

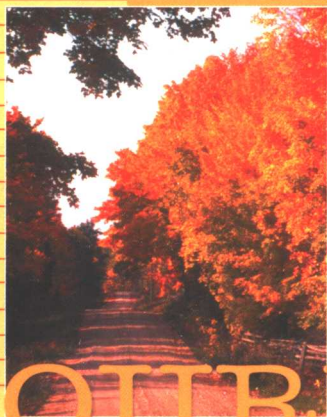


高等院校旅游教材

现代交际学

XIANDAI JIAOJI XUE

匡玉梅 ● 编著



TOURISM

中国旅游出版社

现代交际学

匡玉梅 编著

中国旅游出版社



0685464

责任编辑：谭 燕

责任印制：李崇宝

封面设计：吴 涛

图书在版编目 (CIP) 数据

现代交际学/匡玉梅编著. —北京：中国旅游出版社，2003.4
ISBN 7-5032-2156-9

I. 现… II. 匡… III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 012592 号

书 名：现代交际学

编 著 者：匡玉梅

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次：2003 年 4 月第 1 版

2003 年 4 月第 1 次印刷

印 张：11.625

字 数：280 千

印 数：1-5000 册

定 价：23.00 元

版权所有 翻印必究



前 言

交际是人们生活中的普遍现象。人具有社会性，任何人的生活和工作都离不开交际。尤其是在当今社会，人们的交际面日益扩大，交际的频率日益加快，交际的效率日益提高，交际的观念和方式也在改变中。因此，掌握交际的一些原理和方法，已成为现代人的必需

本书共分四大部分，分别为：交际原理编、交际语言编、交际形象编和交际礼节编。其中，在第一编交际原理中，主要揭示了交际的内在含义和特征；分析了交际与交往及人际关系概念的不同；研究了交际的过程和交际方式；阐释了交际中人际关系的本质及人际关系的发展规律；最后对交际原则和交际方法的把握，在总结前人经验的基础上，进行了多方面的探讨。

第二编交际语言主要从语言在交际中的重要性的角度，首先对交际语言的形式和方法进行了较为全面的介绍，然后根据交际语言在不同交际情境中的运用，分别探讨了言谈交际语言、劝说语言和谈判语言，此中除探讨了一些根本性的原则和准则以外，也介绍了许多可操作性技巧。

第三编交际形象分为内化的交际形象和外显的交际形象两章。在内化的交际形象一章中，通过对交际主体的角色定位、自我认知、心理训练和魅力展现四方面的分析，一个现代交际者应塑造的内在形象展现了出来。在外显的交际形象一章中，则从人们越来越注重外在形象的理念出发，较全面地分析了交际主体应

有的仪表、服饰和仪态。

第四编交际礼节中，首先介绍了在人们生活中常见的一些社交礼节，如见面的礼节、约请拜访的礼节、赴宴的礼节、舞会的礼节、馈赠的礼节；然后从国际交往日益频繁的需要出发，介绍了国际交往中应遵循的交际惯例和礼节，并介绍了其他一些国家和地区的主要的交际风俗。

本书具有较强的适用性。它不同于一般较浅显的礼仪类教材，亦不同于一些理论性很强的教材，可作为大专院校相关专业的本、专科学生的教学用书，也可作为广大读者自学交际学的读本。

目 录

前 言	(1)
绪 论	(1)
一、交际学的产生	(1)
二、交际学研究的对象和意义	(9)
三、交际学与相关学科的关系	(12)

第一编 交际原理

第一章 交际概述	(3)
第一节 交际的含义与特点	(3)
一、什么是交际	(3)
二、构成交际的基本要素	(5)
三、交际的特点	(6)
四、交际的类型	(9)
第二节 交际的功能与结构	(12)
一、交际的功能	(12)
二、交际的结构	(15)
第二章 交际过程与交际方式	(24)
第一节 交际的传播过程	(24)
一、交际传播的基本要素	(24)

二、促使交际传播过程更为有效的途径	(27)
第二节 交际方式	(30)
一、影响交际方式的主要因素	(30)
二、现代交际方式的特点	(35)
三、交际方式类型	(36)
第三章 交际中的人际关系	(41)
第一节 人际关系的实质	(41)
一、什么是人际关系	(41)
二、人际关系的本质	(42)
三、人际关系的类型	(44)
四、协调人际关系的意义	(47)
第二节 人际关系的发展规律	(51)
一、动因规律	(51)
二、吸引接近规律	(53)
三、趋同离异规律	(58)
四、互惠互利规律	(59)
五、交往深化规律	(60)
六、交互中和规律	(61)
第四章 交际原则与交际方法	(62)
第一节 交际的原则	(62)
一、平等交往原则	(62)
二、求同存异原则	(63)
三、互惠互利原则	(64)
四、诚实守信原则	(64)
第二节 交际的方法	(65)
一、选择交际模式	(65)
二、克服认知偏差	(67)
三、运用印象管理	(71)

