

ZHIYE YUWEN

职业语文

上篇

职场写作与沟通

下篇

人文阅读与感悟

主 编 屈 波

西北大学出版社

ZHI YE YU WEN

职业语文

主 编 屈 波

副主编 赵新战 朱荣梅

西北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业语文 / 屈波主编. --西安: 西北大学出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5604-4148-1

I. ①职… II. ①屈… III. ①大学语文课—高等职业教育—教材 IV. ①H193.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 031644 号

职业语文

主 编 屈 波

出版发行 西北大学出版社有限责任公司

(西北大学内 邮编: 710069 电话: 029-88303042)

经 销	全国新华书店
印 刷	西安华新彩印有限责任公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	15

版 次	2018 年 2 月第 1 版
印 次	2018 年 8 月第 2 次印刷
字 数	318 千字

书 号	ISBN 978-7-5604-4148-1
定 价	38.00 元

如有印装质量问题, 请与本社联系调换, 电话 029-88302966。

前言

高等职业教育作为职业教育的重要组成部分，已占据着我国高等教育的半壁江山。高职院校语文课程担负着培养学生工作以后应具备的写作能力、阅读能力、口头表达能力、信息处理能力、人际沟通能力等核心能力以及提高学生综合素质的重要任务，是高职学生必修的重要通识课（公共基础课）之一。

长期以来，高职语文课程的教学目标和定位一直是高职院校语文教师共同探索的重要问题之一。经过长期的教学实践和调查研究，我们认为高职语文课程的主要目标和任务可以概括为两个方面：一是培养学生的核心能力，增强学生的职业竞争力；二是培养学生的人文素养，提高学生的综合素质。高职语文课程的教学既要着眼于当下学生的就业所需，又要考虑到学生后续的发展；既要提高学生职业能力，又要提高学生人文素养。基于这样的认识，我们编写了这本以“职业语文”为名的教材。职业语文，是传统语文课程的转身与延伸，它不只是传统意义上的“语文”，更是为职业活动服务的语文。职业语文指的是现代社会职场中以汉语运用为基础，带有鲜明职业特征的语文，是语言在职场中的具体应用。

本书主要编写了“职场写作与沟通”和“人文阅读与感悟”两大部分内容。“职场写作与沟通”部分以学习活动为载体，借鉴项目教学思路，重在提高学生的语文应用能力；“人文阅读与感悟”部分以体裁不同的现当代中外名作为载体，以阅读感悟为途径，旨在潜移默化地提高学生的人文素养，提升学生对现代汉语把握运用和阅读感知能力。

本书以学生职业语言能力的培养与训练为出发点，在写作上力求做到“浅、用、新”。“浅”是指教材的知识点讲授深入浅出，语言表达简明晓畅；“用”是指教材强调实训性，无论是职场沟通表达部分还是职场文书写作部分，都突出了语言职业能力的训练；“新”是指教材在体例和内容上都较新，较全面概括了语言在职业活动中的呈现方式。

作者团队紧紧围绕高职培养目标，广泛征求用人单位和专业教师的意见，从高职学生就业和后续发展需要出发，结合高职学生学习基础和思想实际，确定了语文能力提高和人文素质培养两大核心目标。总结了近年来我校在高职语文课程改革方面的成果，融合了我们对高职语文教学的探索和思考。同时也借鉴了全国其他高职院校语文课程改革的思路和专业课程项目教学的理念。我们精心设计了教学内容和学习活动，力求贴近高职学生的专业发展，尽量减少理论知识的直接灌输，加大能力训练的比重；能力训练要求“实战化”

“综合化”“团队化”，人文素质的培养尽量采用“感悟式”“分享式”，使学生切切实实参与到学习中，真正体现学生的学习主体性。

本教材是杨凌职业技术学院教学质量工程项目“高职语文课程建设与改革”和人文社科基金研究项目“基于专业大类的高职语文分类教学研究项目（项目编号：GJ1534）”以及2017年度陕西高等教育教学改革研究项目（高职高专重点项目）“高职院校通识教育课程知识体系构建研究与实践（项目编号：17GZ002）”的阶段性探索成果之一。编写人员均为杨凌职业技术学院和省内高职院校长期从事高职语文教学研究的一线教师。全书由屈波担任主编，赵新战、朱荣梅担任副主编，具体编写分工如下（按编写章节顺序）：屈波编写前言、第一、九、十一、十三章和附录一至九，周菊芹（渭南职业技术学院）编写第二章，赵新战编写第三、十二章，杨亚丽编写第四章，陈志平编写第五章，朱荣梅编写第六章，王云江编写第七章，党红琴编写第八章，史欣博编写第十章，初稿完成后，由屈波统一审阅修改，总纂定稿。

