

第一章

人际沟通与社交礼仪的基本概念

学习要求与目标

1. 了解人际交往的要素，掌握人际交往原则；
2. 了解人际沟通的含义，理解人际沟通的障碍；
3. 了解礼仪的含义，掌握礼仪对构建人际关系的重要性。

引导案例

2024年，某品牌手机公司在推出一款新型智能手机时，由于团队成员之间的沟通不畅，导致产品发布出现了严重问题。在产品开发阶段，研发部门和市场部门之间缺乏有效的沟通渠道。研发人员专注于技术创新和功能实现，按照自己的理解进行产品设计，而市场人员则没有准确、及时地将用户需求和市场趋势传达给研发团队。

具体来说，市场部门在前期调研中发现，用户对手机的拍照功能有更高的期待，尤其是夜景拍摄和人像模式的优化。然而，在与研发部门的沟通中，这一关键信息没有得到充分的传递和重视。研发团队在设计产品时，将更多的精力放在了处理器性能和电池续航上，而对拍照功能的提升未给予足够关注。

结果，新产品在功能和市场需求之间存在较大脱节。用户对手机的拍照效果感到不满，认为没有达到市场宣传的预期，导致该产品的市场口碑受到影响，销售业绩也未达到公司的预期目标。此外，由于内部沟通的不畅，产品发布后的市场推广也出现了问题。市场部门在宣传材料中夸大了一些功能，而研发部门未能及时纠正这些不准确的信息，进一步加剧了用户的不满情绪。

这一事件凸显了人际沟通在团队协作和产品开发中的重要性。在现代社会，无论是企业还是其他组织，团队成员之间的有效沟通都是确保项目成功的关键因素之一。良好的沟通能促进信息的准确传递，避免误解和偏差，提高工作效率和质量。同时，沟通也是了解用户需求、市场动态的重要途径，只有通过用户的积极互动和沟通，才能更好地把握市场趋势，开发出符合用户期望的产品和服务。

在人际交往中，沟通同样起着至关重要的作用。无论是家庭关系、朋友关系还是职场关系，有效的沟通都是建立和维护良好关系的基础。通过沟通，人们能够表达自己的想法和感受，理解他人的需求和立场，从而增进彼此之间的信任和合作。缺乏沟通或者沟通不畅往往会导致矛盾和误解的产生，影响人际关系的和谐与稳定。

第一节 人际沟通概述



一、沟通的内涵

在交往过程中，沟通的作用十分重要。实践表明，在一个人获得成功的诸要素中，智商、专业知识和经验仅占一小部分，而良好的沟通能力则起主导作用。

沟通，原指开沟以使两水相通，后泛指使两方相通连；也指交流彼此的意见。英文 communication 既可以译作沟通，也可以译作交流、交际、交往、通信、交通、传达、传播等，其基本含义是“与他人分享共同的信息”。

本书对沟通的定义是：沟通是人与人之间、人与群体之间，思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅，即信息的传与收行为，发送者通过一定的渠道，将信息传递给接收者，并寻求反馈，以达到相互理解。

沟通是人与人之间转移信息的过程，是一个人获得他人思想、情感、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁。通过这座桥梁，人们可以分享彼此的情感和知识，消除误会，增进了解。

沟通是为了达到一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同协议的过程。它有三大要素：具备明确的目标；达成共同的协议；沟通信息、思想和情感。

沟通具体包含以下几层含义。

1. 沟通首先是信息的传递

沟通首先是信息的传递，无论什么形式的沟通都包含着具体要传递的信息，信息传递是目的，具体形式是手段，如果信息没有成功传递到既定对象，那么也就没有发生沟通行为。比如，演讲者没有听众或者表演者没有观众，都不能构成沟通。

2. 沟通的重点是意义的理解

在沟通过程中，发送者首先要把传送的信息“编码”成相应的符号，接收者则进行相反的“解码过程”。如果信息接收者对信息类型的理解与发送者不一致，就会导致沟通障碍和信息失真。信息经过传递后，只有当接收者所感知和理解的信息意义与发送者的初衷完全一致时，才能达到有效沟通的目的。

3. 完美的沟通包含情感的交流

在沟通中，不仅包含信息的传递和理解，还会通过语言、副语言以及非语言信息来传递相应的情感。有效的沟通不仅能传递信息，更能通过沟通创设良好的人际氛围，形成良好的人际关系。因此，我们说“完美的沟通 = 信息传递 + 意义理解 + 情感交流”。所以要善于利用好沟通，以实现良好人际交往的目的。

4. 沟通是一个双向与互动的反馈和理解过程

有时候，乙接到甲的信息后，并不发出反馈信息。那些包含反馈信息的人际沟通常被

人们称为双向沟通，如两个人之间进行对话；只有一方发出信息，另一方没有反馈信息的人际沟通，称为单向沟通，如电视台播音员和观众之间的沟通。

在沟通过程中，为了更好地理解和交流，我们要尽可能地提供双向沟通和反馈过程，以增加信息理解的准确性。

案例

开展语言教育，加强国际沟通

语言是一座桥梁，畅通中国与世界。

党的二十大报告提出：“增强中华文明传播力影响力，坚守中华文化立场，讲好中国故事、传播好中国声音，展现可信、可爱、可敬的中国形象，推动中华文化更好走向世界。”加快构建中国话语和中国叙事体系、培养多语种全球胜任力人才成为当前“讲好中国故事、传播好中国声音”的重要任务。

