

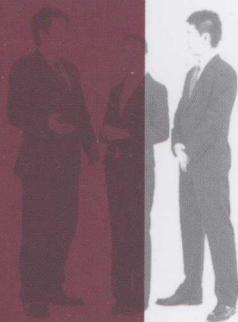
高职高专规划教材

Practical Career
Eloquence

职场实用口才



主 编 程时用 马丽南
副主编 黄 卫 伍建海 黄曼青



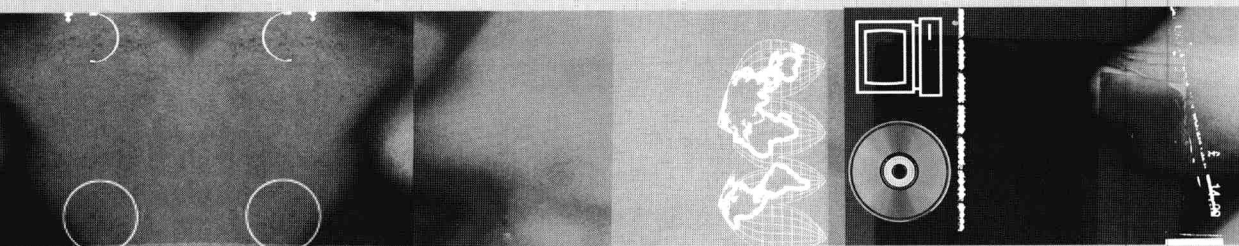
暨南大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

高职高专规划教材



Practical Career
Eloquence

职场实用口才



主 编 程时用 马丽南
副主编 黄 卫 伍建海 黄曼青



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

职场实用口才/程时用, 马丽南主编; 黄卫, 伍建海, 黄曼青副主编. —广州: 暨南大学出版社, 2012. 2

(高职高专规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0079 - 4

I. ①职… II. ①程… ②马…③黄…④伍…⑤黄… III. ①口才学—高等职业教育—教材 IV. ① H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 263157 号

246315

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 18.75

字 数: 355 千

版 次: 2012 年 2 月第 1 版

印 次: 2012 年 2 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 35.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前言

口才被人们运用声音和态势语言对自身或他人的思维进行扫描和表达的综合能力,是人们的智力品质、思维能力、文化修养以及思想品格情操的综合反映。今天,越来越多的单位在招聘人才、选拔人才时,早已不满足于看档案与笔试,而是增加面试、口试、答辩等环节。越来越多的以发现与选拔人才为目的的节目主持人大赛、青春风采赛、广告之星比赛、时装模特比赛、公关小姐比赛等,不但要看外貌、看形象,也要看口才。种种事实证明,口才水平和能力,已成为衡量人的整体素质的一个不可或缺的重要标准。

麦可思数据有限公司在进行高职毕业生跟踪调查时发现:学生对35项基本能力中的“表达与沟通能力”期望值很高,而对自己工作中这项能力的表现满意度很低。这就告诉我们,现行“演讲与口才”课程的教学内容、教学模式、教学方法与职业院校的人才培养不相适应。基于这样的认识,我们将公共平台基础课程“演讲与口才”调整为“职场实用口才”,且对教学内容进行了重新组合与序化,有意识地强调“口才”这个教学重点,以实现“敢说——能说——会说——巧说”为教学目的,加强了课程的规律性、职业性、操作性和评估性,这也是本教材的四大特色。

第一,循序渐进,遵循规律性。针对大众的认知习惯和口才提升的规律,教材内容的构建遵循由浅入深、由易到难的层次递进原则。比如,对大多数人来说,只有撇开心理障碍后,突破了“敢说”这一环节,接下来的学习才能更有用。否则,你的声音再动听,态势语再好,但不敢在众人面前说话,那还有何意义?所以,教材首先安排了“走近口才”这一内容模块,让学生在了解口才的基础上,针对自身状况,克服恐惧,从声音和体态方面做基础训练,然后环环相扣、循序渐进地展开其他内容的学习。

