

★ 语言艺术知识大课堂 ★

yǔyánjìshù zhīshì dà kè táng

交际的语言艺术

邢春如◎主编

本书在文字上力求通俗、生动、晓畅，具有很强的指导性、可读性和启发性，是我们广大读者了解语言交际艺术，增强语言交际素养的良好读物，也是各级图书馆珍藏的最佳版本。



辽海出版社

语言艺术知识大课堂

交际的语言艺术

邢春如 主编

辽海出版社

责任编辑：陈晓玉 于文海 孙德军

图书在版编目（CIP）数据

语言艺术知识大课堂/邢春如主编. —沈阳：辽

海出版社，2008.6（2011.8 重印）

ISBN 978-7-80711-713-1

I. ①语… II. ①邢… III. ①语言艺术—青年读物

②语言艺术—少年读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 075064 号

语言艺术知识大课堂

交际的语言艺术

邢春如 主编

出版：辽海出版社

印刷：北京一鑫印务有限公司

开本：640mm×940mm1 / 16

版次：2011 年 8 月第 2 版

书号：ISBN 978-7-80711-713-1

地址：沈阳市和平区十一纬路 25 号

字数：1280 千字

印张：150

印次：2011 年 8 月第 1 次印刷

定价：298.00 元（全 10 册）

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

前言

语言是人类最重要的交际工具，人们借助语言保存和传递人类文明的成果。语言是思维工具和交际工具，它同思维有着密切的联系，是思维的载体和物质外壳以及表现形式。语言是符号系统，是以语音为物质外壳，以语义为意义内容的，音义结合的词汇建筑材料和语法组织规律的体系。语言是一种社会现象，是人类最重要的交际工具，是进行思维和传递信息的工具，是人类保存认识成果的载体。

语言是人类的创造，只有人类具有真正的语言。只有人类才会把无意义的语音按照各种方式组合起来，成为有意义的语素，再把为数众多的语素按照各种方式组合成话语，用无穷变化的形式来表示变化无穷的意义。

人类创造了语言之后又创造了文字。文字是语言的视觉形式，突破了口语所受空间和时间的限制，能够发挥更大作用。口才是在我们交际的过程中，口语语言表达得十分准确、得体、生动、巧妙、有效，能够达到特定交际目的和取得圆满交际效果的口语表达艺术与技巧。

口才是一种综合能力，不仅包括语言表达，还包括聆听、应变等多项能力。中国著名演讲家、“新中国演讲事业开拓者”、中国第一位演讲学教授邵守义有一句名言：“是人才未必有口才，有口才必定是人才。”有口才的人说话具有“言之有物、言之有序、言之有理、言之有情”等特征。总之，善表达，会聆听，能判断，巧应对，是衡量口才好与坏的重要标准。

口才并不是一种天赋的才能，它是靠刻苦训练得来的。古今中外历史上一切口若悬河、能言善辩的演讲家、雄辩家。他们无一不是靠刻苦训练而获得成功的。

美国前总统林肯为了练口才，徒步 30 英里，到一个法院去听律师们的辩护词，看他们如何论辩，如何做手势，他一边倾听，一边模仿。他听到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂、声震长空的布道，回来后也学他们的样子。他曾对着树、树桩和成行的玉米练习口才。

日本前首相田中角荣，少年时曾患有口吃病，但他不被困难所吓倒。为了克服口吃，练就口才，他常常朗诵、慢读课文，为了准确发音，他对着镜子纠正嘴和舌根的部位，严肃认真，一丝不苟。口才是我们每个人都应该具备的素质之一。说话不仅仅是一门学问，还是我们每个人赢得事业成功常变常新的资本。好口才才会给你开创美好前景，拥有好口才，就等于你拥有了辉煌的前程。

为此，我们特别编辑了《语言艺术知识大课堂》，主要包括交际、处世、礼貌、沟通、谈判、雄辩、演讲、写作、商务、领导等语言的表达艺术。本套书在文字上力求通俗、生动、晓畅，具有很强的指导性、可读性和启迪性，是我们广大读者了解语言表达艺术、增强语言表达素养的良好读物，也是各级图书馆珍藏的最佳版本。

