



石家庄工程技术学校校本教材

语文技能 与素质训练

(下 册)

石家庄工程技术学校 组织编写

主 编 梁 伟

中国矿业大学出版社

石家庄工程技术学校校本教材

语文技能与素质训练

(下册)

石家庄工程技术学校 组织编写

主 编 梁 伟

中国矿业大学出版社

目 录

第一单元 综合口语能力训练	1
第一节 融入生活——学会说话	2
第二节 推销自我——求职	6
第三节 善于交流——介绍与交谈	7
第四节 伶牙俐齿——辩论与谈判	8
第五节 随机应变——推销与演讲	10
单元综合练习	12
第二单元 条据类应用文	14
第一节 便条	14
第二节 单据	17
写作知识(一) 文章的主题	20
单元综合练习	22
第三单元 宣传告知类应用文	24
第一节 启事	24
第二节 广告	27
第三节 消息	29
写作知识(二) 文章的材料	33
单元综合练习	35
第四单元 事务类应用文	36
第一节 计划	36
第二节 总结	40
第三节 合同	43
第四节 规章	46
第五节 招标书 投标书	49
写作知识(三) 文章的结构	52
单元综合练习	56
第五单元 社交礼仪类应用文	57
第一节 普通书信的写作	57

第二节 专用书信的写作	60
第三节 欢迎 欢送	71
写作知识(四) 文章的语言	72
单元综合练习	74
第六单元 公文类应用文	76
第一节 公文种类和格式	76
第二节 行文规则和公文拟制	78
第三节 公文办理和公文管理	79
第四节 常见公文的写作	81
写作知识(五) 应用文的语言特点	89
单元综合练习	90
第七单元 中国古代文学史略	92
第一节 先秦文学	92
第二节 两汉文学	96
第三节 魏晋南北朝文学	97
第四节 唐代文学	100
第五节 宋代文学	103
第六节 元曲	107
第七节 明代文学	109
第八节 清代文学	111
第八单元 经典启蒙诵读	113
三字经	113
弟子规易解	119
第九单元 中国文学史话	125
第十单元 中国古典诗词名篇选读	139
附录一 标点符号用法	154
附录二 文面常识	165
附录三 古文化常识	170
附录四 中国历史年表	173
参考文献	176

第一单元 综合口语能力训练

单元训练重点

本单元训练的重点是口语表达能力。口语是我们日常学习、工作、生活中最基本最常用的交际方式。人们要在社会生存,就得使用语言,就要说话。现实生活中人们的口语表达能力是千差万别的。会说话的人(也就是人们常说的“好口才”)懂得什么时候该说话,该说什么话,怎样才能说得清楚、恰当、动听、感人,与人有效地沟通,而口语表达能力差的人,纵有满腹才华良好心愿,却难以让人理解必然会影响自己发展的空间。因此,我们一定要有意识地锻炼和提高自己的口语表达能力。今天,由于市场经济社会中频繁的商务往来和贸易交流,很多用人单位在聘用人才时已经把“说话的才能”作为面试录用的一个重要条件。一些大公司在招聘人员的面试中,专门就说话能力规定了若干不予录用的条文。其中有:应聘者声音轻如蚊蚋者,不予录用;说话没有抑扬顿挫者,不予录用;交谈时不得要领者,不予录用;面谈时,不能干脆利落回答问题者,不予录用;说话全无生气者,不予录用等。

可见,说话能力已经成为现代社会对人才的基本要求,必须引起我们高度的重视。

口语表达不同于书面语,用词通俗灵活,语气、眼神、表情、手势、姿态等在表达中意义重大。从总的方面说口语表达要注意以下几点:

一、目的要集中明确。口语表达随意性较大,稍不注意就会跑题,说话时一定要时刻牢记自己的诉求目的,不要横生枝蔓淹没主题。

二、要看对象。口语一般是面对面进行的,说话时要根据对方的特征和情况来选用词语和句式,即“见什么人说什么话”。一般说来,同对方越陌生越要讲礼貌;对上级或长辈要显示出尊重和礼貌,对下级或晚辈要显示出关心和爱护;对文化水平不高者,语言要通俗,对文化水平较高者语言应含蓄庄重;对方不了解不愿听或不感兴趣的要少说。要注意对方的语言和表情,分析揣摩对方心理,尽可能地适对方,切记不要自己一个人滔滔不绝而不管对方的情况。

三、要适应环境。环境包括社会环境和语言环境,口语同社会环境的关系更为密切,我们要学会“在什么场合说什么话”,说话时用词语气等要同环境协调一致。

四、要合理应用姿态语。表情、手势、目光等姿态语在口语表达中非常重要,表情、手势等要和内容自然谐调,目光不要飘忽不定,不要环顾四方,应平视略向下看着对方。正规的谈话衣着要整齐利索,坐沙发或椅子时不要靠在后背上,应空出三分之一。

五、要讲究礼貌。要尊重对方,同对方并行时自己应拖后半半个身位,入座时应让客人在主位先坐。用词语气要讲究礼貌,即使对方言辞过激或作出不礼貌行为时,也不要针锋相对攻击对方,要显示出自己的涵养。

