

现代实用交际丛书

机关团体企事业单位工作人员必备工具
贴近时代精心推出交际礼仪之培训力作

现代实用 交际礼仪



职场人士必修 · 案例丰富典型
提升个人素养 · 打造成功形象

关彤 主编



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

现代实用交际礼仪

主 编 关 彤

编 委 关 彤 刘 践 姚 敏
王 玉 琪 曾 倩 张 哲
陈 丽 李 伟 建

中华工商联合出版社

责任编辑:付德华 魏鸿鸣

封面设计:卓越视觉

图书在版编目(CIP)数据

现代实用交际礼仪/关彤编著. —北京:中华工商联合出版社,2007.7

ISBN 978-7-80193-602-8

I. 现… II. 关… III. 人际交往—礼仪—基本知识 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 109165 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

网址:www.chgslcbs.cn

汇鑫印务有限公司印刷

新华书店总经销

710×1020 毫米 1/16 印张:19.25 350 千字

2007 年11月第 1 版 2007 年11月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80193-602-8/Z · 150

定 价:36.80 元

目 录

第一章	交际礼仪概论——知礼必修身，做事先做人	
第一节	交际礼仪的沿革	(2)
第二节	交际礼仪的含义	(4)
第三节	交际礼仪的特点	(6)
第四节	交际礼仪的原则	(8)
第五节	交际礼仪的功能	(11)
第六节	交际礼仪与礼貌、礼节	(13)
第七节	交际礼仪学与其他学科	(19)
第二章	交际礼节——不学礼，无以立	
第一节	致意的礼节	(24)
第二节	介绍的礼节	(25)
第三节	交换名片的礼节	(29)
第四节	握手的礼节	(32)
第五节	鞠躬的礼节	(37)
第六节	亲吻的礼节	(39)
第七节	吻手的礼节	(41)
第八节	合十的礼节	(42)
第九节	拱手的礼节	(43)

第三章

交际惯例——己所不欲，勿施于人

第一节	女士优先	(46)
第二节	一视同仁	(48)
第三节	修饰避人	(50)
第四节	以右为尊	(51)
第五节	热情有度	(52)
第六节	勿碍他人	(54)
第七节	忌问隐私	(55)
第八节	礼宾次序	(57)
第九节	身份对等	(59)

第四章

服饰礼仪——佛靠金装，人靠衣装

第一节	着装	(62)
第二节	男子着装四步曲	(66)
第三节	展现女性魅力的着装	(76)
第四节	常见首饰的配戴	(82)

第五章

举止礼仪——举止有方，优雅得体

第一节	挺拔的站姿	(88)
第二节	端庄的坐姿	(91)
第三节	洒脱的走姿	(95)
第四节	优雅的蹲姿	(97)
第五节	弓形的卧姿	(98)

第六节 规范的手势	(99)
第七节 丰富的表情	(100)
第八节 无声的语言	(104)

第六章

日常礼仪——出迎三步，身送七步

第一节 访谈的礼节	(110)
第二节 接待的礼节	(128)
第三节 应酬的礼节	(140)

第七章

馈赠礼仪——赠人玫瑰，手留余香

第一节 馈赠的艺术	(146)
第二节 馈赠的种类	(149)
第三节 馈赠的禁忌	(156)

第八章

进餐礼仪——礼貌文雅，量力而行

第一节 中餐礼节	(160)
第二节 西餐礼节	(166)
第三节 自助餐礼节	(172)
第四节 鸡尾酒会礼节	(174)

第九章

公共礼仪——严于律己，宽以待人

第一节 行路中——除了遵守交通规则之外，还应做点什么	(178)
第二节 在车上——与人方便与己方便	(180)
第三节 进商店——勿把自己当作“客”	(182)
第四节 看医生——莫把自己当成“医”	(184)

第五节	就寝时——心中应始终装着他人	(186)
第六节	参观古迹——给子孙留下什么	(188)
第七节	观看演出——举止不要亵渎了艺术	(190)
第八节	阅览时——别忘了书籍是人类进步的阶梯	(192)
第九节	上班时——不能和在家一样随便	(193)
第十节	看球时——文明当观众，理智论输赢	(195)

