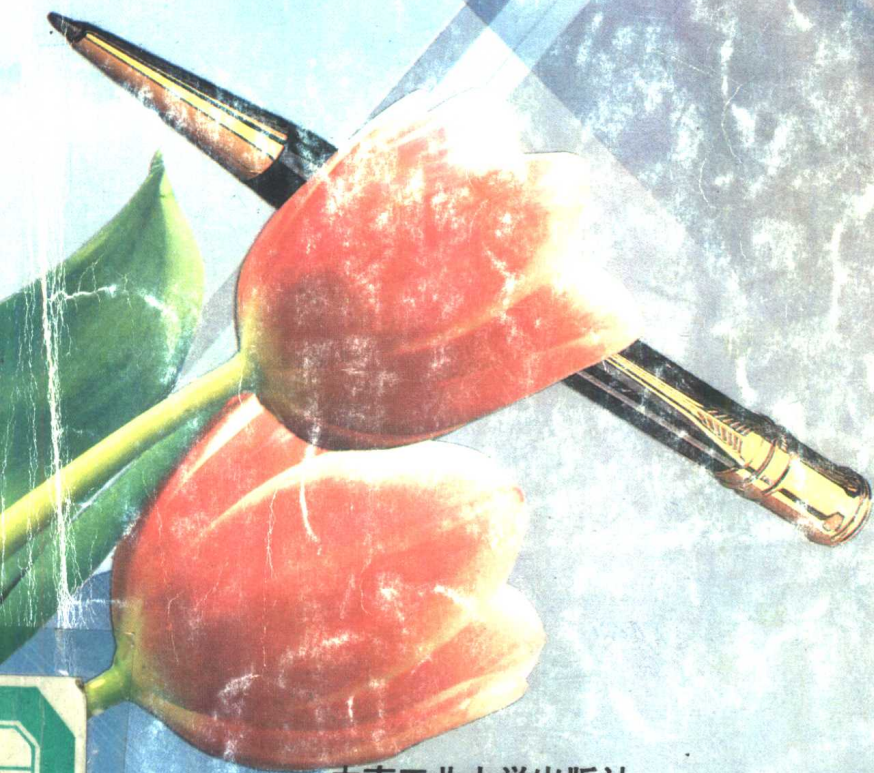


现代文秘实用系列丛书

欧阳周 主编

实用文秘语言艺术



中南工业大学出版社



实用文苑语言艺术

张明华 王明

实用文苑语言艺术

中国工人出版社

现代文秘实用系列丛书

实用文秘语言艺术

主 编 殴阳周
副主编 彭小平
汪振华

中南工业大学出版社

【湘】新登字010号

实用文秘语言艺术

欧阳周 主 编

责任编辑：梅 文

*

中南工业大学出版社出版发行
长沙市东方印刷厂印装
湖南省新华书店经销

*

开本：787×1092 1/32 印张：9.5 字数：217千字

1994年10月第1版 1995年11月第3次印刷

印数：13001—19000

*

ISBN 7-81020-671-0/H·069

定价：9.50元

本书如有印装质量问题，请直接与生产厂家联系解决

前 言

近年来，随着我国改革的深入、开放的扩大和社会的进步，各系统、各行业、各部门、各单位都十分重视加强信息传递、调查研究、智力咨询、组织协调、检查监督等方面的工作，努力提高工作质量和效率，因而，作为领导的耳目、参谋和助手的文秘人员越来越受到人们的重视，文秘工作在建设有中国特色的社会主义事业中发挥着越来越大的作用。

正是为了适应形势的发展和实际工作的迫切需要，国内一些高校相继兴办了秘书学系或行政管理与文秘、高级文秘、涉外文秘、文秘与公关、中英文秘书与办公室自动化等专业，更多的高校则是在有关专业开设了具有很强的操作性和实用性的文秘课程，受到了社会上各用人单位和学生们的普遍欢迎。这是教育与市场经济接轨、为行政管理体制和经济管理体制的改革服务的实际举措，是教育改革深入发展的具体体现。办学需要教材。这些年社会上出版的文秘教材、著作不少，它们自成体系，各有特色，不但满足了教学的急需，而且有力地推动了文秘工作的实践和理论研究的深入和发展。这是一个十分可喜的成就！

