

交际语言技巧

您受益终身的伴侣

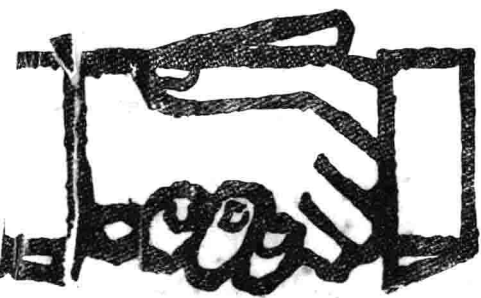


成功的秘密



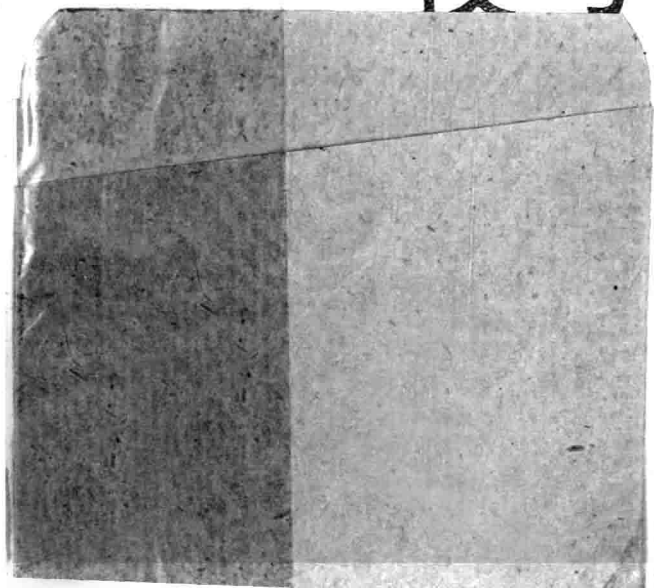
南工业大学出版社

■ 孙良惠 主编



交际
语言
技巧

社



交际语言技巧

孙良惠 主编

责任编辑：梅敦诗 龚治兰

*

中南工业大学出版社出版发行
长沙交通学院印刷厂印装
湖南省新华书店经销

*

开本：787×1092 1/32 印张：9.25 字数：208千字

1991年3月第1版 1991年3月第1次印刷

印数：00001—10000

*

ISBN 7-81020-352-5/H·040

定价：4.00元

交际语言技巧

主 编 孙良惠

副主编 刘俊坤

刘跃萍

张晓莺

编写者 (以姓氏笔划为序)

田 野

刘俊坤

刘跃萍

朱 敏

孙良惠

张晓莺

张 亮

邹雪桃

唐志明

谢诚诺

目 录

概 论	(1—8)
一、口语的重要性	(1—8)
二、提高口语能力的途径	(1—5)
交 谈	(9)
一、自我推荐	(9)
(一) 自我介绍	(9—14)
(二) 求职	(14—20)
(三) 竞选	(20—29)
二、与陌生人交谈	(30—38)
三、与同事交谈	(38—45)
四、与父母交谈	(45—51)
五、汇报	(52—58)
六、会议发言	(59—65)
七、主持会议	(65—72)
八、采访与答问	(77—79)
九、业务联系	(80)
(一) 电话联系	(80—84)
(二) 推销产品	(84—93)

(三) 业务洽谈·····(93—103)

复 述 ····· (102)

一、复述····· (102)

(一) 复述的实用意义·····(102)

(二) 复述的基础——熟悉原材料·····(102—105)

(三) 四种类型的复述方法·····(105—119)

二、讲故事·····(119)

(一) 讲故事的特点·····(119)

(二) 讲好故事的五个条件·····(119—125)

演讲与辩论 ····· (125)

一、方音辨正·····(126—156)

二、语调·····(156—163)

三、重音·····(164—170)

四、停顿·····(170—175)

五、语速·····(175—178)

六、幽默与生动·····(178—194)

七、朗诵·····(194)

(一) 朗诵的性质和作用·····(194—195)

(二) 朗诵的基础是理解和想象·····(195—201)

(三) 优美嗓音的训练·····(201—205)

(四) 几种文学作品的朗诵·····(205—215)

(五) 朗诵训练的注意事项·····(215—223)

八、演讲·····(223)

(一) 演讲的性质及特点·····(223—226)

(二) 演讲成功的诸因素·····(226—245)

