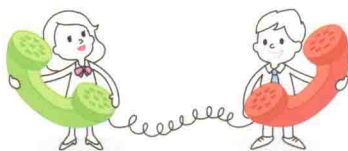




Shejiao Liyi yu Goutong Yishu

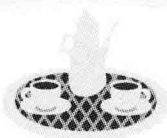
社交礼仪与沟通艺术

韦 宏 / 著



礼仪是**修养**的体现 是**形象**的灵魂 是**沟通**的钥匙

用礼仪打开**沟通**的大门 我们的人生必定更精彩



Shejiao Liyi yu Goutong Yishu

社交礼仪与沟通艺术

韦 宏 / 著

全国百佳出版社 · 江西人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪与沟通艺术 / 韦宏著. - 南昌:江西人民出版社,2013.11

ISBN 978-7-210-06213-4

I. ①社… II. ①韦… III. ①心理交往-礼仪-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 230285 号

社交礼仪与沟通艺术

作者:韦宏

出版:江西人民出版社

发行:各地新华书店

地址:江西省南昌市三经路 47 号附 1 号

学术出版中心电话:0791-86898330

发行部电话:0791-86898893

邮编:330006

网址:www.jxp-ph.com

E-mail:swwpublic@sina.com web@jxp-ph.com

2013 年 11 月第 1 版 2013 年 11 月第 1 次印刷

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印张:17

字数:300 千字

ISBN 978-7-210-06213-4

定价:30.00 元

承印厂:南昌市彩艺印刷有限公司

赣版权登字-01-2013-386

版权所有 侵权必究

赣人版图书凡属印刷、装订错误,请随时向承印厂调换

序

中国自古就以“礼仪之邦”著称于世,中华文明素称“礼乐文明”。综观中国历史,礼不仅是中国文化的主体,而且是华夏文明的标志。“中国有礼仪之大,故称夏;有章服之美,谓之华。”礼是儒学的核心,从孔子的“不学礼,无以立”,到孟子的“以仁存心,以礼存心”,再到荀子的“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”,我们可以感受到礼在古人修身、齐家、治国、平天下方面的重要作用。

礼和仪是人类物质丰富的产物,是和风俗一起从人们的生活中不断发展完善起来的。有人必有俗,有俗必有礼。俗只是普通的生活习惯,它约束着人们日常生活中的行为。而礼则上升到一个比较高的层面,主要注重的是对人们内心精神的一种约束。没有礼就没有仪。人类最初的“礼”都是与对鬼神或者祖先顶礼膜拜相联系的,其中既有隆重庄严的形式,即规范的行为,又有诚敬的心理,所以礼是建立在诚敬心理之上的一种自觉的行为规范。而这些规范后来固定下来也就是“仪”,礼和仪是分不开的。

作为“礼仪之邦”的炎黄子孙,理应都是有礼之人。而说到“礼”,就离不开沟通的艺术。“礼”正是体现在与人的交往沟通之中。每一个人,不论何种身份,只要生活在这个世界,就需要与人沟通。我们与亲人之间,与朋友之间,与同事之间,与上司之间,与客户之间……无不需要通过沟通来与人交往。沟通可以增进彼此的感情和友谊,沟通可以消除彼此的误会与不快,沟通可以传递赞美与关爱,沟通可以加深信任促进合作……沟通无处不在。

在文明发展的社会,社交礼仪与沟通艺术渗透到每个人的工作与生活的细节。

每个人都渴望成功,拥有鲜花和掌声的人生是精彩的,但是通往成功的道路不是平坦的。有人用学历去铺路,有人用汗水去铺路,有人用关系去铺路……成功的原因有很多,在这里我要说的是:成功首先要会做人,社交礼仪与沟通艺术教会你怎样做人。可以说礼仪形象与沟通技巧既是人才的核心职业素质,也是我们广结善缘、家庭成功、生活快乐的基石。

讲礼仪重沟通,是人际交往的法则。礼,就是尊敬。在生活里要会尊重长辈、爱人、孩子和朋友,在工作中要会尊重领导、同事、下属、客户。会和所有人有效沟通,让所有人都了解你理解你并认可你。这样,成功还遥远吗?

