




首都职工素质教育工程指定培训教材

- 北京市总工会
- 北京市教育委员会
- 北京市人事局
- 北京市劳动和社会保障局
- 中央广播电视大学
- 北京广播电视大学

# 言语交际学

● 首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编  
贾红霞 主编

 中央广播电视大学出版社

首都职工素质教育工程指定培训教材

北京市总工会

北京市教育委员会

北京市人事局

北京市劳动和社会保障局

中央广播电视大学

北京广播电视大学

# 言语交际学

首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编

贾红霞 主编

中央广播电视大学出版社

北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

言语交际学 / 首都职工素质教育工程领导小组办公室  
组编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2009. 3

首都职工素质教育工程指定培训教材

ISBN 978 - 7 - 304 - 04283 - 7

I. 言… II. 首… III. 言语交往 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 017166 号

版权所有, 翻印必究。

首都职工素质教育工程指定培训教材

北京市总工会                   北京市教育委员会

北京市人事局                 北京市劳动和社会保障局

中央广播电视大学             北京广播电视大学

**言语交际学**

首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编

贾红霞 主编

---

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部 010 - 58840200

总编室 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号     邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

---

策划编辑: 孙庆武

版式设计: 张利萍

责任编辑: 李瑞琪

责任校对: 王 亚

责任印制: 赵联生

---

印刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

印数: 0001~4000

版本: 2009 年 3 月第 1 版

2009 年 3 月第 1 次印刷

开本: 185 mm × 230 mm

印张: 15.25     字数: 294 千字

---

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 04283 - 7

定价: 29.00 元

---

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

## 首都职工素质教育工程领导小组

**组 长：**韩子荣（女） 北京市总工会党组书记、副主席

**副组长：**王北平 北京市总工会副主席  
孙善学 北京市教育委员会委员  
任建新 北京市劳动和社会保障局副巡视员  
程 静（女） 北京市人事局副局长  
葛道凯 中央广播电视大学校长  
胡晓松 北京广播电视大学校长

**成 员：**王 冰 北京市总工会宣传教育部部长  
杨 颀 北京市教育委员会职业教育与成人教育处副处长  
张燕敏（女） 北京市人事局教育培训处副调研员  
李世广 北京市劳动和社会保障局职业技能培训处处长  
张少刚 中央广播电视大学党委副书记  
梁小瑞（女） 北京广播电视大学副校长  
张 锦 北京市总工会职工大学常务副校长  
范秉珍（女） 北京市总工会职工大学党委书记  
周延军 中央广播电视大学继续教育学院院长

## 序

由北京市总工会、北京市劳动和社会保障局、中央广播电视大学共同组织实施的首都职工素质教育工程，是时代的一种选择，是职工迫切呼声的一个回应，是最终惠及职工的一项民心工程，是需要社会方方面面给予扶持的一个新生事物。首都职工素质教育工程系列教材的正式出版，不仅为全市职工提供了具有首都特色、行业特色、职业特色和岗位特色的培训课程，而且为加快工人阶级的知识化进程，努力建设一支强大的高素质职工队伍进行了有益的尝试。

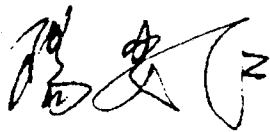
我国是世界上人口最多、劳动力资源最丰富的国家，但是劳动力素质偏低，自主创新能力薄弱，核心技术严重缺乏，制约了我国经济发展和国际竞争力的提高。全面提高职工队伍的整体素质，为全面建设小康社会提供强有力的人才保证和智力支持，是党代表中国先进生产力发展要求必须履行的第一要务，是关系到国家强盛、民族兴衰的一项全局性、战略性任务，也是广大职工群众的根本利益所在。

我国工人阶级之所以是先进阶级，是因为它始终站在时代前列，引领着先进生产力和生产关系的发展，善于顺应社会前进的潮流不断发展自身的先进性。当今世界，新知识、新事物、新变化层出不穷，广大职工群众要更好地担负起历史赋予的光荣使命，必须主动适应社会主义市场经济深入发展和科技进步日新月异的新形势，学习新知识，掌握新技能，增长新本领，谋求新发展，不断增强自身的学习能力、创新能力、竞争能力和创业能力。应当说，组织实施首都职工素质教育工程是保持和发展工人阶级先进性的重要内容和有效途径。

