

21世纪高职高专规划教材·公共课系列

有效沟通与 实用写作教程

主编 吴 婕

YOUXIAO GOUTONG
YU SHIYONG XIEZUO JIAOCHENG

 中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·公共课系列

有效沟通与实用写作教程

主 编 吴 婕

副主编 姚小菊 李 昱

参 编 孙 丽 黄明明 张 玲

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

有效沟通与实用写作教程 / 吴婕主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011
21 世纪高职高专规划教材·公共课系列
ISBN 978-7-300-14222-7

I. ①有… II. ①吴… III. ①口才学-高等职业教育-教材②汉语-写作-高等职业教育-教材
IV. ①H019②H15

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 169540 号

21 世纪高职高专规划教材·公共课系列

有效沟通与实用写作教程

主 编 吴 婕

副主编 姚小菊 李 昱

参 编 孙 丽 黄明明 张 玲

Youxiao Goutong yu Shiyong Xiezuo Jiaocheng

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2011 年 9 月第 1 版

印 张 17

印 次 2013 年 1 月第 3 次印刷

字 数 395 000

定 价 29.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

Preface

编写背景

当今世界,无论处理个人事务还是国际事务,合作、对话都是主旋律,沟通的重要性日益凸显。在工作中,沟通能力已经成为核心的职业能力。但是我国的学生在中小学阶段接受的应用型沟通技能训练比较少,迫切需要在大学阶段加强这一技能的训练。应用写作是沟通、交流的重要组成部分,只有当学生学会沟通、交流,才能真正地理解和掌握各种应用文种的使用场合、使用目的和内容格式的安排规律。传统的应用写作课程教学往往过于着眼于写作技巧,就写作谈写作,学生无法真正理解应用文写作的根本原则,因此也增加了他们学习时的厌烦、畏难情绪,学习效果不佳。因此,传统的应用写作课程还有很大的提高与整合空间。基于以上两方面的原因,我们尝试着在教学改革中将传统的应用写作课程名称改为沟通与写作。

编写思路

本教材是配合芜湖职业技术学院的课程教学改革而编写的,以提高学生的沟通能力为根本目的,在模拟沟通的过程中培养学生的口头表达技巧及应用文写作能力。本教材的编写思路主要表现在:

(1) 我们清楚认识到,沟通能力是一种高度综合的能力,良好的沟通效果源自对沟通背景的正确认识、沟通方式的准确把握、语言技巧的精确运用,所以本教材不仅着眼于语言技巧的习得,而且从各种沟通问题的产生背景、任务流程出发,启发学生掌握综合处理各种事务的能力,最终让学生真正理解和灵活运用沟通技巧。

(2) 本教材采用任务驱动的方式,引导学生在完成任务的过程中自主学习。为了使学生能够顺利地进入给定情境,本教材所选任务契合学生生活中出现的、熟悉的场景,有助于学生在学习过程中充分理解任务,从而能在任务的解决、技巧的学习上投注全部注意力。另外,本教材的课后“拓展练习”模块尽量选取职业场景,强调沟通能力在职场中的拓展运用,旨在帮助学生将在校习得的沟通技能顺利运用到今后的工作中。

(3) 在例文安排上,本教材也做了一些新的尝试。为了引导学生逐渐增强自主学习能力,并便于教师在课堂上组织学生讨论,在全书例文的提供及点评上采取由繁到简的方式。项目一、项目二的大部分任务后都同时提供瑕疵例文和优秀例文,并且进行详细点评,项目三开始只提供部分例文的文后简评。

(4) 针对学生情况和课程特点,我们在编写过程中尤其注重给学生提供具体实用的技巧训练。在编写过程中,力图将任务标准化处理,将技巧程序化分解,在每个情境中提供具体的任务完成程序和所需要的知识技巧的指导。本教材技巧训练的难易梯度明显,前面所学的简单技巧在完成后面的任务时反复应用、不断深化拓展,最终达到学生真正掌握、灵活运用目的,比如介绍的技巧、演讲的技巧、事务文书的写作技巧等都是如此。

