

口语交际



艺术教程

李仲师 主 编



中国商业出版社



口语交际艺术教程

李仲师 主编

中国商业出版社

(京)新登字 073 号

责任编辑：蓝垂华 陈学庸

封面设计：杨振宇

责任校对：钟 施

口语交际艺术教程

李仲师 主编

※

中国商业出版社出版

(北京宣武区广安门内报国寺一号)

邮政编码：100053

各地新华书店发行

长春科技印刷厂印刷

※

850×1168 毫米 32 开 11 印张 280 千字

1993 年 8 月第 1 版 1993 年 8 月第 1 次印刷

印数：1-5 000 册 定价：8.90 元

ISBN7-5044-1808-0/H·27

主 编：李仲师

副主编：王升翰 张树义 易泉源

编著者：王升翰 王晓媛 朱学峰 李仲师 张树义
张春诚 孟兆运 高彦丽 曹文彬 蔡 宇

主 编 李仲师

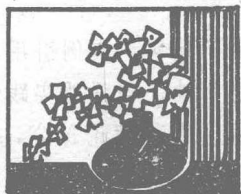
中国商业出版社

内 容 提 要

本书是口语交际艺术理论与教学实践经验相结合的产物。它引进多学科最新研究成果,论述了口语交际的基本理论,概括出口语交际的基本原则,分别阐述了各种口语交际艺术技巧及其在不同场合的具体运用规则。全书共分16章,每章都设计了思考练习题或训练题,以切实提高读者口语交际理论水平和实践能力,适应现代社会和市场经济发展的需要。

本书的特点是:理论阐述系统而全面,实例援引丰富而生动,具有先进的科学性、高度的思想性、较强的实践性和引入的可读性。

本书既可作为财经院校口语艺术必修、选修、自修课教材,也可供企业管理人员、财贸工作者及其他各行各业人士阅读参考。



前 言

国家教委高等教育司 1991 年 9 月 15 日下发了《普通高等学校财经专科教育的培养目标和基本要求（试行）》，这是相当长的时期内财经高等专科学校的指导性文件。它在基本要求的“能力”部分提出，财经高等专科学校毕业生要“熟练掌握本专业所必需的文字、口头”表达能力。然而，从许多学校许多专业的教学计划看，培养口头表达能力的任务并没有相应的课程去承担。尽管很多学校已重视了口头表达能力的培养，但基本上是以演讲为主要形式，靠课外进行零打碎敲的训练，缺乏对“本专业所必需的”口语交际理论的系统传授，更缺乏对“本专业所必需的”口语交际能力有计划地全面地培养训练，因而无法达到“熟练掌握”的要求。

为落实国家教委文件精神，自 1991 年起，有四省五所商业和粮食高等专科学校以《口语交际艺术与技巧》一书（李仲师著，长春出版社 1990 年 12 月版）为代用教材，在 88~92 级开设了口语艺术课，全面切实地提高学生“本专业所必需的”口语交际能力，受到学生的普遍欢迎。经几轮教学实践，摸索并积累了一些行之有效的训练形式和手段。

随着社会主义市场经济体制的建立，社会对具有口语交际能力人才的需求更加迫切，不少财经院校也陆续开设了口语艺术课。为解决口语艺术教材的有无问题，满足财经院校口语艺术课教材的急需，在相关学校领导热情鼓励和大力支持下，教师们通力协作，以原书为基础编写了这本适合讲授和训练的

《口语交际艺术教程》。

本教材的特点是：理论阐述系统而翔实，实例引用丰富而生动，具有先进的科学性、高度的思想性、较强的实践性和引入的可读性。全书共分16章。前5章为基本理论部分，每章都设计了思考练习题；后11章为艺术技巧及其在不同场合的运用部分，每章都设计了便于操作又能收到实效的训练题。

使用本教材要突出口语艺术课主要是实践课的特点，根据专业不同和课时多少作灵活处理。课堂上必须贯彻精讲多练的原则，不少内容可以让学生课后阅读，辟出绝大部分课内时间与课外相结合，指导学生训练，以真正提高他们的口语交际能力。有条件的学校应充分利用电化教学手段，把训练实况摄录下来，再放给学生看，教师加以指点，或让学生共同评论。教学实践证明，这样做不仅学生学习和训练的兴趣倍增，而且可以更迅速、更全面地收到实效。

