



中等职业技术学校教材

口语交际

KOUYU JIAOJI

(第二版)

王允庆 于忠生◎主编



大连理工大学出版社 Dalian University of Technology Press

1023359

0005 主忠干, 允允王 ©

辽宁省职业技术教育用书编审委员会审定

编号: 0110

口语交际

(第二版)

王允庆 于忠生 主编



淮阴师范学院图书馆1023359

大连理工大学出版社

© 王允庆,于忠生 2000

图书在版编目(CIP)数据

口语交际 / 王允庆,于忠生主编. —2版. —大连: 大连理工大学出版社, 2000.8(2003.7重印)

中等职业技术学校教材

ISBN 7-5611-1128-2

I. 口… II. ①王… ②于… III. 人际关系—口语—专业学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 08516 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市凌水河 邮政编码:116024

电话:0411-4708842 传真:0411-4701466 邮购:0411-4707961

E-mail: dutp@mail.dlptt.ln.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连业发印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 130mm × 185mm 印张: 12 字数: 266 千字

印数: 70 001 ~ 79 000

1996 年 7 月第 1 版 2000 年 8 月第 2 版

2003 年 7 月第 7 次印刷

责任编辑: 赵 静

责任校对: 寸 土

封面设计: 孙宝福

定 价: 12.00 元

再版说明

本书1996年出版,作为大连市中等职业学校语文能力单项训练教材,受到了教育界的广泛关注,在语文教学改革中填补了口语交际能力系统化、科学化单项训练的空白,与1998年国家教育部颁发的职业高级中学(三年制)语文教学大纲中关于开设口语交际课要求相吻合。几年来,大连地区率先开设口语交际课程,为地区经济发展和社会进步培养了大批具有一定口语公关能力、全面发展的中等专门人才。

本书在使用4年的基础上,根据社会对口语交际的更高要求,我们在广泛调查研究的基础上,重新作了修订。本次修订力求做到内容科学、实用,更具时代特色,更大限度地接近职业、生活实际,同时,本书训练性、操作性特点更为突出。

参加本书编写修订工作的有:大连市教委副主任、语文高级教师王允庆,大连教育学院职教部教研员于忠生,大连财贸职业中专夏德刚,大连财经学校周咏梅,大连旅顺职业中专崔淑华,大连理工大学职业中专郭晓郁,大连女子商业职业中专于慧珠,大连服装职业中专蔡晶,大连开发区职业中专王淑珍、赵文媛。本书由王允庆、于忠生担任主编,夏德刚担任副主编,全书由辽宁大学学报主编顾荣佳同志审稿,辽宁省职业技术教育教学用书编审委员会审定。

本书在编写过程中,参阅、引用了一些有关资料,在此一并致谢。由于时间仓促,难免有不足之处,恳请各校教师在使用中提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

编者

2000年7月

前 言

口才,是人类在社会实践中创造和发展起来的一种基本的和重要的能力。

在现代社会中,口才有着难以估量的作用。当政治家以正义的呼声揭穿敌人的骗局,唤起亿万民众的时候;当外交家在国际舞台上唇枪舌剑捍卫了国家和民族尊严的时候;当外贸工作者在经济交往中,以事实为根据,能言善辩赢得了巨额索赔的时候;当司法工作者在法庭上以雄辩力挽狂澜,维护了法律的严肃性和人民的正当权益的时候;……谁能否认口才的巨大社会作用呢!

