

普通高等院校素质教育教材

沟通与礼仪

张晓明 袁林 主编



科学出版社

www.sciencep.com

普通高等院校素质教育教材

沟通与礼仪

张晓明 袁 林 主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书由沟通篇和礼仪篇两部分组成。沟通篇主要包括沟通概述、沟通中的语言系统和非语言系统、沟通自我、沟通的原则、沟通的障碍及其对策、沟通的艺术等内容；礼仪篇主要包括礼仪概述、仪容仪态礼仪、仪表服饰礼仪、社交礼仪、宴请礼仪、公务礼仪、公共场所礼仪等内容。

本书内容体现了时代性、实用性和新颖性，注重从心理学、美学、语言学、民俗学、伦理学、公共关系学、社会学等学科角度，综合且细致地叙述，总结了在人际交往中所反映的沟通理念和各种礼仪规范。本书注重理论与实践的结合，提供了案例分析，并设计了思考与分析题；每一章有复习思考题。

本书可作为普通高等院校素质教育教材，也可以作为自学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

沟通与礼仪/张晓明, 袁林主编. —北京: 科学出版社, 2009

(普通高等院校素质教育教材)

ISBN 978-7-03-024915-9

I. 沟… II. ①张…②袁… III. 人际交往—礼仪 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 110022 号

责任编辑: 王淑兰 / 责任校对: 柏连海

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 多边数字媒体

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

强 生 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009 年 8 月 第 一 版

开本: 787×1092 1/16

2009 年 8 月第一次印刷

印张: 19 1/2

印数: 1—5 800

字数: 462 000

定价: 30.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部门电话 010-62134988 编辑部电话 010-62130750

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

本书编委会



主 编 张晓明 袁 林

参编人员 （按姓氏笔画排序）

孙冬英 严宽容 张 辉 张晓明

杨婵容 沈中印 陈金花 范玉仙

祝明霞 袁 林 崔明月

前言



随着经济发展、文化交流、教育改革在各个层面上的进一步展开,我国的素质教育事业得到了长足的发展,沟通与礼仪也愈来愈显示出其在人际交往中的重要性。令人遗憾的是,目前许多大学生缺乏沟通与礼仪的基本理念,也不知道如何运用沟通和礼仪的基本知识技巧,表现出社会交往能力薄弱。为了帮助大学生掌握沟通与礼仪的基本原则、常规知识、运用技巧,以适应日益发展的社会形势和今后工作的需要,各高校普遍将“沟通与礼仪”列为必修课程。本书正是配合这门课程的教学而编写。

编者在多年教学、管理的实践过程中,浏览并采用过国内不少有关沟通、礼仪的教材,明显感到其中一些教材或多或少存在结构繁杂、体系陈旧、内容重复等方面的不足,理论与实践脱节的矛盾也比较突出。为了使素质教育跟上时代发展的要求,适应社会经济发展、文化交流、教育改革等方面的需要,编者有意识地从多方面搜集相关资料,力求组织编写的这本素质教育教材具有在基本理论指导下的可实践性。

本书由沟通篇和礼仪篇两部分组成。沟通篇主要包括沟通概述、沟通中的语言系统和非语言系统、沟通自我、沟通的原则、沟通的障碍及其对策、沟通的艺术等内容;礼仪篇主要包括礼仪概述、仪容仪态礼仪、仪表服饰礼仪、社交礼仪、宴请礼仪、公务礼仪、公共场所礼仪等内容。

在编写过程中,注重从心理学、美学、语言学、民俗学、伦理学、公共关系学、社会学等学科角度综合且细致地阐述,总结在人际交往中所反映的沟通理念和各种礼仪规范,力求本教材具有时代性、实用性和新颖性的特点。书中有理论阐述、案例分析,设计了思考分析题;既有较为详细的原则、原理的讲解,也有相应的艺术与技巧分析;每一章节还提供相应的复习思考题。希望通过生动、活泼的教学手段,达到培养、提高学生素质的目的,让学生掌握通向成功的技能。

