

中国物资出版社

徐秋英
著

秘书的说话艺术



秘书的说话艺术

徐秋英 著

中国物资出版社

(京) 新登字 090 号

图书在版编目(CIP)数据

秘书的说话艺术/徐秋英著.-北京:中国物资出版社,
1995.6 重印

ISBN 7-5047-0745-7

I. 秘… I. 徐… III. 语言艺术-言语交往-秘书 IV. ①
H019②C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 09890 号

中国物资出版社出版

(北京西城区月坛北街 25 号)

邮编: 100834

北京昌平长城印刷厂印刷

各地新华书店经销

※

开本: 787×1092 1/32 印张: 9.5 字数: 210 千字

1993 年 12 月第一版

1996 年 3 月第三次印刷

印数: 1—21000 册

ISBN7-5047-0745-7/G·0137

定价: 10.00 元

序

从 80 年代后期，我就萌生写一本关于秘书说话技巧的书。

当今时代，改革开放事业的发展、社会竞争的激烈、人们之间交往的增多，使口头表达成为重要的交际手段，口头语言越来越受到人们的重视。秘书人员要想有所作为，就应不断提高说话能力。

由于教学工作的需要，我接触过不少秘书。与之交谈中，我发现他们不论来自中央机关的，还是来自基层的，其中大部分人都善“侃”，却又不胡侃。不少人言辞得体，妙语连珠，越发显得精明能干，风度翩翩。这说明，秘书不仅要能写，也要会说。口才是秘书必备的能力之一。

对此，我自己也曾有过一点体验。60 年代中叶，我走出大学校门，到一家出版社工作。虽未被冠以“秘书”之名，却行了一段“秘书工作”之实：起草公文，外出调查研究，处理读者来信……哪件事都离不开说话。记得，为了写份调查报告，曾踟躇于领导办公室门前，考虑我该如何提出写作中的疑难问题。

就这样，由于生活体验的积淀，由于现代秘书工作的需要，更由于改革大潮的激发，使我终于下决心，探讨秘书说话规律和技巧，为已从事秘书工作和即将走上秘书岗位的公务员们，奉献一本说话技巧的书。

“言为心声”。写书就是作者向读者剖露心扉。本书想表明，一个合格的秘书，必须能言善说。能言善说不是天生的，需经过刻苦训练。训练中要少走弯路，就需借鉴现成的技巧。意在引起使用秘书的领导及秘书本人对秘书口语的重视，为

秘书提供训练口才的知识和技法，以便在秘书队伍中，出现更多的能言善说者，去适应新时期的秘书工作。

基于上述出发点，确定了本书的思路。全书分三编：上编是从总体上阐述秘书说话的意义、特点、要求；中编系统介绍一般说话技巧；下编分述秘书常用说话语体。这三部分，体现了普遍性和特殊性的结合，理论性和技巧性、可操作性的结合。书中引述的实例，注意了通俗性、可读性和趣味性。

从1988年开始准备材料，1990年动笔，1993年完稿。由于教学任务和其他写作任务，中间两次搁笔，又两次拿笔。边写边在教学中运用。我在给本科生上秘书学课时，加进些秘书说话技巧的内容，大受欢迎。这无疑给了我更大的勇气和信心，终于完成了这本书的写作。

本书写作中，得到不少同志的鼓励和帮助。曾为毛泽东做过秘书工作的田真同志、北京市人民政府信访局副局长刘宏亮同志、财政部原部长值班室主任闫奇骏同志、襄樊大学刘雨樵老师、哈尔滨政协办公厅副主任吴徽同志等，结合他们丰富的秘书工作实践，给了我不少启发和指点。此外，还有不少秘书工作者，为我提供了写作材料，恕不在此一一举名。可以说，没有他们的帮助，就没有我这本书的诞生。在此，深表谢忱！

秘书如何提高说话能力，近年来，有不少论述文章见诸报刊。但系统地总结秘书说话规律、介绍秘书说话技巧的书，尚不多见。因此，写作中可借鉴的现成结论不多，只能靠自己摸索。书中的种种看法，仅为一家之言，是错是对，还是留待读者去评说吧。