第二,循岗导教,突出职业性。考虑到目前许多口才学教材提供的理论多于有效的实际训练、实用性不强的情况,本教材不再走过去那种“体大周虑”的老路,不再讲究面面俱到的“体系”,而是紧紧围绕实用、管用、好用的原则,通过对毕业生和用人单位的广泛调查,提炼工作岗位所需要的基本口才内容,重新构建九大项目、三十四个学习任务。通过求职、谈判、推销、导游、管理等不同情境和行业口语交际的模拟训练,培养学生的言语行为技能,凸显职场口才

技巧。

第三，循岗责实，强化实践性。教材以教高〔2006〕16号文为纲领，贯彻“项目导向，任务驱动，学以致用”的设计理念，以耳熟能详的事例为情景案例，以情景案例中的问题为驱动，引导学生掌握相关理论知识，用所学知识分析案例任务，再针对项目任务中的知识目标和能力目标进行相应的单项训练。此教材以真实或模拟真实工作任务及其过程为依据，采取“教、学、做”相结合的教学模式，使学生在边做边学、边学边做的反复实践中牢固掌握口才表达技巧，彰显“实践、实践、再实践”的教学特色。

第四，循果而进，落实评估性。教材内容设计以行动导向教学法为指导，做到以学生为中心、以活动为导向、以能力为本位，将知识、技能和关键能力三者有效地结合。为了方便教与学过程落到实处，在每个项目任务的教学设计中，我们将个人自评、小组互评和教师点评有机结合起来，客观地综合评定个人成绩和小组成绩，让学生知己知彼，查漏补缺，结合自身情况不断提高口语表达能力。

本书由程时用、马丽南担任主编，黄卫、伍建海和黄曼青（以上五位皆来自广东轻工职业技术学院）担任副主编。其中，项目一、二、七由马丽南编写；项目三、四、九由程时用编写；项目五、六、八由黄卫编写；黄曼青参加了统稿；郝勇（广东女子职业技术学院）、陈丹丹（广东理工职业技术学院）、张佩宜（广东轻工职业技术学院）等老师参加了部分编写工作。

本书的出版得到了暨南大学出版社的大力支持和帮助。同时本书引用了许多学者的教学案例和学术成果，在此一并表示衷心感谢！限于编者水平和时间仓促，书中的缺点和错误恳请各位同行不吝批评指正。

编者

2011年8月1日于广州

目 录

前 言	(1)
项目一 走近口才	(1)
任务 1-1 了解口才	(2)
任务 1-2 克服恐惧	(7)
任务 1-3 发音训练	(14)
任务 1-4 体态训练	(21)
任务 1-5 口才自我评估	(34)
项目二 社交口才	(37)
任务 2-1 招呼口才	(38)
任务 2-2 介绍技巧	(45)
任务 2-3 电话技巧	(48)
任务 2-4 问答技巧	(55)
任务 2-5 拒绝技巧	(63)
任务 2-6 社交口才评估	(69)
项目三 演讲口才	(77)
任务 3-1 演讲稿写作	(78)
任务 3-2 演讲技巧	(91)
任务 3-3 命题演讲	(111)
任务 3-4 即兴演讲	(119)
任务 3-5 演讲口才评估	(130)
项目四 求职口才	(135)
任务 4-1 求职口才理论	(136)

任务 4-2 竞聘口才理论	(149)
任务 4-3 竞聘口才评估	(158)
项目五 辩论口才	(163)
任务 5-1 了解论辩	(164)
任务 5-2 立论技巧	(170)
任务 5-3 反驳技巧	(174)
任务 5-4 队式论辩	(188)
任务 5-5 辩论口才评估	(196)
项目六 谈判口才	(199)
任务 6-1 了解谈判	(200)
任务 6-2 谈判语言策略	(206)
任务 6-3 涉外谈判口才	(214)
任务 6-4 谈判口才评估	(224)
项目七 推销口才	(231)
任务 7-1 推销口才理论	(232)
任务 7-2 推销口才评估	(260)
项目八 导游口才	(265)
任务 8-1 导游口才理论	(266)
任务 8-2 导游口才评估	(278)
项目九 管理口才	(279)
任务 9-1 管理口才理论	(280)
任务 9-2 管理口才评估	(291)
参考文献	(293)

