

DAXUESHENG JIAOJI KOUYU

交际口语

大学生交际口语

徐卫卫 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

本书获得

嘉兴学院重点建设教材基金资助

C912.1

131

2007

DAXUESHENG JIAOJI KOUYU

大学生交际口语

徐卫卫 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生交际口语 / 徐卫卫编著. — 杭州: 浙江大学出版社, 2007.2

ISBN 978-7-308-05155-2

I. 大... II. 徐... III. 人际交往 - 语言艺术 - 高等学校 - 教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 023063 号

责任编辑 田 华

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

经 销 浙江省新华书店

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 杭州浙大同济教育彩印有限公司

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 19.75

字 数 344 千字

印 数 0001—3500

版、印次 2007 年 2 月第 1 版 2007 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-05155-2

定 价 28.00 元

目 录

绪 论	1
一、交际的性质与特征	3
二、交际口语的性质与特征	5
三、大学生交际口语课程的性质与作用	7
四、大学生交际口语课程的教学原则	8
第一章 口语交际的语言艺术	10
第一节 口语交际语言运用的基本要求	10
一、语音	10
二、语调	12
三、修辞	15
第二节 发声艺术	17
一、气息控制	17
二、共鸣技巧	22
三、掌握“枣核形吐字法”	26
四、发音常见问题及其解决办法	27
第三节 朗诵艺术	34
一、朗诵的含义与作用	34
二、朗诵艺术的特征	35
三、朗诵的要求	35
四、各类文体的朗诵要领	37

三、表情	119
四、身姿	123
五、手势	127
第三章 口语交际的相关素质	131
第一节 思维	131
一、思维与语言的关系	131
二、思维方式	133
三、思维品质	136
第二节 心理	143
一、大学生必备的心理素质	143
二、口语交际中常见的心理问题	143
三、解决人际交往心理问题的方法	145
四、口语交际中的心理沟通	147
第三节 记忆	156
一、记忆的概念	156
二、记忆的类型	157
三、记忆的作用	159
四、记忆的要求	160
五、记忆的要领	161
六、记忆的方法	162
第四节 听话	168
一、听话的交际功能	168
二、有效听话的特征	169
三、影响有效听话的因素	170
四、有效听话的技巧	171
五、听话训练的方式	173
第五节 适境	178
一、交际语境的含义与作用	178
二、交际语境的构成	179
三、交际语境的适应	181

第四章 口语交际的基本样式	185
第一节 招呼 介绍	185
一、招呼	185
二、介绍	190
第二节 访问 接待	194
一、访问	194
二、接待	196
第三节 祝贺 感谢	200
一、祝贺	200
二、感谢	202
第四节 安慰 道歉	205
一、安慰	205
二、道歉	208
第五节 拒绝 说服	212
一、拒绝	212
二、说服	216
第六节 称赞 批评	221
一、称赞	221
二、批评	225
第七节 打电话 发短信	230
一、打电话	230
二、发短信	232
第五章 职场口语交际技巧	237
第一节 一般社会交际技巧	237
一、一般社会交际的含义与原则	237
二、一般社会交际中的常见问题	238
三、有效交际的三大要领	241
第二节 求职应聘技巧	247
一、求职应聘的交际特点	247
二、求职应聘的注意事项	248

三、求职信与个人简历的准备	253
四、掌握面试技巧	256
第三节 公务员录用考试面试技巧	266
一、公务员录用考试面试的形式和内容	267
二、公务员录用考试面试的流程	270
三、公务员录用考试面试的注意事项	271
四、公务员录用考试面试的技巧	272
第四节 一般职场口语交际技巧	279
一、遵守职场口语交际潜规则	279
二、掌握与领导相处的艺术	281
三、学会与同事友好相处	284
第五节 教师职业口语交际技巧	287
一、教师职业口语交际的含义	287
二、教师职业口语的特性	288
三、课堂口语交际的对话属性	289
四、教师职业口语相关语境交际技巧	293
五、教师在不同工作场合的交际口语运用	297
主要参考书目	305
后 记	307

绪 论

有这么一个故事——

孩子问神：“请告诉我，什么是天堂，什么是地狱？”神领着孩子走进一座房子。左边那间，桌子上有各种好吃的东西，还有长长的勺子。门一打开，进来一群饿汉，他们看到这么多好吃的，抢着用长勺舀美食吃，但没办法把美食送进自己嘴里。饿汉们只能蹲在地上哭。神说，这就是地狱。右边那间，情况完全不同，饿汉们互相用长勺喂给对方吃，结果每个人都吃得很好。神说，这就叫天堂。

