

口语交际

应用文写作

—— 技能训练

■ 宜昌市职教研究室语文中心组 编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

口语交际

应用文写作

——技能训练

华中科技大学出版社
(中国·武汉)

内 容 简 介

本书分为两编,第一编为口语交际,以培养学生口头表达能力和面对社会的交际、应变能力为主,分行业介绍了口语交际基本常识,采编了有关行业的实例、实训、练习,注重实效性。第二编为应用文写作,以指导学生正确理解、应用祖国的语言文字为主,活生生基本技能的训练,介绍了各类应用文写作基础知识,并采编了大量的综合实例,目的在于培养学生适应职业需要的基本素质和基础能力,以适应就业和创业的需要。

本书适合中等职业教育学校、中等专业学校、职业高中及技巧学校的文化课教学使用,也可供有兴趣的读者参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

口语交际与应用文写作——技能训练/宜昌市职教研究室语文中心组 编. —武汉:华中科技大学出版社,2009年8月

ISBN 978-7-5609-5620-6

I. 口… II. 宜… III. ①汉语-口语-专业学校-教学参考资料 ②作文课-专业学校-教学参考资料 IV. G634.303

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第139746号

口语交际与应用文写作——技能训练

宜昌市职教研究室语文中心组 编

策划编辑:王红梅

责任编辑:章红

责任校对:汪世红

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录排:武汉众心图文激光照排中心

印刷:华中科技大学印刷厂

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:17.25

版次:2009年8月第1版

印次:2009年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5609-5620-6/G·741

封面设计:秦茹

责任监印:熊庆玉

字数:410 000

定价:24.80元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

前

言

为了更好地适应宜昌地区中等职业学校教学改革的需要，最大限度地发挥教材利用效率，本套教材是以教育部最新颁布的《中等职业学校语文教学大纲》为依据，在语文中心组深入调研、广泛征求师生意见和建议的基础上，结合我市中等职业学校学生实际，遵循语文学科教学规律，突出中职学校学生特点，围绕以能力为本位，以就业为导向的主线，本着“必须、实用、够用、好用”的原则，凸显人文性、工具性而编写的。

本套教材具有以下特点。

(1) 注重时代特征，体现人文教育。将人文教育与理解、运用祖国语言文字和解决工作、学习、生活问题的能力教学自然结合，提高学生语文综合素养，培养学生适应职业需要的基本素质和基础能力。

(2) 立足学生实际，突出技能训练。以中职生实际认知状况和学力水平为依据，将口语交际与应用文写作有机整合，分行业介绍了口语交际基本常识和应用文写作基础知识，体现了语文的工具性。

(3) 注重应用教学，做到学为所用。教材选取一定类型的应用文，并附有相关应用文知识与例文。这些虽不是应用文的全部，却是学生在就业和创业过程中非常实用的。学生通过此内容的学习，能提高应“用”写作的能力。

(4) 重视终身发展，培养学习方法。教师的职责不只是“授之以鱼”，重要的是“授之以渔”。教材以一定的篇幅介绍写作方法，讲求训练方式的多样化，目的在于让学生掌握正确的学习方法。

本教材分为两编：第一编为口语交际，以培养学生口头表达能力和面对社会的交际、应变能力为主，采编了有关行业的实例、实训、练习，注重实效性；第二编为应用文写作，指导学生正确理解与应用祖国的语言文字，注重基本技能的训练，采编了大量的例文，以适应就业和创业的需要。

参加本教材第一编口语交际编写的人员分别是：宜昌市水利水电学校周伟华、夷陵区职教中心李莞菊、宜昌市机电工程学校易远凤、宜昌市城建学校张翊海、三峡旅游职业技术学院刘艳、宜昌市卫生学校陈泽新、李忠新。参加第二编应用文写作编写的人员分别是：当阳市职教中心王平、朱华民，宜都市职教中心梅芹。其他编写的人员分别是程爱勤、曹绪东、黄兆双、李庭兰、王家华、邵远梅。