北京外国语大学校长、党委副书记杨丹率团访问联合国日内瓦办事处期间，在万国宫接受联合国唯一官方杂志 *UN Today* 主编 Prisca Chaoui 女士的专访。他分享了北京外国语大学通过开展语言教育和服务促进国际沟通的理念和实践经验。

访谈中，杨丹校长表示，北京外国语大学的任务是通过提供高质量语言教育和服务，帮助塑造中国的世界观、世界的中国观和未来的全球观。

首先，北京外国语大学通过外语教育、对不同语言文化的研究以及区域国别研究，为树立起中国的世界观提供支撑，让中国更好地了解世界。其次，通过国际传播与理解，阐述中国的世界视角，让世界听到中国的声音，助力形成世界的中国观。最后，为了培养面向未来的全球视野，人们必须加深彼此理解。总书记提出的“人类命运共同体”就是指要基于共识，拥抱共同价值，追求共同目标，最终实现更好的全球治理。

立足新时代，北京外国语大学肩负重要使命，通过提供卓越的语言教育和服务，帮助塑造中国的世界观、世界的中国观和未来的全球观。努力培养有家国情怀、有全球视野、有专业本领的复合型、高素质、国际化人才，提高他们的专业能力和跨文化交流能力，使其与世界自信地互动、平等地对话，在世界的舞台上，发出中国青年的声音，展示中国青年的风采，奋勇争先地为进一步提升中国国际话语权助力。未来，北京外国语大学将继续积极推进国际交流与合作，促进世界对中国的了解与尊重，向世界传递中国声音，为构建一个更加开放、和谐的全球格局贡献智慧与力量。



二、人际沟通的特点

人际沟通作为个人或群体之间在共同活动中彼此交流思想、感情和知识等的过程，具有以下特点。

（一）目的性

在人际沟通中，沟通双方都有各自的动机、目的和立场，都会设想和判定自己发出的

信息能得到什么样的反馈。因此，沟通的双方都处于积极主动的状态，该沟通过程并不是简单的信息传递，而是信息的积极交流和理解。

（二）符号性

沟通是信息的传递，需要借助语言和非语言两类符号，且这两类符号往往被同时使用。有效的人际沟通需要沟通的双方具有统一的或近似的编码系统和译码系统，即沟通双方应有相同的词汇和语法体系，而且对语义有相同的理解。语义的理解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、职业和地位等因素的差异都会对语义的理解产生影响。

（三）双向互动性

人际沟通往往是双向的、互动的，是一个反馈和理解不断交互、循环往复的过程。这一点与沟通参与者的双重角色密切相关。在一个完整的沟通过程中，沟通者与参与者几乎同时充当着信息的发送者和接收者的角色。而且沟通的意义并不在于达成绝对一致的意见，而在于对沟通信息的准确理解。

（四）动态调整性

沟通的情境具有动态性，且需要沟通双方具有相同理解。人际沟通是在一定场合中进行的信息交流，这些特定的时间、地点、参与者、话题等因素构成了沟通的情境。人际沟通会受到这些情境的制约，人们往往根据时间、空间、双方关系等不同的情境来选择不同的话题，进行适当的沟通。



三、人际沟通的原则

（一）人与人之间相互作用的沟通

1. 沟通的过程具有连贯性

当我们对某个人有非常深入的了解时，就会在了解他过去的基础上对他将来的所作所为作出预测。例如，皮特和马克从小便在一起，皮特非常了解马克，因此皮特不需要询问马克就知道马克一定会去城里听歌剧，马克听歌剧只会坐在同一家剧院的同一个位置上，皮特还知道马克不会缺席任何一场新剧的演出，因此当皮特听说城里的剧院要演出新剧的时候，就直接购买了那个座位的票送给马克，因为他知道马克一定会去听。

在生活中初次见到某人时，我们会根据过去经验来对眼前的人进行初次评估，从而作出相应的反应。我们会观察他的外表及长相，从他的穿着来对其职业进行猜测，甚至因为听到相识的人的名字而对眼前某人的评价产生影响。

对将来的期待会影响我们与他人的沟通。当我们希望与某人的关系能够继续和保持时，我们会表达一些想法或者做出一些行为举止来确保我们之间的关系得到继续和保持。当不想再与某人有任何瓜葛或者希望减少相互之间的影响时，我们会更加倾向于公事公办的处理方式，并将个人生活完全从我们的交集中剔除出去。

2. 参与沟通的过程是同步并且连续的

沟通的过程并不在于我们是否发出声音以寻求回应和帮助，而是无论何时何地何种情形，我们都参与到了信息的相互沟通中。例如，挑选衣物时举棋不定的眼神、略显慌乱和怀疑的表情都在向销售员表达我们的犹豫——我们在寻找能够帮助我们做决定的人。而销售员接收到了我们的求助，向我们走来，询问我们是否需要帮助。在倾听意见的时候，也可以通过词语和肢体的动作来表明我们是否接受。

