

电视谈话节目主持人的共情能力刍议

高榛英

(河北大学 新闻传播学院,河北 保定 071002)

摘要:主持人恰当运用共情能力可以使交流更加深入,节目内容更加生动、饱满。培养谈话节目主持人的共情能力,一要提升共情素养,克服过分强烈的自我意识,丰富文化底蕴,准确表达出对谈话嘉宾深表理解的能力;二要熟练掌握共情技巧,以了解作为共情的基础和前提,遵循情感交流平等的原则即“身份一致”的策略,善于做一个忠实的倾听者。

关键词:新闻传播;电视谈话节目;主持人;共情能力;共情技巧

中图分类号:G222.2

文献标志码:A

文章编号:1674-2494(2013)04-0112-04

电视谈话节目自诞生以来就是被各电视台广泛采用并受观众广泛欢迎的节目形态之一。电视谈话节目的英文原名是“talk show”,即脱口秀。这一类节目在选题上涉及政治、经济、文化各个领域,是解读各个领域内专业问题,贴近百姓生活的一把金钥匙。我国对电视谈话节目主持人的共情能力的研究范围主要集中在记者的采访与节目主持两方面。在采访中,记者共情能力水平的高低直接影响采访活动的成败,而在主持类节目中,尤其是谈话节目中,主持人共情能力的运用可以使交流的话题更加深入,节目的内容更加生动、饱满。

一、共情及其对谈话节目主持人的重要意义

1. 共情的内涵

“共情”一词最早来源于德语,是心理学领域内的术语。德国哲学家 Robert Vischer 建议用“Einfühlung”(empathy的前身)这个德文单词来表达“人们把自己真实的心灵感受主动地投射到自己所看到的事物上的一种现象”^[1]。Edward Titchener 造了一个英文新词 empathy 来取代 Einfühlung,当时他把这个单词重新定义为:“一个把客体人性化的过程,感觉我们自己进入别的东西内部的过程。”^[2]这样解释有些抽象,直白点来说“共情”是一种感觉,即站在别人的角度去思考问题,感知事物。Empathy 翻译成中文有“同理心”、“同感”、“移情”等意思。对于“共情”,Mayeroff 认为,共情就是“关怀一个人,必须能够了解他及他的世界,就好像我就是他,我必须能够好像用他的眼看他的世界及他自己一样,而不把他看成物品一样从外面去审核、观察,必须能与他同在他的世界里,并进入他的世界,从内部去体认他的生活方式及他的目标与方向”^[3]。“共情”的内涵很丰富,可以指一种能力,也可以指一种情感状态。作为一种交往能力,“共情”指能够进入对方的内心世界,切身感受对方的行为和思想的一种能力。作为一种情感状态,“共情”指能够尊重、理解、感受他人的一种情感。

一名优秀的谈话节目主持人不仅需要流利的表达能力,快速的反应能力,较强的控场能力,主持人在节目过程中对情感的掌控能力与共情能力也尤为重要。一档成功的谈话节目不是主持人与采访嘉宾浅尝辄止的表面交流,而是彼此心与心的沟通。因此,对于电视谈话节目的主持人而言,共情能力是尤其重要的。谈话节目主持人可以通过共情,感受采访嘉宾的内心世界,体验采访嘉宾的内心情感,进而消除与采访嘉宾心灵的壁垒,达成深入的交流与沟通。值得注意的是,这里我们强调的“共情”,对谈话节目主持人来说不仅仅是一种放下自我、深入对方内心、读懂他人的能力,更是一种思维习惯,是主持人与采访嘉宾在交流与沟通中情绪自然而然的流露。因此,在谈话节目中,主持人的共情是不需要刻意准备的,刻意的共情反而会起到相反的作用。在谈话节目中,能够共情的主持人流露的是对采访嘉宾发自内心的理解与支持,关怀与尊重^[4]。

