

新·世·纪·大·学·生·文·化·素·质·教·育·系·列·教·材

YUYAN YU JIAOJI

语言与交际

主 编 李树新

内蒙古大学出版社

新·世·纪·大·学·生·文·化·素·质·教·育·系·列·教·材

YAN YU JIAO

语言与交际

主 编 李树新

副主编 扬 清

乔建平

内蒙古大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

语言与交际/李树新主编. —呼和浩特:

内蒙古大学出版社, 2002. 3

ISBN 7—81074—314—7

I. 语… II. 李… III. 语言艺术—言语交往—教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 014513 号

- | | |
|-------|--|
| 书 名 | 语言与交际 |
| 主 编 | 李树新 |
| 副 主 编 | 杨 清 · 乔建平 |
| 责任编辑 | 邓池君 |
| 封面设计 | 丹 森 |
| 出版发行 | 内 蒙 古 大 学 出 版 社
呼和浩特市大学西路 235 号(010021) |
| 发 行 | 内 蒙 古 新 华 书 店 |
| 印 刷 | 内蒙古地矿局地图印刷厂 |
| 开 本 | 850×1168/32 |
| 印 张 | 13.625 |
| 字 数 | 338 千 |
| 版 次 | 2001 年 12 月第 1 版 |
| 印 次 | 2001 年 12 月第 1 次印刷 |
| 标准书号 | ISBN 7—81074—314—7/H·50 |
| 定 价 | 26.00 元 |

本书如有印装质量问题,请直接与出版社联系

新世纪大学生文化素质教育系列教材总序

内蒙古自治区教育厅副厅长 李东升

加强大学生文化素质教育工作,是新世纪我国高等教育教学改革和建设的一项重要工作。1995年教育部在52所高等学校进行加强大学生文化素质教育工作试点,试点工作得到高等学校的普遍认同和积极响应。在试点工作取得经验基础上,教育部制定下发了《关于加强大学生文化素质教育的若干意见》,成立了高等学校文化素质教育指导委员会,在全国普通高校建立了32个“国家大学生文化素质教育基地”,有力地推动了全国高校开展加强大学生文化素质教育的工作。

经国家教育部批准,1999年内蒙古大学牵头,联合内蒙古工业大学、内蒙古农业大学建立了我区高等学校第一个“国家大学生文化素质教育基地”,这标志着我区高等学校加强大学生文化素质教育工作进入了一个新阶段。我区“国家大学生文化素质教育基地”建立以来,取得了很大成绩,发挥了很好的示范辐射作用,有力地带动了我区高等学校加强大学生文化素质教育工作。实践证明,加强大学生文化素质教育工作,对于推动我区高等学校教育思想观念的改革,推动我区高等学校人才培养模式的改革,对于培养适应21世纪自治区和国家经济发展和社会进步的高素质、高质量人才,具有重要意义。

加强大学生文化素质教育的一个重要方面是,通过加强对大学生的文学、语言、历史、哲学、艺术等人文社会科学和自然科学方面的教育,提高大学生的文化品位、审美情趣、人文素养和科学素

质。为了满足我区高等学校大学生文化素质教育课教学的需要,我们邀请我区高等学校有关学科的著名专家学者,精心编写了这套新世纪大学生文化素质教育系列教材。这套教材既可以作为大学生文化素质教育课教材,也可以作为大学生的课外读物,其主要目的是向大学生介绍中华民族的优秀传统文化,介绍人类的优秀文化成果,使学生从中汲取营养,不断提高自身的综合素质、文化品位和精神境界。

我们深信,这套教材的出版,能够在提高大学生的人文素养和科学素质方面发挥重要作用,对大学生的成长产生积极的影响,成为大学生成长过程中的良师益友,伴随他们走上成才之路。

这套教材的出版得到了内蒙古大学出版社的大力支持,在此表示感谢。

2001年12月18日

目 录

第一章 人际关系与人际交往	(1)
第一节 人际关系及其特点	(1)
第二节 人际交往的类型	(4)
第三节 人际交往的原则	(6)
第四节 现代人交往的特点	(9)
第二章 言语交际的原则	(14)
第一节 话由旨遣	(14)
第二节 话因人而异	(19)
第三节 话随境迁	(25)
第四节 合情合礼	(29)
第三章 言语交际的策略	(39)
第一节 直言与委婉	(39)
第二节 含蓄与模糊	(51)
第三节 禁忌与反语	(59)
第四节 自言与岔言	(65)
第五节 幽默与沉默	(70)
第四章 自我表露的艺术	(84)
第一节 自我表露的特征与作用	(84)
第二节 自我表露的要诀	(89)
第三节 自我表露的方法	(93)
第五章 交谈的艺术	(106)

