



沟通与写作

GOUTONG YU XIEZUO



策划编辑：刘丽丽
责任编辑：王战星
封面设计：黄燕美



官网



微信公众号



定价：55.00元

高等院校公共基础课精品教材

沟通与写作

主编 罗勇 刘幼昕

中国言实出版社

高等院校公共基础课精品教材

沟通与写作

GOUTONG YU XIEZUO

主编 罗勇 刘幼昕

- 注重学生综合素养的提升，涵盖人格、智慧、能力的培养
- 立足实践应用，明确任务，提高说、写能力
- 立足职场需求，模拟工作场景，提高就业能力和职业素养



中国言实出版社



沟通与写作

GOUTONG YU XIEZUO

主 编 罗 勇 刘幼昕

副主编 黎元波 宋 星 伏 斐



 中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通与写作 / 罗勇, 刘幼昕主编. -- 北京: 中国
言实出版社, 2024. 12. -- ISBN 978-7-5171-5031-2
I. C912.11; H152.3
中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2024CJ2799 号

沟通与写作

责任编辑: 王战星

责任校对: 代青霞

出版发行: 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市海淀区花园北路 35 号院 9 号楼 302 室

邮 编: 100083

电 话: 010-64924853 (总编室) 010-64924716 (发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn 电子邮箱: zgyscbs@263.net

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市骏杰印刷有限公司

版 次: 2024 年 12 月第 1 版 2024 年 12 月第 1 次印刷

规 格: 850 毫米×1168 毫米 1/16 印张 14

字 数: 334 千字

定 价: 55.00 元

书 号: ISBN 978-7-5171-5031-2



前言

Preface

随着新一轮科技革命和产业变革的深入，人才竞争愈加激烈，教育变革进入新阶段。在高度协作与分工的社会中，沟通和写作能力成为获得成功的核心素质之一。对于大学生而言，良好的沟通与写作能力是衡量个人综合素质的重要标准。为提高大学生的沟通与写作能力，他们需要学习沟通技巧，并进行语言表达与写作训练。

编者立足新时代，坚持立德树人根本任务，编写了面向大学生的创新型沟通与写作教材，以满足高等职业院校教育教学改革的新需要。同时，结合新形势、新要求，汲取“应用写作”“演讲与口才”“交际礼仪”等课程的精华，融合沟通学、写作学、修辞学、语用学等学科知识，构建与现行课程体系紧密结合的知识框架，充分体现新时代高等院校人才培养的创新性和实用性。

本教材具有以下特点。

（1）创新性强。本教材在知识编排、体例设计、案例选择上，既考虑课堂教学需求，又适应网络教学特点，拓展了教材的功能和边界。在内容上，本教材注重清晰阐述概念原理，强调培养问题意识，旨在引导学生进行自主性、创新性学习。

（2）应用性强。编者借鉴“做中学、学中做”的职业教育理念，提倡边学边练，着力培养学生必备的沟通和写作能力。本教材在不同模块中设计了师生互动环节，用于指导学生练习、互评和教师讲评，增强了课堂教学的生动性和参与性。

本教材内容共包含一个导学任务和六个学习模块，即“初识沟通与写作”导学任务和“完成一次接洽”“谋求一份职业”“开展一项工作”“组织一场会议”“发表一次演说”“举办一项活动”六个学习模块。其中，每个学习模块

结合职场典型工作任务，设计具体的应用情境。每个应用情境又细分为多个紧密衔接的沟通和写作任务，从头至尾贯穿健全人格、培养智慧、训练能力的主线，形成前后呼应的结构。为了更好地适应大学生的需求，编者在选择案例时尽量贴近学生实际，使案例既贴近大学生的学习生活，又满足其未来就业需求。正文辅以“目标指引”“实用技巧”“学以致用”“语料积累”等小栏目，并配有“实训演练”，通过设计实际场景的练习题，力求做到系统、科学、有层次、有力度，注重讲练结合，内容安排别具匠心。我们鼓励并督导大学生在学中做、做中学，从而提高其有效沟通与写作、解决实际问题的能力。

本教材不仅适用于高等院校汉语言文学、现代文秘等专业的基础课教学，也可作为素质教育或通识教育类课程的教材，还可作为普通读者自学和训练的参考书。

本教材由贵州经贸职业技术学院罗勇、重庆城市管理职业学院刘幼昕担任主编，贵州经贸职业技术学院黎元波、重庆建筑工程职业学院宋星、重庆城市管理职业学院伏斐担任副主编，重庆城市管理职业学院陈广根、桑莉、刘桂花以及贵州经贸职业技术学院刘艳、张显含参与编写工作。

在编写过程中，编者结合长期教学实践经验，选用了多个教学案例，并参考了大量研究资料和网络资源，在此向相关作者表示衷心的感谢。由于编者水平有限，本书如有不足之处，敬请广大读者提供宝贵意见，以便我们在今后的修订中进一步完善。

编 者



目录

Contents

导学任务

初识沟通与写作

- 一、沟通与写作概说 /002
- 二、沟通的类别、特点与技巧 /003
- 三、应用写作概述 /007
- 四、如何学习沟通与写作 /012

模块一

完成一次接洽

- 沟通任务一 做好介绍工作 /017
- 沟通任务二 完成会见与面谈 /024
- 写作任务一 规范写作书信 /031
- 写作任务二 正确使用条据 /040
- 模块实训 /046**

