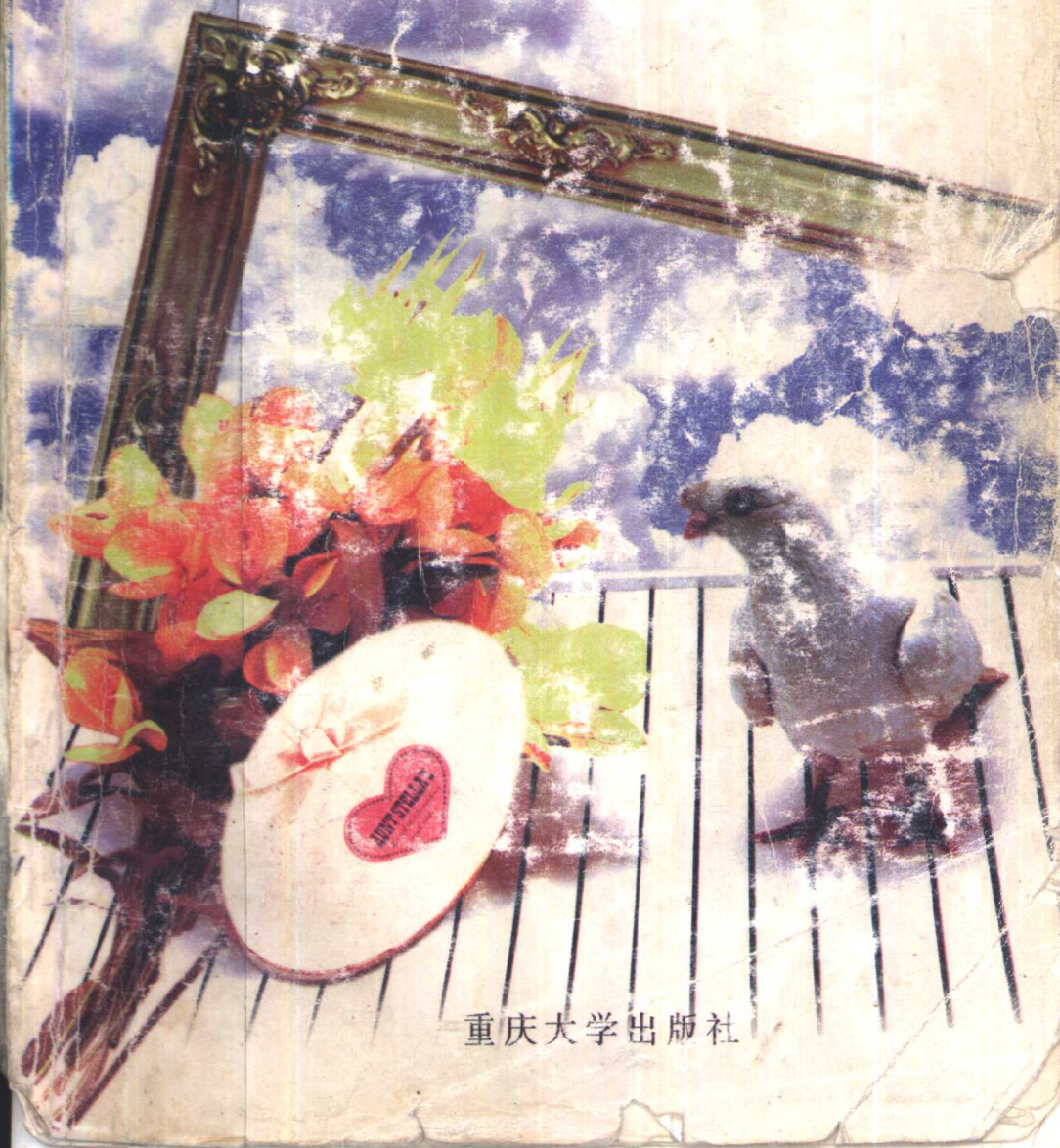


现代交际礼仪

周光明 陈 伟 刘忠群
吴 岚 申明月 编



重庆大学出版社

现代交际礼仪

周光明 陈 伟 刘忠群 编
吴 岚 申明月

重庆大学出版社

现代交际礼仪

周光明 陈 伟 刘忠群 编
吴 岚 申明月
责任编辑 邱 慧

*

重庆大学出版社出版发行
新华书店经销
四川外语学院印刷厂印刷

*

开本:850×1168 1/32 印张:7.125 字数:191千
1998年4月第1版 1998年4月第1次印刷
印数:1—5000
ISBN 7-5624-1599-4/C·43 定价:12.00元