本书既可作为普通高等院校素质教育的教材,也可作为自学参考用书。

张晓明、袁林任本书主编,孙冬英、严宽容、张辉、陈金花、范玉仙、祝明霞、沈中印、崔明月、杨婵容参加了本书的编写,在编写过程中,杨杰、李松志、樊春梅、吴冬艳、王文铎、刘春霞、乔秋敏、龚双双、史术光、苏媛娥、张婉清、蔡飞、闫来英、黄建英、张建新、丁侃等老师对本书的成稿提供了很大的帮助,在此一并表示衷心感谢。

对于撰写人参考和引用过的国内外资料的原作者、译者,谨向他们表示感谢。对于书中欠妥之处,恭请读者不吝指正。

编 者

目 录



沟 通 篇

第一章 沟通概述	3
第一节 沟通与人生	4
一、生理需要	5
二、心理需要	6
三、社会人际关系的需要	6
四、学习的需要	7
五、自我工作环境的需要	7
六、构建和谐家庭的需要	8
七、决策的需要	9
第二节 沟通概念	9
一、沟通的定义	9
二、沟通的特征	10
三、沟通的分类	12
第三节 沟通的过程	14
一、沟通过程图	14
二、沟通要素	14
三、沟通的基本内容	17
案例分析	22
复习思考题	23
第二章 沟通中的语言系统和非语言系统	24
第一节 沟通中的语言系统	24
一、语言沟通的基本要求	24
二、交谈的技巧	29
三、交谈的语言	37
第二节 沟通中的非语言系统	39
一、非语言系统在沟通中的作用	39
二、非语言沟通的特点	40
三、非语言沟通的种类	41
四、眼睛中的信息	43
五、服装	44
六、沟通的空间距离	44

案例分析	45
复习思考题	46
第三章 沟通自我	47
第一节 自我沟通的重要性	47
第二节 什么是自我沟通	49
一、自我沟通的定义	49
二、自我认知的构成	49
三、自我认知的影响因素	50
四、自我概念的改进	51
第三节 自我情绪的调节	51
一、心境的影响因素	52
二、情绪管理	54
三、如何调节情绪	56
第四节 大学生自我认知与就业	58
一、气质	59
二、性格	61
三、能力	62
案例分析	68
复习思考题	70
第四章 沟通的原则	71
第一节 沟通原则的内涵和意义	71
一、沟通原则的内涵	71
二、坚持沟通原则的意义	72
第二节 有效沟通的七大原则	72
一、相互尊重原则	72
二、诚实守信原则	74
三、宽容谦让原则	76
四、主动沟通原则	78
五、关心他人原则	81
六、互利双赢原则	82
七、距离适度原则	84
案例分析	86
复习思考题	86
第五章 沟通的障碍及其对策	87
第一节 语言障碍	87
一、语音差异造成隔阂	88
二、语义不明造成歧义	88
三、语构不当造成费解	89
四、专业术语或暗语造成误解	89

第二节 习俗障碍.....	89
一、不同的礼节习俗带来的误解.....	90
二、不同的审美习俗带来的冲突.....	90
三、不同的时空习俗带来的麻烦.....	90
第三节 观念障碍.....	91
一、封闭观念排斥沟通.....	91
二、僵化观念窒息沟通.....	91
三、极端观念破坏沟通.....	92
第四节 角色障碍.....	92
一、年龄不同形成的代沟.....	93
二、行业不同形成的行沟.....	93
三、职位不同形成的位沟.....	93
第五节 个性心理障碍.....	94
一、自卑.....	94
二、嫉妒.....	95
三、恐惧.....	98
四、报复.....	100
五、逆反.....	101
六、猜疑.....	101
七、孤僻.....	104
案例分析.....	105
复习思考题.....	106
第六章 沟通的艺术.....	107
第一节 倾听的艺术.....	108
一、什么是倾听.....	109
二、主动倾听的技巧.....	111
三、专注倾听的技巧.....	114
第二节 沟通对象的认知与策略艺术.....	119
一、人际风格的四大分类.....	119
二、各类型的人际特征及其沟通技巧.....	120
第三节 说服的艺术.....	122
一、什么是说服.....	122
二、说服的技巧.....	122
案例分析.....	127
复习思考题.....	128

