

中等职业技术学校教材

口语交际

KOUYU JIAOJI

王允庆 于忠生 主编

大连理工大学出版社



辽宁省职业技术教育教学用书编审委员会审定
编号:0110

口 语 交 际

王允庆 于忠生 主编

夏德刚 副主编

大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

口语交际/王允庆,于忠生主编. —大连:
大连理工大学出版社,1997.4 第2次印刷
中等职业技术学校教材
ISBN 7-5611-1128-2

I. 口… I. ①王… ②于… II. 人际关系-
口语-专业学校-教材 N. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 08516 号

口语交际

王允庆 于忠生 主编

夏德刚 副主编

大连理工大学出版社出版发行
(大连市凌水河 邮政编码 116024)·

普兰店市第一印刷厂印刷

* * *

开本:787×1092 1/32 印张:8 字数:173千字
1996年7月第1版 1997年4月第2次印刷
印数:10 001—24 000册

* * *

责任编辑:王启太 责任校对:寸 土
封面设计:孙宝福

* * *

ISBN 7-5611-1128-2
H·129

定价:8.00元

编写说明

职业中专(高中)语文教学应该有自己的特色,应该在教育思想上实现由应试教育到素质教育的转变,应该在适应岗位需要、培养实用能力方面加大教学改革的力度。本书正是为了适应我省社会经济发展和职业中专(高中)语文教学改革的实际需要而编写的。

本书1995年列入辽宁省职教教材编写计划,同年作为“试用讲义”在大连地区使用。在总结一年来教学经验的基础上,我们对全书做了修改,尤其在模拟操作训练方面做了较大的改进,力求教材训练型特点更为突出。

参加本书编写工作的有:大连市教委副主任、语文高级教师王允庆,大连教育学院职教部于忠生,大连金融职业中专夏德刚。大连铁道学院附属职业高中李慧南参加了部分章节模拟操作练习题的修改工作。本书由王允庆、于忠生担任主编,夏德刚担任副主编。

大连教育学院职教部主任、特级教师郑金玉同志审阅了本书编写大纲和书稿,并提出了宝贵意见。全书由辽宁大学学报主编顾荣佳同志审稿,辽宁省职业技术教育教学用书编审委员会审定。

本书在编写过程中,参阅、引用了一些有关资料,在此一并致谢。由于时间仓促,难免有不足之处,恳请各校教师在使用中提出宝贵意见,以便修改提高。

编 者

1996年3月

前 言

口才,是人类在社会实践中创造和发展起来的一种基本的和重要的能力。

在现代社会中,口才有着难以估量的作用。当政治家以正义的呼声揭穿敌人的骗局,唤起亿万民众的时候;当外交家在国际舞台上唇枪舌剑捍卫了国家和民族尊严的时候;当外贸工作者在经济交往中,以事实为根据,能言善辩赢得了巨额索赔的时候;当司法工作者在法庭上以雄辩力挽狂澜,维护了法律的严肃性和人民的正当权益的时候;……谁能否认口才的巨大社会作用呢!

随着改革开放的深入发展,人们交往的日益频繁和各行各业的相互关联,口语交际越来越发挥着不可替代的作用。它已不仅仅是人们交流思想感情、传递信息的工具,而且成为从事文秘、旅游、商贸、金融和其他服务行业的重要公关手段。

作为经济腾飞的武器,作为为社会直接培养高技能应用型人才的职业教育,随着我国择业制度的改革,迫切需要设立口语交际这门课程。而传统的语文教学,在有效地完成口语训练这一任务方面,还存在一定的不足:没有规范的专门教材,没有完整的训练体系,没有明确的考核要求。本书正是为了适应市场经济的迅速发展和深化职业学校语文教学改革的需要而编写的。

在本书的编写中,我们在调查研究和广泛征求各方面意

见的基础上,力求从专业实际和未来从业实际出发,在讲授必要的口语交际知识的基础上,着眼于职业口语交际能力的培养。特别是通过具有阶梯性特点的练习题的设计,强化基本技能训练,为教师的指导和学生的模拟训练,提供了可操作性。另外,本书不仅讲解了口语交际的各种技巧,而且强调了思想品德修养的基础,并使两者有机地结合起来。

本书属于语文实用能力单项训练教材。教学重点不在知识传授,而在能力训练、技能形成上。希望各校老师解放思想,更新观念,教学中切忌繁琐讲解,应在模拟操作训练上多下功夫,使学生在接近社会、岗位要求的口语模拟训练中,进行严格的思维训练、心理素质训练,以形成口语交际能力。教学中要求理论讲解与模拟操作比例为一比二。

