



高等院校教材
COLLEGE AND UNIVERSITY TEXT

语言交际艺术

language intercourse art

马志强 ■ 主编



曲曲折折的荷塘上面，弥望的是田田的叶子。叶子出水很高，像亭亭的舞女的裙子。层层叶子中间，零星地点缀着些百花，有袅娜地开着的，有羞涩地打着朵儿的；正如一粒粒的明珠，又如碧天里的星星，又如刚出浴的美人……



中国社会科学出版社
CHINA SOCIAL SCIENCES PRESS

语言交际艺术

马志强 主编

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

语言交际艺术/马克强主编. —北京: 中国社会科学出版社, 2006. 12

ISBN 7 - 5004 - 5045 - 1

I. 语… II. 马… III. 言语交往—语言艺术
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 019513 号

策划编辑 卢小生 (E-mail: georgelu@vip.sina.com)

责任编辑 卢小生

责任校对 郭 娟

封面设计 福瑞来书装

技术编辑 李 建

出版发行 **中国社会科学出版社**

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号

邮 编 100720

电 话 010 - 84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 京南印刷厂

装 订 桃园装订厂

版 次 2006 年 12 月第 1 版

印 次 2006 年 12 月第 1 次印刷

开 本 787 × 960 1/16

插 页 2

印 张 22

印 数 1 - 6000 册

字 数 406 千字

定 价 30.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

本书主编、副主编及编委会成员名单

主 编：马志强

副主编：葛 娟

编委会成员（以姓氏笔画为序）：

马志强 王冬梅 刘力军 陆季春

李海宏 周悦娜 张晓燕 张继娅

徐爱华 葛 娟 童肇勤

目 录

上 编

第一章 引言	3
第一节 口语交际的性质	3
第二节 口语交际与其他学科的关系	5
第三节 口语交际的功用	7
第二章 口才的锻炼及培养	14
第一节 影响口语交际的因素	14
第二节 语言交际与交际对象	20
第三节 口才的锻炼与培养	23
第三章 人类交际概说	29
第一节 交际的特征及意义	29
第二节 交际的构成、交际方式及交际的层级	32
第三节 家庭之间的交际	35
第四节 性别交际	37
第五节 情缘交际、非情缘交际和反情缘交际	38
第六节 业缘交际	39
第七节 社会交际	40
第四章 语言交际的基本方式	43
第一节 口语交际	43
第二节 书面语交际	47
第三节 体态语言交际	54
第四节 副语言交际	59

第五章 语言交际的基本原则	66
第一节 尊重原则	66
第二节 相容原则	73
第三节 得体原则	75
第四节 策略原则	79
第六章 语言交际的几种主要方法	84
第一节 委婉法	84
第二节 幽默法	91
第三节 模糊法	105
第四节 暗示法	110

下 编

第七章 日常社交语言艺术	117
第一节 社交的含义及社交的道德	117
第二节 社交口才的基本要求	120
第三节 称呼与招呼	122
第四节 介绍与交谈	125
第五节 赞美与批评	130
第六节 拜访与接待	134
第七节 安慰与拒绝	136
第八节 电话交谈语言艺术	138
第八章 播音语言艺术	141
第一节 播音概说	141
第二节 播音语言艺术	143
第九章 节目主持人语言艺术	152
第一节 节目主持人概说	152
第二节 节目主持人语言特点	155
第三节 节目主持人语言功力	165

第十章 新闻采访语言艺术	170
第一节 新闻采访概说	170
第二节 新闻采访语言艺术	175
第十一章 新闻发言人语言艺术	189
第一节 新闻发言人概说	189
第二节 新闻发言人语言特点	191
第十二章 演讲语言艺术	202
第一节 演讲概说	202
第二节 演讲前的准备	207
第三节 演讲者的心理调节	213
第四节 演讲技巧	214
第十三章 辩论语言艺术	218
第一节 辩论概说	218
第二节 辩论语言特点及辩论技巧	220
第三节 赛场辩论	226
第十四章 谈判语言艺术	234
第一节 谈判概说	234
第二节 谈判过程	238
第三节 谈判语言艺术	246
第十五章 教师语言艺术	253
第一节 教师语言概说	253
第二节 教学语言艺术	255
第三节 教育语言艺术	270
第十六章 商业人员语言艺术	283
第一节 商业活动与语言艺术	283
第二节 商业人员语言特点	284
第三节 商业人员语言表达技巧	290