收稿日期:2013-05-18

作者简介:高榛英(1990-),女,河北清苑人,硕士研究生,主要研究方向为新闻学。

2. 共情能力对谈话节目主持人的意义

首先,有利于实现与嘉宾更加深入的交流。电视谈话节目这种特殊的节目形态,兼具大众传播与人际传播的双重属性。也就是说,在节目中我们看到的主持人与采访嘉宾的谈话,绝非只有人际交流而已。在谈话节目中,采访嘉宾不仅需要面对主持人进行一对一的交流,而且还会受到现场观众、现场灯光、摄像等多方面因素的影响。采访嘉宾在这样的场景中难免会出现紧张、抵触的心理,从而影响和主持人真实、自然的交流与沟通,主持人要想深入采访嘉宾的内心世界更为困难。而具备共情能力的主持人,会暂时放下自我,试图进入被采访嘉宾的内心世界,以最大的关怀和理解来面对采访嘉宾,使嘉宾感受到一种亲近,从而消除内心的顾虑,缓解内心的紧张和压力,敞开心扉和主持人进行较为深入的交流。除此之外,一场成功的谈话节目,主持人与嘉宾心与心的交流与沟通至关重要。主持人要遵循循序渐进的探知规律深入到采访嘉宾的内心世界,挖掘采访嘉宾隐藏在内心深处的情感。而这种探寻与挖掘是节目向深层次发展的动力和源泉。具备共情能力的谈话节目主持人正是善于体验与挖掘嘉宾潜藏在内心深处的情感。

其次,有利于营造和谐的谈话氛围。“电视谈话节目”现场有三大要素:主持人、嘉宾、现场观众,三大要素缺一不可,在现场的地位和作用都是不可忽视的。由这三方面的配合会形成一个谈话场,谈话场的氛围至关重要。在电视谈话节目中,具备共情能力的主持人,必然会拉近与采访嘉宾和现场观众的心理距离,使嘉宾和现场观众感受到主持人的亲和力,从而营造出一种轻松愉快且自然的谈话氛围,嘉宾的状态就会自然松弛,就会打开心扉和主持人交流。除此之外,主持人与采访嘉宾的平等交流是和谐的谈话氛围实现的基础,具有共情能力的主持人会以彼此共同的情感作为交流与沟通的基础。

最后,有利于充分考虑受众与栏目需要,兼顾采访嘉宾、受众、栏目组三者之间的关系。对谈话节目主持人来说,不仅需要和采访嘉宾达成共情,还需要和受众达成共情。谈话节目主持人是代表观众采访嘉宾,因此需要了解观众的需要,了解受众想知道的问题。主持人充分考虑目标受众的情感,需要一种角色转换的思维:如果我是受众,我会想看什么,想听什么,想得到些什么。只有这样主持人作为受众的代言人才能提出有质量的问题^①。除此之外,具有共情能力的主持人能够较好地理解和把握栏目组的意图和节目流程,贯彻节目的策划方案,使节目流畅自然。

二、谈话节目主持人运用共情易产生的问题

谈话节目主持人的共情能力对和谐的谈话氛围的营造,话题的深入交流,采访嘉宾、受众、栏目组三者关系的平衡具有重要意义。但如果运用不当,会出现诸多问题,不仅达不到预期效果,反而对节目产生反面作用。因此,运用共情,应把握好一个度,共情过程中容易出现的一些问题,也应深入研究。

