

第一章 绪 论



学习目标

通过本章的学习,掌握礼仪、礼貌和礼节的含义,了解沟通的概念和类型,认识礼仪、沟通的特点;了解礼仪的起源和发展过程;理解礼仪、沟通的基本原则与功能,并能恰当地运用这些知识解决人际交往中的具体问题,能在实践中灵活运用礼仪与沟通的实用经验。

第一节 礼仪与沟通的概述



引例

小王刚进公司时被安排在销售部工作,在他上班的第一天,销售部就派他前往丰达公司谈业务。由于他刚从学校出来,没有社会实践经验,与对方负责人谈了半个小时,对方负责人连他姓什么都不知道,只好问:“先生,冒昧地问一句,请问怎么称呼您?”小李这才恍然大悟,赶紧说:“不好意思,刚才忘记介绍自己了,免贵姓李。”对方负责人心想这人肯定是新手,办事不牢靠,便说:“对不起,我们现在不需要,以后需要的时候我们一定联系您。”

礼仪与沟通在现在的社会非常重要。社会上人和人之间存在着一定的关系,必然要相互接触、相互联系,即进行各种各样的沟通和交往。因此,人际沟通是人类社会存在的重要方式,是人们相互认识、相互理解、相互合作的重要途径。

我国是一个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。讲“礼”懂“仪”是中华民族世代相传的优良传统。源远流长的礼仪文化是前人留给我们的一笔丰厚的遗产。随着时代的进步,人际交往日趋频繁和密切,作为交往润滑剂的礼仪也越发显得重要。在走向全面小康的当今社会中,崇尚礼仪是社会对其成员的基本要求,也是社会成员的精神要求。注重礼仪,对促进社会进步和提高文明有着重要的作用。

讲究礼仪,遵从礼仪规范,可以有效地展现一个人的教养、风度与魅力,更好地体现一个人对他人的认知水平与尊重程度,从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可和尊重。适度、恰当的礼仪不仅能给公众以可亲可敬、可合作、可交往的信任和欲望,而且会使其与公众的合作过程充满和谐与成功。

自从有了人类,礼仪与沟通就从来没有分开过,从来就是礼仪第一、沟通至上,礼仪中有沟通,沟通中有礼仪。我们先看字面上的意思,礼仪的礼是礼貌,那么怎样才能让人知道

呢？必须要有“仪”，就是表达，表达当然就要沟通，要通过沟通的“三要素”来实现，就是通过文字、语言与肢体动作来实现。另外，沟通就是为了一定的目的或为了获取信息，人们相互交流思想与情感，最后达成共识的过程。怎样才能保证我们的交流融洽呢？当然就要有礼貌，“有‘礼’走遍天下，无‘礼’寸步难行”，没有礼貌，任何人都不可能给你进一步沟通的机会。礼貌是无声的语言，沟通要从“礼”开始。

一、礼仪的基本概念

礼仪是人类文明的表征，是社会进步的尺度。“人而无仪，不死何为。”在人类社会不断发展过程中不断形成的礼仪，它规范着人们的行为举止，从而使人类脱离了纯粹的自然状态。可以说，礼仪修养是人类与动物的重要区别之一。在社会生活中，注重仪表形象，养成文明习惯，掌握交往规范，融洽人际关系，是每一个社会成员人生旅途中的一门必修课。

（一）礼

“礼”字在古汉语中与“履”字相通，意思是鞋子。鞋子既不能太大，也不能太小，“礼”也是如此，既不能不足，也不能太过。随着时间的推移，“礼”字的含义越来越丰富，地区差异也越来越大。社会生活中的“礼”通常有四个方面的含义：第一是指“供神的仪式”。“礼”的繁体为“禮”，古人在粮食丰收后，手持食物跪拜在神像前，以表示对神的感恩并祈求来年五谷丰登、风调雨顺。第二是指“社会等级制度”。如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时，就认为：“礼，谓制度品节也。”第三是“表示尊敬”、“表示敬意和礼貌”。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌，还可特指奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。第四是指馈赠的物品。《晋书·陆纳传》有“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样”的记载，这里的“礼”就是礼物。

