



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

人际沟通与礼仪

主 编 史 锋

(第2版)

公 共 素 质 教 育
京 一 师 一 职 一 教 一



北京
BEIJING
NORMAL
UNIVERSITY
PUBLISHING
GROUP
出版集团



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

人际沟通与礼仪

主 编 史 锋 副主编 张 徽

(第2版)

公共素质教育
京一师一职一教



北京
师范
大学
学山

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与礼仪 / 史锋主编. —2版. —北京: 北京师范大学出版社, 2014. 8

(“十二五”职业教育国家规划教材)

ISBN 978-7-303-17857-5

I. ①人… II. ①史… III. ①人际关系学—高等职业教育—教材 ②心理交往—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 173999 号

营 销 中 心 电 话 010-58802755 58800035
北 师 大 出 版 社 职 业 教 育 分 社 网 <http://zjfs.bnup.com>
电 子 信 箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 <http://www.bnup.com>
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 北京中印联印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 184 mm×260 mm
印 张: 17
字 数: 280 千字
版 次: 2014 年 8 月第 1 版
印 次: 2014 年 8 月第 1 次印刷
定 价: 28.80 元

策划编辑: 姚贵平	责任编辑: 薛 萌
美术编辑: 高 霞	装帧设计: 高 霞
责任校对: 李 菡	责任印制: 马 洁

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

内 容 提 要

本书分为上、下两篇。上篇为基础篇，共六单元，系统简明地介绍了人际沟通与礼仪、人际沟通的技巧、与不同人沟通的艺术、沟通中的个人形象礼仪、社会交往中的礼仪和国际交往中的礼仪等沟通和礼仪基本知识。下篇为实训篇，共六单元，紧扣知识篇的内容，用具体可行的实训形式生动地展现了沟通的技巧和礼仪的操作规范。

本书既注重人际沟通与礼仪知识的系统性和科学性，又注重人际沟通方法与礼仪操作的指导性和技巧性，是一本融知识性与实用性为一体、图文并茂、通俗新颖的教材。

本书可作为高等院校素质教育的教材，亦可作为社会各行业的人员培训教材和参考读物。

前 言

沟通是人类社会存在的重要方式，是人与人之间信息交流、情感碰撞、共识合作的桥梁。正确的沟通方式、合理的沟通技巧是建立良好人际关系的重要手段。建立在人与人相互尊重基础上的有效沟通，离不开规范的礼仪。整洁的仪容、优雅的举止、得体的言行和真挚的情感，成为实现有效沟通的良好手段和媒介，其力量和价值是无可比拟的。沟通从“礼”开始，“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。知书达理、待人以礼是现代人不可或缺的基本素养，是一个人参与社会竞争并最终赢得成功的无形资产。

我们根据《高等职业学校专业教学标准(试行)》的精神，结合本书第一版使用反馈情况对本书进行了修订。修订后，本书以理论与实践并重、教学与训练结合为原则，分为基础篇和实训篇两部分。基础讲述简洁明了，实训操作实用易学。

本书体例新颖别致，书中穿插了“小看板”“小故事”“小贴士”等融知识性、指导性、技巧性、实用性为一体的生动活泼的小栏目，使得本书既可读、又可教、更可学。

本书编写者是具有多年从事沟通与礼仪教学及实践经验的高校教师。主编史锋，负责全书体系的构思、内容的确定、编写的组织和统稿；副主编张徽，负责统稿和润色。史锋(安徽职业技术学院)编写了基础篇第一单元(第二课)、第四单元(第三课和第四课)、第六单元，实训篇第四单元(实训三、实训四、实训五、实训六、实训七)、第六单元；张徽(安徽职业技术学院)负责编写基础篇第五单元，实训篇第五单元；凌云(安徽职业技术学院)负责编写基础篇第一单元(第一课)、第二单元、第三单元，实训篇第一单元、第三单元；奚晶晶(安徽省高等医科专科学校)负责编写基础篇第四单元(第一课、第二课)，实训篇第四单元(实训一、实训二)。

本书的编写，参考借鉴了国内外大量沟通与礼仪著作和教材，限于篇幅，未能一一注明，在此表示诚挚的谢意。尽管作者尽心尽力，但由于水平有限，难免还存在着错误和遗漏，敬请各位专家、同行及读者不吝指正。