模块二

谋求一份职业

- 沟通任务一 准备求职面试 /050
- 沟通任务二 抓住竞聘机会 /057
- 写作任务一 制作求职简历 /062
- 写作任务二 撰写述职报告 /067
- 模块实训 /072**

模块三

开展一项工作

沟通任务一 做好职场沟通 /076

沟通任务二 善用沟通工具 /082

写作任务一 完成调查报告 /091

写作任务二 制订工作计划 /098

写作任务三 拟定往来函件 /103

模块实训 /108

模块四

组织一场会议

沟通任务一 会议组织与主持 /112

沟通任务二 谈判口才与策略 /118

写作任务一 拟一份邀请函 /124

写作任务二 准备会议致辞 /128

写作任务三 做好会议记录 /133

模块实训 /139

模块五

发表一次演说

沟通任务一 训练命题演讲 /142

沟通任务二 准备即兴发言 /149

沟通任务三 掌握态势语言 /159

写作任务一 写作演讲稿 /169

写作任务二 制作演示文稿 /179

模块实训 /184

模块六

举办一项活动

沟通任务一 团队沟通事项 /188

沟通任务二 进行宣传推广 /194

写作任务一 发布活动通知 /199

写作任务二 设计广告文案 /207

写作任务三 撰写策划方案 /211

模块实训 /216

参考文献 /218



导学任务

初识沟通与写作

目标指引

了解沟通的概念和特点，掌握有效沟通的原则。

了解应用文书发展的历史沿革，掌握应用写作的基本概念，理解应用文书的特点；掌握应用写作的语言要求和应用文的结构。

熟知有效沟通的步骤，学会在尊重他人的基础上进行沟通交流；掌握提高应用文写作水平的方法，能够将其运用到应用文写作的实践当中。

沟通与写作课程是大学生素质教育的重要组成部分，这门课程的直接目的是提升学习者的沟通和写作能力，间接目的是帮助学习者在今后的专业领域及职场中更好地表达自己的观点和想法，更有效地与人沟通交流，实现自己的人生价值。

一、沟通与写作概说

语言表达能力包括口语表达能力和书面语表达能力。本书所说的“沟通”与“写作”对应的分别是口语表达能力和应用文写作能力。

何为沟通？《现代汉语词典》将“沟通”标注为动词，意为“使两方能通连”。“沟通”有时也用作名词。本书所说的沟通可作广义和狭义两种理解。广义的沟通是指人与人之间交往，个体与个体、个体与群体、群体与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情交流的通畅。狭义的沟通一般是指以信息符号为媒介，人与人之间所进行的信息、思想及感情的交流。根据沟通所使用的媒介，沟通可分为语言沟通和非语言沟通，语言沟通又可分为口语沟通和书面语沟通。

何为写作？写作就是写文章，是指人们运用文字符号以记述的方式反映事物、表达思想感情、传递知识信息、实现交流沟通的过程。在中学阶段，写作教学一般集中训练议论文、记叙文、说明文的写作能力；在大学阶段，写作教学的类别有很多，有基础写作、应用写作、创意写作等的教学，还有一些专业文书的写作教学。作为通识教育课程，大学写作教学更多的是讲授应用写作或说理写作。本书侧重于应用写作。

写作只是沟通的一种方式，口语表达也是一种沟通。本书命名为“沟通与写作”，主要是从口语和书面语角度来区分的，从狭义上理解，我们可将写作理解为书面语表达，将沟通理解为口语表达，同时包括非语言交流。

作为社会中的一员，我们离不开人际沟通。沟通是连接你、我、他的桥梁，也是我们参与社会生活的必备技能。不管在日常生活中，还是在工作中，我们都需要掌握语言表达的技能，不断修炼自己的沟通能力。



学以致用

沟通过程中的“漏斗效应”是指信息发送者传达的信息会呈现一种由上至下的衰减趋势。例如，沟通主体想表达 100% 的信息，但由于受到自身编码能力及沟通情境的制约，其表达出来的信息仅有 80%；而当这 80% 的信息传送至接收者时，由于受噪声等外界因素的干扰以及接收者反馈渠道匮乏等因素的制约，接收者只能对其中 60% 的信息进行有效的接收与存储；又因为接收者的文化层次、社会阅历等因素会影响其对信息的解码效果，所以仅有 40% 的信息能被接收者准确理解；等接收者在有效利用资源、突破限制、达成目标时，就只剩 20% 的信息了。

讨论：面对上述规律，我们在与他人进行沟通时需要注意哪些问题？

二、沟通的类别、特点与技巧

沟通是人类组织的基本特征和活动之一，是一个在个体与个体之间或个体与群体之间进行的信息、思想与情感双向交流分享的过程。这种过程不仅包含口头语言和书面语言，也包含形体语言、个人的习惯和表达方式、物质环境（赋予信息含义的任何东西），它们既相互关联、相互渗透，又相互制约。

没有沟通，就不可能形成组织和人类社会。家庭、企业、国家是典型的人类组织形态。沟通起到维系组织存在的作用，是创造和维护组织文化，提高组织效率、效益，支持、促进组织不断发展和进步的主要途径。

