

省级精品在线开放课程“现代社交礼仪”配套教材
通识课教育系列教材
“互联网+”新形态一体化教材

人际沟通 与社交礼仪

主编◎赵彩红 耿俊梅 张端端



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通与社交礼仪 / 赵彩红, 耿俊梅, 张端端主
编. —北京: 首都师范大学出版社, 2023.7
ISBN 978-7-5656-7665-9

I. ①人… II. ①赵… ②耿… ③张… III. ①人际关
系学 ②心理交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 131400 号

RENJI GOUTONG YU SHEJIAO LIYI

人际沟通与社交礼仪

赵彩红 耿俊梅 张端端 主编

责任编辑 凌 江

首都师范大学出版社出版发行

地 址 北京西三环北路 105 号

邮 编 100048

电 话 68418523 (总编室) 68982468 (发行部)

网 址 <http://cnupn.cnu.edu.cn>

印 刷 北京佳艺丰印刷有限公司

经 销 全国新华书店

版 次 2023 年 7 月第 1 版

印 次 2023 年 7 月第 1 次印刷

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 14

字 数 306 千

定 价 46.00 元

版权所有 违者必究

如有质量问题 请与出版社联系退换

在线课程学习指南

本书配套省级精品课程“现代社交礼仪”，读者可在国家智慧教育公共服务平台在线学习。

一、搜索课程

进入国家智慧教育公共服务平台（<https://www.smartedu.cn/>），在该页面搜索“现代社交礼仪”，单击搜索后在搜索结果中选择对应课程——现代社交礼仪，主讲教师为赵彩红。



二、在线学习

选择对应课程后进入课程界面，单击“现在去学习”，即可进行学习。



前言

21 世纪，社会文明的发展进入了一个新的阶段。在这个时期，中华民族伟大复兴的中国梦正在一步步实现。如何贯彻党的二十大报告提出的“办好人民满意的教育”“落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人”，让新时代的大学生展现良好的社会风貌，在祖国建设和社会发展蓝图中添上浓墨重彩的一笔，是当代高校的重要课题。

本教材秉承我国对教育教学改革的新理念，针对大学生人际沟通与社交礼仪方面提出综合性培养建议，采用“项目—任务”式编写模式，为大学生的人际沟通、礼仪修养提供有价值的指导。

本教材分为上下两篇，上篇主要介绍人际沟通，包括沟通、生活沟通、职场沟通三个项目；下篇主要介绍社交礼仪，包括个人形象礼仪、日常交际礼仪、工作中的礼仪、宴请礼仪和公共礼仪五个项目。具体来说，本教材主要具有以下特色。

1. 去芜存菁，内容鲜活

本教材本着理论指导实践的原则，将同类教材中的相关内容进行了深度整理，删除其中陈旧的、与现实脱节的知识点，精减了传统的、但现实中仍有价值的知识点，融入了大量现代工作和生活中沟通与礼仪的要点。同时，本教材以全新的视角梳理知识脉络，以创新的形式搭建知识框架，结构完整、内容鲜活，真正立足新时代大学生的生活和需求。

2. 任务驱动，学练结合

本教材适应“任务驱动”式教学模式，任务中共呈现任务情境、知识准备、学以致用三个环节：“任务情境”让学生沉浸式感受生活、工作中可能遇到的难题，从而带着解决难题的任务学习“知识准备”中的相关知识点，再跟着“任务情境”中的主人公，身临其境式地观摩任务完成的过程，感受理论如何指导实践，从而知道如何“学以致用”。

此外，本教材在每一项目末尾设计了“回顾与拓展”板块。其中的“项目回顾”能够帮助学生回顾本项目所学到的知识和锻炼的能力，从而自查素质提升与训练情况；“实践拓展”能够帮助学生理论联系实际，进一步锻炼实践能力，使学生在生活中学习，在实践中成长。

3. 编排合理，生动有趣

本教材积极响应国家提倡的“工学一体化”人才培养模式，着力实现从知识灌输向能力培养、从课堂教学向生产教学、从书本教学向实践教学的优良转变。本教材融理论、案例、实践于一体，着重培养学生的综合能力。每个项目都按照“引—学—练—用”的思路编排内容，结构合理，与教学流程、学习流程基本一致，使教师和学生能够真正地“用”教材，而非死板地学教材。

此外，本教材融入了大量新鲜、生动的案例，插入了形象的图示，并设计了丰富的实践活动。本教材在内容把控上，力求将复杂的沟通技巧和礼仪规范解释得通俗易懂、易于操作；在语言表述上，力求做到行文规范严谨、词句简明通顺，使教师能够在教学中灵活转变形式，打造多彩课堂，也使学生在阅读故事、分析案例、互动讨论中不知不觉地掌握知识要点，在活动、训练中轻松地练习技能。

4. 体例丰富，实践多样

本教材图文并茂，插入了多个内容板块，主要包括以下内容。

- ✓ **随身笔记：**用简短的文字概括或拓展、注解相关知识，帮助学生理解和掌握正文内容。
- ✓ **课堂互动：**在课堂上引导学生主动进行思考和讨论，加强理论与实践的有机结合。
- ✓ **知识链接：**对相关知识进行拓展，开阔学生眼界，提高学习兴趣，吸引学生进行阅读与探究。
- ✓ **经典实例：**结合知识内容，加入典型故事或实际案例，引导学生进行分析、评价、讨论，帮助学生更好地理解知识。
- ✓ **想一想：**置于“任务情境”后，使学生进入任务情境，以主人公的角度，带着问题学习知识或技能。
- ✓ **试一试：**置于“学以致用”后，精心设计了便于学生执行的实践活动，鼓励学生主动运用所学知识或技能。

