



高等职业教育公共基础课创新型精品教材

陕西省“十四五”职业教育规划教材

GZZK2023-1-133

应用写作与沟通

主 编 王云江 杨彩贤



应用写作与沟通

主 编 王云江 杨彩贤

北京出版集团
北京出版社

北京出版集团
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

应用写作与沟通 / 王云江, 杨彩贤主编. — 北京:
北京出版社, 2022.8 (2024 重印)

ISBN 978-7-200-17220-1

I. ①应… II. ①王… ②杨… III. ①汉语—应用文
—写作—高等职业教育—教材 IV. ① H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 104087 号

应用写作与沟通

YINGYONG XIEZUO YU GOUTONG

主 编: 王云江 杨彩贤

出 版: 北京出版集团

北京出版社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总 发 行: 北京出版集团

经 销: 新华书店

印 刷: 定州启航印刷有限公司

版 印 次: 2022 年 8 月第 1 版 2024 年 7 月修订 2024 年 7 月第 3 次印刷

成品尺寸: 185 毫米 × 260 毫米

印 张: 18

字 数: 405 千字

书 号: ISBN 978-7-200-17220-1

定 价: 49.80 元

教材意见建议接收方式: 010-58572341 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572341 010-58572393

目录

模块一 语言表达

学习目标	1
知识导学	2
应用写作	2
人际沟通	9
案例分析	13
写作例文分析	13
沟通案例评析	16
经典文本赏析	19
综合训练	20
病文纠错	20
情境写作	21
技能训练	23
课后拓展	24
资源推荐	30

模块二 校园活动

学习目标	31
知识导学	32
校园文书	32
校园沟通	37
案例分析	41
校园文书例文分析	41
校园沟通案例评析	50
校园活动经典赏析	52
综合训练	53
校园文书病文纠错	53
校园文书情境写作	54
校园活动技能训练	56
课后拓展	57
资源推荐	59

模块三 求职应聘

学习目标	60
知识导学	61
求职文书	61
求职沟通	64
案例分析	66
求职文书例文分析	66
求职沟通案例评析	72
求职应聘经典赏析	75
综合训练	76
求职文书病文纠错	76
求职文书情境写作	78
求职应聘技能训练	79
课后拓展	81
资源推荐	86

模块四 社交活动

学习目标	87
知识导学	88
社交文书	88
社交沟通	91
案例分析	94
社交文书例文分析	94
社交沟通案例评析	103
社交活动经典赏析	105
综合训练	107
社交文书病文纠错	107
社交沟通情境写作	108
社交活动技能训练	110
课后拓展	112
资源推荐	115

模块五 工作汇报

学习目标	116
知识导学	117
汇报文书	117
管理沟通	123
案例分析	127
汇报文书例文分析	127

管理沟通案例评析	138
工作汇报经典赏析	140
综合训练	141
汇报文书病文纠错	141
汇报文书情境写作	142
工作汇报技能训练	144
课后拓展	145
资源推荐	149

模块六 会议组织

学习目标	150
知识导学	151
会议文书	151
会议沟通	153
案例分析	156
会议文书例文分析	156
会议沟通案例评析	165
会议活动经典赏析	169
综合训练	171
会议文书病文纠错	171
会议文书情境写作	172
会议组织技能训练	174
课后拓展	177
资源推荐	182

模块七 专题调研

学习目标	183
知识导学	184
调研文书	184
访谈沟通	187
案例分析	190
调研文书例文分析	190
访谈沟通案例评析	202
专题调研经典赏析	204
综合训练	207
调研文书病文纠错	207
调研文书情境写作	209
专题调研技能训练	211

课后拓展	212
资源推荐	215

模块八 职场演讲

学习目标	216
知识导学	217
演讲文书	217
演讲沟通	220
案例分析	224
演讲文书例文分析	224
演讲沟通案例评析	233
演讲活动经典赏析	236
综合训练	237
演讲文书病文纠错	237
演讲文书情境写作	239
职场演讲技能训练	240
课后拓展	242
资源推荐	244

模块九 商务活动

学习目标	245
知识导学	246
商务文书	246
商务沟通	249
案例分析	255
商务文书例文分析	255
商务沟通案例评析	263
商务活动经典赏析	266
综合训练	267
商务文书病文纠错	267
商务文书情境写作	270
商务谈判技能训练	271
课后拓展	273
资源推荐	274

附录

普通话水平测试等级证书管理办法	275
-----------------------	-----

参考文献

.....	277
-------	-----

模块一 语言表达

学习目标

知识目标

1. 理解应用文内涵、特点、作用、种类及写作要求。
2. 掌握应用文主题、材料、结构、语言及表达方式。
3. 理解沟通含义、类型、作用及构成要素。
4. 掌握语言沟通与非语言沟通知识与技巧。

能力目标

1. 能够按照应用文主旨、材料、结构及语言要求撰写应用文。
2. 能正确运用口头语体与书面语体进行有效的人际沟通交流。
3. 能运用沟通知识自觉处理人际沟通过程中出现的沟通障碍。

素质(思政)目标

1. 形成重视学习、规范写作、理论联系实际的应用写作素养。
2. 形成尊重他人、理解他人、与人和睦相处的人际沟通素养。
3. 提升学以致用、爱岗敬业、追求奋斗有我的职业道德修养。



知识导学

语言表达是把自己的思想、情感、想法、观点和意图等,用语言文字清晰明确地表达出来,并能让别人准确理解、体会和掌握的能力。它是一个人综合素质的体现。语言表达能力包括书面语表达能力和口头语表达能力,二者的共同目的在于以书面语言与口头语言为媒介,实现人与人的思想、情感的沟通与交流,提高学习效率和工作效率。这里主要介绍应用文写作与人沟通过程中的语言表达知识。

应用写作

一、应用文写作概述

(一) 概念

应用文是国家党政机关、企事业单位、社会团体和个人为了传达信息、沟通情况、指挥工作、解决问题而形成的具有固定格式和实用价值的一类文章总称。

(二) 特点

1. 实用性

这是应用文最本质的特点。任何应用文都是为了解决某一实际问题而进行的写作,其适用范围十分广泛。比如要请假,就要写请假条;要开会,就要写会议通知;要安排工作,就要写工作计划;要开展学术研究,就要写学术论文;等等。

2. 真实性

这是应用文存在的生命线。应用文是为了解决问题而写作的,其内容必须绝对真实,不能像文学作品那样虚构、夸张、想象。应用文中所涉及的时间、地点、人物、数据、事实等必须符合客观实际,不能弄虚作假,否则会给工作带来极大的混乱和损失。

3. 规范性

这是应用文外在显性特质。应用文都有相对固定的格式和写作规范,任何人写作都必须按照这些固定格式与规定要求来谋篇布局,不能随便更改,如长期以来人们约定俗成的条据类、书信类等常用应用文,国家权威部门规定的党政机关公文等。

4. 针对性

这是应用文指向性的体现。应用文读者无论是个体还是群体,都有明确的指向性。写作主体必须考虑这一特殊读者需求,有针对性地选择主题、内容,并在规定时间内完成。

5. 平实性

这是应用文语言基本特点。应用文语言要平实、准确、得体,不渲染,不夸大,不过分修饰,让人一看就懂,一看就明白,不产生歧义。



（三）分类

应用文是一种与社会生活密切相关的文体。随着社会、科学技术的发展和社会活动领域的不断拓宽，应用文的种类日益繁多，根据不同标准，应用文可以划分为不同种类。

1. 按应用文功能作用

应用文分为公务文书和私务文书。公务文书包括党政机关使用的请示、报告、通知、通报等；私务文书包括个人书信、请假条等。

2. 按应用文使用范围

应用文分为通用文书和专用文书。通用文书包括党政机关公文、事务文书、日常应用文等；专用文书包括财经类文书、法律类文书、科技类文书、新闻类文书等。

（四）作用

1. 联系交流

应用文是沟通上下、联系左右的桥梁。国家与国家、个人与个人之间，需要通过应用文联络感情、商量事情、处理事务。党政机关、社会团体、企事业单位通过通知、决定、通报、批复等向下级机关发布指示、答复问题；通过报告、请示等向上级机关汇报工作，实现相互合作、共同发展的目的。

2. 行为规范

在日常生活和工作中，应用文对人们的行为起着一定的规范作用。依据社会制度制定的法规文件，一经正式发布就具有法律效力，必须坚决执行。依据民族特点、风俗习惯形成的各种乡规民约，对人们行为具有约束力。生产活动中形成的各种技术标准、工艺流程、安全规范，对人们的行为也起着规范和准绳作用。

3. 宣传教育

在日常生活和工作中，应用文具有广泛的宣传和教育作用。借助行政公文和法规制度，党和政府在各个层面上，向有关单位和人民群众广泛宣传路线、方针、政策，指导并推动工作。企事业单位也可利用各类应用文，树立良好的社会形象，塑造自己的文化品牌，扩大自身的社会影响力。

4. 依据凭证

应用文是单位及个人履行职责、开展公务活动的真实记录，可作为检查和监督工作的依据凭证。如公文是党和国家统一管理工作、协调各方行动的依据凭证；法律和经济应用文一经形成与确认，就具有依据凭证作用；以个人身份撰写的各类条据、申请书、声明、启事等，一经形成与确认，同样具有依据凭证作用。