（一）沟通的类别

按照不同的标准，沟通可以划分为不同的类别，如表 0-1 所示。

表 0-1 沟通类别划分标准及说明

划分标准	类 别	说 明
按照传递信息的 途径划分	口头语言沟通	是以口语为媒介的信息传递，即运用口头表达的方式进行信息传递和交流，包括面对面讨论、谈话、开会和演讲等
	书面语言沟通	是以文字为媒介的信息传递，即运用书面表达的方式进行的信息传递和交流，包括备忘录、信件、报告和其他书面文件等
	非语言沟通	是指非口头、非书面形式的沟通，即用语言以外的非语言符号进行的信息沟通，包括衣着、动作、表情、手势等身体语言以及语调、手势等
按照沟通的规范 程度划分	正式沟通	一般是指在组织系统内，依据组织明文规定的原则进行的信息传递与交流，如组织与组织之间的公函往来、文件传达以及会议、上下级之间的定期情报交换等
	非正式沟通	是指在组织系统内，相关部门通过正式规章制度和正式组织程序以外的其他各种渠道进行的沟通。非正式沟通一般是以交往为基础，通过各种各样的社会交往而产生的沟通
按照信息传播的 方向划分	上行沟通	是自下而上的沟通。其一般指在组织系统中，信息从较低层次流向较高层次的沟通
	平行沟通	是水平横向的沟通。其一般指在组织系统中，信息在相同层次间的沟通
	下行沟通	是自上而下的沟通。其一般指在组织系统中，信息从较高层次流向较低层次的沟通
按照沟通意识划分	有意沟通	是指在与别人发生沟通行为时，知道并期待信息传递、情感沟通等行为会产生一定后果的沟通
	无意沟通	是指在与别人发生沟通行为时，没有认识到信息传递、情感沟通等行为会产生一定后果的沟通

续表

划分标准	类别	说明
按照沟通对象划分	自我沟通	又称“内向沟通”，是指沟通行为的主客体为同一人，自行发出信息，自行传递，自行接收、理解
	人际沟通	是指个体之间在共同活动中彼此交流思想、感情和知识等信息的过程。它是沟通的主要形式，主要通过言语、表情、手势及体态等来实现
	团队沟通	是指在一个合作型群体内部，成员之间发生的所有形式的沟通
按照沟通意愿的虚实划分	真实沟通	是指沟通主体在实施沟通行为时，传递的是真实的信息与情感，是其真实沟通意图的实现过程
	虚假沟通	是指沟通主体在实施沟通行为时，传递的是虚假的信息与情感，是其虚假沟通意图的实现过程



学以致用

下面是网店店家和一位顾客之间的沟通过程。

顾客：你的店铺太新了，没有信用度，我怎么能相信你的产品呢？

店家：这是我刚开的店铺，您也知道，刚开的店铺的确没有达到其他卖家那样的信用度，所以我把利润降到最低，就是为了能够以低价吸引买家注意，纯粹是为了树立良好的信誉。当然，我的产品质量是有保证的，这点请您放心！

顾客：每个人都这样说，我都不想听了，也不相信了，你就说还能便宜多少钱吧！

店家：我不可能亏本卖，本来我就是希望通过开网店卖货挣点零花钱，如果东西都亏本卖，我宁愿不卖！不过还是祝愿您生活愉快！

顾客：好吧，那我先下单吧！

请问：为什么店家没有降价，顾客还是下单了呢？

（二）沟通的特点

沟通会受到环境、沟通对象、话题等因素的影响，在不同的情境下，沟通所呈现出来的特点也不尽相同。在一般情况下，沟通具有以下四个特点。

1. 现时性

良好的沟通需要沟通双方在围绕话题进行交际时做到思维同步、话题连续、表达灵活。

（1）思维同步。思维同步是指沟通双方内部思维和外部表达必须同频同步。沟通者要想做到思维同步，就必须做到“心到口到”，只有想得快，才能说得准。

（2）话题连续。话题连续是指沟通双方在沟通时需要表达连贯、口齿清晰、语句相连，中间不



做长时间的停顿，以免出现沟通障碍和理解上的偏差。

(3) 表达灵活。沟通者灵活多样的表达方式有助于听众理解，避免沟通主体间出现沟通误区或理解空白。

2. 双向性

沟通的双向性是指沟通是信息的双向交流过程，而非一方只发送信息，另一方只接收信息的单向行为。人们在工作和生活中少不了要与别人沟通交流，如果一方说而另一方只是听，这种沟通并不是有效的沟通，只有双向的交流才是有效的沟通。

3. 情境性

沟通总是在某种特定的环境、场合和条件下进行的，也就是说，人们的沟通方式会受到情境的制约。通常情况下，人们在与他人交流时会不由自主地受到外界和心理因素的影响。人们总是根据时间、空间和双方的关系等不同的情境来选择不同的话题，以实现恰当的沟通。

4. 相互性

在沟通的过程中，人们不仅需要接收信息，还要给别人传达信息。沟通是人们培养、交流感情的过程，因此，人们在进行沟通以及完成沟通后，各自的心理和行为都会在一定程度上受到对方的影响。

人类沟通最大的特点就是沟通者在交往活动中是平等参与和相互影响的。只有沟通双方相互影响，双方才能向沟通的目标靠近，最终达成一致意见。

(三) 沟通的基本步骤

沟通双方要想实现有效的表达、倾听与反馈，应该遵循以下步骤。

1. 事前准备

在沟通之前，沟通双方一定要设定沟通目标、制订计划、选择信息发送方式、预测可能遇到的异议和争执，对沟通过程可能出现的情况进行分析，并做好情绪和体力上的准备。

2. 确认需求

沟通过程中有三种行为，即问、听、说。与之相对应，确认需求也有三个步骤。

(1) 提问。要了解别人的需求、目标，必须通过提问来实现。提问是非常重要的沟通行为，因为通过提问，沟通者可以了解更多、更准确的信息。沟通者只有通过有效的提问，才能更好地与对方达成一致意见。

