

交际会话

艺术

陆军 吴天锡 ★著
上海教育出版社

JIAOJI
HUIHUA
YISHU

JIAOJI
HUIHUA
YISHU



陆 军 吴天锡 著



交际会话艺术

上海教育出版社

目 录

常识篇

- 1 口语——交际的工具 1
- 2 会话——交际的桥梁 8
- 3 需要——交际的动因 18
- 4 真诚——交际的基础 23
- 5 礼仪——交际的手段 31
- 6 风度——交际的形象 41
- 7 怯懦——交际的障碍 49
- 8 幽默——交际的润滑剂 58

技巧篇

- 1 会听的是聪明人 68
- 2 听话时的呼应 74
- 3 精心选择话题 80
- 4 话题的有意转换 86
- 5 提问讲究艺术性 93
- 6 学一点答话技巧 100

7	机巧的应变能力	107
8	以暗示代直言	113
9	说服别人的方法	121
10	进行有效反驳	128
11	此时无声胜有声	135
12	打破冷场的方法	141
13	学会自我辩解	145
14	人体语言破译	150

应用篇

1	介绍	157
2	访晤	161
3	聊天	169
4	谈心	175
5	道谢	181
6	通话	188
7	劝慰	194
8	致辞	200
9	祝贺	207
10	讨论	212
11	辩论	218
12	谈判	226
13	对话	233
14	婉拒	239

1 口语——交际的工具

人们在社会中生活,要交流信息,要沟通思想,要交际,靠什么呢?靠有一定的媒介。在上古社会里,人们曾经用贝壳、兽骨或结绳来传达一定的意义,但这些手段所表达的意义和传递的范围都是极其有限的。在现代社会里,也仍然有用非语言媒介来传递一定信息的,如马路上的红绿灯,汽车的喇叭声或图画符号等。有这样一个故事:

有个识字不多但又非常聪明的船夫,年前因事不能回家,便托人顺路捎带 100 块钱和一封给家里。那捎信人不怀好意,在半路上将信偷拆了。只见信笺上画着一幅画:8 只八哥和 4 只斑鸠。至于钱竟一字未提。于是,他就只把 50 元钱给了船夫的家里,另外 50 元落进自己的腰包。可是船夫的妻子看了信后,竟对他说:“你带

回来的应该是 100 元。”那人不觉一怔，脱口而问：“你有什么根据？”船主的妻子指着信上的画说：“8 只八哥，八八六十四；4 只斑鸠，四九三十六。合起来不正好是 100 吗？”那人听罢解释，哑口无言，只好红着脸交出另外的 50 块钱。

这是个用图画传递信息的例子。然而我们再仔细想一想，现代社会中这些“红绿灯”、“喇叭声”、“图画符号”，又有哪一种能离开人类的语言系统呢？正因为人们有“红灯禁止通行”、“绿灯可以通行”这样的共识（这是通过语言表达的），红绿灯光才能在交警和行人、驾驶员之间起沟通信息的作用。由此可见，语言，只有语言，才是人类交际的最基本也是最重要的工具。正如斯大林在《马克思主义和语言学问题》中所说的：“语言是工具、武器，人们利用它来互相交际、交流思想，达到互相了解。”

语言作为交际的工具，它有任何其他信息符号都不能比拟的优越性。首先，语言受时间空间的限制较小。其次，由于它是思维的物质表现，同思维具有同步性，因此，语言可以传递复杂而深刻的思想，也可以解释或替代其他非语言的交际工具。语言传递的信息包罗万象，抽象的、具体的、复杂的、简单的，都可以，这是其他非语言的交际工具无法做到的。第

三,语言是一种社会现象,语言的兴衰发展往往同社会交际的发展状况有密切的联系。汉语、英语等语种的口语比较发达,同这些语言区的人们交际频繁有关;我国的满语之所以消亡,也是因为其交际作用逐渐消亡了。

语言一般可以包括书面语、口语和态势语等几种表现形式,而其中又以口语为最活跃,应用最广泛。因此,人们一般都认为,口语是人类社会最活跃、最广泛、最直接、最迅速、最有效的交际工具。口语区别于书面语,有它自己的特点:

