

高等院校现代公关丛书

交际公关语言艺术

马志强 刘雪峰 冯 洁 编著

高等教育出版社

题 记

人要生活在社会中,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。

把这种口语交际运用在公关活动中,有目的地利用口语交际的艺术,树立组织形象,拓展组织的生存和发展的空间,这就成了公共关系语言交际。

《高等院校现代公关丛书》编委会

顾问

汪 钦：中国公共关系学术委员会主任、《公关世界》
杂志总编

郭惠民：中国国际公共关系协会学术委员会常务副
主任

周 行：中国国际公共关系协会组织工作委员会副
主任、浙江省公共关系协会会长

邵培仁：教育部新闻教育指导委员会委员、浙江省传
播学会会长、浙江大学人文学院副院长

曲醒夫：中国高教学会公共关系教育专业委员会常
务理事、浙江省高教公关学会常务理事

编委(以姓氏笔划为序)

马志强 王凌飞 孙顺根 华艳红 朱仁宝

任满丽 杨 晨 钱杭园 张 雷 顾海燕

熊卫平

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)82028899 转 6897 (010)82086060

传 真：(010)82086060

E - mail : dd@hep. com. cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打读者服务部电话：(010)64054588



录

MU LU

第一章 引言	1
第一节 口语交际的性质.....	1
第二节 口语交际与其他学科的关系.....	3
第三节 口语交际的功用.....	4
第二章 口才的锻炼及培养	8
第一节 影响口语交际的因素.....	8
第二节 语言交际与交际对象	13
第三节 口才的锻炼与培养	17
第三章 人类交际概说	22
第一节 交际的特征和构成要素	22
第二节 交际的类型之一——家庭之间的交际	24
第三节 交际的类型之二——性别交际	27
第四节 交际的类型之三 ——情缘交际、非情缘交际和反情缘交际.....	28
第五节 交际的类型之四——业缘交际	29
第六节 交际的类型之五——社会交际	30
第四章 语言交际的基本方式	34
第一节 口头语言的交际形式	34

第二节	书面语言的交际形式	36
第三节	无声语言交际形式	40
第四节	类语言的交际形式	43
第五章	语言交际的基本原则	44
第一节	尊重原则	44
第二节	相容原则	49
第三节	得体原则	51
第四节	策略原则	53
第六章	语言交际的几种主要方法	55
第一节	含蓄法	55
第二节	幽默法	58
第三节	模糊法	62
第四节	暗示法	65
第七章	社交语言艺术	68
第一节	社交的含义及社交的道德	68
第二节	社交口才的基本要求	70
第三节	称呼与介绍	72
第四节	寒暄与攀谈	74
第五节	道别与致谢	77
第六节	拜访与接待	78
第七节	安慰与拒绝	82
第八节	电话交谈的语言艺术	84
第八章	公共关系语言艺术	87
第一节	公共关系概说	87
第二节	日常性的公关语言	92
第三节	公关语言的技巧	94
第九章	管理者的语言艺术	99
第一节	管理者语言艺术概说	99

第二节 表扬的语言艺术·····	100
第三节 批评的语言艺术·····	102
第四节 与下属谈话的语言艺术·····	104
第五节 解决下属之间争执的语言艺术·····	105
第十章 谈判的语言艺术 ·····	107
第一节 谈判概述·····	107
第二节 谈判的过程·····	110
第三节 谈判的语言艺术·····	112
第十一章 推销的语言艺术 ·····	121
第一节 推销概说·····	121
第二节 推销的实质和原则·····	123
第三节 推销的语言艺术·····	124
第十二章 求职语言艺术 ·····	134
第一节 求职概说·····	134
第二节 求职语言艺术·····	135
第十三章 辩论的语言艺术 ·····	143
第一节 辩论概说·····	143
第二节 辩论的基本原则·····	147
第三节 辩论的技巧·····	150
第四节 辩论赛中常用的辩论技巧·····	154
第十四章 演讲的语言艺术 ·····	164
第一节 演讲概说·····	164
第二节 演讲前的准备·····	167
第三节 演讲者的心理调节·····	170
第四节 演讲的技巧·····	171
第十五章 新闻采访语言艺术 ·····	177
第一节 新闻采访概说·····	177

