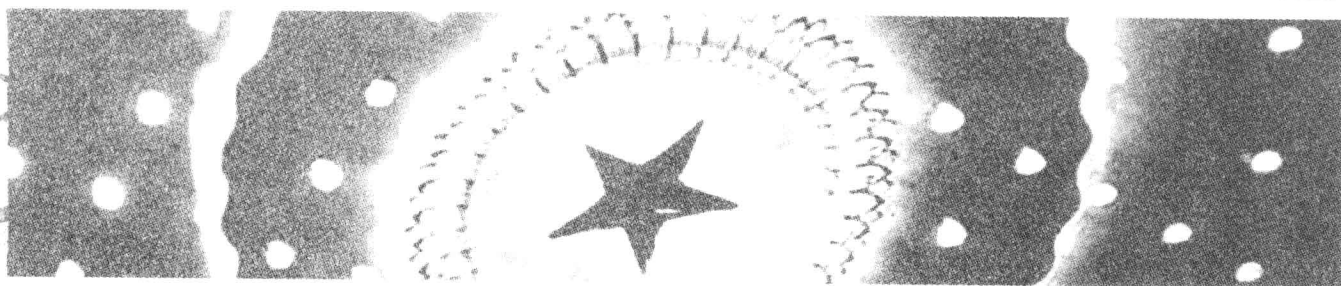


新领导全书

XINLINGDAOQUANSHU

主编：张明林



第六部 语言形象篇

远方出版社

目 录

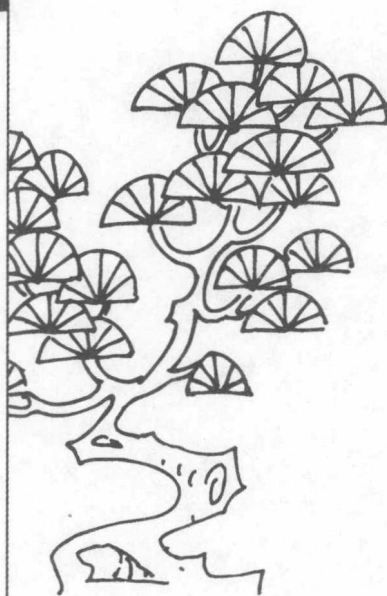
上 编 演讲与语言艺术.....	3
第一章 领导讲话原则.....	3
第一节 谈话要旨.....	3
第二节 对象清楚.....	8
第三节 适应环境	13
第四节 借助体语	18
第二章 做好充分心理准备	26
第一节 克服怯场	26
第二节 准备充分	35
第三章 领导语言艺术综合运用	47
第一节 口语运用	48
第二节 自问自答	51
第三节 面子语言	52
第四节 大众语言	54
第五节 幽默智慧	55
第四章 领导讲话的修辞艺术	61
第一节 比 喻	62
第二节 借 代	64
第三节 双 关	66
第四节 排 比	67
第五节 设 问	69
第六节 反 问	70
第五章 领导讲话的哲学	72

第一节 遵循逻辑规律	72
第二节 科学论证方法	76
第六章 领导讲话如何能够滔滔不绝	81
第一节 纵横博引	81
第二节 引经据典	85
第三节 引用名言名句	88
第七章 领导讲话的风度	91
第一节 风度显气势	91
第二节 儒雅风范	92
第三节 睿智稳重	95
第四节 衣着得体	99
第八章 领导演讲艺术技巧	101
第一节 特点和作用	101
第二节 演讲前的准备	104
第三节 演讲的艺术技巧	110
第九章 领导作报告艺术技巧	122
第一节 报告类讲话的特点	122
第二节 报告类讲话的类型	123
第三节 精心设计开场白	125
第四节 准确把握好报告主体	128
第五节 简洁有力的结束语	132
第十章 领导即席讲话艺术技巧	133
第一节 于留心处皆话题	134
第二节 迅速构思即文章	135
第三节 抛砖引玉抓人心	138
第四节 生活活泼见功夫	140
第五节 言为心声始是真	141
第六节 见好为止不可强	143
第十一章 领导语言艺术方法总结	144
第一节 领导的语言风格	144
第二节 领导的语言技巧	166
第三节 领导的语言形式	205

下 编 形象与公关礼仪·····	247
第十二章 领导形象巧塑造·····	247
第十三章 长袖善舞巧应酬·····	267
第十四章 察言观色定方案·····	333
第十五章 不卑不亢把事办·····	359
第十六章 纵横捭阖用手段·····	407
第十七章 来而不往非礼也·····	441
第十八章 国际舞台试身手·····	450
第十九章 公务活动显风度·····	489
第二十章 公关组织与实施·····	528

