

普通高等教育“十一五”规划教材
PUTONG GAODENG JIAOYU SHIYIWU GUIHUA JIAOCAI (高职高专教育)



DAXUESHENG RENJI JIAOWANG
YU KOUYU JIAOLIU

大学生人际交往 与口语交流

辛晓亚 主 编
罗文娟 副主编



中国电力出版社

<http://jc.cepp.com.cn>

普通高等教育“十一五”规划教材 (高职高专教育)
PUTONG GAODENG JIAOYU SHIYIWU GUIHUA JIAOCAI

高等数学达标教程	马智杰
高等数学(第二版)	张明智
高等数学	唐守宪
高等数学同步练习册	唐守宪
高等数学	左云
高等数学	孙保炬
应用数学	段东东
应用数学学习指导	段东东
工程应用数学	高宏
应用英语教程	宋宜贞
大学语文	贾秋英
应用写作	何建民等
大学语文教程	陈和
大学生职业发展与就业指导	刘珍杰
大学生人际交往与口语交流	辛晓亚
就业与创业	程文义

ISBN 978-7-5083-9242-4



9 787508 392424 >

定价: 20.00元

普通高等教育“十一五”规划教材
PUTONG GAODENG JIAOYU SHIYIWU GUIHUA JIAOCAI (高职高专教育)



DAXUESHENG RENJI JIAOWANG
YU KOUYU JIAOLIU

大学生人际交往 与口语交流

主 编 辛晓亚
副主编 罗文娟
编 写 叶 岚 徐 昌
主 审 李志丽



中国电力出版社
<http://jc.cepp.com.cn>

内 容 提 要

本书为普通高等教育“十一五”规划教材（高职高专教育）。

本书共分八章，主要内容包括大学生与社会交际、校园人际交往、谈吐自如、感悟亲情、初识社会、个人风采、口语实战以及走进职场等。此外，书后还附有中外的传统节日及习俗，以供参考。本书内容丰富、全面，以通俗、实用为宗旨，注重理论联系实际。通过一些典型案例分析及测验题测试增加趣味性，力图让大学生通过阅读本书达到增强人际交往能力、提高整体素质的目的。

本书可作为高职高专院校素质拓展教育的教材，也可作为相关专业的培训及参考用书。

图书在版编目（CIP）数据

大学生人际交往与口语交流/辛晓亚主编. —北京：中国电力出版社，2009

普通高等教育“十一五”规划教材. 高职高专教育

ISBN 978-7-5083-9242-4

I. 大… II. 辛… III. ①大学生—人间交往—高等学校：技术学校—教材②大学生—人间交往—语言艺术—高等学校：技术学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 131039 号

中国电力出版社出版、发行

（北京三里河路 6 号 100044 <http://jc.cepp.com.cn>）

航远印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2009 年 8 月第一版 2009 年 8 月北京第一次印刷

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 297 千字

定价 20.00 元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

前言

为贯彻落实教育部《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》和《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》的精神，加强教材建设，确保教材质量，中国电力教育协会组织制订了普通高等教育“十一五”教材规划。该规划强调适应不同层次、不同类型院校，满足学科发展和人才培养的需求，坚持专业基础课教材与教学急需的专业教材并重、新编与修订相结合。本书为新编教材。

礼仪是人类文明发展的产物，大学生学习礼仪知识是提高文明素养的基本训练，是构建和谐校园的重要实践，是培养职业素质的重要途径。大学生具有良好的礼仪行为，不仅可以塑造个人形象，而且还能体现大学生的道德水平。而语言则是人际交流智慧的结晶，是人类情感表达的玫瑰，是人们谈吐辩论的利器。语言既能磨砺缜密的思维，又能锤炼机敏的应变。

21 世纪是一个伟大的时代，人才竞争为大学生综合素质的提高提出了全新的课题。因此，社会交往中礼仪和口语的表达自然就会成为大学生综合素质提高的重要内容。对于高职高专大学生，在学好专业知识、掌握专业技能的同时，具有良好的文明礼仪素质，具备准确严谨的口头表达能力，面对激烈的市场竞争，对于大学生的择业就业，乃至整个人生的事业发展，都具有十分重要的意义。为了全面拓展大学生的综合素质，进一步提高大学生的就业竞争能力，重庆电力高等专科学校于 2002 年开始了全面的专业人才培养计划改革，将大学生现代社交礼仪、演讲与口才课程作为大学生素质拓展的必修课程。经过六年的教学实践，在新一轮人才培养方案的制订中，我们将大学生社交礼仪、大学生演讲与口才两门课进行融合，以更加贴近高职大学生的实际，在知识性和启发性的基础上，加强针对性和实践性。

