

秘书口语表达的艺术技巧

曾国全

(西昌学院 中文系, 四川 西昌 615013)

【摘要】 口语表达是秘书的基本功,在社交活动日益频繁的今天,秘书讲究口语表达艺术尤为重要。本文论述了秘书口语表达的重要性,强调秘书要善于说话,把握口语表达的特点、要求,掌握口语表达的技巧,才能成为能说会道的秘书。

【关键词】 秘书; 口语; 技巧

【中图分类号】H019 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1888(2005)04-0049-03

现代社会是开放性的社会,人与人之间的交往日益频繁,口语成为重要的交际手段。作为一个合格的秘书,必须能说会道,才能建立良好的人际关系,在社交场合施展才干。

1 秘书要善于说话

秘书工作需要说话,而且要善于说话。荀子说:“口能言之,身能行之,国宝也”。一个称职的秘书,要“口能言之”,不一定是演说家,但要有一定的表达能力——思路敏捷、口齿清楚、语言流畅、措辞恰当、中肯动听,能给人留下深刻的印象。

1.1 说话是门综合艺术

人人会说话,但并非人人能把话说好。不同的言谈表现,有的出口成章、旁征博引、侃侃而谈;有的辞不达意、张口结舌、语无伦次。语言表达能力及其效果的差异,是由说话者的思想品格、文化素养、知识才干、性格气质等多种因素决定的。说话是一种能力,是由思维能力、观察能力、记忆能力、反应能力、表达能力等多种能力综合而成的。能力因人而异,构成了现实生活中言谈话语的千姿百态。言谈,可以成为别人判断其人的根据,他的教育水平,修养程度乃至能力、性格等都将受到检验。高明、巧妙的言谈,实在可谓综合艺术。

1.2 善说是秘书必备的能力

秘书在工作中要上传下达,不能发生“梗塞”。现代社会生活节奏加快,各方信息纷至沓来,秘书应以最快的速度向领导提供决策依据,口语便于及时、直接沟通信息。二是新时期的秘书工作应从办文办事转变为既办文办事又出谋划策,诸如领导参考、调查

研究中发现一些问题,主动向领导汇报,提出解决问题的办法等,多采用口头表达形式。三是在执行某项政策时,有关的各单位之间以及单位内部之间应统一步调,协调一致,部门要协调工作,不开会、不登门、不说明、不解释、不催促,光靠一纸公文,简直不可思议。秘书在协调各部门关系的同时,还要协调好人际关系,哪怕是平时向上级或同事的一声问候,也会给人一种亲切感。通过恰当的口语表达,在领导及群众之间树立好形象。四是秘书在管理事务方面是组织者。组织活动、安排会议、接待来宾、处理突发事件等,在这些事务工作的大舞台上,秘书充当导演角色,哪件事能离开说话呢?因此,秘书在工作中需要说话,而且要善于说话。

1.3 秘书说话的审美价值

秘书说话作为一门艺术,不仅具有实用价值,而且具有审美价值。一切美的事物都包含在活生生的社会现实里。秘书说话是一种特殊的社会活动,表现出特殊的社会生活美,具有艺术性。秘书说话不是演戏、说相声,不是通过塑造艺术形象去反映生活,而是做好秘书工作的手段。它之所以具有美的魅力,是由于是有声语言和态势语言的结合体,在“声”和“态”上都讲究技巧,讲究艺术,追求最佳表达效果,从而体现美学价值。秘书的说话艺术集中体现为精神美、形象美、技巧美,是诸多要素完美和谐的统一;语言美与行为美的统一;语言美与仪表美的统一;内容美与形式美的统一;技巧美与质朴美的统一。这四个统一,归根结底是规范性与艺术性的统一,内秀与外美的统一。秘书说话的审美价值在这种统一中得以体现。

总之,一个合格的秘书,在思想修养、知识结构、

收稿日期:2005-04-30

作者简介:曾国全(1963—),男,汉语言文学副教授,长期从事中文教学与研究工

业务才能以及工作作风等方面均有严格的要求。善说,是不可缺少的业务能力。秘书要做到“三勤”即脑勤、口勤、腿勤。其中的“口勤”就是要常开口说话,而且要学会说话。只会说不会做,不是个称职的秘书,称职的秘书,必然是既肯干又善说。

2 秘书口语表达的特点

秘书的工作性质、工作环境决定了秘书表达时必须具有的独特特点。秘书应正确认识这些特点,克服各种说话的困难,让言语交际在秘书工作中更好地发挥作用。

2.1 语境特点

语境是人们表达时,对说者的表达和对听者的理解均产生影响,由主客观因素构成的言语环境。秘书人员生活在秘书工作特定的环境中,其口语表达同样受语境制约。秘书工作的性质作用,秘书人员应有的素质、充当的角色,构成了秘书口语表达的语境。其主要特点是:第一,角色功能的多样性。这是构成秘书语境的主观因素。秘书要发挥多种角色,必须善于在各种语境中说话。第二,说话对象的层次性。这是构成秘书口语表达的客观因素,主要指表达对象的职位、文化程度、年龄等是多层次的。这种多层次性,制约着秘书的言语表达。第三,交际场合的广泛性。交际场合,是指说话的具体地点、情境,这是说话语境不可或缺的客观要素。秘书部门处于联系上下、左右、内外的位置,决定了秘书说话场合的广泛性。第四,关系环境的多变性。说话者同说话对象之间构成的关系,就是关系环境。这是秘书说话语境的一个重要因素,直接对说话产生影响。社会中的人际关系是复杂的,秘书的人际关系同样复杂,而且多变,形成关系多变性的特点。