二、应用文写作知识

（一）主旨

1. 内涵

主旨是作者在文章中所要表达的核心意思和主要意图，也叫主题或中心思想。应用



文是为了解决现实问题而写作的,其主旨具体表现为针对解决现实问题提出的观点、看法、意见、主张、措施等。

2. 作用

主旨是文章的灵魂和统帅。应用文主旨决定着应用文材料的取舍,统领着应用文结构的选择,制约着应用文语言的运用。也就是说,应用文的材料、结构、语言等,都必须服从表现主旨的需要。

3. 特点

(1) 正确性。应用文主旨要符合客观规律,符合自身工作实际情况,不能主观臆断,脱离现实。

(2) 集中性。应用文主旨单一,内容集中,不能一文多事、一文多旨。应用文主旨集中,有利于提高效率和解决问题。

(3) 鲜明性。应用文写作中作者赞成什么,反对什么,提倡什么,批评什么,肯定什么,否定什么,都要旗帜鲜明地表达出来,不能像文学作品那样含蓄委婉,让读者自己体味,更不能模棱两可,含糊其词。

4. 方法

(1) 标题现旨。文章标题包含主题,让读者一目了然地知晓作者写作意图。

(2) 开头明旨。文章开头就点明主题,开门见山,起到纲举目张的作用。

(3) 文中显旨。文章主旨与文章内容紧密结合,在行文适当处凸显主旨。

(4) 篇末点旨。文章结尾揭示主题,能达到画龙点睛的效果。

(二) 材料

1. 内涵

材料是指能够支撑主旨的事实和理论,是文章的血肉,在一篇文章中起着提炼主旨和表现主旨的作用。应用文的材料是指为表现某一写作目的所搜集、摄取,并写入文章中的一系列事实与理论依据。具体表现为写作背景、目的、措施、办法、意见、人物、事件、数据、法规、政策、理论等。

2. 类型

根据不同标准,可以把应用文材料分成不同的种类。按照材料性质,分为事实材料和理论材料;按照材料来源,分为第一手材料和第二手材料;按照材料内容,分为历史材料和现实材料;按照材料使用,分为正面材料和反面材料;按照材料范围,分为综合性材料和个别性材料。

(1) 理论材料。马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想;党中央、国务院制定的方针、政策、法令、文件;党的二十大报告及精神;习近平总书记重要讲话及重要指示;各级地方政府制定的地方性法规、条文;等等。

(2) 事实材料。指实际工作、生活中的概括性事实、典型事例和统计数据等材料,这些材料来自工作实际,来自生活本身,能够反映工作和生活中的原始面貌,具有一定



的典型性。

3. 特点

(1) 真实性。应用文中的所有材料,包括人名、地名、数据、细节等都要做到绝对真实,确凿无误。不能虚构,不能想象,更不能弄虚作假、无中生有。

(2) 针对性。应用文材料要服从表现主旨的需要。一般而言,与主旨密切相关的材料要多写,与主旨关系不大的材料要少写或不写。

(3) 典型性。应用文材料要深刻揭示事物本质,具有较强的说服力和代表性。典型性材料可以是具体事例,也可以是具有说服力的数据等。

(4) 新颖性。应用文材料要具有时代性,能够反映客观事物的最新发展状况,力求反映新人、新事、新现象、新问题、新趋势等。

(5) 直观性。应用文材料要尽可能采用图表、数字、典型案例等读者最容易看得懂的方式,形象直观地展示。

4. 要求

(1) 围绕主题选材。就是要根据文章主旨的需要选取恰当材料,所选材料能从不同的方面、不同的角度说明和印证文章主旨。

(2) 选择真实材料。应用文所选取的材料必须真实、可靠。选用第二手材料时,要核实其真实性,避免不实而造成错误。

(3) 选择典型材料。应用文所选材料要具有一定代表性和典型性,包括典型事物、典型经验、典型问题、典型数据等事实材料和理论材料。

(4) 选择新颖材料。应用文材料要紧随社会发展步伐,体现时效性,选择新成果、新经验、新问题等材料。

(三) 结构

1. 内涵

结构是作者按照一定的写作意图和主旨表达要求,将选定的材料妥善组织,串联成一个有机整体的一系列方式、方法和手段,它解决的是“言之有序”的问题。应用文结构是对应用文内容的组织安排。

2. 内容

应用文结构内容包括开头和结尾、段落和层次、过渡和照应等。

(1) 开头与结尾。应用文常用的开头方式有概述式、依据式、提问式、结论式、引述式等,常用的结尾方式有总结式、号召式、强调说明式、习惯用语式、自然结尾式等。

(2) 段落与层次。段落是文章中能够表达完整意思又相对独立的一个基本结构单位,是行文中自然形成的分隔和停顿。层次是文章思想内容的表现次序,反映作者的思维过程。段落的划分以形式为依据,一般在首行缩进两个字符;层次的划分以内容为依据,一个完整的意思就可以成为一个层次。段落和层次不一定是一一对应关系,一个较长的段落可能是由若干小层次组成,一个大层次也可能是由许多段落组成。应用文段落与层次的组合关系主要有总分式、因果式、并列式、递进式等。



(3) 过渡与照应。过渡是层次与层次之间的衔接与转换,在文章中具有承上启下的作用。有了过渡,文章上下文之间联系更加紧密,更容易让读者理解。应用文过渡的方式主要有过渡词、过渡句和过渡段。照应是指文章前后内容的关照和呼应,照应可以使文章结构更加周密严谨。应用文照应方式有题文照应和前后照应。

3. 类型

(1) 总分式。总分式结构可使文章纲目清楚,有助于读者对所论述或说明的问题有一个全面的认识。应用文总分式一般有三种形式:一是先总后分式,开头部分点明全文主旨,统领全文,再分别围绕主旨从不同侧面、不同角度渐次论述或说明;二是先分后总式,开头先分述情况、原因等,然后再加以总结归纳;三是先总后分再总式,开头用一段文字总领全文,点明主旨,然后进行分述,最后归纳总结。

(2) 并列式。并列式指文章各个层次之间的关系是平行并列的,这种结构的思路是横向铺排,按事物性质类别展开,多角度地对事物加以论述说明,充分地揭示事物的全貌。

(3) 递进式。递进式结构是把材料按照一定的顺序逐步向前推进的方式,具体有两种情况:一是按照事物发生、发展或变化的过程组织材料,或由现象到本质,或由原因到结果;二是按提出问题、分析问题、解决问题的次序组织材料,即先摆情况,再作分析,然后下结论,并提出解决问题的办法和措施。

(4) 条款式。条款式结构是对事物进行逐项说明的结构方式,是应用文特有的结构形式。应用文采取分条分款标示序号,安排材料,能使文章内容醒目、简洁、清晰、易读、易记,方便引用。

(5) 对比式。对比式是将材料分为两部分进行比较对照,以显示事物本质上的区别,让是非曲直、先进与落后、好与坏等清楚地显现出来,给人以鲜明的印象。

4. 要求

(1) 服从主旨。结构的安排必须服从主旨需要,为主旨服务。

(2) 符合逻辑。结构的安排必须具有逻辑性,由浅入深,由表及里,符合人们认识事物的客观规律,符合事物的内在联系。

(3) 符合文种。结构的安排必须符合具体文种要求,比如单位年度工作要点一般多采用横式(并列式)结构,专项计划则多采用纵式(递进式)结构。

(四) 语言

1. 内涵

语言是人类进行沟通交流的表达方式,包含语音、语法和词汇三大要素。人类语言分为文学语言与事务语言两大类。文学语言在表意的基础上,追求审美,意在言外,是作家经过“加工”后的语言;事务语言是一种直白而循规蹈矩的表意语言,只传达“实用”内容。应用文语言属于事务语言,其特点是简洁、平实、准确、得体。在词汇上,严格遵守词典意义;在造句上,严格遵守语法规则;在修辞上,适当运用比喻、对偶、排比等常规修辞格。



2. 词语

专业词语、惯用词语、敬谦词语、雅重词语是应用文写作最为常用的词语。

(1) 专业词语。专业词语包括专业术语和行业用语两大类。

①专业术语是准确地表达科学概念的专门用语，每个专门术语的内涵、界限都很确切，是各专业技术工作者进行工作和研究时的必备语言。如“内存”“软件”“预算”“货币”“利润”等专业术语。

②行业用语是社会上各行各业的人员从事某一职业活动时使用的专门词语，它是各个行业为适应本行业内部业务和交流需要而创造出来的。如商业常用的“畅销”“旺季”“毛利”“纯利”等，印刷业常用的“色相”“套色”“晒版”等。

(2) 惯用词语。惯用词语包括开头语、经办语、祈请语、表态语、征询语、承启语、强调语、结尾语等八个类型。

①开头语。如“为”“为了”“根据”“遵照”“据悉”“关于”“值此”“随着”“目前”“今”“近期”“兹”“鉴于”等介词词组。这些词语一般放在段落或语句开头，表示目的、依据、范围、时间等，起到引领下文的作用。