本教材在编写过程中得到了杨凌职业技术学院文理分院、思政部和教务处的大力支持，文理分院晁团光院长、思政部张晓林主任对教材的编写提出了指导意见，戴夏燕教授、王晓炜教授作为本书主审也提出了有益的建议，在此表示衷心的感谢！

本教材在编写过程中参考了大量的书籍、报刊以及网络资料，选用了许多作者的文章，在此表示诚挚的谢意！由于种种原因，部分未能与原作者一一联系，在此敬请谅解，并致以衷心感谢。

对于教材质量的追求是永无止境的。虽然我们付出了很多的辛劳，但由于编者水平有限，编写时间仓促，教材中仍难免存在一些错误和不足之处，我们诚恳地希望各位同行和学生批评指正，以便下次修订再版。

编 者

2017年12月

CONTENTS

目 录

上篇 职场写作与沟通

- 第一章 职业语文概述及基础知识 / 001
- 第二章 校园生活常见文书写作 / 017
- 第三章 求职应聘文书写作 / 032
- 第四章 庆典活动文书写作 / 049
- 第五章 常用书信文书写作 / 060
- 第六章 工作汇报文书写作 / 073
- 第七章 常用会议文书写作 / 090
- 第八章 常用调研文书写作 / 105
- 第九章 有效表达与沟通 / 122

下篇 人文阅读与感悟

- 第十章 美文品鉴 / 148
- 第十一章 诗意人生 / 159
- 第十二章 世情百态 / 177
- 第十三章 戏剧魅影 / 207

参考目录 / 230

附 录 / 231

上篇

职场写作与沟通

第一章 职业语文概述及基础知识

【情境导入】

1. 一年一度的招聘会，企业来到职业院校招聘毕业生，问到最看重什么能力，答曰：“写作和沟通表达”。

2. 一家著名的企业来学校招聘，好几百人应聘，最终只招聘了几个人，最后发现，他们都不是成绩最优秀的，而是平时口才好、写作能力强的学生。

【学习目标】

1. 了解认识职业语文的内涵、特点、学习意义和学习方法。
2. 了解应用文写作的主题、结构、语言和表达方式。
3. 学习沟通表达的基本原理。

【学习活动】

1. 班级学生每6~8人组建一个团队，集体完成课程的各项任务，制定团队口号。
2. 团队成员之间召开一次会议，了解彼此的特长，团队成员做适当的分工。
3. 回顾自己在中学阶段学习的语文知识，看看应用文写作和表达沟通训练需要使用哪些知识，明确自身有哪些不足。

【必备知识】

一、职业语文的概述

（一）职业语文的含义

语文是人们相互交流思想的语言交际工具。职业语文是现代社会交际中以汉语运用为基础，带有鲜明职业特征的语文；是传统语文课程的延伸与拓展，是语言在职场中的具体应用。因而，职业语文不只是“语文”，更是为职业活动服务的语文。

职业语文打破了传统语文教育中的知识传授方式，以及听、说、读、写的训练规则，更侧重于语言应用能力的培养与训练。学生能够在具体的职业环境中，学会如何运用语言认识事物、与人共处、处理信息与展开思维。根据职业院校的教学要求和能力培养要求，职业语文包括职场写作、职场表达与沟通、人文阅读与感悟三个方面的内容。

（二）职业语文的特点

1. 职业性

职业语文作为一门基于职场语言应用的课程，它无论在课程的组织设计，还是在教学内容的选取和编排上，都在强调、凸显语言的职业应用。通过虚拟仿真的职场环境，训练职场活动中交流沟通的技巧，学习如何准确获取、解读和写作文本，形成判断和严密逻辑推理的思维能力从而提升自身的职业语文能力。

2. 实践性

职业语文作为一门为职业服务的语言应用课程，强调实践性。职业语言首先是一种工作语言，具有较强的目的性，旨在实现职场沟通。

职业语文强调实践性，强调在实际工作中，以工作的四项基本活动，即认识事物、与人共处、处理信息与展开思维为基础，运用和实践语言，提升职业语言能力，以满足职业人的需要。