第一节 融入生活——学会说话

语言是最基本的交际方式,掌握说话的原则和技巧是为人处事的基础。

(一) 说话的基本原则

1. 说话的目的要明确,该说的一定要说不该说的不要乱说

说话和做事情一样要有目的,尤其是在正规场合。要围绕自己的目的来组织语言。

古人讲“谨言慎行”,谨言就是说话要小心谨慎,该说的一定要说出来,不该说的不要乱说,该说的不说不好,不该说的说了更不好,这就是俗话说的“病从口入,祸从口出”。该说的是指能达到自己说话目的的话;不该说的话是与说话的目的无关或无用的话,也就是说了不如不说的废话。因此,要围绕目的来组织语言,三思而后言,话一旦说了就无法修改,一定要先想后说,切忌不假思索的信口开河。

2. 要看对象,对不同的人说不同的话

话是说给别人听的,所以不能不考虑听话者的特点。见中国人可以问“你吃了?你干什么去?”,见了欧美人就不能这样问。有个成语叫对牛弹琴,是说牛很笨,听不懂美妙的琴声,但弹琴的人不比牛聪明,因为他连牛听不懂琴声也不知道,弹琴不看对象。如果确实想同牛交流就应该和牛讲它能听懂的话。如果中学老师用给幼儿班讲故事的口吻讲课,中学生就不爱听;如果用给大学生讲课的语言讲,很多地方中学生听不懂。不看对象自顾自地滔滔不绝地说,那说话的效果是不好的。

怎么来适应说话的对象呢?一般来说,对上级和长辈要显示尊重,对同事朋友说话要谦虚,对下级或晚辈要表现关心和爱护。对文化水平较高的对象要含蓄,对文化水平低的要通俗。

3. 要看场合,在什么地方说什么话

话都是在特定的场合说的,在这种场合说的话在其他场合就不一定能说。例如,化学中叫NaCl,生活中就叫盐;庄重的场合叫家尊(家严、家父)、家慈(家堂、家母),日常生活场合就叫我爸、我妈;大型活动时的开场白“各位女士、各位来宾”不能说成“各位乡亲”;从餐厅出来的人你可以问:“你吃了”,从洗手间出来的人你绝不能这样打招呼。

4. 要明确、简练,长话短说

说话要简明扼要,条理清楚重点明确,不能像和尚念经没完没了。话多了,对方可能无法搞清你想表达的要点是什么。话多了废话一定就多,结果是你说少了对方明白,说多了对方反而糊涂了。要记住社交场合多听比多说要好得多。

5. 要符合自己的身份,话要得体

说话要谦虚,不要盛气凌人,不说匪话、痞话。古人说话讲究自谦、敬人。自谦就是说自己时要谦虚,称自己的妻子为山荆、贱内,称自己的子女为犬子、小女。敬人就是尊敬对方,称别人的妻子为太太、夫人,称对方的子女为令郎、令爱。自谦和敬人是一种美德,是高素质的表现。我们认识别人和别人认识我们一样,都是从语言开始的,说话礼貌谦虚,得体敬人,对方会认为你是个高素质的人。

相反,出口就说脏话,张嘴就骂人,自以为潇洒,自以为别人都不如自己,其实别人都打

心眼瞧不起你。实事求是地讲,说脏话、痞话不一定是坏人,但与高素质还有一定的距离。

6. 要讲究词语、句子、语气的运用技巧

说话是需要技巧的,一样的话有多种不同的说法,不同的说法会收到不同的效果。举个例子,曾国藩在同太平军作战时经常吃败仗,他的师爷在给皇帝的奏章中有“臣屡战屡北”语,曾国藩看了挥笔改为“臣屡北屡战”。两句话意思基本相同,但给人的感觉大不一样。由此可见,应当多学习些词语、句子、语气的运用技巧,提高说话的基本技能。

7. 要讲究表情、眼神、动作等肢体语言和语气、语调的配合

神态要自然大方,眼睛不要左顾右盼,要看对方但不能盯着对方(除非你跟人吵架或训斥人),目光平视略向下(看到对方脖子处),发音吐字清晰,语速中等稍慢,语调平和亲切,语音不能过高或过低(对方能听清即可),表情要同内容一致(不能面无表情,也不要不管说什么都是一副表情),重大问题表情要严肃、庄重,日常生活中或愉悦或痛苦可随便点,也可以幽默诙谐点,但不管什么时间什么地点,都不要讥讽嗤笑,不要匪气痞调,不要牢骚满腹。

8. 要讲究礼貌

讲究礼貌是人际交往的最起码要求,只有你尊重别人才能获得别人的尊重。讲究礼貌是一种素质和美德。

(二) 说话的注意事项

1. 要尊重对方,以对方为主

礼者敬人也,和别人交谈时一定要眼里有事,心里有人,懂得尊重对方。一般讲要注意以下几方面:

