

实用口才教程

方百寿 主编
谢雨彬 编著

商务印
口才

SHIYONG KOU CAI JIAOCHENG

辽宁大学出版社

210565
性级分日

公务员口才

主编

方百寿

副主编

汪相燕 虞维华

编著

谢雨彬

辽宁大学出版社

1996

(辽)新登字第9号

图书在版编目(CIP)数据

实用口才教程/方百寿等编. —沈阳:辽宁大学出版社, 1996. 4
ISBN 7-5610-3107-6

I. 实… II. 方… III. 口才学-教材 IV. H019-43

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 01270 号

实用口才教程 系列

公务员口才

主 编 方百寿

副主编 汪相燕 虞维华

编 著 谢雨彬

责任编辑 刘雪枫

封面设计 李 铁

责任校对 自 然

出版 辽宁大学出版社 (沈阳市崇山中路 66 号)

印刷 北京光华印刷厂

经销 各地新华书店

开本 787×1092 1/32 78.75 印张

版次 1996 年 1 月第一版 1996 年 1 月第一次印刷

版权所有 翻印必究

书号 ISBN 7-5610-3107-6/G·1025

定价 (全套 14 本) 定价: 78.40 元

每册定价: 5.60 元

目 录

绪篇	(1)
脱颖而出篇	(3)
一、美好的初次印象	(3)
二、别错过机会	(7)
三、创造机会	(12)
四、借人之口显自我	(15)
亲近上级篇	(19)
一、适当的逢迎	(19)
二、忠言要顺耳	(27)
三、建议的技巧	(38)
四、拒绝如何有术	(45)
五、错了就承认	(49)

和睦同事篇	(54)
一、迎合别人的兴趣	(54)
二、尽量避免争论	(59)
三、保持不亢不卑	(64)
四、幽默的魅力	(69)
控制下级篇	(73)
一、驾驭下属的基本原则	(73)
二、激发最大的潜能	(79)
三、批评不要伤人心	(85)
四、敞开您的胸襟	(89)
五、你也有错的时候	(93)
亲和群众篇	(97)
一、缩短彼此之间的距离	(97)
二、不要吝惜你的口才	(102)
三、保持邪不压正的倾向	(106)
四、充分展示你的内涵	(110)
四周公务员口才速成	(115)
第一周	(115)
第二周	(129)
第三周	(143)
第四周	(157)
参考答案	(172)

绪 篇

实行国家公务员制度是现代行政管理的基本要求。党的十四大指出，与我国现代化建设进程相适应，要尽快推行国家公务员制度。随着公务员制度的不断推行，对公务员的素质要求也必将不断提高。公务员必须努力加强各方面的素质培养，以保证政府工作的顺利进行。

公务员在履行公务的过程中，不可避免地要与单位内部、别的行政部门、立法和司法机关、党务系统、群众以及其他方方面面进行人际交往，产生人际关系。协调好这些关系，创造出相互信任、理解、协作和支持的良好工作环境以及宽松和谐的工作气氛，是公务员有效

履行公务不可缺少的条件，而这一切很大程度上有赖于交际行为。

在交际行为中，语言非常重要，起着关键性的作用。口才是导致成功的人际交往，建立良好人际关系的最重要、最实用的工具。一个具有口才的公务员，他的每一句话都能打动人们的心弦，有一种不可思议的力量，可以影响到周围空气的松弛与紧张。由于国家公务员在社会生活中所处的重要地位，更需要讲究语言运用的科学性与艺术性，使自己的语言符合公务员的身份和职业。



脱颖而出篇

一、美好的初次印象

反问之妙

1927年冬，朱家骅回浙江担任省政府委员兼民政厅长。为了“用新人，行新政”，于1928年至1930年间先后举办三次县长考试，并亲自主持面试。

有一次，朱懋祺应试。笔试考完之后进行面试。考场上摆着“三堂会审”的架势，朱家

骅西装革履，端坐正中，两边陪考也是衣冠楚楚。先是陪考发问，考了政治、时事、历史、法律等等。朱懋祺知识渊博，思维敏捷，各类问题对答如流。最后轮到主考官发问。朱家骅见他回答问题如此驾轻就熟，突发异想，抛开原定题目，出了一道偏题：“《总理遗嘱》朝会、纪念周都要诵读，无不烂熟，请你回答一共多少字？”这下把朱懋祺考住了。他暗想，主考出此题目，未免脱离常规，既然有意刁难，录取必然无望，就不顾一切，大胆反问：“主考官的尊姓大名，天天目睹手写，也已烂熟，请问共有几笔？”朱家骅想不到应考者竟会如此反问，一时愣住。陪考者听后大吃一惊，都瞪大眼睛，等待主考官如何发落。沉默片刻之后，朱家骅宣布：“口试完毕，考生退场。”