从某种角度说,每个人都有学习社交礼仪与沟通艺术的需要。有时候并不是你不愿意去尊重别人,只是不知道如何尊重;有时候并不是你不想和他人“有话好好说”,只是沟通的方式不妥而已。所以,希望您通过本书能够了解礼仪的真谛、沟通的技巧,并且运用在自己的工作与生活中。但愿我们能在通往事业家庭成功的道路上享受到鲜花和掌声带来的喜悦。

礼仪与沟通都是艺术,艺术就会带给我们审美情趣。这也是我一直研究与传授相关知识的原因之一。学生学习与实践这门知识的过程都是轻松愉快的,并且在学习的过程中逐渐感悟到它对自己的帮助,于是把“学习知识”内化为“意识习惯”。我非常乐见学生在学习过程中的转变,许多学生在毕业工作之后更会感受到这门知识的作用。这也是我出版此书的原动力。基于自己长期的研究,加上对工作生活中现实案例的观察、积累,我把《社交礼仪与沟通艺术》一书呈现在大家面前。如果轻松的阅读能够给您的工作和生活带来更多的方便,这就是我最大的欣慰。

本书在书写过程中吸收了一些专家学者的观点,在此表示诚挚的谢意。由于本人水平有限,书中难免有不足之处,期待读者朋友的批评和指正。

作者

2013年10月于苏州

参考文献

1. 韦 宏:《公关·礼仪·谈判》,北京大学出版社 2011 年版
2. 王涛:《规矩和爱》,北京理工大学出版社 2012 年版
3. 鲁鹏程:《好妈妈不吼不叫》,机械工业出版社 2012 年版
4. 王金玲、王艳府:《图说礼仪——礼仪之邦的礼乐全典》,重庆出版社 2008 年版
5. 张自慧:《礼文化的价值与反思》,学林出版社 2008 年版
6. 林友华:《社交礼仪》,高等教育出版社 2009 年版
7. 姜桂娟:《公关与商务礼仪》,北京大学出版社 2005 年版
8. 陈福明:《公共关系理论与实务》,交通大学出版社 2010 年版
9. 宋倩华:《沟通技巧》,机械工业出版社 2012 年版
10. 苗杰:《商务沟通技巧》,中国物资出版社 2012 年版
11. 马银春:《沟通的艺术》,金城出版社 2012 年版
12. 陈福明:《商务谈判》,北京大学出版社 2012 年版
13. Tim Ang 姜旭平:《我的双赢谈判课堂》,上海交通大学出版社 2008 年版
14. 方明亮、刘华:《商务谈判与礼仪》,科学出版社 2006 年版
15. 贯 越:《谈判的艺术》,京华出版社 2006 年版
16. 姚风云、苑成存、朱光:《商务谈判与管理沟通》,清华大学出版社 2011 年版



目 录

第一章 不学礼,无以立	01
第一节 华夏民族,礼仪之邦	01
一、礼仪的起源	01
二、礼是人类文明的标志	03
三、礼学专著——“三礼”	03
四、礼仪的含义	04
五、与礼仪相关的概念	05
六、礼仪的作用	06
第二节 礼仪无小事	08
一、小处不可随便	08
二、礼仪体现细节,细节展示素质,细节决定成败	11
三、礼仪的原则	12
四、礼仪就在你我的身边	13
第二章 设计美的形象	15
第一节 仪表美,悦人者悦己	15
一、仪表的含义	16