编 者

目 录

上篇 基础篇

第一单元 绪 论	(3)
第一课 人际沟通	(4)
一、何谓人际沟通	(4)
二、人际沟通的原则	(9)
三、人际沟通的障碍	(12)
四、我们为什么要学习人际沟通	(15)
第二课 礼 仪	(17)
一、人际沟通与礼仪	(17)
二、礼仪的原则	(18)
三、习礼、知礼、守礼、行礼	(22)
第二单元 人际沟通的技巧	(27)
第一课 语言沟通技巧	(28)
一、口头沟通	(28)
二、书面沟通	(35)
三、网络沟通	(39)
第二课 非语言沟通技巧	(43)
一、身体语言沟通	(43)
二、副语言沟通	(48)
三、环境语言沟通	(50)
第三课 善于倾听	(51)
一、倾听是人际沟通的第一技巧	(52)
二、常见的倾听障碍	(55)
三、有效倾听的技巧	(57)



第三单元 与不同人沟通的艺术	(64)
第一课 日常生活沟通	(65)
一、与长辈的沟通	(65)
二、与老师及同学的沟通	(67)
三、与朋友的沟通	(70)
第二课 职场沟通	(75)
一、求职面试沟通	(75)
二、与上司的沟通	(76)
三、与同事的沟通	(81)
四、与客户的沟通	(85)
第四单元 沟通中的个人形象礼仪	(91)
第一课 仪容端庄	(92)
一、整洁的仪容	(93)
二、得体的妆容	(94)
三、合适的发型	(96)
第二课 服饰得体	(97)
一、着装的原则	(98)
二、着装的礼仪	(100)
三、饰物的佩戴	(104)
四、香水的使用	(106)
第三课 仪态优雅	(107)
一、挺拔的站姿	(108)
二、端庄的坐姿	(109)
三、洒脱的行姿	(112)
四、优雅的蹲姿	(112)
五、规范的手姿	(113)
六、得体的表情	(117)
第四课 谈吐文雅	(122)
一、话题的选择	(122)
二、礼貌的谈吐	(124)
第五单元 社会交往中的礼仪	(132)
第一课 见面礼仪	(133)
一、致意与称呼	(133)

二、介绍与名片·····	(135)
三、握手与鞠躬·····	(138)
四、拥抱与吻礼·····	(141)
第二课 交际礼仪·····	(144)
一、拜访礼仪·····	(144)
二、馈赠礼仪·····	(148)
三、宴请礼仪·····	(151)
四、聚会礼仪·····	(162)
五、舞会礼仪·····	(164)
六、晚会礼仪·····	(166)
第三课 通联礼仪·····	(169)
一、电话礼仪·····	(169)
二、手机礼仪·····	(170)
三、网络礼仪·····	(173)
四、书信礼仪·····	(176)
第四课 场所礼仪·····	(179)
一、学校礼仪·····	(179)
二、公共场合礼仪·····	(184)
三、职场礼仪·····	(190)
第六单元 国际交往中的礼仪 ·····	(202)
第一课 国际礼仪·····	(203)
一、国际礼仪通则·····	(203)
二、国际礼宾次序·····	(207)
三、国旗悬挂礼仪·····	(209)
第二课 不同国家的礼俗·····	(210)
一、东方国家的礼俗·····	(210)
二、西方国家的礼俗·····	(217)
三、非洲国家的礼俗·····	(229)
下篇 实训篇	
第一单元 人际沟通与礼仪实训 ·····	(237)
实训一 书画传令·····	(237)
实训二 比比谁高·····	(237)



实训三	口述绘图·····	(238)
实训四	镜头里的校园文明·····	(238)
第二单元	人际沟通技巧实训 ·····	(239)
实训一	传递信息·····	(239)
实训二	非语言的自我介绍·····	(239)
实训三	让我们谈谈·····	(240)
实训四	倾听与反馈·····	(240)
第三单元	日常生活沟通实训 ·····	(242)
实训一	完成沟通实录·····	(242)
实训二	巧解绳结·····	(242)
实训三	建立信任·····	(243)
实训四	小圈绕大圈·····	(243)
第四单元	沟通中个人形象礼仪实训 ·····	(244)
实训一	日常淡妆的训练·····	(244)
实训二	领带的常用系法·····	(245)
实训三	站姿训练·····	(247)
实训四	坐姿训练·····	(249)
实训五	行姿训练·····	(250)
实训六	蹲姿训练·····	(251)
实训七	微笑训练·····	(252)
第五单元	社会交往中的礼仪实训 ·····	(253)
实训一	见面礼仪训练·····	(253)
实训二	接访礼仪训练·····	(253)
实训三	宴请礼仪训练·····	(254)
实训四	电话礼仪训练·····	(255)
实训五	求职面试礼仪训练·····	(256)
第六单元	国际交往中的礼仪实训 ·····	(258)
实训一	礼宾次序训练·····	(258)
实训二	世界主要国家礼俗训练·····	(258)
阅读链接	·····	(259)
参考文献	·····	(260)

