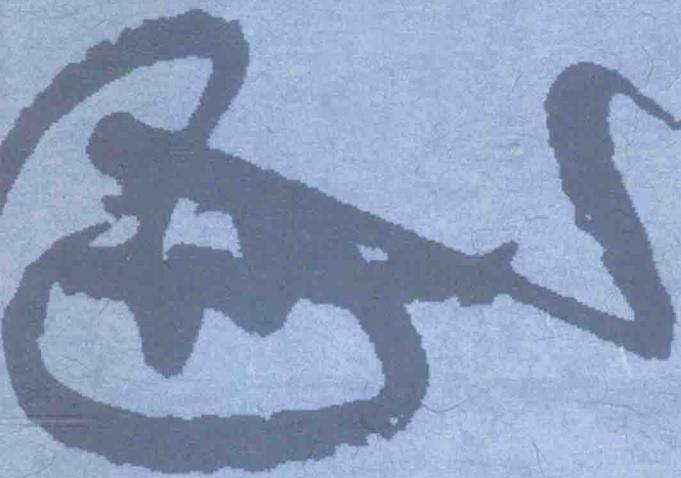




21 世纪通才系列教材

沟通与礼仪

黄漫宇 ©编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21 世纪通才系列教材

沟通与礼仪

黄漫宇 ©编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

沟通与礼仪/黄漫宇编著. —北京:北京大学出版社, 2014. 9
(21 世纪通才系列教材)
ISBN 978-7-301-24374-9

I. ①沟… II. ①黄… III. ①心理交往—礼仪—高等学校—教材
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 129876 号



书 名: 沟通与礼仪

著作责任者: 黄漫宇 编著

责任编辑: 姚大悦

标准书号: ISBN 978-7-301-24374-9/C·1018

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: em@pup.cn QQ: 552063295

新浪微博: @北京大学出版社 @北京大学出版社经管图书

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

出版部 62754962

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 17.25 印张 317 千字

2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 0001—3000 册

定 价: 36.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

作者简介

黄漫宇,中南财经政法大学工商管理学院副教授,经济学博士,曾在美国、德国、新西兰等国家访学。多年来从事商务沟通与礼仪方面的教学和科研工作,先后承担面向在校大学生、MBA、企业界人士沟通与礼仪方面的教学任务近百次,听课人数近万人。已在各类经济期刊上发表中英文论文 30 余篇,出版著作 2 部,主持翻译教材 2 部,参编教材 4 部,主持省部级课题 5 项。

前 言

在信息时代,具备良好的沟通能力和必备的礼仪知识是构成事业基础的要项。沟通技能和礼仪规范已经成为现代社会人际交往中的润滑剂。善于沟通、精通礼仪既能为自身创造良好的人际关系氛围,提升自身的综合素质,打造美好的职业形象,也有助于在商务活动中获得信任、得到认可,从而取得令人满意的结果。

鉴于沟通与礼仪的重要性在现代社会中正日益显现,为适应当今经济形式发展的需要,在我国,越来越多的高校针对经济管理类专业的学生设立了诸如“商务沟通”“商务礼仪”等课程,也有相当部分的高校将“沟通”与“礼仪”两门课程合并成为一门课程。随着现代社会对于人才需求的变化,部分院校以提升在校大学生职业素质为目的,已经将沟通类课程与礼仪类课程作为通识课程面向全校各专业学生开设。虽然,有关这些课程的读物数量繁多,但是比较系统和完整的、可用于通识课程教学的教材还比较少见。鉴于通识教育属于非专业性教育,具有丰富、宽广、全面和多维度的特点,因此我们认为很有必要编写一本以在校大学生为主要对象、用于通识课程教学的《沟通与礼仪》教材,以满足这一层次的需要。

在中南财经政法大学教务部通识课程教材建设项目的资助下,在总结十余年来在沟通与礼仪类课程教学经验的基础上,我们与北京大学出版社合作出版了本书,以适应越来越多的高等院校已经开始重视针对在校学生开展沟通技能与礼仪知识培训的需求。

本书的编写注重务实和操作性,旨在介绍关于沟通与礼仪的一些实用技巧和技能。根据该课程教学的特点,案例将穿插于全书之间。在每章开头以案例形式引入本章的教学内容,必要时根据书的内容安排一些小案例于书中间,部分章节后面设有综合案例,帮助读者根据所学知识解决实际问题。