(三) 初习者应注意的问题·····	(245—252)
九、辩论 ·····	(252)
(一) 生活中需要论辩·····	(252—254)
(二) 论辩者的修养·····	(254—266)
(三) 几种常用的论辩技巧·····	(266—274)
(四) 论辩词精选·····	(274—286)

概 论

一、口语的重要性

(一) 人际交往的桥梁

人生下来从“呀，呀”学语到生命的终结，没有一天不在说话，为什么还要学习口语呢？下面请看一实例：

1986年12月，成都军区武术总教练海灯法师偕高徒——成都军区武术教练范应莲访问美国，在一次招待会上，一位美国记者问道：“法师和您的高徒担任成都军区武术总教练，而成都军区担负着打越南的任务，这岂不犯了你们佛门的杀戒，坏了佛门的规矩？”海灯法师莞尔笑道：“朋友之言须作些修正，勿能称‘打越南’，而谓之自卫还击，此其一。其二，我佛慈悲，善恶须分，罚恶扬善，佛门之本。越南当局忘恩负义，与邻反目，骚扰边境，杀害无辜，吾为中国一佛徒，岂能坐视？”说得众人点头称是。海灯法师继续说：“中国士兵乃再现之罗汉，深受黎民百姓之信赖，老衲愿效绵薄之力，聊表寸心。”一美国记者又问：“法师说，中国军队值得信赖，有何根据？”“鄙人坐守佛门，天下之事了解很少，实属坎井之蛙。不过，中国军队之德行，吾还有一点发言权，别的不说，仅就耳闻目睹之事作一简介。如上所述，惩治越寇，保卫河山，中国军人抛头洒血，在所不辞，吃尽苦头，也心甘情愿，此为一宗。1981年4月四川发大水，良田民房惨遭淹没，妇孺老幼，危在旦夕，正值存亡之际，忽千军万

马犹如天兵天将，迅速赶来救援，普渡众生，此乃第二宗。为庶民生活更上一层楼，几千军人和民兵，活跃在李白故乡四川江油青莲乡，修建水电站。……”海灯法师如数家珍，一气列举了中国军人二十三宗为国为民的义举。

海灯法师一席话，在美国人面前，既维护了民族尊严，坚持了正义，又赞扬了中国人民解放军的功德无量，是天下的仁义之师、威武之师。这种说话的威力，只怕是原子弹都不能及的。

口语，不仅是处理国与国之间关系的有力武器，更是日常生活中，人际交往的桥梁。人们通过交谈表达自己的思想和愿望，倾诉自己的喜悦和忧伤。情趣盎然的交谈，能增进了解和友谊；细致缜密的交谈，有利于工作的开展；一家人的亲密交谈，天伦之乐家人共享；同事间友好的交谈，促进工作学习，团结有力量。当然，口语这座桥梁，不仅仅为和谐融洽的人际关系搭桥，因为并非人人开口都会象春天般温暖。一言不慎，大可使外交谈判破裂，小可使亲密朋友反目。因此，我们要研究说话的学问，要学习说话上的本领，使我们的工作更加顺利，生活更加美好。

（二）信息化时代的需要

我国现在正在进行四个现代化的建设，商品经济打破了过去各自为政的经济局面，各行各业间的大协作、大交流必然带来人与人之间的频繁交往。生活中讲究高节奏，生产追求高效率，要求讲话也要节约时间。一席交谈，一个电话就可办成许多事。尤其是当人类进入信息时代，现代化传声技术迅速发展之际，口头语言更显重要。即使相隔万水千山，相距亿万公里，无论天上地下，还是水面海底，乃至月球宇宙，凡人能到之处，人们都可进行口头交流，传递着各种最新信息。

当然，自从有了文字后，人们有读写这种交流信息的形式。但不管出版的书籍报刊怎样浩如烟海，人们的读写怎样频繁，通过口头语言所交流的信息量，仍然要比读写多得多。因为口语具有最经济、最直接、最及时、最有效的特点。而且，时代往前发展，“说”的应用将会越来越广泛。从科学技术发展的前景看，书面交往将越来越多地被口语所替代。随着信息科学技术的不断发展，人不仅要跟人讲话，而且还要跟机器讲话。现代生产的一个特点是高度的自动化，其标志是人们用口语指挥机器。比如，在现代化车站、码头、飞机场、大型企业等，就可通过人机对话，进行交通指挥和生产管理。在日本和美国，口语自动识别机，可以用来预订火车票。

