

国家公务员任职培训项目规划

国家公务员培训教程

公务员口才

Servant Talent For Speaking

国家公务员培训教程编写组

中国和平出版社

国家公务员任职培训项目规划

国家公务员培训教程

公务员口才

Public Servant Eloquence

国家公务员培训教程编写组

主 编：张丽珍

中国和平出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员口才 / 《公务员口才》编写组编. —北京: 中国和平出版社, 2003.1

国家公务员培训教程

ISBN 7-80154-654-7

I. 公… II. 公… III. 口才学-干部教育-教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 085088 号

国家公务员培训教程

公务员口才

张丽珍 主编

出版发行: 中国和平出版社

(北京市东城区和平里东街民旺甲 19 号, 邮编: 100013)

电话: 010-84262779)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 河南省瑞光印务股份有限公司

开 本: 787 × 980mm 1/16

字 数: 428 千字

印 张: 22

版 次: 2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-80154-654-7/G · 640

定 价: 36.00 元

前言

现代人正生活在一个社会交流极其重要的时代，而人们在交流的同时必须懂得交流的技巧与艺术。在当今这个充满机遇与挑战、竞争与合作的社会，人人都渴望事业成功、家庭幸福、人生圆满——这一切都需要通过社会交际来实现，而社交口才则是一切社会交际的基础。早在二次世界大战期间，西方人就把“舌头、金钱、原子弹”称为三大法宝，可以说，社交口才的水平决定了人们的社会交际能力和交际效果，是人生成败的一个重要因素。最近几年来，在国家公务员招聘和晋升中，将公开竞选演说作为竞争职位的重要形式。因此口才是公务员必须掌握的重要技能。

为了进一步提高广大公务员的口语表达水平，针对国家行政机关对公务员日常工作中口语表达的基本要求，我们编写了这本《公务员口才》。本书力求建立科学的口才理论体系和口才训练体系，理论上具有科学性和实用性，训练上具有针对性和可操作性，文字表述上简洁、明快、流畅，逻辑严密，相信一定能为广大公务员的口才训练与口语表达水平的提高有所帮助。

本书共分为七个部分。第一部分：公务员口才基础。包括普通话训练、公务员口语表达基本技巧训练、思维训练和心理训练。旨在从形式技巧到表达内容两方面对公务员进行扎实的口语表达基础训练。第二部分：演讲。包括演讲概述、演讲的基本要求、演讲的选题和选材、演讲稿的撰写、演讲分类训练与赏析（竞选演讲、就职演讲、社会生活演讲、礼仪演讲、即兴演讲）。第三部分：交谈。包括交谈概说、交谈的基本要求、交谈分类训练（劝解说服、新闻采访、个别谈话、开座谈会）。第四部分：对话。包括对话的特点、对话的基本要求、对话分类训练（内部民主对话、答记者问）。第五部分：谈判。包括谈判概述、谈判前的准备、谈判用语的原则和要求、称职的谈判者的修养、常用谈判策略。第六部分：电话交际艺术。包括电话交际的特点、电话交际的要求、电话交际的技巧。第七部分：主持艺术。包括主持概述、主持人的基本要求、不同类型的

主持训练（会议主持、赛场主持、节目主持）。

可以说，本书将公务员在公务活动中所能运用的各种社交口才全部囊括其中，读者尽可以按照所需，进行自我学习和训练。口语，可以反映一个人的各种素质、修养和能力，口语训练，实际上是人的素质能力的综合训练。笔者衷心希望本书能为中国公务员综合素质的提高作出贡献。

编 著 者

目 录

第一章 普通话训练

第一节 普通话概述 / 2

- 一、什么是普通话 / 2
- 二、为什么要推广和普及普通话 / 3
- 三、怎样学好普通话 / 4

第二节 语音概述 / 5

- 一、语音 / 5
- 二、发音器官 / 5
- 三、语音的属性 / 6
- 四、语音的单位 / 7

第三节 生母训练 / 8

- 一、双唇音: b、p、m / 8
- 二、唇齿音: f / 9
- 三、舌尖中音: d、t、n、l / 9
- 四、舌根音: g、k、h / 10
- 五、舌面音: j、q、x / 11
- 六、舌尖后音: zh、ch、sh、r / 11
- 七、舌前音: z、c、s / 12

