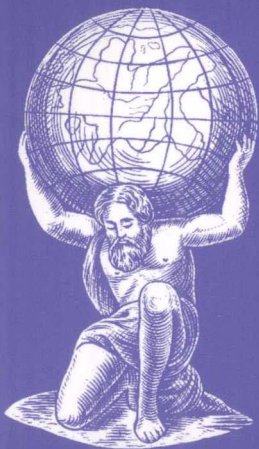


语言

艺术知识大课堂

YUYANYISHU
ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

谈话语言艺术

〈上〉

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

语言艺术知识大课堂之十五

谈话语言艺术

(上册)

邢春如 主编

辽海出版社

目 录

一、娓娓道来,有效沟通

- 谈话的含义和特征 (1)
- 谈话的结构和过程 (3)
- 角色扮演和角色期待 (24)
- 谈话的重要意义 (32)

二、驾轻就熟,掌握方向

- 积累有趣的话题 (34)
- 引发话题,打破冷场 (36)
- 避免不愉快的话题 (37)
- 避免交谈“卡壳” (40)
- 没话找话说的秘诀 (43)

三、创造气氛,轻松自如

- 创造和谐的谈话气氛 (45)
- 寻找交谈的共同点 (47)

巧妙提问,化解僵局	(50)
善于聆听,沉默是金	(57)
机智回答,巧得人心	(60)
谈话应讲究礼仪风度	(63)
要给别人谈话的机会	(68)
巧妙打破沉默场面	(69)

四、融理于情,幽默风趣

情理交融,寓理于情	(72)
意味深长,妙用潜台词	(78)
幽默风趣,轻松交流	(84)
使用幽默要看对象	(93)
毛泽东谈话中的幽默技巧	(95)

一、娓娓道来，有效沟通

谈话的含义和特征

(1) 谈话的含义

谈话亦即交谈，是说话双方有来有往的口头语言信息交流。交谈的过程既是人们借助口语交流思想、传递信息的过程，又是互相用各自的观点、情感影响对方的复杂的心理交流过程。这种说话形式是人们进行社会交际活动的最基本的语言形式，使用起来方便、灵活，收效快。在日常生活工作中的聊天、谈心、座谈体会、切磋经验、洽谈工作、调查访问、来访接待、谈判、打电话等等，都要用到交谈这种说话形式。尽管人们几乎天天在运用交谈进行交际，但是，并不是人人都达于艺术境界。交谈的效果如何，能够反映一个人的口语表达的水平。交谈时冗长拖沓，言不及义，颠三倒四，语无伦次，问话不明，答非所问，木讷寡言，平淡乏味，冷言恶语，庸俗失礼等各种现象并不少见。而成功的交谈可以提高工作效率，增进说话双方的了解和友谊，同时还能使人提高思想水平、知识水

平。所以，领导者一定要努力提高口语素养，培养交谈的能力，掌握好这个重要的交际手段。

(2) 谈话的特征

①谈话是一种双向的信息交流活动。

谈话是一个通过语言进行的动态的交流过程。谈话的双方及其语言表达的内容是构成谈话的基本要素。如果缺少一方或缺少任何一方的语言表达，那就不能成其为谈话。通过对谈话过程的分析，能够更清楚地说明谈话的这种双向交流性。

谈话过程不论简短还是复杂，也不论是两人之间还是多人之间进行，它的基本单位都是话语。话语的构成可以是单词、短语、句子，也可以是句群乃至更大的语言单位。一个话语的终点称为“转换关联位置”，而每次谈话的全过程都是由一个个话语的转换构成的。如下面这个例子：

晏子使楚。楚人以晏子短，为小门于大门之侧而延晏子，晏子不入，曰：“使狗国者从狗门人，今臣使楚，不当从此门人。”傧者更道，从大门人。见楚王。王曰：“齐无人邪？使子为。”

晏子对曰“齐之临淄三百闾，张袂成阴、挥汗成雨、比肩接踵而在，何为无人！”楚王曰：“然则何为使子？”晏子对曰：“齐命使，各有所主。其贤者使使贤王，不肖者使使不肖王。婴最不肖，故宜使楚矣。”

楚人想羞辱晏子，晏子凭着机智和口才予以了回敬。

经过一来一往两个回合，羞人者最终被人羞。晏子的机智对答成为历史佳话，为人们所传颂。晏子与楚王的谈话共由四个话语组成。楚王说：“齐国没有能人吗？怎么派你来当使者！”这是一个话语，由两句话构成，接着他就停止了表达，等待晏子答话，这就是转换关联位置。晏子的回答是第二个话语。经过四个话语，楚王已自讨没趣，无语可说，谈话便结束了。

