

me

公共关系

实用语言

李杰群 奚其智 编著

学苑出版社

公共关系实用语言

李杰群 奚其智 编著

学苑出版社

公共关系实用语言

李杰群 奚其智 编著

学苑出版社出版 社址：北京西四颁赏胡同4号

新华书店首都发行所发行 安华印刷厂印装

开本787×1092毫米 1/32 印张10.5 字数230千字 印数1~13000册

1989年1月第1版

1989年1月第1次印刷

中国标准书号：ISBN7—80060—320—2/Z·38 定价：4.50元

17/ 65/20

说 明

公共关系工作是一种传播活动，它是以自然语言为基本交流工具的“象征互动”。因此，运用语言的能力是每一个公共关系人员所必须具备的。

本书运用语言学、传播学、心理学、社会心理学的理论，对现实生活中的语言现象进行了分析，对语言交流的规律做了一定的探讨。试图能够帮助公共关系人员提高运用语言的能力。

本书在编写过程中承明安香、孟小平、宋玉珂、魏启学诸先生指导。初稿完成后又承魏启学先生审阅。谨此致谢。

本书第一、三、四、八、九、十章由李杰群编写，第二、五、六、七章由奚其智编写。

限于编写者的水平，书中不妥之处在所难免，诚恳希望读者批评指正。

编著者

1988年9月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 课程目的.....	(1)
第二节 研究对象.....	(9)
第三节 理论依据.....	(14)
第二章 语言与传播	(19)
第一节 语言的产生及其社会功能.....	(19)
第二节 语言符号.....	(24)
第三节 信息传播.....	(28)
第三章 思维与表达	(37)
第一节 语言是思维的工具.....	(37)
第二节 思维与言语表达的统.....	(40)
第三节 思维与言语表达的差异.....	(47)
第四节 表达思想应注意的问题.....	(61)
第四章 情感与表达	(75)
第一节 言语的情感特征.....	(75)
第二节 情感在言语行为中的作用.....	(89)
第三节 表达情感应注意的问题.....	(96)
第五章 正确表达的基础	(105)
第一节 词和词的分类.....	(105)
第二节 词组和句子.....	(119)
第三节 影响正确表达的几种情况.....	(137)
第六章 环境与表达 (上)	(144)
第一节 什么是环境.....	(144)

第二节	表达要适应环境·····	(147)
第三节	时间 地点 场合·····	(151)
第七章	环境与表达(下)·····	(169)
第一节	对象 自我·····	(169)
第二节	上下文·····	(185)
第三节	表达中的语言变体·····	(190)
第八章	表达的艺术·····	(208)
第一节	言语表达艺术的一般要求·····	(208)
第二节	幽默·····	(214)
第三节	委婉·····	(228)
第四节	模糊·····	(238)
第九章	思维与理解·····	(250)
第一节	语言信息的接受与理解的正确·····	(251)
第二节	造成理解差异的心理因素·····	(260)
第三节	注意力与理解·····	(273)
第十章	环境与理解·····	(285)
第一节	语言本身的不确定性·····	(285)
第二节	影响理解的客观因素·····	(294)
第三节	影响理解的主观因素·····	(311)
结束语 ·····		(328)
本书主要参考及引证书目 ·····		(329)

第一章 绪 论

第一节 课 程 目 的

一、掌握运用语言的艺术

世界上自从有了人类，就产生了语言。人们为了交流思想必须借助语言工具，必须要开口说话。说话，对于人们来说是太平常了，平常到同走路、呼吸一样，甚至感觉不到它的存在了。正常的成人都会说话，从小就学会了，难道长大了还要学习说话？难道说话还有什么学问吗？

说话的确是大有学问。享有盛誉的北京新新服装店，对新售货员要举办语言训练班，让他们都学得“会说话了”才能上柜台。为什么呢？因为站柜台时时刻刻要同顾客进行语言交流，稍有不慎就会发生冲突。例如，三楼有个学员一次接待一位老者，老人要看一件加肥上衣，学员看老人很瘦，就说：“那衣服您穿不得。”“怎么穿不得？”“穿上麻烦，能装您俩。”“啊？您这说的叫什么话？什么叫能装我俩，您那卖的是棺材吗？”由于说话不当，两人吵了起来。为了解决类似问题，服装店决定成立柜台语言研究小组，要求全店人员好好学习说话。他们认为，这既是为人民服务的需要，也是做买卖的需要。