项目一 走近口才

任务 1-1 了解口才

知识目标

- ◇了解口才的重要作用及意义
- ◇理解口才是一门学问，是一门艺术
- ◇掌握口才的基本要素

技能目标

- ◇能初步了解自己的口才状况，找出不足和差距

【情景导入】

古希腊寓言家伊索当奴隶时，主人命令他备上几桌最好的酒菜招待客人。开宴时，席上的菜肴全是由各种动物的舌头烹制而成的。主人大吃一惊，忙问是怎么回事。伊索回答：“舌头是引领各种学问的关键，用它烹制的菜肴难道不是最好的吗？”第二天，主人又要办一次宴会，菜要最不好的。结果，伊索端上的依然是各种动物的舌头制成的菜肴。主人暴跳如雷，喝问理由，伊索解释说：“难道一切坏事不都是从口而出的吗？我认为舌头既是最好的，也是最不好的。”

【问题讨论】

案例中伊索的话包含了怎样的道理？

【理论知识】

列宁说过：“语言是人类最重要的交际工具。”劳动创造了人，人类在劳动中创造了语言，口语就是人类语言的基本形态。口语，不但是人类区别于其他动物的主要标志之一，而且是人类数十万年来得以繁衍生息、生存发展的一种重要工具。特别是在 21 世纪的今天，科技与信息革命掀起的新浪潮汹涌澎湃、影响深远，说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的先决条件。说话的水平 and 能力，已成为衡量人的整体素质的一个不可或缺的重要标准。

一、口才的重要性

口才是口语交际中说话（即口语表达）的才能。具体地说，口才是表达者在交谈、演讲和论辩等口语交际活动中，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，并辅以适当的体态来表情达意，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。

口才是社会的需要。七十二行，行行都离不开口才。随着现代经济的发展，人们在越来越适应丰富多彩的现代生活的同时，逐渐意识到口才在日常生活中的重要作用。口才作为一种实践活动，因社会的需要而产生。今天，越来越多的单位在招聘、选拔人才时，早已不满足于仅看档案与笔试成绩，而一定要再加面试、口试、答辩等环节，甚至还要举行竞选演讲大会。越来越多的以发现与选拔人才为目的的节目，如主持人大赛、青春风采赛、广告之星比赛、时装模特比赛、公关小姐比赛等，不但要看外在条件，也要看口才，在最后一轮决赛中还专门设置一个演讲与口才的比赛环节。这时候，参赛选手必须使尽全身解数，一展口才，才有可能取得最后的胜利。

1991年在数次中美外交谈判中，吴仪让美国人既头痛又不得不敬佩，他们由衷地称赞吴仪——“既是国家利益坚定的维护者，又是坚韧的谈判者”。在一次中美知识产权谈判会上，双方刚一落座，美国人想给吴仪来个下马威，开场白便显现出来者不善：“我们是在和小偷谈判。”面对对方的无礼，吴仪毫不留情地反唇相讥：“我们是在和强盗谈判，请看你们博物馆里的展品，有多少是从中国抢来的。”针锋相对的回答令对方愣了一下，同时马上清楚地意识到：这个女人不简单。了解吴仪的人都说，吴仪“很会修理”傲慢的美国人。

至于经贸谈判，谈得高明专业，成百上千万的生意便手到擒来；谈得咄咄逼人、寸步不让，忘了互利互惠的原则，谈判一旦破裂，双方皆一无所获。谈判谈判，无论使出多少计谋，都要通过“口才”去谈。

现代社会，有口才未必是人才，但人才则应该有口才，口才已被列为现代创造型人才所必备的素质之一。而缺乏演讲与口才能力的人，将会在工作、学习、生活等方面寸步难行。现今，世界已经迈向了全球化、一体化，中国正在和平之

中迅速崛起，学习口语表达，练就一副好口才，是我们走向社会必须做好的准备。

二、口才是一门学问

口才的好坏，不在于能否“滔滔不绝”，而在于能否把话说得得体，起到应有的作用。如果达不到说话的目的，甚至起了反作用，就算说得再多，都是口才差或没有口才。可以说，口才（说话）不但是一种能力，而且是一门艺术。

