



事务交际与

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА
СОВРЕМЕННОГО ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

现代教师的言语文化

著 / [白俄罗斯] В.Д.斯达理乔纳克
译 / 李莉



飞天出版传媒集团



甘肃文化出版社

事务交际与

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА
СОВРЕМЕННОГО ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

现代教师的言语文化

著 / [白俄罗斯] В.Д.斯达理乔纳克

译 / 李莉

译校 / 李丽

飞天出版传媒集团



甘肃文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

事务交际与现代教师的言语文化 / (白俄罗斯)斯达理
乔纳克著; 李莉译. -- 兰州: 甘肃文化出版社,
2014.4
ISBN 978-7-5490-0618-2

I. ①事… II. ①斯… ②李… III. ①教师—语言艺术
IV. ①G42

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第081319号

事务交际与现代教师的言语文化

〔白俄罗斯〕B. Д. 斯达理乔纳克 | 著

李莉 | 译 李丽 | 译校

出 版 人 | 王 奕

责任编辑 | 李浩强

封面设计 | 苟妍婕

出版发行 |  甘肃文化出版社

网 址 | <http://www.gswenhua.cn>

投稿邮箱 | press@gswenhua.cn

地 址 | 兰州市城关区曹家巷 1 号 | 730030 (邮编)

营销中心 | 王 俊 贾 莉

电 话 | 0931-8454870 8430531 (传真)

印 刷 | 兰州中正印刷有限责任公司

开 本 | 787 毫米×1092 毫米 1/16

字 数 | 220 千

印 张 | 14.875

版 次 | 2014 年 4 月第 1 版

印 次 | 2014 年 5 月第 1 次

书 号 | ISBN 978-7-5490-0618-2

定 价 | 32.00 元

版权所有 违者必究 (举报电话: 0931-8454870)

(图书如出现印装质量问题, 请与我们联系)

前 言

苏霍姆林斯基曾经指出：“教师的语言修养在极大的程度上决定着学生在课堂上脑力劳动的效率。”从传播学的角度看，尽管当今的教学信息量和信息呈现方式与以往相比有了显著的变化，但作为信息传播媒介的教师言语在教学中的地位和价值仍然是不可动摇的，教师的言语行为依然直接或间接地影响着课堂教学，同时也影响着学生的语言使用和情感表达。教师应当重视言语文化，灵活运用报刊政论与公文事务言语技巧，能够准确地表达和辩证地论述学科内容。学习语言的目的，是为了表达思想、交流感情。如何运用所学的语言准确有效地进行交际，是我们在学习和教学中面临的一大难题。

众所周知，俄语在各个领域都起着重要作用，在国际性交往中更是不可替代的。毫无疑问，俄语是快速发展的、丰富的、开放有序的一种语言。但随着国际间交往日益频繁，西方的价值观念和生活方式对新一代俄罗斯人影响巨大，刻意模仿西方人的生活方式，这常常体现在对语言的使用和模仿中，导致外来词大量涌入。伴随着网络的不断发展，不规范的网络词汇也影响着年轻人的语言，致使年轻人的语言表达不规范。本书针对这些问题进行了论述，并介绍了事务交际、公共演讲、电话交际和网络交际的特点与技巧，以及公文书信的行文规范。此外，讲述了词语使用、正音、重音等方面的规则，并介绍了最新外来词。同时，对现代年轻人的言语特点进行了描述，并对言语的错误表达予以生动再现。

本书可以作为俄语专业的教材，亦可以供大学生、研究生、教师、翻译工作者以及从事俄语工作的人员参考。

由于时间紧迫，水平有限，在翻译的过程中难免出现纰漏，敬请批评指正。

李 莉

2013 年 12 月

作者寄语

很难重估语言对每一个个体乃至一个国家整体的影响。正是语言使我们的思想以物质形式得以体现，使人们建立了联系，为后代保存和传承了珍贵的文化财富。语言被称为哲学的世界，它反映在语言学的结构和准则中，也反映在周围现实的知识体系和概念当中。

