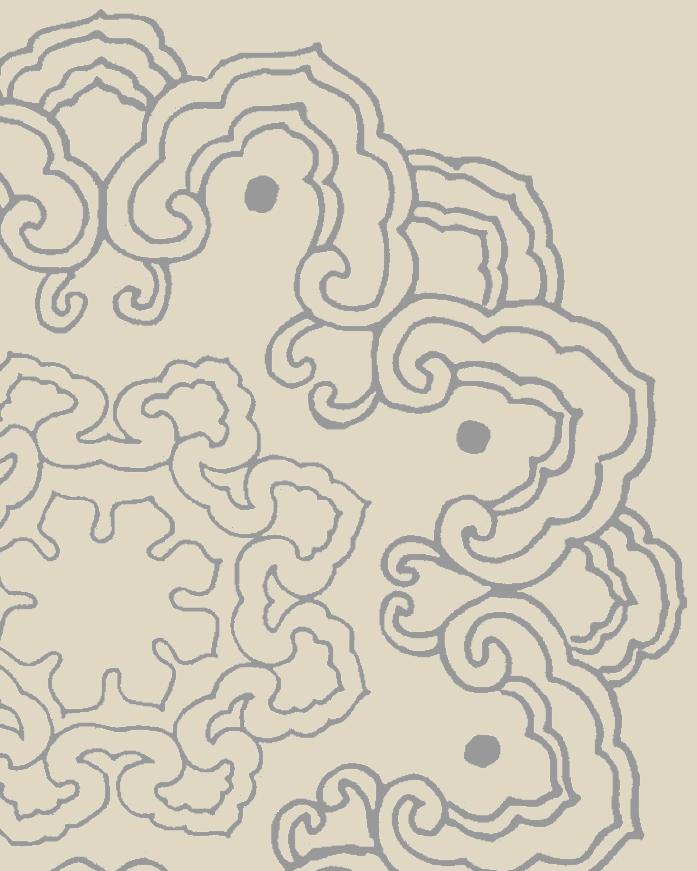


第三章

交往礼仪

交往礼仪，在此是指人际交往中最基本的行为规范。人们在社会生活中不仅应当积极参与人际交往，而且必须遵守相关的交往礼仪。本章所讲授的内容，具体包括有关称呼、介绍、握手、名片、交谈等方面的礼仪规范。



学习目的

- ◆ 重视人际交往。
- ◆ 以正确的态度积极地投入人机交往。
- ◆ 掌握基本的交往礼仪。
- ◆ 在人际交往中表现得体。
- ◆ 避免在人际交往中失礼于人。

人际交往，是有一定之规可循的。这种一定之规，指的就是交往礼仪，进而言之，交往礼仪指的是人际交往中最基本的行为规范。

对于人际交往，正确的态度有二：

其一，要积极参加，并且及时总结经验、吸取教训，借以提升自我。

其二，要学习基本的交往礼仪，并且在实践中正确地加以运用。

交往礼仪之中的一项十分重要的原则，叫做“三A原则”。

所谓“三A”，指的是三个相关英文单词的头一个字母。

它的含义是：要求人们在与其他人进行交往的具体过程中，一定要努力地以自身的实际行动，去“接受（accept）对方” “重视（appreciate）对方” “赞同（agree）对方”。

一、称呼

称呼，通常指的是人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会的风尚。因此，对它不能疏忽大意、随便乱用。