第十七章 推销语言艺术·····	297
第一节 推销概说·····	297
第二节 推销语言艺术·····	302
第十八章 求职语言艺术·····	313
第一节 求职概说·····	313
第二节 求职语言艺术·····	315
第十九章 领导和管理者语言艺术·····	325
第一节 领导和管理者语言特点·····	325
第二节 与下属谈话语言艺术·····	326
第三节 表扬与批评语言艺术·····	330
第四节 开会语言艺术·····	334
参考文献·····	338
后记·····	341

上 编

-
- 第一章 引言
 - 第二章 口才的锻炼及培养
 - 第三章 人类交际概说
 - 第四章 语言交际的基本方式
 - 第五章 语言交际的基本原则
 - 第六章 语言交际的几种主要方法
-

第一章 引言

第一节 口语交际的性质

人要生活在社会中，那就要同其他人进行交往，就要在吃、穿、住、用、生活、工作各个方面同形形色色的人打交道，这就是交际。

人，在交往时要说话，要凭借语言表达出自己的思想和意思，也要凭借语言去理解别人的思想和意思，这就是人与人之间的言语交际。

交际离不开语言，那么，什么是语言？《中国大百科全书·语言文字卷》的解释是：“语言是人类特有的一种符号体系。当作用于人与人之间的关系的时候，它是表达相互反应的中介；当作用于人和客观世界的关系的时候，它是认知的工具；当作用于文化的时候，它是文化信息的载体。”这即是说，语言首先是一个符号系统，它有口语和书面语两种形式；再者，语言是人类最重要的交际工具，它在人类的文明发展进程中起着相当重要的作用。语言作为特殊的社会现象，其社会功能早为人们所认识。正如中国古代哲人说：“人之所以为人者，言也。人而不能言，何以为人。”^①

作为交际工具的语言，可以对其进行语言内部构造的静态研究，找出其内部成分，分析其结构层次，这是传统语言学的研究方法。同时，我们也可以研究如何提高人们运用语言的能力，探讨总结人们语言运用的技巧和方法，以期帮助人们学习和运用语言，即对语言做实用的动态研究，这就是交际语言学的任务。“交际语言学是研究人类运用语言进行交际的一门科学，它以人类交际中的语言现象作为自己的研究对象。”^②

一般来说，语言的交际有两种基本形式：一是书面语的交际，它以文字记载为其外部特征，以书面印刷的纸张为其表现形式；二是口语交际，它是人们面对

① 《春秋穀梁传》。

② 夏中华：《交际语言学》，辽宁教育出版社1990年版，第1页。

面时直接说出的口语，以听、说为其外在特征，以有声的语言为其表现形式。作为语言的重要分支，口语交际的作用和优越性是显而易见的，人们天天都要说出许许多多的话，都要听许许多多的话，除了睡觉，几乎每时每刻都在进行着交际，而这种交际几乎就是说话，可以这样说，现在的人们，没有语言，几乎也就没有交际。因此，口语交际比书面语交际更重要、更宽泛、更直觉，也更重要。

人类社会已有百万年的历史。按照劳动创造人的说法，我们的祖先从类人猿进化成人有三个必要条件：一是会语言，二是能思维，三是能制造和使用工具。显而易见，自人类诞生起，口语交际就在人类之间进行了，口语是伴随着人类的产生而产生的，是人类实现交际的最早形式。

人类的书面语交际建立在文字产生的基础之上，一般认为只有五六千年的历史。古代的埃及文字、古楔形文字、古印度文字、玛雅文字等都是世界上最早的书面语交际的形式。1899年，在河南安阳小屯殷墟出土的甲骨文是我国现存最早的、最完整的书面语交际形式，它距现在已有4000多年。前后共出土甲骨15万余片，已发现的甲骨文共3500余字，现在被学者认出的约有一半。

书面语交际是在口语交际的基础上产生的，是对口语交际的补充和延伸。在人类出现的百万年中，人们绝大部分的时间都没有书面语，人们靠着口语的交际而生息和繁衍着，只是当人类发明了文字，进入文明社会后，人们才开始使用书面语交际。所以说，口语是第一性的，书面语是第二性的。

