

高 职 高 专 系 列 教 材

T 人际交流与沟通实务

The Practical Operations
of Interpersonal
Communication

主 编：麻友平 副主编：张东杰

中国石化出版社

http://www.sinopecpress.com

高职高专系列教材

人际交流与沟通实务

主 编 麻友平

副主编 张东杰

中国石化出版社

内 容 提 要

本教材以培养学生的说写能力为主线,概括地介绍了普通话、独白、对白等口语基础知识以及条据、书信、个人发展文书、经济文书、公文等应用文写作知识。目的是丰富学生的人际交流与沟通知识,培养和提高其社交能力。

本教材可作为高等职业技术学院、高等专科学校的各类专业学生的教材,也可供社会各行业人员使用和参考。

图书在版编目(CIP)数据

人际交流与沟通实务/麻友平主编.
—北京:中国石化出版社,2006
(高职高专系列教材)
ISBN 7-80229-057-0

I.人… II.麻… III.人际关系学—高等学校:
技术学校—教材 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 094888 号

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街 58 号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail:press@sinopec.com.cn

北京精美实华图文制作中心排版

北京大地印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

850×1168 毫米 32 开本 9.875 印张 250 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

定价:22.00 元

前 言

21 世纪是知识经济的时代，知识经济的发展不仅需要自然科学技术，还需要人文科学的巨大发展和有力支持，社会上大量需求的不再只是那些仅仅具有某一种专业知识能力的单一型准职业人，更多的是力求获得具有较宽泛的、可变通的职业能力和具有远大理想、优良品德、强烈的进取精神与创新意识并能与自然、社会和他和谐相处的高等职业技术人才。

目前，各类在校生比较缺乏的是人际交流与沟通能力，这使得他们在就业面试及今后的工作中面临重重困难。而用人单位对学生的人际交流与沟通能力的要求却越来越高，不仅要求他们具有较强的书面沟通能力，而且要求他们有较强的口头交流能力。而大多数院校只注重通过应用写作课提高学生的书面表达能力，却对学生的口头表达能力放任自流。

针对各类院校的教学现状，我们经过充分的论证，在人际交流与沟通方面，将对学生的书面表达能力的培养和口头表达能力的培养统一起来，使学生能通过一门课程的学习掌握多项技能，这就解决了由于课时限制而顾此失彼的问题，而且能使学生在说、写与练的过程中，充分发挥说、写的合力，取得事半功倍的效果。

本书的主要特点：一是将说、写能力综合起来，突出其相互促进的作用；二是采用先说后写，由易到难的编排顺序；三是结合实际训练为主，以理论指导为辅；四是内容涵盖面较广，针对性强；五是所需教学时数少，属学时数少的教材。

本书可作为高等职业技术学院、高等专科学校、成人高校及本科院校开办的二级职业技术学院和民办高校的各类专业学生的

教材，也可供社会各行业人员使用和参考。

本书由麻友平主编，张东杰副主编，参加编写的有麻友平(第一章、第二章、第三章)，张东杰(第七章、第九章、第十章)，江秀华(第八章、第十一章、第十二章)，孙江璘(第六章、第十三章)，周胜利(第四章、第五章)。刘登辉、张东杰参与了本书策划及整理工作，全书由麻友平统稿，由兰州石化职业技术学院人文系主任刘登辉审阅。

在本书的编写过程中，参考了多位专家学者的著作，得到了学校领导的大力支持，同时，中国石化出版社也给予了诸多帮助，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中不足之处，敬请各位同行和广大读者批评指正。

作者

2006年5月

目 录

第一章 普通话	(1)
第一节 口语	(1)
第二节 普通话基础知识	(4)
第三节 普通话朗读训练	(13)
第二章 独白	(19)
第一节 口述	(20)
第二节 解说	(23)
第三节 评说	(30)
第四节 讲话	(33)
第五节 演讲	(41)
【活动与思考】	(48)
第三章 对白	(49)
第一节 闲谈	(49)
第二节 会谈	(57)
第三节 电话交谈	(67)
第四节 谈判	(70)
第五节 论辩	(78)
【活动与思考】	(83)
第四章 条据 名片	(84)
第一节 发条、收条、代收条	(84)
第二节 借据(条)、便条、请假条	(86)
第三节 欠条、领条(领单)	(89)
第四节 留言条、托事条、意见条	(92)
【活动与思考】	(95)