随着改革开放的深入发展,人们交往的日益频繁和各行各业的相互关联,口语交际越来越发挥着不可替代的作用。它已不仅仅是人们交流思想感情、传递信息的工具,而且成为从事文秘、旅游、商贸、金融和其他服务行业的重要公关手段。

作为经济腾飞的武器,作为为社会直接培养高技能应用型人才职业教育,随着我国择业制度的改革,迫切需要设立口语交际这门课程。而传统的语文教学,在有效地完成口语训练这一任务方面,还存在一定的不足:没有规范的专门教材,没有完整的训练体系,没有明确的考核要求。本书正是为了适应市场经济的迅速发展和深化职业学校语文教学改革的需要

而编写的。

在本书的编写中,我们在调查研究和广泛征求各方面意见的基础上,力求从专业实际和未来从业实际出发,在讲授必要的口语交际知识的基础上,着眼于职业口语交际能力的培养。特别是通过具有阶梯性特点的练习题的设计,强化基本技能训练,为教师的指导和学生的模拟训练,提供了可操作性。另外,本书不仅讲解了口语交际的各种技巧,而且强调了思想品德修养的基础,并使两者有机地结合起来。

本书属于语文实用能力单项训练教材。教学重点不在知识传授,而在能力训练、技能形成上。希望各校老师解放思想,更新观念,教学中切忌繁琐讲解,应在模拟操作训练上多下功夫,使学生在接近社会、岗位要求的口语模拟训练中,进行严格的思维训练、心理素质训练,以形成口语交际能力。教学中要求理论讲解与模拟操作比例为一比二。

设立口语交际课程是职业学校语文教学课程改革的一个较大的举措,是前所未有的事业。希望各校教师在教学中能够克服困难,勇于探索,力争使这门学科教学更趋完善。

本书适应职业中专(高中)和其他职业学校各专业教学,建议在高一年级开课。各校在使用中可根据专业需要适当调整部分内容。

编者

1996年3月

目 录

第一章 口语交际的基本特点	1
一、简短性	5
二、临场性	5
三、暂留性	6
第二章 口语交际的基本要求	9
第一节 目的要明确	9
第二节 条理要清晰	12
第三节 举止要适度	15
第四节 言语要得体	23
第五节 运用普通话	29
第三章 常用口语交际类型	47
第一节 介绍	47
第二节 交谈	55
● 交谈概述	55
● 与不同类型人交谈	68
● 与异性交谈	78
● 与上司交谈	89
● 与名人交谈	95
● 与熟悉的人交谈	99
● 与长辈交谈	107
● 与陌生人交谈	114
● 与不同服务对象交谈	121
● 应聘与自荐	130

●劝说与安慰	140
●寒暄与告别	148
●道歉与拒绝	157
第三节 发言	165
一、发言概述	165
二、祝贺、欢迎与答谢	166
三、赞美、表扬与批评	170
四、鼓动性发言	177
五、主持发言	183
六、即席发言	195
第四节 讨论	199
第五节 辩论	204
附第二届('95)国际大专辩论会总决赛辩词	220
第六节 演讲	242
附演讲例文 13 篇	263
第四章 口语交际的基本技巧	296
第一节 创造和谐的谈话氛围	296
第二节 把握对象特点	308
第三节 避免不愉快的话题	315
第四节 摆脱窘境	320
第五节 打破僵局	325
第六节 借助手势、目光和姿态语	328
●手势语	329
●目光语	333
●姿态语	337
第七节 委婉	340

第八节 幽默.....	348
第九节 模糊.....	359
第五章 口语交际的自我修养	364
第一节 思想.....	365
第二节 道德.....	366
第三节 学识.....	367
第四节 心理素质.....	369

第一章 口语交际的基本特点

训练要点

1. 明确口语交际能力对于国家、社会和个人发展的重要性。
2. 掌握口语交际的基本特点:简短性、临场性、暂留性。

知识概要

语言是人们基本的交际手段。语言交际通常包括两方面内容:一是指口语交际,一是指书面语交际。口语就是口头语言。从语言发展的角度看,先有口头语言,后有书面语,口语是书面语言发展的基础,口语在人们交往过程中起到十分重要的作用。

