



全国高等教育自学考试指定教材 公共关系专业(独立本科段)

公共关系口才

附：公共关系口才自学考试大纲

课程代码
3292
[2004年版]

组编/全国高等教育自学考试指导委员会
主编/黄士平

辽宁大学出版社

©黄士平 2004

图书在版编目 (CIP) 数据

公共关系口才/黄士平主编. - 沈阳: 辽宁大学出版社, 2004

ISBN 978 - 7 - 5610 - 4701 - 9

I. 公... II. 黄... III. 公共关系学: 口才学—高等教育—自学考试—教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 100806 号

责任编辑 郭胜奎 责任校对 林 石

辽 宁 大 学 出 版 社 出 版

地址: 沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮编: 110036

联系电话: 024—86864613 <http://www.lnupress.com.cn>

Email: mailer@lnupress.com.cn

北京市丰永印刷厂印刷

幅面尺寸: 148mm × 210mm

印张: 12

字数: 340 千字

2004 年 11 月第 1 版

2008 年 5 月第 4 次印刷

印数: 12001—14000 册 定价 15.50 元

本书如有质量问题, 请与教材供应部门联系。

组 编 前 言

当您开始阅读本书时,人类已经迈入了 21 世纪。

这是一个变幻难测的世纪,这是一个催人奋进的时代,科学技术飞速发展,知识更替日新月异。希望、困惑、机遇、挑战,随时随地都有可能出现在每一个社会成员的生活之中。抓住机遇,寻求发展,迎接挑战,适应变化的制胜法宝就是学习——依靠自己学习,终生学习。

作为我国高等教育组成部分的自学考试,其职责就是在高等教育这个水平上倡导自学、鼓励自学、帮助自学、推动自学,为每一个自学者铺就成才之路。组织编写供读者学习的教材就是履行这个职责的重要环节。毫无疑问,这种教材应当适合自学,应当有利于学习者掌握、了解新知识、新信息,有利于学习者增强创新意识,培养实践能力,形成自学能力,也有利于学习者学以致用,解决实际工作中所遇到的问题。具有如此特点的书,我们虽然沿用了“教材”这个概念,但它与那种仅供教师讲、学生听,教师不讲、学生不懂,以“教”为中心的教科书相比,已经在内容安排、编写体例、行文风格等方面都大不相同了。希望读者对此有所了解,以便从一开始就树立起依靠自己学习的坚定信念,不断探索适合自己的学习方法,充分利用已有的知识基础和实际工作经验,最大限度地发挥自己的潜能,以达到学习的目标。

祝每一位读者自学成功。欢迎读者提出意见和建议。

全国高等教育自学考试指导委员会

2004 年 8 月

目 录

第一章 公共关系口才概述.....	1
第一节 口才及其相关概念.....	1
第二节 口才与公共关系口才.....	7
第三节 公共关系口才的衡量标准	15
第四节 公共关系口才的性质与作用	24
第二章 口语交际的构成要素	34
第一节 口语交际的传播模式	34
第二节 口语交际中的信息传播	44
第三节 语境及其对言语交际的影响	52
第四节 口语交际参与者的主导作用	55
第三章 公关口才的应用原则	62
第一节 公众原则	62
第二节 恰当原则	68
第三节 适宜原则	72
第四节 语境原则	78
第五节 诚信原则	84
第四章 公关口才的表达方式	89
第一节 叙说	89
第二节 描述	95
第三节 抒情.....	100
第四节 论证.....	106
第五节 说明.....	114
第五章 公关口才的修辞手法.....	119
第一节 比喻、比拟、借代.....	119

