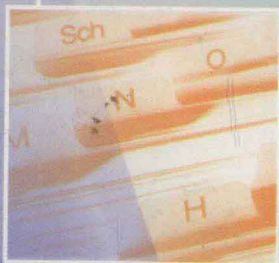


语言艺术



办公室全书

吉林文史出版社

办公室全书

语言艺术

刘新华 张荣 编著

吉林文史出版社

语 言 艺 术

第一章 基本语言艺术	(1)
一、语音基础	(1)
二、词汇应用技巧	(12)
三、修辞艺术	(17)
四、逻辑艺术	(26)
第二章 实用语言艺术	(33)
一、激励的语言艺术	(33)
二、批评的语言艺术	(50)
三、说服的语言艺术	(71)
四、拒绝的语言艺术	(78)
五、应急的语言艺术	(88)
六、沟通的语言艺术	(93)
七、拜访的语言艺术	(97)
八、接待的语言艺术	(100)
九、提问的语言艺术	(106)
十、演讲语言艺术	(109)
十一、论辩语言艺术	(141)
十二、谈判语言艺术	(158)
十三、答问的语言艺术	(180)
十四、安慰的语言艺术	(184)
十五、道歉的语言艺术	(187)

第三章 语言表达艺术	(191)
一、语言表达的基础	(191)
二、语言表达艺术是内在修养的体现	(196)
三、综合语言表达艺术	(211)
四、语言表达艺术	(217)
第四章 幽默的语言艺术	(229)
一、巧舌如簧的幽默术	(229)
二、审时度势与幽默口才运用	(251)
三、幽默与周旋	(262)
四、幽默风趣	(274)
五、机智雄辩的幽默	(289)
六、日常幽默艺术	(311)
七、学会“不”幽默技巧	(328)
第五章 几种特殊的语言艺术	(345)
一、语言的长与短	(345)
二、停顿或沉默——默语的运用	(347)
三、语调与语速	(350)
四、体态语言艺术	(351)
第六章 办公室主任的语言误区	(371)
一、错误的表达思想	(371)
二、语言误区的特征	(373)
三、办公室主任的忌语	(390)

第一章 基本语言艺术

说话要讲究艺术，才能收到好的效果。有的领导者说话、报告或演讲，声音优美动听，语调抑扬顿挫，表达形象生动，具有极大的感染力；有的领导者则声音清晰响亮，铿锵有力，表达准确严密，具有较强的逻辑能力。与这些人交谈，听这些人说话、报告或演讲，真可谓是一种精神上的享受。他们的成功，都在于自觉地运用了语音、词汇、修辞、逻辑等多方面的知识。每个领导者都希望自己有一副好口才，那么，要领导者都希望自己有一副好口才，那么，要想具备一定的口语表达能力，首先就必须具有一定的现代汉语知识和逻辑知识；必须学会并能熟练使用现代汉民族共同语——普通话；必须使自己的口语表达符合现代规范化的要求，符合逻辑。

一、语音基础

1. 要学好普通话

语言是人们最重要的交际工具。现在，我国正处在社会主义市场经济建设的新阶段。自从改革开放以来，经济建设蓬勃发展，人们南来北往，在政治、经济、文化等方面的交流越来越频繁。我国地域辽阔，方言众多繁杂。在言语表达中，如果你说上海话，他说广东话，我说闽南话，彼此听不懂，又怎么能够交流？

据说，前几年，有两位北方的记者到宁波采访。记者问：“你们宁波发展经济有什么经验？”宁波的一位领导者答道：“我们宁波经济的发展，一靠‘警察’，二靠‘妓女’。”听了回答，记者相顾愕然。经过再三询问，对方仍说：“具体说来，就是放宽‘警察’，抓紧‘妓女’。”后经过解释，才搞清楚宁波的经验是“一靠政策，二靠机遇”。由于方言之难懂，几乎酿成天大的笑话。

