

暨南大學出版社

馮歌陽編

交際語言技巧

41019



H019

79
5

交际语言技巧

冯歌阳 编著

暨南大学出版社

5

交际语言技巧

冯歌阳 编著

※

暨南大学出版社出版发行

广东省新华书店经销

广州新华印刷厂印刷

※

开本：787×1092毫米 1/32 印张 5.5 字数 110千字

1990年10月第1版 1990年10月第1次印刷

印数 1—30000册

ISBN 7-81029-051-7/H·5

定价 2.80元

语言就是力量。

——雨果

我们最好的思想却是取于别人的。

——爱默生

只有给人们带来礼物的语言，才是人们肯于学习的语言。

——阿诺德·汤

内 容 提 要

在日常的社会交际中，如果我们说话不仅仅是为了传递某种客观的信息，而是要引起对方的反应，控制对方的行动，那么光有清晰的表达还不够，还要说得巧妙，争取最大限度打动对方、折服对方，这就要我们努力提高交际语言技巧。本书通过对人们种种交际现象的扫描、解剖，企求揭示人际关系与语言的深层奥秘。全书条理清晰、逻辑严密、深入浅出、通俗易懂、文笔流畅、生动有趣，对读者培养交际口才能力具有实际指导意义。

序

作为万物之灵的人，不仅是自然的产物，而且也是社会的产物。我们从来到这个世界双脚学会走路时起，就生活在社会错综复杂的人际关系网络之中，可以毫不夸张地说，我们每日都在进行社交活动，甚至在梦里，也忘不了各式各样的交际、洽谈及说服工作。

在社会交往活动中，最直接、最便利、最频繁的交际工具就是说话了。由于交际说话的双方都有各自的立场、观点和利益，都有复杂的心理和丰富的思想情感，都想用自己的道理去说服对方，这样就使交际过程变成一个以口才为手段的复杂微妙、千变万化的竞技过程。善于交际的人，容易与别人建立起良好的人际关系；容易协调自己与对方的意见，取得对方的合作；容易从别人那儿得到自己所需要的信息和资料，有助于自己的判断与决策；由于能言会道，就容易说服别人，使别人采纳自己的意见。因此，善于交际的人，是一个在事业上比较容易成功的人。

相反，那些不善于交际的人，或者是不会说话的人，纵使有其真知灼见，由于说话别扭，言不达意，无法表达出自己的思想，也就无法引起对方的共鸣。交际上的失败，将给自己带来许多烦恼和麻烦。这，已几乎是不需证明的道

理了，

在交际过程中，要想准确地传情达意，就必须选择最适当的语言表达形式，这就是语言技巧。语言技巧需要对语言文字表达潜能通晓把握，需要平日生活的积累和思想文化的修养，也需要对题旨情境的洞达适应。人们这种驾驭语言手段的技能，是在特定的语境中随情应境、思维高度活跃下的产物。换句话说，语言技巧也是社会的产物，是一定社会群体相约俗成的语言表达方式。

我们可以想象交际语言技巧那种神奇的魅力。但是，人的交际与说话技能，并不是与生俱来的，而是靠在以后的生活实践中，勤于观察和思考，虚心学习和刻苦训练才获得的。不懂交际，不懂说话并不可怕，怕就怕自己失去信心，这就无法补救了。

本书正是为那些希望掌握交际语言技巧的朋友而编写的。交际语言就其实质而言是一种实用性语言，所以本书在章节安排上给予特别的考虑。作为带有半个心理学家职能的记者，很想将自己对生活的观察和体验告诉读者；同时，笔者的心愿，又想能给读者整理出一份从中华民族风俗习惯和语言习惯出发的交际语言的学习资料。因为讲究社会关系与人际气氛的“群体意识”，正是中国文化的重要特征之一。为了使内容更充实，本书在编写中曾吸收了有关书刊的一些有价值的论述和事例，在此说明，并向作者深表谢意。

本着抛砖引玉的诚意，笔者由衷地期盼读者给以指教，并希望读者能够吸收本书一些成功经验和方法的精华，举一反三，灵活运用，使自己遇事从容，处事巧妙。朋友们，让我们一起去锻造打开人与人之间心灵窗户的金钥匙吧！

作 者

目 录

第一章 语言是人类最主要的交际工具 … (1)

1、交际, 协调人际关系的手段 …… (1)

2、言语是最主要的交际形式 …… (3)

3、发挥口才在交际中的作用 …… (4)

第二章 掌握交际语言的“诀窍” …… (11)

