

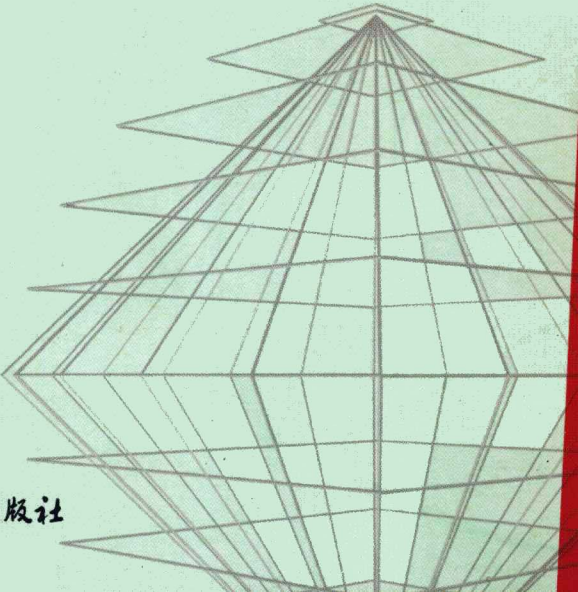
职业技能培训教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCAI

交际语言技巧

JIAOJI YUYAN JIQIAO (第二版)

中国劳动社会保障出版社



职业技能培训教材

交际语言技巧

(第二版)

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

交际语言技巧/李选友编著. —2 版. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004

职业技能培训教材

ISBN 7-5045-4762-X

I. 交… II. 李… III. 人间交往-语言艺术-技术培训-教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 108612 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 8.5 印张 190 千字

2005 年 3 月第 2 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

印数: 3200 册

定价: 17.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211

发行部电话: 010 - 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64911344

前 言

《中华人民共和国劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”国家对相应的职业制定《职业技能标准》，实行职业技能培训。

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。社会主义市场经济条件下，劳动者竞争上岗，以贡献定报酬，这种新型的劳动、分配制度，正成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能培训，教材建设是重要的一环。为适应职业技能培训的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社会同劳动和社会保障部有关司局，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了《职业技能培训教材》系列丛书。

《职业技能培训教材》以相应工种、专业的《职业技能标准》为依据，贯彻“求知重能”的原则，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求内容浓缩、精练，突出教材的针对性、典型性、实用性。

《职业技能培训教材》供各级培训机构的学员参加培训、考核使用，亦可作为就业培训、再就业培训、劳动预备制培训用

书，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员也有较高的参考价值。

百年大计，质量第一。编写《职业技能培训教材》是一项艰巨的探索性工作，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

简 介

本书由劳动和社会保障部教材办公室委托湖北省劳动保障厅组织编写，供职业技能培训公共关系专业使用的统编教材。

本书内容包括交际与交际语言、语言自卫及助人、交谈、求职求助和采访谈判、解说和演讲、夸赞和婉语、失言的预防及补救、说说幽默话等。

本书也可供职业学校、在职培训及自学使用。

本书由李选友主编，胡求予参加编写。全书由李慎思、刘希彬审稿。

再版说明

由湖北省劳动保障厅组织编写的职业技能培训教材《交际语言技巧》自第一版出版以来，经过几年在实际教学中的使用，教师和学员对教材的层次分明、重点突出、文字简练、通俗易懂等特点给予了充分的肯定。

随着科学技术和国民经济的迅猛发展，以及职业培训教学的不断改革，急需对本书增加一些新的内容。另外，随着社会的发展，书中有一些提法也需要改进，为此，我们对本书进行了修订。欢迎各地在使用第二版教材时，提出宝贵意见和建议，使这本职业技能培训教材能够更好地适用于实际培训工作。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

第一章 交际与交际语言	(1)
第一节 交际和交际语言的概念.....	(1)
第二节 交际语言的特点.....	(3)
第三节 交际语言的作用及适用范围.....	(6)
第四节 使用交际语言的原则.....	(7)
第五节 交际语言基础训练.....	(9)
习题.....	(13)
第二章 语言自卫及助人	(14)
第一节 语言自卫及助人的基本要求.....	(14)
第二节 语言自卫及助人的一般方法.....	(18)
第三节 语言自卫及助人的正确使用方法.....	(37)
习题.....	(39)
第三章 交谈	(41)
第一节 交谈的要求.....	(41)
第二节 交谈的形式和方法.....	(48)
第三节 电话交谈.....	(80)
第四节 交谈的语言.....	(85)
习题.....	(89)
第四章 求职求助和采访谈判	(92)
第一节 求职求助.....	(92)
第二节 采访.....	(103)

