

实用交际艺术丛书

交际 语言

● 聂莉娜 著

北京师范大学出版社



实用交际艺术丛书.....

交际语言

JIAOJI YUYAN

聂莉娜 著

北京师范大学出版社

◎ 北京 ◎

图书在版编目 (CIP) 数据

交际语言/聂莉娜著. —北京: 北京师范大学出版社, 1999. 5
(实用交际艺术丛书)
ISBN 7-303-04982-7

I. 交… II. 聂… III. 人间交往-语言艺术 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 08322 号

北京师范大学出版社出版发行

(北京新街口外大街 19 号 邮政编码: 100875)

出版人: 常汝吉

北京师范大学印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本: 850mm×1 168mm 1/32 印张: 9.625 字数: 198 千字

1999 年 5 月第 1 版 1999 年 5 月第 1 次印刷

印数: 1~5 000 册 定价: 15.00 元



◎宗廷虎

聂莉娜同志上大学是读汉语文学专业的，大学毕业后一直留校任教。先后开设过《现代汉语》、《形式逻辑》、《演讲学》、《言语交际学》、《语法学方法》等课程，有着丰富的语言教学经验。

我认识她是在九年前复旦大学“现代汉语助教班”里，那时她是我任教的“修辞学研究”课的课代表，经常找我探讨修辞学问题，给我留下了虚心好学的印象。多年来，她一边教学一边搞研究，先后参加了全国几十所师范院校同编《现代汉语》、《形式逻辑》教材的编写并在大专院校学报和《修辞学习》杂志上发表过多篇学术论文，还在香港《大众报》、《澳门日报》上发表过许多书评；最近她用辛勤的汗水再次浇灌出了这一鲜艳的花朵——《交际语言》，这是非常可喜的。

说起言语交际的重要，古今中外的有识之士早有许多重要的论述，孔子就认为：“一言可以兴邦，一言可以丧邦”。他把修辞和言语往来看成是讲德，修业，治国的大事。子贡也说：“出言陈辞，身之得失，国之安危也”。西汉刘向《说苑》也说：“夫辞

者，乃所以尊君重身，安国全性者也，故辞不可不修，而说不可不善”。确实，你看，苏秦当年不就是凭三寸不烂之舌，兜售合纵之说而挂上六国相印的吗？而张仪则靠宣传连横之说，被秦惠王“封仪五邑”。至于商鞅，李斯，也均以游说成功而登上宰相宝座，由于言语交际出色而发挥重大作用者不乏其人。当今西方世界更把“舌头”与原子弹，电脑等相提并论，作为威力无比的战略武器之一，以上是就大的方面说的。如果从日常生活中人际交往的角度看，对言语的神奇作用，民间也有不少评述，诸如“一句话可以使人笑，一句话也可以使人跳”，更有甚者，还有人把言语比作蜜糖，说它可以“粘住”一切东西。现在莉娜这本书，就是从“亲友篇”，“社会行业篇”，“礼仪篇”等众多角度，除了告诉我们言语交际在各方面的重要作用外，更多的是系统而较为细致深入地传授给读者许多言语交际的技巧，这在改革开放大潮中，在人际交往日益频繁的今天其意义是不言而喻的。

读完书稿，感到该书有几个比较突出的特点：

首先，它有浓郁的生活气息，具有实用性。书中提出并论证的许多问题，都是一般人在现实生活中经常遇到的。作者剖析了大量人物对话和演讲实例，有正面的，有反面的，既讲遵循的原则，又讲注意的事项，尤其是礼仪篇中阐述的一些问题，很少有人谈得这么深入具体。通过这些论述分析，读者可以领悟到

处理同类问题时应采取的方法，从而提高人们在家庭，单位，社会中处理人际关系的能力。

其次，该书融语言和其他多种学科为一体，具有知识性。作者运用语言学理论结合生活实际，在阐述具体问题，又吸取了修辞学、心理学、教育学、社会学、逻辑学、演讲学、公共关系学等多种学科的有关知识，使读者从多方面吸取营养，实际上，这种跨学科，多角度，多层次地研究动态语言的作用，也是语言学界所重视提倡的。

最后，该书语言注意文学色彩，具有生动性。这本书不是文学作品，但作者在行文中，很少搬用抽象概念，尽量避免空洞议论，着意选取了古今中外众多有血有肉栩栩如生的言语，让精当的语例来说明问题，论证观点，为全书涂抹了一层浓重的文学色彩，增添了趣味性，生动性。