本书各章的执笔人是：第一、二、三、四、五、八、九、十二章——李仲师，第六章——王晓媛，第七章——高彦丽，第十章——张树义，第十一章——王升翰、蔡宇，第十三章——朱学峰，第十四章——曹文彬，第十五章——孟兆运，第十六章——张春诚。全书由李仲师副教授拟定纲目并总纂审定。

在本书编写、印刷、出版过程中得到有关单位领导与同志的支持和帮助。在本书即将问世的时候，特向他们表示由衷的谢意。为提供赛场论辩完整生动的实例，书后收录了《1990年亚洲大专辩论会初赛第6场实况》，特向整理者和《演讲与口才》杂志社表示衷心感谢。

由于编著者学术水平和教学经验有限，书中错误与不足之处肯定不少。如能得到读者批评指正，我们将不胜感激。

《口语交际艺术教程》编著者

1993年6月29日



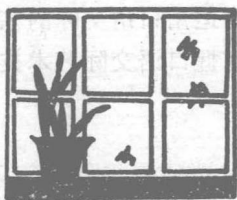
目 录

第一章 绪论	(1)
一、口语交际艺术课的研究对象	(2)
二、为什么要掌握口语交际艺术	(4)
三、怎样学习掌握口语交际艺术	(13)
[思考与练习一]	(17)
第二章 言语交际与非言语交际	(18)
一、语言变体与言语变体	(18)
二、言语交际	(21)
三、非言语交际	(23)
四、两种交际形式的关系	(28)
[思考与练习二]	(34)
第三章 口语信息交流与传播心理	(35)
一、口语信息的传递与接受	(35)
二、提高口语信息交流的效果	(40)
三、发送者心理与接受者心理	(44)
四、消除信息传播的心理障碍	(50)
[思考与练习三]	(55)
第四章 口语交际与言语环境	(56)
一、交际过程中的语境因素	(56)
二、言语表达式与语境歧义	(59)
三、真实性、恰当性与语境	(61)

四、口语修辞对语境的依赖	(67)
[思考与练习四]	(70)
第五章 口语交际的基本原则	(71)
一、相互平等原则	(71)
二、恰当得体原则	(73)
三、文明礼貌原则	(77)
[思考与练习五]	(83)
第六章 介绍、称呼和寒暄	(84)
一、介绍的规则 and 技巧	(84)
二、称呼的规则 and 技巧	(90)
三、寒暄的规则 and 技巧	(95)
[训练一]	(98)
第七章 发问、应答和解释	(100)
一、发问的规则 and 技巧	(100)
二、应答的规则 and 技巧	(107)
三、解释的规则 and 技巧	(117)
[训练二]	(121)
第八章 赞美、委婉和隐含	(122)
一、赞美的规则 and 技巧	(122)
二、委婉的分类和规则	(126)
三、隐含的类型和规则	(135)
[训练三]	(143)
第九章 模糊和幽默	(145)
一、模糊言语传递的模糊信息	(145)
二、模糊言语的运用及其规则	(149)
三、幽默的作用和运用规则	(154)
四、幽默的构成方法	(157)
[训练四]	(170)

第十章 主持会议和会上发言	(172)
一、会议的准备和进程	(172)
二、主持会议的艺术技巧	(176)
三、会上发言的艺术技巧	(183)
[训练五]	(196)
第十一章 谈判及其言语技巧	(198)
一、谈判的发生及成败	(199)
二、谈判的准备和进程	(201)
三、谈判的言语技巧	(207)
[训练六]	(220)
第十二章 论辩的艺术技巧	(222)
一、论辩的作用和规则	(222)
二、论辩的战术技巧	(227)
三、赛场论辩的组织实施	(244)
[训练七]	(247)
第十三章 命题演讲和即兴演讲	(249)
一、演讲的作用和种类	(250)
二、命题演讲	(254)
三、即兴演讲	(262)
四、演讲的艺术技巧	(264)
[训练八]	(268)
第十四章 推销的艺术技巧	(269)
一、对推销人员的一般要求	(270)
二、推销的过程	(273)
三、推销的言语艺术和技巧	(275)
[训练九]	(288)
第十五章 探访和接待	(289)
一、探访的规则和技巧	(289)

