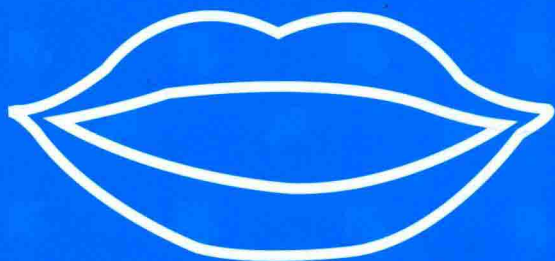


· 大学生素质教育系列教材 · 国民素质教育培训系列教材 ·

人际沟通与社交礼仪

(第2版)

耿 燕 梁 月 主 编
高 阳 李静玉 副主编



清华大学出版社

· 大学生素质教育系列教材 ·

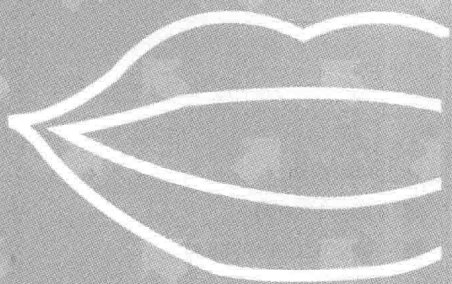
国民素质教育培训系列教材 ·

人际沟通与社交礼仪

(第2版)

耿 燕 梁 月 主 编

高 阳 李静玉 副主编



清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书严格按照教育部关于“加强国民素质教育”的要求,针对大学生人际沟通与社交礼仪存在的不足,具体介绍语言沟通及礼仪、非语言沟通及礼仪、服饰礼仪、接访礼仪、宴会礼仪、求职礼仪、跨文化沟通及涉外礼仪等人际沟通与社交礼仪必备知识,并通过强化应用实训,达到学以致用目的。

本书既可以作为普通高等院校、高职高专院校大学生素质教育和毕业教育的教材,也可以作为大学生人际沟通与社交礼仪行为规范的指导手册,并为广大社区居民和社会待业人员提供有益的参考与借鉴。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与社交礼仪/耿燕,梁月主编. —2版. —北京:清华大学出版社,2020.5

大学生素质教育系列教材 国民素质教育培训系列教材

ISBN 978-7-302-54614-6

I. ①人… II. ①耿… ②梁… III. ①人际关系学—高等学校—教材 ②心理交往—礼仪—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 002512 号

责任编辑:田在儒 聂军来

封面设计:傅瑞学

责任校对:李 梅

责任印制:丛怀宇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-83470410

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:12.75 字 数:297千字

版 次:2014年8月第1版 2020年5月第2版 印 次:2020年5月第1次印刷

定 价:36.00元

产品编号:083903-01

教材编审委员会

主 任：牟惟仲

副 主 任：林 征 张建国 鲁彦娟 张美云 林玲玲
车亚军 田小梅 胡国良 黑 岚 邵海峡

委 员：马继兴 罗元浩 陈 捷 王 琦 吴慧涵
王瑞春 商艳玲 白国芬 冯丽霞 温丽华
钟丽娟 王 洋 李翠梅 王海文 张武超
孟祥越 吴健斌 彭爱美 王 月 王文萍
赵 英 刘朝霞 贾晓龙 耿 燕 孙 勇

总 编：李大军

副 总 编：梁 露 张美云 耿 燕 罗元浩 孟祥越

专 家 组：林玲玲 马继兴 钟丽娟 范 蓓 冯丽霞

序 言

新中国成立以来,党和政府一直高度重视教育,特别强调要全面提高学生的综合素质。2001年6月,中共中央国务院《关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》做了准确的表述:“实施素质教育就是全面贯彻党的教育方针,以提高国民素质为根本宗旨,以培养学生的创新精神和实践能力为重点,造就有理想、有道德、有文化、有纪律的德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。”

2019年中共中央、国务院印发的《新时代公民道德建设实施纲要》对新时代公民道德建设提出了总体要求和重点任务,并对深化道德教育,引导、推动道德实践养成等方面做出了具体安排,充分说明了通过教学推动礼仪学习在现代社会道德建设中的重要地位。普及和应用礼仪知识,是加强社会主义精神文明建设、构建和谐社会、强化公民文明行为的基础。

