

交际口才术



采访口才技巧运用

17.6
H&Y

高宝生 编著



JIAOJIKOUCAISHU
CAIFANG KOUCAI
JIGIAO YUNYONG

广西人民出版社

序

《交际口才术》作者之一的陈彤，曾经当过《广西日报》驻钦州地区记者站记者，写过一些活泼新颖的报道。那年我到钦州，有人跟我谈起陈彤，说她采访颇有招数，能将采访对象自然而然地带进一个比较宽广的天地，与记者共同发掘生活中的种种新事物。另一位作者黄全愈，对讲演与口才问题作过专门研究，曾在大学讲坛上讲过这门课。这两位作者，将自己的实践经验与研究成果敷写成书，自有独到之处。

语言，是人际交往的重要工具。

纵观历史，凡是社会处在急剧的变动、发展时期，就特别重视语言艺术，重视口才。就会产生许许多多讲演家和能言善辩之士。象我国春秋战国那样的时代，社会往何处去，个人往何处去，成为摆在统治者和掌握知识的士人面前的问题。为了解决这些问题，思想家、政治家提出了富国强兵的方案，向人主兜售，希望达到施展个人抱负的目的。孔、墨、孟、荀如此，苏秦、张仪也如此。为了说动当局，他们尽力学习，揣摩辩论之术。比如苏秦初次说秦惠王，因为口才功夫不到家，没有说动秦惠王。回家后，找到一册谈辩论之书——《太公阴符之谋》，仔细琢磨了一年后，就充满了自信，说现在有把握说动当世之君了。果然，他从向赵王进言

开始，连说六国，凭三寸不烂之舌，赢得各国君王青睐，跃居重位，搅动政坛风云，一时煞住了秦国东向蚕食的气焰。张仪也因为辉煌的辩才，得到秦王赏识，由布衣一朝跃居卿相之位。

孔子一车两马，游说诸侯，企图实现他的政治主张，虽然没有获得成功，但他本人也是重视辩论术的。不过他恰如其分地把口才作为工具，而把要说明的内容当作主要的。主张“修辞立其诚”，同时也反对华而不实的“巧言”。这一主张为他的再传弟子孟轲所继承和发扬。两千年后的今天，我们披阅《孟子》，仍会被他光辉四射的雄辩所折服。

在写春秋战国的文史著作中，还为我们留下了许多善于辞令者的故事。如《晏子使楚》一文，写齐国国相晏婴出使楚国，楚国君臣想借机对齐国进行侮辱。正当宾主饮宴之时，齐国两个吏卒捆绑着一个人，来到楚王面前，说是齐国犯了盗窃罪。楚王看着晏子说：“齐国人原来是善于盗窃的呀！”晏子客气地离开席位，回答说：“我听说，橘树生长在淮南是橘树，如果生长在淮北就成了枳树。两者果实的味道不同，原因是水土不一样。如今站在面前的这个人，在齐国不偷盗，来到楚国就偷盗，莫非是楚国的水土使他变得善于盗窃了。”晏子一番机智巧妙的答辞，击败了楚国君臣的诡计，维护了自己和国家的尊严。又如《邹忌讽齐王纳谏》、《触龙说赵太后》等，都以生活中浅近的事例作譬，引出发人深省的道理，从而产生扣人心弦的魅力，使高高在上的君王、太后有所领悟，从而使自己的见解、主张被采纳，发挥作用。可见，巧妙的讲话艺术，乃是成事的重要条件。

但在中国处于封闭状态的漫长历史时期，与社会的停

滞、思想的沉闷、人际交往的疏阔相适应，人们有一种轻视口才的观念。藏愚守拙，木讷寡言，被看作做人的高格调，“能说会道”往往成了华而不实的同义语。这种观念所产生的压抑气氛，反过来又使人们性格内向，孤行独往，个人的才智创见，因缺少社会的共鸣或争鸣，难以获得活泼旺盛的生命，乃致在沉睡中慢慢枯萎、凋谢。