编写体例

本教材是以学生进入大学校园后的成长过程为经线,以学生在学习、生活各方面不同类型的沟通事件为纬线来安排全书内容的。由导入项目开始,教学内容主要安排在五个大项目中。其中,导入项目旨在引导学生具备初步的沟通意识,其他项目对应不同的沟通类型。每个项目由若干任务构成,在每个任务中我们设计了任务导入、情境模拟、任务小结、例文简评和拓展练习几个模块。每个模块的侧重点如下:

(1) 任务导入。侧重交代学习任务,设置启发性问题,引导学生从专业角度重新思考学习生活中的相关事件,进一步理解学习内容。

(2) 情境模拟。这是核心环节,我们尽力在每个任务下设计两个或两个以上情境(项目三的任务三只设计了一个情境),根据任务的处理流程安排顺序,内容上囊括本任务执行中需进行的语言训练与写作训练,并且提供了相关知识拓展供学生参考。

(3) 任务小结。此模块是在任务完成之后,对于本任务执行中的经验或注意要点的总结,不求全面但求具启发性,旨在引导学生在完成任务后进行思考总结。

(4) 例文简评和拓展练习。这两个模块旨在帮助学生深化对相关知识的理解,熟练运用相关技能。

课时建议

全书设计的总课时是72课时,但本门课程在我校试行时根据实际情况向各系提供的课时有72、51、36、18课时不等。在编写过程中,考虑到各个学校和不同专业的情况有别,本教材在内容上力求全面,结构上采用模块式设计,每个情境都可视为独立的模块,教师在使用时可根据需要任意选择和组合。本教材各个项目的建议课时如下:

项目	教学内容	建议课时
沟通概述	沟通的内涵	2
	沟通技能	2
日常沟通与日常应用文	生活中的交流	4
	演讲	4
	书信与电子邮件	4
组织沟通与事务文书、 行政公文	招聘与求职	4
	总结与制定计划	6
	召开高效会议	8

续前表

项 目	教 学 内 容	建 议 课 时
商务沟通与经济文书	市场调查	4
	商务谈判	4
	签订经济合同	2
	成功推销商品	4
专业沟通与专用文书	介绍产品	4
	组织招投标工作	4
	拿起法律武器维护权益	4
职业发展与语言沟通	完成毕业前的最后考核	4
	应对公务员考试	2
	做好创业计划	4
	抓住竞聘机会	2

由于时间仓促加之编者水平有限，书中疏漏和不妥在所难免，恳请各位读者、同行和专家批评指正，以期进一步修订和完善，编者不胜感激（联系邮箱 wujienny@hotmail.com）。