例如，当销售员推荐其他款式和颜色的衣物时，我们所想到的是整套衣物穿在身上的整体效果、朋友的评价、父母的看法以及是否会在路上和他人撞衫等。人在相当复杂的条件下会不间断地进行同步且连续的沟通。

3. 沟通中每个人所扮演的角色

在沟通面前，每个人都是角色的扮演者。例如，在父母眼里我们是孩子，我们乖巧懂事，循规蹈矩；在朋友眼里我们幽默诙谐；在老师眼里我们是学生，我们可能认真上进；在老板眼里，我们可能是优秀的员工，工作努力且值得信赖和托付。

在相互沟通中，每个人的角色并非一成不变，会因周遭环境的变化而变化，但我们在沟通中所扮演的某些角色会对自身行为习惯产生一定影响。

例如，杰克的职业是律师，这使他高效严格地要求自己，并控制自己的言行。回到家后，杰克是3个孩子的父亲，孩子们非常了解他们的父亲，因此在家时，孩子们礼貌而规矩，很少打闹，否则便会有大麻烦。

（二）人与人之间文化上的沟通

文化是精神的窗口，不同的物质所带来的文化不同，不同的地理位置所带来的文化也不同，这些文化含义中所包含的因素组合成相互影响的方式，不断地对一个人的社会背景和经济地位产生影响，进而明确了我们的生活方式，形成了我们的认知和观念。

明白了文化的含义，便很容易理解文化之间的沟通是十分必要的。当不相同的文化碰撞在一起时，其中产生的大量信息需要被双方成员进行修饰和加工，最后能够相互尊重、相互理解和包容。因此，跨文化沟通非常必要。

1. 认识并理解自己的文化归属

随着社会的不断进步、发展，我们拥有越来越多的机会接触其他文化。网络使人们之间的距离变得越来越小，我们可以通过各种媒介与整个世界进行联系。

在这样的情形下，我们是否仍要采纳或者坚持自己原有的生活理念以及生活方式？又或者我们渴望另一种完全不同的生活方式，进入一种完全不同的生活环境？我们结交的朋友、就读的专业、从事的行业等因素在不断地影响着我们的个人定位。

2. 正确地解决沟通中的不信任问题和误解问题

在跨文化沟通时，国家与国家之间因为历史的原因会形成不同的风俗习惯，当两种不同，甚至可能相反的国家文化相互碰撞时，难免会出现沟通上的误解，这些误解可能又造成了双方之间的不信任，这都根源于相互之间缺乏足够的了解。

在长时间的、单一的文化环境中成长，很难掌握了解多种文化的能力。想要拥有跨越文化障碍的沟通，我们必须用真诚、积极、开放的心态去解决各种不信任问题，这样便有助于建立从尊重、容忍、接受、改变直到相互信任的框架。

3. 不断提升自身文化素养

想要真正了解外界文化，首先自身要具有良好的文化素养。在面对外来文化时，既不要妄自菲薄，也不要妄自尊大。恰当而良好的沟通必须建立在相互尊重的基础上，因为尊重所以平等，因为平等所以信任。当我们对展现在面前的新文化有独到的见解或者领悟其中独有的智慧时，文明品质就有了相应提升。

（三）人与人之间道德上的沟通

诚实、令人欢喜和为他人着想的沟通就是道德上的沟通。想要实现诚实的沟通，沟通者必须坦诚地讲述真相；想获得令人欢喜的沟通效果，沟通者必须顾及对方的情感；而要获得成功的沟通效果，就必须尊重对方应得的利益。但是，在某些时候，诚实和令人欢喜的沟通之间是充满矛盾的。

例如，珍妮今天穿上了新买的那条昂贵的裙子，询问好朋友莉莉：“我穿上好看吗？”即便这条裙子真的不适合她，莉莉认为不好看，也不适宜直接告诉她。这种沟通被称为“善意的谎言”，即在不伤害另一方感情的基础上不直接告知或者换一种方式委婉地告知对方实情。

如果莉莉说“非常好看”，这便是撒谎；若是说“不好看”，则会伤害对方的感情。这种情况下，莉莉也可以换一种方式告知珍妮，比如，她可以说：“珍妮，你真的非常有眼光，裙子真不错，不过可能不太适合现在的你。”这样一来，莉莉既表达出了这条裙子并不适合珍妮的意思，也没有因为撒谎而伤害朋友的感情。



四、坚持人际沟通原则的意义

古书《孙子兵法》有云：“上兵伐交，中兵伐谋，下兵伐城。”意思是说，最上等的兵法是通过外交谈判来进攻，中等兵法是通过计谋来进攻，下等的兵法则动用武力占领城池来进攻。句子中的“交”指国与国之间的外交，即国与国之间的谈判和沟通。

人际沟通的原则引领我们用不同的生活习惯和待人处事的方法为自己在社会中开拓生存空间。正确且有效地建立沟通不仅有利于我们在人际沟通中规范自己的言谈举止，不断地对自身人格进行完善，更有利于我们对不同沟通对象进行正确的鉴别，从而找到适合自己的朋友，坚定自己人生的道路。