一不打断对方。别人说话时别轻易打断别人,打断别人是很不礼貌的行为。不管你爱不爱听都要让人把话说完。

二不补充对方。做一个专心的听众,不要补充对方的话,好像自己比人家懂得多。在日常工作和交往中,记住四个字,少说多听。

三不纠正人家。不是原则问题,不要随便对他人进行是非判断,大是大非另当别论,小是小非得过且过。

四不质疑对方。别随便对别人谈及内容表示怀疑,自己可以分析判断,但是别把聪明全放在脸上了,当众说出来,会让对方很尴尬的。我们在日常工作、生活之中,有时候得罪人伤害人,不是原则问题,就是因为这种小是小非。所谓良言一句三冬暖,恶语一声六月寒。尊重人应首先从说话做起。

2. 不该说的不要乱说

有句俗语是你说话嘴上得有把门的,有些话是不能乱说的。在和外人交谈时,参加社交活动时,一般来讲,下列几大问题不要乱说:

不要牢骚满腹。不说尖酸刻薄的话。总以为自己的挫折、失败等不愉快的东西都是别人造成的,领导不重视你,同事同学不理解你,整天看什么人什么事都不顺眼,牢骚满腹,好像全世界人民都不如你聪明,所有的人都对不起你。常发牢骚的人,是不受人尊重和喜欢的。作为一个有教养的人,应多自我反省,而不是发牢骚。

不要谈论别人的隐私,不传播小道消息。隐私是不想让人知道的事,所以不要打听更不要传播,不该你知道的事,你知道得越少对你越安全。小道消息是没有依据的,不能乱

说,说话要有依据,不能捕风捉影。

不随便非议交往对象。说白了就是不要指责诬陷对方,跟人打交道,不是重大原则问题一般别让人难堪和尴尬。不是原则性问题不要较真。

不在背后议论领导、同行、同事、同学。背后议论别人是缺乏修养的表现,会招来不必要的怨恨和麻烦,喜欢搬弄是非者必是是非人,当着你议论别人,当着别人很可能就会议论你。要远离这样的人。

不涉及个人隐私问题。朋友相见无所不谈,但是现代社会强调尊重个人隐私,关心有度。不要大谈个人隐私,更不要打探别人的隐私。

在现代生活中,除非特殊需要外,哪些个人隐私不大适合去随便打探呢?

不问收入。在现代社会上,一个人的收入往往是其个人实力的标志,你问这个人挣多少钱,实际上是问这个人本事如何,这是不合适的。

不问婚姻家庭。家家都有一本难念的经,别人不愿意说的家庭琐事不要过分地关注和打问。

不问隐私问题,不问个人经历、老家是哪里的、什么专业毕业的、哪所大学出来的、现在是干什么、以前在哪里干过等。常言道英雄不问出处,学科背景、学历、学校是否是重点院校之类,与工作业绩没有必然的因果关系,一般不要过分关注。

3. 不激动不生气,要心平气和

激动生气时很可能会说过分的话,所以要保持良好的心态。别生气,别拿别人的过失折磨自己。

4. 切忌触到对方的忌讳

人都有自己的短处和很多不愿提起的忌讳的事。说话时不要触及这些,用老百姓的话讲就是不要哪壶不开提哪壶。

5. 要想好再说,不要不加思索信口开河

说话时如果不加思索,想到就说,个人的弱点易完全暴露。“片言之误,可以启万口之讥。”一个人的品格修养,与出言吐语有直接关系。出言“温文尔雅”,谓之君子;出言“亢爽磊落”谓之豪杰;出言“藏头露尾”,谓之阴狠;出言“暴戾恣睢”,谓之莽夫;出言“油腔滑调”,谓之小人;一言既出,人格判然。人与人之间的相处与了解,大半有赖于说话:说话技巧好,一席话说得人家心悦诚服,芥蒂涣然冰释;说话技巧坏,措辞失当,引起误会,感情日恶。换句话说,同是一句话,有说话技巧的人,说得人家中听,心悦诚服;没有说话技巧的人,说得人家生气,肝火上升。

6. 尽量让对方多说话,自己做个专心的听众

让对方多说话,是尊重对方的表现,多听少说。听别人说话,不要心不在焉,不要左顾右盼,要有适当的应和与反应,一般不要让对方感到你无心再听、极不耐烦。多听少说不仅是修养,也是智慧,对方说得多你对他的了解就多,多听会更好地了解对方。

7. 要学会赞美别人,少说对方不爱听的话,多说对方爱听的话

说话是沟通感情、传达心声的工具。青年人初入世,说话宜少不宜多,宜小心不宜大意,话出口以前,先想一想,替听你话的人想,他愿意听的话才出之于口,他不愿意听的话还是不说为上。所谓不愿意听的话,也有种种:老生常谈,他是不愿意听的;一说再说,耳熟能详,他是不愿意听的;与他的心境相反,他是不愿意听的;与他主张相反,他是不愿意听的;

与他毫无关系,他是不愿意听的;与他利益冲突,他是不愿意听的;与他的程度不同,他是不愿意听的;有关他的创痕,他是不愿意听的;有关他的隐私,他是不愿意听的;而最不愿意听的,是尖锐锋利而又刻毒的话。