上篇 基础篇



第一单元 绪 论

你会沟通吗？你知道如何与人有效地沟通吗？人的一生就是沟通的一生，任何人在工作和生活中都离不开沟通。沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。沟通是人生的第一工具，是人与人之间信息交流、情感碰撞、共识合作的桥梁。沟通就像在跳交际舞，必须要相互尊重。有效沟通是建立在人与人互尊互敬的基础上的。因此，沟通是从“礼”开始的。本章将介绍人际沟通与礼仪及其原则等内容。



小格言

人际关系是人与人之间的沟通，是用现代方式表达出《圣经》中“欲人施于己者，必先施于人”的金科玉律。

——戴尔·卡耐基



学习目标

- ◇ 了解沟通、人际沟通与礼仪的含义
- ◇ 理解沟通过程的要素，认识沟通的障碍
- ◇ 掌握人际沟通与礼仪的原则
- ◇ 了解沟通与礼仪的关系
- ◇ 懂得学习人际沟通与礼仪的重要性



案例导入

墨子责骂得意门生

春秋战国时期，耕柱是一代宗师墨子的得意门生，但他这个得意门生却老是挨墨子的责骂。有一次墨子又责备了耕柱，耕柱觉得非常委屈，因为在众多门生之中，大家公认耕柱是最优秀的，但又偏偏常遭到墨子的指责，让他没面子。于是耕柱愤愤不平地问墨子：“老师，难道在这么多学生中，我竟是如此差劲，以至于要时常遭您老人家责骂吗？”墨子听后，毫不动肝火：“假设我现在要上太行山，你看我应该用良马拉车，还是用老牛来拖车？”耕柱回答：“再笨的人也知道要用良马来拉车。”墨子又问：“那么为什么不用老牛呢？”耕柱回答：“理由非常简单，因为良马足以担负重任，值得驱遣。”墨子说：“我之所以时常责骂你，也只因为你能够担负重任，值得我一再地教导与匡正你。”



感悟心语：

只有良好的沟通，才能架起理解的桥梁。正因为墨子和耕柱进行了有效的沟通，耕柱才会理解老师的良苦用心。

第一课 人际沟通

每个人自诞生起，就要与他人交往，有交往就会有沟通。家庭生活中、学习工作中不需要沟通。可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功，必须学会与人沟通。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

一、何谓人际沟通

(一) 沟通

很多人会认为沟通是件很容易的事，“我们不是每天都在沟通吗？”“我告诉他了，所以我已经跟他沟通了。”其实沟通并不能单纯用这些事实来说明。沟通不是一个永远有效的过程，只有清楚认识沟通的含义，才能体察出我们在沟通能力方面存在的缺陷，从而能进行有效的沟通。

沟通是信息、思想与感情凭借一定符号载体，在个人或群体之间进行传递并获取理解的过程。

沟通是双向性的，一定是两个以上个体或群体之间的传递过程才是完整的沟通，否则只能是一个人的自言自语或内在的思考反省过程。而要达到良好的沟通目的，必须全面了解沟通所传递的内容，即信息、思想及情感，这些内容不但要被传递，还要被充分理解。



秀才买柴

一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来。”卖柴的人听不懂“荷薪者”（担柴的人）三个字，但他听懂了“过来”两个字，于是把柴担到秀才面前。秀才问他：“其价如何？”卖柴人听不太懂这句话，但他听懂了“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之！”意思是说，木材的外表是干的，里面是湿的，燃烧时烟多火焰少，请减些价钱吧！这回卖柴人根本听不懂秀才说了什么，于是担着柴就走了。

点评：

沟通是人们分享信息、思想和情感的过程，信息、思想与情感只有被接受，沟通才富有成效。自己懂，而别人不懂，是许多人在沟通中存在的问题。



(二) 人际沟通

人际沟通是指人与人之间的信息、思想与情感的相互传递的过程。诸如饭后与父母亲的闲聊、与好友千里一线牵的电话聊天、与辅导员谈心等都是人际沟通。

人际沟通可谓无处不在。在家庭中，有父母子女、兄弟姐妹、夫妻之间的沟通；出了家门，会有邻里之间的沟通；进了学校，便会有师生、同学之间的沟通；步入社会，则有同事、朋友及上下级之间的人际沟通。因此，沟通已渗透到我们社会生活的方方面面，而懂得沟通、勤于沟通的人则更容易成功。

