



人际关系与 公共礼仪

◎张荷英 / 著

RENJI GUANXI YU
GONGGONG LIYI



人际关系与 公共礼仪

◎张荷英 / 著

RENJI GUANXI YU
GONGGONG LIYI

 首都经济贸易大学出版社
• 北京 •

图书在版编目(CIP)数据

人际关系与公共礼仪/张荷英著—北京:首都经济贸易大学出版社,2012.1

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1974 - 4

I. ①人… II. ①张… III. ①人际关系学—高等学校—教材
②礼仪—高等学校—教材 IV. ①C912.1 ②K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 263886 号

人际关系与公共礼仪

张荷英 著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京泰锐印刷有限责任公司

开 本 880 毫米×1230 毫米 1/32

字 数 374 千字

印 张 14.5

版 次 2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1974 - 4/C · 88

定 价 27.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

目 录

第一部分 人际关系

第一章 人际关系概述	3
第一节 人际关系的基本概念	3
第二节 人际关系学的研究对象与范围	18
第三节 人际关系的发展演变	23
第四节 人际关系学的界定	29
第二章 人际关系原理	42
第一节 人际交往	42
第二节 人际吸引	63
第三节 人际沟通	70
第三章 影响人际关系的主要因素	96
第一节 影响人际关系的内在因素	96
第二节 影响人际关系的外在因素	108
第四章 人际交往的障碍及改善	129
第一节 人际交往的障碍	129
第二节 人际交往的原则	135
第三节 人际交往障碍的调节与改善	141
第四节 人际关系的调适	153
第五章 人际关系的操作实践与技巧	168
第一节 及早编织事业上的关系网	168
第二节 新人职场须知	181
第三节 人际关系实践与技巧	189