本教材在编写过程中参考、借鉴了大量公开出版的文献和一些网络资料，融汇了很多专家、学者的研究成果，在此一并向这些专家、学者们表达衷心的感谢！由于编者水平有限，本教材难免存在疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正。

此外，本教材还为广大一线教师提供了服务于此教材的教学资源库，有需要者可致电 13810412048，或发邮件至 2393867076@qq.com 索取。

目 录



上篇 人际沟通

项目 一

搭建人际关系的桥梁

——沟通..... 2

任务一 了解沟通的基础知识..... 3

任务二 学习语言沟通..... 11

任务三 练习非语言沟通..... 16

回顾与拓展..... 25

项目 二

解锁幸福生活的密码

——生活沟通..... 28

任务一 学习与亲人沟通..... 29

任务二 学习与朋友沟通..... 35

任务三 学习与恋人沟通..... 42

回顾与拓展..... 49

项目 三

筑起事业成功的高塔

——职场沟通..... 50

任务一 学习如何面试..... 51

任务二 学习与领导沟通	61
任务三 学习与同事沟通	68
任务四 学习团队沟通	73
任务五 学习与客户沟通	79
回顾与拓展	85



下篇 社交礼仪

项目 四

递上社交的第一张名片 ——个人形象礼仪	88
------------------------	----

任务一 学习仪态礼仪	89
任务二 学习仪容礼仪	103
任务三 学习着装礼仪	109
回顾与拓展	119

项目 五

彰显生活中的个人修养 ——日常交际礼仪	120
------------------------	-----

任务一 了解会面礼仪	121
任务二 学习通信礼仪	132
任务三 学习拜访与接待礼仪	139
任务四 学习馈赠与受赠礼仪	145
回顾与拓展	150

项目 六

演绎职场中的彬彬有礼 ——工作中的礼仪	151
------------------------	-----

任务一 学习办公礼仪	152
任务二 学习会议礼仪	156

任务三 学习商务乘车礼仪	163
回顾与拓展	169
项目 七 展示宴请中的礼仪风范 ——宴请礼仪	170
任务一 学习宴请	171
任务二 学习中式宴请	180
任务三 学习西式宴请	189
回顾与拓展	196
项目 八 公共场合尽展个人魅力 ——公共礼仪	197
任务一 学习公共出行礼仪	198
任务二 学习公共场所礼仪	204
回顾与拓展	211
参考文献	213



上篇

人际沟通

搭建人际关系的桥梁 ——沟通

项目



-- 项目导入 --

人际沟通渗透于人们日常生活的方方面面，发挥着传递信息、交流情感的作用。很难想象如果没有沟通，人类该如何生活。沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成、发展和谐人际关系的根本途径。

大学生面对新的生活环境和人群，需要不断沟通，与原本的陌生人成为同学、舍友、朋友。本项目选取了学生步入大学后不久就会面临的沟通场景，设计了初次沟通、语言沟通、非语言沟通的相关任务，希望学生通过完成任务，学会沟通的基础知识，提升沟通需要的基本素质和能力，为后面的学习打好基础。

学习完本项目后，应能够做到以下几点。

- (1) 主动与他人进行沟通。
- (2) 规范发送带附件的邮件。
- (3) 写一篇关于自己的演讲稿。
- (4) 完成一次语言、非语言要素都运用恰当的演讲。

任务一

了解沟通的基础知识

学习目标

✓ 知识目标

- (1) 了解沟通的含义与作用。
- (2) 理解沟通的构成要素。
- (3) 掌握沟通的原则。

✓ 能力目标

- (1) 能够用比较标准的普通话与人交流。
- (2) 能分析多种沟通情境中的构成要素。

✓ 素质目标

培养良好的心理素质，能够自信地与他人进行友好沟通。

任务情境

小林的顾虑

小林是某高校的大一新生，来自一个边远的小镇。新生介绍会上，他因为浓重的家乡口音引得全班同学哈哈大笑。这使得本来就有些内向的小林，更加不敢与人交流了。面对全新的生活、全新的人际交往圈子，小林有些不知所措。

比如，新生介绍会那天，小林好像听到有一个女生说兴趣是吹葫芦丝，小林从小就跟着爷爷和父亲学习吹葫芦丝，这么小众的乐器能遇到共同爱好者，实属不易。他很想跟对方说：“我们有共同的爱好，以后可以多交流。”可是，小林又担心是自己听错了，贸然去跟对方说，会搞得自己很尴尬。

❓ 想一想

假如你是小林，你是否会有类似的顾虑？你会怎么做？

知识准备

一、沟通的含义

沟通是指信息、思想和情感在个人和群体间的传递过程。其意义较为广泛，它既可以是人与机器之间的信息交流，也可以是人与人之间的信息交流。如无特殊说明，本书所说的沟通是指后一种情况，即人际沟通。

人际沟通是指人际间信息交流与传递的过程，包括人与人面对面和面对面的两种信息交流方式，旨在传达思想、交换意见、表达感情和需要，是人与人进行交往的桥梁。通过这座桥梁，人们可以分享彼此的知识和情感，增进了解，消除误会，建立良好的人际关系。事实上，沟通无时无刻不在：在家里，有父母子女、兄弟姐妹、夫妻之间的沟通；迈出门，便有街坊、乡邻之间的沟通；走进学校，就会有师生、同学之间的沟通；踏入社会，则会有同事及各行各业之间更加复杂的人际沟通。

