



语言交际艺术

第三版

马志强 石艳华 高文苗 著

YUYANJIAOJI YISHU

中国社会科学出版社



语言交际艺术

第三版

马志强 石艳华 高文苗 著

YUYANJIAOJI YISHU

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

语言交际艺术/马志强等著. —3 版. —北京: 中国社会科学出版社,
2013. 7

ISBN 978 - 7 - 5161 - 3056 - 8

I. ①语… II. ①马… III. ①言语交往—语言艺术—研究 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 170674 号

出 版 人 赵剑英
选题策划 卢小生
责任编辑 金 泓
责任校对 高 婷
责任印制 李 建

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)
网 址 <http://www.csspw.cn>
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619
发 行 部 010 - 84083635
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京市大兴区新魏印刷厂
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2013 年 7 月第 3 版
印 次 2013 年 7 月第 1 次印刷

开 本 787 × 960 1/16
印 张 21.25
插 页 2
字 数 402 千字
定 价 38.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
电话: 010 - 64009791

版权所有 侵权必究

目 录

上 编

第一章 引言 / 3

- 第一节 口语交际艺术概说 / 3
- 第二节 口语交际的种类及其特点 / 7
- 第三节 口语交际与其他学科的关系 / 9
- 第四节 口语交际的功用 / 14

第二章 口才的锻炼和培养 / 23

- 第一节 人的声音的属性 / 23
- 第二节 人们说话的五個境界 / 26
- 第三节 影响口语交际的因素 / 28
- 第四节 口才的锻炼与培养 / 37

第三章 人类交际概说 / 42

- 第一节 交际的特征及个人意义 / 42
- 第二节 交际的构成、交际方式及交际的层级 / 45
- 第三节 语言交际与交际对象 / 48
- 第四节 家庭之间的交际 / 51
- 第五节 性别交际 / 54
- 第六节 情缘交际、非情缘交际和反情缘交际 / 56
- 第七节 业缘交际 / 58
- 第八节 社会交际 / 59

第四章 语言交际的基本形式 / 63

第一节 口语交际 / 63

第二节 书面语交际 / 66

第三节 体态语交际 / 84

第五章 语言交际的基本原则 / 95

第一节 尊重原则 / 95

第二节 相容原则 / 99

第三节 得体原则 / 103

第四节 策略原则 / 105

第五节 口语交际要掌握的几个度 / 109

第六章 口语交际的几种主要方法 / 120

第一节 幽默法 / 120

第二节 委婉法 / 128

第三节 模糊法 / 135

下 编

第七章 节目主持人语言艺术 / 143

第一节 节目主持人概说 / 143

第二节 节目主持人语言的特点 / 146

第三节 节目主持人语言运用技巧 / 150

第八章 新闻发言人语言艺术 / 160

第一节 新闻发言人概说 / 160

第二节 新闻发言人的技巧 / 163

第三节 新闻发言人的语言特点 / 168

第九章 媒体应对的方法和艺术 / 181

第一节 媒体的正面效应和负面效应 / 181

第二节 练好内功——应对媒体的技巧（上） / 185

第三节 学会“打牌”——应对媒体的技巧（下） / 194

第四节 和记者打交道的技巧 / 200

第十章 演讲语言艺术 / 208

第一节 演讲概说 / 208

第二节	演讲稿的准备 / 216
第三节	演讲语言运用的特点 / 223
第十一章	辩论语言艺术 / 229
第一节	辩论概说 / 229
第二节	辩论常用的技巧 / 237
第三节	辩论赛 / 244
第十二章	谈判语言艺术 / 251
第一节	谈判概说 / 251
第二节	谈判语言的运用技巧 / 256
第十三章	推销语言艺术 / 268
第一节	推销概说 / 268
第二节	推销的语言技巧 / 273
第十四章	商业人员语言艺术 / 284
第一节	商业活动与语言艺术 / 284
第二节	商业人员语言的特点 / 291
第三节	商业人员的语言表达技巧 / 297
第十五章	求职语言艺术 / 301
第一节	高校毕业生求职概说 / 301
第二节	求职语言艺术 / 303
第十六章	领导和管理者的语言艺术 / 311
第一节	领导和管理者语言艺术特点 / 311
第二节	与下属谈话的语言艺术 / 318
第三节	表扬与批评的语言艺术 / 322
第四节	开会的语言艺术 / 326
参考文献	/ 330
后记	/ 333

