



高职高专文秘专业工学结合规划教材

COMMUNICATING
SKILLS FOR SECRETARIES

秘 书 沟通技能

主 编 陈 雅
副主编 褚又君 简 明
主 审 曹千里



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

高职高专文秘专业工学结合规划教材

秘书沟通技能

Communicating Skills for Secretaries

主 编 陈 雅

副主编 褚又君 简 明

主 审 曹千里



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书沟通技能 / 陈雅主编. — 杭州: 浙江大学出版社,
2009. 8

高职高专文秘专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-308-06840-6

I. 秘… II. 陈… III. 秘书—人际关系学—高等学校:
技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 094328 号

秘书沟通技能

陈 雅 主 编

责任编辑 葛 娟

文字编辑 夏晓冬

封面设计 吴慧莉

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 17.5

字 数 343 千

版 印 次 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-06840-6

定 价 30.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

高职高专文秘专业工学结合规划教材

审读专家委员会(按姓氏笔画排序)

王箕裘 王金星 孙汝建
严 冰 陈江平 时志明
张玲莉 杨群欢 郭 冬
曹千里

总 序

2007年12月,浙江大学出版社邀请省内外数十所开设文秘专业的高职高专院校的教学负责人召开了高职高专文秘专业教学及教材建设研讨会。会议重点研讨了当前高职高专文秘专业建设、课程设置、招生就业、教材使用、工学结合课程改革等情况。大家一致认为,教材建设是文秘专业建设发展的重要环节,配合教学改革进行教材改革已迫在眉睫。会议决定开发一套“高职高专文秘专业工学结合规划教材”。

针对高职高专文秘专业的实际情况,结合目前秘书职业岗位需求和工作特点,浙江大学出版社确定了新编高职高专文秘专业工学结合系列教材的基本原则。即:思想性、科学性和方法论相统一;先进性和基础性相统一;理论知识和实践知识相统一;综合性和针对性相统一;教材内容与秘书职业岗位无缝接轨。同时根据高职秘书人才培养计划,遵循“以够用为度,以适用为则,以实用为标”方针,以职业活动为导向,以职业技能为核心,突出项目化、任务驱动的教学特点,体现实用性、技能性、职业性、融趣味性和可读性于一体的高职教育教学特色。

本系列教材主编和编写人员都是经过精选的,主要选择富有教学和教学改革实践经验的高职高专院校秘书专业的教师或秘书专业研究人员来担任。教材内容组合新知识、新技术、新内容、新案例、新材料,体现最新发展动态,具有前瞻性。编写体例新颖,主次分明;概念明确、案例丰富,同时安排了大量的便于教学过程中操作的实训方案,并有配套的习题和教学课件。

为了确保教材的编写质量,浙江大学出版社邀请了当前国内一流的文秘专业教学与研究方面的权威专家、学者对本套文秘专业工学结合改革教材进行了认真的审稿。专家们普遍给予了高度的肯定,同时也提出了很多宝贵的意见和建议,使得这套教材能更加完善。相信这是一套学生便于学习训练、教师便于教学指导的好教材。

教育部高职高专文秘专业教学指导委员会委员、教授

杨群欢

2009年6月18日

前 言

在职业工作中,“沟通”是一件极其重要的事,不管是对上司、下属、同仁、客户,或对各接洽商谈的单位,都需要较好的沟通技巧来获得理解与支持,从而提高执行力和工作绩效,沟通能力是现代社会对职业人的基本素质要求。而作为服务于人的秘书岗位,口头表达与人际沟通能力的培养尤为重要。

现在高职教学目标从培养学生的适应能力转向培养学生参与建构工作世界的的能力,那么教学内容就应从专业理论知识转向工作过程知识,教学方式方法上就应以工作任务为导向,以学生为主体,让学生进行工学结合、顶岗实习等,这样,传统的以学科体系的完整性为编写指向的教材就不适应现实需要了。过去的语言交际类教材即是更多地注重学生对语言字、词、语音、语法及句式选择等理论知识的传授,脱离秘书职业岗位和秘书职业情景,不能有效地提高学生的语言表达和沟通协调的能力。市场上有关人际沟通技能、口才学、演讲口才等的书籍大量出现,良莠混杂,有些也注重实训性,但是不适于用做训练教材,尤其是具体针对秘书职业技能培训教材。