故事表达的是互惠互利的思想：惠人就能惠己，而只有惠人了，才能最终惠己。如果我们换一个角度来看，我们还会发现，故事里的两类饿汉面对美食的两种态度和结果，恰恰以鲜明对比的方式表明：人作为社会性的动物，必然会在一定的社会生活中发生一定的关系，人要想生活在“天堂”，要想获得幸福，必须处理好彼此之间的关系，善于与他人交往。而事实上，并不是所有的人都能做到这一点，左边那间屋子里的饿汉们便是既缺乏交往意识，又不懂交往之道的。因此，千百年来，人们一直在为如何用一把长勺子舀到幸福而苦恼。

1977年，《列表之书》畅销全美。其中一章的标题是“人类的14种恐惧”。通常人们会想当然地认为死亡必然位居人类的“恐惧”之首，但是《列表之书》告诉我们，人类的第一种恐惧是“在一群人面前讲话”，而“死亡”只排在第六位。

在此之前，美国芝加哥大学、美国成人教育协会、青年会的各地学校，曾经做了一个费时两年的民意调查。这项调查显示，成人最关心的是健康问题。这项调查又指出，成人第二关心的是增进人际关系的技巧；他们要学习

的是做人处世的方法。^①

2006年7月,英国天体物理学家斯蒂芬·霍金应邀在雅虎网站的“知识”栏目提出这样一个关于人类生存命运的严肃问题:“在一个政治、社会、环境都很混乱的世界,人类如何走过下一个100年?”问题引发全球网民强烈反响,一个月后,网上已有25395个答案,包括:人类应学会共处、科技进步将帮助人类、依靠上帝、爱与和平,等等。全球的网民们将“人类学会共处”放在了首要的位置。尽管“人类学会共处”这一提法包含了政治、经济、社会、环境、外交等方面的丰富内涵,但我们还是不难看出,这一提法隐含着人类构建理想的人际关系愿望。

对于人类来说,彼此之间的交际行为是一种客观存在,而彼此之间的言语活动也必然会伴随着彼此之间的交际行为贯穿在整个交际过程之中。对于绝大多数人来说,在人际交往时自如地运用言语进行交际并非易事,即便是成年人,也会对在人前说话感到恐惧,而对增进人际关系、学会做人处世十分地关切。

中国历来将文章视为“千古事”,“妙手著文章”与“铁肩担道义”有着同等重要的地位,而在“世事洞明皆学问,人情练达即文章”中我们又发现,我们的前人早已将“懂得人情世故,善于人际交往”,看得与“做学问,著文章”一般重的。

当人类文明步入21世纪后,随着社会开放度的不断提高,人与人之间的社会交往也日益密切,口语交际已成为人们日常学习、工作、生活不可缺少的最基本的方式和手段,口语交际能力也已成为现代人必备的基本能力之一。当今中国的社会形态发生了根本性的变化,随着社会主义市场经济体制的确立,改革开放的力度不断加大,经济与各项社会事业都得到了高速发展,人们的社会交际活动空前广泛、活跃和频繁,人们的生存与发展在面临着更大的挑战的同时,也获得了更广阔的空间和更多的渠道与机会。因此,学会与人和谐相处,培养合作精神,化解人际矛盾,增进人际关系,就显得更加重要。大学生是有理想、有抱负、有文化、有素养的社会阶层,是国家与社会未来的栋梁,其口语交际水平的高下,必然会对其未来的人生产生影响,并影响到大学生的自我满足感、快乐感与幸福感。因此无论是作为现代文明社会的一员,还是作为明日栋梁的大学生,学习并掌握交际口语艺术,都有着十分重要的意义。

① [美]戴尔·卡耐基:《卡耐基人际关系手册》,浙江文艺出版社1987年版,第171页。

一、交际的性质与特征

(一) 交际的性质

在汉语书面语中,“交际”一词最早见于《孟子·万章下》。“万章问曰:‘敢问交际何心也?’孟子曰:‘恭也。’”宋代朱熹明确将“交际”解释为:“际,接也。交际谓人以礼仪币帛相交接也。”由此可见,虽然古代的交际主要是指“以礼仪币帛相交接也”,但已经体现出现代“交际”内涵中非常重要的一个“特质”,即交际必然包含“交”和“接”两个方面,交际的本质是人与人之间的一种交互活动。