说话要讲究方式方法，运用语言要追求科学和艺术。一个意思可以有各种不同的表述，一句话可以有各种不同的理解。运用得当，就能取得预想效果，处理不好，便会引起误

会，甚至酿成大祸。英国议会有一句流传多年的老话：每一件事都取决于人们讲述它的方式而不是它的内容。

吕叔湘先生曾经指出：“语言的研究不应局限于语言本身，也要研究人们怎样使用语言，研究语言在人类生活中的作用。”^①我们开设这门课的目的正是要探讨使用语言的技巧和艺术。

语言是帮助人们达到目的的重要手段。无产阶级革命导师马克思、恩格斯、列宁、毛泽东、周恩来等都是语言大师。它们通过自己的口和笔，宣传革命真理，团结劳动群众，开辟了世界历史的新纪元。

英国前首相温斯顿·邱吉尔，在二次世界大战盟国处于黯淡的劣势时期“动员了英语语言并将它投入了战斗。”他劝服了富兰克林·罗斯福提供援助，阻止了阿道夫·希特勒实施海上侵略，振奋了英国人民的士气。美国前总统富兰克林·罗斯福，在经济大萧条的年代里，凭借他在广播中发表的“炉边谈话”使美国人民增强了自信心，从而度过了难关。

语言是一种工具，任何人都可以利用它。战争狂人希特勒是公认的“最具有威力的演说家”。他通过演讲，使纳粹主义思想充斥了德国各阶层，煽动起了第一次世界大战后德国人的复仇情绪，从而导致了德国的法西斯化和第二次世界大战的爆发。

法国有个名叫退尔的政治家，少年时是一个店员，十八岁以前就常给报纸投稿，被报纸编辑看中，于是也做了编辑。后来，他当了拿破仑第三的大臣。他的演说非常有力，当他任期满时，国会一般人都反对他继续任职。但当他在国会做一度辞别的演说时，国会又全体投票选举他留任，这样重

^①《语言研究》创刊号题词。

复了三次。到后来，国会只能不许他再做辞别的演说了。可见天才的演说的吸引力之大！可见语言的威力之大！

语言的威力在我国古代就倍受重视。战国时期著名的纵横家张仪，有一次在楚国陪伴楚相喝酒，不久，楚相遗失了一块玉璧。人们都怀疑是张仪偷的，说：“张仪贫穷，品行又不好，必定是他偷的。”于是，大家将张仪拘捕起来，并且鞭打了几百下。张仪不屈服，最后，只好将他放了。张仪的妻子责怪他说：“唉！您如果不去读书游说，怎么会受到这样的侮辱呢？”张仪却说：“你看看我的舌头还在吗？”妻子说：“舌头当然还在啦！”张仪说：“这就够啦！”对于张仪这样以游说为职业的人来说，舌头的确是顶顶重要的了。

无独有偶，古希腊著名寓言家伊索，对舌头也格外偏爱。伊索是个奴隶，一次，主人请客，客人多是当时希腊的哲学家。主人让伊索做最好的菜。伊索专门收集各种动物的舌头，准备了一席舌头宴。主人责怪他，伊索回答：“您吩咐我为这些尊贵的客人办最好的菜，舌头是引领各种学问的关键，对于诸位哲学家来说，舌头不是最好的菜吗？”客人都笑了。主人接着说：“那好，我明天再办一次宴席，菜要最坏的。”第二天的餐桌上，依然全是舌头。主人很生气，伊索却说：“难道一切坏事不是从口出的吗？舌头既是最好的也是最坏的东西啊！”伊索不愧是伟大的思想家，既指出了语言妙用的功效，又揭示了语言误用的危害。

语言固然能够帮助人们获得成功，然而也会给人带来祸患。

1977年3月27日，两架波音747飞机在坎瑞岛国际机场相撞，567名乘客遇难。事故的原因就在“stand by”这

个词上，它有“等一下”、“准备行动”等多种意思。指挥塔命令一架飞机进入跑道，另一架“等一下”再起飞。但是另一架的飞行员领会成“准备行动”的意思了。结果两架飞机同时进入跑道，造成了重大损失。

《三国演义》中有一段脍炙人口的故事，曹操刺杀董卓未成，逃命途中路宿吕伯奢家。晚上，曹操听后堂有人说话：“缚而杀之，何如？”曹操本来疑心就大，再加上处于被缉拿的环境中，听见这话就以为吕家的人要杀他，他想：

