

高等学校通识课程系列教材

# 口才学教程

欧阳友权 朱秀丽 编著

高等教育出版社

## 内容提要

本书为高等学校通识课程系列教材之一。

作为一门口才学基础教材,本书用大量生动的实例来阐明口才理论和表达技巧,在具体论证过程中,理论与实践相结合,具有较强的实效性。同时,就写法而言,本书注重知识性、趣味性、可操作性,以及与理论性、系统性的统一。

本书适合高校开设跨专业的通识课程采用,也可作为大学生文化素质教育通选课程教材,同时又能满足广大普通读者掌握口才学知识的需求。

### 图书在版编目(CIP)数据

口才学教程 欧阳友权,朱秀丽编著. —北京:高等教育出版社,2004 .6

ISBN 7 - 04 - 015291 - 6

.口 ... . 欧 ... 朱 ... .口才学 - 高等学校 - 教材 .H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第044901号

策划编辑	徐 挥	责任编辑	于健航	封面设计	王 睢
版式设计	马静如	责任校对	胡晓琪	责任印制	

---

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 64054588
社 址	北京市西城区德外大街4号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http: www hep .edu .cn</a>
总 机	010 - 82028899		<a href="http://www.hep.com.cn">http: www hep .com .cn</a>

经 销 新华书店北京发行所  
印 刷

开 本	787 × 960 1 16	版 次	年 月第 1 版
印 张	18 25	印 次	年 月第 次印刷
字 数	330 000	定 价	23 20 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

# 目 录

引论:中外古今话口才 .....	1
一、中国口才史例说 .....	1
二、西方口才史举隅 .....	7
三、信息时代的口才观 .....	12
第一章 口才的语言类型 .....	17
第一节 有声语言 .....	17
一、什么是有声语言 .....	17
二、有声语言的要求 .....	19
第二节 势态语言 .....	21
一、什么是势态语言 .....	21
二、势态语言的运用 .....	23
第三节 类语言 .....	29
一、什么是类语言 .....	29
二、类语言的运用 .....	30
第二章 口才的语言原则 .....	37
第一节 目的性原则 .....	37
一、话随旨遣 .....	37
二、话变不离语宗 .....	40
三、口心如一,句句中的 .....	41
第二节 对象性原则 .....	43
一、说话要看对象 .....	43
二、表达要讲策略 .....	46
第三节 时空性原则 .....	49
一、什么时候说什么话 .....	49
二、什么山上唱什么歌 .....	51
第四节 真切性原则 .....	55
一、感人心者,莫先乎情 .....	55
二、言传心声,话表真情 .....	56

<b>第三章</b>	<b>口才的语言特征</b> .....	61
第一节	好说易懂——通俗化 .....	61
	一、通俗易懂用口语 .....	61
	二、通俗化与口语规范 .....	65
	三、通俗化与语言美 .....	67
第二节	句式简短——大众化 .....	69
	一、口才家的简短风范 .....	69
	二、句式简短的缘由 .....	71
第三节	活灵活现——形象化 .....	74
	一、绘声绘色 .....	74
	二、幽默诙谐 .....	78
第四节	词简意达——精炼化 .....	83
	一、话语的准确性 .....	83
	二、表达的精炼性 .....	86
<b>第四章</b>	<b>口才的技巧</b> .....	88
第一节	语音语调技巧 .....	88
	一、语音技巧 .....	88
	二、语调技巧 .....	92
第二节	叙事说理技巧 .....	97
	一、叙事技巧 .....	97
	二、说理技巧 .....	101
第三节	修辞逻辑技巧 .....	104
	一、修辞技巧 .....	104
	二、逻辑技巧 .....	107
第四节	其他技巧 .....	111
	一、应变技巧 .....	111
	二、委婉技巧 .....	112
	三、模糊技巧 .....	113
<b>第五章</b>	<b>演讲口才</b> .....	115
第一节	演讲的类型和特征 .....	115
	一、演讲及其类型 .....	115
	二、演讲的特征 .....	117
第二节	演讲过程 .....	119
	一、演讲的开场白艺术 .....	119

---

	二、演讲正文的处理 .....	123
	三、演讲的结束语 .....	125
第三节	演讲技巧.....	128
	一、演讲渲染技巧 .....	128
	二、演讲控场技巧 .....	130
	三、演讲别出新意技巧 .....	131
第四节	演讲稿的写作 .....	133
	一、演讲稿的主题与标题 .....	134
	二、演讲稿的选材与语言 .....	135
<b>第六章</b>	<b>论辩口才</b> .....	<b>138</b>
第一节	论辩的含义、类型和特点 .....	138
	一、论辩的含义 .....	138
	二、论辩的类型 .....	139
	三、论辩的特点 .....	142
第二节	论辩的原则 .....	143
	一、实事求是原则 .....	143
	二、平等原则 .....	144
	三、同一原则 .....	144
	四、充足理由原则 .....	145
第三节	论辩的一般过程 .....	147
	一、准备阶段 .....	147
	二、开始阶段 .....	149
	三、展开阶段 .....	149
	四、终结阶段 .....	150
第四节	论辩技巧.....	150
	一、进攻技巧 .....	150
	二、防守技巧 .....	152
	三、机变技巧 .....	154
<b>第七章</b>	<b>社交口才</b> .....	<b>159</b>
第一节	拜访与接待 .....	159
	一、拜访:快意的心旅 .....	159
	二、接待:热情的邂逅 .....	161
第二节	寒暄与介绍 .....	163
	一、寒暄:心仪的相逢 .....	163
	二、介绍:语言的名片 .....	167

第三节	求助与交谈 .....	170
一、求助:爱心的吁请 .....	170	
二、交谈:心灵的沟通 .....	171	
第四节	赞美与批评 .....	174
一、赞美:生命的阳光 .....	175	
二、批评:人生的镜鉴 .....	180	
第五节	劝说与拒绝 .....	183
一、劝说:拂面的春风 .....	183	
二、拒绝:理解的遗憾 .....	187	
<b>第八章</b>	<b>公关口才</b> .....	<b>190</b>
第一节	公关口才的特征 .....	190
一、不卑不亢,从容自若 .....	190	
二、把握分寸,恰到好处 .....	191	
三、话语练达,言简意赅 .....	193	
四、礼貌说话,和气待人 .....	194	
第二节	公关技巧 .....	195
一、策划妙招,以巧取胜 .....	196	
二、委婉含蓄,以柔克刚 .....	197	
三、随机应变,幽默诙谐 .....	198	
第三节	不同对象的公关口才 .....	200
一、对上级、下级的口才 .....	200	
二、对同事、朋友的口才 .....	203	
三、对陌生人、名人的口才 .....	205	
四、对老人、儿童的口才 .....	207	
五、对异性的口才 .....	209	
<b>第九章</b>	<b>求职口才</b> .....	<b>212</b>
第一节	求职的准备 .....	213
一、知己知彼,胸中有数 .....	213	
二、心理准备,沉着自信 .....	214	
三、资料准备,翔实得当 .....	215	
四、答题准备,有备无患 .....	217	
第二节	求职应对技巧 .....	218
一、面试礼仪 .....	218	
二、应对技巧 .....	220	
三、智答举隅 .....	225	

---

第三节	求职后的备忘 .....	228
一、	面试后的两点备忘 .....	229
二、	步入新环境的三项注意 .....	230
三、	跳槽时走好最后几步“棋” .....	233
<b>第十章</b>	<b>行业口才</b> .....	<b>235</b>
第一节	教学口才 .....	235
一、	教学口才的基本要求 .....	235
二、	教学口才技巧 .....	237
第二节	谈判口才 .....	242
一、	谈判概述 .....	242
二、	谈判口才技巧 .....	243
第三节	推销口才 .....	246
一、	推销概述 .....	246
二、	推销口才的特征 .....	247
三、	推销口才技巧 .....	248
第四节	导游口才 .....	251
一、	导游需要好口才 .....	251
二、	导游的口才要求 .....	252
三、	导游口才技巧 .....	254
第五节	节目主持人口才 .....	257
一、	节目主持人概说 .....	257
二、	节目主持人的基本素质 .....	258
三、	节目主持人口才技巧 .....	260
<b>结语:口才家的素质</b>	.....	<b>267</b>
一、	口才家的文化素质 .....	267
二、	口才家的心理素质 .....	270
三、	口才家的知识结构 .....	274
<b>后记</b>	.....	<b>280</b>

# 引论：中外古今话口才

人类自从有了语言,便有了传情达意的载体和媒介,同时也获得了认识与改造世界的工具和武器。作为语言发展到一定阶段才形成和发展起来的口才学,一方面来自人类的语言实践,是对人们口语实践的理论总结;另一方面又可以指导口语实践,提高人们的口语表达水平。因此,中外古今的口才家、演说家和雄辩家,无不注重培养自己的口语能力,加强自己的语言修养,从语言实践和口才理论两方面推进人类口语表达艺术的发展进程。可以说,人类说话的历史,就是一部探寻口语表达艺术的历史,同时也是口才学的发展史。回顾和总结人类的口才史,对于我们认识人类文明的历史演进,继承和发扬优秀的语言文化遗产,提高我们的口语表达水平,具有重要的意义。

## 一、中国口才史例说

### 1. 远古口才管窥

中国是一个文明古国,在口才方面具有悠久的历史。今天,我们对炎黄等远古祖先的口才状况虽然无从获得有声语言留存的确证,但从历史上保存下来的古代文明典籍中仍然可以窥见当时人们的口才水平。例如,早在公元前 21 世纪,夏启在与有扈氏大战于甘之前,就曾作过一次战前动员式的誓师演说。其原文是:

大战于甘,乃召六卿。王曰:“嗟,六事之人,予誓告汝:有扈氏威侮五行,怠弃三正,天用剿绝其命。今予惟恭行天之罚。左不攻于左,汝不恭命;右不攻于右,汝不恭命;御非其马之正,汝不恭命。用命赏于祖,弗用命戮于社。予则拿戮汝”。



这段话的意思是：即将在甘这个地方打仗，夏启召集六军将领说：“六军将领们，我向你们发誓：有扈氏侮辱金木水火土五行，抛弃天地人三正，上天要消灭他。今天我将奉天之命去惩罚他们。左军不从左边出击，你们就没有执行命令；右军不从右边进攻，你们也没有执行命令；驾战车的没有使用战车，你们同样没有执行命令。按命令行事的会有赏赐，违抗命令的将受到严惩，并且会殃及子孙。”这段战前动员令内容充实，语气坚定，条理清晰，恩威并施，充分显示了夏启良好的口才，也表明中国在4000多年以前，口语表达已达到相当高的水平。

再看一段殷商时期盘庚的一段演说词：

……予念我先神后之劳尔先，予丕克羞尔，用怀尔然。失于政，陈于兹，高后丕乃崇降罪疾，曰：“曷放朕民！”汝万民乃不生生，暨予一人猷同心。先后丕降与汝罪疾，曰：“曷不暨朕幼孙有比！”故有爽德，自上其罚汝。汝罔能迪……

这段话的意思是：我想我的先王曾经役使过你们的祖先，因此我应该向你们提出我的意见，用以表示我对你们祖先的怀念。既然在这里不能把我们的国家治理好，长久地住在这里，先王要降下罪责说：“为何虐待我的臣民！”你们这些芸芸黎民，不肯去寻求幸福的生活，不跟我一条心，不听从我的谋划，这样先王就会降罪于你们说：“为什么不跟我的幼儿孙儿和好！”所以要是背离了祖先的盛德，上帝便会重重地惩罚你们，你们是无法逃避这些惩罚的。

盘庚这段劝说臣民迁都于殷的演说大约在公元前14世纪前后，是商朝早期的产物。当时，国王盘庚曾先后三次劝臣民迁都，这里节引的是其中的一次。这段话运用了多种表达技巧。譬如，讲话者目的明确，中心突出，所有的话均是围绕迁都的利弊来进行，做到了话随旨遣，不蔓不枝；另外，讲话者巧借先王之命说服臣民，软硬兼施，恩威并济，说理充分，持论有据，具有使人信服的逻辑力量；还有，这段话出语亲切，口气委婉，而且思路清晰，循循善诱，显示出我们的远古祖先优异的口语表达能力，也表明了当时的口才发展水平。

## 2. 春秋战国论辩风

从公元前770年至公元前221年秦始皇统一中国这500多年时间，在中国历史上被称作春秋战国时期。这是中国社会由奴隶制向封建制过渡的时期。社会的发展、社会生产力水平的提高和社会关系的急剧变化，促进了当时思想的活跃和文化的繁盛，形成了名士蜂起、百家争鸣的局面。在这个“文明轴心时代”，论辩游说之风成为社会时尚。无论从口才实践还是就口才理论上说，春秋战国

时期都堪称我国口才发展的第一个高峰。

首先,盛行养士,论辩成风。春秋战国时期群雄争霸,各路诸侯都寻求安邦治国之人一统天下,于是,“士”即知识分子阶层应运而生。礼贤下士,以求良才;名士游说,以投明主;养士招贤,惟才是尚,是当时的社会风气。当时的诸侯如魏文侯、齐威王、齐宣王、燕昭王等,无不礼贤下士,招揽人才。世称“四公子”的孟尝君、信陵君、平原君和春申君,以及秦丞相吕不韦等,门下食客都号称三千。所养之“士”各展才华,妙思异想,奇谈怪论,均可畅所欲言,试图为治理天下献出自己的良方。游士说客“鼓天下之动者存乎辞”,凭三寸不烂之舌,庭说诸侯,雄辩庙堂,放言无忌,直言不讳,话语耸人听闻,气势恢弘夺人。许多人以“治国平天下”为己任,因善说而成为诸侯各国的得力谋臣,幸获富贵卿相。如主张合纵的苏秦能言善辩,他曾佩戴六国相印作穿梭外交,往来游说,协理天下,真比今日的联合国秘书长还要忙碌。主张连横的策士张仪,帮助秦国出谋划策,采取远交近攻之策吞并六国,终于一统天下。苏秦最初也曾主张连横,想帮助秦国打击六国,秦王不接受他的意见,他又转而主张合纵。《战国策》中记载了苏秦最初说服秦惠王连横的情况:

苏秦始将连横,说秦惠王曰:“大王之国,西有巴、蜀、汉中之利,北有胡貉、代马之用,南有巫山,黔中之艰,东有肴、函之固。田肥美,民殷富,战车万乘,奋击百万,沃野千里,蓄积饶多,地势形便,此所谓天府,天下之雄国也。以大王之贤,士民之众,车骑之用,兵法之教,可以并诸侯,吞天下,称帝而治。愿大王少留意,臣请奏其效。”

从这段话中可以看出,苏秦讲话视野开阔,思路清晰,语句短而气势足,滔滔不绝而引人入胜,颇具雄辩之风,先秦辩士的口才于此可见一斑。

其次,诸子百家,能言善辩。当时的思想界特别活跃,出现了众多的思想流派,后世所称“诸子百家”,不仅各有自己的政治主张和思想体系,而且他们中的代表人物都有能言善辩的口才,都是“博物君子”。诸子百家中,最著名的当数儒家、道家、法家、墨家,其他如纵横家、兵家、农家、名家、阴阳家等,亦各有千秋。他们的游说、劝谏、论辩、演说、社交、公关、讲学等许多口才佳话,通过《论语》、《孟子》、《庄子》、《老子》、《左传》、《战国策》、《春秋公羊传》、《春秋谷梁传》、《礼记》等古代文明典籍记载并流传下来。

儒家始祖孔子曾游说列国,四处宣讲自己的政治主张,后又聚徒讲学,并用

---

《战国策·秦策一》,转引自朱东润主编《中国历代文学作品选》上编,第一册,上海古籍出版社1979年版,第111页。

“雅言”授课。雅者，正也，雅言即准确规范的话。他还把教学内容分为德行、政事、文学和言语四科，其中“言语”即口才训练课，足见其对语言表达的重视。孔子有弟子三千，贤人七十二，其中不乏口才犀利之士，宰我、子贡便是善说高足。孔子自己更是能言善辩，记载其日常言行的《论语》既博大精深，又言简意赅，十分生动有趣。其中有许多话如“三人行，必有我师焉”、“温故而知新”、“有朋自远方来，不亦乐乎”等，成为经典的名言。

孟子也是历史上著名的思想家和雄辩家，他常常用生动的比拟说服对方，巧妙地达到自己的目的。《孟子·梁惠王下》曾记载了孟子批评齐宣王不会治国的一段对话，这段对话译成现代白话文是这样的：

孟子问：“您有一个大臣把妻室儿女托付给朋友照顾，自己游楚国去了，等他回来的时候，他的妻室儿女都在挨饿受冻，对待这样的朋友，应该怎么办呢？”

齐宣王答：“和他绝交。”

孟子又说：“假如管刑罚的长官不能管理他的部下，那应该怎么办呢？”

齐宣王答：“撤他的职！”

孟子又问：“假如一个君主国家政事处理得很不像样，又该怎么办呢？”

齐宣王无言以对，只得很尴尬地环顾左右，岔开话题与别人交谈。

这便是“王顾左右而言他”的有名典故，它充分显示了孟子善于劝谏的语言艺术。

庄子更是以健谈和善辩著称。他和辩友惠施结为挚友，经常进行舌战以展口才。有一次庄子说：“斫鱼出游从容，是鱼之乐也。”惠子说：“子非鱼，安知鱼之乐？”庄子曰：“子非我，安知我不知鱼之乐？”惠子曰：“我非子，固不知子矣；子固非鱼也，子之不知鱼之乐，全矣！”庄子曰：“请循其本，‘汝安知鱼乐’云者，既已知吾知之而问我。我知之濠上也。”惠施死后，庄子深为自己失去了一位辩友而惋惜，感叹说：“自夫子之死也，吾无以为质矣，吾无与言之矣。”

先秦诸子中，几乎个个能言善辩，像荀子、墨子、老子、韩非子、列子、关尹子、申子、杨子、公孙龙子、吕不韦等等，都有口才佳话传世。如墨家学派的创始人墨翟善辩，他的学说被后人称为“墨辩学”。请看墨子论证“非乐”时的一段说理文字：

民有三患，饥者不得食，寒者不得衣，劳者不得息。三者，民之巨患也，然即当为之撞巨钟、击鸣鼓、弹琴瑟、吹竽笙而扬干戚，民衣食之财，将安可得而具乎？即我以为未必然也，意舍此，今有大国即攻小国，有大家即伐小家，强劫弱，众暴寡，诈欺愚，贵傲贱，寇乱盗贼并兴，不可禁止也，然即当为

之撞巨钟、击鸣鼓、弹琴瑟、吹竽笙而扬干戚，天下之乱也，将安可得而治与？即我以为未必然也。……是故子墨子曰：“为乐，非也！”

这段话理充分，逻辑严谨，语言表达一气贯穿，具有很强的说服力。墨子还善于以寓言作譬，请看《墨子·非攻》中的一个故事：

墨子在劝阻楚王攻宋时说：“现在有这么一个人，舍弃自己华丽的车子不坐，想去窃取邻人的破车；舍弃自己的锦绣衣服不穿，想去窃取邻人的粗布衣服；舍弃自己的粮肉不吃，想去窃取邻人的糟糠恶食——你认为这是怎样的一个人呢？”楚王回答：“必然是盗窃成性的人。”墨子接着说：楚王攻打宋国是以大凌小，以强欺弱，就像那个盗窃成性的盗贼一样，是一种不义行为。经过一番唇枪舌剑的争辩，喜攻好战的楚王不得不大呼：“善哉！吾请无攻宋矣。”

墨子用他的“辩学”理论指导着他的论辩实践，而他善辩的口才实践又丰富和印证了他的辩学理论。

此外，在春秋战国时代还有一些不属“百家诸子”的口才家，也为这个时期的口才学做出过巨大的贡献。譬如，以攻心之术巧妙说服赵太后的触龙<sup>龙</sup>、以惊人之语辩说赵王的郑同、以“海大鱼”妙说田婴的说客、以“哭马”之术说服楚庄王的优孟、以取喻论理说服楚襄王的庄辛，还有巧辩免祸的越国大夫范蠡、使楚而不辱使命的晏子……可以说，从口才学的角度看，春秋战国的历史就是一部雄辩与巧说结合的口才史。

### 3. 封建社会重写轻说

公元前 221 年，秦始皇统一天下，结束了战国纷争的局面，从此中国进入了封建社会。封建社会的显著特点，便是等级制、意识形态一体化，以及由此带来的以封建观念为核心的思想专制。秦以后，封建王权高度的专制独裁，限制了人们自由地表达思想，“说什么”和“怎么说”都不能自己做主。到了汉代，董仲舒出于维护一统王权的需要，提出“罢黜百家，独尊儒术”，从此，百家争鸣、自由论辩的风气受到压抑。连思想都没有了自由，遑论自由表达！封建社会是家国一体的等级制，提倡“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”，皇帝的圣旨就是法律，社会关系要靠宗法式伦理观念来调节。君要臣死，臣不得不死；父要子亡，子不得不亡。哪有臣子、晚辈发表见解的机会？所以，雄辩之风，便江河日下。

封建专制对自由表达的限制迫使人们以写代说。臣子向皇上“诚惶诚恐”呈

递奏章,是不敢滔滔雄辩的。人们信奉的是“病从口入,祸从口出”、“言多必失”、“笑莫露齿,言莫高声”、“君子欲讷于言而敏于行”。于是乎,口才的社会舞台一片沉闷,万马齐喑。如果说在春秋战国时代是“说”而优则仕,那么封建社会则实行的是“写”而优则仕。朝廷则以文章取仕,文人学子要步入仕途,必须参加科举考试,能写好以《四书》、《五经》为论述内容的八股文,便可以入仕为官,这又进一步张扬了“笔头”而限制了“口头”,刺激了“以写代说”的社会时尚的形成。

当然,封建社会的以写代说,并没有彻底扼杀口才及口才学的发展。2000余年的漫长封建历史中仍然涌现出一批杰出的口才家、演说家和雄辩家,留下了一系列广为流传的口才佳话。譬如,汉代有出语幽默、机智巧辩的东方朔,他不仅能为宫廷逗乐,还能对皇上劝谏。东汉文学家杨雄,提笔有文采沛然,开口能滔滔雄辩,历来为人所称道。三国时诸葛亮凭三寸不烂之舌说服东吴,联吴抗曹,扶危济倾,终于火烧赤壁,大败曹军,创造了以弱胜强的历史战例。特别是诸葛亮智激周瑜、舌战群儒的场面,更成为说服和雄辩口才的典范。东晋时的陶渊明,唐代的魏徵、李白,宋代的苏轼,明代的唐伯虎,清代的郑板桥等等,都有许多优异的口才佳话传世。譬如:

相传,有朋友老母过生日,请唐伯虎绘画题诗,唐伯虎挥毫落纸,一幅《蟠桃献寿》图顷刻而就。众人拍手叫好,并让唐伯虎当场即兴献诗。唐略加思索,劈头吟道:“这个婆娘不是人。”此语一出,举座皆惊。就在这气氛紧张之时,唐话锋一转:“九天仙女下凡尘。”朋友们转怒为喜,特别是老太太更是乐得合不拢嘴。可不等老太太高兴罢,唐伯虎又吟出硬邦邦一句:“生的儿子都是贼。”朋友及老太太怒形于色,正待发作,唐伯虎又妙手回天:“偷来蟠桃献母亲。”大家顿时怒意冰释,改颜赞许。

这首即兴吟诗跌宕起伏,使听者一次又一次地由失望而希望,希望而失望,失望又希望,一波三折,不同凡响,产生了极强的幽默效果,其语言表达艺术可见一斑。

此外,在封建时代也出现过一些有影响的口才事例。如汉代曾有盐铁是否应该国营的辩论,桓宽的《盐铁论》中对此有所记载;魏晋南北朝时崇尚佛老之学,清谈之风由文人士大夫而波及民间;宋代有过太学生干政之议和革新与守旧的辩驳;明代还有东林党与魏阉之争等等,这些都一定程度上和一定范围内古代口才学的历史发展。

#### 4. “五四”时代演说潮

“重写轻说”的状况一直延续到20世纪初才得到根本改变。这时候,内忧外患的中国国情呼唤口才的崛起,日益觉醒的知识群体孕育了口才基础,科学与民主催动了口才的复兴,而启蒙与救亡的“五四”运动更成为口才兴起的重要契机。

1840年鸦片战争以后，一些试图改变中国现状的进步知识分子，为了探求救国救民的真理，大力提倡科学和民主，宣传改良和革命，大张旗鼓地进行演讲，以唤起民众，变更现实，沉睡了2000余年的演讲和论辩开始复苏，并在新的历史背景下蔚然成风。1898年戊戌变法失败后，许多革命志士和知识分子深感改良主义救不了中国，纷纷前往日本留学、求知。1905年，孙中山游历欧美后来日本，联合志同道合者，成立了同盟会。同年8月13日，他在东京中国留学生欢迎大会上做了《中国决不会沦亡》的著名演说，以饱满的爱国主义热情，尖锐地批驳了改良派散布的种种谬论，阐明了博采各国之长、实行民主共和的主张。这次演说，成为唤起民众的号角，给华侨和留学生以极大的鼓舞。民主进步人士如邹容、黄兴、陈天华、章太炎等，都以满腔的变革热情登上讲坛，进行鼓舞人心的演讲。陈天华的演说词《猛回头》、《警世钟》，黄兴《革命青年的责任》的演讲等，都令人振奋，催人猛醒。妇女解放运动的先驱秋瑾，不仅是杰出的女革命家，而且博学多识，擅长演讲，在日本留学时，曾任中国留学生“演说练习会”会长。她在1904年10月所做的《敬告二万万女同胞》，被视为中国妇女解放的宣言。

1919年“五四”运动爆发，演讲活动由思想界、学术界普及到广大民众中间。爱国学生冲出校门，走上街头，呼吁“外争国权，内惩国贼！”“中国的土地，可以征服不可以断送！中国的人民，可以杀戮不可以低头！”“国亡了，同胞们起来呀！”北大学生还组织了“校园十人团”，分赴昌平、南口、长辛店等地进行演讲宣传。爱国青年在枪林弹雨中复兴了我国的演讲事业，用满腔热血掀起了我国口才发展史的又一个高潮。此后，各种演讲团如雨后春笋般涌现，反帝救国的演讲遍及全国，在反帝反封建的民主运动中发挥了极大的作用。

中国共产党的诞生，为我国演讲事业的振兴和口才学的发展注入了新的活力。早期的无产阶级革命者和民主进步人士，都曾以口才为武器，以演讲为阵地，宣传革命真理，为无产阶级翻身求解放的正义事业制造舆论。李大钊的《庶民的胜利》、陈独秀的《妇女问题与社会主义》、向警予的《在“中国妇女协会”成立会上的演说》、邓中夏的《在中华全国总工会欢迎国民党全国代表时的演说》、闻一多的《最后一次演讲》，还有胡适、萧楚女、恽代英、马寅初、朱自清、蔡元培、鲁迅等人的一些演讲，都在社会上产生了重大反响。

## 二、西方口才史举隅

### 1. 古希腊罗马辩才群起

公元前6世纪至公元前4世纪的古希腊是西方口才史上的第一个黄金时代。这一时期，围绕着公民权与自由权问题，论辩不止，舌战不休，口语表达活动风靡全希腊。当时，几乎没有一位政治家不擅长演讲，没有一位演说家不热衷于政治。不仅元老院的代表、外交家、军事统帅必须利用演讲阐述自己的政见，就

连普通公民也需要利用口才来表达自己的观点和主张。口才成了每个希腊人生存、生活中不可缺少的手段。口才的普遍意义，引发了人们对口才艺术的青睐，也促使了人们对口才学的探究。科拉克斯写出第一本有影响的口才术专著，最早建立起一套劝说的理论体系，被认为是“演讲术”的奠基人。其后苏格拉底提出了“苏格拉底式”的谈话方式；柏拉图在著名的《文艺对话集》中提出了口语表达原则；亚里士多德在他的《修辞学》等名著中对演讲艺术进行了系统的概括和总结，阐述了演讲方式、听众心理、语言风格等演讲艺术的理论问题，奠定了演讲理论的科学基础。

请看苏格拉底在临刑前的一段演说：

你们这些判官们，要尊敬死，才能满怀希望。要仔细想想这个真理，对一个好人来讲，没有什么是罪恶的，不管他是活着还是死了，或是他的事情被神疏忽了。发生在我身上的事并非偶然，对我来讲，现在死了，即是摆脱一切烦恼，对我更有好处。由于神并没有阻止我，我对置我于死地的人不再怀恨了，也不反对控告我的人，虽然他们并不是因这个用意而判我罪，控告我，只是想伤害我，这点他们该受责备。……已到了我们要分离的时刻了——我将死，而你们还要活下去，但也唯有上帝知道我们中谁会走向更好的国度。

苏格拉底是以“宣传异端邪说”而被定罪的，但他以思想家的睿智坦然面对死亡，并以死亡表达自己对信仰的热爱，话语中蕴含了生死哲学的大智慧。

公元前4世纪，雅典涌现了被誉为“十大演说家”的安提芬、安多西德、李西亚斯、伊索克拉底、伊修斯、莱克尔加、德摩西尼、海培里德、阿伊西尼、狄拉修斯。前5位由于擅长传授演讲术和撰写演讲词，被称为演讲学者；后5位因长于在集会和法庭上演说论辩，则被称为演讲与口才大师。公元前393年，伊索克拉底在喀俄斯首创了世界上第一所修辞学馆，即正式的演讲学校。德摩西尼虽自幼缺乏演说天赋，但他勤于学习，终于成为当时最杰出的口才家、雄辩家。他现存的《腓力庇刻》、《俄吕提阿克》、《论王权》、《金冠辩》等演讲稿，已成为西方口才史上珍贵的遗产，其中《论王权》被誉为“最伟大的雄辩家的最伟大的演说词”。据历史记载，当希腊面临马其顿王国军队入侵的时候，德摩西尼曾当众做过一次著名演说，现场的人被感动得群情激愤，热血沸腾，他们纷纷直接从广场奔赴战场，连向家人道别也觉得耗费了时间。

---

[古希腊]苏格拉底《在雅典法庭上的演讲》，转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》，山东人民出版社1992年版，第6页。

随着马其顿统治的确立和雅典民主政府的灭亡，古希腊演讲大约冷落了两个世纪。公元前3世纪罗马奴隶制共和国时期，又出现了演讲的新高峰，迎来了口才与演讲的第二个黄金时代。这一时期的著名口才家有加图、格拉克兄弟、安东尼、克拉苏斯、西赛罗。其中西赛罗是继德摩西尼之后最杰出的演讲大师。他的演讲实践使政治演讲和法庭演讲有了独创性发展。公元前63年，他以最高执行官的身份在元老院紧急会议上发表的控告凯厄斯·弗里斯的演说，被后代欧洲许多政治家奉为政治演说的楷模。请看其中的一段：

啊，自由！这曾是每个罗马人的悦耳之音！啊，神圣的罗马公民权，一度是神圣不容侵犯的，而今却横遭践踏！难道事情真已到此地步？难道一个低级的地方总督，他的全部权力来自罗马人民，竟可以在意大利所见的一个罗马省份里，任意捆绑、鞭打、刑讯并处死一位罗马公民吗？难道无辜受害者痛苦叫喊，旁观者同情的热泪，罗马共和国的威严以至畏惧国家法制的心理都不能制止那残忍的恶棍吗？那人仗着自己的财富，打击自由的根基，公然蔑视人类！难道这恶人可以逃脱惩罚吗？诸位元老，这绝对不可以！如果这样做，你们就会挖去社会安全的基石，扼杀正义，给共和国招来混乱，杀戮和毁灭！

西赛罗一生著述很多，发表过100多篇政治演说和诉讼演说，著有《论演说术》等演讲理论著作。在他之后，又出现了大演讲家和演讲教育家昆体良。昆体良在罗马开设了一所专门培养演说家的修辞学校，被罗马皇室委任为罗马的第一位修辞学教授。他完成了12卷巨著《论演说家的教育》、《演说术原理》、《雄辩原理》等，是西方演讲学的真正创始人。他把前人的演讲术发展为系统的演讲学理论，开了后代演讲学的先河。

随着罗马帝国的崩溃，西方口才史上古希腊罗马的黄金时代二度梅开后便告凋零。

## 2. 中世纪的布道口才

以5世纪西罗马帝国灭亡为标志，到15世纪前后，大约1000年左右时间，是欧洲的封建社会时期，史称“中世纪”。这一时期是西方古代文明衰落与现代世界诞生之间的一个漫长的插曲，口才艺术也遭到厄运，落入了演讲史的低潮。但这个时期的基督教布道口才和受伊斯兰教影响的经院哲学论辩，也堪称为西方口才精华之一。

---

[古罗马]西塞罗《对弗里斯的控告》，转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》，山东人民出版社1992年版，第20页。



基督教作为一个独立的宗教而产生广泛影响,很大程度上应归功于布道口才,特别是与虔诚的基督教徒保罗在小亚细亚、希腊、意大利的三次杰出传教活动分不开的。基督教教会建立了稳固的组织,制定了基督教教义。“教父学”被称为神学理论,包括“三位一体”说、“上帝创世”说、“原罪”说、“救赎”说等。教会垄断中世纪文化教育,学术演讲随之泯灭,布道口才随着宗教的兴盛而兴起。宗教家们以他们虔诚的信仰热情和神学知识,对他们的信徒进行布道,每逢礼拜便宣讲教义,演唱圣诗,讲解圣经故事。他们以此让人们相信人世间的的生活仅仅是来世生存的前奏,只是达到永生幸福的驿站;诱导人们深信世俗生活罪恶无边,只有悔悟赎罪,断绝尘缘,才可进入天堂享受上帝赐予的快乐。享有威望的宗教家都是口才出众、布道有方的演讲高手,代表人物有多立安、阿塔罗修斯、奥古斯丁等。其中最负盛名的是基督教教义的集大成者奥古斯丁,教会把他的神学著作《论自由意志》、《论宿命和神恩》、《论三位一体》、《上帝之城》、《教义手册》、《忏悔录》等,与圣经一起视为经典。当时拜占庭的传教士约翰·兹拉托斯特被誉为“教会演讲家的镜子”,有“金嘴”之称。

7~8世纪,信奉伊斯兰教的穆斯林迅速从阿拉伯发展到小亚细亚、埃及和北非,进入西班牙,并在拜尔多瓦建立起新的学术中心。伊斯兰教在西方迅速传播开来,对欧洲文化产生了潜在的影响。8世纪,加洛林王朝建立。800年,教皇奥利三世为查理举行涂油仪式,称其为西方皇帝,确定了神圣罗马帝国在欧洲的统治地位。查理召集欧洲最优秀的学者,复兴宫廷学院,下令建立与教堂和修道院有关的学校。这些教会和寺院学校,以传教士为师,用拉丁语讲学。所授课程为七艺:前三艺是文法、修辞、逻辑;后四艺是算术、几何、天文、音乐。其中,修辞是为了传授讲经布道的辩才,逻辑是为了提供论证神学命题和驳斥异端的形式推理方法,它们对宗教口才的发展都产生了一定影响。11世纪,古希腊时代思想家的著作开始在基督教世界中传播。由于当时穆斯林思想家的发起,中世纪出现了被称为经院主义的思想运动。随着人们对古希腊思想家的理论越来越感兴趣,在经院主义者中,涌现出“惟实论”和“惟名论”两大哲学派别。宗教演讲和论辩形式被经院哲学内部不同派别之间的论辩所利用而得到发展。经院主义最大的成就者托马斯·阿奎那的巨著《神学大全》和他的学说,被奉为教会的权威。整个中世纪的神学演讲,都是宣传教义、进行思想统治的工具,到了13世纪以后,西欧开始流行大学讲课,教会演讲渐而衰落,直至完全丧失昔日的地位。

### 3. 近代欧美口才艺术

(1) 西方资产阶级演讲艺术迅速发展。遍及欧洲的文艺复兴运动,结束了黑暗的中世纪,摧毁了封建社会赖以维系的神学统治。欧洲近代史上的口才艺术事业,随着资产阶级革命的推进而发展和兴盛起来。

16世纪以来,英国城乡资本主义经济的迅速发展,推动了欧洲资本主义经

济的发展进程。进步的思想家们主张宗教信仰上的无神论、哲学上的唯物主义、政治上的民主体制、经济上的自由放任。启蒙思想涉及宗教、哲学、伦理学、经济学、政治学、史学、美学等各个领域。在英、德、法、意等国,出现了各种学说体系和许多著名代表人物。启蒙运动的中心在法国,以思想家和演说家伏尔泰、孟德斯鸠、卢梭、狄德罗为代表的“大百科全书派”对思想的启蒙和口才的发展起了巨大的推动作用。18世纪最伟大的播火者雅克·卢梭,是个富有魅力的叛逆者,他用才华横溢的文笔、能言善辩的口才和简朴、多情的思想,赢得了大众的拥护和尊敬。卢梭的政治宣言在群众中点燃烈焰,为法国大革命提供了思想和情感的动力。资产阶级启蒙运动,造就了一批杰出的政治风云人物和优秀的演说家。如活跃在英国议会中的第一号“铁舌头”威廉·皮特,以他卓越的口才和演说赢得了又一个又一个胜利,一跃而成为英国首相。与其同时称雄于讲坛的演说家还有柏克和福克斯,他们也是英国议会中的两片“铁舌”。稍后,英国又出现了谢里旦、耶士基和康宁三位杰出的演讲家。到19世纪的维多利亚女王时代,议会中又有四张“铁嘴”几乎支配了英国的内外政治,他们是政治见解各异的格拉尔、狄瑞尼、科布登和莱特。

美国、法国、德国等一些西方国家的新兴资产阶级代表人物,成功地使用演讲这个政治斗争和思想斗争的武器登上了政治舞台。美国独立战争时期的重要政治家、演说家帕特里克·亨利,1775年在弗吉尼亚议会辩论会上所作的著名演讲,发出了“不自由,毋宁死”的怒吼,鼓舞了千百万人民投入争取独立自由的正义战争。此后,在美国的政坛上,演说家纷纷出现,演讲和论辩风起云涌,如克莱、韦伯斯特、菲利浦等,他们共同开创了美国口才艺术的黄金时代。正当这个时代接近尾声的时候,又升起了林肯这颗演讲巨星,他的《裂口房子的演说》、《第一次就职演说》、《葛底斯堡演说》等,把美国口才艺术推向了新的高峰。法国的资产阶级革命家和杰出的演讲家罗伯斯庇尔,就是在“自由、民主、平等、博爱”的呐喊中,凭借卓越的口才登上政治舞台的。

资产阶级登上政治舞台后,建立了议会式的权力机构,议会演讲便成了政治家经常性的职业需要。竞选总统时,要向民众宣讲自己的施政纲领,争取选票,与竞选对手进行辩论;竞选获胜,要发表就职演说,宣布政令,向议会陈述施政纲领;在外交交往中致礼答辞,战时发布战争动员令,下台时还得发表辞职演说等,无不需出众的口才。资产阶级的首脑人物,几乎无一不是能言善辩的演说家。像乔治·华盛顿、富兰克林、罗斯福、丘吉尔等都是著名的政治演说家,法西斯罪魁阿道夫·希特勒等资产阶级的政客无不利用犀利的口才和演讲术打开政治局面,以达到自己的政治目的。此外,如法国的一些思想家和雅各宾派的领袖人物,德国的大哲学家黑格尔、费尔巴哈等,也都是出色的演说家、宣传家、鼓动家。

(2) 无产阶级开创了口才艺术的新时代。巴黎公社失败以后,工人运动此

起彼伏,无产阶级在夺取政权、以崭新的姿态登上历史政治舞台的时候,比任何阶级都更重视运用口才艺术。他们以语言为武器宣传革命真理,提高群众觉悟,唤起民众激情,鼓舞人民斗志,组织人民群众起来进行反帝反战的斗争。无产阶级革命导师,也是杰出的演讲家马克思、恩格斯,经常在各种场合作报告,在群众集会上发表演说。马克思的《在人民报创刊纪念会上的演说》和恩格斯的《在维也纳的社会民主党人大会上的演说》、《在燕妮·马克思墓前的讲话》、《在马克思墓前的讲话》等都是有口皆碑的演讲名篇。恩格斯精通7国语言,说话时能自如地由一种语言转换为另一种语言,他在各种讲坛上用多种语言唇枪舌剑地与资产阶级的政客以及形形色色的机会主义者进行了卓有成效的斗争。20世纪初,德国社会民主党领袖、国际社会主义运动著名政治家卡尔·李卜克内西,德国共产党创始人、国际工人运动的杰出活动家、国际妇女运动之母克拉拉·蔡特金和罗莎·卢森堡,德国共产党主席、国际工人运动卓越的活动家、反法西斯斗争的杰出战士恩斯特·台尔曼等,都是具有世界影响的著名演说家。他们慷慨陈词、严厉抨击帝国主义的侵略政策,反对法西斯战争,有的人因此而遭监禁,受苦役,为捍卫真理坚贞不屈,甚至视死如归,壮烈牺牲。

列宁是俄国社会主义革命时期的伟大演说家,他一生发表过不可数计的极富鼓动色彩的演说,仅1918~1923年,在莫斯科就发表演讲400次以上。他的演说具有不可战胜的逻辑力量,他总是紧紧抓住听众,一步步地感动听众,然后把听众俘虏得一个不剩。在国际共产主义运动中,许许多多社会活动家和工人阶级的先锋战士都擅长运用演讲,宣传和捍卫真理,像沃尔弗、魏特迈、列斯纳、拉法格、梅林、季米特洛夫、普列汉诺夫、斯维尔德诺夫、捷尔任斯基、加里宁等都是有名的口才家。正是在大批革命家和演说家的影响与推动下,无产阶级演讲热潮普及整个世界,形成了无产阶级口才艺术繁荣的新时代。

### 三、信息时代的口才观

#### 1. 新时代的口才热

伴随改革开放的时代大潮,信息社会奔涌而来。在当今时代,虽然电话、手机、互联网等电子通讯技术使人际交往更为便捷,但与此同时,由于生活节奏快捷化、政治生活民主化、社交活动平凡化等时代潮流也日益凸显了口才的重要性。社会信息量增大,信息流转加快,口语交际的机会增多,使得口语表达的地位更加重要,对口才提出了新的更高的要求。

现代人逐步认识到,良好的口才是一种能力、一种素质,它是助人取得事业成功的重要阶梯。据对当代500名成功人士分析,有下列9种基本素质对一个人的成功最为重要:(1)抓住机遇;(2)功底与才华;(3)信念;(4)良好的口才;(5)敬业精神;(6)特殊个性;(7)人际关系;(8)善于表现自己;(9)承受力。在

这9个要素中,良好的口才占第4位,而且“人际关系”和“善于表现自己”也需要以良好的口才为基础。请看下例:

在一次时装模特大赛上,有3位选手入围决赛。决赛场上,她们都要回答同一个问题:“你为什么喜欢时装表演?”

小姐A答:“我认为自己的条件适合这个工作,而且当模特儿收入高,知名度高,当然值得干!”

小姐B答:“爸爸妈妈给了我这么一副好身材,不当时装模特儿,那不是太可惜了吗?”

小姐C答:“爱美是人的天性,我愿意当一名美的使者,向大家展示美,奉献美,为这个美好的世界表达一份美好的情意。”

最后,小姐C成为模特大赛的冠军。

第三位小姐之所以能登上冠军的领奖台,就在于她的回答巧妙、得体、富有美感,是良好的口才使她赢得了这次成功。

自20世纪80年代以来,口语艺术受到全社会的重视,口才实践与理论均有了令人瞩目的发展。

首先,大批从事政治思想工作和学术演讲的专家,如李燕杰、曲啸、邵守义、刘吉等相继涌现,活跃在口才的大舞台上。

北京师范大学的李燕杰教授从1980年开始就满腔热情地走向工厂、学校、机关、厂矿进行演讲,用口才艺术的魅力点燃了千千万万青年人的心灵之火,让迷惘者清醒,让颓废者振作,让后进者奋进,让先进者更上一层楼。他以“塑造美好的心灵”为题,在全国各地演讲达2400场次,听众超过百万,报告册发行600余万册。他被喻为“美的传教士”。

“牧马人”曲啸教授以“心底无私天地宽”、“人生的价值”等30余个讲题,奔走国内外,做过千余次演讲。他那曲折的人生经历,生动的情节,戏剧般的矛盾冲突,高亢乐观的情调,幽默风趣的笑料,深刻而又令人信服的哲理,叫人有思考不绝、余韵无穷之感。

我国新时期演讲事业的开拓者、当代著名演讲家、演讲理论家邵守义应邀到全国各地进行演讲,主办各种大型演讲、论辩竞赛活动,编辑出版了多种演讲与口才方面的著作,开了创立演讲学理论体系的先河。

著名口才家刘吉从1983年开始用“对话”的口语表达形式开展思想工作,开辟了我国新时期思想政治工作的新途径,受到学生及社会各界人士的高度重视。

他的对话敏锐、风趣、简练、和谐,入情、入理、入耳、入脑,富有鲜明的时代性。

其次,各种演讲与口才杂志、著作与科研论文争相面世,口才教育得以加强。

1980年底,《吉林师范学院学报》首先刊登了《应该让“演讲学”获得新生》一文,引起了强烈反响。1981年底,全国部分高校首次“演讲学讨论会”在吉林市召开,这是我国新时期演讲与口才科学开始复苏的重要标志。随后许多专家与教育工作者对演讲与口才进行了系统的研究,发表了大量有关口语表达技巧的论文。1983年7月我国第一个专门研究提高口语表达能力的《演讲与口才》杂志创刊。它一问世,就以其开拓性和独创性、科学性和知识性、趣味性和实用性赢得了全国广大读者的欢迎和爱戴,成为国内发行量较大的期刊之一。后来,上海创办了《交际与口才》杂志,形成了口才类杂志南北呼应之势。1988年9月,邵守义主编的《实用演讲学》出版,其后,各种演讲与口才专著接踵问世。

我国的口才教育也开始呈现出欣欣向荣的可喜景象。许多高校陆续开设了演讲课、口才课、口语艺术课、演讲逻辑课与演讲写作课等,把口才训练作为学生素质培养的重要组成部分,加强对学生演讲、口才、交际、谈判等能力的培养。中小学也一改过去重读写、轻听说的风气,加强了说话教学,同时还加强了口语教师的培训和口语教学的研究,大大提高了汉语口语教师的专业水平。

再次,各种演讲协会、口才学会如雨后春笋,层层涌现,演讲赛、辩论赛等已成为人们喜闻乐见的社会活动和文化形式。

1979年,演讲活动在上海率先兴起,一时波及全国。北京、吉林、湖南、江苏、云南等地的大中学生和青年工人广泛开展了演讲比赛活动。1981年,第一个校园演讲协会在复旦大学成立,接着,全国很多地方相继出现了“青年演讲协会”、“大学生演讲与口才协会”等组织。1982年上海数百万青少年开展了“振兴中华”读书演讲比赛,声势之浩大前所未有的,演讲热一浪高过一浪。在以后不到10年的时间里,先后举办过“孝敬父母”、“税收与发展”等国家级大型演讲比赛20多次,大大推动了演讲与口才活动的开展。1985年在河北第一次举办了全国汉语口语教学讲习班,河北、湖北、天津等12个省、市的140多名汉语口语研究人员和教师参加了这次讲习班。会后向全国发出了加强口语训练的倡议书。1988年,全国汉语口语研讨会在河北沧州召开,会议研究了口语课的目的、性质、任务、范围等问题,探讨了汉语口语表达的有关理论与实践问题。湖南省曾先后两次举行全国性演讲比赛活动,在全国产生了广泛的影响。

1991年中华演讲学会筹备会成立,其后,上海、湖南、吉林、云南等省市的演讲与口才协会相继成立。至此,一个以研究口语表达艺术为对象的学术网络与社会团体在全国形成。

## 2. 大学生辩论赛的启示

1986年,新加坡广播局主办了首届“亚洲大专辩论会”,参加辩论会的代表

来自中国、新加坡、澳大利亚、马来西亚、中国香港地区等地的大专院校。1993年首届国际华语大专辩论会(“狮城舌战”)在新加坡举行,复旦大学辩论队代表中国参赛并获得冠军。这是一次高层次、全方位的口语表达比赛,它不仅是口才的较量,而且是知识、能力、素质的交锋。此后,国际大专辩论会每年举行一次,并且在新加坡和北京轮流举行。从1995年开始,中国开始举行“名校大学生辩论邀请赛”,2000年中央电视台举办了“黄山杯”全国大专辩论赛,此后,央视每年都要举行国内或国际性的大学生辩论赛,各省市也相继开展各种形式的大学生辩论赛、职工辩论赛、专题辩论赛等等。一时间,大江南北、长城内外,兴起了一股股强劲的“辩论飓风”、“口才热浪”,口才表达艺术已成为全社会关注的群众性活动,捷辩之学、雄辩之道再一次得到弘扬,并成为一种时尚,人们充分认识到了“一人之辩重于九鼎之宝,三寸之舌强于百万之师”的真正内涵。

继演讲热、辩论热之后,口语艺术的语体方式开始向对话式拓展。随着电视的普及和节目收视率的竞争,中央电视台和各省市电视台相继创办了近百种谈话类节目,“实话实说”、“有话好说”、“今日谈”,以及凤凰卫视的“锵锵三人行”等“脱口秀”节目,无形中影响着人们对口语表达方式的关注。相对于独白式语体来说,对话式更趋向于自然流露,随意发挥;语言形式更为明白晓畅,生动活泼,增强了现场参与感,信息反馈也更为主动、及时和直接,而且,表达者的观察、思维、记忆、想象、应变等能力可以得到更充分发挥。这是大学生辩论赛的一大启示。

大学生辩论赛给我们的更大启示是:口才不是耍嘴皮子,它不仅仅是语言艺术本身的交锋,更是人格、心理、知识、意志、智能等方面的整体较量。如1993年“狮城舌战”最佳辩手蒋昌建所说的:语言是闸门,知识是水,没有丰富的知识,即使打开闸门,也是干涸的。培养口才有两个关键:一是知识的含量,一是表达方式。因此要想成为一个优秀的口才家,既要有驾驭语言的能力,还要拥有以下条件:

(1) 完美的人格。古人云:“有德不敌”,“人之情,心服于德而不服于力”。口才表达总的宗旨是树立自己,说服对方。无德乃不能使人心悦诚服。这就要求我们要加强思想情操与气节的修养,为了正义,为了真理,英勇奋斗。要实事求是,光明磊落;要言行一致,表里如一;要胸怀坦荡,镇定自若;要平心静气,遇乱不惊。惟其如此,才能在口语表达时动之以情,晓之以理,励之以意,导之以行。

(2) 广博的知识。广博、完整、严谨的知识结构是表达者口若悬河、妙语连珠、谈笑风生的坚实底蕴。例如,“狮城舌战”时,复旦大学队半决赛对悉尼大学队。辩论“艾滋病是医学问题还是社会问题”。为阐述单靠医学手段不能征服艾滋病这个“世纪恶魔”的观点,三辩在自由论辩中讲到:“在非洲许多地方,艾滋病已经造成了‘千山鸟飞绝,万径人踪灭’,对方难道还要让医学这个‘孤舟蓑笠翁’来‘独钓寒江雪’吗?”这里辩手巧妙进行语言转换,赢得了热烈的掌声,原因当然

应归功于辩手丰富的知识储备。

(3) 良好的心理素质。心理素质是人的综合素质的极其重要的因素,它是口语表达者进行口才实践时所必须具备的稳定的心理特点。优秀的口才家不仅要掌握广博的知识,塑造完美的人格,拥有口若悬河的表达技能,更要有良好的心理素质,如充分的自信心、强烈的表达欲、豁达的胸襟、良好的自控力、不惧失败的韧性和毅力等。良好的心理素质不仅是顺利进行口语表达的前提,也是取得满意效果的可靠保证。

信息时代通讯手段更为发达,人们表达的途径和手段在增多,但口头表达的机会不是减少了而是增多了,对人的口才素质的要求不是降低了而是提高了。我们需要提高自己的整体素质,增强口语表达能力,把自己锻炼成为能言善辩、知行合一、全面发展的人。

# 第一章 口才的语言类型

培养和锻炼口才,必须从学习语言开始;研究口才问题,也必须从研究语言开始。

口语表达所使用的语言,一般分为有声语言、势态语言和类语言三类。讲话时以有声语言为主体,势态语言和类语言协助有声语言传情达意,而它们自身又分别具有某些相对独立的表意功能。本章将系统介绍有声语言的类型、要求和训练方法;势态语言中的眼神、表情、手势、姿态;以及类语言中的停顿、重音、语调、语速等问题。熟悉并掌握这些不同语言类型的功能和特征,是培养良好口才的基本功。

## 第一节 有声语言

### 一、什么是有声语言

有声语言,是指用语音表达的、以说和听为形式的口头语言。它是人们在社会交往中凭借语言传递信息、交流思想和感情的一种言语形式。在传情达意的过程中,它是最直接、最普遍、最常用的基本语体。

有声语言有如下特性:

(1) 有声性。有声语言是靠语音来表情达意的,其中的各个语言单位均有声音,且根据表达的需要,须对声音作高低升降、快慢起伏的语调变化。这是有声语言的基本特性。

(2) 自然性。有声语言即自然语言,相对于书面语言来说,它显得通俗、平易、自然。它保留了生活中许多语音、语汇与语法现象,如方言、俚语、俗语、暗语,还有儿化词、象声词、迭音词、语气词以及省略现象、易位现象等。表达时显得灵活自如,生动自然。

(3) 直接性。有声语言的传达和交流一般是面对面进行的。信息的传递与接



收很明白,很直接,不像书面语言那样要经过一连串的视觉反应。另外,有声语言很活跃,它可以通过丰富的非言语技巧来配合进行,使表达更趋立体化、形象化。

(4) 即时性。相对于书面语言,有声语言突发性强,具有即兴表达的临场性特点。很多话来不及认真思考就要表达出来,有时难免不严密、不完整,需要即时更改,即时补充,并运用一些重复、补充、插入语来填补表达的空缺。

(5) 灵活性。有声语言的表达可根据地点、人物、话题的需要作灵活变动与调整。由于表达是在说与听中进行,交谈双方的话语趋向很灵活,表达者可以随机应变,因时制宜。

有声语言类型可分为单向的独白式与双向的会话式两大类。独白式有声语言包括发言、演讲、讲课、报告、致辞等。它是由一人或一方进行较长时间的口语活动;会话式有声语言是由双方或多方直接参与的口语活动所使用的语言,包括日常会话和实战会话两种。日常会话主要指交谈,如聊天、谈心、讨论、对话、劝导、交际等;实战会话是指论辩,如争论、答辩、谈判、法庭辩护、赛场辩论、生活中的辩论等。

常用的有声语言主要有四种形式:

第一种:日常口语体——交谈

交谈属于会话式语言。它是两个或两个以上的人围绕一个话题交换意见、交流情感以达到相互了解的语言形式。交谈的语言要求明快生动,灵活自如,用语雅俗共赏。

第二种:典雅口语体——演讲

演讲是在公众场合,表达者面对听众,借助于有声语言和势态语言,系统地阐述观点、抒发感情、介绍知识,并以此影响听众的态度和行为的一种社会活动。它是一种较高层次的口语表达方式。演讲的语言活动具有真实性、系统性、鼓动性、独白性、表演性等特点。

第三种:实战口语体——论辩

论辩是持不同见解的双方就某一观点进行论争的一种语言艺术,分为生活论辩与赛事论辩。论辩的语言要求严谨清晰,逻辑严密,准确简洁。如:

一位牧师向一位黑人领袖提出诘难:“先生既有志于黑人解放,非洲的黑人多,何不去非洲?”黑人领袖辩道:“阁下整日辛劳,有志于灵魂的解放,地狱灵魂多,何不去地狱?”

这便是论辩口语体。

第四种:事务口语体——发言

发言是在正式场合应用的一种口头交际语体。从表达内容和语言方向上

看,发言是一种以交际事务为话语内容、以协调沟通为话语功能的单向传播口语体。就发言者实施表达的状态看,它又分为两种类型:一是主动式发言,即根据集会的宗旨、场合,事先作了充分准备的发言;二是被动式发言,即事先没有准备,临场时在他人督促下临时所作的发言。发言的用语具有礼仪性、简短性、精彩性等特点。

## 二、有声语言的要求

### 1. 准确

准确就是要求语言表达正确清晰,言简意赅,合乎规范。包括两个方面:第一,语言要合乎全民族的语言规范,即发音准确,吐字清晰,用语规范,用词正确,符合语法与修辞原则等。我们讲话一般要运用规范的现代汉语,表达时要保证吐字发音的清晰、准确。例如不把“师范”说成“稀饭”,不把“小水壶”说成“小媳妇儿”,不把“吹毛求疵”说成“吹毛求庇”等。第二,要合乎人类共有的逻辑规范。讲话的逻辑性是人类都要遵循的,任何人讲话都要使用概念,运用判断,进行推理,都要接受同一律、矛盾律、排中律等逻辑规律的约束。这就要求口语表达时一定要做到概念明确,判断准确,推理合乎逻辑,否则就会影响表达的效果。请看李大钊于1919年9月所做的《“少年中国”的“少年运动”》演讲中的一段话:

我所希望的“少年中国”的“少年运动”,是物心两面改造的运动,是灵肉一致的改造运动,是打破知识阶级的运动,是加入劳工团体的运动,是以村落为基础的建立小组组织的运动,是以世界为家扩充联合的运动。

少年中国的少年啊!少年中国的运动,就是世界改造的运动,少年中国的少年,都应该是世界的少年。

这段话在内容上表达严谨,用词准确,对“少年中国”的“少年运动”的特征和功能作了明确界定,能给人留下清晰而又深刻的印象。

### 2. 简洁

简洁就是要求以最经济的语言输出最大的信息量,使听者在较短的时间里获得较多的信息。它包括紧扣话题,重点突出;语脉清晰,层次井然;逻辑性强,有说服力;不含糊其辞,不重复啰嗦等。常言说的“言不在多,达意则灵”,说的就是这个意思。“善言者寡言”,古今中外,不少口才大家都惜语如金,要言不繁,留下了许多言简意明的珍贵篇章。例如:林肯所作的著名的葛底斯堡演讲只有

---

李大钊《“少年中国”的“少年运动”》,转引自戴锡琦主编《中国演讲辞珍品赏析》,湖南出版社1997年版,第54页。

10 个句子,仅 600 余字,被誉为“英文演讲的最高典范”;戴高乐向法国人民发表的具有划时代意义的反法西斯讲话只有 400 余字;华盛顿连任美国总统的就职演讲仅 100 多字。

请看演讲家景克宁的演讲词《诗人与诗》的开头:

有人说:愤怒出诗人,这是对的。因为,真正的诗人,不能与暴虐、压迫、奴役、邪恶、黑暗并存。

有人说:爱情出诗人,这是对的。因为,真正的诗人,爱真、爱美、爱善、爱人民、爱自然、爱明天。

演讲者用排比句和短语方式来表达什么是“诗人”的理念,出语简洁却表意练达。

要使表达简洁,首先要做到心中有数,思想上明确。其次要占有词汇,表达时反复锤炼字句。另外要努力使表达的语言净化与纯化。与主题无关、离题万里的废话,不要;言之无物、无的放矢的空话,不要;违背事实、言不由衷的假话,不要;重复啰嗦、信息冗余的多余话,不要。还要保持语言的含蓄,留有余地,做到言有尽而意无穷。“有话则短,无话则免”是简洁的基本原则。

### 3. 生动

语言生动指说话活灵活现,形象感人,幽默传神。要想使口语表达动之以情,晓之以理,明之以义,导之以行,除了要求准确简洁外,还要求生动形象,只有这样才能使讲话产生强大的说服力。我们看下例:

在一次综艺晚会上,台湾艺人凌峰登台时说:

在下凌峰,这两年,我们大江南北走了一道,男观众对我的印象特别好,因为他们见到我觉得有点优越感,本人这个样子对他们没有构成威胁,他们很放心(大笑),他们认为本人长得很中国(笑声),中国五千年的沧桑和苦难全都写在我的脸上了(笑声、掌声)。一般说来,女观众对我的印象不太良好,有的女观众对我的长相已经到了忍无可忍的地步(笑声)。她们认为我是人比黄花瘦,脸比煤球黑(笑声)。但是我要特别声明,这不是本人的过错,实在是父母的错误,当初并没有征得我的同意就把我生成这个样子(笑声、掌声)。但是,时代在变,潮流在变,现在的男人基本上可以分为三种:第一种,你看上去很漂亮,看久了也就那么一回事,这一种就像我的好朋友刘

文正这种;第二种,你看上去很难看,看久了以后越看越难看,这种就像我的好朋友陈佩斯这种(笑声);第三种,你看上去很难看,看久了以后你会发现,他另有一种男人的味道,这种就是在下我这种了(笑声、掌声)。鼓掌的都表示同意了!鼓掌的都是一些长得和我差不多的(笑声),真是物以类聚啊!(笑声、掌声)。

凌峰用自嘲式幽默描述自己的优点和缺点,不仅生动形象、别出心裁,而且表现出一种大智若愚的通达和乐观开朗的超脱。

要使表达生动形象,常用的方式有:

第一,运用灵活的表达方式。如充分运用口语化、个性化语言,多选用歇后语、成语、谚语、惯用语等;大量运用修辞手法,使用比喻、比拟、夸张、借代等手法,把事物描摹得绘形、传神、致理,给人以深刻的印象;句式变化多样,灵活选用主谓句与非主谓句,单句与复句,常式句与变式句,长句与短句等,使句式错落有致、丰富多彩;巧妙运用叙述、描写、抒情、议论等手法,叙述时头绪清楚,描写时绘声绘色,抒情时情由衷发,议论时探幽触微。

第二,使用幽默风趣的语言。幽默可使口语交际步入艺术的高峰。幽默语言的特点是富于风趣,使人发笑,又意在言外,引人深思。交际中运用幽默句子便于批评丑恶,使人思索,令人回味。幽默能体现含蓄委婉,生动形象,轻松活泼,给人一种温和、友善之感。幽默的常用技法是讲笑话、讲故事,运用比喻、借代、双关、倒置、夸张、类比、错位等技巧,并且要与动作、表情、姿态相配合。

第三,创设形象感人的意境。口语交际多是叙事说理,表达技巧高超的人善于根据交际的需要适当描绘所涉及事物的形态、色泽和所涉及人物的音容笑貌、性格特征、神态动作以及人物的矛盾冲突等,通过这些绘声绘色的描述,使听者如临其境、如见其人,使表达增加情节性、形象性,富于生动活泼的情趣。

## 第二节 势态语言

### 一、什么是势态语言

势态语言又叫“体态语言”、“人体语言”、“动作语言”、“行为语言”、“无声语言”、“身势语言”等,是指通过人体某一部分形态的变化来交流思想、表达情感的一种辅助性言语表现方式。它是一种没有声音的伴随性语言,在交际中主要对

有声语言起辅助作用。势态语言与有声语言(也包括有声语言的书面形式)一起构成语言交流的整体,两者相辅相成,共同表达确切的、完整的信息。

从起源上说,势态语言比有声语言产生得要早,可以说,它是与人类同时产生的。我们知道,语言表达有它完整的符号系统,如语素、词、词组、句子、句段等。势态语言作为一种特殊的交际语言也应有其传播符号的体系。

从类型上说,势态语言分为动态语和静态语两种。动态语又分为表情语(目光语、微笑语)和手势语(手指语、手掌语、鼓掌语、握手语、挥手语);静态语分为三种:体势语(站姿语、坐姿语、步姿语),方位语和服饰语(服装语、饰物语)等。

从功能上说,形形色色的势态语言交往符号,可以用来表达交际者许多想说而又未说出来或不便说出口的意义。其功能主要有:

(1) 替代功能。势态语言信息含量丰富,虽然大多处于辅助地位,但有时它也可以替代有声语言而直接进入交际场。一般来说,表示拒绝、屈从、谦虚、得意、害怕、悲伤、痛苦、欢乐、承认、爱欲等感情时,更适于发挥势态语言的替代功能。

(2) 辅佐功能。交际中,势态语言如果能配合有声语言加以运用,可以加强语势,更充分地表达语义,收到良好的表达效果。如尼克松在回忆与周总理交谈时说:

他经常靠在椅背上,用富有表现力的手势来增强谈话效果,当要扩大谈话范围,或是从中得出一般性结论时,他经常用手在面前一挥;在搁浅的争论有了结论时,他又会把两手放在一起,十指相对。在正式会议中,他对一些俏皮话暗自发笑,在闲聊时,他又变得轻松自如,有时对善意的玩笑发出朗朗的笑声。

从这里可看出,周总理在交际中,善于根据谈话的内容把有声语言与势态语言巧妙地配合起来,从而以沉着的举止、儒雅的风度出现在外交场合。

(3) 调节功能。势态语言可以不经意地按交际的需要进行自我调节,以适应交际的场合。比如,你在交往中如果显得比较紧张时,可以不引人注目地拿一个熟悉的物品摆弄,以此来调节心态,消除紧张。

从特性上说,势态语言有如下一些主要特性:

(1) 可靠性。语言是受思维支配的,思维的内容无论真实与否,都可以用语言直接表达出来,因此口语表达往往有虚假的可能性。而发自身体的势态语言则来源于大脑的潜意识指挥,是内心世界的外现,因而传递的信息一般是较可靠的。

(2) 广泛性。社会语言学家认为,口语交际的辅助工具多种多样,如旗语、烽火、信号弹、红绿灯等,但这些都受制于一定的外部条件。相对来说,势态语言则随时随地都可运用,它使用广泛,用途多样。

(3) 直接性。口语表达属于第二信号系统,有很大的间接性,而势态语言作用于人的视觉、听觉、触觉等,可视性大,可感性强,因而交往直接,表达直观。

(4) 区域性。势态语言的运用有很大的区域性。譬如,仅就势态语言中的手势语而言,肩部以上的手势,多表示理想的、想象的、宏大的、张扬的内容和情感;而在从肩部到腹部这一区域的手势,多表示记叙事物或说明道理;在腰部以下的手势区域称为下区,多表示憎恶、不悦、鄙视、不齿的内容和情感。对势态语言的区域性,讲话者要认真揣摩,准确把握。

势态语言的作用不可低估,但它毕竟是一种伴随语言,除哑语外,有声语言的运用才是口语交际中根本的、主要的语言。运用势态语言要注意以下几个方面:

首先,要配合有声语言同步进行。只有有声语言表达清晰、响亮、准确、有感情,同时配以得体的表情、动作、姿态,才能给人留下立体的形象。否则如果势态语言与有声语言分离,不管讲话者有多么高超的表达技巧也只能是弄巧成拙。在表达过程中,还要求势态语言与有声语言同步进行,如果二者脱节,整个表达将显得虚假、做作、不真实,这就如同看一部译制拙劣的外国影片,如果剧中人的语言与口形、面部表情、手势等不协调、不同步,就会使人感到别扭。

其次,要恰到好处,适可而止。势态语言的表达要适时、适事、适度。不能随便挥洒,不能总是挤眉弄眼,手舞足蹈。作为一种伴随语,势态语言该用则用,不该则止,一举手、一投足、一颦一笑、一蹙一展均要恰到好处。

另外,要适应语境,符合身份。势态语言的运用要适合语境的表达,更要符合表达者本人的身份。不同年龄、不同职业、不同性别的人,具有不同的势态语言。如果不顾身份,就会有损自身形象。例如赫鲁晓夫脾气急躁,性格粗鲁,1960年9月出席联合国大会时,经常违反大会规定,随意站起来打断别人的发言。当时新闻界评论他“是一个粗鲁而不懂规矩的乡下人”。更有甚者,当西班牙代表发言时,他竟脱下皮鞋,敲打桌子。他的这种行为受到与会代表的谴责,大大损害了当时的苏联在国际上的形象。

## 二、势态语言的运用

### 1. 眼神的运用

眼睛是心灵的窗口,口才中运用势态语言首先要善于用眼“说话”,用眼传神。正如心理学家所观察到的,在人的各种感觉器官可获得的信息总量中,眼睛要占80%以上,人内心的隐秘、胸中的奔突,总是自觉不自觉地不断变幻的眼神中流露出来。眼睛犹如一面聚焦镜,凝聚着一个人的神韵气质。

我们知道,眼神的流露不是无缘无故的,而是根据表达的需要,通过主观意识的支配才表之于外的。因此,为了更好地适应交际的需要,必须了解千姿百态

的“目光语”，学会“阅读”和使用眼睛。

譬如，正视表示庄重；斜视表示轻蔑；仰视表示思索；俯视表示羞涩；逼视表示命令；瞪视表示敌意；不住上下打量表示挑衅；低眉偷觑表示困窘；行注目礼表示尊敬；白他一眼表示反感；双目大睁表示吃惊；眨个不停表示疑问；眯成一线表示高兴。很明显，目光的方向，眼球的转动，眨眼的频率，都有特定的含义。

另外，配合着目光语的运用，眉毛所表达的语言也是很丰富的。我国古代就有“眉目传情”的说法。欢乐时眉开眼笑，眉飞色舞；忧愁时双眉紧锁；愤怒时横眉立目；顺从时低眉顺眼；戏谑时挤眉弄眼；畅快时扬眉吐气等。

目光语最主要的是强调眼神的运用。一般来说，不同的眼神表现着不同的情感，目光明澈表示胸怀坦荡；目光狡黠表示心术不正；目光炯炯表示精神焕发；目光如豆表示心胸狭窄；目光执着表示志怀高远；目光浮动表示轻薄浅陋；目光睿智表示聪明机敏；目光呆滞表示心事重重；目光坚毅表示自强自信；目光衰颓表示自暴自弃。另外，故弄玄虚的眼神乃是高傲自大的反映，神秘莫测的眼神则是狡猾奸刁的反映；似匣剑出鞘的灼灼逼人的目光是正派敏锐的写照，如蛇蝎蛰伏灰冷阴暗的目光是邪恶刁钻的写照。坦诚者目光像一泓清泉，悠然见底；英武者目光如电掣雷奔，波澜惊绝；典雅者目光似白云初晴，幽鸟相逐；俊秀者目光如玉气藏虹，珠胎含月；妩媚者目光似素花始香，夏梅初笑；豪放者目光如云风波浪，海天苍苍。如果你双眼虚盯前方，旁若无人，那你的眼神昭示着：我是一个“了不起的人”；如果你双眼频频左顾右盼，滴溜溜转，那你的眼神又告诉别人：我“戒心十足”或“心怀鬼胎”等等。

眼神在交际中具有很大的功用，它可以反映交际者的交际态度，表达交际者丰富多彩的情感意识。在整个交际过程中，眼睛会把他此时的思想情绪、心理变化以及他的品德、学识、性格与审美观等等毫无保留地画在眼睛这幅情感的图画中，打印在眼睛这个思想的荧光屏上，让对方看得清楚，读得准确，得到启迪。

在交际过程中，眼神的传情达意要注意以下几点：

第一，注意眼神表达的时间。心理学研究表明：与人交谈时，其视线接触对方面部的时间占整个谈话时间的30%~60%，超过这一平均值者，可认为对谈话者本人比谈话内容更感兴趣；低于这一平均值，则表示对谈话内容和谈话者本人不怎么感兴趣。如果长时间的凝视可理解为对私人占有空间的侵略；如果几乎不看对方，那是表明他满不在乎，傲慢无礼，或是企图掩饰什么。

第二，注意眼神表达的区域。与人交往中，要适时适度地注意对方。注意的位置要视与对方的人际关系而定。如果是亲人，比如父母、兄妹、恋人等可采取亲密注视。亲密注视分为近亲密注视与远亲密注视两种。前者指视线停留在两眼和下巴之间的三角形区域，后者指视线停留在下巴和胸部之间的大三角区域。

如果是一般社交场合中的人，比如领导、朋友、谈判对象等则用社交注视，即

视线停留在双眼与嘴部之间的三角形区域。

有时要表达一种威严、愤怒等情形,使自己处于主动,则可运用严肃注视,即将视线停留在对方前额的一个假定的三角形区域。

第三,注意眼神表达的方式。首先,看视线的方向:视线向上表示敬畏、尊敬、天真等;视线向下表示爱护、爱怜与容忍等;视线平行是基于理性与冷静思考或评价的心理状态。其次,由视线而形成不同的视角:正视表示庄重;斜视表示蔑视;仰视表示思索;俯视表示忧伤。再者,要注意视线的长短与软硬:长而硬的视线表示关注或不满,即直视;短而硬的视线表示执着或憎恨,即盯视;长而软的视线表示等待或探询,即虚视;短而软的视线表示爱怜或担心,即探视;视线全收表示悲伤、思念,即闭目。

第四,注意眼神表示的态度。目光运用要主动自然,不能消极游移;要亲切实在,不能故弄玄虚;要画龙点睛,不要闪烁不定;要恰到好处,不能迟滞、呆板或眨个不停。这样才能营造一个和谐友好的表达氛围,使交际走向成功。

## 2. 面部表情的运用

面部表情是内心情感在脸上的表现,是情绪的外化。说话人的内心体验与外部脸面常常是一个整体的两个侧面。一般认为,面部表情对有声语言起着解释、补充、强化、纠正的作用。面部表情表现得当,会使说话者与听者的心理距离消失,使双方的交流进行得更愉快、更默契。

在交际中,当对方款款而来时,首先看到的当然是他的整体形象:潇洒的风度,高雅的气质,得体的步态,大方的衣着等。我们会对此一一“审视”,但交际的时间一长,大家的目光会汇聚到对方一个部位——面部,这并非因为对方一定有一张漂亮的脸蛋,而是因为面部表情犹如一张感情的晴雨表,人们可以从上面读懂交际者的情感世界。

从生理上说,人的面部极细的神经束遍布于 80 块肌肉中,可通过肌肉和神经的组合产生 25 万种不同表情。它可以告诉你表达者的年龄、性别、种族与情感。人的几种基本情感都是通过脸部表示的:悲伤和恐惧的表现主要通过眼部表示;高兴和惊讶由面部来表示;讨厌由脸的下半部表示;生气则通过脸的下半部与眼、眉、额头的配合来表示等。

### (1) 不同部位的面部表情

下颚。突出下颚表示此人具有攻击性行为;用力缩紧下巴表示畏惧和驯服之感;抚弄下颚往往为了掩饰不安、话不投机的尴尬场面,与面部表情相配合,也可表示自得或胸有成竹;东方人把下颚向里缩,表示隐藏在内心的愤懑,而西方人则相反;处于极度疲乏的状态,一般会“伸长下颚”。

嘴巴。嘴巴表情主要体现在口形变化上,伤心时嘴角下撇,欢快时嘴角提升,委屈时噘起嘴巴,惊讶时张口结舌,仇恨时咬牙切齿,忍耐时咬住下唇。另外



还有:紧紧地抿住嘴成一字形,表示此人的坚强意志;咬嘴唇多用于遭到失败时的自我解嘲和内省心情;注意倾听对方谈话时,嘴角会稍稍向后拉或向上拉;一边说话,一边用于掩嘴的人表示对对方存有戒心;说话时,频频“清嗓门”且声音变调之人,具有过分忧虑的倾向。

鼻与耳。鼻子与耳朵没有明显的动作,主要是随着整个头部的动作而动。它们可以表现潜在的心理活动。如下颚上抬,把鼻子挺出,是傲慢、自大、倔强的表现;伸出下颚,把鼻孔对人,是鄙视对方的意思;用手指摸鼻梁表示怀疑;用手摸耳垂是想打断对方话语的信号,也表示自我陶醉;从摸耳垂变为摸脸是感到为难、拿不定主意的表现。

面部表情的产生机制:从感情的两个极端“愉快”(如喜爱、幸福、快乐、兴奋、激动)与“不愉快”(如愤怒、恐惧、痛苦、厌弃、蔑视)看面部的活动情况:愉快:嘴角后拉,笑肌上提,眉毛平展,眼睛平眯,瞳孔放大,正是“眉毛胡子笑成一堆”。不愉快:嘴角下垂,面颊下拉,眉毛紧锁,面孔显长,正是“拉得像个马脸”。这是两种基本表情,其他表情都可在此基础上产生、分化出来。

### (2) 微笑语的运用

微笑语是通过不出声音的笑意来传递信息、表达感情的一种势态语言,是人受到客观事物的某种特征的刺激所引起的主观反应。微笑是一种世界通用语,在各种文化体系中其含义是基本相同的。一般而言,笑是快乐与满足的表现,属于正面、肯定性情绪,表示高兴、愉快、欢迎、欣赏、请求等意。有时在特殊的交际语境中也表示拒绝、否定之义。

在交际过程中,微笑能强化有声语言沟通的功能,增强交际的效果。它是吸引顾客的“磁石”,是联系工作的“通行证”,是开“锁”的“钥匙”,是息怒的“灭火器”,是爱情的“催化剂”,是家庭的“向心力”。

微笑着接受荣誉,表明你充满喜悦但不骄矜;微笑着承受批评,表明你承认错误而不惶恐;冒犯别人,送上一个微笑,立即消除对方的不满情绪;望见少女,给一个微笑,传递出你热情大方而又不畏缩小气。微笑是一种既简单、容易,不花本钱而又行之有效的“人际交往高招”。

在物质文明高度发展的今天,“微笑服务”已成为很多行业、许多城市追求的目标。上海在规划如何把自己建成一个“微笑城市”,广州市也提出“微笑在广州”的口号。这些城市“微笑工程”的建设为祖国树立了良好的形象,为中国赢得了荣誉。

### 3. 手势的运用

手势语是通过手和手指活动而表达出来的信息,主要包括拱手、招手、挥手、摆手、摇手、伸出手臂和手指动作等。法国画家德拉洛瓦曾经说过:“手应当像脸一样地富有表情。”事实上,手势在日常交际中,无论是交谈、谈判、还是演讲,手

势使用的频率都很高,范围很广泛。手势能辅助表情达意,又可以展示个性风度,在“体语”大本营中,它是一个引人注目的“角色”。

手势语主要作用有二:一是表示形象与数字。如在一次“奉献爱心”的演讲比赛中,演讲者讲到自己由于身患重病没钱医治,千里之外的一个个素不相识的朋友给他寄来汇款单、物品,尤其是讲到一个年仅5岁的小女孩那天到病房给他送来一个大梨子时,他热泪盈眶,双手合拢,虚拟出一个球形,说明这个梨子代表了人们的真情实意,表达了朋友的关怀体贴。这个手势信息含量大,升华了感情。二是表达感情。如用手一挥,可表示果断、坚定之意。方纪在《挥手之间》写到毛泽东同志将离开延安赴重庆同国民党谈判时,在登机的时候用手将帽子在空中用力一挥,表达了毛泽东大无畏的胆识,对未来充满信心以及对延安人民难舍难分的激情。

下面我们列举一些常用的手势语及其特定含义。例如,双手紧绞在一起,是精神紧张的反映;握拳表示挑战,是力量的象征;摊开双手,是真诚与坦率的表示;双手连交放在胸腹部位置是谦逊、矜持或不安的心情反映;反背手站着表示正在思考问题;搓手表示有所期待;用手支头,显示的意义是“拭目以待”;以手掩嘴表示出不愿让人知道;用手插入口袋,显示的意思是不信任;用手指轻拍额头或用手指太阳穴,强调在思考;用手指敲打,显示的意义是不耐烦;将手在耳朵上形成喇叭形,表示在耐心倾听;手捂住鼻子是表示怀疑或不愿意;用手揉眼,特别是谈话过程中插入这一动作,是一种掩饰行为,以延长思考时间;用手擦眼睛是说谎的反映;抚摸下巴,说明老练;手抓后脑勺表示困惑;突然用手把烟掐灭,是下决心的表示;自然双腕交叉,放在胸前,是防卫、保护之意;不规则交叉双手表示心情不定或紧张;反背着一只手抓住另一只手腕表示自我控制之意。

手势语生动丰富,千姿百态,分上举、下压、平移等几类,又分双手、单手两种,每种又可作拳式、掌式、屈肘翻腕式的变化。在使用手势语时要注意做到贵在自然,切忌泛滥,贵在变化,切忌死板。

在手势语中,还有一个不容忽视且在交际中作用巨大的一类——握手语。握手语在交际中有很大的作用:与成功者握手意在“祝贺”;与失败者握手意在“理解”;与朋友握手意在“友好”;与敌人握手意在“和解”。

一般来说,握手的先后顺序是长辈、上级、主人、女性先伸手;握手的时间保持在1~3秒为宜,太短显得态度冷漠,太长显得别扭;握手时用力要适中,太轻显得不热情,太重显得鲁莽无礼。另外握手时要把握好位置,手指微曲,掌心凹陷,配合身体稍前倾,面带笑容,注视对方,以示热情,如果同时伸出两手握住对方的手更显真诚。

在社交中,握手很有讲究,时间长短、用力大小、位置前后均包含着一些微妙的深刻含义,在运用时一定要做到得体、适度、大方。

#### 4. 体姿的运用

体姿,即身体的势态。一个人的姿态往往反映着他对人或事所持的态度,也体现一个人的风度。比如,是直挺挺地站立,还是靠门而立;是端端正正地坐着,还是翘着二郎腿。这些不同的姿态传达出不同的意义:热情大方,冷漠小气,毕恭毕敬,爱理不理,心急如焚,踌躇满志等。

##### (1) 不同姿态语的含义

小幅度地摇动脚部或抖动腿部,伴以一脚点地,意味着不安、紧张;

将左腿迭架在右脚上是一种常见性的休闲动作,也表示保护自己的势力范围;

男性张腿而坐,表明自信,能接受对方;

有些女性交谈时运用坐式,想倾听来自对方的“反应”,并拢膝盖给人一种正统严肃感;

摇晃架在另一腿上的足部是心情轻松的表现;

运用坐姿时如果猛地坐下,给人的感觉是太随便;

深坐者给人一种老成持重之感,表达一种心理优势;

浅坐者流露出一不稳定、紧张、担心之义;

坐时摸嘴巴者,往往表示情绪不安,摸膝盖者往往表示好事来临,摸下巴者为某事烦恼,坐下摸头者显示性子急、紧张;

解开上衣如果不是气温原因,则表示自己信心十足、镇定自若;

求教或请示时,如果用弯腰动作,则表示谦逊态度;

交际中频频把手插入袋内给人一种紧张感,尤其拇指外放更不雅观;

将两手大拇指呈倒八字插放身侧有威严感;

轻拍自己的腹部,表示自己有风度、雅量,也包含着某种得意之情;

背部侧向左、右边,则表示谈论着带敌意性的事情;

挺胸表示自信和得意;

耸抬肩部,表示威吓对方,如果配合摇头动作与双手动作表示不明白、不理解、没办法;

抬头表示遐想、傲慢等,点头表示同意、赞同、肯定、理解等,摇头表示否定,侧头表示轻视,歪头表示天真,抱头表示不同意,头一摆是让人“快走开”;

步频较快、步履轻松表示“春风得意”;

走路时拖着步子,步伐小或速度时快时慢则表示自卑、紧张。

##### (2) 坐姿、站姿、步姿

姿态语言形形色色,丰富多彩,通俗地划分,包括坐姿、站姿、步姿、蹲姿、俯姿、卧姿等,其中使用得更多的是前三种。

坐姿。坐姿有严肃性坐姿与随意性坐姿两种。坐姿的基本要求是:“坐如

钟”，腰背挺直，肩部放松，女士两膝并拢，男士可分开一些，但不超过肩宽。在交际活动中，选用什么样的坐姿是受语境制约的，一些严肃、认真的场合采用严肃坐姿，一些随和、非严肃的场合可采用随意坐姿。

站姿。站姿是交际活动中一种常见的传播媒介，标准的站姿是全身笔直，挺胸收腹，精神饱满，两肩平齐，腿要绷直，脚要并拢。这是基本功，各种站立姿态由此变化开去。

步姿。步姿是通过步态传递信息的语言，步姿要做到自然、轻盈、敏捷、矫健。一般情况下男士步幅 40 厘米左右，女士 30 厘米左右；男士每分钟 108 ~ 110 步，女士每分钟 118 ~ 120 步。但不同年龄、不同职业、不同性格特点的人体现的步姿语言是有区别的。在交际场合中，要根据不同的语境表达需要选用不同的步姿。

## 第三节 类语言

### 一、什么是类语言

类语言，又称副语言，是交际过程中一种有声但无固定意义的语言，通俗地理解就是指说话的声音变化。它是一种很特殊的语音现象。类语言一般分为两种情况：一种是伴随有声语言的体现而出现的声音特性，如停顿、重音、快慢、语调等；另一种是表意的功能性发声，如笑声、哭声、呻吟声、叹息声、咳嗽声、哼声、啧啧声、叫声、掌声、口哨声等。这些表达形式都不是正常的分音节语言，其本身没有固定的含义，只有在特殊的语境中才能表达特定的意义。在交际过程中，类语言的巧妙运用，能收到很好的表达效果。

有这样一个小故事：意大利的悲剧明星罗西应邀参加一个欢迎外宾的宴会。宴会上，客人们纷纷要他表演节目。罗西清清嗓子，然后用意大利语念了一段“台词”。尽管外宾都听不懂台词的意义，却被他悲惨凄凉的语调和跌宕起伏的声音所感动，许多听众潸然泪下，可是罗西的一位朋友却忍俊不禁，跑出大厅大笑不止。原来，这位悲剧明星朗诵的并不是什么悲剧中的台词，而是宴席上的菜单。罗西出色的“滑稽”不仅来源于他娴熟的表演技巧，也取决于他高超的驾驭语言的能力。他充分地运用了类语言中的语调、速度、重音、哭声、叹息等技巧的传情达意功能。

心理学家达维茨曾做过这样一个实验，让 8 位实验对象通过朗诵英语字母表达愤怒、害怕、高兴、妒忌、难受、紧张、骄傲、悲伤、满足和同情等 10 种感情，然后由 30 名评判者来分析。实验结果表明：没有实在意义的字母，通过不同声音

形式的演绎可以表达不同的情感。

## 二、类语言的运用

### 1. 语调

语调是指说话时因情感和表达的需要,在声音处理上表现出来的高低、升降、曲直的变化。语调的抑扬顿挫不仅可以反映表达者的喜怒哀乐等,还可以展示内容的逻辑性和形象性。也就是说,相同的语言如采用不同的语调可产生不同的表达效果。比如打电话时,一个“啊”字,运用不同的语调可以表示出疑问、明了、不满、惊讶等不同含义。

语调分为高升调、降抑调、平直调、曲折调四种。类语言范畴中的语调是指语调的超常规运用。

电影《平原游击队》中有个村干部对敌人说:

皇军好啊,皇军不杀人,不放火,不抢粮食。

讲这番话要运用曲折调,使字面上的意义变得正好相反,表达出一种嘲弄讽刺的语调,使敌人如鱼刺哽喉,吐不出、咽不下。

恩格斯 1883 年 3 月 17 日《在马克思墓前的讲话》是这样开头的:

3 月 14 日下午两点三刻,当代最伟大的思想家停止思想了。

这句话属叙述解说性语言,按正规的语调处理应采用由高到低的降抑调,但特殊的含义赋予了它特殊的感情,只有运用从头到尾较平缓徐慢的平直调才能表达出悼念悲伤之情。表达者正是这样运用平直调,配以表情、语气,使悲伤、严肃、感人的气氛呼之欲出。

在交际活动中,要善于运用语调技巧,一旦用错,表意就将相去甚远。比如顾客问售货员:“有牙膏吗?”售货员如果用平缓的语调回答:“对不起,没有了!”显得亲切得体;如果售货员用快速的降抑调表达:“对不起,没有了!”定会使顾客感觉不爽。

你不妨用适当的语调读下列 10 个句子,分别表达喜、怒、哀、乐、爱、欲、憎、忧、悲、恐等 10 种不同的情感:

北京申奥成功,我们赢了!