在现代交际学看来,交际是人类相互联系、相互作用的社会行为,即人们在社会生活中,以个人为主体,通过各种方式相互交流各自的思想、观念、情趣、感情和意向等等,具有传递信息、交流情感、沟通思想、传播文化、调节行为等功能。

马克思在《关于费尔巴哈的提纲》中指出:“人的本质并不是单个人所固有的抽象物。在其现实性上,它是一切社会关系的总和。”^①可见,人的存在离不开社会关系,社会关系制约着人的存在。人作为社会性的动物,要生存就必然要在特定的社会关系中互相交往。正是人们彼此之间的往来接触,构成了特定的社会交际活动。

根据公共关系学原理,在社会交际中人与人的联系一般分成三个层次:一是国务关系,即以国家为主体与人发生的关系;二是人际关系,即以个人为主体与人发生的关系;三是公共关系,即以社会组织为主体与人发生的关系。“交际口语”中的“交际”,一般指“人际关系”层次上的交往活动。

人际关系指的是人们在社会生活中,通过物质交往与精神交往而发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。人,总是要与人打交道,结成各种社会关系,进行各种人际交往。可以说人际关系是人类社会所独有的最古老也是最常见、最普通的关系。按照社会角色划分,人际关系分为家庭关系、工作关系、社会关系等几大类,包括父母与子女、夫妻、同事、朋友、师生、上下级等关系。

(二) 交际的特征

1. 社会性

作为社会性的动物,人们总是在一定的社会生活中发生各种关系进行各种交际活动的,所有的交际活动都会带上交际个体作为社会人所具有的

^① 《马克思恩格斯全集》(第1卷),人民出版社1972年版,第18页。

社会属性,所有的交际活动也必然受到一定的社会关系的制约,因此交际活动的社会性,反映了交际的本质。

2. 礼仪性

在人际交往中,礼仪起着重要作用。无论是中国古代的“以礼仪币帛相接也”的交际活动,还是现代社会的人际往来,都需要交际双方遵守相应的礼仪规则。可以说,交际的礼仪性,是交际活动的基本属性。

3. 双向性

交际作为人与人发生关系时的一种活动形态,必须依赖交际双方的共同参与才能完成。即便交际活动存在着主动方与被动方之分,交际的整个过程都不能缺少任何一方的参与,一方的退场,便意味着交际的终止。因此交际活动的双向性,反映了交际活动的形态特征。

4. 目的性

交际的目的性又称交际的功利性,是反映交际本质的主要属性。尽管人们的交往动机可以不同,但人与人之间的交往活动总是出于某种目的,带有某种“功利”的,交际双方都是希望通过交往获得某种信息,达到某种目的,得到某种利益。即便是两个陌生人候车时的随意交谈,也带有一定的目的性,或表示礼貌,或打发时间,或为引出某个话题,等等。交际的目的性可以是显性的,也可以是隐性的。

5. 媒介性

人际交往可以运用多种媒介,如印刷媒介、电子媒介、网络媒介、有声语言媒介等。其中使用频率最高、使用面最广、使用方法最简便的,当属有声语言媒介。交际有着一系列的同义词,如“传播”、“传递”、“沟通”、“交流”、“通讯”、“交谈”、“讨论”、“对话”等。这些同义词在体现交际行为的交互性的同时,还体现出了交际对言语的依赖性。因此我们时常将交际指称为口语交际。当然我们在使用有声语言进行人际交往时,经常还会使用其他媒介作为辅助工具,如体态语言、书面语言等。交际的媒介性,同样是表现交际本质的重要属性。

6. 情境性

人与人之间的交往,总是离不开具体的语境。任何一种语境,都由特定的社会环境和具体的交际场合所构成。交际的情境性,意味着我们的人际交往活动必然要受时代、社会、交际对象以及具体的时间、空间、环境气氛及其他特殊背景等因素的制约和影响。

7. 灵活性

交际的灵活性主要表现在以下几个方面。一是交际环境灵活机动。可

以说口语交际无处不在,无时不有,而由时间、空间、场景等决定的特定的语境,在交际的整个过程中又处在不断的变化之中。二是交际对象各不相同。不同的交际者,具有不同的交际个性,彼此之间的交往活动,必然体现出鲜明的灵活性。三是言语方式随机多变。交际双方的不同特性,交际语境的不同氛围,交际心理的不同变化,都会使交际者的言语方式处在不断变化之中,交际者的语气语调、言语结构方式和体态语言运用等等,都会在整个交际过程中呈现出动态变化的灵活性特点。