可见谈话正是交谈双方有序进行语言表达而达到双向信息交流效果的一种语言活动。

②谈话具有鲜明的行业性。

行业不同，其谈话形式也就不同。例如：司法交谈、商贸交谈、医疗护理交谈、教育交谈等等，凡此种种，难以列举。可以说，有一个独立的行业，就会有这个行业特点所要求的行业交谈，也就是说，每种行业交谈的形式、特点、常用方法和技巧又都各具“个性”，如果分门别类地加以深入细致的研究，每种交谈均可各成一本专著，各为一门学问。

谈话的结构和过程

(1) 谈话的结构

谈话的结构由预示语列、对答语列、插入语列、修正语列和结束语列五个语列构成。

①预示语列

指说话人为使听话人意识到有话相告而说的话语，它常用于谈话的开始或谈话中另一话题的开始。例如：

甲₁：小张在吗？

乙₁：在。

甲₂：叫他马上过来一下！

乙₂：是

甲₁与乙₁为预示语列。预示语列是说话人表达“请求”、“邀请”、“命令”等语旨行为的最典型的谈话结构形式。预示语列通常都是谈话的开始语列，但开始语列并不一定都是预示语列。若双方一开始就进入实质性问题的谈话，就往往不用预示语列。上例中若甲对乙说如果小张在，就叫他马上过来一下，就没有预示语列了。

②对答语列

指由谈话双方分别说出的具有配对关系的一组话语，是谈话过程中运用得最多的语列。如互致问候、询问——回答、提议——响应、道歉——抚慰等都属于对答语列。由于预示语列的话语之间具有对答关系，因此也可以做对答语列，但它在谈话中具有特殊的作用。

③插入语列

指谈话时在对应语之中插入的其它语列。例如：

甲₁：你昨天买来的那本书能借我看看吗？

乙₁：我昨天买来了好几本书，你指哪一本？

甲₂: 我是说《汉语逻辑概论》。

乙₂: 行啊, 我下午给你带来。

甲, 是询问, 它的对应语应是回答(“可以”或“不可以”), 但乙为了明确甲的所指, 不得不再进行询问, 乙₁与甲₂就成为插入语列。插入语列不同于转移话题, 它只是为应答语做准备。一旦条件成熟, 针对最初始发语的应答语就会出现。

④修正语列

指对话过程中说话人修正自己话语或促使对方修正话语的语列, 它是一种特殊的插入语列。例如:

甲₁: 小吴的歌唱得棒极了!

乙₁: 是小吴, 还是小胡啊?

甲₂: 噢, 是小胡。

在谈话中, 甲把“小吴”与“小胡”搞错了, 经乙提醒, 甲做了修正, 修正机会有一个选择的等级序列, 甲可能在说出第一句话后发现错了, 紧接着进行自我修正, 也可能经乙提醒后作出修正, 也可能经一次对答或几次对答后才做出修正。选择的等级序列使得谈话中的错误随时得以修正。

⑤结束语列

指谈话的结束语, 常见的如“再见”、“祝一路顺风”、“晚安”等等。

以上介绍的五种语列并不是在每一次谈话中全部都具

有的。现实的言语交际受谈话双方关系的亲密度、时间、地点、话题等因素的制约而表现各异，有的谈话只有一组简短的对话语列，有的谈话则由以上语列不断重复组合，因此不能把谈话过程简单地看作是这五种语列的先后排列。

(2) 谈话的过程

谈话是说话人向听话人传达某种信息的过程，这个过程的基本环节是表达和理解。其一般图式为： m 为意思， I 为意图， $I(m_1)$ 表示说话人为实现某种意图而产生的想要表达的意思； U 为话语， $U(m_2)$ 表示话语在语境中客观具有的意思； E 为语效， $E(m_3)$ 表示听话人根据语境与自身的背景知识（情感）对 $U(m_2)$ 实际理解的意思，亦即说话者说出话语后所具有的语效。

从以上图式可以看，言语交际中“意思”有三个层次：一是说话者想表达的意思（ m_1 ）；二是表达出来的意思（ m_2 ）；三是听话人所理解的意思（ m_3 ）。这三层意思有时是一致的，有时是不一致的，如“词不达意”、“言未尽意”。