现代社会是个愈来愈复杂的大系统。各个方面、各色人等相互合作，协调行动，才能维持社会的活力与生机。就是一向主要靠个人独力研究的技术发明，随着大科学时代的到来，实践的规模也空前扩大。美国的阿波罗登月计划，就是由八十四万只手合力托上太空的。各个学科的科学之间，科学家与企业家之间，都需要紧密联系。众星拱月式的配合，充满竞争的协作，朋友般的智力互补，是今天走向成功的道路。游离于群体之外，单枪匹马，一柱擎天，或者少数人寂寞地探索，是很难有所作为的。希望功成业就，要有强烈的群体意识，也要有出色的口才与交际能力，使集体成员之间在明快、亲切、幽默的交谈中，缓解矛盾，增进友谊，凝为一体。

当前，在世界发达国家，信息已成为工业、农业、商业、科学技术事业发展并获得成功的最重要因素。西方世界为争夺商业、科技信息展开的特种战争，惊心动魄。窃取情报的工具安装在苍蝇的身上、玩具猫头鹰的眼睛里。但信息的交流、传播离不开纵横交错的人际交往，这就又得借重口才的作用了。许多企业设立公共关系部，公关小姐、公关先生的主要任务，就是运用巧妙的语言艺术广交朋友，得到通常情况下难以得到的信息。就是我国农村的一些靠发展商品生产首先富裕起来的户，也都有他们善于言辞的“外交家”。

我们访问过一个万元户。这家的男主人老实巴交，女主人却是个能人。她不但把家庭内部生产安排得有条有理，且擅长外交，能说会道。跟科技部门、物资供应部门、畜牧兽医部门都有联系。她养猪，在当地首先得到瘦肉型良种仔猪，得到优质饲料；煮酒，得到及时的技术指导和市场动向，因而生产兴旺，财源广进。另一个万元户，户主的女儿高中毕业，善交际。那次，我去访问，介绍了身份以后，我刚开口说：

“我们初次见面，……”话未说完，她就热情爽朗地接上来：“呵，报纸天天把我们联系在一起。”我惊异于这位农村姑娘敏捷的口才。她的一句话，使我们间的距离缩短了。我不仅是访问者，也成了被访问者，向她介绍了听到的许多致富经验。而往常一些人说：“你是记者，见识广，介绍介绍外地好经验吧！”我心里就犯嘀咕了：自己能说出什么好经验吗？如说出来的经验并不高明，岂不贻笑大方？有了这一层考虑，话匣子就打不开了。可见，会说话确实能让人敞开心扉，亮出丘壑。难怪有人把说话技巧、演讲能力当作开拓型人才的一种不可或缺的素质。

这本书，比较系统地论述了与人对话的技巧。如何提问，如何作答，如何展开论辩，如何使人信服，如何引起对方注意，如何注意对方，如何发挥，如何自我控制，以至声调之美，无声的艺术——此时无声胜有声，等等，都有细致生动的分析、说明，使人能从中找到一些带规律性的东西。本书行文活脱自然，娓娓而谈，如道家常，如述逸闻趣事，读来饶有兴味。书中重点是讲记者采访的口才技巧，其实对各种行业、各个部门的人提高讲话能力都有帮助。而且，口讲与笔谈，道理相通，阅读此书，还能学习写作的技巧，学习如何把文章写得象说话一样亲切、明白。

