

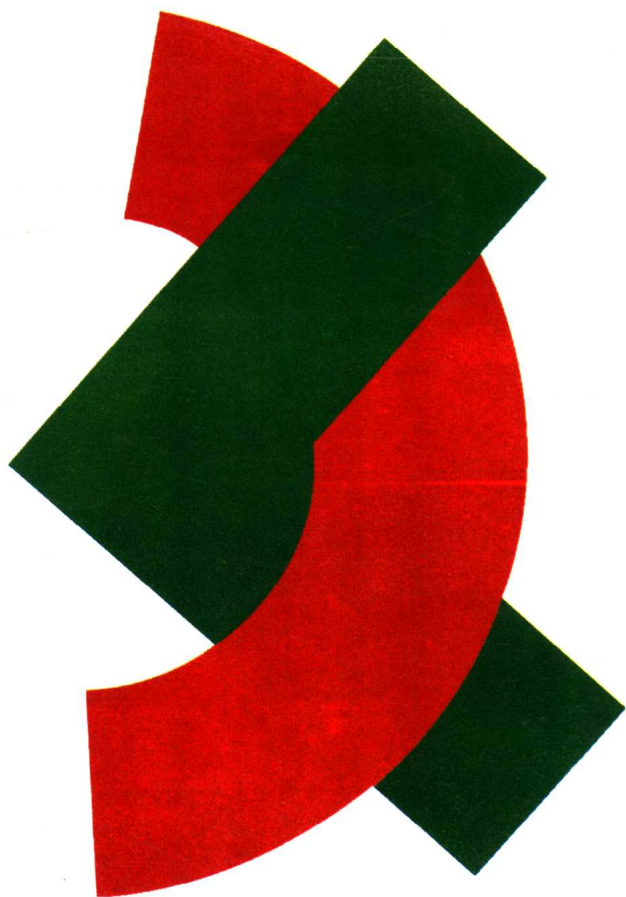
真诚 礼貌 幽默 机智

刘思训 编著

XSJJJLY

中国纺织出版社

新世纪 交际礼仪



C912-1

L734

新世纪交际礼仪



中国纺织出版社

内 容 提 要

该书以生动活泼的笔调、通俗流畅的文字,向读者介绍了新世纪交际礼仪的新观念、新特点和新方法。书中从交际概说篇、人际关系篇、巧妙应酬篇、交际礼仪篇、涉外礼仪篇、社交实践篇、交流表达篇、口语艺术篇等角度,展示了交际礼仪的具体画面,给读者以哲理的启迪和交际的技巧。

图书在版编目(CIP)数据

新世纪交际礼仪/刘思训编著. —北京:中国纺织出版社.
2000.2

ISBN 7-5064-1793-6/C·0005

I. 新… II. 刘… III. 人际关系—礼仪 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 76569 号

策划编辑:黄崇芬 责任编辑:卞葆 责任校对:陈红
责任设计:李然 责任印制:刘强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010-64168226

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2000年2月第一版第一次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:7.125

字数:168千字 印数:1—4000 定价:12.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换



·交际概说篇·

交际难吗	3	悲剧所在	24
需要交往	4	自我反省	25
本真的我	5	交往误区	26
远离孤独	6	交往极端	26
不卑不亢	7	交则有获	27
别忘尊重	8	交往平衡	28
了解对方	8	交往性格	29
满足对方	9	交往距离	30
良好心态	10	自卑表现	31
扬人之长	11	克服畏惧	32
谈得罪人	12	最佳境界	33
不必争论	14	获胜秘诀	34
警惕高傲	15	心理暗示	35
违心交往	16	沙翁哲理	36
女仆赶牛	18	新鲜提法	37
不要木讷	18	识别伪装	38
考虑对方	19		
慎显优越	20		
以怨报德	21		
让人讲完	22		
忍让有度	23		

·人际关系篇·

期望莫高	43
变化角色	44
两个因素	45
年龄差异	46
性别差异	48



单位的人	48	承认错误	76
不同模式	50	不必在意	77
特殊交往	51		
风土人情	52	·巧妙应酬篇·	
学会拒绝	53	社交着装	81
互不伤害	55	应酬装扮	82
批评难免	55	着装场合	83
换种口气	56	人的包装	84
留个面子	57	拜访生人	84
切忌挑剔	57	被动应酬	86
人的名字	59	应酬话题	87
人的亲疏	60	怎样开头	87
人的随和	62	应酬时间	88
人的厚道	62	满足需求	89
人的刻薄	64	应酬秘诀	90
对方是谁	65	热忱待人	92
不求一致	66	丰富知识	93
知错就改	67	锻炼口才	93
斤斤计较	69	热情开朗	94
多点赞美	70	真诚坦率	95
正己正人	71	谦虚礼貌	95
人际吸引	73	专注倾听	96
替对方说	75	沉默是金	97



