

目 录

序 言	刘吉(1)
第一章 语言沟通概说	(1)
语言沟通溯源	(1)
语言沟通的社会功能	(3)
语言沟通的个人意义	(4)
语言沟通的特点	(7)
语言沟通的基本原则	(9)
第二章 语言沟通的构成要素	(26)
语言沟通的构成和形式	(26)
语言沟通的层次	(30)
语言沟通与社会环境	(38)
语言沟通与时空场合	(39)
语言沟通的对象	(45)
语言沟通的双方关系	(48)
第三章 语言沟通的语体	(51)
口语体、书卷体、通用体范畴的形成	(51)
汉语的书卷体	(56)
汉语的口语体及通用体	(62)
语音 词语 句子	(79)

修辞与逻辑技巧	(88)
第四章 语言沟通的有效方式和方法	(99)
语言沟通能力表现	(99)
语言沟通的有效方式	(109)
语言沟通的有效方法	(130)
第五章 职场沟通	(143)
求职面谈沟通的技巧	(143)
与上级有效沟通的技巧	(157)
与同事和谐沟通的技巧	(170)
与下属真诚沟通的技巧	(183)
第六章 交友沟通	(196)
择友有标准	(196)
沟通有诚意	(199)
沟通有忌讳	(205)
第七章 恋爱沟通	(208)
爱是心灵的语言沟通	(208)
会意、赞美与幽默	(210)
约会、赴约及禁忌	(214)
求爱、拒绝及争吵	(219)
第八章 家庭沟通	(225)
夫妻语言沟通	(225)
长辈与晚辈的沟通	(230)
晚辈与长辈的沟通	(233)
婆媳关系的沟通之道	(236)

目 录
YUYIANGOUTONGYISHU

家庭角色沟通	(241)
第九章 师生沟通	(244)
授课的语言沟通	(244)
课堂提问与导课的技巧	(264)
与学生个别谈话及家访诀窍	(270)
第十章 商务沟通	(285)
商务沟通的一般技巧	(285)
商务沟通的心理要素	(297)
商务沟通的变通法则	(300)
第十一章 媒体沟通	(305)
采访的访问原则	(305)
采访的沟通技巧	(307)
主持人的沟通之道	(316)
好主持的语言奥妙	(319)
电话通讯语言艺术	(323)
第十二章 应酬沟通	(328)
介绍	(328)
称呼	(331)
拜访	(336)
迎访	(338)
问候	(341)
探望	(342)
第十三章 沟通中的非语言因素	(345)
语言沟通的空间位置	(345)

语言沟通的面部表情	(350)
语言沟通的身体动作	(352)
语言沟通的副语言	(354)
后 记	陈翰武(355)
参 考 书 目	(357)

第一章 语言沟通概说

语言沟通溯源

人类用以沟通的工具和手段是多种多样的，如语言、文字、旗语、信号灯、电报代码、音乐舞蹈、体态语等。但在人类历史中，应用最广、使用人数最多、表达内容最丰富的，应该首推语言。

历史上人们对语言沟通的产生有多种解释，也曾赋予其许多神秘的色彩，使其具有许多离奇的传说和记载。

最早的学说认为语言是由上帝或神创造的。上帝创造语言的学说反映了当时人们的认识水平。随着人类认识水平的不断提高，我们发现神或者上帝创造语言的学说显然是没有科学依据的。

语言沟通的产生，还有一个关于“语言雨”的传说。传说认为，最初每个人都是哑巴，人们相互往来和表示意思都用手势、眼色、表情、动作等，他们当时发出的声音也只是简单的呼喊和吼叫。有一年发生大旱，地干裂，人干渴，人们连呼喊吼叫的力气也没有了。忽然有一天天空下起了大雨，干渴的人们高兴得手舞足蹈，每个人都张大了口来饮雨水解渴。这雨很奇怪，不但解了大家的渴，还向人们浇灌了许多词语。等雨一停，大家都能张嘴说话了。而且，人们还发现不同地区下了不同颜色的雨，饮用红色雨水的人和饮用白色雨水的人，彼此说着互相听不懂的话；而饮用同一种颜色雨水的人却都能听懂对方所讲的话。

