



应对棘手的听众

4 级项目



目录

2	项目介绍
3	你的任务
4	评估你的技能
5	能力
6	如何应对棘手的听众
12	复习和运用
13	完成你的任务
14	资源

TOASTMASTERS INTERNATIONAL

www.toastmasters.org

© 2016 Toastmasters International。版权所有。
Toastmasters International、Toastmasters International 标识及所有其它
Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International
独家所有，未经准许不得使用。

Rev. 11/2016 书目编号 CS8409

项目介绍



不同群体的人集中在一起时，就会表现出各种个性。这种多样性也有很多好处。不同的观点和想法可以促成有创意的解决方案、决策和更热烈、有趣的讨论。而另外一方面则是不同的个性容易出现冲突和混乱。

培养作为公众演说者和领导者的技能包括制定成功向各种听众发表演讲的策略。

在本项目中，你将了解棘手参与者的一些常见行为，以及如何平和、有效且专业地应对各种行为。

你的任务

目的：本项目的目的是练习在 Toastmasters 俱乐部之外发表演讲时应对棘手听众所需的技能。

概述：围绕你选择的主题准备一次 5 到 7 分钟的演讲。可以撰写新演讲稿或使用之前发表过的演讲稿。将根据你应对听众扰乱的方式（不是演讲的内容）对你进行评估。在俱乐部会议到会前，向 Toastmaster 和教育副主席发送“角色扮演”资料。发表演讲时，回应打断你的不同类型的棘手听众。向听众演讲以及回答听众问题需要 12 到 15 分钟的时间。

理解角色扮演

本项目包括一个角色扮演。你将需要在预定的演讲前提前一周联系会议的主持人和教育副主席，来审视你的项目要求。安排他们其中一人联系俱乐部成员并协调任务的角色扮演。

确保每名参与成员在会议前收到一份“角色扮演任务”资料。提醒教育副主席和主持人：你无法识别听众中的那些“干扰会员”。

干扰者应避免进行人身攻击、考验你时不得进行对抗，且在你成功解决干扰时停止自己的行为。

在演讲前，将第 19 页的“角色扮演任务”资料交给你的教育副主席。

对于所有任务详细信息和要求，请查看第 14 页的“项目总结清单”。



在整个项目中，你将看到页面空白处的图标并排放置。这些图标表示在线提供的其他资料。



视频：登录 Base Camp 观看支持本项目的视频。



互动活动：登录 Base Camp 完成互动活动。



资料：登录 Base Camp 在线查看此资料。

评估你的技能

通过为每项叙述打分，评估你当前的技能水平。



基于你目前的技能，选择适当的数字：

5 模范					4 精通					3 熟练					2 能力初显					1 有待提高				
项目前					陈述										项目后									
5	4	3	2	1	我相信自己在演讲期间被打断后能够恢复过来。										5	4	3	2	1					
5	4	3	2	1	我能够成功地化解演讲期间的干扰情况。										5	4	3	2	1					
5	4	3	2	1	我清楚棘手听众/个人的类型。										5	4	3	2	1					
5	4	3	2	1	我清楚如何将本项目学习到的内容应用到 Toastmasters 以外的生活。										5	4	3	2	1					