前 言

社会是一个人生的大舞台,每个人都扮演着不同的角色,都在演出各种不同的“戏”。有的演出绚丽多彩,有的演出黯然失色。如何在生活的舞台上成为一个令人喜爱、演出成功的演员呢?除了掌握科学文化知识,提高思想道德修养外,还需要学习和掌握人际间的交往艺术。本书除让你了解交际的含义、原则、禁忌,应具备的心理素质、良好的个人形象和提高交际能力的方法外,还要指导你掌握能使冷酷融化、隔阂消除,能让愤怒平息、冲突解除的微笑技巧,掌握避免大发雷霆、丧失理智的制怒技巧,掌握改变窘境、化解矛盾、增加魅力、使人发笑的幽默技巧。

现代社会正在走向“人无礼则不生”,“事无礼则不成”,“国无礼则不宁”的时代。本书讲述了礼仪的含义、实质、原则、特点和意义等基本知识,在此基础上,重点讲述了日常礼仪(包括个人、公共、通联礼仪),社交礼仪(包括见面、聚会、语言礼仪),公务礼仪(包括求职、工作、会议礼仪),生活礼仪(包括亲友相处、家庭应酬、男女相处礼仪),学校礼仪(包括学生、教师礼仪和学校的各种礼仪),访谈礼仪和涉外礼仪。本书通俗易懂,指导性和实用性强,可作为大、中专学生的交际礼仪教材,也可作为广大读者自学交际礼仪的读本。

目 录

第一章 交际概述	1
第一节 交际的含义和原则.....	1
第二节 影响交际的因素.....	4
第三节 与不同类型的人交际.....	8
第二章 交际的基本要求	12
第一节 进行交际应具备的条件	12
第二节 交际的心理基础	14
第三节 良好的个人形象	18
第四节 增强交际能力的方法	22
第三章 交际技巧	34
第一节 微笑的技巧	34
第二节 制怒的技巧	38
第三节 幽默的技巧	44
第四章 礼仪概论	55
第一节 礼仪的含义与实质	55
第二节 礼仪的特点和原则	57
第三节 学习礼仪的意义	60
第五章 日常礼仪	64
第一节 个人礼仪	64
第二节 公共礼仪	74

第三节	通联礼仪	84
第六章	社交礼仪	93
第一节	见面礼仪	93
第二节	聚会礼仪	99
第三节	语言礼仪	109
第七章	公务礼仪	116
第一节	求职礼仪	116
第二节	工作礼仪	129
第三节	会议礼仪	142
第八章	生活礼仪	149
第一节	亲友相处礼仪	149
第二节	家庭应酬礼仪	162
第三节	男女相处礼仪	167
第九章	学校礼仪	175
第一节	学生礼仪	175
第二节	教师礼仪	180
第三节	学校的各种仪式	184
第十章	拜访礼仪	189
第一节	私人拜访礼仪	189
第二节	公务拜访礼仪	191
第三节	迎访礼仪	194

第十一章	涉外礼仪	197
第一节	涉外语言礼仪.....	197
第二节	涉外接待礼仪.....	202
第三节	亚洲部分国家和地区的习俗.....	210
第四节	欧洲和美洲部分国家的习俗.....	215
第五节	大洋洲和非洲国家的习俗.....	218

第一章 交际概述

第一节 交际的含义和原则

一、交际的含义

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。概括地说,交际就是信息的交流过程。成功的交际表现为信息与情感交流的畅通无阻,对事业成功和生活和谐的促进。

人们为什么需要交际?

