



中 等 职 业 学 校 公 共 素 质 教 育 系 列 规 划 教 材
经 河 北 省 职 业 教 育 教 材 委 员 会 审 定 通 过

沟通与交流技巧

GouTong Yu JiaoLiu JiQiao

主 编 / 汪秀丽 李雪梅



zjfs.bnup.com | www.bnupg.com



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

中等职业学校公共素质教育系列规划教材
经河北省职业教育教材委员会审定通过

沟通与交流技巧

Tong Yu Jiao Liu Ji Qiao

主 编 / 汪秀丽 李雪梅
副主编 / 贾云秋 贺红英 刘宏娟
参 编 / 李敬华 王继红 郭婧媛
黄 荣 贾 炜



zjfs.bnup.com | www.bnupg.com



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通与交流技巧/汪秀丽, 李雪梅主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2017. 2

(中等职业学校公共素质教育系列规划教材)

ISBN 978-7-303-21329-0

I. ①沟… II. ①汪… ②李… III. ①人际关系学—职业教育—教材 IV. ①C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 238112 号

营销中心电话 010-58802755 58800035

北师大出版社职业教育分社网 <http://zits.bnup.com>

电子邮箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京市海淀区新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京玺诚印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 15

字 数: 330 千字

版 次: 2017 年 2 月第 1 版

印 次: 2017 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

策划编辑: 庞海龙

责任编辑: 庞海龙

美术编辑: 高 霞

装帧设计: 弓禾碧工作室

责任校对: 陈 民

责任印制: 陈 涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284

前言

在当今知识经济的大环境下,企业之间的竞争早已不仅仅是成本、技术或者是员工技能之间的较量了,竞争的天平已经逐渐转向了“软实力”的角逐,即如何通过优质服务、创新的解决手段和可跨越文化与国界的品牌力量去赢得消费者的信任和信心。

作为“现代服务领域标杆”的民航服务业,其从业人员一直以来普遍凭借内化于心,外化于行的贴心服务在人们心中留下深刻印象,但随着经济的发展和人民生活水平的提升,旅客对民航服务人员提出了更高的期待和要求。

要想成为优秀的民航服务人员,不仅要拥有出色的专业技能,同时还要具备“软技能”,进而提升自己的软实力。美国著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基曾说:“一个人的成功,15%是靠专业知识,85%是靠人际关系和处事能力”。重温这句话的目的,就是想再次明确“人际关系和处事能力”是软实力的外化。

时至今日,也许只需轻动手指,信息就可以被传递到世界各个角落。但无论科技如何发展,沟通的基本方式是不会变的,“语言”和“行动”依然是我们所倚仗的最重要的沟通工具。以最恰当的方式,准确地传达信息和情感,这就是我们所追求的沟通。

知易行难,如何才能实现高效沟通?如何根据具体情况合理选择沟通方式?如何才能准确表达和发问?如何才能有效倾听和反馈?如何与在企业内部各层级人员进行沟通?如何与外部客户进行沟通?如何提升自己的沟通能力来改善自己的人际关系?你都能在这本书里找到应对的答案。

由于编者水平有限,书中如有疏漏和不妥之处,敬请广大读者批评指正。

目 录

绪 论	1
模块 1 语言沟通	10
任务 1 提高你的声音质量	10
任务 2 语言沟通的基本原则	25
任务 3 语言沟通技巧	35
任务 4 说好一口漂亮话	49
模块 2 非语言沟通	81
任务 1 非语言沟通的含义、作用	81
任务 2 面部表情沟通	88
任务 3 肢体语言沟通	98
任务 4 界域语沟通	108
模块 3 服务沟通能力培养	113
任务 1 提升亲和力	113
任务 2 灵活有效的服务用语	125
任务 3 服务沟通综合训练	144
模块 4 团队协作能力培养	151
任务 1 同事相处有奥妙	151
任务 2 赢得领导欣赏	165
任务 3 与下属沟通的艺术	174
任务 4 团队协作综合训练	185
模块 5 个人沟通魅力展现	188
任务 1 自信让我如此美丽	188
任务 2 灵敏广阔的思维能力	201
任务 3 演讲的综合艺术	208
主要参考文献	232

