

第一章 概论

公共关系热，正在全球兴起，公共关系的浪潮已席卷文明之邦的各个行业。在中国的今天，这并不是一个偶然的现象，它是中国改革开放和社会主义现代化进程的必然趋势。

20世纪80年代初，我国的工作重点转移到经济建设的轨道，改革开放使不少社会组织，尤其是经济组织的独立性和自主权都相对加强，那种一切按计划办事，无视市场机制的经营管理方法已逐步被摒弃，中国人大胆地借鉴和探索适合中国国情的策略。为了实现组织的目标，就需要获得周围组织和公众的支持与配合。发展的需要，国外有关理论和方法的传入，中国传统文化中“人和”思想的影响，新闻媒介对全社会的覆盖作用以及人们协调、合作意识的增强，等等，都为公共关系这朵异邦之花和中国古代的游说之风提供了移植和复燃的条件，使公共关系在中国辽阔的大地上迅速地发展起来。

可以说，公共关系就是内求合作、外求发展的艺术。公共关系的精神和宗旨就是要求人们在日趋复杂、日趋频繁的社会交往中求真、求善、求美。公共关系的交际工具仍然主要是语言。美的公关语言往往具有说服人心之功效，可以说，公关语言学，就是说服人心的学说。

公关语言的目的是使公众达到“服”，由此实现公关的目

的。但要使受众“服”，必须使“说”具有技巧性、逻辑性、艺术性和情感性，这样，才能使公众心悦诚服。

第一节 公关语言和公关语言学

公关语言是一个组织或人群为着实现特定的公关目的而运用的交际语言。公关语言是一个人语言修养和气质的具体体现。

人是一个社会化的人，他为了实现一定的交际目的，必须和社会组织，即其代表打交道，所以，公关语言既是一种职业语言，也是一种社会交际的大众化的语言。

公关语言，深入于社会交际的诸多领域，它包括外交辞令、公关谈判、公关说服及交谈、公关演讲、公关广告等。

公关语言是一种语符和语义结合的符号系统，它是特殊的社会现象。语言符号是一个相当复杂的符号系统，它是一种分层的结构装置，它的表达方式和手段极其丰富灵活，容量大。^①所以公关语言从表述来讲可分为有声语言和无声语言两种。

有声语言是以语音为物质外壳，它表现为言辞和文辞两种：言辞表现为口语，文辞表现为书面语。

无声语言，是伴随有声语言而出现的交际语言，它包括体态语言、眼神语言、服饰语言等非自然语言。它是利用人的表情动作语言、眼神语言、动作和体态语和物语来表达语义和情感。一般来讲，有声语言传递的信息使人很难判断出真还是假来，但无声语言是一种真情的自然流露的符号，它可以直接传递出公关人员丰富多样的语义和真实的情感。

① 详见骆小所主编《现代语言学理论》，云南人民出版社 1998 年版，第 4 页。

公关语言本身往往是一种面对面的交谈，有声语言和无声语言在公关中，是互异互补的。身势学派的创始人、美国著名学者雷·L·伯德惠斯载尔曾估计，在两个交往的场合中，有65%的社会含义是通过体态语言，即无声语言的方式传递的。另一位著名学者艾伯特·梅热比曾提出这样的公式：交际双方的相互理解 = 语调（占38%） + 表情（占55%） + 有声语言（占5%）。不论他们的看法是否正确，但从中可以看出交际中无声语言的作用。

无声语言是用表情、动作、体态、语速等来传递信息的。它往往是一种视觉形式，它给人的直观印象往往非常深刻。它往往可以鉴别出有声语言的真实与虚假。在口语交际中，单凭言辞我们很难听出公关人员的真心实意，我们必须既“察言”，而又“察色”才能揣测到公关人员的心理的诚与不诚。^①

心理学家通过对眼神的研究，发现人类经常用眼睛“说”出自己心里要说的话，眼神所负载的信息，不仅丰富隽永，而且含蓄。如对心爱的人的含情脉脉，与情人的暗送秋波，对讨厌的人的冷眼相视，无不将情感表达得淋漓尽致。

在公关中，无声语言传递信息，它往往比有声语言表达得更充分，更直接，更神秘，更有诱惑力；它往往更能产生异乎寻常的作用，甚至可以达到只可神领而不可言传的境地。所以，公关人员学会使用无声语言，往往能较含蓄地传递出自己内心的秘密，而且可以增加公关人员的美感、气质、风度和魅力。但是，在公关语言中无声语言毕竟是一种辅助性语言，它很难达到一种动情、叙事、讲理的功效。