由于我们缺乏经验，水平有限，时间仓促，难免有粗疏之处，恳请专家、同行和读者对本教材提出批评和建议。

编者
2009年8月

目 录

第一编 口语交际

项目一 口头表达概述	3
任务1 口头表达的概念与特征	4
任务2 提高口头表达能力应具备的素养	5
任务3 提高口头表达能力的基本途径之一——克服怯场心理	6
任务4 提高口头表达能力的基本途径之二——掌握正确的口头表达原则	8
任务5 提高口头表达能力的基本途径之三——运用科学的思维方法	10
任务6 提高口头表达能力的基本途径之四——运用恰当的训练方法	12
项目二 交际口语	17
任务1 基本交际能力——称谓	18
任务2 基本交际能力——介绍	20
任务3 基本交际能力——访晤	21
任务4 口语交际实用技巧之一——赞美	25
任务5 口语交际实用技巧之二——批评	27
任务6 口语交际实用技巧之三——说服	30
任务7 口语交际实用技巧之四——拒绝	33
任务8 口语交际实用技巧之五——道歉和安慰	37
任务9 口语交际上的礼节	38
项目三 行业口语	45
任务1 服务行业用语总述	46
任务2 营销服务语言的基本内容	51

任务 3 营销行业用语的基本原则	54
任务 4 营销中的交际技巧	55
任务 5 营销中介绍商品的技巧	58
任务 6 营销中的说服技巧	62
任务 7 营销行业中的忌语	66
任务 8 餐饮业用语	67
任务 9 宾馆服务语言	72
任务 10 导游口语的技巧	76
任务 11 护理用语	81
任务 12 采访用语	90
任务 13 主持人用语	95
项目四 演讲	107
任务 1 命题演讲的概念、特点及结构	108
任务 2 命题演讲的技巧和仪表要求	110
任务 3 即兴演讲的含义及特点	112
任务 4 即兴演讲的要求和技巧	115
项目五 辩论	121
任务 1 辩论的基础知识	122
任务 2 辩论的要求和技巧	123
任务 3 辩论赛事的基本知识	127

第二编 应用文写作

项目六 认识应用文	137
任务 概述	138
项目七 事务类应用文写作	143
任务 1 便条	144
任务 2 请柬	146
任务 3 证明信	147
任务 4 求职信	149
任务 5 推荐信	152
任务 6 感谢信	154
任务 7 慰问信	156
任务 8 贺信	157
任务 9 倡议书	159
任务 10 建议书	161
任务 11 申请书	162
任务 12 计划	165
任务 13 总结	168
任务 14 汇报提纲	171

任务 15 述职报告	172
任务 16 启事	174
任务 17 海报	176
项目八 公文类应用文写作	185
任务 1 会议纪要	186
任务 2 通知	188
任务 3 报告	191
任务 4 请示	192
项目九 宣传类应用文写作	199
任务 1 消息	200
任务 2 广播稿	202
任务 3 说明书	205
任务 4 广告	207
项目十 经济、法律类应用文写作	215
任务 1 经济合同	216
任务 2 民事起诉状	222
任务 3 上诉状	226
任务 4 申诉状	230
任务 5 答辩状	234
项目十一 礼仪类应用文写作	243
任务 1 欢迎词	244
任务 2 欢送词	246
任务 3 开幕词	247
任务 4 悼词	250
项目十二 医学类应用文写作	257
任务 1 病历记录	258
任务 2 处方	262
任务 3 护理计划	264
参考文献	267
后记	268

第一编

口语交际



本编以培养学生口头表达能力和面对社会的交际、应变能力为主，分行业介绍了口语交际基本常识，采编了有关行业的实例、实训、练习，注重实效性。





项目一

口头表达概述

项目解读

任务1 口头表达的概念与特征

1. 口头表达的概念

叶圣陶先生曾说：“所谓语文，语是指口头语言，文是指书面语言。可见，语文是口头表达能力与书面表达能力的综合体现。”

由此可见，口头表达是指语文的口头语言部分。在日常生活交往中，人们更多地使用口头语言，所以，相比书面语言，口头语言起着更直接的、更广泛的交际作用。此外，现代社会的发展，对人的口头表达能力提出了越来越高的要求。