本书适应的读者包括在校大学生以及其他对沟通与礼仪知识感兴趣的人。

全书由中南财经政法大学工商管理学院黄漫宇教授编写,张晋、蔡佳佳、孙凤霞、吴佩佩参与了部分章节的编写工作。本书最后由黄漫宇总纂定稿。

本书的出版是与中南财经政法大学教务部主要领导的大力支持分不开的,北京大学出版社中南办的张昕主任以及经管事业部的徐冰编辑也为本书的出版投入了大量精力,在此笔者一并表示感谢。此外,笔者也要感谢市面上已有

的,有关沟通类、礼仪类书籍的作者们,因为本书中有部分内容借鉴了你们的成果。

本书只是笔者在探索通识类课程教学过程中的阶段性成果,限于水平,难免有疏漏之处,还望读者指正。

黄漫宇

2014年6月于武汉

目 录

沟通篇

第一章 沟通概论	3
第一节 沟通的目标与类型	3
第二节 沟通过程及障碍分析	6
第三节 沟通的管理职能	10
第四节 高效沟通的标准与方法	13
综合案例 EMC 公司“秘书门”事件	15
本章小结	16
练习与思考	17
第二章 语言沟通与非语言沟通	18
第一节 语言沟通	18
第二节 非语言沟通	31
综合案例 这件时装不适合我	41
本章小结	42
练习与思考	43
第三章 倾听	44
第一节 倾听——有效沟通的武器	45
第二节 有效倾听的对策	48
综合案例 迟到的倾听	54
本章小结	56
练习与思考	56
第四章 电话沟通	57
第一节 情境分析法在电话沟通中的应用	58
第二节 打电话的技巧	63
第三节 接电话的技巧	67
综合案例 电话推销会员卡	71

本章小结	73
练习与思考	74
第五章 面谈	75
第一节 面谈的概念与特点	75
第二节 面谈计划的制订	78
第三节 面谈的实施	82
综合案例 出国研修生的选派	88
本章小结	89
练习与思考	89
第六章 演讲与演示技巧的应用	90
第一节 演讲与演示前的准备	91
第二节 发表演讲	101
第三节 有效使用视觉辅助工具	114
综合案例 小沈的竞聘演讲	120
本章小结	122
练习与思考	123
第七章 会议沟通	124
第一节 组织会议	125
第二节 参加会议	140
综合案例 三星会议的 3·3·7 原则	141
本章小结	143
练习与思考	143

礼仪篇

第八章 礼仪概述	147
第一节 礼仪的内涵和原则	147
第二节 学习礼仪的重要性	151
本章小结	152
练习与思考	153
第九章 个人礼仪	154
第一节 仪容礼仪	154
第二节 着装礼仪	160
第三节 举止仪态礼仪	171

本章小结	184
练习与思考	185
第十章 会面礼仪	186
第一节 称呼礼仪	187
第二节 介绍礼仪	190
第三节 名片礼仪	194
第四节 握手礼仪	200
第五节 交谈礼仪	203
第六节 礼品礼仪	206
综合案例 多年后的相遇	212
本章小结	213
练习与思考	213
第十一章 会谈及位次礼仪	216
第一节 会谈礼仪	216
第二节 位次排列礼仪	221
综合案例 由公司合影引发的辞职	231
本章小结	231
练习与思考	231
第十二章 宴请礼仪	232
第一节 中餐礼仪	233
第二节 西餐礼仪	243
综合案例 赵经理的“无拘无束”	255
本章小结	256
练习与思考	257
附录 沟通游戏精选	260
参考文献	265

沟通篇

第一章 沟通概论

学习目的

1. 了解沟通的目标与类型。
2. 熟悉沟通过程以及了解沟通障碍产生的原因。
3. 理解沟通的管理职能。
4. 熟练掌握情境分析法在沟通中的应用。

小王终于通过了实习期的考核,正式成为一名空姐,这是她第一次独立当班,心里难免忐忑不安。今天的工作是负责送餐,她面带微笑,推着餐车在宽敞明亮的机舱内为客人服务。她询问 A 先生:“先生,您是吃饭还是吃面?”生性爽直的 A 先生回答:“要米饭。”小王接着问邻座的 B 先生:“先生,您是要饭还是要面?”B 先生愣了一下,不悦地大声回答:“要饭!”话音刚落,周围的乘客哑然失笑:“我们也要饭!”此时,小王顿觉羞愧难当……