公关语言学是研究公关语言艺术化表达的学科，公关语言离不开人的心境、交际场合等，所以公关语言学不只研究公关

详见骆小所《现代修辞学》，云南人民出版社1994年版，第95—103页。

语言的自身，即公关中的有声语言和无声语言，还要研究语境以及公关人员的社会角色的转变等。

第二节 公关语言学发展的历史回顾

在中国语言学史上，公关语言学这个术语是近几年随着中国改革开放和社会主义现代化进程加快而出现的，但在中国历史上，对公关语言的研究却始于春秋战国时代。它是由辩说、演讲、善辞、外交辞令和游说发展来的。

《左传·襄公三十一年》就记载了“子产不毁乡校”的事。子产为政和改革的成功，其原因和他善辩有关，他善于用公关语言以协调各种关系，从而达到内部沟通和谐的人际关系。“乡校”就是乡人聚会议事的地方。劳动之余，人们喜欢聚在一起，自发地议论当权者的政策的好坏，公开批评朝政。郑大夫然明建议子产毁掉乡校，子产说：“议执政之善者，吾则行之；其所恶者，吾则改之。是吾我师也，若之何毁之？……然犹防川，大决所犯，伤人必多，吾不克救也。不如小决使道，不如吾闻药之也。”子产把乡校看成是医治时弊的良药，看成是执政者与民众互相沟通的场所。

春秋时期，战争频繁。围绕着战争与和平，称霸和反称霸，诸侯国之间展开了频繁的外交活动。《左传》记载的《齐桓公代楚盟屈完》（僖公四年）《烛之武退秦师》（僖公三十年）等就是我国公关语言使用得最好的例子。

战国的《鬼谷子·内捷》就记载：

内者进说辞，捷者捷所谋也。故远而亲者，有阴德也；近

而疏者，志不合也；去而反求者，事中来也……

在《鬼谷子·权》中记载：

说之者，说之也；说之者，资之也。饰言者，假之也；假之者，益损也。应对者，利辞也；乎辞者，轻论也。^②

鬼谷子认为，游说，就是劝说别人；劝说别人，就是资助别人。《鬼谷子》已经认识到了公关语言的重要性。

古代，公关语言在外交上广泛运用，并起到了积极的作用。《左传·襄公二十五年》记载了这么一件事，郑国攻打陈国取得了胜利后，派子产到晋国报捷，目的是要晋国认可。晋国提出了一系列的问题进行阻挡，这些问题都被子产用恰当的言辞给予了回答，最后晋国只有表态认可。子产的公关语言受到孔子的赞叹。孔子用“非文辞不为功，慎言哉”来感叹外交公关语言的重要。

所以战国《鬼谷子·飞箝》中说：

引钩箝之辞，飞而箝之。钩箝之语，其说辞也，乍同乍异。^③

鬼谷子认为，运用公关语言的钩箝之术，诱导他人言论归顺自己，或以激昂之语诱导对方，这就是游说之辞。

我们说公关语言虽是 20 世纪 80 年代才被广泛使用的术

见《鬼谷子》，山西古籍出版社 1999 年版，第 39 页。

同上，第 105 页。

同上，第 57 页。

语，但并不能说 20 世纪 80 年代才有公关语言学。在中国历史上，公关语言学是一门很古老的学科。

第三节 公关语言和非公关语言

我们前面讲到，公关语言是一个组织或人群为着实现特定的公关目的而运用的交际语言。它的概念很明确，它是专门性公关实务中所使用的语言。

从运用的范围而言，公关语言可分为一般性的公关语言和特殊性的公关语言。一般性的公关语言是指公关人员的日常言语，如非正规性的相互交谈、电话商量、营业柜台用语、营销广告用语、公关新闻稿、通讯稿、书信等。特殊性的公关语言的特点是场面正式、目的具有较强的规定性，如正式谈判、公关演讲、公关论辩、公关联谊会、大型庆典会、公关广告、记者招待会和一些公益事业活动等运用的语言。相比之下，一般公关语言比较随意、灵活，约束性较小。

公关语言是一种交际语言，或者说是交际言语。但是，并不是一切交际语言都是公关语言。公关语言仅用于公关范围，公关范围之外的语言就不是公关语言，比如新闻广播语言、演员剧中的语言、教师授课的语言、领导一般性的报告语言等等。