①表达。

A. 表达的要求。

表达是说话者把自己的思想感情组织成话语传达给听话人的过程。人们的表达总是期望达到某种目的。如或是为得到对方的解答，或是为得到对方的认可，或使对方接受一种思想观点，或是阻止对方某种行为，等等。然而，

这是说话者的主观愿望，它能否实现，能在多大程度上实现，取决于如何表达。能不能表达与是否善于表达是不同的。一个人只要有言语能力并且有思想，就能表达，但并不一定产生预定的语效。善于表达的人能针对特定的对象、特定的环境而采取灵活的表达方式，从而达到交际目的。我们把这类表达称为良性表达。

良性表达的要求主要有两条，一是准确性，一是恰当性。表达的准确性要求说话者想表达的意思与实际表达出来的意思相一致，即 $m_1 = m_2$ ，它要求说话者做到意随旨出，意在言中。如果话语的意思不是说话者想表达的意思，或说话者想表达的意思没有完全包含在话语中，这样的表达就是不准确的，即 $m_1 \neq m_2$ 。例如：

当秘书的新郎向来宾欠了欠身，说道：“衷心感谢大家，在百忙中参加我们的婚礼。这是对我们极大的关怀、极大的鼓舞、极大的鞭策。由于我们俩是初次结婚，缺乏经验，还有待各位今后对我们帮助和扶持。今天有不到之处，希望大家提出宝贵意见，以便我们下次改进。欢迎再来。”

新郎想要表达的意思，一是对各位来宾表示真诚感谢；二是招待中如有不周，请大家谅解。但由于新郎书生气十足，习惯了官场套话，表达出来的意思不仅诚意显得虚浮，而且包含了下次还要结婚，使得话语的意思不完全是他想要表达的意思，闹出了笑话。

表达是说话人运用语言，或者说是遣词造句的过程。选择什么样的语词和句子将直接影响到表达的准确性。因此，要做到表达准确，必须加强语言修养。例如，有人问亚里士多德：“你和平庸的人有什么不同？”亚里士多德答道：“他们活着为了吃饭，而我吃饭是为了活着。”亚里士多德的回答不仅简炼，而且准确。平庸之辈碌碌无为，没有奋斗目标，生活仅仅为了生命的延续，而科学家有崇高的奋斗目标，生活是为实现这一目标的奋斗历程。大家都要吃饭，但目的却不同。

表达的恰当性要求话语与语境要协调一致。说话人的表达是为了实现预期的语效，这一方面要做到表达准确，另一方面要使表达方式适合于听话人的思想感情，适合于周围环境。不满足于前者，交际不会成功，不满足于后者，交际也不会成功。例如：

一家人生了个男孩，全家高兴透了。满月的时候抱出来给客人看——大概自然，想得到一点好兆头。

一个人说：“这孩子将来要发财的。”他于是得到了一番感谢。

一个人说：“这孩子将来要做官的。”他于是收回几句恭维。

一个人说：“这孩子将来是要死的。”他于是得到大家一顿合力痛打。

这是鲁迅在《野草》中的一篇杂文的一部分。我们暂

时不讨论当时写这篇杂文的社会历史背景，如果纯粹从言语交际角度来分析，第三个人说了真话，他是从人生发展的必然规律角度来说的，想表达的意思与表达出来的意思是一致的，但这句话与当时喜气洋洋的祝贺气氛不协调，使主人和客人们无法忍受，因而遭到了一顿合力痛打。这句话在这一语境中就是不恰当的。

一句话是否恰当并不由说话人的主观意愿决定，而是由具体语境决定的。一句话在语境 C_1 中是恰当的，在语境 C_2 中不一定恰当；反之，在语境 C_2 中恰当，在语境 C_1 中不一定恰当。例如话语“你真狡猾”，如果交际双方关系亲密，与周围人也比较熟悉，交谈气氛自然活跃，那么甲对乙的某一行为说这句话就是恰当的。如果交际双方关系非常一般，或交谈气氛严肃，那么甲说这句话是不恰当的，因为它会使得乙不高兴，心存芥蒂，有碍于言语交际的正常进行。

“恰当性”是指满足语境的一些条件，而这些条件是根据交际准则，如认真准则、礼貌准则等制定出来。话语只有满足这些语境条件才是恰当的，否则，就是不恰当的。如何才能使表达恰当呢？关键是从语境出发灵活运用语言。一个意思可以用不同的话语、不同的语气来表达，可以委婉，也可以直叙，灵活运用表达方式，才能取得最佳的交际效果。又如：