那么，口头表达能力是指什么呢？口头表达能力是指用口头语言来表达自己的思想、情感，以达到与人交流的目的的一种能力。

2. 口头表达的特征

口头表达与书面表达相比，具有以下几个方面的特征。

1) 临场性

口头表达离不开特定的表达对象和时空环境，口头表达双方通常处于同一时空，进行直接的现场交流。这种口头交流通常是听说双方互动、交替进行的双向活动，双方既听又说，基本上是听说同步。口头表达无法像书面语那样反复推敲、千锤百炼，也不能任意改动、任意润色。“一言既出，驷马难追”，这充分体现了口头表达的临场性特征。有人说口头表达是一种遗憾的艺术，这形象地表现了口头表达的特点。

2) 可控性

口头表达虽然应突出一个“快”字，但它却是一种具有主观可控性的即时性活动。口头表达的双方可以通过观察对方的临场反应和情绪变化，随时调整自己说话的内容和形式。例如控制说话的语速、音量、语调、节奏；决定说话涉及的范围，调整说话的思路，选择说话的方式、技巧；通过特定的控制手段监控说话的效果，调节、疏导交谈的走向。所谓“欲言又止”就是一个例子。

3) 主动性

口头表达总是有着明确的目的，表达者要把自己的所感、所知、所求、所疑表达给听话者，他总会围绕着特定的目的，控制着交流的方向和目标，协调着言语场景的情调和气氛，也在一定程度上影响制约着听话者的思路，在交谈中起着主导作用。

4) 简便性

口头表达以语音为信息载体，不像书面语那样既要受书写条件的限制，又要受交际双方语言文字能力和写作能力的限制。发音器官与生俱来，随身而“行”，随时可用。只要需要，一个具有正常语言能力的人张口就可发出相应的声音，表达特定的思想感情，既简易又方便。此外，口头表达者还可以利用语气、声调、表情、动作等辅助手段，使表情达意简洁明了。这些都是书面语无法企及的。



知识链接

口头语言和书面语言在表达上的区别

第一，口头语言和书面语言的对象不同。口头语言的对象是听众，口头语言的针对性比较强，说话者随时都可以得到听话者的反馈信息。它要求说话的人既要用嘴，也要用眼，还要用脑。有时还要听取意见，综合分析，并迅速作出相应的回答。这与写文章让读者去阅读是不同的。

第二，口头语言可以借助声音和表情等辅助手段来表情达意。口头语言除了可以用富有感染力的语言打动听话者，还可以借助声调、节奏等辅助语言，表情、手势、姿态或动作等态势语言表情达意。口头语言借助这些辅助手段所收到的语言效果，往往是书面语言无法达到的。

第三，口头语言表达过程短促，不能修改。口头语言从构思、选词到转化为语言的过程很短促。它一旦转化为语言就是最终的形式，转瞬即逝，不能修改。这一特点决定了说话人必须思维敏捷，反应迅速，判断准确，要善于调动全部的语言资源，马上找到恰当的的词，立刻脱口而出。书面语言就不同了，写文章的人有足够的时间反复推敲，可以多次修改。

第四，口头语言需要眼和耳同时接受外来信息，有利于活跃思维。书面语言则只依靠视觉。

第五，口头语言使用的范围广、频率高，和书面语言比较起来，具有更大的广泛性和群众性。在日常生活中，口头语言是人们交流思想的主要工具。任何一个人总是要说话的。对于本民族的口头语言，就是不识字的人也都能听懂。而书面语言的使用范围就小得多了。

任务2 提高口头表达能力应具备的素养

口头表达在一个人的学习、工作和生活中必不可少，而且相当重要。口头表达能力的高低可以说在某种程度上决定着一个人事业的成功与失败。那么，提高口头表达能力应具备哪些素养呢？

1) 道德素养

道德素养主要是指道德观念和思想品质两个方面，包括世界观、价值观、幸福观、使命感、荣辱感等内容。在现实生活中，任何具体形式的口头表达，实质上都是表达者内心世界的一种表现，即使是随意性的闲聊，都可展露表达者的人格个性。换句话说，表达者的道德观念、思想品质都会通过口头表达不自觉地表露出来。“言为心声”说的就是这个意思。

思想品质涉及信仰、觉悟、人生态度、思想方法、自我评价等方面，它直接决定着表达者谈论问题的方法、角度和水准，也影响着表达者的风格、姿态和神情。谦逊、诚挚、正直、善良的人总是平等待人，以不骄不躁的方式和人交流思想。思想品德高尚的人，总是坚强、勇敢、执著地追求生活的目标，富有成效地学习和工作。