时代的发展对现代文秘人员提出了新的更高的要求。今天，作为一个称职的、有作为的文秘人员，不仅要能起草文件、处理文电、搜集信息、综合情况、接待来访、办理会务、安排礼仪活动，承担日常业务工作，而且还要能说会道、掌握语言艺术，懂得公关技巧、建立和谐的人际关系；要懂得一两门外语、拓宽业务范围，广泛进行国际交往；要具有操作电脑和复印、传真等技能，实现办公室自动化等，才能真正适应不断发展的新形势的要求。基于上述宗旨，中南工业大学出版社组织编写《实用文秘现代系列丛书》，这是很有见地和胆识的。全套丛书共有五本：《实用文秘写作教程》、《实用文秘语言艺术》、《实用文秘公关技巧》、《实用文秘英语教程》、《实用文秘电脑教程》。每本书都从理论和实践的结合上，系统扼要地讲解其基本原理、基本知识和操作技能，强调理论学习与实际操作、动脑与动手的有机结合，以达到学以致用为目的。

本套丛书体系严密，内容丰富，文例新颖，简明实用，深入浅出，可操作性强，做到了融科学性、思想性、知识性与技能性、趣味性、整体性于一炉，适于秘书学系和各文秘专业以及有关专业开设文秘课程作教材用，也适于广大文秘人员和国家公务员进行自学，对社会青年学习文秘知识更是一套难得的参考书。

编 者

1994年4月14日于星沙

目 录

1. 导 论	(1)
§ 1. 语言、语言艺术及其相关概念的含义	(2)
§ 2. 语言的社会交际功能	(5)
§ 3. 文秘工作：语言交际的舞台	(11)
§ 4. 语言艺术：文秘人员成功的要素之一	(15)
2. 文秘人员的有声语言	(23)
§ 1. 有声语言的主要特点	(24)
§ 2. 有声语言的基本要求	(28)
§ 3. 充分发挥副语言的辅助作用	(38)
3. 文秘人员的势态语言	(47)
§ 1. 表情语言的选择和运用	(49)
§ 2. 手势语言的选择和运用	(54)
§ 3. 体姿语言的选择和运用	(59)
4. 文秘语言艺术的基本特征	(67)
§ 1. 既表达又领会——交际的双向性	(67)
§ 2. 急缓藏情——词语的节奏感	(71)
§ 3. 可摸可触——语言的具象性	(76)

§ 4. 言随旨遣——表达的多样性	(80)
5. 文秘语言艺术的施用原则	(85)
§ 1. 标准规范	(85)
§ 2. 词简意达	(87)
§ 3. 诚恳热情	(91)
§ 4. 场合语境	(93)
§ 5. 措词得体	(97)
§ 6. 灵活多变	(100)
△ 6. 文秘语言艺术的基本技巧	(104)
§ 1. 吐音技巧	(104)
§ 2. 逻辑技巧	(111)
§ 3. 修辞技巧	(116)
7. 文秘语言艺术的风格	(125)
§ 1. 文秘语言艺术风格的含义和基本要求	(125)
§ 2. 文秘语言语体风格和表现风格的基本类型	(131)
§ 3. 文秘语言艺术风格的主旋律——平实	(135)
§ 4. 提倡文秘语言艺术风格的多样化	(140)
8. 谈话的语言艺术	(143)
§ 1. 谈话的种类、特点和基本要求	(143)
§ 2. 会说还要会听	(150)
§ 3. 巧问与智答	(154)
§ 4. 善谈者必善幽默	(158)

9. 社交的语言艺术	(163)
§ 1. 文秘人员与社交	(163)
§ 2. 社交语言的基本要求	(165)
§ 3. 接近与应酬的语言技巧	(170)
§ 4. 赞美与批评的语言技巧	(174)
§ 5. 应急与拒绝的语言技巧	(179)
10. 公关的语言艺术	(185)
§ 1. 文秘人员与公关	(185)
§ 2. 公关语言的施用原则	(187)
△§ 3. 电话线上的语言应对	(192)
§ 4. 内部公关的语言应对	(196)
§ 5. 外部公关的语言应对	(205)
△11. 谈判的语言艺术	(210)
§ 1. 文秘人员与谈判	(210)
§ 2. 谈判的含义和类别	(212)
§ 3. 谈判的特征和原则	(215)
§ 4. 谈判的程序	(218)
§ 5. 谈判的口才运用	(224)
⑪12. 接待的语言艺术	(232)
§ 1. 文秘人员与接待	(232)
§ 2. 接待语言的基本要求	(235)
§ 3. 迎来送往的语言技巧	(240)
§ 4. 参观解说的语言技巧	(243)
§ 5. 答记者问的语言技巧	(247)

