

交际语言

jiaojiyuyangengwoxue

跟我学

张弘 编著

“思风发于胸臆，言泉流于唇舌。”说话是人类区别于其他一切动物的根本属性，也是人与人之间交际的最基本条件。但“会说”却不是人的先天本能。事实上，即使有些可以在书面语的林阴道上悠然散步的人，也终会在说的山海关望而结舌；相反，那些跨越了说的关口的人，往往能够在写的大道上健步如飞。写，可以字斟句酌，说，却是刻不容缓。在生活中，口语表达千差万别，甚至判若天渊。即使一样有着良好的主观愿望，有人一句话就把人说笑，而有人一句话却把人说跳。

本书从日常最普通却又最关键之处入手，围绕生活语言、工作语言、商务语言、领导语言、外交语言、幽默语言等交际语言方面的规律与技巧，结合大量生活中的实例，从“说”上教给你处世的本领和交际的艺术，从而让你在左右逢源，在事业上展翅翱翔，在商海里财源广进，在仕途上勇往直前。

“思风发于胸臆，言泉流于唇舌。”说话是人类区别于其他一切动物的根本属性，也是人与人之间交际的最基本条件。

但“会说”却不是人的先天本能。事实上，即使有些可以在书面语的林阴道上悠然散步的人，也终会在说的山海关望而结舌；相反，那些跨越了说的关口的人，往往能够在写的大道上健步如飞。写，可以字斟句酌，说，却是刻不容缓。在生活中，口语表达千差万别，甚至判若天渊。即使一样有着良好的主观愿望，有人一句话就把人说笑，而有人一句话却把人说跳。

本书从日常最普通却又最关键之处入手，围绕生活语言、工作语言、商务语言、领导语言、外交语言、幽默语言等交际语言方面的规律与技巧，结合大量生活中的实例，从“说”上教给你处世的本领和交际的艺术，从而让你在左右逢源，在事业上展翅翱翔，在商海里财源广进，在仕途上勇往直前。

jiaojiyuyangengwoxue

交际语言

jiaojiyuyangengwoxue

跟我学

张弘 编著

“交际语言”是人们在日常生活中，为了达到某种交际目的，而使用的一种语言。它包括口头语言和书面语言。本书从日常交际入手，围绕生活、工作、学习、娱乐、社交等各个方面，系统地介绍了交际语言的运用。本书语言通俗易懂，内容实用，是广大读者学习交际语言的良伴。

图书在版编目 (C I P) 数据

亨通语言罐头/张 弘著. —呼和浩特:内蒙古人民出版社,2003.12

ISBN 7-204-07165-4

I .亨... II .张... III .人间交往 IV .C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 120502 号

亨通语言罐头

交际语言跟我学

张弘 编著

责任编辑:苏朝红

出版发行:内蒙古人民出版社(呼和浩特市新城西街 20 号)

印 刷:北京金红发印刷厂

开 本:880×1230 1/32

印 张:12.5

字 数:300 千字

版 次:2004 年 6 月第 1 版

印 次:2004 年 6 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-204-07165-4/H·44

定 价:104.00 元(共四册)

