

# 职场礼仪 与沟通技巧

裴 培  主编



科学技术文献出版社  
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

山东省技能型人才培养特色名校建设教材

# 职场礼仪与沟通技巧

主 编：裴 培

副主编：盛荣娟 焦 鑫 孙亚萍

张雷红 李玉娜

编 者：张永丽 张立扬



科学技术文献出版社  
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪与沟通技巧 / 裴培主编. — 北京: 科学技术文献出版社, 2015. 9  
ISBN 978-7-5189-0588-1

I. ①职… II. ①裴… III. ①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 (2015) 第 189578 号

## 职场礼仪与沟通技巧

策划编辑: 崔灵菲 责任编辑: 张丹 责任校对: 赵瑗 责任出版: 张志平

出版者 科学技术文献出版社  
地 址 北京市复兴路15号 邮编 100038  
编 务 部 (010) 58882938, 58882087 (传真)  
发 行 部 (010) 58882868, 58882874 (传真)  
邮 购 部 (010) 58882873  
官 方 网 址 [www.stdp.com.cn](http://www.stdp.com.cn)  
发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销  
印 刷 者 北京九州迅驰传媒文化有限公司  
版 次 2015年9月第1版 2015年9月第1次印刷  
开 本 787×1092 1/16  
字 数 418千  
印 张 19  
书 号 ISBN 978-7-5189-0588-1  
定 价 48.00元



版权所有 违法必究

购买本社图书, 凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换

# 前 言

高职院校以打造“合格职场人”为培养目标。职场基本礼仪和人际沟通技巧是每一个职场人都应具备的两项职业综合素质。开设此类课程可以更好地让学生掌握和运用职场礼仪的基本常识、人际沟通的基本原则与技巧，从而增强学生语言表达能力、社会交际能力、应变能力和普通话表达水平。

《职场礼仪与沟通技巧》教材编委组成员结合多年的教学经验，以能力培养为核心，以提高学生职业综合素质和就业竞争力为目标，编写了本教材。目的是结合学生实际情况、专业要求和职业需要来培养并提高学生的职业综合素质，为学生的全面发展和可持续发展奠定基础。

《职场礼仪与沟通技巧》的教材设计注重将礼仪与沟通工作贯穿于学生职业教育全过程。本教材结合我校财经商贸办学特色，根据学生专业、行业的需要，在教材编写组成员进行细致的调研基础上，结合名校建设工作的要求，注重学生能力的培养和提高。本教材选取了大量的案例，每一单元均设计了锻炼学生能力的实训任务，理论与实践相结合，使教材更具有实用性。

本教材是一本与时俱进的集成化教材，运用大量案例和任务实训，加强了实际应用技能的培养。教材具有知识系统、语言简洁、案例鲜活、强化社会实践和实际应用等特点，且采用新颖的一体化格式设计。

本教材的内容分成职场礼仪和沟通技巧两大模块，注重基本技能的提高。职场礼仪模块包括：个人形象塑造、社交礼仪实务、公务礼仪实务、公共场所礼仪实务等内容，涵盖从校园到职场使用频率较高的礼仪知识，并注重对各礼仪实务的综合运用。沟通技巧模块包括：沟通中的语言系统与非语言系统、沟通中的障碍及对策、沟通的原则、会见与面谈技巧、团队沟通技巧、现代介质沟通技巧、求职与入职沟通技巧等内容，注重对常见情境的实际沟通技巧的把握与运用。本教材不仅可以作为学生学习礼仪与沟通知识的辅助教材，还可供相关行业从业人员进修或自学使用。

本教材由裴培主编，盛荣娟、焦鑫、孙亚萍、张雷红、李玉娜任副主编。具体编写分工如下：裴培负责编写第六、第十、第十一、第十三单元；盛荣娟负责编写第一、第三、



第四单元；焦鑫负责编写第七、第十二单元；孙亚萍负责编写第八、第九单元；张雷红负责编写第五单元；李玉娜负责编写第二单元。

在本书的编写过程中，我们邀请了山东潍坊恒光商贸有限公司市场部经理张永丽和山东鲁投招标有限公司潍坊分公司经理张立扬参与提供部分职场礼仪和职场沟通的实际案例及部分实训任务设计。

本书在编写过程中，借鉴和参考了有关专家学者的论著和教材，引用了部分报刊、网页的文章作为例文，但因教材编写体例的要求，恕不能一一注明。在此，特向原编著者表示敬意和谢忱。

