

口語交際藝術與技巧

KYJY KYJO

任編輯：董輔文 李煥榮 封面設計：王 帆



KOUYUJIAOJIYISHUYUJIQIAO

口语交际艺术与技巧

KOUYU JIAOJI YISHU YU JIQIAO

李 仲 师 著

长 春 出 版 社

口语交际艺术与技巧

李仲师 著

责任编辑：董辅文 李焕荣

封面设计：王 帆

长春出版社出版
(长春市重庆路40号)

吉林省新华书店发行
长春市第十一印刷厂印刷

开本：850×1168 1/32

1990年12月第1版

印张：10.3125 插页：2

1990年12月第1次印刷

字数：277 000

印数：1—13 000册

ISBN 7—80573—414—3/H·5

定价：5.40元

前 言

列宁说：“语言是人类最重要的交际工具。”随着人类社会的不断发展，交际的作用愈加重要，交际的范围愈加广泛，交际的内容愈加复杂，交际的时机愈加频繁。在各种各样的交际活动中，一时一刻也离不开语言。

自人类产生之日起，口头语言就在发挥着最重要的交际工具的作用，而记录口头语言的书面语，有据可查的却仅有几千年的历史（较成熟的甲骨文仅三千余年）。就是在书面语言有了极大发展的今天，进行口语交际的人数、场合和频率也远远超过书面语交际。当然书面语有口语无法替代的特殊作用。随着科技的进步，音像设备的发展，口语也能如书面语一样打破时空的限制，而且表达得更加生动形象，更能如实地传递出音容笑貌，更富感情色彩。在可以预见的将来，随着人机对话的实现，口语将具有更加重要的作用。然而对口语交际的研究，尽管近年来已有长足的进步，但比起对书面语交际的研究来却相差甚远。

根据现代人才学的观点，口语交际能力是现代人才必备的重要素质之一。在现代社会，不仅政治活动家、外交家需要高超的口语交际能力，党务工作者、企业管理人员、政工人员、公关人员、教育工作者、财贸工作者、文化工作者、军事指挥员以及各行各业的工作人员也都需要具有较强的口语交际能力。可以说 人人都应该掌握和提高口语交际的艺术和技巧，否则会給事业造成不同程度的损失，给生活带来种种不便，就无法适应工作交往和生活交

际的需要。

著名语言学家吕叔湘先生近年认为：“语言的研究不应局限于语言的本身，也应研究人们怎样使用语言，研究语言在人类生活中的作用。”（《语言研究》杂志创刊号题词）《口语交际艺术与技巧》一书正是专门研究在社会生活中运用口语进行交际的原则和艺术技巧的。本书引进现代语言学、信息论、传播学、心理学、逻辑学、公共关系学等多种学科的科学理论和最新的科研成果，较全面较系统地阐述口语交际的基本理论，引用大量真实生动的实例，论述口语交际的艺术和技巧，指导人们在不同场合的口语交际实践。

本书的出版，企望能对各方人士特别是广大青年，在提高口语交际的理论水平和实践能力方面有所帮助。为口语交际的研究尽一点微薄之力。

在酝酿选题和撰写书稿以及印刷出版过程中得到所在单位和出版部门领导和同志的大力支持、鼓励和协助。有4位同志还承担了5个题目的撰稿任务：推销——杨文同志，演讲——孙发路同志，交谈——张春诚同志，探访和待客——孟兆运同志。冉娜同志完成了本人全部书稿的誊清工作。在此，对以上领导表和同志以及对本书出版提供帮助、给予支持的其他同志，表示心的感谢。

