

现代

XIANDAI RENJI
GOUTONG YU
YUYAN YISHU

人际沟通与
语言艺术

沈月皎/编著

吉林人民出版社

现代

XIANDAI RENJI
GOUTONG YU
YUYAN YISHU

人际沟通与
语言艺术

沈月皎 / 编著

吉林人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代人际沟通与语言艺术 / 沈月皎编著. — 长春 :
吉林人民出版社, 2016.7
ISBN 978-7-206-12636-9

I. ①现… II. ①沈… III. ①人际关系学②言语交往
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第191889号

现代人际沟通与语言艺术

编 著: 沈月皎

责任编辑: 崔 晓

吉林人民出版社出版 发行(长春市人民大街7548号 邮政编码: 130022)

印 刷: 吉林省海德堡印务有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 6.5 字 数: 200千字

标准书号: ISBN 978-7-206-12636-9

版 次: 2016年8月第1版 印 次: 2016年8月第1次印刷

定 价: 36.00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

前 言

当今社会,每个人都离不开人际沟通,具备良好的口才是奠定良好人际关系的基础。在现阶段,许多用人单位对应届毕业生在其适应能力、沟通能力、礼仪素养上的要求要先于某些专业技能。可见,良好的沟通能力是一个人具备良好素养的重要体现,是在当今社会中,个人生活与发展必不可少的条件,是为人处世,立足社会的必备能力。对于广大在校生而言,掌握必要的沟通技巧,有助于顺利适应生活、学习环境,从容应对困难与挑战。基于此,本书从现代社会交际的实用角度出发,根据作者的广泛观察和学习积累,以贴近生活为原则,较为系统地为读者展现了现代人际沟通技巧与语言运用的艺术。

通览本书,可充分认识到掌握正确的人际沟通方法、建立良好人际关系的策略在有效人际交往过程中的重要性。全书共分“交际篇、语言篇”两部分进行论述。交际篇主要阐述了语言交际的基本理论与原理,以及基本交际技巧和语言艺术;语言篇分别从演讲、辩论、讲解、求职四个实用的方面展开论述,通过结合各类实例,为读者呈现实用的交际技巧。

由于编者水平有限,本书中疏漏或不妥之处恐在所难免,还望广大读者不吝指正,以期再版时修正完善。

目 录

交际篇

第一章 概述.....	(1)
第一节 人际沟通概说	(1)
第二节 口语交际基础	(8)
第三节 言语交际基本要求	(14)
第四节 口头语言表达认知	(18)
第五节 语言交际原则	(24)
第六节 口语交际方法	(44)
第二章 化解人际沟通障碍	(64)
第一节 消除心理障碍	(64)
第二节 跨越语言障碍	(67)
第三节 克服人际障碍	(70)
第四节 摆脱环境障碍	(71)
第五节 超越文化障碍	(72)
第三章 架起人际沟通桥梁	(73)
第一节 赞美的艺术	(73)
第二节 批评的艺术	(84)
第三节 幽默之术	(102)
第四节 说服的艺术	(113)
第五节 提问的艺术	(126)

语言篇

第四章 演讲的语言艺术	(135)
第一节 演讲概论	(135)
第二节 演讲类型	(142)
第三节 演讲稿	(151)
第四节 演讲语言运用的特点	(160)
第五章 辩论的语言艺术	(165)
第一节 辩论概论	(165)
第二节 辩论技巧	(170)
第六章 讲解的语言艺术	(179)
第七章 求职语言艺术	(197)
参考文献	(202)

交际篇

第一章 概述

第一节 人际沟通概说

沟通,是一种将相关的信息或意图传达给别人,并且能够被对方所感知的一种行为。这种行为可以是由语言参与的,也可以是不用任何语言参与的,可以是有意识的,也可以是无意识的。只要能准确的表达清楚双方的意图,即为沟通。