(295)	二、接待的规则和技巧.....	(295)
(303)	[训练十]	(303)
第十六章 交谈的艺术技巧.....		(304)
(304)	一、交谈应遵守的规则.....	(304)
(308)	二、一般情形的交谈技巧.....	(308)
(318)	三、特殊情形的交谈技巧.....	(318)
(323)	[训练十一]	(323)
附 录.....		
(325)	1990 年亚洲大专辩论会初赛第 6 场实况	(325)
(341)	主要参考文献.....	(341)
(342)		
(343)		
(344)		
(345)		
(346)		
(347)		
(348)		
(349)		
(350)		
(351)		
(352)		
(353)		
(354)		
(355)		
(356)		
(357)		
(358)		
(359)		
(360)		
(361)		
(362)		
(363)		
(364)		
(365)		
(366)		
(367)		
(368)		
(369)		
(370)		
(371)		
(372)		
(373)		
(374)		
(375)		
(376)		
(377)		
(378)		
(379)		
(380)		
(381)		
(382)		
(383)		
(384)		
(385)		
(386)		
(387)		
(388)		
(389)		
(390)		
(391)		
(392)		
(393)		
(394)		
(395)		
(396)		
(397)		
(398)		
(399)		
(400)		
(401)		
(402)		
(403)		
(404)		
(405)		
(406)		
(407)		
(408)		
(409)		
(410)		
(411)		
(412)		
(413)		
(414)		
(415)		
(416)		
(417)		
(418)		
(419)		
(420)		
(421)		
(422)		
(423)		
(424)		
(425)		
(426)		
(427)		
(428)		
(429)		
(430)		
(431)		
(432)		
(433)		
(434)		
(435)		
(436)		
(437)		
(438)		
(439)		
(440)		
(441)		
(442)		
(443)		
(444)		
(445)		
(446)		
(447)		
(448)		
(449)		
(450)		
(451)		
(452)		
(453)		
(454)		
(455)		
(456)		
(457)		
(458)		
(459)		
(460)		
(461)		
(462)		
(463)		
(464)		
(465)		
(466)		
(467)		
(468)		
(469)		
(470)		
(471)		
(472)		
(473)		
(474)		
(475)		
(476)		
(477)		
(478)		
(479)		
(480)		
(481)		
(482)		
(483)		
(484)		
(485)		
(486)		
(487)		
(488)		
(489)		
(490)		
(491)		
(492)		
(493)		
(494)		
(495)		
(496)		
(497)		
(498)		
(499)		
(500)		



第一章

绪 论

口语交际，是以口头言语进行人际交往的一种双向信息交流现象。它是与人类种系共存的、区别于非我族类的一种特有的社会现象，普遍存在于社会生活各个领域的人际接触和交往之中。

然而就个体而言，口语交际能力却不是与生俱来的，而是后天习得的。从婴幼儿时期起，经过长年累月的耳濡目染、模仿和学习，每个正常人都会有说话，都有运用口语进行交际的能力。可是口语交际能力却有优劣之分，口语交际效果可能有天壤之别。这种差异在一定条件下往往成为个人成长和事业发展的决定性因素之一。任何一个热爱生活的人都不想枉活一世，成年之后都将参与社会生活，从事某种社会职业，都希望能为自己祖国的建设，为自己民族的兴旺，乃至为整个人类社会的发展作出尽可能大一些的贡献，因而每个人都有必要努力提高自己的口语交际能力。

当代社会，随着科学技术的进步，经济和社会的发展，竞争的日益激烈，口语交际的内容愈加复杂，口语交际的范围愈加广泛，口语交际的时机愈加频繁，口语交际的作用也愈加重要。为达到口语交际的目的，提高口语交际的效果，只求把话

说得通顺明白是远远不够的，还必须掌握口语交际的规律，根据不同题旨和情境的需要，恰当运用口语交际的艺术技巧。对于财经工作人员来说，学习并掌握口语交际艺术技巧，显得尤为重要。