（二）礼仪、礼貌和礼节

随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展。目前在很多场合，它已成了“礼貌”、“礼节”、“礼仪”的代名词。礼貌、礼仪和礼节虽然都和“礼”字分不开，但礼貌多指个人的言语行为，而礼节、礼仪更多的是社会习俗的反映。三者既有共性，也有差异，并非完全是一回事。

礼貌是指言语动作谦虚恭敬的表现，礼貌的外部表现主要有两个方面，即语言文明和行为文明，它要求人们在待人接物的过程中，要使用文明语言，不讲脏话、粗话，说话和气，言谈得体，同时要求人们注意自己的仪表，行为举止要合乎规范。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的外在体现，对一个组织来说，礼节体现的是整体风貌的具体化、形象化；对个人来说，礼节则是其心灵美的外化。

礼仪是人们在长期的社会实践中逐渐形成并以风俗习惯等传统方式固定下来的，为维系社会生活而共同遵守的最简单、最起码的道德行为规范。它通常是指在较隆重或较正式的场合，为表示重视、尊重、敬意等所举行的合乎社交规范和道德规范的礼节与仪式。对个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养、实际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是衡量社会文明程度和道德风尚的标志。

二、沟通的基本概念

沟通一词出自《左传·哀公九年》：“秋，吴城邗，沟通江淮。”意指挖沟使两水相通。《现代汉语词典》中解释，沟通：使两方能通连。

沟通是一种信息传与收的行为，发送者凭借一定的渠道，将信息传递给接收者，并寻求反馈以达到相互理解的过程。

沟通的要素包括沟通的内容、沟通的方法、沟通的动作。就其影响力来说，沟通的内容占7%，影响最小；沟通的动作占55%，影响最大；沟通的方法占38%，居于两者之间。

理解沟通的内涵，需要把握三个重要方面：

(1) 人际沟通是一种历程(process)，在一段时间之内，是有目的的进行一系列的行为。与亲人饭后闲聊或和好友千里一线牵的电话聊天，甚至使用网络在聊天室里与网友们对谈，都是一种人际沟通的例子。而在每一个沟通的历程里，都会产生一定的意义，这些行为都是在进行人际沟通。

(2) 人际沟通的重点在于，它是一种有意义(meaning)的沟通历程。沟通的过程中，其内容体现出的是“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于此沟通“有多重要”。

(3) 双方在沟通历程中表现的是一种互动，对在沟通的过程中及沟通之后所产生的意义都要负有责任。

三、礼仪与沟通的类别

(一) 礼仪的类别

在社会生活中，礼仪无时不在，无处不在。从国家到家庭、从内务到外交、从军营到学校、从宾馆到剧院，一切部门、行业、场所，都有相应的礼仪。迎宾送客、接待出访、探亲访友、请客赴宴、逢年过节、婚丧嫁娶、言谈举止、书信往来等，几乎一切的日常生活中都要遇到礼仪问题。概括起来，礼仪可分为以下几种。

