



普通高等教育“十一五”规划教材

职业汉语实训

杨 诚 © 主编



科学出版社
www.sciencep.com

(H-0335.0101)

科学出版社 职教技术出版中心
<http://www.abook.cn>

ISBN 978-7-03-024723-0



9 787030 247230 >

定 价: 25.00元

职业汉语实用教程

主 编 高 直

副主编 马国骏 曹莉萍 王桂波
冯雪冬 文晓玲



高等教育出版社

内 容 简 介

汉语能力是最重要的职业核心能力,本书从职业活动运用汉语语言进行交流和沟通的需要出发,以扼要的知识导引,以演示训练师范,以检测训练强化,旨在提高读者聆听、阅读、口头表达、书面表达及其文书写的能力,提高读者国家职业汉语能力测试的水平。

无论你是在校大学生,还是已经工作的社会读者,本书都将成为你提高母语能力的良师益友,帮助你在职业生涯中运用汉语进行有效的沟通和交流。

图书在版编目(CIP)数据

职业汉语实训 / 杨诚主编. —北京: 科学出版社, 2009

(普通高等教育“十一五”规划教材)

ISBN 978-7-03-024723-0

I. 职… II. 杨… III. 汉语-教材 IV. H1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 092406 号

责任编辑: 李 娜 王彦刚 / 责任校对: 耿 耘

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 艺和天下

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

盛 宣 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009年7月第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2009年7月第一次印刷 印张: 16 1/4

印数: 1—3 000 字数: 37 7000

定价: 25.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62137374 (VF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

编 委 会

顾 问

刘和忠

编 撰

主 编：高 直

副主编：马国骏 曹莉萍 王桂波

冯雪冬 文晓玲

编 委：（按姓氏笔画排序）

马国骏 王桂波 毛丹丹 文晓玲

冯雪冬 华 莹 刘一婧 张玉梅

陈文颖 高 直 曹莉萍 曹 辉

序 言

语言是文化的载体,人们学习语言,即是在接受着一种文化的影响。职业汉语,是现代职场中使用的交际语言,学习职业汉语,就是在感受职场文化。职场文化,具有极强的社会规定性,它的核心是文明诚信,公正和谐。职场文化,对外代表着国家形象,体现着民族尊严;对内整合着社会,显现出有序和和谐。胡锦涛同志在党的十七大报告中提出:“文化越来越成为民族凝聚力和创造力的重要源泉、越来越成为综合国力竞争的重要因素……要坚持社会主义先进文化前进方向,兴起社会主义文化建设新高潮,激发全民族文化创造活力,提高国家文化软实力,使人民基本文化权益得到更好保障,使社会文化生活更加丰富多彩,使人民精神风貌更加昂扬向上。”我国的职场文化,是社会主义先进文化的组成部分,是国家文化软实力建设的重要内容。这是学习职业汉语的重要意义。

学习职业汉语,就要努力提高职业汉语能力。职业汉语能力,是人最重要的核心能力,它集中体现着现代职场人的综合素质。职业汉语的实际应用能力的提高,不仅是职场从业者的生存、发展与走向成功的需要,也是高校应用型人才培养重要的素质教育内容。我国大多数高校培养的是应用型人才,在培养数量上成为大学教育的主体。这些应用型人才,将一批批地进入职场,成为中国特色社会主义事业的建设者。因此,职业汉语能力的培养,直接关系到为数众多的未来从业者的职业素质。我们看到,在国家人力资源和社会保障部的积极倡导下,近年来,无论是职场还是高等学校,职业汉语的学习热情日渐高涨,提高职业汉语能力,开始变为职场从业者和在校大学生的自觉行为。可以预见,随着职业汉语能力的逐渐提高,在健康的职场文化的影响下,职场从业者的人格也会不断完善。具有健全的人格和高尚的人文情怀的职场从业者,将会成为科学文明的职场文化的建设者,他们会在职场活动中,以职业汉语运用的和谐,求得社会职场环境的和谐。这是职业汉语学习的根本目的。

这本《职业汉语实用教程》的及时出版,正适应了当下职场从业者渴望提高职业汉语能力的需求,也为高校培养应用型人才奠定了良好的就业素质基础,提供了学习的范本。同时,还促使我们思考,高等学校应用型人才的文化素质教育,将如何更好地面向社会职场。