一、形式的独特性

由于口语是在面对面交际或电话交谈中使用的,而且语音又稍纵即逝,因此口语中短句多,自然句多,修饰成分少,便于对方理解。在特定的交际对象与共同的语言环境中,口语还多用省略句,显得很简洁。比如一位青年给女朋友买了一条漂亮的裙子,一边拿出来给她看一边说:“喜欢吗?”“喜欢。”“给。”七个字,都解决了。如果用书面语,恐怕要复杂得多。当然,也因为口语多为边想边讲的,因而重复啰嗦多、口头禅多、句子易位等不够规范的现象多。

以上是语法角度讲的。从语汇的角度讲,口语一般更接近日常生活,更通俗,多用俗语、谚语、歇后

语,词语儿化现象较普遍,语气词也用得特别多。此外,口语还有一些特殊的修辞手段,这里就不说了。

二、表达的临场性

口语表达有一定的时境,对象也更为直接,因此内容也更有针对性,交际效果也更好。口语还可以用语气语调的变化和口语修辞来表达微妙而复杂的思想感情。比如一个公安人员对被追捕的犯人说“我等你好久了”,同对他的情人讲“我等你好久了”,表达的感情就完全不同,前者蕴含威严,后者充满柔情。这也是口语表达的优越性。

另外,还由于交谈对象就在面前,口语还可以借助态势语来增强表达效果。比如我比划着说:“我今天买了那么大的螃蟹,请你吃饭。”借助态势语,听话人很清楚你说的螃蟹有多大。如果你在信上这样写,收信人就莫名其妙了。

三、内容的随机性

语音是稍纵即逝的。因此在口语对话中,特别要求集中注意力,迅速地听辨、判断并组织应答言语。特别在答问、讨论、辩论或即席发言时,要能针对有关情况准确、得体而巧妙地应答,就要有很高的随机应变的能力。

此外,口语不像书面语那样可以有较长时间推

敲,而且即使有了准备也常常由于对象、情境的变化而不得不改变讲话内容。

在口语交际中,信息传播速度快,反馈也快,从而形成内容的随机性。这是优点,但因此也带来了口语不够稳定的缺点。由于口说无凭,无可查对,因此重要的交际活动常常需要录音。

四、应用的广泛性

与书面语相比,口语是在人类社会中被最广泛应用的、最有实效的交际工具。据统计,平均每人一天约说一小时话。如果一个人活到90岁,那么他一生中说话的时间总计可以达到二年半。至于教师、演员等与口语有关的职业,则还要增加一倍。随着现代科技的发展,电话、录音机、人机对话出现了,口语应用的范围更日益扩大。

正因为口语有以上这些特点,因此它是语言发展中最活跃的因素。当前,随着“四化”的发展、社会的进步,口语在建设精神文明与物质文明中的作用越来越大,人们对口语的要求也越来越高。

我们在运用口语这个人类重要交际工具时,应注意些什么呢?

首先要规范。我国是一个地域广大、人口众多的国家,如果没有一个约定俗成的、社会通用的交际语

言，人们的交际就会发生困难。我们虽有统一的汉语，但各方言区在语音、语法、语汇诸方面都存在一定的差异，比如上海人把“客人”叫“人客”，“挨打”叫“吃生活”，外地人就不一定听得懂。因此，国家推行以北京语音为标准音、以北方话为基础方言、以典范的现代白话文著作为语法规范的汉民族共同语——普通话。推广普通话是每个公民的光荣职责，它有助于交际语言的规范化。

口语的规范性还在于规范地用词造句，准确地传递信息。有些人为了哗众取宠、卖弄口才，喜欢运用一些自己也不清楚的词语、句式，说者夸夸其谈，听者不知所云，这当然达不到交际的目的，反而授人以笑柄。据说旧中国有个大军阀叫韩复榘，一次他去齐鲁大学作演讲，是这样开头的：

