

95.11.3

实用交际语言艺术



谢诚诺
张兆宏

主编

使您受益终身



广西民族出版社

《实用交际语言艺术》

主 编：谢诚诺 张兆宏

副主编：胡正奎 盛光希

毛灿月 叶振国

伍静宜

主 审：彭世华 肖新华

广西民族出版社

【桂）新登字02号

实用交际语言艺术

主编 谢诚诺 张兆宏

广西民族出版社出版发行

广西新华书店经销

长沙水电师院印刷厂印刷

开本 787×1092毫米 32开 9.5印张 209千字

1993年9月第1版 1993年9月第1次印刷

印数：1—5000册

ISBN 7-5363-2516-9/G·849

定价：5.30元

与你说几句话

现代社会，人们的生活节奏强烈跳跃，人际交往的速度陡然加快。在现代交际舞台上，我们每个人都有一张嘴，但为什么有的人口若悬河，左右逢源？有的人却祸从口出，万事蹉跎？成功者自有成功的道理，失败者也有失败的原因。实践证明，社会各界人士要实现各自的事业目标，须讲究交际语言的艺术；在校各类学生要适应未来的交际社会，应训练交际语言技能。为此，我们历经半年的笔耕，为你编著了《实用交际语言艺术》。

坦率地说，我们只是几位对交际语言有浓厚兴趣的中青年学者，而非有名望的专家。在经历了种种交际活动的成功与失败之后，在阅读了大量有关交际语言的书刊之后，我们萌发了一种想把自己的体验倾泻在字里行间的心愿。正因为有这样的写作动机，所以打开本书你会发现，我们没有居高临下指导你如何运用交际语言，而是为你设计了种种交际场合，期望能在求职、竞选、采访、主持活动、打电话、演讲、辩论、推销、谈判等交际氛围中，与你一起分析、探讨来自生活的交际实例，然后由这些实例归纳出可供你参考的交际语言技巧。为了方便你的自我检测与训练，我们在每章后设计了思考训练题——“和你一起讨论”。

亲爱的读者，《实用交际语言艺术》与你见面了，但愿

她能引起世人的注意，激起同仁的兴趣，为你和你的朋友在交际活动中如鱼得水助一臂之力！中国当代第一位演讲学教授、《演讲与口才》主编邵守义先生说：“人才不一定有口才，有口才的一定是人才。”在此，我们衷心祝愿你成为有口才的人才。

末了，我们必须说明的是，在成书过程中，曾得到了广西民族出版社的明教，湖南省职业技术教育研究中心彭世华主任拨冗担任本书主审。本书的编著出版还得到了中国人民解放军长沙政治军官进修学院图书馆的支持和帮助。另外，也采撷了一些国内外学者的研究成果。所有这些，都给本书增辉不少，在此谨致谢忱。

编著者

1993年7月于长沙

目 录

与你说几句话.....	(1)
第一章 让你插上腾飞的翅膀.....	(1)
一、你也有一张嘴.....	(1)
(一) 你具备现代交际语言能力吗?	(1)
(二) 说话的两种方式.....	(3)
二、出类拔萃的王牌.....	(6)
(一) 畅通现代交际的渠道.....	(7)
(二) 谐调人际关系的砝码.....	(8)
(三) 表现自己才能的途径.....	(9)
三、冰冻三尺非一日之寒.....	(11)
(一) 欲知贤愚, 听其一辩.....	(11)
(二) 功夫在“说”外.....	(12)
四、幽默是人类的特权.....	(14)
(一) 幽默的力量.....	(15)
(二) 幽默的技巧.....	(18)
(三) 幽默的忌讳.....	(20)
五、你不仅仅用嘴说话.....	(20)
(一) 肢体语——奇妙的身体语言.....	(21)
(二) 表情语——写在脸上的话.....	(24)
六、和你一起讨论.....	(27)

第二章 一般社交语言	(30)
一、推销你自己	(30)
(一) 克服羞怯心理.....	(30)
(二) 注意介绍的繁简.....	(31)
(三) 自我评价要掌握分寸.....	(32)
(四) 控制语气、语调.....	(34)
(五) 学会使用名片.....	(35)
二、你要去找工作吗?	(39)
(一) 准备“见面礼”	(39)
(二) 八条面试导引.....	(43)
(三) 求职答问技巧.....	(45)
三、你也可能参加竞选	(49)
(一) 职务竞选.....	(50)
(二) 技能竞选.....	(59)
四、采访中你要巧问妙答	(62)
(一) 怎样才能问得巧.....	(63)
(二) 怎样才能答得妙.....	(63)
五、当你被推为主持人时	(72)
(一) 主持活动.....	(72)
(二) 主持会议.....	(81)
六、电话里有你的形象	(85)
(一) 先说打电话.....	(86)
(二) 再说接电话.....	(88)
七、和你一起讨论	(90)