素质教育是以提高民族素质为宗旨的教育,它是依据《中华人民共和国教育法》规定的国家教育方针,着眼于受教育者及社会长远发展的要求,以面向全体学生、全面提高学生的基本素质为根本宗旨,以注重培养受教育者的态度、能力,促进他们在德智体美劳方面生动、活泼、主动地发展为基本特征的教育。

素质教育的内涵丰富,从定位角度来看,“素质教育的宗旨是提高国民素质,目标是培养德智体美劳全面发展的合格公民,灵魂是思想道德教育,重点是提高创新精神和实践能力”;从功能角度来看,“素质教育充分考虑人与社会发展的需要,尊重学生的主体地位、主动精神和个性差异,注重形成健全的人格”;从价值取向角度来看,“素质教育关注人的‘能力、创造性、潜在竞争力、可持续发展’,并以促进学生的长远发展作为核心价值”。

目前,我国已进入全面建设小康社会、加快推进社会主义市场经济、加速现代化经济发展的关键时期。随着全球经济一体化进程的加快和科技进步的日新月异,随着改革开放和中国经济国际化发展的趋势,随着国家经济转型和产业结构调整,需要解决就业、择业、晋升、薪酬、竞争、恋爱、生理、心理、治安等社会问题,而解决这些社会问题的最根本和最好的办法,就是关注早期素质教育,加强综合素质培养。

21世纪,我国从计划经济体制转变为社会主义市场经济体制,经济增长方式从粗放型转变为集约型,而且正在实施“科教兴国”和“可持续发展”战略。我国要在21世纪激烈的国际竞争中处于战略主动地位,最大的问题就是解决好人的素质和人才问题。

国以才立,政以才治,业以才兴,素质是人才的根本,社会主义事业需要合格的建设者和可靠的接班人。人的实践需要人的主观能动性、创造性、自主性,现代化建设需要人的求实精神、开拓精神、无私奉献精神,社会主义市场经济需要人的创造力、应变力、竞争力、承受

力。从根本上说,人的这种主体性、精神、能力都来源于人的素质,只有不断提高人的素质,才能推进人的全面发展,造就数以亿计的高素质劳动者、数以千万计的专门人才和一大批拔尖的创新创造型人才。

本系列教材根据《中华人民共和国教育法》规定的国家教育方针,全面贯彻党的素质教育要求,以高等院校、职业院校为主,兼顾企业、社区工作者和居民,属于通用型的素质教育培训教材。

本系列教材的参与单位包括北京教育学院、吉林工程师范学院、北京物资学院、华北科技学院、北京联合大学、哈尔滨师范大学、北方工业大学、山西大学、首钢工学院、牡丹江大学、燕山大学、北京城市学院、东北财经大学、北京财贸职业学院、厦门集美大学、北京科技大学、大连商务学院、北京西城社区学院、郑州大学、北京石景山社区学院、大连海事大学、北京宣武社区学院、浙江工业大学、大连工业大学等全国 30 多所高校。

本系列教材作为素质教育培训的特色教材,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;在吸收国内外素质教育权威专家、学者的最新科研成果的基础上,融入了素质教育的最新教学理念;依照素质教育所设计的问题和施教规律,根据素质教育发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的有关素质教育的法律法规及管理规定;按照社会及企业用人的需求模式,结合解决学生就业及加强素质教育的实际要求;注重结合大学生遇到的各种问题,强化德智体美劳全面发展,突出培养创新精神和实践能力,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材的出版,对普及国民素质教育,创建和谐社会,帮助学生加强素质培养,提高竞争力,毕业后能够顺利就业具有特殊的意义。

牟惟仲

2020 年 1 月

前言

随着时代的发展,人与人之间的沟通和交往越来越频繁,也越来越重要。人际沟通与社交能力不但直接影响着人际关系、团队合作,而且体现人的国际化视野、高科技时代的商务竞争能力和综合素养,已成为从业者需要具备和必备的基本素质技能。因此,人际沟通与社交能力越来越受到各行业、社会各领域人士的重视。