根据交往礼仪的规范，选择正确、适当的称呼，有以下三点应当予以注意：

其一，要合乎常规。其二，要兼顾习惯。其三，要入乡随俗。

与此同时，还应对生活中的称呼、工作中的称呼、外交中的称呼、称呼的禁忌等细心地掌握，并有所区别。

（一）生活中的称呼

➤ 对亲属的称呼

- （1）常规
 - 对亲属的称呼业已约定俗成、人所共知
- （2）特例
 - 面对外人时，对亲属可根据不同情况采取谦称或敬称

➤ 对朋友、熟人的称呼

- （1）用敬称
- （2）用姓名类称呼
- （3）用亲密性称呼（类似血缘关系的称呼）

➤ 对普通人的称呼

- 以“同志”相称
- 以“先生”“女士”“小姐”“夫人”“太太”相称
- 以其职务、职称、学衔或学位相称
- 入乡随俗，采用对方所能理解并接受的本地称呼相称

➤ 职务类称呼

- 仅称职务
- 在职务之前加上姓氏
- 在职务之前加上姓名

➤ 职称类称呼

- 仅称职称
- 职称前加上姓氏
- 职称前加上姓名

➤ 学衔类、学位类称呼

- 仅称学衔或学位
- 在学衔或学位前加上姓氏
- 在学衔或学位前加上姓名
- 将学衔或学位具体化

➤ 组织类称呼

- 在中国，党团组织内部人士互相之间宜称“同志”
- 在对外交往中，对兄弟党、社会主义国家的人士，均可称之为“同志”，但切勿不分对象地滥用

➤ 行业类称呼

- 称呼职业
- 称呼“小姐”“女士”“先生”

➤ 姓名类称呼

- 直呼姓名
- 只呼其姓，不称其名
- 只称其名，不呼其姓

（三）外交中的称呼

➤ 一般性规律

第一，对任何成年人，均可以将男子称为“先生”，将女子称为“小姐”“夫人”或“女士”。

第二，在商务交往中，一般应以“先生”“小姐”“女士”称呼交往对象。

第三，在政务交往中，常见的称呼除“先生”“小姐”“女士”外，还有两种方法：一是称其职务，二是对地位较高者称“阁下”。

第四，对军界人士，可以其军衔相称。

第五，对宗教界人士，一般可称呼其神职。

第六，对君主制国家的王公贵族，称呼上应尊重对方的具体习惯。

第七，教授、法官、律师、医生、博士，因其社会地位较高、颇受尊重，故可直接以此作为称呼。

➤ 国别性差异

(1) 英、美等国

- 跟英美人士交往，一般应称其姓氏，并加上“先生”“小姐”“女士”或“夫人”；在十分正式场合，则应称呼其姓名全称，并加上“先生”“小姐”“女士”或“夫人”；对于关系密切的人士，往往可直接称呼其名，不称其姓，而且可以不论辈分。

(2) 俄罗斯

- 在俄罗斯，人们口头称呼中一般只采用姓氏或本名；在特意表示客气与尊敬时，可同时称其本名与父名；在与亲友、家人交往时，习惯使用由对方本名化来的爱称。

(3) 日本

- 日本，人们进行日常交往时，往往只称其姓。只有在正式场合，才使用其姓名的全称。

（四）称呼的禁忌

➤错误的称呼

- 误读，一般表现为念错被称呼者的姓名。
- 误判，主要指对被称呼者的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系作出了错误判断。

➤过时的称呼

- 有些称呼，具有一定的时效性，一旦时过境迁，若再采用它，难免贻笑大方。

➤ 不通行的称呼

- 有些称呼，具有一定的地域性。例如在中国南北方对“师傅”“小鬼”的理解完全不同。

➤ 不恰当的行业称呼

- 学生喜欢互称“同学”，工人可以称彼此为“师傅”，道士、和尚可以被称为“出家人”；以此去称呼“界外”人士，并不表示亲近，没准对方还会不领情，反而产生被贬低的感觉。

➤网络上流行的称呼

- 在网络上颇为流行的一些称呼，例如：“亲” “偶” “小主” “老铁” “大虾” “菜鸟” “集美” “迷弟” “小鲜肉” “小盆友” “小姐姐” “小哥哥”等，在线下并不适用。