人机对话，要求人们说话必须标准，因为人赋予机器的语言一定是机器能“听”懂的标准语，标准语如果说结巴，用语不准，或说方言土语，机器就不会有效地为人们服务。可见，语言传递技术的现代化，要求人人说话通顺、流畅、标准。因此，现代社会不仅要求会说话，而且要求会说标准话。为了适应现代社会的迫切需要，我们一定要提高说话能力。

（三）口语助你事业成功

口头表达能力的培养，对在校生来说尤为重要，因为无论学什么，在校生将来都要走向社会，参加工作。而现代化的科学管理方法中，许多工作非靠“说”不可。

比如学师范的，讲课要口语，与学生谈心要口语。总之，传道、授业、解惑，没一项工作离得开口语！有少数从师范院校出来的毕业生，由于在校没经过系统严格的口语训练，初上讲台，十分怯场，总是先写好讲稿，课堂上照着念。这样，一节课的教学内容不到一半时间就念完了。接下去无话可讲，学生望着老师莫名其妙，偏偏下课铃又迟迟不响，你看这

场面有多尴尬!

又如搞银行工作的。现在各行各业竞争激烈，储蓄网点极多，要想立于不败之地，就要求储蓄员了解顾客心理，掌握文明礼貌用语，热情为顾客服务。假如顾客到你处存款，你爱理不理的：“存款自愿，存不存由你！”谁还会愿意上你这里来呢？

刚从学校出来的年轻人，通过基层的锻炼，许多人将来有可能成为专家、学者，或各级领导，这是完全合乎规律的发展。当专家学者，作学术报告，要求表达精确无误，通俗明白。当领导尤需灵巧雄辩的口才。譬如一个国家总统的新年贺词，总理的施政演说，公司经理的训导指示，工厂厂长的洽谈交易，工会主席的即席讲话，学校校长的庆典致辞等等，无不需有高水平的口语表达能力。假如这位领导在工作中，不能熟练地运用口语，不能迅速准确地提出问题，不能简明扼要地分析问题，就不能有效地组织动员群众，更不能成为群众的好带头人。

（四）口语训练是语文教学的重要内容之一

长期以来，中国的语文教学重“文”而轻“语”。学生说话能力的培养一直未曾得到应有的重视。尽管《教学大纲》明确规定，要让学生“学会普通话”，逐步提高口头表达能力”，但从实际情况来看，对学生并未提出具体要求。中小学只知应付考试，高等院校也一味啃书本，许多学生不仅文章写不通，话也说不得体。有些学生平时考试成绩优异，可要他站起来说话就怕得发抖，词汇贫乏，条理混乱，结结巴巴。有的说话粗野，缺乏文明礼貌。这种现象与我们的语文教学的目的要求背道而驰。

湖南省建设银行学校曾向建设银行河南、福建、广西、湖

南等省分行和湖南省各地、市、县支行发函作过问卷调查。结果普遍反映学校出去工作的年轻人，往往不能很快适应工作，其原因之一，就是“不会说话”。目前，许多用人单位在接受毕业生分配任务时，要求供需见面，都不愿意接受书面成绩好而不善于说话的毕业生。许多基层单位来函要求学校加强学生的口语训练，把学生培养成能说会写的真正的应用型人才。面对现实，我们要把口语训练提高到全面提高语文教学质量的高度来加以重视。

二、提高口语能力的途径

首先，应该摒弃关于说话的陈腐观念。中国历来有一种传统观念，什么“君子敏于行而讷于言”等，好象不会说话，寡言少语者必定忠诚、老实、可靠，口若悬河者就必定虚伪、狡诈、靠不住，影响所致，人们交朋友、青年选对象，甚至选拔人才当领导，都以这作为标准之一。也有的人受了“病从口入，祸从口出”的影响，为了明哲保身，便“话到嘴边留半句”，“少说为佳”了。

当然，在“莫谈政治”的年代，人际关系被扭曲，人们互不信任，互相提防，往往是“见人只说三分话，未可全抛一片心”。但现在时代不同了，发表意见，提出建议，开展批评，是社会主义国家每个公民的权利和义务。因此，提高说话能力，我们应首先排除历史的旧观念、怪现象的影响。