8. 开放性

今天我们所处的时代是一个日益开放的时代,这种开放既体现在观念上,体现在体制上,也体现在人际交往上。社会的发展变化导致了人们交际模式的变化,交际模式由封闭、单一发展到了今天的开放与多元。人与人之间的和谐关系,需要我们以一种开放的心态和开放的姿态去创造,去维护。在人际交往活动中,我们需要培养“打开”自己生命个体的意识,也要培养自己主动走向其他生命个体的意识。以开放的心态和开放的姿态进入口语交际场,是最终实现口语交际目的的重要条件。需要指出的是,我们在这里所说的开放,并不是指我们可以率性、随意地使用语言、表现个性,真正开放的交际姿态,必须既体现交际者的积极的交际态度,又体现交际者良好的交际修养。

二、交际口语的性质与特征

(一) 交际口语的性质

“交际口语”是人际交往的重要工具,属于口头语言,是人们在人际交往时运用的语言,也就是人们在共同的活动(即往来接触)中相互交流时运用的语言。

在文字产生以前,人类主要靠口语即有声语言进行交际。文字的产生使人类的信息交流进入了一个崭新的时代,但是,口语交际仍然是人类最直接、最活跃、最频繁的交际形式。

交际口语的能力是一个人的修养、智慧、知识、能力、素质的综合体现。交际者的思想、阅历、性格、气质、文化素养等因素影响着交际口语的内容与方式,交际者的文化背景、心理特征、价值观等决定着交际双方对言语的认可度,而交际语境、言语方式、交际心理等制约着交际口语的功效。

可以说,一个人的成功程度、自我满足程度、快乐程度等,均与其交际口语的运用能力有着必然的联系。因此,大学生在走向社会、立足社会之前,如果能够积极地培养自己的口语交际能力,将会使自己终身受用。

口语交际的随机性,是指口语交际的时间、地点、场合、交际对象和交际内容的不确定性。这是以口语为主要媒介的口语交际与用文字传递信息、交流感情的书面语交际的最大区别。由于口语交际具有随机性的特点,因

此口语交际与书面语交际相比,其用词和句式一般不如书面语交际规范、完整、严密。但是口语交际的随机性,又对交际者的交际素养提出了更高的要求,例如交际者必须具有敏捷的思维能力和较强的应变能力,同时还须具备一定的口语表达能力,善于运用大众化、生活化的词语,采用结构自由、简短的句式,通过语气语调的合理运用,来准确地传递信息。

4. 生命性

当今社会,人类正在步入一个对话的时代。从这个意义上说,交际活动的实质便是一种生命对话,是交际双方精神敞开的互动,是交际双方生命与生命的交流,是交际双方感受生命、尊重生命、关注生命、拓展生命、提升生命的过程。因此,交际口语必然体现出鲜明的生命性。每一个交际者都可以在交际口语的运用中展示自己鲜明的个性特质,每一个交际者也都应该学会尊重、理解乃至欣赏交际对象的个性特质。当然,这并不意味着我们可以不顾身份和语境,不管交际目的与对象,只让生命以“原生态”进入交际场;也并不意味着我们需要欣赏交际对象的一切“原生态”。一个在交际场中注意交际的社会性、礼仪性、情境性、开放性的人,一个在与他人交际时言行举止都得体的人,其交际口语才是真正体现了生命性的。

5. 生成性

虽说我们通常总是怀着一定的交际目的与人交往,但是由于交际双方都是鲜活的生命个体,有着不同的个性特质,而交际语境中的各种交际要素,也会在交际活动的过程中不断发生变化,交际者的情绪、情感,交际者的交际心理,必然会受交际语境的影响。这一切都决定了交际者的语言是灵动的、富有个性的、无法完全预设的,因而口语交际的过程也是生成性的。即便是一方或双方都有准备的交际活动,交际的过程以及结果也可能与一方或双方的预设相去甚远。因此,重视交际口语的生成特性,善于从交际语境的各种交际要素的变化出发,不断调整交际策略乃至交际目的,将有助于交际活动的顺利进行,也有助于直接或间接地实现交际目的。