学会忍让	98
------------	----

·交际礼仪篇·

别忘谢谢	101
多打招呼	102
情境招呼	103
幽默招呼	103
关怀招呼	104
自语招呼	105
称呼招呼	105
尊称老师	106
亲情色彩	107
职务称呼	108
直呼姓名	108
谨防冷落	109
迎送礼节	110
主人禁忌	111
门口告示	112
爽约失礼	113
不速之客	113
交际敬语	114
交际禁忌	115
预约拜访	116

做客时间	117
送礼礼节	119
受礼礼节	121
日常送礼	121
形体礼节	122
拜访交往	123
电话交往	124
宴请礼节	125
文牍礼仪	126
家庭礼仪	129
家事二例	131
家庭关系	132
相互敬重	133
夫妻关系	134
礼多不怪	135

·涉外礼仪篇·

涉外衣着	139
防止冷场	140
请多谢谢	141
不问隐私	141
记住姓名	142
女性礼仪	143

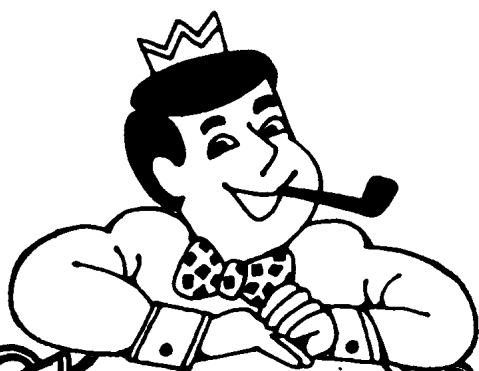


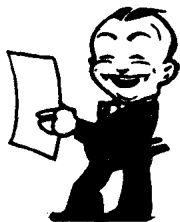
拜访客人	144	在于实践	165
参观房子	144	掩饰难久	166
桌上礼仪	145	一片树叶	167
西餐礼节	146	患难之交	168
乘车礼节	147	短暂交谈	169
涉外电话	148	分享分担	170
问候礼仪	148	让别人说	171
送礼习俗	149	聪明卖主	172
颜色禁忌	150	由租变买	173
别忘赞美	151	让别人想	174
 · 社交实践篇 ·		利用弱点	176
钱财交往	155	善于同情	177
多交诤友	156	足够耐心	178
谨防谎言	156	寻求解脱	179
善意欺骗	157	化“敌”为友	180
两面三刀	158	 · 交流表达篇 ·	
耍小聪明	159	口才妙用	185
调整心态	160	口语特点	186
双方得益	161	表达能力	187
有所启发	162	主动参与	188
学者风范	163	学习演员	189
给人台阶	164	讲话准备	190



不怕出丑·····	191	要重视听·····	205
营造气氛·····	192	口语结构·····	207
因地制宜·····	194	重视开头·····	208
对号入座·····	194	口语风格·····	210
话题适当·····	196	机智巧妙·····	212
加点“零碎”·····	197	委婉含蓄·····	214
 ·口语艺术篇·		幽默滑稽·····	215
用词平易·····	201	豪迈奔放·····	216
语言节奏·····	202	俗谚俚语·····	217
适时调整·····	203	平实为本·····	219

交 际
概 说 篇





✱ 交际难吗

人具有社会性，这一点决定了无论你愿意不愿意、喜欢不喜欢，事实上我们无时无刻不在进行着人际交往。如果绝对地不与人交往，可以说人就无法生存。从这一点看，交往不是困难的事，因为我们大多数人没学过什么人际关系学，改革开放以前我们甚至没听说过人际关系这个词儿，我们不是照样生存下来了吗？所以说，与人交往的能力是无师自通的，也不为过。

可是从另一角度看，人的交际能力又是相差悬殊的——有少数人，人缘儿特好，走到哪里都受人欢迎，所到之处总是欢声一片，他说点什么，人们都洗耳恭听；别人解决不了的事，他一去，三下五除二，说得人心服口服；有什么聚会的场合，只要他在场，总是气氛活跃，让人心情舒畅……

有的人呢（不客气讲恐怕是多数人），就没这么幸运了，他们不是今天跟这个有点小摩擦，就是明天跟那个为一句话而耿耿于怀；别看私下里也能夸夸其谈，遇到公众场合，脸红脖子粗地憋不出几句完整的话；遇到有生人的场合，更是畏畏缩缩，不能落落大方地跟人交往……