当然，这个传说只是人们对语言沟通这一社会现象的一种想象

性解释。虽然荒诞，它却反映了古代人对语言产生的思考和猜测，同时也反映了在古代就有许多不同的语言种类，而且也反映了人们需要语言沟通就像久旱求雨那样的渴望心情。

语言的产生真是一个不解之谜吗？随着人们对人类社会发展研究的不断深入，这个谜已经被逐渐揭开了。

语言既不是天上掉下来的，也不是其他什么神奇力量创造的，而是人类在创造自身的过程中诞生的。马克思、恩格斯在论述语言的本质时曾深刻指出：“语言是从劳动中并和劳动一起产生出来的”^①，这是因为“这些正在形成中的人，已经到了彼此间有什么非说不可的地步了”^②而产生出来的。由于原始人劳动和相互交往的需要，语言作为人与人之间的沟通媒介，就随之产生了，而且在不同地域、不同社会环境中，所形成的语言也有所不同。语言存在于人类这个群体中，存在于人们的语言沟通中。离开了人类，离开了人们的语言沟通，语言是不可能存在的。从沟通的角度来研究语言和从运用语言的角度来研究沟通一样，都是主要解决人们怎样说话的问题。

人类语言的产生需要两个方面的必备条件：1. 社会交往的需要；2. 生理条件，这个条件要求人们能发出音节分明的声音。原始人在长期劳动过程中产生了互相要说点什么的需要，正像恩格斯所说的那样，到了“非说不可”的地步，这种需要便会引起器官本身的适应性变化。直立行走，解放了呼吸器官——喉头和胸腔，使得人们可以更自由地运用肺和声带，并使口腔、喉部气流的通道形成了一个直角，从而可以发出各种不同的声音，音节分明的语言就此得以产生了。

^① 恩格斯：《自然辩证法》（1873～1883），《马克思恩格斯全集》第20卷，人民出版社1972年版，第512页。

^② 恩格斯：《自然辩证法》（1873～1883），《马克思恩格斯全集》第20卷，人民出版社1972年版，第512页。

当然，劳动创造语言说，是仅就人类初期而言的；然后这种语言一代代地传下来，在遗传和充而用之的共同作用下成为现代人类今天的语言形态，并且还将不断地丰富和发展。因此，我们现代人的语言不再需要如人类初期语言的产生那样一番过程，我们后天的任务有两个：一个是唤醒，一个是充而用之。具体来讲，即是唤醒我们的语言，唤醒我们的语言能力，并且在运用和积累中总结规律，丰富和发展我们的语言，提高和完善我们的语言能力。

语言沟通的社会功能

世界万物因交换能量而存在、变化和发展，宇宙万物在相互吸引、排斥与中和中保持动态平衡。语言沟通是能量交换的一种方式。人要在社会中协调，就要交往，就要沟通，语言因此而出现、存在和发展。语言存在于沟通之中，沟通之外没有语言。

语言产生于劳动，服务于沟通。沟通的目的是为了便于人们在劳动中合作，语言沟通究其原因是产生于并服务于合作需要。

作为社会现象，语言沟通对社会发展具有重要意义。

一方面，语言沟通是发展社会生产力、促进社会进步的必要前提和重要条件。

生产本身总是以个人之间的交往为前提的，而语言沟通又是人与人之间交往的最便捷的手段。因此，即使是原始社会的简单生产也离不开人们的语言沟通。沟通不仅直接影响着生产力的发展，而且还和生产一起决定着社会结构，促进人类社会不断向更高层次发展。这是因为结构本身就是各种要素间的联系。一个国家、民族乃至家庭，它们的内在结构都将随着人们生产和沟通的扩大而不断地变化。例如，在原始社会，由于沟通主要局限于以家庭为核心的部落内部，所以，这时的社会结构只限于家庭结构的扩大。随着生产力的发展和沟通范围的扩大，原始部落所有制逐步被奴隶制所代替，原始部落制结构也随之逐渐被奴隶制社会结构所代替。依次类