口语与书面语的区别是明显的。

其一，两者之间的传递程序不同。口语是交际双方面对面地进行的。一方说，另一方听。听、说在同一时间、同一场合，是时间紧密相联的同一个过程。交际对象就在眼前，信息的传递和反馈非常迅速，交互转出，交互接收，声音以较快的速度在交际双方之间往返。书面语的交际是写和看联系在一起。书写者根据自己的意思把自己的想法一股脑儿地用文字记下来，而无须注意对方的表情，其表达一开始就具有独语的性质。书面语交际不是面对面地进行的。所以，人们的交际感情及态度无法直接感受，没有口语交际的氛围自然，其信息的传递速度也慢。

其二，两者之间的信息载体不同。口语交际的信息载体是语音，是说者发出有意义的声音，通过声音表达出自己的思想。听者通过辨别声音而理解对方的意思。由于口语交际的听、说是同时进行的，双方都没有时间去组织、整理自己的词句，故口语交际的句式一般较短，词语一般比较通俗，不加修饰，有时表达得不太准确，往往需要补充和解释。这时人们接受信息的感官是听力，传达信息的活动是说话。例如：

你这会儿就来。快！

你来了，先生。

你吃饭了吗？中午。

这表明人们口语说话时往往先把最关键的词语说出来，然后再进行补充，以至于语序有些颠倒。

书面语交际的信息载体是文字，是书写者用文字记载下自己的语言，表达出思想，阅读者通过辨认文字而去感悟对方的思想及感情。书面语的交际不是同时、同地进行的，书写者有充分的时间去整理自己的词句，表情达意准确，更符合语法规范，用词比较典雅。阅读者也有充分的时间去理解揣摩其文字意义，甚至可以反复阅读多遍。

其三，两者之间的辅助手段不同。口语是交际双方面对面地进行的，所以，交际时可以借助面部表情、手势、身姿等辅助手段，同时，交际时其周围的环境、气氛，对方的神态、口气都会影响到交际双方。在不同的交际场合，人们交际时的心情往往不会一样，也往往会收到不同的交际效果。书面语是用文字来传达信息的，它不受周围环境、气氛的影响，也无法感受到对方的神态及口气，故书写者表达自己的感情时也只能借助于各种语言的书写形式，使用标点符号、字形、字体、字的颜色、画线、图表、标注等辅助手段，表达感情也只能在字里行间进行。

其四，两者之间的使用范围不同。口语交际是通过声音进行的，而人的声音明显地要受到时间和距离的限制，交际者不在同一场合，或交际者之间的距离过远，其交际就无法正常进行。故口语交际适宜于面对面地直接交际。书面语交际是通过文字媒介进行的，当人们想和异时异地的人们进行思想交流时，往往采用书面语的交际形式。书面语交际克服了口语交际的不足，是对口语交际的补充。随着科学的进步，通信手段也日益增多，人们的交际手段也越来越多，固定电话、移动电话、传呼机、互联网等新的交际手段频频出现，使得人们的交际越来越便捷。但就其基本形式来说，口语与书面语的基本特点并没有改变。

理清了口语与书面语的区别，实际上也就理清了口语交际的特点。

第二节 口语交际与其他学科的关系

口语交际是一门独立的边缘性学科，也是一门应用性很强的技能工具。作为

一门学科，它要总结、研究出本学科的理论观点，界定和其他学科的关系；作为技能，它又要指导人们的实际生活，学会交际和说话。

语言是传播人的思想和意思的一种符号。语言，作为人们交流思想、传达信息、调整人与人之间关系的重要工具，是人须臾也离不开的。传播是人类通过符号和媒介交流信息以期发生相应变化的活动，也是人们须臾不能离开的。人们在传播中通过语言的交流达到获取信息、完成交际的目的。传播工具的任何改进，传播手段的不断丰富，都是建立在语言传播更快捷、更方便的基础之上进行的。

交际是人的本能。人类社会百万年的历史，一时一刻也没有离开过交际，甚至可以说，人在没有成为人之前，其人类的远祖动物就已经有最初级的本能交际了。交际是人在社会上赖以生存的重要手段，没有交际，人类社会就无法发展，人类就无法生存和延续。

交际学就是从微观的角度考察人们的个体交际的。它研究个体交际所涉及的各种理论问题及实际问题，口语交际是人们各种交际工具中使用最广泛，也是最重要的一种交际。在考察口语交际时，在研究口语交际的各种方法及手段时，必然会涉及吸收人类交际学的一些理论及知识。但口语交际与交际学不是简单的相加，也不纯然是部分和整体的关系，二者的大致区别如下：