第二，要加强自身的修养。这包括两个方面：一是思想品德；二是文化修养。一个善于说话的人，思想认识水平一定要高，道德品质一定要佳。古人云：“言为心声”。“一言而知贤愚”。只要一张口，一个人的知识水平、思想水平、道德品质乃至性格特点等就会全部展现在听众面前。俗话说：“良言

一句三冬暖，恶言半句六月寒”，对方说的话，听后觉得受到尊重，得到理解，心理当然觉得温暖。如说话者心中只有自己，毫无他人，一出言便贬低别人，抬高自己，怎么能不觉得恶语寒心呢！

古三国时，曹操要招降刘表，想物色一个能人，谋士孔融推荐了能言善辩的有名人物弥衡。弥衡进得曹营就仰头长叹说曹操手下空无一人；有的不过是些书呆子、衣架子、饭囊、酒桶等一些不中用的东西，气得站在旁边的大将张辽要杀他。曹操给了他一个小鼓吏当。弥衡嫌官职小，第二天在酒宴会上脱衣大骂曹操：“你不识贤愚，眼睛污浊；不读诗书，口齿污浊；不听忠言，耳朵污浊；不通古今，身体污浊；不容诸侯，肚量污浊；常怀篡逆，心灵污浊。我是天下名士，却让我作小小的鼓吏，这跟阳货轻视仲尼，臧仓毁谤孟子没什么两样。你想成就霸业，谁知却这么不重视人才啊！”曹操说：

“好，我现在就派你出使荆州，只要能劝得刘表来降，就让你作公卿。”弥衡不愿意去，曹操就派人挟持出门。弥衡来到刘表处一番言语，虽颂德，实讥讽。刘表不高兴。要他去见手下大将黄祖。二人喝到酒酣处，黄祖问：“你看我是个怎样的人物？”弥衡说：“你跟庙里的泥菩萨没有两样，虽受供奉，一点儿也不灵验。”黄祖陡怒，下令杀了他。

弥衡不可谓不能说，也不可谓无勇气。可惜他孤傲、粗俗、好卖弄，动不动就斥责人，一点儿也不顾及他人的人格和尊严。他的失败就在于缺少一个“德”字，因此，思想道德品质不好的人，他的口才是毫无用处的。

另外，思想品质好，说话口齿也清楚，但知识贫乏，也很难有较高的说话水平。若某人态度优雅，语言清楚，普通话也说得标准，却出口便是错别字，或用词不当，言不达意，逻

辑混乱。如把“言简意赅(gāi)”说成“言简意核(hé)”，“弄巧成拙(zhuō)”说成“弄巧成屈(qū)”，将“造诣(yì)”说成“造旨(zhǐ)，把“患病”说成“串(chuàn病)、“怯(qiè)场”说成“法(fǎ)场”等等。在人们的日常交往中，这样的例子是很多的，至于那词不达意，逻辑混乱的，就更遭糕了。

北洋军阀执政时，湖北省的督军王振元曾在某师范学校开学典礼上，发表了一通演说，至今传为笑话。他说：“……你们都是师范生吧！（他转身问校长）师范生毕了业干什么？……对！对！师范师范，教书吃饭，一碗青菜，不咸不淡！嗯！不知道你们读过孔夫子的书没有？他老人家说，‘家有三斗粮，不当孩子王！’哎，我劝你们毕了业改改行、行不行？……现在只作兴留洋生。你们看，那些当大官的，有上百个人留过洋，所以叫百（北）洋政府呗！你们要是毕了业，去留洋，那该多好！比如说，先去留汉阳，再去留洛阳，还可以去留南阳。还有东洋啰！西洋啰！都可以去！到时候，成了留洋生，混上一份洋差事，就有洋钱花，能过洋日子，你们说好不好？”说得下面哄堂大笑。

王督军的演讲，内容牛头不对马嘴，逻辑混乱、颠三倒四、东拉西扯、除了供人笑料外，还能起什么作用呢？

当代有许多杰出的讲演大师，如李燕杰，因他的文学专业知识丰厚，所以他的演讲文辞优美、生动形象；曲啸见识广博，经历曲折，他的演讲感情真挚，动人肺腑；刘吉，因他在自然科学方面的专业知识功底深，思想文化修养高，因此，他的演讲分析精辟、逻辑严密，用语巧妙。可见，要把话说好就要加强自身文化修养，要努力学习。学文学，学艺术，学政治，学历史，还要学习各种自然科学知识。为了使话说得准确、生