第四节 韵母训练 / 13

- 一、单韵母 / 13
- 二、复韵母 / 15
- 三、鼻韵母 / 17

第五节 声调训练 / 19

- 一、两字 / 19
- 二、四字同调 / 19
- 三、四声顺序 / 19
- 四、四声逆序 / 19
- 五、四声交错 / 20

第六节 音 变 / 20

- 一、变 调 / 21
- 二、轻 声 / 22



三、儿化 / 23

四、“啊”的音变 / 25

第二章 公务员口语表达基本技巧

第一节 呼吸 / 39

第二节 共鸣 / 42

第三节 吐字归音 / 44

一、吐字清晰 / 45

二、归音到位 / 46

第四节 基本表达技巧 / 48

一、停顿 / 48

二、重音 / 52

三、快慢 / 55

四、升降 / 58

五、语言节奏 / 60

第五节 朗读技能训练 / 62

一、朗读的定义 / 62

二、朗读的特点 / 62

三、朗读的基本要求 / 63

四、不同文体的朗读 / 64

第六节 态势语训练 / 68

一、态势语的含义与作用 / 68

二、态势语的基本要求 / 69

三、态势语训练 / 70

四、身姿训练 / 75

第三章 口语表达背后的积淀

第一节 心理训练 / 78

一、走出心理误区 / 78

二、口语交际必备的心理素质 / 80

三、心理训练 / 84

第二节 思维训练 / 89

一、思维概述 / 89

二、思维训练 / 91

第四章 演讲

第一节 演讲概述 / 107

一、现实性 / 107

二、艺术性 / 107

三、综合性 / 108

第二节 演讲的基本要求 / 109

一、内容要正确感人 / 109

二、表达要晓畅生动 / 109

三、感情要真挚朴实 / 109

四、态势要自然得体 / 110

第三节 演讲的选题和选材 / 110

一、演讲的选题 / 110

二、演讲的选材 / 113

第四节 演讲稿的撰写 / 120

一、演讲稿的特点及作用 / 120

二、演讲稿的结构 / 123

三、演讲稿的语言要求 / 133

四、演讲稿的写作技巧 / 138

第五节 演讲的分类训练 / 144

一、政治演讲训练 / 144

二、竞选演讲训练 / 155

三、就职演讲 / 163

四、社会生活演讲训练 / 170

五、礼仪演讲训练 / 172

六、即兴演讲训练 / 174

第五章 交谈

第一节 交谈的基本要求 / 189

一、分清角色 / 189

二、观察语境 / 190

三、把握话题 / 191

四、听说兼顾 / 194

第二节 交谈的分类训练 / 195

- 一、劝解说服 / 195
- 二、采访 / 204
- 三、个别谈话 / 205
- 四、开座谈会 / 214

第六章 对话语言艺术

第一节 对话的特点 / 221

- 一、目的明确 / 221
- 二、关系平等 / 221
- 三、双向沟通 / 221

第二节 对话的基本要求 / 222

- 一、平实质朴 / 222
- 二、委婉含蓄 / 223
- 三、幽默风趣 / 224
- 四、庄重文雅 / 225

第三节 对话分类训练 / 226

- 一、内部民主对话 / 226
- 二、答记者问 / 234

第七章 谈判

第一节 谈判概述 / 251

- 一、谈判的定义 / 251
- 二、谈判的构成要素 / 252
- 三、谈判的主要特征 / 254
- 四、谈判的分类 / 255
- 五、谈判的基本原则 / 260

第二节 谈判前的准备 / 265

- 一、搜集信息资料 / 265
- 二、确立谈判目标 / 267
- 三、拟定谈判计划 / 268
- 四、制定谈判策略 / 269
- 五、选择谈判时间 / 270
- 六、选择谈判地点 / 271

