

模块二 口才概述

【案例导入】

戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，有15%取决于人的技术知识，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”看成是最有力量的三大法宝。而“口才”一直独冠三大法宝之首，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！

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·拜仑就是依靠他出色的口才使这样的事变成了现实。

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·拜仑想把小儿子介绍进城，多次被老人断然拒绝，拜仑最后想了想对老人说：“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。拜仑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。拜仑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。

你不得不佩服拜仑的说服力吧！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。

项目一 口才的含义与特点

美国哈佛大学有这样一种理念：思考能力是你的第二只眼，创造能力是你的第二本能，表达能力是你的第一亮点。拿破仑说：“机会总是青睐有亮点的人。”良好的口才是成功者的亮点，是成功者的鲜花和光环。社会需要沟通，沟通需要交流，或者说，沟通就是一种交



流。而人与人之间交流思想、沟通感情最直接、最方便的途径就是语言。

通过出色的语言表达,可以使相互熟识的人之间情更浓,爱更深;可以使陌生的人产生好感,结成友谊;可以使意见分歧的人互相理解,消除矛盾;可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛,友好相处。如果一个人口齿不清,词不达意,那么很难想象他能充分发挥出自己的聪明才智,为社会、为国家作出更大的贡献。

尼克松访问前苏联时,会谈告一段落后由苏联领导人陪同前往外地参观访问。待他们乘坐飞机时,却因飞机故障在机场滞留了相当长的时间。勃列日涅夫相当恼火,将基地负责人叫来训斥一番,并对尼克松问道:“总统先生,你说我该怎么处分他?”尼克松的回答干脆而又出人意料:“提升他,地上出事总比天上好!”看似平淡无奇的一句话,却有着起死回生之力,将大事化小、小事化了,显现出了尼克松相当高深的语言艺术底蕴。

我们天天在说话,但未必人人都说得好;我们天天在说话,但未必都说得那么得体。所谓会说话的人,或是与人交流,准确得体、巧妙有趣;或是回答问题,有条不紊、对答如流;或是与人辩论,抓住要害、一针见血。因此,学习说话,讲究说话的技巧和艺术,是非常必要的。

一、口才的含义

简要地说,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。它是人们的素养、能力和智慧的一种综合反映。

语言的表现形式可分为书面语和口语。作为“最重要的交际工具”,语言交际也可分为书面交际和口语交际。口才是在口语交际中展现出来的,一般说来有以下三种要素:

(1)口语交际必须有语言活动的主体,这包括说话者和受(听)话者。无论是表达还是接受(实际情形往往是表达与接受交替转换),都必须有明确的说或听的目的,没有目的的交谈是没有意义的。

(2)口语交际必须有具体的语言交际环境。口语交际具有明确的目的性,进入具体的语言交际环境,就要思考选择什么样的表达内容和表达方式才能使对方愉快地接受,并进而使对方采取相应的反馈行动。

(3)口语交际的工具主要是口语,辅之以体态语。也就是口语交际要考虑如何恰当地使用有声语言和体态语言。

在这三种要素中,语言处于交际活动的核心,因为没有语言也就没有口语交际活动。正是从这个意义上我们得出了一个结论:口才学隶属于语言学范畴,是语言学领域中的又一边缘学科。

从以上的分析可以看出,口语交际是具有特定目的的人(包括听、说双方),在特定的环境里,选择适当的话语内容和表达方式来进行思想交流和信息传递的一种语言活动。这种语言活动的主要表现形式是交谈、演讲和辩论。

二、口才的特点

口才是在人际交往和社会实践中表现和发挥出来的,人是这种语言活动的主体,而这种语言活动又产生了积极的效果。因此,综合表达者及其口语成品的主要因素分析,口才有以下几个主要特点。

(一)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。

(1)明了,即让听者懂得所传递的信息或明白、理解他所不知晓、不了解的事情。

(2)说服,即让听者在弄懂对方思想观点、立场看法的基础上接受对方的观点并信服,同时能产生相应的行动。

(3)感动,即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。

(4)拒绝,即让听者明白自己的观点、看法、要求,表示出不被接受。拒绝是一种逆向交流,尤其需要注意讲究方式与技巧。

(5)反驳,即指出对方观点、要求的不合理乃至荒谬性。

(6)赞许,即认为对方的表达正确而加以称赞。

(二)高度的灵活性

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、因景而进行的讲说中,必须会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。