树立和落实科学发展观，建设民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会主义和谐社会，要以满足人的全面需求、促进人的全面发展为目标，在推动改革、促进发展中有效地维护职工的学习权、发展权以及精神文化权益。要通过组织实施首都职工素

质教育工程，让更多的职工认识到学习创造价值、知识改变命运，使更多的职工树立继续教育、终身学习的全新理念，有更多的职工踏上这条充满奋斗和希望的学习之路。要引导职工努力掌握多种新知识、新技能，尽快把知识和技能转化为企业效益和社会生产力；动员职工站在知识经济前沿，不断提高运用新科学、新技术的能力，力求在科学研究和技术开发上实现新的突破；帮助职工逐步掌握现代化管理手段，由岗位熟练型向业务专家型转变，成为学习型、知识型、技能型、专家型职工，以逐步解决职工队伍的文化结构、知识层次、技术水平、管理能力不相适应的问题。

我相信，通过各方通力配合，发挥整体优势，整合社会资源，首都职工素质教育工程为全市职工提供的自觉自愿学习与有组织、有计划、有目标、有考核、有激励措施结合起来的学习环境和交流平台，一定能够让所有职工都能有机会、有条件参与学习和继续深造，一定能够推动职工群众不断在实践中充实自己、在竞争中提升自己、在奋斗中完善自己、在事业中实现自身的价值，一定能够进一步加快首都职工队伍的知识化进程！



2005年3月22日

# 总 前 言

本套系列教材是“首都职工素质教育工程专版教材”，同时也是中央广播电视大学开放教育中通识类课程资源建设的重要组成部分。

“首都职工素质教育工程”是由北京市总工会、北京市教育委员会、北京市人事局、北京市劳动和社会保障局、中央广播电视大学和北京广播电视大学共同组织实施的职工教育培训工程。“首都职工素质教育工程”的实施旨在落实北京市关于创建“学习型组织”、争做“知识型职工”的号召，加速首都职工的知识化进程。通过通用管理能力等系列培训，积极倡导职工的终身学习理念，努力提高职工的学习能力、实践能力和创新能力，在职工队伍中营造尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的社会环境，形成全员学习、团队学习和工作学习化的氛围与机制，努力建设各类学习型组织，为职工创造更多的学习机会和成才机会。同时，通过帮助广大职工学习和掌握现代化科学知识和高新技术，维护企业和职工的合法权益。

中央广播电视大学是一所面向全国开展远程教育的开放性大学，构建终身教育的学习支持服务平台是其发展的方向和目标。通过实施“首都职工素质教育工程”和为社会各界的学习需求服务，在培养目标、专业设置、课程设置和课程资源建设等方面不断探索改革和创新，促进非学历教育的培训和学历教育的沟通，以便更好地适应社会发展的需要。本套系列教材的编制与出版就是这方面的重要内容。

按照首都职工素质教育工程发展规划，在2005年建设开发《自我发展与团队管理》、《实用文体写作》、《实用法律基础》和《企业运营与发展》等教材的基础上，2007年推出《窗口行业英语》、《心理与健康》和《工作安全与职业健康》教材，深受企事业单位和职工的欢迎。2008年，中央广播电视大学和北京广播电视大学充分发挥资源优势，又建设开发了《现代推销策略与艺术》、《言语交际学》和《互联网技术与企业发展》三门课程的教材。这些教材都是以学习包的形式提供给学习者的，其中包括文字教材、授课光盘、形成性考核册。根据首都经济社会的发展和广大企事业单位及职工的需要，素质教育工程领导小组还将陆续推出新的教材，同时提供网上的教学支持，方便学习者自学和老师辅导。

为满足上述各个方面的需求而编制成套系列教材，对我们来说还是一个新的尝试。幸运的是我们的工作得到了许多专家、业内人士和广大企业与职工的大力支持和各有关方面的鼎力相助，在此表示衷心的感谢。由于我们缺乏这方面的经验和时间仓促，这套系列教材可能还存在这样或那样的不足，希望社会各界，特别是广大学习者提出宝贵意见和建议。