第三节 谈判.....	(111)
习题.....	(123)
第五章 解说和演讲.....	(125)
第一节 解说.....	(125)
第二节 演讲.....	(133)
第三节 大众口语助讲话.....	(148)
习题.....	(150)
第六章 夸赞和婉语.....	(151)
第一节 夸赞.....	(151)
第二节 婉语.....	(168)
习题.....	(175)
第七章 失言的预防及补救.....	(177)
第一节 失言的含义及其危害性.....	(177)
第二节 失言预防的心理及方法.....	(178)
第三节 失言补救的意义和方法.....	(188)
习题.....	(197)
第八章 说说幽默话.....	(199)
第一节 幽默的概念.....	(199)
第二节 幽默的形成.....	(200)
第三节 幽默的性质.....	(203)
第四节 幽默的表达.....	(205)
第五节 幽默的误区及预防.....	(224)
习题.....	(226)
第九章 好口才例选.....	(228)

第一章 交际与交际语言

第一节 交际和交际语言的概念

一、交际的概念

交际是指个人与个人之间、组织与组织之间、个人与组织之间、组织与个人之间的社会交往。简而言之，人际关系上的交往活动就是交际。它涉及个体关系与群体关系，也就是说，交际不仅包括一般人际关系的往来，而且包括公共关系（简称为“公关”）的往来。

个体关系同群体关系的对象有所不同，前者偏重于个人与个人之间的往来，后者偏重于组织与公众的往来，但是，它们都是一种社会关系。

在当代公关交际活动及其他一般人际交往中，涉及较多的社会关系是法律关系、贸易关系、伦理关系等。从人际交往中表现出来的种种社会关系，就是交际语言所要表达的基本内容。

二、交际语言的概念

人们在日常交往和公关交际活动中用来传递信息、沟通感情、联系公众、优化社交的语言，就叫交际语言；用于口头表达的就叫口头交际语言，诸如交谈、论辩、演讲等。

口头交际语言涉及的交谈、论辩、演讲等诸种口头语言的表达能力，称为口才。从公共关系交际的角度讲，口才就是善于运用交际语言来沟通和发展人际一般交往和公共关系的口头表达能力。演讲即是展现口才的一种形式，无论是政治性演讲、学术演讲，还是礼仪演讲、就职演讲等都是口头交际语言的表现形式。另如单向交流的讲话、讲课、解说、作报告等都是展现口才的形式。现对交际语言有关的几个概念及其相互关系分析如下：

1. 口才与演讲的关系

口才是一个人的口头语言表达能力，演讲可以展现一个人的口头语言表达能力。演讲强调预谋，是反复酝酿的产物；演讲以外的口才强调随机应变，有更为丰富的内容，比如谈话、对话、座谈、讨论、谈判、答辩、辩论、答记者问、打电话、致贺词、做广告、参观展览解说、服务礼仪会话等。不管是单向交际还是双向交际，都归于口才范畴。在现实生活中常常会见到这样的情形，一个善于演讲的人，在某些交际场合往往由于没有准备或者准备不足而出现语言失误，甚至引起公众反对，以致造成公关交际活动的被动局面。由此可知，演讲展现的不是一个人的全部口才。

2. 交际与口才的关系

公关活动和其他人际交往都是以语言为媒介的社会交际活动，所以，口才便是先决条件之一，许多专家把口才列入公关交际人员的重要素质，无疑是非常正确的。不能设想，一个口才拙笨的人会善于交际，能够顺利处理公关实务或人际交往问题。交际是不能离开口才的，口才是为交际服务的。为了实现或完成公关目标或交际任务，必须依赖随机应变、左右逢源的口才，否

则，公关交际很难有成功的希望。

3. 交际语言与知识

(1) 交际语言与知识的关系。一个人的口才除了生理、心理以及语言修养等因素起重要作用外，还有一个更重要的条件便是知识。例如，有些导游员、讲解员能够滔滔不绝地介绍文物、景点、历史名人生平，讲解古建筑结构、历史变迁等，这不仅是能说会道的反映，也是知识丰富的表现。因此，公关交际人员积累知识、发展智能是非常重要的。知识是口才的基础，没有丰富的知识，也就没有很好的口才。