2) 知识素养

古今中外的演讲家和具有优秀口才的人无一不是学识渊博的人。演讲家们之所以能在演讲中旁征博引、妙语惊人,开启人们的心扉;极具口才的人之所以能把生动、具体的事例恰当地组织到各种谈话中去,出口成章,使听众感到内容丰富、新颖有趣、百听不厌,其根本原因就在于他们博览群书、知识面广。

3) 艺术素养

说话者在以有声语言来“表达”的同时,还要运用一定的无声语言来“表演”,形成一种整体美感效应。这种美感是以仪表、手势、动作、眼神、表情及风度的综合运用来展示的。它们虽是无声的,但却与有声语言一样在传达某种信息,是不能被忽视的,这通常被人们称为“态势语言”。

表情是人在说话时情绪的自然流露,是一种特殊的语言,任何社会成员都能读懂这种语言。在语言交流中,人们对愉快的热情流露领会得很快,而微笑最容易得到对方的认同。微笑标志自信、友好,这正是说服听众有效的“心理武器”。当然,微笑应该是真诚的,而不是故意做作。

眼睛是心灵的窗户,“眼睛能说话”。社会心理学家认为,眼神接触是态势语言沟通的主要信息来源。在口头表达中,使用眼神这种特殊的语言,能使听众更有效地理解你的思想、感情、态度。眼神运用要自然,且充满自信;要避免眼睛乱转,或目光呆滞,昏暗无光。

在口头表达中,用身体的姿势去辅助口头表达,可以更准确、更有效地表情达意,从而形成一种动态的形象,减少听众的疲倦感。在身体的活动中,手势是富有生命力的,手的表达能力仅次于脸部的表情。口头表达时,手摆放的位置要自然、得体;手势的使用要为听众所理解、接受,要服从口头表达内容的需要。切忌将手插在衣袋里,或者双臂交叉放在胸前。

任务3 提高口头表达能力的基本途径之一——克服怯场心理

怯场是一种常见的现象,世界第一流的演说家如林肯、西塞罗、丘吉尔、马克·吐温等都体味过怯场的滋味,但是,怯场并未阻碍他们成功。相反,他们后来都成了著名的演讲家。换言之,“怯场”并非不治之症,口头表达者可以运用各种方法进行调适,根据不同的怯场原因“对症下药”。

要想真正克服怯场的心理,应该做到以下几点。

1) 端正认识

大多数人都认为引起怯场的根本原因是紧张。其实,这种观点是片面的。因为紧张分为过分紧张和适度紧张,只有过分紧张才是引起怯场的主要原因。而适度紧张则是口头表达者的基本素质之一,口头表达者只有适度紧张,才能调动一切积极因素,从而顺利地进行口头表达。

2) 争取多开口

口头表达者应该在平时,在熟人面前多开口,多讲一些自己熟悉的东西,或者朗读一些诗歌、散文,以培养自己对害羞心理的抵抗力。以后再逐步扩大范围,增加难度。长此以往,就会完全克服怯场的心理。

3) 表达前充分准备

在口头表达之前要反复讲练，熟记讲稿。这样，才能在临场时胸有成竹，得心应手，从容不迫。



典型案例

王静曾经是一个容易怯场的人。她到大学后，大一的时候参加学院演讲比赛，准备得很充分，但上台之前还是紧张，她一遍一遍地背稿子，脸憋得通红，结果最后还是幸运地得了二等奖；大二参加知识竞赛，中间还要唱歌。她充分准备，甚至到KTV去练习。比赛当天，唱到一半时发现自己已经控制了局势，大家听得非常投入，她信心倍增，渐渐变得游刃有余，最后得了冠军。

举个名人的例子，林语堂有一次上台演讲，上台前很紧张，担心说不好，结果一不小心被讲台绊倒了，台下听众哄堂大笑，他转念一想，最差也不过如此了嘛，于是胆怯一扫而光。



案例评点

克服怯场心理的唯一方法就是强迫自己抓住每一个在众人面前说话、表演的机会，随着次数的增多，心里那道紧绷的弦会慢慢自然而然地松弛下来。即使每一次都以失败告终，即使每一次都惹来不屑和嘲笑，即使每一次心都跳到嗓子眼，都要坚持下去，你总会成功的。从胆怯到游刃有余需要一个过程，你必须强迫自己亲身去经历才行。实践出真知，机会总是青睐那些有准备的人。