随着中国经济的飞速发展,对人才培养提出了更高的要求。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》指出:“坚持能力为重,优化知识结构,丰富社会实践,强化能力培养。着力提高学生的学习能力、实践能力、创新能力,教育学生学会知识技能,学会动手动脑,学会生存生活,学会做人做事,促进学生主动适应社会,开创美好未来。”

本书自2014年出版以来,因写作质量较高、突出应用能力的培养,而深受全国各高等院校广大师生的欢迎,目前已经多次重印。此次再版,作者根据读者建议,审慎地对第1版进行了反复论证、精心设计,进行了包括调整结构、压缩篇幅、更新案例、补充知识等修改,以使其更贴近社会经济发展、更好地为我国经济建设和社会发展服务。

本书作为大学生素质教育的特色教材,坚持科学发展观,严格按照教育部关于“加强国民素质教育”的教学改革要求,根据社会及企业的要求与需求,注重加强大学生人际沟通与社交礼仪素质教育。本书的出版对普及国民素质教育、创建和谐社会,帮助大学生加强人际交流素质培养、提高内在竞争能力具有特殊意义。

本书共8章,以提高学习者人际沟通与社交礼仪素质能力为原则,针对大学生人际沟通与社交礼仪存在的不足,结合做人做事与就业行为规范,具体介绍语言沟通及礼仪、非语言沟通及礼仪、服饰礼仪、接访礼仪、宴会礼仪、求职礼仪、跨文化沟通及涉外礼仪等人际沟通与社交礼仪必备知识,并通过强化应用实训,达到学以致用目的。

由于本书融入了人际沟通与社交礼仪最新的实践教学理念,力求严谨,注重与时俱进,具有知识新、内容丰富、案例鲜活、贴近实际、注重素质培养和能力提升等特点,因此本书既可以作为普通高等院校、高职高专院校大学生素质教育和毕业教育的教材,也可以作为大学生人际沟通与社交礼仪行为规范的指导手册,并为广大社区居民和社会待业从业人员提供有益的参考与借鉴。

本书由李大军筹划并具体组织,耿燕和梁月为主编,高阳、李静玉为副主编,由李文英教授审定。作者编写分工:耿燕(第一章),梁月(第二章、第四章),李静玉(第三章),高阳(第五章、第八章),梁月、孟祥越(第六章),胡晨硕(第七章),冯丽霞(附录),李晓新(文字修改、版式调整、制作教学课件)。

在本书编写过程中,我们参阅了大量人际沟通与社交礼仪的最新书刊和网站资料,并得到有关专家、教授、企业家及原书作者的具体指导与支持,在此一并致谢。为配合本书发行,本书提供了配套的电子课件,读者可以从清华大学出版社官网免费下载使用。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和读者批评指正。

编 者

2020 年 2 月

目 录

第一章 导论	1
第一节 人际交往概述	2
一、人际交往及其要素	2
二、人际交往的重要意义	3
三、人际交往的原则	4
第二节 人际沟通与人际关系	9
一、沟通的含义与形式	9
二、人际沟通的特点	10
三、人际沟通与人际关系的关系	10
四、影响人际沟通的主要障碍	11
第三节 人际交往与社交礼仪	15
一、礼仪的概念	16
二、礼仪的分类	17
三、礼仪的基本原则	18
四、社交礼仪的基本内容	19
五、社交礼仪与人际关系的构建	20
第二章 语言沟通及礼仪	26
第一节 语言沟通的类型及特点	26
一、语言沟通类型	26
二、选择正确的沟通方式	28
第二节 有效的语言表达技巧	30
一、语言表达原则	30
二、语言表达的礼仪与技巧	32
第三节 电话礼仪	33
一、打电话的礼仪	33
二、接电话的礼仪	34
三、手机礼仪	36