由此可见，语言对交际有着极为重要的作用。领导者实施领导活动的过程，实质上就是为了实现预定的目标而对群体活动进行组织、引导和指挥的一种行为过程。在这种过程中，领导者要面对形形色色的对象，要接触各种各样的场合，要处理性质各异的事件，而其中最重要的，不外乎与人打交道，因而领导者要针对各种不同情况，选择最佳表达方式来表达自己的意图。普通话作为领导者基本的言事技能，就显得异常重要。

2. 如何学好普通话

国家正式确定现代汉民族共同语言是“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为语法规范的普通话”。各方言区的人学习普通话，在语音方面，就要以北京语音为标准音；在词汇方面，就要以北方话的方言为基础；在语法方面，就要以典范的现代白话文著作为规范。现代汉语中众多方言的分歧，表现在语音、词汇、语法等方面，语音的分歧尤为突出。语言的隔阂，则主要反映在不同的语音上，因此，各方言区的人学习普通话，主要应在语音方面下功夫。

(1) 认真学习《汉语拼音方案》

学习普通话要有工具，《汉语拼音方案》就是学习普通话的工具。《汉语拼音方案》是根据普通话语音系统制订的一套拼音

字母，以此来给汉字注音和拼写普通话。只要学会 21 个声母、39 个韵母和拼音规则，就能通过查字典和阅读注意读物纠正发音。这就为我们学习普通话提供了快捷而有效的途径。

(2) 注意方言辨正

我国主要有七大方言：北方话（以北京话为代表）、江浙话（吴方言）、湖南话（湘方言）、江西话（赣方言）、福建话（闽方言）、广东话（粤方言）、客家话（以广东梅县话为代表）。这七种方言的语音与普通话的语音都存在一定差别，有的差别还极大。学习普通话，就要注意各地方言与普通话在语音上的差别，就要注意各地方言与普通话在语音上的差别，纠正不正确的发音。这种差别主要表现在声母、韵母、声调三个方面。

①声母辨正

我国不少方言把“n 和 l”、“zh、ch、sh”和“z、c、s”、“f 和 h”三组声母相混，必须加以正确的分辨。

如重庆话、武汉话、南京话就把鼻音 n 和边音 l 完全相混。这些地区的人把“恼怒（nǎonù）”与“老路（lǎonù）”混读，没有把声母加以区别。又如上海话、广州话、武汉话、成都话把舌尖前音 z、c、s 和舌尖后音 zh、ch、sh 都混同为 z、c、s，把“诗人（shīrén）”读成“私人（sīrén）”，把“找到（zhǎodào）”读成“早到（zǎodào）”。

又如厦门话、上海话、重庆话常把唇齿音 f 和舌根音 h 相混。四川不少地方的人都常把“飞机（fēijī）”读成“灰机（huījī）”，把“房子（fángzi）”读成“黄子（huángzi）”。

以上三个地区的人，如何来分辨这几组声母呢？主要应注意区分它们不同的发音部位或发音方法，并多加练习养成习惯。要读准这几组声母的字，则可以采用声旁类推的方法。

如舌尖后音“zh、ch、sh”和舌尖前音“z、c、s”发音方法

完全相同，差异就在发音部位上。发舌尖后音时，舌尖要翘起来，对准（抵住或接近）硬腭前部；而发舌尖前音时，舌尖不翘，对准（抵住或接近）上齿背。故前者称翘舌音，后者称平舌音。要读准这些声母的字，则可根据汉字声旁进行类推。例如，声旁是“主”的字，声母往往是 zh，如“住、驻、注、柱、蛀”；声旁是“宗”的字，声母往往是 z，如“综、踪、棕、鬃”。

另外，要注意读准零声母的字。普通话里一部分读零声母的字，在有些方言中读成了有声母的字。如普通话的“爱（ài）”，在天津话里加了声母 n，读成了“爱（nài）”。又如“额（é）”西安话，广州话加了 ng 声母，读成了“额（éng）”。对于上述情况的处理。只要把该读零声母的字记住，去掉前面的 n 或 ng 即可。