第五章 书信	(96)
第一节 一般书信	(96)
第二节 情书	(99)
第三节 社交书信	(105)
【活动与思考】	(126)
第六章 礼仪文书	(127)
第一节 请柬、贺信、贺电	(127)
第二节 祝词、题词、对联	(130)
第三节 贺词、主持词	(134)
第四节 欢迎词、欢送词、答谢词	(137)
第五节 讣告、悼词、唁慰函	(140)
第六节 碑文、挽联	(145)
【活动与思考】	(147)
第七章 个人发展文书	(148)
第一节 求职信	(148)
第二节 讲话稿、竞聘演讲稿	(150)
第三节 述职报告	(155)
第四节 英语应用文写作	(157)
【活动与思考】	(163)
第八章 事务文书	(166)
第一节 计划、总结	(166)
第二节 调查报告	(171)
第三节 简报、会议记录	(176)
第四节 声明、启事	(181)
第五节 公开信	(183)
【活动与思考】	(186)
第九章 经济文书	(187)
第一节 概述	(187)
第二节 经济活动分析报告	(188)



【活动与思考】	(194)
第三节 招标书、投标书	(196)
第四节 合同	(206)
第五节 广告	(211)
第六节 产品说明书	(213)
【活动与思考】	(215)
第十章 法律文书	(217)
第一节 概述	(217)
第二节 民事起诉状	(218)
第三节 民事上诉状	(221)
第四节 申诉状	(224)
第五节 答辩状	(227)
第六节 辩护词	(229)
第七节 公证书	(232)
【活动与思考】	(234)
第十一章 新闻	(236)
第一节 消息	(236)
第二节 通讯	(242)
第三节 新闻评论	(247)
第四节 深度报道	(256)
【活动与思考】	(260)
第十二章 论文	(261)
第一节 科技论文	(261)
第二节 毕业论文	(266)
第三节 文学评论	(269)
【活动与思考】	(274)
第十三章 公文	(275)
第一节 概述	(275)
第二节 命令(令)、决定	(276)



第三节	公告、通告	(281)
第四节	议案、报告	(286)
第五节	请示、批复	(289)
第六节	通知、通报	(294)
第七节	意见、函、会议纪要	(300)
【活动与思考】		(306)
主要参考资料		(307)



第一章 普 通 话

第一节 口 语

一、口语的重要性

口语与书面语相对，它是人用发音器官发出来的、包含了词汇和语法规则的、成系统的人与人互通信息的行为方式。简而言之，就是口头说出来的话，即口头语言。包括人类一切自主的、有意识的、有听众的语言活动，如闲谈、朗读、演讲、辩论、谈判、教学、主持、会谈、解说等等。口语是最重要的交际工具之一，它能够交流思想，传播消息，表达情感。口语交际效果好，我们就说他有口才。口才的力量是令人瞠目结舌的。古人说：“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”西方人也将“口才”、“美元”与“电脑”并称为“世界三大战略武器”，并将“口才”独冠其首，足见全球对口才的推举和重视。口语的重要性主要表现在以下几个方面：

(1) 口语是人一生中一项最基本的需要

首先，它是人的一种心理需要，是人类精神生活的日常必需品。一个人如果突然中断了口语交际，就会产生孤独、憋闷、无所适从之感，长此以往极易导致心理畸形或语言功能障碍。

其次，口语交际能够满足人们社交的基本需要。口语交际是人类社会活动中最重要的交际活动，人类的交际活动 90% 是通过口语交际进行的，人总是处在一个复杂的交际圈中，要和家人、邻居交流，要和亲戚、朋友交流，要和同事、熟人交流，要和社会上认识的、不认识的人交流。在口语、书面语、旗语、电



