

Secretary

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

文化素质教育系列

口语交际与 人际沟通

主 编 陈丛耘

副主编 薛 南 李盖虎



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

内容提要

该教材强调精简实用,理论与实践紧密结合。内容包括口语交际与人际沟通的关系,口语交际的日常训练和演讲、辩论、谈判、批评、劝说、面试、推销等的表现形式及训练、沟通的策略指导,并从社会文化心理的层面上作了分析。该书信息量大,理论体系新颖独特;案例丰富,实训模式简便易行。每章后附有思考与练习题,适合于高等职业教育各专业学生使用。本书编写人员都是有着多年从事这方面教学经验的老师,他们将自己在教学中的所学、所思、所得、所感都融于书稿中,以期对学生的成长和就业起到较好的作用。

图书在版编目(CIP)数据

口语交际与人际沟通/陈丛耘主编. —重庆:重庆大学出版社,2010.9

教育部高职高专文秘专业教学指导委员会“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5624-5420-5

I. ①口… II. ①陈… III. ①人间交往—语言艺术—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 081603 号

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会

“十二五”规划教材

口语交际与人际沟通

主 编 陈丛耘

副主编 薛 南 李盖虎

策划编辑:邱 慧 贾 曼

责任编辑:杨 敬 版式设计:邱 慧

责任校对:任卓惠 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

四川省内江市兼升印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:13.25 字数:274千

2010年9月第1版 2010年9月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-5420-5 定价:25.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

总主编 孙汝建

编审委员会成员

孙汝建	严 冰	郭 冬	曹千里	王金星
陈江平	杨群欢	时志明	王箕裘	李 丽
张玲莉	韦茂繁	程 陵		

编写委员会成员(以拼音字母为序)

陈丛耘	陈江平	陈 雅	冯俊伶	顾卫兵
韩玉芬	侯典牧	胡晋梅	金常德	贾 铎
焦名海	李锦昌	李强华	梁志刚	刘秀敏
卢如华	楼淑君	骆光林	丘 进	孙汝建
石高来	时志明	史振洪	施 新	宋桂友
王金星	王 茜	王瑞成	王 勇	吴良勤
肖云林	徐乐军	俞步松	杨 梅	杨群欢
余红平	余允球	向 阳	徐 静	张小慰
赵志强	钟小安	朱利萍	周爱荣	周建平

参编学校 (以拼音字母为序)

长沙民政职业技术学院

长江职业学校

福建泉州黎明职业大学

广东农工商职业技术学院

湖州职业技术学院

湖南商务职业技术学院

河北科技师范学院

河北政法职业学院

黄河水利职业技术学院

湖南大众传媒职业技术学院

华侨大学

黑龙江工商职业技术学院

嘉兴职业技术学院

荆州职业技术学院

金陵科技学院

金华职业技术学院

丽水职业技术学院

辽宁装备制造职业技术学院

连云港高等专科学校

南通大学

南通职业大学

南通农业职业技术学院

宁波城市职业技术学院

深圳信息职业技术学院

苏州职业大学

石家庄铁路职业技术学校

山西大学

四川职业技术学院

四川文化产业职业学院

绍兴文理学院

上海工会管理职业学院

山东文化产业学院

太原大学

唐山师范学院

西安航空旅游学院

扬州大学

扬州职业大学

英国密德萨斯大学

浙江经济职业技术学院

浙江商业职业技术学院

浙江金融职业学院

浙江东方学院

浙江经贸职业技术学院

钟山职业技术学院

中华女子学院

郑州牧业工程高等专科学校

总序

2006年1月,教育部下发了《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(高教函[2005]25号),经过调整,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称“教指委”)由下列人员组成:孙汝建(主任委员)、严冰(副主任委员)、郭冬、时志明、曹千里、王金星、杨群欢、王箕裘、韦茂繁、陈江平、李丽、张玲莉。