在言语交际中，公关语言和非公关语言一般来讲它们有以下区别：

1. 公关语言和非公关语言目的不同：公关语言在于公关，非公关语言在于讲述道理，叙述事情，介绍情况。
2. 公关语言和非公关语言公众不同：公关语言的公众就

是公关的对象，非公关语言的公众是一般的人。

3. 公关语言和非公关语言的发话主体不同：公关语言的发话主体是某一组织或群体的代表，非公关语言的发话主体往往是一种特殊的职业者，如播音员、教师、演员等。

4. 公关语言和非公关语言特点不同：公关语言具有强烈的集体或群众意识，非公关语言往往是个人意识。

所以，我们认为，不能把公关人员的所有语言都称为公关语言，也不能认为特殊职业的语言就不是公关语言。一个教师如果代表公众为了实现某一目的而向某一公众进行公关，那么，他的语言也是公关语言。但是，如果一个公关人员他的话语仅仅是一般的表述、说理、闲谈，没有公关的目的性，那么，他此时的语言也不是公关语言。“公关语言是为了实现一定的公关目的，公关主体的语言，而不是公众话。”^①

所以，我们在学习公关语言时，首先就要懂得公关语言和非公关语言的区别。

第四节 公关语言学研究的内容及 公关语言学的性质

一、公关语言学研究的内容

公关语言是一组织或人群为着实现特定的公关目的而运用的交际语言。公关语言学是研究如何运用公关语言进行交际的科学。它以公关交际活动中的语言运用作为自己的研究对象，它的任务是描写人们运用公关语言进行交际的各种现象，探讨

见李济中主编《公关语言学》，北京工业大学出版社 1998 年版，第 8 页。

公关语言运用与公关目的、公关对象等关系，揭示公关语言交际的规律性及其灵活性。公关语言学的目的是使人们能够理解并掌握公关语言交际的理论知识，以便指导人们更好地运用公关语言，达到相互和谐沟通的目的。

公关语言学研究的内容主要是公关语言自身的规律性和灵活性、公关语言说服的方式、公关语言的范围、公关语言学的性质、公关语言与公关主体的心理基础和公关语言与公众的心理基础、公关语言和公关主体的社会角色等等。概括地讲，公关语言学主要研究公关语言与公关对象交际的关系，揭示公关语言作为公关工具的本质特色，探讨公关语言在公关交际过程中的言语的选择、公关语言在交际时的一些原则、公关语言在公关交际时的言语环境等等。

二、公关语言学的性质

公关语言学的性质，就是指公关语言学的学科性质。对公关语言学的学科性质的认识，我们可以从不同的研究角度对它认识。

（一）从公关语言学与其他学科的关系来讲，公关语言学是一门独立的接缘性学科，即边缘性学科。

公关语言学在具体的研究过程中，往往要涉及到语言学、心理学、社会学、文化学、形体学、美学、哲学等多种学科的内容。这些学科与它相互渗透，发生交错的关系。由于公关语言学是一门接缘性的学科，因此，它必须借助其他学科的理论和研究方法，这样，才能建立自身的理论体系。

公关语言学是一门独立的接缘性学科，它以公关语言交际作为自己的研究对象，这种研究又是其他任何学科都不能完全替代的，它的研究对象也是其他任何学科所不能具备的，任何学科都不能像公关语言学这样，专门以公关语言作为研究

对象。

学习公关语言学，既能教给我们广泛的相关学科的知识内容，又能促使我们纵深研究公关语言，揭示公关语言规律的专门性的理论。这说明，公关语言学既有它相对的独立性，又有它与其他学科相互之间的依存性。说它独立，是因为它有自身的学术体系，其他任何一门学科都不能完全替代它；说它和其他学科的依存性，是因为它和其他学科都发生着关系，在一个有机整体内部分与部分之间存在着密切的联系，缺少哪一部分都将影响整体的完整性。

（二）从公关语言的选择过程来看，公关语言学属于修辞学。

修辞是指为了较好地表达思想和情感，适应特定语境而采取的运用语言和语言风格的方法、技巧或规律。^①从修辞过程来讲，修辞是对同义手段的选择过程。同义手段指词汇意义、语法意义、表达效果相同或相近，但修辞效果不同的一组语言单位和不同的布局方法、叙述方法、语体和风格等。^②要使公关语言达到公关主体公关的目的，必须对公关语言进行比较，最后选择最佳的语言，实现公关的目的。

