

江西省高等学校省级科研课题成果

郭千水 编著

实用口语训练教程

柳斌题签



清华大学出版社

江西省高等学校省级科研课题成果

实用口语训练教程

郭千水 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书遵循人们的工作、学习、生活对口语交际能力的一般需要以及口语能力培养的规律,将全部教学和训练安排为三大块:基础知识篇从听与说两个方面介绍汉语口头语言和口语交际最基本的知识理论;一般能力训练篇以表述、讲演、论辩的教学为依托,侧重于培养心理素质,以及倾听、内容组织、思维及语言表达等口语交际的一般能力;特殊能力训练篇以教育说服与安慰、赞扬批评与拒绝、问答商洽与谈判、求职面试等为对象,侧重于培养特殊交际领域的会话能力。

各单元自成体系(模块),可以根据学时数和专业教学目的剪裁和组合教学内容。它能适应公关、文秘、商务、营销、企管、服务、旅游、司法、师范等专业的需要,也可以作为大学生和各类职业人员的自学教材。

“实用性及由此带来的语料的丰富性、适用于教学与训练的可操作性,是这部《教程》的突出特点。”(刘焕辉《序》)

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

实用口语训练教程/郭千水编著.——北京:清华大学出版社,2004.9
(江西省高等学校省级科研课题成果)
ISBN 7-302-09504-3

I. 实… II. 郭… III. 汉语—口语—语言教学—教材 IV. H193.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第093500号

出 版 者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦
http://www.tup.com.cn 邮 编:100084
社 总 机:010-62770175 客户服务:010-62776969

组稿编辑:刘天飞

文稿编辑:闫光龙

封面设计:陈刘源

印 装 者:清华大学印刷厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:16 字数:737千字

版 次:2004年9月第1版 2006年2月第3次印刷

书 号:ISBN 7-302-09504-3/H·608

印 数:6001~8000

定 价:22.00元

序

刘焕辉

一气读完郭千水同志的《实用口语训练教程》(下称《教程》)书稿,顿觉一股清风扑面而来:这是一部致力于口语教学与训练的实用教材,是一部出自非语言专业工作者笔下的著作,其中凝聚了作者长期耕耘在教学第一线的辛劳和汗水。顾名思义,实用性及由此带来的语料的丰富性、适用于教学与训练的可操作性,是这部《教程》的突出特点。

口语相对于书面语而言,专指人们进行口头交际所用的语言,这是人类语言初始的自然形态,直到文字出现以后,才产生可以超越时空界限的书面语,故口语和书面语乃是语言的两种基本形式。语言的这两种基本形式相辅相成,互为促进,口语能以其生动活泼的形式为书面语的发展源源不断地注入新鲜血液,书面语又能以其精确性和严密性为口语的健康发展起到规范作用,二者各以其自身的优势分别适用于人们的口语和书面交际,组成各种言语形式(即话语)来达到沟通思想、协调人际关系、交换各种信息的目的。但书面语毕竟是在口语基础上经过加工而发展起来的,口语当为第一性的,书面语则是第二性的。然而我国的语言研究因受传统语文学的影响,长期偏重于书面语研究,对口语研究却相对淡漠了。除陈建民先生等为数不多的有识之士在口语交际领域作过艰苦调查和系统研究以外,其队伍规模和研究成果都显得相对单薄。这是我读了千水同志的《教程》后引起兴奋的第一点原因。

从教学领域来看,改革开放的深入和社会主义市场经济的发展,人际交往和各种信息交换的客观需要,已经把培养学生的口语交际能力提上各级各类学校的教学日程。国家教育部制定的九年义务教育《全日制语文课程标准》,就把培养学生“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”列入其总目标第9条,而对于一跨出校门就步入社会的各级各类职业院校的学生来说,加强对他们进行口语教学和训练的必要性就更不必说了。然而,我国各类学校的母语教学,因深受传统教育观念的影响,却长期存在着“重文轻语”的偏向,教师往往把精力放在书面语的阅读和写作上,这固然必要;但学生口语交际能力的培养却得不到应有的重视,致使学生进入社会不善于与人交谈,不善于利用口耳相传渠道及相关的现代化手段来获取各种所需的信息,给工作和生活带来不少困难。自国家取消统包分配以来,许多职业院校毕业生往往在双向选择的求职过程中因不善言谈而坐失良机。据此,全国许多职业学校都相继开出口语交际课程,但苦于找不到适用的教材而使教学停留在分散进行的低效水平。尽管目前充斥书市的各种讲演与口才之类的读物多得令人眼花缭乱,却几乎没有可以选作教本的。作者曾把收集到的一大堆关于口语交际的图书逐一筛选,发现这些书或因出于抢占市场的目的,在择例与讲解方面一味迎合市民胃口,显然不宜用作教材;或虽标出口语教学手册(或练习)之类的书名,却因缺乏明确的教学针对性,也不能满足教学所需的系统性、严密性和有效性的基本要求。有鉴于此,千水同志结合自己在职业学院开设口语课程的教学实践,针对学生在口语训练中暴露出来的问题,在繁忙的教