绪 论



学 习 目 标

1. 了解沟通既是一门学问，又是一门艺术。
2. 理解沟通的定义、分类和基本特征。
3. 了解沟通和语言能力培养的重要性。



案例分享

飞机起飞后，公务舱最后一排 A 座的女乘客非常激动地呼唤乘务员，她的裤子被椅子上的口香糖弄脏了，而且备用衣物已经托运。当班乘务长了解此情况后，首先真诚地向该乘客表示了歉意。

“我们航空公司有正常的理赔程序，您看是否能按照流程事后处理？”乘务长提出建议。

“那我怎么办？就这么脏着下去？”乘客的情绪很激动。

乘务长意识到执行正常的理赔程序显然已经不能满足乘客的需要，当务之急是先把裤子清洗干净，应乘客之急。

“那这样，我想办法在飞机上处理干净，您看可以吗？”

“怎么处理？你让我把裤子脱下来穿什么？”

“您先穿我的。”说着，乘务长把自己的裤子从行李箱里拿了出来。

“穿你的？合适吗……”听乘务长这么说，乘客有些犹豫，气也消了一半。

“那下飞机的时候裤子能干吗？”她又怀疑乘务长是否有这样的能力。在乘务长耐心的解释、诚恳的说服下，该乘客最终同意了乘务长的建议。飞机到达目的地之前，当乘务

长将干净且被熨烫得非常平整的裤子送还客人时，该乘客脸上流露出了惊讶的表情。

“你们是怎么做到的？真是辛苦你们了，这其实真的和您没什么关系，应该是清洁工的事吧？”语气中充满了感激和歉意。

这时乘务长说：“无论是谁的事，我们都有责任让每一位乘客满意，是我们给您添了麻烦，非常感谢您的理解。”

事后，乘务长说：“遇到突发事件，不要急于争辩，要注意和乘客的沟通，通过沟通解决问题，问题解决了，乘客自然会有一个客观的衡量。在民航服务中，沟通就是一门值得我们用心探究的艺术。”

想一想：

1. 为什么乘务长说，在民航服务中，沟通就是一门值得我们用心探究的艺术？
2. 通过这个案例，说说你对沟通的理解。

一、感悟沟通

每个人自诞生起，就要与他人交往，有交往，就会有沟通。当新生儿发出引人注意的第一声哭声，向世界宣告他的到来；当学生们坐在教室，倾听老师讲课，汲取知识的养分；当下属向上级汇报工作、上级向下属下达任务时；当推销人员向顾客销售产品；当空乘人员彬彬有礼地为乘客服务，营造良好的乘机氛围时，人们无不进行着同一件事——沟通。

家庭生活、学习工作中，无处不需要沟通。可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，想要获得成功，都要学会与人沟通。

既然沟通这样普遍，有些同学要问：“我们每天都在沟通，还学沟通干什么呢？”那么你是否也遇到过类似下面故事中的情形呢？



小故事

某航班，一个老干部旅行团上了飞机，其中一位老人看到自己座位上方行李架放满了东西（机载应急设备），就将行李架上的防烟面罩连同网套子取下，放在地板上，将自己的行李放在该应急设备的位置上，2号乘务员发现后，未调查设备移动的原因，就直接报告乘务长，且报告内容过于简单，造成乘务长判断失误，认为情况失控。乘务长接到报告后未再次确认就报告机长，机长接到报告后，通知地面处理，最后该旅行团导游被带下飞机，造成航班延误近1小时。

想一想：

在此次事件处理中，该航班机组人员存在哪些问题？

从这个故事当中我们看到，沟通虽然是“极其平常的事情”，但是我们绝对不能忽略沟通过程的复杂性。可以明确地说，沟通是一门很重要的学问。如果这位老师能够认识到小林的领悟方向并准确地表达所要传递的信息，如果小林能够站在老师的角度思考问题，就不会闹出故事中的笑话了。

(一)沟通的漏斗原理

人与人在现实交往过程中，不经意间就会“漏掉”一些信息，或忘记说，或听到了没记住。所以人们把这种沟通效率下降的现象称为“沟通漏斗”。

具体表现为，如果一个人心里想的是 100% 的东西，当你在众人面前、在开会的场合用语言表达心里 100% 的东西时，这些东西已经漏掉 20%，你说出来的只剩下 80%。而当这 80% 的东西进入别人的耳朵时，由于文化水平、知识背景等关系，只存活了 60%。实际上，真正被别人理解了、消化了的东西大概只有 40%。等到这些人遵照领悟的 40% 具体行动时，已经变成 20%。三个月后信息衰减得有可能只剩下 5%。