➤庸俗低级的称呼

- 在人际交往中，有些称呼在正式场合切勿使用。如“哥们儿” “姐们儿” “大神” “小姐姐”等。

➤绰号

- 对于关系一般者，切勿自作主张地给对方起绰号，更不能随意以道听途说来的对方的绰号去称呼对方。

二、介绍

介绍，就是人际交往中与他人进行沟通、增进了解、建立联系的一种最基本、最常规的方式。

它是经过自己主动沟通，或者通过第三者从中沟通，从而使交往双方相互认识、建立联系的一种交际方法。也可以说，介绍是人与人之间相互沟通、彼此结识的出发点。

根据介绍者的不同，即由何人作介绍的不同，介绍可以分为自我介绍、他人介绍、集体介绍三种基本类型。

（一）自我介绍

➤ 自我介绍的时机

- 与不相识者相处时
- 有不相识者表现出对结识自己感兴趣时
- 有不相识者请求自己作自我介绍时
- 希望结识身边的陌生人时
- 在公共聚会上，打算介入由陌生人组成的交际圈时
- 有求于人，而对方对自己不甚了解，或一无所知时
- 交往对象因为健忘而记不清自己，或担心这种情况有可能出现时
- 在出差、旅行途中，与他人不期而遇，并且有必要与之临时接触时
- 初次前往他人居所、办公室，进行登门拜访时
- 拜访熟人遇到不相识者挡驾，或是对方不在，而需要请不相识者代为转告时
- 初次利用大众传媒，如报纸、杂志、广播、电视、网络、电影、标语、传单，以及其他的自媒体，向社会公众进行自我推介、自我宣传时
- 利用社交媒介，如信函、电话、电报、传真、电子邮件，与其他不相识者进行联络时
- 前往陌生单位，进行业务联系时
- 因业务需要，在公共场合进行业务推广时
- 应聘求职时
- 应试求学时

➤ 自我介绍的内容

(1) 应酬式:

- 适用于某些公共场合和一般性的社交场合，此种自我介绍的内容要少而精。

(2) 工作式:

- 主要适用于工作之中。它以工作为自我介绍的中心，内容通常包括本人姓名、供职的单位与部门、担负的职务或从事的具体工作等三项。

(3) 交流式:

- 主要适用于社交活动，内容，大体上包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣，以及与交往对象的某些熟人的关系等。

(4) 礼仪式:

- 适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合，内容亦包含姓名、单位、职务等项，但往往还应多加入一些适宜的谦辞、敬语，以示自己礼待交往对象。

(5) 问答式:

- 一般适用于应试、应聘和公务交往，问答式的自我介绍的内容，讲究问什么答什么。

➤ 自我介绍的分寸

(1) 斟酌时间

第一，自我介绍时应力求简单明了。

第二，自我介绍应在适当的时间进行。

(2) 讲究态度

- 进行自我介绍，态度要自然、友善、亲切、随和，一定要充满信心和勇气，语气要自然，语速要正常，语音要清晰。

(3) 力求真实

- 进行自我介绍时所表述的各项内容，一定要实事求是、真实可信。



(二) 他人介绍

➤ 他人介绍的介绍者

- (1) 社交活动中的东道主。
- (2) 社交场合中的长者。
- (3) 家庭性聚会中的女主人。
- (4) 公务交往中的专职人员，例如，公关人员、礼宾人员、文秘人员、办公室工作人员、以及专职接待人员等。
- (5) 正式活动中的地位、身份较高者，或活动主办方的主要负责人员。
- (6) 熟悉被介绍者双方者。
- (7) 应被介绍者一方或双方要求者。
- (8) 在交际应酬中，已被指定的介绍者。

➤ 他人介绍的时机

- (1) 在家中，接待彼此不相识的客人。
- (2) 在办公地点，接待彼此不相识的来访者。
- (3) 与家人外出，路遇家人不相识的同事或朋友。
- (4) 陪同亲友，前去拜会亲友所不相识者。
- (5) 本人的接待对象遇见了某不相识的人士，而对方又主动跟自己打了招呼。
- (6) 陪同上司、长者、来宾时，遇见了其不相识者，而双方又向自己打了招呼。
- (7) 打算推介某人加入某一交际圈。
- (8) 受到为他人做介绍的邀请。