“教指委”成立以来,始终把教材建设作为重要工作来抓。设立了专业建设分委员会、师资培训分委员会、实训基地建设分委员会。由主任委员兼任专业建设组组长、专业建设分委员会主任,具体负责包括教材建设在内的文秘专业建设研究和指导工作。委员会先后召开了五次委员会会议;举办了三期全国文秘专业骨干教师培训班;建立了全国高职高专文秘专家库并开展研讨活动;承担教育部课题“文秘专业规范研制”的研究;在全国高职高专遴选和建设了三批教指委精品课程;设立了三批文秘专业研究课题;举办了两届全国高校文秘技能大赛;对全国六百多所高校的文秘专业进行了问卷调查;等等。“教指委”始终把教材的研究与开发作为主线贯穿在这些活动中,并多次组织专题研讨,在认真调查研究、反复论证的基础上,组织编写了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材36种,由主任委员任总主编。经过网上公开招标、委员投票,该套教材由国家一级出版社重庆大学出版社出版。

2009年8月24—27日,由“教指委”主办、重庆大学出版社承办的本系列教材主编会在重庆召开。会议期间,主编们就高职高专文秘专业课程设置、教学目标以及本系列教材编写指导思想、编写原则、体例和编写队伍组成原则等问题进行了认真而热烈的讨论,达成了以下共识:1. 根据我国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘人才的需求,构建编写大纲、选择编写内容、设置编写栏目。2. 教材编写以文秘专业学生应具备的基本素质、基础知识、基本职业能力、核心职业能力为依据。3. 教材使用对象以高职高专学生为主体,兼顾文秘培训和秘书行业的社会需求。4. 教材内容以“够用为度,适用为则,实用为标”为原则,给课堂教学留有发挥空间,突出主要知识点,实训举一反三,紧扣文秘岗位实际,表达准确流畅。5. 教材由秘书职业基础、职业技术与技能训练和文化素质

课程(高职高专各专业通用)两大版块组成。6.教材资料尽量使用2007年以后的新成果,保证教材内容的前沿性。7.教材采用立体开发的方式出版,除了纸质教材外,还包括教学资源网站和教学资源包。

会后,本系列教材主编积极组织力量,遴选副主编和参编者,以每本教材为单位,分别组织研讨和开展教材编写工作。

经过长期运作,本系列教材36本终于面世。其中:

(一)秘书职业基础、职业技术与技能训练课程版块23种

秘书理论与实务	秘书写作实务
涉外商务文书	文案阅读与评析
档案管理实务	社会调查实务
办公室事务处理	秘书信息工作实务
会议策划与组织	中国秘书简史
商务秘书实务	秘书岗位综合实训
秘书职业概论	秘书思维训练
领导科学与领导艺术	毕业设计(论文)写作指导
人力资源管理理论与实务	企业管理基础
秘书语文基础	市场营销理论与实务
办公自动化教程	公共关系实务
秘书心理与行为	

(二)文化素质课程版块13种

规范汉字与书法艺术	普通话训练
口语交际与人际沟通	新闻写作
社交礼仪	商务写作实训
实用美学	形体塑造与艺术修养
文化产业基础	中外文化概论
地域与旅游文化	文学艺术鉴赏
法律文书写作	

本套教材由“教指委”确定教材目录、提出编写意图、组织编写队伍、审定编写大纲、并对编写出版过程进行了全程管理、指导与监控;系列教材全体主编有丰富的教学经验和科研成果;出版社有较高的资质和声誉。全体编写者都怀有一个共同的愿望:在教指委指导下,编写出一套能全面反映文秘专业最新教学科研成果、代表文秘专业建设方向、能在较长时间内指导全国高职高专文秘专业教学的精品教材。

重庆大学出版社从领导到该项目负责人,对教材的组织编写到出版一直给予高度重视和大力支持,特别是邱慧主任、贾曼老师几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令我们感动,我代表“教指委”及教材全体编写人员向他们深表敬意和谢意!

任何成果都是阶段性的,本套教材也不例外。但是,探索是无止境的,在教材的使用过程中,我们会发现修改的空间,在适当的时候,我们还可以对教材做适当的修订,使之日臻完善。

教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会
 华侨大学华文学院院长、教授
 2010年6月16日于厦门

