



言語交際的藝術

□ 黃章愷

□ 廣東高等教育出版社

言语交际的艺术

汕头大学 黄章恺

广东高等教育出版社

言语交际的艺术

黄章恺

•

广东高等教育出版社出版

广东省新华书店经销

广州从化印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 6.25印张 145千字

1989年3月第1版 1989年3月第1次印刷

ISBN7—5361—0233—X/H·11

定价：2.60元

目 录

第一部分 总 论

- 1. 交际..... (1)
 - 1.1 人际关系..... (1)
合作、爱、竞争、冲突/学会与别人相处
 - 1.2 交际·言语交际..... (4)
 - 1.3 交际的类型..... (7)
激发型/传授型/宣泄型/慰藉型
 - 1.4 交际的要素..... (10)
 - 1.5 交际的基本矛盾..... (12)
意图与可能/意图与方法/形式与内容/信号与干扰/信号状况与接收能力/双方的理解/双方的意愿/目的与效果
 - 1.6 交际的学问..... (19)

第二部分 工 具 论

- 2. 非语言交际工具..... (20)
 - 2.1 什么是非语言交际工具..... (20)
基本概念/巧英抖头巾/秀云塞手绢/霹雳舞/基度山不肯吃东西/下意识地露真情/非自控的反应

2.2 非语言交际工具的功能·····	(31)
2.3 非语言交际工具的类型·····	(36)
图形/实物/静态身姿/动态身姿/有声类非 语言交际工具	
2.4 非语言交际工具与社会生活·····	(49)
3. 语言 ·····	(51)
3.1 最重要的交际工具·····	(51)
3.2 语言是一个符号系统·····	(53)
杜拾遗与杜十娘/不要著要簇/约定俗成/ 符号的符号	
3.3 语言符号的层次性·····	(58)
规矩男人不种地/分层次的“刀儿”	
3.4 语言的形与义的对立统一·····	(61)
一竖一边儿一点/周瑜母亲的姓/青是什么色/ 武大是三寸丁吗/这是谁的肉/等于好威风的 好不威风	
3.5 言语的形与义的对立统一·····	(70)
言语的特指性/奇怪的呼女母应/意在言外 与不言而喻	

第三部分 规 律 论

4. 相互交流 ·····	(76)
4.1 交流·····	(76)
没有交流就没有交际/对方的参与/两条 思路/反馈	
4.2 了解与共识·····	(83)
心有灵犀一点通/认同与求同/知人,知己,知彼	

4.3 多方位交流.....	(87)
辐射式/连锁式/交错式	
5. 共同代码.....	(93)
5.1 行为的含义.....	(93)
5.2 共同代码.....	(93)
您高寿与 How old are you/ 选择与排除/ 共用同一密码本儿/洋泾浜/双语	
5.3 影响共码诸因素.....	(99)
语言的/言语的/文化的/心态的	
6. 环境参与.....	(104)
6.1 环境和环境参与.....	(104)
6.2 环境干预.....	(106)
决定/选择/实现	
6.3 环境补充.....	(109)
不解之缘/纠正错误/导致错误/心理定向	
6.4 环境类型举例.....	(123)
时代、社会、文化/时间、地点、知识/ 关系/上下文	
6.5 创造与利用环境.....	(127)
7. 适当信息量.....	(129)
7.1 信息、信息率.....	(129)
魔壶/有用与无用/主要与次要/冗余及一 唱三叹/已知信息/信息率	
7.2 适当信息量.....	(134)
对信息量的控制/“零信息量”交流	