报语、哑语、电脑语等诸多交际工具中，只有口语能为人类提供最便捷、最直接的服务。即使是目不识丁者，也能用口语同别人交际，基本上满足他与对方互通信息的需要。

(2) 言如其人，口语是人的第二相貌

语音纯正、口齿清楚、话语得体、随机应变的语音面貌往往比人的第一相貌——外表更具征服力、诱惑力、社交力和保存力。例如，春秋时的晏子，身材矮小，他出使楚国之初，楚国君臣都瞧不起他，并借机侮辱晏子和齐国，晏子就是凭着他的三寸不烂之舌，征服了楚国满朝文武，维护了齐国的尊严，齐国人不得不将他尊为上宾。

(3) 良好的口语表达是人生成功的一半

人们常说，人才不一定有口才，但有口才的人一定是人才。卡耐基也说过：“一个人的成功，85%取决于他的能力和社会关系。”而成功的口语表达也就意味着成功的交际，成功的交际往往带来良好的社会关系，良好的社会关系为人生的成功打下坚实的基础。特别是以“口耕”为职业的教师、律师、主持人等，口才是他们立业之根本，有了好的口才就等于事业成功了一半。对于普通人来说，好的口才可以使其如虎添翼、无往而不胜。

(4) 口才能给人带来名和利

有口才的人首先是人才，完美而流利的口才不仅会给他带来博学多才、侃侃而谈的美名，用之于商场还能给他带来意想不到的利益。

(5) 社会需要成功的口语表达

现代社会是一个精神文明高度发达的社会，需要一大批高质量的口语表达的专门人才。目前，社会上也涌现出越来越多的口才家，人们也回报给他们较高的社会地位。作为普通人，在就业、工作、生活等方面也都离不开好的口语表达，口语好就能一切顺利，口语不好就会寸步难行。



二、口语的特点

口语表达与书面表达不同，它除了需要借助态势语言作为辅助手段外，还具有以下几个特点：

(1) 口语表达是个人的语言能力和交际能力自然综合的体现

口语表达是一种特殊的社会实践活动，作为口语表达者参加这种特殊的社会实践活矾，则会综合反应出个人的语言能力和交际能力。口语表达艺术的实现，不仅要求句子具有“合法性”，而且要求句子具有可接受性；不仅考虑言语的正确性，而且特别强调言语的可接受性和得体性。这里所说的合法性、正确性就是指个人的语言能力，可接受性和得体性就是指个人的交际能力。

(2) 口语表达的语言与思维具有趋同性

口语表达的过程，就是一个将内部语言的思维变为外部语言的口语过程。这个过程可分为两个阶段，其一是初始思维阶段，即“打腹稿”的过程。其二是现想现说、现说现想阶段。口语与思维的趋同性，要求口语表达跟得上思维，其关键在于思维必须敏捷、周密、连贯。

(3) 口语表达的语音具有易逝性

口语表达是以声波为载体来传递信息、交流思想的，而声波则是稍纵即逝。也就是说，口语具有易逝性特点。所谓易逝性，指的是一句话讲出来，就是最终的形式，而这种形式保留的时间很短。

(4) 口语表达的言语形式具有简散性

口语表达往往是在随想随说的情况下进行的，不可能对语言进行细致的加工润色，因而显得有些粗疏、不够严密。换句话说，口语成品不像书面语成品那样，是经过精心设计、多次修改因而结构完整、语法规范的成熟作品，它的言语形式表现出简略和松散的特点。



(5) 口语表达过程具有灵活性

口语表达过程尤其是日常交际之中,呈现出很大的灵活性,这主要表现在以下四个方面:

①话题灵活多样。日常口语交际总是在一定的环境中进行的,环境中的一切事物都有可能成为话题。②内容灵活多变。日常交际中,在没有中心话题的情况下,话题的灵活多样造成内容的灵活多变,而话题的具体内容是由参与者的兴趣、爱好、特定的心理情绪、特定的情景氛围、特定的知识储备等诸多方面的因素相互作用所决定的。③言语形式灵活多样。言语形式的灵活性主要表现为简略、松散,是和书面语言相比较而言的。④表达风格灵活多样。口语表达时,因交谈内容不同,交际对象不同,往往会表现出不同的表达风格:或言辞犀利,或委婉含蓄,或冷嘲热讽,或慷慨激昂,或平实爽快,或庄谐迭出。这些都随着内容的变化、形式的多样而呈现出来。另外,口头语言还具有广泛性、临场性、情感性、针对性和实效性等特点。