13. 演讲的语言艺术	(254)
§ 1. 文秘人员与演讲	(254)
§ 2. 演讲的类别、特点和环境	(258)
§ 3. 演讲者与听众	(263)
§ 4. 演讲的技巧	(266)
§ 5. 演讲成功诸要素	(271)
14. 论辩的语言艺术	(276)
§ 1. 文秘人员与论辩	(276)
§ 2. 论辩的特点、类别	(278)
§ 3. 论辩的基本战略战术	(282)
§ 4. 常用论辩语言技巧	(286)
§ 5. 论辩中的临场意外应付	(290)
主要参考书目	(294)
后记	(296)

导 论

在不少人的传统观念里，一提到“文秘人员”和“文秘工作”，就很容易同“笔杆子”、“书面表达水平”相联系。的确，文秘人员作为领导的耳目、参谋和助手，撰写文稿、处理文电是他们最基本的职能，因而应该具有较高的书面表达水平，他们必须是“笔杆子”，这是毫无疑义的。然而，如果把文秘工作仅仅理解为“抄抄写写”、“收收发发”，只动手（写）、不动口（说），甚至把口语迟钝当成“老实”、“厚道”、“规矩”，而把“能说会道”看为“不稳重”、“不成熟”，那就未免过于偏颇了。

长期以来，很多人的头脑被“贵人话语迟”和“君子欲讷于言而敏于行”之类的观念束缚，加之有些领导在用人标准上存在着这样的问题：老实听话，“讷口少言”的人常常受到赏识；而那些敢于发表不同见解、口齿锋利的人却很难得到重用。人才与蠢才、有能与无能变得如此混沌不清。这就使得选拔文秘人员的领导者到文秘人员本身，通常都是重视“写”而忽视“说”。不少文秘人员更是把“少说多做”当成自己的行为准则。其结果是，在一些郑重的场合，有的文秘人员不能恰如其份地用口语表达自己的见解；即使不得已而讲话，所选用的词语和

采用的势态常常与自己的身份不符，甚至闹出笑话，实在令人遗憾！某些文秘人员在“写”和“说”的天平上出现的这种不正常的倾斜现象，表现了文秘人员全面工作能力和基本素质的欠缺，这种状况是很难胜任其本职工作的。

当今时代，科学技术的高速发展，现代化传声技术的实际应用，使地球的“半径缩短”而使人的“舌头延长”了。改革开放事业的发展，社会竞争的激烈，人与人之间交往的增多，作为信息第一载体的语言，也就成了越来越重要的交际手段。作为一个称职的、有作为的、出色的文秘人员，不但要道德高尚、才思敏捷，能写一手好文章；而且还要能说会道，有着高超的口语表达能力。这是文秘人员自身思想文化素质和工作能力提高的需要，是胜任新时期文秘工作的需要，也是时代赋予文秘人员的光荣职责

§ 1. 语言、语言艺术及其相关概念的含义

《实用文秘语言艺术》有着它特定的研究对象，那就是现代文秘工作实践活动中广泛存在的口头语言现象。具体地说，它主要探讨和揭示现代文秘工作实践活动中口头语言的性质、特征、功用、施用原则和基本规律，阐明在谈话、社交、公关、谈判、接待、演讲、辩论过程中具体运用语言的方法与技巧。《实用文秘语言艺术》属于语言学和语言交际学的范畴。它除了要以语言学理论为指导思想外，还必须从秘书学、文书学中汲取丰富的营养，同时还综合运用了管理学、社会学、公共关系学、心理学、传播学、文艺学等学科的知识。因而，它是一门实用性和操作性都很强的新兴横向交叉学科，是一门带有方法论性质的边缘学科。