第四节 信函礼仪	37
一、内容与格式	37
二、回复与管理	40
三、特殊的公务信函	41
第五节 网络礼仪	44
一、网络活动的原则	44
二、网络礼仪	45
第三章 非语言沟通及礼仪	49
第一节 非语言沟通的特点与类型	49
一、非语言沟通的特点	50
二、非语言沟通的类型	51
第二节 正确解读非语言沟通	56
一、正确解读肢体语言	56
二、正确解读其他无声沟通	61
三、正确解读说话语气及音色	62
第三节 举止礼仪	63
第四节 改善肢体语言的技巧	66
一、改善目光语的技巧	66
二、改善身体姿势的技巧	67
第四章 人际沟通中的服饰礼仪	72
第一节 形象及服饰的重要性及原则	72
一、形象及服饰的重要性	73
二、形象及服饰的原则	74
第二节 女士的服饰礼仪	75
一、女士职业套装的穿着礼仪	75
二、服装的色彩搭配	77
三、服装的“组合之美”	78
四、服装饰品的佩戴礼仪与技巧	79
第三节 男士的服饰礼仪	85
一、西装的产生与流行	85
二、正装西装和休闲西装	85
三、穿西装的礼仪规范	86
四、男士着装与个性魅力的塑造	89
第五章 人际沟通中的接访礼仪	93
第一节 接待礼仪	93

一、接待准备	94
二、迎接客人	94
三、问候寒暄	94
四、请客人入座	95
五、敬茶待客	95
六、陪客交谈	95
七、送客	96
第二节 商务拜访礼仪	98
一、要有约在先	98
二、要如约而至	99
三、要修饰仪容仪表	99
四、要注意言谈举止	99
第三节 馈赠礼仪	101
一、馈赠目的	101
二、馈赠原则	102
三、馈赠的艺术	103
四、受礼礼仪	104
第四节 集会及赛事礼仪	105
第六章 人际沟通中的宴会礼仪	114
第一节 中餐礼仪	115
一、中餐餐饮文化	115
二、中餐餐具的使用	115
三、宴请时中餐菜肴的礼仪规范	119
四、中餐的饮酒礼仪	123
第二节 西餐礼仪	126
一、西餐餐饮文化	126
二、西餐的菜序	127
三、西餐的座次	128
四、西餐餐具的使用	129
五、西餐的礼仪规范	131
六、西餐中的饮酒礼仪	133
第三节 饮茶的礼仪	134
第四节 舞会礼仪	137
一、基本礼仪	137
二、拒绝的礼仪	139
三、跳舞过程的礼仪	139
四、其他注意礼仪	140

第七章 人际沟通中的求职礼仪	143
第一节 自荐材料的准备	145
一、求职信	145
二、个人简历	149
第二节 求职应聘者的心理准备	151
一、必要的心理准备	151
二、角色转换的准备	152
第三节 应聘者的应试准备	153
一、笔试准备	153
二、面试准备	155
三、网络应聘	158
四、面对多个机会,如何做出合理的选择	160
第八章 跨文化沟通及涉外礼仪	164
第一节 文化差异对跨文化沟通的影响	165
一、文化差异与跨文化沟通概述	165
二、文化差异对跨文化语言沟通的影响	167
三、文化差异对跨文化非语言沟通的影响	169
第二节 跨文化沟通的基本原则和策略	172
一、跨文化沟通的基本原则	172
二、跨文化沟通的策略	173
第三节 主要区域文化简介	176
第四节 涉外礼仪	177
一、互相尊重,不卑不亢	177
二、捍卫尊严,维护形象	178
三、言必行,行必果	179
四、言行谨慎,尊重隐私	179
五、尊重女士,礼让有节	179
六、尚礼好客,热情有度	180
七、入乡随俗,求同存异	180
八、以右为尊	180
附录	182
附录 A 商务接访礼仪常用英语	182
附录 B 通电话礼仪常用英语	184
附录 C 宴请礼仪常用英语	187
参考文献	190

学习要求与目标

- (1) 了解人际交往的含义与要素;掌握人际交往的原则。
- (2) 了解人际沟通的含义与形式;理解人际沟通的障碍。
- (3) 了解社交礼仪的内涵与分类;理解人际交往与社交礼仪的关系。