这本教材构建了较完善的职业汉语知识体系,在对职业汉语的理解和基本体例设计方面,都比以往进了一步。教材具有易懂易学的实用性,更为学习者提供了方便。我相信,这本教材的问世,必将在职场文化的传播和职业汉语的习得中发挥积极的作用,教材本身也会在使用中不断得以发展和完善。

刘和忠

2008年11月15日

于北华大学

目 录

绪论 1

- 第一节 职业汉语概述 / 1
 - 一、职业汉语的含义 / 1
 - 二、职业汉语的特点 / 1
 - 三、学习职业汉语的意义 / 2
- 第二节 职业汉语能力 / 3
 - 一、职业汉语能力的含义 / 3
 - 二、职业汉语能力的获得 / 4
- 思考与训练 / 6

第一章 职场文本解读 7

- 第一节 职场文本解读含义 / 7
 - 一、职场文本解读的概念 / 7
 - 二、职场文本解读的特点 / 7
- 第二节 职场文本解读能力 / 8
 - 一、良好的感受能力 / 8
 - 二、广博的文化素养 / 10
 - 三、丰富的生活阅历 / 13
- 第三节 职场文本解读方法 / 15
 - 一、观文识体 / 16
 - 二、宏观微览 / 21
 - 三、提要钩玄 / 25
- 思考与训练 / 28

第二章 职场口语表达 29

- 第一节 职场口语表达概述 / 29
 - 一、职场口语表达的概念 / 29
 - 二、职场口语表达的特点 / 29
- 第二节 职场口语表达能力 / 30
 - 一、规范使用普通话 / 30
 - 二、准确聆听信息 / 31
 - 三、恰当表达意图 / 36
- 第三节 职场口语表达方法 / 47

- 一、发言 / 47
- 二、交谈 / 51
- 三、讨论 / 59
- 思考与训练 / 60

第三章 职场书面表达 63

- 第一节 职场书面表达的含义 / 63
 - 一、职场书面表达的概念 / 63
 - 二、职场书面表达的特点 / 64
- 第二节 职场书面表达能力 / 64
 - 一、正确规范使用文字 / 65
 - 二、准确恰当运用词语 / 73
 - 三、严谨周密组织语段 / 85
- 第三节 职场书面表达的方法 / 94
 - 一、陈述 / 94
 - 二、论析 / 99
 - 三、解说 / 101
- 思考与训练 / 102

第四章 职场文书写作 105

- 第一节 职场文书的含义 / 105
 - 一、职场文书的概念 / 105
 - 二、职场文书的特点 / 105
- 第二节 职场文书的要素 / 106
 - 一、材料 / 106
 - 二、主题 / 112
 - 三、结构 / 115
 - 四、语言 / 120
 - 五、表达方式 / 123
 - 六、起草与修改 / 129
- 思考与训练 / 133
- 第三节 职场公务文书的写作 / 134
 - 一、决定 / 134
 - 二、通告 / 136

三、通知 /	138
四、通报 /	142
五、报告 /	144
六、请示 /	147
七、批复 /	149
八、意见 /	151
九、函 /	154
十、会议纪要 /	157
思考与训练 /	161
第四节 职场事务文书的写作 /	163
一、总结 /	163
二、计划 /	166
三、启事 /	169
四、倡议书 /	170
五、建议书 /	172
六、投诉书 /	173
七、协议书 /	175
八、合同书 /	176
九、讲话稿 /	180
十、求职书 /	182
思考与训练 /	186

第五章

国家职业汉语能力测试应试 指要	188
--------------------------	-----

第一节 国家职业汉语能力测试 简介 /	188
------------------------	-----

一、国家职业汉语能力测试的 内涵 /	188
二、ZHC 的特点 /	189
三、ZHC 内容构成、成绩及 证书 /	189
四、ZHC 奖励措施 /	190

第二节 阅读理解能力测试 / 190

一、阅读理解能力测试标准 /	190
二、阅读理解能力测试指要 /	191

第三节 书面表达能力测试 / 195

一、书面表达能力测试标准 /	195
二、书面表达能力测试指要 /	196

附录一

中华人民共和国国家标准· 出版物上数字用法的 规定	203
---------------------------------------	-----

附录二

中华人民共和国国家标准· 标点符号用法	208
------------------------------	-----

附录三

中华人民共和国国家标准· 国家机关公文格式	215
--------------------------------	-----

附录四

ZHC 能力测试模拟题	226
-------------------	-----

参考文献

.....	245
-------	-----

后记

.....	246
-------	-----



一、职业汉语的含义

职业汉语,是现代社会职场中运用的以普通话为基础,带有鲜明职业特征的交际语言。

职业汉语并不是一种独立的语言,它是现代汉语在不同职业领域里的应用,“职业”只是它的应用特点,“汉语”则是它的本质属性。因此,职业汉语在运用中,要尊重语言的规律,遵守现代汉语的使用规范。