(2) 公关交际人员的知识结构。根据公关交际活动的需要，公关人员的知识应该是以文学、史地、公关心理为主的多学科综合结构。从当今科技发展现状看，一个公关人员不仅要懂得较多的社会科学（包括市场学、营销学等）知识，还要了解一些自然科学方面的基本知识，以文为主，全面积累。目前，不少公关人员只注重自己的形体美、装饰美，而很少在知识积累上下功夫，以致造成个人追求同交际能力的失调而不能胜任公关交际工作。

第二节 交际语言的特点

在公关活动中，大量使用的语言是交际口语，即口头交际语言。它的特点是：

一、直接性

这种交际语言是不依赖任何媒介、条件，也不分时间、地点和形式的。面对面的口头交际，包括演讲、致辞、发言，以及各

种形式的谈话，都是一对一或一对众的双边活动。直接性同双向性又是紧密相连、同时呈现的，言、听角色不断变换，根据说话（A）——听话（B）——回话（B）——听话（A）——回话（A）的语言交际规律，有目的或无目的、有范围或无范围地进行一来一往的双向交流，口头交际语言的表达效果往往是在这种双向说答的形式里产生的。所以说，直接性是口头交际语言的主要特点。

二、偶发性

公关交际活动中的解说、谈判、采访、演讲、致辞、节目主持人的讲话等，均产生于充分准备之后，但大部分公关交际语言是在一定环境中的随机应对，带有很大的偶发性，很难未雨绸缪。比如演讲时有人起哄，节目主持人某方失言，采访对象意外地发问，谈判对方借故刁难，外宾的财物被盗，旅客突然生病或损坏了贵重公物，交际对象无理取闹，对方诘难，以及交际对象组合的变化等，都表现了极大的突发性。一旦遇到或此或彼的情况，首当其冲的就是要以机智巧妙的语言化解尴尬，安抚人心，独立解决矛盾，维系或强化自身和组织的良好形象。

三、机警性

口语交际的机警性和口语交际的偶发性一般是同时出现的。偶发性话题一旦产生，就要机警地巧言应对，控制局势。机警性是口语交际的基本要求，是区别于一般口语交际的显著标志。无论是何种形式的口语交际，都要善于根据交际对象、交际目的、交际任务和交际形势变化等，加强语言引力，控制应对线索，杜绝歧义，机警应变，随时随地调节人际关系。不仅具有一定组织形态的谈判、演讲、答记者问、节目主持人讲话等要求如此，而

且连日常的随机交谈也不能例外。

四、论辩性

口语交际的论辩性主要是指及时反驳对方。我们提倡友好交际，但是，对心怀叵测、咄咄逼人的对手应该针锋相对，积极自卫。小而言之，维护人格；大而言之，维护国格。比如某老外对一个卖龟鳖的小伙子说：“嘿，中国的王八多！”很明显，老外是借题发挥，语带恶意。小伙子反应机敏，当即反驳说：“洋先生，您知道吗？中国有几个大王八，这就是袁世凯、西太后、汪精卫、蒋介石。你们洋人不是很喜欢他们吗？我们中国有句俗话，叫做鱼爱鱼，虾爱虾，乌龟爱的是王八！”老外一听，哭笑不得。小伙子的话虽不算巧言，但他这种以牙还牙勇于自卫的精神是值得肯定的。

五、功利性

公关实务不是随意、盲目的一种活动，它有着或大或小、非此即彼的功利目的，不言功利的公关是不存在的。交际语言的实用价值，在某种意义上讲，是在争取功利的过程中表现出来的。因此，我们在公关交际活动中所运用的直接说答语言必须为特定的公关实务或者某种交际任务服务，这是交际语言的基本属性，也是口头交际语言的基本属性。比如，商务洽谈中的价格争议，双方都运用于已有利的职业性专门语言来维护本方的经济利益，便说明了交际语言的功利性是很明显的。

公关交际语言的直接性、偶发性、机警性、论辩性和功利性，构成了这种实用性语言的基本品质。凡从事公关实务，对外交际的人都要重视它的这些特点，并掌握它们内部之间的联系，从而正确选择有利于公关交际活动的语言表达形式，以实现公关