(1) 日常生活礼仪。其指个人在日常生活和各种社会活动中应该遵守的礼仪，如仪表服饰、行为举止、迎送客人、宴请、探病、问候、道歉的礼仪等。

(2) 公共场合礼仪。其指每个人在各种社会公共场合应该遵守的言语和行为规范与准则，包括注目、致意、握手、待客、乘车、旅游等每个人都必须做到的一些规范的行为。

(3) 家庭校园礼仪。其指在家庭和学校必须遵守的有关礼仪，如对父母长辈、对师长同学、对邻居亲友、在课堂宿舍、进出校舍、升降国旗、参加团队活动等方面的礼仪。

(4) 商务服务礼仪。其指一切商务活动中的有关礼仪，如商业接待、业务洽谈、开业典礼、签字仪式、宾馆服务等应遵循的规范。

(5) 政务礼仪。指公务员在从事公务活动时，在工作场所必须遵守的行为规范。

(6) 公务文书礼仪。其指各级行政机关在进行公务活动中应该遵守的礼仪，包括会议、公文、汇报、信访、交接、迎送、命名、颁奖的礼仪等。

(7) 涉外交往礼仪。其指在外交交往活动中的一切有关礼仪，包括出访、介绍、称呼、宴请、送礼、谈判、参观、吊唁、签约时的礼仪等。

此外,还有军队礼仪、宗教礼仪、体育礼仪、民族礼仪等。

(二) 沟通的类别

按不同的分类标准,沟通(人际沟通)可分为多种类型。

(1) 按照对媒介的依赖程度,可分为直接沟通与间接沟通。直接沟通指人们使用自身固有的手段而无须沟通媒介进行的人际沟通,如谈话、演讲、上课等。它是人际沟通的主要方式。间接沟通是指除了依靠传统的语言、文字外,还需借助于信件、电话、电报等媒介进行的沟通。尽管这种沟通在人际沟通中所占的比例不大,但这种沟通日益增多,在改变着社会的生产方式和人们的生活方式。它大大拓宽了人们沟通的范围,远隔万里,通过电话、电报、E-mail 可以像面对面一样进行交流。

(2) 按照所使用的符号形式,可分为语言沟通和非语言沟通。语言沟通指沟通者以语言形式进行沟通的行为。语言沟通分为口语沟通与文字沟通两种。口语沟通又称为有声沟通,指用讲话的方式进行沟通,如谈话、讲课、演讲、打电话等;文字沟通又称无声沟通,指用文字进行的沟通行为,如写信、贴布告、发通知、写字条、讲课中的板书、拍电报、发电子邮件等。非语言沟通指沟通者用非语言符号进行沟通的行为,非语言符号指表情、动作、眼神、姿势、空间、距离、气质、外形、衣着、随身用品、触摸行为等。

(3) 按照组织程度,可分为正式沟通与非正式沟通。正式沟通指在一定的组织机构中通过明文规定的渠道进行信息传递,如上级对下级的指示、发送通知、下级向上级汇报材料、会议等。非正式沟通指在正式渠道以外进行的信息交流,是人们以个人身份进行的人际沟通活动。如私下交换意见、议论某人某事、互传小道消息等。

(4) 按照信息有无反馈,可分为单向沟通与双向沟通。单向沟通指沟通时一方向另一方只发送信息,对方只接收不反馈,如作报告、大型演讲等。实际上严格的单向沟通不存在,接收者多多少少都会将信息反馈给对方。双向沟通指信息双向流动的沟通,如交谈、协商、谈判等。人际沟通中绝大多数为双向沟通。

(5) 按沟通发生的场景、目的,沟通还可以分为会议沟通、求职面试沟通、商务谈判沟通、管理沟通、团队沟通、推销沟通、导游沟通等。

第二节 礼仪与沟通的特征、原则、功能



引例

张东是某高校一年级的学生。一天中午,其辅导员叫他把发剩的书拿到校门口,这样便于下午拿到分校使用。下午,当辅导员去学校门卫室取书时,发现书没了。后来才知道张东把书放在了校门口外面,已被别人拿走了。

点评:这个案例中暴露出的是人际交往中经常出现的问题。当与别人沟通时,不等别人把话说完,就说:“知道了。”有些事情看似清楚,实质模糊,对礼仪与沟通基本知识的学习是很有必要的。

一、礼仪的特征、原则与功能

礼仪是一种社会文化现象,属于上层建筑范畴,它是在一定的经济基础上产生和发展起来的,但反过来又为一定的经济基础服务。礼仪是人类文明的产物,是人们进行社会交往的行为规范与准则。