中外历史上都有许多人因为“说得好”而事业成功，生活幸福；也有许多人因为“说得不好”而一辈子处处碰壁，乃至身败名裂。让我们看看以下的实例：

前秦皇帝苻坚不肯屈从于东晋之下，遂在西北称帝。在一次宴会上，苻坚邀请群臣作诗。大臣姜子平在自己的诗中把丁字写成亅，苻坚认为他不敬。姜子平解释说：“直而不屈，才高尚可贵；下面曲一钩，就是屈居于下，那可是不祥之物啊。”苻坚听后，顿觉姜子平是在歌颂自己不屈于晋，大为高兴，马上晋升了姜子平的官职。

汉景帝是个很刻薄的君主。有次他宴请有功之将周亚夫，却故意不放筷子，看他做何行动。周亚夫见了，就对摆宴的人说：“这儿还没有摆筷子。”景帝便觉得这话反映了周亚夫对皇帝不能“绝对服从”，害怕儿子当皇帝后领导不了这位权臣，就借故把周亚夫关到监狱里饿死了。

汉武帝要办乳娘的罪，乳娘去求助能言善辩的东方朔。东方朔叫她不说任何话，只在被抓走时一步三回头地看武帝。乳娘按照东方朔所说的方式去做，当时在汉武帝身旁的东方朔趁机对乳娘说：“你莫要太恋旧，皇帝现在已经长大了，不需要再吃你的奶了。”一句话，使汉武帝想到了乳娘的养育之恩，当下就赦免了她的罪。

从上述事例中我们可以看到，人人都要说话，但怎样说话才合适、才说得好，却是大有讲究的。

一人之辩，重于九鼎之宝，三寸之舌，强于百万之师。

——《战国策·东周》

因为要以自己的观点去改变人，口才自然涉及教育原理和教学论；因为交际要用语言，所以涉及语言学；因为要制定说话策略，所以涉及心理学；因为要以

理服人，所以涉及逻辑学；因为要使对方乐于接受，所以涉及美学；因为要使听、说双方都轻松愉快、印象深刻，所以又得涉及表演学。因此，口才是一门大有研究空间的学问，它蕴涵着不可估量的可开发资源。

三、口才的基本要素

现代理论家认为德、识、才、学是口才家必备的四要素，这四项要素奠定了口才的基础，要想具有一流的口才，必须“浇铸”好德、识、才、学这四大基石。四者之间，学是基础，德是灵魂，识是方向，才是核心。语言能力的好坏取决于学问和知识的多寡、深浅，学可以丰才、可以增识、可以益德。

1. 德是口才的灵魂

“德”是一个人口才的灵魂所在，“德”的灵魂作用不仅体现在口才表达上，而且在其他领域也有所体现。其内涵主要包括政治素质、事业心和责任感、务实作风和心理素质。口才受到“德”这三个层次内涵的制约，尤其是受政治素质的影响，它决定了一个人的言论立场，体现着明显的政治倾向，是评价一个人口才优劣的关键所在。

好口才标准：言之有物；言之有序；言之有理；言之有彩。

2. 识是口才的方向

口才家应是“有识之士”，具有览众山、识本质的远见卓识，见人所未见，讲人所未讲。识又分为政治领域的识和业务领域的识。口才要产生震撼人心的力量，最好具有一定的预见性，这样才能表现出口才家的“识”。优秀的口才家，其表达具有一定的前沿性，总能让人产生精神上的撼动，并促使人付诸行动。

口才是一门综合性的艺术，影响其表达效果的不仅仅是清晰、生动的语言，还有恰如其分的体态和神情。所以，口才家需要培养审美情趣从而提高鉴赏力，通过语言所创造的听觉艺术以及体态、神情所创造的视觉艺术感染人、打动人。

3. 才是口才的核心

“才”是一个优秀口才家的标志。并不是掌握了语言表达能力的人就可以称为口才家。因为口才是人的综合才能，除了语言表达才能外，还得有良好的记忆才能、观察才能、思维才能、想象才能、创新才能和应变才能等。多种才能的有机结合才会孕育出一个出色的口才家。