职业汉语有广义和狭义之分。广义的职业汉语,是指各行业中应用的,具有鲜明行业特点的口头或书面语言;狭义的职业汉语,则是指由“国家职业汉语考试中心”组织考核的,具有基础性和综合性的,用于学习和训练的“职业汉语”。本书讲授兼顾两种概念的职业汉语。

职业汉语作为现代汉语的分支,属于应用语言学的研究范畴,其研究对象包括:职业汉语口语表达、职业汉语文字表达、职场语境下的语义解读、职场文本阅读、职场文书写作等。

二、职业汉语的特点

(一) 行业性

职业汉语的行业性,是指语言的行业变体,它是语言社会变体的一种现象。社会分工的不同,形成了不同的行业群体,群体内部出于特殊的交际和沟通需要,构成了自己的语体和语汇,例如党政机关的“公文语体”,外交部门的“辞令”,军队的“军语”,企业的“经营术语”等,这便是语言的行业变体。正是这种行业变体,保障了职场上行业内部和行业间交流的顺畅和有效。

职业汉语的行业变体,分为职业术语和行帮隐语两类。职业术语变体没有排他性,在频繁的交流中,很多职业术语被吸收到社会共同语中,成为大众的日常交际语汇。行帮隐语是行业内部的“黑话”,使用这种特殊的“职业汉语”是为了保密和加强内部的凝聚力,因此它具有强烈的排他性,一旦超出了交际界限,就会造成交流障碍。

职业汉语行业变体的特性,要求人们在行业内部和同行业间的交流中,必须使用规范的职业术语,若非特殊需要,要摒弃行帮隐语;在跨行业交流中,要尽量使用共识性的职业汉语,以求达到预期的交流目的,获得最佳的交际效果。

（二）普适性

职业汉语的普适性,是指职业汉语在全民族共同语基础上的职业化应用。我国有 56 个民族,除汉族外,其他各少数民族大都有自己的语言,即各自的母语。由于使用汉语的人口占绝大多数,所以现代汉语成了国内各民族共同使用的交际语言。职业汉语正是以全民族的共同语为交际基础,实现职业化的应用。职业汉语的普适度越大,各行业间的交流沟通、信息传播就越顺畅。那种把职业汉语应用看做是母语运用的认识,实际上是混淆了母语和全民族共同语的概念。职业汉语是全民族共同语的职业化应用,不是单纯的母语运用,否则普适性的程度将大大降低。

职业汉语的普适性,还包括依照《中华人民共和国通用语言文字法》的规定,准确地使用国家推广的普通话和规范汉字,而不是随意使用方言,随便书写不规范的汉字,从而使普通话成为职场上通用的交际语言,使规范的汉字成为职场文本书写的共同工具。

在少数民族地区,少数民族可以依法使用自己的语言和文字,并在本区域的职场上,使用以本民族语言为基础的职业语言。少数民族的职业语言,就特定区域而言,也具有相对的普适性。

（三）实用性

职业汉语的实用性,是指这一语言的使用功能。职业汉语是种工作语言。身在职场的人使用它不是用来吟花咏月抒发个人情怀,也不是用以谈古论今阐述一己之见,而是直接应用于职场各行业的实际工作,实现有效的沟通,例如政府公务人员用它制发公文,以妥当地解决实际问题;企业的经营者用它洽谈业务,以获得最大的效益。因此,职业汉语尚实用而戒藻饰,那些文学表现手法和拟人、夸张等修辞格,在职业汉语中的使用是受到严格限制的。职业汉语还是种职业角色语言。它要求职场中的每一个人,要依据自己的职业角色恰当地使用职业汉语,以便自然而准确地显现出上与下、内与外、主与宾、亲与疏等关系。职业汉语的实用性特点在职业角色语言上的体现,有助于职场沟通交流有序顺利地进行。