首都职工素质教育工程领导小组

2008年12月



# 前 言

一言可以兴邦，一言可以丧邦。——孔子

一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。——刘勰

语言的作用何其重要！特别是在人与人的交流越来越频繁，交流途径越来越多的当今社会，言语交际的重要性就更突出了。基于此，“首都职工素质教育工程”开设了“言语交际学”这门选修课，北京广播电视大学开放教育也特设了这门选修课。本教材就是专门为该课程编写的主教材。

本教材在编写过程中，以有用、实用、够用为前提，以简明易懂、深入浅出为基础，以可读、爱读为原则，以提供技能为目标。

本教材的内容全面，知识框架清晰完整，既有言语交际学的概念、构成要件和特点以及言语交际基本原则的概括介绍，又有对言语交际过程三个基本要素，即交际主体、交际语境和交际内容的全方位解剖和分析；同时介绍了提高言语交际能力的具体技巧，其中还包括非言语交际的技巧和跨文化的言语交际技巧，这两方面对促进言语交际能力都大有裨益。教材在介绍这些内容时，力图做到语言通俗易懂，理论与实践很好地结合，以案例带理论，让学员在生动活泼的例子中掌握理论。教材体例的设计也方便自学，各章均配有学习内容提要和思考与练习，便于提高学员对理论知识的系统掌握和灵活运用能力。另外本教材配有学习指导及形成性考核册和 DVD 光盘一张。学习指导及形成性考核册对本课程的情况及考核情况进行了介绍，同时也有思考与练习的参考答案，DVD 光盘是编写教师对重难点内容生动通俗的讲授，这都为学员自学提供了方便。

总之，本教材在编写过程中，结合社会实际，充分考虑广大读者的需求，努力为大家奉献一个全面、实用、好用的言语交际学宝库。

本教材不仅适合作为企事业单位提高职工素质的培训教材，也适合作为各类成人、高职高专院校的课程教材，同时也可以作为所有想提升自己言语交际能力人士的参考书。

本教材由《言语交际学》教材编写组共同完成。具体分工如下：

贾红霞，北京广播电视大学文法部，负责撰写第一章及全书的统稿；

蒋静忠，中国人民大学文学院，负责撰写第二章；

史红改，北京广播电视大学文法部，负责撰写第三章；  
田丹，北京广播电视大学东城分校，负责撰写第四章；  
柯航，北京师范大学汉语文化学院，负责撰写第五章；  
王晓君，首都师范大学国际文化学院，负责撰写第六章；  
马骏鹰，北京广播电视大学文法部，负责撰写第七章；  
王宁宁，北京广播电视大学文法部，负责撰写第八章第一、三、四节；  
赵志锋，人民教育出版社，负责撰写第八章第二节。

在本书的编写过程中，首都职工素质教育工程办公室、北京广播电视大学教务处及继续教育学院、文法部杨欣主任给予了大力的支持和帮助，北京广播电视大学文法部李杰群教授对本书的框架给予了宝贵的建议，郝志云女士拨冗为本书绘制了大部分插图，中央广播电视大学出版社编辑李瑞琪付出了辛苦的工作，在此一并表示衷心的感谢！

由于编写时间仓促，本教材必然存在一些不足之处，恳请各位专家和学员提出宝贵的意见和建议。

编者

2009年3月

## 编委会成员

- |     |              |       |
|-----|--------------|-------|
| 贾红霞 | 北京广播电视大学语法部  | (第一章) |
| 蒋静忠 | 中国人民大学文学院    | (第二章) |
| 史红改 | 北京广播电视大学语法部  | (第三章) |
| 田 丹 | 北京广播电视大学东城分校 | (第四章) |
| 柯 航 | 北京师范大学汉语文化学院 | (第五章) |
| 王晓君 | 首都师范大学国际文化学院 | (第六章) |
| 马骏鹰 | 北京广播电视大学语法部  | (第七章) |
| 王宁宁 | 北京广播电视大学语法部  | (第八章) |
| 赵志锋 | 人民教育出版社      | (第八章) |