上 编

-
- 第一章 引言
 - 第二章 口才的锻炼和培养
 - 第三章 人类交际概说
 - 第四章 语言交际的基本形式
 - 第五章 语言交际的基本原则
 - 第六章 口语交际的几种主要方法
-

第一章 引言

第一节 口语交际艺术概说

一 口语交际的性质

人生活在社会中，就要同其他人进行交往，就要在吃、穿、住、用、生活、工作各个方面同形形色色的人打交道，这就是交际。人，在交往时要说话，要凭借语言表达出自己的思想和意思，也要凭借语言去理解别人的思想和意思，这就是人与人之间的口语交际。口语交际，是人们最基本的和最重要的基础交际。

现代社会，人们的一切交际，几乎都是在口语交际的基础上完成，并以口语交际为基础而去延伸的。文字的书写，电话、电脑的使用，报纸、杂志、电台、电视、电话、手机短信、互联网、微博、博客等一切大众媒体的产生和使用，都是对口语交际的补充，都是为了弥补口语交际的不足而产生的。所以口语是第一位的，具有基础作用。书面语和其他交际手段是第二位的，是在口语的基础之上延伸出来的，是对口语的补充。

人们的肢体、眼神、动作、表情、手势、衣服、佩饰、发型都可以表达一些意义，人们借助其他一些辅助工具也可以表达一些意义，如画图、信号灯、交通标志等。但这些方式表达的意义或是不甚明确，或是单一，或是容易引起歧义，都远远无法和口语的表达功能相提并论。

口语交际是一门科学，又是一门艺术。说话要因人而异，因时而异，说话要讲究口气、时间、场合和身份，说话要选择合适的词汇，要运用得体的修辞手段，所以说话也要讲礼仪。形体的礼仪是做出来的，是表演出来的，说话的礼仪是说出来的。说话人在一定情况下为了达到一定的目的，对特定人所说的话，这些话将会得到什么结果，这是个很重要的问题。善于交际的人，说话时总能把别

人的注意力吸引到自己的身上,让听话者围绕着自己的思路转。谈感情时能晓之以情,讲道理时能动之以理。说者侃侃而谈,娓娓动听,听者津津有味,百听不厌,使双方达到和谐交流的目的,这就成了说话艺术。

口语交际是人类至今最重要和最基本的交际工具。作为交际工具的语言,可以对其进行语言内部构造的静态研究,找出其内部成分,分析其结构层次,这是传统语言学的研究方法。同时,我们也可以研究如何提高人们运用语言的能力,探讨总结人们语言运用的技巧和方法,以期帮助人们学习和运用语言,即对语言作实用的动态研究,这就是交际语言学的任务。“交际语言学是研究人类运用语言进行交际的一门科学,它以人类交际中的语言现象作为自己的对象”^①。

语言的交际是以口语交际为基础,具有口语交际的一般属性。所以我们在探讨公共关系语言艺术时,有时用口语交际一词来代替。

二 口语交际和书面语交际的渊源

人之所以成为人,权威人士列出了三大基本要素:能语言,会思维,能制造工具和使用工具。说话,是人之所以成为人的第一标志和第一要素。人(抽象的人),只有能说话,才可能活下来,说话交流是人们生存下来的一个必备工具;人,只有通过说话,才可以较好地协调彼此之间的行动,沟通相互之间的思想,从而可以团结起来,与自然作斗争。人类社会已有百万年的历史,人类的语言也有了百万年的历史。可以这样说,自人类诞生起,口语交际就在人们之间进行了,口语是伴随着人类的产生而产生的,是人类实现交际的最早形式。不会说话,人能生存,但他的生活质量将受到影响。我们现在把聋哑人归入残疾人就是这个道理。

除了人,其他动物也有最简单的“语言”,也会靠最简单的叫声进行交流,不同的叫声代表着不同的意义。但动物的语言过分简单,复杂一点的概念,动物的叫声就无法表达了。动物的“语言”之所以称为“叫”,人类之所以称为语言,是因为人类的语言可以概括非常抽象的概念,可以表达非常复杂的思想内容,而动物是不具备的。所以,语言是人类特有的,是人称之为人的第一要素。