第二节	对偶、对比、排比和层递·····	128
第三节	设问、反问、反复·····	135
第四节	修辞手法的综合运用·····	138
第六章	公关口才的句式选择·····	142
第一节	侧重形式的句式选择·····	142
第二节	侧重内容的句式选择·····	153
第七章	公关口才的辅助技巧·····	170
第一节	重音·····	170
第二节	语速·····	179
第三节	特征音·····	188
第四节	态势语言·····	195
第八章	公共关系交谈的口才·····	212
第一节	交谈的基础知识·····	212
第二节	交谈的基本结构·····	218
第三节	交谈的语用原则·····	230
第四节	交谈的基本技巧·····	235
第九章	公共关系演讲的口才·····	246
第一节	演讲的基础知识·····	246
第二节	演讲的口语表达·····	251
第三节	准备演讲的方法·····	256
第四节	即兴演讲的技巧·····	273
第十章	上下级之间的口才·····	281
第一节	上级对下级的口才·····	281
第二节	下级对上级的口才·····	299
第十一章	公共关系口语的风格·····	308
第一节	口语表达风格概述·····	308
第二节	口语风格的形成要素·····	313
第三节	口语风格的基本类型·····	320
主要参考文献	·····	338
后记	·····	340

第一章 公共关系口才概述

在公共关系工作和公共关系活动中，良好的口语表达能力和良好的文字表达能力都是非常重要的。然而由于种种原因，口语表达的受重视程度和现实状况似乎总是落在文字表达的后面。拙于口语表达，已经成为很多人进入公关领域或在公关领域进一步谋求发展的障碍。在继续提高文字表达能力的同时更快地改善和提高口语表达能力，不但是公关事业对公关从业人员和准从业人员的普遍要求，而且已经成为广大公关从业人员和准从业人员的热切愿望。公共关系口才课程就是为适应这种形势和要求而开设的，希望通过本课程的学习，改善和提高学习者口语表达的能力和水平。作为开篇，本章主要介绍和探讨口才及其相关概念，口才与公共关系口才，公共关系口才的衡量标准以及公共关系口才的性质与作用。

第一节 口才及其相关概念

公共关系口才属于口才的一种类型，而口才又是言语活动中口语表达的才能。因此，探讨和学习公共关系口才，必然要涉及言语活动、口语表达的概念以及语言、口头语言、标准口语等相关概念。本节将对这些概念和相关知识先作一个简略的介绍，从而为介绍、探讨、学习、掌握公共关系口才的理论知识 and 应用技巧奠定一个初步的基础。

一、语言与口头语言

语言是人类特有的社会现象，是声音、文字和意义相结合的符号系统，是社会交际、表情达意的重要工具。

在语言学著作中，通常对语言有两种分类：其一，将语言分为自然语言和非自然语言。自然语言一般指口头语言（包括副语言）

和书面语言，非自然语言则专指态势语言（这种分类与自然语言和人工语言的分类不是一回事，不宜混同）。其二，将语言分为有声语言 and 无声语言。有声语言一般指口头语言，无声语言一般指书面语言和态势语言。

口头语言是指以音和义结合而成，以说和听为传播方式的有声语言。书面语言是指以字和义结合而成，以写和读为传播方式的语言，是口头语言的文字符号形式。态势语言是以体态与意义相结合，以表现与观察为传播方式的语言符号。

副语言也叫做类语言或辅助语言，是指口语表达过程中伴随常规语言而出现、不分音节、需要根据语境确定其语义的语言现象，如语调、语速、重音、停顿以及笑声等。

口头语言是其他语言形式的基础。口头语言的基础性主要表现为以下四个方面：

第一，没有口头语言就不会有书面语言，书面语言是根据社会交际的需要在口头语言的基础上创造出来的。

第二，口头语言的历史长，有的语言学著作认为起码有上百年的历史；书面语言的历史短，如我国现已发现的最早的书面文字甲骨文至今也只有三四千年的历史。

第三，口头语言应用的范围广泛，每个正常人至少都使用一种口头语言进行交流；书面语言应用的范围相对狭窄，使用者需要具备一定的文化水平。

第四，口语交际中的表意符号以口头语言为主，态势语言和副语言只具有辅助性和伴随性的功能。

二、口语与标准口语

口语或口头语言是指以音和义结合而成，以说和听为传播方式的有声语言。关于这个界定需要作如下说明：

第一，所谓“音和义结合”是指相对确定的结合。“相对确定”有两层意思：其一，这种结合是有条件的结合。如，对于使用汉语普通话又熟悉公共关系的人，只要听到“gōng zhòng”（公众）这个声音就会理解它的含义；而不使用汉语普通话或者不熟悉公共关