8. 玩笑话不能过分

日常生活中说话幽默诙谐,给人轻松快乐,这没什么不好,但要分场合、看对象,适当地开玩笑也是可以的,但不能拿对方的痛苦开玩笑,不能拿人的生理缺陷开玩笑,不拿人的名字开玩笑,不开低级庸俗的玩笑。

9. 要会察言观色

酒逢知己千杯少,话不投机半句多。同人说话要察言观色,往往一句话说得不好会招致怨恨,因此我们在说话时要小心谨慎。韩非子曾写一篇《说难》,其中写到说话的困难就是不知道对方的心理,有人喜欢功名,崇尚荣誉,而恶财利,倘你与他谈财利他必定疏远你,但你若和他谈功名,又会使他的荣誉感作祟,而谈不投机。还有些人标榜着荣誉,私下却爱慕着财利,若你不察觉他的心理,却和其谈慷慨乐捐的事,他内心里一定在疏远你了。

如果对方心不在焉、左顾右盼,说明他不想听你说了,你要就此打住或换个话题。

10. 要委婉含蓄

有些话是不能直说的,如对方的不幸的事、对方忌讳的事、说出来不雅的事等,有的时候要委婉含蓄。中国人忌讳说“死”字,死的委婉说法有很多。

(三) 说话的技巧——怎么说

急事,慢慢地说;

大事,清楚地说;

小事,幽默地说;

没把握的事,谨慎地说;

没发生的事,不要胡说;

做不到的事,别乱说;

伤害人的事,不能说;

讨厌的事,对事不对人地说;

开心的事,看场合说;

伤心的事,不要见人就说;

别人的事,小心地说;

自己的事,听听自己的心怎么说;

现在的事,做了再说;

未来的事,未来再说。

人际交往中很多时候是不断地说服或拒绝他人,拒绝别人要注意下面几点:

拒绝时态度和蔼。不是重大的原则问题,不要在他人开口要求时断然拒绝。对他人的请求迅速采取反驳的态度,或流露出一快的神色,或藐视对方,坚持完全不妥协的态度等,都是不妥当的,应该以和蔼可亲的态度诚恳应对。

拒绝对方要开诚布公,说明原因。不要采取模棱两可的说法,致使对方摸不清自己的真正意思,而产生许多不必要的误会。

拒绝时不要伤害对方的自尊心。特别是对你有恩的人,来拜访你做事,的确是非常难

以拒绝的。不过,只要你能表示尊重对方的意愿,率直地讲出自己的难处,相信对方也是会谅解的。

拒绝对方,要给对方留一个退路,也就是给对方留面子,要能让他自己下梯子。你必须自始至终很有耐心地把对方的话听完,当你完全听完对方的话后,心里应该有了主意,这时再来说服对方,就不会使对方难堪了。

有的拒绝,不能把话完全说死,特别是商界,要让对方明白,此次遭拒绝,尚有下次机会。

有时候拒绝要明确,不要留余地。如谈恋爱,如果不愿意和对方谈,就一定要让对方明白你的意思,不要让对方心存幻想,反复纠缠。

拒绝的方式应根据具体情况来选用,但总的原则是立场明确、态度和蔼、语言客气。

说话是我们社交的基本方式,说话是要讲究技巧和方式的。但说话的技巧和方式、规则和要求又是多种多样的,目的不同、对象不同、场合不同,有不同的技巧和方式。这里仅是泛泛而谈,说话是需要我们永远学习的课题,希望同学们在实践中不断地学习提高。

第二节 推销自我——求职

求职应聘时应注意下面几方面:

(一) 应聘之前需要做好的准备工作

(1) 了解应聘单位、应聘职位。对应聘单位,应了解其所在地、规模、管理水平、特色和业绩、领导情况、外界评价等基本概况。对应聘职位应了解其工作职责、岗位要求、经济待遇等。了解的方法和渠道是实地考察,向亲友和熟人打听,查阅相关资料等。

(2) 整理自己的积累。自己求学多年,所学知识所具备的能力是各个方面的,在面试前要梳理一下,面试时尽量做到重点突出,简明扼要。

(3) 为自己做一次形象设计。一般而言,应聘广告、推销和服务性行业的职位,衣着可适度活泼,其余则应沉稳端庄。

(4) 心理调整。在应聘前要尽量放松自己,心理上做到自信、坦然、积极。

(二) 求职交谈时面对提问应该注意的问题

提问一:请简单介绍一下你自己。

注意:回答不要过长,态度语气要自信,突出长处和优点。

提问二:你为什么想到这里来工作?

注意:要在事先了解求职单位的基础上作些委婉的认可。喜欢一个单位的主要原因应是能够发挥自己的潜力、才能和特长。

提问三:你对工资的期望值是多少?