第十章 求职礼仪——兵马未动，粮草先行

第一节	求职信及履历表的撰写	(200)
第二节	面试时得体的装束	(207)
第三节	怎样展示自己的最佳风采	(212)
第四节	如何巧妙应答考官提问	(217)
第五节	怎样在考官面前争取主动	(226)
第六节	面试结束，应聘未完	(227)

第十一章 谈判礼仪——求同存异，实现共赢

第一节	谈判工作的准备	(230)
第二节	谈判时空的选择	(240)
第三节	谈判程序的把握	(245)

第十二章 各国习俗——出国问禁，入乡随俗

第一节	美国礼仪习俗	(264)
第二节	英国礼仪习俗	(267)
第三节	法国礼仪习俗	(369)
第四节	德国礼仪习俗	(271)
第五节	加拿大礼仪习俗	(273)
第六节	澳大利亚礼仪习俗	(275)

第七节	新西兰礼仪习俗	(277)
第八节	意大利礼仪习俗	(279)
第九节	巴西礼仪习俗	(281)
第十节	瑞典礼仪习俗	(284)
第十一节	俄罗斯礼仪习俗	(285)
第十二节	印度礼仪习俗	(288)
第十三节	日本礼仪习俗	(291)
第十四节	朝鲜礼仪习俗	(294)
第十五节	韩国礼仪习俗	(296)
第十六节	泰国礼仪习俗	(298)

第一章

交际礼仪概论——知礼必修身，做事先做人

第一节

交际礼仪的沿革

我国历史悠久，以文明古国著称于世，其文化传统源远流长。作为文明标志之一的礼仪，在传统文化中占据着相当重要的地位，这不仅因为我国的礼仪自成体系，具有浓厚的民族色彩，而且还因为我国的礼仪一向被视为法制的必要补充，在社会整体中发挥着调节人际关系的重要作用。

人类之前，先有交际后有语言，语言是适应交际的需要才产生的，这“交际的需要”自然包括交际礼仪的需要。由此看来，我们的祖先与猿类告别时即有了原始语言，亦有相应的原始礼貌语。至于礼貌的仪容、举止，亦毋庸置疑。原始人群穴居处，人类与生俱来的组织功能必然使交往时形成某种固定的礼貌范式，用以平衡和协调整体。

人类学家推断，早在二万五千年前，中国人的祖先已缝制衣服御寒，用穿孔贝壳来满足已出现的审美要求，并举行埋葬死者撒赤铁矿粉的原始宗教仪式。“礼立于敬而源于祭”，这宗教仪式便包括参与者在活动过程中的交际礼仪。新石器时期的大汶口文化中，不仅有丧礼的痕迹，而且还有以拔牙为标志的成年礼的痕迹。诸“礼”过程中必然包含对参与者之间的行为规范，亦即交往礼仪。作为交际礼仪重要物质形态的饮酒，在夏朝时已十分盛行。“无酒不成礼仪”，社会生活中群饮多半为了交际。

西周时期，礼制、宴饮受政治制度的影响，成为庆典活动和交往的礼仪形式。为了适应这种礼仪性质，对宾、主在宴会中的行为、使用的食品、食品的陈放、音乐或环境布置等均开始有了一系列烦琐的规定。如规定了宾、主应酬中饮酒的数量和饮酒的秩序及许多礼貌；规定了酒具、饮食、荤肉、素菜摆放的位置和组合的形式；规定了选贤任能的“乡饮酒礼”歌（《诗经·鹿鸣》）等按宴会主题选择歌曲的原则；规定了宴会的席位坐次等。

《礼记》中曾载道：“言语之美，穆穆皇皇”，即语言之美在于谦恭、和气、文雅。并规定人与人交往时应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”，就是说不要在行动上出格，不要在态度上失态，不要在语言上失礼。对老师要“从于先生不越路”。《论语·雍也》篇中也说道：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”，即说单有品格质朴，而不注重礼节仪表，就会显得粗野；而只注重礼节仪表，却缺乏质朴的品格，就会显得虚浮；只有礼节仪表同质朴的品格结合，才算得上是一个有教养的人。《荀子·劝学》篇中亦讲：“礼恭 而后可与

言道之方，词顺而后可与言道之理，色从而后可与言道之致”，即是说只有举止、言论、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。可见礼与非礼有质之别。