系的人，听到“gōng zhòng”这个声音则不一定会正确理解它的含义。其二，通常所说的口头语言包括副语言，而副语言的声音和含义则相对不确定。如，重音、笑声。不确定的原因与其伴随性密切相关，也可以说是随着语言环境的变化而变化。

第二，所谓“说和听”所使用的语言必须是说、听双方共同使用的语言。如果双方彼此不懂对方的语言，传播则难以进行。

通过以上说明可以看出，口语或口头语言是一个外延比较宽泛并且相对模糊的概念，本教材需要对其加以限定。其一，本教材所说的口头语言不包括副语言。对于副语言，本教材将在有关章节专门予以探讨。其二，本教材所说的口头语言是指我国的标准口语或汉语的标准口语，即汉民族共同语或普通话，一般不包括方言、土语、行话等。

共同语就是一个民族全体成员通用的语言；方言是民族语言的地方分支，是局部地区的人们使用的语言；土语是指方言中的具有特定意义的语词；行话是指一般人不容易听懂的各行各业的专门用语。普通话是各方言区人民之间的重要交际工具，也是我国各民族之间的交际工具。本教材所说的口头语言即我国标准口语的确切表述是：运用现代汉民族的共同语表达，适合社会交际的语言环境，语意相对确定的口头语言。

三、语言与言语活动

在日常生活中，人们对“语言”和“言语”经常不加区别。因此，通常所说的“语言”往往就是指言语交际活动中的“言语”。而它们之间实际上是有区别的。言语交际是指特定的人，为了特定的目的，选择适合语言环境的语言内容和方式，以交流思想、传递信息的一种言语活动。因此，所谓“言语”就是指对特定语言的运用和运用语言所产生的结果。对特定语言的运用即言语活动，包括表达（说话或写作）和领会（倾听或阅读）两个方面，表达和领会都是对特定语言的具体应用。这种意义上的“言语”是个动词，如“你怎么不言语了？”运用语言所产生的结果是指说出来的话或写出来的具有意义的文字。这种意义的“言语”是个名词，如“他的言

语委婉幽默。”

言语和语言的区别，主要有以下三点：

第一，语言为民族或全民所共有，言语则是个人的行为。

第二，语言材料和组合规则有限，具体的言语无穷无限。

第三，语言是对言语的抽象概括，言语是对语言的运用。

总之，语言与言语之间确实存在着区别。然而本书毕竟不是专门研究语言学的著作，而只是作为公共关系专业的一种通用教材，因此可以考虑采用大多数人习以为常、约定俗成的观点和看法。因此，本教材中所使用的“语言”与“言语”、“语言艺术”与“言语艺术”、“语言表达”与“言语表达”以及“语言交际”与“言语交际”并没有严格加以区分。

通过分析也可以看出，言语交际包括书面语言交际和口头语言交际。口才是通过口头语言表现出来的才能，公共关系口才是口语交际或口才的一种类型。因此，本教材对公共关系口才的介绍和探讨以口语、口语交际、口语表达、口语表达艺术为基本内容。

四、口语与书面语言

口头语言和书面语言是两种主要的语言形式。书面语言是在口头语言的基础上发展起来的，是口头语言的一种文字符号形式。

口语表达是本课程的研究内容。这里，有必要将口头语言与书面语言加以比较。与书面语言比较，口头语言具有以下突出特点：

1. 音义结合的相对性

“音”是口头语言的物质形式，“义”是口头语言的实质内容，口头语言是语音和语义相互结合的统一体。但音与义既有相对的确定性又有相对的独立性，即相同的音可以表示不同的义，不同的音也可以表示相同的义。这便使得发音的好坏直接影响表意的效果。日本的坂川山辉夫等人在其所著的《说话艺术》一书中说：“说话好比是一把双刃剑。”“说话”的效果虽然取决于多种因素，但与发音的好坏则具有直接关系。

2. 思考表达的同步性

思考表达的同步性是指边想边说。这一特点决定了口语表达的

困难：其一，思维所涉及的客观世界纷繁复杂，而反映客观的语言材料有限，以有限的词汇和语句去表达无限的内容，难免有力不从心、辞不达意、言不尽意的遗憾。其二，人体各个器官感觉到的五花八门、纵横交错的信息同时传给大脑，形成思维过程的立体化，而表达思维的语词和语句却只能一个接一个地呈线型排列。在短暂的瞬间将立体的思维转化为线型排列的语言，而且要做到用词准确、语句流畅、顺理成章，其难度不言而喻。