1. 刻意共情,共情过度

共情不仅指一种能力,也是一种情感状态。共情是一种特质,是一种思维习惯。在大多数情况下,共情是不需要刻意准备的,能够共情的主体流露出来的是对个体的尊重,表达了一种善意和理解、关怀与支持。作为主持人只有读懂了他人的情绪,照顾了他人的感受,作出准确的回应,他人才会主动给你内心真实的想法与感受^②。共情是一种感觉,感觉的东西不可刻意营造,应顺其自然,否则会适得其反,有故意之嫌。作为谈话节目主持人,其情感的表达应该是真诚、发自内心的,不应是职业性的。朱军所主持的《艺术人生》最近几年也受到了来自媒体和观众的热议和批评。批评和争议的焦点在于朱军过度煽情的主持方式。这种过度煽情的主持模式产生的原因之一是主持人共情过度。因为用情过多,难免会给观众产生做作、虚伪的印象,引起媒体和观众的批评。共情是一种感觉,不可刻意而为之,也不可过多地无限制共情,否则不仅达不到节目预期的效果,还会引起采访嘉宾和观众的反感。

2. 缺乏理性,沉溺共情

作为谈话节目主持人,首先应明确自己的职业与身份。主持人的职业身份特点要求作为一名谈话节目主持人应有较强的控制现场的能力和驾驭节目的能力。主持人是整个节目的核心,应把握好自己情感,对谈话的脉络与进程做到心中有数,切忌沉溺于某种感情之中不能自拔。主持人在感受当事人的内部世界时,就好像那是自己的世界一样,但又绝未失去“好像”这种品质。比如,在感受当事人的愤怒、害怕或慌乱时,就像那是自己的愤怒、害怕和慌乱一样,然而并无自己的愤怒、害怕或慌乱卷入其中^③。因此,共情的尺度应把握准确,不能因共情而沉溺于某种情感之中不能自拔,影响整个节目的进程安排。

3. 不能合理平衡嘉宾、受众与栏目需求

在谈话节目中,主持人需要运用共情的情绪站在他人的角度寻找各方的需要,不仅包括采访嘉宾情感表达的需要,还应寻找受众的需要和栏目的需要。但是这个平衡点不好把握,好多主持人因为处理不当而造成整个节目的失

败。就拿采访嘉宾情感表达的需要与受众的需要来说,二者经常产生矛盾。在涉及到某些个人隐私情感类话题时,嘉宾往往不想涉及,但是这类话题往往受众更感兴趣,希望通过主持人的提问让嘉宾得以解答。这就需要主持人做好权衡,运用共情的情绪分析某一特定的话题,是受众纯粹的猎奇看客心理还是仅仅是单纯的了解心理。同时运用共情的情绪分析某一特定话题对采访嘉宾所造成的心理冲击。这样对采访嘉宾和受众给予了充分的尊重,才能获得较好的传播效果。我们看到,在很多的谈话节目中,正是由于主持人把握不好嘉宾表达的需要与观众的需要,而在现场出现了意想不到的尴尬场面。

三、谈话节目主持人共情能力的培养

1. 共情素养的提升

共情能力作为谈话节目主持人需要具备的重要能力之一,可以通过学习和体验来丰富自己“共情”的情绪。在现实生活和工作中要有意识地培养,并使之转化为一种内在修养。

第一,克服过分强烈的自我意识。共情素养的养成最重要的是来自于思想上的,因此谈话节目主持人一定要克服过分强烈的自我意识,充分尊重采访对象,做好沟通的思想准备。在谈话节目中,主持人只有把自己和谈话对象放在平等的位置上,以人类共通的喜怒哀乐为情感纽带,结合自己的人生阅历与生活感悟去切身感受谈话嘉宾的内心情感才会获得共情的心理感受。谈话节目邀请的嘉宾,既有政界官员、当红明星,也有平民百姓。任何职业、身份的人都有可能成为访谈嘉宾。谈话节目主持人无论面对什么样的嘉宾,都要一视同仁,用平和的心态进行交流。当然表现方式可能因为访谈嘉宾的个性差异略有不同,而对长者的尊敬、对小孩的爱护、对强者的敬重、对弱者的同情,这些基本点是不变的。

