

92.11.20

说文明话
办文明事
做文明人

通俗讲话



國際出版社

说文明话 办文明事 做文明人

通俗讲话

主 编 梁德厚 王春元

副主编 孙 雷 周万库 郭万丰

中国展望出版社

1990年2月北京

说文明话 办文明事 做文明人

通俗讲话

主 编 栾德厚 王春元

副主编 孙 雷 周万库 郭万丰

中国书店出版社出版

(北京西城区太平桥大街4号)

黑龙江省尚志市印刷厂印刷

开本787×1092毫米1/32 印张5.5625插页

109千字 1990年2月 北京第1版

第1次印刷 1—5000册

ISBN7—5050—0678—P/G·105 定价：2.30元

前 言

“社会主义不仅要实现经济繁荣，而且要实现社会的全面进步。坚持社会主义物质文明和精神文明一起抓，是我们的基本方针。”这是中共中央总书记江泽民同志在庆祝建国四十周年大会上的讲话中指出的。

社会主义精神文明建设，说到底就是要提高人们的科学文化水平，确立正确的人生观、价值观和精神支柱，教育和培养出一代社会主义的新人。当然，它也包括教育、文化、科技等事业的兴旺与发达。然而，更重要的则应当是马克思主义的政治、思想、道德方面的建设，因为它决定着社会主义的发展方向。这一点，江泽民同志说得十分明确。他指出：“精神文明建设，说到底，是要提高全民族的素质，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义新人。”他还说“不能设想，一个没有强大精神支柱的民族，可以自立于世界民族之林。”

江泽民同志把精神文明建设的根本核心说得十分清楚。根本就是人的素质，核心就是人的精神。谁都知道，社会主义就要最大限度的发展社会生产力，这就是我们所说的“一个中心”，而生产力诸要素中最活跃、最革命的是人。提高人的素质显然是关键的关键，而在人的诸多素质中，精神素质又是核心。它是一切活力之源。当前，这种精神主要应当体现在改革开放上，体现在坚持四项基本原则上。抓住了

这个核心，我们的精神文明建设才算抓到了“点子上”

最近，黑龙江省委、省政府号召：在全省范围内广泛开展“说文明话，办文明事，做文明人”的“三文明”活动。这是强化精神文明建设的重要措施。也是全省群众性精神文明建设活动深入发展的明显标志。搞好这一活动，对于培养和提高全省各族各界人民的文明习惯、文明素质，促进人际关系的改善，促进社会风气、社会秩序的转变，促进“我为人人，人人为我”的精神文明建设的“小气候”的形成，进而推动整个精神文明的建设，推动全省治整顿的顺利进行，都将有十分巨大的作用。

为了配合这一活动的开展，在省精神文明建设办公室和佳木斯市委、市政府有关领导的支持下，我们编写了这本《说文明话、办文明事、做文明人通俗讲话》，共6章27讲。主要是根据我们自己的体会，谈一下怎样说文明话，怎样办文明事，怎样做文明人，怎样进行文明交往，以及做文明人要讲社会公德，要讲“五爱”等内容，并且介绍了一些其他礼貌常识，讲了一些为人处世的基本方法和做人的学问。我们的用意是想借这个机会，并通过这本小册子给方兴未艾的“三文明”活动再添一把火，使之烧得更旺，以期在龙江大地上开出灿烂的鲜花，结出丰硕的果实。也算我们对社会主义精神文明建设的一点贡献。

由于我们编写这样的通俗读物还是第一次，是大胆的尝试，加上水平有限，且时间仓促，书中不当之处在所难免，敬请专家、学者和各位同行和广大读者不吝指教。

在编写本书的过程中，我们还吸收了一些同志们的好的见解，并借鉴和运用了一些目前国内公开出版和发表的有关专著和报刊提供的重要资料，特在此一并致谢。

编者

1989年10月1日

目 录

第一章 怎样说文明话

- 第一讲 什么是文明话？它的内容和构成要素是什么？……………（ 2 ）
- 第二讲 语言污染的原因、危害和净化语言的措施……………（ 5 ）
- 第三讲 日常的文明用语和怎样说文明话……………（ 8 ）
- 第四讲 说文明话要重视口语的策略……………（ 21 ）

