



高职高专任务驱动系列教材

口语表达与应用文写作

★ 张新宇 张晓丽 编 ★ 高金文 刘淑娟 主审

KOUYU BIAODA

YU YINGYONGWEN XIEZUO

导论

口语表达及应用文写作的基础知识，了解口语表达能力的益处，明确应用文写作的意义和作用。在未来的员工，要具备自如表达见解，撰写应用文，成为有思想、有技术，擅长5个领域，二十个任务强化训练生活和工作中任务和需求。

了解本课程的结构及要求；掌握口语表达的基础知识；了解口语表达能力的意义及好处；掌握应用文写作的基础知识；了解应用文写作的意义和作用。



化学工业出版社

高职高专任务驱动系列教材

口语表达 与应用文写作

张新宇 张晓丽 编
高金文 刘淑娟 主审



化学工业出版社

· 北京 ·

本书包括绪论和走进大学、活动策划、召开班会、企业实习、应聘现场五个学习情境。内容侧重生活和工作中说写能力训练,范例丰富;以大学学习过程为经线,以综合素质教育、人文教育为纬线;以任务为导向引导学习者循序渐进地完成一系列任务,从而提高其口语表达水平和应用文写作能力,提高为人处世能力,使学生拥有丰富的内涵和精神力量。

本书既可作为高职高专公共课教材,又可作为企业培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

口语表达与应用文写作/张新宇,张晓丽编. —北京:化学工业出版社,2013.5
高职高专任务驱动系列教材
ISBN 978-7-122-16892-4

I. ①口… II. ①张…②张… III. ①汉语-口语-语言表达-
高等职业教育-教材②汉语-应用文-写作-高等职业教育-教材
IV. ①H193.2②H152.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第062018号

责任编辑: 窦臻
责任校对: 顾淑云

文字编辑: 杨欣欣
装帧设计: 刘丽华

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装: 北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张9 字数216千字 2013年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 25.00 元

版权所有 违者必究

序

2010年9月，辽宁石化职业技术学院在激烈的角逐中以其校企合作办学特色入选国家骨干校行列，2011年8月建设方案得到教育部批准，学院（南校区）炼油技术专业为学院骨干校重点建设专业之一。

炼油技术专业在建设过程中，创新了“分段实施，全程对接”人才培养模式，特别是在课程体系与教材建设上，教师们利用自身优势，深入中石油、中石化、中海油等石化行业所属企业调研，了解“十二五”期间石化行业发展规划和企业对技能人才的需求，邀请企业专家和专业教师组成专业建设指导委员会，根据企业需求论证人才培养模式和课程体系，共同制定人才培养方案。在这样的背景下开发了任务驱动系列教材，它是继学院（南校区）炼油技术专业9种项目化系列教材建设完成后，又推出的系列教材。

本套教材体现了校企合作的最新成果，是校企合作集体智慧的结晶，凝结着编写人员的辛勤付出。在编写过程中，企业工程技术人员全程参与，与教师共同研究探讨，为教材编写提供了诸多支持与方便。

高职教育作为高等教育一个全新类别，在编写过程中也面临着全新的考验，本套教材难免存在不妥之处，敬请使用本套教材的教师、同学提出宝贵意见。



2012年12月

前言

在研究大量同类书籍内容和总结多年职业教育教学经验的基础上，我们编写了《口语表达与应用文写作》一书。本书既可作为高职高专学生公共基础课教材，还可作为大学生弥补即兴发言与应用文写作缺憾的指导用书，书中部分任务也可成为企业职工提高素质的培训内容。

本书在教学内容设置、教学形式设计等方面有一定的突破。倡导“任务式”教学理念，将生活、工作中的说写情境分为不同的训练任务展现给学习者，让学习者在典型的任务驱动下展开学习活动，引导学习者完成一系列任务，从而提高口语表达水平和应用文写作能力。侧重范例引路，降低学习者的畏难情绪；相关链接，直接向学生开启企业工作之窗，使其提前感知工作环境下的说写要求，为更好适应社会打下基础。拓展积累，是学习者完成每个任务学习之后的内涵充电。

本书由张新宇整体规划设计内容及体例，又经过领导和同行多次研讨和修改才着手编写。参加编写的人员分工如下：绪论和情境一中的任务一、任务四，情境二中的任务一至三，情境三及情境五中的任务一至二，情境四由张新宇执笔。余下七个任务由张晓丽执笔。

本书撰写过程中，汲取了很多专家学者的先进思想及理念，在此对这些专家、学者表示感谢。在编写过程中参考了许多相关文献资料，在此仅向这些作者致以衷心的感谢。辽宁石化职业技术学院南区的区长高金文和教务主任刘淑娟提供了不少有益的建议和帮助，在此表示诚挚的谢意。

由于编者水平有限，本书难免出现一些偏颇、疏漏及不足之处，恳请广大读者及同行专家不吝赐教。

编者

2013年2月

目录

吉 甯

❖ 绪论	1
❖ 情境一 走进大学	14
任务一 自我介绍	14
任务二 计划	19
任务三 通知	24
任务四 军训汇报	30
❖ 情境二 活动策划	34
任务一 演讲	34
任务二 口头请示	39
任务三 布置工作	41
任务四 总结	45
❖ 情境三 召开班会	51
任务一 沟通交流	51
任务二 主持会议	56
任务三 会议记录	59
任务四 简报	62
❖ 情境四 企业实习	70
任务一 报告	70
任务二 调查报告	80
任务三 宴请祝词	87
任务四 传达、谈判与讲话	91
❖ 情境五 应聘现场	98
任务一 即兴发言	98
任务二 竞聘面试	106
任务三 求职信	113
任务四 个人简历	117
❖ 附录	121
附录一 拓展积累	121
附录二 石化企业常用记录表	132
❖ 参考文献	135