七、配备谈判人员 / 273

八、谈判准备实例 / 275

第三节 谈判用语的原则和要求 / 276

一、必须为谈判的目的服务 / 277

二、必须根据不同的谈判的对象而有不同的特点 / 278

三、必须符合特定的谈判语言环境 / 279

第四节 称职的谈判者的修养 / 280

一、健康的谈判意识 / 280

二、丰富的社会经验和知识 / 281

三、敏锐的观察力 / 282

四、果断、顽强的性格 / 283

五、温雅、坦荡的胸怀 / 283

第五节 常用谈判策略 / 284

一、大智若愚 / 285

二、吹毛求疵 / 286

三、远利诱惑 / 287

四、真真假假 / 288

五、以理服人 / 290

六、以迂为直 / 291

七、软硬联手 / 292

八、巧用暗示 / 293

九、适可而止 / 294

十、投石问路 / 295

十一、坚持到底 / 296

十二、二难推理 / 297

十三、褒贬交替 / 298

十四、先声夺人 / 299

十五、内紧外松 / 300

十六、釜底抽薪 / 301

十七、车轮战术 / 303

第八章 电话交际艺术

第一节 电话交际的特点 / 316

一、时间性 / 316



二、空间性 /316

三、准确性 /316

四、精练性 /317

第二节 电话交际的要求 /317

一、时间控制原则 /317

二、起始语控制原则 /317

三、语气语调控制原则 /318

四、情绪控制原则 /319

五、铃响即接原则 /319

六、不断应答原则 /320

第三节 电话交际的技巧 / 320

一、接听重要电话的言语艺术 /320

二、接听纠缠电话的言语艺术 /321

三、接听长舌妇式电话的言语艺术 /322

第九章 主持艺术

第一节 主持概述 /324

一、会议主持人 /325

二、赛场主持人 /325

三、节目主持人 /325

第二节 主持人的基本要求 / 326

一、思维敏锐 洞察深邃 /326

二、知识广博 积累丰富 /327

三、表达精妙 态势得体 /328

四、身心康健 精力充沛 /328

五、应变机敏 富有个性 /329

第三节 不同类型主持人的训练 /331

一、会议主持人的训练 /331

二、主持会议的忌讳 /334

三、赛场主持人 /335

四、节目主持人训练 /336

第一章

普通话训练

普通话是以北京话音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作为语法规范的现代汉民族共同语。中华人民共和国宪法规定：“国家推广全国通用的普通话。”普通话应成为公务员的工作语言。会讲一口标准或比较标准的普通话是合格公务员的必备条件；用普通话进行工作、交际是对公务员的基本要求。所以，我们应重视普通话的学习和推广，下决心把普通话学好。

第一节 普通话概述

一、什么是普通话

普通话是以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范的现代汉民族共同语。

“以北京语音为标准音”，指的是北京语音系统，并不是所有北京话语音成分都是标准的。以北京语音为标准音，这有历史根源。近800年以来，北京是辽、金、元、明、清各朝的都城，一直是中国政治、经济、文化的中心。明清以来，以北京语音为标准音的“官话”，通过当时的政治力量传播到各地；辛亥革命后，“国语运动”和注音字母曾以政府命令加以推行；近几十年来的电影、话剧、广播等，也采用北京语音；加上北京语音音系简单易学，节律感强，所以，确定北京语音为标准音是符合历史的发展的。

“以北方话为基础方言”，即普通话是在北方方言的基础上形成并逐渐发展起来的。北方话的词汇是普通话词汇的基础和主要来源。千余年来，许多重要的文学巨著如《红楼梦》等，都由北方方言写成，不同方言区的人们通过书面语言接受了北方方言词汇，因此，北方话词汇具有普遍性。但也不是所有北方话的词语都能进入普通话。我们既要舍弃北方话中某些俚语俗词，也要吸收其他方言、古汉语和外来语中某些富有表现力的词语，来丰富普通话。

普通话还必须“以典范的现代白话文著作作为语法规范”。所谓典范的是指具有广泛代表性的，能够作为楷模的著作，并且是这种著作中的一般用例，不包括特殊用例和个别不规范的地方。所谓“现代白话文”是指“五四”运动以后的白话文，不包括古代的、近代的白话文。目前语法上的混乱，如：“登了个记”、“感了一天冒”、“锻了一下午练”等，必须纠正。