学、行政工作之余,广泛涉猎,精选语料,捧出这部在讲稿基础上整理而成的《教程》。从该书各章的内在联系看,作者根据职业院校学生将来工作和生活的需要,按口语交际能力的培养要求来安排教学单元,在遵循口语交际规律的基础上,抓住口语交际中的主体素质、交际目的、交际情境这三大支配口语表达与理解的基本要素,来建立适应各类口语交际需要的教学体系,可谓抓住了关键。我在《言语交际学》(新订本)第一章考察言语交际现象时,曾基于交际语言是一个不自足的开放系统的认识,指出任何一个交际过程都包含了a 交际活动的参与者、b 交际动机、c 用来进行交际的语言(话语 c1 及其伴随手段即副语言 c2)、d 交际环境等四大要素。其中 a 为进行交际的主体因素, b 为支配交际活动的主观因素, c 为负载交际内容的物质因素, d 为交际活动赖以进行的客观因素。这是不同质的四大要素,却又是交际过程中相互制约、缺一不可的基本要素。研究言语交际,就得根据 a、b、d 这三种非语言因素对 c 的制约和语义补衬作用来逐层揭示言语交际的基本规律。千水同志深知此中奥妙,按照这三种非语言因素跟语言运用的关系来讲述口语交际规律,并设计了一套包括现代口语交际新形式(如电话交际)和学生心理接受梯度的口语技能训练体系,把基本知识教学融化在口语训练过程中来进行,达到了理论讲解和基本训练的有机结合。诚然,初次尝试难免还有不足之处,有待进一步修订、完善,但根据教学实践的初步检验,已证明其对职业院校的口语教学和训练是适用的。这是我读了这部《教程》后引起兴奋的第二点原因。

口语交际属于语言学的言语研究范畴。千水同志虽然不是从事语言专业研究的,但出于教学需要,基于自己在职业院校从事公关、文秘、商贸营销等专业的口语交际教学实践,挤出时间著成这部适用于教学和训练指导的《教程》,值得庆贺!尽管其编写目的和表述方式跟语言专业的言语交际研究不尽相同,但我们相信:殊途可以同归。

海纳百川,有容乃大。言语交际本是一种十分复杂的社会现象,它要涉及许多非语言因素,需要各方面的学者从不同角度去开掘它。作为从事这一领域探索的一名语言专业工作者,眼见许多业外人士相继写出各种研究口语或书面交际的专著,不禁打从内心为之高兴。我们真诚地欢迎各路英雄的加盟,哪怕是半路杀出几名敢于“问鼎中原”的猛士,也不妨视为一种群雄逐鹿的学科兴旺盛况而加以珍惜。

喜其成书,遵其所嘱,乐为之序。

2004年5月匆序于南昌大学

前言

口语是语言的初始形态。最初没有纸，靠结绳刻石刻竹记事，很不方便也记不了多少东西。后来有了帛，但很昂贵，不能普及。所以，那时人们极重口才。两汉以前传下来的美文和善写的故事很少，史书中为人们津津乐道的，多是口才故事。孔子虽然没有亲撰著作和文章，但并不妨碍他做“至圣先师”。

纸张为人类文明的跨时空传播立下了汗马功劳，所以国人对祖先发明纸感到非常自豪。纸出现后不久，中国就出现了科举考试，渐渐地文章就比口才露脸了，以至于千百年来，中国只听说明文吃香，中国的学校也只教读写而不教听说了。

