



WENMING
YONGYU
SHOUCE

文明用语手册

张家麟 主编

大连出版社

文明用语手册

张家麟 主编

大连出版社

• 1991 •

前 言

语言是人类交往的重要工具,语言美是人类文明的重要标志。我们中华民族在历史的长河里,创造了素以优美著称的语言,同时也在世界民族之林展现出自己高尚的道德传统。今天,在改革开放大潮所带来的思想观念、生活方式等的变化过程中,大力提倡语言美,广泛进行文明用语常识和规范的教育,开展净化语言、普及文明用语宣传活动,这对在全社会中树立良好的道德风尚,建设社会主义精神文明,必将产生重要的推动作用。大连是我国重要的对外开放和旅游城市,每年都有数以百万计的中外宾客来旅游观光、洽谈贸易和投资办企业。大连人的语言美不美,行为是否文明,直接反映大连的文明程度和精神风貌,也直接影响大连的声誉和改革开放事业。大连山美、水美、人也美,这是人所共知的,也是大连人引以自豪的。但是,仅此还不够,大连人还应该要有美的语言。为此,大连市精神文明建设活动委员会决定在全市集中开展净化语言、普及文明用语的宣传教育活动,使全体市民、尤其是青少年,充分认识文明用语的重要性,讲脏话、粗话的危害性,增强使用文明语言的自觉性。通过这次活动,在全社会形成一个使

用文明用语光荣,讲脏话、粗话可耻的强大舆论,使全市语言环境有个较明显的改善,充分展示滨城大连文明、优美的风貌,为把大连建设成为社会主义现代化的国际性城市创造良好的社会条件。

为了配合这项宣传教育活动的深入开展,大连市精神文明建设活动办公室组织有关同志编撰了《文明用语手册》。全书大致可分六个方面的内容,包括:总论、人际交往文明用语、公共场所文明用语、家庭文明用语、邻里关系文明用语以及行业文明用语。编撰这个小册子,旨在配合全市净化语言、普及文明用语宣传教育活动的深入开展,为基层单位提供一点文明用语的基本常识和宣讲资料,为全市各种“窗口”行业服务文明用语的规范化提供参考,促进全市人民的社会生活用语逐步走上文明、规范的轨道。我们希望这本小册子能伴随每一位热爱家乡的大连人,齐心协力,在促进大连山美、水美、人美、语言也美的进程中做出贡献。本书在编写过程中吸收了有关报刊的一些有价值的论述和事例,在此向作者表示谢意。在编写过程中,大连大学师范学院名誉院长于植元教授给予了热情关怀和指导,大连市语言文字工作委员会和市卫生局的领导同志也给予大力支持,大连大学师范学院叶德裕教授亲自帮助审阅书稿,在此谨表示衷心感谢。由于编者水平不高,资料有限,再加上时间仓促,书中难免有疏漏之处,敬请读者批评指教,并通过宣传教育的实践活动,使之充实完善,有所提高。

编 者

1991年7月

目 录

1. 什么是文明用语.....	(1)
2. 为什么要提倡文明用语.....	(3)
3. 怎样才能普及文明用语.....	(5)
4. 不习惯使用文明语言的思想障碍.....	(7)
5. 普及文明用语要从青少年抓起.....	(9)
6. 语言污染的危害	(11)
7. 文明用语规范	(12)
8. 名人论文明态度和文明用语	(16)
9. 有关文明用语的谚语	(18)
10. 人际交往中为什么要使用文明语言.....	(20)
11. 你会称呼吗.....	(22)
12. 见面时忘记了对方的姓名怎么办.....	(24)
13. 如何安慰不幸者.....	(25)
14. 你会道歉吗.....	(27)
15. “谢谢”也有学问.....	(29)
16. 打招呼的学问.....	(31)
17. 怎样做介绍.....	(33)