当今社会,人们的联系更加密切,人与人之间的沟通也变得越来越频繁。随着“以人为本”的文化理念在现代化社会的不断深入,人们越来越趋向于使用“软语言”进行交流。得体的语言、礼貌的语言是开展人际沟通的基本要求;从缺点中寻找优点,在激烈的批评中流露出真情,更有“良药未必苦口”的新理论,这也从侧面展示了沟通的难度,使语言沟通的艺术,逐步走进大众的视线。

当开口说话时,张口结舌、脸红心跳、词不达意当然是件让人倍感尴尬的事,而巧舌如簧、夸夸其谈、言过其实往往也会适得其反;如果我们能做到落落大方、言为心声,沟通自然会达到我们想要得到的目的,建立良好的人际关系,为生活增添一份色彩。

良好的语言沟通可以让人立身,也足以让人成事。常言道:“病从口入,祸从口出”“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”。会说话的人往往具有强大的亲和力,能迅速与人打成一片,往往三言两语就达到目的,轻松获得成功。

我们应该充分了解人际沟通的类型,熟悉人际沟通的基本原则,掌握人际沟通中的各种修辞技巧,不断克服人际沟通中的各种障碍,从而为后续的学习和生活打下一个坚实的理论基础。

一、人际沟通的类型

(一)沟通的含义

沟通,通俗的可以被理解为是涉及信息传递和某些人为活动的过程。在《大英百科全书》中,是这样定义“沟通”一词的:沟通是用任何方法彼此交换信息,即指一个人与另一个人之间以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介,从事交换信息的方法。而《韦氏大辞典》对“沟通”是这样定义的:沟通是文字、文句或消息之交流,思想或意见之交换。由此可见,沟通就是信息交流,是指两人或两人以上经过一定的途径,互相交换资料、观点、意见或情感,进而获得共同的理解、信任与行动的协调。

从以上对沟通的定义中,我们可以看出,完整的沟通大致包含以下几层含义。

1. 沟通是信息的传递。
2. 沟通不仅要被传递,更要被充分理解。
3. 有效的沟通是准确地理解信息的含义,而并非沟通双方取得一致的意见。
4. 沟通是一种双方互相反馈和理解的过程。

(二)沟通的类型

根据信息载体的不同,沟通可以分为语言沟通和非语言沟通两种形式。语言沟通一般指建立在语言文字基础上的沟通方式,它又可以细分为口头沟通和书面沟通。口头沟通也就是我们通常所说的交谈,是人们最常用的交流方式。常见的口头沟通包括演讲、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论以及传闻或小道消息的传播等等。书

面沟通包括信件、电子邮件、传真、备忘录、对外发行的期刊、布告栏及其他可用于传递书面文字或符号的手段。

非语言沟通指的是那些不是通过讲话或文字而是通过相关媒介来传递信息的沟通形式。非语言沟通的形式十分丰富,包括身体语言沟通、面部表情、服饰仪态、副语言、环境沟通和空间距离等多种形式。一个人的穿着打扮、谈话时的一颦一笑,都会向他人传递出某种信息。

在某些正式组织中,成员间所进行的沟通,可因其途径的异同分为正式沟通与非正式沟通两类。正式沟通是指在组织中依据相关条例明文规定的原则进行的沟通。例如,开会、文件上传下达等,都属于正式沟通。

非正式沟通是基于组织成员的感情和动机上的即时需要而形成的,所以它与正式沟通不同,它的沟通时间、对象和内容等方面都是无计划和难以辨别的。非正式沟通的途径超越了部门、单位以及层级,可以充分利用组织内部的各种关系而展开。