当然，讲话有魅力，不仅靠技巧的独创，更靠内容的精萃。许多著名的雄辩家，无不以他们深邃的哲理，先进的思想，恢宏的气态，使人倾倒。季米特洛夫在其法庭辩论中的著名答辩，震惊环宇，因其英勇地揭露了法西斯的罪行。孙中山在与当时中国改良派的激烈论战中，显示出横溢的辩论才华，因其提出了与改良派宗旨迥异的革命主张。我国当代著名画家范曾，在某大学作思想品德讲演时，竟使坐得密密匝匝的礼堂，或则鸦雀无声，或则奋动踊跃，效果极佳。原因是他那直抒胸臆的风格，爱我中华的激情，摇曳多姿的文采，把学生们慑住了、鼓舞了。一等功荣立者徐良，受到许多人的仰慕。但也有人并不理解他的英雄行为。一位女大学生当面问他，离开大学上老山前线，是不是为了“走一条生活的捷径？”徐良半开玩笑地对她说：“打个比方吧，现在我把我的一等功奖章给你，你把你那条左腿锯下来，你愿不愿作这样的交换，走这样的生活捷径？”这个回答，既富幽默感，又很严肃、深沉，给了这位女大学生的不健康心理的恰到好处的嘲讽。徐良语言中的锋芒，正是他心中凛然正气的反映。有人认为智慧是灵魂的事，博学是头脑的事，糟糕的表达是舌头的事。其实不然，舌头所表达的，应该是一个人的心灵和头脑。培养口才的正道，是充实头脑，美化心灵。

周 汉 晖

1988年12月

开 头 的 话

几天前，上门探望一位朋友，这是个幽默睿智、言笑极富吸引力的人。天南海北胡侃之余，问及与人谈话的诀窍，此君微微一笑露了“天机”：“说来也很简单，要使谈话能抓住对方，你必须善于用‘你’字，要千万慎用‘我’字”。

朋友一言似是经验谈，实则透着些理性之光，他用经验提醒人们：与人谈话也是有规律可循的。

“文无定法”，说的是作文无规律可循，如是说来是否也该是“言无定法”呢？一句话该怎么说就怎么说，爱怎么说就怎么说，管他的呢！可偏偏又有一句话这么说就好些，那么说就次些，如此说行得通，如彼说行不通的事存在。于是，就有了“人该怎么说话”的命题，就有了许许多多的人对“人该怎么说话”命题的探索和思考，也就有了一些人不知天地之高厚，而企图去构造“言之定法”的大厦。

一位新闻界的同行曾这么说过：在现代社会，几乎每一件重大的事情，都是通过一个人问另一个人才让我们知道的，因此，采访者，具体地说是采访对话方式，处在具有无可比拟的权力和影响的位置上。这位同行看得比较远，他意识到由于现代传播工具的发展，高速度、大范围的信息传播，会

把一个人与另一个人的谈话内容迅速、有效地传播开来，形成重大的社会影响；在“人该怎么说话”探索者队伍中，许多人还仅是从建立良好的人际关系的目的出发的，这当然也没错，不仅没错，而且是十分必要的。在中国这个古老的国度里，由于传统文化影响所致，一个人会不会说话，怎样说话，往往关系着他的荣辱升迁、富贵沉浮。研究“人该怎么说话”的意义，如果不仅仅只是停留在这一点上，而且还有对前一点足够的认识，那么，这一研究或许会深刻一些。

本书没有过多地去探究意义上的东西，而是把绝大部分篇幅用于系统地阐述、介绍那些具有操作性、技术性的谈话方法和技巧。本书的写作目的，是真诚地希望任何一位阅读过此书的读者，都能多多少少地增添一些与人谈话的才能。

最后还想补充一句。新闻采访学已在一些理论工作者、实际工作者那里进行了有一定深度的研究，但是作为专门研究采访中口才运用规律的采访口才学却还有待建立、发展。如果这门学问能建立起来的话，本书愿为该学科的出现助一臂之力，这也就是本书所以以《采访口才技巧运用》为副题的缘故。