首先,交际是人们物质生活的需要。只有通过交际,才能实现劳动与工作中的互助合作,促成能力互补与能力强化,进行产品和活动交换。特别是现代社会,人们所从事的劳动和工作越来越复杂,社会化程度越来越高,既有严密的科学分工,又有严格的整体配合,需要越来越多的人合作才可望成功。现代化生产的社会化趋势,现代科技研究的综合化趋势,以及商品市场的国际化趋势,正在迅速冲破地域界限和人们原有的交际范围。因而,改变交际方式,使交际活动更加广泛而频繁已成为现代社会劳动和工作的必要条件。

其次,交际是人们精神生活的需要。人人都要交朋友,个个都想求知音。社会舆论的赞扬与肯定,会帮助一个人树立成功的信念。人们需要相互对话和精神生活就像需要物质生活一样。特别是在相对丰衣足食的社会,人的需要向高层次发展,对精神生活的

追求变得更加重要；物质社会的发展又进一步促进了人类的精神需求。

所以，就其实质而言，交际是人类具有的一种本质属性，是人的本性的要求。

人类的交际具有以下特征：

(一)交际具有选择性

交际需要一定的交际对象。人们从自身需要出发，为达到特定目的，就要选择具备一定条件、符合交际要求的对象。

(二)交际具有相对稳定性

通过交际，就会建立起一定的人际关系。这种人际关系具有相对稳定性，不会因关系双方信息与情感交流的暂时间断而消失。

(三)交际的多层次性

由于人们需要的多重性和社会生活的复杂性，交际就呈现出多种层次；有的是为了利益互换；有的是为了交流信息、获得情报；有的是为了影响他人的看法，从而改变他人的态度；有的是为了结识，以便分享信息、经验和感情；有的是为了肯定自我，以证实自己的观点、感受和价值；有的是为了消除孤独，以排遣寂寞，渲泄感情；有的是为了表现、炫耀自我等等。在每个层次的交往中，又总是体现出不同的深度和相互间的交叉。

(四)协调性和互补性

社会价值的认同使交际具有协调性和互补性。人们在交往过程中需要并且能够协调自己的行为，使之适应环境和对象的要求，从而使社会群体增加凝聚力，促进社会的安定。

二、交际的原则

(一)亲切有礼，笑脸常开

在交际时应经常保持微笑，用微笑来制造一个良好的交际环境，并在交际中遵守礼仪规范，以便交际的顺利进行。千万不能板着脸待人，或者表现出不理不睬不耐烦的样子。

(二)不要忘记“恕”字

恕就是原谅的意思。在交际中遇到矛盾,要多将自己和别人的心理位置加以调换,设身处地为别人着想。对待别人的错误不仅不能夸大、上纲,而且还要善于原谅别人,给“台阶”让别人下楼,必要时还应宽慰和帮助有错误的人。

(三)既有原则性又有灵活性

在交际中,坚持原则性是必要的,但不能绝对化,因为事物是复杂多变的,我们对事物应具有灵活性,不把问题看死。当产生矛盾或对立时,应和对方一起探讨解决矛盾或对立的可行性方案。

(四)以信义为重

在交际中,我们要讲究信用、遵守诺言。中国一句古话说得好:“一言既出,驷马难追”。答应了别人的事,就一定要办到,甚至不惜牺牲自己的利益去实践诺言;自己不能办到的事情,千万不要“打肿脸充胖子”,把自己没有把握办到的事,勉强答应下来,那样会弄巧成拙。

(五)诚恳待人

诚实、坦荡是交际的基础。如果当面说得好听,背后又去捣鬼,这就不是正人君子的行为,而是小人所为。即使我们对别人心存怨恨,也不要背后耍阴谋。当面一套,背后一套,因为那样会加深对立和矛盾,不利于问题的解决。

(六)与人为善

人们总是从一定的需求出发去进行交际,但在满足自己需求的同时,也应满足别人的需求,不能只顾满足自己的需求,而不顾别人需求的满足。有时还应先满足别人的需求,然后再来满足自己的需求。在必要时,即使牺牲自己的利益,也要满足别人的需求。总而言之,要善意待人,不图报答。

(七)切忌傲慢

傲慢是交际的大忌,谁也不愿意与趾高气扬、专横跋扈、自负傲慢的人交往。我们在请教别人的时候,要虚心听讲、认真学习;在教育别人的时候,不要自恃才高,盛气凌人;在帮助别人的时候,不

