

大学生

口语交际教程

DAXUESHENG  
KOUYU  
JIAOJI  
JIAOCHENG

(第二版)

主 编 王建华  
副主编 叶 晗  
程永艳

通  
识

大学  
通识  
教育  
教材

高等教育出版社

# 大学生

# 口语交际教程

DAXUESHENG  
KOUYU  
JIAOJI  
JIAOCHENG

(第二版)

主 编 王建华  
副主编 叶 晗  
程永艳

通识

大学通识教育教材

高等教育出版社·北京

## 内容简介

本书是大学通识教育教材。

本书针对大学生口语交际，系统分析并讲解了招呼与介绍、拜访与接待、提问与回答、意见与建议、说服与拒绝、赞扬与批评、求职与应聘、讲解与评论、谈判、主持、演讲、辩论、新闻发言人等 13 个专题的内容。本书借鉴国际流行的案例教学模式，每一专题均对精彩典型的案例进行点评，以此引导学生在实际的演练中掌握各种交际的特点和口才技巧。

本书具有很广的适用面，可作为普通高等学校中文专业的专业选修课教材，以及非中文专业的公共选修课教材，也可以作为高职高专相关课程的教材。

## 图书在版编目(CIP)数据

大学生口语交际教程 / 王建华主编. —2 版. —北

京: 高等教育出版社, 2018. 3

ISBN 978-7-04-048339-0

I. ①大… II. ①王… III. ①汉语—口语—高等学校—教材 IV. ①H193.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 035059 号

策划编辑 宇文晓健 责任编辑 宇文晓健 张晶晶 封面设计 张文豪 责任印制 高忠富

---

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
邮政编码	100120		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
印 刷	上海师范大学印刷厂		<a href="http://www.hep.com.cn/shanghai">http://www.hep.com.cn/shanghai</a>
开 本	787mm×1092mm 1/16	网上订购	<a href="http://www.landracom.com">http://www.landracom.com</a>
印 张	17.5		<a href="http://www.landracom.com.cn">http://www.landracom.com.cn</a>
字 数	305 千字	版 次	2011 年 8 月第 1 版 2018 年 3 月第 2 版
购书热线	021-56717287	印 次	2018 年 3 月第 1 次印刷
	010-58581118	定 价	35.00 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 48339-00

# 编 委 会

主 编 王建华

副主编 叶 晗 程永艳

编 委 夏利亚 赵翠阳 付 伊 施麟麒

吴 众 王誉俊 张 玲 吴小芬

周 毅 吴雨薇

党的十九大提出,中国特色社会主义进入了新时代,中国将全面建成小康社会,实现从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃。习近平总书记指出:“‘两个一百年’奋斗目标的实现、中华民族伟大复兴中国梦的实现,归根到底靠人才、靠教育。源源不断的人才资源是我国在激烈的国际竞争中的重要潜在力量和后发优势。”毫无疑问,数以千万计的大学生是国家重要的人才,也是中国特色社会主义的建设者和接班人。历史的使命、时代的责任对新一代大学生提出了新的要求,他们的素质、知识、能力需要比任何时候都全面、丰富。2014年世界语言大会通过的《苏州共识》提出了“语言能力建设”的理念,作为人的最基本素养的语言应用能力,将是大学生的核心竞争力之一。当代社会的人际交往、社会活动、求职应聘、谈判辩论等,无不要求具有高超的口语交际能力,加强口语能力的培养和训练,应该成为新时代大学教育中的重要内容。

基于这样的时代要求,我们组织力量对《大学生口语交际教程》教材进行了第二次修订。这本教材最早的版本是2005年出版的《新编大学生口语交际教程》,是浙江省高校重点建设教材的项目成果。出版使用后的教学实践证明,学生学习和训练的热情很高,产生了良好的效果和积极的反响。为适应更多高校的教学,2011年进行了第一次修订,由高等教育出版社出版。在过去的6年中,国内很多高校一直在使用这本教材,教材也一再重印,其适用性得到进一步的检验和强化。前些日子出版社联系我,建议在2011年版本的基础上再行修订,以更好地适应新时代的需求。

