

交际与礼仪

铁路中专思想政治工作研究会
铁路中专政治课程组

组织编写

交 际 与 礼 仪

铁路中专思想政治工作研究会
铁 路 中 专 政 治 课 程 组 组织编写

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 0 年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

交际与礼仪/铁路中专思想政治工作研究会,铁路中专政治课程组编. —北京:中国铁道出版社,2000.3
(中专生素质教育系列教材)

ISBN 7-113-03666-X

I. 交… II. ①铁…②铁… III. ①人间交往-专业学校-教材②礼仪-专业学校-教材 IV. C912.1

中国版本图书

(2000)第 12708 号

书 名:交际与礼仪

作 者:铁路中专思想政治工作研究会
铁 路 中 专 政 治 课 程 组

出版发行:中国铁道出版社(100054 北京市宣武区右安门西街8号)

责任编辑:李丽娟

封面设计:陈东山

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/32 印张:4.875 字数:109 千

版 本:2000 年 4 月 第 1 版 2000 年 4 月 第 1 次印刷

印 数:1~8000 册

书 号:ISBN 7-113-03666-X/G·129

定 价:7.10 元

版权所有 盗印必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

内 容 简 介

交际与礼仪在我们的生活中无处不在,无时不有。今天,人际交往日益频繁复杂,对中等专业学校学生的交际能力提出了更高的要求。在实践中,中等专业学校学生因不懂交际、礼仪常识而影响同学、师生、师徒、上下级关系的现象屡见不鲜。鉴于此,本书主要讲述了交际的基本原理、交际心理、交际技巧和礼仪的基本原理、日常礼仪、公共礼仪、以及常见人际关系的处理等方面的知识。语言生动,内容浅显,通俗易懂。

本书可作为广大中等专业学校学生学习交际礼仪知识的普及读本,也可作为中等专业学校第二课堂开设交际与礼仪课程的教材。

中专生素质教育系列教材

编 委 会

主 任	许守祜		
副主任	刘长建	任天德	
委 员	王玉龙	陈振华	牟永贵
	龚延祥	何志福	李长才
	石海燕	余伯乃	薛振亚
	杨 琳	邓建军	

序

21 世纪是一个充满了竞争的世纪,而这种竞争说到底还是人才的竞争。一个国家是否能够持续稳定地发展依赖其国民素质的提高,提高国民素质的基础在教育,因此,各个国家都十分重视教育的发展,我国也不例外。80 年代素质教育就得到广泛的关注,《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》更进一步明确了素质教育的目标:“实施素质教育,就是全面贯彻党的教育方针,以提高国民素质为根本宗旨。”各级各类学校都要重视进行素质教育。为此,铁路中专思想政治工作研究会、铁道部中专政治课程组和中国铁道出版社共同组织编写了一套“中专生素质教育系列教材”,这套教材对促进并提高中专生的素质教育将起到有益的作用。

中专生在毕业后大部分人将直接走上工作岗位。对他们来说首先要具有良好的政治思想素质和职业道德,要爱岗敬业。随着科学技术的发展,产业结构会不断地调整,需要在岗人员不断地继续学习,以适应职业的发展变化。中专生必须有继续学习的能力,才能跟上时代的发展变化。同时还要具有与他人合作共事的能力,具有良好的心理素质等,只有这样才能适应现代生活。

这套教材的写作者多是教学第一线的教师,有着多年的教学和学生管理经验。因此,这套书能够从中专生的实际情

况出发,做到理论联系实际,具有很强的教育针对性。比如,我们的教育过去对心理健康教育重视得不够,致使学生的心理素质不高,许多学生存在各种心理问题与障碍。这套书中的《心理健康教育》就是依据当代中专生心理活动状况,针对他们目前存在的心理焦点问题而编写的。它对于化解心理矛盾,强化心理修养,保证心理健康,全面提高学生的心理素质将会有指导作用。今天,中专生毕业后如何择业是一个很现实的问题,这套书中的《成才与择业》从什么是人才与人才的素质出发,详细介绍了中专生如何成才,怎样择业,并给出了一些中专生成才的范例。这对于中专生了解就业知识,掌握择业技巧,全面提高职业素质将会起到促进作用。