在 21 世纪的第一个十年，开始对语言与文化研究、民族语言学、言语礼节、交往心理学、人类文化学、跨文化交际和其他交叉学科的分析研究。在强调关注语言的个性形成、社会文化规则和言语行为、交际过程结构和交际形式多样化的时候，分析语言实例的人类中心说占据优势地位。21 世纪被称为交际时代并非偶然，因此每一个现代人都应掌握交际的方法和技巧，熟练且有效地运用交际战略战术以及言语礼节的通用表达，展现语言的灵活性并且选择适当的言语行为方式。

职业言语代表任何一类人（不仅是语文学家，还有物理学家、编辑、记者、制片人、商业经理等）的言语形象，尤其代表那些与人打交道的人们的形象，而首当其充的就是中学和高校教师，以及其他各种教育机构的工作人员。对一个教育者的要求不仅是能够用通俗易懂的语言表述出教学计划的内容，还要调整好与学生、家长、同事以及领导间的关系，能够文理通顺地组织文件文本，还要能顺利流畅地表达交流。正是基于这些原因，才对他们的言语活动提出了更高的要求。现代教育者应当视言语文化与教师职业具有同等的重要性，是教育技能不可分割的一部分，要灵活运用报刊政论与公文事务言语技巧，要能够准确地表达和辩证地论述学科内容。在很大程度上，教育者的成就不仅体现在职业活动中，也体现在其他的很多方面。

俄语在今天也参与着世界全球化和欧洲一体化的进程，这是对其生命力的独特考验，因为俄语正经历着一个特殊的“危机”。在中学、大学校园里，在大

众信息传播中，职业和日常交往以及政治领域中都表现出俄语识字程度和言语文化水平大幅度下降的现象。当完美地掌握着母语却不认可它的权威性和重要性，反而更偏好其他的外语；当大众传媒信息频频出错，而年轻人的言语特点大量地使用外来词、暗语和低俗语。在这样的环境下，你怎么要求一个人文理通顺地去写和谈吐得体的去说俄语呢？从哪能找到医治无知愚昧和言语文化低下的灵丹妙药呢？即使有着书山题海和大量的参考书也是很难的。有时要找到一个以简洁通俗的形式来论述一个必不可少的语言实例和现象的特定简述都是不可能的，在某种程度上都需要参考资料的补充，在参考资料中你能找到途径和方法，在我看来，这对完善俄语笔头、口头的言语文化，对发展事务交际能力与技巧以及更加有效地解决交际交往问题都是一种帮助。

这本书能帮助你掌握事务交际及公众演讲的技巧、学会隆重场合的致辞与祝贺言语规范、阐述电话交谈与网络交际的特点、介绍公文书信的行文言语规范，从整体上促进教育者工作潜能的提升，最大程度地实现其职业才能和职业地位。除此之外，本书也给读者提供了诸如学习词语使用的基本规则，加深在正音学和重音学方面的知识，以及提供了解最新外来词的机会。本书颇为引人关注的部分是对现代年轻人言语特点的描述和对高校教师、大学生和中学生言语“杰作”（言语的表达错误）的再现。

本教材主要针对以下读者群——大学生、研究生、教师、记者、翻译工作者、商人、事务交际人群以及所有想要提高交际修养和言语规范及自身语言知识储备的人们。

符·达·斯·达理乔纳克教授
(Профессор В.Д.Старичёнок)

目 录

第一章 事务交际	1
1.1 教育型交际的特点	4
1.2 事务交际中的行为修养	8
1.3 现代年轻人的言语特征	11
1.4 言语“杰作”	17
第二章 口语交际	24
2.1 交际技巧	24
2.2 事务交际	27
2.3 公共演讲——教师重要的工具	30
2.4 隆重庆贺言语——祝词的表述规则	37
2.5 电话交际	39
第三章 书面交际	46
3.1 事务文件的语言特征	46
3.2 事务书信与事务书信结构	48
3.3 简历的写作	53
3.4 网络交际	55
第四章 语言素养	58
4.1 语言交际素养	58
4.2 语言形象、生动的表达手法	60
第五章 俄语言语准则	80
5.1 当代言语的词汇标准	80

