

职业院校“品德技能合一”教育系列学材

人际沟通 与礼仪

广东省轻工业高级技工学校组编



中国轻工业出版社

全国百佳图书出版单位

C91

2815

职业院校“品德技能合一”教育系列学材

人际沟通与礼仪

广东省轻工业高级技工学校组编

何铁山 邓健儿 主 编
黄 演 吴国明 房建兰 文 雯 副主编
谭国平 主 审



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通与礼仪/何铁山, 邓健儿主编; 广东省轻工业高级技工学校组编. —北京: 中国轻工业出版社, 2013. 9

职业院校“品德技能合一”教育系列学材

ISBN 978-7-5019-9449-6

I. ①人… II. ①何… ②邓… ③广… III. ①人际关系学—中等专业学校—教材 ②心理交往—礼仪—中等专业学校—教材
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 209718 号

责任编辑: 王 淳 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计
版式设计: 宋振全 责任校对: 燕 杰 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京君升印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2013 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 710×1000 1/16 印张: 12

字 数: 226 千字

书 号: ISBN 978-7-5019-9449-6 定价: 21.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

140004J3X101HBW

广东省轻工业高级技工学校教材编委会

主 任：黄克明

副主任：陈公凡

委 员：唐 伟 罗小苑 李光中 刘依星 赵里宏 洪燕琼
谭国平 谭志丽 李小凯 高 峰 江鉴津 廖松林
李 功 曹卫国 谢金红 陈日月

序 言

FOREWORD

孔子曰：“礼者，敬人也。”其本意是强调在人际交往中人人皆不可失去敬人之意。荀子也说：“礼者，养也。”强调的是礼仪是每个人皆需具备为人处世的基本素养。

礼仪就是指人际交往中的沟通技巧，学习与运用礼仪讲究的是以尊重为本，善于表达并且要注意礼仪的规范性。研究表明，我们工作中 70% 的失误出自不正确的沟通；同时也表明，通过社交，人们可以沟通心灵，建立深厚友谊，取得支持与帮助；通过社交，人们可以互通信息，共享资源，对取得事业成功大有裨益。学会尊重自己、尊重他人，应对自如，塑造形象，凸现个人魅力，彰显现代文明人的品位！

我们倡导在互相尊敬和互相依赖的生活和工作中，形成对自己和他人的认识与理解、处理矛盾、有效交流和共同工作，这是今天职场中人人必备的“葵花宝典”。

为此，在职业教育教学改革创新的活动，我们编撰了这本《人际沟通与礼仪》教材，其鲜明特色是：

- (1) 秉承以学习内容的通用性、应用性和实践性为宗旨，强调与现实生活、未来职场相吻合，贴近学生的发展和实际需要；
- (2) 立足于学生礼仪的养成以提升沟通能力，引用大量有趣的具体事例

并设计了一系列师生亲身参与的项目，引领学习活动的开展；

（3）注重以学生为中心，精讲多练、“教、做、学一体”、“教与学”互动、“师与生”互动、“生与生”互动；

（4）图文并茂，增加直观性，力求使学生易学、易懂、易接受，有利于初学者引发学习兴趣，保持学习的持续性。

万事从礼仪与沟通开始，让我们一同进入《人际沟通与礼仪》的学习中吧！

谭国平

2013年5月于花城

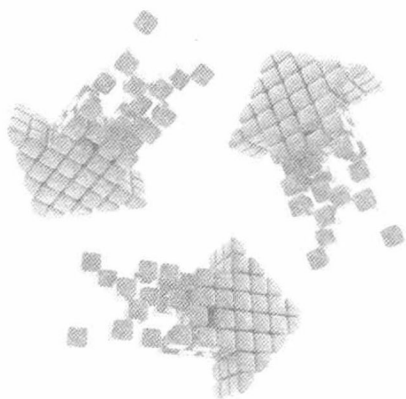
目 录



CONTENTS

课题一 人际沟通概述	1
课题二 人际沟通的相关要素	21
课题三 非语言沟通	43
课题四 语言沟通	59
课题五 沟通的运用	79
课题六 生活礼仪	97
子课题一 个人礼仪	97
子课题二 交往礼仪	115
子课题三 聚会及餐饮礼仪	125
课题七 职业礼仪	135
子课题一 办公室中的行为举止礼仪	135