小贴士

沟通漏斗的产生过程

第一个漏掉 20% (你心里说的 100%，你嘴上说的 80%) 的原因是：一没有记住重点；二不好意思讲。

解决办法：1. 写下要点；2. 请别人代讲。

第二个漏掉 20% (你嘴上说的 80%，别人听到的 60%) 的原因是：一你自己在讲话时有干扰；二他人在听话时有干扰；三没有笔记。

解决办法：1. 避免干扰；2. 记笔记。

第三个漏掉 20% (别人听到的 60%，别人听懂的 40%) 的原因是：不懂装懂。

解决办法：1. 质问；2. 问他有没有其他想法。

第四个漏掉 20% (别人听懂的 40%，别人行动的 20%) 的原因是：一没有办法；二缺少监督。

解决办法：1. 寻找解决问题的办法；2. 监督到位。

(二)沟通的定义

“沟通”这个词语在现代汉语词典上的解释是：挖沟使两水相通。在英文中，“沟通”(communication)这个词来自拉丁语词根 common，common 这个词的含义是共有、共同的意思。

但说到沟通的定义，由于每个人在社会上扮演的角色不同，对沟通的理解不同，对沟通的定义也就不同。沟通是人与人之间思想与感情的传递和反馈的过程。从沟通的基

本原理来看,沟通是由信息的发射、传递、接收、反馈四个环节构成。

本书编者认为沟通是由信息的发射、传递、接收、反馈所构成的有意义的互动过程。

1. 信息的发射

信息的发射是沟通的起点,是沟通过程的主要要素之一。它隐含着对所发射信息进行编码的过程,也就是我们平时所说的表达。

2. 信息的传递

信息采用一定的方式,通过一定的渠道传递给接收者。信息的传递通常可以借助于语言或者非语言符号。语言符号有口头和书面两种形式。而非语言符号则可以通过人的眼神、表情、动作、服饰仪表、空间距离等多种形式进行传递。

3. 信息的接收

信息为接收者所接收,这是沟通的根本目的。信息的接收隐含着对发射信息的解码过程。

4. 信息的反馈

反馈是接收者将收到并理解的信息传达给发送者的过程。反馈是沟通过程中的一个重要环节,在没有得到反馈之前,我们无法确认信息是否被有效地编码、传递和解码。反馈的信息可以是语言或者非语言符号。

从以上沟通的定义来看,四要素缺一不可。现在我们就从一个小练习中进一步体会沟通过程中的四要素。



练一练

今年的“五一”劳动节正值某航空公司成立 50 周年,为了进一步激发员工对本职工作的热情,领导决定发给每位员工 2000 元过节费,要求部门领导将这一消息告知员工。请一位同学作为部门领导,其他同学作为部门员工模拟这一过程。

在这个情境中,发射的信息是什么?通过哪种方式传递?员工正确解码领导的信息了吗?员工做出反馈了吗?沟通的目的又是什么?

(三)沟通的种类

在沟通过程中,根据沟通符号的种类沟通分为语言沟通和非语言沟通,语言沟通又包括书面沟通与口头沟通;根据组织系统划分,沟通分为正式沟通和非正式沟通;根据在群体或组织中沟通传递的方向,沟通分为向上沟通、向下沟通和平行沟通;根据沟通中的互动性原则,沟通分为单向沟通与双向沟通;从发送者和接收者的角度而言,沟通包括自我沟通、人际沟通与群体沟通。

(四)沟通的基本特征

1. 沟通具有目的性

任何人发起的沟通过程都是有目的的,不管对方是否知道确切的目的,不管发起者能否达到自己的目的,都不能忽略沟通所具备的目的性。也就是说人们都是有目的地进行沟通,想要通过沟通达到自己的目的。



小故事

“救火!救火!”电话里传来了紧急而恐慌的呼救声。

“在哪里?”消防队的接线员问。

“在我家!”

“我是说失火的地点在哪里?”

“在厨房!”

“我知道,可是我们该怎样去你家呢?”

“你们不是有救火车吗?”

想一想:

这段对话中,求救者和施救者之间的沟通目的为什么不能达成一致?