“普通话”包括了语音、语法、词汇三方面的标准。由于各方言之间，在词汇和语法上比较趋于一致而语音分歧较大。所以，学习普通话主要是普通话语音学习。

二、为什么要推广和普及普通话

我国幅员辽阔，人口众多，方言十分复杂。有的省与省之间、县与县之间，甚至乡与乡之间，相互交谈都发生困难。长期以来，严重的方言分歧给我国人民的政治、经济、文化生活带来了极为不利的影响。

新中国的成立，使我们伟大的祖国实现了历史上空前的统一，人们更深切地感到，这种方言分歧很不适应社会主义革命和建设的需要。为此，毛泽东同志曾说：“一切干部都要学普通话。”周恩来同志也指出：“在我国汉民族人民中努力推广以北京语音为标准音的普通话就是一项重要的政治任务。”

几十年来，在党和政府的领导和关怀下，推广和普及普通话工作取得了巨大的成绩。20世纪50年代以来，推广普及工作贯彻“大力提倡、重点推行、逐步普及”的方针，一直有计划、有步骤、卓有成效地进行着。经过几次学习普通话的群众运动，使大部分方言区的城市 and 农村，越来越多的人都能以普通话为工具，交流思想，交流经验，基本上改变了过去那种因方言分歧而在生产和建设中引起误会、造成损失的局面。这对加强全国各族人民之间的团结，对社会主义革命和建设事业等起了积极的推动作用。

随着社会的发展，特别是党的十一届三中全会以后，我国的社会主义现代化建设事业进入了突飞猛进的时代。在新的历史时期，文化教育的普及和提高，科学技术的进步和发展，传声技术、人机对话、电脑翻译等高科技的研究和开发等，对推广普及工作提出了新的更为迫切的要求。近年来党中央坚持对外开放，对内搞活，深入持久地进行经济体制和政治体制改革，国内各单位、各行业横向联系日益密切，国际交往也日趋频繁，所有这一切，使人们对于推广普通话的重要意义有了进一步的认识。推广普及工作关系到社会主义两个文明建设，是国家统一、民族昌盛的需要。

1986年召开的全国语言文字工作会议，确立“在本世纪（20世纪）内努力做到：第一，各级各类学校使用普通话教学，使普通话成为教学语言；第二，各级各类机关进行工作时使用普通话，使普通话成为工作语言；第三，广播、电视、电影、话剧使用普通话，使普通话成为宣传语言；不同方言区的人在公共场合交往时，基本使用普通话，使普通话成为交际语言。”

为了适应经济和社会发展的迫切需要，20世纪90年代国家对1946年1月1日以后出生、现年满18岁的中小学教师，师范院校教师和高等院校文科教师；师范院

校毕业生；广播、影视、戏剧，以及外语、旅游等高校和中专教师及毕业生；各级电台、电视台的播音员、节目主持人；从事影视、话剧表演和配音的专业人员等，进行普通话水平测试并颁发普通话等级证书。对播音员、节目主持人、教师等岗位人员，从1997年起逐步实行持普通话等级证书上岗制度；并要求公务员也要逐步实行持普通话等级证书制度。上海市规定公务员普通话水平测试最低等级为二级乙等。2002年上海市近5000人次公务员参加了普通话水平测试。这是使推广普及工作逐步走向科学化、规范化、制度化的重要举措。

会讲一口标准或比较标准的普通话是合格公务员的必备条件；用普通话进行工作、交际是对公务员的基本要求。所以，我们应该重视普通话的学习和使用，下决心把普通话学好。

三、怎样学好普通话

毛泽东同志说过：“语言这东西，不是随便可以学好的，非下苦功不可。”学习普通话具体应做到以下几个方面：

（一）学好理论

学语音，首先要从理论上掌握普通话的发音原理、语音系统等知识，用理论指导实践，可以收到事半功倍的效果。

（二）多听多说

留心听广播、电影、电视上说的普通话，提高听辩能力，同时，有意识地经常使用普通话，敢于当众“出丑”。

（三）多读多记

多用普通话朗读文章，有助于掌握规范的词汇和语法。

学好普通话，改变多年形成的方言习惯，按照北京语音系统把方言纠正过来，绝非旦夕之功。但只要我们有耐心、信心和决心，用积极的、严肃的态度，用科学的、有效的方法，就一定能说一口熟练、纯正的普通话。

【训练】

1. 什么是普通话?
2. 北京话就是普通话, 这种说法对吗?
3. 为什么要学习和推广普通话?