总之，打开书即会获得一种好印象：它分类细致且又论析精深，加上生动有趣的行文特色，娓娓道来，使全书具有很强的可读性，相信问世后必然会受到广大读者的欢迎。

依稀记得 1988 年莉娜从复旦助教进修班结业时，我曾题赠她一句临别赠言：“业精于勤而荒于嬉”。随着岁月的流逝，我已经淡忘了，可是她却是对我说，她一直牢记在心，始终勤奋刻苦，努力不懈地为边疆的语言教学和研究默默作着自己的奉献。

放眼世界，在西方，语言学已成为“领先科

学”，语言的作用被重新认识，哲学，美学，心理学和文学等多门学科中瞩目修辞学和语言的使用；在我国由于改革开放的迫切需要，语言的重要性也正在逐渐受到人们的重视。在这种情况下，本书的诞生是符合世界学术发展潮流的，是会推动我国这方面研究深入发展的。我预祝莉娜同志在此基础上，百尺竿头更进一步，为读者捧出更多的硕果。

1997 年盛夏
于复旦大学四舍苦学斋

结 论

我们生活在这大千世界的每一个人，谁不想处理好这些关系：即在亲友圈里，夫妻祝愿着长相随、永相伴；恋人渴求着有情人早成眷属；父母企盼着孩子既成人又成才；婆媳向往着如同母女相安和睦；朋友之间谁又不愿友谊长存；另一方面，在社会行业的大圈子里，上级想让下级尊重服从，下级希望上级关心信赖；商人们祈祷着生意兴隆通四海，“上帝”们渴望价廉物美放心归；医护人员救死扶伤为的是患者早日摆脱病魔。患者们谁又不想跳下病床，快点跑向欢乐的人群；园丁们教书育人呕心沥血，盼的是祖国花朵多开放，学生们学知识学做人为了将来做个国家栋梁。还有，酒宴聚会，礼尚往来，谁又不想口溢华章，应酬自如，方方面面，林林总总，都需要交际的艺术。

交际有许多学问。社会学的一些涉及交际的分支学科，研究人际关系的各种状况及其沟通、协调、处理的原则和手段。而言语交际学则是站在语言科学的阵地上来考察言语交际现象，它研究人们怎样使用语言，研究语言用于交际的运动状态，揭示其语用规律。从这个角度看，言语交际学又属于应用语言学的一门分支学科。

言语交际的主体是人，而每个人在不同的交际过程中都充当不同的角色。如一个成年女子与丈夫在一起是妻子，和孩子在一起是母亲，跟婆婆在一起是儿媳，到单位上班，她又是教师，步入社会，她有时可能是顾客，有时又可能是患者……，她在不同情景中充当着不同的角色。在现实生活中，几乎每一个人都在充当着家庭内和家庭外的一套角色，这些角色在一个人的周围形成了一个网络，这种网络标示着“自我”必须发生的种种交际关系，对于这种网络式的交际关系，我们不得不认真去处理。比如夫妻关系，从道理上讲应是一种爱情关系，实际却不然。有的夫妻和谐地生活，始终保持着相当的恋爱温度；有的夫妻出于对子女和对对方的责任感，虽然有诸多的不和谐，但仍然维持着完整的婚姻。有的夫妻感情十分平稳，日常生活里，既无恩怨也无嬉笑，平平静静地生活着；有的夫妻几乎每天都要为一点小事争吵，风波起伏彼起，似乎习惯了。却也活得很自在；有的夫妻相敬如宾，各自都温文尔雅，却少有激情……。夫妻的模式似乎是数不尽的，但夫妻之间的言语交际却都是在无拘无束之中进行，是不是不需要艺术性呢？当然不，假如一位妻子为婴儿换尿布时，埋怨她丈夫只顾躺在安乐椅上看杂志，这位丈夫于是说：“好吧，今后我照顾孩子上面的一半，你照顾下面的一半”。这种玩笑的话语，一定能给家庭平添欢乐，使妻子的怨言荡然无存。

又比如上下级之间的关系也是多种多样的，这种关系的言语交际，大多是行政命令式的，上级以命令口吻下达意图，下级按照上级的意图去办理。此种言语交际，只要一方说得清

楚，另一方听得明白无误就行了。但如果遇到比较复杂的情况，仅靠行政命令是远远不够的，这就要求言语要灵活变化，例如二战中盟军执行诺曼底登陆计划前夕，69岁的英国首相丘吉尔执意要求随英舰参战。考虑到他举足轻重的身份，盟军总指挥艾森豪威尔不予应允。但这个固执的老头还是要坚持。最后艾森豪威尔搬出了英王乔治六世。乔治六世召见丘吉尔说：“如果你决心参加战斗，我也有义务与你一同参战”。他没有简单地命令，而是用委婉的口气加以劝阻，以柔克刚，最后，总算留住了丘吉尔。