引导案例

不恰当问候带来的尴尬

一天,刚参加工作不久的王小姐被派到外地出差。在卧铺车厢里,碰到一位来华旅游的美国姑娘。美国姑娘热情地和王小姐打招呼,使王小姐觉得不与人家寒暄几句实在显得不够友善,便操着一口流利的英语,大大方方地与对方聊了起来。

交谈中,王小姐问对方:“你今年多大岁数了?”美国姑娘敷衍地说:“你猜猜看。”王小姐自觉没趣,又问道:“你这个岁数,一定结婚了吧?”令王小姐更吃惊的是,对方居然转过头去,再也不理她了。一直到下车,两个人再也没有说一句话。

资料来源: <https://www.zybang.com/question/52fe39431180a4458c9926e803e15c85.html>, 2019-02-10.

案例点评:社交场合中,与人沟通必须尊重对方的隐私,不问年龄、收入、婚否、住址、健康是国际礼仪的基本规则。随着社会的发展,人们的交际圈不断扩大,如果不懂得基本的礼仪规范,就会造成误会,也会给自己带来尴尬的局面。

一个人的职业发展也是如此,如果不懂礼仪,不但会影响别人对你的判断,而且还会影响自身的发展。据说有一个非名牌大学毕业的大学生去某公司应聘,通过笔试后进入面试。进入面试的有37个人,而该公司最终只录用一个人。他知道,自己既不是研究生,也没有“双学位”,更不是名牌大学毕业。因此,他做好了“当分母的准备”,而只把这次面试作为一次锻炼的机会。可是面试后一周,这个学生却意外地接到了这家公司的录用通知书。他后来了解到,录用他的原因竟是因为他是37个面试者中唯一一个知道进门前要敲门的人。

敲个门就找了份工作?这也太幸运、太偶然了吧!但细细想来,连进门都不知道要敲门的人,其礼仪教养是多么差啊!礼仪、教养与做人之间有着紧密的关系。懂礼仪、有教养、会做人,就有成功的机会;而不懂礼貌、不会做人,就必然要失败。

第一节 人际交往概述



小贴士

天时不如地利,地利不如人和。

——孟子

一、人际交往及其要素

(一) 人际交往的含义

人际交往是人在社会活动中,通过人与人之间相互接触、互通信息、交流情感,或达到相互了解、彼此吸取对方的长处和积极因素,从而增进友情,和谐合作,促进事业成功;或彼此满足相互间的精神需求,实现自我价值,增加社会群体凝聚力的活动。

人际交往是人得以生存和发展的基础与保证。人类社会是人际关系耦合的网络系统,而人际交往是将个人与个人、个人与群体、群体与群体联结成社会网络的必不可少的手段,是促进人际关系和谐、保持社会稳定发展的纽带。

(二) 人际交往的要素

人际交往活动是非常复杂的活动,有着各种各样的形式和内容。人际交往的实现需要有以下六个基本要素。

1. 两个或两个以上的人

两个人构成社交的基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人,但也不能称为社交。同时社交中的个人都具有自己的个性心理特征,每个人的个性心理特征都会影响交际过程。

2. 具有特定的交际动机

人的任何社交活动都是由特定的动机推动的,是为了满足某种需要。动机所指向的目标可能是物质的,也可能是精神的。

3. 能够相互认知

社交中的人与人之间存在相互的觉察,以及在了解彼此的基础上形成相互理解的状态。伴随着相互认知,每个人都会有感情的投入,产生喜欢或厌恶的情感倾向。

4. 能够相互沟通

社交中的双方存在着信息的交换。沟通既包括认知上的沟通,也包括情感上的沟通。沟通可能以语言为媒介,也可能以非语言为媒介。信息沟通是产生相互认知,达到交际目的、建立人际关系的基础。

5. 具有心理和行为上的互动

在社交中,一方发出的信息刺激会引起另一方心理和行为上的反应,这种反应又会作为新的信息刺激作用于前者,由此产生双方的相互作用与相互影响。

6. 具有一定的交往情境

人与人的任何交往都是在一定的社会背景和现实的社会环境中进行的,特别是交往时所处的现实微观环境会给人际交往带来直接的影响。

二、人际交往的重要意义

人的成长、发展、成功、幸福都与人际关系密切相关。没有人与人之间的关系,就没有生活基础。对任何人而言,正常的人际交往和良好的人际关系都是其心理正常发展、个性保持健康和具有幸福感的必要前提。