3. 适应性

职业语文作为一门为职业服务的语言应用课程，是职业人在职场活动中的交际工具。作为一种职业角色语言，它具有普适性，是跨越行业和专业领域的。进入职场后，无论从事何种职业，都要求每一个人依据自己的职业角色恰当地使用职业语言，以便自然、准确地表达意图，便于职场沟通的有序、无阻。

（三）学习职业语文的意义

1. 学习职业语文，有助于职业能力的提升和发展

学习职业语文，有助于提高职场从业人员的职业核心能力。人在社会中生存，在职场上打拼，需要具备多种能力。在人力资源和社会保障部确定的劳动者的八种核心能力中，交流表达能力和解决问题能力占据了两席，可见职业语文能力对职场从业者的重要性。可以说，职业语文能力是核心能力中的核心。在今天的人力资源市场中，专业性沟通和复杂性思考是无法替代的两大技能。这两种技能，被认为是人力资源市场中最具有价值的技能。拥有这两种技能的从业者，也被认为是当今时代最具价值的人才。的确，在工作实践中，在专业领域中，能够带领专业团队解决问题的人士，往往都是那些具有较高沟通能力和思维能力的人。

2. 学习职业语文，有助于培养从业者良好的职业素质和综合素养

学习职业语文，是职场从业者最基本的素质教育。职场从业者出于工作需要，人际交往较多。在交往过程中，他们对语言信息的解读是否准确、言语运用是否得体、思想情感表达是否恰当、文本制作是否规范，都会直接影响交往的成效，给自身利益带来影响。准确的聆听信息、缜密的思维、恰当的表达等均是职场从业者应该具备的基本素质。学好职业语文，可以有效地提高职场从业者的职业化程度，增强他们对工作环境的适应性，使之具备较强的职场竞争力，进而拥有良好的职业素养。

职业语文能力还体现为能高质量地撰写本职工作中所涉及的各种职场文书。职场文书写作是种综合性很强的精神劳动，它是职场从业者复杂思维能力和写作能力的综合体现。复杂思维能力是人们认识客观事物，并运用已掌握的知识解决问题的能力。复杂思维能力在职场文书写作活动中主要体现为认知能力、运思能力和专业知识能力。写作能力则体现为信息采集能力和行文能力等。要提高职场文书写作能力，既需要职场从业者具备知识、技巧、语言等多方面的综合素养，也要求职场从业者具备观察、想象，判断、理解等复杂思维能力。因此，职场文书是职场从业者知识与能力的综合性反映和真实写照。要写好职场文书，就要做综合的历练。

（四）职业语文能力的养成

职业语文是应对职业活动而进行的语言应用。因此，职业语文能力的养成除了通过在校期间的课堂学习，还应注意以下几点。

1. 提高语文素养

语文训练是个体对一些文明符号的理解力和创新力。提高语文素养有助于个人更好地认识事物、了解事物、开发事物。提升语文素养，提高职业能力，还要依靠平时的积累。语文素养的提升，不是一蹴而就的。

2. 注意平时积累

要有“积跬步以致千里”的信心和决心，从日积月累的学习中，逐步提升自己的能力。职业语文能力是个人综合能力的体现，因此，职业语文能力的积累，涵盖了时政积累、业务积累、生活积累和文化积累等几个方面。

3. 坚持职场历练

职业语文能力的养成，除了提升语文素养、注重平时积累外，最重要的还是靠职场历练。正所谓“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。叶圣陶先生说过，语言能力是一种心智技能，凡技能都需要“反复历练”。在职场实践中，要做到“六多”——多看、多听、多讲、多写、多问、多思。职业语文是职场上的应用语言，只有加强职场中的语言实践，职业语文能力才能得到真正提高。

二、应用文写作的基础知识

应用文是人类在长期的社会实践活动中形成的一种文体，是人们传递信息、处理事务、交流感情的工具，有的应用文还用来作为凭证和依据。随着社会的发展，人们在工作生活中的交往越来越频繁，事情也越来越复杂，因此，应用文的功能也就越来越多了。所谓应用文就是人们在生活、学习、工作中为处理实际事物而写作，有着实用性特点，并形成惯用格式的文章。

应用文写作的基本要求，可以概括为“明确、完备、合式、得体”八个字。“明确”“完备”主要是从内容方面说；“合式”主要从惯用格式上说；“得体”则主要针对语言的运用而言。