# 目 录

<b>第一章 概 论</b> .....	( 1 )
<b>第一节 什么是言语交际</b> .....	( 1 )
一、什么是交际和言语交际 .....	( 1 )
二、言语交际的过程和要素 .....	( 14 )
三、言语交际的重要性和必要性 .....	( 19 )
<b>第二节 什么是言语交际学</b> .....	( 21 )
一、言语交际学的研究对象 .....	( 21 )
二、言语交际学的性质 .....	( 21 )
三、言语交际学的任务 .....	( 22 )
四、言语交际学的研究历史 .....	( 23 )
<b>第二章 言语交际的基本原则</b> .....	( 28 )
<b>第一节 合作原则</b> .....	( 28 )
一、合作原则的由来 .....	( 29 )
二、合作原则的内容 .....	( 29 )
三、合作原则的违反 .....	( 37 )
<b>第二节 礼貌原则</b> .....	( 39 )
一、礼貌原则的由来 .....	( 39 )
二、礼貌原则的内容 .....	( 41 )
三、礼貌原则的违反 .....	( 50 )
<b>第三节 得体原则</b> .....	( 52 )
一、得体原则的由来 .....	( 52 )
二、得体原则的内容 .....	( 52 )

三、得体原则与合作原则、礼貌原则的关系 .....	( 57 )
---------------------------	--------

### 第三章 交际主体的认识 .....

( 60 )

#### 第一节 交际主体的定义和特征 .....

( 60 )

一、交际主体的定义 .....	( 60 )
-----------------	--------

二、交际主体的特征 .....	( 62 )
-----------------	--------

#### 第二节 交际主体的分类 .....

( 69 )

一、从性别划分 .....	( 69 )
---------------	--------

二、从年龄划分 .....	( 71 )
---------------	--------

三、从熟悉程度划分 .....	( 73 )
-----------------	--------

四、从文化背景划分 .....	( 74 )
-----------------	--------

五、从是否在交际现场划分 .....	( 75 )
--------------------	--------

#### 第三节 交际主体应具备的素质 .....

( 77 )

一、健全的人格 .....	( 78 )
---------------	--------

二、丰富而广博的知识 .....	( 79 )
------------------	--------

三、良好的品德 .....	( 80 )
---------------	--------

四、良好的心理素质 .....	( 81 )
-----------------	--------

#### 第四节 交际主体常见失误举隅 .....

( 82 )

一、交际目的不明确 .....	( 82 )
-----------------	--------

二、交际准备不充分 .....	( 83 )
-----------------	--------

三、交际对象不了解 .....	( 84 )
-----------------	--------

四、交际方式不合理 .....	( 84 )
-----------------	--------

### 第四章 交际语境的利用 .....

( 87 )

#### 第一节 交际语境概说 .....

( 87 )

一、交际语境的定义和内容 .....	( 87 )
--------------------	--------

二、交际语境的重要性 .....	( 88 )
------------------	--------

三、交际语境的类别 .....	( 89 )
-----------------	--------

#### 第二节 现场语境 .....

( 89 )