(三) 人际沟通的要素

沟通是人类所从事活动当中最复杂的一种。一个完整的人际沟通过程包括发送者、编码、信息、渠道（媒介）、解码、接收者、反馈、背景、噪声等要素。

如果你正在溺水并大呼“救命”，那么你就是个信息的“发送者”，你所发出的信息是“救我的命”，而你所使用的发送编码就是你的语言，你所用的渠道是喊叫，背景和环境则

小贴士

美国哈佛大学调查结果显示：在 500 名被解职的男女员工中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

美国普林斯顿大学对一万份人事档案进行了分析，结果是：智慧、专业技术、经验只占成功因素的 25%，其余 75% 取决于良好的人际沟通。



是正要吞噬你的波涛，噪声就是波涛声。如果你的信息没有接收者，那么你的沟通就失败了，你将会被淹死。

1. 发送者

发送者是指发送信息的主体，是信息源与沟通发起者，是沟通的起点，是沟通过程的主要要素之一。发送者可以是个人、群体、组织、国家等。发送者的主要任务是信息的收集、加工及传播。

2. 接收者

接收者是信息传递到达的客体、信息受众。信息为接收者所接收，这是沟通的根本目的。如果没有接收者，沟通也不能实现。接收者的主要任务是接收发送者的信息、思想和情感，并及时地把自己的信息、思想和情感反馈给对方。

由于人与人之间的信息交流是一种双向的互动过程，所以，发送者与接收者只是相对而言，这两种身份可以发生转换。



小 看 板

双向沟通与单向沟通

假设甲和乙是进行人际沟通的双方，当甲发出一个信息给乙时，甲就是沟通的主体，乙则是沟通的客体；乙收到甲发来的信息后也会发出一个信息（反馈信息）给甲，此时乙就变成了沟通的主体，甲就变成了沟通的客体。由此可见，在人际沟通过程中，沟通的双方互为沟通的主体和客体。但有时，乙收到甲的信息后，并不发出反馈信息。那些有反馈信息的人际沟通，常被人们称为双向沟通，例如两个人之间进行对话；如果只有一方发出信息，而另一方没有反馈信息的人际沟通，则被称为单向沟通，例如电视台播音员和观众之间的沟通。

3. 编码

编码是发送者将信息转化为可传输符号的过程。这些符号或信号可以是文字、数字、图像、声音或身体语言等。

4. 解码

解码是接收者对所获取的信息进行理解的过程。如果解码错误，信息将被误解或曲解。沟通的目的就是希望接收者对发送者所发出的信息作出真实的反应及采取正确的行动，如果达不到这个目的，就说明沟通不灵，产生了沟通障碍。

5. 信息

信息是沟通传递的内容，包括中性的信息、理性的思想与感性的情感，是沟通活动能得以进行的最基本因素。当我们说话的时候，说出的话就是信息；当我们写报告的时候，写的内容就是信息；当我们做手势的时候，手的动作就是信息。信息具有丰富的内涵。

6. 渠道

渠道是媒介、信息传递的载体。信息的传递通常可以借助于语言或非语言符号。语言

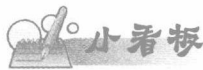
符号有口头和书面两种形式,口头语言可以通过面谈、会议、电话、演讲等多种渠道进行传递。书面语言可以通过书信、文件、报刊、电子邮件等渠道进行传递。而非语言符号则可以通过人的眼神、表情、动作、服饰仪表、空间距离等多种形式进行传递。渠道的主要任务是保证沟通双方信息传递所经过路线的畅通。

7. 反馈

反馈是接收者将收到并理解的信息传达给发送者的过程。反馈可以有意的,也可以是无意的。如课堂教学中,学生可以用喝倒彩的方式有意反馈出他们对老师讲授内容及所采取的教学方式的不满,也可以在课堂上显得疲惫、精神不集中,这种无意间神情与表情的流露,反馈出他们对老师讲授内容及所采取的教学方式的不感兴趣。在有效沟通中,反馈是必不可少和至关重要的。只有通过反馈,才能使沟通双方真正把握沟通的有效性。

8. 背景

背景,即沟通环境,沟通总是在一定的背景中进行的,同样的一次沟通在不同的背景下所导致的效果是不一样的。沟通发生的环境直接影响到沟通的效果。如在一个支持性小组中,圆形的座位排列方式能让小组成员之间交流更顺利;在心理咨询室中,环境的布置也能直接影响来访者的心情等。一般认为,对沟通过程产生影响的有心理背景、社会背景、文化背景、物理(时空)背景等因素。