注意:应根据实际工作的经验和能力回答这个问题。刚刚跨出校门的学子不要在待遇问题上坚持己见。

(三) 求职面试时需要留心的问题

(1) 虚心倾听,认真理解。

(2) 语言流畅,语速适中。

(3) 从容坦然,亲切平和。

(4) 长短适度,切忌啰唆。

(5) 扬长避短,发挥优势。

(6) 文明礼貌,注意小节。

求职交谈的背后,是求职者长期学习训练的积累。我们要在平时就注重知识的积累和口头表达能力的提高,方可在求职道路上所向披靡,节节顺利。

第三节 善于交流——介绍与交谈

一、介绍

这里指的是口头上对有关人、事、物作介绍。介绍,在我们的生活中无时不在,无处不在。外出求职面试时,你要介绍自己,而得体地自我介绍能给对方留下良好印象,大大增加获得理想职位的概率。作为推销员,需恰当地介绍商品,才能激发顾客的购买欲望。作为旅游员,需清晰地介绍景物,才能引起人们观赏的兴趣或招徕游客……介绍犹如一座桥梁,它能由此及彼,通向四面八方。介绍,需要注意以下几点:

(一) 镇定自信

镇定才能从容不迫、思路清晰,把自己想要表达的意思有条不紊地表述出来;自信才会应付自如,取信于人。镇定自信,在一定程度上反映介绍者良好的思维素质和心理素质,使听者对介绍者有一个上佳的印象,进而对所介绍的内容维持印象信而不疑。否则,就易出现慌里慌张手足无措的尴尬局面,把该介绍的内容落下甚至错误介绍,留下遗憾。请相信自己,别人能做好的事情,自己当然能做得好;别人做不好的事情,自己也能做得好。

(二) 熟悉对象

对你所介绍的内容应有深入的了解,并做到熟稔于心。比如介绍人物,无论是他人还是自己,对人物的姓名、身份、经历、性格等基本情况要了然于胸;介绍商品,就应当掌握它的功能、构造、价格、售后服务等情况;介绍事理,就应当把握它的来龙去脉、基本情节或基本要点、逻辑联系等。总之,只有做到对介绍对象有一个全面、透彻的了解把握,临场介绍时才会镇定自信,取舍自如。

(三) 明确目的

介绍时目的要明确:到招聘会上,是要泛泛了解一下用人信息,还是对所应聘的职位势在必得,心中要有数。推销商品,若是在商品的引入期和成长期,其介绍是为了宣传商品,以激发消费者的兴趣和关注;若是在商品的成熟期和衰落期,其介绍是为了让消费者了解商品的新技术、新用途,以争取新用户,开辟新市场,目的要明确。介绍事理,是为了让听者一般了解,还是为了使听者透彻掌握等等,都要有计划,不能马虎行事。介绍的内容、介绍的方式,需要根据介绍的目的来加以选择,决定取舍。

(四) 热情礼貌

介绍者的热情友好、礼貌待人,是沟通双方发生关系的动力之一。有了这个“动力”,对方对你所介绍的人就会很快消除距离感,产生亲切感;对你所介绍的物产生兴趣,留下深刻的印象。这个“热情”要发乎于心,“礼貌”才能自然形之于外。这个“外”包括表情亲切自

然,用语风趣得体,举止大方优雅。切忌表情呆板、盛气凌人。当然,热情也不能“过度”,其结果是“过犹不及”,令人生厌,达不到介绍的目的。

二、交谈

交谈是面对面进行的,交谈就是交流谈话。它是人们在学习工作生活中用得最多的一种交际方式。内容和方式灵活多样。

(一) 交谈的特点

(1) 目的性。不管是汇报工作还是了解情况,不管是求职应聘还是洽谈事情,不管是沟通感情还是安慰劝勉等,交谈都有某种目的。要想使交谈的效果更佳,参与交谈者必须明确目的,围绕话题展开交谈,而不可以信马由缰、离题千里。

(2) 灵活性。口语交谈,即使事先准备得非常充分,也常常会因为对方的不可捉摸而使谈话出乎意外,这就要求交谈者具备即兴应变的能力,机智灵活地去回答和处理种种意料之外的变故。

另外,交谈大都是面对面的,所以谈话者的穿着打扮、眼神表情、形体动作、一颦一笑等肢体语言往往在交谈时具有至关重要的作用。

(二) 交谈的要求

(1) 遵循人际交往的一般原则。一要尊重,具体表现为行为、态度和言语上的礼貌;二要诚恳;三要热情;四要友善。

(2) 注意对象和场合。注意对象就是对交谈对象的年龄、职业、性格、爱好、文化水平、经历等,要有一个大概的了解或估计,根据对方情况选用词语、语气、音调等。注意环境就是要注意交谈的时间、地点、条件、氛围、语言环境等和交谈方式协调。

(3) 讲究交谈艺术。一要善于从合适的角度引发话题,如:从兴趣爱好、周围环境、家庭情况、询问健康、新闻趣事、共同利益等引发话题。二要委婉得体,谈吐文明。三要留有余地,通情达理。四要注意倾听,相机插话。交谈中必须会听,要留意对方说话的内容、声调、神态,判断对方的心态,体会对方的暗示,同时要考虑自己应说的话。如果要插话,应在对方说话的间歇,先简短地追求对方意见,如“让我插一句”、“请允许我打断一下”、“请让我提一个问题好吗?”等,然后插入自己要说的话。如发现对方已无交谈兴趣,应及时结束或转移话题。