你,你给我滚出去!

叔叔,可怜可怜我吧!

昨天的球赛你看了没有,棒极了!

这小家伙,虎头虎脑的!

请把你的钢笔借我用一下,好吗?

一见到他那不死不活的样子我就心烦!

这次考试要是不及格可就糟了!

一想到他得了那种病我就难过!

夜,黑得不见五指。突然,从树林深处传来一声尖叫,她吓得头发都竖立起来。

## 2. 语速

语速是指讲话的快慢缓急,即单位时间里吐字的多少。语速快慢要根据表达的内容、情感而定,不能随心所欲。一般来说,表现激动、兴奋、喜悦、愤怒时可用快速,表现悲伤、沉郁、爱慕、思索之情时可以缓慢一些。除此以外,还要因年龄、个性、交际对象的不同而有快慢的变化。这些是口语表达中语速的常规用法。类语言中的速度运用,有时还需要有对话速的特殊处理,需要打破常规,该快时慢、该慢却快,于超常之中追求一种神奇的效果。一般来说,快速说话每分钟在 200 字以上,中速每分钟 180 字左右,慢速每分钟约 150 字。

控制语速要遵循两条基本原则:一是视内容需要而定;二是要做到急缓相间,富于变化。

试看下列:(下划线表示慢,黑体表示更慢)

其实很简单,他们这样疯狂地来制造恐怖,正是他们自己在慌啊!在害怕啊!所以他们制造恐怖,其实是他们自己在恐怖啊!特务们,你们想想,你们还有几天?你们完了,快完了。

面对敌人的残暴、疯狂,演讲者痛心疾首,义愤填膺,本来应当采取高昂、快速的方法来表达的,可闻一多先生在此处则多次运用缓慢的速度,有时采用一字一顿的方法,将情感蕴藏心底,在悲愤中显出蔑视,对敌人表示出嗤之以鼻的态度。

再看中央电视台曾播放过这样一则广告:银屏上出现了一辆小货车载着一台崭新的威力牌洗衣机沿着乡间林阴道行驶,然后在村边的屋前停了下来,一群

---

闻一多《最后一次演讲》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社 1992 年版,第 232 页。

村民围观,一位老奶奶笑容满面,看着洗衣机,配合这组画面的有声语言是:

妈妈,我梦见了村边的小溪,梦见了你,梦见了奶奶。妈妈,我给你们捎去一件好东西——威力牌洗衣机,献给母亲的爱。

通常情况下,广告的语速是较快的,而这则广告多处用缓慢的语速表达,不仅利于抒发对长辈的敬爱之情,更使听众一字一句都听得清楚,从而收到了很好的广告效果。

### 3. 停顿

停顿是节奏的特殊处理,是语流中声音的暂时中断。口语表达中的停顿,可以给说话人以换气的机会,也可以更好地表达语句的意义和感情,同时给听众留下思考、回味、领略的余地。停顿分为常规停顿和超常规停顿两种。

常规停顿指语法停顿和逻辑停顿。语法停顿是指层次之间、段落之间、语句之间、词语之间的顿歇,这种停顿有明显的显示位置。逻辑停顿是根据意义进行的顿歇,如:

世上如果男人没有了女人就倒霉了。

这句话可分别在“没有了”与“女人”后停顿,但两种停顿方式产生的意义完全不同。语法停顿和逻辑停顿都很难体现出一种特殊的含义,所以它们不属于类语言研究的范畴。我们所说的类语言中的停顿指不是服从语言结构,而是服从心理情境的需要而进行的心理停顿,或叫感情停顿。

心理停顿的时间比较灵活,它不像语法停顿那样有一个基本的时间长度。一般来说,对于停顿的时间,听众可以明显地感觉出来。

心理停顿可以造成悬念,增添语言波澜;可以给听众留有余地,加深对内容的理解;可以使话语清新、深刻,富于变化。专家们认为,讲的内容越新鲜,停顿的次数就应该越多。

一位著名的演说家有一次去一所警察学校演讲。他走进会场时,发现秩序不佳,直到他登上讲台,依然有不少人在说话、看书,于是他灵机一动,开口说:

同志们,今天我来到警察学校,一上台就发现一个秘密!(停顿)你们想过没有,全国12亿人口中,只有谁有权利在头顶的帽子上缀上我们庄严的国徽呢?(停顿)你们!只有你们!人民的卫士!

在他第一次停顿时,场上的嘈杂声便消失了,听众抬起了头,期望揭开这个

“秘密”的谜底。第二次停顿时,听众陷入了沉思,直至真相大白,随之是掌声四起。演讲者巧妙运用了停顿技巧,一下子激发起听众的自尊心,从而控制了会场。

停顿的间歇时间略长一些便是沉默,在说话时,有意为之的沉默,有时可以达到“言未到而意已达”的神奇效果。

#### 4. 重音

在口语表达中,需要强调或突出的词、词组、音节,应重音说出。重音分为语法重音、逻辑重音与感情重音。语法重音和逻辑重音受制于结构,一般不表达特别的意义与感情;感情重音则是由于特殊语境的需要而产生的,有明显的技巧。因此,感情重音属于类语言范畴。

重音主要通过音强与音高来体现。一般来说,对重音词在咬字的音量和力度上显得重一些。但并非绝对,特殊情况也可通过轻读、缓慢读的方式来表达。要注意的是,重音绝不是“加重声音”的简称。请看下面这段话:

什么叫正气呢?正气就是所谓浩然之气,即孟子所说的“其为气也,至大至刚”,“塞于天地之间”。我们还可以把这种正气看作是中华民族之魂。

凡重音,一定要在非重音的环境中存在,在非重音环境中突出,不能“鹤立鸡群”,使之显得生硬、干巴。

重音的表达方式有以下五种:

(1) 轻中加重。这是常见的重读方法。全句的非重音词或词组处于较弱或较轻的声音中,重音词或词组加重。轻与重、弱与强之间不要脱节,要过渡得“水到渠成”。如:

据我们所知,鸟类中会说话的只有鹦鹉,而鹦鹉是飞不高的。

前面是平稳地述说,说到“飞不高”时则加重音量,形成强弱对比。

(2) 低中见高。非重音处于较低的声音之列,而重音词或词组则由于特定的原因可采取突然升高的方式与重音形成强烈对比。轻重对比是鲜明的,中间可有“脱节”痕迹。如:

这可是桩大买卖呀!



提高“大”的音量可把说话者那种引诱、贪婪的形象表达出来。

连长,向我瞄准,向我开炮!

把“向我开炮”加重,可以表现出坚定昂扬的斗志,英勇无畏的精神,陡然提高可以起到振聋发聩、鼓舞人心的作用。

低中见高法与轻中加重法的区别是:前者是平稳过渡,后者是陡然上升。

(3) 快中显慢。在较快语流中,突然变慢,以此加重表达,可以运用延长韵腹的方式来进行。如:

我恨不得杀(sh——ā——)了他!

下面为大家演奏的曲目是《春——韵——》。

这种重音慢说、快中显慢的方法可以加深听众的印象,达到强调的目的。

(4) 重音轻说。重音词由实变虚,声少气多,语势减弱,与非重音的响亮形成反衬,如:

小明,轻点呀!

“轻”要说得虚,用气声送出,如果太重太实就不是那么回事了。

面对老师和同学们的误解,他什么也没说,哭了!

“哭”字轻轻地送出,只有这样才能表达出对一个受委屈的同学的同情。

轻巧的动作、幽静的环境、深沉的思考、内心的感情都可适当运用重音轻说的方法。

(5) 一字一顿。运用停顿是加强重音的常用方法,尤其是一字一顿更可加强表达力度,给人留下更深刻的印象。如:

愿在座的各位朋友工作顺利,前程似锦,身心健康,万|事|如|意。

“万事如意”采取一字一顿法,配合有声语言充分表达,体现演讲者的热情与真挚,会收到很好的效果。

需要注意的是,一字一顿不可多用,否则会显得单调、枯燥。同时在运用前要做短暂的情感酝酿,使听众产生一种新鲜感与期待感。

## 5. 笑声

笑声是人类有意识、有理智的一种信号。它是通过声音传递信息的手段,是人们内心情感的外部显示。笑声本身有一定的含义,但如果它伴随有声语言出现时,其含义会更明白、更丰富。由于笑声是有声音的传出,且声音带有功能性,所以笑声属于类语言的范畴。人类的笑千姿百态,发出声音的笑诸如:哈哈大笑、开怀大笑、捧腹大笑、纵声大笑、嬉笑、狂笑、冷笑、奸笑、狞笑、傻笑、嘲笑等。

需要说明的是,微笑不属于类语言,因为它是无声的,只是一种表情,因而属于身体语言或叫势态语言。

笑声在交际中发挥着重要作用。这主要表现为:

(1) 笑声能缓解僵局,消除尴尬,营造交际氛围。客人来访,由于陌生与羞涩,一时无法轻松畅快地交谈,交际可能陷于僵局,主人此时如果能适时调侃且配以热情的笑声,定能消除紧张气氛,调和尴尬情绪,使交谈得以进行。

(2) 笑声表示委婉的拒绝。如年轻人恋爱,急躁的小伙子,有时候难免冒犯姑娘。对此,聪明的姑娘不会以严厉的言辞或粗鲁的动作表示出“铁面无情”,而是适时发出笑声,配以歉意的摇头、摆手以求得情人的理解。

(3) 笑声表示赞许、肯定和承认。有一次,一位领导来学校检查工作。整齐的校舍,明亮的教室,优美的环境,得到了领导的肯定。检查中突然见到一学生一声咳嗽后把一口痰吐在走廊上。领导问为什么不设痰盂,陪同人员一时答不上来。第二天,领导再次走进校园时,见到处都摆放着痰盂,领导拍着陪同人员的肩膀,发出了爽朗的笑声。这笑声表达出的便是肯定和赞许。

(4) 笑声表示讽刺、愤怒等。很多电影、电视里,常有这样的镜头:对峙双方中失败的一方,总是对另一方发出沉重的“哼”声并传出大声的冷笑。这笑声表达出来的是气恼、愤怒,往往包含着“咱们走着瞧吧”之意。

笑声在交际中具有神奇的作用,这取决于笑声本身表义的丰富性。不同形式的笑声表示不同的意义。同一形式的笑声负载的可以是正面信息,也可以是负面信息。如“哈哈大笑”可能表示“高兴、欢乐”之义,也可能表示的是一种极大的愤慨之情。正是由于这样,所以在运用笑声时一定要慎重考虑。在说话时,运用笑声要把握适度。高明的讲话者应尽量让听众笑,而不是听众不笑自己却笑个不停。

## 6. 叹气

叹气也是一种功能性的发声。叹气表示一种心态,从而带有一种明确的含义。这含义也是多样的,有时高兴,有时激动,有时敬意,有时坦然,有时痛苦。叹气往往伴随一些叹词而产生,并由于声调的不同、音长的差异、轻重的变化而表达出不同的情绪。如:

他啊,哼,真是太好了!

这段话从字面上看表达的是肯定与赞美,可其中加了一个“哼”字,表达时运用曲折调,对“太好了”拐着弯拖长音,意义就变成讽刺了。

俗话说:“听话听音,锣鼓听声”。叹气虽然不及有声语言清晰明白,但它展示出的意义却是千姿百态、丰富多彩的。你在台上发言,滔滔不绝,如果此时从台下传出一声长长的唉叹,你会怎样?显然,这唉叹声传递的是听众的不满或厌恶。

### 7. 掌声

掌声是拍手击掌而发出的声响,表达的意义是“赞扬、认可、欢迎、喜悦”等,这是掌声的通常含义。但现在产生了一个新的词汇“倒掌”,也叫“喝倒彩”,它表示的意义是不满、讨厌、愤怒等。鼓倒掌除了一些不怀好意的人故意扰乱会场、别有用心外,一般表示的是一种否定、拒绝的含义,有时是表达者不好直接说出而只好以掌声来表示,这种掌声频率较慢,持续时间较长。

有一次,一南国女歌星到北方某城市演出,一曲歌罢,歌星又学着港台味把自己吹了一通,且话语粗俗,丑态难耐,叫观众难以入耳,这时台下响起了掌声,掌声节奏不稳定,频率变化大,持续时间很久。这在告诉歌星:不要讲了,也不要唱了,快下去吧!这种方式较之于大喊要她走,或扔果皮、食物等拒绝方式,显然文明一些,但其用意是一样的。

## 第二章 口才的语言原则

人们讲话首先要使自己的语言符合全民族的语言规范,这样才有可能实现交流和理解;其次还要明确交际的目的,切合不同的交谈对象,分清不同的讲话地点和语境,并以真情实意达到口语交际的目的。本章拟阐述口才的基本原则,即目的性原则、对象性原则、时空性原则和真切性原则等。熟悉并自觉运用这些原则,有助于我们的讲话实现动机与效果的统一,合规律性与合目的性的统一,使我们的口语表达由必然王国进入自由王国。

### 第一节 目的性原则

#### 一、话随旨遣

##### 1. 说话的目的性

人们说话都是有感而发、有为而说的,说出来的任何语言都应当准确地表达自己的意图,不能说了半天还让人不得要领,更不能开口千言,离题万里。这便要求讲话者做到语表心声,话随旨遣。请看一例:

冬天的一个早晨,天空下着大雪,一个长工披着一张羊皮在财主院里扫雪。财主起床后看见了,想乘机挖苦长工,于是大声说:“喂,穷小子,你身上怎么长出了一张羊皮?”长工听了,回头朝财主一笑,随口答到:“老爷,你身上怎么长出了一张人皮?”

这位长工不动声色,随口答话,却话随旨遣,灵机乍现,最终占了上风。

相反,有的人由于表达能力的局限,心里想的与嘴上说的很难一致,即所谓“言不尽意”、“词不达意”。如:

法国著名作家大仲马的小说畅销世界。有一次一家书店老板获悉大仲马即将光临,便立即把别的作者的书统统从书架上取下,全部换上大仲马的著作,意在讨好这位大名鼎鼎的作家。大仲马到书店一看,询问别人的书都哪里去了。老板急不择言,应声答道:“都卖完了。”致使大仲马莫名惊诧,想不到自己竟成了这里的第一号滞销书作家!

店老板言不及义,弄巧成拙,说的话走向了自已意愿的反面。这说明清醒的目的意识对于说话有多么重要!

言语表达必须服从交际目的。无论说和写,言语形式的采用都要服从表达目的。如鲁迅的《阿Q正传》中说:

“老Q,……现在……”,赵太爷却又没有话,“现在……发财么?”阿……Q哥,像我们这样的穷朋友是不要紧的……”

原先,在赵太爷眼里,阿Q只不过是狗屎一堆。如今革起命来,便想与阿Q套近乎,无话找话,称呼语用“老Q”,不用阿Q,可见赵太爷为达目的而精于言语形式——称呼语的择用。更滑稽的还是小D。平日叫惯了阿Q,可现在的交际目的不同以往,在叫了“阿……Q”之后,觉得不妥,马上进行调控,加一个“哥”字变成“Q哥”,尊重的情感色彩自然大增,虽显滑稽,但反映出小D为达交际目的,在言语形式的取舍上也深谙个中三昧。反之,话与愿违,便成无的放矢,甚或适得其反。

一般来说,言语交际有这样一些目的:

- (1) 传递信息和知识。
- (2) 引起注意或兴趣。
- (3) 争取了解和信任。
- (4) 激励或鼓励。
- (5) 说服或劝告。

交际目的的实现有赖于言语行为的自我控制。人类的言语交际是一个相当复杂的过程,当表达的一方按照预期的目的发出话语信息,或因措辞不当,或对交际对象缺乏了解,引起对方的误解或反感,这时就得加以控制调节,换一种说法,使对方易于理解,乐于接受;有时交谈的开始阶段是按原定目的进行的,可是说到中途,或因对方及周围情况的反应变化,或因兴之所致,谈走了题,偏离了原定目的,同样需要自觉控制,调节言语行为,以便回到原定话题上来。这是言语交际中贯彻目的性原则和最优化原则的控制手段。

## 2. “说什么”和“怎么说”

要坚持话随旨遣的原则,需明确“说什么”和“怎么说”,然后紧紧围绕讲话的目的和谈话的中心来作“我口表我心”的语言表达,否则便达不到交际的目的,有时甚至还会事与愿违。请看下例:

据说有个人讲话常常偏题,说不到点子上。在他结婚的时候,婚礼上司仪让他讲话,他说:“我衷心地感谢大家在百忙之中赶来参加我们的婚礼,这是对我们的极大鼓舞,极大鞭策,极大关怀。由于我们俩是初次结婚,缺乏经验,还有待各位今后多多给我们以帮助、扶持和指导。今天有招待不周之处,欢迎大家多提宝贵意见,以便下次改进。”

这些话貌似彬彬有礼,实则很不得体,未能达到理想的交际目的。也有相反的例子:

张先生与顾小姐的婚礼正热烈进行,在场的亲友一致要求新郎新娘介绍他们的恋爱经过。这位姓张的新郎推辞不过,对大家说:“本人姓张,我这位姓顾。我俩尚未认识时,我东‘张’西望,她‘顾’影自怜;后来,我‘张’口结舌去找她,她左‘顾’右盼等着我;再后来,我就明目‘张’胆,她也无所‘顾’忌;于是,我就请她择日开‘张’,她也就欣然惠‘顾’了。”

真可谓话随旨遣,言表心声,说得幽默得体,却又滴水不漏。

为了实现说话的目的,必须考虑话该如何说,不能随便说,而不顾效果。

有一位农村大娘去买布料,售货员迎上前去热情地打招呼:“大娘,买布呀?您看这布多结实,颜色又好。”(这话不无急于推销之嫌)。谁知那位老大娘听了颇不高兴,嘴上冷冷地说:“要这么结实的布有啥用,穿不坏就该进火葬场了。”这番话委实难接茬,随声附和不行,不吭声又等于默认。售货员该如何调节言语形式?只见她略一沉思,笑眯眯地说:“大娘,看您说到哪儿去了,您身子骨这么结实,再穿几件也没问题。”一句话说得大娘高兴起来,爽爽快快地买了布,还直夸售货员心眼好。

就售货员一方说,当然是想将布卖出去,这是其交际目的,但由于话中有急于推销之嫌,使大娘反而不快,售货员在倾听大娘冷冷的话语之后,准确地把握住老人求吉利长寿的心理,得体地恭维大娘身子骨结实,再穿几件也没问题。言语形式上采用委婉语,不用“死”、“进火葬场”,而用“再穿几件没问题”,用敬称

“您”、“大娘”，这种言语形式的调节选用，终于赢得大娘的心理认同，激发其购买行为。可见，明确‘说什么’和‘怎么说’对于人际交往是十分重要的。

## 二、话变不离语宗

在口才活动中，说话是千变万化的，但任何话语变化都要为讲话的目的服务，应该做到话变不离语宗。为射中言语交际之“的”，发话人必须始终瞄准目标，注意言语信息的传输与反馈，“意与言会，言随旨遣”，灵活多变，对答如流，才能我口表我心，目的在心中。

### 1. 目标聚焦

无论是不同的话题、不同对象，还是不同的场合、不同语境，讲话者都需要聚焦自己的讲话目标，其所有的表达内容和表达方式都应该遵循目的性原则。

罗贯中的《三国演义》，描写了诸葛亮舌战群儒的优美故事，是我国口才史上一段不可多得的口才佳话。面对东吴暗怀降曹之心，拘于一孔之见的儒士大臣们的唇舌挑衅，诸葛亮谈笑风生，或言辞犀利，如对张昭、步骛；或冷嘲热讽，如对薛综、陆绩；或慷慨激昂，如对虞翻、严峻；或条分缕析，鞭辟入里，如对程德枢等；还巧言相激孙权、周瑜，从而为火烧赤壁、大败曹兵奠定了基础。诸葛亮所有的语言策略都是为“联吴抗曹”这一目的服务的。请看一例：

杂交水稻之父袁隆平获得“国家科学技术奖”后，有记者问：“您作为我国一位享誉世界的科学家，大家很关心您下一步的打算。”袁隆平不无自豪地说：“我这一辈子还有两个愿望，一个是把杂交水稻推向全世界，造福全人类；第二个愿望，是把超级杂交水稻搞成功。不仅要解决我们中国这样一个大国的粮食安全问题，通过我们的努力，还要解决世界粮食安全问题。”

袁隆平是搞杂交水稻研究的，他所获得的国家科技大奖也是由于他取得的杂交水稻研究成就，因而他的回答自然而然围绕“研究杂交水稻，造福全人类”这个目标聚焦。这样的回答不仅能围绕自己的讲话意图展开话题，而且显示出一种大科学家的思想风范。

### 2. 曲径通幽

遵循目的性口才原则并非没有话语变化，相反，有时候为了达到讲话的目的需要进行许多铺垫和“绕弯”，以达到曲径通幽之效。

据说，有一次，国画大师张大千的弟子为其举行饯行酒宴，社会各界名流

均应邀出席。大千先生为人一向孤傲。大家入席坐定,不免有点拘谨,宴会开始后只见大千先生举杯来到京剧大师梅兰芳先生面前:“梅先生,您是君子,我是小人,我先敬您一杯!”众宾客听此一惊,梅先生也不解其意:“此话怎讲?”只见大千先生笑答:“您唱戏,动口,您是君子;我画画,动手,我是小人嘛!”于是满堂宾客大笑不止,梅先生也乐不可支,举杯一饮而尽,宴会十分热烈。

张大千一扫平日之孤傲,以曲折的铺垫和幽默的话语达到了交际的目的——巧调氛围,显出大师出类拔萃的口才艺术。再看中央电视台主持人崔永元、白岩松的一次表演:

在联欢会上,大家推荐崔永元等人表演一个小品,小崔也不含糊,扮做“新娘”粉墨登场。担当“新郎”一角的是新闻评论部主任时间。出人意料的是,这个“新娘”手里比别的新娘多了一个小宝宝。于是,主持人白岩松就在大家的授意下前去采访“新娘”崔永元:“请问新娘为什么带着个孩子?生孩子的感觉怎么样?”“新娘”崔永元假装不解地反问白岩松:“难道你不知道吗?”白岩松老实地回答:“不知道。”崔永元又问:“你真的不知道吗?”白岩松再次肯定地回答:“不知道。”这时,崔永元一脸坏笑地说破了谜底:“生孩子的感觉是——痛并快乐着!”台下观众顿时哈哈大笑,并报以会心的掌声。原来,“痛并快乐着”正是白岩松新出版的一本书的名字。

这里为了达到目的,采用了“设包袱”和“抖包袱”的方式,经过一连串的铺垫,终于巧妙地用妈妈生孩子时“痛并快乐着”的感受,来隐喻主持人的一本有影响的书名,可谓曲径通幽,话变不离语宗。

### 三、口心如一,句句中的

口才的目的性原则要做到口与心协调一致,就要我口表我心,我言表我情,胸中装着主旨,让一句句话语像射出的箭一样直指靶心。

#### 1. 绕树三匝,不离本体

讲话要表达目的,需要选择一个恰当的入题方式,组织一个条分缕析的思维模式和表达方式,这一切都应该围绕话语宗旨来进行,做到绕树三匝却不离本体。请看一篇名为《朴素》的演讲词的片段:

出水的芙蓉,亭亭玉立,极尽妍姿;经霜的苍松,勃勃精神,独具风采;出



岫的白云,悠悠行空,飘逸流韵;历世的峭石,默默无语,淡泊忘我。

清水出芙蓉,天然去雕饰,天然是种朴素;大雪压青松,青松挺且直,挺直是一种朴素;云无心以出岫,鸟倦飞而知还,无心是一种朴素;壁石立千仞,无欲则刚毅,刚毅是一种朴素。

真正的好诗,不是苦吟得来;真正的好画,不是修饰得来;真正的好歌,不是假声得来。真正的美人,并不依靠脂粉;真正的作家,并不依靠词藻;真正的贤者,并不依靠贴金。……

真理是朴素的,真情是实在的,真正可以交际的心灵世界应该是素洁而实在的。当浮华给予我们过多欺骗的时候,我们感到朴素的自信;当虚伪给予我们过多悔恨的时候,我们感到朴素的可爱;当假意假情给予我们过多伤害的时候,我们感到朴素的可敬。

朴素是一种力量,它抵抗一切外来的侵略永葆自己;朴素是一份感动,它抵达人的心灵深处感动人心。

这段话的宗旨是要说明朴素的品质、朴素的可爱、朴素的美和朴素的珍贵,但作者没有“直奔主题”,而是借助大量的自然界的事物、社会价值的判断、心灵的种种体悟等,来说明朴素的品质、可爱、美和珍贵,看似绕了许多弯,实则句句不离主题,语不离宗,句句中的,可谓绕树三匝,目的在胸。思维的鸟儿翩翩飞翔,阅尽世间美景,但最终还是回到了自己栖息的那座山林、那棵古松。

## 2. 层层剥笋,语落意现

为达到讲话的目的,有时候需要暗渡陈仓,层层剥笋,步步推进,犹如拾级登山,经过峰回路转方能登上山顶,让人了然会悟。请看“王蒙咏酒”:

山西有家杏花村酒厂,一次邀请当代著名作家王蒙来厂参观。在招待客人的饭桌上,酒一开封,香气四溢,人们连声称赞“好酒好酒”。主人饭后请客人题诗留念,王蒙乘兴挥毫,劈头就是一句:“有酒方能意识流”,围看的人齐声喝彩。“意识流”本是现代派文学的一种表现手法,王蒙的许多小说被文坛评价为“东方意识流”小说,用在这里可谓一语双关。王蒙接着写道:“人间天上任遨游”。将醉酒的精神状态与创作意识流小说的状态融合为一。再下去两句是:“杏花竹叶诚如梦,大块文章乐未休。”

“杏花”、“竹叶”是该酒厂产品的两种品牌,用一个“梦”字作比,耐人寻味,且

---

刘成龙《朴素》,载《演讲与口才》,2000年第8期。

姚梅芬《王蒙咏酒》,载《演讲与口才》,2002年第5期。

颇具唐诗神韵。紧接着“大块文章”一句,显示了斗酒诗百篇,落笔行千言的才气与豪情。全诗以酒起笔,以文落笔,把酒与诗、醉与文融为一体,层层剥笋,语落意现。

再看“史光柱妙答女大款”一例中,战斗英雄史光柱是怎么在说服口才中围绕目的性来层层剥笋的:

一次,战斗英雄史光柱在朋友家里和一位年轻漂亮的女老板邂逅。那个财大气粗的土老板问史光柱:“你为什么不利利用你在世人中的影响和知名度去做生意呢?当今世道,各人顾各人,你英雄没有钱又能怎么样?惟有钱才是真的,钱可以通人、通神、通鬼。”

史光柱没有正面回答对方的问题,略一思索,反问她:“小姐,假如你在夜深人静的野外行走,突然遇到两个歹徒的袭击,他们把你逮住以后,要抢你要侮辱你。这个时候,不远处传来脚步声,你怎么办?”

“那我肯定要大喊:‘救命呀啊!抓坏人啊!’”女老板不假思索地脱口而出。

史光柱平静地说:“他们不一定过来救你,因为歹徒手里有刀。”

见女老板愣了。史光柱点燃一支烟,进一步给她解释说:“用你自己的话来说,事不关己,高高挂起,过路人未必会来冒险救你;其二,既然钱可以通人通神通鬼,那么歹徒为什么不可以甩出一叠神力无边的钞票,来打发那两个本来就不想冒险管闲事的人呢?”

女老板听罢,半晌无言以对。

不难发现,战斗英雄史光柱先用设问方式引导赵女士谈出个人看法,然后层层剥笋,一步一步亮出自己的观点,让对方心服口服,为达到说服的目的,做到了口心如一,句句中的。

## 第二节 对象性原则

### 一、说话要看对象

话总是说给别人听的。正所谓“射箭要看靶子,弹琴要看听众”,言语表达也要看交际对象,要受对象的身份、职业、经历、文化教养、思想、性格、处境、心情等因素的制约。

据《论语》载(译为白话):一次,子路问孔子:“学了礼乐,就行动起来吗?”孔子说:“有父兄在,怎么就行动起来呢?应当先听听父兄的意见才好。”接着冉有问同样的问题时,孔子却说:“好啊,学了礼乐,就应该马上行动起来嘛!”孔子的另一位学生公西华对此疑惑不解,就此向孔子请教。孔子说:“冉有这个人平常前怕狼后怕虎的,要鼓励他勇往直前。而子路好勇过人,有点鲁莽,应当让他冷静点。”

孔子能做到因材施教,话因人而异,不愧为杰出的教育家、口才家。

说话“无的放矢”,不看对象,效果肯定好不了。说话者应该针对不同对象和对象的不同情况,采取不同的策略,以及不同的言语表达。人们的言语实践也证明,以交际对象的身份而论,对师长、上级之措辞总得礼貌一点;与朋友说话,则亲切一点、自然一点;而对晚辈,多用关心、爱抚的口吻说话为好。话因人而异,区别对待,起码得考虑对方的知识水平、理解能力,细心体察对方的思想性格、处境心情等,选择对方乐于接受的言语形式来表达,以收到预期的表达效果。否则,便会不同程度地影响交际任务的完成,甚至话与愿违。

### 1. 话因人而异的选择性

一个人的文化教养与理解话语的能力密切相关。这就要求言语表达者善于根据对方的知识水平而选用合适的话语表达。如果不看对象,不是瞎说,便是白说。明代赵南星《笑赞》里有一个故事:

有一秀才买柴,喊道:“荷薪者过来!”卖柴的因为“过来”两个字很明白,便走了过来。秀才再说:“其价几何?”卖柴的听懂了一个“价”字,便说了价钱。秀才嫌贵,便摇头晃脑地说:“外实而内虚,烟多而焰少,请损之。”卖柴的不知秀才说的是什么,便挑着担子走了。

这里,导致言语交际失败的原因,便在于秀才之“酸”——不看交际对象的文化水平而咬文嚼字。因此,口才艺术的原则之一,便是要根据对方的知识水平而对言语形式作出选择取舍。又如:

某幼儿园大班的一小朋友,见妈妈留客人吃饭,便也拖着客人的衣角不让走。客人问小朋友有什么好“招待”的,小朋友只是瞪着眼望着。客人忙改口说,“你有什么好吃的?”小朋友这才“巧克力、旺旺饼、口香糖……”一口气数开了。

这里用“好吃的”取代“招待”,正是适合了小朋友的知识水平、理解能力。

话因人而异,除应针对对方的知识水平、理解能力而选词择句外,还要注意语

言技巧。如：

科普作家高士其,为了说明人体免疫力问题而巧妙设喻,将人体喻为一个国家,将红血球、白血球喻为国家的警察和军队。他说,在正常情况下,他们安分守己,各司其职,维护国家的和平与安全。如果这些“军队”和“警察”不正常了,便要发生内乱:于是便导致贫血或白血病等。一当“外敌”——细菌入侵,“军队”——白血球便勇敢御敌,肌体便发炎红肿;脓液,则是白血球与细菌搏斗牺牲的残体。

这样的解释形象而生动,深入浅出,通俗易懂。

一个人的知识水平、理解能力与其经历、职业、文化教养等等密切相关。善于言语表达的人,总是善于根据对方的经历、职业教养,乃至性别特征等来组织言语形式。

一位女顾客到一个照相馆去取拍好的照片。当她拿到照片后,很不满意地对摄影师说:“以前,我在这里照得挺漂亮的嘛,怎么现在我的照片这么难看?”摄影师回答说:“实在对不起,太太,以前你来照像时,我比现在年轻十多岁,现在照得不好,是因为我有点老了。”

本来是因为女顾客随着年岁的增大,容貌不再如花似玉,但是她却埋怨摄影师的水平下降。作为摄影师来说,完全可以照直回答她——你老了,当然就不如以前漂亮了。可是这样显然会伤害那位女顾客。爱美之心人皆有之,那位女顾客之所以产生怨言,说到底,不过是爱美之心没有得到满足,并无别的用意。用婉曲的言辞回答她,是再得体不过了。这位摄影师就做到了讲话看对象,因人而异,出言有方,值得借鉴。

## 2. 对象的针对性

一个人的思想水平、精神状态,往往会影响到他对话语意义的理解。话因人而异,必须加强语言对象的针对性,区别听语人的不同身份以及在特定情境中的特有心情,才能达到理想的交际目的,否则,即使言语表达的本意是好的,也会出现言与愿违的情况。请看:

一郴州小伙子找了个热情而又大方的湘潭妹子。这姑娘人品挺好,只是身材偏矮。快过春节了,小伙子要回乡下看望父母,姑娘热情地为他准备礼物,又是“龙牌”酱油,又是灯芯糕,让小伙子捎回去孝敬未来的公婆。小伙子满心高兴,一来劲儿顺口引湘潭民谣说:“你们湘潭真好,‘龙牌酱油灯

芯糕,它它(tuó tuò 个子矮的意思)妹子随你挑’!”话音刚落,姑娘脸色马上晴转阴,小伙子还丈二和尚摸不着头脑。原来姑娘的心病正在身材偏矮,害怕人家说自己是“它它妹子”,小伙子得意忘形误踩了姑娘的心理“雷区”。姑娘怎会不生气呢?

韩非子在《说难》中指出:“凡说之难,在知所说之心”,说难的关键,在于自己的话语切中对方的心理。有人说,人们的思想状况、处境心情简直像一只野兔,活蹦乱跳,很难捕捉。要把握它,往往需要透过言语与非言语举动,深测对方的思想需求、心理状态等。

譬如,19世纪,维也纳上层妇女时兴一种筒高檐宽的帽子。帽檐上装饰着五颜六色的羽翎。她们一进入剧场,观众只能看到她们戴的帽子而看不见戏台。剧场经理无可奈何,只好一再请女士们脱下帽子,可谁也不予理睬。经理灵机一动,说:“年纪老一点的女士可以照顾不脱帽!”话一出口,女士们竟纷纷脱下了帽子。

之所以有如此奇效,便在于经理透过女士们不肯脱帽这一非言语举动,探得其爱美心理而有针对性地组织言语形式:使女士们在“青春美”与“装饰外表美”之间作出选择时,她们必将选择前者。可见,只有掌握人的心理变化规律,切中人们特定情境中特有的心理,有针对性地采用语言策略,方能取得良好的效果。掌握对象的针对性有以下策略可供借鉴:

- (1) 与下者言宜善;
- (2) 与长者言宜曲;
- (3) 与智者言宜博;
- (4) 与愚者言宜比(打比方);
- (5) 与名者言宜直;
- (6) 与怨者言宜泄(让对方发泄);
- (7) 与傲者言宜“捧”(先满足其虚荣心);
- (8) 与刁者言宜刁(以“刁”对刁);
- (9) 与善辩者言宜守(以守待攻)。

## 二、表达要讲策略

任何人在交谈时,总是在以一定的身份向别人表达自己的意愿。要想交流

达到理想的效果,除了要有对象意识外,还要针对此情此景选择话语内容和表达方式,真正做到一把钥匙开一把锁。

有一个15岁的山区小姑娘,不幸被拐到上海卖淫。当天晚上,天下着小雨,小姑娘的房门打开了,一个中年男人走了进来。小姑娘的心跳到了嗓子眼儿。不过,她还是很快地镇静下来,机智地叫了声:“伯伯!”中年男人一愣,人像是被魔法定住了似的。小姑娘小心翼翼地说:“我一看伯伯就是好人,看你的年龄,与我爸差不多,可我爸就比你苦多了,他在乡下种田,去年栽秧时,他热得中暑……”说着说着,眼泪就哗哗地流下来。中年男人脸涨得通红,短暂的沉默后,低低地说了一句:“谢谢你,小姑娘。”然后开门走了。

这个不幸的小姑娘之所以能转危为安,度过险境,就在于她选择了正确的说话策略,对症下药地打动了对方的心灵:先是一句“伯伯”,一下子拉开了两人间的年龄距离,让对方不由得想起自己那同样处于花季的儿女;接着又称对方为“好人”,而好人是不做缺德事的,瓦解了对方的邪念;再将“我爸”与对方相比,进一步唤起了对方的同情心,使之彻底放弃了原来的欲望。这正是“什么人说什么话”的典型例子。

学会“什么人说什么话”既要注意谈话对象,又要注意自身的讲话身份和角度。

首先,角色身份要与称谓、口吻相适合。身份在话语交际过程中首先表现为称谓,它有对人、对己两种。一位因改革而在全中国颇有影响的企业家,在一次代表本厂与另一厂家的厂长洽谈业务时,姗姗来迟,且一见面就一本正经地说:“我忙得不得了,只能用很少的一点时间接见你。”此话一出,举座皆惊,对方厂长更不是滋味,一笔几十万元的生意,便一语告吹。厂家洽谈生意,双方的地位是平等的。姗姗来迟便是欠礼貌,而“我实在忙得不得了”、“接见”等话,其语气的潜在信息则是:我与众不同,高人一等。这便给人以傲慢和盛气凌人之感。

其次,言语形式的选择要与自身思想情感表达相符合。常言说,“言为心声”,一个人用什么身份说话,很容易反映他的思想境界、处事的方式、待人接物的态度。抗美援朝时,巴金曾在前线采访的文稿中称彭德怀为“人民的伟大儿子”,反映他对彭总崇敬的思想感情。彭总得知,立即致信巴金说:“我是伟大人民的儿子,从来不愿做人民的伟大儿子!”彭总这一语序的巧易,实现了表达视点的更换,反映了彭总从不居功自傲的伟大人品。

言语交谈,双方客观上存有辈份、年龄、亲疏等方面的差别,加之交谈时因各种情况而形成的某种临时关系,因而交谈中,发话人和听话人的角色、地位是多重的、变动的,这些都直接影响到对言语形式的选择和修饰。如何把握好交谈双

方特定的关系而作语言的修饰调整,以更好地传情达意,这正是口才学要研究的问题。如一位湘籍著名歌星应邀在长沙作嘉宾主持,主持了“情系三湘”的赈灾义演。节目串联中,只见她手持话筒,朗声说道:“那次中央电视台举行青年歌手电视大奖赛,我给‘娘屋里’的参赛选手打了最高分,下次‘娘屋里’的伢子妹子到北京参赛,我还要给他们打最高分。”这样的话不无失体之嫌。若是在私下的场合,对“娘屋里”的人,说说私情话,乃人之常情;而在这义演的严肃场合,说的又是严肃庄重的大奖赛评委打分问题,如此的偏重于“情感”而疏于“理智”的话语,人们不禁会问,作为评委,其公正何在?

也有相反的例子。譬如有记者问毛新宇:“在评价毛泽东的功和过时,有说二八开的,有说三七开或四六开的,你认为应如何评价?”毛新宇答:“作为毛泽东的孙子,我认为爷爷一生为国为民,二八比较合适。但作为历史系的学生,我同意绝大部分中国人对毛泽东的评价,三七开。”记者与毛新宇间的问与答,双方除社会关系外,还临时处于特定的关系,即“记者与采访对象”的关系。而毛新宇的答话,还涉及自身与话语内容对象即与毛泽东的祖孙关系,领袖与百姓的关系,普通中国人与中国人民大学历史系学生等多种关系。正是这种种关系,制约毛新宇答话形式的选择:用转折复句表达,前一分句用介词短语显示与毛泽东私情的特定关系,称谓用“爷爷”,评价为“二八”开;为不失偏颇,以“但是”一转,仍以介词短语表达自己是历史系学生这一个体身份来评价领袖人物,称谓用“毛泽东主席”,评价为“三七”开。这里毛新宇便是准确地把握了交谈中自我角色身份的复杂性、多向性,从情感与理智的不同视点,表达了对爷爷的亲情,也表达了对一位故去的革命领袖的客观公正的评价。

再者,言语形式的选择要与处境、心情相协调。一个人的思想性格是在长期的社会实践中形成的,而一个人的心情则是和他的思想、处境分不开的。这种不同处境下的不同心境,同样会在人们的言语表达中自然流露,显示出言语者的本色身份。如孙犁《荷花淀》中有这样一个情节:水生第一个举手报名参加了游击队。女人低着头说:“你总是很积极的。”七个字活画出此情此境中水生嫂那复杂的思想心态:作为一个抗日游击队的家属,她不能拖丈夫的后腿;但毕竟是少年夫妻,让丈夫远离难免依依不舍。“总是”二字尤其精彩,半是夸赞,半是娇嗔,恰到好处。又如:

某高校一位姓严的古汉语教师,学识渊博,治学严谨,教学时严格训练,严格要求。一日,当他走进课堂,见黑板上赫然写着“严可畏”三字。该老师不愠不怒,只见他停下来,对学生们朗声说道:“真正可畏的是你们!”学生们一时不知所措。严老师接着说:“不是吗?后生可畏嘛!为了让你们这些后生真的可畏,超过我们这些老朽,我这严老师怎可名不副实呀!”(掌声、笑声)

由“严可畏”三字,严老师准确地捕捉到学生们因严格训练、严格要求而生发的“积怨”与“不满”,先是冷静地予以宽容,进而曲解“可畏”二字,并且一语双关,含蓄幽默地表达出必须“严”的道理以及要继续“严”下去的决心,既宽容有度,又严格适中,其言语形式的选择与处境、心情表达之得体,令人击节赞叹,真是“言为心声,语如其人”。

## 第三节 时空性原则

### 一、什么时候说什么话

口才的时空语境,是指说话的时间、地点、场合、对象等客观因素与言语行为者之身份、思想、性格、职业、修养、处境、心情等主观因素所构成的语言环境。把握口才的时空语境需要注意以下几种因素:

#### 1. 留意社会文化背景

语言是一种社会现象,它存在于社会之中,服务于社会活动。人们在一定的社会文化中使用语言,社会文化历史等因素又渗透在语言之中,制约着语言的运用。社会文化背景指特定社会场合,包括时间、地点、场合、气氛、事件背景、人事关系、不同民族的宗教信仰和文化习俗等。例如,在人际交往中,中国人彼此在见面时常说“你在忙什么?”意思是通过询问对方而表达一种关怀,或者只是一种打招呼、套近乎的方式,目的并不在于真的要搞清楚别人做什么。但这句话放在不同的文化背景中就可能表达不同的意思。在英国,问别人“*What are you doing?*”(你做什么?)往往会使对方反感,觉得你是在干预他人私事,甚至会想:我做什么关你什么事?同是讲英语的国家,这句话对美国人说,则是表达“你现在做什么工作?”或“你在哪个部门工作?”其目的就在于搞清楚对方是干什么的,被问的一方也必须认真回答。再如:

一日,小王从“非典”疫区回来,在路上遇到了多年不见的老同学,他立即走上前去又握手又拥抱,嘴里还不停地说着一些亲热的话,弄得老同学避之不及,无所适从。

小王在这里就违背了社交中的时空原则:在“非典”时期,为了免除对方的恐惧和对他人负责,除了特殊情况需要进行面对面交流外,人们的交往最好不要面对面,更不要握手、拥抱、近距离讲话等,因为“非典”疫情具有近距离接触传染和飞沫传播等特点,小王又是刚从疫区回来,这样做就更不应该了。



类似的情况在不同地区、不同国家、不同民族、不同生活习惯和宗教信仰间人们的交往中,都需要特别予以注意。例如,有些外国人交谈时,双方不喜欢靠得太近,一般相距两尺左右,欧美人更喜欢远一点,瑞典、挪威、丹麦及冰岛人则喜欢近一些,意大利人谈话几乎靠在一起。日本人一般不愿意在走廊上拉客人长时间地谈话,喜欢到休息室或房间里交谈,如果要吸烟,必须先征得主人的同意。谈话时,日本人不喜欢问“你吃饭了没有?”对于妇女来说,一般不愿意对方询问自己个人的私事,如薪金收入、首饰衣物的价格等,特别不愿意询问本人的年龄。美国人对于年龄、婚姻、家庭、宗教信仰、财产收入等,则一概避而不谈。在国际交往中,要特别注意这些不同文化背景下的时空语境。

## 2. 把握临场情境关系

在一个具体的交际场合,讲话者要身临其境观察每一个人,留意讲话要涉及的方方面面的关系,不要伤害到某人,也不要忽略某人,争取做到滴水不漏或满堂喝彩。这就要求讲话者具备一定的临场意识、时空意识和情境关系意识,把该说的话说出来,把说出来的话说好。

从前有个叫刘大的人,在他 50 大寿的时候,请了张三、李四、王五和赵六到他家里做客,结果等了半天,只来了三个,赵六没有来。刘大等得不耐烦了,叹气道:“唉!该来的不来。”张三听了心想:“我可能是不该来的吧!”于是掉头就走了。刘大见张三走了,心里更急,说:“唉呀,不该走的又走了!”李四一听,心想:“看来我是应该走的!”也就不辞而别了。刘大不知所措,把两手一摊对王五说:“你看,我又不是指他们!”王五心想:“那一定是指我了!”于是气呼呼地也走了。

从语言交往双方的特定关系看,刘大的三句话之所以引起张三、李四、王五的误解,同交际双方正处于一定宾主关系的身份分不开。主人刘大本来说的是实话,并无恶意,但由于他没有严格区分所说之话与所指对象间的情境关系,缺乏临场意识,所以把客人全都气走了,把好事变成了坏事。在人与人的交往中,情境不同,场合不同,时空条件不同,临场情境关系也会发生各种变化,在交往中一定要认真区分各种临场情境关系,并把握和处理好这些关系。

不同的临场情境关系要运用不同的话语形式,例如:

工作话语形式:认真、严谨;

服务话语形式:礼貌、热情;

求教话语形式:谦虚、诚恳;

家庭话语形式:本色、放松;

聊天话语形式:随意、诙谐。

请看一例聊天话语：作家王蒙是个热闹快乐的人，走到哪里，哪里便有笑声。一次，大家在一起闲聊，他说了一个笑话：

从前有两个老头，一个叫老张，一个叫老李。有一天他们却为一件小事争吵不休。原来，老张说三八二十四，老李说三八二十三，谁也说服不了谁。后来，俩人一同闹到县官那里。县官问明情况后，二话没说就让手下将老张打了30大板。老张不服说：“明明三八是二十四，为何打我？”县官说：“你看老李头连三八二十四都弄不清了，你还和他争，不比你打谁？”

这样的笑话最适合在聊天、休闲或无聊的时候讲，让大家开开心，乐一乐。如果是在工作、学习和其他严肃庄重的场合，讲这样的笑话就是不合时宜的。

## 二、什么山上唱什么歌

常言道：“什么山上唱什么歌，什么时候说什么话。”就是说，讲话要看时间、看地点、看场合，把话说得恰如其分和恰当其时，让自己的言语交际讲究时空有效性和相宜性。

### 1. 说话要看场合

场合，就是言语表达时的具体地点和环境。不同的场合对言语表达有不同的要求。

从性质上说，场合有正式与非正式之分。正式场合如从事公务的场合——报告集会、课堂、会场、办公室等。非正式场合如日常交往娱乐场所——家庭、商店、街头、公园、影院等。一般来说，正式场合社会制约较强，人员众多，气氛庄重典雅，言语表达时应该斟酌字句，力求使表达准确规范。非正式场合比较宽松、自由、随便，如果说话仍然一本正经，就显得不合时宜，这时候的话应该平易、通俗、幽默，做到平民化和大众化，增强话语亲和力。

从氛围上说，场合有悲痛和喜庆之分。喜庆的场合一般指节日、婚宴、联欢、朋友或同学聚会等，在这样喜庆欢快的场合，讲话的格调应该多一些轻松、自然、明快、诙谐、幽默。而在悲痛的场合，如办丧事、去病房等，这时的表达就应该照顾到场合的低沉氛围，在语言、表情上注意避讳。

再从对象的数量看，场合有大小之分。有的场合人数较少，甚至只有一个对象，这种场合较为自由，既可以喁喁低语，又可以朗声谈笑。有的场合人数较多，对象的状况比较复杂，这时言语表达就要考虑到多数对象的状况，比如，声音要洪亮、语调要高昂等。

在说话场合方面，要注意做到两点：

第一,自觉接受场合约束,不说那些与场合氛围不相协调的话。

有一年,全国高考结束不久,一位记者去采访一位外语类优秀考生。原来设想好的问题中有“你父母是否有辅导你学习英语的能力?”但是到了现场,看到考生的父母也陪伴在场,记者便将原来的问话改为“你们一家是不是经常在一起讨论英语学习方面的问题?”这样的提问就与现场的氛围十分协调。

再看一例:

2000年1月1日,“搜狐”总裁张朝阳应湖南卫视的邀请走上岳麓书院讲坛,发表了题为“跨越三百年的自卑”的演讲。其间,一位听众向他提问道:“张博士,岳麓书院从设讲坛以来,被请上讲坛的都是文化和艺术界名人学者,大多年近花甲,而今天张博士您刚过而立之年,而且够不上大家的名头,您能和他们平起平坐吗?”

对这个尖锐的问题,张朝阳的回答是:“首先,我非常感谢岳麓书院和湖南卫视给我这样一个机会。我确实非常的平常,当然不能跟很多大家相提并论。我对中国历史的研究、人文的研究也是非常浅薄的,所以不敢去谈论历史的、人文的内容。但是我觉得数字化、互联网以及未来人们的生活方式,是一种消费行为;我们每个人所面临的挑战,是一个心灵问题,是一个文化的问题。所以,我们办‘搜狐’,也不只是将它办成一个高科技公司,我们是一种人文的公司,是一种探讨未来的生活方式的公司。从这个意义上来说,我觉得,在这里,在岳麓书院与在座的各位来分享这方面的心得体会,还是比较贴切的,而且有一些共同点。”

张朝阳的这一番话,就充分注意到了场合约束——大众讲坛、电视直播,面对十分尖锐的提问,没有说一句与场合氛围不相协调的话。他承认自己不是“文化和艺术界的名人学者”,但接着声明他要谈的不是历史文化内容,作为“搜狐”创始人和总裁,谈网络生活他有发言权。同时又提出,网络新生活与人文精神、心灵变化联系密切,他所谈的内容与人文话题有关。他不是要居高临下向听众灌输什么,也不是好为人师向人们指导什么,不过是和在座的各位朋友“分享这方面的心得体会”,表现出一副谦虚、平等的态度,难怪博得听众一片掌声。

第二,寻找适当场合,使环境气氛适于要说的话题。例如,一个领导找部下

谈工作,一般应该把部下请到办公室里来,因为办公室谈话能明确彼此的职责和身份,使谈话更具工作性质。但如果领导为开导某个部下而找他谈心,最好是到部下家里去,这有利于体现领导平易近人、平等待人、不摆架子;而且到部下家里谈话,适于拉家常,使谈话气氛轻松,会使彼此的心贴得更近。

## 2. 说话要选择时机

“言贵精当,更贵适时”,“时”就是机会,就是效益,甚至就是成功。有许多话,不该说的时候说了,是操之过急;该说的时候没有说,是坐失良机。因而,把握住说话的适当时机,是说话得体的重要因素。

选择说话时机一般要注意几种情况:

其一,应当在听话人心情比较平和的时候去反映情况或提出批评建议。譬如,别人刚丢了钱,你却让别人请客,那你就只能“吃”个难堪。

其二,应当在双方的感情和认识差距缩小了以后再开口劝说。高明的推销员从不直接向持有拒绝态度的顾客推销商品,而是先迂回,套近乎,解除了对方的“武装”并逐步有了一些好感之后,再劝人家购买推销的商品,这样比较容易成功。

其三,应当对把握不大的事情先作出暗示。如“你上完课帮我借本书行吗?”“行。就不知那时候图书馆下班没有,我去看看吧!”这样万一没有借到书,对方也不会太失望,双方都能够理解。

一个人选择最佳的说话时机,就像鸟儿恰逢其时地亮出自己最美丽的羽毛。

## 3. 注意前言和后语

前言后语即说话的上下文语境。言语表达效果如何,与上下文的配合有直接的关系。一次语言交际行为是在一个完整的语境中完成的,不能前言不搭后语,也不能只管前言不管后语。请看一例:

几位年轻的领导干部去慰问一位退休老干部,见面后便问:“您老身子骨真够硬朗,今年高寿?”老干部回答说:“80啦。”年轻干部:“人生70古来稀,我们单位数您最长寿吧?”老干部:“哪里,张老活到87呢!”年轻干部:“那您老也称得上长寿亚军呀!”老干部:“不过,张老去年归天了。”年轻干部:“哟,这回可轮到您了。”谈兴正浓的老干部听了这句话,脸色陡变。

这最后一句话之所以踏上了“雷区”,就在于“前言”与“后语”在搭配上出了问题。前面老人刚说完“张老归天”的事,却接着说“轮到您”,这不容易让老人产生误会吗?如果这几位年轻的干部能控制好前后话语,把话说成“这回长寿冠军可轮到您了”,也就不会出现不快了。

## 4. 学会临场现挂

现挂,本是个相声表演术语,指表演者能敏捷而有效地抓住周围环境中的突然行为或现象,使其与表达的内容结合起来,从而减少其不利影响,以达到烘托、补充、增强话语效果的方法。什么山上唱什么歌,还需要有“临场现挂”的本领。

据说,第二次世界大战期间,英国首相丘吉尔到华盛顿会见美国总统罗斯福,要求共同抗击德国法西斯并请求提供物质援助。一天清晨,丘吉尔正躺在浴盆里抽着他那特大号雪茄。突然,罗斯福总统推门而进,丘吉尔大腹便便,肚子露出水面,此时相会,确实尴尬。只见丘吉尔丢掉烟头,以幽默的口吻说:

总统先生,我这个英国首相在您面前可是坦诚相见,没有一点隐瞒啊!

说完两人哈哈大笑。丘吉尔言在此而意在彼,既掩饰了一丝不挂的难堪,又表达了联袂抗敌的坦诚。据说正是由于丘吉尔的巧言妙语给罗斯福留下了好印象,增进了彼此的了解与信任,使得这次会谈极为顺利成功。

再如,里根就任美国总统后,第一次出访加拿大,时值加拿大正举行反美示威游行。当时,里根总统的演说被反美示威游行的人群打断,只见里根总统面带笑容对陪同的加拿大总理特鲁多说:

这种事情在美国时有发生。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的。他们是想使我有一种宾至如归的感觉。

双眉紧锁的特鲁多眉开眼笑了。里根总统以其机敏的思维,故作憨态歪解,从而使主人从难堪窘态中解脱出来,也为自己赢得了良好的口才形象。这便是具有临场现挂口才能力的表现。

再举临场现挂一例:

单位里举行文艺演出,文艺骨干早早来到排练场。可主管领导王副厂长迟迟未露面,大家等得心焦。时间一长,人群中骚动起来,有几个人想离去。

“走,走,走!”小李说完,拔腿就想离开。他刚一转身,发现王副厂长正好来到跟前。小李急中生智,忙加上“走啊走,走到九月九”唱了起来。

“不错,你们看看小李,趁我没来这会儿还抓紧时间排练,说明小李对文艺演出比较重视。”王副厂长表扬道。大家一起笑了,排练场气氛又活跃起来了。

## 第四节 真切性原则

### 一、感人心者,莫先乎情

人是感情动物,语言所负载的信息,除了理性信息外,还有感情信息。这种感情信息,内涵十分丰富,其功能是不仅要诉诸人的理智,而且更要打动人的情感。正如白居易所说:“感人心者,莫先乎情。”讲话时既以理服人,又以情动人,这样才会取得更好的效果。刘勰说:“繁采寡情,味之必厌”,如果某一信息传输的言语行为中缺乏影响人的情感的因素,那么其言语交际便是苍白的、不成功的,甚至是失败的,因而,在口才活动中,应该遵循真切性原则。

如销售活动中的言语交际,顾客一般都有着购物和情感服务的双重心理需要。下面便是不成功的实例:

顾客:请问有“蜂花牌”檀香皂吗?

营业员:那上面不摆着吗?

顾客:多少钱一块?

营业员:自己看嘛,那上面不写着吗?

顾客噎得够呛:哪有这样说话的!随即掉头而去。这里顾客虽然得到了准确的理性信息:有“蜂花牌”檀香皂及其价钱,但由于服务员冷淡的、爱理不理的态度,以反问句式传达理性信息,从而使情感信息受阻,顾客受了一肚子气,买卖自然难成。

再看一个成功的实例:通常情况下,罪犯对于警察和政府工作人员往往怀有一种敌对情感,正如一些罪犯所言:一看见“盖世太保”,我就恨,不管是公检法的,还是劳改劳教队的,都是整我们的。可想而知,要使他们信服,该有多难。然而只要情通理达,滚烫的话语自会融化冰冷的心。某干警对罪犯们所作的一次成功的演讲就取得了很好效果。他说:

---

白居易《与元九书》,转引自陈良运主编《中国历代诗学论著选》,百花洲文艺出版社1998年版,第291页。

刘勰《文心雕龙·情采》,转引自陆侃如、牟世金《文心雕龙译注》(下册),齐鲁书社1982年版,第152页。

在座的各位,你们大概不会相信我们的任务就是帮助你们早日离开监狱,早日回到家中与亲人团聚吧?早日离开这铁网、高墙,离开我们这些被你们称为“盖世太保”的吧?离开这儿,早回家,这是你们的心愿。不是吗?谁愿在这里度日如年呢?别说十年八年,就是十天八天也难熬啊!再说年轻人都是活泼自由的小鸟,谁愿整天呆在这笼子里,谁个不是恨不得插翅高飞,飞出去!飞出这牢笼呢!然而我也要耐心地告诉你们,我们的任务和你们的愿望是完全一样的,那就是让你们早日离开,早日离开这个被你们称之为的“这鬼地方”!(犯人们沉默,有的落泪)

谁说罪犯们都是铁石心肠?精诚所至,金石为开:“在座各位”,这一不无尊重的称呼,便大大缩短了彼此双方的心理距离;设身处地地道出监狱这“鬼地方”难熬,失去自由的痛苦,更引起罪犯们的心理共鸣;进而指出自己的任务与罪犯们心愿的一致性,使其心理由逆反转到相容。他接着说:

你们对我们的任务还持怀疑态度吗?太不该了,实在是不应该!你们中减刑或提前释放的愈多,说明我们的工作愈实在、愈出色、愈好,我们就会得表扬、立功、受奖;反之,说明我们的工作不妙,没有做好!你们说,哪个人不愿得表扬、立功、受奖,而愿挨批评受罪呢!没有,我们戴大盖帽的也是人啊,也有七情六欲、婆娘崽女啊!

一腔热血,一席真言,一片真情,感动得罪犯们一阵阵掌声,一行行热泪,使他们无不真言所感,为真情而动。他又说:

各位,社会上若抢劫的多了,你们的父兄就可能被抢;强奸的多了,你们的母亲、妻子、姐妹就可能同样受害;撬门砸锁的多了,你们的东就不安全……所以对这些人打击惩罚,只是手段,不是目的,目的是让人洗心革面,重新做人,其出发点,就是早日离开这里!(又一阵热烈的掌声)

真情至,理便通。这里的真情,就是以心换心,用准确的措辞投合听众的自我兴趣,从而产生信服感。“事实、真情、可信性”是说服力的三大要素,有人称这种说服力为“充满激情的逻辑条理”,可见口才与真情之间密不可分的关系。

## 二、言传心声,话表真情

讲话要感动听众,先要感动自己,这就要求讲话者做到言传心声,话表真情。列宁的夫人克鲁普斯卡娅说,列宁的演讲“善于用自己的热情之火激励群众”。

我国演讲家李燕杰说：“在演讲和一切艺术活动中，惟真情，才能使人怒；惟真情，才能使人怜；惟真情，才能使听众信服。”德摩西尼激情澎湃的《金冠辩》的演讲激励希腊人从演说广场直接奔赴杀敌的战场，他的敌人马其顿国王见到这篇演讲词后也不由得感慨地说：“如果我自己听过德摩西尼的演说，连我也会投票赞成他当我的反对者的领袖。”美国总统林肯1863年11月19日所作的《葛底斯堡演说》，激情迸射，感人肺腑，他面对1.5万听众，讲了2分15秒，通篇只有10个句子，却赢得了十几次的掌声，人们眼含热泪拼命鼓掌。后来这篇演讲词被铸成金文放在牛津大学，作为英文演讲的典范。1963年8月28日，美国黑人领袖马丁·路德·金在林肯纪念堂举行的和平大会上作的《我有一个梦》的著名演讲，打动了无数人的心灵，成为消除种族歧视、推动民主进程的火炬。

### 1. 话语真诚，推心置腹

大诗人白居易说得好：“功成理定何神速，速在推心置人腹。”这里的推心置腹就是指话语真诚。所谓真诚，是指不矫揉造作，不言辞虚浮，能够保持说话人的自我本色。如：

1860年林肯与民主党候选人道格拉斯竞选美国总统。道格拉斯是个阔佬，他为了推销自己，特地租用漂亮的专列，车后安放一尊大炮，每到一站就鸣放30响，配以乐队的喧闹，声势之大，为历史之最，并口出狂言：“要让林肯这个乡下佬闻闻贵族的气味。”林肯则买票乘车，每到一站就登上朋友们为他预先准备好的马拉车。面对道格拉斯的强大挑战，他以退为进，沉着应战。在一次演讲中，他说道：“有人问我有多少财产？我有一个妻子，三个儿子，都是无价之宝。此外，还租有一个办公室，室内有办公桌子一张，椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人一读。我本人既穷又瘦，脸蛋很长，不会发福，我实在没有什么可依靠的，惟一可依靠的就是你们。”

林肯之真诚首先在不讲排场，与选民心距拉近；内容上，贴近常人心：谁没有妻室儿女？他却称他们是无价之宝，这是情感认同；租用的办公室，家具少，书架大，投合选民们理想中的总统形象：廉洁，勤奋，富有学识。这样的自我介绍，不无幽默，这是形象的心理认同。最后，不把自己当作选民的救星，而把选民当作自己惟一的依靠，予以得体恭维，真可谓真诚话语显魅力，推心置腹传心声，林肯一举获胜也便在情理之中了。

### 2. 真情表达，心诚则灵

1993年3月13日，在美国加州，来自中国的叶至辉夫妇正向路人声援，他



们心爱的女儿、12岁的小欢欢过马路时被轧死了。叶至辉夫妇举着一块醒目的标语牌站在女儿遇难的地方,几个小时一动不动,呜呜地哭着,冷风吹得他们脸色苍白,细雨淋湿了衣衫,惟有那标语牌耸立着,上面写道:

请在这里设立停车信号!给孩子们过马路的机会,我们的女儿昨天在这里被轧死!

他们对市政当局惟一的要求就是:

我们失去了女儿,非常不希望看到其他家属也同样蒙受我们的不幸,我们惟一要求你们帮助的是设立一个交通信号!

有谁能像这对中国夫妇一样,自己处于如此不幸之中还关注着别人呢!这血一样的呼喊,显现着中国人的善良、宽厚与无私!这种情浓于血的情怀,震撼了无数善良的人们,每一位路过此地的女人,都呜呜地哭着,与他们站在一起:

让孩子们安全过马路!他们的女儿被碾死,他们在为更多的女儿而呐喊!我们要求安信号灯!

每一过往的车辆在此都自动减速、鸣笛,向那逝去的灵魂,也向这对中国夫妇致敬!当地教会的神父不顾夜黑赶来安慰这对不幸的中国人,不愿这对孤苦伶仃的中国夫妇独自承担这一巨大不幸!当地各大报纸都以显著位置报道了这一事件的始末,高度赞扬这对中国夫妇高尚的情操与社会责任感。几位颇具名望的律师自愿接受此案,以道义的优势、人格的力量帮助叶至辉夫妇追究加州交通管理局及市政当局的失职责任。叶至辉夫妇的成功,就得力于真诚表达,心灵感化,心诚则灵,用血染的真情打动了世人的心。

再如,在“文化大革命”时期,我国著名相声演员马季曾经历这样一件事:一天,他刚挨过批斗,有人领他去相亲,对象是原铁道兵文工团成员于波。于波见马季面后,对其“精气神”方面印象并不怎么好,便起身准备告辞。马季却对她说“我刚挨过批斗……”于波的心一下子被拽了回来:“这马季,真诚实!”过了几天,马季去找于波,亲自带她去看那铺天盖地的大字报。于波仔仔细细地看着,竟被大字报上马季的“罪行”吸引住了,最后爱上了马季,不久就与马季结婚了。是什么拽住了于波的心呢?是马季真实的话语,是真实语言表达的真实情感!试想马季若瞎编一气,把自己的处境说得天花乱坠,恐怕于波就是他人的妻子了。

### 3. 真切之语,动人心旌

真切的话最有力量,也最有魅力,最具有动人心旌的力量,因为它表露的是人的本性,触及的是人们心底最敏感的神经。请看笑语真情的赵本山面对观众和媒体时是如何以真切之语表露心声的。

在对媒体记者谈及自己的出山时,赵本山毫不掩饰最初见到“发现”他的中央广播说唱团演员姜昆时的窘相:

那时候看到姜昆就像见到皇上一样,演出后照相的时候直哆嗦。

一句“照相的时候直哆嗦”,一句“像见到皇上一样”,把自己当时的心情、当时的形象活脱脱地展现在了听众面前,没有一丝的掩饰。

在谈及参加中央电视台春节联欢晚会节目经历时,电视主持人问:“你在连续得了三年一等奖以后,为何第四年没上?是不是想调整一下心态?”赵本山坦率地回答:

没上是好事。那一年的春节晚会碰着了黄宏的《打扑克》,这可是个优秀的作品,那一年我即使上了也得不到一等奖,人家《打扑克》无论题材啦、结构啦、都特别好,所以我没上恰恰是捡了个便宜。

作为一个演艺明星,别人的节目比自己的好,不嫉妒,反而夸奖;自己的节目上不了央视,反说“捡了个便宜”,这夸奖,这“便宜”,透露出他真诚的品质,透露出他对同行和同事的由衷欣赏。

在回忆自己的人生阅历时,赵本山十分真切地说:

说实在的,我不是在城里出生的,生下来也就一个农民,最底层的人,能混到今天这一步,能不珍惜这生活、珍惜周围的朋友、珍惜这一切吗?我怕就怕自己出事。当自己掌握不住自己的时候就赶紧回农村,到那儿一看啥都清楚了:我过去就住过那小房子,在山上砍过柴火……总之,是生活教育了我,生活给我太多,40多岁的人,别出事,好好活吧。

赵本山不怕“揭老底”,用回顾农村生活的真切感受表达珍惜今天的愿望,显得情真意切,具有很强的感染力,体现了口才表达的真切性原则。

#### 4. 借助势态,抒发真情

势态语是一种借助手势、表情、体态、动作来达意传情的特殊语言。它要借

助非有声语言传递信息、表达情感,是参与交际活动的一种不出声的伴随语言。人们运用它可以弥补有声语言之不足。古人就曾说:“说之,故言之;言之不足,故长言之;长言之不足,故嗟叹之;嗟叹之不足,故永歌之;永歌之不足,故手之舞之,足之蹈之也。” 势态语不仅辅助有声语言表情达意,还能体现人的气质风度,显示一个人的魅力。如某人演讲的结束语说:“让我们张开双臂,拥抱明天,拥抱未来!”说话时张开双臂,目视前方,显得生动、形象,既是一种情绪的自然流露,又具某种象征意味,极富感染力。静态体语,如眼神,与有声语言具有一种同步效应。人的喜怒哀乐,都能从眼神中显露出来。

1965年,陈毅元帅任我国外交部长。那时,美国正侵略越南,蒋介石叫嚣反攻大陆,赫鲁晓夫政治上与我们为敌,在边境陈兵百万,邻国日本和印度都加紧反华,国际形势对我们不利,但中国政府顶住了来自各方面的压力。有一次在人民大会堂举行记者招待会时,曾发生过这样一件事:

一位在场的外国记者问道:“如果美国打进来,你们怎么办?”陈毅立即回答:“我们等待美国人打进来,已经等了16年了,我的头发都等白了。”说着他摘下墨镜,手往脑门一拍。“请记者们不要以为我是个好战分子,是美帝国主义穷凶极恶,欺人太甚!”这时,他把拳头往桌子上一砸,具有震人心魄的威慑力量。

这样的势态语连同讲话的内容一道,表达了强烈的激愤情感,很符合陈毅作为共和国元帅和外交部长的身份。在当时的国际环境舞台,这样的势态语具有真切感人的力量。

当然,讲话中如何表达情感,表达什么样的情感,不可一概而论。不同对象、不同场合、不同话题,需要有不同的情感和不同的情感表达方式。讲话者既要感情饱满,有真情实感,又要抒情恰当,把握分寸。假如一个人讲到悲痛之处,失声痛哭起来,以至讲不下去,真实倒是真实,却未必适当,特别是在公众场合的讲话更是这样。又如,一个演讲者讲到高潮处,自己笑得前仰后合,手舞足蹈,使听众莫名其妙,也会有失分寸,因为过分强烈的抒情会扼杀美感。在无需抒情的时候做不得当的空泛的抒情,或者抒发了远远超过情境所许可的感情,效果都是不好的。

## 第三章 口才的语言特征

要培养良好的口才,首先要了解和掌握口才的语言特征,熟悉口语表达在词法、句法、表达方式、炼意传情等方面的奥妙,并把它们用于口语实践。本章拟从通俗化、大众化、形象化、精炼化等方面介绍口才的语言特征。

### 第一节 好说易懂——通俗化

#### 一、通俗易懂用口语

话是说给别人听的。要别人听,首先要让人听懂,然后还要使人喜欢听,这就不得不考虑怎样说了。说话的内容主要靠有声语言来传达,而有声语言声过即逝,听话人不能像阅读文字那样反复阅读,只有当场听清楚了才有可能理解。所以,说话者就应当根据口语“有声性”这个特点,采用通俗易懂的口语。因为口语来源于生活,合乎人们的听觉习惯,使听者感到亲切、自然。古希腊的大学者兼口才家亚里士多德就注意到了这一点。他在《修辞学》一书中这样写道:“为了要做到通俗明白,选用词汇的时候,就应该选用那些通行的、日常的词汇。”几千年来人类的口语实践证明了亚里士多德这一论断的正确性。

##### 1. 口才与通俗口语

除了学术性演讲或专题业务讨论外,大多数口才活动都是一种大众行为,说出的话都应该明白晓畅,通俗易懂,这是口才的一大特点,也是口头表达与书面表达的重要区别。那些著名口才家都是“通俗大师”,都善于用通俗易懂的口语化表达感染听众,实现话语目的。

请看闻一多《最后一次演讲》的结束语:

反动派挑拨离间,卑鄙无耻,你们看见联大走了,学生放暑假了,便以为我们没有力量了吗?特务们!你们错了!你们看见今天到会的一千多青

年,又握起手来了,我们昆明的青年决不会让你们这样蛮横下去的!

反动派,你看见一个倒下去,可也看得见千百个继起的!

正义是杀不完的,因为真理永远存在!(鼓掌)

历史赋予昆明的任务是争取民主和平,我们昆明的青年必须完成这任务!

我们不怕死,我们有牺牲的精神!我们随时像李先生一样,前脚跨出大门,后脚就不准备再跨进大门!(长时间热烈的鼓掌)

这些富于鼓动性和号召力的话是深刻的、旗帜鲜明的,同时又十分通俗,十分简明,就如同生活中讲话一样。

为什么口才活动大多需要使用通俗的口语呢?

首先,通俗的口语便于上口,易于入耳。

请看梁启超的演讲词《人权与女权》中的一段话:

啊,啊!了不得,了不得!人类心力发动起来,什么东西也挡不住。“一!二!三!开步走!”走!走!走!”走到18世纪末年,在法国巴黎城轰的一声放出一声大炮来:《人权宣言》!好呀好呀!我们一起来!属地么,要自治;阶级么,要废除;选举么,要普遍;黑奴农奴么,要解放。19世纪全个欧洲、全个美洲热烘烘闹了100年,闹的就是这一件事。吹喇叭,放爆竹,吃干杯,成功!凯旋!人权万岁!从前只有皇帝是人,贵族是人,僧侣是人,如今我们也和他们一样,不算人的都算人了,普天之下率土之滨凡叫作人的,都恢复他们资格了。人权万岁!万万岁!

万岁声中,还有一大部分“圆颅方趾横目睿心”的动物在那边悄悄地滴眼泪。这一部分动物,虽然在他们同类中占一半的数量,但向来没有把他编在人类里头。这一部分是谁?就是女子!人权运动,运动的是人权。他们是women,不是men,说得天花乱坠的人权,却不关他们的事!

这段话讲的是人权的重要以及社会对女子人权的忽略,道理是深刻的,但语言却是浅显通俗、口语化的。如“一!二!三!开步走!”连小孩子也常说的。它们是那样质朴,却又那样生动活泼,真是琅琅上口,铿锵悦耳,好听好懂,入耳传神。

---

闻一多《最后一次演讲》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第233页。

梁启超《人权与女权》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第137页。

相反,缺少口语化的有声语言,往往流于艰深和晦涩,它们也许只适于阅读与朗诵,不适于交谈和演讲。请看下面这段演讲词:

探索,贯穿于人类前进的每一步,自从地球上诞生了人类以后,探索就成了人类的主旋律,探索就成了人类忠实的伴侣。它伴随着人类发现一束又一束真理的光芒,伴随着人类一步一步从愚昧的沼泽走向文明的净土,伴随着人类步履艰难地从黑暗的蒙昧时代步入光明的理性时代……

这段话不乏激情和哲理,但语言雕琢的痕迹很重,缺少口语特点,用词有些“文绉绉”,如“愚昧的沼泽”、“文明的净土”等,而且句子很长,修饰成分多,最长的一句达27字。这是书面语,不像口语,适于念或诵,不适宜讲。

其次,通俗的口语生动活泼,亲切感人。

请看下面这段秋瑾女士的极富口语色彩的演说词:

唉!世界上最不平的事,就是我们二万万女同胞了。从小生下来,遇着好老子,还说得过;遇着脾气杂冒、不讲情理的,满嘴连说:“晦气,又是一个没用的。”恨不得拿起来摔死。总抱着“将来是别人家的人”这句话,冷一眼、白一眼地看待;没到几岁,也不问好歹,就把一双雪白粉嫩的天足脚,用白布缠着,连睡觉的时候,也不许放松一点,到了后来肉也烂尽了,骨也折断了,不过讨亲戚、朋友、邻居们一声“某人家姑娘脚小”罢了。这还不说,到了择亲的时光,只凭着两个不要脸媒人的话,只要男家有钱有势,不问身家清白、男人的性情好坏、学问高低,就不知不觉应了。到了过门的时候,用一顶红红绿绿的花轿,坐在里面,连气也不能出。……

这段1904年的演说,用通俗平实的口语,列举了中国妇女在封建社会的悲惨遭遇,显得生动形象,质朴感人。

口语不仅有声有义,而且讲话还常常依据对象和情景运用语调的高低、语音的轻重、语气的变化、语顿的长短、语速的快慢等,辅助语义的传达。这些要素的结合不仅起到有效传递信息的作用,而且生动活泼,绘声绘色,形之于声,会之于意。这一点是书面语所难以企及的。试将书面语与口语的词汇进行比较:

眼球——眼珠子;

视力——眼神儿；  
有出息——好样的；  
车轮——车轱辘。

后者要比前者说起来自然、生动、顺口。

另外，口语中常用一些谚语、歇后语、口头禅等，更显得生动活泼、通俗传神。再者，口语好懂易记，质朴率真。

在生活中，我们几乎天天开口说话，天天用口语进行表达和交流，人们使用口语的机会要比使用书面语的机会多，口语已成为一个人母语的基础；同时，又因为口语与人们的生活密切相连，所以显得质朴、本色、实在。

相反，如果是讲专门术语或书面官话就不同了。要是艺术家对建筑师大讲“抒情主体”、“审美意境”，而建筑师对艺术家大谈“材料力学”、“结构力学”，双方是很难沟通的。

有一位很有经验的领导，要在一个保护森林资源和绿化荒山的会议上发言。在他讲话前已有好几位领导讲过了，与会者兴味索然。这时他走上台去，先把帽子从头上摘下来，用手挠挠脑袋，大家轰地笑了。原来他是个秃顶，灯光一照更亮。大家笑，他也笑。笑了一阵停下来，他说：

你们笑什么？我知道是在笑我这脑袋。是该笑，我的脑袋没几根毛。没毛人吃亏啊，汗水下来挡不住，太阳晒着冒金星，我也是哑巴吃黄连，有苦说不出啊！我们山里的树砍光了，绿化又跟不上，大家伙儿也会吃苦的。”

他由头秃讲到山秃的危害，口语化对比，质朴率真，一下子就抓住了听众的注意力，把讲话引入正题。

## 2. 怎样使用通俗的口语？

首先，在词法上，要注意用词的通俗化。口语语体是人们在不同的社会领域内进行交际时，由于不同的交际目的、任务、方式、内容、角色关系和言语环境所形成的一种自然有声语言。口语的常用词汇都是贴近现实、源于生活、通俗浅显的。所以要使讲话口语化，就必须选用通俗易懂的词汇，力求做到：

- (1) 多用现代词汇，少用古代词汇；
- (2) 多用通行词汇，少用方言词汇；
- (3) 多用口语词汇，少用书面语词汇；
- (4) 多用形象性词汇，少用抽象性词汇；
- (5) 多用普通词汇，少用专业词汇；
- (6) 多用动词，少用连词；

(7) 多用格言、俗语(惯用语、谚语、歇后语),少用成语。

当然,“多用”不等于“滥用”、“少用”也不是“不用”,而是当用则用,不当用时不用。如“瞻仰”一词是书面词汇,但说“去瞻仰人民英雄纪念碑”仍然是合适的。另外,在专业会议上做学术发言,在学者圈里做科学演讲,语言雅一点儿、专一点儿,也实属必要。

其次,在表达上,要注意话语的流畅性。口语化的表达应当自然流利,语流贯通。做到语句顺畅,干净利落,反应敏捷,得心应手,不拖泥带水,不重复 嗦,不发生语流阻塞现象,并在规定时间内完成口语表达。

再者,口语的通俗化不等于庸俗化。通俗是指用朴素的话语表达充实、积极的思想内容,而庸俗则是指内容不雅,趣味低下,格调媚俗,用词粗、脏、痞。例如,在正式场合说“脱了裤子放屁——多此一举”或“占着茅坑不拉屎——你不拉我拉”一类的话,就会显得庸俗。

有人或许会说,那些不善辞令、笨嘴拙舌的人说出来的话不也是口语和口语化的吗?其实不然。从语言学、口才学的角度说,“口语”指的是体现了口头表达共同规律的规范化的口头语言,而“口语化”是指规范化口语在交际中的正确运用。所以并不是说凡是会说话的人都有合乎规律的口语表达能力,也不是说凡用口语讲出来的话都是口语化的。口语和口语化能力的获得要通过学习和训练。

## 二、通俗化与口语规范

口语表达要通俗易懂,但同时还要求符合语言规范。只有规范化的语言才能使更多的人觉得通俗易懂。口语表达的规范化,是指在口语实践中使用统一的、普及的、在口语形式上具有明确规范的民族共同语。具体来说,它包括语音规范和语体规范两个方面。

就语音规范来说,我国的语言表达要以汉语普通话为基本规范。即以北京语音为标准音,以北方话为基础方言,以典范的现代白话文著作作为语法规则的民族共同语,讲话者应当以此作为标准的口语语言。作为一名优秀的口才家,必须重视语音的精纯和准确,做到吐字的“字正腔圆”。浅说,要语音纯正,吐字清晰;深讲,要声音明亮,圆润优美。吐字归音力求做到:字头摆得准,字腹响度大,字尾收到家,并注意声调准确,四声的调值到位等。

我国地域辽阔,幅员广大,各地都有自己的方言。如果口语表达不以标准的普通话为标准发音,南方人讲话北方人就听不懂,北方人讲话南方人也难解其意,给思想感情的传达和交流造成障碍。有这样一件事:

有一次,一位四川的采购员到北京出差。看到商店柜台里摆着一些精



巧的小水壶,就用方言问年轻的女售货员:“同志,你这个小水壶多少钱一个?”售货员听成“小媳妇儿多少钱一个?”认为他心术不正,气得大骂一声“流氓!”骂声惊动了其他售货员,以为发生了什么事,都围了过来。采购员听成“六毛”,为碰到如此价廉物美的小水壶手舞足蹈,大声说:“太好了,你们这些‘小媳妇儿’(小水壶)我全要啦!”结果双方吵得一塌糊涂。

如果不是方言土语作怪,哪会这样不明不白地窝火憋气,相互伤害呢?可见一定要学好普通话,推广普通话,使讲话符合规范。

就语体规范来说,口语语体区分为不同的类型,主要有日常口语体、事务口语体、典雅口语体和实战口语体。其次还有商务口语体、法律口语体、教学口语体、科学口语体、外事口语体、艺术口语体、演播口语体、指挥口语体等等。每一种语体都有自己的语体规范,但它们又都要以日常口语体为基础,符合常用口语的总体规范。譬如,任何一种口语语体都要根据说话人思想内容、角色关系、交际方式、话语作用的不同,而选择不同的语言手段并表现出不同的语言风格。此外,讲话者还要根据交际领域、话题、言语方向、言语样式的不同,在选词、句式、句群、辞格、篇章等方面有所选择、有所变化。

仅就日常口语体而言,其规范有两个突出特点:一是话题和谈资的广泛性。这就是大量使用口语词、熟语,乃至方言俚语和行业用语,并普遍使用具有表情性的词语和句式,如叹词、语气词、拟声词、感叹句、疑问句、变式句等。二是对语用环境的依赖性。由于话题内容、交际对象以及讲话者神情、动作、姿态、道具等因素的影响,使交谈双方要注意理解话语的潜信息,并由此造成省略句多、短句多,话题转换、跳跃多,句中穿插、停顿多等。日常口语活动就应当熟悉并遵循这些规范。其他各种口语体也都有自己的规范特点,作为口语表达者应当在实践中学习、揣摩,掌握其规律,使其为自己的口语活动服务。

一般说来,口语语言的规范有以下主要的衡量标准:

- (1) 话题选择适合时宜、适合听众,能激起听话人的浓厚兴趣;
- (2) 谈资丰富,精选事例,广采知识,提供信息;
- (3) 思路清晰,条理分明,有完整的表达过程;
- (4) 声音规范、清楚、优美、洪亮;
- (5) 词汇丰富,辞采沛然,有艺术美感;
- (6) 表达流畅,语流贯通,干净利落;
- (7) 精神饱满,神情放松,衣着端庄,势态得体;
- (8) 应对机敏,思维灵活,出口成章,恰到好处。

大体来说,人们在口语表达中达到上述八条标准,就可称之为有口才,就能

在口语交际中应对自如了。

总之,作为交际工具的语言,在口语表达中应力求做到口语化与规范化的统一。只有这样,才能使自己的口头表达通俗、平易、新鲜、自然,使说者便于上口,使听者易于入耳,达到说话的目的。

### 三、通俗化与语言美

口才用语需要“雅”,也需要“俗”,“雅”是一种美,“俗”也是一种美,“俗”得很美就是一种高境界的口才能力。通俗并不意味着肤浅,通俗之所以产生美,是因为它将深邃的思想内涵蕴藏在平实浅显的语言形式中,深入而浅出。

那么怎样才能让通俗的口语变得优美呢?有这样一些技巧可以借鉴:

第一,巧用俗语。俗语,是指普遍流行的话语,其中包括民间谚语。这些话,长期生长在人民群众之中,大多都反映了人民的心愿,记录了社会生活和人生经验,道理深刻,意思新鲜,形象生动,简练透辟,如果能恰当引用,就会使讲话意味无穷。如:

张姐和她的小姑子珊珊都从食品厂下岗了,晚饭后两人坐在院子里说话。张姐说:

唉,人要是倒霉,连喝口凉水都塞牙,我返城回来好不容易找个工作,现在又赶上下岗,这往后的日子可怎么过啊!