黄全愈 陈彤

1988年12月26日

目 录

序.....	(1)
开头的話.....	(1)
第一章 说话中的科学.....	(1)
第一节 说话中也有科学.....	(1)
第二节 记者——一个能说会道的职业.....	(4)
第三节 “说”出来的新闻.....	(7)
第四节 对一千种人说一千种话.....	(12)
第五节 为“能说会道”正名.....	(16)
第二章 对话的分类.....	(21)
第一节 对话——有效的沟通术.....	(21)
第二节 巧妙的提问——问答型对话.....	(27)
第三节 捕捉住感情的微波——交谈型对话.....	(33)
第四节 你会改变态度的——说服型对话.....	(37)
第五节 法拉奇有什么高招——论辩型对话.....	(44)
第三章 问答型对话的运用技巧.....	(52)
第一节 你到底要问什么——直接切入法.....	(52)
第二节 把问题交给他人——间接探问法.....	(56)
第三节 宽泛、更宽泛些——倒金字塔法.....	(61)
第四节 具体、更具体些——金字塔法.....	(65)

第四章 交谈型对话的运用技巧..... (69)

第一节 找到两人的“绿地”——就近取材法..... (69)

第二节 从他的手下谈起——借题发挥法..... (74)

第三节 把桥架得更长一些——巧转话题法..... (77)

第四节 迷人的波纹——委婉陈述法..... (80)

第五章 说服型对话的运用技巧..... (85)

第一节 点到为止——含蓄点拨法..... (85)

第二节 轻轻地撒开你的网——迂回包围法..... (88)

第三节 请跟我来——启发诱导法..... (92)

第四节 发挥您的想象力——假设条件法..... (96)

第六章 论辩型对话的运用技巧..... (100)

第一节 别放弃了机会——穷追不舍法..... (100)

第二节 触一触他的痛处——直逼要害法..... (105)

第三节 开门见山，把气氛打开
——先发制人法..... (110)

第七章 对话中声音的巧用..... (114)

第一节 敏感的旋钮..... (114)

第二节 乡音可以得到意外的收获——语音..... (116)

第三节 找准了重音才更富魅力——语调..... (119)

第四节 最快的不一定是最好的——语速..... (122)

第八章 对话中的无声语言艺术..... (127)

第一节 看到的比听到的还多..... (127)

第二节 举手投足间的奥秘——动作语..... (129)

第三节 眼睛盯在哪里——目光语..... (134)

第四节 从学笑开始——表情语..... (139)

第九章 对话中的倾听艺术..... (144)

第一节 善于讲，更要善于听..... (144)

第二节	倾听者的六个误区·····	(148)
第三节	所有听的技巧·····	(154)
第十章	口才运用四原则·····	(160)
第一节	控制住你的嘴——调控性原则·····	(160)
第二节	量体裁衣，看菜吃饭——量力性原则·····	(165)
第三节	不可多，也不可少——適切性原则·····	(170)
第四节	把住时代的脉搏——共变性原则·····	(174)
第十一章	形成独具个性的语言·····	(181)
第一节	千人一口淡如水·····	(181)
第二节	幽默为你增加魅力·····	(185)
第三节	消灭自卑·····	(188)
第四节	祝你成为口才艺术家·····	(191)

后记

说话中的科学

第一节 说话中也有科学

说话的事太普通了，谁不会说话呢？一个人从牙牙学语到须发皆白，哪天能离了说话呢？世界上的事情就是这么奇怪，许多看似十分简单、普通的事，往往却又是复杂的事。说话就是这样。

著名语言学家吕淑湘先生提醒过人们：“语言的地面是坎坷不平的，‘过往行人，小心在意’。”吕先生之语并不为过，我们谁没吃过一些“说话说不清楚”的亏呢？一句“口误”小则引起朋友反目、夫妻争吵，大则引起政治风云突变，经济形势急转。因此，可以说，说话实在是一件很难很难的事。要把你的意思让听话的对方原封不动全盘接受，几乎是一件不可能的事，吕淑湘先生在《语文常谈》中谈到了存在着的困难，说：“语言的确是一种奇妙的、神通广大的工具，可又是一种不保险的工具，听话的人的了解和说话的人的意思不完全相符，甚至完全不相符的情形是常会发生的。”