◆ 绪 论

【任务目标】

- ① 掌握口语表达及应用文写作的基础知识。
- ② 明确提高口语表达能力的好处。
- ③ 明确应用文写作的意义和作用。

【任务描述】

企业未来的员工，要能够自如表达见解，擅长与人沟通合作，能熟练书写岗位所需的应用文，成为有思想、有技术、擅长表达的全面人才。为此，本书设置五个情境，二十个任务强化训练生活和工作中的说写能力。

任务和要求：

- ① 了解本课程的结构及要求。
- ② 掌握口语表达的基础知识。
- ③ 明确提高口语表达能力的意义及好处。
- ④ 掌握应用文写作的基础知识。
- ⑤ 明确应用文写作的意义和作用。

【任务实施】

一、“口语表达与应用文写作”课程的结构及要求

这门课程通过五个情境二十个任务，强化训练生活和工作中的说写能力，弥补基础教育语文对说的能力的忽略和对应用文写作的不重视。本书可以作为高职高专院校的公共基础课教材；部分任务也可以作为企业提高员工素质的培训内容。

教材内容排列以情境为纲，其系列安排既考虑到高职学生的现有基础，也考虑到学生毕业求职的说写需求，又兼顾企业工作岗位对说写能力的要求以及学生未来发展所需的较高的说写能力。教材提供丰富的案例，作为范例引路，降低学生（学员）畏难情绪；训练题分为基础、提高、拓展几个层次，使用时，可以根据学生（学员）的基础，挑选组合任务及训练习题。

二、口语表达的基础知识

（一）口语的含义

什么叫口语？《辞源》认为，“口语就是言语，也就是说话。”说话谁不会？难道还需要学吗？是的，需要学，因为世界上有些很容易的事情往往是最难的；有些很平常的事情又往往是最重要的。掌握语言，如何说话就是这样。语言是思想的结果，是人类有别于其他动物的主要标志。说话是人类生活、学习、工作、交流的需要。而说话需要有常识、需要有知识、需要有学问，说话需要有口才，需要有语言表达能力。说话需要分别

环境、场合；需要分别轻重缓急；分清哪些是该说的话，哪些是不该说的话；分清说话的对象是男人还是女人，是老人还是孩子等等。因此，说话不仅是一门很深的学问，还是一门高超的艺术。

口才是指人的口语表达才能。它是人们学识、才智、修养和整体素质的综合反映，是深刻的思想内容和得体的声调、表情、仪态、风度的和谐统一。在现实生活中，一个人怎么说话，不仅表现了他的心态、气质、性格，还表现了他为人处世的态度、学识水平和政治文化修养。有口才的人，说话恰当得体，妙语连珠，谈吐隽永，满座生风，对答如流，语言不凡，其讲话不仅使人得到启迪，而且是精神上的一种享受。在市场经济的大潮中，许多职业对口语表达能力的要求也在提高，现代社会要求人们讲话不仅要清晰、准确、严密、流利，而且要文雅、生动、形象、风趣。

（二）口语的特点

1. 简便实用，句式简短

（1）口语有简便而广泛的实用性 人从开口说第一句话开始，从上学、交友、择业、工作，到处理家庭邻里关系，都离不开口语表达。在日常生活中，在电话、电报、信函这三种与他人联系的方式中，人们更乐于采用电话来完成联系任务。因为这种方式使用口语，效果既快又好。当代人类已进入信息社会，语言是信息的第一载体。说话就是传递信息，人类时时刻刻离不开说话。任何一种事业，任何一种工作，都需要不同的人相互配合、共同协调完成，需要用语言来沟通和传达彼此的想法。学习提高口语交际能力，应当超越一切专业与职业的局限，成为每个人为人处世、提高自身素质、改善人生的一门必备学问。

（2）口语句式简短，用语简略 口语句式简短，说起来顺口，听起来清楚。口语多用短句、省略句，而且关联词少、停顿多。例如，厂庆文艺演出前，保卫处长召集处务会，布置演出的保卫工作，处长讲：“你们俩，大门。他俩，场内。我、老于在后台”。只用十五个字就把任务分工说清楚了。由于他们处于同一语境，有些词语省略不说，大家也都能理解。再如，我们早晨外出散步，碰到熟人互相寒暄，“早啊，您！”这种易位的句式，简短精练，亲切传情。

2. 通俗易懂，生动活泼

口语是最接近人类生活实际的语言。与书面语相比，口语在受语法约束上要少一些。口语表达时，不仅通俗易懂，而且往往使用生动活泼的形象性词汇或谚语，歇后语、感叹词等等，用以加强表达效果。

苏东坡的邻人请苏东坡到他家吃酒。上菜后，桌上有一盘红烧鸟雀，共有四只。同桌有个客人，一连吃了三只，把剩下的那只请苏东坡吃。苏东坡笑着说：“还是你吃掉吧，免得它们散了伙。”