18. 谈话时应注意哪些礼节·····	(36)
19. 你会打电话吗·····	(38)
20. 怎样接电话·····	(40)
21. 怎样与外宾告辞·····	(41)
22. 在公共场所要注意使用文明语言·····	(42)
23. 怎样问路·····	(44)
24. 您会劝架吗·····	(47)
25. 怎样对待失理者·····	(50)
26. 购物时的文明用语·····	(52)
27. 乘车时的文明用语·····	(53)
28. 在影剧院里的文明用语·····	(55)
29. 在舞厅里的文明用语·····	(56)
30. 为什么家庭中也要使用文明语言·····	(57)
31. 夫妻之间平时应怎样交谈·····	(59)
32. 夫妻吵架时应该怎样化解·····	(61)
33. 子女如何同父母交谈·····	(63)
34. 婆媳之间交谈时的称呼语·····	(65)
35. 怎样用文明语言化解婆媳之间的矛盾·····	(67)
36. 年轻的父母应怎样教孩子使用文明语言·····	(69)
37. 家庭待客用语·····	(72)
38. 文明用语在协调邻里关系中的作用·····	(74)
39. 来了新邻居怎样交谈·····	(76)
40. 怎样同不拘小节的邻居交谈·····	(78)
41. 孩子之间吵架,家长应怎样劝解·····	(79)
42. 如果邻居影响了你的工作或休息·····	(80)
43. 借东西时的说话技巧·····	(81)

44. 要使用行业文明语言	(83)
45. 机关工作人员文明用语	(85)
46. 公安干警文明用语	(88)
47. 医务人员文明用语	(95)
48. 营业员文明用语	(98)
49. 粮店职工文明用语	(100)
50. 宾馆、饭店服务员文明用语	(102)
51. 旅游服务业文明用语	(113)
52. 公共汽(电)车乘务员文明用语	(116)
53. 列车乘务员文明用语	(118)
54. 火车站广播宣传文明用语	(123)
55. 铁路货运职工文明用语	(127)
56. 海港客运站常用文明用语	(130)
57. 电业系统职工文明用语	(135)
58. 长途话务员文明用语	(139)
59. 投递员文明用语	(143)
60. 邮政营业人员文明用语	(147)

1.

什么是文明用语

语言是人们表达和交流思想感情的工具,不但人们日常生活、工作、学习离不开语言,而且民族的形成、社会的维系都离不开语言。综观历史,任何一个文明的民族都是非常重视文明礼貌和文明语言的使用的。在一定意义上讲,文明用语标志着社会的文明程度,反映一个民族的精神面貌,也是个人文明素质的表现。那么,什么是文明用语呢?所谓文明用语,主要是从社会道德风尚角度提出的要求,提倡人们说话时,措辞要文雅,口气要和蔼、谦逊。

措辞要文雅,就是说话用语要雅致,不说粗话,不说脏话。这是文明用语最基本的要求。

口气和态度要和蔼,就是要平心静气地同别人说话,以理服人,不强辞夺理,更不以恶语伤人。

口气和态度要谦逊,就是要尊重对方,多用讨论、商量的口吻说话,不盛气凌人和自以为是。

和蔼、谦逊的口气和态度,是文明用语的深层次要求。

文明用语,不单纯是个措辞用语的问题,而是一个同更深层的待人接物态度紧密相联系的问题。如果不具备和蔼、谦逊的待人接物态度,单纯在措辞用语上下功夫,一切努力都是徒劳的。同是一个“谢谢”,在一个缺乏诚意的人的口中吐出,就可能出现同文明礼貌完全相反的情景。当一个人两眼朝天、口气生硬、态度傲慢向对方吐出这两个字的时候,决不会使人感到这是在向别人表示谢意的。总之,文明用语,是雅致的措辞与和蔼、谦逊的口气和态度的统一体。作为这个统一体的基础,是对人对事的一颗真诚的心。只有具备了这份真诚,学习文明用语才不致流于形式,才会成为全民族精神文明建设的

一个组成部分。

2.

为什么要提倡文明用语

我们伟大祖国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美称。我国的语言极其丰富、优美，这是我们中华民族引以自豪的。如《礼记·祭》说：“恶言不出于口，忿言不返于身，不辱其身，不羞其亲，可谓孝矣。”又如《弟子规》中说：“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”对于古人的话，剔除其宣扬封建等级观念、封建孝道的糟粕，依然可以看到其讲语言文明的精华。但是，由于十年动乱造成严重的语言污染，中华民族的传统美德遭到破坏，在公共场所不时可以听到有人出口成“脏”，甚至大骂出口，上溯祖宗，旁及姐妹，下连子孙，遍及两性。甚至二十几岁的大姑娘竟然也满嘴污言秽语。这不仅侮辱了别人，也降低了自己的人格，是对自己的不爱，对别人的不敬。语言如同一面镜子，反映一个国家、一个民族的精神风貌和社会风气，所以清除语言污染，普及文明用语，是维护国家和民族尊严的要求，也是恢复和发扬我们民族优良传统的要求。