知识链接

如何克服怯场心理

怯场一般是由于情绪过分紧张所致。在紧张的情绪状态下，人的大脑皮层中形成了优势兴奋中心，从而使记忆中枢的内容处于被抑制状态，具体表现是回忆不起熟悉的知识。怯场心理是一种情境焦虑。我们可以通过以下心理调控方法，摆脱焦虑，解除这种被抑制状态。

(1) 语言调节法。即自我暗示法，具体做法是通过一些有激励作用的内部语言，使积极意识潜入自我意识，直接对自己的思想、情绪产生作用。例如，在怯场的征兆刚出现时，可以通过简单、具体、带有肯定性的言语调节自己，比如“我一定能考好！”“我有信心！”提醒自己不必紧张，对自己要抱有信心。在暗示的同时，也可在头脑中联想过去成功的情境，以激励自己。

(2) 转移注意法。一是转移自己。假如在考试中，遇到较难或没有见过的问题时，应先进行转移注意，减少焦虑，回避这个一时解答不了或暂时回忆不起来的问题，当其他问题解答完之后再回过头来“重新”思考之前回避的问题。这种做法可以使优势兴奋中心转移。也可以休息片刻或者活动一下四肢、头部，来调节中枢神经系统，从而使抑制状态得到缓解。二是转移他人。例如，你是一位新老师，你可以先在黑板上写出自己的名字，然

后幽默地进行自我介绍；或者这样开始：“同学们，我叫……现在我将和大家一起学习一门新课……请同学们打开课文第一页看着绪论部分……”此时，学生就会将目光一下子从你身上转移到课本上。这时，你已经做完了两件事：一是巧妙地消除了自己的紧张情绪；二是让学生进入了你授课的主题。

(3) 呼吸调节法。采用这种方法可以消除杂念和干扰。当自我感觉十分紧张时，可有意识地控制自己的情绪。具体做法是，站直，两臂自然下垂，闭合双眼，把注意力集中在呼吸上，静听空气流入、流出时发出的微弱声音。然后，以吸气的方式连续从1数到10，每次吸气时，注意绷紧身体，在头脑中反映出数字，在呼气时说“放松”，并在头脑中再现“放松”这个词，这样连续数下去。注意放慢节奏，让身体尽量松弛，直到感觉镇静为止。同学们可以在平时有意识地训练自己放松，这样，在出现怯场心理时，就更容易调控。

(4) 自我暗示法。利用内部语言进行自我安慰和鼓励。告诉自己：“我是最棒的！我是最美的！”人首先要自信，如果你自己都不相信自己，那别人又如何相信你、接受你呢？所以，一定要不断地给自己打气：我是最棒的！我是最美的！当我在台上的时候，台下的一切都在仰视我！我在接受众人目光的洗礼！我是最漂亮、最值得人关注的！想一想国王是如何接见下属的，不妨试一下，用国王式的目光缓缓环视一下四周，你会发现，那种被人仰视、被人注目的感觉真好！

(5) 专心投入法。在你上台的时候，不要考虑那么多，不要在意别人的目光和身份，只要你在台上，你就是最好的、受人关注的，只要真实展现自己就可以了。

任务4 提高口头表达能力的基本途径之二——掌握正确的口头表达原则

口头表达是要在具体环境中进行的，表达者不可避免地要受到所在环境的各种条件的制约和影响。因此，口头表达者必须遵循以下几个基本原则。

1. 看对象说话

说话要因人而异。因为不同的人对同样一句话会产生不同的反应，甚至会有截然相反的理解。看对象说话要考虑以下状况。

(1) 性别状况。性别对说话的影响主要是生理因素导致的差异。性别不同，对话语接受就会产生不同的心态。对男同志讲话一般可以坦诚直率；女同志一般很注意别人对自己的评价，不喜欢听贬低自己外貌的话。