徐秋英

一九九三年七月四日夜

目 录

上编 · 总述编

第一章 秘书要善于说话	1
第一节 善说是秘书必备的能力	1
第二节 说话是门综合艺术	9
第三节 秘书说话的审美价值	17
第二章 秘书说话的特点	25
第一节 语境特点	25
第二节 心理特点	32
第三节 表达特点	38
第三章 秘书说话的要求	42
第一节 讲真情 说实话	42
第二节 讲原则 有分寸	47
第三节 讲效率 贵简明	52
第四节 善机变 巧应对	59

中编 · 技巧编

第四章 谈吐动人的秘诀	64
第一节 做词语的“富翁”	64
第二节 讲好普通话	69

第三节	用自然、和谐的语调	74
第四节	掌握好语速	78
第五节	把握准重音	83
第五章	态势语的妙用	88
第一节	用微笑交流信息	88
第二节	用眼神沟通心灵	94
第三节	用手势表情达意	100
第四节	以姿势助说话	106
第五节	巧用“距离语言”	112
第六章	增强说话魅力之道	118
第一节	先听别人怎么说——善听	118
第二节	打开对方语言的闸门——善问	123
第三节	言之无文，行之不远——修辞	129
第四节	用声音构筑倒金字塔——倒悬	134
第五节	到什么山唱什么歌——得体	139
第六节	以子之矛，攻子之盾——论辩	145
第七章	智慧火花的迸射	152
第一节	迂回战术——婉言	152
第二节	智慧的闪现——幽默	157
第三节	无声胜有声——沉默	163

下编 · 语体编

第八章	秘书报请性语体	168
第一节	汇报请示	168
第二节	传达指示	175
第三节	参谋咨询	182

第九章 秘书协调性语体	190
第一节 工作关系协调.....	190
第二节 领导关系协调.....	196
第三节 同事关系协调.....	203
第十章 秘书接待性语体	209
第一节 处理来访.....	209
第二节 接待宾客.....	215
第三节 陪客参观.....	221
第十一章 秘书日常事务性语体	228
第一节 电话事务.....	228
第二节 调查研究.....	233
第三节 保密工作.....	240
第十二章 秘书公关语体	248
第一节 公关工作.....	248
第二节 会议发言.....	254
第三节 答访者问.....	261
第四节 工作洽谈.....	266
第五节 社交应酬.....	272
第十三章 做个能言善说的秘书	279
第一节 鼓起勇气 充满信心.....	279
第二节 讲究方法 综合训练.....	285
第三节 借鉴别人 纠正自己.....	290

● 第一章 秘书要善于说话

● 第一节 善说是秘书必备的能力

一提“秘书”，人们很容易同“笔杆子”相联系。的确，秘书作为领导者的参谋和助手，必须具有一定的写作能力，他们应该是笔杆子。但如果把秘书工作理解为就是抄抄写写，只动手（写）不动口（说），几乎与说无缘，就未免偏颇了。

长期以来，很多人的头脑被“君子欲讷于言而敏于行”之类的古训束缚着，从使用秘书的领导者到秘书本人，往往重视“写”而忽视“说”。领导者挑选秘书喜欢“讷口少言”的，秘书本人也把“少说多做”作为自己的一个行为准则，加之不少人吸取以往“祸从口出”的教训，时时提醒自己“谨言慎行”，于是，在说和写的天平上，发生了严重倾斜，轻“说”的观念逐渐形成。

现在，这种观念正在改变。

说话是种社会现象，它大量地存在于人们的生活中。虽然人们对它习以为常，几乎忘了它的存在，而它却客观地存在着。

早在两千多年前，我们的祖先就很重视口语表达。《左传·襄公二十五年》载，孔子说“志有之，言以足志，文以足言；不言，谁知其志？”把说话作为表达见解、交流思想的工具。春秋战国，政治上群雄并起，思想上百家争鸣，各国统治者利用一批讲究辞令的辩才，进行外交斗争，如苏秦、张仪等人以口舌为武器，纵横捭阖，声震天下。刘勰在《文心雕龙·论说》中，专门讲了“说”的作用，“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”就某个特定时期或特定事件来说，这种评论并非过份。