推，封建制社会结构代替奴隶制社会结构，资本主义社会结构代替封建制社会结构，社会主义社会结构代替资本主义社会结构，都是社会生产力的发展和对外沟通范围不断扩大的结果。

另一方面，语言沟通还能够提高社会群体的向心力，增加社会群体的凝聚力，进而使整个社会变得和谐而健康。

我们明显地感受到，在一个家庭中，如果人们之间的语言沟通频繁，关系融洽，就能使每个人的健康而合理的心理需要得到不同程度的满足，从而使每个人都保持心情舒畅，家庭群体也就能因此保持一个宽松而和谐的氛围；如果在一个家庭中彼此之间的沟通很少，慢慢地人们就会因为相互之间不够了解和理解而产生误会，最终导致关系冷漠或紧张，每个人都会多多少少地感到孤独，家庭也就会因此充满压抑冷漠的气氛。以小见大，一个社会也是如此。十年“文革”中的情景，有些老年人谈起来似乎还历历在目；当时人人自危，他们害怕接触，避免沟通。实践证明，越是这样就越易加深人们相互之间的猜忌与隔阂，最终使整个社会都处于一种紧张的、压抑的、不正常的状态之中。

语言沟通的个人意义

人是属于社会的，离不开社会；人对社会的依赖，在很大程度上体现在人与社会的沟通之中。人没有了沟通，就会产生孤独等一系列的失落感，有的甚至会失去生命。语言沟通对于个人来说具有极为重要的意义

首先，语言沟通是人的最基本的需要，除个别语言残障者外，它一般会伴随着人的一生。

每个人都有需要，并且人的需要是多样的。美国心理学家马斯洛曾经把人的各种需要归纳为五个层次，按其重要性和先后次序分别为：生理需要、安全需要、交际需要、尊重需要和自我实现需要。在马斯洛看来，交际是人的最基本的需要之一。人是属于社会

的，这决定了他们本能的、强烈的归属感，因此他们渴望与他人沟通。古人说，植物有情不能动；动物有情而且能动，其中高等的还有义；人，有情有义、能动而且有理智，能够思考，因此人的需要不仅有物质方面的，更要有精神方面的。人们在相互之间需要进行信息的交流、思想的交流和情感的交流，而人们的这些精神需求正是通过语言沟通来得以满足的。

其次，语言沟通能促进人的身心健康，促进人的个性向积极的方面发展。

培根曾说：如果你把快乐告诉一个朋友，你将得到两份快乐；而你如果把忧愁向一个朋友倾吐，你将被分掉一半忧愁。这是他以一个哲学家的身份对语言沟通功能所做的部分概括。一般来说，语言沟通对于人的身心健康的作用主要表现为：通过他人的帮助减少个体心理上的痛苦；通过宣泄自己的愤怒或悲愁，减少自己心理上的压力，如果把自己的担忧诉说给他人还能够减少自己心理上的恐惧感，等等。

社会心理学家对语言沟通与人的身心健康之间的关系还进行过更加具体的研究。美国学者摩根曾在普林斯顿大学做过一次限制语言沟通的实验。他请一些学生单独住进悄然无声的封闭小屋中，并在里边放置了各种美味佳肴。学生们尽可自由吃喝，但没有任何东西可以阅读欣赏。这相当于切断了他们与外界进行语言沟通的一切渠道（阅读欣赏也是一种与外界交流的方式）。这几个学生在小屋中待了两天就拼命地敲打墙壁，要求出来。据说他们被放出来以后，所有的人都神情呆滞、表情麻木，动作也不协调了，并且经过很长一段时间的调整才得到恢复。这个实验表明，个人一旦脱离社会，失去交流，就会给身心健康造成非常严重的伤害。