②韵母辨正

有些方言的韵母跟普通话的韵母不完全相同，必须分辨清楚。不少方言区的人感到最难分的是前鼻音韵母和后鼻音韵母，或者都读成前鼻音“n”收尾，或者都读成后鼻音“ng”收尾。这种混同现象，多数表现为 en 和 eng、in 和 ing 不分。要分辨它们，必须发准 n 和 ng 这两个鼻音。练习发韵尾 n 时，舌尖轻轻抵住齿龈；练习发韵尾 ng 时，舌根轻轻抵住软腭，除阻时不发音。先单独练习，后交替练习，直至熟练为止。

还要注意分辨 o 和 e。西南不少方言把 e 韵母的一些字读成了 o 韵母的字。如把“天鹅（é）”读成“天鹅（ó）”，把“凶恶（è）”读成“凶恶（ó）”。o 和 e 的发音情况大致相同，区别在于 o 发音时唇形圆，e 发音时唇形不圆，可以用唇形的变化掌握这两个韵母的发音方法。

此外，还应避免韵头 i 或 u 的丢失。例如，西南方言往往把“队（duì）”读成“dèi”，把推（tuī）”读成“tēi”。说这种方言的

人就应该注意学好有韵头的韵母的发音，弄清字音的韵母有无韵头 i 或 u。

(3) 音调辨正

由于各方言和普通话的调类间存在着比较整齐的对应关系，我们在学习普通话时，就可以自己方言中的调类去推知普通话的调类，只有少数声调的例外字才须一个个去记。首先要把普通话四个声调的调值读准，其次要找出自己方言声调和普通话声调的对应关系。这种对应关系可以在《汉语方言声调对照表》中查到，以成都话为例，它也是四个调类。成都人念“44、41、52、13”的调值，要分别改读为普通话“55、35、214、51”的调值。例如：

例字	妈 (通)	麻 (同)	马 (统)	骂
(痛)				
成都话	阴平 (44)	阳平 (41)	上声 (52)	去声
(13)				
普通话	阴平 (55)	阳平 (35)	上声 (214)	去声
(51)				

普通话的轻声和儿化

轻声

轻声是在一定条件下读得又短又轻的调子。下面这些成分，在普通话里通常读轻声。

①语气词“吧、嘛、呢、啊”的助词“的、地、得、着、了、过”等。例如：

去吧	好吗	他呢	谁啊
打工的	愉快地	打得好	
走着	醒了	读过	

②叠音词和动词重叠形式后面的字。如：

爸爸 哥哥 娃娃 星星
看看 劝劝 考虑考虑 学习学习

③构词用的虚语素“子、头”和表示多数的“们”等。例

如：

儿子 鸽子 椅子 镜头 老头
我们 你们 同学们 代表们

④有一批常用的双音节词，第二个音节习惯上要读轻声。例

如：

脑袋 聪明 眼睛 干部 护士
先生 关系 喜鹊 葡萄 客气
清楚 消息 动静 东西 钥匙
力量 便宜 吩咐

⑤有些轻声音节具有区别意义和区分词性的作用。例如：

{ 办事不能大意
{ 这篇文章的段落大意很清楚

上句的“大意”是“疏忽”的意思，是形容词，“意”读轻声；下句的“大意”指的是主要的意思，是名词，“意”读去声。

又如：

{ 利害——剧烈，凶猛，形容词。
{ 利害——利益和损害，名词
{ 舌头——口中的舌。
{ 蛇头——蛇的头部。
{ 瞎子——眼睛瞎的人。
{ 虾子——虾卵。

儿化

在普通话中，单韵母 er 不能与声母相拼，它除了自成音节外，还可以与其他韵母结合成一个音节，并使这个韵音带上卷舌

音，出现音节儿化的现象。发音时，在音节末尾加上一个卷舌动作，使韵母带上卷舌音“儿”的音色。儿化现象在其他方言中也有，但普通话的儿化现象较为突出。例如：

花儿 (huār) 芽儿 (yár) 小鸟儿 (niǎor)