(4) 掌握交谈技法。交谈方法多种多样,如直截了当、迂回曲折、启发诱导、激发对方、避而不谈等。要根据自己的谈话的目的和对方情况来选择。

第四节 伶牙俐齿——辩论与谈判

一、辩论

辩论是用一定的理由来说明自己对事物或问题的见解和主张,揭露、驳斥对方的见解和主张,从而得到正确的认识或共同的意见。辩论要注意以下几点:

(一) 论点要集中

不能信马由缰,跑题走调,在细枝末节上与对方纠缠不休。

(二) 论证要严密

要丝丝入扣,不能任性发挥,顾前不顾后,一开口就让对方抓住破绽,乘虚而入。

（三）论据要充分

善于摆事实、讲道理，在论理的同时恰到好处地举出大家都熟悉的事例来进行论证和反驳，才能让人心悦诚服。

（四）思维要敏捷

要随机应变，要在论辩的过程中发现并抓住对方的漏洞或错误，进行有力的反驳。

（五）有理有节

任何时候都不能使用过激语言，不能进行人身攻击。

二、谈判

谈判是有关方面对有待解决的重大问题进行的会谈。

（一）谈判的准备

包括收集整理各种与谈判内容有关的资料，确定地点，了解参加人员以及各自特点，针对谈判细节设计各种方案等。知己知彼，百战不殆。

（二）谈判过程

导入阶段，一般通过介绍相互认识。认识即记住对方，并尽可能创造诚挚、友好、合作、轻松的气氛。

洽谈阶段，即实质性谈判阶段。通过各方的介绍、诉说，列出必须解决的需求，讨论问题，然后通过争论妥协，形成决定性的一致意见。

协议阶段，商榷洽谈后，选用某种形式达成协议，各方代表在协议书上签字。谈判结束。

（三）谈判需要注意的问题

一要善于倾听。谈判是一件严肃的事情，对方的每一句话每一个词都要认真倾听，领悟意思。对于“顺便说一下……”后面的话要注意，顺便说的话往往很重要。还要会听话中话，弦外音。如“不知贵国生产此种产品的公司有几家？贵方的产品优于A国、C国的依据是什么？”这些话都暗示提问者还有其他选择，这种藏而不露的压力会取得一定作用。谈判对方就要权衡掂量，谨慎作答。当然，真正有经验又知彼知己、通晓行情的谈判高手，是很容易识别对方的讹诈和水分的。

二要善于提问。在谈判中各方都想打探对手的虚实。那么，明智的做法是有礼貌地提问。如“能不能谈谈你们提价的依据？”通过回答你能了解不少情况，加以综合分析后，决定下一步措施。

三要善于回答。谈判各方都致力于追求各自最大的利益。谈判时，回答问题不能急于倾其所知，也不能一直被对方牵着鼻子走。在心中没底时，可以借口向领导请示而为自己争取时间。总之，该爽快时爽快，该模糊时模糊，该保留的保留，该转移的转移。

四要善于说服。谈判双方因为各自的利益而存在分歧是正常的，能够说服对方接受自己的观点和条件是谈判中的至高境界。诸葛亮为寻求盟友、共战曹操而出使东吴，以三寸不烂之舌说服了东吴国君，是历史上广为流传的佳话。当然，说服的方法可以因人而异、多种多样。

谈判，是一项极为复杂的工作，除了注意事项、语言艺术、智慧实力以外，更多讲究的是方法策略。谈判者要学会敢于舍取，能进能退；察言观色，以柔克刚；引诱入瓮，迫其就范；据理力争，原则不让等战略战术，灵活自如地对付各种问题，才能立于不败之地。

第五节 随机应变——推销与演讲

一、推销

外出求职的人,想要谋得一个炙手可热或向往已久的职位,必须进行自我推销。一家厂商或服务单位,想要得到社会各界的信任、配合和支持,也要自我推销。一种产品,要想让广大消费者积极购买使用,更需要宣传和推销。推销,在我们的生活中无时不在,无处不在。作为一门科学和艺术,推销有非常广博深奥的学问,我们这里介绍的仅仅是有关推销的一些最简单最基本的知识。在推销越来越深入人们生活的今天,学一点推销学的基本常识和技能,对同学们就业和今后的工作是大有裨益的。

(一) 推销员的基本素质

相信不少人都曾碰上类似情景:一位推销员敲开了客户的门以后,就巧舌如簧地把推销产品说得完美无瑕举世无双。遭到婉言谢绝后,有的就怒气冲冲讽刺挖苦“我早就看出你是买不起的”。有的则滔滔不绝死磨烂缠,直到客户掏钱打发他开路。以后拿出东西一用:哇!上当!更绝的是少数推销员煞有其事地拿出笔记本登记客户姓名单位,然后把产品拿出来,告之是为了给厂家做宣传,才无偿赠送使用,用后多多给予宣传云云。过了一段时间,估摸着客户已经用过了,他就上门来收钱了。倘有异议,他会把脸一拉拿出客户的亲笔签字,十分严肃地告知“本来可以不买的,现在用过了叫我卖给谁?”,甚至猪八戒倒打一耙,说买了东西不付钱……这些行为,已经不属于正当推销,可以纳入行骗坑人行列中了。

