



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校教学用书

人际沟通与礼仪

主 编 姜晓敏



华东师范大学出版社

华东师范大学出版社

RENJIGOUTONGYULIYI

人际沟通与礼仪

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校教学用书

主 编 姜晓敏

副主编 谢富敏

主 审 刘永芳 沈鹤九

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与礼仪 / 姜晓敏主编. —上海: 华东师范大学出版社, 2006.7

ISBN 7-5617-4812-4

I. 人... II. 姜... III. ①人际关系学—专业学校—教材 ②人间交往—礼仪—专业学校—教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 077257 号

人际沟通与礼仪

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校教学用书

主 编 姜晓敏
责任编辑 翁春敏
编辑助理 何 晶
装帧设计 蒋 克
插 图 石 滢

出 版 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号
邮编 200062

营销策划 上海龙智文化咨询有限公司
电 话 021-62228271 62228272
传 真 021-62228343

印 刷 者 宜兴市德胜印刷有限公司
开 本 787 × 1092 16 开
印 张 10
字 数 235 千字
版 次 2006 年 9 月第 1 版
印 次 2006 年 9 月第 1 次
书 号 ISBN 7-5617-4812-4/C · 135
定 价 16.00 元
出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题, 请与华东师范大学出版社职教图书策划部联系
电话: 021-62228271 62228272)

本书是“教育部职业教育与成人教育司推荐教材”、中等职业技术本学校教学用书。

本书案例故事生动有趣、文字明快简洁，强化实践、重视能力培养，与中等职业技术学校学生认知能力和岗位技能要求相适应。表现形式灵活多样，新颖别致。

除简明、生动的正文之外，还设计了一些小栏目：

小 思 考：引发学生分析、思考的问题

技能训练：针对学生必须掌握的技能要求，展开课堂演练。

我思我悟：给学生提供自我审视和自我总结的空间。

画龙点睛：知识重点的汇总，以精炼的语言表述深意。

测 一 测：相关测试，作为学生审视自我的参考。

为了方便老师的教学活动，本书还配套有：

《人际沟通与礼仪·教师手册》：含有各章节的教学建议、习题答案、教学补充材料等，便于老师备课、组织教学。

本教材能够为所有中等职业学校学生的职业生涯提供非常有意义的指导，相信这样一本教材对学生的就业与发展也能产生有益的作用。

华东师范大学出版社

职成教图书策划部

2006年6月



一份关于中职学生就业情况的调查报告显示:许多用人单位对应届中职毕业生的适应能力、沟通能力、礼仪素养的要求要先于专业技能。然而其中有许多学生只重视专业技能的学习,却忽视了沟通能力和礼仪品质的培养,而这一点恰恰影响了中职毕业生的就业水平。正因为这样,很多中职学校都希望开设沟通与礼仪方面的课程。也许你自己也认识到培养沟通能力和礼仪品质的重要性了。到了书店,你会发现沟通与礼仪方面的书籍可谓是铺天盖地,让人眼花缭乱,但是,其中没有一本适合自己的书籍。也正是在这样一种形势下,我们开始了《人际沟通与礼仪》这本教材的编写工作。

希望《人际沟通与礼仪》能够引导你认识到沟通的科学性与艺术性,培养你沟通的能力和礼仪素养,使你能够和父母、同学、老师快乐相处,使你成为一个受欢迎的人。在不久的将来,你将踏上工作岗位,希望《人际沟通与礼仪》为你的职业生涯提供有意义的指导,使你与领导、同事和谐相处。

这本教材放弃了传统理论教材枯燥乏味的说教模式,以小故事大道理的形式,寓教于乐,深入浅出,生动活泼,给予同学们充分展现自我的机会。在《人际沟通与礼仪》的课堂上,你将会感受到学习的快乐。

《人际沟通与礼仪》由上海市贸易学校组织编写。姜晓敏校长担任主编,负责本书大纲的制定与策划。谢富敏副教授担任副主编,负责内容的编审与栏目的策划及统稿工作。第一章由谢富敏编写,第二章、第六章由徐菊红编写,第三章由邹颖编写,第五章由邹颖和钱荣林共同编写,第四章、第七章由汪蕴慧编写。感谢孙明教师和曹国跃副校长对本书编写提出了宝贵的建议。