一、口语交际艺术课的研究对象

20世纪初，现代语言学奠基人瑞士语言学家索绪尔区分了语言和言语这两个重要概念。他认为，语言是一种表示意念的符号体系，是一个社会集团使用的代码，而言语是对语言的实际使用。要使语言能够建立，就必须有言语；要使言语让人听得懂，就必须有语言。语言存在于言语之中，但凭直接观察不能领会完整的语言体系。语言学家通过研究言语，从言语中概括出语言体系，帮助人们自觉地掌握和使用。

确切地说，语言是以载有意义的语音为物质外壳，以词汇为建筑材料，以语法为结构规则而构成的体系。语言中音义结合的基本词汇和语法构造决定了每一种语言的基本面貌。如汉语、英语、法语、俄语、德语、日语都是不同的语言。而言语是在特定的语境中为达到交际目的对某种语言规范的具体运用，简言之，就是说话的行为及所说的话语。人们在言语行为中构造话语，理解话语。

人的言语行为有两种方式：一种是口头交际，即说和听的行为；一种是书面交际，即写和读的行为。在进行口头交际时，除运用有声语言工具之外，还要根据表达的需要和环境的允许配合运用表情、手势等辅助手段；同时，为保证和提高交际效果，还必须讲究运用语言工具及其辅助手段的艺术技巧。

行为是有意图的动作，既然有意图，就一定有效应相伴随。这种效应可能为正效应，也可能为零效应，有时还可能为负效

应。言语行为在一般情况下是为了实现超语言目的而被构造出来的。意义是言语行为中最重要的因素,意图是待传递的意义,而效应是对意义的理解或反应。根据能否从外部感知,效应可分为外显效应和内隐效应两种。前者如接受者的面部或肢体的动作、言语行为,后者如情感状态的变化或知识状态的变化。对于成功的言语行为来说,意图、话语意义和效应在内容上应该是一致的。如果遵循口语交际原则,讲求艺术技巧,那么不仅可以保证意图的实现,有时还可获得超过原有意图的正效应;反之,不仅意图不得实现(零效应),有时还可带来与意图相背离的负效应。

因此,口语交际艺术这门课程把社会交往活动中保证和提高口头言语行为成功效应的艺术技巧作为自己的研究对象。

口语交际艺术这门课程的研究范围,包括如下三个方面:

第一,研究口语交际的基本理论。

语言学属于与自然科学、思维科学接壤的社会科学。口语交际艺术归属于应用语言学,它涉及现代语言学、社会学、心理学、信息论、传播学、逻辑学、公共关系学等诸多科学门类。在基本理论部分多角度多侧面地对口语交际理论进行深入的探究,要研究言语交际与非言语交际、信息交流和传播心理、口语交际与语境的关系,最后归纳出口语交际的基本原则。这些基本原则是各项具体口语交际规则的基础和依据。

第二,研究口语交际的艺术技巧。

在口语交际基本理论的指导下,具体研究口语交际的各项艺术技巧,包括见面的介绍、称呼和寒暄的规则和技巧,对话的发问、应答和解释的规则和技巧,保证成功交际效应的赞美、委婉、隐含、模糊和幽默的规则和技巧,等等。

第三,研究不同交际场合对言语艺术技巧的实际运用。

作为财经工作者,在日常生活中避不可免地要主持或参加

会议,参与谈判,进行辩论和演讲,开展推销工作,探访他人或接待顾客和来访者,平时还经常要与人交谈。那么在这种场合要遵守哪些规则,并且如何具体运用言语艺术技巧呢?这也是本门课程的重要研究内容。

从这门课程的研究对象和范围可以看出它具有适应性、动态性、外向性和实践性的特点。

当代语言学适应社会发展需要,遵循学科内部矛盾发展规律,开始从微观走向宏观,从静态走向动态,从自身内部走向外部世界。随着我国改革开放的逐步深入和社会主义市场经济体制的建立,这种趋势越来越强劲。老一辈语言学家早就感受到国际范围内这种学术发展变化的氛围。在80年代前后,吕叔湘先生在为《语言研究》创刊号所写的题词中发出呼吁:“语言的研究不应局限语言的本身,也应研究人们怎样使用语言,研究语言在人类生活中的作用。”赵世开先生则进一步结合语言教学实际指出语言研究由静态走向动态,由内部走向外部的必要性,强调对交际实践的指导作用。他说:“学习语言不仅应该掌握语言结构的规则,还应掌握运用的规则。遗憾的是,现代语言学家对语言的结构制定了规则,而对如何运用却没有能制订出规则。这是语言教学的缺陷。学生学习语言不只是为了能在教室里用,更重要的是能在社会交际中正确地运用。学会了一种句型,但不知道这种句型应该在什么场合运用,这样是不能达到交际的目的。”(赵世开:《现代语言学》,第98页)口语交际艺术这门课程正是遵循这些原则确定了研究的对象和范围,因而它具有适应性、动态性、外向性和实践性的特点。