以下是你将在本项目中学习和实践的能力列表。

- 针对每种类型的棘手听众，表现出得体的行为。
- 缓解与听众的紧张或尴尬情况。
- 识别棘手的听众。
- 应对棘手的听众时，表现出专业的行为。

如何应对棘手的听众



每次向听众演讲时，你都希望收到针对自己所讲述信息的回应。根据主题和你的目标，你可能希望听众在听到幽默型演讲后哈哈大笑，或参与知识型演讲之后的提问环节。

如果你曾经亲眼目睹过演讲者应对棘手的听众，你就知道一些行为多具干扰性以及打断和干扰让在座的每个人多么扫兴。

虽然有很多类型的棘手听众，演讲者的行为守则却始终如一。最为重要的就是秉持专业精神。专业的表现包含很多品质。包括诚信、尊重别人以及神态自若。

无论在什么情况下，总有缓和紧张并重新聚焦到你演讲的有效方式。最好避免以负面方式处理听众中的任何人。

应对棘手听众的第一步是识别行为。通常有六种类型的棘手听众，且他们的行为各异：健谈者、打断者、喋喋不休者、争辩者、沉默不语者和电子设备发烧友。

健谈者

健谈者评论太过频繁，而且时间过长，主导了整个讨论。

在演讲期间遇到健谈者时，请使用以下策略。

1. 认可健谈者的贡献；然后声称他人必须获得发言的机会。
2. 将问题转给指定的其他参与者。
3. 提出问题之后，避免与健谈者进行眼神接触。看房间的其他部分。
4. 当健谈者暂停时，立即表示感谢，然后让另一个参与者发表意见。

打断者

打断者可能认为自己要有所贡献，这种参与者想要表达赞同、不赞同或发表另一种观点。有些打断者没有耐心获取信息，会针对稍后会讨论的主题提问。另外一些人可能只是为了引起关注。

在演讲期间遇到打断者时，请使用以下策略。

1. 在会议之初，便告知参与者记下所有意见和问题。确保听众在会议结束后解决这些问题。
2. 让参与者完成互动式学习活动，以保持参与度。
3. 在显示你将涵盖的主题次序的活动挂图或白板上写下大纲。讨论时，逐个核对。
4. 让打断者完成特定的任务，比如请他在活动挂图上记录集体研讨活动中其他成员的答复。

喋喋不休者

喋喋不休者与其他参与者进行私下谈话。他可能针对所讨论的某件事情进行评论或谈论不相关的主题。

在演讲期间遇到喋喋不休者时，请使用以下策略。

1. 让喋喋不休者与团队分享自己的谈话主题。
2. 停下来，盯着喋喋不休者，直到他保持安静。
3. 重述所述观点，让喋喋不休者发表自己的意见。

争辩者

争辩者可能认为自己是专家，别人是掌握不正确信息的人或喜欢指正别人的人。她也可能难以通过具有建设性意义的方式陈述建议。

在演讲期间遇到争辩者时，请使用以下策略。

1. 就争辩者的反馈致以谢意。
2. 找到争辩者其中一条意见中的价值，表示你的认同，然后继续。
3. 以客观的方式重述争辩者的意见。然后，让争辩者解释发表意见的原因或者让另外一个人进行评论。

沉默不语者

沉默不语者发现自己很难在团体中发言。当有问题提出时，他可能因害羞、缺乏安全感、漠视或不确定，不会进行互动。

在演讲期间遇到沉默不语时，请使用以下策略。

1. 向沉默不语者提出你相信他能够很轻松地回答的问题。
2. 向整个团队提问，让所有参与者依次发表自己的意见。
3. 当沉默不语者愿意并发表意见时，积极热情地给予回应。



电子设备发烧友

在一些情况下，可能会让听众在社交媒体发帖，使用他们的设备回答问题或访问电子内容。在其他情况下，则不应使用任何电子设备。在演讲之初便陈述你的期望。如果任何听众的行为影响到他人，可以进行阻止。

在演讲期间遇到电子设备发烧友时，请使用以下策略。

1. 在演讲之初就设定明确的期望。在任何演讲期间，就电子设备做决定时，务必考虑自己的舒适度和演讲内容。
2. 让听众使用电子设备。比如，在演讲期间，通过投票、通过在线社交媒体以及其他机会发表反馈等活动就会涉及到听众及他们的电子设备。
3. 如果你希望听众不使用任何电子设备，在需要他们全神贯注的活动中收取电子设备。
4. 你不知道听众在做什么。他们可能在回答问题或记笔记。最好的策略可能是忽略这种行为，继续你的演讲。



场景可影响你如何应对表现出棘手行为的听众。在主题演讲或知识型演讲期间，某人接电话可能不会造成干扰。但是，如果这个人在你引导讨论团队并需要在座的每个人参与时，这就构成了严重的干扰。