第一节	交谈的类型、特点和原则	(106)
第二节	交谈的技巧和方法	(113)
第三节	与陌生人交谈的技巧	(124)
第六章	问答的艺术	(134)
第一节	问答的作用和特点	(134)
第二节	问答的原则	(139)
第三节	提问的技巧	(143)
第四节	应答的技巧	(151)
第七章	赞美的艺术	(170)
第一节	赞美的目的和作用	(170)
第二节	赞美的原则	(173)
第三节	赞美的技巧	(178)
第八章	批评的艺术	(193)
第一节	批评的特点和作用	(193)
第二节	批评的要诀	(195)
第三节	批评的技巧	(209)
第九章	倾听的艺术	(226)
第一节	倾听的目的和作用	(227)
第二节	倾听的原则	(235)
第三节	倾听的障碍	(239)
第四节	倾听的技巧	(244)
第十章	说服的艺术	(251)
第一节	说服的特征	(251)
第二节	说服的原则	(254)
第三节	说服的技巧	(261)

第十一章 拒绝的艺术.....	(286)
第一节 拒绝的特点和作用.....	(286)
第二节 拒绝的原则.....	(290)
第三节 拒绝的技巧.....	(294)
第十二章 演讲的艺术.....	(306)
第一节 演讲的基本知识.....	(306)
第二节 演讲的要诀.....	(309)
第三节 演讲的技巧.....	(312)
第十三章 论辩的艺术.....	(335)
第一节 论辩的本质及作用.....	(335)
第二节 论辩的原则.....	(339)
第三节 论辩的类型及其技巧.....	(343)
第四节 怎样组织论辩比赛.....	(374)
第十四章 态势语的运用艺术.....	(389)
第一节 态势语在言语交际中的地位	(390)
第二节 态势语的运用技巧.....	(403)
后记.....	(424)

第一章 人际关系与人际交往

每一个人都生活在一定的人际关系中。在家庭中,有夫妻关系、父子关系、母女关系;一出门,就有邻里关系、路人关系;到了工作单位,又有同事关系、上下级关系。即使到饭馆吃饭,去商店买东西,也有个人际关系问题。总之,每个人都处在各种人际关系之中,每天都要处理人与人之间的各种关系。

第一节 人际关系及其特点

什么是人际关系呢?人际关系是指通过人与人之间相互联系、接触、作用,构成人与人之间心理上相互吸引或排斥的相对稳定的关系。人际关系主要体现人们在交往过程中彼此关系的深度、亲密性、融洽性和协调性等心理方面联系的程度。现在人们常讲,人的亲和力的提升和下降即是人际关系好坏的反映。人际关系的好坏直接影响着人的心理健康,影响着人对社会的适应程度。良好的人际关系可以消除孤独感、疏离感及无助感,从而获得安全感、有助感和亲密感。

马克思曾经指出:“人是最名副其实的动物,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。”“只有在集体中,个人才能获得全面发展其才能的手段。也就是说,只有在集体中才可能有个人自由。”荀子也曾说过:人“力不若牛,走不若马,而牛马为用,何也?曰:人能群,彼不能群也。”可见,社会性是人的一个重要的本质属性,它决定了人与人之间必然建立起多种多样的联系。特别是在现代社会,人际关系已成为一种开放性的多网络结构,每个人都处在这千差万别、千变万化的社会关系网络之中。

社会关系是个大“网”，而人则是这个网上的纽结。人到哪里，社会关系便延伸到哪里，社会关系之网便也交织到哪里。离开了社会关系之“网”，人这个“纽结”就不会存在；离开了这个“纽结”，社会关系之网就无法形成。一切社会关系都因人而产生，所以，人是一切社会关系的“始点”；一切社会关系都由人收拢，所以，人是社会关系的“终点”。同时，一切社会关系都由人支撑，所以，人是社会关系的“支点”；一切社会关系又都在人身上交织，所以，人是社会关系的“交点”。总之，人处在社会关系的“网”中，社会关系又构织在人际之中，任何人都不能脱离社会关系之“网”。