口语交际就是人们出于某种社会交往的需要运用口头语言交流思想、传递信息、表达感情的一项社会实践活动。

口语交际的重要作用体现在社会生活的各个方面。古人云:“一言之辩重于九鼎之宝,三寸之舌强于百万之师。”说的正是口语交际能力对于治国安邦的重要作用。《曹刿论战》中曹刿充满谋略的论述,《邹忌讽齐王纳谏》中邹忌以小喻大的委婉讽谏都给国家带来了昌明和盛世。晏婴出使楚国的两次经历也一定会对我们有所启发。晏子出使到楚国,因为晏子个矮,楚人在大门旁边开了一个小门请晏子走,晏子不从小门进,说:“出使到狗国,才从狗门进,今天我出使楚国,不应从这种门进。”迎宾的人只好领他从大门进去,拜见楚王。楚王说:“齐国没有人吗?”晏子说:“临淄城(齐都)有七千五百多家,人

人撑开衣袖就能把太阳遮住，每人挥一把汗，全城就像下雨一样，人们比肩继踵，怎么会没有人呢？”楚王继续揶揄道：“既然如此这样，为什么派你出使呢？”晏子回答：“我们齐王派最有本领的人到最贤明的国君那里，最没出息的人到最差的国君那里。我是齐国最没出息的人，因此被派到楚国来了。”还有一次，晏子出使楚国，楚王故意让一个人扮成犯了盗窃罪的齐国人，问晏子：“齐国人本来就善于偷盗吗？”晏子说：“我听说，橘树长在淮河以南就结橘子，长在淮河以北就结枳，只是叶子相似，它们的果实味道不相同。这是什么原因呢？水土条件不一样，今天这人生在齐国不偷盗，进入楚国就偷盗，莫不是楚国的水土使百姓善于偷盗吧？”楚王无言以对。楚王恃其强大，借故讽刺齐国，刁难晏婴。晏婴巧妙的回答维护了国家的尊严，有力的反击使楚国国君自取其辱，表现出了外交家的智慧和风度。

在关系国家民族前途的大事上倘若说话失当，则有可能酿成灾难性的后果。在第二次世界大战的末期，1945年7月26日，敦促日本投降的《波茨坦公告》宣布之后，日本天皇就明确表示接受公告提出的投降条件。但因为接受投降的声明还没有通过正式的手续送到日本内阁手中，当时担任日本首相的铃木接见新闻界人士就说：内阁对“声明”持“默杀”态度。谁曾想到，就在这“默杀”二字上出了大问题。

“默杀”在日语中是多义词，它可解释为“暂不予以评论”，或“暂不予以理睬”。然而传译员毫不审慎地偏偏选择了后一种解释。

“暂不予以理睬”，与接受“公告”的要求，宣布公开投降，是完全相反的态度。结果，在8月6日8时15分，美国飞机向广岛投下一颗原子弹，全城顷刻变成一片废墟，约有20万人死于这一灾难。不日，美国又在日本长崎扔下另一颗原子弹，又

造成特大死亡。8月8日,苏联对日宣战,强大的红军向占领中国东北的日本关东军发动猛烈的攻势。在遭受惨重的伤亡后,日本终于在8月14日宣布无条件投降。

日本的一位知名和平战士加濑俊一曾经这样说过:“要不是这个灾难性的差错,日本也许可以躲过原子弹的袭击和俄国人的进攻。”可见这一次的误解是多么令人痛惜。

在日常生活中,我们随时随地都可能需要与别人进行口语交际,可能遇到的情境也千差万别。一个会说话的人,可以流利地表达自己的意图,能把道理说得清楚动听,使别人乐于接受。能够表现出良好的个人修养,能够维护个人人格尊严,为自己营造和谐的人际关系,使自己生活在宽松的环境中,为自己的事业开拓一个广阔的发展空间。1972年,美国前总统尼克松访问我国时,周总理在飞机舷梯旁伸出手对他说:“你从太平洋彼岸伸出手来,和我握手,我们已经25年没有联系了。”周总理语言含蓄,意味深长,给对方留下了机敏、高雅、态度友好的印象。