说话如此之简单，但又如此之难，令人难以接受。其实，我们大可不必为说话之难担忧，正如我们不必为说话太简单为难一样。这是因为，说话中也存在着一定的规律，只要我

们深入分析言语与环境的关系，熟练掌握语言技巧，我们就可以面对千变万化的话语及环境而做到胸有成竹、处事不惊。

长时间以来，对于说话中规律的认识仅仅是停留在对一些表面现象的概括上，从众多的现象中，人们发现了一些共通的特点：如说好话比说坏话更会受到人们的欢迎；使用礼貌用语会受到普遍的欢迎，等等。

然而，由于各个人的实践不同，各人的归纳也就有所不同，有人归纳出了这样几条说话的诀窍：

1. 说话要短而有趣，用词尽量做到准确、通俗、生动；

2. 说话必须诚实，说内心的真话；

3. 要以全身说话；

4. 向对方的“价值”诉求；

5. 使用敬语，造成和谐气氛；

也有人是这样归纳的：

1. 让人感到难堪的话不要说；

2. 让人不容易听明白的话不说；

3. 会使他人感到不快的话不说；

.....

可以看到，无论从什么角度，从什么方面去归纳，这些结论性的东西都还未跳出表象的框框，还未能得到更高的理性的抽象，显然，对说话的规律还有待于更科学，更系统的抽象、概括。

说话是一门科学，说话中包含着科学的规律性。构成说话要有三个客观的要素：说者、听者及环境，三者形成了这样一个关系：

说者 $\longleftrightarrow$ 听者



环境

三者的关系是互相依存、互相影响的，说者的诉说不仅影响着听者，而且还创造一个说话的环境；同样，听者的倾听也影响着说者的环境；而说话的环境，不仅包括一定的时间、地点、内容，而且还受到说者、听者的全部动态反应过程的极大影响。

研究三者之间的关系，可以有不同的角度，从心理学的角度，可以研究说、听两方各自的心理特征及相互的联系，可以研究不同场合对不同心理特征的说、听者的影响；从社会学的角度，则可以听、说双方的社会阶层、角色，从不同的社区文化、不同的背景文化中来研究其中的联系和差异。此外，从语言学的角度，从公共关系学的角度，都可以对说者、听者、环境三要素的联系及其规律进行研究。

其实，以上无论哪一种学说对说话的研究都有一定的片面性，心理学重在说、听者的心理；社会学注重说、听者的社会背景；语言学又着重在说话的语义、逻辑的安排上；公共关系则仅从主体树立一种形象出发……。显然，若想掌握说话中的规律性的东西，停留在哪一门学说上都欠全面。

说话是一门综合性很高的学问，因此，甚至有必要建立一门“说学”，综合地研究说者、听者及环境的关系，研究隐含在其中的规律性的东西。语言逻辑学是一门研究说话的学问，但它同我们在本书中研究的内容却有所不同，我们是从构成说话的三要素的关系着手进行研究的，而语言逻辑学着重研究的是说者如何能使自己的话说得更符合逻辑些、更让人明白些，它研究的更多的是主体上的遣词调句，它于客

体要素间的关系，特别是环境作为一个要素，对说话的影响，关注不多。

综合地考察说者、听者及环境间的关系，形成了本书独特的内容。为了让读者能更具体、更形象地了解说话三要素之间的关系，本书选择了采访口才这样一个特殊的说话形式。可以说在采访中说者、听者和环境的相互间关系，是所有说话形式中表现得最充分，也是最完满的了。因为，由于职业要求所致，记者与采访对象之间的关系有着无数、多样的变化，不仅如此，采访环境也决不是一成不变的，它也是随时随地地变化着，这就造成了三要素关系的多样性、丰富性，从而，使采访中记者口才的运用具有了普遍的意义。

你要使你的说话说得好，说得更具科学性，那么，你就不妨读一读这本书，从对采访口才运用规律的述说、介绍中，你将能学到灵活地对付（或采用）任何一种说话形式的方法，不论在什么场合，面对着什么人，这些方法将会帮助你，使你能通过说话达到你的既定目的。