职业汉语实用性的特点,决定了职业汉语在使用中,要始终保持准确而严密、简洁而朴素、庄重而典雅的语言风格,并在职场实际应用中,与时俱进,及时总结,不断创新。

三、学习职业汉语的意义

（一）提高职业核心能力

学习职业汉语,有助于提高职场从业人员的职业核心能力。人在社会中共生存,在职场上打拼,需要具备多种能力。人力资源和社会保障部根据国内外专家的研究结果,在 1 838 种职业技能中,确定了我国劳动者应具备的八种核心能力,即交流表达、数字运算、革新创新、自我提高、与人合作、解决问题、信息处理和外语应用。在八种核心能力中,交流表达能力排在首位,是职场从业者最核心,也是最基本的能力。职场上人们交流表达的基本工具是语言,职场从业者语言运用能力的强弱,直接影响着他们思维、信息处理和思想感情表达的准确与否。学习职业汉语,是提高职场从业者交流表达核心能力的有效途径。

（二）培养职业良好素质

学习职业汉语,是职场从业者最基本的素质教育。职场从业者出于工作的需要,会经常与业内同仁和社会人士交往。在交往过程中,他们对语言信息的解读是否准确,言语运用是否得体,思想情感表达是否恰当,文本制作是否规范,都会直接影响交往的成败,给自身利益带来影响。准确地聆听信息,缜密地思维,恰当地表达等,均是职业汉语所体现的职场从业者应该具备的基

本素质。学好职业汉语,可以有效地提高职场从业者的职业化程度,增强他们对工作环境的适应性,使之具备较强的职场竞争力,进而形成良好的职业素质。

(三) 构建和谐的职业语言生活

学习职业汉语,是构建和谐的职业语言生活的需要。“构建和谐的语言生活,弘扬中华文化”,是国家语委按照科学发展观的理论提出的今后一个阶段国家语言工作的基本主题。职业汉语是语言生活的重要组成部分,是职场文化的主要载体。构建和谐的职业汉语生活,就要树立与社会相和谐的科学语言观,遵守和执行国家的语言文字法规,自觉依法规范职业汉语,摒弃粗俗鄙陋的职场用语,使用文明高雅的职业语言,注意传承和弘扬蕴含在职业语言中的中华优秀传统文化,以职业语言的和谐,带动职场文化的和谐,进而促进社会的和谐。



第二节 职业汉语能力

一、职业汉语能力的含义

根据国家人力资源与社会保障部的划分,社会职业技能分为职业特定技能、行业通用技能和核心技能。其中核心技能是劳动者职业生涯中最基本,也是最重要的能力。职业汉语能力,就是处于核心技能之首的“交流表达”能力的具体体现。职业汉语能力,是职场从业者必须具备的基本能力,它决定着一个人的职场就业竞争能力、从业选择能力以及潜在的发展能力,也影响着整个社会的工作效率与运行速度。职业汉语能力通常包括:

(一) 准确获取和解读语言信息的能力

职业汉语能力中,获取和解读语言信息是首要的最基本的能力。职场活动从一定意义上讲,就是信息获取和传播活动。各种各样的信息,通过不同的信道,以口语或书面语的形式,或直陈,或婉叙,或坦言,或隐讳地作用于受信者。这些信息中既含有效成分,又存冗余内容;既有正面信息,又有负面信息;既有完整的信息,又有零散的信息。面对大量繁杂的信息,职场从业人员是否具备准确获取和解读语言信息的能力,就成为其能否顺利开展工作的前提。职业汉语能力强的人,就会根据信息传播的社会背景和交流沟通的具体语境,结合信息中传播者的情感、语调、表情、态势,去冗弃芜,读破表意信息,析出弦外之音,理解真实意图,并经过梳理整合,得到自己需要的、有价值的语言信息。

(二) 准确地驾驭语言素材,形成正确判断和严密思路的思维能力

职业汉语能力中,准确地驾驭语言素材,形成正确判断和严密思路的思维能力,是直接影响决策的关键性能力。职场上的业务往来会生成各种文本,人际交往会使用各样的话语,形成错综复杂的关系,这些干扰着管理者的判断,影响着领导人的决策。具备良好的职业汉语能力的从业者,能够挥洒自如地应对复杂的职场语言环境,在阅读文本和解读话语时,会根据对方表达的背景,分析出整体表达与个别话语的关系,建立起历史和现实资料间的联系;能结合前言后语,提要钩玄,对已知事实作出合乎逻辑的联想;可凭借已知事实,对未作明确表达的意思进行正确推理,得出合乎逻辑的结论,最终作出切合实际的,反映事物的本质和规律的决断,并予以缜密的表达。