孙汝建

前言

由于人际交往的日益频繁,人与人之间的交际应酬,不仅是一种出自本能的需要,也是适应社会发展,个人进步必不可少的途径。对于许多人来说,交际不是一件很陌生的事,然而,成功的交际却不是轻而易举的事。曾几何时,面对上司、同事、朋友、邻居或亲友,甚至自己的家人,都会为要说出一句得体的言语而张口结舌;面对一件突发事件,如何运用应急语言进行沟通,往往使我们感到一筹莫展。而较强的交际能力,特别是作为秘书人员的交际能力已是至关全局的重点所在。秘书在与其领导、下属和其他对象的接触过程中,始终离不开交际与沟通。对秘书而言,本人的语言运用、表达能力,既体现了自己的水平,也关系到上级和工作单位的精神文明建设。因此,良好的口语交际和人际交往沟通能力,是一个优秀的文秘工作人员最基本、最重要的素质。编写本教材的宗旨就是为了适应文秘专业学生的教育发展和工作需求,使学生养成健全的人格、良好的人际交往和沟通能力,具有一定的多元文化知识、较好的团队合作能力,并能正确有效地处理工作中的各种冲突,创造和谐的人际关系。

本书在教育部高职高专文秘教指委的规划指导下,秉承“服务教育、服务社会”的编写理念,强调精简实用,好教好学,紧密结合理论与实践。本教材共分七部分,内容包括口语交际与人际沟通,口语交际训练,演讲、辩论、谈判,批评、劝说,面试、推销等的表现形式及训练,沟通的策略指导,并从社会文化心理的层面上作了分析。该书信息量大,理论体系新颖独特;案例丰富,实训模式简便易行。每章后附有思考与练习题,适合高等职业学校文秘专业学生使用。

本书编写人员都是有着多年从事此方面教学经验的老师,他们将自己在教学中的所学、所思、所得、所感都融汇在书稿中,以期对学生的成长和就业起到作用。本书由陈丛耘担任主编,薛南、李盖虎担任副主编。撰写的具体分工如下:

第一章,口语交际与人际沟通,第五章 批评、劝说,第七章 口

语交际与社会文化心理,国立华侨大学华文学院陈丛耘。

第二章,口语交际训练,扬州职业大学薛南。

第三章,演讲、辩论、谈判,黄河水利职业技术学院胡艳娜。

第四章,面试、推销,南通农业职业技术学院陈云。

第六章,听一说策略,湖南大众传媒职业技术学院李盖虎。

全书由陈丛耘、薛南统稿。

在本书编写过程中,编者参考了不少著作,从书刊、网络上选用了一些材料,在此向有关专家、同仁表示衷心的感谢。

陈丛耘

2010年5月10号



第一部分 口语交际与人际沟通

- 1 第一单元 口语交际
- 11 第二单元 人际沟通

第二部分 口语交际训练

- 23 第一单元 口语交际素养
- 24 第二单元 有声语言的训练
- 35 第三单元 无声语言训练

第三部分 演讲 辩论 谈判

- 57 第一单元 演讲
- 74 第二单元 辩论
- 80 第三单元 谈判

第四部分 批评 劝说

- 88 第一单元 批评
- 95 第二单元 劝说

第五部分 面试 推销

- 102 第一单元 面试
- 110 第二单元 推销

第六部分 听一说策略

- 121 第一单元 倾听策略
- 128 第二单元 沟通策略

第七部分 口语交际与社会文化心理

- | | | |
|-----|------|---------|
| 159 | 第一单元 | 口语交际与社会 |
| 164 | 第二单元 | 口语交际与文化 |
| 172 | 第三单元 | 口语交际与心理 |

参考文献

第一部分

口语交际与人际沟通

口语是人类最早、最重要的交际工具,无论过去、现在,还是将来,都离不开口语交际,而且,随着现代文明的发展,口语交际在社会生活中的作用越来越重要。《新课程标准》把“听话、说话”改为“口语交际”,这不仅仅是提法上的变化,更重要的是体现了观念上的改变,体现了时代的要求。《新课程标准》对口语交际总的要求是:“具有日常口语交际的基本能力,在各种交际活动中,学会倾听,表达与交流,初步学会文明地进行人际沟通和社会交往,发展合作精神”。这个目标体现了现代社会对学生语文能力的新要求。

口语交际与人际沟通是一种技能、一种艺术。它是一个人在社会交往活动中口语表达能力的表现。大凡具有社交口才的人,说话时能闪烁出真知灼见,并由此给人以精明、睿智、风趣的感觉。社交中受人欢迎、具有魅力的人,一定是口语交际与人际沟通能力较强的人。生活中每时每刻都在进行着沟通,与领导、同事、客户、朋友、家人,对外沟通的品质影响着一个人的成败。尤其是文秘专业的学生,学习有效的口语交际与人际沟通技巧,将更加有助于未来的工作和生活。

口语交际像春天一样鲜活,人际沟通像原野一样丰富,倘若你试着走进“春天”,智慧的阳光就会普照你的心灵,不再让你“话在心里口难开!”