子课题二 商务接待礼仪	147
子课题三 个人职业形象礼仪	169



课题一 人际沟通概述

良好的沟通能力是构成事业基础的一个要项。能简明、有效地交代自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，就拥有最好的机会。



课前准备



知识准备

一、人际沟通的相关内涵

据成功学家的研究表明，一个正常人每天花 60% ~ 80% 的时间在“说、听、读、写”等沟通活动上。现代社会是一个沟通的时代，沟通不再是谈判家的专利，而是每个人必备的能力。拥有良好的人际关系，不但是快乐生活的源泉，更是能否取得成功的关键。

人生的幸福就是人情的幸福，人生的美满就是人缘的美满，人生的成功就是人际沟通的成功。

如果沟通是在人与人之间进行的，我们就称之为人际沟通。人们与其他人进行沟通，总是带着一定的目的：或是为了分享信息，以协调大家的行动；或是为了宣传劝说，以影响和改变他人的态度；或是为了娱人耳目，以愉悦人的心智；或是为了宣泄情感，以求得到自己的精神安慰；或是为了日常寒暄，以保持与他人的正常关系……由此可见，人际沟通不仅仅是信息本身的传递交流，更重要的是沟通双方可以借助于信息在心理和行为上相互影响，使双方的思想、情感、态度、行为，以及相互关系等发生改变，这是人际沟通不同于其他沟通的一个突出特点。

因此，人际沟通是个人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。它是沟通的一种主要形式，主要是通过言语、副言语、表情、手势、体态以及社会距离等来实现的。

（一）人际沟通是信息的双向流动

人际沟通是一种历程（process），在一段时间之内，是有目的地进行一系列的行为。与你的亲人饭后闲聊，或和你的好友千里一线牵的电话聊天，甚至你使用网络在 chat room 里与网友们对谈，都是一种人际沟通的例子。而在每一个沟通的历程里，都会产生意义，此行为，都算是在实行人际沟通。

其重点在于它是一种有意义（meaning）的沟通历程。沟通的过程中，其内容表现出的是“什么”？其意图所传达的理由是“为何”？以及其重要性的价值对应出此沟通“有多重要”？

双方在沟通历程中表现的是一种互动，在沟通的过程当时以及沟通之后所产生的意义都要负有责任存在。在沟通之前，不能先预测沟通互动后的结果，例如小孩跟父母开口要钱，说：“我没有钱了，能不能给我一千元当零用钱？”此时还未造成互动，不能知晓结果为何，可能是 yes，也可能是 no，而且 yes 或 no 的结果又存在着许许多多的语气态度等差别。

（二）人际沟通的分类

1. 按照沟通线路分类

（1）单向沟通和双向沟通 单向沟通是指发送者与接收者的地位不变，发送者只发送信息，接收者只接收信息而不做出反馈；双向沟通指发送者与接收者地位不断转变，双方互为发出信息的人和接收者。

（2）上行沟通、下行沟通和平行沟通。

2. 按照沟通方式分类

（1）工具式沟通和情感式沟通。

（2）正式沟通与非正式沟通。

（3）口头沟通与书面沟通。

（4）正式网络沟通与非正式网络沟通。

（三）人际沟通的功能

1. 心理功能

（1）为了满足社会需求和他人沟通 在心理学中认为人是一种社会的动物，人与他人相处就像需要食物、水、住所等同等重要。如果人与其他人失去了相处的机会与接触方式，大都会产生一些症状，如产生幻觉、丧失运动机能，且变得心理失调。但山居隐士们自愿地选择遗世独立，是一种例外。我们平常可与其他人闲聊琐事，即使是一些不重要的话，但我们却能因此满足了彼此互动的需求而感到愉快与满意。