瘦弱的英国著名作家萧伯纳在一次聚会上碰到了一位

大腹便便、脑满肠肥的商人。商人讥讽道：“一见到你，人们必然以为英国发生了饥荒！”萧伯纳微笑着回答道：“不错，但要是人们见到了你，就会马上明白饥荒的原因！”

针对商人的讥讽，萧伯纳没有与之争辩，也没有怒斥，而是不失风度和礼貌，表达了社会上的饥荒是由于资本家的剥削而造成的观点。表达方式委婉，但非常有力，与语境十分协调。又如：

一地方官谒见上司。上司问：

“听说贵地山村有狗熊，不知都有多大？”

“大的有大人那么大，”地方官自觉不妥，随即补充道：“小的有卑职那么大。”

地方官想表达的意思是狗熊有成年人那么大，但“大人”一词古时也常指上司，是个多义词，因此在该语境中说这句话不恰当，它会引起上司的不悦，影响交际效果。地方官想通过修正语列来说明，结果弄巧成拙，使得表达出来的意思与他想要表达的意思相悖，狗熊究竟有多大还是没使人明白。

表达的准确性要求与恰当性要求是从不同方面提出的。表达的准确性指的 m_2 与 m_1 的关系，恰当性指的是 m_2 与语境的关系。或者说，准确性是与语旨行为有关，而恰当性是与语效行为有关，这是它们的区别之一。其次，准确的表达不一定是恰当的，而恰当的表达一般都是准确的。前者实际上是指说话人想表达的意思不一定是恰当的；

这类情况是常见的，恰当的表达总是与说话人认真把握语境各要素分不开的，因而一般都是准确的。

B. 已知信息与新信息

说话人的思想感情是借助话语来表达的。思想感情是一种信息，话语是传达这类信息的物质载体，它包括已知信息和新信息两部分。这里，我们先介绍两个与此有关的概念：预设和断言。

简单地说，预设就是从语句 S 和它的否定式 \bar{S} 中都可以推导出来的语句。例如：

S ：老王的儿子今年考上了大学。

\bar{S} ：老王的儿子今年没考上大学。

S 与 \bar{S} 互相否定，不能同真，但从它们都可以推出：

S ：老王的儿子今年考了大学。

S 是 S 的预设，同时也是 \bar{S} 的预设。预设的真值条件为： S 预设 S' ，当且仅当 S 真 S' 真， S 假 S' 也真。

一个语句常常不止一个预设。如上例的预设“老王的儿子今年考了大学”又预设“老王有儿子”，它还预设存在老王其人。语句的多重预设之间具有传递性，即 S_1 预设 S_2 ， S_2 预设 S_3 ，可推出 S_1 预设 S_3 。

断言指语句中对事物情况作出断定的部分。如上例 S 中，对“老王的儿子”作出断定“今年考上了大学”，这就是断言。断言的真值条件为： S 断言 S' ，当且仅当 S 真 S' 真，并且 S 假 S' 也假。

话语的预设是谈话双方都能接受的内容，亦即双方有共同的背景知识。因为谈话双方不论对话语是肯定还是否定，其预设都是成立的，都为双方认可。人与人之间（不论观点分歧多大）所以能够进行谈话，因为有着预设。所以，对谈话双方来说，话语的预设是已知信息，是明确的内容。假如一方不知道老王其人或老王有个儿子，那就不可能谈论老王的儿子今年是否考上大学这件事。断言则不同，断言的内容是听话人原先不知道的，是说话人要提供给听话人的，因而，它是话语中的新信息。

话语所包含的已知信息是谈话的基础，如果包含的已知信息越丰富，则话语越容易为对方理解。话语所包含的新信息是谈话的客观要求，亦即谈话成为必要的前提。如果话语包含的全是已知信息，则为废话，反之，如果全是新信息，则对方无法理解。所以，话语总是包括已知信息和新信息两部分。

话语的已知信息与新信息与话语结构相关联。话语总是由话题和说明两部分构成。话题指话语所涉及的对象，说明指关于话题的内容。例如：

S：小李去年才入党。

“小李”是说话人选定的谈论对象，因而是话题，“去年才入党”是关于小李的情况，因而是说明。

从以上不难看出，话语中的话题就是这一话语的预设，即已知信息；而说明则是它的断言，即新信息，它们之间