第一单元 口语交际

一、口语交际的特点

什么是交际?《现代汉语词典》解释为:“人与人之间的往来接触。”“口语交际”即指人与人之间口头语言上的接触交流。也就是交际双方为了一定的目的,运用恰当、准确、规范的口头语言,采用一定的方法,进行思想交流的言语活动。而口语交际能力则是人与人之间在交往的过程中表现出来的灵活机智的听说能力和待人处事能力,是融听说能力、交往能力为一体的综合能力。《语文课程标准》认为:口语交际能力是现代公民应该具有的必备能力。倾听能力、表达能力、应对能力都是口语交际的主要内容。

(一) 倾听能力

良好的倾听能力是交流双方能否在同一平台上顺利进行语言交际的前提,谦虚宽容、态度诚恳、专心致志地听取别人表述,是最基本的交际道德和要求。倾听能力就是要有听

话的能力,对他人所说的话能否听懂话中意、话外音,更重要的是要在倾听中学会尊重别人意见,尽量不存偏见,学会不强迫别人接纳自己的观点,更不能因对方的意见与自己有异而恶意挖苦、讽刺,或随意打断别人说话,甚至与对方产生激烈争辩,那样只会破坏双方感情,导致言语交际失败。

(二) 表达能力

流畅的表达能力是言语交流过程中阐述自己观点和见解的重要手段。进行“口语交际”的互动,要通过不断训练,反复磨炼,努力克服自身言语上的毛病,鼓起说话的勇气,学会把听众当成自己的朋友,逐渐消除与听话人进行口语交际的心理障碍。从有问必答,用自己熟悉的生活内容与听话人交流开始,锻炼自己敢说、会说、说好,甚至于参与辩论,达到说准、多说、自然大方、表述流畅的境地。

(三) 应对能力

机智的应对能力是交流活动中培养和练就自己思维活跃、反应敏捷的最佳方式。“口语交际”离不开人的思维活动,在个体与个体、个体与群体的言语交流互动中,需要对稍纵即逝的言语内容作出快速反应,明白对方说话意图,捕捉说话人的立场观点,加工分析所听内容的主次,准确把握关键性词语,然后再经过自己的大脑编辑整理,形成自己的观点,表达自己的看法,对来自不同角度的提问作出快速准确的反馈。

总之,口语交际能力除了具备听话、说话的能力外,还要有交往能力、待人处事能力等。实际上,口语交际能力是言语表达能力、处事能力、生存能力等多种能力的有机组合。它与听说话相比有较大的差异,主要表现在:

(1)听说话常常是单方面的,口语交际则是双向互动的。听说训练多是一人说,众人听,语言信息呈单向传递状态,思想交流、思维碰撞较少。而口语交际则强调信息的往来交互,因此,参与交际的人,不仅要认真倾听,还要适时接话,谈自己的意见和想法。这样,在双向互动中才能实现信息的沟通和交流。

(2)口语交际需要更全面的表达技巧。既然是面对面的接触、交流,就不能像自言自语那样,爱说什么就说什么,爱怎样说就怎样说,而应该考虑语言、情感、举止等综合因素。所以,口语交际不仅需要听说技巧,还需要待人处事、举止谈吐、临场应变、表情达意方面的能力和素养。

二、口语交际与社会生活

汉语是我们的第二母亲,我们每天都要运用汉语进行口语交际。据研究,每人每天平均要用10~11分钟的时间来讲话,平均每句话占2.5秒左右。正常的语速是每分钟230个音节。以前的新闻播音速度,一般为每分钟180个音节左右。现在的新闻播音速度大大加快,一般为每分钟230~250个音节,这是现代生活节奏加快的缘故。正常语速与年龄、性别有关,青年女性的语速往往较快。正常语速也与个人说话的习惯有关,教师讲课,有的每分钟150个音节左右,有的每分钟240个音节左右。正常人讲话,有95%~99%的话语是规范的,只有1%~5%的话语是不规范的。