处理听众时，要谨慎。如果这个人的行为没有对你或听众造成干扰，则专注于演讲。当你需要应对听众时，掌握实在的策略将帮助你有效引导听众并对演讲的干扰减至最小。

阅读下述问题，选择相应的答案。



1. 在演讲的后期，你听到两名听众互相交谈。他们说的事情与你的演讲无关，声音却越来越大。你应该：
 - ☐ 让他们参与一项学习发展活动。
 - ☐ 以客观的方式重述他们的意见。
 - ☐ 停下来，盯着他们，直到他们安静下来。
 - ☐ 向整个团队提问，让所有参与者依次发表他们的意见。
2. 演讲后，询问听众是否有问题。一名听众站起来，开始讲述与你刚刚陈述的内容冲突的信息。你应该：
 - ☐ 参与 — 这是向你的听众证明你确实知道所讲述内容的时候。
 - ☐ 认可有效的观点，然后致以谢意。
 - ☐ 提醒她你才是演讲者，因此更权威。
 - ☐ 让她稍后再讲。
3. 一名听众整个演讲期间都在接电话。你已经让听众通过社交媒体应答，但都过去几分钟了，他还没有去看。你应该：
 - ☐ 忽略，继续你的演讲。他可能正在社交媒体上递交自己的答案和反馈。
 - ☐ 重述所述观点，让他发表自己的意见。
 - ☐ 向他提出你相信他能够很轻松地回答的问题。
 - ☐ 让他告诉整个团队他在看什么。

答案：1. 停止讲话……；2. 认可有效观点……；3. 忽略，继续你的演讲……

复习和运用



完成任务前，先花些时间通读在这里看到的问题。如果你不能流畅回答这些问题，请复习本项目的内容。

- 针对每种类型棘手听众，列出至少一种应对方式。
- 描述应对棘手听众时专业行为和非专业行为之间的差异。
- 要缓解与听众之间的紧张或尴尬情况，有哪些最佳策略？
- 你如何辨别听众干扰你的演讲（即便是轻微干扰）？

完成你的任务

你已经通读本项目内容，现在请为你的演讲或报告做规划和准备。

回顾：返回到第 3 页查看你的任务。

组织：使用第 14 页的“项目总结清单”回顾步骤并添加自己的步骤。这将帮助你理清并为任务做准备。



时间安排：与教育副主席一起安排你的演讲时间。

准备：为你的评估做准备。查看第 16–18 页上的评估资料，并在演讲前与你的评估员分享所有资料。可以选择在线分享评估资料。



项目总结清单

应对棘手的听众

目的：本项目的目的是练习在 Toastmasters 俱乐部之外发表演讲时应对棘手听众所需的技能。

概述：围绕你选择的主题准备一次 5 到 7 分钟的演讲。可以撰写新演讲稿或使用之前发表过的演讲稿。将根据你应对听众扰乱的方式（不是演讲的内容）对你进行评估。在俱乐部会议到会前，向主持人和教育副主席发送“角色扮演”资料。发表演讲时，回应打断你的不同类型的棘手听众。向听众演讲以及回答听众问题需要 12 到 15 分钟的时间。