第二章 怎样办文明事

- 第一讲 为什么要提倡文明行为……………（ 31 ）
- 第二讲 文明行为的重要内容……………（ 35 ）
- 第三讲 怎样才能养成讲文明懂礼貌的良好习惯？……………（ 53 ）

第三章 怎样做文明人

- 第一讲 要做文明人……………（ 57 ）
- 第二讲 要做有理想的人……………（ 60 ）
- 第三讲 要做有道德的人……………（ 70 ）
- 第四讲 要做有文化的人……………（ 92 ）
- 第五讲 要做有纪律的人……………（ 101 ）

第四章 怎样进行文明交往

- 第一讲 人际关系和人际交往……………（ 112 ）
- 第二讲 社会主义初级阶段新型人际关系的特点……………（ 114 ）

第三讲	人际关系和人际关系交往的 道德规范.....	(116)
第四讲	正确的交往应具有一定的“度”.....	(122)
第五章 必须遵守社会公德		
第一讲	社会公德的涵义和性质.....	(125)
第二讲	社会公德的形成和发展.....	(128)
第三讲	社会公德的特点.....	(130)
第四讲	社会公德在社会主义道德体系中的 地位和作用.....	(136)
第五讲	社会主义初级阶段社会公德的基本 内容.....	(139)
第六讲	社会公德与社会风气.....	(143)
第六章 做文明人要讲“五爱”		
第一讲	提倡“五爱”的重大意义.....	(145)
第二讲	“五爱”是社会主义经济基础在道德 上的反映.....	(147)
第三讲	“五爱”是人们必须遵循的道德 规范.....	(156)
第四讲	“五爱”在社会主义道德理论体系中 占有重要地位.....	(157)
第五讲	建设和发展平等、团结、友爱、互助 的社会主义新型关系.....	(158)

第一章 怎样说文明话

任何一个文明社会，任何一个文明民族，都十分注意语言的文明，提倡说文明话。这是因为，语言的文明，在一定意义上标志着一个社会的文明程度，反映一个民族的精神面貌。就一个人而言，言语谈吐是心灵的窗口，从中可以窥见一个人的思想觉悟、道德面貌和文化素养，在一定程度上体现了文明程度。也就是说，言谈的文明，谦和有礼，举止的端正，仪表的朴素整洁、落落大方，表明这个人是文明的，有教养的。反之，只能说明这个人的愚昧落后，缺乏教养。

语言是人们互相交往的工具。所以语言的文明，对于协调社会集体生活有着很大的作用。它可以使社会生活更加融洽，促进了解，增进理解，从而避免无谓的纠纷。要做到这一点，核心是互相尊敬、互相谦让。对人运用好敬语、敬称、敬词；对己运用好谦词的习惯，这绝不仅仅是语言问题，而是精神文明建设的重要内容，是共产主义道德的具体体现。

不同的社会，不同的民族，不同的时代，在文明用语方面各有不同的具体的规范。但又有历史的连续性，传统的继承性，不同民族的相互渗透性。在今天的状况下，要培养具有时代精神、民族特色的文明语言，必须向历史学习，向其他民族学习。我们要不断提高文化素养，经常吸收生活中人们的礼貌语言，自觉培养自己的文明素质，培养自己良好