吴婕

2011年8月

中国人民大学出版社华东分社 信息反馈表

尊敬的老师，您好！

为了更好地为您的教学、科研服务，我们希望通过这张反馈表来获取您更多的建议和意见，以进一步完善我们的工作。

请您填好下表后以电子邮件、信件或传真的形式反馈给我们，十分感谢！

一、您使用的我社教材情况

您使用的我社教材名称			
您所讲授的课程		学生人数	
您希望获得哪些相关教学资源			
您对本书有哪些建议			

二、您目前使用的教材及计划编写的教材

您目前使用的教材	书名	作者	出版社
您计划编写的教材	书名	预计交稿时间	本校开课学生数量

三、请留下您的联系方式，以便我们为您赠送样书（限1本）

您的通讯地址			
您的姓名		联系电话	
电子邮件（必填）			

我们的联系方式：

地 址：苏州工业园区仁爱路158号中国人民大学国际学院修远楼

电 话：0512-68839319

传 真：0512-68839316

E-mail: huadong@crup.com.cn

邮 编：215123

微 博：<http://weibo.com/cruphd>

QQ（华东分社教研服务群）：34573529

信息反馈表下载地址：<http://www.crup.com.cn/hdfs>

目 录

Contents

导入项目 沟通概述 / 1

任务一 沟通的内涵 / 2

任务二 沟通技能 / 6

项目一 日常沟通与日常应用文 / 13

任务一 生活中的交流 / 15

情境一 自我介绍 / 15

情境二 有效交谈 / 19

情境三 室友生病了 / 25

任务二 演讲 / 32

情境一 即兴演讲——赛前动员 / 33

情境二 命题演讲——“我的家乡美” / 35

任务三 书信与电子邮件 / 40

情境一 致父母的书信 / 40

情境二 致好友的电子邮件 / 42

项目二 组织沟通与事务文书、行政公文 / 48

任务一 招聘与求职 / 50

情境一 组织招聘 / 50

情境二 应聘求职 / 53

情境三 模拟面试 / 55

任务二 总结与制定计划 / 62

情境一 总结 / 62

情境二 制定计划 / 64

任务三 召开高效会议 / 71

情境一 会前准备 / 72

情境二 会议召开 / 75

情境三 会议后续工作 / 78

情境四 制发行政公文 / 83

项目三 商务沟通与经济文书 / 103

任务一 市场调查 / 105

情境一 市场调查的准备 / 105

情境二 市场调查的实施 / 107

情境三 市场调查报告的撰写 / 110

任务二 商务谈判 / 119

情境一 商务谈判的准备 / 119

情境二 商务谈判技巧 / 124

任务三 签订经济合同 / 134

情境 经济合同 / 134

任务四 成功推销商品 / 140

情境一 寻找顾客 / 141

情境二 接近顾客 / 142

情境三 推销洽谈 / 145

项目四 专业沟通与专用文书 / 154

任务一 介绍产品 / 156

情境一 撰写产品说明书 / 156

情境二 在展销会上展示产品 / 157

任务二 组织招投标工作 / 161

情境一 组织招标 / 162

情境二 组织投标 / 165

情境三 模拟开标 / 167

任务三 拿起法律武器维护权益 / 174

情境一 模拟法院起诉 / 174

情境二 模拟法庭审判 / 177

项目五 职业发展与语言沟通 / 193

任务一 完成毕业前的最后考核 / 195

情境一 撰写毕业论文/毕业设计报告 / 195

情境二 模拟毕业答辩 / 199

任务二 应对公务员考试 / 204

情境一 申论写作 / 205

情境二 模拟公务员面试 / 206

任务三 做好创业计划 / 221

情境一 拟订创业计划书 / 221

情境二 模拟展示创业计划书 / 224

任务四 抓住竞聘机会 / 234

- 情境一 准备竞聘演讲 / 235
- 情境二 竞聘演讲及答辩 / 237

- 附录一 [附录 1—1]普通话发音 / 243
- [附录 1—2]普通话正音 / 244
- 附录二 劳动合同书 / 247
- 附录三 国家行政机关公文处理办法 / 251
- 附录四 科学技术报告、学位论文和学术论文的编写格式 / 257