这套教材的另一特点是内容容量大,语言通俗,事例生动,具有较强的可读性,对中专学校的教师和学生都很有参考价值。希望这套书能够充分发挥德育在素质教育中的导向、动力和保证作用,为把广大的中专生培养成为“有理想、有道德、有文化、有纪律”的德、智、体、美等全面发展的社会主义事业接班人提供丰盛的精神食粮。

王明达

2000年1月

目 录

第一章 交际概述	1
第一节 交际的概念和原则.....	1
第二节 交际的形成和发展.....	6
第三节 交际的类型和功能	13
第二章 交际心理	18
第一节 交际的心理基础	18
第二节 人际交往中的心理障碍	24
第三节 人际交往心理障碍的排除	30
第三章 交际技巧	36
第一节 建立良好的第一印象	36
第二节 交际言谈技巧	38
第三节 体态语	46
第四章 常见人际关系的处理	52
第一节 学校内人际关系的处理	52
第二节 家庭内人际关系的处理	58
第三节 单位里人际关系的处理	63

第五章 礼仪概述	70
第一节 礼仪及其实质	70
第二节 礼仪的特点和原则	74
第三节 礼仪的功能和意义	80
第六章 日常礼仪	84
第一节 日常生活礼仪	84
第二节 公共场所礼仪	92
第三节 聚会礼仪	96
第七章 公共礼仪.....	102
第一节 求职礼仪.....	102
第二节 工作礼仪.....	107
第三节 会议礼仪.....	110
第四节 涉外礼仪.....	113
第五节 礼仪禁忌.....	119
附 录 交往得失录.....	125
参考文献.....	146

第一章 交际概述

交际在我们的生活中无处不在,无时不有。人们每天都要同各种人打交道,这就是交际。交际是如此的普遍和平凡,以致于我们并没有特别地注意它。可是,一旦我们在交际中遇到了麻烦,比如同学之间或师生之间关系紧张等等,我们就不得不去思考这一问题了。

第一节 交际的概念和原则

一、交际的概念和特征

交际是一种古老的社会现象。由于人们对它的研究相对偏少,以致至今仍未形成一个系统的学科。对于什么是交际,一般只是从现象上加以描述。如:“交际就是人与人之间相互交换意见的过程”;“交际一般是指在人们共同活动中相互交流思想、观念、情趣、感情与意向的过程”;“交际是人与人之间的接触往来”等等。我们认为,交际是人们为满足自身需要而借助于一定的媒介相互交流思想、观念、情感等的活动和过程。

要准确把握交际的概念,首先必须抓住交际的本质。交际是人类所特有的一种有目的的活动。人们进行交际活动的目的归根结底是为了满足自身的各种需要。这些需要是多层次的和多方面的,根据性质的不同我们可以把它大致分为物质需要和精神需要两种。在物质需要方面,人们通过交际,可以实现生产劳动过程中的互相合作,实现产品和活动的交换。随着生产的发展和生产社会化程度的提高,人们原有的交际

范围和交际方式也在不断发生变化,交际日益成为现代人生存和发展的重要条件。在精神需要方面,人们通过交际可以建立良好的人际关系,减少恐惧感和孤独感,获得安全感和归属感。另外,人们还可以通过相互交流思想、感情和其他信息,促进自身的完善和发展,使自我价值不断得到实现。可见,交际是使人的本质得以实现的一种活动。