唱歌儿 (gēr) 小孩儿 (hár) 玩意儿 (yìr)

儿话在普通话里具有区别词义、区别同性和表示感情色彩的作用。例如：

头 (脑袋) 头儿 (带头的)

画 (名词、动词) 画儿 (名词)

花儿 鸟儿 小孩儿 小河儿 小狗儿

(4) 掌握好语调

语调是说话或朗读时用来表示全句意思和感情的抑扬顿挫的调子。

领导者讲话或读讲稿时，每一个完整的句子都能表达完整的意思，在语音上都有一定的抑扬顿挫的语调。在一个句子里，有的音节要读得重一些，有的音节后面要有一个小的停顿，有的音逐渐下降，有的音逐渐上升。这些语音上的变化都与全句的意思和说话人的感情有直接的关系。

语调是由声音的轻重快慢、高低强弱等方面综合形成的，形式多种多样，主要包括停顿、重音和升降三个方面。领导者讲话或读讲稿时，若能把句中的停顿、重音、升降处理得恰当，就能较为准确、完美地把意思和感情表达出来，收到良好的表达效果。例如：

[例1] 我看见他笑了。这句话，如果在“他”的后面停顿，那是“我笑了”；如果句中没有停顿，则是“他笑了”。

[例2] 中国人民从此站起来！这句话中，“站”这个音节要读得重一些，是重音音节，有突出强调的意思，表达了一种翻

身作主的自豪感。

[例3] 客车来了。这句话，如果音高逐渐下降，读得慢一点，就是一般的叙述，句末用句号；如果音高逐渐上升，就是问话，句末用问号；如果音高没有变化，始终保持同样的高低，读得快一点，就表示感叹的语气，句末用感叹号。可见标点符号与语调有密切关系。朗读时，也可根据标点符号来确定朗读的语调和停顿。

3. 口语表达的要求和语音训练

(1) 口语表达的要求

领导者在主持会议、作报告、谈话、谈判等口语表达中，含糊不清的声音是难以让人明白的，细声细气或声嘶力竭的声音是难以入耳的，干瘪无力、毫无变化的声音是难以动人的。声音是口语交流的重要基础，要使听者毫不费力地接受口语的内容，说话者的声音就必须达到准确、清晰、响亮、优美的要求。

①准确就是字音符合普通话的语音规范，发音部位和发音方法正确，声、韵、调都准确无误。

②清晰就是每个字的发音都能让听者清楚明白，不会产生混不清的感觉。

③响亮就是声音大而宏亮，传播得较远，使听者毫不费力地就能听得清楚明白。

④优美就是声音有高低升降、抑扬顿挫、刚柔兼济的变化，感染力强，使听者感到悦耳动听。

(2) 语音训练的重要性

有的领导者羡慕别人天生一副好嗓子，说话动听。其实，一个天生嗓音好的人，若不通过训练，也难以成为一个歌唱家；一个音质差的人，若经过刻苦训练，也能提高声音的表达效果。据

说京剧艺术家周信芳原来的音质条件较差，但他通过训练，自成一派，成为出色的京剧表演艺术家。古代雅典演说家德摩西尼因发音不清，常受到人们的讽刺挖苦，但他并不灰心气馁。为克服自己的先天不足，他经常口含石子在地下室苦练。不屈不挠的精神和坚韧不拔的毅力，终于使他成为一个赫赫有名的演说家。日本前首相田中角荣原来口吃，通过练习，也练就出了伶俐的口齿。俗话说：“拳不离手，曲不离口”，只要掌握正确的口语训练方法，并持之以恒、坚持不懈地练习，就能练出一副好嗓音，练就一副好口才。从而使自己的领导活动取得更为满意的效果。