第二节 新闻采访语言艺术.....	179
主要参考书目.....	185
后记	186

第一章

引

言

第一节 口语交际的性质

一个人要生活在社会中,那他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口语交际。

口语交际,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。

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对象”。(《交际语言学》夏中华著,辽宁教育出版社)

通常,交际语言有两大基本形式: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;一是口语交际,它是人们面对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。作为交际语言的重要分支,口语交际的作用是显而易见的。因此口语交际比书面语交际更重要、更宽泛、更直觉,所以也更重要。

人类社会已有百万年的历史,自人类诞生起,口语交际就在人类中间进行,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,而书面语交际

是在人类创制了文字以后才产生的,一般认为只有五六千年的历史,是口语交际的补充和延伸。书面语交际是在口语交际的基础上产生的,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存和繁衍着,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很明显的。

(一) 两者之间的传递途径不同

口语是交际双方面对面进行的。一方说,另一方听。听、说是在同一场合,是时间紧密相连的同一个过程。交际对象就在你眼前,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。书面语的交际是将写和看联系在一起。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。

(二) 两者之间的信息载体不同

口语交际的信息载体是语言,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出对方的意义。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,有时表达的不太准确,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。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,表情达意一般准确,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,甚至可以反复阅读几十遍。

(三) 两者之间的辅助手段不同

口语是交际双方面对面进行的,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、划线、图表及标注等辅

助手段,表达感情也只能在字里行间进行。

(四) 两者之间的使用范围不同

口语交际是通过声音进行的,而人的声音是明显受到时间和距离的限制的,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的直接交际。书面语交际是通过文字媒介进行的,当人们想和异地、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,通讯手段也日益增多,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。

弄清了口语与书面语的区别,实际上也就弄清了口语交际的特点,口语交际是交际语言学的分支,它主要研究人们交际时说话的方法及艺术,以便指导人们更好地说话。

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学科,也是一门应用性很强的学科。作为一门学科,它要总结、研究出本学科的理论观点。作为工具,它又要指导人们去学会交际和说话。

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,人们在没有成为人之前,人类的远祖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。交际学就是从微观的角度考察人们的个体交际的。它研究个人交际所涉及到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,二者的大致区别是:

(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

就是说它的涵盖是人类的整个交际。口语交际所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口头说话的部分。

(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,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,也是通过个人之间、个人与公众之间的交往才能实现的。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,口语交际还会涉及到心理学、社会学、文化学、美学、人类学及民俗学等一些学科的内容。同时,口语交际的理论与实践也为这些学科引用和吸收。

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,将会得到什么结果,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方面:

一、加强人们交际的实际能力

提高人们交际的实际能力,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。

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‘将’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,表达了国民党必败、共产党必胜的强烈自信心,给在场的人很深刻的印象。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思。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。

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,注定是不会受到欢迎的。

不光是领导,就是一般老百姓,在日常的工作和生活中,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,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,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。为了提高交际能力,我们必须学会说话,学好说话。

一、协调好人与人之间的关系

个人,是社会的一员。在社会交往中,往往会形成各种各样的关系,这种关系处理得好坏,协调得如何,一看人所做的事,二是看人所说的话。一个善于交际的人,往往也就是一个会说话的人。会说话的人,能把人与人之间的关系“说”好,关系不顺时,能“说”顺。而不会说话的人,往往能把本来挺顺的人际关系给“说”得不顺,即使说话人是好心,其效果也会适得其反。

见什么人,说什么话,过去我们总是把这当成贬义词来使用,认为这是见风使舵,是没有立场的小人言行。其实,见什么人说什么话,正是一个人的日常交际中的正常表现,丝毫不带有什么贬义的色彩。从某种意义上来说,这还是人们交际时所要遵循的一种规范,是应该大力提倡的。例如,好朋友之间说话就比较随便,称呼也比较自然,说点笑话,甚至称呼一下外号也无伤大雅。但对上级领导、对长辈,说话就要严肃点,正规点,称呼一般都用正式的称谓,绝对不能胡乱称外号。和小孩子说话,就要用小孩子的口气,用最简单通俗的言语和他们交谈。和异性交往,一般人都要遵循这样的规范,即绝少谈论有关“性”的问题。有些话能给父母说,但不能给兄弟姐妹说;有些话能给同性说,但不能给异性说;有些话可以给家里人说,但不能在公共场合说;有些话能在外面说,而不能给家里人说。这些规范,人人都在遵守,谁也不会肆无忌惮,不分场合、不分时间、不分交际对象去信口开河。而这种种的表现,都是见什么人说什么话的表现,是绝对没有什么贬义意味的。