3. 瞬息即逝的短暂性

口头语言的“音”呈线型排列，表达者说出的话马上就会消失。根据这一特点，口头语言表达必须注意以下两个问题：其一，说者与听者之间的直接交流必须是在能够接受到声音的时段和环境内进行。其二，表达者对所说的话应该深思熟虑。因为在面对面的直接交流中，声音直接诉诸听者的听觉器官所产生的即时效应，无论好坏优劣，都无法收回和改变，所谓“一言既出，驷马难追”。

4. 信息反馈的迅速性

面对面的直接交流没有中介阻隔，倾听者能够对表达者传递的信息马上作出反馈。信息反馈的迅速性向表达者提出了以下要求：其一，表达者应该根据对方的信息反馈及时调整、迅速组织传递内容和传播方式。其二，表达者的表达应该机动灵活、随机应变，应该因人、因事、因时、因地、因情而异。其三，表达者应该具备良好的即兴表达能力，即使事先没有任何准备，在见景生情、盛情难却，非说不可的场合下，也需要迅速梳理思路、斟酌字句、谋划布局，作出通顺明确、恰当得体的表述。

5. 语体风格的简洁性

语体风格的简洁性是指口头语言较多地使用省略句或简短句。口语交际中之所以大量使用省略句或简短句，主要有以下四个方面的原因：其一，面对面的双向交流中，共同的语言环境使很多意思不言而喻，双方能够心领神会地默契配合。其二，口语表达中借助形形色色的态势语言，可以传递那些只可意会、不可言传的信息。其三，口语语句的长度受到人们呼吸节奏的制约，一口气说完一个较长的句子往往比较困难。其四，表达者需要顾及倾听者的接受能

力，附加成分过多的长句，听者难以抓住要点，因而会妨碍交流。

五、口才与口语表达

中文“口才”一词，最早见诸《孔子家语·七十二弟子》：“宰予字子我，鲁人，有口才著名。”这句话的意思是说：孔子的学生宰予，又名子我，鲁国人，因为有口才而享有盛名。由此可以说明，对“口才”一词的使用由来已久并贯通古今。

至于“口才”这个词的含义，《现代汉语词典》和《辞海》均解释为“说话的才能”；《词源》则解释为“善于说话的才能。”

《现代汉语词典》和《辞海》对“口才”的解释显得比较空泛。《词源》解释为“善于说话的才能”，其中的“善于说话”可能会使人联想到摇唇鼓舌、油嘴滑舌、夸夸其谈、哗众取宠。这与通常对“口才”的理解相去甚远。因此，本教材不采用以上工具书对口才的解释。

事实上，一个口语表达能否称得上口才，关键在于有没有效果；有效的就是口才，否则就不是口才。因此，我们倾向于用“有效说话”的说法取代“善于说话”的说法，将“口才”解释为“有效说话的才能”。

在口语表达中，一方面需要高度关注口头语言的运用，全面而娴熟地启动口头语言表情达意的各种功能，另一方面又需要超越口头语言的运用，充分发挥态势语言和副语言对于取得口语表达效果的神奇辅助作用。口语表达的这两个方面如果都注意到了，那么一般来说，就不必为表达效果发愁了。基于此，我们可以进一步认为，口才就是以口头语言为主要工具，同时借助态势语言和副语言的辅助作用，取得良好、卓越或超群效果的口语表达的能力，或者简略地说，口才就是语言交际中有效地运用口头语言的才能。

其实，口头语言以及态势语言和副语言的正确使用，不过是口语表达升华为口才的直接原因和外在体现。而决定口头语言以及态势语言和副语言得以正确使用的诸多因素，例如政治、思想、道德、品格、智慧、学识、素养、个性、气质、阅历、能力等，才是口才之所以称其为口才的内在的、深层次的根本原因。从这个意义

