



● 金天相 骆峰 编著

# 现代交际技巧 与语言艺术

# 现代交际技巧 与 语言艺术

金天相 骆峰 编著

中国物资出版社

(京)新登字 090 号

**现代交际技巧与语言艺术**

**金天相 骆峰 编著**

---

中国物资出版社出版

新华书店经销

北京通县达明印刷厂印刷

---

开本:787×1092mm 1/32 印张:10.75 字数:238千字

1994年12月第1版 1994年12月第1次印刷

印数 0001—8000册

书号:ISBN 7-5047-0685-X/G·0119

定价:9.00元

## 前 言

交际,是一个古老的词语,《孟子·万章下》就提到“交际”：“万章问曰：‘敢问交际，何心也？’孟子：‘恭也。’”(万章问孟子，交际的时候，当抱着什么样的心情，孟子回答说，当抱着恭敬的心情。)汉代王符《潜夫论·交际》说：“语曰：人惟旧，器惟新，昆弟世疏，朋友世亲，此交际之理，人之情也。”(俗话说：人是旧交好，器皿是新买的好，兄弟关系随着交往减少日渐疏远，朋友关系随着交际增多而日趋亲密，这是交际之理，人之常情。)

交际，在英文中写作 Communication(源于拉丁语的 Communicare,意为分享、传递共同的信息)，这个词在中文里又被译为“交往”“交换”“交流”“沟通”“传播”等。虽然在英文中这些词同属一个，但在汉语中，它们的概念是不同的。尤其是在现代，“交际”逐渐升格为一种学术用语，近年来更被用作一种学科的名称。这样一来，“交际”的概念渐趋严密。人们从不同的角度对它下了种种定义。社会语言学家陈原先生将“交际”作为社会语言学研究的重要对象，引用了美国斯坦福大学教授 Noves 的定义：“从发信者到受信者之间的信息运动过程就叫作‘交际’，不管这种信息运动是用语言形态还是非语言形态都可以称为‘交际’。”(《社会语言学专题四讲》)武汉大学李元授教授从交际学的角度对“交际”也作了如下定义：“交际是指发生在人与人之间借助某种符号传递信息、交流思想感情，并产生相应行为的一种社会活动。”(《交际学》第一章第

## 一节)

尽管从不同的角度可以对交际下不同的定义,但是交际的本质不外乎几点:第一,它是一种人与人相互影响相互作用的社会活动;第二,它是一种以信息交流为主要内容的人际交往活动;第三,这种信息交流主要依靠语言符号和非语言符号;第四,这种人际交往活动都是一种互动过程;第五,这种人际交往活动都带有一定的目的并会产生一定的效果;第六,人际交往总是在一定的时间、地点、背景等自然环境和社会环境中进行的。因此交际具有社会性、信息性、符号性、双向性、目的性、效用性、情境性等特点。

交际,虽然古已有之,渊源流长,但古今有别,现代交际和传统交际相比,有许多不同。首先是交际模式不同,传统交际是封闭型、单一型,现代交际是开放型、多向型、立体型;其次是交际纽带有别,传统交际主要是血缘交际、地缘交际,现代交际则以业缘交际为主;第三,现代交际具有明显的临时性特征,从血缘地缘的紧密型转向业缘的松散性,天涯何处无芳草,相交何必定须亲;第四,现代交际更具选择性、互惠性,从传统的情感型、依附型转为现代的理智型、平等型,合作成为交际的目标,创造并维护和谐的人际关系环境成为交际的准则;第五,现代交际的主动性也远非传统交际所能比拟,人们从消极应对转向积极参与,不再守株待兔,不再恪守“多一事不如少一事”“各人自扫门前雪”“祸从口出”“言多必失”“君子讷于言而敏于行”“巧言令色鲜矣亿”“信言不美,美言不信”“木讷寡言者醇厚老实”等传统观念。

交际是人类最为重要最为普遍的社会行为之一,对社会对每个人都具有极其重要的意义。社会离开人际交往就不能组织生产,不能进行政治经济文化等各种活动,现代社会生活

中的每一个环节每一项实践活动,都离不开人与人之间、团体之间、民族之间、国家之间的交往(团体之间、民族之间、国家之间的交往也都是通过具体的人与人之间的交往来实现的)。每个人从衣食住行到精神生活享受(包括满足心理需求)再到才能培养与发挥,都离不开人际交往。可以说,人际交往与社会相始终,与人的一生相始终,没有人际交往,不会有社会,也不会有社会的人。