人际交往中,话说得动听一点,言谈中流露的感情真挚些,人与人之间就容易交往,关系就会融洽。话说的生硬,不顾交际的环境、交际的场合,不顾交际者的境况,大放厥词,人与人之间就很难交往。

协调人际之间的关系还包括对同志、对朋友、对自己人说话要热情大方;对敌人、对恶意攻击者要言语犀利,不留情面。据说,周恩来总理某年到某国访问,该国的领导人和周总理握手后,掏出手帕擦了擦手,然后又把手帕装进了口袋里。对于这种极不礼貌、有损祖国尊严的挑衅行为,周总理决不会让步。周总理也顺手掏出了手帕,擦了擦手,随手把手帕扔在了脚底下,给挑衅者以有力的回击。周总理的举动,虽无言语,但更似说话,是用动作代替了言语。相反,周总理对待同志和朋友是主动热情的。作为政府首脑,总理日理万机,但对于许多细微的事情,他也能无微不至。有一天的深夜,下起了大雨,总理还在伏案工作,总理的警卫员还在雨中警戒。不一会儿,邓颖超同志打着雨伞,拿着雨衣出来了。她把雨衣给警卫员披上,并说:“总理让我告诉你,下雨时,要离树远一点,以免让雷

击着。”总理和邓颖超同志的话,暖人肺腑,深深地感动了警卫员,更激起了人们对周总理和邓颖超同志的崇敬和热爱。

三、使企事业单位树立良好的公众形象

公众,是公共关系中的客体。一个企事业集团,一个社会组织要想树立一个良好的社会形象,它就必须十分注意公众的态度。一个社会组织里的公关人员活泼与否,会不会说话,说话得体与否,会直接影响公众的态度,直接关系到组织的社会形象的好坏。

《晏子春秋》中“晏子使楚”一节讲了这样一件事:

晏子使楚。楚人以晏子矮,为小门于大门之侧而延晏子。晏子不从,曰:“使狗国者从狗门入,今臣使楚,不当从此门入。”侯者更道,使大门入。见楚王。王曰:“齐无人耶?”晏子对曰:“齐之临淄三百闾,张袂成阴,挥汗成雨,比肩继踵而在,何为无人?”王曰:“然则何为使子?”晏子对曰:“齐使命,各有所主,其贤者使贤主,不肖者使使不肖主,婴最不肖,故宜使楚矣。”

晏婴出使楚国时,正值楚强齐弱之时,如何维护齐国的形象,树立齐国的威信,这是摆在晏婴面前最现实的问题。楚王为了羞辱齐国,先开一个小门让晏婴入,晏婴以“使狗国者从狗门入”为理由,迫使楚臣放弃小门,打开大门。第二次,晏婴又以“不肖者使使不肖主”的话题回击了楚王对自己身材矮小的讥刺,化被动为主动。晏婴的话语语气委婉、曲折,但话锋犀利,柔中带刚,既没有使对方过分难看,又维护了齐国的尊严和形象,给两国以后的合作留下了充分的余地。晏子代表一个国家,是在外交场合说话,但其中的道理是相通的。

现在大多数企事业单位都设立了公共关系部门,都有专门的公共关系人员,以利于使企事业单位在公众中树立良好形象。公共关系人员代表着集团,代表着企事业单位,并为树立企事业单位的形象而服务,他们的一言一行,一举一动都和企事业单位的形象有关。从这一点上说,和“晏子出使楚国”的道理是完全相同的。

一个有生命力的企事业单位,总是十分注意本单位人员素质培养的,日本的许多企业,尤其是商业部门,在工作人员上岗之前,总要先进行语言训练,练习说话,并让工作人员懂得,说什么样的话才能让客户满意。现在国内的许多知名企业也都设立了公共关系部,专门处理企业和客户之间的关系,用以树立企业形象。青岛的“海尔”,绵阳的“长虹”,杭州的“娃哈哈”,这些成功的企业中,谁能否认公关人员的努力,谁能否认这里面没有公关人员的语言魅力。