礼 仪 篇

第七章 礼仪概述.....	131
第一节 礼仪的起源和发展.....	131
一、礼仪的起源.....	131

二、礼仪的发展	133
第二节 礼仪的概念及特征	135
一、礼仪的概念	135
二、相关概念的辨析	135
三、礼仪的基本特征	136
第三节 礼仪的作用与学习方法	138
一、礼仪的作用	139
二、树立正确的礼仪观	141
三、礼仪修养的方法	143
案例分析	144
复习思考题	144
第八章 仪容仪态礼仪	145
第一节 美的真谛	145
一、形象美	145
二、气质美	146
三、风度美	147
第二节 仪容修饰	148
一、化妆	149
二、头部修饰	150
第三节 仪态举止	157
一、体姿	157
二、表情语	160
案例分析	162
复习思考题	163
第九章 仪表服饰礼仪	164
第一节 服饰的重要内涵	164
一、仪表服饰是素养和品位的表现	164
二、仪表服饰与成功联系在一起	165
第二节 完美穿着的技巧	165
一、着装原则	165
二、服装的色彩、款式和质料	168
三、职业女性着装	175
四、职业男性着装	176
五、休闲服	178
六、礼服	178
第三节 各类饰物的佩戴	180
一、首饰的佩戴	180
二、胸花	182
三、帽子	182
四、围巾	183

五、腰带	183
六、手提包	184
七、袜子	184
八、鞋子	185
案例分析	185
复习思考题	186
第十章 社交礼仪	187
第一节 相识礼仪	187
一、问候礼仪	187
二、称呼礼仪	188
三、介绍礼仪	189
四、握手礼仪	192
五、使用名片的礼仪	194
六、常见的其他见面礼	197
第二节 拜会礼仪	198
一、拜访礼仪	198
二、待客礼仪	201
三、馈赠礼仪	204
第三节 媒介使用礼仪	209
一、使用电话礼仪	209
二、收发传真、电子邮件及网络礼仪	214
案例分析	218
复习思考题	219
第十一章 宴请礼仪	220
第一节 宴会的筹备	220
一、宴请的几种常见形式	220
二、宴请安排	222
三、宴会的席位安排	223
四、宴会的现场布置和餐具摆放	224
五、宴会菜单确定和酒水安排	224
第二节 宴会服务礼仪	225
一、迎送宾客	225
二、席间服务	225
第三节 席上用餐礼仪	226
一、应邀	227
二、仪表服饰	227
三、入席	227
四、中式进餐	228
五、西式进餐	229

第四节 酒水礼仪	231
一、饮酒	231
二、品茶	233
三、喝咖啡	234
案例分析	235
复习思考题	236
第十二章 公务礼仪	237
第一节 常用公务礼仪	237
一、办公室礼仪	237
二、公务迎送礼仪	244
第二节 会议	245
一、会议准备与筹划阶段的礼仪	245
二、会议进行阶段的礼仪	249
第三节 公关仪式	253
一、毕业典礼	254
二、开业典礼	255
三、签约仪式	256
四、剪彩	256
第四节 上岗求职礼仪	257
一、求职准备礼仪	258
二、求职面试基本礼仪	261
三、试后必备礼仪	273
案例分析	274
复习思考题	274
第十三章 公共场所礼仪	275
第一节 校园礼仪	275
一、尊重教师	276
二、友爱同学	279
三、校园生活礼仪	282
四、师生交往禁忌	283
第二节 特定公共场所的基本礼仪	284
一、舞会礼节	284
二、洗手间礼节	286
三、旅游中的礼节	286
四、探病礼节	286
五、商场购物礼节	287
六、影剧院礼节	287
第三节 公共交通礼仪	288
一、步行礼仪	288
二、乘车礼仪	289

三、乘坐飞机的礼仪	293
案例分析	294
复习思考题	294
参考文献	295

沟

通

篇

第一章

沟通概述

有生命的存在就有沟通的存在，任何人在达成人生的各项愿望过程中，都会遇到与他人合作的机会，而他人对你的协作意愿和配合程度的高低，往往决定着你能否顺利、快速达到目标。人生发展的过程实际上就是沟通的过程，生命的品质就是沟通的品质。

