

职业道德与

法律

PROFESSIONAL ETHICS
AND LAW

张亚君 | 主编



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

职业道德与

法律

PROFESSIONAL ETHICS
AND LAW

张亚君

主编



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与法律/张亚君主编. —武汉:武汉大学出版社,2013.1
ISBN 978-7-307-10414-3

I. 职… II. 张… III. ① 职业道德—中等专业学校—教材 ② 法律—中国—中等专业学校—教材 IV. ① B822.9 ② D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 013948 号

责任编辑:余 梦

责任校对:邓 瑶

装帧设计:吴 极

出版发行: **武汉大学出版社** (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: whu_publish@163.com 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中科兴业印务有限公司

开本: 787×1092 1/16 印张:10 字数:250千字

版次: 2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

ISBN 978-7-307-10414-3/B·367 定价:20.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

本书以现阶段我国社会主义精神文明建设的基本指导方针为总则,贯彻和体现党和政府提出的大力弘扬爱国主义、集体主义、社会主义思想这一精神,汲取富有鲜明时代感的社会科学理论成果,力求正确理解和准确把握我国经济社会发展对社会个体的素质要求和文明期待。本书围绕社会主义核心价值观体系,旨在对学生进行道德教育和法制教育,促进学生了解国家和社会对社会个体道德和法律等方面的基本要求,提高职业道德素质和法律素质,树立社会主义荣辱观,增强社会主义法治观念和道德意识。

作为中等职业学校“职业道德与法律”课程教材,本书依据教育部2008年12月颁布的中等职业学校《职业道德与法律教学大纲》,围绕中等职业教育的培养目标而编写。其内容具有较强的时代性,体现理论与实践紧密结合的特点。特别是内容丰富的“小链接”,都是反映当代社会生活的鲜活案例,具有较强的可读性,也有利于学生更广泛、生动地感知社会,反思个人言行,发挥主体作用。

本书是为中等职业学校学生编写的课程教材,同时也可作为大中专学生、普通读者提升思想、道德和法律修养的参考读本。

本书编写者张亚君、张瑞供职于甘肃广播电视大学。张亚君现为甘肃广播电视大学教授,主要从事教育理论的教学与研究。张瑞现为甘肃广播电视大学讲师,主要从事法律专业教学及教学管理工作。

张亚君提出教材编写大纲,主持编写工作并统稿。具体分工如下:张亚君撰写第一至五课以及绪论部分;张瑞撰写第六至十一课;张瑞、张亚君共同撰写第十二课。

我们在教材编写过程中,吸收和引用了近年来职业道德修养与法律基础方面的一些教学和研究成果,参阅了以往同类教材和大量相关资料,未能一一注明,在此一并说明,并致谢意和敬意。同时,本书的编写得到了甘肃广播电视大学职业技术学院大力支持,深表感谢。

限于学力和水平,本书或有失误、不当之处,敬请专家和读者批评指正。

编 者

2012年12月

目 录

绪论	1
第一单元 习礼仪 讲文明	5
第一课 塑造自己的良好形象	7
第二课 展示自己的职业风采	19
第二单元 知荣辱 讲道德	25
第三课 道德是人生发展、社会和谐的重要条件	27
第四课 职业道德是职业成功的必要保证	40
第五课 遵守行业道德规范 养成良好的职业习惯	47
第三单元 弘扬法治精神 当好国家公民	53
第六课 弘扬法治精神 建设法治国家	55
第七课 维护宪法权威 当好国家公民	67
第八课 崇尚程序正义 依法维护权益	80
第四单元 自觉依法律己 避免违法犯罪	99
第九课 预防一般违法行为	101
第十课 避免误入犯罪歧途	111
第五单元 依法从事民事经济活动 维护公平正义	123
第十一课 依法公正处理民事关系	125
第十二课 依法生产经营 保护环境	139
参考文献	152