言语交际的双方往往因人而异，具体表现为年龄、性别、职业、素养、性格、心态、情绪以及各自所处的环境、境遇的差别等，因此，在交际过程中，首先要明确交际对象，主动适应。比如一个男子在离家远行的时候，他很想对母亲说几句话，表达自己对母亲的爱，但这几乎不可能，对媳妇能说出口的“爱”字，对母亲说不出口，娘儿俩只能一前一后地走着，说些“往家写信”，“您回去吧，别送了”之类的话。母亲的爱子之情，儿子的孝敬之情，感恩之情，在我们特有的文化习俗中，往往有意避开那个“爱”字，而化为不咸不淡的话语，即使这样，母子之间已是情意融融了。反之，如果不了解对方，言语表达就往往达不到交际目的。据说法国著名作家大仲马有一次到意大利某城，准备去看一家最大的书店。老板闻讯把书架上其他作者的书统统请走。全部换上大仲马的著作，想讨好一下这位大名鼎鼎的作家。结果大仲马到书店一看，感到很惊奇，问别人的书到哪里去了，老板慌忙答道：“都卖完

了”。不料这一下反招致大仲马的不快。为什么呢?因为老板不了解一个作者总希望自己的著作能够畅销的心理,以致作了违反原意(讨好对方)的回答。

言语交际的场合是时间、空间、人物的三维统一体,缺一不可。除了明确交际对象外,还要注意交际场合的时间空间对交际者的制约作用。尽管人际间的交往随时都有,但这并不等于说在任何时间空间都能顺利进行。有效的交际,常常是在合适的时间和空间中进行。如果我们不注意交际的时间和空间,有时会把事情搞得一团糟。如公司经理发现他的职员有了过失,懂交际的经理会把这位职员叫到经理办公室谈话;不懂交际的经理则会当众批评该职员的过失,让他在众人面前丢面子。前一种办法是得体的,可能会收到较好的效果,而后一种作法,则可能产生较大副作用。

为了保证言语交际的顺利进行,交际双方必须共同遵守一些基本原则,首先是“合作原则”。即说话人、听话人之间都有一个共同的愿望,希望能够互相交流信息,互相解释,因而双方都自觉不自觉地遵守着某种合作。正是这种合作,使交谈不致成为一堆互不相关的句子。假如你对渔老樵夫也是满口术语名词之乎者也,那么你的形象便很像站着喝酒的孔乙己;而如果你对小学二年级的孩子讲中国古代的庄子而博得满堂掌声,那么你便是合作原则的出色执行者。

其次是礼貌原则。即维护会话双方的均等地位和友好关系的原则。在交际双方共同点较少,某方面悬殊较大时,遵循礼貌原则显得更为重要。比如售货员接待顾客时,无论对方是衣

冠楚楚的大款派头，还是衣着朴素的平民模样，都应一视同仁。但有的售货员没有良好的职业道德，看挑选商品的顾客是个普普通通的人甚至有点土气时，就不耐烦地说：“买不起就别买，东西都是一样的，有什么好挑的？”这种说法瞧不起对方，侮辱了对方的人格，对顾客是一种刺激，同时也破坏了售货员的自身形象，显得缺乏一定的文明素养，这是违反礼貌原则带来的不良后果。

凡此种种说明了，要提高交际效率，就应该懂得一些言语交际的学问，有意识地培养我们这方面的能力。当然仅仅这些还不够，还需要加强我们的思想素养和文化素养。因为培养交际能力的途径不同于美容师给人美容，而与营养师手中的食物和食谱相通。美容是用化妆油膏将粗黑的皮肤盖住，而营养的结果却是脸上泛起健康的红晕。言语交际技巧就像是水果从果肉里散发出来的怡人的香气，而不是女士晚妆上刺鼻的花露水。正如中央电视台节目主持人肖晓琳所说：“说什么取决于我们的为人，怎样说表现出我们的语言造诣，当两者同时达到某种高度的时候，我们将拥有无往而不胜的力量。”

写这本书的目的，就是想运用言语交际学的知识，探讨一般人在人际关系网中常遇见的问题。通过对这些问题的分析和对大量古今中外生活实例的解剖，论证言语在交际中的正负效应，旨在帮助人们提高在家庭、单位、社会进行言语交际的技巧和能力。