由于编者学识能力有限，加之时间短促，书中疏漏和不妥之处在所难免，敬请同行、专家和读者朋友批评指正。

编 者

2015年6月

# 目录

## Contents

第一单元	职场礼仪概述	1
	第一节 礼仪的起源与发展	2
	第二节 礼仪的作用与学习方法	8
第二单元	个人形象塑造	15
	第一节 仪容礼仪	16
	第二节 仪表礼仪	24
	第三节 仪态礼仪	31
第三单元	社交礼仪实务	40
	第一节 问候礼仪	40
	第二节 介绍礼仪	43
	第三节 名片礼仪	46
	第四节 握手礼仪	50
	第五节 拜会礼仪	52
	第六节 馈赠礼仪	58
第四单元	公务礼仪实务	67
	第一节 电话礼仪	67
	第二节 位次礼仪	71
	第三节 宴请礼仪	78
	第四节 求职礼仪	84
第五单元	公共场所礼仪	97
	第一节 校园礼仪	97
	第二节 出行礼仪	108
第六单元	沟通与人生	124
	第一节 认识沟通	125



第二节	沟通的过程	131
第三节	沟通与实际生活	137
<b>第七单元</b>	<b>沟通中的语言系统与非语言系统</b>	<b>143</b>
第一节	语言沟通概述	144
第二节	语言沟通技巧	147
第三节	非语言沟通概述	152
第四节	非语言沟通技巧	157
<b>第八单元</b>	<b>沟通中的障碍及对策</b>	<b>169</b>
第一节	沟通的障碍	170
第二节	克服沟通障碍的方法和技巧	178
<b>第九单元</b>	<b>沟通的原则</b>	<b>188</b>
第一节	沟通原则的内涵和意义	189
第二节	有效沟通的六大原则	191
<b>第十单元</b>	<b>会见与面谈技巧</b>	<b>211</b>
第一节	会见技巧	212
第二节	面谈及交谈技巧	221
<b>第十一单元</b>	<b>团队沟通技巧</b>	<b>237</b>
第一节	团队及团队角色	237
第二节	团队沟通技巧	246
<b>第十二单元</b>	<b>现代介质沟通技巧</b>	<b>256</b>
第一节	电话沟通技巧	257
第二节	网络沟通技巧	268
第三节	突发事件的应对技巧	272
<b>第十三单元</b>	<b>求职与入职沟通技巧</b>	<b>276</b>
第一节	求职面试技巧	277
第二节	职场新人的沟通技巧	285
第三节	与下级的沟通技巧	287
第四节	与上级的沟通技巧	289
<b>参考文献</b>		<b>298</b>



## 第一单元

# 职场礼仪概述

### ► 学习目标

- 理解职场礼仪的作用及学习的意义；
- 了解礼仪的概念、内涵及其起源与发展的过程；
- 掌握职场礼仪的学习方法。

### 案例导入

#### 中国——礼仪之邦

传说，明朝初期菲律宾地区有一位国王前来朝拜，因病逝世于中国，他临终前要求死后葬于中国，因为中国是“礼仪之邦”。公元13世纪初期，意大利旅行家马可·波罗曾盛赞中国是“东方的天堂”。在他的游记发表之后，人们开始了解东方、了解中国。在当时欧洲人眼中的中国是一个物产丰富、文明昌盛、可望而不可即的仙境，是他们心中向往的天堂。

的确，当世界上许多民族还没有形成的时候，我们的祖先就创造了无以匹敌的文明。几千年来影响着东方世界，中国被外国人称为“君子之国”。至今，大凡到过日本、韩国等国或跟他们有过接触的人，都感受过频繁的鞠躬礼及“欢迎光临”“请多关照”等挂在嘴边的礼貌用语。日本人称这种礼节为“唐风”，这个礼节是沿袭1200多年前唐朝的礼制而来的。

#### 讨论：

1. 我们为什么要学习礼仪？
2. 你知道哪些方面的礼仪？
3. 综观古今中外，礼仪具有什么特征？

我国是世界四大文明古国之一，古老的中华民族自古以来就享有“礼仪之邦”的美称，富有文明礼貌的传统。中华民族源远流长，在五千年悠久的历史长河中，不但创造了灿烂的文化，而且形成了中华民族的传统美德，在博大精深的传统文化遗产中，很多优良的、