第二节 记者——一个能说会道的职业

只要你是一个爱看电影、电视的人，那么你对公众心目中的记者形象就一定不会感到陌生；风度翩翩、谈吐不俗——银屏上记者的典型模式。若说凡记者都是些风度翩翩的家伙，那必是编剧们“闭门造车”的产物，但若说凡记者都必须能说会道、善于言谈，那倒还是千真万确的。

曾有一位新闻界人士下了这样的断言：“笔下功夫不得，照样能当一名出色的记者，但不善于进行访问是决当不好记

者的。”^①虽然这一说法有太偏激之嫌，但其对访问在记者基本功中地位的认识，却是十分深刻的。

事实总是给人以这样的结论：一个不善言谈、木讷呆板的人，他的采访本必定是空空如也，很难写出什么好的新闻来。相反，一个能言善辩、巧于周旋的记者，常会搞到最精彩的新闻，而使笔下涌泉，大有看头。

在采访中，你可能会碰上一个极不愿合作的采访对象：

“对不起！我很忙，改天再谈吧！”

委婉的拒绝比起强硬的态度令人好受一些，但毕竟是拒你于门外了。许多记者都曾遇到过被采访对象骂出门去的事情，美国《华盛顿邮报》的两名记者，为采访水门事件，在四个月内采访了一千多人。他们似乎成了人人讨厌的人，谁也不愿同他们合作，“你要叫许多扇门，打许多次电话，而接谈的人又把你推给别人。采访对象十有八九不让我们进门”，两位记者深感为难。然而，无论如何这门是必须进的，报纸需要这条新闻，对于每一个有责任感的记者来说，只要编辑说一声：某地发生了某事，你去一下。记者就应象上足了发条的机械玩具，下功夫去把那新闻挖回来。

面对着如此难堪的境地，对于记者来说，接近采访对象，挖掘新闻的一个有效的方法就是——说。

意大利女记者法拉奇去采访美国国务卿基辛格，这位被称之为“超级政治明星”的基辛格，从不愿意单独接受采访，在他同意接受法拉奇采访时，提了一条苛刻的要求：在采访中，我将什么也不告诉你，而你则必须讲话，然后我再根据你所说的话，决定是否接受此次采访。

^① 《怎样当好新闻记者》第119页。

法拉奇充分发挥了她那雄辩的口才的作用，在采访最初的25分钟里，基辛格几乎是对法拉奇进行了反采访，他以不容置疑的口气向法拉奇提问，法拉奇机智地、直率地谈了自己的看法。法拉奇新颖的观点、善辩的口才终于使基辛格开始重视这一对手，心服口服地接受了法拉奇的采访。

有趣的是，由于法拉奇的采访语言魅力十足，竟使得基辛格这位在国际政治舞台上不可一世的强人，这位素来头脑清醒的政治家，完全忘记了一架小录音机正在录下他的谈话，并将于不久向全世界公布，而不由自主地向法拉奇透露了自己心底里一些最隐蔽的角落。法拉奇的基辛格访问录获得了巨大的成功，成为政治专访史上不可多得的杰作。

采访中语言运用得当，不仅可以调度一个刚愎自用的政界人物，而且可以有效地对付各种各样的采访对象。胆小腼腆的、吞吞吐吐的、或是一言不发的，或是爱理不理的，或是啰啰嗦嗦的……无论什么样的采访对象，在巧妙的询问、交谈、说服后，都有可能成为一个合格的采访对象，使之配合记者以完成采访行为。

语言运用得当，完全有可能把一次采访活动变成一次快活的朋友式的谈话。使不相识的人从此成为朋友，使本来彼此无兴趣的人感到需要得到互相了解和帮助，使人们谈出自己的隐秘而毫不疑心。

如果说语言是人生不可缺少的一种传达思想感情的工具，是人类生存、发展的一种重要功能的话，那么对于新闻记者这种靠口才吃饭的行当来说，言语表达能力如何则是能否干好新闻这一行的必要条件了。丧失了言语表达功能的人仍可以生存，但对于记者来说，言语能力稍微的欠缺，却可能殃及工作。