②经办语。如“经”“经过”“筹办”“筹措”“事宜”“部署”“商洽”“接洽”“实施”“施行”“运作”等。这些词语在具体经办事务写作中能使语言变得简洁、精练。

③祈请语。如“请”“拟请”“特请”“敬请”“务请”“恳请”“希”“希予”“望”“盼”等。这些词语主要用于请求别人处理某项工作，或表达某种尊敬的心情。

④表态语。如“同意”“照办”“可行”“可以”“即可”“应予”“准予”“限于”“不予”“不得”“责成”等。这些词语用于对某件事情表示可否、限定的态度。

⑤征询语。如“妥否”“当否”“可否”“是否可行”“如无不妥”“意下如何”等。这些词语表示向对方询问、征求意见或期待回答。

⑥承启语。如“鉴于”“据此”“综上所述”“以资”“有鉴于此”等。这些词语起到过渡文义或承接上下文的作用。

⑦强调语。如“必须”“务必”“理应”“立即”“从速”“严禁”等。这些词语表示强调工作重要、事态紧急，用来增强语言表达力度。

⑧结尾语。如“此复”“为宜”“特此报告”“特此函告”“此致”“敬礼”“谨启”等。这些词语常用在结尾处，有的表示文章的收束，有的仅表示一种礼节。

(3) 敬谦词语。敬谦词语是表示尊敬、恭敬、谦虚、谦让的词语，一般分为表述性敬谦词语和称谓性敬谦词语两大类。在工作中，单位与单位之间、人与人之间，为完成某些工作或相互交往，根据不同人的身份、不同工作的关系使用礼貌得体的敬谦词语，可以表达某种情感和姿态，产生良好的办事效果。敬谦词语使用的位置，要根据实际语境来确定，文首、文中、文尾都可用。

(4) 雅重词语。应用文写作经常会使用规范、庄重的书面词语和文言词语。文言词语经过长期实践磨砺，表达力很强，其中不少词汇至今还有生命力，并在许多应用文书中用到。如：“因”“皆”“为”“所”“其”“以”“兹”“予”“尚”“者”“若”“拟”“谨”“故”“奉”“业经”“为荷”“吊唁”“寿辰”“欣悉”等。雅重词语能使应用文语言简洁、规



范、庄重。

3. 修辞

修辞是作者为了增强语言的表现力和文章的可读性而采用的多种语言手段。修辞手法在文学作品写作中广泛运用。在应用文写作中,恰当合理地运用修辞手法,能使原本枯燥乏味的内容变得形象、生动。应用文常用修辞手法有如下几种。

(1) 比喻。比喻是用乙事物来说明与之不同而又有相似之处的甲事物的一种修辞手法。运用比喻,可以把抽象事物讲得具体形象,把道理说得浅显易懂,把复杂情况表述得简单明了。

(2) 排比。排比是将三个或三个以上结构相似、内容相关、语气一致、字数大体相等的一组句子,或句子成分排列在一起表意的一种修辞手法。

(3) 对偶。对偶是用字数相等、句法相同或相似的语句表达相反或相关意思的一种修辞方法。在广告宣传、节假日店堂布置、婚丧大事、家庭布置时经常使用对偶修辞。

(4) 顶真。也叫顶针,是用前一句的末字作为后一句的首字,使邻接的句子首尾相连、上递下接的一种修辞手法。顶真不仅可以使语句递接紧凑、生动畅达有趣味性、引发读者的阅读兴趣,更重要的是有助于揭示事物之间环环相扣的内在联系。

(5) 层递。层递是用三个或三个以上的词组或句子,按事物的高低、深浅、大小、轻重等顺序,逐次连续排列,表达层层递增或递减意思的一种修辞手法。层递主要反映客观事物之间的层次关系。

(6) 节缩。节缩是把一个多音节的词语或专门词语加以精简压缩,使之变得更加精练、简短、明快,便于记忆的一种修辞手法。如:“假货”“冒牌商品”“伪造商品”“劣质商品”四个概念,节缩为“假冒伪劣”;“调查研究”节缩为“调研”;“乱收费”“乱摊派”“乱罚款”三件事,节缩为“三乱”;“上级”“下级”经节缩而成为“上下级”。

4. 要求

(1) 准确。应用文每一个词语、每一句话、每一个层次只能有作者想表达的唯一的一种意思,不能让读者产生歧义。应用文是为了解决现实问题,语言表达一定要准确无误,不然就会影响工作效率,甚至会导致问题难以解决。

(2) 规范。应用文写作必须遵守我国语言文字法规,必须符合现代汉语语法规范,必须使用规范汉字。如开头常用“为了”“根据”“按照”“欣闻”“惊悉”“兹有”等,结尾常用“此致 敬礼”“特此报告”“特此批复”“特此函复”“特此证明”等,承转过渡常用“为此”“据此”“综上所述”“总而言之”“总之”等。

(3) 得体。应用文在长期写作实践中形成了相对固定的语言风格和习惯用语。如机关公文要求语言庄重典雅,庆典致辞要求语言热情洋溢,科技文书要求语言逻辑严密。

(4) 简洁。应用文语言要求简洁精练,要用事实说话,多写“干货”,少写虚话、空话,要“惜墨如金”,用最少的文字传达最丰富的信息,尽量删掉一些可有可无的词句。



人际沟通

一、沟通概述

(一) 沟通概念

沟通是指人与人之间、个人与群体之间思想、知识、感情等信息的传递和反馈过程。其目的是实现信息传递、思想统一、情感交流，其本质是通过协商达到预期目的。



人际沟通

(二) 沟通要素

1. 沟通主体

指有目的地对沟通客体施加影响的个体和团体。沟通主体在沟通中处于主导地位。

2. 沟通客体

指沟通对象，包括个体和团体。它是沟通的出发点和落脚点。

3. 沟通介体

指沟通内容。它是沟通主体影响和作用于沟通客体的中介。

4. 沟通环境

指沟通主客体所处的地点、时间、场合的总称。既包括政治制度、经济制度、价值观、道德风尚、群体结构等社会整体环境，也包括人们学习、工作的单位和生活、休息的家庭等区域环境。良好的环境有助于沟通的开展，恶劣的环境则阻碍沟通的开展。

5. 沟通渠道

指沟通内容从沟通主体传达到沟通客体的途径。如讨论、开会、座谈等。

二、沟通过程

(一) 沟通原理

信息发送者（沟通主体）将所要发送的信息译成信息接受者（沟通客体）能够理解的一系列符号（文字、图表、照片），并将这些符号通过口头语言（讲解、交谈）、肢体语言（手势、表情、姿态）和书面语言（报告、信函、备忘录）传递给信息接受者。与此同时，信息接受者通过相应方式接收这些符号，并把这些符号翻译成自己能够理解的信息。如口头传递，接受者必须认真听；文字传递，接受者必须认真读。沟通过程如图 1-1 所示。

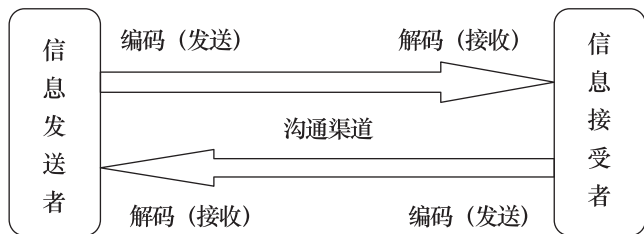


图 1-1 沟通过程



（二）沟通障碍

1. 信息发送者的障碍

（1）主要表现。信息发送者出现表达能力不佳，信息传送不全，信息传递不及时、不适时，知识经验不足，对信息过滤不及时，分不清信息主次及紧急程度等问题，就会导致信息接受者无法全部接收，或无法准确理解，甚至曲解。

（2）改进措施。信息发送者需要注意使用与听众一致的言语方式。口语表达尽量说普通话，不讲方言土语，表达时要辅以表情、手势，使对方一听就懂；书面表达要字斟句酌，言简意赅，逻辑清晰，使用规范汉字，笔画清楚。

2. 信息接受者的障碍

（1）主要表现。信息接受者由于个人性格偏好，对信息感兴趣程度差异及专业领域的不同，出现信息译码不准确、信息筛选不恰当、信息的接受不全面等问题，造成信息失真、信息歪曲。

（2）改进措施。信息接受者在沟通过程中要养成认真聆听的习惯，不要从事与沟通无关的活动，尽可能克服争辩、随时打断对方讲话的不良习惯。相信“好记性不如烂笔头”，要全神贯注认真做好沟通全过程记录，特别是领导指示、重要工作要求及完成时间节点等。

3. 沟通渠道的障碍

（1）主要表现。选择的沟通媒介不当，对于重要沟通采取口头沟通；媒介相互冲突，书面文件与口头传达不一致；沟通渠道过长，组织机构层级过多导致信息衰减；外部干扰，自然界各种噪声，沟通距离遥远等。

（2）改进措施。建立合理的组织架构，减少组织机构重叠及层级过多；组织在进行纵向沟通的同时，运用平行沟通，加强横向合作；定期举行部门工作会议，不断优化工作流程，采取扁平化管理结构，缩短信息传递链，减少沟通过程中的信息衰减与失真。

（三）沟通类型

根据沟通的正式程度，分为正式沟通与非正式沟通；根据沟通方向，分为上行沟通、平行沟通和下行沟通；根据沟通过程是否需要第三方进入，分为直接沟通与间接沟通；根据沟通信息反馈情况，分为单向沟通与双向沟通；根据沟通主体，分为人际沟通、群体沟通、团队沟通、组织沟通和跨文化沟通；根据沟通所使用的工具，分为语言沟通和非语言沟通，其中语言沟通是人类特有的一种非常有效的沟通方式。