要准确把握交际的概念,还须弄清交际的结构。结构是事物之间或事物内部各组成部分之间的比较固定的联系。交际的结构可以从因素和过程两个方面来理解。

交际的因素包括主体、客体、内容和媒介四个方面。交际的主、客体都是人,并且都具有自我意识,因此两者可以互易其位。实际上,在纷繁复杂的交际活动中,有时很难区分出绝对的主体和客体。只是大概可以看出主动和被动的关系。交际的内容是交际结构中的一个重要因素。交际是人们为满足一定的需要而进行的一种活动。为满足这种需要,交际双方必须有互相交换的内容。交际的内容既可以是物质的,也可以是精神的,如思想、意见、价值、工具、金钱和劳动手段等等。交际媒介是人们进行交际的方式或手段,如语言、符号、编号、手势、表情、暗示和模仿等等。离开这些媒介,任何交际活动都将无法进行。

交际的结构还可以从动态角度去分析。这就要把交际看成一种活动,一个过程。按美籍华人社会学家林楠的理解,交际过程可以分为相遇、交换和影响三个阶段。相遇是人际交往过程的第一阶段,即主客体通过一定的媒介或手段发生接触、建立联系。交换是交际双方在物质、精神等方面的交流。交际双方在相遇时均想用自己的意图影响对方,而力争保持自身原有观点的不变,而事实上这又是不可能的,因此双方必须进一步交换看法,理解对方的意图。在多次反复交换的基

础上,交际进入最后一个阶段,即影响阶段。影响是指主体在交际过程前后行为类型和态度等的差异。影响有积极和消极之分。积极影响有:消除误会与隔阂,统一思想,形成新的观念,增强团结;通过辩论与争鸣,双方的观点得到不同程度的论证,彼此都从对方学到一定优点或长处,提高了能力,增长了才干;在知心朋友的指点下,找到新的人生道路等等。消极影响也有很多,比如有的人爱无事生非,传播闲话,挑拨离间;有的爱造谣、诽谤、中伤、败坏别人的荣誉;还有的教唆别人违法、犯罪等等。认清交际的积极影响和消极影响有助于我们正确选择交往对象,有选择、有区别的同不同类型的人进行交际。

交际作为人所特有的一种活动,具有以下一些特征:①社会性。交际从一开始就是人的一种社会行为,它是人们在一定的社会关系中进行的,是人们为了生存和发展而相互交换物质或精神的一种活动。随着整个社会的发展尤其是生产社会化程度的提高,交际的社会性也在日益增强,现代人必须掌握多样化的交际手段才能更好地融于社会。②历史性。交际是随着人的出现而产生和发展起来的。随着生产力的发展以及由此带来的生产关系的变化,交际也在不断发生变化。过去人们的交际范围可能仅局限在某一村落或小群体内部,现在通过现代化的交通工具,交际可以扩大到全球;过去人们的交际方式和手段只能是面对面交谈或书信往来,现在因特网、可视电话等让人们足不出户便可广交天下朋友;交际正日益紧密地把人们联结在一起,使地球变成了一个村落。③微观性。由于交际发生在构成国家、社会、群体的元素——个人之间,因此它不同于国家之间、群体之间的交往。这种个体之间的交往表现形式复杂多样,因为不同个体均具有自己丰富多彩的个性特征。当然,研究交际既要看到其表现形式的多样

性,也要看到不同交际活动所具有的一些带有共同性的东西,即交际具有一些基本原则和带有普遍适用性的方法与技巧。这是我们下面将要进一步加以研究的。

二、交际的原则

人际交往是一门艺术,它包括很多原则、方法和技巧。方法用得恰当,技巧用得灵活,一个人就会有好的人际关系;反之,则会人情淡薄,关系疏远。下面我们将首先探讨当前在我国社会进行人际交往应遵循的一些共同原则。

1. 平等原则

在人际交往中,平等待人是建立良好人际关系的前提,没有平等待人的观念,就不能与人建立密切的人际关系,平等交往首先是由生产上的分工协作及商品交换决定的。协作与交换离开平等的原则将存在种种纠纷,以致无法进行。其次,交往必须平等是社会主义制度的必然要求。最后,平等交往还是人自身的一种需要。人都有友爱与受人尊重的需要,都希望能得到别人的平等相待,无论是上下级之间、师生之间、父母与子女之间、长幼之间等都是如此。