4. 学是口才的基础

古语道：“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，掌握知识这一必备利器。

知识积累既可以丰富口语表达的内容，又可以使口语表达更加准确，更加生动。作为体现人的综合能力的口才，首先要求讲话的内容要丰富精彩，即要有知识含量。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，而是在开口之前。这是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，使表达者不能旁征博引、思接千载、视通万里，不能很好地发挥“调动”的才能，从而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。

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，知识是组成才能的元素和细胞。一个人才能的高低，首先取决于自身知识的多寡、深浅和完备程度。古今中外的口才家无不以渊博的知识而著称。

英国哲学家培根说：“知识就是力量。”口才的魅力深深扎根于知识的土壤中，作为口才家，必须拥有丰富的知识。只有拥有了丰富的知识，才能信手拈来、即兴发挥、出口成章、字字珠玑，使谈吐更高雅、论辩更精彩。

【案例回应】

情景案例中，关于伊索的这则故事，虽然其真实性我们难以考证，但它所揭示的道理却是千真万确的，那就是：说话对人类来说具有无法估量的作用。舌头是天下最有威力的武器，它可以打动别人，清除你成功路上的障碍；也可以伤害别人，为你增添阻碍，所以学会利用舌头是人生的一门必修课。舌头本身没有好坏之分，关键在于说出的话是好是坏。一句话，说得好是它，说得不好也是它。说话并不难，难的是把话说得悦耳动听，说得精彩巧妙。

【实战训练】

有一位客人到超市买东西，站在货架前东挑西选就是找不到想要的。一名售货员便走上前去询问：“先生，有什么需要我帮忙的吗？”“嗯”，那人说道：“我想买半棵高丽菜，行吗？”“真是非常抱歉，本店只卖整棵的。”没想到对方坚持要买半棵高丽菜，售货员没办法，只好去询问经理：“经理，外面有一个混蛋偏偏要买半棵高丽菜！”他说完，一转头，那顾客竟然就跟在他的身后。售货员脑筋转很快：“咳，而这一位先生呢，想买另外的半棵！”从而巧妙地化解了一场风波。事情过后，经理觉得此人反应不错，便想调他去凤凰城分公司担任主管。

售货员听到后立即不以为然、非常不高兴地说道：“拜托了，凤凰城那种地方只有妓女和曲棍球员才会去！”经理听到后立刻脸色大变：“是喔，真不巧，我老婆住在凤凰城已经两年了！”售货员一听立刻转变语气道：“哦？那您夫人是打哪一个位置？”

分组讨论以下问题并汇报小组结论：

1. 这个多嘴的售货员的优点在哪里？
2. 他是怎样轻松化解尴尬局面的？
3. 这个售货员今后应注意的问题在哪里？

任务 1-2 克服恐惧

知识目标

◇了解当众讲话会产生恐惧的原因

技能目标

◇找到适合自己克服恐惧的方法

◇通过反复练习克服当众讲话的恐惧

【情景导入】

许多以会说话而出名的人物，都经历过不敢说、不会说或说不好的窘境。曲啸——小时候性格内向，还是个口吃；李燕杰——在部队时，每当小组讨论发言时心里就发毛，把当众说话视为最头疼的事；美国前总统格兰特——曾经演讲时双腿发软，双手颤抖，舌头不听使唤，照稿念不出句子；英国前首相丘吉尔——在议会上发表演说时忘了下文，憋得面红耳赤，只好中断演说，尴尬地回到自己的位子上；英国戏剧大师萧伯纳——年轻时胆子很小，就是敲人家的门，也常常要先徘徊 20 分钟甚至更多的时间，更不用说演讲了。

【问题讨论】

1. 从以上的案例中你悟出了什么道理？
2. 在日常生活中怎样训练自己逐步提高口才？

【理论知识】

恐惧是人类最基本的情感之一。科学家认为,人类天生具有恐惧的本能。适当、适度的恐惧是正常的,它可以激活人类的自我保护能力和创造力。比如,基于对疼痛的恐惧,人们会主动地保护肌体免受伤害,以规避疼痛;基于对黑暗的恐惧,人们才想方设法地寻找光明,于是学会了保存火种,发明了电灯,这样才有了点亮暗夜的万家灯火、五彩霓虹……我们说,正是恐惧激发了人类的潜能。