在这里，我只是同蔡伦老先生开了一个玩笑——中国千百年来不推崇口才，不重视听说教学根本怪不得老先生发明了纸。美国和日本人均书刊发行量远远超过中国，但他们对口才的研究和教学却是很重视的。据史晟、周荣《教师口才训练教程》(西北大学出版社，2002)载，美国有近300所大学设有“说学系”或“现代演说学系”，日本的公立和私立演说学校也遍布各地。西方有人把“舌头”同金钱、原子弹并列为当代威力最大的武器，也并不是因为他们那里现在缺纸。

改革开放以来，国人对口语交际也是很重视的。这些年来，各种各样的讲演会、辩论赛风起云涌，讲演、辩论成为一类最受欢迎的电视节目，节目主持人已成为最受崇拜的明星之一，口才类著述也成为一类最受欢迎的畅销书之一。

但口语教学的进步仍然很不理想，其原因很复杂，有历史文化方面的，有教育传统方面的，这里不能展开说，也不必去深究。在这里，我只想谈谈我们语文老师自己的原因：没有口才训练的适用教材。

一部实用口语训练教材，最少要具备这几个条件：一，必须有比较完备、系统的知识理论体系；二，必须有比较完备、系统、可以操作的训练设计，且这种训练设计要摆脱读写训练的模式，要适合全体学习对象，训练的内容要实用；三，知识理论体系与训练体系必须是对应的，训练设计要能帮助掌握知识理论，知识理论要能针对性地指导训练和实践；四，它不应只适用于个别专业，而要适应大多数专业的教学需要，因此它必须解决口语交际特殊能力培养同一般能力培养的矛盾；五，必须坚持正确的伦理方向。

这些年口才类的著述出了很多，口语类教程也有一些，且都各有建树，但能用于口语交际教学的的确难找。不少学校开设了汉语口语课，但多使用演讲和辩论类教材，这并不能满足多数学生现有水平的需要，也不适应多数学生将来工作、学习、生活的需要，实属无奈之举。另外，一些语文教材增加了口语教学训练单元，内容很实用，教学效果也不错，但难以形成课程框架。

以上讲的是本教材孕育和诞生的原因，也包含它的追求。它能不能真正做到它想做到的五点，我不敢妄断。我自己教了4年6个循环，效果还好，但希望在更大范围内，接受读者的检验。我虽然站在许多巨人的肩膀上，但中国语文教学的传统是有系统的读写而没有系统的听说，对听说教学的理论和训练的研究还很不够，我也只是做了一些积极的尝试罢了。加上本人不是专业的语文工作者，涉猎有限，经验不足，研究欠深，本教材肯定还

存在不少问题，恳请各方批评指正。

开拓口语交际教学新局面需要教育工作者坚持不懈的努力。现有的教师谁也没有受过口语交际教学的专门训练，没有一点献身精神和钻研精神，想教好这门课程是不可能的；要改变传统的语文教学方法，要改变传统的教学效果评价方法，要靠教师；教材的编写和完善也要靠在实践中，不忘潜心研究教改的教师，光教不研不行，纯研究不教也不行。所以我更希望有更多的教师加入到口语交际教学研究和实践的行列中去。

郭千水

2004年6月

目 录

基础知识篇

第一章 绪论	2
第二章 口语交际基础	6
第三章 口头语言的运用	24
第四章 倾听	41
第五章 会话基础	47

一般能力训练篇

第六章 表述	59
第七章 讲演	74
第八章 论辩	94

特殊能力训练篇

第九章 主持	119
第十章 教育说服与安慰	138
第十一章 赞扬批评与拒绝	154
第十二章 问答	170
第十三章 商洽与谈判	187
第十四章 求职面试会话	232
主要参考文献	242
后记	243

基础知识篇

本篇以绪论为先导，分五部分阐述本教材和口语交际的基础知识和理论，旨在明确课程教学任务、教材特点和施教思想。它为课程教学(训练)和口语交际实践奠定了知识理论基础，同时还为倾听训练和口语运用训练开个头。

这部分内容原则上应安排在训练单元前面组织教学。《会话基础》和《口语交际基础》一般应服务于课堂教学，其他单元可以让学生自学，但应提出明确的要求。

第一章 绪 论

教学提示

绪论的设置是为了让教师和读者从整体上把握教材，了解课程的施教思想。要明确课程的教学目的和任务，并弄清口语一般能力同特殊能力的关系；要明确教材的主要特点，以充分挖掘教材的教学效用；施教建议的提出是为新教师和自学者引路的，仅供参考。