（一）口语交际的基本类型与特点

就人和人的交际来看,口语交际有四种基本类型:一是说话人的内向交流,即内心的“主我”与“客我”的交流;二是人际交流,即个体与个体之间的交流;三是群体交流,即群体内部成员之间及群体与群体之间的交流;四是大众传播,借助广播电视进行的口语交流。

这就反映了口语交际的四个特点:一是人数越来越多;二是信息的个性越来越不明显;三是表达者和接受者在距离和感情上越来越疏远;四是组织系统和传播技术越来越复杂。

口语交际是一种能力,也是重要的交际手段,更是语言的表达艺术。

（二）口语交际中的称呼

口语交际受很多因素的制约。比如称呼,称呼是否得当直接影响到交际双方的心理能否相容。

称呼可以分为尊称和泛称。“您好”“贵姓”“尊姓大名”“您老”“郭老”是尊称;“张厂长”、“李伯伯”“先生”“同志”“小姐”“师傅”是泛称。

称呼还有褒称、贬称和中性称之分。褒称的:“老人家”“老同志”“老先生”“老师傅”“老大爷”等;贬称的:“老家伙”“老不死”“老东西”等;中性称的:“老头”“老汉”“老头子”等。

随着交际双方身份、关系、场合的变化,称呼也会发生变化。称呼的变化主要受制于下列因素:

权势关系。权势关系是指在年龄、社会地位、社会分工、财富、权力等方面,一方居于优势。如上下级关系、师生关系、长辈和晚辈的关系、主仆关系等。交谈双方处于权势关系时,权势较低的一方常用尊称和褒称称呼对方,权势较高的一方常用泛称和中性称。

一致关系。一致关系是指某一点上双方具有共同性,双方是一种平等关系。如兄妹、同事、同乡、同学等。处于一致关系的交谈双方用泛称或中性称表示亲近,有时用贬称表示亲昵。

亲疏关系。亲疏关系是指交际双方亲疏的程度,是一种容易变化的关系,可以由亲到疏,也可以由疏到亲,相互之间的称呼要根据亲疏程度而定。

角色关系。交谈双方的角色关系会影响称呼的运用。苏叔阳的小说《左邻右舍》,洪人杰对李振民在“文革”前后使用的称呼就不同。“文革”初期,厂长兼党委书记的李振民挨批斗,原为车间主任的洪人杰以左派自居,对李振民说:“哼,看你教育的接班人,多么讲礼,你还当过书记呢。”“这你清楚哇,亲不亲,阶级分,你什么人,他什么人,……再说,你养花可不是为了消遣,你有寄托呀!”1975年李振民恢复了厂长职务,洪人杰又成了下属,他对李振民说:“老想找您谈谈,可在家里总也看不见您。”“不知您觉出来没有,您一回厂啊……。”“您心里跟明镜似的。”后来洪人杰通过钻营调到局里,成了李振民所在厂的上级机关的干部,他又以李振民的上级自居讲话:“听说当着上级的面,你就跟我们局长干上了,行啊。”“我就是把材料全拨给你,你那厂子,那自动线也上不去!你那儿的情绪不对头……你清楚哇,你管了吗?”由于双方角色关系的变化,人称也随着发生变化。

双方的心态。交际双方的心态会影响称呼的使用。曲啸去某市给犯人讲话,一开始就碰到称呼问题。叫“同志”吧,不合适;叫“罪犯”吧,有伤自尊心。后来他采用了“触犯了国家法律的朋友们”,全体罪犯听后热烈地鼓掌,有些听众感动得流下了眼泪。20世纪30年代,“左联”党组织称鲁迅为“鲁迅同志”,鲁迅感到是对他的信任和尊敬。他在文章中写道:“那些足迹在地上,为了全民族而努力的人们,我得引为同志,是颇感自豪的。”有时为了挖苦、讽刺,可以故意混用“你”和“您”。李云龙的《小胡同》中,合线厂的红卫兵大马看破石增福是冒充解放军的鱼店售货员,于是挖苦地说:“您是哪个部队的?我怎么闻着您这身上一股咸鱼味儿啊?”苏叔阳《左邻右舍》中的洪人杰,因说话走了火,错被公安人员当作反江青的人物抓了起来,粉碎“四人帮”后被无罪释放。他到处吹嘘“光荣被捕”。当他再次碰到当年抓他的公安人员时就讽刺挖苦地说:“哟,您又忙着逮人呐,还认识我吗?江青是个老妖婆?我又骂了,您逮我呀?”这是用“您”这一尊称表示挖苦讽刺。此外,有时还可以用尊称来疏远关系,如果在亲近的人中间一贯用“你”来称呼,突然用了“您”,这意味着关系的疏远。