(2) 积极聆听。沟通者要设身处地地去听对方的话语，且要用心去听，准确理解对方表达的意思。

(3) 及时确认。自己没有听清楚对方的话或没有理解对方表达的意思时，要及时提出来，在完全理解对方所要表达的意思后，再进行沟通。

3. 阐述观点

阐述观点是指沟通者把自己的观点更好地表达给对方，让对方听明白并理解。阐述观点时必须



遵循以下原则：

- (1) 要阐述计划，简单描述符合既定需求的建议。
- (2) 要描述细节，阐述自己建议的理由和具体的实施方法。
- (3) 要进行信息转化，从描述特点转化为强调利益。

4. 处理异议

沟通过程中，异议不可避免。当产生异议时，我们不要轻易打断或反驳对方；同样，当自己的观点得不到对方认可时，也不必焦躁不安，而要虚心听取别人的观点，并通过点头、微笑等行为给对方积极的回应。另外，我们要学会委婉地否定别人的看法，比如，我们可以运用“柔道法”“先顺后逆，先退后进”等方法来表达异议。

5. 达成协议

一般情况下，完整的沟通最终会达成协议。在达成协议后，沟通双方都要互相感谢、赞美和庆祝。我们要做到善于发现别人对自己的支持并表示感谢，对别人的成果表示赞美，愿意与合作伙伴、同事分享工作成果，积极传达内外部的反馈意见，对合作者的杰出工作给予回报。

6. 共同实施

协议达成之后，沟通双方需要按照协议去共同实施，否则，可能会因为一方或双方没有按照协议执行而使彼此失去信任。信任是沟通的基础，如果失去了信任，下一次沟通就会变得非常困难。所以，在达成协议后，沟通双方要按照协议内容按时、保质保量地去实施。

（四）有效沟通的原则

沟通在人们的日常生活和工作中无处不在，但事实表明，并非所有的沟通都是有效的，无效的沟通仍大量地存在于人们的生活和工作中。要想避免无效的沟通，提高沟通效率，克服沟通中存在的障碍，更好地促进工作的开展和进行，我们需要掌握有效沟通的基本原则。

有效沟通的原则具体可归纳为如下几点：

- (1) 可信赖性。在沟通前，我们应建立起对方对自己的信赖。
- (2) 一致性。传播必须与环境（包括物质的环境、社会的环境、心理的环境、时间的环境等）相协调。
- (3) 内容的可接受性。传播的内容必须考虑受众群体特点，要能够激发他们的兴趣，满足他们的需要。
- (4) 表达的明确性。信息的组织形式应该简洁明了，易于公众接受。
- (5) 渠道的多样性。我们应有针对性地运用传播媒介，以达到向目标受众传播信息的目的。
- (6) 持续性与连贯性。这意味着沟通是一个没有终点的过程，要想达到信息渗透的目的，必须对信息进行重复传播，但在重复的过程中必须不断补充新的内容，而且这一过程应该一直坚持下去。



(7) 受众能力的差异性。我们在沟通时,必须考虑沟通对象能力的差异,包括注意能力、理解能力、接受能力和行为能力等。人们只有充分考虑到受众的能力差异,进而采取不同的沟通方法,才能使沟通易为受众所理解和接受。



语料积累

鲁僖公三十年(公元前630年)九月十日,晋文公和秦穆公联合围攻郑国。晋军驻扎在函陵,秦军驻扎在汜水的南面。

佚之狐对郑伯说:“郑国处于危险之中了!假如让烛之武去见秦伯,秦国的军队一定会撤退。”

郑伯前去请烛之武见秦伯。烛之武推辞说:“我年轻时,尚且不如别人;现在老了,也不能有什么作为了。”郑伯说:“我早先没有重用您,现在危急之中来求您,这是我的过错。然而郑国如果灭亡了,对您也不利啊!”烛之武就答应了郑伯的请求。

夜晚,烛之武利用绳子从城墙上下去,见到了秦伯。烛之武说:“秦、晋两国围攻郑国,郑国已经知道要灭亡了。假如灭掉郑国对您有好处,我也不会冒昧地拿这件事情来麻烦您。但是您想想,灭掉郑国无疑是给邻国(晋国)增加了土地,邻国的势力雄厚了,您秦国的势力也就相对削弱了。如果您放弃围攻郑国而把它当作东方道路上接待过客的主人,出使的人来来往往,郑国可以随时供给他们缺少的东西,对您也没有什么害处。而且您曾经给予晋惠公恩惠,惠公答应给您焦、瑕两座城池。但是他早上渡过黄河回国,晚上就修筑防御工事,晋国怎么会同意呢?现在晋国已经在东边以郑国土地为边境,又想要扩大它西边的边界,如果不使秦国土地亏损为代价,晋国将从哪里得到土地呢?希望您能考虑这件事!”