3. 以声达意，以音传情

口语，主要是依靠声音传递信息，交流思想，表情达意。口语的意义许多时候是由语音决定的。这是口语区别于书面语言和其他表述形式的一个显著特点。

语音是口语表达中的第一要素，说话时必须语音清楚，发音准确，吐字清晰，停连得当，有节奏感，才能准确地传情达意。说话人如果发音准确，吐字清晰，并善于运用语调、语速、语力的变化表情达意，说出话来就悦耳动听，使人容易理解，增强表达效果。假如说话时发音含混，语音微弱，语速过快或过慢，就会使人听起来吃力，从而影响表达效果。

要做到语音清楚，首先要学好用好普通话。来自不同地区的人们相互交流时，讲方言不

仅影响交际效果还会闹出许多笑话或误会。

一位老大爷在北京公交车上掏出十元钱买票，连说几次“见过没？”售票员大怒，拍出一张百元票也说：“见过没？”幸好旁边有个懂方言的人告诉售票员，老人要去“建国门”。

其次，避免读错字音。汉语的语音非常复杂，尤其是一字多音的异读变化和某些疑难读音不易做到完全准确，有些字词常被误读。

再次，吐字一定要清晰，要把每个字的发音过程说完整，不含混，不模糊。北京人说话由于儿化韵多，习惯于把字的尾音部分一带而过，如有的公共汽车售票员报站，经常出现“吃字”的情况，使乘客听不清。

4. 直接沟通，双向交流

口语表达是一种直接沟通、双向交流、互相影响的活动。

直接沟通的关键是会听。人际交往的一半就是要用心倾听对方说话，正是听的需要，才使双向交流变成现实。俗话说，会说的不如会听的。只有会听，才真正会说；只有会听，才能真正了解对方，促成有效的交流。用心倾听对方说话，至少有三点好处：一是及时捕捉信息，获取书本上没有的知识和见解；二是可以观察对方的情绪心态和个性特征，了解对方谈话的目的；三是根据对方的情况，用较为充足的时间，思考自己怎么将话说得得体。不用心倾听别人说话，东张西望或抢话头，乱打岔，起码是不尊重对方，对自己的表达也没有任何好处。

双向交流的效果在于相互理解和恰如其分的反馈。在双向交流中，假若你“金口”不开，会使对方感到尴尬，认为你这个人冷漠。如果你滔滔不绝，说个没完，甚至打断对方说话，也会招致对方的厌烦。所以，在双向交流中，既要表达自己的思想意图，又要注意观察对方的神态及心理变化；既要听取对方的反馈，又要准确判断、快速理解对方的语意，还要恰如其分地作出反应。只有自己的言谈举止和对方的反应融洽，才能创造健康活跃的双向交流氛围。

5. 即兴构思，语感灵敏

口语是先想后说，边想边说的语言。一般情况下，人们在说话前大多没有充分的思想准备，即使出于某种社交使命事先有准备，也还有个临场发挥和应变问题。所以，口语表达就具有即兴构思的特点。即兴构思的成功要靠平时的知识积累，靠敏捷的思维能力和敏锐的语感能力，还要有良好的心理素质。

6. 随机应变，机智灵活

口语表达过程，是多种因素的交织过程。把多种因素协调一致，口语表达才能取得理想的效果。多种因素包括：各种各样的话题，内容广泛；各种各样的交际对象，他们的心理状态不同、生理因素不同、文化层次不同、社会职位不同；各种社会环境、人际关系、交际场合、时间因素的不同等。这许多因素常常使具体的言谈过程像个无形的“魔方”，要使它达到和谐统一、充满魅力，就需要口语表达者具备随机应变，灵活机智的能力。

随机应变的基本原则：一是以目的性为轴心。二是以协调性为基础。口语表达是面对面的交流，听话对象的情绪变化往往会直接影响表达效果。说话时，说者无心听者有意或说者有意听者无心的情况常有发生。同一句话，由于语气、声调、姿态的变化，可以表达出不同的内容。因此，洞察情绪变化，从心理和感情上主动协调好同谈话对象之间的关系，是达到交际目的的基础。三是以不失言为前提。四是充分留有余地。五是面对责难，最好幽默还击。

三、提高口语表达能力的意义及好处

口语是人类在长期的社会劳动中产生和发展起来的。在劳动过程中由于协同动作的需要,“已经到了彼此间有些什么非说不可的地步了”(见马恩选集第三卷 511 页),于是就产生了口头语言。语言的产生使大脑能够用词来概括各种感觉材料,进行抽象思维活动,并使人类获得了交流思想的工具,从而推动了人类意识的发展。

辩证唯物主义认为,意识是人脑的机能,人脑是意识的物质器官,是意识产生的必不可少的物质条件。人脑本身就像一张白纸,先天并不具备思维能力。人脑的意识是通过内在的生理机能和大脑对客观外界刺激的一系列反射活动形成的。首先是在实物信息刺激下形成的具体形象的感性反映,更重要的是在口头语言刺激下形成的抽象概括的理性反映。人的意识,包括感觉和思维,都来源于客观世界,是社会存在决定的,是在社会实践和与他人的交往过程中产生的。人们一旦离开社会,脱离社会劳动和人际交往,就不能形成和发展意识,甚至原有的意识也无法保持。“狼孩”的事例,生动而有力地证明,正是脱离了语言的刺激交流,才使人的意识变成了动物的意识。