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

PART ONE 第一章

如鱼得水展风采——交际语言是成功的法宝

交际语言的功能和神效	3
交际语言的运用技巧	15
不同交际场合语言的使用	38

PART TWO 第二章

构筑美丽的人生——生活语言让你左右逢源

生活语言的特征	56
生活语言的运用技巧	58
不同场合生活语言的运用	85

PART THREE 第三章

CONTENTS 目录 奋发攀登有阶梯——工作语言是事业的羽翼

如何提高自己的工作语言水平	109
工作语言艺术	111
不同场合的工作语言艺术	131

PART FOUR 第四章

妙语连珠皆文章——幽默语言使人笑对人生

幽默的作用	149
幽默的语言组合技巧	152
不同风格的幽默	154
幽默在交际中的应用	170

PART FIVE 第五章

字字句句值千金——商务语言助君财源滚滚

商务语言的重要性	189
----------	-----

商务语言的学问	190
推销时的语言运用	200
营业人员的语言技巧	209
服务人员的语言运用	213

PART SIX 第六章

官运亨通一张嘴——领导语言艺术不容忽视

对下级交谈的语言艺术	219
与同级交谈的语言艺术	232
与上级交谈的语言艺术	244

PART SEVEN 第七章

放眼五洲巧弄舌——涉外语言一斑可窥全豹

涉外交往中的语言特征	258
不同涉外场合的语言运用	266
政治家涉外交往中的语言艺术	280

PART EIGHT 第八章

唇枪舌剑傲群雄——辩论语言是最佳护身符

辩论的涵义和特点	296
辩论的方法	299

PART NINE 第九章

人生亮点刹那留——演讲语言让你展示辉煌

演讲语言的特点	337
怎样为你的演讲润色	341
演讲的技巧	343
如何设置演讲的“兴奋点”	363

第一章

如鱼得水展风采

——交际语言是成功的法宝

本章关键词：交际语言、功能、神效、语言运用技巧、寒暄

交际语言差劲的人，他的交际能力也一定不行。请看下面这个小故事。

在某国的教堂中，有一天，一位教士在做礼拜时，忽然熬不住烟瘾，便问牧师：“我祈祷时可以抽烟吗？”结果遭到了牧师的呵责。其后又有位教士，也发了烟瘾，却换了一种方式问道：“我吸烟时可以祈祷吗？”牧师竟莞尔一笑，答应了他的请求。

可见，说话需要技巧。说话说得巧，可以占尽优势。

在会议时我们经常听到主持人这样发问：“不知各位对此有何高见？”虽然从表面上看，这种问话很好听，但效果不好。因为，谁敢肯定自己的见解就高人一等呢？就算是高见，谁又好意思先开口呢？其实不妨问：“各位有什么想法呢？”

可见不太高明的话语会使自己处在尴尬境地。

说话人人都会，除非是哑巴，但对每个人来说，说话的水平却相差甚远，因而效果差异也很大。譬如联系一件事情，有

的人磨破嘴皮,却白费口舌;有的人寥寥数语,会马到成功。有的人只言片语,会弄得剑拔弩张;有的人只须数语,能化干戈为玉帛。语言的重要性在今天已被越来越多的人所重视。其实朋友们只要发扬敢想、敢说、敢做的精神,不断地在语言实践中学习运用语言,通过努力学习,刻苦锻炼,一定会不断提高自己的语言水平,从而在交际生活中如鱼得水,巧舌如簧,一展自己的风采。

一、交际语言的功能和神效

古希腊哲学家、口才家亚里士多德曾说：“一个生活在社会之外的人，同人不发生关系的人，不是动物就是神。”这说明无论从人的生存发展的本质，还是从社会发展的需要看，人都离不开社会的交往。而社交离不开语言，特别是有声语言。口才是社会交际的基本工具和条件，交际要以口才为工具，而交际又是施展口才的舞台和战场。所以，学习交际语言知识，不仅是社会的需要，也是培养口才本身的需要。

1.寒暄让人拉近距离

例：有几位朋友来到海边，想看在这儿举行的帆船赛。可当他们走向堤坝准备观看时，被警察挡住，不准上去，因为观众已经满了。此时，一位姑娘说她去试试看。大约过了几分钟，就看她招呼几位朋友过去，原来她已经说通了警察。

她说：“我先跟他寒暄，你在这么热的阳光下，维持秩序实在很辛苦。你喜欢钓鱼吗等等。接着我告诉他，我们是来看赛船的，可是只能站在岸边，根本看不到。于是他说，到堤坝上看得很清楚。”

寒暄是交谈的媒触和润滑剂，它能在交谈者之间搭起一座友谊的桥梁，因为寒暄能产生认同心理，满足人们的亲合要求。

寒暄的形式很多,下面是生活中常用到的几种形式:

(1)问候式

两人见面可点头微笑,或说“你好”,或关心地询问近况:
“你的体操练得怎么样了?”然后就可以交谈起来。

(2)夸赞式

人都需要肯定与承认,诚心的赞美是一种活跃的寒暄方式。例如:

“小何,你这件裙子可真漂亮!”