第四部分 运用论

8. 恰切..... (138)
- 8.1 切旨..... (138)
- 8.2 切情..... (143)
情不自禁/情之所至/情急之言/感情色彩
- 8.3 切己..... (146)
身份/性格/教养/自律
- 8.4 切人..... (152)
从两个实例说起/看人下菜/由表及里/洞察其需要/预测其反应
9. 有效..... (158)
- 9.1 怎样保持交流的通畅..... (158)
最佳传递渠道/抗干扰、求保真/么么拐洞
- 9.2 怎样保证沟通不走样儿..... (163)
“鹤立鸡群”/“山老鼠”/“恶狼”上学
堂/去穷/察心
- 9.3 怎样加强印象..... (171)
树要剪枝花要整/突出重点的手段/唯见江心秋月白
10. 变通..... (182)
- 10.1 什么时候必须准确..... (182)
- 10.2 什么时候应该模糊..... (185)
模糊集/只能模糊、只需模糊/故意模糊
- 10.3 鲜明含混各有妙用..... (191)
- 10.4 生动平实殊途同归..... (193)
- 10.5 不变的要求是“变”..... (196)

第一部分 总论

1. 交 际

1.1 人际关系

合作、爱、竞争、冲突

人是一切社会关系的总和。社会关系维系着社会的生存和发展。人降生于世间，便有了一定的社会关系。人际关系，是和人的一生相终始的，是和人类社会的存在相终始的。

从人类生活的不同领域看，人际关系可以区分为政治关系、生产关系、经济关系、工作关系、学习关系、社交关系、亲属关系、家庭关系等等。能否处理好上述种种关系，往往会决定一个人的生活道路，决定一个人的成功与失败，决定一个人活得是否愉快、是否幸福。

从社会心理学的角度看，不论哪个领域的人际关系，又无非表现为“合作”（包括爱）、“竞争”、“冲突”、“顺应或同化”几种形式。

所谓合作，是指关系的双方（或多方）为了某种共同的目的，互相配合、相互协调而作出的共同努力。合作，是人际关系之中最最基本的形式。人类，就是依靠合作而战胜自然、战胜自我，达到今天这样具有高度文明、高度智慧的阶段的。

爱，按日本社会心理学者宫城音弥的看法，是“人类共同生活的需要所引起的一种欲望”（《爱与恨心理学》第4页）。他认为，“有益的共同生活”就是“共棲”，而“爱”，实际上就是对这种有益的共同生活的企求。这里所讲的“爱”，包括夫妻之爱、亲子之爱与友谊之爱。我们姑且不论宫城音弥的观点是否完全正确，不过他的说法至少在这一点上对我们有所启发：就是人类关系中一个永恒的主题，爱，是与人际合作密切相关的。

竞争，是人际关系中又一常见形式。它是指两个或两个以上的人或人群各自努力并分别希望得到某一有限的事物或达到某一目标的行为。高考是竞争，推销产品是竞争，体育比赛是竞争、竞选总统更是竞争。当今的社会，无论西方还是东方，应该说都是充满了竞争的社会。

竞争的特点是所争取的目的物是有限的，参与者不论有意无意，客观上总要分个高低。也就是说，某一方的成功将对另一方的成功产生制约作用。然而，多数情况下的竞争并不是“你死我活”的，它在有限的范围内允许并存。一般说来，它也给失败者以经过努力再次取得成功的机会。

竞争对各方面都有促进作用。达到目的的一方固然需要提高，没有达到目的的一方由于参加了竞争往往较之原有水平同样会有所提高。从而，整个社会的水平相应地也就全面提高了。竞争也可以促使合作，首先它促进了参与竞争一方内部的合作；其次，由于竞争的需要，它会促进交流，促使各

方努力获取“情报”，努力学习对方的长处，这实际上就是一种合作。竞争有时也会引起冲突与破坏。社会对那种以损害对方为手段的“竞争”行为，通常是采取否定以至制裁的态度的。

冲突，是人际关系又一形式。它是一种直接的、对立性的互动行为。下面两方面的因素常常是引起冲突的原因：其一是双方在目标上，在认知或感情上存在着不两立的差异；其二是对立的方面谁都不愿意让步。需要说明的是，这种所谓“不两立的差异”，有的是客观上确实如此，更多情况下往往仅仅是主观上以为如此而已。

