

XIAN DAI JIAO JI LI YI XUE

现代交际礼仪学

● 舒安娜 著

XIAN DAI JIAO JI
LI YI XUE

河南科学技术出版社

2.26

八

現代交際學

K892.26
SAN/1

现代交际礼仪学

舒安娜 著

河南科学技术出版社

21188/0214

内 容 简 介

本书全面系统地介绍了现代交际礼仪学的形成和发展,阐释了当代交际礼仪的特征和发展趋势。对人际交往的主要形式和手段、人体语言交际礼仪、物体语言交际礼仪、空间语言交际礼仪、有声语言交际礼仪等专题,则从理论与实用相结合的角度进行了重点阐述。同时,对交际心理障碍及其克服也作了精辟的阐述。

本书有较高的理论价值,实用性颇强,对公务员、公关人员以及从事经济贸易、文化交流等有关方面的人员,都具有较高的参考价值。本书可作为高等院校公共关系、文秘等相关专业的教学用书。

现代交际礼仪学

舒安娜 著

责任编辑 赵中胜 宋宇红

河南科学技术出版社出版发行

(郑州市农业路73号)

河南省郑州工业大学印刷厂印刷

850×1168毫米 32开本 11.375印张 286千字

1997年7月第2版 1997年7月第1次印刷

印数: 1-15000册

ISBN7-5349-1803-0/G·462

定 价: 14.50元

目 录

导论	(1)
第一章 现代交际礼仪学及其与相关学科的关系	(8)
第一节 现代交际礼仪学的形成	(9)
第二节 现代交际礼仪学的科学品位	(11)
第三节 现代交际礼仪学与相关学科的关系	(13)
第二章 交际的含义、特点及其原则	(27)
第一节 交际的含义	(28)
第二节 交际的特点	(29)
第三节 交际的类型	(33)
第四节 交际的原则	(35)
第三章 礼仪的含义、特点及其规律	(42)
第一节 礼仪的含义	(42)
第二节 礼仪的构成要素	(47)
第三节 礼仪内容和礼仪形式的关系	(50)
第四节 礼仪的特点	(54)
第五节 礼仪的规律	(62)
第四章 中国交际礼仪的发展及其特征	(69)
第一节 原始社会的交际礼仪及特征	(69)
第二节 奴隶社会的交际礼仪及特征	(71)
第三节 封建社会的交际礼仪及特征	(75)
第四节 当代交际礼仪的发展趋势	(80)

第五章 人际关系的建立及其改善	(85)
第一节 人际关系的建立	(86)
第二节 人际关系中的角色意义	(93)
第三节 当代人际关系的新特点	(97)
第四节 当代人际关系的改善	(101)
第六章 交际心理障碍及其克服	(108)
第一节 交际心理障碍的产生	(108)
第二节 害羞心理及其克服	(110)
第三节 自卑心理及其克服	(113)
第四节 偏见心理及其克服	(118)
第五节 疑心心理及其克服	(120)
第六节 嫉妒心理及其克服	(122)
第七节 孤独心理及其克服	(126)
第七章 人际交往的主要形式和手段	(130)
第一节 有声语言	(131)
第二节 无声语言	(135)
第八章 人体语言的交际礼仪	(143)
第一节 就坐	(147)
第二节 握手	(148)
第三节 目光	(153)
第四节 微笑	(157)
第五节 鞠躬	(160)
第六节 拥抱	(162)
第七节 手势	(163)
第八节 其他身姿	(165)
第九章 物体语言的交际礼仪	(167)
第一节 名片	(169)
第二节 服装	(174)

第三节	烟	(189)
第四节	酒	(191)
第五节	茶	(194)
第六节	花	(200)
第七节	礼仪书信	(205)
第十章	空间语言的的交际礼仪	(212)
第一节	空间距离	(212)
第二节	界域姿势	(215)
第三节	方位座次	(219)
第十一章	有声语言的交际礼仪	(223)
第一节	寒暄问候语	(223)
第二节	人际称呼语	(228)
第三节	自我介绍	(236)
第四节	打电话	(240)
第五节	说服	(243)
第六节	赞美	(249)
第七节	提问	(253)
第八节	应答	(259)
第九节	演讲	(262)
第十二章	综合语言的交际礼仪	(268)
第一节	一般社交场合	(268)
第二节	涉外场合	(286)
第三节	民族场合	(318)
第四节	宗教场合	(332)
后记		(354)
修订后记		(355)
主要参考资料		(356)