珊珊听了却笑笑说:

发愁管什么用,老天爷饿不死瞎眼的雀儿,天塌下来有地接着。走一步看一步,车到山前必有路。现在咱生活是难点,可没有爬不过去的山,没有趟不过去的河。顶不济了去拾破烂,本小姐是属虾米的,能折能弯。俗话说得好,三百六十行,行行出状元。说不定咱丢了铁饭碗,还能捡回个金饭碗呢!

小姑子的这席话中用了耳熟能详的俗语,显得理透词明,听之“开胃”,“嚼”之有味,这是“雅”的语言所不能代替的。

第二,善用惯用语。惯用语,专指那些在老百姓中特别流行的有指代和比喻意味的习惯用语。如把工作互相推诿说成“踢皮球”,把解除束缚说成“松绑”,把升学率为零说成“剃光头”,还有什么“走后门”、“捞稻草”、“穿小鞋”、“捅娄子”等等,都可为自己的言谈“添彩儿”。

第三,穿插歇后语。歇后语包含了群众的智慧,口耳相传,从古至今广泛流传,它可以使言谈意味深长,妙趣横生。因为这种格式类似谜语,用得好,可以给

人活生生的视觉形象和恍然大悟的联想。如：

麻袋上绣花——底子差；  
空心萝卜——外强中干；  
肉包子打狗——有去无回；  
夜猫子打坐——睁一只眼，闭一只眼；  
周瑜打黄盖——一个愿打一个愿挨；  
不蒸馒头——蒸(争)口气；  
导弹打蚊子——大材小用。

生活中的歇后语十分丰富，只要用得恰到好处，就会使话语别致而生动。

一位性格开朗的老大姐患了癌症，但她没有悲观绝望，而是乐观豁达，积极配合治疗，当朋友去看望她问起她患病后的心情时，她说：“那还用说，当时我就像一把折了骨子的伞——撑不开了。”问起她现在的状况，她诙谐地说：“现在我是烟袋锅炒鸡子儿——乐呵一会儿是一会儿。”

话语不多，但用“折了骨子的伞——撑不开了”、“烟袋锅炒鸡子儿——乐呵一会儿是一会儿”等歇后语，却形象地说明了她生活态度的转变，比说“情绪低落”、“非常乐观”给人印象要深刻得多，也有趣得多。

第四，用好顺口溜。顺口溜是民间流行的一种口头韵文，句子长短不齐，念起来很顺口，如果在交谈中能恰当使用，也会使语言增加魅力。

例如，为了使人们致富，一位老支书对一个老农说：

你那“种地为吃饭，喂牛为耕田，养猪为过年，喂鸡为换油盐钱”的观念是鼠目寸光。你没听说过吗，“农民要想快致富，少生孩子多种树。”

在村委会上，他对村干部说：

干什么工作都要一心一意，表里如一，言行一致，埋头苦干，不能时好时坏，一高一低，甚至一差二错，那样就会使工作一落千丈，造成一蹶不振。

秋季丰收了，记者来采访他，老支书说：

咱村六条沟，沟沟都是大丰收。过去瞅见这穷沟沟，心里就难受；现在

咱这丰收沟,瞅也瞅不够!

像这样的顺口溜,听起来顺耳,既通俗易懂,又言简意赅,显示了语言的朴素之美。

还有如“客串”广告语,用通俗之词仿拟人名名言、历史典故、古典诗词名句等,也是日常语言交际中常见的表达方式,只要运用得当,也能产生良好的语言效果。

## 第二节 句式简短——大众化

### 一、口才家的简短风范

较之于书面语言,口语的另一个显著特征是句式较为简短,具有大众化特色。许多著名的演讲词,其句式都很简短。如闻一多的《最后一次演讲》中的一段:

这几天,大家晓得,在昆明出现了历史上最卑劣、最无耻的事情!李先生究竟犯了什么罪?竟遭此毒手?他只不过用笔写写文章,用嘴说说话,而他所写的,所说的,都无非是一个没有失掉良心的中国人的话!大家都有一支笔,有一张嘴,有什么理由拿出来讲啊!有事实拿出来讲啊!为什么要打要杀?而且又不敢光明正大地来打来杀,而偷偷摸摸地来暗杀!(鼓掌),这成什么话?(鼓掌)

今天,这里有没有特务?你站出来!是好汉的站出来!你出来讲!凭什么要杀死李先生?(厉声,热烈地鼓掌)杀死了人,又不敢承认,还要诬蔑人,说什么“桃色事件”,说什么共产党杀共产党,无耻啊!无耻啊!(热烈地鼓掌)这是某集团的无耻,恰是李先生的光荣!李先生在昆明被暗杀,是李先生留给昆明的光荣!也是昆明人的光荣!(鼓掌)

闻一多的这次著名演讲,不仅言词犀利,充满正义的激情,而且句式简短,用词质朴,通俗易懂,口语化,大众化,有很强的感染力。

我们再把毛泽东的几篇口语讲话稿和他的几篇书面文章作个比较,看看口

参见赵秀环编《汉语普通话绕口令集锦》,知识出版社1993年版,第9—10页。

闻一多《最后一次演讲》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第231页。

语与书面语在句式长短方面的差异。毛泽东有两篇著名的讲话,后合为一篇,题为《坚持艰苦奋斗,密切联系群众》。前一篇是对济南党员干部的讲话,主要是批评党内一些人“闹地位,闹名誉,讲究吃,讲究穿,比薪水高低,争名争利。”该讲话极具口语化、大众化,讲得十分生动。全篇共 89 个分句,683 个字,句均 7.67 个字。后一篇是对南京党员干部的讲话,主要是讲“要保持过去革命战争时期的那么一股劲,那么一股革命热情,那么一种拼命精神”,该讲话共 127 个分句,981 个字,句均 7.72 个字。毛泽东于 1928 年在井冈山给红军军事干部做过一次“游击战术十六字诀”的演讲,第一段话是这样的:

白军强大,红军弱小,我们以弱斗强,只能采取游击战术。什么是游击战术?简单扼要地说是:“敌进我退、敌驻我扰、敌疲我打、敌退我追”十六个大字。

这段话共有 10 句,57 个字,句均只有 5.7 个字。

再看书面语句子。研究者抽样看了毛泽东的三篇书面文章,一是写给延安和陕甘宁边区同志们的信,即《永远保持艰苦奋斗的作风》;二是《纪念孙中山先生》;三是《中国人民大团结万岁》。这三篇文章均为典型的现代书面白话文。第一篇共 13 句,192 个字,句均 14.77 个字;第二篇 54 句,669 个字,句均 12.39 个字;第三篇 74 句,974 个字,句均 13.16 个字。把书面语与口语比较,三篇书面文章句平均是 13.44 个字,而前面那三篇口语讲话句平均只有 7.05 个字,书面语比口语句平均长 90.64%,将近 1 倍。

口语语体句式简短,便于贴近生活、贴近大众。生活中人们讲话,为了指称明确,方便听清、理解、记住,很少用长句,更多的是用短句。老百姓日常说话,往往少修饰,少限定,句式简短,质朴率真。所以口才家们为使自己的讲话易于被人接受,被人理解,留下印象,也都注意句式简短,以便贴近大众。老舍先生的那些表现老北京普通市民生活的小说和剧本,都是短句居多,大多是三五个字一句;赵树理写农村的作品如《小二黑结婚》、《李有才板话》等,也都是句式简短、用词朴素的大众话语。可见为了追求语言的大众化,即使是书面的文学作品,也需要使用短小简朴的语句。据不完全统计,我国的口才家,如毛泽东、鲁迅、闻一多、陈毅,以及当代的李燕杰、曲啸、彭清一、刘吉等人,他们的演说或问答,其句子的长短一般都在句均 8 个字左右。而外国的口才家,如列宁、林肯、丘吉尔,由于不同语言体系的差异,他们讲话的句式可能略长一些,但句均译成中文也都在 10 个汉字左右。句子一长,既不好说,又不易听,所以口才家们很少使用。

---

《毛泽东著作选读》下册,人民出版社 1980 年版,第 800 页。

转引自戴锡琦主编《中国演讲辞珍品赏析》,湖南出版社 1997 年版,第 127 页。

## 二、句式简短的缘由

### 1. 情境使然

口语表达总有特定的场合,面对特定的交谈对象,针对特定的事物,往往有着“不言而喻”的情境和语境。因此,无需细说对方也能明白,不会造成理解上的困难和沟通的障碍。著名表演艺术家侯宝林曾表演过这样一个相声段子:有一个人晚上睡觉时起来上厕所,俗称“起夜”,家里人问他怎么回事,于是便有一问一答的对话。不同地方的人对话各不相同,其中河南人讲话最简练,只用四个字:“谁?”“咱。”“咋?”“尿。”便把这件事交待清楚了。抛开相声中的艺术性幽默不论,就这四个字本身而言,它们之所以能及时沟通信息,弄清事实真相,是因为在那个特定的情境中,场合环境、关系环境和时间环境都是既定的,彼此心照不宣,无需细说,因而只要用最简短的话语即能进行传达和交流,达到交际的目的,这正是大众化的口句式简短的重要原因之一。

再看一例。清朝乾隆皇帝在承德避暑山庄有一常居之所,这便是他所题三十六景之一的烟雨楼。烟雨楼四面环水,远远望去,就如坐落在青莲之上。一天,乾隆在新任宰相和糴和三朝元老刘通训的陪同下,在楼前观景赋诗。乾隆向东一望,湖面碧波荡漾;向西一观,远方山峦重叠,他不禁随口说道:

什么高,什么低,什么东,什么西。

饱有学识的刘通训随口和道:

君子高,臣子低,文在东来武在西。

宰相和糴见刘通训抢在他的前面,十分不快,接着说:

天最高,地最低,河(和)在东来流(刘)在西。

这里,“河”与“流”明指热河向西流入离宫湖,但和糴却用谐音暗示自己与刘通训,并借皇家礼仪上的东为上首、西为下首的习俗,暗示刘某你虽是三朝元老,亦在我和糴的下首。

刘通训听了,知和糴诗意所指,便想寻机报复。这时乾隆要各人以水为题,拆一个字,说一句俗语,作一首诗。刘通训望着清波中自己老态龙钟的面容,偷视了一下和糴自负的得意之形,捋了捋胡子,咏道:

有水念溪,无水也念奚,单奚落鸟变为(奚)鸡。  
得意的狐狸欢如虎,落坡的凤凰不如鸡。

和糴听罢,既暗自赞叹刘通训的才华,又为诗中讽刺他是狐狸和鸡而恼怒,便反唇相讥道:

有水念湘,无水还念相,雨落相上便为霜。  
各人自扫门前雪,哪管他人瓦上霜。

言外之意,暗示你刘通训不要多管闲事。

乾隆听罢,觉察出二位新老不和的弦外之音,上前拉住二人,面对湖面上三人的合影说,二位爱卿听清。孤家也对上一首:

有水念清,无水也念青,爱卿协心便有情。  
不看僧面看佛面,不看孤情看水情。

和糴和刘通训听罢,心中都为之一震,深为皇上如此循循善诱而感动,当即拜谢乾隆,握手言和。

在这个故事中,和糴与刘通训的不和,以及乾隆的劝解,都是以十分简练的诗的形式来表达的,话的背后无疑省略了大量的潜台词,抹去了许多背景交待。但简短练达的话语之所以仍能构成成功的传达和交流,就是因为情境使然。在口语交际中,谈话的双方往往处在同一背景中,情境共享,何必多说?所以便有了大众化的简短句式。

## 2. 势态辅佐

口语表达不仅靠有声语言来传递信息,而且可以借助势态语言,如表情、手势和姿态来传情达意。讲话者目的明确,言有所指,再辅之以不同的语调、快慢、轻重、停连,以及眼神、面部表情、手势、体态等势态技巧,就可以从视、听两个方面发出充分的言语信息让对方感知和领悟;同时,为避免冗余信息造成的累赘,可以相应减少有声语言,缩短词汇的负载长度,使句子变短,于是就有了口语的句式简短的特征。

有个故事说:

在电影院里,一个小偷把手伸到老王的衣兜里去掏钱,立刻被老王发现了。小偷狡辩说:“我想掏自己的手绢,却掏错了地方,请原谅!”过了一会儿,“啪”的一声,那个小偷的脸上重重挨了一记耳光。他正想发作,只听老

王一本正经地说：“对不起，打错了，我脸上落了一只蚊子。”老王巧妙地整治了小偷，又让他有苦说不出。

这里由于有势态动作相辅助，“辞不达意也到”，不说大家心里也有数，说出来反而不合适。

### 3. 呼吸制约

我们讲话要借助呼吸时呼出的空气来振动声带，由此发音和传声，因而，口语表达与人的呼吸有着密切的关系，说话时句子的长短要受到呼吸节奏长短的制约。书面语则可以不受这种限制，因为书面的文字在阅读时可以读出声（朗读），也可不读出声（默读）。而讲话则不然，正常讲话必须是有声的，讲一句话时，如果能在吸气后的呼出中刚好说完，就觉得轻松自然，否则就会感到憋气、费劲、不顺畅。如果句子的长度，念出时超过人一次正常呼气的长度，就使人感到费劲、憋气。试读下面的句子：

不会在冬天的寒颤中离开家离开柔和的面孔谁也不会。  
这个下垂的黄昏沉寂而贫血像一只喑哑的铜钟飘忽如梦幻。  
田野中旋转的树丛后面有被铸成口碑的灵魂来到浑浊的江边。  
如梦幻被萧瑟的风贴上僵硬的石壁开始了一次模糊不清的沉沉大睡。

这是节选的几句朦胧诗，由于句子较长，一口气念一句会感到吃力，要是一直这样念下去就会上气不接下气。这说明句子的长短是受人的呼吸制约的。

汉语口语研究实验表明，人均每分钟正常呼吸为 14~15 次，即 60 秒内单呼单吸 30 次，每次 2 秒左右；而汉语口语表达时的正常语速为每秒 3.6 字左右，因此，正常语速下，每句话的最佳字数应为  $3.6 \text{ 字} \times 2 \text{ 秒} = 7.2 \text{ 字}$  左右。这便是口语表达句均的最佳字数。

中国古代的诗歌历经几千年的发展，由二言诗（每句二字）开始，发展为四言、五言、七言、长短句（即词），却从未有人创造过八言的诗格，这是为什么呢？从上文的阐述中或许可以得到某些启示。古人写诗是要吟诵的，在诗句和话句之间客观上存在着一定的对应关系。诗句的长短发展到七言就止了步，正好适应了口语吟诵句式宜在七字左右这一客观规律。

当然，由于说话的场合、对象、目的的不同，口语交际的形式也不可千篇一律。句式的长短应根据具体情况作出相对或相应的伸缩变化。譬如，演讲、教学、学术报告、论文答辩等比较正规的口语场合，说话的句子就可以稍长一些；而社交、公关、导游、推销、洽谈、聊天等场合，句子自然就会短一些。这要靠说话者灵活掌握。



## 第三节 活灵活现——形象化

### 一、绘声绘色

良好的口才不仅要求说出的话好说易懂、句式简短,而且还应该活灵活现、绘声绘色;不仅要通俗化、大众化,还要求形象化、生动化。只有形象化的语言才能使讲出的话栩栩如生,使所述之事历历在目,使听众如临其境、如见其人、如闻其声、如触其物,从而产生动听、感人、传神的艺术魅力。那种呆滞、干瘪的语言,那种枯燥乏味的语言,那种死板生硬的语言,那种人云亦云的语言,是不会被听众喜爱的。请看李燕杰的演讲《青年是我师,我是青年友》中的一段话:

有一天,我在家里看书,突然,“嘭!嘭!嘭!”一阵敲门声,打开门看,吓了一跳,站在自己面前的是一个时髦女郎。她披散着卷曲的头发,穿着超短裙,脚上还踩着一双鲜红的高跟鞋。

“李老师,我是您的学生,听了您的报告,想找您谈谈。”姑娘说得那么诚恳。“请进,请进。”我热情地接待她。没想到,姑娘坐下后,头一句话就说:“李老师,我不是好人。”原来,姑娘十六岁时就被坏人糟蹋了,后来逼得走投无路,渐渐堕落了。她不愿堕落下去,可是,又没有重新做人的勇气和信心。

“李老师,您相信不相信我这样的人还能变好?”姑娘充满泪水的眼睛,急切地等待着回答。

“相信!你今天来找我,不就是想进步吗?我相信你!”

姑娘腾地站起来,抹干泪水,紧紧握着我的双手说:“谢谢您,谢谢您!”转身走了。

这段演讲词使用叙述、描述手法,大量运用带有声响、色彩的形象化语言,把一个不甘堕落、决心走向新生活的姑娘的形象,绘声绘色地展示在听众面前,给人留下深刻的印象。

口语表达如何做到生动形象、绘声绘色呢?要做到这一点,讲话者的思维、表达和遣词造句,都应力求做到以下三个方面:

#### 1. 抽象的道理具象化

对于抽象性、议论性的话题来说,所讲内容主要是抽象的道理或观点的论证。讲话者应当尽可能把抽象的、深奥的、思辨的理论观点具象化、形象化和浅显化,寓道理于形象描述之中,使其绘声绘色,具体生动。

在第五届中国名校大学生辩论赛中,针对“净化网络关键在不在于道德自律”的辩题,上海交通大学(反方)与北京理工大学(正方)展开了精彩的较量,辩手们都常常用活灵活现的具象化语言来说明抽象的道理:

反方三辩:我彬彬有礼,我面带微笑,是因为我是百年交大的学生。但如果对方辩友您走到街上和一个泼妇在辩论,她辩不过您就扑上来打您、骂您,那您是叫警察来解决呢?还是把您的二辩稿再背一遍,告诉她要道德自律啊!(掌声)

正方二辩:我们就来说网上的问题。请问对方辩友,对网上越来越聪明的老鼠,你们是派机器猫去搞技术呢,还是派黑猫警长去搞法律呢?

反方三辩:我们不论派什么猫去,我们都不能指望那个老鼠来个道德自律。(笑声、掌声)

辩手们运用丰富的想象,把抽象的道理寓于具象的描绘和比喻之中,增强了说服力,也加强了语言表现力。

爱因斯坦创立相对论时,很少有人能读懂他的相对论著作。一次,有人要求他用最简单的话来解释他的相对论。爱因斯坦解释说:

你同你最亲爱的人坐在火炉边,一个钟头过去了,你觉得好像只过了5分钟;反过来,你一个人孤孤单单地坐在热气逼人的火炉边,只过了5分钟,但你却像坐了一个小时。这就是相对论。

相对论是抽象的科学理论,一般人很难理解。爱因斯坦用日常生活中人们所体验过的真切感受来具象化地解释这一高深玄妙的原理,可谓通俗明了,一听就懂。

毛泽东同志的讲话,在抽象的道理具象化方面,更是显示出很高的水准。譬如,1928年毛泽东在井冈山给红军干部讲述“游击战术十六字诀”时说:

从前井冈山有个山大王,叫朱聋子,他和当时的统治者斗了好几年,总结了一条经验:不要会打仗,只要会打圈。朱聋子前一句话不对,后一句话是对的。我们改它一下就好了:既要会打仗,又要会打圈。这样才能歼灭敌人,使根据地不断巩固扩大。

打圈是为了避实就虚,迷惑敌人。强敌来了,先领他兜几个圈子;看出他的弱点,抓准就打。要打得干净利落,要缴到炮,抓到入。打得赢就打,打

不赢就走。赚钱就来,蚀本不干。

毛泽东的语言可以说是具象性语言的典范。无论是演讲、作报告,还是日常交谈,他都能运用人们十分熟悉的语言和非常熟知的事物去说明一个个深刻的道理。譬如,他说小资产阶级发财观念极重,就说他们“对赵公元帅礼拜最勤”,“看见那些受人尊敬的小财东,往往垂着一尺长的涎水”;他号召中国人民起来打倒帝国主义、封建主义、官僚资本主义,就说人民应该起来推翻压在自己身上的“三座大山”;他谴责蒋介石不抗日,却要抢占抗战的胜利果实,是“躲在峨眉山上”,“不栽树,不浇水,却要摘桃子”;他说封建的政权、族权、神权、夫权,是压迫中国劳动妇女的“四条绳索”;在革命胜利后,他提醒共产党人要防止资产阶级“糖衣炮弹”的进攻;他以“洗脸”、“照镜子”等日常事例来阐述批评和自我批评的重要性;他称赞青年一代“朝气蓬勃,正在兴旺时期,好像早晨八九点钟的太阳”;连分析世界形势也用具象的语言来表达——“不是东风压倒西风,就是西风压倒东风。”……阅读毛泽东的著作,书中将抽象的道理作具象化表达的地方可谓比比皆是,不仅在思想上给人以启迪,在语言和口才方面也会使人受益良多。

## 2. 心中的意念知觉化

对于情绪性、情感性话题来说,口语表达应当将心中的意念作知觉化的语言处理。人们心底的意念、情绪是内在的、朦胧的,是看不见摸不着的,但在有声口语表达时却可以使其看得见、摸得着,变得形象生动、绘声绘色。譬如,“忧愁”是一种意念和情绪,在尚未表现出来时是抽象的,看不见也摸不着,但李白诗说:“白发三千丈,缘愁似个长”;“抽刀断水水更流,举杯消愁愁更愁”;“我寄愁心与明月,随风直到夜郎西”。还有李后主说:“问君能有几多愁,恰似一江春水向东流”等。这就把“愁”知觉化、具体化了,便于感知和体验。中唐诗人刘禹锡善于用形象化的事物表达一时的意念和情绪,心中喜悦时,他便吟道:“晴空一鹤排云上,便引诗情到碧霄”;看到桃花满山、蜀江水流而情绪不佳时,又吟出“花红易衰似郎意,水流无限似侬愁”的诗句;当他遭受政敌打击,远贬异地,愤愤不平时,又以“沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春”来表达自己处变不惊、志存高远的气度。这都是把心底的意念、情绪知觉化的良好范例。

在电影《上甘岭》中有这样的镜头:八连的战士为坚守阵地,在坑道里干渴难忍,一排长把口舌起泡的战士唤到身边,给大家谈了这样一个故事:

小时候同伙伴一道去梅园摘梅子吃,那梅子又大又圆,可就是青的多黄的少。大家也顾不得生的熟的,摘下来用嘴一咬,啊!只觉得牙根上,牙缝里,俩腮

帮子后头,舌头下面,满嘴酸水直流。那真是酸极了,真要把牙根子酸倒了。

一排长边讲边做出一副酸得受不了的神态,在场的战士受其感染,无不口中生津,干渴也似乎有了缓解。这里便是利用五觉(视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉)传感的规律,用生动的口语(听觉)作用于味觉器官,使意念知觉化了。

再如,在一场有关“诚信”主题演讲中,一位演讲者说:

诚信是一枚古老的种子,在我们追随时代的行程里,匆忙的脚步可以忽略生活的节奏,但千万不要忘记带上这枚种子同行。发自内心,源于自觉,遵从自愿,不需要制度、规章的规范约束,如同一组生命的密码一样,自然而然,终身恪守,让这枚古老的种子在新时代的土壤上生根开花,绽放风华。

“诚信”是一种德性操守,是人们心中需要遵从的意念或者理念,是看不见摸不着的精神品质,“种子”则是可以用知觉把握的物质存在,用“带上种子”使其与“生命同行”,以表示永远恪守诚信的道德理念,心中的意念便由此而知觉化了,这样的形象化表达大大加强了人们对诚信重要性的理解。

### 3. 具体的事物形象化

对于叙述性的话题来说,所述之事本身往往就是具体的。作为一名口语表达者,为使自己讲话绘声绘色,就不能满足于事物本身的具体性,而应想办法使这种具体进一步生动化、形象化。譬如,要对人讲述这样一件事:在一个冬天的下午,一群小孩在江边滑冰,一个孩子落入水中,路过这里的一位解放军叔叔把他救了上来。如果仅仅这样叙述,那就太平淡了。你不妨这样来描述它:

冬日的傍晚,天空呈铅灰色,刺骨的寒风像饿狼一样地嗥叫着。江边已经结了冰,有一群孩子在滑冰。战士小王拉紧帽沿急匆匆向营地走去。突然,他听到了紧急的呼救声:“救命啊!有人落水啦!”小王顺声奔去,二话不说,就着棉衣扑进寒彻骨髓的冰水中,将孩子托出水面……

这样的描述较之一般述说不仅更为具体,而且更加形象、生动、传神,更具有吸引力和感染力。

口语表达的形象化,在遣词造句上要注意两点:一是选词时多用动词、形容词、象声词等。动词有运动感,容易生动;形容词适于描绘事物的性质、状态和色彩,又具有较强的表情性,适于强化对象的形象性;象声词如“鸟儿噉噉喳喳”、“鞭炮噼噼啪啪”、“哗啦啦”的水声、“叮当”作响的锤声等,具有摹拟事物音响的逼真感,因而它们都适于在口语叙事时选用。二是在句型上,要多用短句、陈述

句、疑问句和感叹句。短句结构简单,易于说清和听清;陈述句叙事明快,造型方便,转换迅速,能使叙事保持较快的节奏;而疑问句和感叹句便于叙事的波澜起伏,并能让话语富有情感色彩。请看老舍《断魂枪》中的一段话:

王三胜,大个子,一脸横肉,努着对大黑眼珠,看着四周。大家不出声。他脱了小褂,紧了紧深月白色的“腰里硬”,把肚子杀进去。给手心一口吐沫,抄起大刀来……大刀靠了身,眼珠努出多高,脸上绷紧,胸脯子鼓出,像两块老桦木根子。一跺脚,刀横起,大红缨子在肩前摆动。削砍劈拨,蹲越闪转,手起风生,忽忽直响。忽然刀在右手心上旋转,身弯下去,四周鸦雀无声,只有缨铃轻叫。刀顺过来,猛的一个“跺泥”,身子直挺,比众人高着一头,黑塔似的。

这段话句子短小,一般是三五字一句,且都是陈述句,用词质朴、精炼,形象却十分生动,很好地体现了具体事物形象化的特点。

再如蔡朝东在《理解万岁》的演讲中讲到老山前线战士勇猛杀敌的情况时说:

一天下午,“轰隆隆”,一发罪恶的炮弹拦腰削断一棵碗口粗的大树。接着“轰轰轰”……一连几发炮弹在战士们周围爆炸。这时,受伤的战士们继续匍匐前进。“嗒嗒嗒”……敌人的高射机枪追打着,战士们顺着山势向下滚,鲜血浸进了殷红的土地……

这段演讲运用一系列象声词,十分逼真地再现了战士们英勇战斗的情景,使听众如临其境,收到了较好的效果。

## 二、幽默诙谐

幽默诙谐是使语言活灵活现、形象化的重要手段。这里介绍幽默诙谐的含义、作用、特征及其运用。

### 1. 幽默诙谐的含义及特征

“幽默”一词,在古汉语里是寂静无声的意思,如楚辞《九章·怀沙》:“孔静幽默”。口才学中的“幽默”是英文 humour 一词的音译,是指讲话有趣、可笑而又意味深长。《牛津辞典》把它解释为“一种能抓住可笑或诙谐想象的能力”。诙谐与幽默意义相近,指谈话富于风趣。一般来说,幽默即包含了诙谐的意思。在习惯上,“幽默诙谐”经常连用。

从口才的角度说,幽默诙谐是一种语言能力,是人们交际时用语言再现生活中喜剧性特征和现象的一种表达能力。它是一个人的思想、学识、阅历、经验、智慧和灵感在语言运用中的结晶,是一瞬间闪现的光彩夺目的心灵的火花。所以

列宁曾说：“幽默是一种优美健康的品格”。恩格斯也认为：“幽默是具有智慧、教养、道德和优越感的表现。”在口语交际中，幽默诙谐的话语能使听众在会心的一笑中，在轻松愉快的气氛里，不知不觉地接受说话人的思想和主张，讲话者也可以在谈笑风生中阐述自己的观点，在妙趣横生中闪现理性的光芒和个性气质与丰采。无论是社交、公关、聊天，还是演讲、论辩、谈判，在各种交际场合，我们都应学会幽默和诙谐，使自己的语言形象生动。

幽默可分为表情幽默、动作幽默和语言幽默。日常生活中最常见的是语言幽默。语言幽默往往是三言两语便既饶有风趣，又鞭辟入里，既使人忍俊不禁又含义深刻，而当人们收敛笑容时，又会领悟到其中蕴含的智慧和哲理，因而钱钟书把幽默称之为“智慧的放假”。这也正是幽默诙谐与庸俗滑稽的插科打诨的区别。

语言幽默需要运用一定的语言修辞方式，再辅之以语调、动作、势态等手段，以诙谐有趣的形式表现出来。创造幽默要适应特定的语境和对象，先制造出悬念，继而夸张渲染，然后巧妙转换，最后突然“漏底”，经过这几个环节，幽默效果就将神奇地出现。常被用于幽默诙谐的修辞格主要有比喻、夸张、反语、婉曲、双关、歇后、颠倒等。下面就是一个比较典型的幽默故事：

一位数学家同认识不久的女朋友在公园漫步，女朋友问他：“我脸上有雀斑，你真的不介意？”数学家温柔地答道：“不会的，我生来就爱跟小数点打交道。”

幽默诙谐的特征主要有：

(1) 形象生动。幽默诙谐的突出特征是使语言表达形象生动。无论是叙述事件还是描摹人物，抑或说明道理，都使人感到生动传神又回味无穷。譬如：

有一次，大文学家林语堂和一些社会名流应邀到某大学演讲。安排在林语堂之前演讲的那些名流话讲得很长，占去了很多时间。轮到林语堂发言时已经是中午 11 点半了。他上台后只说了一句话：“绅士的演说应该像女人穿的迷你裙，越短越好。”话一出口，笑浪乍起，人们用热烈的掌声拥戴这位幽默大师。

(2) 含蓄深刻。幽默诙谐往往是运用机智而巧妙的创造性想象，使他人轻松活泼的气氛中领悟讲话的意旨。幽默的语言是含蓄的，它能诱导人们深入地思考，让人在笑声中产生联想和推断，进而洞悉其弦外之音和味外之旨。请看下例：

一个小商店的老板已经奄奄一息，眼睛已看不清东西了。全家都围在

他的床边。他挣扎着问道：

“莉夫克，我的妻子，你在吗？”

“在。”

“赫柯布，我的儿子，你在吗？”

“在，爸爸。”

“雷娃，我的女儿，你在吗？”

“在，爸爸！”

“拉艾尔，我的女儿，你在吗？”

“在，爸爸！”

这时，只见老头用尽余力坐了起来，  
恼怒地大叫道：“那谁在照管商店呢？”

这个老板在临死之际，将亲人一一问遍，满以为他有什么后事要交待，结果说出来的话竟那么出人意外，足见他关心商店的生意甚过关心自己的生命，其言外之意表达得十分含蓄却又非常深刻。讲话者如以这样的生动故事来说明道理，就显得诙谐而幽默，让人忍俊不禁。

再看一例：

在课堂上，一学生不听讲，却在打瞌睡，教授很生气，对一位同学说：“请你把你旁边的那位同学摇醒，这是上课，不是睡觉时间。”

这位同学回答说：“教授，请你来摇醒他吧，是你把他弄得睡着的。”

这位同学的话在幽默中藏着深意，暗含了对教授上课枯燥乏味的不满和讽刺，但表达含蓄，其寓意让人思而得之，这正体现了幽默的典型特征。

(3) 应变机敏。在口语交际的许多场合，难免会出现各种预料不到的情况。这时，为了避免出现僵局，就需要人们具有随机应变的能力。具有幽默感的人，一定是一个机智、敏捷、善于应付各种棘手问题的能手。例如：

妻子过生日，来了许多亲朋好友，席间聊天时，妻子感叹道：“哎，事业没什么成就，想不到就年已三十了。”4岁的儿子明明马上接口说：“男人三十才开花，女人三十豆腐渣。”虽说童言无忌，但这话仍然让大家都感到十分尴尬。丈夫见状立即对儿子说：“明明，这豆腐渣可是绿色营养食品啊，现在市场上很难买到，你爸爸我天生最爱豆腐渣！”一句话说得大伙儿都笑了。

再看一例：

有一次,在一个婚宴上,宾客们都为新郎、新娘举杯道贺。宴至酒酣时,新郎起身敬酒,一不小心,酒竟从新娘的头上浇下,大煞风景。这时,新郎从容掩饰说:“各位亲友,为了我和太太的幸福从‘头’开始,请干了这杯。”众人大笑。

这两个例子的共同特点是:说话者将错就错,借错为题,维护了现场的热烈气氛,真可谓化腐朽为神奇,表现出良好的幽默才能。

(4) 温和亲切。幽默诙谐的话语,在本性上决定了它自然地具有宽厚的情感色彩。运用幽默和诙谐时,应当怀有亲切温和的处事态度,并用温文尔雅的语调讲话。幽默不同于讽刺。讽刺会使别人感到难堪,而幽默却使人感到大度、宽松和自然。譬如:

火车误点,一位焦急候车的旅客对车站工作人员大声嚷嚷:“你们不能按列车时刻表运行车辆,还在候车室挂张列车时刻表有什么用?”这位工作人员心平气和地说:“列车误点我们也很着急。不过,要是不挂这张列车时刻表的话,你怎么会知道火车误点呢?你说对吗?”这位生气的旅客无可奈何地笑了。

如果车站工作人员不冷静,说“这关我什么事?有能耐找领导去!”势必会发生一场争吵,而一句幽默的回答却使人觉得合情合理,又亲切温和。

## 2. 幽默诙谐的作用

首先,幽默诙谐的话语能化解矛盾,使人际关系更加融洽。生活中,人们总喜欢同机智风趣、谈吐幽默的人交往,而不愿与性格孤僻、言语乏味的人往来。幽默诙谐正是人际交往的“润滑剂”,它可以缓解紧张气氛,化解生活矛盾,使人与人的关系更加融洽。

譬如,北京某大学的一位物理学教授乘公共汽车时,由于司机的急刹车,这位教授没站稳,撞到了前面一个姑娘的身上。这姑娘修养较差,很不高兴地望着教授说:“什么德性?”车内气氛紧张起来,有人担心会发生口角。但这位教授只淡淡地望了姑娘一眼,说:“不是德性,是惯性。”车厢内爆发出笑声,老教授自然地下了台阶,还委婉地批评了姑娘的不近人情。

这是公共场合的幽默。在私人场合、在家庭中,有时候也需要用幽默诙谐来平息冲突。请看一例:

一家庭妇女忘了把家中的火炉封好,该做午饭时才发现炉火已经灭了。



丈夫下工回家又渴又饿,见此情景,顿时火冒三丈,劈头盖脸骂道:“真是活死人,连火都看不住!”听了这话,妻子自知理亏不便顶撞,于是心平气和地笑笑说:“别发火嘛,你火再大,也点不着炉子。”一句话,反倒把丈夫说笑了。

其次,幽默诙谐可以酿造轻松愉快的气氛。幽默诙谐是运用智慧驾驭生活难题,其表达方式往往出其不意却又别出心裁,使别人感到轻松愉快,又使自己产生某种满足感和成功感,从而可以形成一种良好的生活氛围或谈话气氛。例如:

一位教语法的老师是方音很重的南方人,教学严谨认真,曾让学生分析一个例句:“学语法的都来了。”有一天课前,一个学生见老师还没到,便站在讲台前模仿老师的语调讲话,正巧老师走了进来,听到了这个学生恶作剧的声音。同学们都很紧张,担心老师生气。但老师却自嘲地笑了笑,用更重的方音问道:“学语法的都来了吗?”同学们哄堂大笑,然后接着讲课,为课堂酿造了融洽和谐的气氛。

这样的例子是很多的。据说,美国小说家马克·吐温一次到某地旅店投宿,别人早告诉他此地蚊子特别厉害。果不其然,他在服务台登记房间时,一只蚊子朝他飞来,马克·吐温对服务小姐说:

早听说贵地蚊子十分聪明,果真如此,它竟会预先来窥探我的房间号码,以便夜晚光临,免得走错房间。

小姐听了不禁大笑。结果这一夜他睡得很好,因为服务小姐为他认真清理了房间。马克·吐温在主宾都很愉快的气氛中达到了自己的目的。

再者,幽默诙谐能抓住听众的注意力,加深听众对讲话的理解和印象。在一些交谈或演讲场合,由于种种原因,听话的人思想可能开小差,特别是在人多的情况下更是这样。而幽默诙谐的语言能避免听众思想开小差,幽默使众人发出的笑声可以招回想入非非者的注意力。有个相声叫《成语新编》,其中有这样一段:

乙:干脆,你有什么菜吧。

甲:凉菜有狼心狗肺,鼠肚鸡肠,提心吊胆,抓耳挠腮。

乙:吃完了我非中毒不可。热菜有什么?

甲:给您杀了一只呆若木鸡,煎一条缘木求鱼,煮一碗通宵达旦,红烧虎背熊腰,清炖马失前蹄。

这些用成语编排出来的食谱让人忍俊不禁,观众笑得上气不接下气,思想上哪还会开小差?幽默的人总是成为社交场合上最受欢迎的人,就在于他们总能言语诙谐,引人注目,让人快乐。

### 3. 如何运用好幽默诙谐

第一,运用幽默与诙谐要注意分清对象和场合。当你运用幽默诙谐时,首先要分清对象是敌人还是朋友,是长辈还是晚辈或同辈,是领导还是同事,是老朋友还是新伙伴等等。在此前提下,还要考虑对方的心情、性格和承受能力。同时,还要注意地点、场合和气氛,如在一些肃穆、隆重、悲痛场合,一些内容特殊的会议,就不宜运用幽默。如果不分内容、主题、场合、对象,以哗众取宠来显示自己巧舌如簧,以挑逗听众来博取廉价的笑声,那就非但不是幽默,而是十足的滑稽、耍丑。一定要把幽默与那些无聊的打诨、耍贫嘴、出洋相加以区别,否则将有失品位和风度。

第二,忌用歧视性幽默。所谓歧视性幽默是指因为幽默使用不当,而造成了种族歧视、宗教歧视、性别歧视、年龄歧视、职业歧视、文化歧视等等,这是不应当的,是应该忌讳的。幽默一般要将自己摆进去,以示尊重对方。幽默和诙谐一般只是对朋友和同志,它所调解的多为人民内部矛盾。只有在某些特定场合,譬如当你受到居心不良的人攻击时,才不妨以幽默为武器来保护自己。

第三,运用幽默和诙谐时不要事先暗示。幽默和诙谐带给人的是意外之喜,若讲话者提前作了暗示,听者有了心理准备会提高对幽默的期待值,就很难收到预期的效果。

幽默诙谐是智慧的表现,也是良好口才的标志之一。一个有志于培养口才的人,应当注意培养自己的幽默感,使自己的讲话绘声绘色、生动形象。

## 第四节 词简意达——精炼化

### 一、话语的准确性

无论是在什么场合讲话,要使语言充分地传情达意,首先就要求说得清楚,这样听众才能听得明白。而要说得清楚,就必须使语言准确、简洁。口才精炼的基本要求是词简意达,包括用词准确和表达精炼两个方面。

#### 1. 什么是话语的准确性

所谓话语准确,是指说话时语言具有科学性,即所说的话要确切、清晰地表现所要讲述的事实和思想。对叙述性的话题来说,就是要确切地描述事物的过程、性质、状况和特征;对议论性话题来说,则要准确地阐述论题、鲜明地提出观

点、客观地揭示事物的本质及其内在联系。

语言是思想和现实的符号化反映,是一切事实和思想的外衣。只有准确的语言才具有科学性,才能逼真地反映现实面貌和思想实际,才能为听众所接受。这就要求讲话者准确地使用概念,科学地进行判断,合乎逻辑地进行推理,以消除概念模糊、自相矛盾等弊端。

然而,有些人说话不注意自己语言的准确性,往往信口开河、自相矛盾,或漏洞百出、言不及义。加里宁在《关于鼓励和宣传工作中的几个问题》的演讲中曾举过这样的例子,他说:“有人讲话常常用‘超准确射手’这类字样,……请问,这人怎样射击?他是不是超过了目标射击呢?这是不准确的,并且有害于事。”

20世纪30年代山东省主席韩复榘曾在齐鲁大学的校庆大会上作过一次演讲,其荒唐和愚蠢常常被人引来逗笑取乐,现摘录如下:

诸位,各位,在座的:今天是什么天气?今天是演讲的天气。开会的来齐了没有?看样子大概有五分之八啦,没来的举手吧!很好,都到齐了。你们来得很茂盛,鄙人实在很感冒。……你们都是文化人,都是大学生、中学生和洋学生,你们这些乌合之众是科学化的、化学化的,都懂七八国英文,兄弟我是大老粗,连中国英文也不懂,我真是鹤立鸡群了。……你们是从笔筒子里面钻出来的,兄弟我是从炮筒子里钻出来的,今天到这里讲话,真使我蓬荜生辉,感恩戴德。其实我没有资格给你们讲话,讲起来就像……就像……对了,就像对牛弹琴……。

韩复榘明明是个大草包,却硬要附庸风雅,卖弄斯文,乱用词汇。其语无伦次的一派胡言,令人啼笑皆非。

## 2. 准确在口语表达中的作用

第一,就讲话者来说,语言准确是达意传情的需要。讲话的基本要求是话称物、语逮意,话传心声,言表真情,而只有准确的语言才能做到这一点。请看李燕杰的演讲辞《国家、民族与正气》中的一段话:

爱国主义就是对于祖国的热爱,就是“千百年来巩固起来的对自己祖国的一种最深厚的感情”。这种热爱和感情根深蒂固地埋置在人民的心里,成为道义上的一种巨大力量。翻开世界史,有哪个国家的人民不主张爱国?又有哪个国家的人民不把爱国精神看作是一种伟大而崇高的心灵美呢?

---

李燕杰《国家、民族与正气》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第363页。

这里对什么是“爱国主义”作了十分准确的解释,并且用两个反问来说明爱国主义对于一个国家的人民的重要性,这样准确性的语言表达有效增强了说服力。

第二,就听话者来说,准确的语言表达是使听者了悟会心的前提。听人讲话,首先要听得清楚,而听清的前提是说得清、表达准确。因为只有说得清才听得明,道得准才记得牢。讲话者准确无误地传道、授业、解惑,听话人才能入内入微地领悟、会心、共鸣。

请看下面这段欢迎新教师的致辞:

各位新老师:

你们的到来,给我们学校注入了新鲜血液(鼓掌)。这掌声证明:对于你们四位,我们是热烈欢迎的。在生理学的意义上,血液有O型、A型、B型和AB型之分。我不知在座各位老师是何种血型,也未曾做过调查。不过,你们可以相信,在非生理学的意义上,我们都是“AB型”,能接受任何“血型”;我们又都是“O型”,能输给任何“血型”。在以后的日子里,我们新老“血液”一定能友好、融洽地相处(掌声)。

据说,人体的心脏是世界上最卓越的“水泵”,每天泵出的血液达七至八吨,你们四位每时每刻泵出的“新鲜血液”,与原来的“血液”汇流在一起,无疑,我们的学校将更加充满生机!

这段欢迎辞讲得很得体、很生动,并且很准确。其准确性表现在:其一,形象化的比喻中所使用的有关血型的科学知识是准确的;其二,话中以可接纳任何血液的AB型和可以输给任何血型的O型血,来比喻学校对新教师的接纳和新老教师的携手合作,是贴切的、准确的;其三,这些话本身的遣词设句也是准确的。这样的欢迎辞言简意赅,营造出一种非常温馨和睦的气氛。

### 3. 怎样做到语言准确

首先,思想要明确,思路要清晰。要想表达准确,先要知道自己讲什么和怎样讲。只有心里想清楚了,口中才可能说清、说准。如果自己对所讲的事物或道理没有看清、看透,自己的思维处在模糊状态,用语自然不能准确,就会出现“以其昏昏,使人昭昭”的现象。

其次,有志于培养口才的人,应当建立起丰富的词汇“储存库”,以便讲话时披沙炼金,使话语准确、恰当。口语表达必须占有和掌握丰富的词汇,这样才能筛选出最准确、最贴切的词汇来表达事物或概念。巧妇难为无米之炊。如果一个人词汇不丰富,张嘴“因为”、“所以”,闭口“不但”、“而且”,颠来倒去总是那么几个词,也不会有好效果。

再者,要注意词语的感情色彩。汉语词汇的感情色彩是非常鲜明而细微的,只有仔细地推敲、体味、比较,才能区别出词语的褒贬色彩和语气的轻重。譬如说一个人死了,由于感情和态度不同,用词就大不一样,常见的词汇有:“牺牲”、“逝世”、“仙逝”、“去世”、“故去”、“离去”、“寿终正寝”、“驾崩”、“死了”、“走了”、“完蛋了”、“呜呼了”、“见阎王了”、“见上帝了”等等。这些词虽然都有“死”的意思,但其感情色彩及褒贬含义却有差别,有的甚至截然相反。在使用时一定要根据自己与对象间的关系,细致区分它们的差别,这样才会表达准确。

最后,恰到好处地使用一些有生命力的成语、典故、名言和俗语等,也能增强语言表达的准确性和生动性。

## 二、表达的精炼性

### 1. 什么是表达的精炼性

所谓精炼,就是要以较少的词语去描绘和概括丰富的生活内容。讲话精炼,历来是口才家们的优良传统。

相传,宋代大作家欧阳修有一次正与两个青年谈论修辞的精炼问题,刚好看见一匹飞奔的马把一条躺在路边的黄狗踏死了。欧阳修问:“要把刚才这事表达出来,怎样说才会精炼呢?”一个青年说:“我用20个字即可:劣马正飞奔,黄犬卧通途,马从犬身践,犬死在通衢。”欧阳修说:“用字太多,且互有重复,20个字中有2个‘马’字,3个‘犬’字,‘通衢’也与‘通途’同义。”另一个青年思考了一会儿,想出了11个字:“有犬卧通衢,逸马踏而过之。”欧阳修说:“你这简是简了些,但犬被踏死之事并未说出。”后来他自己重拟了一句:“逸马毙犬于道”,只有6个字,却言简意明,二青年称叹不已。

口语表达与书面表达在精炼方面有所区别。书面语的精炼可以字斟句酌,反复推敲、修改,而口语表达要求脱口而出,话到意明,没有自我审视的机会。因而讲话者必须多学、多练、多实践,以逐步培养讲话精炼的能力和习惯。

有人问美国第28任总统伍德罗·威尔逊:“准备一份10分钟的讲稿,得花多少时间?”他答:“两个星期。”又问:“准备一个小时的讲稿呢?”他答:“一个星期。”“如果是两个小时的讲稿呢?”他回答说:“不用准备,马上就可以讲。”这表明要把话说得精炼、简洁并不是一件容易的事。

### 2. 怎样做到语言精炼

要使自己讲话精炼,首先是要抓住要点,明确中心。讲话不精炼的原因一般有二:一是思想不明确,思路不清晰,重点不明朗;二是语言表达能力有限,想精

炼也精炼不了。所以要想讲话精炼,首先要对自己讲话的内容作认真的思考,明确中心,抓住要点,理清思路,设想好表达方式,做到心中有数。

其次,推敲文字,精益求精。讲话精炼得益于选词造句的精炼,所以口头表达时,尤其是在正式场合发言或演讲,一定要注意文字的推敲和锤炼,力求做到一字不多、一字不易,精益求精。

最后,要使讲话精炼必须克服三种口语病:一是坚决避免 嗦和不必要的重复。有人讲话,喜欢翻来覆去,惟恐别人听不明白。其实只要你讲清楚了,别人自会明白,不必要重复;重复得多,便成为 嗦。如果说,废话是无效信息,重复则属冗余信息,它们都是对有效信息的冲击和淹没,会干扰、破坏、打乱听众的思路,影响效果。二是干净利落地戒掉空话、套话。空话没有任何实际内容,而套话则是别人说滥了、听众听腻了的话,因而必须去掉。三是毫不迟疑地去掉语言恶习——口头禅,如“嗯”、“啊”、“是吧”、“这个这个”、“对不对”等。它们是语言精炼的大敌,一定要加以克服。

当然,我们在注意语言精炼的同时还应注意讲话时不能为精炼而精炼,以至于使语言变得枯燥乏味、简短肤浅。如果精炼到妨害内容的表达,那就适得其反了。另外,还要把精炼与详述、描写、铺陈、细节交待等结合起来,不可一味追求精炼而将这些有用的表达技巧都忽略了。

## 第四章 口才的技巧

口才是语言素养的表现,也是语言技巧的展示。古往今来的口才家或言辞犀利,跌宕纵横;或严密严谨,滴水不漏;或妙语连珠,咄咄逼人;或口若悬河,左右逢源;或处变不惊,巧言脱祸;或机敏风趣,妙语解窘……他们谈吐各异,才华不同,但有一个共同点,就是都善于利用娴熟的口才技巧为自己所要表达的内容和目的服务。善用语言技巧者出言有方,开口有味,一言既出,满座称妙;不懂表达技巧者反应迟钝,谈吐木讷,开口讲话便令人耳中生棘,味同嚼蜡。所以,学习口语表达需要学习语言技巧,培养口才需要掌握口才技巧。技巧决不是雕虫小技,它体现了人类的智慧,蕴含着口才家的创造,揭示了口语表达的规律,是培养良好口才的入门课。

### 第一节 语音语调技巧

#### 一、语音技巧

##### 1. 气息把握

人的声音是这样发出来的:气息进入肺脏后由胸、腹、横膈膜等部位肌肉对其进行控制,使其形成一个冲击波逆流而上,打击声带,此时声音比较单纯;经过口腔各个发音部位把字咬出来,然后经过共鸣器的共鸣,使声音美化。

科学的发音首先要学会正确的运气。“气乃音之帅”,“气动则声发”,只有运用科学的运气发音方法才能使声音更加清亮、甜美、持久。要达到这个地步,平时要加强训练,掌握胸腹联合呼吸法。其要领是:双目平视,双肩放松,两肋张开,横膈膜下降。无论是站姿还是坐姿,胸部都要稍向前倾,小腹自然内收,双脚平放地上。做到以意领气,意到气到。

吸气的要领是:全身放松,舌尖微翘抵上齿背,扩展两肋,向上向外提起,感到腰带渐紧,后腰有一种胀开的感觉,横膈膜下压腹部,扩大胸腔体积,小腹内收,气贯“丹田”。吸气时嘴微闭,用鼻吸,做到快、静、深,将气吸到肺底。

呼气的要领是:控制两肋,使腹部有一种压力,舌尖抵下齿背,由翘变平,将气均匀地往外吐。呼气时要用嘴,做到匀、缓、稳,为了不至于将气一下泄出,呼气时可保持吸气的状态。

呼吸时要注意:吸气时,要尽量吸得足、吸得深,以此获得巨大的原动力;呼是整个发音的过程,呼时气从胸腔向外运行,要走一条线,把气归拢在一起。采用这些方法呼吸能进气快,到位深,运气长,好控制。

练习呼吸,可以采用下面的方法进行训练:

- (1) 闻花香:好像眼前有一朵花,香气四溢,深深吸进,控制一会儿,缓缓送出。
- (2) 深深吸口气,模拟吹桌面上的灰尘。
- (3) 咬紧牙关,吸气后,从牙缝中发出“咝——”声,要求平稳均匀。
- (4) 数数,从一数到十,循环往复,一口气能数多少遍就数多少遍,要清晰响亮。
- (5) 一口气反复念“吃葡萄不吐葡萄皮儿,不吃葡萄倒吐葡萄皮儿”。
- (6) 采用惊喜、痛苦、远距离等方式喊人的姓名。

## 2. 共鸣控制

共鸣,也叫“共振”,是指一个发音体引起另一个发音体发出频率相同的音响的现象。人体有天然的共鸣器官。直接引起语音共鸣的是声带上方的喉、咽、口、鼻腔;此外,胸腔、前额、两颧部分也有共鸣作用。说话用声的特点是以口腔共鸣为主,以胸腔共鸣为基础,略带一点鼻腔共鸣。运用共鸣音讲话,可以使声音既丰满圆润,洪亮浑厚,又朴实自然,清晰真切,听来富有“磁性”;还可以保护嗓子,避免声音嘶哑。

共鸣控制技巧主要是处理好“通”与“挂”(或“畅”与“阻”)的关系。“通”,即发音的声带要通畅,不憋不挤。发音时,颈部、脊背要自然伸直;胸部要放松,不僵不憋。喉头要放松,口腔要打开,气流可以十分通畅地向上向前流动。如发————。“挂”,发音的声道虽然是贯通的,但声音却不宜直通通地放出来,而要控制好气流,使其产生一种被吸住的感觉,好像“挂”在前硬腭上。这样在发音时才能明朗、厚重、省力。譬如,你可适当打开后槽牙,从容地发复韵母 i、ei、ou、o,体会声束沿上腭前行、“挂”于前硬腭的感觉。

共鸣音的获得需要对喉腔、咽腔、口腔、鼻腔、胸腔进行有针对性的训练,这



里简单介绍几种共鸣训练技巧:

(1)“哼鸣”练习:放松喉头,把“哼”的感觉置于收气的呼吸状态上。练习时发音部位不要太紧。

(2)半打“哈欠”,即闭口打一个“哈欠”,喉咙里呈打开状态,软腭提起,伴发“”音,体会软腭升起和下垂的不同状态。

(3)“气泡音”练习:嘴闭,用轻匀的气流冲击声带,使之发出细小的抖动声。

(4)模仿汽笛长鸣“di”,可平行发音,也可由小到大或由大到小变化进行。

(5)音阶层递练习:由低到高,由高到低,或高低变化层递训练。

(6)夸张四声练习:练共鸣时要善于寻找感觉,持之以恒,坚持训练。如:

山——明——水——秀

鯤——鹏——展——翅

### 3. 字正腔圆

中国的戏曲和歌唱历来十分重视吐字的字正腔圆,戏曲界素有“千斤话白四两唱”的说法。“唱”尚且如此重视吐字,作为口才核心的“说”就更应当如此了。字是意义和情感的载体,人们讲话时的吐字功夫,对思想感情的表达有重要影响。

字正腔圆之于口语表达的吐字,指的是字音的精纯和准确。近听,语音纯正,吐字清晰;远听,声音明亮,圆滑优美。具体来说,语音字正腔圆包括两方面的含义:一是“真”,即字真、音纯、调准,按普通话语音规律发音,不能错,也不能含混,真真切切,利利落落;二是“美”,即发音好听、圆润、优美,富于艺术性。“美”与“真”若完美结合,讲话便会字正腔圆。

字正腔圆的核心,是要掌握吐字归音的技巧。吐字归音是我国传统戏曲中对吐字方法的概括,是指对字头、字腹、字尾的完整处理过程。一个字音的头、腹、尾不仅要分得明,还要连得好、听得清,使之符合音响学的美感要求。有人将其概括为:“字头摆得准,字腹响度大,字尾收到家”,形成吐字归音过程的“枣核形”。

吐字归音的基本要素是:

字头,也叫“出字”,包括声母和韵头。发音时要准确有力,叼住弹出。这主要是控制好声母的发音部位、发音方法和韵母的四声。

字腹,也叫“立字”,指韵母中的主要元音。发音时要拉开立起,圆润饱满。口腔应开合适度,松紧相宜,立音舒展丰满,坚实稳定。

字尾,也叫“归音”,即韵尾的处理。发音时口腔由开到闭,肌肉由紧到松,声音由强到弱。做到归音趋向鲜明,到位弱收。

当然,上述的吐字归音方法不是绝对的。我们说话不是“念字”,在语流中不可能把每个字音都“发到家”,否则就变成了幼儿园里教拼音了。而且,不同声、韵、调的字,在吐字上也有差异,不能一概而论。

吐字归音可以运用如下方法与材料进行训练:

- (1) 弹唇:双唇紧闭阻住气流,然后突然打开,爆发出“b”或“p”音。
- (2) 转唇:双唇紧闭,用力撮起,顺时针转360度,再逆时针转360度。
- (3) 弹舌:舌轻触上齿背,用气冲击使舌跳动。
- (4) 卷舌:舌尖抵触硬腭,上卷直至软腭发“er”。
- (5) 提腭:发“ ”音,提起软腭,使口腔充分打开。

#### 4. 音质、音量、音高的运用

音质即声音的品质。每个人的发音器官共鸣器的形状不同,发音方法不同,因而发出的声音就会有音质上的区别。音质的好坏有两个显著的标志:一是好的音质听来甜润、清亮、优美,令人悦耳爽心;不好的音质粗糙、沙哑、低暗,犹如撕裂破布,刺耳烦心;二是好的音质富于变化,可以根据讲话内容的需要变出不同的声音,而差的音质缺少变化,单调呆板,不适于作艺术化表达,也不宜摹拟各种声音。一个人音质的好与差,是由多种因素形成的。有先天的因素,也有后天的因素。但不管这些因素如何,只要进行刻苦的训练,掌握正确的发音方法,是完全可以改进自己的音质的。对于音质条件较好的讲话者来说,应当向语音表达的多样化、艺术化、优美化方面发展,充分开发音质的潜力,使自己讲话悦耳动听,而成为口才高手;对于先天音质条件不太好的人来说,应当多加训练,提高音质的质量。还可以充分利用自己音质的特点,形成自己的语音风格,发展语言个性。中央电视台的节目主持人李扬,就是利用自己音质的特点,为电视剧《西游记》中的孙悟空、动画片中的唐老鸭配音,而达到惟妙惟肖的艺术效果的。

音量,是指声音的大小。人们讲话时,声音的大小会不断地变化。这个变化不是无目的、随意的,而是由思想感情的变化所决定的。思想内容重要之点、情感激烈之处,声音就要大些;反之,就可以小些。试比较下面这两段演讲词:

2003年10月16日,我国航天英雄杨利伟迈出“神舟五号”舱门,面对欢呼的人群说的第一句话是:

这是祖国历史上辉煌的一页,也是我生命中最伟大的一天!

美国前总统里根在“挑战者”号航天飞机遇难机组人员悼念仪式上的演说的开场白是：

今天，我们聚集在一起，哀悼我们所失去的七位勇敢的公民，共同分担内心的悲痛。

前面杨利伟的话说起来是慷慨激昂、充满自豪感的，声音较重、音量较大；后者里根的话是悼念遇难的航天员，内心是悲伤而缅怀的，声音应该低而缓较弱，音量较小。

讲话时音量的大小有两点基本要求：一要恰当、适度。声音当大则大，当小则小，当平则平。大，决不可大到声嘶力竭的程度；小，也不可小到别人没法听到的地步。二要顺畅、自然。音量不可没有根据地忽大忽小。生硬地变换音量，不仅听来不自然、不舒服，还会引起误会，干扰内容的正常表达。总之，音量的大小变化是由思想感情决定的，而恰当的音量，又会有助于思想内容的表达。

音高，就是声音的高和低，包括声音的升和降。语音的高低、升降，不仅赋予语句以抑扬顿挫的特点，而且也体现出一定的思想感情。

音高可分为高音、中音、低音三种。这三种音各有特点：高音比较高亢、明亮；中音比较丰满、结实；低音则比较低沉、宽厚。不同的音高有不同的作用，产生不同的表达效果。一般内容适于用中音，重要内容和强烈的情感适于用高音去表达，而悲伤、惋惜、深思一类的内容更适于用低音。

语音的升降与声音的高低是一致的，声音高的地方用升调，声音低的地方用降调。在一段话中如果思想内容逐层深入，情感越来越激烈，我们就可以用升调；反之，如果内容由重到轻，情感由激昂变得沉重或舒缓，就宜于用降调。另外，疑问句、反问句或提示句，要用升调，如：“他来了？”而叙述句要用降调，如：“他来了。”

音高与音强密切相关。一般表示快乐、悲壮、责备的句子，声音是先强后弱；表示不平、热烈的句子，声音是先弱后强；表示满足、优雅、庄重的句子，声音是中间强而头尾弱。

总之，语音的变化要以传情达意和悦耳动听为目的，从特定的内容和情感出发，使语音的表达准确、质朴而自然，以增强语言的表现力和感染力。

## 二、语调技巧

语调是由音量的轻重强弱、音调的抑扬顿挫、节奏的起伏快慢和语速的停顿连接构成的一种“调式”，具有明显的表意功能。一个人说话的语调能代表他当时的情绪，甚至反映出这个人的性格。譬如，语调明朗、干脆利落、不带尾音的

人,一般性格开朗,处事果断;语调轻柔、婉约,这样的人一般性格温柔,待人和善;而语调激昂、嗓门粗大的人,一般都性格爽朗,办事风风火火。人的感情丰富多彩,千姿百态,喜、怒、哀、乐、爱、欲、憎、忧、悲、恐等各具特色。在表达这些感情色彩时,必须运用声音的轻重、表达的停连、语调的起伏、速度的快慢、语气的变化等技巧去塑造、去体现。语调技巧一般包括以下内容:

### 1. 把握语调升降变化

语调的升降变化能表达不同的语气。同一语句由于语调升降的不同,便可以表达多种多样的感情。譬如:

这是一百万元?(啊!好吓人哟!)——吃惊

这是一百万元?(别吓人了!)——轻蔑

这是一百万元?(糟!)——后悔

这是一百万元?(好高兴啊!)——喜悦

这是一百万元?(真稀奇)——好奇

这是一百万元?(开玩笑)——疑问

语调分为平直调、下降调、上扬调和曲折调四种。

平直调,调子始终保持同样的高低,常用来表示严肃、冷淡、叙述等语气;

下降调,调子先平后降,多用于陈述句和感叹句,用来表示肯定、感叹、请示等语气;

上扬调,调子由平而高,多用于疑问句,用来表示反问、疑问、惊异、号召等语气;

曲折调,调子升高而降,或降而再升,常用来表示含蓄、讽刺、意在言外等语气。

请看下例:

例 1:英雄已经离开了我们,但他们的精神永存,我们要永远纪念他们、学习他们。

例 2:他是一个了不起的人才!

例 3:大家都有一支笔,有一张嘴,有什么理由拿出来讲啊!有事实拿出来说啊!

例 4:他的风格啊,哼,真是太高了!

例 1 用平直调,表示庄重、严肃、缅怀的感情。例 2 用下降调,表示赞美、肯定的感情。例 3 用上扬调,表示反问、疑问、惊讶、鼓动等感情。例 4 用曲折调,

表示讽刺、反语、双关等感情。

## 2. 处理好重音

重音也叫重读,在口语表达中,它有强调重点、突出主要情感的作用。语句中的词语在语义上并非完全并列、同等重要,而是有主有次,轻重有别。表达者有意对那些重要的语词(音节)加以强调和处理,这些语词就是重音。同一句话,由于重音位置的移动,表意的重点就会发生变化。如“今天我来这儿讲课”这句话,重音不同,语意就不同:

今天我来这儿讲课(明天不来)  
今天我来这儿讲课(不是别人来)  
今天我来这儿讲课(明天在别处讲)  
今天我来这儿讲课(不是来聊天)

由此可见,重音的位置对语意有重要影响。把握重音的关键是找到重音的确切位置,这就需要明确讲话的重点,弄清话语主旨,真正把握每句话的表意重点;而表意的重点词语往往就是重音的位置。能否正确使用重音,是准确表情达意的关键。请看下面这段演讲:

听了我这个演讲题目,也许有的同志会说:“跳,有什么好说的?”可是我要说跳,我要说一说朱建华打破世界记录时,那振奋人心的一跳!

这一段话中有三个“跳”字,第一个“跳”字应该重读,以便告诉人们他为什么要说“跳”——因为有人觉得“跳”不值得说;第二个“跳”字不必重读,而应该把重音放在“要”字上,表明演讲者有心在“跳”这个问题上作文章;第三个“跳”字重读是为了点明题意。

## 3. 巧设停顿

停顿是指语言顿挫,它在口语表达中的作用有二:首先,停顿起着标点符号的作用,它作为话语中换气的间隙,既表明上句话的结束,又是下句话的前奏,以此加强语言的清晰度和表现力。其次,停顿能使口语抑扬顿挫,它以间歇的长短、一定时间单位里次数的多少,形成讲话的节奏,给人以韵律美。

停顿要得当,应当根据传情表意的需要合理设置停顿,而不可随意为之。停顿的位置不同,一句话表达的语意就会不同。如:

你 知道我不知道? (问是否知道自己)  
你知道 我不知道。(承认自己不知道)

你知道 我不知道？(不承认自己不知道)

你知道我 不知道？(想证实别人不知道)

你知道我不 知道？(不相信别人知道)

你知道我不 知道。(明白别人知道)

巧设停顿有时能造成言外之意和弦外之音,让人觉得“此时无声胜有声”。训练有素的口才家往往善于利用语句的停顿,让听众去思索、回味和期待,以获得理想的语言效果。如英国政治家赖白斯曾在伦敦参事会演讲劳工问题。讲到中间,他突然停下来,眼睛盯着自己的手表。正在大家疑惑不解时,赖白斯突然大声说:“诸位刚才所感觉到的这局促不安的 72 秒时间,就是每个普通工人垒起一块砖所用的时间。”听众了悟,掌声四起。

巧设停顿要注意处理好停与连的关系。练习下列例句时要做到停中有连,连中有停。

例 1:中国队|打败了美国队|获得了冠军。

例 2:王后听说白雪公主还活着,|气得直咬牙齿:|“哼,|哼,|谁比我美丽,|我 就要害死谁!”

例 3:自古被称作天险的长江,被我们 征服了。

例 4:她吓昏了:“我……|我丢了 佛莱士洁夫人的 项链了|。”

以上几处,例 1 有两处停顿,“中国队”后与“美国队”后,表示两种相反的意思;例 2 在“我”后作较长停顿,并插入急吸急呼,吐粗气,表明王后毒辣、凶残的本性;例 3 为突出“征服”一词,有意缩短逗号停顿,而在“被我们”后作较长停顿,突出了征服长江的英雄气概;例 4 两处长时间停顿表现了主人公的惊惧之状。讲话时哪里停顿长,哪里停顿短,哪里不用停顿,这其中的关系需要用心揣摩,悉心把握。

#### 4. 快与慢的技巧

口语表达中,语速快慢的把握与感情色彩有密切联系。表示激动、惊喜、愤怒等感情要加快速度;表示思索、爱慕、痛苦等感情要放慢速度。试朗读下列例子,作快与慢的训练:

请看下面这段演讲词的快慢表达:

这些中国和世界诗坛的巨星,对恶——他们是愤怒的诗人;对美——他们是爱情的诗人。他们充满了爱与恨的诗,超越了时间、空间的界限,超越了民族、国家的界限,被世界人民世代地歌唱着。像黄钟大吕,响彻人

间;如雷鸣电闪,振聋发聩;似日月高悬,照耀天地!(快速表达)

我们的尊敬和礼赞,只能献给这样的诗人和诗!(慢速表达)

在世界诗的太空上,同样是群星灿烂的。在德国有海涅;在俄国有普希金;在英国拜伦;在法国有雨果;在意大利有但丁;在美国有惠特曼;在印度有泰戈尔;在智利有聂鲁达;在匈牙利有裴多菲;在波兰有密茨凯维支……(由慢到快)

没有爱和恨,便没有真正的诗。(由快到慢)

### 5. 善用语气色彩

语调离不开语气,语气是用不同的声音和气息表达不同的语意和情感的技巧,它是口语表达中“神”与“形”的综合体,一般都带有感情或情绪色彩。常见的语气色彩一般可分为五组十种:

(1) 爱与憎:表达爱的感情一般要“气徐声柔”,口腔松宽,气息深长,给人以温和感;表达憎的感情一般是“气足声硬”,口腔狭窄,气息猛塞,给人以挤压感。

(2) 悲与喜:表达悲的感情时,一般是“气沉声缓”,口腔如负重,气息如尽竭,给人以迟滞感;喜的感情一般是“气满声高”,口腔似千里轻舟,气息似不绝清流,给人以跳跃感。

(3) 惧与欲:表达惧的感情时,一般是“气提声凝”,口腔像冰封,气息像倒流,给人以紧缩感;而表达欲的感情一般是口腔积极敞开,气息力求畅达,给人以伸张感。

(4) 急与冷:表达急的感情一般是“气短声促”,口腔似弓弦,飞箭流星,气息如穿梭,经纬速成,给人以紧迫感;而表达冷的感情一般是“气少声平”,口腔松懈,气息微弱,给人以冷寂感。

(5) 怒与疑:表达怒的感情时,一般是“气粗声重”,口腔如鼓,气息如椽,给人以震动感;而表达疑的感情一般是口腔欲松还紧,气息欲连还断,给人以踟蹰感。

讲话者在运用这些语气色彩时,不要生搬硬套,而应与感情的自然流露融为一体。因为“感有万端之异,言有万态之殊”,只有合情、合理、合度地运用,才能达到充分地传情达意的目的。

## 第二节 叙事说理技巧

### 一、叙事技巧

在叙述性的话题中离不开叙事,也就是要叙述一件事情的经过。譬如,在日常交谈中,你常常要把自己耳闻目睹的事告诉对方,以增添谈资;在演讲中,你声情并茂地叙事会深深吸引听众,引起大家的共鸣;在论辩中,你可以用所述之事作为论据来支撑论点,使你的论辩有理有据,立于不败之地。因此,叙事具有广泛的实用性,掌握一定的叙事技巧有着特殊的重要性。叙事的方法与技巧多种多样,这里介绍常见的几种。

#### 1. 略说与详说

略说,也叫“概说”,就是以简洁概括的语言浓缩事件经过,勾勒其大致轮廓的方法。它注重的是事物的总体和全貌,很少展示细节,话语较为简约。请看下面这段演讲词:

在座的各位,请让我先讲一个故事。

在古希腊神话中,有一位名叫皮克马利翁的雕刻大师。他在将一根象牙雕成美女的时候,对这件作品产生了感情。于是,他对象牙美女倾注了自己全部的心血和爱,每天深情地雕呀雕呀……最后,感动了上帝,上帝让象牙美女有了血肉,有了生命,有了情感,有了智慧,并让她和皮克马利翁结成了终身伴侣!

在这段话中,演讲者只用了 100 多字就勾勒出一个完整的故事。话语十分概括,条理清楚,体现了叙事中略说的简洁、明快、练达、节省时间等特点。

详说,是用叙述与描写相结合的语言详细展示事情细节的叙事方法。它常常要用生动形象的语言,把人物、事件、场景的状态、特征、过程等绘声绘色地描绘出来,以产生真切而感人的语言效果。详说的具体作法主要有:刻画肖像,表现风貌;描摹言行,显示精神;描绘景色,烘托气氛等。请看下面这段演讲辞:

肖邦是一个大音乐家,这是大家所熟悉的。在他就读音乐学院的时候,已经是很有名气的音乐家了。他 19 岁那年,从音乐学院毕业。毕业后他到



维也纳举行过两次演奏会,第二年春季又在华沙演奏,都获得了极大的成功。老师和同学都劝他到国外深造。当时的波兰正遭受沙俄统治者的蹂躏与侵略,他虽然热爱祖国,想留在祖国,但现实环境会窒息他的艺术才能,所以他接受了师友们的建议,于1830年出国。在出国前的告别宴会上,朋友送给他一个银瓶,其中装满了波兰土地上的泥土。他出国不久,听说国内发生了反对沙俄统治的武装起义,他想马上回国。但在回国的路上听说起义被沙俄政府镇压了。他只好取消回国的念头。就这样,他在国外颠沛流离19年。这瓶祖国的泥土,也一直伴随着他。

这段话十分详尽具体地描述了大音乐家肖邦热爱祖国的感人故事,演讲者通过肖邦随身携带一个装满祖国泥土的银瓶的细节,让这种爱国之心得到具体而充分的体现,具有很强的感染力。

在实际应用中,特别是在演讲或长篇发言时,略说与详说往往交替运用,应做到详略得当、疏密相间。这种叙事技巧的一般规律是:与主题联系紧密处要详说,反之要略说;事情高潮时要详说,过渡时要略说;能创造气氛感染听众处要详说,平淡处要略说;鲜为人知处要详说,尽人皆知处要略说。该详说处要口若悬河,极尽渲染之能事;该简略处则要惜字如金,不多说一句话。

## 2. 顺说和逆说

顺说是按照一定的时空发展顺序述说某件事情经过的叙事方法。任何一件事情的形成总有一定的自然发展过程,并且常有开端、发展、高潮、结局的不同发展阶段。讲话者按照事物的客观发展经过来展开话题,便是顺说,这是一种较常见的叙事方式。请看《永开不败的玫瑰》中的一段演讲词:

两个月前的一天是我23岁生日。清晨当我迈着轻快的步伐走进教室准备像往常一样开始讲课时,学生们突然齐声唱起了《生日快乐》。我回头一看,惊呆了。黑板正中画着一个漂亮的三层大蛋糕,每层蛋糕的边缘都镶着精美的图案。还没等我回过神来,班长就将一支鲜艳娇美的红玫瑰递到我的手上。这是梦吗?这似乎只有在电视电影里才能看到,但这不是梦,一切都是那么真实,都发生在我眼前。“WE LOVE YOU!”学生们清脆的声音响彻教室。这是学生对老师崇敬喜爱之情的最真表达,是发自学生肺腑的心声。泪水打湿了我的眼眶,我激动地说:“I LOVE YOU!”学生们全体

起立鼓掌,一时间,掌声扇动着泪水,泪水浸泡着掌声。

这段感人的故事就是按顺说方式叙述的。从这里我们不难看出顺说技巧的突出特点:符合客观事物的发展规律,便于听众理解;条理分明,利于说者表达;叙事真切具体,有助于叙述充分。

逆说是一种倒叙的叙事方式,它往往是从一件事的结果或高潮处开始,然后再叙说事情的原委和经过。演讲词《当我重新站起来时》中有这样一段话:

朋友们,当我走上讲台的时候,你能觉察出我的腿曾两次摔断过吗?是的,你已经不能觉察出了。可是,我的腿却实实在在是曾经摔断过两次的,摔断过两次啊!朋友,你也许会问,你是怎样重新站起来的呢?今天,我要把10年来两次难忘的经历告诉大家。

这里便是先从事物的结果说起,然后再说明原委。这种逆说法可以造成悬念,引人入胜;又可以酿造气氛,先声夺人;还可以使叙事波澜起伏,扣人心弦。

顺说和逆说有时亦可交替进行,讲话者应根据讲话主旨的需要灵活处理。

### 3. 波澜与高潮

叙事中的波澜,是指表达时的起伏变化。叙述一件事应当一波三折、波澜起伏、张弛有致,这样才会对听众产生吸引力。如果平铺直叙地说下去,必将淡而乏味、平而无趣。掀起波澜的方式有:

(1) 设置悬念。也就是俗话说的“卖关子”、“留扣子”、“埋伏笔”。具体作法是:或者把结局前置,然后说明原委;或者先点出关键,再进一步诠释;或者欲扬先抑,把听众引入“歧途”,再揭出谜底、真相等。

(2) 制造起伏。叙事时巧用照应,使事情一波三折,跌宕起伏,抓住听众的情绪和思路。

(3) 有张有弛。事情本身有些是紧张生动的,有些则是舒缓平淡的,叙述者将二者相互作适当穿插,使其一张一弛,徐疾有致。

(4) 断续交替。在讲述事件过程时,适当中断原过程而插入一些描述、介绍、议论、回忆、背景等内容,使叙述过程作短暂的中断后再继续进行下去。

高潮是事件的矛盾冲突发展到最尖锐、最紧张的阶段,是决定矛盾双方命运和发展前景的关键一环。就事件发展的过程来说,一般都会有高潮。叙事者要

---

章岚《永开不败的玫瑰》,载《演讲与口才》,2002年第1期。

黄寒梅《当我重新站起来时》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第503页。

善于抓住高潮、强化高潮、渲染高潮,使事件的高潮成为讲话的高潮,以此去赢得听众,打动人心,获得理想的表达效果。有些事件可能没有明显的高潮,但总会有精彩的环节、动人的场面、闪光的语言、感人的细节、特殊的氛围等,讲话者仍可将其作为高潮来处理,使这些地方成为事件发展最动人的部分,同时也成为口语表达最精彩的部分。

造成高潮需要技巧和口语表达能力。比如铺垫蓄势、衬托对比、强调突出、设网解扣、层递阶升等等,都可以酝酿和制造出高潮来。美国的林肯在葛底斯堡的一次演讲,不到3分钟,听众鼓掌5次;陈毅元帅1962年在广州作关于知识分子问题的演讲,听众欢笑失声达62次之多,这表明他们很善于创造高潮。李燕杰在《国家、民族与正气》中讲爱国主义问题时,一连讲了肖邦、贝多芬、屈原、文天祥等不同国家和时代六个人的爱国事迹,每个故事中都有精彩的高潮,所以他的演讲才能发人深思,令人感动。

#### 4. 拙说与巧说

拙说是一种拙朴的语言表达方式和技巧。其特征是语言拙朴无华,坦率得体,词语通俗,明白易懂。

拙说的表达要求是:在话语的词汇选择上,要多用平实、率真、质朴的词语;就讲话主体上说,表达者要有坦直的品格,真挚诚恳,不藏不隐,心中想的就是口中说的,给人一种心口如一、自然亲切、诚实可信的感觉;在表述方式上不铺排、夸张和渲染,尽量不用文言、生僻词语和复杂长句,而多用谚语、俗语、成语、短句。下面的例子便是典型的拙说叙事。

在一次综艺节目中,节目主持人曹可凡说到陈佩斯的“光头”:

曹可凡:现在中国艺术界丑星颇为走红,现在有人把你也归入到这一行列里,你有什么想法?

陈佩斯:我觉得挺愤愤不平的。我的脑袋很圆正啊!而且也比较匀称。鄙人剃光头的一个重要原因是我的脑袋确实长得精彩。你想,一般人剃了光头以后,本质就暴露出来了,这儿凸一点,那儿凹一点,就不怎么好看。而我的脑袋很圆,佛教上讲“圆则通”,所以我这个人做什么事都一帆风顺。

曹可凡:啊,光头也是智慧的象征,俗话说得好:聪明绝顶。

巧说是一种高超的口语表达技巧,它是在一定的思想感情、文化修养、生活阅历、性格气质的基础上,表达口才艺术的生动体现。在叙事性话题中,巧说主要表现为:对事件本身要选准基点,突出重点,分清条理,设置波澜,制造高潮,虚实得体,详略得当;在表达技巧上,可以巧打比方,巧使夸张,巧设悬念,巧用幽默等;在遣词造句上,要锤炼词语,变换句式,巧用古语、成语、典故、俗语和歇后语

等;在势态辅助语上,要注意运用表情、手势、体态来传情达意;最后,还要善于运用艺术发声技巧,如使用笑语、拟声、变换语调、语速等来达到巧说的目的。下面是一个巧说的例子:

在一次综艺晚会上,台湾艺人凌峰登台:

凌峰:大家好!我叫凌峰,凌峰的凌,凌峰的峰(众大笑)。你们听过凌峰的歌没有?(有的回答“听过”,有的回答“没有”。)

凌峰:没有听过凌峰唱歌的朋友,终身遗憾(众笑);听了一次凌峰唱的歌,又遗憾终身(众大笑)。

## 二、说理技巧

说理就是讲道理。它是一种运用抽象的思维形式,以概念、判断、推理等逻辑手段去揭示生活本质的口语表达方法。议论性的讲话,如论辩、学术性发言、论说性演讲、法庭辩护、谈判,以及一些社交谈话等,一般都需要说理。

说理性口语表达的基本要求是:从讲话者方面来说,应当有追求真理、主持正义的精神,不主观武断、不偏狭片面,在态度上要认真、自信、客观、公正。从说理内容上说,观点要鲜明,具有针对性;论据要充分可靠,具有可信性;论证要严密,合乎逻辑性。在话语表达上,说理性语言要求准确、鲜明、简练、生动,做到既庄重、严谨,又明快、生动,形象和诙谐。

口头说理与书面文字说理是有差别的。譬如,书面说理可以十分抽象,而口头说理的对象和问题一般都比较具体;书面说理文字可供读者反复阅读、仔细思索,而口头说理则说过即逝,必须立竿见影、当即见效等。因而,讲话中的说理必须从口语表达的实际出发,掌握一定的说理技巧。这里介绍几种主要的说理技巧。

### 1. 分析法

分析法就是通过分析问题和剖析事理,来揭示论点和论据之间的内在因果关系,以证明自己论点的正确,达到以理服人的目的的方法。

譬如,唐朝宰相魏徵,是我国古代一位著名的说辩家。他辅佐唐太宗 17 年,进谏数百次,多为唐太宗所采纳。贞观六年(632 年),唐代正处在太平盛世,群臣奏请太宗前往泰山举行封禅大典,以显文治武功。惟独魏徵一人反对,认为此时封禅不妥,于是向太宗进谏道:

陛下功业虽高,但恩泽尚未及全国;国家已太平,但物资还不丰富;外邦虽已臣服,但还不能满足他们的要求;好兆头虽多次出现,但法网还嫌严酷;年成虽说不错,但仓库还是空乏。所以,我认为不可举行封禅。

魏徵一口气列举了五个事实,说明“不可封禅”的理由,颇具有说服力,使得本来打算接受群臣奏请前往泰山封禅的太宗沉默不语。魏徵见进谏初步奏效,接着又说:

一个刚刚病愈的人,就让他扛上一石米日行百里,这样做肯定是不行的。那么,我们的国家刚刚治好战乱的创伤,元气还没有恢复,就急于向上天报告功绩,当然是欠妥当的。

太宗见他说得在理而进一步动摇。魏徵接着又说:

再说,东封泰山,万乘千骑,要耗去大量资财。若再遇上灾荒,风雨骤变,不明事理的人横生是非,那更是悔之莫及!

魏徵的三段谏词,层层深入,步步递进,环环相扣,最后得出毋庸置疑的结论。唐太宗三思后,欣然接受了他的进谏,停止了封禅。在这段说理中,魏徵运用了分析矛盾的方法。他首先提出五个问题,剖析这些矛盾中潜伏的不利因素,然后又以形象的比喻增强说服力,最后又回到现实中分析利弊得失,层层递进有如剥笋,说理透彻深入,具有很强的说服力,充分显示了分析法的特点。

## 2. 直驳法

所谓直驳法,是指在说理时以确凿的事实或无可辩驳的道理作论据,以直接证明对方论点或论据的错误,从而驳倒对方的方法。比如:

在抗日战争时期,在一次国共代表参加的会议上,国民党代表指责说:“三民主义就是三民主义,为什么共产党要加上‘革命的’形容词!”共产党的代表周恩来当场反击说:“你们自称是孙中山先生的信徒,你们没有读过《建国方略》这部书吗?孙中山在这部书的开头就说:‘余所著之三民主义乃革命之三民主义。’可见,我们只是把‘之’字改成了‘的’字,有什么不对?”对方哑口无言。

直驳法的说理性,关键在于抓住对方主要论点和论据的漏洞,有的放矢地用事实加以批驳、揭露,使对方不能立足。再看一例:

一天,我国海关检查人员从一名英国水手的皮箱里,发现了一瓶可疑的牙痛粉,经鉴定是毒品,公安人员立即传讯了这名水手。“你知道这是违禁毒品吗?”“对不起,这不是我的,是一名华侨旅客托我带的。”“他是什么时候什么地方交给你的?”“前天晚上,我正在甲板上升国旗,忽然发现挂倒了,正

在重挂的时候,这位旅客走上来交给我的……”你升的是中国国旗?”我们是英国商船,当然升的是英国国旗。”审讯人员说:“够了,先生,你编造的故事太离奇了。按常规,轮船早上升旗,晚上降旗,你说晚上升旗,显然是谎言;升的是英国国旗,而英国的米字旗是无所谓正倒的”。

英国贩毒者无言以对。

这里,我公安人员与英国贩毒者针锋相对地辩论,就是用的直驳法。

### 3. 举例法

举例法是一种列举事例以说明道理的说理方法。它通过对事例进行阐释分析,归纳总结,用事实及其蕴含的真理来证明自己持论的正确性。这种举事明理的方式有理有据,理据统一,能产生无可辩驳的说服力。

比如李燕杰在题为《国家、民族与正气》的演讲中,一开始就提出论点:“爱国主义就是对于祖国的热爱,就是千百年来巩固起来的对自己祖国的一种最深厚的感情。”接着,他选了六个事例证明上述观点:(1)举世闻名的波兰音乐家肖邦出国携带一个装满祖国泥土的银瓶,他病危时要求朋友把伴随他多年的波兰泥土撒在他的墓穴之中,而把他的心脏带回波兰。(2)大音乐家贝多芬坚决拒绝为侵略维也纳的拿破仑军官演奏。(3)我国古代诗人屈原九死未悔的爱国情怀。(4)民族英雄文天祥被囚时写下的与祖国生死与共的悲壮诗句。(5)19岁学生舍安平写的情深意笃的爱国诗;(6)一位归国华侨的不凡经历及爱国志向。这六个事例从古今中外的不同侧面令人信服地说明了“爱国主义是一种伟大而崇高的心灵之美”的观点,非常有说服力。

运用举例法需要注意:(1)举例要真实,如果事例虚假就失去了说理的基础;(2)举例要恰当,即所述事例及其所包含的意义与观点要吻合;(3)举例要典型,所引事例要反映事物的本质,具有代表性和说服力;(4)要分析事例,从事例中揭示启人心智的道理,以证明观点。

### 4. 类比法

类比法是利用事物的相同属性或相似点,进行比较、对照,由个别推出个别的说理方法。比如,有位县长在干部会议上谈到工作方法时说:

我们办事情,要分清主次先后,轻重缓急,不能不顾实际,乱抓一气。也要防止犹豫不决,错失良机。《应谐录》上有这样一个故事:一群大雁在空中飞翔,哥哥拿起弓箭,瞄准大雁,正要射箭,他转头对弟弟说:“如果射中了,煮了吃好吗?”弟弟说:“不飞的雁是煮了吃好,飞着的雁是烤了吃好。”一个要煮,一个要烤,争论不休。只好去请一老伯调解。老伯说:“一半煮一半烤好啦!”两个人赶快回到原地准备射雁,可是大雁已经飞得无影无踪了。希

望我们大家要吸取这样的教训。

县长在这里巧借故事来说明办事不能“犹豫不决,错失良机”的道理,十分有力且有趣。

类比法说理要注意的是,所比之事所包含的道理一定要与自己的观点相吻合、相贴切。不能牵强附会,也不能搞机械类比,强词夺理。

## 第三节 修辞逻辑技巧

### 一、修辞技巧

修辞,就是运用各种巧妙而有效的方法,把言谈话语修饰得情真意切、理透意明的表达技巧。修辞要运用各种修辞格。而修辞格的种类很多,并且还在不断出现新的辞格。现在为人们认可的辞格就有100多种。这里拟介绍在口语表达中最常用的几种:

#### 1. 比喻

比喻,就是打比方,即从彼物比此物。具体来说,就是在述说一个比较抽象、深奥、生疏的事物时,听众往往难以理解意会,于是讲话者使用一个具体、浅显、熟知的事物去说明或描述它,使所述之事更具生动性和形象性。

比喻一般由本体、喻体和喻词三部分组成。本体是被比喻的事物;喻体是用来作比的事物或对象;喻词则是表明比喻关系的词语,如“好像”、“恰似”、“像……一样”等等。比如,毛泽东曾说,有些人写文章长而空洞,就像“懒婆娘的裹脚,又臭又长”。这里,“长而空的文章”就是本体,“臭而长的裹脚”是喻体,“就像”是喻词。

运用比喻技巧时,要注意比喻必须具备的两个条件:一是本体和喻体应当是不同的东西,二者应当有质的差异,否则就成了类比;二是两者之间又要有某种相似之点。通常情况下,本体比较抽象、深奥,是交际和说辩对象感到生疏的;而喻体则比较具体、浅显,是听话人所熟悉的。

譬如,最初发明电话时,许多人不知电话是什么,发明家爱迪生是这样对人们描述的:

如果能有一条从爱丁堡到伦敦那样长的狗,那么,只要在爱丁堡拉住它的尾巴,它就会在伦敦叫起来。电线的传达就像狗的身躯一样。

这便是用人们熟知的事物(狗叫)去比喻人们不熟悉的事物(电话的功能),可谓惟妙惟肖。

比喻这种修辞技巧的主要功用在于:它能使话语通俗易懂,形象生动,启发想象等。比喻的类型可分为明喻、暗喻、借喻,此外还有曲喻、讽喻、博喻等。

## 2. 比拟

比拟,就是根据一定的想象,把物当作人或把人当作物,或把此物当作彼物来表达的一种修辞技巧。具体来说,就是在讲话时把人与物、此物与彼物、生物与非生物、抽象概念与具体事物,在习性与特征上相互拟用。比拟能使人产生联想,以获得话语的形象感和生动感。如毛泽东多次告诫全党同志不要因为革命胜利而骄傲自大起来,他曾用“牛皮不要吹得太大,尾巴不要翘起来”作比拟。尾巴本来只有动物才有,这里却用来比拟人的自大情绪,既形象生动,又引人联想。

比拟可分为拟人和拟物两种。

拟人,又叫人格化,就是赋予大自然、植物、动物、抽象事物等以人的言行或思想感情。这是人类“以己度物”的结果。例如,在一个欢迎日本青年代表团的宴会上,热情的中国朋友用著名的“人参母鸡汤”来款待客人。不想这可为难了在场的翻译。原来,他没有记住日语“母鸡”这个词。只见他机灵地站起来,指着汤,笑着对客人介绍说:

这是用公鸡的太太和人参做的汤,请诸位品尝。

这里的“公鸡的太太”用的就是拟人手法,显示了翻译的机敏和幽默。

拟物则是把人比作物,或把此物比拟为彼物的方法。例如:

某冷饮店的营业员服务态度不好,对待顾客十分冷淡。一次,有位顾客买冷饮时受到冷遇,当场便提意见说:“你的服务态度怎么这样冷淡?一点热情也没有。”那位营业员冷笑着说:你不识字吗?这是冷饮店,热了谁肯上门?只有冷才有生意做嘛!