目 录



绪 论	[1]
-----------	-----



第一章 夫妻之间	[3]
----------------	-----

第一节 相互沟通	[3]
----------------	-----

1. 不要为自己找借口.....[4]
2. 细心的爱抚
3. 诚挚地消除误会

第二节 相互尊重	[6]
----------------	-----

1. 要理解爱侣独特的个性
2. 要尊重文化低、职位低的爱侣
3. 要善于保护妻子
4. 记住给丈夫一点面子

第三节 相互赞美.....	[14]
---------------	------

1. 赞美要真诚
2. 要善于捕捉“赞机”

3. 要运用得体的赞美方式	[17]
4. 赞美要恰如其分	[18]
第四节 学会批评与接受	[18]
1. 夫妻间的批评艺术	[18]
2. 接受批评有讲究	[20]
第五节 学会吵架	[20]
1. 夫妻吵架的四条原则	[23]
2. 吵架后的四种处理方法	[24]
3. 结束“冷战”的四种尝试	[26]
第二章 恋人之间	[30]
第一节 选择适当的表白方式	[30]
1. 直抒胸臆法	[31]
2. 借题发挥法	[32]
3. 制造悬念法	[33]
4. 寓物言情法	[33]
5. 巧用电话法	[34]
6. 表白时的三注意	[35]
第二节 说好初次见面的开场白	[40]
1. 如何开头	[40]
2. 如何选择话题	[41]
3. 怎样告别	[44]
4. 应注意的三点	[44]
第三节 谈出恋人“斗嘴”的情趣	[45]
1. 要把握好感情的深浅	[49]
2. 不要刺伤对方的自尊	[49]

3. 要留心对方的心境	[49]
4. 要慎对敏感话题	[50]
第四节 让恋人满意地接受你的不满	[51]
1. 用“弦外之音”让对方心有所悟	[51]
2. 用至理真情去感化对方	[52]
3. 用幽默的话语表达你的内心感受	[52]
第五节 也学点断情的技巧	[53]
1. 态度明朗,果断坚决	[54]
2. 避免忧伤,不必回忆	[54]
3. 设身处地,尊重对方	[54]

第三章 父母与子女之间

第一节 疼爱孩子有方法	[58]
1. 让孩子自由地发展	[58]
2. 让孩子快乐地成长	[61]
3. 帮助孩子增强自信心	[64]
第二节 奇问妙答有耐心	[65]
1. 孩子提问的三个特点	[66]
2. 回答提问的两个注意	[68]
3. 回答失误的四种类型	[71]
第三节 督促学习有策略	[72]
1. 帮助制订具体措施	[73]
2. 正确对待考试	[73]
3. 问分数要讲方法	[73]
4. 着重积极面	[74]
第四节 批评孩子有艺术	[75]

1. 批评不当可能造成的消极影响	[75]
2. 正确批评的八条原则	[76]
3. 正确批评的五种方法	[77]
第四章 婆媳之间	[82]
第一节 做个“会来事”的媳妇	[82]
1. 少一些要求	[83]
2. 少几分计较	[83]
3. 多顺其意愿	[84]
4. 多一些涵养	[85]
5. 多主动交谈	[86]
第二节 做个会说话的婆婆	[87]
1. 善于发现媳妇的长处	[87]
2. 敢于为媳妇主持公道	[88]
3. 帮助儿媳排忧解难	[89]
4. 婆媳和睦相处的四个注意	[90]
第三节 做好维护婆媳关系的中间人	[91]
1. 做个忠实听众	[91]
2. 劝说不偏不倚	[92]
3. 甘当“无名英雄”	[92]
4. 善做“解围者”	[93]
第五章 朋友之间	[94]
第一节 怎样找朋友	[94]
1. 欲交友须先读人	[94]
2. 欲交友须闭只眼	[97]

3. 欲交友须先伸手	[98]
第二节 怎样做朋友	[103]
1. 保守秘密,讲求信义	[104]
2. 不要斤斤计较,舍得为朋友花时间	[106]
3. 把握朋友间的最佳距离	[108]
4. 主动弥补友谊的裂痕	[114]



第六章 上下级之间	[119]
-----------------	-------

第一节 怎样与上级友好相处	[119]
1. 认真倾听,迅速反应	[119]
2. 言语简洁,表达准确	[120]
3. 熟悉上司的性格特点和工作方法	[122]
4. “风头”让给上司,不要越权越位	[123]
5. 领会意图,积极工作	[124]
6. 适当赞美上司,适度保持关系	[125]
7. 学点提意见的艺术	[126]
第二节 怎样博得下属的拥戴	[130]
1. 为官也要有“情”	[130]
2. 正确地发号施令	[134]
3. 许诺讲分寸	[137]
4. 批评要巧妙	[142]
5. 下属好胜如何处	[145]
6. 即席讲话有口才	[147]