本书具有三方面的创新特点:一是在编写理念上,以培养和提高学生的沟通能力为导向,注重能力的实际训练和训练效果的考核评价,书中设计了大量的实训习题,对实训目的、内容要求和步骤都有详细的说明,可操作性强;二是在内容的组织安排上,采用项目行动模式,整体分为九大平行项目,不同项目以工作行动和典型的服务内容来设定工作任务,以工作任务的完成来引领安排相应的专业知识;三是注重职业岗位的情境性,项目、任务和能力训练都紧紧围绕秘书职业岗位的内容和要求来设计,有很强的针对性。

在编写体例上,本书每个项目下包括“学习目的”、“任务训练”、“理论知识”、“强化训练”、“综合训练”、“思考练习”、“知识拓展”等七项内容。“学习目的”明确该项目学习要达到的能力目标和知识目标,“任务训练”、“强化训练”分别训练学生为完成该项目任务应具备的各项能力,而“综合训练”要求学生能将各项能力综合运用以完成一个大的项目任务。“理论知识”以够用为原则编撰,简洁平实,案例丰富,注重可读性与趣味性。“思考练习”有助于学生对学习内容作进一步思考与消

化,“知识拓展”则有利于学生开阔视野,丰富和深入了解相关知识。在使用过程中,教师可将“综合训练”内容明确为项目任务,然后通过“任务实训”训练学生能力,在实训中引导学生自主掌握相关理论知识,最终获得良好的教学效果。

本书可作为高等职业院校秘书专业学生学习的教材,也可供一切有志于提高自身沟通能力的人们使用。

本书由陈雅确定框架并统稿,项目一、项目二、项目四、项目五、项目六、项目八由陈雅执笔,项目七、项目九由褚又君执笔,项目三由简明执笔完成。

本书在编写过程中汲取了许多书籍、文章及相关网络资源的成果,得到了有关部门、学校领导、专家和教师的大力支持,在此一并致谢。

由于编撰时间仓促,同时采用了新的编写体例,难免有不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2009年1月

目 录

项目一 沟通技能基础 /001

任务一 了解沟通 /001

任务二 普通话训练 /019

项目二 与同事沟通 /041

任务一 与同事和谐相处 /041

任务二 化解同事间矛盾 /054

项目三 与上司沟通 /069

任务一 与上司的工作沟通 /069

任务二 与上司的私人交往 /082

项目四 与客户沟通 /99

任务一 拜访客户 /99

任务二 处理客户抱怨 /110

项目五 办公室接待 /124

任务一 办公室日常接待 /124

任务二 接待记者采访 /134

项目六 会议沟通 /151

任务一 会议联络 /151

任务二 主持会议 /162

任务三 会议发言 /172

项目七 演讲 /183

任务一 参加演讲比赛 /183

任务二 参加竞聘演讲 /200

项目八 谈判 /209

任务一 内部谈判 /209

任务二 外部谈判 /224

项目九 推、销 /240

任务一 推销自己 /240

任务二 推销产品 /251

参考书目 /268

项目一 沟通技能基础

任务一 了解沟通

◎ 学习目标

知识目标：

1. 了解什么是沟通；
2. 了解沟通的类型；
3. 了解有效沟通的原则和基本技巧。

能力目标：

1. 能根据沟通原则进行沟通；
2. 能在沟通时妥善使用态势语；
3. 能在沟通时善于倾听；
4. 能在沟通时讲究一定的交谈艺术；
5. 能在沟通时跨越各种沟通障碍。

◎ 案例导入

一天晚上，一个人正躺在床上。突然一个蒙面大汉跳进阳台，几步就来到床边。他手中拿着一把手枪，对床上的人厉声说道：“举起手！起来，把你的钱都拿出来！”躺在床上的人哭丧着脸说：“我患了十分严重的风湿病，尤其是手臂疼痛难忍，哪里举得起来啊！”那强盗听了一愣，口气马上变了：