人类出现以来,人们绝大部分时间都没有书面语,人们靠着口语的交际而生存和繁衍着,书面语交际是在人类创制了文字以后才产生的,是口语交际的补充和延伸。口语有两个无法克服的不足:一是无法传得远,能听到的最远距离也就百十米;二是无法保存下来,瞬间即逝。正因为这两个不足,人类发展史的许多

^① 夏中华:《交际语言学》,辽宁教育出版社1990年版。

信息就保存不下来，靠口耳相传保存下来的信息少得可怜。为了克服这两个不足，满足人们“传之较远”、“留之长久”的需求，人类在发展中进行了无数次的摸索，曾使用“结绳”、“讯木”、“烽火”、“图画”等方式企图替代口语来传情达意。但由于“结绳”、“讯木”、“烽火”表达的意义范围过于狭窄，人们很快就抛弃了这些方式。“图画”所表达的意义相对比较宽泛，使用也比较容易，所以，图画被人们用来作为表情达意的工具而发展下去，经过多少万年的演变，经过上百代人甚至更长时期人们的努力，图画最终演变成今天的文字。文字可以把人们想说的话记下来，传递给另外更多的人。文字还可以记载下来，留给后人来阅读。文字让人类多了一种以写和读的方式进行交流的工具——书面语。

据考证，人类最早的文字，一般认为只有五六千年的历史。文字的产生，满足了人类对把信息“传之较远”、“留之长久”的需求，人们从此可以了解到前辈们的信息，从前辈的信息中得到启发，其发明创造也可以不再进行简单重复，可以在前辈的基础上进行再发明和再创造，也可以在前辈的思想基础上继续思索和发展。文字的创造才有五六千年的历史，但人类这五六千年的进步发展比以前一百多万年的历史发展进步都快，我们从祖先的文字里可以找到他们在做什么、他们在想什么以及他们对未来的追求。我们在祖先思考的基础上不断继续前进，从而有了今天的文明社会。

人类最早的书面语记载有古代的埃及文字、古楔形文字、古印度文字、玛雅文字，等等。这些文字都没有保存下来，被历史湮灭了。它们或毁于部族的侵略，或泯灭于民族的消失，或被其他民族文化同化。唯有中国的象形文字自创造至今被完整地保存和使用下来。1899年，在河南安阳小屯殷墟出土的甲骨文是我国现存最早的、也是最完整的汉民族的书面语交际形式，它距现在已有近四千多年的历史。我国前后共出土甲骨共15万余片，已发现的甲骨文共3500余字，现在被学者认出的约有一半。文字的产生，是人类进入文明社会的标志。没有人类文字的发明，人类只能在最原始、愚昧的状态下生存。人类也只能不断重复前辈们早已创造过的事情。

三 口语交际和书面语交际的关系

正是人们发明创造了这两类传播工具，人类才发展到了今天。口语交际和书面语交际是人类至今最重要的交际工具。

书面语的交际，以文字记载为其外部特征，以书面印刷的纸张为其表现形式；口语交际以听、说为其外在特征，以有声的语言为其表现形式。作为交际语言的重要分支，口语交际的作用是显而易见的，人们天天都做许许多多的事情，都要说出许许多多的话，都要听许许多多的话，人们除了睡觉，几乎每时每刻都

在进行着交际，而人们的交际几乎就是说话，可以这样说，现在的人们，没有语言，几乎也就没有交际。因此口语交际比书面语交际更重要、更宽泛、更直接，所以也更重要。

口语与书面语的区别是明显的。

（一）两者之间的传递程序不同

口语是交际双方面对面进行的。一方说，另一方听。听、说是在同一时间、同一场合，是时间紧密相连的同一个过程。交际对象就在眼前，信息的传递和反馈非常迅速，交互转出，交互接收，声音以较快的速度在交际双方之间往返。书面语的交际是写和看联系在一起的。书写者根据自己的意思把自己的想法一股脑地用文字记下来，而无须注意对方的表情，其表达一开始就具有独语的性质。书面语交际不是面对面进行的，所以人们的交际感情及态度无法直接感受，没有口语交际的氛围自然，其信息的传递速度也慢。

