

● 领导艺术书系

领导场景语言艺术

班随叶摇主编

中国时代经济出版社

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 00451 号

主摇编摇班随叶

书 号 摇 阳 景 苑 原 康 武 元 怨 原 景 苑 建 说 : 国 圆

版权所有 侵权必究

《领导艺术书系》

编摇委摇会

主摇摇编：张增强

副摇摇主摇摇编：刘文江摇张淑敏摇黄宇清摇曲连波摇班随叶摇
宋树发摇冯振翼摇卢准祥

编摇摇委摇摇会：候忠义摇后东升摇陈鹏志摇孙成毅摇李摇丽
白光军摇刘彦庆摇陈志皇摇阮小羽摇罗摇晶
王营才摇杨体文摇卢广羽摇边兰秀摇郑摇琦
田震宇摇廖生林摇彭鸿峰摇杜建峰摇董摇勇
刘玉德摇周小和摇张摇平摇王亚杰摇李志平
米智慧摇单摇宇摇杨翠杰摇王雪芹摇崔素仙
郝凤云摇杜摇革摇吴玉荣摇李摇亮摇陈断忠
赵义民摇祁子国摇唐永跃摇朱丽丽摇于立新
白力功摇徐丽敏摇张国庆摇黄摇英摇余良辰
孙立峰摇杜摇军摇郑占元摇孙佳豪摇李摇玲

运用语言的艺术。这些场景包括主持会议、做专题报告、即席讲话、谈判、辩论、竞选、就职、答记者问、座谈、酒宴、调节纠纷等，内容全面，基本涵盖了领导工作生活场景的各个方面。特别是在领导工作头绪纷繁、日理万机的情况下，领导者可针对不同主题、不同场景快捷地选用相关语言艺术，现用现查，以最少的时间获得最大的收益。

我们深知，拥有高超的语言艺术不是一蹴而就的事，如果本书能对领导者的工作有所裨益，那是我们最大的满足。

本书由班随叶撰稿并担任主编，最后由卢准祥、张增强总纂审定。

本书在编辑过程中，得到很多专家学者的热心帮助，在此一并致谢。书中不妥之处，请读者朋友不吝指正。

丛书编委会
二〇一四年 八月

目摇摇录

场景一：主持会议

- 一、会议的基本程序 (员)
- 二、主持会议的基本规则 (源)
- 三、主持会议的实用技巧 (苑)
- 四、主持会议的忌讳 (员怨)

场景二：作专题报告

- 一、丰富多彩的开场白 (圆圆)
- 二、准确把握报告主体内容 (圆苑)
- 三、简洁有力的结束语 (猿)
- 四、精彩报告的技巧 (猿圆)
- 五、经典报告赏析 (猿缘)

场景三：即席讲话

- 一、即席讲话的特点 (源远)
- 二、即席讲话的操作方法 (源苑)
- 三、即席讲话的实用技巧 (远员)
- 四、经典讲话赏析 (远怨)

场景四：谈判

- 一、做好充分的谈判准备 (苑源)
- 二、谈判的语言要求 (苑远)
- 三、谈判高手必备素质 (苑怨)
- 四、常用谈判策略 (愿源)

场景五：辩论

- 一、辩论的重大意义 (员源)
- 二、辩论的基本原则 (员源)
- 三、辩论的语言艺术 (员远)
- 四、辩论高手必备素质 (员怨)
- 五、常用辩论方法 (员员)

场景六：竞选演说

- 一、了解竞选演说 (员缘)
- 二、竞选演说的内容 (员远)
- 三、竞选演说的语言技巧 (员怨)
- 四、经典演说赏析 (员圆)

场景七：就职演说

- 一、就职演说的重大意义 (员苑苑)
- 二、就职演说的语言艺术 (员苑苑)
- 三、经典演说赏析 (员苑苑)

场景八：政治演讲

- 一、精彩开头 (员苑苑)
- 二、丰富行文 (员苑苑)
- 三、巧妙结尾 (员苑苑)
- 四、经典演讲赏析 (员苑苑)

场景九：答记者问

- 一、了解答记者问的语言特点 (员苑苑)
- 二、巧妙避开敏感话题 (员苑苑)
- 三、轻松应付刁难 (员苑苑)
- 四、名家答记者问 (员苑苑)

场景十：座谈会

- 一、座谈会的语言技巧 (员苑苑)
- 二、座谈会的语言忌讳 (员苑苑)

