

试论广播服务类节目的 主持人语言技巧

——《说好的青花郎20呢?》策略分析

张育娴



张育娴

摘要:增强广播服务类节目主持人的语言技巧以及对情感的传达能力,有助于提高节目直播过程中信息传递的准确度,有效解决维权投诉中的难点,同时还能够激发听众们的情感共鸣以及对结论的有效认知。本文拟从四个方面介绍广播服务类节目主持人的语言技巧:声音的韵律、情感的运用、内容的把握以及情境的融合;从如何保持客观的心态、如何与受众进行沟通、如何塑造自己的主持风格三方面分析服务类节目主持人当中的情感传达。希望本文所述内容能够帮助从事播音主持工作的相关人员提高自己的综合素质。

关键词:播音主持语言技巧
情感传达

广播节目由于收听便捷,有它的大众化和实用性特点,且随着人们生活水平不断提高和观念的改变,对于广播节目的服务性需求有增无减,此类节目以关注百姓生活为宗旨,帮助听众解决吃、住、行、游、购、娱等方面的问题。浙江广电FM104.5女主播电台(旅游之声)《电商消费热线》是全国首档电商消费投诉直播栏目,节目以网络购物的商品咨询、消费维权为主线,对电商产品质量进行政策解读、权威访谈、平台互动、权威数据发布,通过广播直播、视频直播、新媒体推广等形式传播。开播一年来,栏目接到网购消费

投诉案例总量1000余件,栏目线上播出案例800余件,成功解决案例692件,近86.5%。播出案例涉及40余家电商平台,其中淘宝、天猫、京东、拼多多等为主诉平台……这其中投诉比例前三的为淘宝33.30%、天猫22.11%、京东10.03%,拼多多2.83%,其中投诉原因占比最大的是产品质量,占到37.01%,其次是欺诈消费和虚假宣传占13.88%,第三位是退款、快递等纠纷占13.62%。这里还有一组数据值得分享,就是投诉人群的划分,杭州听众占到56%,省外占近20%,其余34%来自浙江省内其它地市。省级广播受地域限制,省外的投诉为何近20%?借助微博、微信、APP等,投诉人年龄大多在22-55岁之间,男女占比6:4。在《电商消费热线》栏目播出、获得2018年度浙江省广播电视奖播音主持奖一等奖的《说好的青花郎20呢?》作品中,投诉人是48岁男性,通过京东平台购买青花郎白酒20年酿,但在购买过程中,投诉人很蹊跷地遭遇了虚假宣传,最后通过节目报道维权,最终以退一赔三的条件了结。从这一获奖节目能看出服务类节目主持人什么样的语言技巧和情感把控呢?

一、服务类节目主持人的语言技巧

主持人是服务类节目的灵魂,主持人个人的素质、特点等直接决定了节目的风格特点和发展方向。主持人的语言又是

主持人主要的传播手段之一,笔者将从以下几方面剖析服务类主持人的语言技巧:

(一)声音的韵律

声音是语言在进行传播过程中的载体,语言能够传递信息,也能够借助声音将主持人的情感传播出去。声音在传播的过程中,因为受到投诉人及事件本身内容等因素的影响出现了韵律这一特点。主持人的声音应该是优雅和知性的,主持人要充分地使用语言表达的节奏让自己的语言变得响亮、圆润且有力量。

在《说好的青花郎20呢?》作品中,京东公关方多次表达委屈和事出有因,且并不认为自身存在虚假宣传这一问题,主持人采取的是不急不燥站在当事人的角度多次提问,直到京东方无话可说。主持人优雅知性的声音中传递的是力量。

(二)情感的运用

主持人只有准确地把握住节目内容的真实性,真实流露情感,才能够提高主持过程中的真实性和准确性。当主持人在主持节目的时候,声音不应生涩、嘶哑、干瘪、没有情绪,而是要充分地运用饱满热情真实的情感来传递自己的声音,这样才能让信息的传达更加准确动听,同时受众也会觉得自己是得到尊重和关心的,从而引发受众对节目内容的情感共

鸣,这样也更有利于信息的传播。主持人如果塑造了好的作品,也会提高自己的公信力。

一件好的播音主持作品,一个优秀的主持人,一定是恰到好处地融入到节目的内容中。主持人是有思想有灵魂的,并不是孤立的传声筒或只能抑扬顿挫地表达浮夸的情感。本件作品有幸能够获奖的原因之一,正是因为节目的每一句提问沟通都是主持人真实情感的流露。

(三)内容的把握

语言是人们进行沟通的一种载体,也是传递内容表现的方式。服务类主持人要把语言提高到内容的层次来进行表述。在表述内容的时候,主持人要点出自身的观点,把控好舆论的方向,树立积极正面的形象。