绪论可以不讲，但教师一定要仔细研究。

一、实用口语教学的目的和任务

作为“人类最重要的交际工具”的语言，有口语和书面语两种基本形式。口语是第一性的，它是语言的最初形式，也是迄今人类交际应用最广泛的形式。在现代社会中，人们之间的交际广度和频率度不断加大，口语交际更成了人们生活和工作的重要手段。这是人类社会发展的必然结果。

实用口语课程教学的直接目的，是要使学生掌握口语交际的基本规律和基本技巧，获得较高的口语交际素质和较强的口语表达能力，以适应未来工作、学习和生活的需要，并为口语交际能力的进一步提高奠定理论基础。

听、说同读、写一样，是语言学习的重要途径，但当前的语文教学只有系统的读写教学而没有系统的听说教学，这严重影响了青少年母语运用能力的提高。实用口语课程的教学，就是为了开辟系统地进行听、说教学的路子，以弥补当前母语教学的不足。

口语交际能力可以从两个方面分析，一是一般能力，一是特殊能力。口语交际的一般能力包括：良好的心理素质，明确交际目的、适应交际情境(谈吐得体)并根据交际目的、交际情境快速确定话题、组织话料、选用方法的能力，倾听的素质和能力，用普通话迅速准确地遣词造句的能力，运用和接收副语言的能力，辩证、逻辑、形象、灵活地思维和集中、明晰、简洁、准确地表达的能力等。特殊能力又叫领域能力，即某种交际领域中的口语能力，可从两个方向分类。一是按职业分，如律师口才、教师口才、领导口才、秘书口才等；一是按交际任务分，如表述、讲演、论辩、问答、说服、拒绝等。口语交际的一般能力是特殊能力的基础，也是特殊能力培养的结果；特殊能力是一般能力的表现，也是口语交际教学的最终目的。实用口语教学的任务，是要通过相关知识的教学和常见交际领域中的口语交际能力的训练，来培养口语交际的一般能力，最终使学生适应各个特殊领域中口语交际的需要。

二、教材特点

(一)教学内容的实用性

本教材根据学生将来的工作、学习和生活需要以及口语能力培养的规律来安排教学内容，着眼于学生实用口语能力的培养。能力训练单元大体分成两大块，一块侧重于口语一

般能力的培养,也培养特殊领域口语能力;一块侧重于特殊领域口语能力的培养,也培养一般能力。把培养会话能力作为教学重点,同时剔除了演说和赛场论辩等教学内容。

(二) 知识理论的系统性和针对性

1. 教材以“口语交际是交际主体在一定的交际情境中实现其交际目的的口头言语活动”作为口语交际的理论基础,提出交际主体素质是口语交际的根本,交际目的、交际情境是口语交际的基石,从而实现了口语交际教学知识与理论的完美统一,为口语交际这一复杂工程奠定了坚实的理论基础。

2. 以“一个根本,两大基石”为主线,根据常见口语交际领域的特点,为几种主要的特殊口语交际能力的训练建立了简明有效的知识理论系统。教学知识理论的系统化,使它与非教材口才类书籍的两大特点——用主要篇幅来对交际案例进行分析和欣赏;知识理论的零散化和表面化相区别,从而把握了口语交际的基本规律。

3. 各类口语交际的性质、特点、分类、基本要求等知识,完全依据口语交际的实际情况和口语训练的需要来界定和把握,对口语能力训练具有很强的针对性。这样,既避免了教学知识理论系统的玄深繁复,又实现了知识理论对能力培养的直接指导作用和评价作用,便于教师施教、学生学习。

(三) 在伦理导向同利益导向的结合点上来研究把握口语交际的规律

本书在探讨口语交际规律和方法技巧时,始终实事求是地指出利益的影响。如按利益关系对口语交际进行分类,明确揭示交际目的(归根结底都是一定的物质和精神的利益)在交际中的基础意义,以人的心理需要为基础来探讨口语交际规律等。

与此同时,又坚持正确的伦理导向。如把健康的交际人格作为交际主体的最基本的素质,指出商洽与谈判存在利益冲突的同时,强调互利互惠和双赢,把损人利己、尔虞我诈的交际理论清除出了教材。同时,又注意强调,坚持正确的伦理方向不仅是一种道德要求,还是口语交际的一种规律性要求。如:“交际中最有威力的不是具体的方法技巧,而是交际者的交际人格”(《口语交际基础》);“协商时要考虑己方的利益,也要考虑对方的利益,否则难以达成协议,达成了协议也可能造成别的后果”(《商洽与谈判》)等。