5.2 发音标准	102
5.3 现代重音规范	105
5.4 语法规则	107
词组搭配小词典	142
专有名词词典	152
常用缩写	154
男人名	155
女人名	164
简明事务术语及概念	171
简明正音词典	182
缩略语表	182
后 记	230

第一章 事务交际

交际贯穿在人类活动的所有领域中，根据社会学家的观点，人类平均 70% 的时间都用于交际。交际存在的形式纷呈繁杂、多种多样。有同龄人、朋友间的交谈，也有与熟人和陌生人以及同事之间的交谈。人们的交际可以有声可以无声，可以通过电话也可以通过互联网，可以与现代人交流，也可以与远古的前辈们交流（通过他们留下的书面文字）。人们在观看电视节目，收听广播，阅读报纸杂志、书信文件的时候，其实都参与着言语交际的过程。因而，交际对于个人生活，职业以及社会生活都有着至关重要的影响。实际上，离开了交际，任何一种形式的活动都难以成形，人类的生活也将不复完整。

在事务交际领域急速发展的条件下，有效的事务交际知识与能力发挥着日益重要的作用。它在现代人的生活中占据重要地位，是人与人之间最重要的联系形式之一。这是一个复杂的多层次的过程，它与个人间联系的形成和发展、信息的交换和工作经验的积累，以及共同活动的组织和交流策略的选择都息息相关，也与取得特定成果，解决具体问题或者实现特定目标相关。事务交际的特点在于它固定的形式和进行的地方、确定的规则、正式的程度和具体的交际目的和任务，同时也体现在民族文化传统和道德行为标准上。事务交际的成功在很大程度上取决于交谈者对于解决问题所表现出的兴趣，对于言语行为规范的遵守，用令人信服的言语，在富有成效的氛围内进行交际。当然其成功也有很多其他的因素。

对于现代人来说，在自己工作活动的过程中，都不断地要与人进行交流，因此应当了解事务交际的特点和规范，掌握言语行为的方法与技巧，能够组织交际并且在信息负荷和时间匮乏的情况下进行有效的交流，能够确切地表达交际的目的和任务，顺利主持谈判，克服现有矛盾，预防和解决出现的冲突，达成和谐一

致等。

根据不同的特点，事务交际可以分为以下几种类型：1）口头的和书面的；2）对话式的和独白式的；3）直接的和间接的。所有这些类型因其交际目的、形式及参与者数量的不同而彼此区别，也因此决定了事务交际在组织和进行过程中的社会心理特点。

口头交际的特点是：特定的语气、表情、说话节奏、其说话的时间性长，并且伴随着其说话的内容表现出丰富的面部表情和手势动作。它具备特有的自发性 and 即兴特点，在词汇选择上比较自由，同时也有着大量的重复语和总结语。这样的交往可以是社会政治性的（如公众演讲、社会政治性活动的报告、谈判、会晤），也可以是教学理论性的（如讲座、报告），或是评判审理性的（如辩护律师的辩护发言和公诉人的起诉发言），或是教会宣教性的（如宗教神学布道），也可以是社会日常发言（如在隆重的庆祝活动、纪念日或是宴会上的致辞）等。

书面交际一般为公文的书信和文件，根据社会权益关系制定的规章制度（如会议或审讯的笔录、工作报告、合同、契约、说明书、书面指示、协议书、法令、收据、报告性和说明性的公文等）适用于人的视觉理解（口头语则侧重人的听觉理解），以极大的准确性和符合事实逻辑性为特点。书面交际中运用大量的书面语、复杂的前置词和被动结构，有着大量的言语标准。

对话式和独白式的交际是根据参与者数量的不同来加以区分的。对话的进行是两个或多个交谈者之间想法意见的交换。它的特点是它具有自发性和情境性（即取决于谈话的条件和环境）、前后联系性（取决于之前的谈话内容）、必然性，具有大量的疑问、惊叹、不完全句，还有呼语、语气词、感叹词、省略和重复结构，也会用到一些非口头的资料。对话式交际发生在交谈、谈判、答辩、讨论、辩论、采访和电视谈话节目当中。