本书以通俗、实用为宗旨，注重理论联系实际，主要包括大学生校园生活及社会生活中的个人礼仪、社会公共文明礼仪，以及大学生社会交往中的口语表达、言语交流等内容。

本书由重庆电力高等专科学校辛晓亚担任主编，罗文娟担任副主编。辛晓亚编写了第一、八章，罗文娟编写了第三、五章，叶岚编写了第四、七章，徐昌编写了第二、六章。全书由辛晓亚统稿。

本书由重庆电力高等专科学校李志丽担任主审，并对本书框架及内容安排提出了宝贵意见。此外，在本书的编写过程中还参阅了一些文献资料。在此一并致谢。

由于编者水平有限，编写时间仓促，书中难免存在缺点和不足，敬请广大师生和读者批评指正。

编 者

2009 年 6 月

目 录

前 言

第一章 大学生与社会交际	1
第一节 大学生与社会	1
第二节 大学生与礼仪	5
第三节 大学生成长与人际交流	7
第四节 大学生成才与口才	11
第二章 校园人际交流	18
第一节 同学之间交往礼仪	19
第二节 师生之间交往礼仪	25
第三节 校园公共场所礼仪	29
第四节 校园集体活动礼仪	35
第三章 谈吐自如	40
第一节 谈吐表达概述	40
第二节 口才的特点	41
第三节 日常口才基本技巧	43
第四节 口才思维	62
第四章 感悟亲情	71
第一节 大学生与家庭	71
第二节 大学生与父母	74
第三节 兄弟姐妹相处礼仪	86
第五章 初识社会	91
第一节 大学生如何适应社会环境	91
第二节 社会公共场所礼仪	96
第三节 特殊场所礼仪	98
第六章 个人风采	111
第一节 个人仪容礼仪	111
第二节 个人仪态礼仪	117
第三节 个人服饰礼仪	123
第七章 口语实战	133
第一节 口语表达的特点	133
第二节 口语表达的基本原则	136
第三节 演讲口才	138
第四节 求职口才	143
第五节 论辩口才	147

第六节 主持人口才	154
第八章 走进职场	158
第一节 社会角色与社会交往	158
第二节 介绍与称呼礼仪	161
第三节 日常交际礼仪	167
第四节 职场礼仪与口语交流	175
附录 中外的传统节日及习俗	185
参考文献	190

第一章 大学生与社会交际

转变，意味着变化，而变化应该从低级向高级迈进。

迎来金秋的九月，进入一个新的环境，大学生朋友们，你将必然面临着适应与转变。当你走过奋战的六月，走进大学，这既是高中的结束，也是新的开始。无论你期待还是排斥，无论你追逐还是逃避，无论你兴奋还是沮丧。

总之，过去的已经成为过去，新的人生篇章已经开启。你必须面对现实，你必须学会转变，为自己的职场人生做好准备。

在中学，你只需要伏案学习，在大学你需要站起来，四面观望。请记住，人生没有彩排，时刻都是正式演出。

第一节 大学生与社会

知识平台

一、什么是社会

社会是人类生活的共同体，社会是人的集合，也是人与人之间相互关系的集合，是人际交往的产物，是全部社会关系的总和。社会以人群为主体，以人与人的交往为纽带，以人们的物质生活活动为基础，人的一切活动都是社会交往活动。马克思主义认为人的本质力量就是交往的力量，这种力量和人的其他力量相比具有决定性的性质。因此，人的活动创造了社会，而社会又不断地影响着人。对于我们每一个人来说，社会不仅是我们生存的环境，而且对我们自身的生存与发展有很大的影响。

