

实践导向型高职教育系列教材

总主编 丁金昌 谢志远

语言交际艺术

YUYAN JIAOJI YISHU

■ 主 编 汪德宁



大连理工大学出版社

实践导向型高职教育系列教材

总主编 丁金昌 谢志远

语言交际艺术

YUYAN JIAOJI YISHU

■ 主 编 汪德宁
副主编 朱江玮



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

语言交际艺术 / 汪德宁主编. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2015. 8

实践导向型高职教育系列教材

ISBN 978-7-5685-0072-2

I. ①语… II. ①汪… III. ①言语交往—语言艺术—
高等职业教育—教材 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 194074 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84708943 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连力佳印务有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm	印张:12.5	字数:287 千字
2015 年 8 月第 1 版	2015 年 8 月第 1 次印刷	

责任编辑:欧阳碧蕾

责任校对:田宏光

封面设计:张莹

ISBN 978-7-5685-0072-2

定 价:28.00 元

实践导向型高职教育教材

编写指导委员会

主 任：

丁金昌 谢志远

副主任：

王志梅 张宝臣

成 员：

梁耀相 申屠新飞 田启明 朱长丰

田 正 苏绍兴 施 凯 薛朝晖

南秀蓉 赵岳峰

总 序

教材是教师“教”和学生“学”的重要依据,教材建设是高职院校教学基本建设的重要内容之一,是进一步深化教学改革、巩固教学改革成果、提高教学质量、培养高素质技术技能人才的重要保障,也是体现高职院校办学水平的重要标志。

随着“校企合作、工学结合”人才培养模式的改革与实践不断深化,自2010年,温州职业技术学院开始实施“双层次多方向”人才培养方案,构建以能力为重的课程体系,采用“学中做、做中学”的教学模式。

“学中做”完成技术知识的获得和单一技能的训练。通过教学设计,将专业课程的各个知识点和技能点融合起来组织教学,采用边学边做的教学模式来完成。

“做中学”完成综合项目训练。综合项目是指每一门专业课程结束前要设计的一个综合性的实训项目,该项目要把该门课程的技能点、知识点串联起来,即“连点成线”,通常教师要把企业的真实项目经过教学化改造以后设计成任务驱动的形式,让学生去练习。通过采用“做中学”的教学模式,学生在完成综合项目训练的过程中,既巩固了专业课程的知识点和技能点,又提高了综合运用能力。

经过多年的教学改革实践探索和总结,我们积累了一些经验,为了进一步总结“学中做、做中学”教学改革的经验,提炼教学改革成果,把改革的思路和成果固化为教材,我们编写了这套实践导向型高职教育系列教材。

这套系列教材以培养学生实践操作的技术技能为目标,既注重一定的技术知识的介绍和技术技能的操作训练,又注重技术知识和技术技能的融合,将二者内化成职业能力的内容,体现出高职教育专业特色、课程特色和校本特色,满足高职教育课堂教学“学中做、做中学”的需求。

在教材编写过程中,一方面要求教师具备编写教材所必需的教学经验、实践能力和研究能力;另一方面鼓励行业企业专业技术人员参与,实现教材内容与生产实践对接。我院教师深入到企业中,研究具体的职业岗位能力要求,组织教材内容;企业专业技术人员把企业的诉求反馈给教师或者直接参与教材编写。

本系列教材均由两大部分构成:

第一部分:将本课程的知识点与技能点逐一进行梳理编排并有机结合,适合“学中做”的教学。

第二部分:设计一个综合实训项目覆盖以上知识点与技能点并加以融合,适合“做中学”的教学。

本系列教材的编者在各自的专业领域均有着深入的研究和丰富的实践经验,从而保证了教材的编写质量。

由于时间仓促,本系列教材的不足之处仍可能存在,敬请各位专家、学者和同仁多提宝贵意见,以便进一步修正和完善。

丁金昌

2015年4月

前 言

随着全球化时代的到来,人际交往的范围越来越广,交际活动也越来越频繁,而在这丰富多样的交往活动中,语言起着至关重要的作用,人们通过它来传递信息、交流思想和增进情感。与此同时,互联网的普及为人际交往提供了更多、更便捷的沟通方式和渠道,再加上生活节奏的加快,让人们似乎觉得面对面的口语交际变得不那么重要了。伴随着互联网成长起来的“90后”,涌现出了大量的“宅”一族,其口语交际能力令人堪忧。

