

中等职业教育课程改革规划新教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定



职业道德与法律

主 编 黎克进 彭清兰



电子科技大学出版社

中等职业教育课程改革规划新教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定

职业道德与法律

主 编 黎克进 彭清兰
副主编 胡岳云
编 委 李 艳 刘美如



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与法律 / 黎克进, 彭清兰主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2014.6

ISBN 978-7-5647-1985-2

I. ①职… II. ①黎… ②彭… III. ①职业道德—基本知识②法律—基本知识—中国 IV. ①B822.9②D920.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 115978 号

中等职业教育课程改革规划新教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定

职业道德与法律

主 编 黎克进 彭清兰

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编:610051)

策划编辑: 张 鹏

责任编辑: 张 鹏

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 全国新华书店经销

印 刷: 北京市彩虹印刷有限责任公司

成品尺寸: 185mm×260mm 印张 10.5 字数 236 千字

版 次: 2014 年 7 月第一版

印 次: 2014 年 7 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-1985-2

定 价: 26.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话:(028)83202463;本社邮购电话:(028)83208003。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

前 言

职业道德与法律是中职思想教育课的一个重要组成部分,是中职生德育的有机构成,也是社会主义思想道德建设的重要环节。对推动社会主义政治文明、精神文明和法律建设有着重要的促进作用。

道德和法律是维护公共生活秩序的基本手段。在我国建设社会主义和谐社会的进程中,通过学习公共生活准则和公共法律规范,可以使中职生适应公共生活扩大化的趋势,维护公共秩序,提高公共生活质量。随着公共生活领域的不断扩大,公共秩序越来越复杂,道德和法律手段的作用就越突出。教育中职生在日常公共生活中知荣明耻,自觉履行道德和法律义务,锤炼道德品质,提升人生境界,也是促进社会公共生活质量不断提高的必然要求。通过本书的学习,中职生能充分认识公共生活和公共秩序的本质,自觉加强道德修养,践行社会公德,养成良好的文明行为习惯;并自觉增强法律意识,遵守法律法规,做维护社会公共秩序的模范。

本书是按教育部2008年12月最新颁布的《中等职业学校德育课职业道德与法律教学大纲》编写的,在编写的过程中突出了能力培养的教学目的,具有新颖性、实用性和指导性的特点。通过对本书的学习能够使学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用及法律法规的基本内容,培养学生养成良好的职业道德,增强法律意识,树立法律观念,提高自身的职业素质。

本书在编写过程中,全国多所学校的一线教学老师共同参与审稿工作,在此,向他们表示诚挚的感谢!本书由黎克进老师编写了第一章和第五章,彭清兰老师编写了第二章,胡岳云老师编写了第四章,湖南省南县城西中学职高部李艳、刘美如老师共同编写了第三章,其他的老师也参与了编写,在此深表感谢!

由于编写时间仓促,水平有限,书中偏颇、疏漏在所难免,敬请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善!

编 者

目 录

第一单元 习礼仪 讲文明	1
第一课 塑造自己的良好形象	1
一、提高礼仪修养 彰显个人魅力	1
二、交往礼仪营造和谐人际关系	12
第二课 展示职业风采,遵从职业礼仪	14
一、塑造职业礼仪形象	14
二、职业礼仪的展示	18
练 习	26
第二单元 知荣辱 有道德	29
第一课 道德是人生发展、社会和谐的重要条件	29
一、加强道德教育 陶冶个人情操	29
二、引领人生发展 促进社会和谐	36
第二课 职业道德是职业成功的必要保证	40
一、遵守职业道德是从业之本	40
二、爱岗 敬 业	42
三、诚 实 守 信	45
四、办 事 公 道	47
五、服 务 群 众	49
六、奉 献 社 会	50
第三课 正确认识职业行为习惯的养成	52
一、职业道德行为养成的含义及作用	52
二、职业道德行为养成的途径和方法	53
练 习	58
第三单元 弘扬法治精神 当好国家公民	60
第一课 弘扬法治精神 建设法治国家	60
一、法律与纪律	60
二、维护社会主义法制尊严	64

第二课 维护宪法权威 当好国家公民	72
一、维护宪法权威	72
二、做好国家公民	80
三、崇尚程序正义	85
四、诉讼制度的基本内容	88
练 习	102
第四单元 自觉依法律己 避免违法犯罪	105
第一课 预防一般违法行为	105
一、治安管理处罚法	105
二、中华人民共和国未成年人保护法	111
三、杜绝不良行为	116
第二课 自觉预防犯罪	117
一、犯 罪	117
二、防范职业活动中的犯罪行为	123
练 习	124
第五单元 依法从事民事经济活动 维护公平正义	126
第一课 依法公正处理民事关系	126
一、依法参与民事活动	126
二、公民人身权	134
三、公民财产权	135
四、学会利用合同参与民事活动	137
五、婚姻与家庭	144
第二课 依法生产经营 保护环境	146
一、劳动合同法	146
二、依法规范企业的经济行为	151
三、环境与自然资源保护法规	154
练 习	159
主要参考文献	161