时代色彩。时代色彩会影响称呼的使用。下列称谓具有一定的时代色彩:令亲(对方的亲戚)、令尊(对方的父亲)、令堂(对方的母亲)、冰翁(对方的岳父)、嫂夫人(对方的妻子)、令郎(对方的儿子)、令爱(对方的女儿)。这些称谓词常见于书卷语体,日常谈话中很少使用。现在常用的“师傅”“先生”“女士”“小姐”“同志”等也反映了时代色彩。“同志”原指志同道合者,建国初期比较普及,“文革”中达到顶峰,“文革”中能否称“同志”意味着政治上可靠与否。目前“同志”的使用范围在缩小,使用频率在降低。“师傅”一词原指“工商戏剧等行业传授技艺的人”,“文革”中由于当时“工人阶级领导一切”,就使得“师傅”一词在大力提倡“又红又专”的年代普遍流行,工商戏剧界人士固然称“师傅”,就连知识分子也被称为“师傅”。“先生”一词是学生对老师的尊称,又用作对他人的尊称。在革命战争年代以及建国至“文革”结束,“先生”在我国多用来称统战对象。目前,“先生”“女士”“小姐”一类的旧词新用,体现了现代社会的文明和开放。“小姐”这一称呼,随着时代的变化,感情色彩也在变化。解放前“小姐”是尊称,“文革”中“小姐”是贬称,改革开放前期、中期“小姐”是尊称,而近几年来,“小姐”又出现了贬称的倾向。称呼一般按行业而定,学校的教职员工,不论是教师还是行政管理人员均可称为“老师”。医院里不论“医生”或“护士”,凡是穿白大褂的都称“医生”。当然,对本单位熟悉的人在称谓时一般按内部“行当”区别称呼,这是因情境而引起的称呼类化所致。

以上因素往往综合影响称呼的使用。陈松岑在《北京话“你”“您”使用规律初探》中^①,对用现代北京话写的8个剧本中的“你”和“您”的使用作过统计,这8部作品中,10岁以下的儿童共6人,共使用“你”或“您”57次,其中38次用“你”,19次用“您”。8部作品中体力劳动者共30人,共使用“你”或“您”301次,其中用“您”120次,用“你”181次。脑力劳动者共12人,共使用“你”和“您”231次,其中用“您”11次,用“你”220次。调查表

① 《语文研究》1986年第三期。

明:儿童使用“您”的频率低于成人,脑力劳动者使用“您”的频率低于体力劳动者。儿童使用“您”的频率与年龄成正比,儿童使用“您”的频率低于成人,主要是由于儿童不易理解“您”和“你”的使用受交际角色关系的影响。那么,脑力劳动者使用“您”的频率为什么低于体力劳动者呢?这有两个原因:一是北京话的“您”最早出现于通俗文学,而不是经、史、子、集。在现代汉语中“您”更富于北京方言色彩,脑力劳动者受书面语的影响,在口语上更接近普通话。而体力劳动者较少受书面语的影响而倾向于说地道的北京话,“您”常用于权势关系中的非权势者对权势者的称呼,体力劳动者长期处于非权势地位,养成了用“您”称呼他人的习惯。

三、口语交际的基本要求

(一)要努力学习和掌握相关的知识

仅口才论口才是远远不够的,那些伶牙俐齿的“巧舌媳妇”,尽管能说会道,却登不了“大雅之堂”。出色的口头表达能力,其实是由多种内在素质综合决定的,它需要冷静的头脑、敏捷的思维、超人的智慧、渊博的知识及一定的文化修养。因此,一定要努力学习有关理论及知识,如学好演讲学、逻辑学、论辩学、哲学、社会学、心理学等,并且不断积累经验,提高自己的综合素质。