冲突可以引起“攻击”。攻击是一种以伤害对方为目的的行为。它常常由冲突的激化所引起。

冲突，在人际关系中，除非为了祖国、为了人民的利益，原则上应该尽量避免，卡耐基说得好：“你输了，当然是输了；你若赢了，还是输了，因为你失去了对方的好感”。

顺应与同化，是人际关系中另外两种常见形式。

容忍对方，对自己的心理、行为作出调整以适应对方，这就是顺应。——协商、调停、仲裁……是达到顺应的常用方法；让步、和解、妥协是达到顺应的重要途径；克制、宽容、谦虚、豁达、服从真理……是能够顺应的思想基础。

当双方的看法、情绪、态度、行为等融汇在一个共同的规范中时，就形成了同化。

学会与别人相处

那么怎样才能建立良好的合作与竞争的关系呢？怎样才能避免冲突并以最佳方法达到双方的相互顺应甚至同化呢？怎样在合作与竞争中获得他人的尊敬与爱戴呢？

这就要求我们懂得建立与维持良好人际关系的条件是什么

么？要求我们学会协调人际关系的种种基本的方法。要求我们学会“推销自己”，学会影响他人，学会赢得人们的理解，学会不伤感情地改变他人看法。

这就要求我们学会与他人相处，学会与别人沟通，学会交际。尤其是学会交际的最重要、最常见的形式：言语交际。

1.2 交际·言语交际

交际，是人类最基本的社会活动之一，是建立与协调人际关系的基本手段。萨亚尔说得好：“沟通对于建立人际关系就好象呼吸对于维持生命一般”（《如何接触》第32页）。从某种角度，我们甚至可以这样讲：没有人与人的交际，人类的社会生产活动就不能正常进行，人类社会就难以维持，甚至人类本身也就不会是目前这种样子了。

人，是一种具有高级智能的社会动物。人类所具有的高级智能的产生与发展，按马克思主义的观点，是与语言的产生与发展分不开的，其基本动力则是社会的生产活动。然而，社会生产活动并不能直接产生语言，它是通过“交际”的折射来发挥作用的——简言之，社会性的生产劳动需要交换认识，协调活动，这就需要“交际”，要交际就得寻求交际的工具或曰交际的手段，语言就是适应这一需要而产生的。①

①恩格斯：“另一方面，劳动的发达必然帮助各个社会成员更紧密地互相结合起来，因为它使互相帮助和共同协作的场合增多了，并且使这种共同协作的好处对于每一个人都一目了然了。简单讲来，这些在形成中的人已经到了彼此间有什么东西非说不可的地步了。”

（《自然辩证法》第139页，人民出版社1957年版。）

而思维，尤其是抽象思维的产生与发展，又与语言的产生与发展有着密不可分的关系。因此，我们说，交际的需要才是语言产生的直接动力，从某种意义上说，人类的“交际”活动使得语言、思维得到了充足的发展，从而使人类具有了现在这样的面貌。

没有交际，人类社会就会解体；没有交际，人类进步就无法实现。交际对人类的重要性，是怎么强调都不算过分的。

对于具体的个人，交际也是必不可少的。

我们说过，人，作为社会的动物，他总是要与群体中的其它成员建立某种关系、交流某种感情、交换某种知识、协调某种动作的。要做到这一点，必须依靠交际。

一个人完全不和他人交际是不可思议的，一个基本上不懂得如何交际的人，不能算一个健全的人；一个善于交际的人，成功的机会会比别人更多一些。这，已几乎是不需证明的道理了。

善于交际的人，就容易与别人建立起良好的人际关系；善于交际，就容易协调自己与对方的意见，取得对方的合作；善于交际，就容易从别人那儿得到你所需要的信息与观念，有助于自己的判断与决策；善于交际，就容易说服别人，从而使自己的意见被别人所采纳。因此，善于交际的人，是一个在事业上比较容易成功的人。

交际能力的强弱，不仅会影响事业，也会影响生活。有这么一对夫妇，两个人各方面都不错，但家庭生活却不那么美满。原因是什么？且听女方的抱怨：“这个人在家里，一天到晚光抽烟不说话。”一个没有思想情感交流的家庭是不会有充分的幸福的。不妨设想一下，大年三十，阖家团聚在一起吃团年饭，酒好，菜好，但是如果大家只闷头吃喝，谁