这次修订的原则是,在2005年初版本、2011年修订本的基础上,继续保持教学理念、教学内容、教材体例、编写形式等方面的改革与创新。在教学理念上,重视学生的情感体验,重视学生积极参与的教学理念。力求让学生在实践中了解各类交际语言的特点,从案例中品味交际语言的不同神韵,在演练中提高口语交际水平的目标。在教材内容上,着眼于能力的培养和训练,选择切合当代大学生学习和生活实际的十三个口语交际的情境和专题,以三个模块——要点指津、案例点评和演练题精选为主要内容,具有很强的针对性、实用性和可操作性。在教材体例上,以案例分析作为最大亮点和最主要特色,每一专题均配有精彩典型的案例,引导学生在实际的演练中掌握各种交际的特点和口才技巧。在编写形式上,从内容编排、章节格式、版式设计到印刷制作等方面,都力求做到使教材使用者有耳目一新的感觉,改变传统教材重内容而轻形式的做法,内容与形式并重、学习与演练并行。

此次修订主要是在案例的选择上做了大幅度的调整,剔除了一些过时或不当的例子,增加了时代感强以及学生更乐于接受的案例进行分析。例如,第13专题原为“通讯”,是关于电话、手机短信、网络聊天等内容,在教学实践中发现与口语训练关联度不高。此次也做了调整,改为针对性更强的“新闻发言人”。

此次修订仍由我担任主编,浙江科技学院的叶晗研究员、程永艳副教授任副主编。浙江财经大学、杭州师范大学与浙江科技学院的教授、副教授和博士们参与了修订。具体分工如下:绪论,王建华;第1专题,夏利亚;第2专题,赵翠阳;第3专题,付伊;第4专题,程永艳;第5专题,施麟麒;第6专题,吴众;第7专题,程永艳;第8专题,王誉俊;第9专题,张玲;第10专题,吴小芬;第11专题,叶晗;第12专题,周毅;第13专题,吴雨薇。感谢各位修订者的合作与认真,也感谢高等教育出版社的配合,使教材修订和出版能如期完成。借此机会,还要向本教材的初版本、第一次修订本的各位作者致敬与致谢。

王建华

2018年1月

于杭州青山湖畔

..... 绪 论	001
一、口语交际的重要性	001
二、大学生口语交际的基本策略	002
三、大学生口语交际的基本要求	004
四、本书的出发点和主要特点	005
..... 第 1 专题 招呼与介绍	008
要点指津	008
一、招呼与介绍的角色定位	008
二、招呼与介绍的基本策略	012
三、招呼与介绍的基本技巧	013
案例点评	016
一、讲究称呼得体和技巧	016
二、称呼要和时代接轨	019
三、称呼要礼貌	020
四、把握介绍的评价分寸	020
演练题精选	021
一、讲究称呼语的得体性	021
二、注意称呼语的时代性	022
三、注重招呼、介绍的礼貌性	023
四、把握自我评价的分寸	023

.....	<b>第 2 专题 拜访与接待</b>	025
	要点指津	025
	一、拜访与接待的角色定位	025
	二、拜访与接待的基本策略	026
	三、拜访与接待的基本技巧	028
	案例点评	032
	一、拜访交谈的技巧	032
	二、接待交谈的技巧	036
	演练题精选	039
	一、拜访技巧的演练	039
	二、接待技巧的演练	040
.....	<b>第 3 专题 提问与回答</b>	042
	要点指津	042
	一、提问与回答的角色定位	042
	二、提问与回答的基本策略	043
	三、提问与回答的基本技巧	045
	案例点评	047
	一、提问的技巧	047
	二、回答的技巧	048
	演练题精选	054
	一、提问技巧的演练	054
	二、回答技巧的演练	055
.....	<b>第 4 专题 意见与建议</b>	060
	要点指津	060
	一、意见与建议的角色定位	060
	二、提出意见与建议的基本策略	061
	三、提出意见与建议的基本技巧	064
	案例点评	066
	一、学会换位思考	066
	二、客观看待事物	067