第二节 人际沟通与人际关系

沟通是人与人之间进行信息交流的过程，是人们获取他人思想、感情、见解、观点等的途径，也是人与人进行交往的桥梁。一般意义上，沟通就是在社会交往中，人们借助一定的符号系统（如语言、文字、图像、记号）、形体手势和物质环境传递、理解信息与情感的社会行为。



一、人际沟通与人际关系之间的关系

人际沟通研究的是人与人之间建立联系的形式和程序，人际关系则主要研究人与人在沟通基础上所形成的社会和心理关系。人际沟通是人际交往的起点，是人际关系建立和发展的前提和基础，同时也是建立人际关系的根本途径。人际关系是在人际沟通的过程中逐渐形成和发展起来的，如果离开了人际间的沟通行为，人际关系就不能建立和发展，所以人际关系又是人际沟通发展的结果。

人际关系的状况是由人际沟通的状况决定的，如果人们在思想感情层面存在广泛而持久的沟通联系，就意味着他们之间已经建立起较密切的人际关系。如果两个人在感情上对立、行为上疏远，平时缺乏必要的沟通，则表明他们之间心理不相容，彼此关系紧张或较淡漠。而人际关系一旦确立，又会影响和制约人际沟通的频率、发展和效果。所以，人际沟通是人际关系在个体行为层面上的反映。



二、人际沟通的主要障碍

（一）心理障碍

在影响人际关系的因素中，心理因素占首要位置，心理障碍的影响最大，且最直接。广义上的心理障碍指人们在生活和工作中出现的不正常心理问题，这种心理的诱因可能与环境、经历、观念等有关，不利于良好人际关系的建立与维护。

1. 嫉妒心理障碍

嫉妒是一种对人际关系危害最大的心理问题，常发生于条件相似的个体之间，如年龄相同或相近、收入相同或相近的个体之间。嫉妒的内容涉及许多方面，只要两个人存在可比较的地方，就可能滋生嫉妒之心。

仔细分析后会发现，爱嫉妒者通常以个体无能为基础。由于自己能力有限，既无法超过别人，也无法阻止别人超过自己，因此会产生心理不平衡。为了掩盖自己的无能，避免

受到他人的嘲笑，把超过自己的对手拉下来往往是善妒者惯用的不正当手段。

案例

什么是嫉妒？

余莎是一位自认为在各方面都不错的女孩，上学的时候学习成绩一直名列前茅，哪怕只有一次被同学赶超，都会十分气愤；上班后，她的工作表现和成绩在同事中也属于拔尖的。不过有那么一次，她跟某位同事做一个非常类似的项目，结果同事完成的速度很快，而且质量也很高，这就给了余莎一个很大的打击。

其实，余莎自己也一直想不通，为什么就见不得别人比自己好呢？她也明白这种无谓的嫉妒是不值得的，可就是忍不住。

见不得别人比自己好是生活中人们普遍具有的嫉妒心理，只是某些人的嫉妒心理更强烈。一般而言，嫉妒是源于别人超越自己而产生的一种消极抵触心理。当看到别人取得佳绩时，心里便会产生羡慕与憎恨、失望与猜疑、虚荣与屈辱等复杂情感。

心理专家认为产生嫉妒的原因通常有以下两点。

1. 强烈的好胜心较易引起嫉妒的心理

好胜之心，人皆有之。正是在这种心理的作用下，人们才会在工作、学习中不断努力，力争上游。可是，一个人的好胜心过强就可能发展成为嫉妒的心理，这对自身的进步极为不利。

一般来说，在好胜心的作用下，人们会向比自己强的人表示羡慕和祝贺，然后再想办法去追上他们；而在嫉妒心理的作用下，假如遇到比自己强的人，人们不但不会对他们所取得的成绩表示祝贺，甚至还会对他们进行猜疑、诋毁等。

不难看出，案例中的余莎应该属于一个好胜心很强的人，否则她不会要求自己的学习成绩一直名列前茅，也不会过于在乎工作中一时的得失。

也许正是由于她的好胜心太强，因此发展成了嫉妒心理，以致她见不得身边的人成绩比自己好，业绩比自己优秀。

2. 人与人之间的比较往往会使人产生嫉妒心

人是群体性动物，在群体生活中，人与人之间存在激烈的竞争关系，同时也免不了产生比较，但人与人之间天生又存在差异，通过与他人的比较，人们能更容易地了解自己的优势和劣势。

一般而言，处于优势之中的人会非常得意，而一旦发现有比自己更强的人，也很容易滋生明显的自卑心理，更会拿身旁人的优势跟自己的劣势作比较。这样的话，怎会不感到失落，进而产生嫉妒心理呢？

显而易见，案例中的余莎也跟他人进行过比较，即使没有在表面上进行，她的内心也应该不止一次地与他人进行对比。

发现自己是佼佼者时，她内心多会洋洋得意；可若是有人超过自己时，她的嫉妒心理就会呈现出来，当即就会产生愤怒的情绪，很难接受对方比自己好。

2. 自卑心理障碍

自卑是人们对自身的能力作出过低估计的心理感受，是一种消极的自我评价。如果一个人总是处于自卑的心理状态，就会影响学习、生活和工作，束缚自己的创造才能和聪明才智。自卑往往是因为一个人出身贫寒，社会地位不高，生理上存在某种缺陷，如身材矮小、长相丑陋或智力平庸等。自卑感是阻碍一个人成功的不良因素，它会使人丧失信心、自我意识过强、内心感到不安和恐惧，最终会使其在人生发展的道路上走下坡路。