人际关系就是在个人与群体的沟通中不断发展和完善的。能否正确、有效地进行人际沟通，对社会、个人都有着重要的意义。

二、沟通的作用

人的社会属性决定了人们每天都要与他人沟通。沟通是维护和发展人际关系的重要手段。其作用主要有以下几方面。

（一）传递和获得信息

沟通的基本作用就是传递和获得信息。在工作和生活中，人们通过沟通实现信息的传递和交换，进而正常开展各项活动。例如，学生接到班主任的线上学习通知，某学生约同桌一起去打球，大学生毕业后找工作进行面试，工作中与同事交接工作、与客户洽谈业务，等等，都需要通过沟通来传递和获得信息，才能进行具体的活动。

（二）有助于认识自我

在与人沟通的过程中，沟通者能够明确他人对自己的态度和评价，更客观地认识自我，发现自身的长处与不足，从而做到扬长避短，使自身素质不断提高。

（三）协调和改善人际关系

诗人约翰·多恩说：“没有人是一座孤岛。”沟通可以使陌生人相识、相知，是人们建立友谊、进行商业合作、联系感情的纽带。

人际关系建立后，如果缺少必要的沟通，就会使关系停滞不前、流于形式，甚至引

起误会、产生隔阂，使已经形成起来的关系恶化。而适当的沟通可以协调和改善人际关系，并使之朝着健康、亲密的方向发展。

此外，人际沟通是组织管理的基础，成员间缺乏沟通，组织氛围可能会不和谐，管理功能的发挥会受到影响，管理目标也将很难实现。一个组织中，成员之间沟通密切、关系融洽，能使大家心情舒畅，成员之间也能因此形成一个轻松和谐的氛围，增强组织的凝聚力和战斗力，提高团队的工作效率。

（四）促进人的心理健康

美国心理学家马斯洛曾经把人的需要归纳为五个层次，其先后顺序分别为：生理的需要、安全的需要、交往的需要、尊重的需要和自我实现的需要。前四个需要为缺失性需要，即是最应该满足的需要，这也说明交往是人的最基本需要之一。心理学家丁瓚也说过：“人类的心理适应最主要的就是对人际关系的适应，所以人类的心理病态主要是由人际关系的失调而来。”可见，对于处在社会中的人来说，正常的人际沟通与和谐的人际关系是心理健康的保证。

三、沟通的构成要素

人际沟通是一个反复循环的互动过程，这个过程由发送者、接收者、信息、渠道和文化背景五个要素起作用。人际沟通各要素之间的关系示意图见图 1-1。

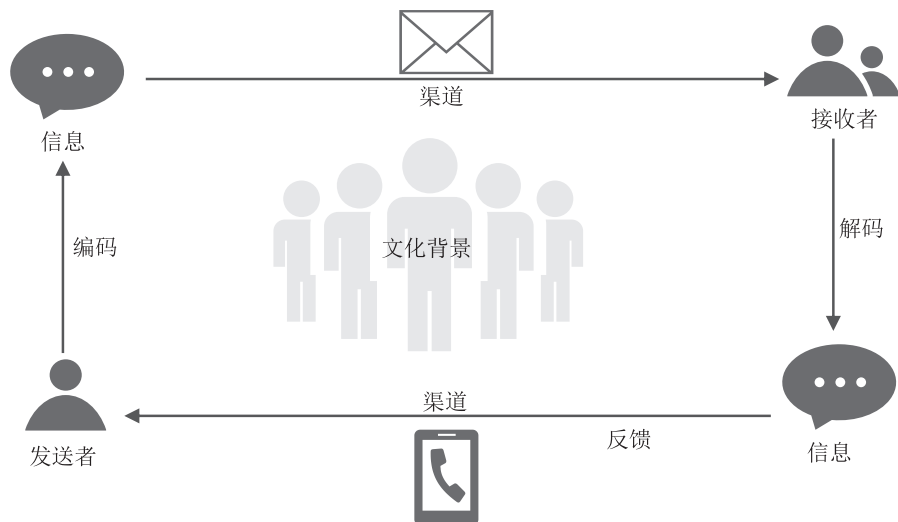


图 1-1 人际沟通各要素之间的关系示意图

（一）发送者

发送者是沟通过程中信息发送的源头，可以是个人，也可以是组织，如演讲者、讲

话的领导、发布通知的学院办公室、公布规章制度的国家行政部门等。发送者的主要任务是收集、加工、编码、传递并处理反馈信息。

（二）接收者

接收者是沟通过程中接收信息的对象，即接收信息的一方，同样可以是个人或组织，其任务主要是接收发送者的信息，对其加以理解并做出反馈。有时，发送者和接收者同一时间也在承担着对方的角色，沟通过程也可以是逆向的。例如，交谈中、辩论中，双方互为发送者和接收者。

（三）信息

信息是发送者发送的内容，也是接收者接收的内容，可以是语言或非语言的形式。如果说发送者和接收者是沟通主体的话，那么信息就是沟通传递的客体。

（四）渠道

渠道又称通道或媒介，是指由发送者选择的，借以传递信息的工具或手段，不同的信息内容需要不同的信息渠道。渠道的选择直接关系到信息传递和反馈的效果，正确地选择信息渠道有利于信息接收者的理解。例如，“政府工作报告”就不能通过口头形式传递，而应使用正式文件作为媒介。

