

高等院校人文素质教育重点教材
精品工程项目教材
十三五重点教材编号：2019-2-026

职业沟通技巧 (微课版)

主 审 高玉萍
主 编 盛 杨 刘李娥

上海交通大学出版社

内容提要

本书以项目引领、任务驱动、技能点夯实为编写切入点，形成“项目—任务—技能点”的基本结构，包括5个项目、17个任务、37个技能点。5个项目分别是奠定沟通基础、适应新鲜环境、组织团队活动、参加求职应聘、体验职场沟通等，包含了日常会话、求职面试、演讲等沟通交流技巧；通知、信函、计划、总结、策划书、调查报告等文书写作技巧；工作中常见的会面、会谈、电话、宴请等交流活动礼仪的内容。另外，本书还有“情境导入”“案例启发”“拓展视野”“理论检索”“讨论与思考”“技能训练与课堂活动”等模块，以及微课程等多媒体数字资源，可供读者学习。

本书可作为高等院校职业素质教育通识课程教材，也可供社会人员进行学习参考。

图书在版编目（CIP）数据

职业沟通技巧：微课版 / 盛杨，刘李娥主编. —上海：上海交通大学出版社，2019
ISBN 978-7-313--

I. ①职… II. ①盛… ②刘… III. ①大学生—沟通技巧—健康教育 IV. ①

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2019）第 号

职业沟通技巧（微课版）

ZHIYE GOUTONG JIQIAO (WEIKE BAN)

主 编：盛 杨 刘李娥

出版发行：上海交通大学出版社

邮政编码：200030

印 制：南京文博印刷厂

开 本：710MM×1000MM 1/16

字 数：368 千字

版 次：2019 年 月第 版

书 号：ISBN 978-7-313-- /

定 价：64.80 元

地 址：上海市番禺路 951 号

电 话：64071208

经 销：全国新华书店

印 张：18.5

印 次：2019 年 月第 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者：如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话：025-83361460



编委会

主 审 高玉萍

主 编 盛 杨 刘李娥

编 委 (按姓氏拼音首字母排序)

刘红霞 魏 娜 夏 欢

杨惠芬 章洁慧 宗立东



随着经济社会的快速发展，人际沟通在社会竞争中发挥着越来越大的作用，用人单位也更看重毕业生的职业沟通能力。《国家职业教育改革实施方案》总体要求与目标中指出“大幅提升新时代职业教育现代化水平，为促进经济社会发展和提高国家竞争力提供优质人才资源支撑。”本书注重培养学生文化素质、科学素养、综合职业能力和可持续发展能力，为学生实现更高质量就业和职业生涯更好发展奠定基础，符合当前教育教学改革和教育信息化发展需要，适应信息化时代传统教育模式与学习模式的转变，是一本指导性、实用性、技术性较强的公共课新型教材。

本书在编写过程中主要体现以下特点：

(1) 以“立德树人”育人目标为教材建设目标指引。本书立足“立德树人”育人目标，以习近平中国特色社会主义思想为指引，以先进科学文化和优秀传统文化为知识底蕴，以培养积极心态、增强沟通意识、提升思维能力为关键，将职场写作与口语交流相结合，通过完成听、说、读、写任务，引导学生重视语言的积累和感悟，在优秀文化熏陶中感悟处世哲学，提高品德修养和职业素养。

(2) 以多学科理论为支撑提高教材的实用性。本书综合职业核心能力和大学生核心素养理论，从能力本位和素质本位两端着手，综合语言学、写作学、社会学、心理学、传统文化、职业礼仪等多学科理论定位教材功能，丰富教材内容，提升教材的理论性和实用性。

(3) 以行动导向规划教材结构，突出学生主体性。本书以行动导向教学法为指引，通过项目、任务、技能点三级知识树结构训练，引导学生掌握职业领域沟通交流的一般规律，训练学生与人沟通、与人合作、自我学习和解决问题等职业核心能力，培养学生主动、自立、合作、坚持、责任等职业品格，提高学生的职业核心素养。

(4) 以双线并行推进教学实践的延展性。任务驱动、项目引领、资源嵌入，使教材适用于课内课外，线上线下双线并行。理论知识、实践案例、训练活动相结合，保证理论教学与能力训练的协调性，对老师的教学实施和学生的学习都有合理引导。学生通过教材配套的数字化资源，能在课前、课后进行有效的自主学习，有助于提高教学形式的灵活性和有效性。

(5) 以数字资源拓展教材新形态。本书根据任务所需教学知识点、技能点，构



建知识树，形成文本和数字资源一体化设计，建设包含微课程、知识链接、图片、文本在内的多媒体数字资源，巧妙地化解教学难点、突出教学重点，建成“教材+数字资源”和“教材+数字课程”的新型立体化教材，提高学生自主学习、解决问题、分析问题的能力，满足当下学生信息多元化图像思考、注意力短暂的特点，符合职业教育现代化和课堂革命的趋势。

本书由盛杨、刘李娥担任主编，参与编写的人员有刘红霞、魏娜、夏欢、杨惠芬、章洁慧、宗立东。

本书在编写过程中，参考了有关专家、学者的研究成果，在此表示诚挚的感谢。由于编者水平有限，书中存在的不当之处，敬请广大读者批评指正。

编 者
2019年10月



项目一 奠定沟通基础	1
任务一 认识有效沟通	2
技能点 学习沟通	2
任务二 掌握沟通的方法	10
技能点 了解沟通	10
任务三 学好普通话	16
技能点 学习普通话	17
项目二 适应新鲜环境	23
任务一 建立朋友圈	23
技能点一 学会自我介绍	24
技能点二 学会面对面沟通	29
技能点三 学会与同学（同事）沟通	37
技能点四 学会与上级沟通	45
技能点五 学会沟通礼仪	51
任务二 擅用新媒体沟通	59
技能点一 了解新媒体	59
技能点二 使用微博沟通	62
技能点三 使用微信沟通	66
任务三 积累有效信息	74
技能点 学会积累有效信息	74



项目三 组织参加团队活动	81
任务一 进行工作策划	81
技能点一 学会团队沟通	82
技能点二 制订工作计划	91
任务二 制发请柬与通知	101
技能点一 制作请柬	102
技能点二 发送邀请函	108
技能点三 制发通知	111
任务三 完成发言与演讲	118
技能点一 演讲准备	118
技能点二 掌控演讲的过程	129
任务四 主持活动与讨论	136
技能点一 学习沟通	136
技能点二 参与讨论	141
任务五 完成工作总结	155
技能点一 做好书面总结	156
技能点二 做好口头汇报	164
项目四 参加求职应聘	174
任务一 制作求职材料	174
技能点一 为什么要写求职信	175
技能点二 制作求职简历	182
任务二 应对面试问答	189
技能点一 了解面试流程	189
技能点二 掌握面试策略	193
技能点三 巧用态势语言	206
任务三 学点面试礼仪	216
技能点一 面试形象设计	217
技能点二 面试实战礼仪	223
项目五 体验职场沟通	230
任务一 擅与客户沟通	230



技能点一 学会与客户沟通	231
技能点二 使用函件沟通	237
技能点三 使用电话与短信沟通	241
任务二 进行社会调查	251
技能点一 如何进行调查	251
技能点二 撰写调查报告	257
任务三 报道工作进展	266
技能点一 制发工作简报	266
技能点二 发布工作消息	273
参考文献	283



奠定沟通基础



项目情境

一家著名的公司在面试员工的过程中，经常会让 10 个应聘者在—个空荡的会议室里—起做—个小游戏，很多应聘者在这个时候都感到不知所措。在—起做游戏的时候主考官就在旁边看，他不在乎你说的是—什么，也不在乎你说的是否正确，他是看你听、说、问这三种行为是否都出现，并且这三种行为是—有—定比例出现的。—个人要表现自己，就要多说话，但如果始终在喋喋不休地说，可想而知，这个人将是第—个被请出考场或者淘汰的—个人。如果你坐在那儿只是听，不说也不问，那么，也将很快被淘汰。在游戏的过程中如果听、说、问三种行为都出现了，意味着你具备良好的沟通技巧。

（资料来源：<https://doc.mbalib.com/view/7602cfdfa54d7e5318a7dbb35313d51d.html>）

我们每天都会与父母、同学、朋友、同事、客户甚至陌生人打交道，这些其实都是人际沟通。在—当今社会，有效的沟通已成为人们生存与发展所必需的能力，拥有沟通能力就等于掌握了成功的钥匙。著名的世界管理大师德鲁克说：“沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的！”对于进入大学并即将走入职场的同学们而言，学会有效沟通尤其重要，沟通会让人了解你，使你的工作、学习更出色，生活更快乐。本项目共有认识有效沟通、掌握沟通的方法、学好普通话 3 个任务。

通过本项目的学习，你可以：

- (1) 理解职业活动中沟通的重要性。
- (2) 了解沟通的基本内涵和类型。
- (3) 掌握沟通—般技巧与方法。
- (4) 运用有效沟通的方法和策略解决实际生活中的问题。



奠定沟通基础



任务一 认识有效沟通

任务目标

1. 知识目标

- (1) 掌握沟通与有效沟通的含义。
- (2) 掌握有效沟通的技巧。
- (3) 了解沟通的类型。
- (4) 了解与同事（同学）、领导谈话的方法。

2. 能力目标

- (1) 能自信地与人沟通。
- (2) 能正确使用有效的沟通技巧。
- (3) 能有效地与不同的人沟通。

技能点 学习沟通

【情境导入】

在宽敞明亮的机舱内，笑容甜美的空姐小刘推着餐车缓缓地走来，她一边送餐，一边询问：“先生，您是吃饭还是吃面？”生性爽直的李先生回答：“要米饭。”小刘接着扭头问邻座的朱女士：“女士，您要饭还是要面？”朱女士愣了一下，面带愠色大声回答道：“要饭！”话音刚落，周围的乘客跟着起哄：“我们也要饭！”见此情景，小刘的脸颊顿时浮现出羞愧的红晕……

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/58ea58a3998fcc22bdd10d14.html>）

分析：沟通是人们思想、感情、价值观互相交流的一种途径，是建立人际关系的起点，也是改善和发展人际关系的重要手段。这里的空姐由于讲话不在意，与乘客之间形成了沟通障碍。

一、认识沟通

（一）沟通的内涵

父母们常常无法接受青年人的新潮观念，儿女们也总是抱怨父母太固执、太保守；指挥官责怪士兵不听指挥，士兵也怪罪指挥官不通人情；行政下级抱怨上级家长作风，刚愎自用，上级领导也批评下级缺乏责任心，不安心本职工作；企业主管常常发出他的部属太难管理的哀叹，部属们也总在背后议论主管太无能、太不称



职……凡此种种，不一而足。何以产生如此多地不能理解别人，也不能被别人理解的情况呢？人们会不约而同地回答：“缺乏沟通”。

沟通是一个被经常使用的字眼。但究竟什么是沟通的定义，却是众说纷纭。据统计，一般人认为的“沟通的定义”竟有一百种之多。《大英百科全书》认为，沟通就是“用任何方法，彼此交换信息。即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事之交换消息的方法。”《韦氏大辞典》认为，沟通就是“文字、文句或消息之交通，思想或意见之交换。”拉氏韦尔认为，沟通就是“什么人说什么，由什么路线传至什么人，达到什么结果。”在英文中，“沟通”（communication）既可以译作沟通，也可以译作交流、交际、交往、通信、交通、传达、传播等词。这些词在中文中的使用尽管会有些微差异，但它们本质上都涉及了信息交流或交换，其基本含义是“与他人分享共同的信息”。

案例启发

沟通从心开始

这是一个真实的故事。每年冬天，成千上万的红嘴鸥飞来昆明过冬。一位老人风雨无阻，每天带着食物来喂红嘴鸥，一喂就是几十年，直到老人去世。为了纪念这位富有爱心的老人，人们把他的遗像放在他生前经常喂红嘴鸥的地方。意想不到的奇迹发生了，成千上万的红嘴鸥围绕着老人的遗像低声徘徊，声声哀鸣，久久不愿离去。生活就是这样，最远的是心与心之间的距离，但沟通能让它超越那些看不见的障碍。飞鸟知恩，它们在向人类证明：沟通从心开始，只要付出真诚就能创造奇迹。

（资料来源：<http://ishare.iask.sina.com.cn/f/ikyqrz1cf1.html>）

沟通的内涵是信息的传递、被理解与准确理解、互动反馈，目的是希望达成一致。因此，我们将沟通定义为：沟通是两个或两个以上的个体或群体之间通过语言或非语言的形式，传递信息、交流信息、加强理解的过程。沟通是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识，也可以消除误会，增进了解。

（二）沟通的要素

沟通有三大要素：要有一个明确的目标；沟通信息、思想和情感；以求达成共同的协议。

1. 沟通一定要有一个明确的目标

“沟通”的目的是“通”，有效的沟通，往往有明确的目标，这是沟通最重要的前提。所以，我们在和别人沟通时，见面的第一句话应该说：“这次我找你的目的是……”这是你的沟通技巧在行为上的一个表现。明确了目标，我们在与人沟通的



时候，就要注意把握时机，在恰当的时间，恰当的地点，沟通恰当的内容。而不要不看对象，想说什么就说什么，白白浪费时间。

2. 沟通信息、思想和情感

沟通的内容不仅仅是信息，还包括思想和情感。信息的交流，也是建立在思想和情感的基础上的。相比较而言，信息更容易沟通。例如：现在几点了？几点钟开会？而思想和情感是不太容易沟通的。事实上，我们在沟通过程中传递的更多是彼此之间的思想，而思想和情感沟通的障碍，又直接影响到信息的沟通。

3. 以求达成共同的协议

有效沟通的一个重要标志就是：是否达成了一个协议。在实际的工作过程中，我们常常会发现有时讨论了半天，但议题悬而未决，大家就散会各自去工作了。由于对沟通的内容理解不同，又没有达成协议，最终造成了工作效率低下，双方又增添了很多矛盾，不得不再次开会明确要求。因此在沟通结束的时候一定要形成一个双方或多方都共同承认的协议，只有达成这个协议，沟通才算完成。



案例启发

裤腿长了两厘米

某著名教授要参加一次规格很高的学术会议上演讲。

全家人都为教授有这次露脸机会而兴奋。为此，妻子专门为他选购了一套名牌西装。晚饭时，妻子问西装合不合身。教授说：“上身很好，裤腿长了两厘米，倒是能穿！”晚上教授早早就睡了。可是母亲却没有睡，她想这么重要的演讲，西裤长了怎么行，就翻身下床，把西装的裤腿剪掉两厘米，缝好烫平，然后安心地入睡了。

早上，妻子醒来，想起丈夫西裤的事，看到时间还来得及，便拿来西裤又剪掉两厘米，缝好烫平，惬意地去做早餐了。不久，女儿起床了，看妈妈的早餐还没有做好，就想起爸爸西裤的事情，寻思自己也能为父亲做点事情了，便拿来西裤，再剪短两厘米，结果……

（资料来源：http://www.360doc.com/content/10/0826/16/1260549_48959664.shtml）

分析：故事中的4位主人公因为沟通不到位，付出了3倍的劳动得到的结果却不尽人意。究其原因，首先教授没有明确提出裤子要不要剪短，由谁来剪短，其次母亲、妻子、女儿在行动之前没有征询家庭其他成员的意见，所以造成吃力不讨好的结局，这就是：沟而不通，费时误工。

（三）沟通的意义

沟通使人们彼此了解，相互理解，彼此谅解，相互认同。“了解自己，了解别人”是沟通的基本目的。沟通的意义主要体现在维护组织、协调关系、获得信息、提高效率、学习借鉴等方面。



1. 维护组织

沟通是人类组织的基本特征和活动之一。没有沟通就不可能形成人类组织和人类社会。家庭、企业、国家，都是十分典型的人类组织形态，沟通是维系组织存在，保持和加强组织纽带，创造和维护组织文化，提高组织效益、效率，支持、促进组织不断进步的主要途径。

2. 协调关系

沟通可以帮助人们协调社会、生活、工作中的各种关系。人际沟通可以使沟通者的心理得到满足；沟通中提供和交换必要的事实，以达成一致意见或澄清不同观点，从而消除人际交往的障碍，如隔阂、误会、矛盾等，增进情感，促进团结，使人与人之间的关系更加和谐。

3. 获取信息

沟通能够收集、存储、处理和传递必要的新闻、数据、图片、事实、意见、评论等信息，以便人能了解所处的周围环境，并做出相应的反应和决定。

4. 提高效率

据统计，企业中约 75% 的工作停顿、问题发生是因为沟通不畅引起的。在一个组织中，上下级之间的沟通、同事之间的沟通、部门与部门之间的顺畅沟通，是提高工作效率的一个有效途径。及时的沟通，能使下级很快了解上级交办工作的意图，使上级随时掌握下级遇到的困难，能及时得到其他部门的支持，这对于做好工作能起到事半功倍的效果。

5. 学习借鉴

沟通能够促进人们相互学习、相互补充知识，以促进人生各个阶段的智力发展、品格培养、技术与能力的获取。

（四）沟通行为：问、听、说

要形成双向沟通，必须包含 3 种行为，即说的行为、听的行为和问的行为。有效的沟通技巧就是由这 3 种行为组成的。换句话说，考核一个人是否具备沟通技巧就是看他这 3 种行为是否都出现。

著名的二八定律告诉人们，在任何一组东西中，最重要的只占其中一小部分，约 20%，其余 80% 尽管是多数，却是次要的。但在沟通中二八定律的含义却不相同：人与人沟通的时候，用 80% 的时间去问、去听，用 20% 的时间去说（告诉对方一些事情），问、听、说都是很重要的沟通行为。



二八定律

（五）沟通的类型

依据不同的划分标准，沟通有多种类别，但一般被划分为自我沟通、人际沟通和群体沟通。

自我沟通是沟通的起点，是自我认识的过程，是思想上的自我定位与现实要求



之间的冲突发生、解决的过程。自我沟通有 3 个技能提升阶段：自我认知、自我提升、自我超越。自我沟通中最重要的任务是情绪管理。

人际沟通指人与人之间形成联系的程序和过程，人际沟通的结果是形成人际关系。沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成、发展人际关系的根本途径。影响人际沟通最主要的因素是心理活动和沟通技巧。



情绪管理

群体沟通是个体为了自身的生存和发展而展开的行为活动的总和，是个体在群体成员之间交流各要素的结果。个人存在于群体之中，个人组成群体，个人通过群体得到认可。当众演讲能力是群体沟通的重要能力之一。

二、有效沟通

（一）有效沟通的内涵

有效沟通就是在恰当的时机和适宜的场合，用得体的方式传递信息、表达思想和感情，并能被别人正确地理解、执行且形成成果的过程。有效沟通的本质是基于尊重、同理心和共赢理念的交流过程。它是通过听、说、读、写等载体，通过演讲、会见、对话、讨论、信件等方式将思维准确、恰当地表达出来，以促使对方接受。

（二）为什么要进行有效沟通

沟通是自然科学和社会科学的混合物，是人生管理中的有效工具；沟通还是一种技能，是一个人对自己知识能力、表达能力、行为能力的发挥。无法进行有效沟通的人都存在着不小的沟通障碍。

1. 有效沟通才能化解矛盾

同样的信息由于接收人的不同会产生不同的效果，信息的过滤、保留、忽略或扭曲是由接收人的主观因素决定的，是他所处的环境、位置、年龄、教育程度等相互作用的结果。由于对信息感知存在差异性，就需要进行有效的沟通来弥合这种差异性，以减小由于人的主观因素而造成的时间、金钱上的损失。

2. 有效沟通是从表象问题过渡到实质问题的手段

只有从问题的实际出发，实事求是，才能解决问题。如果单纯地从事物的表面现象来解决问题，不深入了解情况，接触问题本质，那问题可能永远得不到解决，或者将浪费很多不必要的时间和精力。如果你恰巧是个管理者，你还不打算放弃某人，那么通过有效沟通才能影响甚至改变他对工作、生活的态度。

（三）有效沟通的条件

达成有效沟通须具备 2 个必要条件：首先，信息发送者清晰地表达信息的内涵，以便信息接收者能确切理解；其次，信息发送者重视信息接收者的反应并根据其反应及时修正信息的传递，免除不必要的误解。两者缺一不可。



有效沟通能否成立关键在于信息的有效性，信息的有效程度决定了沟通的有效程度。信息的有效程度又主要取决于它的透明和反馈。

1. 信息的透明程度

当一则信息应该作为公共信息时就不应该导致信息的不对称性，信息必须是公开的。公开的信息并不意味着简单的信息传递，而要确保信息接收者能理解信息的内涵。如果以一种模棱两可的、含糊不清的文字语言传递一种不清晰的，难以使人理解的信息，对于信息接收者而言没有任何意义。另一方面，信息接收者也有权获得与自身利益相关的信息内涵，否则有可能导致信息接收者对信息发送者的行为动机产生怀疑。

2. 信息的反馈程度

有效沟通是一种动态的双向行为，而双向的沟通对信息发送者来说应得到充分的反馈。只有沟通的主、客体双方都充分表达了对某一问题的看法，才真正具备有效沟通的意义。



案例启发

神一样的回复

十八大召开之前，中央电视台《走基层百姓心声》栏目在街头随机采访群众。外地务工人员焦先生面对记者“你幸福吗”的提问时，首先推脱了一番：“我是外地打工的，不要问我。”该记者却未放弃，继续追问：“您幸福吗？”务工人员上下打量了一番提问的记者，然后答道：“我姓曾。”这个回复引起网友热议，被称为“神一样的回复”。

（资料来源：<http://mini.eastday.com/mobile/171009220424627.html#>）

分析：这里主客双方未形成有效沟通，可能是被采访者对信息的内涵理解不够，更有可能的是这个答非所问是他不愿回答、不知如何回答所致。其中的沟通障碍需要我们花力气消除。

（四）有效沟通的障碍

1. 以自我为中心

思维是沟通的基础，任何一个有目的的沟通皆始于自我。因此，自身的思维是影响有效沟通的重要因素，过于迷信自身思维方法的人必定主观武断，缺乏客观、公正、公平之心，既不能正视自我也不愿正视他人，更谈不上设身处地站在对方的角度考虑问题。

有效沟通是一种动态的双向行为，而双向的沟通应得到充分的反馈，只有沟通的主体、客体双方都充分表达了对某一问题的看法，才具备有效沟通的意义。也只有增强主客体上下交流的过程中，才能引导人们从不同的角度看问题，消除一些



不必要的误解和偏见。

2. 表达不清

思维混乱不可能带来有效沟通。如果一个人连自己在想什么都不明白，又怎么能够清楚地表达给别人听？然而，想法明确也并不会自动地保证有效沟通。或许你很清楚自己要说什么，但是很可能一张口就词不达意，表述混乱，还想当然地认为听众会领悟那些没有直接表达的意思，所以表达时应有逻辑地做出完整的陈述。

逻辑中最常见的是说明句，说明句类似于命题。如果说话人说“狗”“海龟”“7月下跌的股票价格”“那座印第安建筑风格的石灰石正面”，你可能会猜测说话人在试图把不同的观念联系在一起，但是你不知道它们是如何产生联系的。这是因为说话人没有做出完整的陈述。说话人需要用完整的句子，例如“那只狗攻击那只海龟”“7月下跌的股票价格使小王很丧气”“那座印第安建筑风格的石灰石正面被那帮流氓严重地损坏了”，这样对方就能够理解了。

3. 沟通缺乏真诚之心

真诚是理解他人的感情桥梁。而缺乏诚意的交流难免带有偏见和误解，从而导致交流的信息被扭曲。客观命题的真假判断是没有争议的，但主观命题有。在沟通的过程中，决不能对主观命题的真假做出随意的判断。如果你想让某个主观命题被大家接受，就必须真诚地为它做论证，阐述你的观点、理由。

（五）如何进行有效沟通

1. 明确沟通的目的，知道说什么

知道说什么，要明确沟通的目的。如果目的不明确，就意味着你自己也不知道说什么，自然也不可能让别人明白，也就无法达到沟通的目的。

2. 掌握沟通的时间，知道何时说

知道什么时候说，要掌握沟通的时间。在沟通对象正忙于工作时，你要求他与你商量下次聚会的事情，显然不合时宜。所以，要想进行有效沟通，必须掌握好沟通的时间，知道什么时候时机正好。

3. 明确沟通的对象，知道对谁说

知道对谁说，要明确沟通的对象。虽然你说得很好，但你选错了对象，自然也达不到沟通的目的。如果你是个物理学家，在一个学术会议上与其他物理学家讨论“测不准原理”，你可以自由地运用你的专业术语。但是，如果你是在向一群普通人解释这个原理，就必须要用比较通俗的语言，方便大家理解。不要对外行人使用业内行话，沟通的关键是理解。沟通最忌讳两件事：一是对人讲话态度傲慢；二是故作高深，让人云里雾里。



案例启发

秀才买柴

有一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来！”卖柴的人听懂了“过来”两个字，于是把柴担到秀才前面。秀才问他“其价如何？”卖柴的人听懂了“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”卖柴的人听不懂秀才的话，于是担着柴就走了。

（资料来源：<https://baike.baidu.com/item/%e7%a7%80%e6%89%8d%e4%b9%b0%e6%9f%b4/10296949?fr=aladdin>）

分析：用对方听得懂的语言进行沟通是沟通成功的保障。

4. 掌握沟通的方法，知道怎么说

知道怎么说，要掌握沟通的方法。即便你知道应该向谁说、说什么，也知道该什么时候说，但如果你不知道怎么说，也难以达到沟通的效果。沟通是要用对方听得懂的语言——包括文字、语调及肢体语言，而你要学的就是透过对这些沟通语言的观察来有效地使用它们进行沟通。要避免使用模糊和多义的语言。一个词语的指代物不明确，那就是模糊的，如“人们不喜欢那样的音乐”，很难让人明白到底是指哪种音乐。一些词，如“爱”“公平”“善良”“邪恶”等都是抽象词，本身含义并不是绝对统一的。因此，在使用这类词语时，必须对其做出准确的理解。在你试图说服别人某件事情是不公平的之前，你要告诉他们你是如何定义不公平的。另外如多义词，都包含多重含义，为了避免造成歧义，应该清楚地表明本意。

以上4个“简单”问题，可以用来自我检测，看看你是否能进行有效的沟通。所以，沟通不是一种说服，而是一种感染、一种形象展示、一种言行一致的体现。

【讨论与思考】

- (1) 你觉得有效沟通应具备哪些条件？
- (2) 结合自身实际，分析一下造成有效沟通障碍的主要因素有哪些？
- (3) 请点评下例中这位老资格的董事的沟通表达方式。如果是你，你会怎样说？

某企业正在召开一次董事会，董事王明经过精心准备，在董事会上提出并说明了自己提高生产率的新设想。当王明讲完后，另一位老资格的董事发言：“按照我的想法，以这个途径来解决生产率问题是幼稚的。情况要比王明想到的复杂得多，我认为我们不能在这个计划上浪费更多的人力、物力和时间。”

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/6b240b6648d7c1c708a14545.html>）



【技能训练与课堂活动】

传话游戏——交头接耳

游戏规则：

(1) 5~7 人为一组，每组的第一个同学来抽一张纸条，记住纸条上的话，然后将纸条收回。

(2) 第一个同学小声把纸条上的话传给第二个同学，但是绝对不能让第三者听到，一个一个传下去。

(3) 哪组最先传完，哪组的最后一个同学公布答案，如果答案正确，那一组就是优胜小组。注意每人只能说一遍。如果说多遍或者忘了，自己主动退出游戏。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-7798430602367.html>）

任务二 掌握沟通的方法

III►任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解沟通的主要方式。
- (2) 理解口头沟通与书面沟通的特点。
- (3) 掌握沟通的方法和策略。

2. 能力目标

- (1) 能选择恰当的沟通方式，把握沟通交流的机会。
- (2) 能运用恰当的肢体，提高表达沟通效果。

技能点 了解沟通

【情境导入】

请客人吃饭，你会使用以下 3 种沟通方式中的哪一种或几种：

- (1) 电子邮件。
- (2) 电话。
- (3) 面请。

如果主人是为了和客人沟通感情才请客的，应以面请为佳，其次是电话。不同的沟通目的选择不同的沟通方式效力是不一样的。如果你不方便面请，那就用电话沟通，视频沟通效果更佳。因为视频过程中是可以配合肢体语言的，肢体语言占沟通效果的 55%，语音语调占 38%，内容占 7%，在沟通效果上怎么说比说什么更



重要。

(资料来源: <https://wenku.baidu.com/view/f4124f12b14e852459fb5783.html>)

一、沟通的主要方式

根据信息载体的异同,沟通方式主要分为语言沟通和非语言沟通。

(一) 语言沟通

语言沟通建立在语言文字的基础上,又可细分为口头沟通和书面沟通。前者包括交谈、讲课、演讲等,后者包括书信、书籍、短信、微信、微博等。

1. 口头沟通

所谓口头沟通是指借助于口头语言实现的信息交流,它是日常生活中最常见的沟通形式。口头沟通主要包括交谈、口头汇报、演说、正式的一对一讨论或小组讨论、会议以及电话联系等。

口头沟通方式十分灵活多样,它既可以是两人间的娓娓深谈,也可以是群体中的雄辩舌战;既可以是正式的磋商,也可以是非正式的聊天;既可以是有所而来,也可以是即兴发挥。它的优点是快速传递和即时反馈。在这种方式下,信息可以在最短时间内被传送,并在最短时间内得到对方回复。如果接受者对信息有疑问,迅速地反馈可使发送者及时检查其中不够明确的地方并进行改正。此外,上级同下属会晤可使下属感到被尊重、受重视,《三国演义》中的刘备三顾茅庐,充分表现了自己求贤若渴、礼贤下士的诚恳态度,才终于请出了卧龙先生诸葛亮。

但是,口头沟通也有缺陷。首先,信息从发送者一段段接力式的传送过程中,存在着失真的可能性。每个人都以自己的偏好增删信息,以自己的方式诠释信息,当信息经长途跋涉到达终点时,其内容往往与最初的含义存在重大偏差。其次,它是即时性的,不易保留。沟通时如果接收者不专心、不注意,很容易让信息转瞬即逝,无法回头再追认。第三,它带有随机性,随沟通内容而变化,容易出现失误。

案例启发

恰当的语言

法国皇帝路易十四的御用画师雷布洪在为路易十四画像时,路易十四突然问他:“你看我是不是老了?”雷布洪不愿说谎,也不宜说真话,于是他婉转地说:“陛下额上不过多了几道胜利的痕迹而已。”

(资料来源: http://www.360doc.com/content/18/1224/17/48307592_804164333.shtml)

分析:敢讲真话是一种精神,但会讲真话是一种智慧。雷布洪用“胜利的痕迹”表示“老了”,用巧妙委婉的方式表达真实的想法,让对方不但接受了他的说法,而且十分满意。



2. 书面沟通

书面沟通是以文字为媒介的信息传递，主要包括文件、信件、备忘录、书面合同、广告、海报、组织内发行的期刊、布告栏及其他任何传递书面文字或符号手段。

书面沟通是一种比较经济的沟通方式，沟通的时间不长，不受场地限制，沟通成本也比较低，因而被人们广泛采用。

书面沟通的优势主要表现在：一是具有有形展示、长期保存、受法律保护的特点，它能够提供永久的记录，便于事后查询；二是书面沟通更正式，能更有组织、更审慎地传递信息，准确性高；三是书面沟通比口头表达更详细、便于接受者慢慢阅读、细细领会。

但书面沟通的间接性也带来一些障碍：与口头沟通比，书面沟通效率不够高，耗费时间长；由于“有案可查”，难以挽回失误或清除不良影响；对文字要求较高，沟通者需具备很好的写作技能。



拓展视野

从沟通方式看时代巨变

沟通方式的变迁，有明显的时代印记。什么样的经济基础，什么样的科学技术背景，便孕育出什么样的沟通方式。从古时候人类所使用的烽火、鼓点到如今使用的光纤、卫星、互联网等通信工具，都是以当时的经济和技术为基础，并与之相适应的。

多少年来，书信一直是人们传递信息、交流情感的一种主要方式。不用说在杜甫那个年代的“家书抵万金”，就是在新中国成立之初的很长一个时期，人们的远距离沟通仍是以书信为主。五六十年代，每每收到电报人们心里便会忐忑不安，因为那是有急事时才会使用的通信工具；长途电话更是高档消费。

星移斗换，时过境迁。信息时代给人们的沟通方式带来了很大的变化。我们看到了百年“功臣”莫尔斯电报退出了历史舞台；看到昔日身价百倍的电话进入了普通百姓家；看到伴随着改革的春风，移动时尚从无到有，席卷中华大地；看到长途直拨、短信息、电子邮件等一步步在取代普通信件往来，成为当今沟通方式的主流；我们还看到人们利用网络在线聊天、在家办公，以及与在旅途中或远在千里之外的朋友对弈或进行游戏的角逐。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/ce8f1bf7580216fc700afdd9.html>）

（二）非语言沟通

非语言即肢体语言，包含的内容十分丰富，包括动作、表情、眼神等。非语言沟通为人熟知的方面是身体语言沟通、副语言沟通、物体的操纵等。



1. 身体语言沟通

身体语言沟通是通过目光、表情、手势语言等身体运动或者是静态无声的身体姿势、空间距离及衣着打扮等形式来实现沟通。人与人之间的空间位置关系，也会直接影响个人之间的沟通过程。沟通者的服饰往往也扮演着信息发送源的角色。

2. 副语言沟通

副语言沟通是通过非语词的声音，如重音、声调的变化、哭、笑、停顿等来实现的。一句话的含义往往不仅取决于其字面的意义，而且取决于它的弦外之音。语音表达方式的变化，尤其是语调的变化，可以使字面相同的一句话具有完全不同的含义。例如一句简单的口头语“真棒”，当音调较低、语气肯定时，“真棒”表示由衷的赞赏。而当音调升高，语气抑扬，说成“真棒”时，则完全变成了刻薄的讥讽和幸灾乐祸。

3. 物体的操纵

物体的操纵是人们通过物体的运用和环境布置等手段进行的非语言沟通。例如，历代中国皇帝通过威严神圣的皇宫建筑和以龙文化为特征的日常器具，来显示自己是“真龙天子”；而世界各大宗教派别纷纷凭借独具匠心的建筑风格和宗教仪式，来向世人昭示自己的教义；在中国古代，如果主人在会客时端起茶杯却并不去喝茶，便是在暗示送客的时间到了。

二、沟通的方法与策略

（一）沟通的主要方法

1. 选择合适的沟通方式

所谓沟通并不仅仅指面对面的交流，除了语言沟通，还可以用书信、短信等文字交流来沟通。不同的场合采用不同的沟通方式才能达到自己的效果。例如，对方正生你气的时候，面对面交流的效果并不会很好，搞不好会事倍功半，这个时候就可以选择书信等文字交流来沟通。

2. 把握一切沟通的机会

有时候当对方很忙，如果你不争取就会失去沟通的机会。你要及时地告诉对方，你和他的交流只占用很短的时间，例如请给我一分钟的时间，这样或许你就有了交流的机会。只要你的语言够精彩，话题够有吸引力，对方或许就会给你更多的时间来交流沟通。

3. 沟通语言言简意赅

面对面沟通时话题要明确，言简意赅，能够让对方明白你表达的意思和意图。沟通的时候，如果话讲了一大堆，却让对方不知所云，或者你的话有歧义造成对方误解都会起到相反的作用。



案例启发

盲童手中的牌子

一个盲童站在路边行乞，他的脚边放着一顶帽子，手上拿着一块牌子，上面写着：我是一个瞎子，请帮助我。

人们匆匆而过，帽子里没有几枚硬币。

一个好心的过路人拿过牌子，另外改写了一句话，结果施舍的人大增。

为什么呢？原来那个牌子是这样写的：今天是美好的一天，可是我看不见它。改写后的这句话更能唤起人们的同情心。

（资料来源：http://m.sohu.com/a/203932269_689011）

4. 善于用眼神来交流

在面对面沟通时，除了用你的语言来与对方沟通，你还要善于用你的眼神来与对方交流，不时地用眼睛看看对方的眼睛，从而判断对方是否赞同你的意见。当然，一直看着对方的眼睛也是不礼貌的。

5. 巧用态势语来交流

面对面交流要始终保持笑容，这是不变的真理。你不仅要会用眼神、口才来征服对方，更要学会用态势语来提升沟通效果。适当的时候利用你的手势和身体语言，可以达到事半功倍的效果。例如：有时候即使对方讲的话题你不感兴趣但是你又需要和对方交谈下去，那你可以用眼睛看着对方的下巴那块倒三角区域，让对方感觉到你是在非常认真听他的讲话，这样你就可以有机会将话题引向你来讲的主题上去。

6. 会用倾听来交流

沟通并不意味着一方要一直地讲话给对方听。沟通是双向的，是讲和听的互动过程。因此，你除了要会讲，更需要会倾听，这样才能达到沟通交流的目的。在倾听的时候要不时地点头做出反应，并道出如“好、嗯、是啊、的确是这样的”等一些反馈语气词。

（二）结构化沟通策略

也许你在沟通中常常会遇到这样的烦恼：心理明明对一件事情很清楚，可一到向领导同事汇报的时候就变得语无伦次。多次出现这种情况后，我们在表达时就会越来越不自信。那么怎样能让自己的表达变得清晰流畅呢？可以学习培养结构化思维和结构化表达的策略。

1. 结论先行

我们在与别人沟通交流时，最好在每一段话的开头就表达自己的想法和观点，并且一段话只聚焦一个观点、一件事情，讲得言简意赅；如果有多个观点，则分开进行表述，不要一次性把观点全部讲完，再来分析论证。



2. 证据说服

你的观点和想法要用具体的论据来说服对方，不能只是“你觉得是就是”那么简单粗暴，而要让对方有可相信的充分理由。我们要把证据按结论归类一个一个讲出来，不要重复举例。

3. 条理清晰

在说话之前，我们要把自己想说的观点和论据归纳分类，让自己在表达时做到有逻辑地层层递进，按沟通目的由浅入深地表达，把最重要的观点和目的放在最后说，以便更好地达到沟通效果。沟通时不是话越多越有效，而是层次条理越清晰越有效，由浅入深，把你的观点讲透，让人们更易于理解和接受。如果你要讲的观点和论据揉在一起，没有逻辑，沟通效果就会大打折扣。

案例启发

结构化表达的效果差异

部门张副经理想召集一次会议，他把想法跟助理小王交代后，让小王去向总经理做个汇报并邀请他参加。

小王走进总经理办公室说：“领导，最近公司来了几个新人，他们对我们公司都不太了解，感觉他们工作不是很积极，我觉得我们公司现在的团队氛围不是太好，我觉得有些人老是迟到，这是个问题，我们部门新出考勤的规章制度，也需要跟大家说一下。所以我们需要开个大会，领导你要不要一起来参加一下？”

总经理听完有点不太明白，拿起电话打给了张副经理。

张副经理说：“这个事啊，小王没有说清楚，实际上是这样的，我们想组织一次部门员工大会，跟部门同事沟通一下公司最新的考勤制度，这周如果有时间希望您能参加。这个会议主要有三个主题，首先，最近大家工作不在状态，通过会议给大家通报一下这段时间工作上的问题，希望引起他们重视。您可以提点要求，激励一下大家。其次，公司来了几个新人，团队内部彼此还不太熟悉，正好通过大会让大家尽快熟悉一下，提高团队凝聚力。最后，人事部发了新的人事制度，挺重要的，需要您也在场。看您哪天方便，我们把时间确定一下，好提前通知大家。”

这么一说，总经理就明白了，挂了电话，把开会时间给了小王，当然也没忘记批评小王说话没章法。

其实小王说的每一件事都是对的，但他的表达方式既没有明确结论，理由也很分散，没有结构化表达，自己说得着急，别人听着也很累。

（资料来源：<https://www.jianshu.com/p/6ae8671d25db>）

【讨论与思考】

（1）结合沟通的技巧，分享一下你的有效沟通案例。



(2) 请仔细阅读，谈谈你的看法与感想。

有几个年轻人想要出家，法师问年轻人为什么要出家？

年轻人 A：我爸叫我来的。

法师：这样重要的事情你自己都没有主见。

年轻人 B：是我自己想要来的。

法师：这样重要的事情你都不和家人商量。

年轻人 C 一直不作声。

法师：这样重要的事情想都不想就来了。

如果你是年轻人 D，你会怎么和法师沟通呢？

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/24387badf605cc1755270722192e453611665b6a.html?from=search>）

【技能训练与课堂活动】

沟通能力测试

拿出手机扫一扫，测测你的沟通能力。



沟通能力测试

任务三 学好普通话

任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解普通话的特点。
- (2) 掌握普通话的发音特点。
- (3) 掌握普通话的发音技巧。

2. 能力目标

- (1) 能找到自己的发音难点。
- (2) 能够说比较标准的普通话。
- (3) 能够用普通话自如地表达。



技能点 学习普通话

【情境导入】

小周最近很苦恼，他担任组长研发的一款产品即将举行新产品发布会，按照公司惯例一般是由研发组长负责发布会讲解的，但是小周普通话非常糟糕，经常因为普通话不标准闹出笑话，所以公司决定由同组的副组长小王代为讲解，因为小王伶牙俐齿，能说一口流利的普通话。无奈之下，小周只能将表现的机会让给他人。

（根据学生实践活动改编）

一、普通话的含义

普通话是现代汉民族共同语，也是我国各民族之间的交际用语，还是联合国的6种工作语言之一。它的内涵是：“以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范。”普通话在明朝清朝称官话，在宋朝以前，普通话还被称作通语、凡语、雅言等。普通话和方言的差别，主要表现在语音方面，因而人们狭义指称普通话时，主要指普通话语音。

二、推广普通话的意义

语言是最重要的交际工具和信息载体。在中国特色社会主义现代化建设的历史进程中，大力推广、积极普及普通话，有利于消除语言隔阂，促进社会交往，对社会主义经济、政治、文化建设和社会发展具有重要意义。

随着改革开放和社会主义市场经济的发展，社会对普及普通话的需求日益迫切。推广普及普通话，营造良好的语言环境，有利于促进人员交流，有利于商品流通和培育统一的大市场。

我国是多民族、多语言、多方言的人口大国，推广普及普通话有利于增进各民族各地区的交流，有利于维护国家统一，增强中华民族凝聚力。

语言文字能力是文化素质的基本内容，推广普及普通话是素质教育的重要内容。推广普及普通话有利于贯彻教育面向现代化、面向世界、面向未来的战略方针，有利于弘扬祖国优秀传统文化和爱国主义精神，提高全民族的科学文化素质。

信息技术水平是衡量国家科技水平的标志之一。语言文字规范化标准化是提高中文信息处理水平的先决条件。推广普及普通话和推行《汉语拼音方案》有利于推动中文信息处理技术的发展和應用。

总之，推广普及普通话有利于我国先进生产力和先进文化发展的需要，符合全国各族人民的根本利益，是贯彻“三个代表”重要思想，坚持以人为本，落实全面、协调、可持续发展的科学发展观，为构建和谐社会和全面建设小康社会服务的具体行动。



三、普通话语音概说

语音是语言的物质外壳，是人的发音器官发出来的，具有表意的功能。它是语言的三要素（语音、词汇、语法）之一。

语音具有物理属性、生理属性和社会属性。物理属性表现为，语音具有音高、音强、音长、音质 4 种要素。生理属性表现为语音通过人的发音器官一系列运作形成，如肺部呼出气流，通过气管至喉头，作用于声带、咽头、口腔、鼻腔等，形成不同音质的语音。社会属性表现为用什么语音形式来表示什么意义，不由个人决定，而由社会约定俗成，比如称自己，汉语语音形式是 wǒ（我），英语语音形式是[ai]（i），俄语语音形式则是[ia]（Я）。

1. 音节

音节是语音最小的自然单位。例如“江”（jiāng）和“激昂”（jī'áng）的音素相同，但我们一听就知道“江”是一个音节，“激昂”是两个音节。一般说来，一个汉字就是一个音节，只有少数例外。例如“花儿”写成两个字，读成一个音节 huār，这种情况只在儿化韵里出现。一般一个音节可以分成声母、韵母和贯通整个音节的声调。

（1）声母。声母指音节开头的辅音。所有的声母都是辅音。但不能说凡是辅音都是声母。普通话里有 22 个辅音，有 20 个专为声母。一个辅音“n”，既作声母，也充当韵尾；另一个辅音“ng”只是充当韵尾，不作为声母。

（2）韵母。韵母指音节中声母后面的部分。韵母主要由元音构成，普通话的所有元音都可作韵母。还有一部分韵母是由元音加辅音构成的。例如，“an、ang、en、eng、ong”等韵母里有辅音“n”或“ng”作韵尾。

（3）声调。声调是音节中具有区别意义作用的音高变化。例如：妈（mā）、麻（má）、马（mǎ）、骂（mà）4 个音节的声调不一样，代表了不同的意义。汉语的声调调型不外是平、升、曲、降四种。

2. 音素

音素是对音节进行分析得出的最小的语音单位。音素可以分为辅音和元音两大类。

（1）元音。元音是音素的一类，普通话有 10 个元音：a、o、e、i、u、ü、ê、î（前）、-î（后）、er。元音的发音特点：发音时，气流较弱，气流在咽头、鼻腔、口腔不受阻碍，发音器官各部位保持均衡紧张状态，声带振动，发音响亮。

（2）辅音。辅音是音素的一类，普通话有 22 个辅音：b、p、m、f、d、t、n、l、g、k、h、j、q、x、zh、ch、sh、r、z、c、s、ng。辅音的发音特点：发音时，气



流较强，气流在咽头、鼻腔、口腔要受到某部位的阻碍，发音器官形成阻碍的部位特别紧张，声带不一定振动，发音大多数不响亮。

普通话共有 32 个音素，其中：

一个字母代表一个音素的有 a、o、e、u、b、p、m、f、d、t、n、l、g、k、h、j、q、x、r、z、c、s。

一个字母代表几个音素的如 i，代表-i（前）和-i（后）两个音素。

两个字母代表一个音素的有 er、ng、zh、ch、sh。

一个字母加一个符号代表一个音素的有 ê、ü。

声母、韵母是就音节的结构说的，元音、辅音是就音素的性质说的。

四、普通话发音原理

声音是发音器官活动的产物。人类的发音器官主要包括喉头、声带、口腔和鼻腔。通过声带的振动，借助口腔中唇、舌、软腭、小舌等器官的活动，各种不同的声音就形成了。

人体发音器官若发生各种变化，相互调节和配合，可以发出各种不同的语音。学习汉语的发音要特别注意发音器官的位置和形状的变化。

(1) 唇部的变化：双唇可以平展、收圆、张大、缩小或完全闭合。

(2) 舌位的变化：舌头可以前伸、后缩、抬高或降低，当然还可以平伸或反卷，并且可以与牙齿、齿龈、硬腭、软腭等器官接触或靠拢。

(3) 软腭的变化：软腭可以上抬或下垂，从而开放或阻塞气流通向口腔或鼻腔的通道。

(4) 声带的变化：声带可以收紧，在气流通过时发生振动；也可以松弛，在气流通过时不振动。

五、普通话学习技巧

学好普通话，不能盲目地练习，要注意一定的技巧，才会让你事半功倍。

(1) 找出普通话与自己方言的对应规律，利用规律、加强记忆。各种方言和普通话的差异主要表现在语音上，词汇和语法方面的差异较小。语音的差异主要表现在：多数地区平翘舌音不分，n、l 不辨，缺少 eng、ing、e、uo 等韵母，没有轻声以及儿化音乱用等，还有很多人的韵母圆唇度不够。综合这些特点，学习时可以自己或在老师的指导下找出方言和普通话的对应规律，对难点多加练习和记忆，效果会倍增。

(2) 常听多练，反复练习。听也就是我们所说的“听力”或“练耳力”，良好的听力是学好普通话的基础，所以多听是初学者要注重的一个方面。听的素材可以选择中国人民广播电台和中央电视台的播音类节目，看电视时应注意播音员的口形，



可以边听边模仿。练习时可以把普通话标准者的录音与自己的录音进行比较，找出差异，加以改进；也可以与非同一方言区的伙伴互相纠错，快速纠正自身难点音的发言缺陷。

(3) 日常生活注重普通话交流。“听”是前提，“说”是重点。说好普通话应以字音准确为前提，在学习的过程中，一定要注意学习的步骤，否则就会本末倒置。所以学习普通话时首先要读准汉语拼音，字音才能比较标准，然后试着练习有针对性的绕口令，以便提高发音器官的协调发音能力。另外，要多练读作品，多与人交流，培养良好的语感。练习中要注意以下方面。

① 吐字归音：吐字归音的要求是字头弹出、部位准确、气息饱满、结实有力；字腹拉开立起、气息均匀；字尾完整自如、归音到位、干净利索、趋向干净。其实一个汉字的音程很短，要在短短的时间内兼顾声韵调和吐字归音，必须从日常训练开始严格要求，出字要求声音的发音部位准确、弹发有力；立字要求韵腹拉开立起，做到“开口稍闭，闭音稍开”收音时要干净利索不可拖泥带水。尤其是“l、u、n、ng”等作韵母时，要注意口型的变化。注意克服韵尾不到位、归音不到位以及调值不准确的问题。同时还要注意轻音、儿化、重中格式以及音调的发音特点。

② 绕口令练习：首先绕口令的作用是促使头脑反应灵活、用气自如、口齿伶俐、吐字清晰。所以在绕口令练习中不要急于求快，先要按照普通话正确的发音方法发音，练习应做到速度由慢到快、声音由小到大，段子由易到难。不科学的训练会导致发音不准、吐字含糊，念的越快错误发音重复的次数越多，离正确的发音标准越远。

③ 朗读文章时，一定要注意停连与重音训练，以正确表达文章的情感。在读作品时，应注意停连、重音、语气、节奏。也就是一句话中，哪里该停，停多久；哪里是重音，哪里该轻读；一段话中，哪几句该连，那几句不连，哪几句是重点；整个句子的声音形式是升还是降，是强还是弱，是急是缓。这些都要细细品味，多多练习。告诉你一个朗读文章的方法：快看快想稳出口、少停多连。把握好气息的调整和文章的整体性。

④ 日常交流中难点音要格外注意发音，对容易出错的音，要多多训练，反复纠错。

【讨论与思考】

早在1958年，周恩来总理在《当前文字改革的任务》报告中就阐明：“我们推广普通话，是为了消除方言之间的隔阂，而不是禁止和消灭方言。推广普通话不是要禁止或者消灭方言？自然不是的。方言是会长期存在的。方言不能用行政命令来禁止，也不能用人为的办法来消灭。推广普通话，要区别老年和青年，要区别全国性活动和地方性活动，要区别今天和明天，不能一概而论。相反地，只会说普通话的人，也要学点各地方言，才能深入各个方言区的劳动群众。”当下除大力推广



普通话外，还应保护方言，看看你所在的地区属于哪个方言区？和大家交流下你家乡的方言。

（资料来源：江苏省语言文字工作委员会办公室. 普通话水平测试指导用书（江苏版）[M].

北京：商务印书馆，2012.）

【技能训练与课堂活动】

分组读下列绕口令，检测自己的语音难点，并将它写下来。

【声母】

b、p：八百标兵奔北坡，炮兵并排北边跑，炮兵怕把标兵碰，标兵怕碰炮兵炮。

d、t、l：太阳从西往东落，听我唱个颠倒歌。天上打雷没有响，地下石头滚上坡；江里骆驼会下蛋，山里鲤鱼搭成窝；腊月苦热直流汗，六月暴冷打哆嗦；姐在房中手梳头，门外口袋把驴驮。

l、n：蓝教练是女教练，吕教练是男教练。蓝教练不是男教练，吕教练不是女教练。蓝南是男篮主力，吕楠是女篮主力。吕教练在男篮训练蓝南，蓝教练在女篮训练吕楠。

j、q、x：七巷一个漆匠，西巷一个锡匠，七巷漆匠偷了西巷锡匠的锡，西巷锡匠偷了七巷漆匠的漆。

g、k：哥挎瓜筐过宽沟，赶快过沟看怪狗。光看怪狗瓜筐扣，瓜滚筐空哥怪狗。

h、f：黑化肥发灰，灰化肥发黑，黑化肥发灰会挥发，灰化肥挥发会发黑，黑化肥发灰挥发会花飞，灰化肥挥发发黑会飞花。

z、zh：隔着窗户撕字纸，一次撕下横字纸，一次撕下竖字纸，是字纸撕字纸，不是字纸，不要胡乱撕一地纸。

s、sh：三山撑四水，四水绕三山，三山四水春常在，四水三山四时春。

r：夏日无日日亦热，冬日有日日亦寒，春日日出天渐暖，晒衣晒被晒褥单，秋日天高复云淡，遥看红日迫西山。

sh、四声：石室诗士施史，嗜狮，誓食十狮，氏时时适市，氏视十狮，恃矢势，使是十狮逝世，氏拾是十狮尸，适石室，石室湿，氏使侍拭石室，石室拭，氏始试食十狮尸，食时，始识十狮尸实是十石狮尸，试释是事实。

【韵母】

ang—an：张康当董事长，詹丹当厂长，张康帮助詹丹，詹丹帮助张康。

eng—en：陈庄程庄都有城，陈庄城通程庄城。陈庄城和程庄城，两庄城墙都有门。陈庄城进程庄人，陈庄人进程庄城。请问陈程两庄城，两庄城门都进人，那



普通话水平
测试知识



个城进陈庄人，程庄人进那个城？

en-ing: 桌上放个盆，盆里有个瓶，砰砰啪啪，啪啪砰砰，不知是瓶碰盆，还是盆碰瓶。

ang—eng: 长城长，城墙长，长长长城长城墙，城墙长长城长长。

ong: 冲冲栽了十畦葱，松松栽了十棵松。冲冲说栽松不如栽葱，松松说栽葱不如栽松。是栽松不如栽葱，还是栽葱不如栽松？

üan: 圆圈圆，圈圆圈，圆圆娟娟画圆圈。娟娟画的圈连圈，圆圆画的圈套圈。娟娟圆圆比圆圈，看看谁的圆圈圆

in-ing: 通信不能念成同姓，同姓不能说成通信。同姓的可以互相通信，通信的不一定同姓。

（资料来源：江苏省语言文字工作委员会办公室. 普通话水平测试指导用书（江苏版）[M].

北京：商务印书馆，2012.）



项目二

适应新鲜环境



项目情境

当我们进入一个新的环境，面对新同学、新同事，该如何通过有效沟通，给周围的每个人留下良好的印象，尽快融入新的人际圈，适应新的环境，为即将开始的学习、工作奠定和谐的氛围？本项目共有建立朋友圈、擅用新媒体沟通、积累有效信息 3 个任务。

通过本项目的学习，你可以：

- (1) 掌握在不同场合自我介绍的要领。
- (2) 建立互信、和谐的朋友交际圈。
- (3) 懂得当面沟通的技巧和礼仪。
- (4) 懂得使用新媒体促进人际沟通。
- (5) 掌握搜集工作、学习资料的主要途径与方法。

任务一 建立朋友圈

任务目标

1. 知识目标

- (1) 掌握自我介绍的主要内容、表现形式和表达技巧。
- (2) 了解自己在主动沟通方面存在的不足。
- (3) 了解倾听与交流的关系。
- (4) 掌握口语表达的基本要求：表达准确，清楚明白，条理分明。

2. 能力目标

- (1) 能面向别人大胆自信地介绍自己，给人留下良好的第一印象。



- (2) 学会识别有效沟通信息；学会主动沟通。
- (3) 学会运用交谈技巧准确表达沟通信息。
- (4) 建立起互信、和谐的朋友圈。

技能点一 学会自我介绍

【情境导入】

情景一：大学一年级新生小王，性格内向，参加学生会学习部干事竞选，上台后就把准备好的稿件一读，甚至忘记了做自我介绍，直到下面的同学提醒他，他才补充了一句“我叫王林，来自信息学院网络工程设计班”就匆忙下场了。可想而知，他的这次应聘结果并不理想。



学会自我介绍

情景二：大学刚毕业的小刘很健谈，口才甚佳，对于自我介绍，他自认为不在话下，所以他从来不准备，看什么人说什么话。他的求职目标是地产策划。有一次，他应聘本地一家大型房地产公司，在自我介绍时，他大谈房地产行业的走向，由于跑题太远，面试官不得不把话题收回来。他的自我介绍也只能“半途而止”。

情景三：小芳去应聘南方某媒体，面试在一个大的办公室内进行，5人一小组，围绕话题自由讨论。面试官要求每位应聘者先做自我介绍，小芳是第二位，与前面应聘者一字一顿地介绍不同，她早做了准备，将大学四年里所做的事，写了一段话，还做了一些修饰，注重韵脚，听起来有些押韵。小芳的介绍极流利，但美中不足的是给人背诵的感觉。

（资料来源：http://www.sohu.com/a/146723277_749410）

思考：可以看出自我介绍做的好不好与口才好不好、准备充分不充分的关系并不是绝对的，怎样做好“自我介绍”呢？

一、自我介绍的含义与作用

在人际交往和演讲活动中，因为众所周知的“首因效应”的影响，经常要用到自我介绍。它是经过自己主动沟通，使交流对象相互认识、增进了解、建立联系的一种最基本、最常用的方式。



首因效应

自我介绍是人际交往的第一张有声名片，其目的不仅仅是让对方知道你的姓名、年龄等基本信息，更重要的是让对方记住你的特点，给对方留下良好的、深刻的印象。

二、自我介绍的内容与形式

（一）自我介绍的基本内容

自我介绍的基本内容主要包括：姓名、籍贯或出生地、职务、工作单位、毕业



学校、兴趣爱好与特长特点等，有时根据不同交流场合的需要，还应介绍个人经历、年龄等内容。

案例启发

舒舍予，字老舍，现年四十岁，面黄无须，生于北平。三岁失怙，可谓无父，志学之年，帝王不存，可谓无君。无父无君，特别孝爱老母，布尔乔亚之仁未能一扫空也。幼读“三百千”，不求甚解。继学师范，遂奠教书匠之基。及壮，糊口四方，教书为业，甚难发财；每购奖券，以得末彩为荣，示甘于寒贱也。二十七岁发奋著书，科学哲学无所懂，故写小说，博大家一笑，没什么了不得。三十四岁结婚，今已有一男一女，均狡猾可喜。闲时喜养花，不得其法，每每有叶无花，亦不忍弃。书无所不读，全无所获，并不着急。教书做事，均甚认真，往往吃亏，亦不后悔。如是而已，再活四十年也许能有点出息。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/c9421d5edd3383c4ba4cd214.html?from=search>）

分析：这是现代文学大师老舍先生 40 岁时写的自传，谦逊朴实，幽默风趣，“没什么了不得”传达出来的是先生的眼光远不在已有的成就上。

确定自我介绍的具体内容，应兼顾实际情况和所处场景，并应具有鲜明的针对性，切不可千篇一律。

（1）朋友间初次见面时，自我介绍的重点在与陌生人能产生交集的共同点上，比如彼此共同的交际圈、兴趣爱好等。

（2）考试、求职面试时，自我介绍应侧重于与考试、求职相关的专业知识、学术背景、业务经历、特长技能等。

（3）入职、入学的自我介绍，基本内容应包括职业或学业经历、兴趣爱好等。

（4）以推荐、推销为目的的自我介绍，应从交流对象的兴奋点出发，抓住对方的需求甚至是潜在需求，重点介绍公司和业务。

（5）演讲或者主持时，自我介绍可结合活动背景，对姓名、职务、工作单位等基本信息做简要陈述。

（二）自我介绍的具体形式

依照自我介绍时表述内容的不同，自我介绍可以分为 5 种具体形式。

1. 应酬式

应酬式的自我介绍，适用于某些公共场合和一般性的社交场合，如旅行途中、宴会厅里、舞场之上、通电话时。它的对象，主要是进行一般接触的交往对象。对介绍者而言，对方属于泛泛之交，或者早已熟悉，进行自我介绍只不过是为了确认身份而已，故此种自我介绍内容要少而精。应酬式的自我介绍内容最为简洁，往往只包括姓名一项即可。例如：“您好！我叫王丽”。



2. 工作式

工作式的自我介绍，主要适用于工作之中。有时，它也叫公务式的自我介绍。工作式的自我介绍的内容，应当包括本人姓名、供职的单位及其部门、担任的职务或从事的具体工作等 3 项，这是做工作式自我介绍内容的三要素，通常缺一不可。其中，第一项姓名，应当一口报出，不可有姓无名，或有名无姓。第二项供职的单位应具体，具体工作部门可视情况暂时不报。第三项有职务最好报出职务，职务较低或者无职务，则可报出所从事的具体工作。例如：“你好！我叫张奕希，是鑫鑫公司公关部部长。”

3. 交流式

交流式的自我介绍，主要适用于在社交活动中，它是一种刻意寻求与交往对象进一步交流与沟通，希望对方认识自己、了解自己，与自己建立联系的自我介绍。有时，它也叫社交式自我介绍或沟通式自我介绍。交流式自我介绍的内容，大体应当包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系，等等。但不一定要面面俱到，应依照具体情况而定。例如：“我叫李松，在常州天马公司当财务总监，我和您先生是高中同学。”“我叫陈鸣，常州人。我刚才听见你在唱周艳泓的歌，她也是我们常州人，你喜欢她的歌吗？”

4. 礼仪式

礼仪式的自我介绍，适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正式而隆重的场合。它是一种意在表示对交往对象友好、敬意的自我介绍。礼仪式的自我介绍的内容，亦包含姓名、单位、职务等项，但是还应多加入一些适宜的谦辞、敬语，以示自己礼待交往对象。例如：“各位来宾，大家好！我叫徐燕飞，是云海公司的副总经理。现在，由我代表本公司热烈欢迎大家光临我们的开业仪式，谢谢大家的支持。”

5. 问答式

问答式的自我介绍，一般适用于应试、应聘和公务交往。在普通交际应酬场合，它也时有所见。问答式的自我介绍的内容，讲究问什么答什么，有问必答。例如：

主考官问：“请介绍一下你的基本情况”。应聘者答：“各位好！我是张军，现年 23 岁，江苏徐州人，汉族，学生党员，2015 年毕业于××职业技术学院机电工程学院焊接技术及自动化专业。”

三、自我介绍的表达技巧

（一）内容简洁明了

对自己特点、优点不要长篇大论，只要 1~2 个关键词。如：积极乐观、严谨细致、善于交际等。对自己的成功业绩可以用数字来说明，如在校期间做过 3 份兼职，分别是超市促销、广告公司助理、饭店服务员；大学期间有 4 个学期的校外兼职经历；在校期间取得了 5 项校级以上荣誉等。语言表达生动幽默，且便于他们记忆，



能让人印象更为深刻。

案例启发

郑渊洁的自我介绍

郑渊洁在博客上这么介绍自己：1955年出生于河北石家庄一个下级军官家庭。父原籍山西浮山。母原籍浙江绍兴。祖父和外祖父都是医生。读过小学四年级，曾经被学校开除。服过5年兵役。在工厂看过5年水泵。最高学历证书为汽车驾驶执照（大货）。无党派。1977年选择用母语写作作为谋生手段。1985年创刊至今的《童话大王》半月刊是全部刊登郑渊洁一人作品的杂志，创刊21年总印数逾亿册。皮皮鲁、鲁西西、罗克、舒克和贝塔是他笔下的人物。不轻视名利。性格自闭。心胸不开阔。易怒。爱听鼓励话。闻过不喜。宠辱都惊。喜走独木桥。患有强迫症，临床表现为像对待父母和领导那样对待孩子。成功秘诀：只听鼓励话，远离其他话。近期做法：删除博客上一切不喜欢听的话，只保留鼓励话。他顽固地认为鼓励能将白痴变成天才。生活禁忌：吸二手烟时过敏。饮食习惯：分餐制；早餐后吃一根香蕉；午餐晚餐后各吃一个苹果；不食辣。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/c9421d5edd3383c4ba4cd214.html?from=search>）

分析：郑渊洁自我介绍的内容很全面，家庭、学历、工作经历、性格特点、生活习惯等，突出了自己自信而坦诚的特点，语言幽默，令人印象深刻。

（二）态度自然大方

自我介绍整体上讲求落落大方，自信从容。语言表达上要语气自然、语速恰当、吐字清晰。生硬冷漠的语气语调，忽快忽慢的语速，或含糊不清的语音，都会严重影响自我介绍的效果。礼仪方面，要学会用握手礼、点头礼、注目礼给对方以尊重，面带微笑，平静温和，落落大方地表现自己的真诚和热情。

表达上注意时机。进行自我介绍，最好选择在对方有兴趣、有时间、有情绪、有要求的时候，如果对方正忙于其他事务，如工作中、用餐时、休息中，则不太适合进行自我介绍。

案例启发

著名作家贾平凹的自我介绍

贾平凹在《我的自传》中这么介绍自己：姓贾，名平凹，无字无号，娘呼“平娃”，理想于通顺，我写“平凹”，正视于崎岖，一字之改，音同形异，两代人心境可见也。生于1952年2月21日。孕胎期娘并未梦星月入怀，生产时亦没有祥云罩屋。幼年外祖母从不讲甚神话，少年更不得家庭艺术熏陶，祖宗三代平民百姓，我辈哪能显贵发达？原籍陕西丹凤，实为深谷野洼；五谷都长而不丰，山高水长却清秀。离家十年，季季归里，因无衣锦还乡之欲，便没“无颜见江东父老”之愧。



先读书，后务农，又读书，再弄文学；苦于心实，不能仕途；拙于言辞，难会经济；捉笔涂墨，纯属滥竽充数。若问出版的那几本小书，皆是速朽玩意儿，哪敢在此列出名目呢？如此而已。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/c9421d5edd3383c4ba4cd214.html?from=search>）

分析：贾平凹从自己名字的展开介绍，把他的籍贯、家世、经历、成就用精炼的文笔概述出来，让人们看到了他坦荡磊落的胸怀。



拓展视野

自我介绍的禁忌

忌夸耀“丰功伟绩”，这很容易让人觉得你过于自恋、自大、自负，当然更糟的是可能你夸耀的东西在别人眼里不值一提。

忌过于自谦，自我介绍一般以介绍优点、特长为主，可以谈不足，但是要注意方式，比如有时比较急躁，可以说成太急于求成；有时对于细节不肯放过而误了大局，可以说成太过于追求完美等等。

忌三言两语，这会让人质疑你准备不充分或是缺少介绍的诚意。

忌长篇大论，冗长无趣的自我介绍会让人对你失去耐心。

忌条理不清，有些人的自我介绍信手拈来，天马行空，没有重点和结构，势必让人摸不着头脑，因此每个人对自己的自我介绍都要有一个基础底稿，然后在不同场合增减相应的内容。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/26149181bceb19e8b8f6bacf.html>）

【讨论与思考】

- （1）情境导入中，三个案例中的自我介绍各存在什么问题？
- （2）不同场合自我介绍的表现形式有哪些类型？

【技能训练与课堂活动】

在以下几组场景中，抽取任意组，在组内完成 1 分钟以内自我介绍。

- （1）竞聘班级学习委员。
- （2）竞聘迎新生大学生志愿者。
- （3）作为社团负责人，向本学期新加入社团的同学介绍自己。
- （4）参加企业面试。
- （5）暑期兼职与同事第一次见面。
- （6）街头促销，向过路行人做介绍。
- （7）作为迎新志愿者，向新同学介绍自己。



(8) 作为新课程的课代表, 在第一次课上向任课老师介绍自己。

技能点二 学会面对面沟通

【情境导入】

艾森豪威尔是二次大战时的盟军统帅。有一次, 他看见一个士兵从早到晚一直挖壕沟, 就走过去跟他说: “大兵, 现在日子过得还好吧?” 士兵一看是将军, 敬了个礼后说: “这哪是人过的日子哦! 我在这边没日没夜地挖。”艾森豪威尔说: “我想也是, 你上来, 我们走一走。”艾森豪威尔就带他在那个营区里面绕了一圈, 告诉他当一个将军的痛苦和肩膀上挂了几颗星以后, 还被参谋长骂的那种难受, 打仗前一天晚上睡不着觉的那种压力, 以及对未来前途的那种迷惘。

最后, 艾森豪威尔对士兵说: “我们两个一样, 不要看你在坑里面, 我在帐篷里面, 其实谁的痛苦大还不知道呢, 也许你还没死的时候, 我就活活地被压力给压死了。”这样绕了一圈以后, 又绕到那个坑的附近的时候, 那个士兵说: “将军, 我看我还是挖我的壕沟吧!”