三、大学生交际口语课程的性质与作用

当今社会对大学生的人际交往能力提出了很高的要求。人际交往能力又称社会交往能力,是指妥善处理组织内外关系的能力,包括与周围环境建立广泛联系的能力,吸收和转化外界信息的能力,正确处理上下左右关系的能力。心理学大量研究证明,良好的人际关系对于生活的幸福感具有重要意义。一个人如果长期生活在良好的人际关系当中,他的个性就会得到健康发展。

中国人民大学舆论研究所曾在全国做过一次人际关系调查,结论是:我国社会人际关系正在走向整体“滑坡”。2004年年末的一项调查表明,身为天之骄子、相互间并无多大利害冲突的大学生,其人际关系的状况也并不乐观,其中有60%的大学生反映自己的人际关系不好。因此,在高校开设交际口语课程,培养大学生的人际交往能力,引导大学生构建积极、健康、符合和谐社会需求的人际关系,就很有必要。

“交际口语”类课程,旨在探讨人们在共同的交际活动中运用口头语言相互交流的规则、方式和技巧,属于应用语言学科。“大学生交际口语”课程,同样属于应用语言学科,虽有自身的理论体系,但并不以传授理论为目的,而是一门指导大学生探讨、研究相关语境中各种交际行为发生的特征、规律与要求,掌握各种口语交际方式、规则和技巧的课程,具有鲜明的应用性、综合性、实践性、职业性等特征。

随着时代与社会的发展,“交际口语”课程的地位与作用正日益凸显。通过系统训练,大学生可以在掌握言语规则与交际礼仪、发展多元智能的基础上,培养自身的口语交际能力与职场交际素养,这将对大学生未来的生存与发展,起到积极的作用。

四、大学生交际口语课程的教学原则

(一)学以致用

“大学生交际口语”课程是一门应用性课程,学习的目的就是为了运用,理论知识的学习是为了指导交际口语的实践。大学生既是在学中练,又是在练中学,是在理论的指导下参与到交际口语实践活动中去,通过反复而系统的训练,在语言的交往中,掌握相应的交际口语技能,在经历、体验、感受中学会与人沟通,创造性地解决人际交往中的各种实际问题,发展交际能力,为日后的社会生活和职业生涯奠定基础。

(二)课外延伸

大学生交际口语课程的内容体现出立体、多元、交叉的特点,大学生要系统掌握并自如运用,必须拓展学习训练的空间,将学习训练的课堂延伸到课外,课内潜心探讨规律,课外积极运用实践,将校园生活与社会实践结合起来,从而将课程内化为自己的生存技能。

(三)融入生活

交际口语是一种群体性的言语活动,大学生的日常群体生活给大学生交际口语训练提供了内容丰富、形式生动的鲜活素材。大学生交际口语课程的教学,既可将生活搬到课堂上来,例如在课堂上设置各种相关的生活语

境进行交际口语的训练;又可将课堂延伸到生活中去,引导大学生有意识地在校园生活、社会实践等日常活动中,学习运用有关交际方式、规则和技巧,不断提升自己口语交际的能力。

(四)以内养外

口语交际能力的提升需要具备诸多条件,大学生只有具备了较高的思想、道德、文化、心理、语言等素养,才能提高口语交际水平。口语交际能力的“外显”,需要内在涵养的支撑。大学生只有不断增进自己的修养与学识,不断提高自己的品位与素质,才能在交际口语的学习上获得长足进步,才能在交际口语的运用中展示个性与才华,也才能在各种语境的人际交往中轻松自如,游刃有余,被人接纳,受人欢迎,最终实现自己的交际目的。

毫无疑问,交际口语是口语交际的最基本也是最重要的工具,而交际口语的运用,又总是依托具体的特定的交际活动。因此,本教材对交际口语相关技巧的阐述,对大学生学习交际口语的指导,都立足于相应的交际平台,而各章节的设计,也都从口语交际出发。同时,由于交际口语的运用必然涉及大学生的相关修养、知识、能力和素质,受到大学生的思想、阅历、性格、气质等因素的制约,交际口语课程必然体现出立体和多元的特点,而课程的开设,最终又是为了满足大学生未来的生存和发展之需,因而本教材安排了口语交际的语言艺术、口语交际的相关礼仪、口语交际的相关素质、口语交际的基本样式和职场口语交际技巧等内容。

大学生们,学会和谐融洽地与人相处,自如得体地使用交际口语吧!这是我们终生都需要运用的艺术,也是我们终生幸福与快乐的源泉。