二、仪表美的内涵	16
三、形体与形象	18
四、服饰礼仪	19
五、仪容礼仪	24
第二节 仪态美,举手投足间尽显魅力	34
一、微笑	35
二、眼神	37
三、举止	40
第三节 语言美,温暖他人照亮自己	47
一、言谈交际基本原则	49
二、言谈基本礼仪	50
三、善于展示语言美	53
 第三章 学会交际礼仪	 61
第一节 如何打招呼与介绍	61
一、打招呼	61
二、称呼	63
三、敬语、谦语的使用	65
四、握手礼	66
五、介绍	67
六、名片礼仪	69
七、其他见面的礼节	72
第二节 餐桌上怎样成为淑女与绅士	75
一、宴会的种类	75
二、宴会的组织	77
三、宴会礼仪	80
四、西餐礼仪	82

第三节 巧用礼品表情达意	86
一、选择合适的礼品	87
二、礼品的赠送	88
三、礼品的接受	89
四、国际交往中的馈赠常识	90
五、送花礼仪	91
第四章 提升礼仪修养	95
第一节 形象美是外表与气质的统一	96
一、气质	97
二、风度	98
第二节 素质决定修养	99
一、礼仪修养的含义	99
二、礼仪修养的目的	100
三、礼仪修养的提高	101
四、礼仪主体应具备的素质	101
五、礼仪主体心理障碍的排除	107
第三节 大学是修炼气质与风度的乐园	110
一、知识结构	112
二、性格特征	114
三、道德素质	115
四、智慧	116
第五章 沟通无处不在	121
第一节 沟通让生活美好	121
一、人际沟通的内涵	122
二、为什么要沟通?	124

三、沟通能带来什么?	127
第二节 沟通让人生精彩	136
一、人际关系	136
二、人际吸引	138
三、人际互动	139
第六章 具备沟通的前提	145
第一节 尊人者,人尊之	146
一、平等相待	147
二、和谐相处	149
三、谦恭礼让	150
第二节 感人心者,莫先乎情	152
一、以诚相待	153
二、信息真实	154
三、沟通开放	156
第三节 严于律己,宽于待人	158
一、沟通以宽容为桥梁	159
二、沟通中及时反省自己	160
第四节 雄辩是银,倾听是金	162
一、倾听不只是听	162
二、倾听的奇妙作用	163
三、倾听的规则	165
第七章 增强沟通的能力	169
第一节 自知者明,自信者强	169
一、了解自己,追求沟通的成功	169
二、了解对方,达到成功的彼岸	172

三、读懂他人,改进沟通的效果	173
第二节 巧舌如簧,以迂为直	174
一、赞美的技巧	174
二、说服的技巧	178
三、迂回的技巧	181
 第八章 展示沟通的艺术	 191
第一节 亲人沟通让情感之花更美	191
一、夫妻之情,在沟通中传递	192
二、亲子沟通,让孩子健康快乐地成长	201
第二节 朋友沟通让友谊天长地久	210
一、朋友间说话注意分寸	210
二、如何应对朋友间的分歧?	212
三、朋友间玩笑有度	214
四、勇于道歉,友谊长存	216
五、沟通要有度,距离产生美	217
六、朋友沟通有禁忌	218
第三节 职场沟通让事业精彩成功	220
一、求职沟通,推销自己	220
二、团队沟通,共成大业	234
三、危机沟通,转“危”为机	238
第四节 谈判沟通让需要得以满足	241
一、谈判者怎样满足己方与对方的需求?	242
二、谈判的语言沟通	244
三、谈判的非语言沟通	252
四、谈判沟通说服力的强化	260
 参考文献	 268

不学礼,无以立

我国历史上第一位礼仪专家孔子在《论语》最后一章说:“不学礼,无以立。”说明一个人只有学习礼仪,养成高尚的道德品质,才能在社会上立足。

礼仪是人们在长期的生活中约定俗成的行为规范,它伴随着人类文明的产生而产生,伴随着人类文明的发展而发展。礼仪是人类文明和进步的重要标志,体现了时代的风格与道德文化,有着极其丰富的内涵。

第一节 华夏民族,礼仪之邦

一、礼仪的起源

中国是四大文明古国之一,自古就以“礼仪之邦”著称于世。《左传·定公十年》疏云:“中国有礼仪之大,故称夏;有章服之美,谓之华。”显然,中国历来就是“衣冠上国”“礼仪之邦”,通过华美的独具中华精神特质的服饰体现出自己精深的礼仪文化。

礼是什么?礼的起源在哪里呢?礼是怎样产生的?