（五）文化背景

沟通总是发生在一定的文化背景中的。沟通是一个交互的过程，如果沟通双方的文化背景差异较大，就会造成沟通不畅，甚至产生误会。人作为一种群居性动物，必然会受到社会文化发展的影响和制约。例如，我国古代的“烽火传军情”“飞鸽传书”，“烽火”和“飞鸽”所能承载的信息是极少的，信息的内容也是重要和紧急的；现代的网络通信十分便捷，信息的形式也更加多样化，文字、图片、声音、视频、全息影像都能瞬间传递千里。



-- 课堂互动 --

分析下列场景中的沟通要素。

- （1）小佳正在给母亲打电话。
- （2）班长小华正在将班级花名册发到辅导员的邮箱。
- （3）同宿舍的6名同学正在讨论参加“文明宿舍大赛”应准备的材料。
- （4）小夏正在回复朋友圈的评论。

四、沟通需要的能力和素质

一般来说，人们在日常沟通中所需要的能力和素质有以下几方面。

（一）语言能力

这里的语言包括口语和书面语。日常生活中，人们绝大部分的沟通都是通过口语或书面语的形式来完成的。在我国，沟通中使用的通用口语主要是普通话，普通话是否标准影响沟通中信息的传递是否准确。而根据不同的使用场合，书面语言也有着措辞、用语方面的具体要求。



-- 知识链接 --

普通话

普通话以北京语音为标准音，以北方官话为基础方言，以典范的现代白话文著作为语法规范，是通行于中国大陆及海外华人华侨间的共通语言。《中华人民共和国宪法》第十九条规定：“国家推广全国通用的普通话。”《中华人民共和国国家通用语言文字法》明确确立了普通话是“国家通用语言”的法定地位。

练习普通话，要掌握基本的现代汉语语音、词汇和语法知识，掌握正确的发音和发声技巧。

（二）倾听能力

沟通多为双向的交流。善言者一定善听，若只善言而不善听，则往往给人以无礼的印象。双方在沟通中互相倾听，才能清楚地了解对方的沟通目的，才能在不损害自身利益的前提下，提供对方期待得到的东西，沟通双方才会实现共赢。同时，在沟通过程中，还要学会察言观色，洞察对方的心理变化，使沟通、交流更有针对性，沟通效果更好。

（三）思维能力

沟通不仅讲究能说会道，还讲究能思善想。在口语交流中，沟通者要拥有良好的语言表达能力，要思维敏捷、逻辑清晰，才能沟通流畅，如果答非所问，说话风马牛不相及，就会使沟通无法顺利进行。在书面表达中，更需要沟通者有严谨的思维能力，使内容条理清晰、理据分明。

（四）体态自然

面对面的人际沟通中，不是单纯的有声语言交流，常常还需要其他体态语言来辅助

交流。例如，交流中要保持坐姿端正、表情自然，不左顾右盼，不抠鼻、挖耳等，使对方感到被关注和尊重。尤其是在比较正式或重要的场合，沟通者需要遵循一定的体态要求，讲究形象和气质，做到举止优雅、自然得体、落落大方。

（五）心理素质

与他人进行良好的沟通交流，需要具备良好的心理素质，不能受到夸奖就忘乎所以，受到批评就妄自菲薄。特别是面对公众讲话时，更需要具备一定的心理素质。有些人平时在生活中能侃侃而谈、滔滔不绝，而一旦上台发言、公开演讲，就会变得面红耳赤、语无伦次。原因之一就是心理素质差，无法处理紧张心理和舞台压力等。

五、沟通的原则

沟通交流是构建和谐人际关系的关键，人们在沟通时需要注意以下几点原则，见图 1-2。

（一）真诚原则

真诚是一种崇高的道德品质，是为人处世的根本，是与人沟通的先决条件。真诚原则要求人们在沟通时要真心实意，态度诚恳，不说假话，坦率对待他人，即使双方存在不同意见，也可以及时交换看法，彼此胸怀坦荡。遵循真诚的原则就是为了避免因虚伪、猜疑引发误会，造成矛盾。

（二）耐心原则

有时候，沟通的目的并不是马上就可以达到的，要给对方留出时间和空间，因此沟通需要耐心。俗话说“路遥知马力，日久见人心”，人与人之间沟通、相处要保持耐心，不能在某次沟通时表现和气，而在下一次沟通时就“变脸”，表现出急躁、愤怒等情绪。

（三）准确原则

沟通中导致不准确信息出现的原因包括数据不足、资料错误、不知道关键因素、存在偏见、信息夸张等，不准确的信息会给沟通造成很大的障碍，甚至导致失去对方的信任。因此，为了保证沟通的准确性，沟通者在收集信息的过程中要注意选择可靠的信息源，并准确记录；加工信息时采用科学方法，尽量排除人为因素对信息内容及其价值的干扰。例如，大学生使用微信转述信息时，常采用截图、转发等方式保持信息的“原汁原味”。



图 1-2 人际沟通的原则

（四）简洁原则

一般情况下，没有人喜欢不必要的烦琐交谈，因此不管和谁沟通，简洁都是应遵循的基本原则，良好的沟通、交流应当用简洁、精准的语言或文字传递准确的信息。例如，在一般社交场合进行的自我介绍，用两三句话说一下姓名、籍贯、爱好、期望即可，长篇大论反而会让人厌烦。