对于平等原则,这里还要说明两点:①平等是相对的,不是绝对的。每个人由于自然条件和社会条件的不同,在人际交往中不可能处在绝对平等的地位。在社会主义社会,人与人之间至少在政治上、法律上、人格上都是平等的。在经济上,我们也通过实行按劳分配的制度,坚持走共同富裕的道路,努力实现人人平等。从人际交往的角度看,学会尊重别人的人格,实现人格平等是较为重要的。②平等具有历史性和现实性,历史性是指人际间的平等是不断发展变化的。人际交往是指平等交往的实现,一定要符合当时当地的实际,不能超越现实谈平等。比如在美国,儿子直呼父亲的名字可以视

为平等,但在中国却被视为不敬。

2. 互利原则

人际交往实质上是一种交换行为,交换的内容既可以是物质,也可以是精神。交际的互利大致有三种类型:一是物质互利,二是精神互利,三是物质、精神互利。我们所讲的互利应是无损于社会和他人的,或是有益于社会和他人的互利。由于交际是建立在需要的基础之上,因此“互利”也就是满足交际主客体各自的需要。从物质上讲,当前我们还没有达到社会财富极大丰富的程度,人与人之间还存在物质条件上的差别。因此,在交际中考虑个人利益的情况仍属正常。另外,人与人之间在心理上也互相需求,人人都想交朋友,个个都想觅知音。在朋友那里可以倾吐思想,宣泄感情,从而保持心理愉快。

在当前社会中,互利原则应该说是符合大多数人的思想境界和道德水准的交际原则。当然在人际交往中,我们必须大力提倡利他原则,因为这是社会发展和人类进步的需要。

3. 信用原则

与人交往要讲信用,这是中华民族的传统美德。“一言既出,驷马难追”被认为是大丈夫的优秀品质。自古以来,讲信用的人受人欢迎,不讲信用的人受人斥责。那么何为信用呢?交际中的“信用”是指在人与人的交往中要说真话,不说假话;要遵守诺言,实践诺言。简言之,就是“言必信,行必果”。

为什么“信用”在人际交往中如此重要呢?这是因为一个讲信用的人,能做到前后一致,言行一致,表里如一。与这种人交往,可以根据他的言论判断他的行动;反之,如果一个人不讲信用,则无法判断这个人的行为动向,与这种人也就无法进行正常交往。另外,不讲信用,也是不尊重别人的一种表现。由此可见,“信用”原则是人际交往中的一条重要原则。

用“一诺千金”来形容信用的价值一点也不为过。随着经济和社会的发展,“信用”在人际交往尤其是人们的经济交往中起着越来越重要的作用,其形式也有了较大变化:许诺由口头变为书面与口头相结合;践诺由道德监督变为道德与法律双重监督;信用的取得从以相互认识为基础到以实力条文为基础。

4. 相容原则

在人际交往中,存在着相容与粗暴两种类型的人。所谓相容,就是心胸宽广,忍耐性强。简单地说就是待人宽宏大量。在现实中,有人误以为相容就是怕人,就是懦弱。其实这是一种误解,相容是一个有自信心,有坚定意志,有远大目标和理想,开朗、豁达的人对人的谦让。他不是怕人,不是没有力量反击人,而是为了团结人,为了减少不必要的麻烦和心理障碍,而主动地容忍人。心理学证明,自信心越高的人,相容度就越强。另外,相容也不是不讲原则,而是把原则性和灵活性结合起来,以便更好地处理好各种人际关系。

相容原则与市场经济所提倡的竞争原则看起来是对立的。实际上两者还有统一的一面:我们所提倡的竞争,不是你死我活的竞争,而是建立在团结协作,共同进步基础上的竞争。要做到团结协作,共同进步,必须能够容忍别人,学习别人的长处。社会变迁越快,竞争性越强,要求人们对不同观点和现象越能相容。因此,相容与竞争之间是对立统一的关系。

第二节 交际的形成和发展

一、交际的产生

交际是随着人的出现而产生和发展起来的一种社会现象。那么为什么交际和人一起产生,交际的产生有哪些条件,它又是如何形成和发展起来的呢?