导 论

交际，是人与人之间借助于某种手段传递信息、交流感情的一种社会活动，它是人与人之间的一种双向或多向行为。礼仪则产生于交际，是人们在社会交往活动中所形成的行为规范和准则。交际礼仪作为人类的一种文化形态，早在古代就形成了。

源远流长的中国文化史，为人类留下了关于人际交往的生动的记述和丰厚的知识。泱泱中华大国，自古以来就很讲究交际礼仪。春秋战国时期，策士如云，说客如雨，他们凭借两排伶俐之齿，三寸不烂之舌，四方游说，纵横捭阖，不知说动了多少诸侯将相。中国古代文史典籍《左传》、《国语》、《战国策》、《史记》等，对此有过详尽的记述。诸子百家的论著，也不乏交际的章节。儒家的创始人孔子说过：“可与言而不与之言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”（《论语·卫灵公》）。还说过：“益者三友，损者三友。友直、友谅、友多闻，益矣。友便辟、友善柔、友便佞，损矣。”（《论语·季氏》）儒家学说之集大成者孟子，更是一个善于用“要言妙道”打动诸侯的论辩家。道家的创始人庄子则说：“君子之交谈如水，小人之交甘如饴。”（《庄子·山水》）所有这些言论，影响了中国世世代代的人民，有的至今仍闪耀着思想的光辉。

在这些记述中，有关礼仪的内容占据重要的位置。礼仪是中国文化的重要组成部分，源远流长。恩格斯说过，当世界上许多

民族还没有形成的时候，中国就已进入了文明时代。在中国，礼仪的产生和发展，礼仪的发达程度，礼仪在整个民族精神和社会政治中的作用，有着一一种独特的极其重要的文化意义。从这一点上讲，是世界上任何一个国家、民族都不能与之相比的。这段话对古老的中国礼仪文化给予了高度概括的评价。事实也的确如此，在我国历史上，礼仪自成体系，具有浓厚的民族色彩，在社会生活中发挥着调节人际关系的职能，从而形成了一套以“礼”为核心的道德观念、行为准则和社会规范，使我国在世界上享有“礼仪之邦”的美誉。

随着人类的进步和社会的发展，人际之间的交往渐趋频繁。特别是我国实行对外开放以来，国人与外国友人之间的交际也逐日增多。因此，掌握现代交际礼仪已经成为当代人必不可少的内容。

学习现代交际礼仪有着重要的意义：

其一，学习现代交际礼仪是参与现代竞争的一种重要手段。

社会发展到 20 世纪 90 年代，已进入一个竞争的时代。在这个竞争的时代，人们都要改变以往的陈腐观念，增强竞争意识，掌握竞争手段，提高战胜竞争对手的能力，方可在激烈的人才竞争中赢得一席之地，从而为工作和事业的顺利开展奠定良好的基础，创造必要的条件。而掌握竞争手段的内容之一，便是学习现代交际礼仪的系统知识。

我们已经知道，人与人之间的各种关系都是以交际为基础的，而个体社会化的完成是在与他人的交际过程中实现的。社会个体经过家庭、学校，最后走向社会，学会扮演多种不同的角色，进行更大范围的交往，成为一个合格的社会成员，算是最后完成社会化的任务。随着社会的发展，个体面临着继续社会化的任务，即要不断地吸取新的知识，保持与社会同步发展。在人的整个社会化过程中，如果忽略了现代交际礼仪知识的学习，不懂

得如何与他人建立和睦的人际关系，就会在激烈的竞争中被淘汰。在一个社会中，总有一些个体不能被培养成为合格的社会成员，总会产生一些反社会的个体。究其原因，从现代交际礼仪学的角度看，就在于因交际礼仪知识的欠缺而导致了社会化的失败，从而失去了竞争的机会。

美国约翰·奈斯比特在《大趋势》一书中，把社会的发展划分为农业社会、工业社会和信息社会三大阶段。伴随着这种社会类型的衍进，人们的交际也在发生变化。他写道：“在农业社会，竞争与对抗存在于人与大自然之间；在工业社会里，让人与人大自然进行竞争；在信息社会里，竞争与对抗出现在人与其他人的相互作用之中，这是有了人类文明以来的第一次。这增加了个人之间错综复杂的交往，出现了各种相互影响的沟通方式。”（〔美〕约翰·奈斯比特，《大趋势——改变我们生存的十个新方向》第17页，中国社会科学出版社，1984年版）