第二,提高专业素养与文化底蕴。主持人应广泛涉猎各个领域内的专业知识,提高自身的专业素养与文化底蕴。在面对采访嘉宾时,对嘉宾所在的领域不仅有话可聊,而且有利于话题的深入和情感的“共情”。《杨澜谈话录》是一档高端访谈节目,主持人杨澜在节目中从人文和历史的角度,针对政治、经济、社会、文化等领域的热门话题,与世界各地、各行业的知名人士进行深入交流。自2001年正式播出之后,《杨澜谈话录》已经请到过诸多海内外知名人士,包括曾任美国国务卿的希拉里,抢救流失海外文物的内地收藏家蔡铭超,被誉为“永远的挚爱”的“法国女神”苏菲·玛索等等。虽然采访嘉宾大多是政治、经济、文化领域中的顶尖人物,但由于杨澜具备很高的专业素养和文化底蕴,所以与嘉宾交流的过程中几乎没有阻碍,并且总能提出深刻的问题。同时,要具备必要的心理学修养。在谈话节目中,有些主持人就经常运用到心理暗示的技巧。谈话节目难免会涉及到自尊、道德等话题,对于这些敏感话题访谈嘉宾经常产生抵触心理,主持人巧妙地运用心理暗示技巧,在某种程度上可以使访谈嘉宾打开心扉,使访谈流畅、顺利地进行。不仅如此,主持人学习心理学的有关知识,可以提升自己的心理素质。

第三,准确表达出对谈话嘉宾深表理解的能力。谈话节目主持人应锻炼自己准确、恰当的语言表达能力。这里的语言表达能力不仅指语言表达的流畅性,更是指主持人在对采访嘉宾的情感感同身受的前提下,准确表达出对采访嘉宾深表理解的能力。共情包括以下三个步骤,首先,准确地感受对方的情感世界,试图从对方的角度出发理解他的情感反应。其次,用语言声调准确表达出对对方心理体验的理解。最后,引导谈话对象对其感受做出更深层次的思考。这里强调的语言表达能力,即对共情的第二个步骤的把握。在谈话节目中,谈话节目主持人对语言的把握应特别注意如下几各方面:首先,在与嘉宾的谈话中尽量不要使用感情强烈或是带有强制意义的词语,比如“应当”、“必须”、“只能”等等。其次,语言要有感染力,向嘉宾流露出真诚、质朴的感情。最后,用词丰富,语言幽默,使整个节目过程生动形象,从而让谈话嘉宾和现场观众融入其中,产生共鸣。

2. 共情技巧的运用

共情不仅仅是一种内在情绪、情感状态,还是一种能力。因此,从能力的角度来说,“共情”可以通过某些技巧把握。

首先,越过“初始效应”,“了解”是产生“共情”的基础和前提。“初始效应”是指第一眼看见一个人或一事物时所形成的对人和事物某个特征的印象。谈话节目主持人在面对访谈嘉宾时,不要片面相信自己采访嘉宾的第一印象,要越过“初始效应”,深入了解采访对象,向其内心深入。在电视谈话节目中,对采访嘉宾来说,嘉宾会对了解自己的人更为信赖,更容易产生好感,继而在交流沟通中产生强烈的表达欲望。对主持人来说,只有主持人对采访嘉宾的性格特征、人生经历、情感经历进行充分了解后,才可以在交流沟通过程中更好地进入谈话状态,产生“共情”的情绪。因此,作为谈话节目主持人,在谈话之前要通过各种渠道尽可能多地了解有关谈话对象的情况。事前充分的准备工作对话题的深入和情感的“共情”具有重要意义。对访谈嘉宾的了解主要包括嘉宾的宗教信仰、个性特征、情感经历、个人