（四）沟通作用

1. 交换社会信息

信息的采集、整理、传送、使用，无一不是沟通的过程。人们通过沟通，交换各种有意义、有价值的信息，确保工作、生活中的大小事务有效开展。掌握沟通技巧，有效地传递信息，积极地获取信息，会节省一个人的时间与精力，提高工作效率与竞争



优势。

2. 改善人际关系

人际关系就是人们在生产、生活中所形成的一种社会关系。沟通与人际关系两者相互促进、相互影响。有效沟通可以赢得和谐的人际关系，而和谐的人际关系又使沟通变得更加顺畅。相反，不良的人际关系会使沟通难以顺利开展，而不恰当的沟通又会使人际关系变得糟糕。

三、语言沟通

（一）概念

语言是人们传递信息、交流感情的符号，是人类最重要的交际工具和思维工具。语言沟通是人们以口头语言、书面语言、电子数据语言为媒介，实现传递信息、交流思想、传达感情的社会行为。

（二）类型

1. 口头语言沟通

口头语言沟通是指人们依靠声音进行的沟通，以听、说为其外部特征，以口头语言为其表现形式，具有相对的随意性和逻辑层次的欠缺性，对语境的依赖性比较强。根据语言特点，分为演讲语言、辩论语言、播音语言、主持语言、推销语言、求职语言、采访语言、答辩语言、领导语言、外交语言等。根据沟通主体，分为独白体沟通语言和对白体沟通语言。

2. 书面语言沟通

书面语言沟通是指人们依靠文字进行的沟通，以字、词为其外部特征，以书面语言为其表现形式，具有相对的固定性和逻辑层次的严谨性，对语境的依赖性不是很强。书面语言沟通可以反复修改加工，有足够的时间进行字斟句酌、遣词造句、谋篇布局，以期达到准确规范与形象生动。

3. 电子数据语言沟通

电子数据语言沟通是指将图表、图像、声音、文字等书面语言信息通过电子技术转化为电子数据进行信息传递的一种沟通方式。按照电子数据采用媒介不同，电子数据语言沟通又可细分为电话沟通、电报沟通、电视沟通、电影沟通、电子数据沟通、网络沟通、多媒体沟通七种主要形式。

四、非语言沟通

（一）概念

非语言沟通是指人们运用除语言文字以外的各种符号进行的沟通。非语言沟通内涵十分丰富，包括身体语言沟通、副语言沟通、物体操纵沟通等多种形式。



（二）特点

1. 真实性

非语言行为基本上都是在外界对象刺激下无意识进行的，是一个人内心深处最真实的反映。而语言表达受理性思维的控制，其表达的内容很有可能不是内心真实的意思。如果一个人说他不害怕时浑身却在发抖，说明非语言行为表达了他的真实状态。

2. 社会性

非语言沟通与语言沟通一样，都是在一定社会条件下进行，在特定情境下使用，都具有广泛的社会认可性。如聋哑人的手语、交警的手势、裁判的手势等非语言，之所以比有声语言更有效果，就是因为它具有一定的社会认可性。

（三）形式

1. 身体语言沟通

身体语言沟通是指通过动态无声的目光、表情、手势等身体姿势及空间距离、衣着打扮等进行信息传递的沟通。在日常交往中，运用最多的是体态语言，人们常用体态语言来弥补有声语言在信息传递、思想沟通、情感交流等方面的不足。身体语言沟通具有以下三种功能。

（1）辅助传递信息。在日常交际中，人们会自觉不自觉地运用非语言表情达意，或吸引人们的注意力，或印证有声语言的正确性，或增加交流内容的可信度。如教师在课堂教学时，不能一动不动地站在一个地方讲课，而应以丰富的教态，吸引学生的注意力，演讲、辩论、谈判也是如此。

（2）调节沟通心理。在日常交际中，有意识使用体态语可以调节人际沟通关系。如在人际交谈中，可以用眼神和语调提示对方该说话了，这是主动用体态语来调节谈话进程。有时，人们则是无意识地运用体态语来调节自己的紧张心理。如学生上台发言或参加求职面试时，不停摆弄手中东西，或者两个手来回捏动，这种无意识的体态语，虽然缓解了自己紧张心理，但也向老师、考官暴露了自己的不自信。

（3）强化有声语言。在日常交际中，人们运用身体语言来强化有声语言的表达效果，使有声语言表达的内容更加深刻、更加突出、更加准确。运用身体语言强化有声语言时，两者必须在表意上完全一致，才能实现预期效果。如某个领导在台上讲话，说“下面我再强调三点”，同时伸手做了一个“三”的手势，这个时候的身体语言就起到了对有声语言的强化效果。

2. 副语言沟通

副语言沟通是通过非词语的声音信号，如重音、声调、哭笑、停顿、语速等形式进行信息传递的沟通。副语言在沟通过程中起着十分重要的作用。一句话的含义往往不仅仅决定于其字面的意义，更取决于它的弦外之音。如语音表达方式的变化，尤其是语调的变化，可以使字面意思相同的一句话具有完全不同的含义。如一句简单的口头语“真棒”，当音调较低、语气肯定时，“真棒”表示由衷的赞赏；而当音调升高、语气否定时，则完全变成了刻薄的讥讽和幸灾乐祸。



3. 物体操纵沟通

物体操纵沟通也称道具沟通,指人们通过对物体的运用、环境的布置等形式进行信息传递的沟通。如一位车间主任在和工长讲话时,心不在焉地拾起一小块碎砖,当他离开后,工长就会命令全体员工加班清理车间卫生。车间主任的行为就属于物体操纵沟通。日常生活中,我们会经常发现不同办公室或工作场地摆放的物品不同、装饰物不同、环境颜色不同,其实这也是人们用不同物体来传递不同信息的一种沟通方式。

案例分析

写作例文分析

一、通报应用文例文(表 1-1)

表 1-1 关于给予王 × × 等 5 名学生表扬的通报

原文	分析
关于给予王 × × 等 5 名学生表扬的通报 2021 年 10 月 25 日晚,学院 D 幢公寓发生吵闹事件,多名学生在阳台大声喧哗喊叫,情况非常危急,× × 学院 2101 班学生王 × ×、张 × ×、叶 × ×、谢 × × 发现后,马上采取了紧急措施,协助老师和校宿管会在各楼层控制学生,维持现场秩序。在保卫处和学生处老师的共同努力下,场面得以控制。 上述学生在此次突发事件中所表现出的沉着冷静、机智果敢、无私奉献的良好素养和优良品德得到了老师和同学们的一致好评,展现了新时代大学生良好的道德素质和精神风貌,为 × × 学院争得了荣誉。根据《× × 职业技术学院学生手册》和《× × 学院量化分管理办法》的有关规定,对学生王 × ×、张 × ×、叶 × ×、谢 × × 进行通报表扬,每人加班级量化分 2 分。 另外宿管会宣传中心张 × × 荣获宿管会 9 月份工作月标兵,根据《× × 职业技术学院学生手册》和《× × 学院量化分管理办法》的有关规定,加班级量化分 2 分。	标题直接点明主题,说明是一则表扬学生的通报。 开头部分对受表扬学生先进事迹的叙述简明扼要、重点突出。 正文部分把“表扬学生”这一主题进一步明确化,既有对五名学生素养和品德上的肯定,也有对他们进行量化积分的奖励说明。 因为张 × × 既是 × × 学院的学生,又是校宿管会宣传中心成员,所以对她的表扬进行单独交代。这样文章结构层次就显得十分清晰。



续表

原文	分析
希望全体学生以他们为榜样,积极上进,勤奋学习,不断提高综合素质,为把自己培养成为高素质的技术技能人才而努力!	结尾处对全体学生提出希望,强化“表扬学生”主题,也符合通报结尾写作要求。
××职业技术学院 ××学院(盖章) ××职业技术学院校宿管会(盖章) 2021年10月26日	落款署名、盖公章。 发文日期用阿拉伯数字书写。
总评: 这是一篇典型的表扬通报。整篇文章主题明确、集中,材料真实、准确,结构完整、规范,语言平实、精练。文章评议有分寸,报道很及时,充分体现了通报这一文种的写作要求。	

二、命令应用文例文(表 1-2)

表 1-2 向全国进军的命令

原文	分析
向全国进军的命令 (1949年4月21日) 各野战军全体指挥员战斗员同志们,南方各游击区人民解放军同志们: 由中国共产党的代表团和南京国民党政府的代表团经过长时间的谈判所拟定的国内和平协定,已被南京国民党政府所拒绝。南京国民党政府的负责人员之所以拒绝这个国内和平协定,是因为他们仍然服从美国帝国主义和国民党匪首蒋介石的命令,企图阻止中国人民解放事业的推进,阻止用和平方法解决国内问题。经过双方代表团的谈判所拟定的国内和平协定八条二十四款,表示了对于战犯问题的宽大处理,对于国民党军队的官兵和国民党政府的工作人员的宽大处理,对于其他各项问题亦无不是从民族利益和人民利益出发作了适宜的解决。拒绝这个协定,就是表示国民党反动派决心将他们发动的反革命战争打到底。拒绝这个协定,就是表示国民党反动派在今年一月一日所提议的和平谈判,不过是企图阻止人民解放军向前推进,以便反动派获得喘息时间,然后卷土重来,扑灭革命势力。拒绝这个协定,就是表示南京李宗仁政府所谓承认中共八个和平条件以为谈判基础是完全虚	命令是最具有权力象征的一种公文。该命令标题简洁规范。 命令作为下行文,受文单位众多,采取泛称复数人称写法,准确全面。 命令缘由采用夹叙夹议、叙议结合的写法,使得发布命令缘由十分充分,说服力极强。 开篇首句用高度概括语句摆出和谈失败的事实。 紧接着用“之所以……是因为……”复句,说明国民党政府妄图用和谈拖延时间,以便卷土重来,扑灭革命势力的顽固立场。 然后,用三个“对于”阐述八条二十四款国内和平协定是正确的,是符合全国人民利益的。 最后,用三个“拒绝这个协定”排比句,让人们从中深刻认识到国民党反动政府是如何的冥顽不灵,是如何的顽固反动。



