

汉语大词典出版社

口语
交际
艺术

李杏保 著

KOUYU
JIAOJISHU

口语交际术

KOUYU JIAOJISHU

李杏保 著

汉语大词典出版社

图书在版编目(CIP)数据

口语交际术/李杏保著. —上海: 汉语大词典出版社,
2002. 2

ISBN 7-5432-0657-9

I. 口... II. 李... III. 汉语—口语—言语交往
IV. H119

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 085511 号

责任编辑 江更生
封面设计 钱自成
技术编辑 徐雅清

口语交际术

李杏保 著

世纪出版集团 出版、发行
汉语大词典出版社

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

各地新华书店经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7.25 字数 139 千字

2002 年 2 月第 1 版 2002 年 2 月第 1 次印刷

印数 0 001—6 000

ISBN 7-5432-0657-9/G·310

定价: 11.00 元

如有质量问题,请与公司管理部联系。T: 56628900×813

口语文化与交际术

——自序

人类的原始文化无疑由最初的口语形态所开创。已故著名语言学家吴承仕先生在《语言文字之演讲过程与社会意识形态》的论文中阐述得十分精辟：“在鸿荒远古时代，我们的老祖宗，能够争得征服自然宰割万物的领袖地位，完全靠一双手会制造工具与一张嘴会说话。”

我国在五千年前已开始使用以符号代语言的文字，然而，在书写工具还很不发达的先秦时期，书面语文化的发展仍受到很大限制。儒家第一号大圣人孔子晚年喜好读《易》，竟将编联镌刻有《易》文竹简的牛皮绳多次“读断”（《史记》称之为“韦编三绝”）。书简撰刻、研读和传播的不便，对孔子博大精深思想的充分抒发可能也是一大束缚，他竟坦然宣告“述而不作”。他的言行，较为集中地记录在他弟子与再传弟子所纂辑的《论语》之中。这部宏著与记录古希腊哲学家、论辩大师苏格拉底言行的《对话录》，堪称为世界文明史上口语文化遗产的辉煌双璧。

《论语·卫灵公》记述了孔子一段深涵哲理的话，意思



口语交际术

是说,可以相互交谈时不去交谈,就会有失人情;在不该交谈的情况下偏去交谈,说话就会有失误。聪慧的人既不会有失人情,也不会言语失误(“可与言而不与之言,失人;不可言而与之言,失言。知者不失人,亦不失言”)。这大概可以看作我国见之于经籍最早的一项口语交际原则吧。

瞻顾春秋战国百家争鸣的局面,不难发现,它在很大程度上也是由于谏官、辩士蜂起,四出列国进行政治游说而渐趋鼎盛的。谏、议、辩、说之学大兴,即使是患有严重口吃、不擅道说的大法家韩非,也曾精心撰著《说难》等书,致使秦王惊呼:“寡人得见此人,与之游,死不恨矣。”可见,我国古代的口语文化早就与重大的社会交际结下了不解之缘。

由于中国长期封建社会的封闭性,特别是魏晋隋唐以来重文选士制度与科举制度及其间所采取之箝制舆论政策的影响,历代许多著名的文人学士往往较多地强调了口头言语在人际交往中可能招致的种种消极作用。西晋哲学家傅玄宣扬:“病从口入,祸以口出。”(《傅子·口铭》)东晋道教理论家葛洪断言:“好剧谈者,多漏于口。”(《抱朴子·重言》)北齐文学家刘昼语称“言语者人之文也”,“人文失必有伤身之患”。(《刘子·慎言》)唐朝大诗人刘禹锡喻譬“五刃之伤,药之可平;一言成疴,智不能明。”(《口兵诫》)南宋学者罗大经甚至耸人听闻地箴诫:“堂堂八尺躯,莫听三寸舌,舌上有龙泉,杀人不见血。”(《鹤林玉露》)如此等等,不一而足。