第二节 普通话基础知识

一、声母

1. 声母的分类

(1) 按发音部位分类

①双唇音 b、p、m; ②唇齿音 f; ③舌尖前音 z、c、s; ④舌尖中音 d、t、n; ⑤舌尖后音 zh、ch、sh、r; ⑥舌面音 j、q、x; ⑦舌根音(舌面后音)g、k、h。

(2) 按发音方法分类

一是根据成阻或除阻的方式,可将 21 个辅音声母分为 5 类: ①塞音 b、p、d、t、g、k; ②擦音 f、h、x、sh、r、s; ③塞擦音 z、c、zh、ch、j、q; ④鼻音 m、n; ⑤边音 l。

二是根据发音时声带是否振动将 21 个辅音声母分为清音、浊音。普通话辅音声母中只有 m、n、l、r 四个浊音，其余 17 个都是清音。

三是根据发音时呼出气流的强弱，可以把普通话中的塞音、塞擦音分为送气音 p、t、k、q、ch、c；不送气音 b、d、g、j、zh、z。

2. 难点声母发音训练

(1) n 和 l

① n 的发音。整个舌头外围抵住整个上齿龈，使舌面外围与硬腭的外围形成弧形闭合，软腭下降，气流从鼻腔透出成声。

② l 的发音。舌尖接触上齿龈的后部(l 比 d、t、n 的部位稍后)，阻止气流从口腔中路通过，软腭上升，关闭鼻腔通路，声带颤动，气流到达口腔后从舌头一侧或两侧通过而成声。

(2) f 和 h

发 f 时，是上齿轻触下唇内缘，即使发 fo、fou、fu 后的圆唇韵母时，整个唇形也是较扁的，只是上下唇中间部分稍微拢圆。发 h 时，舌根接近软腭，形成窄缝，气流摩擦而出。

(3) 改尖音为团音

声母 z、c、s 跟 i、ü 或 i、ü 起头的韵母相拼的音节叫尖音，声母 j、q、x 跟 i、ü 或 i、ü 起头的韵母相拼的音节叫团音。普通话不分尖团：即只有团音，没有尖音。分尖团方言区的人学习普通话，必须把尖音改成团音。

(4) zh、ch、sh

平翘不分是南方方言的一个重要语音特征，主要是将翘舌音发成平舌音；也有少部分人矫枉过正，将平舌音读作翘舌音。发 zh、ch、sh 存在的主要问题是：

- ① 南方人发音部位靠前，舌尖往往只对着上齿龈发音。
- ② 有些北方人舌头过于后卷，或者接触硬腭的面积过大。
- ③ 圆唇。卷舌时口腔肌肉过于紧张，且在发“翘舌声母 + 开



口呼”(或齐齿呼)音节时带有明显的拢唇动作。

④ 将 zh、ch、sh 发成 z、c、s，这主要是方言中分不清平翘舌声母造成的。

⑤ 将 zh、ch、sh 发成 j、q、x，这主要体现在“zh、ch、sh + 合口呼”这一类音节上。

(5) 读准 r 声母

普通话 r 声母字在一些方言中读法很复杂。方言中如没有 r 声母，可以用 zh、ch、sh 引导发音；还要分清哪些字是普通话 r 字母。

(6) 读准零声母

普通话中的一部分零声母音节，在一些方言中读成了有辅音声母的音节。

二、韵母

韵母是汉字字音结构声母后面的部分。普通话共有 39 个韵母，其中有 23 个由元音充当，16 个由元音附带鼻辅音韵尾构成。

1. 韵母的分类

① 根据韵母内部结构的不同，可以将韵母分为单韵母、复韵母、鼻韵母。单韵母 10 个：a、o、e、ê、i、u、ü、-i(前)、-i(后)、er，其中，前 7 个是舌面单韵母，-i(前)、-i(后)是舌尖单韵母，er 是卷舌单韵母。复韵母 13 个，其中，前响复韵母 4 个：ai、ei、ao、ou；中响复韵母也是 4 个：iao、iou、uai、uei；后响复韵母 5 个：ia、ie、ua、uo、üe。鼻韵母 16 个，其中，前鼻韵 8 个：an、ian、uan、üan、en、in、uen、ün，后鼻韵 8 个：ang、iang、uang、eng、ing、ueng、ong、iong。