同样，西方人也从很早就深知说话的巨大力量，认为舌头就是一把利剑，比打仗更有威力。尤其进入现代化社会以来，人们更重视说话的作用。美国德鲁克在《怎样当好一名雇员》中说得明白：“你的工作越是脱离了体力劳动，你负担的组织工作越多，那么如何使用口头和书面的形式去表达你的思想也就显得越重要。这种表达能力或许是你种种技能中最重要。”这里，他把口头表达同书面表达相提并论，并把口头表达排在首位。美国著名成人教育家戴尔·卡耐基通过举办各种语言训练班，培养人们进行“有效的说话”。他的学员从参议员、州长、商界高级人士到普通职员、家庭主妇，从美国扩展到许多国家，形成一个世界范围内的学说话运动。为适应现代社会需要，目前美国有几百所大学设演说系或说学系，研究说话规律，建立“说学”体系。

随改革开放事业的发展，世界范围内研究说话的春风已吹入我国，传统的观念发生动摇，有人开始为“能说会道”正名。瞬息万变的社会生活、川流不息的信息资源、复杂微妙的人际关系，迫使人们开始重视说话，研究说话。是否会说、能说，正逐渐作为衡量人能力高低的标准之一，讷言敏行的

观念正在改变 为善言敏行。

作为一名秘书，需具备的能力是多方面的；“说”的能力也不容忽视。当然，从事不同岗位工作的秘书，对“说”的要求并非完全一样。但不论做哪方面的秘书工作，都需要开口说话。秘书不是机器人，不应是唯唯诺诺的“文抄官”，他有思维、有见解，需要表达，需要说话。实际上，秘书工作在很多情况下是需要动口说的，只不过人们尚未真正重视它，更没有认真研究它。秘书说话，是个不该被遗忘的领域。

人和动物的一个显著区别是会思维。脑子生来是要想事的，想的结果总不能都存在头脑里，需要表达。表达的方式不外两种，或动口说，或用笔写。说和写都是对思维内容的表达，它们同出一源，为着同一目的。从这个意义上说，它们是一致的。但是，说和写又完全是两码事，二者不能划等号。一个是口头语言表达，一个是书面语言表达。善说的人不一定都能写；能写的人也不一定都善说。战国末年的韩非，汉代的杨雄均“为人口吃，不能道说”，只得靠著书来表达政见。他们就属能写不能说一类。可见，想好的一件事，并非每人均能做到想说就说，想写就写。这里有表达能力的限制，也有说和写差异的限制。说话不同于写文章，表现在如下几个特点上：

一是直接性。构成说话的三个要素是信息、说话者和听者。说者同听者直接见面，传递的信息交互发出，形成双向沟通。说、听之间形成一个信息传递过程，说者把信息直接传递给听者，不需经过中间环节，听者直接收到信息，可以马上反馈，从听者变为说者，听、说二者可以互相补充、提问、研讨、辩论。由于这种交流在同一时间、场合内进行，有利于信息传递迅速及时，表达充分完整。

二是灵活性。说话较之写文章要灵活得多。如果需要，随时可以说话，如两友见面时的问候，参加某项活动的即席发言，听到看到某种现象的评论等。说话不象写文章那样在选词造句、布局谋篇等方面要求严格。说话应通顺、明白；但有时又可能说得不够通顺、明白，甚至前言不搭后语。这时听者可根据上下句判断对方说话的意思，实在不明白，还可当场询问。说者也可根据听者反映，随时调整自己讲话内容及方式，如转变话题、增减信息量、变换语调、语速等。由于说话有这些灵活性，难怪不少人怕写不怕说呢！反之，说话往往是即兴而发，难度更大，更有不少人把当众说话视为畏途。

三是暂留性。对说者而言，说话时边说边想，不可能完整、准确地记住自己讲过的全部内容，讲后面的话时，无暇顾及前面说了什么，即使有意回忆，也只能回忆一个大致的轮廓。对听者而言，听到的语音瞬间即逝，据心理学实验，一般人听连续的语流，精确地留在记忆里的时间大约不超过10秒，超过10秒的记忆就模糊不清、残缺不全了。说话的这种暂留性同写文章、读文章截然不同。写文章可以反复琢磨、推敲、修改，读文章可以反复阅读、揣摩、体味，其内容可长时间留在记忆中。和书面表达比之，这实在是说话的一个弱点了，故而许多重大问题、严肃的公务活动要形成文件，以文字为准，避免“空口无凭”。

四是双刃性。日本的坂川山辉夫等著的《说话艺术》中概括了说话的作用：“说话既能创造更好的人与人之间的关系，也可以破坏人与人之间的关系。它是一把双刃剑。”概括得极为恰当。自从人类在劳动中创造了语言，至今有几万年历史。口头语言作为人们交流思想、表情达意的工具，在人