资料来源:康青:《管理沟通》(第三版),北京:中国人民大学出版社,2012 年版。

在工作和生活中,类似沟通不畅的例子比比皆是,导致沟通不畅或者失败的原因是多方面的,可能包括文化差异、语义理解差异和沟通方式差异等。要尽量避免以上类似情况的出现,必须树立重视沟通的态度,掌握好沟通的技巧。在这一章中,我们将介绍沟通的目标与类型、沟通的过程、沟通的意义、沟通障碍产生的原因以及情境分析法在沟通中的应用。

第一节 沟通的目标与类型

一、沟通的含义

沟通不是万能的,但没有沟通却是万万不能的。

沟通是一个经常使用的词。对于什么是沟通,可以说是众说纷纭。统计结

果表明,沟通的定义竟有一百多种。

在英文中,“沟通”(Communication)这个词来自于拉丁语词根 Common, Common 这个词的含义是“共有、共同”的意思。综合分析沟通的一百多种定义,大致有两种观点是比较普遍的。一种是说服派的观点,即强调信息的单向传播和送达。比如西蒙认为,沟通“可视为一种程序,借此程序,组织中的每一成员,将其所决定的意见或前提,传送给其他有关成员”。另一种是共享派的观点,即认为沟通是信息发送者与信息接受者共享信息的过程,强调信息传递的双向性。

本书倾向于第二种观点,从管理的角度出发,特别是从领导工作职能特性的要求出发,将沟通定义为:

沟通是人们在交往过程中,通过借助某种载体和渠道将信息从发送者传递给接收者,并获取理解的过程。

二、沟通的目标

按照共享派的观点来理解沟通的含义,不难得出沟通目标的四个层次:

(一) 沟通首先是实现信息被对方接收

沟通首先是意义上的传递。如果信息和想法没有被传递到,则意味着沟通没有发生。也就是说,说话者没有听众或写作者没有读者都不能构成沟通。

(二) 信息不仅要被传递到,还要被充分理解

要使沟通成功,信息不仅需要被传递,还需要被理解。如果一个不懂英文的人阅读英文原版小说,那么他所从事的活动就无法称之为沟通。沟通是意义上的传递和理解。有效的沟通应该是信息经过传递后,接收者感知到的信息应与发送者发出的信息完全一致。

值得注意的是,一个观念或一项信息并不能像有形物品一样由发送者传递给接收者。在沟通过程中,所有传递于沟通者之间的,只是一些符号,而不是信息本身。语言、身体动作、表情等都是一种符号。发送者首先要把传递的信息“翻译”成符号,而接收者则进行相反的“翻译过程”。由于每个人的“信息—符号储存系统”各不相同,对同一符号(例如身体语言)常存在着不同的理解。例如,在我国,人们把大拇指伸出来表示赞赏对方;而在意大利等国家则表示数字“一”。如果人们在交往中忽视了不同成员之间“信息—符号储存系统”的差异,自认为自己的词汇、动作等符号能被对方还原成自己欲表达的信息,则会导致不少沟通问题。

(三) 所传递的信息被对方接受

这是沟通目标的更高层次。但是信息是否可以被对方接受,这只是我们追

求的目标,而不能成为判断沟通是否高效的标准。按照这一观点,当有人与我们意见不同时,不少人认为此人未能完全领会我们的看法,但是这种理解不一定是正确的。因为,很多时候由于其他原因的存在,对方非常明白我们的意思但却不同意我们的看法。事实上,沟通双方能否达成一致协议、别人是否接受我们的观点,往往并不是沟通良好与否这一个因素所决定的,它还涉及双方的根本利益是否一致、价值观是否相同等其他关键因素。例如,在谈判过程中,如果双方存在着根本利益的冲突,即使沟通过程中不存在任何噪声干扰、谈判双方的技巧十分娴熟,往往也不能达成一致协议,但沟通双方的每个人都已充分理解了对方的观点和意见。