(2) 文化状况。文化程度不同语言习惯也不同。

(3) 心理状况。人的实践活动是在心理活动支配下进行的，说话要考虑说者与听者之间心灵的交流。听话人的性格、气质不同，对说话者说的要求也不一样。

口头表达不仅要看对象，还要考虑社会环境，对不同地域、不同民族的人也应有所不同。

2. 看身份说话

人们的社会地位不同，对话语表达便有不同的适应性。看身份说话，既要求说话者考虑听话者的身份，又要弄清自己的身份，以便在话语交际中使用自然得体的称谓和口吻。

称谓，不管是对人还是对己，都必须切合身份，不要令人讨厌。在不同的场合中，对同一个人的称谓应有所区别，正式场合用通称或敬称，非正式场合可以随意些。

说话时一定要使用正确的语气。“您好”“谢谢”之类常用的礼貌用语，如果说的语气不同，含义也会产生差别。要注意用词准确。日常口语交际中，长辈对晚辈、上级对下级的语言表达常呈现支配性的特点，说话具有一定的指令性；晚辈对长辈、下级对上级呈现被支配性的特点，说话多一分尊敬、谦恭的语气。

3. 看场合说话

不同的场合，即不同的地点、情景对说话者有不同的要求。

(1) 庄重场合和一般场合。庄重场合说话要严肃、认真，不矫揉造作，要给人以稳重感。一般场合说话可以随意、轻松，给人以融洽感。把在庄重场合说的话用在一般场合，会有小题大做之感，会使听话人十分紧张；把一般场合说的话用在庄重场合，便显得不够严肃。

(2) 正式场合和非正式场合。正式场合是指从事公务活动的场所，如报告厅、会场、课堂、办公室等。非正式场合是指日常交往的休闲娱乐场所，如街头、影剧院等。在正式场合说话应字斟句酌，准确规范；在非正式场合说话应平易通俗，说大众话。

(3) 悲愁场合和喜庆场合。悲愁场合，如丧葬场合、危重病房等，说话要照顾到场合的低沉气氛，话语要考虑到避讳，说话的音量也要恰到好处。喜庆的场合，一般指节日、婚宴、联欢会等，说话应轻松、明快、诙谐、幽默些。

(4) 大场合和小场合。有的场合人数较少，甚至只有一个听众，说话就较自由，既可窃窃私语，又可高声谈笑。有的场合人数较多，听众的状况较复杂，说话就要照顾到多数听众，如声音洪亮、语调高昂等。

(5) 适宜多说的场合和不适宜多说的场合。当听众很忙，时间紧迫时，说话就要简明扼要；如果双方都有足够的时间，事先有安排和约定，就可以多说一些和采取闲谈的方式。

场合对于说话者的影响是直接具体的。“到什么山上唱什么歌”，就是要求说话者考虑在什么样的场合说什么样的话。

4. 看时间说话

说话要因人而异，不同的时间应该说不同的话。看时间说话要考虑下面三种情形。

(1) 顺序性时间。时间具有一维性的特点，这使得口语表达形成一种有先后之别的顺序过程，这个先后顺序对说话的内容具有较强的制约作用。一方面，说话的人要充分体现个性特色，给人留下良好深刻的印象。另一方面，在前面说话的人要把握好自己在听话者心目中的形象，在后面说话的人要避免与前面说话的人方式雷同。

(2) 情景时间。说话者在一定的时间内要考虑听话者的情绪状况以及对话语的接纳程度。当身体疲劳、精神倦怠，或者听话者需要自己的时间多一些的时候，说话时间不宜过长。如果听话者精神饱满，情绪高昂，有强烈听讲的愿望，就适宜较长时间地讲话。例如，在毕业晚会上，领导和师长们长篇大论的讲话学生往往不爱听；但在迎新联欢会上，新同学则希望多了解学校各方面的情况，这时领导和师长们讲话就可以多涉及一些同学们今后生活、学习的方方面面。

(3) 特定时间。特定条件下的时间具有特殊的含义，对说话者也有特殊的要求。身处紧张、关键的时刻，话语就要简洁、清晰、洪亮、激昂，具有感染性和鼓动性；在重大的历史时刻，说话者被赋予一种庄严的使命，话语会产生深远的影响。如1949年10月1日，中华人民共和国成立，毛泽东主席在天安门城楼上的讲话，就具有历史性的意义。这