（2）为了加强肯定自我而和他人沟通 由于沟通，我们能够探索自我以及肯定自我。要如何得知自己有什么专长与特质，有时是借由沟通从别人口中告诉你的。与他人沟通后所得的互动结果，往往是自我肯定的来源，人都想被

肯定，受重视，从互动结果中就能找寻到部分答案。

2. 社会功能

人际关系提供了社会功能，且借助社会功能我们可以发展与维持与他人间的关系。我们必须经由他人的沟通来了解他人。借助沟通的历程，关系得以发展、改变或者维系下去。因此在与某人做第一次交谈后，可能会决定和此人保持距离或者接近他抑或远离之。

3. 决策功能

人类除了是一种社会的动物之外，也是一个决策者。我们无时无刻不在做决策，不论是接下来是否要去看电视，明天要穿哪一套衣服，或者是否该给对方一个微笑，都是在做决策。但有时可能是靠自己就能决定的，有时候却得和别人商量后一起做决定。沟通满足了决策过程中两个功能，即沟通促进资讯交换与沟通有影响他人两种功能。正确和适时的资讯是做有效决策之钥，有时是经由自己的观察，有些是从阅读、有些是从传播媒体得来的资讯，但有时也是经由与他人沟通而获得的许多资讯。而今天我们也借助沟通来影响他人的决策，如和朋友去买衣服，他的询问与你的回答之间的互动就可能会影响到结果。

（四）人际沟通的特点

第一，在人际沟通中，沟通双方都有各自的动机、目的和立场，都设想和判定自己发出的信息会得到什么样的回答。因此，沟通的双方都处于积极主动的状态，在沟通过程中发生的不是简单的信息运动，而是信息的积极交流和理解。

第二，人际沟通借助言语和非言语两类符号，这两类符号往往被同时使用。二者可能一致，也可能矛盾。

第三，人际沟通是一种动态系统，沟通的双方都处于不断的相互作用中，刺激与反应互为因果，如乙的言语是对甲的言语的反应，同时也是对甲的刺激。

第四，在人际沟通中，沟通的双方应有统一的或近似的编码系统和译码系统。这不仅指双方应有相同的词汇和语法体系，而且要对语义有相同

的理解。语义在很大程度上依赖于沟通情境和社会背景。沟通场合以及沟通者的社会、政治、宗教、职业和地位等的差异都会对语义的理解产生影响。

（五）人际沟通的原则

1. 目的性

人与人做沟通时，有其目的性存在。比如你在一个城镇中迷路了，想开口问路希望能够因此而获得帮助，不论你问的是什么对象，一名警察或是小孩，不论你的语气是和缓或着急，均有一个你所要设法求得的目的性存在，就是你想知道你身处何方，如何找到你要走的路。或者向人借东西，沟通中的许多文字也许是多余的，也许不好意思开口，而拐弯抹角地说，但其目的仍是要跟人借东西而做的沟通。所以沟通时具有目的性。

2. 象征性

沟通可能是语言性也可能是非语言性，如面部表情能够表现出你的非语言沟通，或者用文字沟通，如书信或文章文摘等，能够传达出其表征的含意，均有一种象征性的作用。比如吵架，有破口大骂的一种非理性沟通方式，也有冷战不说话，但彼此双方也能够明白对方所表示出的意思。