续表

原文	分析
伪的。因为，既然承认惩办战争罪犯，用民主原则改编一切国民党反动军队，接收南京政府及其所属各级政府的一切权力以及其他各项基础条件，就没有理由拒绝根据这些基础条件所拟定的而且是极为宽大的各项具体办法。在此种情况下，我们命令你们： （一）奋勇前进，坚决、彻底、干净、全部地歼灭中国境内一切敢于抵抗的国民党反动派，解放全国人民，保卫中国领土主权的独立和完整。 （二）奋勇前进，逮捕一切怙恶不悛的战争罪犯。不管他们逃至何处，均须缉拿归案，依法惩办。特别注意缉拿匪首蒋介石。 （三）向任何国民党地方政府和地方军事集团宣布国内和平协定的最后修正案。对于凡愿停止战争、用和平方法解决问题者，你们即可照此最后修正案的大意和他们签订地方性的协定。 （四）在人民解放军包围南京之后，如果南京李宗仁政府尚未逃散，并愿意于国内和平协定上签字，我们愿意再一次给该政府以签字的机会。 中国人民革命军事委员会主席 毛泽东 中国人民解放军总司令 朱 德	该命令缘由通过摆事实，讲道理，充分说明向人民解放军发出进军的命令是有理有据，符合国家利益的。 该命令事项采取分条说明方式，语言简洁有力，态度明确，促使中国人民解放军指战员以摧枯拉朽之势，直捣蒋家王朝。 命令署名包括职务与姓名，严肃规范。
总评：这是一篇典型的命令。正文结构由命令缘由和命令事项组成，规范完整。内容通过既摆事实，又讲道理，寓理于事、以事证理的方式阐述发布命令的缘由。语言精当，气势磅礴，文风雄劲，体现了命令不可动摇的权威性和强制性，堪称中国现代公文名篇巨作，值得我们认真研究和借鉴。	

通过以上通报、命令两篇应用文例文分析，我们可以归纳出应用文在写作中运用最多的表达方式是叙述、议论和说明，描写和抒情两种表达方式很少用到。

（一）叙述

叙述是写作中最基本、最常见的一种表达方式。它是通过记述人物或事件的产生、发展过程来表达作者的思想感情。完整的叙述包括时间、地点、人物、原因、经过、结果六大要素。按照叙述侧重点，有记人为主和记事为主两种叙述方式，应用文一般多以记事为主。按照叙述顺序，有顺叙、倒叙、插叙、并叙、补叙等叙述方式，应用文一般多用顺叙，也就是按照事件发生的时间先后次序叙述。按照叙述详略，有概叙和详叙之分，应用文一般多用概叙。应用文运用叙述表达方式要特别注意层次与详略问题。



（二）议论

议论是一种通过事实材料和逻辑推理来辨明是非、阐明道理、表达观点的表达方式，一般由论点、论据和论证三个要素组成。论点是作者主张的观点、提出的见解、表明态度，应用文中的论点大多是对工作的评价或由工作中抽象出的观点。论据是证明论点的事实材料和理论材料。论证是运用论据证明论点的过程。在论证过程中，论据要能够充分证明论点，二者要有必然的逻辑关系，常用的论证方法有例证法、引证法、因果法、喻证法、对比法、归纳法、演绎法、类比法、归谬法等。

（三）说明

说明是一种对事物形状、性质、特征、成因、关系、功能等进行解说的表达方式。应用文常用说明的方式介绍背景和环境，为叙述和议论作铺垫。说明顺序一般有时间顺序、空间顺序和逻辑顺序。说明方法有定义法、诠释法、举例法、分类法、比较法、数字法、引用法、图表法等。

沟通案例评析

一、沟通案例——王老师巧批小张同学逃学

（一）案例文本

小张爱好打篮球，经常逃课打球。有一天，他居然逃学外出参加社会篮球比赛，等他回来，班主任王老师已经在宿舍门口等候他多时。

王老师看到小张抱着篮球急急忙忙回来，微笑着问小张：“才回来，比赛赢了吗？”

“打输了。”小张自知逃学外出打球违反了学校纪律，忐忑不安地说。

王老师接着说：“其实我也喜欢篮球这项运动，你喜欢 NBA 里的科比还是詹姆斯？”

小张没想到王老师不仅没严厉批评他，还和他聊篮球，紧张的心放松了许多，一下子又恢复了自信：“当然是科比了！科比是把自己的身体与智慧结合起来打球呢！”

“哦！你能明白这一点，说明你对篮球这项运动认识水平可以呀！小张同学，如果你只知道整天打篮球，不好好学习文化课，将来怎么成为科比那样的人物呢？面对未来，没有丰富的知识，你怎么在社会立足呢？相对于打篮球，学习更重要，你说是不是这么个理啊？”

小张听后，轻轻地点点头，说道：“王老师，我知道自己错了，我不应该逃学打篮球，我违反了学校纪律，愿意接受学校的处理。”王老师笑着说：“知道自己错了，就要好好改正。”

“我向老师保证，以后，不但要把篮球打好，更要把学习搞好，争取做一个文武双全的科比式人物。”



（二）案例分析

王老师在这次交谈中，批评策略运用得比较成功。针对小张同学逃学外出参加篮球比赛这件违纪事实，王老师没有一开始就直截了当地批评小张的错误，而是针对小张喜欢打篮球这一体育爱好，寻找与小张交谈的共同话题，主动提出自己也喜欢打篮球，并与小张一起讨论 NBA 明星球员——科比，这样就消除了小张的抵触情绪与逆反心理，双方交谈距离马上拉近。王老师将学生学业和纪律二者之间的大道理，与学生个人的兴趣爱好巧妙地融合在一起，从二人都喜欢打篮球这一共同兴趣爱好聊起，逐步设问，循循善诱，潜移默化地启发、引导小张自我认识、自我反思，最终成功说服了小张同学。

（三）案例启示

1. 换位思考感受对方

换位思考，就是在说服对方的时候，要学会站在对方的立场或角度去考虑问题，将心比心，用同理心去想对方此时在想什么。当我们站在对方的角度思考问题，就容易理解对方的心理、对方的需求、对方的困难。从对方角度出发，与对方站在一起，让对方产生“自己人”的亲近感和认同感，就容易达成统一认识、说服对方。

2. 启发而非逼迫对方

如果我们直白地说服一个人，或者让他怎么做，对方很难接受我们的观点与要求，甚至还有可能出现逆反心理。在这种情况下，可以采取启发而非逼迫的方式，通过真实案例或者别人的故事，一步一步地引导对方朝着我们预定的方向去思考问题。当对方通过这些案例中的信息，有了一种身临其境的感觉时，再说服对方，对方就不会产生逆反抗拒心理。

3. 求同存异尊重对方

在说服对方时，要与对方达成共识，就需要我们专注自己目标，避免细节争论，求大同存小异，保持良好的沟通氛围，在相互尊重、相互包容的基础上，努力寻找彼此认同的共识点和利益点。

4. 引导对方反思错误

在人际交往中，双方坚持“公说公有理，婆说婆有理”，就无法达成最终共识。如果我们退一步，先假定对方观点、想法正确，然后合乎逻辑地导出其弊端与不足，让对方自己发现自己的失误或错误，对方就会自觉地寻求更好的解决思路和方法。在这种情况下，我们抓住时机，及时提出科学方案，晓之以理，说服效果会更好。

二、社交沟通案例——酒店代订机票的故事

（一）案例文本

一位酒店的常住客人匆匆进了礼宾部，喊道：“你好，帮我订一张后天去北京的机票。”接待员小刘应声招呼，敲了几下电脑键盘。



客人交代完毕欲走，忽又转身，似真似假地笑着说：“我要东航，东方航空公司的票。”边说边用食指向天画一下。接待员小刘举起右手做了个“OK”的手势。

下午，酒店的旋转门闪进了早上的那位客人，他大步走向礼宾部。只见小刘满面春风地回应：“嗨，搞定啦！”客人笑着接过机票，低头一看，傻了眼，一脸不悦的神情。

“有没有搞错啊，跟你说要东航机票，你还给我订南方航空公司的？”说罢，客人摇了摇头。小刘说：“对不起，东方航空公司的机票已订完。我还以为你是随便说说的，并不一定……”

客人打断小刘的话：“是我随便说说，还是你随便订的啊？”小刘忙不迭地说：“对不起，对不起，是我们……”