作为个体的我们——人，《现代汉语词典》的解释是“能制造工具并能熟练使用工具进行劳动的高等动物。”具有自然属性和社会属性两大特性。社会属性是人的最主要、最根本的属性。社会的发展和进步，是以一定的物质财富和精神财富的发展为基础的，而社会要满足个人的生存和发展的需要，也必须首先把这些财富创造出来。为此，就要求每个社会成员承担应有的责任，进行创造性的劳动，作出更多的贡献。社会的发展是通过全体社会成员自觉的努力来实现，我们个人的生存活动与社会发展有着密切的关系，一个正常的人总要在社会中担负一定的工作，在自己的岗位上从事有意识有目的的活动，从而在社会历史发展的进程中留下自己的印记。

作为大学生，作为年轻人我们经常叩问自己，人为什么活着？人生的价值在哪里？个人对社会的贡献是人生价值的基本标志，社会对个人的尊重和满足，是以个人对社会的贡献为基础的。我们应该深刻地认识，在人的一生中，每个人都不是孤立存在的，我们始终都面临着个人与社会的关系问题，每个人总要同他人发生这样或那样的社会关系，必然会通过处理

各种各样的人际关系来进行社会活动。正确认识和处理个人与社会的关系，个人与他人的关系，既是人正常生活的重要条件，又是创造人生价值的基础和前提。

二、大学生的社会化

社会心理学认为，人成熟的标准包括生理的成熟、心理的成熟及社会化的程度。什么是社会化呢？社会化是指在特定的社会与文化环境中，个人通过与社会的交互作用，发展自己的社会性，成为能够履行一定社会角色行为的社会人的过程。著名社会学家费孝通认为“社会化就是指个人学习知识、技能和规范，取得社会生活的资格、发展自己的社会性的过程。”大学阶段是学生社会化过程中的重要时期，它既是在初级社会化基础上的继续，又是完成社会化质的转变的关键期，即从一个非独立的社会人转变为一个能适应社会各种要求的社会人，最终完成社会化的过程。

（一）大学生社会化面临的问题

大学生在社会化过程中，其社会化发展的主要问题集中在社会认知、社会角色、人际交往、社会情绪态度和亲情友情等方面。常常表现在：一是不能全面地、理性地、辨证地看社会，往往将社会生活中接触到的阴暗面或丑恶现象扩大化，看问题以偏概全，一叶障目；二是有的大学生在进入大学校园后，心理上依然停留在中学生阶段。日常生活的行为方式以自己为中心，过分强调自我，不能顾及别人的感受，说话做事甚至缺乏最起码的文明礼貌习惯。不能很好地认识自己的身份和社会角色，缺乏社会责任意识和良好的社会行为规范；三是对社会人际关系缺乏正确的认识和理解，对人际环境缺乏基本估计和把握，对人际交往中产生的矛盾冲突片面归因和极端的想法，使自己的亲社会的热情下降，甚至降到冰点，从而产生沮丧、失望、拒绝的社会态度，引发反社会的情绪和行为。

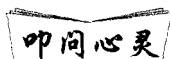
（二）大学生社会化的影响因素

人的社会化过程，将受社会教化和个人自动内化的影响。大学生社会化的过程，不仅是社会按一定模式来塑造大学生的过程，也是大学生以自己独特的风格，通过内在控制，去主动适应和吸收社会化模式的过程。大学生在社会成长的过程中，是被动接受或是自己能主动选择社会的文化教化来实现自己的社会性发展，取决于我们对事物的认识和体验。大学生的成长环境，如社会主流文化及价值观念、家庭背景及经济条件、受教育的基础环境、学校和周围的朋友伙伴等都会对大学生产生影响，但最根本的问题在于大学生的自我内化。大学阶段我们要努力将自己培养成为一个合格的社会人。一是我们必须培养良好的个性品质，使自己的个性发展与社会现实及其变化科学地协调起来，树立较强的社会责任感，培养积极的生活态度，完成行为规范社会化和价值体系社会化；二是培养良好的社会适应能力，具有正确的社会角色意识和社会定位，将内在的努力与外在的环境有机协调，完成角色的社会化；三是努力学习并掌握科学文化知识，通过知识的积累，职业技能的训练提升，建立合理的知识结构，完成技能社会化。事实上，个人的社会化程度高低就是个人与社会的协调能力的大小。