事后，朱家骅十分赏识朱懋祺的才能和胆识，于是亲批录用，派往奉化担任县长。

朱家骅发问已存明显刁难之意，朱懋祺发觉出对方问题的无理，就从朱家骅的问话里合乎逻辑地模拟出一个同样的问题，作为许诺解答前提，只要对方能解答，自己也一定能解答，既让朱家骅傻了眼，又表现出自己思维的敏捷。

从学校到刚毕业出来应试公务员，或者已

经是公务员，从一个单位调到另一个单位，都有可能要面对主考官来回答种种问题。假若考官如朱家骅那样提问刁题，就有两种可能，要么诓你上当，要么试探你的应急能力。不管出于哪一种企图，你都可以效仿朱懋祺来个反问。如果考官对你不满，一心存刁难之意，你来反问一下，给他来个“哑巴吃黄连——有苦说不出”。如果只是试探你，你的反问反而会加深他的印象，令他赏识你的聪颖与敏捷。

诚实的技巧

两名刚毕业的大学生同到一家公司应聘，甲毕业于某名牌大学，在校表现很优秀。乙毕业于一所普通大学，他在大一时因不及格弄得几乎退学，但他顽强地赶上去，申请按最高成绩的同等高分补考，很快恢复了学业，并且获得奖学金。面对主考官，甲滔滔不绝，甚至不等主考官说完就大发意见，很有“英雄无用武之地”的感慨，并且不断吹嘘大学时期的优秀，表白自己是一位能干而完美的人选。乙却始终面带微笑，平静而不失机灵地陈述自己的见解，他如此说自己：“我只是普通大学毕业，但始终渴望求得事业上的发展。上大学的时候我不是

一直成绩很好，甚至差点因补考而退学，但是我从中吸取了教训，现在门门功课都是优秀。”

结果，只有乙被录用。

实事求是是国家公务员应有的品德，也是公务员对国家、对人民负责的表现。公务员只有实事求是，才能秉公执政。实事求是，要求公务员必须说老实话、办老实事、做老实人。对于招考公务员的提问者来说，他们往往将应考者的正直老实摆在需要了解的首要位置。对于应考者来说，否认有过错误经历是最笨的，也是很现实的，必定会使考官一下子就认定你缺乏诚实的品德。人非圣贤，孰能无过。不过，你也不必给自己找碴，你要在考官面前表示自己并非完美无瑕，可以说出曾经有过的失误，然后再说从中获得的教益。将自己的不良习惯、个性劣质完全袒露，也是不必要的，那会使考官觉得你是一个浅薄而没有深度的人。

乙之所以入选，就因为他完全掌握了在面试中如何表示诚实的技巧：显示自己有过失误，但已经从中获得教益；不匆忙暴露个性方面的缺点；面带微笑地说出自己的失误。

二、别错过机会

毛遂自荐

战国时期，赵国的平原君，齐国的孟尝君，魏国的信陵君，楚国的春申君，合称“四公子”。他们都以广交天下士而闻名，各自收养了许多食客，平原君门下就有几千人。

有一年，秦军包围赵都邯郸，赵王派平原君求救于楚。平原君打算从门客中挑选二十名文武兼备者作为随员，可是，数千门客中才挑出十九个合适的人选，凑不足二十名。平原君发愁了。这时，有位名毛遂的门客就自己来找平原君，要求充当随员，他对平原君说：“我听说您要到楚国去求援，约定带上二十名门客，不另外找人。现在还少一个，希望您就把我当成随员带上吧。”平原君问他：“先生在我的门下几年了？”毛遂答说：“三年了。”平原君很不以为然，说道：“有才能的人，身在天地间，就好比锥子放在口袋里，锥尖马上就可以看得到。先生在我的门下三年了，左右没有称颂你，我也没有听说过你，这样看来，先生没什么才干吧。

先生没什么才干，就留下来，不用去楚国了。”毛遂奋起，大声说：“我今天就是请您把我放在口袋中。假如我早些时候放在口袋里，整个锥子都会钻出来，何止是锥尖让人看到呢。”平原君同意了毛遂的请求，“毛遂自荐”的成语即由此而来。

公务员主要从事事务性工作，未必能有许多表现才干的机会。善于把握时机，抓住稍纵即逝的机遇，使自己能有一展身手的可能，是你脱颖而出的重要途径。

毛遂的自荐缘于他十分清醒地认识到出使楚国是一次难得的展露才华的机会，一旦错失，也许一辈子都只能是一名庸碌无为的食客。所以他向平原君请缨，不料平原君以“囊中之锥必露其芒”以拒之。毛遂并不就此放弃，他从另一个角度来说明自己未露其芒是因为未置囊中，要求平原君给他置于囊中的机会再试其是否锋芒毕露。