4、一个奇而不怪的问题 …… (11)

5、第一步: 认识自己 …… (14)

6、少说多听, 力求发现说服点 …… (15)

7、吸引对方的注意力 …… (19)

8、因人因事, 合乎情理 …… (23)

9、拓展思路, 创造“奇招” …… (27)

第三章 交际语言的修辞技巧 …… (35)

10、为了使交谈变得丰富多采 …… (35)

11、交际语言中的常用修辞技巧 …… (37)

12、利用语言以外的交流手段 …… (42)

第四章 交际语言的种种形式 (50)

- 13、注意敏感区：称呼 (50)
- 14、别忽视礼节：介绍 (54)
- 15、最频繁的交际行为：打电话 (57)
- 16、诚恳 + 自信：请求 (60)
- 17、忠言可以不逆耳：批评 (64)
- 18、不要使人难堪：拒绝 (68)
- 19、寻找共同的语言：选择话题 (71)

第五章 不同交谈对象的交谈技巧 (76)

- 20、初会陌生人的交谈技巧 (76)
- 21、同老人、孩子的交谈技巧 (79)
- 22、上司与部属间的交谈技巧 (83)
- 23、异性朋友的交谈技巧 (87)
- 24、夫妻之间的交谈技巧 (91)

第六章 辩论与演讲的技巧 (96)

- 25、辩论是不可避免的 (96)
- 26、怎样进行辩论 (98)
- 27、怎样对付诡辩 (107)
- 28、演讲是最高级的语言表达形式 ... (111)
- 29、怎样准备一篇成功的演讲稿 (114)
- 30、大胆地走上演讲台 (135)

附：常用演讲词范文选 (139)

- 1、祝贺演讲词 (139)
- 2、政论演讲词 (146)

3、诉讼演讲词	(152)
4、即兴演讲词	(157)
5、学术演讲词	(160)
6、凭吊演讲词	(163)

第一章 语言是人类最主要的交际工具

1、交际，协调人际关系的手段

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。人际关系，是指在现实社会生活活动中，通过交往而形成的人与人之间的一种心理关系和相应的行为表现。

既然人际关系是通过交往而形成的，那么这种交往的内容，也将是多方面的。它既有物质的，也有精神的；有言语的，也有非言语的。因此，交往是人际关系形成的途径。这里，我们需要明确两点：一、我们所讲的人际关系，只是那种通过人与人实际交往而产生的人际关系，而不是指没有交往而存在着的名义关系，比如不分年级的校友关系，籍贯上的同乡关系等。这种名义关系只有在有了交往活动时才成为实际的人际关系。二、人际关系不是指人与人之间所有方面，比如政治、经济、文化、军事……等关系，而是指人与人之间的一种由心理倾向性及其相应的行为反映出来的心理关系和心理上的距离。所以，我们进行交际活动，就是希望从别人那里得到自己想要的东西，不管你想得到的是上级的提拔，还是一位新邻居的善意关照。

我们应当坦率地正视这个事实：我们进行交际活动，实

在是想从别人那里得到自己需要的东西，同时作为回报，也给别人提供他们想要得到的东西，使人际关系处于一种互相协调、互相理解、互相帮助的状态，这无疑是一种成功的人际关系。这种成功的人际关系，可以出现在正派、善良的人们那里，也可以出现在不正派或是丑恶的人们那里。所谓“物以类聚，人以群分”，说的就是这个道理。

但是，在人与人的交往相处中，也会出现一种倾斜的现象。其中来往的一方利用特别的手段，以武力、恐吓、胁迫或运用智谋，从另一方那里得到自己所想要的东西。无疑这是罪犯惯用的作案手法，但许多正义的人们也能很巧妙地利用这种方法。《三国演义》中的王允就是巧用连环计除掉奸臣董卓。此外，我们还可以见到一种令正直的人们耻于见到的现象，就是“墙倒众人推”：一些喜欢趋炎附势的人并不满足于看热闹，还要趁机落井下石打击一下弱者，对他们来说，其实未必一定能分到某些实在的东西，但他们对这种行为为丝毫没有羞愧之意，反而沾沾自喜。

从另一个角度看这种现象，作为被欺负者，他应该怎么办呢？或者他是不懂得怎样与别人相处，而让别人轻易地攻击自己。当然，不排除在特殊情况下，也会有人因某些客观原因才使自己处于劣势的位置上。真理有时是在少数人手里。但是，在绝大多数情况下，经受着挫折和磨难中的人，往往是由于没有处理好自己与别人、自己与集体这两组关系。这是我们总结了无数人所犯的毛病和历史教训而得出的宝贵经验。