一个月以后，这位客人再次走进酒店的礼宾部，说：“你好，一张后天去广州的机票。”看到是小刘接待，眼睛忽闪了几下。小刘立即起身，向客人核实：“后天，广州，是吗？”并一面回问，一面迅速地在便签上用笔记着，“还是东方航空公司吗？”看来小刘已记住了上次的教训。

“不，这次要南航的。”

“起飞时间有什么要求吗？”

“嗯——最好是下午五点左右。”

“先生请核对一下信息：您要一张后天，就是7月22日飞往广州的机票，南方航空公司，最好是下午五点左右，对吗？”

“嗯，是的。”

“好的，我这就订票，请问您能留下手机号码吗？有什么变动我会及时通知您。”

“OK。”

小刘订好了机票，将航班信息及当地的天气情况用手机短信发给了客人。22日中午客人离店时，专门到礼宾部，对着小刘举起右手，做了一个“OK”的手势。

在年底工作总结上，礼宾部让每个人用“案例+处理方式+经验总结”的形式汇报一年来的工作。小刘把这次经历作为案例写在了总结里，在总结大会上做了汇报，分享了自己在接受任务和处理宾客关系方面的经验，并阐述了自己今后在此方面的改进计划，得到了领导的肯定。

（二）案例分析

小刘两次接受相同的任务，处理过程及最后结果却大不相同。第一次，小刘并未认真倾听与领会客人的真正需求，只是礼节性地向客人做了“OK”的手势，表示答应客人的要求，没有索要客人的联系方式，在东航机票没有的情况下，就自作主张给客人随便订了南方航空公司的机票，结果使得客人对她的服务表现出很大的不满意。第二次，小刘吸取了上次的教训，在与客人的沟通上有了明显的改进，做到了认真听、重点记，关键处回问，再次确认客户信息。在机票预定好后，及时将机票信息及天气情况通知客人。最后的结果是小刘赢得了客户真正的好评与点赞，也得到了单位领导的肯定。



（三）案例启示

1. 沟通过程要耐心

与客户沟通时要注意耐心和细心，认真听取客户诉求，认真听取客户反馈，才能不遗漏重要信息，不误解客户诉求。如果沟通时没有耐心，就可能会遗漏关键信息，进而导致沟通失败。

2. 沟通态度要端正

在与客户进行沟通时，沟通态度要端正，要时刻以专注的沟通精神服务客户，更不能自作主张地替客户做决定。

3. 沟通礼节要注意

称呼、打招呼要遵守“礼貌原则”。在社会交往中，不可冒犯他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。特别是和客户沟通时，要注意沟通中的礼节问题。

经典文本赏析

一、文本阅读

为徐敬业讨武曌檄

唐 骆宾王

伪临朝武氏者，性非和顺，地实寒微。昔充太宗下陈，曾以更衣入侍。洎(jì)乎晚节，秽乱春宫，潜隐先帝之私，阴谋后庭之嬖(bì)。入门见嫉，蛾眉不肯让人；掩袖工谗，狐媚偏能惑主。践元后于翬翟(huī dí)，陷吾君于聚麀(yōu)。加以虺蜴(huǐ yì)为心，豺狼成性，近狎(xiá)邪僻，残害忠良，杀姊(zǐ)屠兄，弑君鸩(zhèn)母，人神之所同嫉，天地之所不容。犹复包藏祸心，窥窃神器。君之爱子，幽之于别宫；贼之宗盟，委之以重任。呜呼！霍子孟之不作，朱虚侯之已亡。燕啄皇孙，知汉祚(zuò)之将尽；龙漦(chí)帝后，识夏庭之遽(jù)衰。

敬业皇唐旧臣，公侯冢(zhǒng)子。奉先君之成业，荷本朝之厚恩。宋微子之兴悲，良有以也；袁君山之流涕，岂徒然哉！是用气愤风云，志安社稷。因天下之失望，顺宇内之推心，爰举义旗，誓清妖孽(niè)。南连百越，北尽三河，铁骑成群，玉轴相接。海陵红粟，仓储之积靡穷；江浦黄旗，匡复之功何远？班声动而北风起，剑气冲而南斗平。喑(yīn)鸣则山岳崩颓，叱咤(zhà)则风云变色。以此制敌，何敌不摧；以此攻城，何城不克！

公等或居汉位，或协周亲，或膺(yīng)重寄于话言，或受顾命于宣室。言犹在耳，忠岂忘心？一抔(póu)之土未干，六尺之孤安在？倘能转祸为福，送往事居，共立勤王之勋，无废旧君之命，凡诸爵赏，同指山河。若其眷恋穷城，徘徊歧路，坐昧先机之兆，必贻(yí)后至之诛。试看今日之域中，竟是谁家之天下！



二、文本赏析

骆宾王(约638—约684),字观光,唐代诗人,与王勃、杨炯、卢照邻合称“初唐四杰”。本篇檄文写于公元684年,武则天废唐中宗自立,九月,徐敬业起兵讨伐武则天,骆宾王作为其僚属,军中书檄,皆出其手。后徐敬业失败,骆宾王下落不明。

这是一篇古代应用文的典范之作。文章立论严正,先声夺人,将武则天置于被告席,列数其罪状,借此宣告天下,共同起兵讨伐武则天,起到了很好的宣传、鼓动作用。据《新唐书》记载,武则天初读此文,嬉笑自如。当读到“一抔之土未干,六尺之孤安在?”一句时,惊讶地问道,此文是谁写的?当得知是骆宾王所写,叹息道:“有如此之才,而使之沦落不偶,宰相之过也!”由此可见此檄文语言犀利,文采飞扬,煽动性、鼓舞性较强。

综合训练

病文纠错

一、情境导入

小李是某报社一名实习生,刚刚参加工作就遇到了领导交办的一项重要采访任务,原来××市人大要换届选举了,于是报社领导派他全程参加了××市人大换届选举工作。

二、任务设计

小李在会后写了一篇新闻报道,存在很多问题,请你帮助小李修改完善。

三、任务实施(表1-3)

表 1-3 病文修改

原文	学生改错栏	学生互评栏
××市17名党外人士担任区县政府领导职务 新当选的××市××区副区长王××今天对记者说:我作为民主党派成员当选为副区长,感到责任十分重大。民主党派成员进入政府领导班子,是社会主义民主政治的新发展,也是对我们民主党派的一次考验。在今后任职的3年中,我要紧紧依靠党的领导,认真深入实际,听取群众呼声,扎扎实实把工作做好。 王××,现年53岁,民盟××市委委员,民盟区工委主任,原×××教育学院×××分院高级教师。今年3月当选为××		

续表

原文		学生改错栏	学生互评栏
市 ×× 区副区长，主管文化、卫生、体育、老龄委、计划生育等工作。 ×× 区现有 1 位正区长，6 位副区长。其中 6 名中共党员，1 名民主党派成员。 据了解，×× 市自去年 10 月开始的 18 个区县人大换届选举工作，截至今年 3 月 6 日已全部结束。在 18 个区县中有 17 个区县政府选出 17 名非中共人士担任副区长职务，占 18 个区县正副区长总数的 13.6%。在新当选的 17 名非中共人士副区长中，民主党派成员 5 人，占 29.4%；无党派人士 12 人，占 70.6%；女同志 5 人，占 29.4%；平均年龄 50 岁。 据悉，××× 市十分重视局举荐党外干部担任政府领导职务，市委组织部和统战部曾下发文件，提出了举荐非中共人士干部条件。市委领导要求，对担任各级政府部门领导职务的党外干部要政治上信任、工作上支持、生活上关怀，保证他们有权有责，并为他们创造学习、锻炼提高的条件。×××× 年 ×× 市各区、县政府换届时，党外副区长只有 5 人。目前，全市共有党外局级以上干部 23 名，处级以上干部 865 人。其中，政府系统现有党外处级干部 355 人，比 ×××× 年的 88 人增长了近 3 倍。			
教师评价			
说明： 1. 学生在“学生改错栏”针对病文提出修改意见。 2. 同桌交换或小组成员互换，在“学生互评栏”中对原文及前一位同学的修改意见再进行修改完善。			

四、成果评价

- (1) 学生根据自身学习成效进行自我评价，以 A、B、C、D 四个等级为评价标准。
- (2) 教师根据学生修改、互改意见，对每位同学修改情况进行 A、B、C、D 四个等级的评价。



模块一
病文修改参考答案

情境写作

一、情境导入

2022 年 5 月 10 日上午，庆祝中国共产主义青年团成立 100 周年大会在北京人民大会堂隆重举行。中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在庆祝大会上发表重



要讲话时强调，青春孕育无限希望，青年创造美好明天。为弘扬五四精神，用文学形式生动展现广大青年在中国共产党的领导下忧国忧民、热爱祖国、积极创新、探索科学的爱国主义精神及感人事迹，2023年4月，××学校团委决定举办“践行二十大·逐梦青春路”主题征文活动。

二、任务设计

请你认真学习习近平总书记在庆祝中国共产主义青年团成立100周年大会上的重要讲话及党的二十大报告原文，以××学院团委名义，撰写一份××学院“践行二十大·逐梦青春路”征文启事。写作要求如下：