四、掌握交际技巧	(74)
----------------	------

第二编 交际语言

第五章 交际语言的形式与方法	(83)
第一节 交际语言的形式	(83)
一、有声语言	(83)
二、无声语言	(85)
三、类语言	(93)
四、时空语言	(94)
第二节 交际语言的方法	(96)
一、幽默	(96)
二、委婉	(99)
三、模糊	(103)
第六章 言谈交际	(106)
第一节 言谈交际原则	(106)
一、合作原则	(106)
二、礼貌原则	(108)
第二节 交谈技巧	(109)
一、交谈语言的运用	(110)
二、交谈主题的选择	(113)
三、交谈技巧	(116)
第七章 劝说语言	(121)
第一节 劝说的实质	(121)
一、劝说的含义与作用	(121)
二、劝说的过程与要素	(122)
第二节 劝说对象对抗心理分析	(131)



一、认知障碍·····	(131)
二、情绪障碍·····	(132)
三、行为障碍·····	(133)
四、群体障碍·····	(135)
第三节 劝说的原则与技巧·····	(136)
一、劝说的原则·····	(136)
二、劝说的技巧·····	(138)
第八章 谈判语言·····	(144)
第一节 谈判概述·····	(144)
一、谈判的含义·····	(144)
二、谈判的种类·····	(146)
三、谈判的核心·····	(148)
第二节 谈判前的准备·····	(150)
一、“知彼”工作的准备·····	(150)
二、设计己方的准备工作·····	(151)
第三节 谈判的语言技巧·····	(155)
一、谈判的基本语言技巧·····	(155)
二、谈判的策略语言技巧·····	(159)

第三编 交际形象

第九章 内化的交际形象·····	(167)
第一节 交际主体的角色定位·····	(167)
一、角色的含义与实质·····	(167)
二、角色的类型·····	(170)
三、角色的功能·····	(172)
四、交际主体的角色定位·····	(174)



第二节 交际主体的自我认知	(177)
一、自我认知的含义及意义	(177)
二、自我认知结构与自我呈现	(178)
三、自我的特征与自我管理	(181)
四、在交际中进行自我认知的途径	(183)
第三节 交际主体的心理训练	(185)
一、交际中常见的心理障碍	(185)
二、交际主体应有的良好心理素质	(188)
第四节 交际魅力的培养	(194)
一、交际魅力的作用	(194)
二、交际魅力的培养	(195)
第十章 外显的交际形象	(201)
第一节 仪表与仪容	(201)
一、仪表、仪容的含义	(201)
二、讲究仪表的现实意义	(202)
三、良好仪表的塑造	(203)
第二节 服饰	(213)
一、服饰的含义及功能	(214)
二、服饰交际的原则	(215)
三、服装的分类及穿着规范	(218)
四、装饰用品	(225)
第三节 仪态	(233)
一、姿态	(234)
二、气质	(240)
三、风度	(242)

第四编 交际礼节

第十一章 日常交际礼节	(247)
第一节 见面礼节	(247)
一、初次见面的礼节	(247)
二、其他常见的见面礼节	(253)
第二节 约请、拜访礼节	(257)
一、约请的礼节	(257)
二、拜访的礼节	(258)
三、待客的礼节	(261)
第三节 赴宴的礼节	(264)
一、赴宴前的礼节	(264)
二、餐具使用的礼节	(265)
三、进餐的礼节	(266)
四、其他礼节	(267)
第四节 通讯礼节	(269)
一、书信礼节	(269)
二、电话礼节	(272)
三、传真礼节	(278)
四、电子邮件礼节	(279)
第五节 舞会礼节	(280)
一、舞会的筹办	(280)
二、参加舞会的礼节	(282)
第六节 馈赠礼节	(286)
一、馈赠的礼节	(286)
二、受礼的礼节	(289)

三、馈赠禁忌·····	(290)
第十二章 涉外交际礼节·····	(292)
第一节 涉外交际观念和惯例·····	(292)
一、东西方文化价值观念差异·····	(292)
二、涉外交际惯例·····	(297)
第二节 涉外活动交际礼仪·····	(306)
一、迎送·····	(307)
二、会见与会谈·····	(309)
三、涉外宴请·····	(313)
第三节 涉外交际风俗·····	(319)
一、世界各国主要宗教·····	(319)
二、世界各国主要节日及风俗·····	(324)
三、与世界各国(地区)人士交往·····	(333)
主要参考书目·····	(339)