(三)语言沟通

1.口头信息沟通

在现实生活中,许许多多的信息都是通过口头传递的。口头信息沟通的方式是灵活多样的。它既可以是正式的交谈,也可以是非正式的闲聊;既可以是群体中的讨论,也可以是两人之间的谈心;既可以做好充分的准备,也可以即兴发挥,挥洒自如。口头信息沟通是目前所有沟通形式中最为直接的形式。口头信息沟通的最大优点是传递速度快,并且能即时反馈。也就是说,这种沟通方式可以使信息在最短的时间内被传递,并且能够在最短的时间内得到对方的回复。所以,这种沟通方式可以立即澄清信息传递中的模糊,即如果接收方对发送方所传递的信息有所怀疑时,可以迅速反馈给发送方,使发送者及时检查其中表达不够明确的地方并予以改正。这样,就能将误解发生的可能性降到最低。同时,口头信息沟通可以使沟通者清楚地看到对方的面部表情,听到语调的变化,从而提高沟通的效果。此外,在上、下级的面谈

中,这种沟通方式也可以让下级有一种被尊重、被重视的感觉。因此,口头信息沟通大大有助于对问题的了解。

然而,口头信息沟通并不是完美无缺的,它自身也存在着不少缺陷。比如,在信息“接力”中,每个人都可以根据自己的偏好增删信息,以自己的方式诠释信息。所以,当信息从其发送者经过起点传递到达终点时,其内容往往与最初的含义存在重大偏差,偏离信息发送者最开始的意图。由此可见,在口头信息沟通中,信息失真的可能性比较大。另外,口头信息沟通通常无法留下书面记录,有时还会浪费许多时间。

2. 书面信息沟通

书面信息沟通能保持长久的书面记录,书面记录具有有形展示、长期保存、法律保护依据等特点,对于现在某些官方场合下的沟通,这是必需的。因为一般情况下,信息的发送者与接收者双方都有沟通的记录,沟通的信息可以长期保存下去,如果双方对信息的内容有疑问,过后还可以查询。书面信息沟通的方式,还可以使沟通者对自己所要传达的信息更加认真地思考,精心组织,在正式发表之前还可以反复修改,以减少情绪干扰,使所要表达的内容更加周密,逻辑性更强,条理更清楚。这样,作者所要表达的信息能被充分、完整地表达出来。

当然,书面信息沟通也有自己的缺陷。首先,沟通对准备者有一定要求。需要其有良好的写作技能,而这些技能又不是天生的,需要沟通者通过学习来掌握。其次,书面沟通准备起来比较烦琐,并对信息的接收者、沟通可能出现的预期结果保持高度的敏感性。这又增加了准备的复杂性。相对于口头信息沟通而言,书面沟通的另一个缺点是不能及时提供信息反馈,也无法确保发出的信息被接收到,即使接收到,也无法确保接收者对信息的解释正好是发送者的本意。发送者往往要花很长的时间来了解信息是否已被接收并被准确地理解。

(四)非语言沟通

在现实生活中,当一个人摔门而去时,无论他怎样辩解说自己没有生气,都很少会有人相信;一位领导在台上做演讲,虽然下面坐满了听

众,但却没有人在认真听,而是窃窃私语或东张西望,至少我们知道这并不是一场精彩的报告。理解对方的意思往往不仅仅是通过言语沟通的方式,即不仅仅是听他说了些什么和看他写了些什么,对方的眼神、面部表情、身体语言、空间、时间、距离、外表等,所有这些非语言的因素都会影响信息接收者对信息的理解。美国的伯德惠斯特尔在一系列研究之后曾断言:在绝大多数的情况下,语言交流仅仅表达了我們思想的30%~35%,而65%以上的信息是由非语言的形式传递的。更有一项关于人际沟通的研究发现,对一些信息的“看法”只有7%来自语言,而另外多达93%的信息内容均来自非语言信息。

