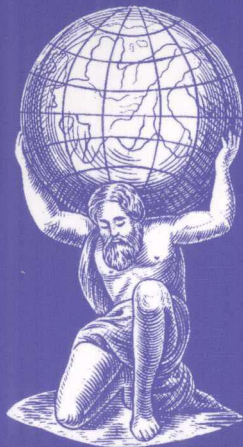


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU

ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

职场语言艺术

〈 4 〉

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

语言艺术知识大课堂之二十八

职场语言艺术

(第4册)

邢春如 主 编

辽海出版社

目 录

八、职场会议的口才技巧

施展当众讲话的才能	(297)
使自己的发言更精彩	(299)
即席讲话,语惊四座	(301)
会议演说,一呼百应	(307)
既说又演,声情并茂	(309)
怎样当好会议主持人	(314)
主持会议的实用技巧	(316)
做好会议的总结发言	(327)
主持会议的语言忌讳	(330)

九、职场公关的口才技巧

公关活动中彰显优雅的说话姿态	(333)
用恰当的仪体姿态配合公关口语	(335)
公关中招待客人,要语言周详	(338)

在公关活动中如何介绍彼此相识	(342)
公关中如何同他人说第一句话	(345)
营造气氛,尽显轻松与和谐	(347)
发生矛盾冲突如何沟通	(350)
恰到好处地取悦对方	(353)
迎来送往,礼待客人	(355)
交谈中变被动为主动	(357)
如何与不同类型的人交谈	(361)
公关活动中如何提出请求	(362)
公关活动中如何提出约会	(364)
如何让彼此间越说越投机	(365)
善于打开彼此的心扉	(370)
公关活动中回答问题的技巧	(373)
热情要得体,恰如其分	(376)
在公关中如何打破沉默场面	(379)
公关活动中如何巧妙寻求借口	(382)
有礼有节的回答	(384)
如何应付咄咄逼人的话题	(389)
巧妙回答记者提问	(392)
公关活动中说话投其所好最有效	(394)

八、职场会议的口才技巧

施展当众讲话的才能

世上的雄辩家和演说家大有人在，但他们毕竟是些具有专业素养的天才人物。作为普通人，处于一个人际关系空前复杂、接触频率大得惊人的时代，很有必要提高当众讲话的技能。即使看起来笨嘴拙舌的人，只要进行必要的训练，也能成为讲话自如的人。

(1) 讲自己所长

一位“不善谈吐者”寻求指导者帮助，语言训练专家请他讲讲童年最美好的事，不料这个人讲得有声有色、声情并茂。最后专家把他前面讲话的优点反馈给他，并告诉他当众讲话的第一秘诀：选择适当的讲话主题，讲自己最熟悉的内容。对讲的内容胸有成竹，对使用的例证、材料如数家珍，就必然不会临阵慌乱。我国当代的“保尔”刘琦，连讲话的嘴唇都是人造的，也没有经过正式训练，但在电视台的讲话却是那么感人至深，这就是因为他讲的全是个人的亲身感受。

(2) 三段式编排

这种方法可以简称为“三分钟、三段式讲话法”。开头即立即讲出你要讲什么问题，发表什么样的意见，这样可以防止“跑野马”；中间讲问题的内容、理由、观点、办法；第三段小结全部内容，把讲话的核心予以强调。

(3) “小视听众”的自强法

如果你面前坐着黑压压一片听众，他们对你的讲话起什么作用呢？有位青年教师在第一次上课前心里慌得要命，走上讲台的瞬间发了狠心，连连在心中说了三次——“听众都是天真的孩子！”奇怪的是吊在喉咙口的心一下子平静下来，加上讲话前“装出来的微笑”和短暂的沉默，使讲话取得了比预计要好一些的效果。平时对强者、尊者、陌生人讲话，也可以这样试试。