(三)素质的综合性

优秀的口才是一个人素质和能力的综合反映。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,为讲说者取得讲说材料和讲说方式,从而实现口语表达的目的,起到积极的支持作用。所以,从根本上讲,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

现代理论家认为德、识、才、学是口才家的必备四要素。德、识、才、学四要素奠定了口才的基础,要想具有一流的口才,必须“浇筑”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。语言取决于学问和知识,学可以丰才、可以增识、可以益德。

(一)“德”是口才的灵魂

“德”是一个人灵魂所在,不仅在口才表达上,就是在其他领域,“德”的灵魂作用也是第



一位的,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最大,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。

(二)“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,最好具有一些预见性,即表现为口才家的“识”。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,并能促使人付诸行动。口才是一门综合性的艺术,影响表达效果的不仅仅是清晰、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,通过语言创设听觉艺术、视觉艺术,从而感染人、打动人。

(三)“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才能的人,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,还得培养记忆才能、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。

(四)“学”是口才的基础

常言道:“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,掌握知识这一利器。知识积累可以丰富口语表达的内容,可以使口头表达更加准确,可以使口语表达更加生动。作为一种需要运用人的综合能力的口才,首先要有讲话的内容,亦即知识。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,一开始就限制住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,不能很好地发挥“调动”的才能。这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。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。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,使谈吐更高雅,论辩更精彩,出口成章,字字珠玑。

四、口才素质的形成

“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?答案显然是否定的。人生来不具备口才,没有哪一个婴儿的第一声啼哭是玉润珠圆的词句。

古希腊演说家德摩斯梯尼患有严重发音不清和口吃症,患有严重的语言表达障碍。梯



尼七岁时,父亲去世了,百万的家产全被黑心的伯父侵占了,梯尼想诉讼,可在威严的法庭上,法官对他进行讯问,他仍旧口吃得不能对答,惹得别人哄堂大笑,气得自己无地自容。从此,他发愤练习口才,在海边他一边奔跑一边疾呼,为了使自己吐字清晰,甚至在口中含着小石头练习发音;为练口形,对着镜子做各种表情。苦心而又虔诚的德摩斯梯尼终于成功了,最终成为了出色的辩才、大律师和大演说家。

口才是恰当的语言与熟练的应用技巧的结合,所以“能说话”只是形成口才的一种基本条件,“会说话”“说得好”才是口才的突出特征,它的形成还有重要的素质条件。

有人根据口才的这一特点,将形成口才的智能结构比喻成一座“金字塔”:又宽又厚的塔基是知识积累,它包括人的知识素养、品德修养、心理素质等;塔身是思维能力,它包括思辨能力、想象能力和应变能力;塔顶则是口语表达能力。在这三个层次中,知识积累、思维能力属于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,须借助口头表达能力才得以外现;而口头表达能力的提高,必须从素质修养入手。只有三个方面相互配合,才能做到巧舌如簧、字字珠玑、八面玲珑、相得益彰。

(一) 知识积累

知识的积累是一个漫长而又复杂的过程,它需要一个人必须有持之以恒的毅力和细心认真的努力,有了宽厚的“塔基”,才有敢冲云霄的“塔身”,才能成其风景。

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,更是挖潜内在学问、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。

品德修养高低的判断标准,主要表现在四个方面:一是有崇高的理想信念,二是有高尚的道德情操,三是有优良的心理素质,四是有美好的仪表风度。

2. 知识素养

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,也是形成优秀口才的必需。“在这个世界上,全新的事物实在太少了。即使是伟大的演说者,也要借助阅读的灵感和得自书本的资料。”(卡耐基《语言的突破》)一个人知识素养的形成,主要体现在对专业知识、社会人文知识和自然科学知识的综合掌握上。

(1) 专业知识。专业知识包括理论指导方法和专业理论知识两个层面。

理论指导方法主要是指世界观和方法论。要学会全面、深入、发展地看问题,防止片面性、主观性和简单化;要学会对具体情况做具体分析;要学会用比较的方法观察和分析事物等。也就是说,好的口才要求表达者要有自己正确的世界观和是非判断标准。专业理论知识是行业性的专业基础知识理论。俗话说“干啥的吆喝啥”“隔行如隔山”,作为一名优秀的口才家要扎实熟练地掌握所从事专业的全面的而不是片面的、系统的而不是杂乱的知识,做一个专业上的“内行”人。最重要的是对专业知识能形成自己消化后的理论体系,这样在表达时才会做到信手拈来,左右逢源。