独白式交际是个人的长时间表述，它的特点是具有相对的连贯性、逻辑性、内容完整性和词汇选择的严格性。独白式言语通常都需要事先准备，它是面向听众传递的被动式信息。独白式交际也有许多不同的类型（通常是讲座和报告），也有问候、祝贺语和礼节性祝词。

个人间的交际通常只存在于两个人之间。它可以是正式的，也可以是非正式

的,或具有其他特性。它的固有特性是,交谈者之间直接的联系和信息的快速反馈。公众交往一般是有众多参与者的情况下进行的,一些人作为听众,而另一些人(人数较少)作为发言者。可以根据需求量来提供公众演讲,公众演讲具有针对性,内容充实,且有较高的专业素养。

直接性交际是两个谈话者之间直接的交际,在直接性交际中,表情、非口头的交际手段、手势、言行举止以及礼节等都起着很大的作用。间接性交际一般是电话、网络交谈、邮件、传真,以及所有形式的公文书信往来。在视觉理解缺失的情况下,声音和语调起着很大的作用。在交谈进行中也常有时间限制。

由于课题范围广泛,内容意义充实,口气语调特殊,交际目的明确,事务交际可以是以下类型:

- 1) 信息型(拉丁语 *informatio*, 意为“解释,说明”),即传播一定的信息,或是某种消息和知识;
- 2) 描述型(法语 *representatif*, 意为“直观的,典型的”。拉丁语 *representativus*),即描述特定的事件环境,对某人进行介绍及描述某人的大致特点;
- 3) 宣言型(拉丁语 *declarativus*, 意为“宣布,宣告”),即调整表达内容,使其与实际的事件环境一致(真实性或虚假性的一致);
- 4) 陈列型(法语 *expose*, 意为“对文件内容简要的叙述”),即(以简短的形式)对当前的政治问题进行叙述;
- 5) 论证型(拉丁语 *argumentatio*, 意为“叙述,说明”),即进行论证,证明某事;
- 6) 指示命令型(法语 *directive*, 拉丁语 *directives*, 意为“方向明确的”),即表达出一种要完成某种任务(如含有吩咐性质的指示,领导人物的指示以及上级机关的规定)的动机;
- 7) 肯定型(拉丁语 *affirmatio*, 意为“确信”),即对某事绝对的相信,对某事有信心。
- 8) 抨击责骂型(拉丁语 *invective oratio*, 意为“生硬的,指责性的言语”),特点是对某人某事构成侵犯,具有侮辱、暴露和谴责性。

- 9) 对比型(拉丁语 *con*, 意为“对立”), 出现在对不同意见的争论和反对当中, 表达一种反对的, 不同意的意向。
- 10) 礼貌型(希腊语 *phathos*, 意为“说过的话”)用于建立和维持交谈者之间的联系, 创造良好的言语环境, 使交际活动顺利进行(通常是关于健康、天气、体育、对熟人的优缺点的讨论、某种致歉、表白和赞美等);
- 11) 教育型(希腊语 *Mentor*, 意为“教育者的名称”)具有教育性质的, 有教益的, 具有训诫特征的;
- 12) 言语表达效果型(英语 *perlocution*)表达惊讶, 委屈, 难过, 贬损等情感;
- 13) 致歉悔过型(法语 *satisfaction*, 意为“补偿, 赎罪”, 拉丁语 *satisfactio*, 意为“表白, 补偿”)具有表白歉意的性质;
- 14) 嘲讽型(拉丁语 *insultatio*, 意为“嘲讽, 抨击”)包括讥讽地模仿、嘲笑、粗暴嘲弄、挖苦;
- 15) 疑问型(拉丁语 *interrogatio*, 意为“问题”)即对某种信息的疑问;
- 16) 提醒型(拉丁语 *perclusio*, 意为“保护”)即对可能的危险或威胁进行事先提醒;
- 17) 担保型(拉丁语 *commissio*, 意为“担保”)即将完成承诺的关于某物买或卖的担保作为义务(常用词为: 保证, 承诺, 打算, 担保等);
- 18) 让步型(拉丁语 *concessio*, 意为“假设, 让步”)建立在条件让步的各部分相互关系上(常用句型: 让……, 但是……, 即使……, 但是……等)。