服务类主持人在节目进行时要确保主持内容在表述过程中的逻辑性和流畅性,最大程度地保证传递内容的完整性,提高自己的思想认识,让语言更加丰富、生动,同时赋予自己主持的特色。此外,服务类主持人还要注意引导受众从不同的角度对问题进行思考。

(四)情境的融合

如果主持人在表述内容的时候,将自己融入所述内容的环境中,那么Ta所表述的内容就更具有感染性,也就容易让受众感受到其中的氛围,从中体会到主持人的真实情感。

服务类节目主持人要注意对自己的投入进行理性地监督,在保持节目信息准确度的同时,提高自己语言的感染力,表述更声情并茂,语言的空间性和时间性才能进一步得到增强。

二、服务类节目主持人的情感把控

主持人作为广播服务节目的核心要素,他们的一言一语对节目的传播效果都具有重要的

作用。尤其是主持人的情感表达方式,不仅决定了广大听众对节目的喜爱程度,还直接影响着广播节目包含的服务意识,这也是衡量一档服务类广播节目是否成功的重要评判标准,所以服务类广播节目主持人的情感表达尤其重要。主持人在合理把握情感因素方面有哪些对策呢?

(一)保持客观的心态

服务类节目主持人要提高自己的对情感的把控能力,学会控制自己的个人情绪,提高在个人情绪和节目要求的情感之间进行快速转换的能力。当遇到一个客观事件的时候,播音员主持人要保持自己立场的客观性,用理性的情感将播音的内容准确并且客观地表述出来。确保节目信息的准确性与客观性,要求主持人在主持过程中客观地看待事件本身,不能够掺杂自己的情绪,不能将错误的信息传递给受众。特别是在主持具有争议性的投诉事件时,主持人就需要保持自己的职业素养,用理性且不掺杂个人情感的方式来主持节目。

投诉维权类栏目,我们熟知的如《我的汽车有话说》《小崔热线》等,思路清晰、语言犀利、影响广泛,而作为一名女性主持人,在接手《电商消费热线》这档节目之前,笔者也曾多次去收听他们的栏目,记录学习,同步思考。但是在《电商消费热线》中,笔者又该如何树立自我形象,如何表达权威?难道也是拍案呵斥吗?显然这是不合适的,所以本档节目的定位是倡导“理性消费,知性维权”,相信有力量的语言绝不在声高和犀利,而是绵里藏针,句句在理。

(二)主持过程中要与受众进行互动沟通

主持过程当中与受众进行适当的互动沟通,能够提高节

目的社会效益和经济效益。节目进行中,主持人要学会感受受众的心态,营造一个好的氛围与受众进行沟通。另外,服务类节目主持人要用一种客观的态度来表述新闻内容,在与受众进行沟通的时候,要用自己真实的情感与受众进行真诚的交流互动。同时还要学会和受众保持情感方面的共鸣,在一个真实的环境中进行互动交流,去理解受众的情感。

不但跟受众要学会沟通,主持人还需要跟多方进行互动沟通。《说好的青花郎20呢?》题目用了反问的句式,从中可以看出栏目的态度、主持人的态度。消费者花钱买了两箱青花郎20,收到酒发现没有20标注,只是普通版。酒的年份和价格息息相关,所以消费者才会选择投诉。栏目直播连线中,京东态度很好,但表达委屈,说原因是平台美工出错,错标了一个小小的20,而且消费者贺先生花的费用也就是普通版青花郎的价格,鉴于消费体验,京东愿意赔偿贺先生一箱青花郎20。事情到此,似乎可以圆满解决了,但是投诉维权的主持人需要的是客观冷静、分析情况。在请出律师上线三方通话沟通后,得出了此案为虚假宣传的结论。

(三)塑造独特的主持风格

服务类节目主持人是一个节目的代表性人物,如果在节目进行中能够塑造自己的主持风格,那么对于提高自己和节目的公信力都是大有裨益的。主持人的主持风格有不同的类型:活泼型、亲切型、智慧型和幽默型等。播音员、主持人要利用自己活泼、亲切、智慧或者幽默的语言拉近与受众之间的距离。不同类型的主持风格适用于不同的节目,服务类节目主持人要根据节目和自身的特

点去塑造一个合适的主持风格。服务类主持人如果能塑造一个好的主持风格,这对于播音主持的情感传递和节目来说都有着非常重要的作用。

三、结语

综合本篇文章所说的内容,

服务类节目主持人要注意提高自己的专业知识和综合的职业素养,还要树立一个正确的服务观念。同时,在主持过程中使用纯正的语言,用词要准确,叙述也要简洁,并能灵活运用多种语言技巧来维持受众的兴趣

和节目主持的气氛。主持人还要注意调节好自己的情绪,不能把负面的情绪带到节目过程当中。主持人只有切实提高自己的语言技巧和对情感的把控能力,才能更好地为节目服务。

(作者单位:浙江电台交通之声)

2019·5

视听纵横