第一单元 习礼仪 讲文明

学习要求

1. 了解个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求；
2. 理解礼仪蕴含的道德意义，提高礼仪素养，养成文明礼仪习惯。

古人言，“礼者人道之极也”，“不学礼，无以立”，强调礼对做人的重要性。对我们每个人来说，礼仪是人生旅途中的一门必修课，学习礼仪基本知识，对同学们提高自身修养、改善人际关系、促进社会交往、推进社会文明有着重要的意义。

第一课 塑造自己的良好形象

一、提高礼仪修养 彰显个人魅力

【案例导入】

美国著名总统林肯，出身于一个拓荒者的家庭。他在竞选总统时是一名律师，名气并不是很大。在竞选过程中，林肯收到一个小姑娘的来信，信中说：“您的相貌太平常了，您的下巴又光秃秃的，不够威严，不像男子汉，如果您蓄上一大撮胡子，那么我们全家都会投您的票。”林肯采纳了小姑娘的意见，蓄上了一大撮胡子，果然使他的形象增添了几分光彩，赢得了许多选民的好感。

在上面例子中，林肯正是通过一定的修饰，使自己原来的形象得到了改善，变得更完美，更具有魅力，因而获得成功。一个人在社会中生活，就要扮演各种不同的角色，当一个人以某种特定角色出现时，在仪表方面就应符合社会对这个角色所期望的要求。中职生也不例外，应在仪容方面符合社会和时代对中职生的要求。具有清新、端正的仪容和恰自然的修饰是对中职生仪容的基本要求。中职生的仪容要求整洁，不能浓妆艳抹，只可适当修饰。

(一)做人生的主人

1. 对自己负责

在我们生存的世界上，每个人都是独一无二的。生命是自己的，得为自己负责。只有

自己能够决定自己的一切,改变自己的一切。要做自己人生的主人,敢于对自己负责,敢于承担责任。

如果我们对自己都不负责,还能为谁负责呢?只有对自己负责,才能真正对别人负责。我们要在各个方面提高自己的素质,让自己对得起自己,不让自己对自己失望,用有限的能力和生命去创造属于我们的快乐生活!

2. 做自尊自信的人

自尊就是自我尊重,不向别人卑躬屈膝,也不容许别人歧视、侮辱自己。自尊是人格之本,是一种健康的心理状态。有了自尊,我们才能更好地立身于社会。自尊就要自爱,不做有损自己人格尊严的事情。如果对自己不恰当、不合适的行为不感到惭愧,没有羞耻感,也就谈不上自尊。尊重他人就是尊重自己,这要求我们学会彼此尊重,共同在彼此的尊重中成长。

自信是对自身力量的确信,深信自己一定能做成某件事,在思想上、行为上、情感上都体现出“我能行”。自信使我们主动、积极地去应对生活中的各种问题。自负与自卑都是自信的误区。自负在于自负者所依据的事实是虚假的,所追求的目标是不可能达到的。自卑的人轻视自己,往往看不到自己的能力,不相信自己的实力,产生悲观厌世的想法。它们都是以自我为中心,是一种不健康的心理,对自己的成长不利。

自尊自信是正确认识自己的结果。自信是自尊的基础。我们要增强自信心,要相信自己行,敢于大胆尝试,在实践中不断增长才干。

【小链接】

小泽征尔的故事

小泽征尔是世界著名的交响乐指挥家。在一次世界优秀指挥家大赛决赛中,他按照评委会给的乐谱指挥演奏,敏锐地发现了不和谐的声音。起初,他以为是乐队演奏出了错误,就留下来重新演奏,但还是不对。他觉得是乐谱有问题。这时,在场的作曲家和评委会的权威人士坚持说乐谱没有问题,是他错了。面对一大批音乐大师和权威人士,他思考再三,最后斩钉截铁地说:“不!一定是乐谱错了!”话音刚落,评委席上的评委们立即站起来,报以热烈的掌声,祝贺他大赛夺魁。原来,这是评委们精心设计的“圈套”,以此来检验指挥家在发现乐谱错误并遭到权威人士“否定”的情况下,能否仍有勇气坚持自己的主张。前两位参加决赛的指挥家虽然也发现了错误,但终因随声附和权威的意见而被淘汰。小泽征尔却因勇敢自信而摘取了世界指挥家大赛的桂冠。

3. 维护自己的人格和尊严

一般意义上讲的人格是指人的品格操守。心理学将人格定义为个人在适应环境的过程中所表现出来的系统的独特的反应方式,是在遗传、环境、教育等因素的交互作用下形成的,并具有很大的稳定性。