为给读者提供答问、论辩的精彩范例，选取了原载于《工人日报》一篇材料作为附录。在这里，特向《工人日报》及整理者表示衷心的感谢。

由于本人学术水平有限，从事口语交际研究的时间不长，书中错误和不足之处一定不少，恳请读者批评指正。

李仲师

1990年8月27日于长春绿园

目 录

基本理论概述篇

- | | |
|-------|------------------|
| [3] | 一 语言是人类最重要的交际工具 |
| [4] | (一) 语言是社会现象 |
| [6] | (二) 语言是交际工具 |
| [9] | (三) 语言是符号系统 |
| [13] | 二 言语交际和非言语交际 |
| [13] | (一) 语言变体和言语变体 |
| [16] | (二) 言语交际 |
| [18] | (三) 非言语交际 |
| [23] | (四) 两种交际形式的结合与分离 |
| [25] | 三 口语交际与信息交流 |
| [25] | (一) 语言信息及其分类 |
| [26] | (二) 口语信息交流的机制 |
| [29] | (三) 口语信息的传递方式 |
| [30] | (四) 口语信息的接受方式 |
| [31] | (五) 提高口语信息交流的效果 |
| [35] | 四 口语交际与传播心理 |
| [35] | (一) 传播的分类 |
| [36] | (二) 发送者的心理 |
| [38] | (三) 接受者的心理 |
| [40] | (四) 消除信息传播的心理障碍 |

[46]

[46]

[48]

[50]

[55]

[55]

[57]

[60]

[62]

[62]

[64]

[67]

五 口语交际与语境

(一) 交际过程中的语境因素

(二) 言语表达式与语境歧义

(三) 语句中的预设

六 口语交际的基本原则

(一) 相互平等原则

(二) 恰当得体原则

(三) 文明礼貌原则

七 口语交际与修辞

(一) 修辞在口语交际中的作用

(二) 口语交际修辞例析

(三) 努力提高口语表达能力

艺术技巧综述篇

[73]

一 介 绍

(一) 介绍的功能和作用

(二) 介绍的原则和技巧

[73]

[77]

二 称 呼

(一) 称呼的主要功能

(二) 称呼的原则和技巧

[77]

[77]

[83]

三 寒 暄

(一) 寒暄的特点

(二) 寒暄的功能

(三) 寒暄的原则和技巧

[83]

[84]

[85]

[88]

四 赞 美

(一) 赞美的作用

[89]

[90]	(一) 赞美的原则和技巧
[93]	五 发 问
[93]	(一) 发问的主要动机
[94]	(二) 发问的原则和技巧
[100]	六 应 答
[100]	(一) 应答的主要功能
[101]	(二) 如何直接回答
[104]	(三) 几种智答妙法
[108]	(四) 如何拒绝回答
[113]	七 解 释
[113]	(一) 解释的功能
[114]	(二) 解释的原则和技巧
[117]	(三) 积极借口的功能
[118]	(四) 如何寻找和运用积极借口
[121]	八 模 糊
[122]	(一) 模糊言语的特征
[123]	(二) 模糊言语传达的模糊信息
[125]	(三) 模糊言语的运用
[128]	(四) 运用模糊言语的注意事项
[130]	九 委 婉
[131]	(一) 委婉的分类
[133]	(二) 委婉的作用
[138]	(三) 委婉的表达原则
[140]	十 隐 含
[140]	(一) 隐含的特征
[141]	(二) 隐含的类型
[145]	(三) 隐含的功能
[147]	(四) 运用隐含的注意事项

[150]

十一 幽默

[150]

(一) 什么是幽默

[151]

(二) 幽默的主要作用

[153]

(三) 运用幽默的原则

[153]

(四) 幽默的构成方法

[164]

(五) 幽默本领的培养

运用场合分述篇

[169]

一 会议

[169]

(一) 会议的作用

[170]

(二) 会议的类型和特点

[171]

(三) 基层单位的工作会议

[171]

(四) 会议的准备

[174]

(五) 会议的进程

[175]

(六) 会议的善后处理

[176]

(七) 对会议主持人的一般要求

[177]

(八) 主持会议的艺术和技巧

[183]

(九) 对与会者的一般要求

[184]

(十) 会上发言的艺术和技巧

[197]

二 谈判

[197]

(一) 谈判的特点

[198]

(二) 谈判的发生及成败

[199]

(三) 谈判的模式

[201]

(四) 谈判的准备

[202]

(五) 谈判的进程

[204]

(六) 倾听的技巧

[206]

(七) 发问的技巧

[209]