第六部

语言形象篇



上 编

演讲与语言艺术

第一章 领导讲话原则

第一节 谈话要旨

一、三思而说

大仲马是法国著名小说家，其作品畅销世界。一次，意大利一书店老板得知大仲马将光顾他的书店，他想取悦大仲马，便把别的作者的书统统从书架上拿走，全部换上大仲马的作品。大仲马一到书店，看到只有他自己的书，便询问别人的书哪里去了，书店老板慌乱中急不择言，随口说道：“都卖完了。”这使大仲马十分不悦——想不到自己竟成了这里的第一号滞销作家。

书店老板弄巧成拙。他本想借这次机会讨好大仲马，但由于事先没有考虑好大仲马光临本店的临场应对，结果应答时信口瞎说，话不及意，造成言意背离，双方尴尬。这说明，在我们开口说话之前，应该想清楚了再说，做到三思而说。

西班牙作家塞万提斯就认为，“说话不考虑，等于射击不瞄准。”俄罗斯有位作家曾形象地说：“在我们开口之前，应该把舌头在嘴巴里绕十圈。”

失言现象在我们的生活中是常见的，但要提高我们说话的艺术，就必须克服这种失言现象。

语言学家认为，人的语言有内语言与外语言之别。语言是思维的工具，思维中所运用的语言是内语言，是大脑中所使用的无声语言，是未说出或未写出的内心话语；语言是交际的工具，实际交际活动中所传达出来的语言就是外语言，是说出来或写出来的语言，是可听或可视的外部话语。在话语活动中，是先有内语言的考虑，后有外语言的传达。内语言与外语言在本质上是一致的，二者都是对某种语言的运用。科学家曾做过这样的实验：把电极装在被试验者的下唇或舌头，然后请他算一个简单的算术题。一次用口算，一次用心算，结果两种情况下言语器官动作的电流记录是相同

的。这说明，沉思默想也是在“说话”，只不过是别人不易觉察的不出声的隐蔽的“说话”罢了。

内语言与外语言的区别在于，内语言往往不那么完整、连贯，遣词造句比较粗糙、简略。外语言则要求准确、完整，有条理。从内语言到外语言还有一定的距离，这种距离会形成一种表达上的误差，时常造成说话者辞不达意、意不称旨的苦恼。我国西晋时期的文学家陆机在《文赋》里就发过这种感叹：“恒患意不称物，文不逮意。”要使内语言与外语言吻合，就必须对内语言进行整理，使之符合外语言传达的要求。这就是平常我们所说的整理思路。整理思路的过程也就是内语言向外语言的转化过程。只有思路清晰，用语明确，我们的话语传达才能话由旨遣，言由心出，成功地完成交际的任务。正因为这个缘故，我们作报告要写发言提纲，作演讲要写演讲稿，布置工作要写工作要点，这些都属整理思路的工作。

当然，作为日常生活中的话语传达活动，并不都需要事前写提纲或讲稿。写提纲或讲稿适合于大型的长篇的话语传达活动，因为这种话语活动容量大、头绪多，只是沉思默想，往往丢前拿后，纷乱重复，而提纲或讲稿能使纷乱繁复的内容条理化、系统化、明晰化。作为日常生活中的简短的话语传达活动，虽然不需要写提纲或讲稿，但开口之前的寻思忖量的工夫是不可忽视的。

俗话说：会说话的想着说，不会说话的抢着说。这“想”与“抢”之间，在话语传达的质量上就存在着很大的差别。“抢着说”是“话”在“想”前，还未想好或没有想就去说，结果往往是言语失控，话与愿违。“抢着说”的主要动因是逞能，急于自我表露。但“抢”最容易使人慌乱，一慌乱就削弱人的思考力。思考力一削弱，就造成了分析力的削减和判断力的缺失。克服“抢着说”的办法是紧闭口，慢开言。紧闭口不是不开口，而是在开口之前要多想想说什么，怎样说，说的效果如何。而这就是“想着说”了。“想着说”就是先想后说，三思而说，是用心说话，把话语内容与表达方式想清楚想透彻了才开口说话。这种人往往有思想，说话讲究策略。在说话之前，他要考虑说什么，怎样说，用什么字眼，用什么语气，用什么态度，对方是什么人，在什么场合，说话的目的是什么等因素。

冯梦龙在《古今谭概》中曾记载了这样一件事。翟永令的母亲笃信菩萨，一天到晚烧香念佛，阿弥陀佛之声不绝于耳。有一天，当他母亲正在烧香念佛时，他便叫她：“娘，娘，娘。”他母亲没有应他。于是他就不停地叫下去。他母亲有点受不了，便生气地对他说：“怎么老叫个不停，让人家心烦。”翟永令说：“我才叫了几声您就生烦了，您一天到晚叫阿弥陀佛，菩萨还会不烦吗？”