这便是讽刺性的以人拟物。

在口语表达中运用比拟技巧的作用在于:它既可以增强话语的形象性和生动感,又可以更好地抒发感情,烘托气氛,使听话的人饶有兴味,增加诙谐和幽默感。

## 3. 夸张

人们在语言交际中,为了增强表达效果,常常根据一定的目的,在客观现实的基础上,夸大或缩小事物的形象、特征、程度、数量、作用等,以加深人们的印象,这种修辞技巧就是夸张。



例如,我国明代的《艾子后语》一书中有一则夸大健康者的故事:

齐国有一个健忘症患者,忘性特别大,妻子让他去找著名的艾子给他治一治。他骑着马拿着箭就出发了。不一会儿因为要大便,他就将马系在树边,箭插在地上。大便完以后,看到地上的箭他大吃一惊说:“好危险,哪里射来的箭?差点儿射中我”。又看到树边拴的马,心中大喜说:“虽然受点虚惊,可拾到一匹马也不错”。拉起缰绳正要回家,可一脚正踏在自己拉的大便上,于是又跺脚道:“真倒霉,踩了一堆狗屎,把我的鞋也弄脏了!”他打马回到家里,竟又不知道这是什么人家,站在外面探头探脑不敢进去。妻子看他没去治病,便大骂他没出息,他十分惊讶地说:“我从来不认识这位小娘子,你为啥要骂我?”

这个故事,把健忘夸张到了怪诞的地步。

夸张用于口语表达,其作用主要在于:第一,可以突出强调事物的某一特征,给人以鲜明印象,以引起听者的共鸣;第二,可以唤起听者的想象,给人留下无穷的余味;第三,可以使被夸张的对象更加生动传神,强化其在整个谈话中的地位和作用。

夸张可分为夸大夸张、缩小夸张和超前夸张三类,最常见的是夸大夸张。

在运用夸张技巧时,讲话者要注意两点:第一,夸张要有一定的生活依据,做到不似真实又胜似真实。夸张虽然有些“言过其实”,但不等于浮夸,它必须以客观事实为基础,必须反映客观事物的本质特征,做到“夸而有节”、“饰而不诬”。鲁迅先生就曾说过,你可以说“燕山雪花大如席”,却不能说“广州雪花大如席”,因为燕山毕竟有雪花,而广州难得有雪花,如何“大如席”?所以它只能是虚妄。第二,夸张不可随意运用,而要区分话题内容、听众和讲话场合。如果是汇报工作、介绍经验、推销产品、学术发言、法庭辩护等一些场合的讲话,就不宜用夸张;而在聊天、讲故事以及一些带有文学色彩的话题和比较随意的场合,则可以使用夸张。

#### 4. 双关

双关是在一定的语言环境中,利用语音或语义而表现双重意义的修辞技巧。其特点是利用汉语词语的多义性或谐音,让一句话中包含两种可能的解释,即表面的意思和暗含的意思;而暗含的意思才是说话者所要表达的真正意思。运用双关技巧,可以使话语含蓄委婉,蕴含弦外之音;又可以借题发挥,即物述怀,让话语幽默风趣;还可在论辩中使语锋辛辣犀利,既应对巧妙,又出语深邃。

双关一般可分为三类,即谐音双关、意义双关和对象双关。譬如:

如今就时兴这个,要不 OK、OK 就得哈依,哈依;要不 Yes、Yes, 准得噻

死、噎死，识时务者为俊杰。

这里的“哈依”与日语应答声“はい”谐音，“噎死”与英文应答声 Yes 谐音，中文意思都表示要倒霉。作者巧妙地利用汉字音意上的特点，谐音之后，赋予新意，造成语言的幽默、讽刺的色彩。由此可见，谐音双关就是利用语音的相同、相近或相似条件构成的。

再看一个意义双关的例子。

相传唐明皇的太师杨国忠有一次独自骑马去春游，迷路后问路边一老农：“喂，这条路怎么走法？”老农见问路人一不下马，二不称呼，十分无礼，便随口答道：“路怎么会走？路是不会动的呀！”杨国忠急了，大声说：“我是说进城走哪条路，有多远？”老农说：“不晓得，我从来没量过，也顾不得。东村有匹马下了一头牛，我要去看呢！”杨国忠甚感稀罕便问：“马下了头牛？为什么不下马呀？”老农望了望坐在马上的杨国忠说：“说的是呀，谁知道这个畜牲为什么不下马呢？”说完扬长而去。

这里骂杨国忠为“不下马的畜牲”用的就是意义双关，它是利用语词的多义性条件构成的。

对象双关是一句话(或几句话)关涉两个对象，明是指甲而实则指乙。譬如：

一位女士在车站候车，一中年男人见这少妇十分漂亮，便心怀叵测地上前搭讪：“夫人，您这丝袜真漂亮，从哪儿买的？”说着眼睛顺着丝袜直往大腿上瞧，“我想给我的妻子也买一双。”女士冷冷地答道：“我劝你最好别买，穿着这种袜子，不三不四的男人便找借口跟你妻子搭腔。”那男人灰溜溜地走了。

这里就是运用的对象双关，明里是劝他别买袜子，暗里却骂他“不三不四”。

修辞的技巧很多。除上述介绍的几种外，还有对比、引用、排比、暗示、调侃、曲解、仿拟、倒反、岔答、陪衬等等多种修辞格，它们在口语表达的修辞技巧中也都有各自的作用。

## 二、逻辑技巧

逻辑，是英文“logic”一词的音译，源于希腊语中的“logos”一词，原义为思想、思

维、理性、言语。现在是指思维的规律性及客观的规律性。逻辑和语言密切相关,人的思维的逻辑性必须通过语言来体现;而语言表达又必须符合逻辑。逻辑技巧在语言交际、特别是在论辩语体中,应用十分广泛,讲话者只有掌握和运用一定的逻辑技巧,才会使自己的话具有说服力。运用逻辑技巧可从以下几方面入手:

### 1. 讲话前对话题作逻辑分析

开口讲话,尤其是比较重要的讲话,譬如重要的论辩、演讲、论文答辩、法庭辩论、重要谈判等,要想获得成功,使自己立于不败之地,就必须在讲话前对所讲话题作周密细致的逻辑分析,廓清自己立场和对方观点的逻辑线索,找到各自的逻辑缺陷,并设想出逻辑对策。

譬如,1993年,在新加坡举办的国际大专辩论赛上,中国复旦大学代表队与英国剑桥大学代表队要辩论“温饱是谈道德的必要条件”,复旦队是反方,要论证“温饱不是谈道德的必要条件”。赛前,他们在逻辑方面的总体设计是这样的:道德是人类社会的群体规范,它基于人的理性,而不是基于人的肠胃;而有人存在就有理性,有理性就有谈道德的条件,因而在任何情况下均可以谈道德。而剑桥队作为正方,其逻辑上的必要条件是:“无之必不然,有之不必然”,那么,他们面临的逻辑困境就在于必须论证:没有温饱就绝对不能谈道德。也就是说,反方只要举出一个例子,说明人们在不温饱的状态下也能谈道德,正方的逻辑便不攻自破,而这方面的例子又不胜枚举。后来在论辩场上,复旦大学队紧紧抓住对方在“必要条件”上陷入的逻辑困境,猛攻其“肠胃决定论”,因而使自己始终处于主动地位,最后大获全胜。可见在开口讲话前运用逻辑学知识透彻地分析论题,是取得成功的前提和保证。

### 2. 在表达上讲究逻辑层次

口语表达声过即逝,不如书面文字可以重读细品,因而说话时的条理和层次非常重要,而条理层次是受一定逻辑关系制约的。如果一个人讲话条理不清、层次混乱,没有轻重主次和前后联系,听众一定会听来困难,理解吃力。所以,讲话一定要注意逻辑层次的划分,先讲什么,后讲什么,怎样开头结尾,如何照应过渡,都要做到条分缕析、清清楚楚。

复旦大学代表队在1993年的“狮城舌战”中屡战屡胜,最终登上冠军领奖台,原因之一就在于辩手们讲话很有逻辑层次。全队确立了“板块分工”、“启承转合”、“整体配合”的总思路,由此又确立了一辩(姜丰)侧重逻辑、二辩(季翔)侧重理论、三辩(严嘉)侧重事实、四辩(蒋昌建)侧重价值分析的分工方式,因而在论辩中对论题作不同侧面的层层剥笋,用他们的话来说,叫“讲(姜)逻辑,记(季)理论,加(嘉)事实,倡(昌)价值”。每个人的发言也都能思路清晰,层次分明,持论有方。四个人的陈词合在一起,犹如一篇逻辑谨严的说理文章,既气势恢宏,又错落有致,终于战胜对手,赢得了评委和观众的一致好评。

### 3. 运用好逻辑方法

可用的逻辑方法很多,这里择要介绍几种常用的方法。

(1) 归谬法。归谬法就是先假定某一观点是正确的,然后沿着对方的逻辑把其观点推向极端,引出荒谬的结论的逻辑推理方法。例如:

有个佛教徒当众宣传“轮回报应”说。他说:“人不能杀生,今世杀了什么,来世就托生什么。杀猪的人来世变猪,杀狗的来世也变狗……”旁边有个人插话道:“照你这么说,大家都去杀人好了。”众人大笑。

这里便是用的归谬法:先假定对方的命题正确——今世杀什么来世变什么;由此推出荒谬的结论——只有杀人,来世才能变人。这样的归谬方式叫推导归谬。还有一种方式叫以谬对谬。譬如:冯梦龙的《笑府》中记载了这样一个笑话:

教书先生上课时让学生读书,自己却打瞌睡,一学生问:“先生怎么啦?”先生答:“周公找我去了。”第二天这个学生上课时也打瞌睡,先生责备他,学生说:“我也去见周公了。”先生很恼火,想揭穿学生的谎言,追问道:“周公对你说什么了?”学生答:“他说他昨天没有见过你。”先生一时语塞。

这种以谬对谬在论辩中显得委婉含蓄,却又有绵里藏针之效。

(2) 演绎法。这是一种从总的原则出发,推及某一特定对象,以揭示其特殊本质的逻辑推理方法。其具体做法是:首先提出一个正确的观点作为大前提,然后提出一个与此相关的要论证的问题作小前提,再通过引申发挥,使两者充分地统一起来,得出结论,使论点成立。比如,毛泽东在《为人民服务》的演讲中有这样一段话:

为人民利益而死,就比泰山还重;替法西斯卖力,替剥削人民和压迫人民的人去死,就比鸿毛还轻。张思德同志是为人民利益而死的,他的死是比泰山还要重的。

在这里,“张思德同志的死比泰山还要重”的观点,是借助于“为人民利益而死就比泰山还重”这个理论根据(大前提)而建立起来的。也就是说,具体观点一旦与普遍原则相一致,它本身亦便有了普遍性,便可以成立。

(3) 归纳法。归纳法又称“归纳推理”,与演绎法相对,是一种由特殊推出一般的推理方法。这种逻辑方法常用于论证、反驳一类的话题中。

归纳法还有一层含义是概括、总结的意思,这种归纳方式在口语表达中运用得更为广泛,譬如在比较长的讲话或比较复杂的论辩中,讲话者既要善于归纳自己的主要观点,使之简明扼要;又要善于归纳对方的错误,使之漏洞毕现。1993年的“狮城舌战”中复旦大学队的四辩手蒋昌建,在与剑桥大学队辩论“温饱是谈道德的必要条件”时的总结陈辞,就很好地运用了概括总结式的归纳法。他首先归纳出对方辩友的四个错误:“李代桃僵”、“扬汤止沸”、“避实就虚”、“指鹿为马”。然后,归纳出己方立场:第一,谈道德是基于理性的人;第二,谈道德是基于社会整体发展的价值选择;第三,谈道德是基于人们摆脱贫困的热望;第四,当人类迈向未来世纪的时候,更要基于人的理性来谈道德。最后又巧妙地引用康德的名言作结。这样的归纳既准确地陈述了自己的论点,又形象地勾勒出对方的失误,思路清晰,值得我们借鉴。

(4) 二难推理。在论辩类的讲话场合,有时为了驳倒对方的观点,先巧妙地提出与其论点相关的两种可能性判断,迫使对方在两种可能中加以选择,而不论对方是肯定或否定其中的哪一种可能,结果都会陷入进退维谷、左右为难的境地。这样的逻辑技巧便是二难推理。请看一例:

在泰国,有一个叫西特奴赛的人在宫廷做大官,很得皇帝赏识。一天,上朝之前,他对在场的众多官员说:“我可以洞察你们的内心,你们心里想什么,我全都知道,不信,咱们打赌,皇上可以作证。”官员们知道他平日足智多谋,但不相信他会聪明到如此程度。他们想让他皇帝面前出丑,于是一致同意:每人以一两银子为注与他赌一把。皇帝也认为,这一次,西特奴赛是输定了。打赌开始后,西特奴赛高声说道:“在座的诸位大人心里想什么,我十分清楚,诸位想的是:我的整个一生都要忠于皇上,永远不会背叛,不会谋反。诸位大人是不是这样想的?哪位不是,请立即站出来!”众官员面面相觑,张口结舌,没有一个人敢站出来,只好认输。

这个二难推理是:

如果你们认为我猜对了,每人就得输我一两银子;

如果你们认为我猜得不对,就得承认自己对皇上不忠,就得掉脑袋;

或者认为我对,或者认为我不对;

总之,或者每人输我一两银子,或者掉脑袋。

由上例可以看出,二难推理是由假言推理和选言推理结合起来的推理形式。其大前提是两个假言判断,小前提是选言判断,它在前提中提供两种选择的可能性,而不论选择哪一种可能,都得承认所推出来的结论。

运用二难推理的逻辑技巧要遵循两条原则:

第一,要遵循假言推理和选言推理的规则;

第二,假言前提的前件必须是后件的充分条件,选言前提的选言肢判断必须穷尽一切可能。

## 第四节 其他技巧

### 一、应变技巧

所谓应变,是指讲话者面对突发事件和意外情况,及时做出反应,并采取有效措施加以解决,从而使讲话得以继续进行的技巧和方法。应变力是一个口才家的必备能力。

#### 1. 应对主观之变

口语表达中主观方面的意外变化主要有怯场、忘却、失误等。

怯场,是讲话时出现的一种畏惧心理和精神紧张状况。这是初学演讲者普遍存在的心理现象,连许多著名的口才家都有过怯场的经历。

怯场的原因很多,主要有:主观上患得患失,自我意识过强;口才水平有限,自信心不足;缺乏充分准备,心里发慌;身体不适,情绪不佳等。

克服怯场的办法主要有:加强修养,充分准备;加强锻炼,多闯多练;自我激励,树立信心;移情于物,转移注意;呼吸调节,控制心跳;了解听众,熟悉环境等。

忘却,是指讲话时,思维的链条突然中断,把下面要讲的内容忘掉了。这时候切不可乱了方寸,放弃讲话;也不可乱讲一气,愚弄听众。可供弥补的措施有三:一是插话衔接法,即在忘却处插入一两句过渡性的话,以便利用这短暂的时间回忆起忘却的内容。二是重复衔接法,即一旦忘却时,可将刚说的话重复一遍,这样往往能使中断的思维衔接起来,使讲话继续下去。三是跳跃衔接法,出现忘却时,你不妨随圆就方,把没忘的内容讲出来,这样不至于破坏讲话气氛。如果后来又想到了前面遗忘的话,可在收尾前加以补充,你可以这样说:“值得一提的是……”或“还要注意的是……”。

失误是指不小心说错了话,这在讲话中是难免的。比如因记忆不准确而说错了某个数字或年代,因讲话太快而丢词落句,因过于激动而用词不当或话语不得体等等。出现失误,应根据具体情况采取相应的补救措施。如果是小的失误,如丢了个词、错了个字、不合句法等,不纠正也无碍大局,可以不管它,纠正了反而干扰正常表达;但如果是大的失误,比如错的是关键性的词语或句子,或是政策性、原则性的话,就不能听之任之,而要予以更正。更正的方法一般是:按照正确的说法把这句话再说一遍。

## 2. 应对客观之变

口语表达时的主观之变可以通过主观努力去克服,而客观之变却不是主观愿望所能避免的。说话时的客观情况是千变万化的,常常会出现意料不到的事,这就要靠讲话者以自己的才智和经验去应变。

客观的变化主要有哪些呢?根据讲话的题旨、听话的对象、说话人的主体条件以及讲话地点、环境、气氛的不同,可能会有各种不同的表现形态。譬如,有时可能是听众临时发生了变化;有时是由于客观原因临时改变了讲话的内容;有时可能出现听众反应冷淡、取闹喧哗、兴趣转移;有时你的话不被人接受,出现观点对立;抑或临时改变讲话场地、缩短或延长说话时间等等。碰到这种意想不到的情况该怎么办呢?千万不可手足无措,无所适从,而应当根据具体情况采取具体措施,胆大心细,从容应对。比如,讲话时碰到观点对立者,你要冷静对待,最好是由浅入深,晓之以理,细雨润物,动之以情,慢慢疏导开通,避免激化矛盾,发生冲突。你可以这样说:

您刚才的话不是没有道理,也不是没有根据,但人们常常从不同角度去看待同一事物……

再比如,讲话,特别是演讲,有时会碰到听众鼓掌或呼叫、议论,这时讲话人怎么办?一般来说,这时应当分清掌声和呼叫声的含义,等安静下来后再接着讲。对鼓励性质的掌声要鞠躬、点头、招手或用微笑和眼神致谢,以示谦虚,切不可得意忘形,趾高气扬。对非对鼓励性质的掌声首先要分清其含义,及时反省产生这种“喝倒彩”的原因,然后想办法调整自己的讲话内容和讲话方式,找到有效的应变策略。

应付客观之变需要一定的主体条件,除了具有丰富的临场经验外,还必须具备良好的口才素质,比如敏锐的观察力、准确的判断力、迅速的反应能力、处变不惊的本领、正确、果断的应变措施等。据说,著名京剧演员谭鑫培有一次在《黄金石》中饰演田单,匆忙间上台忘了带乌纱帽,观众正感诧异,不料他灵机一动,字正腔圆地念道:“国事乱如麻,忘了戴乌纱”,巧妙地作了掩饰。另有一次他在《辕门斩子》中饰杨六郎,上台时饰焦赞的演员忘了挂须,再下场去取又觉不妥,谭鑫培一见立即想法给他解围,他佯装生气地说:“你父哪里去了,快快与我唤来”,那演员借机退场挂须,观众叫绝。一个口才家就应该有这样的应变能力。

## 二、委婉技巧

委婉,又称“婉转”、“婉曲”,是一种运用迂回曲折的含蓄语言表达本意的说话技巧。在日常交际中,总会遇到一些使人不便、不忍或不能直说的事。于是,

“夫隐之为体，义主文外，秘响旁通，伏采潜发”，故意说些与本意相关或相似的事物，来烘托本来要直说的意思。所以，委婉就是在不便直接说出自己意思的语境中所使用的一种曲折含蓄的说法，它是言语交际的缓冲方式。

譬如，恩格斯《在马克思墓前的讲话》说：

3月14日下午两点三刻，当代最伟大的思想家停止了思想。……他在安乐椅上安静地睡着了——但已经是永远地睡着了。

恩格斯出于对马克思的尊敬和缅怀，用“睡着了”一词来委婉地表达“死”的含义。再看一例：

营业员李明明对一些不遵守商业道德的顾客所采用的批评语言十分讲究。像对剥菜叶的顾客说：“同志，请您当心一点，别把菜叶碰下来。”对不付钱的则提醒似的问：“同志，你是否忘了付钱？”对不付零头钱的顾客则婉转地说：“（那一分钱）您不用送了，我给您先垫上吧。”等等。

这里称赞了模范营业员李明明在工作中善于运用委婉性语言的事例。由于成功运用了委婉用语，所以既能够坚持原则，又顾及了顾客的自尊心，避免了矛盾冲突，使顾客心情愉快，收到了良好的服务效果。

运用委婉技巧可以烘云托月，曲径通幽，含蓄婉转，意趣兼备，说者直意曲达，听者却易于接受，因而它是一种很有效的讲话技巧。不过在运用这种技巧需要注意的是：其一，不离主题，要紧扣话题和内容运用委婉，否则就会无的放矢；其二，力避隐晦和含混。委婉的目的在于巧妙地表达本意，应当隐而不晦，柔而不弱，闪而不避，曲而不涩。表达的意思应该明确，只是表达方式迂回而已。切不可说话吞吞吐吐，词不达意；更不可拐弯抹角、故作高深。

### 三、模糊技巧

我们说话应力求清楚、明白、准确，这是常识。但大千世界千姿百态，瞬息万变，事物之间的关系错综复杂，而且有些概念本身就是模糊的，如程度副词“非常”、“略微”，概数词“较多”、“很少”等。因此，反映客观世界的语言就不可能总

---

刘勰《文心雕龙·隐秀》，转引自陆侃如、牟世金《文心雕龙译注》下册，齐鲁书社1982年版，第251页。

恩格斯《在马克思墓前的讲话》，《马克思恩格斯选集》第三卷，人民出版社1972年版，第574页。

文欣《讲究语言美的营业员》，《人民日报》1981年8月31日。



是那么直截了当,毫厘不爽。说话时该准确的就要准确,该模糊时又得模糊,这是语言表达的技巧,也是语言表达的要求。所谓模糊语言,是指人们运用语言的若干模糊特征,准确地表达思想、情感并进行交流的一种语言表达方式和表达技巧。这样的表达可以增强语言在交际中的适应性、灵活性和生动性,也有利于提高传情达意的准确性。

模糊技巧最适用于答辩式的谈话场合。特别是在回答对方的提问时,有些问题常常不便直言,也不便直接予以肯定或否定。这时,若采用模糊术作答,便能使你渡过难关,并获得良好效果。有这样一段历史故事:

鸿门宴后,楚霸王项羽封刘邦为汉王。谋士范增极力反对,劝项羽除掉刘邦以绝后患。范增向项羽献计说:“大王可以把南都之地封给刘邦。如果刘邦接受,就以此断定他有占据一方养将练兵欲谋天下之罪,可将他处死;如果刘邦不接受,就以违抗命令之罪,同样可将他处死。”项羽听从了范增的计谋,召见刘邦。

刘邦听到项羽要封他南都之地时,心中生疑:这是块退可守、进可攻的要地,项羽怎么会封给他呢?可他又不肯违命。于是,刘邦说:

“我的一切都是您给的,我的命运全都掌握在您的手上。我就像是您的坐骑,您让我走我就走,让我停下来我就会停下来,我一切都听您的。”

刘邦的回答,模糊不清,既没有说愿去南都,也没说不愿去南都,使项羽无法抓住把柄,从而机智地避开了范增的陷阱,渡过了这一难关。

再如,1945年,美国在日本投下原子弹后,美国新闻界的一个热点话题便是猜测当时的苏联有没有原子弹、有多少颗等。当苏联外长莫洛托夫率代表团访美时,在下榻的宾馆门口被一群记者包围。有记者问莫洛托夫:“苏联有多少原子弹?”莫洛托夫绷着脸仅用了一个词回答:“足够!”

“足够”这个模糊概念,既可以回避有多少原子弹这个当时不便公开的秘密,又表达了国家的自尊和力量,言简意赅,恰到好处。

由此可见,模糊语言在论辩中具有双重功能:一方面它给论辩的对手明辨是非造成障碍,使论敌很难辩驳;另一方面在陷敌于“模糊迷宫”后,自己可以安全脱险,摆脱危机,寻找新的对策。当然,在需要说话人表明立场、观点、态度时,特别是在大是大非的原则问题面前,绝不能模棱两可,似是而非。

技巧对于口才来说是十分重要的,但技巧又不是万能的,运用它的关键在“巧”。不管是语音语调技巧、叙事说理技巧,还是修辞逻辑技巧或其他技巧,该用且能巧用,方能显示技巧的神奇魔力。如果不顾目的、不分对象和场合地滥用或错用,只能是弄巧成拙。

## 第五章 演讲口才

演讲作为一门口才艺术,早在古希腊就被誉为“艺术之女王”。演讲作为一种口才能力,它能够增进人们进取的机会,提高事业成功的几率。

我国自 20 世纪 80 年代以来,演讲学悄然兴起,许多高等院校开设了演讲课,各种类型的群众性演讲活动通过电视等大众传播媒体走进人们的生活。特别是世界华语大专辩论会举办以来,更是在大学生中掀起了演讲热。口才与演讲已成为现代人、特别是年轻人的必修课和必备修养。

本章拟介绍演讲学的一般原理,阐明什么是演讲,把握演讲过程的各个环节,介绍演讲的基本技巧等。

### 第一节 演讲的类型和特征

#### 一、演讲及其类型

演讲,亦称“演说”,就是在特定的场合中,讲话者凭借自己的口才,运用有声语言,并辅之以势态语言如姿态、动作、手势、表情等,面对广大听众发表意见,从而达到感召听众并促使其行动的一种现实的信息交流活动。

演讲可分为不同种类,主要有:

##### 1. 从内容上划分的演讲

从内容上可以把演讲分为政治演讲、生活演讲、竞选演讲、学术演讲、法庭演讲等五种形式。

(1) 政治演讲。政治演讲是指为了一定的政治目的,出于某种政治动机,就某个政治问题以及与政治有关问题而发表的演讲。如外交演讲、军事演讲、政府工作报告、政治宣传演说等。政治演讲是一种高度严肃的演讲,它要求演讲者具

备一定的政治见解,有一定的政治远见和政策水平,并有高度的社会责任感。演讲者对所述的观点应深思熟虑,用严密而深刻的论证,增强自己演说的可靠性和鼓动性。如闻一多的《最后一次演讲》。

(2) 生活演讲。生活演讲是指就社会生活中存在的社会问题、社会现象、社会风俗等而发表的演讲。生活演讲的特点是题材广泛,形式多样,时代感强。它可以讴歌生活中的真善美,也可以鞭挞生活中的假恶丑;既可以采用命题方式演讲,也可以用即兴或论辩的形式。生活是一个色彩斑斓的万花筒,应该从中提炼有价值的演讲主题,找到新颖典型的材料。

(3) 竞选演讲。竞选演讲是指在一定的组织形式中,凭口才自荐,竞争某一职务或某项工作的一种演讲。竞选演讲要求演讲者具备良好的心理素质和较高的言语表达水平,还应当事先对可能提出的问题作好充分的准备,避免太多的随意性。竞选演讲实际上是一种自我推销。用据理力争的方式,巧妙地说明“他不行,我行”,或者“他行,我更行”;用展望未来的理想构图诱导选民:“投我一票吧,我将会使你们得到满足!”如美国的布什在竞选总统的演说时曾说:

一位总统可以造就一个时代,一位成功的总统则可以赋予时代以新意……,如果我当上总统,我就向美国人民宣布:新的微风吹来了,新的篇章从今天开始了!

当然,竞选演讲中的自我推销要有艺术性,切忌为了竞争而贬低对手。所要遵循的原则是:惟真惟实、感人肺腑、具体可信、动情入心。

(4) 学术演讲。学术演讲就是运用演讲的形式把专门的、有系统的学术观点表达出来。学术演讲的运用范围比较广泛,包括学术会议上的发言、学位论文答辩、高等学校中的学术讲座、各种治学或创作的经验报告等。学术演讲的特点是:内容的科学性、论证的严密性、语言的准确性等。

(5) 法庭演讲。法庭演讲是指公诉人、辩护人、诉讼代理人在法庭上发表的演讲。它起源于古希腊。法庭演讲的特点是:第一,公正性。在法律面前人人平等。在法庭上,无论是公诉还是辩护都要遵循公正的原则。第二,针对性。无论是公诉人还是辩护人,都是针对具体的犯罪事实的,所以说法庭演讲有极强的针对性。第三,准确性。法庭辩护要求以事实为依据,以法律为准绳。

## 2. 从表达形式上划分的演讲

(1) 命题演讲。命题演讲就是由别人拟定题目或演讲范围,并经过准备以后所做的演讲。命题演讲包含两种形式:一是全命题演讲,一是半命题演讲。全命题演讲一般是由演讲的组织者确定一个固定的演讲题目,半命题演讲是演讲者根据演讲活动限定的演讲范围,自己拟定具体题目而进行的演讲。命题演讲

的特点与要求是:第一,要有鲜明的主题;第二,针对性要强;第三,内容稳定;第四,结构完整。一般来讲,它在结构上应当包括:是什么、为什么、怎么办等。

(2) 即兴演讲。即兴演讲是指演讲者在事先无准备的情况下,就眼前的场面、情境、事物、人物有感而发,临时由兴而起发表的演讲。即兴演讲的特点是:第一,有感而发。即兴演讲往往是因受眼前的某种“由头”触动而发表的,它要求演讲者善于捕捉,巧于生发。这种演讲最能体现演讲者的水平、能力和个性、修养。第二,时境感强。即兴演讲要求“到什么山唱什么歌,见什么人说什么话”,所以演讲内容一定要与当时的话题和环境紧密相关。第三,言简意赅。即兴演讲事先多无准备,最多也就打打腹稿,所以即兴演讲不适宜长篇论说,应该言简意赅。

(3) 论辩演讲。这种演讲是指由两方或两方以上的人们,就某一问题上相互矛盾和冲突的观点而展开的面对面的言语交锋。论辩演讲的目的在于坚持真理,批驳谬误,明辨是非。如法庭论辩、外交论辩、日常生活论辩、赛场论辩等。论辩演讲的特征是:第一,针锋相对。演讲要针对对方的观点进行有力批驳,从而维护和证明自己观点的正确性。第二,反应及时。论辩是在有限的时间内进行的,论辩时必须及时作出反应,如果反应迟钝,就会失去机会,使自己处于劣势。第三,应对巧妙。论辩演讲要有随机应变的“对策”,要选取比较新颖的角度进行巧妙的答辩。第四,语言简洁。一针见血、一语中的的是论辩演讲制胜的法宝。

### 3. 按其他标准划分的演讲

按演讲的功能作用来划分,有“使人知”的演讲、“使人信”的演讲、“使人激”的演讲、“使人动”的演讲和“使人乐”的演讲等。

按演讲的场所划分,有会场演讲、课堂演讲、法庭演讲、巡回演讲、广播演讲、电视演讲等。

按语言风格来划分,有激昂型演讲、深沉型演讲、严谨型演讲、幽默型演讲和谈话型演讲等。

## 二、演讲的特征

### 1. “讲”、“演”同步,“声”、“形”结合

演讲是一种典雅口才,它必须具备三个要素:演讲者(the speaker)、信息(the message)和听众(the audience)。演讲的基本形态是“一人讲,众人听”。对演讲者来说,他要靠声音和势态语言来传递信息;对于听众来说,他不仅要听,而且要看,视听同时起作用来接受演讲者所传达的信息。由此规定了演讲必然是“讲”与“演”同步,“声”与“形”结合。

讲,就是陈述,是把经过组织的语言说出来,表达清楚;演,包含着“演绎”和

“表演”两层含义。演绎,是指讲话的内容有一定的逻辑推演过程,讲话必须运用逻辑方式或事实依据把道理讲得清楚明白;而表演则是指讲话者要调动一定的势态语言、辅助语言(姿态、手势、表情、仪表仪态等),为所讲的内容服务。演与讲之间,要以讲为主,以演为辅,演服从于讲,为讲服务。讲是通过有声语言传达给听众的听觉,是“声”;演是借助势态语言、辅助语言作用于人们的视觉,是“形”。所以“讲”与“演”结合,也就是“声”与“形”同步。

## 2. 说服力强,鼓动性大

说服和鼓动是演讲的重要特征,也是演讲的目的。

1775年,美国政治活动家、演说家帕特里克·亨利发表了为独立而战的《在弗吉尼亚州议会上的演说》。据历史记载,他的这个演说给人的印象是如此之强烈:当他讲完后,整个会议厅寂静得鸦雀无声,直到几分钟后,议会的一部分成员才从座位上跳起来,兴奋地喊出:“拿起武器!”接着,大厅像刮起旋风一般,“拿起武器”的吼声此起彼伏,人们眼里闪烁着爱国热情的火花。他的演讲很快传遍全美各英殖民地,成为美国人民反击英殖民主义的战斗动员令和争取独立自由的宣言书,使千百万人觉醒起来,掀起了一场为独立与自由而战的伟大斗争。其说服力之强、鼓动性之大,真是“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”。

为什么演讲会具有如此大的鼓动性呢?

首先,演讲者态度鲜明,或褒或贬、或赞扬或批判,泾渭分明,毫不含糊。他所讲的又切合听者的需要,启迪了听众的思维,所以能引起共鸣。

其次,演讲者在演讲时总是饱含炽烈的情感,他要以自己的心声呼唤听众的心声,以自己的感情火花去点燃听众的感情火花,激发听众对现实的关注和思考。

再次,演讲是演讲者与听众面对面的交流,演讲的直观性也加强了它的鼓动性。

## 3. 时代感强,时效明显

演讲是一种针对性很强的社会实践活动,同时它直接诉诸听众的视听感觉,这就决定了演讲具有明显的时效性——时代感和时间性。从宏观上看,演讲具有十分强烈的时代色彩。古今中外的演讲,无不切合时代之脉搏,为时代呐喊。如李燕杰的《国家、民族与正气》、曲啸的《心底无私天地宽》、蔡朝东的《理解万岁》、《创业万岁》等,都具有我国新时期的时代特征,时代气息十分浓厚,所以感染力也极强。从微观上看,演讲还要受到演讲的时间、空间和听众可接受程度的制约。一般来讲,演讲时间不宜过长,一般竞赛性的演讲都应该控制在10分钟

---

刘勰《文心雕龙·论说》,转引自陆侃如、牟世金《文心雕龙译注》上册,齐鲁书社1981年版,第238页。

以内为宜。

#### 4. 艺术性高,感染力强

精彩的演讲应该具有相声般的幽默、诗歌般的激情、戏剧般的冲突和优美的势态动作,具有很强的艺术感染力。演讲稿是书面的语言艺术,演讲的话语是有声语言艺术;内容波澜起伏具有戏剧特点;演讲者的幽默机智有如相声曲艺;背景环境的布置和演讲者的“演”构成一种画面感;而演讲者的姿势、手势短暂停留的一瞬间,又具有雕塑感。这一切有机地统一,就会形成特定的审美效果和较高的艺术性,产生综合的艺术感染力。

## 第二节 演讲过程

实际的演讲过程分为诸多环节,而各环节又形成一定的结构方式。有人借鉴元代散曲家乔梦符的话,把演讲的各环节描述为“凤头、猪肚、豹尾”。意思是说演讲起要美丽,中要浩荡,结要响亮,前后贯穿,首尾圆合。

### 一、演讲的开场白艺术

演讲的开场白是一门艺术。俗话说,“万事开头难”,“好的开始是成功的一半”,这对于演讲的开头也是适合的。从心理学角度来看,一次活动开头的两三分钟是人的注意力最集中的时候,因此,演讲的开场白肩负着组织听众注意力的特殊使命。下面介绍几种常见的演讲开场的方式:

#### 1. 由演讲的题目谈起

这种开头不仅交代了题目及演讲的缘由,而且还便于引起下文,使听众觉得自然流畅。如《今天,当国歌响起时……》是这样开头的:

朋友!你还记得那首震撼人心的《国歌》吗?“起来,不愿做奴隶的人们……”

当这雄壮的歌声响起时,我每每被震撼,心潮澎湃、热血沸腾已形容不了我的心情。我怀疑起这是歌声,对!这不是歌声,不是歌声!这是咆哮,是黄河在咆哮:中华民族到了最危险的时候。这是呐喊,是四万万生命在呐喊:我们不愿做奴隶。这是爆炸,是团结力量在爆炸:我们万众一心,冒着敌人的炮火前进。

---

丁伯江《今天,当国歌响起时……》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第500页。

演讲题目是“当《国歌》响起时”，演讲词的开头谈的就是当《国歌》响起时“我”的感受是什么，“我”的心情如何，“我”对《国歌》的歌词和曲调是怎样理解的。这样的开头方式既可以开门见山进入演讲情境，又可以紧扣话题展开演讲内容。

## 2. 由演讲的缘由讲起

这种开头一开始便三言二语向听众说明演讲的起因，然后顺水推舟导入下文。如李燕杰的《国家、民族与正气》的演讲是这样开头的：

每个青年都关心自己祖国和民族的命运，国家的正气，民族的正气，是团结鼓舞群众积极向上的巨大力量，是一个国家、一个民族兴旺发达的重要精神支柱。我今天就想以“国家、民族与正气”为题做一个发言。

这种从缘由讲起的方法，不仅能使听众知道演讲的主题和动机，引起听众的关注和兴趣，而且和正文的衔接也显得自然流畅。

## 3. 由具体事例讲起

闻一多的《最后一次演讲》就是用事例开的头：

这几天，大家晓得，在昆明出现了历史上最卑劣、最无耻的事情！李先生究竟犯了什么罪？竟遭此毒手？

这样的开场白能一下子就进入正题，抓住听众的心。

## 4. 幽默式开场白

幽默式开场白往往亦庄亦谐，妙趣横生，既语带双关，又不失犀利。它能一开始就营造一个轻松愉快的氛围，使听众乐于接受演讲的内容。例如一位黑人先生面对他的白人听众时，第一句话是：“女士们，先生们，我来到这里，与其说是发表讲话，还不如说是给这一场合增添一点‘颜色’”。（听众大笑）幽默是智慧和信心的表现，运用得好，会使讲话具有无穷的魅力。

## 5. 用名言警句开头

这种开头没有废话，用好了会很精彩。如李燕杰教授常常用诗开头，有一次演讲时，他是这样开头的：“我今天发言的主题思想用一句话概括，叫：海到无边

---

李燕杰《国家、民族与正气》，转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》，山东人民出版社1992年版，第363页。

闻一多《最后一次演讲》，转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》，山东人民出版社1992年版，第231页。

天作岸,山临绝顶我为峰。是什么意思呢?……”造成了一种学者演讲的气氛。

### 6. 设问式开场白

设问式开头可以起到集中听众注意力的作用。复旦大学曾举办以“青年与祖国”为题的演讲比赛,有五六位同学演讲,会场始终嘈杂不静。最后一位同学上台,他只讲了个开场白,就立即扭转了混乱的局面。他一开始就说:“我想提个问题,谁能用一个字来概括青年和祖国的关系呢?(停顿)这个关系就是一个‘根’字。”实在是平常之中见奇功!

教育家陶行知 1925 年在南开中学做过《学做一个人》的演讲,他是这样开头的:

我要讲的题目是:学做一个人。要作一个整个的人,别做一个不完全的人。中国虽然有四万万人,试问有几个是整个的人?诸君,试想一下:“我自己是不是一个整个的人?”

演讲者提出,做人就要做“整个的人”,那么“有几个是整个的人?”自己是不是一个整个的人?”这样的设问循序渐进,把听众的思路一步步引向深入。

### 7. 自报家门式开头

演讲一开场就来个自我介绍,或个人经历,或性格爱好,或表明立场观点。这样的开头显得诚挚坦率,能融洽气氛,吸引听众。如相声演员牛群登台介绍自己时,做过这样的开头:

我大哥叫牛路,我爸希望他像牛一样扎扎实实地走路;三姐叫牛步,学牛走路一步一个脚印;我二哥叫牛铎,就是牛脖子上的铃铛。几个孩子一大群,该我出生了——“这孩子叫什么?”就叫牛群吧。”

### 8. 以设置悬念开头

设置悬念可以激发和强化听众的关注兴趣和期待心理,产生引人入胜的表达效果。例如:

“红土地之歌”演讲大赛的第一名是老山前线归来的一名主攻团团长。他走上台时双手抱着一个红布包,上面覆盖着一面党旗。他先给大家敬了

---

陶行知《学做一个人》,转引自戴锡琦主编《中国演讲辞珍品赏析》,湖南出版社 1997 年版,第 92 页。

轶人《牛群:说话和说相声一样‘牛’》,载《演讲与口才》,2002 年第 2 期。



一个军礼,然后说:“同志们,今天站在这个讲台上的不是我,而是他们。”说完,他把红布包一层一层打开,全场观众都以诧异的神情注视着这个红布包。打开一看,不是骨灰盒,而是两本书。他接着说:“这本书叫《风浪集》,记述老一辈革命者的丰功伟绩;这一本,我把它叫《无名集》,上面记满了这几年倒在我身边的战友的名字,他们是——“我心中的太阳”,这就是我演讲的题目”。

演讲者手中的红布包,上面覆盖的党旗,以及红布包里的两本书,这一切都紧紧抓住了听众的注意力,使他们对此产生强烈的好奇与期待,大大地激发听众的关注心和探究欲。

### 9. 以抒发感受开头

抒发感受能营造一种特定的情感氛围,给听众以强烈的感染。1978年3月31日抱病在床的郭沫若,满怀诗人兼科学家的炽热感情和清醒理智作了一场热情洋溢的演讲,他是这样开头的:

我们民族历史上最灿烂的科学的春天到了。我是一个上世纪出生的人,参加这样的盛会,百感交集,思绪万千。

这样的真诚感受为后面的演讲定下了感情的基调,容易使听众产生一种强烈的期待。

另外还有用向听众致意开头,用称赞的话开头,用故事、寓言开头,用传闻轶事、个人经历、偶然事件、新闻事件开头,以及用描述情景、表述细节、阐发哲理开头等。

演讲者不管用什么样的方式作开场白,一定要注意以下四点:

- (1) 形式上,要力求新颖别致、巧趣,一下就抓住听众,吸引他们;
- (2) 内容上,要有新意,出奇制胜,使人耳目一新;
- (3) 要有容量,意境深远,内涵丰富;
- (4) 要有声势,有先声夺人之势。

切忌这样几种开场白:

“大家让我讲几句,本来我不想讲,一定要讲就讲吧。”(不想讲还讲,岂

---

王广礼《演讲名家评说》,北京广播学院出版社1992年版,第31页。

郭沫若《科学的春天》,转引自戴锡琦主编《中国演讲辞珍品赏析》,湖南出版社1997年版,第234页。

不是废话)

“同志们,我没什么准备,实在说不出什么。既然让我讲,只好随便讲点,说错了请大家原谅。”(虽是谦词,但都是没用的废话)

“同志们,这几天实在太忙,始终抽不出时间,加上身体欠安,恐怕讲不好,请大家原谅”(既然那么多客观原因,何必要来讲呢?)

## 二、演讲正文的处理

### 1. 紧扣主题,语不离宗

从开头到结尾,展开论证也好,进行叙述也好,纵然千波百转,也要紧扣主题。一个问题可能是多侧面、多角度的,但无论多少个侧面和角度,必定有其主要的一面;一篇演讲可能包含几个问题,但无论多少个问题,它们都应当相互联系,并有主次之分。演讲者必须抓住主干,理清脉枝,分清主次轻重,不可“开口千言,离题万里”。

### 2. 条理清楚,层次分明

要做到这一点,就必须在科学分析的基础上,把散乱的材料分门别类,分清主次和先后,把它们组织安排好,从而更充分、更有利地表现主题。比如,哪些应该先说,哪些应该后讲,哪些要详讲,哪些要略说;如何开头,如何结尾,如何照应,如何过渡,都要有周密的计划,做到胸有成竹。这样才不至于眉目不清、条理不明、乱七八糟、支离破碎,特别要处理好层次、段落、过渡与照应等。

所谓层次就是内容的先后秩序,也是演讲展开的脉络和步骤。例如要做一次以“加强团结”为主题的演讲,其层次可以这样分:

为什么要团结(讲出其必要性);  
怎样才能搞好团结(讲出其可能性)。

第一层还可以再作详细分述:

(1)从理论上阐述团结则兴旺,不团结则衰败的道理。

(2)用事实来证明团结则兴旺,不团结则衰败。包括使用历史上和现实中的正反两方面的事例。

(3)结论:必须加强团结。

第二层内容也可以分为几个小层次来阐述。

所谓段落,是演讲内容的基本构成单位。演讲的划段不比书写,其分段除在

内容上、结构上下工夫外,还要在技术手段上给以适当的处理。比如可采取下列方式划段:

(1) 使用序数词。用“第一,第二”、“首先,其次”表示段落之间的先后关系或并列关系。

(2) 使用关联词。用“因为……所以”表示因果关系;用“只有……才能”表示条件关系;用“不但……而且……”表示递进关系;用“虽然……但是”表示转折关系;用“由此可见”、“综上所述”来表示承上启下。

(3) 使用特定句型。用排比句、设问句、过渡句等把层次与层次、段与段之间衔接起来。

所谓过渡与照应,也叫起承转合。过渡就是在两层意思或两段之间作到承上启下、前后衔接;照应就是上文与下文的内容或前后的内容要关照呼应。前面想到的问题,后面要有着落和结果,后面提到的问题前面要先有交待和暗示,这样才能前后呼应,浑然一体,而不至于有头无尾或有尾无头。

需要照应的情况有以下几种:

- (1) 演讲的开头和结尾需要照应;
- (2) 演讲的内容和题目需要照应;
- (3) 提出的问题和解决的问题需要照应;
- (4) 演讲的材料与观点需要照应。

### 3. 有张有弛、跌宕起伏

讲述的内容应当千波百折,有起有伏,使整个结构富于变化,多姿多彩,以其结构的艺术性吸引、打动并说服听众。

心理学家认为,人听讲话的有意注意力每隔5~7分钟就会有所松弛,而跌宕起伏、张弛有致的结构,就能很好地适应听众的这一特点。演讲者应当时而是严峻的说服,时而又是轻松的谈笑,时而慷慨陈词,时而诙谐幽默,甚至还可以根据需要适当穿插一些奇闻轶事、小故事、诗文警句、谈资笑料等等。这样会使内容丰富多彩,也使形式摇曳生辉,使听众精神振奋,乐于倾听。

### 4. 创造几个高潮

高潮不仅渲染气氛、产生良好的现场效果,而且能加深听众的印象。林肯在葛底斯堡的演讲,不到3分钟,听众鼓掌5次。陈毅1962年在广州做关于知识分子的长篇演讲时,听众欢笑失声达62次。高潮能产生现场效果,所以演讲者要尽可能地制造高潮,调动听众情绪。如果一次演讲没有高潮,那么它必然是平淡无奇的。

要形成高潮,首先得靠真知灼见的思想。深刻的思想会闪耀出真理的光芒,说出来的是至理名言,听众自然会折服。电影《列宁在一九一八》中,列宁到米赫里逊工厂群众集会上演讲。当他说“共产党人,藐视敌人,无所畏惧”;“工人阶级

只有一条路,那就是胜利”时,会场为之欢腾。列宁高尚的人格和献身革命的伟大精神,使他所讲的话成为人民前进的指路明灯。

其次,造成高潮要有技巧。比如铺垫蓄势、衬托对比、设网解扣、当头棒喝、层递阶升、强调突出等,都可以酝酿出高潮来。

第三是靠语言。酿造高潮的语言通常是排比式语言、智慧的语言、闪光的语言、生动的语言等。一般应当具有义深、言奇、语简的特点。如:

诗,应该像普罗米修斯盗取的天火,给人间带来温暖与文明。

诗,应该像司美和爱的女神维纳斯,给人间带来幸福与花朵。

诗,应该像强力之神阿赫托拉,给人们带来力量与无限。

诗,应该像干将莫邪的宝剑,斩妖除魔,劈卷不平。

诗,应该像一面旗帜,永远指向真理、正义、民主、明天。

……

类似这样用智慧而闪光的语言和排比式表达方式所做的演讲,最容易调动听众的热情,酿造演讲高潮。

第四是靠幽默,如通过幽默的神态、幽默的动作、幽默的语言等,形成演讲的高潮。

### 三、演讲的结束语

演讲的结束语是演讲走向成功的最后一步。常言道“编筐编篓,难在收口”,“头难起,尾难落”,这是经验之谈。收尾不好的演讲是失败的演讲。好的结束语应该既是收口又是高峰;既水到渠成又戛然而止;既铿锵有力又余音缭绕;既别开生面、不落俗套又自然得体。

演讲的结束语方式很多,一般常见的有如下几种:

#### 1. 呼吁式结束语

呼吁式结束语是演讲者利用一些感情激昂、动人心弦的语言对听众的理智和感情进行呼唤,并指明具体的行动方向,以此来结束演讲。例如:

我们有的是满腔的热血,有的是年轻的生命,那就用我们的热血来复苏祖国蓬勃的生机吧!用我们的生命来焕发母亲青春的光彩吧!

---

景克宁《诗人与诗》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第383页。

吕元礼《祖国——母亲》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社1992年版,第421页。

## 2. 总结全文式结束语

演讲者在结束演讲前,可用简洁的语言扼要地对讲过的内容进行一下总结,以加深听众对演讲的印象。例如,张海迪的演讲《在困难面前要做胜利者》的结束语:

我今天在这里讲的,都是过去了的事,不久我就要离开北京回到我的故乡去了。我去了以后,一定把大家的关怀和鼓励变作前进的动力。我要更加努力地学习,更加努力地工作,把自己的一切献给党,把自己的一切献给人民。

## 3. 借用名言式结束语

借用名人名言作结束语,能产生“权威效应”和“名人效应”。一般来讲,人们对名人权威有一种崇拜心理,借用他们的话可以给演讲的内容提供有力的证明,还可以把演讲推向一个高潮。例如曲啸在《心底无私天地宽》演讲中就是借用保尔·柯察金的名言“人生最宝贵的东西是生命……”作结束语。又如1993年国际大专辩论会冠军队复旦大学队,在辩论“温饱是谈道德的必要条件”问题时,四辩手蒋昌建的总结陈词的结尾是这样的:

谈到这里,我不由得想起一百多年前生活在哥尼斯堡的一位叫康德的老人说过的一句话:“这个世界惟有两样东西能让我们的的心灵感到深深的震撼,一是我们头顶上灿烂的星空,一是我们内心崇高的道德法则!”谢谢各位!

这样的结尾言犹未尽而意未绝,令人回味,发人深思。

## 4. 哲理升华式结束语

充满智慧而富于哲理的语言,可以使你的演讲得到升华,超脱平淡。如郭沫若的演讲《科学的春天》的结束语:

春分刚刚过去,清明即将到来。“日出江花红胜火,春来江水绿如蓝。”这是革命的春天,这是人民的春天,这是科学的春天!让我们张开双臂,热烈地拥抱这个春天吧!

---

张海迪《在困难面前要做胜利者》,转引自戴锡琦主编《中国演讲辞珍品赏析》,湖南出版社1997年版,第287页。

苗补坤编著《历届国内外大学生辩论会辩词实录》,山西高校联合出版社1995年版,第153页。

郭沫若《科学的春天》,转引自戴锡琦主编《中国演讲辞珍品赏析》,湖南出版社1997年版,第236页。

### 5. 用诗歌作结束语

诗歌或诗一样的语言是极富美感的,也极具感染力,同时也可以使演讲形式产生变化,形成最后的高潮。例如,一位岳飞纪念馆的讲解员在讲述了岳飞的生平事迹之后,把岳飞所作的诗词《满江红》朗诵给大家听,作为他讲解的结束语,取得了很好的效果。

### 6. 余味无穷式结尾

这种结尾方式语尽而意不尽,让人品味再三,余味无穷。如《谁来保卫 2000 年的中国》是这样结尾的:

各位朋友,当我结束自己的演讲,走下这小小的讲台时,如果能听到您热烈的掌声,这无疑是对我莫大的鼓励,无疑将成为我前进路上的动力。但是,如果您走出会场,回到家里,仍然用“好儿不当兵,好铁不打钉”的陈旧观念,去责怪您要参军的儿子,责怪您要找军人做丈夫的女儿,那么,我宁愿不要这掌声,宁愿悄悄地、悄悄地走下这讲台……

无论用哪种方式作演讲的结束语,都应当坚持这样四个原则:

(1) 收拢全篇,揭示题旨。

(2) 表达新颖,不落俗套。

(3) 铿锵有力,富有鼓动性,如闻一多的《最后一次演讲》:“我们不怕死,我们有牺牲精神,我们随时准备像李先生一样,前脚跨出大门,后脚就不准备再跨进大门!”这样的结尾斩钉截铁,极具鼓动性。

(4) 简洁明快,耐人寻味。如“不自由,毋宁死”。

另外,演讲结束语也有几大忌讳:

一忌草草收场,敷衍了事,如同蛇尾。

二忌拖泥带水,画蛇添足。例如“请大家再忍耐一下,还有一点时间,我想再谈谈另外一个问题。”我的话到此快完了,不过还有一个小问题,我得再说几句”。

三忌精疲力竭,底气已尽,好像疲驴。

四忌翻来覆去,冷饭回锅,味同嚼蜡。

五忌故作谦虚,言不由衷,令人反感。避免这样的结尾:“由于水平有限,准备不充分,讲得不好,请大家原谅。”我讲得不好,浪费大家许多宝贵时间,实在抱歉!”

总之,如果结束语没有魅力,会使一席演讲前功尽弃。所以,每一位演讲者

应在结束语上多下功夫,做到“语不惊人死不休”。

## 第三节 演讲技巧

### 一、演讲渲染技巧

所谓渲染,是指通过对环境、景物或人物行为、心理进行多方面的描写、形容或烘托,以突出形象、增强艺术效果的一种表现手法,运用渲染技巧可以提高演讲的艺术表现力和感染力。

#### 1. 环境气氛渲染

环境不仅为演讲活动提供具体的地域处所,而且构成演讲的独特的现场气氛。高明的演讲者往往善于以特殊的敏感体察现实情景,并通过对人、事、景、物的真切描述,渲染出一种浓厚的环境气氛。如埃弗雷特 1863 年 11 月 19 日在美国宾夕法尼亚州的葛底斯堡烈士公墓落成典礼上演讲的开头语:

站在明净的长天之下,极目远眺经过人们长年耕耘而已安静憩息的广阔田野,那雄伟的阿勒格尼山脉隐约耸立在我们前方,兄弟们的坟墓就在我们脚下,我真不敢用我这微不足道的声音来打破上帝和大自然安排的这意味无穷的寂静,但我必须履行你们交给我的任务,因此请求你们施与我宽容和同情。

演讲者向前来参加会议的一万五千多人描述着自然景物:明媚的长天、广阔的田野、雄伟的山脉和“兄弟们的坟墓”,在庄严肃穆的气氛中,人们的哀痛被渲染的“意味无穷的寂静”的环境气氛化解着,逐渐升华为一种崇高而悲壮的美感。

#### 2. 人物心理渲染

渲染人物的心理活动,有助于抒发真挚的情感,产生强烈的现场效应,也能有效揭示和深化演讲主题。

请看道格拉斯·麦克阿瑟 1962 年 5 月 2 日所作的《责任——荣誉——国家》的演讲中的一段话:

我的年事渐高,已近黄昏。我的过去已经消失了音调与色彩,它们已经随着往事的梦境模模糊糊地溜走了。这些回忆是非常美好的,是以泪水洗涤,以昨天的微笑抚慰的。我以渴望的耳朵徒然聆听着微弱的起床号声的迷人旋律,远处咚咚作响的鼓声。在我的梦境里,又听到劈啪的枪炮声,咯

略的步枪射击声,战场上古怪而悲伤的低语声。可是,在我记忆的黄昏,我总是来到西点,那里始终在我的耳边回响着:责任——荣誉——国家。

演讲者是一位驰骋疆场的将军,他在垂暮之年回顾自己的军人生涯,缅怀自己当年在西点军校生活的点点滴滴,并将这些回忆与“责任、荣誉、国家”联系起来,使得人物的心理渲染与崇高的演讲主题融为一体,产生了很强的感染力。

### 3. 事件态势渲染

事件是构成演讲内容的一大要素,渲染事件发展态势,可以激起广大听众的密切关注和热烈反应,这对于增强演讲的临场效果,具有积极的促进作用。如美国总统罗斯福 1941 年 12 月 8 日在参众两院呼吁对日宣战的演讲,就有对当时事件态势的渲染:

昨天对夏威夷群岛的进攻,给美国海陆军部队造成了严重的损害。我遗憾地告诉各位,很多美国人丧失了生命。此外,据报,美国船只在旧金山和火奴鲁鲁之间的公海上也遭到了鱼雷袭击。

昨天,日本政府已发动了对马来西亚的进攻。

昨夜,军队进攻了香港。

昨夜,日本军队进攻了菲律宾。

昨夜,日本人进攻了威克岛。

今晨,日本人进攻了中途岛。

演讲者以时间为序,连用六个并列的排比句,渲染出了日本在太平洋区域发动军事进攻的态势,有力地证实美国的安全和生存已经受到了严重威胁,从而激发了广大听众的紧迫感和复仇心,促使美国当天宣布美日已处于战争状态。

### 4. 排比句式渲染

用三个或三个以上结构相同或相似、语气一致的句子,成串地表达相关内容的修辞方式叫排比。在演讲中运用排比句式,可以渲染气氛、激发情感、强化意义、深化主旨,增强演讲的艺术感染力。如美国黑人运动领袖马丁·路德·金 1963 年 8 月 28 日《在林肯纪念堂前的演讲》(又译作《我有一个梦》),就连续用了四个排比句“我有一个梦,我梦想着……”作为四个自然段,形成了波澜迭起、

---

[美]麦克阿瑟《责任——荣誉——国家》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社 1992 年版,第 306 页。

[美]罗斯福《一个遗臭万年的日子》,转引自武传涛主编《著名演讲辞鉴赏》,山东人民出版社 1992 年版,第 212—213 页。



层层递进、步步提升的情绪渲染效果。

再看下例：

没有规矩,不成方圆。  
法,是一个人的行为规范,  
法,是一个国家的治理准则,  
法,是一架社会的均衡天平。  
有了法,人们才有民主和自由,  
有了法,国家才会繁荣安定,  
有了法,社会才能秩序井然。

这里用两个层次的排比句,将法治的重要性作了多侧面的阐述,增强了说理的逻辑性和演讲的气势。

## 二、演讲控场技巧

控场,就是演讲者在整个演讲过程中都能把握主动,对现场情况实施有效控制。无论发生什么事,都能措置裕如,使演讲得以顺利进行并收到预期效果。只会演讲而不懂控场技巧,不是一个合格的演讲者。

### 1. 出现冷场及其控制技巧

冷场是指在演讲过程中,听众对演讲毫无兴趣,反应冷淡,出现交头接耳,打瞌睡、看书报、心不在焉、陆续有人退场等情况。对冷场的控制有三种基本技巧:

第一,变换话题。将原来准备的演讲内容弃置,针对现场听众感兴趣的内容作即兴演讲,以调动听众情绪。

第二,运用幽默。以逗笑、提神的话语、神态、动作、语调等调整听众情绪,活跃现场气氛,吸引听众注意,待现场气氛活跃后,再接着原有思路讲下去。

第三,缩短内容。将原有内容做调整或压缩,只挑选精彩、关键之处讲,从而减少冷场时间,甚至变“冷场”为“热场”。

### 2. 出现搅场及其控制技巧

搅场,就是在演讲过程中出现有人故意捣乱的情况,如喧哗、嘲笑、喝倒彩、吹口哨、瞎鼓掌、起哄,乃至喊口号等等。产生搅场的原因有三:一是有听众带着敌意故意找岔子,存心与你作对;二是演讲水平不高,满足不了听众的期待,引起反感;三是演讲的内容不合听众口味,引起他们烦躁。演讲者必须针对不同情况

实施有效控制。对第一种情况,演讲者要坚定信心,处之泰然,从容不迫,坚信真理终将战胜谬误,正义必定战胜邪恶,从而以韧性精神坚持到底。对第二种情况,演讲者除了要提高自己的演讲水平外,在临场时,要注意和善迎人,谦虚谨慎,自我剖释,真挚坦诚,坚信精诚所至,金石为开,用诚恳与努力来赢得听众的理解和尊重。对第三种情况,需要对症下药,或调整内容,或临场发挥,或改变表达方式,以此让搅场者收敛不敬之心、不规之举。

### 3. 出现侵场及其控制技巧

侵场是指在演讲过程中,突然有某种外在因素侵入现场,如停电、麦克风发出异响、场外雷雨大作、露天演讲下起雨来等,给演讲的顺利进行造成不利影响。侵场常常是无法意料的,它的发生可能会引起听众情绪的波动或现场秩序的混乱。但既然发生了,演讲者就不能回避它,而必须实施有效控制,控制的技巧主要有:

第一,沉着镇定,主动适应。侵场是意外事件,出现后应该不慌不乱,冷静处理。如出现停电,稍作停顿后如果仍然没来电,可以讲个笑话,说点闲话,稳定现场秩序;如果外面雷雨大作,可以提高音量,加快语速,让听众聚精会神于演讲内容。

第二,巧借妙用,临场现挂。如,一位奥斯卡奖获奖者上台领奖时,不小心被绊了一下,差点摔倒,只见她不慌不忙地对着话筒说:“大家已经看到,我今天能登上这个领奖台,该是走过了一条多么艰难曲折的道路!”话音一落,掌声一片。

第三,幽默风趣,轻松化解。如麦克风发出怪叫声时,演讲者可以稍作停顿,微笑着说:“对我的话,台下这么多朋友都没有意见,你倒叽里哇啦提起意见来了!”

### 4. 出现难场及其控制技巧

难场就是在演讲过程中,有听众对所讲观点有疑问,不赞同,不理解,甚至出现相反的意见,并且当面提出质疑和反驳。对于这种情况,演讲者切忌发火、生气、抵触,或者不予理睬,拒绝回答,甚至令其离开,与之争吵。正确的做法是:尽己所知,认真回答,耐心解释,尊重对方,负责地阐述自己的观点,解答对方问题,只要不涉及机密或隐私,都不应该“环顾左右而言他”,也不宜用“无可奉告”之类的话搪塞对方。如果确实回答不了,应该老老实实在地表示歉意,或留下另行探讨的话,或者主动提出演讲结束后与对方个别交流。以这样一些方式来化解难场,让自己迅速摆脱窘境,顺利完成演讲。

## 三、演讲别出新意技巧

演讲的成功首先要靠新颖的内容、独到的见解,而在演讲中常常会有老话重提的问题。特别是那种命题式或半命题式的演讲,大家讲的同一主题或同一范

围的话题,很容易彼此雷同,时间长了,听众也容易因司空见惯而产生厌倦情绪,出现“审美疲劳”。如何使你的演讲别出新意呢?这里介绍几种应对技巧。

### 1. 以精彩的开头,力争在听众还没出现“疲劳”时就紧紧抓住他们

讲老话题不像新话题那样有吸引力,如果开头的二三分钟抓不住听众的心,听众便会走神。其实,不管多么老的话题,当演讲者刚走上讲台时,听众总会有瞬间的新鲜感,你就应当设法抓住这种稍纵即逝的契机,找到一个妙趣横生的开头,以避免或延缓听众厌倦情绪的出现,为成功奠定基础。

譬如,在一次演讲赛上,前面已经有许多选手讲过了,临到最后一位上场时,观众有些坐不住了。这位选手上场的第一句话便说:

该讲的前面的同志都讲了,我是上台来打句号的。不过在句号未划圆之前,我还想先打个问号……

这样的开场白很有特色,马上引起了听众兴趣。精彩的开场白最好是在撰写讲稿时就事先准备好。

### 2. 构思演讲时,应在习以为常的思维套路中选择巧妙的切入点

演讲要选择好切入主题的视角,特别是讲老话题或同题演讲时,更要避免按人们所熟知的套路去说,而要善于找到新的切入角度,以便使人在习以为常的讲法中听出与众不同的味道。譬如,要讲“学习雷锋精神”这个题目,你在准备讲稿时,不妨这样来入题:先不作评价,只对雷锋的具体事例作一些白描式叙述,然后再似贬实褒地写道:

雷锋的所作所为,不像陈景润摘取数学皇冠上的明珠那样,需要渊博的知识和超人的智慧,也不像董存瑞炸碉堡、黄继光堵枪眼那样需要献出生命,谁愿做,谁想做,都可以做到。不过……

这样的思路,就会使人觉得比较新鲜。

### 3. 在众口一词的结论中挖掘独到见解

无论是命题演讲还是非命题演讲,你所讲述的道理一般都是带普遍性的,或是人所共知的,其话题中往往会有很多现成的、公认的、甚至是经典的结论。你在做演讲准备时可以对现成的结论再作一番思考和挖掘,从而独辟蹊径,见常人所未见,发常人所未发,提出新的见解。当然,这种独到见解不是故作惊人之语,信口开河,也不是说所有现成结论都要推翻,而是说你必须讲出言之成理、持之有故的真知灼见。

例如,某地举办“爱我神州”演讲赛。演讲者个个激情满怀,把我们伟大祖国

上下五千年的辉煌历史尽情讴歌,几乎无一不谈及雄伟的万里长城,领先世界的四大发明,以及文明卓著、地大物博等等。一个一个如此讲下去,观众和评委都感到有些疲劳和厌倦。轮到最后一个上台了。可他一开口,便把会场气氛改观了。他说:

同志们,前边的同志对我们伟大祖国悠久的文明史,雄伟壮观的长城和给世界文明带来飞跃发展的四大发明进行了充分的讴歌。听着这些,我们不能不承认,我们祖国拥有这一切,的确令人自豪,感到神圣和可爱。(说到此,他突然把声音提高八度)但是,我认为,只有这些还不够!因为,长城尽管又高又长又厚,却没能挡住侵略者的铁蹄!指南针是我们祖先的发明,却引来了武装到牙齿的侵略者,引来了帝国主义的战舰,引来了毒害中国人民的鸦片!火药是我们中华民族智慧的闪耀,但却使外国强盗刀剑换枪炮,争我家园国土,奸杀我华夏同胞!至于洁白纸张的创造,正好方便列强与我签订种种不平等条约,写下丧权辱国的几十上百条……(此时,他开始激动了)是的,我们的祖先,曾是何等荣耀!我们的祖国,曾是怎样的富裕、强大过!但是我们又清楚地知道,这一切终归是祖先的,是祖先的骄傲!我们,后世的炎黄子孙们,决无权力在祖先的功劳簿上沾沾自喜,大吹大擂!古话说,好汉不提当年勇,我们怎能忘记自己肩上的重任!(掌声)祖国,只有在我们的辛勤劳动中,在我们粗糙的大手中,变得在全世界范围内领了先,变得强大、富裕,才遂了我们的意,才称了我们的心!(热烈鼓掌)。

这段演讲之所以受到热烈欢迎,就在于演讲者在众口一词的结论中挖掘了新意,具有自己独到的见解。如果一个演讲者在准备演讲稿时便自觉地作创新式的思考,那他就有可能使自己的演讲自出机杼,别具新意。

## 第四节 演讲稿的写作

演讲稿又称演讲词,它关系到“讲什么”和“怎么讲”的问题,其水平高低将直接影响到演讲的成败。演讲稿是一种实用性很强的应用文,应当从演讲学和文章学两方面来规范这种文体的写作。

演讲稿的写作要注意把握好以下环节:

## 一、演讲稿的主题与标题

### 1. 演讲稿的主题

主题,即是中心思想、中心论点。它是演讲者通过全部演讲内容所要告诉听众的思想观点的核心,又是全部演讲稿组成成分的“统帅”、写作的指导思想。所以,提笔写作演讲稿先要明确主题。确定主题应考虑以下几个方面:

第一,选择符合时代精神的主题。所谓“符合时代精神”,即是要具有现实意义,切中时代的脉搏,选择现实生活中人们急需回答和解决的问题发表自己的见解,激起听众的共鸣。

第二,选择有真知灼见的主题。一个演讲者,千万不要对一个自己不熟悉、甚至完全陌生的问题轻易地发表演讲。只有在丰富的社会实践基础上,得到深刻的体会,提炼出新颖独到的见解,才能产生振聋发聩的演讲效果。

第三,因人施讲,选择受听众欢迎的主题。演讲词是要讲给听众听的,在写作时,要了解自己的听众,掌握他们的思想水平、文化程度、职业状况乃至年龄、性别等等,根据听众的需要因人施讲,“有的放矢”,选择深受听众喜爱并乐于接受的主题。

### 2. 演讲稿的标题

标题是演讲稿的重要组成部分。演讲的内容决定了标题,而标题则鲜明地显露出内容的特点,是对演讲内容的高度概括。

演讲的标题有这样几种作用:

第一,直接揭示主题。例如,孙中山的《中国决不会灭亡》、美国亨利的《不自由,毋宁死》等。

第二,提出问题发人深思。例如,蔡畅的《一个女人能干些什么》、英国罗素的《我为什么不是基督徒》等。

第三,形象地概括主题。例如,郭沫若的《科学的春天》、美国林肯的《裂开的房子》等。

第四,交代场合和背景。例如,廖仲恺的《史坚如烈士石像揭幕仪式演讲词》、恩格斯的《在马克思墓前的讲话》等。

第五,概括演讲的内容。例如,鲁迅先生的《对左翼作家联盟的意见》、苏联莫洛托夫的《悼念高尔基》等。

确定标题的原则有这样四个方面:

第一,简短。即言简意赅,就是要用最少的文字表达出一个完整的意思。例如,《从身边的共产党员的形象使我想到的》这样的标题显然太长了,可以简化为《共产党员在我身边闪光》。

第二,准确。是指标题要与内容和演讲主题紧密联系。如《国家兴亡,匹夫

有责》、《反对党八股》等标题就十分准确。

第三,生动。是指标题要有文采。如《我的理想我的梦》、《他把微笑留在人间》等。

第四,含蓄。指演讲标题应有诗意和哲理,耐人寻味。如《拥抱青春》、《理解万岁》等。

第五,顺口。演讲标题忌拗口,要读着上口、听着顺耳。如《我愿做绿叶》、《女人的风采》、《壮哉,军人》等。

确定标题还要避免几个方面的毛病:一是要避免太冗长;二是避免深奥怪僻、晦涩费解;三是避免太宽泛,不着边际;四是避免引起歧义。

## 二、演讲稿的选材与语言

### 1. 演讲材料的收集和选用

材料,就是演讲者为阐述自己的观点、主张,即为了说明演讲主题,所选取的论据及事实。一篇演讲稿,不论选择了什么题材,确定了什么主题,材料的充分可靠和典型程度,都是衡量其质量优劣的尺度之一。收集材料主要有这样三个途径:

(1) 从现实生活中得到直接材料。演讲者在日常生活、工作、劳动、学习等各种社会活动中亲身所见所闻、所思所感而得来的材料,叫直接材料,这是最重要的材料来源。社会实践是我们获取直接材料的源泉。

(2) 从书本或各种媒体中获得间接材料。演讲者从报刊、书籍、文献、广播电视上所得到的材料叫做间接材料,也叫第二手材料。人的生命是有限的,不可能每一种知识都从亲身体会中得来,间接材料的收集是我们占有材料的重要手段。

(3) 分析研究选择材料。这是演讲者在获取大量直接材料和间接材料的基础上,经过归纳、分析、研究所得到的新材料,是一个演讲者智慧的成果。

如果说收集材料是“多多益善”的话,那么,选择材料则是“兵不在多而贵在精”。在我们所掌握的材料中,有的与主题有关,有的与主题无关;有的具有典型性,有的则并无太大价值;有的既可说明这个问题,又可说明那个问题。因此,在写作演讲稿时,要反复地对材料进行筛选、取舍。一般来讲,选择材料有以下三条标准:

第一,选材要紧紧围绕主题。主题是选材的依据,选择材料必须紧紧围绕主题,否则,再生动的材料也不能用。在公元前44年,古罗马的布鲁图斯等人说恺撒大帝是暴君,有野心,恺撒的重臣安东尼为了驳斥他们的诡辩,在恺撒的葬礼上为恺撒作了辩护,在辩护词中,选择了这样三个材料:

他从前曾获胜边疆,所得的财帛都归入国库……(这不是私心,而是公心。)

他听着穷人的呼唤,也曾经流下泪来。(这不是暴君,应是富有同情心的好君主。)

那天过节的时候,你们眼睁睁地看着,我三次以皇冠劝他登基,他三次拒绝。(这不是野心,而是虚心。)

这些材料都是紧扣主题,直接支持和证明了自己的观点,从而产生了无可辩驳的说服力。

第二,选材要有针对性。一方面,在演讲前要了解演讲的地点、场合,听众的爱好、层次和特点等,然后在组织和选取材料时,“因地制宜,因人施讲”;另一方面,演讲者要根据自身的特点,选取那些自己熟悉的、适合自己身份的材料,这样才能将主题表达得充分而深刻,在演讲的时候才能胸有成竹,具有说服力。

第三,材料的内容要真实、准确。演讲是一个“真实的社会活动过程”,所以材料必须真实、准确、绝对可靠。一旦失实,哪怕只是一点微小的细节有出入,经不起验证,听众就会产生怀疑,就会减弱甚至完全失去演讲的说服力和感染力。因此,演讲者要尽可能多地使用直接材料,对间接材料要善于鉴别,科学地、批判地使用。

第四,广收博取,以量显质。一方面,对事实的列举必须有足够的量,创造出言以足志的效果;另一方面,对每一类型的材料,都要有概括句统领,做到有纲有目,不能散乱无序。

## 2. 演讲稿的语言

演讲语言是一种高级、完善而富有审美价值的口语,在写作演讲稿时虽然是用书面语言写作,但一定要考虑到它是为了演讲者口语表达使用的,除了具有一般的书面语言和口语表达的特点外,还具有自己独特的规律。

(1) 演讲语言要准确简洁。演讲虽然是一种口语表达形式,但它绝对不是日常生活中的口语对话,它要求使用规范化的、准确而简洁的语言。准确,就是要具有科学性。演讲语言一定要确切、清晰地表达所要讲述的事实和思想,揭示事物的本质和联系。这就要求我们写作演讲稿时要字斟句酌地推敲,准确地使用概念、科学地进行判断、合乎逻辑地展开推理,消除概念模糊、模棱两可、自相矛盾等弊端。简洁,就是用最少的字句,准确、完整地表达出所要陈述的思想内容。

(2) 演讲语言要通俗平易。演讲既然是一种口语表达形式,那么,它一定是人们日常生活中普遍使用的、通俗而平易的语言。写作演讲稿不同于一般的书面文章,而要使用口语化、个性化、规范化的语言。首先,演讲稿的语言必须口语化。其次,演讲要体现个性风格,必须选用个性化语言。只有运用有个性的、有

风格的语言,演讲才能精彩感人。再次,演讲必须使用规范化的语言。必须使用以北京语音作为标准音,以北方话为基础方言,以典范的现代白话文著作作为语法规范的现代汉民族口头交际的普通话作为标准的口语语言。这是我们写作演讲稿和发表演讲时必须遵循的原则之一。

(3) 演讲语言要形象生动。形象生动的语言可以把抽象的、深奥的理论具象化、浅显化,变得绘声绘色,使听众容易接受并得到启示;形象生动的语言可以给听众逼真的印象,从而感染和打动听众;形象生动的语言可以直接作用于听众的视觉、听觉,可以代替颜色、声音、形状和气味而作用于听众的第一信号系统。使用形象生动的语言,能使演讲产生强大的说服力;能准确形象地阐述真理,栩栩如生地描述事物;能激发起听众投身实践的热情。

怎样使演讲语言显得形象生动呢?需从以下几方面入手:

第一,使用形象化的语言。

第二,使用幽默诙谐的语言。

第三,善用语言的修辞手段。如比喻、排比、设问和反问、反语、引用、感叹等等。

第四,使用多变的句式。例如长句与短句、口语句与文言句、整句和散句等配合使用。

总之,演讲稿的写作过程,就是调动一切有用的材料,利用一定的语言形式把主题思想表达出来的过程。演讲稿水平的高低,直接影响到演讲的成功与失败,所以一定要认真对待,精益求精,切不可敷衍了事,仓促应付。



## 第六章 论辩口才

论辩,是一种实战口才。古代文论家刘勰曾用“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”来概括论辩口才的功能。本章内容主要说明论辩的含义、类型和特点,阐述论辩所要遵循的基本原则,并介绍论辩口才中常用的技巧。

### 第一节 论辩的含义、类型和特点

#### 一、论辩的含义

论辩,也称辩论。在我国古代,辩论被称之为“辩”。先秦时的墨子说:“辩,争彼也,辩胜,当也。”他认为,所谓辩论就是“彼以此其然也,说是其然也;我以此其不然也,疑是其然也。”又说:“谓辩无胜,必不当。说在胜。”意思是说辩论是人们相互之间的争论,都认为自己的观点是对的,对方是错的。而真正的辩论应该是谁正确,谁就获胜;论辩双方根据自己的见解争论是非,而“当”者即符合客观事实,与客观事实及其变化发展规律相一致的一方得胜,否则为败。《墨子·小取》里还对论辩作过这样的解释:“夫辩者,将以明是非之分,审治乱之纪,明同异之处,察名实之理,处利害,决嫌疑。”也就是说,论辩的作用就在于划清是非的界限,探察世道治乱的标准,判断区别事物同异的根据,权衡利害得失,解决存在的疑惑。

在古希腊,辩论被称为“辩证法”,其含义为“相互讨论”。古希腊学者认为辩

---

刘勰《文心雕龙·论说》转引自陆侃如、牟世金《文心雕龙译注》上册,齐鲁书社1981年版,第238页。

《墨子·经上》第四十,转引自江天一主编《传世藏书》第一卷,华艺出版社1997年版,第615页。

《墨子·经说下》第四十三,转引自江天一主编《传世藏书》第一卷,华艺出版社1997年版,第620页。

《墨子·经下》第四十一,转引自江天一主编《传世藏书》第一卷,华艺出版社1997年版,第617页。

《墨子·小取》第四十五,转引自江天一主编《传世藏书》第一卷,华艺出版社1997年版,第626页。

论就是发现对方言谈中自相矛盾的破绽,通过揭露和克服矛盾而战胜对方、论证真理的过程。

我们认为,论辩就是对立双方围绕同一问题,用一定的理由来说明自己的观点正确、说服对方或者战胜对方而相互论争的过程;同时,这一过程也是批驳谬误、探求真理的过程。上述定义包含以下几层意思:

首先,只有对同一个对象形成相互对立的思想才能构成辩论,如果不是同一个对象,或者虽是同一个对象但形不成相互对立的思想就不能构成辩论。对同一问题持有相互对立的思想或观点是形成辩论的前提。

其次,辩论是一个过程,必须由一系列的议论才能构成辩论。孤立的某一句话或一个论断不能称之为论辩。辩论过程一般有开始、展开、终结三个阶段,缺少其中任何一个阶段都不是完整的辩论。

第三,辩论中相互对立的思想论争,实质上是真理同谬误之间的斗争。辩论的过程是一个不断使谬误得到揭露,使真理得到显现、得到阐明的过程。论辩与诡辩的根本区别也就在于此。因为不管是有意还是无意,诡辩者总是为谬误辩护,并极力反驳真理。

第四,论辩由论题、立论者和驳论者三个要素组成,缺一即不能产生论辩。论辩中的论题也叫辩题,是辩论双方争论的对象。论题一般是一个问题,围绕这个问题,立论者和驳论者各自提出相互对立的观点。立论者是在辩论中针对论题首先提出或坚持某个观点的一方。驳论者是反驳立论者观点的一方。论题也可以是一个判断,论辩赛中的论题就是这种形式,论辩赛中的正方相当于立论者,肯定、坚持作为论题的判断;反方相当于驳论者,否定、驳斥论题。

论辩是一个总的称呼,辩论赛固然是很正规的论辩,我们平日所说的争论、争鸣、答辩也是辩论的表现形式。此外,商务谈判,外交谈判,原告和被告、公诉人和被告人及代理人在法庭上就案件事实和运用法律所展开的辩论都属于论辩之列。

论辩作为社会活动的一种,对社会的作用主要表现在它能认识和捍卫真理,揭露和批驳谬误。论辩对论辩者个人的作用首先在于它能开发智力、锻炼思维。因为论辩要求参与者头脑灵活,反应迅速。这样有助于培养论辩者思维的完整性、准确性、清晰性和敏捷性。其次还表现在培养口才上,为适应论辩并力求在论辩中取胜,必须事先训练口才,论辩中你来我往、唇枪舌剑,也为磨砺口才提供了极好的锻炼机会。

## 二、论辩的类型

论辩作为适用领域较广的社会活动,其表现形式多种多样,根据不同的标准,我们可对其进行不同的划分。如以参辩方的数量来划分,论辩有双方论辩与多方论辩之别;在多方辩论里又有一对一、一对多、多对多的辩论之分。如按事先有无

准备这一标准,论辩可分为有准备论辩与无准备论辩;根据辩论的气氛,可分为愉悦式论辩和敌对式论辩;根据论辩领域和不同内容,可分为政治论辩、外交论辩、谈判论辩、决策论辩、竞选论辩、法庭论辩、学术争鸣、论文答辩、赛场论辩,等等。这里我们根据论辩背景的不同,侧重介绍日常论辩、专题论辩和赛场论辩三种类型。

### 1. 日常论辩

日常论辩是指日常生活中人们因主张、立场、认识水平、思想方法等的差异,在某些问题上产生了矛盾和冲突,为了解决这些矛盾和冲突,双方用争辩的手段,努力证明自己正确、对方错误的口才活动。日常论辩在日常生活中随时随地都有可能发生,它是一种即兴的、无准备的论辩。进行日常论辩,要注意以下要点:

首先,争辩的论题要有意义。日常争辩的论题有两类:一类是原则性的问题,一类是属于琐碎小事的非原则性问题。原则要坚持,大是大非要分清,而对琐事的论辩则不仅浪费双方的时间,甚至还影响双方之间的团结,徒劳无益。

其次,争辩要大度,有分寸。争辩不能只凭感情用事,只顾个人意气,对争论中观点的冲突和对方情绪的波动,要有容人的器量;对一些非原则性的论辩不妨主动认输,情绪激动时,应注意礼貌,避免用过激言词,要做到不算老账、不揭隐私、尊重他人人格,力求保持大家风范。

再者,辩驳方式要委婉、巧妙。在日常论辩中,为不使矛盾激化,有时没有必要直接地正面去反对、驳斥他人的意见,可先笼统地承认他人观点的正确,然后以看似轻轻的一个转折词——“只是”、“但是”表明自己的看法。在立论时,可用“我想……”、“你看呢”等字样委婉地表达自己的观点。请看一例:

在一次宴会上,美国著名作家马克·吐温,与一位女士对坐。出于礼貌,马克·吐温说:“你真漂亮。”那位不懂礼节的女士却说:“可惜我无法同样地赞美您!”马克·吐温立即回答:“那没关系,你可以像我一样说一句谎话。”

这样的回答反其意而用之,显得委婉巧妙,反比直言争辩更为有力。

### 2. 专题论辩

专题论辩,是指在专门场合对某一领域的特定议题进行的辩论,包括法庭辩论、会议辩论、外交辩论、毕业答辩和竞选辩论等。各种形式的专题辩论存在着论辩场合、参辩者身份、论辩目的等不同,因此各有其特点。如法庭辩论具有庄重、公正、平等的特点;商贸谈判则具有合作、有理、有利、有节的特点。不管各种形式的专题论辩各自有何特点,进行论辩时有一点是共同的,即必须熟悉此种专题论辩常规的程序和规则,明确此种论辩的目的和特点,事先作好充分的准备,做到有备无患、应付自如。

以法庭辩论为例。在论辩之前,参辩者应掌握诉讼法律的有关知识,认识法

庭辩论是在审判长主持下的开庭审理的一个步骤,其目的是通过对如何认定事实和运用法律进行论辩,使案件的事实及当事人之间的是非曲直进一步明朗化。至于具体的程序和规则,如民事诉讼中的法庭辩论是这样的:第一,原告及诉讼代理人发言;第二,被告及诉讼代理人答辩;第三,第三人及诉讼代理人发言或答辩;第四,互相辩论。在相互辩论阶段,如各方都已充分陈述了自己的意见,审判长应适时宣布辩论结束,将法庭审理转入下一阶段。法庭辩论前的准备就是要围绕双方分歧较大的焦点问题进行调查取证,查找有关的法律条文以有力地支持自己的观点。

### 3. 赛场论辩

赛场论辩是有组织的、按一定规则进行的一种口才演练活动。双方围绕同一个论题当面交锋,各自论述自己的观点和见解,批驳对方论点,以求评判出胜负,带有训练、竞技、教育和游戏性质。常见的赛场论辩有一对一模式、二对二模式、三对三模式和四对四模式等。因为赛场论辩最能锻炼参赛者的思维能力、应变能力和表达能力,且赛场上论辩双方唇枪舌剑的竞争场面对听众有高强度吸引力,所以受到人们的普遍欢迎。特别是我国大学生辩论队在亚洲大专辩论会和1993年、1995年连续两届国际大专辩论会上夺冠而回,更是在全国各地特别是在高校中掀起了一股赛场论辩的热潮。

赛场论辩的基本特征有:

(1) 社会性。赛场论辩从内容上说一般都是引起人们普遍关注的社会性很强的问题。如“儒家思想可不可以抵御西方歪风”、“艾滋病是医学问题还是社会问题”、“法制能否消除腐败”等辩题,尽管涉及不同领域,但它并不是一种专业性的论辩,而是一种与人们的日常生活紧密相关的社会性的论辩。

(2) 规则性。赛场论辩作为一种竞赛,是按照严格的比赛规则进行的。比赛规则由主办单位制定,或者采用人们普遍使用、约定俗成的规则进行。国际上的赛场论辩,曾先后采用“牛津标准式”、“奥瑞冈式”和“星岛制”。如亚洲大专辩论会和国际大专辩论会即采用“星岛制”,它的特点是在论辩双方发言论辩及总结论辩中间,有一段自由论辩的时间,双方可以在规定时间内向对方提出诘问和反击。一般来说,赛场论辩的章程大体包括:参赛队伍的组成(出场人数、资格审定),比赛程序,比赛规则,评判人员的组成,评判标准,奖励标准等内容。

(3) 公平性。在赛场上论辩双方的地位是平等的,机会是均等的。赛场论辩的公平性具体表现在:辩题是中性的,正反方的确定由抽签决定,双方出场的人数、发言的时间一样,评判的标准和条件也都一样,等等。

(4) 竞争性。赛场论辩的正方与反方是抽签决定的,并不代表参赛者的真正立场,却必须竭力维护所持立场。参赛双方需要短兵相接,相互争辩,你来我往,激烈碰撞,以求决出胜负,分出高下,因而具有很强的竞争性和观赏性。正因

为这样,在赛场论辩中常常存在“要真理还是要口才”的矛盾。

### 三、论辩的特点

论辩属于口才的范畴,它要通过语言的运用来进行。它和一般的说话、演讲差别很大,有着区别于其他口才表现形式的特征。

#### 1. 针锋相对

因为论辩双方的观点是相互矛盾或冲突的,所以其论辩内容必须是针锋相对的,一方要针对另一方的观点进行有力的批驳,从而维护和证明自己观点的正确性。如在“美是客观的还是主观的”辩论中,有这样的辩词:

正方:美是一个事物或行为的特质,它有三个特性:第一是形象性,第二是感染性,第三是功利性……

反方:《聊斋志异》里的鬼魂,有没有形象呢?有。有没有感染力呢?有。有没有功利性呢?有。可用来吓唬小孩。可是鬼魂是客观存在的吗?不是。谢谢!