非语言沟通的内容十分广泛,我们比较熟悉的领域有以下几个方面。

1. 副语言沟通

副语言沟通是通过非语词的声音,比如声调、音量、速度、节奏,以及哭、笑、感叹声等来实现的。心理学家称非语词的声音信号为副语言,又称为辅助语言。副语言在沟通过程中起着十分重要的作用。所以,我们理解一句话的含义时,通常不仅仅要明白其字面所表达的意思,而且还要搞清楚其字里行间所表达出来的“弦外之音”。语言表达方式的变化,尤其是语调的变化,可以使字面完全相同的一句话表达出完全不同的含义。比如,一句简单的口头语“真漂亮啊”,当音调较低,语气肯定时,它表示由衷的赞赏;而当语调升高,语气抑扬时,则完全变成了刻薄的讥讽和幸灾乐祸。

2. 身体语言沟通

身体语言沟通是通过动态无声的眼神、表情、手势等身体运动或者是静态无声的身体姿势及衣着打扮等形式来实现沟通的。

(1)眼睛是“心灵的窗户”。虽然沟通者不能直视对方的灵魂,但眼睛最能准确地流露出一个人的真实情感与态度,信息发送者能够通过接收者的视线接触来了解对方的注意力是否集中,是否表示出真诚、尊敬,以及对自己的观点是否赞同等。相反,对于信息的接收者来说,

通过目光的碰撞、交流,足以看出说话者是否自信、真诚与可靠。

(2)面部表情同样有助于人与人之间的沟通。我们的祖先为了适应自然环境,达到有效沟通的目的,逐渐形成了丰富的表情,这些表情随着人类的进化而不断发展、演变,成为非言语沟通的重要手段。据研究,人类的面部表情可达到二十多万种,可见人类表情的丰富。虽然一些人在与别人交谈的时候,会竭力控制自己的感情,掩饰自己的情绪,尽量做到面无表情,但是多多少少还会流露一些。这些自觉或不自觉的面部表情对言语信息来说起到了一种补充作用,甚至可能完全替代语言信息。人们通过表情来表达自己的情感、态度,也通过表情理解和判断他人的情感和态度,有效的人际沟通离不开表情。

(3)简单的身体姿势和动作也能传达信息。在日常生活中,我们经常采用身体姿势或身体动作来与别人交流信息、传达情感。比如,摆手表示制止或否定;搓手或拽衣领表示紧张;拍脑袋表示自责;耸肩表示不以为然或无可奈何;触摸也能表达一定的情感和信息,因而也常被人们用作沟通的方式。但是,身体的接触或触摸会受一定文化习俗和宗教信仰限制。通常来说,身体语言大致可分为以下四类。

①象征。不同民族、不同文化背景的人们通常对身体的姿势和动作有不同的理解,他们约定俗成的身体语言也具有不同的象征意义。例如,有的地方用点头表示不同意,用摇头表示同意,而大多数地区对此的象征意义则正好相反。

②说明。身体姿势或身体动作常常作为言语沟通的补充说明。

③调节。身体姿势或身体动作在沟通过程中能够调节沟通过程,强化或弱化沟通者传达的意义、节奏和情感。

④情感表露。在沟通中,沟通者的坐姿、站姿、走姿等也传达着很多信息,特别是情感信息。例如,情感亲密的人坐在一起的时候就会面对面,形成一个包围的小圈子,以排除外来人的干扰或介入;而相互对立的人之间的动作则大大不同,他们往往会有更高的说话声调,动作会比较激烈。

(4)一个人的外表能形成一个整体印象,由此可以推断出这个人的社会地位、职业、个性与潜质等。有人曾这样说过:“如果你不能使自己看起来像模像样,那么你就很可能错失良机。”比如,沟通者的服饰往往扮演着信息发送源的角色。

3.环境沟通

除了运用身体语言外,我们也可以通过物体的运用、环境的布置等手段实现非语言的沟通。不论是一间卧室、客厅、办公室或者一个部门,人们通过家具摆放和室内设计,都会显露自己的性格。一般来说,布置越正式,沟通氛围也就越正式、越封闭。比如在一家公司里,经理如果让来访者坐在桌子对面,则表示希望保持一定的距离或者是表示冷漠;相对而言,如果是在圆桌会议上,那么气氛就会大不一样了,这表示经理希望双方可以坦率、平等地进行交流。