翟永令说话是三思而说，十分讲究策略的。一般地劝说母亲，给她讲道理，可能效果不佳，因为他母亲已近于一个佛教徒，于是他便制造了一个类似的情景，现身说法。用类比推理来引导说服，这就使得他母亲无话可说了。

说话是一种有意识的言语交际活动，说话者应有清醒的目的和意识。话由旨遣是说话艺术的首要原则，它体现了话语交际中目的的明确性。为达目的，说话就应该有的放矢，是传递信息或知识，还是引起注意或兴趣，是争取了解或信任，还是鼓励或

鼓动，抑或是说服或劝告，这些都应该心中有数。目的明确了，还要考虑以什么样的语言策略来表达，以获得最佳效果。

在西方，作家们谈起诗的妙用，总喜欢讲这样一个故事：

一个寒冷的冬天，纽约一条繁华的大街上，有一个双目失明的乞丐。那乞丐的脖子上挂着一块牌子，上面写着：“自幼失明。”有一天，一个诗人走到他身旁，他便向诗人乞讨。诗人说：“我也很穷，不过我给你点别的吧。”说完，他便随手在那乞丐的牌子上写了一句话。

那一天，乞丐得到很多人的同情和施舍。后来，他又碰到那诗人，很奇怪地问：“你给我写了什么呢？”那诗人笑笑，念牌子上他所写的句子道：“春天就要来了，可我不能见到它。”

同样一个目的，由于语言策略不同，所产生的效果是大为不同的。“自幼失明”，简单明了，但不新颖，这样的人多的是，所以引不起人的注意。“春天就要来了，可我不能见到它。”新颖生动，委婉含蓄，它在传达对美好生活向往的同时，还表现出一种现实的巨大反差，故意引起人的注意和同情。

当然，在实际的言语交际中，许多情况下，容不得仔细去想，往往是随想随说，机敏应对。但是，如果我们平时养成了勤于思考的习惯，在一些重大对话活动前又多方思考可能出现的因素，我们就掌握了说话的主动权。反之，则可能临场语塞或胡言乱答。比如，在首届国际华语大专辩论会上，复旦大学队询问对方悉尼大学队：“今年世界艾滋病日的口号是什么？”悉尼大学队由于事前没想到这一点，胡乱回答为：“更要加强预防。”结果留下一个笑柄。

话语交际是一种信息的双向交流的过程。用信息论的观点来看，发话者是信息的输出者，话语是信息，听话者是信息的接受者。听话者接受话语信息后，便加以应答，这应答的话语信息就是反馈，发话者根据反馈回来的信息，再输出新的话语信息。站在发话者的角度考虑，话语交际就表现出这样一个模式：信息输出——反馈——再输出——再反馈。为使话语信息的传递活动始终围绕一个既定的目标进行，发话者就必须把反馈回来的信息加以调整。当发现对方偏离或回避话题时，就必须拨正话题。

请看下面一段斯大林与地方官员的对话。

问：你们的播种工作怎样了？

答：斯大林同志，你问播种工作吗？我们已经动员起来了。

问：那么结果怎样呢？

他答：我们把问题直截了当地提出来了。

问：那么以后又怎样呢？

答：斯大林同志，我们有转变，马上就会有转变。

问：究竟怎样了？

答：我们那里有了一些进展。

问：那你们的播种工作究竟怎样了？

答：斯大林同志，我们的播种工作暂时还毫无头绪。

地方官员面对斯大林的具体询问想打马虎眼，以含混的语言遮掩自己工作的落后，但斯大林始终紧扣话题，层层追问，终于弄清事实。这种不断拨正修正话题的情况在谈判、辩论、推销等对话活动中常常出现，也属话由旨遣的一种必然要求。

二、话不在多 达意则灵

美国著名作家马克·吐温曾讲过这样一件事：

一次他去教堂听牧师演讲，开始几分钟，他听得津津有味，感到讲得很精彩，于是准备将自己口袋里的钱全部捐给他。可是十分钟过去了，牧师还未讲完，他有些不耐烦了，便决定把整钱留下，只捐些零钱。又过了十分钟，他已无法忍耐，决定一分钱也不捐了。待到牧师讲完了，他不但不捐，反而从牧师的盘子里拿走了两元钱。

马克·吐温前后态度为何出现如此巨大的反差呢？在马克·吐温看来，几分钟里能听到精彩的演讲，听有所得，应该交纳酬金。重复啰嗦，浪费听众的时间，应该予以经济上的惩罚，所以他要拿走两元钱。