（三）准确表达思想感情的语言文字运用能力

职业汉语能力中,准确表达思想感情的语言文字运用能力,是职场交流中实现有效沟通的重要能力。职场交际中,无论是口语交流还是书面表达,要实现思想感情表达准确,就都要做到意图明确,态度明朗,重点突出,语义清晰,语法正确,语脉连贯,语流畅通,语言精练,语体妥帖、逻辑严密。在口语表达中,要使用规范的普通话,并注意语音要准确,语速应适度。说话的声音大小,语调的高低,语气的强弱,都要根据表达内容、交际场合和交流对象而定。要不断培养自己敏锐的语感。在书面表达中,必须使用规范的简化汉字,除特别需要外,不得使用繁体字,不准任意简化汉字。文字的书写要正确,杜绝错字和别字。文中标点符号和数字的使用要符合国家规定的标准,文面要合乎规范。上述要求,都是职业汉语能力在准确表达思想感情实际运用中的体现。

（四）熟练处理职场文书的写作能力

职业汉语能力中,熟练处理职场文书的写作能力,体现的是职场从业者的综合素质。职场文书写作,是综合性很强的创造性的智力劳动。它是职场从业者“智力”、“专门能力”和“创造力”等复杂结构形态的体现。智力是人们认识客观事物并运用已掌握的知识解决问题的能力。表现在职场文书的写作中,它主要体现在认知能力、运思能力和行文能力之中。专门能力是不同专业领域的特殊能力。职场文书写作中主要表现为信息采集能力、专业知识运用能力、文体驾驭能力、文字表达能力。创新力是善于推陈出新地解决问题的能力。职场文书写作中表现为多维思考能力、质疑能力、感悟能力和想象联想能力。此外,职场从业者的社会阅历、工作经验、知识结构、个人修养、性格气质等,也是写作综合素质的不可忽视的组成部分。职场从业者要想获得熟练地处理职场文书的能力,就要做综合的历练。

二、职业汉语能力的获得

人进入职场,就很难再有机会拥有大块儿的时间回到学校里学习。因此,职业汉语能力的形成和提高,更多的要靠职场从业者在日常的工作语境中来实现。

（一）明确学习目的

职业汉语能力的获得,首要的是明确为什么而学。学习职业汉语,掌握职业汉语基本知识,提高运用职业汉语的实际能力,使自己具备良好的职业素质,以利个人发展,是职业汉语学习的重要目的,但不是根本目的。语言是文化的载体,人们学习语言的过程,也是经历着与之相应的文化熏陶的成人过程。职业汉语的学习,就是在感受职场文化。随着学习的不断深入,职业汉语能力的逐渐提高,在健康的职场文化的影响下,职场从业者的人格也会不断完善。具有健全的人格和高尚人文情怀的职场从业者,就会成为科学文明的职场文化的建设者,他们会在职场活动中,运用得体的职业汉语,求得社会职场环境的和谐。这才是职业汉语学习的根本目的。因此,只有明确认识到职业汉语学习的目的,职业汉语能力的获得,才能真正成为每个职场从业者持续的自觉行为。

（二）提高语文素养

职业汉语能力的获得,提高语文素养是基础。一说到提高语文素养,自然会首先想到听、说、读、写的基本功。诚然,“听”、“说”、“读”、“写”是人的最基本的能力,是人们进入职场后工作、学习和发展的基础。但是仅从能力的角度来认识“听”、“说”、“读”、“写”,是不够的。北京大学教授

钱理群认为,“听”、“说”、“读”、“写”,是人的一种生命的运动。“听”、“说”、“读”、“写”的学习过程,恰好体现着人的素质形成的过程:“听”和“读”是由外向内接受信息,由自然人变成有文化的人;“说”、“写”是由内向外的交流,由个体的人变成社会的人。学习语文的目的,正是要从“听”、“说”、“读”、“写”四方面,不断完善与发展自己,可以说“听”、“说”、“读”、“写”的过程,是人精神健康成长,个性健全,独立人格形成的过程。北京大学一位学人讲,“语文所训练的是人对一切文明符号的理解力和创新力……所以,你必须以对待整个人生的态度来对待语文,才能学好语文。”这话说出了为什么要提高语文素养的道理,也强调了应该怎样才能提高语文素养的态度。语文的精髓是人类优秀的文化,学习语文是使人获得进步的人文精神。这是语文学习的实质。学习者应该对语文有种“文化渴求”的欲望和尊重,这样才能在不断地学习中,具备良好的语文素养,从而使职业汉语能力得到提高。