随着市场经济的不断成熟,社会文明的不断进步,今天的社会对推销人员的综合素质尤其是基本素质的要求已经今非昔比了。这些基本素质主要表现在:

首先,推销人员必须具备诚实正派的作风。待人公平热情,有广博丰富的知识,吃苦耐劳的精神,务实勤勉的作风和实事求是、讲究信誉、遵纪守法、廉洁奉公的职业道德。

其次,推销人员必须具备良好的服务公众意识、真诚互惠意识、沟通交往意识、应变创新意识等推销意识。

第三,把公众利益作为自己工作的宗旨。在“顾客就是上帝”的现代市场经济社会里,作为沟通生产者与消费者之间的中介环节的推销工作,必须把公众利益作为自己工作的宗旨。不管何时何地,满足顾客的利益永远是第一位的。假如你真的这样做了,消费者不仅会心悦诚服地购买商品或服务,而且还会主动给你进行义务宣传。

(二) 推销的语言和技巧

1. 主动热情,吸引顾客注意

推销时,要想抓住顾客的注意力,就必须去掉空洞的宣传和多余的寒暄,要主动热情、坦率诚恳地面对顾客,或者开门见山地告诉他们这件产品的优点所在,或者以提问的方式询问顾客的喜好和需求。如果顾客比较熟悉,也可用些出奇制胜的悬念等手法来引起顾客的注意。

2. 抓住心理,引发顾客的兴趣

通常,使顾客产生兴趣并促成其掏钱的原因多种多样,其中主要有:实用、经济、方便、习俗、好奇、美观、时尚、档次、偏爱、娱乐、从众等多种心理需要。有时一个人往往同时受几

种消费心理需要的左右和支配。由于年龄、文化、健康、职业、身份、爱好、住地、贫富等区别,顾客对商品的需求和关注也各有特色。一般而言,老年人注重方便、习俗,工薪阶层的中年人注重经济、实惠,普通农民倾向耐用、从众,白领阶层垂青美观、档次,青年学生青睐时尚、娱乐……但是,由于同一阶层中人员经济条件、文化程度、个性喜好是千差万别的,这种推测不能一概而论。这就需要推销员丰富的阅历以及对市场的深入调查研究后的分析揣摩识别和判断。

3. 礼貌用语,取得顾客好感。

尊奉“顾客至上”的原则。推销产品时一定要注意用语礼貌,即使碰上难缠或者不讲理的顾客,也要尽量克制自己,做好必要的解释工作以至适当让步。

推销第一步是称呼,恰当地称呼别人是一门学问。有人认为大爷大妈大哥大嫂的一路喊下去总不会有错吧。其实不然,有的人才30岁左右却长得像40岁,你喊他大伯大婶的,人家不生气吗?有人认为师傅小姐同志一路喊下去总不会错吧。其实也不然,有的人会觉得喊他师傅贬低了他,有的人会觉得喊她小姐不尊重她,有的人会觉得喊他同志老掉了牙。关键问题还是要求推销员对顾客的年龄、职业、身份、外貌、个性等进行判断,对于不同的顾客都要给予一个令他满意的称呼。

另外,有些老百姓不喜欢听的或者避讳的语言,推销也应该尽量避免使用。应学会使用委婉含蓄的语言。例如对过于发胖者应该说“有富贵相”,强调东西耐用的程度忌说“用到死都没问题”,应该说“两代人都可以使用”等等。

推销是一门学问、一门艺术。好的推销必须具备较全面的综合素质和综合能力。我们要不断地充实自己,提高自己的综合素质。对我们这些在校生成来说,最主要是锻炼自己敢说话、会说话。在学习生活中,自己去争取更多锻炼的机会。

二、演讲

演讲是借助于有声语言和态势语言的艺术手段,在公开场合、面对听众,发表意见、抒发情感,从而影响和感召听众的一种口头独白体的说话形式。

(一) 演讲的内容安排

要使演讲取得良好的效果,就需要演讲者为演讲作好充分准备,写好演讲稿或演讲提纲或打腹稿,对所讲的内容作周密的安排。

演讲的内容一般由开头、主体、结尾三个部分组成。

开头,应围绕演讲的目的,考虑语言环境,或开宗明义,直接揭示主旨;或从生活事例和切身体会入题;或以名言警句开头,引人深思;或以设问开头,激起听众兴趣等。总之,要从有利于吸引听众注意力,激发听众的情绪,达到演讲的既定目的去考虑,而且要简明扼要。一个好的开头是和听众建立感情的第一座桥梁,在这座“桥梁”的搭建上,一定要用足心力。

主体,要围绕主旨,严谨论说。在内容上,要丰富动人,突出重点;在结构上,要条理清晰,层次分明;在表达上,要力求跌宕变化,张弛有度,以激发听众的兴趣,吸引听众的注意力。主体是演讲的重心所在,一定要作好周密的安排,包括设想到现场有可能出现的情况,自然应对调整的方案等。