现代社会,交际的重要性超过以往任何时代,随着地区界限、国家民族界限的突破,随着“地球村”的逐渐形成,随着信息传播工具和交通工具的日益发达,随着社会分工的日趋精细和社会合作的日益广泛和密切,人际交往的广度、频度、深度都进到前所未有的地步。可以说,一个现代人,要想生存,要想发展,就必须具备现代的交际能力。

交际有术。随着现代交际的繁密、复杂、多向和讲究效用、珍惜时间,交际技巧就显得更加重要。比如,错综复杂的人际关系使在特定历史条件和社会环境中生活的每个人,都处于角色丛的包围中,成为多重人际关系的焦点。那么,如何认识、调节这错杂纷繁的人际关系呢?如何认识、把握自身的角色地位呢?这当中自然有学问有规律。又如,人际交往有它自身的规则,象目标准则、对象准则、情境准则、平等准则、互利准则、一致准则、真实准则、准确准则、关联准则等,那么,如何认识和实践这些规则,自然也是一种学问一种能力。再如,如何认识和把握交际的动机,如何认识交际的时间观空间观和社交面具,如何掌握言语信息的组织和表述技巧,如何理解人体态势与无声语言的表情达意功能,如何有效地接收和反馈信息,这些都需要学习和训练,决非生而知之、长而能之。

说话也有技巧。记得王力先生在一篇文章中称道会说话

的人,大意是说:有些人会说话,捧人捧得有分寸,骂人骂得很含蓄,自夸夸得像自谦;一磬一欵俱带感情,牛溲马勃,俱成黄金,庄谐并出,四座皆春,片言偶发,快如霜刀,期期艾艾,似讷实辩。

会说话是一种才能,一种财富。话说得好,交际容易成功,办事顺当一半;话说得好,朋友多,帮助多;话说得好,麻烦少,结怨少,自己痛快,别人也痛快;话说得好,能够矛盾冰释,绝处逢生,化敌为友。

社会需要和社会实践产生新兴学科。公关学、社会心理学、传播学等首先在发达国家应运而生,随着改革开放市场经济的建立在我国广为传播。近些年来,我国刘焕辉教授又倡立交际语言学,李元授教授更倡立交际学。虽然这些学科还不成熟,其分野也不甚明了,但是犁已破土,种已撒播,相信终会成长、成熟。

我们在教学实践中进行了多年的交际技巧、言语艺术等多角度的教学实验,发现学生深爱这些实用性强的课程,学生们也多次呼吁老师写书,以饷社会。我们深知自己研究粗浅、社会经验不足,未敢动笔。去年承蒙中国物资出版社编辑何崇杭先生热忱敦促和大力支持,才下定决心,将多年教学笔记整理成书,以步刘、李等教授后尘,起点摇旗呐喊的作用。因教学任务繁忙,成书仓促,不免留下很多遗憾,请专家学者和读者诸君不吝教正。

本书为读者设想,部头不大,集理论与实践于一炉。理论部分务求系统精炼深入简出,实践部分务求实用性大、读者面广。文字务求生动活泼,以增强阅读兴趣。

本书分工:理论部分由骆峰执笔,实践部分由金天相执笔。

本书在编写过程中参阅并引用了不少书报杂志中的观点和材料,书后虽列了一些参考书目,但也难以尽列,在此一并致谢和致歉。

**编 者**

**1994年11月**

# 目 录

## 理 论 篇

|                     |      |
|---------------------|------|
| 现代社会的人际交往·····      | (1)  |
| 什么是交际·····          | (1)  |
| 交际的条件和构成要素·····     | (3)  |
| 人际交往的形式·····        | (5)  |
| 常见的交际类型·····        | (8)  |
| 市场经济发展对人际交往的冲击····· | (11) |
| 现代人际交往的动机·····      | (13) |
| 动机的涵义·····          | (13) |
| 人际交往动机的产生·····      | (16) |
| 人际交往动机的几种类型·····    | (20) |
| 现代人的交往动机·····       | (22) |
| 现代社会的人际关系·····      | (26) |
| 人际关系的实质·····        | (26) |
| 人际关系的一般特点·····      | (28) |
| 人际关系的形成和发展·····     | (30) |
| 人际关系的调节·····        | (32) |
| 常见人际关系的协调和处理·····   | (34) |
| 人际交往的规则·····        | (38) |
| 参与规则·····           | (38) |
| 合作规则·····           | (43) |