为此,近年来各类高等院校都开始重视对学生语言交际能力的培养,很多专业都开设了语言交际这门课程,各种不同版本的教材也相继面世。这些教材良莠不齐,有些重体系构建和知识讲解,轻技能训练和实际运用;有些虽然注重技能训练,但可操作性不强,不适合作为教材;有些则贪多求全,内容几乎涵盖了所有行业、职业的语言交际活动,缺乏针对性。

本教材主要面向高职高专院校,根据高职院校工学结合的教学理念和学生的实际情况,本着“理论以够用为度、内容以适用为准、技能以实用为旨”的原则,坚持以实践为导向、以理论为支撑,强化技能训练,淡化理论讲解,充分体现高职院校教育教学的职业性、实践性、实用性,力争做到知识性与趣味性相统一、科学性与实用性相统一、职业性与综合性相统一。

本教材以行动为导向,以项目为载体,按照“实践—理论—实践”的思路进行编写;根据学生日常生活和未来社交及职业活动中的语言交际的实际情况,精心选择案例和设计项目,由案例导入技能训练,通过训练发现问题,然后对问题进行分析,并在此基础上总结提炼出语言交际的方法和技巧,再进一步运用这些方法和技巧指导训练,最后进行知识和技能的拓展、训练和巩固、消化。

本教材的创新之处主要体现在以下三个方面:

一是在编写理念上,以培养和提高学生的语言交际能力为目标,以技能训练为核心,设计了循序渐进的三重训练项目,即课前、课中、课后训练。课前训练帮助学生感受和认知相关知识和技能点,课中训练注重对相关技能的运用和强化,课后训练巩固所掌握的知识技能。训练的任务、内容要求交代明确、步骤清晰、可操作性强。

二是在编写体例上,根据工学结合的教学理念,教材应包括两个部分:第一部分将本课程的知识点与技能点逐一进行梳理编排并有机结合,适合“学中做”的教学;第二部分设计一个综合实践项目覆盖以上知识点与技能点并加以融合,适合“做中学”的教学。每个章节都设有“案例导入”“任务训练”“理论知识”“强化训练”“知识链接”“思考与练习”等六

个部分,融知识与技能、职业与综合于一体。

三是在编写内容上,主要根据学生人际交往的实际情况,着眼于他们未来的社会交往和职场交际,精心选择贴近他们日常交往和职场交际的教学内容,并有针对性地设计训练项目;同时配有丰富的案例、大量的知识链接及思考与练习,融实用性与趣味性于一体。这不仅有利于学生对相关知识和技能的学习和掌握,同时也有利于学生语言交际能力的提高和巩固。

在撰写本教材的过程中,编者参考了大量和语言交际、口才、演讲、沟通等相关的专著、教材和资料,列于参考文献中;同时也得到了学院领导、专家和老师的的大力支持与帮助,在此一并表示诚挚的谢意!

由于撰写时间仓促,教材中仍可能存在疏漏与错误,敬请广大读者批评指正。

编者
2015年8月

所有意见和建议请发往:dutpgz@163.com

欢迎访问教材服务网站:<http://www.dutpbook.com>

联系电话:0411-84707492 84706104



第一章 人际关系与语言交际	1
第一节 人际关系与人际交往	1
第二节 语言交际	6
第二章 口语表达艺术	9
第一节 说话的五种境界	9
第二节 口才的重要性	12
第三节 口语表达的特点	14
第四节 普通话训练	17
第三章 口语交际艺术	26
第一节 口语交际	26
第二节 口语交际原则	29
第三节 口语交际方法	31
第四节 体态语的运用	37
第五节 影响口语交际的因素	43
第四章 社交语言艺术	46
第一节 称呼与问候	47
第二节 拜访与接待	50
第三节 介绍与寒暄	54
第四节 赞美与批评	58
第五节 说服与拒绝	64
第六节 学会与陌生人交谈	69
第五章 职场语言艺术	71
第一节 学会与上司相处	71
第二节 学会与同事相处	79
第三节 学会与客户打交道	87
第六章 推销谈判语言艺术	93
第一节 推销语言艺术	93
第二节 谈判语言艺术	105
第七章 求职面试语言艺术	112
第一节 求职面试前的准备	113
第二节 求职面试的语言艺术	116