(资料来源: <https://wenku.baidu.com/view/d53b9e0ef11dc281e53a580216fc700aba685210.html?from=search>)

分析: 这个故事说明沟通需要面对面的激励。这个时代人们已经越来越习惯了邮件、短信或者电话沟通, 我们对于别人的印象越来越概念化与抽象化了, 人与人之间相互关系变淡了。随着现代通信工具的发展, 查找资料、找朋友、找对象、学习、甚至是工作都可以通过网络来解决, 面对面无表情的机器设备谈感情、谈人生、谈理想、谈事业等, 这些媒介的参与给人们的生活带来了方便的同时也有很多的被诟病的地方, 给人与人之间的沟通带来极大的障碍。其实, 人与人之间进行沟通时, 面对面是最重要的沟通方式。

一、沟通的方向

沟通, 按信息流动的方向来分, 可以分为向上沟通、向下沟通和平行沟通。

向上沟通是指居下者向居上者陈述实情、表达意见, 即我们通常所说的下情上传, 如子对父、下属对上司等。在向上沟通中, “下”应是主体。以下属与上司进行沟通为例, 下属经常要汇报、请示、建议, 甚至犯错误以后要辩解, 这都属于向上沟通。

向下沟通与向上沟通正好相反, 是居上者向居下者传达意见、发号施令等, 即我们通常所说的上情下达。向下沟通时, “上”应是主体。要想沟通顺畅, 上司要降低自己的姿态, 不要一副高高在上的样子, 使下属畏惧。所以, 越是位高权重的人, 越应表现出平易近人的样子, 同下属说话的时候如同仁慈长者。



平行沟通是指同级人员的横向联系，如公司内部同级部门之间都需要平行沟通，以促进彼此的了解、加强合作，免得产生隔阂，影响团结。平行沟通的目的是交换意见，以求心意相通。中国人讲究“你敬我一尺，我敬你一丈”，所以，要先从自己做起，尊重对方，对方才会用同样的态度对待你，这样才方便沟通。

以上 3 种方向的沟通，对任何人而言，都是常用的。但是，流动的方向不是一成不变的，会随着具体情况的不同而随时改变。

二、面对面沟通的优势

人对人以及事物的第一印象，眼睛的感官占到 55%，而耳朵的感官占到 35%，其他的感官占的比例更低，所以面对面沟通是必须的，它主要有三大优势。

（一）提高沟通诚信度

面对面沟通能够消除误解，交流双方可以有更加丰富的感受与回应。如果你想进行双向式的信息交流，想交换一下彼此的意见看法，想看见、听见和感受他人口头及非口头的反馈，想让沟通更加私人化，面对面的沟通是最有效最直接的。

面对面沟通不仅能让彼此感受到对方对沟通的重视，而且还能利用口头语、肢体语言等多种方式，如眼神、握手的力度等，消除疑虑，增进信任，把问题阐述得更清楚、更明白，而且可以得到及时准确的反馈，最大程度减小误会发生的概率。这是电话、即时通讯、电子邮件等沟通方式难以做到的。

（二）增进情感沟通

在沟通中，情感是沟通过程中产生的一种满足或者挫败。著名的安利公司有一个方法，它不像一般公司那样总是把名人的照片挂在墙上，而是每一次找一个成功的业务员，叫他把故事讲给其他人听，再找一个失败的业务员，把他的挫折感讲给别人听，让大家一起交流，最后再把 5 个成功的和 5 个失败的组织起来，让大家再一次互相交流。安利的成功，与这种情感分享有很大的关系。

沟通双方直接接触，能看到、听到、感觉到，因此作用更持久、影响更深远，这就是当面夸奖让人振奋、当面斥责让人更震动的原因。对于思想和情感上的交流，面对面的沟通能产生更积极的激励作用和长久的影响力。

（三）增强信息流通

对于流通信息的沟通方法，日本人的经验特别值得推荐。他们的主管在移交工作时，很少是同一天移交完毕的，提出离职后他们还要在一起工作一段时间，通常是半个月，至少也得一个星期，以便于随时沟通。其次，日本的老职员很少有丢下新职员不管的现象。你注意看，在日本公司里经常会发现一个年纪大的日本人，带着个年纪小的日本人，这叫作“母鸡带小鸡”。第三，日本人在离开的时候一般都会有一本备忘录，留给后面接任的人阅读。在国内这么多企业中，很少看到有哪家



企业主管在交接的时候，留下一本备忘录给后面的人阅读。第四，日本人还会做到所有留下的关系统统不会断掉，所以他们在业务交接的时候，都会带着新的干部去拜访政府官员、同行，甚至有竞争的对手与大客户，他们称之为关系。

日本企业的崛起与兴盛，与他们从来不让信息的沟通断裂有很大关系，因为信息一旦断裂，什么东西都将从头来过，一个公司好不容易栽培出一个经理，结果他拍拍屁股一走，另外一个就要从头来过。在他们身上投资，不是白投了吗？这就是最值得我们深思的地方。

三、面对面沟通的类型

（一）说服式

说服式交流的目的是一方要就某些问题对另一方进行劝导、说服。说服者在交流中是交谈方向和内容的控制者，是说话的主体，在交流中起关键作用。被说服者是交流目的的承载者，在交流中没有被说服者的配合和态度的转化，交流就不能有效进行。

（二）商讨式

这类交流的目的是通过交流者的相互讨论，共同协商，就某些问题统一意见，或达成协议，比如经贸洽谈活动。这种交流应具有统一性、建设性和合作性特点，需要交流各方严肃认真地表达自己的见解，耐心听取对方的意见，从一定的原则出发，求同存异，达到交流目的。

（三）论辩式

这类交流的目的在于各方对某些问题各抒己见、展开辩论，比如法庭辩论、学术争论等。这种交流形式应注意说话的科学性、针对性和严肃性。

（四）调查式

这类交流的目的在于互相配合，一方就另一方所做的调查和询问进行答复。这种交流的目的决定了它常以问答为基本形式。它要求问话者的语言要有目的性、明确性和启发性；答话者的语言具有针对性、真实性和完整性。只有交流双方彼此配合，才能完成调查和交谈任务。

（五）倾诉式

这类交流的目的是一方将自己欣喜、苦恼、怨恨等情绪或打算、决定等传达给对方，与对方分享喜悦，让对方分担烦恼，或者征询对方的评价。这类交流以说话者对听话者的信任为基础，往往具有很强烈的感情色彩。

（六）闲聊式

这是生活中常见的交谈方式，它没有十分明确的主题和专一的目的，一般起到



联系感情、传达信息的作用。比如同学（同事）闲谈、探亲访友、邻里聊天等。这类交流具有随意性和广泛性的特点。

四、如何进行面对面沟通

交谈、讨论是面对面沟通的主要形式，如果想要达到有效的沟通目的，就要把握面对面沟通的递进层次，即说、会说、听、听到、被听到。

案例启发

古希腊哲学家阿那克西米尼晚年的时候声望很高，拥有上千名学生。一天，这位两鬓花白的老者蹒跚着走进课堂，手中捧着一摞厚厚的纸张。他对学生说：“这节课你们不要忙着记笔记，凡是认真听讲的人，课后我都会发一份笔记。一定要认真听讲，这节课很有价值！”

学生们听到这番话，立刻放下手中的笔，专心听讲。但没过多久就有人自作聪明——反正课后老师要发笔记，又何必浪费时间去听讲呢？于是开起了小差。临近下课时，这些学生觉得并没听到什么至理名言，不禁怀疑起来：这不过是一堂普通的课，老师为什么说它很有价值呢？

课讲完了，阿那克西米尼将那摞纸一一发给每位学生。领到纸张后，学生们都惊叫起来：“怎么是几张白纸呀！”阿那克西米尼笑着说：“是的，我的确说过要发笔记，但我还说过请大家一定要认真听讲。如果你们刚才认真听讲了，那么请将在课堂上所听到的内容全部写在纸上，这不就等于我送你们笔记了嘛。至于那些没有认真听讲的人，我并没有答应要送他们笔记，所以只能送白纸！”

学生们无言以对。有人懊悔刚才听讲心不在焉，面对白纸不知该写什么；也有人快速地将所记住的内容写在白纸上。后来，只有一位学生几乎一字不落地写下了老师所讲的全部内容，他就是阿那克西米尼最得意的学生，日后成为古希腊著名哲学家的毕达哥拉斯。阿那克西米尼满意地把毕达哥拉斯的笔记贴在墙上，大声说：“现在，大家还怀疑这堂课的价值吗？”

（资料来源：<http://ishare.iask.sina.com.cn/f/ito8ijkp.html>）

（一）说与会说

说与会说的区别主要在于有无意识、有无目的。成功的沟通者能使他的思想成为听众的一部分，并使听众与自己真正地融为一体。

1. 围绕主题把握交流时机

（1）学会闲聊——切入主题前选择话题、营造氛围。

绝大多数的社交中双方交流切入主题之前往往都是从不重要的话题开始的，一般可以以如下这些内容为切入点引入交流主题。

① 问候对方。



- ② 自我介绍。
- ③ 周边情况，如天气、环境等。
- ④ 热点问题，如时政要闻、奇闻趣事等。
- ⑤ 彼此的相同点，如籍贯、同学、老乡、兴趣爱好等。
- ⑥ 在可能引起对方关注的其他事项。

(2) 学会提问——围绕主题恰当提问。

- ① 以理解的态度提问：理解对方，诚恳而准确的提出问题。
- ② 选择恰当时机提问：应在双方充分表达的基础上再提问。过早提问会打断对方思路，过晚提问又会被认为精神不集中或未能充分理解交流信息。
- ③ 避免不愉快的提问：提问的语言态势要适度，不要给对方咄咄逼人的感觉，不要让对方产生压力感甚至是恐惧感，不要提及有关个人隐私的问题。

2. 围绕主题有效交流的方式

(1) 重复。重复包括语言意义的解释和复述，适时重复交流内容能让对方知道你的反应。例如：“我刚才听你说……”“你所说的似乎……”“我想你要说的是……”这样的交流可以帮助说话者移情入景，并能通过自己重复对方谈话的意向来帮助对方确认交流的反应，以利于继续交流。

(2) 澄清。澄清是将一些模棱两可、含糊不清、不够完善的陈述弄清楚，其中也包括借此得到更多的信息的意图。例如：“我没有完全明白你所说的意思，能否请你告诉我……”“你的意思是不是……”在澄清时我们可以通过具体的实例、直接的提问让对方对谈话内容做必要的补充。

(3) 阐明。阐明是深入明确地解释，目的是让对方接受、理解一些新的观点，并为认识观点提供进一步深入说明的方法。如在求职面试时，主考官对你选择这个岗位不是出于专业而是出于兴趣表示疑惑，你应就其疑问进行阐述。

(4) 沉默。人们常说沉默是金，因为有时沉默可以起到一种非常积极的效果。就倾听者而言，沉默代表不同的含义，使讲话得到的反馈有很大不同，有时对沟通质量有很大的影响。沉默在交流中往往有以下几层含义。

- ① 当倾听者沉默不语，但保持良好目光接触且不时点头或以微笑回应时，说明对话者的信任与支持。
- ② 当倾听者长期沉默不语，但目光较长时间固定，且面部表情与一个讲话人所要表达的内容情感相符时，说明其被讲话人打动了。
- ③ 当倾听者长时间对谈话没有反应并且沉默不语时，说明对谈话内容毫无兴趣。

(二) 听与听到

沟通通常是一个双向交流的过程，除了说的一方，还有听的一方。在听的过程中我们可以使他人感受到被尊重和被欣赏，可以获得更多有利的信息，可以使说话者减轻心理压力，达到增强沟通效果的目的。



有效倾听的方式和技巧主要包括以下几个方面。

1. 不中断对方

打断对方的讲话是交谈中的一个普遍存在的问题。打断对方的讲话意味着你对对方观点的轻视，或者表明你没有耐心听对方讲话。

如果你要打断对方，一定要看看对方的反应，只有当需要对方就某一点进行澄清时，你才可以打断对方。例如，当你听到对方做自我介绍时，如果对方的名字听起来很拗口，这时你可以询问具体是哪个字，为了减少你打断人家的讲话可能造成的负面影响，你最好用“请原谅”来开始。

案例启发

巴顿将军为了显示他对部下生活的关心，有一次突然决定去参观士兵食堂。在食堂里，他看见两个士兵站在一个大汤锅前。

“让我尝尝这汤！”巴顿将军向士兵命令道。

“可是，将军……”士兵正准备解释。

“没什么‘可是’，给我勺子！”巴顿将军拿过勺子喝了一大口，怒斥道：“太不像话了，怎么能给战士喝这个？这简直就是刷锅水！”

“我正想告诉您这是刷锅水，没想到您已经尝出来了。”士兵答道。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/cef0e069cc1755270722087e.html>）

分析：将巴顿将军置于困境的恰恰是他在沟通中没有耐心听士兵说完就打断了对方。

2. 注意非语言暗示

这也是我们通常所说的“听话要听音”，倾听不仅仅是简单而机械地接受信息，也包括一个仔细观察和认真思考的过程，要注意说话人的非语言信息，如面部表情、眼神、手势、语调以及与你保持的距离等。一些电话推销员接听电话很认真，甚至做记录，但他们往往只注重语言的字面意思，而忽略了顾客真正的诉求。事实上在人际交往活动中，几乎所有的沟通都是建立在非言语表达的基础之上的，将一些关键的话或技术性信息写下来是对的，但你还需要领悟非语言暗示的含义。

案例启发

美国汽车推销之王乔·吉拉德曾有过一次深刻的体验。一次，某位名人来向他买车，他推荐了一种最好的车型给对方。对方对车很满意，眼看就要成交了，对方却突然变卦。

乔为此事懊恼了一下午，百思不得其解。到了晚上11点他忍不住打电话给对方：“您好！我是乔·吉拉德，今天下午我曾经向您介绍一款新车，眼看您就要买下，却突然走了。这是为什么呢？”



“你真的想知道吗？”

“是的！”

“实话实说吧，小伙子，今天下午你根本没有用心听我说话。就在签字之前，我提到我的儿子吉米即将进入大学读医科，我还提到他的学科成绩、运动能力以及他将来的抱负，我以他为荣，但是你却毫无反应。”

（资料来源：<https://edu.qq.com/a/20120412/000353.htm>）

分析：这就是乔失败的原因——没有用心听。在沟通过程中，如果不能够认真聆听别人的谈话，也就不能够“听话听音”，何谈机警、巧妙地回应对方呢？

3. 全身心投入

在听的过程中，倾听者的身心要处于全神贯注的状态，并且能借用得体的体态语言，主动而及时地做出反应，就能及时表达对说话人的肯定和欣赏，这能很好地促进沟通，对说话人来说极大的鼓励。但是，在倾听过程中很容易发生思绪偏离的问题。因为大多数人听话的接收速度通常是讲话速度的4倍，一个人一句话还未说完，但倾听者已经明白他讲话的内容是什么，所以，这样就容易导致倾听者在听对方讲话时思绪产生偏离。因此，应该利用这些剩余的能力去组织获取的信息，并力求正确地理解对方讲话的主旨。在这方面，你可以做这样两件事。第一件事是专注于说话方的非言语表达行为，以求增强对其所讲内容的了解；另一件事情是要克制自己，避免让对方觉察出你“心不在焉”，更不能让他从你表示积极应和的一些内容，比如“我明白”“真有趣”“是的，是的”听出假装附和的意味。

4. 适时插话，鼓励别人多说

理想的沟通方式是边听边交流，但应该以认真倾听为主，适时插话为辅。插话的内容大致有以下3个方面。

（1）对出现精辟的见解、有意义的陈述，或有价值的信息，要以诚心地赞美来夸奖说话的人。例如：“这个故事真棒！”或“这个想法真好！”“您的意见很有见地”等。

（2）对自己没听清的话进行询问，如“你的意思是不是……”“不好意思，刚才您这话我听得不是很明白，能麻烦您再说一遍吗？”。

（3）对方突然卡壳或一下子找不到合适的词了，此时你可以帮着接下话，可启发引导一下，比如：“能举个例子吗？”“后来怎么样了？”等。

插话时要特别注意3点：一是不要随便打断对方，二是要以商量的口气插话，三是句子形式要灵活。



拓展视野

找到能解决沟通问题的良方



- (1) 克服恐惧心理。豁出去就敢说、要说就准备、真话最动人、真情胜语言。
- (2) 打有把握之仗。记住对方的名字、多读好书，锻炼思路、先听清楚再说明白。
- (3) 培养说话热情。用理想激发干劲、用想象提高自信、用激情感动听众。
- (4) 用独特的方式打动人。亲身经历最感人、现实素材最有个性、个人生活增加趣味、淡化内容排除自我。
- (5) 用适当的话题感染人。把听众请进你的谈话中、迎合对方的观点。
- (6) 增加语言的魅力。用幽默打开交流通道。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/909c21f3cd22bcd126fff705cc17552707225ea3.html?from=search>）

交谈十大“雷区”

- (1) 切忌交谈中只当说者。
- (2) 切忌交谈中话题不当。
- (3) 切忌交谈中随意打断对方。
- (4) 切忌交谈中随意否定对方。
- (5) 切忌交谈中像个审讯者。
- (6) 切忌交谈中冷场。
- (7) 切忌交谈中漫不经心。
- (8) 切忌交谈时间过长。
- (9) 切忌交谈中过分褒贬自己或对方。
- (10) 切忌交谈中用手指点对方。

（资料来源：隋树杰. 人际沟通与礼仪[M]. 北京：人民卫生出版社，2013.）

【讨论与思考】

在日常生活中找出你自己的3个沟通事例，分别从说与会说，听与听到两个方面进行分析，找到自己在与人沟通中存在的说与听的问题。

【技能训练与课堂活动】

(1) 传话游戏：分小组排成一列，老师将事先写好的内容发到第一位同学手上，然后收起字条，由第一位同学将信息依次传递出去，最后一名同学收到信息后，到讲台上复述，复述同时，老师公布字条上的内容，看哪个小组传递的信息最准确。

(2) 以《我的一次成功（或失败）的交谈经历》为题说2~3分钟，和小组成员分享你的沟通经历。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-7798430602367.html>）



技能点三 学会与同学（同事）沟通

【情境导入】

情景一：不会沟通，从同事到冤家。

小贾是公司销售部一名员工，为人随和，不喜争执，和同事的关系处得都比较好。但是，前一段时间，不知道为什么，同一部门的小李老是处处和他过不去，有时候还故意在别人面前指桑骂槐，对跟他合作的工作任务也都有意让小贾做得多，甚至还抢了小贾的好几个老客户。起初，小贾觉得都是同事，没什么大不了的，忍一忍就算了。但是，看到小李如此嚣张，小贾一赌气，告到了经理那儿。经理把小李批评了一通，从此，小贾和小李成了绝对的冤家了。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/732783d7a76e58fafbb003ad.html>）

分析：小贾和小李之间缺少积极主动的沟通，使得原本可能消解的误会变成了无法调和的矛盾。

情景二：忽视沟通，无法适应大学新生活。

晓言在上大学之前没有集体生活的经验，一切都是父母料理，学习成绩很好，老师喜欢，父母也高兴。可上大学后这些优势都不复存在，在学习和生活的压力之下，晓言感到自己处处不如人，尤其是和能说会道的3个室友在一起时，她总是插不上话。她感到很孤独，很寂寞，也很苦恼。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/efd3c0765ff7ba0d4a7302768e9951e79b896988.html?from=search>）

分析：在生活、学习、人际交往及性格等诸多方面中，晓言将重心放在学习上，而忽视了人际交往，使自己成为“大学新生适应不良”中的一员。

思考：如果我们想和同学、同事通过沟通形成良好的人际关系，那么应该注意哪些方面呢？

随着经济和科技的发展，人与人之间的交流变得日益频繁、便捷、紧密。各种社交活动成为人们日常生活、工作的主题。很多人都有自己的圈子，比如同学圈、同事圈、朋友圈、客户圈等。圈子其实就是一个多人组成的群体，或者是团队，如果你在学校不能融入同学圈，在社会上没有自己的朋友圈，那么在这个时代，你将面临人际关系的危机。

一、沟通核心力：主动沟通

（一）主动沟通更利于建立良性人际关系

英国著名管理学大师约翰·阿代尔在《人际沟通》一书中说：“沟通能建立关



系。你和别人沟通得越多，你们之间就越有可能建立起良性关系，反之亦然。”沟通创造联系，联系促进沟通，主动沟通者更容易与别人建立并维持广泛的人际关系，在人际交往中更易获得成功。情景二中的晓言并非真的不擅长沟通，而是缺少主动沟通的意识，让她无法在新环境中融入新的人际圈。

（二）主动沟通更利于获取有效信息

每个人在社会中都扮演着不同的社会角色，每个角色都会延伸出各种人际关系。主动沟通能让你从复杂的人际关系中获得更多机会与资源，得到更多人的支持、协助与认可。情景一中的小贾和小李就是由于缺少主动沟通，信息传递断裂，使得人际矛盾激化。我们在人际交往中也经常会有像小贾那样一味地沉浸在自己的情绪和思维中，既没有主动向身边的人寻求帮助，也没有主动获取信息的意识，更没有调整自我心态的愿望，最后把自己封闭在一个狭小的人际空间，产生沟通障碍。

二、学会和陌生人交往，培养主动沟通意识

（一）主动沟通第一步：与陌生人交往

主动沟通意识主要表现为：是否首先想到通过“沟通”解决问题，是否善于创造主动沟通的机会，是否坚持沟通行为。与陌生人交往是培养主动沟通意识的最佳途径，能够很好地与陌生人交往是建立人际关系的前提条件，是良好沟通的开始，和陌生人交往的能力是衡量人际交流能力的关键要素。

案例启发

方文山的坚持

周杰伦说：“没有方文山，我的歌不会这么成功。”

喜欢周杰伦的歌迷都了解这位大名鼎鼎的词作者，一位在北京大学讲堂痛陈华人没有质感的才子。他写的《爱在西元前》《发如雪》《菊花台》《青花瓷》等歌词充满了古典的情愫，带我们进入了一个华美的音乐殿堂。

方文山在成功之前经历了种种不如意，工作了七八年，推销过防盗器材，帮别人送过外卖……为了实现自己的理想，他把自己的作品分别寄到各大唱片公司和音乐人手中，每次都要寄出上百份这样的“求职信”。在一次将打好字装订成册的一百多首歌词邮寄到各大唱片公司后，照样是漫长的等待。拿方文山自己的话说是“猜测、焦虑、心急、否定、绝望……”等复杂的心情。

最终，他赢得了机遇，获得了展示自己才华的舞台。当他接到娱乐圈大哥级人物吴宗宪亲自打给他的电话，他不敢相信自己的耳朵。“那天是一九九七年七月七日凌晨一点半（没有左右）”，他回忆说。

这就是主动沟通的魔力。

（资料来源：http://www.china.com.cn/book/txt/2007-12/19/content_9398926_3.htm）

（二）如何和陌生人交往

1. 珍惜善缘

把与陌生人的相遇当作是一种缘分，也许这次之后，他日就没有再见的缘分了，于是我们会更加珍惜这种与陌生人交流的机会，尽量使彼此留下愉快、美好的回忆。社会心理学的研究发现，那些面带微笑、乐于目光接触，总是散发出迷人的魅力。这种“惜缘”的态度，往往能主动化解陌生人的心理戒备，发展出良好的人际关系。

案例启发

举手之劳

火车上，一位年轻妇女怀抱婴儿，正为腾不出手放行李而犯难，这时坐在后排的一位小伙子说：“有什么可以帮忙的吗？”这位年轻妈妈说：“能麻烦您帮我把这个包放到架子上吗？”“可以，没问题！”小伙子把包递到了行李架上，年轻的妈妈抱着熟睡的孩子安心地坐了下来，回头对小伙子真诚道谢：“真是麻烦您了，谢谢！”“不麻烦！顺手的事！”两位陌生的旅人相互给以会心的微笑，相信他们此时的心情一定都是愉快而温暖的。

（来自编者生活体验）

2. 学会搭讪

搭讪就是主动和陌生人交流，有人认为“搭讪”是一种令人鄙夷的沟通行为，其实这是一种误解。善于搭讪的人，有机会享受到认识朋友的美好体验，因此我们要克服沟通心理障碍，用积极的心态面对陌生人，开始由陌生到熟悉的发展过程。但是搭讪并不是打扰，当我们做好与陌生人沟通的准备时，要注意说第一句话的技巧。

案例启发

寻找合适的话题

在火车上一位老者和两个大学生坐在一起，其中一个学生看了一会老者的脸，然后说：“老伯，您的牙怎么那么白啊！真好！”老者笑了笑说：“我的牙是假的，都是烤瓷牙。”说完大家都笑了起来。就这样，以“牙”为话题，在以后几个小时的旅途中，他们的话题越聊越多，愉快地度过了原本枯燥的旅途时间。

（来自编者生活体验）

3. 真诚待人

问候不一定要郑重其事，但一定要真诚感人。按着这个原则，我们这里对与陌生人沟通的第一句话的建议是，你只要微笑着跟这个陌生人真诚地说声“你好”，就能打破僵局。



案例启发

用真诚打动人

在游泳馆有一位穿红色泳衣的女生蛙泳游得很好，晓韩正好想学蛙泳，于是他游到女孩身边问：“你好，你的蛙泳游得很好，可以指点指点我吗？”女孩狐疑地看着他，他立即说：“我自由泳游得不错，不如我们互相学？”女孩笑了。虚心寻求帮助，让对方看到你的诚意，才能在与陌生人交往时更顺利。

（来自编者生活体验）

4. 积极响应

在与陌生人沟通时，要用积极的心态、饱满的热情去回应对方的言谈。

如果对方试图跟你开玩笑，即使这个笑话有点“冷”，或者你已经听过这个笑话，希望你也能努力大笑，不要让他感到尴尬。

如果对方为你提供了一些信息，比如：“你知道吗，你身上这件衣服我在商场也试穿过，你穿在身上比我穿更好看。”如果你认为他是在讨好你，那么你最好不要把“不屑”表现出来，因为陌生人之间的沟通基础本来就比较脆弱，如果你没有积极响应，你们之间的谈话可能就此为止了。

当然，如果真的遇到了“坏人”，也不要恐惧，在你机智、大方、沉稳的气势面前，任何心怀不轨的人都无法利用你的羞涩、胆怯、恐惧去达到其罪恶的目的。

5. 不觉遗憾

按照我们上面的方法进行，如果对方还是不愿意听你说话，摇摇手转身就走，你也不要遗憾，因为有很多根深蒂固的观念左右着人们对陌生人的判断。

也许你面对的这个人从小到大就被教育：不要和陌生人说话、来搭讪的人多半不是出于好意。他怎么可能因为你这个陌生人的一句话，就改变几十年的观念而接纳你呢？

或者他真的对你不感兴趣，你认为很好的话题在他看来都是粗鄙庸俗的，你们完全不是一个世界里的。那么最好的方式，就是说声“谢谢，没关系”，然后转身就走，让他离开你的视线，就当这件事从来没发生过，别再浪费时间。

三、与同学（同事）交往，养成主动沟通的习惯

（一）注意良好习惯的培养

一个人有了主动沟通的意识，就会处处、事事以培养良好的人际关系为出发点，构建和谐的人际环境，形成良好的沟通习惯。同时，他也会改变不良习惯，如随地吐痰、乱扔垃圾、公共场合不注重礼仪等，这些虽然不是沟通方面的习惯，但是却关系到个人的基本素质，个人素质低下的人在与他人交往时会受到唾弃与谴责，缺少沟通的平等地位和主动权。培养良好的习惯，对于一个人的进步和成长是至关重要



要的。良好的沟通习惯，除了教育，关键是自觉。要从自己和自己沟通开始，由自省到自爱，产生自律，缺乏自身魅力为善的实际行动，良好沟通习惯是难以养成的。

案例启发

幼儿园学到一生最重要的东西

面对一位诺贝尔奖获得者，记者问：“在您一生中，最重要的东西是在哪所大学、哪个实验室里学到的？”

这位白发苍苍的诺贝尔奖获得者平静地回答：“是在幼儿园。”

记者非常惊奇：“为什么是在幼儿园？您认为您在幼儿园里学到了什么呢？”

老人答：“在幼儿园里，我学会了很多很多。比如，把自己的东西分一半给小伙伴们；不是自己的东西不要拿；东西要放整齐；饭前要洗手；午饭后要休息；做了错事要表示歉意；学习要多思考，要仔细观察大自然。我认为，我学到的全部东西就是这些。”

可见从小形成的规矩意识对这位老人的影响有多大。

（资料来源：武洪明，许湘岳. 职业沟通教程[M]. 北京：人民出版社，2011.）

（二）同学（同事）之间如何沟通

1. 人格塑造

在沟通理念中，人格的培养是提高沟通效果的基础，也是人际关系中的关键因素，与人沟通要把人放在第一位。如果你的人品好，人们就愿意和你交往，就会围绕你产生一种吸引力、向心力，有利于合作共事。

2. 平等沟通

沟通中的平等有两层含义。一是在尊重中体现平等。懂得尊重他人是一个人心理成熟的标志。在与同学（同事）交往中，要学会尊重他们的价值，尊重他们的选择，尊重他们的人格，无论这个人是你的上级还是你的下级，彼此都应虚心以待，当你尊重别人时，你同样也能得到很好的回应。二是在坦诚中体现平等。对待身边的人不存疑虑，相信别人取得的成绩，不眼红，不猜忌，在表示祝贺的时候，试着向他靠近，学习他成功的经验，这样才能提高自己。

3. 赞美欣赏

能够看到别人身上的优点，并及时给予赞美、肯定，对一些不足给予积极的鼓励，这是良好沟通的基础。不要心里觉得这个人原来还不错，但不说出来，说出你的欣赏，这会让大家都感觉更快乐。学会真诚而主动的赞美人，发现别人的优点，马上赞美他，表达正面而积极的观点时候，你也敞开了心扉，和对方的联系进一步加深。一段时间后，你会发现自己是最大的受益者，要知道，施比受更加幸福。



案例启发

赞美的神效

同在一个公司上班的张小姐和王小姐素来不和。

有一天，张小姐忍无可忍地对另一个同事李先生说：“你去告诉王小姐，我真受不了她，请改改她的坏脾气，否则没有人会愿意理会她！”

李先生回答：“好！我会处理此事”。

这以后，张小姐每次遇到王小姐时，王小姐果然是既和气又有礼，与从前相较，简直判若两人。

张小姐向李先生表示谢意，并且好奇地说：“你是怎么说的？竟有如此的神效。”

李先生笑着说：“我跟王小姐说，有好多人称赞你，尤其是张小姐，说你又温柔又善良，脾气好，人缘佳！”如此而已。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/77f341a1f524ccbff12184f7.html?from=search>）

4. 淡泊名利

日常生活中，很多人都比较注重自己的利益。工作中斤斤计较，喜欢占小便宜，只顾眼前利益，这样的人肯定会被同事讨厌，结果很多时候是占了小便宜却吃了大亏。在工作中应体现你的大度，实际是吃小亏、占大便宜。因为你赢得了更多同事的信任和尊重，当你需要别人的信任和帮助时，别人才会不遗余力地支持你。有些人平时看似很和善，然而遇到利益之争，就当“利”不让，这么做于己于人都不利。因此对一些非原则性的问题，不要去争什么输赢，对待升迁、功利要保持一颗平常心。

案例启发

六尺巷

清康熙时，礼部尚书张英，世居桐城，其府第与吴宅为邻，吴氏想占用两家之间的公共隙地建房，这样势必影响了张英家人的正常出行，张家不服，双方发生纠纷，告到县衙，因两家都是显贵望族，县官左右为难，迟迟不能判决。张英家人见有理难争，便寄书京城，将此事告诉张英。张英阅罢，在家书上批诗四句：“一纸书来只为墙，让他三尺又何妨。长城万里今犹在，不见当年秦始皇。”家中得到张英寄回的信，毫不迟疑地让出三尺地基。吴家见状，觉得张家有权有势，却不仗势欺人，深受感动，于是也效仿张家向后退让三尺，便形成了一条六尺宽的巷道，名谓“六尺巷”。两家礼让之举亦被传为美谈。

（资料来源：武洪明，许湘岳. 职业沟通教程[M]. 北京：人民出版社，2011.）

5. 善于倾听

善于倾听是增加亲和力的重要因素。当同学（同事）的家庭、生活、工作出现麻烦而心情不佳时，他向你倾诉，你一定要认真倾听，这样做很容易增进彼此的情



感。在实际工作中，除了倾听，还要提高领悟力。听话听音，锣鼓听声，准确把握语言中传递的关键信息，是体现执行力的关键。

案例启发

倾听的技巧

美国通用汽车公司采购全年度生产所需的坐垫布，向3家生产厂家发出通知，让各厂的代表进行一次竞争。

其中一个厂家的代表莱恩先生来参与这次竞争，他正患有严重的咽喉炎。莱恩先生说：“当时，我嗓子哑得厉害，几乎不能说话。我与该公司的总经理、纺织工程师、采购经理、推销主任及该公司的总经理面谈时，大家都坐在一起，当我站起身来，想努力说话时，却只能发出沙哑的声音。所以我只好在本上给他们写了一句话：诸位，很抱歉，我嗓子哑了，不能说话。”

“我替你说吧。”汽车公司经理说。后来他真那样做了。他帮莱恩展示出他带来的样品，并讲述它们的优点，这引起了在座其他人极大的关注。那位经理在发言中一直站在莱恩的立场说话，莱恩在他旁边只是用微笑、点头及一些手势来表达自己的观点。

令人意想不到的是，莱恩后居然得到了那笔合同，他们向他开出了五十万码的坐垫布，价值一百六十万美元的订单。这是莱恩一直以来得到的订单。

故事中的莱恩知道，要不是他实在不能说话，他很可能会失去这笔订单。通过这次经历，他发现：让他人说话有时更有价值。在生活和工作中，很多人为了纠正别人的意见，往往会絮絮叨叨没完没了。对此，交际大师哈默·艾略特认为，你不如让对方畅所欲言，因为每个人对关于自己的问题一定比别人知道得多，所以不如多给他人说话的机会，听听他的看法。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/d5658cab24c52cc58bd63186bceb19e8b8f6ec8b.html?from=search>）

6. 求同存异

同事之间由于经历、立场等方面的差异，对同一个问题，往往会产生不同的看法，引起一些争论，一不小心就容易伤和气。因此，每个人都应容许别人有自己的独立思维和行为方式，不要企图改变任何人，与人意见分歧时，不要过分争论。客观上，人接受新观点需要一个过程，主观上往往还伴有“好面子”“好争强斗胜”等心理，彼此之间谁也难服谁，此时如果过分争论，就容易激化矛盾而影响团结。如果涉及原则问题，当然不能“以和为贵”，不坚持，不争论，刻意掩盖矛盾。面对问题，特别是在发生分歧时，要努力寻找共同点，争取求大同存小异。实在不能一致时，不妨冷处理，表明“我不能接受你们的观点，我保留我的意见”，让争论淡化，又不失自己的立场。



7. 宽容谦虚

人与人相处难免会发生误解和争执，这些其实都源于沟通不畅，尤其是在一些小问题上，如果不能正确对待，就容易形成隔阂。此时，最好的做法是“退一步海阔天空”。俗话说，冤家宜解不宜结。在与同学（同事）发生矛盾时，要主动忍让，换个角度，站在对方立场上，理解一下别人的处境，不受情绪影响，理智大度地处理人际关系危机，避免矛盾激化。如果已经形成矛盾，自己做得不对，要放下面子，学会道歉，以诚心感人。另外，也要学会在自己遇到不擅长的问题时向别人虚心请教，不能不懂装懂。人际沟通中只要有一方主动打破僵局，就会发现彼此之间并没有什么大不了的隔阂。

8. 控制距离

在一个单位，如果几个人交往过于频繁，容易形成表面上的小圈子，容易让别的同事产生猜疑心理，让人产生“是不是他们又在谈论别人是非”的想法。因此，在与同事交往时，要保持适当距离，避免形成有排外影响的小圈子，否则会出现人际交往的“围城效应”。

【讨论与思考】

请通过以下几个问题评估一下你的主动沟通意识和能力。

- (1) 你认为主动沟通对建立良好的人际关系有哪些影响？
- (2) 你和周围的人相处得如何？请运用本节沟通技巧对自己的沟通意识做一个评价。
- (3) 尝试用积极沟通的意识与周围人相处 3 天，并记录交流的主要内容，对自己的主动沟通能力做一个评估。
- (4) 有部电视剧叫《不要和陌生人说话》，一些家长观看后告诫自己的孩子不要和陌生人说话，你怎样看待这个观点？怎样评价家长的这种做法？

【技能训练与课堂活动】

(1) 按 6~8 人分组，每人准备一张卡片，上面写好自己的联系方式、班级、宿舍、爱好，写好后将卡片交给组长。组长将卡片充分混合后，与邻组同学交换卡片，每人根据自己拿到的卡片，在 10 分钟内迅速与对方展开交流，了解对方的家庭状况、性格特点、工作理想，并对他说出你最欣赏他的一个优点。

(2) 建立个人沟通档案：以 10 周为限，记录自己每周的沟通观念和沟通行为，



并分析其有效和无效的原因，养成积极、主动、高效沟通的良好习惯。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-7798430602367.html>）

技能点四 学会与上级沟通

【情境导入】

沟通变被动为主动

琳琳在一家贸易公司做销售助理，刚入职的时候，她看到有些身边的同事，很喜欢借汇报工作之名和领导套近乎，而自己却害怕和领导沟通，巴不得领导看见自己也不要找自己谈话。不管自己在工作上有成绩还是有问题，她一到领导办公室，就心跳加速，说话吞吞吐吐，词不达意。

眼看着入职转正的时间到了，琳琳着实有些担心。于是，她整理了近一段时间自己工作的主要业绩，发到经理邮箱。经理给她的回复让她有些意外。原来经理对她的印象一直不错，虽然她在工作上与领导的沟通缺乏主动性，的确是需要改进，但这次主动出击，让领导觉得她一定可以做得更好。

一次主动与上级的沟通，让琳琳消除了心中的忐忑，也认识到了与上级沟通的必要性，就这样，琳琳在工作上更加自信和主动，平时有需要向经理当面汇报时，她会事前多做练习，让自己表达得更加自然流畅。与上级有了及时良好沟通之后，工作上的进步也显而易见，很快地，琳琳从一个新人成长为业务骨干。

（资料来源：武洪明，许湘岳. 职业沟通教程[M]. 北京：人民出版社，2011.）

分析：人人都有自己的上级。要想使上级对你另眼相看，最实际的就是在工作尽责以外，学会沟通。与上级沟通是一种技巧，更是一门很深的学问，正确处理你与上级之间的关系，将会使你的工作压力迎刃而解。

思考：怎样才能与上级（领导、老师、考官）较好地相处呢？

一、与上级有效沟通的原则

（一）尊重上级

中国传统观念对职位高低、长幼之尊很重视，在职场中也一样，上级与下级、指挥与服从、管理与被管理，是天经地义的。维护和敬重上级的权威与尊严，主动支持、配合上司的工作，是一个好下属必须做的事。

（二）了解上级

你只有在了解上司的性格和做人做事的风格之后，采取与之相宜的方式方法，才能赢得上司的支持。工作中要了解上司的个性，理解他的价值观，并按他的期望做事。如果你的上司是一个注重细节的人，你就要在细微之处下功夫，让他对你的



细致入微印象深刻；如果你的上司实干又拼命，你只能多干活、多出汗，别无选择；如果你的上司是一个专权的人，你就必须将工作进程中的每个环节都及时向他汇报。顺着上司的个性做事，你才容易得到上司的认同。

（三）服从命令

服从是下级的天职，是员工的第一美德。有了服从意识，员工才能挖掘自身潜能，才能创造辉煌的业绩。通过服从，你对企业的经营理念、价值观才会有一个深刻的认识。因而面对上级的授意，要顺从地接受，迅速地行动，既要忠实地执行，又要出色地完成。有人会认为，不是所有的上司的命令都是正确的，上司也会犯错误。但一个优秀的员工应该放弃个人的成见，忠诚于企业，服从于上司，一心一意执行企业的战略和上司的命令。如果你有什么意见和建议，应该在上司发出命令之前提出；如果你的意见和建议没有得到上司的采纳，你也必须立刻执行上司的命令。



案例启发

无条件服从的普尔顿

普尔顿是可口可乐公司的一位年轻员工。一次，领导让他去一个十分偏僻的地方开辟市场。在很多人看来，公司生产的产品要在那里打开销路是十分困难的。在把这个任务分派给普尔顿之前，领导曾经3次把这个任务交给过公司里其他员工，但是都被他们找借口拒绝了，因为这些人一致认为那个地方没有市场，接受这个任务的最终结果将是徒劳无功。

普尔顿在得到领导的指示后，起初也认为公司的产品在那里没有销路。但是，他选择了服从，欣然前往，并下定决心想尽办法去开拓市场。他带着一些公司产品的样品出发了。3个月后，普尔顿回到了公司，他带回的消息是那里有着巨大的市场。普尔顿最终取得了成功。

（资料来源：<https://www.chsi.com.cn/jyzd/zcht/200808/20080820/7971339.html>）

（四）认真聆听

“倾听”是职场最重要的技能之一。戴尔·卡耐基曾经说过：“专心地听别人讲话，就是我们所能给予别人的大赞美。”真正会听的人，不是单纯地接收对方的信息，他们还要表现出自己对内容的关心，善于倾听的人不仅能听见上司说些什么，而且能听懂他的意思并及时做出反馈。倾听的关键是在对方说完之前不要中途插话，否则会引起对方不快。

（五）积极工作

当今社会要取得成功，除了有一身真本事外，也要不断地推销自己，展示自己的才华。因此在工作中要敢于展示自己的才能，积极肯干，向上司展示自己精神百倍、激情万丈的形象，保持最佳的工作状态。积极的作风并非只是一种策略，也是



一种态度。一位干练的下属很少使用“难题”“危机”“挫折”等字眼，而把他的困难称为“考验”“挑战”，并制订出解决的办法迎接挑战。

（六）圆通委婉

金无足赤，人无完人，领导也有犯错误的时候。在既不影响工作，又让领导能接受的前提下，下级要讲究说话的艺术、“进谏”的策略。如果你认为一个方案不合适，可以用提问的方式表示反对；也可以迂回地表达自己的反对意见，避免直接冲突，使上级更愿意考虑你的观点，而不被情绪所左右。如果你想提出新建议，应尽量搜集可用作支持的事实，然后将这些事实加以说明，使上司能接受你的方案。在“进谏”时要做到语气委婉，态度诚恳谦逊，以请教的口吻，使建议更易于被接受；要让上司接受你的忠告，可以用商讨或询问的口吻，达到说服上级的目的。

案例启发

不懂“拒绝”，最终你会“被拒绝”

梅梅大一的时候，和宿舍同学关系很好，但是后来因为一件小事，大家产生了分歧。原来梅梅是一个比较自律的人，几乎每天早上闹钟一响就起床，而且看到有室友起来晚了，她会主动帮她们带早饭，时间长了有些室友就觉得理所当然，每天都让梅梅带早饭。虽然有时候梅梅也会觉得挺为难的，但却不知道该怎么拒绝。有一次，梅梅起晚了，室友还埋怨起来，这让梅梅很委屈，就和这个室友吵了起来，室友们在劝说时多数还是帮着梅梅说话，但也有一个室友说“你不能带就早点说，也不是什么大不了的事，好了好了，以后早饭不用你带了。”就这样，虽然摆脱了帮忙买早饭的烦恼，但梅梅心里却有种说不出的感觉。

（根据编者工作实例改编）

二、与上级沟通的技巧

（一）踏实搞好本职工作，是与领导沟通的基础

无论你从事什么工作，兢兢业业、踏踏实实做好本职工作是促进上下级关系良好发展的基础。有的人常在领导面前夸夸其谈，特别喜欢在领导面前表现自己，却没有实际行动，这些只能获得领导暂时的信任，领导很快就会知道你的真实水平。如果能把自己的发展目标与单位或企业的发展目标相融合，乐于助人，忠诚于自己的单位，忠诚于自己的事业等，你必定会受到领导的赏识。

（二）了解上司的需求

要想正常顺利地与上司交流，就要清楚上司需要什么，同时知道自己应当怎样做。按照上司的需求，我们在与之沟通时，可以采取以下方法。

（1）仔细倾听，并分析上司提出的问题，了解他的喜好。



- (2) 与上司探讨目标的可行性，拟定详细的工作计划。
- (3) 提供各种方案及建议、预期结果和应变计划。
- (4) 定期汇报工作进度。
- (5) 提供对方需要的更多信息以及你对事情的看法。
- (6) 提供适当的支持。

（三）给上司留下好印象

在职场中的人，自然都希望给上司留下好印象，怎样才能在职场上表现自己，留住上司的视线呢？

在职场中一定要踏实做事，不要过于在意上司对你一时的评价，一点一滴做到最好，然后一步一步为自己的事业打下坚实的基础。长此以往，上司肯定了解你到底是什么样的人，对你的印象也会变好。

案例启发

小文的苦恼

小文在工作上总是兢兢业业，连某些偷懒同事硬推过来的工作，她即使心里不愿意帮忙，也总是苦着脸一一用心完成。不知为何，这样勤奋努力的她却没法给上司留下好印象，事业总是停步不前。表姐一针见血地指出——怎么能苦着脸做呢？你得显示出自己很乐意为公司服务才行！如果处事方法不当，哪怕你确实很努力工作也不能给上司留下好印象。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/ae978a4e492fb4daa58da0116c175f0e7dd1196b.html?from=search>）

怎样让上司关注自己、留下好印象呢？

- (1) 接到任务后要准确、及时地完成，并将相关信息及时反馈给上司。
- (2) 记下你与上司之间的所有共同点，以共同的兴趣爱好、老乡校友等背景作为两人之间的联系桥梁，缩小心理距离，更容易获得上司的青睐。
- (3) 不要忘记赞美你的上司。恰当地赞美领导是一种增进双方情谊、促进共同进步的交际艺术，真诚、有针对性地赞美，是对领导某些行为的一种鼓励，可以引导和激励上级。要真诚地赞美，对领导最引以为豪的东西、真正在乎的事情加以赞美；赞美时把握好时机，把握好分寸，绝不可以夸大其词，否则反而会给人一种奉承的感觉。
- (4) 在上级面前不计较个人得失。如果你向上司提出物质利益要求，超过了他的心理承受能力，他就会感到压抑、烦躁。要想成功，除了努力做好本职工作以外，你还要不计得失，不要为一些蝇头小利斤斤计较，这样，你才能时刻保持斗志，多一些锻炼的机会，多熟悉一些业务，也会使你获得良好的声誉，对自己是一笔巨大的无形财富。



（四）要有与领导主动沟通的意识

领导的工作往往十分繁忙，无法顾及方方面面，保持与领导主动沟通的意识十分重要。不要仅仅埋头于工作而忽视与上级的主动沟通，要让领导知道你在做什么、做到什么程度、遇到什么困难。聪明的下属善于主动向上级汇报和请示，征求上级的意见和看法，把上级的意见融入工作中。在职场中，不管工作成效好坏，都不要在上级问起工作进展时再向上级汇报，工作汇报应随时进行，尤其是发生变动和异常情况时更应该及时向上级汇报。即使是要花费很长时间才能完成的工作，也应该在中途提出报告，让上级了解工作是不是按计划进行了，如果不是，需要做哪些方面的调整。

（五）要讲究说话的艺术

1. 说话简明扼要

在与上司交谈时，一定要简单明了，重点突出。对于上司最关心的问题要简明扼要地回答，不要东拉西扯，分散上级的注意力。

2. 不随便打断别人

公司领导正与客户谈生意，这时他的一位下属进来很兴奋地说：“我刚才做了一件大事……”接着就开始滔滔不绝。领导示意他不要说了，但他却一直停不下来。客户见谈生意的话题被打乱了，就对领导说：“你们先谈吧，我改天再来。”客户说完就走了。这位下属搅了上司的一笔大生意，让上司很是恼火。随便打断别人说话或中途插话，是有失礼貌的行为，尤其是对方是你的上级时。但有些人却常有这样的陋习，结果往往在不经意之间就破坏了自己和上级之间的人际关系。

3. 时时谨言慎行

“敏于事而慎于言”，是聪明的下级与上级工作中相处的一个基本原则。敏于事就是要善于领会上级意图，而慎于言则是指不说没有把握的话。所以，下级应三缄其口，多听少说。正如老子在《道德经》中所说：“大直若屈，大巧若拙，大辩若讷。躁胜寒，静胜热。清静为天下正。”

4. 不要事事都问

在工作中遇到难题，不要急于找上级或老同事请教。你可以先把这些问题列表，然后按顺序对问题一个一个地思考，看自己能否找到解决的办法。如果自己解决不了，再去向有经验的同事请教。如果一定要找上级，那要考虑一下他能否回答你的问题，有没有时间和心情，一定要养成换位思考的习惯。

（六）如何巧妙的拒绝上司

1. 以委婉的方式表达自己的立场

在拒绝、反驳上级的时候，应委婉地提出自己的观点，这样既可维护上级的面子，也能让他感觉你说得很有道理，从而容易使上级改变原来的主张。



案例启发

委婉的表达方式

约翰·沃德爵士于1599年出版了著名的传记小说《亨利四世》。但出乎他意料的是，这差点给他招来杀身之祸，因为当时的伊丽莎白女王认为作者是借古讽今，在含沙射影地抨击国家现行政策。于是，女王召开大会，决定以谋反罪对沃德提起公诉。

培根读过此书，了解作者的一片苦心，便站起来表示反对，极力为作者开脱。他说：“我不敢保证这本书里没有谋反的证据，但我敢说，书里确实有不少重要的证据。”“你怎么知道？”女王急切地问。

“在他从古罗马历史学家泰西塔斯那儿剽窃来的好多段落中，就能找到这类罪证。”培根说完，立刻把资料找出来对证。女王见培根所言属实，又见他说话十分风趣幽默，便不再追究此事。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/5d5ffdb9c77da26925c5b09a.html?from=search>）

分析：培根所言是要证实约翰·沃德爵士并没有写讽刺意味的语句，只是引用了别人著作的原文，但他没有直接说约翰·沃德抄袭了泰西塔斯的文字，而是以另一种形式表达出来。这种委婉的表达方式成功地替约翰·沃德洗脱了罪名，可谓反驳上级的绝佳技巧。

2. 借助于他人的力量

当上级要求你做某件事，你想拒绝但又不好说出口时，不妨请两位同事和你一起到上级那里去，借助他人达到拒绝的目的。

去见上级之前，你要与同事商量好，他们两个谁是赞成的一方，谁是反对的一方，然后与上级争论。争论一会儿后，你再向反对的一方靠拢，说：“原来是这样，那可能太勉强了。”这样一来，就可避免直接拒绝上级，而表明自己的态度。通过这种方法，上级会认为“大家是经过讨论之后，才做出这种结论”的，上级也许会自动放弃原来的想法。

对上级说“不”的时候，一定要注意方式，采用一定的技巧，使拒绝巧妙而见成效。拒绝上司绝不能用生硬的语气，言辞不能过于直白，对于如何运用技巧，运用什么样的技巧，应因时、因地、因人、因事随机应变。



拓展视野

说服上司的技巧

说服上司时你要：

- (1) 能够自始至终保持自信的笑容，并且音量适中。
- (2) 善于选择上司心情愉悦、精力充沛时的谈话时机。



- (3) 用已经准备好的详细资料和数据来佐证你的方案。
- (4) 对上司将会提出的问题胸有成竹。
- (5) 语言简明扼要，重点突出。
- (6) 和上司交谈时亲切友善，能充分尊重上司的权威。

(资料来源：李元授. 人际沟通训练[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2014.)

【讨论与思考】

(1) 技术部的小张和小汪都是应届毕业生，入职后他们都感觉到新工作带来的压力，小张遇到问题第一时间总是寻求领导和同事的帮助，小汪则认为作为新人，事事向人请教有些太麻烦别人，因此遇到工作上的困难总是先自己琢磨。半年实习期到了，部门经理找两人谈话，说目前总部有一个新入职员工提升计划，每个部门可以推荐一人参加为期 2 个月的带薪培训，是很难得的一个学习机会，请问你觉得领导会选择谁？

(2) 如果领导在布置工作时出现了一个明显的错误，而你正是这项工作的主要负责人，你会怎样提出自己的想法？

(根据编者教学实践改编)

【技能训练与课堂活动】

请情景模拟扮演一个竞聘上岗答辩场景，主考官当场问你：“假如你竞争成功后，领导分派了一项你不熟悉但又非常重要的工作，根据以往的经验，你可能无法完成。面对这种情况，你该怎么处理？”请你和同学们分别扮演应聘者 and 主考官，设计不同的回答方案。

(根据编者教学实践改编)

技能点五 学会沟通礼仪

【情境导入】

迎宾之道

在一个秋高气爽的日子里，迎宾员小贺穿着一身剪裁得体的新制服，第一次独立地走上迎宾员的岗位。一辆白色高级轿车向饭店驶来，司机熟练而准确地将车停靠在饭店豪华大转门的雨棚下。小贺看到后排坐着两位男士，前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女宾。小贺一步上前，以优雅的姿态和职业性动作，先为后排打开车门，做好护顶姿势，并目视客人，礼貌亲切地问候，动作麻利而规范、一气呵成。关好车门后，小贺迅速走向前门，准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车，但那位女宾满脸不悦，使小贺茫然不知所措。



小贺的接待礼仪出了什么问题？

（资料来源：隋树杰. 人际沟通与礼仪[M]. 北京：人民卫生出版社，2013.）

一、礼仪概述

礼仪是一门综合性很强的行为科学，是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为，是一种具有共识的行为准则或规范，即大家认可的，可以用语言、文字和动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们在社交活动中学习和遵守的行为规范。

礼仪是人类文明进步的重要标志，也是一个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基础。学习礼仪是为了能够与他人相处；宣传、推广礼仪是为了社会的祥和稳定。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等，它们是互相联系的。

（一）礼貌

礼貌是指人们在相互交往过程中表示尊重、友好等谦虚恭敬的规范行为，它主要通过言语和行动表现出对交往对象的尊重和敬意。礼貌的语言是有种有声的行动，如使用“先生”“夫人”“欢迎光临”“请进”等雅语；礼貌的行动是一种无声的语言，如微笑、点头、鞠躬、握手、拥抱等。

（二）礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是交际场合中，相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，它是人类在长期的社会生活中自然产生、约定俗成的行为规则，因而有时具有一定的强制性。如中国古代的作揖、跪拜，当今世界各国通行的握手礼，欧美国家的拥抱、亲吻等，都是不同国家礼节的表现形式。

（三）仪表

仪表是指人的外表，容貌、姿态、风度、服饰及个人卫生等，是礼仪的重要组成部分。

（四）仪式

仪式是指特定场合举行的特定人群参加的规范化活动。如丧葬仪式、结婚仪式，成人仪式等。



拓展视野

礼仪之邦

中国素有“文明古国、礼仪之邦”的美称，自古到今，历来崇尚礼仪。古代流传下来的有《周礼》《礼记》等专门记载礼仪的著作，历史典籍中也不乏关于



礼仪方面的记载。孔子曰“不学礼，无以立。”“礼用之，和为贵。”荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

（资料来源：<https://baike.baidu.com/item/%e7%a4%bc%e4%bb%aa%e4%b9%8b%e9%82%a6/81522?fr=aladdin>）

二、会面礼仪

现代人工作节奏快，工作之中和工作之余的交际应酬也日渐增多，总要不断地会见老朋友，结识新朋友。无论是出于公务、结交朋友，还是其他愿望，人们总是怀着既定的目标与人交往。会面礼仪是人际交往过程中最基本的礼仪，标准的见面礼仪，体现了一个人的素质与修养。规范的见面礼仪会给他人留下深刻而美好的第一印象，有助于人际关系的持续构建。

（一）称呼

称呼是指人们在日常交际应酬中，彼此之间采取的称谓语。无论是口头语言还是书面语言，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方的尊敬程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚。因此，称呼时万不可马虎大意。在交往中，我们既要注意学习、掌握称呼的基本规律和通行的做法，又要照顾被称呼者的个人习惯，入乡随俗，特别要注意各国之间的差别。

1. 称呼原则

礼貌原则。人际沟通交往中要尊重他人，多用敬语“您”“贵”“尊”“贤”等，不轻易对对方指名道姓、直呼其名。要根据具体情况如长辈、上级，用亲属尊称或称其职务、职称等。

恰当原则。用符合对方角色的称呼，切合对方心理期待的称呼以及场景的称呼。如称呼司机、厨师为师傅非常合适，但如果称服务员、教师为师傅就不恰当。再如对亲密度很高的人可以称呼小名、绰号等，对亲密度低的人则不行。在人际交往中，准确、恰当的称呼，可以表明对对方的了解和交际的诚意；不恰当的称呼会让对方感到陌生，甚至产生不悦。

尊重原则。称呼长辈或职位比较高、资历比较深的同事时，要充分体现对对方的敬仰与尊重。例如称呼一位退休的老领导，可称呼“王老”，切忌称呼“老王”。



拓展视野

文明称谓

中国古代很多文明称谓沿用至今。例如将父母称为高堂、椿萱、双亲；称呼别人的父母为令尊、令堂；称别人的兄妹为令兄、令妹；称别人的儿女为令郎、令爱；自称父母兄妹为家父、家严、家慈、家兄、舍妹；称别人的庭院为府上、



尊府；自称为寒舍、舍下、草堂。妻父俗称丈人，雅称为岳父、泰山；兄弟称为昆仲、棠棣、手足；夫妻称为伉俪、配偶、伴侣；妇女称为巾帼，男子称为须眉；老师称为先生、夫子、恩师，学生称为门生、受业；学堂称为寒窗，同学称为同窗。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/bd56803d6c85ec3a87c2c59d.html>）

2. 称呼形式

（1）称姓名。一般的同事、同学关系，平辈的朋友、熟人，彼此之间均可以姓名相称。长辈对晚辈也可以如此称呼，但晚辈对长辈却不可以这样做。为了表现亲切，人们还习惯在被称呼者的姓前面加上“老”“大”“小”等字，而免称其名，如“老王”“小李”；更加亲密者，往往不称其姓，而直呼其名，如“立强”“晓梅”等，而对于异性一般则不可这样称呼。

（2）称职务。以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最常见的称呼方法。在公务活动中一般会以对方的职务相称，如“部长”“校长”“董事长”等；也可以在职务前面加上姓氏，如“张处长”“李经理”等。

（3）称职业。可以直接以被称呼者的职业作为称呼，如“老师”“律师”“医生”“教练”等。对商界或服务行业从业人员，一般约定俗成地按性别不同分别称为“小姐”“先生”等，这些职业称呼还往往和姓名、姓氏组合在一起使用。

（4）称职称。对于有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称，如教授、工程师，也可以在职称前面加上姓氏，例如张教授。

（5）泛尊称。这种称呼几乎适合于所有社交场合，对男子一般称“先生”、对女子称“夫人”“小姐”“女士”。在称呼女士时，还可根据其婚否，分别以“小姐”或“夫人”相称。在一些国家，“阁下”这一泛尊称也可以使用。

3. 称呼禁忌

交往中如称呼不当就会失敬于人、失礼于人，有时还会导致严重的后果。所以一定要注意称呼的禁忌。

（1）忌称呼错误。常见的错误称呼包括误读或误会。误读就是读错对方的姓名，这样非常不礼貌。误会主要是指不了解对方的情况，从而做出了错误的判断，如将未婚妇女称为“夫人”就属于误会。

（2）忌不通行的称呼。有些称呼具有地域性，比如山东人喜欢称呼“伙计”，但南方人听来“伙计”肯定是“打工仔”；四川人喜欢称呼女服务员为“小妹”，令人倍感亲切，而在其他省份，此称呼往往造成误会。因此要注意入乡随俗。

（3）忌不当称呼。称呼要谨慎恰当。工人可以称呼为“师傅”，但如果用这个称呼称其他人，会让人觉得有被贬低的感觉；有些称呼不适合在正式场合使用，如“哥们儿”“兄弟”“美女”等一类的称呼，虽然听起来很亲切，但会降低档次。



拓展视野

讲英语国家的人名称呼

在西方讲英语的国家，人们的姓名一般由两个部分构成：通常名字在前，姓氏在后。例如，在“乔治·布什”中，“乔治”是名字；“布什”是姓氏。

女士们在结婚之前，有自己的名字，跟从父姓。但结婚后，通常姓名会改为由本名与夫姓组成。例如，“劳拉·布莱尔”，“劳拉”为其本名，“布莱尔”为其夫姓。有些英美人士的姓名前会冠以“小”字，例如“小约翰·威尔逊”。此“小”字，与其年龄无关，而是表明他沿用了父名或父辈之名。按西方惯例，如果只称呼一个人名字的第一部分，被视为粗鲁或没礼貌，应称呼其名字的最后部分，并加上“先生”“小姐”“女士”“夫人”之类的称呼。例如，“布什先生”“撒切尔夫人”。在十分正式的场合，则应称呼其姓名全称，并加上“先生”“小姐”“女士”“夫人”等。例如，“乔治·布什先生”“玛丽·怀特小姐”。

对于关系密切的朋友，可以直呼其名，不称其姓，而且可以不论辈分。例如，“乔治”“劳拉”等，但与人初次交往时，却不可这样称呼。

（资料来源：<https://www.docin.com/p-2099206227.html>）

（二）介绍

介绍是指在社交场合把一方介绍给另一方，它是见面相识和发生联系的最初方式。一般来说，介绍的方式可分为介绍他人、被人介绍、自我介绍三种。介绍得体的能使被介绍者感到高兴，新相识者感到欣喜。正确掌握介绍的要领往往可为今后进一步交往奠定基础。

1. 介绍的时机与场合

与家人外出，遇到家人不相识的同事或朋友；本人的沟通对象遇到了不认识的人士，而对方又跟自己打了招呼；在办公地点接待彼此不相识的客人或来访者；打算推荐某人加入某一方面的交际圈；陪同上级、长者、来宾时遇到了其不相识的人，而对方又跟自己打了招呼；陪朋友前去拜访朋友不相识者。

2. 介绍他人的原则与顺序

在为他人做介绍时谁先谁后，是一个比较敏感的礼仪问题。根据礼仪规范，一般遵守“尊者优先了解情况”规则，也就是在为他人介绍前，先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍位尊者，使位尊者先了解情况。

根据这个规则，为他人做介绍时的商务礼仪顺序应为：介绍上级与下级认识时，先介绍下级，后介绍上级；介绍长辈与晚辈认识时，先介绍晚辈，后介绍长辈；介绍女士与男士认识时，先介绍男士，后介绍女士；介绍公司同事与客户时，先介绍



同事，后介绍客户；介绍同事、朋友与家人认识时，应先介绍家人，后介绍同事、朋友；介绍来宾与主人认识，先介绍主人，后介绍来宾；介绍与会先到者与后来者认识，先介绍后来者，后介绍先来者。

3. 介绍他人的方法

为他人做介绍时，应简洁清楚，不能含糊其辞。介绍时还可简要地提供一些情况，如双方的职业、籍贯等，便于不相识的人相互交谈。如果你是单独介绍两人认识，应该事先了解一下他们彼此是否都有想认识对方的意愿，免得双方尴尬。

4. 介绍时的仪态

介绍者在介绍双方认识时，被介绍双方均应起身站立，面带微笑。介绍完毕后，尊者应主动与对方握手、问候对方，表示认识对方很高兴。卑者应根据对方反应做出相应的回应，如对方主动与你握手，应立即伸手与对方相握。在会议、宴会或谈判桌旁时，介绍人和被介绍人可不必起立，被介绍双方点头微笑致意。

5. 自我介绍的礼仪

当你想同某人结识，却又一时没有找到合适的介绍人时，那么不妨做自我介绍。做自我介绍时，可主动打招呼说声“你好”来引起对方注意，然后说出自己的姓名、身份，同时双手递上事先准备好的名片，也可一边伸手跟对方握手，一边做自我介绍。

（三）握手

握手是目前国际上最通行的会面礼仪之一。通常初次相识时、久别重逢时、告别送行时，向他人表示欢迎、祝贺、慰问、尊重等，均需通过握手表达情感。握手的力量、姿势与时间长短往往能够表达出不同的礼遇与态度，显露自己的个性，给人留下不同的印象，也可以通过握手了解对方的个性，赢得交际的主动。

1. 握手的规范

行握手礼时，通常距离受礼者约一步，两足立正，上身稍向前倾，伸出右手，四指并齐，拇指张开与对方相握，微微抖动3~4次，然后与对方手松开，恢复原状。握手时要注意以下几点。

（1）必须用右手，不要用两只手，如果戴着手套，则应取下后再与对方相握。

（2）要热情，与他人握手时，目光注视对方，微笑致意，可以直视对方，自信地说出你的名字。

（3）注意力度，握手时，既不能有气无力，让人感到缺乏热忱与朝气，也不能握得太紧，否则会有示威、挑衅的意味。

（4）要注意时间，既不宜轻轻一碰就放下，也不要久久握住不放，握手的全部时间不宜超过3秒。

（5）女士握手也应干脆、大方。

（6）不要一边握手一边东张西望，或忙于与其他人打招呼。



2. 握手的顺序

握手一般遵循“尊者决定”的顺序，即上司、长辈、女士、已婚者、职位高者先伸出手来之后，下属、晚辈、男士、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与很多人握手，那么有礼貌的顺序是先长辈后晚辈，先主人后客人，先上级后下级。宾主之间谁先伸手，应视情况而定：主人迎接客人时，主人应先伸手，表示欢迎；客人离开时，为了表达对主人的感谢之情，客人应先伸手。

案例启发

握手赢得面试成功

到某商务咨询公司面试现场不足 10 分钟，26 岁的徐小姐就从众多应聘者中脱颖而出，轻松胜任“项目策划及执行经理”一职。“似乎没问什么专业问题，就像很轻松的聊天”，徐小姐这样形容刚刚经历的面试过程。而主考官却写下了这样的评语：面试开始与结束时的两次握手，简短、有力，表现得诚恳且专业。

（资料来源：隋树杰. 人际沟通与礼仪[M]. 北京：人民卫生出版社，2013.）

3. 握手的禁忌

握手忌不讲先后顺序；忌心不在焉、不看对方、表情呆板、眼神四顾、不说话等；忌伸左手握手、忌戴手套握手、忌交叉握手。

（四）名片礼仪

名片是商务人士必备的沟通交流工具，它直接承载着个人信息，是推销自己的重要媒介。精美的名片具有“第一印象效应”，它也能体现你的个人风格，要使名片发挥的作用更充分，就必须掌握相关礼仪。

1. 换名片时机

商务交际中，与人初识时、自我介绍之后或经他人介绍之后递上名片；对方询问你姓名、联系方式时可以递上名片；发表意见或说话之前可分发名片，以帮助他人认识自己。在用餐、运动、娱乐时不宜发放名片。

2. 交换名片顺序

一般是位低者先向位高者递上名片，然后再由后者回赠；与多人交换名片时应依照职位高低的顺序，或由近及远，依次进行。在圆桌上要按顺时针方向开始。切勿跳跃式进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。

3. 递送名片

递送名片的过程一定要表现得礼貌而谦恭。递送名片时应起身站立，用双手拇指和食指执名片两角，让文字正面朝向对方，用双手或者右手将名片递出，递送时面带微笑，眼睛注视对方，点头示意。将名片递给他人时，应说一些问候语，如“请多关照”“常联系”等，也可以先做简短的自我介绍。如果是事先约好的面谈，或



事先双方都有所了解，不一定忙着交换名片，可在交谈结束、临别之时取出名片递给对方，以加深印象，并表示愿保持联系的诚意。

4. 接受名片

接受名片时必须起身站立，面含微笑，目视对方；接收时应用双手接收；接收名片后，要从头到尾把名片认真地看一遍，并表示适当赞美；接收的名片应放入名片夹或公文包里，以示尊重；切不可将名片来回摆弄或随意扔在桌子上。中国有句成语“礼尚往来”，当对方把他的名片递给自己时，如果方便，也应该取出自己的名片回敬，如身上未带名片，应向对方表示歉意。

【讨论与思考】

(1) 称呼他人时应遵守的礼仪是什么？

(2) 握手是一种常见的“见面礼仪”。与成功者握手，表示祝贺；与失败者握手，表示理解；与同盟者握手，表示期待；与对立者握手，表示和解；与悲伤者握手，表示慰问；与欢送者握手，表示告别。下文记录的是一次历史性的握手，为世人关注。请仔细阅读，谈谈你的看法与感想。

周恩来与尼克松的握手

1972年2月21日，美国总统尼克松踏上中国大陆的土地，开始了一次他称之为“谋求和平”的旅行。

11时30分，飞机平稳停在候机楼前。机舱门打开了，穿着大衣的尼克松总统与夫人帕特两人走出舱门。尼克松看到，周恩来总理站在舷梯前，在寒风中没有戴帽子。

当尼克松走到舷梯快一半的地方时，周恩来带头开始鼓掌。尼克松略停一下，也按中国的习惯鼓掌相还。待离地面还有三四级台阶时，尼克松已经微笑着伸出他的手，周恩来那只手也迎上去，两双手紧紧地握在一起，足足一分多钟。此时，尼克松感到，一个时代结束了，另一个时代开始了。

尼克松显得很激动，说道：“总理先生，我感到很荣幸，终于来到了你们伟大的国家。”周恩来说：“总统先生，非常欢迎你到我们的国家访问。”接着，周恩来和尼克松一同进入一辆挂着帘子的防弹高级红旗轿车。在离开机场时，周恩来说：“总统先生，你把手伸过了世界最辽阔的海洋来和我握手。25年没有交往了啊！”

（资料来源：隋树杰. 人际沟通与礼仪[M]. 北京：人民卫生出版社，2013.）

【技能训练与课堂活动】

请按下面的场景进行练习。

(1) 假如著名礼仪专家金正昆教授被邀请去你公司开讲座，你是来接他的办公室主任。在你的公司，你将如何把他介绍给你们的董事长、总经理？

(2) 假如你是公司销售部主管，要去总公司开会，会场上遇到了公司副总（男

性)，见面时你应该如何握手？

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/a952ee86d05abe23482fb4daa58da0116d171f61.html?from=search>）

任务二 擅用新媒体沟通

任务目标

1. 知识目标

- （1）了解新媒体的特点及传播优势。
- （2）掌握新媒体沟通的方法与技巧。

2. 能力目标

- （1）学会用微博、微信与人交流。
- （2）建立互信、和谐的朋友圈。

技能点一 了解新媒体

【情境导入】

比尔·盖茨说过：“信息高速公路将打破国界，并有可能推动一种世界文化的发展，或至少推动一种文化活动、文化价值观的共享”。在小欧的工作中，微信、微博、电子邮件已经成为主要的沟通工具。她每天在各类微信群中接收领导布置、同事反馈的信息，微信和电子邮件是她客户信息往来的主要沟通方式，同时她是公司微博的管理员，每天她都需要从工作中摘取重要的、有价值的信息来更新微博，良好的新媒体素养使她在工作中常常得到领导和客户们的交口称赞。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/7afc1fc965ce050877321306.html>）

今天新媒体已经成为我们在工作中必不可少的沟通工具，擅用新媒体也成为一种重要的沟通技能。

一、什么是新媒体

新媒体是指在新的网络技术基础上延伸而来的新的传播形态，如网络杂志、网络报刊、online-radio、MSN、公交车载媒体、Web2.0 宽带网络、Qing-blog、3D 或 4D 电影等，它是以大众为传播目标，以定向为传播目的，以及时为传播效果，以互动为传播应用的大众传媒平台。

同过去被大家广泛熟知的报纸、广播、电视等传统传播媒介相比，与时俱进的现代化网络技术是新媒体的最大亮点。新媒体主要以网络 and 手机为视听终端，而近



年来手机新媒体更是异军突起，微博、微信、QQ、各种 APP 应用软件广泛应用，移动终端成为重要的个性化即时信息传播载体。

二、新媒体的特点

美国俄裔新媒体艺术家列维·曼诺维奇根据新媒体的内容要素将其划分为五大细类，即以数字的方式展示（numerical presentation），模块化（muscularity），自动化（automation），可变性（variability），转编码性（trans-coding）。其主要特点包括以下几个方面。

（一）领域无边性

网络无边界，不受地域限制，海量的信息资源不断更新。新媒体的第一大亮点就是不受时间、空间、内容等的限制，随时随地供消费者遨游网络世界，获取各自所需的不同资料、信息。还有就是新媒体的无阶级传播特点，省略了搜索者很多烦琐的步骤与环节，使得信息的扩张和传播更加无国界限定、无时间规定，进一步凸显了新技术带来的全面变革。

（二）方便快捷性

新媒体是与高知识含量、高科学技术为伴诞生的，由于发展迅速，已由线性的传统媒体报道逐渐转变为如今网状的互联网报道。网络媒体具有强大的信息存储以及快捷检索的功能，用户可以主动便捷地检索到自己所需的信息内容，而不是被动接收。

（三）实时交互性

通过新媒体，传播者和接受者能够在不同地域、不定时间进行互通，且双方的信息都会被隐藏，扮演的角色每次都有所不同，不断改变、替换。网络媒体无时间限制，随时可以加工发布。新技术背景下，强烈的交互性是新媒体技术革命的最大优势特点，通过这一亮点，资讯的发布者和消息的聆听者是交互的，可以随时变更角色、互换信息，每个参与个体都能在新媒体平台中获取新知识和新资料。

（四）个性化服务

新媒体多种多样的载体媒介形式，能够很好地供使用者更替使用，同时也使网络资料得到不断更新和扩充。新媒体融图形、文字、声音、动画等为一体，提供点对点的信息传播服务，每个人都可以用一个私有的可信赖的传播载体，而信息传播者针对不同的受众提供个性化的服务，在传播形式上，它具有很强的直观性、形象性和娱乐性。

（五）虚拟多重化

众所周知，在网络世界中信息发布者的身份在一定程度上是多元化的，不同国



界和不同背景的信息源都可能来自任何一个个体。丰富的网络信息资源源头或许都是虚拟的，传播者与接收者的互动关系都是不时更替的，且大多数选用特殊符号作为自己的身份代表。

三、新媒体对人际沟通的影响

（一）使沟通更迅速、更便捷

新媒体提供了这样一个平台，你既可以作为观众，在终端上浏览你感兴趣的信息；也可以作为发布者，在网络上发布内容供别人浏览。移动终端的便利性和多媒体化，使得微博用户体验的粘性越来越强。现在，只要有一部智能手机，你就在任何时间、任何地点即时发布信息，其信息发布速度超过传统纸媒及网络媒体。

（二）使沟通主体更平等

以微博为例，每个人都能发表自己的观点，这一点导致大量原创内容爆发性地被生产出来。个人互联网时代已经到来。无论你是公众人物、公司高层还是草根群体，在网络上都有可能成为百万人关注的明星。

（三）使沟通信息的获取更自由

新媒体有多种商业模式并存，或形成多个垂直细分领域的可能。但无论哪种商业模式，都离不开用户体验的特性和基本功能。而人们在信息获取时具有很强的自主性、选择性，用户可以根据自己的兴趣偏好，依据对方发布内容的类别与质量，来选择是否“关注”某用户，并可以对所有“关注”的用户群进行分类。

（四）对沟通形成不可估量的影响

新媒体的宣传影响力基于内容质量和用户现有的被“关注”数量，具有很大弹性，用户发布信息的吸引力、新闻性越强，对该用户感兴趣、关注该用户的人数也越多，影响力也就越大。截至 2013 年 6 月，中国微博用户规模达到 3.31 亿，97% 以上的中央政府部门、100% 的省级政府和 98% 以上的地市级政府部门开通了政府门户网站，政务微博认证账号超过 24 万个。2017 年第一季度微博活跃用户达 3.4 亿，超过同季度 Twitter 的水平。2019 年 1 月微博活跃用户数达 4.3 亿，用户每天视频和直播的日均发布量超过 150 万，图片日均发布量超过 1.2 亿，长文日均发布量超过 48 万，文字日均发布量约有 1.3 亿。腾讯发布的 2019 年第一季度财报则显示，微信用户数破 11 亿，4 成用户每天更新朋友圈发，6 成用户每天都会刷朋友圈。



技能点二 使用微博沟通

【情境导入】

随着网络技术的不断发展，电子邮件、博客、播客、QQ 聊天软件、网络游戏、论坛、手机通信、微博、微信等新媒体手段正使得人际沟通发生着前所未有的大变革。广告上，职业经理人在手机上一划，一笔大额订单成交了；平板电脑一打开，今天上课没听懂的那道题会做了。现实生活中，无论何时何地，都能看到低头族们在过着刷屏的生活，新媒体时代的到来，使得人际沟通由现实生活拓展到了网络世界。潘石屹发过这样一条微博：在任志强还不知道微博时，我在微博上写了他的一段故事，心里总觉得忐忑不安，今天一早我给他发了一条短信：“任总，介绍给你一个好东西——微博，外国人叫 **Twitter**，网友称为‘围脖’。比我几年前介绍给你的博客更好用。用手机就行，更适合您，您从来不用电脑，只用手机。”

潘石屹这个例子说明微博在当前移动互联网发展迅速的大背景下，有更便利和广阔的市场。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/3ef28b145bcfa1c7aa00b52acfc789eb162d9e79.html>）

思考：我们应该怎样更有效地使用微博进行沟通呢？

一、什么是微博

微博（Weibo），微型博客（Micro Blog）的简称，即一句话博客，是一种通过关注机制分享简短实时信息的广播式的社交网络平台。微博是一个基于用户关系信息分享、传播以及获取的平台。用户可以通过 WEB、WAP 等各种客户端组建个人社区，更新信息，并实现即时分享。微博的关注机制分为可单向、可双向两种。

微博作为一种分享和交流平台，更注重时效性和随意性。与博客相比，微博更能表达出每时每刻的思想和最新动态，而博客则更偏重于梳理自己在一段时间内的所见、所闻、所感。

2009 年 8 月新浪推出“新浪微博”内测版，成为门户网站中第一家提供微博服务的网站。此外微博还包括腾讯微博、网易微博、搜狐微博等。2014 年 3 月 27 日晚间，在中国微博领域一枝独秀的新浪微博宣布改名为“微博”，并推出了新的 LOGO 标识，如若没有特别说明，微博就是指新浪微博。2017 年 5 月 16 日，微博 2017 年第一季度财报显示，微博一季度月活跃用户增长了 2700 万至 3.4 亿，超过同季度 Twitter 的水平。2019 年 8 月 19 日，微博（WB.US）Q2 用户增长强劲，预期 Q3 净收入同比增长 6%。

二、怎样快速使用微博

（一）工具准备

一台能上网的电脑或手机。

（二）拥有账号

以新浪微博为例，登录 <http://t.sina.com.cn/>，或手机输入 [t.sina.cn](http://t.sina.com.cn/)，注册微博账号。输入电子邮箱，密码，验证码，点击注册。登录你的注册邮箱，点击邮件里的确认链接，完成注册。此外也可以下载手机客户端，用你的手机登录微博。

（三）发布内容

在微博的输入框内，说说你在干什么，在想什么，对某些事情的看法。然后点击发布，你的第一个微博就发表成功了。

（四）关注朋友

微博是一个用来交流的工具，你可以通过关注你感兴趣的人或组织，以便随时查看他们的更新。如果别人对你感兴趣，也会关注你，那就是你的粉丝啦。目前一个用户最多只可以关注 2 000 人，超出 2 000 人时系统会提示超标。

（五）@提及

@这个符号用英文读的话就是 AT，在微博里的意思是“向某某人说”，只要在微博用户昵称前加上一个@，并在昵称后加空格或标点，他（或者她）就能看到。比如：@微博小秘书 你好啊。

（六）评论转发

你可以对别人发的微博进行评论，也可以转发别人的微博。当你和好友之间的对话不想让第三方知道，可以通过私信聊天。

（七）更多探索

微博还有很多好玩的功能，例如获取勋章、添加应用等。你可以去微博广场看看，可以参加一些微博活动。同时你还可以多注册一些微博，体验一下不同微博的差别。



拓展视野

微博里可以写些什么内容

- (1) 记录自己每天做了什么，到过哪里。
- (2) 记录自己每天想了什么，心情怎么样。
- (3) 写身边发生的有趣事、新鲜事。



- (4) 和朋友聊天、互动。
- (5) 参与某个热门话题的讨论。
- (6) 转发并评论别人的有趣微博，或网上看到的有趣图文。
- (7) 发布消息，直播突发事件。
- (8) 传播思想，教育和影响他人。
- (9) 发表文章或其他作品。
- (10) 推销品牌或产品。

（资料来源：<http://365jia.cn/news/2011-02-09/bda8c0cd21ceebd3.html>）

三、如何写好微博

（一）语言精炼，信息完整

2015年1月，新浪微博开放微博140字的发布限制，字数增加到2000字以内，而其他微博仍然限制在140字以内。140字的限制，使得微博的内容会出现说不清楚，甚至引起歧义，或被人断章取义。所以要在140个字之内即时发布一条清晰的信息，表达一个相对完整的思想，逻辑认知能力、凝练语言能力乃至写作的速度，都需要有相应的提高。一般而言，除非是发表意见表达观点，一般事件性报告微博，必须包括五个W，即何时、何地、何人、何事、何因，并且要做到主题突出。微博开头无论是标题，还是第一句话都非常重要，要足够吸引人，在需要的场合，甚至可以有点儿劲爆、有点儿煽情。如果要写结尾，则可以用一些醒目的字眼再次点题，也可以写一句互动性的话，抛出问题让大家思考，或者诱导大家转发、评论。

（二）学会使用热点词汇

随着微博用户的增多和发布量的增长，当代微博流行热词正在形成。例如：亲、童鞋、颜值、汗、萌萌哒、摩擦摩擦、APEC蓝、Duang、hold住等，这些流行热词扩大了微博的语义张力，让微博的内容更加风趣，情感色彩更加鲜明，能更有效地吸引网友的关注。例如：“好滴”一词，它与“好的”相比，有点顽皮感，更显亲切、幽默，容易拉近人与人之间的距离，渗透和培养着平等交流的意识。

国家语言资源监测与研究中心发布的“2018年度十大网络用语”，“锦鲤、杠精、skr、佛系、确认过眼神、官宣、C位、土味情话、皮一下、燃烧我的卡路里”榜上有名。此前《咬文嚼字》编辑部公布的“2018年十大流行语”，“命运共同体、锦鲤、店小二、教科书式、官宣、确认过眼神、退群、佛系、巨婴、杠精”入选。

（三）发布有益信息

如果你发布的信息对大家而言是有益的，那么你的微博自然就会有关注度。微博



发布者应该判断什么内容适合发布、什么内容可以重点发布。无论是公众人物、政府官方还是普通用户，在发布微博时都应该增加“选择”意识，使所发信息有益无害。

（四）较好的互动性

大众传媒时代，媒体主要采用报道或不报道、报道数量多少、报道顺序的先后三种模式来设置。而在微博空间，普通用户也可以设置交流议程，与其他用户自由地进行互动。想说什么，希望吸引哪些人关注，都可以自行设置。

微博沟通良好的互动性，使其成为营销界的宠儿，营销互动沟通一般有五种方式，分别是：加粉、转发、评论、私信、微群。

（五）文本元素多元化

微博有丰富的文本元素和生动的文本式样。微博的文本元素包括文字、图像、表情符号，此外音乐、视频也可以通过链接地址快速上传到微博上。这些多元化的元素组合，使得微博内容表达更为丰富，能吸引更多的阅读群体关注。

（六）注意语言风格

1. 来点文艺范

文字的优美与内涵也是增加微博点击率的关键所在。除了发表内容要通俗易懂之外，还可以通过睿智和优雅来吸引网友关注。

2. 多点幽默感

微博的读者是社会大众，且这些读者多半是利用闲暇时间轻松愉悦地翻看微博，因此轻松的话题、幽默的语言、调侃的语气往往更受欢迎。如果在轻松、幽默、调侃的基调上还能带给人们一些深入的思考，那就更好了。

【讨论与思考】

（1）举例说明新媒体沟通有什么特点。

（2）郑渊洁是2009年中国作家富豪榜的首富，是独享“童话大王”25年的儿童文学作家，也是拥有110多万粉丝的微博大王。在网络时代，他既能写童话给孩子们，也能够用“恶毒”的语言痛斥成人世界里的丑恶。从童话大王到微博大王，2010年郑渊洁在微博上用诸多网络流行语写了一段自我介绍，被称作是微简历的起源。其原文为：“偶郑渊洁童鞋，中国银，1955年生于石家庄，飘过，5岁到北京潜水。小学四年级遇文革，悲催辍学。塞翁失马，自学更给力。为毛下乡务农。从军报效郭嘉。做工神马的都是浮云。靠写作养家糊口，被读者围观，人生鸭梨渐微。老来学会织围脖，从out到nb。”你认为郑渊洁的这条“围脖”织得怎么样？

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/89ba784785868762caaedd3383c4bb4cf6ceb7c2.html?from=search>）



【技能训练与课堂活动】

- (1) 创建一个自己的微博，记录自己的动态及所思所想。
- (2) 针对校园近期的事件或活动热点，写一则微博，并通过你的微博分享给大家。

（根据编者教学实践改编）

技能点三 使用微信沟通

【情境导入】

现如今，人们使用手机的习惯不再是一边走路，一边打电话，而是利用碎片时间在任何地点连上互联网，保持在线，获取和发布信息、娱乐、与他人交流分享。微信的出现助推了这种潮流。

留意一下周围，是不是随处都能发现用微信的人？微信是移动互联网发展的必然产物。在移动互联网时代，人们希望有一种沟通方式不受时间、空间的约束，希望能传递文字、图片、语音、视频等各种信息，人们还希望沟通更加便捷，成本更低，于是微信诞生了。有了微信，短信的使用频率就渐渐变低了，因为即便只是发送文字消息，短信也不如微信方便，如果要发送图片、音频、视频等多媒体信息，短信更是需要支付高额的通信费用。

人们获取信息的方式再一次被改变，变得更加有针对性。互联网的出现改变了人们获取信息的方式，互联网上丰富的信息资源使人们获取信息更加便捷。然而随着网络上信息量的急剧增长，过于丰富的信息反而成了人们获取信息的一大阻碍。人们每天都会被动接受各种渠道、各种媒介传递的各种信息，其中很多信息其实并不是人们想要的。微信公众平台及开放平台的开通，改变了人们获取信息的方式，人们可以根据自己的需求和兴趣来订阅我们想要的信息。

人们的交友方式再一次被改变，变得更加私密。你和好友之间的所有沟通都是一对一的，是绝对私密的。这种绝对私密的交友方式带来的变化是，你能长期与通讯录中的所有人都维持一种强关系，这种强关系给了微信很大的想象空间。此外，微信利用中“摇一摇”“漂流瓶”和“查找附近的人”等功能可以准确定位1 000米内其他用户的地理位置并且建立起周围陌生人的社交网络。这使微信用户能够突破狭隘的传播交友方式，结交新朋友，产生新的朋友圈。

人们应该怎样更有效地使用微信进行沟通呢？

（资料来源：闫岩.“赢”在微信：玩转微信，营销制胜[M].北京：台海出版社，2013.）

一、什么是微信

微信（We Chat）是腾讯公司于2011年1月21日推出的一个为智能终端提供即



时通讯服务的免费应用程序，微信支持跨通信运营商、跨操作系统平台通过网络快速发送免费（需消耗少量网络流量）语音短信、视频、图片和文字，微信提供公众平台、朋友圈、消息推送等功能，用户可以通过“摇一摇”“搜索号码”“附近的人”、扫二维码方式添加好友和关注公众平台，同时微信用户可以将内容分享给好友或将自己看到的精彩内容分享到微信朋友圈。

据 2016 年 3 月腾讯研究院公布的《微信社会经济影响力研究报告》表明，截至 2015 年底，微信已经覆盖中国 90% 以上的智能手机，用户覆盖 200 多个国家、超过 20 种语言。中国信息通信研究院产业与规划研究所正式发布《创新生态共同体助力经济新动能——2017 微信经济社会影响力研究》报告表明，2017 年微信及 We Chat 合并月活跃用户数突破 10 亿；小程序上线 58 万个，活跃用户数 1.7 亿；企业微信注册企业超 150 万，活跃用户 3 000 万。腾讯发布 2019 年第一季度财报显示，微信用户数破 11 亿。微信公众平台成为移动互联网时代最主要的信息传播平台之一。



拓展视野

微信和微博的比较

微博像媒体，微信的流行似乎是在预示媒体的衰落。微博是文字场，微信是语音地。微博可以用名人策略，微信却再次证明，熟人社会的名人价值很低。微博是开放的，微信是封闭的。微博设有字数限制，微信有语音时长限制。微博容易监管，微信更难控制，或者说看不出管理的必要。