“是矣，今若不先下手，必遭擒获。”于是把吕伯奢家所有的人都杀了。杀到厨房，看见绑着一口待宰的猪，才知道杀错了。一句话理解错了，要了吕伯奢一家人的命。

语言运用的不好，也会给我们的各项事业带来损失。湖北一位从事保险工作的同志王建朝深有体会地说：在开办学生团体平安保险宣传时，由于只注意保险责任中的种类概念图解，结果导致只有“死亡”、“残废”、“保险金”、“保险费”几个名词在学生头脑里打下烙印。有个学生在宣传动员会后，回家找父亲要钱交保险费时就说：“爸爸，学校要交三元钱。”“交钱干什么？”“交保险费。说是保了险，我要是死了，您可以得一千五百块钱。”这位家长听了这番话，恼怒非常，跑到学校斥责道：“你们让孩子说这种不吉利的话，我孩子出了事就找你们！”本来是一件好事，由于没有把话说好，惹出了许多麻烦。由于相当一部分家长听不惯这种话，曾一度影响这项业务的开展。”（详见《演讲与口才》1988年第1期）可见，语言运用关系到我们事业的成败。

我国由于两千多年长期的封建统治，人们思想受到禁锢。人民群众世代代奉守的信条是“个人自扫门前雪，休

管他人瓦上霜”、“不干己事不开口，一问摇头三不知。”人与人之间“老死不相往来”，无需运用语言来交流思想感情，惧怕因出言不慎带来杀身之祸。因此，对语言的使用没有足够的重视，也很少有人研究。

“文化革命”时期，人们更是谨小慎微，往往因为一句话，一个字就被打成反革命，就有可能被造反派整死。至今好多人还心有余悸。但是历史的车轮是无法阻挡的，十一届三中全会的春风吹化了人们心头的寒冰。十三大闭幕后赵紫阳总书记的答中外记者问，不仅激发了亿万人民实现四化的斗志，而且为我们树立了运用语言的光辉典范！

现代社会，人际交往空前频繁，一个不善言辞的人将会四处碰壁。信息时代，大众传播手段日益发达，要求每一个人都要成为沟通信息的行家里手。我国从1988年开始建立地方党政领导干部年度工作考核制度，考核从十个方面进行评鉴，其中就包括“口头表达能力”和“文字表达能力”。考核语言表达能力已经形成制度，更促使我们在运用语言方面下一番苦功。掌握运用语言的艺术是时代的需要。

现代科学技术的发展异常迅速，目前，美国和日本已在试用一种“说话输入机”，能够直接进行口语的输入转化，人的话讲完了，机器已经把话转化成文字，并可同时完成复印和储存。如果我们说出来的话结结巴巴，矛盾百出，那么机器印出来的字就无法传递信息了。提高说话艺术是技术发展的需要。

近年来，语言艺术渐渐受到人们的重视。研究口语艺术的刊物《演讲与口才》，从创刊时（1983年）2万份的月发行量已猛增到110万份，跃入全国大杂志之林，即是一个极好的说明。演讲课在全国各地许多大学陆续开设起来。传统

的语言课、写作课也在不断地进行改革。演讲会，辩论会普遍开展起来。北京大学、复旦大学在两届亚洲大专辩论会上夺魁，显示了中国青年的善辩雄才，引起了中华大地上的辩论热潮。

语言是交流思想、传播信息的工具。语言可以帮助你成功也可以使你失败。因此，掌握语言艺术对每个人来说都是重要的，对于公共关系人员来说尤其重要。“公共关系人员不必精通语言学的理论，也不必谙熟语义学、修辞学的各种原理，但他应该是运用语言的能手。不懂火箭的运用，原子弹是不能顷刻之间射到千里之外的；不能熟练的操纵语言，那么信息也是不能准确无误地到达目的地的。国外许多组织的公共关系部对公共关系从业人员的第一个要求就是运用语言的能力，其重要性于此可见一斑。”^①

二、加强公共关系的意识

“要说首都的变化，以前是路宽了，楼高了。这次我发现标语变了，不那么冷冰冰了。”这是一位外地朋友再次进京的观感。北京街头的标语的确发生了变化：“吸烟危害健康”代替了“禁止吸烟”，“草木怡人，请君爱护，”代替了“不准践踏，违者罚款”，“司机师傅，家人盼您平安归来”代替了“严禁酒后开车”、“严禁超车”……

标语，从强硬的命令转为提醒、劝告。标语的政治宣传色彩淡了，人情味浓了。标语中体现出关切、爱护之情，使人容易接受。标语的变化，说明了公共关系的意识已经开始在首都显现。