(二)要努力学习和掌握相应的技能、技巧

如在讲话、演讲时,就要做到:准备充分,写出讲稿,又不照本宣科;以情感人,充满信心和激情;以理服人,条理清楚,观点鲜明,内容充实,论据充分;注意概括,力求用言简意赅的语言传达最大的信息量;协调自然,恰到好处地运用手势、动作、目光、表情帮助说话;表达准确,吐字清楚,音量适中,声调有高有低,节奏分明,抑扬顿挫;幽默生动,恰当地运用设问、比喻、排比等修辞方法及谚语、歇后语、典故等,使语言幽默、生动、有趣;尊重他人,了解听者的需要,尊重听者的人格,设身处地为听者着想,以礼待人,不带教训人的口吻,注意听众反应,及时调整讲话内容等。

(三)要积极参加各种能够提高口头表达能力的活动

如演讲会、辩论会、班会、讨论会、文艺晚会、街头宣传、信息咨询等活动。要多讲多练,凡课堂上老师讲的或自己在书本学到的知识都尽可能地用自己的话说出来,这样也有助于提高自己的口头表达能力。锻炼口头表达能力要有刻苦精神,要持之以恒。只要我们勤于学习,大胆实践,善于总结,及时改进,我们的口语交际能力一定能不断提高。

四、口语交际的训练

(一)思维训练

1. 思维与口语交际的关系 心理学家认为,口语交际是受复杂的生理和心理活动制约的。嘴巴的讲和大脑的想存在着相辅相成、互为作用的依存关系。口才的发挥,是藏之于内心的无声语言和表之于外的有声语言的转化过程;人们思考的是什么问题,在一般情况下,往往心里怎样想,嘴巴就怎么说。嘴上说的,就是心里想的;心里想的,就是嘴上要

说的。口头表达这种区别于书面表达的随想随说的特点,就特别要求思维的敏捷和灵活。

2. 知识与表达的关系 丰富的知识能开发智力,启迪思维。最佳口才就是用知识的甘露滋润听众的心田,用知识的钥匙开启听众的心扉。要获取知识,全靠平时积累。制作知识卡片是积累知识的有效方法,它可以把大千宇宙的奥妙,微观世界的秘密,古往今来的精华,兼收并蓄,拿来为我所用。只要坚持日积月累,便可达到“胸藏万汇,口有千钧”的境界。

(二) 记忆训练

要具备好的口才,除了思维敏捷灵活之外,更重要的是必须有充分的准备,而充分准备主要是指对说话内容的熟悉,这就不可避免地涉及记忆。不仅要记忆讲话的素材,记忆讲话的语言,甚至还要记忆你精心设计的讲话结构。只有从内容到形式上都记熟了,才能有条不紊、脉络分明地表达出来。

以演讲为例,要口才好,效果佳,其上策就是记讲稿,脱稿表达。照本宣科,必然失去讲话的魅力。宣读式的演讲,由于注意力集中在稿纸上,常常缺乏表情与动作的配合,不能充分表达出感情色彩和发言者自己的实际感受,因而使讲话失去生动性,成为枯燥、生硬和呆板的叙述;又由于注意力集中在稿纸上,必然缺乏与听众的“目光交流”。要脱稿讲话,使口语表达收到最佳效果,最重要的办法,就是将主讲的内容练得滚瓜烂熟。但是,在日常工作和生活中,有讲稿的讲话毕竟是不多的,无讲稿的讲话,倒是常有的。比如,座谈、讨论、辩论、出席邀请会议等,常常“突然袭击”,要你讲几句话,发表发表高见。面对这种情况,怎么办?将大脑中储存的有关知识,即兴拿来,稍加组织,为己所用。只要平时记住了大量的领袖语录、哲理名言、作家作品、科学术语、成语典故、寓言故事、史地常识、奇闻轶事等素材知识,表达的时候,定会口若悬河,侃侃而谈。

由此看来,无论是有稿讲话,还是无稿发言,无疑都将借助于记忆。因为记忆是人大脑中的反映和再现。通过记忆,可以储存信息,把有准备的讲话材料和无准备的素材知识,铭刻在脑子里。没有稿子或抛开稿子上讲坛,说话都能如行云流水,滔滔不绝。

记忆的方法很多,关于介绍记忆的文章、专著也不少。有人还总结了这样的经验:“理解是记忆的基础,争论是记忆的益友,背诵是记忆的根本,重复是记忆良方,趣味是记忆的媒介,联想是记忆的动力,应用是记忆的要诀,精简是记忆的助手,卡片是记忆的仓库。”