人类的语言包括口头语言和书面语言两种。书面语言是记录和规范口头语言的符号。关于文秘人员提高书面语言表达能力,认识和把握各类实用文章的写作要领、规范、体式、要求、方法和技巧,我们已出版了《实用文秘写作教程》一书。本书研究的是现代文秘工作实践活动中的口头语言现象,不包括书面语言在内。而要正确理解口头语言的本质和特征,充分发挥口头语言在现代文秘工作实践活动中的社会交际功能,就有必要先对语言、语言艺术等有关概念进行阐释和界定。

什么是语言?语言是声音和意义相结合的符号系统,是人类特有的用来表情达意、进行交际、达到相互了解的工具,是一种特殊社会现象。它是以语音为物质外壳、以词汇为建筑材料、以语法为结构规律而构成的体系,具有社会性、全民性和体系性的特点。

语言是由声音和意义两部分组成的。声音是语言存在的物质外壳,是语言的形式,叫作语音;意义是事物或事物之间的关系在人的头脑中概括反映的结果,是语言的内容,叫作语义。语音如果不表达某种确切的意義,就不成其为语音,只是一种物理现象;语义如不依附于某种确定的声音,就无从存在。语言正是在语音与语义的矛盾统一体中存在着和发展着。从另一角度来看,语言又是由词汇和语法两部分组成的(语音包括在词汇和语法之内)。词汇是语言的建筑材料,是语言中一个个具体词的总汇;语法是语言的结构规则,是用词造句方式的总和。没有词汇,语法就无从存在;没有语法,词汇只能用以表达简单的概念,不能表达完整的思想。把上面两个方面综合起来,一般都说语音、词汇、语法是语言的三要素。它们相互关联、相

互对立，共同构成语言的整体。^①

人们在交流思想的时候要运用语言，就是在进行思维形成思想的时候也要运用语言。人类一旦掌握了语言，就不再存在纯粹的非语言思维了。人类和其他动物的根本区别之一，是能够运用语言表达思想，进行交际。语言和思维是相互依存的。语言既是思想的直接现实，又是思维的工具。如果没有语言，也就没有思维；反之，思维是语言的表达对象，是语言的物质内容，如果没有思维，也就没有什么思维成果可记录或巩固，也就无所谓语言。

语言在一般情况下包括它的书面形式，即书面语言；但它在与“文字”并举时，通常只指有声的自然语言，即口头语言。

与语言密切相关的还有言语、共同语、共同交际语、语言艺术等一些概念。

有的语言学著作提出了言语这一概念。所谓言语，指的是对特定语言的具体运用，或者说是特定语言的运用及其所产生的结果，成品。“言语不同于语言。运用同一种语言的人不见得有同样的言语，言语就是说话（或写作）和所说的话（包括写下来的话）。例如，我们运用汉语去说话（或写作）的行为和我们运用汉语说（或写）出来的一句一句的话（甚至可以大到一段演说、一篇文章、一本著作），就是言语。”^② 言语活动包括表达（说话、写作）和领会（听话、阅读）两个方面，它们都是对特定语言的有效运用。因此，有些同志主张把“实用文秘书言艺术”改称为“言语艺术”，认为这样才科学。这是语言学中一个有争论的理论问题，我们不反对这种区分。但本书不是

① 张静主编：《新编现代汉语》，上海教育出版社，1982，第18—19页。

② 高名凯、石安石主编：《普通语言学》，中华书局，1963，第17页。

一本语言学的专著，我们采用的是为大多数人所接受的约定俗成的观点，不将“语言”和“言语”作具体划分，而概称为语言和语言艺术。

共同语是相对于方言而言的。所谓共同语就是一个社会全体成员通用的语言。所谓方言，就是局部地区人们使用的语言。民族共同语是在一种方言的基础上发展起来的。作为民族共同语的基础方言通常是政治、经济、文化比较发达地区的方言。马克思、恩格斯指出：“方言经过经济集中和政治集中而集中为一个统一的民族语言。”^①现代汉民族的共同语就是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普通话。共同交际语与共同语不同。它指的是多民族国家中各民族间共同使用的语言。如我国的汉语、俄罗斯的俄语等。国际会议上常确定几种共同使用的语言，也叫共同交际语。例如联合国大会正式规定的六种工作语言是汉语、英语、俄语、法语、西班牙语和阿拉伯语。本书研究的主要是现代汉民族的共同语和我国各民族使用的共同交际语，即现代汉语，但它同样也适用于各地方言和各少数民族的语言。