第二部分 公共礼仪

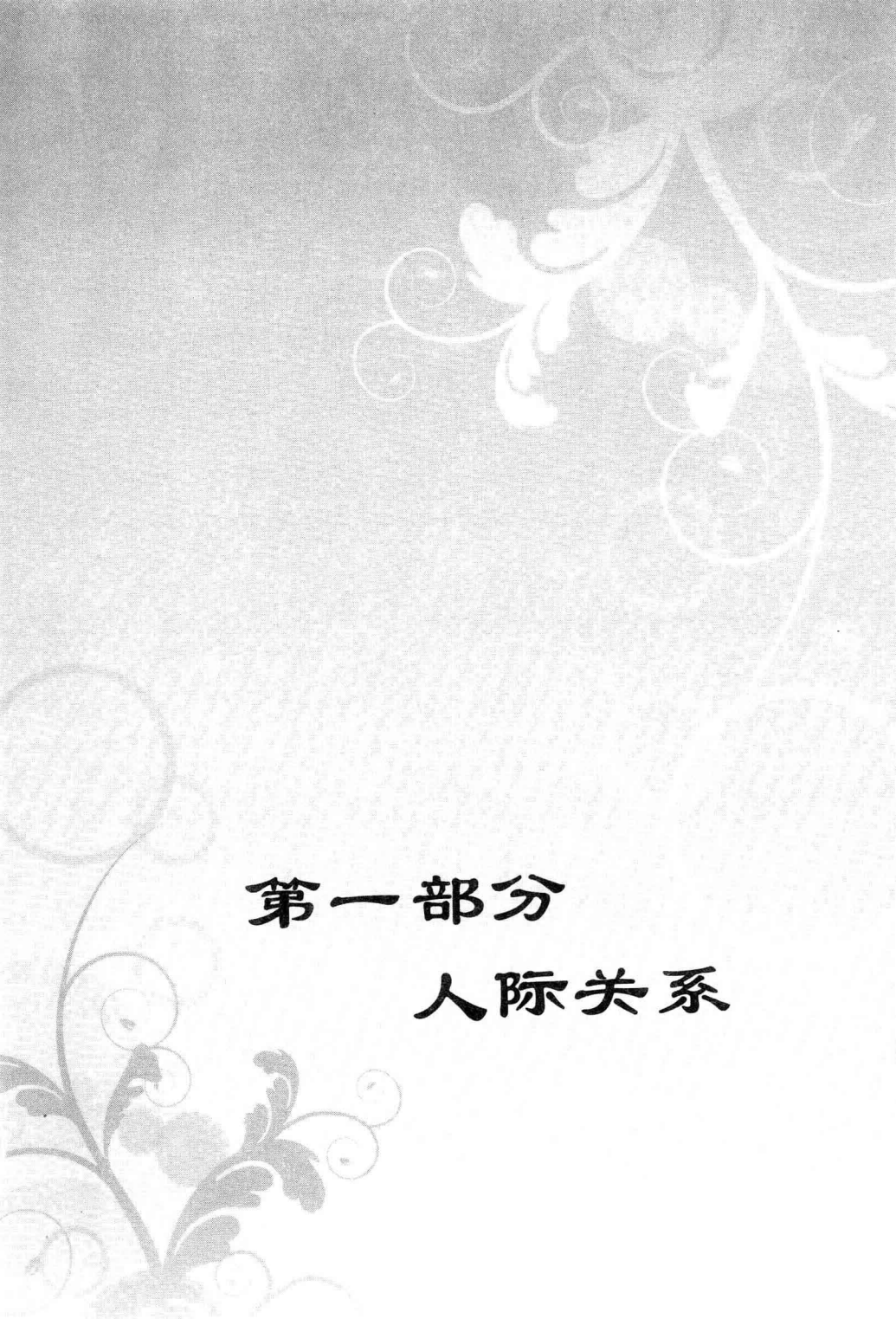
第六章 公共礼仪概述	221
第一节 礼仪的基本概念	221
第二节 礼仪的起源与发展	230
第三节 礼仪的功能与原则	237
第七章 个人礼仪	248
第一节 仪容礼仪	248
第二节 仪态礼仪	256
第三节 仪表礼仪	262
第四节 言谈礼仪	267
第八章 日常交际礼仪	284
第一节 见面礼仪	284
第二节 电话礼仪	295
第三节 拜访与接待礼仪	299
第四节 宴请礼仪	303
第五节 馈赠礼仪	307
第九章 办公室礼仪与文书礼仪	321
第一节 办公室礼仪	321
第二节 文书礼仪	324
第三节 信函文书礼仪	325
第四节 致辞与帖类文书礼仪	331
第十章 专题会议礼仪	346
第一节 洽谈会礼仪	346
第二节 新闻发布会礼仪	349
第三节 赞助会礼仪	353
第四节 展览会礼仪	355
第五节 联欢会礼仪	359
第十一章 仪式活动礼仪	367
第一节 签约仪式礼仪	367



第二节 开业仪式礼仪	370
第三节 庆典仪式礼仪	377
第四节 剪彩仪式礼仪	379
第十二章 求职面试礼仪	387
第一节 求职前的准备	387
第二节 面试的基本礼仪	392
第十三章 涉外礼仪	409
第一节 涉外礼仪的原则	409
第二节 涉外交往中的基本礼仪	413
第三节 一些国家的礼俗与禁忌	421

附录

附录一 国家职业标准对礼仪的要求	441
附录二 我国主要传统节日	446
附录三 西方国家主要节日	450
主要参考书目	457
后 记	459



第一部分

人际关系

第一章 人际关系概述

人是群体性的社会动物,不能离群索居,不能与世隔绝。人只有在与其他人交往和互动中才能生存和发展。人与人之间在相互交往中发生、发展和建立起来的关系就是人际关系。

当我们考察人际关系时,首先遇到的问题是:什么是人际关系?它有什么特点?它有哪些类型?本章主要回答这些问题。

第一节 人际关系的基本概念

一、人际关系的定义

人际关系同人类起源一样,是极其古老的社会现象,也是人类社会中最普遍、最常见的一种关系。也正是因为人际关系的古老、普遍、常见,所以,对什么是人际关系,人们众说纷纭,没有一个统一的说法。下面我们列举一些有代表性的观点:

第一,人际关系是人们在交往过程中产生和发展起来的人与人之间的心理关系。

第二,人际关系是在社会生活实践活动过程中,个体所形成的对其他个体的一种心理倾向及其相应的行为。它是通过人与人之间的交往而形成的人与人之间的心理关系。

第三,人际关系是指在人们共同的活动过程中,可以直接观察到的人与人之间的关系,或称为人与人之间心理上的距离。

第四,人们在劳动、工作、生活中相互交往,发生各种各样的联系,这种人与人之间互相交往与联系的关系,就叫做人际关系。



第五,人际关系是指在人们的物质交往与精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。

第六,人际关系是人與人之间遵循彼此所扮演的社会角色的规范,彼此相互影响的互动关系。

以上观点从不同的视角对人际关系的本质作了有益的探讨,对我们全面、深刻地认识人际关系有不同的启迪作用。这些观点虽然视角不同,文字表述不同,但揭示的基本含义没有本质上的区别。

在这里,我们把人际关系定义为:“人际关系,指的是人们为了满足自身生存和发展的需要,在进行物质和精神交往过程中所产生和发展起来的人与人之间的心理关系。”这条定义说明了以下几点含义:

第一,人际关系的主体是人。人类是具有自然生命力的,而自然生命的存在是人存在的基本前提,是人从事一切社会活动的物质载体,也是人得以存在和发展的物质基础。

第二,作为主体的人,不可避免地要与他人进行物质和精神的交往。人际关系(除了与生俱来的血缘、亲缘、地缘关系之外)是在人与人的交往中建立起来的,人际交往是人的本质表现,是人的本性的要求。人际交往在满足人们物质和精神的客观需求的同时,人与人之间的物质关系和精神关系也随之建立起来。物质关系、精神关系同属于利益关系。

第三,人际关系是一种心理关系。所谓心理关系,是指人与人之间心理距离的远近,或者说人们彼此之间在思想感情上的差距或相互吸引、相互排斥等心理状态。人际关系反映了个人寻求满足其需要的心理状态。人际关系的变化和发展与双方各自从对方获得的需要满足的程度相关,这种满足程度与相互心理接近程度成正比:相互满足程度高,则心理关系就较密切;反之就较疏远。无论是亲密关系、疏远关系还是敌对关系,都是人际关系。

二、人际关系的特点

所谓特点,主要是指事物所具有的特征或特性。任何事物都有自己的特点,人际关系在形成和发展过程中,形成了自己独有的特点。人际关系的特点主要有以下几个。



(一) 社会性

所谓社会性,是指通过人的社会关系表现出来的属性。人的社会性是人际关系的本质属性,即没有无社会性的人际关系,它把人的群体关系同动物的群体关系区别开来,把人类社会同自然界区别开来,社会性是人类区别于其他动物的标志之一。

人际关系的社会性,首先体现在人们在赖以生存的劳动中结成了相互依存的关系。因为在劳动中,人们相互之间必然产生一定的联系和关系,劳动从一开始就是社会性的活动,作为劳动的产物的人际关系,也必然是社会性的。其次,人际关系总是在一定的社会中得以建立和发展的。不论何种人,也不论人的何种活动,都离不开社会,都要受到社会各种因素的影响和制约。最后,人际关系的社会性,是随着社会的进步而发展的。在人类社会的初期,人际关系的自然性强,社会性弱。而在现代社会里,随着人们活动的社会化程度的提高,人际关系的社会性大大增强了。人际关系的社会性在现代社会更明显、更强化,人与社会的联系日益紧密、范围日益拓宽、内容日益丰富、渠道与途径日益增多。经济的全球化、国际化趋势更加凸显出人际关系的社会性。

(二) 历史性

所谓历史性,是指人际关系所具有的发展变化及新旧交替的特征。在不同的历史阶段,人际关系的表现形式、原则要求、性质等也不同。人际关系是伴随着人类社会的产生而产生,伴随着人类社会的发展而发展,它贯穿于人类社会发展的始终。

例如,人类处于原始社会阶段时,人与人之间是平等相处的。到了封建社会阶段,人与人之间原有的平等关系被打破,取而代之的是森严的等级关系。现代社会提倡人人平等,提倡民主,人与人之间的关系是平等的。