姑且不论我们是否同意奈斯比特关于社会发展类型的划分方法，但人们的交际礼仪活动将随着社会的发展而变化无疑是正确的。社会的变化会引起人们价值观念的变化，因而导致人们社会行为的变化。同时，现代科学技术和传播媒介的现代化，直接改变了人们交际的手段和方式。

社会的发展引起人们交际活动方式及其规律的改变，这是一种必然的趋势，也可以说是社会对人的挑战。人们如何接受这种挑战，如何随着社会的发展不断选择和改善自己的交际行为，解决和处理好人们所面临的种种困难和问题，以便很好地适应不断发展的社会，显然，这是一个十分重要且引人注目的问题。

所以处于信息社会即现代社会的人，需要掌握参与竞争的手段，学习相当的交际礼仪知识，以便在现代竞争中立于不败之地。

其二，学习现代交际礼仪是体现现代人文明程度的重要标

志。

一个社会的文明程度和发展水平会通过人们的交际活动反映出来。人是社会的产物。社会存在决定社会意识。有什么样的社会发展水平，人们就会有相应的思想观念、生活需要和社会态度，从而表现出相应的行为方式，包括交际行为方式。在封闭的社会里，人们的交际是封闭性的。反之，在一个开放的社会中，人们的交际则应呈现开放的形式。因为交际观点、方式是社会的真实的反映。所以，交际礼仪水平的高低就构成了衡量人们文明程度高低的重要标志。

作为一个现代人，乐于接受他未经历过的新的生活经验、新的思想观念、新的行为方式，交际兴趣浓厚，愿意结识陌生朋友，敢于拓宽交际范围，与他人友好相处，乐于接受社会改变，就体现出其较高的文明程度。反之，封闭保守、僵化守旧、不愿交往、独往独来、冷漠无情、自私自利，则表现出落后的思想观念，其文明程度之低可见一斑。在这方面，我们有过不少的教训。比如知识分子，本应是文化人，文明程度相对较高，但事实上其中有些青年在如何与他人建立和谐的人际关系方面的知识显得相当缺乏，只知闭门读书，对周围一无所知，视若罔闻，很少关心周围世界，更不关心其他人。这不能不说是教育上的失误。究其原因，是文革十年割断了中国文化的血脉，我国教育体制忽视了对学生的文明素质的教育。

其三，学习现代交际礼仪是促进工作和事业顺利开展的重要条件。

有人认为人际关系是个体工作和事业成功的一个重要条件，也有人说：“事业的成功85%在于良好的人际关系。”此话不无道理。事业成功的首要条件是能力，其次是机遇，最后就是人际关系了。这里所谓的人际关系当然不是拉关系，而是指一种处理人际关系的能力，也就是个体的交际能力（包括克服各种交际障

碍的能力)。在现代社会里，交际能力强就意味着获取信息的本领大。现代社会是信息社会，谁能最大限度地获取信息并处理信息，谁就能在事业上成功。即使是做学问的事业，也要学会善于调适和处理人际关系以及获取信息的能力。因为“学而无友，必孤陋而寡闻。”现在不少学者专家已意识到这个问题的重要性，纷纷走出书斋，走向荧屏，走向媒介，以求更广泛地传播信息，接受信息，了解社会，适应社会。做学问如此，更况乎从事其他工作的人呢？从这个意义上讲，具备一定的现代交际礼仪知识、学会调适和处理人际关系以及获取信息的能力，这对于无论从事什么事业的人都是有益的，甚至是必备的。

其四，学习现代交际礼仪是保证心理健康发展的重要途径。

何谓心理健康？精神病学家麦灵格认为：“心理健康是指人们对于环境及相互间具有最高效率及快乐的适应情况。不只是要有效率，也不只是能有满足之感，或是能愉快地接受生活的规范，而是需要三者具备。心理健康应能保持平衡的情绪，敏锐的智能，适于社会环境的行为和愉快的气质。”当然，一些科学家对此也有不同的解释。但是，心理对周围环境的适应性是公认的健康标准之一。