（五）理解原则

理解原则要求沟通者要善于换位思考，设身处地为对方考虑，感受对方的内心世界，从而能与对方进行有效沟通。同时，沟通者要耐心倾听对方说话，准确领会对方的观点和意图，这样不仅可以表现出对对方的尊重和重视，还可以更深入地理解对方。

（六）共同原则

共同原则是指沟通的双方要积极主动地建立共同的信念、价值或规则，否则，双方的沟通很难顺利进行，也不可能取得预期的效果。例如，一个插队的人和一个重视自觉排队规则的人遇到一起很可能产生争吵；价值观完全不同的两个人在沟通中容易出现“话不投机半句多”的情况，很难继续交流。

（七）互动原则

沟通需要双方共同参与，通过交流意见，在互动中达成共识。与人交谈时口齿伶俐固然是好事，但如果只顾自己滔滔不绝地发表意见，不给他人说话的机会，就会显得不尊重他人。要知道每个人都有表现自己的需求，因此共享说话的权利、共同支配时间就显得尤为重要。这就要求沟通者在说话时要尽量给他人留出时间，仔细倾听，这样做既是对他人的尊重，又能从他人的反馈中有所收获。

学以致用

小林的初次沟通

通过学习，小林意识到：不沟通，永远也不能达成传递信息的目的，更不可能改善与同学的关系。于是他找到了沟通中自己最需要提升的两方面，一是普通话，二是心理素质，下功夫进行练习。

此外，为了避免尴尬，他向多位同学打听班级里是否有位女同学喜欢吹葫芦丝，确认自己没有听错后，小林还从班级花名册上找到了那位女同学的名字，以免沟通中念错。为了避免口音带来歧义，保证沟通顺畅，小林把要跟对方说的话进行了反复练习，尽量做到表述清晰。

于是，一天下课后，小林走到那位同学面前，说：“同学，你是王××吗？”看到对方点头说“是”，小林这样说道：“我是林×，那天新生介绍会上，听你说喜欢吹葫芦丝，我也是葫芦丝爱好者。你要是不介意，我们加个微信，以后有时间可以切磋一下。”

说完，小林拿出手机，微笑着等待对方回应。

女生落落大方地说：“那好啊！”也拿出了手机亮出了自己的二维码，并问道：“你学葫芦丝几年了？”

.....

？ 试一试

看到小林在沟通交往方面取得的进步，你是否也跃跃欲试？试着完成下面的活动吧。

1. 在校园里找5个陌生人打招呼，并介绍自己，尝试初次沟通。
2. 在校园里找一个与自己有共同爱好的人，主动沟通。

任务二

学习语言沟通

学习目标

✓ 知识目标

- (1) 了解口头沟通、书面沟通、网络沟通的优缺点和主要方式。
- (2) 掌握三种语言沟通方式常用的场景。

✓ 能力目标

- (1) 能够熟练使用三种语言沟通方式进行沟通。
- (2) 能够有意识地锻炼自己的语言组织能力。

✓ 素质目标

认识到语言的魅力，乐意与他人通过语言友好沟通。

任务情境

好想参加演讲比赛

一天，辅导员通知大家，学校将进行题为“我想要的大学生活”的演讲比赛，请同学们积极报名，并于一周内将填好的报名表和写好的演讲稿发送到辅导员的邮箱。每班将推选5名学生进入年级初赛，初赛通过的同学参加系级比赛，各系前三名进入校级决赛。学校授予决赛前三名校级“风采大学生”的称号，并给予不等额的奖金。

小林看到这一消息后，也想参加比赛。一方面，他一直坚持不懈地练习普通话和心理素质，想检验一下这段时间的训练成果，另一方面，他也想通过比赛展示自己，结交更多的朋友。

小林为接下来要做的事列了个清单。

- (1) 向辅导员表达自己的意向，并询问指导意见。
- (2) 下载并填写报名表。
- (3) 写一篇演讲稿。
- (4) 将相关文件发到辅导员的邮箱。

？想一想

假如你是小林，你会如何完成以上几件事？

知识准备

语言沟通是指建立在语言文字基础上的沟通，一般可分为口头沟通和书面沟通两种形式。同时，网络作为一种融合口语和书面语的新渠道，使沟通方式有了新的变化。随着时代的发展，网络沟通在现代交际中不可或缺，且具有独特的特点。

一、口头沟通

口头沟通是指用口头语言进行信息传递的沟通。口头沟通的方式多种多样：它既可以是正式的商谈，也可以是非正式的闲聊；既可以是群体间的雄辩，也可以是两人之间的谈心；既可以是有所而来，也可以是即兴发挥。

（一）口头沟通的优缺点

口头沟通是所有沟通形式中最直接的交流方式。它最大的优点是传递速度快，能及时进行反馈，降低误解发生的概率。它的缺点是有一定的时效性，不能保存，欠缺准确性，信息容易失真，当逐级传递信息时，信息可能变得“面目全非”。例如，在“传声筒”游戏中，有时第三个人传递出的信息就已经“离题千里”。