正方的观点简明扼要,言简意赅,而反方只用一个例子就对正方的观点作了针锋相对的否定,可谓一字千钧,鲜明地体现了赛场论辩针对性的特点。

#### 2. 反应机敏

反应机敏一方面是指反应要及时,因为论辩是在有限的时间里进行的,双方发言的间隔时间不能太长,都必须对对方提出的观点和问题迅速作出反应。如果反应迟缓,就会使自己一方处于劣势。如果长时间不发言,对方和听众会认为你方已经被驳倒或者已同意对方观点。另一方面,反应机敏又是指反应要正确,应对要巧妙。当对方发言时,要记住要点,捕捉漏洞,然后快速反应,选择比较新颖的角度进行辩驳,打击对方的要害,而又巧妙地使自己摆脱被动,出奇制胜。如在一次辩题为“机器人的进化会不会导致人类的退化”的辩论赛中,有这样的对辩:

反方:假如机器人的进化真的会导致人类的退化,那我们为什么还在研究机器人,还在制造机器人?我们应该马上停止一切机器人的研究啊!

正方:我们大家都知道,狗会咬人,但我们为什么不把狗都给杀死呢?试问,如果真的那样,你出校门,还能吃到狗肉火锅吗?

反方是用一听就明白的道理来质问对方,而正方反应机敏,同样用了一个生活中的简单事实来反驳,使自己变被动为主动,让对方猝不及防。

#### 3. 逻辑严密

在论辩中,需要遵循形式逻辑和辩证逻辑的思维规律来分析和论证问题,构建严密的逻辑框架。一方面要善于在短兵相接中发现对方的破绽,并及时予以反驳和揭露;另一方面要做到思路清晰,立论正确,论据精当,论证周全,阐述合乎逻辑,战术机动灵活,不给对方以可乘之机。如果缺乏严密的逻辑性,顾此失彼,前后矛盾,说理不周,漏洞百出,就会使自己陷入窘境,遭致失败。例如,一位外国人在陕西终南山滥杀野牛,冯玉祥将军讯问他时,他却狡辩说,护照上是“准许带猎枪的”。冯将军当即驳斥说:

准许你携带猎枪,就是准许你们打猎吗?若准许你们携带手枪,难道就可以在中国境内随意杀人吗?

这里运用逻辑上的归谬法将对方的论据加以逻辑引申,推导出一个完全错误的结果,从而让对方的错误观点暴露无遗。

#### 4. 语言简洁

论辩是面对面的较量,它要求双方用简洁明快的语言表达自己的观点,证明或反驳某个观点。而击中对方的要害,最好是“一针见血”、“一语中的”,使对方猝不及防或无法躲闪。论辩中语言啰嗦,言不及义,一方面会大大削减己方的辩驳力,更重要的是可能暴露出自己更多的破绽,给对方以把柄,同时也使对方有充分的时间来清理思路、考虑对策,造成对自己的不利。

## 第二节 论辩的原则

论辩的原则是指参与辩论的各方在整个辩论过程中必须遵循的法则和规矩,它可以起到规范和约束论辩的作用。只有遵循一定的论辩原则,论辩才能顺利地进行,否则,论辩就会变成争吵或狡辩,难以健康顺利地开展下去。

一般而言,论辩应该遵循以下原则:

### 一、实事求是原则

“实事求是”,语出《汉书·河间献王传》:“修学好古,实事求是”。原意是根据实证,求索真相。毛泽东在《改造我们的学习》一文中,将其解释为:“‘实’就是客观存在着的一切事物,‘是’就是客观事物的内部联系,即规律性,‘求’就是我们去研究。”论辩作为探索真理的手段,实事求是是其应该遵循的最基本的原则。

实事求是原则的要求之一是尊重事实。俗话说:“事实胜于雄辩”,所谓尊重事实就是对事实应有正确的态度,不能歪曲或否定事实。用来证明己方观点的

材料,不能无中生有,信口胡诌,也不能随意夸大。对对方引用的事实材料,只要持之有据,就必须予以承认,不能因于己方不利便不予承认,随口否定。在这里,尊重事实就是要承认事实。舍此,论辩便无法正常进行。

实事求是原则的另一要求是服从真理。“千秋胜负在于理”。论辩的最终目的是追求真理、探求真理、维护真理、坚持真理、服从真理、捍卫真理。一时的争强好胜,不应影响论辩的终极目的——追求真理,而服从真理就是在追求真理之路上应取的态度。服从真理的要求是在论辩中对已有的真理性认识,论辩者应予以服从,不应抗拒,对经过论辩已被证明为正确的观点或理论应予以承认,对错误的观点或理论应自觉放弃。

## 二、平等原则

平等原则是指参加论辩者不管其社会地位如何,在论辩中双方都应当是平等的。平等原则主要表现在以下两方面:一是论辩者在人格上的平等。没有论辩者人格上的平等,便没有真正意义上的论辩,人格的平等是构成论辩环境的基本要素,是论辩得以发生的首要条件。人们在一起论辩,便不管论辩者以前在政治、经济、伦理上情况如何,论辩时他们的人格都应该平等,不应有尊卑、大小、高低、贵贱之分,他们处在同一基点上,服从同样的论辩规则。二是辩护和反驳的权利平等。这是论辩的实质要义对论辩的起码要求。因为论辩的过程就是不断辩护和反驳的过程,一方全力为自己的观点辩护,以证明其正确;另一方则竭力反驳对方的观点,以证明其错误。这就需要论辩双方都有平等的权利,可以辩护和反驳。如果一方失去了这种平等权利,不能辩护己方的观点或反驳对方的观点,辩论便无法进行下去。

当论辩者处于上方、顺境时,容易以平等原则待人;但当处于下方、困境时,则往往容易违反平等原则。违反平等原则的表现是“以人为据”、“诉诸权威”。“以人为据”就是不顾言论中本身的逻辑,而以诸如对方的学历或官位不高乃至出身不好、历史不光彩等为根据,推论对方的言论不正确。“以人为据”主要出现在驳斥他人观点的时候。“诉诸权威”则多用于自己的观点被驳斥,却又无法有效地辩护的时候。如“文化大革命”时所谓的“大辩论”便经常诉诸权威,例如引用领袖语录作为对论题的最终判决等,使得论辩丧失了本来的意义。正常的辩论应该不惟上、不惟权、不惟长、不惟权威、不惟人多势众,只惟真理,真正做到真理面前人人平等。

## 三、同一原则

同一原则是对论辩者思维的逻辑要求,它要求论辩者在辩论时思想要具有明确性、一贯性,从而使各自的思想在整个论辩过程中始终保持同一。只有这

样,彼此才有可能把握对方的思想,才能判别对方思想的是非真伪,也才能据此展开辩论。可以说,同一原则是辩论得以进行的基础。

作为逻辑规律,同一原则适用于一切运用形式逻辑进行思维的领域。对于论辩而言,它的具体要求有:

第一,概念要同一。概念是对事物特有属性的反映,它的外在表现形式是语词。在人的思维过程中,思想由判断构成,而判断又由概念构成,要保持思想的同一首先就得保持概念的同一。概念同一是指同一场辩论或同一个思维过程中,必须保持概念内容不变。原来在某种意义上使用某个概念,就应该一直按照这个意义使用这一概念,决不能随便变更某一概念的含义,也不能把不同的概念加以混淆。违反这一要求,即会出现“偷换概念”或“混淆概念”的错误。在论辩中,要保持概念的同一,首先必须明确概念的含义。如果对论辩中的某个基本概念各方理解不同,就会各辩各的,最终很难辩出结果来。如果有意“偷换概念”或者“混淆概念”,则不只是达不到探求真理的目的,还会走入诡辩的歧途。例如:

群众是真正的英雄,我是群众,所以我是真正的英雄。

这里,前后两个“英雄”语词相同,概念却不一样。前者是集合概念,后者是非集合概念,含义不一样。这便是犯了“偷换概念”的错误。

第二,论题要同一。论题是论辩者论争的对象,是整个论辩的中心。同一原则要求论辩双方在论辩的全过程中始终保持论题一致,中途不可以其他论题代替原论题。违反论题同一要求的表现之一是在论辩中无意识地转移论题,即人们通常所说的离题、走题。这种现象在日常论辩中最为常见。表现之二是为达到某种目的有意识地偷换论题。如无政府主义者曾经故意把马克思主义的一个重要论点——“人们的经济地位决定人们的意识”歪曲为“吃饭决定论”,就是故意偷换论题。偷换论题往往和偷换概念紧密相联,即偷换论题一般由偷换概念引起,因为概念一换,论题自然也随之更换。

第三,前后思想要同一。论辩的过程是交流思想的过程,而思想不只是由概念构成的单个判断,它还包括由判断构成的推理,由许多推理构成的思想链。同一原则要求论辩者表述的思想要前后一贯,能自圆其说,不能含糊其词,左右摇摆,更不能自相矛盾。如果前后思想不同一,一则使对方难以把握其真正的思想,再则一个漏洞百出、自相矛盾的思想实在不堪一驳。古代楚国那位既卖矛又卖盾的人的故事就是最好的例子。

#### 四、充足理由原则

充足理由原则要求论辩者在论辩中为自己的观点提供充足的理由。因为在



同一思维过程和论述过程中,一个思想被确定为真,总是有充足理由的。常言说“要言之有理,持之有故”,实际上就体现了充足理由原则的要求。

充足理由原则的具体要求有二:第一,理由必须真实,即理由应是事实或经实践检验为正确的理论。第二,理由应该充足,即由和论点有逻辑联系的理由能够符合逻辑要求地推出所要证明的观点。只有同时具备这两个条件,方可称之为充足理由。

在论辩中违反充足理由原则的常见错误有:

一是虚假理由。即用虚假的论据去论证自己的观点。如印度电影《流浪者》中,法官判定扎卡是贼,其理由既不是事实,也不是法律的规定,而是“凡贼的儿子一定是贼”。显然,这理由是虚假的,因而据此作出的判定、论证是不能成立的。

二是预期理由。即以真实性尚待验证的判断作理由进行论证。如昆曲《十五贯》中,无锡知县听说尤葫芦被杀后丢了十五贯钱,其女苏戍娟与熊友兰同行,而熊身上恰好带了十五贯钱,于是就认为这是一起通奸谋杀案,且听他的理由:“看她(苏戍娟)艳如桃李,岂能无人勾引?年正青春,岂会冷若冰霜?她与奸夫情投意合,自然要生出比翼双飞之意。父亲阻拦,因之杀其父而盗其财,此乃人之常情,这案情就是不问,也已明白十之八九了。”非常明显,这位知县大老爷的理由都是凭主观想象出来的,并没有得到证明,其结论自然也就不具有必然的真理性。

三是以偏概全。即用个别事实推出一个带普遍性的结论:亦即理由太少。在美国的一次大选中,有位共和党议员发表了攻击民主党的演说。他说:“在威尔逊领导下,我们走进了第一次世界大战,在罗斯福执政时期,我们卷入了第二次世界大战的漩涡;而杜鲁门呢?朝鲜之战;约翰逊呢?越南之战!”这位议员所举的事实是有目共睹的,威尔逊、罗斯福、杜鲁门及约翰逊都是民主党人,在他们当政期间确实使美国经历了战争之苦。但这一切并不能证明论题“民主党人执政会导致我们走向战争”,因为这些事实是部分的,另外也还有民主党人执政时未发生战争的例子,及共和党人执政而发生战争的事实。这位议员的立论以偏概全,是站不住脚的。

四是“推不出”。即理由与论点之间没有因果联系,理由的真不能必然推出论点的真。如有人这样论证“火星上有生物”：“因为火星上有许多条件和地球是相同的,如它们都围绕太阳自转,温度都不过高过低,都有大气层包围,都有水。地球上有生物,火星上应该也有生物。”这个推理中的理由尽管都是真的,但只能推出“火星上可能有生物”的结论,而不能推出“火星上必然有生物”的结论,论证者在此就犯了“推不出”的错误。

违反充足理由原则的必然结果是在论辩中只能提出论点,但是不能有力地证明自己的观点正确,使其无懈可击,相反倒是给对方留下许多可钻的空子,把自己置于一种腹背受敌的境地。

## 第三节 论辩的一般过程

### 一、准备阶段

#### 1. 远期准备

所谓远期准备是指在进行某一场具体的论辩之前为论辩所做的知识的、技能的、心理的等多方面的准备,这种准备一般是有意识的,时间有长有短。概括地说,远期准备包括两个方面的内容:一是读书,二是做人。

先说读书。要能滔滔不绝地说话并不难,但要在论辩中真正达到雄辩的境界却只有在雄厚的知识底蕴的基础上才能做到,而这种知识底蕴决非靠临阵磨枪就可获得。从论辩交流思想、明辨事理这一功能来看,它也要求论辩者有较多的知识准备,这就要有一个较长期的知识积累过程。因为论辩者要证明自己的论点,巩固自己的阵地,固然需要宽阔的视野、广博的知识,而反驳尚未知道的对方的论点,对知识的要求更高,这是由于我们事先很难知道对方采用什么理论、事实和方法来证明他的观点。如果对对方的材料不熟悉,甚至闻所未闻,那就无法与之展开论辩,与其信口开河。还不如默认对方的论点来得体面。

就丰富论辩者的修养而言,应读之书大致可分两类。第一是基础类的书。一个优秀的辩手不仅应有较完整的社会科学知识,同时也应有一定的自然科学知识。因为在现代社会中,对任何社会现象的理解和认识,都不能脱离自然科学知识。因此举凡政治、经济、文学、历史、自然科学等各个方面的书籍都必须有所涉猎。第二是专业类的书,如讲述辩论技巧的著作及记载精彩辩论范例的集子。这可以帮助论辩者了解论辩的一般技巧,琢磨优秀辩论的要素,领悟在论辩中取胜的诀窍,以直接指导日后的论辩。

再说做人。很难想象一个心灵丑陋、人格猥琐的人能在论辩中说服对方、说服听众和谈判者接受他的观点。王沪宁教授说到复旦大学队在首届国际大专辩论会上所取得的胜利时认为:在新加坡的胜利,从辩手的素质来说,是读书的胜利,是人格的胜利,参加论辩,适应论辩,准备论辩,赢得论辩,均是对人格的一种挑战,也是对人格的一种要求。这里所说的“人格”,包含了不卑不亢的性格、高雅不俗的气质和个性、从容镇定的心理素质等多方面的内容。论辩对人格提出的这种要求,远非辩手在短时间内所能完成的,超越自我、完善自我需要长时间的包括理论与实践等方面的准备。

#### 2. 近期准备

近期准备是指直接为某一场具体的论辩所作的各项准备。它包括以下

内容:

(1) 分析论题。分析论题可分为四个步骤:首先是把握论题的含义,即论题表达了什么样的思想。因为论题由概念构成,所以实际上是要搞清论题中每个概念的含义。如在1993年的国际大专辩论会上,复旦大学队的首场比赛是与英国剑桥大学队,其辩题是:“温饱是谈道德的必要条件”。复旦队在准备阶段对辩题作过如下分析:

温饱:饱食暖衣,换一种说法,即无衣食之困。我们大致可以把人类的生存理解为三种状态:第一种是贫困,亦即勉强地能够维持生存;第二种是温饱,表明生存状态较好,已脱离受冻挨饿的境地;第三种是富裕,是指一种很优越的生存状态。

道德:调节人们行为的规范,由社会舆论和良心加以支持。

谈:提倡,宣扬。

必要条件:其逻辑含义是“无之必不然,有之不必然”。

第二步即是寻找核心概念。核心概念是论辩双方对论题争论的焦点所在。如“温饱是谈道德的必要条件”这一辩题,核心概念即是“必要条件”,而“必要条件”这一概念包含着“无之必不然”这层意思,这样作为正方的剑桥大学队就得论证一个比较极端化的命题:没有温饱绝对不能谈道德。

第三步是了解论题的起源及历史。这一步骤可以使论辩者更加准确地把握论题的现实意义和历史意义,帮助论辩者从更高的境界去理解、把握辩题。另外,它还能使论辩者了解同一辩题不同观点出现的渊源,如“人性本善”之类的论题就有着悠久的历史,了解其起源和历史,可以帮助论辩者进一步确立自己的观点,反驳对方的观点。

第四步是使论题变窄。即找出论题中双方思想一致的地方置于一旁不予讨论,而使各方对立的观点凸显出来,从而迅速抓住要害进行论辩,使论辩能紧凑高效地进行下去。

以上是分析论题的一般步骤,并非对每一个论题的分析都要经过这四步,如本身就很窄的论题就无需再做使论题变窄的工作。

(2) 制订论辩方案。《孙子兵法》有言:“知己知彼,百战不殆。”打仗如此,论辩也一样。“知己知彼”首先就是要求“知己”,即对自己各方面的情况有全面而正确的理解。比如自己的观点是否正确,支持观点的论据是否充分,论证有无漏洞,与论辩有关材料是否准备充足、是否熟悉,己方的性格、心理、论辩经验如何等。其次是“知彼”,即论辩者应对对方的观点、论证方法、优势、劣势,对方可能存在的漏洞以及性格、心理等方面因素作较深入的了解。广义的“知彼”,还包

括对论辩的时间、场所、听众和评委的文化层次、职业、年龄、兴趣爱好及对辩题的倾向有所了解,以便因人、因题、因时、因地综合考虑一种能应付各种情况的最佳论辩方案。

(3) 前期演练。演练的必要性显而易见。预先制订的论辩方案是否可行,是否为最佳方案,只有通过演练才能判断;要达到深层次的知己知彼必须通过演练;论辩者心理素质的提高,实战技巧的掌握,应对敏捷性的具备,都有赖于富有现场感的演练——模拟论辩。演练的方法是应尽可能地创造一种逼真的论辩气氛,使演练者完全进入角色。扮演何种角色,即按该角色的立场、观点、方法去思考和处理问题,以便在演练之中、之后发现问题并及时纠偏,最终确定一个符合实际的、较理想的论辩方案。

## 二、开始阶段

俗话说:“精彩的开头是成功的一半。”在论辩开始阶段,参辩者要针对辩题表明自己的立场、态度和观点,提出自己的见解,亮出自己的论题。具体方法多种多样:有的开门见山;有的先摆出对方观点,在破中求立;有的将各方观点同时摆出,正反对照;有的先举出例证,引出辩论的方向等。论辩者应根据实际情况,从论辩的目的和效果出发,选择适于自己的最佳开始方式,使辩论一开始就先声夺人,给人留下深刻的第一印象。首届中国名校大学生辩论邀请赛的一场辩论就有这样的开头:

今天我方的命题是“电脑未必给人类带来福音”,所谓未必,就是不一定,也就是说,电脑给人类带来的不一定是福音。

这里使用的就是开门见山式的开头,破题简练,观点鲜明,言简意赅。

## 三、展开阶段

展开是论辩过程中的核心阶段,这是论辩最重要、最精彩、最动人的一个阶段,也是整个论辩中最激烈、最具有攻击力并决定胜负的阶段。

在展开阶段,主要任务是紧紧围绕辩题展开辩论,全面铺开,进行辩护和辩驳。

所谓辩护,就是要千方百计地掩护和防护自己的论题。具体做法:一是“立”,即设法证明自己一方论题正确可信,符合客观事物的本质和规律;二是“破”,即设法揭露和批驳对方论题的错误、荒谬和不能成立。在辩护的全过程中,要力求做到立论有理、持论有据、推理和证明的方法恰当。

所谓辩驳,就是要反驳、驳倒对方的论点,指出对方论点不正确、不合理、不

全面、不符合客观事实,甚至是荒谬有害的。辩驳的途径主要有反驳论题、反驳论据、反驳论证等。

在论辩展开阶段还要注意做到对论辩环境的控制。只有在论辩中始终占据主动,控制辩场气氛,主导辩论方向,紧紧抓住对方和听众(观众)的心,才能产生良好的辩论效果。

#### 四、终结阶段

论辩终结阶段是分清是非正误的阶段,是辩论的落脚点和归宿。在这个阶段,通常的情况是,各方通过充分辩论,对辩题取得了正确的认识,或者一方将另一方辩倒了,一方的观点将辩题解决了,辩论也就终止了。然而,在实际辩论过程中,辩论的终结阶段有时并非如此简单。大体会出现以下三种情况:

第一种情况:辩题得到解决。通过论辩取长补短,集思广益,对真理做出了比较充分的阐发。赛场论辩的终结阶段大多如此。

第二种情况:辩题部分地得到解决,为进一步解决辩题中的问题指明了正确的途径和方向;或者求同存异,以人之长补己之短。

第三种情况:辩题没有得到解决,但却使论题中涉及的问题明朗化,为人们分辨和解决这些问题打下一定的基础。

在赛场论辩中,终结阶段通常都需要一位辩手进行总结陈词,即对自己一方的观点作全面总结,进一步批驳对方的立场,指出对方论证中存在的问题,系统归纳自己立论的依据,并在价值层面上予以升华,给人留下“精彩的结局”印象。同时,还要由大赛评判团专家对辩论赛进行评决,并由论辩赛的主席宣布论辩评决结果。

### 第四节 论辩技巧

论辩是一门艺术,一门高超的口才艺术,其中蕴含了大量的智慧和技巧。这里择其要者介绍几种比较常见的论辩进攻、防守技巧和机辩、巧辩技巧。

#### 一、进攻技巧

不管是实用性的论辩(如法庭辩论),还是表演性的论辩(如赛场论辩),其本质都要求进攻,因为只有进攻才能对论敌实施有效的打击,才能取得论辩的胜利。

在进攻时,首先要解决的问题是从什么地方进攻,只有找准了突破口,找准了最佳的进攻点,才有可能顺利地实施进攻并取得战果。进攻时一般会碰到两种情况,一是对方城防较严密,似乎无处下手;二是对方的论证极不严密,随处都

有可乘之机。对于这两种不同的情况,办法是相同的:攻其要害。找准了进攻点之后,又如何进攻呢?下面择要介绍几种常见的进攻技巧。

### 1. 指斥法

即直截了当地指出对方的错误之所在,或是论点和事实相违背,或者是对方论证中自相矛盾,或者对方“偷换概念”,这是最简便却又是最有效的进攻方法之一。

“事实胜于雄辩”,论点若和事实不相符,即可证明其论点的错误。如复旦大学队在与剑桥大学队辩论“温饱是谈道德的必要条件”时,剑桥大学队二辩孙学军说:“据最近的资料表明,二战中英国人民的温饱程度是有史以来没有过的,营养价值在当时食物平均分配制度下是最好的,因此你不能通过这个问题来否认它是在温饱程度上讲道德的。”复旦大学队的严嘉立即反驳:“《丘吉尔传》告诉我们,那时候好多穷人是怎么去填饱肚子的呢?是去排队买鸟食,还买不到啊!”在这里严嘉也是用指斥法揭露对方论点与事实相违背以及论据的不真实。

### 2. 双刀法

双刀法亦即我们在逻辑技巧中介绍过的二难推理。在与对手的论辩中,人们总希望置对手于左右为难的境地,双刀法就是在这种要求下产生的一种技巧性较强的战术。善于运用这种方法的人,可使论敌逃不出自己预先布置好的陷阱。也就是说,对手必须在给定的两次结论中选定或陷入其中一项,而任何一项都于他不利,所以此法最为雄辩家所乐用。另外,此法虽然可攻可守,但用于进攻时,其作用更显著,可称之为论战中的“杀手锏”。

最常见的双刀法是由两种不同的情况出发,推出一个相同的结论。其表现形式为:设有一种可能情况是  $p$ , 一种可能是  $q$ , 相同的结论是  $r$ , 其推理过程是:如果  $p$ , 那么  $r$ ; 如果  $q$ , 那么  $r$ ; 或  $p$  或  $q$ , 总之  $r$ 。双刀法表面让对方享有选择余地,实质上却是自己掌握主动权,前后夹击对方,使之无路可逃。双刀法的威力,从下例中可略见一斑。

某公司经理伙同业务、财务等部门营私舞弊,而副经理对这些活动并不知情。在经理事发被撤职后,上级主管部门考虑此副经理在公司工作时间较长,对业务熟悉,因此拟提他为经理。公司中一部分人反对提拔他,其理由是:身为副经理,在公司的地位仅次于经理,且在职时间又长,对这一集体舞弊事件,如果事先知道而又不揭发,是对事业不忠诚,对集体不负责;若毫不知情,此事早有传闻,则仍熟视无睹,则其人必定昏聩无能。最后的结论是,副经理或知情或不知情,故或为不忠诚,或为无能。二者必居其一,用这样的人当经理,又怎能把公司的工作搞好呢?总之,这个副经理不能当经理。

### 3. 归谬法

在论辩中,面对一个荒谬的论题,不予正面的直接揭露、反驳,而是以它为起点,遵循“有此必有彼”的必然联系,引申出一个更为荒谬的论题,这就是“归谬”。因为引申出的结论其荒谬性一目了然,对方的观点便不攻自破了。归谬法抓住对方立论逻辑的错误,对论敌的打击是沉重的。

如在1993年国际大专辩论会上,复旦大学队对剑桥大学队就“温饱是谈道德的必要条件”进行的论辩中,剑桥大学队反复强调的是“对饥寒的人,我们最应做的是让他们解除饥寒”等语,复旦大学四辩蒋昌建说:

对方认为,教唆一个贫寒的人追求温饱就是最道德的。我们教唆一个贫寒的人去抢麦当劳看来是最道德的喽。

在上例中,如果说对方论点的错误在经引申之前还不足以使人看得很清楚,那么经引申后,其荒谬就一目了然了。

### 4. 出奇制胜法

在论辩中,可以打破常规的思维方式,攻其不备,出奇制胜,让对方在猝不及防中陷入困境。请看一例:

德国诗人海涅是犹太人,因而常受歧视。一次,一位旅行家对海涅讲述他在旅行过程中发现的一个小岛。他对海涅说“你猜猜看,这个小岛上有什么现象最使我感到惊奇?”海涅问:“什么现象?”旅行家笑着说:“这个小岛上竟然没有犹太人和驴。”海涅听后不动声色地说:“如果真是这样的话,那么我和你到小岛上,就可以弥补这个缺陷了。”

旅行家本想讥嘲海涅,却没想到海涅将计就计,用出奇制胜的方式将对方狠狠嘲弄了一番。

## 二、防守技巧

在论辩中有进攻就有防守,防守是为抵挡对方进攻、巩固己方阵地而采取的自我保护措施。进攻和防守既对立又统一。以攻可以为守,以守可以为攻。所以高明的防守并非就是一味消极地死守。下面重点介绍几种常见的防守技巧。

### 1. 反证法

反证法就是用证明与原论点相矛盾的反论点的虚假,来确定原论点正确的方法。如要为“求神拜佛不能治病”这一论点辩护,可以设反论点“求神拜佛能治病”为真,可事实上连整天礼佛诵经的和尚有病尚且要上医院治疗,就更不用说

一般的善男信女了。通过证明这一反论点的虚假,也就证明了“求神拜佛不能治病”这一命题的正确。

## 2. 淘汰法

淘汰法的具体步骤是:首先就某一论题举出存在的各种可能情况,然后对论题以外的可能情况进行论证,证明它们都不能成立,从而证明原论题是成立的。如要论证“一个具有社会价值的人,其对社会所贡献的东西总是大于他从社会中所得到的东西”。围绕这个论题我们可以举出三种可能性:一个人贡献的东西大于得到的东西,贡献的东西等于所得到的东西,或者贡献的东西小于所得到的东西。在这三种可能的情况中,第一种是原论题,我们并不直接去为它提供论据,而是去论证另外两种可能性不能成立。在淘汰了后两种可能后,剩下的只有第一种可能,即原论题。由于这三种可能情况不可能同假,其中至少应该有一个是真的,而没有被淘汰的可能情况只剩下原论题,因此原论题必然是真的。

淘汰法是一种必然性推理,它给人以“不得不这样”、“舍此别无他途”的印象,因而是一种很有力的辩护方法。同时,因为淘汰法在证明这一命题为真时,也证明了与之有反对关系、矛盾关系的命题为假,在论点针锋相对的论辩中,也就使立论一方的守势具有了主动性,即守中带攻,以攻相守,这是一种具有积极防御性质的方法。

运用淘汰法要注意不能漏掉各种可能的情况,如果可能的情况有所遗漏,整个论证就是无效的。

## 3. 以退为进法

在论辩中,当自己一方的论点受到猛烈攻击,正面抵挡的效果并不理想时,用以退为进的方法可获得有效的辩护。如:

道格拉斯竞选总统失败之后,对林肯怀恨在心,总想找机会报复一下。一天,道格拉斯在一个公共场合遇见林肯,他不冷不热地说:“林肯先生,我初次认识你的时候,好像你是一家杂货店的老板,站在一大堆杂物中卖雪茄和威士忌。真是有个风度的酒店招待呀!”林肯面向在场的众人,回答说:“先生们,道格拉斯说的一点不假,我确实开过一家杂货店。我记得道格拉斯先生是我最好的顾客,多少次他站在柜台的那一头,我站在柜台的这一头。不过,现在不同的是,我早从柜台的这一头离开了。可是,道格拉斯却依然顽固地坚守在柜台的那一头,就是不肯走。”

当道格拉斯用“开过杂货店”来嘲笑林肯时,林肯先予以证实,乍看起来是一种软弱,实则以退为进,为下一步反击作了铺垫:自己虽然曾经从事过卑微的职业,但通过长期不懈的奋斗,已改变了人生处境,位及总统要职;相形之下,道格



拉斯不过庸庸碌碌,依然故我。这种以退为进的反驳方式能够后来居上,让对方乐中生悲,迅速陷入不利的境地。

#### 4. 以攻为守法

当受到对方攻击时,如果无法正面辩护,则可主动出击,反驳对方的要害,迫使对方转攻为守、自顾不暇,以达到守住己方阵地的目的,此乃以攻为守法。如复旦大学队与台湾大学队在1993年国际大专辩论会的自由辩论中,有这样一个回合的较量:

台大队:我倒想请问对方同学,如果人性本恶,是谁第一个教导人要行善的呢?这第一个到底为什么会自我觉醒?

复旦队:我方二辩早就解释过了,我想第四次请问对方辩友,善花是如何结出恶果的?

在此之前,正方和反方各提了两次相同的问题,双方都没有清楚地解释,面对台大队的再一次轰炸,复旦队的战术是抛出台大队同样不能解决的问题来质问对方,通过毫不退却的进攻,扭转弱势局面,从而维护自己的观点。

### 三、机变技巧

在论辩中,不可能时时处处都想得很周全,一点漏洞也没有。准备不充分,仓促应战或自己在论辩中出现明显失误给对方以把柄的情况,常常会发生。要应付这些意外情况,可采用以下两种机变式技巧。

#### 1. 缓兵之计法

在论辩中当对方提出一些事先没有准备的问题,而在仓促之间又难以回答时,为了能够不露声色地争取时间,可用缓兵之计。常用的缓兵技巧有三种:一是做一些动作,如抽烟、整理衣帽或借寻找某个东西的时间去思考如何发言。二是先故意提一些问题。对方提问过后,自己可以故意问对方:“这个问题还要我回答吗?”“不知您要求我从哪个方面来回答这个问题?”通过这些提问,就可以尽量延长时间考虑自己的回答。三是假装没听清楚,请对方再叙述一遍。

#### 2. 补错法

有时在口头论辩中可能失言,讲错话,这时应及时补错,不然马上就会被对方抓住,作为攻击的把柄,使自己陷入被动。

补错的方法有三种:

一是移植。即把错误移植到别人头上。可以这样说:“这不是我的看法,而是别人的看法,我下面正准备驳斥这个观点。”这样对方就不好再次攻击你的错话了,可以变被动为主动。

二是补说。即进一步引申、补充自己不恰当的话,使之变为正确。如可以说:“请等一等,我的话还没有说完呢,我刚才的话还应做如下补充……”这既挡住了对方的攻击,又修正了自己的话。

三是将错就错。在自己讲错话之后,自己也意识到了,或对方已指出来了。这时可干脆将错就错,巧妙地改变错话的含义,将错的东西转化为正确的东西来论证。如:

在一次智力抢答赛上,主持人问:“‘三纲五常’中的‘三纲’指的是什么?”一名女学生抢答道:“臣为君纲,子为父纲,妻为夫纲。”正好把君臣、父子、夫妇的关系弄颠倒了,引来哄堂大笑。这位女生意识到自己说了错话后,立即补充道:“笑什么?我说的是‘新三纲’。”主持人问“是哪新三纲?”女生说:“现在我国人民当家作主,是主人,而领导不管官位多高,都是人民的公仆,岂不是臣为君纲?我国实行计划生育,一对夫妇只生一个孩子,这孩子成了家里的小皇帝,岂不是子为父纲?现在许多家庭中,妻子的权力远远超过丈夫,‘妻管严’、‘模范丈夫’比比皆是,岂不是妻为夫纲?”

话音刚落,掌声骤起,这自然是对这位女学生巧妙地运用“将错就错”法的肯定。

### 3. 化弊为利法

在论辩中,当某一话题或说话思路会使自己陷入被动时,应该想办法化弊为利,使自己走出困境。例如,当对方设下“是……还是……”的“非此即彼”圈套时,可以将它转换为“先此而后彼”或“亦此亦彼”的形式。

大学生辩论赛在辩论“治愚与治贫哪一个更重要”论题时,有这样的论词:

正方:比如说吧,我现在钓到一条鱼,你是愿意吃这条鱼呢,还是愿意跟我学钓鱼的技术?

反方:不妨先把这条鱼吃掉,再学钓鱼的技术。

治愚和治贫是相互促进又相互制约的关系,孰重孰轻,实在很难辨明。正方引用了“授人以鱼,仅供一人之需;授人以渔,终生受用无穷”的典故,意欲证明“只有治愚才能从根本上实现治贫”的论点。反方的答辩,乍一看似乎是顺口无心,细究起来方见其功力之深厚:“先把这条鱼吃掉”实质上是对应强调了“先要治贫”;“再学钓鱼的技术”则与“后再治愚”的观点相暗合。正方的问题很难回答,反方却机敏地发现了其中的逻辑转换,化弊为利,巧妙地来个“赢家通吃”,可谓举重若轻,驳对方于无形之中,达到了出奇制胜的目的。

#### 4. 诡辩的识别与辩驳

诡辩是有意识地用似是而非的论证为错误观点辩护或攻击正确观点。诡辩表面上似乎很有道理,实际上似是而非,混淆了对事物的本质认识。诡辩论者看问题的方法脱离了事物的客观性,过分强调了主观随意性。究其本质,从认识论的角度分析,诡辩是采用了绝对主义、相对主义和折衷主义的论证方法。

诡辩的表现手法很多,其主要表现为偷换概念、转换论题、模棱两可、虚假前提、预期理由、以偏概全、机械类比、循环论证、强词夺理、歪曲事实、诉诸权威、转移目标、类比不当等。这里重点介绍下面几种。

(1) 机械类比。这是指故意把偶然的、表面的相同(或相似),而本质上根本不同的对象拿来作类比,从而由其中一个对象具有某种性质,“推出”另一个对象也具有某种性质。如基督教神学就曾用机械类比的手法证明上帝是世界的创造者。他们把宇宙和钟表进行类比,说钟表是由许多部分构成的和谐整体,钟表有一个创造者,而宇宙也是由许多部分构成的和谐整体,因而宇宙也有一个创造者,那就是上帝。

(2) 循环论证。循环论证是指论点的真实性要靠论据来证明,而论据的真实性又要靠论点来证明。如11世纪坎特伯雷大主教安瑟伦为证明“上帝是存在的”,他发明了“上帝存在的本体论证明”,他说:

我们的心中有一个上帝的观念,并且确信它是最伟大的实体,要设想任何比它更伟大的实体是不可能的。而且确定无疑的是,一件东西,既然无法设想有任何东西比它更伟大,就绝不能仅仅存在于理智中。因为,假定它仅仅存在于理智中,我们就能够设想:存在于现实中是更加伟大的。这就是说,如果上帝仅仅存在于人们的心里而不是现实地存在着,那么它也就不成其为最伟大的实体了。我们既然确信没有任何东西比上帝更伟大,因此毫无疑问,上帝既存在于理智中,也存在于现实中。

安瑟伦认为,上帝的观念是最伟大的实体,而最伟大的实体是不可能仅仅存在于理智之中的,还应该存在于现实之中,否则它就不是最伟大的。这是一个循环论证,它无异于告诉人们:上帝之所以存在,是因为上帝是存在的。对于他这一循环论证的荒谬性,甚至连经院哲学家中也有人反对。如都兰的僧侣高尼罗就曾反驳说:必须把实在的东西和思想中的东西区别开来,即使承认理智中确有所谓最伟大实体的观念,也绝不能由此推定它的现实存在。

(3) 强词夺理。从逻辑上说,论据应能推出论题,应是人们在进行论证时必

须遵守的一条规则,而诡辩往往玩弄词语,故弄玄虚,给人造成一种有理的假象,使人以为从其论据中可以推出论题来,这就叫“强词夺理”。如:

古希腊诡辩家欧布利德有一天对他的同事说:“你没有失掉的东西,那么你就有这种东西,对吗?”同事回答说:“对呀!”欧布利德说:“你没有失掉头上的角吧?那你头上就有角了。”

这显然是诡辩,从逻辑上分析,欧布利德所说“你没有失掉的东西”中的“失掉”一词有歧义,它可以是指失掉你头上实际没有的东西,也可以指实际具有的东西。欧布利德正是利用“失掉”一词的歧义,推出了上述荒谬的结论。

如何识别、揭露和驳斥诡辩呢?为使论辩能正确进行,真正达到弘扬真理、批判谬误的目的,必须提高对诡辩的识别和辩驳能力。这主要包括:

第一,掌握思想武器。应当深刻领会唯物辩证法,以及逻辑学的基本原理和论辩的基本原则,以此作为批判、辩驳诡辩的强大思想武器。

第二,抓住诡辩的要害。诡辩的实质,是对事物矛盾双方的主观随意性处理,我们在识别诡辩时,可从事物矛盾双方的辩证关系着手,从而抓住诡辩的要害,戳穿诡辩的把戏。

第三,运用各种辩驳技巧战胜诡辩。对“偷换概念”的诡辩,可以直接指明两个概念的不同含义;对“虚假论据”和“虚假前提”的诡辩,则可一针见血地指出其论据和前提的欺骗性;对“预期理由”只需揭示其论据的推想和假说性质;对“循环论证”,则指出其论点和论据的相互依赖性;对“以偏概全”,则要指出其所举事物的个别性和偶然性。对耍无赖的诡辩,只要我们运用逻辑知识对其谬误进行剖析、揭露,它就将原形毕露,无处逃遁,最终败在真理的手下。

辩驳诡辩的最有效方法是设置二难推理,以“诡辩”对付诡辩。例如:宗教家宣称:“世界是由全能的上帝创造的,上帝是宇宙的主宰,它无所不能,无所不在。”这样的观点作为一种信仰,无可厚非,但如果以此作为诡辩的依据,就可以抓住其要害,运用二难推理的方法进行反驳。反驳者可以这样说:

上帝能否创造一块连自己都举不起来的石头?

进而作如下推论:

如果回答“能”,那就说明上帝不是万能的,因为有一块石头他举不起来;如果回答“不能”,那么上帝也不是万能的,因为有一块石头他创造不出来。总之,无论上帝能否创造这块石头,他都不是万能的。

再看一例：

张老汉儿子结婚，一地主送礼，礼条上写道：“知你喜事临门，特送两个铜板。你若不收，就是嫌少；你若收了，就是贪财。”

张老汉马上给这个地主送一请帖，上写：“鄙人敬领尊意，请来我家作客。你若不来，就是嫌贫；你若来了，就是贪吃。”

面对狡猾而刻薄的地主，张老汉顺水推舟，将计就计，以其人之道还治其人之身，这种用“诡辩”对付诡辩的方法，在特定情形下是十分有效的。

# 第七章 社交口才

现代社会,人际沟通更加便捷,交际距离正在缩短,人们愈加认识到社会交际的不可或缺。社交艺术在社会的政治、经济和文化交流中,在人们的日常生活、工作和学习中,正发挥越来越重要的作用。

社交离不开语言,特别是有声语言。口才是社交的基本工具和手段,社交要以口才为工具,而社交又是施展口才的舞台和战场。所以,学习社交口才知识,不仅是社交的需要,也是培养口才本身的需要。本章拟介绍一般社交中的拜访与接待、寒暄与介绍、求助与交谈、赞美与批评、劝说与拒绝等方面的基本知识。

## 第一节 拜访与接待

### 一、拜访:快意的心旅

在社交活动中,常常需要去拜访他人,或者是礼节性拜访、或者是工作性拜访、或者是公关性拜访等等,无论哪种拜访,都需要掌握一定的口才技巧和社交礼仪知识,这样才能使拜访成为快意的心旅,而不是程式化的谋面或尴尬的接触。

#### 1. 选择拜访时机

拜访一般要去别人的工作地点或家庭住处与人见面,而对方大多是自己的长辈、领导、亲戚或朋友、同事、交往伙伴等,因此,选择什么时候去拜访是必须慎重考虑的问题。这里要注意两点:一是要选择恰当的时间。比如,若是去对方单位进行工作性拜访,应当选在上班时间内,不要在快要下班的时间去拜访,以免影响拜访效果。若是去对方家中拜访,应提前预约,譬如在电话中联系好,让对方有所准备,免得对方有事外出,或使对方措手不及。一般说来,清晨、吃饭、午休、

深夜等时间都不宜登门拜访。现代生活节奏较快,休息时间要忙家务,或上街购物、外出郊游等,拜访时要多为对方着想,做到既达到自己的拜访目的,又不影响对方正常的生活。因而,作为拜访的一方,一是进门后应主动打听主人是否忙着,有没有时间。二是要考虑对方的心情。拜访应在对方心情愉快、平静悠闲的精神状态下进行。当对方家中有事,或身体不适、心绪不佳时,应取消拜访或另择时日,或尽快结束拜访,不要当一个不识趣、不懂眼色的拜访者。

## 2. 拜访言谈有“三不”

拜访者的言谈举止是实现拜访目的的关键,在这方面要做到“三不”:

一是寒暄不可少。拜访他人,特别是有求于人的拜访,除非是特别要好的知心朋友,一般而言,切不可直奔主题,开口便提问,张嘴就求人,而应该有些融洽气氛的寒暄做铺垫,以引起被拜访人的好感和兴趣,然后再慢慢引到自己拜访的目的上来。有人将这种社交方式称为“V型转换”技巧——先不谈实质问题,不妨先谈谈诸如天气状况、社会热点问题、周围的趣闻轶事、小孩的学习、老人的健康等等,待交谈氛围好了,再引入正题,说明来意。这样的拜访使对方不突兀,使自己不别扭,有利于拜访者乘兴而来,满意而归。当然,这种铺垫性的交谈不可太长,应见好就收口,顺势就拐弯,不得喧宾夺主,只顾闲聊而忘了正事。

二是交谈不可长。拜访是对他人私人空间或工作空间的造访,不可占用主人太多的时间。一般来讲,工作性的拜访,在简单寒暄后,客人应该用言简意明的话说明来意,得到答复后即可离开。私人性的拜访可能寒暄的时间要长一些,个人化的话题要多一些,但交谈的时间一般也应以半个小时为宜,以免占用主人过多的时间。千万不要东扯西拉,没完没了;也不要谈主人不感兴趣、或是对主人犯忌的话题;更不得高谈阔论,大声喧哗。

三是体势语不可多。拜访别人,举止要文明,不得指手划脚。切不可得意时手舞足蹈、不安时来回走动、痛苦时捶胸顿足、听主人说话时搓手耸肩或显得不耐烦等,这些都会引起主人的不悦,构成拜访的失败因素。只有文明、礼貌、得体、适度,才是拜访成功的前提。

## 3. 特殊的拜访——看望

有两种拜访较为特殊,一是看望长辈,二是看望病人。较之于一般的拜访,它们有一些特殊的要求。

先说看望长辈。现代社会,独生子女多,社会老龄化速度加快,子女们面对的老人会增多。而且,现代人习惯与老人分开居住,甚至在外地、外省乃至外国工作。这样一来,看望长辈就不可避免,也是晚辈应尽的义务。看望长辈应注意一些什么呢?

首先,要注意多陪老人聊天。有许多人看望老人时,更多地考虑给老人买什么营养滋补品或生活用品,这当然也是必要的,特别是对于生活有困难的老人更

是必需。但仅仅考虑物质礼品是不够的,还应该考虑老人的精神需要。其实,对于子女不在身边的老人来说,最需要的不一定是物质的东西,主要还是精神方面的安慰。如果能在看望老人时多与老人聊聊天,使他们的精神感到宽释和快乐,而精神上的快乐是任何物质的东西换不来的。

其次,要宽容老人的唠叨。有些老人说话啰嗦,爱唠叨,甚至婆婆妈妈,说起来没完。有的老人喜欢忆旧、怀古,回忆过去成了他们的嗜好,免得别人忘了他们经历过的历史。有的年轻人一听到老人唠叨便心烦,或避而远之,或表示出不耐烦,这会使老人觉得连个说话的人都没有,加深老人的孤独感。

再者,拜访老人,顺者为敬。人到老年,思想可能比较僵化一些,性格也变得较为固执,年轻人要耐心地听,多顺从,少争辩,更不要反感和讥讽。有的年轻人不大了解老人的心理特点。总是与老人争论是非,结果闹得很不愉快。

再说看望病人。人生了病,身体和精神会有双重损伤,有人去看望,对病人是一种精神安慰。但看望病人时说话要得体,否则会适得其反。这里要坚持两条谈话原则:一是不要说让病人忌讳的话。看望病人之前应大体了解一下对方的病情,以确定见面后哪些话该说,哪些话不该说。比如,对病人不要说:“你的气色很不好!”“看你,针眼打得像蜂窝,这啥时才能好哇!”这些话无疑会增加病人的心理负担。不如说:“你的气色比前几天好多了。”“病来如山倒,病去如抽丝,别急,慢慢调养会好得快些。”这些鼓励会增强病人战胜疾病的信心。二是少谈病情多谈闲事。看望病人不可老是追问病情。较好的方式是简要地问一问病情,然后转开话题谈社会上、单位上、家中的事。病人消息闭塞,希望知道外面的事,多谈谈,病人会感兴趣。不过谈的应是病人高兴的事,不可讲让他们扫兴的事。愉快的交谈有益于病人的情绪好转和早日康复。

## 二、接待:热情的邂逅

在社交活动中,有拜访,也会有接待,正所谓“来而不往非礼也”,有来有往,交际才会长久。况且,高朋满座,朋友如云,也是主人事业蓬勃、人情练达的标志。

接待分为迎客、待客、送客三个环节。

### 1. 迎客——准备一份热情

古人云:“有朋自远方来,不亦乐乎?”迎接客人首先要有热情欢迎的态度。当接到客人的来访预约时,应该根据来访者的个性、年龄、性别特征以及来访目的等,作一些适当的物质和精神方面的准备。

从物质方面说,首先,要打扫一下房间、庭院,将物品摆设整齐,打开窗户换换新鲜空气;其次,要收拾一下个人卫生,适当调整一个服饰打扮;第三,根据来客的特点适当准备一点待客的糖果、香烟、茶叶之类的物品;第四,按约定准备好



自己能够提供给客人所需要的书籍、报表、账目等其他咨询材料;还有,必要时,还需适当准备饭菜,约定旅馆客房,以及车、船、机票等等。

从精神方面说,首先,要调控好自己的心境,做好情绪准备,用满腔的热情接待来访客人;其次,要考虑好与来客讨论的问题,对于与客人谈什么、怎么谈、承诺什么、怎样承诺,询问什么、怎么询问等等问题,要做到胸中有数。即使是接待事先无约的来访者,也应迅速对此类问题作出反应,进行必要的推测,以免被动,影响与客人的交谈;第三,也是最重要的,对于来访者,无论是事先有约还是无约,无论是熟人还是生人,无论是业务关系还是友人关系,都要有一视同仁的心理准备。即使对方是所谓“小人”,由于他们成事不足,但却败事有余,他们有可能到处诋毁你的名誉,侮辱你的人格,因此,也不应无端地得罪他们。总之,热情和友善,是基本的迎客之道。

## 2. 待客——奉送一份真诚

有道是“出门看天色,进屋看脸色”。任何客人来访,都应热情欢迎。根据国人传统习惯,如果是上级、贵宾、外单位团体来访,应当组织适当规模的欢迎仪式。如果是事先有约的远方来客,应主动到车站、码头和机场迎接,并准备好写有“欢迎某某先生(小姐)”字样的牌子。接到客人后,应致以问候和欢迎,同时作自我介绍。可说:“一路辛苦了!”“路上愉快吗?”“见到您真高兴”,“欢迎您到某市来”等等。问候寒暄之后,应主动帮客人提行李。提行李时,最好不要主动去拿客人的公文包或手提包,因为里面一般是放置贵重物品或隐私物件的。回程途中,应主动向客人介绍当地风俗、民情、气候、特产、物价、交通等方面的情况,并可询问客人在此逗留期间有无私人活动需要代为安排。将客人送往住宿处后,不宜久留,以便让客人尽快洗整、休息;但别忘了告诉客人与你联系的方式及下次见面的时间。

如果是到家中来访的客人,应该到门口微笑迎接。接应客人时应向客人说一些“欢迎,欢迎”、“稀客,稀客”、“一路辛苦啦”、“请进”、“这么热的天,难为您了”之类的欢迎语或问候语,使客人有受到礼遇、获得尊重、产生激情的感觉。如果客人有随身携带的物品,应帮助其接下,放到适当的地方。如客人带有礼物,向主人馈赠时,应双手相接。无论你对该礼物是否喜欢,一定要说酬谢的话,如“不好意思,让您破费了!”“您太客气了!”等。如果来的是陌生客人,见面可用提示性语言,如“您是……”表示询问,让客人自我介绍,然后表示欢迎。进屋后,应让客人先落座,然后主人再坐下,以示尊敬。如果是冬天,应帮助客人接过衣帽挂好;如是夏天,应打水让客人洗脸或递上毛巾擦面,然后视情况上茶、上水果或递烟、递糖果等。客人落座后,主人不要急于询问客人来访的目的,应该等客人主动开口。

客人来访,一般都会有事相商,因而要注意保持友好的交谈气氛,避免不礼

貌的言谈举止。陪客时,不要做家务、骂孩子,不要互相争执,或者剔牙齿、掏耳朵、挖鼻孔、修指甲等。自己有事外出时,应客气地对客人说:“真不巧,我有点急事,您坐,我去去就来。”遇上有客人健谈,久坐不走,不要有不耐烦的表示,应巧妙地向客人暗示,如让家人安排小孩就寝,询问客人:“天晚了,路好不好走?”等等,客人自会明白主人的意思。

### 3. 送客——留下一份回味

客人如要离去,先要诚恳挽留,如客人执意要走,则不必强留,应起身相送,必要时还应邀约本单位相关人员或家人热情相送。如果是贵宾、远客,应送至车站、码头或机场。如果是一般客人,也要送到门口、门外或楼下、路口等。客人离别时,应提醒他们检查一下该带的东西是否都已带好,以及还有没有其他需要商谈、讨论的问题等等。分手时应说一些诸如“慢走”、“走好”、“再见”、“欢迎再来”、“经常来玩”、“一路顺风”一类的话。为了表达对客人或客人的同事、亲人的友好感情,临别时别忘了告诉客人代表你向他们问好。可以说:“请向贵公司全体同仁问好!”“请代问令尊令堂大人好!”等等。必要时还应为客人或客人的亲朋好友赠送一份土特产或纪念品,请客人笑纳或代为转交。

送别客人时,不要急于回转。客人请主人“留步”后,主人要目送客人走远,招手“再见”后再回转。送别客人回屋时,关门的声音要轻,否则客人听到会产生误会。如果是送客至车站、码头,最好是等车船开动并消失在视线以外后再返回;送客至机场,应待客人通过安检处后再返回。如果你有很特殊的原因不得不提前返回,也应详细向客人说明理由,请客人谅解,否则,将被认为是失礼行为。到车站、码头或机场送客时,尤其不要表现得心神不宁或频频看表,以免客人误解为你是催他快快离开。要知道,你所做的一切都是为给客人留下一份美好的回味,而不是留下遗憾或不快。

## 第二节 寒暄与介绍

### 一、寒暄:心仪的相逢

寒暄,是指人们相遇时相互之间表明友好态度的应酬话。“暄”的本意是太阳的温暖,寒暄就是常说的嘘寒问暖。寒暄在社交中的作用在于通过问候、搭讪的方式打破陌生的界限,缩短生人之间的感情距离,导出交谈话题。因此,寒暄实际上是人际关系发生、发展的起点。由于寒暄语主要用于联络感情,以肯定友情的维系和加强,所以这种语言只在于有没有说,倒不在于说了什么,答问的人也不必拘泥于是否如实作答。以往中国人见面习惯于问候一声“吃了吗?”,据说这

是因为古代粮食匮乏，“民以食为天”，问对方吃饭与否是关心对方的头等大事，日久天长，“吃了吗”就成了像“你好”一样的寒暄语。不过当别人问你“吃了吗”时，即使你尚未用餐，朋友问你这句话时，你答应一声“吃了”也无妨，因为对方问的目的不在于你是不是已经吃饭，而在于以此打招呼、套近乎。有“老外”不了解这种习俗，往往不论场合如实相答，结果弄得彼此都莫名其妙。美国马里兰大学一位汉学家说到他访华时的经历：“早上别人向我寒暄说：‘吃了吗？’，我一律如实作答，还添上一句：‘吃了一碗小米粥。’或者说：‘我早上不太舒服，没吃早饭。’当我发现人家说的不过是一句客套话，无需具体回答时，真是感到尴尬极了。”

据社会学家研究，与生人见面后的4分钟内，只宜作一般性的寒暄，如问候、互通姓名、谈论一些无关紧要的话题，应绝对避免提出易于引起争议的问题。至于老同学、老朋友、老乡或熟人见面，也要选择好话题，基本原则是体现出与对方的相知，以及对对方的关心。如“近来身体好吗？”“听说你有乔迁之喜，祝贺你！”“恭喜你小孩考上了大学！”“最近公司忙吗？”“你那本书写完了吗？”“前些天在路上遇见你父亲，他老人家身体真不错！”如此等等的寒暄，使对方感受到温暖，也让双方感到易于对话，有话可说。如果你问“你们单位最近有什么信息”之类的问题，就显得大而无当。至于令对方感到尴尬、触及对方隐痛、引起对方不愉快回忆的话题，则应尽可能避免提及。

常见的寒暄方式有这样一些类型：

### 1. 问候式寒暄

比较常见的问候式寒暄有：“你(您)好”，“你(您)早”，“早上好”，“上午好”，“早安”，“下午好”，“午安”，“晚上好”(约18点至睡前)，“晚安”(临近对方睡觉时)。我国常用的问候还有“你(您)吃饭了吗？”(吃了，你呢？)“你(您)去哪儿？”(随便走走)“最近忙些什么？”(瞎忙)等等。若是比较熟的人，则可以适当作这样一些寒暄：

今天天气真好！

你的气色不错。

好久不见，最近在忙些什么？

你的身体好些了吗？最近天气热，多注意休息。

老太太身子还硬朗吧？

试验进展还顺利吧？

这类话语有时并无太多的实际意义，只是表示一种礼貌和关怀。另外还要注意的，下级、年轻人、晚辈、学生、服务员等，应积极主动地问候上级、老年人、长辈、老师、顾客等，被问候的人也应该作出回应。

## 2. 赞扬式寒暄

赞扬式寒暄是以赞美对方的衣着、气色、学业、工作业绩、孩子等等为话题的见面话语,这样的寒暄能使对方心情愉快,感觉良好,立即创造出一种和谐的交际气氛。常见的赞美式寒暄如:

哟,在哪儿做的发型,这么酷,快叫人认不出来了。  
你穿这套牛仔装挺合适,看上去特精神!  
你写的那篇文章昨天见报了,还是头版头条呢,真不简单!  
这些天你的气色好多了!  
这是你的孩子呀,都长这么高了,还挺机灵!  
你可不像是 40 岁的人,我看顶多 30 岁!

美国总统林肯说过,每个人都希望得到赞美。威廉·詹姆斯也曾指出,人性最深切的渴望就是拥有他人的赞美,这是人类之所以有别于动物的地方。马克·吐温说他得到一次称赞后,可以凭这份赞赏愉悦地生活两个月。这说明赞美式寒暄对人的影响是积极而巨大的。

## 3. 致谢式寒暄

与人交往,需要致谢的地方很多,一个有修养的人应该时刻注意向他人表示感谢,并以感谢的方式来寒暄。在面对以下情况时,向人作致谢式寒暄是必要的:

当别人为你端上一杯茶时;  
如果有人邀请你一同进餐时;  
当有人热情为你让座时;  
当有人为你捡起你掉下的东西时;  
当有人送你礼物时;  
当对方帮助了你的亲人时;  
……

总之,也就是在别人为你提供了服务时,你都应该以致谢的方式与他人寒暄。

常用的致谢语有“谢谢”、“谢了”、“非常感谢”、“十分感谢”等等。传统致谢语还有如“有劳你了”、“难为你了”、“劳你费心了”等等。

## 4. 谦敬式寒暄

面对长辈、领导、客人时,常用谦敬式寒暄语。如仰慕语言:“见到您不胜荣

幸”、“您就是陈老板,真是百闻不如一见啊!”等;拜托语言:“请多关照”、“承蒙关照”、“拜托”等;慰问语言:“辛苦了”、“您受累了”、“您真不容易”等;同情语言:“真难为您了”、“您受苦了”等;挂念语言:“您现在还好吗?”“生活愉快吗?”等;祝福语言:“上帝保佑”、“阿弥陀佛”、“一路顺风”等。

社交公关人员常用的谦敬式寒暄语有:

初次见面说“久仰”;  
 很久未见用“久违”;  
 等候客人用“恭候”;  
 请人勿送用“留步”;  
 陪伴朋友用“奉陪”;  
 中途先走用“失陪”;  
 请人批评用“指教”;  
 求人原谅用“包涵”;  
 请给方便用“借光”;  
 求人指教用“赐教”;  
 向人道贺用“恭喜”;  
 看望别人用“拜访”;  
 宾客来访用“光临”;  
 赞赏见解用“高见”;  
 欢迎消费用“光顾”;  
 老人年岁用“高寿”;  
 小姐年龄用“芳龄”;

……

使用谦敬语,一定要注意对象、范围和功效,要根据不同的情境、针对不同的对象灵活掌握,既要彬彬有礼,又要不落俗套,这样才能使寒暄铺垫出亲切友好的交际气氛。

### 5. 即景式寒暄

即景式寒暄就是以身边的人和事作为寒暄的话题,见机行事,信手拈来。例如,宴会上你可以说“今天的晚餐很丰盛”,在朋友家中可以说“这房间布置得很有特色”,还有最常用的即景话“今天的天气真不错”等等。

也可以根据对方的特点来寻找一些即兴寒暄的话题,如看见对方干什么、干完什么、将要干什么,就以其作为寒暄话题。譬如“买菜呀!”“上课了?”“上街呀?”“哟,浇花啦?”“这么晚才吃饭呀?”等等。

另外,还可以对方感兴趣的事作为寒暄语。例如,你若知道对方喜欢音乐,你不妨先与他谈谈贝多芬、莫扎特,谈流行歌曲、歌唱家、当红歌星等。只要你对音乐略知一二,你们很快就有了共同的话题,就会由寒暄进入攀谈。如果你对音乐不在行也不要紧,你可以趁机向对方求教,这样既显示你谦逊有礼,又可学到音乐知识。

当然,即景式寒暄要注意场合,对一些不雅、不便、不能说的话,不要作为寒暄的话题。例如,看见对方从洗手间出来不能问:“解小便啦?”,也不要问“吃了吗?”这类话在这种场合既不雅,也不宜。另外,除非关系特别亲密,也不宜打听对方的私事,如“你们俩口子怎么昨晚又吵架了?”“听说你最近捞了不少外快?”这类寒暄是社交场合中十分忌讳的。

### 6. 攀认式寒暄

有时为了找到与对方的共同点,可以攀认的方式作为寒暄话题。例如,“听说你是××大学毕业的高材生,说起来我们还是前后校友呢!”“我曾在你的家乡工作过好几年,我们算是半个老乡呢!”“你也当过知青?看来我俩都是‘老插’出身。”通过这样的攀认式寒暄,交际的双方很快就能找到相同或相似点,增加双方的亲和性,这就为进一步加深交往奠定了良好的基础。

## 二、介绍:语言的名片

在社交公关活动中,我们随时随地都有可能碰到新朋友,结识新伙伴,当陌生人见面时就需要有人为你介绍,或者你为他人介绍。得体的介绍犹如精致的语言名片,不仅立即会使彼此的情况一目了然,而且还能让陌生的双方一见如故;如果介绍不妥,也可能使双方或一方感到尴尬,造成不快,影响人们之间的进一步交往。

### 1. 自我介绍

在社交场合,希望与陌生人结交而又没有第三者引荐时,或者在一些特定的场合(如招聘选拔人才)时,就需要勇敢地站出来介绍自己、推销自己,这便是自我介绍。自我介绍的目的是要让别人认识你、接纳你,甚至对你刮目相看,留下美好的第一印象。所以,它是塑造自我形象、赢得群体认同的一种手段。

从交际心理上看,人们初次见面,彼此都有一种渴望了解对方和被对方所了解的愿望,有希望得到尊重的念头。这时,如果你能及时而得体地介绍自己,让别人了解你的身份和特征,不仅满足了对方的渴望,也实现了自己的表现欲望,这就为人与人之间的相互了解与合作提供了基础。如何做好自我介绍呢?

第一,镇定自信。自我介绍首先要自信,如果你人前一站,便语无伦次,嗫嚅作态,诚惶诚恐,是不可能做好自我介绍的,也就很难赢得他人的认同和尊重。初次交往,相互都不甚了解,应该通过自我介绍来塑造自己的形象,这时候,就应

该大大方方,不卑不亢,镇定自若地向他人展示自己,优雅得体地向对方介绍自己。当然,自信不等于自夸和自吹自擂,一个狂妄自大、好卖弄、爱炫耀的人,也是不受欢迎的。所以,自我介绍时既要自信,又要自谦。著名演员赵丽蓉在第四届东京电影节上获最佳女主角奖,一夜之间成了“影后”。在新闻发布会上,她是这样自我介绍的:

我是唱戏曲的,退休赶上改革开放,才“触电”拍电影电视,没想到还冲出亚洲,走向世界。老了,老了,到外国得了这么个大奖——范进 80 中举,我才 61,比他年轻多了!

赵丽蓉的自我介绍信而不夸,谦而不卑,很有其“姥姥”风度。

第二,繁简得当。自我介绍的内容包括:姓名、年龄、籍贯、职业、职务、工作单位、住址、联系电话、毕业学校、主要经历、个性特点、生活兴趣等。但上述内容不必逐一全部说出,应视交际的需要来决定介绍的繁简。一般说来,参加聚会、演讲、为他人办事、偶尔碰面、为单位公关、临时见面等,自我介绍应该简略一些;而在另外一些场合,如求职、恋爱、找人办事、招标投标、深交朋友等,则可以细致一些,但也不必像报户口一样一一道来。自我介绍或繁或简,“繁”到什么程度,“简”到什么样,完全要视对象和目的而定。比如,有位先生第一次参加全国性的学术会议,大家彼此都还陌生。在进行学术讨论时,他直通通地站起来说:“我叫××,我来发个言。”在场的专家都感到很唐突。如果先来点自我介绍可能会好一些。比如他可以说:

我叫××,是××大学的教师,我第一次参加这样的研讨会,望大家多多指教。现在,我想就这个问题谈谈自己的看法,也向各位专家求教。

这样说才不会使听众产生唐突和疑问。

第三,突出个性。自我介绍要注意突出自己的个性,能来点幽默就更好,因为幽默就是最好的个性。如果在场的人很多,要自我介绍的也多,介绍起来大同小异,别人难以记住你。这时,如果你能突出个性特点,就会显得与众不同,就能给人留下深刻的印象。有个人是这样做自我介绍的:

我叫陈实定,户口本上是这样写的。但一直以来,人们都叫我“陈实(诚实)”。开始我还常常有错觉,认为别人把我名字叫错了,但时间久了,也就习以为常了。后来我发现去掉那个“定”字反而更好,因为我也确实人如其名,非常诚实,故此我很乐意大家叫我“诚实”。我的职业是个体服装商,开

了个服装店。从事这个职业并非是我精挑细选的结果,而是根据自己名字的特征,我希望做个诚实的商人,因此我的店名就叫“诚实衣屋”,我也希望自己的为人永远像我的名字一样。

这种自我介绍以自己的名字为依据来突出自己的个性和品格,既有利于人们记住他的名字,又向人们介绍了自己的为人和品格,可谓一箭双雕。

## 2. 介绍他人

介绍他人也叫“第三者介绍”,即替另外两方的人相互介绍,为他们相互认识牵线搭桥。在介绍他人时,要注意下列几点:

其一,在介绍他人前,要了解双方是否有结识对方的愿望。如果双方或一方没有这种愿望,最好不要贸然介绍他们认识。比如:“××小姐,您想认识王先生吗?”“小张,来认识一下李老板好吗?”“老陈,您愿意见一见赵教授吗?”征求意见后再做介绍,可以避免尴尬,也显得介绍者有交际修养。在比较正式的场合,一般以“请允许我向您介绍……”开头;在不十分正式的场合,可用“让我介绍一下”或“这位是……”的句式。

其二,要遵循一定的介绍顺序。介绍顺序问题不是一个可有可无的问题,而是涉及个人身份与组织形象以及社交的目的能否如愿达成的问题。一般说来,要先介绍客人,再介绍主人;先介绍年长的、身份高的,再介绍年轻的、身份低一些的;先介绍女的,再介绍男的;先介绍小孩,再教小孩称呼对方。在人员较多的场合,作为被介绍的双方,也可主动地作自我介绍,以缓解介绍人的忙乱。在向某人介绍在场的许多人时,可以逐一介绍,也可以只作笼统介绍,不作具体介绍,如说:“这些都是我们单位的同事。”“他们都是我的好朋友,你们随便聊吧。”把两个群体作相互介绍时,一般只介绍带队的、职务高的,随员作笼统介绍即可。

如果是向大家介绍新来的领导、来讲课的老师,或是来作报告的专家学者,只要把这个人介绍给全体在场的人就可以了,不必介绍其他人。被介绍者要站立,向众人表示谢意,众人一般应鼓掌致意。在某种仪式或会议上介绍来宾或领导时,要按照他们的身份、地位、影响和对于该场合的重要性依次介绍,不可颠倒顺序,也不得将该介绍的人疏漏了;如果出现疏漏的情况,应见缝插针予以补充介绍,并向被疏漏者表示歉意。

其三,明确介绍的内容。介绍他人,一般要介绍姓名、身份、工作单位等。如有必要,也可介绍籍贯、个人性格、爱好、工作成就、社会影响等。有时,还可以为双方介绍一些共同的谈话资料,如双方的共同爱好、相似经历、业余兴趣以及各自的特长,并分别给予良好评价,让他们相互产生好感,用话语搭起结识的桥梁。

其四,掌握介绍的技巧。介绍他人时,要热情诚恳,面带微笑,神情要镇定自然,落落大方,充满自信,给被介绍的双方留下美好印象。介绍时声音要清楚,要



有激情,有时需要对被介绍者的姓名做解释,如“十八子李”、“文静的静”、“雅致的雅”等,便于听的人能够记住对方的姓名。还有,介绍的方法要灵活,如面对长者或领导,介绍时要用尊称,如“请允许我向您介绍……”;在朋友之间,可用轻松活泼的方式,不妨来点幽默,如“这位姓曹,是我们班有名的才子,人称‘曹子建’。”这是我们单位有名的大胖子,外号‘肥仔’。”这样能使气氛活跃,让双方很快进入交谈状态。

### 3. 别人为你介绍

如果有人把你介绍给别人时,你作为被介绍的人,应站在另一被介绍人的对面,等介绍完后,应主动与对方握手,并说:“您好”、“认识您很高兴”、“久仰久仰”等。也可递上自己的名片,说声“请多关照”、“请多指教”等。

## 第三节 求助与交谈

### 一、求助:爱心的吁请

在日常生活和社交活动中,我们每个人都免不了会遇到各种各样的问题或困难,这些问题或困难有的能自己解决,有的则不能。不能解决的就求助于人,并且常常通过社交活动用求助的方式来解决,因而求助是人之常情,也是人们无以回避的现实。从“人”字的形状看,这个字的造型就含有两个人相互支撑的意思,这是否就意味着人与人之间应该互相帮助呢?你有了困难求助于他,他有了困难也求助于你,互相帮助,相互支持,用爱心换爱心,用善意换善意,使求助成为爱心的吁请和施救。

求助于是生活中的常事,但如何求助又是大有讲究的。

一般来说,向他人求助时应该注意以下三点:

#### 1. 语气要谦和

求人办事,自己的态度如何是十分重要的。一般来说,求人时一定要用商量的口吻,让对方觉得你尊重他,对他客气,有礼貌,这样他才会乐意帮助你。如果你态度傲慢,不讲礼貌,或者颐指气使,盛气凌人,是很难求助成功的。比如问路,就应该说:“劳驾,向您打听一下路。”或者说:“打扰了,请问去新华书店怎么走?”这样就显得有礼貌。

再如,你要请人做事,不妨说:“我知道你很忙,但是很抱歉,不知是否可以拜托你……”,对方这时就会说:“嗯,好吧,我没有忙到那个程度,我尽力而为吧。”

#### 2. 善于体谅他人

求人办事不可能每次都能有求必应,或每办必成。由于主客观方面的原因,

有时别人难以满足你的求助,或者办的结果不理想,不符合你的愿望。遇到求人不成,要能够体谅别人的难处,绝不能因为自己的某一愿望没有得到满足就气恼,抱怨他人不肯帮忙,更不能出言不逊,伤害他人感情。求人未成,你不妨大度地说:“那就不为难您了,我再找别人试试看。”“没事儿,我另想办法。”这样别人反倒会不好意思,以后再求他时,多半会热情相助的。

### 3. 求助不忘致谢

得到别人帮助后应当感谢对方。哪怕简单地说一声“谢谢”,也能使对方心里觉得舒坦,并且也体现出求助者的修养。即使事情没有办成,也应该真诚地感谢对方的热心、爱心和善意,用感激之情来弥补对方因没办好事情的心理歉疚。千万不能对人要求过于苛刻,似乎别人应该为你服务一样;更不能过河拆桥,有恩不报,忘恩负义,一次性利用别人,事后便形同路人,那样是很伤对方感情的。一旦对方知道你是在利用他,你也就永远失去了朋友。

## 二、交谈:心灵的沟通

交谈是两个或两个以上的人共同参与的双向口语交际活动。它是语言交际中的一种最基本、最常见的活动,也是社交的常规方式。交谈通常是家人之间、同学之间、师生之间、同行之间、亲友之间以及其他人与人之间交流思想、融洽感情、增进友谊必不可少的社会生活现象,是人们增长见识、改善关系和排忧解难的重要途径。交谈的实质是达成心灵的沟通。

### 1. 交谈的形式

交谈的形式是多种多样的,但从大的方面划分,可以分为两类:一是聊天,二是谈心。

聊天俗称“闲聊”、“侃大山”。其作用在于消磨时间,畅快精神,缓解疲劳,增添生活乐趣,也有利于传递信息,沟通感情,满足表达欲望。聊天的话题一般是随意性的,并且不时转换。聊天的人数可多可少,随意增减;内容海阔天空,无所不可;气氛和谐轻松,见仁见智,随便说,任意听。现代社会生活节奏快,工作忙,如果大家能自由自在地聚在一起聊聊天,会感到畅快和放松,忘却烦恼和忧愁,真是难得的调节和休息。现在出现的“陪聊”职业,正说明了聊天对人们打发寂寞,畅快精神的重要作用。

谈心要比聊天正规一些,也谈得深入一些。在日常生活中,或为了增进了解,或为了消除误会与分歧,或为了作思想疏导工作,人与人之间往往要进行谈心活动。谈心与聊天不同,它往往是相约进行的,所以要有所准备,尤其要了解对方的想法和心态,更要找到打开对方心扉的钥匙。谈心可以从闲聊开头,可以开点玩笑和讲些有趣的事,以此来消除紧张感,不宜直奔主题。谈心更要讲究方式,可以用诱导式、启发式、直白式、迂回式等不同的方式来进行。同时还要注

意,谈心不要谈人家的“封闭区”,不要采用教训式口吻,不能只顾自己说,不给别人开口的机会,这样会失去思想和感情交流的可能,失去了谈心的意义。

## 2. 交谈的技巧

第一,达成双向交流。交谈的过程,实质上是交际双方相互的信息发出与反馈的过程。即双向发出,双向互馈,信息共享,达成交流的目的。如果交谈时只有一方讲话,另一方仅仅被动地听讲,一言不发,这不是真正的交谈。所以,交谈时作为主动的一方,应该调动对方的谈话兴趣,打开他的心扉,让他把自己心底的话说出来,实现思想、观念、态度和情感的交流。

第二,注意随机应变。交谈分为有意图的交谈和无明确目的的交谈两种。对于前者,应该根据对方的心理特征、语言习惯、文化水平和脾气禀性等,在朝着话题方向交谈的前提下,恰当寻找一些有共同兴趣的其他话题,灵活地运用交谈方式与策略,巧妙地实现谈话的目的。对于后者,更是一种随便、轻松、任意的语言交际,双方的交谈不像谈判那样庄重,不像辩论那么集中,也不像答问那么紧张,而是随机应变地进行,在不知不觉中开展,在轻松愉快中交流。碰到一些敏感的话题或不雅的内容,要巧妙避开;碰到使自己不利的话题,也要作机智回答和灵活应对。

第三,营造融洽氛围。在交谈场合,一定要善于营造气氛,驾驭局面。人们都喜欢同机智风趣、谈吐幽默的人交往,而不愿同知识匮乏、夸夸其谈、正襟危坐、刻板僵化的人打交道。谈话双方如果能彼此志趣相投,共同点多,谈起话来互相衔接,应对如流,气氛就会一步步走向融洽,交谈就能轻松自如地进行。融洽气氛要注意三点:一是善于察言观色,留意对方的表情,寻找最佳谈话时机;二是语言生动活泼,增添宽松、平和、快乐的气氛;三是用语要委婉,顾及对方的感情,不能锋芒毕露、咄咄逼人。

第四,懂得情趣和幽默。交谈不是做报告,做演讲,而是双方亲切的晤谈,所以交谈的内容应求雅致而不低俗,语言要有幽默感。请看一例:

有一位技术员在新婚之夜仍然久坐看书,妻子希望能同他说说知心话,享受洞房花烛的快乐。妻子不满地说:“我要是能变成一本书就好了。”技术员疑惑不解地问道:“为什么?”妻子答道:“那样你就会整日整夜把我捧在手上看不够了。”看到妻子面带怨气,技术员打趣道:“那可不行,我每看完一本书就要换新的……”妻子一听急了:“那我就变成你书桌上的大词典!”说完,夫妻二人都笑了起来。

一场夫妻间的“遭遇战”就这样以幽默的方式轻松化解了。

第五,选择交谈环境。谈话的环境因素是交谈成功的客观条件。这些条件

包括时间的选择、地点的考虑等。交谈时间的选择要恰当,因为交谈是双方的事,总不能一厢情愿,想什么时候谈就什么时候谈,必须是双方都认为是适合的时间,否则就不可能交谈。不择时机地与人交谈,只能自讨没趣。一般讲,别人悲伤的时候莫去报自己的喜;别人快睡的时候别去敲门;别人家亲友相聚莫去打搅;别人在谈情说爱时莫去“加塞”;工作的事上班谈;与人约会最好先征求对方意见。欧阳修在《生查子》一词中提出的恋人谈情说爱的时间地点是:

去年元夜时,花市灯如昼;  
月上柳梢头,人约黄昏后。

封建社会男女授受不亲,很难约见,但在元宵节,男女老少都要上街观灯,在花市人流中,在月上柳梢的黄昏之后,的确是谈情说爱的最佳时机,可以隐蔽而从容地畅诉衷情。

如果是与一般异性谈话,选在办公室、在公开场合就比较自然,若是约在公园的隐蔽处谈话,就很不恰当了。而与朋友相聚,在办公室就显得局促,在家里会更亲切一切。酒楼饭馆宜于朋友聚谈,花前月下宜于谈情说爱,图书馆、会议室宜于学术交流,谈话者一定要注意做好选择。

### 3. 交谈的忌讳

交谈是一种能力,也是一门艺术。在交谈的过程中有三种不良情况是需要避免的,它们构成了交谈“三忌”。

一忌只说不听。交谈当然是要“谈”,但这种“谈”是双方的,而不是一方的,应该让交谈的双方都有说话的机会,不能只顾自己“一言堂”,不管对方说不说。实际上,不仅“说”是一门艺术,“听”也是一门艺术,学会聆听是交谈中需要具备的一种修养。听是交谈持续的重要环节,也是尊重对方、理解对方的礼貌行为,所以交谈双方都要重视倾听对方所说的话。有些人,说起话来滔滔不绝,不容对方插嘴,或者对对方的话置若罔闻,结果使交谈无法进行,或进行得不理想。倾听对方讲话时不要轻易打断或插话。如果自己没有听清,或必须插话,应该说:“请等一等,我没有听清楚,请再说一遍。”“请允许我打断一下……”“请问,我可以提一个问题吗?”先经对方同意后,再把你要插的话简要地说出来。有时,还可以用提问、赞同、简短评论、复述对方话头、表示同意等方法,鼓励对方说下去。

二忌不讲礼貌。不讲礼貌是交谈的一大忌讳,也是交谈失败的重要根源。交谈时需要遵循的基本礼节有:

(1) 要注意与交谈对象平等交谈,对长辈、师长、上级说话,要以“您”字相称。

(2) 交谈时的手势语不要幅度过大,更不能指手划脚,过分夸张,也不要以手指人,如果需要也只能以手掌示之,不能用指头指人。

(3) 同时与几个人谈话时,不要把注意力只集中在一两个人身上,目光要照顾到在场所有的人。

(4) 交谈双方看法有分歧时,要尽可能避免争执不休,不要轻易指责别人不懂。

(5) 除非必要,男性不要掺和到妇女圈中谈话,也不要长时间与一位女士攀谈、耳语。

(6) 倾听谈话时,身体要稍微向对方倾斜,并温和地看着对方,这一方面表明自己的注意力集中,另一方面也有助于观察对方的表情和姿态,以便更好地体察对方的感情和心境。

(7) 与别人谈话时,不要做其他事,不能漫不经心、东张西望,也不要下意识地做一些小动作,让人感到你心不在焉。

三忌话题不当和语言粗俗。在交谈话题上,要考虑在场人的心理感受和个人禁忌,特别是要注意不要触及对方的心理“雷区”。例如:

某局新任局长宴请退居二线的老局长。席间端上一盘油炸田鸡,老局长用筷子点了点说:“喂,老弟,青蛙不能吃,是益虫!”新局长未加思索,脱口而出:“不要紧,都是些退居二线的老田鸡,不当回事了。”老局长闻听此言,顿时脸色大变,连问:“你说什么?你刚才说什么?”新局长本想开个玩笑,不料说漏了嘴,触犯了老局长的自尊,顿觉尴尬万分,席上的友好气氛尽被破坏。此时一旁的秘书连忙接口说:“老局长,他说您已经退居二线,吃点田鸡不当什么事。”老局长听他这么一说,觉得有道理,这才提筷子,你敬我让,气氛开始回升。

另外,由于民族习惯、文化素质等各方面的原因,一般不要将对方年龄、婚姻状况、财产收入等涉及个人隐私或涉及国家利益、国家机密等事宜作为交谈的话题,也忌随意评价第三者,更应避免攻击、谩骂、中伤他人,以免使他人对自己的品行产生怀疑而中断彼此的友谊。在语言上,不可出言不逊、强词夺理、拨弄是非,切忌使用脏话、粗话、痞话,不要涉及淫秽内容。