案例

大学生林同学的自卑与社交困境

林同学是通信工程专业二年级学生。她来自一个偏僻乡村，家庭经济状况较差，从小性格内向，不善言辞，上大学后，她发现以往的生活方式难以适应大学环境，在人际交往方面遇到诸多困难。

林同学在与同学相处时，因自卑心理作祟，总是感到自己不如他人，不知如何发起和维持良好的人际关系。她在宿舍中与室友关系紧张，曾几次因小事发生冲突，之后便很少与室友交流。在班级活动中，她也总是独自一人，不主动参与集体讨论和活动。这种状况导致她愈发孤独，内心苦闷，长期的焦虑和孤独感甚至影响到了她的学业，她的成绩开始下滑，形成了恶性循环。

林同学的案例凸显了自卑心理对大学生沟通和社交的严重影响。自卑心理使她在人际交往中缺乏自信，不敢主动表达自己，对他人持有过度防备，从而导致沟通不畅、社交关系紧张。对于类似情况，学校和家庭应给予关注，通过心理辅导、社交技能培养等方式，帮助学生克服自卑心理、提升沟通能力，更好地适应大学及未来的生活。

3. 恐惧心理障碍

恐惧心理指个体在面临困境且试图摆脱但又无能为力时所产生的情感体验。人际恐惧指在与人交往时出现的带有恐惧色彩的情感反应，如紧张、手足无措、出冷汗、声音战栗、身体发抖等。这些反应体现在交往情境中，表现为情不自禁地紧张、不安与恐惧，严重干扰了正常交往活动。拥有恐惧心理的人会极力避免参加公共活动，回避与他人的交往，严重者甚至会与他人隔离，与外界隔离，把自己完全封闭起来。关于焦虑状态的自我评估，可见表 1-1。

小贴士

表 1-1 焦虑自评表

评定项目	很少有	有时有	大部分 时间有	绝大多数 时间有
1. 我感到比往常更加神经过敏和焦虑	1	2	3	4
2. 我无缘无故地感到担心	1	2	3	4
3. 我容易心烦意乱或感到恐慌	1	2	3	4

(续表)

小贴士

评定项目	很少有	有时有	大部分 时间有	绝大多数 时间有
4. 我感到我的身体好像被分成几块, 支离破碎	1	2	3	4
5. 我感到事事都很顺利, 不会有倒霉的事情发生	4	3	3	1
6. 我的四肢抖动	1	2	3	4
7. 我因头痛、颈痛和背痛而烦恼	1	2	3	4
8. 我感到无力而且容易疲劳	1	2	3	4
9. 我感到平静, 能安静坐下来	4	3	2	1
10. 我感到我的心跳较快	1	2	3	4
11. 我因阵阵眩晕而不舒服	1	2	3	4
12. 我有种要昏倒的感觉	1	2	3	4
13. 我呼吸时进气和呼气都不费力	4	3	2	1
14. 我的手指和脚趾感到麻木和刺痛	1	2	3	4
15. 我因胃痛和消化不良而苦恼	1	2	3	4
16. 我必须时常去卫生间	1	2	3	4
17. 我的手总是温暖而干燥	4	3	2	1
18. 我觉得脸发烧、发红	1	2	3	4
19. 我容易入睡, 晚上休息很好	4	3	2	1
20. 我做噩梦	1	2	3	4

评定采用1~4分制计分, 评定时间为过去一周内。把各题的得分相加为粗分, 粗分乘1.25, 四舍五入取整数即得到标准分, 临界值为50分, 分值越高, 焦虑倾向越明显。

(二) 文化习俗障碍

不同国家、民族和地区由于历史的积淀而形成了各具特色的文化风貌和风俗习惯, 这为沟通带来了一些障碍。为了克服这些障碍, 就要在沟通前对沟通对象的文化特征和风俗习惯有所了解, 避免在沟通中触犯对方的禁忌。

1. 价值观与沟通障碍

价值观是人们对社会生活中的各种事物所持的基本态度、评价和看法, 价值观不同的人在进行沟通时往往存在难以逾越的障碍。在不同的文化背景下, 人们的价值观差别很大。

案例

什么是“君子”? 什么是“骑士”?