所以，我们很有必要获得一种与人相处或与人交往的方法。这种方法不仅给我们带来自身的满足，而且又没有轻视与我们交往的人们的个性。人际关系就是这样一种科学，它

将使交往的双方的个性都不受到侵害，并照顾到双方的利益。如果每个人能有这样的涵养：“我反对你所说的内容，但我尊重你讲话的权利”，那么，世界上就可以少了许多不必要的纷争。通过正常的交际活动，人们沟通了思想和信息，互相协调行动，互惠互利，何乐而不为呢？

2、言语是最主要的交际形式

既然交际在人类的生活中有如此重要的作用，那么，人们在开展交际活动，必定要使用一种有效的工具，这个工具就是语言。

语言的交际功能是通过言语形式来实现的。语言是交际工具，而言语则是最主要的交际形式，是语言在交际过程中的具体运用。在这种运动过程中，一方面是说写者用言语作品向对方传递信息，另一方面是听读者由听读来接受对方的信息，由此构成一个完整的言语过程。语言交际的任何功能（包括人们所说的5种功能：表达功能、信息功能、祈使功能、表感功能、交感功能）都不能由言语自身来实现的，而需由听读者在接受信息过程中实现。常听人说：“你的话很动听”或者“他的话很难听”，这里的“话”指的是言语，而不是说话者所用的那种语言。语言本身没有优劣之分，言语作品则有好坏之别，所以，人们要研究语用艺术，掌握语用艺术，目的要使对方折服，使语言交际取得最佳交际效果。

语言的功用是表达思想。人们利用语言来表示他们的思想，同样利用语言来理解对方所表达的思想。当然，人们可以用说话说出自己的想法，可以用文字反映自己的想法，也可以用动作来表示自己的想法。譬如，你同意别人的一种意见，

你可以直接了当地说：“我赞成”。你也可以用微笑和点头表示你的接受；或者，在别人的意见书上签上你的名字表示你的参与。凡此种种的语言表达方式，可以归纳出有声语言、书面语言和人体语言三类。有声语言是人际交往的重要媒介，而作为无声的书面语言和人体语言，也同样在人际交往中具有重要的作用。特别是在情感的表达，态度、性格、意向、风度和气质的表现方面，无声语言更能显示它独有的特性和作用。弗洛伊德认为，没有人可以隐藏内心的秘密。假如他的嘴巴不说话，他则会用指尖说话。在人类的交际中，在一般情况下，有声语言和无声语言手段常常是共存的。

但是，人们说话是有各种各样的目的的。如果仅是为了表达自己某种感情，传递某种信息，只要做到口齿清楚、发音准确、语速适当、用词得体也就行了。但是，如果说话的目的不仅仅是为了传递某种客观的信息，而是要引起对方的反应，控制对方的行动，那么光有清晰的表达还不够，还要说得巧妙，言语要能强化信息语意的份量，争取最大限度打动对方。这正是我们要运用的交际语言技巧。

3、发挥口才在交际中的作用

言语，就是说出来的话。在日常生活、工作中，谁也离不开说话，而且想说什么就说什么，非常方便。但是，并不是每个人都有本事准确表达自己想说的意思。这样，交谈语言的优劣就直接影响着交谈效果的好坏，给人留下的印象就很不一样。

美国前总统尼克松在回忆1972年访问我国，就把周恩来总理和江青跟他见面时的言谈作了一个比较。周恩来总理和

他见面时“言简意赅地说：‘你从太平洋彼岸伸出手来，和我握手，我们已经25年没有联系了。’”可是江青见面的第一句话就是：“你为什么从前不来中国？”我们故且不论这两句话的内容，单从特定语境中所产生的交际效果看，周总理给对方留下一种机敏、高雅、态度友好的感觉；江青的话使人觉得她无知，“缺乏幽默感”，“表现出她那令人不悦的、好战的态度”。

个人的出言不雅尚且留给别人不良的印象，那么，在关系国家、民族、前途的大事上，倘若说话失当，很有可能酿成灾难性的后果。

在第二次世界大战的末期，1945年7月26日，敦促日本投降的《波茨坦公告》宣布之后，日本天皇就明确的表示接受公告提出的投降条件。但因为接受投降的声明还没有通过正式的手续送到日本内阁手中，当时担任日本首相的铃木接见新闻界人士就说：内阁对“声明”持“默杀”态度。谁曾谁到，就在这“默杀”二字上出了大问题。