口语是一种特殊的社会现象。口语是为满足社会的需要而产生、存在和发展的。它既受到社会的制约,也促进社会的发展。人类正是依靠了思维能力和语言文明,才能在实践中积累经验,提高对客观事物的认识能力,并把各种知识和见解相互传递,从而获得了智慧。从人类文明史看,一个国家、一个民族的口语水平,反映着这个国家、民族的政治、经济、思想、科技、文化的发展程度。口语水平的提高,是社会进步的重要标志之一。

口语在人类交际中,起着重要的无可代替的作用。它既是传播信息、传授知识的有效手段,又是思想交流、社会交际的重要工具。口语的交际功能就在于用途广泛,使用频率高,覆盖面大,渗透到社会生活的各个领域。大到解决国际争端,小到处理家庭邻里关系,无一处不需要口语。口语是人类社会须臾不能离开的交际工具。美国人早在第二次世界大战中,就把“口才、金钱、原子弹”看作是赖以在世界上生存和竞争的三大法宝。20 世纪 60 年代以后,他们又把“口才、金钱、电脑”看作是最有威力的三大法宝。值得注意的是,随着科学技术的发展,用“电脑”代替了“原子弹”,而口才独冠“三宝”之首。可见,他们把口才的作用推到了惊人的高度。

口语表达是培养思维能力,开发大脑潜力的重要途径。思维的最典型特点就是它与语言有不可分割的联系,思维必须通过语言来进行,语言是思维的工具和表达方式,是思维的物质外壳,而思维则是语言的内容。思维的形成、发展要靠语言信息的刺激。在学习中善于发问和敢于争论问题的人,大都是思想比较活跃,成才较快的人。在日常生活工作中善于人际交往的人,就是在有意无意的开发自己的潜能,就会促使大脑发达。人们是用语言来思维的,是在说或写的过程中使思维逐渐明晰和完善的。思维既从语言开始,又由语言定型。而口语较之写作,更有助于人们思维的培养,也更有利于发展和发掘包括观察力、记忆力、想象力、创造力、形象思维能力在内的大脑智能潜力。

北京卡耐基学校校长黄久凌研究当众讲话多年,认为当众讲话能力的培养至少对人有八方面的好处:

- ① 面对众人讲话不紧张,思路清晰。
- ② 让人大胆说话,与人交往具备胆量与勇气,提升与人沟通、社交的能力。
- ③ 提高人的语言组织能力和逻辑性,表达自如流畅。
- ④ 求职面试、面对领导讲话从容自信,应答有思路。

- ⑤ 培养人的领导才能,语言更有感染力、号召力。
- ⑥ 提升人的热情,个性更加活泼开朗。
- ⑦ 提升自我价值感,培养一个人生活中必备的自信。
- ⑧ 提高职业素质、提升职业形象、获得职业提升,赢得更多掌声。

四、应用文写作的基础知识

1. 应用文的概念

应用文的正确定义应该是什么?要定义“应用文”这一概念,应抓住两个要点:一是应用文与文学作品的不同点;二是应用文存在的社会价值,即应用文的实际使用价值。只有把握住了这两点,才能揭示出应用文这一概念的本质内涵。

纵观我国应用文写作的历史,有这么几点值得我们注意:一是以实用为写作目的;二是用于处理公私事务、解决具体问题;三是在机关、团体、企事业单位和公民个人相互联系、往来的过程中使用,具有维系各方面关系的作用;四是具有惯用体式;五是广泛应用于社会生活的各个方面。

根据以上几点,我们可以给应用文下这么一个定义:应用文又称文书,是党政机关、企事业单位、社会团体及个人在处理日常公、私事务时使用的具有一定格式的实用性文体的统称。它是人们交流思想、互通情况、解决问题、处理事务的工具。

2. 应用文的特点

分析研究应用文的特点,应将其与文学作品进行比较,找出其与文学作品的不同点,这是研究应用文最基本的方法,也是比较科学的方法。

(1) 从功用性角度来看 文学创作的目的是以塑造艺术形象反映社会生活为宗旨,为了满足人们的精神需求,在给人以审美享受的同时,净化人们的灵魂,激励人们的斗志,坚定人们的信念。应用文是为了解决实际问题而写的,其作用是传递信息、沟通思想、理顺关系、协调工作等。文学作品是人类精神世界的写照;应用文是现实生活的反映。直接用于生活和工作是应用文区别于文学作品最显著的地方,所以说实用性是应用文最大的特点。

(2) 从真实性角度来看 文学作品要求的是一种艺术的真实,或者说是一种依赖于创作者主观意念而存在的真实,作品所写的人和事能反映社会生活的某些本质方面或发展趋向,因而不要求写真人真事,可以大胆地进行艺术虚构。应用文的真实是真正的生活真实,完全排斥虚构和杜撰,要求所依据的材料真实、准确,内容实事求是。客观性是应用文区别于文学作品的又一重要特征。

(3) 从材料取舍和读者对象来看 在文学创作的过程中,作者可以对材料进行取舍和艺术加工;而在应用文的写作过程中,作者必须尊重客观事实,必须“就事论事”,在材料的使用上别无选择。文学作品在产生之前,其读者对象是模糊的;而应用文则不同,它的读者对象是十分明确的,写给谁看的,写作者一清二楚。内容的既定性和读者对象的确定性是应用文的又一特点。