- 参考文献 / 261

导入项目 沟通概述

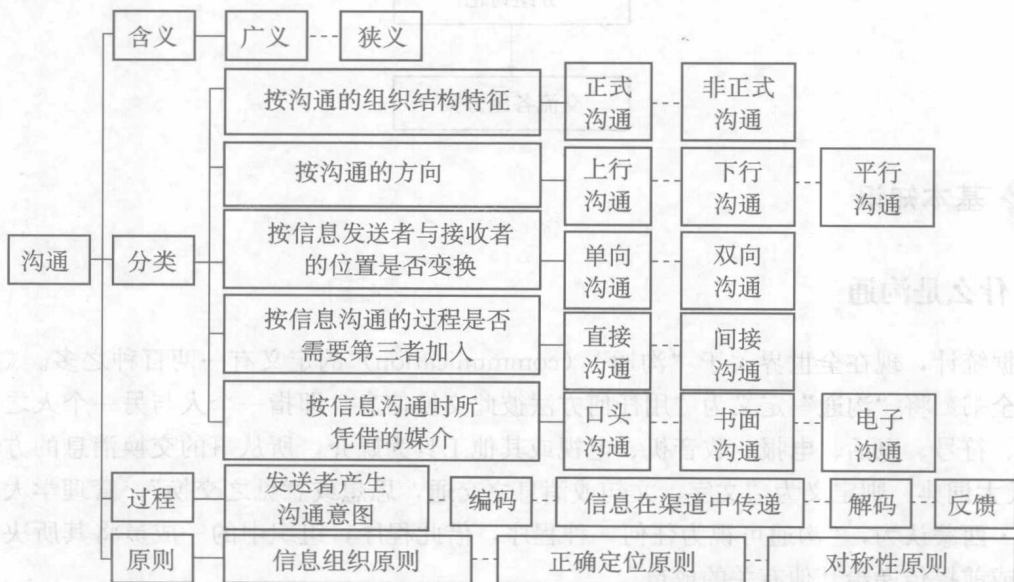
项目提要

人类文明能够绵延发达, 在于人类能够通力合作战胜种种困难。在现代社会中, 作为一个组织, 分工越是明确, 越是需要各部门间的紧密合作以更好地实现组织的目标, 因此沟通技能成为现代人必不可少的技能之一。

案例讨论

案例	学习内容	主要知识点
处理寝室内同学间的矛盾	懂得通过沟通处理问题	什么是沟通 沟通的分类 沟通的过程
争取发挥才能的机会	通过沟通在特定对象面前展示自己的才能	常见的沟通障碍 有效沟通的原则 书面沟通的意义与运用

知识结构图



任务一 沟通的内涵



任务导入

寝室是我们在校园里的家，小王希望他的寝室整洁温馨，室友们和睦相处。即使受点委屈，他也尽量忍着，偶尔和老乡聊天才会抱怨一两句。最近一段时间，不知为什么，室友小李老是处处跟他过不去，常常在别人面前讥讽他，有时甚至故意弄脏他刚刚打扫干净的寝室。小王本想大家都是同学，不想和小李计较，可是看到小李如此嚣张，终于一气之下告诉了老师。事后老师严厉批评了小李。

思考：

1. 请回忆一下，你有没有遇到过类似的事件？你在其中扮演的是小王、小李还是老师的角色？事件处理的结果如何？
2. 请你评价上述事件中各方的处理方式并提出一个方案，怎样才能更好地平息这场风波？



执行流程图



基本知识

一、什么是沟通

据统计，现在全世界关于“沟通”（communication）的定义有一两百种之多。《大英百科全书》将“沟通”定义为“用任何方法彼此交换信息。即指一个人与另一个人之间以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事的交换消息的方法”。《韦氏大词典》则定义为“文字、文句或消息之交通，思想或意见之交换”。管理学大师赫伯特·西蒙认为，“沟通可视为任何一种程序，借此程序，组织中一成员将其所决定的意见或前提传递给其他有关的成员”。

我们认为沟通有广义和狭义之分。广义的沟通是指信息的自我传承或个体间信息的有

效传递与接受，并影响和产生实质的行动或结果。狭义的沟通是指不同个体间信息的有效传递与接受，即不同个体之间借助符号和媒介等方式交流信息以期发生相应变化的活动。本书立足沟通的狭义含义阐述内容。

二、沟通的分类

（一）正式沟通和非正式沟通

按沟通的组织结构特征，可分为正式沟通和非正式沟通。

1. 正式沟通

正式沟通是指按照组织明文规定的渠道（包括组织的结构系统和信息流动的路径、方向、媒介等方面）进行信息的传递和交流，它是组织内沟通的主要方式。例如，组织内部的文件传达，上下级之间例行的汇报、总结，工作任务分配以及组织之间的信函往来等。正式沟通具有严肃性、程序性、稳定性、可靠性及信息不易失真等特点。其优点是正规、严肃，富有权威性；参与沟通的人员普遍具有较强的责任心和正义感，从而能保证所沟通信息的准确和保密。缺点是比较刻板，缺乏灵活性，信息传播范围受到限制，传播速度比较慢。