类历史发展中建立了不可磨灭的功勋。但在语言交流时，由于从思维到表达的过程很短，往往有言语不慎、出口伤人的情况，“伤人之语，甚于刀戟。”对此，商店的售货员感触最深。他们整天接待顾客，一天不知要说多少句话。一句话可以说得人心暖，融化与顾客之间冷漠的冰层；一句话也可以说得人心寒，不是有个别心脏病患者被气死在柜台前的吗？有人不了解口头语言的这种两面作用，说话不动脑子，有口无心，经常是脱口而出，“一言既出，驷马难追”，说者无心，听者有意，为此而得罪人。说话如一把双刃剑，大家都佩戴这样一把剑，关键是看你会不会使用。

常言说，“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”。要想治病，不要怕药苦；要想改正缺点，不要怕听刺耳的话，这无疑是正确的。但现代医药技术的发展，已使不少苦药裹上糖衣，良药未必都苦口。那么，忠言是否必得“逆耳”呢？在开展批评、提意见时，能否把话说得令对方听着顺耳、心悦诚服呢？推而广之，不论什么话，能否说得更中听、巧妙些呢？这就需要一番巧与拙的较量了。

说话首先是科学，要正确地说话，必须遵循说话的规律和要求；说话也是艺术，不仅要说得明白，还要说得动人，达到事半功倍的效果。

第十一届亚运会期间，中央电视台记者在采访体育名人节目中，请来了四位游泳金牌获得者，其中三位女将，只陈剑鸿一位男将。当记者请他们四位各向电视观众说句话时，有的说“感谢全国人民的支持”，有的说“我希望取得更好的成绩”，轮到陈剑鸿了：“我希望中国的男运动员能赶上女运动员。”真是出语不凡，巧妙得体。这句看似平常却与众不同的话，内涵丰富，起码包括这样几层意思：一是有礼，表示对

在场女运动员的尊重；二是自谦，表明自己不如在场的女选手，她们有人得四块金牌，陈得两块；三是表态，在整个亚运会上，中国队女运动员比男运动员得金牌数稍多，陈的这句话表明了全体男运动员的决心，赶上女运动员，为祖国争得更多荣誉。

说话内容固然重要，在某些情况下，怎么说比说什么更重要。说话是借助声音和态势，在一定的环境中表情达意。它涉及到语音、语词、音量、语调、语速、表情、姿势、手势、距离等一系列因素。同样一句话，说法不同，效果迥异。如“你可真了不起！”语调、表情的不同，既可以是一句真诚的赞颂，也可以是句尖刻的嘲讽。这就要求听者能从不同的说法中领会其“弦外音”了，不仅听其说什么，更要听其怎么说。说有说之妙，听有听之巧。

任何人说话，都想把话说好，获最佳表达效果，这不仅可以表明自己的能力、教养、风度，更主要的是有利于更好地达到交流目的。因此，说话的过程，正是巧与拙两种说法较量的过程。说话有重点、有条理、有分寸，生动幽默，善于激发对方交谈愿望，提高说话效率等，都可以称得上是说话的巧者。

国外有项研究报告称，请五十一位总经理从以下五种工作方式中选择自己认为最好的方式。这五种方式是：（一）召开管理人员会议，作口头说明；（二）亲自接见重要工作人员；（三）在企业公报上宣布政策；（四）在备忘录上说明政策；（五）在电话或内部通讯系统上说明政策。结果有二十一人选择口头方式，三十人选择口头、书面两种方式，没有一人只

选择书面方式的。^①这项研究报告说明，作为领导者、管理者，在多数情况下喜欢用口头语言方式或口头、书面语言结合的方式。我们不难想象，一个单位的上下级之间从不说话，工作全凭文字往来，那将是种什么局面！

一个企业或事业单位犹如一架机器，说话犹如润滑剂，它渗透、滋润着各个零部件；没有润滑剂，机器根本无法运转。秘书部门是一个单位联结上下、左右、内外的枢纽。可以说，一个单位的全部工作都离不开秘书部门的参与，搞秘书工作也就离不开说话。秘书需要说话，是由其工作性质、内容、作用决定的。秘书要为领导的决策及其实施服务，要汇报工作、传达指示、开展调查研究、传递信息、接待来访、处理日常事务等，除部分使用书面语外，大量运用的是口头语言。