（三）大学生社会化的途径

大学生社会化过程的实质，是大学生通过社会生活的锤炼和科学文化知识的学习，把自己锻炼成一个独立成熟的社会人的过程。个人社会化程度越高，社会交际的能力就越强，与社会的协调和适应社会能力也越强。大学毕业时个人的社会性素质如何，关系到我们跨入社会后的人生和事业的成败。大学阶段是大学生由校园走向社会的重要准备阶段，大学

阶段是大学生社会化进程的重要时期，大学生的社会化就是通过在大学生活中，学习科学文化知识和专业技能，自觉培养遵守社会规范的行为习惯，通过参加社会实践的锤炼，使自己成长为一个独立成熟的社会人。因此，我们在接受知识教育的同时，还要加强社会化素质的培养，逐步形成较为稳定的人生观、价值观、世界观。除了要积极主动地参加多种社会实践活动之外，还要利用一切可以利用的机会多了解社会、接触社会、服务社会。利用多种媒体获取大量的社会信息，掌握社会发展的动向；在与接触到的社会人员交往中锻炼基本的能力、学会沟通技巧；从他人的成长经历中汲取经验和教训，努力提高自己的社会化水平。



人的成长需要寻找三个坐标

——杨 澜

中国网 china.com.cn 2009-03-26

每个人都在成长，这种成长是一个不断发展的动态过程。成长是无止境的，生活中很多事是难以把握的，甚至爱情，你可能会变，那个人也可能会变；但是成长是可以把握的，这是对自己的承诺。可能会有人妨碍你的成功，却没人能阻止你的成长。换句话说，这一辈子你可以不成功，但是不能不成长。

那么对于一个成年人来讲，什么是一个人的成长？以前的儒家思想要求人成长的轨迹是：修身、齐家、治国、平天下。而哲学家罗素则认为，人的成长要遇到三个方面的矛盾：一是人与自然环境的矛盾；二是人与社会，也就是人与人的矛盾；三是人与自己的矛盾。我觉得，人的成长过程实际上就是不断地寻找自己人生坐标的过程。人从小到大，视野不断开阔、知识不断丰富、经验不断积累，从而越来越深刻地认识自己，同时也在认识周围世界，我想恐怕这就是人的成长过程了。人的成长路径不同，人生追求也千差万别，无论成功与否，人的最终归宿大致是相同的。而区别就在于每个人所走过的道路不同，每个人对自己人生的了解程度和自己内心的真实体验是不可复制的。人的成长就是要不断地突破自己的小环境，而进入一个更广阔世界的过程。这种突破，不仅要突破物理空间的界限，也要突破心灵空间的界限。

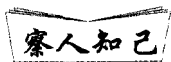
然而，对于个人的成长，什么最重要呢？每个人可能侧重点不同，而我今天还是想说这三个方面：人与外部世界、人与人、人与自己。我觉得对于人的成长，要是寻找坐标的话，应该去寻找以下三个坐标：一是时代的坐标；二是与别人比较，你的优势是什么；三是自己内心的坐标。

我还记得我第一次采访基辛格博士，那时我还在美国留学。刚刚开始做访谈节目，特别没有经验，问的问题都是东一榔头，西一棒子的，比如问：“那时周总理请你吃北京烤鸭，你吃了几只啊”、“你一生处理了很多重大的外交事件，你最骄傲的是什么”等这类问题。当然我也在电视上看过别人问这类问题。凡是问这类问题，都是事先没做准备。后来在中美建交三十周年时，我再次采访了基辛格博士，那时我就知道再也不能问“吃了几只北京烤鸭”这类问题了。虽然只看半小时，我们的团队把所有有关的资料都搜集了，从他在哈佛当教

授时的论文、演讲，到他的传记。有厚厚的一摞，还有七本书。都看完了，我也晕了，记不清看的什么了。虽然采访只有 27 分钟，但非常有效。真是准备了一桶水，最后只用了一滴。但是你这些知识的储备，都能使你在现场把握住问题的走向。记得我问他的最后一个问题是：这是一个全球化的时代，有很多共赢和合作的机会，但也出现了宗教的、种族的、文化的强烈冲突，你认为我们这个世界到底往哪去？和平在多长时间是有可能的？他直起身说，你问了一个非常好的问题，随即阐述了一番。所以我一直认为要做功课。我不是一个聪明的人，但还算勤奋，通过做功课来弥补自己的不足。一个人的成长是从自己内在的强大开始的。