2. 非正式沟通

非正式沟通是指在一定社会系统内，通过正式组织以外的途径进行的信息传递和交流。这种沟通主要是通过个人之间的接触以传递信息，途径繁多且无定型。例如，员工之间私下交换意见、交流思想感情或传播“小道新闻”等。非正式沟通具有自发性、灵活性、迅速性、随意性等特征。其优点是作为正式沟通的有效补充，易于表达真实思想状况，容易获得在正式沟通的情况下难以得到的有用信息，能够在一定程度上为组织决策提供依据；能增进情感交流，对于改变人的态度和行为具有重要的积极作用。缺点是随意性强，信息扭曲和失真的可能性较大。因此，既不能完全依赖非正式沟通获得必要的信息，又不能完全忽视它。

总之，正式沟通是以正式方式达到主要目标，非正式沟通是以感情、兴趣为润滑剂辅助正式沟通，二者结合形成富有弹性的人际沟通。

（二）上行沟通、下行沟通和平行沟通

按沟通的方向，可分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

1. 上行沟通

上行沟通是指在组织或群体中从较低层次向较高层次的沟通，是群体成员向上级提供信息、发表意见以及对情况的反映。如果上行沟通渠道畅通，便于下级员工向上级反映自己的意见和愿望，获得某种心理上的满足，同时也可使组织领导者及时、准确地掌握下级情况以及组织全面情况，为做出符合实际的正确决策和采取改进管理的措施创造条件。因此，组织领导者应大力鼓励下级向上级反映情况，从而确保上行沟通渠道的畅通无阻。

2. 下行沟通

下行沟通是指在组织或群体中从较高层次向较低层次传递信息的过程，是组织的领导

者把组织的目标、规章制度、工作程序向下传达的沟通方式。下行沟通不仅可以使下级员工明确工作任务、目标，增强责任感和组织归属感，而且可以协调组织各层级的活动，加强各层级间的有效协作。

3. 平行沟通

平行沟通是指组织或群体中各平行部门之间的交流及员工在工作中的相互交流等。平行沟通能够保证部门间的相互通气、配合和支持，从而减少矛盾和冲突，有利于组织中各种关系的平衡和稳定。

（三）单向沟通和双向沟通

按信息发送者与接收者的位置是否变换，可分为单向沟通和双向沟通。

1. 单向沟通

单向沟通是指信息的发送者与接收者之间的相对位置不发生变化时的沟通方式，即信息的交流是单向的。例如，演讲、做报告、广播消息等。其优点是信息传递速度较快，缺点是缺少信息反馈，信息的准确性较低，当接收者不愿接受意见或任务时，容易引起发送者的不满与抗拒。

2. 双向沟通

双向沟通是指信息的发送者与接收者的位置不断变化的沟通方式，即信息交流是双向的。例如，组织间的协商、讨论或者两个人之间的谈心等。其优点是能及时获得反馈的信息，信息的准确性较高，有助于联络和巩固双方感情。缺点是信息完整传递的速度较慢，接收者可以反对发送者的意见，在一定条件下可能给发送者造成心理上的压力。

（四）直接沟通和间接沟通

按信息沟通的过程是否需要第三者加入，可分为直接沟通和间接沟通。

1. 直接沟通

直接沟通是指信息发送者与接收者直接进行信息交流，无须第三者传递的沟通方式。例如，面对面的交谈、电话交谈等。其优点是沟通迅速，双方可以充分交换意见，交流信息，迅速取得相互了解。缺点是信息的有效传递依赖于时间和空间上的一致性，有时存在一定困难。

2. 间接沟通

间接沟通是指信息发送者必须经过第三者的中转，才能把信息传递给接收者。其优点是不受时间和空间条件的限制。缺点是较浪费人力和时间，而且可能造成信息失真。

（五）口头沟通、书面沟通和电子沟通

按信息沟通时所凭借的媒介，可分为口头沟通、书面沟通和电子沟通。

1. 口头沟通

口头沟通是指以口头语言为媒介的沟通，例如演讲、口头汇报等。口头沟通是人际关系中最常见的一种沟通形式。人们借助口头语言的表达方式彼此传递着不同的信息、思想和情感。其优点是信息的发送和反馈快捷、及时。缺点是信息传递经过的中间环节越多，