公共关系活动的目的是取得组织和公众之间的沟通，公关活动中使用的语言应该是友好的、平等的、相互交流的。

^① 居延安《公共关系学导论》，第82页。

但是我们许多同志还缺乏公关意识。就拿北京的公共汽车来说吧，经常听到售票员对乘客冷言冷语，讽刺挖苦。笔者有次乘16路汽车，到终点站提前检票时，因为车太挤，一位乘客掏不出钱来买票，请求到站后松动些了再买，只听售票员没好气地说：“坐车还有不挤的，嫌挤，打“的”去！有钱吗？”这话说得多噎人。要是再碰上逃票的，更要骂得狗血喷头。如果加强了公共关系意识，得理也会让人。请看上海市公交车五场姜玉琴同志是怎样做的：

几个小青年上车不买票，说：“我们是待业青年，没有工资，买什么票？”姜玉琴没有训斥他们，而是根据每个人都希望受到尊重的心理开导他们：“你们自己看看，这副腔调给人的印象多不好。其实，我知道你们这些人并不坏，你们都这么大了，又不是小孩，总懂得爱惜自己的名誉嘛。乘车买票，五分、一角是小事情，名誉搞坏了，你出钞票也买不回来。现在，你们不买票，还要强辞夺理，我就不相信你们口袋里连买车票的钱也没有，今天你们要是不买票，车上这么多乘客全都认识你们的面孔了，多不好意思。”姜玉琴一席话，说得乘客们纷纷点头称是，几个小青年面红耳赤，顺从的买了车票。

我们再看一件得理让人的事：在长春百货大楼的一张柜台前，一位老大娘没交款就把两支牙刷拿走了。售货员这时本可以喊回顾客，喝斥一顿，然而，这位售货员却采取了非常友好的方式，他走出柜台，追上大娘：“大娘，实在抱歉，刚才我服务不周，没给您把牙刷包好，请让我替您包好。”老大娘跟随他回到柜台前，这位售货员边包牙刷边说：“大娘，这牙刷每支两角七分，两支五角四分。”这是非常巧妙的暗示，老大娘终于醒悟过来，不好意思的说：“哎呀，你

看，我怎么忘了交钱呢？”

上海和长春的这两位服务员，称得上是运用语言的高手了，在他们的言谈话语之中充满了友爱，渗透着对对方的关心和理解，对方明明做错了，他们的话却不使对方难堪，使对方很自然的接受了他们的意见，从而在和谐的气氛中达到了目的。这就是公共关系的一条重要原则。

公共关系是一种信息交流活动。交流必须是双方面的，说者和听者，作者和读者必须相互沟通，才能取得良好的效果。

过去，我们有些同志，习惯搞政治宣传，思想里有一套固定的模式，无论走到那里，不看场合，不分对象，总要把他的“党八股”向群众宣讲一遍。不管参加什么会议，也是“我讲三条意见，第一加强党的领导，第二坚持群众路线，第三……”难怪听众开小会，搞“线路”斗争，甚至开了小差。单纯的灌输，公众是很难接受的。

交流的意识说话人要加强，听话人也要加强。听别人说话，要尊重人家的劳动，要专心，并时时做出反应，表示自己在听，鼓励对方说下去。如果东张西望，搔首弄耳，不仅影响信息的交流，也显得自己缺乏修养。

写文章的人同样需要考虑读者的水平，写作过程中对象感要强，针对性不强的文章，往往不能吸引人。看文章的人需全面了解文章的意思，不可只言片语地断章取义，或望文生义。

信息交流要使用友好的言辞，但是，友好并不等于甜言蜜语，友好是为了维护我们代表的组织的利益。为了组织的利益，有时也需使用软中带硬，甚至较激烈的言辞。

获得全国经济改革人才奖的北京东风贸易公司总经理刘铁生，在创业初期是相当艰难的。为了打开局面，刘铁生来

到石家庄电子产品订货会上，挨门挨户拜访：“我们是东风贸易公司的，贵厂的录音机质量不错，我们想经销，可以先付款。”“明天再说，今天困了。”对方根本不把刘铁生看在眼里。“我可以告诉你，两年以后，不，也许一年以后收录机就会变为买方市场，我们不过是先走一步，建立起稳定的供货渠道。谁求谁还不一定呢。”说完，刘铁生昂首走出去。“让我想想，让我想想。”那位副科长坐不住了……就这样，刘铁生和他的伙伴们在这次订货会上，与全国二十多个生产名优收录机的厂家建立了联系。如果刘铁生他们只是一味的说好话，说软话，他们的买卖是做不成的。