“哎，老哥！我也有风湿病。可是比你的病轻多了。你得这种病多长时间了，都吃什么药呢？”躺在床上的人把从水杨酸钠到各类激素药都说了一遍。强盗说：“水杨酸钠不是好药，那是医生骗钱的药，吃了它不见好也不见坏。”两人热烈讨论起来，尤其对一些骗钱的药物看法颇为一致。两人越谈越热乎，强盗早已在不知不

觉中坐在床上，并扶病人坐了起来。

强盗突然发现自己还拿着手枪，面对手无缚鸡之力的病人十分尴尬，赶紧偷偷地放进衣袋之中。为了弥补自己的歉意，强盗问道：“有什么需要帮忙的吗？”病人说：“咱们有缘分，我那边的酒柜里有酒和酒杯，你拿来，庆祝一下咱俩的相识。”强盗说：“干脆咱俩到外边酒馆喝个痛快，怎样？”病人苦着脸说：“可是我手臂太疼了，穿不上外衣。”强盗说：“我能帮忙。”强盗替他穿戴整齐，扶着他向酒馆走去。刚出门，病人忽然大叫：“噢，我还没带钱呢！”强盗说：“我请客。”

思考：从沟通学的角度，这个故事可以给你什么启发？

◎ 任务训练

实训 1：态势语训练

【活动目标】

通过态势语的恰当运用来表情达意。

【活动内容与要求】

每位同学用 2 分钟的时间谈一件亲身经历的含有较强情绪波动的事情，讲演过程中使用相应的态势语，将喜怒哀乐的情绪表达出来。其他同学进行评议，指出其中的优秀与不足。

【结果与检测】

讲话时是否表情自然，是否使用不当的态势语：生硬、别扭的动作；口语和动作不同步；中断时挠头、挤眼、皱眉、仰视或绞衣角。

通过此次实训，我学到了_____

实训 2：倾听能力训练

【活动目标】

增强同学的听记能力。

【活动内容与要求】

老师讲述一件往事或选读一篇趣味小小说，速度可稍慢，讲完后请同学回答有关问题。如：故事中出现了哪些人物、他们之间是什么关系？主人公是谁？他的名字、年龄、性别、职业、外貌、穿着、个性特点等。故事发生在什么时候什么地方？主要情节是什么？说出这个故事中你最喜欢的句子或词语。

【结果与检测】

同学在倾听过程中的表情是否专注,回答与故事内容是否吻合。

通过此次实训,我学到了_____

实训 3:交谈能力训练**【活动目标】**

运用交谈艺术,提高交谈能力。

【活动内容与要求】

每两位同学之间展开 5 分钟的交谈,然后请几位同学上台介绍他们各自的交谈情况,对自己交谈对象的交谈表现(态势语、倾听能力、话题选择、合作反馈等)发表看法。

【结果与检测】

5 分钟的交谈是否愉快顺利地进行。

通过此次实训,我学到了_____

实训 4:跨越沟通障碍训练**【活动目标】**

学会克服各种沟通障碍,成功与人沟通。

【活动内容与要求】

你最近诸事不顺,心中郁闷,但是这时领导安排你接待一位广东客户,要求你利用短短的两天时间联络感情,该客户与你年龄差异很大,主要讲粤语,个性保守,对现代年轻人有偏见。

分角色模拟接待沟通过程,扮演客户的同学可制造各种障碍。

【结果与检测】

分析沟通过程与内容,检测是否沟通成功。

通过此次实训,我学到了_____

◎【理论知识】

一、什么是沟通

沟通是人与人之间的思想和信息的交换,是发送者凭借一定的渠道将信息传达给接收者,并寻求反馈以达到相互理解的过程。

随着社会的发展、不同文化的融合及世界一体化趋势的增强,人际沟通显得比任何时代都重要。阿尔文·托夫勒说过:“与其说我们已经进入信息时代,还不如说我们正处于沟通革命的时代。”沟通成为一门生存的技能,在一个新的环境中,只有有效地沟通,协调好关系,才能谋求合作和支持。人际沟通能力直接影响一个人的事业前程。美国前总统罗斯福说:“成功公式中,最重要的一项因素是与人相处。”而世界第一个亿万富翁洛克菲勒则声明:“我付高薪给处理人际关系的能力。”哈佛就业指导小组调查的结果证实:数千名被解雇的员工中,人际关系不好的比不称职的高出两倍。人际关系的动态形式就是人际沟通。