古人云：“话不在多，达意则灵。”“事以简为上，言以简为当。”在话语交际中，最让人生厌的是冗词赘语，重复啰嗦。而最让人起敬的是言简意赅，精练生动。“简洁是天才的姐妹，是智慧的灵魂”。简洁是一个人学识、才能的表现，思路清晰、分析深刻、概括精当、用语简练才表现出一种简洁的风格。在当今快节奏高效率的信息社会，我们应该学会话语的简洁，以较经济的语言手段，在较短的时间里传递给对方较多的信息。拉杂冗长、重复啰嗦、空话连篇只能浪费他人的时间，而“浪费他人的时间，无异于谋财害命”（鲁迅语），因为时间就是生命，时间就是金钱，时间就是效率。

大凡古今中外的口才家，在遵守话由旨遣的同时，说话都十分注重表达的简洁。如中国当代著名的口才家刘吉就曾经说过，精彩的对话应具备“短平快”的特色。下面我们就看他就企业思想政治工作问题与青年的一段对话。

问：你对青年的特点最能原谅的是什么？

答：轻信出错。

问：你对青年缺点最不能原谅的是什么？

答：一错再错。

问：你对后进青年的希望？

答：幡然悔悟。

问：你对中间状态青年的希望？

答：立志未晚。

问：你对先进青年的希望？

答：永不满足。

问：你认为同青年接触，最有效的方法是什么？

答：真诚坦率，朋友相待。

问：你知道我们青年最关心的问题是什么？

答：振兴中华。

刘吉的回答非常简洁，几乎全为四字句，干净利落。

要做到话语简洁，我们应该注意以下几点。

首先，要坚持话由旨遣的原则。也就是说话的目的要明确，意旨要清楚，不论说什么应该心中有数，严加控制。假如话不对题，旁逸斜出，答非所问，即使话语简短，也属废话冗语。紧扣意旨，话题显豁，造语精练，即使篇幅较长，也属简洁。下面我们来看美籍华人科学家丁肇中教授在接受诺贝尔奖的授奖大会上的讲话。

国王、王后陛下，皇族们，各位朋友：

得到诺贝尔奖是一个科学家的最大荣誉。我是在旧中国长大的，因此想借这个机会向发展中国的青年强调实验工作的重要性。

中国有句古话：“劳心者治人，劳力者治于人”，这种落后的思想，对发展中国的青年有很大害处。由于这种思想，很多发展中国家的学生都倾向于理论的研究，而避免实验工作。

我希望由于我的得奖，能唤起发展中国家学生们的兴趣，而注意实验工作的重要性。

丁肇中教授的这篇讲话打破了传统的惯例，以汉语演讲，大长了华人的志气。整个讲话言简意赅，受到全场听众的热烈欢迎。究其因，主要是话题集中，意旨显豁，即利用自己的得奖，来引起发展中国家学生对实验工作的重视。由于把握并突出了这一点，他才能以简驭繁，辞约而意丰。

其次，词汇要丰富，选词要精练。很难设想，一个词汇贫乏的人，说话能简洁准确、恰到好处。许多人由于词汇贫乏，说话时难以找到恰当的词语来指称，往往用“这个”“那个”来搪塞。“文革”中有个笑话，讥讽那些词汇贫乏而喜欢用“这个”“那个”的人：

假如敌人对我们这个，我们就对敌人那个；假如敌人对我们那个，我们就对敌人这个；假如敌人对我们这个，我们不对敌人那个，那就太那个了。

又有人讥讽那些喜欢动不动用“搞”字的人。如施耐庵写《水浒传》中的武松打虎，老虎是“一扑一剪一掀”，用词十分准确传神。假如喜欢用“搞”字的人写起来就会写成这样的句子：“老虎这么一搞，武松那么一搞，老虎那么一搞，武松这么一搞，老虎再那么一搞，武松再这么一搞。”那就是“一搞一搞又一搞了”。

只有词汇丰富，遣词造句才有选择的余地，才能做到“捶字坚而难移，结响凝而不滞。”（刘勰语）。

再次，要善于概括。概括是把事物的共同点归结在一起，它追求的是对事物、现象的一种整体的、本质的把握。说话简洁的人都有善于概括的本领，由此才显得言简而意赅，辞约而旨丰。比如下面一则话语就是十分概括的：

司马迁受宫刑而作《史记》；屈原放逐而赋《离骚》；列宁流放西伯利亚而写

《俄国资本主义的发展》；曹雪芹举家食粥而作《红楼梦》；韩信受胯下之辱而后统率百万大军；盲人的二胡常能拉出动人的妙曲；口吃的人反而成了世界著名的演说家。由此可见，逆境出人才。

这段话语不但结语概括，而且举例也十分概括，一句话一个事实，毫不拖泥带水，简洁明净。对事实加以概括是对事物的外部的整体把握，结语的概括往往是对事物的一种本质的抽象。这些在报告、演讲中都是常常出现的，显示出一种简练的话语风格。