第二节 语音概述

一、语音

语音是语言的物质外壳, 是由人的发音器官发出来的代表一定意义的声音。它不同于自然界的各种声音, 也不同于其他动物的声音。就是人能发出的声音也不一定全是语音, 如打喷嚏、打哈欠等。语音是和语义紧密结合在一起的, 一定的语音单位表示一定的意义。

二、发音器官

我们学习语音, 需要了解发音器官的构造和功能。人的发音器官分为三大部分:

(一) 肺和气管——动力部分。呼吸的气流是语音的原动力, 由肺呼出的气流通过支气管、气管到喉头, 作用于声带, 然后通过口腔和鼻腔的调节就发出了声音。

(二) 喉头和声带——发音体。喉头由软骨组成, 呈圆筒形, 上通咽腔, 下接气管, 喉头的外表是喉结, 中间的两片富有弹性的肌肉薄膜就是声带, 声带的两端粘附在软骨上, 两片声带之间的空隙叫声门。由于肌肉和软骨的活动, 声带可放松或拉紧, 声门可打开或闭拢。从肺呼出的气流通过关闭的声门使声带振动发出声音, 人们可以通过控制声带的松紧变化发出高低不同的声音。

(三) 口腔和鼻腔——共鸣腔。口腔是主要的共鸣器, 从前往后看, 口腔的上部可分为上唇、上齿、上齿龈、硬腭、软腭和小舌六个部位; 口腔下部分可分为下唇、下齿和舌头三个部位, 舌头又可分为舌尖、舌面和舌根。口腔的后面是咽

头，咽头上通鼻腔，下接喉头。鼻腔是个固定的共鸣腔，鼻腔和口腔靠软腭和小舌隔开，软腭和小舌上升时鼻腔闭塞，气流由口腔呼出，这时发出的音叫口音，软腭和小舌下垂，阻塞气流，气流由鼻腔呼出，这时发出的音叫鼻音，气流由口腔和鼻腔同时呼出，这时发出的音叫鼻化音（也叫口鼻音）。

三、语音的属性

（一）生理性。语音是由人的发音器官发出的，人的发音器官具备复杂的生理属性。人类能发出比其他动物多而复杂的声音，这是人的发音器官各部位协调运动的产物。

（二）物理性。“物不得其平则鸣”，以发音器官为物质条件而产生的语音，也是由于物体受到振动而形成的一种音波，所以语音和其他声音一样，也具有音高、音强、音长、音色四要素。

1. 音高就是声音的高低。是由发音体在一定时间内振动次数的多少决定的。声带短、薄、紧，振动的频率高，发出的声音就高，声带长、厚、松，振动的频率低，发出的声音就低。

2. 音强就是声音的强弱，又叫音重和音势。它是由发音体振动幅度的大小来决定的，发音体振幅越大，声音越强，反之则弱。语音的强弱是由发音的气流冲击声带的强弱决定的。

3. 音长就是声音的长短。它是由发音体振动时间的长短来决定的，发音体振动的时间长，声音就长，反之则短。语音的长短取决于声带振动时间的长短。

4. 音色就是声音的本质和特色，也叫音质。它是由音波振动的形式决定的，不同的音波的振动形式是由发音体的不同、发音方法的不同和发音时共鸣器形状的不同造成的，由于人的声带、口腔都有细微的差别，所以不同的人的音色有所不同。

（四）社会性。语言的意义可以用语音来表示，但语音和语义之间的关系不是必然的，也不是由个人意志决定的，音、义之间的结合是使用这种语言的社会成员约定俗成的。例如：“成本的著作”，汉语语音表示这个意义时为 s h ū，英语则为 book[buk]；同一个意义可以有多种语音形式，例如：“苞米、玉米”指的是同一种东西。

语音的社会性还表现在语音是特定语言的语音系统中的声音。社会性是语音的本质属性。