沟通是一门学问,更是一门艺术。作为一门学问,应该是建立于文化学、心理学、社会学、语言学和传播学等学科之上的综合性学科。要想成功有效地沟通,沟通者必须有较好的文化素养、敏捷的思维、良好的心理素质、较强的语言表达技巧、丰富的社会阅历、对现代传媒手段的运用等能力。作为一门艺术,体现于可循原则之外又包含了不胜枚举的变数,通常只有巧妙、艺术的沟通才能达到目的,运用之妙,存乎于心。

二、沟通的类型

根据不同的划分标准,可以把沟通划分为不同的类型。国内研究沟通的学者王磊等人在总结国内外研究成果的基础上,把沟通分为以下几种。

(一)浅层沟通和深层沟通

浅层沟通是指管理工作中必要的行为信息的传递和交换。如管理者将工作安排传达给部属,部属将工作建议告诉主管等。企业的上情下达和下情上递都属于浅层沟通。

深层沟通是指管理者和部属为了有更深的相互了解,在个人情感、态度、价值观等方面较深入地相互交流。有价值的随便聊天或者交心谈心都属于深层沟通。深层沟通的作用主要是使管理者对下属有更多的认知和了解,便于满足他们的需要,激发员工的积极性。

(二)双向沟通和单向沟通

根据沟通时是否出现信息反馈,可以把沟通分为双向沟通和单向沟通。双向沟通是指有反馈的信息沟通,如讨论、面谈等。其优点是准确性高,信息接收者可有反馈的机会,对自己的判断比较有信心,并有参与感和光荣感。缺点是信息接收者有心理压力,传递信息速度慢,易受干扰,并缺乏条理性。

单向沟通是指没有反馈的信息沟通,例如电话通知、书面指示等。优点是传达信息速度快,发送信息不会受到另一方面的挑战,能保护信息发送者的尊严。缺点是有时难辨是非,准确性差,信息接收者易产生挫折与抗拒心理。

(三)正式沟通和非正式沟通

在正式组织中,成员间所进行的沟通,可因沟通途径的差异分为正式沟通和非正式沟通两类。正式沟通是指组织中依据规章制度和明文规定的原则进行的沟通,例如组织间的公函往来、组织内部的文件传达、召开会议等。按照信息流向的不同,正式沟通又可细分为下向沟通、上向沟通、横向沟通、斜向沟通、外向沟通等几种形式。

非正式沟通是指以一定社会关系为基础,与组织内部明确的规章制度无关的沟通方式。和正式沟通不同,它的沟通对象、时间及内容等各方面,都是非经计划和难以辨别的。非正式组织是由于组织成员的感情和动机上的需要而形成的,所以其沟通途径是组织内的各种社会关系,这种社会关系超越了单位、部门及级别层次等。

(四)语言沟通和非语言沟通

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两种形式。人们之间最常见的交流方式是交谈,也就是口头沟通。常见的口头沟通包括演说、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论及传闻或小道消息传播。书面沟通包括备忘录、信件、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的手段。

非语言沟通是指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息。事实上,在语言只是一种烟幕时,非语言的信息往往能够非常有力地传达“真正的本质”。扬扬眉毛、有力地耸耸肩膀、突然离开,能够传递许多有价值的信息。非语言沟通内涵十分丰富,熟为人知的领域是身体语言沟通、副语言沟通、物体的操纵等。

(五)人际沟通、群体沟通、团队沟通、组织沟通和跨文化沟通

按照沟通主体的不同,可以分为人际沟通、群体沟通、团队沟通、组织沟通和跨文化沟通等不同类型。

人际沟通是指人和人之间的信息和情感相互传递的过程。它可以分为三类:领导与员工的沟通;员工与员工的沟通;领导与领导的沟通。它是群体沟通、组织沟通,乃至管理沟通的基础。