“啊,谢谢你!”

短短的话语,双方都很舒服,可以顺利地交谈起来。

(3)描述式

两个人见面后,一方以友好的语调描述对方正在做的事情。如:“刚下课?”“回来了?”“上街呀?”

(4)言他式

两人见面后,谈论不关双方的事。如:“今天天气太热了!”“车子太挤了!”

这些寒暄方式,都可以用来与人们建立起人际接触,为进一步攀谈架设桥梁,沟通情感。

寒暄尽管

比较单调、平淡
且重复,却不可
忽视。路上相
见,明明是熟悉

咬文嚼字

一个青年画家去拜访德国著名画家门采尔。青年画家烦恼地说:“我往往一天就可以画完一张画,但是常常一年才能卖出去,不知是何原因。”门采尔说:“如果你花一年时间画一张画,那么,一天就可以卖出去了。”

的,却视而不见地擦身而过,既无体态语(如微笑点头之类),又无言语表示,只能给人以傲慢、无礼的印象,触发敌视情绪。

人际关系行为模式的规律之一是:一方表示的消极行为会引起另一方相应的消极行为,一方表示的积极行为会引起另一方相应的积极行为。且看甲、乙两人相遇时的情景:

甲:您好!好久没见了。

乙:是啊。忙吗?

甲:还好!您呢?

乙:杂事挺多的。

甲:我也是东跑西颠的。去哪儿?

乙:去图书馆借书。你去系里?

甲:不,实验室。上午有个实验要做。(双方点头微笑)再见!

乙:再见!

在这个寒暄过程中,甲、乙双方的寒暄是主动式、被动式交错进行,结果给对方留下良好的感觉。

相反,如果一方表示了积极行为后,另一方报之以消极行为,双方的平衡就会破坏。

甲:您好!

乙:您好!

甲:忙吗?

乙:忙。

甲：去哪儿？

乙：图书馆。

甲：再见！

乙：再见！

乙消极被动地应付谈话，会使甲感到没有得到应有的感情补偿而不安。

如何积极有效地寒暄呢？一般须注意以下几个问题：

(1)积极的姿态

在与别人相遇的瞬间，要迅速培养自己的愉快情绪，争取主动，使对方从你的言行反应中感受到自己的存在，使其受人尊重的心理需要得到满足。

(2)集中注意力

任何漫不经心的言语只能使对方感到被轻视。

(3)善于选择话题

根据社会学家的研究，与生人见面后的四分钟内，只宜作一般性的寒暄，如问候，互通姓名，谈论一些无关紧要的话题，应绝对避免提出易于引起争论的话题。至于与老朋友、老同学、老乡或熟人相见寒暄，也有个选择话题的问题。

(4)讲究方式

与生人初次见面的寒暄，一般需有两三个问答往复的过程。熟人之间的寒暄，如常见面，往往只需一句话、一个招呼，甚至只需一个眼神、一个微笑、一个手势。如久不见面，则宜有两三个问答往复的过程。

2.小小称呼会有大作用

在交际生活中,对男人的称呼,比较单纯,一般都称先生。可女子的称呼,就要兼顾身份了。一般称已婚的女子,用夫姓称太太。如果她的身份高则称夫人较为妥当。对未婚的女子,可以称其小姐。

称老师的太太,一般称师母,这样才能表示尊敬。对老师的太太,是不适宜称为太太的。

称呼一个不明底细的女子,则应用“小姐”的称呼,这样比贸然称她“太太”要安全得多,无论她是十六岁或是六十岁。宁可让她微笑地告诉她是某夫人,也绝不可使她愤怒地纠正“我还未结婚”!