(三) 注重平时积累

职业汉语能力的获得,还要重视平时的积累。职业汉语能力的提高,不是一蹴而就的事,要有“积跬步以至千里”的信心和毅力,从日积月累的学习中获得。职业汉语能力,是体现人的综合素质的能力,获得这种能力的积累,也不仅限于语言方面:

首先,注重时政积累。职场即社会,职业汉语能力就是在特定的社会语境中应对具体事物的能力。了解社会的大语境,是职业汉语运用的前提,也是职业汉语能力培养的着眼点。因此,要关心国内外的时事动态、国计民生,关注党和国家的大政方针、政策法规。平素积累的时政信息,将会成为职业汉语运用的背景和依据。

其次,注意业务积累。职业汉语是在各业务领域里运用的语言,熟谙业务,才能更好地运用职业汉语。掌握业务知识,丰富专业语汇,积累工作经验,将有助于职业汉语能力的提高。

再次,注意生活积累。语言的源泉是生活。现实生活中充满了生机勃勃、极富表现力的鲜活的语言。新鲜的语汇,新颖的表达方式,随着社会的发展和民众的实践,不断地涌现出来。要提高职业汉语能力,就要深入生活,丰富阅历,拓宽视野,练达世事,积累丰富的生活经验,涵养鲜活的职业语言。

第四,注意文化积累。“腹有诗书气自华”,大凡在职场上出口成章,落笔生花的人,多是文化积淀深厚,人文素质甚佳的人。文化陶冶人的品格,铸造人的精神,赋予语言灵魂。学习职业汉语,就要自觉地接受人类进步文化的洗礼,不断增强自己的文化积累。

(四) 坚持职场历练

职业汉语能力的获得,最终要靠职场中的历练。叶圣陶先生曾讲,语言能力是一种心智技能,凡技能都需要“反复历练”。职业汉语是职场上的应用语言,只有加强职场中的语言实践,职业汉语能力才能得到真正提高。在实际应用中历练,要做到“六多”,即多及、多听、多讲、多写、多问、多思。

首先是多及。实际接触,多参与职场语言运用的工作。从业者初涉职场,经验不足,在职业语言运用中,难免会出现不尽如人意的地方,如同幼童习步,磕磕绊绊在所难免,这是很正常的。关键是不要因此失去信心,要知难而进,主动为自己创造锻炼的机会,在不断探索和语言运用的实践中,提高职业汉语能力。

其次是多听。注意倾听,是职场从业者增强职业汉语能力的有效学习方式。职场上,口语交流是最寻常的方式。职场从业者无论是作为交谈的一方,还是作为旁观者,都要注意在倾听中品

味对方或他人的话语应答,学会“察言观色”,培养起准确领会对方的表达意图,了解说话对象的本领。耳熟能详,听得多了,感受就多,经验日渐丰富,职业汉语运用能力就会大有长进。

再次是多讲。开口去说,是提高职业汉语表达能力最直接的方法。要在职场上“能说会道”,没有别的办法,只能靠在职场实际的语言交流中历练。要提高就要敢于开口,多开口。时间长了,说话就会“入耳动听”,“一语中的”,甚至“语惊四座”。

第四是多写。动笔来写,是提高职业汉语写作能力的唯一途径。古人沈虹野讲:“文章硬涩由于不熟,不熟由于不做。”欲求“妙笔生花”,只有“写”字当头。写得多了,从业者就会心智大开,技法娴熟,自如地驾驭各种体裁的职业文书,成为职场写作的行家里手。

第五是多问。躬身求教,是借助他人智慧提高自己职业汉语能力的好办法。职场从业者在职业汉语的实际运用中对自己出现的瑕疵,常常不能很快察觉,所谓旁观者清,别人往往一眼就能发现他们意识不到的毛病。这时正确的做法是,认真听取意见,虚心接受建议,弥漏补缺,以求自身健康全面的发展。

第六是多思。见贤思齐,是在自省中提高职业汉语能力的过程。职业汉语能力的形成和提高,是循序渐进的过程。在这个过程中,及时分析实践中的成败得失,认真总结经验教训,不断探索提高职业汉语能力的规律,并注意借鉴别人好的做法,以他山之石,攻己之玉,提高职业汉语的能力,在理性的轨道上行进。

【思考与训练】

- 一、谈谈你对学习职业汉语的理解。
- 二、什么是职业汉语能力?
- 三、怎样理解职业汉语能力是人的核心能力?
- 四、你打算怎样学习职业汉语?