目 录

一、交际口才，赢得人脉	1
1.好口才在交际中作用无穷	1
2.语言的力量能够征服人心	3
3.口才综合反映着一个人的能力	6
4.事业成功离不开良好的口才	8
5.大凡杰出人士都拥有良好的口才	12
6.好口才并非天生，而是源自后天训练	15
二、友好介绍，称谓得体	19
1.介绍彼此相识的方法	19
2.向他人做自我介绍的技巧	21
3.介绍他人的技巧	23
4.彼此相识时握手寒暄	26
5.向人介绍自己的爱人	27
6.称呼他人必须得体	28
7.称呼里面有学问	29
8.我国古代表达年龄的称谓	32
9.亲属间的传统称呼	33
10.现代家庭中对长辈的称呼	35
11.现代家族中对平辈的称呼	37
12.我国民间对家族中亲人的称呼	38

三、访晤交谈，愉快聊天	40
1.客人说进门语的技巧.....	40
2.主客寒暄的技巧.....	41
3.善于打开聊天的话匣子.....	43
4.注意说话内容，也要注意说话方式.....	47
5.流行语为你的聊天添姿着色.....	50
6.客人说辞别语的技巧.....	53
四、把握话题，谈情论道	55
1.精选谈话的话题.....	55
2.交谈的常用技巧.....	58
3.以理服人很重要.....	61
4.掌握问话的技巧.....	63
5.答话的若干种策略.....	66
6.掌握好插话的艺术.....	71
7.耐心地倾听，容易拉近彼此距离.....	73
8.及时巧妙地转移话题.....	75
9.怎样避免交谈中的冷场.....	79
五、恭维得体，缩短距离	83
1.恭维话是深交的敲门砖.....	83
2.一滴蜜与一桶毒药.....	84
3.说恭维话的六项注意.....	86
4.会说的不如会听的.....	89
5.如何祝贺他人.....	92
6.谢与答谢的技巧.....	95

六、机智应变，左右逢源	102
1.意外情况，机智地应变.....	102
2.争执僵局，巧妙地化解.....	106
3.善于自嘲，反能征服人.....	111
4.攻破防线，消除戒备心.....	113
5.语言禁忌，不可不提防.....	115
七、巧于拒绝，委婉说不	119
1.在人际交往中，不可能不说“不”	119
2.为拒绝找个合理的借口.....	120
3.用美丽的语言拒绝对方.....	123
4.用“模糊语言”巧拒他人.....	127
5.学会曲折的暗示与表达.....	128
6.在轻松中营造拒绝的氛围.....	129
7.在话题上兜圈子.....	130
8.给拒绝搭一座桥.....	131
9.巧用身体语言拒绝.....	132
10.在含蓄委婉中巧说“不”.....	135
11.怎样消除婉拒带来的不愉快.....	137
八、接打电话，礼貌热情	140
1.使用电话的基本用语.....	140
2.电话语言的基本要求.....	141
3.注意打电话时的礼仪.....	143

4.接听电话的礼仪禁忌	144
九、语言礼仪，并非多余	147
1.日常交际中的礼貌用语	147
2.怎样说“谢谢”	149
3.向别人提出请求	150
4.提出约会的窍门	151
5.在舞会中怎样与舞伴对话	152
6.在酒宴上文明劝酒	154
7.吊丧时交谈话题	156
8.掌握交际语言七要七忌	157
十、表情语言，传递心声	161
1.脸是一个人最有代表性的名片	161
2.面部表情是感情的晴雨表	163
3.表情：透露情报的信息之窗	165
4.没有表情的人并非没有感情	169
5.微笑是消除陌生感的心声	170
6.不同的笑代表不同的性格	174
7.有优点也有缺点的害羞者	177
十一、目光传情，心灵窗口	179
1.眼神不看对方，没有好感	179
2.撇开对方视线，性格主动	180
3.眼看远处，对谈话心不在焉	181
4.不同的转动，内心动向不同	182