有些在社会上活动的女子,虽然已婚,但仍然不高兴别人称她为“夫人”,她仍愿意别人叫她某小姐。在拜访她之前你最好先调查清楚,以免误事。若有人在旁介绍,则应依介绍人所用的称呼方法,不可自作聪明,擅自更改。

前面是一般性的称呼法。如果要称呼的对方,需兼顾到他的职位和身份,则更要谨慎从事。

“先生”两字是最普通的,甚至可以用到去称呼高级的军政长官。当你觉得没有称呼他的职衔的必要时,或不知道对方究竟是什么职衔的时候,这种称呼应该是最恰当的。

以职衔来称呼一个军政长官时,不必叫出对方的姓氏。这一点,在需要进出军政机构的人不可不注意。此外称主席、

部长、县长等也一概如此。只有在你用“先生”二字来称呼他们时，姓氏才是必需的。

有些人在几年前做过局长，现在还爱别人称他作局长。有些长官昔日的下属和去拜访他的客人，现在还习惯叫他某长官。若你要拜访这样一种人，也以先探听清楚为上策。

有时，不宜用“君”字称呼别人，这多是以前学校里年轻的同学们互相称呼的方式，拿到社会上用时，人们觉得你还没有脱离学校的习气。

以前的家庭里，客人称主人家里的仆人，通常都加上“哥”或“姐”字，如“财哥”、“兰姐”，这是客人所应有的礼貌，除非你和主人十分相熟，常在他家里进出，才可以叫他的名字。不过，现在比较不太讲究这一点，最多称呼“先生”或类似适合的称呼而已。一般知道其名字的，都直呼其名字。对待司机、服务员等，如果你用一个适当的称呼，往往可以得到更周到的服务。台湾人有时用“司机老大”称呼出租车司机，这种称呼会使司机觉得格外亲切。对服务员等人，如果你称呼他老兄、朋友之类，你会得到更满意的款待。

有些场合，如果你适当称呼对方的名字，也会收到亲切愉快的效用，这就要看你的身份与当时的情况灵活运用了。

我国古代有一些文明称呼，有的至今还被沿用。例如我们有时用十分尊敬的口吻去称呼与对方有关的人或事物。

常用的有“令”，如“令尊”（父）、“令堂”（母）、“令郎”（子）、“令爱”（女）；“贵”，如“贵厂”、“贵校”、“贵府”、“贵姓”；

“大”，如“大作”、“大礼”、“大名”，等等。

与此相反，称自己则用谦恭的口吻。常用的有“敝”，如“敝人”、“敝厂”、“敝舍”；“拙”，如“拙作”、“拙著”、“拙见”；“卑”，如“卑职”，等等。

有人喜欢用绰号去称呼自己熟悉的人。

绰号有两种，一种是表示喜爱、表示友善的，如“铁榔头”、“诗人”、“博士”等。这样称呼自己的朋友，显得格外亲热。

另一种是明显带有讽刺甚至侮辱意味的，如“铁公鸡”、“傻子”、“十三点”等。用这样的绰号称呼自己的朋友是对朋友的极大不尊重。当然，有时长辈为表示对晚辈的格外喜欢，故意反其道而用之，称晚辈为“狗仔”、“傻女”等，这是例外。

称呼在场的许多人，如果不适用“同志”这一泛称，那么应按先长后幼、先上后下、先疏后亲的次序使用各种不同的称呼。

我说你听

对于一个人的称呼，似乎是件极简单的事，但若你留心现代人的称呼名目的复杂，就会明白一个适宜得体的称呼，常会发生微妙的作用，或不致因错用而造成不愉快的事情了。

3.得体的呼唤让人亲切

当你需要跟别人说话，别人还不知道时，你需要呼唤，让对方明白你要跟他说话。

呼唤与应答是交谈的前奏,弄不好,会影响后面的交谈。

呼唤熟人,要先按原已形成的称呼呼唤,然后用请求、商量的语气,说明呼唤别人的目的。比如:

“刘厂长,请等一下,有件事跟您商量。”

“王奶奶,你家小立在不在?老师找他。”

“小陈,麻烦你一下,帮我捎瓶饮料回来。”

如果离被呼唤的人较远,可以用“喂”、“哎”等表示呼唤的词,可以提高嗓门,拖长声音呼喊。如:

“喂——老张同志,请等一等!”