在社会这个大舞台上，每个人都扮演着各种各样的社会角色。就某一角色来说，当他在一个特定位置上时，必定要与其他一系列角色发生联系，结成某种人际关系。某一个人，作为丈夫，是在夫妻关系中相对他的妻子而存在的；作为父亲，是在父子关系中相对他的儿女而存在的；作为教师，是在师生关系中相对于学生而存在的。每一个人都担当了不同的社会角色，每一个人与其他人形成了不同的人际关系。当一个人同时担任几个角色时，就叫做复式角色。一个人作为复式角色时，就与其他若干人形成了一对多的人际关系。

荀子讲的“人能群，彼不能群也”的意思就是说，人不能脱离人际关系而存在。我们知道，人际关系是在人际交往中形成的，人际交往是人际关系产生的基础。人际关系的产生和发展是由情感、外界条件及思想认识等因素决定的。若是喜欢一个人则希望能够经常与之在一起；若是讨厌一个人则希望离之越远越好；若是恨一个人则唯愿杀之而甘心；但若是两人处在一片茫茫大海之中的同一叶小舟上，则相互间无论是多么恨之入骨也希望能携手合作。

从人际关系的发展来看，最早的人际关系特别注重感情的联结，人与人之间的依附性很强，是一种互助式的关系。近几年，随着网络的大发展，一种新的网络间人际关系开始诞生，网上交流打破

了种种阻隔,使人的交流变得十分便利,使个人更加独立和自主,人际关系在广度上得以绵延、伸展,突破了种族、国家、地区等各种各样的有形或无形的“疆界”,真正体现了全球范围内的人际交往,体现了人与人之间的“无限互联”及“无限关涉”。人类在不断地摆脱人与人过度的相互关系给自身带来的负担,而不断地寻找和开发在相互关系中合理的、有价值的关系作用。探索这其中的规律,对于我们适应未来社会有很大的益处。下面我们就探讨一下人际关系的特点。

(一)以一对一的关系为主

在人际关系中最简单的关系就是个人之间的关系。绝大多数情况下人们的交往都是一对一的,即使许多人在一起交往时也会形成三五个人的小团伙。在这个小团伙中一个人的目光、表情、态度和意向也分别是针对单个人的。在与多个人交往时,个人针对某个人说话、动作、表情和态度就比较自然,可以直接得到对方的反应和认同。如果是同时针对几个人或更多的人就不免有些拘束和紧张。

(二)具有复杂性

人际关系的复杂性表现在,人际关系涉及到交往频率,涉及到交往深度,并涉及到人际关系的牢度。交往频率是在一定时间内双方交往的次数。交往深度是交往中发自内心的程度或交往形式广泛多样化的程度。一般情况下,交往次数越多,相互间满足内心深层的欲望就越充分,交往时就越能处于自发状态。反之,交往越是表面上的、客气的或虚假的,交往深度就越肤浅。关系牢度是指交往双方在心理上相互吸引和依赖的程度。人际关系越稳定就越不易受环境变化的影响而疏远。但是这三个要素经常是矛盾的,有时交往频率很高,但并不深;有时关系特牢,可交往并不频繁。交往频率高并不表明心理距离一定近,交往很深也不表明关系一定牢固。

(三)具有很强烈的感性色彩

一般情况下,交往密切的人际关系不一定就比交往较为不密切的人际关系好。大凡吵架、纠纷、闹不团结等都出现在交往很密切的人们中间。人际关系在交往不很密切的人们中间反倒好得多,人们正是在这个矛盾中无意识地作出不同的选择。有人喜欢关系密切而复杂,质量好坏是次要的。有人注重交往质量,但会失去交往中自发性的满足。生活中存在的人际关系多属于前者,是典型的感性关系。

第二节 人际交往的类型

我们知道,人际关系的产生与发展由人的情感、外界条件及思想认识决定。人的情感具有差异性和时间性,比如同样的事物有人喜欢有人不喜欢甚至讨厌,某人某一时候喜欢的东西另一时候就不一定喜欢了。另外,人对外界条件以及对事物的认识不同也会产生不同的人际关系。依据不同的方法,可以把人际关系分成不同的类型。

传统分类中,依据结构关系,人际关系可以分为经济关系、政治关系、法律关系、道德关系。这其中经济关系多指微观经济关系;政治关系不在于交往者是不是政治家,而在于交往是不是属于政治活动范畴。

依据职务和地位,可以把人际关系分为上下级关系和干群关系。上下级关系是指在正式组织中,结成的领导与被领导关系。这种关系比较普遍,也比较重要,对社会的稳定、工作效率的高低、人们积极性是否能得到发挥有着显著的作用。