在生活和工作中,言谈动作无意中出现了明显的失误,在既不能排除,又不能掩盖的情况下,可以机智地运用语言技巧,或顺水推舟,或曲解翻新,或自我解嘲,或节外生枝,以巧言化解。解放前,我国著名的弹唱艺术家马如飞先生在演出《珍珠塔》时,不慎把“丫环移步出了房”唱作“丫环移步出了窗”,一时听众喝了倒彩,他知道唱错了,毫不惊慌,镇定自如地补上一句:“到阳台去晒衣裳”,顿时,听众报以热烈的掌声。不知怎地,不久,他又把“六扇长窗开四扇”唱成“六扇长窗开八扇”观众不再喧哗,凝神听他如何唱下去,马如飞凭借丰富的舞台经验,不慌不忙,又添唱了一句:“还有两扇未曾装”,台下的喝彩声不绝于耳。马先生添枝加叶地处理自己的失误,收

到了出人意料的成效。

在现实生活中,求助是无法避免的,求助成功率的高低在很大程度上取决于是否掌握了求助的言谈技巧。有这样一个例子,一位小伙子向老人问路:“喂,去赵家庄还有多少里?”老人答道:“走大路一万丈,走小路七千丈。”小伙子摸不着头脑:“怎么这儿的路程论丈不论里?”老人笑着答道:“小伙子,原来你也会讲里!”小伙子的求助应该说不成功的,原因何在?老人的答话已经说清楚了。

还是这个例子,老人的批评技巧令我们欣赏,老人答话就是运用“里”和“礼”的谐音批评了小伙子的不礼貌行为,语言幽默、风趣。

拒绝别人当然可以说“不”,如果能委婉地说“不”,可以得到更好的成效,《左传》中有这样一段记载:有个地方官名叫子罕,为官清正。有一天,有个人执意要把自己的玉石献给子罕,子罕不要。献玉人说:“玉石工都认为这是宝玉,所以才敢献给你。”子罕郑重地说:“我把不贪当宝,你把玉石当宝,如果把它给了我,咱俩就都失去了自己的宝。”听完子罕的答话,人们既佩服他的高风亮节,又称赞他委婉拒绝的技巧。

当你与对手论辩时,当然渴望战胜对方,有时候,一个简单的问句就可以取得决定性的胜利。加拿大友人朗宁生于中国,在他 30 岁那年竞选州长时遭到竞争对手的攻击。竞争对手说:“听说你是吃中国奶妈的奶长大的,如此看来,在你身上无疑具有中国血统了。”朗宁立即不假思索地说:“据权威人士披露,你是吃牛奶长大的,能请教一下你的血统吗?”对方听了,立刻陷入狼狈之中,朗宁成功的关键在于善于捕捉对方的漏洞,并确保自己的问题不出漏洞。

随着现代社会的发展,人们的交往日益频繁,口语已在一

定程度上突破了时间和地域的局限,不断扩大着自己的交际领域,发挥着不可替代的重要作用。说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分,更是人们事业成败的一个举足轻重的条件。口语交际能力,已成为衡量人的整体素质的一项不可缺少的重要标准。所以我们要研究口语交际的各方面要求,学习口语交际的基本技巧,提高自己的口语交际能力。那么,口语交际本身有哪些特点呢?

一、简短性

口语交际一般说来就是“面对面”地说话。说的过程中有特定的环境和场合,人们说出的话往往选择短小的句子,明快的节奏,有时可能结构不完整,但不会造成误解。请看下边的例子。

“票!”“几张?”“三张。”“拿好。”

这是公交车上乘务员与乘客的一个口语交际过程,就句子形式看,四句话中有三个独词句,一个省略句,但由于对话环境十分确定,交谈双方意思明确,又借助公交车这一特定的语境,因而语意清晰,表达简短,明了。

二、临场性

口语交际是说话者与听话者直接传递信息的活动,总是处于特定的现实的语言环境中,口语交际受到这种特定的语言环境的限制,表现出临场性的特点,首先,口语交际受时间、空间的限制;其次,口语交际的对象是具体的特定的,所以口语交际还要考虑特定对象的接受能力;再次,口语交际的现场气氛是具体的特定的,信息的交流和反馈过程是同步进行的,口语交际过程中要考虑当时的现场气氛。俗话说:“到什么山唱什么歌”,也可用以说明口语交际的临场性特点。