“礼也者,合于天时,设于地财,顺于鬼神,合于人心,理万物者也。”《礼记·礼器》认为,符合自然运行的时序,契合于山川土地的高下形势,顺应鬼神,又合于人心,而且可治理万事万物的则为礼。可见,“礼”既可以规范人的思想精神,也可以规范人的行为本质。

每个人按礼的精神来自我约束和处事待人,整个社会就会和谐融洽。《荀子·礼论》中说:“礼起于何也?曰:人生而有欲,欲而不得则不能无求,求而无度量分界则不能不争,争则乱,乱则穷。先王恶其乱也,故制礼仪以分之,以养人之欲,给人之求,使欲必不穷乎物,物必不屈于欲。两者相持而长,是礼之所起也。故礼者,养也。”

礼是人类社会发展到一定阶段,物质比较丰富后的产物。人们不再把生存当作第一威胁,并且在长期的生产和生活过程中人与人之间开始有了一些共同的生活习惯。这种习惯经过长期使用形成规范,最后一些习惯就形成成为风俗,而另外一些习惯就形成成为礼。

(一)礼俗同源

有人必有俗,有俗必有礼。“俗,习也。”俗就是生活习惯。人们在各自特定的环境中生活,久而久之,就形成了各自的习俗。

原始社会早期,人类穴居野处,赤身裸体,为了遮挡烈日、防虫咬等,便以树叶保护身体;为了猎获野兽,便用兽皮把自己伪装成猎物的模样。当人们的羞耻心、道德感形成之后,用树叶兽皮遮身就更普遍了。大家都这样做了,于是穿衣服就成了一种规范,也就是成了一种习俗。再后来,人们产生了审美观念,人类也就开始了修饰自己的仪容和穿着打扮的历史;不仅要穿衣,还要佩戴一些饰物,也就踏上了礼仪之路。人类不仅外表上按照一定的标准去修饰,内心也形成了一种较为固定的审美程式,因此可以说礼源于生活。

人类社会的发展史既是物质发展的历史,也是人类思想发展的历史。礼和俗都源于生活,都是从人们的生活习惯当中规范出来的。俗只是普通的生活习惯,它约束着人们日常生活中的行为。而礼则上升到一个比较高的层面,主要注重的是对人们内心精神上的一种约束,约束人们的行为就属于精神的约束。

(二)礼源于原始信仰

礼源于自然界,是古人敬天畏神的观点和认识的一种反映。

在人类的早期,生产力低下,人类认识自然改造自然的能力很差,对大自然中的许多现象都无法解释,许多的自然灾害无法避免,许多的灾难无法解决,于是认为“万物皆有灵”,从而产生了对自然界和自然力量的敬畏与崇拜,即自然崇拜。于是人们开始祭祀、崇拜、赞颂神灵,期望以自己的虔诚感动神灵,为人类赐福,消灾解难。这些心理有了一定程度的普及之后,人们在祭祀、祈福的过程中,开始有了共同的形式。这些形式被固定下来,就形成了“礼”。就这样,在祭祀的活动中,原始的礼便产生了。

继自然崇拜之后,人类社会出现的另一种原始崇拜形式是祖先崇拜,即相信祖先的灵魂不灭,并且成为超自然的一部分,子孙可以通过对祖先的祭祀等途径,得到祖先的赐福与保佑。祖先崇拜是华夏民族最重要的崇拜。中国古代的祖先崇拜对古代文化具有广泛而深远的影响。