(4) 从行为动机方面看 文学创作活动完全受作者的思想所支配,写还是不写、什么时候写、写什么、写成什么、确立一个什么样的主题、选用什么材料,完全由作者的主观意愿来决定。应用写作则不同,写什么内容、写成什么样式、什么时候写,都由客观存在的情况和需要解决的问题来决定。应需而写是应用写作的最大特点,这一特点决定了应用文具有针对性。

(5) 从时效性方面来看 文学作品的审美性和感染力大多是长久不衰的,如唐诗、宋词

和明清四大小说,这些作品在今天读来依旧美感十足;应用文则不同,时过境迁,其中绝大部分的实用价值都失之殆尽。从写作的角度讲,文学创作不受时空的限制,选题确定了,可以马上动笔,也可以一月或一年后再写;应用写作则不同,问题已摆在眼前或即将发生,必须尽快加以处理或解决时,为解决问题而写的应用文必须尽快完成,否则就要误事。时效性也是应用文区别于文学作品的一大特点。

(6)从语言表达角度来讲 文学作品的写作多用修辞手法,以达到特定的艺术效果;应用文的表达要求准确、简明、精炼,具有平实的特点,对修辞手法的使用有一定的限制。

(7)从思维与结构角度来看 文学作品写作侧重于形象思维,一般没有惯用格式;应用文写作更侧重于逻辑思维,一般有惯用格式。

概括起来讲,应用文具有实用性、客观性、内容的既定性与读者对象的确定性、针对性、时效性、内容平实以及格式的约定俗成性几个主要特点。

3. 应用文的分类

目前,对应用文的分类尚未形成统一标准,从多种分类方法来看,下面的分法得到了普遍认同:应用文包括一般应用文和专用应用文。一般应用文包括公务文书、日常文书、事务文书;专用应用文包括经济文书、司法文书、科技文书、礼仪文书、传播文书。

五、应用文写作的意义和作用

应用文是社会生活的纽带。从纵的方面讲,它维系着各级政府、机关、单位的公务活动;从横的方面讲,它维系着各部门之间以及公民个人间的相互往来。换一个角度讲,社会发展离不开应用文写作,个人生活也少不了应用文写作。

应用文写作的目的是为了处理实际事务、解决具体问题。应用文作为记录、传递、储存信息的载体,因文种的不同而作用各异。归纳起来讲,应用文主要有沟通交流作用、凭证作用、规范和指导作用、晓谕和知照作用。

1. 沟通交流作用

社会是一个极其复杂的共同体,群体与群体,群体与个体,个体与个体之间有着各种联系和交往,应用文书在这些联系和交流活动中起到一种纽带与桥梁作用。

应用文的沟通作用具体体现为沟通情况,加强联系。上下级机关之间主要是上传下达;平行的单位和互不隶属的单位之间主要是互通情况;公民个人之间主要是传递信息、互相交流。

2. 凭证作用

在实际工作中,应用文是指导工作的重要依据;工作完毕之后,文件存档,又具有重要的资料凭证作用。如上级下达的文件、党和政府颁布的法规、有关方面的规章制度等,都可作为开展工作和检查工作的依据;而一些条据、合同等是经济业务中的凭证,当事人一旦与对方发生经济纠纷,便可以此为凭据通过正当的法律途径追究对方的责任,以维护自身的利益。

应用文,特别是公文之所以具有一种凭证作用,其根本原因在于:

第一,它储存了重要的社会信息,在发挥了现实的效用后,还有一种历史资料的性质。比如召开一次会议,议定了许多事项,如果仅仅留存在有关与会人员的记忆之中,那是靠不住的。过不多久,大脑中的印象变得模糊起来,似乎是这么定的,但又查无实据。这样一来,日后处理事务时缺少了凭据,工作就不好开展。如果把会议议定的事项以会议记录的形式记录下来,就可以作为一种处理日常工作事务的依据。

第二，应用文书一旦形成，就变成了一种凭据，就具有了一种有据可查的属性。它不同于口头交流。口头上说的事，时过境迁，你说是一，他说是二，谁也说不清楚。日常生活中不乏因“口头协议”而导致纠纷的例子。

3. 规范和指导作用

用来制定政策、发布法规、指导工作的应用文，在特定范围内对机关、组织以及个人的行为起着规范和指导作用。

应用文的规范性具有两层含义：一是其固定的格式规范了人们的写作行为和处理程序，使日常事务的处理有条不紊；二是其内容规范了人们的行为，如公约、规定等。

应用文的指导作用主要体现在公文的应用方面，它可以从上下级机关两个方面来理解：上级机关制发的公文大多都是用于指导、督促下级更好地开展工作，有些反映工作情况、通报典型事件、总结经验教训的公务类文书，能对下属单位及有关人员起到教育、借鉴作用，同时也体现了一定的指导作用；下级机关依照上级有关文件精神开展工作，也是应用文指导作用的具体体现。

4. 晓谕和知照作用

国家每一项法令、法规的发布对于各级机关、团体、企事业单位及公民个人都具有晓谕的作用；各级机关的通知、通告，都具有知照的作用。应用文的晓谕作用具体体现为启示、教育和动员。其知照作用主要体现为告知。