（一）明确

明确是指行文的主旨要明确。“主”是基本、中心；“旨”是主张、宗旨。应用文的主旨，就是一篇应用文在提出问题、分析问题、解决问题的过程中，所表达出来的基本内容与中心观点，是作者具体的行文目的的体现。

写一篇应用文，不但自己要明确行文的目的与中心，明确为什么要写这一篇应用文，主要反映什么内容；而且要让读者能迅速而准确地明了你行文的意图，了解你的观点、要求，了解你提出的主要问题和该文所涉及的事务与关系。不能让读者在读了你的文章后仍不明不白，无法了解问题的主次轻重，甚至对发文者的意图、观点产生误解。例如，某校团委向党委申请组织登山比赛活动经费所写的一份《关于组织登山比赛活动的请示》，文中详细地说明了组织该项活动的目的、比赛时间、比赛地点、活动的具体内容、经费开支情况等，却没有明确提出“请予拨款”的要求，加上标题又没有明确反映出申请经费的意思，这就使收文者看不出发文者是在申请经费、要求拨款，且错误理解为发文者已有这笔经费，只是行文请求党委批准他们使用这笔经费组织一次登山比赛活动。像这样的应用文，其主旨就是不明确的。

行文要实现主旨明确，首先要求作者对发文的目的、意图有清醒的认识；其次要求作者对行文的中心、内容的基本方面、问题的主次轻重做到心中有数；再次，要求作者在行文时还要做到“立主脑，去枝蔓”，在确定主旨、中心以后，应紧紧围绕中心、主旨来选择有关材料，组织有关的内容。

（二）完备

完备是指内容要素要齐全。所谓内容要素是指一篇应用文在处理事务、沟通关系上必不可少的内容因素。

应用文写作总是直接地与具体的事务相联系，旨在解决工作、学习或生活中的某些具体问题，最讲究现实的效益。内容要素完备这一要求，正是应用文实用性这一特点所决定

的。看一篇应用文的内容要素是否齐全完备,关键就看其能否满足处理事务、沟通关系的实际需要。一篇应用文之所以缺乏实用价值,一个很主要的原因就是内容要素不完备。例如,某单位向当地石油公司请求增拨石油,理由讲了不少,可到底要求增拨多少石油却只字未提,以致石油公司无法作出答复与安排。内容要素不完备,有时还会造成主旨不明,从而影响应用文的实用价值。如上面谈到的那份“请示”,就是由于缺少了“请予拨款”这一项内容,以致收文者未能理解发文者的发文意图,使该请示失去了实用价值。

不同的应用文体有其不同的内容要素。例如,计划,其内容要素是制订计划的“目的”“依据”(这两点虽不一定要见诸书面,却是制订计划时不可不加考虑的内容)“任务要求”“方法措施”“进程与时序”;而经验总结的内容要素则为“总的工作成绩”、具体的“做法”“效果”及“经验、体会”等;经济合同则有“标的”“数量与质量”“价款或酬金”“履行的期限、地点和方式”“违约责任”等主要条款。

我们写作应用文,一定要从实际出发,考虑该篇应用文有何非写不可、必不可少的内容,努力做到内容要素齐全完备。

(三) 合式

合式是要求符合所用应用文体的程式性要求。程式性是应用文的又一大特点,它主要表现为具有一定的惯用格式。这一点,法定的行政公文与电报表现得极为突出。就公文来说,标题、发文字号、主送及抄送抄报机关名称、正文、附件标注、发文时间、秘密等级、缓急程度等项的写法及其书写位置等都有特定的要求,甚至连文字的书写排印、用纸的规格及装订等都有严格的规定。

就一般的文章写作而言,格式大致包括以下三个方面的内容(或者说主要反映在三个方面):一是行款格式,主要指文字的书写排印的规定;标点符号的书写规定;标题、署名等位置的规定;等等。二是内容表达的书面形式,如分条列项式、篇段合一式、分部切块式、表格式,等等。三是正文的组织结构方式,包括行文顺序、开头结尾的安排,等等。再具体到应用文的格式来说,则还有一个重要的方面,即“结构要素”方面。下面我们详细介绍一下结构要素。