理解角色扮演

本项目包括一个角色扮演。你将需要在预定的演讲前提前一周联系会议的主持人和教育副主席，来审视你的项目要求。安排他们其中一人联系俱乐部成员并协调任务的角色扮演。

确保每名参与成员在会议前收到一份“角色扮演任务”资料。提醒教育副主席和主持人：你无法识别听众中的那些“干扰会员”。

干扰者应避免进行人身攻击、考验你时不得进行对抗，且在你成功解决干扰时停止自己的行为。

在演讲前，将第 19 页的“角色扮演任务”资料交给你的教育副主席。

本项目包括：

- “角色扮演任务”资料
- 在 5 到 7 分钟的演讲期间，应对打断的听众。

下面是你需要针对本项目完成的任务。切记，你的项目对你而言独一无二。你可以更改以下列表，纳入你项目所需的任何其它任务。

☐ 与教育副主席一起安排你的演讲时间。确保你在俱乐部会议上有 15 分钟时间来完成任务。

☐ 撰写演讲稿。你可以选择任何主题。

☐ 排练你的演讲。

☐ 在演讲前，向教育副主席和会议的演讲会主持人发送“角色扮演”资料。

☐ 演讲当日，与教育副主席或演讲会主持人确认分配了各类干扰者角色。作为演讲人你不应该知晓谁扮演哪个角色。

☐ 完成本项目的所有组成部分（包括你的演讲）后，返回到第 4 页，在项目后部分对你的技能进行评级。

附注

评估表格

应对棘手的听众

会员姓名 _____ 日期 _____

评估员 _____ 演讲长度：10 – 15 分钟

演讲题目

目的陈述

本项目的目的是让成员练习在 Toastmasters 俱乐部之外发表演讲时应对棘手听众所需的技能。

评估员须知

在完成本项目期间，成员花费时间学习如何在演讲期间应对棘手的听众。

关于本演讲：

- 成员将围绕任何主题做一次 5 到 7 分钟的演讲并练习应对四种听众干扰情况。演讲可以是全新的或之前发表过的。你不必评估演讲或演讲内容。
- 你的评估基于成员应对和化解面对棘手听众时的挑战的能力。在会议前，由演讲会主持人和/或教育副主席为听众分配角色。
- 注意保持专业行为，与听众互动时表现出对听众的尊重，并且运用策略将听众的注意力重新集中到成员的演讲上。
- 成员有 10 到 15 分钟的时间来发表 5 到 7 分钟的演讲并应对干扰者。

总体意见

擅于：

待改进：

挑战自我：

评估员点评项目如下：除口头评估外，另请完成此表格。

5 模范	4 精通	3 熟练	2 能力初显	1 有待提高	
明晰： 口头语言清楚且容易理解					意见：
5	4	3	2	1	
抑扬顿挫： 灵活运用语气、语速和音调					意见：
5	4	3	2	1	
眼神接触： 有效使用眼神接触来吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
肢体动作： 有效使用肢体动作					意见：
5	4	3	2	1	
听众意识： 表明了解听众互动和需求					意见：
5	4	3	2	1	
舒适度： 自如面对听众					意见：
5	4	3	2	1	
兴趣： 使用有趣且结构合理的内容吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
有效管理： 在应对棘手听众方面，表现出一定的技能					意见：
5	4	3	2	1	
专业： 面对各种棘手听众时，保持专业					意见：
5	4	3	2	1	

评估标准

应对棘手的听众

这个标准列出了该演讲具体的目标和期望。请回顾各级别内容，以帮助你完成评估。

明晰

- 5 – 是一位专业的公众演说模范，什么时候都能被理解
- 4 – 擅于利用口头语言进行交流
- 3 – 口头语言清楚且容易理解
- 2 – 口头语言有些不清楚或很难理解
- 1 – 口头语言不清楚或不容易理解

抑扬顿挫

- 5 – 完美运用语气、语速和音量
- 4 – 擅于使用语气、语速和音量
- 3 – 灵活运用语气、语速和音量
- 2 – 对于语气、语速和音量的使用需要进一步练习
- 1 – 没有充分利用语言、语速和音量

眼神接触

- 5 – 使用眼神接触揣摩听众回应
- 4 – 使用眼神接触揣摩听众反响和回应
- 3 – 有效使用眼神接触来吸引听众
- 2 – 与听众的眼神接触需要提高
- 1 – 与听众眼神接触很少或没有眼神接触

肢体动作

- 5 – 将肢体动作与内容充分结合，发表模范式演讲
- 4 – 使用肢体动作增强演讲效果
- 3 – 有效使用肢体动作
- 2 – 使用有些使人分心的手势或使用一些手势
- 1 – 使用使人分心的的手势或不使用手势