(4) 用听众为自己打气

一个好的讲演者，应具有两种素质，一是说话本身具有的力量，二是努力架起与听众沟通的桥梁。心理学研究证明，作为讲话的主人，眼光看到某个“听众”，他就可能与你产生感情的共鸣，甚至会产生畏敬的神色。这是一种感情的支持，是讲话者自强心的源泉。另外，讲话中发问、自问、反诘都可以把讲话推向高潮，同时又巧妙地把你的听众安排到讲话中来，产生意想不到的效果。

(5) 抓住时机见好就收

当众讲话顾头不顾尾的情况常有，讲话的后半部分特

别容易翻来复去，颠三倒四，不肯走出“演说的大门”。原因在于讲话者不能迅速地对自己的话进行归纳。克服的方法是，事先把结束语考虑好，时机一到马上“刹车”。讲话最出色的人，往往都在听众兴犹未尽的当口收尾，使听众久久不愿离开你的讲话情境。即使离场也还品味着刚才听到的一切，久久不能忘却。

使自己的发言更精彩

在会议上，怎样才能使自己的发言更精彩呢？有以下几方面的诀窍可以采用：

（1）话题要集中

会议往往受时间限制，而这一限制常常会带来一对矛盾：主持人总希望在一定的时间和范围内，尽可能多地获取信息；发言者则希望最大限度地发表自己的见解。解决这一矛盾最有效的方法就是发言时话题要集中、切题，不枝不蔓。这就要求发言人：第一，根据“会旨”选好发言内容。第二，围绕选题理清思路。做到胸中有数。这样，发言时才能从容自若，侃侃而谈，条理清晰、层次分明、话题集中。

（2）内容要新颖

要使发言精彩、新颖，主要有三种方法：

①选择一个好的角度

座谈会通常有多人参加，怎样避免自己的发言与别人雷同？最有效的办法就是选择一个独特的视角，另辟蹊径，发表自己的独到见解。

②通过对别人的观点进行补充显露新意

当你对别人的发言持赞同态度而又感到意犹未尽时，可以根据自己掌握的新情况，由此及彼，适时进行必要的补充，从而反映出你思维的新颖来。

③通过对别人发言的引申揭示新意

对别人发言的主题进行适当的引申，可使与会者对这一问题的认识上升到了一个新的高度。

(3) 表述要得体

①语气要得体。

发言者必须摆正自己与主持人和其他座谈者的关系，语气要谦和，既不要人云亦云，随声附和，毫无主见。又不要狂妄自负，哗众取宠，把自己的观点强加于别人。即使不同意别人的观点，在修正、补充时，态度也不要生硬，应用商讨的口吻，便于他人接受。

②措词要得体。

选择恰当的措词和表述方式，努力把握好表述的分寸，力求恰如其务，精确、妥当。

③繁简要得体。

虽说座谈是一种不拘形式的漫谈，但它又是以语言的总体简洁为前提的。这就要求在准确把握发言内容主次的

基础上，恰当地把握好语言表述的繁简，重点问题力求讲深谈透，枝节问题一语带过。尤其是开头导入要快，最好开门见山，结尾时要干脆、有力，切忌拖泥带水。

即席讲话，语惊四座

即席讲话是一个紧张而又复杂的语言表达过程，难度较大。一些发言者由于没有做充分准备，在一些具体场合下的即席讲话往往不知所言，造成尴尬的场面。做好即席讲话，应注意采用如下技巧：

(1) 先声夺人，抓住听众

即席讲话的开头，也叫开场白，它很重要，关系到能不能马上抓住听众，往往决定着整个讲话的成败。好的开场白就像一个出色的导游员，一下子就可以把听众带入讲话者为他们拟设的胜境；好的开场白是演说人奉献给听众的一束多姿的花朵；好的开场白最易打开局面，便于引入正题。因此，开场白不能平铺直叙，平庸无奇，而要努力做到不落俗套，语出惊人，这样才能出奇制胜，先声夺人。