➤ 他人介绍的顺序

- (1) 介绍年长者与年幼者认识时，应先介绍年幼者，后介绍年长者。
- (2) 介绍长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈。
- (3) 介绍老师与学生认识时，应先介绍学生，后介绍老师。
- (4) 介绍女士与男士认识时，应先介绍男士，后介绍女士。
- (5) 介绍已婚者与未婚者认识时，应先介绍未婚者，后介绍已婚者。
- (6) 介绍同事、朋友与家人认识时，应先介绍家人，后介绍同事、朋友。
- (7) 介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾。
- (8) 介绍社交场合的先至者与后来者认识时，应先介绍后来者，后介绍先至者。
- (9) 介绍上级与下级认识时，应先介绍下级，后介绍上级。
- (10) 介绍职位、身份高者与职位、身份低者认识时，应先介绍职位、身份低者，后介绍职位、身份高者。

➤ 他人介绍的内容

(1) 标准式:

- 适用于正式场合,内容以双方的姓名、单位、职务等为主。

(2) 简介式:

- 适用于一般的社交场合,内容通常只有双方姓名一项,甚至可以只提双方姓氏。

(3) 强调式:

- 适用于各种交际场合,内容除被介绍者的姓名外,往往还会刻意强调一下其中某位被介绍者与介绍者之间的特殊关系,以便引起另一位被介绍者的重视。

(4) 引见式:

- 适用于普通的社交场合,作这种介绍时,介绍者将被介绍者双方引导到一起,不需要表达任何实质性的内容。

(5) 推荐式:

- 适用于比较正规的场合,多半属于介绍者有备而来,有意要将某人举荐给某人,内容通常会对前者的优点加以重点介绍。

(6) 礼仪式:

- 适用于正式场合,内容略同于标准式,但语气、表达、称呼上都更为礼貌、谦恭。

➤ 他人介绍的应对

- 介绍者在为被介绍者作介绍之前，要尽量征求一下被介绍者双方的意见，在开始介绍时还应再打一下招呼。
- 被介绍者在介绍者询问自己是否有意认识某人时，一般应欣然表示接受。实在不愿意时，则应说明其缘由。
- 当介绍者走上前来，开始为被介绍者进行介绍时，被介绍者双方均应起身站立、面含微笑，大大方方地目视介绍者或对方，并且神态庄重、专注。
- 当介绍者介绍完毕后，被介绍者双方应依照合乎礼仪的顺序进行握手，并且彼此问候对方。
- 不要在此时此刻有意拿腔拿调、硬端架子，显得瞧不起对方，或是心不在焉、疲于应付。更不要奴颜婢膝、低三下四、阿谀奉承，显得成心讨好对方。

（三）集体介绍

➤ 集体介绍的时机

第一，大型的公务活动，参加者不止一方，而且各方不止一人。

第二，涉外交往活动，参加活动的宾主双方皆不止一人。

第三，规模较大的社交聚会，有多方人士参加，各方均可能不止一人。

第四，家庭性私人交往，主人的家人与来访者双方均可能不止一人。

第五，正式的大型宴会，主方人员与来宾均不止一人。

第六，婚礼、生日晚会，当事人与来宾双方均不止一人。

第七，举行会议，应邀前来的与会者往往不止一人。

第八，演讲、报告、比赛，参加者不止一人。

第九，会见、会谈，各方参加者不止一人。

第十，接待参观、访问者，来宾不止一人。

➤ 集体介绍的顺序

- (1) “少数服从多数”。
- (2) 强调地位与身份。
- (3) 单向介绍。
- (4) 人数较多一方可笼统的介绍。
- (5) 人数较多双方的介绍依尊卑定。
- (6) 人数较多各方的介绍排序方法有六：以负责人身份为准、以单位规模为准、以英文字母或汉字拼音字母顺序为准、以座次顺序为准、以介绍者距离的远近为准。

➤ 集体介绍的内容

(1) 不要使用易生歧义的简称

- 具体进行集体介绍时，不要滥用那些容易产生歧义的简称。例如，不要简称什么“人大”“消协”，而应明确究竟是“中国人民大学”“消费者协会”，还是“市人大常委会”“消防协会”。