【思考】

- (1) 读了这篇文章，你有什么样的感想？
- (2) 思考自己的成长，是否有过坐标？应该有那几个坐标呢？



邮差的心情

有一位邮差，长年奔波在乡村的道路上，日复一日地将忧伤悲喜送到村民的家中。从邮局到村庄的这条道路，十分荒凉，触目所及，唯有飞扬的尘土。这位邮差已经在这条路上奔波了近二十年，一想到自己还要在这条无花无树的路上踩着脚踏车度过他的人生时，他的心情就低落到了极点。

有一天当他经过一个花店时，心里一动，走进去买了一把野花的种子，从第二天开始，他把这些种子撒在了自己每天都要来往的路上。一天，两天，一个月，两个月……他不断地撒下种子，没多久，荒凉的道路两旁，竟开起了许多美丽的小花，一年四季，季季繁花。

心灵的镜子

美国的科研人员进行过一项有趣的心理学实验：“伤痕实验”。他们向参与研究的志愿者宣称，该实验旨在观察人们对身体有缺陷的陌生人作何反应，尤其是面部有伤痕。

每位志愿者被单独安排在没有镜子的小房间里，由好莱坞的专业化妆师在其左脸做出了一道血肉模糊、触目惊心的伤痕。志愿者被允许用一面小镜子照了照化妆的效果后，化妆师表示需要在伤痕表面再涂一层粉，以防它被擦掉。实际上，化妆师用纸巾偷偷抹掉了化妆的痕迹。

对此毫不知情的志愿者们被派往各医院的候诊室，他们的任务就是观察人们对其面部伤痕的反应。

定的时间到了，返回的志愿者们竟无一例外地叙述了相同的感受——人们对他们比以往更加粗鲁无理、不友好，而且总是盯着他们的脸看！

毫无疑问，他们的脸上什么也没有，是不健康的自我认知影响了他们的判断。

与脸上的伤痕相比，一个人心灵的伤痕虽然隐蔽得多，但同样会通过自己的言行显现出来。

人的心灵就像一面镜子，扭曲的心灵照出的只会是一个歪曲的世界。

[思考]

- (1) 我们的心理有这样的伤痕吗?
- (2) 我们应当怎样去擦掉心中的伤痕呢?

第二节 大学生与礼仪

知识平台

礼仪是一种社会文化现象,是人类文明发展的产物,是人类文明进步的重要标志。中华民族文化源远流长,其礼仪文化是中华民族文化的精髓,是我国传统文化宝库中的一颗璀璨的明珠。礼仪是人们在社会生活中,联系、沟通、交往的纽带和桥梁,是人们日常行为的规范约束。作为礼仪之邦的当代大学生,知书达理,文明礼貌,是当代大学生最基本的素养,也是大学生社会化的必修课。

一、现代礼仪的含义

现代礼仪是指现代社会交往中人们共同遵守的行为准则和规范。其中包含了三层含义:礼貌、礼节、仪式。

(一) 礼貌

礼貌是人们在社会生活中,相互交往时,表示尊重和友好的行为规范。它体现时代的风尚与道德水平,反映人们的文明程度,个人修养及精神面貌。

礼貌包含了个人的仪容、仪表、仪态,语言谈吐,待人处世的方式和态度等。

(二) 礼节

礼节是人们在日常生活及社交场合中待人接物的行为准则。是礼貌的具体表现。

礼节包含了在社会交往中,人与人之间的相互尊敬、问候、致意、祝福、慰问以及给予的协助与照顾等。

(三) 礼仪

礼仪是一种较为正规的礼节形式。通常是指重要或必要的场合,表示重视而举行的合乎时代社交规则和道德规范的一种仪式。

礼仪根据社交目的的不同,对人际交往中的礼遇规格,礼宾次序等有较为规范的必须遵循的礼貌和礼节要求。一般说来,礼仪按照不同的礼节规格表示不同程度的敬意。

二、现代礼仪的作用

在当今时代,礼仪已深入人们的社会生活,在国际交往和社会人际交往中发挥着非常重要的作用,是构建和谐社会、推动社会主义精神文明建设的重要内容之一。

(一) 规范和约束个人行为

在社会交往中,人与人的了解和认识是从礼仪中的礼貌开始的。而在个人的成长过程中,由于受教育程度的不同,以及个性、年龄、职业、性别、民族、文化背景等方面的差异,导致人们在人际交往中有不同的角色表现,不同的价值取向。礼仪的规范,会约束人们的动机,指导人的处事行为方式。礼仪为人们规定了在社会生活中的特定场合所应有行为表现,告诉人们在特定场合应该怎么做,不应该怎么做,如奏国歌时要起立,参加宴会应穿着正规,遇见熟人要打招呼,在公共场合不可高声喧哗等等。礼仪为人们设定了参与社会生活的规则,