(四) 以训练为主线和训练设计的可操作性

1. 以训练为主线。每个训练单元都由基本知识、教学示例、训练设计、训练指导意见(容易出现的问题、评价建议、分析问题的思路、训练要求、训练设计思路)等内容组成,基本知识为能力训练服务,建立了若干较为完整的训练模块。基础理论单元不安排专门的能力训练,也设计了一些训练来帮助学生接受基本知识和基本理论。

2. 训练设计便于操作,一看就知道怎么做。

(五) 具有较大的教学适应性

1. 以口语交际一般能力的培养为着眼点,按口语交际的任务来规划训练单元(而不是以职业领域来组织。虽然“商洽与谈判”具有职业性,但在教学中,也可以把它看成是口

语交际基本能力训练的一个供选模块,同时还是说服、拒绝、论辩、问答等特殊能力培养的一个供选模块),力求收到一通百通的效果。因此,教材能够适应大多数专业的教学需要;能够满足大专层次的教学要求,也能适应中专的教学,甚至能够用于普通中学的口语教学,还能作为大学生和从业人员的自学教材。

2. 教学内容构置的模块化,使本书对课时的多少有着较大的适应性。最简单的教学构建(“口语交际基础”加上后面任何一个能力训练模块)只要10~16个课时,而安排144课时(两学期每学期18周,每周4课时)也能使课时得到充分利用。

3. 对任课教师有着较大的适应性。知识理论和资料的备课难度很小,主要难在对学生的训练的组织和评点。因此,只要具备一定的口语交际经验,任何专业的老师都能胜任教学。

三、施教建议

(一)要重视口语交际规律的教学

没有对对象规律性的把握就不能真正认识对象,就不能把握和驾驭对象,就不会有自觉的行为。能力技巧如不能上升为理论就不能产生迁移,因此,重视研究规律应该成为教学的基本要求。《口语交际基础》是全书的总纲,“一个根本,两大基石”是整个口语交际的理论基础,没有这一章,各单元的知识理论要点就成了一盘散沙,无法真正理解和把握。《会话基础》则是双向口语交际的总纲。对各交际领域的特点、分类的研究,是为了把握该交际领域口语交际的规律,“基本要求(基本原则和注意事项)”则是该领域口语交际规律的直接反映。一段讲话,如果话料生动、有情有理,有个好的开头和结尾,能让受众听出条理和层次来,主要的因素就把握住了;说服教育,如果能了解对象的心理状态和认知水平,弄清问题的症结,然后对症下药,成功就八九不离十了。

方法和技巧的确重要,可以向学生作些介绍。但是,方法技巧是交际主体的素养、经验,是在一定交际情境中追求一定交际目的的灵机一动,它不可以从容设计和从容选择,课堂上关于某种技巧的教学和训练实际上也无法进行。因此,不要在方法技巧的教学上花太多的时间。

(二)在教学中自觉地坚持正确的伦理方向

对物质和精神利益的追求是口语交际的内在动力,而坚持正确的伦理方向则是社会主义教材的一个基本要求,同时也是提高口语交际水平的要求。要引导学生用正确的伦理要求来判断交际是非(如“说假话好不好”),分析交际得失。要坚持利益和伦理的最终统一,而不要夸大它们的局部对立性。这是坚持正确伦理方向的需要,也是从根本上把握口语交际规律的需要。

(三)以能力为本位,以训练为主线,以学生为主体组织教学活动

要把培养口语交际能力作为教学的着眼点和归宿,坚持知识理论教学为能力培养服务,能力的培养则要靠训练和实践。因此,要精简知识理论的教学,用尽量多的时间来组织扎实有效的课堂(课前、课外)训练。学习的主体是学生,要调动学生参加训练和实践的积极