中西方地区在很多方面都存在文化差异, 这种文化差异主要是因为中西方人群所秉持的理念与操守不同, 而这些不同的理念操守又因文化差异得以分化。将中国人的操守准则中的“君子”与西方道德理念中的“骑士”相比较可以看出中西方的人格文化差异。

在君子恭谨文化的影响下，人们养成了谦虚、谨慎、忍让的美德。东方人内心情感比较含蓄，力图做到“喜怒不形于色”。而在骑士浪漫文化的影响下，西方人大多喜欢直抒胸臆，因此他们看待东方人时总觉得太委婉、太含蓄。在做事方面，东方人宁肯速度慢一些，也要从根源上解决问题，中医正是东方理事方式的一个代表。西方人则在骑士精神的影响下讲究立竿见影、药到病除，这也是中西方人格的一个明显差异。

2. 礼节习俗与沟通障碍

习俗是世代相传的一种风尚，一个国家或地区的习俗一旦形成，就会在饮食、服饰、居住、信仰、节日、人际关系等方面都表现出独特性。中西方交际的差异主要是因为文化习俗的不同。中国人遵循儒家文化，谦虚被视为一种美德，不主张过分炫耀个人荣誉；而西方文化则崇拜个人奋斗，尤其为个人取得成绩而自豪，从来不掩饰自己的自信心、荣誉感及获得成就后的喜悦之情。

3. 审美习俗与沟通障碍

审美观通常指人们对事物的好坏、美丑、善恶的评价。不同的国家、民族、宗教、阶层和个人往往因社会文化背景的不同，审美标准也不尽一致。有的文化以“胖”为美，有的则以“瘦”为美；有的以“高”为美，有的则以“矮”为美；有的以皮肤白皙为美，有的则以皮肤黑为美，不一而足。

（三）语言障碍

语言文字是人类交流的工具，也是文化的核心组成部分之一。不同国家、不同民族往往拥有自己独特的语言文字，即使同一国家也可能有多种语言文字。有时，即使使用的语言文字相同，但表达的内容和交流的方式也可能会有所不同。

（四）人为障碍

1. 高高在上

在人际沟通中，那些社会地位、工作职位、收入、学历等方面层次较高者，在与这些方面层次较低者沟通时，最容易犯的毛病就是高高在上。本来上司和下属之间就存在地位、身份上的不平等，有些上司还有意无意地加剧这种不平等的效应，导致下属在他们面前唯唯诺诺，有话不敢讲，从而影响了上下级之间的顺畅沟通。

2. 自以为是

对待一个问题，当自己已经形成了一定的想法和见解时，就不愿意，甚至拒绝接受别人的意见。要知道正确与错误都是相对而言的，当我们以宽广的胸怀、谦虚的心态去对待他人的建议时，肯定会有意想不到的收获。

3. 先入为主

先入为主是由偏见思维模式造成的。沟通的一方如果对另一方有成见，那么顺利沟通就无法实现。比如，你对某个人的能力产生怀疑，即使这个人提出了一个很不错的想法，你可能也不会接受。

4. 不善于倾听

倾听是沟通过程中最重要的环节之一，良好的倾听是高效沟通的开始。倾听不仅需要具有真诚的同理心，还应该具备一定的倾听技巧。居高临下、好为人师，自以为是、推己及人，环境干扰、无心倾听，打断对方、变听为说，刨根问底、打探隐私，虚情假意、施舍恩赐等都是影响倾听的不良习惯，应该尽力避免。

5. 缺乏反馈

反馈是沟通过程中或沟通结束时的一个关键环节，不少人在沟通过程中不注意、不重视，甚至完全忽略反馈，导致沟通效果打了折扣。不少人在沟通中都以为对方听懂了自己的意思，可是在实际操作过程中却发现与自己所想大相径庭。其实，在双方沟通时，只需多问一句：“您说的是不是这个意思……”“请您再说一下，好吗？”很多问题自然就解决了。

第三节 社交礼仪与人际关系的构建

礼仪指在人际交往过程中，以规定的或约定俗成的程序、方式表现律己敬人的完整行为。在人们的日常交往中，与“礼”有关的词最常见的是：礼仪、礼貌、礼节。在大多数情况下，它们被视为一体而混合使用，本书着重介绍礼仪的相关内容。



一、礼仪的内容

礼仪的内容主要由以下4个基本要素构成。

（一）主体

主体指礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人，也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时，其主体往往是个人；而当礼仪活动规模较大、较为复杂时，其主体通常是组织。没有礼仪主体，礼仪活动就不可能进行。

（二）客体

客体又叫礼仪的对象，指礼仪活动的具体指向者和承受者。如果没有礼仪客体，礼仪就失去了对象，就不被称为礼仪。

（三）媒体

媒体指礼仪活动所依托的特定媒介。具体由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体和事体礼仪媒体等构成。在具体操作礼仪时，这些不同的礼仪媒体往往相互交叉、配合使用。

（四）环境

环境指礼仪活动得以进行的特定时空条件。它可以分为礼仪的自然环境和社会环境。礼仪的环境制约着礼仪的实施，也决定着礼仪的方法选择。



二、礼仪的基本特征

（一）规范性

礼仪就是人们在交际场合待人接物时所必须遵循的行为规范。这种规范不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止，使之合乎礼仪的要求，也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人及判断自己是否自律与敬人的一种方式。总之，礼仪是约定俗成的一种自律与敬人的惯用形式。

（二）限定性

礼仪主要应用于交际场合，适用于日常的人际交往与应酬。在这种特定的情况下，礼仪肯定行之有效。然而，一旦离开了这个特定范围，礼仪则未必适用。礼仪并不是一种放之四海而皆准的规则，在某些非交际场合，礼仪可能就行不通，如战争、政治角逐等。一般来说，礼仪更适用于初次交往、因公交往、对外交往等交际场合。