再次，语言沟通还能使人们增长知识、广博见闻。

人们是在与外界沟通中获得信息、增长见识的。最典型的例子之一，就是我们都非常熟悉的蒲松龄和他的《聊斋志异》。小说《聊斋志异》就是蒲松龄在与外界进行广泛的语言沟通中创作出来

的。据有关资料记载，蒲松龄在写《聊斋志异》的时候，曾在大道旁边开设了一个茶馆。人们路过这里讲了故事，就算是交了茶水费。通过这种方式，蒲松龄搜集到了大量的民间传说故事，增长了见闻，加深了对社会现实的深刻认识，从而为他日后有力地揭露社会黑暗的创作积累了丰富的素材。

日常生活和工作中的我们也是如此，如果我们多听、多看、多阅读，我们就比那些少听、少看、少阅读的人了解更多的知识和社会见闻。听、看、阅读的过程是我们在语言沟通中吸取的过程，说到底是一个吸收能量的过程。我们的知识多了，见闻广了，本领就自然增强了，我们的能量也自然就大了。当然，沟通其实是一个双向互动的过程，我们在听、看、阅读的同时，我们也在说、在做，提供给别人听、看；有时我们也在写、在创作，提供给别人阅读。从一个较高的角度看，这是一个前后结合在一起的、完整的沟通过程。万事万物时时刻刻都处在沟通过程当中，不同的只是频度的高低，高低不同的频度决定了万事万物的发展速度。人的语言沟通是众多沟通形态中的一种，它的频度的高低会直接或间接地影响到一个人发展进步的速度。

最后，语言沟通还是促进或加速事业成功的因素之一。

一个人取得事业上的成功需要很多因素，如聪明、勤奋、知识、胆略、机遇等，而沟通也是事业成功的一个重要因素之一。在20世纪初，美国就有人提出：一个人在事业上的成功，只有15%依靠业务技术，另外85%要依靠人际关系和处世技巧。而在这85%中，它很大程度上又取决于一个人的语言沟通能力。西方国家一直把语言沟通能力作为衡量人才的一个重要标准，他们还认为口才才是发明创造的重要因素。所以，许多厂家在招聘各类人员、特别是高级技术人员时，都要进行口试。现在我们国内也是如此。口试，表面上是考察一个人的语言表达能力，而它的背后表现出的往往是一个人的综合素质和能力水平。

现代社会有太多的场合需要语言沟通能力，又有太多的机遇需

要人们具备聪慧的头脑和良好的语言沟通来把握。杨澜曾经在《别误解我——杨澜自述》中，陈述自己考取中央电视台节目主持人的经过：考试中，主考官突然问她：“你敢不敢穿三点式泳装？”这在当时是个很敏感的问题，无论回答“敢”还是“不敢”，效果可能都不是很好。她机敏地避开正面回答，巧妙地回答道：“服装和社会生活有着密切关系。若是到海滨浴场，穿三点式未尝不可；若是在乡间小路、旅店客栈穿三点式，就不免显得对人不尊重。这不是敢不敢的问题，而是合适不合适的问题。”杨澜当时的出众表现和巧妙回答为她后来在强手如云的应聘者中，成功当选为中央电视台的节目主持人奠定了坚实的基础。

语言沟通的特点

语言沟通是人们相互联系、相互合作的一种手段和方式。从本质上看，语言沟通是一种社会现象，具有社会性；从形式上看，语言沟通是个体之间的具体行为，因此具有个体性；从过程上看，语言沟通是不能由单独一方完成的，即使直接面对的语言沟通对象不是人，它也必定存在着一个客体。比如阅读，我们阅读的过程也是一种语言沟通的过程，在这一过程中我们直接面对的沟通对象或者说沟通客体是语言文字，而实际上我们沟通的真实对象仍旧是隐藏在语言文字背后或者说存在于语言文字其中的人——该语言文字的作者。由于时空的限制，我们只是以这种中介的方式与作者进行语言沟通，进行信息交流、思想交流或情感交流。就此而言，语言沟通还具有双向性的特点。