要居高临下，自认为了不起；在对待条件不如自己的人时，不要颐指气使，自以为高人一等。

(八)不炫耀自己

炫耀自己的成绩，过分的表现自己的才能就有贬低别人的成绩和才能之嫌，因此会遭到别人的反感，甚至不愿意和你往来，交际就会失败。要使交际成功，就不要锋芒毕露，以免把自己孤立起来。

(九)多道人之长

“多道别人的长处，少道别人的短处”。说起来容易，做起来难。但为了交际的成功，我们必须做到这一点。在交际中，我们要善于发现别人的长处和优点，多赞扬别人的长处和优点，这样可以缩短双方的感情距离，有利于交际的顺利进行。

第二节 影响交际的因素

一、影响交际成功的因素

影响交际成功的因素主要有：错误的时间、漫不经心、胆怯、持有偏见、话中有话和能力不足。

(一)错误的时间

交际时间的选择很重要，如果选择错误的时间进行交际，就会影响交际的效果。一般说来，不宜选择以下的时间进行交际活动：

- ①别人早上刚起床，或晚上要睡觉的时候。
- ②别人比较疲倦的时候。
- ③别人正忙于其他事情的时候。
- ④别人准备去做重要事情的时候。
- ⑤别人认为不恰当的时候。

(二)漫不经心

无论是讲话者，还是听话者，只要你漫不经心，就会影响交际

的效果。如果你是讲话者，你就应集中精力讲述你想要对方知道的信息，要投其所好地引导对方，揣摸对方的心理，顾及对方的心理需要；如果你是听话者，你就应全神贯注地听取对方的讲述，这样，既能听出对方的真实意图，又能让对方受到尊重后讲出更多对你有用的信息。

(三)胆怯

在交际中，谁存在胆怯，谁的交际效果就不好。因为，胆怯会影响思维能力的发挥。一个人的思维能力受到束缚后，就想不出有创见性的意见，也不能充分地表达出想要表达的意思。假如你心中有一种想法，就要大胆地提出来，如果问题提得恰到好处，马上就会受到他人的赞成和拥护。要是结结巴巴地说不出来，或是说不清楚，结果是可想而知的。

(四)偏见

偏见是人们感知事物时，对事物产生的一种片面或歪曲的印象。它常常是由于感情的因素造成，如首因效应、近因效应、晕轮效应和定型作用都是产生偏见的原因。偏见一旦产生就可能冲破理智的约束，影响交际的效果。如果你想使自己的意见为他人接受，就不能固守偏见，感情用事；不能只顾自己的想法，忽视他人的意志和利益。

(五)话中有话

交际的目的之一是交流信息，是把自己所获得的信息明白无误地告诉对方。如果有话不直接说，而采用话中有话，甚至话中有刺的表达方式，显然就会影响交际效果。所以，我们在交际中不要说似是而非、模棱两可的话，也不用隐语，这样才能取悦于听者，提高交际效果。

(六)能力不足

能力不足也会影响交际的效果。表达能力不强，所提观点不易被人接受，甚至引起误会；知识不全面或不牢固，往往造成前后矛盾，或者引出笑话。倘若上述情况存在，就很可能使你手足无措，影响你的形象。所以，进行交际者应知识丰富、善于表达。

二、交际的禁忌

(一)举止的禁忌

1. 忌摸后脑勺

交际中下意识地挠后脑勺，是尴尬的举止，是不自然的动作，是拘束与怯场的表现。它能造成别人对你的轻视，会认为你不善言谈，或认为你没见过大世面，社会交往经验匮乏。

2. 忌背着双手

在交际中，不少人总觉得两只手像是多余的“零件”，为了掩盖其不自然，常常将双手往身后一背，认为既解除了窘态也增强了气派。殊不知这种举止只能引起交谈对象的不满。

3. 忌抖动腿脚

在交际中，自觉或不自觉地抖动双腿或单腿，都是缺少礼貌、缺乏修养的表现，必然会影响自己的形象，从而也就影响了交际的效果。

4. 忌常揉鼻子

有的人在交际中时而摸鼻子，时而揉鼻尖，时而挖鼻孔，这会给人以紧张、拘束之感，同时还会刺激交际对象的鼻部神经，使他们似乎也隐约地“感觉”到自己的鼻孔、鼻尖部位也有一些不舒服，非得摸一摸不可。