设立口语交际课程是职业学校语文教学课程改革的一个较大的举措,是前所未有的事业。希望各校教师在教学中能够克服困难,勇于探索,力争使这门学科教学更趋完善。

本书适应职业中专(高中)和其他职业学校各专业教学,建议在高一年级开课。各校在使用中可根据专业需要适当调整部分内容。

编 者

1996年3月

目 录

第一章 生活离不开口语交际·····	1
练习题·····	6
第二章 口语交际的基本要求·····	9
第一节 言之有礼·····	9
第二节 言之有物·····	17
第三节 言之有序·····	21
第四节 言之有度·····	22
练习题·····	24
第三章 口语交际的外在形象·····	32
第一节 声音·····	32
第二节 目光·····	38
第三节 手势·····	41
第四节 服饰·····	44
第五节 修饰·····	47
第六节 姿态·····	48
练习题·····	51
第四章 口语交际的内在气质·····	57
第一节 真诚·····	57
第二节 尊重·····	59
第三节 自信·····	63
第四节 不怯场·····	66

练习题	69
第五章 口语交际的基本技巧	71
第一节 把握对象	71
第二节 选择场合	78
第三节 抓住时机	79
练习题	82
第六章 常用口语交际类型	85
第一节 介绍	85
练习题	90
第二节 交谈	91
一、交谈概述	91
练习题	100
二、日常生活交谈	104
练习题	113
三、服务性交谈	114
练习题	120
四、应聘性交谈	121
练习题	132
五、电话交谈	133
练习题	140
六、销售交谈	143
练习题	152
第三节 发言	153
一、发言概述	153
二、礼仪性发言	153
练习题	160

三、鼓动性发言	161
四、总结性发言	166
五、评论性发言	167
六、法庭发言	169
七、即席发言	170
八、主持会议	173
练习题	175
第四节 论辩	178
练习题	190
附录一 优秀辩论词选	193
附录二 论辩赛的评判标准	209
第五节 讨论	211
练习题	213
第六节 演讲	215
练习题	225
附录三 优秀演讲选	227
第七章 口语交际的自我修养	239
第一节 思想	239
第二节 道德	241
第三节 学识	243
练习题	246

第一章 生活离不开口语交际

语言交际通常包括两个方面内容，一是指口语交际，一是指书面语交际。口语就是口头语言，就是日常生活中说的话。从语言发展的角度看，先有口头语言，后有书面语言。口语是书面语言发展的基础，书面语言是在口语的基础上发展起来的。随着现代社会的发展，人们的交往日益频繁，口语已突破了时间和地域的局限，不断扩大着自己交际的领域，越来越发挥着不可替代的重要作用。特别是对于将要从事文秘、旅游、商贸、金融和其他服务性行业的职业学校的学生来说，口语交际不仅是一项重要的基本技能，而且还是一项塑造自我形象，塑造企业形象，为企业创造更好经济效益的重要公关手段之一。

在日常生活工作中，口语交际也同样有着重要的作用。我们每天都要说话，但是，并不是每个人都能准确地表达自己想要说的意思。所以，口语交际的优劣就直接影响着交谈效果的好坏，给人留下的印象就很不一样。

美国前总统尼克松在回忆 1972 年访问我国时，就把周恩来总理和江青跟他见面时的言谈作了一个比较。周恩来总理和他见面时言简意赅地说：“你从太平洋彼岸伸出手来，和我握手，我们已经 25 年没有联系了。”可是江青见面的第一句话就是：“你为什么从前不来中国？”我们暂且不论这两句话的内容，单从特定语境中所产生的交际效果看，周总理给对

方留下一一种机敏、高雅、态度友好的感觉；江青的话使人觉得她无知：“缺乏幽默感”，“表现出她那令人不悦的、好斗的态度。”

个人的出言不雅尚且留给别人不良的印象，那么，在关系国家、民族前途的大事上倘若说话失当，很有可能酿成灾难性的后果。

在第二次世界大战的末期，1945年7月26日，敦促日本投降的《波茨坦公告》宣布之后，日本天皇就明确的表示接受公告提出的投降条件。但因为接受投降的声明还没有通过正式的手续送到日本内阁手中，当时担任日本首相的铃木接见新闻界人士就说：内阁对“声明”持“默杀”态度。谁曾想到，就在这“默杀”二字上出了大问题。