(三) 口才训练

1. 想象训练 想象训练就是用大脑的想象来进行口才表演的过程。比如,你可以想象自己正处在某个场合,正在跟某个人交谈或发表演说,那么,你该说些什么?用什么样的语气?用什么样的神情姿态?还有,对方会说什么样的话?针对对方的话,你该有什么样的反应等。所有这些,你都不妨在脑子里好好设计一下,并把它作为一个设计方案存在脑子里。日后,当你遇到相同或类似的场合时,你就可以把自己的“设计方案”拿出来运用。你脑子里的设计方案越多,越是能在各种不同的场合应付自如。尤其在你即将进行一场讲演或作一次交谈之前,进行这种想象训练效果更佳。所谓“临阵磨枪,不快也光”,虽然事情的发展不可能完全合乎自己的想象,但有备而来肯定比完全依赖随机应变好。

2. 模拟训练 模拟训练也可称作模仿法。我们从小就会模仿。其实模仿的过程就是一个学习的过程,小的时候学说话就是对爸爸、妈妈及周围人的模仿。我们练口才也可以利用模仿法,向有这方面专长的人学习。天长日久,我们的口语表达能力一定能得到提高。其方法是:

(1)模仿名人。找来你敬仰的演说家的录像,或把你喜欢的、又适合你模仿的播音员、演员的声音录下来,然后进行模仿。

(2)专题模仿。几个好友在一起,请一个人先讲一段小故事、小幽默,然后大家轮流模仿,看谁模仿得最像。这个方法简单易行,且有娱乐性,只要有三四个人就能进行。所要注意的是,每个人讲的小故事、小幽默,一定要新鲜有趣,大家爱听爱学。而且在讲之前要进行一些准备,尽量讲准确、生动、形象的内容,不要把一些错误的东西带去,否则害人害己。

(3)随时模仿。我们每天都听广播,看电视、电影,那么你就可以随时对播音员、节目主持人、演员等进行模仿,注意他们的声音、语调,神态、动作,边听边模仿,边看边模仿,日积月累,你的口语能力就能得到提高,而且会增加你的词汇,增长你的文学知识。

在模拟训练时,一言一笑,一举一动,都要像面对真的听众一样,力求完美。有不完善的地方,就进行调整,并反复练习,直到能让自己满意为止。只有这样,在真正面对听众时,才不会出现难以补救的错误。这是一种极能锻炼口语交际才干的好方法。

3. 自我暗示训练 这是一种具有理想性的、目标性的锻炼模式。每天清晨默念10遍:“我一定要最大胆地发言,我一定要最大声地说话,我一定要最流畅地演讲。我一定行!”“我要做一个演说家!”“我要克服生理上的障碍,练,练,练……”这种积极的自我暗示能调动人的巨大潜能,使人变得自信、乐观。只要坚持对自己进行长期的积极暗示,那么积极的观念就会进入我们的潜意识。这样的自我暗示力量必将为自己增添战胜困难的勇气和信心。即使讲演失败,遭人嘲笑,也不气馁,而会更加坚定地 toward 目标进击。

4. 复述训练 简单地说,这种训练就是重复叙述别人的话。这种训练方法的目的,在于锻炼人的记忆力、反应力和语言的连贯性。其方法是:选一段长短合适、有一定情节的文章,然后请朗诵较好的同学进行朗读,最好能用录音机把它录下来,听一遍复述一遍,反复多次地进行,直到能完全把这个作品复述出来。如果能面对众人复述就更好了,它既可以锻炼语言的连贯性,还可以锻炼你的胆量,克服紧张心理。开始练习时,最好选择句子较短、内容活泼的材料进行,这样便于你把握、记忆、复述。随着训练的深入,你可以逐渐选一些句子长、情节少的材料进行练习。这样由易到难,循序渐进,效果会更好。这种练习一定要有耐心与毅力。

5. 群体训练 群体训练是在多人聚会的场合进行的,这种场合的交谈对那些口才不怎么好的人是很有好处的:其一,可以在倾听别人的谈话时进行学习和模仿,将别人好的东西变为自己的珍藏;其二,在自己发言之前,有充分的时间进行构思,想好再说,可以避免面对单独一个人时冷场的尴尬;其三,讲得不好时,别人的谈话能遮掩自己的过失,也就是说,其他人的注意力会很快被另一个人的谈话所吸引,而不会集中在你的过失上,你的