最后,还要感谢两位主审专家,华东师范大学心理学系刘永芳教授与原上海市商业职业技术学校副校长沈鹤九高级教师对本书提出的宝贵意见。

编者

2006年6月

人际沟通与礼仪

第一章 沟通开启成功的钥匙	1
第一节 感悟沟通	2
第二节 沟通的力量	7
第三节 人际沟通的原则	12
第二章 塑造有效的沟通风格	19
第一节 善于发问	20
第二节 积极倾听	23
第三节 用心说话	29
第四节 巧用身体语言	35
第三章 举止得体让你更具风采	41
第一节 聚焦礼仪——礼仪概述	42
第二节 学会装扮自己——仪表礼仪	46
第三节 展现美好体态——体态礼仪	53
第四节 生活处处显风采——生活礼仪	59
第四章 成就沟通的素养	75
第一节 胸无点墨 怎能谈吐不凡	76
第二节 锤炼你的语言魅力	81
第三节 陶冶你的高尚情操	84
第四节 良好的心理素质	90
第五章 让自己更受欢迎	99
第一节 认识自己	100
第二节 自我介绍的艺术	102
第三节 与父母的相处之道	104
第四节 与老师的相处之道	107
第五节 与同学的相处之道	112

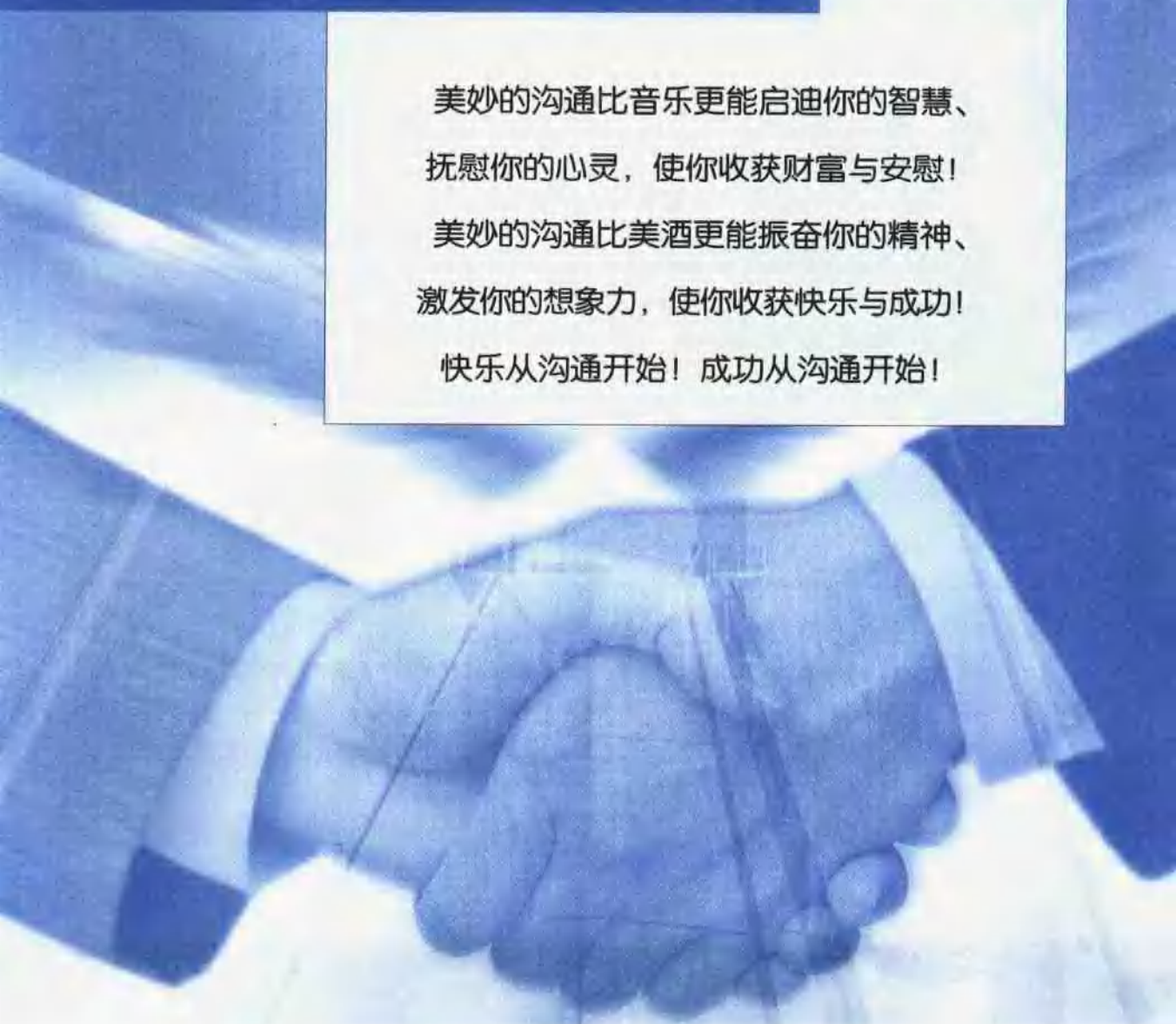
第六章 应对自如，驰骋职场	119
第一节 求职必胜，做个职场赢家	120
第二节 赢得上司欣赏	126
第三节 同事间和谐相处有奥妙	132
第七章 双赢解决冲突问题	139
第一节 管理好情绪，让冲突冷化	140
第二节 解决冲突	143