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 表达规则 .....              | (46)         |
| <b>言语交际的符号系统 .....</b>  | <b>(50)</b>  |
| 什么是言语符号 .....           | (50)         |
| 语言是人类最重要的交际工具 .....     | (52)         |
| 汉语的变体形式 .....           | (59)         |
| 交际的语体类型 .....           | (64)         |
| <b>汉语交际的称谓形式 .....</b>  | <b>(68)</b>  |
| 称谓的涵义及其表现形式 .....       | (68)         |
| 称谓的交际功能 .....           | (72)         |
| 自称 .....                | (75)         |
| 对称 .....                | (76)         |
| 他称 .....                | (80)         |
| <b>言语信息的组织和表达 .....</b> | <b>(83)</b>  |
| 言语信息的表达规则 .....         | (83)         |
| 言语表达的社会要求 .....         | (84)         |
| 言语信息的表达手段 .....         | (86)         |
| 信息表达的语言技巧 .....         | (88)         |
| <b>非言语交际的符号系统 .....</b> | <b>(96)</b>  |
| 什么是非言语符号 .....          | (96)         |
| 非言语符号是人类重要的交际工具 .....   | (98)         |
| 非言语符号的交际功能 .....        | (101)        |
| 非言语信息的理解和识别 .....       | (104)        |
| <b>人体态势与无声交流 .....</b>  | <b>(108)</b> |
| 表情语言 .....              | (109)        |
| 动作语言 .....              | (112)        |
| 物饰语言 .....              | (115)        |
| 体姿语言 .....              | (117)        |

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>时间、空间和社交面具 .....</b> | <b>(120)</b> |
| 交际的时间观 .....            | (120)        |
| 不可侵犯的空间领域 .....         | (123)        |
| 无处不在的社交面具 .....         | (129)        |
| <b>交际信息的接收和反馈 .....</b> | <b>(134)</b> |
| 影响信息有效接收和反馈的因素 .....    | (134)        |
| 提高接收效果的技巧 .....         | (139)        |
| 信息反馈的基本形式 .....         | (142)        |

## 实 践 篇

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| <b>巧结人缘的秘诀 .....</b>   | <b>(149)</b> |
| 秘诀之一:容纳 .....          | (149)        |
| 秘诀之二:承认 .....          | (152)        |
| 秘诀之三:重视 .....          | (153)        |
| 秘诀之四:赞扬 .....          | (155)        |
| 秘诀之五:十不要 .....         | (159)        |
| <b>教育子女两种误导 .....</b>  | <b>(164)</b> |
| 一个重要观点:相处就是教育 .....    | (164)        |
| 一种误导:娇惯溺爱 .....        | (165)        |
| 另一种误导:苛求严责 .....       | (170)        |
| <b>求职成功的奥秘 .....</b>   | <b>(175)</b> |
| 求职成功的第一步:知己知彼 .....    | (175)        |
| 求职成功的第二步:写好求职信 .....   | (178)        |
| 求职成功的关键:面试应对 .....     | (185)        |
| <b>怎样处好上下级关系 .....</b> | <b>(190)</b> |
| 怎样与上司相处 .....          | (190)        |
| 怎样与属下相处 .....          | (195)        |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| <b>与外国人交际须知</b> ..... | (199) |
| 交谈须知.....             | (199) |
| 关心帮助劝戒须知.....         | (202) |
| 交友须知.....             | (204) |
| 约会访问请客送礼须知.....       | (204) |
| 非话语交际须知.....          | (206) |
| 付账小费坐车须知.....         | (207) |
| <b>谈话的艺术(一)</b> ..... | (208) |
| 交谈的特征.....            | (208) |
| 交谈的要求.....            | (209) |
| 怎样与陌生人交谈.....         | (214) |
| 怎样寒暄.....             | (217) |
| 怎样打破尴尬局面.....         | (219) |
| 怎样使谈吐高雅.....          | (221) |
| <b>谈话的艺术(二)</b> ..... | (225) |
| 说服的艺术.....            | (225) |
| 应答的艺术.....            | (231) |
| 批评与表扬的艺术.....         | (239) |
| <b>讲话和发言的艺术</b> ..... | (247) |
| 领导者讲话的艺术.....         | (247) |
| 即席发言的艺术.....          | (259) |
| <b>教师的语言艺术</b> .....  | (269) |
| 教师的语言修养.....          | (269) |
| 课堂提问的技巧.....          | (277) |
| 怎样设计课堂导语.....         | (281) |
| <b>电话交谈要略</b> .....   | (287) |
| 电话交谈的特点和要求.....       | (287) |