秦伯听后心悦诚服,与郑国签订了盟约,派遣杞子、逢孙、杨孙守卫郑国,随即撤军。

(资料来源:杨伯峻,徐提译.白话左传[M].北京:中华书局,2016.有改动)

三、应用写作概述

(一) 应用写作的发展历程

应用写作是社会历史发展的产物,是在长期社会实践中形成和发展起来的,并在写作实践中不断演进,日臻完善,写法也相对固定。应用写作在我国已有3 000多年的历史。我国最早的文字是甲骨文,就其内容和形式来看,甲骨文是原始应用文书的载体。随着社会经济的发展和国家的产生,除民间的应用文书种类日益丰富外,国家机关的公务需要日益增加,应用写作的发展也日渐成熟。

我国现存最早、保存最完整的应用文书专集是《尚书》,它是我国古代应用写作正式形成的标

志。秦朝施行的“书同文”政策，使应用文书写作进一步规范化。汉袭秦制，增加了文种样式，表述格式开始相对固定，为公务文书的程式化奠定了基础。汉时应用文书的代表作品有司马迁的《报任安书》、晁错的《论贵粟疏》、贾谊的《论积贮疏》等。

魏晋南北朝时期是应用文书写作发展的时期。此时期不仅名家名篇迭出，如曹操的《求贤令》、诸葛亮的《出师表》等，而且对应用写作理论进行探索和研究的著作也大量出现，如曹丕的《典论·论文》、陆机的《文赋》、刘勰的《文心雕龙》的文体论部分等。

隋、唐、宋时期是应用写作发展的成熟时期。这一时期应用写作处于“政事之先务”的主导地位，例如，唐宋八大家留下了大量优秀的文章，如韩愈的《柳子厚墓志铭》、王安石的《答司马谏议书》。作为书信体议论文代表作的《答司马谏议书》，其行文简洁、结构严谨、不蔓不枝，全文除开头和结尾段用了几句酬答的礼貌语言外，其他部分紧紧扣住保守派提出的几个主要论点进行驳斥，全文言简意赅，内容短小精悍。

元、明、清时期是应用写作发展的稳定时期。这一时期各种文体趋于定型化。刘熙载在《艺概·文概》中正式提出了“应用文书”这一术语，并进行了大量的理论研究工作。这一时期也不乏佳作问世，如宗臣的《报刘一丈书》、林觉民的《与妻书》等。

辛亥革命后是应用写作从古体到新体的巨大变革时期。以公文为例，1912年南京临时政府颁布了第一个公文体式条例，专门规定了公文名称及使用范围，废除了几千年封建王朝使用的制、诏、诰、刺、题、奏、表、笺等名目。1928年，国民党中央政府对公文体式又作了一些新规定，其中比较重要的一点是规定公文的写作要用白话文，使用新式标点符号。

中国共产党成立后，从建立各级机关开始，就有了自己的公文（工作）制度和规定。1942年，陕甘宁边区政府颁布了《陕甘宁边区新公文体式》，为以后文书工作的健全和发展奠定了基础。为推进公文改革，毛泽东同志做了《反对党八股》的报告，对促进公文写作的发展产生了极为深远的影响。

新中国成立后，党和政府十分重视公文工作，进行了一系列改革和完善。1951年，中央人民政府政务院颁布了《公文处理暂行办法》；1955年，中共中央批准了《中国共产党中央和省（市）级机关公文处理工作和档案工作暂行条例》；1957年，国务院秘书厅印发了《关于对公文名称和体式问题的几点意见（稿）》；1981年，国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理暂行办法》；1987年，国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理办法》，后于1993年11月21日做了修订；1996年，中共中央办公厅发布了《中国共产党机关公文处理条例》；2000年8月24日，国务院发布了《国家行政机关公文处理办法》，自2001年1月1日起施行；2012年4月16日，中共中央办公厅和国务院办公厅印发了《党政机关公文处理工作条例》，自2012年7月1日开始实施；2012年6月29日，中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局（现为中华人民共和国国家市场监督管理总局）和中国国家标准化管理委员会发布了《党政机关公文格式》（GB/T 9704—2012），自2012年7月1日起正式实施。党的国家的这些规定对提高我国机关公文质量和公文管理水平起到了重要作用。



实用技巧

称谓词是表示称谓关系的词语，也是应用写作中最重要的模式化用语之一。应用文写作文书中涉及称呼机关单位时，一般应写机关单位的全称或规范化的简称；涉及称呼个人时，要称呼对方的职务或“××同志”“××女士”等。在表述指代关系的称谓时，一般用下列三类专门词语。

(1) 第一人称。“本”“我”，后面加上所代表的单位的简称，如“本院”“我部”“我公司”等。

(2) 第二人称。“贵”“你”，后面加上所代表的单位的简称，如“贵院”“你部”“你公司”等。

(3) 第三人称。“该”，可用于指代人、事物或单位，如“该生”“该部”“该厂”等。

(二) 应用文书的分类

随着社会的发展和科学技术的进步，人们的社会活动领域也不断扩大，应用文书的使用范围日益广泛，新的文体不断涌现。应用文书的分类目前尚难统一，通用的分类方法是按应用文书的适用范围，将其分为通用文书和专用文书。

通用文书是指人们在日常生活、学习、工作和生产活动中普遍使用的应用文书。通用文书又分为法定公文和事务文书，其中，法定公文即《党政机关公文处理工作条例》中规定的15种公文文种；事务文书包含的范围较广，如计划、总结、调查报告等。

专用文书是指具有一定专业性的应用文书。专用文书包括传播类应用文书，如新闻稿、广告主要文案、演讲词等；财经类应用文书，如经济合同、市场预测报告、经济活动分析报告等；科技类应用文书，如学术毕业设计、科学实验报告、毕业设计等；司法类应用文书，如诉状、答辩词、公证书等。