健全的人格,建立在对自己正确认识和评价的基础上。关键要做到悦纳自我,超越自

我,消除自我中心。悦纳自我,是一种自我接受的态度。悦纳不是盲目地自我欣赏,而是愉快地接受自己,不回避缺点,也不因有不足而自暴自弃,充分认识自身的价值和自身的意义,更加自爱、自信和自尊。超越自我,就是要承认自己的不足,在客观地分析不足的基础上,针对不足,主动弥补。自我中心是一种不健全的人格特征,在自我意识逐渐走向成熟的过程中,更要学会正确认识自己,完善自我意识。

人格是人的标志,是人的“基础”,是尊严的底蕴。尊严是人格的独立与精神的高洁。因清贫而受人奚落不是没有尊严,因正义而遭人排斥不是没有尊严,因才华而被人嫉妒也不是没有尊严。一个人,可能犯错误,但是不能丧失尊严,只有捍卫了自己的尊严,信念才不会缺失,人生才不会失去方向,才能够克服前进道路上的重重困难,获得人生的快乐和幸福。马克思说尊严就是最能使人高尚起来,使他的活动和他的一切努力具有崇高品质的东西,就是使他无可非议、受到众人钦佩并高出于众人之上的东西。”人格需要自己构建、积累、塑造;尊严需要自重、自爱、自强。在人格与尊严面前,没有什么财富、学历、地位的差别。当一切都没有了的时候,只要有人格与尊严,你就是一个富有的人。

【小链接】

杰克和继母

杰克的母亲在他10岁那年不幸去世了,幼小的他受到了突如其来的打击。后来,继母来到他家。那一年杰克12岁了,虽然还小,但他还是不愿意接受这一事实。

继母刚来到他家的时候,杰克并不喜欢她,大概有两年的时间都没有叫她“妈”。为此,父亲经常骂他。但越这样,杰克越是在情感中有一种很强烈的抵触情绪,他无法接受所面对的现实。然而,杰克第一次喊继母“妈”,却是在他第一次也是唯一的一次挨她打的时候,这给他留下了深刻的、不可磨灭的印象。

一天中午,杰克偷摘了别人院子里的葡萄,恰好被主人给逮住了。主人特别凶,平日里,杰克特别畏惧他。现在又在他的眼前犯了错,心里更害怕了,他吓得浑身哆嗦。

主人并没有动怒,只是说:“现在我也不打你、不骂你,但是你必须给我跪在这里,一直跪到你父母来领人,否则,我就打你。”听说要自己跪下,杰克心里确实很不情愿,感觉很难堪。主人见他没反应,便大吼一声:“给我马上跪下!”

在对方的威慑下,杰克很无奈,战战兢兢地跪下来。这一幕,恰巧被他继母给撞见了。她什么也没说,立刻上前一把将杰克提了起来,然后,对着对方大叫道:“你太过分了,你怎能对一个孩子这样呢?”在别人的眼里,杰克的继母是一个没有多少言语、性格内向的人,突然如此震怒,让对方也不知所措。而杰克也十分意外,这是他第一次看到继母性情中另外的一面。

看来继母这回真的生气了,她把杰克带回家后,用枝条狠狠地抽打了他两下,边打边说:“我打你并不是因为你偷摘葡萄,哪有小孩不淘气的,这是正常现象。但是,别人让你跪下,你就真的跪下?这样你就会失去人格,失去尊严,等长大以后怎么成事?你永远都站不起来。”继母说到这里,突然抽泣起来。尽管当时杰克只有14岁,继母的话还是在

的心灵深处引起了强烈的震撼。他情不自禁地抱住了继母的臂膀，哭喊道：“妈，我以后不这样了，我会改掉的。”继母抚摸着杰克的头，说：“孩子，无论遇到什么样的事情，都要站起来。”

继母与杰克的故事也许能够给成长中的我们一个启示：一个失去人格和尊严的人，可能会失去所有的美好事物。

（二）个人礼仪与良好形象

1. 什么是个人礼仪

礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。礼仪有很多种，但各种礼仪的内容相互交融，大体上是相同的。

个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表、言谈、举止、待人、接物等方面的个体表现，也是个人品德、文化素养等精神内涵的外在表现。个人礼仪的本质是自尊自爱，尊重他人，与人友善。

人们对他人的第一印象主要来自于对其相貌、仪表、服饰、表情、姿态、谈吐、举止等外在因素的感受。心理学研究表明，由第一印象所形成的心理感受最为深刻。有人说，能给人留下美好的第一印象就成功了一半，这说明了个人礼仪的重要性。仪表指一个人形体的基本外观，表情主要指一个人的面部表情，举止指人们的肢体动作，服饰是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称，谈吐即一个人的言谈话语，待人接物具体是指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。良好的个人形象，要求仪容、仪表整洁端庄，表情自然舒展，举止文雅大方，服饰搭配适当，谈吐礼貌得体，待人接物亲切诚恳。