“默杀”在日本语中是多义词，它可解释为“暂不予以评论”，或“暂不予以理睬”。然而传译员毫不加审慎地偏偏地选择了后一种解释。

“暂不予以理睬”与接受“公告”的要求，宣布公开投降，是完全相反的态度。结果，在8月6日8时15分，美国飞机向广岛投下一颗原子弹，全城顷刻间变成一片废墟，约有20万人死于这一灾难。不日，美军又在日本长崎扔下另一颗原子弹，又造成特大的伤亡。8月8日，苏联对日宣战，强大的红军向占领中国东北的日本关东军发动猛烈的攻势。在遭受惨重的伤亡后日本终于8月14日宣布无条件投降。

日本一位知名的和平战士加濑俊一曾经这样说过：“要

不是这个灾难性的差错，日本也许可以躲过原子弹的袭击和俄国人的进攻。”可见这一次的误解是多么令人痛惜。

想一想，我们在生活中，常常因为言语表达不准确而造成彼此间的误会，恐怕更多。

前些时候，我正在家里写稿，忽然有人按门铃，我开门一看，竟是我阔别几年的从前在乡下插队的老户主张大婶。一见面，我在惊喜之间，不知怎么却冒出一句：“你怎么来了？”大婶一听，顿时有些窘态，我知道自己失言了，赶紧道：“上个月，我收到张大伯的信，说你们家承包了村上的两个大鱼塘，没时间上广州，我正想抽空探探你们，哈，想不到你先来了，怎么不先来封信让我去接车？”经我这一补述，大婶知道误会了，马上转嗔为喜说：“我来得急是因为鱼塘出了点事，你大伯要我来找你去请教农科院的技术员。”

我在前边“失言”的情况下，立即设法弥补，及时添上几句话，造成另一种新的解释，交谈的效果马上就改变了。

又有一次，我上照相馆去照相。前边有位女顾客在取前几天拍的照片，她很不满意地对摄影师说：“以前我在这里照得挺漂亮的，怎么现在我的照片这么难看，我哪里有这么胖？”摄影师抱歉地说：“实在对不起，同志，以前你来照相时，我还算年轻，现在你看看我，也变得有点老了，照的相也不如以前了。”

这位摄影师的答话，乍听似乎是答非所问，细味一下，又觉得他回答得非常巧妙和正确。随着年岁的增大，每个人的容貌都会逐渐变态。但是摄影师不想点明是女顾客容貌不如过去青春的缘故，反而以自己老了为由自责，这样既把原因解释了，又不致伤了女顾客的自尊心，使她火气更大。这

种大智若愚的说话技巧，真使人拍手叫绝。当然，运用这种技巧，一定要自然得体，切勿让人家误解你是含沙射影，指桑骂槐，否则越解释越闹得一塌糊涂。

在人际交往中，人们会时不时遇到一些敏感的话题。如果你遇到自己不想“公开”或“不能”公开，而别人又偏偏愿意打听的事，你应该如何作答呢？

我们可以采用“移花接木”的办法，巧妙地转移话题。例如，几年前，日本著名电影演员中野良子到上海进行艺术交流活动时，中国朋友十分关心这位30多岁还未结婚的电影艺术家。有人问她准备什么时候结婚。中野良子笑容满面，十分友好而机智地说：“如果我结婚，就到中国来度蜜月。”这一回答既爽朗又巧妙，把“在何时结婚”的问题变成了“在何地度蜜月”的问题，避开了她不想公开正面回答的问题，使人们不好再追问下去，同时又非常强烈地表达了她对中国人民的友好感情。听者无不拍掌赞叹。

你看，在交际当中如果能根据不同情况而灵活地运用语言技巧，说话的效果就大不一样。

不过，我们应该知道，在语言的运用方面，有声语言即口语和书面语言在表现形式上是不一样的。口语主要用于日常会话和口头发言，要求采用明白自然的口语，而作为文字记录下来的书面语，主要应用于书籍、公文、论文等方面，两种不同的语体是不可以互相代替的。例如：

姐姐埋怨风兰说：“你怎么那么坏，刚才爸爸冲着二哥发脾气，你不但不劝解，还跟着加咸盐。”

加：把本来没有的添上去。咸盐：即盐，因“咸盐”与“闲言”谐音，所以“咸盐”就是“闲言”，即指闲语。“加咸盐”就是口语化的用法，若改成书面语：“加上闲言”，