(一) 礼仪的特征

1. 社会性

作为社会公德内容之一的礼仪,是在人类公共生活的基础上产生和形成的,是同一社会中全体社会成员调节相互之间关系的一种行为规范,并逐渐成为社会各民族、各阶级、各党派、各社会团体以及各阶层中所有人都必须共同遵守的行为准则。礼仪具有广泛的社会性,它贯穿于人类社会的始终,遍及社会每一个领域,也随着社会的不断发展而丰富和完善。

2. 继承性

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并以风俗、习惯和传统等形式固定下来的行为规范和道德准则。这种沿袭就使礼仪具有继承性的特点。但礼仪规范不是一成不变的,它会随着社会物质生活条件的变化而不断丰富和完善。

3. 差异性

俗话说:“百里不同风,千里不同俗”,礼仪规范往往因时间、空间或对象的不同而有所不同。不同的文化背景会产生不同的礼仪文化,不同的地域文化决定着不同的礼仪内容和仪式。不同国家、不同民族,其风俗习惯、礼仪文化各有差异,因此在社交活动中,我们应熟悉了解各个国家、各个民族、各种场合、各个交往对象礼仪规范的异同点。

4. 普遍性

礼仪无处不在,无时不有,从古到今,凡有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。从政治、经济、文化领域,到人们的日常生活,从一个国家的外事往来,到某个企业公司开张贺喜,处处都要讲究礼仪规范。全体社会成员每时每刻都离不开一定礼仪规范的约束。

(二) 礼仪的原则

1. 尊重原则

尊重是人际交往中最基本的原则。人都有自尊心,在希望得到别人尊重的同时也要尊重他人。尊重是礼仪交往的情感基础,人与人之间只有真诚相待、互相尊重,才能创造和谐愉悦的人际关系。

2. 平等原则

人与人之间从本质上是平等的,只有社会分工不同,没有高低贵贱之分。在社交场合,礼仪行为总是相互的。你给对方施礼,对方就会还礼,你尊重他人,他人也会更尊重你。所以,讲究平等原则是建立良好人际关系的基础。在社会交往中,要注意不要骄傲自大,目空

一切;不要自以为是,我行我素;不要厚此薄彼,以貌取人。

3. 适度原则

交往中应把握分寸,具体情况、具体场合下应遵循相应的礼仪。比如,在与人交往中,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要尊重别人,又不能阿谀奉承;既要热情大方,又不能过于轻浮等。

4. 自律原则

通过礼仪教育和训练,逐渐使交往个体树立起一种强烈的内心信念和行为修养准则,从而获得一种自觉的内在力量,以此来约束自己的行为,实现自我教育和自我管理。在与其他人交往过程中,即使没有一定的社会监督,也应自觉地遵守一定的礼仪规范。

(三) 礼仪的功能

现代社会,人们越来越注重礼仪的学习和修养,礼仪在社会生活中也发挥着越来越重要的功能。

1. 沟通信息功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。比如问候语“你好”、“早安”、“身体好”、“祝你家庭幸福”等,这些礼貌问候语传递给对方这样一种信息:或是祝福,或是尊重,或是一般性礼貌,或是一种随意性问候等。在人际交往中,如果交流双方都能自觉遵守礼仪规范,双方的感情就可以得到沟通,相互之间的交往也更容易获得成功。

2. 行为协调功能

礼仪是在一定的社会实践中形成的道德行为规范,反过来它又约束、规范着人的行为。从一定意义上讲,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时相互敬重,按一定的礼仪规范去做,就能缓解或避免某些不必要的情感对立与障碍,从而建立良好的人际关系。

3. 情感交流功能

感情是维系人们相互关系的黏合剂。在社会交往的大多场合,施礼并非纯粹的礼仪之举,而是借以表达情意。现实生活中我们经常发现,交往双方由于一方或双方端庄的仪表、优雅的举止、得体的言谈,能产生良好的人际气候,从而建立和发展和谐、良好的人际关系。反之,人们对蓬头垢面、衣衫不整、摇头晃脑、出言不逊的交往,往往会产生情感排斥,从而造成人际关系的紧张和情感的疏远。