4.时间和距离

安排和运用时间的方式能体现一个人的性格和态度,传达一个人的沟通信息。比如,在面试的时候,如果面试官延长了与面试者的谈话时间,那么他就以这种方式发出了非语言信号,表明他对交谈的话题感兴趣或者对接受面试者感兴趣;相反,如果面试官在刚刚开始的时候就试图尽快结束面试,那么,很可能说明他对面试者及其交谈的话题不感兴趣。

每个人都有令自己感觉舒适的私人空间,所以,人与人之间的交谈总是要保持一定的距离。而距离就是一种非语言信息。实践证明,人与人之间的亲近或疏远都与其感情变化有直接关系,人际距离潜在地表现着交流者的情感性质和情感的度量。通常,亲密则相互之间具有较近的人际距离,疏远则相互之间具有较远的人际距离。人际距离传达的意义也具有鲜明的文化特色,比如我国有些民族比较喜欢双方保持近距离,而另一些民族则与之相反。通常来说,陌生人之间的空间距离会较大,但在特定情况下则不一样。在拥挤的公交车上或在拥挤的

电梯里,人们由于距离太近,会产生紧张感,会不自觉的避免面对面或目光接触。

一般而言,非语言沟通比语言沟通能更丰富、自然、亲切、准确、细微地反映出表达者的心理状态,更多地用以说明思想。当然,两者在不同的场合和条件下,各自的重要性是不同的。在需要用语言交流的情境中,如阐述思想、传递信息和传授知识时,唯有语言才能够准确、详细、深刻和明晰地表达所要传递的信息。但要自然、亲切、真实、丰富、细致入微和感人肺腑地表达某种情感、态度、需要和意向时,非语言的形式则更为合适。不过,在更多的情况下,语言形式和非语言形式是彼此配合、相得益彰的。严格说来,两者是不能完全分开的。在语言沟通过程中,必然伴随着非语言沟通,不论是否为刻意表露。

第二节 口语交际基础

一、口语交际的性质

人生活在社会中,就要与他人不断往来。我们在衣、食、住、行等各个方面要与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口语交际。口语交际,是现代社会中人们最基本的和最重要的基础交际。

现代社会,人们的一切交际,几乎都是在口语交际的基础上完成,并以口语交际为基础而去延伸的。文字的书写,电话、电脑的使用,报纸、杂志、电台、电视、电话、手机短信、互联网、微博、博客等一切大众媒体的产生和使用,都是对口语交际的补充,都是为了弥补口语交际的不

足而产生的。所以口语是第一位的,具有基础作用。书面语和其他交际手段是第二位的,是在口语的基础之上延伸出来的,是对口语的补充。

人们的肢体、眼神、动作、表情、手势、衣服、佩饰、发型都可以表达某些意义,人们借助其他一些辅助工具也可以表达一些意义,如画图、信号灯、交通标志等。但这些方式表达的意义或是不甚明确,或是单一,或是容易引起歧义,都无法和口语的表达功能相提并论。

口语交际是一门科学,更是一门艺术。在我们的日常生活中,说话需因人而异,因时而异,说话要讲究口气、时间、场合并符合自己的身份,说话要选择合适的词语,要运用得体的修辞手段,所以说话也要讲礼仪。形体的礼仪是做出来的,是表演出来的,说话的礼仪是说出来的。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,这些话将会得到什么结果,这是个很重要的问题。一个善于交际的人,说话时会把别人的注意力吸引到自己的身上,让倾听者时刻围绕着自己的思路。谈感情时能动之以情,讲道理时能晓之以理。说者侃侃而谈,娓娓道来,听者津津有味,百听不厌,使双方达到友好交流的目的,这便造就了说话艺术。