其一，研究的范围不同。交际学的研究对象是人与人之间的各种交往，是以整个人类交际的历史、交际手段、交际方法、交际原则、交际风格及人们交际时的行为规范为主的，也就是说，它涵盖的是人类的整个交际。口语交际研究的仅仅是人们在交际时所使用的口头语言。口语交际把语言作为一种动态物质，放在人们的社会交际之中，去考察人类口语交际的特点及方法。它所涵盖的仅仅是人类较集中的口头说话的部分。

其二，二者的作用和目的不同。交际学研究的目的是指导人与人之间的交往，使人与人达到和谐相处；而口语交际的目的是指导人们在交际中如何说话，即见到什么人会说什么话。

口语交际是交际语言学的一个重要分支。口语交际要考察人们交际时的口头语言，故它要涉及语言学的一些理论和知识，要借用语音学、词汇学、修辞学、语用学的一些研究成果，并把这些理论和知识成果直接用于人们的交际中。口语交际与语言学的关系是密切的，但口语交际不纯然是语言学中的口头语言。语言学对口语的研究多是静态的描写，以分析其语言结构为目的。而口语交际以口语的运用为目的，多是动态的观察，它不但考察口语本身，还要考察口语运用的环境及说话人，同时还要追求口语表达的审美，这是语言学的口头语言所不涉及的。

口语交际与公共关系学也不同。公共关系学主要研究企事业单位与公众的关系，其研究的目的是为了提高企事业单位的信誉。从这一点上说，口语交际与公共关系学的区别是明显的，但企事业单位公共关系不是凭空的，它是通过个人之间、个人与公众之间的交往、交流才得以实现的。公共关系存在于无数的个人口语交际中。没有个人之间的说话交流，公共关系就成了无源之水，无本之木。所以，公共关系学与口语交际又有一定的关系。

为了研究的需要，口语交际还必然会涉及心理学、社会学、文化学、美学、人类学、民俗学等一些学科的内容。同时，口语交际的理论与实践也被这些学科所引用和吸收。

第三节 口语交际的功用

口语交际是一门科学，又是一门艺术。说话人在一定情况下为了达到一定的目的，对特定人所说的话，将会达到什么结果，这是个很重要的问题。善于交际的人，说话时总能把别人的注意力吸引到自己的身上，让听话者围绕着自己的思路转。谈感情时能晓之以情，讲道理时能动之以理。说者侃侃而谈，娓娓动听，听者津津有味，百听不厌，使双方达到和谐交流的目的。

口语交际的功用主要表现在以下几个方面：

一、加强人们交际的实际沟通能力

提高人们交际的能力，是口语交际的主要目的，也是口语交际研究者和教育者的首要工作。语言是一种工具，人们对这种工具认识如何，掌握的熟练程度如何，标志着一个人交际能力的大小。一个政治家，一个地方的领导人，一个企事业单位的领导都必须善于说话，这是工作的需要，也是最起码的要求。

例如，1947年，毛泽东同志在重庆进行国共两党谈判。谈判结束后，毛泽东同志举行记者招待会，其间有记者问：如果国共两党和谈失败，国共两党之间谁能打过谁？毛泽东当时答道：蒋介石是“蒋”字头上有棵草，风一吹，草就倒，是草头将军；而我毛泽东的“毛”可不是“毛手毛脚”的“毛”，而且是反写的“手”，我这反手一击，可就大获全胜了。毛泽东的这番话，符合当时谈话的场景，符合毛泽东本人所具有的身份，一举中的，入木三分，表达了共产党必胜、国民党必败的强烈自信心。毛泽东借中国传统的“拆字”法，借两党领袖各自的姓，形象地表达了自己的意图。风趣幽默，谈笑风生，寓真理和自信于谈笑之中，表现了伟大政治家的气质和风度。

再如下面的例子：

50年代，一位西方记者曾问周总理：“请问总理先生，现在的中国有没有妓女？”不少人纳闷：怎么提这种问题？大家都关注周总理怎样回答。周总理肯定地说：“有！”全场哗然，议论纷纷。周总理看出了大家的疑惑，补充说了一句：“中国的妓女在我国台湾省。”顿时掌声雷动。