(2) 态度诚挚，以情动人

即席讲话的最大特点在于助“兴”。所谓“助兴”，就是指讲话者在环境、对象、内容的感召下，有一种强烈的表达欲望。这种欲望产生于讲话之前，贯穿于讲话的全过程中。它首先应当体现在讲话的态度诚挚上。诚挚的态度

能够直接影响听众的情绪，关系到听众对讲话内容的接受程度。诚挚、热情、坦率的讲话能够吸引听众，能够缩短讲话者与听众之间的距离，使听众始终为讲话者的诚恳坦直所打动，大大增强讲话的实效。

在那一次邢台地震的第二天，周恩来总理不顾频繁余震的危险，怀着沉重的心情，赶赴灾区看望受灾的群众。

当时春寒料峭，裹着沙砾的西北风一阵紧似一阵。总理看到数千名群众迎风坐着等他讲话，当即对县委书记说：“风沙这么大，怎么让老乡们朝着风坐呀？你说，一个人跟几千群众相比，哪一方面更应该照顾？”接着又用深沉的语调说：“我是作为国家总理来看望受灾群众的，但我是一个共产党员，你想想，共产党人哪有让群众吃苦在前面自己吃苦在后的道理呢？”他亲自指挥群众朝南坐下，自己绕过去，站在一个木箱上，迎着漫天风沙向群众讲话。

当总理号召灾区人民“自力更生，奋发图强，发展生产，重建家园”时，群众激动得热泪盈眶，总理讲一句，大家齐声响应一句。当总理讲到“一方有难，八方支援，等你们恢复了生产，重建了家园，我再来看望你们”时，几千名群众一齐站了起来，口号声此起彼伏，连成一片。

周总理不愧为卓越的政治家、宣传家，他的讲话的魅力就在于他善于把共产党人关心人民疾苦的诚挚感情注入自己的讲话之中。这样的讲话当然能够富有感染力，能够深深地打动灾区群众的心，使群众精神振奋地投入重建家

园的工作中。

(3) 立场鲜明，以理服人

讲话时诚挚的态度来源于讲话人对听众的尊重。惟有如此，才能得到听众的尊重和信任。如果讲话者态度倨傲，以势压人，不可能在讲话时推心置腹，打动人心，也就不可能得到听众的信任和尊重。这种诚挚的态度在讲话中应该具体地表现为襟怀坦白，观点鲜明。“诚挚”不等于“迁就”，诚挚感情应当融进话里所表达的观点之中，使观点更鲜明，使每一句话都是感情的凝聚、心声的流露，使讲话寓情于理、情动于中。尤其是某些批评性的讲话更要注意这一点。

小说《高山下的花环》中，雷军长在战前动员会上的即兴讲话痛快淋漓，震撼人心，关键就在于他的讲话观点鲜明，态度诚挚。

当时，高干子弟赵蒙生的母亲利用职权为儿子逃避上前线“开后门”，在连队即将开赴前线杀敌时，把电话摇到前沿指挥所找雷军长说情。这件事激怒了雷军长，他在对指战员的讲话中，怒吼道：

“我的大炮就要万炮轰鸣！我的装甲车就要隆隆开进！我的千军万马就要去杀敌！就要去拼命！就要去流血！！可刚才，有那么个神通广大的贵妇人，她竟有本事从几千里以外，把电话要到我这前沿指挥所！此刻我指挥所的电话，分分秒秒，千金难买！可那贵妇人来电话干啥？她来电话

是让我给她儿子开后门，让我关照关照她儿子！奶奶娘，什么贵妇人，一个贱骨头！她真是狗胆包天！她儿子何许人也？此人原是军机关干事，眼下就在你们师某连当指导员！……奶奶娘，走后门，她竟敢走到我这流血牺牲的战场上！我在电话上把她臭骂了一顿！我雷某不管她是天老爷的夫人，还是地老爷的太太，走后门，谁敢把后门走到我这流血牺牲的战场上，没二话，我雷某要让她儿子第一个扛上炸药包，去炸碉堡！！……”