“哎——老丁——有人找你……”。

如果被呼唤的人就在身边,声音就没有必要太高太长,甚至可用耳语,或打个呼唤的手势也可以。距离较近也可以先用“喂”、“哎”表示招呼,但应该马上接上其他话语,如:

“喂,售货员同志,有没有大号的白背心?”

“喂,大姐,这菜多少钱一公斤?”

如果你打招呼时别人正忙着,没听到,应该重新打招呼,而不要为别人没理你,立即来一句:“有什么了不起!”这样,可能会把事情弄僵。

呼唤陌生人,比呼唤熟人要更客气。对人的称呼,不要只是叫“穿红衣服的”、“卖茶的”、“背书包的”、“带小孩的”,这种“的”字结构的呼

语言圈套

误您抬脚了

甲:踩了乙的脚。

乙:对不起,耽误您的脚落地了!

甲:没什么,请原谅,耽误您抬脚了!

唤后边,还要加上“同志”、“师傅”等通称词语,只用“嗨”、“喂”是很不礼貌的。

呼唤,有时也会叫错人,别人有时也会因误会而应答,这时应该说“对不起,误会误会”、“实在对不起,我认错人了”等等,向对方表示歉意。不要一看认错了人,回头就走;或别人误会,就给人家白眼,或出言不逊。

当发觉被人呼唤时,不管声音熟不熟或认识不认识对方,都要立即停车、停步、应答。如果误应了别人的呼唤,也应说声“对不起”。明知有人呼唤却故意不回声,拒绝别人要求或别人认错了人就给人白眼,或自己误会应答也不向对方表示歉意,都是不礼貌的。

4.“对不起”的神效

“对不起”这三个字看来简单,可是它的效用,可绝对不是别的字所能比拟的。这三个字,能使强顽者点头,能使惯怒者怒气消减。

你在公共汽车上误踩了别人的脚,你说声“对不起”,被踩的人自然不会计较什么了。人的心理是这样,对于许多事情皆可原谅。若因为你的过失,使别人吃亏,而你还不承认自己的不是,好像别人的吃亏是咎由自取似的,这就不能使别人原谅你了。

消除恶感,避免伤害对方的感情,最聪明的办法就是自己谦逊一点。自己有过失的时候立刻道歉,别人会给你同情

的。

反之，不承认过错，就难怪对方生气了。不见许多口角变成打架，或因一两句话而酿成命案的，皆由此而起吗？倘若我们大家都不忘记“对不起”这三个字的巧妙，我们的生活将会减少很多不愉快。

“对不起，害你等了许多时候。”“对不起，你可以替我把茶水递过来吗？”在日常生活中，这三个字真是用途太多了。

“对不起”三个字，意思无非是让别人占个上风，你既然让他占了上风了，他还有什么更多的要求呢？息事宁人，莫善于此。要使家庭不失和，朋友不交恶，这三个字真是有效的灵药。

下次在电影院里要经过别人座位时，请先说声“对不起”，那么让路的人一定不会把眉头皱起；如果你招待你的顾客时多说两声“对不起”，那么，生意十之八九会成功的。

5.“谢谢”并非仅是客套语

“谢谢”不仅仅是礼貌用语，也是沟通人们心灵的桥梁。“谢谢”这个词似乎极为普通，但在交际中运用恰当，则产生的魅力无穷。

(1)说“谢谢”时必须有诚意，要发自内心，这样，对方才不会感到是一种应酬的客套话。

(2)说“谢谢”时要认真、自然、直接，不要含糊地咕噜一声，更不要怕别人知道你在道谢而不好意思。