“说”在秘书工作中起着重要作用。

第一，沟通作用。秘书要上情下达，下情上达，中间不能发生“梗塞”。现代社会生活节奏加快，各方信息纷至沓来，秘书应以最快的速度向领导提供决策依据，用口头语言便于及时、直接地沟通信息。

第二，参与作用。新时期的秘书人员应从偏重办文办事转为既办文办事、又出谋献策，诸如领导作决策时，秘书可根据自己了解的情况提建议，供领导参考；调查研究中发现一些问题，主动向领导汇报，提出解决的办法等。这些都属于参与政务的范围，其中一部分带有商讨的性质，故在多数情况下采用口头表达方式。

第三，协调作用。在执行某项政策时，有关的各单位之间以及单位内部各部门之间，应统一步调，协调一致，秘书

^① 见王宏彰著《管理心理学》，第154页。

部门要做协调工作。无论对外还是对内的协调工作，不开会，不登门，不说明，不解释，不催促，光靠一纸公文，简直不可思议。秘书在协调各部门关系的同时，还要协调好人际关系，包括自己同领导的关系、同群众的关系。哪怕是平时向上级或同事的一声问候，也会给人一种亲切感。通过恰当的口语表达，在领导及群众中树立良好形象。

第四，组织作用。秘书在管理事务方面是个组织者。组织活动、安排会议、接待来宾、处理突发事件等，在这些事务工作的大舞台上，秘书充当导演角色，哪件事离得开说话呢？

秘书在工作中需要说话，而且要善于说话。善说，才能使上级听得进自己的正确意见，才能建立良好的人际关系，才能在社交场合施展才干。荀子有句话：“口能言之，身能行之，国宝也。”一个称职的秘书“身能行之”，不言而喻；同时也要“口能言之”，不一定是演说家，但要有一定的口头表达能力，思路敏捷，口齿清楚，语句流畅，措辞恰当，中肯动听，能给人留下深刻印象。

中国一句古话叫“一言知其贤愚”。人们往往从一个单位秘书人员说话的态度、内容、方式、效果来判断这个单位的工作水平。你到一个机关办事，接待你的秘书嗫嚅吁讷，欲言又止，会搞得尴尬窘迫，难以联系工作；或对方说话生硬，搞得气氛紧张，不欢而散。可见，秘书说话关系到一个单位在公众心目中的形象，不能小视。日本人认为一个企业的职员是否会说话，是关系该企业生死存亡的大事。对秘书个人而言，有口才，又能干，才能履行好职责，逐步承担更多的任务。卡耐基曾说过，从容不迫地娓娓而谈，将使你的前途不可限量。

《世说新语》中记载不少汉晋以来名士们的佳话，其中的《文学篇》说有位大官向一位哲学家问老、庄与孔子的异同。哲学家回答说：“将无同？”意思是：“莫不是同吗？”大官非常欣赏这个回答，马上任命哲学家做自己的秘书。当时称秘书为“掾”，由于这个回答只三个字，世称“三语掾”。他不能说老、庄与孔子毫不相同，也不能说他们一切相同，故以问为答，甚是巧妙。^①这位哲学家所以当了秘书，恐怕首要的不是因为他是哲学家，而是他善于说话。

我们现在挑选秘书，当然不能只看是否会说话。一个合格的秘书，在思想修养、知识结构、业务才能以及工作作风等方面，均有较严格的要求。善说，是不可缺少的业务才能。秘书有“三勤”：脑勤、口勤、腿勤。其中的“口勤”，就是要常开口说话，而且要会说话。只会说不会做，不是个称职的秘书；称职的秘书，必然是既肯干又善说。

● 第二节 说话是门综合艺术

人人会说话，并非人人能把话说好。不同的人有不同的言谈表现：有的出口成章，旁征博引，侃侃而谈，诙谐动人；有的张口结舌，语无伦次，重复啰嗦，不知所云。“文如其人”，话也如其人。语言表达能力及其效果的差异，是由说话者的思想品格、文化素养、知识才干、性格气质等多种因素决定的。说话是种综合能力，是由思维能力、观察能力、记忆能力、反应能力、表达能力等多种能力综合而成。能力因人而异，构成了现实生活中言谈话语的千姿百态。任何人的

^① 见冯友兰著、涂又光译《中国哲学简史》，第18页。