雷军长态度鲜明、充满激情的讲话博得了广大指战员撼天动地的掌声，也使受到严厉批评的赵蒙生痛感愧悔。赵蒙生经过激烈的思想斗争，终于立下献身祖国的壮志，并在战斗中荣立了大功。

雷军长以诚恳而鲜明的态度发表的这段充满激情的即席讲话，对包括赵蒙生在内的广大指战员是一次极好的战前动员。

雷军长虽是小说中的人物，但这种讲话方式很值得在会议上做即席发言的人好好学习。

（4）生动活泼，吸引听众

即席讲话，应力求生动活泼，以增强临场气氛。讲话者可用听众比较熟悉的特定的地点、特定的节目或有某种象征意义、纪念意义的实物等来设喻，把抽象的道理说得生动形象，增强讲话的通俗性和说服力，使人听起来亲切动情。

著名爱国人士续范亭在抗战学院开学时向学生作即兴

讲话，开场就说：“我作为你们的校长，不像别人要你们服从这个人，不是的！而是要你们服从革命。今天礼堂门口挂着‘熔炉’两个字，很好。现在中国有三个熔炉：一是延安、晋察冀边区，八路军和新四军所在地——这是革命的熔炉；二是大后方的熔炉，有革命的，也有施行顽固教育的；三是汪精卫——日本的奴才的熔炉……”他即景生情，信手拈来，把性质不同的三种环境比作影响人、改造人的三种不同“熔炉”，加深了学员对革命熔炉的理解，使听者备受感染。

即席讲话，贵在有“兴”。兴有所激，乃是吸引、激励听众的重要因素。因此，即席讲话者应讲究一些艺术手法。在内容上，以短小精悍，结构严谨为佳。冗长散杂、罗嗦重复，必然会使人乏味。讲话前将自己所要讲的内容先确定几层意思，并反复加以浓缩，阐述得简洁、新颖，且条理明晰。即席讲话多为小型场合，除少数庄重的会议外，一般应庄谐结合，适时口出妙语，造成轻松和谐的气氛，以使听众易于接受自己的观点。即使在严肃的场合，如能适当增添一点风趣，也很容易沟通彼此感情，从而增强讲话效果。

（5）入情入理，说服听众

讲话的效果如何，不仅要看能否准确地表达，更重要的是要看听众能否理解和接受。由于即席讲话是针对性很强的说话形式，所以，说话时一定要考虑到听众的心理需

要，了解听众的特点，说出听众急切地想听到的内容，这样才能使讲话受到欢迎，才能使听众易于理解，肯于接受讲话人的观点。另外，把话讲到群众的心坎上，必然大大促进双方的心理交流，使听众信服。

1949年9月，作为当时上海市长的陈毅同志到北京参加政协会议、开国大典、军委会议等活动。开始，他住在陈设华丽的北京饭店。后来，由于种种原因，他主动让房给也来参加会议的和平起义的原国民党高级将领傅作义先生，自己却住进了设备简陋的小平房，并代表上海市委赠送傅先生两辆名牌小轿车。

这件事在他的老部下中引起了强烈的反响，大家又惊又恼，仿佛受到了侮辱，非常想不通。该如何对这些生死与共的战友和部下们讲呢？陈毅同志考虑再三，找到问题的实质：一个共产党人应当以什么样的胸怀来对待周围的人和事。于是，他召集了一个干部会。

在会上的即席讲话中他这样说：“同志们，我的老兄老弟们，要我陈毅怎么讲你们才懂啊！我陈毅不住北京饭店，照样上班，照样‘骂人’！他可不一样了！你们知道不知道，傅先生在电台讲了半个小时话，长沙那边就起义了两个军！为我们减少了很大伤亡，让傅先生住了北京饭店，有了小汽车，他就会感到共产党是真心要朋友的。”他越讲越激动，用指节咚咚地敲着桌子：“我把北京饭店让给你住，再送你十部小汽车，谁能起义两个军？怎么不吭声呢？”