1.1 教育型交际的特点

当代环境对教育者的学识水平提出了更高的要求。中学教师职业的特点包括: 与他人长期的接触, 组织富有成效的交际活动, 要具备高水平的交际能力。通过交际老师要组织学生的活动, 评价他们的工作和表现, 对当前发生的事件提供信息, 让学生对于自己的过错有适当的反应, 帮助他们克服困难。老师的工作在于使学生形成自己的个性, 保障他们的智力与心理健康发展, 引导他们遵循正确的

行为规范。因此,教师不仅要掌握心理学和专业知识,也要掌握其职业性交际的技巧,即正确评价环境的能力,与班级建立联系,正确地理解学生等。所有这些都是教师职业技能的一部分,也是保证教师的教学活动能够取得成功的重要组成部分。

教育型交际是教师在其教学过程中的参与者或者非参与者的职业性交际,旨在建立良好平和的心理环境,进行创造性的教学活动,促进参与者的个性发展,最大程度地将学生的个性特点运用到教学实践当中。教育型交际的活动不仅仅是信息的交流,它还包括提供解决教学问题的方法,保障学生在教育过程中的社会心理健康,协调教师与学生之间相互关系的方法,在整体上保证教育教学效率等。

教育型交际旨在提高参与者掌握课程的积极性,吸引他们参与具有集体意识的活动,为他们的全面发展创作条件。它规定了个人间的紧密联系以及老师与学生间的相互尊重,旨在创造富有成效的教学过程,也使教师与同事间形成关怀、友好的工作氛围。

教育型交际的成效取决于教师个人,教师的道德观点,学识造诣,以及文化修养。还有对学生和教师职业的热爱,要为人公正,善良,耐心,要求严格,令人信服,对自己的课程有着丰富的知识,有自己的教学节奏,民主的教学风格,能够进行自我教育等。教师的职业品行在教育型交际中起着重要的作用。职业品行是指:与他人一起工作的能力,培养学生的个性,在考虑到学生个性心理与专业兴趣的基础上提出并解决问题的能力,能够运用不同的教学方法和形式等。

在教育型交际的过程中,教师有着其固定的社会角色和在领导教育教学过程中的功能性职责,交际的成败与否也取决于教师个人的品质(道德精神、人际交往、意志情感、知识能力),在交往中表现出的关怀,对相互合作与帮助的渴望,以及与他人感同身受的能力等。基于这一点,教育者选择了这样或是那样的行事能力和领导风范,在此风范中能够体现教育者与学生相互关系的复杂特性、教育者的创造个性和其人际交往特点,同时也能体现教师与同事间交往的特点。教育型交际有以下几种风格:

1. 权威型(发号施令型)——是对所有事情都进行控制和管理。学生不能有自己的观点,不能表达批评的意见,不能参与决定,不能表现出主动性,主动性

被视为不良的为所欲为。教师常常以命令的口吻，给出严厉的意见，有失尺度地批评一些学生又毫无根据地夸奖另一些学生。发号施令型的行为常常被认为是教师权威性的缺失，是使教师失去其权威性的危险行为。

2. 民主型——教师常常关注和考虑学生的意见。教师能够和同事比较，促进自己的教学工作，对于批评意见能够宽容对待，并从中反思自己工作中的问题。因此教师要具备自信、善于自我管理的良好品质，展现出开朗与可信，解决问题时认真负责的态度。

3. 放任型（忽略型）——表现在教师在其教学过程中玩忽职守，对学生的个人生活毫不介入，完全随性而为，只是在形式上完成领导的指示和任务。这种类型的老师使得学生完成的工作最少，而通常得到的收获也最小。