2. 沟通具有双向性

从沟通的过程来看,一次完整的沟通是双向的,信息的传递者总是带着一定的目的传递信息:对方接收到信息了吗?接收了多少信息?接收信息的一方解码准确吗?想要知道这些,只有通过反馈才能实现,并在反复的反馈中,不断修正解码,最终达到解码正确。



技能训练

游戏步骤及详解

给每位同学发一张纸

教师发布指令(一)

教师请一位学员到前面来,让他重复上述口令,这次大家可以问问题

教师组织学员进行问题讨论(二)

一、游戏指令

- ◇ 大家闭上眼睛
- ◇ 全过程不许问问题
- ◇ 把纸对折
- ◇ 再对折
- ◇ 再对折
- ◇ 把右上角撕下来,转180°,把左上角撕下来
- ◇ 睁开眼睛,把纸打开,比较一下大家撕出的图样是否相同

二、问题讨论

1. 两次折纸的结果有什么不同?原因是什么?
2. 单向沟通的缺点是什么?双向沟通相比单向沟通有什么优势?

二、沟通和语言能力培养的意义

从古至今，沟通都是人类行为活动的基础。在人类社会进入 21 世纪之后，随着科学技术革命尤其是信息技术革命突飞猛进的发展，沟通更是达到了前所未有的高度。世界变得越来越小，人与人之间的沟通越来越方便，人与人之间的关系也越来越密切。美国普林斯顿大学对 10000 份人事档案进行了分析，结果发现：“智慧”“专业技术”和“经验”只占成功因素的 15%，其余的 85% 取决于良好的人际沟通。人们需要沟通的对象日益繁多，面临的沟通环境更加复杂，人际沟通对个人乃至社会组织生存和发展的作用日益突出。

任何人和社会组织都必须与这种趋势接轨。作为中职学生来说，更要明确沟通和语言能力培养的重要意义，在学校学习期间系统地培养沟通技巧和语言能力，为以后的工作、社会生活打下良好的基础。



案例分享

有一次，我从德国飞往上海，大半数的乘客都是黑头发、黑眼睛的同胞。

餐后开始卖免税品，有个乘客想要个什么香水，我印象中飞机上没有这种货品，便上前询问，“这香水您是在我们机上免税商品杂志上看到的吗？”

他也没有直接回答，只是说，“你给找找，你给找找。怎么能没有呢，你们这么大的公司。”他身边坐着的人，可能是他的朋友或同事，个个都在附和着说，“就是，你们给找找，这么有名的香水，怎么会没有呢？”

我很确信这个东西飞机上真的没有，飞机上的空间有限，没有商店大，不可能什么产品都有货的，没有出现在我们的免税品清单上的货品，其实就是俩字——没有！

但是，我觉得不能特别直接地回绝，接下来的航班还很漫长，希望乘客能有一次愉快的旅行。

我干脆挨个儿翻着车里的大盒子小盒子……还特意把香水盒子拉出来给他们看。

“太抱歉了，我们真的没有啊。要不然您看看别的牌子，这么多选择，也都不错呢。”

这时乘客忽然特别俏皮地抬起头，说，“这个，你们可以有！”

我也乐了，对他说，“这个，我们真没有！”

哈哈哈，这时全排的中国乘客都乐了。

几年前流传的春晚小品的段子，没想到大家伙都还记着呢。那位乘客此时心情大好，没有固执己见，顺便还号召同事们连买了几个其他品牌的香水。

想一想：

1. 案例中的“我”是如何与乘客有效沟通的？
2. 航空服务人员为什么要注重沟通和语言能力的培养？

（一）培养沟通和语言能力是职业和岗位的需要

首先，沟通与语言能力是中职学生求职就业不可或缺的基本素质。几乎每家公司在招聘时都会测评求职者的沟通能力。沟通能力越来越成为职场成功应聘的基础。航空公

司作为服务性产业，对员工沟通能力的要求，更是提到了前所未有的程度。可以说，没有过硬的沟通和语言能力，要想进入民航企业工作，几乎是不可能的。

此外，良好的沟通能力是处理好人际关系的关键。具有良好的沟通能力可以使你很好地表达自己的思想和情感，获得别人的理解和支持，从而和上级、同事、下级保持良好的关系，赢得顾客的尊重和认可，把工作做得顺利、得心应手。航空服务工作中的实例表明，工作人员与乘客沟通时，由于缺乏沟通技巧、语言表达能力差，可能导致一些纠纷。沟通能力的培养，特别是语言能力的培养，对航空安检专业的学生来说至关重要。因此，我们每个人都应高度重视沟通的主动性和语言的技巧性。