改革开放以来，随着大连对外开放的发展，人们也越来越

感到净化语言、普及文明用语的重要性和迫切性。部分市民语言不美的问题,已经影响到我们美丽滨城的声誉,甚至影响到我市的对外开放,这是同我市所处的地位极不相称的。一些外地人批评大连说:“大连山美、水美、人美,就是语言不美。”这种批评应当引起我们的重视。有一位外籍华人乘车去斯大林广场,乘务员报站太快,他没有听清就一直坐到解放广场,见别人都下车就问乘务员:“这是斯大林广场吗?”乘务员竟说:“脑子病!”他莫名其妙地下车问脑子病是什么地方。当这位外籍华人弄明白之后,深感大连人的不文明。为了拭去蒙在美丽滨城上的“灰尘”,努力把大连建设成为社会主义现代化国际性城市,我们必须普及文明用语,形成一个以讲文明用语为荣、吐污言秽语可耻的良好社会风气。

普及文明用语也是我们日常生活中化解矛盾、消除争端的需要。如在拥挤的公共汽车上,一乘客不慎踩了另一乘客的脚的事情经常发生,如果踩人者马上诚恳地向对方表示歉意,说声:“对不起!”被踩的同志虽然疼痛未消,却随即表示了谅解:“没关系!”这样乘客间的矛盾就此化解。而如果踩人者若无其事,无动于衷,被踩者愤怒异常,骂骂咧咧,就会发生一场舌战,甚至发展到拳脚相加,动起武来。

可见,讲不讲文明用语,其效果是截然不同的。让我们大家都来讲文明用语,做一个文明礼貌的大连人。

3.

怎样才能普及文明用语

首先,要加强道德品质修养,这是文明用语的思想基础。语言是表达思想的工具,一个人的语言修养如何往往反映了这个人的思想道德修养水平。古人说:“言,心声也”,也就是这个意思。北京百货大楼优秀售货员张秉贵同志说:“售货员首先要有诚心诚意为顾客服务的思想,才能改进服务态度。有时候排队的人较多,顾客来了,就可以说:‘您稍等片刻,我们卖得快,一会儿就能给您拿’。这样,顾客听了舒服,就不会乱拥乱挤。”由此可见,一个人只有成为尊重他人、礼让谦逊、具有高尚道德的心灵美的人,才能成为一个有美好言语的人。

其次,要加强文化修养。古人说过:“慧于心而秀于言”。就是说,心灵聪慧则言语秀美。语言作为社会交际活动的一种工具,只有在较高文化教养的基础上才能自觉使用文明语言。在我们日常生活中,由于文化素养不同,表达一个意思,往往就有雅俗不同的多种说法。如在接待客人时说“来了一个人”,就不如说“来了一位朋友”。“给你水喝”,就不如说“请您用茶”更

文雅，对方听起来也觉得亲切。再如，当别人无意妨碍了你，如果说“喂，躲开”，就不如说“同志，请您让开一点”更为有礼貌。因此，要自觉使用文明语言，就要不断提高自己的文化修养，注意吸收生活中的礼貌语言。

最后，在生活中要养成使用文明语言的习惯。“请”、“您好”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等用语，虽属文明礼貌的基本用语，但也有很多人使用起来不习惯、不自觉。人们日常打招呼大多是“吃了没有”、“你干啥去”，很少听到“您好”这个词。即使有人试着说了几句，也感到很不自然，在这里很主要是人们的语言习惯问题。因此，必须提高对使用文明语言重要性的认识，从自己做起，逐渐丢掉那些与时代不相符合的待人接物的态度和用语，从见面打招呼用“吃了没有”变成用“您好”开始，逐渐养成文明用语的良好习惯，使文明用语在我们日常生活中扎根，促进社会文明风气的形成。

4.

