

现代交际
公共关系必读



耿二岭 著



现代口语交际

天津大学出版社

现代口语交际

耿二岭

天津大学出版社

内容简介

在现代网状社会生活中,口语交际已成为最重要最普遍的一种社会行为,口语交际学则独立为一门与艺术理论相联系的应用科学。本书以现代文化为背景,介绍了社会交际和公共关系实务中口语表达的知识和技巧;同时从饶有兴味的视角,论列了口语交际的功能、特征、社会价值和辅助手段等成体系的理论性问题。本书引例丰富,用语生动,深入浅出,雅俗共赏,为现代交际学之必读,公共关系学之参考,不仅可用作教材,对一般读者的社交和职业活动也有指导意义。

(津)新登字 012 号

现代口语交际

耿二岭

*

天津大学出版社出版

(天津大学内)

河北省昌黎县印刷厂印刷

新华书店天津发行所发行

*

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:5 $\frac{3}{8}$ 字数:121千字

1993年12月第一版 1993年12月第一次印刷

印数:1—4000

ISBN 7-5618-0568-3

H·58 定价:3.90元

目 录

前言	1
第一章 口语交际是一门艺术	9
第一节 口语交际的功能	9
一、信息功能	9
二、调节功能	11
三、情感功能	15
第二节 口语交际的艺术沟通	17
一、外交	22
二、内务	24
三、日常生活	24
第二章 口语交际的精神文明价值	29
第一节 精神生活的必要元素	29
第二节 社会进步的标志之一	33
第三节 “两个文明”的迫切需要	41
一、传递交流科学技术信息的重要手段	41
二、人们之间发生道德影响的基本渠道	43
三、沟通人际感情交融的良好桥梁	44
四、涉外工作不可缺少的交往方式	45
第三章 口语交际的特点	49
一、交互性	50
二、即时性	52
三、直观性	52

四、话题多变性·····	54
五、时代性·····	55
六、符号意义的共同性·····	59
第四章 人类的口语交际和动物的有声信号传递 ·····	62
第一节 动物与有声信号 ·····	62
第二节 语言与动物的声音信号 ·····	65
第三节 人与动物的“对话” ·····	67
第五章 口语的礼貌表达 ·····	71
第一节 礼貌言语及其道德价值 ·····	71
第二节 言语礼貌的主要途径 ·····	80
一、使用委婉词语·····	80
二、使用尊称谦称·····	81
三、使用敬辞谦辞·····	88
四、使用客言套语·····	89
第六章 口语的委婉表达 ·····	94
第一节 说话方式的委婉 ·····	94
一、话题渐出·····	94
二、话题折射·····	97
三、话题隐藏 ·····	101
四、话题削弱 ·····	102
第二节 语词内容的委婉·····	103
一、委婉用语的源由 ·····	103
二、委婉用语的应用 ·····	107
第七章 口语交际的对象适应性 ·····	115
第一节 对方的民族习惯与说话的顺应性·····	116
一、见面语的差异 ·····	116
二、赞美语的差异 ·····	117

三、谦恭语的差异	118
四、家常话的差异	120
五、问答方式的差异	120
六、语词感情色彩的差异	121
第二节 双方的熟识程度与说话的适切性	122
第八章 重要的伴随语言手段——体态语	132
第一节 体态语的交际功能	132
一、传递情绪	133
二、说明思想	136
三、强势指代	137
四、显示关系	139
第二节 体态语的运用技巧	140
一、一般原则	140
二、眼、手、坐、站、脸的语言	143
附录一 接触能力测试及练习	157
附录二 人际交往中的气质测试	161
附录三 书信套语集萃	164

前言

马克思说过：“人是最名副其实的社会动物，不仅是一种合群的动物，而且是只有在社会中才能独立的动物⁽¹⁾”。所谓社会动物，首先就意味着交际。没有交际，人类社会是不可想象的。交际是人类历史的必然伴侣，同时也是人们日常活动和日常接触的必然伴侣；交际是人类社会中团结个体的方式，同时也是发展这些个体本身的方式。因此，我们说，交际的存在既是社会关系的现实，也是人际关系的现实。这一特点使心理学家森特—埃克久别尔把交际形象地、富有诗意地描绘为“人类的唯一豪华”。