- (1) 格式规范，内容真实。
- (2) 一事一启，文字简洁。
- (3) 不少于500字。

三、任务实施

表 1-4 征文启事写作

学生写作栏	学生互改栏

四、成果评价（表 1-5）

表 1-5 征文启事写作成果评价表

评分项目	评分依据	分值	得分
格式规范	标题、称谓是否规范	5	
	正文是否围绕启事的要求写作	10	
	结尾是否注意措辞、语气	10	
	落款、日期等是否齐备	5	
内容主题	写作主题是否突出、是否客观、是否符合实际	10	
表达准确	语言表达是否简洁、措辞是否严谨准确	10	
语言文字	错别字 -2 分 / 个、标点错误 -0.5 分 / 个	40	
	用词不当 -3 分 / 个		
	语句不通 -5 分 / 处		
	层次混乱 -5 分 / 处		
	其他错误酌情扣分		

续表

评分项目	评分依据	分值	得分
文面整洁	文面涂改 -1 分 / 处	10	
合计		100	
学生评价			
教师评价			
说明：			
1. 学生评价栏中内容由小组成员（学生）填写，教师评价栏中内容由教师填写。			
2. 学生可采用分组或同桌交换方式，互改互评（评分依据见表中）。			
3. 教师结合学生课堂综合表现和写作完成情况进行综合评价。			

技能训练

一、情境导入

在生活中，我们每个人都会遇到需要说服他人或者委婉拒绝他人的情况。请同学们上网查阅日常生活、学习、工作中说服别人和拒绝别人的有关资料；收集人们日常购物活动中，买卖双方说服和拒绝时采用的语言模式；观察校园里同学之间交往涉及的说服与拒绝的典型事例。通过以上活动，体会说服与拒绝的技巧，总结说服和拒绝的经验。

二、任务设计

- (1) 老师将全班学生分组，每 6 人划分为一个小组，每小组根据自己网络查询及生活观察到的事例，确定一个说服、拒绝话题或事件（要涉及说服与拒绝两个方面）。
- (2) 各小组成员根据自己所扮演的说服角色或拒绝角色，分析自身优势，寻找说服、拒绝的关键点及采取的策略，完成表 1-6。

表 1-6 说服、拒绝活动设计

内容	角色	
	说服方	拒绝方
关键点 1		
采取的策略 1		
关键点 2		
采取的策略 2		
关键点 3		
采取的策略 3		
总结		



三、任务实施

(1) 每组由两人扮演模拟话题中的说服方、拒绝方角色，进行说服与拒绝训练，其他 4 人观摩评价，然后依次轮换进行训练。

(2) 小组模拟训练结束后，各小组推荐 2 人，在班级公开展示。

四、成果评价（表 1-7）

表 1-7 说服拒绝活动评价

评价项目	分值	得分	
		说服方得分	拒绝方得分
语言是否委婉得体	20		
理由是否充分、准确、有说服力	20		
是否运用恰当的技巧	20		
是否找到二者共同的认同点	20		
是否达到生活中说服和拒绝的目的	20		
总分	100		

说明：评价赋分采取三个等次：未达到得 60～69 分，基本达到得 70～85 分，已经达到得 86～100 分

课后拓展

一、应用文发展历史

（一）我国应用文孕育阶段——原始社会时期

从古籍研究发现，“结绳记事”是应用文最原始形态。根据《尚书·序》记载：“古者伏羲氏之王天下也，始画八卦，造书契，以代结绳之政，由是文籍生焉。”这里的“文籍生焉”可认为是指应用文的产生。《说文解字·序》中有“神农氏结绳而治，而统其事”。郑玄的《周易注》中也有“结绳为约，事大，大结其绳；事小，小结其绳。”从这些古典文献中可以发现，古代人们借助结绳来进行社会管理，结绳的大小表示记载不同的内容。由此可见，原始社会人们通过结绳记事，达到了应用的目的，孕育了应用文的原始形态。

（二）我国应用文发端阶段——商周时期

随着阶级、国家的产生和发展，普通人需要用文字记录生活，统治者需要用文字管理国家。殷墟出土的甲骨卜辞，商周时期的钟鼎铭文，是我国现存最早的应用文。《尚书》是我国最早的应用文写作专集，其内容包括上古及虞、夏、商、周四个朝代的祝词、誓词、诰言、法令及各诸侯国之间的盟约文书。如《盘庚》是殷王朝



盘庚迁都前后对世族百官、百姓的讲话,《牧誓》是武王伐纣的誓师之词,《无逸》是周公告诫成王要念稼穡之艰辛的谈话等。

(三) 我国应用文的形成阶段——秦汉时期

秦统一中国后,进行了一系列改革。汉承秦制,并有了进一步发展。秦汉时期产生了制、诏、敕、册、奏、章、表、疏等形式的公文,有了下行文与上行文区别。秦代规定上行文开头用“臣××言”,结尾用“臣××诚惶诚恐,顿首顿首,死罪死罪”;遇有“皇帝”字样时,另起一行顶格书写,称之为“抬头”,这些规定被后世历代王朝沿用。这一时期,也出现了不少精品公文,如李斯的《谏逐客书》、晁错的《论贵粟疏》、董仲舒的《举贤良对策》、贾谊的《吊屈原赋》、东方朔的《上书自荐》等。

(四) 我国应用文初步发展阶段——魏晋南北朝时期

魏晋南北朝是我国文学创作走向自觉的时代,文学的发展促进了应用文写作的发展。无论从写作实践上,还是从写作理论上,出现了不少脍炙人口的名篇,如曹操的《求贤令》、诸葛亮的《出师表》、陈琳的《为袁绍檄豫州》、李密的《陈情表》、嵇康的《与山巨源绝交书》、刘伶的《酒德颂》等。曹丕的《典论·论文》确立了应用文的写作理论,把文章分为4类8种:“奏议宜雅,书论宜理,铭诔尚实,诗赋欲丽。”刘勰在《文心雕龙》中把文章分为33类,属于应用文的有21类之多。萧统编著的《昭明文选》,涵盖37类选文,属于应用文的有20多类。陈寿在《三国志》中首次提到“公文”一词。

(五) 我国应用文成熟发展阶段——隋唐宋时期

唐宋时期,我国文学创作日趋发展,不少文人致力于诗、词创作,但应用文写作仍处在“政事之先务”的主导地位,在体式、内容、形式、文字技巧等方面,较前代均有所超越,且名家辈出,佳作如云。如魏徵的《谏太宗十思疏》、韩愈的《答李翊书》《祭十二郎文》《柳子厚墓志铭》、柳宗元的《段太尉逸事状》、骆宾王的《为徐敬业讨武曌檄》、王安石的《答司马谏议书》等。这一时期,出现了一些新的应用文文种,如皇帝使用的下行文“册”“制”“敕”等。

(六) 我国应用文稳定发展阶段——元明清时期

元代重武轻文,基本沿袭前朝文本。明代虽有改革应用文的尝试,但受八股文应试要求,变化不大。清代有了“文件”一词,清代学者刘熙载正式提出“应用文”这一名称,他在《艺概·文概》中说:“辞命体,推知即可为一切应用文字。应用文有上行、有平行、有下行。重其辞乃所以重其实也。”元明清时期,应用文分类日趋详细、繁杂,但文章平直呆板,没有实质性的创新,没有出现类似于唐宋八大家的杰出作家。

(七) 我国现代应用文的变革阶段——“中华民国”时期

1912年,南京临时政府颁布了《新公文体式》,规定政府公文为令、谕、咨、





呈、示、公布、状等，并取消了“老爷”“大人”等称呼，代之以“先生”或以职务称呼，1916年，北洋政府公布了《新公程式》，公文种类增至13种，并明确规定“凡处理公事之文件为公文”，对公文概念做出了明确界定，开始用白话文撰写公文。

（八）我国现代应用文的创新发展阶段——中华人民共和国成立后

中华人民共和国成立以后，应用文才真正为人民所服务，其种类更多、范围更广、使用更规范。1951年9月，政务院颁布了《公文处理暂行办法》，对公文种类、格式、写作要求及处理规则做了全面的规定，形成了7类12种公文。此后，经过10次不断修订完善，2012年4月，中共中央办公厅、国务院办公厅发布《党政机关公文处理工作条例》，确定党政机关公文种类为15种。

随着经济社会的进步，科学技术的发展，网络技术的普及，新行业、新领域、新技术不断产生，社会分工越来越精细，应用文写作也将逐渐向社会化、专业化、信息化转变。

二、人际交往中的语商培育

（一）语商内涵

语商（Language Quotient）是指一个人学习、认识、掌握和运用语言能力的商数。体现了一个人语言的思辨能力、口头表达能力及在语言交流中的应变能力。

（二）语商提升

语商提升需要从“听、看、背、思、编、说”六方面下功夫。

（1）听。听是说的基础。善于倾听是人际交往的一种重要能力。要想会说，就要养成爱听、多听、会听的好习惯，如多听新闻、听演讲、听别人说话等。这些大量、丰富的信息，经过自己大脑的不断整合、提炼、储存，就会成为自己智慧的语言源泉。

（2）看。多看可以为多说提供素材和示范。通过观看电影、书报、电视中的语言交谈节目和现实生活中各种感人场景，一方面可以陶冶情操、丰富文化生活，另一方面可以学习他人说话方式和技巧，特别是影视、戏剧中的人物对话，它们源于生活、高于生活，可以为学习说话提供范例。