公关语言的过程其实也体现了修辞活动。修辞活动指发话人在具体的语言运用中对各种语言表达效果、布局方法效果、叙述方法效果、语体风格效果的方法、手段和技巧的选择运用。^③修辞学是研究适应特定语境，运用语言及语言表达的方法、技巧或规律的科学。所以从公关语言的运用来看，其实也是修辞学要研究的。从这方面来讲，公关语言学属于修辞学的

见骆小所《现代修辞学》，云南人民出版社 1994 年版，第 3 页。

同上，第 14 页。

同上，第 4 页。

分支学科。

(三)从公关语言交际的角度来看,公关语言学属于言语交际学。

言语交际学是研究人类如何运用语言交际的一门科学。它以人类交际活动中的语言运用为自己的专门研究对象,它的任务是描写人类运用语言进行交际的各种现象。从这方面来讲,公关语言也属于言语交际学的分支学科。

(四)从公关语言的运用角度来看,公关语言学属于应用语言学。

应用语言学是和理论语言学相对应的。理论语言学是研究语言功能和结构的一般理论的科学。应用语言学是一门在理论语言学的基础上,把一些有关的语言学知识和理论运用于某些具体领域的学科。^①公关语言是公关领域的特有语言,它是用理论语言学的有关语言学知识和理论来研究公关语言。所以,从这方面来讲,公关语言学又是应用语言学的的一个分支学科。

公关语言的性质,由公关语言学的定义、公关语言学研究的对象及范围所决定。从以上分析我们可以看出,公关语言学是一门独立学科,但是,它的独立性只是相对的,而不是绝对的。公关语言学是一门开放性的学科。它是一个复合的多面体,如果我们只从一个侧面对它进行研究,那么,我们的公关语言学研究就会画地为牢,陷入形而上学,给公关语言学研究带来片面性和盲目性。注意公关语言学性质的多样性,就能对公关语言学研究开辟新的领域,提出新的理论,带来更广阔的发展前景。

如果我们公关语言研究者,对其他学科理论一窍不通,那么,就会孤陋寡闻,思路堵塞,就不可能对公关语言进行整体

见骆小所《现代修辞学》,云南人民出版社1994年版,第20页。

的把握；如果我们从多学科的角度对公关语言进行研究，那么，外来信息就会与我们公关语言研究者活跃的各种信息发生作用，使观察问题的方法发生转机，得到调整，就会出现“青山缭绕疑无路，忽见千帆隐映来，，的新天地。

正因为公关语言学是一个复合的多面体，所以，我们学习和研究公关语言学的人应该学习与它有关系的相邻学科，引来相邻学科的源头水，这样公关语言才能成为一潭流动的活水。

思考与练习

一、什么叫公关语言？谈谈公关语言的内容。

二、一个中学的数学老师张老师，他从不会公关，严谨的治学态度养成了他在大众面前不善言谈的习惯。有一次，学校为了扩大办学规模，需要征地，但几年都没有办妥。这个县的县长恰好是他的学生，一天，县长请他吃饭，饭桌上张老师就把这件事给县长讲了，县长听了后很感动。两天过后，县长就召开有关单位的协调会，不到十天时间，征地的一切手续就办完了，学校很快就投入施工。请问，张老师给县长讲的话是不是公关语言，当时吃饭时的环境叫不叫公关环境？请简述其理由。

三、什么叫公关语言学？请简述公关语言学的性质。

第二章 公关语言的心理分析

公关语言是公关主体说出的话或写出来的文辞。它是从意义到形式、从内部表征转化为外部言语的过程。心理学研究表明，言语生成大致经历了三个阶段：首先是产生目的需要驱使下的表达动机；二是构筑深层的语义和言语结构；三是把内部表征转化为外部言语。可以看出，言语的产生过程就是一个心理的运行过程。

但是，公关语言是以说服人而达到公关目的为归宿的，没有公众的参与，公关语言也是没有意义的。公关语言的接受过程和产生过程不同，产生过程是由内容到形式，也就是说，是由公关人员的公关目的、思想情感决定公关语言表达的形式；而对公众来讲，总是先接触公关语言的形式，然后才到内容。公众对公关语言的接受过程是一个复杂的心理过程，它受到语境、公众的心理等影响。

公关语言的交际过程是一个以“心”感化“心”、以“心”说服“心”和以“心”悦“心”的过程。所以，公关语言学必须要研究公关人员发话时的心理和公众的心理。下面我们从这两方面加以阐述。

第一节 公众的主观心理

一、公众接受话语的心理基础

公关语言中的公众不是我们一般理解的公众。公关语言中的公众是指公关语言所要说服的某一社会群体，或某一群体代表。而这里所言群体是与某一特定的组织机构相联系的，具有共同目的、共同利益、共同文化、共同话题的社会群体。具体来讲，公关语言中的公众就是公关语言的受话人。