“交际”一词，先秦汉语中已经出现，《孟子·万章下》有“敢问交际，何心也？”宋人朱熹注云：“际，接也。交际谓人以礼仪币帛相交接也。”“交际”的词义现已大为扩展，大凡人与人的往来应酬无不包容。

现今谈到“交际”，人们总要提到语言。其实，除了语言，还有其他传情达意的手段，比如图画、图画文字、实物、手势、眼色、旗语、烽火、非洲鼓、红绿灯、号角声、铃声等。在一定情况下，它们也能起到某种代替语言的效果，所以有人称之为“语言的代用品”。例如：

A. 图画

古时候，有人写了一封情书，通篇不见一个字，只画了许多圆圈儿： 对方收到信后，居然读了出来：“我和你，伤别离，喜团聚，话在圈儿外，意在圈

儿里,还有说不尽的相思,一路圈儿圈到底。”

这种“图画语言”,双方肯定是有约在先,换一个人就会“读”似天书。

B. 图画文字

奥季布瓦人(Ojibwas, Ojibways, 北美印第安人)有简单的“图画文字”(是图画发展成文字的第一步,与语词的关系还不固定)。以下这图画文字便是一女子写给其情人的情书:



左上角的“熊”,是女子的“图腾”⁽²⁾;左下角的“泥鳅”,是男子的“图腾”;曲线,表示路径;三个封闭的圈儿,表示三个湖;十字架,指周围居民是基督教徒;三角垛,表示相会之帐幕。

C. 实物

用实物来传达信息,在古代社会生活中是常常发生的。“实物语言”是古代的交际工具之一。前苏联著名通俗科学家伊林(М·Нльин)在其著作《黑白》(Чёрным по Белому)中引用过一个例子:据说某些部落是用贝壳来作交际工具的。某部落曾派使者给另一部落送去了一封“实物信”——一条带子上并列着四个贝壳:一个白,一个黄,一个红,一个黑。对这封“信”可以这样理解:“我们愿意同你们和好(白色),如果你们

愿意向我们纳贡(黄色)的话;假如你们不同意,那我们就向你们宣战(红色),把你们杀光(黑色)。”当然,对这封“信”也可作完全相反的解释:“我们向你们求和(白色),准备向你们纳贡(黄色);如果战争(红色)继续下去,那我们就非灭亡(黑色)不可。”究竟哪种理解正确,这要看“彼情彼景”。

诸如此类交流思想感情的手段,确实充当了语言的“代用品”。但是这些手段只能在一定场合传情达意,根本不能同语言组织全面社会生活的功能相比,而且其中某些手段(例如“旗语”、“手语”)不过是语言的派生物。语言才不愧是人类最重要的交际工具。

俄罗斯民间有一谜语:“不是蜜,却粘住一切(语言)”。意思是说语言同世界上每个人都密切相关。人们利用语言这个最重要的交际工具,互通信息,交流思想,协调工作,组织社会生活,维持社会的存在和发展。

可是,迄今为止,对这种与人类社会生活有紧密联系的现象,还研究得很不充分,也很不全面。

作为交际工具的语言,人们对其本身的发展规律和结构系统进行独立的研究,才不过一百多年的历史(国外学者一般认为19世纪上半叶语言研究才进入科学的时期,“语言学”*Sprachwissenschaft*这个词就是在那时产生的)。语言学科形成之初,人们只是把它作为一种古怪冷僻的东西。相传英国牛津大学开设语言学这门课的年月,教室里始终只有两人听讲。人少不足怪,怪的是两人中只有一个是固定的,另一个是每次课换上来的新人。后来那位教授才知道,那固定的是旅行社的导游,每次在换的是游客。这故事说明当年语言学是何等冷僻,以至有可能成为游客猎奇的对象。经过语言学家们孜孜不倦的研究和尽可能精细的描写,虽然人们对语言的语音、语

汇、语法以及语义系统有了一定的认识,但还远不能说是研究充分了。而且,据说现今的“语言学常常只不过是真正的语言学的一个影子”⁽³⁾,因为这种研究有脱离实际语言的倾向,往往不考虑语言所表达的人际意义。对此,英国著名语言学家 R·哈里斯 1978 年 2 月 24 日在牛津大学题为“交际与语言”的演讲中曾深刻地指出,现代的语言理论长期以来成了研究交际问题的障碍,其原因是语言学家力图摆脱决定他们理论的社会历史条件并对语言的客观真实性进行哲学上中立的描写。现代的文明越来越依赖语言,而语言理论对交际过程在改变着这种文明的形式和内容的情况却不能作任何说明。哈里斯预言,进一步发展的趋势会导致这样一个语言学流派的产生:语言作为交际语境积累的产物而存在,而不是处于这些语境之上和不依赖于这些语境的系统⁽⁴⁾。