微信和微博是当下最火爆的两大新媒体。它们都兼具社交和媒体属性，都拥有巨大流量，但在核心理念方面存在显著差异。

微博追求传播的速度、互动的即时性，对传播过程进行高度控制；微信追求传播的深度、互动的克制性，对传播内容把控严格。



5 个维度比较：微信和微博到底存在哪些差异

（资料来源：<https://www.jianshu.com/p/10a0705f8a62>）

二、微信在人际沟通中的作用

微信的基石是人与人的连接。微信用户可以快速普及、拓展交友范围、增进人际关系、增进好友互动。微信更有利于打造良好的交流环境，使人与人之间的交流沟通更加便利。



（一）拓展交友范围

从基于通讯录的熟人社交，到摇一摇、附近查找等陌生人社交，从亲人、同学、朋友的生活圈，到同事、商务伙伴的工作圈，再到群组、应用、平台活动的兴趣圈，微信构建了庞大的人际关系网络。据调查，78.7%的用户微信好友数在50人以上，55.1%的用户好友在100人以上。如今，同学、朋友初次见面互加微信已是常态，相较于经常变更的手机号，微信账户更加稳定，微信已成为最主流的沟通方式。

（二）润滑人际关系

微信是人际关系的润滑剂，一方面可以打破沟通壁垒、增强有效沟通，调查显示，超过65%的人认为“微信让上下级沟通更便捷”；另一方面微信可以消除孤独、释放压力，超过60%的人认为“通过微信与不熟的人聊天更自在”，相比于现实中的各种顾忌，微信ID后面的人更真实，更善于表达自己。微信拉近了人与人之间的距离。

（三）增进好友互动

在微信与朋友交流更加方便快捷，朋友圈的好友动态可以增进相互了解，集聚共同话题。调查显示，超过86%的用户认为微信使朋友间的互动频率提高，50%的用户表示微信使朋友间的交互频率显著提高；近一半的人通过微信结交了新朋友。微信推动人际间的交流，帮助人们以较为轻松的方式解决现实社交中的难题。

三、微信朋友圈的写作类型

微信从其本质上来讲属于社交工具，用户是基于手机通讯录、QQ通讯录等相对狭窄的好友圈形成的，因此更为私人 and 亲密，不用像在微博中那样需要用户苦心经营，微信朋友圈中体现出的是更为真实、随意、生动的个体。微信朋友圈的写作内容包括以下几类。

（一）心灵鸡汤型

这种类型的写作侧重于抒情、励志。写作时要煽情，文采要好，文字要美，并且最重要的是要有发人深省、可以劝慰人的哲学思想或人生智慧蕴含其中。

案例启发

世界上的冰冷和晦暗是一定存在的，甚至俯拾皆是。温暖相拥，是我希望的一种人生基本态度。正因为寒冷，才要温暖。正因为坚硬，才要柔软。如果以冷对冷，那就是结冰冻僵。如果以硬碰硬，那就是断裂粉碎。所以人们都希望拥有热情，韧性生活。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/5d87574a09a1284ac850ad02de80d4d8d15a018c.html>）



能耐得住寂寞的人，肯定是有思想的人；能忍受孤独的人，肯定是有理想的人；遇事能屈能伸的人，肯定是有胸怀的人；处事从容不迫的人，肯定是个淡定的人；经常对人微笑的人，肯定是有头脑的人；看透天下事的人，肯定是个有智慧的人。

（资料来源：<http://www.wyl.cc/classic-sayings/1230425.html>）

（二）八卦调侃型

一般是对自我生活和社会现象的评论看法。这样的写作要想吸引眼球，幽默元素必不可少。尤其是对不良现象抨击时，一般是在嬉笑怒骂中宣泄并引起他人共鸣。不能有太多消极沉闷，而应是在调侃中不失对生活的热爱和积极。这样才能让别人在认同的同时不至于心情郁闷。

案例启发

一句话证明我妈是我妈，为麻麻赢话费。母亲节，送花？好土！包包？首饰？钱包那么瘪，啥也别想买。由现场君默默地给你麻麻充手机话费怎么样？前提是你要用一句话证明你是你妈亲生的，不是充话费送的！很简单，打开“我在现场”客户端，注册一个用户名，在“赢话费 | 一句话证明我妈是我妈”这个现场发布一条帖子。只要你的帖子得到3个以上点赞，你麻麻就可获得10元话费。获点赞数最多的你，能为麻麻赚到100元话费。

（资料来源：<https://www.douban.com/group/topic/75066453/>）

（三）专业宣传型

这样的微信写作要在第一时间引发读者兴趣。而且，宣传切不可急躁，不能天天发广告。聪明的人是要努力向别人呈现出自己的专业性，时常发布一些公益性的内容，让阅读者受益，久而久之建立起公众对其的信任。

案例启发

（1）顺吹头发最科学。洗发后人们总会使用吹风机把头发吹干，但很多人不注意吹风的方向与角度，而是用高温的热风将头发吹干，很容易造成毛鳞片张开的现象，头发显得很毛糙。其实，只要养成从头顶到发尾顺着头发吹风的习惯，毛鳞片就不会张开，头发也不会显得毛糙了。——女人天生爱美丽

（2）有个小村庄，静谧又安详。家家都有船，出行在水上。划船晒太阳，每天喜洋洋。终老好地方，别说你不想。——荷兰·羊角村

（资料来源：李文月. 微信时代大众“微”写作现状探析[J]. 中国报业, 2014(20): 23-24.）

（四）智慧故事型

这种类型的“微”写作需要关注两点：一是说故事；二是传智慧。两者兼顾才



可以写好，从而达到小故事大智慧的效果。这要求写作时语句要凝练，要干净利落地去除抒情议论成分，直截了当地叙述故事，然后尽可能呈现出读者意料之外的观点，使其阅读后久久回味。

案例启发

教授说，打碎一个鸡蛋，有两种方式，一种方式是给它外力，另一种方式是，让鸡蛋自己打碎自己。一个鸡蛋好端端地搁在那里，怎么会自己打碎自己呢？教授说，在外力下，鸡蛋打碎了，鸡蛋走向的是毁灭，但鸡蛋自己打碎自己，又会怎样呢？教授扫视了一眼课堂下的学生，继续说，鸡蛋自己打碎自己，那只能是鸡蛋孵化自己，在蛋壳内孵化出新的生命——小鸡，小鸡在蛋壳内不断地成长，当长大到一定程度，小鸡就会啄破蛋壳，破壳而出，打碎原先的自己——鸡蛋。“如果你不想让外力打碎自己，那就像鸡蛋一样，不断地积聚内在的力量，去自己打碎自己，在自己打碎自己中突破自己、超越自己，实现重生，去获得新的生机和希望。”教授说。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/8291cccc11a6f524ccbff121dd36a32d7275c701.html>）

（五）生活记录型

应该尽力避免平淡乏味的平铺直叙，要用幽默化的语言描述琐碎的生活。在描述过程中，幽默中不乏深刻的反映社会现实，用笑的形式将痛的一面表现出来，增加内容的深刻性。

案例启发

千万别跑步，我是认真的！千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，吃再多的东西都不胖，不但浪费粮食，还会被别人说成吃货，想想都很可怕。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，整个人的精神状态都超级好，连请病假的机会都没有了，工作效率这么高，老板肯定器重你，想想都“压力山大”。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，就会被路上的风景吸引，不管城市街道还是山间小路都会让你陶醉，你会因此错过很多泡沫剧，想想就好可惜。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，你就越来越喜欢热爱运动、阳光活泼的妹子，至于浓妆艳抹、手脚无力的妹子则完全无感。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，你会发现上班时好不容易积累的病症全好了，腰不疼了，脖子不酸了，就连视力都变好了。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，皱纹少了，心态年轻了，岁月也拿你没办法了，你都无法用沧桑的脸向别人展示你的成熟了。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，竟然发现很多年才养成的手机依赖症竟然戒了，突然觉得和人面对面聊天也会如此美好。



千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，你会发现曾经不离不弃的肥肉突然消失了，身材越来越好，气色也越来越好，在异性面前光彩夺目，追求者太多也会使你很烦恼。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，就会化解掉所有负面的情绪，内心越来越强大，生活中再大的阻碍也无法让你屈服。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，就会发现挥汗如雨的感觉让人着迷，第二天的酸痛也能让你充满成就感，你会越来越喜欢努力在身体刻下的痕迹。

千万别跑步，因为一旦你爱上跑步，你就会在冥想中放空自己，感受奋斗和汗水带来的安全感，你就会更加清楚自己的目标，更加充满激情和斗志。

记住，千万别跑步，我是认真的！

（资料来源：http://m.sohu.com/a/156104471_482894）

（六）常识新解型

这类微信写作最鲜明的就是其创新性，以其突破常规的叙述夺人眼球，使人在原有的常识基础上感受到震撼、有不一样的体会与理解！

案例启发

这世上到底由什么来决定我们是谁？大概有三类事：完成的事——世人以此来估量我们的成就与价值；不做事——后人以此来评价我们的操守与底线；想做却没有做成的事——这常常是只有自己最了解、最在乎的事，是一个更真实的自我认定。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/77c6ee0e844769eae009ed1d.html>）

教养是什么？教养就是当你走到一群人中间，或者到别人家里做客时，你的行为恰当得体，让人感到礼貌和愉悦。我们到别的国家旅游，相当于我们是别人家的客人，入乡随俗，一定要按照当地的礼仪规矩行事，这样既给了我们自己面子，也留下了好口碑。

（资料来源：http://www.360doc.com/content/16/0310/19/9785993_541126365.shtml）

四、微信沟通的常用技巧

1. 语气助词要慎用

微信沟通时，大家经常会带一些语气助词，比如哈哈、嘿嘿、呵呵、晕、倒等，但是你有没有想过，手机另一端的人看了这些词汇后会有什么感觉？如果你和客户沟通时用错了词汇，让对方有不舒服的感觉，那可能会影响沟通的结果。熟悉的朋友之间使用这些词汇还可以理解，如果在商务沟通、招揽客户的场合则肯定不合适。

2. 图片表情要慎发

表情是大家在聊天中最喜欢用的元素之一，一个恰当的表情能够起到调节关系、



缓和气氛的作用。但同语气助词一样，不适当的使用表情，同样会使别人产生不愉快的心理感受。所以大家在用表情时尽量不要用那些可能会引起别人抵触情绪、让人反感，或是降低自己形象的图片。一些低俗的图片更是不能用。

3. 聊天速度要适当

在微信上沟通交流时，主要通过打字进行，这就涉及聊天速度的问题。在这个问题上，应该本着“就慢不就快”的原则。如果对方打字速度不如你快，看着你滔滔不绝地打字，有话却来不及回，感觉会非常难受。

4. 称呼称谓莫乱用

中国人非常讲究称谓，所以使用称谓要谨慎，不能乱称呼别人，或是称呼中带有贬低的意思。例如，在称呼别人时，不要用“小”字，如小王、小路、小李、小霞之类的，因为“小”字通常是长辈称呼晚辈，或是上级称呼下级时才使用的。除非对方的名字自带“小”字，或是对方主动让你管他叫小×，一般对于不熟悉的人，称呼×兄、×大哥、×总是比较恰当的。

5. 字号字体莫乱改

微信沟通时，有些朋友不喜欢默认字体，于是就乱改一通，比如改成大红大绿，火星文等。但是你在愉悦了自己时，想过别人的感受吗？所以轻易不要修改默认字体。

6. 回复速度要适度

除了聊天速度外，还要注意回复速度。回复对方的速度要适中，不能过快，也不能过慢，比如对方问了一个他认为很重要的问题，那即使你知道答案，也不要马上回复。否则对方就有可能感觉我们对这个问题不够重视，敷衍了事。如果没有条件及时回复，也要另行告知。

7. 注意礼貌要客气

微信交流时只能看到文字，无法看到表情。所以不管你在交流时的内心如何感受，对方都看不到，只能通过文字来感受。所以聊天时要注意语言规范，不能说一些不友好的话，或是让别人误会我们在轻视、侮辱对方，这样才能保持沟通的顺畅。沟通时多用“你好”“您”“请”“谢谢”这些词汇，它们会产生很神奇的效果。

8. 注意礼尚往来

不要只看不转发，要尊重朋友的劳动成果，否则有可能被朋友遗忘，或打入黑名单。别人向你“打招呼”时，也应尽可能及时予以回应，这叫礼尚往来。有些微信在转发前，要辨别一下其真伪。2017年，微信城市服务用户超4亿，超过800个第三方权威机构加入辟谣队伍，拦截谣言5亿次，处罚约18万个违规公众号。如果不确认消息真假就随意转发，只会显得你没有判断能力。



拓展视野

方便实用的微信小技巧

(1) 共享地理位置，不再做路痴。生活中相当多的人都是出门不分东西南北的“路痴”，去谈业务多走了冤枉路，耽误了会谈时间，往往就会导致不好的结果。怎么办呢？进入微信聊天界面，点击“位置”——“共享实时位置”，等待对方的加入后，就可以知道双方的位置与方向了。

(2) 微信消息设置提醒。针对发送的消息，新建提醒事项，时间到了会提醒用户处理。这个功能对于健忘朋友来说，真是福音，不用再去做设置备忘录或者定闹钟。在消息上长按“提醒”设置时间就可以了。

(3) 快速搜索重要信息。微信的搜索功能很强大。无论是刚刚发到微信群的通知，或是 n 个月前的朋友圈，还是突然想起的不知何年何月看到的一篇文章，只要在“搜索”那里输入关键词，一秒找到！在微信首页，点击顶部的“搜索”图标，输入关键词，搜索信息包含：聊天内容、朋友圈、文章、收藏内容、餐厅等。

(4) 消息群发，省时省力。微信群发功能是发送通知的好帮手。那么，这个功能藏在哪儿呢？进入“我”——“设置”——“通用”——“功能”——“群发助手”——“开始群发”——“新建群发”，选择联系人后，输入内容。

(5) 朋友圈小视频的静音播放。有时候在公共场合，点开朋友圈的小视频，突然“炸”出来的声音让人尴尬不已。现在微信推出了静音播放功能，简直是为没有带耳机的朋友量身定做的。长按朋友圈小视频选择“静音播放”即可。

(6) 语音输入快速打字。在不方便打字的时候，又不想发语音打扰别人，那么可以试试语音输入，识别语音转换文字。

(7) 在微信上与外国人聊天。如果你有外国友人，看不懂微信聊天中的英语，怎么办？别着急，长按消息，选择翻译，就可以了。

(资料来源：<http://baijiahao.baidu.com/s?id=1599801403268119006&wfr=spider&for=pc>)

【知识链接】



公共事件传播中的
微博微信差异



【讨论与思考】

沟通分享：你平时关注哪些微信公众平台？向大家介绍这些微信平台的内容与好处。

【技能训练与课堂活动】

以小组为单位建立微信群，以此为课堂小组讨论的主要平台。

任务三 积累有效信息

III ▶ 任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解搜集信息的重要性。
- (2) 掌握搜集信息的途径和方法。
- (3) 掌握信息的整理和使用方法。

2. 能力目标

- (1) 能根据沟通目的，确定收集信息的渠道和方法。
- (2) 能锁定目标，筛选有效信息。
- (3) 能整理并使用有效信息。

技能点 学会积累有效信息

【情境导入】

1941年12月，日本偷袭了珍珠港。结果在1942年，罗斯福总统在他的档案里面突然间发现了一件事情，说：“哎呀，中国在去年四月就通知我们，日本人可能偷袭珍珠港。”第一个知道日本可能偷袭珍珠港的是中国情报部，根据情报日本人可能要发动太平洋战争，偷袭珍珠港，没有想到这么重要的一条信息却淹没在了一大堆的档案里面，等到罗斯福在第二年四月看到的时候，已经晚了。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/665c5a08a7c30c22590102020740be1e650ecc18.html>）

分析：由此可见收集和整理有效信息何其重要，那么如何在工作和学习中积累有效信息呢？

信息的搜集与累积是进行有效沟通的前提与基础，你的沟通环境和沟通对象有什么特点，需要在沟通之前通过有效途径去了解。



如果你要去一家公司面试，除了做好面试材料、面试心理的准备之外，你还应该提前了解这家公司的基本情况，了解你所竞聘的岗位有什么要求，了解其他面试者的基本情况，这样才能提升你求职的成功率。

但是在电脑和互联网出现以后，信息泛滥成灾，你在网上找到的资料有可能都是虚假信息，这就更需要我们有信息过滤的能力，才能排除干扰，进行有效的沟通。

一、确定信息搜索的范围

要获取信息，关键就是必须根据所需信息的具体内容确定搜索范围，了解搜索方向，才能快速查寻到所需信息。现代社会，信息来源范围很广，我们必须借助一切可能的手段与条件，利用掌握的各种资源进行搜索。

(1) 互联网。互联网是一个你可以基本寻找到所有信息的地方。各种信息，包括文章、照片、录像、表格、数字、音乐等，都可以迅速地呈现在你的眼前，你可以很方便地通过搜索引擎检索到需要的信息。这是确定信息搜索的首选范围。

(2) 传统信息媒介。传统信息媒介包括报纸、杂志、书籍、宣传印刷品、广播、电视等大众传播工具，作为信息载体，有承载信息量大、内容广泛、分类编辑、覆盖面广的特点。很多时效性强和重要的信息，都是通过这些信息媒介向社会传播的。通过这些信息媒介，你可以从中查询和选择所需要的信息。

(3) 知情人、朋友、客户的意见。这往往是获取信息的重要途径，他们的意见可以使你节省搜索时间。

(4) 实物、现场派发的宣传资料、广告等。这些都可能是获取信息的来源。

(5) 社会服务中介。服务中介面向社会，其特点是服务内容专业，可以为你提供特定方面的信息。

(6) 政府部门、社会公共机构。如图书馆、展览中心、各种报告会、学术会议、展览会等，都是信息的来源之地，你可以通过这些部门和机构提供的各种资料，从中了解并获知最新、最权威的信息。

(7) 市场。市场聚集了生产、流通、消费等各方面的信息，我们可以通过市场调查，找到自己感兴趣和有价值的信息。

二、查找搜集信息的有效途径

古人说：“读万卷书，行万里路。”这道出了古人增长学问、拓展视野的主要方法和途径。现代社会提供给我们获取信息资料的渠道越来越丰富，获取的方法和手段也越来越先进、便捷。但总的来说，搜集资料的途径不外乎文献研究和现场研究两大类。文献研究就是广泛阅读与研究有关的文字资料，如书籍、文章；而现场研究主要就是进行社会调查、实地考察。



（一）走访调查

走访调查是以动态的方式来收集信息的。调查是按一定的方法和步骤对某个事物进行了解的行为方式。走访就是来到现场，接触有关人物，搜集各类原始数据和资料，从而全面真实地了解事物。

走访调查一般要做到以下三点：

- （1）要从实际出发，实事求是，尊重客观事实。
- （2）不能先入为主，不要被社会舆论左右，也不宜接受陈旧、歪曲的看法。
- （3）要广泛深入，细致全面。

（二）检索查阅文献和资料

1. 检索查阅的有效途径

（1）到图书馆查找资料。现代化图书馆有丰富的图书、报刊、电子资料和网络资源。图书资料的查询方式有两种：手工和计算机检索。手工主要是卡片目录，计算机则有多种检索途径。其共同点有题名、分类、主题、关键词、作者等检索途径。

理论检索：

请利用课前或课上时间，检索一下学校目前有哪些开放的数据库和资源可以供师生阅读和浏览？

（2）到档案馆查找资料。档案馆编制了系统的档案检索工具，检索工具有书本式、卡片式两种。书本式检索工具有全宗介绍、案卷目录、全引目录、各种索引等；卡片式检索工具有专题文件卡片、人名卡片等，可以从不同角度满足利用者的需要。

查询方式有两种：手工和计算机检索。

① 手工检索。

第一步：查阅总索引，找到你所要找的文件发文单位代号、目录册号。

第二步：到相应目录册号中找到需要的文件目录。

第三步：若查到你要找的文件，依据目录上的盒号、件号到相应柜号中取出你要找的文件。

② 计算机检索。

第一步：打开档案馆检索页面，点击页面上的菜单，选择“打开数据库”。

第二步：进行系统检索。选择“简单检索”，在出现的对话框中输入所要查询的信息，按“查询”按钮。选择“复合检索”，在出现的对话框中按自己所掌握的信息分类输入，按“+”按钮加入，然后按“查询”按钮。这两种检索方式都能查找到相应的文件条目。

（3）到互联网上查找资料。在互联网上查找资料一定要分辨网站的权威性，熟悉搜索引擎的使用方法，对搜索结果进行辨析。一般政府网站、专业网站发布的信息较为准确。互联网上查找资料的基本步骤为：

- ① 明确你的搜索概念或意图。
- ② 选择描述这些概念的关键词。
- ③ 选定搜索引擎。
- ④ 确定是采用简单搜索还是高级搜索。
- ⑤ 查看搜索结果，修正搜索概念。
- ⑥ 在其他搜索引擎中尝试同样的搜索，进行信息比较。



拓展视野

常用搜索引擎

(1) 国内常用搜索引擎：

百度 搜狗 搜狐 搜搜
360 搜索 有道搜索 必应搜索
雅虎 阿里云 爱问

(2) 国际常用搜索引擎：

GOOGLE BING 雅虎 百度 YANDEX NHN EBAY ASK.COM

(资料来源：<https://baike.baidu.com/item/%e6%90%9c%e7%b4%a2%e5%bc%95%e6%93%8e/104812?fr=aladdin>)

2. 检索查阅的具体方法

- (1) 熟悉和掌握分类法，会查分类目录、书名目录、著者目录。
- (2) 学会利用书目、索引。
- (3) 能熟练使用一些工具书，如字典、词典、百科全书、年鉴、手册、文摘以及索引、图谱等。
- (4) 能通过网络搜索引擎和网上资源进行资料收集。
- (5) 从书籍报刊和各种实用文书中获取有效资料。

案例启发

谁泄露了国家机密

1969年，美国一个名叫莫蓝特的学者在 *PROGRESS* (进步) 的杂志上发表一篇关于氢弹制造的文章，阐述了氢弹制造的过程和相关数据，引起美国政府和中央情报局的极大震动。这篇文章中列出的 1322 个数据是美国政府高度保密的资料。当时美国当局认为保密资料被人窃取了，但是经过中央情报局的缜密侦察，证实这些保密资料并没有被盗取的迹象。这篇文章的作者既没有去盗窃也没有向人收买这些保密数据。最后追问莫蓝特本人才得知，这些保密数据是他正当合法地运用了三种方法获取的。其一，广泛收集公开发表的有关氢弹的一切文献，并加以分析和研究；



其二，参观有关核武器展出的博物馆，取得一切可公开的资料；其三，花了九个月的时间潜心研究热核物理学。

莫蓝特的这篇文章促使人们开始重视信息分析，诞生了一门新的学科——“信息分析研究”。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/c12b1116c1c708a1294a440b.html?from=search>）

三、整理有效信息

（一）信息去重

在所搜集到的大量信息中，要做的第一步就是归并重复信息。这么做的好处是可以有效地减少信息量，同时还能在矛盾信息中辨别有效信息。

（二）信息归类

将所有信息按一定的顺序或不同主题时行归类，如时间、产品、客户名单等。对信息的合理分类，往往意味着你对信息内容及性质的准确定位和把握。如果你会用电脑建立一个信息文档，那么你就能通过关键词随时整理和调用你所需要的有效信息，或者用笔记方式，也可达到信息归类的效果。

（三）信息综合

综合是把事物的各个部分或不同方面、不同特征结合起来的思维过程。在完成去重、归类后，通过部分分析、阶段分析、层次分析，将有效信息互相联系在一起，从而得出你想要的结论。

【讨论与思考】

小张来常州读书近半年了，他计划到常州及附近旅游，他可以通过哪些途径获取旅游及交通信息？

【技能训练与课堂活动】

（1）在学校网站上搜集相关信息，填入表 2-1 中。

表 2-1 个人就学基本信息

你所在的学院	名 称	
	组织机构	
	开设专业	
	产学研基地或就业基地 (单位名称)	
你就读的专业	专业名称	

(续表)

你就读的专业	专业带头人或教学名师简介(1~2人)	
	主干课程	
	就业面向或就业岗位	

(2)在上表产学研基础地或就业基地中定位一个企业,通过有效渠道收集信息,填入表 2-2 中。

表 2-2 企业基本信息

企业名称		
企业规模		
企业主要业务或产品		
适合你的岗位(2个)	岗位(一)	
	岗位职责	
	职业资质要求	
	岗位(二)	
	岗位职责	
	职业资质要求	

(3)在学院图书馆网站查找收集以下图书的检索信息,填写在表 2-3 中。

表 2-3 馆藏索引信息

书 目	作 者	馆 藏 索 引
不同季节的读书方法	傅佩荣	
国学的天空	傅佩荣	
中华文化四十七堂课:从北大到台大	余秋雨	
哲思众妙门:《老子》今译	姚淦铭	
儒家当代价值的九次对话	(美)杜维明	
儒家经典与中国式管理	李晓燕	
文化品格:周国平散文辑萃	周国平	
闲情的分量:周国平品唐诗宋词	周国平	
文化名家静思录:独语-第2版	杨耀文选编	
一日佛门:文化名家谈佛录-2	杨耀文选编	
用破一生心:文化名家谈史录-2	杨耀文选编	
我的书斋生活:文化名家谈书录-2	杨耀文选编	
仁山智水:文化名家游记-2	杨耀文选编	
透视性格	(日)榎本博明	



（续表）

书 目	作 者	馆 藏 索 引
中国式团队	曾仕强	
从星空到心灵：易中天于丹演讲对谈录	易中天于丹	
莫言精选集	莫言	
与大师约会	莫言	
读史阅世九十年：季羨林读史	季羨林	
假若再上一次大学：季羨林读书	季羨林	
史铁生散文选	史铁生	
史铁生上帝的寓言：史铁生随笔精选	史铁生	
我的精神家园	王小波	
余光中散文	余光中	
傅雷家书	傅敏	



组织参加团队活动



项目情境

进入大学的你，加入了所在学院的学生会（或某个社团），并担任意定的职务，在学生会（社团）中你需要组织、参加一些团队活动。本项目按照组织参加团队活动的流程，通过“进行工作策划”“制发请柬和通知”“完成发言与演讲”“主持活动与讨论”“完成工作总结”等5个任务，让我们了解工作和学习中的沟通知识与技巧，从中也学会怎样与团队成员进行沟通。

通过本项目的学习，你可以：

- (1) 学会策划团队活动。
- (2) 学会在团队中沟通。
- (3) 学会与人合作，组织和参与团队活动。
- (4) 学会写作计划（策划书）、制发请柬、写作邀请函与通知。
- (5) 能够在众人面前流畅地进行脱稿演讲。
- (6) 能够围绕主题进行专题讨论。
- (7) 能对工作进行总结与汇报。

任务一 进行工作策划

任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解团队的优势。
- (2) 了解团队角色理论。
- (3) 掌握团队沟通的要素。



- (4) 掌握团队沟通的技巧。
- (5) 了解团队中的冲突管理。
- (6) 了解不同计划的特点。
- (7) 掌握计划的写法。

2. 能力目标

- (1) 能够对自身在团队中的角色有比较清晰的认识。
- (2) 能灵活运用团队沟通技巧；养成并具备团队合作精神。
- (3) 会写作不同类型的计划。
- (4) 提高自身和团队计划的执行力。

技能点一 学会团队沟通

【情境导入】

大家都熟悉西天取经的故事。为了完成西天取经的任务，唐僧、孙悟空、猪八戒、沙和尚、白龙马组成了取经团队。其中唐僧是团队负责人，有很坚韧的品性和极高的原则性，不达目的不罢休，又很得上司的支持和赏识；孙悟空，取经团队里的技术骨干，本事过硬，但经常不听管理，性格极端；猪八戒，看起来好吃懒做，贪财好色，又不肯干活，最多牵下马，好像留在团队里没什么作用，但他因为性格开朗，在团队里起到润滑油的作用，且点子多，嘴巴甜，擅长打通社会上的各种关系；沙和尚，言语不多，任劳任怨，承担了团队中挑担这种粗笨无聊的工作；白龙马，作为负责人专用的“坐骑”，一直服务于唐僧，并在关键时刻奋勇救主，何况白龙马出身名门（海龙王之子），有一定的社会背景。

（资料来源：<http://ishare.iask.sina.com.cn/f/utck056q1.html>）

分析：在这个优秀的团队里，成员各有角色，各自有各自的分工，缺一不可，大家形成合力，最终完成了艰巨的任务。这对我们利用团队沟通完成工作任务有很大的启发。

一、团队、团队沟通、团队精神的概念

什么是团队（team）？有多少教科书就有多少种关于团队的解释。这里定义为：团队是由员工和管理层组成的一个共同体，该共同体合理利用每一个成员的知识 and 技能协同工作，解决问题，达到共同的目标。管理学家斯蒂芬·P. 罗宾斯认为：团队就是由两个或者两个以上的，相互作用、相互依赖的个体，为了特定目标而按照一定规则结合在一起的组织。

什么是团队沟通（team communication）？所谓团队沟通，是指两名或两名以上能够共同承担任务的成员为了预先设定的共同目标，在特定的环境中相互交流、相



互促进的过程。团队成员之间和谐的关系有利于团队任务的完成，而他们之间的沟通则有利于关系的建立和维持。不要狭隘地认为团队沟通仅仅是团队内部的事，团队要有效地实现自己的目标，必须处理好与团队外部的各类沟通。

什么是团队精神（team spirit）？简单来说就是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现。团队精神的基础是良好的沟通，有效沟通可以增强团队凝聚力、同心力，有效解决冲突，为实现自我价值奠定坚实的基础，同时提高团队绩效。

案例启发

盲人提灯的故事

有个盲人在晚上走路时，手里总是提着一个明亮的灯笼，别人见了很好奇，就问他：“你自己看不见，为什么还要提灯笼？”那盲人满心欢喜地说：“这个道理很简单，我提灯笼并不是为自己照路，而是让别人容易看到我，不会撞到我，这样就可以保护自己的安全，也等于帮助自己。”

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/4c141ce025c52cc58bd6bef6.html>）

分析：这个盲人多么睿智，他参透了帮助别人在一定程度上也是帮助自己的道理。正所谓“赠人玫瑰，手有余香”，团队合作沟通中也特别需要这种精神与气度，要有一种全局观、整体观、大局观，有时甚至可以达到“主观为别人，客观为自己”的效果。

二、团队沟通的要素

沟通是一种强有力的催化剂，团队成员之间和谐的关系有利于团队任务的完成，而他们之间的沟通则有利于关系的建立和维护，促使团队达到既定目标。团队沟通的要素包括团队规范的制订、团队成员关系、团队成员角色分担、团队目标及团队领导者的素质。

（一）团队规范的制定

规范就是指团队成员所共同遵守的一套行为标准，它可以以明文规定的方式存在。规范主要用于约束成员的个体行为，在团队沟通中，很多秩序来自规范，它是在团队中发展起来的，包括行为、思想和感觉。在团队内部，规范的形成与延续需要团队成员的默契与相互认同。

（二）团队成员关系

团队成员关系是指团队成员在工作期间建立起来的个人关系和凝聚力。它至少包括三个方面的内容：相互信任、相互理解及社会联系。这里的社会联系主要指团队成员之间分享个人经历，从而产生团结的、良好的团队成员关系。团队成员的关系越紧密，沟通力就越强。



案例启发

开会时的发言

在小组的每月例会上，老王向组长汇报了3月的项目执行情况，老王的话音刚落，刚加入团队的学生小李就接上话茬说：“这个月的项目执行情况本应更好，如果……”小李说完后，会场一片寂静，平时热烈的气氛不见了。这到底是怎么回事呢？

跟他坐在一起的小刘悄悄地对他说：“这里发言要一个个轮着来，组长讲完了，该轮到副组长，不要抢先……”。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-9803912216547.html>）

分析：通过上面的案例可以看出，团队沟通时不仅仅发言的内容很重要，还要注意发言的场合及次序。

（三）团队成员角色分担

每个团队都有若干个成员组成，这些成员在团队成立之后到团队解体之前都扮演着不同的角色。我们按照团队成员扮演的角色是否能对团队工作起到积极的作用，将角色分成积极角色和消极角色。

1. 积极的角色

领导者：能确定团队目标任务并激励下属完成的成员。

谋略者：能为团队工作出谋划策的成员，他们为解决团队存在和遇到的问题提出改进和处理的新建议、新方法。

信息员：能为团队工作提供信息、数据及事实依据或证据的成员。

协调员：能协调团队活动、整合团队成员不同思想或建议并能减轻工作压力、解决团队内分歧的成员。

评估者：能分析方案、计划的成员。

激励者：能增强团队凝聚力、提高团队士气的成员。

追随者：能认真负责的实施计划的成员。

旁观者：能以局外人的眼光评判团队工作并给出建设性意见的成员。



拓展视野

贝尔宾团队角色理论

英国心理学博士贝尔宾在1981年出版了一本书《团队管理：他们为什么成功或失败》，提出：“没有完美的个人，只有完美的团队；金无足赤，人无完人，然而团队可以是完美的团队。”经过多年研究和实践，他提出了著名的贝尔宾团队角色理论，即一支结构合理的团队应该由实干者、协调者、推进者、创新者、



信息员、监督者、凝聚者和完善者等 8 种角色组成。他的团队角色理论是：高效的团队工作有赖于默契协作。团队成员必须清楚其他人所扮演的角色，了解如何相互弥补不足，发挥优势。成功的团队协作利用个人的行为优势，可以极大地提升团队和个人绩效，提高生产力，鼓舞士气，激励创新。

（资料来源：http://m.sohu.com/a/208087265_99941381）

2. 消极的角色

绊脚石：固执己见、办事消极的成员。

自我标榜者：喜欢自吹自擂、夸大其词的成员。

支配者：试图操纵团队，干扰他人工作以便提高自己地位的成员。

逃避者：与他人保持距离，对工作消极应付的成员。

在一个团队中，可能数名成员扮演同一个角色，也有可能一名成员扮演多个角色。另外，这种角色是动态的，往往会因团队领导者的不同风格，团队工作目的、性质以及工作环境的变化而变化。

理论检索：

请利用课前或课上时间，具体检索一下贝尔宾团队角色理论，看看其理论与本文所列理论有何异同？

（四）团队目标

团队目标是将每个成员粘在一起的胶合剂。如果一个团队缺乏一致的目标，沟通就会漫无目的。相反，当所有成员都效忠团队以及团队的远景目标，并努力为团队目标的实现而奋斗时，团队内部的沟通就会产生一种协同力，从而使得团队成为一个真正的团队。目标的另外一层含义是指团队成员愿意结合局部或个人目标来达到整体目标。目标之间的相互依存度越高，团队沟通获得的效果越好。

（五）团队领导者的素质

领导者角色在团队沟通中的作用举足轻重，领导者的素质对团队的高效沟通负有重要责任。领导者素质包括胜任能力、值得他人信赖的能力、适应环境的能力、把握方向的能力以及敬业精神。

案例启发

刘邦和项羽争霸天下

项羽在推翻秦王朝的战争中起了非常关键的作用，其势力远远超出刘邦，而且他“力拔山河，气盖世”。若论单打独斗，别说他能以一挡十，就是以一挡百也不为过。在与刘邦争夺天下的过程中，一开始，只要他亲临战斗，则每战必胜，刘邦则临战必败。但结果却是刘邦势力越来越大，而他的势力却越来越小，最终落得个



被围垓下、自刎乌江的结局。他至死也没弄明白，他到底失败在什么地方，还说：“此天亡我也，非战之罪也”。反观刘邦，不仅本领不如张良、萧何、韩信这“兴汉三杰”，早在当泗水亭长时，“亭中吏无所不狎侮”，简直就是地痞流氓。但在与项羽的战争中，却最终打败项羽。

刘邦在建立汉朝后的一次庆功会上，向群臣说明了原因：“夫运筹帷幄之中，决战千里之外，吾不如子房；镇国家，抚百姓，给饷馈，不绝粮道，吾不如萧何；连百万之军，战必胜，攻必取，吾不如韩信。此三者皆人杰，吾能用之，此吾所以取天下者也。项羽有一范增而不能用，此其所以为我擒也。”

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/d7669769ddccda38376baf4a.html>）

分析：刘邦的胜利，正是团队的胜利。刘邦建立了一个人才各得其所、才能适得其用的团队；而项羽仅靠匹夫之勇，刚愎自用，没有建立起一个才得其所用的团队，所以失败是必然的。

三、提高团队沟通能力的三个方面

（一）倾听

在倾听的过程中能够获取更多的信息，给倾诉者留下一个谦虚的印象。认真倾听能够更准确地理解对方的意图。

（二）表达

在表达的过程中，要对事不对人，坦陈自己的真实感受和立场，客观巧妙地使用语言，让倾听者更容易理解自己的意思。

（三）反馈

倾听、表达过后能否达到有效沟通的最后一个环节就是反馈。针对不同的情况和不同的人员，管理者可以采取正面认知、修正性反馈、负面反馈和没有反馈等反馈方式。

案例启发

表达的艺术

人事考察，两个学习和工作能力不相上下的考察对象，只能两者中选一人。最后，有一个人说：在年终的总结和评先荐优时，第一考察对象总是以“我们”作主语，把集体的智慧和力量放在首位，但是第二个考察对象总是以“我”为主语，尽管他能力和业绩确实很强，但处处突出个人，把自己放在显要位置。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/80178a2d3169a4517723a34a.html>）

分析：通过上面的案例可以看出，有时表达的艺术也很重要，第一个考察对象非常重视团队建设，所以成绩的取得他归功于集体，而第二个考察对象却凸显个人主义，忽视团队作用。



四、提高团队沟通能力的技巧

（一）增强团队领导对团队沟通的认识

领导者必须要认识到沟通的重要性，并把这种思想付诸行动。领导者必须真正认识到与员工进行沟通对实现组织目标的重要性。如果领导者通过自己的言行倡导沟通，这种观念就会逐渐渗透到组织的各个环节之中，从而形成一种人人善于沟通的团队氛围。

（二）克服团队成员间的沟通障碍

团队成员要克服沟通的障碍必须注意以下心理因素的作用。

（1）在沟通过程中要认真感知、集中注意力，以便准确而又及时地传递和接收信息。

（2）增强记忆的准确性是消除沟通障碍的有效心理措施，记忆准确性高的人，不但传递信息可靠，而且接收信息也准确。

（3）提高思维能力和水平是提高沟通效果的重要心理因素，较高的思维能力和水平对于正确地传递、接收和理解信息起着重要的作用。

（4）培养理性的情绪和良好的心理气氛，创造一个相互信任、有利于沟通的环境，有助于人们真实地传递信息和正确地判断信息，避免因思想偏激而歪曲信息。

（三）正确使用语言文字

语言文字运用得是否恰当会直接影响沟通的效果。使用语言文字时要简洁、明确，叙事说理时要言之有据、条理清楚、富于逻辑性、措辞得当、通俗易懂。不要滥用辞藻，不要讲空话、套话。

在进行非专业性沟通时，要少用专业性术语，可以借助手势语言和表情动作，以增强沟通的生动性和形象性，使对方容易接受。

（四）学会倾听

领导者善于倾听往往可以轻松解决团队中的问题。团队成员如果要减少沟通中的障碍，可以从以下 8 个方面去努力。

- （1）使用目光接触。
- （2）使用赞许性的点头和恰当的面部表情。
- （3）避免使用分心的举动或手势。
- （4）要提出意见，以显示自己不仅在充分聆听而且在思考。
- （5）复述，用自己的话重复对方所说的内容。
- （6）要有耐心，不要随意插话。
- （7）不要妄加批评和争论。
- （8）使听者与说者的角色顺利转换。



（五）建立有效的团队沟通机制

（1）缩短信息传递链，保证信息的及时沟通。这样可以在很大程度上避免传递信息的失真现象。

（2）建立健全团队内部畅通的沟通渠道。除了经常性地组织成员开展团队会议，使用多种形式的内部联系方式（如 E-mail、计算机平台、公文、电话等），还可以开展各类文体活动，增进了解、升华友谊、提升团队沟通力与凝聚力。



案例启发

倾听的艺术

麦肯锡公司在招聘人员时，一位表现都很突出的女性一路过关斩将，顺利进入面试。在最后一轮小组面试中，她伶牙俐齿，抢着发言，在她咄咄逼人的气势下，小组其他人几乎连说话的机会也没有。然而，她落选了。人力资源经理认为，这个女性尽管能力超群，但明显缺乏团队合作精神，招聘这样的员工对企业的发展有害无益。

（资料来源：<http://www.docin.com/p-878487973.html>）

分析：倾听与表达同样重要，通过倾听能进一步了解团队工作进展、团队成员的思想等，对团队发展十分重要，也很有必要性。

五、营造积极快乐的团队沟通氛围

由于沟通差异、个体差异、结构差异的客观存在，误解和冲突是不可避免的。怎样消除误解和冲突是团队的重要任务，沟通则是最好的渠道。营造积极快乐的团队沟通氛围，能够使成员之间相互交流思想、交换意见，可以缓释情绪、释放压力、增进理解、活跃气氛。在团队遭遇挫折时，能使大家心气相通、共同面对、客观分析、权衡利弊、达成共识。积极快乐的团队沟通氛围既有利于团队内部的精诚团结、气氛和谐，又有助于与外部加强联系、消除误会。

在建设高效团队中，运用不同沟通方法而引起情感体验效果会形成差异，很难想象，在一个情绪低落的团队中能产生高效率，西方谚语“能把马牵到河边，但不能强迫它喝水”说的就是这样的道理。

闲暇之时，成员之间讲讲开心的事，充分调动情绪，营造欢乐气氛，使团队始终保持轻松愉快、乐观和谐的氛围，保持积极上进的精神风貌，既有助于高效工作，又有助于身心健康。



拓展视野

快乐的力量

你所在的团队缺乏创造力吗？不要抱怨了，开怀大笑吧。如果你不能从工作



中感受到乐趣,那么看看谷歌的管理层,2015年谷歌公司连续第六年蝉联《财富》杂志“最佳雇主100强”冠军。调查表明,在工作过程中,幽默能改善沟通效果,提升工作满意度,增强员工忠诚度。当雇员能够舒缓地释放身心压力时,决策能力、解决问题的能力自然就增强了,这种状态有利于创造力的发挥。谷歌想方设法使员工感到快乐,以便激发他们的创意。他们在加州的园区设有室外海浪池、室内体育场、托儿所等;每日为员工提供3次免费餐饮,员工可以免费搭乘公司班车去旧金山城区;员工20%的工作时间是用于创意的,公司甚至鼓励员工在大厅的黑板上进行团体讨论。谷歌相信坚持谷歌文化是谷歌最重要的财产,谷歌首席文化官斯泰西的工作就是确保那些快乐的感受都变成公司拓展不竭的动力。

(资料来源: <http://finance.sina.com.cn/world/20150330/203121846268.shtml>)

【讨论与思考】

(1) 请你分析一下前文中提及的唐僧团队与刘邦团队各自的特色?你认为哪个团队更好?为什么?

(2) 《圣经》中有一个故事,上帝发现人们在修建巴比伦的通天塔,由于大家所说的语言是统一的语言,所以建塔的速度非常快,上帝看见这个场面之后,让人们讲述不同的语言,结果通天塔没能建成。根据此故事,分析其失败原因。

(3) 案例分析。

案例分析一:

谈到商界,永远绕不开的企业就是华为。短短几年时间从一家名不见经传的小企业快速发展成众人仰望的大企业,华为被外界称为中国的黑马企业及未来最有价值的科技型企业,华为的团队精神和狼性文化更是被企业界纷纷追捧学习。那么,华为是如何打造团队的呢?

① 定位。任正非曾经大声疾呼,华为公司要强大,必须“用脑”“强腰壮腿”“去赘肉”,意思就是:高级干部要用脑袋洞察市场、规划战略;中层干部在企业中承上启下,“腰”要强硬否则无法支撑企业正常运转;基层员工就是腿,要注意执行,否则公司将寸步难行;全员必须去除惰性,保持危机意识。这就是定位,把团队中每个层级员工都定位好,让每个人在组织中发挥自己的作用,承担相应的责任,履行岗位义务。

② 学习。据相关统计,华为每年在员工身上投入的学习费用占到企业销售额很大比重,并且每年呈上升趋势,逼着员工学习,聘请国内各行业专家和教授,为不同级别的员工开通各种学习的机会。只有这样才能跟上企业的发展,否则就会淘汰出局。

③ 分享。华为员工的福利待遇在整个市场都有很强的竞争性,虽说没有上市,但员工每年分红都是一笔不小的财富。任正非已经把华为变成大家的企业,让每个



员工成为企业的主人翁，享受企业的成功，见证企业的成长，分享成功的果实，让员工参与到企业的经营中去，这样才有了现在的团队。

④ 奖罚分明。没有规矩不成方圆，在华为有一套严格的考核体系，每个员工都很清楚自己做到什么标准，享受什么职位，拿到多少薪水，若不达标将会受到什么样的处罚，每个华为人人都很清楚自己工作的目的和意义。华为基本法更是每个华为人人都熟悉的法规制度，在这种奖罚分明的企业中，员工才能真正找到归属感，因此才有今天大家看到的华为。

（资料来源：<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1613564648737118338&wfr=spider&for=pc>）

- ① 了解了华为的团队精神培养，你有什么感悟？
- ② 作为一名拟入职的大学生，如果要进入华为这样的企业，应具备什么能力？

案例分析二：

我与上司之间发生了一些个人冲突。他的一些做法令我十分恼火，他从来不为员工着想，但他又是我的上司，我能采取什么行动呢？他经常迟到，而等他来上班时我和我的同事已经工作了一段时间了，并且安排好了我们一天的计划。他一来就打断我们，然后要我们先处理他提出的问题。他下班迟（我们实行的是弹性工作制），而且他有迟到的理由——必须送孩子上学，但是他打破我们工作计划的习惯让我们非常气愤。他一到，我必须认真听取他的工作安排，重新制订我一天的工作计划，一圈忙下来已经是中午了，我感觉半天的时间被浪费了。抱怨可能会令上司反感，实际也改变不了什么，但是我对现在的工作效率低下感到十分痛苦，我只是希望上司能感受到我的处境，把时间安排得好一些，懂得我的时间的宝贵。

（根据学生实践活动改编）

- ① 你对这种情况的第一反应是什么？
- ② 怎样避免这种情况的发生？
- ③ 处理这个冲突的合理方法是什么？处理时应避免什么？

【技能训练与课堂活动】

头脑风暴拓展训练

参与人数：5~7 人一组。

时间：15 分钟。

材料：铅笔、回形针或任意物品。

场地：不限。

游戏规则和程序：

（1）确定一样物品，比如铅笔、回形针或任意物品，让学员在 1 分钟以内想出尽可能多的用途。



头脑风暴法——
发挥团队智慧



(2) 5~7 人为一个小组，每组选出一人记录本组所想出的主意的数量，在 1 分钟之后，推选出本组最新奇、最疯狂、最具有建设性的主意，想法最多、最新奇的一组获胜。

(3) 规则。

- ① 不许有任何批评意见，只考虑想法，不考虑可行性。
- ② 想法越古怪越好，鼓励异想天开。
- ③ 可以寻求各种想法的组合和改进。

(4) 相关讨论。

- ① 你是否会惊叹于人类思维的其特性，惊叹于不同人想法之间的差异性？
- ② 头脑风暴对于解决问题有何好处，它适用于解决什么样的问题？
- ③ 各组派一位代表总结你组讨论的结果。

技能点二 制订工作计划

【情境导入】

开学初，某班级班委经过商量，拟定出了这个班本学期的活动计划。具体如下。

班级文体活动计划

为了丰富同学们的课余生活，寓教育于文艺、体育活动中，我班制订下列文体活动计划：

- (1) 积极迎接校第九届田径运动会，要求同学们积极报名、认真锻炼。
- (2) 组织一次乒乓球比赛。
- (3) 开展好冬季象征性长跑活动。
- (4) 认真组织，进行一次类似“击鼓传花”的游戏。
- (5) 适时组织一次野餐。
- (6) 积极排演文艺节目，迎接每年一次的元旦文艺会演。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/9209191132687e21af45b307e87101f69e31fbcc.html>)

思考：这份计划写得怎么样？是否具有指导性、可行性？

一、计划的概念、名称

计划是行政机关、社会团体、企事业单位或个人，在一定时期内的工作、生产、学习以及日常生活中，为完成某项任务而事先拟定的书面安排和打算。计划是由任务引起的，是任务的具体化，也就是说，需要对完成任务的途径、措施、步骤、方法、手段及规定期限等做出具体的安排。

计划是一个统称，由于内容、时间等方面的不同，往往选用不同的名称，具体见表 3-1 所示。



表 3-1 计划的不同名称

名 称	时 间	内 容	举 例
安排	短期	任务明确，内容单一，措施具体	《×××十月份学习安排》
打算	近期内	提出任务，但目标、措施较粗略	《××班举办秋季旅游活动的打算》
规划	长期	涉及面广、规模大、内容概括，用于定规模、定方向、定远景	《××公司“十三五”发展规划》
设想 (构想)	长远 或近期	对工作任务做出粗线条、非正式的安排	《××市建设国家卫生城市的战略构想》
要点	一定 时期内	布置主要任务，交代政策，提出原则性要求	《××学校 2020 年工作要点》
方案	近期 或短期	就某项任务或课题的具体实施，明确目的、要求，对工作方式、方法等全面做出安排	《×××公司绩效工资考核方案》

理论检索：

请检索一下，方案和策划书有什么区别？

二、计划的特点

计划作为事务工作文书的一种，具有以下特点。

（一）预见性

计划的预见性其他应用文体所不具有的。计划必须对未来需完成的工作中可能发生的问题有充分的考虑和估计，并提出相对科学和可行的措施和方法。因此制订计划需要进行调查研究，如上一阶段的工作情况怎样，实施计划的内部条件和外部环境如何，并据此确定工作目标、具体措施及实施步骤。但计划毕竟是对未来工作的设想，对计划实施步骤、完成时间，都带有预见性。因此，计划不能订得过于刻板，必须留有余地。只有这样，计划中的目标才能得以较好地实现。

（二）约束性

尽管计划的内容是预定的，但它一经通过、认定或批准，在其指向的范围内就对实践工作具有控制和约束作用。制订计划，不是作为摆设，应付检查，而是为了克服工作中的盲目性。计划一经制订，在其范围内的有关机关单位、工作人员都应按计划内容开展工作和活动，不得违背和拖延。计划如果没有约束作用，有关机关单位、工作人员不按计划行事，那么计划就等于一纸空文。

（三）可行性

计划是用来指导实际工作的，因此必须具有可行性。计划中的各项指标、措施，都必须针对本单位或自己的实际情况，从客观的内、外条件着眼，做到科学合理，切实可行。不要盲目地制订过高的目标、本身无力实施的措施，而使计划成为空中



楼阁；反之，目标定得过低，措施方法过于简单，容易实施，但没有创见性，因此不能取得有价值的成就，这样的计划也算不上具有可行性。一旦计划失去了可行性，也就失去了指导性，失去了自身存在的价值。

（四）时效性

计划是针对某项具体工作，从开始到结束都是有一定的时间限制的。无论时间长短，计划的有效时限都是明确的、具体的，超出其有效时限，计划的约束力就会消失。因此，在制订计划时必须讲究时效，真正做到按计划、讲时效、求效果。



拓展视野

成功属于有目标的人

哈佛大学曾进行过这样一项跟踪调查，对象是一群在智力、学历和环境等方面条件差不多的年轻人。调查发现发现：27%的人没有目标，60%的人目标模糊，10%的人有着清晰但比较短期的目标，其余3%的人有着清晰而长远的目标。

以后的岁月，他们行进在各自的人生旅途中。25年后，哈佛再次对这群学生进行了跟踪调查。结果是这样的：3%的人，在25年间朝着一个方向不懈努力，几乎都成为社会各界的成功人士，其中不乏行业领袖和社会精英；10%的人，他们的短期目标不断地实现，成为各个领域中的专业人士，大都生活在社会的中上层；60%的人，他们安稳地生活与工作，但都没有什么特别成绩，几乎都生活在社会的中下层；剩下27%的人，他们的生活没有目标，过得很不如意，并且常常在抱怨他人，抱怨社会，当然，也抱怨自己。

其实，他们之间的差别仅仅在于：25年前，他们中的一些人就已经知道自己最想要做什么，而另一些人则不清楚或不很清楚。这个调查生动地说明了明确的生活目标对于人生成功的重要意义。

成功属于有目标的人、有准备的人。你，是那个人吗？

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/7af560e9aeaad1f346933f28.html>）

三、计划的作用

古人云：“凡事预则立，不预则废。”可见计划的重要性。

计划是一种科学的工作方法，同时也是检查各项工作完成情况的依据，它对完成各项工作具有指导作用、推动作用和督促作用。

（一）指导作用

计划，可以使我们做到心中有全局，奋斗有目标，行动有方向，减少盲目性和被动性，增强预见性和自觉性。计划是本单位在一定时期内的行动纲领，它对工作



实践能起到指导作用。部门领导或个人就可以根据计划落实、部署今后一段时期的工作。

（二）推动作用

计划的目标性最突出。一个宏伟的目标，能鼓舞斗志，激发热情，调动积极性，起到促进作用。计划，可以使我们合理有效地分配和使用人力、物力和财力，充分发挥群众的创造性，使行动和步骤积极有效地进行，顺利地达到预期的目的。

（三）督促作用

计划一经制订，对计划制订者就具有强制性和指导性。上级检查下级的工作，往往就是以计划为依据，根据计划检查下级工作的质量、工作进度。完成任务之后，还要对照计划进行总结。这样，计划对工作就起到一个检查督促的作用。

四、计划的种类

根据不同的划分标准，计划可以分成不同的种类。

（一）按内容划分

有学习计划、工作计划、生产计划、营销计划、科研计划、施工计划等。

（二）按性质划分

有综合性计划、专项性计划。综合计划是对一定时期的工作进行全面安排的计划；专项计划是专为某项工作或临时执行某项任务而制订的计划。

（三）按范围划分

有国家计划、系统计划、地区计划、单位计划、个人计划等。

（四）按作用划分

有指令性计划、指导性计划。指令性计划是由上级制订、直接控制和掌握的计划，规定必须完成的计划指标不得随便变更，具有较强的约束性；指导性计划是由上级规定任务、要求、指标，下级在执行过程中可以根据本单位的实际情况适当调整变动。

（五）按时间划分

有长期计划、中期计划、短期计划，定期计划、不定期计划，年度、月份、季度、旬、周计划等。

（六）按计划写法分

有条文式计划、图表式计划和条文图表相结合式计划。

常见的规划、安排、设想、方案、要点、打算、意见等都属于计划，只是因其内容、时限和成熟度不同而选用不同的名称。



五、计划的结构和写法

计划的结构一般包括标题、正文、落款三个部分。

（一）标题

标题是计划的名称，一般有三种：全称标题、简称标题和文章式标题。

1. 全称标题

其写法为：制定计划的单位名称+计划适用期限+计划内容+计划名称，如《××公司第二季度销售计划》《××学院心语文学社 20××——20××学年第一学期活动计划》。

2. 简称标题

简称标题是指对全称标题中某些要素有所省略的标题。其写法有如下几种。

（1）计划适用期限+计划内容+计划名称，如《20××年安全工作计划》。这种标题在正文之后落款部分要署上地区（单位）的名称。

（2）制订计划的单位名称+计划内容+计划名称，如《江苏省毕业生就业工作的计划》。这种标题一般会在标题之下居中注明制订计划的时间。

（3）计划内容+计划名称，如《人才引进工作计划》。这种标题必须在落款部分署上制订计划地区（单位）的名称。

3. 文章式标题

文章式标题一般可由一行或两行标题构成，一般按计划的内容或主题拟定，常用于政府及主管部门的工作报告之中，如《团结奋进，再创辉煌，为实现我市经济腾飞而努力奋斗——××市“十三五”经济与社会发展规划》。

如果计划尚未最后定稿，可以在标题之后注明“初稿”“草案”“讨论稿”或“征求意见稿”等内容，并加上圆括号。

（二）正文

计划的格式常见的有条文式、表格式和条文表格结合式。纯表格式的计划较为简单，往往缺少步骤、措施等具体说明，一般适用于销售之类数据较多的工作计划。

条文式计划的正文由前言、主体和结尾三部分组成，其内容要素一般包括目标项、要求项、措施方法项、时间项等。

1. 前言

这一部分是回答“为什么”，主要叙述制订计划的依据、基本情况和总体目标。

（1）阐述指导思想，即说明制订计划的依据和目的。依据是指党和国家的方针政策，或上级有关指示精神，或本单位的实际情况；目的是指制订计划的意图，即为什么要制订这个计划以及制订计划的意义。

（2）分析基本情况，简要分析本单位前段时间工作的基本情况，指出取得的成



绩和存在的问题。然后再分析当前的形势和本单位现状，找出其中的有利因素和不利因素。这是制订计划的基础。

(3) 提出总体目标，概括地写出计划的总的工作任务和奋斗目标。这一部分要写得简明、扼要。不同类型的计划性文件，其前言部分的写法有所不同。大型的、长远的计划三个方面都要写到，小型的、短期的计划，只要简单说明制订计划的指导思想，或简要分析本单位现状，有的甚至不写前言部分。

2. 主体内容

这部分写计划的主要事项，包括目标、措施、步骤三个要素，可以归纳为三个“to do”原则。

(1) 目标（what to do）。目标是指计划提出的具体任务或要实现的指标，告诉人们要“做什么”。目标是计划的核心，没有目标，就没有计划。因此，计划必须要有明确的目标。

(2) 措施（how to do）。措施是指实施和完成任务或目标的具体方法和要求，它告诉人们“怎样做”“做得怎样”，包括组织分工、方式方法和相关要求等。可说明相应的领导机构，完成计划的具体手段，质量上要达到什么标准、水平、程度，数量上要达到什么指标等。措施是实现计划具体任务、目标的保证，因此，制订计划，措施须具体、得当。

(3) 步骤（when to do）。步骤是指完成目标的工作程序和时间安排，告诉人们“什么时候做（包括先做什么，后做什么）”。步骤是对目标实现分步走，工作有先后、有条理，是计划的重要内容之一。因此，计划中的时间安排须明确、具体。

拟写计划，以上三个方面缺一不可。实际写作时，三个部分可以分开写，也可以结合在一起写。可以采用条文式，可以采用表格形式，也可以采用两者结合式。

3. 结尾

计划的结尾可以表决心，或提一些希望和要求，或发出号召，以振奋精神、鼓舞斗志。还可以补充说明一些注意事项。结尾要简短有力。有时，计划可以不写结尾。

（三）落款

写明制订计划的单位名称和日期，写在正文右下方。有的将制订计划的单位名称列在标题之下居中的位置，落款部分只写制订计划的具体日期。如标题中有计划制订的单位名称，落款部分也只写制订计划的具体日期。



案例启发

案例一：

2019年××学院学生会学雷锋活动方案

一、活动背景

3月5号是毛泽东等老一辈革命家号召“向雷锋同志学习”的纪念日。为进一



步弘扬雷锋精神，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，组织发动青少年开展志愿服务活动。

二、活动主题

服务进社区，志愿暖人心。

三、活动目的

(1) 以雷锋精神为契机，结合奉献爱心，让弱势群体切身感受到社会对其亲切的关怀。

(2) 充分调动各社区团支育人功能，组织开展适合青年学生身心特点的各类志愿服务活动，使雷锋精神得到更好地践行。

(3) 加强朝阳街道团工委及各社区团支部的联系，同时为大学生志愿者提供社会实践和服务群众平台，切实加强街道团工委组织建设和各项工作的开展。

四、活动时间

2019年3月5日

五、活动地点

另行通知。

六、活动形式

(1) 摆摊设点为居民提供关于计生政策宣传、法律援助、医疗保健、就业指导、消防安全宣传、社区建设等方面知识的指导。

(2) 走街入巷进行环境卫生整治。

七、前期准备

(1) 活动横幅。

(2) 通知各社区及有关单位团支部参加本次活动。

(3) 一个服务项目配备一套桌椅。

(4) 招募志愿者5~10人。

(5) 对便民活动项目进行分组，并落实各组负责人，保证组员之间的沟通联系顺畅。

八、活动流程

(1) 发放志愿者帽子。

(2) 各组负责收集整理资料，准备好需要发放的宣传资料等。

(3) 准备好整治环境用的工具等。

(4) 3月5日早上8:30准时在街道门口集中。

(5) 场地布置（拉横幅、搬桌椅等）。

九、活动经费预算

(1) 帽子20顶：5元/套*20=120元

(2) 扫把、铲、桶等50元。



- (3) 矿泉水一箱（大瓶装）30 元。
 (4) 背景横幅、流动横幅等 100 元。
 共计：300 元

××学院学生会
 2019 年 3 月 3 日

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/3dc3d78bb80d6c85ec3a87c24028915f814d84dc.html>）

分析：这是一份活动方案式计划，主题清晰、目的明确，活动时间、地点、形式、准备、流程、预算一目了然，语言简洁明晰，条理清楚，操作性强，可资借鉴。

案例二：

××路果品批发市场五月份营销计划如表 3-2 所示。

表 3-2 ××路果品批发市场五月份营销计划

储 仓 位	品 种	进货量(吨)	销售总额 (万元)	人均利润 (万元)	人力安排(人)
1 号	苹果	150	90	3.0	3
2 号	香蕉	180	72	2.5	3
3 号	橙子	70	22	1.5	2
4 号	葡萄	50	40	1.8	2
5 号	枇杷	30	30	3.0	2
6 号	西瓜	100	40	2.3	4

2019 年 4 月 25 日

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/c9190fb25acfa1c7ab00cc20.html>）

分析：这是一份表格式计划，其特点是内容简洁明了，易于理解。

六、计划写作要求

（一）切实可行

计划要把预见性和可行性很好地结合起来，因此，计划必须符合当前方针政策、法令法规，并能适合本单位、本部门或本人的实际情况和发展状况。在制订计划时，目标、措施和时间安排的制定要实事求是，量力而行。

（二）内容具体

计划的目标、任务、措施、方法、步骤和要求要写得具体明确，主次分明，切忌含糊不清、模棱两可、杂乱无章。



（三）集思广益

计划的制订者，要深入到人民群众去，鼓励群众献计献策，集思广益。这样，既可以克服闭门造车、计划的主观意愿重的弊端，还可以把计划变成群体的共同意志，以保证计划的认同度和可行性，调动群众的积极性，使群众自觉自愿地实施计划，使计划顺利完成。

（四）语言简明

拟写计划应力求用简短的篇幅，表达最大的信息量。语言直截了当，简明扼要，清楚明白。无须过多的说明、议论，也不需叙述过程，不能说空话、套话，不追求华而不实的辞藻，尽量采用条文式，使之条理清晰，一目了然。

【讨论与思考】

- （1）各类不同计划（规划、要点、打算、安排、方案、设想等）的特点是什么？
- （2）执行力在计划中起到什么作用？
- （3）阅读下面材料，回答问题。

桃园结义与三顾茅庐：最出色的人力资源组织策划

桃园三结义之前，刘备是个卖草席的，张飞是个卖酒屠猪的，关羽是个逃难的杀人犯。唯一有背景的刘备，也只是落魄的皇室宗亲。在桃花盛开的日子里，三人上演了一出桃园结义的千古佳话。

此事不久，刘备又携关、张去诸葛亮的草庐请其出山，成就了“三顾茅庐”的佳话。放到今天，刘备即便不是一个完美的 CEO，也绝对是一个出色的 CHO（人力资源总监）。此人不但善于策划，且颇能识人善用。诸葛亮何等智慧，也错看马谡，而刘备早前已经提醒过诸葛亮此人“言过其实”。

这两宗策划，为刘备树立了重视人才、有情有义的名声。在纷争乱世，得人才者可争天下，刘备以此为基础，招揽了一大批人才，后来才有三国鼎立的局面。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/be24d46002d276a200292efd.html>）

请回答：

- ① 为什么说擅谋划者得天下？你是怎么理解的？
- ② 你还能举出历史上擅长策划的案例吗？简要谈谈对当今的借鉴意义。
- ③ 反思一下自己，你是一个做事有筹划的人吗？你对接下来的学习生活有具体的计划吗？
- （4）下面是一位清华大学学霸的每日计划表（按周制作）。



第 周计划	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
06:00-06:40	起床、锻炼、早饭	起床、早饭	起床、早饭	起床、早饭	起床、早饭	班级组织春游	起床、早饭
06:40-08:00	预习几代2、微3	复习微2、大物作业	复习微2、微3	微2，努力钻研	复习、整理、打课件		大物自习
第一节	几代2 66101	信凯、背单词	微3，一教101	微2	大物 三教 2302		大物自习
第二节	微3 一教101	微2 西阶0	大物 三教2302	微2，11:10去吃饭	程设 四教4203		大物自习、信凯
11:25-13:30	午饭13:10 系馆王老师	打印课件，午休	回顾取东西，自习	11:30去6#312B找张导	午饭，自习微2、大物		午饭节俭，回顾社工
第三节	复习几代2，完成作业	体育、东操	英语高级口语 6B204	班会衡水329、英语习题	自习		准备思源，英语 present
第四节	复习微3，完成作业	史纲 6A016	自习！自习！	微3习题集4306	程设上机 东楼9-224		思源笔试：15:30-17:30
第五节	微3习题	晚饭、复习微2作业	晚饭，自习	晚饭，自习大物	晚饭，自习大物	zj 陶尹老师谈话	晚饭，自习
第六节	微3习题	小说 三教2301	清女 6A103	微2习题课4305	自习大物	自习大物完成	自习到21:30去跳绳
20:00-22:30	系统复习大物作业、习题	微2作业，洗澡	校会文化部部长会	自习大物（静心）	自习到9:30回zj长绳	自习微2，英语	听CNN英语
22:30-23:00	听CNN英语	听CNN英语	听CNN英语	听CNN英语	听CNN英语	社工：文化部（信息周报、会议纪要）自习	
23:00-01:00	读凯，背单词社工	自习，追求高效	自习，坚决完成任务	自习，平心静气	自习，用电脑社工，sleeping	社工（女神 photos 今日 photos，女生节）	
01:00以后	sleeping	sleeping	sleeping	sleeping	sleeping	准备思源，英语 present	sleeping
计划完成情况	高效	加油！	高效、专注	微2大物完成	微2大物：全部社工	抓紧时间	收尾，规划学习
学习情况	认真对待大物	复习微2、大物	微2要钻研	加油！	静心、思考	完成任务	思源加油！
社会情况	思源组毕，微3作业	美餐短程	例会，发春游稿	给系拓展好名	赛拓宣传，校会、班委	完成任务	我相信我是最棒的！
体育锻炼	不要紧	认真上体育课	-----	-----	长绳跳绳	-----	跳好长绳
生活状态	昂扬、准时	积极平和	积极、内敛	积极、平和	积极、平和	加油啊	A
谨防品行	孔、德、才	外要如水内刚似火	知我者，谓我心忧。	为青春喝彩！	多思、少言、必行	A	A

（资料来源：<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1635335092168636410&wfr=spider&for=pc>）

请回答：

- ① 看完以后，你有什么感受？
- ② 对这份计划你怎么看？
- ③ 比你优秀的人比你更努力，你将如何？

【技能训练与课堂活动】

（1）修改下列文种的标题。（计划名称使用不当，请修正）

- ① 2019年暑期英语补习规划。
- ② ××市西部山区农业资源开发安排。
- ③ ××市公路建设项目经理关于施工质量情况直通车。
- ④ ××县2019年对外贸易总结——关于对外贸易问题初探。
- ⑤ ××乡发展高产高效农业的五年安排。
- ⑥ ××市××局七月份政治学习纲要。
- ⑦ 国泰百货商场三月份销售设想。
- ⑧ ××市光辉区二〇一九年环保工作设想。
- ⑨ ××市总工会二〇一九年开展职工活动的初步要点。

（2）分析下面这份计划，指出其错误并进行修改。

××公司销售部××年工作计划

××年，我们要抓住××市加快基础设施建设这个机遇，在经营销售的同时，强化公司管理，提高职工队伍素质，保证本公司在年底前完成××××万元的指标。

① ××年公司的主要经济指标。

销售部：销售数××台，销售额×××万元，利润×××万元。

安装部：安装费×××万元，利润×××万元。



保养部：保养××台，利润×××万元。

② 完成指标的主要措施。

本公司主要以销售为主，在销售的同时，各部门之间要积极配合，销售的同时不要忘记安装和保养，希望在签订销售合同时签下安装合同。

销售部要注重新产品的推销，因为新产品针对的是我国广大的住宅市场，品位高，价格低，有很大利润。

安装部在施工同时要注意安全，搞好同甲方单位的关系。

保养部要按时到保养单位征询客户意见。

技术部要配合其他各部的工作。

××××年1月

(3) 写作题。

① 我校图书馆联合校团委、学工处将在五月推出校园文化建设项目——“阅启智慧，走进常州地方文化”读书周活动，请策划读书周的系列活动，并制订出翔实可行的活动方案。

② 根据个人或工作实际需要，制作一份个人（单位工作）计划，要求：计划必须真正执行，能在本学期完成（如减肥5斤、英语等级考试通过、专业课成绩达到优秀、组织一次社团活动等），目标要具体、措施要到位、步骤要明确，最终在本学期期末前成功完成，并在本班或外班找到20人以上见证、签名，不仅给予作业分，而且给予计划实施完成分奖励。

任务二 制发请柬与通知

III 任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解请柬的特点。
- (2) 掌握邀请函的结构和写作注意事项。
- (3) 了解行政公文的行文格式和特点。
- (4) 掌握事项性通知的写作格式和要求。

2. 能力目标

- (1) 能根据情境或要求制作请柬。
- (2) 能结合不同的对象撰写邀请函。
- (3) 能全面、有效地传达活动通知。



技能点一 制作请柬

【情境导入】

某机关定于某月某日在单位 A 会议室召开总结表彰大会，发了请柬邀请有关部门的领导光临，在请柬上把开会的时间、地点写得一清二楚。

接到请柬的几位部门领导很积极，提前来到 A 会议室开会。一看会场布置不像是开表彰会的样子，经询问 A 会议室的管理员才知道，今天上午 A 会议室有一个中外合作签约仪式，某机关的总结表彰会改换地点了。几位领导感到莫名其妙，个个都很生气，改地点了为什么不重新通知？一气之下，都回家去了。

事后，会议主办机关的领导才对大家解释说，因为会议工作人员的粗心，在发请柬之前还没有与 A 会议室管理员取得联系，就一厢情愿地认为不会有问题，便把会议地点写在请柬上，等开会的前一天下午去联系，才得知 A 会议室早已租给别的单位用了，只好临时改换会议地。但由于邀请单位和人员较多，来不及逐一通知，结果造成了上述失误。尽管领导登门道歉，但造成的不良影响也难以消除。可见请柬的作用虽小，但如果在前期计划时考虑不周，无疑将影响公关活动的顺利开展。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/4dd8489a0a4e767f5acfa1c7aa00b52acec79c73.html>）

分析：在职业交往中，请柬的使用非常普遍。请柬既表示邀请者的郑重态度，也表明主人对客人的尊敬。通过发请柬既可以密切主客之间的关系，也可以使客人能够自然地接受邀请。因此，考虑周全又具有鲜明特色的请柬对成功地组织团队活动会发挥重要作用。

一、请柬的含义

请柬，又称为请帖、简帖，是为了邀请单位或个人参加某项活动而制发的小型公关文书。请柬显示了邀请者对客人的尊重和邀请者的郑重态度，是人们在职业工作和社会生活中的常用社交方式。

请柬具有通知和邀请双重性质，但又与通知和邀请函有别。通知可以是口头的，也可以是书面的，请柬则只用书面形式，哪怕被邀者近在咫尺，也须送至手中。邀请函虽有邀请之意，但既是信函，内容可多一些，请柬的内容较少，只需说明会议或活动举办的基本要素即可，而邀请函内容翔实，需要详细介绍会议或活动的主要内容。请柬使用的范围更广泛，而在商务活动中，邀请函要更为正式。

二、请柬写作的基本结构

请柬一般有标题、称呼、正文、祝颂、落款五个部分构成。



有的请柬是装在封套里的，封套上只需在中间位置书写标题“请柬”“请帖”字样以及被邀请人的姓名和称呼；正文内容不必写，而写在封内页。有的请柬没有封套，若为对折式的，则封面居中醒目书写“请柬”“请帖”字样，被邀请人的称谓和正文内容写在封内。

若为单页卡片式，则可完全按照标题、称谓、正文、祝颂、落款等内容要素进行写作。

（一）标题

在封面上写的“请柬”（请帖）二字就是标准，一般要做一些艺术加工，可用美术体的文字，文字的色彩可以烫金，可以有图案装饰等。

需说明的是，通常请柬已按照书信格式印制好，发帖者只需填写正文而已。封面也已直接印上了名称“请柬”或“请帖”字样。

（二）称呼

要顶格写出被邀请者（单位或个人）的姓名名称，如“某某先生”“某某单位”等，称呼后加上冒号。

（三）正文

要写清活动内容，如开座谈会、联欢晚会、生日派对、国庆宴会、婚礼、寿诞等，写明时间、地点、方式。如果是请人看戏或其他表演还应将入场券附上。若有其他要求也需注明，如“请准备发言”“请准备节目”等。

由于请柬发送的对象都是上级领导、兄弟单位、合作对象、社会知名人士等，因此，语气用词一定要恭敬、委婉、恳切。请柬中的所提到的人名、国名、单位名称、节日名称都应用全称。如果要确切掌握出席情况，可在请柬下方注上“请答复”字样，涉外请柬用法文编写“R. S. V. P. ”。如只要求在不出席的情况下答复，则注上“REGRETS ONLY”（因故不能出席请答复），并注明回电号码，也可在请柬发出后，用电话询问能否出席。

（四）祝颂

要写上礼节性问候语或恭候语，如“敬请光临”等，在古代这叫作“具礼”。

（五）落款

署上邀请者（单位或个人）的名称和发送请柬的日期。

请柬的篇幅有限，书写时应根据具体场合、内容、对象，认真措辞，行文应达雅兼备。达，即准确；雅的要求就是讲究文字美。

在遣词造句方面，有的使用文言语句，显得古朴典雅；选用较平易通俗的语句，则显得亲切热情。



案例启发

请 柬

尊敬的×××先生/女士/小姐：

第 65 届全国无人机展销会定于 2019 年 10 月 26 日（星期六）上午 9：30 在上海光大会展中心东馆（上海市漕宝路 78 号）举行。诚邀您届时莅临指导。

第 62 届全国电子产品展销会组委会

2019 年 10 月 1 日

（敬请持本柬的贵宾于上午 9：00 准时到会展中心贵宾休息室签到）

（根据教学活动改编）

分析：这则例文写的请柬符合请柬的常规写作格式和要求。从格式上来说，包括了标题、称谓、正文、祝颂、落款五个部分。主要有以下特点：标题比较醒目；顶格书写被邀请者的姓名和称谓，在被邀请对象不是很多的情况下，采用这种方式，既体现了对被邀请对象的尊重，又便于在活动过程中了解被邀请对象的实际出席人数；正文部分内容明确了本次活动名称、时间、地点等相关事项，简明准确、谦恭得体。



拓展视野

请柬文化

在中国结婚请柬的形式有直有横，颜色多为大红色。内文撰写的方式大致相同，有一套约定俗成的礼仪用词。比较特别的是日期通常会印上两种日期，一种是农历日期，一种是公历日期。此外，有些家庭也会印上祖父母辈的姓名。

中国清朝的结婚请柬称为团书，是结婚时的六礼之一，当男子与女方家订婚成功，就会印制团书告知众亲友。

在西方结婚请柬则多为横式，颜色以浅白色、浅粉红色居多，少有大红色的请柬。在请柬用字上，多为手写字体。在印刷方式上有浮雕压印、凸版印刷、热浮凸印刷、雕空字体等。

过去结婚请柬多半要到文具行或小店购买，不仅样式有限，且设计风格、款式重复率很高，而且总是围绕在一个“红”字上做文章，现在的结婚请柬不但有红色，更有其他颜色做搭配。有些时尚喜帖以红卡搭配银色或珍珠色，被新人们所青睐，但通常长辈还是比较喜欢红色与金色搭配。有些新人则干脆选择一半红卡，一半淡色卡，既让长辈高兴，也能满足自己的喜好。“个性”结婚请帖目前为广大新人们所青睐。

时尚省钱的电子请柬成为当前的流行趋势，通过 QQ、微信、电子邮件等形



式发送，既简单又高效。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/564446c8a1c7aa00b52acb47.html>)

三、制发请柬的注意事项

请柬是公关活动中最为庄重、礼貌而又简便的交往方式，在沟通信息、联络感情方面有很重要的作用。请柬的用语、书写、纸质、装帧都直接反映出一个人的水平和形象，因此，请柬的制作应精心对待。

(1) 请柬的正文中有三个基本要素不可缺少，即事由、时间、地点。邀请对方参加自己举办什么活动的缘由，这部分必须书写清楚，给被邀者决定是否参加提供依据。举办活动的准确时间，不但要书写年、月、日、时，甚至要注明上午或下午。如果活动地点比较偏僻，或者对于部分人来讲不熟悉，就要在请柬上注明行走路线、乘车班次等。

(2) 请柬中应避免出现“准时”两字。在正文后可根据不同的情况采用“敬请光临”“恭请光临”“请届时光临指导”等结语。“届时”表示出邀请者的诚意，而如用“准时”，措辞就成了命令式，感觉邀请者高高在上，是对被邀请者的不尊敬，在请柬中我们应该避免出现这样的结语。

(3) 在请柬中一般用“此致、敬礼”的祝颂语做最后致意。在文面的右下角签署邀请人的姓名。如果是单位发出的请柬，要签署主要负责人的职务和姓名，以主邀请人的身份告知对方。发文日期最好用汉字大写，以示庄重正式。

(4) 请柬除了传达出的信息外，形式也很重要。因此，不仅内容写作上有一定的格式或惯用写法，还应重视书面形式，如纸张的质量、大小、装帧、图案选择、色彩搭配等，讲究美观大方，这些是给他人的第一印象。



拓展视野

托人转递请柬是不礼貌的

请柬的递送方式很有讲究。古代无论远近都要登门递送，表示真诚邀请的心意。现在，如果距离比较远，也可以邮寄，甚至制作成电子版请柬发送。一定注意不能托人转递，转递是很不礼貌的。请柬如果是放入信封当面递送，要注意信封不能封口，否则会造成又邀客又拒客的误会。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/2c46fafa910ef12d2af9e7c0.html>)

四、电子请柬的制作

随着科技的蓬勃发展，新颖的电子请柬也成为职场沟通的时尚载体。通过网络发送电子请柬不但方便简单，而且易于传播。电子请柬的基本格式与纸质请柬一致，制作电子请柬需要借助相应的软件或 APP，这里介绍使用电子相册制作软件“数码

大师”制作电子请柬的方法。

1. 导入相片素材

制作电子请柬，首先是导入相片素材。打开软件后，点击中间的大按钮或点击该界面中间右下角的“添加相片”按钮，即可将请柬所需的照片直接导入，如图 3-1 所示。



图 3-1

2. 添加背景音乐和歌词字幕

电子请柬的制作需要注意独特的设计，添加与活动主题相关的背景音乐是必不可少的，必要的情况下可以添加相应的歌词字幕。单击左侧“背景音乐”选项卡，在该面板导入背景音乐和 LRC 歌词，制作具有 MTV 效果的电子请柬。“数码大师”支持 MP3、WAV 等音乐文件的导入，以及 MPG、WMV 等视频的导入，通过导入视频作为背景音乐，还可以制作具有背景视频与照片相融合的视频，在左下角“音乐与相片同步方案”处选择“不作同步处理”，勾选“启用背景视频切换功能”，当相片播放完后，软件会优雅过渡到背景视频，如图 3-2 所示。



图 3-2

3. 设置动感相片特效

“数码大师”软件中具有几百种相片特效，还有各种炫酷的 3D 特效。单击“应用特效到指定相片”按钮，可为相片指定特效，如不指定，软件也会为每张相片随机动感特效，智能与个性化兼而有之。除了相片特效，该软件还有各种唯美的场景效果，如流星雨、初雪、泡泡、红梅等 10 多种场景，让制作的电子请柬具有一种艺术美感。需要注意的是，所制作的特效应根据邀请对象的年龄、身份、文化程度、所属行业等情况，有针对性地进行设计，如图 3-3 所示。



图 3-3

4. 为电子请柬制作精致的封面

电子请柬的内容设计好以后，应搭配一个特色电子请柬的封面，在下图的“礼品包封面及序言详细设置”对话框中，在该对话框选择喜欢的封面主题、设置心语传送、序言，还可以加入封面图片。最后单击“开始导出”按钮，稍等片刻，一个动感的电子请柬就制作成功，如图 3-4 所示。



图 3-4



【讨论与思考】

- (1) 请柬的结构包括哪些部分？
- (2) 制发请柬有哪些注意事项？
- (3) 请指出下列请柬的错误，并写出修改稿。

请 柬

××先生（小姐）：

在您的帮助下，我厂生产的小谷智能机器人在今年全国质量评比中获奖。现在确定于2019年12月10日在凤凰饭店开庆功会，请您赴会！

小谷智能机器人系统有限公司经理（签字）

2019年12月4日

【技能训练与课堂活动】

- (1) 请你来做设计师。

请结合学校开展的各类校园活动，选择一项你最喜爱或较熟悉的活动，请设计一份关于该项活动的请柬，并亲手呈送给你的同桌或任课老师。

设计要求：内容要与形式一致；信息准确完整；设计新颖，别出心裁；色彩搭配和谐；内容简洁，大小合适，便于携带。

- (2) 请制作一份请柬。

电影《离开水的锦鲤》拟于20××年12月26日晚上20:00在××影视城举行电影首映式，拟邀请有关传媒记者参加。请据此消息，以中国电影集团公司的名义，制作一份请柬。

技能点二 发送邀请函

【情境导入】

据最新研究显示，在商品展销会上83%的最成功参展商（按参展获得业务量及销售线索数量衡量）在展会前向他们的既有客户及潜在客户发送邀请。至于邮发名单，您可以选用自己的名单，或向外购买名单，也可以采用展会预注册观众名单。在邀请函中，应通过赠送观展券等各种形式尽量吸引收信人观展。总之，多数成功展商会在展前向客户发送邀请。

（资料来源：http://www.sohu.com/a/84641083_437957）

在一般情况下，邀请有正式与非正式之分。非正式的邀请，通常是以口头形式来表现的，相对而言，它显得要随便一些。正式的邀请，既讲究礼仪，又要设法使被邀请者备忘，故此多采用书面的形式，即活动邀请函的形式。



一、邀请函的含义

邀请函是邀请亲朋好友或知名人士、专家等参加某项活动时所发的请约性书信。在国际交往以及日常的各种社交活动中，这类书信使用更广泛，更正式。

邀请函是活动主办方为了郑重邀请其合作伙伴（投资人、材料供应方、营销渠道商、运输服务合作者、政府部门负责人、新闻媒体朋友等）参加其举行的相关活动而制发的书面函件。它体现了活动主办方的礼仪愿望、友好盛情，反映了职业工作与活动中的人际社交关系。企业可根据商务礼仪活动的目的，自行撰写具有企业文化特色的邀请函。

邀请函作为对客人发出邀请的另一种专用函件，一般用 A4 纸印制，可套色，也可单色，外观形式上自然不如请柬考究。但邀请函最大的优点是：它有足够的篇幅（一页或多页），可对一次会议或活动的背景情况、具体内容以及规模和形式等方面做较为详尽的介绍和说明，从而引起被邀请者的关注，激发被邀请者的兴趣。

二、邀请函的特点

（1）礼貌性强。邀请事务使用邀请函表示礼貌，礼貌性是礼仪活动邀请函的最显著的特征和基本原则，这体现在内容的完全的赞美肯定和固定的礼貌用语的使用上，强调双方和谐友好的交往。

（2）感情诚挚。礼仪活动邀请函是为社交服务的专门文书，这使得它能够单纯地、充分地发散友好的感情信息，适宜在特定的礼仪时机、场合，向对方表达诚挚的感情。

（3）语言简洁明了。尽管邀请信可以不必像请柬那样精短，但也不能冗长。对于远方的被邀请人来说，接到邀请后有很多具体的事情需要随之去做，因此，正文内容应在准确、周详的同时做到清晰简明。

三、邀请函的结构和写法

在一般情况下，邀请函与请柬的结构是一致的，邀请函的结构通常由标题、称谓、正文、敬语、落款五个部分构成。

（一）标题

一般只写文种“邀请函”即可，有时也可以加上事由，如“关于参加研讨会的邀请函”，有时还可包括个性化的活动主题标语，如“合作 共赢 发展——××信息化高级论坛邀请函”。

（二）称谓

按书信的格式需写上邀请对象的称呼，要顶格写受邀单位名称或个人姓名。有



时要写明对方姓名、职务、职称、学衔；也可以用“经理”“教授”“先生”“女士”等称呼。

（三）正文

正文是邀请函的主体。开头可向被邀请人简单问候，位置在称谓下一行，空两格。接着写明举办礼仪活动的缘由、目的、事项及要求，写明活动的日程安排、时间、地点，邀请对象以及邀请对象需做的工作等，并对被邀请方发出得体、诚挚的邀请。若附有票、券等物也应同邀请函一并送给邀请对象。有较为详细出席说明的，通常要另外说明，避免邀请函写得过长。

（四）敬语

末尾一般要写常用的邀请惯用语。如“敬请光临”“敬请参加”“请届时出席”之类的敬语。有些邀请函可以用“此致敬礼”“顺致节日问候”等敬语。

（五）落款

落款署上邀请单位名称或发函者个人名称，署上发函日期，邀请单位还应加盖公章，以示庄重。



案例启发

昆仲机械制造有限公司 2019 年迎春晚会 邀请函

尊敬的×××××公司：

仰首是春，俯首成秋。昆仲机械制造有限公司迎来了第 20 个新年。感谢贵司长期以来的支持与合作，我们深知在发展的道路上离不开您的一路相伴，我们取得的成绩中有您的辛勤付出，期盼贵我双方在新的一年里能持续共同成长。

为营造企业和谐氛围，增进交流，在新春来临之际，我司决定于 2020 年 1 月 10 日晚上举办“凝心聚力齐丰收，携手开拓谱新篇——昆仲腾飞，感谢有您”为主题的迎春晚宴。在此诚邀您一起分享新年的喜悦与期盼，与您共话友情，希望来年双方有更愉快、更紧密的合作！同时希望贵司能给予本次晚会大力赞助，以使晚会锦上添花，更加丰富多彩。诚邀您参加，我们不胜荣幸！

祝贵司在新的一年里：生意兴隆，财源广进！

晚会安排：

- （1）晚会时间：2020 年 1 月 10 日 18:00—22:30
- （2）晚会地点：昆仲机械制造有限公司厂区（××市××区××路×号）
- （3）活动内容：表彰大会+答谢晚宴+抽奖互动+神秘礼品
- （4）附件：回执表

昆仲机械制造有限公司（章）



2019年12月30日

(资料来源: <https://wenku.baidu.com/view/1b2709d526d3240c844769eae009581b6ad9bd52.html>)

分析: 该邀请函格式完备而标准,正文的写作把活动的背景、感恩之情、活动的意义、活动具体安排介绍详尽,并附有回执,以便组织方落实后期工作。

【讨论与思考】

- (1) 请柬与邀请函有何区别?
- (2) 请指出下列邀请函的错误,并写出修改稿。

邀 请 函

尊敬的各院系团委书记:

你们好!