主要背景因素

1. 心理背景。心理背景是指沟通双方的情绪和态度。它包括两个方面:一是沟通者的心情、情绪。沟通者处于平静、稳定状态与处于悲伤、焦虑状态下,沟通者的沟通意图和行为是截然不同的,后一种状况下沟通者的沟通意图不强烈,思维也处于抑制或混乱状态,编码和解码过程受到干扰。二是沟通双方的关系。如果双方对立或关系冷漠,心里有成见,沟通过程就会出现偏差,不能准确地理解对方的意思。

2. 社会背景。社会背景是指沟通双方的社会角色关系,不同的社会角色具有不同的沟通模式。有时,社会角色也会成为沟通的障碍,如有些下级往往对上级唯命是从,不敢进言等。为了进行有效沟通,在沟通时必须选择适合自己与对方的沟通方法与模式。

3. 文化背景。文化背景是人们在一定的社会文化传统中所形成的价值取向、思维模式和心理结构的总和。文化已经转化为人们精神的核心部分,是人们行动、思考的内在依据,它实际上影响着每个人的沟通过程,影响着每个沟通环节。当不同文化发生碰撞、交融时,人们就会发现这种影响。如东西方文化背景的不同,会给他们的沟通造成或大或小的干扰和难度。

4. 物理背景。物理背景包括空间背景和时间背景,是指沟通发生的场所及时间。不同的物理背景往往造成不同的沟通气氛和沟通效果。因此,选择适合的场所和恰当的时机进行沟通是非常重要的。



小故事

聪明的船长

有一艘在大海中航行的船遇到事故，即将要沉船了，很多人上了救生船。但船上还有五名不同国籍的人拒绝上救生船离开。船长对美国人说：“您的船票中包含了保险费，因为目前出现危险，您将得到巨额保险理赔。”对中国人说：“您年迈的父母还在家乡等您，您快上救生船吧！”对德国人说：“我以船长的身份命令你，马上撤离到救生船上！”对法国人说：“难道您不想去品尝当地的美食吗？”对伊拉克人说：“到救生船上去是真主安拉的旨意。”然后这五位乘客都上了救生船。

点评：

这位船长的高明之处是他具有很高的跨文化认知度，抓住对方文化中最主要的价值观，他了解美国人看重个人利益，中国人看重孝道，德国人看重执行命令，法国人看重生活享受，伊拉克人看重宗教信仰。因此他能成功地说服乘客。

9. 噪声

噪声即沟通过程中各种各样的干扰因素，它存在于沟通过程的各个环节，并可能造成信息编码和解码中的不确定性，导致信息传递和接收时的模糊与失真，进而影响沟通的有效性(见图 1-1)。噪声可能来自周围环境，也可能是渠道本身的问题，还可能是发送者或接收者的心理因素所致。如和朋友推心置腹地谈心时，周围突然有人大声喊叫；上课时，教室过分闷热，同学们难以集中精力学习；电话中杂音及“蜂音”；收音机的失真，等等。

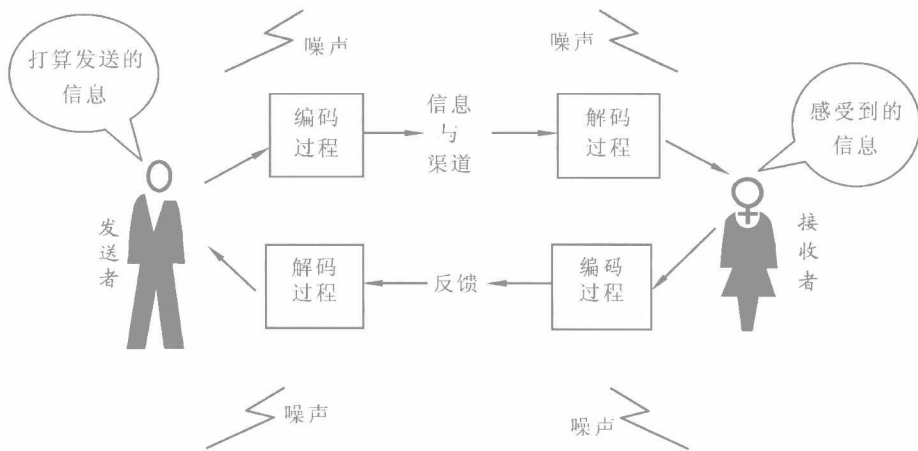


图 1-1 噪声干扰