1. 交往与个性发展

交往是个性发展与人格健全的必经之路。个体只有通过与其他个体发生联系,只有学习社会知识、技能与文化,才能取得社会生活的资格。离开社会的交往环境,离开与他人的合作,个体是无法作为一个合格的社会人存在的。

人有交往的需要,有合群的倾向。人需要与他人、社会交流信息,沟通情感。当在困难时,他人一句温暖的话语、一个真诚的关怀,都会令人倍感亲切和慰藉;当在成功时,与他人分享快乐与喜悦也会令人开心、畅快。

2. 交往与心理健康

研究表明,如果一个人长期缺乏与别人的积极交往,缺乏稳定良好的人际关系,那么这个人往往有明显的性格缺陷。心理学家曾经从不同角度做过大量研究,结果表明,健康的个性总是与健康的人际交往相伴随。心理健康水平越高,与别人的交往就越积极,越符合社会的期望,与别人的关系也就越深刻。

心理学家奥尔波特发现,个性成熟的人都与别人有良好的交往和融洽的关系,他们可以很好地理解别人,容忍别人的不足和缺陷,能够对别人表示同情,具有给人以温暖、关怀、亲密和爱的能力。高水平的“自我实现者”,对别人有更强烈、更深刻的友谊与更崇高的爱。

3. 交往与成才

21世纪是人才竞争的时代,对于事业成功的佼佼者来说,能够在人才竞争中脱颖而出,靠的不仅仅是出众的才华,而是良好的社会适应能力以及良好的人际协调能力。在科技日新月异的时代,知识的更新换代极为频繁,每个人都需要不断地进行知识补充与更新。但是,单个人的能力是有限的,只靠书本上的知识很难适应社会发展的实际需要,而积极的人际沟通与交往,正是获取新知识的有效途径。

“独学而无友,则孤陋而寡闻。”彼此间的畅所欲言、互通有无,会使人们在思想碰撞中产生新的火花,增长对事业、人生、成功的积极看法。我们都知道一个常识:腿并拢的时候左右摇晃身体,会很容易失去平衡;双腿分开一定的宽度再摇晃身体,会感觉保持平衡其实很

容易。

这就告诉我们,人的延展度决定了人的安全感。这些“延展”除了专业技能、学识、经验外,就是人际关系网了。某研究中心曾花费三年时间对 2000 个人的档案记录进行分析,结果发现,“智慧”“专业技术”和“经验”只占成功因素的 14%,其余的 86% 决定于良好的人际关系。

案例 1-1

红顶商人胡雪岩

中国近代著名红顶商人胡雪岩是中国许多商人的偶像。他幼时家境贫寒,为了养家糊口,作为长子的他经亲戚推荐,进钱庄学徒,从扫地等杂役干起,经过不断努力,最终成为显赫一时的一代豪商。

胡雪岩成功的一个重要原因就是他的人际关系非常好。他有一个诀窍:“走官场先拜宝眷,会同行先说油水。”意思就是到生疏的地方创立事业,最要紧的是建立人际关系,有人好办事。找人,找什么人呢?找官场的人,可以有个靠山;找同行,能够打听行情。官场、同行都有人协助,对事业的建立和发展,必定有很好的助益。

他一生有两个贵人,王有龄和左宗棠。当年王有龄穷困潦倒,没有人看得起他,但是胡雪岩送给他 500 两银子,结果他当了官,又正好被派回杭州。除了得益于王有龄之外,另一个人也起到了重要的作用,这个人就是左宗棠。

1862 年,王有龄因丧失城池自缢身亡。经曾国藩保荐,左宗棠继任浙江巡抚一职。左宗棠所部在安徽时饷项已欠近五个月,饿死者及战死者众多。此番进兵浙江,粮饷短缺等问题依然令他苦恼无比。胡雪岩雪中送炭,在三天之内帮左宗棠筹齐十万石粮食,因而得到了左宗棠的赏识并被委以重任。胡雪岩先得到王有龄的帮助,再获左宗棠的支持,青云直上,快速地开展事业,在各省设立阜康银号 20 余处,并经营中药、丝、茶业务,操纵江浙商业,资金最高达 2000 万两。