第一章 沟通开启成功的金钥匙

美妙的沟通比音乐更能启迪你的智慧、
抚慰你的心灵，使你收获财富与安慰！

美妙的沟通比美酒更能振奋你的精神、
激发你的想象力，使你收获快乐与成功！

快乐从沟通开始！成功从沟通开始！



第一节 感悟沟通



来到人世的新生儿无不努力地吸入第一口空气以打开肺泡，发出引人注意的哭声，向世界宣告他的到来。小婴儿只需用哭声，便可以表示吃、喝、拉、撒、睡等基本需求。然而，随着年龄的增长，孩子要表达的内容就不只是这些基本需求了。在家里，他要和父母沟通以决定按父母的意愿去做还是按自己的意愿去做；在学校，他要与老师、同学沟通，以获得老师同学的信任；在社会，他要与同事、服务对象沟通以完成自己的工作目标。由于我们每天都在不停地与周围人沟通，所以我们经常将沟通认为是理所当然的事，而忽略了其中所蕴涵的复杂与多解，以至于我们经常发出这样的感叹：“我怎么就不被别人理解呢！”希望这一节的学习能够协助你初步认识沟通的误区，以新的视野来看待人际沟通。



古时候，有个皇帝，他的儿子夭折了，皇帝非常悲伤，便对身旁的一位大臣问道：“世间何事最苦？”

这个大臣如实答道：“世间丧子最苦。”

皇帝一听十分恼怒，拍案怒斥，大臣深感性命难保。

皇帝接着又问：“世上何事最难？”

大臣心想：此番答得不行，免不了有杀身之祸。他灵机一动，说道：“世上说话最难。”

皇帝听了，便饶恕了他。

小思考

如果你是大臣，你会如何回答这位皇帝的问话？你从这则故事中感悟到了什么？

无论在古代还是在现今，沟通都是左右一个人生活品质的重要因素。沟通是一门艺术。这位大臣若不是具备高超的沟通技艺，恐怕性命难保！

有些同学说：“沟通谁不会，我们每天不都在沟通吗？”但是你是否也遇到过类似下面故事中的情形？



尼古拉没有认真学习课文。下课后，老师对他说：“尼古拉，不弄懂课文可不行！这样吧，咱们把这篇课文抄十遍。”第二天，尼古拉把抄好的课文交给老师。老师一看，问道：“怎么，你只抄了五遍？”

“噢？老师，您自己说‘咱们把课文抄十遍。’那就应该是我抄五遍，您抄五遍呀。”

小思考

尼古拉为何误解了老师的意思？

由于我们认为沟通是“极其平常的事情”，就像呼吸空气一样自然，以至于我们忽略了它的复杂性，最后导致沟通受阻乃至失败。

从这个故事当中我们看到，沟通不仅是一门艺术，而且还是一门科学。如果这位老师能够认识到尼古拉的领悟能力并准确地表达所要传递的信息，如果尼古拉能站在老师的角度思考问题，就不会闹出故事中的笑话了。