人类最初的“礼”都是与对鬼神或者祖先顶礼膜拜相联系的,其中既有隆重庄严的形式,即规范的行为,又有诚敬的心理,所以可以说礼是建立在诚敬心理之上的一种自觉的行为规范,而这些规范后来固定下来也就是“仪”,礼和仪是分不开的。礼仪是人类物质丰富的产物,是和风俗一起从人们的生活中不断发展完善起来的。

二、礼是人类文明的标志

《礼记·冠义》:“凡人之所以为人者,礼仪也。”《礼记·曲礼》说:“鸛鵲能言,不离飞鸟。猩猩能言,不离禽兽。今人而无礼,虽能言,不亦禽兽之心乎?夫唯禽兽无礼,故父子聚麀。是故圣人作,为礼以教人,知自别于禽兽。”由此,我们可以说,人与动物的根本区别不是语言的有无,而是礼。礼成了文明与野蛮的区别,礼也成为族群与族群、国家与国家、人与人之间的区别。中国被称作礼仪之邦,说明中国人首先是重视品德与修养的。

三、礼学专著——“三礼”

《周礼》《仪礼》和《礼记》,合称为“三礼”。《三礼》是古代礼乐文化的理论形态,对礼法、礼义作了最权威的记载和解释,对历代礼制的影响最为深远。

(一)《周礼》

《周礼》又称《周官》,讲官制和政治制度,分天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官六个部分。今天我们所能见到的《周礼》中《冬官》篇已经不存在了,是用《考工记》补入其中的。在《周礼》之中,自王以下,分设六官,各官有分属,又有合作,各官再各有下属,形成一个以王为最高统治者的人数逐渐增多、地位逐渐降低的一个金字塔式的管制系统。这个系统为以后各王朝的官制建立奠定了基础。《周礼》主要阐述的是官制,但是涉及的内容非常广泛,凡是邦国建制、政教文法、礼乐兵刑、赋税度支、膳食衣饰、寝庙车马、农商医卜、工艺制作和各种名物、典章,无所不包,可谓博大精深,是中华民族宝贵的精神财富。

（二）《仪礼》

《仪礼》记述有关冠、婚、丧、祭、乡、射、朝、聘等礼仪制度。在宗教意识不甚发达的古代中国,祭祀等原始宗教仪式并未像其他一些民族那样发展成为正式的宗教,而是很快转化为礼仪、制度形式来约束世道人心。一百多卷的《仪礼》便是一部详细的礼仪制度章程。中国历代王朝很重视礼制。每个王朝的建立,都要物色一些精于礼学的专家,来制定一整套礼仪。《仪礼》是儒家传习最早的一部书。以前人们说此书是周公姬旦写的,不大可信。《史记》和《汉书》都认为出于孔子。《仪礼》作为一部上古的经典,具有很高的学术价值。此书材料来源甚古,内容也比较可靠,而且涉及面广,从冠婚乡射到朝聘丧葬,无所不备,犹如一幅古代社会生活的长卷,是研究古代社会生活的重要史料之一。《仪礼》中的许多礼仪,是儒家精心研究的结晶,有许多思想至今都没有过时。对于这一宝贵的历史文化遗产,我们应该保持必要的尊重,并以科学的态度加以总结,为建设今天文明的社会所用。

（三）《礼记》

在“三礼”之中,地位最高流传最广的一部是《礼记》。《礼记》是一部秦汉以前儒家有关各种礼仪制度的论著选集,其中既有礼仪制度的记述,又有关于礼的理论及其伦理道德、学术思想的论述;既有对《仪礼》的解释,又有对孔子和弟子之间问答的记录;还有修身做人的准则等等。书中不仅记载了许多生活中实用性较强的礼仪细节,还包括天地鬼神、社会人事、历史自然、典籍制度等方面的知识,最为关键的是详尽地论述了各种典礼的意义和制礼的精神,极其透彻地宣扬了儒家的“礼治”思想,为封建统治者提供了极为丰富的礼治理论,其中《大学》《中庸》《礼运》等篇有较丰富的哲学思想。