第三章 演讲语言..... (97)

一、演讲助你走向成功..... (97)

(一) 舌头·金钱·电脑..... (97)

(二) 魅力在哪里? (99)

(三) 演讲会证明你的勇敢与能力..... (102)

二、学会撰写演讲稿..... (104)

(一) 选题是第一步..... (104)

(二) 材料是基础..... (107)

(三) 虎头·猪肚·豹尾..... (114)

(四) 从韩复榘的演讲说开去..... (121)

三、演讲的准备是关键..... (131)

(一) 相信自己..... (131)

(二) 演讲训练法举隅..... (135)

四、当你登上演讲台时..... (145)

(一) 迈开你自信的步伐..... (145)

(二) 少来客套话..... (147)

(三) 狮子的吼声..... (149)

(四) “应当记在心里的三件事——” (153)

(五) “请带手绢看这部电影!” (157)

(六) 演讲≠朗诵..... (161)

(七) 撒切尔夫人的微笑..... (162)

(八) 怎样进行即兴演讲..... (167)

五、和你一起讨论..... (170)

第四章 论辩语言..... (175)

一、“一人之辩重于九鼎之宝”	(175)
二、“会当击水三千里”	(178)
(一) 自信必胜	(179)
(二) 充分准备	(180)
三、论辩的几种类型	(182)
(一) 生活中的辩论	(182)
(二) 专题竞赛的论辩	(184)
(三) 会议中的辩论	(187)
四、论辩的语言艺术	(193)
(一) 用最准确的语言表达	(194)
(二) 简炼是论辩语言的基本要求	(194)
(三) 生动形象是论辩吸引听众的有效方式	(195)
五、论辩致胜术举隅	(195)
六、和你一起讨论	(222)

第五章 推销语言

一、日新月异话推销	(231)
(一) 推销观念的变化与发展	(231)
(二) 现代营销特征	(232)
(三) 推销的含义及范围	(233)
二、推销方式及过程	(234)
(一) 消费者接受心理过程	(234)
(二) 推销方式	(236)
(三) 推销员的销售过程	(237)
三、货卖一张嘴	(239)
(一) 推销前的发话技巧	(239)

(二) 推销中的论价艺术·····	(241)
(三) 推销后的告辞语言·····	(243)
四、推销语言原则·····	(245)
(一) 推销语言种类及要求·····	(245)
(二) 推销语言因人而异·····	(247)
五、推销语言致胜术举隅·····	(249)
六、和你一起讨论·····	(251)

第六章 谈判语言····· (254)

一、世界是个谈判桌·····	(254)
(一) 你就是一个谈判者·····	(254)
(二) 社会是个谈判桌·····	(255)
(三) 谈判是一种交际方式和过程·····	(256)
(四) 谈判的种类·····	(257)
二、谈判的准备和过程·····	(260)
三、谈判的基本语言·····	(267)
四、谈判的策略语言·····	(272)
(一) 取信于对方的策略语言·····	(272)
(二) 与对方建立感情的策略语言·····	(276)
(三) 拒绝对方的策略语言·····	(280)
(四) 致胜的策略语言·····	(284)
五、和你一起讨论·····	(291)

第一章 让你插上腾飞的翅膀

一、你也有一张嘴

“湖南小姐”竞赛的技巧表演项目里，好些佳丽选择了唱歌的方式。一位气质颇佳的小姐边唱边走到了台前，一曲《掌声响起来》唱了一半，只赢得些稀稀落落的掌声。在过门演奏时，她动情地说：“从很小的时候起，我就梦想这灯光闪烁的舞台，这几年，我也曾登上舞台，也曾获得掌声，可是从来没有象今天这样令人激动和难忘。今后旅途漫长，我会牢记您的支持，您的理解和您的掌声。”台下涌来了潮水般的掌声。她不是歌星，没有天生的亮喉，然而她有一张嘴，一张能拉响观众心弦的嘴，一张显示自己才华智慧的嘴，掌声为她的口才响起来。朋友，你也有一张嘴。

也许你会颇有感慨：“我天生怕与人打交道，怕观众，没口才。”你是说你欠缺现代交际语言的能力。那么，怎样才算得上具备现代交际语言的能力呢？

（一）你具备现代交际语言能力吗？

我们先看几个实例，再作要素分析。一位学术成就颇丰的老教授，几十年里出了好几部有影响的专著，但反常的是他的课堂上经常学生寥寥。学生私下里议论：“听他的课不如看他的书。”老先生的思辨能力极强，然而当其独到见解