三、注意时间场合	068
四、委婉巧妙表达	068
五、成功贵在坚持	070
演练题精选	071
提出意见与建议技巧的演练	071
..... <b>第5专题 说服与拒绝</b>	074
要点指津	074
一、说服与拒绝的基本含义	074
二、说服的基本原则	075
三、说服的基本技巧	076
四、拒绝的基本原则	078
五、拒绝的基本技巧	079
案例点评	081
一、说服的技巧	081
二、拒绝的技巧	087
演练题精选	089
一、说服技巧的演练	089
二、拒绝技巧的演练	090
..... <b>第6专题 赞扬与批评</b>	093
要点指津	093
一、赞扬与批评的基本要求	093
二、赞扬与批评的基本原则	095
三、赞扬与批评的基本技巧	098
案例点评	101
一、赞扬的技巧	101
二、批评的技巧	103
演练题精选	108
一、赞扬技巧的演练	108
二、批评技巧的演练	110

.....	<b>第7专题 求职与应聘</b>	113
	要点指津	113
	一、求职与应聘的角色定位	113
	二、求职与应聘的基本策略	114
	三、求职与应聘的基本技巧	120
	案例点评	124
	一、礼貌谦逊的技巧	124
	二、举出实例的技巧	125
	三、突出个性的技巧	125
	四、灵活应变的技巧	126
	五、扬长避短的技巧	127
	六、虚实结合的技巧	128
	演练题精选	129
	求职与应聘技巧的演练	129
.....	<b>第8专题 讲解与评论</b>	136
	要点指津	136
	一、讲解与评论的含义及其分类	136
	二、讲解与评论的基本策略	138
	案例点评	141
	一、由浅入深的技巧	141
	二、由点及面的技巧	143
	三、由实到虚的技巧	144
	四、先述后评的技巧	145
	五、先评后述的技巧	146
	六、评论相间的技巧	147
	七、寓评于述的技巧	148
	演练题精选	149
	一、由浅入深技巧的演练	149
	二、由点及面技巧的演练	150
	三、由实到虚技巧的演练	151
	四、先述后评技巧的演练	151

五、先评后述技巧的演练	152
六、评论相间技巧的演练	153
七、寓评于述技巧的演练	154
..... 第 9 专题 谈判	156
要点指津	156
一、谈判的基本内容	156
二、谈判的基本方式	159
三、谈判的基本原则	160
四、谈判的基本技巧	163
案例点评	170
谈判的技巧	170
演练题精选	176
谈判技巧的演练	176
..... 第 10 专题 主持	179
要点指津	179
一、主持的角色定位	179
二、主持的基本技巧	180
三、主持的语言要求	182
案例点评	185
一、开场的技巧	185
二、连接的技巧	187
三、应变的技巧	189
四、终结的技巧	190
五、亲切自然的技巧	191
演练题精选	192
一、工于开场技巧的演练	192
二、连接巧妙技巧的演练	193
三、应变技巧的演练	195
四、巧于终结技巧的演练	198
五、亲切自然技巧的演练	198

.....	<b>第 11 专题 演讲</b>	200
	要点指津	200
	一、演讲的内涵	200
	二、演讲的准备	205
	案例点评	212
	一、开场白的技巧	212
	二、主体部分的技巧	215
	三、结束语的技巧	221
	演练题精选	224
	一、开场白技巧的演练	224
	二、主干部分技巧的演练	225
	三、结束语技巧的演练	225
.....	<b>第 12 专题 辩论</b>	227
	要点指津	227
	一、辩论的角色定位	227
	二、辩论的基本策略	228
	三、辩论的基本技巧	230
	案例点评	233
	一、围绕话题的技巧	233
	二、陈说概括的技巧	233
	三、倾听应变的技巧	234
	四、营造气氛的技巧	235
	五、运用言辩的技巧	237
	演练题精选	240
	一、始终围绕话题的演练	240
	二、陈说概括简明的演练	241
	三、注意倾听应变的演练	243
	四、营造融洽气氛的演练	244
	五、讲究言辩技巧的演练	244

..... 第 13 专题 新闻发言人	247
要点指津	247
一、新闻发言人的角色定位	247
二、新闻发言人发布的基本原则	248
三、新闻发言人发布的基本技巧	250
四、新闻发言人与媒体交流的基本技巧	250
案例点评	253
一、做诚信的新闻发言人	253
二、做主动的新闻发言人	253
三、新闻发言技巧的运用	254
演练题精选	257
新闻发言人发布技巧的演练	257
..... 参考文献	259