2. 讲究个人礼仪的意义

讲究个人礼仪是社会成员之间相互尊重、彼此友好的表示。这也是一种美德，是一个人的公共道德修养在社会活动中的体现。对个人来说，礼仪可以建立自尊，增强自重、自信、自爱，为人际交往铺平道路，有助于处理好各种关系。对社会来说，礼仪可以促进人们的社会交往，改善人们的人际关系，有助于净化社会风气，提升人们的道德观念。讲究礼仪并非是个人的生活小节或小事，而是一个民族精神文明的重要标志。

3. 个人礼仪的主要方面

1. 清洁卫生。清洁卫生是仪表美的关键。不管长相多好，服饰多华贵，若满脸污垢，浑身异味，必然会破坏一个人的美感。因此，养成良好的卫生习惯，做到入睡起床洗脸，早晚、饭后勤刷牙，经常洗头、洗澡，讲究梳理勤更衣，不要在人前“打扫个人卫生”。如剔牙齿、掏鼻孔、挖耳屎、修指甲、搓泥垢等，这些行为都应该避开他人进行。

2. 服饰合宜。服饰可以反映一个人文化素质的高低，审美情趣的雅俗。服饰既要自然得体，协调大方，又要遵守某种约定俗成的规范或原则；不但要与自己的具体条件相适应，还必须注意客观环境、场合对着装的要求，即服饰要优先考虑时间、地点和目的三大要素。

3. 言谈得体。一是礼貌。态度亲切诚恳,声音大小适宜,语调平和沉稳,尊重他人。二是多用尊敬和礼貌的词语。如日常使用的“请”、“谢谢”、“对不起”,第二人称中的“您”字等。现在,我国提倡的礼貌用语是您好、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。这十个字体现了说话文明的基本的语言形式。

4. 举止优雅。交谈时,要正视、倾听,不能东张西望,看书看报,心不在焉。站立时,挺胸、收腹、抬头、双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉,眼睛平视,面带笑容。女性两膝并拢,男性膝部可分开一些,但不要过大,一般不超过肩宽。走姿是一种动态的美。正确的走姿是:轻而稳,胸要挺,头要抬,肩放松,两眼平视,面带微笑,自然摆臂。

【小链接】

仪表美在清洁

清洁是仪表美的关键,是个人礼仪的基本要求,也是当今社会与人交往,取得成功的必要条件。

一是面容清洁。要求每日早晚洗脸,清除附在面部的污垢、汗渍等不洁之物。

二是口腔清洁。保持牙齿清洁,坚持早晚刷牙。常规的牙齿保洁应做到“三个三”,即三顿饭饭后都要刷牙;每次刷牙的时间不少于三分钟;每次刷牙的时间应在饭后三分钟内。口腔异味影响交际,必要时可以用口香糖来减少口腔异味。但在正式场合嚼口香糖是不礼貌的,与人交谈时,也应避免。

三是鼻子清洁。在接待客人前,最好检查一下自己的鼻毛是否过长,以免有碍观瞻。如鼻毛过长,应用小剪刀剪短,但不要去拔。保持鼻腔清洁,不要用手去抠鼻孔,尤其是在客人面前,这样既不文雅,又不卫生。

四是头发清洁。养成周期性洗发的习惯,一般每周洗2~3次即可。易出油的头发应该2天洗1次。梳头时,一定要留意,上衣和肩背上不应落有头皮屑和脱落的头发。

五是手的清洁。通过观察手,可以判断一个人的修养与卫生习惯,甚至对生活的态度。因此,应经常清洗自己的手,修剪指甲。在任何公众的场合修剪指甲,都是不文明、不雅观的举止。

六是身体清洁。讲究个人卫生,养成良好的卫生习惯,身体勿带异味。参加一些正式活动之前一定要洗澡。有些人喜欢使用香水,走到哪里香到哪里,这也是不礼貌的,所以在工作中最好不用香水。

(三)建立和维护和谐的人际关系

1. 交往礼仪的意义

交往礼仪是社会成员在相互往来中的行为规范与待人处世的准则。它的基本要求是互相尊重、诚实守信、平等友爱、互利互助。

交往礼仪通过规范约束个人言行,建立和谐的人际关系,减少孤独、寂寞、空虚情绪,形成良好的心理氛围,有助于达到“诚于中而行于外,慧于心而秀于言”,提高文明意识,养

成文明习惯,成为真正有较高道德素质的现代文明人。

2. 交往礼仪的原则

人们普遍渴望建立良好的人际关系,但现实生活中,由于人际关系的复杂性以及缺乏处理人际关系的社会经验等原因,致使不少人常常在人际关系面前一筹莫展。建立和谐的人际关系,需要理解和把握以下五个原则。