自周代开始，礼正式两向分流，礼仪制度成为国礼，而交际礼仪所在的礼俗就逐渐成为家礼，特别是在春秋战国时代，这种分化尤为明显。《管子·牧民》中有“大礼”和“小礼”之说，注释为：“礼之大者在国家典章制度，其小者在平民日用居处行习之间。”另一方面，礼制的制定又常从庶民中吸收一些礼仪习俗，即所谓“礼失而求诸野”，故《礼记》有“礼从俗，事从宜”的说法。正因为这样，在《周礼》（大礼）中仍保存着部分交际礼仪习俗（小礼），且至今还在民间世俗中起作用。比如《礼记》开篇的《曲礼》上云：“《曲礼》曰：毋不敬，俨若思，安定辞，安民哉！”翻译过来即是：不要不谨慎，态度庄重像有所思虑，说话要安详确定，这样才能使人幸福啊！这是当时关于交际的言语礼仪。

六朝时期言语礼仪中的一部分，与当代对应部分相近。如当时见面问好语为“温凉、寒温、寒暑”等，与当今的“寒暄”何其相似。另外，此期回避的言语礼俗，从运用领域看，也与当今靠近。例如关于解手的讳称便是如此。可以说，六朝时期礼仪已渗进交际的各个领域，无论就交际礼仪达到的广度，还是自身的完备程度，均已得到空前发展。甚至可以说，我国近代交际礼仪已在六朝时期露头。

宋元交际礼仪渗透进生活也有相当的广度和深度。当代交际礼仪的相当一部分，均可在宋元时期找到原型。如果隐去这些礼仪的时代性，与当今简直没有两样。例如婚恋、宴席、亲朋平时拜访等礼仪。从全局看，当代交际礼仪的传统格局宋元时期已经形成。宋元交际礼仪之所以如此发达、完备、成熟，是时代、社会发展的结果。宋元时期的语言是近代汉语中承古启今的重要环节。例如称谓礼仪除了以官职称之外，犹有以长辈或兄长称、男女爱恋中的昵称、上对下的爱称、谦称，等等，其中已见当代意识。宋元婚恋交际礼仪非常严密，从事情的提起到结婚后娘家“暖房”，步步有礼，事事有仪。

当代交际礼仪包括对传统交际礼仪（清及清以前）的选择继承，以及适应当代社会的需要而生成新的礼仪两部分。现代社会更需要交际，有人说地球是一个村，国际间的人际来往如同一个村的村民互相串门。有人还说，世界很小像个家庭。可见现代高科技的发展，更为直接的人际交往和效率的提高提供了便利条件。现代社会人际交往无论在内容上还是在形式上都有所扩大。比如，国家间交往，应该遵循国际礼仪规则，否则就会在对外活动当中出差错、丢丑、“出洋相”。再比如，国家间、地区间、民族间的习俗不尽相同，如果注意了习俗礼仪的学习，就会有利于开展工作。北京某外贸公司一位女业务员，为了开展向中东某国的出口业务，全面了解阿拉伯国家的民俗礼仪，在去该国推销产品时，尊重阿拉伯国家的习惯，穿上素服，戴上头巾不露秀发，赢得客户信任。在客户应邀

来京谈判时，她又处处注意礼仪，坚持平等互利，每逢伊斯兰教节日，便中止谈判，安排客户前往北京牛街礼拜寺进行宗教活动。这样既建立了友谊，又取得了对方的信任与尊重，不但签署了上百万元的出口合同，而且以后这位客户凡有进出口业务必找这位女士。

由于现代生活工作节奏的加快，当代交际礼仪形式逐渐趋简。跪拜礼在我国已鲜为人见，今后很难在广阔的空间复活。从跪拜到站立作揖，动作简单得多，继而以握手，以点头，以微笑等取而代之，可见，非言语交际礼仪已经简单得不能再简单了。目前，很多交际场合，只以点头微笑的身势情态礼仪，再附上一句“您好！”的招呼语，一次完整的礼仪即告竣。当前交际礼仪的突出变化，言语部分增加大量的外语语汇，如英语的再见、谢谢、您好等。如今，对新人结为伉俪，在报纸上或电视上刊登简短的祝词，这一新鲜的贺喜方式逐渐被人们所接受。用刊登广告这种祝贺方式，是当年轻年人具有现代交际意识的反映。时下，各地兴起在电台点歌祝寿、贺婚等新礼俗，已渐成风气。