沟通的艺术性需要训练才能登峰造极，沟通的科学性需要学习才能了如指掌。那我们就先认识一下什么是沟通，和你以往的认知有什么差别。

一、沟通的定义

有关沟通的定义实在是众说纷纭。由于每个人在社会上扮演的角色不同，对沟通的理解不同，对沟通的定义也就不同。我们这里归纳出典型的三种定义。

传播学认为：沟通
是用语言交流思想。

管理学认为：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。

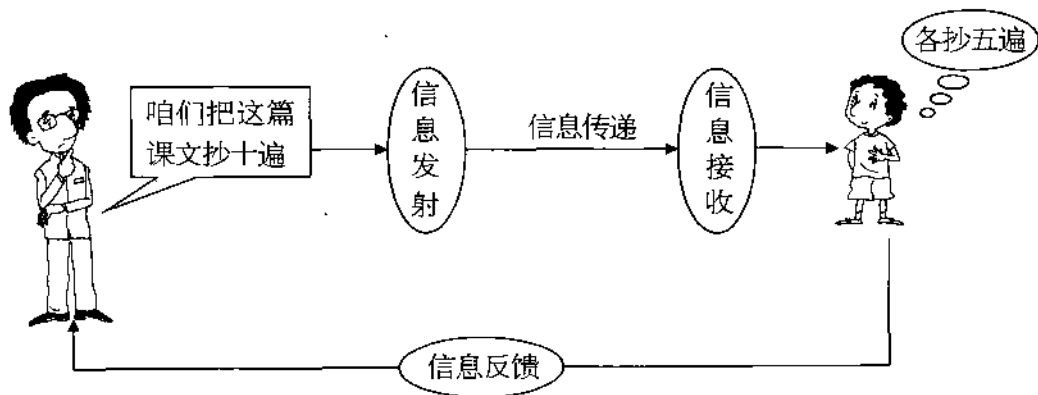
组织行为学认为：沟通是人们进行
思想或情感的交流，以此取得彼此了解、
信任并建立良好人际关系的活动；同时，
沟通又是保证人们在共同活动中协调一
致的基础。

每个定义都透露出沟通过程的某些属性，同时每个定义由于目的不同而各有所长。由于管理者非常重视工作目标的实现，所以管理学家把沟通与目标紧密相连；而组织行为学家研究的主要是人际关系，因此，他们把沟通与人际关系紧密相连；而传播学者强调的是意念在

公众当中的传播，所以认为沟通是一种思想的交流。

尽管沟通的定义各有侧重，但都包含了沟通的基本特征，因此，我们以沟通过程所具有的最基本的特征为视野，给出沟通的定义。

沟通是由信息的发射、传递、接收、反馈所构成的有意义的互动过程。



1. 信息的发射

信息的发射隐含着对所发射信息进行编码的过程，也就是我们平时所说的表达。前面的故事中，尼古拉的老师为信息的发送者，他要发送一条让尼古拉抄写十遍课文的信息，他把这样一条信息经过大脑加工编码为：“尼古拉，不弄懂课文可不行！这样吧，咱们把这篇课文抄十遍。”然后面对面地把这条信息传递给了尼古拉。

2. 信息的传递

信息是采用一定的方式，通过一定的渠道传递给接收者的。信息传递的渠道一般有面对面、电话、演讲、会议四种。信息传递的方式有口头语言、书面语言和肢体语言三种方式。尼古拉的老师通过面对面渠道、以口头语言的方式把信息传递给尼古拉。

3. 信息的接收

信息的接收隐含着对发射信息的解码过程，尼古拉把接收到的信息解码为“咱们各抄五遍”。

4. 信息的反馈

信息反馈是信息的接收者把对信息的解码传递给信息发射者。在没有得到反馈之前，我们无法确认信息是否被有效地编码、传递和解码。反馈的信息不一定是语言，它也可以是一个动作、一个表情、一个眼神等，故事中尼古拉给老师的反馈是抄了五遍课文。