## 第四节 赞美与批评

赞美和批评是社交场合经常会碰到的事,但如何赞美,怎么批评,却又大有讲究。赞美不当,别人会不领情;批评不得法,别人会不接受。因此,赞美和批评要注意方法和技巧。

## 一、赞美：生命的阳光

赞美,是指在人际交往中,一方给予另一方的称赞和表扬,它侧重于对人的某一方面价值的肯定和褒奖。

### 1. 赞美是施于生命的一缕阳光

著名心理学家威廉·詹姆斯说过:“赞美是照在人心灵上的阳光。没有阳光,我们就不能生长。”并说:“人类本质中最殷切的需要是:渴望被肯定。”卡耐基在谈到如何处理人际关系问题时说:“在你每天的生活之旅,别忘了为人间留下一点赞美的温馨,这一点小火花会燃起友谊的火焰。”我国汉代思想家刘向也认为,赞美的言辞对人的滋润和激励作用,他在《说苑》中说:“言人之善,泽于膏沐;言人之恶,痛于矛戟。”

确实是这样,赞美犹如我们生命中的一缕阳光,能带给人一片温馨,会使人感到满足,感到幸福,感到激动。从人生的价值目标上看,赞美满足了人类自我尊重的需要。在工作中你如果受到赞美,会更加努力的工作;在生活中如果你受到赞美,会感到生活的更加美好;在家庭里你如果受到赞美,你会尽享天伦之乐的惬意。可见,赞美之于人心,犹如阳光之于万物,是不可缺少的。

在我们的生活中,人人需要赞美,人人喜欢赞美,这并非虚荣,而是渴望上进、寻求理解、需要支持与鼓励的表现。爱听赞美,是出于人的自尊需要,这是人的一种正常的心理需要。一个人若能不时听到别人的赞美,他会明白自身的价值,有助于增强自尊心和自信心。

在人类身上,值得赞美的地方很多,且不说那些优秀的、杰出的人物身上有许多闪光的东西值得赞美,即使是普通人身上也有许多优秀品质、优良品格值得我们去赞美。因此,在日常生活中,善于发现别人身上的优点,恰到好处地夸赞别人,不仅能起到鼓舞他人的作用,而且能密切人与人之间的关系。

### 2. 赞美的作用

第一,真诚的赞美有利于更多地发现别人的优点。一个注意赞美他人的人总是善于发现别人的长处,而这恰恰表明他自己胸襟开阔,人际关系和谐。善于发现别人的优点要有两种优秀的品质:一是仁爱豁达,二是独具慧眼。仁爱豁达,使我们对他人的优点不嫉妒、不忽略、不排斥;独具慧眼使我们对别人的优点洞若观火,察微知著。释迦牟尼曾教导他的弟子们说:

---

[美]威廉·詹姆斯《人性的弱点》,转引自郭东斌主编《格言大辞典》,辽宁人民出版社1990年版,第147页。

[美]戴尔·卡耐基《卡耐基人际关系手册》,转引自郭东斌主编《格言大辞典》,辽宁人民出版社1990年版,第148—149页。

你们一眼就可以看到别人的缺点,这些我无须教你们。我要教你们的是:一眼看到别人的优点,并诚心诚意地去赞美它们,学习它们。

看来,一眼就看到别人的优点这种本领,并非人人都具有,它要靠后天的培养。古人云:“诚于嘉许,宽于称道。”如果你能以恰如其分的赞扬来代替冷冰冰的指责,使对方感到你在欣赏他、理解他、尊重他,那么,你从对方那里得到的将是加倍的欣赏、理解和尊重,这个世界也会变得和谐、温馨和美好起来。

第二,赞美能使你获得更多的友谊和帮助。赞美是通过对他人的褒扬为自己的社交赢得最便捷的通行证,因为真诚的赞美能使被赞美的人心存感激,情生热肠,从而为他人提供热情的帮助,为交际双方添加友谊的润滑剂。美国有一个专门采访国际新闻的记者,她无论走到哪里,要学的第一个词汇是“漂亮”。她说:“你们要想在世界各地采访到最有价值的新闻,请首先学会用各国各民族的语言说出‘漂亮’这个词。”她可以对抱着婴儿的母亲用这个词,可以对拥有豪华皇宫的国王用这个词,也可以对明星、巨商的夫人用这个词,正是这个词使她赢得了遍及世界的朋友,使她的采访总是左右逢源。究其原因就在于:“漂亮”是对他人的赞美,而赞美能使人获得更多的友谊和帮助。

有一个人求他的朋友为他找一份工作,他是这样说的:

我有一件难事要求你帮忙。我今年从部队转业,一时找不到合适的工作。你知道我在这方面一无关系,二无经验,于是我想到了你。我不认为你一定能帮得上这个忙,但我觉得倘若你有办法,你就一定会慷慨地帮助我,至少可以给我指一条出路。

朋友后来竭尽全力为他奔走,终于使他如愿以偿。据他的朋友说,他之所以愿意这样做,完全是被他的话所打动,似乎不努力去办就对不起朋友。这真是三句好话暖人心,一声赞美抵千钧。

第三,赞美他人是为自己树起一面向往的旗帜。当你真诚地赞美别人时,好像用一束光亮映照了别人的生活,而这束光亮也映照了自己的心田,它会推动你对所赞美的人的向往,促使自己以人之长补己之短。因而,一个善于得体而适时赞美他人的人,必定是一个谦虚的人、上进的人、人际关系和谐的人、社交心态健康的人。

第四,赞美有助于被赞美者美德的发扬。譬如,你赞美一个人勇敢,会促使他继续发扬;你赞美一个人勤劳,可能会使他永不懈怠。行为科学家曾把一群小学生分成三组,连续5天进行算术测验。一组学生自始至终总是得到老师对他们前次测验成绩的表扬,另一组一直受到批评,而对第三组则不闻不问。实验结

果表明,被忽略不理的学生,成绩毫无长进;受到批评的学生有所改进,但不大明显;惟有每次受到表扬的学生的成绩大大提高,这正是赞美的神奇作用所至。世界上不知有多少人从热烈的掌声中奋发,又有多少人在责骂、抱怨声中沉沦。有故事说:

古时候有两个猎人,各猎获两只野兔回家。第一个猎人的妻子看到丈夫打回的两只野兔冷冷地说:“才两只?”丈夫心中不悦,反驳说:“你以为野兔很容易打吗?”第二天他故意空手而归,好让妻子知道打猎的艰难。而第二个猎人的妻子看到丈夫打到的两只野兔高兴地说:“你一下子打了两只!真了不起!”第二天,她的丈夫更加努力,一天猎获了4只。

### 3. 赞美的原则

赞美他人不是要一味地夸赞他人,对谁都口中抹蜜,好话多说,甚至吹牛拍马,给人灌“迷魂汤”,而是要遵循一定的规范和原则。最主要的原则有三条:

第一,实事求是。赞美他人应当实事求是,让人心服口服。这就要求将赞美建立在客观事实的基础上。譬如,明明这个人学习成绩不如人,你却说他“名列前茅,百里挑一,才智过人,聪明绝顶”。这必定会让他反感,认为你是在讽刺他,别人听了也不服。特别是当领导的,如果是在公开场合称赞某个人或某个单位,一定要经过认真考查,全面了解,深思熟虑,力求客观公正,不夸大,不缩小,做到平理若衡,言之凿凿。

第二,措辞得当。在事实确凿的基础上,赞美的措辞也应得当,不要油嘴滑舌、大而无当地夸人,因为大而无当的赞美会违背事实。比如,你赞美一个孩子时,可以说:“你真是个好孩子,又听话,又聪明,还很懂礼貌,将来一定有出息。”这样就很有分寸。如果你说:“这孩子绝顶聪明,智慧过人,真是天才,世上无人能比,将来必做大官、成伟人。”这样的夸奖就过分了。

下面的这些赞美就是比较得当的:

这小孩说话真流利,长大了一定跟你爸爸一样口才好。

这菜味道真好,你手艺不错。

这房子收拾得真清爽,一看就知道你是理家能手。

公司业务蒸蒸日上,你真是一个优秀的经理。

你的歌唱得真好,快成专业歌手了。

第三,态度真诚。赞美要发自内心,出语真诚,让别人觉得你是真心地夸赞,不虚伪,不客套,这样才会有好的效果。有的人逢迎拍马,见面便说:“久仰大名,



如雷贯耳。”小弟才疏学浅,请阁下多多关照。”贵客光临,寒舍生辉呀!”你真是才高八斗,学富五车,貌比潘安,才如子建啊!”这类话像是从古书上学来的,听起来酸溜溜的,使人感到的是应付、敷衍,缺少诚意。如果说:“早就听人说起过你,说你文章写得不错,课讲得挺受学生欢迎,我还说要去找你聊聊呢!”你这身衣服与你的年龄、肤色、身材都挺相称的。”这样的赞美别人爱听,因为它实在、恳切,语出内心,话显真诚。

#### 4. 赞美的技巧

赞美不讲技巧,犹如拍马拍在了马蹄上,好言不得好报。赞美的技巧很多,这里介绍几种:

第一种:锦上添花与雪中送炭。锦上添花是好上加好,被赞美者自会高兴,譬如赞美名人、有成就的人即属此类。一个人取得成就或成功后,四面八方都会有掌声、笑脸和鲜花,你去赞美当然未尝不可,特别是作为一种社交方式,诸如赞美名人、权威、官员、富豪等,有时是必要的,因为他们能为别人排忧解难,为社会做出贡献。不过你在这个“锦”上添的“花”必须有特色、有个性,方能为人注意,否则便会被淹没在“花”的海洋中,成了“有你不多、没你不少”的凑热闹,那些追星族对影视明星的礼赞崇拜,大多处在这种境地。实际上,对于那些尚未成名、甚至不起眼的“小人物”,我们也许应该投以更多的赞美眼光,这才是雪中送炭。日常生活中的普通人,平日不大受人关注,譬如刚刚步入社会的年轻人、尚未迈进文坛大门的文学青年、孜孜求学的年轻学子、曾经犯过错误又希望改邪归正的失足者等等,他们往往更需要人们拉一把、扶一扶,鼓励一下。世界上没有无可赞扬的人,每个人都会有自己的优点,关键是要善于发现别人的优点,并加以赞美。有的人自卑感强,是人群中的“丑小鸭”,他们平生很难听到一声赞美,一旦被真诚地称赞,就有可能尊严复苏,自尊心、自信心倍增,精神面貌焕然一新。这将有助于开发他们潜在的智慧,鼓舞他们的创造力,使他们在成功的路上更上一层楼。比如,在学校里,老师对学习成绩较差而又有所进步的学生及时给予表扬,他可能倍受鼓舞,学习更认真、更努力。

第二种:笼统赞美与具体赞美。笼统赞美与具体赞美是两种不同的赞美方式,它们各有各的用场和功能,运用哪一种赞美更好,要依据具体情况而定。比如,要赞美一个群体(如小组、班级、分队、单位等),一般可以笼统一些、抽象一些。如果出于策略上的考虑,只宜浅层次地表扬某人,说得太具体可能不合适,需要笼统一些。还有一些纯属应酬式的赞美,也不必讲得太具体,不妨笼统一些。但对于大多数情况而言,赞美他人应以具体为好。你仅仅笼统地说“你这人真好”,就不易感人。如果你能列举一些具体事实,分析一些道理,并和其他人进行比较,这便会使人印象深刻,使他本人和其他人都心悦诚服。譬如,如果是赞美一个女孩子漂亮,对于一般性的社交场合来说,只需笼统地说:“你真漂亮”就

可以了,说具体了别人会不好意思,甚至会以为你不怀好意。如果是面对你所钟情的恋人,赞美时就应该越具体越好。譬如你可以说:

你真漂亮。你看,如今许多女孩子都留长发,故作飘逸状,你留的是短发,看上去特别精神,特有活力。你的眼睛也特别好看,又大又明亮,还是双眼皮,一看就知道很聪明。你身材特别好,是不是练过健美?你的肤色是健康色,我最不喜欢那种白得发腻的颜色了。你穿戴也很有品位,有一种大家闺秀的风范。

女孩子听到这样的赞美,脸上一定会笑成一朵花的。

第三种:直接赞美与间接赞美。《红楼梦》中有这样一段描写:

林黛玉初入贾府时,首先拜见贾母。当时在场的其他人“个个皆敛声屏气”,惟有凤姐却高声叫道:“我来迟了,没能迎接远客!”接着她携着黛玉的手,称赞道:“天下竟有这样标致的人儿!我今日才算看见了,况且这周身的气派,竟不像老祖宗的外孙女儿,竟是嫡亲的孙女儿似的,怨不得老祖宗天天嘴里心里放不下。”

这几句话,既称赞了黛玉的美丽,又夸耀了贾母的气派;对黛玉来说是直接赞美,对贾母来说就属于间接赞美。明夸黛玉,暗夸贾母,可谓一石二鸟,处处讨好,这王熙凤真是赞美的高手、里手。

赞美他人,根据赞美对象的不同,有时需要直接赞美,如家长称赞孩子、老师称赞学生、领导赞美部下等,多半是直接的。但对于另外一些对象,如同事、同学、同龄人、同辈人、同级别的人等,还是以间接赞美为上。这里有个身份、地位、彼此间关系的差别问题。一般说来,下级对上级、晚辈对长辈、年轻的对年老的,更适于间接赞美;反之,则适于直接赞美。从人的不同个性来说,有的人不习惯于直接赞美和当面赞美,而恰如其分的间接赞美会比直接赞美效果更好。例如,你要赞美对方能干,可以说“严师出高徒!”“将门出虎子!”“强将手下无弱兵!”你也可以通过称赞对方的工作单位来称赞对方:“听说你们学校出了许多高级人才!”“你们公司发展真快!”“你们那个城市真美!”等等。还可以通过赞美对方的职业、籍贯、民族、习俗、地域、特产、气候特点等,间接达到赞美他本人的目的。一般来说,对于男性可以更多地赞美他的事业、他的成就;对于女性,可以更多地赞美她的服饰、美貌和气质,不过最好别当着一个人的面去赞美另一个女性。

## 二、批评：人生的镜鉴

生活中不能没有赞美，人生也少不了批评，因为批评是人生的一面镜子，它能照出我们身上的污点。不过如何批评却是大有讲究的。请看下例：

老板对秘书：这份文件打得满篇的错别字，你故意让我出丑吗？

父亲对儿子：看看你的衣服！你不把衣服搞得这么脏心里就难受吗？

丈夫对妻子：你干吗把饭烧得这样焦，怕我不得癌症吗？

教师对学生：干吗把字写得龙飞凤舞，想显示自己的书法天才吗？

类似上述这样的批评，被批评者是很难接受的，因为它们非常武断地断定别人的行为中隐藏着不良意图，而事实上别人并无这种意图，所以听到这样的批评一定会感到很委屈。如果换一种方式批评，情况就会大不一样：

老板对秘书：这份文件有这么多错字，如果发下去会产生什么效果？

父亲对儿子：你的衣服弄得这样脏，别人会说你是个不爱清洁的孩子，是吗？

丈夫对妻子：今天的饭烧糊了，可是没有以往的饭好吃哟！

老师对学生：你这次作业字写得很难辨认，让我怎么准确评定你的成绩呢？

可见，同样是批评，其方法、角度、语气不同，所得到的效果可能是完全两样的。

### 1. 批评——滋养人生的雨露

如果说赞美是生命的阳光，那么，批评则是人生的雨露，二者犹如助人前行的两轮，催人奋飞的两翼，共同推动人的进步和发展。

金无足赤，人无完人，人生在世，孰能无过？若有过失，即需他人指点评说。纵使你有自知之明，亦难免敝帚自珍，有道是当局者迷，旁观者清。所以，我们需要真诚的赞美，也需要善意的批评：赞美是鼓励，批评是鞭策。善意的批评是人生的良师益友，藉此，我们可以察利弊、明得失、少失误。汉人刘向在《说苑·正谏》中说：“土负水者平，木负绳者正。”宋人周敦颐在《周子通书·过》甚至比喻说：“今人有过，不喜人规，如护疾而忌医，宁灭其身而无悟也。”人总是有缺点的，有了缺点和不足，就要虚心接受别人的指教和批评，切不可讳疾忌医，而应该把正确而善意的批评当作滋养人生的雨露。

父母从不批评孩子，是溺爱；老师从不批评学生，是不负责任；朋友之间只有恭维，从无批评，不是诤友；只会滥用廉价的表扬，从不敢正言批评的领导，更是处世圆滑的平庸之徒。一般人有缺点错误固然需要批评，有成就、有地位

的人有缺点有错误也需要批评。毛泽东是伟人,但他晚年听不进别人的意见和批评,只听到“万岁”,没有了正常的党内民主生活,结果犯了“文革”那样的严重错误。

害怕批评是人性的弱点,拒绝批评则是人生的错误。《人民日报》上刊登过一幅漫画《看谁还说老猪丑》:天篷元帅猪八戒抡起钉耙,把用作批评的一面镜子砸得粉碎,并大声威胁说:“看谁还说老猪丑!”从那洋洋得意、心满意足的神态看,他一定认为,砸碎了镜子,就再也没有人说他丑了。这幅漫画把忌讳批评的心态刻画得惟妙惟肖。

## 2. 讲究批评的方式方法

俗言说:“良药苦口利于病,忠言逆耳利于行。”这两句话常用来说明人们要虚心接受批评,而不要计较批评的方式方法。然而,方式方法问题,被批评者可以不计较,但批评者却不能不讲究。善于批评的批评者即使批评他人,也能做到“忠言”不“逆耳”,老少都爱听,良言一句三冬暖,批评也觉心里甜。

有位老师在讲课时,发现有两个学生在打瞌睡,他停止了对内容的讲授,先把两个学生叫醒,转而为大家讲了一个小故事:

听说有一个小企鹅,在跟它的师傅学垒巢时,总是爱把头 and 长长的脖子贴到地面上呆一会儿。它师傅问:“你这是干什么?”小企鹅回答:“我这是对师傅的礼貌。”由此我深受启发。有的同学,上课不注意听讲,总是喜欢把头贴在桌子上,可能这也是对老师的礼貌吧?

老师说完,全班同学哄堂大笑,那两位睡觉的同学满脸羞愧,上课再也不打瞌睡了。这位老师采取讲故事的方式,对错误的现象作了幽默式类比,取得了良好的效果。

汉代的刘向在《说苑》中曾告诉人们该如何正确地批评人的问题,他说:

人之不善而能矫之者难矣。说之不行,言之不从者,其辩之不明也;既明而不行者,持之不固也;既固而不行者,未中其心之所善也。辩之明之,持之固之,又中其人之所善,其言神而珍,白而分,能入于人之心,如此而说不行者,天下未尝闻也。

刘向告诉我们,人有了缺点错误,别人要想改变他是很难的事。劝说之所以不发生效果,批评者的意见之所以不被接受,首先是因为批评者没有把道理说清楚。道理说清楚了,还不能发生作用,是因为论据缺乏力量。论据也充分有力了,还不能发生作用,是因为没有看准对方的内心好恶,没能对症下药,没能说到

对方心坎上。假如道理也说清楚了,论据也充分有力了,又能针对对方的内心好恶来说话,那么这样的批评就会显得神奇、珍贵、清楚、明白、恰如其分,就能句句打动人心。这样的批评还不能发生效果,天底下没有听说过。刘向在这里强调批评的三个环节:一要讲清道理,二要证据充分,三要对症下药,这是很有见地的,应作为我们实施批评的指南。

关于批评的方法要注意掌握以下几点:

第一,批评前要注意批评的动机、目的和效果。从动机上说,批评者的出发点必须是善意的、真诚的,做到尊重、理解和信任被批评者,最好是对事不对人。一般不要这样说:“我本来不想说的,可是……”,“说了你也许不高兴,但我又不得不说,所以……”从批评的目的上说,应做到有的放矢,不可抓住一点不及其余,把别人说得一无是处,应把重点放在改善目前不足的方面。从效果上说,批评者不仅要考虑如何把正确的意见告诉对方,还要考虑对方能否接受你的意见,效果如何。否则,对方要么当面接受,过后照旧;要么表面同意,心底不服,甚至当面顶撞,无法下台。只有动机与效果达到了统一的批评,才是成功的批评。

第二,批评他人时要注意自己的态度。要心平气和,做到诚恳、认真、冷静、耐心,不能急躁,不能怨恨,更不能存心找麻烦。当你心中愤怒、埋怨、焦虑、想责怪对方时,最好是先克制一下情绪、整理一下思绪,甚至可以先听听音乐、散散步、看会儿电视,等冷静下来后再实施批评。

第三,批评要因人而异,对症下药。批评他人要注意区分对象采取不同的方法和语气。对年轻人,批评时要语重心长;对中年人,宜于旁敲侧击,点到即止;对长辈和上级,要巧妙提醒,含蓄委婉;对那些“老虎屁股摸不得”的不讲理者,要理直气壮,以正压邪,在严厉批评之后,再辅之以耐心说服。

第四,要学会幽默式批评,这是批评的最高境界。幽默式批评曲意婉转,出语诙谐,在轻松巧妙的表达后面,潜藏批评、针砭、规劝的内涵,因而常常具有意料不到的效果。

例如,一次,上级组织部门派人到某单位去考察干部,想了解某干部的表现。结果,当地群众“赞扬”此人说:

他表现不俗,在我们单位起了三大作用:看戏时,他总是坐在前排,起带头作用;看电影时,他常常坐在中间,起核心作用;参加大会时,他多半坐在后排,起推动作用。

这些话明为表扬、实则批评,但话语风趣,更显针砭之意。

青工小张平时工作散漫而马虎。一天,同事对他说:“你干什么事都挺

能干,只有两个不行。”小张脸有喜色,忙问:“哪两个不行?”同事笑着说:“这也不行,那也不行。”

这种批评其实是很严厉的,但由于将它变换为幽默委婉的方式来讽刺对方的缺点,这样比直截了当地说“你干什么都不行”要好得多。

### 3. 批评“十忌”

一忌羞辱被批评者。如“怪不得你这么坏呢,原来是个没妈的孩子!”“别以为自己是个秃头就可以无法无天!”等等。

二忌以偏概全。如本来对方只在某一次、某一方面犯了错误,你却说“你总是……”、“你从来……”、“你根本……”等等,把别人贬得一无是处。

三忌居高临下。觉得自己伟大,把别人看得一文不值,以长官、上级、长辈的口气指责别人,是批评的一大忌讳。如“我早就说过,你就是不听!”“我说什么你都不在乎,就爱自作聪明!”等等。

四忌笼统模糊。如说:“你经常无组织无纪律,自由散漫!”“你一贯目中无人,自高自大!”却又不说出具体事例。

五忌讽刺挖苦,旁敲侧击。如“你太伟大了,我可不敢说你不是?”有些人做的事,别装糊涂!”等等。

六忌感情干扰,意气用事。有的批评者以情代理,把批评当作发泄,批评人时高声喊叫、斥骂,皱眉瞪眼,出言不逊,甚至乱扔东西等,这是一种不良的批评作风。

七忌用语武断,主观片面。如“你必须……,否则……”“我让你……,你总是……”等语气的批评即属此类。

八忌惩罚威胁,以罚代教。如“你再不……,我就要……”等。

九忌不顾场合,伤人面子。例如,当着客人的面与家人吵架、骂孩子,当着众人揭他人短处,当着下级批评领导等等。

十忌事后英雄,放马后炮。如说:“我早料到会如此。”“谁让你不听我的?失败了吧?”“早知今日,何必当初!”等等。

## 第五节 劝说与拒绝

### 一、劝说:拂面的春风

在生活中,由于人们的阅历、年龄、职务、身份等各方面的不同,他们对问题的认识往往会不一致,甚至有矛盾,解决这些矛盾就离不开劝说。但劝说他人并不容易,它需要一定的方法和技巧,否则可能会劝而不听,说而不服。

### 1. 劝说的方法

第一,晓之以理。劝说就是讲道理,先让对方明白其中的道理,再用这个道理来说服对方。例如:

村民张三的父亲进城卖菜,不慎被某村运输专业户的拖拉机撞成重伤,不治身亡。张三悲愤交加,一怒之下从家里拿了一把菜刀,要砍司机为父报仇,声称“杀了他,我也不活了!”这时,村长赶来喝道:“你爸刚死,你也不活了,你死了剩下你娘谁来养活?你忍心叫你老婆年轻轻守寡?孩子没爹?嗯?”听了这些话,张三一愣怔,菜刀“当啷”一声落了地,抱头大哭起来。村长缓口气劝道:“司机小王一不是坏人,二不是仇人,他也是一时的闪失,加上你爹耳背……不管怎么说,出了事咋处理,咱得靠政府,按法律办事。眼下你应该好好安慰你妈,把你父亲安葬了……”

在这里,村长先是用刚言震慑、当头棒喝的说理方式,遏制事态扩大,然后再谆谆善诱、层层说理,让对方在缓和冲动以后明白事情的道理,终于有效说服了对方,阻止一场恶性案件的发生,达到了理想的劝说效果。

一般而言,晓之以理劝说时,口气要委婉,切忌盛气凌人,以势压人。而且,在讲道理时,其道理有深有浅,有大有小,被劝说者一般不喜欢别人讲大道理。这时,劝说者应该选择特定的角度和层次,将道理化整为零,化大为小,从抽象到具体,慢慢说服对方。

第二,动之以情。“动人心者,莫先乎情”,通情才好达理。劝说他人时如能以情动人,可以加深他对道理的认知,因为情感的力量可以诱导和增强逻辑的力量。

据说,有一对年轻夫妇,由于女方无端猜疑丈夫有外遇,致使感情不和。男方提出离婚,女方不同意,夫妻感情处于破裂的边缘。当地妇联的一位干部知道这一情况后,让他俩10岁的独生女儿给爸爸妈妈写了一封信,信中诉说了她父母闹离婚给她的身心带来的伤害:无心读书、成绩下降、精神压抑、老做噩梦、饮食起居不正常……,这一切使她失去了生活的信心,恳请爸爸妈妈不能光顾自己,也要为她想想,让她的生活重获欢乐。妇联干部拿着这封充满感情的信交给这对正闹离婚的夫妇,动情地说:“你们难道忍心让你们可爱的女儿这样痛苦下去?”果然,女方泪水纵横,捧着女儿的信看了一遍又一遍,愧疚不已,男方也眼泪汪汪,原谅了妻子,二人很快和好如初了。

这位妇联干部的劝说工作之所以卓有成效,就在于找到了一个“情”字,用女儿情打动夫妻情,用“动之以情”这把钥匙打开了这把锁。

第三,衡之以利。即向对方权衡利弊得失,讲清利害关系,以此劝说对方改变态度。人生在世,需要生存和发展,必然会有各种各样的正常需要,趋利避害是人的本性。如能设身处地指明对方的利害关系,有的放矢地进行劝说,就容易达到说服的效果。例如:

有一位家长要送孩子进补习班,看教室里实在没法再摆放一张桌子了,仍不肯放弃自己的要求,又提出:“能不能在过道上放个凳子,没有桌子也行啊!让孩子听一听嘛!”老师说:“你看,过道这么窄,如果再放上一个凳子,老师走不过去,没法指导学生做作业,影响了教学质量,误了孩子们的前程,你我都不好交待啊!再说,这样做,你的孩子一定不自在,也没有心情听课、学习,你这不是白花钱吗?”家长想了想,说:“是啊,我是一心想让孩子上补习班,一时没想到那么多,经你这么一说,我也觉得这个办法不行。那我再另想办法吧。”

## 2. 劝说的技巧

第一,攻心为上。劝说的目的是要使对方心悦诚服地改变观念,而说服的关键是攻克对方的心理防线。不打通心理壁垒,再多的劝说也是白费口舌;打好了攻心战,就能够“不战而屈人之兵”。《战国策》(赵策四)中记载了触<sub>龙</sub>说服赵太后的故事:

秦国进攻赵国,赵国向齐国求援,齐国提出要摄政的赵太后拿心爱的儿子长安君到齐国当人质,才肯出兵救援。太后哪里舍得?群臣力谏,均遭到太后斥责,并说:“谁再劝我,我就吐他一脸口水!”

老臣触<sub>龙</sub>知道后,就去见太后。他先闭口不谈长安君当人质之事,而是先问太后的身体和饮食起居,继而提出让自己的小儿子来王宫当一名卫士。太后觉得奇怪,便问:“你们男人也爱儿子么?”触<sub>龙</sub>说:“我们男人爱儿子比你们女人爱得更深啊!”太后不信。触<sub>龙</sub>说:“我认为您老人家就是这样,你爱公主比爱长安君深得多。你看,公主出嫁时,您非常伤心,并且祷告说:‘上天啊,保佑我的女儿出嫁后,永世不要回来了!’”(按古代规矩,诸侯女出嫁,只有被废或者国灭,才返回本国)太后说:“有这回事。但怎么能说我爱女儿比爱儿子深呢?”触<sub>龙</sub>说:“你为公主之计长,为长安君之计短。今赵国有难,需要他去做人质齐国才肯援助,这正是长安君立功的时刻。他不为赵国立功,您老人家一旦辞世,长安君凭什么政绩来主持赵国政事呢?所以,我认为您老人家爱长安君不及爱公主。”太后恍然大悟:“那我就把爱子交给你,任凭你调遣他吧!”于是,宫中为长安君准备了上百辆车,送他到齐



国做人质,齐国立即出兵了。

触<sup>龙</sup>深知太后深爱长安君,要从正面说服她让爱子当人质,只能碰钉子。所以他以攻心为上,先避开人质问题,而从关心太后起居饮食、身体健康这个侧面谈起,进而迎合太后的爱子之心,以谈自己对儿子的打算来借题发挥,诱发太后对自己爱子之见的谈兴,直到太后非要寻根究底这才水到渠成地阐明:爱子,必须让他为国立功,才是长远打算,终于使太后幡然醒悟。如果不用这种攻心术,要让太后改变态度恐怕是不可能的。

第二,善用比喻。用比喻说理、用类比佐证、用比拟引申等技巧做劝说工作,往往很有效。例如,有人曾批评英国前首相丘吉尔“做事总不能尽善尽美”,丘吉尔对指责他的人讲了一个暗喻式的比喻:

一次,在普利蒙斯港,有一位船夫救起了一个即将溺死的少年。一个星期后,一位太太叫住这位船夫:“上星期救我孩子一命的人是不是你?”船夫说:“是的。”太太说:“哦,我找了你好几天了,我孩子的帽子呢?”

说到这里,那些爱挑丘吉尔毛病的人已是满脸通红。

比喻的好处是生动、浅显,却又可以以彼物比此物,要说的道理尽在不言中,容易被对方接受。

第三,巧借名言。名言警句,是人类的思想在言语的河床上经过千百年的冲刷打磨而留下来的结晶,具有准确、练达的特点,将它们用于劝说,往往有言简意赅、以少胜多之功效。而且,名言多出自名人、古人之口,具有易于服人的权威性。如“尺有所短,寸有所长”;“虚心使人进步,骄傲使人落后”;“少壮不努力,老大徒伤悲”等,都是经常被用来劝说他人的名言。

第四,诱其说“是”。劝说他人时,多让对方说“是”,而避免对方说“不”,这就是“苏格拉底劝说法”。有研究表明,当人们对事物作肯定回答时,全身放松,心情平和,这时更容易接受不同意见;而作为否定回答时,全身紧张,处于戒备和警觉状态,这时就不易被说服,因为思维的惯性使他不愿改变初衷。譬如,一对好朋友为一点小事闹翻了脸,你要去劝说二人和解,就可以找到其中一位说:

“他过去是不是你的好朋友?”

“是。”

“他是不是为人还不错？”

“是的。”

“他平素是不是很讲义气？”

“是的。”

“他以前是不是也曾帮助过你？”

“是的。”

“既然如此,你就不要计较那点小事了,大度点,去与他和好吧!”

于是一方被说服了。对另一方也可以用同样的方法去劝说。

总之,劝说的技巧很多,还有如设身处地法、引证法、暗示法、恭敬法、缓兵之计法、提醒法、梯子法、激将法、反复法、暗度陈仓法等等,也都是行之有效的劝说技巧,在社交中应该根据不同的对象灵活地加以采用。

## 二、拒绝:理解的遗憾

在社会交往中,有求必应是每个人都在追求的理想目标。但是,由于主客观条件的限制,我们不可能任何时候都做到有求必应。拒绝别人的思想观点、利益要求、行为表现,最简单、最直接的办法是说“不”,但这样做通常会显得生硬。有时你想拒绝,但又碍于情面,真是左右为难。看来,懂得一些有关拒绝的技巧,是社交所必备的基本功。

### 1. 拒绝——难以回避的遗憾

在人际交往中,我们总会遇到一些为难的事情:有人邀请你,可邀请的原因和地点你却认为不该到场;有人向你赠送礼品,可接受的代价却是丧失原则;有人求你办事,可你实在无能为力;有人向你表白爱情,可你却对对方不感兴趣;有人缠住你向你借钱,可你的手头不宽裕难以满足对方要求;有人向你兜售商品,可你并不需要它……。生活中需要拒绝的事情实在太多。尽管拒绝是令人遗憾的,但却又是难以避免的,该拒绝的还是要拒绝。如果本该拒绝的要求没有拒绝,轻易承诺了自己不愿、不该、不必、不能履行的职责,最终事没办成,或者需要违背原则、付出惨重代价才能办成,那岂不是自食其果?

拒绝是一门消减遗憾的社交艺术,所谓“婉言谢绝”是处理人际关系的大学问。拒绝的结果无非有两种:一是双方不欢而散,甚至因此而生出矛盾,影响友谊,伤害感情,中断联系;二是双方达成理解,互谅互让,求助不成人情在,来日方长再相帮。这第二种拒绝才是高明的拒绝、成功的拒绝、艺术的拒绝。而要做到这一点,最重要的就是深谙“理解”二字。求助者要理解被求者的难处,懂得换位思考,知道每个人都有自己的难处,他没有答应你的要求,一定有他的困难和苦衷,不要因此而生抱怨;而被求助者则应该有一副“古道热肠”,乐于助人,扶危济困,急他人

所急、想他人所想,尽一切努力为他人排忧解难。如果因为客观方面的原因,难以满足对方的要求,需要拒绝或婉言谢绝,也应该说明原委,让对方明白你实在是无能为力,不必强求。如果双方都能这样做,拒绝就成为“可以理解的遗憾”。

《红楼梦》中的林黛玉初到贾府后,马上去拜见了大舅母邢夫人。邢夫人苦留黛玉吃晚饭,黛玉婉言答道:

舅母爱惜赐饭,原不应辞,只是还要过去拜见二舅舅,恐领了赐去不恭,异日再领,未为不可,望舅母容谅。

初到大舅母家,主人留饭,吃与不吃,确是难题。吃吧,天色已晚,不能去见二舅舅;不吃吧,又有不识抬举之嫌。黛玉礼貌地说明原因,并许诺“异日再领”,既不伤舅母面子,又领了情,双方都理解了这份遗憾,不失为高明的拒绝。

## 2. 拒绝的技巧

如何把拒绝带来的遗憾缩小到最低限度,做到既不伤害对方的自尊与感情,又取得对方的谅解与支持,是需要一些技巧的。这里介绍几种常见的拒绝技巧。

(1) 直截了当拒绝法。对那些不能接受的要求、无法承诺的事情,特别是对那些违背原则、法律、纪律的不正当要求,应该直截了当地予以拒绝,不能犹豫,不可含糊。切忌模棱两可,使对方产生误解,对此仍抱有幻想。不过在拒绝时语气要诚恳,要向对方耐心地解释你拒绝的理由,表示歉意,请求对方谅解。当然,对那些无理的要求、非法的勾当、无耻的贪婪,应严辞拒绝,毫不含糊。

(2) 委婉含蓄拒绝法。对于一般性的要求,要尽量避免说“不”,因为断然拒绝容易伤害他人的自尊心,而应当采取委婉含蓄的方式,暗示对方;我对此无能为力,我无法满足你的要求。请看一例:

小李邀请王小姐一同进餐,想找机会向她表达爱意,王小姐早有觉察。她爽快地回答:“好啊,谢谢你的邀请。既然如此,是不是可以顺便邀请林小姐和赵小姐一同去?因为我们原本约好下班要一起逛街的……”

过了几天,小李再次邀请她,王小姐又说:“那天谢谢你的招待,使我和小林、小赵度过了一段快乐时光,今天还是如此,怎么样?”

王小姐每次面对小李的邀请都要相邀他人参与,实际上是不给小李单独和自己相处的机会。小李明白其意,也就作罢。

王小姐的委婉拒绝、含蓄回避,较之于直言说“不”要高明得多。

(3) 转移话题拒绝法。对那些碍于情面的要求,你不便马上拒绝,可以采取转移话题、答非所问、寻找借口等方式,暂时把对方说话的焦点转移开,从而达到

间接拒绝的目的。譬如,遇到难办的公事,你可以说:“主任不在,他回来以后我一定向他汇报”;“我尽量办,你留下电话,到时与你联系”等。若是私事相求,你不妨说:“我们先吃饭吧,吃了再谈。”这件事说来话长……”等。

(4) 暗示拒绝法。对那些实难启齿的拒绝,你可不必开口,而用一些体态、动作、表情来暗示自己拒绝的意图。如用身体欠佳、疲劳、倦怠、打呵欠的举止,使对方感到不安;或中断微笑、“晴转多云”,目光老向别处看等,暗示对他的要求不感兴趣;或频频看表,看墙上的挂钟,抑或催家人做饭、倒水,催小孩睡觉,催秘书备车等等,暗示对方离开。

(5) “Yes, but”拒绝法。这是一种先肯定对方的合理要求(Yes),再找理由加以转折(but),最后予以否定的拒绝方法。其中,“Yes”是手段,“but”是理由,拒绝才是目的。例如:“我很愿意帮助您,只是……”;“论理倒是这个理儿,不过……”;“您的意见是正确的,但是……”;“我很理解您的难处,可是……”等等。在“but”的转折中,要加进一些时间、条件、人力、财力、物力、规章制度一类的客观条件,以此作为不能同意对方要求的理由,请求对方谅解。

一位老师办高考补习班,遇到不少老领导、老同学、老熟人,他们一见面就直截了当提出要求:“我的孩子没考上大学,没别的办法,只好上补习班,请你帮这个忙。”可是名额已满,教室再也容纳不下,怎样拒绝他们呢?

老师不是一开口就说“不行”,而是接过话茬说:“是呀,孩子考大学是大事,谁能不操心呢?去年我的孩子没考上大学,急得我没办法,才办了这个班。”然后再据实陈述情况:“我们这个高考补习班只有一间教室,很小,已经挤得满满的,讲台两边都摆上书桌了,实在没地方……”然后带着他们去实地察看,果然再也没有放书桌的地方。

这里先说了一些赞成、同情的话,尊重了对方的愿望(Yes),然后再陈述实情(but),让对方知道之所以拒绝是出于不得已,于是就达成了“理解的遗憾”。

(6) 望梅止渴拒绝法。对那些非原则性的要求,拒绝时不要把话说死,而是适当给对方以希望、盼头,让他体会到你的热心肠,从而怀着殷切的期待离开你。然后再慢慢做善后说服工作,给对方一个台阶,推迟或者减轻其遗憾和失望的感受。

总之,拒绝在社交中是一种逆势状态。拒绝的艺术就是把由于拒绝满足对方要求而给对方造成的失望与不快控制在最小限度。这样,既可以使自己从两难的困境中解脱出来,又使对方能够在和谐、理解的气氛中接受拒绝。

## 第八章 公关口才

公关即公共关系,是指社会组织及其成员,为实现特定的目标,通过一定的传播媒介,在社会公众中塑造形象、沟通信息、协调关系,以增进与内外公众相互了解和相互适应的一种策略行为。

口才是公关最便捷的工具,因为一个人的讲话能力可以随身携带,生死相随,挥洒自如,资源不竭;口才又是公关最锐利的武器,它与智慧相伴,为思想添彩,在人际交往中可以“舌”扫千军,填平人际的鸿沟,也可以沟通内外,连接你我,搭设心灵的桥梁,开辟一个又一个人生的制高点和事业的登陆站。没有口才的人,如发不出声音的留声机,虽然在那里转动,却引不起人们的兴趣;而口才差的人,在公关场合就像电筒缺电、汽车少油、让人着急,令人失望,他的讲话不仅引不起人们的兴趣,容易被人淡忘,而且有时还会错失良机,贻误大事,影响个人的前途,导致事业的失败。应当说,口才是公关人员必备的主体素质和基本技能,公关人员口才的强弱优劣,是决定公关成败的前提条件之一。

### 第一节 公关口才的特征

#### 一、不卑不亢,从容自若

所谓不卑不亢,就是对对方表现出一种节制与礼仪,热情而不吹捧,冷静而不冷漠,充满激情而不失控。在公共关系活动中,应时刻牢记自己的言行不是个人之事,而是关系到组织形象和声誉。特别是出现难堪的场面,或碰到棘手的问题

题时,更要控制自己的情绪,注意语言的表达,做到不急不慢,从容自若。

在公共关系活动中,既不能以势压人,也不能奴颜婢膝。应做到成功而不得意忘形,受挫而不垂头丧气。譬如,1858年林肯竞选美国上议员时,要到伊利诺州南部地区发表竞选演说。当地有许多人准备捣乱,发誓说,林肯如在当地演说,他们立刻把这个主张解放黑奴的人驱逐出场。但林肯十分自信地说:“只要他们给我说话的机会,我就可以把他们说服。”带着这样的自信,林肯不卑不亢,从容镇定,发表了这样的演讲:

南伊利诺州的同乡们,肯特基州的同乡们,密苏里的同乡们:听说在场的人群中,有些人要和我为难。我实在不明白为什么要这样做。因为我也是一个和你们一样爽直的平民,那为什么我不能和你们一样有着发表意见的权利呢?好朋友,我并不是来干涉你们的人,我也是你们中间的一人,我生于肯特基州,长于伊利诺州,和你们一样是从艰苦的环境中挣扎出来的。我认识南伊利诺州的人和肯特基州的人,我也认识密罗里的人:因为我是他们中的一个,而他们也应该认识我更清楚一些,如果他们真的认识我,他们就会知道我并不想做一些对他们不利的事情。同时,他们也决不再想对我做不利的事情了。同乡们,请不要做这样愚蠢的事,让我们大家以朋友的态度来交往。我立志做一个世界上最谦和的人,决不会去损害任何人,也决不会干涉任何人。我现在对你们诚恳要求的,只是请你们允许我说几句话,并请你们静心听着。你们是勇敢而豪爽的,这一点要求我想一定不至遭到拒绝。现在让我们诚恳地讨论这个严重的问题……

林肯发表演讲的时候,面部表情十分冷静,声音恳切,整个演说从容自若,和善亲切,演讲结束后,大部分人都对他的演讲大声喝彩。后来林肯竞选总统,这里的选民大多都投了赞成票。

## 二、把握分寸,恰到好处

把握分寸,就是在公共活动中说话要讲究策略,注意分寸,表达的内容及方式要恰到好处。这需要注意三个方面:

一是看对象说话。说话要看对象,不同的对象应说不同的话。在公关活动中,我们常常会碰到多种不同性格、身份、职业、年龄、经历、文化教养、思想和心理状态的交往对象,这些差异使他们对接受语言信息的要求不同。如果你用一套“通用化、标准化”的说话方式,就不可能取得应有的效果。因此,我们必须针

对不同对象的特点,采取不同的交际方式与语言,做到因人而异,看对象说话,从而赢得不同交际对象的好感,达到成功的沟通与交际。

请看周恩来总理是怎样看对象说话的:

1954年周恩来总理出席日内瓦国际会议,为了向外国人宣传中国人并不好战,决定为外国记者举行电影招待会,放映越剧艺术片《梁山伯与祝英台》。为此,工作人员准备了一份长达16页的说明书。周恩来看后批评说,这是“不看对象,对牛弹琴”。工作人员不服,说:“给洋人看这部电影,才是对牛弹琴呢!”周恩来说:“这要看你怎么个弹法,你用十几页的说明书去弹,那是乱弹。我换个弹法,只要你在请柬上写一句话:请你欣赏一部彩色歌剧电影——中国的《罗密欧与朱丽叶》。”此举果然奏效,赢得了外国人的赞赏。

周恩来总理这个高明的建议,就是针对不同文化背景下的人的心理特点提出的,按照特定的交际对象采取相应的表达方式,因而取得了意想不到的成功。

二是看身份说话。说话要看身份,既要看对方的身份,也要看自己的身份。这个身份是在特定场合、特定背景、特定情境中约定俗成而被公关双方认同的,我们讲话不能背离或游离这种身份。例如:

英国女王维多利亚与其丈夫阿尔伯特相亲相爱,感情和谐。有一天,维多利亚处理完公务,深夜回到卧房,见房门紧闭,就敲门:

房内,阿尔伯特问:“谁?”

女王:“我是女王。”

门没有开。女王再敲门,阿尔伯特又问:“谁?”

女王:“维多利亚。”

门还是没有开。女王徘徊半晌,再敲。阿尔伯特仍问:“谁?”

女王:“你的妻子。”

门开了。阿尔伯特双手把她拉了进来。

前两次敲门之所以没有效果,是因为敲门者没有摆正自己和对方的身份:在此时你既不是女王,也不应该以普通身份“维多利亚”自称,而应该以妻子的身份请丈夫开门。身份不正,这个“关”是“攻”不开的。

三是看场合说话。说话要看场合,同样的话在不同的场合下说,所产生的效果是不一样的。场合有正式与非正式之分,有自己人和外边人之分,有喜庆和悲痛之分。

我们应该学学下面这位老师讲话:

在毕业班同学的欢送会上,同学们欢迎一位任过课的老师为他们讲几句话,这位老师在没有准备的情况下,即兴说道:“在同学们即将离开母校、奔赴社会的时刻,(他顺手拿起茶几上的一块鲜红的西瓜),我送给大家一块西瓜,愿大家对国家、对民族‘一片红心’;(又顺手抓起一把饱满的花生)我送给大家一把花生,祝大家到了新的工作岗位‘落地生根’;(又顺手捧起几串新鲜的荔枝)我送给大家几串荔枝,祝大家在不久的将来‘硕果累累’!”(满场欢快的笑声,响亮的掌声)

几句即兴讲话,能就地取材,以物作比,切题入理。这是能够看场合说话的典范。

### 三、话语练达,言简意赅

公关口才讲究简明扼要,话语练达,追求言简意赅。孔子说:“辞达而已矣”,说的就是语言要简练。如何做到简明扼要呢?

一是长话短说,避免啰嗦。简洁的语言并不意味着内容的贫乏,相反有时反而会包蕴极其丰富的内涵和巨大的力量。美国第五十届总统里根在第二十三届奥运会开幕式上讲话仅27个字:“我宣布,进入现代化时代的第二十三届奥运会,在洛杉矶正式开幕了!”这一句话,既交待了奥运会召开的时间、地点;又介绍了这届奥运会的特点,是进入现代化时代的奥运会;还宣布了奥运会正式开幕这一重要信息。

二是清除言语中的垃圾。在公关活动的话语交谈中,有些人由于思维和言语表达不那么顺畅,就用一些无实际意义的词语来拖延时间。久而久之,这些用来拖延时间的词语习惯化了,固定化了,便一再反复地出现。这些词语被称为口头语、口头禅。如“是不是”、“对不对”、“是吧”、“对吧”、“反正”、“这个”、“那个”、“啊”、“呀”、“我觉得”等。在公关活动中,一个人频繁地使用口头禅不但会影响交际效果,而且还有损于自己的仪表风度。

三是不装腔作势,自我卖弄。在公关活动中,有些人喜欢装腔作势,一副长官架势。“这个问题嘛!嗯——我们考虑考虑再说。”那个问题嘛,先放一放,我们研究研究。”这样的话,让人听了极不舒服。有些人喜欢在公关场合中卖弄自己,让别人看到自己的长处,在这种自我表现心理的支配下,夸夸其谈,口若悬河,很难做到简明扼要。

四是适当选用熟语。熟语是千百年来经过民间反复锤炼后约定俗成的成语、谚语、歇后语、惯用语等。这些语汇不仅为人们所喜闻乐见,而且具有很强的概括力和丰富的表现力。有位经理对他的员工说:

今后我们八个人就要同舟共济了。抵押承包可不像“张飞吃豆芽菜”那



么轻松,搞不好会“赔了夫人又折兵”……咱八个人又应了一句“八仙过海,各显神通”的古语,各位有什么绝招,不管是宝葫芦、芭蕉扇,还是何仙姑的水莲花,都可以使出来。

这段话中运用了成语、典故、俗语、歇后语等,使得表达生动活泼又含义深刻,做到了简明扼要。

#### 四、礼貌说话,和气待人

礼貌说话就是讲话要文明,做到尊重他人,礼貌周全,友好相处,客气公关。俗语说:“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”在公关活动中如能用礼貌语言真诚地与对方交谈,就会使人与人的关系很快融洽起来。相反,如果居高临下、颐指气使,或者蔑视侮辱、出口不逊,必然使对方产生反感,导致交往失败。公关中的文明礼貌用语首先是用好谦辞,如:“您好”、“谢谢”、“请”、“贵姓”、“对不起”、“别客气”、“请多关照”等。这里需要注意以下几点:

一是要把“请”和“您”字时时挂在嘴边,即使是对要好的朋友、亲近的熟人也应该这样,正所谓“礼多人不嫌”。

二是要多用表示敬意的称呼语,即使对小孩子也应该用“小朋友”、“小同学”、“小乖乖”之类的称呼。

三是多用“对不起”、“劳驾”、“给您添麻烦了”、“真不好意思”之类的客气话,特别是当你的言行举止有损于别人的利益或可能给别人带来不悦时,要及时表示歉意。

四是要把带命令语气的祈使句改为带商量口气的疑问句,如“请把××借我用一下”,可以改为“我想借用一下你的××,可以吗?”

五是多用感谢语,即使是亲朋好友甚至老夫老妻之间也应该常常使用“谢谢”这个带有甜美意味的词语,以示相敬如宾。当然,礼貌说话不是指过度的恭敬和客气。客气话得说,但也不可多说,要说得恰到好处。假如交际的双方总是满口客套,唯唯而答,就会造成交际无法深入。关键还是要看对象、看场合,把握好分寸。

和气待人是指在公关场合一定要注意面带微笑,眉眼要露出喜色,不要阴着脸、瞪着眼,也不要大模大样,目中无人。一般来说,人们对于自己熟悉的人,比较容易做到和气相待。而对于陌生的人,尤其是那些形容丑陋、衣着不整、风度欠佳的人,就难免自觉不自觉地流露出冷漠、轻蔑的态度,结果往往无意间伤害了对方的自尊,给自己的交往带来不必要的困难。所以,在公关活动中,在任何社交场合,对所有交际对象,都要和颜悦色地对待。

首先是以谦为怀,温和亲切。谦虚是人的美德,反映了人的思想修养。在公关口才中,要恰当地运用礼貌语言,称呼应得体。同人打招呼,一般先长后幼、先

上后下、先女后男、先疏后亲。还应注意使用亲切柔和的语调、温和委婉的口气。

其次要做到以诚为本,消除戒心。在公关活动中,应以诚信为本,敢讲真话,这就能缩短同对方的距离,使人觉得可亲可信。请看下例:

北京有家书画古玩商店,一次来了两位香港顾客,接待他们的营业员凭自己的经验判断他们的购物是为了经商。果然这两位港客说明他们是挑货回港出售。这位营业员对他们说:“我们一定使您满意。从我们商店买回去的商品赚了钱,我们也高兴。”顾客听了很舒服,心理距离一下子拉近了不少。他们选了一种绿色玉炉,营业员却对他们说:“据我们所知,这种货在香港销路不太好,我给你们挑一种粉红色的,既便宜,又好销。”顾客见他诚心诚意,又是内行,就信任地委托他挑了7000元的商品。客人回港后,只4天就将所购货物一销而空。随即就打电话,托他再挑2万元商品,速发香港。

再者,坚持以和为重,含蓄讽喻。当公关活动发生矛盾冲突,或者需要仗义执言的场合,说话也不妨委婉含蓄一些。对于怀有戒心或价值观念上有分歧的公关对象,在坚持原则和维护大局利益的基础上,还应以和为重。对于攻击和侮辱,必要时应该以牙还牙,但大多情况下还是应该讲究策略,有时则可以含蓄还击。以谦为怀,温和亲切,化解矛盾,善待他人,是公关口才基本的语言本色。例如:

有位顾客在喝酸奶时,从吸管里吸出一小块玻璃,于是,他怒气冲冲去找牛奶公司投诉。一开口,言辞十分激烈:“你们难道就只顾赚钱,不顾别人死活?”“你们有没有想过这碎玻璃可以致命?”接待他的公关人员听完后急忙关切地问:“啊,真对不起,那碎玻璃伤着你没有?”当听说没有伤着才转忧为喜,同时又感慨地说:“那真是不幸中的万幸!如果不是你,而是老人或是小孩喝了这瓶酸奶的话,后果就真的不堪设想了。”一番诚挚恳切的话,平息了顾客的愤怒,得到了顾客的谅解。

可见,真诚恳切的态度和温和亲切的话语,不仅可以赢得他人的信赖,还可以化干戈为玉帛,让公关活动得到理想的效果。

## 第二节 公关技巧

要使公关为事业的成功架设坚实的桥梁,就必须为公关本身寻找成功的阶梯。要做到这一点,就需要摸索和掌握公关的规律,运用一些行之有效的公关口

才技巧。下面我们结合一些案例,予以介绍。

### 一、策划妙招,以巧取胜

现代社会,公关活动遍布各个行业和人们生活的不同领域,而一次公关行为成功与否,首先取决于对公关的策划,也就是说要有公关的好点子,找到奇术妙招,以奇制胜,以达到“四两拨千斤”的公关目的。请看一则巧施公关技巧的案例:

80年代初,南京长江机器制造厂新开发出一种蝙蝠牌电扇。当时,在我国电风扇市场上,已有3000多个电扇生产厂家在激烈竞争。蝙蝠牌电扇较之于其他名牌产品来说,还是一个“小字辈”。它还没有参加全国性的质量评比活动,消费者对它也很陌生。在这种情况下,如何使蝙蝠牌电扇迅速打开市场,在消费者中建立起品牌形象呢?该厂有关人员经过认真分析与研究,认为如果采取常规的实施手段,如在媒体上大做广告,或派推销人员直接去全国各地进行推销,恐怕即使花上很多的宣传费用也很难奏效。于是,他们决定采用出奇制胜的战术,打破常规,别出心裁地租用了南京一家比较大的商场的橱窗,让蝙蝠牌电扇在橱窗里昼夜不停地运转,并在橱窗内醒目地写着:“自1981年4月10日起连续不停地运转,请您计算一下,现在已经运转了多少小时。”这种“转给你看”的宣传方式,立刻吸引了许多消费者的注意。当人们发现,这台电扇确实昼夜不停地运转而没有中断时,对蝙蝠牌电扇的质量就确信无疑了。很快,蝙蝠牌电扇首先占领了南京市场。随后,南京长江机器制造厂的有关人员在这次宣传活动进行了认真的总结。他们认为,要想使蝙蝠牌电扇在其他地区与城市树立形象,建立信誉,也可以采取同样的宣传攻势与手段。于是,他们又在全国其他城市如法炮制,如在广州租用了一家有名的商场的橱窗,在北京的西单商场也租用了一个橱窗,让蝙蝠牌电扇夜以继日地转动,以引起消费者的注意。后来,蝙蝠牌电扇果然成为家喻户晓,倍受消费者青睐的名牌产品。

蝙蝠牌电扇在商业上的成功得力于厂家独辟蹊径的公关策划:“转给你看”的策略。策划者深谙顾客心理:再好的电扇也不能做摆设,必须要转,而且要转得好、转的时间长。因而,他们没有重复其他商家的做法——在媒体上大做广告,而是选择了最具说服力的传播方式——“转给你看”的实物展示方式。这种方式虽然不如其他新闻媒体影响面大,但它却具有“耳听是虚、眼见是实”的优势,一旦通过流动性公众的连续传播,就容易形成有口皆碑的传播效果。

在公共关系活动中,切不可千篇一律、千人一面,而应该不断求新、求异,创造独出心裁的好点子,这样才能技高一筹、领先一步,达到扩大影响、树立形象、

推销产品、争取公众的目的。1991年夏天,华东数省遭受百年不遇的水灾,港澳台同胞、海外华人和国际社会都伸出了援助之手,国内更是人人踊跃。北京香格里拉饭店面对各方人士纷纷向灾区捐款捐物的局面,冷静分析,集思广益。他们没有简单地撕一张多少万元的支票送去了事,而是在方式上大胆创新,以赈灾义卖的方式筹集给灾区的捐赠款项。他们在饭店外开辟橱窗,以非常便宜的价格卖一些五星级饭店制作的风味小吃,例如果冻、冰激凌等。他们动员饭店员工下班后义务加班站柜台,并提出了一个响亮的口号:“人帮人”。这次义卖持续两周,最后他们捧着11万元义卖款送到了国家旅游局,请求把他们这点心意转达给灾区人民。这一活动赢得了社会公众的广泛赞誉,企业的知名度、美誉度也得到大大提高。可见,敢于突破固有的思维定势,敢于标新立异、推陈出新,是公关的有效技巧和魅力所在。

## 二、委婉含蓄,以柔克刚

在公关活动中,人们往往有不宜明说或不愿明说的时候,这时就闪烁其词,迂回曲折,用与本意相关或相类似的话语方式来代替,这就是公关时的委婉含蓄技法。这样做或使语言文雅,富于礼貌;或使讲话动听,使人愉悦;或表意含蓄,避免冲突;或使表达优美,让人产生联想和回味。

例如,全国优秀营业员李明明在对一些不遵守商业道德的顾客所采用的批评语言就十分讲究。面对剥菜叶的顾客她说:“同志,请您当心一点,别把菜叶碰下来。”对不付钱的人就说:“同志,您是不是忘了带钱?”对不付零钱的顾客则说:“那几分钱没有不要紧,我给您垫上吧。”等等。她的话既能够坚持原则,又顾及了顾客的自尊心,避免了矛盾冲突,让顾客心情愉快,收到了良好的服务效果。再看一个例子:

一辆拥挤的电车在停靠时上来几个人,其中一位抱小孩的妇女艰难地挤在人群中。售票员对大家说:“哪位同志给这位抱小孩的女同志让个座儿?”没想到连喊两次,无人响应。售票员站起来,用期待的目光看了看靠在窗口处的几位青年乘客,提高嗓音:“抱小孩的女同志,请您往里走,靠窗口的几位小伙子都想给您让座儿,可能是没看见您。”话音刚落,“呼啦”一下,几位小伙子都不约而同地站了起来让座。这位女同志坐下之后,只顾喘气定神,忘记对让座的小伙子道谢,小青年面有冷色。售票员看在眼里,心里明白,她忙逗着小孩说:“叔叔给你让座,你还不谢谢叔叔?”一语提醒了那位妇女,她连忙拉着孩子说:“快,谢谢叔叔。”那位小青年听到道谢,脸色由冷变喜,连声说:“不客气。”

售票员采用了委婉含蓄的策略,根据交际对象的心理,把话说到对方的心坎上,所以年轻人才会让座、女乘客才会道谢。试想,售票员如果对小青年说:“那么大的小伙子怎么也不自觉?”或者对女同志说:“别人给你让座,怎么不知道道谢?”必将会使人际关系紧张,甚至发生争执。可见含蓄的方式,往往能收到出乎意料的效果。

再看一个在方法上以柔克刚的例子。

在英国经济大萧条时期,有位 17 岁的姑娘好不容易才找了一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天,店里来了一位 30 岁左右的顾客,他用一种不可企及的目光,盯着那些高级首饰。姑娘要去接电话,一不小心,把一个碟子碰翻,六枚精美的金戒指落到地上,她慌忙捡起其中的五枚,但第六枚怎么也找不着。这时,她看到那位顾客正急匆匆地往门口走,心里明白了大半。只听姑娘柔声叫道:

“对不起,先生!”

那男子转过身来,两人相视无言,足足有一分钟。

“什么事?”他问,脸上的肌肉在抽动。

“什么事?”他再次问道。

“先生,这是我头一回工作,现在找个事儿做很难,是不是?”姑娘神色黯然地说。

男子长久地审视着她,终于,一丝柔和的微笑浮现在他的脸上。“是的,的确如此。”他回答,“但是我能肯定,你在这里会干得不错。”

停了一下,他向前一步,把手伸给她:“我可以为你祝福吗?”姑娘微笑着与他握了一下手。他转过身,慢慢走向门口。姑娘目送着他的身影消失在门外,转身走向柜台,把手中握着的第六枚戒指放回了原处。

这位姑娘年龄虽然只有 17 岁,却深得以柔克刚的制胜之道。她发现金戒指丢失的原因后,面对捡到戒指的顾客,没有批评和抱怨,更没有气愤和指责,而是以攻心为上,从心理上唤起对方的良知和同情,使对方对自己的行为产生自责和负疚,终于以最为隐蔽、也是最为体面的方式,使金戒指回到柜台的碟子里。这样的以柔克刚之举,可算是于无声处听惊雷。

### 三、随机应变,幽默诙谐

在公关活动中,面对千变万化的社会现状,公关主体必须具备随机应变的本领。时代在变,对象在变,情况在变,你的公关谋略也得变。正所谓“变则通,通则久”,灵活的应变、幽默的语言,往往能显示公关者的智慧和才能,也是公关活

动中最常见、又最不容易使用好的技巧之一。

有一次,一位演讲家在一所大学演讲,情急之中出现口误,他把“中国人民的生活一年比一年好”误说成“一年比一年差”。君子一言,驷马难追,要改口也来不及了,怎么办?就在举座惊愕之际,他不紧不慢地反问道:“难道真是这样的吗?不!大量铁的事实已经批驳了这种谬论!”真是一言扭转乾坤,简单的一个反问化腐朽为神奇,他的应变能力在紧要关头发挥了作用,使他摆脱了窘境,并且不留任何破绽。

随机应变不仅仅是“变”,还要善于因势利导,变被动为主动,变不利为有利,使应变手段为达到自己的目的服务。在某中学曾发生过这样一件事:

有位姓吴的青年教师刚刚参加工作,他的第一堂课要给全校最乱、最差的一个班上课。这个班的学生,鬼点子特多,专爱变着法子难为老师。这天一进教室,他就觉得气氛不正常。原来,讲桌上放着一块木板,上面用粉笔写着“吴××老师之墓”。对血气方刚的青年教师来说,这无疑是奇耻大辱。他气愤极了,但他冷静地克制着自己,没有发作。稍停片刻,他小心翼翼地拿起那块“灵牌”对学生们说:“同学们,全体起立!”等大家站起来后,他又说:“让我们以极其沉痛的心情对吴××老师的不幸表示最衷心的哀悼!我提议,全体默哀一分钟。”以往有好几个老师面对类似情况,不是在班上大发雷霆,便是夹着书本掉头就走。他的这一举动让同学们大吃一惊,个个面面相觑,不再挤眉弄眼或偷偷嗤笑。接下来,他又故作吃惊地说:“吴××是谁呀?”听了这话,同学们都睁大眼睛惶惑地看着他。他指指自己的鼻梁说:“吴××者,台上新任语文老师也。他没想到你们这么敬重他,还给他立了一个‘灵牌’,他在九泉之下得到消息很快就起死回生了,现在他就站在你们面前给你们道谢!”说完,他还真地向全体学生鞠了一躬。这一下,同学们都笑了,笑声中充满了深深的愧意、歉意和敬意。从此,吴老师不仅把这个班的课带下来了,而且还使班风、学风都有明显的好转。

面对同学们的恶作剧,这位吴老师的随机应变能力着实让人佩服。他不是大发脾气,追查元凶,制造和同学的对立,而是煞有介事,顺藤摸瓜,因势利导,使难堪的局面自然而然地消失。经过这番较量,没有哪个同学不佩服吴老师的气量和机智,以后谁还敢在他面前耍花招呢?

在公关场合,委婉含蓄的公关策略常常是与幽默诙谐的表达方式联系在一起的。幽默是智慧、思想、才学和灵感的结晶,而诙谐是幽默的外在表现,通过诙谐的表达方式可以在瞬间让幽默闪现出耀眼的火花。幽默诙谐是人际交往的润滑剂,是有效公关的催生婆。幽默风趣,妙语连珠,能使交际双方很快熟识起来,

甚至打破坚冰,化解人际间常碰到的矛盾。例如:

张三在深圳一家大的合资企业工作。他经常在上班时间去理发店理发,这是违反公司规定的。公司经理知道后,决定要抓他一次,狠狠批评。一天,当张三正在理发店理发时,公司经理也来到店里。张三看见经理,急忙低下头,想躲过经理。可是经理站在他旁边的位置上,把他叫了出来。

“喂,张三,”经理说,“你怎么在上班时间理发?”

“是,经理。”张三说,“您看,我的头发是在上班时间长的。”

“不完全是,”经理马上说,“有些是在你下班时间长的。”

“是,经理,您说得对。”张三礼貌地回答,“但是,我现在只剪上班时间长的那部分。”

经理听了不禁笑了起来,觉得这人会说话,只是让他以后最好不要上班时间理发,没有再计较这件事。

占用上班时间去理发,而且还不止一次,这本身是不对的。在正常情况下,经理必定会严厉地批评他,甚至对他产生不好的印象。但经张三这么一“幽默”,经理反倒不好批评他了,甚至还会在心里觉得这个人脑子活、反应快、机灵而幽默,那点小错也就不在意了。这便是随机应变、诙谐幽默的功效。

### 第三节 不同对象的公关口才

#### 一、对上级、下级的口才

##### 1. 对上级的口才

在处理与上级的关系时,说话应注意以下几点:

第一,说话之前要全面地了解领导。在向领导请示、汇报之前,应对领导的社会背景、工作习惯、事业目标、个人好恶等有清楚的了解,这样,说话才会有针对性,并易于被领导接受。一个办事精明的领导总是欣赏那些了解他的脾性,能根据他的心境和愿望行事的下属的。当然对于某些领导的不良习性,下级也不要一味地认同和顺从。

第二,说话时要注意维护领导形象。这是处理好与领导关系的重要方面。在领导出席的会议上,不要提出他不了解的新情况,应当事先将情况告诉他,让他在会议上提出。为了树立领导的威信,领导也许还得采纳你出的好主意,只要他不是经常有意将你提出的意见视为己有,这样做也没有什么不好。有人说过:

“一个人只要愿意让别人居功而不介意,他就能在世界上做许多好事。”切忌自作聪明、恃才放犷。三国时曹操的主簿杨修,就不懂得这个道理,酿成杀身之祸。

第三,向领导提建议应讲究策略。要是想给领导提建议,那就举出一些能证明你建议正确的事实,并将这些事实以一种能清楚地表达出你思想的方式提出来,最后的结论则让领导去下。提出一种特定的政策或行动步骤,还不如得出几种可能性,说明其利弊得失,然后请上司决定取舍更合适。这是美国前国务卿亨利·基辛格最喜欢采用的方法。如果你不同意领导的建议或做法,那么你应当把你的不同意见提出来,但要注意方式方法。提建议和意见至少要注意以下两点:(1)分清场合,时机合适。领导都注重自己的威信,因此在提出不同意见时,要注意场合,一般不能在领导心情不愉快时或公众场合给领导提意见。话不能说得太绝对,太肯定,要留有余地。(2)语气平和,方式巧妙。人都有自尊,特别是领导,因此在提意见时语气应平和,讲究巧妙的方式。

## 2. 对下级的口才

好的领导干部总是善于用人,并用得体的语言与下级说话。各级领导和管理人员的主要公关活动是搞好上下内外关系,对内增强凝聚力,对外应具有影响力,这些都需要口才。领导的口才涉及许多方面,这里介绍几点。

(1) 有的放矢,自然得体。领导讲话应具有明确的目的性,不能漫无边际,并且说话应自然贴切,不能故意做作。例如,一位新闻单位的领导,在一次大会上非常自如地作了总结发言,给大家留下了十分深刻的印象。他是这样说的:

近些年来,有些新闻单位放松了新闻队伍的素质培养,党的新闻工作的优良作风被淡化了。部分记者不注意新闻精神和新闻道德建设,出现了“四多”、“四少”现象,即跑领导机关和部门的多了,跑基层单位少了;跑城市多了,跑农村少了;跑沿海地区多了,跑边远地区少了;跑先进、富裕的单位多了,跑落后、贫困地区少了。有的记者平时很少深入基层、深入群众,而习惯于“会议开开,宾馆住住,礼品拿拿,简报看看,大笔挥挥”,这种作风不改变,我们的新闻工作就难以完成自己的工作目标,也不可能赢得人民群众的信任。

这样的领导讲话,针对性和概括性都很强,既高屋建瓴,又自然得体。

(2) 不拘一格,引人入胜。领导的口才,不拘于固定的模式,在与社会大政方针保持一致的基础上,求新鲜,求生动,这样的话才有人喜欢听。原新疆乌鲁木齐市市长艾沙在一次讲话中是这样说的:

以前我们新疆人可能羊肉吃得太多了,太老实;牛肉也吃得太多,行动太迟缓。要适应改革开放的需要,改变原有的落后状况,就要学习广东人多



吃鱼,欢蹦乱跳跃龙门,增加自己的经济活力;学习吃鸽子,吃鸡翅,抓紧时间赶快腾飞;学习吃螃蟹,在国内外大搞横向联合;学习吃鸡爪,抓经济工作,抓观念转变;学习吃甲鱼,增强对各种变化的承受能力。至于牛羊肉,我们还要继续吃,只有保证经济发展的持续后劲和诚实的科学态度,我们的经济工作才能做好。

这段话以八种肉食妙喻,可谓别出心裁,形象生动,却又贴切得当,引人入胜。

(3) 简洁明快,循循善诱。领导的口才切忌重复罗嗦,要以简洁明快、循循善诱的话来感染和吸引听众,不能让人昏昏欲睡。

有一篇讽刺小品曾这样描述一位“领导”的开场白:

同志们,朋友们,女士们,在座的全体人士们,与会的所有成员们:

我来讲几句话,只讲几句。由于无充分准备,是临阵磨枪,所以只讲几句话。前面,几位同志已讲了许多问题。这些问题也就是我要准备讲的问题。由于他们讲的问题与我要讲的问题一样,所以,我就不再重复他们已经讲过的问题。重复是不必要的罗嗦,不必要的罗嗦是白白浪费时间。现在目前眼下,时间是那样的宝贵,我决不会也不愿意多说废话,耽误大家同志们以及在座的所有人的宝贵时间。我所要阐述的观点,很可能在座的诸位中有一部分或者大部分已经全部知道,或者多少知道我所要阐述的观点;还有一部分或大部分可能或者大概不知道我所要阐述的观点。鉴于此,我个人本身自己认为,有必要或者说很有必要甚至非常有必要在此阐述以下我所要阐述的观点……

虽然这是一个讽刺小品,但在生活中,说话罗嗦、废话连篇、官腔官调、装腔作势、辞不达意的现象是屡见不鲜的。

(4) 令行禁止,威而不傲。领导说话要果断干脆,显示出领导的威信,但又不能给人产生傲慢之感,应当尽可能给人一种平等合作的感觉,多用激发鼓励的语言布置任务,下达命令。邓小平同志在南方讲话时曾要求改革开放的胆子要大一些,他说:

改革开放胆子要大一些,敢于试验,不能像小脚女人一样。看准了的,就大胆地试,大胆地闯。深圳的重要经验就是敢闯。没有一点闯的精神,没

有一点“冒”的精神,没有一股气呀、劲呀,就走不出一条好路,走不出一条新路,就干不出新的事业。不冒点风险,办什么事情都有百分之百的把握,万无一失,谁敢说这样的话?一开始就自以为是,认为百分之百正确,没那么回事,我就从来没有那么认为。每年领导层都要总结经验,对的就坚持,不对的赶快改,新问题出来抓紧解决。

这样的话,不仅有号召力,而且语重心长,威而不傲。

## 二、对同事、朋友的口才

### 1. 对同事的口才

同事在一起的机会相当多,总免不了要说话,因此口才就显得很重要。在与同事的交谈中,应注意几点:

(1) 语气应委婉。研究表明,人的下丘脑部位有一个乐意接受喜悦欢乐情绪的神经中枢,所以人人都希望看到温暖的笑脸,听到和蔼的话语。在与同事的交往中,委婉柔和的言语就像一股强大的电磁波,能给对方留下深刻美好的印象。如果对同事说话生硬,就会使对方产生反感。正因为如此,女性在一个集体中比较受欢迎,因为她们说话一般比较轻柔。

(2) 恭维不要太露骨,也不要太泛泛。人总是喜欢别人恭维自己的。有时明知对方讲的是恭维话,心中还是免不了会沾沾自喜,这是人性的弱点。然而如“久仰大名,如雷贯耳”、“愚弟才疏学浅,一切请阁下指教”之类的恭维话,是难以获得对方的好感的。因此,说恭维话是与人相处的必备技巧,恭维话说得好能给对方留下一个良好的印象。如对急欲坐上科长位置的同事,会因“主任也认为你升为科长将对公司有所助益”而欣喜若狂。可见在说恭维话之前,你应该知道对方期待的是什么,然后委婉地说出你的恭维话,对方自然会因你善解人意而高兴,并对你产生好感。

(3) 适当的坦诚。在与同事的交往中,需要一点转弯抹角的委婉艺术,这是人人皆知的事情,但不分场合、对象和时间的推磨兜圈就不好了。有些单位之所以人际关系紧张,其中一个重要原因是由于一些人心灵自我封闭,同事之间说话根本没有坦诚可言,有的甚至互相猜忌,这当然不利于改善人际关系,也不利于工作的开展。

(4) 谦和而不自诩。人们总习惯于津津乐道自己最高兴、最得意的事情,然而对自己有很大兴趣的事,却不一定能引起别人的兴趣,甚至还会变成笑柄。如:“那一次他俩闹得不可开交,要不是我来,还不知要闹多久。要知道,他们对

任何人都不放在眼里,但当着我的面就不敢了。”这样的话自然只能得到同事的蔑视和嘲笑。

在同事当中,适当表现自己并不为过,但表现自己也要谦和,要讲究方法。譬如,你可以既表现自己,也赞美对方。如女同事在一起,总喜欢谈论自己的穿着,如果你想夸耀自己的皮毛大衣时不妨说:“这是狐皮大衣,很暖和喔!你看是不是有点华贵的品位?不过,你穿的鹿皮大衣也不错哎!尤其是那深绿色,绿得漂亮极了!不论何时,你的穿着我都很欣赏!”或者表现自己的同时也让别人脸上增光。如:“能获得这种奖励,的确不易,毕竟全市就我这一个呀!当然,这也是仰仗你平时对我的关心、支持与鼓励啊!”

(5) 善于假口于人。同事间表达观点,传达信息,当然应坦诚,然而有时让对方说出,或者来个“别人说……”的表达,假口于人,绕个弯,也许效果更佳。自己的意思,借别人之口说出,多一层转折,多一种含蓄体察,也能留下回旋的余地。交谈中的假口于人有两种表现:一种是你的意思,你没说而让对方说出,以彼之口表己之意;一种是用别人的口吻,从别人的角度表达你要表达的意思。另外,同事之间,说话不能锋芒毕露,否则就会导致“木秀于林,风必摧之”。

## 2. 对朋友的口才

朋友之间说话,可以随便些,但也有一些地方应注意。需要注意的地方主要有:

(1) 说话要知趣。所谓知趣,就是在特定场合,说话人应注意交际对象,根据具体的语境,说出最得体、最恰当的话来,使交际气氛变得更加融洽,从而产生良好的效果。有位先生去看望一位生病痊愈的朋友,朋友的妻子端来一个盘子,里面是套酒杯和几双筷子,不巧男主人在给客人点烟时,一转身把盘子碰翻,酒杯全碎了,筷子撒了一地。男主人很尴尬,其他人也不知所措。这位先生一边帮助收拾,一边笑嘻嘻地说,“看看看,您家要交好运了。酒杯打碎,筷子全落地,这叫悲(杯)去喜来,快(筷)乐无比!”众人也跟着帮腔,两位主人立即舒眉而笑。这位先生就是一位善言谈的知趣者。在别人失手出事、难堪忧郁之时,他能用巧言妙语去加以抚慰,变窘态为乐境,让人感到温暖快乐,谁不喜欢这样的朋友呢?

(2) 善作诤友。“一个篱笆三个桩,一个好汉三个帮。”诤友就是能够给人以提醒和帮助的人。人无完人,金无足赤,朋友也是有缺点错误的。善作诤友,就是要敢于善意地直陈人过,积极开展批评。

(3) 敢于道歉。人们立言行事,很难做到十全十美。错了不要紧,只要敢于承认,勇于向对方道歉,便能使友谊之树常青。有人以为朋友之间用不着道什么歉,其实这是一种误解。

(4) 不说势利话。《史记·汲郑列传》中有“一死一生,乃知交情。一贫一富,乃知交态。一贵一贱,交情乃见。”这是有感于势利而发。势利作为一种社会现象,从心理角度而言,是惟利为上;从哲学角度而言,又是实用主义;从人格的角

度而言,是道德的一种缺陷。例如:

梅兰芳与齐白石是一对挚友,当时齐白石还没出名,但当梅兰芳见到齐白石时,却是那么恭敬地与之交谈,使在场宾客大为惊讶,齐白石十分感动,特意画了一幅《雪中送炭图》,题诗赠给梅兰芳:“记得前朝享太平,布衣尊贵动公卿,如今沦落长安市,幸有梅君识姓名。”这是画家以其特有的语言表达他的感激之情。

总之,朋友是 望社会的窗口,朋友多,窗口就开得大,室内就会阳光明媚。因此,对朋友说话也应讲究口才。

### 三、对陌生人、名人的口才

#### 1. 对陌生人的口才

随着社会的发展,人们的交往越来越多,如何学会同陌生人交谈,与陌生人公关,是难以回避的现实。一般而言,与陌生人打交道应该注意以下几点:

(1) 寻找彼此的共同点,引发谈话兴趣。与陌生人初次相见,首先是熟悉对方并与对方建立良好的交往关系,而不是急于打探什么消息。这时,交际双方是在相当狭隘的范围内相互接触,在相当肤浅的程度上相互收集信息,并通过各种感觉器官得到对方的一些表面的零散材料,形成第一印象。因此,交际双方谈话的内容一般是肤浅的、蜻蜓点水式的,以表面信息为主,以委婉的方式进行信息交流。比如谈论天气,问安道好,或者互通诸如职业、资历、籍贯、工作单位、年龄等信息。特别重要的是,要善于在交谈中发现彼此的共同点,引发谈话的兴趣。例如:

一个村办小厂的厂长希望与一家大集团公司建立协作关系,遭到该公司副经理的拒绝。第二天,他又找上门,要直接面见总经理,他被告知,谈话时间不得超过5分钟。

他被引见给总经理时,发现总经理正在小心翼翼地掸去一幅书法立轴上的灰尘。他仔细一看,是篆书,便说:“总经理,看来您对书法一定很有研究。唔,这幅篆书写得多好,看这里悬针垂露之法的用笔,就具有多样的变化美……”总经理一听,啊,此人谈吐不凡,一定是书法同行,于是说:“请坐,请坐下细谈。”

他们从书法谈到经历,总经理还讲述了自己的奋斗史,小厂厂长很懂得说话艺术,谈话中适时提问,使总经理得以最大范围地展开叙述。结果,协作关系建立了,小厂厂长和总经理也成了好朋友。

(2) 不忘谅解礼让。礼让是一个社会的润滑剂。在日常生活中,我们同各色各样的人打交道,难免会有不顺心、不如意之处。与人发生了矛盾冲突,要善于互谅互让,彼此宽容,而不得斤斤计较,甚至逞凶斗狠。我们不难看到在公共汽车上经常有这样的对话:“同志,对不起,碰着您了。”对方立即说:“哎呀,这怎能怪您呢?如果咱们俩调个个儿,我在您后面,也会碰了您的。”一场风波未见浪头涌起就平息了。同是在公共汽车上,难免也有这样的情形,一青年不小心把湿雨伞碰在另一青年身上,弄脏了他的衣服,于是一场唇枪舌战开始了:“你眼睛长哪儿啦?”“你管不着。”不由分说,两人开始说粗话,最后甚至动起手来,结果是两败俱伤。

## 2. 对名人的口才

在公关活动中,免不了同名人打交道,同名人说话应注意的地方很多,这里只说说其中两个问题。

(1) 开口前要有充分的准备。同名人说话总不那么随便,况且他们一般时间较紧,不喜欢太多的废话。因此,同他们说话不能光靠临场发挥,而应事前做好充分准备。如被誉为“神奇教练”的南斯拉夫人米卢带领中国足球队打进世界杯决赛圈后,一时成为新闻热点人物,记者为了全面而深入地采访他,从他口中“掏”出更多的话,在采访前作了充分的准备,分别用“真言实语”、“委婉含蓄之语”、“谐言巧语”、“刚言厉语”、“诗言哲语”等,向米卢发问,使这位神奇教练的口才如同他的足球天赋一样,也向人们传递着“神奇”与“快乐”。

(2) 从名人感兴趣的话题入手。名人同普通人一样,不感兴趣的话是不想说得太多的。特别是有些名人,同人说话规定了时间,而要突破这种限制,尽量多地表达信息,必须从名人感兴趣的话题入手。

哈维·麦凯在他那本连续8个月荣列“纽约时报最佳畅销书”名单的《与鲨共泳》中记叙了这样一个故事:

他有次去古巴单独同卡斯特罗总统会谈,因为他事先了解到卡斯特罗爱打球,于是他问:“总统先生,我注意到您的身体非常健康,您是如何保养的?”“打保龄球。”多么惊人的巧合,我恰好是明尼苏达大学连续3年保龄球比赛的冠军。”“Oh, it is true?”卡斯特罗脱口而出,在发现一位打球伙伴的激动中,他不会英语的伪装全部暴露了。如果哈维在资本主义与共产主义的问题上谈论,绝对难以使谈话深入,从卡斯特罗的兴趣谈起,使两人的交谈立即融洽起来。

## 四、对老人、儿童的口才

### 1. 对老人的口才

“姜还是老的辣”，这说明在公关活动中，应当注意尊重老人。我们在面对老同志公关或在与老人相处时，说话要注意以下几点：

(1) 维护老人的自尊。自尊心是人们共有的，而对老年人来说尤其强烈。因为老人年纪大，经历的事情多，又是长辈，所以他认为自己受周围人们的尊敬，尤其是小辈的尊敬乃是天经地义的事。在公共关系活动中，年轻人应当尊重老同志的意见，发表与老同志不同的意见应注意方法，语气要和缓，不要使用尖刻的语气，使老同志不易接受。有的老人也懂得“后生可畏”的道理，但并不在嘴上承认；或者明知自己的观点错了，又顾及面子不愿在小辈面前公开认错。这时青年人切不可穷追不舍，话点到为止，让他自己去思考，给老人留下一点面子。俗话说：“树老根多，人老话多。”老年人说话啰嗦，这是生理变化所致，年轻人就应当理解。有位女士的母亲总爱在客人来时没完没了地唠叨，使客人感到厌烦。这位女士便说：“妈，我要是到了您这年纪，也许比您更啰嗦呢！”这样，老人止住了闲话，也不感到难堪。

(2) 同老人多谈过去。人到老年，一辈子经历的事情往往会像过电影一样地在脑海中出现，并会十分留恋年轻时遇到的许多人和事。其中有些事情在大脑皮层中刻下了很深的痕迹，以致常常会想起它，希望同人谈起。有些年轻人不了解老年人的这一心理特点，不愿同老人谈起那些“陈芝麻烂谷子”的事。须知，再不起眼的老年人，一生中总有几件“得意之笔”，多谈这些，他们自然会把你视为知音，无保留地向你倾吐心声，你只要善于抓住合理的内核，自然会“与君一席话，胜读十年书”。

(3) 善意的谎言。做人应该忠诚老实，对老人更不能施行骗术，但有时为博得老人的欢心，不妨适当地编造些善意的谎言。冬至前，一对年轻夫妇上街买了大补膏和西洋参送给老人，儿子对母亲说：“妈，还是秀珍（指着妻子）想得周到，昨晚她提醒我说：‘进补的季节快到了，明天可别忘了给妈买些补品！’今天秀珍还专门挑标价最高的补膏和西洋参呢？”听了这样的话，哪个婆婆会不高兴呢！其实，买补品这主意是儿子出的，儿媳虽不反对，但也不太积极，只是儿子把功劳记在儿媳头上罢了。这类善意的谎言，对于处理婆媳关系这一“国际难题”有益无害，何乐而不为呢？

### 2. 对儿童的口才

儿童有儿童的语言和儿童的思维方式，对儿童讲话要注意以下几点：

(1) 态度要和蔼，谈话要耐心。有时，儿童幼稚的话语并未揭示他的真实心态，这要求大人细心揣摩他的话语背后的含义，并和蔼地与他交谈。10岁的小

波就要同形影不离的表姐苏茜分别了,小波含着泪水说:“苏茜一走,我就没伴了,好孤独啊!”小波的妈妈说:“你可以同别人玩嘛!”小波抽泣着说:“可是,你要知道,妈妈……”你都整整10岁了,怎么还动不动就掉眼泪,像个小女孩?”小波狠狠瞪了妈妈一眼就奔向自己房间,“砰”地一声关上门,小波的母亲不明白儿子当时需要的是理解和同情而不是教训。如果小波的母亲和蔼可亲地耐心劝导说:“苏茜走了,你会感到寂寞的。”你一定会常常想起她。”相处久了,突然分开,有一阵子是会不习惯的。”不过你放心,还有妈妈啦,还有别的小朋友呢,我们都喜欢你。”情况就会大不一样。

(2) 避免无效谈话。往往会出现这样的情况:父母做好准备要与孩子进行一次语重心长的交谈,结果却弄得不欢而散。也有的大人对某一件事情,说来说去,重复啰嗦。一位母亲说:“我本来打算和他细细讲道理,可他根本不听我的,直到我发脾气,他才勉强听一点。”有的儿童甚至同大人顶嘴。有个笑话说:

美国一个男子教训自己的孩子:“你总这样没出息,罗斯福像你这样年纪时,早就是好学生了。”孩子回答说:“罗斯福像你这样年纪时,早就是美国总统了。”

要同儿童进行有效交流,必须打动他们的心,而要打动他们的心,光靠讲大道理是不够的,必须采取切合儿童心理特点的更有效方式。

(3) 在理解和尊重的基础上注意交谈方式。

一个小男孩气恼地回到家里,由于天公不作美,他们班外出野炊的计划“泡汤”了。他母亲认为:儿子没能出去野炊,失望之极,他想让我在他气恼时分担他的失望,我应该理解他的这种感情。于是,母亲说:“看起来你很懊恼。”儿子:“是的。”母亲:“你一直盼着这次野炊?”“可不是吗?”母亲:“一切都准备好了,偏偏老天不作美。”儿子:“是的,真不走运。不过没关系,反正下次还能去的。”儿子的情绪便缓和了。

可见,在孩子冲动时,一般都听不进劝告,也听不进批评,只希望大人理解他,了解他在特定时刻的特殊感情,这样的交谈才能继续。

(4) 当好儿童的“镜子”。儿童由于生活经验和认识水平的限制,总有其缺点。对于孩子的缺点,大人应该及时发现,并委婉地要求他改正,这样无形中就为孩子找到了一面“镜子”。

球王贝利小时有个坏习惯,喜欢抽烟,他的父亲对他说:“孩子,你踢球有

几分天资,也许将来会有些出息的。可惜,你现在要抽烟了,抽烟,会损坏身体,使你在比赛时发挥不出应有的水平。作为父亲,我有责任教育你向好的方面努力,也有责任制止你的不良行为。但是,是向好的方向努力,还是向坏的方向滑行,主要取决于你自己。因此,我要问问你,你是愿意抽烟呢?还是愿意做个有出息的运动员呢?你自己懂事了,自己选择吧。”小贝利回想着父亲的话,决心戒烟,后来他在足球场上为巴西国家足球队建立了奇功。

这在某种程度上是得力于他父亲的“镜子”作用。

## 五、对异性的口才

这里所说的异性交往是指非恋爱、婚姻关系的男女的交往,特别是公关性质的男女交往。同异性交谈时应注意些什么呢?