（三）操作性

礼仪实用可行、规则简明、易学易会、便于操作，它并不是纸上谈兵、故弄玄虚，而是落到实处的方法、规则。因此，礼仪可以广泛地应用于人们的交际实践中。易于操作是礼仪的第一要旨。

（四）传承性

任何国家的礼仪都带有自己的民族特色，都有对本民族既往礼仪成果的传承与扬弃。一种礼仪一旦形成后，便会经历一个相对的延伸期，被一代一代地传承下来，只有当人们的观念更新后，旧的礼仪才会被新的礼仪所取代。

（五）时效性

礼仪也是社会发展的产物，具有鲜明的时代特点。当社会交际活动出现新特点、新问题时，就要求礼仪有所变化、有所进步，推陈出新、与时代同步。例如，我国已经摒弃了代表人尊卑的跪拜等礼仪。现在，随着世界经济的全球化发展，各国礼仪也在相互影响和渗透。



三、社交礼仪与人际关系的构建

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅体现了一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映出一个人的气质风度、阅历见识、精神风貌。学习礼仪、运用礼仪将有助于人们更规范地塑造和维护自己的形象，更充分地展现自己的良好教养与优雅风度。一个有良好教养的人更容易构建自己稳定的人际关系网。

（一）懂礼提升魅力

在人际交往中，每一个人都在不断扩展自己的社交圈，经常与陌生人见面打交道，而交往初期印象的好坏，往往取决于你的亮相。怎样亮相，给对方一个什么样的第一印象，这对今后能否继续交往有着十分重要的意义。有心理学家研究表明，人们常根据对他人的第一印象来对其学识、涵养、性格等方面进行评价，对其以后的行为进行推测。第一印象一旦形成，要想改变就很难。成功人士往往都特别注重在他人面前塑造良好的第一印象，而社交礼仪正是塑造良好第一印象的重要工具。

案例

求职时有才更要有“礼”

26岁的小王去年研究生毕业后，开始了自己的求职生涯。

小王出生于太原一个知识分子家庭，人长得漂亮，性格开朗，学历又高，按照常理，找到一份不错的工作应该不是难事。可是，一年过去了，面试的几家公司都没有录用她，小王的父母、朋友有些想不通。

小王最近一次求职是去省城一家高档购物中心面试楼层主管的职位，当时主考官问她对时尚的理解，小王回答：“你们难道没有看到吗？我从头到脚的着装就代表着一种时尚。像你们每天在这座大厦里工作的人，看到我的气质和装扮就应该一下子拍板，认定我就是最适合在这里工作的时尚达人，怎么还会问我对时尚的认识呢？”

据小王回忆，当时其他面试者都回答了许多问题，还进行了许多现场演示。但她始终想不通，为什么自己仅仅回答了一个问题之后，就被请出去了。

事后，经过了解，曾经面试小王的主考官说出了事情的原委：“这位姑娘漂亮、洋气，学历又高，说实话，当时看她简历的时候，我们人事部几位同事都相当看好。可见了面以

后，才发现她说话实在太冲。有时候过于自信就是自负。首先，她对面试的前辈们没有礼貌，一些该有的礼节问候都没有。其次，她不应该锋芒毕露，低调谦虚才是一个职场新人让大家喜欢且容易接受的品质。”

案例解析：

小王终于明白了自己失败的原因，她自身条件确实不错，可就是太高调、太傲慢，也不太懂得去和比自己资历深的前辈们融洽相处。回忆起当时应聘的场景，她说：“可能从小优越惯了，觉得眼里的一切都应该都是自己能驾驭的，但却忽略了自己是一个新人，是来求职的。以后在面试时，一定要吸取教训。”

现在很多企业招人不仅仅是看个人才华了，素质也是很重要的。所以，求职者要注意提升自己的素质，切勿忘记礼节的重要性。

（二）懂礼赢得朋友

在社交场合中表现得彬彬有礼的人会给人留下良好的印象，往往更容易交到新朋友。相应地，在与朋友的交往中，你的一次失礼，即便是一次谎言、一句刺耳的话、一种蔑视的表情、一个失礼的动作等，都可能导致友谊的中断。而待人亲切、态度温和、风趣且举止优雅的人，在结交朋友方面是有优势的。

（三）懂礼提高竞争力

在现代市场经济中，人与人之间的竞争不仅是学历的竞争，更是素养与文明举止的竞争。在任何国家、任何企业、任何社区，那些注重礼仪的人往往会获得更多的发展机会。

课后练习

1. 简述人际沟通的特点。
2. 简述人际沟通的主要障碍。

实践课堂

1. 汽车销售实战模拟

现在有一款新上市的白云牌小轿车，假如你是一名汽车销售人员，需要你与客户沟通，请你设计一个具体方案，使客户接受你的建议，购买这款轿车。

提示：可以把沟通的过程以小品或者短剧等形式进行演示。

请各小组进行讨论、演习，并选取小组上台演示。

2. “听与说”游戏

分组进行游戏，六个人一组，分别扮演以下角色：

角色分配：

- (1) 孕妇：怀胎八月。
- (2) 发明家：正在研究新能源（可再生、无污染）汽车。
- (3) 医学家：长年研究艾滋病的治疗方案，已取得突破性进展。
- (4) 宇航员：即将远征火星，寻找适合人类居住的新星球。
- (5) 生态学家：负责热带雨林抢救工作。
- (6) 流浪汉。