从而约束和规范个人在社会交往中的行为,促使人们养成良好的文明礼貌的习惯。

(二) 提高人们的道德修养水平

道德是人们共同生活和行为的规则,道德是依靠社会舆论的力量,以社会公认的道德观念来评价人们的行为,使社会生活中的人们明是非,知荣辱。礼仪是道德的载体,体现道德观念,道德观念又制约和调整礼仪行为。在社会生活中,个人礼仪展示了综合素质的高低,是衡量个人文明程度的准绳。不仅反映个人的交际技巧与应变能力,而且还反映个人的道德情操、精神风貌、阅历见识和风度气质。礼仪不仅可以塑造理想的个人形象,而且可以使在人际交往中游刃有余,助人的事业成功,使得社会更加安定、文明和和谐。通过学习礼仪,可引导、示范、评价个人礼仪行为,纠正人们的不正确的行为习惯,提高个人的文明程度和道德修养水平,促进整个社会的文明和谐。

(三) 促进人际沟通协调

社会交往中,人们总是以一定的仪表装束、言谈举止出现的。养成良好的礼仪行为,使人在交往的活动中充满自信,同时以良好的精神风貌,整洁的衣着,热情的问候,亲切的微笑,文明的谈吐,得体的举止,向交往的对象表达自己的尊重、敬佩和友情,唤起别人与你交往的欲望,增进彼此的了解,营造和谐的人际交流氛围,建立起友谊和信任,获得完美的人际关系,促进交流的成功和事业的进步。

(四) 推进和谐社会的建立

和谐社会需要高素质的人,建立民主法治、公平正义、诚信友爱、安定有序、人与自然和谐相处之和谐社会,是我们的奋斗目标。使人人享有充分的民主和权利,社会公平和正义成为人们秉持的一个基本原则,人与人之间平等友爱、融洽相处、互帮互助、诚实守信;充满活力,个人的知识、劳动、创造和才能都得到充分的尊重和发挥,社会秩序良好,富足的生活与优美的环境相得益彰。荀子曾说:“人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”社会倡导良好的文明礼仪行为,不仅能规范约束人们的行为,而且能潜移默化地净化人们的心灵。

三、大学生与礼仪

人类的任何社会活动都离不开交际,而任何交际活动都离不开礼仪。随着人类社会的进步,社会生活中社会化程度越高,人们也就越需要礼仪来调节。社会生活中的礼仪是社会生活和交往的需要,一方面有利于与他人建立良好的人际关系,形成和谐的心理氛围,另一方面可以美化人生,满足人的社会心理需求,而且可以培养人们的社会性。

在社会生活中,个人形象和文明礼貌总是与人格人品画等号,大学生的礼仪行为直接体现为大学生的个人基本素质,行为举止的礼仪礼貌。这不仅影响个人形象,更重要的是影响大学生的成长成才。比如在大学生求职的人才招聘会上,行为礼貌、言谈儒雅、服饰得体、仪容端庄、仪态大方、礼仪到位的大学生必然受到用人单位的青睐。因此,讲究礼仪,遵从礼仪规范,可以有效地展现一个人的教养、风度与魅力,更好地体现一个人对他人和社会的认知水平和尊重程度,从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可和尊重。适度、恰当的礼仪不仅能给人以可亲可敬、可合作、可交往的信任,而且会使与人交流合作过程充满和谐。我们应加强礼仪行为的养成,从一点一滴小事着眼,从检点一举一动自身行为着手,不断提高自身的礼仪修养,建立和睦、友好的人际环境,促进人际关系的和谐,美化自己的人生。