听众意识

- 5 – 充分吸引听众并能预料听众需求
- 4 – 充分了解听众互动/需求并作出有效回应
- 3 – 表明了解听众互动和需求
- 2 – 听众互动或对听众的了解需要进一步练习
- 1 – 很少尝试或没有尝试吸引听众或满足听众需求

舒适度

- 5 – 面对听众时非常自信
- 4 – 自然面对听众
- 3 – 面对听众时表现自如
- 2 – 面对听众时表现不自然
- 1 – 面对听众时极不自然

兴趣

- 5 – 通过结构合理的有规律可循的内容完全吸引听众
- 4 – 使用极具吸引力且结构合理的内容吸引听众
- 3 – 使用有趣且结构合理的内容吸引听众
- 2 – 内容有趣，但结构不合理，或者结构合理，但不够有趣
- 1 – 内容无趣或者结构混乱

有效管理

- 5 – 娴熟地运用专业技巧回应棘手听众
- 4 – 在应对观众群里的棘手听众方面运用了值得借鉴的方式方法
- 3 – 在应对观众群里的棘手听众方面运用相应的技巧
- 2 – 在应对棘手听众方面表现出一些技巧，但对某一特定类型无法处理
- 1 – 不知如何应对棘手听众或在回应时导致听众出现不参与的情况

专业

- 5 – 在应对各类棘手听众的技巧方面树立了可借鉴的榜样
- 4 – 面对各种棘手听众，表现出高度专业的回复方式
- 3 – 面对各类棘手听众时，保持专业
- 2 – 在应对最棘手的听众时，努力保持专业，但显得被动和不自然
- 1 – 无法应对棘手听众并很难始终保持专业姿态

角色扮演任务

演讲会主持人须知：

- 从五个角色中选择任意四个，为出席会议的俱乐部会员分配一个角色。（注：这里不包含电子设备发烧友角色扮演，因为有些演讲项目有刻意安排邀请听众在社交媒体上发布内容、使用他们的设备回答问题或访问电子内容。）
- 如可能，在会议前 2 到 3 天，将此表通过电子邮件发送至每个选定会员。在你的电子邮件中，解释项目的目的和每个分配的角色。另外建议打断者避免在打断时对演讲者进行人身攻击或与演讲者对抗。
- 演讲者不应知道哪些会员参与角色扮演，并且打断他或她的演讲。
- 在会议上，向所有出席人员解释项目的目的。澄清这是角色扮演任务，旨在帮助演讲者练习应对棘手的听众。

健谈者 会员

你喜欢讲话。你对任何人说到的任何事情都要发表意见和评论，即便没有任何实质性意见。演讲者回应你以后，你必须停止打断行为。在演讲过程中，你只能对演讲人仅做一次干扰。

打断者 会员

你对于讨论要提些意见，但倾向于仅在他人讲述时这样做。你打断演讲者表示自己同意、不同意或另有想法。演讲者回应你以后，你必须停止打断行为。在演讲过程中，你只能对演讲人仅做一次干扰。

喋喋不休者 会员

你喜欢与旁边的人发表片面评论，可能针对所讨论的某件事情进行评论或谈论不相关的主题。演讲者指出你的问题之后，你必须停止此行为。在演讲过程中，你只能对演讲人仅做一次干扰。

争辩者 会员

你是万事通，觉得自己有义务与他人分享丰富的知识。当他人不同意你的观点时，你无法理解，并且喜欢让他们与你辩论，以此来证明你自己。演讲者回应你以后，你必须停止打断行为。在演讲过程中，你只能对演讲人仅做一次干扰。

沉默不语者 会员

你比较害羞，会刻意避免参加团体讨论，担心他人会嘲笑你的想法或你自己会觉得尴尬。演讲者指出你的问题之后，你必须停止正在扮演的行为。在演讲过程中，你只能对演讲人仅做一次干扰。

对于分配了打断者角色的每位会员，了解其他打断者的角色很有帮助，但可将表格剪成条，分发给获得角色的每位会员。



www.toastmasters.org