（二）口头沟通的方式

根据沟通双方是否见面、是否使用通信工具，可以将口头沟通分为面对面沟通和非面对面沟通。

1. 面对面沟通

进行面对面口头沟通时，沟通者能清晰地看到对方的面部表情，听到对方的语调变化，从而提高沟通效果。根据不同的场合和不同的沟通目的，面对面口头沟通有多种方式，包括交谈、劝说、演说等。每种方式都有其特殊的语言特点，如演讲语言、辩论语言、播音语言、主持语言、教师语言、谈判语言、推销语言、求职语言、领导语言、采访语言、答辩语言、朗诵语言和外交语言等。这些面对面口头沟通语言可根据沟通主体的特点分为独白体和对白体。独白体是说话者独自完成与观众的沟通与交流的语言，如演讲、播音等；而对白体是至少要由两个及以上的沟通者进行互动的沟通与交流的语言。

2. 非面对面沟通

非面对面沟通时，沟通者看不到对方的表情、动作，但能听到对方的语气、语调，

也能及时得到对方的信息反馈，这是一种沟通双方不能面对面交流时，突破空间限制进行的口头沟通。

二、书面沟通

除口头沟通外，书面沟通也是一种重要的沟通形式。书面沟通是以书面文字形式进行信息传递的沟通，是一种比较正式的沟通方式。

（一）书面沟通的优缺点

书面沟通凭借的是文字或符号，没有对话时的语言环境，没有对话时情态、体态的补充，也不是即兴或漫无边际的交谈，省略、重复、跳跃的情况比较少。一般情况下，若双方对信息内容有疑问，过后还可以进行查询。此外，书面沟通还可以使沟通者更加认真地思考自己所要传达的信息，精心组织语言，在正式发送之前可以反复修改内容等，以使所要表达的信息更加严密，逻辑性更强，条理更清晰。它的缺点是需要精心准备，不能及时提供信息反馈。

（二）书面沟通的方式

书面沟通的方式主要包括便笺、书信、文章等。

1. 便笺

在日常生活和工作中，如果需要临时传达某件事情给他人，但由于某些原因不能面谈，或由于手续上的需要，就需用便笺的方式传递。常用的便笺包括请假条、留言条等。

2. 书信

书信是有具体收信人的私人通信，是运用文字表达写信者思想和情感的最直接的形式之一。在写书信时，语言要礼貌规范，内容要表达清楚，主题要明确。为确保收信人能准确理解，书信要尽可能通俗、简练，如果对方不是专业人士，在谈及专业领域的内容时也不要用到过于专业的术语。

3. 文章

便笺和书信往往是非正式应用文，而文章是一种正式的、公开的、比较系统和完整的专业性应用文。



语言组织和书面
沟通训练

三、网络沟通

随着网络的迅速发展，网络沟通给人们的生活和工作带来了很大便利，也逐渐成为现代人生活中重要的沟通方式。

（一）网络沟通的优缺点

网络沟通与传统的沟通方式相比有着巨大优势，比如信息传递速度快，大幅度降低了沟通成本；形式多样，使语言沟通效果立体直观；缩小了信息存储空间；使工作协同更便利；可以跨平台，容易集成等。

但是，网络沟通也有一定的弊端，它减少了人们面对面交流的机会，无法准确地传递表情、神态、目光、语气等非语言信息，且在一些非正式组织中较难实现监督。

（二）网络沟通的方式

网络沟通的方式主要有即时通信、网络电话、网络社区、网络新闻、电子邮件等。

学以致用

成功进入年级初选赛

小林先给辅导员发了一条微信，内容如下。

王老师，我是××专业××班的林×，想参加“我想要的大学生活”演讲比赛。我一直在练习普通话，对这次比赛很有信心，在具体的参赛细节上希望得到您的指导。本周您如果有时间，可以随时联系我，我去办公室找您。盼回复。谢谢。

辅导员及时回复了小林，虽然没有时间当面对其进行辅导，但通过微信语音对小林的各种问题进行了详细解答，并给予了很大鼓励。小林信心倍增，很快填好了报名表，写好了演讲稿。在发送邮件时，他把报名表和演讲稿都以附件的形式上传，邮件的标题是“××专业××班林×：演讲比赛报名表+演讲稿”，邮件正文如下。

王老师：

您好！根据您的指导和相关要求，我现在把“我想要的大学生活”演讲比赛的报名表和演讲稿（见附件）发给您。望不吝赐教。

××专业××班林×

辅导员很快回复了小林，说他写的演讲稿像作文，告诉他演讲稿的句子不能太长，要朗朗上口。于是，小林又去学习如何撰写演讲稿，经修改后的演讲稿如下。

各位老师，各位同学：

大家晚上好！我是××专业××班的林×，一个曾经腼腆内向，现在热情阳光的大一新生。今天，我演讲的题目是：我的大学生活——信念与成长。

回想一年前，高中毕业后的我们怀着稚嫩的理想，激动的心情，幻想着我们未来四年的大学生活将给我们带来的一切——课余生活的丰富，各种技能的锻炼，人生观与价值观的成熟，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人！那时的我对即将开始的大学生活仅仅有着一个模糊的计划：好好学习专业知识，加强体育锻炼，多参加活动锻炼自己的能力。

然而，真正的大学生活并不是我想象的那样——轻松的课业，悠闲的课余生活，无数的竞赛活动。由于大一的课业大多数为基础课程，我要为高等数学、大学物理、大学英语努力着、奋斗着。我在心中困惑：如果我将来仅仅是一个普通的仓库管理员，我还会需要了解定积分、不定积分吗？需要明白刚体的平动与转动，需要理解英语课文的段落大意吗？