依据形成人际关系的纽带,可以把人际关系分为血缘关系、地缘关系和业缘关系。这里的血缘泛指血缘加姻缘,包括父子关系、子孙关系、夫妻关系、婆媳关系、代际关系等。随着生产技术、交通

条件等的发展,血缘关系的范围和联系的程度在逐渐淡化。地缘关系主要包括邻里关系、同乡关系。中国自古强调邻里和睦,俗话说,远亲不如近邻,但是,由于居住结构的变化,这种关系也在日趋淡化。同乡关系是一种比较普遍的人际关系,有一定的正功能,但负功能也不容忽视。业缘关系是指以工作和行业为纽带而结成的人与人之间的关系。包括师生关系、师徒关系、同学关系、同事关系、同行关系等,业缘关系是后天获取的,因交往的紧密、认识的相近等原因,其地位和作用是逐渐增强的。

依据群体特征,可以分为正式群体中的人际关系和非正式群体中的人际关系,前者受法律保护,有明确目标;后者是以感情、兴趣为纽带而自然形成的。

西方国家的一些人际关系学者,如心理学家雷维奇根据交往双方所处的地位以及表现出的状态,把人际关系归纳为如下8种类型:

(一)主从型

一方处于主要支配地位,另一方处于被支配或服从地位。

(二)合作型

双方有共同的目标,配合默契,能够互相让步、忍耐,有分歧时能相互谦让。

(三)竞争型

这是种令人兴奋而又使人精疲力竭而不安定的关系。优点是有生气、有活力。缺点是由于长时间竞争,令人精疲力竭。

(四)主从——竞争型

属于一种难以相处的人际关系,双方在相互作用时,有时呈现为主从类型的人际关系;有时呈现为竞争型,这种不断的变化使双方不安宁,无所适从。这种关系常常在忍无可忍时,不得不中断联系。

(五)主从——合作型

是一种互补和对称的混合型人际关系。双方能和谐共处。合

作因素超过主从因素时,双方更显融洽。

(六)竞争——合作型

是一种自相矛盾的混合型人际关系。维持这种关系需要有一定的距离以避免双方过于频繁的互动。

(七)主从——合作——竞争型

属一种混合型人际关系,往往陷入困境,冲突较其他类型的关系要多。

(八)无规则型

此种关系所占比例小,属这种关系的双方毫无组织能力,只需施加一点外力,就会转变成其他类型。

上述分类有助于在交往中掌握分寸,对人际关系进行准确把握。

第三节 人际交往的原则

回想一下你自己一天的行动,与哪些人进行过交往?再回想一下,哪一天没有与人交往过?交往是人得以生存,人类社会得以存在和发展的基础和保证。

人际交往是一种社会行为,是一个复杂的人与人之间的联系过程,是人與人之间通过相互往来、相互联系、相互作用和影响而建立的人际关系的社会活动。在人际交往中,彼此相互了解、取长补短,从而增加友谊,加强合作,促进事业的成功,或者彼此满足相互间的精神慰藉,实现自我价值,增强群体的凝聚力。

古希腊哲学家亚里斯多德曾说过:一个生活在社会之外的,同人不发生关系的人,不是动物就是神。如果人完全脱离了人际交往,脱离了社会,人就不再是人,而成为动物。美国心理学家沙赫特鲁做过这样的实验:他以每小时 15 美元的酬金先后聘请了 5 位自愿者进入一个与外界完全隔绝的小屋,屋里除提供必要的物质生

活条件外,没有任何社会信息侵入,以观察人在与世隔绝时的反应。结果,其中1个人在小屋里只呆了两小时就出来了,3个人呆了两天,最长一个人呆了8天。这位呆了8天的人出来说:“如果让我再在里面呆1分钟,我就要疯了。”实验证明,没有一个人愿意与其他人隔绝,人们都害怕孤独。国外有的学者估计,人们在日常生活中,除8小时的睡眠时间以外,其余16小时中约70%(10小时)都在进行着人际交往。

可见,交往是人得以生存、人类社会得以存在和发展的基础和保证。

心理学家认为,人与人之间的交往,本质上是一个社会交换过程。虽然这种交换与商品在买卖关系中发生的交换不完全一样,这里不仅有物质品的交换,同时还包括非物质品,如情感、信息等方面的交换,但是,发生在人际关系当中的交换与发生在市场上的交换所遵循的原则却是十分近似的。也就是说,人们都希望交换对于自己来说是值得的,希望在交换过程中得不少于失,不值得的交换是没有理由去实施的。对于那些对自己来说是值得的人际关系,人们就倾向于建立和保持;反之,人们就倾向于疏远或终止这种关系。