结构要素是指构成一种应用文体的各个部分和项目。它不同于内容要素。内容要素是就正文部分的内容来说的,而结构要素则是对于全文的结构而言的。相对于内容要素来说,结构要素具有一定的直观性与外部性。一篇应用文的内容要素是否完备,往往一眼看不出来,必须结合处理事务的现实需要,深入到文章的内部,通过对正文内容作认真分析后才能了解。而一篇应用文的结构要素是否完备,则一般可以从文章的外部形式上把握,往往可以一目了然。

应用文的结构要素,可以分为一般结构要素和特殊结构要素两类。一般结构要素是一种应用文体中的所有篇章都必须具备的。例如,公文中的“标题”“发文字号”“主送机关

名称”“正文”“印章”“发文时间”，等等，这是每一篇公文都要具备的部分。特殊结构要素则不是应用文体中的所有篇章都必须具备的，而只是其中某些或某一篇章，为了满足某种特殊的需要所特别具备的。仍以公文为例，除了上述那些“一般结构要素”外，秘密公文要标明秘密等级；紧急公文要标明缓急程度；有附件的公文要在正文之后注明附件名称与顺序；会议通过的文件要在标题之下、正文之前注明会议名称与通过日期。这秘密等级、缓急程度、附件标注、签发人姓名、会议名称与通过日期等，便是公文的“特殊结构要素”。

应用文的结构要素，有如一部机器的零部件。少了一个零部件往往会影响机器的组装与正常运转。一篇应用文的结构要素残缺不全，也会影响到结构的完整，影响到应用文正常的处理，会损害其现实效用。可以说，结构要素乃是应用文格式的主要方面。

对应用文的“一定的惯用格式”，应着重从上述这几个方面去了解把握，以便使自己写出的应用文达到“合式”的要求。

应用文的程式性也是由应用文的实用性所决定的。应用文作为信息的载体，其程式性掌握利用得好，有利于迅捷、准确地传递、接收与处理信息，有利于稳妥、及时地处理事务、沟通关系。否则容易影响接收者对信息的处理、贮存，甚至贻误大事。例如，一大学生去信国外，因不懂该国书写信封的习惯、体例，照我们的习惯去写，结果信被退了回来。因此，我们不能把应用文的程式性理解为纯属形式主义的东西，而无视应用文写作“合式”的要求。

（四）得体

得体是指得当、恰当。得体对于应用文来说显得十分重要，因其往往直接影响到应用文处理事务、沟通关系的现实效益。

得体的要求是多方面的。就应用文写作而言，主要表现在三个方面：一是文体的选用方面。不同的应用文体有不同的功用，反映了不同的行文目的和要求，有的还反映了收发双方之间不同的身份关系。这就有一个使用文体是否得当的问题。例如，向非上下隶属关系的有关部门请求批准，就应用“函”而不能用“请示”，否则便是“搞错对象”，很不得体。又如向上级汇报工作、反映情况、提出建议就应用“报告”而不是“请示”。又如办学招生可用“启事”“广告”而不宜用“通告”。二是行文方面。这里主要指表达方式的运用与篇章结构的安排。前者指的是要根据文体的特点来正确运用表达方式。例如，“会议通知”，具有告知性、规定性。就表达方式而言，主要是运用叙述、说明，而不用或少用抒情、描写。后者指的是篇章结构应适应文体的特点与要求。就拿开头来说，应用文旨在应用，要求“易见事”，其开头一般应开门见山、开宗明义，而不宜搞“曲径通幽”“烘云托月”之类。其他如层次、段落的安排，结尾的处理等方面，不同的应用文体都各有其习惯的做法。三是语言的运用方面。这是应用文写作“得体”的主要方面。我们说应用文写

作要得体，主要也就是说其语言的运用要得体。下面就着重谈谈这一方面的问题。

我们认为，应用文语言要得体，主要应注意以下几点：

第一，要符合作者在社会关系中的地位，即叙事论理、遣词造句时要注意一定的身份，要能正确体现出收发双方之间一定的关系。《文心雕龙·书记》称“祢衡代书，亲疏得宜”。这“亲疏得宜”就是指正确体现了收发双方间一定的关系。例如，公文中的传送用语：“上报”“呈报”用于上行，“印发”“颁发”用于下行。若用错了便不符合作者在社会关系中的特定位置。《文心雕龙》中的“若夫尊长差序，则肃以节文”不能仅仅视为维护封建等级观念，从处理事务求得实效而言，这还是有必要的。

第二，要注意特定的场合与氛围，要做到和谐协调。例如，贺喜时不说丧气话，严肃的场合不说俏皮话等。又如写请柬，用于商店开张、会议开幕的可以写“敬请光临指导”，而用于结婚宴请的则不宜写“指导”之类字眼。