作为人类必不可少的一种社会活动的口头言语交际,人们对它的研究更为分散和肤浅,甚至至今尚未取得一门公认的独立学科资格。在中国,由于汉语走的是书面语与口语严重脱节的道路,并且书面语历代都被视为“雅言”、“文言”,而口语则被看作“俚俗之言”,不登大雅之堂,所以古代文人对口头言语交际的理论建树向来不大重视,以至关于口头言语交际艺术的专论真如凤毛麟角。固然,我们古人从若干视角对言谈话语的艺术表现曾予以注意——例如,《诗·小雅·正月》有:“好言自口,莠言自口”,“维号斯言,有伦有脊”。《雨无正》有:“巧言如流”。《论语·子罕》有:“巽与之言,能无悦乎?”说明先秦时已从表达效果的角度分出了“好言”、“莠言”、“巧言”、“巽与之言”,并且讲究言辞的“有伦有脊”了。这些都属艺术性的要求——但此类论述毕竟零散、泛泛。南齐刘勰在《文心雕龙》中写有专篇谈修辞学,其中提及口头交际,例如《乐

府》篇有云：“说者，悦也；兑为口舌，故言咨悦恻；过悦必伪，故舜惊谗说。说之善者，伊尹以论味隆殷，太公以辨钓兴周。及烛武行而纾郑，郑木出而存鲁，亦其美也。”⁽⁵⁾不过这些修辞学的专篇只是其文学论或文章论的附庸，而且主要谈的是书面语言在语文学范围内的运用技巧，既很少涉及口头语言，也很少考虑交际中的社会、心理和生理因素。重“语文”（经学附庸）轻语言，重书面轻口语，这是古代文人的风尚，谈及语言运用技巧的论著——如唐刘知几的《史通》（《言语》、《浮词》、《叙事》、和《模拟》篇谈到叙述文的语言和修辞）、宋朝沈括的《梦溪笔谈》（提到诗文中辞格的细致分别）、洪迈的《容斋三笔》（提出文章中之“譬喻重复联贯”）和《容斋四笔》（提到书面语词中的歇后语）、南宋陈骙的《文则》（书面语修辞学的开山作）、元周德清的《中原音韵·作词十法》（结合戏曲谈修辞）、明李腾芳的《文字法三十五则》（论作文法及修辞法）、清顾炎武的《日知录》以及桐城派的论文（例如方苞的《书归震川文集》和刘大槐的《论文偶记》），虽都堪称经典，但几无不有此通弊。绵延至今，语言学界的有识之士已经注意到了这种不正常的偏枯现象并已着手进行说话艺术的研究，然而这毕竟是发轫，许多空白领域还留待人们去开拓，许多重要问题还亟待人们去发掘。

口头言语交际的研究不仅具有理论意义，而且具有重要的实际价值。我们中国长期以来曾是一个森严的封建宗法社会，历来要求恪守“上下尊卑”、“长幼有序”，人们担心“言多语失”，唯恐“祸从口出”，因而只赞许“沉默寡言”、“少说为佳”，不欣赏“富说繁辞”、“牙尖嘴利”。可是斗转星移、今非昔比了，各种交往——包括城市之间、城乡之间、单位之间、国际间乃至人际间的相互交往日渐广泛，日益频繁，口头交际也就在社