受话人的主观心理是交际语境中的一个重要内容，它提供了话语交际具体运用的条件。话语交际和话语信息运动不一样，它是发话人和受话人关系的恰当处理，双方都是在积极的主动的条件下才能进行。作为受话者也必须以话语交际的主体出现，这样，发话人的话语才能生效。因此，发话人在话语交际时，必须了解受话人当时的主观心理。如果受话人对交际的话题无心，那就会有履足感，对发话人所发的话语就毫无反应。司马迁在《史记》卷七四《孟轲荀卿列传》中讲了这么一段：

淳于髡，齐人也，博闻强记，学无所主，其谏说，慕晏婴之为人也，然而承意观色为务。客有见髡于梁惠王，惠王屏左右，独坐而再见之，终无言也。惠王怪之，以让客曰：“子之称淳于先生，管、晏不及。及见寡人，寡人

这部分内容是在骆小所发表在《修辞学习》1994年第4期的《话语交际和受话人的主观心境》一文基础上修改而成的。

未有得也，岂寡人不足为言耶？何故哉？”客以谓髡。髡曰：“固也，吾前见王，王志在驱逐；后复见王，王志在音声，吾是以默然。”客具以报王，王大骇，曰：“嗟乎！淳于先生诚圣人也。前淳于先生之来，人有献善马者，寡人未及视，会先生至。后先生之来，人有献讴者，未及试，亦会先生来。寡人虽屏人，然私心在彼，有之。”后淳于髡见，壹语连三日三夜无倦。惠王欲以卿相位待之，髡因谢去。

这段话讲的是，战国时齐国雄辩家淳于髡，博闻强记，善取各家之长。他很钦佩春秋时齐国大夫晏婴直言敢谏的精神。不过，淳于髡进谏时总要先察言观色一番，看看对方是不是值得深谈。有人把淳于髡推荐给惠王。惠王听说他博学多识，便屏退左右，想听听他的高见。可是两次请教，淳于髡却始终一声不吭。惠王便对推荐人说：“淳于髡，听说好像管仲、晏婴还不如他，可我两次请他见谏，他都一言不发。难道他觉得我不配和他说话吗？这到底是怎么回事呢？”推荐人把惠王的话转告了淳于髡，淳于髡说：“是的，情况如此，我第一次觐见大王，大王脑子里想的是策马奔驰，第二次觐见大王，大王心里想的是歌舞音乐。既然如此，我就只好不讲了。”推荐人把淳于髡的话转告了惠王，惠王一听，惊诧不已，失声叫道：“哎呀呀，淳于髡真是了不起的大圣人啊！头一次约见他，正巧有人献来了良马，寡人来不及看，淳于髡就应约而来了。第二次，正好有人献艺，寡人还来不及考察他的本事，淳于髡又来了。寡人虽然两次屏退了左右，但心思还在良马和歌舞音乐上。确有此事。”第三次惠王召见淳于髡，惠王一心一意，双方越谈越投机，一谈就是三天三夜毫无倦意。相谈后，惠王知道淳于髡很有才能，于是封他为卿相，但淳于髡不愿而辞行。

淳于髡三见惠王，为什么前两次他“终无言”，第三次交谈却“壹语连三日三夜无倦”？因为前两次，淳于髡发现惠王心不在焉，言也无益，便不愿开口；第三次，知道惠王诚心交谈，所以畅所欲言，谈得颇欢。如果第一、二次谈，可能就会发生交际障碍。这种交际障碍与任何话语交际的信息通道的薄弱，或者编码、译码的误差都没有关系，而和受话人的主观心境有着紧密的联系。话语交际时，发话人沮丧的莫过于受话人的心不在焉。所以，古人就说过：“心不在焉，视而不见，听而不闻，食而不知其味。”（《大学·传七章》）心不在焉，必然会导致听话走神。因此，发话人和受话人进行话语交际时，受话人的注意与否是个重要条件。

受话人的注意，是指受话人对一定事物或活动的指向和集中。有了活动指向，受话人就会离开其他对象有选择地反映话题对象。这样，受话人就会把全部心理活动集中于发话人的话语上，其他对象都变得模糊不清了。注意的集中就是受话人把心理活动倾注于话题对象，使对话题的反应和理解不断深入。