我国现代的许多礼仪形式，都是在辛亥革命以后尤其是新中国成立以后才形成的。现代礼仪以科学精神、民主思想和现代生活为基础，摆脱了封建落后的成分，表现出新的社会关系和时代风貌。我国对国家重大活动、重要事件的仪式、程序、礼宾序列等都作出了具体规定。20世纪80年代以后，我国逐步恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式。1990年6月通过了《国旗法》，1991年4月发布施行了《关于涉外升挂和使用国旗的规定》，对升挂和使用国旗都作了详尽的规定。每天，伴随着初升的太阳，在天安门广场举行的升旗仪式，成为全国人民心目中最庄严的礼仪活动之一，成为进行爱国主义教育的范式。

各国、各民族都有自己的礼节，然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。在各国互相交往中，人们对有些礼节互相借鉴融通。比如，握手礼是起源于西方国家的礼节，开始传入我国时也曾令许多人感到别扭，而今天已成为习以为常的礼节了。如今新的交际礼仪，如鲜花礼仪、礼仪储蓄、喜庆点歌、祝贺卡片、电子邮件、发送短信、QQ聊天等各种新颖的礼仪形式的出现，生动体现了礼仪文化的生命力和革新精神。

第二节 交际礼仪的含义

“礼”从祭祀起源，逐渐演化成为人们交往中的礼节、仪式，现代社会交往中的各种礼节、礼貌，都是从古代“礼”演化而来的。发展到今天“礼已属于上层建

筑，它与社会经济基础是相适应的”。从历史发展进程来考察，在原始社会中，人们常有意无意地用一些象征性动作来表示他们的意向、情感。这些动作，有的后来成为社会生活的习惯，并被用作维护社会秩序，巩固社会组织和加强部落之间联系的手段。《说文》即有“礼”。《说文》：“礼，履也，所以事神致福也。”《尔雅·释言》：“履，礼也。”履即践踏、踩，引申为实践。在儒家学者们看来，礼是实践的，所以“履”、“礼”互释。“礼”之名由实践而生，并可依以履行。古人认为，“举行礼仪，祭神致福”，即礼立于敬，源于祭，目的是得到福。

“礼”，《辞海》注释道：

第一，本谓敬神，引申为表示敬意的通称；

第二，为表示敬意或表示隆重而举行的仪式；

第三，泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

“仪”，《说文》：“度也。”段注：“度，法制也”。并引《毛传》：“仪，善也；宜也；匹也。”《尔雅·释诂》“仪”：“善也……”即合理、适宜。又，古代民间世俗称交际中馈赠之物为仪，如贺仪，用作庆贺的礼物。程仪，赠行者之赆，《孟子》：“行者必以赆。”即：有人出远门必须赠送礼物。综合“礼”、“仪”的古代解释，即合于礼的法度、准则。所以“礼仪”的本义是“敬”，敬神求福的法度、准则和方式。可见，礼仪表示的是敬意，并且是针对不同对象表示不同程度、不同形式的敬意。

西方国家也同样讲究礼。在英文词典里可以找出几个相同的词义：一为 courtesy，即礼貌，泛指一般客气的仪态；二为 etiquette，为交际应对的酬酢礼节；三为 protocol，意为礼规、礼仪等。etiquette 一词是由法语演变而来的，其原意是指法庭上用的一种“通行证”，它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公众场合也都制定了相应的行为规范，这些规范由繁而简，构成系统。英文词典对 protocol 的定义是“外交的议定书的礼节和秩序的规则”。比如开会时关于悬挂国旗、奏国歌的规则，举行正式宴会时的座位安排，介绍客人的顺序，等等。

我们今天所讲的“礼仪”包含的内容比较广泛，诸如礼貌、礼节、仪表、仪式等都属于此。综上所述，可以给“礼仪”作如下表述，礼仪即指在社会生活中，由于风俗习惯的不同形成的，并为大家共同遵守的道德准则、行为规范、礼节仪式、规章典制等。那么什么是交际礼仪呢？所谓交际礼仪指的就是在交际的各种场合中，为了表示对他人的尊敬和友好，在语言、行为、仪表、秩序等方面遵守大家普遍认同的礼仪规范。