(二)交谈态度的禁忌

1. 忌武断

对交谈内容切忌武断，要比较客观地叙述问题，不要动辄就绝对肯定或绝对否定，少用“所有”、“总是”、“必然”、“肯定”、“绝对”这样的词，多用“一些”、“有时”、“可能”、“也许”这样的词；说话时的语音语调也要切忌武断，否则就会显得咄咄逼人，使交谈对象感到压抑。

2. 忌优越感

交谈时带有优越感，会遭到别人的嫉妒和孤立，影响友谊的建立和关系的发展。

3. 忌好斗

即使你认为自己的看法正确、全面，别人的看法不正确、不全面，你也不应像一个好斗者一样与别人争吵不休；而应采取温和的态度，平缓的语气去与别人探讨、商量。否则，别人就会对你避而远之。

4. 忌言过其实

赞扬别人不要过分，要实事求是。恰到好处地赞扬，会使人舒心、愉快、受到激励；赞扬过分就成了讽刺、讥笑和挖苦。批评别人也不要过分，更不要无限上纲。否则，会引起别人的反感，达不到批评的目的。在评价人物或事件时，也要切忌言过其实。

5. 忌以我为中心

在交谈中应让参与者都有发言的机会，都能各抒己见，不能让大家只听你一个人喋喋不休说个不停。在交谈中要尽量谈大家都感兴趣的话题，不要只谈个人感兴趣、以我为中心的话题。

6. 忌无动于衷

当你的谈话对象期望你能对其谈话内容特别是妙语有所反应时，你应有所表示，不要无动于衷，不要让对方在整个谈话中唱独角戏，那样会减弱对方的谈兴，破坏交谈气氛。如果说交谈是一种至少要求有两个娱乐者的游戏，那么其中一人三心二意，游戏肯定不会有趣。

7. 忌含糊不清

在交谈过程中，交谈者话语不能含糊不清，而应清楚、响亮。人们只有听见并理解了你说出的话，才能懂得其中的意思，回答提出的问题。

(三) 心理的禁忌

1. 忌猜疑

猜疑是一种很强的主观想象，猜疑心理严重的人一旦陷入主观想象的小天地里，便会离开判断是非的客观标准。若对哪件事有怀疑，就会越想越觉得可疑，以致产生出以无为有、以假为真的结果，无端地制造出一些矛盾和事端，严重影响交际活动。

2. 忌嫉妒

嫉妒是一种扭曲的自负心理。有嫉妒心的人开始是自以为是、目中无人,但看到别人强于自己时,又采取贬低、抹杀等种种手段来打击别人,以达到抬高自己的目的。嫉妒同时又是一种扭曲的自卑。有嫉妒心的人不看别人的优点、长处,而总爱挑剔别人的缺点、毛病;不是设法弥补自己的不足,而是放冷箭、穿小鞋,甚至造谣生事以损害别人,严重影响交际活动。

3. 忌悲观

一些人往往带着理想的眼光看待一切,遇到挫折或困难就感叹社会的无情、人世间的无情,把人与人之间的关系想象得非常悲观,甚至感叹“做人难,处世难”,对生活的复杂化导致的社会关系的复杂化缺乏正确的认识,不能使自己去适应社会、适应人生,而要社会 and 他人来适应自己。一旦事与愿违,就嫉俗厌世,认为社会一片黑暗,周围都是恶人,从而把自己禁锢起来。

4. 忌自卑

有自卑心理的人往往对自己的能力、品质作出偏低评价。他们总觉得自己不如人,遇事丧失信心,这是一种消极、低劣的心理。有这种心理的人在交际中会怯场、离群、抑制自信心和荣誉感。它主要产生于心理上的一种消极自我暗示,如对自己期望太低或期望过高,或生理素质方面有缺陷,或社会环境和生活方面曾有非常失意的境遇或经历。

第三节 与不同类型的人交际

一、不同气质的人的交际特点

公元前5世纪,古希腊医生希波克拉底把气质理解为解剖生理的特点。他认为,气质由体内四种液体(血液、粘液、黄胆汁、黑胆汁)的不同比例决定,由此把人划分为多血质、粘液质、胆汁质、抑