## 一、口语交际的重要性

语言出现,地球上的人和动物有了清晰的分野,人类从此迎来了文明的曙光。数千年来,尽管后起的书面语越来越精致完善,但作为语言初始形态的口语一直是人类最直接、最活跃、最频繁的交际形式,尤其是今天的网络时代,电话、网络视频不仅使得口语也能像书面语一样“传于异地,达于异时”,而且回应即时,交流便利。口语已成为人际间交际交流最常用、最基本的方式,也成为一种与人们的一切利益息息相关的言语艺术,其重要性日趋显著。

### (一) 口语交际是维系人际感情的纽带

系统功能语言学者认为,人际功能是语言的元功能之一;传统的民间智慧也跟我们说:“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”校园里,一番情真意切的美好话语,可以使初识的师生立时融洽无间,也可以使互相恼恨的同学顷刻间尽释前嫌。

### (二) 口语交际是现代人才的基本能力

现代社会,话语得体,表述准确,是任何一类人才都必须具备的基本技能。《论语》云:“工欲善其事,必先利其器。”口语之技,是促使事业成功的必备之“器”。无论攻文攻理,不“利”口语之“器”,就不能“善”未来之“事”。一个人纵有“经纶”满腹,遇有问询不能迅即答复,遇有争议不能辩解说服,那么,在现代这个合作竞争的社会依然难以成为真正有用的人才。此外,口语交际的即时性还决定了交际主体必须具有敏捷的思维能力和应变能力。注重口语交际,同时可提升自我的思维能力和应变能力,这也是现代人才的基本能力。

### （三）口语交际是提高经济效益的途径

当今社会,经贸往来、业务谈判、产品推销、教学讲演、医患问答、主持表达、导游服务等,已经成为社会生活中的重要组成部分,这类活动的媒介是语言。甚至可以说,巧妙的话语就是经济效益。现实中,一次成功的谈判使即将破产的企业重获生机、一次精彩的介绍使产品饮誉海内外之类的例子比比皆是。服务员、推销员、信息员、导游员等职业,其口语交际的效果和经济效益直接相关,而教师、律师、播音员、主持人、政府工作人员,其口语的表达,也会对社会经济产生间接影响。

作为未来社会建设的主力军,我们需要具备优良素质和技能,而良好的口语交际能力,则是必备的基础技能之一。

## 二、大学生口语交际的基本策略

口语交际是为了传递信息,表情达意,通过让对方了解自己内心的本意,从而建立信任、互助、融洽的人际关系,为自己创造一个良好的外部生存和发展环境。口语交际,是个人和所处社会最为密切的联系方式。与他人交往,并不需要什么特殊技巧来驳倒对方,也不一定要在谈话中处于上风,而是要让自己所说的话很容易让对方接受,从而实现成功交际。口语交际的目的是建立良好的人际关系。

### （一）建立良好关系

通过口语交际建立良好的人际关系主要包括两个方面,一是日常生活中对原有人际关系的维持和发展,二是遇到交际危机时的巧妙化解。

所谓维持和发展人际关系,就是在日常口语交际中,尽量不要出现伤害人际关系的不当言辞和行为。健康良好的人际关系应建立在尊重的基础上。一旦自身的行为伤害到了别人的自尊,即使是无意识的,也会危害到原本和谐的人际关系。例如:有一名四川籍的大学生在一次课堂发言中方言味道很浓,这本是一件正常的事,但是旁边同学一直讥笑他,甚至还故意模仿他的口音,惹得其他同学也跟着笑话。由于这位学生比较内向自卑,这一情景就经常在脑海中重现,从此以后他始终对这几个同学采取敌视的态度。毕业很多年仍不能释怀。这个例子说明口语交际中要顾及对方感受,尽量不要伤害对方的自尊,这是维持良好人际关系的底线。

与人交往,不可能总是一帆风顺的,有时会出现交际危机,这时候就需要用口语技巧,化解危机,从而维护好自己的人际关系。比如,交往中,有人会无故对你撒泼发横,或因某种不如意的事而意气用事,讲出种种令人难以接受的话。这时,你

若针锋相对,那么对方的“火”可能会越烧越旺。相反,如果你能避其锋芒,就会减少僵持和顶撞。对方的火即使很盛,也会被你的避“锋”求“和”的语言扑灭。从而避免冲突,维持良好的人际关系。处理这种口语交际中的危机,需要一定的语言技巧才能完成,而语言技巧需要我们在交际过程中有意识地培养和提高。