口语交际术



长期以来，“逢人只说三分话，未可全抛一片心”之类的处世哲学，曾被中国千千万万善良的老百姓奉为自我防范的金科玉律。直至全国解放，人民当家作主享有言论自由后，这才对它作了认真的清理剖析，人与人之间的正常交往关系开始得到了保障。然而，由于众所周知的历史性失误，特别是林彪、“四人帮”之流对民主与法制的肆意破坏，中国大地曾一度陷入假话、大话、空话的纷扰与困惑。十一届三中全会以来，党中央坚持发扬党内民主和人民民主，坚持实事求是的思想路线，致力于开创生动活泼、安定团结的政治新局面，促使大家敞开思想，畅所欲言，敢于讲心里话，讲实在话，于是，过去那种人人自危、言不由衷的现象渐渐销声匿迹了。随着改革开放的不断深入，人们的口语交际活动日见频繁，一个研究与实践口语文化和交际艺术的新潮，正在人们广泛的公共关系活动和个人交往活动中显示出它的蓬勃生机。

交际有术，但，决不是单纯的语言技巧。悦耳的音色、动听的语调、精心雕琢的词句、汨汨滔滔的气势、出奇制胜的结构安排，诸如此类有声语言手段的选用，固然很可能引人谛听，但是，如果上述种种做法并未顾及双方相应的层次需要与相关的文化心理背景，那么，这一切不仅无助于交际目标的达成，甚而可能弄巧成拙、贻笑大方，严重影响乃至完全悖逆应有的交际实效。从这样的意义看，“口语交际艺术”的真正涵意，应是指在一定文化心理背景下，根据不同文化层次对象及自身的实际需要，有针对性地进行



口语交际术

行口语交际活动的准则及其相应技巧。它是口语文化的一个重要范畴,是人际关系正常化和效益化建设的一条重要途径。

根据唯物主义的社会文化史观,文化形态也是一定社会生产力的标志。过去,口语文化因受落后生产力与传播工具的制约,一直不能得到长足的发展。现代社会化大生产的腾飞、商品经济的繁荣、交通运输与口语信息传递工具的科学性突破,极大地缩短了人际交往的时空距离,全方位、多层次、遍及各领域地拓展了人际交往的活动范围,口语文化获得了赖以进展的宽广天地。近年来,随着两个文明建设的深入开展,群众性的口语文化活动和学校的口语教学活动,大有如火如荼、不断形成热潮之势。诸如,讲故事、演讲、宣讲、对话、辩论、现场采访、新闻发布、大型座谈等,几乎风靡全国城市、乡镇,渗入企业、机关、学校、团体,口语文化的发展可以说是跨入了一个历史新阶段。人们主要通过口语实践使自己的口语熟练;在频繁的交际活动中学会交际。一大批交际型的人才由此脱颖而出,公共关系学应运而兴。“能说会道”已不再是语含讥讽的微词,“口才”也就成了我们社会所需要的重要人才素质。

然而,比较薄弱的口语文化在它的发展过程中,不可能不受到雄厚成熟的书面文化的影响。书面语完成的作品,文字精炼、内容概括、主题集中、结构严谨,这些,都可以对口语活动形成积极的影响。不过,书面作品的阅读对象毕竟是作者无法完全明确的,现场感与应变调节功



口 语 交 际 术



能等也都难以发挥。在口语交往中,如果一味照搬书面语,那么,书面语的某些优势可能会转化为劣势,原来的某些弱点则更为暴露,于是,事与愿违,难能取得预期的交际效果。

近年来,在口语和口语教学活动中就有一些值得注意的情况。这类活动一旦纳入某种比赛、示范或者通过影视媒介作某种观摩性传播,就往往会刻意求显:过于“完美”的书面语汇和构架,取代了机敏、灵便、率真的口语特色;近乎表演的品赏目标追求,冲淡和削弱了社会交际活动的生活气息与对实际需求的真正满足。面对口语活动书面语汇化、背诵化和表演化的倾向,我们由衷地呼唤纯真口语交际的自然回归,热切地冀盼方兴未艾的口语交际活动迅速走出口语异化的怪圈。

目前,交际语言学作为一门新兴的学科已经问世。它的主要任务在于对交际活动中的语言现象进行规律性总结与理论概括。由于它暂时还处于新的尝试阶段,把交际活动纳入语言学范畴研究,虽已具有一定的认识论与阐释学意义;但在体系上还欠健全,要求它从方法论与社会学意义上指导交际活动的实践,还有待迈出更大更坚实的新步伐。如果从现代社会交际活动的实际需要出发,充分重视口语的实践与研究,从而构建“口语交际学”的体系,或许会更富有现代感和现实意义。我们向往着这座理论大厦能早日矗立于社会学、语言学、传播学及经营学、管理学等科学领域;我们更乐意为这未来理论大厦的早期建设工程做好这集聚