但是,我们也不能否认,在现实生活中,不当、不适度的畸形恐惧也广泛存在。在畸形恐惧面前,人类常常会认为自己十分渺小,对周遭环境无能为力,只能任其摆布。这种畸形恐惧制约着人应激力和创造力的发挥,对人的身心健康发展和正常的社会活动百害而无一利。畸形恐惧包括:

(1) 无谓的过度恐惧。我们都知道一个成语——“杞人忧天”,说的是我国古代的一个人,他总担心天会塌下来,以致忧心如焚,惶惶不可终日,最终成为大家的笑柄。究其原因,我们发现实际上他生活在一个自己虚设的恐惧情境中不能自拔、饱受煎熬。用最通俗的话讲,这就叫“自己吓唬自己”。

(2) 人为放大的恐惧。人为放大的恐惧是指引起恐惧的情境是客观存在而非虚设的,只不过由于种种原因,恐惧的程度被人为放大,从而引发了人们认知上的错觉。当众讲话的恐惧正是其中的一种。据调查显示,人们惧怕当众讲话的程度甚至超过了惧怕死亡。那么试问,当众讲话会伤及身体甚至危及生命吗?当众讲话会使你的财富锐减吗?当众讲话会破坏你现有的生活吗……在“口才特训营”中,面对这一连串诘问,学员们总会报以哄堂大笑,认为这些问题荒谬得不着边际,但一个不争的事实也在这笑声中清晰起来:当众讲话的恐惧感,更多的是来自于心理层面而非现实层面,而且是经潜意识人为放大的了。

一、当众讲话恐惧的原因

人们为什么会如此惧怕当众讲话呢?造成当众讲话恐惧的原因主要有以下五个方面:

1. 约定俗成的角色期待

“角色”本来是戏剧中的名词,指演员所扮演的剧中人物。二十世纪二三十年代,一些学者将它引入社会学,提出了社会角色理论,指出只要是社会成员都要承担、扮演某种社会角色,比如父母、子女、领导、员工、专家、教师、运动员等。

角色理论认为,作为一名合格的社会成员,必须努力地、出色地扮演好自己承担的各种角色,以满足公众对这一角色的期待。进一步说,无论你在社会生活

中扮演怎样的角色，都要有大家共同认可的与这个角色相一致的行为表现。

在当众讲话的过程中，讲话者和听话者都知晓并明确这一角色期待的内涵。听话者有意识或无意识地以此作为评判标准，来衡量讲话者的水平。正是这种角色期待，使当众讲话者背负了一个沉重的心理包袱，形成了由于害怕“讲不好”、害怕“出丑”而导致“不敢讲”的尴尬与无奈。可以说，当众讲话者“怕出丑”的心理很大程度上来自于已有的约定俗成的角色期待。这种心理被过度放大，从而形成了一个心理上的“恐惧点”。

2. 萦绕于心的挫折经历

人生难免会有坎坷磕碰，曾经遭遇的挫折经历，往往会对人们的心理造成不同程度的影响。由于人的气质类型和价值取向不同，遭遇挫折后，有的人的应激力会被充分激活，意志越发坚强，迸发出超常的力量去战胜挫折。

有的人在遭遇挫折后，出于下意识的自我保护，总是刻意回避挫折，将受挫的情绪体验压抑到潜意识中。由于这种情绪体验只是被暂时“遗忘”，挫败和沮丧的情绪并没有得到及时有效的宣泄和疏导，因此就会在心中形成一个情绪结点，以后再遇到类似的情况或场景，挫败的感觉、不自信的心理就会不由自主地再次占上风，并遏制人积极主动的行为，从而产生强烈的负面影响。