② 根据韵母开头元音发音口形的不同，汉语传统音韵学将韵母分为四呼：开口呼，即韵母不是 i、u、ü 或不以 i、u、ü 开头的韵母；齐齿呼，即韵母是 i 或 i 开头的韵母；合口呼，即韵

母是 u 或 u 开头的韵母；撮口呼，即韵母是 ü 或 ü 开头的韵母。

2. 难点韵母发音训练

(1) 单韵母

单韵母中的难点是：

① e 易将 e 发成 [e]，如南方人发“色”为 [se]，原因是舌位偏前。

② er 将 er 发成：一是 ê[ɛ]，原因是舌位偏前，无卷舌动作；二是发成 [ɔ]，原因是卷舌过度，唇形过圆，听感上卷舌色彩夸张。

(2) 复韵母

复韵母中的难点音是：

① 将 ai(ei) 和 ao、ou 分别发成 [ɛ]、[ɔ r]、[o]。原因是：复韵母单元音化，没有动程。

② uo、uei 丢介音 u，发成 o、ei。

(3) 鼻韵母

前后鼻音不分是南方方言和部分北方方言的一个语音特征。多数方言是把后鼻音混入前鼻音，而上海、福州、潮州等地则是把前鼻音读作后鼻音。区分前后鼻音要注意以下几点：

① 8 个前鼻音除 en 外，其余均是由舌面前元音（作韵腹）与 -n 拼合而成，所以发前鼻韵时都是舌尖（抵上下齿龈）在参与发音，舌根不参与发音，无紧张感；而后鼻音除 ing 外，其余 7 个是由舌面后元音（韵腹）与 -ng 构成。因此，发后鼻音时是舌面后部及舌根在参与发音，而舌尖不参与，无紧张感，这是参与发音的部位不同。

② 归音不同，前鼻音发完后，舌头外围贴向上齿龈，也即舌头归音在上齿背或上齿龈；而发完后鼻音时，舌身自然后缩，远离下齿背，舌尖不接触任何位置，归音在舌根。

③ 共鸣腔大小有异，前鼻音参与发音的部位在前部，共鸣腔小，共鸣色彩淡，鼻息轻；发后鼻音是整个口腔、鼻腔产生共



鸣，共鸣色彩浓，鼻息重。这可以用塞紧耳朵的方法来分辨。

④ 舌身宽窄不同，发完前鼻音时舌身宽扁，而发完后鼻音时舌身稍窄。

发鼻韵母存在的主要问题如下：

① 将前鼻音 an、en、in、uen、ün 分别发成后鼻音 ang、eng、ing、ueng、iong。

② 将 iao[iɛn]、üan[yɛn]发成[ian]、[yan]。原因是发 ian、üan 中的 a 时开口度偏大。普通话中 iao、üan 中的 a 的实际发音为[ɛ]。

③ 将 eng、ing 发成 en、in。

④ 将 in、ing 发成 ien、ieng。前后比较，后者多了个 e，原因是开口度变大，舌位降低，加进了 e 的发音。

三、声调

1. 普通话的声调、调值、调类

(1) 声调

声调是汉字音节中具有区别意义作用的音高变化，声高的作用是区别意义，如“妈”、“麻”、“马”、“骂”这四个音节的声母、韵母完全相同，但意义不同，这主要是由他们的声调不同所决定的。

(2) 调值

调值是某一声调的实际读法，可以用五度制标记法来标记。普通话有四种调值。

(3) 调类

在普通话或方言里，把所有字音按不同的调值分类后所得到的声调类别，叫做调类。普通话有四个调类：阴平、阳平、上声、去声，它们相对应的调值是 55、35、214、51。《汉语拼音方案》规定了 4 个符号，表示 4 个调类，阴平“—”，阳平“ˊ”，上声“ˇ”，去声“ˋ”，这叫做声调符号。