与运送其一砖一木的基础工作。

奉献给朋友们的这本《口语交际术》，或许能成为这样的一砖一木。但我们并不奢望它对未来口语文化和交际学的发展有多大建树；我们只是想从现实的口语交际活动中撷取一鳞半爪经验性的材料，并参之以我们与别人不尽相同的体会与见解，让它为朋友们提供一点方便。当朋友们在趟涉人际溪流时，但愿它成为您足下的一块“垫脚砖”；当朋友们在攀援人际石丘时，但愿它能成为您手中的一根“支撑棍”！



口语交际术



目 录

- 口语文化与交际术 (1)
 ——自序
1. Hello 不是万能钥匙* (1)
 ——丰富多彩的招呼术
2. 也要一点“今天天气……”* (8)
 ——弥补空隙的寒暄术
3. 从礼貌用语“十字诀”做起 (15)
 ——建设精神文明的致礼术
4. “我就是叫作藤野严九郎的”* (21)
 ——标立第一印象的介绍术
5. 抛砖难能引玉 吐蕊必招蜂蝶 (27)
 ——引人入胜的开场术
6. 知己莫教三杯醉 投机亦诫一言误 (35)
 ——有礼有节的应酬术

口语交际术



7. 山山水水皆有路 明明暗暗都是村 …………… (42)
——把握话题主动权的取题术
8. 虚虚实实求效益 退退进进得人心 …………… (49)
——赢取支持的对话术
9. 分庭何必抗礼 竞争合作共存* …………… (56)
——实力与智慧较量的谈判术
10. “三顾茅庐”留给我们的启示 …………… (63)
——以诚相邀的恳请术
11. 朋友的冤家未必不是朋友 …………… (70)
——左右逢源的斡旋术
12. 南腔北调 投其所好 …………… (77)
——察言观色的接待术
13. 苦药需裹胶囊 良言应防逆耳* …………… (84)
——与人为善的批评术
14. “难得糊涂”与“和稀泥” …………… (90)
——以和为贵的调解术
15. 沟通双方情理 点明利害得失* …………… (97)
——循循善诱的劝导术
16. 自占七分理 偏认三分错 …………… (104)
——化险为夷的道歉术
17. 别当着阿Q说“灯亮”* …………… (111)
——免除刺激的避讳术
18. 志同道合 情趣相投 …………… (119)
——推心置腹的倾谈术



口语交际术



19. 点燃冬天里的一把火 (126)
——动之以情的安慰术
20. “叫卖声”中见学问 (133)
——诉之以形的推销术
21. 推究“耶稣自有道理” (139)
——晓之以理的宣讲术
22. 当好生活中的文明啦啦队员 (146)
——导之以行的鼓动术
23. 果断巧妙地说“不”！* (153)
——摆脱困扰的拒绝术
24. “你是萍，凭——凭什么打我的儿子？” (159)
——巧用双关的遁辞术
25. 单刀直入与迂回包抄 (166)
——各得其宜的提议术
26. 临场从容 借题发挥* (171)
——不用文稿的即兴演讲术
27. 谨防“疑人偷斧”的佐证 (178)
——回避主观色彩的客观陈述术
28. 添枝加叶 合理想象 (184)
——博取共鸣的主观陈述术
29. 让人了解自己的正当合理需要 (192)
——巧言相求的索取术
30. 注意玩笑场合的“湿度计”* (199)
——融洽气氛的调侃术



口语交际术



31. 以柔克刚 绵里藏针 (207)
——不露锋芒的论辩术
32. 理直气壮 寸步不让* (214)
——针锋相对的反驳术

(标题后加※者为袁晓林、陈春良撰写)



口语交际术



1. Hello 不是万能钥匙※

——丰富多彩的招呼术

稍懂英语的人都知道, Hello 是一个打招呼的常用词, 相当于汉语中的“喂”、“您好”。用 Hello 打招呼可以不必专指某一个人或某一部分人, 所以使用面十分广泛, 使用频度极高。刚学会英语的人, 如果尝试用 Hello 与讲英语的人打交道, 往往是有呼必应, 简直像一把打开交际门户的万能钥匙。不过, Hello 终究是一个泛指的称呼词, 在疏通人与人之间的关系上, 作为一把“公用钥匙”, 或许能打开几扇公共的交际门户; 然而, 在确定了对应关系的正常交往中, 在进一步需要深交时, 它毕竟不是一把万能钥匙, 它不可能去叩启每一扇需要打开的心扉。在许多需要注意礼仪或对确定的交际对象充分表达感情的场合, 一律用 Hello, 那么, 不是有可能失礼, 也就有可能使情趣索然。