第一节 职场文本解读含义

一、职场文本解读的概念

职场文本的解读,是指读者运用自身所具备的能力和素质,通过对职场文本的分析,准确地理解作者在文本中表达的思想、情感和意图的行为。

读者对文本分析、理解的主观条件,称为文本解读能力。

解读能力,是人们在长期的学习和社会实践中形成和发展起来的,是后天实践的结果。但是,这种后天实践又必须具备一定的条件,即读者的身心感受、文化修养和生活阅历。如果这些基本条件未能达到相应的水准,那么,解读实践也便无法进行或难以获得理想结果。因此,读者的身心感受、文化修养和生活阅历,构成了解读素质的基本内容。读者在解读文本过程中,起着非常重要的作用。没有接受者,没有解读过程,作者的精神创造都将毫无意义。读者还能积极地参与作者的精神创造,共同完成文本,并不断提高文本质量。

二、职场文本解读的特点

文本解读,是人类用文本符号来把握世界的活动,也是在文本意义世界里探索和创新的活动。法国作家、哲学家萨特指出:“一个人写作只为自己,那不符合实际。只为自己写作是十分糟糕的。……写作活动包含着阅读活动,后者与前者存在着辩证关系。而这两个互相联系的行为需要两种截然不同的代理者。正是由于作者和读者的共同努力,才使那虚虚实实的客体得以显示出来……”^①。由此,可以把文本解读的特点概括为:理解和领悟。从读者来看,接受文本并与之沟通产生共鸣,这既是对作者的认同,也是读者的精神世界在该文本中的对象化,即理解;从读者解读的过程来看,它通过感受、理解和建构显现文本意义,在领悟文本意义的同时人与社会融为一体,并得到深刻的启迪,这又是领悟。具体表现在如下几个方面:

(一) 准确理解

文学解读,侧重在对文本本身创造性的理解上。对于职场文本而言,它的文本意义都是单一

^① 伍蠡甫:《现代西方文论选》,上海译文出版社1983年版,第193页。

的、确定的,无需读者创造性地发挥,关键在于准确析出文本信息的确切含义,以便回应。因此,读者应当运用多种思维方式,积极思考,注意作者提出了什么,为什么要提出,自己该怎样回答,在准确理解作者原意的基础上,获得一种更新、更深的认识,使解读成为更具积极意义的创新活动。

(二) 了解规范

职场文本,崇尚实用,十分讲求规范。规范可使职场文本体现出庄重典雅、严谨质朴的风格和特点。解读时,可以从以下几个方面考虑:

首先,从用语规范着眼。职场文本必须符合应用文体语体要求,注意使用行业术语和习惯用语。行业术语,是指某行业专用的术语,如金融业的术语有“货币”、“信贷”、“贴现”等,旅游业的术语有“景点”、“组团”、“全程”等。习惯用语,是为了适应表达内容需要而形成的惯用语。习惯用语主要使用在文章的称谓、开端、表态、过渡、结尾等方面。用语的规范性,给职场文本的解读带来方便。

其次,从表达规范入手。职场文本的表达方式多用叙述、说明和议论,不塑造形象,因此,不使用抒情、描写等方式,也不宜使用含蓄、想象等手段,尤其不能隐晦曲折,用言外之意,弦外之音,让读者猜测和忖度。

其三,从体式规范切入。职场文本都有较固定的文章体式,这些体式是在长期的使用过程中发展演变而成的。体式的规范有助于作者的表达,也方便读者的解读。因此,可从体式切入,解读不同体裁的职场文本。

(三) 领悟主旨

职场文本讲求实用,因此,解读职场文本,应侧重于其应用价值的判定上。解读职场文本要重文本的主旨。主旨即主题思想、中心意思、基本论点。古人云:“宾可多,主无二,文之道也。”职场文本是为办事而写,主旨尤其强调单一性与明确性。主旨只有集中才能明确,只有明确才更利于办事。抓住这点,就为解读职场文本提供了准绳。