性,知识理论的教学也可以以学生的自学为主。教师的作用,应表现在调动学生学习的积极性,为学生创造学习条件,设计训练、创设训练情境,对训练进行指导和评点等方面。

如大纲仅要求进行基本知识理论的教学,则不能机械地贯彻上述教学原则。

(四) 注意在培养特殊口语能力的过程中培养一般口语能力

口语交际的特殊能力是多种多样的,真正要区分它们也是很难的。在有限的领域中组织教学,主要是为了实现特殊口语能力向一般口语能力的转化。这就要求在培养特殊口语能力的过程中,注意培养口语交际的一般能力。比如,在问答训练中,不光要着眼于培养学生的提问和答问能力,还要注意培养他们的心理素质,并从坚持交际目的、适应交际情境、倾听、思维和语言表达等方面全面地提出要求。

(五) 坚持课外实践与课内教学相结合

课堂教学只能起到为学生的课外口语实践和口语能力的发展奠定基础的作用。要实现实用口语教学的目的,必须把课外的口语实践和课内的口语教学紧密地结合起来。一方面,要着重口语交际规律的教学,要按照日常交际的本来面目来组织课堂训练,以实现课堂教学对课外口语实践的指导作用;另一方面,要对学生的课外口语交际实践提出明确具体的要求,并给予切实有力的指导。力争在最短的时间内提高学生的口语交际能力,并培养学生运用口语交际知识理论指导日常口语实践的自觉性。

(六) 采用能促进学生学习和训练(实践)的考核评价办法

听说教学不同于读写教学,不能以书面考试为主来评定学生的学习成绩。期末可以组织卷面考试,但只能用来考核学生对知识理论的静态掌握程度,考核学生运用知识理论分析问题的能力,考核学生写作主持词、讲话稿、即席讲话提纲的能力和—一个回合内的会话(如驳斥、答问等)应对能力等,并且应坚持开卷进行。总成绩的评定应以平时成绩为主(纯知识理论性的教学除外),平时成绩则根据课堂训练(参训次数、成绩)情况、必要的书面作业成绩、学习态度、课外口语实践情况、能力提高幅度等综合评定,以调动学生理论学习和口语实践的积极性。

第二章 口语交际基础

教学提示

本章讲述口语交际的基本理论，是全书的总纲。

如何认识纷繁复杂的口语交际现象，如何评价它们的成败得失，各种类型的口语交际的共同规律是什么，答案不在于交际言语(内容和方法)本身，而存在于它的制约因素之中。交际主体素养、交际目的、交际情境是交际言语最基本的制约因素，它们对交际言语的制约关系是口语交际的总规律，是口语交际的理论基础。

本章的学习要弄清口语交际的性质和特征，了解口语交际的常见类型及其特点，重点理解和掌握交际目的、交际情境、交际主体素养对口语交际的制约作用，明白如何从根本上去把握口语交际规律，提高口语水平，为以后的学习和实践奠定理论基础。

一、口语交际概述

(一) 性质和特征

交际是人与人之间的交往，口语交际是交际主体在一定的交际情境中实现其交际目的的口头言语活动。

交际主体指有意识地进行交际活动的人。这是从口语学习、训练和把握交际的角度提出的概念，因为交际中的一方总是把交际中的其他方看作是自己的交际对象。从局外看，交际中的各方都是交际主体。

口语交际具有以下特征：

语音性。与书面语和哑语等语言形式相区别，口语完全依靠语音或以语音为主进行交际，以听和说的形式来实现交际功能。

情境性。口语交际需要在一定的环境中面对一定的对象进行，交际主体自身也有着特定的角色身份，这是口语交际的情境性。书面语交际也有一定的情境性，但大多数情况下，其情境性远不如口语交际。

(二) 口语交际分类

1. 按交际方向分

单向型。是一方说一方听的口语形式，如主持、讲演、表述。一般情况下，需要并可以在事先做好准备。一般不需要进行双向交流，所以情境性相对弱一些，对应变能力的要求也相对低一些，但在内容厚度和言语文采等方面有更高的要求。

双向型。交际双方(或多方——以后不再说明)进行的互动性的口语交际，如问答、商洽等。大多数的口语交际是双向的。与单向口语交际比较，双向口语交际是在交流中进行的，而且往往话题、对象、场合都是随机的，故情境性强，对应变能力的要求高。

2. 按利害关系分

利益冲突明显的,如谈判,某些商洽,某些论辩等。因事关利害,往往有一定程度的对抗性,容易造成交际气氛不和谐、交际心态失衡,交际任务的完成往往有一定困难。需要交际者具备较高的素质,进行较充分的准备。