5. 有意义的互动过程

所谓有意义的互动过程是指沟通行为的意图、内容被赋予了重要性。意图是指沟通的目的，内容是指想要沟通些什么。重要性是指沟通的价值，沟通的价值也就是沟通的重要性。

技能训练

中秋节快到了，由于今年公司通过了ISO9000认证，领导很高兴，决定中秋节发给每个员工福利5000元，并把这一消息告知员工。请一位同学作为部门领导，其他同学作为部门员工演绎这一过程。

在这个情景中，发射的信息是什么？通过哪种方式传递？员工正确解码领导的信息了吗？员工做出反馈了吗？沟通的目的又是什么？

二、沟通的基本特征

1. 沟通具有目的性

任何人发起的沟通过程都是有目的的，不管对方是否知道确切的目的，不管发起者能否达到自己的目的，都不能忽略沟通所具备的目的性。也就是说人们都是有目的地进行沟通，想要通过沟通达到自己的目的。皇帝与大臣沟通的目的是想排遣心中丧子之痛，老师和尼古拉沟通的目的是让尼古拉抄写十遍课文。

2. 沟通的双向性

从沟通的过程看，一次完整的沟通是双向的，信息的传递者总是带着一定的目的传递信息：对方接收到了信息吗？接受了多少信息？接收信息的一方解码准确吗？想要知道这些，只有通过反馈才能知道，并在连续反复的反馈过程中，不断修正解码，最终达到解码正确。

技能训练

1) 先听老师念题意，请在下面的横线上填上 A、B、C。

要求：①不准问老师任何问题；②可以问一次问题；③可以随意问问题。看看各结果如何？

2) 撕纸游戏：道具是人手一张的空白 A4 纸。

要求：同学们闭上眼睛，先将纸的一角撕去后对折，再撕去另一个角，再对折，再在一个角撕去一个正方形，再对折……相似的步骤反复数次后，老师让大家睁开眼睛打开折纸，学生对比一下各自的“作品”。

继续玩撕纸游戏，这时同学们可以随意问问题，看看结果如何？

三、有效沟通

“有效”一词在汉语词典中的解释是指达到了预期目的。所以，有效沟通是指实现了预期目的的沟通。

沟通的预期目的又是什么呢？无论你是因为被误解和老师沟通，还是因为想每天玩一个

小时的电脑而和父母沟通；无论你是为了签定一个合同去和客户沟通，还是为了让政令畅通而同下属沟通，目的只有一个：就是达成双方的彼此理解与认同，即消除彼此的差异，找出共同点，达成彼此的共识。所以，有效沟通又可以表述为：达成彼此理解与认同。

切忌认为有效沟通就是让他人来认同我们的想法及目的，或是希望别人照我们的意思去做。如果这样，你的沟通能力就要受到限制了。事实上，这也是大部分人在沟通上产生障碍最主要的原因。你想要别人认同你的想法和做法，别人当然也希望你能认同他的做法和想法，但问题是双方的想法和做法本来就存在差异，你不断地想告诉他人你的观念是对的，别人也不断地想让你接受他的想法没有错，公说公有道，婆说婆有理，你有你的目的，别人也有别人的意图，不是你吃亏，就是他占便宜，即使被你说服了，也是心不甘情不愿的。有人会说：我管他是否心甘情愿，只要达成我的目的就好了。但你认为这是高明的沟通方式吗？一个人在心不甘情不愿的情况下所做的事，你认为他不会随时反悔吗？他可能很难尽心尽力去做，一有机会就想“扳回失城”。



一天的紧张学习终于结束了，惜惜像往常一样打开电视机，收看她最喜爱的节目《超级女声》，母亲说话了：“马上就快期末考试了，你怎么还看电视？”惜惜说：“难道因为期末考试，我就不吃饭了？”……惜惜和母亲就这样针尖对麦芒地争论起来。回到自己的房间后，惜惜拨通了好朋友芳芳的电话……

显然母亲和惜惜的沟通失败了，母亲没有达到让女儿放弃看电视而去学习的结果，她们双方没有取得理解、认同。

惜惜的母亲没有好好和女儿沟通，而是责问式地希望女儿按照自己的意思去做，犯了沟通的大忌。有效沟通是在双方不断的交流过程中，通过相互了解、理解，最终在思想上取得认同。