“默杀”在日语中是多义词，它可解释为“暂不予以评论”，或“暂不予以理睬”。然而传译员很不审慎地偏偏选择了后一种解释。

“暂不予理睬”，与接受“公告”的要求，宣布公开投降，是完全相反的态度。结果，在8月6日8时15分，美国飞机向广岛投下一颗原子弹，全城顷刻变成一片废墟，约有20万人死于这一灾难。不日，美国又在日本长崎扔下一颗原子弹，又造成特大伤亡。8月8日，苏联对日宣战，强大的红军向占领中国东北的日本关东军发动猛烈的攻势。在遭受惨重的伤亡后日本终于在8月14日宣布无条件投降。

日本的一位知名和平战士加濑俊一曾经这样说过：“要不是这个灾难性的差错，日本也许可以躲过原子弹的袭击和俄国人的进攻。”可见这一次的误解是多么令人痛惜。

在生活中，因为言语表达不准确而造成彼此间的误会，恐

怕更多。

有一位作家，正在家里写信，忽然有人按门铃，作家开门一看，竟是阔别几年的从前下乡插队的老户主张大婶。一见面，作家惊喜之间，不知怎么却冒出一句：“你怎么来了？”大婶一听，顿时有些窘态，作家知道自己失言了，赶紧道：“上个月，我收到张大伯的信，说你们家承包了村上的两个大鱼塘，没时间上广州，我正想抽空看看你们，哈，想不到你先来了，怎么不先来封信让我接车？”经作家这一补述，大婶知道误会了，马上转嗔为喜说：“我来得急是因为鱼塘出了点事，你大伯要我来找你去请教农科院的技术员”。

在这个例子中，作家知道前边“失言”的情况下，立即设法弥补，及时添上几句话，造成另一种新的解释，交谈的效果马上就改变了。

在口语交际当中，有时我们还会遇到一些不宜回答、或不宜正面回答的问题，这时候，如果我们能根据不同情况而灵活恰当地运用语言技巧，说话效果就会大不一样。

在照像馆里，一位女顾客来取前几天拍的照片，她很不满意地对摄影师说：“以前我在这里照得挺漂亮的，怎么现在我的照片这么难看，我哪里有这么胖？”摄影师抱歉地说：“实在对不起，以前你来照像时，我还算年轻，现在你看看我，也变得有点老了，照的像也不如以前了。”

这位摄影师的答话，乍听似乎答非所问，细一品，也觉得他回答得非常巧妙和正确。他不说女顾客照片不如以前漂亮是随着年岁的增大，容貌发生了变化的缘故，反而以自己老了为由自责，这样既把原因解释了，又不致于伤害女顾客的自尊心，使她火气更大。这种大智若愚的说话技巧，真

使人拍手叫绝。当然，运用这种技巧，一定要自然得体，切勿让人家误解你是含沙射影，指桑骂槐，否则越解释越闹得一塌糊涂。

在人际交往中，人们还会时不时地遇到一些敏感的话题。如果你遇到自己不想“公开”或“不能”公开，而别人偏偏愿意打听的事，你不妨采取“移花接木”的办法，巧妙地转移话题，这样不但会收到应有的交谈效果，有时甚至还会给人留下难忘的印象。几年前，日本著名电影演员中野良子到上海进行艺术交流活动时，中国朋友十分关心这位30多岁还未结婚的电影艺术家，有人问她准备什么时候结婚。中野良子笑容满面，十分友好而机智地说：“如果我结婚，就到中国来度蜜月”。这一回答既爽朗又巧妙，把“在何时结婚”的问题变成了“在何地度蜜月”的问题，避开了她不想公开正面回答的问题，使人们不好再追问下去，同时又非常强烈地表达了她对中国人民的友好感情。听者无不拍掌赞叹。

可见，在现实生活中口语交际是非常重要的，是书面语言所不能替代的。那么，口语交际本身有哪些特点呢？

一、简短

口语交际一般说来就是“面对面”地说话，由于可以借助于说话时的特定的环境和场合，人们说出的话可以尽量简短，即使结构不完整，也不会造成误解。请看下边的例子。

“票！”“几张”“三张”“拿好”。

这是公交车上乘务员与乘客的一个口语交际过程，就句子形式看，四句话中有三个独词句，一个省略句，但由于对话环境十分确定，交谈双方意思都很明确，又借助于公交车这一特定的语境帮助，因而才能表意清楚，表达简短、明了。