（二）两者之间的信息载体不同

口语交际的信息载体是语音，是说者发出有意义的声音，通过声音表达出自己的思想。听者通过辨别声音而理解对方的意义。由于口语交际的听、说是同时进行的，双方都没有时间去组织、整理自己的词句，故口语交际的句式一般较短，词语一般比较通俗，不加修饰，有时表达的不太准确，往往需要补充和解释。这时人们接受信息的感官是听力，传达信息的活动是说话。例如：

“你这会儿就来。快！”

“你来了，先。”

“你饭吃了没？刚刚？”

这表明人们说话时往往先把最关键的词语说出来，然后再进行补充，以至于语序有些颠倒。

书面语交际的信息载体是文字，是书写者用文字记载下自己的语言，表达出思想，阅读者通过辨认文字而去感悟对方的思想及感情。书面语的交际不是同时、同地进行的，书写者有充分的时间去整理自己的词句，表情达意准确，更符合语法规则，用词比较典雅。阅读者也有充分的时间去理解揣摩其文字意义，甚至可以反复阅读几十遍。

（三）两者之间的辅助手段不同

口语是交际双方面对面进行的，所以交际时可以借助面部表情、手势、身姿等辅助手段，同时，交际时其周围的环境、气氛、对方的神态、口气都会影响到

交际双方,在不同的交际场合,人们交际时的心情往往会不一样,也往往会收到不同的交际效果。书面语是用文字来传达信息的,它不受周围环境、气氛的影响,也无法感受到对方的神态及口气,故书写者表达自己的感情时也只能借助于各种语言的书写形式,使用标点符号、字形、字体、字的颜色、画线、图表、标注等辅助手段,表达感情也只能在字里行间进行。

(四) 两者之间的使用范围不同

口语交际是通过声音进行的,而人的声音明显要受到时间和距离的限制,不在同一场合,或交际者之间的距离过远,其交际就无法正常进行。故口语交际适宜于面对面地直接交际。书面语交际是通过文字媒介进行的,当人们想和异时异地的人们进行思想交流时,往往采用书面语的交际形式。书面语交际克服了口语交际的不足,是对口语交际的补充。随着科学的进步,通信手段也日益增多,人们的交际手段也越来越多,固定电话、移动电话、互联网等新交际手段频频出现,使得人们的交际越来越便捷。但就其基本形式来说,口语与书面语的基本特点并没有改变。

第二节 口语交际的种类及其特点

口语交际的种类大致包括谈话语体和演讲语体。

一 谈话语体

谈话语体是人们在日常的交谈活动中形成的。它是两人或两人以上在一起交谈的说话方式。人们相互接触,进行交际的基本形式就是谈话。谈话使用口头语言,借助声音语调表达意思,典型的方式是面谈,可以两人参加,也可以多人参加,类型多样。谈话语体又可分为随意谈话体和专题谈话体。

随意谈话体广泛地运用于日常生活领域,它是语言交际最基本、最普遍的形式,是人们日常生活和工作中传递信息、交流思想、表达感情最主要的手段和途径。专题谈话体主要用于比较专门、比较正式的场合,如正式的工作交流、学术讨论、新闻访谈等。谈话语体中最典型的是随意谈话体,它最充分地体现了谈话的语体特征。

谈话语体最大的特征是它对语境的依赖性极强,在语言形式上有各种省略,这些省略因为有特定的语境存在而并不影响意义的准确表达,完全能为对方所理解和接受。另外,谈话语体还有以下一些特点:(1)句式简短,如“你好!”“谢谢!”(2)话题往往不集中,内容缺乏必然的联系,语句的跳跃性比较大。

(3) 存在非规范化的语言成分,如“请坐!你。”“别介,咱们先吃。”(4)语音上,常常会夹杂一些超语言的剩余部分,有时还允许个别成分的脱落,较多的同化、异化现象,产生一些音变等。例如:

甲:吃了吗?

乙:吃了,老一套,根本不想去。

甲:下次我们找个好一点的。

乙:先说好,你请客。

甲:看你那笨样,我就我。说,想吃什么?

乙:老三样是一定的,还要有红烧狮子头、瓦罐。

甲:就这么多呀?我以为你狮子张大口呢?

乙:知道你钱不多,给你省点。

甲:今晚看过张学友,就去?