5.蔑视的眼神不一定有蔑视心理	183
6.戒备的眼神代表不信任或敌意	184
7.不满的眼神，可能毫无表情	185
8.仔细领悟目光语言的运用方法	186
十二、手势语言，意会心领	189
1.手势是有声语言的必要补充	189
2.认真领会手势的分类	190
3.常用手势的蕴含意义	192
4.不同的握手表示不同的内心	194
5.不同心态的握手方式	197
6.注意把握手势三十式	198
7.从手势中读懂内心秘密	202
十三、服饰打扮，先声夺人	212
1.七分口才须得三分着装	212
2.风度是内在气质的自然流露	219
3.认真选择衣着的款式	220
4.把握好服装的颜色	222
5.精当地选择饰物	224
6.注意鞋子的选择和搭配	226
7.不同性格的着装打扮	227

一、交际口才，赢得人脉

1. 好口才在交际中作用无穷

讲究说话在我国是有传统渊源的，在春秋战国时代，百家争鸣出现了能说会道的诸子百家。诸子百家著书立说，宣传自己的主张，对人们的生活和社会的发展起了积极的推动作用。

在国外，人们对口才与交际也看得很重。美国人早在第二次世界大战时期，就把“口才、金钱和原子弹”看做是赖以在世界上生存和竞争的三大法宝。60年代以后，他们又把“口才、金钱和电脑”看做是最有力量的三大法宝。随着科学技术的迅速发展，“电脑”顶替了“原子弹”，而“口才”照样独冠“三宝”之首，足见其作用和价值非同小可。

(1) 口语表达是人类社会最重要的交际工具

人类语言归根结底只有口头语言和书面语言两种基本形式。虽然书面语言曾经出现过数以万计的千古雄文，为后人高高仰慕，叹为“观止”，但就日常语言实践来看，口语使用频率更多，应用更广，覆盖群众面更大。特别是随着现代载体和传播媒介的发展，口语突破了时间、地域的局限，就有着更为重要、更为广泛的作用。

口语表达的作用已渗透当代生活的各个领域。大到解决国际争端，一场智斗，能免除兵刃之灾；同外商洽谈、索赔，一段明晓是非的犀利言辞，可赢得亿万财富；作战场动员，几句呼喊，可使军心一致，士气大振；作调解纠纷，一席恳谈，如绵绵细雨浇灌干旱心田，化干戈为玉帛；做思想工作，一团通情达理温暖的话，可促使庸人立志，浪子回头。小到日常生活中谈情说爱、公出办事、商场购物，都离不

开口才。至于座谈演讲、传播信息、洽谈生意、待人接物，学术论辩，更时时需要发挥舌头的功能。

说话人人都会，但是把话说得规范、得体、连贯、得心应手开不是人人都能做到。只有有口才者才能做到这一点。既然人是“说话的动物”，一生在说话中度过，那么舌头的重要性自在情理之中，而体现说话艺术追求高层次表达的口才，更是重中之重了。

随着社会的发展，人们对说话的要求也越来越高。在农业化时代，由于生产和交通十分落后，文化非常闭塞，以自然经济为基础的人们物质生产自给自足，他们之间的经济交往很少。人们只要求“书同文”，不要求“语同音”，更没有感到提高口语素质的需要。

当我们从传统的经济和社会结构中走出来以后，出现在我们面前的是一个崭新的商业社会。在现代社会里，构成社会的各个要素都处在复杂的联系和不断的流动状态之中，如人流、物流、信息流，而其中人是形成这种流转的关键和轴心。而人与人之间的联系和交流，必须通过语言才能发生接触。

特别是随着现代化传声技术(电话、广播、电视、录音等)的迅速发展，不论是天上地下、还是水面海底、乃至月球宇宙，凡是人能到达的地方，都能做到直接通话。因此，有人认为，地球的空间距离在日益缩小，变成了一个“地球村”；过去许多靠文字传递的信息，今天能用声音、口语来代替了。由此可知，口才在今天直接影响着人们思想的交流和沟通，影响着信息的传递和人际的交往。

可以这样说，今天的整个人类社会经历了第四次浪潮，已经进入了信息时代，人与人之间的交流日益频繁，而说话的好差直接决定着交往的好坏、事业的成败。

说话对交际的重要性主要体现在以下几个方面：

首先，语言作为信息的第一载体，其力量是无穷的。在社交场合，语言是最简便、快捷、廉价的传递信息手段。一个说话得体、有礼貌的人总是受欢迎的。相反，一个说话张狂无礼者总是受人鄙视的。