胡雪岩善于经营自己的人际关系,不但在外面得到王有龄和左宗棠两位贵人朋友相助,而且家庭关系处理的也非常好。虽然他有多位夫人,但是家庭稳定,而且不同时期不同的夫人都为其事业发展起到了重要的作用,更是使其如虎添翼。

由此可见,良好的人际关系对一个人来说是多少重要!

资料来源: <https://max.book118.com/html/2018/0405/160130913.shtm>, 2019-02-10.

三、人际交往的原则

(一) 互相尊重原则

尊重是一缕春风,一泓清泉,一颗给人温暖的舒心丸,一针促人奋进的强心剂。尊重是一种修养,一种品格。任何人不可能完美无缺,因而我们对任何人都没有理由以高山仰止的目光审视,也没必要以不屑一顾的神情嘲笑,更不能因一点不如意而伤害别人。一个真心尊重别人的人,一定能赢得别人的尊重。

尊重是人的基本需要,任何人都希望自己有地位、有威信,能够获得别人的尊重、信赖和

高度评价。一个人得到尊重就能够对自己充满信心,对社会充满热情,让自己的生活有价值、有意义。

人际沟通中,损害他人的自尊心往往会导致沟通的失败。如果在人际沟通中对他人的自我意识造成伤害,那么就无法与之进行良好的沟通。

常言道:“你敬我一尺,我敬你一丈!”在和别人交往的过程中,如果人人都能做到:年少不轻狂,年长不卖老!互相尊重,心平气和,就会避免许多对抗局面,增加许多和谐的气氛。其实,当你开始轻视别人时,也就开始了轻视自我。尊重他人实际上就是尊重自己,你待他人彬彬有礼,他不可能对你横眉冷对。抬手不打笑脸人!这就是老一辈人常给我们讲的道理。

案例 1-2

理解别人,为自己架起人际之桥

理解别人,为他人着想,是营造良好的人际关系的关键。无论何时,你希望别人怎样待你,你就要怎样待人,像期望别人对待你的方式一样对待别人。

一位老绅士拥有一座靠近幽静山谷、占地 500 平方米的建筑,因其健康状况,他必须卖掉绿树环绕的漂亮房子,搬到养老院。老人想将这栋房子卖 30 万美元,而一位叫罗伊的警官非常想买,但是,他只有 3000 美元,余款只能按每月 500 美元分期支付。罗伊也知道老人是无奈才卖房子的,而且老人对这座房子的最钟情之处在于他的花园。

于是,罗伊与老人协商说:“如果您把房子卖给我,我保证每个月去接您一两次,带您回到您的花园,坐在那儿,就像往日一样。”结果,这桩交易成功了,双方都很满意。老人很快乐,他把屋子里的收藏、家具都送给了罗伊,还包括一架钢琴。当把爱加进去的时候,罗伊不可思议地赢得了经济上的胜利。但是,更重要的是老人赢得了快乐和他们之间的亲密关系。

在人际交往中,以己之心,度人之心,以人之所欲给予满足。这样,就能为自己架起人际之桥;保持自己自尊的同时,维护别人的自尊;喜欢自己的同时,也用心地去爱护别人;听取别人的意见,适时地赞赏别人,自己的付出必有丰厚的回报。

资料来源: <https://max.book118.com/html/2017/0809/126823079.shtm>, 2019-02-10.

(二) 诚实守信原则



言必信,行必果,硁硁然小人哉。

——《论语·子路》

信不由中,质无益也。

——《左传》

遵守诺言就像保卫你的荣誉一样。

——[法]巴尔扎克

诚实,即忠诚老实,就是忠于事物的本来面貌;守信,就是讲信用,讲信誉,信守承诺。以诚待人,以信取人,是中华民族最为优秀的传统之一。孔子云:“诚者,乃做人之本,人无信,