我们在生活中处处需要沟通，时时需要沟通，沟通可以说是无处不在，无时不在。在工作中，我们需要和领导沟通，和同事沟通，和客户沟通，工作配合及合作才能得以顺利进行。但很多人因为设防、固执、懒惰、高傲、自闭而不愿意和别人沟通，使得协作没有效率，相处不够融洽，从而缺少了本来应该有的和谐氛围。在家里，我们要和爱人、孩子、父母沟通，才能更好地和家人相处，使婚姻更美满，家庭更幸福。不论我们走到哪里，有人的地方，就有沟通的存在，良好的沟通是搞好人际关系的保障。很多因为把握不准社会上的好人坏人，所以害怕和别人沟通。但是现实告诉我们，只有沟通才会有良好的人际关系，所以，对于我们每个人，都要学会放下自己那孤傲的自尊和怯懦的心理，主动并勇于沟通，大胆说出自己的心里话，微笑面对每一个人，用有声和无声的语言与这个世界沟通，让自己的人生更加完美。

回想一下我们的生活，看看有没有出现这些情况：多年的朋友生气地离自己而去；甜蜜的爱情总是与自己无缘；上级老是找麻烦和自己过不去；同事由于经常误解，双方面和心不和；在大庭广众之下，原来精心准备的发言突然卡了壳，心慌不已；在一年一度的述职报告上因陈述吃力，失去了升职的机会；身为领导，因讲话不够有激情和说服力，缺乏鼓动性，而被下级另眼相看；求职面试时，因紧张、恐惧而不能很好地发挥，失去了被录用的机会……这一切问题的出现都是因为什么，难道不正是沟通不当所导致的吗？

第一节 沟通与人生

人生成长发展的过程就是沟通的过程。

胎儿还在妈妈肚子里就已经开始和母亲沟通了，孩子的每一个动作，都传达着一种信息，反映孩子在母亲肚子里的健康状况，由此使母亲得出了“该检查了，该活动了”等判断。有人提出了胎教，说明母亲和胎儿的沟通在孕期就开始了。

当胎儿离开母体来到这个世界的时候，他与外界沟通主要是通过肢体语言，也就是非语言沟通来实现。孩子的哭声、各种不同的动作，时刻在传递着各种信息：“我要拉屎”、“我要撒尿”、“我要吃奶”等。随着年龄的增长，孩子慢慢学会了表达自己的情感和需求，喜欢什么不喜欢什么。母亲就是从这些传递的信息中解读和判断孩子究竟要什么。孩子的沟通行为也在不断探寻母亲的反应，比如：我要什么，或是我要吃什么，父母不同意，有的就开始哭，就在地上打滚，有的孩子甚至用暴力进行反抗。这时如果母亲让步了，就是间接肯定了孩子的做法，以后他还会用同样的方法来要挟母亲。所以，聪明的父母就做出了“父母对孩子的不合理要求千万不能让步”的结论。有的母亲懂得怎样和孩子沟通，孩子如果用“哭”的方法来达到目的，比如想让大人抱抱，想要喜欢的东西等，你要纠正他爱哭的毛病，最好的方法是不去理他，孩子慢慢知道哭的方式无济于事，就不会再哭了。

随着孩子长大走向学校，走向社会，慢慢能自我判断、决策问题，自我认识能力开始形成，这个时候就开始了自我沟通。他会想这件事情究竟应该怎么去做，遇到不顺心的事情，就开始闹情绪，就开始“想不通”。

每个人在人生发展的道路上都有“想不通”的事情，“想不通”的时候。“我想通啦！”这就开始了沟通的第一种形式：自我沟通。

走向学校和走向社会，就要扮演各种角色，和各种类型的人打交道，就发展形成了各种不同的人际关系，也随之产生了沟通的第二种形式：人际沟通。

人际沟通是人际关系的手段，只有很好地认识人际沟通的理念，掌握娴熟的沟通方法和艺术，才能建立起良好的人际关系，才能更好地把自己最大的潜力发挥出来，取得引人注目的成就。