4. 保持距离型交际——包括划定学生与老师之间的距离，使老师与学生具有形式化的距离，这对于创造氛围的形成没有帮助。但毫无疑问，在教师与学生的相互关系中，距离作为教师领导角色和权威性的代表也是必不可少的。但它不能作为教育交往中的基础。“无法接近”的距离会严重降低教师与学生共同工作中的创造性水平，使得权威性原则的观点在师生关系中加深，而这会让老师的工作变得不成功。初为人师者常常采用保持距离的交往方式来树立在学生面前的威信，但他们不明白的是，权威不是距离，而是敬业，令人信服，有关爱之心，真诚地热爱学生。

5. 恐吓型交际——没有建立创造性的交际环境，给学生的任务不是去做什么，而是禁止做什么。在这种情况下教师压制学生，根据自己的条件对学生专制，扮演着特殊“独裁者”的角色。运用这种教学风格的教师通常都组织不出以集体活动为基础的富有成果的交往，与同事间的关系也不融洽。

6. 活跃型交际——一般是由于教师追求能迅速与学生建立联系，希望赢得班级的好感，通过签订“契约”来在学生中树立虚假和廉价的威信。年轻教师由于缺乏交往技巧，缺乏职业活动的经验又有害怕与学生交往的心理，故常有此风格。

7. 和谐友爱型交际——在这种交际类型中，教师常常以年长的朋友、熟人即有着丰富的生活经验和随时准备来帮助你的长者形象出现，激发你對自己学习生活的积极主动性。

毫无疑问,所列举的这些风格并不能概括日益丰富的教学实践中的所有教学交际风格。通常,所有的这些交际风格都以搭配补充的形式被教师部分地应用在不同类型的教学实践活动中。同时也应谨慎和避免极端形式的交际(距离型、恐吓型、活跃型、发号施令型),它会成为教师的一种固有模式,使教学过程变得复杂,并且降低教学的效率。还要提防其他的一些极端:折中地运用所有的风格,使其相互矛盾,不合逻辑。当老师为了满足自尊心的需要或是由于自己的心情糟糕就开始对学生时而夸奖,时而批评,时而打成一片,又时而严厉专断时,这在总体上会导致纪律的涣散和冲突情况的发生。

必须明白,在交际风格中都鲜明地体现着个体的个性,因此不应模仿他人的风格,而应致力于形成自己的风格,自己的风格是在有目的地选择交际方法和技巧,要充分考虑学生的个性特点,他们的个人品质和心理状况,这是老师与学生关系取得最佳结果的保障。以下的建议能够促进教师交际能力的发展:

1. 教师就像是精细的仪器,它是包含着所有人类活动的“调色板”,他既是哲学家、指挥家、组织者,又是心理学家和有才华的演员。教师的创造性在于分析情况局势,根据自身能力进行转变,扮演其他人的角色(如学生、行政官员、家长),并能集中解决出现的问题。

2. 教师工作的基础和出发点是对学生的关爱,是人道主义的原则,是在教育教学过程中的职业责任心。它能使教师形成人文的、高学识的、积极的、富有创造性的个性。

3. 在与学生的交往中教师应当遵循:忍让、利他主义、正直、关爱他人、以及真诚原则。必须尊重每个学生的人格尊严和不可侵犯的权利,积极维护其基本的人身权利(不允许对学生打骂、恐吓、威胁、讹诈、大声辱骂,歧视少数民族学生,强调学生的生理缺陷等)。

4. 老师应当为学生良好的个性发展和脑力体力能力的提高创造条件,在教育教学过程中采取有特点的、不同的方法,不能根据自己的兴趣和喜恶偏袒地对待学生,把他们分为自己喜爱的和不喜爱的,所有的学生都应被一视同仁,同等对待。