的语言习惯。同时要加强礼貌和文明用语的基本知识学习和修养。

第一讲 什么是文明话？它的内容和构成要素是什么？

说文明话，是指语言运用中的某些讲究和效果；使语言的运用能体现社会主义人与人相互尊重关心的美好情愫，给人以温暖愉快的感觉。

这里所说的文明话，包括日常文明用语和职业文明用语两大类，日常文明用语有见面语、问候语、祈求语、感谢语、慰问语、谦逊语、致歉语、祝愿语、告别语等。职业文明用语，是指各行各业从业人员，根据本行业特点和要求，在服务过程中所用的服务语言，是从道德风尚和文明礼貌的角度提出要求的，是职业道德的体现，因此，它主要希望人们在讲话时做到和气、文雅，谦逊。所谓和气，就是要心平气和地同别人说话，要以理服人，不强词夺理，不恶语伤人。所谓文雅，就是要彬彬有礼，谈吐雅致文明、不说粗话，不说脏话。所谓谦逊，就是要尊重对方，多用讨论，商量的口吻说话，不盛气凌人，不说大话，这不仅是说文明话的具体要求，也是文明话的标准。

“文明话”的构成要素有哪些？

“文明话”有个文化修养、礼貌训练和语言习惯的问题。语言交际，有表达功能，信息功能，祈使功能，表感功能，交感功能等五种功能。作为人类文明交际方式的文明话。

有以下五种要素。

1. 合乎公德情理

说话蛮不讲理，不近人情，即使不带脏字，不骂人，也是不文明的。这里并非从思想内容上讲的，而是指人与人关系上的情理，即：适宜的“自尊”，“他尊”，遵守公德和秩序，不凌辱冒犯他人的人格等。如果违背“情理”，还要振振有词，就是强词夺理，就是不文明的话，也是“文明话”的大忌。

2. 适宜的态度

态度不是语言，而是构成“文明话”的要素。同样的话语，由于说话时态度不同，会产生文明与不文明两种不同的效果。适宜的态度，通常指和气谦逊，当然不是卑躬屈节，要紧的是落落大方；某些场合或某些内容，需要严肃，但也要彬彬有礼，不可流于粗暴。对于犯了错误的人也是如此，周恩来同志提倡交通民警在“纠正违章时，态度要和蔼，语言要恰当，对违章者先敬礼”，就是这个道理。

3. 文雅大方的词语

这里说的文雅，不是有的专家说的“多用文语、成语、书面语”；而是指文明大方，正规用语，当然可以雅致一些，但主要指不说粗话，脏话，下流话和有些场合要使用委婉文明语词等。下面讲几个例子。

其一。据报载，有一个时髦的小伙子，飞也似地蹬着一辆崭新的自行车在公路上行驶。在一个岔路口，碰见一位老者，小伙子漫不经心地问道：“喂，去申家店走哪条路？还有几里远？”老人对小伙子态度极为不满，回答说：“一直向前，一万丈加八千尺。”年轻人纳闷了；“怎么这里的路

论文不论里？”老人抢白说：“我们这里都是粗人，只会用土办法计算，不懂里（礼）……”年轻人似乎明白了自己失礼，赶忙赔礼：“老大爷，请原谅我无礼……”这时，老者才转为温和，并详细告诉了小伙子去申家店的走法。”

其二。讲一个“魔语”的故事。

一个小男孩跑到奶奶跟前大声嚷道：“帮我砸榛子仁。”奶奶一声没哼就走了。孩子冲着爸爸嚷：“小汽车坏了，快帮我修好。”爸爸好象没听见，继续干自己的事。孩子很伤心，便独自走向森林，遇到一位白发老人，在他耳边教了一句“魔语”，孩子回家一试，很灵验，奶奶帮他砸榛子仁，爸爸帮他修小汽车。这“魔语”是什么呢？就是向人提出要求时，应加一个“请”字。

这两个故事，内容不同，但有一个共同点就是语言文明。只有文明的语言，才能达到预期效果。

4. 得体的语调

语调不合适，常常会影响人们的关系，虽然其话语的内容、含义没有变。比如，我们宣讲“须知三十条”和“注意事项”，问“听清了没有？”要是语调亲切，就表现了有礼貌的关心，如果大吼一声，就变成无礼的恫吓。当然，得体的语调并不限于柔声细语，可是即使需要严正高昂，也要避免傲慢，粗野和命令式的语调。较低的声调总比提高嗓门来得悦耳；委婉柔和的声调总比粗厉沙哑声调动人；凡是口齿清楚而合理缓慢的话音，总比连珠炮式而语词含糊叫嚷听得进去。声调的抑扬顿挫极为重要。