丰富多彩的校园文化活动是学校对大学生进行文化素质教育的重要载体,为全面实施大学生素质拓展计划,充分发挥校园文化活动的育人功能,促进大学生综合素质的全面提高,扩展同学们的知识面,增强同学们的学习热情,进一步加强各学院的交流,我院《生化知识普及宣传半月行》系列活动二之首届《百科知识竞赛》,将于18日晚上举行,诚挚邀请你们到达比赛现场,并要求各位书记在比赛开始前给我们这些莘莘学子送上最温馨的叮咛和嘱咐。同时,望各院团委能派出参赛队(每队三人)参与该活动。为盼!

化学与生物工程学院团委

20××年12月17日

(根据学生实践活动改编)

【技能训练与课堂活动】

请根据不同的对象写作邀请函。

年关将至,适值××公司(公司名称请通过上网查找选定公司,并了解其背景资料)十周年庆典。公司拟于年底举办十周年庆典活动,你作为本公司策划部的员工,请撰写两份不一样的邀请函:

- (1) 邀请××市王副市长(分管贵公司业务工作)参加十周年庆典,并发表讲话。
- (2) 邀请北京大会展策划专业张教授来贵公司所在地,指导策划部所有员工进行十周年庆典活动。

技能点三 制发通知

【情境导入】

张涛于2017年4月进入上海某酒店工作,后升职为销售部经理。2019年8月3



日张涛因患病向酒店总经理王某请病假，被王某拒绝，双方为此发生争执。结果王某当即告知人力资源部，要求立即辞退张涛。人力资源部主管在当天下午口头通知张涛，酒店正式和张涛解除劳动关系并告知其于8月6日领取书面辞退通知，张涛对此进行了录音。8月6日，张涛到酒店领取书面解除劳动合同通知书，酒店开始推诿，拒绝出具书面通知。当天下午，张涛向劳动监察大队投诉酒店的违法行为，劳动监察大队对此事进行了调查。8月8日，张涛收到酒店寄发的特快专递，酒店书面通知张涛要求其回单位上班。8月12日，酒店再次通过特快专递通知张涛，要求其回单位上班，被张涛拒绝。



制发通知

2019年8月15日，张涛向劳动仲裁委员会申请劳动仲裁，要求确认酒店违法解除与其签订的劳动合同，出具书面解除劳动合同通知书，支付经济赔偿金36810元。劳动仲裁委员会通过审理认为：张涛与酒店的劳动关系已经解除，酒店解除张涛的劳动关系违反了《中华人民共和国劳动合同法》的相关规定，应该依法支付经济赔偿金，仲裁委依法支持张涛的仲裁请求。

为什么酒店会拒绝出具书面通知？问题的关键是该通知属于行政公文的范畴，一旦下发就有法定效力，而解雇生病中的员工本身是违反《中华人民共和国劳动合同法》的行为。酒店人力资源部非常清楚这一点，因此拒绝以书面的形式进行通知。幸亏张涛及时将口头通知录音，从而维护了自己的正当权益。

（资料来源：<http://china.findlaw.cn/lawyer/jdal/d59720.html>）

一、行政公文的概念及分类

（一）行政公文的概念

行政公文是国家机关、人民团体、企事业单位在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的公务文书。行政公文能够跨越时间、空间的限制，有效地传递公务活动所需要的信息，是工作单位依法管理内部事务和进行公务活动的重要工具之一。



《党政机关公文处理工作条例》

根据国务院2012年4月16日发布的《党政机关公文处理工作条例》，行政公文包括15种，即决议；决定；命令（令）；公报；公告；通告；意见；通知；通报；报告；请示；批复；议案；函；纪要。

（二）行政公文的分类

行政公文根据不同的分类标准有不同的类别。根据行政公文的传送方向，可分为以下几种。

下行文，上级机关向所属下级机关的行文，如命令、决定、通报、批复等。

上行文，即下级机关向所属上级机关的行文，如报告、请示等。



平行文，即不相隶属机关单位之间的行文，如函等。

按内容的处理要求分为参阅件和承办件。按其紧急程度分为特急公文、急办公文、常规公文。按其秘密程度有对外公开、限国内公开、内部使用、秘密、机密、绝密公文。按其职能分为法规性公文、指挥性公文、知照性公文、实录性公文。按其来源分为收进公文、外发公文、内部公文。

二、行政公文的特点

（一）法定性

首先，行政公文的内容具有法定效力和权威性，一旦发布生效，任何单位和个人必须遵照执行。其次，作为一个法规性文件，《党政机关公文处理工作条例》（以下简称《条例》）对行政公文的处理做了明确规定：行政公文的文种是法定的 15 种，行文关系有法定的规则，发文、收文、归档、管理有法定的程序。行政公文的格式必须以《条例》和 2012 年国家质量技术监督局发布的《党政机关公文格式》（GB/T9704—2012，以下简称《格式》）为标准。

（二）规范性

（1）内在结构的规范性。在长期的实践中，各种行政公文的结构已经形成了相对稳定的模式，如“请示”的主体结构一般可分为请示缘由、请示事项、结语三部分；“通知”的主体结构一般由通知缘由和通知事项组成。

（2）外在表现形式的规范性。行政公文在长期的实践中形成了一套规范的习惯用语，使用位置也较固定，带有一定的模式性，如开头用语“为了”“根据”“遵照”，引叙用语“收悉”“均悉”。结尾用语“请批复”“现予公布”“特此函复”等。

（3）《条例》和《格式》对行政公文格式的组成部分、用纸要求及版面尺寸、排版规格与印制装订要求、各要素标识规则、页码、表格、特定格式、样式等都做了具体详细的规定，各级行政机关必须以此为标准，不能任意变动。

理论检索：

请利用课前或课后时间，检索一下公文常用特定用语主要有哪些？并查阅相应的公文常用特定用语解释。

（三）程序性

《条例》规定了行政公文的发文、收文、归档、管理的具体程序和要求，如：发文包括草拟、审核、签发、复核、登记、印制、核发等程序；收文包括签收、登记、审核、承办、传阅、催办、答复等程序。



（四）时效性

首先，行政公文是为了解决实际问题而发，应讲究工作效率。在行政公文处理过程中，应坚持及时、高效的原则，不能延误、推诿，尤其对于一些紧急文件，更要在规定时间内送达，收文单位要快速办理和答复，如有困难，应当及时予以说明。其次，作为依法行政和进行公务活动的工具，行政公文的效力都有一定的期限，有关工作完成后，该效力也会随之消失。

（五）保密性

除了公告等普发性的行政公文，一般行政公文都有特定的读者。有些重要文件涉及国家秘密，均标有密级和保密期限，“绝密”“机密”级还标有份数序号，只允许个别人阅读，文秘人员必须有一定的保密意识。

三、通知的概念及分类

在日常工作和生活中，我们接触最多的行政公文就是通知，它功能最丰富，运用最广泛。通知是适用于批转下级机关、转发上级机关和不相隶属机关公文和传达要求下级机关办理和需要有关单位周知或者执行事项以及任免人员的公文。按行政工作中通知的使用情况划分，可分4类。

（一）批转、转发性通知

1. 批转通知

批转通知用于将某下级机关呈报的具有普发意义的报告、请示、意见等批准并转发给下属各单位。如《国务院批转国家旅游局关于加强旅游行业管理若干意见的通知》。

2. 转发性通知

转发性通知用于将上级机关或不相隶属机关具有指导或参考作用的公文转发给下属各单位。如《江苏省人民政府转发国务院办公厅关于严格控制举办城市周年庆典活动的通知》，转发的是上级机关的公文；《江苏省人民政府办公厅转发省卫生厅关于加强我省职业劳动卫生工作的意见的通知》，转发的是不相隶属机关的公文。

（二）颁布性通知

颁布性通知在颁布本机关制定的行政法规、规章制度、决定等公文时使用。例如：《江苏省人民政府关于印发江苏省20××年度企业最低工资标准的通知》。

（三）事项性通知

事项性通知用于向下级或有关单位布置工作、安排会议或活动，阐述指导原则和方针政策，解决实际工作中的具体问题。



（四）任免通知

任免通知用于宣布对有关人员的职务任免情况。

四、通知的结构与写法

（一）标题

“通知”的标题与其他公文文种标题的格式相同，由制发机关、事由、文种三部分组成。

（二）主送机关

主送机关即通知的承办、执行和应当知晓的主要受文机关。这些机关一般为直属下级机关，或需要了解通知内容的不相隶属的单位。普通通知可以省去主送单位。

（三）正文

颁布或转发、批转性通知结构简单，通常只有一句话用以说明批转或转发的文件名称和发文机关的意见等基本事项；文尾将被批转、转发、颁布的原文作为附件列出。

其他类型的“通知”，一般由事由、事项和结尾三部分构成。

1. 通知事由

写明制发通知的理由、目的、依据或情况。

2. 通知事项

通知事项即要求受文机关承办、执行和应知晓的事项。如果内容比较复杂，则要分条列项陈述，重要的内容详细写，放在前面；次要的内容，应尽量简化，放在后面。

针对大型（专题）会议或重要会议，由于会期较长，内容丰富，告知事项比较多，通知主体的写法就相对复杂一些。因此，赴会应知事项要写明会议的名称、内容、议题、时间、地点、出席人员、报到时间、报到地点及方式、应带材料、注意事项等。有些会议通知中还要说明代表资格、名额分配等事项。

3. 结尾部分

结尾部分可以意尽言止，不单写结束语；也可用习惯用语“特此通知”收尾；还可用简要文字再次明确主题或做必要的说明。例如，大型（专题）会议通知的结尾应进行相关说明，写明有关的联系方式、电话、联系人等。若有参会回执，应作为通知的附件一并送给收文对象；对外地与会者，通知中要说明接待办法、写明交通路线，会务费、差旅及食宿费的开销来源也应在正文中交代清楚；有的通知还附上会议日程安排和与会的有关证件。当然，并非所有会议通知都必须包含这些事项。

（四）落款

1. 署名

在正文右下方写明发文机关名称。



2. 成文日期

写在落款之下，成文日期应为负责人签发日期。



案例启发

关于召开 2019 年度教学工作大会的通知

各二级教学单位、相关部门：

为深入贯彻落实学院第四次党代会提出的“实施专业创新工程，推进专业建设迈上新台阶”的具体任务，清晰描绘、全面展示学校未来专业（群）建设深化改革、创新发展的总蓝图、时间表和路线图，经学校研究，定于 2019 年 7 月 8 日召开学校 2019 年度教学工作大会，现将有关事项通知如下。

一、会议时间

2019 年 7 月 8 日（星期一）下午 14:00—17:30

二、会议地点

图书馆一楼报告厅

三、参会人员

全院领导、全体中层干部、教学工作部、科技发展部、人事处、学生工作部、质量办、团委、创新学院、招生就业处、国教院、二级教学单位全体教职工。

四、会议要求

- (1) 请所有参会人员提前 10 分钟进入会场，会议使用微信签到。
- (2) 会议期间关闭手机或调至振动、静音，请勿随意走动，保持会场安静。
- (3) 请二级教学单位、相关部门统一将本单位参会人员名单（见附件，不参会人员注明请假原因）于 7 月 5 日下午 3:00 前发至教学工作部邮箱（jiaoxuebu@czie.edu.cn）。

教学工作部

二〇一九年七月四日

（根据编者工作单位实例改编）

分析：以上会议通知结构完备，对会议主题、出席人员、会议时间、会议地点、会议要求进行了明确的界定，便于参会人员周知和执行。

【讨论与思考】

- (1) 大型会议通知的正文部分应包含哪些事项？
- (2) 请指出下列通知的错误，并写出修改稿。

××总公司关于召开新项目开发工作会议的通知

各分公司、控股子公司负责人：

为总结经验，拓展本公司海外市场，经总公司研究决定在本月中旬召开新项目开发工作会议，现将有关问题通知如下。



- ① 会议议题：海外市场新项目开发。
- ② 会议时间：20××年10月28日。
- ③ 会议地点：公司总部星汉大厦。
- ④ 与会人员：各分公司、控股子公司主要负责人。

⑤ 请与会人员做好发言准备，并结合本次会议议题撰写本单位汇报材料（限5000字），于10月23日通过电子邮件提交项目部办公室。并请与会人员于10月27日前来报到。

- ⑥ 会议结束后，将布置今年第四季度的工作安排。

××总公司（公章）

20××年8月18日

（根据编者教学实践改编）

【技能训练与课堂活动】

- (1) 请为下面这一粗心的网友支招。

有一个公司职员在发某个活动通知时，把活动时间写成了在发布通知的前一天的时间点举办，而且还通过“群发”的方式，把本来公司老总不必知晓的活动内容，也群发给了老总。于是他非常焦急，在网上发帖子求助：“急！在公司发错通知，该怎么办？”请你为他支招，以免造成不良后果。

(2) 在你所在的班级中班委会经过筹备，准备组织全班同学去××公园进行郊游活动，时间为一天，全班同学集体租自行车前往。请你拟写一则班级活动通知。

- (3) 如果你是嘉信公司的总经理助理，请根据以下情景完成任务。

嘉信公司准备于20××年1月21日召开年终总结大会，地点在公司行政楼二楼报告厅。内容包括：①各部门负责人在会上总结工作，交流经验；②表彰优秀员工；③会后观看工会组织的文艺演出。

任务一：请你以嘉信公司办公室名义拟写一则会议通知。

任务二：如果总经理要你通知大家开会，你将如何执行？请问你会是以下的几段秘书呢？请结合自身情况陈述理由。

1段秘书：发通知——用邮件或在黑板上发个会议通知，然后准备相关会议用品，并参加会议。

2段秘书：抓落实——发通知之后，再打一通电话与参会的人确认，确保每个人被及时通知到。

3段秘书：重检查——发通知，落实到人后，第二天在会前30分钟提醒与会者参会，确定有没有变动，对临时有急事不能参加会议的人，立即汇报给总经理，保证总经理在会前知悉缺席情况，也给总经理确定缺席的人是否必须参加会议留下时间。

4段秘书：勤准备——发通知，落实到人，会前通知后，去测试可能用到的投



影、电脑等工具是否工作正常，并在会议室门上贴上小条注明该会议室在哪个时间段会被使用。

5 段秘书：细准备——发通知，落实到人，会前通知，也测试了设备，还先了解这个会议的性质是什么，总裁的议题是什么。然后把与议题相关的资料发给与会者，供他们参考。

6 段秘书：做记录——发通知，落实到人，会前通知，测试了设备，也提供了相关会议资料，还在会议过程中详细做好会议记录（在得到允许的情况下，做一个录音备份）。

7 段秘书：发纪录——会后整理好会议记录（录音）给总经理，然后请示总经理是否发给参加会议的人员，或者其他人员。

8 段秘书：定责任——将会议上确定的各项任务，一对一地落实到相关责任人，然后经当事人确认后，形成书面备忘录，交给总经理与当事人一人一份，定期跟踪各项任务的完成情况，并及时汇报总经理。

9 段秘书：做流程——把上述过程做成标准化的“会议”流程，让任何一个秘书都可以根据这个流程，把会议服务的结果做到九段，形成不依赖于任何人的会议服务体系。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/c60f9d1bdd36a32d737581ef.html>）

任务三 完成发言与演讲

III▶任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解演讲的准备工作内容。
- (2) 熟悉演讲稿的结构，掌握演讲稿写作基本要求。
- (3) 掌握演讲的基本技巧和方法。

2. 能力目标

- (1) 能独立撰写演讲稿。
- (2) 能进行较高质量的当众演讲。
- (3) 能克服心理压力，准确表情达意。

技能点一 演讲准备

【情境导入】

英国现代主义戏剧家萧伯纳才华横溢，并且以幽默的演讲才能著称于世，显示



出渊博的知识、深邃的思想。但是，他年轻时胆子却很小，见到陌生人很羞涩。有一次，他有很重要的事需要跟他的校长商量，他自己练习了多次，终于来到了校长室门前，想敲门进去，可手刚刚举起又放了下来。他怕校长现在正忙，怕打扰校长的工作，怕还没开口就被校长骂出来……一连串的害怕让他的怯懦感在心里滋生，他想放弃，但是就这么走了又觉得不甘心，犹豫了很长时间，还是决定要见校长。可没走几步，他又折了回来。就这样三番五次，他在校长室门前徘徊了半个多小时，最后才鼓足勇气敲响了校长室的门。事实证明，他所有的担心都是多余的，校长没有想象中那么可怕。



演讲准备

从那以后，萧伯纳还发现了自己一个很大的缺点，那就是他常常会有这样的担心：“我说这话，人家会笑话我吧？”“该不会让人以为我在出风头吧？”他知道这是一种怯懦的表现，而这种怯懦也扼杀了他无数的构想。因此，他下决心将这个缺点改掉，让自己彻底从怯懦中走出来。

于是，他试着在众人面前讲话，锻炼自己的胆量。起初，他在面对众人时浑身都在发抖，也曾被喝倒彩或被别人讥笑。但是，萧伯纳并没有从此逃避在公开场合演讲，而是化自卑为动力，化弱点为长处，鼓足勇气，面对挑战。他越挫越勇，拿出超人的毅力，参加了很多社团辩论，并且在社团辩论中总是参与发言，据理力争，有意识地摆出一副自信的样子，不断延长自己的讲话时间。渐渐地他可以在很多人面前从容淡定地讲话了。他每星期都找机会当众公开演讲，在市场、在教堂、在公园、在码头，无论是面对成千上万的听众还是寥寥无几的听众，都慷慨陈词。终于，萧伯纳成了一名世界级的演说家。

（资料来源：吴继良，周沫，涂画. 当众讲话：每句话都有力量[M]. 北京：中国华侨出版社，2012.）

在组织和参与团队活动的过程中，免不了要与其他人打交道，当众发言和演讲则是表达自己观点和见解最重要的手段。演讲又叫演说或讲演，它是当众进行的一种正规而庄严的讲话，是演讲者在特定的情境中，借助有声语言和态势语言，针对社会的现实和未来，面向广大听从发表意见，抒发情感，从而达到感召听众并促使其行动的一种现实的信息交流活动。

一、演讲的特征

演讲是借助有声语言和态势语言面向多个听众进行的一种信息交流活动，主要有以下特点。

（一）一人讲，多人听

演讲总是在特定的环境中，以个人面对听众的形式直抒己见，表现为一人讲、多人听的外部特征。与平时谈话你一言、我一语不同，演讲只允许一个人在台上讲，



众人在台下听。即使是辩论性质的演讲，也只能一个人讲完，另一个人再讲。单位讨论会上的发言、各项团队活动上的讲话等都是演讲者和听众之间思想感情、知识信息的交流过程，因此演讲必然有听众。听众可多可少，少则十来个人，多则成千上万人，演讲者均要从听众的实际出发，使演讲的内容能够尽量多地为听众接受。

（二）以“讲”为主，以“演”为辅

演讲的主要形式是“讲”，即运用有声语言并追求言辞的表现力和声音的感染力；同时还要辅之以“演”，即运用面部表情、手势动作、身体姿态乃至一切可以理解的态势语言，使讲话“艺术化”起来。在特定的环境中，运用这两大手段把自己有准备、有组织的思想观点和内容在听众中公开化，把自己的情感向听众公开抒发，以此达到晓之以理、动之以情的目的。

（三）讲究针对性、感染力和鼓动性

整个演讲过程就是实现既定目的过程，要针对听众的年龄、身份、文化程度等进行充分准备、恰当表达，针对不同的环境、场合和主题采取不同的演讲策略。演讲者要有鲜明的观点、自己独到的见解和看法以及深刻的思想等，要善于用流畅生动、深刻风趣的语言和巧妙的修辞打动听众，使听众口服、心服、信服。另外，要充分考虑众多听众的心理，准确理解听众，并运用各种手段，鼓动、感染、控制听众的心理变化，满足听众的心理需要，使听众理解和接受演讲的内容。



拓展视野

成功演讲者的基本素质

你具有成为成功演讲者的基本素质吗？

下面有 15 道小问题，请按照自己平时的状况做出肯定或否定的回答。

- (1) 你是否喜欢向他人陈述你对某一特定论题的观点呢？
- (2) 你对他人做出的反应敏感吗？
- (3) 你说话时喜欢用手比划吗？
- (4) 你与他人对话时直视他的双眼吗？
- (5) 你在谈话时常常会被鼓舞，感到内心油然而生的一种力量在向外涌动吗？
- (6) 你喜欢将自己所学所闻告知他人，让他们一起受益吗？
- (7) 你在思考时，头脑中会呈现出图像吗？
- (8) 你能用简洁的语言解释一个复杂的观点或介绍一种复杂的设备吗？
- (9) 你希望帮助他人使其像你一样清楚地理解事物吗？
- (10) 你在压力之下能保持冷静吗？
- (11) 在谈及一个对你十分重要的话题或事件时，你是否想要做即兴演讲？
- (12) 你有当拉拉队长的潜质吗？



(13) 别人依照你的建议处理某一情况并取得良好效果时,你会感到骄傲吗?

(14) 会议结束后,你会想把方才所说的内容做一下总结吗?你会自己完成吗?

(15) 你曾经是否想要成为一名演员或歌手?

对于以上问题,如果你做出的回答,哪怕只有一半是肯定的,你都很有可能成为一名出色的演说家。你可能天生已经具备很多演说技能,也可能已表现出强烈的学习欲望,能够学会一对一地或当众进行精彩、有效的演讲沟通交流。

(资料来源: <https://wenku.baidu.com/view/d4635b5f185f312b3169a45177232f60dcce758.html>)

二、演讲的分类

以演讲活动的方式为标准,演讲可分为命题演讲、即兴演讲、论辩演讲。

(一) 命题演讲

命题演讲是根据组织者事先规定的主题范围,在有准备的基础上,所进行的主题突出、内容系统、结构完整、要求全面的演讲。它包括竞赛命题演讲、会议专题演讲和学术专题演讲 3 种类型。

(二) 即兴演讲

即兴演讲是指演讲者事前无准备,由于受某一环境、氛围或某一主题的诱发而临时发表的演讲。它包括政治生活、工作事务中的即兴演讲和比赛、答辩等现场的即兴演讲 2 种类型。

(三) 论辩演讲

论辩演讲是指对某一事物持有不同观点的双方,在同一个演讲环境中,所进行的以坚持本方观点、批驳对方观点为宗旨的演讲。这包括日常论辩演讲、专题论辩演讲、赛场论辩演讲 3 种类型。

演讲的分类标准不同,就可以有不同的分类。从内容上,演讲大致可分为政治性演讲、学术性演讲、法庭演讲、教育演讲、礼仪演讲 5 个类型;从风格上,演讲大体可分为慷慨激昂、情感深沉、哲理严谨、明快活泼 4 个大类型。

三、演讲的准备

演讲前应确定主题和重点,理清思路,选择表达方式。充分做好演讲准备,能帮助你恰当地表达自己的思想,实现演讲的目的。

(一) 演讲心理准备

你最害怕什么?美国权威杂志《读者文摘》曾在全国范围做了一次调查,结果最怕的是“当众说话”,而“怕死”反而排在了第六位。



现实生活中，随处可见这样的人：对着熟悉的朋友，可以滔滔不绝，面对陌生人，则变得口讷结巴；在日常交流中，妙语连珠，在正规场合，词不达意。古罗马的雄辩家西塞罗在一次演讲后说：“演讲一开始，我就感到自己的面色苍白，四肢和整个心灵都在颤抖。”但通过不懈的努力，他成为著名的演讲家。在众人面前演讲时，有紧张的情绪是正常的，适度紧张可以提升人的反应能力，加快思维的运作。然而紧张的心理往往对演讲起反作用，成为人们害怕演讲、拒绝演讲的借口。因此，克服紧张心理，培养自我的积极心态，是演讲之前应做的首要准备。

如何克服演讲中的紧张？

1. 融于自己的题材中

选好题材后，做充分的准备，并在朋友同学面前“预演”。但千万不要背诵讲稿，这样会限制你的思维，一旦演讲中有一处卡壳，就会全面“崩溃”。

2. 积极心理暗示进行心理放松

积极的自我暗示对人的情绪和行为有奇妙的影响和调节作用，既可以用来松弛过分紧张的情绪，又可以用来增强自信，激励自己。例如当别人说话显示出你无法达到的优势时，你可做这样的暗示：这是他的优势所在，我同样也有优势，一样是他比不上的。通过幻想一幅平和安静的画面；通过对着镜子给自己一个微笑；通过“我能行”“我一定能成功”等语言来积极地自我暗示，以达到调节自我的情绪、增强自信心的目的。



拓展视野

如何克服害羞？

想要克服害羞，可以试试以下几种方法：

(1) 永远不要无缘无故把自己说得一无是处。也许你有做错事的时候，例如说错话，但这并不表示你是笨拙的，也许你有缺点，如小眼睛，但也没必要感觉自己不如别人。

(2) 了解自己的优点和缺点。找些小卡片，把它们分成两种颜色：一种代表优点，另一种代表缺点，每张卡片写一个优点或缺点。然后检验一下哪个优点还没发挥，怎么去发挥这个优点；哪个缺点是你不在乎且可以忽略的，把这些缺点改正掉。这样做你就不会过分自卑，你会发现自己的优点比缺点多。

(3) 试着坐在人群的中心位置。害羞的人常喜欢躲在角落，因为这样也就没有人注意到自己，因而证实了“没人关心自己”的想法。改掉这个习惯，让别人有机会注意你、关心你。

(4) 有话大声说。害羞的人说话都很小声，不妨把你的音调提高，你说话时就会更加自信。



(5) 别人跟你讲话时，眼睛要看着对方，害羞的人常常忘了这一点。当然不必瞪着对方，但至少要让对方知道你是在倾听。

(6) 别人没有应答你的话时，要再重复一遍。不要为自己的羞涩找理由，认为是别人对你的话不感兴趣。

(7) 别人打断你的话时，要继续把话说完。有时对方插话也表示他对你说的话很感兴趣，所以下次不要把中断谈话当作借口而逃入人群。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/e7cd433210661ed9ad51f3ed.html>)

3. 从生理的角度进行心理调节

生理与心理是互动互制的。当面向听众紧张时往往不由自主，难以控制，通过生理上的一些调节措施，往往能取得良好效果，如通过深呼吸、搓手、舒展四肢、走动、洗涮等方式，都可以使紧张的心理消除、缓解。

当然，也不能盲目自信，在平时的生活和工作中应抓住机会努力练习口才。不管人多人少，一个人也可以自己训练，两个人、三个人以上就是一个小团队，就可以主动挑起话题，主动进行一些训练。

4. 克服表现欲望，保持平常心

有时我们演讲产生紧张现象，并不是怯懦胆小，而是极强的表现欲望造成的。演讲之初一心想着一鸣惊人，压倒他人。当发现别人口才卓绝、见解精到，或发现听众并没有像自己期待的那么认同时，心理上产生失落感、挫折感，情绪受到冲击而一落千丈。对此，要培养朴实、自然的说话风格，把自己的意思圆满地表达出来，不要期望过高，保持心态平稳很重要。



拓展视野

提升自我口才的几种训练方法

(1) 即兴朗诵训练。平时空闲时，你可以随便找来一篇文章，快速浏览文稿后，尽量一气呵成、声情并茂地大声朗诵。在朗诵过程中，尽量上半句看稿子，下半句离开稿子看前面（假设前面有听众）。长此以往，你发现自己不仅朗诵能力得到提高，而且记忆力加强很多，快速理解力和即兴构思能力也在加强。

(2) 对着镜子训练。建议你在自己的起居室中或是办公室墙面安装一个大镜子，每天在朗读过程中，去对着镜子训练，训练自己的眼神，训练自己的表情，训练自己的肢体语言，这样效果更好。

(3) 自我录音摄像。如果条件允许，可以每隔一段时间，把自己的声音和演讲过程拍摄下来，这样反复观摩，反复研究哪儿卡壳了，哪儿手势没到位，哪儿表情不自然。天长日久，你的口才自然进步神速。



(4) 卧式朗读训练。腹式呼吸是最好的练声练气方法，当我们躺下来时，必然是腹式呼吸。每天睡觉或起床之前，躺在床上大声地朗读 10 分钟，坚持 1~2 个月，你会觉得自己呼吸流畅了，声音洪亮了，音质动听了，更有穿透力了。

(5) 速读训练。找一篇演讲词或一篇文辞优美的散文进行朗读训练。一般开始朗读的时候速度较慢，逐次加快，一次比一次读得快，最后达到你所能达到的最快速度。但再快也必须建立在吐字清楚、发音干净利落的基础上。

(6) 模仿训练。在生活和工作中发现口语表达能力强的人，或电视、电影、网络上口才好的播音员、演员、演讲家，模仿他们的语气、语速、表情、动作、姿态等。进行该训练时，一要注意选择适合自己的对象进行模仿，二要选择那些对自己身心有好处的对象和语言动作进行模仿。

（根据编者教学活动改编）

（二）明确演讲目标

演讲目标指的是演讲者希望在听众脑海里留下哪些演讲的内容，以及听完讲话后听众会采取的行动。任何一次演讲都需要有目标，目标是演讲者通过演讲期望产生的结果。能否实现演讲目标，是衡量演讲成功与否的唯一标准。演讲目标通常有 3 种。

1. 告知情况

向听众传授知识或传递信息，如要报告一次事件，解释一个概念等。这类演讲通常相当简短精要，点到即止，着重于现状和事实。发布的信息也不会太复杂，听众只需倾听就能了解全部内容。例如向新员工介绍公司情况、在年会上介绍公司业绩等。

2. 说明事物

演讲中向听众说明某个事物，分析情况，如介绍产品的构造和使用的操作程序，介绍某个旅游景点等。

3. 说服他人

这类演讲就某个有争议的问题提供解决方案，并使用大量推理逻辑、事实论据和情感诉求，以争取听众的认同。通过演讲希望改变或形成听众的某种态度，或引发他们的行为。例如捍卫一个思想，募捐演说、竞聘演讲、推销一个产品等。

根据你的目标，尽可能从多种渠道搜集与演讲内容有关的不同材料，搜集不同的观点、故事、引例、笑话来丰富你的演讲内容。这样才能调动听众的积极性，活跃会场气氛，使演讲成功。



拓展视野

教你一招：学会细分演讲目标

(1) 如果你想介绍奥运会女子体操中的四个传统项目，那么目标分析如下。



总目标：告知。

具体目标：告知听众，让他们明白女子体操中的四个传统项目。

核心想法：这四个传统项目分别是自由体操、跳马、平衡木和高低杠。

(2) 如果你想说服听众，让他们相信自行车是陆地上最好的交通工具，目标分析如下。

总目标：说服。

具体目标：说服听众，让他们相信自行车是陆地上最好的交通工具。

核心想法：骑自行车是陆地上交通的最佳形式，因为它比步行和跑步快，没有污染，而且有益于骑车人的健康。

(资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/e25f56bbb04e852458fb770bf78a6529647d35ad.html>)

(三) 分析演讲听众

美国总统林肯说过：“当我准备发言时总会花三分之二的时间考虑听众想听什么，而只用三分之一的时间考虑我想说什么。”我们都知道打仗要知己知彼，方能百战不殆。任何一种演讲，其成功的关键都在于听众对演讲的接受。如果一个演讲者根本不了解自己面向的听众，不清楚听众的需求，也就无法驾驭听众、影响听众。

1. 分析听众的需求

了解和分析受众的需求是做任何事情的前提，在做演讲的准备时，就要紧紧围绕听众的需求，了解听众关心的和最想解决的问题是什么，思考听众要从这次演讲中得到什么利益，还要理解听众愿意听这次演讲的更深层次的动机。演讲者在设计演讲稿的时候，要重点讲解大多数人的需求，照顾到他们的利益，满足他们的深层次的心理动机。否则，你的演讲就变成了自说自话，最终变成一个人的舞台和独角戏，不会引起台下的共鸣。

2. 分析听众的成分

演讲前，还必须事先了解听众的构成，以便有针对性地做好演讲材料、演讲技巧、演讲风格的准备。听众信息的来源可以从多方获得，演讲前应对听众的人数、年龄、性别、身份地位、文化水平、文化背景等方面进行分析。

例如针对政府官员演讲，那么演讲风格就要力求稳重，切勿太过张扬；针对企业人士演讲，那么演讲风格就可以张扬一些，有激情一些；针对年龄大的人演讲，语速要尽量慢一些；针对年轻人演讲，语速就可以稍微快一些；如果会场上女士很多，那么就要准备一些与女士相关的案例或故事；如有民族或宗教的忌讳，演讲时就要避免涉及；针对文化水平低的听众，语言尽量通俗一点；针对文化水平高的听众，则可讲得概括一些。



（四）演讲稿的写作

正如“巧妇难为无米之炊”，精彩的演讲离不开好的讲稿。演讲之前，踏实地做好相关准备，构思和撰写一份好的演讲稿，是每一个演讲者必须具备的基本意识。除了万不得已的即兴演讲，其他演讲应该事先准备好书面演讲稿。演讲稿的好坏，关系到演讲的成败，因此必须精心写作。演讲稿基本写法如下。

1. 标题

常见的写法有，如下几种。

（1）提要式，即概括演讲的基本内容，把演讲内容的核心简明提示出来，如“人总是要有精神的”。

（2）寓意式，即运用比喻等修辞手法，把抽象的哲理或某种特殊意义具体化、形象化，深入浅出地揭示题义，如“扬起生命的风帆”。

（3）警句式，即运用哲言隽语提醒、劝谏、鼓动听众，激起听众的警觉，如“忧劳可以兴国，逸豫可以亡身”。

（4）设问式，即通过设问来提示演讲所涉及的内容，由演讲来回答标题的提问，如“年轻人能为世界做什么”。

（5）抒情式，即标题具有强烈的感情色彩，以情引人，以情醉人，如“家，我最温暖的港湾”。

演讲稿标题的写法丰富多彩，总的来说要切题、简洁、新颖，富有吸引力。

2. 署名

从文本角度讲，可以在标题之下居中书写演讲者的姓名，前面可以标示其所属单位。

3. 称谓

在标题之下另起一行顶格书写对听众的称呼，视具体情况也可省略。称谓根据听众对象和演讲内容而定，常用“同志们”“朋友们”等泛称，前面可以加上“尊敬的”等敬语。称谓应当自然、亲切、得体，以拉近与听众的感情距离。

4. 正文

正文一般由开头、主体和结尾三个结构层次构成。

（1）开头。演讲稿的开头要尽量吸引听众的注意，迅速激起听众的浓厚兴趣，吸引听众的注意力。演讲稿开头常见的写法如下几种。

① 故事式，即讲一个亲切感人的小故事，以感人的情节来吸引听众。

② 揭题式，即用精炼的句子开门见山地亮出演讲的主旨，引起听众的关注。

③ 提问式，即用设问的方式提出人们关心或发人深省的问题，紧接着予以回答，吸引听众的注意。

④ 引语式，即恰当引用格言警句、诗文佳句等，含义深邃，引出下文。

⑤ 悬念式，即设置一种使听众关注的情景和氛围，造成悬念，激起听众的好



奇心。

不论怎样写演讲稿的开头，都要内容上有新意，形式上求奇巧，切忌陈腔滥调，与主题无关。

(2) 主体。这是演讲稿的核心部分，也是演讲稿的高潮所在，能否写好，直接关系到演讲的质量和效果。演讲稿主体写作要从内容、结构、语言三个方面综合考虑。

① 内容。演讲稿的主体内容要努力做到以事感人、以理服人、以情动人，最终实现以势夺人。

演讲稿要以事感人。好的演讲稿，离不开感人的事例。在事例的选择上，要处理好概括性和具体性的关系，贵精不贵多；要注意事例的真实性、可靠性和典型性，通过一两个具体事例来打动听众。

演讲稿要以理服人。好的演讲稿，要紧扣事例的内在精神，用高度凝练的哲理性语言，将事例的内在精神予以揭示和升华，这是演讲稿内容的鼓动性特点决定的。演讲稿中的说理议论要有感而发，给人启迪。

演讲稿要以情动人。好的演讲稿，要以强烈的感情来打动听众，这也是由演讲稿内容的鼓动性特点决定的。在写作中，要用真情实感来打动听众，使听众产生强烈的情感共鸣。

演讲稿要以势夺人。好的演讲稿，要通过形象生动的语言让听众身临其境，在听觉上使其产生强烈的冲击力。可根据演讲的不同内容来综合运用修辞手法和特殊词句，如比喻、象征、排比、设问、引用、四字句、短句、感叹句等，达到深入阐明道理、表达真挚情感、增强语言气势的目的。

② 结构。演讲稿的主体结构模式一般有递进式、排比式和对比式三种。

递进式结构，就是利用因果、逻辑、时间等内在联系，循序渐进地展开材料，从而在演讲的最后达到演讲的情感高潮和主题高潮。

排比式结构，就是将演讲主题分为几个并列的分题，逐个展开论述，使演讲稿在外观上就像一个展开的排比句群，利于演讲气势的创造。

对比式结构，就是围绕演讲主题，从正反两方面组织材料进行论证，形成强烈反差，引人深思。

为使听众能够明确地感受到演讲的层次和脉络，演讲稿的主体在结构上还要注意使用特殊的过渡句或过渡段来衔接，给听众以脉络清晰之感，能够对演讲内容有一个完整的印象。

③ 语言。演讲稿的写作要把握好语言运用的整齐与变化、规范与灵活、平实与藻丽、简洁与繁丰、袒露与含蓄、庄重与诙谐等对立又统一的特点，并有意识地使用那些音色美的词汇来增加语音的音乐美感，使之悦耳动听。

(3) 结尾。演讲稿的结尾，要用有力量的语言，抓住听众的注意力，给人鼓舞，



耐人寻味，使听众领会全篇的完整意义。演讲稿结尾常见的有总结式、号召式、余韵式、名言式、决心式。不论采用什么样的形式结尾，都要使结尾有一定的高度，行文明快自然，水到渠成，切忌平淡无味，啰嗦拖沓。

案例启发

寒门贵子

在演讲开始之前，我先问现场的各位一个问题，你们当中有谁觉得自己家境普通甚至出身贫寒，将来想要出人头地就得靠自己？你们当中又有谁觉得自己是有钱人家的小孩，起码可以在奋斗的时候在父母那得到一点助力？

前些日子，有一个在银行工作了十年的资深的HR（人力资源管理师），他在网络上发了一篇帖子叫作《寒门再难出贵子》，意思是说在当下我们这个社会里面寒门的小孩想要出人头地、想要成功，比我们父辈的那一代更难了。这个帖子引起了特别广泛的讨论，你们觉得这句话有道理吗？

先拿我自己说，我自己就是出身寒门。现在想想，我都不知道当初我爸跟我妈那么普通的一对农村夫妇，是怎么样把我跟我两个哥哥三个孩子从农村供出来上大学、上研究生？我一直都觉得自己特别幸运，我爸跟我妈都没怎么读过书，我妈连小学一年级都没上过，她居然觉得读书很重要！她吃再多的苦也要让我们三个孩子上大学。我一直也不会拿自己跟那些家庭富裕的小孩做比较，说我们之间有什么不同，或者有什么不平等，但是我们必须承认这个世界是有一些不平等的。他们有很多优越的条件我们都没有，他们有很多的捷径我们也没有，但是我们不能抱怨。每一个人的人生都不尽相同的，有些人出生就含着金钥匙，有些人出生连爸妈都没有。人生跟人生是没有可比性的，我们的人生是怎么样完全决定于自己的感受。你一辈子都感受到的是抱怨，那你的一生就是抱怨的一生；你一辈子都感受到的是感动，那你的一生就是感动的一生；你一辈子都立志于改变这个社会，那你的一生就是奋斗的一生。

英国有一部纪录片叫作《人生七年》，片中访问了12个来自不同阶段的7岁的小孩，每7年再回去重新访问这些小孩，到了影片的最后就发现富人的孩子还是富人，穷人的孩子还是穷人。但是，这些孩子当中有一个叫尼克的贫穷的小孩，他到最后通过自己的奋斗变成了一名大学教授，可见，命运的手掌里面是有漏网之鱼的，而且现实生活中寒门子弟逆袭的例子更是数不胜数。所以，当我们遭遇到失败的时候，我们不能把所有的原因都归结到出身，更不能去抱怨自己的父母为什么不如别人的父母，因为家境不好并没有斩断一个人他成功的所有可能。当我在人生中遇到很大困难的时候，我就会在北京的大街上走一走看着人来人往，而那时候我就对自己说：你在这个城市里面真的是无所依靠，你有的只是你自己，你什么都没有，你现在能做的就是单枪匹马在这个社会上杀出一条路来。”

这段演讲到现在已经是最后一次了，其实我刚刚在问的时候发现我们大部分人



都不是出身豪门的，我们都要靠自己。所以，你要相信，命运给你一个比别人低的起点是想告诉你，让你用你的一生去奋斗出一个绝地反击的故事。这个故事关于独立、关于梦想、关于勇气、关于坚忍，它不是一个水到渠成的童话，没有一点点人间疾苦。这个故事是有志者事竟成，破釜沉舟，百二秦关终属楚，这个故事是苦心人天不负，卧薪尝胆，三千越甲可吞吴。

谢谢大家！

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/f68d517d182e453610661ed9ad51f01dc3815758.html>）

分析：这份演讲稿的标题是提要式标题，把演讲内容的核心简明提示出来。正文的开头部分以提问方式引入，让听众联系自身关心话题；主体部分论证逻辑虽不算严谨，但论据新颖、典型、有说服力；结尾以排比升华励志主题，不是给听众一个抽象的努力奋斗的话语，而是给听众给出具象的故事，易被听众理解和产生共鸣。

【讨论与思考】

- （1）请谈谈正式演讲前应做好哪些准备？
- （2）网上搜集并观看一个演讲比赛获奖者的演讲视频，分析内容和表达形式上的成功之处，并在班级群里分享。

【技能训练与课堂活动】

做一次说服类的演讲准备

学校组织献血活动，大多数同学都能积极响应，但个别同学有些犹豫。作为班长的你了解到，他们只是担心献血会影响自己的身体，而你很清楚献血对身体非但没有丝毫影响，反而还有益处。你要动员大家积极参加这个活动，如何准备这次演讲？

提示：

- （1）写下你的演讲目标：说服同学，积极参加献血活动。
- （2）收集一些必要的相关事例的资料，最好是你自己的或身边朋友的。
- （3）要针对你的听众的心理特点来安排你的演讲内容，写下提纲。
- （4）可以采用点石成金的说服方法，开场时提出你的观点，中间部分用数据和事例证明你的观点，结尾提出倡议。

技能点二 掌控演讲的过程

【情境导入】

阿里巴巴董事局主席马云无疑是很擅长演讲的。东南亚知名科技创业媒体平台



Tech in Asia 的视频制作人卡斯特观看了大量的科技公司 CEO 和创始人的演讲，他发现这些视频中，马云的点击率在亚裔观众群体中往往是最高的。卡斯特在一篇文章中，总结了马云演讲的 6 个技巧，在这里分享其中的两点技巧。一个技巧是：无论是英文演讲还是中文演讲，马云的演讲风格都是语速缓慢、停顿有致。卡斯特认为马云这种演讲风格称得上是“量体裁衣”，也就是时刻以听众为导向：放缓语速，听众才能跟上节奏；说完演讲重点后马云通常会停顿片刻，听众就有时间去消化关键信息；使用的语言词汇也浅显易懂，听众不用为连篇的行业术语头疼。这么做的结果是，非科技行业的从业者或者对创业经商根本不感兴趣的普通人，也能耐心地听完整篇演讲，还会有所收获。另一个方面，从视频编辑的角度，卡斯特发现马云演讲风格最显著的一个特征是：即使关掉声音，他也依然引人注目。马云演讲时，会不断走动，借助肢体动作和面部表情，强调自己的观点。哪怕是全程就坐的座谈会或访谈，马云也会“张牙舞爪”“眉飞色舞”地展开对话，因为肢体是他强调观点的工具。

（资料来源：http://www.sohu.com/a/277966338_700275）

演讲是运用口头语言作为工具来发表自己的观点，来打动听众心灵的。而口语运用的好坏，大有技巧可言。口语的出色表达，不仅需要声音响亮、口齿清楚、语言流畅、说普通话，还需要富有浓郁的情感，才能撞开听众的心灵闸门，引起思想的强烈共鸣。

一、“讲”的技巧

（一）把握速度

演讲的速度把握非常重要，速度过快，听众来不及反应；速度过慢，听众会感到沉闷、不耐烦；从头至尾只保持同一种语速，又会使人感到平淡。

另外，演讲速度也与内容有关，慢速常用来表现深思、失望、哀痛的情绪；快速常用来表现激越、昂扬或愤怒的感情；而中速则用以表现平静、舒畅、祥和的心态。

因此，速度的最佳把握是以一种快慢适宜的速度为基础，再根据感情的变化，时而激切，时而缓慢，速度的变换要注意和谐自然，天衣无缝。

（二）把握轻重

演讲还通过语气的轻重来表达演讲者的感情。重音有语法重音和强调重音之分。语法重音是根据句子的语法关系确定的，强调重音是为了强调突出某种感情或心理变化而设置的。不同的重音处理，能突出不同的内容。轻音则往往是用来表现惋惜、哀怨等情感的，能使听众身临其境，感同深受。

（三）把握停顿

停顿是常用的节奏变化方式，有自然停顿和感情停顿之分。自然停顿是依照语



句本身的结构，在该停顿的时候做一下停顿，标点符号就是自然停顿的一种标志。感情停顿是为了表达某种感情或达到某一目的，由讲演者有意识安排的一种停顿。停顿的恰当把握，能增强表达的效果。

（四）句式多变

演讲要生动活泼，必须句式多变。在陈述的基础上，可以根据内容的变化，相应运用不同的句式，如疑问句、感叹句、祈使句；长句、短句、独词句；对偶句、排比句，等等。这样的演讲才能充满活力，吸引听众。

二、“演”的技巧

（一）表情和眼神

俗话说“眉毛眼睛会说话”，就是赞扬那些善于运用表情和眼神来表达感情的人。演讲者的表情应该随着演讲内容的变化而变化，喜怒哀乐，全应在自然中流露。虽说是刻意追求，却是不露痕迹。切忌挤眉弄眼，讨好听众，把严肃的演讲庸俗化。

眼睛是心灵的窗户，演讲者的一切内心活动都能在眼睛中被听众看到，演讲者的眼光炯炯有神，直视听众，能使人感受到他的坚定、自信；演讲者目光黯淡，左顾右盼，则会反映出他的心不在焉。

使用眼神还可恰当地使用扫视法和直视局部法。扫视法是在需要的时候，用眼光迅速扫视全场，让每个听众都感觉到你在注意他，从而使所有听众都能集中注意力。直视局部法是演讲者的眼光在一定时间上停留在特定的某个或某些听众的脸上，以激励他们的热情或阻止他们的讲话，来增强演讲的效果。



拓展视野

林肯的眼神

当林肯和道格拉斯的著名辩论趋于尾声，而所有的迹象都表明对他不利时，他显得沮丧起来，他那惯有的忧郁不时地写在了脸上，并给他的演讲带来了一种悲壮的力量。在一场总结发言中，林肯突然停了下来，沉默地竖立在那里，他环顾四周，打量着半数漠不关心、半数和善友好的面孔，那双深陷的、疲惫的眼睛里，似乎满含着泪水；他的双手摊开了，好似已厌倦了这场无助的战争。

他以一种特别的单调声音缓缓说道：“我的朋友们，无论是道格拉斯还是我当选美利坚合众国的参议员，这都并不重要；但是，今天，我们在这里提出的伟大方案将会超越任何个人的利益，也绝不是个人的政治财富。”说到这里，林肯又停了下来，而听众们在全神贯注地听着每一个字。接着，林肯又说了下去：“这个方案的生命力将会与世长存，即使道格拉斯和我有一天已静静地躺



在了坟墓里。”

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/fd8eecd86529647d272852d2.html>）

（二）手势和动作

演讲者假如站得纹丝不动，会给人产生像个木偶的印象，演讲效果也就可想而知。优秀的演讲必然会辅以手势和动作。对于熟练的演讲者来说，这手势和动作都是在自然而然中产生的，一切都让人感觉到是那么地和谐统一、相辅相成、相得益彰。但演讲初学者对手势和动作往往会使用不当，有时会过于夸张。因此，手势和动作还是要精心设计，反复演练，才能够恰到好处。



拓展视野

梁启超演讲的风采

先生的讲演，到紧张处，便成为表演。他真是手之舞、足之蹈，有时掩面，有时顿足，有时狂笑，有时叹息。听他讲到 he 最喜爱的《桃花扇》，讲到“高皇帝，在九天，不管……”那一段，他悲从中来，竟痛哭流涕而不能自己。他掏出手巾拭泪，听讲的人不知有几多也泪下沾巾了！又听他讲杜氏讲到“剑外忽传收蓟北，初闻涕泪满衣裳……”，先生又真是于涕泗交流之中张口大笑了。

（资料来源：http://www.sohu.com/a/114370605_387140）

三、控场与互动技巧

人们注意力最集中的时间只有短短的十几分钟，演讲时间稍长，台下听众容易出现疲劳和反感。在演讲中怎样避免冷场？怎样提起听众的兴趣？怎样形成良好的氛围？这些都需要演讲者掌握有效的控场与互动技巧。

（一）现场互动技巧

1. 通过举手促进参与

很多人认为让听众举手很困难，其实让听众举手存在一个小窍门，就是演讲者自己先把手举起来。这时，所有人的焦点都在演讲者的这只手上，就不会去看其他人，就很容易得到听众的配合。

2. 提问引发思考

演讲时提出问题既可以控场，也可以形成互动。提出问题就是将疑问抛给听众，让他们思考。可能不是所有人都直接进行了回答，但是多数人都认真思考。听众思考过的和演讲者直接讲出的效果是完全不同的，前者能给听众留下更深刻的印象。



3. 化句号为问号

化句号为问号也是一种互动的重要方式，具体方法是在一句话的后面加上“好不好”“是不是”“对不对”等词，听众回答的同时就产生了很好的互动。

4. 巧妙引导创造互动

每个人都有表达自己的愿望，演讲者要善于给听众提供这样的机会。演讲者可以选择一些大家都耳熟能详的话语，例如，演讲者说：“这真是‘山穷水复疑无路，柳暗……’”只说其前半句，后半句不用演讲者自己说，听众会直接说出来。

（二）突发事件应对

1. 打破冷场

如果现场出现冷场，演讲者应尽快调整内容，并观察听众的反应。演讲者可以与听众进行小小的互动，让听众提一些问题，打破现场冷场的局面；也可以调侃一下听众，让听众从严肃、无精打采的状态中脱离出来。例如，演讲者说：“大家表情这么严肃，好像不是来参加我的演讲的，而是来参加我的追悼会似的。”听众听后哄堂而笑，气氛就变得活跃起来。用这样的方法就可以使演讲进入良性循环的过程。

2. 摆脱“卡壳”

如果现场出现忘词，演讲者可以放慢语速，略微停顿几秒，并同时努力回想接下来的内容；也可趁听众还没反应过来，随方就圆，想起哪里，就从哪里接着往下说。忘掉的那段，不重要的就让它过去；重要的，记得起来就在后面不露痕迹地插上去，实在不行，不提也罢。有时，演讲者也可将要讲的内容要点用短短的几行字表达，写在手心，当出现忘词的时候可以提示。

3. 纠正“口误”

如果演讲过程中说错了，演讲者要保持镇定，不要慌张，要相信办法总比问题多。如果是小的失误，如丢了个词，错了个字，不合句法什么的，可以不管它，不纠正也无碍大局，纠正了反而会干扰正常表达；但如果是大的失误，比如错的是关键性的词语或句子，或是政策性、原则性的话，就不能听之任之，而要予以更正，演讲者需要重新进行描述，并向听众道歉。

4. 面对意外和尴尬

在演讲时，难免会遇到一些意外和尴尬。演讲者首先应该采取正确的态度，不要有太重的心理压力。意外和尴尬没什么大不了的，一切都可以重新开始。同时，演讲者应未雨绸缪，对现场的某些意外要事先有预见和准备，虽不能完全杜绝，但可以尽量将风险降到最低。



拓展视野

杨澜的“狮子滚绣球”

杨澜曾在广州担任过一场文艺晚会的主持人，她上场的时候却发生了踩空台阶，滚落到台下的意外事件。顿时观众哗然，有的观众还吹起了口哨。

然而，杨澜镇定自若，重新上台后说道：“真是人有失足，马有失蹄啊，我刚才的‘狮子滚绣球’滚得还不够熟练吧？看来这次演出的台阶不那么好下啊，但台上的节目会很精彩。不信你们瞧他们……”话音刚落，全场爆发出热烈的掌声。

登台亮相时的“马失前蹄”可以说是主持人遭遇的最大尴尬，因为意外摔倒带给观众的滑稽感觉破坏了晚会的演出气氛，也有损主持人的公众形象。

然而杨澜利用风趣机智幽默的话语巧妙地摆脱了困境。她并没有刻意回避尴尬，也没有故做镇定，随意地转移话题，而是顺其自然的表达心声，利用一句俗语“人有失足，马有失蹄”道出了当时的内心感受。在这种意外发生的时候，也只表达自己的真实感受，更有利于稳定情绪，不会弄巧成拙，扩散危机。

紧接着一句“狮子滚绣球”的幽默自嘲，化解了观众中的部分不良反应。最后利用下台和台上的关联，顺势引出精彩节目，把观众注意力转移到节目中来。杨澜的精彩应变，不得不让我们叫绝。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/666c9a5e3d1ec5da50e2524de518964bcf84d23e.html>）

【讨论与思考】

（1）你在演讲方面最薄弱的地方是什么？你会运用哪些演讲的技巧和方法来克服或提升自己？

（2）请讨论分析下面这篇《竞选学生会主席演讲稿》的结构特征，如果你是听众，你会认可他们吗？为什么？如果你是竞聘者，你会怎样演讲？

尊敬的学校领导、老师、亲爱的同学们：

大家好！

我是来自××学院××班的××，性格活泼开朗，处事沉着、果断，能够顾全大局。今天我很荣幸地站在这里表达自己由来已久的愿望：“我要竞选学生会主席。”我在这里郑重承诺：“我将尽全力完成学校领导和同学们交给我的任务，使学生会成为一个现代化的积极团体，成为学校的得力助手和同学们信赖的组织。”

我已经在校团委纪检部工作了近一年的时间，从工作中，我学会了怎样为人处世、怎样学会忍耐，怎样解决一些矛盾，怎样协调好纪检部各成员之间的关系，怎样处理好纪检部与其他部门之间的关系，怎样动员一切可以团结的力量，怎样提拔



和运用良才，怎样处理好学习与工作之间的矛盾。这一切证明：我有能力胜任学生会主席一职，并且有能力把学生会发扬光大。

假如我当上了学生会主席，我要进一步完善自己，提高自己各方面的素质，要进一步提高自己的工作热情，以饱满的热情和积极的心态去对待每一件事情；要进一步提高责任心，在工作中大胆创新，锐意进取，虚心地向别人学习；要进一步的广纳贤言，做到有错就改，有好的意见就接受，同时坚持自己的原则。

假如我当上了学生会主席，我要改革学生会的体制。真正地做到“优胜劣汰”，做到“日日清，周周结”，每周都对各部门的负责人进行考核，通过其部门的成员反应情况，指出他在工作中的优点和缺点，以朋友的身份与他商讨解决方案并制订出下阶段的计划。经常与他们谈心，彼此交流对生活、工作的看法，为把学生会工作做好而努力。开展主席团成员和各部长及负责人常做自我批评，自我检讨的活动，每月以书面材料形式存入档案。我还常常找各部门的成员了解一些情况，为做出正确的策略提供可靠的保证。还要协调好各部门之间的关系，团结一切可团结的力量，扩大学生会的影响及权威。

假如我当上了学生会主席，我将以“奉献校园，服务同学”为宗旨，真正做到为同学们服务，代表同学们行使合法权益，为校园的建设尽心尽力。在学生会利益前，我们坚持以学校、大多数同学的利益为重，决不以公谋私。努力把学生会打造成一个学生自己管理自己，高度自治，体现学生主人翁精神的团体。

我知道，再多灿烂的话语也只不过是一瞬间的智慧与激情，朴实的行动才是开在成功之路上的鲜花。我想，如果我当选的话，一定会言必行，行必果。

请各位评委给我一张信任的投票，给我一个施展才能的机会！

谢谢！

（根据编者实际教学活动改编）

【技能训练与课堂活动】

（1）下面给大家介绍一种即兴演讲的训练方法：散点连缀法训练。散点连缀法即将几个表面上看似没有关联的、甚至毫不相干的景物、词语，通过一定的语言表达方式，巧妙地连缀起来，组合成一段话，表达一个完整的意思。

如：校友、咖啡、遭遇。这三个词语，看似毫不相干，但通过散点连缀方法，可以即兴演讲组成如下一段话：

在一次校友会上，我们几个老同学聚在一起聊天，主人问我喝什么饮料，我说来杯咖啡吧，咖啡加点糖，甜中有苦，苦中有甜，两者混在一起有股令人回味无穷的滋味，我想这正好与我们这代人的经历遭遇相似。分别几年了，我们都已经走向了不同的岗位，回想起来，真是有苦有甜啊！

其实无论多么散的事物，只要我们认真研究他们之间的关系，给它一个恰当的



思想，总能把它们结合起来，表达出一个观点。

请根据以下几组词语，运用散点连缀快速组合成一段话，并能表达出一个中心思想：

- ① 上海、李白、口才、尿裤。
- ② 黄河、白板、水瓶、黑熊。
- ③ 沙滩、钢笔、衣服、酒水。
- ④ 外星人、狐狸、天空、电灯。
- ⑤ 微电影、信封、瀑布、马。

(2) 当众演讲：说一件你进入大学以后，印象最深刻的事情。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/1133fd81534de518964bcf84b9d528ea80c72f1c.html>)

任务四 主持活动与讨论

任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解活动主持的概念及作用。
- (2) 熟悉会议主持的职责与技巧。
- (3) 了解讨论与辩论的定位和特点。
- (4) 熟悉讨论与辩论的基本策略。

2. 能力目标

- (1) 能根据活动或会议目标担任主持人。
- (2) 能兼顾各方意见，调控活动或会议的始终。
- (3) 能参与讨论或辩论，并有效说服他人。

技能点一 学习沟通

【情境导入】

某公司总裁秘书受总裁委托，前往公司的生产车间主持第一季度的生产运营会议。

会议开始时，她首先发言道：“今天，我们主要谈一谈今年第一季度的生产运营计划，大家自由发言吧！”大家先是面面相觑，会议出现冷场。

过了一会，张副厂长开始说到生产设备需要更新的问题，王副厂长又由生产设备更新说到职业食堂设备也需要更新，大家七嘴八舌。

总裁秘书发现讨论越来越偏离主题，谈了半天，正题也没说几句，而且就听几



个人在夸夸其谈，大多数人无法发表自己的见解。会议就这样不了了之了。

这样的情景在组织团队活动中并不少见，问题主要是主持人没有掌握主持的方法，没有明确会议的目标，没有控制好会议的进程。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/ebd08216680203d8ce2f24d3.html>）

每个人在自己的工作过程中，都需要参加各种活动或会议。不管是召开员工会议，还是组织员工活动，主持人都起着穿针引线、承上启下的作用。主持人不仅要拥有良好的口才，也需要素养、才智、气质、品格和情操等各方面的综合能力。有时一项活动的成功与否，关键看主持人工作能力的优劣。

一、主持人的作用

（一）主持人可以起到桥梁的作用

主持人在整个主持活动中像一座桥梁，连接着受众与节目，使受众更加了解活动的意图。主持人将主观的强烈感受，连同客观世界不露声色地展现给受众。主持人不但要与受众共同面对纷繁的世界，尽可能将所面临的客观事实“和盘”托给受众，而且要与受众分享由现实世界的相关关系所引发的茫然、迟疑和犹豫。

（二）主持人可以将丰富的信息传递给受众

主持的成功与否主要看串联词的好坏和传递信息量的多少。信息多，才能吸引受众。所以，主持人在主持时，不仅仅要根据所设主题搜集材料，还要尽可能多地准备相关的辅助材料，并将之与题目恰当地融合，这样主持人不仅可以将主题传递给受众，还可以让受众了解到其他信息。

（三）主持人可以用激动、热情的语言感染受众

主持人在主持的时候，要把握和控制现场的气氛，要让受众跟着主持人的感情走。主持人要善于恰当地运用语言技巧，以引起人们的情感共鸣。



拓展视野

克朗凯特的力量

美国的新闻主持人，克朗凯特对越战曾做过比较乐观的报道，当这场战争看不到结束的希望时，克朗凯特再次飞到越南实地采访。他在节目中向美国公众说：“看来，唯一切合实际的、然而令人不快的结论是我们已经陷入僵局，唯一的合理出路是前去谈判而不是以胜利者自居。”

克朗凯特长期主持新闻节目，在美国公民中形成了公正、客观的形象，美国总统约翰逊听了克朗凯特的报道后说：“这是一个转折点，如果我失去克朗凯特，就等于失去美国。”克朗凯特的力量在于最终报道的准确，因为他一针见血地说



明了事实。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/cd8d4fc28bd63186bcebbc55.html>）

二、主持人的语言要求

（一）亲切、自然、口语化

主持人与听众进行面对面的交流，用说话来传达信息，吸引听众的注意，因而他的语言具有鲜明的口语化的特点，即亲切、自然，大众化，通俗易懂。

（二）个性化

主持人的语言需展示出主持人的自我个性。个性化要求符合主持人的身份、年龄、性别和当时的场合与主题的需要，或娓娓道来，或热情四射，或风趣幽默，或成熟稳重，或庄重严肃，体现出丰富多彩的主持语言。

（三）把握主题

主持人的语言应该牢牢把握住活动的主题，和活动主题贴合，引导听众，能让他们了解这场活动的目的、意义以及有哪些内容。突出主题的方式有很多种，可以直截了当地告诉听众，也可以用比喻、暗示等方法。但是主持人的语言要紧紧围绕主题，收放自如，发现偏题后，及时将话题拉回来；不要无限扩展，收不回来，导致离题万里。

案例启发

白岩松的幸福

白岩松在一次节目主持中谈论日常幸福的话题时，脱口说出自己对幸福的理解和感受：幸福其实就是像水一样的东西，就在我们身边流过。幸福就像冬天里温馨的阳光，就像一杯好茶，亲人的一张笑脸，夜半时分下班回家，万家灯火中那盏为你点亮的灯。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/8870cda7b207e87101f69e3143323968001cf465.html>）

分析：白岩松将幸福用人们日常生活中的事物来比喻，看得见摸得着，既亲切真诚，又贴近大众，对象感强。

（四）对象感强

有对象感是指主持人在说话的时候，让听众有强烈的参与感，让听众和主持人形成交流和互动。对象感强的语言，能使听众和主持人拉近心理距离，达到良好的沟通。主持人应该在话语中多使用“我们”“您”“大家”“朋友们”“让我们一起来……”等词句。



三、会议主持的技巧

理论检索：

请利用课前或课上时间，检索一下会议主持的职责是什么？

（一）会议开场阶段的技巧

开场白要限制在一分钟左右，语言要简洁。

首先，宣布会议的目的，明确会议的任务，并介绍出席会议的各位领导，目的在于集中与会者的注意力。其次，指出议题的重要性，以引起与会者的高度重视。再次，宣布会议进入下一个环节。

（二）会议推进阶段的技巧

在会议过程中，每个人都希望会议能顺利地进行，但也经常会有一些意想不到的问题，这就需要会议主持者能有效地控制会议的现场。

1. 打破冷场

会议进行过程中，当会议主持者提出一些问题时，存在没有任何人回答的可能。当遇到这一问题时，会议主持人就应该使用一些技巧来鼓励参会者的发言。最简单的办法就是点出参会者的名字，这样冷场的局面就很容易打破。此外，会议主持者还可以通过运用眼神来鼓励参会者发言。

实际上，会议主持者点到一个人名字时，这个人会特别集中精力、特别认真地去思考问题。而且，往往在第一个参会者发言之后，其他参会者就会开始活跃起来，踊跃地发言。实际上，这跟人与人之间的破冰有关，会议主持者应打破沉默的坚冰，开好会议的头，不将沉默带到会议的过程中。



拓展视野

汪涵的幽默主持

在中国内地，汪涵是一个相当睿智的节目主持人，他统筹全局，协调主持人和嘉宾的矛盾，控制节目的节奏，他的肢体表现力以及出色的语言运用能力为节目增添了很多光彩，幽默中不失稳重的主持风格更凸显了智慧的魅力。

《天天向上》的每一期节目都沉浸在欢声笑语中，每个人都喜欢幽默、风趣，这样可以让人感觉轻松愉快，而我们的生活就是要追求快乐，寻求开心。汪涵抓住这一点，在节目中往往一句很简单但很巧妙的话语就足以让我们感受到不同的意思或意境，从而让我们开怀大笑。例如：

（1）我父亲是江苏人，母亲是湖南人，所以我是个“江湖人”。

（2）据我观察，长得帅的男人都说自己长得不帅，所以我觉得我自己长得不帅。



(3) 经常有人说怀才不遇，怀才就像怀孕一样，要时间长了别人才能看出来。

(4) 骑着白马的不一定是王子，有可能是唐僧，带翅膀的不一样是天使，有可能是蚊子。

(5) 我跟伍佰不熟，他弟弟二百五跟我很熟。

(6) 男生写诗都是跟女朋友分手以后写的。所以各位女生，要想造就一个诗人，就跟你们的男朋友分手吧！

(7) 黑夜给了我黑色的眼睛，我却要用它去戴博士伦。

汪涵在节目中这些简单的话语似乎信手拈来，但却极具幽默效果，往往能够引起全场观众的大笑。更难得的是，这些话语并不只是让观众一笑而过，而能让人回味无穷，节目过后成为口口相传的经典。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/9c41bc2ccfc789eb172dc842.html>）

2. 避免个别参会者不停地大发议论

与冷场相反，个别参会者有时不停地高谈阔论，也会造成尴尬的局面。会议的大部分时间被个别的参会者独自占去了，会议俨然成了他的个人专场。作为会议的主持人这时的正确做法是打断他的发言，并要求大家先集中问题，再有针对性地解决。如果问题是共性的，那么有针对性的解决；如果问题不是共性的，则可以略过，与员工在会后单独地解决。在有人不停地大发议论时，会议主持者要及时打断，征求大家的意见，然后继续推动会议的议程。此外，会议主持者还可以通过限制发言时间的办法制止个别人不停地大发议论。

3. 杜绝小范围的讨论

在经理或主管的心目中，可能会有个别重点员工，该重点员工可能是经理培养发展的对象，也可能是能带来最好业绩的员工。通常在这种情况下，一旦他们提出问题，主管或经理在作为会议主持时，就愿意多跟他们进行沟通，结果可能就会使其他的员工感觉受到冷落。那么，会议主持者应该如何有效地避免这种情况的发生呢？正确做法是：重复参会者提出的问题，并告知其他参会者以确认此问题有无共性。这是会议主持者正确的做法。既然会议主持者鼓励参会者提出问题，那么就要正视所提出的问题，向参会者确认其所提出的问题，并与其他参与者共同确认该问题的可探讨性。此外，如果会议主持人企图以更大的声音压倒别人的声音，只会适得其反，弄得自己疲惫不堪。

（三）会议结束阶段的技巧

在闭会阶段，主持人应留出几分钟时间对整个会议做出评估总结，对会议的目标达成情况进行归纳，宣布会议结果，要向与会者清晰地报告已得出的结论，会后要采取的行动和尚存的分歧。同时，主持人还可对与会者在会议中的贡献进行评价和鼓励。



【讨论与思考】

- (1) 请问会议主持人一般有哪些职责？
- (2) 如果你是某公司“微笑面对你的同事”活动的主持人，请你为这次活动拟写一段开场白。
- (3) 如果你在主持“珍爱生命 感恩父母”主题班会活动过程中，遇到冷场，你将采取哪些方式进行救场？

【技能训练与课堂活动】

如果你主持班级的学雷锋月讨论会，面对“别傻了！学雷锋就是走走形式！”这样的发言，你将如何推进讨论会的进程？

技能点二 参与讨论

【情境导入】

某校球迷协会组织一次侃球沙龙活动。热血球迷相聚，气氛十分热烈。徐明对足球向来有深刻体会和独到见解，见大家都侃完说足了。他站起来侃侃而谈，大家起初都感到他的见解独到，不觉侧耳倾听，可不久却听得不是滋味。原来徐明在发表己见时，竟用含糊不清但又确有所指的方式对大家的谈话均做了评论，甚至还进行了某种程度的嘲弄，而且言辞越来越尖刻。大家都听得很不自在，徐明扬扬自得，球迷们却心存不快，最后大家不欢而散。

本来是一场志同道合者的讨论聚会，却因参与者的言辞不当、表达方式令人难以接受，造成不欢而散的结局，既破坏了活动气氛，也影响了活动效果。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-7973315405790.html>）

讨论作为一种集思广益的重要途径，我国很多政治、经济、学术等组织都广泛采用这种方式。它可以以会议的形式在团体间进行，甚至还可以是社会性的大讨论。讨论过程中，其实允许小范围的辩论存在。这是在当参加讨论的各方实在难以达成一致意见的时候进行的必要的讨论、争辩。

由于实际工作的需要，讨论与辩论均可采用自由式和专题式两种方式。自由式讨论与辩论随意性比较大，在集体场合中参与者互相申诉道理、发表意见，以求解决问题。专题讨论与辩论因具有明确的主题和任务，一般对于参与者的要求也较高。

一、专题讨论

专题讨论是指专门邀请一部分人员，在一个有经验的主持人引导下，花几个小



时讨论一种产品、一项服务、一个组织或其他专门话题的一种讨论形式。

专题讨论活动一般都根据事先准备好的询问项目或询问顺序进行。在具体操作时，除由1~2位主持人主持讨论活动外，还可用录音或摄像设备将参与讨论者的讨论内容加以记录，有时甚至要形成相应的学术论文，以备过后分析。