其次，说话随着现代信息社会的发展，要求也越来越高。快速发展的社会尤其讲究速度和效率，于是要求人们彼此的说话应充分节约时间，简明扼要，能一分钟讲完的话，就不应在两分钟内完成。同时高效率的要求也迫使说话者应能说普通话，并且要说的有条理，这也是社交活动所必需的。

其三，信息社会的要求，说话者还应学会“人机对话”，以适应高科技带来的各行各业的高自动化的要求。在日本和美国，已有口语自动识别机，用来预订火车票等。文字的机器翻译若干年后将发展成为口语的机器翻译，语言打字机的使用，将使人类的双手获得第二次解放。这些人工智能的发展，迫切要求人们不仅能说标准的普通话，更要求人们应讲究如何说话。说白话不说半文不白的话，说明白的话不说似通非通的话，说准确的话不说含糊不清的话。

总之，随着社会改革开放的深入，国际、人际间交往的频繁，“井底之蛙”已难以适应时代的需要。这迫使人们突出重围，走出家园，去广交朋友，去认真说话，通过说话去创造效益、架设桥梁、增进友谊、创造理想的明天。讲究说话可谓是人人都需要也是人人必须，谁轻视了说话在交际中的重要作用，谁就必将在交际中处处碰壁，屡遭败绩。

2. 语言的力量能够征服人心

当今社会是一个充满竞争与合作的信息化社会，说话不仅是人们日常生活之必需，也是直接影响个人事业成败的重要因素。生意场上

有“金口玉言，利益攸关”之说；工作场合有“一言定乾坤”之说；生活中有“一言既出，驷马难追”之说。可见，在代社会中，是否能说，是否会说，实在影响着一个人的成败得失。

在现实生活中，人们要交流信息，沟通思想，这就得靠有一定的语言交流能力，不善言谈的人是很难让人了解其价值的。

1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》中的焦裕禄，最终获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。颁奖之后，李雪健在台上致答谢词时说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利却让一个傻小子——李雪健得了……”他的话音刚落，赢得全场一片掌声。

他巧妙运用两句话，既赞美了焦裕禄的为民奉献精神，又表达了自己受之有愧的心情，打动了观众的心，给人留下难以忘却的美好印象。

语言的力量能征服人心。通过口才的交流与沟通，陌生人可熟识起来，人与人之间的隔阂可以消失，甚至单位之间、社会集团之间、国家之间的矛盾有时也可以通过它得到解决。若是语言运用不当，也可能在交际中失败，以致损害了自己的形象。

一位新秀歌手在一次演唱大奖赛中夺得头名。主持人问这位激动的歌手有什么感受时，他说：“今天我博得了第一名非常高兴，我赌得了奖金，而且也赌到了名声。”“赌”字一出口，全场一片哗然，嘘声不断，在这种公开的场合如此说话，只会给人以粗俗浅陋之感，致使“新秀”形象在观众心中大打折扣，并在潜意识中了解到了他的参赛动机与人品。

中国有句俗话说：“与君一席话，胜读十年书。”跟那些具有口才的人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，良好的话语可以带给人愉悦和激

动，增进人们之间的感情交流与融洽。世界上没有任何一个正常人不需要说话，不需要和别人交流、沟通，也没有任何一种工作不需要和别人打交道。

古希腊曾流传着这样一则故事。著名的寓言大师伊索年轻时曾给一贵族当奴仆。一天，主人设宴，宴请城中的风流名士。主人传下话来，让伊索准备最好的酒看待客，伊索接到主人的命令后，四处收集各种动物的舌头，办了一个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么回事？”伊索笑着回答：“我尊敬的主人，你吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些名士、贵族们来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人听后，一个个都发出赞赏的笑声。主人也对伊索的机智表示赞许。次日，主人又吩咐伊索说：“明天给我办一次酒宴，菜要最差的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状勃然大怒。伊索却不慌不忙地说：“难道一切坏事不是从人口中出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”主人听后无话可说。虽然，这则故事十有八九是人们编出来的，但却说明了一个道理，即说话对于人来说有着无法估量的作用。