5. 使用礼貌称呼和礼貌用语

人们在谈话中的关系，首先从称呼上表现出来；要调整人的关系，必须注意称呼。称呼适宜是“说文明话”的组成部分。使用礼貌称呼和文明礼貌用语，在社会主义社会对于协调人与人的关系尤为重要。

第二讲 语言污染的原因、危害和净化语言的措施

所谓语言污染是指语言的词语、语调、语气沾上“脏东西”（或称“语言垃圾”）。骂人和低级下流语言，野蛮庸俗的粗话、恫吓、放肆的野话，恶语伤人的刺话和不规范的语言，都是“语言垃圾”，是语言污染的“病原体”。

语言为什么会受到污染？有它历史根源和社会根源以及现实的影响。归纳起来，有以下五点：

1. 十年内乱的影响。由于“四人帮”散布的“怀疑一切、打倒一切”的反动理论，使人们尤其是青少年的思想被搞乱了。是非颠倒，文明礼貌行为被当做“四旧”扫掉，文明语言被当做资产阶级东西批判。相反对脏话、粗话、野话被当做“革命行动”。所以当时一些人尤其是青少年中使用的荒诞词语、凶狠语调、狂妄的语气甚为流行。

2. 社会上一些人还存在误以为粗话、野话是工农本色，文明礼貌是“封、资、修”货色，这是不对的。鲁迅先生说过：“其实好的工农之中，并不随口骂人的多得很，作者不应该将上海流氓的行为加在他们身上。”

3. 一些报刊杂志上使用的不规范语言（如语病、错别字

等)及小说、电影、戏剧不加限制地引用脏话、粗话、野话;加上各个地区相互传播的不健康的方言土语,流传于社会,影响于人民群众。

4.随着我国实行对外开放政策,国外和港台通过各种渠道输入不健康书刊、电影、电视录象、录音带。其中不少污言秽语,危害甚大。

5.历史上封建迷信思想残余在语言上仍有反映和流传。如星象占卜语言,招魂巫术语言以及其他封建迷信语言,散布着毒害人民的流毒。

语言是一种特殊的社会现象,它的污染必然影响人际的正常交流,对社会风尚、社会秩序、四化建设,特别是对青少年一代的健康成长会造成极大危害。

语言污染可能激化矛盾,引起纠纷,坏破社会治安。

社会上,人们在各种不同的时间,不同的场合,因一语不合,便恶语相加,以至矛盾激化,动起武来,轻则伤及他人,损坏财物,重则闹出人命,造成国家重大经济损失,这样情况并不罕见。这说明语言污染严重干扰社会秩序,是四化建设的大害。

语言污染可能破坏婚姻、家庭的正常关系。

、不论男女老幼,都是有自尊心的,这种自尊心是每个人建立感情和热爱生活的心灵基础。任何一方的脏话、粗话、野话都会伤害对方的自尊心,以致使初次见面的男女朋友紧闭爱情心扉;使一对情人的美满婚姻遭到破裂;使朝夕相处的夫妻反目;使骨肉相亲的父母与子女之间的感情破裂。

语言污染直接影响着人们的情绪健康和生命。语言是思想的声音,语言是物质的,能直接作用于人体的高级神经活

动，引起人们强烈的心理活动和生理活动的反应。脏话、粗话、野话会使人们生气、发怒、忧郁、悲伤、失望，使人伤神、病重甚至丧命。在我国的古代有“诸葛亮骂死王朗”的故事。看过《三国演义》的人都知道这一故事，是第九十三回，“姜伯羽归降孔明，武乡侯骂死王朗”。现代也有几个青年售货员气死一位老年顾客的新闻，这说明语言污染可使人致病致命。

语言污染有害于生物的肌体，语言污染直接腐蚀人们，尤其是青少年一代人的心灵。青少年心地单纯，模仿性强，对外界事物的反映灵敏，应该帮助他们创造一个良好的生活、工作和学习环境。如果说他们长期生活在一个语言污染的环境里，会挫伤他们工作和学习的积极性，伤害他们的身心健康。