第一编

交际原理

第一章 交际概述

第一节 交际的含义与特点

一、什么是交际

“交际”一词在《现代汉语词典》中的解释是：“人与人之间的往来接触。”可见“交际”是标志人类活动的特殊领域的概念。“交际”一词在汉语中出现，至少已经两千多年。在汉语中，交际的“交”有接合、通气、赋予的意思；“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。《孟子·万章下》曰“敢问交际，何心也。”宋朝儒学大师朱熹作著：“际，接也。交际谓人以礼仪币帛相交接也。”这里的“礼仪”“相交接”，即日常所说的“礼尚往来”，主要指人与人之间的精神性的交换；而“币帛”的“相交接”，是指人与人之间的物质性的交换。朱熹将人与人之间精神和物质的交换称为交际，这不仅明确道出了交际的含义，而且阐释了交际的方式及其与礼仪的关系。

在英语中“交际”使用“communication”一词来表达，其含义有通讯、传达、交流、意见的交换等。西方文化注重实质的内容，强调的是对消息、信息和感情平等地传递、交换和共享，从另一方面指出了交际的内涵。

此后，“交际”一词则泛指人与人的往来应酬。其意义与“社会交往”、“社交”和“人际交往”，没有本质的区别。由此，我们可以给交际下如此定义：交际，是人与人之间沟通信息的过程，即人们运用语言或非语言信息交换意见，传达思想，表达感情和需要的交流过程。交际的目的是为求得人作为一个群体的共同生存和发展。

在准确理解交际的含义时，要注意它与其他概念的区别。

（一）交际与交往

交往可以说是与交际最为接近的概念。在日常用语中，人们往往将交际与交往完全等同使用。严格地说，两者是有区别的。与交际相比，交往是一个含义要广泛得多的概念。一般来说，凡是发生在人与其有关的一切对象（可以是人，也可以是物）之间的活动，都属于交往。因此，交往可以是人与人之间的活动，也可以是人与物之间发生的活动。而且，交往的手段可以是信息，也可以是其他有价值的客体。例如我们既可以将人与人之间眉来眼去叫做交往，也可以把市场上的货币交换或以物易物叫做交往，还可以把人类征服大自然的活动称之为人与大自然的交往。相比之下，交际的概念要小一些，它是指发生在人与人之间的一种社会活动。但是，我们可以发现，交往与交际之间存在着密切的关系，发生在人与人之间的交往，实际上就是交际，或者说，人际交往即交际。

（二）交际与人际关系

交际与人际关系可以说是同一事物的两个方面。即交际是动态的人际关系，而人际关系可以称为静态的交际。所谓交际是动态的人际关系，是指人们之间形成的一定的人际关系是通过交际主体之间不同的交际方式表现出来；同时，交际方式还是我们划分不同类型的人际关系的依据和标准。



二、构成交际的基本要素

交际是人们社会生活中不可缺少的因素。了解交际的要素，是运用交际技巧和方法的前提，在现实的人际交往中，交际主体、交际动机、交际环境和交际手段是交际中不可缺少的主要因素。

（一）交际主体

交际必须在人际之间进行，交际的现实参与者就是交际主体。由于交际活动是一个相互作用的过程，交际活动中的参与者很难区分谁是主体，谁是客体，因而，交际活动不像其他活动一样有主体和客体之分，而统称主体。另外，两个交际主体构成交际活动的基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人，但不能称为交际。交际有个体之间的人际交流、个体与群体交流、群体与群体交流之分，其中以个体人际交流最为常见，在数量上占人际交流的绝大多数。群体（国家、民族、阶级、阶层或社会组织）间的交流也经常是通过个体进行。在多数情况下，谈到交际一般都是指个体之间的交际。

（二）交际动机

交际动机也叫交际目的。交际本身是一个过程而不是目的，为交际而交际的行为是不存在的。人的任何交际活动都是有特定的动机推动的，换句话说，是为了满足某种需要，即使是在旅途中闲聊时的东拉西扯，也有解闷、打发时间的目的。

交际动机表现为人的预期的目的、愿望、要求、兴趣等。动机所指向的目标可能是物质的，也可能是精神的。由于每个人的个性心理特征不同，所以每个人的交际动机也不同。在现实生活中，交际动机可能是交际主体非常明确的、也较易为他人所察觉和了解的，也可能是交际主体自身不明确或对他入非常隐匿的。例如有时，有的人出于某种原因，有可能掩饰自己真实的交往动