察人知己

礼貌真诚的契机

——摘自读者文摘

那是一个费城初春阴云密布的午后，几道闪电后，瞬间大雨倾盆而下，路上的行人纷纷逃进附近的商店躲雨。

这时，一位浑身上下已湿透的老太太，步履蹒跚地走进了费城一家百货商店。看她那简朴的衣裙，落寞和狼狈不堪的样子，商店里所有的营业员都对她爱理不理。

这时有一个叫菲利的年轻人来到老妇人身边，真诚地招呼她：“夫人，我能为您做些什么吗？”老妇人说：“谢谢你，不用了，我只是在这儿躲躲大雨，马上就走。”菲利搬来一把椅子，对老妇人说：“夫人，雨下得太大，您坐着休息一会儿吧。”过了两个小时之后，大雨才停了，雨过天晴，老妇人向年轻人道了谢，并向他要了他的名片，颤颤巍巍地离开了。

两个多月后，这家百货商店的总经理詹姆斯收到了一封信，写信人明确要求该店的菲利前去英格兰，收取一张装潢一座古城堡的订单，并指明让他去全权负责自己家族下属几个大公司年度办公用品的采购。詹姆斯震惊不已，他粗略估算了一下，这一封信给公司带来的利润，就相当于目前他们公司两年的利润总和。当詹姆斯以最快的速度写信人取得联系后，他才知道这封信是一位老妇人写的，而这位老妇人正是美国亿万富翁“钢铁大王”卡内基的母亲。詹姆斯立刻将菲利推荐到公司董事会担任董事。当年轻的菲利收拾好行装准备去英格兰时，他已经成为这家百货公司的合伙人了，那一年，菲利刚刚 22 岁。

在随后的几年中，菲利以他一贯的谦虚和礼貌，踏实和真诚地为人做事，成为“钢铁大王”卡内基的左膀右臂，他自己的事业也随之扶摇直上。当他 29 岁时，已成为美国仅次于卡内基的富可敌国的人了。

【评析】这是生活中的奇迹吗？其实，生活本身就是真实的，人生就是由人的无数个行为组成的。生活的奇迹其实就发生在你不经意间的言行举止之间。一句亲切友好的话语，一个友善礼貌的致意，都会在你的举手投足中展示你的人品德行，彰显你的人格魅力，都会撒下一颗颗美好的种子。当有一天，那些种子成长为参天大树，并为你的人生带来丰硕果实的时候，你才恍然大悟，原来，你的礼貌和真诚并不需要太多和太昂贵的付出，有时可能就是只需要搬动一把椅子就可以了。

【思考】

(1) 你做过菲利这样的好事吗？

(2) 也许你会想不是每个人都有菲利这样的机会，是的。那么，你还会去做一个有爱心、有礼貌的人吗？

第三节 大学生成长与人际交流

知识平台

社会是人的载体，人是社会的细胞，人是不可能脱离社会而独立存在。人际交往是人们

在生活实践中通过互相交往与相互作用形成的人与人的直接心理联系。一个古代的阿拉伯哲人就曾经形象地描述：“一个不会交往的人，犹如陆地上的船，永远不会漂流到人生的大海中去。”人际交往是人们生活中的一个重要组成部分，人际交往是我们认识自己的主要社会来源，生活在一个社会群体之中，大学生的成长离不开社会，离不开人际交往。卡耐基的研究发现，人才的成功 85% 来源于处理人际关系的能力，只有 15% 依靠专业知识和能力。人际交往能力是人们生存的本领，在交往中获取信息、协调人际、完善个性。大学生的人际交流能力对大学生的成长成才有十分重要的作用。由于社会人际关系的复杂化，要求大学生必须具备较高的伦理道德素质和良好的沟通能力，才会在社会人际交往中立于不败之地。

一、是大学生提高个人素质的需要

人际交往，可以帮助大学生更好地认识自己，提高对自己的认识，以及自己对别人的认识。在人际交往的过程中，彼此从对方的言谈举止中认识了对方。同时，又从别人对自己的反应和评价中更深入地认识了自己。交往面越宽，交往越深，对对方的认识越完整，对自己的认识也就越深刻。在社会实践中反思和自我完善。