结尾,应是演讲的自然收束。可用总结概括式,以强化主题,给人以深刻的印象;可用发挥升华式,以引起听众思考,给人以哲理的启迪;可用共勉激励式,热情洋溢地提出今后努力的方向。还可用抒情式、号召展望式、美好祝愿式等。结尾,是演讲内容的有机组成部分。

分,它的好坏关涉整个演讲的成败,准备时不可掉以轻心。

另外,还应注意演讲内容之前的称谓要恰当得体,内容之后的礼貌用语要诚恳自然。

(二) 演讲的注意事项

(1) 要有鲜明的主旨。主旨是演讲的灵魂,一次演讲要确定一个鲜明的主旨,阐述何种道理,发表什么意见,抒发怎样的情感,要清楚明白。演讲所用的材料,采用的形式都要围绕主旨来选择。主旨的确定,要考虑正确、集中、新颖,同时要兼顾听众的兴趣。

(2) 要选择生动的材料。材料是演讲的血肉,选择时要做到:① 能表现主旨,是观点的有力论据。② 要真实准确,尽可能用现实生活中涌现出来的事例,或经过严格核实过的材料。③ 要充分典型,能反映事物的本质和规律,与阐述的观点有内在的逻辑联系。另外,还要注意材料的新颖和趣味性。

(3) 要用优美生动的语言。演讲的用语与一般的口语表达比较,更要追求美感。演讲者要用普通话,声音需洪亮。遣词造句,要运用通俗生动的词汇,简洁活泼的句式。并且要根据内容,把握好语调的轻重、语速的缓急,使其随着感情的起伏抑扬顿挫、跌宕生姿。

(4) 要用恰当得体的态势语。态势语是指演讲者有声语言之外的表情、姿态、动作等形体表现所传达出的信息,它可以辅助有声语言更准确、生动地表情达意。运用态势语,要做到表情自然从容,是心底感情的自然表露;眼光要亲切大方,视线应略向下平视;手势要大方潇洒、自然恰当,不可频繁地滥用手势。态势语的运用,要让听众感到自由自在,给人以艺术的享受。

口语表达的形式灵活多样,在现实生活中要真正使自己伶牙俐齿,能言善辩,除了掌握一些说话的技巧、表达的方式外,更主要的是需全面提高我们的素质,包括文化素质、思维素质、心理素质等。为此,我们一要加强学习,博览群书,关注现实,掌握更多的知识信息,临时时做到厚积巧发,说得漂亮。二要加强锻炼,利用一切可能利用的条件和机会,大胆去练,科学训练,坚持锻炼,才会熟能生巧。

单元综合练习

一、分析下面这篇自我介绍的目的、内容重点、语言特点:

我就是王景愚,表演《吃鸡》的那个王景愚。人称我是多愁善感的喜剧家,实在是不敢当,只不过是“走火入魔的喜剧迷”罢了。你看我这40多公斤的瘦小身躯,却经常负荷许多忧虑与烦恼,而这些忧虑与烦恼,又多半是自找的;我不善于向自己敬爱的人表达敬与爱,却善于向憎恶的人表达憎与恶,然而胆子并不大。我虽然很执拗,却又常常否定自己。否定自己既痛苦又快乐,我就生活在痛苦与欢乐的交织网里总也冲不出去;在事业上人家说我是敢于拼搏的强者,而在复杂的人际关系面前,我又是一个心无灵犀、半点不通的弱者。因此在生活中,我是交替扮演强者和弱者的角色。

二、用2~3分钟时间,在班上作自我介绍。介绍中要突出重点:或性格,或志趣,或爱好,或特长等。

三、收听电视台、电台的谈话类节目,观摩学习节目主持人的主持艺术和技巧。选择“无怨无悔的亲情”、“色彩斑斓的生活”、“自强不息的人生”中的一类内容自拟题

目,写一篇演讲稿,组织一次演讲活动。

四、就下面的材料组织一次班级讨论会,说说你自己的感想或看法。

材料一

2006年感动中国十大人物,23岁的河南西华人洪战辉,因家庭贫困且屡遭变故,在高中阶段曾一度辍学。但他却12年如一日抚养一个遭遗弃的小女孩,视其为亲妹妹,并用自己打工所得供其读书。在考入湖南省怀化学院后,他带着妹妹上大学。他省吃俭用,并用自己打工所得的微薄收入资助更贫困的学生。他常说的一句话是“从没有希望中走出希望”。他的事迹感动了怀化学院,也感动了全中国。

材料二

26岁的郭某是四川广源人,初中没毕业就辍学在家。为了每天上网,他花光了父母亲多年的积蓄,并偷着变卖了家里值钱的东西。父亲先后为他找过很多工作,但他嫌做保安每月600元的工资太低,在哥们同学中没脸面,他嫌开汽车太辛苦,受不了那份罪。他拒绝就业,靠父母为生。他理直气壮地向父母要钱,对父母非打即骂。2006年3月,父亲实在拿不出钱来给他,他一气之下,用刀砍断了父亲的手。他被媒体称为是由“啃老族”变成“砍老族”的典型。