二、形象

从语言发展史角度看，口头语言早于书面语言，而且更接近生活。人们在言谈中常常借助熟悉的现象和事物来打比方、举例子，以通俗易懂、形象生动地传情达意。因为人们把所熟悉的身边事物说出来，对于听者来说大都摸得着，看得见，想象得出。如人们常把那种体积较小的汽车叫“面包车”，因为它体积小，外型像面包，这样比喻形象易懂。

再如，电视剧《辘轳·女人和狗》中狗剩媳妇和铜锁的一番对话，可谓形象地运用口头语言的典范。

狗剩媳妇：“要不，跟二哥借点钱，咋样？”

铜锁：“二哥说了不算。”

狗剩媳妇：“那应该跟二嫂借。”

铜锁：“不行。二嫂那可是搂钱的筛子，装钱的匣子。”

这筛子和匣子形象地比喻出二嫂为人的吝啬。

我们在日常口语交际中，无论是运用惯用语、谚语、歇后语，还是打比方，切忌生僻，一定要选择那些为人所熟悉的，做到通俗、贴切、新颖，语言才会形象。

三、上口

上口，即说出来顺口，这是口语交际的又一特点。人们在口语交际过程中，一般不能斟酌词句，深思细想，说的时侯总是选择现成的词语、短小的句子，明快的节奏，因而说出来简捷、干脆，十分上口。

在口语交际中要使自己的话说出来上口，切忌一个意思翻来复去地说，作家王蒙在小说《听同义反复万无一失的演说》中描写了一个官僚主义领导演说时说了这样一段话：

同志们，对于我们的工作，我们一定要肯定那些应该肯定的东西，同时一定要否定那些应该否定的东西。我们不能只知道应该肯定的，却不去否定应该否定的。也不能只知道去否定应该否定的，却忘记了去肯定应该肯定的。更不能去肯定应该否定的，而否定应该肯定的。

像这样的废话，说起来拗口，听起来糊涂，是口语交际中的垃圾，应该坚决清除。

练 习 题

1. 填空

语言交际通常包括两个方面：一是指_____交际，一是指_____交际。_____
_____、_____是口语交际的基本特点。

2. 口语交际力求简短。修改下面一段话，尽量做到简短、简明。

我为什么不愿去？我不能不愿去，我也没有说不愿去。到了海边，看看那蔚蓝色的一望无边的大海，看看那些高兴而充满活力、精神振奋的人们，我心旷神怡，兴高采烈，不能自己。有好长时间我没有上大海边去了，那海风送来的味儿，那海面上点点白帆，那勤劳晚归的渔民，这一切太好了，我怎么能不愿意去呢？我只是……

3. 比较阅读下面两段文字，体会口语特点。

甬问，问也白搭。人家肯定看不起咱，咱也不高攀人家。一见面准崩。

不要问了，问也是解决不了任何问题的。别人一定是看不起我们，我们也不去高攀他们，如果一见面交谈，肯定会失败的。

4. 把下列书面语改成口语：

(1) 我一直认为，这种做法是很可取的。我们一定要下定决心，排除万难，尽快完成任务。

(2) 在一个酷热的中午，地头老槐树阴下坐着一大群乘凉的人，忽然从大路那边很远的地方走过来一个人，大家都暗自思考：这个人是谁呢？为什么要顶着这么炎热的太阳赶路呢？

5. 下面几个口语交际的例子都不够恰当。假如你处在这种情景中该如何说才能使交谈对象满意？

(1) 银行储蓄所里。营业员与一位顾客对话：

营业员：要死的，还是活的？

顾客：什么死的，活的，我听不懂，我是来存款的。

营业员：这话还听不懂？我是说，你要存定期的，还是存活期的？

(2) 甲的书被朋友乙借走了。送回来时，书破了，很不像样，而朋友没有主动道歉，甲气愤地说：“这是我最后一次借给你书。”

(3) 商店里一位顾客买完了东西忘记了付款，营业员说：“喂，你还没付款呢，怎么走了？”

(4) 服装商场里，一位腿较短的女子买了条牛仔裤，一边在镜子前试穿，一边埋怨裤子的样子不好，营业员说：是你的腿短，不适合穿牛仔裤。”

(5) 旅游季节，客房爆满。一位旅客只好投宿简陋的旅

店，在服务台登记房间时，一只蚊子正好飞来，这位旅客气愤地说：“蚊子这么多，能住人吗？”

6. 形象，是口语交际的特点之一。请以“春天”为题，抓住特征，尽量多用比喻和描写向盲人介绍春天。