第三节

交际礼仪的特点

1. 历史的继承性

交际礼仪规范将人们交往中的习惯以准则的形式固定下来,这种固定的准则沿袭下来就形成了继承性的特点。它是人类长期共同生活中逐渐积累起来的,是维护正常生活秩序的经验结晶,是社会进步、人类精神文明水平提高的标志之一,所以它才能世代相传。但礼仪规范并不是一成不变的,它随着人类社会的发展而不断丰富和发展。社会主义条件下的礼仪规范,是对以往人类文明行为准则中积极和进步因素的继承和发展,它表现为人们之间的平等、团结、友爱、互助的一种新型关系。

对于我国古代礼仪教育的历史遗产,一概排斥,简单抛弃是错误的;而盲目照搬,全面吸收也是有害的。我们应分清哪些是糟粕,哪些是精华,剔除糟粕,吸取精华。

2. 范围的普遍性

普遍性指的是交际礼仪在人类交际活动中无时不有,无处不在。不论是在结绳记事、刀耕火种的远古时代,还是在科技突飞猛进、文明程度日益提高的现代社会,也不论是达官贵人,还是布衣百姓,只要存在着人类的交际活动,就必然会有有一定的交际礼仪形式与之相适应,只要是一个从事现实活动的人,必然要受到交际礼仪的制约和影响。交际礼仪的普遍性主要包括以下两个方面的内容:

第一,从纵向来看,中国是礼仪之邦,礼仪这种形式伴随着人类社会的发展而不断发展。正因为礼仪贯穿于人类社会发展的全过程,贯穿于某一活动过程的始终,所以才被人们普遍地接受和确认。

第二,从横向来看,礼仪不仅在一个地区、一个部门,而且在全世界范围都被人们所确认。尽管由于地区、民族的风俗习惯不同,礼仪的表现形式也有所区别,但无论哪种形式的礼仪,就其基本特点来说都是相同的。

3. 履行的自觉性

我们知道，行为是人类所有的生存方式，是人们在一定理智、情感和意志支配下的活动。当一个人的行为涉及与他人、集体的关系时就变成社会行为。人们的社会行为总要受到一定社会规范的制约。如果没有各种调整人们相互关系的社会规范，社会生活就会陷入混乱。

社会规范表现为一个多层次的体系，其中风俗习惯、道德和法律构成其主干。它们共同调控着人们的社会行为，保证着社会生产和生活的正常运转。

在社会规范中，道德规范具有着特殊的地位和作用。道德是从风俗习惯中逐步分离出来的一种自觉的、高级的社会意识形式。而交际礼仪属于道德范畴。也就是说，它不同于法律规范，法律规范是由国家权力机关制定的，并以国家强制力量为后盾保证其实现；而交际礼仪往往没有明确的条文规定，是约定俗成的，它是依靠社会舆论、传统习惯和个人的内心信念来维持的。

交际礼仪的这一特点，使其在实施过程中，要求每个人树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，并以此作为一种内在的力量，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉履行礼仪规范。

4. 形式的多样性

交际礼仪的种类繁多，表现形式也多种多样。就其日常交际活动中常用的礼节就有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱礼等多种形式。在具体的交际场合中的礼仪更是多种多样，礼仪的要求也就更为严格。交际礼仪形式多样性的形成原因主要有：

第一，各国历史发展的背景不同是形成交际礼仪多样性的基本原因。

第二，各地区、各民族风俗习惯的不同是形成交际礼仪多样性的主要原因。

第三，随着对外交流范围的扩大，东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素的渗透，使我国的礼仪在历史传统的基础上又被赋予了新的内容，即适应和满足时代对礼仪的要求。例如，礼炮、交际舞会、名片等均从欧洲传入我国。

第四，现代科学技术、文化生活也被引入礼仪活动，例如，喜庆点歌、礼仪储蓄、手机短信等，这些都体现了礼仪文化的生命力和革新精神。

第四节

交际礼仪的原则

1. 尊重的原则

人际交往活动中必须尊重对方的人格尊严, 尊重是礼仪的情感基础, 人与人之间彼此尊重, 才能保持和谐愉快的人际关系。

人们在交往中讲究礼貌, 是为了表达对彼此的尊重。世界上人人都希望别人尊重自己, 那么人人都应该学会尊重别人。只要求别人尊重自己, 而自己一点也想不到应该尊重别人, 这是自私自利, 不懂得起码礼貌常识的表现, 这样做也就无法在人际交往中取得成功。