（一）专题讨论的注意事项

专题讨论的特点是某一讨论者的发言，能对其他参加者予以刺激，对讨论主题在看法、感情、态度等方面做出连锁反应，表达出自己切身的感受。但在开展专题讨论活动时，应注意以下几个问题：

（1）注意邀请的讨论者应在年龄、性别、职业及其他特性等方面尽量相仿。如果年龄、职业等差距太大，会阻碍讨论者的发言。

（2）主持人应注意将不同生活背景的讨论者融合在一起，利用职业、趣味等适当话题调节谈话气氛，促进感情交流，使讨论会达到预期效果。

（3）要注意尽量使每位讨论者都能发言，且每人发言次数尽可能平均。

（4）主持人应注意控制会场主题和气氛，既不要让讨论者的发言偏离主题，又不要使讨论者感到受限制而不愿畅谈自己的感想。

（二）专题讨论的基本策略

1. 始终围绕主题

专题讨论是多边的交流活动，交际主体很可能在发话的过程中或在回合转换的过程中，迷失了自己的交际目的，不知不觉地转换话题。作为讨论中的主体，发话内容应服从于统一话题，不能岔开话题。另外，接话时也不能偏离话题。

2. 陈说概括简明

在专题讨论中，需要陈说自己的观点和看法。声音有转瞬即逝的特点，特别是专题讨论具有交互性和即时性的特点，所以要求陈说时必须概括简明，语言要有极强的概括力，要尽可能用最少的语言表达事物的实质。当然，能在这个基础上再做到内涵丰富、精炼有力会更好。

3. 注意倾听应变

专题讨论时所处的语境是交互的且动态的，因此，对应变能力提出了更高的要求。成功应变的前提是必须注意倾听，成功应变的核心是听出水平。



拓展视野

永垂不朽的秘书

据说，拿破仑有一次对秘书布里昂说：“布里昂，你也将永垂不朽了。”布里昂迷惑不解，答不上话来。拿破仑提示说：“你不是我的秘书吗？”布里昂明



白了他的意思，微笑着说：“请问，亚历山大大帝的秘书是谁？”拿破仑没有直接回答布里昂的话，而是高声喝彩：“问得好！”

当拿破仑说出第二句话后，布里昂听出了话外音，巧妙应对，他们的话都没有直说，但彼此都明白了对方的意思。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/196c6b649f3143323968011ca300a6c30c22f1e1.html>）

4. 营造融洽气氛

融洽双方感情在专题讨论中具有特别重要的意义，成功的专题讨论都得益于融洽感情。营造和谐的交际氛围，要做到“三不要二要”，即不要抢话争话、不要随便否定他人意见、讨论时不要讽刺挖苦、见解不同要谦虚、要能承受反面意见。

5. 讲究言辩技巧

一般情况下，为实现某种交际目的需要说什么并不难知道，而应该如何说却很不容易把握。从这个角度说，言语方法、技巧的选择比言语内容的组织要难得多。很多时候，重要的并不是说什么，而是怎么说。

在专题讨论活动中，各方可能因所持的观点或意见不一致，常会出现针对某一观点进行论辩的情况。论辩时由于双方常处于对峙状态，各方对自己所持观点都不轻易让步，对对方观点的反驳也往往不留情面，所以，在技巧上应特别注重，逐渐形成了人们常说的“辩术”。这主要是指反驳对方的论点、论据以及论证过程中，所采用的方法和技巧。



拓展视野

微软公司的专题讨论培训

吴士宏初入微软中国时发现眼前竟是一个问题成堆的公司而并不是一个团结高效的团队。为此她特意从美国请来一位大牌培训师对中层干部进行两天的团队训练课程。训练中培训师的方法是让大家分成小组，不断地提出问题甚至是不容分说的指令要求大家讨论解决。他起的作用是鞭策、鼓励、指导、示范、参与。

例如：“3分钟之内每个人写出对微软中国最重要的市场机会并量化。”

“3分钟，各组讨论选定全组认定最重要的市场机会不许超过3条。”

“5分钟各组代表简要解释你们认定最重要的市场机会是什么并说明原因。”

他将大家从习惯性的思维中拉出来直到摆脱束缚形成新的习惯。渐渐地引导大家把理想变成清晰的阶段性目标。

“停，转入下一项！微软中国今天最重要的问题是什么，3分钟……”

“停，下一项！要抓住最重要的机会最重要的策略是什么，7分半钟……”



在培训师一个接一个的口令的呼喊声中每个人的思维都被强迫“脱离我自己、我的部门”。大家开始统一到“微软中国”的思维，频率动作开始协调，越来越像一个团队。

最后培训师要求学员们在5分钟内集体完成一篇文章，向全体员工发表对今后6个月微软中国要完成的事情的总结。文章完成后学员们大声朗读时每一个人都被作品所震撼，觉得真是一篇绝妙的文章。各组分别写的段落都确切表达了整个集体的想法，其中跃动的激情又是团队的集合。大家充满实现业绩、创造奇迹的干劲。可以看出，这是一个多么棒的团队，而个人能作为这个团队的一员又是多么骄傲的事。这次培训非常成功，吴士宏感到物超所值。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/7c2f0ab8cdbff121dd36a32d7375a417876fc177.html>）

二、无领导小组讨论

无领导小组讨论是指把数名被评价者集中起来组成小组，要求他们就某一问题开展讨论，并最终做出一致性意见的决策，评价者通过对被评价者在讨论中的综合表现来对他们做出评价的一种测评形式。

无领导小组讨论是评价中心技术中经常使用的一种测评技术，采用情景模拟的方式对考生进行集体面试。通过一定数目的考生组成一组（4~10人不等），进行一小时左右时间的与工作有关问题的讨论，讨论过程中不指定谁是领导，也不指定受测者应坐的位置，让受测者自行安排组织，评价者来观测考生的组织协调能力和口头表达能力，辩论的说服能力等各方面的能力和素质是否达到拟任岗位的要求，以及自信程度、进取心、情绪稳定性、反应灵活性等个性特点是否符合拟任岗位的团体气氛，由此来综合评价考生之间的差别。



拓展视野

无领导小组讨论（LGD）源自面试选才

无领导小组讨论（Leaderless Group Discussion）是从西方引进的一种发现具有良好领导潜能者的群体讨论方法，让一定数量的一组应试者在既定的背景之下或围绕给定的问题展开讨论。各个小组的讨论人员处在平等的地位。这种方法起源于德国，二战期间用于军官的选择。战后被企业所采用，成为仅次于文件筐和案例分析的第三大人才选拔方法。据统计，在世界500强企业中，有80%以上的企业在高级人才的招聘和职务晋升中使用这种方法。这种方法被认为是招聘和选拔高级管理人才的最佳方法。

无领导小组讨论适用于挑选具有领导潜质的人或某些特殊类型的人群（如管



销人员），如今无领导小组讨论的适用对象越来越广，不仅仅局限于“中高层员工”。例如大企业的校园招聘、公务员考试，都在使用无领导小组讨论的技术。这种讨论方法大致是适用于那些经常跟“人”打交道的岗位，如中高层管理人员、人力资源管理人员、行政管理人员、营销人员等。

无领导小组讨论作为一种招聘时所用的面试方法，在时下十分流行，也被求职者称为“群面”。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/d0168be549d7c1c708a1284ac850ad02de8007a4.html>）

（一）无领导小组讨论开展的步骤

无领导小组讨论一般安排 30~60 分钟，整个讨论可以分为三个阶段。

第一阶段：面试官宣读试题，受测者了解试题，独立思考，列出发言提纲，一般规定为 5 分钟左右。

第二阶段：应试者轮流发言阐述自己的观点。

第三阶段：应试者自由发言，不但阐述自己的观点，而且对别人的观点提出意见，最后达成某一协议。

（二）无领导小组讨论的专项题目

无领导小组讨论的讨论题一般都是智能性的题目，从形式上来分，可以分为以下五种。

1. 开放式问题

所谓开放式问题，是指问题的答案的范围可以很广、很宽，主要考察应试者思考问题时是否全面，是否有针对性，思路是否清晰，是否有新的观点和见解。

例如：你认为什么样的领导是好领导？关于此问题，应试者可以从很多方面如领导的人格魅力、领导的才能、领导的亲和力、领导的管理取向等方面来回答，可以列出很多的优良品质。开放式问题对于评价者来说，容易出题，但是不容易对应试者进行评价，因为此类问题不太容易引起应试者之间的争辩，所考察应试者的能力范围较为有限。

2. 两难问题

所谓两难问题，是让应试者在两种互有利弊的答案中选择其中的一种，主要考察应试者分析能力、语言表达能力以及说服力等。

例如：你认为以工作取向的领导是好领导呢，还是以人为取向的领导是好领导？一方面此类问题对于应试者而言，不但通俗易懂，而且能够引起充分的辩论；另一方面对于评价者而言，不但在编制题目方面比较方便，而且在评价应试者方面也比较有效。但是，此种类型的题目需要注意的是两种备选答案一定要有同等程度的利弊，不能是其中一个答案比另一个答案有很明显的选择性优势。



3. 多项选择问题

此类问题是让应试者在多种备选答案中选择其中有效的几种或对备选答案的重要性进行排序，主要考察应试者分析问题实质，抓住问题本质方面的能力。此类问题对于评价者来说，比较难的地方是出题目，但对于评价应试者各个方面的能力和人格特点的考察则比较有利。



拓展视野

世界 500 强 LGD 面试题：海上救援

由于发生海难，一游艇上有八名游客等待救援，但是现在直升飞机每次只能够救一个人。游艇已坏，不停漏水。寒冷的冬天，刺骨的海水。游客情况：

- (1) 将军，男，69 岁，身经百战。
- (2) 外科医生，女，41 岁，医术高明，医德高尚。
- (3) 大学生，男，19 岁，家境贫寒，参加国际奥数获奖。
- (4) 大学教授，50 岁，正主持一个科学领域的项目研究。
- (5) 运动员，女，23 岁，奥运金牌获得者。
- (6) 经理人，35 岁，擅长管理，曾将一大型企业扭亏为盈。
- (7) 小学校长，53 岁，男，劳动模范，五一奖章获得者。
- (8) 中学教师，女，47 岁，桃李满天下，教学经验丰富。

请将这八名游客按照营救的先后顺序排序。（3 分钟的阅题时间，1 分钟的自我观点陈述，15 分钟的小组讨论，1 分钟的总结陈词）

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/d0168be549d7c1c708a1284ac850ad02de8007a4.html>）

4. 操作性问题

操作性问题，是给应试者一些材料、工具或者道具，让他们利用所给的这些材料，设计出一个或一些由考官指定的物体来，主要考察应试者的主动性、合作能力以及在实际操作任务中所充当的角色。

例如：搭积木游戏，请大家用所给积木材料，构建一座铁塔或者一座楼房的模型。此类问题，在考察应试者的操作行为方面要比其他方面多一些，同时情境模拟的程度要大一些，但考察言语方面的能力则较少，同时考官必须很好地准备所能用到的一切材料，对考官的要求和题目的要求都比较高。

5. 资源争夺问题

此类问题适用于指定角色的无领导小组讨论，是让处于同等地位的应试者就有限的资源进行分配，从而考察应试者的语言表达能力、分析问题能力、概括或总结能力、发言的积极性和反应的灵敏性等。



拓展视野

你会怎么办

单位（外企）经费紧张，现只有 20 万元，要办的事情有下列几项：

- (1) 解决办公打电话难的问题。
- (2) 装修会议室大厅等以迎接上级单位委托承办的大型会议。
- (3) 支付职工的高额医疗费用。
- (4) 节假日为单位职工发些福利。

很明显 20 万元无法将这 4 件事情都完成得很圆满，如果你是这个单位的分管领导，将如何使用这笔钱？

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/d0168be549d7c1c708a1284ac850ad02de8007a4.html>）

（三）无领导小组讨论的角色扮演

在无领导小组讨论中，一般有 5 种角色可供考生进行有意识地扮演，这 5 种角色分别是领导者、计时员、协调者、思想者、总结发言者。

1. 领导者

领导者是一个团队的核心，他发挥着指挥、组织整个小组讨论的作用。领导者在小组讨论的过程中应该做到的是总揽全局，协调各方，总结归纳各成员的意见和看法，最重要的是通过自己的威望以使团队达成共识。领导者虽然身上光环不少，但是也存在着很大的风险。如果没有较强的组织协调能力和逻辑思维能力、必要的气场等基本素质，建议不要轻易选择这个角色，否则不但不能得到其他成员的信服，反而把自己的缺陷暴露在考官面前。

2. 计时员

无领导小组讨论的其中一个误区就是没有把握好整个讨论的时间，因此计时员的工作也十分重要，在小组成员出现偏题、跑题的时候及时给予适当的提醒，同时也注意提醒领导者控制好时间，当然有的时候计时员也可以由领导者兼任。计时员属于一个存在感比较弱的角色，但是如果遇到自己不熟悉的测试题目，或者是对测试题目没有特别想法的时候，计时员是一个不错的选择。

3. 协调者

协调者的角色主要是在小组成员意见相斥、互不相让的时候发挥作用，通过及时协调达成共识。作为协调者要善于营造积极、和谐的讨论气氛，协调好小组成员的发言顺序和观点。协调者这一角色，最重要的就是在大家的观点出现分歧的时候适时协调和折中意见，让大家停止无意义的争论，从而让讨论继续进行。



案例启发

“群面”里的隐形领导

刘永（25岁，应届硕士毕业生）：

我第一次参加“群面”，提前一个小时就到达了面试地点，在那还碰见了同校的一个本科学妹。我们一共有10个人，除了我和学妹之外，其他基本都是重点大学的学生。我本来想自己是个硕士生，好歹在学历上还有竞争力，但没想到我们当中居然还有一个MBA！大家简单介绍了自己的基本情况之后，就开始了“群面”。大家你一言我一语，个个口若悬河，就连身边的小学妹也一改以往羞涩的模样，整个过程中只有那个MBA的话不太多，但却每句切中要领，几乎成为整个组的中心人物。我几乎就在一言不发和简单的“嗯”“啊”中潦草地结束了第一次“群面”。

走出公司的时候，学妹跟我讲那个MBA成功地扮演了“群面”中的“隐形领导”，肯定会被录取。这番话让我茅塞顿开：“原来‘群面’是要这样的！”趁着一起吃午饭的机会，我又向学妹讨教了一些“群面”的经验，感觉收获颇丰。

下午我又参加了房地产公司的面试，一组8个人。拿到题目时，我一看到“作为一个项目管理人员，什么素质最重要”的问题就有点慌，因为我在这方面没有任何知识储备。讨论中，组员们各持己见，谁都想当整个团队中的领导者。眼看着讨论就会以失败告终，我在剩下最后5分钟时，抓住冷场的瞬间，主动提议大家按照过程重要还是开头重要的标准来划分，才取得一致性结论，真是捏了一把汗。最后，我被选拔进入了下一轮的面试。

（资料来源：晓文. 无领导小组讨论的技巧[J]. 劳动保障世界, 2009.05: 30.）

分析：在无领导小组讨论中，不是发言越多越好，如果没有独到、深刻的观点，发言太多反而会被扣分。而认真倾听他人观点、不紧不慢、表现从容的发言者，往往会获得较高的评价。

4. 思想者

在无领导小组讨论中思想者的角色和领导者一样，对于整个小组至关重要。对于考官给出的测试题目，只有那些思维比较深邃，有自己独到见解，并且能够让大家信服的人才适合当思想者。同时思想者也是团队成员在无从着手，或者是众说纷纭的时候的救星，他们往往能够在较短的时间内想出切实可行的办法。所以思想者这一角色要求的是有独到的看法和见解，能够解决小组成员遇到的难题或者是通过自己的抛砖引玉，能够引出其他小组成员正确的看法。

5. 总结发言者

总结发言者，即小组观点的记录者。他们往往在别人发表观点的时候很沉默，只是认真的倾听和记录。等到小组成员意见发表完毕之后，对小组成员的观点做



出总结，并代表团队做出最后的总结陈述。总结发言者是整个小组成员中最后表现的角色，在考官心中印象也比较深刻。做好这一角色，除了自己需要具备一定的表达和总结能力之外，就是需要在其他成员发表看法的时候，认真倾听，做好记录，如果自己对测试题目一时没有很好的思路，可以选择这一角色。

（四）无领导小组讨论的评价标准

在无领导小组讨论中，考官评价的依据标准主要是以下几点。

- （1）受测者参与有效发言次数的多少。
- （2）受测者是否有随时消除紧张气氛，说服别人，调节争议的能力，能创造出使不大开口讲话的人也想发言的气氛，并最终使众人达成一致意见。
- （3）受测者是否能提出自己的见解和方案，同时敢于发表不同意见，并支持或肯定别人的意见，在坚持自己的正确意见基础上根据别人的意见发表自己的观点。
- （4）受测者能否倾听他人意见，并互相尊重，在别人发言的时候不强行插嘴。
- （5）受测者分析问题、概括或归纳总结不同方面意见的能力。
- （6）受测者反应的灵敏性、概括的准确性、发言的主动性等。

案例启发

无领导小组讨论失败经验

前些日子，我参加了公务员考试，而且还进入了面试，本来想从此改变自己的命运，可是命运弄人，又名落孙山，而且还在全单位闹得沸沸扬扬，对自己现在的工作和发展都有不利的影响。

失败归失败，但我应该从这次失败中总结经验和教训。这次失败中，我看清了自己的不足，完善自己，以备将来再战。此次面试我从一开始就底气不足，因为对手比自己多了近 20 分，而且外形靓丽，气质尤佳，首先自己在气势上就已经略逊一筹，影响了临场发挥，现场自信心不足，声音小，有磕巴，前后语言的连贯逻辑不够顺畅；其次，没有戴表，这也是很重要的环节，因为在此类考试中，谁能够把握时间，谁就能把握大局，也就能够异军突起，成为最后的胜利者；再次，要扎一个领带，领带虽然不能使人帅气，但从某一角度上可以让考官认为，考生对此次考试很重视，应该也是加分的一个小细节；还有说话的时候，要面带微笑，无论对方是反驳自己，与自己的观点相违背，都要用微笑回报，以此展示自己的胸怀和宽容，因为作为公务员就要包容隐忍；最后就是目光的交流，目光要在自己的对手间善意的流动，而不是用眼光扫射考官，试图以此讨好考官，这都是不可取的。

啰嗦了不少，都是一家之言。希望我的失败经验能给大学带来一点借鉴作用，希望大家都能尽早、尽快考入自己理想的单位，实现自己的理想抱负。



（资料来源：<http://blog.sina.com.cn/hzy818>）

分析：从这位求职者的博客内容可以看出，在面试的无领导小组讨论环节中，面试者的气场、自信、形象设计、目光交流、时间管理都是非常重要的，小的细节不仅能给面试官留下良好印象，还能为自己的自信力增分。

三、专题辩论

专题辩论，是围绕某一话题持不同见解的各方，为证明自己观点的正确，阐述己见以驳倒对方的一种语言对抗形式。它具有论题同一、观点对立、逻辑严密、语言简洁等特点。在日常生活中，辩论是人们维护真理、揭穿谬误的有力武器，也是提高人们语言表达能力和逻辑思维能力的有效方式。

辩论的形式有很多种。作为一种没有硝烟的战争，可以“短兵相接”，当面舌辩，可以“决胜千里之外”，利用各种新闻媒介进行辩论；其时间可以是一时半日，如各式各样的辩论赛，也可以旷日持久，如不同的政治派别、利益集团之间进行的论战；可以是仅作消遣，也可为利益争夺；可由第三方组织，也可以自发组织；可以一对多，也可以多对多。

（一）辩论的准备工作

1. 分析辩题，确立论点

审题的目的是要弄清辩题的含义，认识辩题对双方的利弊，以便准确把握双方争辩的焦点，确定本方应坚持的基本论点和最佳辩论角度。



拓展视野

亚洲大专辩论会上的审题

1990年第三届亚洲大专辩论会，辩题为：“儒家思想是‘四小龙’经济快速成长的主要推动因素”，反方南京大学队立论难度很大。原因包括如下两个方面。

（1）辩论赛所在地新加坡是一个尊孔倡儒的国家。

（2）近几年“四小龙”经济发展的确很快。

在这种情况下，他们认真地、反复地分析辩题，终于确立了“把儒家思想的功能拒之于经济领域之外”的辩论角度，即在经济领域之外，充分肯定儒家思想的积极作用，但是决不承认它是经济发展的主要推动因素，至多是经济发展的一个背景条件，而正确的经济战略和经济决策才是推动“四小龙”经济快速成长的主要因素。后来的辩论实践证明，他们的审题工作和所确立的辩论角度和辩论战略是成功的。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/82a8a66d25c52cc58bd6bedc.html>）



2. 了解对方

“知己知彼，百战不殆。”要想在辩论中取胜，就要在认真分析辩题之后，设法了解对方的总论点、分论点及支持其观点的论据；分析对方辩论过程中的逻辑联系，推测可能出现的薄弱环节，以便确定自己的辩论对策，战胜论敌。

3. 广泛搜集材料

对论敌做了必要的了解之后，就要准备自己的发言了。准备的过程中要广泛搜集证明己方观点的材料，选择最有说服力的论据，可以是名言警句、公理定理，也可以是真实具体的事实、翔实可靠的数据或者与命题有关的政策、法规，还可以是寓理于事的寓言故事等，甚至包括印证对方观点错误的反面材料。

4. 组织辩论条理及语言

在确定了辩论角度并准备了大量资料之后，为使辩论语言简洁、条理清晰，就要准备一份详细的辩词，并将相关观点和材料要点写在卡片上，这样才能真正把战略意图、战术技巧通过语言表达落到实处。

（二）辩论的语言技巧

1. 将计就计法

为战胜论敌，我们有时可以先假定对方的论点是可以成立的，再顺着对方的前提进行推理，最后得出明显荒谬的结论。此时，对方的论点自然就不攻自破了。这也就是逻辑上的归谬法。



拓展视野

究竟谁是议员呢？

美国独立初期，有一条法律规定要有 30 美元才能当上议员。科学家富兰克林反对把有钱当作竞选议员的条件。他说：“要想当议员，就该拥有 30 美元，那是不是可以这样说——我有一头驴，它值 30 美元，那么我就可以被选为议员了。一年之后，我的驴死了，那我的议员就不能当下去了。请问这究竟谁是议员呢？是我还是驴？”富兰克林运用归谬法一针见血地指出了这条法律的荒谬性，其辩驳力和讽刺性都是极强的。

（资料来源：郝素岭，魏巧荣. 浅谈辩论的语言技巧[J].

大众文艺（理论），2009（12）：28-29.）

2. 欲擒故纵法

这是一种先诱敌深入，再摧毁论敌的辩论技巧。“纵”是手段，“擒”才是目的，“纵”是为了更好地“擒”。



拓展视野

割肉但不能流血

莎士比亚的名剧《威尼斯商人》的情节：法庭上，女扮男装的鲍西娅律师一而再、再而三地肯定夏洛克的“控诉是可以成立的”，“那商人身上的一磅肉是你的，法庭判给你，法律许可你”。这使得夏洛克满心欢喜，不住地称赞鲍西娅是“公平正直的法官！……博学多才的法官！”正当夏洛克在法庭上磨刀霍霍，得意忘形时，鲍西娅提出割肉但不能流血的要求，终于使夏洛克放弃了契约上的请求，彻底败下阵来。

（资料来源：郝素岭，魏巧荣. 浅谈辩论的语言技巧[J]. 大众文艺（理论），2009（12）：28-29.）

3. 类比推理法

类比推理法是指辩论的一方不直接反驳对方的议论，而是通过一个和论敌论证相类似的推理过程，来显示论敌论点的不能成立，也就是人们常说的“以其人之道还治其人之身”。



拓展视野

阁下为什么不早下地狱？

一位牧师诘难一位黑人领袖：“先生既有志于黑人解放，非洲有那么多黑人，先生为什么不去非洲？”

这位黑人领袖从容答道：“阁下有志于灵魂解放，地狱的灵魂那么多，阁下为什么不早下地狱？”

这个回答运用与牧师相类似的思维过程，可谓绵里藏针，顿时使对方无言以对。

（资料来源：郝素岭，魏巧荣. 浅谈辩论的语言技巧[J]. 大众文艺（理论），2009（12）：28-29.）

4. 揭悖反驳法

揭悖反驳法就是通过揭示与对方论题相悖的事实来显示对方论题的荒谬、错误从而驳倒对方的一种辩论方法。



拓展视野

小羊的反驳

寓言故事《狼和小羊》中的小羊面对狼的无理指责，就是两次使用揭悖反驳



法，揭露了狼的说法与客观事实不一致：其一，你在上游，我在下游，我怎么能把水弄脏呢？其二，去年我还未出生，怎么能背地里说你的坏话呢？从而驳倒了狼的观点。

（资料来源：郝素岭，魏巧荣. 浅谈辩论的语言技巧[J]. 大众文艺（理论），2009（12）：28-29.）

5. 幽默反驳法

其实，辩论不只是唇枪舌剑、你死我活的争斗，有时，言辞激烈的批驳倒不如一句幽默诙谐的反击更使对方无言以对，轻轻松松地就可以打败论敌。



拓展视野

马雅可夫斯基的幽默反驳

有人贬损苏联著名诗人马雅可夫斯基：“你的诗不能使人沸腾，不能使人燃烧，不能感染人。”对此，诗人如果也以刻薄的语言回敬，反倒显得心胸狭窄，争论也会无休止。他平静地答道：“我的诗不是大海，不是火炉，不是鼠疫。”幽默冷峻的回答既维护了自己的尊严，也有力驳斥了对方的诘难。

（资料来源：郝素岭，魏巧荣. 浅谈辩论的语言技巧[J]. 大众文艺（理论），2009（12）：28-29.）

6. 比喻反驳法

比喻反驳法就是不直接反驳对方的论题，而是寻找一个与对方论题相似的事物或情况，通过比喻的方式来驳倒对方。运用得当，常常可以化难为易，化险为夷，变被动为主动，收到事半功倍的效果。



拓展视野

晏子以桔驳楚王

据《晏子春秋》记载，齐相晏子出使楚国。席间，两个差吏绑了一个人上来，楚王装模作样地问所绑何人，差吏答是齐国的一个贼。面对楚王“齐人固善盗乎”的侮辱，晏子没有直接驳斥，而是从日常生活中的现象入手，做了一个形象的比喻：“晏闻之，桔生淮南则为橘，生于淮北则为枳，叶徒相似，其实味不同。所以然者何？水土异也。今民生长于齐不盗，入楚则盗，得无楚之水土使民善盗乎？”晏子的话虽措辞委婉，但言语犀利，反倒让对方陷入被动尴尬的境地，维护了齐国的尊严。

（资料来源：郝素岭，魏巧荣. 浅谈辩论的语言技巧[J].



此外，二难推理法、釜底抽薪法等都是辩论过程中常用的技巧、方法，熟练掌握并娴熟运用这些技巧，可以使我们的论点更具有说服力。



拓展视野

会洞察人心的西特努赛

在泰国流传着这样一个故事。

有个叫西特努赛的人，在皇宫做官。一天上朝之前，他对每个官员说：“我可以洞察你们的内心，你们心里想的什么，我全都知道，不信咱们打赌！”官员们虽然知道西特努赛足智多谋，但绝不相信他会聪明到这种地步，他们想让他皇帝面前出丑，于是一致同意以 100 两银子为赌注，与他打赌，皇帝也认为西特努赛输定了。打赌开始后，西特努赛不紧不慢地高声说道：“在座的诸位大人心里想的什么，我十分清楚，诸位想的是‘我的思想十分坚定，我的整个一生都要忠于皇上，永远不会背叛谋反’，诸位大人是不是这样想的？哪位不是请立即站出来！”官员们听到这里，面面相觑，张口结舌，没人敢站出来！却只好认输。

西特努赛制胜的秘诀就在于他预先给官员们设下了这么一个“二难”之境：如果你认为我猜对了，就得输给我 100 两银子；如果你认为我猜得不对，就得承认对皇上不忠，就得掉脑袋。所以，你或者输给我 100 两银子，或者丢掉脑袋。两弊相交取其轻，官员们自然都愿认输了。这里西特努赛选取的关键点是：官员们不敢当面说出对皇上不忠。

可见，二难推理是辩论的有效武器之一，在特殊场合可以使你出奇制胜。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/67852c8e8ad63186bceb19e8b8f67c1cfad6eeda.html>）

【讨论与思考】

- (1) 讨论与辩论有什么共性和区别？
- (2) 请讨论学生在毕业论文答辩时应该注意哪些方面，重点在什么方面做好准备？

【技能训练与课堂活动】

(1) 每年到雷锋纪念日，总会兴起一股学雷锋的热潮。短暂的热闹过后，日子很快又归于平寂，请谈谈您对学雷锋走形式这一现象有什么看法？并就这一现象在班级开展专题研讨活动，形成专题研讨报告。

(2) 根据以下材料回答问题。

售货员：“买点笋吧！”

女顾客：“不要，笋没有营养。”



售货员：“谁说笋没有营养？动物园里的熊猫吃竹子还长那么胖哩！”

请问：售货员运用的对比反驳法有什么错误吗？如果你是顾客，该如何进行反驳？

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/7908f4dd26fff705cc170a33.html>）

（3）请比较分析下列两位员工的行为，指出你所认可或不赞同的，并说明理由。

员工 1：

张云大学毕业后进入到一家小企业，企业此时正在困境中挣扎，从领导到工人，个个垂头丧气。张云很快看出了症结所在，但在讨论本厂如何摆脱困境的会议上，张云并没有以救世主的面目出现，而是出言谨慎，态度谦虚，以商榷建议的口吻与大家交流意见。结果他的意见很快得到采纳。

员工 2：

李云是个有思想、有见解的青年，但性子急，大学毕业分到某校任教，目睹学校疲软落后的教学现状颇感心焦。适逢学校为整顿教风，召集大家出谋划策，很多教师积极响应。李云经过调查和思考，形成了一些可行意见，做了充分的发言准备。

会上，李云一视振兴学风为己任，二想让自己给人留下个好印象。于是很干脆地把几个要发言的老教师晾到一边，抬高嗓门，抢先发言。他在会上滔滔不绝地陈述完了自己准备的意见，结果人们不仅未能接受他的意见，不少人也认为他表现欲太强，骄傲自大。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-2681795153403.html>）

（4）班级举办一次讨论会，围绕如何看待“流行音乐”的话题展开专题讨论。同学们可自由发表看法。听取其他同学发表各种见解时，要善于听出不同意见的焦点和分歧所在，并适当做些评论。

其他话题：学生该不该不带手机来上课？看到马路上人摔倒了，要不要去扶？
另可自拟话题。

（5）在班级举办一次正规的辩论赛，辩题自拟。要求辩论赛主持人和辩手均是班级同学，其他同学分别做观众和评委。

任务五 完成工作总结

任务目标

1. 知识目标

- （1）掌握总结的格式和写法。
- （2）了解总结的写作要求。
- （3）了解口头汇报的方法和技巧。



(4) 掌握使用 PPT 辅助汇报的要点。

2. 能力目标

- (1) 能写出符合规范的总结。
- (2) 能简明清晰地汇报工作。
- (3) 能利用辅助手段为汇报增色。

技能点一 做好书面总结

【情境导入】

临近年底，公司要求每人做一份全年的总结。有人抱怨说：有啥好总结的呢？每天 7 点起床，8 点上班，干活，吃饭，干活，下班。天天如此，不是吗？如果把每一天的工作归结为时间上的累加和重复，那么总结必然会失去其意义。如果真这样总结工作，想必我们无论工作多久也不会有一点进步，工作中的得失也永远不会被我们关注，公司的发展与个人的进步也就无从谈起。

旧的一年走了，新的一年来了，有很多东西让我们深思与回味，中肯地总结过去一年的得与失、对与错、经验与教训，对新一年的工作将大有裨益。特别对职场新人来讲更有意义，这样可以指导自己制订明确的工作目标，采取高效率的措施与技巧，在新的一年里如鱼得水，游刃有余。所以，我们必须认真地对待每一次总结。

（资料来源：盛杨. 职业工作中的文本写作[M]. 苏州：苏州大学出版社，2011.）

一、总结的概念和特点

（一）总结的概念

总结是对已经做过的某一阶段的工作进行回顾、反思和分析研究，从中找出成绩与问题、经验与教训，引出规律性的认识，用来指导今后工作的一种应用文。

（二）总结的作用

总结是对以往实践活动本质的概括，是把表面的、零碎的感性认识条理化、系统化，上升到理性阶段的必由之路。总结既要肯定成绩，找出成功的经验，又要看到不足，查询原因，明确改进的方向。总结不仅能理性地认识过去，促进当前的工作，更重要的是能指导将来的实践活动。因此，人类必须不断地进行总结，有所发现，有所创新，不断前进。在工作和学习中，我们会遇到很多新情况、新问题，需要我们认真梳理，积累经验，全面总结。具体来说，总结的作用有以下几点：

- (1) 纠正错误，吸取经验教训，改进今后的工作。
- (2) 向领导和群众反映情况，以取得领导的支持和群众的帮助。
- (3) 培养人们观察事物和分析问题的能力。



（三）总结的特点

1. 实践性

总结反映的是对本地区、本单位或作者自身的实践活动的概括，总结的对象是自身。自身实践的事实，尤其是典型事例和确凿的数据是一篇总结得出正确结论的基础。

2. 理论性

总结的过程是人们不断加深对客观事物认识的过程。总结不仅要陈述工作情况，更要揭示理性认识。能否进行理性分析，能否找出规律性的东西，是衡量一篇总结写得好坏的重要标准。找出带有规律性的东西，用以指导今后的工作，这就是总结的实质。

3. 指导性

总结主要是针对过去的情况、做过的工作和存在的问题，进行全面系统的归纳、总结和评价，其目的就是要总结成绩，找出经验，以利于今后工作中发扬优点，增强信心，再接再厉，夺取更大的胜利。

4. 简明性

总结往往做概括叙述，不必具体描写；做简要说明，而不旁征博引；做直接议论，而不必多方论证。

二、总结的分类

总结的类型很多。按性质分有全面总结、专题总结、个人总结等；按内容分有工作、思想、生产、学习总结等；按范围分有地区、部门、班组、个人总结等；按时间分有年度总结、季度总结、月份总结等；按功能分有汇报性、经验性总结等。以下从性质角度对总结的分类进行介绍。

全面总结：全面总结属于工作汇报性质，是对过去一段工作情况所做的全面性回顾总结。其涵盖面广，篇幅较长，要求全面、系统、客观地反映工作全貌。例如，《政府工作报告》。

专题总结：专题总结是针对过去某一工作或某项工作中的某个问题所做的专门总结。其内容单一，针对性较强，多用于经验交流。例如，《我是怎样学习书法的》。

个人总结：个人总结总结的是个人工作、学习和思想方面的情况。进行个人总结时要抓住主要问题，突出经验教训和个人思想上的收获与体会。

三、总结的格式和写法

（一）标题

标题一般是根据中心内容、目的要求、总结方向来定。同一事物因总结的侧重点



不同，其标题也就不同。总结标题有单标题，也有双标题。

单标题就是只有一个题目，如《我省干部选任制度改革的一次成功尝试》。一般来说，总结的标题由总结的单位名称、总结的时间、总结的内容和种类4部分组成，如《××市人事局2015年干部培训工作总结》；也可以省略为3项，如《三季度工作总结》，省略了单位名称。毛泽东的《关于打退第二次反共高潮的总结》，其标题不仅省略了总结的单位名称，也省略了时间。

双标题就是分正、副标题。正标题往往是揭示主题，即所需总结提炼的东西，副标题往往指明总结的内容、单位、时间等。例如：

辛勤拼搏结硕果
——××县氮肥厂二〇一八年工作总结

（二）正文

正文是总结的主体，一篇总结抓住了事情的本质，实事求是地反映出了成绩与问题，科学地总结出了经验与教训，文章中心突出，重点明确、阐述透彻、逻辑性强、使人信服，全赖于主体部分的写作水平与质量。因此，一定要花大力气把主体部分的材料安排好、写好。

正文一般由前言、主体、结尾组成。

1. 前言

前言即正文的开头部分。简要介绍总结的背景、根据、时间、内容等基本情况，有时还可以概括将要总结的成绩和经验，使读者对总结的全貌有一个基本的了解，并为下面的行文做好铺垫。前言中所介绍的概况，尽管内容会因总结的目的不同而有所侧重，但基本要求都只有一个，那就是必须紧扣全文中心，切合主题需要。

前言部分的写法主要有以下4种。

（1）概述式，简要交代工作范围、时间以及背景、目的、成绩，概括地介绍工作内容。

（2）结论式，明确提出对工作的总体评价或工作中经验教训的核心结论。

（3）提问式，首先提出问题，点明总结的重点，使人关注总结的内容。这种开头方式一般只用于专题性总结。

（4）对比式，对与总结有关的、极能说明问题的情况进行比较，表明优劣，使人关注总结的内容。这种开头方式多见于专题性总结。

2. 主体

主体是总结的正文的主要部分，也是重点部分。它要根据目的要求，全面、具体地回答“做了什么”“怎么做的”和“今后怎么办”3个问题。

（1）主体的内容。主体部分是对所做工作的分析评价，这部分是总结的灵魂和重心。善于总结，上升到理论高度，找出具有规律性的东西来，是衡量总结质量高低的重要标志，是必须花大力气去做的。



综合性总结一般按照成绩、问题、今后努力方向 3 个方面来写作。成绩可以分条列项来写，也可以按照工作的几个方面来写，主要写做了什么、怎么做的、有什么效果。问题部分主要写工作中存在的主要问题或需要改进的地方。今后的打算应着眼于今后的工作设想，提出合理的建议，一般在总结最后进行表述。

专题性总结，尤其是经验性总结的主体部分，一般用小标题串联材料，从几个方面提出规律性的认识或者几条经验，再用具体的事实支撑材料，下文案例中的例文就是专题性的总结。这类总结可以不写存在的问题和今后努力的方向。

案例启发

2018 年××个人工作总结

2018 年 9 月我通过江苏省公务员考试进入××市档案局工作。过去的四个多月里，在各位领导和全体同志的关心与帮助下，我虚心学习，踏实地做好本职工作，较好地完成了领导交办的各项工作任务，但仍存在不足之处。自古就有圣人教诲，为人应该每天“三省吾身”，我们每个人都是在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己。为了更好地做好 2019 年的工作，现将 2018 年工作做一小结。

一、加强学习，提高素质

在日常工作中重视理论学习，坚定政治信念，积极参加局机关组织的各项活动，包括学习有关会议精神、报告和文件材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的实际工作。

1. 加强政治理论学习

我感到作为机关工作人员，首先要提高自身的政治素养，牢固树立正确的人生观、世界观、价值观，保持清醒的政治头脑和坚定的政治方向。2018 年 9 月我市召开了第六次党代会，我被安排为党代会服务，期间我积极学习了共产党员先进性的有关知识，学习了市委今后 5 年发展的指导思想、方针、政策，增强了自己贯彻执行党的路线、方针、政策的自觉性和与时俱进、开拓进取的改革意识、创新意识，并在学习中掌握其精髓，在实际工作中践行理论知识。

2. 进行初任岗前培训学习

2018 年 12 月，市人社局和组织部组织了新录用公务员的岗前培训，七天的脱产培训是我迈入机关工作岗位的第一课，让我受益匪浅。从校门走向社会，从书本走向实践，差距很大，我必须脚踏实地，虚心求教，刻苦钻研，树立起终身学习的理念，不断向老同志学习，不断充电学习，在学习中工作，在工作中学习，在工作中提高，在提高中工作。

二、积极工作，锐意创新

4 个月以来，我在局、处室领导的指导下，和同事们按照勤奋严谨务实的要求，坚守岗位，尽职尽责，努力干好各项日常工作 and 领导交办的任务。

1. 相关档案整理工作



在档案整理过程中，我深深明白了“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”的道理。虽然在整理档案前，我自学了一些档案管理的文件，但在整理过程中还是有诸多疑问，经过×处长的悉心指导，我才和同事完成了原××市劳动和社会保障局2016年度到2018年度的档案整理工作。从文件分类到鉴定保管期限，从装订到排列编号，从盖归档章到输入归档文件目录，从填写档案盒封面到编制档案上架，×处长的循循善诱让我们较快地熟悉了档案整理过程，深化了对上级文件的学习和认识。并且，在这一过程中，我和同事采用流水作业的方式整理档案，不仅提高了工作效率，而且培养了团队意识。

2. 门户网站维护工作

2018年伊始我被安排到技术保护处工作，接手网站后台维护工作，该项工作主要包括××档案网站的实时更新和××网的信息公开栏目的更新。我在向老同志了解情况和参阅网站用户手册的基础上，迅速熟悉了网站后台的各个模块，做到第一时间内把可以公开的最新档案信息发布到网上，使网站充分发挥档案对人民群众生产、生活和社会发展的服务作用。

3. 档案馆数字化工作

2018年我局将继续推进数字档案馆工作，为了更好地开展数字档案馆工作，2018年11月，×局长和×处长带领我们考察了××市档案局数字档案馆建设情况。××市现代化的档案管理和勇于创新的发展理念，令我们深感震撼。我们一路参观学习，一路思考谋划，对比先进找差距，学习经验出思路，立足实际谋发展。我们在参考××市数字档案馆建设情况的基础上，结合我馆实际，密切跟踪计算机科学前沿技术，按照×局长要求，来年确保通过国家一级馆测评，力争建成具有××特色的数字档案馆。

回顾4个多月的工作学习，我觉得自己还有很多不足之处，比如学习缺乏深度，工作不够熟练，自身要求缺乏严格，我将不断改进自己。风正时济，正待破浪扬帆，任重道远，更需策马扬鞭。为了把2019年工作做得更出色，我一定加强个人修养，树立起终身学习的理念，树立起终身创新的理念，提高工作水平，并适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，以更加饱满的精神状态和更加昂扬的斗志迎接新的挑战，做出更好的业绩。

×××

2018年12月28日

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/eb4316e1ae1ffc4ffe4733687e21af45b207fe54.html>）

分析：这份工作总结比较全面地回顾了前期的工作学习情况，采用条文式结构一层一层进行阐述，利用小标题来划分层次是文章的亮点。

（2）主体的详略。总结主体的基本内容比较多，根据实际情况和目的不同，在内容的详略上可以灵活掌握。表达的详略取决于材料主次的安排，材料主次的



安排则决定于重点与非重点材料的取舍。通常不同类型的总结，在材料安排与详略处理上是不一样的。

综合性总结，重点将所做工作的方方面面汇报出来，让上级领导部门了解情况，便于指导工作，文章中的经验、体会等可以从略交代。专题性总结，重点要总结出不同于别人的、有一定特色的经验、体会，让人们从这些经验体会中得到启示，以资借鉴。在材料的选择上应选择具有先进意义、典型意义的内容（方法、措施、步骤、经验等），并说明它产生的过程和原因，而其他内容则可略写。

(3) 主体的结构常见的主体结构形式有分部式结构、横式结构和纵式结构。

分部式结构，是综合性总结通常实用的形式，即按基本情况、成绩、经验、存在问题、工作意见和设想几个部分，或者按主旨、做法、效果、体会几个部分来组织材料，分步叙议。实际写作中，虽各有侧重，但这几大模块都有。

横式结构，即突破时空顺序，以经验为纲目，或以工作类属为纲目来组织材料，总结工作的主要方面。这种结构的具体写法是首先归纳出若干条经验，以小标题标示，各小标题下用事实来引证。横式结构因不受时空顺序的制约，比较灵活和便于掌握，综合性总结和专题性总结均可使用此法。

纵式结构，即按事物发展顺序或时间顺序组织材料，总结工作的全过程。总结的对象如果有很明显的发展过程，或在时间安排上很有规律性，而且每一时间段里各有特色、经验，则可以采用纵式结构的写法。这种写法把工作的全过程清晰地反映出来，时间段线索很明显，而且各个环节的具体做法、经验也一目了然。使用纵式写法，可根据事物发展的顺序或时间顺序，将各阶段的重点和经验概括成若干小标题来组织材料，也可以不分条款，按自然段落前后贯通来写。纵式结构比较适用于专题性工作总结。

3. 结尾

结尾一般写今后努力的方向，或者实事求是地指出工作中的不足和存在的问题，或者写今后的打算。这部分要精炼、简洁，收尾自然。如果是介绍经验类的工作总结，能有一个表达谦虚态度的结尾更佳；而在群众大会上的工作报告类的总结，则应该有一个号召式的结尾。

4. 落款

落款即署上发文单位的名称和成文日期。



拓展视野

总结写作五要点

- (1) 材料要认真选择、软硬兼施。
- (2) 标题要眉清目秀、立竿见影。



- (3) 结构要黄金搭架、精心把脉。
- (4) 特色要宏微结合、善于挖掘。
- (5) 语言要平实自然、精准巧妙。

（资料来源：张良. 写好工作总结之“五要点”[J]. 秘书之友，2009（11）：28-30.）

四、总结写作的基本要求

（一）搞好调查，掌握材料

总结中的观点是用材料来说明的，丰富、全面的材料是归纳提炼观点的基础。材料越丰富，写作时就越能如鱼得水，总结得恰如其分。材料的获得，要经过充分的调查研究，核实和准确地提炼概括。若不进行调查研究，不掌握充分的材料，很难准确地反映工作的真实情况，并对其进行评价。

（二）实事求是，突出新意

写总结必须从客观实际出发，实事求是地反映情况，恰如其分地评价工作，准确地提供经验。要紧扣形势，领会政策，以原计划的标尺去总结、检验工作。对成绩不夸大，对缺点不隐瞒。同时，总结要有突破，有新意，有特色。因为客观世界是不断发展变化的，人们对事物的认识也是不断加深的，总结应该与时俱进，推陈出新，把新经验、新做法及时总结出来，否则总结就流于形式。

（三）抓住重点，寻找规律

不论哪一类总结，都要抓住重点，紧扣中心，不能对各方面都泛泛而谈，眉毛胡子一把抓。应根据总结的目的要求把主要工作或工作中做得比较出色，或有经验教训和体会的部分写深、写透。在分析复杂的客观事物时要抓住主要方面，寻找规律性的东西。因为只有规律性的东西，才能反映事物的本质，具有普遍的指导意义。

五、总结与计划的关系

1. 联系

计划是总结的前提和依据，总结是计划的检验和结果，两者相辅相成，互相促进。

2. 区别

(1) 从时间上看，计划是事前行文，总结是事中和事后行文。

(2) 从内容上看，计划是工作蓝图，总结是对计划实践的检验。

(3) 从回答问题上看，计划所要回答的是“做什么”“怎么做”“何时做”，总结则是要回答“已经做了什么”和“做得怎样”的问题。

(4) 从表达方式上看，计划主要运用的表达方式是说明，总结则是综合运用说明和议论。



拓展视野

总结和计划的联系与区别

总结和计划的联系：计划是总结的前提和依据，总结是计划的检验和结果，两者是相辅相成、互相制约、互相依存，同时还互相促进。

总结和计划的区别：计划是在工作之前制订的，而总结则是在工作完成之后进行的。计划的内容是针对完成一定任务所做的步骤、方法和措施，重在叙述说明；总结则是对计划执行情况的分析和评价，重在发现有规律性的东西，做出理论概括。计划所回答的问题是做什么，怎么做，什么时候做；总结要回答的问题则是已做了什么，做得怎么样，今后怎么办。

（资料来源：盛杨. 职业工作中的文本写作[M]. 苏州：苏州大学出版社，2011.）

【讨论与思考】

分析下面这份总结，指出其存在的问题，并提出修改意见。

××商学院——少年班男子篮球赛活动总结

为丰富同学们的课余时间，增强大家的集体观念，加强各部门间的合作，增进院系间的友谊，体育部和少年班学生会联手举办了“毛源昌杯”男子篮球赛。

我们于2月底开始活动策划工作，3月初开始联系赞助商筹备活动经费，在落实了大部分经费后，开始赛程计划。为避免与学习时间有冲突，比赛均安排于周末举行。共有8支球队参赛（每个学院4支），为防止某一学院单独出线现象的发生，初赛采取了3+1的分组方式。本次活动预计共有16场比赛（预赛12场），但后来由于天气影响、时间冲突等原因，实际共有12场比赛，3月28日举行了决赛，整个活动全部结束。我院的SUNNY球队获得了冠军，19级的球队获得了季军。

历经20多天的活动，我们最大的感触就是做好一个活动绝非易事，尤其是在联系赞助商的过程中我们承受了很大的压力，但最终得到了毛源昌公司的帮助无疑是对我们这份努力的肯定。其次，与少年班学生会的合作，不仅扩大了活动的规模，也促进了大家工作上的交流，增进了大家的友谊。本次活动也得到了院学生会其他部门的大力帮助，这对学生会以后的通力合作影响极大。

同时由于我们经验不够及能力的有限，活动中也存在了大量不足的地方。首先是在活动策划初期，我们低估了活动筹备工作的复杂性（尽管篮协的朋友一再提醒），以致活动筹备工作没能按时完成。其次，赛前工作落实不到位，导致比赛时间与参赛队伍上课时间有冲突，另外，本次活动在人员调动方面也出现了严重问题，以致后来因各种原因造成了部分人员工作缺乏积极性，很多工作没能进一步做好。其他不足之处尚有很多，我们体育部一定吸取教训，在以后的工作中争取做得更好。

以下是活动经费情况的汇报。本次活动得到毛源昌公司赞助现金800元，购物



券 800 元及若干礼品，使用情况如下。

颁发奖金：冠军 200 元，亚军 150 元，季军 100 元（两队并列）

裁判费用：10 元/场×12 场=120 元

照相费用：38.5 元/卷×4 卷=144 元

饮用水及杯具：102 元

宣传及其他：30 元

以上各项共计 946 元，除去赞助商获得经费 800 元，超额部分由活动组织双方平分负担，我方应付金额 73 元。礼品及购物券已于决赛后分发给各队员。

此外，为鼓励大家能在今后的活动中踊跃参加，同时表示院会对活动的大力支持，我们决定对参赛队员给予一定的物质奖励。经过商议，我们给大一的全体队员（均未获奖）集体奖励了一个斯伯丁篮球（价值 182 元）。

以上是体育部对本次商学院——少年班男子篮球赛的总结。再次感谢院领导和院学生会对本次活动的支持，望给予批阅指正！

××商学院体育部
20××年 3 月 30 日

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/3fb09440da38376bae1fae59.html>）

【技能训练与课堂活动】

请结合个人学习或生活，拟写一份综合性总结或专题总结。

技能点二 做好口头汇报

【情境导入】

A 公司一直注重基层生产现场的管理，注重生产现场管理者沟通技巧的培养。他们制作了《标准化管理手册》，对生产现场的管理进行了标准规范化的定位及要求。为了评估生产现场标准化管理的效果，公司决定在 2019 年 5 月 11 日下午 4 点，由各部门经理到生产车间进行标准化管理实施效果的评估。

老王负责一车间的生产管理事务。下午 1 点老王接到通知后，就对所辖区域进行了巡检。1 点 40 分，老王发现三工段的生产区域内生产材料堆放比较凌乱，不符合《标准化管理手册》的要求，而且该区域还有一些近日生产不需要的材料。由于老王下午 2 点至 3 点半要参加一个会议，所以他就把标准化管理实施情况的检查工作委派给组长小张，让他带领其他员工来完成。

小张在接受工作时，一边仔细听老王的讲述，一边用笔记下了要点，对老王提到的重要信息，如时间、地点、数字都进行详细记录，还随时提问，仔细核对。老王讲完后，小张又对着工作记录叙述了工作要点。老王听完满意地点点头，放心地



离开了。小张回到小组，将检查要点与各位组员进行了仔细的沟通，使组员们明确怎样才能达到更高的要求。下午 3 点 40 分，老王会议结束，回到车间，小张向老王汇报了刚才的工作任务的完成情况。他强调了如何与组员沟通，将组员分工，怎样对两处不符合规定的生产区域进行重点处理，要求在 3 点半之前所有生产区域要全部达到管理要求，并组织小组长轮流检查确认。老王听了非常满意，让小张做好工作记录，等待领导检查时做汇报。

（资料来源：吕志敏. 口语交际[M]. 北京：外语教学与研究出版社，2014.）

分析：小张在接受任务时，能够做到认真听、重点记，关键处提问，最后又完整叙述一遍任务要点。对于上级口头传达的工作任务，小张已经做得非常到位了。小张在向老王汇报工作时，也做到了分主次、分轻重、分步骤，汇报得比较清楚。接受任务与汇报工作是职场工作内容的重要部分，职场中能清楚、准确地接受工作任务，能有条理、分主次地汇报工作，对日后的职业生涯发展起着关键的作用。

一、进行口头汇报

（一）什么是口头汇报

口头汇报是用口语来表达的一种汇报形式，是一个人口头表达能力的重要体现。口头汇报有很强的实用性，在课堂、考试、面试、工作等情况下都越来越多地被用到，是一个人必须要练就的一种口语交际能力。

在职场上，口头汇报是下级向上级用口头陈述（可辅以文字）的形式报告情况、提出建议的行为。它是职场中一项经常性的工作。正式的口头汇报在大部分专业领域都是非常重要的，如你向领导汇报工作进度，向公司的合作伙伴介绍公司的产品，向你的同事介绍你正在完成的一个项目等，都需要做一次专业性的口头汇报。

（二）口头汇报的方法

1. 明确目的

事先一定要思考好这次汇报要达到什么目的，这是一个根本性、方向性的问题，也决定了汇报的主题思想。可以说，这个问题解决好了，你的汇报就成功了一大半。

2. 抓住重点

根据汇报目的和领导的要求，选择重点内容，并找准切入点。选择重点要从 3 个方面考虑：一是考虑领导最想听、最关心的东西，或者说领导反复强调的事；二是自己认为最能表现成绩的业绩，或者说完成得最出色的工作；三是有自己特点的东西。

3. 不说废话

首先要根据汇报的要求和重点，进行认真准备，可列出提纲或形成文字材料。汇报时非特殊问题不需要过多解释，特别是有时间限制时，更要充分利用有效时间



把该汇报的内容都说出来。其次，尽量做到每句话都有分量，繁简适度，表达得体，既不超时，也不浪费机会。



拓展视野

面对上司的指示时应询问的问题

在面对上司的指示时应询问以下几个方面的问题：

- (1) 要知道上司希望做什么。
- (2) 要知道这项任务的具体目标是什么。
- (3) 要知道完成这项任务的最佳做法是什么。
- (4) 要知道公司在这一项目上准备投入多少资源。
- (5) 要知道怎样进行工作报告，报告中包括哪些内容，什么时候需要报告，应该向谁报告，信息要求以什么形式呈报。

（资料来源：张知渔，徐娟. 职场过三关[M]. 北京：中国城市出版社，2006.）

（三）口头汇报的程序

1. 仔细聆听上级的指示

一项工作在确定了大致的方向和目标之后，上级通常会指定专人来负责该项工作。如果上级明确指示你去完成某项工作，那你一定要用最简洁有效的方式明白上级的意图、记录工作的重点。此时你不妨利用传统的“5W2H”的方法来快速记录工作要点，记录清楚该命令的时间、地点、执行者、目的、需要做什么工作、怎么样去做、需要多少工作量。在上级下达完命令之后，立即将自己的记录进行整理，再次简明扼要地向上级复述一遍，确认是否还有遗漏或者自己没有领会清楚的地方。



拓展视野

5W2H 原则

接受任务时，要不厌其烦地询问有关任务的各个事项，并按 5W2H 原则记下要点。5W2H 原则是：什么时候（when）、什么地方（where）、谁（who）、结果是什么（what）、为什么（why）和怎样做（how）、需要多少工作量（how many）。

（资料来源：李学珍，王淑文. 新编办公室管理实务[M]. 北京：中国水利水电出版社，2011.）

2. 与上级探讨目标的可行性

上级在下达了命令之后，往往会关注下属对该问题的解决方案，他希望下属能够对该问题的解决方案有一个大致的思路，以便在宏观上把握工作的进展。所以，作为下属，在接受命令之后，应该积极开动脑筋，对即将负责的工作有一个初步的



认识，告诉上级你的初步解决方案，尤其是对于可能在工作中出现的困难，要有充分的认识，对于在自己能力范围之外的困难，应向上级申请与别的部门进行协调、合作。

3. 拟订详细的工作计划

在明确工作目标并和上级就该工作的可行性进行讨论之后，你应该尽快拟订一份工作计划，再次交给上级审批。在该工作计划中，你应该详细阐述你的行动方案与步骤，尤其是对你的工作时间、进度要给出明确的时间表，以便上级进行监督。

4. 在工作完成后及时向上级总结汇报

工作完成后，你应该及时将工作情况向上级总结汇报，总结成功的经验和其中的不足之处，以便在下一次的工作中改进提高。同时，不要忘记在总结报告中提及上级的正确指导和下属的辛勤工作。至此，一项工作的请示与汇报才算基本结束。

口头汇报有时缺少条理性，例如：

老板，我最近在留意原材料的价格，发现很多钢材都涨价了。还有刚才物流公司也打电话来说提价。我又比较了几家的价格，但是还是没有办法说服他不涨价。还有，竞争品牌最近也涨价了，我看到……对了，广告费最近花销也比较快。如果……可能……

以上汇报经过梳理后，可以变得有中心，有条理。

老板，我认为我们的牌子应该涨价 20%，而且要超过竞争品牌。原因是：第一，原材料最近都涨价了 30%，物流成本也上涨了；第二，竞争品牌全部都调价 10%~20%，我们应该跟进；第三，广告费超标，我们还应该拉出空间，可以做广告……老板，你觉得这个建议是否可行？

（四）口头汇报主要的语言表达技巧

在口头汇报中，可以运用多种语言表达方式，常用的有陈述事件、描述状态、抒发情感、阐述问题、表达观点、解说等。在此，重点讲解口头汇报中运用比较频繁且有一定难度的 2 种表达技巧。

1. 表达观点

表达观点是指汇报人在口头汇报中明确表达自己的看法和认识，分析判断、评价推理，或判断事物的性质，或评价事物的功效、价值，或推究事理的原理来源，或推知工作发展的结果，或分析对方的错误。

（1）表达观点的类型。

① 预设型，一般用在产品设计等报告中，用以提出预设的看法和观点，可以预设形态、功能、效果等。

② 总结型，一般用在展示成果的过程中，说明性质、作用和功效等。

③ 推断型，一般用于阶段性报告，在前期工作的基础上推断工作的结果。



(2) 表达观点的要求。

- ① 立场肯定，态度鲜明，不能模棱两可。
- ② 真实、科学，要有事实依据，符合科学原理。
- ③ 深刻、新颖，要在已知事件和认知基础上得出新观点，不能人云亦云。

2. 解说

解说也称讲解，是对某一事物的性质、状态、特征、功用或成因、原理、发展及事物相互间的关系等进行解释和说明。

(1) 解说的类型。

① 概括性解说。用比较简明概括的语句来说明事物的相关特征，去除繁杂的细节，让听者清楚明了，常用的方法有概括、下定义等。

② 描述性解说。用生动形象的语言，描述事物的具体性状，使听众更容易感知，常用的方法有比喻、拟人等。

③ 阐述性解说。对抽象的事物或原理做深入浅出的分析解释，可用的方法主要是举例子、做比较、做分析等。

④ 谐趣性解说。用幽默诙谐的方式解说，会令听众更容易接受，也更具有吸引力。

(2) 解说的要求。

① 内容正确、真实。这是解说的最基本的要求，如果没有一个对事物的最基本的把握，解说中出现了常识性错误，甚至误导听众，会造成不好的后果和影响。

② 条理清晰、简明扼要。解说时要抓住解说对象的要点，符合听众对事物的认知规律。切忌长篇大论，不得要领。

③ 语言通俗易懂，浅显形象，最好有幽默感。要用最浅显的语言将难懂的事情表达出来，将深奥的道理通俗化，将抽象的东西形象化，切忌假大空。

案例启发

冯涛的汇报技巧

市建材公司的冯涛从一个用户那里考察回来后，敲了经理办公室的门。“情况怎么样？”经理劈头就向冯涛问道。冯涛坐定后，并不急于回答经理的问话，而是显得有些心事重重的样子。因为他十分了解经理的脾气，如果直接将不好的情况汇报给经理，经理肯定会不高兴，搞不好还会认为自己没尽力去办。

经理见冯涛的样子，已经猜出了肯定是对公司不利的情况，于是改用了另一种方式问道：“情况糟到什么程度，有没有挽救的可能？”“有！”这次冯涛答得十分干脆。“那谈谈你的看法吧！”冯涛这才把他考察到的情况汇报给经理：“我这次下去了解到，这个客户之所以不用我们厂的产品，主要是因为他们已经答应从另一个乡镇建材厂进货。”“竟然有这样的事！那你怎么看呢？”“我想是这样的，我们的产品应该比乡镇企业的产品有优势，我们的产品不但质量好而且价格还



很公道，在该省已经具有一定的知名度……”

（资料来源：<https://www.docin.com/p-241690502.html>）

分析：向上级口头汇报一定要掌握技巧，特别是汇报坏消息时，如果处理不好，可能会引火上身。冯涛的汇报技巧就是先给经理打预防针，然后再顺势而行。

（五）进行口头汇报要注意的事项

1. 主动汇报工作

聪明的下属善于主动向上级汇报和请示，征求上级的意见和看法，把上级的意见融入工作中。汇报的内容一般有2种。

（1）工作上的新思路、新想法，在没实施之前向领导进行汇报，以求得领导的指导、肯定，以便在决策上得到领导的支持。

（2）工作上遇到了自己难以克服的困难或重大问题，需要向领导反映情况，以求得领导的指点和帮助。

不管工作成效的好坏，都不要在上级问起工作进展时才向他汇报；工作汇报应随时进行，尤其是发生变动和异常情况时更应及时向上级汇报；即使是要花很长时间才能完成的工作，也应该在中途进行汇报。

2. 认真准备

口头汇报是一个给领导留下好印象的好机会，要认真做好准备，包括做好心理上的和资料上的准备。

3. 选择最佳的时机

要适时汇报，尽量不要在领导不快或有其他要事时汇报，重要事项要及时汇报，不要延误。汇报时不仅要注意时机，也要区别场合。

4. 尊重工作习惯

要注意汇报对象的工作习惯，例如对财务出身的领导，要多使用数据；对于策划出身的领导，要从战略意义层面为出发点。

5. 掌握原则，临场应变

汇报时要掌握“尊重而不吹捧，请示而不依赖，主动而不越权”的原则，还要有临场应变能力，随时观察汇报对象的心理变化。

6. 结合文字汇报

如果汇报时需要用到文字材料或PPT，一定要事先做好并打好腹稿。

二、使用演示文稿辅助汇报

目前，演示文稿（以下简称PPT）正成为人们工作生活的重要组成部分，在工作汇报、企业宣传、产品推介、婚礼庆典、项目竞标、管理咨询、演讲、讲课等领域广泛使用，而工作汇报中使用最多。



（一）PPT 的特点与作用

1. 直观性

使用 Power Point 软件制作成演示文稿，是汇报工作时有效的辅助手段。它会使汇报内容更加直观，充分通过文字、图形组合进行逻辑表现。特别是对于阶段性、总结性的汇报，PPT 的使用，会使汇报更为清晰有序，一目了然。

2. 提示性

PPT 可以让汇报者的思路更清晰，有助于汇报者通过关键词将在脑海中出现的内容进行陈述，在汇报过程中起到提示作用，使展示内容更加简单、有条理。

3. 形式生动

PPT 形式比较生动，它可将听觉、视觉和汇报者的语言综合起来，会使汇报的形式丰富起来，更形象地体现汇报者的想法与思路，有助于听者更加快速地领会报告的思想内容。

（二）PPT 汇报技巧

1. 脉络清楚

在汇报工作时，如果使用 PPT 作为辅助工具，千万不能将要汇报的内容全部写在 PPT 上。使用 PPT 时，要先想好工作汇报的思路，你的 PPT 的思路与工作汇报的思路必须一致，且脉络清楚。可以利用页眉等提示你的汇报目录，职责中的重点事项必须列出。这样，既把要向领导汇报的内容进行提示，又可以让领导一目了然地了解你汇报的思路。

PPT 的本质是表达思想、观点、知识，首先自己要对表达的内容非常清楚，并且梳理成条理分明、简洁明了的树状结构。制作时，需先把 PPT 的骨干、大纲整理出来，用思维导图或其他工具做好内容框架，明确自己的思路，明确关键信息点，然后再去完善细节。

2. 要点突出，主次分明

向领导汇报避免不了对某些问题进行分析、提出建议。使用 PPT 时，将实质性的内容写上去即可，要突出重点，呈现关键内容。要做到主次分明主要应注意以下几个方面。

- （1）要做到标题放大突出。
- （2）尽量少放文字，特别是大段的文字。
- （3）并列的内容要用区块分离展示。



案例启发

把它们变得更精简

小江在提交房产策划文案时制作了一份演示文稿。记得刚开始写房产策划案时，



小江总喜欢在提交的演示文稿中堆上大篇的解说性文字资料。直到某日，创意总监无可奈何地提点道：“在这个讲求高效的社会，没人会仔细看你写的密密麻麻的文字，想办法把它们变得更精简吧，数据和图像化的内容才容易被人接受。”

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/cce3803cb80d6c85ec3a87c24028915f814d8451.html>）

分析：研究表明，人类的视觉比听觉、嗅觉等更容易接受外界事物信息，而且重点突出的视觉效果能给人脑更强烈的刺激。所以在制作演示文稿时应内容精简、突出重点。

3. 选择图表等有效的表达方式

根据需要选择表达方式，如制作列数字、画示意图、做图示等。简单的数字罗列有时不能清晰地反映问题，因此，必要时要画示意图、做要点解析，让人一目了然。

使用一张图或一份表格展示要表达的内容，可能比长篇的文字讲解更有效果，可以使听众更容易理解。

（1）图表在商业沟通中扮演重要的角色，书面文字沟通、口头语言沟通、多媒体沟通，都可用图表辅助展示。

（2）图表直接指向重点，能更明确地显示陈述对象的相互关系，使表达鲜明生动。

（3）成功的图表具备以下几项关键要素：图表少而精；每张图表都传达一个明确的信息；图表与标题相辅相成；图表清晰易读，格式简单明了。如图 3-5 所示，就用图表形式清晰地表达所汇报工作的内容。



图 3-5

（三）在 PPT 中运用动画效果

在制作 PPT 时，除了文字、图片之外，还可以使用声音、视频等多媒体元素，更多元化地展示演示文稿中的信息，使展示效果更生动。对于插入到 PPT 中的图片等对象，可以为其添加动画效果，使其在播放时“动起来”。



（四）细节出彩

制作 PPT 时，还应注意美化版式、优化配色、使字号大小适宜等，这不仅反映着一个人的审美，而且还体现了一个人的能力。配色时不要用纯度太高的颜色，不要用对比度太强烈太刺眼的颜色，一张 PPT 不要有太多的颜色。



拓展视野

PPT 制作九大原则

- (1) 一定要明白领导的意图、明确报告类型，再开始制作 PPT。
- (2) 标题明确，不冗余，不啰嗦，一目了然。
- (3) 目录清晰，目录是你整个报告的导航和思路体现。
- (4) 内容以图文结合为主，数据支撑。
- (5) 重点说明内容用颜色或字体大小突出表示。
- (6) 注意人物、时间、地点、事件四要素。
- (7) 阐述方案时多准备几种方案，并有优劣对比。
- (8) PPT 每页之间要有逻辑，要连贯，不可以天马行空，同时一定要标注页码。
- (9) 不要使用网络流行语或俚语，多使用行话或专业术语，体现专业性。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-6314906724306.html>）

【讨论与思考】

- (1) 口头汇报的程序是什么？
- (2) 怎样让 PPT 的逻辑更清楚？

【技能训练与课堂活动】

- (1) 就最近班级组织的一次活动向老师进行口头汇报。
- (2) 以“大学生与网络”为主要内容，向班级同学做主题汇报，制作 10 页左右的 PPT 配合汇报。

(3) 尝试完成下面主题活动。

① 活动情境：你在市场上发现了与你所要调研的产品有相似性的另一种产品，而且可能对你的产品销售构成一定的威胁，了解大致情况后，用电话向领导做一个口头汇报。

领导得知上述信息后，在电话里布置了如下任务：用 3 天时间全面了解上述产品的详细情况。

请你模拟接受任务时的情境，接受任务，并用 PPT 展示，向领导汇报详细情况。



② 活动过程。

电话汇报，请在 90 秒内，将你对另一种产品的了解讲述清楚。

讲述你对这一产品的认识和个人看法。

讲述你的应对方法或方案。

讲述你将如何接受第二个任务。

做一个 PPT 的汇报演示。



项目四

参加求职应聘



项目情境

求职应聘是我们进入职业生活的第一步，求职面试是人际沟通的具体应用，是交谈、演讲、阅读、写作知识的综合实践。本项目按照求职应聘的流程，通过制作求职材料、应对面试问答、学点面试礼仪 3 个任务让我们学会大量沟通知识与技巧。

通过本项目的学习，你可以：

- (1) 学会撰写求职信和制作求职简历。
- (2) 掌握面试应答与提问技巧。
- (3) 学会个人形象设计，恰当地展示自己的风采。

任务一 制作求职材料

任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解求职信、简历的含义和种类。
- (2) 掌握求职信的结构和写法。
- (3) 掌握求职简历的写法。

2. 能力目标

- (1) 能根据特定要求写出规范、得体的求职信。
- (2) 能根据特定要求制作完美的求职简历。



技能点一 为什么要写求职信

【情境导入】

某应届毕业生小李在网上看到一个成功求职的故事，主人公写了一封非常有意思的求职信让他印象深刻。这封信的内容如下：“亲爱的希尔先生，我是一名刚刚从一所名牌商学院毕业的学生，希望能进入你的办公室工作。因为我知道，对于一个刚刚开始他的职业生涯的年轻人来说，能够有幸在像你这样的人的指挥下从事工作，真的非常有价值。随信寄去的 10 美元足以偿付你给我第一个星期指示所花的时间，我希望你能收下这张钞票。我非常乐意免费给您工作一个月，然后，你可以根据我的表现来决定我的薪水。我非常渴望得到这份工作，其程度超过我一生中任何事情的渴望，为了获得这份工作，我情愿付出任何合理的牺牲。”小李于是依葫芦画瓢，在他四处找工作、投递求职信时，仅把“亲爱的希尔先生”改为了“尊敬的人力资源部经理”。3 个月过去了，他发出的 30 余封求职信都没有得到任何回音。为什么会是这样的结果呢？小李百思不得其解。



为什么
要写求职信

（根据编者教学实践改编）

一、求职信的概念和特点

（一）概念

求职信是向用人单位表达求职意向的书信。它是毕业生向理想单位推荐自己的第一块敲门砖。它分为自荐信和应聘信。

（二）特点

1. 自荐性

自荐性是指要恰当地推销自己。用你的成绩、特长，甚至个性等“闪光点”吸引对方，给对方一个良好的印象。

2. 针对性

针对性是指要针对用人单位对某岗位、某职位的实际需求而写的，否则往往会徒劳无功。

3. 独特性

独特性是指内容与形式要与众不同。要想出类拔萃，必须有与众不同的表现。只有这样才能在求职第一步获得吸引力。

二、求职信的写作格式

求职信通常由标题、称谓和问候语、主体、落款、附件等构成。



（一）标题

标题是求职信的眉目，居中直接写明文种，“求职信”或“自荐信（书）”或“应聘信（书）”。

（二）称谓和问候语

1. 称谓

（1）可写用人单位的全称或规范化的简称。

（2）写给用人单位的人事部门或直接写给单位负责人。

确定了具体的用人单位的可直接写明单位名称，如“尊敬的××公司人力资源部”“尊敬的××公司王经理”；在用人单位不确定的情况下，称谓可写“尊敬的公司人事部部长”“尊敬的总经理先生”等。如果没有明确单位和人员的话，可直接写“尊敬的领导”或“尊敬的人事负责人”即可。总之，写称谓时要注意做到礼貌、得体，语言不卑不亢。

2. 问候语

“您好”，表示礼貌、尊敬。

（三）主体

1. 开头

开头写求职人的自我介绍、求职原因和用人信息的获得渠道。如“我叫×××，是××大学××系××专业的应届毕业生”；如是应聘信要写明应聘信息的来源，如“我是××大学××系××专业的应届毕业生，近日从省人才市场获悉贵公司正招聘××专业人才×名，这给我提供了施展自己智慧和才能的机遇”“我从‘智联招聘网’上获悉贵公司欲招聘一名行政助理，特冒昧写信应聘。”开头语表述应简洁明确、干脆利落，不宜过多过长。

2. 正文

正文是求职信的核心部分，主要包括以下内容：

（1）详细介绍自己的专业优势，即在校期间的学习成绩和主要专业课程，参加的专业实践活动及各级各类专业竞赛中的获奖情况等。在这部分要充分展示自己在专业方面的突出成绩，尽量做到自己的主观条件和对方的招聘需求相一致，从而打动对方。

（2）介绍自己的工作能力、爱好特长、工作实习经历与教育培训经历及成绩。例如，可介绍在学校期间曾经担任过的学生会、班级干部职务，介绍在各类活动中的组织能力、人际交往能力、口才表达能力，介绍曾经接受过的教育培训及相关证书，等等。介绍这部分内容时一定要写明最主要的、最有说服力的资历、能力和培训，要符合岗位或职务的招聘要求。

（3）写准备应聘什么岗位或职务（也可在介绍用人单位招聘信息获取渠道时写），



并表达迫切要求工作的愿望及录用后的工作态度，如“我非常愿意并渴望担任贵公司行政助理一职，并愿为公司的兴旺发达贡献自己的知识与才华”。如果用人单位是确定的，可以谈谈你对用人单位的认识、了解，如“贵公司是在业界闻名的国际知名企业，是我仰慕已久的大公司，贵公司的‘以人为本，诚信至上’的经营理念令我深深敬佩”。

(4) 结尾。表明希望早日得到对方的回信，再次表明求职者想得到该项工作的迫切愿望，希望获得机遇，起到吸引和打动对方的作用。如“静候佳音”“希望给予面试的机会”“热切地盼望着贵公司给予答复”等。

(5) 结束语。尽量写典雅不落俗套的结束语，如“祝贵公司财源滚滚”“祝贵公司事业蒸蒸日上”。也可写礼貌用语“此致”“敬礼”。

3. 落款：署名+日期

书写姓名前可写“求职者”“自荐者”或“应聘者”。有时在落款下方加上联系方式，如电话、E-mail、地址。

(四) 附件

这也是求职信的重要组成部分，它是求职信以外的其他材料。如：学历证书、成绩单、获奖证书、技能证书、论文等复印件。如果材料多，可依次标上序号，便于用人单位查验，也体现你个人做事有条不紊。附件要选用最重要、最能胜任求职岗位的材料，因为这些材料是个人专业优势和能力特长的验证，对用人单位来说是反映个人才能、知识的重要证据。若材料、证书较多，又不能写到求职信中，可列一清单。

案例启发

案例一：

求 职 信

尊敬的人事部张先生：

您好！

我是××大学信息与电子工程学系信息与通信工程专业的本科毕业生林亚，男，23岁。从贵公司的网站上了解到贵公司正在进行人员招聘，我十分希望到贵公司技术部供职，希望与贵公司的同事们携手并肩，共创事业辉煌。

××大学是全国重点大学，尤其在电子工程这一领域有卓越的声誉。在校期间我主修电路、电子技术、信号与系统、数字信号处理、通信原理、无线电通信以及电子测量等相关课程。经过4年的专业理论知识学习，我取得了优异的成绩，各科成绩均为优秀，曾2次获得国家奖学金。现在我已取得毕业证书，获得学士学位。

在校期间，我积极参加实习实训活动。曾在2014年暑假期间到杭州中威电子有



限公司实习，参与了公司开展的“平安城市”住宅区安全监控系统工程解决方案的制订工作和施工现场的技术服务。工作中我主动向公司前辈学习专业知识，积极参加一线施工，得到了同事的肯定和好评，获得了“优秀实习生”的称号。我热爱电子这一行业，在模拟、数字、高频、低频电路方面都有较扎实的专业基础知识，并且在实践活动中得到应用和巩固。

我也积极加入学生社团，如大学生科协、“绿之源”协会，参与组织了协会的各类活动。在社团活动中我的合作能力得以提升，沟通能力也得到了锻炼。

在校期间，我通过了大学英语六级考试，获得了计算机三级证书，熟悉 Windows 操作系统，熟练掌握 Office 办公软件，能熟练运用软件 Authorware、PowerPoint 等。

过硬的工作作风，扎实的专业基础，较强的适应能力，良好的沟通和协调能力，使我对未来的工作充满了信心。如果有幸被贵公司录用，我将以百倍的热情和勤奋踏实的工作态度来回报公司的知遇之恩，在公司新产品的研发设计、制造中发挥自己的专业特长，为公司的发展贡献自己的聪明才智。

非常盼望能与您进一步面谈，恭盼回音。随信附上个人简历、学历证书、学位证书和相关荣誉证书复印件。

最后，衷心祝愿贵公司事业发达、蒸蒸日上！

此致

敬礼！

求职人：林亚

2017年6月20日

（资料来源：于天. 例谈大学生求职信的写法[J]. 应用写作, 2018(01): 37-39.）

分析：这是一位即将毕业的大学生为了获得适合自身发展、工作前景良好的岗位而撰写的求职信，是求职者向用人单位自我推销的书面材料。作为应届毕业生的求职信，他首先介绍了自己4年的专业学习情况及成绩，后介绍了结合专业参加实践活动的情况，最后表达求职的愿望。这封求职信内容具体、充实，语言简洁、朴实，格式规范，整体上中规中矩。

案例二：

求 职 信

尊敬的××公司领导：

您好！

在“智联招聘”网上看到贵公司正在招聘财会人员，贵公司的整体形象、管理方式、工作气氛都让我十分向往，很荣幸有机会向您呈上我的个人简历。

我是××学院会计学专业的一名应届毕业生，我热爱会计专业，且付出了巨大的热情和努力。在大学求学期间，我系统学习了本专业的全部课程，较全面地掌握



了财务管理方面的知识，熟悉金蝶等财务软件的操作，这使我有信心在贵公司这样一家专业化水平较高的单位任职。

我认为实践是提高个人能力的重要手段，因此在校期间，我积极参加各类社会实践。2017年9月—2018年9月，我担任××文化传播有限责任公司驻××财经大学业务代表，负责《××周报·大学综合版》在学校的全部宣传以及征、发工作。此外，我利用寒暑假在××会计事务兼职，期间独立承担了会计账务一些单据的处理，了解了银行的结算业务，掌握了防伪税控系统的操作。实践锻炼了我的组织、协调能力，让我坚信只有脚踏实地、努力工作，才能取得更出色的成绩！

我从小喜欢打篮球，很享受在场上和队友的配合，这也塑造了我热爱团队活动的性格。生活中，我吃苦耐劳，有较强的适应能力，有良好的生活习惯。即将走出校园，我渴望在更广阔的天地里展露自己的才能。如蒙贵公司青睐，我会踏踏实实做好工作，竭尽全力在工作中取得好成绩，我相信经过自己的勤奋和努力，一定会做出应有的贡献。

感谢您在百忙之中所给予我的关注，随信附上我的简历，如有机会与您面谈，我将十分感激。我热切期盼您的回音。

此致

敬礼！

求职人：×××
2019年5月20日

附件：

- (1) 个人简历一份。
- (2) 学历证书复印件一份。
- (3) ××证书复印件一份。

(资料来源：<http://www.oh100.com/zhichang/1212741.html>)

分析：这是一封针对性较强的求职信，开头交代了求职的原因，紧接着简要介绍了自己的应聘条件，重点突出自己的优势和个人技能，结尾处表明自己求职的愿望和态度。这封求职信结构完整，内容全面，语言简洁，条理清晰。

三、求职信的写作要求

1. 内容要真实

写求职信必须实事求是，不能夸大其词，更不能为了赢得面试机会而虚构材料、编造内容。

2. 介绍要客观

求职者在信中自信地推销自己的能力、素质和才华时，要做到实事求是，不卑



不亢，恰如其分。不写体现自负的话语，如“给我一个支点，我就能撬起地球”“我想我完全能够胜任该工作”“我想我有能力开创新局面”等，这会给用人单位留下自高自大、不够成熟的印象，易引起用人单位的反感。

3. 语言简明，文面整洁

求职信篇幅不宜过长，用人单位在招聘时因材料过多，不会仔细阅读，一般篇幅不宜超过 A4 纸 1 页，占用一页的三分之二页面比较美观。

4. 重点突出，有针对性

求职信要能引起用人单位的兴趣、获得面试的机会，在介绍自己的专业知识和专业技能掌握情况、工作实践、教育培训和个人素质、特长时，要针对具体岗位需求重点介绍，同时要注意多介绍自己的专业技能和实践经历，这是目前用人单位的关注点。

【讨论与思考】

(1) 一般求职信应包含哪几方面的内容？

(2) 求职信的开头有各种写法，试比较以下 3 封求职信，说明它们各采用了什么开头方法。

- A. 颂扬对方
- B. 交代求职缘由
- C. 介绍自我
- D. 概括总起
- E. 诉说心愿

① 我是一名在读博士生，将于××年××月毕业。贵校优越的治学环境和贵系学术水平，我早有所闻，心窃羨之，慕名求职。 ()

② 我叫×××，女，今年 30 岁。我于××××年毕业于××大学新闻学专业，同年赴美国攻读西方文化史，××××年获得硕士学位并翻译出版了《西方文化史话》《西方新闻学》等新闻、文艺理论书籍 3 本、××××年至今在美国加州××××公司企划部工作。 ()

③ 读到 3 月 20 日《深圳特区报》上贵公司的招聘广告，得悉贵公司拟招聘公



关部经理一名,本人很感兴趣,特此应征。()

(资料来源: <https://www.docin.com/p-680195992.html>)

(3) 判断题。

- ① 求职信中评价自己要敢于夸大,便于录用。()
- ② 求职信写作篇幅要长,尽可能多地介绍自己的各方面优点。()
- ③ 求职信语言态度上要尽可能谦恭、热情,以增加面试机会。()
- ④ 写作求职原因可以批评当前自己学习(工作)的单位或负责人。()
- ⑤ 求职信的内容要与招聘要求相一致。()

(4) 下面是一封求职信,阅读后请回答下列问题。

- ① 用语是否得体?应怎么修改?
- ② 结构上欠缺些什么?应怎么补上?哪些内容是多余的?请删去。

××服装厂:

前天接到我的旧同学××的来信,说贵厂公开招聘生产管理员。我是××学校企业管理专业的毕业生,在校读书时,学习成绩优秀,爱好体育运动,是学校篮球队的成员。贵厂就设在我的家乡,我想,调回家乡工作正合我的心意,而且生产管理员的职务,也和我所学的专业对口。不知贵厂是否同意,请立即给我回信。

此致

敬礼!