最后，要防止不必要的重复。说话有时需要重复，它是一种强调的技巧。但过多的重复必定显得啰嗦。重复自己的话是啰嗦，重复常识性的话是啰嗦，重复他人的话也是啰嗦。我们经常听到一些村婆絮语，总是重复一些古老的话题和常识性的话题，用心虽好，但往往使人生厌，“听得耳朵都生了茧。”还有一些人喜欢东扯西拉，本来说张三，结果牵连到李四，又扯到王五，最后连陈大麻子都出来了，唠唠叨叨，说个不停，我们就说这种人是个“婆婆嘴”。在干部队伍中，有些人喜欢做补充，说“我补充两句”。结果补充起来滔滔不绝，两句变成了十句、二十句甚至几百句，比主讲人还长。某个连队编了个顺口溜“不怕连长讲话，就怕指导员补充”，就是讽刺指导员的长篇大论的“补充”。

这里应特别注意一点，在多人依次讲话的场合，如报告、演讲，前面讲话人如讲得比较具体、详细，后面讲话的人就应力求简短、精辟、新颖，防止由于重复、时间过长而造成听众的生厌情绪。1936年10月19日，上海各界人士代表举行公祭鲁迅先生大会。会上轮到邹韬奋先生发言时时间已经不早了。于是他长话短说，只作了一句演讲：“今天天色不早，我愿用一句话来纪念先生：许多人不战而屈，鲁迅先生是战而不屈。”言简而又意味深长。

概括有两种，一种是抽象概括，一种是形象概括。抽象概括是以平实抽象的语言进行概括，如“人是能制造并使用工具的高等动物”，就是抽象概括。形象概括是以生动形象的语言进行概括，这种概括最能体现口语化的特点，生动形象，风趣幽默。广大人民群众和许多基层干部喜用这种概括。如比较两种不同的干部在对待工作、劳动、生活上的不同态度：“早上一肚茶水，中午一肚油水，晚上一肚酒水。”“早上一身露水，中午一身泥水，晚上一身汗水。”是贬斥还是褒扬都在这简练而又形象的概括之中。

第二节 对象清楚

一、“看人说话”的积极因素

1889年，清廷任张之洞为湖北总督。新任伊始，适逢新春佳节，抚军谭继洵为了讨好张之洞，在黄鹤楼设宴接风、庆贺，并请鄂东诸县父母官作陪。不料席间，谭

继洵与张之洞争起长江的宽度来。谭继洵说是五里三，张之洞说是七里三，各持己见，相持不下。两个争得面红耳赤，席间谁也不敢出声相劝。这时忝列末座的江夏知事陈树屏慢悠悠地举起了手。两位大员正愁下不了台，就让他发言。他说：“水涨七里三，水落五里三。制军、中丞说得都对。”此话正好给二人解了围，都有了可下的台阶，均抚掌大笑，并赏了陈树屏20锭大银。

谭、张争执，旁人之所以不敢相劝解围，是怕话不得体，得罪其中的某一方，谭、张都是他们的顶头上司，任何一方都得罪不起。再说江面宽窄没有一个稳定的确数，皆因涨落起伏而变化不定。所以都闷着头不做声。而谭、张二人为了维护自己的体面和威信，彼此也决不肯轻易相让。江夏知事陈树屏正是利用江面宽度不定的境况和谭、张二人的心理，说出一番让双方都可接受的话语，找出了双方都可下的阶梯。结局是矛盾化解，双方皆大欢喜。

俗话说：“到什么山上唱什么歌，看什么人说什么话。”剔除其中丧失原则、看风使舵、溜须拍马、阿谀奉承的消极因素，“看人说话”是有着值得肯定的积极因素的。话语交际是一种双向的交流，说话者说什么，怎样说，都必须从听话者的实际考虑。听话者的文化修养、个性性格、心理需求、所处背景、角色关系、语言习惯乃至职业特点、性别年龄、个人经历等因素的不同，都影响作用于说话者的话语内容与说话方式。就拿开玩笑来说，同样一个玩笑，能对甲开，不一定能和乙开。人的身份、性格、心情不同，对玩笑的承受能力不同。要想开好玩笑，就要区别对象。一般来说，后辈不宜同前辈开玩笑；下级不宜同上级开玩笑，男性不宜同女性开玩笑。但是前辈、上级一旦愿和后辈、下级开玩笑，就说明原先不对等的关系暂时对等了，这时开玩笑无妨，它有助于增进双方的了解和信任。在同辈人之间开玩笑，则要掌握对方的性格特征与情绪信息。对方的性格外向、透明度高，能宽容忍耐，玩笑稍微过大也能得到谅解。对方情绪稳定、喜怒有常、思维敏捷、伶牙俐齿，也不妨说笑一番。对方性格内向，喜欢琢磨言外之意，开玩笑就应慎重。对方木讷寡言，入世不深而自尊心极强，就不宜开玩笑。