可见，对于多数人来说，能够真正做到善于与人交往，落个人际关系良好的名声，确也不是一件很容易的事。所以说，我们大家都有锻炼和提高自己的人际交往能力和水平的必要性。尤其在现代社会中，人们的交际机会无限地扩大了，如果固守“鸡犬之声相闻，老死不相往来”的观念，就



无法在现代社会中生存。

✱ 需要交往

这是一个看起来似乎矛盾的现象：现代社会中，特别强调“自我”，个人的尊严、个人的权利、个人的隐私等等，经常挂在人们嘴边，但是同住一个楼里，我们甚至不知道对方姓名字名谁，做什么工作。在职业上也出现了不少纯“个体”的劳动者，如自由撰稿人、经纪人、影视歌星等，有的甚至坐在家里的电脑终端前就可以办公。这一切看起来似乎人与人的交往大大减少了，可是另一方面，这些年来人际交往、社交、公共关系（公关）这些概念又大行其道，人们从来没有像今天这样看重人际关系问题，许多电台节目开设热线电话，电话信息台越开越多，一些单位、企业，也设立专门的公关部门，配备专门的公关人员。这说明，正因为现代人“孤独”了，封闭了，才更需要交往，更需要沟通，更需要交流。

是现代社会环境的变化，促进了现代人交往的扩大。恐怕谁都承认，现在我们的交往面与过去比不知扩大了多少倍。过去我们的工作，基本上是“终身制”，一生中最多调一两回工作，一辈子接触的不过是工作圈里有限的几个人，既不懂什么叫“旅游”，也很少有什么聚会。但如今不同了，多次轮换工作并不新鲜，去应聘，去接触生人，如果是作推销工作，更是每天与不认识的人打交道，还有什么老同学聚会、生日晚会等各种应酬层出不穷。如果说一个不善交往的



人，在过去还能勉强凑和的话，那么今天是绝对不合时宜了。现代社会犹如一张人际关系的网，我们每个人都是网上的一个结，要想不与人联系，简直是不可能的。

❖ 本真的我

我们强调平等，不是无的放矢，事实上，很多因素的确在影响人们的平等交往。性格开朗、阅历丰富、地位较高、思想活跃等，这些往往是交往的有利因素，也容易取得良好的交往效果。基于此，有人煞费苦心地学习、摹仿，取人之长补己之短这当然没什么不好，但要注意，千万别失去自己的本色。任何一个人都是风格独具、独一无二，与任何人绝不雷同的独立个体，与其“画虎不成反类其犬”，还不如保持自己的本色，以一个完全本真的自己去与人交往。从根本上说，你只能是你自己，你不可能是别人。你不够豪爽，可以表现得豪爽；你不够活泼，可以表现得活泼；你不够直率，可以表现得直率，可这不是本真的你。所以我们没有必要为自己不像所羡慕的某个人或某些人而烦恼。遗传学告诉我们，人是由他父母各若干对染色体遗传决定的，而每一个染色体又有几十个到几百个遗传因子，在某些情况下，每一个遗传因子都能决定人的性格。因此，聪明的作法是不刻意追求，而保持本色。

反过来看，我们是愿意与本色的人交往呢，还是愿意与伪装的人交往？这是不言而喻的。

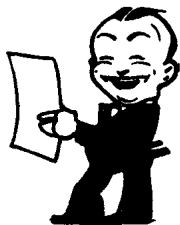


✱ 远离孤独

200多年前，英国作家笛福写的《鲁滨逊漂流记》，作为一本西方古典文学名著，不知倾倒了全世界多少读者。在文学史上，这位因全船沉没，仅他一人幸存下来，在荒芜人烟的小岛上，落难28年的英雄人物形象，是作为新兴资产阶级开拓进取精神的典型而存在的。但我们这里从另一角度看待他，即当一个人脱离了一定的社会群体，自己一个人孤零零地生存时，哪怕衣食无虞，能够活下来也不能不说是一个奇迹。据说当年德国法西斯最残酷的刑罚不是各种酷刑，不是进毒气室，而是常年累月地把人关在黑牢里，不与外界接触，这种精神折磨的结果，常常使人精神崩溃，把人逼疯。

据30年前美国俄亥俄州立大学的一项调查显示，成年人在一天的时间里，有7%用于交流思想。在人际交往日益普及的今天，现在这个比例肯定要高得多。如今我国已迈入老龄化社会，众多的老人们，有饭吃、有衣穿、有房住，但他们中的很多人并不觉得生活愉快，其原因就是他们感到孤独。他们脱离了工作岗位，缺少同事间的交流；他们基本上没有什么社会活动，也就很少有社会交往；亲戚、朋友们各忙各的，子女最多一周来看望一次；住房又都是封闭型的单元楼房，邻居间很少来往；有个老伴还好，倘若老伴已去世，更是度日如年了。