(四) 引起对方反响

沟通的目的不在于行为本身,而在于结果。如果对方在接收、理解、接受我们所传递信息的基础上,能够改变行为或态度,那么沟通可以产生预期的结果,这样沟通的整体目标可以得到最完美的实现。比如,通过绩效评估面谈,主管指出了某位员工工作中的问题,这位员工在接受这些批评以后,在工作态度和工作质量方面都进行了相应的改进,提高了工作效率,那么此时主管和员工的沟通就实现了最高目标。当然,对方是否会产生反响是与他的性格、价值观以及个人态度和能力等因素息息相关的。

以上四个目标能够在沟通活动中全部实现是比较困难的,因为这不仅仅只与沟通技能相关,还取决于其他一些主客观因素的影响。但是如果未能实现以上四个目标中的任何一个目标,则意味着沟通失败。

三、沟通的类型

依据不同的划分标准,可以把沟通分成不同的类型。如根据信息载体的不同,沟通可分为语言沟通和非语言沟通两种类型。按照沟通所涉及的范围不同,又可分为自我沟通和人际沟通等。由于本书的内容侧重于介绍在各种信息载体中沟通的技能和技巧,因此在此主要介绍第一种分类。

(一) 语言沟通

语言沟通建立在语言文字的基础上,又可细分为口头信息沟通和书面信息沟通两种形式。

1. 口头信息沟通

人们之间最常见的沟通方式就是交谈,也即口头信息沟通。口头信息沟通方式灵活多样,既包括正式的演讲、一对一讨论或小组讨论,也包括非正式的讨论以及传闻或小道信息传播等。

口头信息沟通是所有沟通形式中最直接的方式。它的优点是快速传递和

即时反馈。在这种方式下,信息可以在最短的时间内被传递,并在最短的时间内得到对方的回复。如果接收者对信息有疑问,迅速的反馈可使发送者及时检查其中不够明确的地方并进行改正。

但是,口头信息沟通也有缺陷。信息在发送者一段段接力式传送的过程中,存在着巨大的失真的可能性。每个人都以自己的偏好增减信息,以自己的方式诠释信息,当信息经长途跋涉到达终点时,其内容往往与最初的含义存在重大偏差。如果组织中的重要决策通过口头方式,沿着权力等级链上下传递,则信息失真的可能性相当大。

2. 书面信息沟通

书面信息沟通包括信函、报告、备忘录等其他任何传递书面文字或符号的手段。书面记录具有有形展示、长期保存、法律保护依据等优点。一般情况下,发送者与接收者双方都拥有沟通记录,沟通的信息可以长期保存下去。如果对信息有疑问,过后的查询是完全可能的。对于复杂或长期的沟通来说,这点尤为重要。一个新的投资计划的确定可能需要好几个人的大量工作,以书面方式记录下来,可以使计划的构思者在整个计划的实施过程中有一个依据。

通过书面信息沟通,可以促使人们对自己要表达的东西进行更加认真的思考。因此,书面沟通显得更加周密、逻辑性强、条理清楚。书面语言在正式发表之前能够反复修改,直至作者满意。作者所欲表达的信息能被充分、完整地表达出来,减少了情绪、他人观点等因素对信息传达的影响。书面信息沟通的内容易于复制、传播,这对于大规模传播来说是一个十分重要的条件。

当然,书面信息沟通也有一些缺点。相对于口头信息沟通来说,书面信息沟通耗费时间较长。同等时间的交流,口头比书面所传达的信息要多得多。此外,书面信息沟通不能及时提供信息反馈,结果是无法确保所发出的信息能被接收到,即使接收到,也无法确保接收者对信息的解释正好是发送者的本意。发送者往往要花费很长的时间来了解信息是否已被接收并被准确地理解。

(二) 非语言沟通

非语言沟通指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息。非语言沟通的内涵十分丰富,包括身体语言、时间、沉默和空间等。

第二节 沟通过程及障碍分析

一、沟通过程

沟通过程就是发送者将信息通过选定的渠道传递给接收者的过程。如

图 1-1 所示,沟通过程包括信息发出者、编码和译码、渠道或媒介、信息接收者等要素,此外,在这个过程中还有可能存在一些干扰或者妨碍沟通的因素。

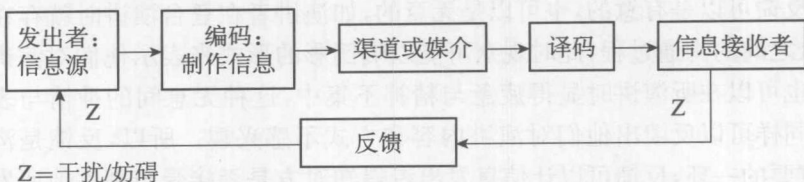


图 1-1 沟通过程

(一) 信息发出者

信息发出者是沟通过程的主要要素之一。信息发出者是利用生理或机械手段向预定对象发送信息的一方。信息发出者可以是个人,也可以是组织。信息发出者的主要任务是进行信息的收集、加工及传播。