(3) 语音训练的方法

尽量使声音准确清晰

要使声音准确、清晰，一般采用“吐字归音”的方法进行训练。“吐字归音”是我国传统戏曲语言训练中的一种方法。它的要领是：咬准字头，吐清字腹，收住字尾。

①吐字归音的方法。根据普通话的特点，一个汉字就是一个音节，字头即声母，字腹即韵腹，字尾即韵尾。

咬准字头：指吐字时，发出声母要有咬的感觉，要准确有力，声音象弹出的一样。

吐清字腹：指吐字腹（韵腹）时，音位、口形必须准确，要清晰、响亮，一个字的声音色彩主要表现在字腹上。

收住字尾：字尾（韵尾）就是归音。一发完韵尾，就要到位收住，不要念半截子字，也不要把音节念过了头。

汉字（一个音节）由声、韵、调构成。掌握以上三点，就能使发出的字音准确、清晰，字正腔圆。例如：

中	字头	字腹	字尾
zhōng	zh	ó	ng

发“中”字音时，先要找准声母 zh 的发音部位（舌尖后

音)，咬准字头 zh，然后按韵母 o 的发音部位和发音方法的要求（舌面、后、半高、圆唇），在气流的作用下，冲破阻碍，清晰响亮地发出韵母 o，吐清字腹，紧接着舌尖低住上齿龈，收住字尾 ng。这样发出 zh—o—ng，从而完成发音过程。

②吐字归音的训练。起初可选择一些短语和成语，按吐字归音的要求进行训练，注意念准每一个字；然后可选择一些绕口令进行训练，目的是提高发音器官的灵活性和力量；最后还可选择一些诗歌、散文、演讲稿进行练习。

例如：

爱民如子	大方之家	捕风捉影
返老还童	风驰电掣	勤学苦练
卧薪尝胆	空中楼阁	汹涌澎湃

高高山上一条藤，藤条上头挂铜铃。

风吹藤动铜铃鸣，风停藤定铜铃静。

尽量使声音响亮远达，必须学会控制气息和声音共鸣的方法。

①控制气息。气息是指呼吸出入的气流，它是发音的动力。气息的强弱、速度直接影响声音的大小、高低、强弱。要控制声音，驾驭语言，首先必须学会控制气息。

控制气息主要就是要学会胸腹联合式呼吸法。人的呼吸主要有胸式和腹式两种。人的本能呼吸是胸呼吸。它呼吸浅，容气少。用这种本能呼吸发音，说话时间一长，声带疲乏，声音就会嘶哑。因此，在进行朗诵、演讲、唱歌等活动时，就要学会运用胸腹联合式呼吸的方法。

胸腹联合式吸气时，两肋向上，向外提起，口鼻同时吸气，一直吸到肺叶底部横膈膜处，使它产生一股压力，再把吸入肺部

的气缓缓呼出，小腹随着放松，反复多做几次。

进行胸腹联合式呼吸训练时，可采用以下方法：

先深深吸足一口气，控制住不让气吐出来，然后口中数数儿，从一数到十，这样循环练习，直到把气呼完，看能数几遍，以后再逐渐根据遍数来延长时间。

另外，控制气息还要学会换气。不管哪个人说话，总不可能把很多话一口气说完，中间都需要一个换气的过程。换气有两种方式，或者只吸不呼，或者多吸少呼。换气和停顿有密切关系，在不少停顿的地方都需要换气，这样才能保证语气的从容和音色的优美。