用口语表述出来却显得零乱、平淡，听课者很吃力。这位老先生能思善写，但其口语却缺乏吸引力。

一位技工学校老师领学生去工厂见习，观看一位技术尖子作示范操作。教师要求他边做边作适当讲解。这位尖子在半个小时的熟练操作里，反复讲着三个字：“喏，这样。”功底扎实悟性高的学生倒明白了，但一大半学生却如坠雾里。这位尖子业务能力强，技术过硬，但能动手却不会“动嘴”，口语缺乏说明力。

在街头，我们常可以听到小贩动人的劝买声：“喂，过来看一看，瞧一瞧，不是摊上没好货，而是看你会不会选货，全市最低价，出口转内销的圆领汗衫，原价18，现价3块……”这种漫无边际的顺口溜语言，很少能吸引大批顾客。从口语色彩上说，这段话是生动顺口的，但夸夸其谈，言过其实，对顾客缺乏说服力，导致购物行动的可能性不大。

还有位机关职员，是俗语中所说的“见了石头也有话说”的那种人。他很健谈，与他交谈既插不上嘴，又难以脱身。成了他的听众，就盼望有人来替代自己的角色，这位职员大事小事都能侃，幽默风趣，却太不注意对方的合理要求，忽视了语言环境。

从以上实例来看，现代交际中的语言应有以下特征：一是能清楚表述成熟的思维内容；二是能唤起对方心理上的愉悦；三是影响对方态度，激发对方行为；四是创造良好的交谈环境。运用交际语言的过程就是通过多种语言艺术形式交流的过程。这里的语言包括有声语言与无声语言，本书侧重对现代交际语言领域中有声语言的研究与探讨。

(二) 说话的两种方式

有声语言即自然语言，是发出声音的口头语言。它是以说和听为形式的语言，有会话式与独白式两种。

1. 会话式

会话是两个或几个人之间所进行的交谈，只要你是置身于社会生活中，你每天都得运用这种方式。《向中国人脱帽》中记录了一位洋教授与一位中国留学生的对话：

教授：您走遍了中国么？

学生：除台湾省外，先生。

教授：那么，您认为在台湾问题上，该是谁负主要责任呢？

学生：该是我们的父辈，教授先生。那会儿他们年纪轻轻呢。

教授：依您之见，台湾问题应该如何解决呢？如今？

学生：教授先生，中国有句老话，叫做“一人做事一人当”，我们的父辈还健在哩！我没有那种权力去剥夺父辈们解决他们自己酿就的难题的资格。

教授：我想，您不会否认邓小平先生该是你们的父辈。您是否知道他想如何解决台湾问题？

学生：我想，如今摆在邓小平先生桌面的，台湾问题并非最重要的。

教授：什么问题才是最重要的呢？在邓小平先生的桌面上？

学生：依我之见，如何使中国尽早富强起来是他最迫切需要考虑的。

教授：我实在愿意请教，中国富强的标准是什么？这儿坐了二十几个国家的学生，我想大家都有兴趣弄清楚这一点。

学生（一字一句）：最起码的一条是：任何一个离开国门的我的同胞，再不会受到象我今日要承受的这类刁难。

这一问一答的对话，是语言的较量，更是智慧的较量。由此例你会发现会话式有如下特点：

（1）维持性。会话需要由双方平等的发问与回答来维持就如同鼓掌得用双手一样。如果没有教授刁钻古怪的提问，就没有学生聪明睿智的回答。教授穷追不舍的逼问，使学生说话中的智慧火花越燃越烈，照亮自己，照亮他人。

（2）情景性。我们与人交谈时，有时候点到为止却双方了然于心。这是因为双方同时处于同一交际场合中，对背景知识有共同认识，无需以展开的语言形式表述自己的思想。那位学生的“除台湾省外”的回答，就表述了“中国只有一个，即中华人民共和国，台湾只是中国的一个省”这一完整的意思。

（3）随机性。我们都难做到会话前拟想好每一个可能发生的细节，会话中也不可能作长时间的停顿来酝酿思索，因而，你必须从容镇定，精力集中，注意接收并处理对方话语中的信息。对于教授关于邓小平先生如何解决台湾问题的提问，学生巧借悬念，设计圈套，激起对方兴趣后，予以令人措手不及的反击。

2. 独白式

独白是一人讲众人听的单向说话，常用于比较正式的场合中。四川省的“蜀秀礼仪小姐大赛”的口才比试项目里，

一位仪态万方的小姐进行了她的即兴演讲：

“唐代大诗人白居易有一首诗：‘江南好，风景旧曾谙。日出江花红胜火，春来江水绿如蓝。能不忆江南？’我的名字就是‘能不忆江南’的‘江南’。

哭，伴随我降临到这个世上，而微笑，却陪我走过了二十一个春秋。小的时候总有很多梦想。我曾向往着塞纳河的潺潺流水，也曾向往着卢浮宫的艺术珍藏。长大以后，我如愿地考上了四川外语学院法语系，去继续追求这个美丽的梦想。我相信好梦成真！