3. 挥之不去的自卑心理

在现实生活中，大多数人都存在或强或弱的自卑心理，就连一些叱咤风云的伟人也概莫能外。比如，前美国总统罗斯福在其自传中就曾写到：“我曾是病病歪歪而又蠢拙的孩子。年轻时，起先既紧张且对自己的能力毫无信心，我不得不艰苦而辛劳地训练自己，不只是身体，还有灵魂和精神。”

自卑是一种消极的情绪体验。造成自卑的原因是多方面的：因容貌而自卑，因地位而自卑，因家庭背景等原因而自卑等等。在现实生活中，有许多令人敬佩的人，他们通过自我调节，成功地将自卑心理转换成行为动力，牢牢“扼住了命运的咽喉”，获得了事业和人生的成功。但是，自卑心理所产生的阻遏作用却仍然不容忽视。有人将阻遏力的形成概括为以下模式：

自卑引起心理压力和紧张—激起逃避或退缩反应—抑制自信，导致焦虑—形成内在阻遏力。

在自卑心理的作用下，当众讲话者往往会认为自己的思想见解不如别人，语言组织不如别人，声音仪态不如别人……在众目睽睽之下，真的是手足无措、张口结舌、非常痛苦，所以会害怕甚至逃避当众讲话。

4. 无法掌控的未知恐惧

心理学家罗宾生教授曾说：“恐惧皆衍生于无知与不确定。”另外，时间、地点、环境以及听众的变更，自然也会使讲话者产生一种压抑、胆怯的心理。

在现实生活中，我们发现有的人在小范围内当众讲话并不是很困难，表达比较流利，即使有轻微的紧张，也可以克服。比如在本办公室、本部门的会议发言中，面对朝夕相处的同事和十分熟悉的环境，人们通常可以在轻松愉悦的气氛下表达自己的观点。但是一旦走出这个熟悉的“小范围”，来到一个陌生的环境，面对更多的听众时，大家常说的一句话就是：“哎呀，吓死我了。”为什么会这样呢？因为口语交际的场景发生了变化，口语交际中的不可控因素在增多，他们对自己能否较好地驾驭这种新的、未知的局面没有把握，恐惧也就随之产生，这是人类的本能反应。

5. 不容忽视的情绪传染

谈到情绪传染，我们先来打开一段尘封的历史：1774年，歌德的小说《少年维特之烦恼》面世之后，曾一度被列为禁书。主要原因就是小说中的主人公维特为情所困，开枪自杀，而当时许多青年男子看了这本小说后纷纷效仿维特，莫名其妙地以同样的方式结束了自己的生命。自杀行为成了当时的“流行性疾病”，有学者将其称为“维特效应”。

恐惧作为人的基本情绪之一，在特定条件下会在人群中传染、蔓延，甚至放大。也就是说，发生在大多数人身上的因当众讲话而产生恐惧情绪的现象，会通过各种载体或渠道，传染、影响到个体，使个体产生或加剧恐惧。可以这样说，群体与个体的恐惧情绪是紧密关联、交互作用的，这也是某些人恐惧当众讲话的一个不容忽视的重要原因。

所以，当你发觉“自己本来并不是很怕当众讲话，但突然之间就不敢讲了”的时候，你很可能已经通过某种渠道感染了“恐惧流感”，这是一个不容忽视的导致当众讲话恐惧的重要因素。

需要说明的是，现在人们谈到当众讲话的心理时，多半会将紧张与恐惧并列。我们认为，紧张与恐惧在程度上是有一定差别的。对大多数人来讲，首先要解决的是害怕、恐惧和不敢迈出第一步的问题，所以我们的用词是“恐惧”。我们坚信：“恐惧是一种企图摆脱困难而苦于无力摆脱的情绪，所以一旦寻得摆脱的途径，就会迸发出巨大的超常力量。”

二、如何克服恐惧

面对陌生的环境、陌生的面孔，大多数情况下我们会产生恐惧，出现心跳加速、呼吸急促、面红耳赤、大脑空白、语无伦次、声音发颤、眼神飘移等反应。或许你曾有过这样的经历：一站上讲台，看着黑压压的一大片人，本来背得滚瓜烂熟的发言稿一瞬间被清空；或者坐在会议桌前发言，双腿却在桌子下不停地颤