利益冲突不明显的,如商量,一般性聊天,问题探讨等,交际者容易马虎随意。其他特点与存在利益冲突的交际正好相反。

3. 按与文字准备的关系分

文字中介型,如有稿讲话。好处是事先有准备,不容易出现仓促上阵、临场慌乱的情况,但内容难以随着情境的变化而变化,还容易出现口语书面化和念稿子的毛病。

直接型,没有文字中介直接(但可能用一些文字资料)进行口语交际,绝大多数的口语交际属于这类。其特点与文字中介型相反。

4. 按空间关系分

空间分离的,如打电话、开电视电话会议等。不了解对方的处境和情况,或只能看到对方一个很小的场面(视频、可视电话),因此很难把握交际情境,给得机得体地交际带来一定的困难。

面对面的。双方处于同一场合,比较容易把握情境,但交际的对抗性可能更大,灵活性可能受到限制(如不便使用搪塞的方法)。

5. 按交际任务领域分

如主持、表述、讲演、论辩、问答、说服、拒绝、商洽、聊天等。

二、口语交际的基石——交际目的和交际情境

不管口语交际中的言语因素如何复杂,也不管口语交际艺术如何绚烂夺目,它的根据其实都很单纯。从局外看,口语交际的要素有交际双方、交际目的、交际情境(场合、背景等)、交际内容、交际方法。从交际者的角度看,交际对象就成了交际的情境因素,而交际的内容和方法则是自己在一定的交际情境中实现一定交际目的的言语作品。如果把口才艺术看成是一幅绚丽的图画,交际主体、交际目的、交际情境就是三原色;如果把口语艺术看成是一座宏伟的宫殿,交际目的、交际情境就是这座宫殿赖以建立的两大基石,交际主体则是它的设计者和建设者。非口语的交际也是这样。

(一) 交际目的的基础意义

交际是有目的的活动,口语交际也不例外。交际目的是口语交际的灵魂,是评判交际得失的天平,这是口语交际的第一大定律。这一定律对口语交际的主要要求是:

1. 保持明确的目的意识

口语交际的成败首先取决于交际主体的目的意识。

1) 谈资为目的服务

经常有这样的情况,为了炫耀知识,把自己认为最能吸引对象的材料拿来谈资,而不管这种材料能否说明自己的观点,结果往往南辕北辙,适得其反;有时说话的目的已经达到,但不知道说话只是为了实现自己的目的而已,还继续滔滔不绝地讲下去,结果不是节外生枝,就是令人生厌。这都是谈资的运用背离交际目的的现象。谈资离开了交际目的,就没有它自身的意义,谈话时该使用什么材料,该使用多少材料,要完全根据交际目的来确定,不能被材料牵着鼻子走。

2) 方法为目的服务

不能孤立地评价口语方法技巧的优劣,而要看其能否为实现交际目的服务。需要采用委婉的方法才能达到目的,委婉就是最好的方法,需要采用直截了当的方法才能达到目的,直截了当就是最好的方法。不能清醒地知道为什么而去使用某种交际方法,这种方法即使看起来非常高妙,也可能与交际目的相背离,甚至可能闹出笑话来。据说,意大利某大书店的老板听说大仲马要来看自己的书店,事先把书架上其他作者的书统统撤掉,全部换上大仲马的著作,想讨好一下这位大名鼎鼎的法国作家。大仲马来到店,问怎么见不到别人的书,老板慌忙答道:都卖完了。弄得双方都很尴尬。(据张鸿苓《言语交际指津》)在日常交谈中,人的失言常常是因为缺乏清醒的目的意识。

3) 辞彩为目的服务

言语是交际的工具,它本身不是目的。从词语的选用,到句式的选择,到修辞方法的采用,到语气的把握,都要根据交际目的的需要,千万不要哗众取宠,炫耀其辞。

4) 始终保持目的自觉性

目的自觉性是意志力的根源。交际中始终保持目的意识,就可以不受引诱,不怕困难,不怕碰钉子受挫折,不怕难堪;就可以保持交际过程中的清醒性、韧性和情绪稳定性;就可以根据具体情境灵活转换话题,变换方法但始终不离目标。周恩来的谈判对手回忆起周恩来时说,每当谈判遇到难题的时候,周恩来就会把话题岔开,但用不了多久,你就会发现他谈的还是原来的问题。许多成熟的推销员都具有这种目的自觉性。这是口语交际成功的第一窍门。