也不说话，或一开口就戢起来，那该是怎么样的情景。应该说，在这种场合，融洽的气氛、适当的话题，同桌人欢乐情绪的交流，才是最最重要的。

那末，什么是交际呢？交际是一种社会行为，它是人与人之间的往来接触，是人与人之间的信息传递，它能影响双方关系，协调双方活动或使双方分享感受与知识。

人类交际的主要工具是语言。语言是最重要的交际工具，而言语则是最重要的交际形式。

按照索绪尔^①的观点，语言（*langue*）与言语（*parole*），是两个不同的概念。语言属于社会，是抽象的，它是千百万人所说的话的概括。它指的是从一代人传到另一代人的符号系统，包括语音、词汇和语法。是人类所说的话中体现社会共性的由社会约定俗成的那个侧面。言语属于个人，是具体的，它指的是具体人所说的或所理解的具体话，它是个人的行为，是个人对社会约定俗成的语言系统的具体运用，是人类所说的话中体现个体个性的那个侧面。

人类的交际，还有赖于某些非语言的手段^②，在一般情况下，语言手段与非语言手段常常是共存的。人们把这种既有语言成分又有非语言成分的活动，统称为言语活动（*speech event*）。

我们把单纯使用语言手段的以及语言手段与非语言手段一起使用的交际活动，统统称为言语交际活动。言语交际

① 费尔南·德·索绪尔，瑞士人，本世纪最著名、影响最大的语言学家，现代语言学的奠基人之一。

② 详见本书第二章。

(verbal communication) 是交际的主流。

1.3 交际的类型

激发型

在社会生活中，交际的需要，可以是多种多样的。

政治家希望大众理解并实行他的施政纲领；设计师需要让施工者明白他的设计方案以求实现其设计意图；供销员希望卖给别人点什么或向别人买点什么；教师希望他的学生按照他的设计去进行学习活动；父母希望孩子听从他们的教导努力向上；子女希望父母更多地理解他们而不要过多对他们横加干预……人们在生活中常常希望别人与自己配合，他们进行交际，向对方发出某种信息，给对方某种“刺激”，希望对方作出自己所期望的反应。这种刺激——反应，反刺激——反反应的不断进行，构成了人类生活的一个重要侧面，协调了人类的生活，是人际合作得以实现的重要条件。它使得人类社会生活得以正常地运行。

我们把这一类的交际活动，称为“激发型的交际活动”^①。它的特点是当一方方向另一方发出某种刺激时明确地期望对方作出某种反应。

传授型

学者在学术年会上宣读论文，教师在课堂里讲课，播音员播送新闻，先进工作者报告先进事迹……人类为了自身的

^①有人称之为“工具性传播”。

存在与发展，总在不断地把自己或前人所获得的知识、经验传递给他人，传递给下一代。这种知识、经验的传授，并不见得一定要求对方立即作出什么反应，而往往是希望对方把它储存起来，到必要时再来运用。我们把这一种交际活动称为“传授型”的交际活动，它的特点是发出信息的目的，主要是希望增加对方的信息储存量，或使对方获得某种能力。

不要小看了这一类交际活动的作用。如果说，生殖细胞中的遗传基因使得人类进步在生理上的成果得以保存并代代相传的话，那么语言代码以及传授型的言语交际就使得人类进步在精神上的成果得以保存并代代相传。人类几百万年来所积累的知识、文化——人类的文明之所以能得到保存并得到不断的发展，正是因为人类存在着传授型的交际活动。它是人类延续自己并发展自己的必不可少的手段。设想一下，如果没有它，如果每一个人都只能从自己的直接实践中获取知识，那人类将是什么样子！