从我们对交际的定义中可以看出,交际是人所进行的一

种活动,这种活动从本质上来讲是人的一种实践活动。因为只有人才有自我意识,才能进行有目的的交际活动。所以人是交际产生的第一个条件。

仅仅有人还不能产生交际。如果人们之间没有相互需要,他们也就不会进行接触,比如在大街上行走,碰到陌生人不必要也不会去打招呼,相互间只会擦肩而过。但如果在大街上迷了路,他必然要寻求他人哪怕是陌生人的帮助,交际就会由此而产生,正所谓“有缘千里来相会,无缘对面不相识”。由此可见,主客体的相互需要是交际产生的第二个条件,这种需要不仅是交际产生的条件,而且也是交际产生的动力,下面我们还将详细分析这一问题。

有了人,而且人们之间有了相互需要,他们必然要发生接触,建立联系,实现交换,这样交际活动也就产生了。这也就是我们前文从动态角度所研究的交际过程。从这里我们可以看出,如果没有人际接触,也就不会产生人际关系。人与人之间的接触的机会、频率和方式,对人际关系影响极大。接触的机会越多,频率越高,人际关系就越密切。一般来说,住得越近,人际关系就越亲密。另外,接触的方式是直接的还是间接的,是物质的还是精神的,是偶然的还是频繁的等等,对人际关系也有很大影响。由此可见,人际接触是交际产生的第三个条件。

交际是在上述三个条件的基础上,在人与人之间长期的共同生产劳动过程中逐步产生和发展起来的。在上述三个条件中,需要是推动交际产生的真正动力。不同的需要产生出不同类型的交际活动。

人的生产和需要是交际产生的第一个动力。人的生产,就是“人类自身的生产,即人种的繁衍”。人类不断生产出新的生命,生产出交际赖以产生和发展的主客体——人。人的

生产的需要首先导致了血缘关系的诞生,导致了家庭的建立。家庭内部的人际交往以及由此而产生的亲属交往等是人类较早进行的交际活动之一。这种交际主要是人类的亲情需要,另外还有安全与归属的需要。建立在血缘关系基础上的交际活动是一种较初级的交际活动,但它对整个社会的稳定发展起着极为重要的作用。

人类进行的物质生产活动是交际产生的第二个动力。人类为了生存,必然要进行物质生产活动,从自然界中获取生产生活资料。在生产劳动过程中,人们不仅要同自然界发生关系,而且人们相互之间也要结成一定的生产关系,通过分工与协作,共同劳动,互相交换其活动。人类征服自然的能力越强,表明人类对自然的依赖程度越低,而人际关系的发展水平则越高。随着生产的发展和剩余产品的出现,一部分人可以专门从事精神生产,由此,人际交往的内容由单纯的物质交往扩大到了精神交往,生产发展还会导致社会分工的发展和产业结构的调整,进而导致人们职业的转换和交际对象与范围的变化。现在许多人一生可能变换几种职业,可以同更多的人打交道,人际关系也就更广泛。在生产发展的同时,人们也创造和发展了相应的交往工具,包括经济交往工具(如纸币)、行为交往工具(如各种交通工具)和信息交往工具(从语言到信件到电信工具等等)。总之,人们在进行物质生产活动的同时,也生产出了交际活动。交际的主客体、交际的内容和交际的媒介都是在生产劳动过程中形成和发展起来的。

人类的精神生产活动是交际产生的第三个动力。前面我们说过,随着物质生产的发展,一部分人开始从生产劳动中脱离出来,专门从事科学、艺术等精神生产活动。精神生产活动也不是靠单个人就能完成的。许多科研课题都要靠多学科协同攻关,需要大批科研人员相互进行交流、合作。这一点在现