信息被曲解的可能性就越大。

2. 书面沟通

书面沟通是指以书面文字为媒介的沟通方式，例如通知、文件、备忘录等。与口头沟通相比，书面沟通更加规范、正式和完整，常见于组织和群体中正式、规范的场合。其优点是沟通的内容具体、直观，沟通信息能够被永久保存，便于查询。缺点是花费大量时间，缺乏及时的反馈，而且不能保证接收者完全准确地理解信息。

3. 电子沟通

电子沟通又称 e 沟通，是指计算机技术与电子通信技术结合而产生的基于信息交流技术的沟通方式。它是随着电子信息技术的兴起而发展起来的一种新的沟通方式，包括传真、手机短信、网络聊天、电子邮件、博客留言等。随着网络通讯工具和手机功能日新月异的发展，电子沟通也蓬勃兴起，其具有以下优点：

(1) 从表现方式来看，电子沟通使组织内的电子沟通方式多于口头沟通方式。

(2) 从信息传递速度来看，电子沟通实现了书面信息如同口头信息一样的快速传递。

(3) 从沟通范围来看，电子沟通实现了远距离、跨地域的即时沟通，方便跨国公司、集团公司中各部门的沟通运作，并大大降低成本。

(4) 从沟通网络来看，电子沟通使员工在组织内可以跨越纵向层级工作，从而建立了在组织内全通道开放式的沟通网络，模糊了组织内的地位等级界限，无形中会对中层管理人员的地位形成挑战。

(5) 从沟通造成的影响来看，电子沟通使员工可以在办公场所以外的地方工作，从而可以方便地与同事交流。

(6) 从企业的会议召开方式来看，由网络技术和视频技术结合出现的视频会议可代替传统意义上的会议，从而实现了随时随地进行跨地域、空间的“口头”沟通的可能。

当然，电子沟通也有其缺点。在某些通过网络的沟通交流中，参与者甚至搞不清对方的真实身份。

三、沟通的过程

总的来说，沟通涉及五个基本要素，即信息发送者、信息接收者、传递的内容、传递的渠道、沟通的环境。沟通的过程包括以下环节（见图 0—1）。

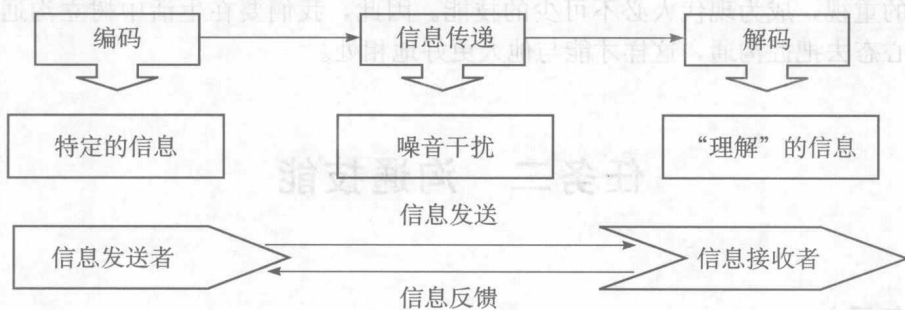


图 0—1 沟通的过程

（一）发送者产生沟通意图

发送者是沟通过程的发起者，占据主动地位，需要向接收者传递信息。这里所说的信息是一个广义的概念，包括观点、想法、资料等。

（二）编码

编码是指发送者将所要发送的信息转化成接收者能够理解的一系列符号。为了有效地进行沟通，这些符号必须适应媒介的需要。例如，如果媒介是书面报告，符号的形式应选择文字、图表或照片；如果媒介是讲座，就应选择文字、投影胶片或板书。发送者编码能力的评价标准有三个：（1）“对不对”；（2）“通不通”；（3）“好不好”。