如果你正在求职，觉得面试这一关不好过，假如你能学会推销自己的优点，针对提问不卑不亢地回答，那么，你一定会获得这份工作。

如果你是位教师，循循善诱和口若悬河是必不可少的。

如果你是位律师，学会唇枪舌剑地辩论就是这种职业的基本功。

如果你是位商务人员，你做贸易也好，做管理也好，推销公关也好，商战舌战是不可避免的，口软一定利薄，嘴笨做不了赚大钱的生意人。

如果你是位公务员，拥人生的有好口就能更好地亲近上级，和睦同事，控制下级。

人生在社交中度过，话语交流伴随着你每一刻。你时刻在实践着话语交往，口才是你生活的调味剂，是你事业的推进器，是你家庭的和谐曲，也是你实现自我的凯旋曲。有了好口才，你将会愉快地工作，快乐地生活。

如果你想在滚滚人流中活得轻松，适得潇洒，一定要对语言的力量给予足够的重视，否则就会湮没于人海中，饱尝辛酸。

3. 口才综合反映着一个人的能力

西方人对口才十分重视，他们认识到在市场经济和信息社会中，良好的口才是人生追求成功的重要技能。他们也是这样做的，他们常常根据一个人的讲话水平和交际风度来判断其学识、修养和能力。

口才和交际的学问，在美国、西欧和日本等发达国家早已盛行，不论是学校教育，还是成人教育都很重视开设这门课程。

美国著名成功学家戴尔·卡耐基以其毕生的精力教给人们怎样做人处世，走向成功，卓有成效。“卡耐基课程”早已成为心理、口才与交际的成人教育的代名词。美国的卡耐基学院已达 1700 多个。

目前，美国已有 300 多所大学设有说学系或演说学系。从 1976 年到 1980 年的四年间，仅获得“说学”硕士以上的专门人才就有三万多人。

在我国，提高大众的口才已显示出迫切性。长期以来，有一种陋习，就是不把口才看做真才实学，认为那只是摇唇鼓舌、耍嘴皮子，或只是夸夸其谈，哗众取宠；或把口才与诡辩联系起来，或片面地认为口才只是讲话的技巧。也就更谈不上把口才和交际能力看做是人生的基本功和必修课，有些人甚至认为能说会道算什么？不过是要嘴皮

子罢了！可是真的等他需要能说会道的时候，他已经来不及“磨嘴上阵”了。

其实，口才是一个人的综合素质和综合能力的体现。一个善于言谈或口才好的人，必须具备敏锐的观察能力，深刻地认识事物、准确地反映事物的能力；必须具有辩证的科学的思维能力，能够全面地分析，准确地判断，合乎逻辑地推理；必须具有广博的知识，能够旁征博引，言之有物，有理有据；还必须有良好的应变技巧，词汇丰富，条理清晰，风趣幽默。所以口才如何既是衡量一个人学识的重要尺度，更是衡量一个人实际能力的重要尺度。

市场经济离不开公平竞争，而竞争常常离不开语言。在商业的活动中，能说会道，能使顾客满意，生产也就越做越旺，相反，板着脸，说话生硬，不得体，顾客不喜欢，老板也要炒他的鱿鱼。1988年10月，一位来自台湾的客人来到金陵饭店公关部售票台前。

“早上好！”公关经理很有礼貌地站起来招呼。

“我要3张后天去上海的91次软座票。”客人不耐烦地说。

见客人情绪不好，公关经理立即将订票单取出，帮客人登记。当写到车次时，公关经理习惯性地发问：“先生，万一这趟车订不到，311、305可以吗？它们的始发时间是……”

没等公关经理说完，客人连说：“不行！不行！我就要91次。”

公关经理又强调了“万一……”这番好心反而把客人惹火了：“什么万一，万一，你们是为客人服务的，就不能这么说。”

这时，公关经理立即意识到自己说话方法不妥，差一点把客人赶跑了。她根据对方反馈的信息，立即调整话语，转换语气说：“我们一定尽最大努力设法给您买到。”这时客人脸上才露出了笑容。