再如,中国家庭中的人际关系也发生了历史性的变化,以夫权和家长制为代表的传统家庭的不平等的关系已逐渐被现代家庭的平等关系所取代,提倡夫妻之间、婆媳之间、父母与子女之间平等相待,建立平等、和睦的家庭。



在人际交往方式上,同样发生了历史性的变化,由过去单一的语言文字的人际交往沟通方式发展到今天的报纸、杂志、广播、电视、互联网等多种人际交往沟通方式。

(三) 客观性

所谓客观性,一是指人际关系是客观存在的社会现象;二是指它有其自身的形成和发展规律;三是指人际关系的功能具有客观性。

每个人都有自己的人际关系,没有人际关系的人是不存在的。即使是看破红尘出家当和尚或削发为尼的人,也不可能离群索居。一个人与他人之间关系的亲、疏、好、坏状况也是客观存在的。每一个社会成员必须承认并接受人际关系的客观性。同时,现实人际关系的调整与改变是不能凭想象去实现的,只有在人际交往的客观活动中通过主观努力去实现。

人际关系和其他事物一样,有其自身形成和发展的规律,这些规律具有客观性,是不以人的主观意志为转移的。首先,人际关系的确立条件具有客观性,即人际关系的主体——人、人际需要、人际接触或互动,这三个条件缺一不可。其次,人际关系的形成具有客观性。人际关系是在“人”的生产的基础上形成的。人类在不断生产出新生命的同时,也产生了构成人际关系的主体——人,产生了人与人之间的关系,如家庭关系、亲缘关系、地缘关系等等。再次,人际关系的发展规律具有客观性,这表现在:“人”的生产不仅产生了人际关系的主体,而且为人际关系的发展奠定了坚实的基础;物质生产也是影响人际关系发展的决定性的条件;人际关系的发展规律受社会发展规律的支配。

任何事物都有自己的功能,人际关系也不例外。人际关系的功能,即人际关系在人际交往过程中所显示出来的作用是客观存在的。现实生活中,不管什么样的人际关系,必然会发生这样或那样的作用,它只要存在着,就要发挥一定的作用。

(四) 情感性

所谓情感性,是指人际交往具有明显的倾向性,而这种倾向性往往受到交往者情感的影响和支配。情感性特点是人际关系区别于其



他社会关系的一个特点,也是人际关系最重要、最突出的特点。

在人类社会生活中,情感是人际交往的动力因素,如果没有情感,也就不会有人际交往。在人际交往中,人的情感可大致分为两类:一类属于结合性情感,具有积极性的特点,它使人们互相接近、吸引、接纳、沟通、理解等;另一类属于分离性情感,它具有消极性的特点,它使人们互相疏远、脱离、回避、紧张、不和谐等。在人际交往中,结合性情感越强烈,分离性情感就越薄弱,人们的交往程度就越高;反之,结合性情感越薄弱,分离性情感就越强烈,交往程度就越低。

(五) 复杂性

所谓复杂性,是指人际关系是纷繁复杂的,其交往层次错综复杂,交往内容丰富多样,交往形式多种多样。

在现实生活中,通常不同的关系主体分属不同的人际角色,不同的人际角色有不同的人际关系。尤其需要注意的是,同一关系主体,也会表现出不同的人际角色,从而形成更为复杂的人际关系,致使人际关系呈现出复杂性的特征。

为了了解人际关系的复杂性,我们用美国社会心理学家 J. 霍姆斯研究的例子加以说明。有两个人,一个叫约翰,另一个叫亨利。表面上看来,是约翰和亨利两个人在交往,实际上是 6 个人在交往。如图 1-1 所示。

约 翰	亨 利
实际的约翰	实际的亨利
自我意识的约翰	自我意识的亨利
在亨利印象中的约翰	在约翰印象中的亨利

图 1-1 两个人交往关系图

当约翰(或亨利)单独存在时,他只是实际的一个人,一旦约翰和亨利发生联系,他就变成了 3 个人,实际的约翰、自我意识的约翰(即客观的自我和自我意识的自我常常不一致)、在亨利印象中的约翰(一个人的实际和他给别人的印象也常常不一致)。与此相适应,亨利也