四、礼仪的含义

礼仪是指人们在各种社会交往中所形成的,用以美化自身、敬重他人的行为规范和准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

为了更完整、更准确地理解“礼仪”这一概念,我们可以站在不同的角度上对礼仪这一概念作不同的表述。

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现,也就是说素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种交际方式或交际方法,也可以说是一种艺术。

从民俗的角度来看,礼仪既可以说是人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是人际交往中约定俗成的对人尊重、友好的习惯做法。简而言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪可以说是一种形式美,它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述各种对礼仪的解释,可以进一步加深对礼仪的理解,并且更为准确地把握礼仪。

五、与礼仪相关的概念

生活中我们经常听到一些与礼仪相关的词语,比如礼貌、礼节、仪表、仪式等等。那么,怎样理解这些词语的含义呢?

(一)礼貌

礼貌是人们在相互交往过程中表示敬重和友好的规范行为。它体现了时代的风格与道德水准,侧重于表现人的品质与素养。

(二)礼节

礼节是人们在交往过程中相互表示敬意、问候、祝愿的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现方式,它与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

(三)仪表

仪表是人的外表,包括容貌、姿态、风度、服饰和个人卫生等,是礼仪的重要组成部分。

(四)仪式

仪式是礼的秩序形式,即为表示敬意或隆重,而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动,如签字仪式、奠基仪式等。

总之,礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式。礼貌是礼的行为规范,礼节是礼的惯用形式,仪表是礼的重要组成部分,仪式是礼的较隆重的秩序形式,它们是互相联系的。遵守礼仪就必须在思想上有正确的认识,在外表上注意仪容仪态,对待他人有敬重之意。只有在各种不同的场合遵循礼仪规范,才能更好、更全面地表达对他人的敬重和友好,才能在人际交往中取得成功。

六、礼仪的作用

孔子认为,礼仪是一个人“修身、养性、持家、立业、治国、平天下”的基础。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础,是一个领导者治理好国家、管理好企业的基础。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不守。”作为指导人们言行举止规范的礼仪,已逐渐受到社会各界的普遍重视,因为它有着非常重要的作用,既有利于个人,也有利于社会。因此,要学礼用礼,以礼待人。

礼仪的作用主要表现在以下几个方面:

(一)有利于提高人们的自身修养

在人际交往中,礼仪是衡量一个人文明程度的准绳,它不仅反映一个人的交际能力,而且还反映一个人的气质风度、道德修养和精神风貌。因此,在这个意义上,礼仪可以说就是教养。通过一个人对礼仪运用的程度,可以了解一个人教养的好坏、文明的程度和道德水平的高低。因此,学习和运用礼仪,有利于从仪表仪容、举止谈吐等方面更好地塑造个人形象,提高个人的修养。

(二)有利于改善人们的人际关系

在日常生活和工作中,礼仪能够调节人际关系,从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。在现代生活中,人们相互之间的关系比较复杂,礼仪有利于使冲突各方保持冷静,缓和和避免不必要的矛盾与冲突。人们在交往时按礼仪规范去做,有利于加强人们之间互相尊重,建立友好合作的关系。

古人云:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话其实就是讲人际交往的重要性。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹外,还能够帮助人们规范彼此的交际行为,更好地向他人表达自己的尊重、友好与敬意,增进彼此之间的了解与信任。如果人们都能够自觉地遵守礼仪规范,按照礼仪规范约束自己,就能建立互相尊重、彼此信任的关系,更好地取得交际的成功,造就和谐、完美的人际关系。

(三)有利于提高整体形象

人是社会中的个体,个人的教养反映其素质,而素质又体现于生活中的每一个细节。一个人、一个集体、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个集体、这个国家的文明程度和整体素质。随着社会的发展,企业能否在激烈的竞争中保持优势地位,不断地发展壮大,最重要的因素是如何树立和保持良好的企业形象。其中员工的素质是影响企业形象的主要因素,每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用,人们往往从某一个职工、某一件小事情上来衡量一个企业的可信度