(三) 应用文书的特点

应用文书在其长期的历史发展中形成了有别于文学作品的极其鲜明的特点。

1. 实用性

随着社会经济的不断发展和信息时代的到来，人们相互之间的交往更加频繁，需要传递的信息日益增加，人们几乎已经离不开应用文书这个记录、传递信息以及商洽、处理问题的工具。可以说，应用文书是使用范围最广、使用频率最高的文体之一。应用文书文种繁多、应用广泛，无论是党政机关、企事业单位、社会团体撰写的公务文书，还是人们在日常生活、学习、工作中撰写的事务文书，其根本目的都是处理或解决实际问题，都具有实用价值，都是为了实现一定的目的。

2. 真实性

应用文书是应用于日常生活的，因此其内容要符合客观实际、真实可靠、准确无误，既不能夸大其词，又不能以点代面、以偏概全。同时，应用文书中的时间、地点和反映的情况要真实，所引用的资料、数据也要真实，不能有任何不实和虚构之处。应用文书的作者要笃实力行，取信于人，说老实话，写老实话，以确保应用文书的内容真实可靠，使其更好地发挥沟通作用。

3. 时效性

应用文书的时效性主要表现在“三快”上，即快写、快发、快办。古时有“倚马可待”的说法，也即今天所说的“立等可取”。为什么呢？因为应用文书写作具有极强的时效性。例如，通知开会的时间已过，可通知还没有写出来，结果就可想而知了。有些应用文书由发文日期来确定它的生效期或正式执行的日期，有的应用文书还明确规定了有效期限。也就是说，应用文书往往在一定时间内有效，过了规定的时间就失去了作用，这一点与一般文章显然是不同的。因此，我们必须重视应用文书的时效性，尤其是在当前这个“时间就是效率”的竞争年代，不能容忍“文件旅行”的现象发生，也不能容忍“议而不决，决而难行”的现象存在。

综上所述，应用文书的时效性包括两方面的内容：一是应用文书写作成文的时效性，二是应用文书本身效力的时效性。有些应用文书在没有新的规定发布的情况下持续有效，有的则是按规定的时限办完事后便随之失效。

4. 规范性

应用文书一般具有惯用的写作格式。其相对固定的格式是人们在长期实际工作、生活中约定俗成的，目的是更好地发挥其实际效用，便于人们掌握、使用和交流。例如，国家对于公文名称、格式、行文关系等都有统一的规定，任何单位或个人都必须按规定撰写和发送，不得随心所欲，自立名目，另搞一套；其他应用文书，如合同、广告文案、诉状、判决书、调解书以及简报、调查报告、计划、总结等，也都各有其特定的惯用格式。规范性是提高应用文书写作质量和行文效率、增强应用文书权威性和约束力的重要保证。

（四）应用写作的语言要求

1. 准确

要使应用写作语言表达准确，撰写者应做到以下几点：选用恰当的词语来表达确切的含义；辨别词义，根据表达需要选择表示感情色彩、范围和程度的词语；造句合乎语法规范，注意结构完整，避免出现句子成分残缺、搭配不当等语病现象；语言表达合乎逻辑、恰当得体。

2. 简明

简明就是语言表达简洁明了、简短扼要。撰写者应根据表达需要，选择意义通俗明了的词语，多使用习惯用语及经常使用的缩略语，杜绝啰唆重复或使用可有可无的文字。

3. 质朴

质朴就是用朴素的语言，真实、自然、贴切地表达出深刻、充实的内容。应用写作的语言不同



于文学语言，不必运用描写、抒情的表现手法，不必设置曲折情境，不必设置波澜起伏的情节，更不要刻意追求华丽的辞藻。应用写作应以达意为主，即用平实的语言实事求是地叙述事件过程，恰当地说明事物，严谨地阐明道理。

4. 庄重

应用写作不宜使用文学语言，也不宜使用口语、方言、不规范的词语等，而要使用应用文专门用语。此外，应用写作应多用陈述句和祈使句，少用或不用感叹句和疑问句。

（五）应用文书的构成要素

应用文书的结构是指文书内部的组织构造，也就是安排材料、谋篇布局的方式。结构是应用文书的“骨架”，应用文书有了严密的结构，才能形成一篇完整的文章。应用文书的结构与一般文章一样，包括开头和结尾、段落和层次、过渡和照应几个部分。



视频
应用文的基本要素

1. 开头和结尾

应用写作一般采用概述式、目的式、根据式、说明式或提问式等开头方式，采用总结式、号召式、说明式或惯用语、惯用格式等结尾方式收束全篇文章。

2. 段落和层次

段落指自然段，即应用文中能够表达一个完整意思而又相对独立的基本构成单位，是在行文中自然形成的分隔、停顿。在应用写作过程中，作者既要确保每个段落能相对完整地表达出一个中心意思，具备完整性与单一性，又要注意段与段之间的逻辑联系，使文章层次鲜明。层次是文章思想内容的表现次序，反映作者的思维过程。作者可以采用小标题、数量词、顺序词或词组等表述方法进行分层标识，这些层次通常以事件的时间地点、逻辑发展、总分、纵横等方式来安排。

3. 过渡和照应

过渡是指文章上下文之间的衔接、转换。过渡的方式主要是使用过渡段、过渡句和关联词语，如“综上所述”“总之”“所以”“因此”等。照应是指文章前后内容的关照、呼应，一般分为首尾照应、前后照应、题文照应等。