郁质四种类型。

虽然有些人的气质类型并不明显或有不同类型的交叉,但每个人都具有相对的倾向性。这种倾向性即气质特点对交际活动具有很大的影响。因此,我们要了解各种不同气质的人在交际能力、情趣、习惯、方式、范围上的不同特点,然后根据他们的不同特点采取相应的交际方法。他们的不同特点如下:

(一)多血质类型的人的交际特点

他们经常明显地把自己的心理状态表露于外,喜形于色,对各种场合中的人或事都有很强的适应性,大多善于应酬,性格开朗、活泼、大方,不拘小节,热情好客,容易成为交际中的中心人物。但多血质的人往往不能洞察别人真实的心理活动,对他人或对事物的认识缺乏深度,容易损伤他人的自尊心,容易轻信于人,容易被暗中利用,往往会好心肠做坏事。

(二)粘液质类型的人的交际特点

他们对交际活动热情不高,情绪不稳定,忽冷忽热,性格内向,不愿表露自己,但善于察言观色,分辨场合,自我约束力较强。这类人多半交际面不广,有心参与,但表现得不持久,不热烈。喜好清静沉默,使人感到冷漠少语,不太热情。这种人应多步入社交场合,多参加交际活动。

(三)胆汁质类型的人的交际特点

他们在交际中对别人的友好表示反映较迟缓,但是性情专一、长久,性格活泼,思想外露,好胜心强,经常处于高度兴奋状态。自我约束力差,缺少应变能力,头脑简单,马虎大意,自我感觉朋友很多,对任何人都热情如一,缺乏主见,是交际圈中一个很好的拥护者和行动者。这类人要注意提高自己的观察和分析能力,培养自己善于应酬各类人和事的能力,克服有时不注意场合与时间,因高度兴奋而引起别人反感的弱点,防止误入歧途,受人利用。

(四)抑郁质类型的人的交际特点

他们善于观察别人的思想状态,分辨力强,思想深刻,判断力强,有主见。但不愿涉及、更不善于交际活动,从不与人表露自己心

中的喜、怒、哀、乐,性格内向,知心朋友少。在交际活动中,寡言少语,行动呆板,谨小慎微,待人冷漠,缺乏热情,给人的印象是,孤独傲慢,难于接近。这类人的交际范围很小。

二、与各种不同类型的人交际

(一)与性格孤僻的人交际

与这种人交际时,首先应让他们感到人世间的温暖与体贴,让他们愿意和你接触和交往;其次要注意与他们谈话的艺术,千万不能刺伤他们的自尊心,多用赞扬和鼓励的语言与他们交谈;当他们对交往冷淡,不感兴趣,甚至不愿与你交往时,不要急于求成,应有耐心;在与他们有了初步的交往后,应多与他们一起参加文化娱乐活动,使他们从孤僻的小圈子中解脱出来。

(二)与性格急躁的人交际

性格急躁的人最大的特点是容易发怒,抑制能力很差。若遇他发怒时,你可暂时置之不理,有时瞪他一眼就够了,有时也可以一笑置之。对于这种人,你应该心胸开阔,不必计较他的火爆脾气,有时也可以迁就他一下,不必在他火头上与其论短长,否则就会成为他的“出气筒”。应等他性情缓和下来,再跟他谈你所要谈的一切。如果你也是一个性格急躁的人,在遇到性格急躁的人时,特别要压住自己的火气,控制住自己的感情,轻言细语地与对方交谈,摆事实讲道理,有理、有节地说服对方,消除对方的误会,缓和对方的情绪;也可以暂时避开对方,待自己心平气和时再主动与对方交谈。

(三)与爱搬弄是非的人交际

爱搬弄是非的人总是喜欢对他人评头论足,说长道短,有时无中生有,有时捕风捉影,有时诽谤中伤。这种人在你面前谈论别人时,你可以转移谈论内容,去谈论其他的问题,你也可以谈这个人的确存在的一些缺点,然后再谈这个人大量的长处和优点,客观地评价他;你还可以找借口匆匆离开,不与他交谈。

(四)与爱贪图小利的人交际

爱贪图小利的人缺乏远大理想和自尊心,一有机会他就会占