我热爱艺术，热爱大自然，热爱她们的灵韵，热爱她们的博大浩渺，更热爱她们的崇高的结晶——美！

一个社会需要美，一个民族需要美，一个国家需要美，一个人也需要美。需要美的外表，更需要美的心灵，美的情操。

追求美是高尚人类的高尚行为，高尚的美都应该追求。我来参加这次‘蜀秀礼仪小姐’大奖赛，就是为了追求美，展示美和学习别人的美。同时，我觉得，作为一个大学生，应当投身于时代的潮流，接受社会的检验，接受一切挑战和机遇。如果说经过风吹浪打的水手才能战胜大海，那么，我愿把社会当成大海，用它的每一朵浪花磨炼出坚强的自己。

春风又绿江南岸。愿美的春风飘落神州大地每个角落，飘落在你心中。

谢谢！”

这篇情浓意高的演讲词助江南小姐获得了“蜀秀礼仪小姐”称号，并荣获最佳口才奖。分析此例，你会发现独白有以下特点：

(1) 指向性。你的独白若没有会话中的问答维持，时间长了，听众的注意力就会“溜号”，因而你得调动有效手段，集中听众的注意力，以便将你的某种意识灌输给他们，并影响他们的心态。江南小姐显然明白观众的心思，她向观众介绍自己，并用自己对大赛主旨的深切理解唤起观众的同感。

(2) 逻辑性。合乎逻辑的说话，能帮助实现思想的承启，层次的排列，更连贯地表述你的意图。江南小姐由谈“爱美”，到谈“需要美”，再到“追求美”，体现了她成熟、理性、睿智的思考。逻辑性强的说话，能增强你的说服力。

(3) 展开性。在有限时空内，你要把自己的观点最迅速，最有效地传递给听众，语言就得充分展开，多角度，多层次地传递主要信息。你可以运用形象生动的语言形式。江南小姐借用了古典诗词和抒情句式增强了演说的感染力。

以上我们向你介绍了两种说话方式，阅读本书以下的文字，你会发现，“一般社交语言”中的“求职语言”与“巧打电话”、“辩论语言”、“推销语言”、“谈判语言”主要属于会话式语言；而“一般社交语言”中的“自我介绍”与“竞选演说”、“演讲语言”主要属于独白式语言；“主持活动语言”则往往是会话式与独白式的综合运用语言。

二、出类拔萃的王牌

一位推销员求见某饭店经理推销产品，经理不感兴趣地说：“无论你兜售什么东西，我都不感兴趣。我只有三分钟

时间，马上就要出去了。”推销员慢慢地将已打开的手提箱合起来，遗憾地说：“抱歉，打扰您了。我知道您很忙，但是，只希望你了解，当我走出这个门后，您起码要损失 2.5 万美元了。”这两句话，使推销员获得了一次推销产品的机会。很多时候，出色的交际语言会成为你手中出类拔萃的一张“王牌”。

（一）畅通现代交际的渠道

我们说话不仅要注意语言精确、清晰的“物理效应”，而且得讲究它的最佳“社会效应”。你需要更多的考虑听众的接受力。比如一位教师在某学校讲完最后一节课，他可以说：“课完了，再见。”然而，美国哲学家乔治·桑塔亚却出神地打量着窗台上的一只小鸟，许久，才轻轻地说：“对不起，诸位，失陪了。我与春天有个约会。”说毕即去，将幽默与回味永远留给了哈佛大学。表述“结束”这个意思，人们更乐于接受后者。

“光头明星”凌峰曾主持“海峡情”大型文艺晚会。舞蹈家刘敏表演独舞《祥林嫂》时，不慎坠落在两米多深的乐池里。一时台上台下都愣住了。这时，凌峰不慌不忙跑上台，摘下礼帽，露出闪亮的光头，朝观众深鞠一躬，说：“我知道，大家此刻最挂念刘敏摔伤了没有，那么请放心，假如刘敏真的跌坏了，我愿意后半辈子嫁给她！”观众开心的笑了。这时的凌峰却一扫滑稽幽默面貌，深情地说：“刘敏说，艺术家追求的是尽善尽美，奉献的是完整无缺，现在她要把刚才没跳完的 3 分钟舞蹈奉献给大家，奉献给海峡两岸的父老兄弟。”如潮的掌声献给刘敏，也献给凌峰。凌峰