动、形象，还要特别学习语言知识、逻辑修辞知识。

第三、掌握一定的说话技巧。除了具备上述各方面条件外，说话和其他任何一门学问一样，需要有技巧。不然的话，为什么有些学问高深，知识渊博，技艺高超的人硬是“茶壶煮饺子，有货倒不出”呢？还有一些人平时要贫嘴，讲歪理还可以，可一到正式场合，或节骨眼上就张口结舌，说不明，道不清了。这都是由于这些人在心理上、生理上、语言上缺乏说话技巧训练的缘故。说话技巧的学习和训练，实在是提高说话能力不可缺少的课程。

第四、苦练。一种技巧的获得，需要努力学习和刻苦训练。学打球要日日上场，学唱戏要天天吊嗓子。要善于说话，也必须有严格的训练。我们要克服不愿意练说，不敢练说的心理弱点，增强练说的自觉性。在练说的同时，要将读、听、思紧密结合起来，多练、苦练，因为一种技巧的获得，绝非一朝一夕能奏效的。

交 谈

一、自我推荐

(一) 自我推荐的作用

自我推荐，无论你愿意不愿意，都是人际交往中，人人不可少的一种说话活动。而人际交流是否顺畅，这第一步自我推荐相当重要。自我推荐的目的是让人熟悉你，了解你，与你交友，让你有用武之地。自我推荐是对过去陈旧的所谓“礼让”观念的更新，是自信自强精神风貌的体现。在社会生活中往往有这样一些人，总是埋怨别人不理解自己，埋怨社会没发现自己，怀才不遇，感叹知音难得，其实，很大成份是由于自己不会推荐自己。因此，学会推荐自己实在是走向社会、投入事业的很重要的一步。

(二) 自我推荐的三种类型

自我推荐大致有三种形式：自我介绍、求职、竞选。

1. 自我介绍

自我介绍是一种社交能力。出外旅行，到一处新地方开展工作，参加某一个会议，加入某个组织等等，凡需要被人了解的场合，都要用上自我介绍。自我介绍包括内容很多，从简单的个人姓名、籍贯、年龄、爱好，到繁杂的个人经历、家庭情况、工作能力、工作成就贡献等等。总之，别人需要了解什么，自我就介绍什么。不过，不是一股脑儿把什么都兜出来，而是视场合、对象、需要而定。我们不是常常看到有些人，无

论在什么陌生场合，很快就找到交谈对象，结交新朋友，到处新单位很快就能打开局面，开展工作吗？这样的同志社交能力是很强的，其中就包含有自我介绍这样一种能力。

由于自我介绍的内容多项，所处场合和对象繁杂，要达到的目的也不一样，所以自我介绍的办法也就多种多样。我们这里只讲讲在一般场合与陌生人交谈上的自我介绍方法，其他方面的内容分别在其他单项口语训练中介绍。

（1）克服胆怯心理

在我们日常生活中，常有一种人怕见陌生人了，保留陌生人，似乎他思维也凝固了，手脚也僵硬了。本来伶牙利齿的，变得说话结巴；本来笨嘴笨舌的，嘴巴更象是贴上了封条。还有一种人，不怕见陌生人，就怕别人注意他的“单独行动”。如果有很多双眼睛注意他，就会觉得浑身不自在，忸忸不安，说不出话。以上这些都是说话胆怯的心态表现。

其实，这种胆怯心理是人人都有的。只是有的人注意锻炼克服，胆怯的心理很快就消失了。而有的人，以为这种胆怯是他生来就有的特性，不但不想法去克服它，甚至还向它投降。这样胆怯的心理就很难克服掉。据有关资料记载，古罗马的演说家西赛罗、英国的政治家路易乔治、美国的著名大总统林肯等在第一次演讲时，都有过胆怯的心理。有的面色苍白，四肢发抖，有的舌头抵住上腭说不出话来，有的则紧握拳头，指甲把掌心都划出血来了。可见，在陌生人前说话胆怯是一种较为普遍的现象。

这种胆怯的心理状态能克服吗？能！首先，从理论上要认识到人际交往是非常重要的，它是现代社会生活和工作中时时不可或缺的一项重要活动。如前所述，口头表达是人际关系的桥梁和纽带，这种能力是非具备不可的。有了这样的认识，