4. 教育示范功能

道德是调整人们相互关系的行为规范的总和。作为道德重要内容的礼仪,通过评价、劝阻、示范等教育形式,纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按照一定的礼仪规范要求去协调人际关系,维护社会正常生活。遵守礼仪原则的人,客观上也起着榜样的示范作用,无声地影响着周围的人。大家相互影响、相互促进,就可以促使整个社会道德的进步和文明程度的提高。

二、沟通的特征、原则与功能

(一) 沟通的特征

1. 沟通双方角色互换

沟通是两个系统之间双向信息的交流,而非一方只传递信息、另一方只接收信息的单向行为。例如甲方发信给乙方时,甲方为主体,乙方为客体;乙方发信给甲方时,乙方为主体而甲方为客体,这一沟通中甲乙双方互为主客体。

2. 沟通双方符号划一

双方必须使用统一的符号(如语言文字等),或有中介者将双方不相同的符号转换成相同的符号。例如两个分别只懂英语或汉语的人,不借助翻译就无法进行语言沟通。

3. 沟通双方情境相融

沟通总是在某种特定的环境、场合、条件下进行的。人们的沟通方式受情境制约。在通常情况下,人们总是根据时间、空间、双方关系等不同的情形来选择不同的话题,进行适当的沟通。例如《三国演义》中诸葛亮设下“空城计”,当司马懿的大军逼近空城之下时,诸葛亮坐在城楼只顾饮酒赋诗,泰然自若。司马懿见此情形,疑有伏兵,怕中埋伏,于是引兵自退。“空城计”的成功充分说明情境对人际沟通有重要的意义。

4. 沟通双方互相影响

人们在进行沟通及完成沟通后,各自的心理行为都会受到对方的影响。人类沟通的最大特点就是,沟通者在交往活动中是平等参与和互相影响的。只有相互影响,才能向沟通目标靠近,使双方意见达成一致。例如在学术交流会上,即使观点相左的双方,通过沟通也能改变自己原来的想法。

(二) 沟通的原则

1. 尊重为先

被尊重是人的本质需要。人们渴望被人肯定,受到称赞,就像哲学家杜威所说的那样,人类本质里最深远的驱动力就是“希望自己具有重要性”。既然我们如此渴望尊重,那么毫无疑问,尊重是人际沟通的首要原则。在人际沟通中,人们只有学会尊重,才会有真正意义上的沟通。

尊重包括尊重自己、尊重别人和尊重差异。尊重自己,首要的就是尊重自己的人格、尊重自己的工作,一个连自己都不尊重的人,怎能赢得别人的尊重呢?其次,要尊重别人的人格、别人发表意见的权利、别人的工作等。而尊重差异,实质上也就是承认差异,承认人与人之间性格的差异、观点的差异、承担的工作分工的差异等。尊重差异是沟通和协调行动的前提。

人们接受馈赠,即使是一些不值钱的小玩意儿,也会感到自己在他人心目中的位置,从而表现出感激之情。因为人们需要的不一定是物,而是物所代表或给予对方的尊重或其他情感。在职业生涯中,礼貌、微笑、整洁地面对他人,友好的语言就是对他人的一种尊重,在

获得他人好感的同时也提升了自身形象。在生活中,当别人休息的时候,我们轻声做事说话,不对他人的休息造成影响,就是对他人的一种尊重。

夫妻之间,相敬如宾,尊重对方的隐私和生活习惯,接纳对方的思维方式甚至是缺点和错误,这些都是双方所需要的。夫妻矛盾就是相互不尊重而形成的。父母与子女之间,其人格是平等的,很多家长只要求子女听自己的,不尊重儿女的人格和想法,亲子关系就表现得紧张。在与自己上级交往过程中,要保全领导在大众面前的“面子”和威望,就是对领导的尊重。