## (二) 遵循交际原则

### 1. 合作的原则

语言学家格赖斯提出了会话合作原则,具体地说,即在某个交谈过程中,每一位交谈者所说的话必须符合这一次交谈的目标或方向,必须相互合作。这是口语交际中的一个基本要求,也就是说,谈话者必须提供准确、明白的信息给对方,一旦答非所问,交际肯定是难以继续的。口语交际中必须首先遵循合作原则,努力做到“说得清,听得准,解得透,答得好”。

### 2. 合礼的原则

口语交际中的合礼指口语交际必须符合礼制、礼仪,即符合社会文化要求和规定的礼貌原则。说话文明得体,有礼有节,往往能获得对方的好印象,有利于交际活动的顺利进行。反之,必然会阻碍交际。

### 3. 趋同的原则

社会心理学研究表明,人们都乐于同与自己有相似点的人交往、谈话。口语交际中要尽量减少自己与别人在观点上的分歧,尽量与对方趋同。相似因素的功能在于缩短彼此的心理距离,产生相同、相近的情绪体验,从而产生亲切感。交际中应尽量借助各种言语手段凸显双方类似的人生体验、一般的生活常识、可以共通的专业知识背景以及相当的修养水准等,同质部分越多,交际就越顺利。

### 4. 相关的原则

口语交际总是发生在一定的社会环境中,交际活动离不开一定的时间、地点和场合,并受它们的影响。俗话说“到哪座山上,唱哪首歌”,就很好地说明了语言要适应外部环境的道理。好的本意,绝妙的语言,但是如果不适合相关环境的话,就不会有好的效果,甚至会影响交际行为。在口语交际中,环境是动态变化的,“相关”就是要“语随境迁”“境变语随”。

## (三) 理解对方立场

交际是双方的事情,一方的想法、意见通常希望得到另一方的理解和尊重。理解往往可以产生心理共鸣,在口语交际过程中,交际一方应先选择对方的立场,或

者选择对方认可、表示理解的立场,以此为出发点,求得双方情感发展步调的一致性,以实现“心理相容”。由于社会角色的不同可能会产生交际障碍,这时要学会换位思考,站在对方的角度去体验交际对象的情感 and 需求,要学会理解交际对象的思想情感,培养自己的理解力和同情心。

#### (四) 展示语言魅力

作为新时代的大学生,在口语交际中除了要展现自己的人格魅力外,也应当体现出自己的语言魅力,从而更好地展示大学生的风采。语言是一种充满智慧的交际工具,典雅、幽默而又不乏哲理的语言表达,往往可以体现出一个人的良好修养和品位。要使语言有魅力,就需要进行有针对性的演练。

### 三、大学生口语交际的基本要求

#### (一) 以诚感人

我国古代就非常重视言语交际中的诚信问题。《易传》就有“修辞立其诚”的说法,这里的“诚”指的就是诚信,即要求言辞与道德修养相结合,要求言辞有信实的内容。在口语交际过程中的诚信,不但要求表达者有诚信的态度,也同样需要接受者具有真诚、友善的道德修养。从心理学角度而言,交际能够顺利进行的重要基础就是建立在双方信任的基础上的,交际的一方一旦发现对方有不诚实的信号出现,交际活动就可能会受到影响甚至终止。相反,诚信的态度往往可以有效促进或弥补交际活动,往往更容易打动对方,赢得对方的心理认可,从而收到事半功倍的效果。

#### (二) 以理服人

大学生作为社会中的一个特殊群体,有其独特的群体特点,其中最明显的一点就是有着较高的文化修养,有一定的逻辑思辨能力。主导我们思维和判断的主要因素是理性的力量,这要求交际双方的信息必须有较强的逻辑性在里面,必须具有可接受性。只有这样才可能使对方认同并接受自己的观点和建议,任何的非理性和强词夺理的言论都只会导致对方的反感和对抗。

#### (三) 以情动人

“感人心者,莫先乎情”,真情是交际之本。充满诚挚情感的话语能够唤起公众的深切同情,从而达成理解,促成合作。一个人可以抵挡住形形色色的诱惑,却抵