×××谨上

20××年8月10日

(资料来源:范晓梅.应用文案例写作[M].2版.济南:山东人民出版社,2010.)

(5) 阅读下面一封求职信,完成后面的练习。

求 职 信

尊敬的领导:

您好!

非常感谢您百忙之中阅读本人简历,请允许我做自我介绍。

我叫×××,乃郑州大学经贸管理学院汉语言文学专业的学生,将于2018年6月毕业。

几年大学时光,匆匆而逝。刚入校门的我意气风发,激昂文字,指点江山,回想起来宛若昨日。如今要与学生时代作别,每想及就业,便难以自持,心中生出颇多感慨。我自知才疏学浅,想在激烈的竞争中胜出绝非易事,但向以“乐天派”自称的我怎甘就此认输,遂毛遂自荐。

在校期间我自甘寂寞,潜伏浩瀚之学海,追索学业之精湛,上下求索以实现理想抱负。通过不断的学习,我在专业知识及个人能力等方面都获益匪浅。我积极投稿,参加自考,学习制作网页,在学习中养成了严谨、务实的作风,在思辨中求严



密，于理性中求自身之成熟。求知之余我积极加入学生社团，多次主持、参加文艺演出，进行社会实践，使自己有了较强的沟通和协调能力。

十年寒窗，我自知已欠父母太多太多，处于报恩之切、自立之需，我只愿早日走向社会，闯出一片属于自己的天空。大学3年的学习生活和大量的社会工作，使我形成了冷静自信的性格和积极参与社会竞争的勇气，这将使我对未来的工作充满了信心和期望。由此，我有理由相信，我还可以做得更好、做得更好！

毕业之后我愿从事行政文秘、新闻采写、报纸编辑、网页制作、平面设计、教师等工作。虽然我可能并不具备足够的工作经验，但只要给我机会，相信能够很快掌握相关技能，胜任这些工作，在您领导的这个精诚团结、锐意进取的集体中竭尽全力，风雨同舟，共铸辉煌。

再次感谢您的阅读，如需其他材料及进一步了解请与我校或与我本人联系。愿意接受您的面试！

最后，祝贵单位事业兴旺发达。

切盼佳音！

此致

敬礼

二〇××年二月十日

① 请分析该求职信中作者对求职目标、求职缘由、求职条件的认识与读者的要求有否差距。

② 分析写这封求职信的作者态度是怎样的？对写作目的有什么作用？

③ 针对存在的问题，改写这封求职信。

【技能训练与课堂活动】

课外找一份与专业相关的招聘启事，根据招聘要求，结合自身材料写一封格式规范、语言得体的求职信。

技能点二 制作求职简历

【情境导入】

小王完成毕业论文的同时，也与很多毕业生一样加入了就业大潮之中。小王精心准备好求职材料，包括求职信、求职简历和相关材料复印件，然后奔波于各招聘会和招聘市场。每一次他都是充满信心，乘兴而去，然而，往往得不到一几点音信。小王开始沮丧、气馁，不停地问“为什么”，因为小王自上大学以来一直努力学习，成绩优秀，且所获奖项和各种证书不少，为什么就没有一个单位给他打开大门呢？于是，小王找老师和同学诉说心中的委屈。老师让小王发一份求职材料给他看看。



老师看后告知小王写求职信和求职简历的要点。

小王按照老师的提点重新撰写求职信和制作求职简历，又开始新一轮的求职之路。没过多久，小王就收到了一些公司的回信，希望他前往公司面试。小王看到希望，重拾了信心。可见，在求职过程中，并不是你成绩好、获得的奖项和证书多就能获得用人单位的青睐，关键看你怎样在求职信中展示你的“闪光点”，也正是用人单位所看重的。

在老师的指点后，小王撰写好自己认为比较满意的求职信后，继续按照老师的指点制作用人单位青睐的个人简历，因为这也关系到能否获得面试机会的关键材料之一。

（根据编者教学实践改编）

一、概念

求职简历就是对某个人的学历、经历、特长、爱好及其他有关情况有重点地做书面介绍的应用文，常常作为求职信的附件一起投给用人单位。

求职简历的格式一般有表格式和条款式两种。表格式的优点在于“面目清秀”，便于阅读；条款式的优点在于节省书写空间。在实际应用中，以表格式求职简历为多。

二、特点

（一）真实性

真实性是指一定要客观理性地总结自己的经历，做到真实、准确，这样才能取信于人。

（二）精炼性

精炼性指求职简历越短越好，在大多数情况下，一两页就够了，最好一页。

三、形式和内容要素

（一）形式

求职简历有三种基本形式。

1. 时序型

时序型是被普遍采用的一种形式，是指按年代顺序排列个人在学习、工作等方面的情况。其优点是一目了然，容易看懂。

2. 实用型

实用型是指针对不同的岗位要求个人经历背景，把你认为最重要的成绩排列在前面。这种简历可以掩饰就业经验不足的劣势。



3. 目标型

目标型这种简历重点落在未来。虽然你以前没有做过某项工作，但你可以通过介绍自己的能力和成绩，让用人单位判断出你是否能够胜任该工作。

（二）内容要素

1. 个人基本情况

个人基本情况包括姓名、性别、年龄（出生年月）、籍贯、民族、学历、学位、政治面貌、学校、专业、毕业时间、健康状况等，还要附上一张个人照片。

2. 教育经历

教育经历主要是从个人高中阶段到就业前所获最高学历阶段之间的经历。一般要写明毕业学校、学科或专业、学历水平、起止时间。大学以上学习期间的情况，最好能列出主要课程及成绩，尤其是要体现与你所谋求的职位有关的教育科目、专业知识。

3. 工作经历

工作经历包括做过哪些社会实践工作，哪怕是兼职、企业实习或实训，都是工作经历，按时间顺序列出。当然，与求职岗位相关的经历放在最前面。这部分内容要写清工作时间、单位名称、工作岗位或工作职责，有何建树或成绩。

4. 教育培训

教育培训主要是指校外业余教育培训情况，最好写出岗位需求的相关培训经历。要写清培训时间、培训科目、成绩等。

5. 个人荣誉

个人荣誉要列出你所获得的荣誉，如三好学生、奖学金、优秀毕业论文、××活动×等奖等。一般2~3个即可。这些荣誉最好是含金量较高，与求职岗位相关。

6. 求职意向

求职意向主要表明求职岗位、个人感兴趣的职位、工种。不要列出很多个岗位或职位，一般1~2个即可，同时要避免工作性质不同、工作内容相差太大的两个或多个岗位同时出现。

7. 个人特长

个人特长包括外语、计算机水平、驾驶、文体等。写与求职岗位要求相关的特长。写这方面内容前问问自己：“这种信息能显著增加我获得面试的机会吗？”如果答案肯定，就写进去；如果答案否定或不知道，那就忽略它。

8. 联系方式

一定要清楚地表明怎样才能找到你。联系方式包括地址、电话号码、手机号、邮箱等。

 案例启发

案例一：

个人简历

姓名	李明	出生年月	1997年7月	(照片)
民族	汉	性别	男	
籍贯	江苏	政治面貌	党员	
专业	计算机技术	毕业院校	××大学信息学院	
学历	本科	联系电话	××××××××	
电子邮箱	189××××@qq.com			
求职意向	网站用户模块管理技术员			
教育背景	2015.9—2019.6, ××大学信息与自动化学院 2012.9—2015.6, 江苏省××市××高级中学 主修课程: C 语言程序设计、数据库结构、汇编语言程序设计、计算机算法基础、C++程序设计、操作系统原理、计算机组成原理、计算机系统结构、计算机网络、数据库等			
专业技能	掌握 C++ 下的 MFC 编程; 掌握 SQL SEVER 数据库的操作			
实践经历	2019年2月—5月, 在××有线电视服务中实习, 主要负责机顶盒上的 VOD 视频点播系统用户管理模块, 扫描数据库信息, 对数据库进行添加、删除、编辑、查找。 2018年暑假, 在惠康电器维修有限公司实习, 主要参与计算机主机硬件故障的检测与维修			
教育培训	2018年9月, 参加了学院与平安科技公司合作的初级 IT 项目培训计划, 了解了项目综合管理、工作排序、持续实践估计、进度计划开发、进度控制和项目风险管理等方面的内容			
校园活动	2017年开始担任计算机青年志愿者协会副会长, 开展志愿者活动; 2017年组织了学院辩论赛; 2016年暑期参与了西太湖环保活动			
其他技能	通过了大学英语六级, 具有良好的听说能力			
自我评价	为人诚实大方, 热情开朗, 肯吃苦, 有很好的协作能力和较强的团队意识。对于工作我坚持: 喜欢在做的事, 做好在做的事。相信能够胜任给予的工作			

(资料来源: <https://wenku.baidu.com/view/65f5d0c8bf23482fb4daa58da0116c175f0e1eee.html>)

分析: 这是一份应届毕业生的个人简历。这份简历首先写明姓名、性别、地址等个人基本情况; 紧接着说明求职意向, 并针对自己的求职岗位、招聘单位的需求先介绍自己的教育背景、主修课程和专业技能, 然后介绍实践经历、教育培训, 以使用用人单位了解他会做什么, 能做什么; 然后对自己的校园活动和其他技能进行介



绍：最后对自己进行简评，使用用人单位了解自己的个性、素养等情况。这份简历采用表格的形式进行介绍说明，排列整齐、清晰，让人一目了然。

案例二：

个人简历

基本信息

姓名：李明 性别：女 出生年月：1998年5月
 民族：汉 籍贯：江苏省××市 政治面貌：党员
 专业：工业分析 学历：大专
 联系电话：×××××××××××× QQ：××××××××××
 E-mail：××××××××××××××

(照片)

求职意向

实验室分析员

教育背景

2016年9月—2019年6月 ××学院工业分析专业
 2013年9月—2016年6月 ××市第二高级中学

主修课程

分析检验工作概貌、无机化学产品品质检验、有机化学产品品质检验、精细化工产品品质检验、药物质量检测技术、农用化工品品质检验、化工产品品质监控等

专业技能

掌握了液相色谱、红外光谱、原子吸收分光光度计等仪器的操作。

实践经历

2018年12月—2019年5月 ××市生物科技有限公司实习 实验室分析
 2018年10月 ××市××制药有限公司实习两周 实验室分析

其他技能

国家英语四级、计算机二级

校园活动

2017年9月参加了学院液相色谱仪社团；



参加学院志愿者协会。

获奖情况

2018年参加了××省职业技术学院技能大赛“工业分析与检验”荣获团体一等奖和个人二等奖；

2016年—2017年学年 获省学生奖学金；

2017年—2018年学年 获国家奖学金。

自我评价

性格开朗、热情、诚信、善交际，做事认真负责，吃苦耐劳。

(根据编者教学实践改编)

分析：这是一份应届毕业生求职时制作的条文式简历。开头先介绍个人信息，接着告知求职意向，然后介绍受教育情况、学校所学习的知识及专业技能、实践经历，最后还介绍了校园活动和获奖情况等，既全面又突出重点，针对性强。

四、求职简历写作注意事项

(一) 内容要简洁

大多数求职者都希望把对自己有利的所有正面信息都写进简历中，大多数大学生的简历都过长，有的甚至长达十几页，但没有一个单位的人事专员会有耐心阅读一份长长的流水账般的个人简历，他们读完一份求职简历一般只用30秒到1分钟。所以求职简历的每一项内容都尽量简明扼要的介绍，能一页完成的简历，最好不用两页来介绍。

(二) 目标要明确

目标要明确即求职目标意向要明确，一方面要表达清楚自己希望获得什么职位，另一方面对于自身从事相关工作，也应表述清楚履行相应职责所具备的基本素质或特殊才能。这样才有可能增强吸引力，帮助对方认识和了解自己，赢得信任，也有利于自己顺利获得心仪的职位。

目标定位要准确，不要过高，要与自己的实际能力和工作经历相称。只宜选取一个职位目标，不要一次选择多个职位。

(三) 要突出实习经历

对于大多数单位而言，他们不仅看重应届毕业生的学习成绩，也很看重应届毕业生的实习或工作经历。如果你有与求职岗位要求相关的好的实习成绩或工作经历，你在与别人的竞争中就胜了一筹。对于这些经历不要写得太笼统，要具体化。



（四）要有广告推销意识

成功的广告通常简短且富有感召力，简历也是如此。相关情况、成绩、特长、经历介绍不要以段落的形式出现，尽量运用动作性短语使语言鲜活有力。可采用中心句加具体陈述的写法。先提炼总结你在事业上最大的优势，后将这些优势以工作经历和业绩的形式加以具体叙述，多用数字说明，如“组织了公司人员调整工作，削减了无用的员工，每年节约 550 000 元”；如“善于沟通”，后最好写明通过哪件事如何说服对方的等。

总之，制作简历时，要强调工作目标和重点，语言简练，避免把一些不利于自己的不相关信息或负面信息写进简历。因为单位的人力资源管理者都很繁忙，不会花费时间来仔细浏览每一份简历。

【讨论与思考】

- （1）求职简历有几种形式？
- （2）求职简历的内容要素有哪些？
- （3）下面是一则求职者的简历，存在哪些问题，请修改。

姓名：李××

联系地址：××市人民路××号

联系电话：（略）

求职目标：经营部、营销部、广告部、管理部

资格能力：2018 年 6 月毕业于××商学院商业管理系，获商业管理学学士学位。所修课程主要有：商业经济、商业管理、市场营销、商业传播、广告学、公共关系学等。选修课程有：零售企业管理、消费者行为和计算机原理与应用等。在校期间学习成绩一直优秀，撰写的毕业论文曾获得奖励，并于全国多家报刊上发表。

工作经历：2018 年 8 月至现在皆在××市百货公司负责市场营销及相关管理工作。

社会活动：求学期间曾担任××协会主席，曾在××市营销管理论坛上代表协会发表演讲，并在该论坛 2007 年 5 月举行的会议上当选为年度“明日之星”。

其他情况：1998 年出生，未婚，能熟练运用各种现代办公设备，英语会话能力强，书写能力略逊。爱好旅游、打网球、摄影。

（资料来源：范晓梅. 应用文案例写作[M]. 2 版. 济南：山东人民出版社，2010.）

【技能训练与课堂活动】

课外找一份与专业相关的招聘启事，根据招聘要求，结合自身材料制作一份较为完美的表格式求职简历。（要求 30 秒能读完）



任务二 应对面试问答

任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解倾听与沟通的艺术，理解对方的意思。
- (2) 掌握常规面试的基本策略，掌握提出问题与回答问题的技巧。
- (3) 了解面试的基本方式与方法，做好面试准备。
- (4) 掌握与人沟通、表达观点的技巧与方法。

2. 能力目标

- (1) 能有效地倾听，快速处理听到的信息。
- (2) 能围绕主题全面准确地传达信息或表明自己的观点。
- (3) 能把握讲话的时机、内容与长短。
- (4) 能快速流畅、准确完整地回答考官提问，会巧妙地提问，能使用恰当的语言与他人沟通。

技能点一 了解面试流程

【情境导入】

考官：你为什么来本单位应聘？

应聘者 1：我觉得我满足贵单位的招聘要求，一是学历合格，二是有一定的工作经验和能力，三是我已取得了一些实绩。所以我认为我能胜任贵单位的工作。

应聘者 2：我一直想找一个顺心的地方，听说贵单位的待遇不错，薪水又高，所以我就来了。

应聘者 3：贵单位实力雄厚，条件优越，如果能到贵单位谋职，与你们合作，将是我一生最大的荣幸。

应聘者 4：我听说贵单位刚刚起步时只有几十个人，能发展到今天全在于贵单位领导有方，管理得法，职工们艰苦创业，勤勉工作，我就喜欢在这样的环境中锻炼自己。

（根据编者教学实践改编）

思考：你认为以上 4 个应聘者中哪一个的回答比较好？

一、面试的含义和特点

面试是测量和评价一个人的知识、能力、品德、性格等方面状况的一种手段和



方法，因其具有科学性、客观性、公平性与灵活性等优点，能够从不同角度对应试者的素质进行比较、鉴别，客观地评价、选择应试者的优劣，因而在社会上得到极为广泛的运用。目前，在单位录用人员、企事业单位公开招聘、领导干部公开选拔、竞争上岗、招生录取等方面普遍引入了面试这一测评方式。

（一）面试的含义

面试是一种在特定场景下，经过精心设计，通过考官与应试者双方面对面地观察、交谈等双向沟通方式，科学测评应试者能力素质、个性品质等要素的人员甄选方式。

1. 特定性

面试是“在特定场景下”进行的，它有别于日常的观察、考查等测评方式。日常的观察、考查虽然也少不了面对面的观察与交谈，但那是在自然场景下进行的，而面试是在专门设立的场景中考官与应试者的有效沟通。

2. 设计性

面试是一种“精心设计”的考试活动，进门、出门、站立、落座、交谈等时刻，面试官都在对你进行考试，目的性很强。

3. 沟通性

面试以考官与应试者“面对面地观察、交谈等双向沟通方式”为主要手段，以语言行为和非语言行为为媒介，不仅考查应试者的语言行为，还包括对非语言行为的综合分析、推理与判断。

4. 综合性

面试主要测评应试者“能力素质、个性品质等要素”，可以考查到笔试等测评甄选手段难以考查到的内容。笔试是以文字媒介来考查一个人的素质水平，但很多素质特征很难通过文字表现出来；而面试却可以灵活地考查应试者的知识、能力、工作经验及其他素质特征，有效地避免“高分低能”现象。因而在单位人员录用工作中，面试是人员考核的关键环节，是测评应聘人员能力素质的最直接、最有效的途径。



拓展视野

面试官的遗憾

小郑前去应聘一家国企的财务经理，面试过程中面试官已经表现出了对小郑的赏识，有初步录取的意向。正相谈甚欢间，面试官突然问小郑一个问题：“你作为财务经理，如果我要求你在一年之内逃税 100 万元，那你会怎样做？”小郑愕然，随即他文思泉涌地列出一大堆逃税方案，并且沾沾自喜，殊不知自己已经踩进了面试官的圈套。因为面试官抛出这个问题，其实是想测试应试者的商业判



断能力和商业道德，可以说，遵纪守法是员工行为的最基本要求。面试官非常遗憾小郑没有通过他们的面试，只好放弃了这个其他方面表现都非常优秀的求职者。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/dbd665c42a160b4e767f5acfa1c7aa00b42a9d42>）

（二）面试的特点

1. 面试是一种综合全面的考试

面试时考官不仅考查应试者的回答是否正确，更重要的是看考生回答问题的灵活性、逻辑性、应变性。面试过程可以考查应试者的语言表达能力、综合分析能力、仪表风度举止、个性特征、实际工作能力，能够达到对应试者全方位考查和了解的目的。同时，面试时使用的沟通工具也具有综合性，它以谈话和观察为工具，具有“问”“听”“察”“析”“判”等综合性特色，通过观察应试者语言行为和非语言行为来推测判断其能力和个性品质，用应试者当时的行为来预测其未来的行为。

2. 面试是双向互动的全面沟通

面试是考官和应试者之间的一种双向沟通过程，应试者的语言及行为表现，与考官的评判是直接相关联的，中间没有任何中介转换形式；考官与应试者的接触、交谈、观察也是面对面进行的；主客体之间的信息交流与反馈也是相互作用的，考官可以通过观察和倾听，判断、评价应试者，应试者也可以通过观察和倾听、通过考官的行为来判断考官的价值判断标准、态度偏好、对自己面试表现的满意度等，以调节自己在面试中的行为表现。因此，面试不仅是考官对应试者的一种考查方式，也是主客体之间的一种沟通，是情感交流和能力的较量。

3. 面试具有灵活的内容和方法

面试是一种很灵活的测评方法，沟通的方式和内容具有较大的变通性。面试试题一般会事先拟定，而面试内容因测评的对象和要素、录用的单位和岗位、命题的人员和组织、时代的特征和要求等情况不同是灵活变化的。面试测评要素也是不确定的。各机关、企事业单位对岗位的条件、要求千差万别，因此面试测评要素及其考查内容、考查形式和考查角度会各有侧重，相对灵活。面试方法更是可变的。面试的方法主要包括结构化面试、情景模拟、无领导小组讨论、文件筐测验等，其中结构化面试具有操作简便、试题固定、程序严谨、评分统一等特点。从实践来看，结构化面试的测评效度、信度都比较高，比较适合规模较大、组织和规范性较强的录用面试。因此，结构化个体问答式面试已经成为目前公务员录用面试的基本方法。同时一些有条件的地区也在积极探索文件筐测试、无领导小组讨论等面试方法。

4. 面试的对象具有单一性

面试的常见形式主要有个体面试和群体面试两种。在个体面试中，多位考官面对一个应试者（或者一对一，即一个考官一次只面对一位应试者），逐个提问逐个测评。在群体面试中，每个考官面对多位应试者，但考官测评时还会侧重个别特征，



面向所有的应试者逐个测评。

5. 面试评价具有主观性

面试成绩的评定易受各种主观性因素的干扰，面试考官的评价往往受到个人主观印象、情感和知识经验等诸多因素的影响，使得不同考官对同一位应试者的评价会有差异，因而面试评价的主观性使面试信度和效度受到质疑。但另一方面，由于人的素质评价是一项非常复杂的工作，考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中，从这个角度来说，面试的主观性也是有其独特价值的。面试试题一般都是主观性命题，没有标准答案，回答时要能“自圆其说”，不像笔试那样一般都是客观性命题，有明确的客观标准。

6. 面试是一场平等的对话

英国未来管理学会顾问、执行教练简妮·罗杰斯曾经说过：“面试实际上是一个追逐过程，你追逐公司的同时也正被公司所追逐。”面试的双方应该是平等的，应试者抱着双方平等的沟通心理可以取得良好的效果，在面试中要展现自己的个性，真诚自信地应对，和考官进行平等对话，这才是一个成功的应试者正确的做法。

二、面试的分类

可以根据多方面的特点对面试进行分类。

（一）根据实施时的模式划分

根据实施时的模式，把面试分为常规面试与情境面试。常规面试，就是我们日常见到的最常用的考官和应试者面对面以问答形式为主的面试。在这种面试条件下，考官处于积极主动的位置，应试者处于被动地位，考官提出问题，应试者根据考官的提问做出回答，表现自己的知识、能力、素质和经验。情境面试是面试形式发展的新趋势。它引入了无领导小组讨论、公文处理、角色扮演、演讲、答辩、案例分析等甄选人员的情境模拟方法，面试的具体方法灵活多样，面试的模拟性、逼真性强，应试者的才华能得到更充分、更全面的展现，考官对应试者的素质也能做出更全面、更深入、更准确的评价。

（二）依据面试的用途划分

依据面试的用途，面试可以分为公务员录用面试、招工面试、招兵面试、招聘面试、招生面试、选拔面试、晋升职务资格评定面试、职称资格评定面试等。

（三）依据位于考场应试者人数划分

依据位于考场应试者人数是单独或集体，面试分为个体面试和群体面试。个体面试就是考官对应试者逐个进行测评。这是最普遍、最基本的一种面试方式。个体面试的优点是能够提供一个面对面的机会，让面试双方较深入地交流。群体面试就是同组考官同时、同地对若干个应试者进行测评。在群体面试中，通常要求应试者



进行小组讨论，相互协作解决某一问题，或者让应试者轮流担任领导主持会议、发表演说等。这种面试方法主要用于考查应试者的人际沟通能力、洞察与把握环境的能力、领导能力等。无领导小组讨论是最常见的一种群体面试法。

（四）依据面试实施的标准化程度划分

面试依据实施的标准化程度分为结构化面试、半结构化面试和非结构化面试。结构化面试是指面试题目、面试实施程序、面试评价、考官构成等方面都有统一明确的规范，在试前有相当完整设计的面试。半结构化面试是试前只对面试的部分因素有统一要求，试中可以调整或部分可以自由确定的面试。例如，规定有统一的程序和评价标准，面试题目可以根据面试对象而随意变化。非结构化面试也叫自由化面试，是对与面试有关的因素在试前完全不确定，实施时随机而定的面试，也就是通常没有任何规范的随意性面试。正规的面试一般都为结构化面试。非结构化的面试的组织非常“随意”，它类似于人们日常非正式的交谈，因而除非面试考官的个人素质极高，否则很难保证非结构化面试的效果。目前，非结构化的面试越来越少。



拓展视野

最通行的面试形式

目前，公务员面试考查形式主要有结构化面试和无领导小组讨论两种形式。

结构化面试是考生按照抽签顺序逐一进入考场，以看题或听题的形式、在规定时间内回答题目，考官根据考生的表现当场进行评价打分。在结构化面试中，考生的发挥依赖于自己的能力，他人的影响较小。由于操作相对简单且能够测查考生的能力，结构化面试在各地公务员、事业单位招聘考试中应用程度较高。

无领导小组讨论是一种对考生进行集体测试的方法，要求把数名（一般每组为6~8名）被评价者集中起来组成小组，要求在不设定领导的情况下就某一问题开展自由讨论，并最终形成一致性意见，考官通过对一组被评价者在讨论中的综合表现来对他们的组织协调、综合分析、洞察应变、人际处理、语言表达等做出评价，这是当前人才招聘时选拔优秀人才的一种测评形式。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/7760602bdccda38376baf1ffc4ffe473368fddf>）

技能点二 掌握面试策略

【情境导入】

一家公司的策划部要招聘2名白领职员，不少人前去应聘，经过初步筛选，最后留下10个人角逐。测试开始了，主考官把大家带到一排房子前面，对大家说：“每个房间里面都有一个很重的木箱，你们可以运用各种方法，包括使用房间里的所有



工具，把箱子移到指定的区域。测试时间为 10 分钟，最先完成任务的两个人将留在公司。” 10 个竞聘者迅速跑进各自的房间。他们发现，房间里除了一个大木箱外，还有木棍、绳子、锤子等很多工具；那个木箱的确很重，怎么也推不动，想搬起一个角都很困难。

测试结束了，除了 2 个人提前把木箱推到指定区域外，其余 8 个人都没能完成任务，有的甚至没有把木箱移动一点距离。

主考官问那两个提前完成任务的人：“你们是怎么推动木箱的？”

他们回答：“我们两人一起推一个木箱，推完一个再一起推另一个。”

主考官微笑着说：“恭喜两位正式成为我公司的职员。这次测试的本意就是要告诉大家，只有善于合作的人才能获得成功，尤其是策划部更需要具有合作精神的人。”

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/327695675ff7ba0d4a7302768e9951e79a89693c.html>）

面试环节的时间都是有限，主考官为选拔人才，都会对面试的问题进行精心设计。面试中，主考官询问一些与面试岗位无关，看似不经意的问题其实别有深意。面对主考官别有用心的面试题，你该如何应对呢？

一、面试测评要素

这里以公务员面试测评为例，在面试实践中一般对应试者的考查，会依据以下九大评价要素：

（一）综合分析能力

综合与分析是相反而又紧密联系的同一思维过程中不可分割的两个方面，是辩证思维的一种方法，即通过分析与综合、归纳与概括、判断与推理，揭示事物的内在联系、本质特征及变化规律的能力。

（二）计划组织协调能力

对计划组织协调能力的考查，是对考生实际工作能力的考查。该测评要素要求考生具备对自己、他人、部门各项活动做出计划，且能够合理高效地安排时间和调配资源，并对在此过程中可能出现的矛盾冲突，按照一定标准进行协调的能力。

（三）应变能力

是指考生在具有压力的情况下随机应变、触类旁通，并做出正确决断的能力。应变能力要求做到以下 4 点：一是思维的敏捷性和情绪的稳定性；二是对突发事件的整体驾驭能力；三是对工作事务分轻重缓急，把握重点，按照一定顺序处置的协调能力；四是对工作中突然出现的疑难、棘手问题的随机处置能力。



（四）人际交往意识与技巧

人际关系是指人们在各种具体的公务活动中，通过人与人之间的交往建立起来的相互关系的总称。这些关系是有目的的、与工作相关的，包括与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

（五）求职动机与拟任职位匹配性

求职动机是指在一定需要的刺激下，直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动，具体包括了解考生的现实性需要、兴趣、成就动机（认知需要、自我提高、自我实现、服务他人的需要、得到锻炼等）与岗位的匹配情况以及对组织文化的认同。

（六）言语理解与表达能力

良好的言语理解与表达能力，是人与人之间达成共识、实现合作和深入交流的基础和保障。工作环境中的言语理解与表达能力，要求考生具备能够针对不同听众采取不同的语言方式和风格，将自己的思想明白无误地、条理清晰地表达出来，并能让听众接受、产生共鸣。具体来说，考生首先要能理解他人的意思，其次要能做到口齿清晰、流畅、有条理、有逻辑地运用恰当的表达方式交流个人看法，最后是要能让他人理解并认同你所表达的观点。

（七）专业（创新）能力

专业能力是指完成岗位职责所需的技术性能力或具体的知识要求。考生在掌握基本专业知识的同时，更应注意要在此基础上进行拓展与创新，从答题内容上展示出思维及素养方面的创新意识。

（八）自我情绪控制能力

自我情绪控制能力指在受到较强刺激或处于不利情景中时，能保持自己情绪的稳定，并约束自己行为反应的能力（主要是根据面试当时应试者对一定问题的反应，预测应试者日常生活中的表现）。自我情绪控制能力主要是在面试的过程中通过观察考生的行为进行考查。

（九）举止仪表

举止仪表指考生的穿着打扮和言谈举止，以及身体和精神状态的外在表现。主要通过观察考生在面试过程中的行为表现和着装礼仪进行考查。

二、面试应答技巧

面试官在听完你的自我介绍后，会针对你的专业、观点、个性、身体状况等做出各类提问，然后根据你的临场发挥再决定取舍。应答阶段是对应试者各种素质的全面考验，基本会涉及上文提到的各种要素，考生的应答将直接影响最后的录取结果。



（一）注意倾听，抓住要点

面试官进行提问时，要注意他问了什么问题，抓住提问的要点，有重点地进行阐述。面试官未说完，不要急于回答，更不能打断他。如果你不能确定是否已经理解问题，或者不能确定是否听清，完全可以要求面试官再重复一遍或换一种说法，这比盲目提供一个不相干的答案要好得多。

答题时如何做到重点突出呢？一方面要在内容上突出重点，这就要求认真审题，找到题目中的主要矛盾和主要方面，针对主要的问题进行重点回答；另一方面要在形式上突出重点，不要依据什么套路答题，而要结合自身的答题习惯，进行个性化的答题。

（二）有针对性地回答问题

应试者在答题时应注意题目的具体指向，不要天马行空、答非所问。有的人一看题目似曾相识，就按照自己的意思说下去，表面上似乎有所关联，实际上相去甚远。因而，应试者应在对问题做深入分析基础上，结合实际，有针对性地提出解决问题的具体措施和办法，充分显示自己的才能；同时你的回答也应与所聘工作相关，注意不要离题。

（三）列举实例证明自己

为了向面试官展现一个“与众不同”的你，进而获得成功，你必须记住要用事实而不是抽象的、泛泛的“优秀”“好”“出色”等词语来说明你所具有的水平、素质和技能。关键之处一定要用具体的事例来令面试官信服。

（四）细致观察，审时度势

面试需要有高度的敏锐性，审时度势是指应聘者要随时观察、体会面试官的兴趣、态度、表情的变化，并在回答时据此做出相应的调整。具体体现在：

（1）掌握好回答问题的时间，做到心中有数，有的放矢。要记住，大多数人对一个问题的注意力只会保持大约 2 分钟，因此要使你的回答在这个时间范围内。要在有限的时间里，得体、有效地展示自己，不要漫无边际或反复陈述以至延误时间。

（2）读懂对方。一种无奈的眼神，一个会意的微笑，一下意识地看看表动作，都演绎出招聘者不同的心态。所以在应答中要学会破译对方的心理，迅速准确地调整自己的对策：如发现面试官未听清时，及时重复一遍；当面试官表示困惑时，要加以解释和补充说明；如果面试官流露出不耐烦的情绪，应聘者应及时有策略地结束谈话，不要等面试官叫停。

（五）虚实并用

现代应聘的一个重要策略便是“虚实并用法”。有效而适度地运用“虚”与“实”，常常会起到强化自身“资格”和取信对方的作用。



当问到“你的工作动力是什么”时，可以用以“虚”带“实”的方式回答，如“我的动力主要来自以下几个方面：首先是工作本身，即我是否对工作感兴趣，是否能发挥自己的特长，是否能胜任，是否能学到新知识与技能，以及是否能得到进一步的自我发展；其次是自我价值的实现问题，即我是否得到别人的尊重与信任，是否有进一步晋升的机会；再次是结果，即我是否能得到较高的工资和待遇等。”

（六）善用补白

运用补白可以缓解紧张、调整思路。所谓“补白”，就是用一个或一些没有实际意义，但又必不可少的词、短语或句子，来连接上下文——继续你的回答。如“噢”“好”“不错”“我想”“这个问题很有趣”等。

（七）诚实守信，不知为不知

面试中一定要遵守诚信的原则，诚信事关道德，再灵活的语言技巧在诚信面前都会显得拙劣。面对不太懂的、无法回答的问题，诚实坦率地承认自己的不足，可能会赢得考官的好感，千万不要“聪明反被聪明误”。实际上有些考题就是测试你的诚信度的。

案例启发

小张和小王跳槽后去一家大公司应聘，老总询问原单位的商业机密，小张为了显示自己经验丰富，把一些核心机密和盘托出；小王则认为这种窃取商业机密的行径不是君子所为，拒绝回答，结果小王被录用了。老板告诉他：“我们需要的就是诚实守信的人。”

（资料来源：海默. 有一种缺点叫聪明[M]. 北京：新世界出版社，2009.）

当然，应试者参加面试，了解一些答题技巧是有一定辅助作用的，而要取得优异成绩，最根本的是要在实际工作中加强学习和实践锻炼。只有具备真才实学、符合岗位要求的应试者才能在面试中脱颖而出。因此，加强学习，积累实践经验，努力提高自身的综合能力和素质，是应试者在面试中能自信地回答考官提问的重要前提。



拓展视野

沉着冷静，各个击破

面试时不同的问题有不同的提问方式，也有相应不同的回答技巧。

（1）引导式提问。主考官问的是特定的问题，例如：“你的英语和计算机考过几级证书？”，回答这类问题要干脆利落，不拖泥带水。

（2）开放式提问。这类问题涉及的面比较广泛，没有确定的答案，例如：“大学期间，比较难忘的事情有哪些？”回答时要紧扣主题，不能随意发挥。



(3) 连串式提问。主考官提出一连串相关的问题，考查应聘者思维的逻辑性和条理性。例如：“你生活中有没有什么教训？如果有，是什么？如果今后遇到此类情况，你会如何处理？”回答这类问题，要保持镇静，听清题目及顺序，沉着面对，各个击破，既要简明扼要，又要突出重点，详略得当，防止漫无边际，抓不住重点。

(4) 压力式提问。有时主考官会故意制造一些紧张气氛，给应聘者一定压力，以判断其应变能力、控制能力、情绪稳定性等。例如，主考官会突然对你说：“你相貌平平，不适合这个职位，你知道吗？”面对主考官的敌意，你千万不要慌乱，要沉着冷静，迅速调整自己的心态。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/e8107e7927284b73f2425038>）

三、棘手问题应答——面试常见问题简析

在面试中面试官所提的问题多种多样，千变万化。在回答面试官提出的比较刁钻或者是语言陷阱比较多的问题时，首先是要端正态度，迅速反应，注意规避陷阱，并且在回答时注意用语恰当。下面我们将求职面试中经常会遇到的或棘手的问题做一些简要的分析，以帮助同学们面试成功。

问题 1：说说你最大的缺点？

用人单位问这个问题的概率很大，通常不要直接回答自己的缺点是什么。一般不宜说自己没缺点，也不宜说出严重影响所应聘工作的缺点，如果求职者说自己小心眼、爱嫉妒人、非常懒、脾气大、工作效率低，单位肯定不会录用。可以说出一些对于所应聘工作“无关紧要”的缺点，甚至是一些表面上看是缺点，从工作的角度看却是优点的缺点。例如：“我一旦投入工作就什么也不顾”，借此，你告诉了考官你对工作很有热情，不达目的不放弃，也可以用简洁的正面介绍抵消缺点的消极影响，如“我希望自己以后能再稳重一点，多听听别人的建议”等。

回答示范 1：大家都公认我能和别人合作得很好，这无疑是个优点，但反过来意味着我特别需要别人的帮助，不善于独立开展工作。现在我意识到了这个缺点，正在努力提升自己独立工作的能力。

回答示范 2：我的公开演讲能力比较差，在公共场合讲话的时候我会感到紧张，不过谈论我熟悉的领域我会比较放松。所以当我需要做公开发言的时候，我必须得准备得很充分。我确实羡慕那些无论什么话题都能够高谈阔论的人。

问题 2：你有什么业余爱好？

业余爱好能在一定程度上反映应聘者的性格、观念、心态。这个问题更深一层的意思是，你的业余爱好是否有助于你的工作，你的娱乐活动是否会干扰你的正常工作。最好不要说自己没有业余爱好，也不要说自己仅限于读书、听音乐、上网等，否则可能令面试官怀疑应聘者性格孤僻。业余爱好应尽量与所应聘的职位相关联。



有时也可以用一些户外的业余爱好来“点缀”你的形象。

问题 3: 你在大学学业成绩不敢恭维。你觉得本公司还应该考虑录用你吗?

这类问题是一种“压迫式”的提问,考官故意提出令应试者尴尬、困扰的问题,或是故意直接指出其弱点,使之处于不利的境地,看看他在压力之下的反应,所提的弱点其实不是关键所在。明白了这个道理,应试者就不会在听了问题后灰心、羞愧、生气,如果听完问题后不客气地反唇相讥,或者无言以对,一怒而去,都是中了对方的圈套。相反,这样的问题其实是表现的好机会,沉着应付,想办法扭转劣势,就能赢得赏识。

问题 4: 你希望得到多少薪水?

在求职中,不是不可以谈薪水,但要掌握好方法。一般来说,公司都有一套薪资体系,如果你是公司梦寐以求的人才,公司会根据你最近服务过的公司或更早前收入来拟定待遇。但切记,无论公司如何需要你,你的待遇都不可能高于公司内与你职位相同的人。因而在谈论薪水的第一个阶段,千万不要把自己绑死在某一个具体的数字上,以免你被低价抛售或因出价过高而被逐出竞争。最好的办法是只说出一个大致范围,从自己能接受的最低薪水和接受的最低待遇,到希望获得的最高薪资。雇主一听,就可以决定给你多少。因此在争取待遇时,最好知己知彼,才能百战百胜。但是,要记住在求职面试的第一次会面中,最好不要涉及报酬问题。

回答示范:我认为最重要的是对工作有明确的了解。只要我们能彼此肯定我能胜任这个工作,而这个职务也适合于我,薪酬问题自然迎刃而解。

问题 5: 你是应届毕业生,缺乏经验,如何能胜任这项工作?

如果招聘单位提出这个问题,说明招聘单位并不真正在乎“经验”,关键看应聘者怎样回答。对这个问题的回答最好要体现出应聘者的诚恳、机智、果敢及敬业。

回答示范:作为应届毕业生,在工作经验方面的确会有所欠缺,因此在读书期间我一直利用各种机会在这个行业里做兼职。我也发现,实际工作远比书本知识丰富、复杂。但我有较强的责任心、适应能力和学习能力,而且比较勤奋,所以在兼职中均能圆满完成各项工作,从中获取的经验也令我受益匪浅。请贵公司放心,学校所学及兼职的工作经验使我一定能胜任这个职位。

问题 6: 你的简历上写了很多的社会活动,那你是怎么安排时间读书的?

如果简历上描述的社会活动太多,面试官自然会怀疑你到底有没有踏踏实实地学习。毕竟,学生的天职是学习,如果一个大学生连学习都做不好,面试官凭什么相信你能把工作做好呢?所以,成绩好的同学最好在简历中提到自己的综合学分排名,成绩不理想的同学可以列举自己比较强的单科成绩、做项目的经历、成绩优秀的选修课等来证明自己在学习和学术方面的能力。

回答示范:其实,想要兼顾社团活动和学习两个方面确实挺难的。我觉得,首先是要刻苦,周六周日也经常要学习;第二点其实更重要,就是要提高学习效率,



我特别喜欢那句话，**Study hard, and study smart.**也就是说，不仅要刻苦学习，更要聪明地学习。我总是想办法提高学习效率，比方说，坐第一排上课，和成绩好的同学一起学习等等。如果学习效率提高了，自然就会有时间来做社团活动了。

问题 7：你同学和朋友对你的评价如何？

这是想从侧面了解一下你的交际能力如何、你的性格及与人相处的问题，你可以举一两个生动的事例，回答得具体可信。

回答示范 1：我的朋友都说我是一个可以信赖的人。因为，我一旦答应别人的事情，就一定会做到。如果我做不到，我就不会轻易许诺。

回答示范 2：同学觉得我是一个比较随和的人，与不同的人都可以友好相处。在我与人相处时，我总是能站在别人的角度考虑问题。

问题 8：你是否有过失败的经历？

面对这种问题，最要不得的回答是“也许很幸运，至今还没有失败过。”因为每个人的生活道路不可能都是一帆风顺的。至今没有挫折经验的人会让用人单位觉得他没有经过磨砺、欠成熟。既然提问的是“失败经历”，说明面试官在意的并不是这个结果，他了解的是事情的过程、你处理工作的方法以及你的学习能力。通常“你工作中最难忘的一件事”“你在工作中遇到的最大困难”都可以等同于这个问题。回答的重点应该在“经历”，而非“失败”上。回答时应该具体说明当时的背景和能够使用的资源是什么，你运用怎样的处理方法，失败后的总结和反思。细节越详细越可以体现你的专业程度，总结和反思则体现了你的学习能力。

问题 9：你希望与什么样的上级共事？

通过应聘者对上级的“希望”可以判断出应聘者对自我要求的意识，这既是一个陷阱，又是一次机会。回答时最好回避对上级具体的希望，多谈对自己的要求。例如：“作为刚步入社会的新人，我应该多要求自己尽快熟悉环境、适应环境，而不应该对环境提出什么要求，只要能发挥我的专长就可以了。”

问题 10：你在工作中有没有经历过与他人意见不合的时候呢？你是怎么处理的？

回答示范 1：肯定有，我一直做学生干部，在工作中和别人意见不合的时候挺多的。我们学校的学生本来就挺有主见的，能在社团里做干部的就更加有想法，所以每次活动大家都会有不同的意见。我觉得，处理不同意见并不难，因为大家都是为了解决事情，没有人故意唱反调。意见不合的时候，我一般会要求自己 and 对方拿出具体的事实和数据来，这样就容易看出谁对谁错。不过，大多数情况下，我发现矛盾双方其实都对，大家的想法各有合理之处，意见不合反而是一件好事，我们把不同意见综合起来，计划就完善多了。

回答示范 2：有啊，不过没有因为意见不合而争吵的时候。我想您能看出来，我是一个性格特别温和的人。我在学校的职业发展协会待了两年，有活动的时候也



经常和大家有不一样的想法，这个很简单，多商量几次，或者多找一些人参与讨论就能解决问题。

问题 11：谈谈你对加班的看法？

实际上好多公司问这个问题，并不证明一定要加班，只是想测试你是否愿意为公司奉献。

回答示范：如果是工作需要我会义不容辞加班，我现在单身，没有任何家庭负担，可以全身心地投入工作。但同时，我也会提高工作效率，减少不必要的加班。

问题 12：你为什么想到本公司来工作？

此题要求应聘者对公司有较多的了解，让面试官感到你应试的决心与信心。你应事先对该公司和该职位如何适应你的事业发展有个明确的概念，回答时要显示你对公司的兴趣以及你对应聘岗位的认识，客观地谈谈你的印象；还可以介绍你必要的专业知识、职业技能、个人素质与该岗位的吻合度，以及可能为公司所做的贡献。

回答示范：我想到雀巢来，其实既有感性的原因，也有理性的原因。从感性上来说，我用雀巢产品已经十几年啦，真的特别喜欢雀巢的产品。小的时候全家喝的都是雀巢奶粉，后来就是咖啡，我给我们老师送新年礼物都是买的雀巢咖啡礼盒。从理性的原因上说，雀巢是世界一流的公司，对于我们应届毕业生而言，是梦寐以求的雇主。

问题 13：你觉得你适合这个岗位吗？

这几乎是面试中一个必问的问题。回答这个问题，请大家用自己过去的事实予以证明，而不是强调未来的潜力。对于面试官而言，唯一可信的是“过去时”，而不是“将来时”。

回答示范 1（以销售岗位为例）：我觉得自己很适合做销售。我不怕压力，越有压力动力越强。在大学里，我每学期都给自己制订学习和社团工作两方面的计划，而且会排除一切困难去完成。我大二的时候要加入学生会，申请了两次都失败了。后来我就义务帮工，每次学生会有活动，我都不计名分地跟着干。两三个月之后我就成了学生会的成员。我觉得做销售和这个差不多，要坚持。

回答示范 2（以客服岗位为例）：我觉得自己挺适合做客服的。做客服，首先，做事的效率和准确度要高，既要快，又不能出错。我们班的同学公认我做事麻利，有集体活动的时候一般都由我来收钱，做记录。除了做事快，我的个性也很适合。我是一个特别和气的人，别人很愿意接近我。我们楼里连扫地的阿姨都跟我聊过天，我还把一个阿姨的儿子介绍到我家住的小区做保安了呢。我觉得，做客服肯定要让别人觉得亲切才行，我的朋友都说，即使是打电话，都觉得我是在笑着说话的。

问题 14：我觉得你太乖、太听话了，恐怕不适合这个职位。要知道，我们经常会遇到很难缠的客户。



你应让主考官意识到，尽管他在刁难你、试探你，但你并不在意，也不会被动挨打，因为你有涵养和信心，是一个强者。

回答示范：我显得很内向是因为我善于倾听，愿意把发言机会留给别人，但这并不表示我不善言辞，在需要的场合我也能侃侃而谈。

问题 15：你还有什么问题要问吗？

企业的这个问题看上去可有可无，其实很关键，这个问题背后的真正目的，通常是面试官用来检测求职者对这份工作的企图心、决心和热情有多大。企业不喜欢说“没问题”的人，因为其很注重员工的个性和创新能力。企业不喜欢求职者问个人福利之类的问题，如果有人这样问：“贵公司对新入公司的员工有没有什么培训项目，我可以参加吗？”或者说：“贵公司的晋升机制是什么样的？”企业将很欢迎，因为这体现出你对学习的热情和对公司的忠诚度以及你的上进心。

四、面试中的提问技巧

其实求职的过程是双向交流的过程。求职者不仅要善于回答问题，向用人单位推销自己；同时也要主动认识、了解用人单位，向招聘方提出问题。提出比较有深度的问题，不仅证明你的诚心，还能证明你的智慧和水平。因此，应试者要珍惜提问的机会，不仅要敢于提问，还要善于提问。提问时应当注意以下几点：

（一）话题最好围绕对方展开

为了引起用人单位的重视，问题最好围绕公司及个人的发展，比如该职务所需人员的知识结构、能力结构和素质要求等都可以提问，这样可以向对方显示你是有大局观念、以事业为重的人，同时也让对方感受到你求职的诚意和对未来发展的期待。

（二）要把握好提问的时间

在面试中，有的问题可以一开始就提出，有的问题可以在快结束时提出，有的问题在谈话过程中提出，要视具体情况而定。如果不把握具体时机，毫无目的地乱提问，必然会把面试搞得很糟。

案例启发

面试谈钱不伤感情

张先生（考官）：“那很有趣！好！江小姐，你还有什么问题要问我吗？”

江小姐（面试者）：“主要是工资问题，广告上说待遇优厚……张先生，您能给我具体讲一下吗？”

张：“噢，是这样。我们职员的待遇在外企中属于中等偏上。例如，一个新进入公司的秘书每月工资3000元人民币。因此，我想给你3000元起薪，你看怎么样？”

江：“张先生，我希望您对像我这样具有专业背景、实际经验及外语水平的人



能给予恰当的评估及合适的月薪。顺便说一下，我在审计局每月工资包括近 4 000 元。”

张：“一周后你会得到我们的消息，到时候我们再具体谈谈。”

（资料来源：<https://m.sohu.com/search>）

分析：江小姐及时把握了提问时机，在面谈快要结束的时候，在面试官提示下才发问的。以咨询的方式、诚恳的语气含蓄地提出了自己的愿望，策略地提了一下原单位的工资待遇。公司认为合情合理，大约 10 天后，江小姐开始了她的秘书生涯，月薪 4 000 元。非常理想，这是高超的提问技巧促成的。

（三）不要随意和考官聊天

提问就要提出问题，要考官回答，不要为了跟考官“套近乎”，就漫无边际地和考官话家常，言多必失。有位财经专业的学生在面试快要结束时和招聘方谈起了文学名著，正巧对方也喜欢小说，双方言谈甚欢，结果面试结束后这位求职者并没有收到录用通知书，因为招聘方觉得他的性格、兴趣并不适合做会计。

（四）提问时注意对方的情绪

不要给对方设置问题陷阱，也不要为了显示自己的理论水平，提一些专业性过强的问题。在考官回答问题时要注意他的情绪变化，如果对方显得不耐烦，就要及时结束提问，不要继续纠缠。

（五）把握提问时的方式和语气

有的问题可以委婉、含蓄地提出，有的问题则可以直接提出，均要视具体情况而定。应试者在提问时，要注意语气，一定要诚恳，要尊重对方，否则会适得其反。



拓展视野

求职者在面试结束前可提的 10 个漂亮问题

- (1) 这个职位的工作内容是什么？贵公司对其的期望有多大？有没有哪个部分是我可以努力的地方？
- (2) 贵公司有没有正式或非正式的教育培训？
- (3) 贵公司的升迁通道如何？
- (4) 贵公司是多极化经营的跨国公司，将来是否有外派、轮调的机会？
- (5) 贵公司超出同行业的最大利基点是什么？
- (6) 在工作上是否有资深的人员带新员工，并且给新员工发挥的机会？
- (7) 贵公司强调的是团队合作，那对团队成员素质和特性有什么要求？
- (8) 贵公司鼓励员工在职进修吗？



(9) 贵公司在人事方面的规定和做法是怎么样的？

(10) 能否为我介绍一下贵公司的工作环境，是否有机会参观一下贵公司？

(资料来源：<https://jingyan.baidu.com/>)

五、面试应答的语言艺术

面试离不开语言，语言运用得好坏，直接关系到面试的成败。面试应答的语言，总体要做到用语得当、谈吐得体、不卑不亢。

（一）表达要精炼准确

良好的语言表达技巧，会推动面试的顺利进行。应试者说话需简洁、精炼，谈吐流利、清楚。为了突出自己的中心论点，应试者可采用结构化的语言，注意层次性与逻辑性。回答问题时，开宗明义，先做结论，然后再做叙述和论证，条理清晰地展开主要内容，避免议论冗长。

（二）口齿清晰，语言流利，文雅大方

交谈时要注意发音准确，吐字清晰。还要注意控制说话的速度，以免磕磕绊绊，影响语言的流畅。为了增添语言的魅力，应注意修辞美妙，忌用口头禅，更不能有不文明的语言。

（三）语速适当，语调得体

适宜的语速并不是从头到尾一成不变的速度和节奏，而是根据内容的重要性、难易度，适当地调节音量和语速。同时不同的语速可以反映求职者不同的心态和情绪。例如，当主考官问你能否完成一项困难较大的工作时，你如果目光坚定、语速适中，回答“我可以试试”，会让人觉得你充满自信，敢于面对挑战；如果你目光游移，慢速轻声回答“我大概可以试试”，会让人觉得你犹豫、迟疑，缺乏信心。音色音调的起伏变化也能让人从你的表达中听出要素和信息。有的应试者为了追求气场，故意虚张声势、提高音调，这样做有时反而会影响面试官的情绪，让对方觉得不尊重他；而应试者声音低得难以听清，也只会给人留下胆怯、不敢表达自己的思想或不愿和他人分享自己经历的印象。因此，正确掌握语音的强弱非常重要，一般面试中，应试者可以参照面试官的声音并略微低于对方即可。

（四）语言要含蓄、机智、幽默

说话时除了清晰之外，适当时候可以插入幽默的语言，给双方谈话增加轻松愉快的气氛，消除自己的紧张情绪，也会展示自己的从容风度和应变能力。尤其是当遇到难以回答的问题时，机智幽默的语言会显示自己的聪明智慧，有助于化险为夷，并给人留下良好的印象。



（五）使用多种手段加强语势

应试者的语势往往反映应试者的逻辑思维能力和语言表达能力。使用各种修辞是加强语势的最佳途径。名人名言、谚语俗话或眼下较为流行的话语都可以用来论证或阐述自己的观点，也可以采用形象化的比喻、拟人或有气势的排比等加强表述语势，还可以用带有精确数字的事例、不起眼但很有意义的轶闻趣事或经典的历史典故对自己的观点加以补充和升华。要做到这些，需注意平时积累一些名言警句或历史典故；对他人较为新颖的表达方式，要结合自己的兴趣和习惯，灵活地加以借鉴和运用；要能把不同性质、不同类别、不同层次的事物，通过巧妙的提炼和组合，用来为自己要表达的思想服务。

总之，在实际的面试沟通中，语言、语音、语调和语势的技巧往往被同时运用。精炼准确的言语、洪亮适度的声音、抑扬顿挫的语调和节奏鲜明的语势，能使面试得以成功。

【讨论与思考】

（1）面试时，某公司对应试者提问：“你了解我们公司吗？”假如回答说“了解”，那么了解能有多深？若被问及“公司在什么地方，有哪些产品”时你回答不上或不完整，岂不难堪？假如说“不了解”，无疑是自己跟自己过不去，你到不了解的公司面试，只能说明你的轻率和对该公司的不尊重，又怎能通过面试呢？对此你该怎么应对？

（2）面试中，考官给出下面的题目，你怎样回答？

目前有些企业和餐馆，一到节假日就涨价，有人认为现在物价上涨是合理的做法，有人则认为这是不合理的涨价，你怎么看？

（3）下文中的求职学生，其学历和所学专业都不如其他求职者，结果被正式录用了，原因之一是他在报社面试过程中的出色表现。试从答题的得体性、针对性、巧妙性和幽默感几个方面分析他的语言艺术。

精心准备 巧答难题

临近毕业，一家地市级日报社招聘采编人员。在入围面试的10个人中，无论是从学历还是所学专业来看，我都处于下风，唯一的一点优势就是我有从业经验——在学校主办过校报。

接到面试通知后，我把收集到的该日报社的厚厚一摞报纸重新翻了一遍，琢磨它办报的风格、特色、定位及其主要的专栏等，做到心中有数。我还记下了一串常在报纸上出现的编辑、记者的名字。

参加面试时，评委竟然有8个。第一个问题是常规性的自我介绍。第二个问题是“你经常看我们的报纸吗？你对我们的报纸有多少了解”。我便把自己对这个报社的认识，包括其办报的风格、特色、定位等全部说了出来。最后我说：“我还了



解咱们报社很多编辑、记者的行文风格。例如，某某老师文章写得简洁明了，某某老师文风清新自然。虽然我与他们并不相识，但文如其人，我经常读他们的文章，也算与他们相识了。”我当时注意到，很多评委露出了会心的微笑。后来我才了解到，我提到的很多老师就是当时在场的评委。

第三个问题是“谈谈你应聘的优势与不足”。我说：“我的优势是有过2年的办报经验，并且深爱着报业这一行。我的缺点是拿起一张报纸，总是情不自禁地给人家挑错，甚至有时上厕所，也忍不住捡起地上的烂报纸看。”听到这里，评委们不约而同地笑了。

面试结束的时候，我把自己主办的校报挑出了几份分给各位评委，请他们翻一翻，提出宝贵意见，并说：“权当给我们学校做个广告。”评委们又笑了。

最终，我幸运地被录用了。

（资料来源：<https://edu.sina.cn/?=1&vt=4>）

【技能训练与课堂活动】

孙同学要去一家向往已久的公司面试。他经过精心准备，提前10分钟来到那家公司。当他去敲面试室的大门时，里面传来冷冰冰的声音：“现在是两点二十，你怎么来得这么早？”孙同学顿时僵在那里，不知所措。如果是你，你该怎么做？请你和同学们分别扮演孙同学和主考官，设计不同的回答方案。

技能点三 巧用态势语言

【情境导入】

王局长在某局工作，因为工作需要经常要找下属谈话，本想借此机会多了解一些部门里干部情况和下属的思想动态，可下属们好像都不愿意敞开心扉，每次谈话总是草草收场，哪怕是平时，下属也不太愿意和他交流。王局长很委屈地说：“其实我很注意和下级的交往，从来不打‘官腔’，力争平等地对待每一个下属，也很愿意和下级沟通思想，可是为什么大家还和我那么生疏呢？”

后来他将疑惑告诉他的一个学心理学的朋友。于是他的朋友走进了王局长的办公室，仔细观察了他的行为举止。正如王局长自己所说的那样，对来谈工作的同志，无论职务的高低，他都是热情接待，可是当开始交流的时候，王局长就显得有点“心不在焉”了，下级汇报工作的时候，他很少把目光投向下属，虽然也在认真地听，可手边总是“不闲着”，一会儿批批文件，一会儿看看笔记本，有时下属的话还没有说完，他就会打断，表明下属的意思他已经明白了。因此，和他谈工作时下属也是“言简意赅”地把事情说完，就匆匆离去。

像王局长这样工作繁忙、边办公边和下属交流的领导在我们的身边可不是少数。



他们总能“一心多用”，似乎在忙于其他工作，似乎又在倾听下属的汇报。这样的领导从表面看好像工作效率高，很有魄力，实际上他们不专注的行为却是“拒人于千里之外”。结果很多重要的信息没有捕捉到，也无法及时了解下级对工作的新想法，错过了很好的交流机会。可见一个善于沟通的领导必定要善于运用身体语言。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/cd421c34af45b307e8719745>）

态势语言属于非语言的范畴。非语言沟通普遍存在于各类人际沟通过程中，是人际沟通的重要形式，很多不善于说出来或做出来的事情，不能用语言来形容和表达的思想感情，都可以通过语言、动作、表情和姿态等非语言沟通形式来表达，人们也能含蓄地体会和感悟。例如，一个人捶胸顿足，痛哭流涕，以此来表示自己的难过与悲痛；相反眉开眼笑，手舞足蹈，则表示兴奋和快乐。再如，宴席上主人频频敬酒是对客人的尊敬与欢迎；久别的朋友相见时紧紧拥抱表示二人之间深厚的情谊。在日常工作中，我们也都自觉或不自觉地使用各种非语言沟通来代替有声语言，进行信息传递和交流。

非语言信息在沟通中具有无声胜有声的效果。了解非语言沟通的含义和作用，有助于在管理沟通过程中把握自己非语言沟通的行为方式和对方的沟通含义，做到更有效的沟通。

一、什么是非语言沟通

非语言沟通（nonverbal communication）是指除语言沟通以外的各种人际沟通方式。一般是指人们在沟通过程中，在采用语言表达的同时或单独使用的肢体动作、面部表情、仪表服饰、空间距离等方式，进行思想感情交流和信息传播的过程，它也叫态势语言或体态语言。从广义上讲，非语言沟通被认为是不通过语言符号而进行的信息传递，它是语言沟通的自然流露和重要补充，可使沟通信息的含义更明确。

言辞接于耳，体态示于目，两者密切配合，才能促进口语交际的完全成功。心理学家们曾经对非语言沟通的重要性做过调查，结果表明在口头沟通中，真正的词汇沟通只占 7%，声音占 38%，面部表情占 55%。生理学和心理学的研究结果也显示：人们获得外部信息的渠道中，80%通过视觉，20%通过听觉和其他渠道。人的左脑为逻辑思维，接收有声语言信号，即逻辑信号；右脑为形象思维，接收非语言信号，即形象信号。两种信号协调作用于听觉神经和视觉神经，这样大脑的左右两半同时工作，可以更好地处理、理解信息，包括微妙的情感信息。



案例启发

毛主席的挥手之间

方纪的《挥手之间》描述了在抗日战争时期，毛泽东去重庆谈判前与延安军民告别时的动作。“机场上人群静静地站立着，千百双眼睛随着主席高大的身影移动。”



“人们不知道怎样表达自己的心情，只是拼命挥着手。”“这时，主席也举起手来，举起他那顶深灰色盔式帽，举得很慢，很慢，像是在举一件十分沉重的东西，一点一点地，一点一点地，等举过头顶，忽然用力一挥，便在空中一动不动了。”

（资料来源：方纪. 挥手之间[M]. 北京：作家出版社，1963.）

分析：“举得很慢，很慢”，体现了毛泽东在革命重要关头对重大决策严肃认真的思考过程，同时，也反映了毛泽东和人民群众的密切关系和依依惜别之情。“忽然用力一挥”表现了毛泽东的英明果断和一往无前的英雄气概。毛泽东在这个欢送过程中一句话也没有讲，但他的手势动作却胜过千言万语。

二、非语言沟通的作用

非语言沟通发挥的作用十分重要，结合实际情况，我们把非语言沟通的主要作用归结为以下几点。

（一）表达情感和信息

非语言沟通的首要功能是表达特定情感的信息。非语言行为可表达个人很多感情，如高兴的人会大声发笑和鼓掌，生气的人会瞪眼睛或跺脚等。

（二）体现人际关系

非语言沟通有确定人际关系的作用，通过双方的沟通可以直接或间接地反映人际关系状态。非语言暗示向人们提供了有关人际关系的信息，所以人们将据此理解某一特殊信息的内容。例如，谈话中一方挥起拳头表示人际关系紧张到了一定程度；长辈抚摸小孩的前额表示爱抚；分别时双方相互握手表示双方关系不错。

（三）强化态度和效果

非语言沟通有传递和强化语言信息的作用，更重要的是语言背后的态度通过体态语言常常能够很清晰地表现出来。例如，演讲者常用挥拳、鼓掌等动作和一些面部表情来强化语言信息，往往起到加强演讲效果的作用。当领导在会上提出一个远大的计划或目标时，他必须用准确的态势语言来体现这个目标的重要性。他应该用沉着、冷静的目光扫视全体人员，用郑重有力的语调宣布，同时脸上表现出坚定的神情；在表达“我们一定要实现这个目标”时，要有力地挥动拳头；在表达“我们的明天会更好”时，要提高语调，同时右手向前有力地伸展，等等。这些态势语言大大增强了说话的分量，体现出决策者的郑重和决心。

（四）补充作用

人们运用语言行为来沟通思想、表达情感，往往有词不达意或词难尽意的感觉，因此需要同时配合使用非语言行为帮助表达，弥补语言的局限，或对言辞的内容加以补充，使自己的意图得到更充分、更完善的表达。因为相对于语言沟通来说，非



语言沟通信息量大，能够多方面、多层次的进行信息交流。例如，当别人在街上向你问路的时候，你一边告诉他怎样走，一边用手指点方向，帮助对方领会道路方向，就能起到补充语言信息的作用。同样，在面试中，面试官和应聘者的头部动作、面部表情、手势动作、空间距离等都能传递信息，面试官可以从应聘者的点头、皱眉、手臂交叉、手势动作等获取更多关于应聘者的信息，而应聘者也能从面试官的身体动作、人际距离等掌握更多用人单位的相关情况及面试官的态度，从而在信息量上弥补面试双方语言交流的不足，使面试官和应聘者进行更有效的交流。

案例启发

林肯的幽默表演

有一次，曾任美国第16任总统的林肯作为被告的辩护律师出庭。原告律师将一个简单的论据翻来覆去地陈述了两个多小时，听众都不耐烦了。好不容易才轮到林肯辩护。只见他走上讲台，一言不发，先把外套脱下，放在桌上，然后拿起玻璃杯喝了口水，接着重新穿上外衣，然后又喝水，这样的动作重复了五六次，逗得听众笑得前仰后合。这时，林肯才在笑声中开始了他的辩护。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/39b603fec4da50e2524de518964bcf84b8d52d91>）

分析：林肯与其他听众一样，对原告律师的啰啰嗦嗦、翻来覆去的发言极为不满，却又不便直言指责。于是，他上台之后，进行了一系列体态动作的幽默表演，以此代替有声语言嘲弄原告律师，此举胜过千言万语，收到无声胜有声的表达效果。

（五）替代语言表达

有时候沟通的双方也许并不需要借助语言，只是透过一些肢体动作，就能把喜怒哀乐等信息用表情体态形象地显示出来并传递给对方。例如，点头表示赞同，摇头表示反对，表示不屑时的撇嘴，表示无可奈何时的耸肩，还有用食指竖起放在唇前并发出“嘘”的声音表示不要说话等很多替代的词语。这些特定的形象语言，往往可以产生有声语言不能达到的交际效果。

（六）调节互动

在双方进行语言沟通时，调节动作被用于维持和调节沟通的进行。调节动作包括眼睛、面部表情、头的动作及手和臂的动作等。例如，谈话时向对方点头则表示：“说下去，说完你想说的一切”。又如，眼睛看着沟通者意味着可以继续沟通，如果东张西望就说明想结束沟通。所以，点头、对视、皱眉、降低声音、改变体位、靠近对方或离开对方，所有这些非语言信息都调节着信息的传递。

（七）验证作用

语言沟通是沟通主体有意识的思维进行精心语言组织的行为，也就是说，语言沟通中会掩饰真实情况，可能会“言不由衷”。而非语言沟通大多是人们的非自觉



行为，它所传达的信息往往都是沟通主体内心情感的自然流露，更具有真实性，常在不知不觉中显现出来，它比语言沟通更真实、更可靠，因而所传递的信息常常可以印证有声语言所传递信息的真实与否。

总体来说，在沟通过程中，非语言沟通起着其他沟通方式不能代替的作用，非语言沟通既有补充和支持语言沟通的作用，又体现了自身的魅力所在。

案例启发

麻将背后的政治新闻

我国新闻界的前辈徐铸成先生有一次谈到他早年采访中的一段经历。1928年阎锡山和冯玉祥曾经预谋联合反蒋介石，可是当冯玉祥到达太原时，阎锡山却把他软禁起来，借此行动向蒋介石要钱、要枪。后来冯玉祥的部下做了一番努力，才逐步扭转危局。那天徐铸成到冯玉祥驻太原的办事处采访，看到几个秘书正在打麻将，心里一动，估计冯玉祥已经脱身出走了，因为冯治军甚严，如果他在家的话部下是不敢打牌的。徐铸成赶紧跑到冯玉祥的总参议刘治洲家采访，见面就问：“冯玉祥离开太原了？”对方大吃一惊，神色紧张地反问：“啊？你怎么知道？”这个简短的对答，完全证实了徐铸成的判断。徐铸成就这样通过一桌麻将和采访对象的神色语气获得了冯玉祥脱身出走的重要信息。此后他又经过深入的访谈，摸清了冯玉祥、阎锡山将再度联合的政治动向，在当时这是一条极其重要的政治新闻。

（资料来源：徐铸成. 徐铸成回忆录[M]. 北京：生活·读书·新知三联书店，2010.）

分析：在沟通时通过对所传达的非语言信息进行解读，可以得到准确的信息。有时候非语言沟通传递的信息甚至胜于语言沟通的信息，正所谓“此时无声胜有声”。

三、非语言沟通的常见形式

据研究者估计，全人类至少有 70 万种可用来表达不同思想意义的体态动作，这个数字远远超过了当今世界上最完整的一部词典所搜集的词汇数量，由此可见体态语在人类信息交流中所占的分量。因此，我们要自如地进行信息、思想交流，要准确地洞察交际对象的深层心理，就必须在提高自然语言运用技巧的同时，掌握体态语的基本类型及其意义和功能。听其言，观其色，可以使我们更准确地了解对方的真实感情。我们把非语言沟通的表现形式大致分为面部表情、肢体动作、界域语三个方面。

（一）面部表情

面部表情，是指头部（主要是脸部）各部位对于情感体验的反应动作，人的面部可以表现出不计其数的复杂而又十分微妙的表情。人的面部神态和表情是非语言沟通中最丰富的源泉，可以通过口、眉、鼻及面部肌肉的不同序列组合，表示出人瞬间变化的内心世界，如幸福、悲伤、愤怒、惊讶等。面部表情的变化十分迅速、



敏捷和细致，可以真实、准确地反映情感、传递信息，甚至可以跨越不同语言、文化和国界的障碍，传递相似的情感。

1957年，美国心理学家保尔·埃克曼做了一个实验，他在美国、巴西、智利、阿根廷、日本5个国家选择被试者。他拿一些分别表现喜悦、厌恶、惊异、悲惨、愤怒和惧怕6种情绪的照片让这5国的被试者辨认。结果发现，绝大多数被试者“认同”趋于一致。实验证明，不管生活在世界上哪个角落的人，人们最基本的6种感情表现出的面部表情有较一致的表达方式。因此，面部表情多被人们视为是一种“世界语”。艺术家们往往会通过对人物面部表情的描绘，来表现人物内心的情绪和情感，栩栩如生地展现人物的精神风貌。如中国戏曲中的脸谱就是在某些角色脸上画上各种图案来表现人物的性格和特征。所以从某种程度上说，脸就是一张反映个人情绪和性格的“晴雨表”。常见的面部表情有：

1. 目光

目光也称眼神，指的是人们在进行注视时，眼部所进行的一系列活动，以及在这一过程中所呈现出的神态。眼睛是心灵的窗口。目光接触，是人际间最能传神的非言语沟通。“眉目传情”“暗送秋波”等成语，形象说明了目光（眼、眼神交流、眼语）能够最直接、最完整、最深刻、最丰富地表现人的精神状态和内心活动，它能够代替词汇贫乏的表达，促成无声的对话。

目光是全身接受非语言交际行为的最重要的组成部分，也是在可见范围内发出非语言交际信息的最重要部位。它的交际作用具体表现为：①目光传递信息；②利用目光进行组织和控制；③目光反映深层心理状态。

运用不同的目光语，传递的信息就不同，产生的效果也就不一样。一般来说，明澈、坦荡、执着的目光，是为人正直、心胸宽阔、奋发向上的表现。用这种眼神和目光与人交谈，易获得对方的信任；麻木晦暗、目光无神、神情呆滞的目光是不求上进、无能为力或自怨自艾的表现，用这眼光和眼神与人交谈，易使对方感觉到你软弱可欺、有隙可乘；坚定自若的目光本身就能产生一种威慑力量，使人不敢藐视、侵犯，造成对自己有利的氛围；正直敏锐的目光会赢得别人的好感和信赖，促使沟通的顺利进行；目光游移漂浮，眼神狡黠奸诈，是为人轻浮浅薄或不诚实的表现，这种目光会使人心存芥蒂，拉大双方的心理距离。另外目光还可以委婉、含蓄、丰富地表达爱抚或推却、允诺或拒绝、央求或强制、讯问或回答、谴责或赞许、讥讽或同情、企盼或焦虑、厌恶或亲昵等复杂的思想和愿望。

眼睛是心灵的窗户，目光的接触也是灵魂的接触。读懂对方的目光语，也就读懂了对方的内心。

2. 微笑

微笑是一种特殊的“情绪语言”。它可以和有声语言及行动“互补”，用来沟



通情感，架起友谊的桥梁，给人以美好的享受。微笑虽然无声，但它可表达高兴、喜欢、同意、尊敬等很多意思，让人感到亲切、温暖、有信心。微笑可以调节情绪，可以获取信任，可以感染他人，可以消除隔阂。真诚的微笑是社交沟通的通行证，得心应手地运用情绪心理规则，能很快缩短你与他人的距离，表达出你的善意、愉悦，给沟通谈话带来融洽平和的气氛。

微笑是世界通用的体态语，它超越了各种民族和文化的差异。微笑是人人都喜爱的体态语，正因为如此，无论是个人还是组织，都充分重视微笑的作用。世界著名的希尔顿饭店的总经理希尔顿，每当遇到员工时，都要询问这样一句话“你今天对顾客微笑了吗？”他指出：“饭店具有一流的设备很重要，而一流服务员的微笑更重要，如果缺少服务员的美好微笑，好比花园里失去了春日的太阳。假如我是顾客，我宁愿住进虽然只有破旧地毯却处处可以见到微笑的饭店，而不愿走进只有一流设备而不见微笑的地方。”正是因为希尔顿深信微笑的魅力，才使希尔顿饭店誉满全球。



拓展视野

最自信的微笑

原一平身高 153 厘米，相貌平平，也不年轻。

在原一平刚开始当保险推销员的头半年里，他没有为公司拉来一份保单。他没钱租房，就睡在公园的长椅上。他没钱吃饭，就去吃饭店专供流浪者的剩饭。他没钱坐车，就每天步行到他要去的地方。可是，他从来不觉得他是个失败的人，至少从表面上没有人觉得他是个失败者。自清晨从公园长椅上“起床”，他就向每一个遇见的人微笑，不管对方是否在意或者回以他微笑，他都不在乎。而且他的微笑永远是那样真诚，整个人看上去永远是那么精神抖擞，充满信心。

终于有一天，一个常去公园的大老板对原一平的微笑产生了兴趣，他不明白一个吃不饱饭的人怎么会总是这么快乐。于是，他提出请原一平吃一顿好饭，可原一平却拒绝了。他请求这位大老板买他的一份保险，于是，原一平有了自己的第一份业绩。这位大老板又把原一平介绍给很多生意场上的朋友。

原一平的自信和微笑感染了越来越多的人，他最终成为日本历史上签下保单金额最多的保险推销员。

原一平成功了，他的微笑被称为“全日本最自信的微笑”。原一平认为，走向成功的路有千万条，微笑和信心只是帮助你走向成功的一种方式，但这又是不可或缺的方式。原一平的成功告诉我们：做人，就要做一个对自己有信心、对他人有爱心的人，给自己一分信心，给他人一个微笑，我们会离成功越来越近。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/8ccc4c8acc22bcd126ff0c2e>）



其他常用面部表情的还有：点头表示同意；摇头表示不同意或叹息；昂首表示骄傲；低头表示屈服；垂头表示沮丧；皱额表示苦恼或困惑；翘首远看，低头下视，表示要看某东西；面无表情表示冷淡；面色苍白表示恐惧；咬嘴唇、皱眉、擦揉脸颊表示不安；额眉出汗表示热或紧张；侧首表示不服；咬唇表示坚决；撇嘴表示藐视；鼻孔张大表示愤怒；咬牙切齿表示愤怒；神色飞扬表示得意；目瞪口呆表示惊讶；手指置唇部表示肃静；手指置鼻部表示气味不佳；等等。