二、为什么要掌握口语交际艺术

学习语言,为什么不能满足于掌握语言结构规则,还要掌

握语言运用规则，提高各种场合的实际运用能力呢？为什么各行各业的人们，特别是财经工作者，都必须掌握口语交际艺术呢？

这是由语言的本质和语言的基本功能决定的，是由生产、工作和日常生活的需要决定的。

那么，语言的本质是什么，它的基本功能究竟是什么呢？

（一）语言是特殊的社会现象

马克思主义的语言观认为，语言是社会现象。

语言不是自然现象。自然现象的存在和发展不依赖于人类社会，在没有人和社会的时候，就已经存在了。自然现象是由自然界的条件制约而形成或发生的过程，是自然界的物理化学变化过程。比如太阳、月亮、下雨、刮风都是自然现象，而语言显然不同。

语言也不是个人现象。尽管个人在语言的发展中可能起到某些个别的或局部的作用，但任何个人也不能创造语言，任何语言也不能为某个人所独有。尽管语言能够表达个人的思想或感情，但在表达时所使用的语言却是社会集团的共同语言，否则便无法与他人交际。即使在自言自语或默默思考时所使用的仍然是自己所熟悉的某一民族的语言，而不是个人独创和独有的语音、语义、词汇和语法体系。因此说，语言既不是自然现象，也不是个人现象。

语言作为一种社会现象，随着社会的产生而产生，随着社会的发展而发展，语言与社会具有相互制约和相互依存的关系。

语言是人类社会的产物。没有人类社会，就没有语言。人类和其他动物不同，从开始存在的第一天起，就采取集体劳动的方式，共同创造生产工具，共同改造自然，共同生产生活资料，而其他动物只是出自本能去搜集赖以生存的必需品。在生产物质财富的共同劳动中，为了协调人与人之间的生产行为，

“这些正在形成中的人，已经到了彼此间有些什么非说不可的地步了”（《马克思恩格斯选集》第3卷，第511页），于是创造了语言。所以语言是在劳动社会化过程中，适应人类共同劳动的迫切需要而产生的。

语言的发展是受社会制约的。随着人类社会集团的日益扩大，语言的服务对象和运用范围也日益扩大。随着社会集团的聚合和离散，语言也统一和分化，各社会集团之间的彼此接触和交往又引起不同语言之间的相互影响。在同一语言的社会里，随着生产力的发展，文化的进步，社会制度的变革，思想意识的变化，语言中的词汇也发生巨大的变化，语法也日益精密。所以，语言的存在和发展都是依赖于社会的，是受社会的发展变化制约的。

反过来看，社会的存在和发展也受语言的制约。这表现在语言在社会生活中所起的作用上。无论何时何地，没有语言便没有社会生活。人类学家告诉我们，爪哇猿人、北京猿人，也有他们简单的语言机能的活动。当今存在于世的最落后的原始民族，例如澳大利亚的土著民族，也有他们自己的语言。可以说，只要有人类社会存在，就有语言存在。语言作为交际和交流思想的工具，作为思维的物质外壳，一直在帮助人类进行生产劳动，改造自然，改造社会，发展科学和文化，传授知识，教育后人。语言把先人的劳动经验巩固起来，记录下来，使后人能够借此接受前人的成果。人们不但利用语言来体现和表达日常生活的简单思想和感情，而且利用语言来传递生产斗争和阶级斗争中的极其复杂的信息。人们的一切活动领域，从物质生产活动到精神创作活动，从政治文化生活到日常生活，都要使用语言交流思想，达到相互了解，协调共同生活。语言在人类历史上帮助人们脱离动物界，组成社会，组织生产，获得社会的物质文明和精神文明。所以说，社会要受语言的制约，社会