语料积累

曹丕在《典论·论文》中提出“奏议宜雅”，刘勰在《文心雕龙》中提到，“章表奏议，则准的乎典雅”“模经为式者，自入典雅之懿”，形式极为华美的骈体文就曾在古代公文中占据主流地位。唐宋时期著名的古文运动强调“文以载道”，白居易曾说：“文章合为时而著，诗歌合为事而作”。由此可见，古人对于文章的审美价值和实用性是同样重视的，这与古人“政教合一”“艺术政治化，政治艺术化”的传统观念有关。因此，古人写作公文总是极尽渲染烘托之能事，或雄辩滔滔、气势纵横，或情真意切、感人肺腑，故常采用议论、抒情等表达方式。中

国文学与非文学至五四运动时期才彻底分开，随着西方纯文学观念的引进，文学独立为单独的学科，公文和文学彻底分家。随着公文文学性的减弱，其作为社会管理工具，信息传递工具的实用性价值成为其最显著的特征。现今的公文写作者不仅关心公文是否具有艺术美，更加关心公文是否满足主旨明确、材料真实、语言简洁、结构严谨、表述准确等现代公文的基本要求，因此，以说明为主的表达方式适应于现代公文的发展要求。

（资料来源：作者整理）

四、如何学习沟通与写作

我们学习任何课程，都应做到理论联系实际，对于“沟通与写作”这门实践性极强的课程来说，更是如此。下面分别从沟通能力和写作能力两个方面为同学们提供一些参考建议。

（一）养成良好的沟通能力

1. 增强关键对话能力

关键对话能力是指沟通主体灵活应对在情绪和观点方面充满风险的严重问题的能力。一般情况下，在关键对话的过程中，沟通主体的反应可能有以下几种：逃避关键对话；敢于面对，却处理失当；敢于面对，且处理恰当。

显然，上述的第三种反应才是应对沟通障碍的有效方式。要想达到这一反应能力，沟通者需做到以下几点。

（1）沟通者在说话前要做好语言组织准备，把想要表达的内容浓缩成几个要点，用简洁、精练的语言表达出来。

（2）沟通者在沟通过程中少讲一些模棱两可的话，多讲一些语义明确的话；要言之有物、条理清楚、逻辑严谨，可以采用总述、分述等叙述方式，尽量做到措辞得当，不滥用辞藻，不讲空话、套话。

（3）沟通者在进行非专业沟通时，少用专业术语。

2. 换位思考，真诚沟通

沟通实际上是人与人之间观点的自由交流。沟通成功的关键在于主体间相关信息的自由交流，即沟通双方愿意公开、坦诚地表达看法、分享感受、说出猜测，哪怕是极具争议性的观点或者容易被否定的想法。

沟通的基础是诚实守信。正常的沟通是为了达到双方意见一致和感情的融洽，是为了解决矛盾，而不是为了加深矛盾。沟通双方在沟通的过程中应该以诚相待，抛弃有意防范和戒备的心理，应该站在对方的角度看问题，而不是持怀疑态度。

沟通双方不能用对方的不足来证实自己观点的正确性，要了解对方、体谅对方、理解对方。沟通双方只有互相坦诚相待才会取得理想的沟通效果，才会最终达到预期的目标。



3. 储备丰富的知识

沟通者知识水平上的差异往往会造成人际交往的隔阂和误解，导致沟通失败。沟通者的文化底蕴对沟通效果起着非常重要的作用。沟通主体的文化底蕴越丰富，其视野和思想就越开阔，说起话来就会妙语连珠，撰写的文章会更有品位，与人沟通就更有效果。要想使沟通过程更加有效，沟通主体需要用知识武装自己、充实自己、提升自己。

(1) 用简洁、规范的语言准确表达。开口说话看似简单，实则不易。要想成为一个良好的沟通主体，沟通者就必须做到在任何场合、面对任何人都能自信地表达自己的感受和想法，同时要掌握有效传送信息的技巧，主要包括在正确的时间、地点、情境，面对合适的对象，以对方愿意理解和能够理解的方式，将有效的信息准确地传送出去。沟通者要做到发音准确，表述清楚，意思明确、有条理，且伴随的语音、语调、表情、动作要适宜。

(2) 用修辞手法形象表达。沟通者的语言表达除了要求正确外，还要求形象生动，善于运用修辞手法来形象地表达自己的观点，达到让人意想不到的效果。这就需要我们博览群书、不断积累，建立自己独具特色的词汇库，丰富词语表达的手段，提高修辞表达能力。只有这样，我们才能在口头沟通、书面沟通中取得快速、高效的沟通效果。

4. 训练创造性思维

沟通包含两个层面，即语言的沟通和思维的沟通，两者是密不可分的。语言是思维的工具，也是思维的外在体现。沟通者的思维能力只有具有应变性，才能做到沟通自如。所以，沟通者要想提高沟通的能力，就要训练自己的创造性思维。

创造性思维是指人的思维活动要具有创造意识和创新精神，不墨守成规，要求新、求变化，能创造性地提出问题和创造性地解决问题。创造性思维是以新动机为先导，以思维的流畅性、应变性为基础，以思维的创造性和丰富多彩的想象力为核心。在沟通过程中，沟通主体与众不同的富有新意的谈吐和语言往往会令人难忘，从而增强沟通的效果。