传统的礼仪规范，直至今天仍然有强大的生命力，它是中华民族宝贵的精神财富。我们知道：童稚时的孔融让梨，尊敬长辈传为美谈；岳飞问路，颇知礼节，才得以校场比武，横刀立马驰骋天下；“程门立雪”更是被视为尊敬师长的典范。老子在《道德经》中告诉我们：“做一天人就要讲一天道德。”这些，淋漓尽致地体现了中国人的礼仪道德所在。

孔子曰：“兴于诗，立于礼，成于乐。”孟子也说过：“敬人者，人恒敬之；爱人者，人恒爱之。”一个注重自身修养、重视礼仪的人才可能成为优秀的人、有用的人、品行兼优的人。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”这说明礼仪是一个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基础。礼仪对于个人，是文明与教养的表现；对于人类，是发展与进步的标志。古希腊哲人赫拉克利特也说：“礼貌是有教养的人的第二个太阳。”这些都充分说明“礼”是何等重要。

我们生活在重形象、讲礼仪的商业时代，形象专业，是外秀；礼节得体，是内慧。仪礼并重，职场礼仪的重要性，从某种意义上讲比智慧和学识都重要。我们只有掌握良好的礼仪规范，才能为企业的形象塑造、文化建设提升到一个满意的地位做出自己的贡献；作为中华民族的传承人，我们有责任继承和发扬中华民族五千年文化精髓，使中国“礼仪之邦”的美称名副其实，“礼仪之邦”的美名享誉中外。

## 第一节 礼仪的起源与发展

### 一、礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有5种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

#### 1. 从理论上说，礼的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序，人类面临着的内部关系必须妥善处理。因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

#### 2. 从具体的仪式上说，礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益

发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

## 二、中国礼仪的发展

中国自古就以礼仪之邦著称于世，其漫长的礼仪发展史大致可以分为礼仪的萌芽时期、礼仪的草创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展与变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期等 8 个时期。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。

### 1. 礼仪的萌芽时期（公元前 5 万年—公元前 1 万年）

礼仪起源于原始社会时期，在长达 100 多万年的原始社会历史中，人类逐渐开化。在原始社会中晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。而且他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬礼。

### 2. 礼仪的草创时期（公元前 1 万年—公元前 22 世纪）

公元前 1 万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，而且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如，在今西安附近的半坡遗址中，发现了生活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席、晚辈坐下席，男子坐左边、女子坐右边等礼仪日趋明确。

### 3. 礼仪的形成时期（公元前 21 世纪—公元前 771 年）

约公元前 21 世纪—公元前 771 年，中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，社会财富除消费外有了剩余，并逐渐集中在少数人手里，因而出现阶级对立，原始社会由此解体。

公元前 21 世纪—公元前 15 世纪的夏代，开始从中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪—前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处今河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊



神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》（又名《周官》），本为一官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的书。《周礼》原有6篇，详介六类官名及其职权，现存5篇，第6篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位的高低，形制的大小显示权力的等级。当时，贵族佩带成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳徵、请期、亲迎等“六礼”）成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪，也已明显确立。

#### 4. 礼仪的发展、变革时期（公元前770年—公元前221年，东周时期）

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前770年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子（公元前551—公元前479年）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》《书》，定《礼》《乐》，赞《周易》，修《春秋》，为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编撰的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为：“不学礼，无以立”（《论语·季氏篇》）。“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”（《论语·雍也》）。他要求人们用道德规范约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”（《论语·颜渊》）。他倡导的“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，彼此尊重。总之，孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到了一个新的高度。

孟子（约公元前372—公元前289年）是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”“仁政”的学说和民贵君轻说，主

张“以德服人”。在道德修养方面，他主张“舍生而取义”，讲究“修身”和培养“浩然之气”等（《孟子·告子（上）》）。

荀子（约公元前298年—公元前238年）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”（《荀子·富国》）荀子指出：“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。”（《荀子·大略》）荀子还提出，不仅要有礼治，还要有法治。只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响，倡导学而至善。

### 5. 礼仪的强化时期（公元前221年—公元1796年）

公元前221年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，秦始皇在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”。秦朝制定的集权制度，成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期，叔孙通协助汉高祖刘邦制定了朝礼之仪，突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒（公元前179年—公元前104年），把封建专制制度的理论系统化，提出“唯天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说（《汉书·董仲舒传》）。他把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”：“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”；“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计49篇，包罗宏富。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》（第1篇）；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》（第9篇）；有记录家庭礼仪的《内则》（第12篇）；有记载服饰制度的《玉藻》（第13篇）；有论述师生关系的《学记》（第18篇）；还有教导人们道德修养的途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》（第42篇）等。总之，《礼记》堪称集上古礼仪之大成，上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集，是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一（另外两本为《周礼》和《仪礼》）。