3. 关系性

意指在任何沟通中，人们不只是分享内容意义，也显示彼此间的关系。在互动的行为中涉及关系中的两个层面，一种是呈现于关系中的情感，另一种是人际沟通中的关系本质在于界定谁是主控者。而关系的控制层面有互补的也有对称的。在互补关系中，一人让另一人决定谁的权力较大，所以一人的沟通信息可能是支配性的，而另一人的信息则是在接受这个支配性。在对称关系中，人们不同意有谁能居于控制的地位，当一人表示要控制时，另一人将挑战他的控制权以确保自己的权力，或者是一人放弃权力而另一人也不承担责任。互补关系比对称关系较少发生公开的冲突，但是在对称关系中，权力较可能均等。

4. 学习而来

因为人际关系好像是自然的、与生俱来的能力，所以很少人注意沟通形态

与技巧。有时把一些沟通上或态度上的错误都想成“这是天生的，无法改变的”，就不试着去改变自己的错误沟通态度。其实沟通是需要学习的，我们要试着去观察周围的人，谁的沟通技巧好，谁的态度顽固不堪，都是要我们去学习与警惕自己别犯同样的错误，所以我们必须学会人际沟通，而且要在不断的学习和练习中获益。

（六）把握沟通时机的3个原则

日本知名职场顾问、人力采用战略研究所董事长桑原晃弥认为，沟通的方式有很多种，称赞、斥责、道歉等都是。但是桑原强调，沟通只要错过“时机”，就毫无意义，有时候还会造成反效果。所以传达心意，重要的是不可弄错时机，他提出以下3个关键原则。

1. 称赞要在“当场传达”

当别人达成某种成果时，最好当场坦率地加以称赞。如果你想：“现在很忙，以后再说吧。下次见到他的时候，再告诉他吧！”把称赞延后，你会被视为嫉妒他人的成功、没有自信的人。错过时机的恭喜，不只无法传达你的心意，甚至会被当作讽刺或社交辞令。

2. 道歉要在“事发当天”

比如说，你与上司出了问题，即使你认为“我没有错”，但是在下班回家的时候，只要一句道歉说“今天给你添麻烦了”，第二天你们的关系就会大为不同。如果你闹意气，把这件事情放着不管，你就错过和好的机会了。

3. 回应要比“期限还早”

比如说，客人有什么要求的时候，即使客人没说“请赶快”，也要快速回应，这是基本的原则。有些事情确实是要花时间去做的，但是迅速的回应，会提高客人对你的信赖。就算听到答录机信息，或是收到传真的时候，只要一句“我知道了，详细情况明天再谈”就可以了，要尽早给对方答复。

（七）沟通技巧提要

非语言技巧：是一种面部表情、音调和姿态的运用技巧。

语言技巧：使用文字以增加信息的清晰性。

自我表达技巧：帮助你使别人更了解你。

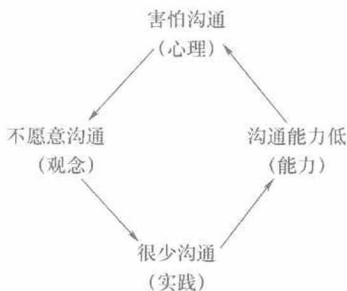
倾听和反应技巧：帮助你解释他人的含意并且分享所接受的含意。

影响技巧：帮助你说服别人改变他们的态度或行为。

营造气氛技巧：创造一种正向的气氛使沟通较易达成。

我们把人际关系定义为产生意义的互动过程。人际关系是互动的，因为发生于两位参与者之间的原始信息和对信息的反应。沟通历程发生于不同的人之间信息的传递和接收（Feedback），此历程透过会被噪声干扰的知觉管道来进行。

人际沟通提供心理上、社会上和决策性的功能。心理上人们为了满足社会性需求和维持自我感觉而沟通；人们也为了发展和维持关系而沟通；在决策中，人们为了分享资讯和影响他人而沟通。