【相关链接】

一、语言沟通中的不当作法

1. 锋芒太露，好逞口舌之利

一言不发，闭门造车，锋芒不露，别人就无法了解你，你的人生道路和人际关系必将越来越萎缩。但是，过分张扬，锋芒太露，给人以自以为是、爱出风头的感觉，毫无顾忌地表现自己，强词雄辩，必将招致他人的反感。争论，或许能使你获得表面的胜利，但却使你同时失去了别人的好感。十之八九，争论的结果会使双方比以前更加相信自己是绝对正确的。你赢不了争论——要是输了，当然你就输了；如果赢了，你还是输了。为什么？道理很简单：如果你的胜利，使对方的论点被攻击得千疮百孔，他被证明一无是处，那么他会因此而自惭，也会怨恨你的胜利，因为你伤了他的自尊。而且，事实往往是：“一个人即使口服，但他心里并不服。”争论不可能赢得好感，更无法获得支持。曾任美国财政部长的威廉·麦肯锋，以他多年政治生涯获得的经验，总结出这样一句话：“靠辩论不可能使无知的人服气。”实际上，他的话仍然太保留了，不论对方的聪明才智如何，你都不可能靠辩论使其改变想法。

2. 不讲究措辞的艺术

人类无不为了满足自己的某种欲望而行动。人类还有一个共同的缺点，那就是感情化的行为多于理智的行为。任何人都有喜、怒、哀、乐、恐惧等情绪。对同一个事实用言词表达的时候，使用的措辞不同，给人的感觉也会不相同。也就是说，要让人感到重或是轻，大或是小，长或是短，就看你如何善于运用措辞。

当人们在工作上诸事不顺，或是结果不佳的时候，常常无意识中就说出这样的话：“状况到了最恶劣的地步。”可是，说出这句话的人内心深处其实并不认为现在是状况最恶劣的心理时候。他以“状况最恶劣”这句话，事先布下防卫线，目的是拿它作为不至于陷入状况

最恶劣的心理防卫手段。当状况愈是恶劣的时候,愈是需要说出“状况最恶劣”这句话。因为说这句话就会让人心里这样想:状况最恶劣,再也不会更坏,只会渐渐好转。经此暗示,心理上就产生了未曾有的稳定感。这种心理的变化,无疑可以成为“努力使状况趋佳”的强烈原动力。

3. 过多为自己的小错辩解

如果你不小心得罪了一个人,或是做错了一件小事,那么你不必对此耿耿于怀,费尽力气去弥补、解释,也不必大动肝火,因小失大。无论是自怨自艾、一蹶不振,还是气恼怨恨、拂袖而去,都是不可取的。只有接受现实,加倍努力,你才会获得加倍成长。

4. 好说绝话,不留余地

做事要讲求留有余地,不要把人逼上绝路;说话也要留有余地,不能把话说得太满。因为凡事总有意料之外,留有余地,就是为了容纳这些意外,以免自己将来下不了台。即使与人交恶,也不要口出恶言,更不要说出“情断义绝”、“誓不两立”之类的过激的话,除非有深仇大恨。不管谁对谁错,最好都是闭口不言,以便他日狭路相逢还有个说话的“面子”。少对人说绝话,多给人留余地,这样做其实并不是仅仅为对方考虑、对对方有益的,更是为自己考虑、对自己有益的。这是对双方都有好处的。

俗话说:“三十年河东,三十年河西。”在当今社会发展日新月异的时代,人情世事的变化速度无疑更快,社会生存的空间也变得越来越小,用不了“三十年”就可能发生此消彼长的变化,人们相互间更是“低头不见抬头见”。如果把话说得太满,把事做得过绝,将来一旦发生了不利于自己的变化,就难有回旋的余地了。

总之,人之一生说短很短,说长也很长,世间事恰如白云苍狗,变化很多。所以不要一下子把路堵死了。这对自己是非常不利的。

5. 听不出弦外之音

世间事,真相和假象,现象和本质,说的和做的,明的和暗的,有时可能正好相反。世上话,有人把笑话说成真话,有人把真话说成笑话,也有人为了说笑话而说笑话,更有真话假说或假话真说,对此不可不察。

俗话说:“听话要听音。”即要听出别人话里的弦外之音。对于别人的话,不要他说什么,就信什么,而要看他的出发点是什么,有什么企图心。

在我们生存的社会中,经常会飘荡着各种各样的“杂音”,散播着种种“小道消息”。有的人甚至专门以经营此道为生,整日对此津津乐道。

人多嘴杂,以讹传讹,事情的真相就会被掩盖。如果不加辨别,必将上当受骗。在我们周围,相信传言的大有人在。大至国家大事,小到个人私事,总有一些毫无根据的谣传,也总有一些人轻信上当。结果,凭空给自己增加烦恼,或者造成更大的祸害。

6. 多嘴饶舌说错话

当说不当说关键要看具体情境。当说时,则言之谆谆,语惊四座;不当说时,则一言不发,半句不露。有益于人际交往的,就非讲不可;惹是生非的,则滴水不漏。只有这样,你的话才会说得恰到好处,富有价值。

当然,言为心声,当说不当说关键要看具体情境。俗话说:“会下棋的人没有闲招,会说话的人没有闲话。”