(二) 提升应用写作的能力

1. 提高文字表达能力

怎样提高自己的文字表达能力呢？

首先，我们要努力学习语文基础知识，从文字、词汇、句子、篇章结构到语法、修辞、逻辑、文体、文学、文化常识，以及标点符号的运用，都要认真学习；要注意掌握和积累丰富的词汇、词语，能背诵一定数量的古诗词、名言警句，熟读或背诵古文及现代文中优美的章节。其次，我们要加强读写实践能力训练，重视听、说、读、写练习，掌握各种表达方法，熟练运用语文知识、修辞手法和标点符号。

2. 掌握、积累专业知识

刘勰在《文心雕龙·议对》中说：“郊祀必洞于礼，戎事必练于兵，佃谷先晓于农，断讼务精



于律。”这段话精辟地阐明了写作与专业知识之间的关系。应用文写作同专业知识之间有着密切的关系，例如，写法律应用文，要求写作者具有一定的法律知识；写经济应用文，要求写作者懂得相应的经济知识；写礼仪应用文，要求写作者熟悉有关的礼仪知识等。因此，要写好应用文，我们必须掌握相应的专业知识。

3. 熟悉各类应用文的格式和要求

熟悉各类应用文的格式和要求是应用文写作课程学习的重点。应用文一般具有特定的体例格式，这些体例格式，有的是千百年来靠群众经验积累形成的，是约定俗成的；有的是国家行政机关或有关部门明文统一规定的；有的则是出于行文礼貌，表达相互尊重。许多应用文在语言表达要求上差别不大，能否写好的关键在于是不是熟悉它的格式。有些应用文的格式大体一致，但在语言表达、感情色彩上有所不同。所有这些问题，我们都要在理解内容的基础上掌握它、熟悉它，避免生搬硬套或张冠李戴。

4. 学习政策精神，提高理论水平

这里所说的理论水平，一方面是指政治理论基础，另一方面是指应用写作理论知识。要写好应用文，我们必须认真学习前人的典范文章，要努力学习前人应用文写作的经验，切实掌握各类应用文写作的理论知识，用理论指导应用写作。

应用写作的政策性很强。一定时期的应用文反映了党和国家在这一时期的方针、政策。要写好应用文，我们首先要掌握党和国家的方针、政策，深刻领会有关文件精神，明确方向，只有这样才能写出好的应用文。

5. 具有严谨的写作态度

由于应用文具有宣传、贯彻执行党和国家的方针政策、书面指导以及凭证和依据等作用，所以，对于应用文的写作我们要具有高度的责任感和严谨的写作态度。写作之前，我们要了解当前的政策情况，明确写作目的和要求；写作过程中，要字斟句酌；写作之后，要反复修改，避免差之毫厘，谬以千里。公文，关系国计民生和发文机关的形象；法律类应用文，关系罪与非罪、量刑轻重；经济类应用文，关系经营的成败、利润的得失；宣传类、事务类应用文，若写得不恰当则有可能闹出笑话；等等。因此，在应用写作中，无论是格式、语气，还是内容、落款，我们都应一丝不苟、严肃认真地对待。只有这样，我们才能不断提高自己的应用文写作能力和写作水平。

除此之外，我们还要善于总结。比如，我们可以从自身的实践中进行总结，也可以从任课老师或部门领导的意见或建议中去总结，还可以从别人的材料和表现中去总结。例如，我们可以通过比较进行总结。我们要研读质量较高的相关材料，看看别人是怎么写的，再检查自己的材料，从中发现自身的不足，以便获得启发和教益。



视频
通知



视频
通报



学以致用

提高沟通能力，也可以从模仿开始。在与人沟通时，我们可以去观察别人是如何表达的。例如，作为观众，去参加一场报告会或一场研讨会，我们就可以看看会议组织者是如何布置会场、如何安排会议各环节工作的，观察主持人是怎么上场、怎么开场、怎么串场、怎么结尾的，观察主讲人是如何开场、如何讲述的，观察他们是如何驾驭舞台的，以及使用了哪些非语言手段来辅助沟通，等等。我们模仿他们的一些沟通方式方法，就是一种间接学习的方法。同样地，应用写作也可以通过模仿来学习。

你认为应当怎样通过模仿来提高应用写作的水平呢？

不要奢望每一次沟通都能达到理想的效果。沟通过程中，沟通双方表达内容不周全、说话方式欠妥、说话时机选择不当等都是常见的问题。在比较重要的沟通活动之后，我们要善于总结，进行复盘，对沟通过程进行反思，总结得失，以便下次做得更好。例如，在某次电话沟通结束后，我们再总结一下，回顾整个通话过程，看看哪些信息传达到位了，哪些信息遗漏了，哪些方面准备不足，沟通的重点是否突出，沟通礼仪是否运用得当，等等。

以上内容只是给学习者的一些建议。要想培养沟通与写作能力，不能只靠课堂上、书本上学习的一些写作与沟通的基本理论知识，我们一定要做到理论联系实际，勤于实践，不怕失败；要把相关理论运用到学习、工作实践中，与具体的场景相结合，发挥理论对实践的指导作用；同时，要用具体的经验来印证所学的理论，加深对理论的认识。



思考练习

- (1) 请谈谈在日常学习和工作中，你遇到了哪些比较常见的沟通任务和写作任务。
- (2) 当你需要与陌生人进行沟通时，你会选择主动友好发问，还是消极回避沟通？
- (3) 上课时，任课教师预留了师生问答互动的的时间，你会利用这段时间主动提问吗？如果你有疑问，是不敢提问，还是不知道如何提问？
- (4) 请谈谈你在生活中接触到的应用文书与中学时期写的作文有何不同。