语言沟通具有社会性，这是因为：第一，人类的沟通都是在一定的社会条件和时空场合下进行的，不同的社会条件和时空场合决定着语言沟通的具体方式和风格。第二，语言的社会性决定了语言沟通的社会性特点。语言随着社会的产生而产生，随着社会的发展而发展，社会性是语言的本质特点之一。第三，语言沟通的双方

——人具有社会性，也决定了语言沟通的社会性特点。人要生存，就要创造生存条件，以求得物质生活和精神生活需求的满足。所以，人与人之间势必发生互助、合作、竞争或敌对等各种接触关系，单个人是无法生存的。在原始社会，人们以打猎为生，如果相互之间不接触联系，就会被野兽掠取；在现代社会，分工越来越细，如果人们不互相往来，生活就难以进行，生产就无法发展。事实上，正是由于语言沟通，人们才互相联系起来，形成不同的群体，形成人类社会。

语言沟通具有社会性特点，这是从本质上对语言沟通进行分析得出的结论。而从语言沟通的具体形式上看，任何语言沟通又都有个体性特点。首先，无论是语言沟通中哪种形式的沟通都是通过个体来实现的，离开了个体的脑力和体力劳动，任何沟通都无法进行。其次，任何语言沟通都要最终落实在具体的个体之间。无论是国家间的、民族间的还是党派之间的沟通活动，也都是通过个人之间的语言沟通来实现的。分别属于不同群体的某两个人，常常会因为他们之间语言沟通的频繁以及良好人际关系的建立，从而使两个群体之间的关系得到发展、密切或改善。再次，语言沟通的出发点和归宿是个人的需要和对需要的满足。很多社会需要归根结底是由个人需要产生的，最终需要的满足也要落实到具体的个人身上。语言沟通能力的个体性最终需要的满足还体现在不同个体语言沟通能力的差异上。个人在社会经历、文化素质、从事职业以及气质、性格、教养等方面不同，所形成的思想意识、价值观念、生活习惯、兴趣爱好等就都会有所差异，人与人之间的语言沟通也会表现出各自不同的特点和水平。

语言沟通还有双向性特点，这是由沟通的特点决定的。沟通说到底是一种交流、交换，要做到交换必须有交换的双方或者两端，他们是对立统一的双方。最一般意义上的与人沟通，就是你说我听，然后我说你听，这是一种最显在的交换。它有时是信息交换，有时是情感交换，实质上都是能量交换。自言自语也是语言沟通，

只不过此时信息的发出者和信息的接收者合二为一，两端归为一体，主客集于一身，是一种自我交换。

语言沟通的基本原则

合作原则

语言是为了沟通，而沟通无论是最初还是现在，其最终目的在一定程度上都是为了合作。合作和礼貌不同，礼貌不应该是语言沟通合作原则中的下位原则。有的沟通可能缺少形式上的礼貌但却是诚意要合作的，有的沟通礼貌有加，却是不合作的态度，甚至有时候越是表现得礼貌就越是代表着一种不合作的倾向。这是因为，礼貌其中的一个功能便是创造沟通双方之间的社会距离。

《演讲与口才》杂志 2001 年第 10 期上曾经有这样一篇文章，题目叫做“学会合作”。^① 文章写道：

“加拉帕戈斯群岛中有一个叫品左思的岛屿，岛上生存着一群鸫鸟，它们以仙人掌的花粉、果实和种子为食，故名食掌鸫。

仙人掌开花季节，有些食掌鸫把公共区域那些尚未开放的花瓣用爪子撕开，然后用嘴扯开柱头，这样就可以吃到藏在花蕊里的花粉了。当然，它们并没有破坏自己地盘上的仙人掌。

柱头断了，仙人掌不能结果，无法形成种子，食掌鸫也就有了断粮的危险。品左思岛上只有十几只这样‘聪明’的鸫鸟，它们捷足先登，只是为了品尝其他鸫鸟吃不到的花粉，它们竟以这种方式自取其亡。有一年大旱，再加上大面积的仙人掌因断了柱头不能结果，这导致品左思岛上的食掌鸫全军覆灭。