场景十一：个别谈话

- 一、个别谈话的重大意义 (员苑苑)
- 二、个别谈话的基本特点 (员苑苑)

三、个别谈话的基本要求 (圆园园)

四、个别谈话的技巧 (圆园园)

场景十二：应酬同事

一、创造融洽的同事关系 (圆园园)

二、巧妙消除隔阂 (圆园园)

三、同事交往忌讳 (圆园园)

场景十三：赞扬下属

一、赞美是最好的奖赏 (圆园园)

二、赞扬下属的基本要求 (圆园园)

三、赞扬下属的语言艺术 (圆园园)

场景十四：批评下属

一、批评下属的基本原则 (圆园园)

二、批评下属的语言艺术 (圆园园)

三、批评下属的忌讳 (圆园园)

场景十五：安抚下属

一、要同情而不要怜悯 (圆园园)

二、谎言有时胜过真话 (圆园园)

三、安抚下属的语言技巧 (圆园园)

场景十六：拒绝别人

一、认真聆听对方的要求 (圆园园)

二、拒绝的语言艺术	(園猿)
-----------------	--------

场景十七：探望病人

一、探望病人的语言技巧	(園园)
二、探望病人的语言忌讳	(園源)

场景十八：接待来客

一、牢记客人的名字	(園苑)
二、注意称呼与寒暄	(園苑)
三、知人善谈	(園愿)
四、适度夸赞	(猿园)

场景十九：应酬上司

一、真诚地赞美上司	(猿员)
二、让上司足够地重视你	(猿苑)
三、不抖落上司的隐私	(猿愿)
四、恰当地为上司打圆场	(猿怨)

场景二十：应酬亲友

一、亲友是领导关系的“软件”	(猿猿)
二、应酬亲友的原则	(猿缘)
三、应酬亲友的主要方法	(猿愿)
四、应酬亲友的忌讳	(猿园)

场景二十一：参加酒宴

- 一、酒宴致词的技巧 (猿猿)
- 二、劝酒的艺术 (猿猿)
- 三、拒酒的艺术 (猿猿)
- 四、酒宴致词赏析 (猿猿)

场景二十二：说服别人

- 一、了解说服对象 (猿猿)
- 二、注意说服禁忌 (猿猿)
- 三、掌握说服技巧 (猿猿)

场景二十三：调解纠纷

- 一、调解纠纷的语言艺术 (猿猿)
- 二、常用调解技巧 (猿猿)

场景二十四：向人道歉

- 一、适当把握道歉时机 (猿猿)
- 二、道歉的语言技巧 (猿猿)

场景二十五：电话交谈

- 一、电话交谈的特点 (猿猿)
- 二、电话交谈的技巧 (猿猿)
- 三、电话交谈语音艺术 (猿猿)

场景一：

主持会议

会议是一种有组织有领导，以集众议事的形式来商议或解决预定事项的行为过程。也是开展工作、实施领导的一种重要手段。

在实际工作中，会议的形式多种多样。从组织形式来看，有不定期的临时性集会，有定期召开的经常性会议；从会议的性质来看，有告知型的会议，有执行型的会议，有建议型的会议；从内容上看，有理论研讨和政策论证的会议，有汇报、部署、协调工作的会议；从规模上看，有大至上万人的盛会，小至几人、几十人的座谈会；等等。

一次成功的会议需要一个卓越的主持人。掌握开会艺术的领导者，在会议开始时十分明确地把开会的目的首先提出来让与会者明白。开会的过程中，他会以自身良好会风的表率作用，以得体的言行举止的感染力，引导会议。其间，他会细心观察和巧妙处理冷场、离题、争执等种种异常状态，想方设法引导与会者始终围绕议题来进行讨论。当会议快要结束时，他会立即回到开场宣布的主题上来，使会议的结果和主题相符，保证会议宗旨的实现。

一、会议的基本程序

会议的种类不同，主持会议者在会议中的角色和作用也不同。如在政治会议、立法会议、工作会议、动员会议上，主持会议的领导者，一般不是会议的核心人物，处于从属地位；而在一些办公会、协调会、现场会、座谈会、研讨会等会议上，主持会议者大都是会议的核心人物，处于核心地位。主持会议者要根据会议的性质和自身所处的位置不同，讲话的语言特点应有所区别。同时，会议的种类不同，操作过程也不同，有的会议按法定程序进行，不能随意变更，如各类政治会议、立法会议；有的会议按事先确定的议程进行，一般情况也不变，如各类工作会、业务会、动员会；有的会议没有固定程序，由主持会议的领导人根据情况自行确定，如各类办公会、协调会、座谈会等。虽然各类会议的具体程序不尽相同，但也有其相同之处。就一般会议而言，主要有以下基本操作程序：