宣泄型

音乐家在演奏，舞蹈家在跳舞，画家展出他的绘画，雕塑家在街心公园立下他的作品，孩子骄傲地给父母看他的第一张涂鸦，少年偷偷地给挚友看他的第一首小诗……人们在生活中常常希望与他人分享自己的感受。他们进行交际，告诉对方点什么，或者把自己的情感通过某种形式表现出来。其原因只是因为他的感情需要宣泄，他期望有人与他分享自己的喜怒哀乐，希望得到他人的共鸣。列夫·托尔斯泰在《战争与和平》中写了这样一段文字：安德来公爵发现他爱上了娜塔莎之后，深夜闯入了彼埃尔的居室，非要让彼埃尔倾听他的诉说。安德来说：“不，你听，”“你知道我是什么样的

心情吗？我一定要向什么人说出一切。”看！“一定要向什么人说出一切”这本身就是一种需要！

我们把这一类的交际活动称为“宣泄型的交际活动”。它满足了人们感情宣泄的要求，它是以宣泄和引起他人共鸣为主要目的的。

慰藉型

人们在见面时互相问候：“你好”、“吃了饭啦！”他们是真的在那里评价对方好不好或者关心对方肚子饱不饱吗？显然不是。他们只是表示，我看见你了，我要和你打个招呼。人们在一起聊天儿，有时并不见得有什么事情需要协调，也不见得有什么信息需要传递，他们只不过想聊聊而已。正因为这样，“天儿”也可以成为“聊”的对象：“今儿个天儿真不错。”“是啊，不冷不热。”这岂不是废话吗？是的，但它满足了人类的一个基本的需要：与同类接触。和人说话，和人一起活动活动，这是人类的一种本能的需要。两个互相认识的人相遇，假若你看我一眼，我看你一眼，各自扬长而去，那么，双方都会想：“他怎么啦？”甚至感到不那么愉快，有了那么一句“吃了吗？”大家心里就都舒服了。

我们把这一类的交际活动称为“慰藉型的交际活动”^①。它的特点是目的性不那么明确，要说有目的，那就是表示善意，维持关系，或者干脆可以说仅仅是为了接触接触。

我们可以从下面的例子看出与他人保持接触对人类有多么重要。

^①有人把“宣泄型”与“慰藉型”合在一起，称为“满足性传播。”

坐牢，是可怕的，而独身禁闭尤为可怕，其原因就在于独身禁闭切断了被囚者与他人接触的一切机会，使得“与人接触”的本能受到了人为的禁锢，从而使被囚者受到精神上的重大伤害。爱德蒙·邓蒂斯^①被关入黑牢之后，经历了极大的痛苦：“在入狱以前，每当邓蒂斯想到那些犯人聚集在一起，有贼，有流浪汉，有杀人的凶犯，心中便不禁要作呕。现在他希望和他们在一起，以便除了那不和他讲话的狱卒以外，还可以看到一些其他的面孔，他羡慕那些穿着囚衣，系着铁链，肩上钉着记号的苦工。充当苦工的囚徒能呼吸到外面新鲜的空气，又能互相见面，他们是非常幸福的。”他几乎发狂，他决心自杀，是另一个囚徒（“疯”长老）敲击墙壁的声音（也就是与他人接触的希望）才使他重新萌发了生的欲望。

慰藉型的交际活动看起来对社会生活的影响比前几种要小，但它却是不可缺少的。不要吝惜你的微笑，不要吝惜你对他人的夸奖，不要吝惜你关心他人的言辞与行为吧，它会给生活增添阳光与温暖，它会给你和他人带来快乐！

最后，应该说明一点，那就是以上分类并不是截然的。它们中间都存在一些模糊的区域。实际生活中的交际活动往往具有可此可彼、亦此亦彼的性质。也就是说，不少交际活动是可以既具有甲类的特点又具有乙类的性质的。我们这样分类，只不过为了说明问题方便一些罢了。

1.4 交际的要素

言语交际活动是怎么进行的呢？让我们用解剖一个“细

^①大仲马小说《基督山伯爵》的主人公，受屈在黑牢中关了十四年。