②共鸣训练。共鸣是发声体之间的共振现象。人体声音的共鸣是指声带发声，经过声道共鸣器官，引起共振而扩大，使之响亮、圆润、传声远的过程。

人体的共鸣器官主要胸腔、口腔、鼻腔等。胸腔共鸣使声音宏亮、浑厚；口腔共鸣使声音扎实、明亮；鼻腔共鸣使声音明亮、高亢。

扩大口腔、咽腔共鸣可采用以下方法练习：

一是挺软腭。软腭向上挺住，用张口急吸气，发鸭叫 gùgù 声，使口腔形成一个圆筒。

二是像老虎吡呀咧嘴一样，进行大张合的训练，同时发“啊”的声音。

鼻腔、胸腔共鸣训练可采用以下方法：

一是做扩胸运动的同时，发尽量高亢的声音和尽量低沉的声音。

二是学牛叫——鼻音练习。类似打电话中的“嗯？”↗（什么）和“嗯”↘（明白了）。注意控制气息，发音时把气息弹上来，声音要圆润，共鸣点不同。

(3) 使声音优美

要使声音优美，可进行以下几方面的练习：

①声音高低升降的练习。可选用一些诗词，从低音读起，使诗句语调一句句地升高，然后再一句句地降下来；或一句高，一句低，高低交替；每个字的音调由低向高，再由高向低进行练习。如何选用白居易的《赋得古原草——送别》、毛主席的《七律·长征》等。

②声音虚实的练习。实声要音色响亮、扎实，多用于实景、实事方面；虚声则要音量有所控制，但字音要清晰，多用于想象、感叹、回味、夸张的语句中。可选用郭沫若《天上的街市》一诗练习。这首诗有实、有虚，虚实结合。

③明暗音色的练习。明朗音色要求轻松明快、朗朗上口；暗淡音色要求声音低沉。前者多用于积极、明朗的内容，后者多用于忧伤、抑郁的内容。如有咏梅词，毛主席的词感情激越，读起来音色明朗，陆游的词情调低沉，读起来音色暗淡可作对比练习。

④音色刚柔的练习。刚声要求气息足，声音响亮，铿锵有力，多用于表达刚劲、积极、坚韧不拔的内容；柔声则要求轻柔优美，多用于表达柔婉轻松的情景。

刚声可用夏明翰烈士《就义诗》、叶挺将军的《囚歌》练习；柔声可用冰心诗集《繁星》中的诗和她的散文《笑》练习。

二、词汇应用技巧

1. 词汇技巧的重要性

请先看下面的对话：

甲：“你这个人真有点那个，他这个人就不那个！”

乙：我这个又哪个罗？

甲：“你这个就是有点那个！”

.....

甲、乙两人说了半天，甲说的“那个”是什么意思，乙不明白，谁听了能明白？看来只有甲自己才能明白。由于甲词汇贫乏，找不到一个恰当的词来表达，别人就听不明白他要表达的意思。

再看下面的例子：

有一个人到他的一位朋友家做客。为了博得主人的好感，他不停地赞美朋友家里的一切。一开门，看到朋友和他的小女儿一道出来迎接，他就赞美道：“你的女儿真乖呀！”朋友听了很高兴。接着，他看见朋友女儿的身边有一只狗，他又赞美道：“你们养的小狗真乖呀！”朋友和他的女儿听了心里也很舒服。进了客厅，女主人也站起来表示欢迎。他又赞美道：“尊夫人真乖呀！”这下，主人听了不禁皱起了眉头，显出不高兴的样子。这个人看见朋友脸上的变化，却不明白自己究竟在什么地方说错了话。

从上例可以看出，用“乖”这个词来形容小孩、小动物是可以的，但用它来形容朋友的夫人就不伦不类了。

以上二例说明，词汇和表达有着密切的关系：其一，为了表达我们头脑中的某一个意思，就需要选用一个恰当的词；其二，一个词在特定的语境中只能表达一定的意义；不能同时用来表达多个不同的意义。要表达我们头脑中不同的意思，就需要选用不同的词，要表达的意思越多、越复杂，需要选用的词也就越多。只有掌握了丰富的词汇，才能把复杂的意思表达得清楚、准确、生动、明白。