2. 把握对象的交际目的

主动的交际一开始就有目的,被动的交际一经开始一般也会产生目的。交际主体(特别是被动的一方)要注意分析揣摩对方的交际目的,不要不顾对方的目的一厢情愿地实行自己的交际言行,也不要被对方的表面行为所迷惑。要热情配合对象去实现其善良的、正当的、合理的目的,也要注意防止对象恶意的、不正当的、不合理的目的得逞。特别是,当对方一些不合情理的言行对你产生了诱惑力时,一定要保持清醒的头脑,否则非常可能跌入对方的陷阱。

有这样一个交际故事。一位年轻人租住了一套较旧的房子,主人认为房租合理,年轻人则认为房屋较破旧而房租偏贵,产生了要房主让价的想法。年轻人了解到,他前面的几位租户都曾因为提出这个问题而碰了壁,并且也都是因为这个原因解除了租约。年轻人为了达到自己的目的动了一番脑筋。他先向房主提出要退租,等房主来到后,现出为难而遗憾的神情说:其实我很舍不得搬走。虽然房子破旧一点,但租钱还合理,离我上班的地方又近,你也待我很好,只是手头比较紧,付不起这么多房租。房主听了年轻人的话大为感

动,说:你是一个通情达理的人。于是将以前的住户怎么数落房子破旧价钱又贵,怎么说他刻薄的苦水都当着年轻人的面倒了出来。年轻人表示理解和同情,房主说:谁都有为难的时候,你开一个价吧。年轻人估摸着开了一个较低的价格,房主很爽快地答应下来。临走,房主还说:有什么困难尽管跟我说,不要客气。在这次交际中,年轻人因为目的意识强,方法和言语顺应了交际目的而如愿以偿。但从房主的角度分析,如果房主把得到他人的尊重作为自己的追求,他是实现了交际目的;如果他不是追求尊重和理解,那他是受了年轻人的情感诱惑而迷失了自己的交际目的。

3. 把握交际任务对交际的影响

交际任务指为实现交际目的所担负的责任。任务领域是划分口语交际类型的一种重要依据——调适对象心态的会话叫安慰,辨明是非的会话叫论辩,对工作和活动过程的掌握和处理叫主持。各交际领域的性质、特征、分类、作用、交际要求等,很多是由交际的任务决定的。如主持的任务是对活动进行组织引导和深化点染,它就具有配属性,就不能喧宾夺主;商洽是在存在利益冲突的情况下求取各自的最大利益,因此就具有建设性、互惠性、冲突性和机巧性的特征;探询型提问是为了了解情况,答问就可以坦率直接;问难型提问是为了刺探秘密、驳斥对象、揭露问题甚至让对象出丑,答问就需要小心谨慎,等。

(二) 交际情境的基础意义

交际情境是交际活动的情势和境况,其基本要素有:

1. 角色与交际对象

1) 角色

角色是主体在一定交际情境中的身分和地位,它是主体的情境性属性。同一个人处于不同的情境中,往往属于不同的角色。市长在商店视察时是市长,市长到商店买东西时就是顾客。父亲在工厂是自己儿子的下属,回到家里就是儿子的父亲。一个人在父母面前是儿女,在配偶面前是丈夫或妻子,在子女面前则是父亲或母亲,如此等等。各种交际角色都有由社会认可的言行规范,也都要遵守这种规范。市长到商店买东西时,如果还以市长的口气说话,以市长的行为方式处事,就不会被人认同;儿子在父母面前,用对子女的言行方式行事更不会被人认同。所以交际中的主体首先要弄清自己的角色,否则就不会有得体的、成功的交际。

但是,交际中的角色并不都是纯粹的。夫妻、同学同时也可以朋友,师生离开正式的教学场合也可以是朋友(但这种朋友关系一般不能突破师生关系的框架)。市长到商店买东西,营业员首先把他看作顾客,但如果认识市长,仍然会给予特别的尊重(至少大多数东方人是这样)。即使是这类混合的角色,也仍然有着约定俗成的社会规范,也仍然需要遵守这种规范。

2) 交际对象

广义的对象包括主体所操作的交际内容,如主持人所主持的内容(会议、节目、活动等)、教师上课的内容等,交际对象则指交际活动中相对于主体的能动的客体(人)。交际对象是交际情境中的能动因素,因此是交际情境中最难把握而又最需要把握的因素。在一些较复