技能训练

1) 一个人扮演惜惜的妈妈，一个人扮演惜惜，怎样沟通才能达到预期效果？

2) 一个人扮演惜惜，一个人扮演芳芳，你们将会怎样沟通？

我们经常会听到这样的话：“喂，沟通得怎样？”这里的沟通仅是一个动词，表示沟通过程的交流，而没有表示沟通的结果。在本书中除非特加说明，否则所提及的沟通都是指有效沟通。



我思我悟

我的收获与感悟：

【画龙点睛】

沟通是一门艺术，也是一门科学。



第二节 沟通的力量

美国石油大王洛克菲勒说过：“假如人际沟通的能力也是同糖或咖啡一样的商品，我愿意付出比太阳底下任何东西都昂贵的价格购买这种能力。”由此可见沟通的重要性。

今天，沟通和健康、知识一样，成为人们提及最多的名词之一；沟通就像空气和阳光，是我们生命不可缺少的元素。事实证明：善于沟通的人将面临更多的成功机会。



一天，中央电视台正在播放“挑战极限”的节目，挑战者男一号被带到了一间房屋中，这间房屋中除备有必要的食品和生活用具外，其他什么也没有。挑战期间不允许挑战者和外界有任何交流，手机等通讯工具当然不存在了，看他能坚持多长时间。男一号在这间空房子里待了五天。到第五天时，他要求终止挑战，打开房门。主持人没有马上满足他的要求，想试一试他还能坚持多长时间，结果却听到他在里面声嘶力竭地喊：“让我出去，让我出去！”然后开始猛烈地踢门，近于疯狂的程度。

小思考

男一号为什么会发生这样的行为？

再想象一下，当门被打开时，男一号最想做的事情是什么？

这个节目揭示了什么道理呢？

一、沟通——满足心灵的需求

在你的生活中是否经常有这样的感受——当你受到委屈时，想找人倾诉；当你取得成功时，会渴望有人与你一起分享。你希望有人能够倾听你的需求和感受。人为什么会有这种需求呢？

心理学认为人是一种社会性动物，人与人之间的沟通就像人需要食物、水、住所等一样重要。如果人失去了与其他人沟通的机会，大都会出现一些症状，如产生幻觉、丧失运动机能，且变得心理失调。由于人的性格和受教育程度不同，心理失调的表现不同，上述故事的主人公就出现了破坏性的行为。有些性格内向的人，不愿意表露自己内心的不满和失望，久而久之便会出现抑郁症的倾向。但山居隐士自愿选择遁世绝俗，则是一种例外。当我们了解这一点之后，在生活中我们要主动和别人交流，一则满足自己对沟通的需求，二则也是满足他人对沟通的心理需求，我们会因满足彼此互动的需求而感到愉快与满意。

技能训练

让 Mary 走出房间，勇敢面对疾病的挑战

Mary 得了一场重病后，原来外表漂亮的她面目皆非，她不愿意见任何人，每天把自己关在房间里，病情也越来越重，家里人都很着急。

如果你是 Mary 的朋友，你会怎样和 Mary 交流，让她快乐起来，勇敢地面对疾病的挑战？



二、沟通——建立和谐人际关系的桥梁

好人缘是成大事者的必备因素之一。美国前总统罗斯福说过：“成功公式中最重要的一项因素是与人相处。”建立人际关系靠什么？记得有一首歌这样唱：“人与人之间一条河，此

岸是我，彼岸是你，莫道人间有距离……”是的，人与人之间就像一条河，由于有了沟通，我们才能从此岸走到彼岸，建立起与他人的关系。

我们经常听到这样的话：“领导为什么喜欢他，还不是因为他能说会道。”这也从一个侧面告诉我们，沟通是建立良好人际关系的基础。通过沟通，你可以了解别人，和别人建立各种不同的关系，有的是朋友，有的是工作伙伴，有的是同窗好友，有的是爱人，关系的远近亲疏都得依赖沟通的结果来作为判断的标准。