口语交际是人类至今最重要和最基本的交际工具。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,即对语言作实用的动态研究,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对象。语言的交际是以口语交际为基础,具有口语交际的特点。所以人们在探讨公共关系语言艺术时,有时用口语交际一词来代替。

二、口语交际和书面语交际的渊源

人之所以成为人,有非常关键的三大基本要素:能语言,会思维,能制造工具和使用工具。说话,是人之所以成为人的第一标志和第一要素。人(抽象的人),只有能说话,才可能活下来,说话交流是人们生存下来的一个必备工具;人,只有通过说话,才可以较好地协调彼此之间的行动,沟通相互之间的思想,从而可以团结起来,与自然做斗争。人类社会已有上百万年的历史,人类的语言也有了上百万年的历史。甚至可以这样说,自人类诞生之日起,口语交际就在人们之间展开了,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。不会说话,人能生存,但他的生活质量将受到影响。我们现在把聋哑人归入残疾人就是这个道理。

除了人,其他动物也有最简单的“语言”,也会靠最简单的叫声进行交流,不同的叫声代表着不同的意义。但动物的语言过分简单,复杂一点的概念,动物的叫声就无法表达了。动物的“语言”之所以称为“叫”,人类之所以称为语言,是因为人类的语言可以概括非常抽象的概念,可以表达非常复杂的思想内容,而动物是不具备的。所以,语言是人类特有的,是人称之为人的第一要素。

人类出现以来,人们绝大部分时间都没有书面语,人们靠着口语的交际而生息和繁衍着,书面语交际是在人类创造了文字以后才产生的,是口语交际的补充和延伸。口语有两个无法克服的不足:一是无法传得远,能听到的最远距离也就百十米;二是无法保存下来,瞬间即逝。正因为这两个不足,人类发展史的许多信息就保存不下来,靠口耳相传保存下来的信息少得可怜。为了克服这两个不足,满足人们“传之较远”“留之长久”的需求,人类在发展中进行了无数次的摸索,曾使用“结

绳”“讯木”“烽火”“图画”等方式企图替代口语来传情达意。但由于“结绳”“讯木”“烽火”表达的意义范围过于狭窄,人们很快就淘汰了这些方式。“图画”所表达的意义相对比较宽泛,使用也比较容易,所以,图画被人们用来作为表情达意的工具而发展下去,经过多少万年的演变,经过上百代人甚至更长时期人们的努力,图画最终演变成今天的文字。文字可以把人们想说的话记下来,传递给另外更多的人。文字还可以记载下来,留给后代人来阅读。文字让人类多了一种以写和读的方式进行交流的工具——书面语。

据专家考证,人类最早的文字,一般认为只有五六千年的历史。文字的产生,满足了人类对把信息“传之较远”“留之长久”的需求,人们从此可以了解到历史的信息,可以从前辈的信息中得到启发,其发明创造也可以不再进行简单重复,可以在前辈的基础上进行再发明和再创造,也可以在前辈的思想基础上继续思索和发展。文字的创造才有五六千年的历史,但人类这五六千年的进步发展比以前一百多万年的历史发展进步都快,我们从祖先的文字里可以找到他们在做什么、他们在想什么以及他们对未来的追求。我们在祖先思考的基础上不断继续前进,从而有了今天的文明社会。

人类最早的书面语记载有古代的埃及文字、古楔形文字、古印度文字、玛雅文字等等。这些文字都没有保存下来,被历史湮没了。它们或毁于部族的侵略,或泯灭于民族的消失,或被其他民族文化同化。只有中国的象形文字从创造至今被完完整整地保存和使用下来。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、也是最完整的汉民族的书面语交际形式,它距现在已有近四千多年的历史。半个多世纪以来,我国先后累计共出土甲骨共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。文字的产生,是人类进入文明社会的标志。没有人类文字的发明,人类只能在最原始、愚昧的状态下生存。人类也只能不断重复前辈们早已创造过的事情。