(二) 编码和译码

编码是信息发出者将信息的意义符号化,编成一定的文字等语言符号或其他形式的符号。译码则恰恰与之相反,是信息接收者在接收信息后,将符号化的信息还原成为思想,并理解其意义。

完美的沟通,应该是信息发出者的思想 1 经过编码和译码两个过程后,形成的思想 2 与思想 1 完全吻合,也即,编码和译码完全“对称”。对称的前提条件是双方拥有类似的经验,如果双方对信息符号及信息内容缺乏共同经验,也就是缺乏共同语言,编码和译码过程就会不可避免地出现误差。

(三) 渠道或媒介

不同的信息内容要求使用不同的渠道。如工作总结报告就不宜采取口头形式而多采取正式文件作为通道。邀请朋友吃饭如果采取备忘录的形式就显得不伦不类。有时根据需要也可以使用两种或两种以上的传递渠道。此外,在各种方式的沟通中,影响力最大的仍然是面对面的沟通方式。

(四) 信息接收者

信息接收者是信息发出者的信息传递对象。人们通过沟通分享信息、思想和感情,这种分享不是一种单向的过程,而是可逆的。在大多数情况下,信息发出者与接收者在同一时间既发送又接收。因此,接收者的主要任务是接收信息发出者的思想和情感,并及时地把自己的思想和情感反馈给对方。

(五) 反馈

反馈是信息接收者接收信息发出者所发出的信息,通过消化吸收后,将产生的反应传达给信息发出者的过程。沟通实质上不是行为而是过程。这意味

着在沟通的每一个阶段都要寻求受众的支持,更重要的是给他们回应的机会。通过反馈,才能真正使对方对沟通的过程和有效性加以正确的把握。在沟通过程中,反馈可以有意的,也可以是无意的,如演讲者在登台演讲时就存在一个与观众之间的沟通过程,此时观众可能以喝倒彩的形式来表示他们对演讲者的不满,也可以在听演讲时显得疲惫与精神不集中,这种无意间的神情与表情的流露,同样可以反馈出他们对演讲内容和方式不感兴趣。所以,反馈是沟通中非常重要的一环,反馈可以让信息发出者得知对方是否接受与理解他所发出的信息,并了解对方的感觉。

(六) 噪音

噪音是沟通过程中的干扰因素,它是理解信息和准确解释信息的障碍,可以说妨碍信息沟通的任何因素都是噪音。噪音发生在信息发出者和接收者之间,分为外部噪音、内部噪音和语义噪音等。

二、沟通过程中的障碍因素

在沟通的过程中,经常会出现干扰有效沟通的噪声,从而引起沟通不畅。下面分析产生这些障碍的原因,以便于在沟通中克服这些障碍,尽可能减少其影响。

(一) 感觉差异

人们对于词汇的理解在很大程度上取决于过去的经验。由于人们在年龄、国籍、文化、教育、职业、性别、地位、个性等方面具有不同的背景,因此每种因素都可能引起感觉差异和对情境的不同认识。感觉方面的差异往往也是产生许多其他交流障碍的根源。

(二) 武断

人们往往观其所想看的和闻其所想听的,而不是客观事实,因而易得出以偏概全、以点代面的结论。

(三) 成见

由于人们需要吸取经验,因而也存在这样的风险,即对不同的人一概而论:“你只要见过一个警察、学生、售货员和汽车推销员,你就会认识所有的这类人了!”我们经常听到这种话或类似的意思。

(四) 缺乏了解

背景不同的人之间进行沟通是困难的,或人们对所讨论专题的知识程度不同时也难以沟通。当然,沟通仍然可能进行,但是要求沟通者能够意识到双方的知识水平的差异,并根据具体情况进行相应的沟通活动。