### 1. 交谈应自然大方

同异性交谈应该与同性交谈一样自然、大方,不要以为男女一接触,就是“那个事儿”。其实,在远古时期,异性之间的交往还是自然大方的。《诗经·郑风·溱洧》描写的就是郑国三月上巳节,青年男女在一起嬉戏聚会的情景。它写道:“溱水与洧水,正淼淼呵。男的和女的,正拿着兰草呵。女的说:‘去游览么?’男的说:‘已经去过哪!’姑且去游览么?洧水的边头真广大又快乐!’啊,男的和女的,是那样的相戏谑,相赠的是香料与芍药!”在这里,男女交谈十分自然、大方。

汉、唐的女子在外出时,即使遇到不相知的异性,也十分坦率、自然。唐朝诗人崔颢在《长干行》中,描述一个女子与一个不相识的男子在舟行途中的攀谈:“君家何处住?妾住在横塘。停船暂借问,或恐是同乡。”言语很自然、大方,而且是女方主动开口。而男方也并不认为一个陌生女人向他发问有什么不妥,所以也有礼貌地回答:“家临九江水,来去九江侧。同是长干人,生小不相识。”

### 2. 亲近而不越礼

由于心理和生理的因素,与异性交往会形成一种相互吸引力。但正常的异性交往应当做到亲近不越礼。汉乐府诗《陌上桑》中描写了一个美丽女子罗敷,她是那么美,那么光彩照人,以致吸引了不少男人。“行者见罗敷,下担捋髭须。少年见罗敷,脱帽着幘头。耕者忘其犁,锄者忘其锄。来归相怨怒,但坐观罗敷。”但是后来一个有地位的人来了,看到罗敷的美,就打起了坏主意:“使君从南来,五马立踟蹰。使君遣吏往,问是谁家姝。‘秦氏有好女,自名为罗敷。’罗敷年几何?’二十尚不足,十五颇有余。’使君谢罗敷:‘宁可共载不?’”使君对罗敷说的话就明显地失礼了。

### 3. 义正辞严而又有人情味

对待异性的无礼言论应该义正辞严地予以拒绝。前面《陌上桑》中使君想要



打罗敷的主意,结果受到了罗敷的一顿批评:“使君一何愚!使君自有妇,罗敷自有夫!”罗敷认为:这种想法多么愚蠢可笑!你是有妻子的人,我是有丈夫的人,怎么可以这样!这话是义正辞严的。

当代社会生活中,婚外恋不少,社会急速地变迁发展,使现代家庭问题愈来愈多。有资料统计,婚姻家庭出现裂痕,60%以上与畸恋有关。如何对待第三者呢?是铁石心肠,还是不顾一切?抑或是委婉拒绝?唐代张籍《节妇吟》就十分缠绵动人,这位女子说:

君知妾有夫,赠妾双明珠。感君缠绵意,系在红罗襦。妾家高楼连苑起,良人执戟明光里。知君用心如日月,事夫誓拟同生死。还君明珠双泪垂,恨不相逢未嫁时。

这个女子对那个向她大献殷勤的第三者显然是有些动情的,所以把他送的两颗明珠系在衣服上。可是经过认真考虑后,还是坚决地表明了自己的态度:我是有丈夫的人了,我知道你对我的一番深情厚意,但我与丈夫的同生死的盟约是不能改变的。于是这个女子含着泪把两颗明珠还给那个第三者。这个女子既多情,又不失礼,这种做法比简单地骂第三者一句“流氓”或是打人家一耳光,要有人情味得多,值得后人借鉴。

#### 4. 对女士忌说“老”和“丑”

爱美是人的天性,女性尤其如此。一个体型矮胖的女子,你说她又矮又胖,像个水桶,或像个水缸,对方听了一定很不舒服;如果说她长得丰满、富态,她就爱听了。对于身材太瘦的女子,你说她长得像瘦猴、像豆芽菜,或说她“一碗水烧不开”(像一根细长的劈柴,烧不开一碗水),她听了一定感到不愉快;如果说她长得苗条,她心里可是乐滋滋的。而对于男子,只要是比较熟悉的,说他水桶也好、瘦猴也好,似乎都没有关系。

女性怕听到“老”字,说一个大龄女子“老了”,常常会刺痛她的心。作家刘心武在《立体交叉桥》一文中写了下面一段话:

有一回,蔡伯都来找侯锐,遇上侯莹,这位虽有点名气但不懂人情世故的剧作家,当着侯家父母发出了这样的感叹:“小莹看上去有三十岁了,真快呀,记得我头一回来你们家的时候,她才这么高,像朵花似的……”

这话令作父母的非常不悦。“那时候像朵花似的”,如今呢?剧作家没有说下去,具有丰富语感的人早就体会出来了,那就是“现在不像一朵花”,“像丑八怪了”,因此这话深深地刺痛了未婚的大龄女子和她的父母的心,令他们反感。说

者无意,听者有心啊!

如果你是一个男青年,见到一个年纪相近的女青年,就问她的岁数,人家一定不愿意回答你,甚至会怀疑你对她有企图,因而是不得体的。一般说来,女性不喜欢男性打听她们的年龄,恐怕是出于怕老和防范的心理。作为讲话者应当注意这一点。

## 第九章 求职口才

求职是一门艺术,也是人生目标的选择。求职不仅需要具备较强的个人竞争实力,也需要有特殊的口才应对策略和技巧。

求职在现代社会生活中越来越普遍,也越来越重要。当今社会,不仅下岗职工的再就业需要求职,落聘、转岗和竞聘上岗者需要求职,“下海”打工者需要求职,就连被视为“天之骄子”的大学毕业的本科生、硕士生和博士生,如今也实行自主择业、自谋职业,也需要通过与用人单位“供需见面”的求职方式来寻找理想的工作。过去人们在一个单位干一辈子是很正常的事,现代社会给人们的生存提供了更为广阔、更为自由的发展空间。“铁饭碗”久已被打破,“跳槽”和“炒鱿鱼”成了使用频率很高的词汇。这时候,不断调整自己、充实自己,不断寻找更适合自己发展的职业和工作环境,才是最正常的。在这个过程中,你经常需要面对的就是求职、找工作,抓机遇推销自己,积极进取寻求发展。于是,你便经常需要施展自己的求职口才,抑或学会使用求职口才。在招聘和求职的场合,羞羞答答、唯唯诺诺者会被认为是无能,口若悬河、滔滔不绝者又可能被认为是目中无人、自我感觉太好,而一本正经、老实巴交者则有可能被视为“脑子不活”或“心眼太死”……。

求职之举,事关“饭碗”和养家糊口,又事关事业、前途和人生理想;而求职之难却常常“难于上青天”,难倒英雄汉。本章拟介绍求职过程中的方法、技巧等相关口才问题。

## 第一节 求职的准备

### 一、知己知彼,胸中有数

求职首先应该考虑的就是所求职的单位是个什么样的单位,用人单位需要什么样的人;然后再考虑自己是不是该单位所需要的那种人,能否求到自己所希望的那份工作。孙子兵法云:“知己知彼,百战不殆。”这句话对于求职来说,同样适用。要想在求职、尤其是面试时应对自如、万无一失,就需要在求职前深入地做到知己知彼。

所谓“知己”,就是客观地、实事求是地认识自己,全面地了解自己的所长所短。应该明确:自己在整个人才市场上处于什么位置;自己有什么特长可以发挥;自己能做些什么和不能做什么;你最需要什么;你有哪些有利和不利的因素;你准备怎么处理等等。

知人难,知己也难。一个人要看清自己的长处和短处,弄明白自己的才华之所在,常常是一件十分困难的事情。有的人好高骛远,总是过高地估计自己,大事做不来,小事又不想做,于是牢骚满腹,怨天尤人,一副怀才不遇的样子。有的人缺乏主见,面对众多的择业机会无所适从,结果让机会擦肩而过,白白错失良机。而善于“知己”的人能够客观地认识自己,正确地估价自己,找准自己的所长所短,并且恰如其分地做到扬长避短,在竞争激烈的人才市场上成为求职的胜利者。

所谓“知彼”,就是要了解社会、行业和求职单位的客观情况和需求状况,同时还要尽可能地了解面试者的有关情况。作为一个求职者,应该对招聘单位有一个全面的了解,熟悉该单位的性质、背景、发展历史、企业形象、经济效益、产品状况、发展前景,以及机构设置、招聘原则、设岗及人才缺失情况、当前的突出问题、人际关系状况、生活条件和经济待遇情况等等。此外,还应当尽可能地了解求职面试的规则、要求,面试考官的身份、性格等有关情况,以及竞争对手的有关情况等。如果求职者对这些情况都做到胸中有数,就能打好有准备和有把握之仗。

某师范学校语文组急需招聘一位语文老师,此时有三位大学中文系的学生前来应聘,并决定第二天面试。其中两位早早就休息了,而另一位应聘女生却没有休息。她心想,三人竞争一个教师职位,自己并无优势可言,必须留心作些准备。于是,她去找该校一位语文组的老师打听情况。她问道:“请问老师,语文组一般设有哪门课程?”老师告诉她,语文组设有语音、语法、修辞、文选三门课,现在急需语音老师。第二天面试时,校领导请三位同学

自报特长。一位说他对古典文学很感兴趣,并有论文发表;另一位说,他对现代文学很感兴趣,而且擅长散文创作,已有六七篇文章见报了。那位女生则操着一口流利的普通话说:

“我喜欢现代汉语,尤其是语音部分。我希望能够为推广普通话尽自己一份力量。”听了三位同学的自我介绍,结果校领导一致通过,录取了这位女大学生。

这位女大学生之所以能够在并无多少优势的情况下成为角逐的胜利者,就在于她在“知彼”的问题上下了工夫,做到了切合对方需要的针对性自荐,能够恰中鹄的,当然就非她莫属了。

## 二、心理准备,沉着自信

所谓心理准备就是调整好自己的心态,以沉着自信的良好形象适应求职过程中可能面对的各种情况。每个求职者都有一个良好的愿望:即能够拥有一份属于自己的理想的工作。但真的走向人才市场后,有的人不是眼高手低,让机遇从身边悄悄地溜走;就是在用人单位面前心慌意乱,语无伦次,使别人大失所望。还有的人求职有望便沾沾自喜,得意忘形;求职不成便气急败坏,懊恼沮丧。这些都是心理状态不好的表现。

求职者的心理准备主要有两点:

一是要有沉着自信的求职心态。求职就是把自己的素质、能力等各方面的条件交给用人单位去挑选,有了这样的心态,你在求职时就会把它当作人生的一次普通经历,就能坦然地面对用人单位审视的目光,沉着自信地接受对方的挑选。

有一个初出茅庐的女孩子去应聘,顺利地通过了初试和复试,在决定能否聘用的面试中,招聘方总经理当面告知她没被聘用,理由是她的形象不适合她所应聘的公关业务。原来该女孩那天穿了一身日常的衣服,素面朝天,相貌平平,说实话确实很不起眼。听到这样的话,女孩只能转身离去,又觉得很伤自尊很憋气。本来那扇门已经在她身后关闭了,她却头脑一热,突然对主持面试的经理说道:

主动权掌握在您手里,说起来我没有讨价还价的资格。本来,您不需要任何理由就可以决定我是否被聘用,但您给了,而且给我的理由恰恰是一个不能让我接受的理由。我可以用一分钟换一套衣服,用两分钟换一种发型,但我的学识和内涵才是真正可贵的。我头脑冷静、随机应变的特质,才是公关职位真正需要的东西,而这是我多年来磨练的结果,是无法用服装、发型

等外在形象这类因素改变的。

这位女孩充满自信和直抒胸臆的反驳,不仅找回了自尊,而且赢得了招聘方的信任。第二天,该公司与女孩联系,告诉她被录用了。

二是要树立正确的择业观念。在市场经济条件下,人们的择业观已经发生了很大变化,其中要树立的正确的择业观念有:竞争上岗观念、量力而行观念、信用守约观念、奉献社会观念等等。由于时下人才市场风云变幻,就业形势严峻复杂,有些求职者、尤其是一些大中专毕业生,对就业形势和自身求职设想都过于理想化,出现了一些不良心态。例如,有些大学毕业生自我感觉良好,把自己当作人才市场的紧缺人才或天赋白领,有一种奇货可居、居高临下的心态,结果事与愿违,在求职过程中四处碰壁后,便感叹“世风日下,人心不古”,甚至悲观厌世、怨天尤人。有的求职者眼睛只盯住党政机关、大城市、沿海地区、效益好的国有企业、外资企业等,不考虑社会的需要和个人未来的长远发展,不愿意到西部、偏远地区和乡镇企业去工作。还有的求职者过分计较得失和享受,对用人单位的工资、奖金、福利进行刨根问底,满脑子个人利益,却很少考虑为社会做多少贡献,为单位创造什么价值。这样的求职者,心理素质不健全,心理状态偏狭,心理准备不足,思想觉悟不高,需要进行调整和矫治。

### 三、资料准备,翔实得当

求职一般从准备求职材料起步。就其方式来说可以归纳为两大类型,一类是书面求职申请;一类是口头求职申请。

书面求职申请又包括信函求职与网络求职两种方式。信函求职还可分为引荐信函与自荐信函两种;网络求职,可以说是求职信函的现代化,随着信息高速公路的开通,公司招聘、人才求职将越来越多地利用互联网络,尤其在跨国就业方面,互联网络有着无法比拟的优势。口头求职申请则可分为三种方式:一是面谈,二是电话求职,三是电视求职。

不管采用何种方式进行求职申请,都要精心准备好求职材料,这里需要注意三点:

第一,揣摩用人单位的心理。准备求职材料的目的是向用人单位自荐个人情况,以引起对方重视,求到自己想得到的工作岗位或职位。要达到这一目的,就要善于寻找自身条件与对方需要之间的最佳结合点,千方百计地赢得对方的器重,引起对方的兴趣和关注。因而,当你准备向某一单位求职时,首先应该揣摩对方的用人心理,做到“投其所好,荐其所求”。据调查,在大学毕业生就业市场上,用人单位在求才心理上对下列这些类型的大学毕业生更感兴趣:

- 一是思想政治素质较高的毕业生；
- 二是有事业心和责任感的毕业生；
- 三是有艰苦奋斗精神的毕业生；
- 四是基础扎实、知识面较宽的毕业生；
- 五是有组织管理能力,善于处理好人际关系的毕业生；
- 六是有奉献精神和创新能力的毕业生。

同时也表明,下列这十类毕业生在人才市场上就业比较困难:成绩“优”却无其他专长的学生;计较名利、追求享受、以自我为中心的学生;未老先衰、暮气沉沉的学生;大学时代学无所成的学生;头脑简单、缺乏内涵的学生;口齿木讷、不善交际的学生;身体状况欠佳的学生;自我意识太强的学生;志愿动机模棱两可的学生;给人第一印象不深的学生等。

用人单位的这些量才标准是一根无形的指挥棒,制约着人才市场,也影响着求职者的求职策略。作为一名求职者,不仅需要在个人素质上不断向这些“受欢迎”的标准靠拢,向“不受欢迎”的标准疏远,而且还应该在准备求职材料时留意这些标准,契合这些标准,以适应用人单位的求才心理。

第二,写求职信“十忌”。它们是

- 一忌病急乱投医,无的放矢;
- 二忌书写潦草,卷面脏乱;
- 三忌语无伦次,条理不清;
- 四忌胡吹乱侃,大夸海口;
- 五忌过分谦虚,缺乏自信;
- 六忌堆砌辞藻,哗众取宠;
- 七忌好高骛远,志大才疏;
- 八忌礼貌不周,语言粗俗;
- 九忌拐弯抹角,又臭又长;
- 十忌平平庸庸,毫无新意。

第三,准备求职材料要突出重点,什么才是重点呢?那便是“名、优、特、情、诚、美”的“六字要诀”。

所谓“名”就是名气、名声,也就是求职者及其所在单位或学校的知名度和美誉度。比如你毕业于一所名牌大学,那就是最好的求职砝码;如果不是名牌大学毕业,你可以利用自身其他方面的名气,如你的学历、职衔、成果、所获荣誉等。名气是一种求职资源,应该尽可能地充分利用它。

所谓“优”是指自己的求职优势。每个人都有自己的优势,你应该善于发现和自荐自己的优势,让这种优势打动对方心扉并胜过你的竞争者。

所谓“特”就是自己的特点,如性格特点、知识领域、技术特长、素质专长等等,特别是要针对所求职位和工作性质的特殊性来突出自己在这方面的特长和优势。

所谓“情”是指求职信要写得以情感人,情真意切,打动人心。求职材料要有人情味,不得干巴巴地直奔主题。

所谓“诚”是指态度要诚恳,礼节要周全,表达要真诚,做到情词恳切,话表诚意,言传心声,用袒露的诚恳和质朴吸引对方。

所谓“美”是指求职材料的撰写要工整清雅,从形式到内容都要给人以美感。如果是手写的求职材料,一定要书写得清楚漂亮,要知道一手漂亮的蝇头小楷本身就是个人素质的最好说明;如果是打印材料,应当精心设计编排,精选内容,使其看起来美观大方,清晰整洁;如果是通过电脑网络发送求职信息,应该精心设计自己的网页,使其成为一件艺术品,让用人单位从你的电子邮件中不仅获得你的个人信息,而且得到一种美的享受。

#### 四、答题准备,有备无患

求职常常需要进行面试,用人单位要通过这一环节面对面地考察应聘者的素质、能力和各方面的条件,以决定是否录用。因而,面试答题是求职中至关重要的一个环节,必须做好充分准备。

##### 1. 浅显问题深入答

有些面试题,看上去浅显、简单,使你很容易答出而不用再深入分析,结果回答得往往是流于肤浅。如某省招聘公务员时有一题:“在现实生活中,你认为作为一名领导干部应该如何管住自己的嘴?”此题很容易使应试者仅答出表面的严防大搞“公款吃喝”,不能以“吃吃喝喝”结伙拉派,但这仅是一方面,再深一步还应答出管住自己的嘴,讲话要谨慎,不能太随便,防止出现违法、违背原则、没有根据、过分夸大的话,这样才能使答案圆满。

##### 2. 深奥问题简单答

有些面试题,乍听题后,感觉理论性较强,一时难以把握。其实只要仔细分析,联系自己所掌握的知识,完全可以用简单的事实与道理去解析,避免死抠字眼,让其套住自己的思路而陷入难以超脱的局面。如某机关面试时出了一道试题:结合你所应聘的职位,谈谈你对“三个代表”的理解。这道题显然是个大题,在有限的的时间里要回答好确实不易。如果根据自己平时所了解的情况,稍作综合,然后以自己在实际工作中应如何运用“三个代表”的具体事例作答,这就避开了对“三个代表”问题的哲理性论述,使回答浅显明确,并切中要害。



### 3. 陌生问题伸展答

面试者最怕遇到自己不熟悉的陌生问题,如果遇到这样的问题,首先应保持镇定。而后再尽量搜罗自己脑海中的存货,哪怕是少量的相关知识、资料,也可以就此作些伸展发挥。如面试题:假如你被聘用,在我国加入WTO的环境中,你将如何开展工作?有的面试者没有世贸组织的相关知识,自然难以联系以后的工作做出设计。在这种情况下,不妨根据自己日常积累,结合生活中的所见所闻,伸展开去,做一点设想,当然回答不宜冗杂。在做简单的解释之后,也可再作一点说明:“由于工作专业分工的关系,自己对这方面问题涉猎太少,理解较浅,有待于今后进一步学习,敬请谅解。”既作了回答,又有坦率、谦逊的态度,很容易赢得考官的谅解分、印象分。

### 4. 原则问题坚定答

这里所说的“原则问题”是指那些法纪政策性、原则性较强的问题。应考者的回答,应该坚定地按党的方针政策、党纪国法的规定、光明磊落的人格等标准去分析评价问题,树立起应考者的人品。如某政府机关在公务员考试时,出了这样的面试题:我们单位有一位同志,在上班的路上遇到一跌伤老人,他将其救助护送医院,结果影响了单位的正常工作,单位决定开除他,你是否支持单位的决定。这个问题明显涉及个人的道德取舍问题,当然应该依据人道主义精神、尊老爱幼的风尚去回答。这种题有时正是招聘者为测试应考者的人品而特意准备的,所以对类似问题的回答一定要遵循原则性的标准。

### 5. 实践问题总结答

有些面试题是属于实践性的,目的是考察应试者的一些经历、体验。在回答此类问题时要注意归纳总结、提炼升华,使回答具有条理性。如面试题:在你过去的工作中,请举出一次失败的经历。问题虽然是实践性的,但回答的重点不应放在陈述经过上,关键是要讲出失败的经历后,分析失败的原因,从得出的几条教训中总结出警示来。如判断事物要果断、紧密依靠群众、深入调查研究、处处以身作则等。让考官认为你分析问题有准确性、深刻性;解决处理问题有警觉性、前瞻性,从而对你抱以信任和好感。

## 第二节 求职应对技巧

### 一、面试礼仪

求职首先要与用人单位的主管或代表见面,无论是正规的还是非正规的场合,这种见面都是对求职者的一种面试和直观考察。于是,面试就成为十分重要

的社交和公关场合,在这个场合需要讲究必要的礼仪。这主要包括言谈、举止、服饰等方面。

### 1. 面试言谈礼仪。

第一,是要注意做好自我介绍,介绍什么,哪里要详,哪里要略,事先要胸中有数。介绍的语气应当自信,口齿要清晰。要诚实谦逊,避免过分炫耀自己。还要注意观察对方的反应,及时调整自己的表达方式和表达内容。如果递上了书面自荐材料或者名片,自我介绍应尽量简短。自我介绍时一定要有针对性。

第二,称呼对方要用尊称,应该使用谦虚而有礼貌的表达方式和征询意见的话语形式。

第三,回答问题一定要抓住要点,尽可能用第一、第二、第三来说明,这样能给人以头脑清晰、反应快、思维能力强、办事精明可靠的印象。如果对问题未能完全听懂或者不清楚提出这样问题的目的和意图,可以直截了当地问:“您是否可以再做进一步说明?”“我对这个问题的要求还不明确,能不能请您再解释一下?”应该把问题弄清楚再回答,不要抢半截话;或者答非所问,牛头不对马嘴;更不得与对方争辩。

第四,利用空挡时间,找机会与主持人套套近乎,以创造一种良好的气氛。如:

×××先生让我代他向您问好。

我从×××那里听到过您的名字,他说接受您的面试真是一种荣幸。

我对你们公司早就有一些了解,因为我的一个朋友一直与贵公司有业务联系。

听说您也是××大学毕业的,说起来我们还是前后的校友呢!

这些没话找话的交谈,能巧妙地拉近彼此间的心理距离,不知不觉地暗示出你与对方的不寻常关系,这将大大有利于融洽气氛,增加好感,为进一步的交谈打下基础。

### 2. 面试举止礼仪

第一,彬彬有礼,不得鲁莽。来到求职单位,先要轻轻敲门,听到“请进”后,再轻轻地推开门,并主动向屋内的人打招呼,等主人说“请坐”后,再慢慢入座。

第二,举止动作,姿势优雅。求职者有求于人,在他人之所不得太过随便,也不要过于拘谨,或站或坐,都要大方得体。做到:站者,挺直如松;坐者,文雅端庄;动者,从容稳重。比如,坐在考官对面时,身体应微微前倾,双手自然平放或叠放在双膝上,微笑地看着对方,并不时点头回应,这样会给对方留下一个好印象。

第三,保持微笑,和善可亲。微笑是社交公关最通用的表情,更是面试求职

最不可或缺的表情。从面试的开始到面试结束,求职者自始至终都应该面带微笑。无论成与不成,微笑都是面试时的常驻表情。

### 3. 面试着装礼仪

面试是一种正式场合,求职的服饰穿戴关涉到用人单位对求职者的第一印象,因而应当认真对待。一般来说,求职者的着装应与社会时尚相协调,做到既高雅端庄,又大方得体,给人以和谐感、明快感、整体感。在着装时,一忌奇装异服怪打扮,二忌不修边幅邋遢像,三忌不顾细节露马脚,如皮鞋是否光亮、钮扣是否扣好、衣服上是否有油污等,都得注意处理好。对衣冠不整者,用人单位可能会认为你不懂礼貌,不拘小节,甚至怀疑你有没有认真负责、扎实精细的工作精神。求职者的须发应该梳理整齐、干净,有光泽,能够露出整个面庞。如果化妆,应起到强化优点、掩饰缺点、显现个性的作用,使你看上去身体健康,精神焕发,风采耀人。

## 二、应对技巧

招聘与求职是一种“面对面”的洽谈,其间既有智慧的较量,又有口才的较量。求职者需要掌握一些应对技巧,以做到处变不惊。

### 1. 引人注目,亮出自己

求职面试的目的就是要让对方认识自己、了解自己,因而求职者就要想办法展示自己,突出自己的特点和优势,以吸引对方的目光。否则,就将是“竹篮打水一场空”。

一家电视台正在招聘编辑和记者,一位二十六七岁的姑娘进入面试室,一束松松的马尾辫,穿一条干净利落的牛仔裤,进门、落座、挺身、发言显得生气勃勃。“先生,您好!很高兴能来参加贵台的招聘考试,请允许我作一个简单的自我介绍。我叫××,毕业于一所名不见经传的师范院校,是学中文的,在某中学任教。我并非不喜爱当教师,只是我更喜欢投身电视事业”。

她的动作紧凑、敏捷,自我介绍落落大方,赢得了招聘者的好评。

求职者在展示自己时要注意三点:一是态度要诚。与招聘者交谈,不要心不在焉。在人才市场上,往往有许多家招聘单位同时招人,注意不要与这家交谈时,眼睛却看着另一家,给招聘者造成一种心不诚的感觉。二是表达要准。要少用一些“可能”“大概”“也许”等词,以免给招聘者造成一种不可靠的感觉。三是内容要实。对于自己的优点、特长,不要言过其实;对于缺点,也要坦然相告。

经理向一来应聘的男生询问道:“除了专业知识外,你还有什么特长

吗？”这个应聘者不假思索地说道：“我的业余爱好挺多的，特别喜欢玩电脑，同学们称我为半个电脑专家呢。”经理一听乐了，说道：“巧了，我的手提电脑昨晚出了一点故障，你能帮我看看吗？”应聘者一下楞住了，原来他所说的电脑专家，只是玩游戏的专家，对电脑的维修他基本上是门外汉。

这位应聘者在回答问题时，首先混淆了特长与爱好这两个概念。爱好仅是个人的喜好、兴趣，而特长是指一个人特别擅长的技能或特有的工作经验。其次是把电脑玩家升格为电脑专家，以致招聘者产生误解空欢喜了一场。这种言过其实、不合实际的语言，只能使招聘者对应聘者的信任度大打折扣。

## 2. 选准角度，注意措辞

面试的话题随问随答，容易失口露怯，求职者一定要慎重考虑，讲究措辞，得体作答。例如，大学毕业生求职时有人会问：“你们单位今年招几个人？”“你们单位要女生吗？”“你们单位要外地生吗？”这种提问正好给用人单位的拒绝接收提供了一个顺水推舟的机会。你应该先考虑一下，选择一个适当的角度来问。如果你是一个女生，可以问：“女大学毕业生到你们单位工作的多吗？”如果用人单位说“多”，正合你意，因为已经“多”就不在乎增加我一个；如果说不多，你可以争取机会，因为既然“不多”，那增加一个岂不是正好吗？这样，提问的优势总在自己一边。假如你是师范院校的毕业生，尽管你对当教师可能不是很感兴趣，但改行又不可能。当招聘者问“你对当教师怎么看”时，一种回答是：“我不喜欢当教师，但不得已。”另一种回答是“我是师范院校毕业的，我喜欢我的专业，当教师能发挥特长。”显然，第一种回答会使招聘者感到你有不安心工作的嫌疑，而第二种回答则会给招聘者留下一个好的印象。

再如：“那时候，单位像一盘散沙，他们群龙无首，等我去了，才把大伙组织起来。我带头干，才完成了任务。”这样的叙述或许是事实，但使人感到“我”像救世主似的，口气傲慢。不如说：“那时候单位不太景气，我去了以后，和大家齐心协力，大家拧成一股绳，终于完成了任务。”这样说就显得谦和多了。有一个求职者为了显示自己，对主考官说：

前年我获得了厂先进工作者称号，别看只是个厂的先进，但七八千人的厂子，只选5人，我也算得上是千里挑一呢！

这样的话听起来自吹自擂，让人感到不舒服。如果换成这样就会好得多：

前年，大家伙儿为了鼓励我，给我评了个厂里的先进工作者。我很珍惜这份荣誉，我把它作为激励自己前进的动力。

### 3. 多谈对方,巧谈自己

求职面试免不了要谈自己的基本情况和所长所短,但交谈时不可一味地只谈自己,而应该时时不忘谈到对方,或者是站在对方的立场上来谈自己。比如说在招工应试时,主考官问道:“你为什么要来报考我们公司呀?”一般人多半是从自己入题,要么诉说自己的愿望:“我是学电子的,我到这里才是专业对口。”要么诉说自己的经历:“我在原单位呆不下去了,那里的领导压抑人才。”要么诉说自己的困难:“我原来上班的地方离家太远了。”面对类似的回答,主考官心里会想:你们想的都是自己的利益,是为了解决自己的困难才来这里求职的。善于求职的人会说:“我觉得贵公司力量雄厚,领导得力,上下一条心,适于一切有才干的人发展。”这样从对方入题,听起来舒服,一定会引起对方的好感。

谈自己关键在于一个“巧”字,既要展示自己的才华和优势,又不要让对方觉得你是在自我吹嘘;既要让面试官觉得你是一位难得的人才,又要给面试官留下谦虚诚实的好印象。

小彭曾经得过全国发明奖,他跟面试官没有提这件事,因为他觉得目前来应聘的工作与他的发明没什么关系。没想到当谈话进一步深入时,面试官无意中提到这项发明。小彭笑笑说:“这是我前年搞的。去年和今年又搞了两项。”面试官问:“得奖了吗?”小彭说:“这有什么可值得提的。”小彭也许在今年和去年都没得奖,但他用这种模糊语言表现出对得奖的淡漠神情,却赢得了面试官的格外好感。面试官又问:“现在这份工作与你搞发明相去甚远,你不觉得遗憾吗?”小彭回答:“我想,我的兴趣和能力不一定只有发明才表现出来,我喜欢琢磨,喜欢成就感,因此,相信这份工作也一定会做得很出色的。”面试官十分高兴,录用了小彭。

### 4. 坦诚亮底,说话有术

求职时需要扬长避短,尽量展示自己的优势,但有时若善于坦诚亮底,也会转劣为优。有位竞选厂长的小伙子是这样自荐的:

我一不是光荣的共产党员,二没有金灿灿的大学文凭,三没有丰富的阅历,我只是一个初涉人世的小伙子,你们有百分之百的理由怀疑我能担当我们这个厂的厂长重任。然而,工友们,请你们细想想,我们工厂长期处于瘫痪状态,难道是因为你们的历届厂长不是党员、没有文凭、没有阅历吗?

他以历届厂长与自己作了对比,以不言自明的潜台词表明自己的劣势并不是当厂长的必备条件,而他所具有的虎虎生气却令人心动。

不过,坦诚亮底应该“亮”得恰到好处,对缺点要点到即止。如果把自己的缺点和毛病说得过多过细,就会损害自己的形象。如一位竞聘工会主席的人言及缺点时说:

本人少言寡语,性情古板,不擅交际,协调能力差;有惰性,谨小慎微,缺少开拓创新意识;家庭负担重,因而家庭观念较强……。

如此德行的人要当工会主席实难让职工称心、领导放心、下属安心。而另一位竞聘者在陈述了自己的优势之后言明:

我深知自己还有不适应这份工作的地方,但是有在座各位的支持与配合,我有信心做好工作。

这样的话语言简意赅,既承认有不足,又含而不露,恰到好处。

在人才招聘会上,用人单位为了保证招聘质量,往往要派出不同类型的考察人员,其中有考察应聘者思想政治素质的人事干部和精通专业的业务干部。因此,应聘者要有充分的思想准备,以充分展示自己的水平。要反映自己爱党、爱祖国、爱人民的深厚感情;要表现自己爱专业、钻专业的敬业精神;要表现自己强烈的事业心和责任感。有的求职者只注重业务素质,忽视政治思想素质,结果,使用用人单位不得不对一些高水平的专业人才“忍痛割爱”。例如:

招聘单位对一位应聘者的业务水平很满意。最后,一位人事干部突然问他:“你对徐虎、李素丽这样的模范人物怎么看?”那位应聘者却回答:“这些事我从来不关心。”

结果,用人单位只好从已经确定的人选中去掉了他的名字。

#### 5. 不温不火,谈吐得体

求职面试时的交谈要把握一定的“度”,如说话的速度、声音的高度、感情的温度,以及表情、手势、姿态的风度等等。讲话时语速不可太快也不要太慢,声音要不高不低,要体现热情但不要过于激动或冲动;动作势态和表情手势要优雅大方、彬彬有礼、举止有度,让人感到沉着自信,不温不火。

有两名刚毕业的大学生同到一家公司应聘。从外表来看,甲西装革履,颇有点风度;乙则相貌平平,穿着朴素。按理说来甲在面试中应占有优势。但结果适得其反,乙被录取了。原来,甲自恃自己口才好,不等主考官说完

便滔滔不绝发表意见,中间不让人插话,似乎着意让别人感到他才华横溢,见解不凡。而乙在交谈时,语速平稳,平静而又十分得体地叙述了自己的见解和想法。主考官说,他从乙的叙述中,看到他礼貌、自信和稳重的品质,看到了他潜在的创造力。而甲语速过快,给他人感觉是有些轻浮,不扎实,干工作不会有实干精神。

这里,主考官对两位求职者的判断是否准确尚且不论,但甲的失败与他过强的表现欲无疑是有关系的。他没有把握好交谈的“温度”,摆出一副“普天之下舍我其谁”的架式,这样的人锋芒太露,容易被视为好高骛远、盛气凌人、志大才疏。相比之下,乙的叙述不温不火,语调平稳,口气温和,沉着自信,当然就容易赢得主考官的好感了。

下面是一次某广告公司在招聘广告部主任时,主考官向两位求职者提出了三个问题,他们二人作出了不同的回答,以你来看,他们哪一位回答得更好?

问题一:你做得最为出色的事情是什么?

求职甲:我擅长写广告词,又参与摄影,还亲自校对广告的文字。

求职乙:我擅长吸引广告客户和广告创意,并善于估算我们将获取什么样的效益。

问题二:你的缺点是什么?

求职甲:我有点急躁,有时候有些沉不住气,少不了与人发生磨擦。另外,我用于工作的时间过长,连家庭生活都失去了平衡。

求职乙:为了把事情做好点,有时候我不能按时完成工作。然而,我已作了努力,在过去的一年中,我只出过一次这样的情况。

问题三:你是否有失败的时候?

求职甲:我想我很幸运,我从未失败过,成功还将永远陪伴着我。

求职乙:干工作犹如赛马,我从马上摔下来过,但我知道问题出在哪里。于是,我爬起来又骑了上去,终于我成了一名不错的骑手。

## 6. 展示热情,表现风度。

求职者的热情对于自己求职成功非常重要。对此,求职者要注意三点:

一是主动发问。求职者与应聘者大都不认识,一照面,求职者应主动问个好,这样会体现自己的礼貌、好客与热情。

二是精神饱满。在准备求职的前一天,应保证充足的睡眠,以保持充沛的精力准备应付各种问题。在与招聘者交谈的过程中,不论应聘成功与否,都要保持乐观向上、豁达大度的形象。

三是悉心聆听。当招聘者向你提问时,要专心听,不要东张西望或做其他事,以免招聘者认为你态度傲慢、为人冷漠而影响应聘。

在个人风度方面,求职者一方面要体现外在美,克服不修边幅的不良习惯;另一方面要展示自己的内在气质,在被婉言谢绝时,要道声“谢谢”,在遭到直言拒绝时,不要出言不逊,在可能受聘时,也不必欣喜若狂,要保持平静,给招聘者以一种稳重、成熟的感觉。

### 三、智答举隅

求职招聘,机遇稍纵即逝;有问有答,应对机变无穷。如何提问,怎样回答,没有一定的模式,关键在于灵活应变、机智对答。下面举几个面试智答的例子以示参照。

#### 例一:两边都不站,中间牵红线

有一个单位在招聘一个公关部主任时,提了这样一个问题:

我们公司目前经理与员工的关系紧张,你如果当了公关部主任,打算站在哪一边?很明显,这是一个二难推理的问题:你站在经理一边,那会得罪员工;站在员工一边,又会得罪经理。提这个问题是想试试你的协调能力和反应能力,千万不要顺着对方的思路回答而落到“陷阱”里去。结果这个应聘者是这样回答的:

对这个问题,我尚未听说过,更谈不上调查,是非有无都不清楚,当然说不上站在哪一边。不过,我想既然是在一个单位,不管是员工还是老板,都应该把走到一起共事视为一种缘分,不应该闹得关系那么紧张。如果硬要我站的话,我想我最好是站在中间,像一根红线将两方面连接沟通,用我的工作来消除双方的误解,以实现公司上下的友好合作和精诚团结。

这个应聘者顺利得到了这个公关部主任的职位。

#### 例二:机智反问,滴水不漏

在面试中,有时考官可能出真真假假的“题目题”。为此,考生不要简单地就题答题,要多一个心眼,想得全面一些,以便使答案更完整圆满,首尾相顾,不致顾此失彼,留下缝隙,授人一柄。

某电视台招聘记者,小魏前去应聘。面试中,考官指出:“你说你爱好写作,可是我看了你填的报考表,在‘自我评价’栏中居然出现了三处语法错误,现在既没有多余的表格,也不准涂改,你怎么办?”小魏听罢吃了一惊,心想填表时自己是字斟句酌的,怎么会有三处错误呢?但时间不允许多想,他当机立断回答说:“为了弥补失误,我可以在表后附一张更正说明,上面写道:‘某某



地方出现了三处语法错误,实属填表人的粗心,特此更正,并向各位致歉。’不过……”他停顿一下说:“在发出这份更正说明之前,我想知道是哪些错误,因为不能无的放矢,错误地发出一份更正说明,我不愿意犯这种错误。”

他的机智应对令考官们笑了。其实他的报考表并没有错误,这不过是考官设的一个圈套,用以考察他的自信心和反应能力。从表达角度看,他的得分主要在于后半部的补充说明。这一段的表达十分完满,滴水不漏,印证了他机智全面、认真仔细的品格,赢得了好评。

### 例三:挑战自我,柳暗花明

好事多磨,玉汝于成。有时候,求职之难,难于上青天;有时候,机遇掌握得好,却又易于反掌。毕业于上海某名牌大学的肖某,求职时历经曲折,后来她鼓起勇气挑战自我,为自己赢得了柳暗花明的求职之路。

肖某能讲一口流利的英语,为找一份适合自己发展的工作,她来到一家进出口贸易公司应聘业务员。

在面试时,她拿出自己的简历,并用标准的国语不时加进几句英语与主考官对话。此时,她的自我感觉挺好。可是,当主考官的话题一转,问她贸易业务中的一些专业问题时,她回答得有些勉强。面对她的窘迫,主考官没有继续问下去,只是很注意地看着她说:“下星期我们公司有一项重要活动希望你能参加,因为你很漂亮。”她一听这话,懵了,“难道漂亮的姑娘只能充当礼仪小姐的角色?”

肖某没有因这次求职失利而气馁,第二天,她又来到这家公司,敲开了总经理的门。令她颇感意外的是,面前的总经理竟是那天的主考官。她直言不讳地对总经理说:“当临时的礼仪小姐,不是我的选择。我愿为贵公司当一名免费的市场调研员,请您给我机会。”她的直率和胆量使总经理很为钦佩,该公司在新加坡的办事处正好急需一份国内的市场调研报告,总经理就把这项任务交给了她。并坦诚地告诉她:“虽然你不是我公司的正式职工,但出色地完成这项工作,我会很高兴地录用你。”

肖某果然不负众望,她利用平时掌握的熟练的电脑操作技能,收集了大量数据和信息,然后分类整理,不到一个星期就完成了了一份令总经理大为赞赏的市场调研报告。

不久,肖某就成为公司的一名正式员工,并被派往新加坡办事处工作。肖某的成功就在于她敢于面对现实,挑战自我,超越自我,以矢志不移的坚韧和毅力,让求职之路出现柳暗花明的转机。

#### 例四:拓展想象,以奇制胜

对于一些难题的回答,有时候考生必须打开思路,张开想象的翅膀,甚至奇思妙想,异想天开,才可能使答案符合对方的意图。

有一位考官出了这样一道题:“本公司北京分部召开酒会,想请国务院总理也来参加,请问你有办法邀请到他吗?请提出你的方案。”这个题目出得离奇,但很能考察一个人解决问题的能力。

考生略加思索,答道:

(1) 酒会的主题必须紧紧围绕当前的舆论热点,如高科技、风险投资、反腐倡廉、环境保护、国际合作等,将酒会的宗旨提高到整个国家和民族利益的高度;

(2) 将本公司经营目标和形象宣传提高到整个国家和民族利益的高度;

(3) 与总理身边的秘书人员搞好关系;

(4) 邀请总理打算接见的境外大企业或社团首脑参会,安排他们在酒会上见面;

(5) 邀请国内著名企业代表参会;

(6) 邀请北京各大媒体到会采访报道。

从他回答的这些具体措施看,内容也许不一定实用,但是却不难看出考生的想象力十分丰富,而且思路宽广,因而受到考官的好评。其实,大凡提出这类考题,考官并不在于你回答的内容多么实用,关键看你有没有想象力,处理问题的思路对不对头。只要思路广,有上乘表现就是可用人才。

#### 例五:丑女善应对,人生更美丽

某经营机构招收女秘书,要求才高貌美。一丑女前往应聘:

总经理:“难道你没有看清楚我们的招聘条件吗?”

丑女:“看了。”

总经理:“那你为什么还要来应聘?”

丑女:“你如果聘用了我,既显示你别出心裁,又显出人格高尚。因为漂亮的女秘书身边总是少不了绯闻。何况,人不可貌相,漂亮的人未必有才气,而长相不漂亮的人必有其过人之处。我很丑,可是我很优秀;况且,正是貌不如人,所以我会更加努力地工作。”

最后,丑女意外地达到了自己的目的。

#### 例六:大龄有优势,经验是财富

烟台市一家旅游公司招聘业余导游员,年龄条件要求报考者应是 19 至 24 岁的女青年。有位年届 30 的大龄男青年也去应聘。面对考官怀疑的目光,他是这样自荐的:

你们的启事上说是招 19 至 24 岁的青年,而我却已是 30 岁了。不过,年龄似乎不应该成为我应聘的障碍,大龄反倒有它的优势:一方面我可以通过充满青春活力的热情和幽默来弥补;另一方面,年龄大些或许正可以成为成熟、稳重、可以信赖的标志呢!——而这些,恰恰是干导游工作所需要的。

第二个不足是我的性别。毋庸讳言,导游工作以温柔美丽的女性居多。但在某些情况下,具有男性阳刚之气的导游或许会倍受青睐呢!

因此,我来了。因为我知道,应聘导游员我还有七个有利条件!

第一,我热爱导游工作。

第二,由于职业关系,夏季这个旅游黄金季节正是我们中小学放暑假的时候,我有充裕的时间,可以保证招之即来、来之能战。

第三,由于长期坚持锻炼身体,我有充沛的精力和体力,可以胜任长途奔波、连续作战的任务。

第四,由于对家乡的热爱、由于对史地知识的爱好,我相信我可以在烟台市范围内的导游工作中做到有问必答、有疑必解。

第五,由于在大学的 4 年中经常有外地同学来烟台,由我为他们担任向导,所以,我自认,已具备了初步的导游工作的实践经验。

第六,经过 6 年多的教师工作锻炼,我认为自己的普通话和语言表达能力均能胜任导游工作。

第七,我的性格气质属于多血质型,从心理素质上讲,适应环境的能力和应变能力也较强,而这种心理、气质类型,正是被认为做导游工作最适宜、最优秀的一类人。

所以,我来了,并且相信,如果我能被录取,我一定不会辜负你们的选择。

理由充分的自荐,终于使这位大龄的男青年如愿以偿。

### 第三节 求职后的备忘

在完成了求职面试的环节后,求职者还有一些后续工作要做;而且,如果求职成功,在步入新的工作环境时,也还需要注意一些问题。

## 一、面试后的两点备忘

### 1. 给用人单位或面试主考人员写一封致谢信

经历面试以后,一般不要过早地由自己去打听面试结果。在正常的人才招聘程序中,面试人员在面试后要对应聘者的情况进行讨论或者投票,然后将结果送交人事部门汇总。最后确定录用人选名单可能要到几天以后,或者是更长的时间。求职者在这段时间里,不要急于打听或催问,因为急于求成往往适得其反。这时候,你可以由可靠的朋友侧面打听一下招聘工作的进展情况,或者由他人向用人单位举荐。不过,最好的办法是由自己给面试的主考官或人事部门主管、公司(单位)经理(领导)写一封致谢信。其意义在于:

一是表示感谢,显得礼貌周全,也加深对方对自己的记忆;

二是表达自己希望被录用的意愿,有可能在用人单位难以下取舍决心之际,让录用加重砝码向自己一方倾斜;

三是可以起到再推销的作用——你的致谢信除了对对方的关心、器重表示赞赏和感谢以外,更要提醒对方知道你姓啥名谁,提及在面试时对方或对方单位给你留下的深刻印象。同时,还可以在信中谈及自己的某些求职优势,列举自己较之于其他应聘者的“闪光”之处,让对方记住你的长处,淡化你的劣势。

这封致谢信实际上是“二次推销”、再次自荐,用人单位或者为你的真情所打动、或者会为你的礼貌而增加好感、或者为你的执着所感化,促使你的求职梦想好梦成真!

### 2. 心态上做好两手准备

求职是一项复杂的系统工程,成与不成,是由多方面的因素决定的。这里有自己应聘条件方面的因素,也有用人单位取舍标准方面的原因,还有其他各种难以意料的情况,它们都有可能影响求职应聘的结果。因而,求职者一定要做好成功和失败的两手准备。在面试后的一段时间内,求职应试者最好不要到外地去旅游或出差,以免用人单位有事或通知录取时联系不上。当必须外出时,最好是向用人单位事先说明,或委托可靠的人代为联络,以表示你的诚意。如果能被录用,在欣喜之余应保持心态平静,不要大喜过望或欣喜若狂,应该积极做好迎接新工作、适应新环境的准备。如果未被录用,不要迁怒他人,诅咒世道,或对招聘单位发泄怨气;也不必自怨自艾,灰心丧气,对自己失去信心。求职应聘的成功与否,关键是看你的主体条件与用人单位的取舍标准是否吻合,而不表明你自身的能力如何。人生在世,难免要遭遇各种各样的挫折、失败,甚至打击,意志坚强者应该能够从失败中崛起,从挫折中总结经验教训,从而积蓄实力,迎接新的挑战。中国人口众多,在市场经济体制逐步建立的过程中,许多企业职工面临下岗、转岗或失业,大中专毕业生找工作也不是那么容易,因而社会就业压力较大。在这种情况下,要找到一份可

意的工作是很不容易的。作为一名求职者,需要不断地充实自己,磨砺自己的能力,增强自己的竞争实力;同时也要有充分的心理准备,特别是要有多次求职、反复求职的心理准备,并使自己从逆境中奋起,在屡败屡战中迎接命运的挑战,以自强不息、永不言败的进取精神实现自己的求职理想。

## 二、步入新环境的三项注意

求职成功后,求职者将要进入新的工作环境和新的人际关系氛围,这时候需要注意一些什么呢?

有人对走向社会的大学毕业生作过这样的比喻:

从校园的象牙塔投入社会,就像要做一盘菜——个人是菜,社会是个大炒锅。先要倒一些有前辈经验教诲组成的色拉油,免得冒冒失失一下子就粘在锅底,再无完整的自己;再加上一些小小挫折的盐,收缩收缩年轻时不知天高地厚而膨胀起来的水分。然后,时间的火候加热着,众人舆论的舌头铁铲噼里啪啦地翻炒着。其间有小人暗算的葱姜的呛人,同僚嫉妒的醋意酸味,领导胡椒粉式的威严……终于,个人软化了,不再昂着头挺直身子像个英雄,终于从满满的一大锅变成了谦逊的一小盘,这样才能赢得少许奖励与肯定的味精——一定要适量,否则会招致众人的非议,反说味道怪得不能忍受。最后是一两滴广告宣传的香油。好,一盘好菜出锅!

这种形象化的描述也许有些夸张,但一个求职者在走向社会的途中确实需要经受各种意料不到的考验,它必须不断适应和调整自己,一步一个脚印地拚打出自己的人生前程。

### 1. 构建新的知识结构,尽快完成角色转换

来到一个新的单位、新的环境,要尽快调整好自己的心态,以全新的眼光、全新的角度来看待周围的环境,适应新的工作,完成自己的角色转换。这时候需要做好两件事:

第一,了解你的新单位。当求职者开始向招聘单位应聘时,他就对所求职的单位有了一定程度的了解,但那种了解还是表面的、不深入的。现在成了该单位的一员,还应该对单位的情况作更深入的了解,尤其对单位的历史、现状、有关政策、规章制度、管理方式等进行全面细致地了解。

第二,根据新单位的情况,及时构建新的知识结构。假如你是学工科的,被应聘到某市科委工作,在科委这样的机关对于学工科的还是有用武之地。但科

委毕竟是一个管理部门,仅有工科方面的知识显然不够,有必要重新调整自己的知识结构。需要补充行政管理等方面的知识,需要提高自己的文字表达能力,需要加强自己的职业修养,提高自己的职业技能等。以确定工作思路,采用新方法、新观念、新措施,把工作推向前进,尽快开拓新的工作局面,不辜负用人单位对你的期待和厚爱。

## 2. 练好社交“内功”,建立良好的人际关系

良好的人际关系是事业成功的基础,而怎样建立一个良好的人际关系氛围,是一个大有讲究的问题,也是一个奥妙无穷、难度颇大的问题。年龄较大的人再就业,往往由于思维定势和固有经验,以及人际交往模式的制约,到一个新的工作单位需要调整自己,重新建立人际关系环境。一些跳槽改行的人,往往也因为原单位人际关系复杂而难以处理,期待着新的工作单位能有较好的人际关系环境。而那些刚刚步入社会的大学毕业生,由于缺少人际交往经验,又有着较强的个性和自尊心,在对待人际关系上往往是孤芳自赏,放不下清高的架子去和周围的同事、领导交流思想感情,不能热情地去和他们交朋友。这就造成了他们到单位后离群索居、孤军作战,使他们展现个人才能受到障碍。可见,步入新环境时注意练好社交“内功”,尽快建立良好的人际关系氛围,是非常重要的。

初到一个新的工作环境,要练好社交“内功”,需要培养和锻炼自己这样几个方面的素质:

第一,表达能力是基础。没有口才的人,在一个新的环境中犹如一部发不出声音的留声机,虽然也在那里转动,却不能吸引周围的人对你感兴趣。那些善于言谈的人,就像孔雀开屏一样受到人们的注目。所以,掌握一定的表达能力是每个人进行社交的基础。只有不断培养和锻炼自己的表达能力,才会使自己升华到更高的层次上去,获得更多的朋友和友谊。

第二,人品德行是前提。人与人之间相处不是一朝一夕的事,要经得起时间老人的考验,就要靠人格的力量、靠优秀品质才能征服人心。人品好才能人缘好,而人缘好朋友就多。因此,一个人的人品好坏是在一个工作单位建立良好人际关系的前提。如果一个人言行不一、拨弄是非,利欲熏心,是不可能拥有真正的朋友的。

第三,活动能量是保证。一个人的活动能力是建立良好人际关系的动力,也是到一个新单位迅速打开局面的重要保证。说到底,活动能量就是一种社交意识和社交才干,它是人们开展社交公关所必需的。那些性格内向的人,应该加强这方面的锻炼,提高自己的社交能力,让自己不断增强社交活动能力。

第四,应变能力是条件。初到一个新环境,周围的一切都是陌生的,必需要靠一定的应变能力来适应新的变化,不能只靠老经验、老办法行事。比如,王光英飞赴香港创办光大实业公司时,一下飞机就遇到香港一位记者发问:“你带来多少钱?”面对这个棘手的问题,王光英见是个女记者,顿生急智,他笑容可掬地回答:

“对女士不能问岁数,对男士不能问钱数,小姐你说对吗?”

随机应变,一句妙答,既达到了回避的目的,又有幽默感,比支支吾吾或仅以哼哼哈哈来掩饰,不知要强多少倍。

第五,心理素质是关键。一般来说,人们初到生疏的地方,总会有不同程度的怯场感,如果遇到严厉的上司等情况又会产生紧张感。还有的人有心理障碍,自卑感严重,不愿意与人接触,或接触起来不自然,久而久之就会造成一种自我封闭的心理状态。这时候,即使你人品好、知识多、能敬业、有创造力,但都会因为心理素质不好而派不上用场。要在一个新的社交圈子中做到镇静自若、潇洒自如、谈笑风生,关键是要不断加强心理修养,对人对事始终保持一种乐观心态,平时注意参加一些有益的社会活动,多实践、多体验、多总结、多锤炼,就会逐步适应环境,增强信心,强化心理抗压能力,从而在新的环境中树立自己的良好形象。

### 3. 拥有一份好心情,保持一颗上进心

新的工作环境和工作岗位对人生是一种机遇,也是一种挑战,竞聘上岗者应该珍惜这一机遇,迎接这一挑战。面对新的人、新的事、新的工作环境、新的人际关系,应该从头开始,重新开始,为自己塑造一个好的形象,在这张“白纸”上描绘最新最美的图画。要做到这一点,就必需拥有一份好的心情,始终保持一颗上进心,在工作中脚踏实地,自强不息,勤勉敬业,励志图强,一步一个脚印地向理想的目标迈进。如果碰到不顺心的事,要善于调整自己,不要对生活失去信心,相信只要努力,困难总会过去的,光明就在前面,命运就在自己的手中。有这样一个例子:

一位叫啸鸣的大学毕业生被分配到了广州市郊区的一小镇工作。刚开始他的待遇很低,那地方较偏僻,工作辛苦,业余生活也十分单调。他感到命运对自己太不公平,一个堂堂的大学毕业生被抛到了被世人遗忘的角落。于是,整日郁郁不乐,少言寡语,对前途失去信心。他给昔日的同学写信说:“这样活着还不如自杀。”弄得他的同学都为他的境况捏一把汗。过了一段时间,他尝试着开始调整自己,对看不惯的事情实行“冷处理”,把自己的精力放到读书中,自诩为“逍遥派掌门”和“快乐大使”。再后来,他的处境和心情都发生了改变,他给同学的信中说,他已经受领导指派与外商进行了几次谈判;他的工作能力受到人们的重视;他已经有了自己的心上人,恋爱已到了“现在进行时”;他决心不放弃任何展现自己才华的机会,脚踏实地地做好每一件事,坚信自己:“面包会有的,儿子也会有的!”两年以后,啸鸣深得上司的器重,并升任部门经理。他后来总结自己的这段经历时说:“只要永不言败,你就不会失败,只要你有一副好心情,每天的太阳都是新的!”

### 三、跳槽时走好最后几步“棋”

如果你在目前的单位晋升机会甚微,如果你对自己的薪水感到不满意,或者你感到有必要改变一下发展环境和空间,那么积极寻找能施展自身才华的机遇,谋求一份自己更满意的工作是很有必要的。但是,你也必须清醒地意识到,跳槽到别处并非是对过去的了结和否定,一旦你决定准备辞职,你便要在单位余下的日子里设法保持工作畅顺和人际关系的融洽和谐,尽量避免负面的影响。假如你走错了一步,就有可能丧失多年的工作上建立的友谊。因此,跳槽转工之际,恰到好处地在原单位展现自己就显得尤为重要。这里着重介绍跳槽时要走好的三步棋:

#### 1. 向老板提出辞呈时——来点儿睿智温情

也许有些人会简单地认为,只要敢于大胆地走进上司的办公室,然后把辞职书放在他的办公桌上就算万事大吉了。其实,平心而论,一般当上司的,对那些有能力、有魄力又有才干的下属都是舍不得放的。所以,你在向上司提出辞呈时,就得运用一点温情的智慧。

你应该约见上司,时间最好约定在周五下午,这样你们两人都有周末的充裕时间去调整自己。你与上司交谈时,首先应该一一历数原单位给你的好处。譬如由目前这份工作中获得的经验、从上司身边学到的很多东西、单位对自己的培养教育、上司对自己的种种支持和帮助、单位给自己的较好待遇以及同事们的融洽相处等等。然后再说你离职的决定,转职是你事业上必须要走的一步,表明“自己之所以忍痛割爱要求调走,实在是难以言表的苦衷”。你也可以这样说:“我希望我的决定没有引起您太多的不便,但我感到这是要向前走的时候。”

与此同时,把你事先准备好的一份简短而又充满温情的辞职信彬彬有礼地送到他手中。你的辞职信起码要有两项重要意见:一是你建议的最后一天上班日期;二是“我最后的决定是辞职”这句毋庸置疑的话。因为无论是从礼节上,还是从上司的根本利益上讲,当你的上司明了你准备辞职时,一般都会开出新的或更具诱惑力的条件,试图说服你留下来继续为他效力。此时,奉劝你千万要把握住自己的定力,不要被上司开出的新条件“拉下水”,坚定不移地说“NO”!

#### 2. 与同事最后交往时——来点儿洒脱宽容

俗话说得好:“天下的人笼络不尽,也得罪不尽。”也许你在原单位表现得类拔萃,令许多同事敬佩歆羡,可“木秀于林,风必摧之”,谁能打保票说,没有人嫉妒你、怨恨你呢?所以,在你准备跳槽时,事先应把你的想法告诉你最亲密的同事,一旦你辞职的事公之于众,而遇到一些好事的人惹是生非羞辱你时,也有知情的同事出面为你“两肋插刀”。

当然,跳槽并不是什么见不得人的事,很多同事会为你高兴。至于对你不友



好、甚至具有明显敌意的个别同事,他们或者会嘲笑你过往的表现、挖苦你投靠新的“主子”。故意非难你,使你在余下的时间未能做好你的工作,甚而设法提早逼你离开原单位。他们的这些表现都只能说明他们对你的过去依然心存怨恨,对你现在另攀“高枝”表示嫉妒,你根本没有必要“出口气”,对他们大大评点或者丑化一番,甚至彻底与他们闹翻。“人生何处不相逢”,干吗要与他们睚眦必较呢。

### 3. 在工作离任交接时——来点儿细致关爱

离开原单位跳槽时,尽管原因有很多,也许最大的因素是因为原单位的人际关系紧张,但你在工作交接时,是不可以为泄一时之愤做出一些有损个人形象的“小动作”的。恰恰更应该仔细认真地搞好工作交接,用你对原工作的细致关爱,将你良好的敬业精神、美好的品德、崇高的人格永远铭刻在原单位和旧同事的记忆深处。

你对原工作的细致关爱主要体现在以下几个方面:

一是尽可能完成你手头上余下的工作。告诉同事你在做什么,哪些工作可以在你离职之前完成,哪些工作需要留待新接任职员完成,同时搞好工作的交接,并以最迅捷的方式把接任你工作的新职员介绍给业务单位或业务人员。如有可能的话,你还可以亲自培训将接替你工作的新职员。此外,还有一个更科学的办法,那就是为接任你工作的新职员留下一张附有详尽批示的备忘录,让他能够容易接受,并迅速开展工作。

二是客观公正地评价同事。如果你是一个部门的负责人,在你离任前,最好能给你部门的所有人一份书面评价,让他们知道自己的优点和缺点,以及整体表现。同时,向新接任的负责人客观公正地介绍、推荐好部下的德、能、勤、绩,以便接任负责人更科学地使用好每个职员。

三是与上司开诚布公地来一次恳谈。固然,你毋须再详述跳槽的理由,但在你离职之前可以要求一次离职恳谈,与上司心平气和地坐在一起,仔细讨论目前这份工作在哪里做得好,哪些可以改善一下。尽量给予有建设性的意见和反馈。

四是送一缕温馨给“接力员”。例如,米小姐接替了已离职的王小姐的工作,她上班的第一天,突然收到花卉公司送来的一束鲜花,并附有一张短柬说:“希望你跟我一样喜欢这份工作!”聪明的王小姐的行为不仅感动了米小姐,也感动了所有原单位职员,她把自己对公司一如既往的关爱化作一缕馨香,激发着大家默契友好地相处,彼此不断给予着深情的关怀、帮助和支持。

# 第十章 行业口才

现代社会是一个信息社会,各行业间的大协作、大交流必然带来人与人之间的频繁交往。俗话说:七十二行,行行出状元。要成为行业的“状元”,不仅需要诚实的人格、热情的态度,而且需要深广的知识、娴熟的技能。除此而外,高超的口头交际与口头表达能力也是万万不可少的。特别是那些注重和依赖口才表达行业的工作人员,如教师、推销员、导游、主持人等更是要有特殊的口才技能。本章我们将从口才应用和行业技巧的角度介绍教学口才、谈判口才、推销口才、导游口才与主持人口才。

## 第一节 教学口才

### 一、教学口才的基本要求

百年大计,教育为本。教育的振兴,关键在教师。教师的工作是“传道、授业、解惑”。而这些靠的是教师的表达,表达的主要技巧是语言艺术,即口才。因此,口才之于教师正如乐器之于乐手、纸笔之于画家,非常重要。

教学语言艺术是指教师在教学教育过程中用标准或比较标准的民族共同语进行口语表达,并符合教育教学规律的言语技巧。这主要包括:

#### 1. 准确规范

教师是人类灵魂的工程师。教师的一言一行、一颦一笑都会影响、感染学生。这就要求教师的言语行动均要做到为人师表。语言方面要求语音、词汇、语法的规范化,不能读错音。如不能把“可恶(k wù)”说成“k è”,把“参差(c n c)”说成“c n ch”。用词要准确,尤其是一些重要的定理、定义、原理、观点的表述更来不得半点含糊与错误。要保证用语的感情色彩、语体色彩的正确性,使达意传情恰如其分,正确精当。

普通话是教师的职业语言。教师的语言表达要合乎规范,就必须用普通话进行教学,且发音清晰,语言通畅,节奏明快。不能因地域的不同而“入乡随俗”,满口方言。

另外,教师语言要简约、明白,做到“立片言可以明百意”。那些冗长啰嗦、文白夹杂、拖泥带水、庸俗下流的语言是不能进入课堂的。否则学生会听不懂、理不清,产生厌倦。

## 2. 形象生动

李燕杰论述演讲时曾说过:“演讲语言要准确、鲜明、生动,善于使其利于读又利于听,使躺在纸上的字站起来走向听众。”演讲如此,教学也应这样。成功的教学语言应该生动形象,具有磁性。如一位特级教师在讲《词义》知识短文时,没有简单地把词义的概念生硬地讲给学生,而是绘声绘色地讲述了一个故事:

维吾尔族的阿凡提当了理发师。大阿訇理发不给钱,阿凡提决心收拾他一次。一天,阿訇去理发,当剃过光头之后,阿凡提问阿訇:“眉毛要不要?”“要”。哗哗两刀,将阿訇的双眉割下:“您要的眉毛,给您。”阿訇好生气,但又觉得是自己说“要”的,不好声张。再剃胡子,阿凡提又问:“胡子要不要?”阿訇因有前面的教训,就倒过来说:“不要,不要,胡子我不要。”哗哗两刀,将阿訇的胡子剃下……整个脑袋,剃得像个鸡蛋。阿訇责问,阿凡提回答说:“我都是照您的吩咐做的呀!”阿訇无话可说。

故事讲完了,这位老师点拨道,阿凡提正是因为懂得词义的特点,在“要”这个词义上耍了花样。眉毛要不要的“要”,是“需要”的意思,即如果你需要,我就给(阿訇理解为眉毛要“留”的意思);胡子要不要的“要”是留的意思(阿訇理解为“需要”)。最后老师进一步启发学生:“掌握一个词的词义和注意它的使用范围,是不是很重要呀?”这样,学生在老师绘声绘色的讲述中,轻松地掌握了一词多义的特点。

## 3. 以情感人

教学的对象是活生生的人。“感人心者,莫先乎情。”教师只有声发于情、意寓于情、理融于情,才能沟通与学生的心灵通道,这样才能感染学生,创造出活泼的课堂氛围,使学生在洋溢的情感中强化理解,陶冶情操。如学《祝福》时,不妨插入这样一段:

祥林嫂是生活在旧中国底层的劳动妇女,她勤劳善良,安分守己。然而,生活却给了她一连串的不幸打击:两度丧夫,失子,被逼改嫁。对于这样一个不幸的女人,社会不仅不给予同情,还鄙夷、厌弃她——既不允许守“节”,又唾弃其不守“节”,让人求生无望、欲死不能,只能在受尽了人间折磨后惨死在人人祝福的大年夜。这是怎样的一种社会悲哀啊,这是怎样一个黑暗世界啊!

这样的“情语”定能让学生们悲情难抑,引起他们心理上的共鸣。此时引导学生们讨论和认识祥林嫂这一人物形象,就能扩大他们理解课文主题的广度和深度。

#### 4. 诱导启发

教学语言艺术的教育性决定了口语表达的启发性。即在教学教育过程中,教师要根据教学的规律和学生的发展特点和需要,运用适当而巧妙的话语给学生以启迪、开导和点拨。适时设疑,随机渗透,启发诱导。只有充分运用启发性的语言教学才能活跃课堂气氛,激发学生的学习兴趣,促进学生认真思考,提高学生的自觉性和主动性,培养学生的学习能力和活力,造就学生不断进取的精神。

王维有《鸟鸣涧》一诗:“人闲桂花落,夜静春山空。月出惊山鸟,时鸣春涧中。”教学中,一女生提问:绝句忌用字重复,此诗二十个字却重用了两次(“春山”、“春涧”与“春山”、“山鸟”),这算不算毛病?老师一听,认为此议有理,鼓动学生修改。于是主意频出:将“山鸟”改为“飞鸟”、“林鸟”、“睡鸟”;将“春涧”改为“深涧”、“溪涧”……首先质疑的女生建议改为“栖鸟”,理由是:“飞鸟”,太过火;“睡鸟”,少动感,而“栖鸟”较为合适,且“栖”与“山”俱平声。“春涧”呢?那位女生建议改作“幽涧”,理由是:给人静、深之感。

教师的相机点拨,创造了“集体工作”的生动局面。我们很难设想,对王维这么一位雄视百代的诗人、对《鸟鸣涧》这么一首享誉千古的名诗提出质疑的,竟是一位中学生。与这种不畏权威、敢于挑战的精神相伴而来的,是创造性思维迸发出来的夺目火花。

## 二、教学口才技巧

教学是一个复杂的过程,教学过程中不同环节有不同的言语表达技巧。下面分三个部分进行介绍:

### 1. “开讲”的技巧

一曲戏要有紧锣密鼓的开场,一堂课要有妙言隽语的开头。好的“开讲”如磁铁,吸引学生的注意力;像桥梁,连接师生的情感通道。“开讲”的言语要有诱

发性、渲染性与挑战性,力求练达而雅趣,“情信而辞巧”,有如“景色初展,鲜花含露”。下面介绍“开讲”的10种言语技巧:

(1) 投石激浪法。思维从问题始。从心理学角度看,动机是个体发动和维持其行动的一种心理状态,这种心态激发得越强,就越能使学生的学习活动表现出浓厚的兴趣、积极的态度、高度集中的注意力,从而最大限度地发挥个人的智能潜力。请看一个典型课例:

刚上完杜甫名诗《石壕吏》,教师话题一转,又抛出了一个问题。师:有人认为这不是一首好诗,理由是,在这首诗中,杜甫的态度令人惊异,他完全是一个冷漠的旁观者。你同意这种看法吗?

这一问,有如飞石投水,浪起千层。学生们议论纷纷,思维的涟漪四处荡漾。

学生1:诗人是没有表态。

学生2:不可能。

学生3:“诗言志”,诗人虽然没有直接站出来说话,但同情谁,憎恨谁,态度是鲜明的。

学生4:诗人表了态。“吏呼一何怒,妇啼一何苦!”恨谁,同情谁,不是很明显吗?怎么能说杜甫冷漠无情?

学生5:“夜久语声绝,如闻泣幽咽。”这更能说明问题。夜深了,说话的声音没有了,是谁“如闻泣幽咽”呢?总不可能是老妇吧?很明显,诗人目睹了“有吏夜捉人”的惨剧,悲愤异常,直到“夜久”还不能成眠,耳边总像听到老妇在“泣幽咽”,诗人的立场、观点不是很明显吗?

不言而喻,教师精巧的设问,使学生处于情绪高涨、智力振奋的内部状态,从而有效地提高了学生思辨的能力和口语表达能力。

(2) 新旧联系法。从旧知引入新课,即“温故而知新”,教师一般通过提问、练习、讲述、诵读等方法进行。新旧联系法要求注意新旧间的内在联系,在“旧”的基础上入“新”。

(3) 轶事吸引法。通过讲述与教学内容有联系的神话、传说、典故、轶事吸引学生。它可以充分调动学生的心神、智力。如政治老师由讲亚当与夏娃的故事讲到人类的进化;物理老师由讲一队步兵过桥而导致桥塌的故事讲到“共振”;化学老师由讲“坟山鬼火”讲到磷的燃烧等。

(4) 谜语引入法。如,一位语文老师讲述《螃蟹》一课的导入法:“同学们,老师出个谜语,大家猜猜是什么?八只脚,凸眼睛,不走直线横着行,你若问它是什么,快到河里去找寻。”同学同声回答:“螃蟹!”老师趁机发问:“同学们,你们知道

螃蟹有什么作用吗？今天通过学习这一课大家就知道了。”

运用谜语引入法能充分调动学生的积极性,使学生产生强烈的好奇心与求知欲。

(5) 设问质疑法。学问学问,关键在“问”上。教师适时提问可以调动学生的积极性,激发学生登堂入室,探取“所以然”的秘密。

如小学语文《董存瑞舍身炸碉堡》中有这么一句话:“他抬头眺望远方,用尽力气高喊着:‘同志们,为了新中国,冲啊!’”这句话学生往往理解不深。对此,教师发问:“董存瑞抬头眺望远方,远到什么地方呢?”从而引发学生的思考与联想。从冲锋的部队联想到隆化的解放,以至新中国的建立,从而加深了对英雄的认识。

课堂中的设问方法很多,有直问和曲问、宽问和窄问、单问和复问、明问和暗问等。

(6) 巧设悬念法。课堂中巧设悬念,可吸引学生对知识的好奇,去刨根究底。如:

“同学们,我们现在生活在阳光下,非常幸福。可是有一个小姑娘跟我们年纪差不多,却生活在山洞里。洞里冬天很冷,寒风刺骨;夏天很热,蚊虫叮咬,狼蛇出入。这位小姑娘为什么要生活在山洞里呢?”

老师的悬念引起了学生的种种遐想,学生很想探个究竟,顺此便可导入课文。

(7) 名言引导法。古今中外,名言警句浩如烟海,字字铿锵,句句珠玑。教学开始,巧用名言警句导引,有“如爆竹,骤响易彻”之功用。

(8) 朗诵移情法。很多教师善用此法,因为良好的朗诵可以创造出强烈的气氛。

有一位老师上说话课《春天的田野》时,便以情感丰满的语调,时而轻柔、时而高亢、舒展自如、凝练有度地朗读出朱自清的《春》,促使学生主动地入情入境,领略“如丝如缕的春雨”、“顽皮活泼的春草”、“缠绵悱恻的春雨”的美感和意蕴。学生的情感也与之相互吻合:“热爱春天!”在听完之后,有的学生便深有感触地说:“春天是一位潇洒俊逸的魔术师,步履轻快地迈上舞台,他长袖一挥,台下顿时绿意盎然,他又那么神秘地将手中的花絮一束一束地撒播在杨柳丛中,悬挂着,露出诱人的微笑。”

(9) 讨论入题法。将教学中出现的模糊问题提出来让学生讨论。讨论的话题要能展开,并且教师要适当引导。比如教“矛盾普遍性和特殊性的关系”一节,

学生往往把二者的关系理解为整体与部分、多与少的关系,得出普遍性包含特殊性的错误结论。对此教师从现实入手提问:“人与张三、李四、王五的关系是不是普遍性与特殊性的关系?人包括张三、李四、王五是不是等于普遍性包括特殊性?”话音刚落,讨论热烈。教师抓住关键及时引导,巧妙点拨,使学生从迷雾中解脱出来,问题便迎刃而解。

(10) 趣味幽默法。学生很喜欢有幽默感的教师。风趣幽默开讲的方式有很多。如正话反说,故意曲解,婉曲讽喻,寓庄于诙。我们看下列:

有位老师在讲述《项链》一课时,是这样开始的:“同学们,平时大家常听到一些歇后语。如:癞和尚戴花——疯美,睡在棺材里还搽粉——死爱脸,厕所里开电风扇——出臭风头,等。今天,我也想给大家讲些新的,这歇后语叫:路瓦栽夫人借项链——穷出风头;路瓦栽夫人丢项链——乐极生悲;路瓦栽夫人赔项链——自讨苦吃。不过这不算是约定俗成的歇后语,是我个人杜撰的,只能算×氏的油腔滑调吧!但这些话也是有道理的!下面请大家先预习《项链》一课,我先出上联——一夜风头项链即锁链,请大家根据理解对出下联。”老师运用歇后语,巧妙幽默。引导学生深入理解课文。学生认真思考,十分活跃,对出了下联:十年辛苦悲剧变闹剧;十载艰辛可怜实可鄙;满心虚荣美梦化噩梦。

## 2. 设置“课眼”的技巧

正如文章有“文眼”、诗歌有“诗眼”、戏剧有“戏眼”、报纸有“报眼”一样,上课当中也有“课眼”。“课眼”是一堂课的核心与高潮所在,是教师教与学生学的“着力点”。“课眼”处,教学语言艺术的表达要有深度,出新意。下面介绍几种形成“课眼”的言语技巧:

(1) 真情外露。优秀教师上课时,总是让真挚的情感贯穿教学始终。充分利用移情的心理规律,为学生创设一个学习新知、探索疑难的情绪场。至动情处更是辞恳情切、兴致勃勃、神采飞扬。一位特级教师于漪在讲一组写景散文时,设计了这样的导语:

法国雕塑家罗丹说:“美是到处都有的,对于我们的眼睛,不是缺少美,而是缺少发现。”我们生活在大自然中,美几乎是无处不在。当然,大自然的美不同于巧夺天工的工艺美,不同于绕梁三日的音乐美,也不同于充满青春活力的人体美。然而大自然的美又似乎融合了所有的美。尤其是我们伟大祖国的锦绣河山,真是美得让人陶醉,在不同的地点、不同的季节,展现出不

同美的姿态……

于老师感情澎湃,深深地感染着每一个学生,不仅激发了学生学习的热情,也使师生之间在感受美的同时达到了情感的共鸣。

(2) 亮丽畅快。教师的说话速度要快慢适宜。过快,听来滔滔不绝,口若悬河,学生接受不了;太慢,晃晃悠悠,一步一摇,学生精力涣散。但在表达“课眼”时可以快嘴联珠,一气呵成,以造成强烈的语势,让学生得到美的感受。如有位教师在讲《孙子兵法》被历史兵书引用时,以联珠炮似地一口气数列说出:

“《吴子兵法》、《孙臆兵法》、《尉缭子》、《潜夫论》、《淮南子》、《鸛冠子》等。至于唐代的《李卫公问对》、宋代的《虎铃经》、元代的《百战奇法》、明代的《登坛必究》,更是或全书、或某篇,以发挥《孙子兵法》的观点来树立自己的学术论点的。”

这段话快嘴联珠,渲染了气氛,烘托了主旨,吸引了学员。

(3) 巧用辞格。教学中可以运用修辞手法,适当使用“艺术词藻”,以便塑造形象,创造气氛,推进高潮。修辞格种类很多,有的是语言形式的修辞,如排比、对偶、回文等,有的是语义内容的修辞,如比喻、夸张、双关等。

一位教师向学生讲述语言时,有这么一段:

在建设社会主义精神文明的今天,美的语言是热情的语言、文雅的语言、礼貌的语言。在日常生活中,语言的美与不美,会产生完全不同的社会效果。美的语言表现在热情地招呼、真诚地鼓励、彬彬有礼地谈吐,从而唤起人们对生活的热爱和信心。与此相反,冷漠、生硬、粗俗甚至蛮横无理,则会使对方丧失信心,精神沮丧。所以,语言的美与不美,必然会产生截然相反的社会效果。如果在街上别人踩了你的脚,你刚要发作,对方说声“对不起”,你的气就会烟消云散了;如果对方踩了你的脚,反而理直气壮、出言不逊:“瞎了?走路不看着点?”你立刻会火冒三丈,一场唇枪舌战是不可避免的。

这段话运用了排比、对比、夸张等修辞格,把语言美与不美的两个社会效果鲜明地显示出来,很有说服力。

### 3. “收课”的技巧

“收课”即课的结尾。高明的结尾有如教学过程的“凤尾”部分。它可使整个讲



述在归纳中升华,在练习中得以巩固,在朗诵中产生共鸣,在描述中余音袅袅……

下面介绍“收课”语言艺术的几种方式:

(1) 归纳小结式。经过详尽的讲述、精彩的分析、严密的论证后,学生较全面地了解了所学内容,教学已近尾声。这时教师若能寥寥数语,巧妙小结,就可以使知识在学生大脑中“定格”。

(2) 开拓延展式。即通过言行引导学生由此及彼地思考,举一反三地运用。将课堂教学的成果延伸到课外的学习与实践。下面是一位物理老师讲授《法拉第电磁感应定律》的结尾语。

好!今天我们学习了关于感生电动势的方向,发生电磁感应的导体电源作用以及它的电极性问题。从这些物理现象的探讨中,我们知道:学习某个物理定律时,最重要的是理解定律所描述的规律实质,切实掌握公式中各个字母所代表的物理意义和适用条件,包括单位制的使用。只有这样,才能在分析问题和解决问题中成为“百胜将军”,成为解决问题的“行家里手”。

这段话重在向课外纵深开拓,将一个物理定律的学习,推演到整个物理定律的学习。

(3) 释疑圆场式。即针对开讲提出的疑问、设下的埋伏释疑总结,巧打圆场。这种方式可先后照应,首尾连接,将整个教学变成一个完美的整体。

(4) 复述评点式。这种方式是由教师或学生复述所学内容,然后由教师对所学内容或学生的学习态度、学习方法进行评点。

此外还有自由收束式、介绍下节式、考试作业式、实验操作式等。

## 第二节 谈判口才

### 一、谈判概述

什么是谈判?美国谈判学会会长尼伦伯格曾说过:只要人们是为了改变相互关系而交换观点,只要人们是为了取得一致而磋商协议,他们就是在进行谈判。从这点去理解,生活无处不谈判,世界就是一张巨大的谈判桌。

谈判是社会生活中不可缺少的交往协调方式,不管你喜欢不喜欢、愿意不愿意,每个人都会不知不觉地成为一个谈判者,经常参与这样或那样的谈判。谈判形式多样,大到关于国家独立和民族统一的纷争,小到家庭夫妻之间的家务分配商讨,都要通过谈判解决。此外,还有引进外资、货币信贷、采购推销、招标投标、

租赁承包以及商品买卖、求职谋薪、民事纠纷等等,都时有谈判活动发生。

谈判范围之广,可以说涉及人们生活的方方面面,它无处不在,无时不有。在交谈或讨论某些问题时,即使你自己不认为是谈判,其实正是在谈判。

一般来说,谈判有三大要素:谈判者、谈判时间与谈判情报。谈判者是谈判的主体,要有广博的知识、丰富的阅历以及深厚的专业本领;要有敏锐的观察力、清晰的判断力、良好的竞争力与勇敢的冒险精神;此外还要做到能自制、善忍耐等。谈判时间的把握对谈判的成败也很重要,时间的确定和时段的运用直接影响到谈判的结果。谈判情报是谈判的核心,谈判的方式、谈判的策略、谈判的进行与结果都取决于谈判前对情报的调查与谈判中对情报的吸取、分析与处理。

谈判有许多种,从不同的角度可以把谈判分为不同的类型。

按谈判的性质划分,可以分为一般性谈判、专门性谈判与外交性谈判。一般性谈判指人际交往中的谈判。这种谈判随意灵活,处处存在。专门性谈判是指各个专门领域中的洽谈,它是一种有准备的正式谈判,一般通过人员会谈方式进行,如中国加入WTO的谈判、商贸洽谈等。外交性谈判指国家与国家之间在政治、经济、军事、科技、文化等领域的谈判,这种谈判准备充分,程序严谨,功用巨大。

按谈判的主题划分,有单一性谈判与综合性谈判。前者是指谈判的主题只有一个,谈判的目标单一,时间较短;后者是指主题由多个议题所构成的谈判,议题交叉,时间较长。

此外,按谈判层次划分可以分为国家间谈判、团体间谈判与个人间谈判;按谈判的形式划分有正式谈判和非正式谈判等。

## 二、谈判口才技巧

谈判是“谈”出来的。在谈判的过程中,观点的表达、意见的交换、看法的磋商都离不开“谈”。谈判的成败在很大程度上取决于谈判中的口才表达技巧。谈判的口才表达可以归纳为以下几点:

### 1. 礼貌有节,以“和”为贵

一旦进入谈判过程,谈判的双方是完全平等的,双方要互相尊重,要文明礼貌,有理有节,充分调动口才表达的技巧,共同营造一个融洽友好的氛围,构筑一个轻松愉快的情绪场,切忌感情用事,出言不逊,恶语伤人。例如:

买方向卖方订购了一部发电机,不久这部发电机便出了故障。请听在“发电机故障”这样一个交涉中,买方向卖方的表述:“你们提供服务的这部发电机,又出故障了。这是本月内的第三次故障。本厂需要一部能发挥功能的发电机。我想请你们提供建议,要如何减少故障的发生。我们应该换一家服务,或是应该如何处理?”

这里,买方把指责的矛头对准这部发电机,而不是针对卖方谈判者。把谈判的目标引向买方的“利益”,全力寻找满足双方利益的解决办法,而不是对卖方进行人身攻击。像这样礼貌有节的谈判,能变消极因素为积极因素,推动谈判气氛向融洽、友好、富于创造性的方向发展。

## 2. 察言观色,巧探真情

要想在谈判中处于主动,就必须深入了解对方。调查是了解对方的一条途径,但谈判中的察言观色才是了解对方的直接手段。谈判中要认真倾听对方的发言,悉心聆听对方吐露的每个字,琢磨他的措辞、语调、语气,注意观察对方的表情、动作与姿态。以此捕捉对方的思想脉络,追踪对方的谈判动机,摸准对方的谈判策略。还可运用闲聊、悬念、恭维等方法。除此以外,提问是最常见的。巧妙的提问犹如一颗颗探路的石子,是获得信息的重要手段。比如一个人非常爱抽烟,他去问牧师:“我可在祈祷时抽烟吗?”请求被拒绝。后来他换成“我可在抽烟时祈祷吗?”牧师同意了。

谈判中要灵活掌握“问什么”、“怎么问”、“何时问”等技巧。

一般来说,提问时要问能了解对方背景材料的问题,以掌握对方的情况;要问能引起对方兴趣的问题,以形成热烈的谈判气氛;要问能使对方答得上来的问题,保证谈判顺利进行。发问的方式要灵活变通,可采用对答案具有强烈暗示的引导性发问:

如你想搜集对方的资料,可问对方:“你可否谈一谈你方所希望的付款条件?”如你想透视对方的动机与意向,可问对方:“哪些因素促使你决定参加此项投标?”如你想测定对方与你的意见是否趋于一致,可问对方:“这次加薪幅度的建议与你期望中的幅度有无差距?”如你想引起对方思绪的活动,可提问:“对这一点,你有什么意见?”