在人生的长河中，沟通使我们拥有了亲情、友情、爱情，我们因此感到生活着、幸福着；沟通使我们拥有了真诚合作的工作伙伴，我们实现了一个又一个工作目标，我们也因此工作着、快乐着。

技能训练

她是我升入初中以来第一位挚友，我俩学习都很好，爱好相同，就连有时说话都异口同声，我曾把她定为我最好的朋友、永远的朋友。然而，我们却吵架了，吵架的原因我们彼此都莫名其妙，之后，我们之间的友谊似乎出现了一道鸿沟，好难跨过……我知道，我俩的友谊还在，就像藕断丝连，我不想眼睁睁地看着友谊之花凋谢，我不相信友谊会是这么脆弱，我真想让友谊之花重新绽放。但我无奈，我悲伤，虽然我表面装出不理不睬的样子，可内心很痛，仿佛在滴血。

如果你是故事中的“我”，你会怎样去跨越友谊的代沟？

三、沟通——有效决策的基础

我们经常在电视中看到这样的情景：公安局正在召开紧急会议，研究抓捕案犯的方案。

小思考

为什么不是案件负责人拍板定下行动方案？

对于我们个人而言，我们一生中需要作出大小许多决定，我们常常要决定吃什么、穿什么、考什么学校、和什么人交往、找什么工作等，有些决定无关紧要，做错了也没有什么伤害，有的决定可能就很重要，一旦做错了，就会影响你的一生。但是一个人所占有的信息是有限的，一个人的智慧也是有限的，我们可以通过沟通促进信息的交换，启迪彼此的智慧，为正确决策打下基础。“三个臭皮匠，顶个诸葛亮”，这句经典名言说的正是这个道理。

当我们了解到这一点后，在日常学习和生活中遇到难题时，大家就应及时沟通，一起探讨解决问题的办法。

对于一个组织而言，著名管理学家西蒙曾提出了“管理即决策”的思想，而决策的过程就是信息交流和决定的过程。决策必须达成共识，达成共识必须借助有效沟通。通用电气公司伊梅尔特在谈怎样支配自己的有效工作时间时说过：“我差不多有30%到40%的时间在跟人打交道，进行交流、沟通，这是CEO非常重要的一个工作。”沟通有助于改进个人以及集体作出的决策，任何决策都会涉及到干什么、怎么干、何时干等问题。每当遇到这些急需解决的问题时，决策者就需要从广泛的组织内部的沟通中获取大量信息情报，然后进行决策。组织内部的沟通为各个部门和人员进行决策提供了信息，增强了判断能力。

技能训练

讨论如何解决班级课堂纪律存在的问题？定出解决措施。

四、沟通——取得理解与支持的法宝

对于我们个人而言，我们渴望被理解，特别是当我们的想法和愿望与父母不一致时，我们更是渴望父母的理解与支持。理解，让我们得到安慰；支持，给我们力量。如何获得父母的理解与支持呢？最直接的方法就是和父母沟通。

对于一个组织而言，确保组织目标顺利实现的关键因素之一，就是确保和实现组织内部各种信息渠道的畅通，组织成员彼此能进行有效的沟通和交流。组织内部只有真诚沟通，才有相互理解；只有相互理解，才能形成共识；只有形成共识，才能相互支持。二次大战期间，英国首相丘吉尔，充分发挥沟通天赋，成功地协调于美、法、俄之间；美国总统罗斯福发表的“炉边谈话”，始终激励着全国民众保持必胜的信念。他们正是依靠自己出色而独特的沟通能力，使军队、人民紧紧地团结在一起，同舟共济，击败了法西斯。

我们不否认某些人具有沟通的天分，但是沟通的能力更多是培养和锻炼出来的。如果你诚心想改善沟通能力，就千万不能偷懒。用个本子把你过去的经历记录下来，整理并找出自己过去所遇到的沟通障碍，例如：上次和老师沟通时，为什么没有取得老师的理解？是自己观点错误，还是老师没有理解的你心思呢？自己在表达上存在哪些问题？怎样改进？这种习惯要延续下去，也就是把你今后沟通不畅的事件都记录下来，分析原因，找出改进的办法。相信只要坚持下去，一定能取得不小收获。