(八) 答复的技巧

[210]	(九) 陈述的技巧
[214]	三 论 辩
[214]	(一) 论辩的特点和作用
[216]	(二) 论辩能力的构成
[217]	(三) 论辩的原则
[220]	(四) 论辩的战术技巧
[239]	四 演 讲
[240]	(一) 演讲的作用
[241]	(二) 演讲的准备
[245]	(三) 演讲的开场
[248]	(四) 演讲的语言和动作
[253]	(五) 演讲的高潮和结尾
[255]	五 交 谈
[255]	(一) 对交谈者的一般要求
[257]	(二) 交谈的模式
[258]	(三) 一般情形的交谈技巧
[268]	(四) 特殊情形的交谈技巧
[273]	六 探 访
[273]	(一) 初见时的称呼和问候
[274]	(二) 见面后的礼节
[275]	(三) 探访谈话的内容和技巧
[278]	(四) 探访结束的告别
[279]	七 待 客
[279]	(一) 待客的范围
[279]	(二) 待客的原则和技巧
[286]	(三) 送客的礼节
[287]	八 推 销
[287]	(一) 推销的两大策略

- | | |
|-------|----------------|
| [283] | (二) 对推销人员的一般要求 |
| [291] | (三) 推销的过程 |
| [293] | (四) 推销的言语艺术与技巧 |