当沟通发生在具有特定关系的人群中时,就是群体沟通。

团队沟通是指特定环境中,两个或两个以上的人利用语言、非语言的手段进行协商谈判以达到一致意见的过程。

组织沟通就是涉及组织的各种类型的沟通,它不同于人际沟通,但包括组织内的人际沟通,是以人际沟通为基础的。一般来说,组织沟通又分为组织内部沟通和

组织外部沟通。其中,组织内部沟通又可以细分为正式沟通和非正式沟通;组织外部沟通则可以细分为组织与顾客、股东、上下游企业、社区、新闻媒体等之间的沟通。

跨文化沟通是指发生在不同文化背景下的人与人之间的信息和情感的相互传递过程,它是同文化沟通的变体。相对于同文化沟通而言,跨文化沟通要逾越更多的障碍。

三、有效沟通的原则

有效沟通除了需要具备良好的文化素养和语言表达能力之外,还需掌握一些基本的沟通原则,这些原则对于任何人都适用,任何希望在人际沟通中获得成功的人都可以运用它们,这些原则也是其他任何沟通技巧的基础,如果违背这些原则去追求表面的技巧,多半不会奏效。

(一)相互尊重的原则

尊重在马斯洛人类需要层次论中属于第四层次,包括自我尊重的需要和获得别人尊重的需要。自我尊重是指一个人希望在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心、能独立自主。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信,受到别人的尊重、信赖和高度评价。马斯洛认为,尊重需要得到满足,能使人对自己充满信心,对社会满腔热情,体验到自己活着的用处和价值。人人都希望自己有稳定的社会地位,要求个人的能力和成就得到社会的承认。所以每个人都喜欢被尊重,因为尊重代表着被认可、被需要。

(二)相互理解的原则

沟通不仅是信息的传递,更是对信息的理解和把握。准确地理解信息的意义才能进行良好的沟通。理解又是人际沟通的润滑剂,凡事一旦被理解就顺畅了。促进理解的最佳方式是站在对方的角度看问题,这样就会避免很多误解和摩擦,也容易达成共识。

(三)善于赞美的原则

不吝啬赞美和鼓励,你会得到更多的朋友。人们除吃饱穿暖和必要的安全保障外,渴望被人重视。通过赞美和鼓励,人们能获得这方面的满足。无论是谁,我们都可以找到他的某些值得称赞的特点。通过赞美使人快乐,并且不给我们造成任何损失,何乐而不为?

(四)待人真诚的原则

沟通最基本的心理要求是安全感,没有安全感的沟通是难以发展的。只有抱着真诚的态度与人沟通,才能使对方有安全感,对方才会觉得你可信,从而引起情感上的共鸣。用真诚去沟通,会得到意想不到的效果。一个人尽管不善言辞,但有真诚就足够了,没有什么比真诚更能打动人的。

（五）相互宽容的原则

与人沟通要学会宽容，宽容是在心理上接纳别人，理解别人的处事方法，尊重别人的处事原则。宽容是一种品德，是一种气质；宽容他人，你是仁者；宽容自己，你是智者。学会宽容，你的人生会从容、轻松、潇洒，人性也得以升华。“开口便笑，笑古笑今，凡事付之一笑；大肚能容，容天容地，于人何所不容！”这是何等的气度与胸怀！

（六）实现互动的原则

沟通作为人与人之间的信息交流过程，是一个相互影响、相互作用和协调合作的动态过程。在双方都创造意义时，人际互动才可能实现。有效的沟通是双向或多向互动的，需要双方或多方共同参与，有传递，有反馈，双方意见来来回回交流，在互动中达成共识。

四、有效沟通的技巧

（一）消除沟通障碍

沟通中往往由于沟通者自身素质或外在因素的影响，造成沟通失败或误解。要有效的沟通就要了解并克服这些障碍。沟通障碍主要有以下几种。

1. 心理障碍

一些人见生人会红脸，与领导讲话会口吃，当众讲话则哆嗦，还有一些人存在以自我为中心、孤僻、多疑、忌妒、自卑等心理问题，这些都是存在交际心理障碍的表现。

消除交际心理障碍的方法多样，但最基本的是：第一，深入了解别人。不要低估任何人（包括自己）的价值。俗话说：“尺有所短，寸有所长。”人均有长短处。必须以积极的态度对待每个人，这样才能得到应有的理解和尊重。第二，注意修身养性。平时不仅要注意自己的品质、道德、人格、知识和作风修养，而且要注意小节、信守承诺、诚恳正直、善于道歉，这样才能以人格魅力征服别人，增强自己的亲和力，同时提高自信心，消除人际交往中的负面心理和不良情绪。