二、是大学生适应现代信息社会的需要

良好的人际关系是获得信息的重要途径，当今世界是一个信息化的时代，社会竞争十分激烈，知识更新的速度越来越快，无论是工作事业还是个人生活，任何社会活动都需要捕捉大量的信息，因此信息就是时间，就是效率，就是财富。通过人际交往，人们可以相互交流信息和成果，使自己经验丰富，增长见识，开阔视野，活跃思维，启迪思想。信息获取的途径，很大程度上有赖于人际交往。人际交往的过程实际上就是彼此传播信息、沟通知识和经验、交流思想和情感的过程。现代信息社会的人际沟通变化，对人社会交往能力提出了更高要求。因此，大学生必须具有与人合作的意识，必须学会与人交往，学会在新的环境下适应新的角色，这是事业成功的前提。



三、是大学生建立良好人际关系的需要

良好的人际关系是事业成功的需要，人际关系已成为现代人们事业中一种重要的发展资源。在当今社会生活中，一个人不论在社会中从事何种事业，都需要有处理各种社会交往关系的能力，需要有和各种对象合作的能力。人际关系的建立是人际交往中形成的，人际交往是发展人际关系的基础。处理人际关系既是一种能力，更是一种技术。大学生通过人际交往，提高个人人际关系能力和综合素质，大大提高工作效率，为自己的事业成功打下良好的基础。

四、是大学生形成和谐的心理氛围的需要

人际交往是人与人之间的一种互动。良好的人际交往有助于大学生建立良好的人际关系，获得愉快的人际环境。有利于提高大学生的自信和自尊，降低挫折感，缓解内心的冲突和烦恼，宣泄愤怒、压抑和痛苦，有效避免不良情绪的产生。在人际交往活动中获得友谊，学习人际交往的知识，提高交往的技巧，学会相互尊重、诚信真挚、言行适度、平等友爱，建立

起和谐、良好的人际关系，是大学生形成和谐人际关系的心理需要。

身体力行

大学生人际交往能力测验题

- (1) 你在别的班级、别的院系是不是有很多朋友？
- (2) 你跟老师在课堂之外有接触吗？有没有登门拜访过一些老师？
- (3) 在你缺钱花的时候会不会有很多同学愿意借钱给你？
- (4) 在同学聚会上你是不是总能成为一群人中的关键人物？
- (5) 在火车上你会跟旁边的人聊得很投机吗？
- (6) 如果你在火车上跟某个人聊得很投机，下了火车以后你会与他长期保持联系吗？
- (7) 你是否愿意担任会议主持人或者活动组织者？
- (8) 当你去找学校领导签字或盖章，你是不是自始至终一点儿紧张的感觉都没有？
- (9) 你能比较敏锐地察觉别人说话时的弦外之音吗？
- (10) 跟别人交谈的时候你能够掌握话题的主动权吗？
- (11) 你能不能跟你非常讨厌的同学心平气和地聊天？
- (12) 课堂即兴发言的时候你能条理清晰地用一二三来归纳自己的观点吗？
- (13) 如果让你到陌生的宿舍去推销一本书你能不能非常轻松、自然？
- (14) 你知道你的朋友们在饭局上分别喜欢点什么菜吗？
- (15) 你会不会经常性地主动与中学时期的朋友保持联系？
- (16) 你是不是一个比较有幽默感的人？
- (17) 当你拒绝一个向你求爱的人以后你们还会是关系密切的朋友吗？
- (18) 你是不是说话非常谨慎并且在醉酒的时候依然如此？
- (19) 对于曾经得罪过你的人你能不能原谅他？
- (20) 当你邂逅一位久未联系的朋友，彼此都忘记了对方的名字，你能让双方都不尴尬并且很含蓄地知道对方的名字吗？

每一个肯定的答案会得到 5 分。以上这些题目你有多少个答案是肯定的呢？算算自己的人际交往能力得到多少分？如果你得分在 70 分以下，就意味着你很有必要加强一下自己的交际能力了。

叩问心灵

生活在群体之中（摘录）

给大学生的信

Google 全球副总裁李开复

与大多数美国学生比较而言，中国学生的表达能力、沟通能力和团队精神要相对欠缺一些。这也许是由于文化背景和教育体制的不同而造成的。今天，当我们面对一个正在走向高度全球化的社会时，生活在群体之中，做出更好的表现，得到更多的收获，是尤为重要的。

表达和沟通的能力是非常重要的。不论你做出了怎样优秀的工作，不会表达，无法让更