心理学家认为，受话人注意的生理机制，往往会引起神经过程的诱导，使大脑皮层产生大量程度不同的兴奋灶。其邻近区域发生的抑制过程增强，受话人就能清晰地反映与优势兴奋中相应的刺激物，而离开其他刺激物，这便是受话人受话时的指向和集中。。这样，受话人就会和发话人在心理上形成有说有应的最佳状况，双方互为激发，实现话语交际的目的。注意是一种特殊的心理活动，无论哪种心理现象都无法摆脱它的介入。它是各种心理活动的润滑剂。如果没有受话人的注意，那么，发话人便是枉费口舌。

受话人对话语的接收往往具有选择性。合心方能有味，语言如果不合心，那么，受话人必然会感无味。所以，对受话心理的了解是发话人发话时一个很重要的问题，也是一个很难

的问题。对此，我国战国时的韩非很有感触，因而写了《说难》。他说：

凡说之难，非吾知之有以说之之难也，也非吾辩之能明吾意之难也，又非吾敢横失而能尽之难也。凡说之难，在知所说之心，可以吾说当之。所说出于为名高者也，而说之以厚利，则见下节而遇卑贱，必弃远矣。所说出于厚利者也，而说之以名高，则见无心而远事情，心不收矣。所说阴为厚利而显为名高者也，而说之以名高，则阳收其身而实疏之；说之以厚利，则阴用其言显弃其身矣，此不可不察。

说难，即向君主进说的困难。战国后期，政治斗争十分激烈，各种社会力量都想在“百家争鸣”中得到君主的支持，以推行自己的政治主张。韩非通过《说难》分析了进说中会遭到的各种危险。指出，要进说成功，必须要了解君主的心理。韩非认为，进说的困难，不是自己的才智不够，也不是难在自己口才不能阐明自己的主张，也不是难在自己不敢纵横如意地把自己的意见全部表达出来。凡进说的困难，在于了解对象想得到高尚的名声，而进说者却用厚利去打动他，就会被看做是节操低下，视为卑贱的，这就会被抛弃和疏远。进说的对象暗地里想谋取厚利，但却表面上追求高名，如果用名声打动他，就会表面上被录用，而实际上被疏远；如果用厚利去打动他，就会暗地里采纳进说者的意见，但表面上抛弃进说者本身。韩非认为，这些都是进说者必须明察的。韩非用龙比喻说：“夫龙之为虫也，柔可狎而骑也，然其喉下有逆鳞，径十尺，若人有婴之者，则必杀人。人主亦有逆鳞，说者能无婴人主之逆鳞，则几矣。”韩非认为，龙作为一种动物，驯服时可以骑着玩，但

它喉下有很长的逆鳞，如果有人触动了它，必会遭到伤害。君主也有逆鳞，进说者如果能不触动它，就算是善于进说的了。

韩非的《说难》是他在“百家争鸣”中争取君主支持的经验之谈，也是血泪凝成的教训。《说难》有不合理的地方，但是，它提出的“知所说之心”，在中国修辞史上是很有特色的。

话语交际要合乎对方的心理需要，从内容到形式，都要适合对方的兴趣。不同的人有不同的心理需要和兴趣，就是同一个人不同的时候和场景，他的兴趣也不同。所以，发话人如果不知道受话人的心理，不是触了受话人的“逆鳞”被“杀”，那也是对牛弹琴。

受话人的心境，是话语交际时重要的谈话情境。发话者的心理状态对其也往往有很大影响，受话者的心境是他接受信息、理解信息和作出反应的前提与基础。受话者心境处于良好的状态，就会朝着积极的方面理解对方的话，并对发话者诚心相待。否则，就会以怀疑或否定的眼光来理解发话者所传递的信息，以致对发话人冷淡，甚至不客气。因此，话语交际必须在正常的、良好的心境中进行。正式的话语交际，如商量工作、解决矛盾等，一般选择在受话人心平气和、镇定自如的时候比较恰当。在这种心境中，受话人往往能全面地、客观地接纳发话人的意见。非正式的话语交际，最好的心理是受话人心情舒畅、意气盎然的时候。话语交际切忌在受话人失去理智时进行。愤怒得发狂和高兴得发疯，都不适宜话语交际。在非理智的情况下，人们的情绪不稳定，态度晴雨不定，这样，既不能客观地理解话语交际的内容，又不能冷静地对待对方，更不能发表正确的意见和看法，以致造成种种误解。

总之，受话人的主观心境对话语交际具有制约性，恰当地选择和利用受话人的心境，是修辞中话语沟通的关键。