1. 真诚尊重。以诚待人是人际交往得以延续和深化的保证,是友谊的基础,是人际交往中最有价值、最重要的原则。以诚待人,既指待人处世出于真心,以诚相见,不过于世故;也指诚实坦率,以积极的心态表现真实的自我。人们一般都希望同正直诚实的人打交道,而不喜欢那些口是心非、阳奉阴违的人。尊重包括尊重自己和尊重他人两个方面。尊重自己就是尊重和维护自己的人格,自重自爱。尊重他人就是尊重他人的人格,尊重他人的工作,尊重他人的感情、愿望、习惯和爱好。尊重是对人的自我价值的肯定,使交往双方因对方对自己的肯定行为而提高与其交往的需要。在社交场合,要切记三点:给他人充分表现的机会,对他人表现出你最大的热情,给对方留有余地。友谊是相互的、对等的。要获得和发展友谊,首先要主动展示自己的真诚和善意,其次要讲信用,言行一致。一是要守时,与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等,决不应延迟迟到;二是要守约,与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到。

2. 平等适度。平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好人际关系的诀窍。平等是承认人与人没有高低贵贱之分,要求人们在交往时一视同仁,不厚此薄彼,不以貌取人,不受财产、地位、种族、性格、能力、知识和习惯等影响,把自己摆在与对方同样的位置,不以权压人、以强凌弱,不摆资格,不伤害和侵犯他人利益。平等意味着相互尊重。适度即交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪。既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚。自尊而不自负,坦诚而不粗鲁,谦虚而不拘谨,老练而不世故。

3. 宽容谦让。宽容是指在人际交往中,对非原则性问题不斤斤计较,宽厚待人,在心理上能容纳各种不同特征的人,容忍他人的过错或缺点。在人际交往中,由于存在地域、文化、修养及个人差异等,就有可能造成误会、不理解,甚至矛盾,这就需要相互谅解、求同存异,能够设身处地为他人着想。宽容表现为心胸宽阔、豁然大度,能倾听、容纳各种不同意见。在人际交往中,应以宽容的态度求得沟通,以宽容的态度求得理解。只要学会让步,就等于掌握了解决矛盾冲突的主动权。让步不但不会丢“面子”,还会赢得他人更多的信任和尊重。宽容是一种胸怀,也表现为一种生存智慧。谦让,就是谦虚礼让。人们总是乐于与懂得谦虚礼让的人交往,而对狂妄自负、目无他人的人,则退避三舍。处理人际关系时,谦让是化解矛盾的良方。在非原则问题上,是非难分要谦让,有理也要让人三分。

4. 理解信任。理解指对人心理的领会和了解。只有理解,才有同情、关心和友爱。孟子说人之相识,贵在相知;人之相知,贵在知心。”人们在交往中,总有一些言行不被对方所理解,甚至被误解,即使是朋友之间,也有因误会而产生不快的时候,这些不理解或误解,导致了交往障碍,甚至行为冲突。在这种情况下,相互理解是消除交往障碍、解决行为冲突最基本最有效的途径。理解是设身处地地替对方考虑,尽可能地体会和体谅他人的感

情和行为。理解是相互的,要得到别人的理解,首先要学会理解别人。换位思考有利于增进交往双方的理解。

无论是信任别人,还是被人信任,从心理学上讲,都是一种积极的精神状态,是一种极有成效的鼓舞力量。信任从来都是双向的,要想赢得别人的信任,自己首先就要信任别人。相互信任、相互依赖,对构建良好的人际关系至关重要。信任产生于了解,只有建立在深刻了解基础上的信任才是真实可靠的。

5. 互利互补。人际交往应遵循互利互补的原则,正如古人所云“礼尚往来”。只有交往的双方都能从交往中获得某种需要的满足,互利互惠、相互满足,才会对对方产生亲近的情感,从而形成良好的人际关系。人际交往中的互补原则是指交往双方彼此间可以取长补短,达到自我完善、相互提高的目的。一方面,每个人都有自身的缺陷和局限性,都需要他人的支持和帮助;另一方面,“寸有所长,尺有所短”,交往双方通过接触不同类型的人,可以发现和学习别人的长处,增强自己的道德修养和处世能力。健康、成功的交往是人与人之间一种双赢的活动。人际交往中的互利互补就是相互支持、相互帮助、相互爱护,更多地是指心理及情感上的相互慰藉和满足。在人际交往中,如果只想索取,不想奉献,是无法搞好人际关系的。

(三)人际交往的几点技巧

1. 学会聆听。在社会交往中,专心倾听别人说话,并适时给予对方回应,对处理好与他人的关系是十分必要的。当今时代,人们自我表现倾向普遍较强,能静下心来聆别人说话,已成为一种美德。正确有效的倾听应努力做到:注意把握主题,不要先入为主,表现出对谈话的兴趣,注意谈话者的非语言信息,不要害怕听到复杂的信息,积极思考。学会聆听,还包括虚心听取不同意见,听得进朋友的忠告,不讳疾忌医,不好为人师。聆听不仅是一种技巧,而且反映一个人的文化内涵,表现一个人的素养与风度。