上说，口才是一个人的政治、思想、道德、品格、智慧、学识、素养、个性、气质、阅历、能力等的综合反映。

口语表达是体现口才的途径，但并非所有的口语表达都能够被称为口才。口语表达只是一种特殊的现实的信息传播的形式，通常是不能称之为艺术的。但是那些能够称之为口才的口语表达当属例外。在许多闪耀着智慧之光、辉映着语言之美、涌动着神奇魅力的口才中，人们不但可以得到某种艺术的享受，甚至还可以领略到在一般艺术中无法体验的惬意与快意。对于体现了这样杰出口才的口语表达，人们通常也称之为口语表达艺术。所谓口语表达艺术实际上是指有意识地运用各种表达手段、方式、方法、技巧，使表达准确、鲜明、得体、巧妙、生动、有力，具有强烈的“打动人、感染人、征服人”效果的口语表达。

口语表达一旦步入口语表达艺术的境界，那么，一般口语表达中的粗糙、简陋、啰嗦、杂糅等缺陷就很少可以见到了，相反，各种艺术形式（包括戏剧、曲艺、音乐、舞蹈、绘画、雕塑）的艺术特长以及文学作品的表达方式、表现手法和修辞技巧，都可以为口语表达所用，都可以为口语表达锦上添花，从而造就某种鲜明的艺术个性。口语表达从本质上讲是一种具有强烈实用性的交际活动，然而只要它附丽了这种鲜明的艺术个性，那么这种口语表达就堪称口才的极致了。

第二节 口才与公共关系口才

本章第一节在探讨口才与口语表达的过程中，已经对口才进行了界定，即口才就是语言交际中有效地运用口头语言的才能。在此需要进一步探讨口才的基本特点。

一、口才的基本特点

了解口才的基本特点，对于我们认识公共关系口才的性质和内容，掌握公共关系口才运用的规律、规范、方法、技巧，有着十分重要的意义。一般来说，口才具有以下基本特点：

1. 明确的目的性

语言交际是一种有意识的交际活动，无论涉及什么内容，也无论采用什么方式都是为了实现特定的交际目的。毛泽东在《反对党八股》一文中明确指出：写文章做演说，就是“专为影响人的”，“是要去影响别人的思想和行动的”，坚决反对“空话连篇，言之无物”，“无的放矢，不看对象”，“自以为是，夸夸其谈”。那种口若悬河、滔滔不绝，完全不考虑说话目的的口语表达，与口才含义大相径庭。只有目的明确，并根据目的运用方法和技巧，最终达到或实现了目的的口语表达，才能称其为口才。

口才的发挥，不能脱离明确的表达意图和表达动机。说话的目的多种多样：或者是为了传递信息，或者是为了交流思想，或者是为了联络感情，或者是为了说服劝告，或者是为了激发鼓励……无论出于何种目的，都应当做到话由旨遗。

2. 明显的综合性

语言交际的环境处于不断的变化之中，要想取得良好的表达效果，表达者必须综合运用口头语言、态势语言和副语言；必须一边思考一边表达。这些特点决定了口才具有明显的综合性特点，即口才是一种综合能力的体现。口才的综合性，主要体现在以下四个方面：

(1) 生理和心理的综合。口语表达活动，必须通过心想、口说、耳听、目视、理解、反馈等各种生理——心理活动默契配合、协调一致来共同完成。其中的每一个因素都有其独特的功能，所有因素组合为有机的整体，共同服务于口才的施展。

(2) 素质和能力的综合。口才虽然体现为口语表达能力，但表达水平却与表达者的思想境界、道德情操、知识储备、生活阅历和观察能力、感受能力、记忆能力、想象能力、思维能力、表达能力、交际能力、自控能力、应变能力等密切相关，是这些素质和能力的综合体现。

(3) 思考和表达的综合。“言为心声”，“诚于中而形于外”。良好的口才必然是思考和表达的完美结合。言语交际中“口不从心”、“言不达意”的不能称之为口才，“言不由衷”、“口是心非”、“心是

口非”的夸夸其谈，也是不能称其为口才的。

(4) 方式和手段的综合。口语表达在用声音表达意义的时候，需要运用口头语言和态势语言等多种表达方式，如叙述、描写、抒情、说明、论证，手势、姿态、表情、动作等，同时，也需要利用副语言（如语调、语速、重音、停顿、节奏以及笑声、哭声、叹息声、咳嗽声、惊恐声等）的辅助作用帮助表情达意。