（三）信息在渠道中传递

由于选择的符号种类不同，传递的方式也不同。信息传递的方式可以是书面的，如信件、备忘录等；也可以是口头的，如交谈、演讲、电话等；甚至还可以通过身体动作来传递信息，如手势、面部表情、姿态等。

（四）解码

解码的过程包括：

（1）接收者根据发送来的符号的传递方式选择相应的接收方式。如果发送来的符号是以口头方式传递的，接收者须仔细听，避免符号丢失。

（2）接收者要将接收到的符号还原为原始信息。一般来说，由于沟通过程中存在着许多干扰和扭曲信息传递的因素（通常把这些因素称为噪音），还原后信息的内容和含义经常会被曲解。

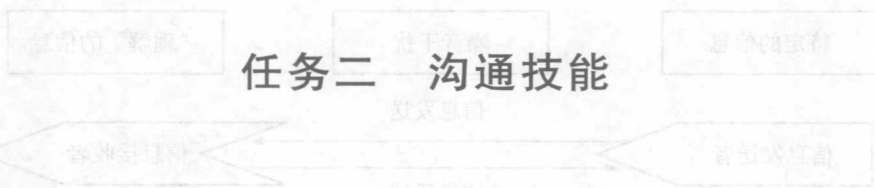
（五）反馈

发送者通过反馈来了解其想传递的信息是否被对方准确地接收。一般来说，由于沟通过程中存在着许多干扰因素，这使得沟通的效率大为降低。因此，发送者了解信息被准确接收的程度是十分必要的。信息反馈实现了信息的双向沟通。



任务小结

本任务介绍了沟通的含义、分类和过程。在沟通过程中，要明确沟通对象和沟通目的，选择正确的沟通方式和步骤。现代社会越来越强调团队协作能力，沟通技能也越来越受到大家的重视，成为现代人必不可少的技能。因此，我们要在生活中树立沟通的观念，以积极的心态去把握沟通，这样才能与他人更好地相处。



任务导入

小王是企业管理专业的一名学生，他个性热情、直率、坦诚。在学校里，与老师和同

学相处得都非常好。今年暑假，小王决定找一份暑期兼职工作以锻炼自己的能力，最终他选定了一家销售卫生洁具的公司。这家公司是一个典型的小型家族企业，正处于高速发展期，占据了本市高端洁具市场一半以上的销售份额。公司中的关键职位都由老板的亲属担任，公司内部充斥了各种裙带关系。经过一段时间的观察，小王觉得公司的管理水平非常滞后，不足以支撑公司的发展，这正好给了自己施展才能的机会，因此在到公司的第十天，小王决定去和经理谈一谈。

“经理，我到公司已经一个多星期了，我有一些想法想和您谈谈，您有时间吗？”小王走到经理办公桌前说。

“好啊，我本来早就应该和你谈谈了，只是最近一直忙，就把这件事忘了。”

“据我目前对公司的了解，我认为影响公司发展的主要问题是职责界定不清、员工薪酬结构体系较随意，因此薪酬的公平性和激励作用难以体现……”小王按照自己事先准备的提纲开始逐条阐述。

经理微微皱了一下眉头说：“我们公司发展得很快，这说明公司目前的体制有它的合理性。”

“可是，眼前的发展并不等于将来也可以顺利发展。”

“好了，那你有具体方案吗？”

“目前还没有，这些还只是我的一点想法而已，但是如果得到了您的支持，我想方案只是时间问题。”

“那你先回去工作吧，改天我们再好好聊聊。”话毕，王经理的注意力又回到了销售报告上。

小王此时真切地感受到了不被认可的挫败感，他陷入了困惑之中，不知道自己是应该继续和上级沟通还是干脆放弃这份工作，另找一个学习、发展的空间。

思考：

1. 你觉得小王和经理的沟通为什么会失败？如果你是小王，接下来你会如何处理？
2. 讨论上述事件中各方的处理方式，并提出较佳方案。

执行流程图



基本知识

一、常见的沟通障碍

沟通障碍是指在信息传递和交换的过程中，由于信息意图受到各种因素的干扰或曲解，而导致沟通受到阻碍。常见的沟通障碍包括：