季氏篇》说:“言未及之而言谓之躁,言及之而不言谓之隐,未见颜色而言谓之瞽。”不该说话的时候却说了,叫做急躁;应该说话了却不说,叫做隐瞒;不看对方的脸色便贸然开口,叫做闭眼瞎说。这三种毛病都是说话的时机选择不当。

2. 说话内容的深浅要与对方的接受能力相宜。《雍也篇》说：“中人以上，可以语上也；中人以下，不可以语上也。”对中等水平的人可以讲说高深的道理，对中等以下的水平的人就不可以讲说高深的道理，说话的内容超过或低于对方的接受能力都不会收到好效果。

3. 可否与之交谈要视对方的具体情况而定。《卫灵公篇》说：“可与言而不与之言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”可以与之交谈的不与交谈，就失去人心；不可与之交谈的却与之交谈，是浪费语言。聪明的人能因具体情况而做出正确的判断，做到不失人亦不失言。

4. 说话应该顾及具体的环境、场合。《乡党篇》说：“食不语，寝不言”，“车中，不内顾，不疾言，不亲指。”论及“诗、书”或“执仪”时都要用通行的“雅言”（雅言就是当时比较标准、比较规范的普通话）。不能无视具体环境，不顾场合地乱说一气。

## 二、孔子在口语实际运用方面留下的范例

据《乡党篇》记载，孔子在朝廷，在乡党，对上大夫，对下大夫，对国君，对宾客，说话的内容、语气、表情、动作各不相同，都是从对方的实际情况出发的，有很强的针对性。《先进篇》还记载了这样一件事：子路和冉有都问“闻斯行诸”，听到的事就马上做吗？孔子在回答子路时说：“有父亲、哥哥在，应听听他们的，怎能听到了就做呢？”在回答冉有时又说：“听到了就干起来。”这两个截然不同的回答，使在座的公西华大惑不解。孔子解释说：“冉有胆小，平时做事退缩，所以我说一听到了就干起来，是鼓励他，给他壮胆；子路胆量大得超过一般人，勇于作为，所以我说，有父亲、哥哥在，要压一压，使他有所退让。”这件事一向被用做孔子“因材施教”的例证，其实也是说话看对象、针对不同实际情况而选择不同说话内容的范例。

资料来源：孙海燕 刘伯奎编著《口才训练十五讲》

评析：探究怎样才能更好地用话语表情达意、沟通交流，以展示自己的才华风度，吸引人们给自己良好的评价并愿意靠近自己，是自古以来智慧的人们一直在做的事。从上文可见，我国春秋时期的大思想家、教育家孔子在这方面已经有了突出的贡献。

21 世纪，人们更是重视口才，追求良好的口才。美国国务院规定报考外交官要通过 45 分钟的考试，以判断其说话与写作能力；日本、新加坡等国规定，政府工作人员必须经过 3 个月到半年的演讲训练，才能从事工作。因为口才在我们的生活工作中地位重要，不可忽视，口才能力不仅直接影响个人工作，而且关系到整个企事业单位的工作效率和公关形象。

秘书经常代表单位与外界交流，外界对单位的第一印象很多时候都是从秘书身上获得的。所以，秘书人员的口才水平高低，更是直接的影响单位对外的美誉度。