目标，改善人际关系，创造和优化交际环境。

第三节 交际语言的作用及适用范围

一、交际语言的作用

1. 交际语言是进行公关交际活动的重要工具

我们开展公关交际活动必须凭借这个重要工具，去完成一定的公关实务或者去完成一般的交际任务。公关人员以及其他从事交际的人员都要根据自己职业的特点、公关交际任务等方面的基本状况，认真研究和掌握这个工具，提高自己的语言交际能力，练成好口才，在改善和发展公共关系和人际交往中充分发挥这个工具的作用。

2. 交际语言是促使社交成功的基本保证

我们知道，交际语言是一种文明礼貌、健康有益的语言，它是交际的工具，也是交际成功的基本保证。公关交际的成败在很大程度上取决于交际语言的作用。只要我们在公关交际过程中认真选择语言内容和表达方式，就一定能够使我们的公关交际活动产生强大的吸引力和驱动力，从而保证公关交际活动的成功。

二、交际语言的适用范围

交际语言适用的范围很广泛，如各种解说及演讲；礼仪应酬谈话；商务洽谈及市场营销对话；对外交际联络；日常性谈话；公关辩论；夸赞交际；巧对话难等。公关人员及一般服务人员，只要介入了公关交际活动，就要使用相应的交际语言来完成自己或者组织交办的任务。交际语言适用的范围如此广泛，证明了它

在各种交际活动中的实用价值和重大意义。

第四节 使用交际语言的原则

交际语言的使用必须遵循一些基本原则，才能收到满意的交际效果，这些原则是：

一、选择原则

选择的本质是适应。我们在与人交际时所运用的语言应该适对象、场合、时间、行业、语言环境的需要，这是有的放矢还是信口开河的分水岭。不同的需要是由不同的特点决定的，不同的用语必然由不同的特点所支配。比如，“欢迎再来”这本是一句很客气的礼貌语，但如果公安干警对刑满释放人员说了这句话，它的效果不仅等于零，而且还要产生负效应。所以，我们在公关交际过程中要尊重行业、交际对象的特点，抓住适当的时机，以及根据语言环境的格局和变化选择于己、于本方有利的语言，谦逊沉稳地进行交际，切实保证交际语言的合理使用。

二、协同原则

交际是双方的来往接触，于是，就涉及了双方合作、一致的问题，这就是人们常说的“共同语言”问题。交际的每一方都希望对方对自己或自己的组织采取了解、理解、同情和支持的态度，这是公关心理在具体交际场合中的反映。协同，就是要求双方互相配合，要求双方坦诚相见，合作互惠，达到各自的预期目的。但在公关交际中也常有这样的事情发生，即有一方的意图不纯，出言诡诈，甚至当面撒谎，搅乱信息，以谋取一己之利或一

方之利。如遇到这样的交际对象，只要他（们）不曾进行人身攻击，还是应该以协同为重，采取合作态度，通过有效的交谈或者改变形式的谈判，纠正对方的交际偏差，以推动公关实务的顺利实现。即使对执意刁难，使交际梗阻的对方，我们仍然可以对他（们）表示继续合作的愿望。只有对诽谤自己、败坏组织声誉的人，才毅然给予还击，如果使自己或组织蒙受了巨大损失，还要依法起诉追究对方的责任。

三、礼貌原则

交际语言包含着很明显的情感因素，这种情感因素只有在使用交际语言中坚持礼貌原则，才能充分发挥出来。礼貌原则要求说话和善，平等待人，多称赞别人，少炫耀自己，谦虚谨慎，彬彬有礼。同对方发生分歧，适当忍让，不以恶语伤人，不以优势压人，要轻言细语，巧言解难。说话围绕中心，便于对方领会；专心倾听对方谈话，随机插入赞词；真诚地接受别人的正确观点，建立更加融洽的合作关系。假如交际对象在接触过程中发问，一般来讲，不论话题性质，语言品次，都要有问必答。对于刁题，宜于相机巧对，坚持以理服人、以巧取胜的交际原则，照常使用相容性、礼节性的语言。由于对方缺乏诚意，干扰正常交际，使谈判流产，应当以宽容为怀，少责人之咎，仍然以礼相待，以建立双方的联系，沟通双方的感情，为日后往来打下基础。

四、补救原则

在语言交际中，即使口若悬河，妙语惊人，也难做到出言必是，永不失言。假如在某种交际场合一时说了错话或蠢话，得罪、伤害了某个人或某一部分公众，造成了公众情绪上或公关实