游戏背景：私人飞机坠落在荒岛上，只有6人存活。这时逃生工具只有一个能容纳一人的橡皮气球吊篮，没有水和食物。

游戏方法：针对由谁乘坐气球先行离岛的问题，各自陈述理由。先复述前一个人的理由再申述自己的理由。最后，综合评价所有人理由，决定可先行离岛的人。

游戏说明的道理：

1. 认真聆听别人的话，记住别人的想法，这样别人才会相信你，才会让你去求救。由此可见，聆听非常重要。
2. 根据学员的表现评价：好的表达 / 坏的表达。

拓展阅读

王岚是一个典型的北方姑娘，从她身上可以明显地感受到北方人的热情和直率。她为人坦诚，有什么说什么，总是乐于把自己的想法说出来和大家一起讨论，正是因为这个特点，她在上学期间很受老师和同学的欢迎。今年，王岚从西安某大学的人力资源管理专业毕业了。她认为，经过四年的学习，自己不但掌握了扎实的人力资源管理专业知识，而且具备了较强的人际沟通技能，因此她对自己的未来期望很高。为了实现自己的梦想，她毅然只身去广州求职。

经过将近一个月的反复投简历和面试，在权衡了多种因素的情况下，王岚最终选定了东莞市一家研究生产食品添加剂的公司。她之所以选择这家公司，是因为该公司规模适中且发展速度很快，最重要的是，该公司的人力资源管理工作还处于起步阶段，如果王岚加入，她将是人力资源部的第一个人，她认为自己施展才华的空间很大。

但是到公司实习一个星期后，王岚就陷入了困境。

原来该公司是一家典型的小型家族企业，企业中的关键职位基本上都由老板的亲属担任，其中充满了各种裙带关系。老板的大儿子是王岚的临时上级，但他根本没有管理理念，更不用说人力资源管理理念了。在他的眼里，只有技术最重要，公司只要能赚钱，其他一切都无所谓。但是王岚认为，越是这样就越有自己发挥的空间，因此在入职公司的第五天，王岚就拿着自己的建议书走向了直接上级的办公室。

“王经理，我到公司已经快一个星期了，我有一些想法想和您谈谈，您有时间吗？”王岚走到经理办公桌前说。“来来来，小王，本来早就应该和你谈谈了，只是最近一直扎在实验室里，就把这件事忘了。”王经理回答道。

“王经理，对于一个企业尤其是处于上升阶段的企业来说，要持续发展，必须在管理上下功夫。我来公司已经快一个星期了，据我目前对公司的了解，我认为公司主要的问题在于职责界定不清；雇员的自主权力太小，致使员工觉得公司对他们缺乏信任；员工薪酬结构和水平随意性较强，缺乏科学合理的基础，因此薪酬的公平性和激励性都较低。”王岚按照自己事先所列的提纲开始逐条向王经理叙述。

王经理微微皱了一下眉头说：“你说的这些问题我们公司也确实存在，但是你必须承认一个事实：我们公司重在营利，这就说明我们公司目前实行的体制有它的合理性。”

“可是，眼前的发展并不等于将来也可以这样，许多家族企业都是败在管理上。”

“好了，那你有具体方案吗？”

“目前还没有，这些还只是我的一点想法而已，但是如果得到了您的支持，我想方案只是时间问题。”“那你先回去做方案，把你的材料放这儿，我先看看然后给你答复。”说完王经理又将注意力放在研究报告上。

王岚此时感到了不被认可的失落，她似乎已经预测到自己第一次提建议的结局。果然，王岚的建议书如石沉大海，王经理好像完全不记得建议书的事。王岚陷入了困惑之中，她不知道自己是应该继续和上级沟通，还是干脆放弃这份工作，另寻发展空间。

点 评

沟通是一个互动的过程，实现建设性沟通需要沟通双方的共同努力。在本案例中，沟通双方可以在以下几个方面做出改进。

1. 王岚应做出的改进

(1) 在沟通之前做好信息准备工作

这些信息包括：公司中存在的各种裙带关系和家族成员间的利害关系；公司以前是否有人提出过改革建议，结果如何；直接上级的性格和脾性以及他在公司中的地位和影响力；公司中存在的可以说明问题严重性的各种事实。

(2) 事先提出解决问题的草案

比起听下级挑毛病，上级更希望下级拿出解决问题的具体方案，而不仅仅指出问题所在。

2. 经理应做出的改进

(1) 主动倾听下属意见并及时给予反馈，让下属明白自己的想法被重视，可以增强其工作积极性和归属感。

（2）以开放的心态接受新的管理理念，意识到管理问题可能带来的长期风险，从而积极推动企业管理变革。

（3）定期与下属沟通交流，鼓励团队成员之间的协作，同时明确各自的职责和分工，提高工作效率和凝聚力。

（4）为下属提供资源支持，以完善建议方案，鼓励其自主学习提升能力，为其职业发展创造更多机会，实现共同成长。