第三，要注意让对方乐于接受、易于接受。要分辨对象，采用对方乐于接受、易于接受的言语。为了使对方乐于接受，有必要了解对方的个性、习惯、情绪、忌讳，等等。例如，对比较幽默风趣的人说点俏皮话还可以；对一贯严肃、不苟言笑的人就不要耍嘴头、说俏皮话。有的人很讲究忌讳，同这种人说话在这方面就应特别注意。一般人忌讳的话也要尽量少说。有一个储蓄所的营业员，把“要存定期还是存活期”说成“要死的还是要活的”，结果把前来储蓄的一个老人气走了。这就是说话不得体的后果。同一个意思往往可以有不同的说法，其中有的说法人家乐于接受，有的说法则令人感到不堪入耳。这就要求我们在遣词造句、表情达意时要十分慎重，要尽量做到让对方乐于接受（在这方面可以说只有一个例外，那就是你是有意要激怒对方）。此外，还要注意适合对方的文化程度、专业水平等，使对方易于理解、易于接受。例如，对文化程度不高的人，就宜尽量多用平易通俗的词语，而不要使用古奥的词语；对不熟悉某一专业的人，就不宜过多地使用专业术语。否则，“对牛弹琴”，于己于人都毫无益处。

第四，语言色彩要符合特定的行文目的及内容性质的要求。例如，颁布政令的要庄重严肃；通报错误的要说理严正、义正词严；申请要求的要平和委婉；报喜祝捷的要热烈欢快；等等。《文心雕龙·诏策》里说：“故授官选贤，则义柄重离之辉；优文封策，则气含风雨之润；敕戒恒诰，则笔吐星汉之华；治戎燹伐，则声有滂雷之威；眚灾肆赦，则文有春露之滋；明罚敕法，则辞有秋霜之烈，此诏策之大略也。”这说的便是语言色彩与行文目的、内容性质的要求相符合的问题。

第五，要符合应用文体的语体要求，体现所用语体的个性。应用文主要使用事务语体，而事务语体最大的特点是“平实”，即通俗易懂，质朴实在。这就要求我们在写作中坚持“辞达而已矣”的古训，要坚决反对堆砌辞藻、生造词语、半文不白、古奥难懂、追求含蓄而流于晦涩、肆意夸大其辞、说空话废话等现象。平实，是对应用文语言的总的要求。在这个总的要求下，不同的应用文体对语言的运用还有其具体的要求，如公文，其语

言除了平实这一点以外，就还要求简明、庄重。因此，在写作应用文时，语言的运用要注意符合不同文体的要求，也就是要体现出所用语体的个性。

写作应用文，说什么、不说什么、怎样说、何时说，等等，都要认真考虑。语言得体将有利于处理事务、沟通关系，达到预期的效果，同时，这也是衡量语言运用是否得体的一把尺子。

以上着重从四个方面来提出应用文写作的基本要求——主旨要明确、内容要素要完备、行文要合式、语言要得体，可以说这四个方面符合了应用文实用性、程式性两大特点的客观要求。

（五）表达方式

另外，在应用文的写作过程中，当主旨已确定，材料已齐备，结构已安排好，接着就是运用语言文字的手段以及不同的方法，将它们充分、具体、完美地表达出来。这个手段和方法就称为表达方式。

应用文的常用表达方式有以下几种：

第一种叙述，又称记叙，是陈述事件的来龙去脉，记述人物的活动、经历、行为的一种表达方式。叙述有三个作用：一是在应用文中常用来介绍人物的经历和事迹，记述生产、工作的过程；二是在论证中用来引述事实，提供论据；三是在说明中，用来介绍事物发展变化的形态，提供典型事例，以具体说明事物的特征等。叙述六要素包括：何人、何事、何时、何地、何因、何果。

第二种说明，是对客观事物进行解释、阐述的表达方式。它具有解说、剖析事物的状态、性质、内容、成因、规律、关系、功能等作用。

常用的说明方法有介绍说明法、定义说明法、解释说明法、分类说明法、比较说明法、举例说明法。

在运用说明的方法时，同时应注意以下事项：

- （1）要注意内容的科学性。准确地揭示事物的本质特征及其发展变化规律。
- （2）要注意表达的客观性。客观性即尊重客观存在，准确真实地反映客观事物的本来面貌，既不能夸大，也不能缩小，更不允许歪曲。
- （3）要注意语言的简洁、明晰、准确、朴素、通俗易懂。