成就等。访谈嘉宾从交谈中感受到一种受重视和被尊重的感觉,继而打开自己的心扉和主持人进行无隔阂的发自内心的交流与沟通。

其次,遵循情感交流平等的原则,即“身份一致”的策略。主持人面对不同职业和不同背景的嘉宾,都要做到心态平和,对他们一视同仁。杨澜曾说过:“在《杨澜访谈录》的平台上,我比较关注的是一种心灵的真实。无论一个人的社会地位如何,成就如何,在心灵这个层面上,他是可以和另外一个人达成共鸣,实现沟通的。”^[4]只有在平等交流的前提下,主持人的共情情绪才能够得到出色的发挥,收到理想的效果。反过来,应用“身份一致”的策略,可以促进平等的情感交流的实现。谈话节目主持人情感沟通艺术的“身份一致”是指,主持人暂时放弃其自身的职业角色,通过情感的整合进入采访对象的情感中去,试图以感同身受的方式去理解和感悟采访对象的人生经历,获得共情的心理感受。在谈话节目中经常可以看到主持人角色的转换,当主持人面对一名母亲时,经常以一名母亲的身份采访嘉宾,共同探讨育儿经;当面对一名孩子的时候,主持人经常改变以往的主持风格,以活泼轻松的话题引起嘉宾的兴趣,甚至放下主持人的身份,以一名大孩子的角色和嘉宾进行交流。采取“身份一致”的技巧,可以使主持人和采访嘉宾快速进入共情状态,产生共鸣,达成和谐的互动交流。

再次,做一个忠实的倾听者。共情情绪的产生首先是从主持人认真倾听,进入谈话对象的情感世界开始的^[5]。对谈话节目主持人来说,倾听可以表达一种真诚的态度,可以充分表达对采访嘉宾的尊重。谈话节目虽然是一种电视节目形态,但和日常百姓之间的交流沟通有很大相似之处。在平常的谈话中,每个人都有表达的欲望,采访嘉宾感受到主持人真诚的倾听会激发他表达的欲望。除此之外,主持人在倾听过程中能够更快地进入主持状态,暂时放下自我,真诚地投入到嘉宾的情感世界中。除此之外值得注意的是,作为主持人,不仅要聆听采访对象的声音,也要仔细倾听来自观众的声音,把嘉宾与观众的互动巧妙地结合在一起,让他们真正感受到话语权被尊重。

最后,学会从对方的角度去感受、体会。主持人要站在对方的立场去体会、感受。学会换位思考是谈话节目主持人共情的必要功课。例如嘉宾讲到伤心的经历时,主持人也要感同身受,体会当时采访对象的心情,仿佛是自己置身其中,并且通过表情、动作等方式向采访对象表达自己的感受,这样才能和嘉宾产生情感上的共鸣,在相互理解中敞开心扉,进行更深层次的谈话。

需要指出的是,谈话节目并不一定都要运用共情原理,谈话嘉宾的复杂性也决定了谈话节目的复杂性、多样性。然而,主持人具备并恰当运用共情,必定会产生良好的效果。

参考文献:

- [1] 汤金洪. 师生有效心理沟通的“金钥匙”[J]. 天津教育, 2010(11): 31-32.
- [2] 金 怡, 姚本先. 心理咨询技术中的共情解析[J]. 中小学心理健康教育, 2006(19): 38-39.
- [3] 苗 阳. 谈电视访谈节目主持人的共情能力[J]. 新闻界, 2011(3): 115-117.
- [4] 杨 澜. 一问一世界[M]. 南京: 江苏人民出版社, 2011: 272.

Empathic Capability for TV Talk Show Host

Gao Zhenying

(School of Journalism and Communication, Hebei University, Baoding 071002, China)

Abstract: Proper use of empathic ability by host can make the talk go smoothly and further, make the program much more lively and integrated as well. To cultivate a host's empathic ability, the first thing is to raise the quality of empathy, overcome the excessive strong self-awareness, enrich cultural heritage, express the accurate deep understanding of the guests; the second thing, it is important to master the skills of empathy as the basis and premise, follow the principle of equal emotional exchanges that is “consistent identity” strategy, and to be a loyal listener.

Key words: news media; television talk show; host; empathic ability; empathic skill

(责任编辑 韩云芷)