马家爵杀人案除了自我认识偏差以外还有一个人际关系问题。那天，他们四个同学打扑克，马家爵总是赢，有个同学说他作弊，还说：“你就是做人有问题，要不某某同学生日怎么就不叫你！”这句话对马家爵打击很大，迎合了自己对人生失败的判断。通过杀人来释放多年的积怨就可以理解了。

随着年龄的增长，阅历的丰富，有的人通过良好的沟通也可能提升到领导岗位上，由此也就出现了新的沟通形式：领导沟通和组织沟通。

一个领导者的才能，在其个体身上是不可能体现的，他的凝聚力、向心力只能体现在领导的沟通行为中。良好的沟通能力能使他的下属紧密地围绕在他的周围，同时也关系到这位领导事业和人生的发展。

每个人在自己的人生发展过程中都要遇到面对领导、面对大众进行述职、演讲、讨论、发言等场合，这就进入到“公共场合沟通”。实践证明公共场合沟通的效果，对一个人事业的发展有着至关重要的作用，有的人一到大众面前就恐惧，说不出话来；有的人当众发言没有鼓动性，缺乏激情；如此等等，对其事业和人生的发展影响甚大。

自从有了网络，就出现了网络沟通。很多人通过网络沟通进行人与人之间的交往，网络给人们增加了一个沟通的平台。网络沟通涉及了人生发展的方方面面。例如，网络交友、网络恋爱、网络的情感依托、记者的网络采访等。

沟通学者认为，自从有了生命，就要通过各种手段摄取、满足维持生命所需要的“衣、食、住、行、性”；追求、满足心理需要的“能力的认可、他人的尊重、和谐、表扬、奖励、荣誉感、成就感”，以及自我实现的精神需要等。在人的生命、心理、精神活动过程中，沟通就是人们满足各种需要过程中的唯一手段，所以称之为“沟通人生”。

在人生的活动过程中，无论你是否意识到沟通的存在，沟通随时伴随着你的人生发展历程。当你把无意识的沟通转化为有意识的沟通，形成沟通的主体意识，并能主动沟通的时候，那么，在沟通过程中就能产生一种境界，人生就处于无比的快乐之中。因此，沟通人生的最高境界是“快乐过好每一天”。

总之，有人存在，就有沟通行为；有生命的存在，就有沟通的存在。亚里士多德曾说过：“一个独立生活的人，他不是野兽，就是上帝。”在任何一个正常人的身上，我们都能找到沟通的影子。每一个人都需要沟通，人生的辉煌与暗淡，成功与失败，尊重与侮辱，轰轰烈烈与平平淡淡……无不反映着沟通的有效价值，沟通与人生发展息息相关。

一、生理需要

美国入本主义心理学家马斯洛(Abraham Harold Maslow)提出了著名的需要层次说。他把人的需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五类，依次由较低层次到较高层次。从马斯洛需要层次说可以看出，对于每个人来说，最底层的需要是生理需要。所谓生理需要，是人类维持自身生存的最基本要求，包括吃、喝、衣、住、性等方面的要求。如果这些需要得不到满足，人类的生存就成了问题。在这个意义上说，生理需要是推动人们行动的最强大的动力。我们很容易理解一个人要是不吃饭，可能会饿死，不喝水可能会渴死，但很多人很难理解，为什么说沟通也是我们每个人的生理需要呢？

著名的心理学家斯坦利·沙赫特进行了著名的“剥夺”实验：某天，大家发现了一个奇怪的招聘启事，这份招聘启事没有任何的要求，每个参与者只需要在与世隔绝的房间里生活，房间里只有必要的休息和卫生设施，自动送饭机会定时送饭，但这个房间没有窗户、电话、电视、电脑以及一切能够与他人发生联系的手段，参与者只需要呆在这样的房间里，每天就可以获得 200 元的收入。心理学家斯坦利·沙赫特对 5 名自愿参加实验的大学生进行测试，结果是他们对于孤独的承受能力大大低于他们自己的估计。第一个人在房间中只待了 20 分钟，就不能再忍受了，坚决要求出去；后面的 3 个人在里