

## 公务员如何练就职场口才

公务员不仅有许多机会在公众面前说话，还要面临很多沟通的问题，这就需要公务员练就职场口才。口才需要“练”，即琢磨，以求流利畅达。笔者认为，公务员的职场口才绝不是耍贫嘴的油滑，也不是说官话的套路，更不是一大堆“热情的废话”的组合。公务员的职场语言要达乎“口才”，有许多讲究。

### 说话要掌握语境与语码

“语境”就是说话的具体环境：什么时间？在什么场合？面对什么样的人群？听者的心理期盼和要求是什么？说话者如果搞不清语境，不能知己知彼，就会无的放矢、自说自话。会让听众觉得“言之无物”。

语言打动不了别人，看似是口才不佳，实质上是“心中无别人”。口才练就的是“功夫在诗外”，这是职场口才的素养。所以在说话前，说话者须得遵循调查研究的程序，遵循“心中有别人”的准则，多想想别人想听什么。“没有调查就没有发言权”，言之有物才能彼此沟通。

“语码”就是语言代码，其中最明显的是词汇的组合构成。公务员说话不可盛气凌人，在职场工作中，使用什么词句、什么场合要说得长、什么场合该说得短，哪句话先说、哪句话后说等，都很有讲究。

同样的意思表达，用不同语码，就会有“好听”与“难听”之分。比如，听不懂别人说什么时，用“我不知道你说什么”，是怪对方表达能力差，乃至含有讥讽别人“不知所云”的贬义，这就容易误会，给对方难堪。而换换语码，说“我没听懂”，是先放下身段，表示“是自己笨”“自己理解能力差”。

前者会给人有种“难听”的感觉，就不利于沟通；后者会让人感觉比较舒服，听起来“好听”。这里，看似是口才好不好问题，其实是尊重不尊重听者对象的问题。语言交流中缺乏对对方的尊重，即使语言再华丽也无法打动别人。口才技巧的背后，体现出的是公务员的职业道德修养与谦和风范。所以在职场中，需要练就灵活机敏和善解人意的语言魅力。

### 说话要“对路”与“新鲜”

“对路”就是把话说到对方心坎上，却不是庸俗地迎合，才能达到融洽的境界；就是把话说得有理有据、有情有义、有原有则、有引有导，方能入耳入脑、入脾入心。

在这个前提下，话还要说得“新鲜”。不论是作报告、作动员、阐理论、作交流，都要“惟陈言之务去”，努力不去讲陈词套话。新鲜的信息才能刺激听者的大脑皮层，引起兴奋，从而产生听众的心理共鸣。

说话时，如果颠来倒去、语言枯燥、人云亦云，没有新角度、新的表达方式，只会让人产生“刺激饱和和效应”。“新”就是有自己不雷同于别人的感悟与见解；“鲜”就是结合当前，体现出时代的特色。语言表述得有声有色，必定离