第三种议论，是作者对某一问题、某一事件或某一事物进行分析、评论，以表明自己的观点和态度的一种表达方式。

议论可分为述评性议论和证明性议论。述评性议论是通过对人或事物的叙述、评价来阐明观点，说明问题。主要方法有先叙述后议论、先议论后叙述、边叙述边议论。证明性议论是通过论证得出结论。主要方法有归纳论证法、演绎论证法、比较论证法。其中，比较论证法又包括对比论证、类比论证、喻比论证和因果论证法。

三、表达沟通的基础知识

在日常生活中我们无时无刻不在和别人进行着沟通。那么，沟通是什么？每一个人对沟通的理解都是不一样的。对沟通的不同理解就造成了沟通困难和障碍，最终导致沟通的失败。我们在实际工作过程中，不能有效沟通确实是最大的一个障碍，是造成工作效率低下的一个非常重要的原因。现在让我们来分析一下什么是沟通。

（一）沟通的定义

沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

（二）沟通的三大要素

在沟通的定义里，需要学习和明确沟通的重要内容，掌握沟通的三大要素。

要素一：一定要有一个明确的目标

只有大家有了明确的目标才叫沟通。如果大家来了，但没有目标，那就不是沟通。那是什么呢？是闲聊天。而我们以前常常没有区分出闲聊天和沟通的差异，经常有同事或经理都会过来说：某某，咱们出去随便沟通沟通。随便沟通沟通，本身就是一个矛盾。沟通就要有一个明确的目标，这是沟通最重要的前提。所以，我们理解了这个内容之后，在和别人沟通的时候，见面的第一句话应该说：“这次我找你的目的是……”沟通时说的第一句话要说出你要达到的目的，这是非常重要的，也是你的沟通技巧在行为上的一个表现。

要素二：达成共同的协议

沟通结束以后一定要形成一个双方或者多方都共同承认的一个协议，只有形成了这个协议才叫完成了一次沟通。如果没有达成协议，那么这次不能称之为沟通。沟通结束的标志是看是否达成了一个协议。在实际的工作过程中，我们常见到大家一起沟通过了，但是但并未形成明确的协议，在之后的工作中，因各自对沟通的内容理解不同，又没有达成协议，最终造成工作效率低下，矛盾冲突增多。在我们明确了沟通的第二个要素的时候，就应该知道，在我们和别人沟通结束时，一定要用这样的话来总结：非常感谢你，通过刚才交流我们现在达成了这样的协议（把协议的内容再重申一次，让对方知道并得到对方的认可）。这是沟通技巧的一个非常重要的体现，就是在沟通结束的时候一定要有人来做总结，这是一个非常良好的沟通行为。

你可以观察一下周围的同事，他们在沟通结束后是否有这样的结束语。如果有这样的结束语，那么，标志着是一个良好的沟通技巧。

要素三：沟通信息、思想和情感

沟通的内容不仅仅是信息，还包括更加重要的思想和情感。那么信息、思想和情感哪一个更容易沟通呢？是信息。例如，今天几点钟起床？现在是几点了？几点钟开会？

这样的信息是很容易沟通的。可是，“思想和情感”是不太容易沟通的。在我们工作的过程中，很多障碍使思想和情感无法得到一个很好的沟通。事实上我们在沟通过程中，传递更多的是彼此之间的思想，而信息的内容并不是主要的内容。

（三）沟通的两种方式

我们在工作和生活中，会采用不同的沟通模式，我们用得最多的是语言。这是我们人类特有的一个非常好的沟通模式。实际上，在工作和生活中我们除了用语言沟通，有时候还会用书面语言和肢体语言去沟通。归纳起来，我们的沟通方式有两种：语言的沟通和肢体语言的沟通。通过这两种不同模式的沟通，可以把沟通的三个内容也就是前面我们说的信息、思想和情感传递给对方，并达成协议。

首先，我们来讲语言沟通。语言沟通和肢体语言沟通是有所不同的，那不同之处是什么呢？先简单地看一下语言的沟通。语言是人类特有的一种非常好的，而且又有效的沟通方式。语言的沟通包括口头语言、书面语言、图片或者图形。