食掌鸫的悲剧让人深思，而另一个故事则令人感动。

^① 《演讲与口才》，2001 年第 10 期，第 20 页。

在沙漠中有一口摇水井，它奇迹般地成为旅行者的生命之泉，这一切都缘于它有一条不成文的规则——为后来者留足一碗水。一碗水足可解燃眉之急，但人们总是把它灌进摇水机引水，吸上水后再留一碗。来来往往的旅行者都自觉地遵守着这一规则，因此一碗水成就了永不枯竭的水源。

生存是一门艺术，它的第一法则就是合作。急功近利、因一己之私而践踏合作法则，从短时间看是损人利己，从长远看却是害人害己，自取灭亡，比如食掌莺；相反，则不仅照顾和维护了别人，别人也会感恩并回报给我们一份善意，我们因别人而受益，别人也会因我们而受益。

是的，有人说，学会生活必先学会合作，而这种合作其实是一种发自内心的善意、关怀和配合。例如：

一对夫妻在商店的柜台前。妻子问丈夫：

“你看，我穿那件衣服，粉红色的那件，怎么样？”

“哪件？”

“那边，从左边数，第五件。”

“挺好。”

“好像颜色太刺眼了。哦，那件怎么样，天蓝色的？”

“不错。”

“要不，那边那件，半边红半边黑，挺新颖，好吗？”

“可以。”

这位丈夫对妻子的问话一律给予了肯定的回答，这很符合语言沟通中的礼貌原则和表面上的合作原则。但在这种场合下，妻子是不会十分满意的。妻子需要的不是这种语言上的表面合作，而是对方真心参与进来，给自己一个合理化建议的合作。夫妻两个一起出来买衣服，妻子最想听到的是丈夫的真实意见，而丈夫简单的肯定回答对妻子来说只是敷衍了事的表现，并非是真心合作的态度。

在语言沟通中，如何根据沟通目的和沟通对象，选择合适的语言积极配合非常重要。在上面的对话中，这对夫妻是一对特殊的沟通对象。说特殊，是因为他们关系很亲近，彼此说话时不需要客套，完全可以有话直说。其次，妻子向丈夫询问的目的显然是想得到丈夫明确的意见，而不是形式上的赞同。在这种情况下，丈夫应该真实诚恳地表达自己的意见，比如“我觉得那种款式不太适合你”、“你穿红色的更好”，等等。这样的回答虽然没有给妻子的话以正面肯定，但对妻子来说是明确、积极的，表现了丈夫积极合作的姿态。妻子听了这样的话不但不会生气，反而会很高兴。

合作原则是人们在语言沟通中尽量要遵循的重要原则，它要求沟通者在语言沟通过程中要尽量配合对方。礼貌原则是人们在语言沟通中应当积极追求的美德。当然在语言沟通中，我们最好是做到既遵循合作原则，又坚持礼貌原则。但如果二者发生矛盾，就要根据双方的关系和沟通目的来决定以哪条原则为主，这也正是我们将来在下一节中强调的“得体原则”。

像上面的对话，丈夫就应该舍弃表面的礼貌而说出自己的真实意见，即使不同意妻子的选择，那也是一种更高层次意义上的合作。当然，在表达自己的想法时，一方要注意说话的语气和方式，不能太尖刻，也不能像有些夫妻那样，与周围的人说话和和气气，与自己的妻子（或丈夫）说话时就句句带刺，好像仇人一样。

而一旦当双方对话陷入僵局，一方则尽量选择礼貌原则，哪怕是放弃自己的真实想法也要尽量寻求双方的协调一致。这也是一种更高层次上的合作原则的体现。

如上例的继续：

由于买衣服时的不快，这对夫妻从商店出来后就开始了舌战，并逐步升级。

“你变了。”