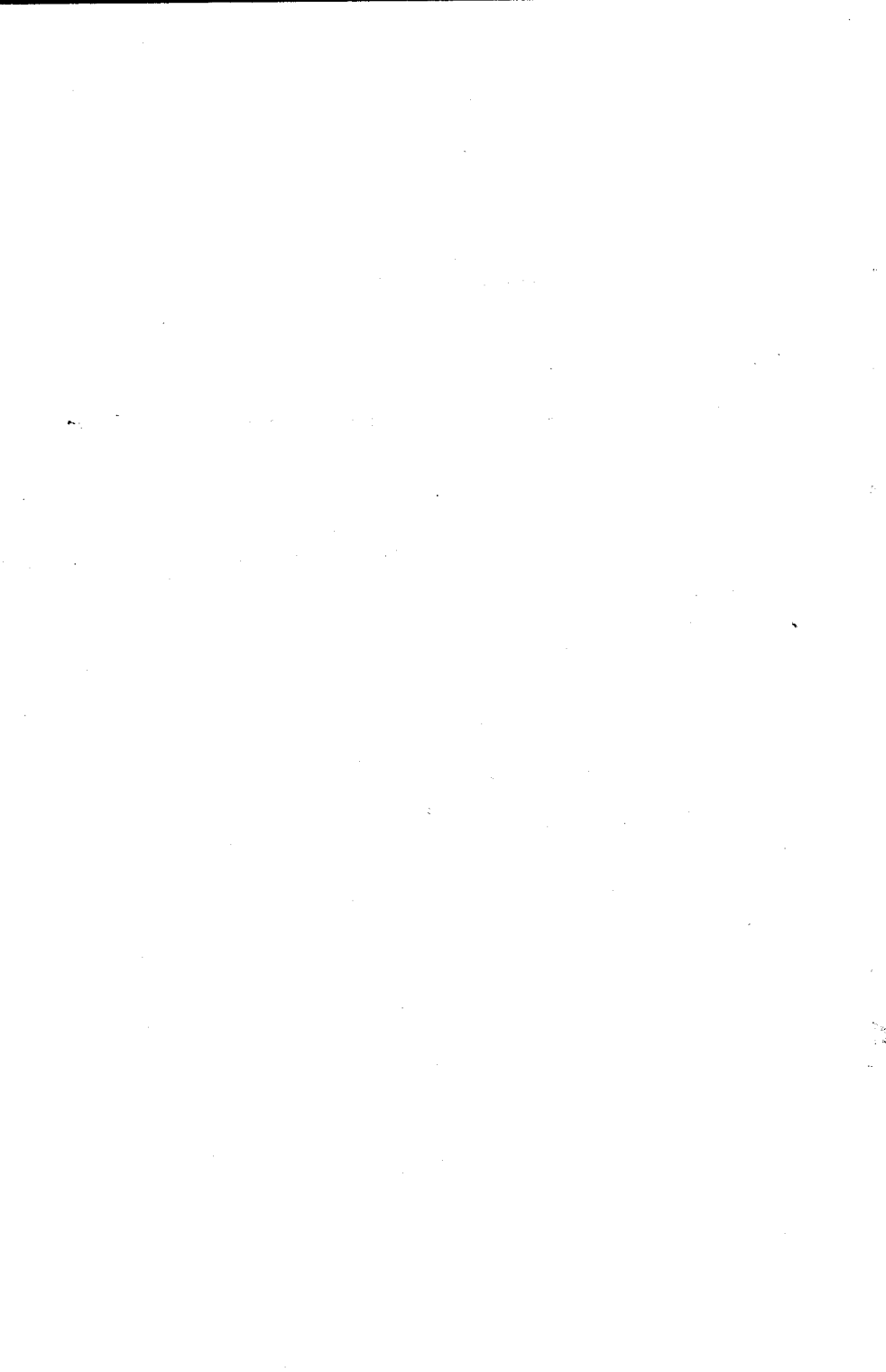
附 录

- | | |
|-------|---------------------------|
| [306] | 一位厂党委书记关于企业思想政治工
作答青年问 |
| [318] | 主要参考文献 |

基础理论概述篇

本篇要目

- 一 语言是人类最重要的交际工具
- 二 言语交际和非言语交际
- 三 口语交际与信息交流
- 四 口语交际与传播心理
- 五 口语交际与语境
- 六 口语交际的基本原则
- 七 口语交际与修辞



一 语言是人类最重要的交际工具

自有人类社会那天起，就有语言。可以说语言是与人类种系共存的现象。有无语言也是人类与其他动物的重要区别之一。然而，就个体而言，语言能力却不是“与生俱来”的，而是后天习得的。从婴幼儿时期起，经过长年累月的耳濡目染、模仿和学习，每个正常的人都会说话，都有运用语言的能力。可是运用语言的能力却有优劣之分，运用语言的效果可能有天壤之别。这种差异在一定条件下往往成为个人成长和事业发展的决定性因素之一。任何一个热爱生活的人都不想枉活一世，成年之后都要参加社会劳动，都要参与社会生活，都要为自己的祖国、民族、乃至整个人类作出尽可能大一些的贡献，因而每个人都有必要努力提高自己的运用语言的能力。

近年来，有的语言学家已清醒地意识到，“学习语言不仅应该掌握语言结构的规则，还应该掌握运用的规则。遗憾的是，现代语言学家对语言的结构制定了规则，而对于如何运用却没有能制订出规则。这是语言教学的缺陷。学生学习语言不只是为了能在教室里用，更重要的是能在社会交际中正确地运用。学会了一种句型，但不知道这种句型应该是在什么场合运用，这样还是不能达到交际的目的。”（赵世开：《现代语言学》，第98页）

中央电视台著名的节目主持人沈力、陈铎也撰文发出呼吁：

“正象我国的饮食文化忽视了营养学一样，我们的学校教育也忽视了口语艺术，甚至连专门培养教师的师范学院也没有开设口语艺术课。这不能不说是一个惊人的缺欠。1984年10月，我国接待了3000名日本青年来访。人们发现，不论是在大庭广众的演讲，还是三三两两的分散交谈，日本青年大多洒脱大方、善于言谈，而我国青年大都显得过于拘谨，有些人甚至是‘足将进而趑趄，口将言而嗫嚅’。”“美国各个高等院校和中等学校都把口才与交际学作为必修课开设，连小学都开设口语训练课。我们也应该让口语艺术为从事各行各业的人们所掌握。”（见1988年11月15日《北京青年报》）

为什么学习语言，不能满足于掌握语言结构规则，还一定要掌握语言运用规则，提高不同情境和场合的实际运用能力呢？为什么各行各业的人们都有必要掌握口语艺术呢？这是由语言的本质和语言的基本功能决定的。

（一）语言是社会现象

马克思主义的语言观认为，语言是社会现象。

语言不是自然现象。自然现象的存在和发展不依赖于人类社会，在没有人和社会的时候，就已经存在了。自然现象是由自然界的条件制约而形成或发生的过程，是自然界的物理化学变化过程。比如太阳、月亮、下雨、刮风都是自然现象，而语言显然不同。