3. 独特的技巧性

人们通常将能够被称为口才的口语表达叫做口语表达艺术。这说明口才具有独特的技巧性。庄子曾经说过：“鸣而当律，言而当法。”就是说，表意的声音应当有不同的节律，言辞的表达要合乎一定的技法。口语表达的方法和技巧是决定口才水平的重要因素。口语表达的方法主要指逻辑方法、哲理方法、幽默方法、委婉方法以及转移话题、反向立意、故意模糊、含蓄暗示等；口语表达的技巧主要有使用声音的技巧、使用停顿的技巧、使用重音的技巧、变化语调的技巧、处理节奏的技巧等。

4. 突出的实践性

口才的实践性特点具有以下含义：其一，口才来源于口语实践。口才是通过语言交际中的口头语言表达体现出来的才能。语言交际中的口语表达也就是口语交际。口语交际是一种现实的社会实践活动。只有通过口语交际的实践活动才能体现出良好的口才。其二，口才的培养依赖于口语实践。口才是多种因素、多种能力的综合体现，而任何一种素养的提高，任何一种能力的获得，不能仅仅依靠“知”，而主要应当依靠“行”，即获得良好口才的关键在于持之以恒的实践。

诸多口才大师的成长过程都可以说明，只有通过口语实践，博采众长，为我所用，才能获得和提高口语表达能力和水平。古希腊雅典的德摩斯梯尼，为了纠正口吃，使发音清晰，每天嘴含石子练习发声，在经过了长达 12 年的刻苦锻炼后，终于成为一名优秀的演说家；美国第 16 任总统林肯，年轻时经常徒步远行到法院去听辩护词，将树木、庄稼当成听众练习演讲，终于成为公认的雄辩家。勇于实践，在实践中勤学苦练、锲而不舍、坚持不懈，是获得

良好口才的惟一途径。

二、什么是公共关系口才

在口才学著作中以“实用口才”命名的现象比较多见。所谓实用口才是指根据特定的目的、对象、时间、场合，运用准确、得体、恰当、生动、巧妙的口头语言表情达意、交流信息、解决问题并取得良好实际效果的才能。实用口才重点在于实用，即侧重于探讨口语表达的实际效果。

公共关系口才是实用口才的一种，探讨的主要内容应当是口才在公共关系领域里的应用如何取得良好的口语表达效果。口才在公共关系领域里的应用能否取得效果以及取得效果的程度，取决于多种多样的因素。在这多种多样的因素中，能够发挥关键作用的主要因素是口语表达是否符合公共关系精神，是否遵循公共关系的原则。有鉴于此，本教材采用以下定义：公共关系口才是能够体现公关精神，遵循公关原则，取得良好公关效果的口语表达才能。

公共关系口才作为应用口才，必须遵循公共关系的原则，体现公共关系的精神，服务于公共关系的既定目标和任务。如果背离这些起关键作用的条件，那么，即便是口才再好，再有效果，也不能称之为公共关系口才。为了进一步说明这个问题，请看下面的例子。

1960年5月，英国陆军元帅、第二次世界大战盟军杰出的指挥官蒙哥马利应邀来我国访问。在蒙哥马利到外地参观时，由熊××负责陪同。一次在河南洛阳，晚饭后上街散步时，看见一个剧场正在演出豫剧《穆桂英挂帅》，他们便走了进去。然而戏没看完，他们便退场回到宾馆。在谈观后感时，蒙哥马利说这出戏不好，怎么能让女人当元帅呢？熊××解释说，这是中国的民间传奇，群众很爱看。这时，蒙哥马利站了起来，认真地说：“爱看女人当元帅的男人不是真正的男人，爱看女人当元帅的女人不是真正的女人。”熊××听了很不服气，说：“中国的红军有女战士，现在我们还有一位女少将。”蒙哥马利接着说：“我对你们红军、人民解放军一向很敬佩，但不知道还有女少将，这不好，这有损解放军的声誉。”