（3）背。背诵不但可以强化记忆，还能训练良好的语感。多背诵一些内涵丰富、文字优美、事实准确的诗词、格言、谚语，不仅会让人获得文化上的熏陶、情感上的滋润、品味上的提升，而且让人的语言表达更生动、更形象、更具有说服力，增强说话交谈自信心。

（4）思。思考是让思维条理化的必由之路。在现实生活中，很多时候我们不是不会说，而是不会思考，思考不明白也就说不清楚。在说一件事、介绍一个人之前，建议先认真思考事情发生的时间、地点和经过，思考人物的外貌、特征，这样你的语言表达就会更加条理化。

（5）编。编就是组织语言。做什么事都要既知其然，还要知其所以然。在与别人交谈时，要提前判断交谈对象所需及交谈内容，养成快速编写交谈提纲的习惯，这对



提高语言思考和说话能力有着积极的促进作用，有助于做到有的放矢地讲话与交谈。

(6)说。说是语言表达能力的外在体现。只有经常与人交谈，你的语商才会迅速提高。平时尝试扩大自己的社交圈，利用一切机会锻炼自己的说话能力，提高语言驾驭能力，最好不说“我看……”“我想……”这样的话，而应该说“我认为……”这样的话。

(三)基本要求

提升语商是一个漫长的实践过程，不是一蹴而就的事情，需要做到“四要四不要”。

(1)要实在，不要花言巧语。说话和办事一定要实在，不要过分追求华丽辞藻，更不要哗众取宠。

(2)要通俗，不要故作姿态。说话尽量使用俗语、歇后语等大众化语言，避免用深奥、晦涩、生僻的词语。

(3)要简明，不要模糊不清。说话要简明扼要、条理清楚，不要长篇大论、言之空洞无物。

(4)要谦虚，不要“摆架子”。说话要文明有礼貌，多用谦辞，敬语，不张扬，不庸俗。

(四)语商测试

测试题 1

要求：先独立完成试题，再对照计分标准给自己赋分，然后对照结果测试自己的语商。

(1)你觉得会说话对人一生产生的影响：()

A. 重要

B. 一般

C. 不重要

(2)你和很多人在一起交谈时，你会：()

A. 有时插上几句

B. 让别人说，自己只是旁听者

C. 善用言谈来增加别人对你的好感

(3)在公共场合，你的表现是：()

A. 很善于言辞

B. 不善言辞

C. 羞于言谈

(4)假如一个依赖性很强的朋友，打电话与你聊天，而你没有时间陪他的时候，你会：()

A. 问他是否有重要事，如没有，回头再打给他

B. 告诉他你很忙，不能和他聊天

C. 不接电话

(5)因为一次语言失误，在同事间产生了不好的影响，你会：()

A. 一样的多说话

B. 以良好言行尽力寻找机会挽回影响

C. 害怕说话





- (6) 有人告诉你某某说过你的坏话, 你会: ()
- A. 处处提防他 B. 也说他的坏话 C. 主动与他交谈
- (7) 在朋友的生日宴会上, 你结识了朋友的同学, 当你再次看见他时: ()
- A. 匆匆打个招呼就过去了
- B. 一张口就叫出他的名字, 并热情地与之交谈
- C. 聊了几句, 并留下新的联系方式
- (8) 你说话被别人误解后, 你会: ()
- A. 多给予谅解 B. 忽略这个问题 C. 不再搭理人

计分标准

- (1) 选 A, 2 分, 选 B, 1 分, 选 C, 0 分。
- (2) 选 A, 1 分, 选 B, 0 分, 选 C, 2 分。
- (3) 选 A, 2 分, 选 B, 1 分, 选 C, 0 分。
- (4) 选 A, 2 分, 选 B, 1 分, 选 C, 0 分。
- (5) 选 A, 0 分, 选 B, 2 分, 选 C, 1 分。
- (6) 选 A, 1 分, 选 B, 0 分, 选 C, 2 分。
- (7) 选 A, 0 分, 选 B, 2 分, 选 C, 1 分。
- (8) 选 A, 2 分, 选 B, 1 分, 选 C, 0 分。

结果分析

(1) 得分在 0~5 分之间, 表明你的语商较低, 语言表达能力和语言沟通能力还很欠缺。如果你的性格太内向, 这会阻碍你的语言能力的提高。你应该尽力改变这种状况, 多与外界接触, 寻找一些与别人言语交流的机会, 努力培养自己的说话能力。只有这样, 你才有希望成为一个受欢迎的人。

(2) 得分在 6~11 分之间, 表明你的语商良好, 语言表达能力和语言沟通能力一般。如果你能再加把劲儿, 就可以很自如地与人交流了。提高你语言能力的法宝是在工作与生活中主动出击, 这样可以使你在语言交流中赢得主动权, 你的语商自然会迈上一个新的台阶。

(3) 得分在 12~16 分之间, 表明你的语商很高, 语言表达能力和语言沟通能力很好。你清楚怎样表达自己的情感和思想, 能够很好地理解和支持别人, 不论同事还是朋友, 上级还是下级, 你都能和他们保持良好的言谈关系。

测试题 2

要求: 先独立完成试题, 再对照测试结果分析自己的语商情况。

问题: 如果你的话说到一半, 有人打断你的话, 并转移话题, 你会: ()

- A. 不说了 B. 跟对方抢着说
- C. 请对方不要插话 D. 等他(她)说完, 再接下去说



测试结果

(1) 选 A 表明你的语商能力太低, 你的语商指数为一颗星*。

当你说话说到一半就被人打断, 可能会让你觉得这是非常不尊重你的表现。你感到受这样的“待遇”很没面子, 但是, 你也不会立刻与他争执, 你尽可能地把没有说完的话咽下去, 并且希望大家不要注意到你, 就当作你没讲。

(2) 选 B 表明你的语商能力偏低, 你的语商指数为两颗星**。

你的性格比较急躁, 不能容忍别人在这个时候打断你的话, 一旦受到不公正的待遇, 你会马上“以牙还牙”。这种个性在人际交往中, 似乎不会吃亏, 但是给人一种锋芒毕露的感觉, 让别人对你敬而远之。这种个性在人际交谈中也容易引发不必要的争执, 需要加强语商训练。

(3) 选 C 表明你的语商能力良好, 你的语商指数为三颗星***。

在你说话的时候, 不允许别人插嘴或打断, 你当面警告对方, 让对方尊重你的发言权。你的这种语言行为, 表明你很自信。你一般会按照自己的意志去做事情, 不容许别人干涉, 一旦有人干涉, 你会毫不客气地加以纠正。现实中, 如果遇到对方脾气不好, 很容易发生冲突, 需平时多了解对方的性格特点。

(4) 选 D 表明你的语商能力很高, 你的语商指数为五颗星*****。

在你讲话的时候, 对方不尊重你, 并打断你的讲话, 你不生气, 还耐心地等对方把话说完, 再接着说下去。说明你属于那种话不说完、誓不罢休的人, 同时又是一个很沉得住气的人, 既避免自己话没讲完的尴尬, 还给不尊重你的对方一个无声的教训, 避免了与对方的直接冲突。

(资料来源: 网络)

三、常见网络沟通 APP

随着移动互联网时代的到来, 网络沟通已经由传统的 PC 端转移到了移动端, 许多传统的 PC 端网络沟通方式也逐渐被移动客户端取代。

(一) 微信

微信作为近年来发展最为迅猛的即时网络通信工具, 改变了人们的沟通方式。微信的视频通话、语音通话、语音发送、文字聊天等功能增强了跨时空沟通的交互性, 提升了沟通效率。许多企业也将微信群作为网络工作群, 开展网上办公, 减少了沟通成本。

(二) QQ

QQ 的出现早于微信, 其功能性和工具性更强。特别是 QQ 可以在网络沟通过程中对聊天记录、文件等进行更加有效的存储, 更有利于工作开展。QQ 群是许多单位必备网络沟通工具。

(三) 微博

微博自 2010 年以来迅猛发展, 成为网络沟通的重要载体。微博可以在虚拟社





区中拓展自己的交际范围，规避现实中熟人社交的不利因素，受到不少年轻人青睐。微信和 QQ 带有更多的工作属性，而微博则更具社交娱乐属性。

(四) 论坛、贴吧

网络论坛、贴吧是网民根据个人兴趣自发形成的一种聚落，带有鲜明的兴趣性。近年来各大网络论坛开始有衰落之势。网民通过贴吧进行聚集，形成了诸多兴趣相同或地域相同的个性贴吧。



资源推荐

1. 《写作与沟通》精品在线开放课——学银在线。该课程是与本教材配套的精品在线开放课程，主要目的是提升学习者的职场应用文写作能力，培养学习者求职竞聘、人际交往、组织会议、活动宣传、处理公务、调查研究的必备技能。
2. 《写作与交流》慕课。该课程以国学经典导读为基础，提升学习者的人文素养，以应用写作、创意写作、口语交际等课程为根基，构建了从素质培养到人际沟通技巧的实践过程。
3. 国家精品开放课程共享平台——爱课程网。爱课程网利用现代信息技术和网络技术，为高校师生和社会学习者提供优质教育资源共享和个性化教学服务。
4. 第一范文网。该网站涵盖大量应用文写作范文和案例。