案例分享

斯莱特现年 38 岁，作为捷蓝航空 1052 航班乘务员，2010 年 8 月 9 日从匹兹堡飞往纽约。

客机在约翰·肯尼迪国际机场跑道滑行时，一名乘客起身从上方行李舱取行李，砸到斯莱特并拒绝道歉。斯莱特随即借助客机广播系统公开表达愤慨，说他“这就离开”。他启动紧急逃生充气滑垫，“滑行着陆”，驾车离去。

警方随后在斯莱特家中逮捕他。检察官办公室声明，这种“滑出”客机行为很危险。斯莱特 8 月 10 日出席听证会时，受到重罪指控，如果罪名成立最多入狱 7 年。最终，斯莱特 19 日与检方达成认罪协议，免于入狱。但须赔偿美国捷蓝航空公司 1 万美元飞机紧急逃生充气滑垫修理费。而斯莱特在遭捷蓝航空停职后，于 9 月辞职。

想一想：

1. 斯莱特在与乘客发生分歧时，有没有控制自身情绪进行有效的语言沟通？
2. 作为一名航空服务人员，如果你是斯莱特，你该怎样处理这件事情？

(二) 培养沟通和语言能力是个体生存的需要

沟通是人们生存和发展的必要条件。人与人之间的沟通就像人需要食物、水、住所等一样重要。在人际沟通中，人们进行情感交流、诉说内心的喜、怒、哀、乐，宣泄抑郁，排解忧愁，得到他人的理解、支持和帮助，如果人失去了与其他人沟通的机会，大都会出现一些症状，如产生幻觉、丧失运动机能，甚至变得心理失调。中职学生正处于青少年时期，渴望交往、渴望理解是这个阶段的心理发展特征，有效的沟通能力是其建立良好人际关系、保持心理健康发展的必然要求。



案例分享

“交往剥夺”实验

在一档娱乐节目中，挑战者被带到了一间房屋中，这间房屋没有窗户，只有一盏油灯、一张床、一把椅子、一张桌子和洗漱卫生设备，其他什么也没有。传送带按时给挑战者送饭和水，期间不允许挑战者和外界有任何交流，手机等通信工具当然更不存在，

看他能坚持多长时间。挑战者在这间空房子里待了五天。到第五天时，他要求终止挑战，打开房门，主持人没有马上满足他的要求，想试一试他还能坚持多久，结果却听到他在里面声嘶力竭地喊：“让我出去，让我出去！”然后开始猛烈踢门，其行为达到近乎疯狂的程度。

想一想：

1. 挑战者为什么会发生这样的行为？
2. 假如你是挑战者，当门被打开时，你最想做的事情是什么？
3. 这个节目揭示了什么道理？

(三)培养沟通和语言能力是获取知识的需要

知识的来源有很多的途径，中职学生正处在知识储备的最佳黄金时间，要不断获取专业知识、人文社科知识。有些同学不擅长与人交往合作，所有的学业只通过书本得来。但是据各行各业成功人士反馈回来的消息，我们可以发现，通过沟通途径获取知识，远比在课本上看别人的理论要更加深刻且更具指导意义。

尝试有效沟通，在沟通中不断获取新知识，提高收集和处理信息的能力、分析和解决问题的能力以及交流与合作的能力，是时代的要求，也是建设现代化社会并求得自身不断发展不可缺少的本领。



小贴士

19世纪，英国皇家科学院最吸引人的地方是：下午茶时分，科学家们边喝茶，边随意聊天，最具时代意义的科学发明发现就是在这样的方式下产生的。不要一味地埋头苦干，经常和别人沟通，你将受益无穷！

(四)培养沟通和语言能力是社会活动的需要

培养沟通意识就是培养人的社会性。现代社会是一个群体社会，每个个体无一不是生活在特定的群体中。从一开始，婴儿的我们就生活在温馨的家庭、亲缘群体和社区里，到了受教育与工作的年龄，我们越来越多成为工作组织里的一员，个体不再是纯粹的个人代表，而是处处代表了群体。社会个体在解决自身面临的各種问题的过程中，将会越来越多地依赖自身力量以及周围相关的社会资源。所以，在现代社会中，不善于人际沟通与语言交流将会导致自己与他人无法协作，进而失去很多机会。社会成员只有建立和保持与他人的良好协作，才能够有效地获取自己所需要的各种资源，从而为个人的成功增加厚重的砝码。