口头语言一般包括面对面的谈话、会议等。书面语言一般包括信函、广告或传真，甚至是电子邮件等。图片或图形一般包括一些幻灯片和电影等，这些都统称为语言的沟通。

其次，肢体语言的沟通。肢体语言包含得非常丰富，一般包括人们的动作、表情、眼神。实际上，在我们的声音里也包含着非常丰富的肢体语言。我们在说每一句话的时候，用什么样的音色去说，用什么样的抑扬顿挫去说等，这都是肢体语言的一部分。

下面讲讲肢体语言表述的含义：①手势。柔和的手势表示友好、商量，强硬的手势则意味着：“我是对的，你必须听我的。”②脸部表情。微笑表示友善礼貌，皱眉表示怀疑和不满。③眼神。盯着看意味着不礼貌，但也可能表示兴趣，寻求支持。④姿态。双臂环抱表示防御，开会时独坐一隅意味着傲慢或不感兴趣。⑤声音。演说时抑扬顿挫表明热情，突然停顿是为了造成悬念，吸引注意力。

总之，这两种沟通方式，书面语言或者口语更擅长沟通的是信息，肢体语言更善于沟通的是人与人之间的思想和情感。

（四）沟通的双向性

我们在工作和生活的过程中，常把单向的通知当成了沟通。你在与别人沟通的过程中是一方说而另一方听，这样的效果非常不好。换句话说，只有双向的才叫作沟通，任何单向的都不叫沟通。因此，沟通的另外一个非常重要的特征是沟通一定是一个双向的过程。

（五）沟通的三个行为——问、听、说

要形成一个双向的沟通，必须包含三个行为：问的行为、听的行为和说的行为。一个有效的沟通技巧就是由这三种行为组成的。换句话说，考核一个人是否具备沟通技巧的时

候，看他这三种行为是否都出现。

要使沟通有一个良好的结果，必须具备沟通个三原则：谈论行为不谈论个性、要明确沟通、积极聆听。

原则一：谈论行为不谈论个性

谈论行为就是讨论一个人所做的某一件事情或者说的某一句话。个性就是对某一个人的观点，即我们通常说的这个人是好人还是坏人。在工作中，我们发现有些职业人士在和我们沟通的时候，严格遵循了这个原则，就事论事和你沟通，显得有一丝冷漠。其实，这恰恰是一个专业沟通的表现。我们经常在私下里议论，某某同事非常的热情，某某同事非常的冷淡或者某某同事非常的大方等，这个都不是在沟通中要谈论的。

原则二：要明确沟通

明确沟通就是在沟通的过程中，你说的话一定要非常明确，让对方有一个准确的唯一的理解。在沟通过程中，有人经常会说一些模棱两可的话，就像经理会拍着你的肩膀说：“你今年的成绩非常好，工作非常努力。”好像是在表扬你，但是接下去他还说一句：“明年希望你要更加的努力。”这句话好像又在鞭策你，说你不够努力。这就使人不太明白：沟通传达给我的到底是什么意思？所以，沟通中一定要明确，努力了就是努力了，缺乏努力就是缺乏努力，明确沟通。

原则三：积极聆听

沟通的前提，是要学会倾听，要先明白了对方的意图。往往沟通不畅的主要原因是没有听清楚对方说了什么，导致沟通失败。

在我们平时的工作和生活中，不好的沟通给我们带来的伤害是非常大的，它比任何一种不好的习惯给我们带来的伤害都会大。如果在工作中你欠缺沟通技巧，那么就无法和同事正常地去完成一项工作，工作效率降低，同时也会影响到你个人的职业生涯的发展。在家庭中不好的沟通会造成家庭的破裂。所以，沟通对于我们来说是一个非常重要的基本技巧。

列举沟通失败的原因细分，供同学们参考：①缺乏信息或知识；②没有说明重要性；③只注重了表达，而没有注重倾听；④没有完全理解对方的话，以致询问不当；⑤时间不够；⑥不良的情绪；⑦没有注重反馈；⑧没有理解他人的需求；⑨职位的差距、文化的差距也会造成很多沟通的失败。

四、普通话知识

普通话是现代汉语标准语，是中华人民共和国通用语言。口才是指人们说话的才能，是当今社会人们交际和求职的一块重要的“敲门砖”。口才与标准的普通话相结合，方能使说话的才能充分展现。而我国幅员辽阔，人们生活在各个方言区，其带有地方口音的普通话会严重影交流与沟通。