毛遂言辞中对这一机会竭尽全力的争取，终于打动了平原君。正是因为自荐的成功，毛遂参与了出使楚国的过程，才在向楚国求取援兵的谈判中充分展示自己的才干。

自信的邓肯

邓肯是美国著名舞蹈家，她早时候并不顺利，但她总是这么想：“怎么说社会也一定会承认我的！”

有一次，她想参加奥古斯丁·戴利的剧团。戴利是蜚誉美国的大人物。好几个下午和傍晚，她站在通往后台的门口，请求接见。人们借口戴利太忙，让她去见助理，邓肯坚决不答应。最终她见到了这位大人物。此人相貌堂堂，但显得挺凶，很吓人。邓肯鼓足勇气，对他说了这么一大段话：“戴利先生，我有一个重要的想法要向你讲，在全国恐怕只有您能理解它。我发现了舞蹈，发现了已经失传两千年的这种艺术。……我给您带来了足以使我们整个时代发生翻天覆地变化的想法，我在什么地方发现它的呢？是从太平洋，从内华达山脉波涛起伏的松树林。我看见了年轻的美国在落基山顶峰翩翩起舞的绰约的丰姿……我要为美利坚的儿女创造出一种表现美利坚精神的新舞蹈，给您的剧院带来它所缺少的那个生命所系的灵魂——舞蹈演员的灵魂。”此时，戴利有些显得不耐烦，她却提高嗓门说：“舞蹈演员原来那种伟大的艺术一天

不返回剧院，您的剧院就一天不可能有真正的表演！”

戴利出乎意料地让眼前这个瘦小、古怪的女孩如此放肆地教训了一顿，居然不知所措了。但他通过艺术的直觉，觉得这个小姑娘不同凡响，便答应了她的请求。

众所周知，邓肯成功了，成为熠熠生辉的舞蹈之星。我们来分析一下这位“洋毛遂”的语言艺术。一开始，她表示了她“有一个重要的想法，在全国恐怕只有您能理解。”字里行间，无不洋溢着自信，在戴利这大人物面前，敢称自己的想法“重要”，而且只有“您能理解”，显然这个说法引起了戴利的注意。

接着，她又声称自己发现了“两千年的艺术”，“要为美利坚的儿女创造出一种表现美利坚精神的新舞蹈”，这些言辞乍听起来，似乎有些“狂妄”，这除了邓肯潜在的實力为后盾外，如此表述极易震撼戴利这种高高在上的大人物，引起思想的共鸣，终于争取到演出的机会。

如果身为公务员的你，确有千里马之才，却尚未有伯乐之垂青，何不效仿一下邓肯，一旦“游说”成功，那你就可能有“纵横驰骋”的时候了。当然，这一切的发生除了你自身的素质

以外，还需要你十二分的自信。要知道，自信是成功的推进器。

峰回路转

1993年11月，全国纪念毛泽东诞辰100周年演讲大赛在湖南湘潭进行复赛。二位新疆选手抽上的是4号签，在前4名演讲员中得分最高。然而，越往后打分越高，这位选手好不容易才得个三等奖。一、二等奖才有决赛权，照规则他不能参加决赛了。大赛结束之际，主持人请他上台指挥大家唱歌，在起歌之前，他说：“请大家接受我的一分钟即兴演讲，三句话——评委老师们的工作是卓有成效的，对我们是一视同仁的，位置靠前的选手，得分偏低，是正常现象，我们理解！为我们摄像、照像、负责灯光与音响的几位朋友，严肃认真，我代表全体演讲员给你们深鞠一躬，谢谢了！在来自五湖四海的演讲员中，在评委会的专家学者中，可见到我陆海空三军子弟兵，请看他们的军人姿态、军人仪表和军人体魄，咱们的国家大有希望！”赢得了热烈的掌声。这位选手也被评委们特许参加决赛。

在这位选手说出这番话之前，照规则他已

经无权参加决赛了。毫无疑问，他的主要动机在于充分展现自己的口头能力，至于最后是否再入决赛并不是一开始就可以预料得到的。然而，他抓住这次比赛中最后一次可以在所有评委及其他选手面前证明自己的机会，说出三句话。这三句话通情达理，向众人敞开博大胸怀；而且言简意赅，确实有高人一筹的讲演能力，令听到的人刮目相看，从而也为自己争得决赛权。

在机会似乎已经完全丧失的时候，不要灰心，不要失望，抓住任何一线希望为自己创造条件，也许还能峰回路转，重新开始一个新的起点。

三、创造机会

份外亦份内

张宁在信访局工作。最近因为一条新公路的测量工作，许多农民找到信访局，要求知道自己的房子是否在新公路的线上，是否要被拆除。张宁对新公路的事并不清楚，可是局长命令他负责接待这些上访农民，他就去几个相关单位了解情况，来解释给上访者听。上访者太