总之,秘书的工作性质、环境构成了说话的特殊语境,其主客观因素对秘书说话的制约作用,至关重要。秘书口语表达应根据语境特点的要求,主动利用语境提供的条件,把话说好,以增强表达效果,达到交际目的。

2.2 心理特点

秘书说话处于何种心理状态,这个问题容易被忽视。一个领导者很少去注意他的秘书与之说话的心理活动,其他人更极少留心秘书说话的心态。其实,秘书说话的心理状态及其特征是个值得重视和研究的问题。就秘书单个人来讲,每个人说话有各自

的心理特点。

2.3 表达特点

秘书说话,无论是向领导汇报工作,还是与同事交往共事,是有目的性的。这种从工作出发有目的的说话,决定了秘书说话的表达特点:第一,表达中心的明确性。话由旨讷,有的放矢,这是秘书表达应具备的首要特点。第二,表达方式的灵活性。秘书工作千头万绪,情况复杂多变,秘书的应变能力表现在言语交际上,形成了灵活多变的表达方式。第三,表达风格的平实性。秘书表达重在“实用”,解决实际问题,平实性就成了秘书表达的基本风格。第四,语言表达的文明性。秘书工作具有“窗口”作用,说话关系到本单位形象,交际中用文明语言是绝对不可少的。

3 秘书口语表达的要求

3.1 讲真情,说实话

讲真情,说实话,关键的是:一要真,二要实。“真”指感情坦诚而真挚;“实”指内容确凿而充实,即以真实情感讲真实情况。这项要求,是秘书工作的地位、作用决定的。秘书作为领导的参谋、助手,工作在领导身边,直接为领导服务,无论是提供信息、协调矛盾,还是处理日常事务,必须以辩证唯物主义为思想武器;“不为上”、“不为书”、“只为实”。

3.2 讲原则,有分寸

秘书口语表达的原则性有以下几个方面:政治性原则、工作性原则、规范性原则、道德性原则。坚持这些原则,涉及秘书本人的政治修养、道德观念、思想品质、理论水平等多方面因素。有正确的世界观、价值观;有高度的责任感、使命感;有一定的政治理论及专业理论修养,讲话时就容易做到坚持原则。说话有分寸,也是一种表达艺术。善于表达的秘书,往往会讲究措词、掌握“火候”。因此,秘书在各项公务活动的口语表达中,都应坚持原则,掌握分寸,准确地表情达意。

3.3 讲效率,贵简明

现代社会生活节奏越来越快,秘书工作比任何时候都讲究效率,要提高工作效率说话必须简洁明确,说话是简明的艺术。欧阳修的《醉翁亭记》,开头一句经过多次修改,最后只剩“环滁皆山也”五字,成了以少胜多的名句。秘书口语表达简明,就能提高工作效率。

3.4 善机变,巧应对

善机变,巧应对是秘书机智的外露,思维敏捷、反应迅速,把握契机是秘书每天都要运用的机智。这是一种以不变应万变的本领,是坚持原则性与灵活性的具体体现。

4 秘书口语表达的技巧

秘书在口语表达时,用自然、和谐、稳重的语调,必将给人留下美好的印象。切忌拿腔拿调、盛气凌人、矫揉造作、哗众取宠。秘书怎样才能做到谈吐动人呢?首先,必须注意词语的积累,做词语的“富翁”。其次,要讲普通话。普通话是全民语言,能消除地域障碍。最后,要掌握好语速。秘书说话,如果忽快忽慢,快慢错位,自然会影响表达效果。秘书掌握好以上口语表达技巧,无疑会增加说话的吸引力,给人稳重、自信、聪颖之感。

注释及参考文献:

[1]徐秋英.《秘书的说话艺术》,1999.

[2]陈合宜.《秘书学》,2001.

5 做个能言善说的秘书

人类社会进入信息时代以来,语言的作用愈显重要。用人单位选拔秘书,把能言善说作为入选条件之一。怎样才能成为新时代能说会道的秘书呢?首先,无论在何种社交场合,都要充满自信,坚信自己能把话说好。其次,讲究方式方法,进行口语的各种综合训练。最后,以人之长,补己之短,广采博取,修正自己。

总之,秘书口语表达的技巧,是共性与个性的统一,既有一般秘书所共有的说话特征,也有个人在说话实践中形成的个性特征。二者统一,才不致于众口一词、千人一面。随着社会交往的增加、公关活动的加强,领导选用秘书,不仅要看秘书的业务能力,也要看秘书的表达能力。有志于从事秘书工作的人,应树立信心、不断学习,加强训练,掌握说话技巧,成为能说会道者,推动秘书事业的发展。

Artistic Skills in a Secretary's Oral Expressions

ZENG Guo-quan

(Department of Chinese, Xichang College, Xichang, Sichuan 615022)

Abstract: Oral expression is one basic ability of a secretary. Today it is extremely important for a secretary to pay more attention to his or her artistic oral expressions in more frequent social activities. This article deals with the importance of a secretary's oral expression, stresses that a secretary should be good at speaking, know the features and the requirements of his expressions, and master some oral expression skills so as to become a voluble secretary.

Key Words: Secretary ; Oral Expression ; Skill

(责任编辑:周锦鹤)