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| 电话交谈的语言艺术.....         | (289)        |
| <b>销售的语言艺术.....</b>    | <b>(296)</b> |
| 亲近的语言艺术.....           | (296)        |
| 诱导的语言艺术.....           | (303)        |
| 处理矛盾的语言艺术.....         | (308)        |
| 告别的语言艺术.....           | (312)        |
| <b>谈判的技巧和语言艺术.....</b> | <b>(314)</b> |
| 明确谈判目的和要点.....         | (315)        |
| 摸清对方底细.....            | (316)        |
| 创造气氛增进友谊.....          | (317)        |
| 掌握报价要领.....            | (318)        |
| 扬长避短.....              | (320)        |
| 高明让步.....              | (321)        |
| 拖延战术.....              | (322)        |
| 控制情绪.....              | (323)        |
| 说话技巧.....              | (324)        |

# 理论篇

## 现代社会的人际交往

人类行为有很多种形式,其中交往行为占有很重要的地位。社会心理学家长期以来的调查研究和实验结果表明,人类所有欲望中,特别是现代青年的欲望中,与人交往的欲望尤其重要。可以说,强烈的人际交往需要已经成为现代人心理特征之一。

### 什么是交际

现代社会生活中每一个环节,每一项实践活动,从衣食住行到知识积累、才能发挥,都离不开他人,离不开与他人打交道。尤其是那些从事文秘、服务、宣传、教育、管理、公共关系、外事交流等工作的人,交往活动更为频繁,其工作成效在一定程度上就取决于他们与公众交往的结果,人际交往已成为他们工作的重要组成部分。

交际对人具有极其重要的意义,这是由人的社会性所决定的。社会心理学家研究认为,个人后天所形成的个性心理特征是人们相互交往的结果,而整个社会的发展又是通过人们的相互交往而发生作用的。个人只有在与他人的交往中才能发展自己,实现自己的社会价值。一个与他人相处有问题的人,哪怕他再有宏才大略,都很难施展开来,因为在整个集团、整个组织、整个社会里,休戚相关,荣辱与共的只有人。人际交往不仅是个人发展的必要条件,而且是整个人类社会存在和

发展的重要保证。在社会实践中,如果没有人与人之间的相互交往,就不会有行动的协调一致,就不能形成和发展人的各种社会关系,就不能实现共同的活动,一切社会形式的运转也就停止了。因此,古往今来,在世界的每一个角落,人类社会生活的每一个方面,只要有人群活动,交际便无处不在。人们在相互交流中谋求沟通、理解、协调,结成一定的社会关系,创造并发展了社会的物质文明和精神文明。