变成了3个人。这样本来是两个人的关系,却变成了6个人的关系。按照组合的数学规律,上述约翰和亨利一旦发生联系,就可能出现9种关系,而每种不同的关系都会产生不同的交往效果,这就使人际关系出现了复杂的局面。而这仅仅是指两个人之间的交往所发生的人际关系,如果3个人、4个人或更多的人进行交往,那么,人际关系就会变得更加复杂了。

(六) 动态性

所谓动态性,是指人际关系不是一成不变的,而是不断变化的,具有多变性的特征。这个特点,在一定意义上是对复杂性特点的进一步说明。

首先,人际交往是在一定社会环境中的交往,社会环境的形成因素无时无刻不在变化,如政治因素、经济因素、文化因素、道德因素、习俗因素、科技因素等都处在不断变化之中。当社会环境中的这些因素发生变化时,人际关系也会随之变化。

其次,参与人际交往的双方都是能动的主体,人际关系也会随着交往主体的态度、行为的变化而变化,或亲密、或疏远、或友好、或仇视等。

总之,人际关系会随着时间的、环境、人员成长、新成员加入、老成员离开等而产生变动,有的变好、有的变坏,有的更亲密、有的逐渐疏远。

认识人际关系的动态性特点对于我们有多方面的意义:首先,让我们以发展变化的眼光去看待人际关系,使我们有效地避免犯形而上学的错误;其次,有利于我们对人际关系变化发展的可能性作出正确分析和估计,使人际关系朝着好的可能性发展,保证人际关系的优化;最后,有利于做好人际关系的转化工作。

(七) 网际性

所谓网际性,是指随着网络信息时代的到来而出现的一种新型的网络人际关系。这种网络人际关系,是以网络和数字信息为中介,在超文本多媒体链接中实现人一机一人互动基础上形成的人际关系。它具有多维性、全球性、虚拟性、不确定性、非中心化等新特点。

网络人际关系的出现和形成,不仅使人际交往在人们的心理和动



机上发生改变,并且使人类的交往方式、交往结构和交往形式发生了重大变化,使网络人际关系呈现出不确定、复杂多变的特点,网络人际交往更快捷、更高效、更开放。毋庸置疑,在网络信息时代,它使人际交往的范围得到了最大化,赋予人际交往更广泛的意义和内涵上的升华。同时,也使人际关系变得越来越复杂。

三、人际关系的类型

在社会生活中,由于人们的交往范围十分广泛,由此形成的人际关系自然是丰富多彩、纵横交错、千差万别。为了探寻纷繁复杂、各式各样的人际关系的特点,把握人际关系的变化及发展规律,必须对人际关系加以科学的分类。

人际关系的划分方法主要有以下几种。

(一) 按照人际关系的内容划分

按照人际关系的内容来划分,可将人际关系划分为经济关系、政治关系、道德关系、法律关系、宗教关系和伦理关系。

1. 经济关系

经济关系是人际交往中最基本且最常见的一种关系。它有宏观和微观之分:宏观经济关系一般是指组织之间发生的经济关系;微观经济关系一般指个人之间发生的经济关系。人际关系学主要研究的是后一种经济关系,即个人与个人之间在经济活动中发生或结成的关系,它主要包括生产关系、分配关系、交换关系和消费关系等。

(1) 生产关系。生产关系是一种最基本的经济关系。它包括生产资料所有制形式、人们在生产中的地位和产品的分配形式。由于人们在生产中的地位不同、分工不同,结成的关系也不同,因而生产领域有上下级关系和平级关系。

(2) 分配关系。分配关系是指人们在对产品的分配、利润的分配及个人消费品的分配中所形成的关系。分配关系主要是由生产资料所有制的性质决定的。在原始社会中,生产资料是公有的,采取社会成员平均分配的方法;在有阶级的社会里,如奴隶社会、封建社会、资本主义社会,生产资料被统治者所占有,致使社会分配既不合理也不