5. 应该不吝嘉奖,即使学生只取得了一点成绩,要在众人面前夸奖他,而指

责时应单独私下说。

6. 老师最主要的品质之一就是他高水品的职业技能，因此应当致力于不断地完善和提高自己的职业技能水平。要知道只有不断提高自己才有资格教别人。

7. 要永远牢记，老师的言行是影响教育的主要方面，也是学生模仿的对象。因此老师在自己口头和书面形式的表达中都应完美掌握合乎语言规范、得体的语言表达，同时也应完美掌握交际能力和技巧，注重交际和言语中的礼仪礼节，以实现在教学或非教学活动中都能组织出富有成效的交际活动为目的。

8. 必须要提高心理学知识水平，要能冷静地管理班级，保持自我。在与学生的交际中，沉着、得体和冷静会起到促进作用，而生气的口吻，消极的情绪，批评，严厉的评价和命令都会起到反作用。

9. 教师也应该在外形打扮上为学生树立适当的榜样，在教学时也应注意自己的着装风格和品位，不能在班级里吸烟，不能使用有毒或含麻醉药的物品，不能饮酒。在教学中良好的长辈形象应该是优秀精神价值的领路人。

10. 对于个性特点的评价老师应当辩证地对待，最好经常作出总结，为同事们取得的成绩而高兴，慷慨地与他们分享自己的教学好方法，不能对同事或熟人傲慢无礼，心怀恶意。应当遵循那句老话：“你希望别人怎样对你，你就去怎样对待别人。”

11. 老师不能在与学生的交际中寻求个人利益，他无权接收家长或其他人送的报酬和礼品，这会影响他的职业判断和行为。

12. 老师在教育教学活动过程中应当积极地与心理学家、医生、家长或是能对学生个性发展以及能保障学生身心健康的人们协作，教师应将家长视为自己最好的同盟。

1.2 事务交际中的行为修养

现代教育者的修养离不开交际的修养，它是以个人天生的交际能力和交际技巧为基础的。事务交往的礼节要求严格遵守行为修养规范，不以个人的职务和地位不同而区别对待。交往修养的基础是公认的言语行为规范，基本的道德标准以

及民族文化传统。交际修养主要是：

1) 礼貌（礼貌地对待他人，顾忌他人情面，礼貌表现在问候和祝愿中，也表现在说话语气，面部表情，眼神和手势中）；

2) 对交谈者表现出关怀，对所进行的对话表现出兴趣，善于倾听他人；

3) 得体（在任何一种情况下，尤其是在冲突中，要使自己沉着冷静，举止得体）；

4) 有分寸（要把握情感尺度和交际界限，有失分寸的做法要避免，比如根据交谈者的外表和举止进行随意评判，或是当众对他人的私生活表达同情或赞许）；

5) 谦逊（从容对待别人的评价，注重品位，对他人心怀暖意。与谦逊相反的是傲慢，放肆和装腔作势）；

6) 认真（认真地对待交际且完成自己的任务）；

7) 客气、热情（交际中应首先表现出客气，它可以帮助他人解除不适或不快的情绪）。

交际中好的个人品质是：自信、具备个人目标和个人价值、令人信服、客观、对谈话内容和交谈对象充满兴趣、逻辑清晰、有辩证思维。

知识、能力、技巧、以及对言语行为的态度在交际修养中也十分重要。它们涉及到事务交际范畴中人与人之间关系的建立，与对方心理联系的建立，个人间关系的调节，以及在交际过程中对彼此的了解和理解的增进，能预测对方行为，使交际取得理想结果。

事务交际中的行为修养还意味着对说话人的理解和领会的能力。因此在交谈过程中应当保持耐心，听对方把话说完，要抱着“对方是伙伴，而不是对手”的观点，注重自己的眼神，面部表情和肢体动作，以表示对所谈内容的兴趣。要避免对交谈者和其熟人的个性做出负面评价，对他人的意见表现出宽容和大度，做一个能发现自己错误并进行自我批评的人，能在争论中以理服人，而不是以权威示人，卖弄和炫耀自己的学识并不礼貌。要在交谈中展现真我（每一句反驳和对白都要以代词“我”为开始），要避免多余的闲谈，附带自己见解和评价。要把注意力集中在交谈的主要思想上去，无需领会多余的细节。