三、暂留性

口语交际是一个连续不断的语音流动、记忆转换的过程。口语语速比较快,转瞬即逝。受到时间的限制,一句话说出来,清晰地停留在记忆里的时间很短,尽管录音技术在一定程度上打破了这种限制,但传之久远的声音相对于流传后世的文章来说是少而又少。据美国明尼苏达大学传播系的一项研究,不论是现场听或是听录音带,一般只能听得其中的 $\frac{1}{2}$,而且在 8 小时之后,他们又会忘掉所记得的 $\frac{1}{2}$ 或 $\frac{1}{3}$,从说话者的角度来说,说后面的话时难以完整、准确地记住前面讲的话。听话者也往往记住了后面的话,忘了前面的话。无论从听者还是说者来看,都表现出口语交际的暂留性特点。

课堂演练

1. 语言交际通常包括两个方面:一是指_____,一是指_____。_____是口语交际的基本特点。

2. 比较下面各组文字的语体色彩。

(1)甬问,问也白搭。人家肯定看不起咱,咱也不高攀人家。一见面准崩。

不要问了,问也是解决不了任何问题的。别人一定会看不起我们,我们也不去高攀他们。如果一见面交谈,肯定会失败的。

(2)父亲,请您到树下休息。

爹,您到树下歇会儿。

3. 下面几个口语交际的例子都不够恰当,假如你处在这种情景中,该如何说才能使交谈对象满意?

(1)营业员:要死的,还是活的?

顾客:什么死的,活的,我听不懂,我是来存款。

营业员：这话还听不懂？我是说，你要存定期的，还是存活期的？

(2) 甲的书被朋友乙借走了。送回来时，书破得很不像样，而朋友没有主动道歉，甲气愤地说：“这是我最后一次借书给你。”

(3) 一个高高瘦瘦的小姐新买了一件掐腰的短上衣，兴冲冲地邀女友品评。女友见她穿了新衣，越发状如衣板，不禁脱口说道：“这件衣服并不适合你。”对方顿时面沉如水。

(4) 商店里一位顾客买完了东西忘记了付款，营业员说：“喂，你还没付款呢，怎么走了？”

(5) 旅游季节，客房爆满，一位旅客只好投宿简陋的旅店，在服务台登记房间时，一只蚊子正好飞来，这位旅客气愤地说：“蚊子这么多，能住人吗？”

课后思考与练习

1. 连续说3分钟话，请同学们重复，看看能记住多少？
2. 想想看，在生活中你是否有过因为语言失当而引起别人误会或不满的经历。说给同学听听。
3. 有一天，你去同学李华家，当来到他家所在宿舍区时，却只想起他家住有几排平房中的某一排东起第三间，于是你问一位阿姨：
 - A. 阿姨，请问您，李华家住在哪一排？
 - B. 阿姨，我要去李华家，怎么走？
 - C. 你能不能告诉我李华家住在哪一排？
 - D. 您知道李华家住在哪儿吗？
4. 在下列各句中，选出营业员见到顾客时最得体的一句话：
 - A. 同志，你要买点什么？

B. 同志,你想看看什么?

C. 同志,你要点什么?

D. 同志,买什么?

5. 选出语言表达最得体的一项:

A. (小明排队买东西,有人过来要插队)小明说:“不要这么缺德!”

B. (小明到医院看望生病的叔叔),对叔叔说:“叔叔,听说您的病很危险,我特地来看望您。”

C. (小王向小明借本抄作业)小明说:“别忙,等会儿我给你讲讲。”

D. (小明向一位老人问路)小明大声问:“喂,到车站怎么走?”

6. 有人说:原子弹、电脑、口才才是当今社会致胜的三大武器,如何理解口才成为武器这个观点呢?