一、上下文语境 .....	( 89 )
---------------	--------

二、时间和时机 .....	( 90 )
---------------	--------

三、场合 .....	( 98 )
<b>第三节 背景语境 .....</b>	<b>( 104 )</b>
一、社会语境 .....	( 104 )
二、文化语境 .....	( 105 )
<b>第四节 积极对待语境 .....</b>	<b>( 108 )</b>
一、全面认识语境 .....	( 108 )
二、充分利用语境 .....	( 109 )
三、积极改善语境 .....	( 111 )
<b>第五章 交际内容的选择 .....</b>	<b>( 114 )</b>
<b>第一节 交际内容概说 .....</b>	<b>( 114 )</b>
一、交际内容的含义 .....	( 114 )
二、交际内容的重要性 .....	( 115 )
三、影响交际内容选择的因素 .....	( 116 )
<b>第二节 交际目的与交际内容的选择 .....</b>	<b>( 117 )</b>
一、公务交际与私人交际 .....	( 117 )
二、公务交际的原则 .....	( 118 )
三、私人交际的原则 .....	( 123 )
<b>第三节 信息传递方式与交际内容的选择 .....</b>	<b>( 125 )</b>
一、单向传递与双向交流 .....	( 125 )
二、单向传递的内容选择 .....	( 126 )
三、双向交流的内容选择 .....	( 131 )
<b>第四节 语言特征和交际内容的选择 .....</b>	<b>( 136 )</b>
一、语言意义对交际内容的影响 .....	( 136 )
二、修辞效应 .....	( 138 )
<b>第六章 言语交际能力的培养 .....</b>	<b>( 142 )</b>
<b>第一节 素质培养 .....</b>	<b>( 142 )</b>
一、素质的含义 .....	( 142 )
二、知识素质 .....	( 143 )
三、语言素质 .....	( 145 )

<b>第二节 心理素质和思维的训练</b>	(147)
一、心理素质的培养	(147)
二、克服心理障碍	(149)
三、提高思维应变能力	(151)
<b>第三节 交际技巧培养</b>	(152)
一、言语交际的普遍技巧	(152)
二、言语交际的提问技巧	(156)
三、言语交际的幽默技巧	(159)
<b>第四节 交际失误及解决</b>	(161)
一、交际主体角色失误	(161)
二、交际语境判断失误	(164)
三、交际内容选择失误	(167)
<b>第七章 非言语交际手段的利用</b>	(170)
<b>第一节 非言语交际概述</b>	(170)
一、什么是非言语交际	(171)
二、非言语交际的特点	(171)
三、学习非言语交际的意义	(173)
<b>第二节 面部表情</b>	(174)
一、什么是面部表情	(174)
二、面部表情的交际功能	(175)
三、面部表情在交际中的运用	(177)
<b>第三节 身体动作</b>	(180)
一、身体动作概述	(180)
二、身体动作的交际功能	(180)
三、手势的运用技巧	(181)
四、身势的运用技巧	(183)
<b>第四节 界域</b>	(184)
一、界域概述	(184)
二、界域的交际功能	(186)
三、界域的运用技巧	(187)

第五节 服饰 .....	(189)
一、服饰概述 .....	(189)
二、服饰的交际功能 .....	(191)
三、着装原则 .....	(193)
第六节 副语言 .....	(194)
一、副语言概述 .....	(194)
二、副语言的交际功能 .....	(195)
三、副语言的运用 .....	(197)
<b>第八章 跨文化交际 .....</b>	<b>(200)</b>
<b>第一节 什么是跨文化交际 .....</b>	<b>(200)</b>
一、什么是跨文化交际 .....	(200)
二、成功的跨文化交际特点 .....	(201)
<b>第二节 跨文化交际的模式与原则 .....</b>	<b>(202)</b>
一、文化与交际的关系 .....	(202)
二、跨文化交际的模式 .....	(204)
三、跨文化交际的原则 .....	(205)
<b>第三节 跨文化交际的障碍 .....</b>	<b>(209)</b>
一、什么是跨文化交际障碍 .....	(209)
二、造成跨文化交际障碍的因素 .....	(210)
<b>第四节 跨文化交际能力 .....</b>	<b>(217)</b>
一、交际能力及其培养 .....	(217)
二、文化能力及其培养 .....	(219)
<b>主要参考文献 .....</b>	<b>(224)</b>



# 第一章 概 论

## 学习内容提示

在阅读完本章节后，你应该能知道这些：

- 一、什么是交际和言语交际
- 二、言语交际的过程和要素
- 三、言语交际的重要性和必要性
- 四、言语交际学的研究对象、性质、任务和研究历史

## 第一节 什么是言语交际

学习要点：

1. 什么是交际和言语交际
2. 言语交际的过程和要素
3. 言语交际的重要性和必要性

### 一、什么是交际和言语交际

#### (一) 什么是交际

《现代汉语词典》对“交际”的解释简单而明了：“交际：人与人之间的往来接触；社交。”交际的特点体现为：

1. 交际是一种社会行为。人是社会的，社会是由人组成的，人与人之间的往来