停了一会儿，他又心平气和地说：“我们是共产党么，要有太平洋那样宽广的胸怀和气量，不要长一副周瑜的细肚肠噢！依我看，要想把中国的事情办好，还是那句老话，团结的朋友越多，就越有希望！”

从会场里走出来，同志们感到一身轻松。用他们自己的话讲：“挨了陈爽子的‘熊’，弄清了道理，‘熊’得也舒服！”

陈毅同志直人快语的讲话，为什么能收到如此好的效果呢？这主要是他在讲话中，抓住了中心，针对与自己十分熟悉的老部下们的思想问题，没有去搬弄理论，而是入情入理，紧紧围绕着共产党人要用宽广的胸怀去团结一切可以团结的人这个观点，条分缕析地讲出傅先生对人民有功；共产党人要对他以诚相待；要办好中国的事情，就要团结更多的朋友。他的讲话切中要害，自成条理，有张有弛，既严肃又诙谐，使人听后心悦诚服。

陈毅同志的讲话风格与方法值得借鉴。入情入理的说服方法，值得我们学习。

会议演说，一呼百应

不论哪种形式的会议，常常需要有人发表演说，因为它有利于宣传鼓动，引导会议，有利于使与会人员更好地领会会议精神。

会议演说作为一种重要的信息沟通活动，具有现实性、综

合性和艺术性的特点。整个演说活动必须具备三个要素，即演说者（主体）、听众（客体）及主客体同处一起的时境（时间、环境）。离开其中任何一个条件，都构不成演说活动。人们的报告、发言、讲话等活动也同样具备上述三个条件，但这些活动都不是演说。因为演说不但是一种以讲为主的宣传活动，同时又是一种以演为辅的艺术性的活动。演说主要是以有声语言和态势语言的统一，以及演说者的主体形象来作为演说的传达手段。

演说，作为一种最直接、最灵便、最生动、最有效的宣传教育艺术，与一般口头语言和书面文章有着明显的不同。下面就是演说者应该把握的几个演说的特征要点：

（1）现实性

演说属于现实活动范畴，具有很强的时代性。它是演说者通过对社会现实的判断和评价，直接向听众陈述自己的观点和主张的现实活动。演说是生命的火花，灵气的光芒，历史的回声，时代的号角，信息的公开交流，情感的直接沟通，品德的共同提高，智慧的相互补充。它有伸张正义，针砭时弊，促进文明发展，推动社会进步的现实积极作用。

（2）艺术性

演说的艺术性在于它具有统一的整体感和协调感，即演说中的各种因素（语言、声音、表演、形象、时间、环境）形成一种相互依存、相互协调的美感。同时，演说又

不单纯是现实活动，它还具有戏剧、曲艺、舞蹈、雕塑等艺术门类的某些特点，并将其融为一体，形成一门独立的艺术。

(3) 鼓动性

政治演说也好，学术演说也好，都必须具有强烈的鼓动性。没有鼓动性，就不成其为演说。这是因为：①人们都有追求真、善、美的渴望，演说者传播了真、善、美，自然会引起共鸣，激励和鼓舞听众；②演说者以自己强烈的感情达到鼓动人心的目的；③演说者的形象、语言、情感、态势以及演说词的结构、节奏、情节等，均能抓住听众；④演说的直观性使其与听众直接交流，极易感染和打动听众。总之，可以说，鼓动性是演说成功与否的一个重要标志。

(4) 工具性

演说是一门科学，更是一种手段，是人们交流思想的工具。任何思想、学识、发明创造，都可以借助演说这个工具来传播。可以说，演说是最经济、最实用、最方便的传播形式，任何人都可以利用。

既说又演，声情并茂

演说有一定的场面，一人讲而众人听。演说者在演说时，同时使用有声语言和体态语言表达思想和情感，声形