当你尊重对方的时候,就等于满足了对对方被尊重的需要,就为你们之间良好沟通和协作开了好头。沟通是建立在被接纳的基础上的,在尊重对方的时候也自然而然地树立了自我形象,同时也会受到对方的尊重。

2. 理解至上

沟通和协作的过程不仅是信息的传递过程,更是对信息进行理解和把握的过程。准确理解信息的意义(比如共同的目标)才是良好的沟通,才能进行有效协作。理解又是人际沟通的“润滑剂”,凡事一旦被理解就顺畅了,所以我们常说“理解万岁”。懂得理解的人,其沟通能力一定强,一定到处受欢迎,与之协作也是一种愉快的经历。

《圣经》把理解看做比金子还宝贵的东西:“拥有理解的人,丢掉的是银子,获得的是比金子还宝贵的东西;她左手是财富,右手是荣誉……”理解别人,被别人理解,是人生发展不可缺少的“擎天支柱”。

促进理解的最佳方式是站在对方的角度看问题。当你不知道他人的想法和需要时,不妨换位思考,设身处地地想一想,因为人的想法和需要往往是由他的身份所决定的。在人际沟通中,凡事多问几次“如果我是他,那么……”你就不难理解对方的做法和处境了,这样比较容易赢得他人的信任 and 好感。多站在对方的立场上考虑问题,就会避免很多误解和摩擦,也容易达成共识,更好地合作。

3. 学会赞美

每个人都有被欣赏的需要,而赞美语言的使用就是满足别人的这种需要。一个员工希望自己的成绩被上级领导认可,而这个上级领导也希望自己的能力被更上一级领导赏识,但是,很多“上级”却往往会忽视自己下属的心理需要。即使是一个普通职员,在人际沟通中满足自己这种需要的同时,也往往忽视他人的被欣赏的需要。

没有一个人不渴望赞美,美国著名作家马克·吐温曾说过:“一句赞美的话能当我十天的口粮。”受到赞美,实际上是满足了人们得到他人尊重的需要。所以,在进行人际交往和沟通、进行团队合作时,千万不要吝啬自己的赞美。俗话说,“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,这不利于沟通,也不利于协作。与人沟通和合作时,应当学会赞美他人,如果不吝啬自己的赞美和鼓励,便会赢得更多的友谊和好感。心理学研究表明,人们在吃饱穿暖外,都渴望被人重视、被人尊重。通过赞美,能拉近彼此关系,以后的沟通和合作就会更加顺畅。

4. 真诚友善

沟通和协作最基本的心理要求就是安全感。没有安全感的沟通是难以发展的,只有抱着真诚友善的态度与人沟通,才能使对方有安全感,才会觉得我们可信,从而容易引起感情

的共鸣,得到更好的合作。有人做过一个统计,从描述人的词语中选出最重要的几个,结果“真诚”被排在了第一位。崇尚真诚是时代的主旋律,既然真诚是人心所向,在沟通和合作中我们更应该推崇它,学会真诚友善地对待每一个人。用真诚友善去沟通和合作,会得到意想不到的效果。一个人尽管不善言辞,但有真诚就足够了,没有什么比真诚更能打动人,没有什么比友善更能赢得他人的好感。

5. 宽容待人

宽容是建立良好人际关系的法宝。如清末豪商胡雪岩,当钱庄生意兴隆时,那些在他落魄之时不见踪影的朋友纷纷现身,请求投资或重修旧好。胡雪岩一概没有拒绝,这种宽容大度带来了人气,人气就是面子,面子就是本钱。宽容是一种胸怀、一种自信、一种修养、一种人生境界。宽容能够对别人的看法和言论行为给予理解,尊重差异,不轻易把自己认为“正确”或者“错误”的东西强加给他人。宽容的人也有不同意别人观点或做法的时候,但他们会尊重别人的选择,给予别人自由思考的权利。