宋代时，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学，程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为“父子君臣，天下之定理，无所逃于天地间”（《二程遗书》卷五），“礼即是理也”（《二程遗书》卷二十五）。朱熹进一步指出：“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲之要，五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间”（《朱子文集·未垂拱奏礼（二）》）。朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累，是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中，以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光（公元1019—1086年）的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹（公元1130—1200年）的《朱子家礼》最为著名。



明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

#### 6. 礼仪的衰落时期（公元 1796—1911 年）

满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如，清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，动辄一跪三叩，重则三跪九叩（《大清会典》）。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，以代替不合时宜的打千礼等。

#### 7. 现代礼仪时期（公元 1911—1949 年，民国时期）

1911 年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山先生（公元 1866—1925 年）火速赶回祖国，于 1912 年 1 月 1 日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

20 世纪 30—40 年代，中国共产党领导的苏区、解放区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

#### 8. 当代礼仪时期（1949 年至今）

1949 年 10 月 1 日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可以分为 3 个阶段：

（1）礼仪革新阶段（1949—1966 年）。1949—1966 年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，则得到继承和发扬。

（2）礼仪退化阶段（1966—1976 年）。1966—1976 年，中国进行了“文化大革命”。10 年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失，也给礼仪带来一场“浩劫”。许多优良的传统礼仪，被当作“封资修”货色扫进垃圾堆。礼仪受到摧残，社会风气逆转。

（3）礼仪复兴阶段（1977 年至今）。1978 年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18 岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》《称谓大辞典》《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

### 三、礼的概念与内涵

#### 1. 礼、礼貌、礼节与礼仪

(1) 礼。礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

(2) 礼貌。礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

(3) 礼节。礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

(4) 礼仪。礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”“仪态”“仪式”“仪容”，是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在社会各种具体交往中，为了表示相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看，通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

#### 2. 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”“礼节”“礼仪”三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节，其内涵更深、更广，它是由一系列具体的礼貌礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。





## 第二节 礼仪的作用与学习方法

### 案例导入

#### 他错在哪儿？

小刘研究生毕业后走上了工作岗位。他先后调换过4个单位，每次都在事业上难有作为。尤其让他感到困惑的是：为何每到一个单位人际关系总处不好，上司和同事总是和他过不去，甚至对他怀着敌意呢？

其实，这一切既不能怪他的上司，也不能怪他的同事，只能怪小刘自己。小刘刚到第一个单位工作时，公司的总经理赏识他的才华，不久就把他调到身边当助手。可是，随着他与总经理接触增多，他在总经理面前开始张狂和随便起来。例如，他曾当着众人的面毫无遮拦地发表自己的见解，还与总经理争辩，让总经理下不了台。后来，小刘即使提出绝佳的计划也常常遭到总经理的否决。

小刘长得高大健壮，爱好球类运动，在学校时是篮球队的主力队员。他到第二家单位时，正值单位所在系统举办篮球赛，他担任了单位的篮球队队长，由他全权负责组织篮球队的训练。可是在短短一个月时间里，小刘却几乎把队友都得罪光了。他在训练中总爱辱骂人：“水平臭！”“吃干饭的！”“给我滚一边去！”若比赛败北，他更是骂骂咧咧，指责队友拖了他的后腿。

小刘在第3个单位的时候，曾负责一个工程项目。在设计图纸时，一位和他一直配合很默契的同事向他提出修改建议。小刘非但不听，反而冲同事嚷嚷：“你懂什么？我开始搞图纸设计时，你还在穿开裆裤哩！”尽管那位同事反复向他解释并非有意冒犯他，可小刘依然怒吼不已。事后，他虽然有些后悔自己的过分，但又怕丢了面子，一直没有勇气向对方道歉。

小刘在第4个单位的时候，有一天他到仓库去领料，保管员的态度有些不好，发料时又将数量搞错了。于是，小刘得理不饶人地和保管员吵了起来。同事们连忙赶来劝解，其中一个同事拉了拉他，朝保管员努努嘴，暗示他保管员的袖子上别了一道黑纱，其心情不好是有原因的，请他多体谅。可是小刘仍不肯罢休，直到领导表示扣保管员当月的奖金才了事。