语言也不是个人现象。尽管个人在语言的发展中可能起到某些个别的或局部的作用，但任何个人也不能创造语言，任何语言也不能为某个人所独有。尽管语言能够表达个人的思想或感情，但在表达时所使用的语言却是社会集团的共同语言，否则便无法与他人交际。即使在自言自语或默默思考时所使用的仍然是自己所熟悉的某一民族的语言，而不是个人独创和独有的语音、语义、词汇和语法体系。因此说，语言既不是自然现象也不是个人

现象。

语言作为一种社会现象，随着社会的产生而产生，随着社会的发展而发展，语言与社会具有相互制约和相互依存的关系。

语言是人类社会的产物。没有人类社会，就没有语言。人类和其他动物不同，从开始存在的第一天起，就采取集体劳动的方式，共同创造生产工具，共同改造自然，共同生产生活资料，而其他动物只是出自本能去搜集赖以生存的必需品。在生产物质财富的共同劳动中，为了协调人与人之间的生产行为，“这些正在形成中的人，已经到了彼此间有些什么非说不可的地步了”

（《马克思恩格斯选集》第3卷，第511页），于是创造了语言。所以语言是在劳动社会化过程中，适应人类共同劳动的迫切需要而产生的。

语言的发展是受社会制约的。随着人类社会集团的日益扩大，语言的服务对象和运用范围也日益扩大。随着社会集团的聚合和离散，语言也统一和分化，各社会集团之间的彼此接触和交往又引起不同语言之间的相互影响。在同一语言的社会里，随着生产力的发展，文化的进步，社会制度的变革，思想意识的变化，语言中的词汇也发生巨大的变化，语法也日益精密。所以，语言的存在和发展都是依赖于社会的，是受社会的发展变化制约的。

反过来看，社会的存在和发展也受语言的制约。这表现在语言在社会生活中所起的作用上。无论何时何地，没有语言便没有社会生活。人类学家告诉我们，爪哇猿人、北京猿人，也有他们简单的语言机能的活动。当今存在于世的最落后的原始民族，例如澳大利亚的土著民族，也有他们自己的语言。可以说，只要有人类社会存在，就有语言存在。语言作为交际和交流思想的工具，作为思维的物质外壳，一直在帮助人类进行生产劳动，改造自然，改造社会，发展科学和文化，传授知识，教育后人。语言把先人的劳动经验巩固起来，记录下来，使后人能够借此接受前人的成果。人们不但利用语言来体现和表达日常生活的简单思想和感情，而且利用

语言来传递生产斗争和阶级斗争中的极其复杂的信息。人们的一切活动领域，从物质生产活动到精神创作活动，从政治文化生活到日常生活，都要使用语言交流思想，达到相互了解，协调共同生活。语言在人类历史上帮助人们脱离动物界，组成社会，组织生产，获得社会的物质文明和精神文明。所以说，社会要受语言的制约，社会的生存和发展也要依赖于语言。正如斯大林所指出的：“思想交流是经常极为必要的，因为没有思想交流，便不可能使人们在与自然力的斗争中，在生产必需的物质财富的斗争中协调其共同活动，便不可能在社会生产行动中获得成功，因此也就不可能有社会生产本身的存在。可见没有社会组织成员共同的语言，社会便会停止生产，便会崩溃。”（《马克思主义与语言学问题》，第17页）。

（二）语言是交际工具

语言是一种社会现象，但它与其他的社会现象又有区别，它既不同于工厂、商店、生产工具，也不同于法庭、宗教、道德，它既不是经济基础也不是上层建筑。它不能直接生产物质财富，也不为某个阶级、某种社会制度所独霸。语言是适应社会交际的需要而产生的，它作为交际的工具一视同仁地为全社会服务，为不同的经济基础和上层建筑服务，为创造并使用它的全民族服务，也为掌握它的不同民族的人们服务，人们可以借助别民族的语言进行民族间的、国家间的相互交际和交往。

1. 语言这一特殊社会现象的特殊作用就在于它是交际的工具

最早揭示语言这个特殊作用的是列宁，他说：“语言是人类最重要的交际工具。”（《列宁全集》第20卷，第396页）斯大林进一步阐明了列宁的思想，指出：“语言是手段、工具，人们利用它来彼此交际，交流思想，达到互相了解。”（《马克思主义与语言学问题》，第17页）语言是交际工具，这是语言的最