小故事

朱元璋当了皇帝以后，有一天，他儿时的一位穷伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的老朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，总不能让人说自己富贵了不

念旧情吧，还是让传了进来。

那人一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年大家饥寒交迫时有福同享、有难同当的情形，心情很激动，立即重重封赏了这个老朋友。

消息传出，另一个当年一块放牛的伙伴也找上门来了，见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，指手画脚地在金殿上说道：“我主万岁！你不记得吗？那时候咱俩都给人家放牛，有一次我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着吃，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里，你只顾从地下抓豆子吃，结果把红草根卡在喉咙里，还是我出的主意，叫你用一把青菜吞下，才把那红草根带进肚子里。”

当着文武百官的面，“真命天子”朱元璋又气又恼，哭笑不得，只有喝令左右：“哪里来的疯子！来人，快把他拖出去，赏他五十大板！”

想一想：

这个故事带给你哪些感悟？



技能训练

如果你是某航班的一名空乘人员，预定起飞时间 20 点 30 分，但是由于前方天气原因，飞机起飞至少需延迟两小时，此时飞机空调系统偏偏出了问题，不能使用，这时有位乘客开始呕吐，要求下机，你该如何做并如何与乘客沟通？



知识回顾

1. 沟通是由信息的发射、传递、接收、反馈所构成的有意义的互动过程。
2. 沟通具有目的性和双向性的基本特征。
3. 中职学生培养沟通和语言能力是职业和岗位的需要、个体生存的需要、获取知识的需要以及社会活动的需要。

语言沟通

任务 1 提高你的声音质量



学习目标

1. 掌握有声语言的要求。
2. 认识有声语言的重要性。
3. 能够以良好的声音质量进行人际沟通。

一、普通话语音训练



案例分享

小王订票

小王准备到外地出差，电话预订机票：“你好，我要明天最早到沧州的机票一张。”售票服务员：“好的，稍等。明天早晨 8:15××××次是最早的，可以吗？”小王：“可以。”

第二天，取票处，小王：“不对，我要到沧州！”服务人员：“您的票就是到昌州的。”
.....

原来，小王普通话不标准，把 cāng 说成 chāng 了。

想一想：

小王为什么把票订错了？订票过程中沟通双方有没有什么问题？
这件事情对我们有什么启示？

语言是人类最重要的交际工具和信息载体。可以说,人类社会的所有活动都离不开语言。普通话,看似很平凡,可其中的作用却是很大的,可称之为人与人之间的信息桥梁,学好普通话,可以更好地与人沟通。

普通话是现代汉语的标准语,以北京语音为标准音,以北方话为基础方言,以典型规范的现代白话文著作为语法规范。它是文字改革的一个重要的组成部分,还是全民族共同了解、共同使用的民族共同语。1955年现代汉语规范问题学术会议规定:普通话是现代汉语的标准语。

当今时代,说一口标准的普通话不仅是工作的需要,更是一个人素质与时尚的体现。语言面貌的好坏直接影响到一个人的气质和对外形象。

普通话是人类生活中必不可少的交际工具。如果你到外地去,大家对你说的都是方言,你一句也听不懂,这时,普通话就该挺身而出了,用它来解决沟通上的问题是再好不过的了。如果我们大家都学普通话,用普通话相互交流,彼此间建立了深厚的友谊,那么普通话就是我们友谊的桥梁。普通话还是一种对长辈很尊敬的语言,说普通话长辈容易听懂,否则你很容易被认为不尊敬长辈。

做任何事情都必须讲究一定的方法,要学好普通话不是一朝一夕的事。但只要掌握一定的方法,并经过一段时间努力还是可以达到目标的。学习语音基础知识,掌握《汉语拼音方案》仔细揣摩、浏览、模仿,通过发音练习、诵读练习等方式,随时随地做有心人,反复训练,大胆实践。

“冰冻三尺非一日之寒”,以上方法并非捷径,要学好普通话必须经过长时间努力。持之以恒,刻苦学习,一定可以改变自己的方言面貌。



笑一笑

1. 村长在村民会议上说:“兔子们,虾米们,咸菜太贵,不要酱瓜,要猪蹄。”把他的方言译成普通话是:“同志们,乡亲们,现在开会,不要讲话,要注意。”

2. 一所乡村小学上课了,老师走进教室:“站(上)课。”学生们齐声道:“老死(师)好!”老师说:“吐血(同学)们,早死(上)好!”