2. 语言障碍

语言障碍包括口头语言障碍与书面语言障碍，如语言模棱两可、字迹潦草难辨、表达含糊、词不达意、逻辑混乱、艰深晦涩等等以及其他一些不良的交谈习惯，这些语言障碍严重影响着沟通效果。

有效的沟通要求沟通者加强语言能力、语言修养，还要在说话时避免面无表情、动作过多、眼神飘移、声音沙哑、口头禅频繁、言语粗俗、好为人师、固执己见、啰啰唆唆和自说自话等，做一个受人欢迎的说话者，神情自然舒展，言语礼貌文雅、含蓄委婉、简洁大方、广听善言。而在听话时则要避免表情夸张、冷淡漠视、插嘴插舌、心不在焉、自作聪明、与人争辩、交头接耳、随便离席等行为。

3. 人际障碍

人际障碍主要有语言差异、年龄差异、各种偏见、认知差异、个性特征障碍等。克服语言差异,应选择共同的语言作为中介,少说方言和专业术语,形成共同语境,用丰富的身体语言来弥补;年龄差异即我们常说的“代沟”,缩小“代沟”的办法是尽可能地换位思考,用与时代同步的意识观念进行沟通;克服偏见如种族偏见、民族偏见、地域偏见、性别偏见等的办法是以客观公正的视觉看问题;认知差异是双方认知失调,应尽可能向对方靠拢;个性特征障碍表现为阻碍沟通的不良个性,典型的不良特征有自私、粗鲁、贪婪、虚伪、冷酷、不友善、狭隘、忌妒和猜疑等,克服的办法是提高品德修养,谦虚好学,养成乐观、诚信、宽厚、友善、真诚的美德。

4. 环境障碍

环境有大环境与小环境之分,小环境障碍如场所狭小局促、噪声嘈杂、光线阴暗、空气污浊等,沟通交流时要选择合适的场所、时间,尽量安排在安静、舒适、雅致、有格调的地方,同时力求避免电话、手机和他人的干扰。大环境障碍指大的地域环境、政治环境等形成的障碍,如跨国公司要克服大环境造成的沟通不畅问题,政治动荡年代要克服险恶的政治环境可能带来的危害。

5. 文化障碍

由于历史渊源、地域气候的不同,形成了不同的风土人情、地方文化,而现在全球化已经成为不可阻挡的趋势,国际间的交流合作、读书旅游甚至跨国婚姻也越来越普遍。为了适应这样的发展趋势,必须了解和掌握不同的文化内涵,超越文化障碍,培养跨文化沟通素质。

小资料:与西方人交往七不问

Age(年龄):西方人希望永远年轻,对自己年龄讳莫如深,妇女尤为如此。

Marriage(婚姻):西方人认为婚姻纯属个人隐私,他人无权干涉。

Income(收入):西方人将收入视为个人脸面,它与个人的能力和地位有关。他人不宜过问,只有自己和老板知道。

Address(住址):西方人认为,留给他人自己的住址,就是邀请其上门做客,而他们是不喜欢随便请人来做客的。

History(历史):西方人不会轻易让人知道自己的过去。

Work(工作):他们看来,若谈及工作,是闲得无聊,或是有窥探他人隐私之嫌。

Belief(信仰):他们认为宗教信仰和政治立场非常严肃,不能信口开河。

(二) 讲究交谈艺术

交谈是围绕一定话题展开的双边或多边的信息交流活动,是人们传递思想感情、增进了解和友谊的一种社会交往活动,同时,交谈可以使人增长知识、开阔眼界、陶冶情操、愉悦心灵。生动活泼、轻松愉快、情趣横溢、健康有益的交谈,不仅可