2. 学会说话。语言是人们交往的工具,在交往中起着至关重要的作用。语言表达是可以训练的。好的表达意味着:一是诚恳而适当地表达自己的感受、需要和看法;二是尽量用清楚、准确、生动、简洁的语言表达自己的思想和情感;三是注意在不同场合讲话的分寸;四是不讲不该说的话;五是在讲话中注意幽默感,以增加对别人的吸引力,克服尴尬场面;六是在谈话中,注意谈及对方感兴趣的事情和最为珍视的东西,来消除彼此的距离感;七是不使用武断性的语言,减少使用专门术语,尽量使用对方容易理解的语言,并鼓励对方反馈;八是谈话的内容和形式尽量适合对方的心理需求和情趣。

3. 学会赞美别人。在日常交往过程中,在适当的场合给别人一句赞美的话语,会让别人心情舒畅,对你产生好感和感激。发自内心的真诚赞美,对于加强人与人的情感交流,鼓励人们奋发向上,有积极的作用。每个人都应根据自己的特点和交往的情景灵活地应用赞美原则,增强自我的吸引力,使自己能够在人际关系中经常处于积极和主动的状态。赞美别人除了要真诚以外,还要恰如其分,具体实在,讲究一定的艺术。

4. 把握行为分寸。行为是否得当对于人际交往的效果有重要影响,因此,在交往中要注意自己的行为。比如,十分要好的朋友,诚心诚意地相互赠送一些小礼物,是人之常情,但假如仅有一面之交或交往不深的人赠送礼物,最好当面谢绝。应当视对象的不同,适当

保持交往的距离,恰当运用礼节性行为,适时表达谢意,这些都有助于人际关系的融洽。朋友之间接触密切,并不是彼此一定要公开隐私。尊重他人隐私,有助于和谐关系的维持。人际关系本是人与人之间的心理上的关系,也可称作心理上的距离。彼此之间宜保持适度距离,不可过于亲近。

3. 交往礼仪的主要规范

交往礼仪涵盖的内容非常广泛,包括各种日常交往礼仪以及各种场所礼仪、涉外礼仪等。这里主要介绍一些通用性比较强的日常交往礼仪。

1. 交谈语。交谈是在社交场合进行人际交往的最重要的形式,交谈的质量关系到交往双方能否实现交际目标和能否继续深入交往。在交谈中,表情要自然,语气亲切和气,表达要得体。说话时可适当做些手势,但注意手势动作不要过大。与人谈话时,要注意距离,既不宜与对方离得太远,也不要离得过近,更不要拉拉扯扯、拍拍打打。当谈话现场超过三人时,应不时地与在场的所有人攀谈几句,不能只与一两个人说话,不理会在场的其他人,也不要与个别人只谈两个人知道的事而冷落第三者。如所谈问题不便让旁人知道,则应另找场合。既要做个健谈者,又要做个耐心的倾听者。如果对方言语较短,在短期内找不到能引起他感兴趣的话题,而他对你的话题又有听的兴趣,那么你就应该占交谈的主导地位,担负起共度一段愉快时光的责任。自己讲话要给别人发表意见的机会,别人说话,也应适时发表个人看法,一般不提与谈话内容无关的问题。如对方谈到一些不便谈论的问题,不对此轻易表态,可转移话题。在相互交谈时,应注视对方,以示专心。对方发言时,不左顾右盼、心不在焉或注视别处,显出不耐烦的样子,也不要老看手表,或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。不要随意批评他人,尤其是长辈或身份高的人。不要高声辩论,更不能恶语伤人,出言不逊。即便争吵起来,也不要斥责,不讥讽辱骂,最后还要握手而别。

2. 礼貌语。礼貌用语用途广泛,内容丰富。在任何情况、任何环境、任何对象面前,注重使用礼貌用语,做到彬彬有礼又不落俗套,是实现交往目的的重要基础。使用礼貌用语,一般要注意声音大小适中、语调平和亲切。常用的日常礼貌用语主要有以下几个方面:一是问候语。一般不强调具体内容,只表示一种礼貌。在公共场合,当我们遇到一位熟人或一位素昧平生的人,一声问候“你(您)好”,会在问候的双方之间平添几分亲切,一下子人与人之间的关系就亲近了许多。二是致谢语。在别人为自己提供了服务,或给予了某种机遇的时候,都应该致以真挚的谢意。“谢谢”、“非常感谢”、“十分感谢”都是常用的谢语。具有中国特色的谢语还有“有劳你了”、“劳你(您)费心了”等。不论是自上对下、自下对上致谢或是平行致谢,都要真诚流露,不可敷衍或漫不经心。三是道歉语。在日常交际活动中,因为某种原因而打扰别人,给别人带来某种不便时,都应当主动道歉。通常使用的道歉语有“对不起”、“很抱歉”、“请原谅”、“打扰了”等。道歉并非耻辱,而是深明事理、具有勇气的表现。及时而真诚地向对方表示道歉会有效地化解矛盾,把可能出现的纠纷化解在萌芽状态,至少可以使矛盾面控制在较小的范围,便于进一步采取措施予以补救。