“你才变了呢！”

“你变得冷漠无情，对我毫不关心。五年前你是这样的吗？”

“五年前你是这样的吗？”

“早知你这么无情，我才不嫁给你呢！”

“早知你这么麻烦，我才不娶你呢！”

“谁让你娶的？”

“谁让你嫁的？”

当夫妻间谈话出现这种情况时，彼此针锋相对往往会使冲突更加尖锐。这时，一方就更需要注意礼貌原则，即尽量减少与对方在观点上的不一致，尽量增加与对方在观点上的共同点，避免做针锋相对的回答，此时一方的主动退让是休战的最好办法。

有时，语言沟通中的跳跃式回答背后表现出的是不愿意合作的情绪。比如：

顾客：这肉多少钱一斤？

售货员：你眼睛呢？

售货员不是要真正关心顾客的眼睛怎么样了，而是他不愿意和顾客合作。他的意思是“自己看，别问我，我懒得告诉你。”如果顾客也要表达因此而产生的不快，他可能会说：“你吃啥药啦？”这些不积极合作的态度在现实生活中是很常见的。

当然我们认为，只要出现了语言沟通，沟通双方就表现出了一定程度上的合作或者说有了一个要合作的基础或意向，不管在具体的语言沟通中其是否是得体的、礼貌的。从这个角度来说，语言沟通中的合作是分不同层次的。只表现为对对方语言的一种回应（总算比毫无回应要好），即使是对抗性的，也是一种合作，只不过它在态度和层次上是消极的、低层次的。

语言沟通中的合作原则有一个下位原则，即俯就准则。合作原则中的俯就准则是指沟通双方中的一方在语言能力上明显高于另一方，但是为了能够和沟通对象顺利地沟通，一方便将之转换为一种

对方能理解的方式来表达，以求得语言沟通的顺利进行。

比如一个上幼儿园的小朋友见妈妈挽留客人吃饭，也拖着客人的衣角不让走。客人问小朋友：“你有什么招待阿姨的啊？”小朋友瞪着眼睛，她听不懂什么叫“招待”。客人忙改口说：“那你有什么好吃的给阿姨吃吗？”小朋友这次明白了，兴高采烈地回答说：“有好多啊。巧克力，旺旺雪饼，冰淇淋。”这里，客人与小朋友说话所采用的方式就是一种合作原则中的俯就准则。

语言沟通中的语调和语气是情绪、情感的表现，因此也能够反映出说话人在语言沟通中具体的合作态度。比如：

A：我这样是为你！

B：谢谢！

沟通一方如果不是真诚地致谢，而是漠然地甚至是恶狠狠地说，就可能有“我并不感谢”的言外之意。当然，他能够说出“谢谢”二字还是表现出在一定程度上合作态度——至少对对方的话有个回应。但通常此时语调降得很低，这表明B不想再和A多说，也不希望A再多说什么，希望对话到此结束。B表现出的是不想继续合作的意向。

合作还体现在语言沟通发生矛盾时，沟通双方要积极主动地去解决。

夫妻沟通频率比较高，沟通内容比较复杂。因此，夫妻之间的矛盾冲突具有多发性。在产生矛盾冲突时，合作原则要求夫妻之间要互相体谅，宽以待人，不能总是按自己心目中的形象去苛求和衡量对方。互相体谅是解决夫妻矛盾冲突的前提条件，也是增进夫妻感情的重要途径。它在语言沟通中的表现方式有很多，例如以幽默的方式缓和双方的矛盾，缄默也是淡化双方矛盾冲突的一种有效方式。同时我们还要特别注意，在夫妻吵架时，有些话是千万不能说的。下面的话就是不合作的表现：如动辄说“离婚”、“窝囊废”等。夫妻之间最重要的是情感，双方即使在某些事情上出现了分歧或矛盾，如果不是非常严重，一般不会立刻伤及两人之间深厚的感