绪 论

一、课程的性质与特点

根据教育部规定,“职业道德与法律”是中等职业学校学生必修的一门德育课程。

本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,以现阶段我国社会主义精神文明建设的基本指导方针为总则,力求正确理解和准确把握我国经济社会发展对社会个体的素质要求和文明期待。党和政府提出,要大力弘扬爱国主义、集体主义、社会主义思想,以增强诚信意识为重点,加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设,发挥道德模范榜样作用,引导人们自觉履行法定义务、社会责任、家庭责任;加强和改进思想政治工作,注重人文关怀和心理疏导,用正确方式处理人际关系,形成男女平等、尊老爱幼、互帮互助、见义勇为的社会风尚。本课程力图全面、准确地体现和贯彻这一精神。本课程内容汲取富有鲜明时代感的社会科学理论成果,具有较强的时代性。

本课程是一门理论与实践紧密结合的综合性课程,旨在对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质,引导学生树立社会主义荣辱观,增强社会主义法治观念和道德意识。本课程围绕社会主义核心价值观体系,促进学生了解国家和社会对社会个体道德和法律等方面的基本要求,以法为则、以德为范,明确努力方向和奋斗目标,明确认识自己肩负的历史使命,沿着正确的方向和道路成长成才。

二、教材的体系、内容和特点

本教材依据国家教育部2008年12月颁布的中等职业学校《职业道德与法律教学大纲》的要求和内容而编写。根据《中共中央国务院关于进一步加强和改进未成年人思想道德建设的若干意见》、《国务院关于大力发展职业教育的决定》和《教育部关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》精神,围绕中等职业教育的培养目标,本教材力图在课程结构、内容、方法等方面有所创新。

本教材共五单元、十二课。

第一单元:习礼仪 讲文明。主要包括:礼仪蕴含的道德意义,个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求,倡导学生提高礼仪素养,养成文明礼仪习惯。

第二单元:知荣辱 讲道德。主要包括:道德对于完善人格、成就事业、促进社会和谐发展的意义,促使学生了解公民道德和职业道德基本规范,增强敬业爱岗精神和诚信、公道、服务、奉献等职业道德意识,逐步养成良好的职业行为习惯。

第三单元:弘扬法治精神 当好国家公民。主要包括:依法治国方略,促使学生



崇尚社会主义法治理念,维护宪法和法律权威,学会用法定程序维护自己的权益。

第四单元:自觉依法律己 避免违法犯罪。主要包括:有关治安管理处罚、犯罪和刑罚等方面的法律常识,使学生增强守法意识,提高与违法犯罪行为作斗争的自觉性。

第五单元:依法从事民事经济活动 维护公平正义。主要包括:与学生生活密切相关的民事和经济的法律常识,促使学生树立依法从事民事活动和经济活动的意识,提高依法从事民事活动、经济活动的能力。

本教材的编写,立足满足经济社会发展对高素质劳动者和技能型人才的需要,遵循职业教育教学规律,充分考虑中等职业教育学校学生的身心特点、认知水平和学习基础,以培养学生良好的职业道德素质和法律素质为核心,引导学生增强职业道德和法治观念,掌握一般职业道德规范和相关法律法规常识。本教材着眼于应用型人才的培养,力求打破传统教材模式,贴近教学改革。在内容编写上,阐述各种道德法律规范时言简意赅,不追求理论的系统性和完整性,以“够用”为度,定位准确,难易适中,易教、易学。不仅设置对学生行为的明确要求,而且选择贴近学生生活、有针对性的问题,启发学生感悟、思考。选择案例、设置问题、阐述观点,均注重理论与实际相结合,以引导学生养成良好的习惯作为落脚点,强调课程的实践性。本教材还设置了相当数量的“小链接”,包括各种反映当代社会进步、科技发展和社会话题的鲜活案例,生动丰富的小故事等,力图使学生更多地置身于广阔的社会背景和具体的生活图景之中,充分发挥主体作用,在实践中有所学习、有所感悟、有所思考,以反思、修正自己的言语行为,提高自我的综合素质。课后的思考与实践是对重要知识点的强调,更多偏重于引发学生的思考,以内化理论学习。