人的发展有两条途径，一是自身的成熟，二是实施教育。自身的成熟包括生理和心理的成熟。生理的成熟是基础，心理的成熟是生理成熟和其他因素共同作用的结果。一般来说，成熟是一个自然发展过程，但这个过程明显地要受到社会的影响。尤其是心理的成熟，更与人生存的社会环境有很大关系。现代社会发展迅速，生活节奏逐渐加快，人际交往期日趋频繁，人际关系相对复杂。面对这种现实，许多人尽管达到了生理的成熟，却在心理上表现得比较稚嫩。其主要的标志就是不会与他人相处，无法建立和谐的人际关系，以致在生活中出现许多心理疾患。据有关部门调查，在高校大学生中，患各种心理不适、精神疾病、神经衰

弱、疑心、孤独、焦虑症等的人数高达30%，并已取代传染病成为退学和休学的主要原因。每年因死于精神病的人也有相当多的数目。因此可见躯体上的健康并不是真正的健康，只有躯体和心理二者都保持健康才是完全的健康。现代医学家认为，能顺利地与他人进行交际，能处理好人际关系，乃是健康心理的必要条件。比如人们提出“良友是长寿的良药”、“爱心利人利己得平安”，就充分证明了和睦的人际关系是保证心理健康的基础。从科学的角度看，拥有一颗爱心、助人为乐、人际关系融洽的人，其心理是非常健康的。

据美国密西根大学调查研究中心的专家对某一特定地区2700个居民进行了14年的跟踪调查，发现与他人融洽相处的人预期寿命显著延长，在男性中尤其明显。相反，社会关系不如意的人群的死亡率比正常水平高出1.5倍。其原因是帮助他人可以激发友爱和感激之情，人们从中获得的内心温暖化解了日常生活中常有的焦虑。温暖的感觉来自大脑分泌的一种自然的镇静剂。科学家同样发现，助人为乐等善行有益于人体的免疫系统产生能够抵抗感染的细胞，使人体免受各种疾病的深入侵袭。善行带来的身心状态有利于提高大脑活动。充满善行的生活使人经常面对感激和温暖，处于一种身心和谐的境界，这是健康的首要条件。正如有位哲人所说，人生来是社会的动物，互相依靠、互相帮助是人类社会的自然需要。帮助他人符合我们自身的利益，应当大力提倡，并身体力行。

为了使心理、生理保持一种良好的、健康的状态，学习现代交际礼仪知识是必不可少的。

其五，学习现代交际礼仪是促进社会发展的重要法宝。

社会安全、健康地发展有赖于良好的人际关系氛围的创造，这已被大量事实所证明。社会个人之间的交际，促进人际之间感情的沟通，继而可以使人类创造的社会得以延续和发展。亚里士

多德说过：“能够不在社会里生存的人，不是禽兽就是神明。”人是自然界的一员，人生活在自然界并创造了社会。社会需要人去发展，这就要通过交际培养人的社会属性，增强交际意识，保证人们生活规律、情绪稳定、秩序良好，以推动人类社会的进步。如果社会的自然人不能掌握社会所公认的行为方式，那他就不具备社会一员的资格，从而影响社会的发展。个体在一定的社会环境中通过与社会成员的交往、互动，通过眼看、耳闻，通过体验和反思，逐渐地认识社会，提高自身素质，最终成为一名合格的社会成员，从而使人类创造的社会得以健康发展。

总之，现代交际礼仪学是一门为现实服务的学科。相信人们通过对其学科的学习，能够提高文明素养，规范行为举止，培养高尚情操，从而激发对中国交际礼仪文化的热爱，为社会主义精神文明建设做出应有的贡献。

第一章

现代交际礼仪学及其与相关学科的关系

伟大的祖国，早就在世界上享有“文明古国”、“礼仪之邦”的盛誉。在绵延数千年的历史进程中，我们的祖先创造了灿若云锦的中国文化。相继诞生的思想家、教育家、文学家、艺术家、科学家等，犹如一颗颗耀眼的明星，光照千秋。丰厚的文化渊源，铸造了勤劳、智慧、勇敢的中华民族风貌，推动着我国的物质文明和精神文明不断发展，并广泛影响到其他国家，为各民族间文化的交流以及世界文化的进步做出了巨大的贡献。