交际是人类社会最为普通的一种活动。历史发展到今天,人们对交际的认识虽然有所深化,但交际的内涵基本未变。所谓交际,简单地说,就是人与人之间的往来接触与交流。这样的接触可以发生在个人与个人、个人与群体、群体之间,是两个人或两个以上的人思想情感的交流。在英语中“交际”写为 Communication(源于拉丁语的 Communicare 意为分享、传递共同的信息),这个词在中文里又被译为“交际”、“交往”、“交流”、“交换”、“沟通”、“传播”等。这些词语联系密切,意义相通,但又有所区别。与交际相比,交往是一个涵义要广泛得多的概念。交往活动既可以在人与人之间进行,也可以在人与物之间,动物与动物之间产生。如人与自己的宠物亲密相处,蜜蜂以特定的舞蹈动作告诉伙伴们关于蜜源的方位、距离。交际也不同于交换。你给我一个苹果,我给你一个梨,这是物质的交换,交换双方各享所得。你向我阐述一个观点,我为你提供一种思路,交际双方信息共享。当然,从人际交流意义上说,“交往”、“交流”、“传播”、“交际”这些概念是通用的,都指人与人之间以信息交流为主要内容的往来接触。这种往来接触具有社会性、目的性、符号性、双向性等特点,是两个或两个以上的人相互间为满足需要,实现某种活动目标,彼此交流思想、情感、传递知识、信息的一种社会活动。个人因交际成为社会

的人,社会因人际交往而存在发展。

## 交际的条件和构成要素

交际虽然是社会生活中最常见的现象,但也不是能随时发生、随意实现的。其产生的条件我们可以从主观和客观两方面来进行分析。从主观上说,交际的参与者必须有一定的交际能力和交际愿望。从客观上说,交际总是发生在一定的社会情境下,必须借助一定的工具——符号形式才能进行。

所谓交际能力是指交际主体在交际活动中必须具备的心理素质或心理特征。具体表现为交际参与者辨认、理解使用交际符号的能力。交际愿望是指交际主体对交际的需要程度。在交际活动中,交际的参与者交际愿望越强烈,越容易产生交际行为,交际能力越强,越能恰当地使用交际符号,则越有利于交际活动的顺利进行。

所谓交际情境指交际活动产生和发展的客观环境。其中包括交际的时空环境、人际环境及社会氛围。人们在社会实践活动中,要达到预期的目的,就必须与他人接触、配合、协调,而这一过程顺利进行的基本保证则是人们心理上的沟通和联系。这种联系可以是直接的,如青年男女谈情说爱、街坊邻里相互往来、出差联系工作、同行探讨问题、贸易洽谈、外事交流等等,共同活动的双方都可以成为交往对象;这种联系又可以是间接的,如教师备课、作家闭门写作、艺术家进行艺术创作、企业家运筹分析等,尽管他们没有和外界直接发生联系,在具体活动时只是单方面的,但是,他们却使用着规范的社会交际符号——文字,利用着别人提供的资料和成果,同时他们也期望能得到别人的反应和评价,这样就少不了信息沟通与思想交流。无论是直接的还是间接的信息沟通和思想交流,都是在

一定的社会背景下发生,具体的交际环境中进行的。交际情境是交际活动的物质依托,离开了人际活动环境,人将无以生存,交际也不可能发生。

此外,交际双方的信息沟通与思想交流并非凭空进行。人类的交际借助于符号来实现,其中语言是最基本、最重要的符号形式。语言的产生发展了人类的思维和交际,并从本质上将人类交际与动物的交往区分开来。同交际情景一样,交际符号也是交际产生的重要条件,如果离开了交际符号,尽管具备了交际能力和交际愿望,真正有效的交际活动也无法顺利进行。

从上述对交际产生条件的分析来看,任何类型的交际不论其交际目标如何,方式怎样,都有一定的形成规律,在其产生发展过程中都存在一些共同的要素。对于交际的构成要素,美国学者理查德·L·威瓦尔曾提出过著名的“三要素”和“八特性”。威瓦尔的交际三要素分别为人、信息、效果。人即交际主体,信息的表达者和接收者。信息是交际的内容,可分为言语信息和非言语信息。效果即交际主体对信息作出的心理、肌体或情感的反应。“八特性”是威瓦尔对“三要素”说的补充和深化。他认为交际构成要素可以从以下八个方面来说明:

1. 交际主体包含两个人以上;
2. 交际活动包含着直接反馈;
3. 人际交往不限于面对面的交流;
4. 交际信息的传递不一定是有意;
5. 所传递的信息具有效果,这种效果虽然不一定即刻显现,但它终归会产生;
6. 交际不一定使用文字语言,非言语信息也能表达出丰富的内涵;
7. 交际受情境影响;