（二）肢体动作

身体姿势作为一种非语言符号，是体态语的核心。人际沟通中，人们的一举一动，都能无声地传递、流露出人的思想感情、态度和个人修养，通过对肢体动作的分析，可以判断对方的心理活动或心理状态。

我国传统上很重视在交往中的身体姿势，认为这是一个人是否有教养的表现，因此素有“站如松，坐如钟，行如风”之说。如果你在沟通过程中想给对方良好的第一印象，那么你首先应该重视与对方见面的体势表现。如果你和人见面时，站没有站相，坐没有坐相，耷着脑袋、无精打采，对方一方面认为你缺乏修养，另一方面会猜想也许自己不受欢迎；如果你不正视对方、左顾右盼，对方就可能怀疑你是否诚意与之交往。

肢体动作主要包括头语、手势和身姿三种，它们既可以支持、修饰语言，也可以表达肯定、默许、赞扬、鼓励、否定、批评等口头语言难以表达的情感，收到良好的沟通效果。

1. 头语

头部处于人际沟通最上端的位置，也是交流时对方比较关注的部位。头语是人们经常使用的一个动作姿势，它往往能简洁明快地表达人的意图和反应，头语是否得体，对交流的成功与否起着重要作用。理解头语时需根据头部动作的程度，结合具体的条件来对头语信息进行综合判断。如头部笔直表示中立；侧倾表示感兴趣；垂头表示没兴趣和否定；点头表示赞成、肯定、理解、承认；摇头表示拒绝、否定；仰头表示思考和犹豫；低头表示精力很集中或表示认错、羞愧和无地自容。



拓展视野

韦恩和杰克的故事

韦恩出生于印尼巴厘岛并在那里长大，但他后来到了美国上大学，他的室友杰克是在加州北部长大的。期中考试快到了，某天早上当韦恩准备去参加社会学考试时，杰克向他做出手指交叉的手势，祝他考试顺利。韦恩立刻变得很生气并质问杰克是不是有毛病了。杰克则无辜而困惑地回答说：“兄弟，没什么啊，我只是希望你考试顺利而已，没有其他意思。”听到杰克的回答之后，韦恩才轻松



下来，并笑着向杰克解释说，在巴厘岛，交叉手指含有诅咒某人之意。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/1980c45b71fe910ef02df8c7>）

2. 手势语

手势语，是运用手指、手掌、拳头和手臂的动作变化来辅助有声语言表情达意的一种体态语。在全部体态语中，手的表达能力仅次于脸，而手势的使用频率最高。因为手势活动最方便、最灵活、变化形态最多、表达内容最丰富，可以产生极强的表现力和吸引力，在口语表达中有着不可低估的作用。

在人际沟通中，手势可以起到下列作用：①代替语言。有时手势语可以代替说话，如聋哑人的交谈。②强调作用。在一些社会工作中，手势是一种专门的强调语言，例如，体育比赛中裁判员用手势向运动员发指令和报告运动情况，交通管理员用手势指挥车辆等。③缓解紧张。手势象征着说话者的情绪状态。不同的手势可能传达一个人的焦虑、内心冲突和忧虑。为了缓解紧张情绪，小孩会吸吮大拇指以恢复信心和鼓起勇气，学生会咬指甲或咬笔以缓解对考试的担心。

不同的手势表达着不同的思想、情感和意图。我们可以从双手的动作、位置以及紧张的状况中察看出不同寓意。如摊开双手表示真诚、坦率；被人无端责备后，紧握双拳显示出反抗的情绪或有报复的念头；在胸前摊开双手表现出无可奈何；手摸后脑勺表示尴尬、为难、不好意思；用于挠头表示困惑、麻烦、不满；握拳表示愤怒、紧张、挑战、情绪激动；双拳频频捶胸表示悲痛；以拳击掌表示将发起攻击或果断决定；双手攥在一起，表示失望、消极的态度；双手舞动表示高兴之极、得意忘形；拍头表示遗憾、自责；双手交叉放在脑后显示自信和优越感，等等。所以，请随时管好你的双手，使手势运用恰到好处，切忌插兜、抱胸、小动作、乱舞、指人等。

对于手势的运用，我们应注意明确精炼、自如和谐并体现个性。明确精炼是指在谈话时应该配合有声语言的内容，使手势成为有目的的动作；自如和谐是指手势同有声语言要有内在的联系，形成巧妙的呼应，情发于中而手动于外，既不能故意造作、无中生有，也不能死板呆滞、机械笨拙；体现个性是指运用手势配合表达的时候，应当显示个人风格，显示个性特征。

当然手势语也没有非常固定的模式。由于沟通双方的情绪不同，手势动作各不相同，采用何种手势，都要因人、因物、因事而异。

案例启发

闻一多的手势

闻一多先生在最后一次演讲中，怒火满腔，义愤填膺。当讲到“今天，这里有没有特务？你站出来！是好汉的话，你出来讲！”这几句话时，他横眉冷对，食指直指，其余手指内屈，似乎在直指混杂在人群中的特务。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/2797312a3a3567ec102de2bd960590c69fc3d805>）



分析：闻一多先生直伸的食指，配合着有声语言似匕首、投枪般直刺敌人，使这些心虚理亏的败类不寒而栗，使全场观众顿然警觉，产生了极强的表达效果。

（三）界域语

界域语也称个人空间、人际距离、势力圈范围、时间空间语言，是人际交往中很重要的一种体态语言。在工作环境中我们往往会发现：身份地位比较高的人的办公室总是会有一张比较大而宽的桌子，在你和他交谈的时候两个人的距离总是超出桌子的宽度甚至更远；还有的公司的布局就是把每个人的工作空间隔开，以此来增加工作人员的空间距离以防止其在工作期间交谈。这种司空见惯的现象却包含着深刻含义。

1. 气泡学说

从生物学的角度看，每一个生命都有自己的领空，人们叫它“生物圈”。一旦异物侵入这个范围，就会使其感到不安并处于防备状态。美国心理学家罗伯特·索默经过观察和实验研究发现，人具有一个把自己圈住的心理上的个体空间，它就像一个无形的“气泡”一样，为自己割据了一定的“领土”。一旦这个“气泡”被人触犯，就会感到不舒服或不安全，甚至恼怒起来。人们都有一种保护自己的个体空间的需要，这并非表示拒绝与他人交往，而只是想个体空间不受侵占的情况下自然地交往。

2. 个体空间范围

由于气泡的存在，大多数人都有领土感。因此在实际沟通活动中，我们应该根据交往对象、交往内容、交往场合、交往心境等一些主客观因素确定交往过程中双方的空间距离。

当然，在现代交际中，界域语并不完全像上面归类介绍的那样机械、刻板，影响空间距离的因素还有很多。例如，乘坐公共汽车，深夜 11 点上车的话，即使离原来在车上的人稍近些，也不会使其生厌，因为彼此可以做伴，减少孤独与害怕感。这是受时间因素的影响。而不同的民族文化和风俗习惯对空间语言距离则有一定的影响。例如，两个关系一般的人交谈，西班牙人或阿拉伯人习惯于 15 厘米左右的个人距离，日本人为 30 厘米左右，中国人则习惯于 45 厘米左右的距离，而北美国家则会拉宽到 70 厘米左右。这就要求我们应该根据不同的交际对象，使用不同的界域语言。

【讨论与思考】

- (1) 非语言沟通有哪些作用？
- (2) 非语言沟通的基本类型有哪些？
- (3) 尼克松两度竞选美国总统，1960 年因“面色苍白，热汗直淌”形象不佳而败北；1968 年因“精心修饰、打扮自己”“精力充沛、信心十足”形象最佳而胜选。



我们可从中吸取什么经验教训？

尼克松的两次总统竞选

1960年，肯尼迪和尼克松参加美国总统竞选的电视辩论。这是美国历史上第一次电视竞选。

当时尼克松正在患病，出现在电视观众眼前的尼克松两眼深陷，面色苍白，热汗直淌。年轻体健的肯尼迪认真打扮了一番，只见他红光满面，精神焕发，目光炯炯。这次竞选，本来有一定优势的尼克松败北，肯尼迪幸运当选。

1968年，尼克松再度竞选总统。他吸取了1960年那次竞选的失败教训，精心修饰、打扮自己，以一个精力充沛、信心十足的形象出现在观众面前。此举加上其他有利条件终使他登上总统宝座。

（资料来源：<http://sc.people.com.cn/gb/n2/2016/0617/c345528-28522784.html>）

【技能训练与课堂活动】

（1）角色扮演训练，体会非语言沟通的作用。

① 用体态语言表达下列成语的意义。分组表演，一个同学用体态语言表演，不准说出成语的声音；另一个同学解读，说出领会到的成语。

眉飞色舞 目瞪口呆 抓耳挠腮 手舞足蹈 点头哈腰 指手画脚
握手言和 垂头丧气 拍案叫绝 沉吟不语 举棋不定 捧腹大笑

② 以学生小组为单位进行角色扮演。选择一个情景和一些角色，由组员们即兴创作表演内容，要求只能使用身体语言而不能说话，其他同学根据日常非语言信息的经验来猜测或推测表演内容。

（2）看电视节目，体会倾听技巧，寻找非语言信息。

观看一个电视节目（采访、谈话、娱乐等），寻找节目中的非语言信息：

- ① 面部表情——观察人们的眼睛、眉毛、嘴。
- ② 胳膊和手的姿势。
- ③ 脚、身体的平衡和姿势。
- ④ 通过什么看出主持人在主动倾听？
- ⑤ 每个人使用了哪些非语言信息？

任务三 学点面试礼仪

任务目标

1. 知识目标

- （1）了解面试时仪容仪表的基本要求。



- (2) 了解服饰搭配的基本原则。
- (3) 掌握面试过程中的各种仪态及风度。

2. 能力目标

- (1) 在面试场合中，能装扮出正确的仪容、穿着得体。
- (2) 在面试过程中能展示良好的风度。
- (3) 能恰当地运用电话、邮件、短信等公关礼仪。

技能点一 面试形象设计

【情境导入】

剪彩仪式上的一幕

A 集团与国外某著名跨国公司合作项目的落成仪式在新建成的项目基地举行。整个仪式隆重、庄严，其中最为激动人心的时刻莫过于剪彩仪式了。A 集团的王总经理和合作方公司的代表 Y 先生在礼仪小姐的引导下走上了剪彩台。但是在剪彩仪式结束后，很多现场的媒体与观众对当时跨国公司的代表 Y 先生在剪彩过程中的表现提出了很多异议。原来，在整个仪式过程中，Y 先生的西装纽扣一直没有扣上，也没有系领带；肢体小动作特别多，双手总是试图插进西装的上衣口袋中；上台阶的时候两步并一步的跨步上台阶；在与 A 集团王总握手致意时伸出来的竟然是左手，传递文件的时候一直都用的是单手等。了解 Y 先生的人都知道，在日常工作中他一直都是大大咧咧、不太讲究穿着打扮的，公司的员工也并未对此提出过什么看法。但是在这样一个庄重的场合下，作为一家公司的代表，他的形象对其所代表的公司形象会产生较大的影响。

（来自编者生活体验）

一、仪容仪表设计

仪容一般指静态的仪表，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤（如手部、颈部）等构成。仪容是仪表问题的重中之重。在交际过程中，仪容会引起沟通对象的特别关注，并影响到整体评价。通过修饰可以展现或淡雅清秀或健康自然的富有个性的容颜。

人的仪容应以整洁、卫生、简约、端庄为基本标准，体现在容颜整洁、化妆适度、发型贴切几个方面。



拓展视野

40 字镜铭影响伟人一生

周恩来总理在天津南开中学上学时，该校教学楼前竖立着一面镜子，上面写



有 40 字镜铭：“面必净，发必理，衣必整，纽必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲、勿暴、勿急。颜色：宜和、宜静、宜庄。”周总理在学生时代就以此镜铭作为言谈举止的规范，他独特的仪态，被称为“周恩来风格的体态美”，在他光辉的一生中永远保持着举世公认的优美风度，展现出让人不可抗拒的魅力。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/7e296839c850ad02de8041fe>）

（一）容貌整洁

面容是人的仪表之首，也是最为动人之处。保持容貌整洁，一要勤洗澡、洗头 and 洗脸；二要及时去除眼角、鼻孔内分泌物；三是男士应养成每天修面剃须的良好习惯；四要注意口腔卫生，消除口腔异味。

（二）化妆适度

女士面容的美化主要是化妆。美容化妆是生活中的一门艺术，恰到好处的妆容，可以充分展示自己容貌上的优点。不同行业、不同层面的人有不同的化妆风格，但从礼仪角度讲，社交妆宜淡不宜浓，宜雅不宜俗。美容化妆应坚持美化、自然、协调的原则。美化是根据自己的脸部特征化妆，使自己的容貌俏丽动人；自然是脸部着妆后浓淡相宜，能体现自然美；协调是指妆面协调、全身协调、身份协调和场合协调。凡是在较为正式场合，化妆均应以“雅”为标准。用优雅的淡妆与得体的着装，烘托出高雅的气质。切忌蓬头垢面或“加厚面部包装”，那样有失自尊，也有失礼仪。

（三）发型贴切

头发处在人的仪表最显著的部位，整洁、大方的发型会给人留下神清气爽的印象，而头发脏乱、发型不整会给人以萎靡不振、形象不雅的感觉。发型贴切首先要保持头发清洁，至少每周洗头两次；其次是定期修剪头发。发部修饰应以干净、整齐、适度、整体协调为原则。一个好的发型，能弥补头形、脸形的某些缺陷，使人显得神采奕奕、生机勃勃，体现出内在的气质修养和良好的精神状态。发式本身无所谓美丑，只要选择与自己的脸型、肤色、体型相匹配，与自己的气质、职业、身份、年龄相吻合的发式，就可以扬长避短，呈现自然的美。

二、服饰着装设计

莎士比亚说：“服装往往可以表现人格。”在社交场合，服饰一直被认为是传递人的思想、情感等非文化心理的“非语言信息”。服饰一定程度上直接影响着人际关系和谐和沟通效果：穿着端庄、整洁、雅致、和谐的得体服饰既表现自尊又是对他人的尊敬，给人留下良好的印象；而邋邋不洁的着装，既降低本人身份、损害自身形象，更是一种不礼貌的表现，极其影响沟通效果。人们见面第一



眼往往就会通过对方的着装来获取对方身份地位、文化素质、审美水平等信息。因而，从某种意义上说，服饰所能传达的情感和意蕴甚至不是用语言沟通所能替代的。



拓展视野

服饰与沟通对象

行为学家迈克尔·阿盖尔曾做过一个实验，他本人以不同的装扮出现于同一地点，结果得到的“礼遇”却截然不同：当他身着西装革履、风度翩翩的以绅士模样出现时，无论是向他问路还是问时间的陌生人大都彬彬有礼，这些人看似是上流阶层，颇有教养；而当他破衣烂衫、蓬头垢面扮成无业游民时，接近他的人以流浪汉居多，或是来对火或是来借钱。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/c0ae3f8081c758f5f61f67e0>）

（一）着装基本原则

1. TPO 原则

TPO 是英文 TIME、PLACE、OBJECT 三个词首字母的缩写。T 代表时间、季节、时令、时代；P 代表地点、场合；O 代表目的、对象。也就是说着装要与时间季节吻合，符合时令；要与所处场合、国家、区域、民族的不同习俗相吻合；要根据不同的交往目的、交往对象选择服饰，给人留下良好的印象。

（1）服饰穿戴要与时节相协调。服饰穿戴要注重时节变化。例如，寒风凛冽中身穿一条超短“迷你”裙的做法就不可取。比较理想的穿戴，不仅要考虑到服饰的保暖性和透气性，而且在其色彩的选择上也应注意与季节相适宜。春秋季节宜选用中浅色调的服饰，如驼色、棕色、浅灰色等；冬季服饰色调以偏深色为宜，如咖啡色、藏青色、深褐色等；夏装可选丝棉织物，色调以淡雅为宜。

（2）服饰穿戴要与环境相协调。人置身于不同的环境、不同的场合时，就应该有不同的服饰穿戴，要注意所穿戴的服饰与周围环境的和谐。正式的公务着装应遵循庄重、传统、整洁、美观、考究、和谐的原则，着制服、套装、套裙等正装，以体现职业性、专业性；参加聚会、宴请、舞会、婚礼等社交应酬，着装可典雅、时尚、明亮、艳丽一些；身居家中或旅游、娱乐、逛街等时，着装应选择舒适、方便、自然为主的牛仔装、运动装、休闲装，西装则显得拘谨、不适宜。

着装还应该与当地的文化、经济以及工业水平等大的社会环境相适应。在相对贫穷落后的地方，不应穿得太奢华；在相对传统的地区，不应穿得太暴露。例如，中东地区一带的妇女，由于受到伊斯兰教教规的严格规定，她们的着装相对保守。

（3）服饰穿戴要与社会角色相协调。在社会生活中，每个人都扮演着不同的角色。不同的社会角色必须有不同的社会行为规范，在服饰的穿戴方面自然也有规范。



例如，一位女性，在家身为太太时可以自由穿戴；上街购物，作为顾客，不作精心修饰也无可厚非；然而作为“上班族”出现在工作场所，面对她的同事与上司时，就不能无所顾忌，随心所欲了。因此，着装首先要考虑自己的身份以及想要展现出的个人形象，其次要结合自身的年龄、职业、肤色、体型等因素综合考虑，才能使服装与人达到和谐统一，起到扬长避短的效果。

(4) 服饰穿戴要与自身条件相协调。人们追求服饰美，就是要借服饰之美来装扮人自身，即利用服饰的质地、色彩、图案、造型和工艺等因素的变化引起他人的各种错觉，从而美化自己。在了解服饰诸因素的同时，人们必须充分了解自身的特点，挑选适合自身条件的服饰，达到扬长避短、扬己之美、避己之丑的目的。例如，身材矮小者适宜穿着造型简洁、色彩明快、小花型图案的服饰。肤色偏黄者，最好不要选与肤色相近的或较深暗的服色，它们容易使人显得缺乏生机。胖人一般不选择淡色和横向条纹的衣服等。

2. 三色原则

三色原则即要求正装的色彩总体上应当以少为宜，最好控制在三种色彩以内。三色原则，有助于保持正装庄重、保守的总体风格，并使正装在色彩上显得规范、简洁、和谐。一般正装以一种颜色为主调。正式场合正装的色彩超过三种色彩，则会令人眼花缭乱，会给人以繁杂、乱而无序、低俗不协调之感，失去庄重之感，从而不利于沟通。

(二) 男士着装原则

男士的着装不求华丽、鲜艳，不宜有过多的色彩变化，以不超过三色为首要原则。

1. 衣裤

各式休闲外衣、牛仔裤等日常穿着的服装均为便装，适合一般场合穿，而男士参加正式、庄重、严肃的典礼或仪式，则应当穿礼服或深色西装。西装以其设计造型美观、做工讲究、典雅高贵、线条简洁流畅、立体感强、适应性广泛等特点越来越深受人们的青睐，因而目前西装是公认的男士正统服装，是男士在正式场合着装的优先选择。

2. 领带

在比较正规的场合，穿西装都须系领带，既礼貌又庄重。领带必须打在硬领衬衫上，领带长度以到皮带扣处为佳，领带颜色和图纹可依西装、衬衫颜色搭配，一般以冷暖色相间为好。若内穿毛衣或背心等，领带必须置于毛衣或背心内，且衣服下端不能露出领带头。领带夹的位置不能太靠上，一般在衬衫从上往下数第4粒纽扣处为宜。



3. 衬衫

衬衫一般应选用硬领尖角式，领口一定要挺直，不能有折痕；颜色要与外套相配，以纯色为宜，袖口长出西装袖口 2 厘米，下摆要塞进裤子，不要露在外面。衬衫配领带时，应把所有的扣子系上，不能将袖子卷起。不系领带时，最上面的扣子不能扣。

4. 鞋袜

“西装革履”意味着穿西装一定要配皮鞋，千万不要穿凉鞋、布鞋、运动鞋等，而且皮鞋要擦亮。在一切正式场合，只宜穿黑色或深棕色皮鞋，至于白色或浅色皮鞋，则适合于娱乐时穿。配袜子也应讲究，袜子的色彩应与皮鞋的颜色相同或相近，无论如何不要在正式场合穿一双白色的运动袜，因为这与环境气氛是极不和谐的。

（三）女士着装原则

一般来说，女士比男士在穿着上有更大的随意和更多的变化。

1. 衣裙

女士在日常工作交际中，应着职业装；参加各种正式场合的活动，如会议、庆典等，应穿着典雅大方的套裙或礼服，讲究时尚个性；传统古典的礼服或民族服装较适合在各类文艺娱乐场所穿着；在业余生活中，舒适自然即可。

女士在选择职业装时要特别注意合乎规范，体现知性与人格魅力。穿着袒胸露背、露脐露肩等过于性感的服装时最好不要在社交场合露面，在工作场所、办公室里更应避免穿着不合体的衣服。薄纱型衣、裙、裤，因其透光性较强，穿着时应尤为慎重，需有内衬，不然会显得十分不雅。裙子长短应适度，不能过短，中老年及职业女性尤其应注意，所穿裙子至少应长及膝盖。

2. 鞋袜

女士在社交场合，除凉鞋、拖鞋外，穿其他任何一种鞋子均可以随意，无统一规定，只是要注意鞋子和衣裙在色彩、款式上的协调。例如，穿套裙时不能穿布鞋，否则就会有不伦不类的感觉。

穿裙子时，应配穿长筒或连裤丝袜，颜色以肉色为宜，且袜口不得短于裙摆边。袜子是女性腿部的时装，要注意不能穿着挑丝、有洞或补过的袜子外出。另外袜子的大小松紧要合适，不要走不了几步就往下掉，或显得一高一低，当众整理自己的袜子是有失体统的。



拓展视野

英国王室发喜帖提着装要求

2011 年，在英国王子举行结婚仪式前，英国女王伊丽莎白二世向国内外大约 1 900 人发出邀请函，请他们出席威廉王子与未婚妻凯特·米德尔顿的婚礼。



受邀者既包括王室成员、国家元首、足球明星等“重量级”人物，也包括普通民众，如“准新人”的朋友、慈善人士甚至无家可归者。邀请函写道：“女王邀请（受邀者）于2011年4月29日11时前往威斯敏斯特教堂出席威廉王子殿下和凯特·米德尔顿小姐婚礼。”

邀请函对宾客着装提出要求，即应穿着“制服、礼服或西服”。

（资料来源：<http://finance.ifeng.com/roll/20110221/3440390.shtml>）

（四）面试时的服饰选择

面试时要想给考官美好的第一印象，穿着打扮是一个非常关键的因素。无论男生、女生，面试时都要穿着得体，以整洁美观、稳重大方为总原则。服饰的色彩、款式要和自己的年龄、气质、体态，以及你所应聘的职业岗位协调一致。

1. 男生面试时的服饰礼仪

男生平时就应准备好一至两套得体的西装。注意选购整套的两件式的，颜色应当以主流颜色为主，价钱档次上应符合学生身份。衬衫以白色或浅色为主；蓝色衬衫是IT行业男士的最佳选择；面试前衬衫应熨平整；西服、衬衫、裤子、皮鞋、袜子都应给人以崭新发亮的感觉。在面试一些有权威、注重资历和经验的机构和单位时，应当选择稳重端庄的装扮，这样可以给对方可信赖的感觉。面试技术类的工作，面试官最注重你的专业技术，但尽管如此，面试官还是期望能够从你的外表看到你的严谨和专业；面试传媒、艺术类工作，富于特色的颜色可以让你马上生动起来；广告、策划、市场营销等可穿着休闲、时尚的服装，但不可过于花哨。



拓展视野

什么是正装

明早面试，请着正装来？

真实意图：你真的以为面试公司让你穿正装是要看你形象吗？他们要求的正装其实就是你自己打扮出来的最得体的装束。哪怕是一件T恤，只要你能穿出味道，那么就是正装，别轻信概念。我们之所以将正装理解为西装，是因为没人愿意去琢磨关于自己特点的事儿，直接穿西装，是最懒也最便捷的处理办法。所以，面试官要考察的就是你的用心程度罢了，和衣服没有多大关系。

（资料来源：<http://www.docin.com/touch/detail.do?id=1508195075&mcv=56&pcl=39,4697&sed=0&ml=159&sct=988>）



2. 女生面试时的服饰礼仪

每位女生应准备一至两套较正规的套服，以备去不同单位面试之需。女式套服可根据自己的喜好来选择，但原则是必须与准上班族的身份相符，颜色鲜艳的服饰会使人显得活泼、有朝气，素色稳重的套装会使人显得大方干练。

3. 面试着装禁忌

男女生都不能在面试时穿T恤、牛仔裤、运动鞋。女生夏日最好不要穿露出脚趾的凉鞋，脚指甲忌涂抹颜色，丝袜以肉色为雅致。

【讨论与思考】

- (1) 面试时，男士的着装原则是什么？请详细说明。
- (2) 面试时，女士的着装原则是什么？请详细说明。

【技能训练与课堂活动】

在班级组织开展“服装搭配秀”。

活动主题：遇见最美的自己。

通过对自己现有衣服的合理搭配，踏着旋律和节奏自信地上台展示，最后评出“最佳仪态奖”“最佳形象奖”“最佳气质奖”“最佳搭配奖”。

技能点二 面试实战礼仪

【情境导入】

某大型集团公司总裁要雇佣一名办公室行政秘书，经过层层筛选后，他挑选了一个男生。

他的一位朋友问，“你为什么挑他，他既没有带介绍信，也没有人推荐。”

“你错了。”这位先生说，“他带了很多介绍信。他进门口时擦去了鞋上的泥，进门时随手关门，进了办公室，他先脱去帽子，这说明他懂礼貌有教养。回答我的问题干脆果断，证明他有能力，有自信。其他所有的人直接坐到椅子上准备回答我的问题，而他却把我故意扔在椅子边的纸团拾起来，放到废纸篓中。他衣着整洁，头发整齐，指甲干净。难道这些小细节不是极好的介绍信吗？”

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/408f40b0e3bd960590c69ec3d5bbfd0a7856d551>）

对于即将走上工作岗位的学生来说，面试是不可避免的一道必过门槛。有时候大家条件相当，能否在面试中脱颖而出就是面试能否成功的决定条件。因此，面试中的出色表现是非常重要的，而面试过程中的礼仪则是考官考察你的主要细节之一。



一、面试前的礼仪准备

（一）物件准备与守时精神

1. 物件准备

面试前，应把自己准备带去参加面试的文件包整理一番，如文凭、身份证、报名照、签字笔、其他证明文件（包括所有的复印件）均备整齐，以备考官索要核查。要尽可能多地获取面试单位和目标职位的相关信息，对单位的规模、文化、特色、发展前景等做到心中有数。尽可能多地了解面试官的基本信息，如姓名、职位、工作作风、爱好等，以便把现场可能需要的材料都准备充分。

2. 守时精神

时间观念是面试的第一道题，守时是职业道德的一个基本要求。面试当天早点动身，提前 10~15 分钟到达面试地点效果最佳，保证有充足的时间稳定情绪，做好现场各项准备。面试最忌迟到，也不要匆匆忙忙冲进面试房间。假如遇到塞车等特殊情况，可给面试单位联系人打电话说明一下，正式面试时可再解释一下。

（二）面试仪态训练

1. 站姿

站姿是日常交往中最基本的举止，它是一种静态的造型，同时又是其他动态的身体造型的基础和起点，如果站姿不标准，一个人的其他姿势便谈不上优美典雅。“站如松”是说人的站立姿势就像松树一样端直、挺拔，正确健美的站姿会给人以挺拔笔直、舒展大方、精力充沛、积极向上的印象。

（1）正确的站姿。标准的站立要求是头正，双目平视，嘴角微闭，下颌微收，面容平和自然；双肩齐平放松，稍向下沉，使人有向上的感觉；上半身挺直，挺胸，收腹，立腰；双臂自然下垂，两手自然放松，双手可有侧放式、前腹式、后背式；双腿直立并拢，脚跟相靠，两脚尖张开 45 度到 60 度，身体重心在两脚之间。站姿有时也是男女有别的：女士双膝和双脚要靠紧，双脚可调整成“V”字形或“T”字形，男士的双脚可略微分开，但不宜超过肩膀。简言之，站立时应舒展自然，男士给人挺拔如松、刚毅洒脱、英武强壮的风采，给人一种“劲”的壮美感；女士立姿则表现女性轻盈、妩媚、典雅的韵味，努力给人一种“静”的优美感。

（2）站姿的禁忌。站立时，不可驼着背、弓着腰或一肩高一肩低，懒洋洋地靠在墙上或椅子上，这样将破坏自己的形象。交际场合双手不可叉在腰间，不可抱在胸前或双臂胡乱摆动，也不宜将手插在裤袋里，更不要下意识地做小动作，如摆弄打火机、香烟盒，或咬指甲、缠发辫等。这些不良姿势不但使人显得拘谨，给人以缺乏自信和经验的感受，而且也有失庄重。

2. 坐姿

坐姿有美与丑、优雅与粗俗之分。坐姿要求“坐如钟”即指人的坐相要像钟那



样端正稳重。端正安稳的坐姿，表现出安详、庄重、优雅、自然大方的美感，有助于沟通的进行。

(1) 正确的坐姿要求。入座时要轻柔和缓，挺直腰背坐下；落座后，上体正直而稍向前倾，头肩平正，双膝自然并拢，双腿正放或侧放，两脚平落地面。“不满坐是谦恭”，在正式场合或与上级谈话时，一般不要坐满整张椅子，更不能舒舒服服靠在椅背上，正确的坐法是只坐椅子的 2/3，背部挺直，身体稍向前倾，表示尊重和谦虚。

起座或离座时要端庄稳重，动作轻缓，正式场合一般从椅子的左边入座，离座时也要从椅子左边离开。和别人同时离座，要注意起身的先后次序。地位低于对方的，应该稍后离座；地位高于对方时，可以首先离座。双方身份相似时，可以同时起身离座。

女子入座时，若是裙装，应用手稍微拢一下。坐定后，身体重心垂直向上，上身保持正直，可将右手搭在左手上，平放于腿面，双膝自然并拢，双腿正放或侧放，双脚并拢或交叠。男士可将双手掌心向下，自然放在膝上，亦可放在椅子或沙发扶手上，双脚可略分开。

(2) 不同场合的坐姿。谈判、会谈时，场合一般比较严肃，适合正襟危坐，但不要过于僵硬，双手放在桌上或腿上均可；倾听他人教导或指点时，应坐在座椅前半部或边缘，身体稍向前倾，表现出谦虚和迎合的态度；在比较轻松、随便的场合，可以坐得轻松、自然一些，全身肌肉可适当放松，可不时变换坐姿，以稍作休息。

(3) 不良坐姿及纠正。入座后，切忌两腿分开过宽呈“八”字形，或将脚伸得过远，也不要跷起二郎腿，不停地抖动；不可在椅子上前俯后仰，或将腿架在沙发扶手上、茶几上；坐时不要将双手放在两腿之间或压在臀下。不规范的坐姿是不礼貌的，是缺乏教养的表现。对不雅坐姿应在平时加以纠正，养成良好的就座姿态。

3. 走姿

行走是站立的动态化延续，能体现一个人的气质、活力与风度。走姿要求“行如风”是指人行走时，如风行水上，有一种自然轻快的美。对行姿总的要求是轻松、矫健、优美、匀速。协调稳健、轻松敏捷的行姿会给人以动态之美，表现朝气蓬勃、积极向上的精神状态，能带给沟通对象畅所欲言的良好心境。

(1) 正确的走姿。抬头挺胸收腹，腰背笔直，两臂以身体为中心，前后自然摆动。脚尖向前，步伐正直，步态轻盈、步幅均匀，有节奏感。走路时，男性应当抬头、挺胸、两眼平视，上身不动，两肩不摇，两臂自然摆动，大步向前，步态稳健有力，显示出刚强、雄健、英武、豪迈的阳刚之气；女士应当头部端正，不宜抬得过高，两眼直视前方，上身自然挺直收腹，两手前后摆动幅度要小，步幅合适，走呈直线，步态自如、匀称、轻盈，显示出女性庄重、文雅的阴柔之美。

(2) 走姿的禁忌。行走时，最忌内八字、外八字；不可弯腰驼背、摇头晃脑、



扭腰摆臀；不可左顾右盼，回头张望，不要老是盯住行人乱打量，更不要一边走路一边指指点对别人品头论足；不可无精打采；多人一起行走时，不要排成横队，勾肩搭背，说说笑笑。

二、面试中的礼仪表现

（一）建立良好的第一印象

当轮到面试的时候，无论屋门是否关闭，你都要用食指和中指的第二指节轻轻叩击门板，得到允许后方可走进室内。不要忘了回身将门关上，动作要轻，切忌“砰”地用力把门扣上。

面对考官时，面部表情要自然，注意保持得体的笑容，要始终做到精神饱满，主动说“你们好”这样的招呼用语。目光自然，不要左顾右盼、眼神闪烁，也不要直勾勾地盯着考官看，如果有多位考官同时在场，你的眼神应照顾所有的人，不时地扫视全场。

（二）放松并充满自信

不要自己主动坐下，等主考官请你坐时再坐在主考官指定的座位上，并说声谢谢。落座时坐椅子的三分之二为宜，身体稍微前倾，坐姿要端正，要随时注意自己的身体语言，尽量放松，但不失自信。

面试时要全神贯注，不要走神，认真听考官的每一个问题，同时给予考官一定的互动，如适当地点点头，表示你有在听并且已经听懂了。作答时态度自然、友善、亲切、随和，语气自然，要始终把自信和热情“写”在脸上，充分地自我展示、自我宣传。

（三）落落大方，应答自如

求职者求职时必须带上个人简历、证件、介绍信或推荐信，面试时一定要保证不用翻找就能迅速取出所有资料。如果送上这些资料，应双手奉上，表现得大方、谦逊。

要讲究谈话礼仪。答话时应吐字清楚，把握重点，准确客观。眼睛看着主考官及助手，应自信、沉着，不紧张、胆怯。面试中你应仔细倾听对方的提问，对答如流，但不要夸夸其谈，炫耀自己；更不能喧宾夺主，随意插话或打断主考官的谈话。考官询问履历表上的情况时，注意对答要一致，不要讲错，对于资料上的精彩部分可做一些补充。

要会控制自己的情绪，无论考官是对你大加赞赏还是表示很不在意，你都要做到宠辱不惊，千万不能因兴奋而手舞足蹈，也不能因沮丧而当场给考官脸色看。

面试结束时，要起身向考官表示谢意。整理好桌上的物品，将座椅放回原处。出门前再次正式地对考官说声“谢谢”，并说“再见”，开门、关门的动作一样要



轻柔。

三、面试后的公关礼仪

案例启发

迟到的录取通知书

三名女大学生去外企应聘，她们过五关斩六将，顺利地通过了初试和复试。面试结束后，她们满怀信心地回去等待录取，结果等来的不是录取通知书，而是一份礼品，告诉她们没有被录用。其中两位女生非常生气，认为该公司有眼无珠，另外一个女生觉得这个公司非常有人情味，提笔给这个公司写了封感谢信。不久，这个女生就收到了公司的录取通知书。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/259188a11a37f111f0855b10>）

分析：面试后只有极少数人才能被录用，即使被拒绝，也应感谢对方给你这次机会，这是面试礼仪的基本要求。案例中该公司的做法其实是测试应聘者的最后一道试题，主要考察应聘者是否通情达理，懂得社交礼仪。被录用的这位女生正是通过自己在礼仪方面的细节，击败了竞争对手。

（一）电话礼仪

现代信息社会，电话是人们在社会交往中使用最频繁、最快捷的沟通方式。正确地使用电话，不仅要熟练掌握电话技巧，更重要的是要掌握接打电话的礼仪，在沟通时维护自己的形象。

（1）选择适当的通话时间。一般说来，打电话应该以不影响对方的生活为宜。

（2）尽快接听电话。一般来说，电话铃响3遍就应接听。在国外，接电话有“铃响不过三遍”一说。

（3）掌握好通话时间。一般打电话时间尽量控制在三分钟之内，国外叫“打电话三分钟原则”，要有时间观念，抓住主题，在尽可能短的时间内表达自己的意思。

（4）礼貌的开头语。一般性的人际交往，在礼貌性的问候之后，要准确报出双方姓名：“你好！我是某某公司的某某，你是某某吗？”

（5）让你的声音、语调充满笑意。拿起电话第一件事，一定要面带笑容，用声调表达出你友好的微笑，接电话语气“喂”的声调最好为上升调，这样显得你愉悦、温柔、礼貌。微笑可以通过电话传递给对方，亲切、温情的声音会使对方马上对你产生较好的印象。

（6）礼貌的结束语。打完电话要礼貌的寒暄几句：“再见”“谢谢”“祝你快乐”……

（7）每一个重要的电话都要做详细的电话记录，包括来电话的时间、来电话的公司及联系人、通话内容等，这样才能为将来开展业务奠定良好的基础。



(8) 应在对方挂电话后再挂电话。等对方挂了以后再挂电话，最好不要一听到对方说“再见”就马上挂电话，尤其不能在对方一讲完话，还没来得及说“再见”就把电话挂了。注意挂电话时应小心轻放，别让对方听到很响的挂机声。

目前，人们使用手机沟通增多，我们还要注意手机使用的礼仪：一是不要在大庭广众面前频频拨打电话和连续接听电话；二是主持或参加会议期间、上课期间不宜接听电话；三是在公共场合，如会议室、阅览室、影剧院等，应该养成将手机关机或调为静音振动的良好习惯，在人多又相对封闭的地方使用手机应尽量压低声音；四是在飞机上、医院里、加油站不使用手机，开车时也同样禁止使用手机。

（二）短信礼仪

手机短信或微信已成为我们生活中不可缺少的一种沟通方式，因此，短信运用是否得体很大程度上会影响我们的生活。注意以下几点会使你的沟通更顺畅。

1. 发短信一定要署名

短信署名既是对对方的尊重，也是达到目的的必要手段。我们经常在过年过节时接收到若干没有署名的短信，无法及时回复，甚至产生了误会；而如果是正事，不署名更会耽误事。

2. 有些重要电话可以先用短信预约

有时要给身份高或重要的人打电话，可以先发短信“有事找，是否方便给您打电话？”如果对方没有回短信，表示目前不是很方便，可以在较久的时间以后再拨打电话。

3. 发短信不能太晚

12点以后就不方便打电话和发短信了，短信虽然更加简便，但如果太晚，也一样会影响对方休息。

4. 提醒对方最好用短信

如果事先已经与对方约好参加某个会议或活动，为了怕对方忘记，最好事先再提醒一下。提醒时适宜用短信、微信而不要直接打电话。短信提醒时语气应当委婉，不可生硬。

5. 不要频发短信

发短信，有种类是发送账号、地址等信息类，发出后对方回复收到即可。不能没完没了地发短信，否则就会打扰对方工作。如果是紧急类的信息，还不如直接打电话来方便，而且能把事情一次说清，省时省力。

（三）邮件礼仪

电子邮件是目前商务工作和日常生活中通用的一种通信方式，在国际交流和大量信息交流方面更有明显优势，电子邮件也一样要讲究礼仪和规范。



1. 书写规范

电子邮件和写信的内容与格式一样，称呼、敬语不可少。邮件的语言要简略，不重复，不闲聊。写邮件时最好在主题栏内写明主题，以便让收件人一看就知道来信的主旨。

2. 注重礼节

电子邮件突破了传统信件的时空限制，发送时仍应该遵守网络礼节：不要随意给他人发送邮件；发送邮件后如果有对方的联系方式，可以发短信提醒对方及时接收邮件；收到他人邮件及时回复。

3. 内容精炼

职场人员使用电子邮件，是为了快速高效地传递信息，长篇累牍的信件会增加收件人的负担，还不利于对信件重要和要点的把握，影响双方沟通交流。邮件的内容应该简明扼要，语言流畅，用词规范，少用邮件修饰标记。

4. 注意安全

邮件是计算机病毒重要的传染源和感染病毒的主要渠道。发邮件前务必要用杀毒程序杀毒，以免不小心将有毒信件寄给对方。接收邮件的安全问题更重要，来历不明的信件必须谨慎处理，若不确定最好删除。

【讨论与思考】

(1) 为了加深招聘人员的印象，增加求职成功的可能性，面试结束后想办法要到主考官的名片。请问你有什么办法和方式来获得考官的名片？

(2) 在参加面试时，你因为堵车导致面试迟到。请问你会如何处理？

【技能训练与课堂活动】

(1) 面试仪态举止“现场秀”。

① 训练过程。2位同学扮演面试者，教师和3位同学扮演面试官，现场模拟面试过程，其他同学观看，面试官和在场观众做出评判。

现场秀内容：如何入场？如何站立？如何落座？如何称呼？如何问候？如何离场？

② 考核点提示。

模拟现场秀过程是否涉及涵盖较多职场礼仪的内容？

上台训练者的礼仪举止是否规范、得体？



项目五

体验职场沟通



项目情境

高校以就业为导向，培养高端技能型人才。“工学结合、校企合作、顶岗实习”的人才培养模式，使得同学们有机会通过岗位技能实训、顶岗实习等途径参与各种形式的社会实践活动。本项目通过擅与客户沟通、进行社会调查、报道工作进展3个任务，模拟职场情境，带领同学们体验社会实践。

通过本项目的学习，你可以：

- (1) 学会与企业（客户）沟通，掌握电话、短信沟通的技巧。
- (2) 会写作公函及商业信函。
- (3) 会制作调查问卷进行社会调查，写作调查报告。
- (4) 掌握“口头汇报”及“PPT汇报”等实践成果汇报的要点和技巧。
- (5) 会写作工作简报和消息。

任务一 擅与客户沟通

任务目标

1. 知识目标

- (1) 初步了解与企业（客户）沟通的要点和方法。
- (2) 掌握电话、短信沟通的技巧。
- (3) 了解公函及商业信函的概念、分类和特点。
- (4) 掌握公函及商业信函的写作格式和写作要求。

2. 能力目标

- (1) 能与企业（客户）进行沟通。



(2) 能写作公函及商业信函。

技能点一 学会与客户沟通

【情境导入】

许伟是某高校大三的学生，进入第五学期，学校将安排许伟所在班级的同学们到企业顶岗实习。许伟想，通过社会实践积累职场经验，这是一个锻炼自己的好机会。社会实践过程中，需要与企业（客户）进行沟通。为此，他向市场营销专业的学长请教，并到图书馆借来了与客户沟通方面的书籍，也上网查阅了相关资料。

（根据编者教学实践改编）

对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业之间而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业与社会之间的关系而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握、应用管理沟通的原理和技巧。

一、接近企业（客户）的技巧

（一）什么是接近

在接近企业（客户）前，首先要明确你的主题是什么，然后再根据主题选择适当的接近方法。不同的主题有不同的接近方式，如主题是想和未曾碰过面的准客户约时间见面，那么你可以选用电话约见的方法；想约客户参观展示，可以采用书信的方法；想向客户介绍某种新产品，那么直接拜访客户就比较合适。从接触客户到切入主题的这段时间，需要注意下列两点。

1. 迅速打开准客户的“心防”

任何人碰到从未见过面的第三者，内心深处总会有一些警戒心。当准客户第一次接触业务员时，他是“主观的”，也是带有“防备”心理的，因而准客户对于不符合自己价值观或审美观的人有一种自然的抗拒心理，无形中会在准客户和业务员之间筑起了一道防卫的墙。因此，只有在你能迅速打开准客户的“心防”后，客户才可能用心听你的谈话。打开客户“心防”的基本途径是：让客户产生信任；引起客户的注意；引起客户的兴趣。

2. 学会“销售”自己

接近客户的第二个注意点就是要把自己“推销”出去。换言之，让对方对自己产生好感。说服力不是仅靠强而有力的说辞，而是依靠个体言谈举止中散发出来的



人性与风格魅力。你的沉稳、彬彬有礼、注意细节……都是对方给你加分并信任你的依据。

案例启发

良好的第一印象

小刘公司有两位前台接待人员，大家发现凡是A小姐接的电话总有一些为了潜在客户，B小姐则很少转接到对公司业务员有价值的电话。

经过仔细观察，小刘发现两人在面对客户的询问时，接电话的态度有明显的差异。

A小姐常常以甜蜜温柔的语气说：“您好，欢迎致电，请问您有什么需求？哦，某先生外出了，请问您需要留言吗？”

B小姐则常以短促不耐烦的语气说：“你找谁？他不在，打桌球去了吧。等他回来我告诉他。”

（资料来源：张波. 口才与交际[M]. 北京：机械工业出版社，2014.）

分析：如此截然不同的语气，导致第一位客户愿意与公司其他职员进一步接洽，第二位客户则直接挂了电话并不再联系。

客户对服务质量的感知，在很大程度上取决于对服务的第一印象，即接待时服务的质量。对待客户的态度直接决定了企业整个服务的成败。

良好的第一印象首先取决于你的形象是否专业，即穿着是否得体，其次是态度是否和蔼可亲。

（二）接近客户的技巧

要想取得接近企业（客户）的成功必须突破一些关口，如公司前台的服务人员、秘书及关键人士。要能顺利地达成面谈的目标，需要灵活运用以下一些技巧。

1. 面对接待员的技巧

到一个公司后，你最先面对的人就是这家公司的接待员。你与他（她）沟通的效果如何，往往会直接决定你在该公司能否成功地开展工作。

首先，你要用坚定清晰的语句告诉接待员你的意图。例如：“你好，我是大明公司的业务代表周黎明，请你通知总务处陈处长，我来拜访他。”你要找的关键人士可能不在办公室，因此你要事先准备好几个其他的拜访对象，如陈处长不在时，你可拜访总务处的李科长或者张科长。

其次，要适时和接待员打招呼。和拜访对象完成谈话离开公司时，一定要向接待员打招呼，同时请教他（她）的姓名，以便下次见面时能立即叫出他（她）的名字。

2. 面对秘书的技巧

通过了接待员的第一关，你通常还会遇到秘书的询问。首先要向秘书介绍自己，并说明来意。例如：“我是大明公司的周黎明，我要向陈处长报告有关融资项目可行性计划的提案事项，麻烦你转达。”



如果关键人士不在或正在开会时，要先请教秘书的姓名，然后将名片或资料请秘书转交给拜访对象，尽量让秘书转达一些让关键人士有兴趣或引起其好奇心的说辞，如“我想向总经理报告有关如何节省税金增加个人保障的事宜。”尽可能从秘书处了解一些关于关键人士的个性、作风、兴趣及工作时间等信息。最后向秘书道谢，并请教他（她）的姓名。

3. 会见关键人士的技巧

会见关键人士时，你可运用接近客户的谈话技巧。结束谈话告辞时，首先要感谢对方在百忙中抽时间会谈；再次回顾此次会谈，确认彼此可能需要检查、准备的事项，以备下次再会谈；退出时，轻轻地向对方点头，面对对方将门轻轻扣上，千万不可背对关键人士反手关门。



拓展视野

松下幸之助的故事

从前，日本著名企业家松下幸之助不修边幅，也不注重企业形象，因此企业发展缓慢。一天，他去理发时，理发师不客气地批评他不注重仪表，说：“你是公司的代表，却这样不注重衣冠，别人会怎么想，连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”这些话深深触动了松下幸之助，从此他一改过去的习惯，开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在，松下电器的产品享誉世界，这是由于松下幸之助长期率先垂范，并要求员工懂礼貌、讲礼节。这给客户留下了良好的外观印象，给企业树立了良好的形象。

想获取企业（客户）好感有六大法则：

- (1) 给客户良好的外观印象。
- (2) 要记住并常说出客户的名字。
- (3) 让你的客户有优越感。
- (4) 替客户解决问题。
- (5) 自己保持快乐开朗。
- (6) 利用小赠品赢得准客户的好感。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/d172eea8cd22bcd126fff705cc17552707225eee.html>）

二、与企业（客户）沟通的三个环节

（一）了解客户，是沟通的前提

1. 通过倾听来了解

学会倾听，不仅仅是听客户说话的内容，更重要的是在和客户的沟通中，体会



客户说话的原因（目的），是如何表达的（语音语调），听上去的感觉（词语的选择），说话的实际内容（与接收者的心理活动相关），以及在话被说出来时看上去的感觉以及内心的感觉，等等。因此，如果你和某个潜在客户对话时想要了解谈话的实际内容，需要调动整个身心来进行谈话，从而透过谈话内容的表面，“感知”其实际所表达的内容。

2. 通过提问来了解

和客户交谈，要学会提问。提问是一门非常有趣的学问。首先要善于提问，如推销自己的产品时，如果只是一味地向客户推销，就会打击客户的购买欲望，即使再好的产品也会无人问津。其次是问题提得好，提到点子上，不能千篇一律，也不能忽略客户当时的情绪状况。

只有通过提问一步一步地深入客户的内心，你才能了解到客户的真正需求。这样一来，你就一步一步化被动为主动，成功的可能性就越来越大。

案例启发

通过追问，关注客户的需求点

客户说：“我不太需要这种产品。”你可乘机询问：“那您的需求是？”客户说：“这东西效果不好。”你可接着问：“您指的效果不好是哪些方面？”

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/ca65f3c008a1284ac85043bc.html>）

分析：在沟通的过程中应随时关注客户的需求点，把对方隐含的需求提升为明显的需求，即让客户自己说出明确要求，然后一举攻破沟通壁垒。

（二）触动客户

1. 赞美认同与关怀感恩

赞美一定要真诚。每个人对真诚的赞美是不会拒绝的，在与对方沟通中要自始至终表现热忱地欢迎和诚挚的感谢，要树立“为客户服务不是给予，而是报答”的思想。

2. 描绘美好未来与唤起眼前危机

人们做事情最根本的动力是：追求快乐与逃避痛苦。和客户沟通的过程中你要强调达成共识后可以带来的好处与利益，以及不达成共识可能的后果及损失，尽可能描绘得具体详细。让客户有身临其境的感觉，能促使客户早做决定。

3. 苦练内功推销自己

有人说，三流的推销员推销产品，二流的推销员推销公司，一流的推销员不仅推销产品，推销公司，更重要的是推销自己。这个观点不仅适用于推销人员，对每一个职场人士同样适用。



4. 对症下药，因人而异

要根据不同的客户的特点、个性采取不同的沟通方法。古人给了我们很好的启示：仁义者动情；明智者说理；好炫耀者夸奖；好言者倾听；好强者激将；好面子者提示；贪婪者送礼；无主见者给借口。对症下药，因人而异。



拓展视野

扁鹊的故事

魏文王问名医扁鹊：“你们家兄弟三人，都精于医术，到底哪一位最好呢？”

扁鹊答说：“长兄最好，中兄次之，我最差。”

文王再问：“那么为什么你最出名呢？”

扁鹊答说：“我长兄治病，是治病于病情发作之前。由于一般人不知道他事先能铲除病因，所以他的名气无法传出去，只有我们家的人才知道。我二哥治病，是治病于病情初起之时，一般人以为他只能治轻微的小病，所以他的名气只及于本乡里。而我治病，是治病于病情严重之时。一般人都看到我在经脉上穿针管来放血、在皮肤上敷药等大手术，所以以为我的医术高明，名气因此响遍全国。”

文王说：“你说得好极了。”

启示：事后控制不如事中控制，事中控制不如事前控制。对待客户的异议不得马虎，要从蛛丝马迹中发现问题，提高信誉度，降低客户流失率。等到错误的决策造成了重大的损失才寻求弥补，有时是亡羊补牢，为时已晚。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/58aca0553d1ec5da50e2524de518964bcf84d2fb.html>）

（三）维系客户

企业有这样的共识，开发一个新客户的成本要远远高于维系一个老客户的成本。维系客户的方法如下。

1. 搜集客户信息，建立客户档案

从第一次和客户接触时就要有意识地搜集客户的基本资料，然后不断地完善。客户档案一般包含这样的信息：客户的姓名、性别、年龄、生日、工作单位、地址、电子邮件地址、兴趣爱好、家庭成员情况、联系电话、体质类型、健康状态；每一次商谈的内容、购买的产品、规格、数量、购买时间、产品消费记录、投诉记录、投诉处理结果等。

2. 采用多种方式，与客户联系

对客户的售后维系其实花不了太多的时间，关键是让客户感觉你没有忘记他们。有的时候，一张小小的卡片、一个祝福的电话、一个联络的邮件、一件小礼



物，都可以帮助我们维系与客户的关系，使得客户成为我们永续的资源。与客户接触联系的方法主要有以下几种：登门拜访、电话沟通、事件召集、信件沟通、网络沟通等。

【讨论与思考】

请对下面的陈述做出“是”“一般”或“否”的判断，测一测你受客户的欢迎程度。

- ① 发型整洁。
- ② 衣着得体。
- ③ 知道客户的业余爱好。
- ④ 了解客户的工作成就。
- ⑤ 能有针对性地称赞客户。
- ⑥ 言语得体，令客户愉悦。
- ⑦ 充分尊重客户的意见。
- ⑧ 了解客户的行业特点。
- ⑨ 知道困扰客户的瓶颈问题是什么。
- ⑩ 能及时为客户反馈产品改进方案。
- ⑪ 以客户为中心。
- ⑫ 与客户交谈时面带微笑，亲切自然。
- ⑬ 每天上班前自我沟通3分钟，保持愉悦、自信的工作状态。
- ⑭ 用友善的态度来面对客户所在公司的每一位员工。
- ⑮ 通过小赠品传递友好的信息。
- ⑯ 通过小赠品完成公司对外形象宣传。

计分方法如表5-1所示。

表5-1 受客户欢迎程度测试计分方法

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
是																
一般																
否																

分析：

(1) 总分为45~54分：你肯定是一位很受客户欢迎的业务员，你已经熟练掌握了与客户沟通的技巧。

(2) 总分为30~45分：你的沟通技巧受人称道，但还应进一步完善。

(3) 总分为15~30分：你与客户的沟通能力已经有了一定基础，但还有很多需要改进的地方。



(4) 总分为 0~15 分：这是一个令人沮丧的得分，你与客户沟通的能力的确不怎么样。不过不要灰心，认真学习，不断实践，你会有很大的进步。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/be935d7db9f67c1cfad6195f312b3169a551ea5c.html>)

【技能训练与课堂活动】

神谷卓一接近客户的技巧

丰田公司的神谷卓一曾说：“接近准客户时，不需要一味地向客户低头行礼，也不应该迫不及待地向客户推销商品，这样做，反而会让客户逃避。当我刚进入公司做推销业务时，接近客户，我只会向他们介绍我的汽车，因此，在初次接近客户时，我往往无法迅速与客户进行沟通。在无数次的体验揣摩之后，我终于体会到，与其向客户直接推销商品，不如谈些有关客户的太太、小孩的话题或谈些社会新闻之类的事情，让客户喜欢自己才真正关系着推销业绩的成败，因此接近客户的重点是让客户对一位以推销为职业的业务员抱有好感，从心理上先接受他。”

问题与思考：

(1) 从神谷卓一的谈话中，你得到怎样的启示？

(2) 对照你的工作（或社会实践），谈谈亲身体会，你觉得自己哪些地方存在问题，需要引起注意或改进？

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/70fcdaa466ec102de2bd960590c69ec3d4bbdb63.html>)

技能点二 使用函件沟通

【情境导入】

小王所在的××工程股份有限公司是一家大型国有企业，公司十分注重企业文化建设。为扩大企业在所在地区的影响力，使企业文化能惠及所在地区切具有带动当地社区文化建设，经公司商量，决定先与当地××社区合作，进行文化共建试点。为落实这一工作，公司要求办公室小王发文给××社区进行联系，并就文化共建事项提出了具体建议，希望双方能结成文化共建合作单位，同时希望该事宜早日达成共识。于是，小王就此事发一封电子邮件给××社区，但迟迟没有得到回音。过了一段时间，公司领导过问此事进展如何，小王只得如实回答。为此，小王只好再发邮件询问原因，对方回复是因为没有正式文件，他们以为为仅仅联系一下而已。为此，小王也郑重其事制发了一份公文给××社区，不久就得到了回复，同意共建社区文化。

(根据编者教学实践改编)



一、商务信函的概念和种类

（一）概念

商务信函是国内外各商业、企业之间联系业务、洽谈贸易、交流信息和处理商务问题时所使用的函件，是商务活动中对外交流最主要的书面表达方式之一。从文种上看，商务信函属于便函。

商务信函除了传统的书信外，在现代商务活动中，电子邮件也占了一定分量。

（二）种类

商务信函种类繁多，若按发函目的或内容来划分，可以分为以下几种。

1. 联系函

联系函主要用于建立商务关系，介绍自己的经营范围，表达希望合作的意图，从而建立起双方的业务关系。

2. 告知函

告知函主要用于告知对方企业搬迁新址、拓展新业务和其他业务变动等等。

3. 询答函

询答函主要用于向对方询问自己需要了解的情况，针对对方的询问进行答复等。

4. 交涉函

交涉函主要用于针对某个问题进行交涉，以求解决，如索赔、理赔、催交欠款等。

二、商务信函的格式和写法

商务信函的基本格式一般包括标题、称谓、正文、附件和落款等。

（一）标题

标题一般用极精炼的语言将信函的主要内容或主旨概括出来，使收函者一看便知信函内容。通常有两种写法：第一种是“事由：+该函件的主旨”，如“事由：求购化工原料”；第二种是“+事由+函”，如国内有的商务信函直接使用公文式标题，一般是“关于+事由+文件”，如“关于要求支付货款的函”。

（二）称谓

称谓是指商务信函的发函对象，一般指收函人或收函单位名称。外贸商务信函更为讲究礼貌，常使用一些雅语、敬辞，一般采用“××公司××先生台鉴”（“惠鉴”“雅鉴”或“台览”“雅览”）等古体敬辞。

（三）正文

正文是商务信函的核心部分。正文一般分开头、主体、结束语三部分。



1. 开头

开头要求直截了当，简明扼要地写明发函缘由。写法没有固定模式，有的直接写发函的原因、意图，有的做自我介绍。复函则要先引述对方来函的日期、主旨，如“贵单位的×年×月×日发来的关于××的函已收悉”。

2. 主体

主体这部分阐明发函的主要内容，要直截了当、详细告知对方相关事项，阐明己方意见或对来函问题做答复。这部分要做到观点明确，叙述简洁，条理清楚，有理有据，语气得当。如果内容较多，可分条列项写。

3. 结束语

结束语较为简单，一般用一两句话表明对对方的希望和要求，常见的有“贵方如能应承，我方将万分感激”“希望能有为贵公司效力的机会”等。也可用“特此函达”“候复”“特此函达，即希函复”等。结束语后面常用“谨祝台安”“谨祝商安”“谨祝财安”“顺颂商祺”等祝颂语表示问候、祝愿、赞美之意。同时也可写表示祝愿或致敬的词，如“此致敬礼”，但要注意它的书写格式。

（四）附件

商函常有附件，如报价单、商品目录、订货单和有关细则等，写明附件的标题、份数和页数。

（五）落款

落款包括签名和日期。签名要写发函单位或个人的全称，与开头称谓相呼应；日期要写全年、月、日，有时加盖印章。商函一般以打印为主，但签名要亲笔签名。

案例启发

案例一：

事由：建立业务关系。

××公司：

我们从商会那里看到贵公司的名称和地址，得知你们有兴趣建立进出口商品的业务联系。

如贵公司在本地尚无固定客户，希望考虑以本公司为交易伙伴。本公司原经营工业机械在本国的批发零售业务，由于最近在经营方面的变化，本公司在销售方面的政策也发生了变化。

本公司有多年的外贸经验，希望在世界各地建立适宜而持久的贸易关系。由于与生产厂家的长期直接联系，我们公司在很多行业中尤其是工业机构，是最有竞争力的。

我们也愿意从贵国进口一两种优良产品，以有竞争力的价格在美国销售，以期



能够持续、长期地占领市场。

我们希望聆听贵公司的意见、要求和建议，以及如何才能使双方协力合作，互惠互利。此外，本公司愿意以收取佣金为条件充当贵公司在美国的采购代理。

恭候回音。

××公司

××××年××月××日

（资料来源：张德实. 应用写作[M]. 北京：高等教育出版社，2003.）

分析：这是建立业务关系的商务信函。开头即说明了发函的意图，并很有技巧性地进行了自我介绍，简单说明了关系建立后的初步规划。叙述简洁，条理清晰，态度诚恳，措辞得体。

案例二：

绿茶询价函

××公司：

我公司对贵公司生产的绿茶感兴趣，有订购“碧螺春”的意向。品质：一级。规格：每一包装100克。望贵公司能就下列条件报价：

- （1）单价。
- （2）交货日期。
- （3）结算方式。
- （4）如果贵公司报价合理，且能给予最惠折扣，我公司将考虑大批量、长期订货。希速见复。

××贸易公司

××××年××月××日

（资料来源：庄小虎. 应用写作[M]. 北京：化学工业出版社，2008.）

分析：这是咨询商品价格的商务信函。对商品名称、品质、规格做了具体的规定，并采取条款的方式列出需要对方报价的项目。语言简洁，条理清晰。

三、商务信函的写作要求

（一）内容完整，行文简洁

商务信函一般是一事一文，所谓完整，就是要将一事写完整，即交往的目的、内容、标的物的名称、数量、质量、交易的时间、地点和条件等交代清楚，避免因遗漏而误事。所谓简洁，就是语言简练，篇幅简短，不吞吞吐吐，拖泥带水。

（二）态度诚恳，谦恭有礼

商务信函都有商务目的，通过商务沟通，可广交朋友，建立业务伙伴关系。因此，商函的表达要态度诚恳，谦恭有礼，如“恭候佳音”“我方恳请贵方尽最大努

力降低价格，并盼收到贵方回复”等用语。

【讨论与思考】

- (1) 商务信函是用于哪些方面？
- (2) 根据内容拟写标题。

① ××省财政厅对于××省农业厅申请批准拨款购置办公设备的来文制发复文，批准对方的要求。

② ××市工程监理协会拟写一公文，询问××建设工程学院是否可委托代培工程监理人员。

【技能训练与课堂活动】

- (1) 请搜集商务信函常用语（至少 10 句）。

(2) 为感受实际工作，提高同学学习兴趣，经商量，你班与××公司联系，希望该公司能派一名工作经验丰富的专业人员到班进行一次讲座。为显示此事的重要性，请你参照公函的写法与这家公司联系。

技能点三 使用电话与短信沟通

【情境导入】

学校给许伟所在班级的同学们联系了顶岗实习的单位，也同意同学们自行联系单位完成实习任务。在联系实习单位，确定实习部门的过程里，不仅是与实习单位，同时与班主任、指导教师、同学和学校相关部门，都需要经常使用电话、短信进行沟通。许伟从图书馆借来的资料里有关于电话、短信沟通技巧方面的内容，他仔细翻看了相关要点和注意事项，觉得对自己很有帮助。

（根据编者教学实践改编）

一、电话沟通

现代社会，各种高科技的手段拉近了人与人之间的距离，即使远隔天涯，也可以通过现代通信技术近若比邻。事实上，我们在日常的沟通活动中，借用的最多的工具就是电话。电话使人们的联系更为快捷方便，但另一方面，电话沟通也有其自身的缺陷。

一个人接听以及拨打电话的沟通技巧是否高明，常常会影响到他是否能顺利达成本次沟通的目标，甚至也会直接影响到企业、公司的对外形象。因此，应多动脑筋，千方百计让对方从声音中感受到你的热情友好。要想给对方留下诚实可信的良好印象，学习和掌握基本的电话沟通技巧和办公室电话礼仪是很有必要的。



（一）拨打电话的技巧

1. 准备

（1）心理准备。在你拨打每一通电话之前，都必须有这样一种认识，你所拨打的这通电话很可能就是你这一生的转折点或者是你的现状的转折点。有了这种想法，在对待你所拨打的每一通电话时，就会有一个认真、负责和坚持的态度，你的心态才有一种必定成功的积极动力。

（2）内容准备。给别人打电话时，如果想到什么就讲什么，往往会丢三落四，忘了主要事项还毫无觉察，等对方挂断了电话才恍然大悟。在拨打电话之前，要先把你所要表达的内容准备好，最好是在纸上先列出几条要点，以免对方接电话后，自己由于紧张或者兴奋而忘了自己的讲话内容。另外，和电话另一端的客户沟通时，每一句话该如何说，都应该有所准备，必要的话，提前演练到最佳。

在电话沟通时，注意两点：一是注意语气变化，态度真诚；二是言语要富有条理性，不可语无伦次前后重复，让对方产生反感或感觉啰嗦。

2. 时机

打电话时一定要掌握一定的时机，要避免在吃饭的时间里与顾客联系，如果把电话打过去了，也要礼貌地征询顾客是否有时间或方便接听。例如：“您好，王经理，我是××公司的×××，这个时候打电话给您，没有打搅您吧？”如果对方有约会恰巧要外出，或刚好有客人在，应该很有礼貌地与其说清再次通话的时间，然后再挂上电话。

如果老板或要找的人不在，需向接电话者索要联系方式：“请问×××先生/小姐的手机号是多少？他（她）上次打电话（来公司）时只留了这个电话，谢谢你的帮助。”

3. 接通电话

拨打电话，在电话接通后，拨出者要先问好，并自报家门，确认对方的身份后，再谈正事。例如：“您好，我是×××公司，请问××老板（经理）在吗？××老板（经理），您好，我是×××公司的×××，关于……”

（1）讲话时要简洁明了。由于电话具有收费、容易占线等特性，因此，无论是打出电话或接听电话，交谈时都要长话短说，简而言之，除了必要的寒暄及客套之外，一定要少说与业务无关的话题，杜绝电话长时间占线的现象存在。

（2）挂断前的礼貌。打完电话之后，拨出者一定要记住向对方致谢：“感谢您这么长时间听我介绍，希望能给您带来满意，谢谢，再见。”另外，一定要对方先挂断电话，拨出者才能轻轻挂下电话，以示对对方的尊重。

（3）挂断后。如果接电话的过程不顺利，挂断对方的电话后，有很多的拨出者会立即从嘴里跳出几个对对方的不雅的词汇，来放松自己的压力，其实，这是最要不得的一个坏习惯。



拓展视野

如何选择打电话的时间

以一星期为标准，以下时间打电话比较合适。

星期一，这是双休日刚结束上班的第一天，客户肯定会有很多事情要处理，一般公司都在星期一开商务会议或布置这一周的工作，所以大多会很忙碌。所以如果要联系业务的话，尽量避开这一天。如果找客户确有急事，应该避开早上的时间，选择下午会好一些。

星期二到星期四，这三天是最正常的工作时间，也是进行电话业务最合适的时间，电话业务人员应该充分利用这三天。这也是业绩好坏的关键所在。

星期五，一周的工作结尾，如果这时打电话过去，得到的答复多半是：“等下个星期我们再联系吧！”一般在星期五可以进行一些调查或预约的工作。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/f23d7478770bf78a65295499.html>）

（二）接听电话的技巧

有时客户图省力、方便，用电话与服务部门直接联系，有的是订货，有的是了解公司或产品，或者是电话投诉，电话接听者在接听时一定要注意，绝对不能一问三不知，或敷衍了事推诿顾客，更不能用不耐烦的语气态度对待打电话来的客户。

（1）电话接通后，接电话者自报家门，如“您好，这里是全程管理公司业务部。”或“您好，我是×××，很高兴为您服务。”绝对禁止抓起电话就问“喂，喂，你找谁呀？你是谁呀？”这样不仅浪费时间还很不礼貌，让公司的形象在客户心中大打折扣。接听电话前一般要让电话响一到两个长音，切忌不可让电话一直响而接听得太晚。

（2）记录电话内容。在电话机旁摆放纸和笔，这样可以一边听电话一边随手将重点记录下来。电话结束后，接听电话者应该对记录下来的重点妥善处理，或上报，请相关人员认真对待。

（3）重点重复。当客户打来电话说一些重要信息时，不仅要记录下来，还应该向对方复述一遍，以确定无误。

（4）让顾客等候的处理方法。如果通话过程中，需要对方等待，接听者必须说：“对不起，请您稍等一下。”之后要说出让他等候的理由，以免对方因等候而焦急。再次接听电话时必须向对方道歉：“对不起让您久等了。”如果让对方等待时间较长，接听人应告知理由，并请他先挂掉电话，待处理完后再拨电话过去。

（5）电话中对方声音过小的处理方法。如果对方声音太小，接听者可直接说：“对不起，请您声音大一点，好吗？我听不太清楚您讲话。”绝不能大声喊：“喂喂



大声点。”因为这时候需要提高音量的是对方，不是你。

（6）电话找人时的处理方法。若遇找人的电话，应迅速把电话转给被找者；如果被找者不在，应对对方说：“对不起，×××现在出去了，我是×××，如果方便的话，可不可以让我帮你转达呢？”也可以请对方留下电话号码，等被找人回来，立即通知他给对方回电话。

无论是拨打电话，还是接听电话，都可以反映出一个人或公司的形象。电话是公司对外交流的一个窗口。一个好的拨打电话、接听电话过程，传递给对方的是一个好的印象，反之亦然。因此无论是拨打还是接听电话，都应该特别注意你的言辞与语气。

（三）转接电话的技巧

1. 听清楚关键字句

常有这种情况：客户打电话找领导，领导却不在办公室。这时，代接电话者态度一定要热情，可用下面的方法明确告诉对方领导不在。可据你所知，告诉对方领导回公司的时间，并询问对方：“要我转达什么吗？”对方可能会说出下列几种愿望：稍后再打电话；想尽快与领导通话；请转告领导等。

如果领导暂时不能回公司，可告诉对方：“领导出差在外，暂时无法联系，如有要紧事，由我负责与领导联系行吗？”

另外，当对方不便告知具体事项时，要留下他的姓名、电话、公司的名称。

若受客户委托转告，则应边听客户讲边复述，并按5W2H内容，认真记录。

给领导打电话联系时，应告诉领导：客户的姓名、公司名称、电话号码、打来电话的时间，并与领导一一确认。

无论如何，都必须复述对方姓名及所讲事项。通话结束应道别：“我叫××，如果领导回来，定会立刻转告。”自报姓名，其目的是让对方感到自己有责任感，办事踏实可靠，使对方放心。

2. 慎重选择理由

通常，被指定接电话的人不在时，原因很多，如因病休息、出差在外、上厕所，等等。这时，代接电话的你，应学会应付各种情况。

告诉对方×××不在办公室时，应注意不要让对方产生不必要的联想，特别不能告诉对方×××的出差地点，因其出差所办事情，或许正是不能让对方觉察知晓的商业秘密。

另外，如果我们遇到领导正在参加重要会议，突然接到客户的紧急电话，怎么办？这时应正确判断，妥当处理。

如果领导有约在先：“开会期间，不得打扰。”那转告之类的事，当然不能例外。

要想谋求一个两全其美的办法，既不中断会议，又不打扰领导，那么，就活用



纸条吧。例如，在纸条上写道：“×××先生电话找您，接电话（），不接电话（），请划勾。”然后悄悄走进会议室，将纸条递给领导看，领导一目了然，瞬间即划好勾。如此这般，既不影响会议，领导又能当场定论，是一种很合适的方法。



拓展视野

错接的电话

小陈是某机关办公室的一位秘书。有一次他正在办公，突然电话铃声响了。此时陈秘书正在整理文件，停了一会儿才拿起话筒问：“请问你找谁？”对方回答说找老刘，陈秘书随即将话筒递给邻桌的刘秘书说：“刘秘书，你的电话。”没想到，刘秘书接到电话没讲几句，就和对方争吵起来，最后刘秘书大声说道：“你今后要账时，先找对人再发火。这是办公室，没有你要找的那个刘天亮！”说完就挂了电话。

原来，这个电话是打给宣传科刘天亮的，结果错打到了办公室，而对方只是含糊地说找老刘，小陈误以为要找刘秘书，结果造成了这场误会。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/b8f9978183d049649b6658e9.html>）

（四）特殊电话处理技巧

1. 听不清对方的话语

当对方讲话声音太小、听不清楚时，进行反问并不失礼，但必须方法得当。如果惊奇地反问：“咦？”或怀疑地回答：“哦？”对方会觉得无端地不被信任，从而非常愤怒，连带对你印象不佳。但如果客客气气地反问：“对不起，刚才没有听清楚，请再说一遍好吗？”对方定会耐心地重复一遍，丝毫不会责怪。

2. 接到打错了的电话

有一些职员接到了打错了的电话时，常常冷冰冰地说：“打错了。”最好能这样告诉对方：“这是×××公司，你找哪儿？”如果自己知道对方所需要的电话号码，不妨告诉他，也许对方正是本公司的潜在客户。即便不是，你热情友好地处理打错的电话，也可使对方对公司抱有初步好感，说不定就会成为本公司的客户，甚至成为公司的忠诚支持者。

3. 遇到自己不知道的事

有时候，对方在电话中一个劲儿地谈自己不知道的事，而且像竹筒倒豆子一样，没完没了。职员碰到这种情况，常常会感到恐慌，虽然一心期盼着有人能尽快来接电话，将自己救出困境，但往往迷失在对方喋喋不休的陈述中，好长时间都不知道对方到底找谁，待电话讲到最后才醒悟过来：“关于×××事呀！很抱歉，我不清楚，负责人才知道，请稍等，我让他来接电话。”碰到这种情况，应尽快理清头绪，



了解对方真实意图，避免被动。

4. 接到领导亲友的电话

领导对部下的评价常常会受到其亲友的影响。打到公司来的电话，并不局限于工作关系。领导及先辈的亲朋好友，常打来与工作无直接关系的电话。他们对接电话的你的印象，会在很大程度上左右领导对你的评价。

例如，当接到领导夫人找领导的电话时，由于你忙着赶制文件，时间十分紧迫，根本顾不上寒暄问候，而是直接将电话转给领导就完了。当晚，领导夫人就会对领导说：“今天接电话的人，不懂礼貌，真差劲。”简单一句话，便会使领导对你的印象一落千丈。领导及先辈的亲朋好友难免对下属的期望值高，请切记时刻严格要求自己。

5. 接到顾客的索赔电话

索赔的客户也许会牢骚满腹，甚至暴跳如雷，如果作为被索赔方的你缺少理智，像对方一样感情用事，以唇枪舌剑回击客户，不但于事无补，反而会使矛盾升级。正确的做法是：你处之泰然，洗耳恭听，让客户诉说不满，并耐心等待客户心静气消。期间切勿说：“但是”“话虽如此，不过……”之类的话进行申辩，应一边肯定客户话中的合理成分，一边认真琢磨对方发火的根由，找到正确的解决方法，用肺腑之言感动客户，从而化干戈为玉帛，取得客户谅解。

面对客户提出的索赔事宜，自己不能解决时，应将索赔内容准确及时地告诉负责人，请他出面处理。闻听索赔事宜，绝不是件愉快的事，而要求索赔的一方，心情同样不舒畅。也许要求索赔的客户还会在电话中说出过激难听的话，但即使这样，到最后道别时，你仍应加上一句：“谢谢您打电话来。今后一定加倍注意，那样的事绝不会再发生。”这样，不仅能稳定对方情绪，而且还能让其对公司产生好感。正所谓“精诚所至，金石为开”，对待索赔客户一定要诚恳，用一颗诚挚的心感动客户，以化解怨恨，使之从这次处理得当、令人满意的索赔过程中，理解与支持公司，甚至成为公司产品的支持者。

二、短信沟通

近年来，手机短信因为具有短小精悍、联络及时、费用不高、无须立即回复等优点，经常被用于公务联络，尤其适用于不方便通电话、发邮件时的简单沟通交流。但手机短信使用不当，也容易导致沟通的错误低效。

理论检索：

请利用课前时间，检索一下什么是“公务短信”？与一般手机短信相比，公务短信有怎样的特点？

（一）公务短信的基本结构

公务短信格式类似书信，内容由称谓、正文、落款三部分构成。由于为非正式公文，且受字数限制，所以，公务短信的写作可不换行不空格，将三部分内容连缀起来表达，也可仅在落款前适当插入空格或将落款换行处理。

1. 称谓

公务短信虽然是以手机短信的形式发出，但因其用于公务沟通，所以最好写明收短信者姓名或姓氏，并于其后加上“先生（女士）”或职务等称谓。

2. 正文

正文将时间、地点或事件等内容简洁得体地表达清楚，便于对方了解。为保证对方及时查阅回复，可注明“盼复”二字。

3. 落款

注明发信人的单位及姓名，但无须注明时间。

（二）公务短信沟通的注意事项

1. 称谓署名不可少

开头写明称谓、最后署名是起码的公务短信礼节。既有称谓又有署名，可以体现对对方的重视，也方便对方在未事先保存你的联系方式的前提下，及时了解情况。

2. 措辞准确精炼

短信措辞一旦不准确或者出错，在公务联系中就很容易误事，如告知对方的电话、邮箱地址、款项出错。关键信息要明确，切忌长篇大论，让对方不知所云。由于每条手机短信一般不能超过70个汉字（140个字符），所以文字必须精炼并尽量减少短信往来次数，让人准确地理解你想表达的意思。

3. 语气得体

限于篇幅，手机短信无法清楚地表达主要沟通内容之外的情感、态度等背景性信息，因此，公务短信的语气、句式很重要，语气缓和、留有余地的表达更有利于沟通。此外，应适当运用问候语、祝颂语等礼貌用语。

4. 适当使用

短信沟通仅仅适用于一般或日常公务沟通，重要的问题一定要在第一时间打电话沟通或面谈。应视对方身份习惯判断是否使用短信，如对方是老年人，则要慎用短信沟通。短信应检查确认无误再发送，因为一旦发出就无法收回。

案例启发

短信二则

短信 A：王先生，我们在机场接你，下飞机后请与我联系。

短信 B：王先生，您好。我们的红色别克轿车在二号航站楼恭候您，车牌号是



××××××××，您如果找不到请给我打电话。××公司小刘。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/246482cccd630b1c58eeb574.html>）

分析：相比短信 A，短信 B 的表述更加清晰、准确，“王先生”寻找接机人会更方便；短信 B 的措辞也比短信 A 更礼貌，显得更有职业素养。

短信回复三则

老板：小杜，明天上午我有事，10 点你代我去机场接客户刘总。此外，你把 A 项目的总结报告给我看一下。

职场菜鸟 1：知道了，张总。

（张总火冒三丈，你知道什么了？不行，我得打电话再嘱咐你一下。）

职场菜鸟 2：好的，张总，这两件事我会去办。

（张总：嗯，明天我得打电话催一下小杜。）

职场“杜拉拉”：张总好，明天 9:30 我会按时到机场迎接刘总，转达您的问候，并备好刘总最喜欢的碧螺春，接到他后我短信通知您。A 项目的总结报告我已备好，明天 8:30 我先到公司把报告放到您的办公桌上。近期您出差较多，请注意休息，有事请随时吩咐。

（张总：嗯，小杜办事灵活牢靠，我放心。）

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/e935b062f5335a8102d2201b.html>）

分析：寥寥数句，高低立判。由这则例文可以看出，职场礼仪不仅是规矩的遵循、分寸的把握，而且是情商的结晶。

【讨论与思考】

（1）请根据下面这则电话案例回答问题。

客户：我想查一下我的×××卡在不在电话银行上。

热线服务人员：×××号，没有。

客户：那你帮我查一下，是不是登记到别的卡号上了。

热线服务人员：查不到。肯定是没注册上，你在哪办的？

客户：×××柜台。

热线服务人员：那你要到柜台去一下，重办一下。

客户：你能否帮我查一下，是不是挂错了还是没挂上？

热线服务人员：一定是×××网点做错了，他们经常错，我这里查不到，你到柜台去。

客户：查不到原因我去干什么？

热线服务人员：我们这里的业务必须要到柜台办理的，你知道吧？这样吧，我打电话叫他们来找你。

柜台服务人员：是×××吗？我是×××网点的，我们单位服务人员打电话来，



正好我接电话，我不是这里的负责人，你明天下午到这里来一趟好吗？

客户：你能否帮我查一下账号是否挂到电子银行？还是挂错了？

柜台服务人员：你是哪天挂的？谁帮你挂的？

客户：一周前，左边第一个柜台。

柜台服务人员：你一定记错了，我问过了，左边第一个没有帮你办过。

客户：我就想问一下你能否帮我查一下账号是否挂到电子银行？还是挂错了？

柜台服务人员：那我查不了，他们都讲没办过，我要到楼上帮你翻，很麻烦的，我也不是这里的负责人，只是正好接到这个电话。

客户：那你给我打这个电话是什么意思呢？

柜台服务人员：我也不是这里的负责人，只是正好接到这个电话。我找我们经理给你打电话好了。

客户：我就问个简单的问题，你们搞了这一大圈，什么也没解决，你们怎么回事？

思考题：

① 在上述沟通中，客户打来电话主要目的是什么？

② 沟通结束后，客户为什么不满意？

③ 热线服务人员的哪些语言是不恰当的？

④ 如果你是热线服务人员，你如何处理？

(2) 在职场当中哪些事情比较适宜短信沟通？哪些事情不适宜？请举例说明。

(3) 下面是李经理和营销员小王的往来公务短信，请评析并修改小王回复的短信。

李经理：小王，请按六五折速发货给我。

小王：李总，您不会不清楚这么重要的事吧？我们的合同上面可是写得很清楚，是七折发货。

(4) 林枫旅行团的游客都收到了这样一份出团提示。

出团提示

线路名称：中国台湾 7 日环岛游。

集合时间：2014 年 11 月 28 日上午 6:15。

集合地点：北京首都国际机场 T3 航站楼，国际出发，6 号门内。

集合标志：导游手举“畅游旅行社”黄色导游旗。

旅行社领队/电话：林枫/××××××××××。

明早就要发团了，尽管林枫在出行预备会上一再强调以上信息，但他觉得有必要再发条短信温馨提示一下明早的集合问题，保证每位游客都能按时候机。请根据出团提示帮林枫拟写明天集合的通知短信。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/f2eb6cd948d7c1c709a1454a.html>)



【技能训练与课堂活动】

（1）实战情景模拟一：如何接听电话。

人物：飞黄公司电脑部文员阿美、腾达电脑设备公司业务经理小野。

情景介绍：腾达公司业务经理小野打电话找飞黄公司电脑部黄经理，恰好黄经理出差在外，阿美接电话，请模拟阿美接听电话的情景。

讨论：刚才接听电话的过程中有哪些地方做得比较好，哪些地方还可以改进。请按照以下接听电话的流程，结合案例说明在各个流程中应注意哪些问题。

接听电话流程图：

铃声响起三声拿起听筒——自报家门——询问对方的单位、姓名、职务——询问来电事由——记录通话内容——复述通话内容，以便得到确认——礼貌结束通话——整理通话记录，提出拟办意见——呈送上司或相关人员批阅。

（2）实战情景模拟二：如何拨打电话。

人物：飞黄公司电脑部文员阿美、腾达电脑设备公司业务经理小野。

情景介绍：飞黄公司电脑部黄经理有急事出门，委托文员阿美打电话给腾达电脑公司业务经理小野，说原定于今天下午四点的会面改到明天上午十点，地点不变。

讨论：刚才拨打电话的过程中有哪些地方做得比较好，哪些地方还可以改进，请按照以下拨打电话的流程图，结合案例说明在各个流程中应注意哪些问题。

拨打电话流程图：

提前想好谈话要点，列出提纲——拨打电话并做自我介绍——确定对方及问候——说明去电事由——主动询问是否需要再说一遍——礼貌地结束谈话。

（3）小李接到本月的销售任务时很郁闷，因为本月的销售任务量在上个月的基础上增加了 40%。如果和上司当面讲条件，可能会令上司很难堪，于是他先接受了销售任务。到月中看到本月实际销售量和目标任务量相差较大时，他给上司发了一条短信汇报工作。上司接到短信后，很快意识到问题所在，在月末考核时将小李的销售任务量进行了部分下调。请代小李拟写这条短信。

（4）路遥科技公司邀请张昕教授来参加新产品开发研讨会，会议定在本周日八点公司第一会议室。请代行政秘书王莹编写一则通知短信。

（资料来源：

<https://wenku.baidu.com/view/80790ca3bfd5b9f3f90f76c66137ee06eef94e56.html>）

任务二 进行社会调查

III ▶ 任务目标

1. 知识目标

- (1) 了解调查报告的含义、种类和特点。
- (2) 掌握调查的方式和方法。
- (3) 掌握调查报告的写法和要求。

2. 能力目标

- (1) 能根据具体的调查选题制作调查问卷。
- (2) 能根据调查所得的具体材料和要求撰写调查报告。

技能点一 如何进行调查

【情境导入】

某通信公司为了吸引和争取更多的大学生用户，决定让市场部为大学生们量身定做一款手机话费套餐。市场部徐经理把这项工作分配给了市场部的小李、小王和小何三位员工。

小李、小王和小何三人接到任务后，立即讨论如何开展这项工作。经讨论协商，他们决定先进行市场调查并形成报告，然后根据调查报告，为大学生们定做一款适合的手机话费套餐。

(根据编者教学实践改编)

调查研究是一门科学。调查研究的根本目的在于了解情况，努力为科学决策提供参谋意见。因此，我们必须重视调查研究工作，真正发挥调查研究的作用。

一、调查的含义

调查是指通过科学的方法，有目的、有计划，客观、准确而又全面地搜集、记录特定的社会现象或商品供求情况及与之相关的资料的一项工作。

二、调查研究的意义

对这个问题可以从不同的角度加以阐述，我们可以从领导干部角度阐释这个问题，也可以从理论研究者、部门业务工作者、基层实际工作者、教育工作者等多个角度讨论这个问题。从一般意义上讲，调查的重大意义主要体现有两个方面。



（一）调查是进行科学决策的前提条件

调查与科学决策的关系非常密切。我们常说，调查是谋事之基、成事之道，没有调查就没有发言权，没有调查更没有决策权。决策的成功是最大的成功，决策的失败是最大的失败。调查是科学决策必不可少的前提条件。正确的调研成果或直接转化为科学决策，或为科学决策提供科学依据和参考；错误的调研结果，或对决策起到干扰作用，或把决策引向歧途。可以说，科学的决策取决于调查研究，而一个优秀的决策者必须也必定重视调查研究。是否善于进行调研是各级领导者一项重要的基本功。

（二）调查有助于吸收新思想、新观念和新技术

当今世界，思想变化、观念更新和科技发展都非常迅速，新思想、新发明、新创造、新技术和新产品日新月异。这种思想上的变化和技术的进步自然会在人们的生活中和各种新异的商品上反映出来。而要及时了解这些动态，就必须通过调查，获取人们生活思想观念和市场经济的动态资料信息，为管理层或企业提供最新的相关情报，以便更好地了解、学习和吸取人们最新思想、同行业的先进经验和最新技术，为管理层科学地预测人们未来的生活常态和企业产品的升级换代或管理提供依据。

三、调查研究的步骤

（一）确定调查选题

确定调查选题是写作调查报告的前提，选题应该是整个社会、有关行业或相关企业目前所关注的重点及焦点问题，必须是有研究价值、现实意义或为企业经营决策提供依据、了解产品的市场竞争力的问题。找到一个好的调查课题等于一篇调查报告成功了一半，所以舍得在调查选题阶段多下功夫是很值得的。论题一般选择社会迫切需要的、作者力所能及的论题。

（二）选定调查对象

调查对象要根据调查主题、调查目的来定。例如，如果你的调查主题是“有意购买手机的消费者的购买偏好”，那么调查对象就应是有意购买手机的消费者；如果你想调查准备买某品牌手机的消费者的心理价格底线，则应该对购买或关注该品牌的消费者做调查。又如，要撰写某产品的市场调查报告，产品的主要顾客群、主要竞争对手、其他同类企业等都需包含在调查对象中。综上所述，调查对象一定要具有代表性，抽样方法要科学，样本量要足够大。

（三）确定调查方案

通常情况下，制定调查方案应考虑到以下6个方面：

（1）调查的主题和指导思想，主要是说明调查的目的、意义和指导原则。



(2) 调查的对象,无论是社会调查还是市场调查,都要确定好调查对象,如地区范围、人物对象等。不同的地区范围或任务对象,所体现的需求或所反映的情况是不一样的,只有事先确定好地区范围或人物对象,才能得到调查者所需信息。

(3) 调查的内容,根据调查目的,本着定性和定量相结合的要求,逐项列出调查提纲,并设计相关的调查指标和调查表格。调查内容的确定要全面、具体,条理清晰、简练,避免面面俱到,内容过多,过于烦琐,避免把与调查目的无关的内容列入其中。

(4) 调研方法,就是采取什么样的调研方式和方法进行调查和研究。

(5) 调研组织,就是如何组织调研力量,分配成员工作。

(6) 资料的整理方法,一般可采用统计学中的方法,利用 EXCEL 工作表格,可以很方便地对调查表进行统计处理,获得大量的统计数据。

(四) 实施调查工作

理论检索:

调查常用的方式有普遍调查、典型调查、重点调查、个体调查和抽样调查,常用的方法主要有访谈法、观察法、实验法、问卷法和文献法等。请利用课前时间,检索一下这些调查方式和方法各有什么特点?