会生活中越来越显示出其非常重要的作用。对于创造型、开拓型人才来说,这更是必须具备的能力之一。

但口头言语交际毕竟是一门科学、一种艺术,如果没有经过认真的学习和严格的锻炼,要想一下子就掌握它、运用它,那是办不到的。在现实生活中,就有这样的同志,他们本来嘴巴并不笨,可是一旦面对许多人或生人说话就慌了神,或噤若寒蝉,或结结巴巴,无法明白地表述自己的思想感情。在“正式”场合,也有一些同志好像只是在一心背讲稿,结果弄得非常僵硬、呆板和做作,这都大大影响了交际效果。当然,事实上还有这样的人——他们惯于夸夸其谈、口沫横飞、手舞足蹈、忘乎所以。无疑,这种失礼的言行也会令人望而生畏,敬而远之。问题的症结就在于,这些同志缺乏口头言语交际方面的必要的学习和训练。即便是知识水平、文化素养比较高的大学生们,也往往在这方面表现出严重的不足。我们不妨举出这样一个事例——中美合资的中国惠普有限公司上海分公司曾举行过一次招聘考试。招聘指标为7人。报名者纷至沓来,足有300多人。他们都具备大学本科以上学历,不少人来自北京、上海、南京、杭州、西安等地名牌大学,其中研究生占10%。经过笔试和七八位经理面试,发现绝大多数应试者的专业技术理论基础不错,但社交能力、口头交际能力比较差,不能表现出较灵活有力的社会应变能力。比如在回答“你对公司有什么问题要问的”口试题时,应试者一般都只有两个字:“没有。”于是就这样轻易放弃了抒发抱负、表现口才的良机。这反映出他们口头交际意识和群体意识差,眼界狭窄。还有不少应试者言谈不文明、举止不礼貌,显得粗俗,损害了他们首次出现在社会上的形象。看来,无论什么人,提高口头言语交际的修养都是必要的。随着世界范围内新的技术革命高潮的兴起、信息化

社会的到来和社会主义精神文明建设的大力开展,注重和探讨口语信息传播问题势在必行,人们对于直面交际生活的言语效能、精神文明的口语表露、高尚情操的口语体现等,将会愈益关注。公共关系形象的普遍重视,“语言美”的大力提倡,演讲术的方兴未艾,社会语言学、心理语言学和模糊语言研究的兴起,中国修辞学与语用学、话语语言学的交融,美国海姆斯“交际能力”理论的传播……也都预示着口语交际学无限广阔的发展前景。

本书不仅介绍口头言语交际的规范化和标准化问题,还着重探索口头言语交际的效果。为此,要谈及广泛的社会交际口语的结构特征、功能特点和谐和原则,并谈及某些重要的口语交际规律——包括对所用语言手段的组合规律和对交际对象、交际环境的适应规律。此外,还将介绍常用的“伴随语言手段”——手势、身势、表情和眼色等体态语,这些是补偿口头交际中的不足所不可缺少的,很明显,这会是有用的,也是有用的。

附注:

(1)见《马克思恩格斯选集》,第2卷,87页。

(2)图腾,指原始社会的人认为跟本氏族有特别神秘关系的某种动物或自然物,一般用作本氏族的标志。

(3)见〔美〕尤金·奈达《关于社会语言学》,载祝畹瑾编《社会语言学译文集》,北京大学出版社,1985年6月,34页。

(4)见中国社会科学院情报研究所《国外社会科学著作提要》第十三辑,30页。原载苏联《国外社会科学文摘(语言学类)》,1980年第4期。

(5)大意是：说就是喜悦之意，兑就是口舌。所以说话有赖于使人喜悦愉快。但过分地使人喜悦，就必然成了虚伪。所以帝舜对于中伤旁人的谗言和讨好别人的说话，表示震惊。完善的说辞，如伊尹以调和五味的谈论使殷昌盛，姜太公用垂钓道理的解说使周代兴起。及后烛之武前去说服秦穆公从而解救了郑国，子贡出来说服田常从而保存了鲁国，也是其中很好的例子。

第一章 口语交际是一门艺术

第一节 口语交际的功能

迄今为止,科学还没有发现在人类社会之外的哪一个生物层存在口语交际。口语交际对人类来说,不啻水和空气,是人类所须臾不可或缺的。换言之,这种行为具有重要的功能。

“功能”指发话人的行为对发话人产生的影响,即自己的话对自己有些什么用处。美国心理学家、社会语言学家苏珊·欧文—特立普(Susan Ervin—Tripp)在《语言、话题和听话人之间相互作用的分析》一文中曾引用了斯金纳(Skinner 1957.2)对交谈功能的解释:“在语言的社会运用中,可将语言视为一种发生作用(得到报偿或受到惩罚)的行为,这种行为通过听话人的媒介对发话人产生影响”⁽¹⁾。我们基本同意这种解释,不过似乎还应指出,在持续的交谈中,听话人的反应是可能发生变化的,因而交谈的功能也会随之变化。