在博大精深的中国文化宝库中，交际礼仪从来就占有相当重要的位置。古已有之的人与人相互交往中逐步形成且不断完善的种种礼仪，协调着人际关系，规范着人们日常的行为，影响着各色人等的社会文化心理，从而使人类社会规律化、有序化地运转。而在日常交际礼仪基础上逐渐产生的适用范围更广、规格更高的礼仪，则体现着某个团体乃至国家的尊严，影响着团体乃至国家间关系的消长，甚至决定着事情的成败和国家的兴亡。是故古人云：“礼之所兴，众之所治也。礼之所废，众之所乱也。”（摘自《礼记·仲尼燕居》）“礼之于国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故，人无礼不往，事无礼不成，国家无礼不宁。”（摘自《荀子》）

因此，继承这份珍贵的文化遗产，并努力使之发扬光大，正是我们义不容辞的责任。当然，继承决非毫无鉴别的兼收并蓄，

而是取其体现了中华民族的传统美德、且为现代生活所适用的精华，弃其封建性糟粕、或不适应现代生活需要的繁文缛节。同时，还要合理地借鉴和吸收国外交际礼仪的有益成分，使其完美地融合于日常人际交往，特别是涉外交际之中。然而无论是有鉴别的继承或有目的的借鉴，都必须以辩证唯物主义和历史唯物主义作指导，并吸收、借鉴社会学、心理学、伦理学、美学、语言学等相关学科的研究成果，方能突出当代中国社会主义精神文明的特点，并提高交际礼仪的科学品位。鉴于此，我们认为很有必要建立一门既具有深厚的历史渊源、又闪耀着鲜明的时代色彩的新兴学科——现代交际礼仪学。

第一节 现代交际礼仪学的形成

一、现代交际礼仪学的含义

作为一门独立的学科，现代交际礼仪学自然应当有其特殊的研究对象。毛泽东同志说：“科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。因此，对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。”（毛泽东：《矛盾论》，《毛泽东选集》第1卷，第284页，人民出版社，1964年版）现代交际礼仪学所要研究的，即是人们在各种性质和形式的交际中的心理活动，以及所应遵循的礼仪规范。而行为角色认知的准确与失误，心理障碍的形成与克服，行为的文明与粗俗，道德的高尚与卑劣，以及由于诸种因素所导致的行为人交际的成功与失败等等，所有这些具有特殊矛盾的现象，恰恰构成了交际礼仪学不同于和社会科学其他学科的特殊体系。而“现代”这个限定词，则从时间上对交际礼仪学进行了界定，使其具有更严密、更准确的内涵，并体现出鲜明的时代特色。

综上所述，我们认为现代交际礼仪学应当是研究现代社会人

与人之间在各种性质和形式的交往中的心理活动，以及所应遵循的行为规范的一门边缘交叉学科，它具有一定的理论性、较强的实践性和鲜明的时代性。

二、我国历史上未能形成交际礼仪学的原因

人类交际礼仪的发展，基本上同人类文明的进程是同步的。古人曰：“礼理起于大一，礼事起于遂皇，礼名起于黄帝。”所谓“礼名”，自然包括了交际礼仪。交际礼仪在人们日常的交往接触和敬神、祭祖、婚丧嫁娶等活动中逐步形成，并不断地被文人所总结，为统治者所采用，推广开来，沿袭下去，渐渐成为人们的行为规范和准则。交际礼仪的发展，大抵也遵循着实践——认识、总结——再实践——再认识、总结，以致循环往复这样一个规律。据史书记载，尧、舜时代的交际礼仪已相当完备。书载：“慎徽五典，五典克从。”（见《书经·虞书·舜典》）此处所谓“五典”，即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝的五常之教，亦即家庭成员相处的礼仪，实为今天我们所讲的交际礼仪的内容之一。及至周初以降，《周礼》、《仪礼》相继问世，连同西汉时戴圣编纂的《礼记》，并称“三礼”，是我国古代儒家最具代表性和权威性的三部礼仪文化著作。之后，有关礼仪的著作不断出现，极大地丰富了我国礼仪文化的宝库。因此，交际礼仪学这门学科的源头可以追溯到几千年前，确实相当古老。

然而，我们的先人却未能在丰厚的礼仪文化典籍的基础上形成一部完整的、系统的、科学的礼仪文化学，或交际礼仪学。此中原因很多。

1. 中国文化和科学分类比较宽泛的影响

中国文化发展历史悠久，科学分类比较宽泛。礼仪文化的诸多内容长期地同哲学、政治、伦理和修身教育结合为一体，比如《论语》、《孟子》、《荀子》和《礼记》等古代著述中，就包含着系统的道德理论、礼仪规范、德育方法等诸多方面的内容，很难