公平,分配关系极不平等。

(3)交换关系。交换关系是人们为了满足生活需求,在以其商品或货币进行交换的过程中建立起来的关系。真正合理的交换关系应该是交换双方都遵守公正、公平原则,尊重对方的物质利益,同时维护自己的正当利益,从而建立正常的人际关系。

(4)消费关系。消费关系是人们为了满足生产和生活的需要而在消耗物质财富和精神财富的过程中结成的相互关系。消费关系中包
含个人消费关系、家庭消费关系和社会消费关系。无论哪一种消费关系,都应建立在平等互利的基础上。

2. 政治关系

政治关系是人们在一定的经济基础之上,围绕特定的利益,借助于社会公共权力来规定和实现特定权利的一种社会关系。政治关系一般具体地指阶级关系、民族关系、国际关系、党派关系等。政治关系是人际关系的一种,并非所有的人际关系都表现为政治关系,如一个政治党派成员与其家庭成员之间的关系。因而政治关系实际上指的是人们在政治活动中所发生的人与人之间的关系,并且政治关系在不同的社会制度下表现出不同的性质。

3. 道德关系

道德关系是指人们在属于道德规范调整的范围内所发生和结成的关系。道德关系是由一定的社会经济关系决定的,是人们社会行为的基本准则,是一定社会对人们共同生活及其行为提出的共同遵守的准则和规范。这些准则和规范是人们判断是与非、善与恶、正确与错误的标准,也是评价一个人道德不道德的标准。

我国公民的基本道德规范是:爱国守法、明理诚信、团结有爱、勤俭自强、敬业奉献,同时强调遵守社会公德,即全体公民在社会交往和公共生活中应该遵守的行为准则。当前,面对全球化趋势的发展,应当注重维护和遵守国际共同认可的道德原则及规范。

4. 法律关系

法律关系是指人们在社会生活中依据法律规范而结成的关系。法律是由国家立法机关制定、受国家政权强制力保证执行的行为规则,体现一个国家统治阶级的意志。在人际交往中,虽然道德对人们



的行为具有一定的约束力,但无法解决复杂的各类社会问题,因而必须借助于法律的约束力。必须加强法制建设,法律面前人人平等,使公民在社会生活的各个方面有法可依,做一个知法、懂法、守法的文明公民。

法律关系与道德关系的区别是:法律关系是强制性的,有法定的条文规定;而道德关系则是非强制性的,是人们在长期交往中逐步形成,有的没有文字记载或是口头流传的、约定俗成的。法律关系和道德关系是互相补充的。

5. 宗教关系

宗教关系是指人们在参与宗教活动中形成的关系。宗教属于上层建筑的范畴。我国宗教工作的基本方针是:“全面贯彻党的宗教信仰自由政策,依法管理宗教事务,积极引导宗教与社会主义社会相适应,坚持独立自主自办的原则。”

《中华人民共和国宪法》有关条文规定:公民有宗教信仰自由;任何国家机关、社会团体和个人不得强制公民信仰宗教或者不信仰宗教,不得歧视信仰宗教的公民和不信仰宗教的公民。

宗教关系是特殊而复杂的关系,一定要谨慎、妥善地处理和协调宗教关系中的各方面的利益关系。

(二) 按照人际关系联结的内在纽带划分

按照人际关系联结的内在纽带来划分,可将人际关系划分为血缘关系、地缘关系、业缘关系、趣缘关系和友谊关系等。

1. 血缘关系

血缘关系是指以血缘为纽带而结成的关系。这种关系被看成是“人际第一关系”,是人与生俱来的、无法切断且长久存在的关系,也是个人无法选择的。血缘关系的基础是血缘和情感,是人的一生中交往频率最高、持续时间最长的一种关系,它对人的成长和发展的影响很大。血缘关系主要包括两类:

(1) 夫妻关系。夫妻关系是指男女两性合乎法律规定结合为夫妻而建立家庭的关系。相对于血缘关系来说,以婚姻为纽带的夫妻关系是后天产生的,是可变的、短期的。在现代社会中,夫妻离婚现象日益