那么，怎样清除语言污染、净化语言呢？主要采取如下五点措施：

1. 提高社会主义思想觉悟，加强道德品质的修养，正确理解语言美与心灵美的关系，是克服语言污染、提倡语言净化的思想基础，我们应该知道，语言美的基础是心灵美。心灵不美，心术不正的人，为了满足个人的私欲，不尊重别人的人格，用污言秽语当作人身攻击的武器；心地善良，为人诚实的人说话和气、文雅、谦逊，使人感到亲切、温暖、舒服，增进同志友谊，鼓励朋友上进。

2. 要大造舆论，在社会上形成，使用礼貌语言，说文明话良好风气。各行各业都根据语言规范的要求，“用最优美的语言讲话”。我们还应该结合民族的特点，继续和发扬我国民族的优良传统，树立以讲礼貌、讲文明用语，说文明话为荣，说脏话、粗话、野话为耻的社会风气。

3. 依靠广大群众力量，采取必要的行政措施，人人都要行动起来，给净化语言提供环境和条件。

4. 推广使用礼貌语言和说文明话，家庭、学校是重要教育阵地。特别是我们各类学校的教育工作者都要以身作则，带头使用礼貌用语和文明话。

5. 组织学习有关净化语言这方面的知识，并结合本单位的实际情况订出规范用语。

第三讲 日常的文明用语和怎样说文明话

语言是人们沟通思想，交流情感的工具。言为心声，文明的语言常常标志着美的心灵，而丑的语言却常常是内心污秽的暴露。因此，维护语言的优美和纯洁，是我们每个人的责任。那么，如何维护语言的文明，做到语言准确，流畅、言简意赅，并收到理想的效果呢？

1. 要讲语言艺术性，即讲话的技巧性

就是说我们在工作 and 日常生活里，要讲究和注意讲话的方式、方法。如语言要精练、诚恳，给人一种平易近人的感觉。尤其是做行政后勤工作和服务工作的人，工作的好坏，同服务态度和服务质量有一定的关系，但这些事又都是通过服务过程的语言和行动来表现的，如果服务过程中的语言，不是一般的对话，或简单的问答，而是很讲究艺术性，说文明话，那么，工作和服务就会使人满意。反之，工作和服务就会出现许多不应当有的麻烦。因此，语言艺术是服务态度

的好坏，水平高低的一个重要标志。另外，说话能否有艺术性，还需要提高自己的文化素养，注意吸收生活中人们的礼貌语言，自觉培养自己的良好的语言习惯，在长期实践中加强修养和锻炼。

2. 在日常生活中应该说文明语

日常生活中人们的基本文明用语是：您好、请、谢谢、对不起、再见十个字，运用好这十个字也是有学问的。我们要正确地运用，如：

平时见面时要运用见面语——互问“您好”！

早晨见面时要运用问候语——互问“早晨好”！

有求于人家的时候，要用商量的口气，运用祈求语——说出“请”或“请问”“请帮助”“请劳驾”“麻烦您”！

当别人为你做了任何事情，或给你任何帮助，要感谢人家时，要运用感谢语，——立即向人家道谢说“谢谢”！“费心了”！“多谢”！

当别人为你出了力、帮了忙、费了心办事，使了不少工时，可以运用慰问语：“您辛苦了”！“受累了”！

当对方向你道谢或道歉的时候，要体谅别人赔礼道歉的心情，要运用谦逊语——回答说“别客气”！“不用谢”！“没有什么”！“请不要放在心上”！

当打扰别人或有愧于人家、或挫伤别人自尊心时，应主动诚恳地进行赔礼道歉的时候，可运用致歉语——说声：“对不起”！“失礼了”！“请原谅”！“实在抱歉”！“实在过意不去”！“请谅解”！

当分别的时候，可运用告别语——要互相说声“再见”！“请再来”！“慢走”！或“慢些走”！“走好”！