成熟的人应该了解,世界上的人都是千差万别的,完全相同的人是不存在的。要有容人之过的雅量,金无足赤,人无完人。如果你“以恶为仇,以厌为敌”,便会不自觉地对你不喜欢的人做点“小动作”。

在人际沟通和团队协作中,经常会出现各种小矛盾和分歧,甚至在利益冲突的时候,如果持有宽容的心态,不是“以牙还牙”,那就没有不能沟通和协作的问题了。

6. 互动双赢

共享说话权利是互动的前提。在与人交谈时,不该一个人唱独角戏。每个人都有表现欲望,所以共同支配时间对沟通尤为重要,只有把团队的目标变成每个人的,把愿望变成双方的,才能实现真正的协作。沟通从“你”开始。在众人聚会的场合里,不要将所有话题都集中在自己的身上。只要场合及语法得当,尽可能用“你”做句子开头,这样会立刻抓住听者注意力,同时能得到他人正面的回应。要想得到对方的反馈,需要有一定的策略。罗斯福的方式很简单,就是在与人接触的前一个晚上,花点时间研究一下对方的背景。一见面,共同的话题就源源不断,谈话自然让对方兴趣十足。在这种氛围下,沟通就更顺畅。

互动的过程需要双赢的理念。双赢理念的实质体现了双方利益需要的兼顾。它使人们清楚地认识到,双赢是在确保双方的利益的前提下,自己才能真正获得利益。只要我们在沟通和合作的过程中将心比心,就不难理解它。双赢原则就是要树立替他人考虑的态度。主要体现在如下四个方面:从对方的角度看问题;尊重对方的才智;维护对方的自尊心;强调对方希望了解的事情。

(三) 沟通的功能

1. 心理功能

(1) 为了满足社会需求和他人沟通

心理学认为人是一种社会的动物,与他人相处就像需要食物、水、住所等物质一样重要。如果一个人与其他人失去了相处的机会及接触方式,大都会产生一些症状,如产生幻觉,丧失运动机能,且变得心理失衡。人际关系以感情心理为基础,与个体及其社会行为直接联系,属于微观的关系。人际关系是一个较为复杂的社会现象,是人与人之间的心理、行

为关系,体现的是人们社会交往和联系的状况,在社会生活中,一个人不可能脱离他人而独立存在,总是要与他人建立一定的人际关系。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,且借着社会功能我们可以发展与维持与他人之间的关系。我们必须经由与人的沟通来了解他人。借着沟通的历程,关系得以发展、改变或者维系下去。因此在与某人做第一次的交谈后,可能会决定和此人保持距离或者接近他或者远离之。

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,有时候却是和别人商量后一起做的决定。而沟通满足了决策过程中的两个功能,一个是沟通促进信息交换;另一个是沟通可以影响他人。而正确和适时的信息是做有效决策之钥,有时是经由自己的观察,一些是从阅读或从传播媒体得来的信息,但也有时是经由与他人沟通而获得的许多信息。而今天我们也借着沟通来影响他人的决策,如和朋友去买衣服,他的询问意见与你的传达意见之间的互动就可能会影响到结果。

第三节 大学生学习礼仪与沟通的意义



引例

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事,他的朋友感觉奇怪,问其不担心这个人不可靠吗,连一封介绍信都没有。这位先生说:“其实,他带来了不止一封介绍信。你看,他在进门前先蹭掉了脚上的泥土,在进门后又先脱帽,随手关上门,这说明他很懂礼貌,做事很仔细;当看到那位残疾老人时,他立即起身让座,这表明他心地善良,知道体贴别人;那本书是我故意放在地上的,其他应聘者都不屑一顾,只有他俯身捡起,放在桌上;当我和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发梳理得整整齐齐,指甲修剪得干干净净,谈吐温文尔雅,思维十分敏捷。怎么,难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗?”

每个人都面临不同的人际场合,面对不同的人际问题,有着各种人际障碍。大学生即将进入社会,将面对更多、更复杂的人际关系。如何在密密的社会人际网中使用正确的沟