#### 讨论：

1. 小刘犯了哪些方面的错误？
2. 这个案例对我们学习礼仪有什么启示？

根据著名心理学家马斯洛的“需要层次理论”，人们的需要有几个层次，首先是生理的需要，安全的需要，当它们得到满足后，人们就开始追求归宿和爱，产生尊重的需要，并力求自我实现。在众多的需要中，任何一种需要的满足都必须立足社会，而社会的发展



又离不开对社会的管理，这种管理是以礼作为坚强后盾的。不管社会如何发展，时代怎样变迁，人们始终要掌握礼的知识。

## 一、礼仪的作用

### 1. 教育作用

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

### 2. 沟通作用

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

### 3. 协调作用

在人际交往中，无论体现的是何种关系，维系人与人之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

### 4. 塑造作用

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明，人们的衣着打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

### 5. 维护作用

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定，家庭的和谐与安宁，邻里的和谐，同事之间的信任与合作，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便会越加和谐稳定。



## 二、树立正确的礼仪观

### 案例 1-1

#### 石田的三碗茶

日本历史上的名将石田三成未成名前在观音寺谋生。有一天，幕府将军丰臣秀吉打猎口渴到寺中求茶，石田热情地接待了他。倒茶时，石田先奉上的是大碗的温茶；第二杯是中碗的稍热茶；当丰臣秀吉要第三杯茶时，石田奉上了一小碗热茶。

丰臣秀吉不解其意，石田解释说：第一大碗温茶是为了解渴的，所以温度要适中，量也要大；第二碗用中碗的稍热茶，是因为已经喝了一大碗，不会太渴了，稍带有品茗之意；第三杯则不为解渴，纯粹是为了品茗，所以奉上的是小碗的热茶。丰臣秀吉被石田的体贴入微打动，于是将其招致麾下，使得石田后来成为日本历史上的一代名将。

**案例解析：**点滴细节展现素养，良好素养创造机遇。机会是会留给有准备的人的。

#### 1. 礼仪是心灵的外衣

人与人之间相互观察和了解，一般都是从礼节礼貌开始的。我国汉朝的张良辅佐汉高祖刘邦打天下，立下了汗马功劳。他能够运筹帷幄之中，决胜于千里之外，据说是得益于一本名叫《太公兵传》的书。他能够得到这本书，是因为他肯放下架子去为一个穿得很寒酸的老人拾鞋子，并恭恭敬敬地为老人穿上，老人感到“孺子可教”，才把书给他。这里我们暂不考虑是否确有此事，但可以得出结论：生活中不讲礼貌的人想得到别人忠诚的帮助和指教，是不容易的。所以《荀子·劝学篇》中说：“礼恭而后可与言道之，辞顺而后可与言道之理，色从而后可与言道之致。”因此，绝不能把一个人的言谈举止看成是小事。

具备良好礼仪的人，在大多数场合要比那些不具备者受欢迎得多。当然，有时对你礼貌周全并不对你粗声大气的人，有可能伺机扼住你的咽喉。由此，有人认为礼仪只是一种外在表面形式，并不能说明什么，有的认为礼仪是虚伪的……别的不说，这里首先要澄清的是礼仪并非仅仅是一种形式，而是和思想意识密切联系着的。它以思想为基础，以真诚为原则。英国著名哲学家弗兰西斯·培根说：“行为举止是心灵的外衣。”我国有古语“诚于中而形于外”，即只有心“诚”才可能表现在行动上讲礼貌，一个人可以一丝不苟地按照行为举止准则行事，如见到人便微笑，见到女士就让先。但是仅仅做到这一点的人，还不能称之为有教养的文明人，人们的交往准则必须变为大多数人的精神。没有崇高的道德作为基础，礼仪只是华丽的装饰而已。例如，周恩来和汪精卫都是有名的美男子，前者由于心灵崇高而备受爱戴，后者由于灵魂丑恶而遭人唾弃。

列夫托尔斯泰在短篇小说《舞会之后》描写了这样一个情节：一个年轻人偶然看到，在刚刚结束的舞会上以优雅举止给他留下美好印象的上校，正在指挥手下人野蛮残酷地惩罚一个下属，使他大为震惊，不可思议。由此可见，礼节如果不同崇高的道德准则相联系，