话是说给人听的，能否发挥作用则要看听话者能否理解，能否乐于接受。要想使话语发挥作用，以达到预期效果，说话者就必须有强烈的对象意识，区别不同的说话对象，做到话因人而异。

话因人而异的首要要求是区分听话者的文化知识水平。文化知识水平不同，对话语的接受能力是不同的。比如，你要表述社会上存在的嫉贤妒能这种社会形象，说话对象是知识分子，你可说“木秀于林，风必摧之；堆高于岸，流必湍之；行高于众，人必非之。”若对方是文化水平不高的一般群众，你说这些他们往往就不知所云，如果换一种话说，说“枪打出头鸟”“出头的椽子先烂”，他们就容易理解和接受。毛泽东在做农民的宣传工作时，就很注意运用农民的生活经验和他们熟悉的语言材料来讲道理。现在我们来看他在土地革命战争时期是怎样向农民宣传破除迷信的：

信八字望走好运，信风水望坟山贯气。今年几个月光景，土豪劣绅贪官污吏一齐倒台了。难道这几个月以前土豪劣绅贪官污吏还大家走好运、大家坟山都贯气，这几

个月忽然大家走坏运、坟山也一齐不贯气了吗？土豪劣绅形容你们农会的话是：“巧得很罗，如今是委员世界呀，你看，屙尿都碰上了委员。”的确不错，城里、乡里，工会、农会、国民党、共产党，无一不有执行委员，确实是委员世界。但这也是八字坟山出的么？巧得很！乡下穷光蛋八字忽然都好了！坟山也忽然都贯气了！神明么？那是很可敬的。但是不要农民会，只要关圣帝君、观音大士能够打倒土豪劣绅么？那么帝君、大士们也可怜，敬了几百年，一个土豪劣绅不替你们打倒！现在你们想减租，我请问你们有什么法子，信神呀，还是信农会？

毛泽东这里没有讲封建迷信如何毒害人的大道理，而是以眼前的事实说话，以正反两方面事实的比较来启发引导农民。事实是农民体验的事实，词语是农民耳熟能详的词语，语气是农民会心惬意的语气，结果，毛泽东的一席话，说得农民都笑起来。

其次，要区分听话者的个性性格。孔子是我国古代大思想家、大教育家，他教学时很注重因材施教，因人施教。据《论语》记载，一次子路去问孔子：“学了礼乐，正义的话就马上付诸行动吗？”孔子告诉他：“既然父母兄弟都在，怎能不征求他们的意见就去行动呢？”孔子的另一学生冉有就同一个问题去问孔子，孔子却说：“好啊，学了礼乐，就应该马上行动起来嘛！”对此孔子的学生公西华很是不解，便问孔子：“子路和冉有两人的问题一样，可您的回答为什么不相同呢？”孔子解释道：“冉有性格懦弱，遇事退缩不前，所以我要鼓励他；而子路生性好勇，争强好胜，所以我要给他泼点冷水。”孔子的回答多好啊，根据对象性格的不同，给予不同的回答，真正做到了话因人而异，因材施教。

第三，要区分听话者的思想境界。这一点在政治思想工作中尤为重要。比如，对先进人物，要教育他们谦虚谨慎；对中间人物，要教育他们要有理想，推动他们前进；对后进人物则要以鼓励为主，耐心引导；对好显示、易骄傲的人，既要肯定成绩，又要指出问题；对好动摇、易泄气的人，要帮助分析各种条件，引导他看到成绩提高信心；对好动感情、易冲动的人，要及时把握动态，加强涵养教育；对好反复、破罐子破摔的人，要指明前景，因势利导；对个性强的人，要心平气和以柔制刚；对情感脆弱的人，要轻言细语，耐心开导。总之，做到一把钥匙开一把锁。

第四，要认识区分不同的心理特点和情感需求。在19世纪的维也纳，上层妇女喜欢戴一种筒高檐宽的帽子。她们进剧院看戏，仍然戴这种帽子，某剧院经理为此在台上要求女客脱帽，以免遮挡他人的视线，可她们根本不理睬。经理无奈，想了想后，高声说：“女士们请注意，本剧院要求观众一般都得脱帽看戏，但是，年老一些的女士——请听清楚——年纪老一些的女士，可以照顾不脱！”谁知，经理的话一说完，全剧场的女观众都一一脱下了帽子。为何前后出现如此不同的反差呢？原因很简单，妇女戴高帽子，在当时是为了显示自己身份的高贵，尤其在剧院这种人群聚集的场合，更要显示一番，所以谁也不肯脱。但是面临是否为老妇的选择时，她们却很快地做出了一致的选择，谁不想显示自己的年轻漂亮呢？尤其在这种场合。于是一个个都脱下了帽子。经理正是利用了妇女爱美爱年轻的心理特点和情感需求，一下子解决了原先头痛的问题。