熊××当然更不服气了，振振有词地反驳说：“你们英国的女王也是女的。按照你们的体制，女王是英国国家元首和全国武装部队总司令。”这一下，蒙哥马利不吭声了。

周总理知道这件事后非常生气，并且批评了熊××。

如果用一般口才的要求来衡量，熊××对蒙哥马利的应对，无疑是成功的。蒙哥马利的确很高傲，而且暴露出明显轻视妇女的大男子主义。更何况蒙哥马利的讲话，后来还涉及到解放军的声誉，岂能置之不理？熊××的应答，不但很有逻辑力量，而且语言简练，点到即止，见好就收，堪称好口才。既然如此，熊××为什么却受到周总理的批评呢？

因为当时，西方国家一直对我国实行封锁；同时，前苏联领导人背信弃义，极大地加重了我国的负担。邀请蒙哥马利来我国访问，主要目的是改善我们的国际环境。事实上，蒙哥马利对我国还是友好的，比如他提出的和平三原则就非同凡响。虽然蒙哥马利是资本主义国家的元帅，在意识形态上跟我们有距离，但是他能够来华访问，在当时实属惊人之举，无疑是我国外交在那种艰难情况下的一个突破。他的话虽然有些绝对和片面，但还不能说是恶意攻击，应该允许他有自己的看法，不应该强求他改变自己的看法。更何况蒙哥马利和我们之间的友好关系只应该维护和加强，不应该破坏和削弱。熊××的反驳固然有力，然而恰恰起了这种破坏和削弱的作用，因而是不妥的。在这种情况下，作为东道主的陪同人员，不应该与应邀前来访问的客人争辩，更没有必要争个输赢。正如周总理在批评熊××时所指出的：“你当时那样讲，太过分了。告诉客人这是民间传奇就够了。他有他的看法，何必非要人家同意我们的看法。你搞了多年的外交工作还不晓得求同存异？弄得人家没有话说，就算你胜利啦？”

后来周总理还亲自审查了为蒙哥马利安排的文艺晚会的节目单，并打电话给外交部礼宾司，撤掉了表现女性的《木兰从军》，换上了蒙哥马利喜欢的口技、杂技等节目。用周总理的话说，不然蒙哥马利会以为我们是故意刺激他。熊××在以后的陪同过程中也用实际行动改善了与蒙哥马利的关系，有效地挽回了影响。蒙哥马

利在访问中国以后讲了不少客观公正的话。例如，访问中国期间，他在天津附近观看过解放军某部的一次军事表演，赞叹不已。三天后他到了香港，在一次记者招待会上留下了这样的名言警句：“在这里，我要告诫我的同行，不要同中国军队在地面上交手，这要成为军事家的一条禁忌。谁打中国，进得去，不出来。”

三、口才与公共关系口才的关系

口才与公共关系口才之间的关系是一般与个别的关系。从哲学上说，一般是对个别的抽象和概括，个别则是一般的表现和体现，因而，任何个别都属于一般。公共关系口才作为个别，必然具有一般口才的特征，也就是说，公共关系口才必然是口才，但口才未必是公共关系口才。只有那些符合公共关系精神和要求的口才，才能称之为公共关系口才。

口才与公共关系口才之间这种一般与个别的关系，对于我们学习公共关系口才具有以下两点启示。

1. 一般口才不能代替公共关系口才

由于一般口才与公共关系口才之间具有这种一般与个别的关系，因此一般口才不能代替公共关系口才，一般口才的学习也不能代替公共关系口才的学习。

对于这一点，有些人并不理解。他们以为学习了一般口才，就等于学习了公共关系口才；有了一般口才的知识和能力，就不用再学习和掌握公共关系口才的知识和能力了。其结果是忽视或放松了对公共关系口才的学习，在实际工作中根据一般口才的知识和要求去处理公共关系问题，从而导致如同前述例子中熊××的错误。

在这方面，许多专业的公共关系公司为我们提供了有益的借鉴。例如，普乐普公共关系策划有限公司在对企业发言人进行培训的内容中，包括发言人形象策划，发言人面对媒体如何讲话，面对投资人如何讲话，面对消费者如何讲话，甚至如何面向受害者传达信息等，其实这中间就包含着对公共关系口才的培训。

对于公共关系工作者来说，只是掌握了一般口才的知识和能力是不够的，还应该努力学习和掌握公共关系口才的知识和能力。只