在很多时候,“沉默是金”都是正确的。与人相处务必慎言,切忌信口开河、口无遮拦,更不要夸夸其谈、没话找话。要知道,说出去的话就像泼出去的水,是收不回来的,唯有慎

言才能免悔、无悔。

斯大林曾经说过：“人生有舌头是为了控制和支配它。”说话，是为了相互沟通、交流感情，融洽彼此关系。有利于此，则应动舌；不利于此，则须沉默。

7. 只讲“理”，不讲“礼”

人在社会上生存。仅靠讲“理”是很难立足的。聪明的人，不但在自己理亏的时候更加注重讲“礼”，而且在自己理直气壮的时候也能够多讲“礼”少讲“理”。很多人只知讲“理”而不知讲“礼”，甚至“得理不让人，无理搅三分”，结果只会把自己逼入死角。多讲“礼”，不仅能息纷解争，改善与他人的关系，更会提升一个人的公众形象和社会地位。

8. 喜欢在背后论人是非

若要人不知，除非己莫为，说别人的坏话，迟早都会传到别人的耳朵里面去。喜欢搬弄是非、挑拨怨仇，到处说别人坏话的人，最终都会使自己受害。即使能够伤到别人，那也只是暂时的，却不可能使自己长期受益。

俗话说：“纸里包不住火。”说别人的坏话，迟早都会传到别人的耳朵里面去，结果必将引来仇恨和报复。同样道理，当你多说别人的好话时，不管是当面说的，还是背后说的，最后也都会传到别人那里去。而且，在背后多说人好话，比当面直接说的效果往往更好。这些好话也必将使你大大获益。

（选自：孙启凡. 说话三靠：靠技巧·靠分寸·靠细节. 北京：中国致公出版社，2008.）

二、社会新人的言谈修养

1. 自信可以让你完美表达

大凡历史上的领袖人物都非常自信，所以在表述时，他们神态自若、思维敏捷、记忆精确，兴奋与抑制过程始终处于最佳状态，应对自如、毫无做作、真切动人，从而产生极强的感染力和说服力，使表述目的得到最佳实现。

然而，生活中大多数人缺乏这种自信。在美国，有人曾以“你最怕什么”的问题调查了3000人，结论显示人们最怕的是在众人面前讲话。其实，怯场并非某个人的特有现象，而是许多人都如此，只不过我们没有注意到别人怯场的状态而已。

2. 用言语表现你的魅力

一种表情、一个姿势、一声叹息等等，会说话的人常常会用来代替难以说出的话或弥补语言的不足。

组成说话魅力的内容是十分广泛的，你所说的内容，你说话时的选词造句，你说话的语气、语调，你说话时的身姿、手势、表情等等，诸如此类的种种因素都可以反映出你说话是否有魅力。

怎样才能通过说话来展示自己的魅力呢？最要紧的就是要学会说话，即掌握好各种说话的技巧和艺术：

- ① 恰到好处地运用“谢谢”这个词，会使你产生意想不到的魅力。
- ② 尽可能地赞美他人的优点，多谈愉快的事情。
- ③ 艺术、策略地表达不同意见。
- ④ 善于了解对方的情感。
- ⑤ 虚心地听别人讲话，不光是听语言，还要听语调。
- ⑥ 善用身体语言。
- ⑦ 措辞尽量简洁高雅。

⑧ 尽量避免讨论别人的短处，同时也不要胡乱恭维对方。

⑨ 不要过分自夸。

⑩ 开玩笑不要过头，要适可而止。

⑪ 注意多充实自己。

3. 打开话匣子的钥匙

我们生活中有许多人不敢说话，或者说很难以通过交谈把自己的意思表达给他人。这里，我们就专门介绍几种不敢说话时的开口方法和技巧。

(1) 以礼开口 人类社会是一个互为服务的群体组织，我们怎样对待他人，他人也会怎样回报我们。

人的态度和举止在人与人之间的交际中占有十分重要的地位。如果一个人举止粗野，蓬头垢面，即使学问满腹，也会使人“敬而远之”；相反，如果一个人态度诚恳、举止文雅，给别人的第一印象温文儒雅、落落大方，那么即使他不开口说话，人们也乐意与之相处。可见，只有在高明的说话技巧和高雅的行为举止相得益彰时，才能使彼此达到理想的交流。

(2) 用眼开口 众所周知，眼睛是人们心灵的窗口。其实，眼睛还是人们心灵语音表达的重要工具，通过眼神，我们可以看出一个人的思想动态；借着眼波我们可以交换彼此的感觉与意识，可以传送感情。

“言有尽而意无穷”、“只能意会不能言传”，放在说话技巧上都恰到好处地说明了眼睛无法取代的作用。因为有时言语无法完全表达明白我们的心思与用意，这就需要假借彼此眼波的交流来达到心灵间的沟通。如果我们要拒绝他人，或者责备他人，或是不便于用言语来表达某种思想，不妨试试使用这种以眼代言的方法，也许能够达到较理想的目的和效果。

(3) 委婉开口 当我们的意见和观点与他人相悖时，首先，在态度上就该给予对方发表其意见的机会，并且要表明自己已接受了他的观点；然后，再委婉地述说自己的意见，这样就可以和谐地交换彼此的想法，求大同，存小异。比如，当对方表达了他的观点，而我们无法苟同时，我们不妨先肯定和赞许他的观点，然后以谦虚的口气说一下自己的进一步建议，这样就很容易为对方所理解和接受。而对我们来说，不但表现了自己的风度，又坚持了自己的立场，何乐而不为呢？