乙:好。

以上一段是两个好友日常生活谈话记录。这段谈话大量地使用了省略、脱落等语言表达的手法。但由于当事人都处于具体的语境中,表达的意思都很清楚,并没有因为省略而出现意思不详等问题。整段谈话句式简短,自然明白,显示了谈话语体的特点。

二 演讲语体

演讲语体是演讲者在特定的情境下,面对广大听众,以口头语言为主要形式,就某一问题发表见解、阐述事理、抒发情感,将言语、情感和姿态诸方面综合运用口语方式。演讲语体与谈话语体不同,演讲是一个人独自讲话,对语言环境的依赖不像谈话语体那么强;演讲有一个中心,不像谈话语体话题那么分散。在语言运用方面,演讲语体与谈话语体也存在着明显的区别。日常口语是语言的自然形态,简短通俗。演讲语体则是规范化了的口语,同时又是对口语的艺术化运用,比一般的随意交谈更讲究言辞的严密性、规范性、文雅性和语音的协调性。为了达到感染听众的效果,演讲语体常运用排比句式,使语气更加连贯畅通,具有鼓动人心的力量。例如:

我们的血是热的,我们年轻,我们充满了自信。我们坚信:没有青年的民族是“夕阳”的民族,没有青年活力的时代是沉寂的时代,没有青年参加的变革是无望的变革。也许我们经验不足,城府不深,办事不牢,也许我

们骨子里还有那么一点说不清的“傲气”和“狂气”，但是我们胸中怀有最可宝贵的社会责任感。我们忧国忧民，敢想敢干，勇于探索，立志成材，我们热情真挚，勤劳智慧，这就是我们当代的青年。^①

哪怕是一条小溪，也要向着大海奔涌。哪怕是一滴朝露，也要向着太阳升腾！奔涌吧，升腾吧，短暂的青春，永恒的人生。^②

这两段演讲充满感情色彩，句式整齐，语气连贯，音韵和谐，富有感染力。

演讲语体虽属于口头语体，但演讲者有时根据需要辅之以动作、表情等来抒发情感，从而说服感召观众，应该说，它是一种融合了多种语体要素而形成的口语语体。例如：

反动派暗杀李先生的消息传出以后，大家听了都悲愤痛恨。我心里想，这些无耻的东西，不知他们是怎么想法，他们的心理是什么状态，他们的心怎样长的！（锤击桌子）其实很简单，他们这样疯狂地制造恐怖，正是他们自己在慌啊！在害怕啊！

这段演讲感情色彩很强烈，句式简短有力，而且配合手势动作、语调情绪来补充，可以想见当时闻一多先生义愤填膺、慷慨激昂的表情和气势。

还有一种演讲就是讲话。这主要是指一些领导即席发表的谈话，一般表现为领导参加会议时即席发表的一些讲话，这既有说话的成分，也有演讲的成分。这种讲话讲得好，就是一篇很好的演讲稿。这类讲话由于是即席的，所以最能看出演讲者的思维能力和对语言的驾驭能力。一般来说，领导者不能事事讲话都要有稿子。在一些场合，必须即席讲话，必须为鼓动士气发表一番即席演说，这是领导能力的一个反映。

第三节 口语交际与其他学科的关系

口语交际是一门独立的边缘学科，也是一门应用性很强的学科。作为一门学

① 张芸：《历史将为我们立传》，《演讲与口才》1987年第12期。

② 王健：《像英雄那样走人生之路 大学生演讲选评》，中国青年出版社1985年版。

科,它要总结研究出本学科的理论观点,作为工具,它又要指导人们去学会交际和说话。

一 口语交际与交际学

交际,是人的本能,人类社会百万年的历史,一时一刻也没有离开过交际,甚至可以说,人们在没有成为人之前,其人类的远祖动物就已经有最初级的本能交际了。交际,是人在社会上赖以生存的重要手段。交际学是从微观的角度考察人们的个体交际的,它研究个人交际所涉及的各种理论问题及实际问题。口语交际是人们各种交际工具中使用最广泛、也是最重要的一种交际形式。在考察口语交际时,在研究口语交际的各种方法及手段时,必然会涉及吸收人类交际学的一些理论及知识。但口语交际与交际学不是简单的相加,也不纯然是部分和整体的关系,二者的大致区别是:

研究的范围不同。交际学的研究对象是人与人之间的各种交往,是以整个人类交际的历史、交际手段、交际方法、交际原则、交际风格及人交际时的行为规范为主的,也就是说它的涵盖是人类的整个交际。口语交际所研究的仅仅是人们在交际时所使用的口头语言。口语交际把语言作为一种动态物质,放在人们社会交际之中,去考察人类口语交际的特点及方法,它所涵盖的仅仅是人类较集中的口头说话部分。

作用和目的不同。交际学研究的目的是指导人与人之间的交往,使人与人达到和谐相处,而口语交际的目的是指导人们在交际中如何说话,即见到什么人会说什么话。

二 口语交际与语言学

语言学是研究人类语言现象的规律的。语言学是一个博大精深的学科,世界上很多著名的语言学家都是具有广博知识的科学家。口语交际是一种语言现象,当然是语言学要涉及的范围,具体来说就是交际语言学的一个重要分支。

首先,口语交际要考察人们交际时的口头语言,故它要涉及语言学的一些理论和知识,要借用语音学、词汇学、修辞学、语用学的一些研究成果,并把这些理论和知识成果直接用于人们的交际中。口语交际与语言学的关系是密切的。

其次,口语交际不纯然是语言学中的口头语言。语言学对口语的研究多是静态的描写,以分析其语言结构为目的。而口语交际以口语的运用为目的,多是动态的观察,它不但考察口语本身,还要考察口语运用的环境及说话人。例如,一些话,尽管没有任何语病,但在一些场合可以说,在另一些场合就不适宜说。这就是口语交际中要遵循的得体原则。而这些是语言学的口头语言所不涉及的。

最后,口语交际的水平达到一定的境界,说话就变成了艺术。相声表演艺术

家、电影电视剧演员、一些配音演员和节目主持人，都会运用语言来刻画人物性格，塑造人物形象，表现人物特点，惟妙惟肖。让人们仅仅通过声音就可以深刻地感受到特定人物的内心世界，这就是口语交际的艺术魅力所在。口语交际追求这种魅力，而语言学主要还是对口头语言内部结构的描写，不研究口语的艺术属性。

三 口语交际与公共关系

公共关系主要研究党政机关、企事业单位与公众的关系，其研究的目的是为了提高组织的美誉度和知名度，塑造组织形象并和社会公众进行有效沟通，营造一个组织和谐的发展环境。从这一点上说，口语交际与公共关系学的区别是明显的，但企事业单位公共关系不是凭空的，它是通过个人与个人、个人与公众之间的沟通才可以实现的。公共关系的核心有两点：一是塑造良好的个人或集体形象；二是进行人们之间的沟通和交流。公共关系的这两个功能都须臾离不开语言的交际，需要能利用得体、合适的口语来完成工作，达到和谐沟通，塑造个人形象和组织形象的目的。没有良好得体的个人语言沟通，要想完成公共关系工作是不可能的。可以这么说，公共关系工作人员把良好的口语交际当成了一种必须要掌握好的技巧和工具。把说话当成了礼仪，当成了艺术。一个好的公共关系工作者，就该是一个良好的口语交际者，就该是一个驾驭语言的大师。公关语言艺术的最高境界就是说话如行云流水、不漏痕迹。会说话的公共关系工作人员就可以凭借口语的优势在和公众沟通中占据优势，从而很容易地完成工作目标。口语交际是公共关系工作人员一门不可或缺的基本能力。

四 口语交际与心理学

口语交际都是在一定环境下的交际，这个环境也包括心理环境。交际双方都有一定的心理状态，双方的心理状态不一样时，就可能导致出不同的交际效果。心理因素是影响交际效果的直接因素。这种影响主要表现在两个方面：

（一）心理因素制约着交际双方的交际欲望

心理因素对交际双方的制约作用是明显的。一般来说，人们处于兴奋的状态，交际欲望最强烈，表现出来的状况就是想说话，倾诉感强，这时说出的话就比较流利；而心情处于低沉状态时，表现出来的状况就是不太想说话，倾诉感就不强，说话会很少。这种状况对听者来说也如此。当听者处于兴奋状态时，可能就不太想听，而更愿意去说，表现出来的状态就可能是急于表达，急于插话或打断别人的话。当听者心理处于低沉状态时，可能就会听不进去别人的话，或者是在听，但不愿互动交流。只有当听者处于平静状态时，倾听才可能是最好的。人们的心理状态不一样，表达的欲望是不一样的。