话因人而异除了以上说的几方面要求外，还应注意区分说话对象的职业特点、年龄特征、语言习惯、政治态度、个人经历等方面的不同。就拿职业特点来说，不同行业有不同行业的用语习惯和话语内容。列宁曾经说过：“对马车夫讲话应该不同于对水手，对水手应该不同于对排字工讲话。”陈毅某次出访东南亚，某国宗教界人士送他一尊菩萨。他见机答道：“谢谢，有了‘菩萨保佑’，我更不怕帝国主义了。”陈毅这里是同宗教界人士打交道，他便借用了宗教术语，既显示了对宗教的尊重和对宗教界的谢意，又表达了革命的立场。周恩来总理生前也有过类似的讲话，他对宗教界人士表示，我们革命的目的，也是“普渡众生”的。

二、“角色关系”对话语的制约

在民间流传着这样一个故事：

朱元璋做了皇帝，他从前相交的一帮老朋友有些还是照旧过着很穷的生活。一天，一个朱元璋从前的苦朋友从乡下赶来，一直跑到南京皇宫大门外面，他哀求皇门官进去启奏说有朋友求见。朱元璋叫传他进来，他就进去了，见面以后他说：

“我王万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩儿当关，多亏菜将军。”

朱元璋听他谈得好听，心里很高兴。回想起来，也隐约记得他的话里像是包含着一些从前的事情，所以就立刻封他做了御林军总管。这位嘴乖心巧的苦朋友从此就做起大官来。

这个消息让另外一个苦朋友听见了，他心想：“同是那时候一块儿玩的人，他去了既然有官做，我去当然也不会倒霉吧？”他也就去了。

和朱元璋一见面，他就直通通地说：

“我王万岁！还记得吗？从前你我替人家看牛，有一天我们在芦花荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮。还没等熟，大家都抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤泼在泥里。你只顾从地上满地地抓豆子吃，却不小心连红草叶子也送进嘴里。叶子梗在喉咙里，苦得你哭笑不得。还是我出的主意，叫你用青菜叶子放在手里一拍，吞下去，才把红草叶子带下肚里去了……”

朱元璋嫌他太不会顾全体面，等不到听完就连声喊叫：“推出去斩了！推出去斩了！”

两个穷朋友抱着同一目的，叙说从前的同一事情，其结局却迥然相反。一个做了大官，一个丢了性命。原因就在于前者注意到了他和朱元璋现实关系的改变，从前的朋友关系已改变为现在的君民关系，在叙说从前的甘苦与共的患难生活时，选用了委婉的说法，博得了朱元璋的赏识。后者忽视了现实中已是“君民关系”这一严酷的事实，仍旧采用直白的表达方式，这显然有损朱元璋现已作为君主的尊严，结果落得个斩首的悲惨结局。这个故事当然是虚构编造的，但从这个故事中，我们可以看到，话因人而异一定要注意双方的角色关系，角色关系一旦发生变化，说话方式就应加以调

整，以适应新的角色关系。

每个人在生活中都扮演着多重角色，处在多重的角色关系中，角色关系不同，话语的表达方式就应有所区别。比如，几个人在一间屋子里谈话，由于天气太热或空气太闷，都感到有必要打开窗子。但关系不同，说话的态度和语气就会不大一样。如果是父亲对儿子，可能这样说：“京京，把窗子打开！”用的是命令语气。如果是儿子对父亲，可能又这样说：“爸爸，请您把窗子打开一下吧！”用的是祈使语气。如果是朋友，他可能又是一种说法：“能把窗子打开一下吗？”用的是商量语气。如果是与主客关系，还不大熟悉的客人可能这样含蓄地说：“咳，这屋子真热呀！”用的是委婉语气。

角色关系对话语交际是有相当大的影响的，既涉及交际双方的言语态度，又制约着具体的话语形式的选择。话语交际中经常出现的一些问题，往往不在话语的内容，而在没有认清双方的角色关系而采用了不适当的言语态度和话语形式。在家庭生活中，我们往往看到一些大男子主义的人由于对妻子发号施令而引起不断地争吵。“喂！我今天很忙，你去接孩子，回来做饭！”妻子不吃这一套，反问道：“忙，就你忙，难道这个家就我承包了？你是甩手掌柜的？！”接下去，少不了一通争吵。显然，这场争吵是由于做丈夫的没有摆平夫妻间平等的角色关系而使用命令口吻。假如做丈夫的用一种平等的角色关系说话，以尊重的协商口吻说：“今天我要加班，你是不是去接一下孩子，再做做饭。”妻子是可以理解并容易接受的。由此可见，认清角色关系，选用恰当得体的言语态度和表达方式，是有助于目的的实现的。