(4) 间接开口 生活中有许多场合令人无从开口，比如说在批评和赞美他人的时候，如果“开口”不当，则会引起一些麻烦、误会乃至不堪设想的后果。这里介绍一种可供借鉴的方法，即间接开口法。

在一般人的观念里，总认为“第三者”所说的话较具客观性，较为公正，因此，我们可以针对这种心理，借用“第三者”的口吻，来代替我们表达自己的意见。以此来批评或劝诫他人，就容易得到对方的理解；以此来赞美或安慰他人，也容易获取对方的信任，而且更重要的是帮我们解决“开口”的“突破口”。比如，有时我们为了博得他人的好感，往往会赞美别人一番，但自己直接说“你真聪明”、“你的智商高得惊人”之类的话，不免会让人觉得是在奉承、讨好，有点儿不舒服。如果我们换一种方式来表达：“老王一直佩服你脑子灵活，果真名不虚传啦！”这样，对方必会认为此言乃是真话，非常高兴，并主动与人联络感情，使交往得以顺利进行。可见，间接开口法运用得巧妙是很奏效的。

4. 善于制造愉快的谈话气氛

不善于与人交谈的人，大多是不知道怎样抓住谈话时机的人。他们即使有着丰富的话题，可是往往不知道从何谈起。谈谈人类本性或人生道路一类深奥的问题吧，则担心不够慎

重，不合时宜；谈谈天气或对方的健康等老一套吧，又觉得过分无聊，毫无意义。他们的沉默寡言还有一个原因，那就是生怕自己的语言过于露骨，话题又不合对方的口味，或者自己的话说的不是时候。与人交谈时，如果能做到思想放松、随随便便、没有顾虑、想到什么就说什么，那么谈话时就能进行得相当热烈，气氛就会显得相当活跃。在与他人交谈中，能够接二连三地说出闪烁着智慧火花的、精彩的名言佳句的人，是为数不多的。也就是说，与其急于想把话说得精彩一点、动人一点，倒不如把心放宽，抱着“说得不好也不要紧”的态度，按照自己的实际水平去说，你反而能说出有趣、机智的话语来。唯有如上所述，解除了心中的紧张，才能生动、自然地说出自己独特而高明的见解来。所以，闲聊并不需要才智，只要聊得愉快就行了。一个人绝非每天都在出席学术研讨会或新闻发布会，所以闲聊就成了与人交流的重要组成部分。

以闲聊作为开场白，不仅对于自己是必要的，而且还能消除对方的紧张心理。交谈即使是从无关紧要的问话开始的，其目的如果是为了使谈话转入正题，那也能发挥出相应的作用来。

5. 幽默谈吐是“修养”出来的

幽默，也是一种酵母，跟幽默的人在一起时间长了，自己就会受到“传染”。要提高说话的幽默感，我们可以从以下几个方面而作些努力。

(1) 高尚的情操，豁朗达观的人生态度 “幽默属于乐观者；幽默属于生活中的强者”这话很有道理。幽默的谈吐是建立在说话者思想健康、情趣高尚的基础之上的。它对他人提出善意批评和规劝，它必然要求批评者有较高的思想境界和较佳的涵养。一个心地狭窄、思想颓废的人不会是幽默的人，也不会有幽默感的。有乐观的信念，才能对于一些不尽人意的事泰然处之。

有一次，林肯在森林里遇到一位老太婆，她对林肯说：“你是我见到过的最丑的一个人。”林肯笑了，说：“我倒不以为然，你却应当待在家里不出门啊！”

(2) 良好的文化素养和表达能力 一个人的幽默谈吐，是同他的聪明才智紧密相连的。因此，这就要求我们有良好的文化素养，丰富的文化知识。如果一个人对古今中外、天南地北的历史典故、风土人情等等各种事情都有所了解和掌握，再加上有较强的驾驭语言能力，说话就容易生动、活泼和谐趣。古今中外著名的幽默大师，往往又都是语言大师。幽默并不是矫揉造作，而是自然的流露。有人非常有见地且深有感触地说：“我本无心讲笑话，笑话自然从口出。”其中的道理正说明了这一点。

古今中外浩瀚的书籍中，特别是在讽刺小说、喜剧剧本、漫画集锦、笑话集和寓言等作品中，幽默语言的记述甚多，不妨多多阅读这些作品，可以从中受到启发。此外，还可以多欣赏些滑稽剧、相声等文艺节目，从而开阔眼界，丰富知识。因为，幽默是在广闻博见的基础上产生奇妙联想而涌现的语言。对实际事物、对历史知识所知甚少的人，一向孤陋寡闻、离群索居或者深居简出的人，是很难具备幽默的智慧的，当然也就谈不上有幽默感了。另外，多读些短小的幽默作品也能受益匪浅。

(3) 敏锐的观察力、丰富的想像力 反应迅速是幽默谈吐的特点之一，这就要求言谈者思维敏捷，能言善辩。然而，这些又是对生活深刻体验和对事物认真观察的结果。敏锐的观察力不仅是从事科学研究必备的条件，也是产生幽默谈吐的重要因素。谈吐幽默，应做到“意料之外，情理之中”。必须能够把一件平凡的事物由里往外，由外往里看个透，一两句话道出那讳莫如深的引申之意。从人们熟视无睹的现象中创造出别人所不曾问津的东西。