

第七章 人际口语沟通

一、口才的作用

（一）是成功经营的捷径

（二）是愉快生活的润滑剂

我们问谈天、沟通、排解纠纷、发布工作指令、协调人际关系安慰人、批评人而又不至于伤人、谈判、教学，这些我们日常生活的内容，无一不关系到口语表达。表达得好人们便说某人口才好，表达得不好，人们就认为他口才不好。

讨论：我们有一位朋友生病住院，准备切除阑尾。正躺在病床上，十分忧愁。（提问，你去看望他，你说什么？）

（三）口才是增长知识的重要途径

口才表现为口语交际和口语表达，通过口语交际，我们可以从他人那里学到许多知识。听君一席话，胜读十年书，通过口语交际，增强对社会的理解，增强对人的理解，口语交际是我们在社会的大环境中去处理人与人之间的关系，去获得知识。

（四）口才是展现自我的理想渠道

在生活中，我们认为，人才未必有口才，有口才一定是人才。在大庭广众之中，条理清楚，逻辑分明的表达自己的观点，让人信服，让人动情，让社会、让领导、让同事发现自己，你就不会怀才不遇，你就不会牢骚满腹。

（五）口语交际是增长知识，提高修养的重要途径

在生活中我们常常说听君一席话，胜读10年书，通过口语交际

与人打交道的交往方式来增强自己的知识，增强对社会的了解，增强对人的了解。口语交际让我们到社会的大环境中去学会为人处事，去处理人与人之间的关系，涉及到心理学，语言学的知识。

二、口语交际的原则

(一)愉快原则，人们交际说话的目的在于深入人生，改善人生，追求快乐的人生，快乐来自于需求的被满足。(马斯洛的需求层次论)、

1. 赞赏与鼓励，人生如同比赛，渴望有人或采，希望自身价值被别人认同，指向未来，我们来看看另一个故事：传说有两位猎人，每人打到两只野兔回家，第一位的妻子说到：“你只打到了两只吗？”这位猎人心中很不高兴“你以为很容易打到吗？”第二天他故意空手回家，让妻子知道打猎是不容易的事情。第二个猎人的情况恰好相反，他妻子看见他带回两只野兔，就非常惊喜地说：“你今天居然打倒了两只兔子吗？”第二位猎人心中非常高兴“两只算得了什么？”第二天他打到4只。

2. 移情换位原则。

3. 维护对方面子原则。面子，就是在他人面前得到尊重、肯定的一种感受，是一种自我价值保护。交际时要注意维护交际对象的体面、情面、身份、荣誉。在公众面前让对方的自我价值得到肯定。

在世界各民族中，都对一些事物和现象，人们从来不愿意直说。最突出的是关于`死亡。采用种种说法来婉言指代。在汉语中，例如：逝世、捐躯、永别、送命、作古、去世等，这成为一种带普遍性的习惯。

模拟讨论：如何文明销售夜壶

4. 真正对人感兴趣，我们要主动关心别人，帮助别人，这样生活才会更加美好。

（二）合作原则

1. 不争论原则。生活中，多数时候我们都生活在平凡的日子里，我们平凡的工作，在平凡的生活，我们寻求平凡的快乐。生活中，当我们为金庸武侠小说好还是古龙的武侠小说好而争论，我们为琼瑶的小说值不值得读以及对我们的帮助有多大而争论，我们为三毛的死是否有意义而争论，当你旁片博引，气壮如牛，最终在大庭广众中把对方驳得体无完肤，口不能言，以为自己胜利了，但是，你却失去了朋友。你让他在大庭广众中出丑，他人内心深处并不认为自己不对，他只感到自己失去了面子。这时你就失去了朋友，你已经输了。如果你在大庭广众之中辩论失败，那么你就失去了面子，你也是输家。

英国退役陆军元帅蒙哥马利访问中国的案例以及分析

2. 避免指责。人都有强烈的自我价值保护倾向，人们对那些威胁自我价值的人有强烈的排斥情绪，他本身是通过对过去事实的否定，从而否定交际对象的价值，让交际对象恐惧、焦虑反过来，交际对象再指责语言的发出者，怨怨相报，恶性循环。

有这样一个故事：有一天，楚庄王与他的马的案例分析

3. 真诚倾听。人际交往离不开交谈。交谈是建立、拓宽和改善人际关系的基础。是促进人际感情进一步融洽的润滑剂，社交聚会，工作应聘面谈，谈访朋友等都是通过交谈进行的。交谈是听与谈的有机

配合，在这一过程中，听比谈更加重要，每个人喜欢自己的话有人听，特别是认真、耐心、仔细地听这证明自身的价值得到他人的承认，受到了他人的尊重。当然，你的思绪和情感要伴随着对方的节奏和情感起伏波动，根据对方的反映流露出喜怒哀乐，他眉飞色扬，他也喜笑颜开；以至于与谈话气氛融洽和谐，不至于产生“对牛弹琴”的遗憾。反之，不善于听别人的谈话，只顾自己滔滔不绝的演说，甚至不给别人说话机会，至少能损伤他人的自尊，让他的面子上难看。因此，必然淡化交际的气氛，很难在彼此之间建立融洽的关系。