(2)社会人文知识。专业的知识只能表现一个人口语表达上的科学性,口才的形成还必须有更加宽泛的社会人文知识,才能做到得心应手。社会经验、生活常识、天文地理、乡土人情、风俗习惯、名人名言、成语典故、名篇习作、轶闻趣事、街谈巷议等都属于社会人文知识范畴,一个优秀的口才家都应有所涉猎。此外,口语交际的对象是人,表达者还应了解有关人的,诸如心理学、行为学、教育学、人际关系学等方面的知识,只有这样才能在交流表达过程中做到侃侃而谈,谈笑风生。

(3)自然科学知识。自然科学是研究大自然中有机或无机的事物和现象的科学。自然科学包括物理学、化学、地质学、生物学等。系统地、要点式地掌握一定的自然科学知识会对你的口才形成具有不可忽视的积极作用,会让你的表达游刃有余、神采飞扬,增强表达的效果。

(二)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、间接的反映过程。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,在外界事物的参考和诱导下,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。

(三)语言素养

口语表达成功的关键是运用语言的能力,只有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)系统地学习和掌握有声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。有声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,在现实生活中学习那些有生命力的、与时俱进的语言等,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。

项目二 口才应具有的能力

口才就是在说话、交谈、朗读、论辩、讲课、演讲等社会交际活动中所具有的口语交际才能。它是一个人的道德修养、文化积累、知识结构、思维方式、价值判断、心理素质、语言艺术和仪态仪表等综合素质的集中反映。从人们的语言交际实践看,口才主要表现为说话的六种才能,或者说是六种能力。

一、说明能力

说明能力,即把话说得准确明白的能力。一般人认为,口才就是说话表达能力,即把自己心里想的话说出来的能力。这是最基本的要求。其实,说话能把意思讲准确、讲明白,使听者一听了然,也不是很容易的。例如,有的人手很巧,有技术,但不见得说得出来。比如我们知道的数学家陈景润,他非常有学问,曾经写过不少专著,但由于语言表达能力欠缺,他在讲授数学课的时候,很难让学生听得明白,最后只能离开讲台,转向对数学知识的研究方向了。

二、吸引能力

吸引能力,即通过说话把别人的注意力吸引住的能力,也就是吸引周围的人倾听自己说话,使之愿意听,能听进去,并有所乐、有所得的能力。余秋雨是我们大家比较熟悉的一位作家,他的很多作品,如《文化苦旅》、《行者无疆》等都为人们所推崇。在现实生活中,余秋雨不但有文才,还有口才,与人谈话经常是妙语连珠、出口成章。语言的精辟、知识的广博,往往使聆听者浑然忘我。语言要亦谐亦庄、风趣幽默,要把听众的注意力吸引过来,并且让他们听进去。如果人家不愿意听、听不进去,即使说明力再强,说得再清楚,也没有用。

三、说服能力

说服能力,即通过言语的表达,使人心悦诚服的能力。口才好的人,并不一定讲得很多,妙就妙在他了解别人的想法,对症下药,三言两语就能使人折服。说服能力要求言语行为具有明确的目的性。没有目的、漫无边际地讲话,是没有任何实际意义的。比如本模块开头的导入案例中擅长说服别人的乔治·拜仑就是依靠他出色的口才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。

四、感人能力

感人能力,即用语言感动人的能力。也就是要求讲话人以自己的真情感动听者,获得以情动人的效应。如果讲话者的感情平淡、语言贫乏,其结果必然感动不了听众。1991年11



月,中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄,最终获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。颁奖之后,李雪健在台上致答谢词时说:“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了;名和利却被一个傻小子——李雪健得了……”他的话音刚落,赢得全场一片掌声。他巧妙地运用对比的两句话,既赞扬了人民的好干部焦裕禄,也表达了自己赢此大奖受之有愧的心情。短短两句话,深深地打动了观众的心,给人留下了美好的印象。