口头言语交际功能大别之有三类:

一、信息功能

发话人把思想上的一些东西用语言说给对方,这就是“信息输出”和“信息传递”。对方把所了解的意义接收进去,便是“信息输入”和“信息译码”(理解)。这一过程构成了信息的沟通,其目的是改变受话人的认识状态。人们通常把信息功能视为口头言语的最重要的功能,然而大部分言谈中能沟通的信

息其实不超过 15—20%⁽²⁾。

要说明的是,交谈时的信息沟通过程不同于打电报一类的情况。电报的社会功能,是用最经济、简洁的办法使收报人在最短的时间内得到发报人所发出的最必需的信息。电报比不得信件,更比不得交谈,不但不允许“废话”连篇,而且不允许有多余的话,甚至不要有多余的字。例如,一人家住广州,出差到了北京,办完事情,顺带买了些东西,准备回广州。行前打电报给家里:“我(21)日乘(15)次火车(23)日抵广州盼接。”他的电文的“赘余度”就太大,其实只要:(23)日接(15)次”就表达明确了。这不是因为要节约一点钱,而是要发挥电报的社会功能。电报的另一个特点是单方面传递信息(单方面的交际),不能立即交流思想(如果回电,那就是另一个信息传达过程了)。而交谈,不但不一定用最“节约”的语言,而且往往还要求有一定的“赘余度”。比如有些词语像“客套话”、某些“表情词”等,虽然表面看它们所荷载的“信息量”等于零,但能收到更好的交际效果,实际上达到了“信息增值”。交谈不只单向传递信息,还可以使信息对流,使沟通可以立时形成。

发自沟通者的口语信息可以有两种类型:

(一)祈使信息(有的语言学家,如〔英〕杰弗里·N·利奇,把发送这种信息的功能称为“指示功能”)

祈使信息表示命令、劝告和请求。它的目的是刺激某种行动。刺激本身可以是各式各样的。首先,它可以是促使,促使按规定方向行动。例如:“请把黑板擦干净。”“请递我一双高跟牛皮鞋。”“慢一点说!”“九点钟了吧?”在这种情况下,说话人的话将操纵听话人的明显行为。其次,刺激可以是制止,虽然这也是促使,但这是促使不采取某种行动,禁止不适当的活动形式。例如:“请不要提起那些不愉快的事情!”“别嘀嘀咕咕。”

“少说废话!”此外,祈使信息的刺激方式还可以是破坏稳定。例如:“事儿不大,你看着办吧!”“去不去在你,我们目前在考虑你的会员资格问题!”“你最好三思而行!”这种信息可使某些独立形式的行为或活动不协调。

(二)判断信息

一般表现为表述的形式,例如:“那是个体摊贩。”“广州昨天下了一场雨。”“听说昨天失火了。”“你听说老王离婚了吗?”主动提供消息或解释,是因为说话人相信听话人乐意得知,但它不要求直接改变对方的行为。

由于口头言语交际是“沟通角色”不断更换的过程,而且“人们力求在这里制定出共同的意义”⁽³⁾,所以信息一般不仅是你来我往地传递,并且也在形成、补充和发展。正是在这种相互沟通的过程中,交际双方实现了知识交流和思想交流。

二、调节功能

在口头言语交际中,人们可以通过共同活动、相互影响、相互定向(要求)——相互作用,明确与对方的关系,并且协调这种关系。这便是调节功能,也叫人际功能或酬应功能。可以说,调节功能是维持社会集团内部联系的一种功能,是保持交际活动畅通和良好的社会联系的一种功能。

交往(广义的)是指社会关系和人际关系的现实。交往的相互作用,就是在交际对象之间存在着这两种关系的情况下实现的。社会关系的特点是,“在这些关系中不是个体与个体的简单‘相遇’和相互‘发生关系’,个体是一定社会团体(阶级、职业团体或在劳动分工领域内形成的其他团体以及在政治生活领域内形成的团体,如政党等)的代表”⁽⁴⁾。比如,无产者、教师、党员、政协委员、工会会员、校足球队队员、父亲、知识分子、老干部等,都体现了个体的社会关系方面。通常是用