诸位、各位、在齐位：

今天是什么天气？今天是讲演的天气，来宾十分茂盛，敝人也实在是感冒。今天来的人不少咧，看样子大抵有五分之八啦！来了的不说，没来的举手吧。

今天兄弟召集大家，来训一训！说得不对的，大家应该互相原谅。兄弟我是大老粗，你们大家都是从笔杆子里爬出来的，我是那炮筒子

里钻出来的……

这种信口开河，错话连篇的“演讲”有损语言的规范和健康，应该坚决反对。

其次要通俗。交际的目的是要同对方沟通信息，语言一定要易于为交际对象接受，一般要通俗易懂，特别是在公众场合，不要用过于书面化的典雅口语体，不要引用过多的行业用语（特殊场合除外）。有个“秀才买柴”的故事是这样说的：

某天，一秀才上街买柴，喝道：“荷柴者过来！”卖柴人听懂了“过来”两字，便走了过去。秀才问：“其价几何？”卖柴人听懂了一个“价”字，报了柴价。秀才嫌贵，摇头晃脑地说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”卖柴人一听，莫名其妙，挑起担子就走。

秀才说话不看对象，语言酸溜溜，农人不能理解，当然无法做买卖了。

口语应用还要讲究艺术性。在人际交往中，从口语的运用可以看出一个人的思想、文化修养和道德情操。文明礼貌是起码的要求。说话感情要真挚，态度要友好，不要用尖刻讥讽或嘲笑谩骂的话语，因为这不仅会影响交际效果，而且不利于良好的社会风气的形成。

口语表达艺术的高层次要求,还有幽默语言的运用,态势语言的配合,应变能力的培养等方面,这在后面还要阐述,这里不再展开。口语,人人都在用,天天都在用,但要用得好,用得巧,确实还要我们下一番功夫研究呢!

2 会话——交际的桥梁

人们在社会中交际,无论如何离不开会话——一种最常见的言语表达形式。熟人见面首先要相互打招呼,得到别人帮助要感谢,伤害了别人要道歉,交换意见、交流思想要交谈、讨论,分别时要互相告别,……可以说,人生活在社会中,就像离不开吃饭、睡觉一样地离不开会话。会话是交际的桥梁。通过会话,不熟识的人可以熟识起来,长期形成的隔阂可以消失,甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过会话得到解决。春秋战国时期,有多少能言善辩之士活跃在各国之间,用他们的“三寸不烂之舌”游说合纵连横之术,造成了诸侯各国的风云变幻。

会话水平的高低常常会影响到交际的成败。比

如大家熟知的“晏子使楚”的故事：

有一回，齐王派大夫晏子出使到楚国去。楚王仗着自己国势强盛，想趁机侮辱晏子，显显楚国的威风。

楚王知道晏子身材矮小，就叫人在城门旁边开了一个五尺来高的洞。晏子来到楚国，楚王叫人把城门关了，让晏子从这个洞钻进去。晏子看了看，对接待的人说：“这是个狗洞，不是城门。我要访问‘狗国’，当然得钻狗洞。我在这儿等一会儿，你们先去问个明白，楚国到底是个什么样的国家？”接待的人立刻把晏子的话传给了楚王。楚王只好吩咐打开城门，把晏子迎接进去。

一天，楚王安排酒宴招待晏子。正当他们吃得高兴的时候，有两个武士押着一个囚犯，从堂下走过去。楚王看见了，问他们：“那个囚犯犯的什么罪？他是哪里人？”武士回答说：“是个强盗，齐国人。”楚王笑嘻嘻地对晏子说：“齐国人怎么这样没出息，干这种事情？”楚国的大臣们听了，都得意洋洋地笑起来，他们以为这一下晏子可丢了脸了。哪知晏子面不改色，他站起来说：“大王怎么不知道呢？淮南的柑桔，又大又甜，可是

一种到淮北,就只能结又小又苦的枳,还不是因为水土不同吗?同样的道理,齐国人在齐国能安居乐业,好好地劳动,一到楚国,就做起强盗来了,也许是两国的水土不同吧。”楚王听了,只好赔不是说:“我原来想取笑大夫,没想到反倒让大夫取笑了。”

晏子高度发挥他的会话才能,巧妙应变,成功地维护了国家的尊严,使企图侮辱他和他的祖国的楚王陷入狼狈的境地。

反之,在会话过程中由于语言运用不妥而导致交际失败的例子也并不少见。

某厂团支部书记小王等人去访问厂里退休在家的长寿老人老李,这是他们的对话:

王:李大爷,您好,您多大年纪啦? 身体可好?