(2) 不要开玩笑、捉弄人

- 进行介绍时，务必庄重、亲切，切勿随意拿被介绍者开玩笑，或是成心出对方的洋相

三、握手



在交际应酬之中，相识者之间与不相识者之间往往都需要在适当的时刻向交往对象行礼，以示自己对于对方的尊重、友好、关心与敬意。

此种礼仪，即所谓会面礼节，也就是人们会面时约定俗成互行的礼仪。有时，它又称相见礼节。

当前在中国乃至世界各国最为通行的会面礼节只有一种，即人们在日常生活中经常采用的握手礼。

在一般情况下，握手礼简称握手。学习握手礼，应掌握的重要问题有行礼的时机、伸手的次序、相握的方式、握手的禁忌等等。此外，对国内外目前常见的其他会面礼节也应略知一二。

（一）行礼的时机



➤ 必须握手的场合

- （1）遇到较长时间未曾谋面的熟人，应与其握手，以示为久别重逢而万分欣喜。
- （2）在比较正式的场合同相识之人道别，应与之握手，以示自己的惜别之意和希望对方珍重之心。
- （3）在家中、办公室里以及其他一切以本人为东道主的社交场合，迎接或送别来访者之时，应与对方握手，以示欢迎或欢送。
- （4）拜访他人之后，在辞行之时，应与对方握手，以示“再会”。
- （5）被介绍给不相识者时，应与之握手，以示自己乐于结识对方，并为此深感荣幸。
- （6）在社交性场合，偶然遇上了同事、同学、朋友、邻居、长辈、上司或其他熟人时，应与之握手，以示高兴与问候。
- （7）他人给予了自己一定的支持、鼓励或帮助时，应与之握手，以示衷心感激。



(8) 向他人表示恭喜、祝贺，如祝贺生日、结婚、生子、晋升、升学、乔迁、事业成功或获得荣誉、嘉奖时，应与之握手，以示贺喜之诚意。

(9) 他人向自己表示恭喜、祝贺之时，应与之握手，以示谢意。

(10) 向他人表示理解、支持、肯定时，应与之握手，以示真心实意、全心全意。

(11) 应邀参与社交活动，如宴会、舞会之后，应与主人握手，以示谢意。

(12) 在重要的社交活动，如宴会、舞会、沙龙、生日晚会开始前与结束时，主人应与来宾握手，以示欢迎与道别。

(13) 得悉他人患病、失恋、失业、降职、遭受其他挫折或家人过世时，应与之握手，以示慰。

(14) 他人向自己赠送礼品或颁发奖品时，应与之握手，以示感谢。

(15) 向他人赠送礼品或颁发奖品时，应与之握手，以示郑重其事。



➤ 不必握手的场合

- (1) 对方手部负伤
- (2) 对方手上负重
- (3) 对方手中忙于其他事
- (4) 对方与自己距离较远
- (5) 对方当时所处的具体环境不适合握手



(二) 伸手的次序

➤ “尊者决定的原则”

根据社交礼仪规范，握手时双方伸手的先后次序，应当在遵守“尊者决定的原则”的前提下，具体情况具体对待。

“尊者决定的原则”的含义是：

- 在两人握手时，各自应首先确定握手双方彼此身份的尊卑，然后以此来决定伸手的先后。通常应由位尊者首先伸出手来，即尊者先行。位卑者只能在此后予以响应，而绝不可贸然地抢先伸手，不然就是违反礼仪的举动。



➤ 具体涉及的情况

- (1) 年长者与年幼者握手，应由年长者首先伸出手来。
- (2) 长辈与晚辈握手，应由长辈首先伸出手来。
- (3) 老师与学生握手，应由老师首先伸出手来。
- (4) 女士与男士握手，应由女士首先伸出手来。
- (5) 年长者与年幼者握手，应由年长者首先伸出手来。
- (6) 长辈与晚辈握手，应由长辈首先伸出手来。
- (7) 老师与学生握手，应由老师首先伸出手来。
- (8) 女士与男士握手，应由女士首先伸出手来。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/126154121032011010>