这位记者的提问是非常阴毒的，他设计了一个圈套给周总理钻。中国大陆那时刚刚解放，台湾和大陆还处于分割状态，大陆刚刚封闭了所有的妓院，原来的妓女经过改造都已经成为自食其力的劳动者。这位记者想：问“中国有没有妓女”这个问题，你周恩来一定会说“没有”。一旦你真的这样回答了，就中了他的圈套，他会紧接着说“台湾有妓女”，这个时候你总不能说“台湾不是中国的领土”。这个提问的阴毒就在这里。当然，周总理一眼就看穿了他的伎俩，这样回答一语戳穿了他分裂中国领土的险恶用心，表现了周总理考虑问题周密细致，快速反应。

又如，美国记者在采访周总理的过程中，无意中看到总理桌子上有一支美国产的派克钢笔。那记者便以带有几分讥讽的口吻问道：“请问总理阁下，你们堂堂的中国人，为什么还要用我们美国产的钢笔呢？”周总理听后，风趣地说：“谈起这支钢笔，说来话长，这是一位朝鲜朋友的抗美战利品，作为礼物赠送给我的。我无功不受禄，就拒收。朝鲜朋友说，留下做个纪念吧。我觉得有意义，就留下了这支贵国的钢笔。”美国记者一听，顿时哑口无言。

什么叫自搬石头砸自己的脚？这就是一个典型事例。这位记者的本意是想挖苦周总理：你们中国人怎么连好一点的钢笔都不能生产，还要从我们美国进口。结果周总理说这是朝鲜战场的战利品，反而使这位记者丢尽颜面。

反之，如果不善于说话交际，说话时结结巴巴，颠三倒四，或是扭扭捏捏，或是天文地理不通，或是过多的方言，那这种交际的效果就不一定会好。据说，旧中国山东军阀韩复榘，一次去一所大学演讲，是这样开头的：

诸位，各位，在其位：今天是什么天气？今天是讲演的天气。来宾十分茂盛，鄙人十分感冒。今天来的人不少嘞，看样子大抵有五分之八了，来了的人不说了，没来的就举手吧。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，我是从炮筒子里钻出来的……

这样的讲话，信口开河，错话连篇，哗众取宠，文理不通，是不会受到欢迎的。不光是领导，就是一般老百姓，在日常工作和生活中，也有一个说话的问题。会说话的人，意思表达得贴切，火候掌握得适度，话说得得体，那听者听起来悦耳，交际效果就比较好，人与人之间关系就和谐融洽。如果话说得不得体，说得让人听得不顺耳，那人们就不喜欢听，甚至会反过来给你几句难听的，那这种交际的效果肯定不会好。在生活中，我们常常会遇到这种情况，有些人说话时言语迟钝，口齿不清，半天说不出一句话，即使说出也是词不达意，让人替他费劲。这样的人，肯定不是一个善于交际的人。因此，为了提高交际能力，我们必须学会说话，学会说好话。

二、有助于更顺利地完成工作目标

在工作中，我们每天都要说很多的话，这些话语对于我们准确地表达自己工作的观点，交流彼此的思想起到了很大的作用。在工作场合，我们不但要能说话，而且还要善于说话，不可能不分场合和时机，不可能不分交际对象随便表达自己的观点。因此，巧妙地运用一些语言表达的方法，对于不同的交际对象，使用不同的语言方式，这是我们日常工作必不可少的。

例如，在工作中，在自己的观点和上级的观点有冲突时，我们在向上级申明自己的观点时，就要选择适当的场合，选择适当的词语，要用尽量委婉的方式进行表述，而不能伤及上级的尊严，做到既能表述出自己观点的正确，又能用委婉的词语指出上级观点欠妥的地方，做到适度而不失礼，尽量不要出现针锋相对、据理以争的场面。

再如，在外交场合，有些人总觉得一些领导人或外交部发言人在回答记者问题时有点答非所问，有时感觉他们是在说套话、说大话，不直接回答提问，而是总在绕弯子，让人不知所云。其实，这恰恰是外交工作的需要，是外交场合所必须使用的语言表达方式。

外交语言与我们的常态语言是有所不同的。这是因为：

1. 外交工作的主要对象是国家，国家之间主权平等，应该相互尊重，在语言使用上也更加讲究，用语往往注重温文尔雅，讲究说话点到为止，不会让对方过于难堪。就是一个不满意，就有注意、关注、遗憾、深表遗憾、不满、强烈不满、抗议、强烈抗议、最强烈的抗议等诸多措辞，不到万不得已，不会使用过激和升级的词语。