李:谢谢你们关心。我今年 78 啦,身体也一年不如一年。

王:您是我们厂里的长寿冠军啊。

李:冠军不敢当。我们厂的老丁去年就 79 啦,可惜刚刚去世。

王:可不,他去世了,这回就轮到您啦!

李:(脸色顿变)这……

小王去访问老人本是好意,但是在会话过程中,由于不注意特定语言环境中前言后语的衔接,以至使老人产生不良的心理反应,导致交际的失败。

怎样才能使会话充分发挥促进人际交往的作用呢?怎样才能使会话真正成为沟通人们心灵的桥梁呢?除了学会必要的语言表达技巧(详见本书“技巧篇”)外,还要充分考虑到会话的对象和环境。

会话双方处于特定的人际关系中,比如社会角色不同,地位不同,情感不同,文化背景不同等等,要使会话成功,不能不考虑到这种种的差异。

一、角色差异

由于会话双方的职业、年龄、性别等各不相同,他们担当的社会角色也不同。会话双方只有注意到这一差异,才能使交谈引向深入。比如男性应当尊重女性,开玩笑不能过分。一位男青年碰到几年不见的女同学,就大声嚷嚷起来:“你真是越长越‘苗条’了,可惜中国没有相扑运动,不然你准是一号种子选手!”那姑娘正为自己不断发胖而苦恼,不料却受到这位青年的当众羞辱,她扭头就走,男青年也讨了个没趣。如果会话的对方也是男青年,可能会答道:“啊,你怎么还像个瘦猴,这几年饭白吃了。”双方于是热烈地交谈起来。可见,会话中不能忽视性别差

异。

平时生活中,营业员和顾客、医生和病人、售票员和乘客等等,都是不同的社会角色。如果没有“角色”意识,会话中就常常会出岔子。一位顾客在买菜时掰了几张黄叶,营业员怒睁杏眼:“不准剥菜叶!”“黄叶还想卖钱啊?”顾客也不服气。“买得起就买,买不起拉倒!”营业员又回了一句。“哟,有什么了不起?还不是一个臭卖菜的!”于是,一场争吵不可避免地爆发了。另一位营业员却不是这样处理的。她懂得营业员的天职是为顾客服务,因此微笑着对顾客说,“请大家挑菜时小心点,别碰落了菜叶。”一个“碰”字,沟通了双方的心灵。顾客自然能比较愉快地接受她的意见。

二、地位差异

上级和下级、长辈和晚辈、老师和学生等等,都是地位的差异。在会话过程中,因为是上级、长辈,就盛气凌人、以势压人;或者是下级、小辈,就胡搅蛮缠、无理取闹,都会导致会话失败。唯一的办法是针对对方的心理,设法架起沟通双方心灵的桥梁。《战国策》里有一篇《触龙说赵太后》,说的是“赵太后新用事,秦急攻之。赵氏求救于齐。齐曰:必以长安君(太后的小儿子)为质,兵乃出。太后不肯,大臣强

谏。”太后火了，传话说，谁再劝她的小儿子到齐国作人质，“老妇必唾其面”。群臣都吓得不敢再说，唯独左师触龙偏要去见太后。触龙是怎样和“盛气而揖之”的太后交谈的呢？他先从年老、体弱、饭量差等家常谈起，使“太后之色稍解”。然后，又故意说自己有个小儿子，愿在自己未死之前托付给太后，请多照应，以激发共同的怜子之情。最后又以太后的女儿燕后为例，说明给儿女立功报国的机会，这才是真正的爱。至此，触龙终于说服了太后。这是一次克服了地位差异的成功的会话。

当然，在我们社会主义国家里，不管地位是高还是低，政治上都是平等的，人与人之间是同志式的平等互助的关系。但在会话过程中，一方处于优势地位或主动地位，另一方处于劣势地位或被动地位，还是十分常见的。（当然也有双方处于平等地位的。）因此，相互信任的气氛，真诚的态度，都是会话成功的重要条件。

三、情感差异

会话是在交际双方之间进行的言语活动，会话成功，还要看双方对这次会话的情绪和态度。如果双方都有会话的需要，情感是热烈的，态度是认真的，会话当然会成功。如果双方的情绪都比较低，态度也