实施调查是一项较为复杂烦琐的工作。要按照事先划定的调查区域确定每个区域调查样本的数量,访问员的人数,每位访问员应访问样本的数量及访问路线;明确调查人员及访问人员的工作任务和工作职责,做到工作任务落实到位,工作目标和责任明确。同时,要及时了解调查者在调查中遇到的问题,帮助解决,对于调查中遇到的共性问题,提出统一的解决办法;还要做到每天调查结束后,调查者首先对填写的问卷进行自查,然后由其他成员对问卷进行检查,找出存在的问题,以便在后面的调查中及时改进。调查是撰写调查报告的关键环节,不做全面深入的调查就没有发言权。因而,要发表准确的言论,就必须进行深入客观的调查。

(五) 分析调查资料

调查结束之后,对取得的各种数据、文字、音像等资料还要进行客观分析研究,仔细甄别。在这个过程中,作者要做的首先是审核材料,第二步是分析材料,第三部是提炼材料。审核材料就是对调查搜集来的资料进行审查核实,目的在于保证资料的客观性、准确性和完整性;分析材料就是把经过审核的资料,按调查提纲的要求,对有关情况、问题和答案深入地思考分析,并加以整理、归类,以期达到全面地认识对象本质的目的。提炼材料就是在分析概括的基础上由此及彼、由表及里、由浅入深、去粗取精、去伪存真,揭示事物的本质,认识材料的意义,从中概括共



性，找出规律，提炼出最能说明问题的鲜明主题。这是调查研究的基本目的，是动笔写作之前必须做好的关键一环。

（六）编写提纲，撰写成文

根据调查、分析、研究材料的结果，作者按照一定顺序，对全文从结构、层次到段落中心进行整体思考，编写调查报告提纲。然后按照提纲，将材料和观点有机融合为一体，起草成一篇层次分明、详略得当的调查报告。

四、调查问卷的结构与设计

在所有的调查方法中，问卷法是一种比较重要的方法。问卷法是一种书面调查的方法，以问卷形式提出若干固定问题来询问调查对象。由于问卷调查可避免调查者与被调查者之间的直接接触，可减少被调查者的疑虑，表达出自己的真实想法和实际情况。特别是现在有了电子计算机等先进的统计手段，提高了问卷调查的效率，有利于节省时间，节约开支。

一份调查问卷主要包括标题、前言、问卷指导、问题、致谢 5 个部分。

（一）标题

标题一般由调查对象、调查内容和“调查问卷”字样组成，如《当前大学生课外阅读情况的调查问卷》；也可以是调查内容和“调查问卷”字样组成，如《社会语言应用热点问题调查问卷》。制作标题时，应开宗明义，紧扣主题，增强被调查者的兴趣和责任。

（二）前言

签约一般包括称谓（调查对象的称呼）、调查的目的和意义、调查的组织单位、填答问卷的要求和注意事项、调查结果的使用、保密措施、落款、日期等。其目的在于引起受访者对填答问卷的重视和兴趣，使其对调查给予积极支持和配合。

（三）问卷指导

问卷指导一般在问题后用括号括起来，如你到目前为止使用过的手机品牌有（可多选），其中“（可多选）”为问卷指导。

（四）问题和答案

这部分是调查问卷的核心，是调查者与被调查者沟通信息的载体。从形式上看，问题可分为客观题和主观题两种。问卷的设计一般多采用客观题，便于调查对象回答和选择，也有利于统计结果。主观题不宜过多，以免让被调查者产生厌烦心理，一般 1~2 题即可。从内容上看，可以分为事实性问题、意见性问题、断定性问题、假设性问题和敏感性问题等。问题数量一般在 10~20 题为宜，问卷数量在 200 份以上才可行。



1. 问题设计的原则

问卷中的每一个问答题都应对所需的信息有所贡献,或服务于某些特定的目的。如果从一个问答题得不到可以满足的使用数据,那么这个问答题就应该取消。第一个原则是确定某个问答题的必要性。第二个原则就是必须肯定这个问答题对所获取的信息的充分性。

2. 问题的形式

问题的形式一般有开放式和封闭式两种。开放式问题,不提供答案,如:“您的建议____”;封闭式问题,提供答案以备被调查者选取,如:A. …B. …C. …

3. 问卷指导

问卷指导一般在问题后用括号括起来,如你到目前为止使用过的手机品牌有() (可多选),其中“(可多选)”为问卷指导。

4. 答案设计的要求

答案设计一要保证答案具有穷尽性和互斥性;二是善于使用“其他”;三是问题和答案设计要协调。

5. 问题分布次序

问题分布次序一般是封闭性问题置于前面,开放性问题置于后面,逻辑上先易后难、从一般到特殊,特殊性问题置于最后。

(五) 致谢

这部分内容既可以放置于前言,也可以放置于问卷最后。如“感谢您的参与!”等。

案例启发

关于大学生消费情况的调查问卷

大学生,作为一个特殊的消费群体,在当前的经济生活,尤其是在引领消费时尚、改善消费构成方面起着不可替代的作用。本次调查旨在了解 21 世纪初的常州市大学生的消费构成、消费差异、消费理念、消费心理。希望能够得到您的理解和支持!

1. 您的性别 ()
 - A. 男
 - B. 女
2. 您的年级 ()
 - A. 大一
 - B. 大二
 - C. 大三
 - D. 大四
3. 您的生活费来源: () (可多选)
 - A. 父母给予
 - B. 勤工助学
 - C. 奖学金
 - D. 投资创业
 - E. 国家补助
4. 您的家庭经济情况: ()
 - A. 富裕
 - B. 一般
 - C. 比较困难
 - D. 特别困难
5. 您的月消费水平: ()



- A. 800~1 200 元 B. 1 200~1 500 元 C. 1 500~2 000 元 D. 2 000~2 500 元
E. 2500 元以上
6. 您的费用主要去向：（ ）（可多选）
A. 伙食、日常用品 B. 学习用途 C. 娱乐交际 D. 数码产品
E. 服饰、化妆品等 F. 恋爱消费 G. 其他
7. 您平均每月用于学习方面的费用：（ ）
A. 100 元以下 B. 100~200 元 C. 200~300 元 D. 300~500 元
E. 500 元以上
8. 您每月用于饮食、日常用品方面的费用：（ ）
A. 600 元以下 B. 600~800 元 C. 800~1000 元 D. 1000 元以上
9. 您每月的通讯费：（ ）
A. 50 元以下 B. 50~80 元 C. 80~100 元 D. 100~150 元
E. 150 元以上
10. 您目前的消费状态：（ ）
A. 有计划 B. 一般会有计划 C. 很少计划 D. 随意
11. 您对你的支出有没有记账的习惯：（ ）
A. 基本上对所有支出都有记账的习惯
B. 对一些比较大的支出有记账的习惯
C. 很少有记账的习惯
D. 向来没有记账的习惯
12. 每月的生活费用是否透支：（ ）
A. 经常会 B. 偶尔会 C. 很少会 D. 从不会
13. 如果你生活费不够，你会_____。
A. 问父母要 B. 向同学或朋友借
C. 信用卡透支 D. 向支付宝、微信等平台借款
14. 如果您每月生活费有盈余，您会怎么处理？（ ）（可多选）
A. 花光 B. 储蓄 C. 投资 D. 捐赠
E. 其他_____
15. 您觉得您周围的同学、朋友是否理性消费？（ ）
A. 可以 B. 部分做到 C. 很难 D. 不知道
16. 您认为大学生是否需要培养理财能力？（ ）
A. 需要 B. 不需要 C. 无所谓
17. 您认为目前大学生消费存在哪些浪费现象？您如何评价这些现象？

（根据编者教学实践改编）



分析：这份问卷问题部分以客观题为主，主观题为辅，其中有单选，也有多选，问题类型较为全面，且问题分布次序较合理，先易后难，特殊问题置于最后。

【讨论与思考】

- (1) 调查研究的步骤有哪些？
- (2) 调查方式和调查方法分别有几种？

【技能训练与课堂活动】

中国目前正处现代化进程中，经济、政治、文化和社会生活的各个方面都在发生日新月异的变化，并且伴随着国际交往的增多、跨国公司的登陆和国外媒体（如电影、电视）的进入，西方的实用主义观念和享乐主义生活方式对大学生产生了或大或小的冲击和影响，在这样的背景下，大学生的消费文化生活也发生了急剧的变化与转型。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/9a4f8735793e0912a21614791711cc7931b778e6.html>）

针对这一现象，请各位同学设计一份“在校大学生消费现状”的调查问卷。

- (1) 4人一组，自由组合，选出小组长。
- (2) 分组讨论设计问卷调查的格式，并对小组成员进行分工。
- (3) 讨论制作调查问卷。
- (4) 建议学生先各自制作一份调查问卷草稿，再在各组里选出最优秀的。
- (5) 每组代表展示并解说本组设计的调查问卷。

技能点二 撰写调查报告

【情境导入】

某通信公司因为经过市场部的小李、小王和小何三位员工的通力合作，运用多种调查方式和调查方法，特别是精心制作的调查问卷并进行认真调查，获得了大学生对于手机使用费用分布的相关资料。现在小李、小王和小何准备整理好这些资料并形成报告，为后面定制一款大多数大学生都比较喜欢、认可的手机话费套餐提供依据。

（根据编者教学实践改编）

一、调查报告的概念和种类

调查报告是反映调查研究情况和成果的一种报告性文体。它是对具有重要意义、典型事件和工作中出现的新情况、新问题，进行深入调查研究，对获得的材料进行系统整理和分析研究后写成的反映客观实际、揭示事物本质和基本规律的书面报



告。常见的“调查”“调查记”“调查汇报”“调查附记”等都属于调查报告的范畴。

调查报告的用途非常广泛，它的基本作用是及时、准确地反映客观情况，为领导决策提供依据和参考，为机关单位进行日常管理提供帮助，为人们做好各项工作提供经验教训，以及为有关部门处理问题提供事实依据。

理论检索：

调查报告按写作对象的性质内容来分，常见的有反映情况的调查报告、典型经验的调查报告和揭示问题的调查报告。请利用课前时间，检索一下这三种调查报告的写作重点有何不同？

二、调查报告的特点

（一）真实性

调查报告是在占有大量现实和历史资料的基础上，用叙述性的语言实事求是地反映某一客观事物的文体。充分了解实情和全面掌握真实可靠的素材是写好调查报告的基础。在调查报告的写作中，大部分文字都是在列举事实，这使得调查报告具有一种“事实胜于雄辩”的力量。因此，撰写调查报告，要深入调查研究，并对所调查的对象和获取的材料进行反复核实，这样才能够为领导机关或主管部门进行决策、指导提供可靠的客观依据。

（二）针对性

调查报告一般是针对某一具体情况、某一具体问题、某一具体经验，调查它的详情、真相，认识它的本质，且要求作者依据调查研究，提出自己的观点。因此，撰写调查报告，不仅要有鲜明的观点，而且要有很强的针对性，做到有的放矢。

（三）事理性

调查报告确切地说应该叫调查报告。调查报告离不开确凿翔实的事实，但又不是材料的机械堆砌，而是对核实无误的数据和事实通过严密的逻辑论证探明事物发展变化的原因，揭示事实蕴涵的意义和道理，揭示其本质性和规律性的东西，提出符合客观规律的结论。因而，调查报告在国外又被称为“中级学术论文。”

三、调查报告的结构及写法

调查报告一般由标题、署名、前言、主体、结语 4 个部分构成。

（一）标题

调查报告的标题，其形式有单标题和双标题 2 种。



1. 单标题

此类标题比较常见的有公文式标题和文章式标题 2 种。

公文式标题的一般由调查对象、时间（调查对象的时间范围）、内容和文种组成，如《2018 年中国 IT 用户满意度调查报告》。其中，调查对象和调查时间可以省略，如《10 种水产品孔雀石绿的危害现状调查》。

文章式标题，直接点明调查的对象、内容或文章的中心，如《甘肃家具企业水土不服》。

2. 双标题

双标题分为正题、副题。正题揭示调查报告的主题或提出中心问题，副题说明调查的范围、对象、时间、地点，对正题起补充说明的作用，如《承包成先进，竞争出活力——大学食堂工作调查》《高校暑期学校教育模式初探——以中国人民大学国际小学期为例》。双标题在调查报告中运用较广。

（二）署名

调查报告的署名一般置于标题下方居中，也可以署在正文右下方。署名一般署调查小组的名称或个人姓名。

标题和署名往往置于首页做成封面。除此之外，还可以添加委托方、报告提出日期等。

（三）前言

前言也叫引言或导语，是文章开头，通常简要介绍调查的起因和基本情况，包括背景、目的、对象、内容、范围、方式等，给读者以总体印象。前言常见的写法有以下几种。

1. 概况介绍式

概况介绍式主要写调查的起因或目的、意义、时间和地点、对象或范围、经过与方法，以及人员组成等调查本身的情况，从而引出中心问题或基本结论。

案例启发

“中国互联网络信息中心 2014 年 7 月发布第 34 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，目前中国网民中在校大学生比例约为 51.8%。分析在校大学生这一重要群体的阅读习惯与现状，对于如何有效引导大学生在数字化时代开展阅读、提升大学生综合素质意义重大。

本课题组针对高职学生网络阅读状况，于 2014 年 3 月专门展开了抽样调查。本次调查以问卷调查为基础，采用当面作答、回收问卷的方式，选取苏州工艺美术职业技术学院、苏州经贸职业技术学院、苏州卫生职业技术学院，随机抽样调查。调查对象为以上 3 所学校在读学生，其中男生 198 人，女生 152 人。总计发放问卷



350份，回收有效问卷295份，样本回收率84.28%。问卷内容涉及高职学生对网络阅读的态度、进行网络阅读的时间、获得阅读内容的工具及方式、阅读的内容和目的、对阅读收费的看法等方面。通过数据分析发现，目前高职学生网络阅读时间占课余时间比例持续增大。调查较为客观地反映了高职学生的阅读状况：大部分时间用于上网，上网时间超过了读书的时间；逾六成的高职学生阅读的主要目的是满足兴趣爱好；他们喜欢阅读文学名著，认知阅读的重要性，但又困惑于不知道读什么书和不知道怎么去读书。

本次问卷调查通过选择性问题和开放性问题的结合，共设34道问题，要求被调查者从自我感知出发，明确包括阅读时间、阅读心理、阅读行为、阅读习惯等的变化情况。对问卷的数据统计分析主要采用EXCEL软件进行，使用定量分析和定性描述来了解被调查者的感知与认识态度，并利用频次统计和相互间的影响来阐述调查结果，从客观与主观两方面对大学生网络阅读状况进行分析，最终提出合理的建议。”

（资料来源：顾斌. 高职学生网络阅读状况的调查和分析[J]. 高职教育, 2014(12): 50-52.)

分析：这则前言则完整地交代了调研本身的基本情况，如调查的意义、详细的过程及问卷的具体情况。

2. 叙述式

叙述式主要写明调查对象的历史背景、大致发展经过、现实状况、主要成绩、突出问题等基本情况，直接概括出调查的结果或主要观点。这种写法一般在介绍经验的调查报告中常用。

案例启发

2009年9月到2010年4月底，云南、贵州、广西等西南省份遭遇百年一遇的特大干旱，导致2000多万人饮水困难，1亿多亩（667万HM²）耕地干旱，大面积作物减收甚至绝收，广大人民群众生产、生活遭受巨大影响。虽然大部分地区农村饮水、灌溉用水困难，但是也有少数地区在大旱之年却不缺水。贵州省思南县就是为数不多的在大旱之年不缺水的地区。究竟是什么原因使得他们在大旱之年不缺水？调研发现，思南县居安思危，未雨绸缪，在实践中逐步形成了“以水养水”的管理模式，即通过引入市场机制，改革用水体制，在缺水地区走出了一条管水、养水、活水、用水的新路子。概括起来为：政府引导，公司经营，协会管理，群众参与。

（资料来源：华中师范大学中国问题研究中心“百村观察”项目组.
大旱之年为什么他们不缺水——贵州省思南县“以水养水”模式调查与启示[J].

中国水利, 2010(23): 18-21.)

分析：这则前言简要介绍调研对象的基本情况和基本经验。



3. 议论式

议论式主要写调查内容的实质和意义，表明作者的观点和态度，以引起读者的共鸣。

案例启发

就业是民生之本。近年来，济南市妇联创建“阳光大姐”服务组织，截至目前，已取得引导5万余名下岗妇女就业创业的好成绩。她们的实践表明，正确处理政府与市场的关系，使党委政府、群众团体、中介机构各尽其责、各施所能，从而协调一致地共同推动劳动就业再就业，是创新就业模式的关键突破口。

（资料来源：中共济南市委政研室，济南市社科联调查组。

泉城的“阳光大姐”——济南市妇联就业服务组织调查[J]. 求是杂志，2007（06）：57-58.）

分析：这则前言在明确成绩的基础上，重点表明作者调查内容与文章观点。

4. 提问式

提问式主要先写调查对象的基本情况，然后提出问题，正文作答。问题既可以是疑问，也可以是设问或反问。这种方法只要是启发读者思考，调动阅读兴趣。

案例启发

“湘西作为湖南省唯一的经济落后的少数民族自治州，多年来一直吸引着省内外人们关注的目光，在教育发展呼声渐高的当下，那里教师的职业收入目前究竟处于一个什么样的水平？与其他行业相比，教师的收入究竟有多高？其职业收入与其所付出的劳动是否契合？凡是关心湘西少数民族地区发展尤其是教育发展的人们，理当关心这些问题。”

（资料来源：章赛君，石敏. 湘西少数民族地区教师职业收入调查报告[J].

中国校外教育，2014（S3）：383.）

分析：调查报告的开头尽管写法不一，但都应该开门见山，重点突出，紧扣主题，简明扼要，给人以总体印象。

（四）主体

这是调查报告的核心部分。这部分要详述调查对象的基本情况、做法、经验和问题，分析研究调查所得的典型事实和确凿数据，从中得出的各种具体认识、观点和基本结论，并给出解决问题的方法，包括主要事实、分析结论、建议措施，亦称主体三要素。为了使这部分有步骤、有次序表现主旨，要把这个部分写得条理分明、结构完整。通常采用以下3种结构形式。

1. 纵式结构

纵式结构有两种形式：一种是按调查对象发展的时间顺序或事件发展进程来安排主体内容，以时间为主线，先介绍事件的起因、发展，后介绍事件的结局。这



种写法适用于揭露问题和报道新生事物，向读者介绍人们的认识过程，由浅入深，由简单到复杂，揭示事物深层次的本质。另一种是按事理的发展进程（情况—原因—结论）层层递进的方式安排结构。一般综合分析性质的调查报告多采用这种结构形式。

2. 横式结构

这种结构就是把材料按内容的性质或主题分类，分成个几方面情况或问题并列来写，每个方面或冠以小标题，或分项阐述。这几个方面既相互独立，又有紧密的逻辑关系。这种结构形式观点鲜明，中心突出，使人一目了然。例如，《农村留守儿童问题调查报告——以湖南省武冈市晏田乡为例》正文部分“调研基本情况：内容结构安排：一是父母与子女联系情况；二是留守儿童的监管情况；三是留守儿童学习与生活情况。”这里，作者把调查所得到的基本情况按主题进行分类，并用中心句的形式体现出来，每一部分相互独立，呈并列关系。

3. 纵横交互式结构

纵横交互式结构兼有上述两种结构的特点，从文章全貌来看，有两种情况：一种是按事物发展的脉络来写，呈纵式结构，但在叙述过程中又分别对一个问题几个方面分别加以阐述，又呈现出横式结构的特点，每个方面往往冠以小标题，使重点更加突出。另一种是按事物的几个方面的情况、问题或经验来写，呈横式结构，但在叙述过程中又按事物的发展或事理的进程来阐述，又呈现出纵式结构的特点，揭示事物的本质。其实，不管何种形式，纵横交错、相辅相成、互相补充，使文章显得充实丰满，富有变化。这种结构形式一般适合内容繁杂、篇幅大的调查报告。常用的结构模式有：

- (1) 情况——成果——问题——建议。
- (2) 情况——问题——成因——意见或建议。
- (3) 成果——做法——经验。
- (4) 情况——两相比较——原因或启示。

（五）结尾

调查报告的结尾简明扼要，结尾的写法也比较多，可以提出解决问题的方法、对策或下一步改进工作的建议；或总结全文的主要观点，进一步深化主题；或提出问题，引发人们的进一步思考；或展望前景，发出鼓舞和号召。有的调查报告主体部分结束了，意尽言止，就不需另写结尾了。总之，结尾部分是否写，怎样写，应根据全文结构的需要来安排。



案例启发

当代大学生暑期打工现状调查分析及对策

随着社会的发展，网络咨询的发达，大学生暑期打工现象日趋广泛，暑期兼职



已经成为高校校园中一道特殊的风景线。如何正确看待这一问题并对学生进行正确引导,具有重要的现实意义。

一、调查的基本情况

本次调查对象为2009级本科班共计240人,2011年共计68名学生外出暑期打工。调查主要涉及打工的预计地点是否出现变动、外出的打工的途径(中介、朋友介绍或自己去找)、中介的费用、外出打工的期限、工作的基本情况、用人单位的信用度等方面。

二、调查方式

短信、QQ留言。

三、调查结果

(一) 数据显示

接受调查的人员打工地点分布在北京、郑州、深圳、惠州地区。从事的职业有保安、家教、按摩师、食品厂员工、电子厂员工。月工资750~2500元不等,打工期限30~60天不等。交纳中介费的比例为73%。中介费用100~300元不等。工作时长为3~12小时不等。假日2~8天/月不等。用人单位信用度42%。其中非中介工信用度为88%,中介工的信用度仅为25%。调查中37%的人员为非中介工,并且非中介工的打工地点并未变动。被调查的中介工的打工地点与预计地点不同率为100%。

(二) 问题研讨

(1) 中介承诺与现实情况相差甚远。被调查的大学生选择暑期工种类时主要关注用人单位的食宿条件、工资待遇,用人单位及中介会抓住这个突破口,用不合实际的条件来吸引更多的大学生。而被调查大学生们却很少去验证该中介的所说的条件是否属实,只是在现场询问中介。

(2) 打工职业与专业是否对口,对收益影响较大。参与兼职工作的工种与自身所学的针推专业相关的不到10%,参与专业相关的职业人员主要集中在郑州,月薪1500元以上(男生)、2500元(女生)以上并且包含食宿。与非专业职业人员相比,无论工资待遇还是地理环境以及安全系数都占有很大的优势。

(3) 辞职程序复杂。一旦发现实际情况与预期不符,部分学生要求辞职,用人单位会以此为借口扣除工资。一般的辞职报告要在7~15天前递交到主管部门。由于程序复杂、耗时长,导致出现一些学生无法及时回校以及工资与预计工资不合的情况。

(4) 食宿条件有差异。大多数单位在招工时就明确了食宿条件或费用标准,但与实际情况有出入。

(5) 工资结算不同。短短不到两个月的暑假,部分单位第二个月按天结算,有的则月薪扣除月剩余天数工资。



三、促进学生形成正确暑期打工观的对策与建议

(1) 加强学生思想教育，引导学生正确认识兼职打工的目的意义。将大学生打工管理纳入学生日常管理工作，有针对性地开展各项工作，积极引导学生正确处理与兼职相关的各种关系，使学生认识到兼职的目的不仅仅是为了赚钱，更重要的是锻炼能力，利用所学知识理论联系实际，活学活用。

(2) 引导学生利用身边的网络工具，获取丰富的信息去探寻适合自己的假期兼职。正规企业现如今都很重视网络宣传，可以通过网络上的联系电话落实实际情况，再决定是否前去。

(3) 劝阻学生牵头联系中介。学生对社会的印象仍处于认识上升阶段，不谙世事的学生受到中介鼓动诱惑，认为可以一举两得，既可以帮同学找到打工单位，又可以挣钱补助自己生活，在对用人单位并不了解的情况下，相信中介，成为中介的咽喉，一旦冲突发生，则首当其冲，成为同学的攻击对象，为将来的自身安全埋下隐患。

(4) 引导学生明确打工的选择与专业相关的工种。社会上提供的岗位很多，要引导学生注意岗位的选择性，既要注意通过社会打工来获得经济收入，又要有超前的眼光，选择与所学专业对口的工种，既可以强化专业思想，提高专业素质，又可以为将来的就业创业奠定良好的基础。

(5) 学校应提供与专业相关的打工机会。一般来说，高校对学生打工问题都持保留态度，一方面既不能对经济困难学生提供生活上更多的帮助；另一方面出于安全考虑又不希望学生外出打工。随着社会变革，参与打工的学生日益增多，不作为不代表就能抵御学生外出打工风险，应积极为学生联系可信度较高的用人单位，降低风险，达到学生和用人单位双赢。

（资料来源：张欢欢. 当代大学生暑期打工现状调查分析及对策[J]. 企业导报, 2013(06): 251.

分析：这是一份调查报告结构规范，从客观数据着手，对大学生暑期打工存在的问题进行分析归纳，最后得出对策建议。

四、调查报告的写作要求

- (1) 选择典型性的事件和问题，有针对性地深入调查。
- (2) 认真分析研究材料，找出规律，概括出合乎事理的观点。
- (3) 要用事实说话，多用典型事例和数据，做到观点和材料的统一。
- (4) 观点要新颖。只有材料新、视角新，才能得出新观点，产生新结论。
- (5) 在表达方式上，以叙述、说明为主，议论为辅，叙述、说明与议论有机结合。
- (6) 语言要准确清晰，言简意赅，直截了当，忌堆砌线索，罗列材料，可适当运用一些修辞方法和口语化的语言，以求具体、生动、形象，具有感染力和吸引力。



拓展视野

调查报告与总结的区别

(1) 写作目的不同。调查报告重在报告情况，指导全局工作，或为领导决策提供依据。总结重在对工作进行回顾和总结，得出经验教训，指导今后的实践。

(2) 取材范围不同。调查报告取材范围广；而总结的取材范围很小，一般只对本单位、本部门或本人过去的工作进行总结。

(3) 使用人称不同。调查报告一般使用第三人称，而总结使用第一人称。

(资料来源：张建. 应用写作[M]. 3版. 北京：高等教育出版社，2015.)

【讨论与思考】

(1) 调查报告的开头有哪几种写法？

(2) 调查报告主体部分常用哪几种结构模式？

(3) 下面文字摘自一位大学生所写的调查报告，试联系该文体的语体特征与要求，发表自己的看法。

当我们以同情的目光审视这片土地时，我们不得不了解这里的村民，他们把汗水、泪水洒在这片土地上，甚至到了祈求上苍恩赐于他们丰收的地步。但他们每亩地依然只能收 200~300 斤麦子……我们应该学着走出去，走出大山去看看外面的天空。也许外面的风起云涌会让我们的旅途充满艰辛，但即便是荆棘满地，我们仍有希望改变现状。如果不走出去，依旧因循祖辈在大山里耕耘，那我们会永无出头之日。除非这里没有凛冽的西北风，除非这里变成平原……

(资料来源：白云霞. 给学生一个自我学习的空间——

兼谈应用文写作教学训练的步骤及方法[J]. 张家口师专学报，2003（04）：78-81.)

【技能训练与课堂活动】

(1) 修改下列标题。

① 某调查报告写的是下岗女工不畏困难，勇敢创业，开办了饮料厂。其标题为《高勒镇饮料厂成长记》。

② 某调查报告写的是海城市牛庄古镇三年脱贫致富的经验。其标题为《古镇新貌——海城市牛庄镇的调查》

(2) 根据下面的材料，组织一篇调查报告。

材料：中学生对传统文化知之甚少

某师范大学社会历史学院暑期实践队调查发现，大学生对中国传统文化缺乏足够的认识。调查显示，96%的学生不知道“四书”“五经”是什么。只有 17%的学



生看过《三国演义》等中国古代四大名著，知道四大名著作者的占 25%，25% 的学生表示一点没看过。

当问到“四书”“五经”时，只有 4% 的学生答对；一半以上的学生没听过“卧薪尝胆”“凿壁偷光”的故事；虽然多数学生知道“孔融让梨”的故事，但多数学生表示不会像孔融那样做。

在对待学习方面，89% 的学生认为身边的同学有弄虚作假现象，很少认真对待；在意志品格方面，68% 的学生认为中华传统美德在现代社会仍有重要作用，还有一些学生认为“只有一些作用”。

（资料来源：<http://www.doc88.com/p-3367851417232.html>）

（3）根据调查所得资料及分析，撰写一份关于大学生消费情况调查报告。

任务三 报道工作进展

任务目标

1. 知识目标

- （1）了解工作简报、消息的适用范围和作用。
- （2）掌握简报、消息的规范体式和行文规则、写作要求。

2. 能力目标

- （1）能够编写规范的简报。
- （2）能熟练撰写消息。

技能点一 制发工作简报

【情境导入】

许伟在某公司营销部参与了一项新产品市场销售情况的调研工作。因为许伟全程参与了相关调研，协助调研小组写作调研报告并进行汇报，得到部门主管和部门同仁们的认可。营销部王主任推荐许伟协助公司宣传部就新产品调研写作一期工作简报。

（根据编者教学实践改编）

一、简报的性质

简报就是对工作情况的简要报道，它是党政机关、企事业单位及社会团体等组织为及时反映情况、沟通信息、汇报工作、交流经验、揭示问题而编发的一种限于内部使用的常用文体。日常工作中常见的党政机关、企事业单位、部队、学校以及



各种生产、经营、服务机构等的通讯、动态、情况反映、信息通报、内部参考资料等都属于简报的范围。由于简报具有简短灵活的特点，因此，在各种事务文书当中，简报的数量最多，使用范围也最为广泛，是一种汇报性、交流性和指导性的宣传信息的载体。

简报既可以上报，又可以下发，也可以与同级机关之间互通情况。但简报与法定公文不同，它不能代替正式公文，也不公开出版。上级的简报没有法定权威性，不能代替指挥性公文发号施令、部署工作；下级简报没有报请性公文的请述性，上级可以不表态、不批复；同级的简报没有公文函的商洽性，收到的单位可以不做任何表示。因此，简报是至少有一定范围的、供参考的、准时性的、不定期的交流文书。

二、简报的作用与种类

总的来说，简报的作用就在于汇报情况、指导工作、交流信息。从实际使用情况看，简报主要有如下几类：

(1) 按时间分，有常规简报和阶段性简报。

(2) 按版期分，有定期简报和不定期简报。

(3) 按性质分，有综合简报和专题简报。综合简报综合反映一个单位或一个系统在一段时间内生产、经营、服务等各方面的工作情况和问题，既有广度，又有深度，不是有闻必录，什么都反映，而是抓住主要问题，反映最有价值的情况。专题简报则反映一个单位、一个系统或一个部门在一段时间内所做的某一项工作的进展、过程、经验或问题。

(4) 按内容和作用分，有工作简报、会议简报和动态简报。

工作简报用于反映本部门、本单位、本系统在一段时期内各方面工作进展情况和存在的主要问题，实际上是一种小型的内部刊物或信息通报。

会议简报是大中型和重要的会议用来专门交流会议进展情况、记录会议发言中的意见和建议、会议决议事项等内容而编写的简报，一般以报道会议内容为主，既可以综合报道会议各个阶段的情况，也可以摘登大会发言或小组讨论发言。在编发发言摘要时，要力求准确、全面、如实地反映出发言者的基本观点和思想倾向，并且尽可能送交发言人或大会秘书处有关负责人审阅后再编发。重要会议的简报往往具有连续性的特点，即通过多期简报将会议进程中的情况接连不断地反映出来。这种简报一般由会议秘书处或主持单位编写，随开会而用，随会议结束而终止，密切配合会议的内容，出版速度很快。动态简报，是为反映本单位、本系统的思想、政治、经济、文化等方面的情况、信息而编写的综合性简报。

动态简报着重反映与本单位工作有关的正反两方面的新情况、新动向、新问题，为领导和有关部门研究工作提供鲜活的第一手资料，其特点是迅速及时、简明反映新近发生的事件、情况，内容新，反应快，动态性、时效性强。工作简报突出做了



什么工作，动态简报突出有什么、发现了什么。

案例启发

××市清理无证无照经营联席会议工作简报 (第十四期)

××市清理无证无照经营领导小组办公室编 二〇一九年十一月十一日

- 市政府召开全市“查处取缔无证无照经营专项整治月”行动部署会议
- 禅城区石湾镇街道整治华远东路扰民饮食店档
- 南海区清理无证无照经营取得阶段性成效

市政府召开全市“查处取缔无证无照经营 专项整治月”行动部署会议

2019年11月10日，市政府组织召开了全市“查处取缔无证无照经营专项整治月”行动部署会议，王玲副市长出席了会议，并做重要讲话。会议安排从即日起到2019年12月11日，为全市“无证无照经营专项整治月”行动时间，整个行动分动员摸底、集中整治、总结督查三个阶段，凸显三个特点：

- 一、政府统一领导，部门各司其职
.....
- 二、明确整治重点，细化督查方案
.....
- 三、着眼源头控制，夯实民生基础
.....

禅城区石湾镇街道整治华远东路扰民饮食店档

9月18日，市委书记林××深入石湾街道综治信访维稳中心现场接访群众，就群众反映的华远东路饮食店档扰民问题进行了详细了解，并以群众利益无小事为主题，对这一群众反映的信访问题做出了指示，提出了工作要求。根据林书记的指示精神，石湾街道迅速调整工作思路和方法，周密部署，狠抓落实，标本兼治，坚决彻底解决该问题。

- 一、领导重视，周密部署，完善监管领导工作机制
.....
- 二、积极动员，广泛宣传，营造良好的整治氛围
.....
- 三、全面整治，不留死角，力除饮食店档扰民痼疾
.....



四、举一反三，加强管理，建立健全长效监管机制

.....

南海区清理无证无照经营取得阶段性成效

南海区清理无证无照经营工作自今年3月底全面启动以来，在区委、区政府的正确领导下，在区人大的积极监督推动下，各镇街和各职能部门齐心协力、狠抓落实，经过了调查摸底、宣传发动和自行清理整治阶段后，取得了阶段性成效。一是有效遏制了无证无照经营泛滥的势头，提高了人们守法经营的自觉意识；二是为大批具有一定条件的无证无照经营户提供了出路，走上了合法经营之路，营造公平竞争市场环境；三是“清无”工作解决了众多历史遗留问题，消除了大量的安全、环保、卫生隐患，社会环境得到优化，“清无”工作得到基层干部和群众的肯定。

本期发：省工商局；市清理无证照经营领导小组成员单位。

(共印50份)

(资料来源：庄小虎. 应用写作[M]. 北京：化学工业出版社，2008.)

分析：这篇会议简报是一次阶段性专项会议连续性的报道，由三篇文稿组成。主要对阶段性专项会议的专题子会议进行了介绍，重点写明了此次会议的到会领导和会议决议；同时，在这一阶段性专项会议中的活动动态、工作成效也进行了介绍。全文格式规范，观点清晰，内容丰富，语言简洁明了。

三、简报的结构模式

简报的格式具有规范性，由报头、报核和报尾三部分组成。

(一) 报头

简报的报头又称版头，有些类似公文的“红头”，一般也是套红印刷，但又有一些不同之处。报头占首页上方三分之一的版面，下面用间隔红线与报核隔开。报头的内容包括简报名称、期数、编印单位、印发日期、密级等要素。

(1) 简报名称。简报除用“××简报”“××动态”“情况反映”等常用四字名称之外，还可加上单位名称、专项工作等内容，如《××大学科学发展观学习实践活动简报》。简报名称要在报头居中以醒目的大号字套红印刷，要求醒目大方。

(2) 期数。位于简报名称下方正中，用阿拉伯数字标明“第×期”。如果是综合工作简报，一般以年度为单位，统编顺排；如果是专题简报，按本专题统编顺排；如果是增刊，就标明“增刊”字样。

(3) 编印单位。简报的编发机关一般是“××办公室”或“××秘书处”，位于期数下方、间隔横线上方左侧。

(4) 印发日期。位于编发机关右侧，一般用阿拉伯数字注明年、月、日。

(5) 密级。如果需要保密，在首页报头左上角标明密级或“内部刊物”字样。



如确有必要，还可在首页报头右上角印上份号。

（二）报核

报头以下、报尾以上的部分都称为报核，也就是简报的正文部分，由按语、标题、正文和具名五部分组成。

（1）按语。部分简报在标题上端加注编者“按语”，以说明编发这份简报的原因、目的，或对文中所列事项进行评价，一般表现为领导意志，具有一定的权威性、指导性。按语通常有以下三种写法：一是说明性按语，介绍稿件的来源、编发原因和发至范围；二是提示性按语，提示稿件内容，帮助读者理解稿件的精神，一般加在篇幅较长的文稿前面；三是批示性按语，也叫要求性按语，主要写在具有典型意义或指导作用的稿件前面，一般要声明意义、表明态度，并对下级提出要求或提供办法。

（2）标题。简报的标题跟新闻的标题有些类似，要揭示主题、简短醒目且富有吸引力，可分为单标题和双标题两种类型。

单标题是将报道的核心事实或其主要意义概括为一句话作为标题，标题中间可以用空格的方式表示间隔，也可以加用标点符号，如《上半年刑事案件减少》《三十九双手托起一片爱心》。从修辞的角度讲，可以运用设问、比拟、对仗、比喻、顶针等多种修辞手法，使标题形象生动。

双标题有两种情况：一是正题后面加副题，前一个标题是正题，概括事实的性质，后一个标题是副题，补充叙述基本事实；二是正题前面加引题，前一个标题是引题，指出作用和意义，后一个标题是正题，概括主要报道内容，如《改革促联合 联合出效益——我市县办工业横向联系方兴未艾》《国法轻 坏人凶——群众来信谈对当前社会治安的看法》。

（3）正文。正文一般包括前言和主体两部分。

前言即简报的开头语，相当于消息的导语，通常要用简短的文字准确地概括文章的主题或主要事实（含“时、地、人、事、因、果”六要素），说明报道的宗旨，引导读者阅读全文。导语写作的总体要求是“开门见山”，一开始就切入基本事实或核心问题，给人一个明确的印象。导语的具体写法可根据主题需要，分别采用叙述式、描写式、提问式和结论式等几种形式。

主体是简报的主干，它的任务是紧紧围绕行文的主旨，用典型的、富有说服力的材料把前言的内容加以具体化，对所反映的事实做全面具体的叙述和进一步的说明。主体的内容，或是反映具体的情况，或是介绍具体的做法，或是叙述取得的成绩和经验，或是指出存在的问题，或是几项兼而有之，要视具体情况而定，没有固定的要求。主体的层次安排有“纵式”和“横式”两种形态。纵式结构按事件发生、发展的时间顺序来安排材料，横式结构按逻辑顺序，即按照事物的主次、递进、并列、因果等内在关系的顺序安排材料。正文如果篇幅较长，内容比较丰富，可采用



小标题、序数法等方式展开。

简报的结尾因内容而定，事情单一、篇幅短小的，可以省略结尾，主体部分说完就结束，干净利落；事情复杂、内容较多的，可以写个结尾，对全文做一小结，以加深读者印象。有些带有连续性的简报，为了引起人们注意事态的发展，可用一句交代性的话语作为结束，如“对事情的发展我们将继续报告”等。

简报正文的写法没有固定格式，因为简报的内容包罗很广，有工作通讯和消息性质的，有工作方法和经验介绍性质的，有反映工作中遇到的新情况、新问题和典型事例的，所以其写法也各异。但总的要求是观点鲜明，材料精确，条理清楚。如果正文是编辑现成材料形成的，要注意选材；如果是采写而成的，要注意提出事实，概要说明道理。

(4) 具名。即提供简报材料的单位或个人姓名，写在正文末右下角并用圆括号括上。如果作者即编发单位，则可不具名。

(三) 报尾

简报有设报尾和不设报尾两种。

文件式简报一般设报尾，报尾在简报末页下方，用间隔横线和报核分开。在两条平行横线之间注明报送机关、发送机关、印发份数等，全部用黑字黑线。

杂志式简报有时不设报尾，有设报尾的常作封底，内容有时是征文启事，有时是地址、邮编、电话号码、传真号码等。报纸式简报多不设报尾。文件式简报多文一报的正文通常排版简单，不设栏目，不配图案，只是文字排版。杂志式简报正文讲究编辑艺术和排版艺术，有的还配上美术图案，有的设栏目，栏目名称颇花心思，颇有吸引力。

【讨论与思考】

林芳是陕西省旅游局办公室的一位实习秘书，下面是她拟写的一份简报，请指出这份“简报”在结构和语言上存在的问题。

陕西一些旅游点附近的农民向外国旅游者 强行兜售商品造成不良影响

4月20日上午，美国413旅游团外宾去陕西乾陵参观游览。客人一下车，一群手拿各种工艺品的农民就一窝蜂而上，大叫大喊着、争抢着要外宾买他们的东西。其中一些人手持唐代铜镜、铜钟及汉唐古钱等文物出售。外宾急于参观，打手势表示没有心思买东西。然而，这些农民仍然围着不散。导游走过去，使眼色，说好话，一个个左劝右劝，这些人就是不想走，有些走开了一会儿又回来了，继续大声兜售商品，并且大声辱骂导游，有些话还十分难听。当这个老外旅游团要离开陕西乾陵时，一群小孩还围住一位70多岁的穿中国红衣服的老太太，非要她买不可。这老太太无路可走，只好一步步向路边退下去，结果被挤得跌进了一条大路边的不到2米



宽的小水沟，造成右脚关节骨裂，呻吟不止，当即由导游叫来救护车，送往医院。

最近，在陕西乾陵旅游点附近，围堵外宾，强迫向客人兜售旅游商品的现象时有发生。

（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/8539dc28dd36a32d7375818a.html>）

病文分析：

（1）这份简报的格式不完整，只有报核，欠缺报头和报尾，因此无从认定这是简报。

（2）正文结构安排不合理。简报的写法一般是在前言部分用一句话或一段话概括全文的主题或主要事实，主体则将导言具体展开。

（3）简报的第一段对事实的叙述式展开太详细、太具体，语言不够精炼概括、不够简洁，语体风格过于口语化和随意化。作为简报，没有必要写这么多细节。简报的语言应用概括叙述的写法。

（4）作为下发简报，要起到向下级单位宣传方针、政策，指出应该注意问题的作用，不能就事论事，而应由点到面，指出该类事件的恶劣影响。应该传达有关会议的精神，使各旅游点对上级机关的工作意图有所了解，更好地指导工作。

（5）标题给人泛泛而谈的印象，可以更准确、更具体一些。可直接点出：乾陵旅游点附近的农民向外宾强行兜售商品造成不良影响。

温馨建议：

（1）首先要熟练掌握简报的格式。简报所要求的各项要素必须齐备，以维护和彰显简报的严肃性。林芳所撰写的简报没有报头和报尾，要补上。

（2）掌握简报要简这个要领。只需简明扼要将事实叙述清楚即可，重点是要提出整改要求和措施。

（3）这是一份批评不良倾向的简报，要注意遣词造句的庄重性和严肃性。

写作要求：

请按照以上提示重新拟写这份简报。

【技能训练与课堂活动】

（1）为丰富第二课堂，校团委组织学生进行了为期两个月的“大学生艺术节”，开展了“大合唱”“书法绘画大赛”“校园主持人大赛”“师生联谊舞赛”“艺术节征文赛”等形式多样的活动。请编写一份有关大学生艺术节活动开展情况的简报。

① 遵循“简报”的写作格式，要求设计报头（简报名称、期号、编发单位、编发日期）、报核（标题、导语、主体、结尾）和报尾（发送范围、印制份数）。

② 结构合理，详略得当，条理清晰。针对活动开展情况写作 2 篇简报，每篇 400 字左右。

（2）请根据以下信息，以××电器华北管理总部办公室的名义制作一份简报，



将黄金周各类电器的销售情况向公司进行反映,以鼓励员工再接再厉,将销售工作推上一个新台阶。

受到8月份中国经济回暖信息的支持,消费预测指数或许再攀新高,加之今年国庆、中秋双节同至,史上最长黄金周的消费自然十分值得期待。

2019年9月21日,××电器华北管理总部企划部为今年超长“十一”黄金周的销售活动进行了精心策划。由于国庆阅兵、高清信号的开播,以旧换新等国家利好政策的拉动,今年的市场需求将会依旧坚挺。××电器华北管理总部把高清电视、数字一体机、数码产品、彩电、冰洗等传统品类,电脑、数码、通讯等消费类电子产品,都做了非常充足的商品备货准备。

经过长达八天的市场检验后,××电器“十一”黄金周全线飘红,销售同比增长110%,已经成功地拉动了内需、刺激了消费。今年“十一”黄金周较往年出现了新的特点,节日前后消费爆发性增长趋势明显。“十一”黄金周攻略完美收官。

(资料来源:庄小虎.应用写作[M].北京:化学工业出版社,2008.)

技能点二 发布工作消息

【情境导入】

许伟协助公司宣传部写作的工作简报在公司发出后,他所参与的新产品调研和一系列工作得到公司领导的肯定。年关将近,公司营销部要在各单位放假前做好新闻宣传工作,并与媒体和电信部门达成了整体宣传的意向。许伟了解到要想媒体的宣传符合公司原意,公司必须提供大部分合适的资料或现成的宣传文章,最好由公司撰写消息或通讯的原文。写作新闻稿件的任务迫在眉睫,对于如何写作新闻报道许伟却有点陌生。于是,他向宣传部工作人员、向记者请教,了解消息的写作格式和写作要求。

(根据编者教学实践改编)

一、新闻

(一) 概念

新闻是对新近已经发生和正在发生或者早已发生却是最近发现的有价值的事实的报道。新闻有广义和狭义之分。广义的新闻根据其写作特征,可以分为消息、通讯、特写和专访、新闻公报、公告等一切有关人、事的音信;狭义的新闻则专指新闻中使用最为广泛的体裁,也就是消息。

(二) 特点

新闻具有新鲜性、真实性、认识性和舆论性的特点。

(1) 新鲜性。新闻的“新”字表现在两个方面,一是新近发生的事实;二是新



新发现的事实，这一事实可能早就发生，但没人知道，或没有引人注目。

(2) 真实性。真实是新闻的基础，也是新闻的生命。如果造假，则丧失了它的本质意义。

(3) 认识性。新闻强调报道有价值的事实，有价值的事实应当是有认识意义的，对社会能起积极作用的事实。

(4) 舆论性。新闻公之于众，就会产生一定的舆论作用，褒善贬恶，引导社会向健康和进步的方向发展。

（三）新闻要素与新闻价值

(1) 新闻要素。传统的新闻观认为，一条完整、清晰的消息，必须具备五个要素，即何时、何地、何人、何事、何故，称为“五W”（when\where\who\what\why）。如果时效允许，或事情发生的同时已有结果，则还要加上“何如”（how），所以这五“W”一“H”被称为五大要素或六大要素。

(2) 新闻价值。是指消息的质量，指新闻工作者选择和衡量新闻的标准。一般说来，有这样几条构成了新闻价值的高下：人物的显赫、事情的奇特、事件的重要、地点的远近等。

前两条，曾有一美国名记者作了异常生动的说明：“美国总统削苹果割破了手指就是新闻，而你从楼上掉下来摔断了腿却不是新闻。”但是，“如果你从五层楼上掉下来而只摔断一条腿，就是新闻了。”

后两条则是指事件发生的程度而言。同样是地震，七级比五级更具新闻性；一样是龙卷风，当然越大其新闻价值越高。

（四）新闻的写作要求

(1) 叙述要讲究技巧。新闻是叙述性文体，但仍要设法吸引读者。平白直露，是叙述事实的大忌。

(2) 主题要鲜明集中。新闻要围绕主题剪裁材料，这样才能给读者留下深刻印象。

(3) 语言要准确通俗。新闻是面向大众的文体，应该通俗易懂，雅俗共赏。

二、消息

（一）概念

消息是用概括叙述的方式，以简明扼要的文字，迅速及时地报道现实生活中新近发生的有社会价值和意义的事实的一种新闻文体，即狭义的新闻。

采用不同的划分标准，消息有不同的分类。根据消息的写作体裁和特点，可将消息分为以下几类。

(1) 动态消息。



动态消息是指正在发生或新近发生的大小事件和人物活动的新闻。大的可以是震惊世界的头等大事，如“9.11 事件”“欧洲难民潮”；小的可是在日常生活中涌现出来的有意义的新鲜事物。动态消息反映面涉及各个领域，在数量上居于报纸的首位。

从特点上讲，动态消息往往时效性强、篇幅短小、简明扼要，能反映事物发展的动态节奏。它对于新闻事实的反应迅速快捷，表达直接准确，是一种真正能够体现新闻体裁短、快、新的报道形式，具有良好的宣传和教育工作。

动态消息的写作，主要是反映事物变化的面貌和动向，一般只需说明“什么事”，即什么人干了什么事，结果如何，不需要在“为什么干、如何干”上面做文章。

案例启发

肯尼迪遇刺身亡 约翰逊继任美国总统

路透社达拉斯 1963 年 11 月 22 日电（急电） 肯尼迪总统今天在这里遭到刺客枪击身死。

总统与夫人同乘一辆车中，刺客发三弹，命中总统头部。

总统被紧急送入医院，并经输血，但不久身死。

官方消息说，总统下午 1 时逝世。

副总统约翰逊将继任总统。

分析：这是一则动态消息，报道了事发当日的重大新闻。标题将主要新闻事件标出。行文简洁，第一自然段具有相对独立性，可独立成章，变为“简明新闻”或“一句话新闻”。由于是急电，事件过程叙述简略，每段文字都很简要。

（资料来源：庄小虎. 应用写作[M]. 北京：化学工业出版社，2008.）

（2）综合消息。

综合消息是综合报道全局情况的一种消息。它是把发生在不同地区或单位的，具有类似性质又各有特点的事件综合起来，从不同的侧面去阐明一个共同的主题，反映一个时期带有全局性的情况、成就、趋势、动向或问题。这种形式的消息具有总揽全局、声势大、范围广的特点，实际上也就是很多动态消息的综合体。

案例启发

中国智慧指引和平未来 美国重新燃起太空雄心

人类登月五十年 月球再成大热门

本报 7 月 20 日讯（记者杨一帆）50 年前的今天，月球上第一次出现了人类的足迹。美苏两个超级大国历时十余年空前激烈的登月竞赛，最终随着宇航员阿姆斯特朗的历史性名言“这是个人的一小步，却是人类的一大步”戛然而止。

50 年后的今天，在冷战落下帷幕近 30 年后，沉寂了数十年的近月轨道再次变



得热闹：美国已经提出重返月球的计划并不断将时间表提前，中国的“嫦娥四号”则已在月球背面成功实现软着陆，印度等国的登月计划也进入操作阶段。

1957年12月6日，美国第一颗人造地球卫星在佛罗里达卡纳维拉尔角空军基地升空数秒后，在面向全美的直播画面中爆炸。很快，苏联代表在联合国以“对落后国家技术援助的项目”为由，提议由苏联向美国提供援助。此前，人类第一颗人造卫星斯普特尼克1号，由苏联发射升空。

美苏冷战催生登月

.....

美欲独霸太空地位

.....

中国展现智慧雄心

.....

昨晚，在太空遨游近3年的“天宫二号”空间站如期“回家”。根据计划，下一步是发射和组建面向全球的“天宫”号空间站，目前已有17个国家申请加入项目。中国航天项目的开放胸襟给全世界带来启示，排斥异己的太空开发无法阻止太空军事化，唯有全人类参与的共同开发才能给头上的天穹带去真正的和平。

（资料来源：http://xmwb.xinmin.cn/html/2019-07/20/node_1.htm）

分析：这是一则综合性消息。标题为双标题，含引题与正题。导语概括了消息主旨，指出50年前的今天，月球上第一次出现了人类的足迹，而在冷战落下帷幕近30年后，沉寂了数十年的近月轨道再次变得热闹。主体部分先是交代了背景，指出“美苏冷战催生登月”；接着分析了月球再次成为当前太空探索的热门话题，是因为美欲独霸太空地位，而相比于美国零和博弈和地缘政治思维浓厚的太空项目，中国的探月计划与太空探索则展现了东方智慧的价值观念与雄心。结尾对太空开发计划进行了展望。消息含标题、消息头、导语、主体、背景、结尾六个部分，首尾完具。

（3）经验消息。

经验消息也叫典型报道。经验消息主要分为两类：一类是通过反映贯彻党的方针政策某一方面的典型成功经验，来指导面上工作的新闻报道。这种报道，要给人启迪，使读者感到“隔行不隔理”，能从中汲取思想营养。另一类是人物消息，以消息的形式报道新闻人物，反映某个特定人物的思想和事迹。在报纸上运用也较为广泛。

经验消息写作时要求交代情况、叙述做法、反映变化、总结经验，由事实引导出结论，从个别中指明规律。



案例启发

“从中国的历史和发展中汲取智慧”（一带一路·360行）

本报7月18日布拉迪斯拉发讯（记者于洋）斯洛伐克首都布拉迪斯拉发是一座



富有文学气息的城市，历史上很多知名作家都曾在此居住，留下了不朽的篇章。近年来，一部介绍中国成就的作品——《长征结束之际的中国》闪耀布拉迪斯拉发文坛，它先后囊括斯洛伐克作家协会颁发的 2017 年斯洛伐克“最佳纪实文学奖”和 2018 年“最受读者喜爱奖”。该书作者是斯洛伐克著名作家莱奥波德·莫拉夫奇克。他说，自己和中国有着不解的情缘，“这些奖项说明斯洛伐克民众对中国的兴趣与日俱增。很高兴能让读者通过我的书，看见不一样的中国。”

“中国的改革和发展也是一场‘长征’”

……

“反映了中国的日新月异和开放胸怀”

……

“友谊与合作的精神值得我们传承”

……

《长征结束之际的中国》出版后，有读者在网上留言说：“这本书展示了很多欧洲人不曾了解的中国，今天的中国令人惊叹。”

（资料来源：<http://www.ckxxbao.com/renminribao/151421.html>）

分析：这则消息在于公布《长征结束之际的中国》在布拉迪斯拉发出版，紧扣该书所涉及的“一带一路”主题，呈现了中国在国际交流中的改革发展经验、创新精神和合作理念。经验消息也叫典型报道。这是一则人物消息，以消息的形式报道新闻人物，选取人物的特定经历，不空洞说教，与当前的社会热点紧密结合。卒章点题，给人以启迪。

（4）述评消息。

述评消息也称为新闻述评，是一种边述边评、夹叙夹议的新闻体裁。一方面报道国内外重大新闻事件或具有普遍意义的新闻事实，一方面结合形势、动向，对事实进行分析和评论，揭示其本质意义，指明发展趋势，以指导实际工作。



案例启发

新华社科伦坡 9 月 15 日电（记者冯武勇、黄海敏）第 16 届斯里兰卡科伦坡国际书展中国主宾国活动开幕式 15 日在班达拉奈克国际会议中心举行。作为科伦坡国际书展的首任主宾国，中国主宾国活动为书展注入了丰富多彩的中国元素，为中斯文化丝路增添了书香墨彩。

（资料来源：<http://news.sina.com.cn/c/2014-09-16/044030861892.shtml>）

分析：这则消息很简短，在报道新闻事实的基础上，结合形势、动向，对事实进行了分析和评论。

写作述评消息，要注意议论是建立在充分叙述的基础上的，必须紧扣新闻事实进行议论，叙事第一，议论第二，切忌颠倒两者位置。而且议论必须精当，不能空



泛，应做到旗帜鲜明、分析透彻、说理深刻，如能在述评中增加一些理论色彩则效果更佳。

（二）结构和写法

消息写作的结构，有倒金字塔式、金字塔式、悬念式、倒金字塔与金字塔相结合的结构。但一般多采用倒金字塔结构，其特点是将最为重要、最为精彩、最吸引人的消息事实放在前面，最次者放在末尾。消息一般由标题、消息头、导语、主体、背景、结尾六部分组成。



拓展视野

消息的行文结构

（1）“倒金字塔式”结构。这种结构以重要性递减原则布局全篇，将精要之处、事件结果、重大影响等要素放在开头，让受众一目了然。“倒金字塔式”结构有助于呈现新闻重点，但易造成写作程式化、内部衔接生硬、整篇文章虎头蛇尾、后劲不足等缺点。

（2）“金字塔式”结构。这种结构按照事件发生的先后顺序来写，段落之间衔接自然，符合受众阅读习惯。但易造成平铺直叙的缺陷，将新闻事件的重点淹没在冗长的叙述中，难以在第一时间吸引受众眼球。

（3）“悬念式”结构。这种结构在开头设置悬念，于后文揭开谜底，以此吸引受众读完全文。这样使得文章曲折有致、不落俗套、生动有趣，往往有出奇制胜的效果。

（资料来源：董小玉. 现代应用写作教程[M]. 北京：高等教育出版社，2011.）

（1）标题。“题好文一半”，它是消息的眼睛，是消息的内容或主题的集中表现。常由排在主标题上面的引题（又称肩题、眉题或侧题）、排在中间位置字号最大的正题（又称主标题），以及排在主标题下面位置，用作补充说明的副标题（亦称子题）等构成。但不是每则消息都非有这三种标题不可。写标题应精当、新颖、生动、醒目，具有强烈的吸引力。

单行标题，例如：

今日当铺，“当”之无亏（正题）

该标题巧化成语，运用双关，贴切生动地揭示了所报道的主要内容——新时代的当铺以诚待客，为人排忧解难。

营养午餐：花好还须月圆（正题）

这个标题同样以形象的笔墨概括地指出了中小学生学习营养午餐还须提高质量，提出了更进一层的问题。

多行标题，例如：



第一颗原子弹投在日本（引题）

飞弹当量为二万吨梯恩梯（正题）

杜鲁门警告敌军将下“毁灭之雨”（副题）

这是1945年8月7日《纽约时报》头版登载的有关原子弹报道的标题，引题、正题、副题三者并用，生动形象、机智幽默，非常吸引读者目光。

（2）消息头。消息的开头部分往往冠以“本报讯”或“××社××地×月×日电”的字样，这就是“消息头”。

讯主要是通过邮寄或书面递交的形式向报社传递的新闻报道。它有两种情况：报社通过自身的新闻渠道所获得的本埠消息，无论是记者还是通讯员写来的稿件，一般都冠以“本报讯”；稿件从外埠寄来的，应该分别标明新闻的时间和地点，如“本报北京6月3日航讯（航空邮寄）”。

电主要是指通过电报、电传、电话、电子邮件等形式向报社传递的新闻报道。它也有两种情况：报社通过自身外埠传递来的新闻信息，一般用“本报××地×月×日专电”，如“本报上海3月5日专电”；各家新闻通讯社向报社传递的新闻信息，一般采用通用的“电头”，即“播发新闻单位名称+播发新闻的地点+播发新闻的时间+播发新闻的形式”，如“美联社北京9月30日电”。

（3）导语。它是消息的开头，常是第一、二句话或首段。它用极为简洁的文字概括介绍消息中最主要、最新鲜的事实或揭示主题，促使读者或听众产生强烈的“了解下文”的视听欲望。好的导语是“吸铁石”，是吸引人往下看的诱饵。

导语常见的写法有以下几种类型：概述式、描写式、提问式、结论式、对比式、对比式、评论式、引语式。

理论检索：

结合课后讨论思考，请检索一下新闻导语常见的写作类型有哪些的特点？

（4）主体。这是消息的核心，属于消息的主干部分。它承接在导语之后，是对导语的铺延和展开，全面具体地叙写消息的内容，回答或者具体说明导语提出的问题，以充实印证导语中的内容。行文时应注意：内容充实、层次清楚、语言精炼。

（5）背景。这是消息中帮助读者或听众了解所报道事件产生的环境、原因等方面的材料，用来说明消息发生的具体条件，消息的性质和意义，目的是更好地突出主题，从而增加新闻报道的深度和分量。

常用作背景的材料有说明性材料、注释性材料和对比性材料等。

（6）结尾。这部分常是消息的最后一句话或最后一个自然段。其作用不仅在于使结构更趋完整，还能有助于明确主旨，加深印象，增强回味。在表现形式上，或阐明结论，或指出趋势，或照应开头，或托物寓意等等，应该不拘一格，力戒公式化。如果上述意思在主体部分中已经表达清楚，就不必在最后画蛇添足了，在主体



部分写完时即可自然收笔。

案例启发

中国航天总指挥解读太空的奥秘

新华网北京5月18日电“雨果科普大讲堂”16日邀请到了中国载人航天工程应用系统第一任总指挥——张厚英老师，为广大科普爱好者讲解“如何成为一名航天员”。张老师是我国神舟一号到神舟六号的应用系统总指挥，见证了杨利伟、聂海胜、费俊龙登上太空的历史时刻，张厚英老师对我国的航空事业做出了杰出的贡献。

张老师在本次讲座中介绍了成为航天员的一些基本条件，介绍了航天员刻苦训练的过程以及在太空中的感受。他详细讲述了航天员在太空是如何吃饭和睡觉的，并展示了很多在太空中做的科学实验。张老师用深入浅出的词汇，为大家全面介绍了最基本的航天知识，语言生动诙谐，会场气氛热烈。

当天讲座有30名科普爱好者参与其中，最小的仅有5岁，大家都非常认真，积极互动，在快乐的氛围中学到了知识。此次活动获得了各位听众的一致好评。

雨果科普公益大讲堂旨在推广科普公益事业，定期邀请中科院、中国科协的专家举办科普讲座，努力为科普爱好者，特别是中小学生搭建一个开阔眼界、积极向上的科普学习平台。至今已举办了200多场讲座及多样化的科普活动，听众超过5000人。

（资料来源：<http://www.nsf.gov.cn/publish/portal0/tab446/info64514.htm>）

分析：本篇消息中，导语简要交代了4W，即事件、人物、时间、地点。主体为“倒金字塔式”结构，详写“讲座内容”，然后是“参加者情况”“雨果科普公益大讲堂”等相关信息，条例清晰，便于受众把握重点。

【讨论与思考】

（1）下面这几则导语属于哪一类导语？

① 本报讯：日本将再次面临8级以上的大地震，而且这一灾难可能随时降临。东京大学地球物理学教授平田尚志昨天在神户地震6周年前夕发出了上述警告。

② ××这个几百万人口的大城市，每天要产生2700多吨垃圾，但街道却保持着常年整洁。这样大量的垃圾是怎样处理的？

③ 春运期间，某地出现借代购火车票之机行骗事件。

④ 一间破旧的民房里，堆放着刚加工过的豆腐干、豆腐皮，散发出一股股酸臭的味道，成群的苍蝇“嗡嗡”地飞来飞去。这是太原市质量技术监督局接到群众举报，今天在王村查获的一个豆制品黑窝点。

（2）请判断下列一段话是否正确，并举列说明。

消息要用事实说话，但并不完全排斥议论，有时为了进一步阐明或拓深事件意



义，或为了引起读者的充分重视，也可做些精当议论，但切忌过多的抽象论述，造成“事实一点点，道理一大片”的结果。

(3) 病文分析：这是xx报一篇有毛病的消息。标题是“首届中国特殊奥运会开幕”，而内容与之不一致，请分析具体不足之处。如果是你，怎么写？

首届中国特殊奥运会开幕

本报深圳 27 日专电 首届中国特殊奥运会今天在这里开始举行。

在隆重的开幕式后进行的田径比赛，今天已经产生了 37 个冠军。北京代表团获 10 项冠军、10 项第三名。获得冠军的运动员和项目是：×××获男子少年二组的 50 米和垒球投掷冠军，××获男子少年一组 50 米和垒球投掷冠军，××获女子少年二组铅球和垒球投掷冠军，××获少年二组铅球冠军，××获少年一组 200 米冠军，×××获男子成年 1500 米冠军，×××获男子成年组 400 米冠军。

(资料来源：<https://www.jinchutou.com/p-57375348.html>)

【技能训练与课堂活动】

(1) 名词解释。

消息 “倒金字塔式”结构 “讯”和“电” 导语

(2) 写作题。

① 根据给定材料拟写一则动态消息。

11 月 13 日是南昌大学学生自定的“无偿献血日”。这天，江西省血液中心的采血车旁增加了一个服务台，台上放着一张“为肖亚璋同学建立个人血库”的空白表格。前来献血的同学争相写下自己的名字、通讯地址和联系电话。原打算将“流动血库”的人数控制在 20 人，结果报名的多达 60 人。

(资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/32629df27c1cfad6195fa78b.html>)

② 根据以下材料写一倒金字塔式结构的消息，标题自拟，400 字左右。

事件：13 岁女孩骑单车避让市长车队，不慎落水失踪。

时间：××××年 10 月 31 日下午。

地点：××自治区吴忠市中宁县新堡乡七星渠黄湾桥

结果：女孩下落不明。××自治区党委同意吴忠市委关于建议副市长×××停职检查的意见。自治区纪检委组成调查组正进行调查。

事情经过：10 月 31 日下午，13 岁的初一女生王萍骑单车上学，路经黄湾桥时，迎面遇到驶来的车队，桥面很窄，王萍准备下车躲避车队时，不慎连人带车掉入渠中。她几次挣扎着浮出水面。当时，车队已全部停下，乘车的领导加司机有 30 余人在渠边观望，没有一个人下水救助，致使王萍失踪。

资料：

车队人员：副市长×××及所辖五县（市）的县市长、农业局长、水保局长等。



桥：宽 3 米，长 13 米，没护栏。桥下是灌水渠。水深约 2 米左右。

桥头附近一村庄 70 岁的村民黄中德说，他目睹了这一情况。下午 4 时左右，他在院子里听到有人喊救命，出来一看，渠岸上有很多人望着水面，一个穿红衣服的小女孩浮出水面，又不见了。他骂道：你们这些当官的，谁也不知道学雷锋。

×××说，我不会游泳，但组织人员救助，找不到工具，所以耽误了救人。我们也拨打了 110……

王萍所在学校的老师们听说后，纷纷赶到出事地点。十几位老师向灌水渠下游寻找了 20 多公里，仍没有发现王萍踪迹。

（资料来源：马修浩，孙义山. 实用文体读写教程[M]. 济南：山东人民出版社，2015.）

（3）根据生活实际，发现你身边的新闻事件，严格按照格式要求写成一篇消息。



参 考 文 献

- [1] 李元授. 人际沟通训练[M]. 武汉: 华中科技大学出版社, 2014.
- [2] 武洪明, 许湘岳. 职业沟通教程[M]. 北京: 人民出版社, 2011.
- [3] 陈桃源. 职场沟通与交流能力训练教程[M]. 北京: 高等教育出版社, 2011.
- [4] 宋莉萍. 沟通与礼仪教程[M]. 上海: 上海财经大学出版社, 2012年.
- [5] 谢红霞. 沟通技巧[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.
- [6] 隋树杰. 人际沟通与礼仪[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2013.
- [7] 吴晓林. 人文素养与职业写作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2012.
- [8] 毛燕敏, 李永宏. 应用文写作[M]. 北京: 高等教育出版社, 2012.
- [9] 吕志敏. 新职场应用文[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2012.
- [10] 杨晓英, 钟翠红. 新编应用文写作教程[M]. 南京: 南京大学出版社, 2013.
- [11] 刘锡庆, 吕志敏, 王秋梅. 应用写作[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2014.
- [12] 吴廷玉. 文秘写作与文书处理[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2014.
- [13] 吕志敏. 口语交际[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2014.
- [14] 张波. 口才与交际[M]. 北京: 机械工业出版社, 2014.
- [15] 谢志礼. 应用文写作教程[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2015.
- [16] 马修浩, 孙义山. 实用文体读写教程[M]. 济南: 山东人民出版社, 2015.
- [17] 武娜, 范果. 应用写作[M]. 长沙: 湖南大学出版社, 2015.
- [18] 孙秀秋, 吴锡山. 应用写作教程[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2015.
- [19] 张瑞华, 王开桃, 黄巨龙. 当代应用文写作[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2015.
- [20] 斯静亚, 杨群欢. 职场礼仪与沟通[M]. 北京: 高等教育出版社, 2014.
- [21] 苗杰. 职业沟通能力提升实训教程[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2016.
- [22] 林宁, 李明. 人际关系与沟通[M]. 北京: 清华大学出版社, 2018.
- [23] 江苏省语言文字工作委员会办公室. 普通话水平测试指导用书(江苏版)[M]. 北京: 商务印书馆, 2012.