语言艺术有两种含义：一是指语言或其可见符号——文字为物化手段的一种艺术形式，它又称为文学，包括诗歌、散文、小说、剧本等艺术样式；一是指用语言来把握主客观世界的独特方式、技巧和手段，或者说是为提高语言表达效能而有目的、有意识运用的各种特殊的技艺、技法和技巧。它不仅体现着对客观世界的审美规律，而且反映出语言运用的原则、特点和基本技巧。本书使用“语言艺术”这一概念，用的不是前一种含

① 马克思、恩格斯：《德意志意识形态》，《马克思恩格斯全集》第3卷，人民出版社，1960，第500页。

义，而是后一种含义。

§ 2. 语言的社会交际功能

列宁说：“语言是人类最重要的交际工具。”^① 斯大林也指出：“语言是工具、武器，人们利用它来相互交际，交流思想，达到互相了解。”^② 列宁和斯大林的科学论断，深刻地阐明了语言的社会本质和社会功能。

什么是交际？交际就是人与人之间的往来接触。人们交际的目的，就是利用语言协调彼此的关系，沟通彼此的思想情感，交流经验和信息，以便互相了解，开展共同的活动，组织社会生产。在交际过程中，每个人既是交际的主体，又是交际的客体；他用自己的言行去影响别人，同时也被别的言行所影响，从而达到双向或多向影响的互动效果。如果没有语言，没有社会组成成员的共同语言，没有全社会都能懂得的语言，就无法进行交际，那社会便会停止生产，便会崩溃。正如斯大林所说的：“有声语言在人类历史上是帮助人们从动物界划出来结合成社会、发展自己的思维、组织社会生产、与自然力量作胜利斗争并达到我们今天所有的进步的力量之一。”“思想交流是经常极端必要的，因为没有思想交流，便不可能使人们在与自然力的斗争中，在为生产必须的物质财富的斗争中协调其共同活动，便不能在社会生产行为中获得成功，因此也就不可能有社会生产本身的存在。”^③

① 列宁：《论民族自决权》，《列宁选集》第2卷，人民出版社，1973，第508页。

② 斯大林：《马克思主义和语言学问题》人民出版社，1960，第20页。

③ 斯大林：《马克思主义与语言学问题》人民出版社1960，第46、20页。

语言作为社会交际工具是组成人类社会的一个不可缺少的因素。人们依靠语言来协调行动，维持联系；没有语言，社会就无法存在和发展，这是一个方面。另一方面，语言又依存于人类社会，在人类社会之外，是无所谓语言的。语言是一种社会现象。有了社会，语言才有产生的必要和可能。语言中最活跃的因素——词汇，常常最敏感地反映了社会生活和社会思想的变化。旧词的消亡，新词的产生，某些词的意义改变——扩大、缩小和转义等，无不紧密地反映了社会的发展和变化。语言的存在和发展，当然有其内在的原因和规律，但是，从根本上来说，离开了社会的存在和发展，是无法阐释和理解语言的存在和发展的。

语言是人类社会所独有的交际工具，是人类的专利品，也是使人类从动物界划分出来的重要标志。在自然界里，没有任何一种动物能象人类一样能说话。西方有些科学家不惜用毕生精力豢养狮子、猩猩等动物，训练它们说话，结果都以失败而告终。鹦鹉、八哥虽然能发出某些同人语言相似的声音，那只不过是一种消极的模仿，而决不是人类专有的语言。因为鹦鹉、八哥并不知道为什么要发出这样那样的声音，也不知道那些声音代表何种意思。应该承认，有些动物也有交际活动，也有互通信息的手段，如蜜蜂能用飞舞的路线向同伴报道蜜源的所在，蚂蚁能用头上的触角指明寻觅食物的方向等。但是，这些出于本能的交际手段传递的信息是极其有限的。有些动物也能用声音作为讯号进行交际，如猴子能发出喊叫向同伴报警，母鸡能用不同声音向小鸡发出老鹰袭击的警报和找到食物的信息，猎犬能用不同吠声告诉猎人发现了什么猎物 and 它逃逸的方向，等等。然而这些都不过是一种求生自卫和追获猎物的本能，根本就无法和人类的语言相比。