经济学家马寅初（1882年—1982年），早在50年代就发现了我国的人口问题。他在《新人口论》中指出：“控制人口，实属刻不容缓，不然的话，日后的问题益形棘手，愈难解决。”“政府对人口问题若不设法控制，难免农民将来把一切恩德变为失望和不满。”激烈的言辞捍卫的是科学、是真理、是国家和人民的长远利益。30年后的今天我们重温马老的这些忠言，将会作何感想呢？

公共关系无处不在，公关活动不仅是几个专职公关人员的事，而且是每个社会成员的事，我们可能还未意识到，我们的一言一行都代表着我们的单位，我们的首都，我们的国家。让我们不断的锤炼我们的言辞，使我们每一句话都能成为沟通公众和组织的桥梁。

第二节 研 究 对 象

一、口语和书面语

在传统的语言课中，强调语言的内部结构系统，把语言

研究的对象看成是全社会共同的静止的模式。我们研究的对象是实际运用中的活的语言，即用来交流信息的口语和书面语。

凡是用来传播信息的语言都属于我们的研究范畴，它包括报纸、杂志、电视、广播、演讲、会议、面谈、电话、信件、问函、广告、宣传材料等使用的语言。

在我国的语言教学中，一直存在着“重文轻语”的倾向。其实，作为实际工具的语言，口头语的使用率常常高于书面语。现代社会，科学技术飞速发展，通讯、广播、电视可将口头信息立即传到千里之外，录音、录相可将口语与书籍一样大量复制，长期保存。这样一来就使口语突破了空间和时间的限制，使人们以听说的方式进行交际的机会日益增加。社会的发展对人们说话能力的要求越来越高了，因此我们的课程在研究口语和书面语的同时，更注重对口语的研究。

张志公先生曾经指出：同样引起语言教育工作者重视的，是语言教育的几个方面，即口头语言的听说训练和书面语言的读写训练的关系如何恰当处理的问题。长期的封建社会一向是只重视书面语言训练而不重视口头语言训练，这种传统影响很深。不仅建国以前，就是建国之后，忽视口头语言训练的看法同作法一直是普遍现象。直到现在，人们对于不少青少年以及成人书面语言的能力不足，特别是写的能力不足，表现了很大的关注，甚至于忧虑。但是对于口头语言能力的不足，往往不予重视。对不少青少年以至成人口头语言贫乏，缺乏条理，甚至夹杂许多严重的语病，以至于夹杂一些粗陋的秽语之类，不以为意。对于不论在任何场合发言离不开稿子，不能作条理清楚、恰如其分的即席讲话，大都司空见惯，不认为是个问题。对于口头语言的这种状态同书面

语言能力不高之间的关系，没有给予应有的重视。至于敏捷的口头语言能力同敏捷的较强的思维能力、比较高的智力之间的关系，更是很少注意。科学技术的现代化对于口头语言的要求，很少被考虑到。近年，对于忽视口头语言训练的这些问题，逐渐被越来越多的人认识到了，因而不少人正在研究如何把口头语言训练和书面语言训练的关系处理得恰当一些，并且在进行这方面的试验。我认为，这种研究和试验是重要的，反映了对于语言教育开始有了一些现代化的观点。^①

张先生把重视口语训练教育提到了现代化的高度。张先生阐述的口语能力对书面语能力、思维能力的促进作用，对我们的教学具有指导意义。

二、表达和理解

语言是人类交流思想感情、传递信息的工具。在交际活动中至少要有两个人参加。说者把自己的意思用语言传达给听者，叫做表达。听者把传递过来的语言形式转换成自己的意思，叫做理解。意思怎样转变成语言，语言又怎样转换成意思，在表达和理解的过程中都有哪些因素影响交流，削弱信息的真实程度，这些都是我们要研究的。

一个意思，可以用多种方式表述。例如，说话的人渴了，他可以说：“我渴了”，也可以说“我要喝水”，还可以说“请给我倒杯水”、“有解渴的东西吗”、“给点水喝”、“嗓子都冒烟了”……哪种说法好？这也是我们要研究的。

一句话，可以有多种理解。例如，客人说“天气好热

^①《语言教育研究的现状和展望》，载《把我国语言科学推向前进》，第60页。