在一些西方国家, 尊重妇女被看作是一种美德。“女士优先”的核心精神, 就是尊重妇女的表现。而我国是“礼仪之邦”, 更应强调尊重妇女, 在某些地区, 特别是边远落后的地区, 仍然残存着男尊女卑的遗风, 妇女还没有受到应有的尊重, 这是很令人遗憾的。

我们日常生活里常有一些小事, 虽然并不引人注目, 实际上却是不尊重别人隐私的表现。例如到别人家去拜访, 事先并不联系约定, 而是贸然来访, 不考虑别人正常的安排是否受到了干扰。更恶劣的有, 偷看他人信件, 刺探他人私生活, 把他人的隐秘作为茶余饭后的谈资, 甚至散布流言, 无事生非, 酿成事端。

拜访他人家庭或前往他人办公室洽谈, 来访者的眼睛不得四处窥视, 更不得在对方未允许之前去翻看或挪动桌子上放置的文件、书报和其他物品。因为第一, 这些都是他人的私人领域; 第二, 他人在桌上可能夹置某些“隐私之物”, 所以绝不能有冒昧举止或侵权行为。

尊重隐私, 在交谈中还应回避涉及个人隐私的一切话题, 例如“你爱你妻子吗?”“你脸上那疤是怎么回事?”等, 都不宜贸然询问。

尊重外宾的风俗习惯, 能够体现出对客人的细致周到、体贴温馨。有一位纽约商人是泰国曼谷东方饭店的常客, 有一次他在星期五住进这家饭店, 发现饭店把他的房间安排在二楼靠近楼梯的地方, 他为此深受感动, 因为基于宗教的缘故, 他在星期五不能乘电梯。事情虽小, 其情可嘉。

对所有宾客都要一视同仁, 不能厚此薄彼, 看客施礼。不要对外国人唯唯诺

诺，而对侨胞、台、港、澳同胞和内宾又换另一种态度，这是不礼貌的。

2. 自律的原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的，它反映了人们的共同利益要求。社会上每个成员都应当自觉遵守执行，谁违背了礼仪规范，就会受到社会舆论的谴责。人们掌握了礼仪规范就会在心目中树立起道德信念和行为准则，并以此来约束自己在社交中自觉的按礼仪规范去做。

对一个人来说，培养礼貌修养的过程实际上是在高度自觉的前提下使自己的整体素质提高的过程，所以这不是一朝一夕的事。只要肯下工夫，是能够达到理想境界的。因此，我们应自觉学习礼貌、礼节、民俗等方面的知识，这样就能在待人接物时应付自如，左右逢源。生活中，有人在某种场合很懂礼貌，很讲文明，而在另一种场合却显得粗野、庸俗。当然，环境对人的影响很大，但礼貌修养好的人总是能以严格的礼仪规范要求自己，即使遇到一些特殊场合，比如对不讲礼貌的人也能心平气和地以礼待人。他们时时处处都能讲究礼貌，而不受环境的影响，这是他们自我性情陶冶的结果。

3. 宽容的原则

宽容，就是宽宏大量，能容人，能原谅别人的过失。每个人都要学会推己及人，设身处地的多为对方着想，严以律己、宽以待人，树立容纳他人的意识。

要宽容别人，在人与人交往时，如果出现意见对立或对方伤了你的自尊心，侵犯了你的利益，都要以宽大的胸怀容人。我们不能要求所接触的人都有使自己满意的处世态度和方法，遇到有人在待人接物中出现的失礼行为，如果不容人，则使交往无法继续进行，甚至造成很难弥合的感情裂痕。宽容别人，不但能显示出自己的良好修养，而且能使行为不良的人受到感化。

不能宽容他人的人通常会得理不让人，对无理或失礼者穷追不舍，逼人至窘境。这样就使对方易产生强烈的逆反心理，不但不会承认自己有错，反而容易产生对抗情绪。

当然，宽容绝不是纵容，不是放弃原则的姑息迁就，不是做“老好人”。对于邪恶行为和故意寻衅滋事者不能一味讲宽容，而要有理、有利、有节地坚持说理。如果容忍邪恶，不但谈不上礼貌，而且连道德人格也丧失了。