3. 电话通信语。人们的许多事务都要借助电话来处理,电话通信实际上已成为一种

重要的社会交往方式。电话通信礼仪,第一要注意打电话的时间和电话交谈所持续的时间。除紧急情况外,一般不在早7时前和晚10时后打电话;电话交谈持续的时间,以3~5分钟为宜,如果超过5分钟,需征得对方的同意。第二是电话语言要特别注意声调优雅、音色清晰、表达准确、答问得体,给对方留下美好的印象。因为电话交谈虽然看不见表情和姿态,但有时可能比实际会面更能从语言、语气中感受到态度的好坏。第三,一般而言,由打出一方提出并致告别语而结束通话,如果对方是长辈、上级、外宾或女性,要听到对方放下话筒后自己才挂断电话。当然,如果对方语言啰唆,自己又不愿继续交谈下去,可以礼貌地予以拒绝:“我不想占用你更多的时间,以后再谈,行吗?”

4. 名片礼。递名片给他人时,应使用双手或者右手。接受名片时,宜双手捧接,或以右手接过,切勿单用左手接过。接过名片后,当即认真默读一遍。切勿看也不看,或手头把玩,或弃之桌上,或装入衣袋,或交与他人。递名片的次序是由上级或访问方先递名片,如在介绍时,应由被介绍者按介绍顺序递名片。递名片时,应说“请多关照”、“请多指教”之类的寒暄语。互换名片时,应用右手拿着自己的名片,用左手接对方的名片后,用双手托住。在会议室如遇到很多人相互交换名片时,可按对方座次排列依次递交名片。

5. 握手礼。与他人握手时,目光注视对方,微笑致意,不可心不在焉、左顾右盼,不可戴帽子和手套与人握手。在正常情况下,握手的时间不宜超过3秒钟,必须站立握手,以示对他人的尊重、礼貌。握手也讲究一定的顺序:一般讲究“尊者决定”,即待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后,男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与许多人握手,那么有礼貌的顺序是:先长辈后晚辈,先主人后客人,先上级后下级,先女士后男士。

6. 鞠躬与致意。鞠躬,意即弯身行礼,是对他人敬佩的一种礼节方式。鞠躬前礼貌地注视对方,以示尊重。鞠躬时必须立正、脱帽,嘴里不能吃任何东西,或是边鞠躬边说与行礼无关的话。致意是一种不出声的问候礼节,常用于相识的人在社交场合打招呼。在社交场合里,人们往往采用招手致意、欠身致意、脱帽致意等形式来表达友善之意。

7. 守时。守时是基本的交往礼仪。守时就是遵守承诺,按时到达要去的地方,没有例外,没有借口,没有理由,任何时候都得做到。即使因为特殊原因不得不失约,也应该提前打电话通知对方,向对方表示歉意。如果对别人的时间不表示尊重,你也不能期望别人会尊重你的时间。卡耐基说过如果你想结交朋友和有影响力的人,就要准时。”

【小链接】

交往中经常会犯的错误

以下15条错误是我们在社交中经常会犯的,这些错误会使人对你的智慧和能力产生怀疑。任何想要培养个人魅力的人,都应远离这些错误。

1. 不注意自己说话的语气,经常以不悦而且对立的语气说话。
2. 应该保持沉默的时候偏偏爱说话。
3. 打断别人的话。

4. 措辞不当或具有攻击性。
5. 不请自来。
6. 自吹自擂。
7. 在不适当的时候打电话。
8. 在电话中谈一些别人不想听的无聊话。
9. 对不熟悉的人写一封内容过分亲密的信。
10. 不管自己了解与否,任意对任何事情发表意见。
11. 以傲慢的态度拒绝他人的要求。
12. 指责和自己意见不同的人。
13. 当着他人的面,指正部属和同事的错误。
14. 当场表示不喜欢。
15. 表现过于亲密的行为。

4. 特定公共场所礼仪

1. 影剧院:尽早入座。如果自己的座位在中间,应当有礼貌地向已就座者示意,请其让自己通过。衣着整洁,不可把影剧院当成小吃店大吃大喝。不大呼小叫,不笑语喧哗。演出结束后有秩序地离开,不要推搡。

2. 图书馆、阅览室:注意整洁,遵守规则。就座时,不要为别人预占位置。查阅目录卡片时,不可把卡片翻乱或撕坏,或在卡片上涂抹画线。保持安静,走动时脚步要轻,不高声谈话,不要吃东西。