1. 主持人宣布会议开始

主持会议者宣布会议开始，并作简单的开场白或开幕词。简要介绍会议的背景及有关情况，会议的议题、宗旨、要求，会议的开会时间及程序，出席会议的人员等。开场白或开幕词应开宗明义、简明扼要，不能拖泥带水。用最精炼的语言，向与会者讲明为什么召开

这次会议、会议的主要任务是什么、主要解决什么问题、会议的议程有哪些、出席会议的人员有哪些，这样可以使与会者有一个总体了解，从而便于领会和把握会议精神，为会议报告或研究问题做好铺垫。

邓小平在中国共产党第十二次全国代表大会上的开幕词，首先宣布大会开幕，接着介绍大会议程、召开本次会议的重要意义、简要回顾了党的七大和八大的历史功绩、这次会议的历史背景、重要任务，最后向全党发出号召。这个开幕词开门见山、篇幅短小、内容丰富、重点突出、详略得当，堪称开幕词的典范。

圆援讨论、研究议题

研讨议题是会议的实质性阶段。上级精神的传达、工作的研究部署、一系列问题的协调解决、提出各项工作要求，都将在这个阶段中完成。因此，领导者应严密控制会议进程，注意会议进行中出现的新情况、新问题，调动与会人员的情绪。

领导者主持一些大型会议、立法会议、工作会议，要按照法定程序或事先确定的程序一项一项地进行，勿需变更。会议主持者只是起个连结、引导和介绍的作用。分析形势、研究问题、布置任务、提出要求等事项则由其他领导来完成。

领导者主持座谈会、讨论会，主持者应首先把会议的目的、指导思想、要求说清楚，然后重点是引导大家发言，听取大家的意

见。主持这样的会议，首先要放下架子，以平等的态度出现，认真地仔细地听取大家发言，善于从大量的意见中，吸取有价值、有见地、切实可行的意见。要善于控制场面，善于引导大家的议论点，善于调动大家的情绪，善于提出问题，这样才能提高会议的效率和质量，达到预期目的。

领导者主持办公会、协调会，就要按照事先确定的研究议题，逐项展开。主持者是整个会议的核心和灵魂人物。会议由主持者来驾驭和掌握。通过主持者讲话去通报情况、分解任务、落实责任、协调矛盾、确定解决问题的方案、研究讨论有关政策措施、决定一些重大事项。在这过程中，应充分发扬民主，广泛征求领导成员或其他与会者的意见，集思广益，科学决策。

援会议总结

会议总结是在会议即将结束时，把会议研究讨论了哪些问题，办了哪些事情，制定出台了哪些文件，取得了哪些成果，形成了哪些共识，交流了哪些经验等，进行高度概括、归纳，向与会人员报告。对有些研究透彻，形成共识的问题，在集中大家意见的基础上，及时作出科学决策。同时，对会议的传达学习、贯彻落实及下一步工作提出具体明确的要求，对会议确定的目标、任务进一步分解落实。这对于进一步统一思想，提高认识，抓好落实，促进工作具有重要的意义。会议总结应本着实事求是的态度，客观评价会议

取得的成效，既不扩大，也不缩小。

源媛宣布闭幕

有的会议在结束时，还要作专门总结，待总结报告之后，另由主持人作简短致词，然后宣布散会。这个致词与会议总结不同，它只是很简要地说一下会议的情况及下一步的要求和打算。对会议结束后的一些具体事宜，向与会者说明。到此，会议就算正式结束了。

二、主持会议的基本规则

由于会议的类型不同，研究的内容不同，主持者的角色也有所不同，该说什么话，该做什么事，都没有一个具体、统一的模式可供选择，需要领导者根据情况灵活掌握。在具体的实践中，有一些基本的规律和要求可供遵循和借鉴。

员媛准备充分，胸有成竹

领导者主持会议不要仓促上阵，不打无准备、无把握之仗。俗话说：磨刀不误砍柴功。一般情况下，会前要做好充分准备，条件允许的情况下，要搞好调查研究，吃透情况，找准问题症结，摸准群众的思想脉搏，做到心中有数，这是主持好会议的基础和前提。会议主持者对情况吃得不透，对工作把握不准，没有主见，人云亦