不习惯使用文明语言的思想障碍

许多人不重视使用文明语言，大多由于思想障碍的原因，据调查，这部分人主要存在以下几个方面的认识问题：

一曰，讲脏话粗话是“工农本色”。有人认为“大老粗就是这样”，甚至还以此为荣。这是一种误解。鲁迅先生在批评某些作品中骂语太多时说过：“其实好的工农之中，并不随口骂人的多得很，作者不应该将上海流氓的行为涂在他们身上。”劳动人民语言的本色是纯朴、直率、简洁、形象、生动、充满智慧的，它反映了劳动人民丰富的生活经验和生产经验以及高尚的品格。语言是通过社会实践不断丰富和发展起来的，劳动人民是社会实践的主体，许多优美的语言都是劳动人民创造的，许多优美的文学作品语言，都是以劳动人民的语言为源泉的。由于在旧社会劳动人民没有受教育的权利，文化素质有一定缺欠，因而他们中确有一些粗鲁而不够健康的语言，这是非本质的现象。因此，把讲脏话粗话同“工农本色”划等号是没有道理的。

二曰，讲文明用语是件“小事”，不讲文明用语也不失大格，无伤大雅。其实不然，语言美可以表明一个人的文明修养水平和精神状态；也标志着一个国家的文明程度，反映着一个民族的精神面貌。一个人的心灵美不美，从他的说话是可以知道的。语言粗俗，一般可以说明为人比较粗野，缺乏文明修养。所以不能把文明用语看成是“小事”，“以善小而不为”，而应自觉地从自身做起，养成使用文明语言的好风气。

三曰，讲文明用语是“资产阶级的虚伪客套”。这种认识至少是对文明用语的一种误解。诚然，在资本主义社会里，人们表面上彬彬有礼，暗地里勾心斗角，表现出一种“虚伪客套”。而在社会主义制度下，提倡文明用语是建立在人与人之间同志式的平等关系基础上的，是人们共同遵守的一种社会公德。它的最大特点是言行一致，表里如一，完全出自内心深处对他人的尊重、友爱、关心，这同虚伪客套是风马牛不相及的。讲文明用语同性格直爽并不矛盾，直爽并不等于粗鲁。我们一方面为人要正直、坦率、光明磊落；另一方面待人要礼貌、耐心、不粗暴。把这两方面很好的统一起来，通过文明用语把人与人之间的友爱连接起来，这是每个公民应具有的美德。

5.

普及文明用语要从青少年抓起

恢复和树立起一代文明礼貌的新风,普及文明用语要从青少年抓起。因为青少年占我国人口总数的60%以上,青少年的道德修养、精神风貌怎样,不仅影响现在社会的安定团结,而且关系到青年自身的健康成长和祖国的未来。

青少年在各方面都处于成长阶段,可塑性很大,“讲习之于幼稚之时”,效果最好;道德品质、文明礼貌习惯的培养也是如此。特别是现在有些青年,由于在儿童时期缺了“讲文明礼貌”这一课,不但许多起码的文明礼貌习惯没有养成,还染上一些不文明、不礼貌的坏习惯。所以,全社会都要重视加强文明礼貌教育,要从小抓起。

搞好对青少年的文明用语教育,家庭和学校的作用很大。语言是口耳相传的,一个人小时候从牙牙学语到语言习惯大体定型,一般在十二三岁以前,这一大段时间主要是在家庭和幼儿园、小学校里度过的。这就要求家长和教师首先加强自身的语言修养,注意在家庭和教室使用文明语言,为孩子树立一

个良好的榜样。家长和教师还要根据儿童、青少年的习惯、爱好、情趣等,经常有意识地向孩子灌输文明用语,及时纠正孩子不良语言现象,让孩子从小培养起良好的语言习惯。

在青少年中普及文明用语,首先要从基础抓起,大力普及“请”、“您好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”十字文明用语。教育青少年逐步养成文明用语的习惯,对长辈、老人要尊称“老伯伯”、“老大娘”,而不能称呼“老头”、“老太婆”,更不能直呼其名。当别人帮助了自己、方便了自己或自己增添了别人的麻烦时,要表示谢意,说声“谢谢”,而不能无动于衷,置之不理。当别人感谢你时,要说“别客气”、“没关系”。当你妨碍了别人,给别人添了麻烦时,要主动说“对不起”,或“请原谅”。早晨在学校或在路上见到老师和熟人时,要问“您早”或“您好”。放学后,要对老师和同学说声“再见”。如果不打招呼,懒于开口,转过头绕着走,装着没有看见,都是不礼貌的。