4. 听话八字诀：第一，听清；第二，听记；第三，听辩；第四，听懂。

练习：

- (1) 阿凡提和皇帝一起洗澡的案例
- (2) 算命先生案例分析
- (3) 聪敏的酋长案例分析

5. 主动参与交际。首先要接纳他人，对他人感兴趣，做口语交际的始动者。“爱人者人恒爱之；敬人者人恒敬之。”人们不会无缘无故地对人他产生的爱与恨的情感，他只对那些关注他、帮助他、接纳他、尊重他的人以友好的报答。

案例分析：芝加歌公共汽车

(三) 真诚原则。发自内心的诚挚，缺乏真诚，愉快原则就成了骗人的伎俩，合作原则就成为谋私的手段。真诚让人与人相互理解，相互帮助，人与社会，人与自然的和谐发展。

深圳蛇口工业区负责人，在国外和一个财团谈判，由于对方自是先进技术设备，漫天要价，使谈判陷入僵局。正在这时候，这个财团所在的商会请她去发表演说。他讲到：“中国是个文明古国。我们的祖先早在 1000 多年以前，就将四大发明，指南针、造纸、印刷术和火药的生产技术，无条件贡献给人类。而他们的后代子孙，从来没有埋怨他们不要专利权是一种愚蠢的行为。相反，却称赞祖先为世界科学的进步，做出了杰出贡献。现在，中国在与各国的经济活动中，并不要求各国无条件让出专利，只要价格合理，我们一个钱也不少给……”这番发自蛇口工业区负责人内心的讲话，在外国人心目当中，引起了巨大的震动和强烈的反响，他们的先进技术，许多正是从中国导入。蛇口工业区负责人的讲话，引起了与会者的热烈掌声，而且使谈判对手终于愿意降低专利费，双方达成了近三亿美元的合作项目。

1. 谦虚诚实，是中华民族的传统的一种心理预期。如果达到，双方感觉都好，反之，双方都有失败感。

2. 不自我称赞。

3. 知错能改。三国名将关羽，过五关，斩六将，温酒斩华雄，匹马斩颜良，偏师擒于金，“百万军中取上将脑袋，如探囊取物而”。然而，这个叱咤风云，威震三军的英雄，下场却很悲惨，被怒蒙奇袭，兵败被杀，被人割了脑袋。诸葛亮离开荆州之前，曾反复叮嘱关羽，要东联孙吴，北拒曹操。但他对这一战略方针的重要性认识不足。他瞧不起东吴，也瞧不起孙权，致使吴蜀关系紧张起来。关羽驻守荆州期间，东吴派人到他那里，替孙权的儿子关羽的女儿求婚，“这本来

是一件好事，以婚姻关系维持政治联盟。如果放下高傲的架子，认真考虑一番，利用这一机会，进一步巩固联盟，将很有好处。但是，关羽居然狂傲地说：“吾虎女安肯嫁犬子乎？”关羽的骄傲，让自己吃了个大的错误，被自己的盟友结束了生命。

在现实生活中，骄傲者一般说来业务都不错，工作起来很卖力，可就是老虎屁股摸不得。天老大，他是老二，谁都比不上。对谁都不留面子。结果是领导与他若即若离，群众对他敬而远之。就因为不给人留面子，造成全线的人际关系紧张。可以看出，要想不伤害他人，就必须谦恭待人。美国前总统富兰克林年幼的时候很骄傲，不可一世，后来一位朋友将他叫到面前，用很缓和的语言说：“你从不曾尊重他人，自以为是，别人受了几次难堪后，谁还愿意听你骄傲的言论？朋友将一个个离开你。。你再也不能从别人那里学到知识与经验，富兰克林听了这番话后，很受感动，痛改前非。他处处注意，言行谦恭委婉，谨防损害他人的尊严和面子，不久，他便从一个被人敌视，无人愿意与之交往的人，变为很受人们欢迎的成功人物。可以看出，骄傲自大，所以容易伤人面子。谦卑待人，才能得到友谊。”

5. 尊重他人原则。在人声嘈杂会议室里，在熙熙攘攘的人群中，我们听不见与己无关的夸夸其谈，可当有人提到我们的名字，这种声音我们自己最熟悉，会下意识地左顾右盼，寻找呼唤你的人，一位心理学家断言，在人们自己心目当中，只有自己的名字最动听，唯有关于他自己的事他最关心。根据这种情况我们要在谈话中更多的提到对方，多讲你，多讲他，少讲我。这才符合我国民族的心理习惯。我字

讲得太多，就显得自私。并其有炫耀自己的意思，在三个人以上的谈话时，尤其如此。我们观察，青年人在谈恋爱的时候，他们有意无意地遵循了这个原则，我们经常听到的语言是：你是多么的漂亮，你是多么美丽，你的眼睛圆又亮，你的辫子粗又长，你就像那个冬天里的一把火，你好像冬天里的红太阳。总是较多地提到对方，让对方感到高兴，让对方感到快乐。为什么我们不可在交际过程中更多的在别人的生活上使用这种方法？口语交际是最为普遍的社会现象，口语交际是人们无法回避的社会交际方式。我们要研究交际对象的心理预期，遵循一定的交际原则，才能达到“你好，我也好”的交际目的。

思考题：什么语言和行为会导致对方的不悦：用名词表达

人生有三大幸福：成功的事业，真诚的友谊，甜蜜的爱情，这些都离不开成功的口语交际，口语交际的方式将永久地存在于人们的生活当中，左右着我们的情感，影响着我们的生活。人生的美好，是人情的美好，人生的丰富，就是人际关系的丰富，愿成功的口语交际伴随大家走向生活的美好境界。