第二节 职场文本解读能力

要想准确而明晰地解读职场文本所表达的内容和含义,读者就要具备相应的职场文本解读能力。良好的感受力、广博的文化素养、丰富的生活阅历是构成职场文本解读能力的基础。这三者互相交织,互相渗透,构成了职场文本解读能力的三个重要的支撑点。

一、良好的感受能力

良好的感受能力是人对外界知识、事物认知的前提和基础,也是文本解读的生理和心理基础。职场文本解读者虽然不需要具备像艺术家一样丰富、细腻、深入、独特的艺术感受能力,但是,快速准确的领会判断信息,同样需要良好的感受能力。

(一) 感受能力的含义

感受是指作者由客体的刺激产生的相应的感觉、知觉所呈现的富有情感和个性的心理活动。

感知能力是感受力的外在表征。感知是感觉和知觉的总称。感觉是事物直接作用于感觉器官时,对事物个别属性的反映,它侧重于事物的客观方面,着重于事物的具体状貌。知觉是把头

脑中各种感觉按事物的联系和关系,综合成为一个较完整的表象,是人脑对直接作用于感觉器官的事物整体的反映。感知的作用就在于获得信息。认知是感受力的内在提升。认知过程指通过心理活动获取知识,认识外界事物的过程,即对作用于人的感觉器官的外界事物进行信息加工的过程,如形成一定的概念、作出相应的判断等。认知是感知的最终阶段。

心理加工能力,是在感知和认知的心理状态的基础上形成的处理解决信息的能力,是形成感受力的主要能力。感知和认知是外界作用后产生的基本反映,但心理加工能力,则是读者在先天素质和后天经验结合后,获得的一种理解职场文本、解决职场问题的个人综合能力,心理加工能力的强弱决定了感受力的敏感与否。

没有感知和认知,读者就无法通过文本与作者接触;没有在此基础上的心理加工能力就不会产生感受结果,就不会形成感受力。

(二) 感受力的形成

如何才能形成较强的感受能力?这可从以下三个层面进行:

1. 强化敏锐的感知能力

感知,是感觉和知觉的合称,是人类认识过程的初级阶段。要想具备良好的感知能力,可以从以下两个方面来有意强化:

首先,打通五官感知觉,提高五官灵敏度。提高生理器官的灵敏度,可以把无意感知转化为有意感知。这就要求在日常的职场生活中,多听、多看、多感触。接触得多了,训练得多了,各个感知器官便敏锐了,直接为深层的理解分析打下了坚实的基础。

其次,集中注意力,提高感知鉴别力。要深入地解读文本就要做职场生活的有心人,随时准备使自己的注意力集中指向感知对象。用自己的视、听、感触以及心灵的审视能力,去感知了解事物的本来面貌。集中注意力的最终结果,还要“用心”,要善于从比较中学会鉴别,发现事物的特点,区分事物的异同,力求感知得准确。

2. 增强对情感的理解能力

感情是感觉的进一步升华。由感觉转化为感情,是迈向感受的关键性一步。感受是感知对象在读者的心灵中留下的情感痕迹或叫做情感的共鸣。因此,读者要对自己的生活进行多元化的情感体验,理解文本所要表达的作者的的心理和情感,要深入到作者的内心世界中,去挖掘作者自身情感独特的表现和细微的变化,以此来达到作者与读者在情感方面所产生的共同体验。

如何增强情感理解能力呢?

首先,要有深刻的生活体验。职场文本来源于社会生活,对文本解读的感受能力也同样来源于生活。读者要热爱生活,深入生活,广泛地接触生活,才能激发出深厚而强烈的情感。只有带着对生活灼热的情感去体验,才会产生独特的、强烈的感受。

其次,要感同身受。在文本解读的过程中,读者应把自己置身于作者所要表达的情感世界当中,这样才能真切地感受事物,才会对事物产生情感。只有抓住作者所表达事物的细微特征,才能把自身的感受与客观对象的特征结合起来;只有把自己想象为作者,才能更深切的体味作者的情感。

再次,要善于进行联想。由当前文本传递出来的信息,引发对与之相关事物的联系,这样可以调动内心深处丰富的情感,才能更准确和深刻地解读文本。如果仅仅局限于当前文本所表述