五、创造能力

面对初见端倪的知识经济,人们逐渐认识到,唯有不断创新才能使一个国家、一个民族立于不败之地。创造能力,即讲话中根据思想表达的需要创造语言的能力,或者说是创造性地运用语言来表达自己的思想的能力。在求职面试过程中,考官问一个应聘者:“为什么你要选择教师这个职业?”应聘者回答说:“我小时候曾立志长大后要做伟人的妻子。但现在,我知道我能做伟人妻子的机会实在渺茫,所以又改变主意,决定做伟人的老师。”

这位应聘者的回答博得在场人员的一片掌声,结果她被录取了。这位应聘者的明智之处就在于打破了常规思维的表达模式。她用“伟人”的范畴来贯穿前后,表达自己所立的志向,幽默的谈吐、创造性的思维,既清楚地表达了自己的中心意图,又出语惊人、新颖,不落俗套,因而这位求职者获得了成功。

六、控制能力

控制能力,即控制自己语言所能引起的后果的能力。也就是说,只会把话说出来,却不会顾及自己说的话所能引起的后果,实际是瞎说一通,这算不上有口才。控制自己语言所能引起的后果的能力,表现在三个方面。

(1)准确把握说话分寸的能力,既要把意思说到,又不过头,说得恰如其分,这是一种控制能力。

(2)针对不同的听话人和不同的情况,准确预测和有效控制听话人对自己语言所能做出反应的能力。如向人提问某件事,能不能问,从哪个角度问,用何种语气问,对方按照提问所能做出的回答是什么,等等。如何考虑提问的后果,这些都需要说话时加以预料和控制。

(3)在说话过程中已经出现问题的情况下,改用恰当的语言进行补救的能力。比如有一次,林肯正在演讲,有人递给他一张纸条。林肯打开一看,纸条上面只写着两个字:“笨蛋。”这时,林肯脸上掠过一丝不快,但他的神情很快恢复了平静,笑着对大家说:“我曾经收到过很多匿名信,但大部分都只有正文,没有署名;而今天正好相反,刚才哪位先生只署上了自己的名字,却忘了写正文。”说完,他便继续演讲。林肯面对别人的谩骂,虽然心中不快,但没有大动肝火。并且,心中迅速恢复了平静,脸上还浮起了笑容。这就显出林肯的超人涵养。

项目三 口才的作用

中央电视台《对话》节目《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。

一、口才艺术在政治生活中的作用

“一语可以兴邦，一言可以辱国”，这充分说明了口才艺术的政治价值。口才与政治生活息息相关，它直接服务于政治生活的各个领域，并发挥着重要作用。

我国历史上的春秋战国时期，由于政治思想上的活跃和文化的繁荣，形成了百家争鸣的局面。名士、辩才凭“三寸不烂之舌”游说诸侯，贵为谋臣卿相，在安邦治国平天下中堪当重任。“五四”运行前后，进步知识分子大张旗鼓地集会演讲，唤起民众，推动了中国革命运动的蓬勃发展。

进入近代和现当代社会，政治生活内容更加丰富多彩，体现在政治演讲、外交谈判、法律辩护等诸多方面的口才艺术，更是发挥了不可替代的作用。多少优秀的政治家在风云变幻的政治舞台上凭借良好的口才挥洒自如、游刃有余，作出了不可磨灭的贡献，留下了千古美名，并传为佳话。

在中美恢复邦交的多次谈判中，周恩来总理时而委婉含蓄，时而攻势凌厉，时而方法灵活多变。他谈判频频成功，与他的良好口才密切相关。

总之，在当今社会的国际、国内政治风云中，口才确实成为了国际、国内政治活动的重要武器，在今后的政治生活中，也必将发挥其重要作用。

二、口才艺术在经济生活中的作用

当前，人们把以计算机为代表的科学技术水平，以旅游业为代表的富裕程度，以公共关系为代表的经营管理效能作为衡量一个国家发达程度的三大标志。在市场经济条件下，公关人员在演讲、论辩和谈判中离不开口才艺术，商务谈判是商务活动中的重要环节，口才艺术是谈判成功的重要因素；在市场营销中，口才艺术在很大程度上决定着工作成效；在旅游业发展建设中，导游员的口才起着至关重要的作用。可以说，口才艺术在当今经济生活的诸多领域都发挥着重要作用。