沟通缺陷的恶性循环示意图

有效的人际沟通视个人的沟通能力而定。因为沟通情况是复杂的、多元化的，最重要的是要具有弹性的沟通能力，因此需要有非常多的人际技巧可供使用。

技巧可以学习、发展和改进，你可以写下目标陈述以便有系统地增进你的技巧范畴。

沟通能力不是某些人所独有的，也不是可望而不可即的。只要勇于实践、积极沟通，其沟通能力就必然会提高。如果缺乏沟通实践，对沟通的惧怕、忧虑和不适应，会形成沟通缺陷的恶性循环。

沟通能力的提高没有捷径，只有遵循“敢于沟通，坚持沟通，善于沟通，

走向成功”的理念，记住一分钟，理解一学期，实践一辈子。“听过，看过，做过，会理解得最好。”

二、自信与人际沟通

（一）自信沟通从站姿开始

在服装发布会上，大多男士可能过多地关注女模特的身材。除了欣赏模特的身材和服装之外，模特走步时的姿态同样值得我们去学习。标准的身材，柔和的眼神，自信的微笑，让观众为之倾倒！

假设你在人际交往中，也同样拥有这么自信的姿态，相信肯定会给你增加很多魅力！其实我们在生活中只要稍加留意和改进，就能让对方感觉我们自信许多！

（1）抬头

喜欢低头走路的人据说是善于思考的人，但同样也蕴含着其他的含意：自卑、内向、木讷、害羞、低沉……你不希望上述词语跟你沾上边？那就首先抬起你的头——角度别太夸张了，仰天的姿势并不美观！

（2）挺胸

弯腰让人联想起很多负面的东西：佝偻、驼背、病态、无力……一想起这些，你能不赶紧挺起你的胸膛？

（3）松肩

习惯弯腰的人有个最大的特点就是双肩收缩。挺起胸膛后如果双肩没有打开，注意平衡，将变得更为难看。在马戏团看空中飞人的经历，表演者手中拿着一根长棍从钢索上走过，如果双肩没有做好平衡，将时刻有从钢索上掉下来的危险！当然，这是长期训练的结果。

（4）微笑

除了要掌控笑容的时间之外，嘴角的角度也同样需要重视，嘴角只要微微上翘即可。曾经有一位朋友时刻保持着一一种嘴角幅度很大的微笑，就让人感觉

比较夸张，反而让人感觉比较假。

(5) 眼神

柔和的眼神会让人觉得你比较有亲和力，同时也要注意与对方眼神对接的角度。仰视，让人感觉你不够底气，从而怀疑你的内涵；俯视，又会让人感觉盛气凌人，不想与你再做过多交往；平视为好！

成功学说心态改变行为，其实行为照样可以改变心态。从现在开始，展现出一个完美的体态：抬起头，挺胸，脸上浮现笑容，眼神也变得柔和起来。你已经展现出了一个极为自信的赢家状态。

(二) 自信的全方位认识

自信就是在正确认识自己的基础上，知道自己的优点和缺点，并能愉快地接纳自己，相信自己的能力和才干，是一种积极健康的心理品质。

自信的人轻松、活泼。自信的人在面容、姿态和言行举止上都会表现出一种活泼的生气，显得对生活充满信心。

自信的人坦诚。自信的人总是能够直接而坦诚地说出自己的想法。

自信的人开放、虚心。自信的人能够虚心地接受批评，坦然地承认自己的错误，并且愿意承担错误所带来的后果，总结经验。

自信的人大度。自信的人能够自然和自如地表达自己对别人的赞赏、好感和喜欢，也能够自然和自如地接受别人对自己的赞赏、好感和喜欢。

自信的人言行一致。

自信的人果断、勇敢。

(三) 自信的培养方法

只有接受自己的人，才能使自己的身心得到充分的发展，因而获得和谐的人际关系。

1. 确定目标法

确定目标既是人生成功的需要，也是激发人的潜力、最大化地创造价值的需要。设立正确的目标本身就是自信心的一种表现，你在心中有了目标，你的潜意识就会调动你所有的能量，为实现目标而努力。值得注意的是，在设定目