第二章

口才的锻炼及培养

所谓口才,就是会说话。好口才,就是能熟练地运用不同风格的语言进行公关和交际,以达到不同的交际目的。交际是一种能力,运用语言也是一种能力。一个人只要注意培养锻炼自己,只要努力,都可以使自己的语言能力得到提高。锻炼自己的口才,从不会说话到善于说话,从不善于交际到善于交际,这要有一个过程。

第一节 影响口语交际的因素

口语交际是一种建立在心理接触基础上的人际交往,所说的话实际上是人们思维活动的直接结果。在影响人们口语交际的诸因素中,心理因素对语言交际的影响最大,也最直接。例如,人们在进行交往中,如受到恶意攻击、讽刺挖苦、造谣中伤时,其情绪往往会产生很大的波动,变得激动起来,血直往上涌,话说不出,即使说出的也是词不达意,这就是人们常说的“气得说不出话”的情景。从心理学的角度分析,这时人们的心理处于波动时期,是不平衡的,正常的心理平衡被打破,形成了严重的心理障碍,从而影响到语言的表达。所谓心理障碍,是指影响语言交际顺利进行的心理因素。语言交际的心理障碍不是凭空产生的,而是在其主观、客观因素的共同作用下形成的。这种主观、客观因素主要包括印象、环境、情感及个性等诸多方面。

一、印象因素

人与人交往,总会形成一定的印象,总会得到一种看法,如某人不错,某人比

较能干,某人心计太多,等等。这就是印象。人们在语言交往中的印象是对等的。在你对别人形成印象时,别人也会对你形成印象。印象可能是不平衡的,你对某人的印象好,而某人对你的印象或许就不好,或者你对某人的印象不好,而某人对你的印象好,这时的印象就不相等。你对某人的印象好,某人对你的印象也好,这时双方的印象是相等的。

由于人的生活经历、个人气质、处事态度、文化层次、民族心理及性格的不同,对同样的表现,往往会形成不同的印象。如某人喜欢说话,善于言谈,甲对他的印象可能是健谈善言,而有好感;乙对他的印象可能是耍贫嘴,顿生反感。对某人不善言谈,甲的印象可能是忠厚老实,乙的印象就可能是笨得像“榆木疙瘩”。

在人与人之间的语言交往中,印象是很重要的,如果印象好,言谈就会主动些,话语就会多些。心理学显示,在同印象较好的人接触时,其心理状态就会兴奋些,其交际的距离就会近些。反之,如果对某人的印象不好,同他进行交往时,无形中就形成一种心理障碍,带有成见,产生心理抵触,这时,话就会说得少些,言谈就被动些,甚至根本就不想与之谈话,影响语言交际的正常进行。

在人际语言交往中,第一印象对人的影响最大。所谓第一印象,是指在语言交际时给对方留下的最初印象,它包括容貌、服饰、言谈举止等。第一印象往往是以以后交际的基础,也可能是不再交际的原因。第一印象留下得好,人们有再见面的愿望,这就给以后的交往打下了良好的基础。“相见恨晚”、“一见钟情”、“一见如故”等,都是第一印象良好的写照。第一印象不好,彼此都对对方不感兴趣,心理上甚至会产生或多或少的厌恶感,这就给今后的交往造成一些阴影,甚至会中断交往。

由于第一印象是人们的感性认识,他只是观察人们的外表风度和谈吐,还不能深入认识人的本质,具有表象化的特点,所以有可能是偏颇的。心理学把第一印象在人际交往中的作用称为“首因效应”。这种首因效应,可以帮助人们积极参加交往,也可以给人以误解,阻隔人们的交往。人是复杂的,有些人有美好的外表,绅士的风度,优雅的举止,得体的言谈,但骨子里可能是一个“金玉其外、败絮其中”的小人。有些人长相一般,言语木讷,实际上可能是心灵手巧的人。对这些人,人们往往被表面现象所迷惑,形成不正确的印象,人们经过进一步的交往和长时间的观察,从本质上了解了某一个人,才会慢慢抵消首因效应,从而得到正确的印象,这就是心理学上所说的“近因效应”。近因效应是由于较长时间观察、交往得到的印象,所以一旦形成,就会最终决定人们是否交往,就会最终决定人们交际方式和距离。

首因效应和近因效应不是根本对立的,而是有联系的,它们是一个问题的两个方面。人们在语言交际中,第一印象很重要,最后的或最近的印象也很重要。