与人交往、交流，既是人的一种生理需要，也是心理需



要，所以设法寻找交往机会，提高交往能力，对每个人都是十分必要的。

✱ 不卑不亢

讲到与人交往的态度，可以列出很多条，诸如和蔼、亲切、随和、大方等等，这些都重要，但作为其基础，首先要端正一个基本的态度，即掌握好一个总的基调。这就好比创作一首歌曲，在充分研究歌词的基础上，先确定这首歌曲的基调，是豪迈的，或是抒情的，或是轻松的，然后在音调、节奏等具体处理上，均以这个基调为基础，这样创作出来的歌曲，即使不是成功之作，至少也是合乎规范的，得体的。

那么，我们在与人交往上应该保持一个什么样的基调呢？说来也简单，仅仅四个字：不卑不亢。卑就是自卑，即轻视自己，感到自己不如人家；亢的本义是高，这里指自高自大，认为自己比别人强。不卑不亢就是既不认为自己比人低，也不认为比人高。

不卑不亢指的是与人交往时的一种态度，不是实际上的地位、身份、职务、财富的高或低、多或少。一个处长和一个办事员比，当然前者高后者低，一个公司职员和董事长比，也肯定是前者低后者高。每个人都是处于平等地位的独立个体，他们都有自己的人格和自尊。因此，在人际交往中，既勿鼻孔朝天，目中无人；又勿诚惶诚恐，低三下四，这是人际关系的一个准则。



✱ 别忘尊重

尊重别人，同时尊重自己，这是与人交往的起码要求。如果连这一点都做不到，别的就都无从谈起了。你去接触一个人，连尊重他都做不到，就不会有真诚、热情、厚道、随和的表现；如果缺乏自尊，自己都不看重自己，怎么会让交往的对方尊重自己呢？我们在日常交往中都有体会，不自尊的人，显得没骨气、没人格、没脸面。永远不要忘记：尽管人有着年龄、性别、地位、文化、民族、性格种种差别，但在交往中都是平等的，要求平等待人，也要求别人平等待我。明白并掌握这一点是至关重要的。

✱ 了解对方

人总是对自己所需要的最感兴趣，这无可非议。一个患了癌症的人，对五花八门的治癌信息最感兴趣；一个想买房子的人，对各种售房信息最感兴趣；一个想当官的人，对上层人事变动的各种小道消息最感兴趣。而我们，没有得癌症、不想买房子、不想当官的人，对于这些毫不关心，这本是正常的事，但是当我们从人际交往的角度来看待时，就不能这样了。我们既然与人交往，就不能光想自己感兴趣的事，必须了解对方，看他们渴望什么，我们如何予以满足，这样才能进行卓有成效的交往。一位美国教授甚至把“撩起对方的急切欲望”抬到这样的高度——能做到这点的人，就



可以掌握世界；不能的人，将孤独一生！这位教授自然是有点夸张了，我们虽没有掌握世界的野心，但我们确实希望自己具备良好的人际交往能力，因此，他的话仍有重要的借鉴意义。其实稍稍回忆一下就不难看出：当我们与人交往时，谈到自己喜欢的话题时，是否考虑到这个话题对方也喜欢？他心里正在想着什么？他急切渴望什么？这就像钓鱼，明明水里的鱼是喜欢吃蚯蚓的，能因为我们一贯采用面食鱼饵就偏偏不用蚯蚓吗？

先了解对方，投其所好，表面看来这似乎有点庸俗，有点功利味道，但我们既然没有不可告人的目的，只不过是想使交往取得良好的效果，这又有什么不可以的呢！你忽然发现自己上初中的儿子竟偷偷吸烟，恐怕无论你怎样进行正面教育，也不会奏效，但可能一句话，便让他改过——你再吸烟就无法成为足球运动员了！为什么呢？因为踢足球是他梦寐以求的事，你投他这个“好”，好比对簧的钥匙，一下子就把他的锁打开了。

✱ 满足对方

毋庸讳言，人在多数的交往场合都有一定的功利目的，即使是找人闲聊天，恐怕也不例外。你既然想找人聊天，肯定是想排除寂寞，渴望交流，希望在有兴趣的交流中获得精神上的愉悦，这不也是一种目的吗？

既然有目的，而想在交往中达到目的，就不能只想自己、不顾对方。还以聊天为例，你不能只管自己喜欢什么话