话语交际中的角色关系，按不同的标准划分，可分出不同的种类。按地位划分，可分为平等关系和不平等关系。如夫妻、同学、朋友是平等关系。师生、上下级是不平等关系。按情感的疏密程度划分，可分为亲近关系和疏远关系。如家人、亲戚、朋友是亲密关系，陌生人、来往不大密切的人是疏远关系。如果按关系来源划分，有人又将其分为六小类：

(1) 姻缘角色之间的人际关系，即以婚姻缘故而连结在一起的两个角色之间的关系。如夫妻关系、妯娌关系、连襟关系、儿媳关系、女婿关系等等。

(2) 血缘角色之间的关系，即以血亲缘故连结在一起的两个角色之间的关系。如父子关系、母女关系、兄弟关系、姐妹关系等等。

(3) 地缘角色之间的人际关系，即以地理位置相近而连结在一起的两个角色之间的关系。如邻居关系、同乡关系、校友关系等等。

(4) 业缘角色之间的人际关系，即以在同一社会团体中工作、学习或从事同一活动而连结在一起的两个角色之间的关系。如同事关系、同学关系、同行关系等等。

(5) 事缘角色之间的关系，即以某一具体的临时的交际而连结在一起的两个角色之间的关系。如顾客与售货员的关系、乘客与服务员的关系、问路人与被问人的关系等等。

(6) 情缘角色之间的关系，即以情感的缘故而连结在一起的两个角色之间的关系。如恋爱关系、朋友关系等等。

以上这些角色关系就具体的个人来说,是有重叠交叉的。不同的说话对象,表现出不同的角色关系。如在父母面前是儿子,在老师面前是学生,在上司面前是下级,如此等等。国外有则幽默故事,说的是一对父子争论谁聪明的问题。父亲说:“是牛顿而不是牛顿的儿子发现了万有引力,所以父亲比儿子聪明。”儿子则反驳道:“是牛顿而不是牛顿的父亲发现了万有引力,所以儿子比父亲聪明。”这个故事一方面说明了人的社会角色的多重性,另一方面也启示我们,在话语交际中,不仅要明确自己所处的角色位置,还要设身处地从对方考虑,学会角色互换,理解对方的角色位置和心理状态,这样我们就可避免许多矛盾冲突。比如,当上司批评你做错了某事时,你可能觉得他言辞过激而产生抵触情绪。但是当你是上司,你会对此事采取何种态度呢?这样一想,上司的某些过激的言辞就可以忍让谅解了。反之,做上司的批评下级,就应该从下级的心理状况和所处位置考虑,采用恰当的言辞。只有这样,上下级之间才能和谐相处。

我们强调人与人之间的角色关系对话表达的制约,并不是说我们在说话时时处处都要以人际关系为先,当人与人之间的利益关系与集体、民族、国家的利害关系发生冲突时,我们就应跳出个人之间、集团之间、党派之间的恩怨关系,以大局为重,以集体、民族、国家的利益为先。所谓“大义灭亲”“大公无私”“对事不对人”,都讲到了这种关系。比如,1936年西安事变爆发后,张学良、杨虎城手下的军官情绪冲动,纷纷要求杀掉蒋介石。周恩来到达西安后,在迅速了解了军官们的思想状况后,反开导他们道:“杀他还不容易,一句话就行了!”这话尖锐泼辣,立即引起了他们的深入思考。接着周恩来又循循善诱地加以引导:“杀了他以后又怎么办呢?局势会怎样呢?日本人会怎样呢?国家和民族的前途会怎样呢?各位想过吗?”然后,周恩来又透彻敏锐、入情入理地分析道:“这次抓了蒋介石不同于十月革命逮住了克伦斯基,不同于滑铁卢擒获了拿破仑。前者是革命胜利的结果,后者是拿破仑军事失败的悲剧。现在呢,虽然捉了蒋介石,可并没有消灭他的实力,在全国人民抗日高潮推动下,加上英美也主张和平解决西安事变,所以迫蒋抗日是可能的。我们要爱国,就要从国家民族的利益考虑,不计较个人的私仇。”周恩来精彩的讲解和析理入微的言词,使那些暴躁军官频频点头。他们被这无可辩驳的道理和共产党人的坦荡胸怀征服了。一位军官当场站起来说:“要讲仇恨,是共产党人最恨蒋介石。但是共产党顾全大局,以国家民族利益为重,大公无私,以德报怨,真令兄弟敬佩。”说完,他还向周恩来郑重地行了个军礼。

第三节 适应环境

一、语境之境

鲁迅先生在他的散文《立论》中,借一位深通世故的老师的口,讲述了一件在