在“大学生职业生涯规划”课上，王老师解决了我的困惑。在第一节课上，他笑着对我们说：“现在的知识更新换代的速度很快，也许在你们大学毕业的那一刻起，你们学到的知识就已经被淘汰了、落后了。但是你们在大学学的不只是这门课或那门课的知识，还是它的思维和方法。这个世界要求我们终身学习，你们已经是成年人了，需要用成熟、理性的眼光看待问题。”王老师的这番话令我茅塞顿开，之前的困惑是由于我不成熟的心态导致的，当我把我的态度摆正后，我确立了我大学四年的目标：在毕业时找到一份理想的工作。

目标确立后，我的生活变得忙碌而充实起来，在完成课业之余，我经常去图书馆借阅文学名著，以此提高自身文化修养；积极参加体育活动，来增强体质。与此同时，参加学生会的话剧演出，与伙伴们一起筹划宿舍文化节，参加演讲比赛等活动都帮助我在各个方面迅速成长起来。

大一学年即将结束，在这一年里我困惑过、不安过，当一切迷雾散去，我迅速有效地行动起来，为我接下来的大学生活打下了坚实的基础。我坚信：做最好的自己，迎接未来无数挑战，我必将无悔于我的大学生活，并能达成我的目标！希望在座的各位同学也能明确自己的目标并为之奋斗！我的演讲完毕，谢谢大家！

这篇演讲稿得到了辅导员的认可，小林成功进入了年级初选赛。

？ 试一试

看到小林的演讲稿，你是否也有自己的感想？试着完成下面的活动吧。

1. 写一篇演讲稿，主题、字数不限，但一定是关于自己的真实感受的内容。（可选主题：我的梦想、我心中的大学、我的未来5年、我的家乡、我的……）
2. 给自己以前的老师发一封邮件，请他/她对你的演讲稿提出一些指导意见。

知识准备

沟通不限于语言沟通，非语言沟通也能起到传递信息、互通感情的作用。非语言沟通是指不是通过讲话或文字，而是通过其他媒介来传递信息的沟通形式。非语言沟通包括副语言沟通、身体语言沟通和外部环境语言沟通等形式。事实上，非语言沟通在我们的生活中发挥着重要的作用，它可以使语言表达更生动、形象，也能更真实地体现人们的心理活动状态。

一、副语言沟通

副语言沟通又称辅助性语言沟通，是指通过与人声相关的非语词来实现的沟通。心理学家称非语词的声音信号为副语言，包括语气、语调、音量、类语言等。

（一）语气

语气是指在一定的思想感情支配下，具体语句的声音形式。每一个语句表达的意思不同，语言环境不同，必然呈现出不同的感情色彩和分量，并表现为千差万别的声音形式。语气的色彩和分量是语句的灵魂，但必须固定在一定的声音、气息的形式和形态中。

汉语表达常用的语气有陈述语气、祈使语气、感叹语气、疑问语气等，每一种语气的语句中所包含的是非、爱憎都有不同程度的差别，需要沟通者根据具体情况把握分寸。

据研究显示，高达 93% 的沟通是非语言的，其中 55% 是通过面部表情、身体姿态和手势传递的，38% 是通过声调传递的。

随身笔记

（二）语调

语调是指在句子中用来表达思想感情的抑扬顿挫的语音旋律。在汉语中，字有字调，句有句调。字调即声调，句调即语调。语调的内容丰富复杂，一般来说包括重音、停顿、语速和音调四个方面。

1. 重音

重音就是沟通中把那些在表情达意上起重要作用的字、词或短语重读的现象。重音有以下几种情况。

（1）语法重音。语法重音是根据语言习惯自然重读的音节。这些重读的音节大都是按照平时的语言规律确定的。一般来说，语法重音不带特别强调的色彩。例如，“明媚的春天”是个偏正结构的短语，那么“正”的部分即“春天”根据语法结构要重读。

（2）强调重音。强调重音不受语法制约，它是根据语句所要表达的重点决定的，它

受说话者的意愿制约，在句子中的位置是不固定的。由于表达目的不同，强调重音就会落在不同的词语上，所揭示的含义也就不相同，表达的效果也不一样。例如，“明媚的春天”，将“明媚”一词重读，强调的就是春天的特别之处，而不是春天这个词本身。

-- 课堂互动 --

请根据下列三种不同情境，读出“我去过上海”这句话，体会不同重音所表达的不同含义。

- (1) 回答“谁去过上海？”
- (2) 回答“你去没去过上海？”
- (3) 回答“北京、上海等地，你去过哪儿？”

(3) 感情重音。感情重音可以使讲话的内容色彩丰富、充满生气、有较强的感染力。感情重音大部分出现在表现内心节奏强烈、情绪激动的语境中。

2. 停顿

停顿是在沟通中词句的断和连。恰当的停顿可以清楚地表达句意，使语言呈现鲜明的节奏感。一般来说，较短的句子按书面标点停顿就可以。而有些句子较长，结构也较复杂，句中虽没有标点符号，但为了表达清楚意思，中途也可以做些短暂的停顿。但如果停顿不当就会破坏句子的结构，影响语义的正确传递。正确的停顿有以下几种类型。

(1) 标点符号停顿。标点符号是书面语言的停顿符号，也是语言停顿的重要依据。按标点符号停顿的时间规律见图 1-3。另外，在作品中的段落之间，停顿的时间要比一般的句号停顿的时间长些。有时为满足表达感情的需要，在没有标点的地方也可以停顿，在有标点的地方也可以不停顿。