## 3. 启发暗示,步步引入

高明的谈判者能在谈判中掌握主动,主导谈判的方向,左右谈判的进程;可以充分运用设问方式,开启对方思路,循循善诱,引导对方接受自己的观点。

暗示在谈判中常被采用。谈判者用含蓄的言语、动作把不便明说的谈判意向委婉地表达出来。

1945年7月,苏、美、英三国首脑在波茨坦谈判,美国总统为了对斯大林实施心理战,采用了暗示法。他告诉斯大林,美国已研制出一种威力巨大的炸弹。这实际上是告诉斯大林:美国已拥有原子弹,你应该好自为之,做出让步。

这样的谈判意味深长,具有强烈的针对性与策略性。

在商贸洽谈中,可以运用暗示法影响和改变对手的决策。如对方不愿降低

价格,你可以向对方暗示生产这样的产品的厂家还有很多。言外之意是如果你不降低价格,我们将另做考虑。

谈判中,双方都想尽早步入正题,可通过启发暗示的方法从侧面切入,暗中点明自己要说的意思,引导对方步入你的“圈套”,使谈判顺利地向着自己预期的方向进展。

#### 4. 正面交锋,斗智斗勇

在谈判进入实质性阶段时,触及的都是一些原则性问题。此时往往是针锋相对,据理力争,讨价还价。此时的言语表达技巧必须发挥到最大的限度。既要彬彬有礼、幽默风趣,又要逻辑严密、言语有力、还要棱角分明、锋芒毕露。

中国“入世”的首席谈判代表龙永图说:“美国有一个谈判代表,我们可以说彼此欣赏,他卸任以后讲了我很多好话,但是我们谈判的时候,是最针锋相对的。我一直到现在还感到遗憾的是,一次他在我的办公室谈判的时候,我把他赶出了办公室。因为他那天讲的话太让我生气了。他提出了一个要求,凡是美国肉类机构检查合格的肉类,应该无条件地进入中国市场。我说,那么我们为什么还要设商品检验机构呢?中国是主权国家,美国肉类是一定要检查的。他说,你没有必要检查。你们自己市场上的那些肉在美国统统都不合格。我生气了,我说,建议你最好离开我的办公室。入世谈判的最后关头,朱基总理出现在谈判第一线。朱基总理也不跟他们多说,就说:“这七个问题,有两个问题我可以让,其他你们必须让步。如果接受,马上可以签订协定。我不是来跟你谈判的,我是来作决策的。五比二应该说不错了,而且让的那两个问题也不是什么特别要害的问题。但是作为谈判代表,我们把这七个问题作为底线把了这么久,所以一旦要让的时候,也不太情愿。当然,大家都知道谈判的定义就是妥协的艺术。”美方拿到这两个让步,喜出望外,他们生怕我们一点面子也不给,七个问题都不让步。这实际上是给了一点面子,给了一个台阶,使大家有了签订协议的可能性。所以美方很快就答应了。这就是说,朱基总理以两个问题的让步,换来了五个问题的不让步,同时换来了整个中美协议。

正面交锋是谈判的白炽化时期,此时既要有义正辞严的还击,但也要讲究战略战术,可以采取诸如转换话题、以理服人、先声夺人、模糊应对、“吹毛求疵”、故意拖延、投其所好、欲擒故纵等方法。

无论运用什么方式,都要讲究语言,注重言语表达技巧。

- (1) 不要把话说得太死,要机智巧妙,留有余地。
- (2) 要用一种平稳、低沉的和不装腔作势的发言风格,使自己处于不太令人注意的地位,以隐蔽自己,更好地观察对方。
- (3) 说话时,要充分发挥势态语的辅助作用。目光接触很重要,但不要死盯对方。
- (4) 可充分运用反问句式,它可以一语中的,把对方推向绝境。但反问要建立在谈判者充分阐述事实和道理的基础上。
- (5) 回答问题时不能含糊其词,要清楚明白,并巧妙地将问话者的范围缩小,对一些不便回答或不便正面回答的问题最好是“顾左右而言他”。
- (6) 当你不同意对方观点时,不要直接选用“不”这个具有强烈对抗色彩的字眼,最好用肯定的句型来表达否定的意思。
- (7) 想避开对自己不利的话题,避开争论的焦点,拖延谈判的时间,则可转换话题。
- (8) 好坏信息都要传递时,应先传递好的,再传递坏的。
- (9) 无论谈判遇到多大的挫折,陷入何种困境,都要不慌不忙,以幽默的言语缓解气氛。
- (10) 谈判结束时,可对对方的合作者表示谢意,不论成功与否,赞美都是打动对方的妙法。

总之,谈判是一门艺术,又是一门学问,它实践性很强,功利性也很明显。要成为谈判高手,既要有丰富的书本知识,又要有熟练的实践能力,更要具备良好的谈判口才。惟其如此,才能在生活这个大的谈判桌前立于不败之地。

### 第三节 推销口才

#### 一、推销概述

推销有广义与狭义之分。广义的推销是指推销主体在一定推销环境里,运用各种推销艺术,说服推销对象接受推销客体所进行的各种相关联的活动。它不仅包括诸如科技商品、生活用品、文化用品等有形的商品的推销,也包括各种无形商品如行为、观念、形象、声誉等的推销。美国著名人生教育专家戴尔·卡耐基还提出“推销自己”。他觉得我们要不断地想办法使别人承认我们,希望别人赏识我们的知识和能力,希望别人购买或租赁我们的东西,希望上级把理想的工作交给我们……想方设法把自己推销出去。

狭义的推销专指推销员(或营业员)销售产品(或商品)的行为与活动,即商

品推销,简称营销。它包括六个要素:推销主体,推销客体,推销对象,推销环境,推销艺术与推销手段。我们这里讲的推销主要是指商品推销。

商品推销分为人员推销与广告推销两种形式。人员推销是直接完成销售的重要方式之一。与广告推销相比,它没有广告推销的速度快、范围广、影响大、时间长,但它简便灵活,真实可靠,沟通及时。

作为一名推销人员,应是一个“万事通”,要有丰富的社会知识与专门知识,要掌握各种文化知识、企业知识、商品知识、用户知识与市场知识等。要有应付各种情况的实际能力,如观察力、注意力、记忆力、想象力、判断能力、思维能力、预见能力与说明能力等。此外还要有良好的服务意识,要热忱、诚实,有勇气,讲信用,有耐心。

推销是一种双方相互关联、互惠互利的动态过程。一方面要实现推销主体的目的,另一方面要满足推销对象的目的,只有两者的目的都达到,“推销”才能实现。

## 二、推销口才的特征

俗话说:“货卖一张嘴。”可见,推销员的口才在销售产品过程中起着重要的作用。推销员只有充分发挥口才的表达技巧,广泛地接近顾客,赢得顾客,才能使推销活动得以展开,才能把产品推向市场。

一般来说,推销口才具有灵活性、诱惑性、风趣性等特点。

### 1. 灵活性

推销产品时表达的方式要因人而异,因物而异,灵活变通。切忌千篇一律,言语死板。对不同年龄、职业、性别、爱好的顾客要使用不同的称呼语。要运用不同的言语句式。要认真观察顾客,分析顾客,讲究发问,善于引导。词句的选用要变化。

一个体摊主向一年轻女子推销白色缀浅花的长裙时叫卖道:“男要俏,一身皂;女要俏,一身孝。请你试试长白裙,穿了一定更妖娆。”

这个摊主既抓住了年轻女子爱俏的心理,又介绍了白色缀浅花的长裙能使女人更美的色调特点。说得巧妙在理,让人乐于接受。

### 2. 诱惑性

顾客都想得到价廉物美的商品。这就决定了推销员、售货员在推销商品时,要不惜口舌,运用夸张、重复、排比、借代等修辞手段极力宣传商品的功用、性能与特点,以增强产品的诱惑力。比如一些广告推销语:

“不看不知道,一看吓一跳”,“味道真好,如情人初恋”等,就容易吸引顾

客。在集市上,一些小贩的言语很典型。如:“站一站,看一看,原价十四块,现价四块三。大跳楼,大放血,一次性削价处理,不买后悔八百年。”新鲜蔬菜,刚刚运来,买三斤,送一斤,您说行不行?”羊肉烧麦,馅大皮薄,热乎烫人,一咬一口油,满嘴香呢。”等等。

### 3. 风趣性

幽默风趣的语言可以创造生动活泼的氛围,还可以拉近距离,沟通感情。

有一位大学生幽默诙谐,他在当推销员后萌发了一个主意。他走进报馆问:“你们需要一名有才干的编辑吗?”“不要!”“记者咧?”“不要!”“印刷厂如有缺额也行!”“不,我们现在什么空缺也没有!”“那你们一定需要这个东西!”年轻的大学生边说边从皮包里取出一些精美的牌子,上面写着:“额满,暂不雇人!”于是轻松地促成了推销。

幽默言语在一些小贩叫卖中更为常见:

“虱子药、老鼠药,先尝后买,价钱不高,倘若不灵,分文不要。过路君子,请捎两包。”如意,如意,保您如意,买个如意,连升三级。”有的打着替顾客排忧解难的旗号,大声疾呼:“住楼,住楼,用水发愁,不是没水,是水压不够。有了无塔自动上水器,住楼用水再不愁。”

## 三、推销口才技巧

交易的成功,往往是口才的产物。可以说,推销的实质是说服,能说服对方,改变对方原来的意图,才是推销员真正的本事。但是如何发挥口才,达到最佳的说服效果,却是很有学问的。下面介绍推销员的基本技巧。

### 1. “约”的技巧

预约在推销产品中是重要的一环,尤其是在快节奏的生活中,贸然打扰总显得唐突。预约一来显得有礼,尊敬对方;二来能给对方一定的准备时间。约见的方法有面约、电约、函约与托约。

面约是指推销人员利用与顾客会面的各种机会当面约见。如:“陈总,有些问题想找您好好商量一下,可又看到您现在忙得厉害,我明天上午八点钟来,好吗?”

电约是利用电话约见。电话约见看不见,却闻其声,清楚周密,比面约方便。电话约见要看时机,不要在对方不便时打扰。言语要清晰、礼貌、简洁,如:“罗主任,您好,电话打扰,很抱歉,我想今天下午去拜见您,行吗?”电话约见一般采用“二择一”的语句,不让对方有推托之机。如:“刘科长,您说我是今天下午还是明

天来拜访您呢？”

函约是通过信函与对方预约。托约是托人与对方预约。

售货员对一些老顾客、合同单位也可用电约、托约的方式推销商品。如：“刘老板吗？我们新到了一种节能灯，您什么时候来看看？”

## 2.“近”的技巧

许多商家都强调“顾客至上”、“顾客是上帝”。因此无论是推销员还是营业员都要想办法接近顾客，沟通情感，达到心理相容。

作为推销人员见到顾客切忌言辞裸露：“你买不买？”“要不要？”而应当运用技巧，坦诚表达，以接近顾客。可以巧用言辞，准确、简明、谦恭、风趣地自我介绍。比如：

“我如果讲出我的姓名，各位一定大笑，因为我长得四四方方，所以姓方名正芳。很早就知道贵公司大，昨天又看到贵公司的报道。我今天是慕名而来！”

可以展示商品引起顾客注意。例如，“您看，这种式样的鞋子像是专门为您设计的。”

可以巧提问题吸引顾客。例如一位美国书籍推销商总是向顾客提出这么三个问题：

“如果我送您这套十分有趣的有关个人效率的书，您会读一下吗？”“您如果读了后非常喜欢这些书，您会买下吗？”“如果您发现这些书不太有兴趣，您可以把书回寄给我，行吗？”这些问题设计亲切，顾客几乎找不到说“不”的理由。

可以适时与顾客搭讪，趁机赞美一下。例如：

一妇女抱着孩子在逛街，被一地摊小贩瞧见了，当即编了一个顺口溜：“对面的小孩生得白，喜笑颜开长得乖，倘若戴顶小风帽，锦上添花一定帅。”那妇女见人夸她的孩子，喜笑颜开地走过来，没有还价就买了一顶小风帽。

营业员日常工作中接触顾客的地点比较稳定，方式比较单一，因而对顾客更要热情周到，切忌冷若冰霜。要掌握为顾客服务的“5S原则”：迅速(Swift)，即行动要快捷，言语要主动；微笑(Smile)，发自内心的微笑才会让人产生愉快感；诚意(Sincere)，与人交往贵在真诚，只有发自内心的诚意才能吸引顾客；精明(Smart)，做事要有板有眼，漂亮彻底；研究(Study)，反思过去的行动，保证服务



质量不断地上新台阶。由于营业员接触顾客面广人多,接近顾客时更应注意“见什么人,说什么话”。面对随和型顾客要热情、有耐心,要顺水推舟,满足他们的自尊心。而对严肃型顾客要真诚主动,以柔克刚,设法使他们开口。面对慎重型顾客要不厌其烦,耐心解答,不要言语唐突,刺激对方。面对情绪型顾客要摸准其心理,通过言行取得对方信任,消除其心理压力,使其有一种安全感。

### 3.“导”的技巧

“导”即引导、诱导。与顾客接近后,就要设法诱发顾客的购买动机,刺激其购买欲望。诱导顾客,要抓住时机介绍商品特点,对廉价的商品要在价廉上做文章;对高档商品在质优物美上做文章;对试销产品要突出“新”、“奇”;对热销产品要大讲销售行情。下面介绍几种“导”的方法:

(1) 言语提示法。或直接劝说顾客购买,如:“这种面料现在最流行,这段时间很畅销。”或间接暗示,如:“这种笔光明中学一次就进了800支,您去打听打听!”或反语相激,如:“这是一种刚问世的切割机,运作快,效率高,贵厂的规模似乎还不适合,我就给您拿另一种产品吧!”

(2) 点燃欲望法。一些商人利用顾客争强好胜、情绪偏激的心理,用挑战性的语言点燃顾客的购买欲:

一外地顾客来到武汉一家个体服装店,指着一件西服问道:“这西服多少钱一套?”480元。”顾客按“拦腰一断还转个弯”的还价公式还价说:“200元。”还价后他又有点犹豫,老板见状说:“身上没有钱,何必又多言?故意出低价,好!我只要200元。倘若买不起,看你丢脸不?”顾客顿时性起,马上掏出钞票,买下了那套西服。

(3) 比较导引法。顾客好从众、喜攀比,如果适度比较,效果会挺好。如,“您看,您单位的小王、小李买了两只,他们俩您都认识,您的条件比他们好,更应该买了!”

(4) 商品演示法。边解说边示范,把抽象的利益具体化,最能诱发对方的购买欲。俗话说得好:人叫人不应,物叫人自来。

诱导顾客要注意以下一些表达方式:

一是不用命令式语气,多用请求式。如:不说“你等一会儿”,而说“请您等一会儿,好吗?”

二是少用否定式,多用肯定句。如:不说“没有”,改说“那种款式过几天才有货,您看看这种吧!”

三是巧用同义替代,少用易引起顾客反感的词。如:不说“胖”,改说“富态”、“丰满”;不说“矮”,改说“小巧玲珑”。

四是慎用无主句与反问句。无主句与反问句语气强烈。如:一般不用“要什么?”“难道你不会自己看?”前者可在前面加“您”、“请”一类敬词、敬称;后者可改为陈述句。

五是措词形象具体,能传达出某种感觉更好。如:不说“痛”,而说“针刺一般地痛”。

在诱导顾客的过程中,难免与顾客发生矛盾。一旦发生这种情况要认真分析,妥善处理,委婉而艺术地去应付。有一次一位顾客向营业员发难:“你瞎眼了,我站了半天,你睬都不睬,什么意思?”此时你切忌顶撞,而说:“对不起,没有注意到您,我就给您拿!”营业员温和的态度、礼貌的言语必会赢得顾客的好感。

#### 4.“推”的技巧

经过认真的努力,顾客的购买欲被激发起来了,但并不意味着成交已成定局。接下来还要考虑怎样把产品推销出去。

推销的方式一般有三种:高压式、乞求式与无压式。

高压式是对顾客死磨硬缠,疲劳轰炸,强求顾客买下。如:“刚才你看了,又试了,折腾了大半天,不买,哼,没那么容易!”乞求式是低三下四、乞求顾客买下商品。如:“您行行好,买下我的产品,我那么远赶来,花费时间不说,产品推不出去,这个月的工资都不能到手啊!”

这两种方式有损形象,推销中都不可取。只有采用无压式,即推销时把自己放在与顾客平等的位置上,才能取得最后成功。如:

有一次,王先生在商店中看到一种外号叫“迷你灯”的小彩灯,它小巧玲珑,美观大方,引起王先生注意。这时一位售货小姐上前推荐说:“这灯很灵巧,先生你买一盏吧!”王先生顺口说:“我家里已有8盏灯,还有电筒……”这位小姐听王先生这么一说,竟无言以对。这时,另一位年纪较大的售货员开口了,她很客气地问王先生:“先生常看电影吗?当您走进电影院,遇到已经熄灯又看不到服务员时,不是正好用这个迷你灯吗?”看到王先生脸上越来越感兴趣的神情,她接着又说:“您有半夜醒来看手表的习惯吗?”她一面说着,一面使用着迷你灯。王先生觉得这位售货员说得很在理,自己的确很需要这样一盏灯,于是很高兴地掏出了钱。

## 第四节 导游口才

### 一、导游需要好口才

随着世界经济的日益发展与人们精神文化需求的迅速增长,旅游业已成为

一种竞争激烈的文化产业,也是一种热门行业。旅游具有健身体、开心智、学知识、长见闻、增友谊的特殊意义。工作之余,人们投身自然,于名山大川、名胜古迹处寻觅人间美景,舒心怡趣,广开眼界,大饱眼福,其乐无穷。因此旅游业的发展已在国际上日益兴旺,被称为“无烟工业”,并一跃成为国民经济的支柱产业之一。通过旅游业的发展可以广交天下朋友,建立良好的友谊,加强文化交流,增加经济效益。正因为旅游业有如此巨大的社会作用 and 经济效益,这就要求从事旅游服务的工作人员(如经理、部门主管、服务员、售货员、司乘人员、导游等)在服务素质上特别是口才方面,具备一定的水平,达到一定的档次。

到车站、机场、港口迎接游客是导游工作的开始,游客们一般千里迢迢而来,很辛苦,新来乍到,此时表现出一种强烈的陌生感和疲惫感。这时导游要主动热情地帮忙,轻言细语地问候,简单明白地交待;切忌粗鲁急躁、出言不逊。这对导游在游客心中第一印象的形成以及整个旅游情感基调的确定至关重要。游客首次接触导游的印象,影响着游客对导游水平、服务质量的评价。接下来是将游客送往住所。这时游客似乎置身于变幻莫测的景致中,车窗外的市容风光吸引着他们,这时他们产生的是一种新奇感、依附感,想了解沿途景物、城市特点、民情民俗等情况。这时导游只需在关键和重要的地方作些精练的说明,不适宜作冗长的介绍,言语表达要亲切大方、风趣幽默。到了住所后,要立即安排游客休息,要简单明了地把住所的情况介绍给游客。对游客的疑问要耐心解释,并适时交待以后的日程安排。

整个迎接过程虽然时间不长,但场面变化大,地方移动多,导游的口才表达形式复杂。或彬彬有礼,灵活主动;或生动幽默,风趣有味;或言辞恳切,诚实干练。惟其如此,才能树立良好形象以赢得游客的满意。

适当的休整后,游览参观活动开始了,对导游来说,口才的表达进入了最具艺术性的阶段,要么简洁明快,点到为止;要么婉转丰富,详尽备致;要么娓娓道来,如山泉轻流;要么急驰流淌,似大河奔涌……只有这样,导游以其生动亲切的有声言语,配以得体大方的势态语以及类语言技巧,才能为游客凭添游兴,使导游顿增光彩。

## 二、导游的口才要求

### 1. 知识丰富

导游的知识应当似“杂家”。导游要为各种文化层次的游客讲解,要让游客在游山玩水之间增长知识,首先自己必须注意言语的知识性。例如一个“唐诗之旅”旅游团赴皖南去亲自寻觅大诗人的行迹,实地体会诗的意境。到达宣州敬亭山时,陪同导游员介绍说:

“李白曾七过宣州府，七上敬亭山，留下诗十四首，包括脍炙人口的‘相看两不厌，惟有敬亭山。’”这以后山阴道上，骚客诗人络绎不绝，知名者二百，诗千篇，形成诗山大观。”

导游员这番介绍中自然地融进了各种知识，使游客既了解敬亭山与诗人、诗歌的联系，又具体领略了大诗人李白对敬亭山的赞美之情。导游仅满足于这类知识性介绍还不够，还应加上自己的感受、自己的评论，这样就使介绍更深了一层。这位导游向客人们介绍了敬亭山后，又从美学角度谈起了自己的看法。他说：

向来写山难，所以诗人往往以白云、飞鸟来渲染烘托，惟李白是真正大手笔，摒去白云、飞鸟，只留下孤零零一座敬亭山，物我相知，物我相迷，将其人格化，妙趣无穷。

导游员这番高论赢得了旅游客人的一片掌声。假如导游言语空洞干瘪，知识贫乏，鉴赏水平低下，如何能成功地引导游客观赏，如何能带领游客进入诗的意境？

## 2. 灵活变通

游客来自天南海北，性格和兴趣爱好悬殊，旅游的目的也各自有别。如美国人大多性格开朗，随和，崇尚自由，富有幽默感，在导游中可多使用一些风趣的语言。英国人大多性格内向、隐忍和尊崇绅士风度，在导游中就应言谈庄重、严谨。对专业旅游团要巧妙地将专业知识引进导游中，侧重介绍与游客专业有关的内容。对度假休闲性旅游者，则要言语活泼，古今中外，天上人间，娓娓道来，使其轻松愉快。如果老年人居多，则言语要简明、从容、规范、谨慎，如果年轻人偏多，则言语活泼、流畅、开朗、浪漫。有些游客依赖性强，喜欢紧跟导游，有些则“自由单干”，对此导游要全面兼顾，可以有意识地创设一些情境，主动向游客提一些问题，吸引大家共同参与，以保证游览的同步。

在导游过程中还要因地制宜。如同样导游杭州西湖，可以从东门进，也可以从西门进，从东门进则应从乾隆下江南的传说说起，从西门进则应从“花港观鱼”谈起。有时尽管是导游同一处景点，因气候不同，导游的解说也应有所变化。如导游漓江，晴天就讲“奇峰侧景”，阴天就讲“云雾山中”，雨天就讲“漓江烟雨”……

总之，导游要随时观察旅游者的情绪反应，了解旅游者的思维倾向，考虑旅游者的生理与心理变化，灵活变通，调节导游语言。

## 3. 幽默生动

幽默的表达能营造出一个轻松、活泼的氛围。导游的言语要尽量做到让游

客在笑声中增长知识,学到知识。一导游在介绍完景点“夫妻岩”时说:“此时,夫妻俩正在卿卿我我,述说着悄悄话,我们还是不要打扰他们,继续朝前走吧!”这样的语言既适时得体,又生动幽默。再比如:

朋友们,这是我们此次旅游的最后景点——石笋擎天。大家看,这石笋参天耸立,有18米高,听说20万年才长1分米,愿我们20万年后再次相聚于此,共诉衷肠,大家说好吗?

导游得体的幽默会令游客游兴不减,趣味无穷。

#### 4. 情理交融

一个美好的旅游景点是一部集自然景观与人文景观于一体的“百科全书”。导游的作用是引领游客如何去翻阅、读懂这部书。他要为不同文化层次的游客讲解,使游客在游览观光的过程中增长知识。这就要求导游解说时既要直观形象,客观描述,对游览对象或勾勒出它的整体概貌、或分述出它的部分特征、或阐释其变化沿革。同时又要上升到理性的层次,阐幽发微,静中显动,寓意深远,耐人寻味。通过言语阐述景点的奥妙之处,丰富游客的想象力,激发游客的游览兴趣。言语的表达既要清新明白、通俗易懂,又要优雅情趣、点染有致。让游客面对千般美景,既能走得进,又能跳得出;既能摸得着,又能站得高;既能诱人以绵绵情丝,又能逗人以无限遐想,致使兴味隽永,情调高雅。

### 三、导游口才技巧

俗话说:“舞蹈演员靠双腿,导游人员靠张嘴。”导游之所以口吐莲花,语惊四座,是因为他们掌握了娴熟的口才表达技巧。下面介绍导游常用的八种口才表达技巧。

#### 1. 导入法

即先由导游提出问题,让游客自己去观察、去思考,最后由导游点破天机,揭开答案。这种启发式往往能极大地提高游客的兴致,使双方关系更加融洽。请看一例:

在无锡太湖鼋头渚的游览中,导游引导一群客人往高处走,边走边说:“唐代诗人说过‘欲穷千里目,更上一层楼’,让我们到鼋头渚最高的光明亭去观太湖吧。”上了光明亭,导游又说:“在光明亭可以看到内外太湖全景,请大家细看,还可以看出三个层次,就像一副立体油画。经导游这一启发,游客们个个屏神细看,不时变换角度观察,不时互相议论。认为已看出来的游客急于想让导游来证明自己的观赏水平。看不出来的急于知道答案。这时导游才

继续说：“第一个层次是蠡湖，第二层次是鼋头渚、三山岛，第三层次就是三山岛以外一望无际的湖面。所以有句老话说：‘太湖绝佳处，毕竟在鼋头。’”

话音刚落，游客们发出一片赞叹声。这种导入法的介绍比一开始便和盘托出效果要好得多。

## 2. 概述法

即在游览各景点之前，导游必须对景点的综合布局、景色特征、行走线路以及一些注意事项进行准确简明的介绍，让游客心中有数。这里，要尽量顾及以下三种游客的不同需要：

(1) 对即将前往观赏的客体一无所知的游客，可以着重介绍一些基本的内容和情况。

(2) 对即将前往观赏的客体曾有所闻，或在照片、影视里见过，只是未曾有过亲身体验的游客，可着重介绍该景物的重要特征及古今中外名人的评价，以加强他们的观赏欲望。

(3) 对旧地重游的游客，由于其对即将前往观察的客体有亲身体验，可着重介绍与过去相比有何变化和发展，以及过去不曾了解的其他情况。

## 3. 即兴法

所谓即兴法是指对眼前景象有所感触，临时发生兴致而创作。旅游途中很疲劳，为了减轻疲劳，提高游兴，导游常运用即兴讲话来鼓舞游客。例如：

导游带领一批游客上日观峰看日出，上得日观峰发现上面已有好多其他游客占领了最佳位置，不免使人有些扫兴。导游见状连忙笑着说：“真是‘莫道君行早，更有早来人。’”一句话说得大伙都笑了。当太阳缓缓生起，照得周围一片通红时，导游又不失时机即兴感叹：“我真心希望我们大家都像这东升的旭日，永远向上。”当客人们举起相机想留影时，导游即兴祝福各位：“愿我们的友谊像这泰山极顶上的松柏万古长青。”

## 4. 设问法

有时为了激起游客的兴致，让游客在游览中观察，在观察中领悟，可以运用提问、反问等方式，做到讲中有问、问中有答，你问我答、我问你答，使双方关系更加融洽。例如：

在苏州狮子林游玩时，导游这样述说：“狮子林假山是最有名的，这些假山堆成了许多千姿百态、大小不一的狮子，峥嵘壮观，维妙维肖。假山互不相连，形成许多山洞，从洞中往外看，一洞一景，各不相同。更有妙者，在这

些假山中还隐伏着五百罗汉。不知各位能找到吗？”

语音刚落,游客四下分散,兴致勃勃地寻找石罗汉去了。

设问法可以由导游向游客提问,也可倒过来。针对游客的提问,导游要详尽解答,并对答如流,还可略加鼓励,如:“这个问题提得很有趣。”

#### 5. 调侃法

导游的责任是让游客游得轻松,玩得痛快。这就要求导游言语幽默,适度调侃,让游客在笑声中消除疲劳,增长见识。例如,一导游带游客游苏州西园时,发现五百罗汉里那尊“疯僧”雕像,导游便调侃说:

“朋友们,这塑像可怪了。他有个雅号叫‘十不全’和尚,就是说有十样毛病:歪嘴、驼背、斗鸡眼、拈风耳朵、癞痢头、跷脚、抓手、斜肩胛、鸡胸,外加歪鼻头。别看他相貌怪,但残而不丑。以正面、左面、右面看,他的脸分别给人欢喜、滑稽、忧愁三种感觉……里面那五百罗汉,尊尊不同。请耐心去找找,里面一定有一尊的脸形是像你的。”风趣的话语,使游客兴趣盎然。

#### 6. 悬念法

在导游解说中巧设悬念可吸引游客的注意力,引起其好奇心。常用的言语是“且听下回分解”,“到那里再说”,“大家上去便知”,等等。一次,游客参观岳阳楼,在游完主楼一楼后,导游小姐指着墙上的一块《岳阳楼记》大型屏雕说:“这块是赝品,要问这是怎么回事,请上二楼便知。”

#### 7. 述古法

一般的游览胜地总是历经沧桑,流传悠久,神话传说肯定很多。如果向游客不失时机地叙述有关传说、典故、轶事、趣闻,就会使游客既丰富了历史知识,又能留下深刻印象。在游览苏州虎丘剑池时,导游讲了一段吴王阖闾墓之谜的故事。

相传剑池下面有吴王阖闾墓,但始终未得到证实。说是正逢天旱,唐伯虎一行四人游览虎丘,发现池底有一石门,立即禀呈地方官。地方长官不敢妄动,怕扰乱先祖安宁,遂将石门封死。直到20世纪50年代,苏州文物管理委员会想重新揭开吴王墓之谜,于是组织力量抽干剑池水,挑走大量淤泥,搬走加封的石块,终于又见到唐伯虎发现的石门。打开石门,见有一通道,初可两人并行,走至十数步,通道变窄,只容一人通过,又七八步,更窄,只容一人侧身走,又数十步,见前面三块大石呈品字形挡住去路,三块大石无法搬动,紧急请示国务院。据说周总理批示:(1)目前技术力量能否保住挖掘出的文物?(2)挖掘吴王墓是否影响剑池上方的虎丘塔?在当时的技

术情况下,此事只能作罢。因此阖闾墓至今尚是个谜。

### 8. 渲染法

面对迷人的自然景色、多彩的历史景观,游客往往会感慨丛生,思绪万千。这时导游如果能以夸饰性的语言把景物讲“活”,使之充满立体感,游客会得到很大的满足。如在泰山顶上观看日出时,导游小姐说:

“大家请注意东方天边的变化。”游客中立即有人踊跃地说:“看!雾气变红了,像一片红色的海洋。”导游立即接过话头说:“在这红色的海洋上,簇拥出一堆墨蓝色的云霞,在这云霞里隆起一道细细的抛物线。这线红得透亮,闪着金光……看,抛物线被突破了,太阳露出来了,只有小半个,像一角弯月,放射出无数扇形光波,光彩夺目,灿烂辉煌……蓝、青、紫、橙、黄、白五颜六色,不断更换……”

这段话综合运用多种修辞手段,即兴渲染,清新流畅,把景物说活了。游客们面对如此壮观的景象和导游的指点引导,个个感到诗意盎然,趣味无穷。

## 第五节 节目主持人口才

### 一、节目主持人概说

提起节目主持人,人们可能很自然地想到赵忠祥、倪萍,想到崔永元、白岩松;想到瞿弦和、李小玢;想到靳羽西、沃尔特。他们有的坦诚质朴,温文尔雅;有的深沉老练,举重若轻;有的天真率直、灵活幽默;有的端庄大方、光彩照人。欣赏他们的节目主持,如嚼橄榄,如饮醇醪。

什么是节目主持人呢?

“主持人”在英语里写作“host”即“主人”之意。我们可以给节目主持人下一个通俗的定义:主持人即负责节目的编排、组织、解说以及对节目实施过程加以积极协调和有效推进的人。

节目主持形式多样。按主持的场合来分有社会活动主持、文艺活动主持与广播电视主持三类。社会活动如会议、比赛、演讲、论辩、典礼等。在这种场合主持人要了解活动的主旨,安排好活动的程序,控制好活动的进程。要镇定从容,严肃认真,简洁明快,表达透彻,把握时间,主持人一般使用第三人称表达。文艺活动如文艺演出和各种舞会、晚会、联欢会等。这种场合的主持人要能了解节



目,熟悉场境,左右逢源,随机应变,幽默风趣,创造出一种轻松欢快的气氛。广播电视包括各种综合性、专题性、专业性的有声板块节目。这种场合的主持要能把握时势,抓住焦点,反映热点,要动之以情,晓之以理,言谈亲切,娓娓动人。主持人一般运用第一人称。

按主持人的数量划分,有一人主持、双人主持与多人主持三种。一人主持一般适合于节目简短、形式单一的集会、演讲、论辩与广播电视节目。它整体性强,风格单一,缺少变化。双人主持一般是男女交叉,也可都是男性或女性。这种形式适用于文艺演出、竞赛活动等场合。由于是两人配合,其表达风格、形象气质、言语特征都有变化,能取得很好的效果。多人主持指三个或三个以上的主持人共同主持节目。这种形式主要适用于大型、欢乐、随和的场合,如大型文艺晚会、大型联欢会、大型游艺会等。它们场面大,参与人数多,信息传播广。

## 二、节目主持人的基本素质

节目主持人应该是“通才”,眼观六路,耳听八方,对各种问题应能全方位地了解,并能作出准确、迅速、机敏、得体的表达。特别是电视谈话类节目主持人,更要有“脱口秀”的功夫,如香港凤凰卫视中文台的主持人窦文涛、陈鲁豫,中央电视台的崔永元、白岩松、水均益等,都是“脱口秀”节目主持人的佼佼者。从一些优秀的节目主持人身上我们看到,节目主持人应具备以下素质:

### 1. 健全的人格

节目主持是一种以己达人的社会活动,要与听众或观众实现内在的心灵接通,自己必须具备高尚的情操、完美的人格,必须首先做一个优秀的人。这样他们才会对你有一种安全感、归属感与信任感。

人格的力量是一个长期的实践过程,它萌发于主持人平时生活的广阔沃土,成熟于年年月月的社会实践中。节目主持人要加强情操和气节的修养,要实事求是,光明磊落;言行一致,表里如一;严于律己,宽以待人;胸怀豁达,镇定自若;虚怀若谷,真诚热情。

### 2. 广博的知识

“腹有诗书气自华”,要能做到言之有理、言之有据、言之有物、言之有情,主持人必须拥有广博的知识。包括天文地理、风土人情、轶事趣闻等生活常识,包括反映历史、描绘今天、塑造未来的文化学识。平时除了留心处处积累学问外,还要认真向书本学习。要把一些常用的资料、数据、典故、趣事贮存在大脑里或资料库中,用时脱口而出,如数家珍。

### 3. 敏锐的观察

社会现象千姿百态、瞬息万变。主持人要有一双“金睛火眼”,多一些观察,多一点思考,及时捕捉社会关注的焦点,发现人民牵挂的热点,将这些纳入节目主持

当中。敏锐的观察当然也指主持人一旦进入节目主持场合,要及时观察临场中的各种现象,准确迅速地做出判断,及时调整节目主持的速度、节奏、内容、感情等。

#### 4. 灵巧的应变

一个成功的节目主持人最大的特点恐怕莫过于遇惊不乱,随机应变;能左右逢源,灵巧变通;能快捷思考,准确判断,巧妙地调整表达方式。下面看一看中央电视台《梦想剧场》栏目主持人毕福剑是如何临场应变,妙语解难题的:

收看《梦想剧场》的观众多了,大家对毕福剑的主持风格和随机应变的能力也就了解一二,所以,有些人挖空心思,跟他找茬,有意“难”他一下,而在艰难的语境中,他总能驾轻就熟,峰回路转。有人问:“许多人认为,你和崔永元是中央电视台的两个‘蔫儿逗’,那么你觉得在你们俩当中,谁更胜一筹?”一般人最怵这样的“两难”陷阱,因为无论你说哪一个好,都势必影响另一个人。这时,毕福剑巧妙地回答说:“崔永元不愧是一流的主持人,他蔫儿不叽的能逗得你开怀大笑,然后实话实说;我有我的风格,于无声处叫你会心一笑,然后梦想成真了。”

#### 5. 绝妙的口才

“能言善辩”、“出口成章”是主持人必须具备的职能素养。简洁与幽默是其口语表达的两大基本要求。崔永元被人称为中央电视台“名嘴”,他那机智与幽默的口才令人拍案叫绝。在《实话实说》节目中,有这样的对话:

崔永元:那您说说,养鸟有什么乐趣?

皮来顺(嘉宾):作为老人来说,可以锻炼身体,它催人早起,天明则叫……

崔永元:您说的情况,我听着像养鸡。(笑声)

这句“我听着像养鸡”脱口而出,显出一种大雅若拙、大智若愚的直率和质朴,叫人忍俊不禁,也感受到蕴意颇丰的智趣。

幽默被喻为“语言中的盐”。它使人发笑,引人深思,令人回味。在一次结婚仪式上,主持人用下面一段幽默风趣的话语创设出一种轻松活泼的气氛:

接下来,进入新人互赠爱的信物(互戴戒指)阶段。请问新郎愿不愿意从此被“套牢”? (新郎:“愿意!”) 请问新娘愿不愿意做新郎一辈子的“知心

---

李云生《毕福剑:每一句台词都有一份新的诚恳》,载《演讲与口才》,2002年第7期。

参见应天常《名主持人语言幽默赏析》,载《演讲与口才》,2002年第10期。

爱人”?(新娘“愿意!”)(掌声)各位嘉宾,让我们以最诚挚的掌声祝福新娘付潮芳小姐从此在“灿”烂的园“林”中过着甜蜜、幸福的一生;祝福新郎吴灿林先生从此在新娘的爱如“潮”水、情如“芳”草的滋润下,前途光明,事业红火!(掌声)

主持人从新郎新娘互戴戒指联想到感情上的归属,一个“套牢”俏皮有味;而“知心爱人”则是我们熟悉的歌名,“灿”、“林”、“潮”、“芳”则是新人“吴灿林”、“付潮芳”姓名中的字,巧妙拆解,移位使用,糅在新的语句中,体现语言的丰富之美,把新郎新娘的情味一下子撩拨开来,似有“羞”意,却是“情”意。

### 6. 得体的势态

除了广播电台的主持外,节目主持人都是要登台一展风采的。自然的表情,灵活的动作,优美的姿态,得体的打扮很容易在观众心目中树立起良好的形象。因此,作为一个节目主持人要热情大方,亲切自然,各种身势语不能做作、拙笨;打扮要得体适时,不要浓妆艳抹。应以完美的形象走进观众的心里。

## 三、节目主持人口才技巧

大凡主持节目,一般要经过准备、开场、推进、终结四步。下面我们从口才表达的角度谈谈节目主持人的表达技巧。

### 1. 周密准备,胸有成竹

“凡事预则立,不预则废”。要想把节目主持成功,主持人必须事先围绕节目进行一系列的准备工作。比如,主持一次集会,必须先明确集会的主旨、集会进行的程序,熟悉与会人员与集会场境,对于怎样开始、如何承接、怎么小结等,都要了然于胸。

如果主持文艺晚会,则要参与节目单的编排,选定好开头与结尾的“压轴戏”,考虑到如何使整个编排波澜起伏,张弛有度,设计好开头、结尾及一些高潮处的串场词并记熟背好。如果是主持广播节目,则要对节目的背景、过程、意义胸有成竹,围绕节目准备有关资料。广播节目的主持带有板块性、专题性,往往有一些固定的程式化语言,可以熟记一些,随时调用。

### 2. 工于开场,立足主动

良好的开场白有确定基调、营造气氛、表明主旨、沟通感情的作用。让我们先看看杨澜和赵忠祥主持的《正大综艺》第197期的开场白。当时该期节目以歌颂春天为主旨,导演要求开场白带有抒情的叙述:

杨:春天是所有生命的节日,是岁岁年年又一次蓬蓬勃勃的开始。她是孩子的,也是老人的。她是拂在脸上的风,更是唱自心中的喝彩。

赵:春天在小溪的流水中,跳起了轻盈的舞步。她跃上了杨柳梢头,在湖畔河岸,摇曳生姿。她掀起了万里田园绿油油的滚滚麦浪,她在群芳斗妍的花蕾上绽开了甜美的笑容。

一段如诗如歌的开场白,一下子就把现场观众带进了春意盎然的大世界。

节目主持的开场方法一般有以下几种:

(1) 自然导入法。主持人的开场白要有启发性,最好能引起听众或观众的注意,开启他们的思路,引发他们的兴趣。自然导入法能制造明白的气氛,自然地引入正题。如:

同志们,中国修辞学会中南分会第四届年会几经努力终于开幕了。此时我们很激动。参加我们这次年会的代表都是来自中南六省的40多位专家学者,大家将在会上宣读论文,交流学术成果。我相信,这次学术交流,一定会使与会朋友获益匪浅,大开眼界。好,我宣布,中国修辞学会中南分会第四届年会正式开幕。

(2) 曲径通幽法。这种方式开始听来似乎有点离题,但主持人娓娓道来,逐显真谛。这种方法曲径通幽,为很多主持人所运用。在一次世界语语法研讨会上,主持人这样开场:

说来有趣,刚才在会议室门口遇见两个叽叽喳喳的女大学生,一个问:“世界语,什么是世界语?”另一个答:“就是一种语言,我想大概像英语、法语一样!”再问:“是啊,准是一种语言,是哪个国家的?”再答:“我也不知道!”看来,我们这个关于世界语研究组织的任务还很繁重啊!既要使人们了解世界语,还要使一部分人接受世界语。在座各位都是世界语研究的权威人士,这就靠你们拿出自己的真知灼见,大显身手了!

(3) 情境导入法。演出与活动的现场一般包括主持人、表演或参与者、听众或观众,演出时间与地点等因素。主持人如果能直接从这些因素入手,形成一种“场境效应”,就能给观众或听众一种亲切真实感。比如,某夏令营在进行篝火晚会,主持人一上场便说:

踏遍青山人未老,风景这边独好!朋友们,这里真是一个好所在啊!今

晚繁星满天,篝火通红。这画一般的景色,激起我们诗一般的情怀……主持人绝妙的开场白情景交融,美妙有趣,把观众带进了诗情画意的情境里。

(4) 情感烘托法。节目主持人是整个节目的有机组织者,他们不能喧宾夺主,但却可以用动人的话语为整个活动或节目创设一种特定的情境,奠定听众或观众欣赏节目的感情基调。在中央电视台《综艺大观》的一次以母亲为主题的文艺晚会上,著名节目主持人倪萍是这样开始的:

“我想知道,今天在场的观众朋友们,有哪位是陪同母亲一起来看‘综艺大观’的?”

观众席上一位清秀的小伙子站起来,“我!”

“是吗?可不可以把你的母亲介绍给大家?”

小伙子看了看母亲,说“可以。”

“请这位母亲站起来好吗?”那位母亲笑盈盈地在观众的热烈的掌声中站起来。

“这位妈妈,我们都为你自豪……儿子带母亲来看节目本来不算什么了不起的,但我常常在我们的演播厅里看到的却是一一对情侣、一对对夫妻,有的是父母带着孩子,我却很少看见儿女陪着父母来的。其实,老人更需要多出来走走,他们更愿意来看看电视台是什么样的,演播厅是什么样的,倪萍是什么样的,我希望从今天以后能在这里见到更多的孩子陪着父母来……”

这番话引起了观众与演员心灵共鸣,很好地奠定了晚会的基调。

(5) 幽默调侃法。一些轻松活泼的集会,往往需要制造一种欢乐、和谐的气氛。节目主持人如果能运用健康高雅、幽默风趣的话语使节目开场,是很受听众和观众欢迎的。请看下面一段婚礼主持人的开场白:

四年前的一天,新郎在交警岗位上执勤时,碰上蓄意闯红灯、想引起新郎注意的新娘,新娘这招果然奏效,新郎对新娘一见触电(掌声),心想这不就是我梦里寻她千百度的白雪公主吗?新郎在陶醉之际,一时指挥交通乱了套,造成几十辆车子堵塞。新娘见这个新郎真是傻得可爱,也暗自“以心相许”、“非他莫属”。新郎与新娘有情有意地交往了四年后,在一个月黑风高的夜晚,新娘羞答答地对新郎说:“亲爱的,我们认识了这么多年,是不是该……”新郎听了新娘的“明示”,既喜又忧地说:“以我目前的条件,用什么

来迎娶你呢？”新娘说：“那没问题，我看重的是你上进有为，其他的我不多求，而且我店里的打包带有的是，我会把自己打包妥当，你只要带着真情真意来把我‘拎’回家就成了！”（掌声）

主持人的开场白妙语横生，令来宾忍俊不禁，一下子活跃了现场气氛。

### 3. 灵活推进，应变有术

主持节目，要善于搭桥接榫，巧妙过渡，把整体活动和演出连缀成一个有机的整体。下面我们看看《黄河大合唱》中的过渡段。

#### （一）黄河船夫曲

朋友，你到过黄河吗？你渡过黄河吗？你还记得河上的船夫，拼着性命搏击惊涛骇浪的情景吗？如果你已经忘掉的话，那么你听吧！

#### （二）黄河颂

啊，朋友，黄河以它英雄的气魄，出现在亚洲的原野，它表现出我们民族精神的伟大和崇高。这里，我们向着黄河，唱出我们的赞歌！

这些朗诵词像一根红线贯穿整个大合唱，把歌曲连成一个完整的整体。同时可以激发观众昂扬的情绪，使他们更确切地理解节目。

##### （1）文艺节目的推进

文艺节目演出的气氛是快乐、轻松、和谐的。主持这类节目要灵活、随和、大方，使演出高潮迭出。言语要语音亮丽，语气明朗，幽默风趣，笑料迭出，切忌呆板单调。要一改报幕员的严肃面貌，摒弃那种“下一个节目”等旧模式。

某高校师生与名演员联欢。主持人中间过渡：

在座的各位，告诉大家一个好消息，今天“阿Q”也来了，“老佛爷”也在大家中间，“阿Q”与“老佛爷”走到一起大家一定不可思议，但严顺开与郑毓芝的联袂表演会让诸位一饱眼福的。

主持人的介绍博得了观众的热烈掌声。

文艺演出中，演员、主持人、观众难免会碰到尴尬的场面。对此主持人要冷静应对，巧解窘境。例如：在“海峡情”大型文艺晚会上，舞蹈家刘敏在表演独舞《祥林嫂》时，不慎坠落在两米多深的乐池中。面对这一突发事件，台上台下都惊

呆了。这时主持人凌峰不慌不忙地走上台,摘下翘边的礼帽,露出光秃秃的大脑袋,向观众深鞠一躬,说:

我知道,大家此刻正牵挂着的是刘敏摔伤了没有,那么请放心,假如刘敏真的跌坏了,我愿意后半辈子“嫁”给她。

一直揪心的观众听到凌峰这么一说,忍俊不禁,轻松地笑了。但刘敏到底此时怎样,观众还是牵挂。凌峰当然清楚大家的心情:

观众朋友们,刘敏说,艺术家追求的是尽美尽善,奉献的是完整无缺,现在——她要把刚才没跳完的三分钟舞蹈奉献给大家,奉献给海峡两岸的老兄弟姐妹!

此时刘敏又翩然出现在舞台上,观众中爆发出终久不息的掌声,掌声中包含着对刘敏的赞美,也包含着对凌峰的谢意。

## (2) 一般会议的推进

召开会议的目的是集思广益、讨论问题、统一认识。可有时会出现众口缄默,相对枯坐的冷场局面。主持人要充分引导与会者积极发言,这是推进会议的一大关键。此时主持人应该用沉着冷静的疏导、积极热情的启发、生动风趣的刺激鼓励大家发表意见,切不可有责怪、烦躁的情绪。可运用以下方法:

一是点将法:指名道姓,要人发言。如“小胡,你一直在研究这个问题,你先说吧!”

二是激将法:运用与会者的心理代偿功能激发其发言。“水激石则鸣,人激志则宏”。如,“老张,你向来是一挺机关枪,今天怎么就甘愿沉默?”

三是重复法:对会议的议题、讨论的话题重新解释一番。

四是提问法:把问题提给大家或把问题提向某人。适当、适时、适度地提问,可以调起与会者的答疑兴趣。如“老马,对本月我厂电费过增的原因,您是怎么看的?”

在会议中,还会出现一些影响会议进行下去的谈论。主持人要随机应变,运用对策,适时解救。有时与会者之间意见相左,唇枪舌战。这时主持人要会打圆场,立即岔开话题,以转移注意力,然后帮助他们寻找双方的共同点,以达到感情相容的目的,切忌无原则地各打五十大板。有时会议讨论出现离题现象,如不及时收拢,会议将难以进行下去。主持人要设法收拢话题。如:“刚才二位说到的问题也很重要,不过我们以后还会就此专题讨论,现在还是继续谈谈……。”有时会场台上台下都很热烈,有些与会者当众不说,背后开小会,对此主持人应机智灵活,公正无私,把不利局面扭转过来。有时会议不知不觉地出现超越、偏离中

心议题的发言,主持人要及时纠正,但言语不要挫伤发言者的积极性。

### (3) 广播板块节目的推进

早期的广播,经历了迅速及时、客观公正地报道新闻事件数十年的风雨后,已越来越难以满足广大听众的心理需求了。与此同时,主持人节目则以其新颖的编排形式,强烈的参与意识,浓郁的交流气息和各具特色的地方风情,受到了听众的欢迎。在这种形式中,主持人是参与者、操办者、组织者、指挥者,常以第一人称的身份出现,有感而发,有情而言,亲切动人。

广播口才表达有很高的要求:

第一,摒弃那种“请听”、“再请听”的旧模式,把要说的话与节目内容融为一体。在一次“献给母亲”的专题节目中,主持人是这样开场的:

听众朋友们,母亲是伟大的,母亲是崇高的。她给了我们身体,给了我们知识,给了我们一切。在这里,让我代表收音机旁的各位朋友通过电波给每一位母亲送上一句浓浓的祝福:妈妈,祝您幸福。下面首先请听歌曲《烛光里的妈妈》!

这段话亲切感人,充满人情味,增强了艺术感染力。

第二,运用和蔼可亲的“说”和“唠”,摒弃“读”与“念”的刻板模式。

广播节目主持人展示在听众面前的不是形体形象,而是言语形象。其形象的塑造靠的是言语的表达能力。俗话说:“闻其声如见其人”,听众呼唤那种轻声细语、温文尔雅的表达,反对那种高、强、硬的风格。

听众朋友,您好,我是徐曼。当我开始这次节目的时候,我忽然想到,我的孩子想吃香蕉,要我中午带几斤回家。说实在的,如果说买苹果、买梨,在北京到处都是,很容易买。可是呢,孩子要我买香蕉,那就不容易了。好久在北京市场上见不到香蕉了。

这是徐曼主持中央人民广播电台《空中之友》节目“香蕉与彩色电视机”的首段,其话语温和亲切,活泼生动。

第三,不宜啰嗦纷乱,而要简洁明朗。

无论是什么内容、什么形式的板块节目都要切忌颠三倒四,东拉西扯,而要用简洁的语句,明朗的语调把节目送到听众耳中。请看下例:

老年朋友们,今天是农历九月初九,也是老年人的节日。在这里,主持人代表《秋叶正红》专栏节目的全体工作人员,向老年朋友表示祝贺,祝大家



节日快乐,幸福长寿!

这段话简单明朗,情真意切。

#### 4. 巧于终结,再展高潮

俗语说:“编筐织篓,最难收口。”节目进入尾声,虽然就要结束,但仍要讲究技巧,切忌草率急躁,匆匆收场。要巧于总结,再展高潮。我们看几个实例:

会议主持结尾:“今天的会就开到这里,希望会上的决定能变为会后的行动。各位在工作中要身先士卒,吃苦在前,享乐在后。但愿下一次在这里开的是一个庆功会、表彰会。好,散会!”

论辩主持结尾:“我一开始就说了,这几位论辩能手,一定会使大家一饱耳福。事实证明了我的话,真是名不虚传!让我们为他们精彩的辩才鼓掌!”

文艺晚会主持结尾:“朋友们,教师是伟大而崇高的。他们是蜡烛,燃烧自己照亮别人;他们是小草,默默生存点缀人生;他们是渡船,迎着风险送走人们。在这晚会就要结束的时候,让我们深情地对他们道一声:辛苦了,人类灵魂的工程师。”

这样的结尾用词精练,语言生动,亲切感人,令人回味无穷。

## 结语：口才家的素质

从事口才活动与从事其他任何一项有意义的活动一样，是主体综合素质的一种体现。这些综合素质一般要通过德、才、学、识、胆、情、体等七个方面表现出来。

所谓“德”，是指一个人的德性和德行。口才表达是人类的一种有目的、有意义的活动，是教育人、影响人、说服人的宣传教化活动。口才家作为塑造人们灵魂的工程师，不仅需要深刻的思想观念，还要有高尚的道德情操；必须遵守社会公德、职业道德、家庭美德，具备自信、坚强、刚毅、正直、善良、诚恳、廉洁、勤劳、乐于助人、宽厚仁爱等高尚人格。

所谓“才”，是指才华、才能和才气，通常表现为专才和通才两种方式。作为一个口才家，既应该是专才，也应该尽可能使自己成为学识渊博、见多识广的通才。

所谓“学”，是指学识、学养、学问。口才家应该勤学苦练，博学深思，知识渊博。

所谓“识”，是指博通古今，见多识广，洞明事理，目光敏锐，练达人情。

所谓“胆”，是指开朗豁达，正直果敢，无私无畏，敢作敢为，能以开拓创新精神挑战权威，以科学求索的勇气走前人没有走过的路、说他人没说过的话。

所谓“情”，是指一个人的情商和情绪。口才家应该感情丰富，情调高雅，情趣高尚，情绪健康，抒情真诚，自制力强。

所谓“体”，是指身体状况。口才家应该身体健康、精力充沛、精神饱满、仪态大方、仪表美观，给听众以美的享受。

作为一名口才家，除了要有一般人都应该具备的以上七种素质，以及常人不可或缺的政治思想素质、人格素质等因素外，还必须具备从事口才活动所必备的文化素质、心理素质和完备的知识结构。这些因素的相辅相成和有机结合，才构成一个口才家的主体素质条件。

### 一、口才家的文化素质

#### 1. 文化素质的含义

##### (1) 什么是文化素质？

什么是文化呢？现代意义上的“文化”一词主要有三种含义：一是指人类在社会发展过程中所创造的物质和精神财富的总和；二是特指精神财富，如文学、

艺术、教育、科学等；三是指运用文字的能力及一般语文知识，如“学习文化”、“文化水平”中的“文化”一词就是指的这种意思。我们所说的口才家的文化素质主要是指第二和第三种含义，即他所掌握的文学、艺术、教育、科学等精神文化的多少和他所具备的运用文字与一般知识的能力。

在文化学的意义上，文化可分为四大类型，口才家的文化素质往往要通过对这四个方面的文化认知与文化履行体现出来。

一是物质型文化。人类运用自己的创造性劳动作用于外部的物质对象以及人类的物质生活方式，属于物质文化。物质文化要通过人类劳动的物质产品体现出来。口才家是物质文化的创造者和受益者，他要了解人类的物质文化，也要创造这种物质文化。

二是社会关系型文化。这种文化是从家庭组织到社会组织、从生产关系结构到上层建筑结构、从社会分工到阶级划分再到民族关系区分等各种因素的总称。社会关系文化处于物质文化和精神文化之间，既是物质文化和精神文化的外在表现，同时又自觉地洞察各种社会关系，了解这种文化知识及这些知识中的文化蕴涵。

三是经典型文化。它是以历史的形式凝固了的精神文化，是影响过历史，从而被称之为“文化传统”和“文化典籍”的人类精神文明遗产。它包含了丰富的历史文化知识，负载着人类文明的广博内容，并通过人类的理性积淀而内化为人们的价值观念的思想体系。因而他必须紧随人类文明的脚步，继承经典文化的优良传统，光大人类的理性之火，接过先辈的经典文化，并用自己的口才谱写出新的文化经典。

四是心理型文化。这是一种更深层的精神文化，它主要是指一个人的信仰、思维方式、人伦道德及人格情操等。这种文化能通过人与人之间的交往而相互影响并代代相传，直接影响人的心理素质和一个民族的社会文化心理。

上述四种文化类型及其相互关系，在一定程度上会影响口才家的文化素质结构，形成口才家的文化价值规范。

## (2) 文化素质在口才中的体现

第一，体现为文学、艺术、教育、科学素质。

就文学艺术素质来说，它能使口才家的文化素质呈现为一种艺术的形态、审美的形态。因为文学艺术本身就是文化的一部分，是特定文化在艺术领域中的具体体现。演讲和口才，在古希腊就被称之为“艺术的最高形式”，因而一个口才家是不能没有艺术修养的。良好的文学艺术素质会使讲话更具有艺术性，更富有艺术的感染力。

教育科学素质是指讲话者受科学教育的程度以及他对教育知识、教育理论、科学知识的掌握与应用的熟练状况。马克思、恩格斯、列宁、斯大林、毛泽东、周

恩来、邓小平等，都是出类拔萃的政治家、演讲家，同时又都是学识渊博、才华横溢，具有很高学术造诣和文化科学素质的学者。当今社会是一个高科技的社会，科学知识一方面高度分化，一方面高度综合；边缘科学相继而出，自然科学与社会科学日益交融。如果不了解这些新知识，就跟不上现代化科学文化发展的步伐，就会使口才演讲活动非但达不到“传道、授业、解惑”的目的，反而产生演讲的负面效应。

第二，体现为运用语言文字的能力及一般的语言知识。

口才表达是一种语言活动，讲话稿需要精彩的文字表达，开口讲话又需要生动的有声语言表达，因而一个口才家对于语言文字的运用能力将直接影响演讲的效果。古往今来的演讲家、口才家无不是语言大师和文字巨匠，无不体现出对语言文字的自由驾驭和灵活运用。

### (3) 口才家需要良好的文化素质

口才表达是一种文化活动。口才家是文化的传播者，首先就应当是一个有文化修养的人。

古今中外的口才家无一不是学识渊博之人，他们之所以能在演讲中旁征博引、妙语惊人，开启人们的心扉；他们之所以能把生动、具体而又恰当的事例，自由地、准确地组织到演讲中去，并能出口成章，使听众感到内容丰富、绚丽多彩、新颖有趣、久听不厌，就是因为他们博览群书，知识宏富。英国著名散文家、口才家拉斯金博识多才，学富五车。他的著名演讲《芝麻与百合》既能帮助人们掌握正确的读书方法，又可以启迪智慧、开阔眼界、增长自己的见闻，特别是增加了对英国文化和社会背景的了解，而且通过这篇演讲词加强了对英国著名作家、作品的深刻理解。

总而言之，口才家的文化知识越丰富，演讲的内容就越充实、多彩，思想见解也能新颖、深刻，具有说服力和感染力，真正达到用文化的甘露滋润听众心田，用知识的钥匙开启听众的心扉，获得演讲成功的目的。

## 2. 培养口才家的文化素质

一个人的文化素质不是天生的，而是后天培养 and 学习的。孟子说：“故天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体腹，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。”一切从事口才活动的仁人志士，都应当自觉地、积极地加强自身的文化素质的修养和锻炼。其培养和锻炼的途径主要有以下三条：

一是向书本学习，从古今中外的文化书籍中学习各种文化知识，以提高自己的文化素质。书籍是人类文明进步的阶梯，又是传递人类文明的纽带。要知天

下事,须读天下书,让凝聚着人类文明精华的书籍走进我们的生活、充实我们的头脑、提高我们的素质。一个口才家的读书范围应当是很广的,包括文学、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,也包括有目的、有重点地阅读一些演讲学、口才学、论辩学、语言学方面的书籍。诗人杜甫写诗是“读书破万卷,下笔如有神”,那么对于今日口才家来说就是“读书破万卷,妙语口中来”了。

二是向生活学习,在实际生活中逐步培养口才家的文化素质。口才实践是一种社会活动,讲话的内容、口才的功能和听众对象都具有鲜明的社会性特征,因而口才家就应当把自己融入到生活之中,融入到人民群众之中,在生活实践和社会实践中学习知识、磨砺能力、培养文化素质。譬如,你要去工矿企业演讲,你得了解企业生产、企业改革、企业经营和企业文化方面的知识;要去部队演讲,你得熟悉军人和军营生活;去大学生中演讲,你得了解高校生活、大学校园、大学生的喜怒哀乐以及大学校园文化的有关背景等。社会是文化的熔炉,又是传播文化的舞台,是口才家培养文化素质最好的学校。

三是在口才实践中锻炼和积累文化素质。口才实践是锻炼素质的最好舞台,也是积累文化的最佳方式。每一次演讲、辩论、社交、公关等口才实践,都是对自己文化水平的一次检阅,而每一次活动后的总结和反思,又会促使讲话者去加强学习,积累更多的文化知识,一个人的文化素质就是这样一步步地构建起来的。

## 二、口才家的心理素质

### 1. 口才家必备的心理素质

口才家心理素质包括的因素很多,如一般心理学中所涉及的感觉、知觉、表象、注意、记忆、思维、情绪、情感、性格、气质等,都是口才家心理素质要关注的问题。但就口才这个特殊的活动特点来说,讲话者必备的心理素质主要有这样几个方面:

#### (1) 充分的自信心

自信心是个体对自己认识活动的后果抱有成功把握的一种预测反应,它对口才活动的成败产生至关重要的影响。自信心强的讲话者通常表现为对自己的讲话后果持肯定性的判断,面对听众表现为热情果断、镇定自若,使自己的语言表达水平得到正常发挥或超水平发挥;缺乏自信心的讲话者则表现为对自己的讲话后果持否定性判断,这时如果硬着头皮去讲,就会显得自卑胆怯、顾虑重重,甚至惊慌失措、语无伦次、窘态百出,影响表达效果乃至导致讲话的失败。

就口语活动而言,自信心在鼓动性演讲、法庭辩护和论辩性演讲中显得尤为重要。如公元前325年亚历山大《对马其顿士兵的演说》、拿破仑于1796年5月15日发表的《在米兰的演说》、孙中山1905年8月13日在日本东京留学生欢迎

大会上所作的《中国决不会沦亡》的演讲等，都属于比较典型的鼓动性演讲。这种演讲，从内容到语气都应当充满自信，这样才能达到鼓舞人心、催人奋进的作用，使“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万雄师”。法庭辩护演讲是以事实为依据、法律为准绳的陈述与辩驳相结合的演讲，辩护者如果缺乏自信就不可能辩护取胜。而论辩性演讲往往是唇枪舌剑你来我往，这种面对面交锋尤其需要讲话者充满自信。如果底气不足，心虚胆怯，吞吞吐吐，先自失却心理优势，遑论辩论输赢！而充满自信的辩论必将使自己进退自如，斗志昂扬，让犀利的词锋置对方于不利，以才气的充分发挥赢得辩论的胜利。

## (2) 强烈的成功欲

成功欲是自我价值实现的一种满足感。美国的人本主义心理学家马斯洛曾提出“人的需要层次论”。他认为，每个人都有五种最基本的需要即：生理需要、安全需要、从属和爱的需要、尊重需要和自我实现需要。

上述的五种需要中，自我实现的需要是最高层次的需要，它会表现为强烈的成功欲望，并以下面这 15 种积极的特征体现在人生的过程之中：

- 准确和充分地知觉现实，对世界的知觉以较完善的生命认知为代表；
- 对自己，对别人，对大自然表现出较大的宽容；
- 具有真情实感，在情感表达上具有自发性、单纯性和自然性；
- 全力以赴地献身于任务、事业和使命，以问题为中心，不以自我为中心；
- 超然于世的品质和独处的需要，在任何情况下都保持安详和庄重；
- 有自主的独立于环境和文化的特性，善于把握自己的生活 and 命运；
- 有永不衰退的欣赏力，对生活始终保持心醉和神往；
- 以审美的眼光看待事物，常有周期性的神秘和高峰体验；
- 对全人类都表现出怜悯、同情和真切的爱，和所有的人打成一片；
- 仅和为数不多的人发生深重的个人友谊；
- 1 愿意向任何值得学习的人学习，具有接受民主价值的倾向；
- 2 有强烈的审美感；
- 3 对世界富有哲学的幽默感；
- 4 创造性，这是其人格的自发性、单纯性和洞察性的表现；
- 5 有独立的价值观，不愿依附于现存文化。

如果我们在口才活动中具备了以上 15 种积极的特征，表现出强烈的成功欲，通过自身的努力，很快就会达到胜利的彼岸。

### (3) 豁达的胸襟

这主要表现为：其一持论公允。例如：

美国有一所大学曾进行过一次关于是否应该实施强制健康保险的辩论。辩论的一方是两位持反对意见的医学博士，另一方则是拥护这一政策的两位大学教师。当第一位医学博士讲完后，便失去了许多听众的支持，因为他拒不承认现行的医疗体制有弊端，也不承认支持强制健康保险的人有任何正当理由。这种极端、轻率、主观片面的观点，使他失去了很多听众。多亏他的同伴——另一位医学博士靠着比较大度、公允的分析，又重新赢得了听众。他承认现行医疗体制有诸多不足，但同时也提出自己的论点：“处理这些弊端，最好的方法应该是在现有的基础上加以改进。”由于第二位医学博士一分为二地论证了自己的观点，让人听来既豁达大度、宽容公正，又符合逻辑、言之成理，听众当然更愿意接受他的观点。

其二，宽厚待人。在口才活动中有时可能会出现各种意料不到的情况，如在某些公众场合讲话，可能会出现听众喝倒彩、吹口哨等情况。遇到这种情况时，讲话者要有处变不惊的大将风度，采取有效对策及时控制好局面，不要轻易地责怪听众，抱怨大家或怪罪主办者和主持人。对听众要尊重、要循循善诱、要以宽厚之心和冷静的态度妥善处理好各种意外情况，千万不能急躁。

### (4) 坚强的自控力

自控力是讲话者合理地控制自己的情绪、情感和意志所具有的良好心理适应能力。这种心理适应能力是保证口才家调动自己的思维、组织和运用自己语言的决定因素。一般来说，口才家的自控力表现在两个方面：一是在实践中能通过有效的自我控制顺利地完成口才活动，战胜与此有妨碍的各种因素；二是善于在口才表达时抑制消极情绪和冲动行为，用良好的自控力使自己达到预定的目的，获得理想的效果。

## 2. 常见的心理障碍及自我调节

口才家常见的心理障碍主要有三种表现：一是自卑感；二是怯场心理；三是过于强烈的表现欲。

### (1) 自卑感及其自我调节

从普通心理学上说，自卑感一般指个人由于某些生理或心理缺陷，以及其他原因而产生的轻视自己、认为自己在某个方面或几个方面不如他人的心理。

调节和克服自卑感的方法主要有：培养自我意识，包括自我观察、自我评价、自我体验、自我监督、自我教育和自我控制等形式；自我强化，即通过自己的行为结果来控制自己的行为；自我暗示和自我激励，讲话者应不断地在心里提醒自己

不要自卑,而要相信:“我行!”“我不比别人差!”“他行我更行!”

### (2) 怯场心理及其自我调节

怯场,是一种胆怯心理。讲话怯场是一种“过敏反应”,如不加以控制,任其发展下去,就会成为习惯性的心理障碍。所以,必须对怯场心理进行积极的自我调节和训练。有关克服怯场心理和紧张情绪的方法很多,但最主要的途径有两条:一是多参加口才活动和实践;二是从实践中逐步总结出一套适合自己所用的方法。

### (3) 过强的表现欲及其自我调节

口才表达需要有一定的自我表现意识,适当的表现欲能激励人的自信心和上进心。但如果表现欲过强,就会把社会性的口才活动变成纯粹的自我表现,讲话者就会变得自我陶醉、自我欣赏、自我满足,甚至自私自利、骄横自得、目空一切、惟我独尊。

克服和调节强烈表现欲的办法是:(1)端正讲话动机,明确口才目的。应该认识到,口才实践活动是为了创造生活,坚持真理,弘扬正气,鼓舞人民,向社会传播真善美、鞭挞假恶丑,而不是为了自己的名利或荣辱。(2)正确看待荣誉、看待成功。口才家获得的荣誉和成功是对自己辛勤劳动的回报,应做到水到渠成,不要急功近利,对荣誉产生奢望和贪婪。如果是想通过表现自己、出风头来得到荣誉,其结果可能会适得其反。(3)正确评价自己,正确看待自己,不要对自己作过高的估计,更不能自恃甚高,故意卖弄自己的才干,那样反而会让人瞧不起。

## 3. 口才家心理素质训练和培养

### (1) 自信心的培养

讲话者要训练和培养自己的自信心,首先要建立科学的自信,克服盲目的自信。科学的自信是建立在对自我和他人清醒认识基础上的,而盲目的自信则缺乏客观依据和现实基础。讲话者应该客观认识和评价自己,正确认识和评价他人,在这样的基础上树立自信心。其次是要辩证地看待讲话时的有利和不利因素。有些不利因素,只要讲话者能够正确对待,想方设法加以改进,是可以变不利因素为有利因素的,完全可以放下思想包袱,不要为一些小事影响了自己水平的发挥。

### (2) 自控力的培养

培养自控力一要树立坚定的目标意识,唤醒意志的力量。因为目标的专注具有凝神聚思的作用,它可以把分散的注意力集中起来,从而帮助讲话者排除不良情绪的干扰,以保持良好的心境。二是注意在讲话时不温不火,保持冷静的头脑。只有头脑清醒,情绪冷静,才会有适当的自控。三是掌握口才规律,稔熟口才技巧,使自己在讲话的自由境界中获得自控力。讲话者只要对讲话的内容了



然于胸,对表达技巧运用自如,对各种错综复杂的讲话场合能从容应对,它自然就会获得良好的自控力。

### (3) 韧性心理的培养

韧性是指坚强的意志、坚韧的品格、百折不挠的精神和屡败屡战的勇气。对于一个口才家来说,其韧性表现为不怕失败、不怕打击和挫折,敢于和善于从失败中一次次崛起,敢于和善于从挫折中一次次挺直腰杆走上讲台,有意识地在顺境、逆境和胜利、失败的各种情境中经受锻炼和考验,以此来培养自己坚强的韧性。卡耐基在《智慧的锦囊》里说:“是失败使骨头坚硬,是失败化软骨为肌肉,是失败使人不可征服。”这些经验之谈对于一个口才家、特别是经历过失败的讲话者培养自己的韧性心理,是大有启发的。

## 三、口才家的知识结构

### 1. 广博的知识与口才的魅力

#### (1) 口才家要有广博的知识

从一定的意义上说,口才活动是一种知识信息的传达和交流,而知识是各种社会信息的代码形式。科学的知识一方面负载着历史与现实生活的感性内容,成为生活形态的转换形式;另一方面又是主体生命活动在现实中不断内化自身而形成的心智条件,是主体从自在到自为、从必然到自由的生成中介。积累知识就是口才家在认识生活和丰富自我的本质力量,运用知识就是调遣自己的生活经验并在对象中实现自身的心理潜能,知识就是生活形态与生命形态的统一。所以说,口才家的知识结构对于他的口才活动来说,不只是具有取材和技术传达的意义,而且有着人学本体论意义。

另外,知识是对现实的认识,是对生活中无数相对真理的有限把握。因为知识本身是客观现实的,而获得知识及获得知识的能力却离不开口才家的社会实践和生活实践。知识的积累来自学习和生活的积累,来自实践中对于感性对象的经验认知。因而,一个口才家知识的多寡与否,是与他的实践经验和学习精神分不开的。天才在于勤奋,知识在于积累,一个口才家只有从对于知识的渴望和能动求索中,才能走到知识的前沿,成为知识的富翁。

#### (2) 用知识营造口才的美

口才中所运用的丰富知识不仅能为讲话提供大量的知识信息,而且能营造出一种口才的美感、表达的魅力,增强讲话的感染力。知识本身就是一种美,一种知识的美,一种科学的美,一种用理性驾驭客观规律的美。广博的知识会使人美不胜收,生动的知识能让人兴高采烈,新颖的知识则让人饶有兴味。因为科学的知识是真善美的结晶,是科学与理性的凝聚,是客观规律性与主观目的性相统一的真实表征。许多人都看过国际大专辩论会上各代表队的精彩表现。在这些辩论中,特别是自由辩论阶段,大学生辩手的渊博知识是他们的辩论精彩绝伦的

原因之一。他们在讲话中表现出来的广博、完整、严谨的知识结构,以及因此体现的高屋建瓴、深入浅出、游刃有余的口才境界,为许多人所羡慕。

从口才的审美价值上看,讲话中提供较大的知识量,涉猎广阔的知识领域,既可以增加话语的知识涵盖面,拓宽听众对象的思维视野,又可以从效果上造成一种巧置对象的自由感和陌生化的新颖感,从而使知识转化为口才的魅力,以讲话者对知识的自由运用,实现知识对听众的启迪,发挥口才活动影响人、启发人、感染人的作用。正如法国小说家左拉在《真理》中所言:“只有知识才能构成巨大的财富的源泉,既能使土地丰收,又能使文化繁荣昌盛。愚昧从来没有给人类带来幸福;幸福的根源在于知识;知识会使精神和物质的瘠薄的原野变成肥沃的土地。”

## 2. 口才家应具备的知识结构

各类口才活动所涉及的知识面是很宽泛、很广博的,而且不同类型的讲话、不同的话题,对讲话者知识的要求也不尽相同。作为一个口才家,他的知识应当越丰富越好,其知识结构越完备越好。口才家需要具备的知识可以分为不同的种类。从大的方面说,口才需要具备生活知识、专业知识、辅助知识和准知识;从学科分类上说,口才表达需要具备哲学知识、历史知识、社会学知识、伦理知识、政治知识、经济知识、宗教知识、文艺知识、美学知识、逻辑知识、语言学知识、口才学知识、心理学知识,以及一定的自然科学和工程技术方面的知识等。知识的海洋博大精深,知识的视野天宽地阔,择其要者,口才家的知识结构应包括以下几个主要方面。

### (1) 社会历史知识

在口才家的知识结构中,社会历史知识具有十分重要的地位。因为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是一个口才家不可缺少的。而丰富的社会历史知识不仅能使讲话者广征博引,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含着历史的真理和逻辑的说服力,具有很强的社会历史价值。

社会历史知识包括社会学知识和历史学知识两部分。就社会学的一般知识来说,讲话者应该了解诸如社会、社会结构、民族、社会舆论、社会角色、风俗、家庭和家庭成员关系,以及社会潮流、社会化、社会群体、社会形态、社会起源、社会发展、社会心理、社会分工、社会制度、社会组织等方面的知识。

历史学知识浩如烟海,其中有中国历史、外国历史知识、有古代历史、现代历史知识、有历史起源、历史发展和历史分期方面的知识,又有历史人物、历史事件、典章制度、传统文明方面的知识等等。作为一个口才家,最重要的是要了解

中国和世界历史文明的起源,中国 and 世界各国历史发展的脉络,以及一些主要的历史人物、重大的历史事件、影响巨大的典章制度和闻名于世的历史典籍等等。掌握一定的历史知识,有利于讲话者明古今、察世事、以古鉴今,也有利于运用历史唯物主义的世界观和方法论看待问题和处理问题。另外,在与人交谈或者演讲、辩论时,如果能信手拈来一些历史事件、历史人物、历史典故、历史趣话等作为例证,会使自己的讲话内容丰富多彩。古罗马口才家西赛罗说过:“历史是时代的见证,真理的火花,记忆的生命,生活的老师和古人的使者。”用丰富的历史知识构建自己的知识结构,将使讲话者成为知识修养深厚、知识视野开阔、知识结构完备的人。

### (2) 科学文化知识

科学文化知识包括科学知识和文化知识两部分。

科学是人类认识世界的结果和改造世界的武器。科学的知识十分丰富,它包括自然科学、社会科学、人文科学、哲学、技术科学等许多方面,这里择其要者谈谈自然科学和技术科学方面的知识。其中,自然科学包括数学、物理学、化学、天文学、气象学、海洋学、地质学、生物学等基础科学;技术科学包括能源科学、空间科学、农业科学、医疗科学、电子科学、材料科学、环境科学、生物科学等等,以及现代新技术革命中以电子信息技术为核心,以新材料技术为基础,以新能源技术为支柱,沿微观领域向生物技术开拓,沿宏观领域向空间和海洋技术扩展的庞大的高新技术群。特别是现代计算机及其网络技术,更是一个当代口才家必须了解的科学知识和必须掌握的技术能力。

再谈文化知识。有关口才家的文化知识,除了我们在阐述文化素质时已经谈到的文学、艺术、教育、科学和语言文字运用能力等方面外,还需要了解和掌握一定的哲学知识、经济学知识、法律知识、政治学知识、伦理学知识、逻辑学知识、教育学知识、宗教学知识、人才学知识、新闻传播学知识等等。对于一个有志于成为一名口才家的人而言,任何一门科学文化知识都不会是多余的,而且知识掌握得越全面、越深入,对于他的主体素质培养来说就会越好。

### (3) 文艺美学知识

口才是实用性很强的现实活动,同时也是一门艺术,即口才艺术,如演讲、赛场辩论等就是通过有声语言和势态语言展示出来的“讲”“演”并举、“声”“形”兼备的综合艺术。演讲时所使用的相声般的幽默、小说般的形象、戏剧式的冲突、诗歌般的激情,就具有很强的艺术表现力和审美感染力。因而,一个口才家不能不具备良好的文艺美学知识。

文艺知识包括:(1) 艺术分类知识,如工艺、建筑、书法等实用艺术;绘画、雕塑、摄影等造型艺术;音乐、舞蹈等表演艺术;戏剧、电影、电视剧等综合艺术,还有作为语言艺术的文学,即诗歌、小说、散文、剧本等等。(2) 文学艺术的特征和

构成方面的知识,如文艺作品的形象性、审美性、情感性、虚拟性,以及作品内容与形式的各要素知识。(3) 文艺欣赏的一般知识,如欣赏中的艺术感知、审美判断、体验玩味、心理共鸣、艺术再创造,以及欣赏不同艺术门类所采用的不尽相同的感悟方式和欣赏侧重点等等。(4) 古今中外文学艺术发展史上著名的作家、艺术家,文学名著、艺术经典代表作,重要的文学艺术思潮、艺术流派、文艺运动,以及不同的艺术风格、创作技巧等等。了解它们对于提高讲演者的艺术修养,陶冶其艺术情操,都是必不可少的。

美学知识包括中外美学史的一般知识、美学原理的有关知识、重要美学范畴的含义,懂得美与丑的美学分野,了解美与审美的基本规律,能够正确地把握社会美、自然美、艺术美、形式美的特征,熟知壮美与优美、滑稽与崇高、悲剧与喜剧、美感与美育等方面的知识。美学是研究人与现实的审美关系的一门科学,而演讲等口才活动是创造美、传播美、展示美的活动,其本身就包含了许多美学因素,口才家要当好一个美的使者,就必须懂得一些必要的美学知识,获得美与审美的创造力和欣赏力。

#### (4) 社交礼仪知识

口才与社交礼仪总是结伴而行的,口才活动离不开一定的社交礼仪知识。

口才家、演讲者作为一个公众人物或宣传鼓动者,他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被听众所接纳、为公众所欢迎的人。所以,口才家应该尽可能多地了解一些有关社交方面的知识,如社交的特征、原则、技巧,社交的表情、手势、体势、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;把握不同对象、不同行业、不同目的的社交规律和社交技巧。

社会交往时离不开交往者之间的彼此认同和互相尊重,而为了实现彼此间的认同与尊重就需要选择一定的参照标准,这种人际间交往的规范和参照标准就是礼仪。“礼”即礼貌、礼节;“仪”即仪表、仪态、仪容、仪式。礼仪就是人们在社会交往中,为了互相尊重,在仪表、仪态、仪容、仪式和言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范与程序。中国素来被称作“礼仪之邦”,我国第一部礼仪学专著《礼记》也告诫人们在社会交往中应“不失足于人,不失色于人,不失口于人”。口才活动通常都出现在某种礼仪性很强的交往场所,讲话者必须懂得一定的礼仪知识,如日常应对、居住礼俗、礼宾待客、拜贺庆吊、酬酢宴饮、馈赠赏赐、男婚女嫁、死丧葬祭、岁时节令、行业礼俗、宗教礼仪、庆典礼仪、行为礼仪、公务礼仪、国事礼仪、商务礼仪、称谓礼仪,以及常见的柬帖信函礼仪和古老的联幛碑匾知识等等。

### 3. 如何建立口才家的知识结构

#### (1) 在实践中积累知识

口语表达的源泉是社会实践;口语表达的成品,是社会实践在口语表达者头

脑中反映的产物。口才家要想获得丰富的知识和完备的知识结构,只能在口才实践和社会实践中不断学习和积累。

首先是在生活实践中积累知识。沸腾的生活是知识的海洋,生活的经验就是知识的宝库。社会生活为口语表达提供了丰富多彩的知识 and 素材,讲话者只有注意在生活中积累知识,才能使自己的知识结构逐步丰富和完善起来。

其次是积极投身口才实践,增长智慧和才干。例如:

林肯的《在葛底斯堡国家烈士公墓落成仪式上的演说》,堪称世界演讲典范。当时,葛底斯堡委员会只邀请他“适当地讲几句话”。可林肯却为讲好这“几句话”,花了两周多时间作准备。首先是反复琢磨爱德华的演讲稿(爱德华的演讲安排在他前面);接着是构思,不论在路上、在办公室,一有时间就思考他的演讲;再写稿,随身携带,有空就推敲,直到演讲前一天晚上,到了葛底斯堡,为润色演讲稿,他花费了整个后半夜,并请秘书提意见。就在上台前,他还为演讲的内容作了最后的增删。整篇演讲只有10句话,3分钟,可他却获得了空前的成功。在场的1500名听众,无不热泪盈眶,掌声雷动。演讲之后,这篇演讲稿被铸成金文,至今还收藏在英国牛津大学的博物馆内。

## (2) 注意知识的博与专

作为一个口才家,其知识素养应该是丰富的、精深的,但这并不意味着他们的知识只有数量上的堆积而无体系上的健全和结构上的完善。合理的知识结构应当是博与专的统一。

所谓“博”,是就知识的广度而言的。作为一个讲话者,无论是自然科学、社会科学、人文科学,还是各横断学科和交叉学科领域的知识,都应该有一定程度的了解和研究。他应当善于拓宽自己的知识面,诸如政治、经济、军事、文化、艺术,抑或生产、生活、风土人情等等,都应该有所了解。只有这样,他在讲话时才可能得心应手地利用自己知识广博的优势,使讲话内容丰富充实、讲话技巧游刃有余、语言表达驾轻就熟。

所谓“专”,是指知识的深度而言的。它要求讲话者在“博”的基础上锲而不舍地钻研某一学科或某几个学科的专门知识,做到学有专长。在这里,博与专是密不可分的。博是为了专,专又离不开博,二者相辅相成、辩证统一。

## (3) 不断更新自己的知识结构

知识是不断发展的,一个人的知识结构也应该是不断更新的。特别是在知

识经济时代、信息时代，科学的高度分化又高度综合的趋势，对口才家的知识修养和知识结构提出了新的要求。它要求口才家及时了解和把握新学科、新知识的内容和特点，以不断更新和改进自己的知识结构，使自己在知识修养上跟上时代步伐，站在时代前沿。只有这样，他的讲话才能传递出新的知识、新的信息、新的见解。从一定意义上说，口才家属于社会的先进分子和敏感阶层，是时代的精英人才，他更应该站在时代前列，感应时代脉搏，及时了解和获得新的知识信息，而不是老调重弹，用过时了的知识去应付新时代的听众，更不得因循守旧，对新的东西持排斥态度，做时代的落伍者。

## 后 记

言行举止,以“言”为先;立人处世,说话有术。儒家始祖孔子声言“一言可以兴邦,一言可以丧邦”;他的弟子子贡说:“出言陈辞,身之得失,国之安危也”。南朝的刘勰把口才的重要性概括为“一人之辩,重于九鼎之宝;三寸之舌,强于百万之师”。战国时代的合纵游士苏秦,佩六国相印,以如簧巧舌珠联列侯,结盟抗秦,有效延缓了秦王朝的称霸进程;连横谋士张仪则庭说秦王,以远交近攻之策蚕食六国,促秦一统天下。三国时的诸葛亮以雄辩的口才说服东吴连袂抗曹,连环破敌,留下了舌战群儒的口才佳话。我国口才学界的老前辈余楠秋先生把口才与演讲的作用概括为“文化赖之而提倡,公理依之而保障,举凡一切事业,莫不需之以为助”,是持论有故的。

现代社会交通与通信业高度发达,人们有了更多的以口才传情达意、沟通信息的机会。笔者从事口才教学和口才活动十年有余,所主编的《口才学》、《实用口才训练》、《社交公关口才》等一版再版畅销书市,切身感受到口才的重要和社会对口才学知识的旺盛需求。

有鉴于此,在高等教育出版社的建议和约请下,我们着手编撰了这部《口才学教程》。与自己以往的同类书相比,这本针对口才素质教育使用的教材更具科学性、知识性、实用性和系统性。全书十章,前四章介绍口才的基本理论知识和一般口才技巧,后六章则分别介绍了演讲、论辩、社交、公关、求职口才,以及教学、谈判、推销、导游、节目主持等不同行业口才的专门技巧;并以“引论”方式勾勒了中外口才史与口才佳话,以“结语”方式阐述了口才家的素质培养问题,这样可以使全书框架更为圆合,知识也更为完备。

欧阳友权

2004年2月6日于岳麓山下三秋书屋