3. 卖鱼的扯着嗓子一个劲儿地叫喊着:“鱼啦,鱼啦。”旁边一个卖枣的也不甘示弱,紧接着嚷:“糟(枣)啦,糟(枣)啦。”“鱼啦。”“糟啦。”“鱼啦。”“糟啦。”卖鱼的越听越不对劲,觉得卖枣的好像有意跟他作对,于是两人吵了起来。

针对地域特点,我们重点做翘舌音 zh、ch、sh、r 和平舌音 z、c、s 以及前鼻音 -n 和后鼻音 -ng 辨别发音练习。

(一)翘舌音 zh、ch、sh、r 和平舌音 z、c、s

平舌音,指舌头平伸,抵住或接近上齿背,发出的 z、c、s;

翘舌音,指舌尖翘起,接触或接近前硬腭,发出的 zh、ch、sh、r。

1. 发音方法与要领

(1) 发音方法

z: 发音时舌尖轻轻抵住上齿背，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带不振动，气流较弱，首先冲开一条窄缝，然后再从窄缝中挤出，摩擦成声。

祖宗 zǔ zōng	总则 zǒng zé	藏族 zàng zú	曾祖 zēng zǔ
造作 zào zuò	罪责 zuì zé	自尊 zì zūn	枣子 zǎo zi

c: 发音时舌尖轻轻抵住上齿背，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带不振动，气流较强，首先冲开一条窄缝，然后从窄缝中挤出，摩擦成声。

层次 céng cì	苍翠 cāng cuì	催促 cuī cù	草丛 cǎo cóng
粗糙 cū cāo	参差 cēn cī	猜测 cāi cè	措辞 cuò cí

s: 发音时舌尖接近上齿背，形成一条窄缝，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带不振动，气流从窄缝中挤出，摩擦成声。

色素 sè sù	琐碎 suǒ suì	思索 sī suǒ	诉讼 sù sòng
松散 sōng sǎn	四岁 sì suì	速算 sù suàn	瑟缩 sè suō

zh: 发音时舌尖上翘，抵住硬腭前部，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带不振动，气流较弱，首先将阻碍冲开一条窄缝，然后经窄缝摩擦成声。

正直 zhèng zhí	茁壮 zhuó zhuàng	政治 zhèng zhì	招展 zhāo zhǎn
主张 zhǔ zhāng	住宅 zhù zhái	辗转 zhǎn zhuǎn	庄重 zhuāng zhòng

ch: 发音时舌尖上翘，抵住硬腭前部，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带不振动，气流较强，首先将阻碍冲开一条窄缝，然后经窄缝摩擦成声。

车床 chē chuáng	长城 cháng chéng	驰骋 chí chěng	出产 chū chǎn
出差 chū chāi	充斥 chōng chì	超产 chāo chǎn	戳穿 chuō chuān

sh: 发音时舌尖上翘，接近硬腭前部，形成窄缝，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带不振动，气流从窄缝中挤出，摩擦成声。

身世 shēn shì	山水 shān shuǐ	生疏 shēng shū	上升 shàng shēng
事实 shì shí	施舍 shī shě	舒适 shū shì	述说 shù shuō

r: 发音时舌尖上翘，接近硬腭前部，形成窄缝，软腭上升，关闭鼻腔通道，声带振动，气流从窄缝中挤出，摩擦成声。

柔软 róu ruǎn	仍然 réng rán	忍让 rěn ràng	荏苒 rěn rǎn
容忍 róng rěn	如若 rú ruò	柔韧 róu rèn	扰攘 rǎo rǎng

(2) 发音要领

① 平舌音发音要领。

正确发音是：舌尖前伸，抵住或接近上齿背。

发音缺陷：舌尖前伸过多，发成了齿尖音；或者舌尖略后缩，抵住或接近上齿龈，发音介于平舌音、翘舌音之间。

发音错误：舌身略后缩，舌尖翘起，抵住或接近硬腭前部，发成了翘舌音。