三、口才艺术在日常生活中的作用

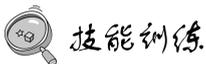
在日常生活工作中，人们的社交离不开口才。口才在密切人际关系中发挥着十分重要



的作用。话有三说,巧说为妙。和风细雨,善解人意,可以使人倍感亲切,产生相见恨晚之感;诙谐幽默,巧言妙语,能使人心神愉悦,乐不可支;胸有成竹,直抒胸臆,会使人感觉精明干练,才智过人。总之,口才在日常生活工作中具有融洽感情、密切关系、增进友谊、促进协作的重要作用。有这样一则小幽默:在饭店,一位喜欢挑剔的女人点了一份煎鸡蛋。她对女侍者说:“蛋白要全熟,但蛋黄要全生,必须还能流动。不要用太多的油去煎,盐要少放,加点胡椒。还有,一定要是一个乡下快活的母鸡生的新鲜蛋。”“请问一下”,女侍者温柔地说,“那母鸡的名字叫阿珍,可合你心意?”在这则小幽默中,女侍者就是使用幽默提醒的技巧。面对爱挑剔的女顾客,女侍者没有直接表达对对方所提苛刻要求的不满,却是按照对方的思路,提出一个更为荒唐可笑的问题提醒对方:你的要求太过分了,我们无法满足,从而幽默地表达了对这位女顾客的不满。



- (1) 口才有哪些特点?
- (2) 口才的基本要素有哪些?
- (3) 口才应具有哪些能力?
- (4) 口才在生活中有哪些作用?



一、将学生两人分成一个小组,分别扮演下列训练材料中的不同角色,如:顾客、朋友、恋人、妈妈、同学、同事,然后两人互换角色进行对话。

- (1) 在宾馆里,顾客说:“瞧!你把我的新衣服洒上了水,怎么办!”你作为服务员如何回答?
- (2) 在饭店酒桌上,顾客:“这杯子没有洗净,上面还有手印呢!”如果你是服务员,作何回答?
- (3) 在公共汽车站牌前,因人多而没有挤上去,你的朋友说:“等一会儿再上吧!”你如何回答?
- (4) 在公共汽车上,由于人多互相拥挤,有人对你说:“不要挤!”对此你作何反应?
- (5) 与恋人约会时,恋人因来晚了而对你说:“哟,我来迟了。”你作何回答?
- (6) 在家中,妈妈说:“成绩还是这样差,是怎么回事?”你如何回答?
- (7) 与同学约好一起去某地,结果因事迟到了,见面后你如何向同学解释?

二、阅读分析下面的案例,谈一谈出版商为我们留下了哪些成功的经验。

在西方,不少出版商为推销书籍而绞尽脑汁,奇招层出不穷。有一位聪明人想出了一个绝妙的办法,他给总统送去一本书,并三番五次地征求意见。忙于公务的总统不愿与他多纠缠,便回他一句:这书不错!出版商如获至宝,大做广告:“现有总统喜欢的书出售。”于是,这些书被一抢而空。不久,这个出版商又有书卖不出去,使照方抓药,再送一本书给总统。总



统上过一次当,这次学乖了,便奚落出版商说:“这书糟透了!”不曾想还是中了出版商的计。出版商又以此话大做广告:“现有总统讨厌的书出售!”人们出于好奇争相抢购,书又售尽。第三次出版商又如法炮制,将书送给总统,总统接受了前两次的教训,干脆紧闭“金口”,不予理睬。但最终仍被出版商钻了空子,这次他做的广告是:“现有总统难以下结论的书,欲购从速!”居然又被一抢而空。

三、请根据案例进行分析,为什么同样一个意思,两个人说出来会有不同的结果?

朱元璋当了皇帝以后,他贫贱时的两个朋友来拜见。第一位说:“我主万岁!当年微臣随驾扫荡芦州府,打破罐州城,汤元帅在逃,拿住豆将军,红孩儿当关,多亏将军。”朱元璋听了以后十分高兴,封他做了羽林军的总管。

第二个朋友说:“我主万岁,您还记得吗?从前你和我都替人家放牛。有一天,我们在芦苇荡里,把偷来的豆子放在瓦罐里煮。还没有等到煮熟,大家就抢着吃,一不小心连红草叶子也送进嘴里了。叶子哽在喉咙里,吞不下也吐不出。还是我出的主意,叫你用菜叶子放在手上一拍吞下去,才把红草叶子带下肚子里了……”没等这位朋友说完,朱元璋嫌这位朋友不会说话,给自己丢了人,就连声大叫:“推出去斩了!”