图 1-3 标点符号停顿的时间规律

(2) 语法停顿。语法停顿是句子中间的自然停顿。它往往是为了强调、突出句子中主语、谓语、宾语、定语、状语或补语而进行的短暂停顿。

(3) 感情停顿。感情停顿不受书面标点和句子语法关系的制约，完全是根据感情或心理的需要而做的停顿处理，它受感情支配，根据感情的需要决定停与不停。它的特点是声断而情不断。

3. 语速

语速就是说话的快慢。语速可以影响听者的情绪，有增强语言表达效果的作用。尤其在演讲或发言时，不同的场合须使用不同的内容和体裁，因而语速也是不同的。在具体应用中，可以从以下两方面来把握语速。

(1) 根据内容。语速须与讲话内容的情境相适应，根据具体的思想内容、故事情节、人物个性、环境背景、感情语气、语言特色来处理。例如，讲青春励志的内容时，语速应稍快些才有活力；讲纪念、缅怀的内容时，语速应适当放慢，以体现沉痛之情。

(2) 根据体裁。一般情况下，叙述的内容要讲得相对快些，而叙述过程中的细节描述，可以速度稍慢。议论的部分，语速要最慢，甚至要重复。

4. 音调

音调是指语句里发音高低升降的变化，其中以结尾的升降变化最为重要，一般是和句子的语气紧密结合的。说话时如能注意音调的升降变化，语音就变得动听了，表达便具有音乐美，也就能够更细致地表达不同的思想感情。音调变化多样，主要有以下几种。

(1) 高升调。高升调多在疑问句，反诘句，短促的命令句，或者是表示愤怒、紧张、警告、号召的句子里使用。

(2) 降抑调。降抑调一般用在感叹句，祈使句或表示坚决、自信、赞扬、祝愿等感情的句子里。一般表达沉痛、悲愤的感情，也用这种音调。

(3) 平直调。平直调一般多用在叙述、说明或表示迟疑、思索、冷淡、追忆、悼念等的句子里。演讲时音调始终平直舒缓，没有显著的高低变化。

(4) 曲折调。曲折调用于表示特殊的感情，如讽刺、讥笑、夸张、强调、双关、特别惊异等句子里。演讲时由高而低后又高，把句子中某些特殊的音节特别加重、加高或拖长，形成一种升降曲折的变化。

(三) 音量

音量是指说话时声音的大小。沟通中，我们可以通过调整音量来表现语句内容。例如，为了引起注意而提高音量，为了表现温柔而减小音量等。一般来说，轻柔的声音给人一种值得信赖、善解人意的感觉，但音量过低会让人觉得缺乏自信，胆小懦弱；音量大高会给人自信、热情的感觉，但音量过高会让人觉得咄咄逼人、妄自尊大。

(四) 类语言

类语言是指在交际过程中，一种有声音但无固定意义的语言，如笑声、哭声、呻吟声、叹息声、咳嗽声、哼声、口哨声、叹词等。

类语言又称功能性发音，在特殊的语境中表达特定的意义，当配合有意义的语词

出现时，它的语义和辅助作用则更为明显。例如，常用的叹词有啊、咦、哟、哎、哎哟等，音调上扬，表示惊讶或诧异；啊、噢、哦等叹词声音拖长，缓慢下降，表示明白、了解或领悟。

二、身体语言沟通

身体语言沟通是通过动态的眼神、表情、手势等身体运动或者是静态的身体姿势及穿着打扮等形式来实现沟通的一种方式。

（一）外在形象



演讲中的手势运用

一个人的外表能给人一个初步的整体印象，可以展现出个人的社会地位、职业、个性与潜质等。保持良好的外在形象，能够获得他人的好感，增强自身语言的说服力，同时传递出尊重彼此的信息。一般来说，良好的外在形象体现在穿着、气质等方面。

-- 课堂互动 --

分析图 1-4 所示的 5 个场景中，人物的身体语言可能说明了什么。

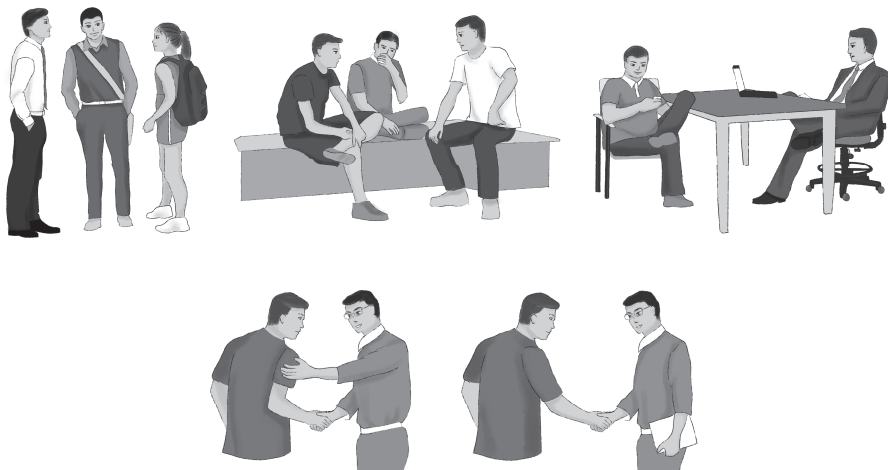


图 1-4 身体语言

（二）肢体动作

肢体动作是非语言沟通的重要组成部分，包括身体姿势、身体动作等。总的来说，舒展的、开放的、上扬的姿势或动作会传递积极的或正面的信号；收缩的、封闭的下垂