由于劳动和工作的需要,由于精神和生活的需要,人际交往就不是可有可无的事,而是人的一种本质的、内在的、永恒的基本需求,可以说,人际交往是人际关系的动态表现,是建立和实现人际关系的手段和途径。在人际交往过程中,一般都遵循以下原则。

(一)平等原则

平等是人与人建立感情的基础,是公共关系的一项基本原则。人际交往中,平等是建立和保持良好人际关系的基础。心理学研究表明,人都有友爱和受人尊敬的需求,每一个人都渴望成为家庭、组织、社会中的真正一员,平等地同他人进行沟通。只有在交往中以平等的姿态出现,不盛气凌人,不高人一等,给人以充分的尊敬,

才能形成人与人之间的心理相容,产生愉悦、满足的心境,建立和谐的人际关系。另外要与别人建立和维持良好的人际关系,就必须了解人们在人际关系方面的价值观念倾向,注意交往中“得”与“失”的平衡,这一点与提倡人与人之间的友爱并不矛盾。无论怎样亲密的关系,我们都不能一味地只利用而不付出,否则,再亲密的关系也会变得疏远。

(二)与人为善原则

与人为善包括乐于对别人给予和奉献,不对他人贪婪和非份索取,善于宽恕别人,善意地批评别人的缺点和过失。只有给予和奉献,才能得到相应的回报。对他人贪婪和非份索取,只能换来交往的负面作用,甚至对社会道德规范也会产生逆反心理。在现实社会里,肯定金无足赤,人无完人,交往时,只有对别人的不当和过失宽以待之,才能获得更近的交往距离。

(三)真诚原则

真诚是人际交往的最基本的要求,所有的人际交往的手段、技巧都应该建立在真诚交往的基础之上。尔虞我诈的欺骗和虚伪的敷衍都是对人际关系的亵渎。真诚不是写在脸上,而是发自内心的。真诚要有实事求是的精神,坦白的胸襟,分辨是非的能力。真诚要言而有信,有诺必践。需要指出的是,真诚是与真诚的人交往的必要前提,对待虚伪狡诈报以真诚,只能换来伤心和失败。

(四)相容原则

相容主要是心理相容,即人与人之间的融洽关系,与人相处时的容纳、包涵以及宽容、忍让。主动与人交往,广交朋友,交好朋友,不但交与自己相似的人,还要交与自己性格相反的人,求同存异、互学互补,处理好竞争与相容的关系,更好地完善自己。

(五)互利原则

互利指交往双方的互惠互利。人际交往是一种双向行为,要考虑双方的共同价值和共同利益,满足共同的心理需求,使彼此都能

从交往中得到实惠,所以有“来而不往非礼也”之说,只有单方获得好处的人际交往是不能长久的。要双方都受益,不仅是物质的,还有精神的,交往双方都要付出和奉献。

(六)发展互动原则

人际交往是一个逐步发展的过程,一般分为初交、常交、深交三个阶段。初交时一方面要自信、真诚、与人为善,一方面要考虑具体情况,把握好度,该说的说,该做的做。如果彼此不排斥,就为进一步交往做了铺垫。常交阶段要善于了解和观察对方的情况,找出与自己的共同点、共鸣点,巩固交往的基础。深交阶段时,双方已经建立起深厚的情谊,在能够“直言以对”的基础上,应注意保持适度的心理距离。

(七)互动原则

社会心理学家通过大量的研究发现,人际关系的基础是人与人之间的相互重视、相互支持。任何人都不会无缘无故地接纳我们、喜欢我们。别人喜欢我们往往是建立在我们喜欢他们、承认他们的价值前提下的。人际交往中的喜欢与厌恶、接近与疏远都是相互的。喜欢我们的人,我们才喜欢与他们接近,疏远我们的人,我们也会疏远他们。只有那种真心接纳、喜欢我们的人,我们才会接纳喜欢他们,愿意同他们建立和维持良好的人际关系。

第四节 现代人交往的特点

人际交往是随着社会的产生而产生,随着社会的发展而发展的,而且必然受到社会生产力和生产关系的普遍制约。人类社会从原始人垒木为巢、群居群婚,到封建社会“鸡犬之声相闻,老死不相往来”,以至现代人际交往的日益频繁,伴随着生产力和科学技术的发展,人类的视野不断扩大,人际交往也不断调整和加强横向和纵向的联系,从而使现代人的人际交往出现了一些新的特点。下面