在汉语中, 用“喂”来打招呼, 似乎更省事、更方便。被招呼的人, 不管原先是否注意到招呼者, 一声“喂”, 就是一个促成条件反射的有效刺激, 大多能为之及时作出反应。不过, 人们对自己被称作“喂”, 并不都能愉快接受的, 有时,



甚至会感到很生气。

有个故事是这么说的：某年轻人骑马赶路，天快黑了还没有找到投宿的地方。忽然，他看见前面有个老人，便在马上高声喊道：“喂——，这儿离旅店有多远？”老人头也不抬，答道：“五里！”年轻人策马飞奔，向前驰去。结果，一跑十多里，仍不见人烟。他暗想，这个老头儿真可恶！非得回去治治他不可，他一边又怨恨不迭地自言自语：“五里，五里，什么‘五里’——”猛然，他省察到这两个字谐音的意思，醒悟过来，“‘五里’，不就是说我无礼吗？”于是，掉转马头往回赶，见那老人还在路边，便急忙翻身下马，躬身施礼，恭恭敬敬地叫了一声：“老大爷。”老人见此情状，不等年轻人再讲些什么，就说：“你已经错过路头了，如不嫌弃，可到我家一住。”这个年轻人前后受到不同的对待，难道不是与他以不同态度和采用不同语言方式所打的招呼有关的吗？

打招呼免不了要用称呼语。这在我们礼仪之邦的中国，原来曾是一件很讲究的事情。社会上的人际关系本来就是多方面、多层次的，而每一个人在家庭与社会关系上所担任的“角色”又总是多重身份的，如果只用某几个“统称”来称呼我们社会上五光十色的人际关系，这固然是把复杂关系简单化了，然而，社会关系中丰富而微妙的感情色彩却因此而受到冲击。这也是不足为训的。比如：在相当长的一个时期内，国内许多城市刮起了一股“师傅旋风”，不管是谁，见了面就往往称之为“师傅”，有时候简直弄得许多人啼笑皆非。有些教师、医生、干部或者其他知识分子，冷不生



口语交际术





口语交际术

丁地被人称为“师傅”，总觉得对不上号，应也不是，不应也不行。招呼者为了将这些“师傅”区别于其他师傅，有人还“创造性”地称之为“这位戴眼镜师傅”、“那位白头发师傅”等等，更让人感到刺耳难受。近几年来，上海有部分青年人觉得“师傅”这种泛称确实不够味，又渐渐用“朋友”作为时髦的称呼来给人打招呼。可是，当年长者听到青年人打招呼“朋友，请帮帮忙！”时，实在不知道这又是什么滋味了。

当然，中国人的称呼也的确很复杂。尽管可供选择的称呼语很多，要在一定场合对某一特定对象作出确切的称呼，却往往会使人感到十分犯难。

有两位语言学家应邀去某大学讲课。一次，被安排去某教师家用餐。他们一推开房门，就有一位系着围裙的女主人迎上来握手。他们不知道女主人的姓名与职业，时下又还没流行×夫人、×太太的泛称，所以，见了面居然也一时愣住，找不到适当的称呼，显得十分尴尬。饭后，两位专家像进行学术研究似地探讨着。一位说：“如果称女主人‘大嫂’、‘嫂夫人’，对方明明比自己小了十多岁，听了这称呼准会起鸡皮疙瘩；如果称她为‘弟妹’，那更加不妥，初次见面就称什么妹呀妹的，也太冒昧；如果称她‘师母’，对方的丈夫却又不是我们的老师一辈，我们实在也说不出这个口。”另一位专家也深有同感地说：“我今年已经六十七岁，你刚才提到的三个称呼，我都使不得。我也不知道怎样称呼这位女主人才好。”

看似简单不过的一个称呼，竟会一时难倒语言学的专



口语交际术