三、教学目标、方法与要求

课程教学的总体目标是提高学生的思想道德水平、科学文化素养和职业能力,包括:帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯;指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民。

关于课程的教学方法与要求,可以从教与学两个方面分述。

从教的方面讲,第一,要坚持正确的价值导向。以中国特色社会主义理论为指导,增强教育的时代感,坚持教育的社会主义方向,确保思想理论观点和价值取向的正确性。第二,贴近学生、贴近职业、贴近社会。以学生的发展为本,关注学生的需求,引发学生的兴趣,服务于学生的终身发展,加强教育的针对性、主动性,提高教育的实效性。第三,坚持知、信、行相统一。淡化传统的学科体系,精选教学内容,教授必要的知识;帮助学生认同道德规范特别是职业道德和法律规范,逐步将其内化为自己的信念;引导学生践行职业道德和法律规范,并且付诸实际行动。做到理论与实际相结合,知、信、行相统一。第四,加强实践环节。转变单向传授的教学方式,给学生参与、体验、感悟和内化的机会。充分发挥学生的主体作用,注重引导学生合作探究,在实践中学习。

教学方法的选择要根据经济社会发展情况,学生的知识水平、年龄特征、所学专业特点和具体教学内容,遵循学生的认知规律和思想品德形成发展的规律,选择适当的教学方



法。要综合采用学生主体参与的启发式、讨论式、合作探究式等多种教学方法。尽量采用案例教学的方法,注重运用“在做中学”的实践方法。鼓励教学方法的创新,积极利用现代科学技术手段进行教学。结合教学内容,利用校内外的德育资源,用课堂教学时间或综合实践活动时间,有计划地组织学生开展参观访问、社会调查、志愿服务、旁听审判、模拟法庭等实践活动。开展实践活动要从实际出发、量力而行,要精心设计、精心准备、精心组织、追求实效、确保安全。活动要体现学生的主体作用,教师要对学生活动的全过程给予认真、及时的指导。要通过撰写调查报告、小论文、活动总结等方式,整理学生的收获,交流学生的体会,展示学生的学习成果。在顶岗实习阶段,要注重引导学生将职业道德和法律的知识运用于实践,指导自己的行为。

从学的方面讲,这是一门知行统一的课程,教育效果是检验这门课程质量最重要的标准,即要落实在学生良好的思想行为上。因而,作为中职学生,首先要以严肃认真的态度学习这门课程,重视相关理论的学习,正确理解和准确把握各种思想道德和行为规范的精神实质和基本要义。其次,要勤于思考。只有将课程内容内化为自己的东西,才能成为内心的动力,真正指导思想和行动。只有从课程的理论、知识和实践中,从生动的社会现实中,汲取有益的精神营养,才能保持清醒的头脑,坚持正确的人生方向。最后,要学以致用,努力践行。在现实实践中,努力以各种原则,规范、约束自己的言行,做到知行统一。

第一单元 习礼仪 讲文明



内容概要

我国是历史悠久的文明古国,被世人称为“礼仪之邦”。习礼仪、讲文明,对于提高个人修养、促进个人发展具有十分重要的意义,同时也是建设社会主义精神文明、构建社会主义和谐社会的重要方面。作为中职学生,我们要塑造自己的良好形象,对自己负责,做自尊自信的人,维护自己的人格和尊严。了解文明礼仪的基本要求,自觉践行礼仪规范,展示自己的职业风采,做一位优秀文明礼仪知识的学习者、传播者和实践者。

第一课 塑造自己的良好形象

一、做人生的主人

(一) 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！

(二) 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。

(三) 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,也感觉很难堪。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,立刻冲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,继母的话还是在他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

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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

(一) 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。

(二) 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,决不应拖延迟到;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,是保持良好的人际关系的诀窍。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,能静下心来聆听别人说话,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