3. 骑自行车:严格遵守交通规则。不闯红灯,不互相追逐或曲折竞驶,不骑车带人。遇到老弱病残者动作迟缓,要给予谅解,主动礼让。

4. 乘火车、轮船:在候车(船)室里,保持安静,不要大声喊叫。上车、登船时依次排队,不要乱挤乱撞。在车厢、轮船里,不要随地吐痰和乱丢纸屑果皮。

5. 乘公共汽车:依次排队上车,对妇女、儿童、老年人及病残者要照顾谦让。上车后不要抢占座位,更不要把物品放到座位上替别人占座。遇到老弱病残孕及怀抱婴儿的乘客应主动让座。

6. 游览观光:爱护公共设施和文物古迹,不在柱、墙、碑等建筑物上乱写、乱画、乱刻,保持环境清洁。

7. 宾馆住宿:不在房间大声喧哗,以免影响其他客人。对服务员要以礼相待,对其服务表示感谢。

8. 饭店进餐:尊重服务员的劳动,对服务员谦和有礼,当服务员忙不过来时,应耐心等待,不可敲击桌碗或喊叫。对服务员工作上的失误,要善意提醒,不能恶语相加。

5. 学校礼仪

1. 上课:上课的铃声一响,学生应端坐在教室里,恭候老师上课,当老师宣布上课时,全班应迅速肃立,向老师问好,待老师答礼后,方可坐下。若因特殊情况,不得已在老师上课后进入教室,应先得到老师允许再进入教室。

2. 听讲:在课堂上,要认真听老师讲解,注意力集中,重要的内容应做好笔记。当老师提问时,应该先举手。发言时,身体要立正,态度落落大方,声音清晰响亮。

3. 下课:听到下课铃响时,若老师还未宣布下课,不要忙着收拾书本,或把桌子弄得乒乓作响。下课时,全体同学仍需起立,与老师互道“再见”。待老师离开教室后,学生方可离开。

4. 升国旗:全体学生整齐列队,面向国旗,肃立致敬。当升国旗、奏国歌时,要立正、脱帽、行注目礼,直至升旗完毕。

5. 尊师长:学生在校内进出或上下楼梯与老师相遇时,应主动向老师行礼问好。学生进老师的办公室时,应先敲门,经老师允许后方可进入。在老师的工作、生活场所,不能随便翻动老师的物品。学生对老师的相貌和衣着不应指指点点、评头论足,要尊重老师的习惯和人格。

6. 敬同学:同学间可彼此直呼其名,但不能用“喂”、“哎”等不礼貌用语称呼同学。在有求于同学时,须用“请”、“谢谢”、“麻烦你”等礼貌用语。借用学习和生活用品时,应先征得同意后再拿,用后应及时归还,并致谢。对于同学遭遇的不幸,学习上遇到困难等,不应嘲笑、歧视,而应该给予热情的帮助。不能给同学起带侮辱性的绰号,绝对不能嘲笑同学的生理缺陷。不谈论同学忌讳的话题,不要随便议论同学。

7. 爱护校园:自觉保持校园整洁,不在教室、楼道、操场乱扔果皮纸屑,不随地吐痰,不乱倒垃圾。不在黑板、墙壁和课桌椅上乱涂、乱画、乱抹、乱刻,爱护学校公共财物、花草树木,节约用水、用电。自觉将自行车存放在指定的车棚或地点,不乱停乱放。在食堂用餐时要排队礼让,不乱拥挤。爱惜粮食,不乱倒剩菜剩饭。

【小链接】

餐桌上的礼仪

第一,入座的礼仪。先请客人入座上席,再请长者入座客人旁,依次入座,最后自己坐在离门最近处的座位上。入座后不要动筷子,更不要弄出什么响声来,也不要起身走动。如果有什么事情,要向主人打个招呼。

第二,进餐时,先请客人、长者动筷子。夹菜时每次少一些,离自己远的菜就少吃一些。吃饭时不要出声音,喝汤时也不要发出声响,最好用汤匙一小口一小口地喝。汤太热时凉了以后再喝,不要一边吹一边喝。有的人吃饭时喜欢用劲咀嚼食物,特别是使劲咀嚼脆性食物,发出很清晰的声音来,这种做法是不合礼仪要求的。特别是和众人一起进餐时,就要尽量防止出现这种现象。

第三,如果要给客人或长辈夹菜,最好用公用筷子,也可以把离客人或长辈远的菜肴送到他们跟前。按我们中华民族的习惯,菜是一个一个往上端的,如果同桌有领导、老人、客人的话,每当上来一个新菜时,就请他们先动筷子,或者轮流请他们先动筷子,以表示对他们的尊敬和重视。

第四,吃到鱼头、鱼刺、骨头等物时,不要往外面吐,也不要往地上扔,要慢慢用手拿到