第八章 演讲	122
第一节 演讲概述	123
第二节 演讲稿的撰写	126
第三节 演讲稿的熟记、演练	135
第四节 现场控制技巧	138
第五节 演讲中的逻辑技巧	147
第六节 即兴演讲	155
第九章 辩论	161
第一节 辩论概述	162
第二节 辩论的前期准备	166
第三节 论辩的技巧	170
第四节 诡辩与反诡辩	178
第五节 辩论中应注意的问题	184
第十章 综合实训项目教学案例	187
参考文献	190

第一章

人际关系与语言交际

我们多数人想的是如何养生,如何聚财,如何加固屋顶,如何备齐衣衫;而聪明人考虑的却是怎样选择最宝贵的东西——朋友。

学习目标

知识目标:

1. 了解人际关系的含义、类型和人际交往的原则、方法及作用
2. 了解语言交际的含义、类型和作用
3. 了解人际关系与语言交际之间的关系

能力目标:

1. 能根据人际交往的基本原则与人交往
2. 能运用人际交往的基本方法结交朋友
3. 能通过语言交际建立良好的人际关系

重点与难点

1. 掌握人际交往的基本原则和方法
2. 通过语言交际建立良好的人际关系

第一节 人际关系与人际交往

案例导入

两只困倦的刺猬,因寒冷而拥在一起,可因为各自身上都长了刺,彼此将对方扎得鲜血淋漓,于是不得不离开,保持一段距离。但离开后又冷得受不了,于是再次凑到一起。几经折腾,两只刺猬终于找到了一个合适的距离,既能获取对方的温暖又不至于被扎。

思考:这个故事告诉我们人际交往中的一个什么道理?你是怎样看待人际关系以及如何与他人打交道的?

任务训练

一、训练目的

检测自己的人际交往与人际关系。

二、训练内容与要求

讨论：你平时是否愿意主动与陌生人打交道并评价自己的人际关系？

汇报：每组推荐一名代表，汇报自己的人际交往和人际关系情况。

评价：其他同学对汇报人的人际交往与人际关系情况进行评价，并提出自己的意见和建议。

三、效果检测

通过这次训练，你是否意识到了人际交往与人际关系在日常工作和生活中的重要性？

理论知识

每个人都是一个“社会人”，不可能脱离社会而生活。古人所谓的“遗世独立”，主要是指精神上的，是一种乌托邦。在现实生活中，每个人都需要与他人打交道，并在此基础上建立起各种人际关系。

一、人际关系的含义

人际关系有广义和狭义之分。广义的人际关系，是指人与人之间的关系，包括所有的人与人之间的关系以及人与人之间关系的一切方面；狭义的人际关系，是指人们在生产或生活活动过程中所建立起来的一种社会关系，心理学将其定义为人与人在交往过程中建立的直接的心理上的联系。

二、人际关系的类型

随着社会的进一步开放和城市化进程的加快，流动人口越来越多，人与人之间接触、交往的范围越来越广，交际的活动越来越频繁，交际的渠道和方式也越来越多，由此而形成的人际关系也变得越来越复杂。但在各种复杂的人际关系中，最为持久稳定的关系主要有以下三种：

一是血缘关系，即由婚姻或生育而产生的人际关系。这是我国传统文化中最重视、最根本、也最牢固的人际关系，如父母、兄弟姐妹、亲戚等，即所谓“血浓于水”的亲情关系。

二是地缘关系，指以地理位置为联结纽带，在一定的地理范围内共同生活、交往而产生的人际关系，如老乡、街坊邻居等。

三是业缘关系，指因职业或行业的活动需要而进行交往并由此产生的人际关系，如同学、同事、战友、合作人等。

除此之外，还有因各种原因结识交往而形成的人际关系，我们将其统称为朋友关系。朋友关系是一种较为宽泛的说法，常常与上面三种基本人际关系有交叉和重合。

三、人际交往的原则与方法

人际关系,是在人际交往活动过程中逐步形成的,没有人际交往活动,就不可能真正建立起人际关系,即便有天然的血缘、地缘或业缘关系,也只是徒有其名;相反,如果人们彼此之间已经建立起了一定的人际关系,却长期不进行交往,那么这种人际关系也会渐渐疏远,直至消亡。因此可以说,人际交往,是建立和维护人际关系的首要前提和根本保障。

(一)人际交往的原则

在复杂的人际关系和人际交往活动中,人际交往能力,是作为一个社会人的一项十分重要的能力。要想使自己具备很强的交际能力和拥有良好的人际关系,在人际交往过程中需要遵循一些基本原则,因为这些基本原则是社会约定俗成的,也是人们在长期的交往活动中总结出来的。这些原则主要包括:

1. 诚信原则

诚,是为人坦诚,待人真诚;信,是重承诺,守信誉。诚信乃立人之本,是我们中华民族几千年传承下来的传统美德。诚信,是人际交往活动中的启动器和安全阀。一个人只有讲诚信,才能在人际交往过程中做到坦诚相待、取信于人,进而建立起良好的人际关系。一个人如果待人不真诚、说话不守信用,是没有人愿意和他打交道的,即便与其打交道,也难以建立良好的人际关系,更谈不上建立持续牢固的人际关系。

2. 平等原则

人的社会地位有高有低,财富有多有少,年龄有大有小,相貌有美有丑,能力有强有弱,脾气有好有坏,但在人格上,人都是平等的。不能因为你的社会地位高、财富多,就自认为高人一等,在与他人交往的过程中狂妄自大,甚至侮辱他人;也不能因为你的脾气坏,就可以对人粗暴,甚至训斥他人;而应该做到平等待人。这里所说的平等原则,不是指在人际交往中的完全对等,而是指要尊重他人,尊重他人的身份地位、年龄性别、职业劳动、思想情感、兴趣爱好、生活习惯和个人隐私等。

3. 相容原则

相容,即宽容、容忍,能容人之不同和他人之短。相容原则,就是指在人际交往过程中要严于律己、宽以待人,对一些非原则性的问题不去斤斤计较。宽容是一种美德,在当今日益多元化的社会,对构建和谐的人际关系十分重要。在人际交往中遵循相容原则,需要做到以下几点:一是学会与自己不喜欢的人打交道;二是学会听取不同的意见和自己不喜欢听的话;三是学会面对自尊受到的挑战;四是学会装糊涂;五是学会吃亏和忍让;六是学会得理饶人;七是懂得容忍长辈、尊者和上级。切忌斤斤计较,事事争强。

4. 互利原则

在各种复杂的人际关系中,除了纯粹的亲情、友情和爱情等关系外,更多的是基于各种利益而形成的关系。在生活中,很多人际关系处理不好、彼此之间产生矛盾,以至于关系破裂,常常是因为双方或多方之间的利益发生了冲突,进而出现“公说公有理,婆说婆有理”的现象。这一点,在当前日益功利化的时代显得尤为突出。因此,在人际交往中一

定要遵循互利原则,也就是要顾及交往双方或多方的利益,不能只考虑自己一方的利益。

(二)人际交往的方法

在人际交往过程中,除了遵循以上基本原则外,还要学会积极主动地与人交往。只有这样,才能不断扩展自己的人际交往圈,进而建立起良好的人际关系。在人际交往过程中需要做到以下几点:

1. 学会主动交往

俗话说得好,“在家靠父母,出门靠朋友。”“多一个朋友多一条路,多一个仇人多一个劫。”这是告诉我们,朋友对我们的生活、工作乃至人生都有很大的帮助。要想拥有更多的朋友,必须要学会主动与人交往,多结交朋友。多结交朋友包括两个方面:一是主动与不同身份、年龄、职业、性格、性别的人交朋友;二是主动联系、维护,甚至经营人际关系。不要做独来独往的“独行侠”,更不要做孤芳自赏的“世外人”。但值得注意的是,在结交朋友时不要带着明显的功利目的,更不要对朋友做“过河拆桥”的事。

2. 学会从自我做起

在与人交往时,要学会从自我做起。首先要清楚地知道自身的缺点,并不断告诫自己:不要总认为自己是正确的,别人是错的,不要把责任全部推到别人身上。其次要学会自我反省,并不断调整和完善自己。学会倾听别人的意见和建议,既能听“好话”,也能听“坏话”,即使自己不认可对方的观点,也不要“抬杠”,甚至当面顶撞。最后要严于律己,宽以待人,不要对他人斤斤计较、吹毛求疵。

3. 保持适当距离

保持适当距离主要是指与交往对象保持一定的距离,具体包括:一是保持独立的人格,保护自己的隐私,不要轻易将自己的“心里话”一股脑儿说出来;二是尊重并保护他人的隐私,对方不愿说的话不去问,对方不愿做的事不要强求,更不要随便谈论别人的隐私;三是不拉帮结派,结党营私。

4. 尊重文化习俗

尊重文化习俗是指尊重对方所在国家、民族、地区的文化习俗,具体包括:一是了解并熟悉对方的文化习俗;二是尊重并适应所在地的文化习俗;三是尊重并遵守所在单位的文化习俗;四是不要公然挑战所在单位的文化习俗和规则。

人际交往能力强的人,不仅会自觉遵循以上原则并注意相关事项,同时还具备处理好各种复杂人际关系,能够很快适应并融入一个陌生的群体进而建立起良好人际关系的能力;而人际交往能力弱的人则恰恰相反。

四、人际交往的作用

人是群居动物,需要在生产生活中与他人进行交往,并通过彼此之间的交流来加深了解、增进感情,或者进行合作、形成互助,以便达到完成日常事务和工作任务的目的。人际交往的作用多种多样,小到一句关心的问候可以温暖他人,大到可以解决事业上的难题,但简单地说主要有以下两个方面:

一是有利于日常事务或工作任务的完成。在现实生活中,一个人的力量极为有限,再加上社会分工越来越细,要想完成日常事务或工作任务,常常要借助于他人的力量,有时甚至需要多人合作、协同作战。因此,进行人际交往、学会与人打交道,有利于我们完成具体的日常事务或工作任务。

二是满足人的社会需求。作为社会人,除了通过人际交往来完成日常事务或工作任务以满足基本的生理需求外,同时还有情感的交流、社会的尊重和自我价值的实现等社会需求。美国人类学家马斯洛关于人类需求的理论对此有具体的分析和深入研究,如图 1-1 所示。



图 1-1 马斯洛关于人类需求的理论

注:详见 1943 年发表的《人类动机的理论》

马斯洛与其他行为心理学家都认为,一个国家多数人的需要层次结构,是同这个国家的经济、科技、文化水平以及人民受教育的程度直接相关的。在不发达国家,生理与安全需要占主导的人数比例较大,而高级需要占主导的人数比例较小;在发达国家,则刚好相反。在同一个国家的不同时期,人们的需要层次会随着生产水平的变化而变化。

美国学者戴维斯(K. Davis)曾就美国两个不同年代的情况做过调研,具体情况见表 1-1:

表 1-1 戴维斯有关人类需要的调研结果

需要种类	1935 百分比	1955 年百分比
生理需要	35%	5%
安全需要	45%	15%
感情需要	10%	24%
尊重需要	7%	30%
自我实现需要	3%	26%

知识链接

卡耐基人际关系 9 法则:

1. 不批评、不责备、不抱怨。
2. 给予真诚的赞赏与感谢。
3. 引发他人心中的渴望。
4. 真诚地关心他人。
5. 经常微笑。
6. 记得别人的名字。

7. 聆听——鼓励他人多讲自己的事。

8. 谈论他人感兴趣的话题。

9. 衷心让别人觉得他很重要。

强化训练

一、训练目的

学会人际交往,改善自己的人际关系。

二、训练内容与要求

(一)小组讨论。训练以小组的形式开展,每组3~4名同学,分成若干小组,每位同学在小组内分别提出并分析以下问题:

1. 列举1~2条自己在人际交往中的心得。

2. 列举1~2个自己在人际交往中遇到的问题和困难。

3. 针对列举的心得或存在的问题进行分析,并寻找解决对策。

(二)小组汇报。每个组推荐一名代表汇报本组在人际交往中的心得和遇到的问题,并分析问题产生的原因,提出解决问题的对策。

三、训练效果

通过这次训练,你在对人际交往和人际关系的认识上有没有提高,有哪些收获或提高?

思考与练习

一、什么是人际关系? 如何理解人际关系的重要性?

二、你怎样看待人际关系的利与弊?

三、除了教材中所讲到的人际交往的基本原则和方法外,你认为还有哪些人际交往的原则和方法?

四、你怎样看待人际关系与人际交往的关系?

五、你怎样看待人际关系与语言交际之间的关系?

第二节 语言交际

案例导入

理发店来了一位客人,师傅正在忙着给别人理发,于是便让徒弟过去招呼客人并帮客人理发。徒弟给客人理完发,客人付钱时嘟囔道:“剪个头发这么长时间。”徒弟不知如何回答。师傅赶忙过来笑着说:“为‘首脑’多花点时间很有必要。进门苍头秀士,出门白面书生嘛!”顾客听后大笑着离开。

思考:这个故事告诉了我们一个什么道理? 日常生活中,你在与人交往和沟通时遇到了哪些问题或困难?

任务训练

一、训练目的

正确认识语言交际对人际交往的重要性。

二、训练内容与要求

讨论:你认为善于语言交际对良好人际关系的建立是否有帮助?

汇报:每组推荐一名代表发表自己的观点和看法。

评价:其他同学对汇报人的观点和看法进行评价,并提出自己的看法。

三、效果检测

通过这次训练,你能否认识到一个人的语言交际能力对其良好人际关系的建立的重要影响?

理论知识

语言是人类最基本、最重要的交际工具。人类的一切交往活动都是从语言交际开始的,没有语言交际,就不存在人类的交往活动。无论科技多么发达,人际交往的渠道和方式发生怎样的变化,如电话、网络、QQ、微博、微信等新的沟通方式的出现,面对面的口语交际都是最主要、最直接的交流方式。

一、语言交际的定义

语言交际,是指在一定的环境下,人们借助共同的语言符号来传递信息、交流思想和表达情感,以加深了解、增进感情、形成合作,进而建立起良好人际关系的互动过程。

按照交际媒介的不同,语言交际可分为口语(有声语言)交际、书面语(广义的书面语,包括文字、符号、图形、图像等)交际和体态语(姿态、手势、表情、服饰等)交际三种类型。体态语,既是一种语言交际形式,也是语言交际的一种辅助形式,一般情况下,它只是对语言交际起补充作用。

语言交际能力,是一项十分重要的社会能力,同时也是走向成功的不可或缺的重要因素。美国普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析,结果发现:“智慧”“专业技能”和“经验”只占成功因素的25%,其余75%则取决于良好的语言交际能力。

语言交际,因不同的交际对象、场合、内容而发生变化,情况十分复杂,没有固定的模式和方法。它涉及社会学、文化学、心理学、语言学等多门学科的知识。因此,语言交际不仅是一种技能,更是一门艺术。

二、语言交际的作用

在现实生活中,人们为了完成具体的事务或达到一定的目的,必须通过语言来进行交际。语言交际的效果如何,直接影响到任务的完成或目的的实现,因而不可轻视语言交际的作用。语言交际的作用主要表现为以下几个方面:

(一)有利于工作任务的完成

语言交际的最直接的目的,就是为了完成日常工作任务。在日常工作中,我们每天都