

中等职业学校综合素养系列教材

礼仪与修养

丛书主编 徐 飏 主编 魏 雪 主审 刘鹏利



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

中等职业学校综合素养系列教材

礼仪与修养

丛书主编 徐 飏
主 编 魏 雪
主 审 刘鹏利

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书通过大量的礼仪案例和评析,介绍了职专生修养、校园礼仪、日常行为礼仪、求职礼仪、商务礼仪、窗口行业礼仪及涉外礼仪的基本内容和培养、训练方法。内容贴近学生实际,注重基础、强化能力,是指导职专生加强礼仪与修养的实用教材,也可作为培训企业员工的辅导用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

礼仪与修养 / 魏雪主编. —北京: 电子工业出版社, 2008.10

(中等职业学校综合素养系列教材)

ISBN 978-7-121-07132-4

I. 礼… II. 魏… III. ①礼仪—专业学校—教材 ②思想修养—专业学校—教材 IV. K891.26 G711

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 107908 号

策划编辑: 施玉新

责任编辑: 施玉新 徐 玲

印 刷: 北京智力达印刷有限公司

装 订: 北京中新伟业印刷有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 15.5 字数: 365 千字

印 次: 2008 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 3 000 册 定价: 23.50 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

修养与礼仪是人类优秀文化底蕴的再现。人与人之间的交际应酬，一方面是一种出自本能的需要，另一方面也是促进社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。从表面上看，人际交往中的礼仪是技巧，是艺术；从本质上说，人际交往更有赖于人的内在品质和修养。因此，提高修养、强化礼仪，是中专学生立足于社会并求得发展的重要条件，其重要意义绝对不在掌握外语、电脑、驾驶等热门专业技术之下，它在某种程度上决定着沟通的成败。加强修养、应用礼仪已成为用人单位和求职者的共同需要。

中等职业学校是学生走向社会岗位的前站，知荣辱、明礼仪是学校教育的一项重要内容。良好的修养与礼仪将成为学生学习、交往、沟通、求职的向导，引领中职生们成长进步，找到施展自己能力的社会大舞台。因此，修养与礼仪教育已成为职业素养教育中必不可少的内容，它在职业道德教育、创业教育和就业指导等工作中具有独特的功用。

本书从提高学生的整体素质、与人才市场需求接轨的目标出发，本着“注重基础、强化能力、学以致用、富有弹性”的原则，通过大量的礼仪案例和评析，提高学生运用理论解决问题的能力。在注重基础礼仪知识普及的同时，兼顾一些窗口行业对礼仪应用的需求，希望收到以点带面、触类旁通的效果。本书难易适度，编排合理，具有很强的针对性、趣味性和可读性。

本书由魏雪主编，由郑州市教育局副局长刘鹏利主审。参加编写的有：郑州市电子信息工程学校高级讲师李京辉（第1章），郑州市艺术工程学校高级讲师魏雪、河南省职业技术教育教研室李劲松（第2、3章），郑州市经济贸易学校讲师余珏（第4、5章）、周惠（第6章，第7章的7.2节），郑州市艺术工程学校讲师李莉（第7章的7.1节）、王红军（第7章的7.3节、7.4节）、乔欣（第7章的7.5节，第8章）。郑州市艺术工程学校孟建军老师为全书绘制了插图。

本书在编写过程中参阅了大量文献，并得到了郑州市职业教研室及编者所在学校领导、老师的大力支持，在此一并致谢。

由于编写时间仓促，编者水平有限，书中存在不少疏漏。希望读者对我们提出中肯的意见和建议，我们将不胜感激，并虚心接受，以便于修订，使之日臻完善，服务于更多的读者。

编 者

2008年9月

目 录

第1章 修养概述	1
1.1 修养的基本内涵	2
1.1.1 什么是修养	2
1.1.2 修养的外在表现	3
1.1.3 内外兼修的新时代青年修养	6
1.2 修养的道德基础	7
1.2.1 诚信重于泰山	7
1.2.2 自信才能赢得成功	8
1.2.3 热情与爱心让生命充实	11
1.2.4 宽容与合作带来双赢	12
1.3 修养的基本要素	14
1.3.1 文化素养	14
1.3.2 艺术素养	15
1.3.3 交际素养	18
1.3.4 心理素养	20
课后练习	23
第2章 修养的培养与展现	24
2.1 仪容仪表打造你的第一印象	25
2.1.1 面部化妆	25
2.1.2 表情	26
2.2 服饰传递个人信息	28
2.2.1 学习与工作场合着装	29
2.2.3 特定场合着装	33
2.3 举止体现个人品位	34
2.3.1 站姿	35
2.3.2 坐姿	37
2.3.3 走姿	41
2.3.4 手势	42
2.4 语言让沟通锦上添花	45
2.4.1 良好的语言沟通应具备的条件	45
2.4.2 交谈内容的选择	47
2.4.3 交谈的技巧	49

课后练习	52
第3章 校园与家庭礼仪	53
3.1 校园基本礼仪	54
3.1.1 校园中的仪容仪表礼仪	54
3.1.2 课堂礼仪	55
3.1.3 集会礼仪	57
3.2 校园生活礼仪	61
3.2.1 师生交往礼仪	61
3.2.2 与同学相处的礼仪	62
3.2.3 宿舍礼仪	63
3.2.4 校园公共场所礼仪	63
3.3 学生家庭生活礼仪	64
3.3.1 家庭称谓礼仪	64
3.3.2 与父母相处的礼仪	65
3.3.3 祝贺与聚会礼仪	68
课后练习	70
第4章 日常行为礼仪	71
4.1 介绍礼仪	72
4.1.1 介绍的基本礼仪	72
4.1.2 递接名片礼仪	74
4.2 见面礼仪	76
4.2.1 称呼礼仪	76
4.2.2 握手礼仪	78
4.2.3 鞠躬的礼仪	83
4.2.4 其他见面礼仪	84
4.3 行走礼仪	85
4.3.1 步行礼仪	85
4.3.2 上下楼梯礼仪	87
4.3.3 进出房门礼仪	88
4.3.4 排队礼仪	88
4.4 乘坐轿车礼仪	89
4.4.1 乘坐轿车规范的姿势	89
4.4.2 乘坐轿车的相关礼仪	92
4.5 乘坐交通工具的礼仪	94
4.5.1 乘坐火车的礼仪	94
4.5.2 乘坐飞机的礼仪	96
4.5.3 乘坐轮船的礼仪	99
4.5.4 乘坐公共汽车的礼仪	101

4.5.5 乘坐出租车的礼仪	103
4.6 公共场所礼仪	104
4.6.1 乘坐电梯的礼仪	104
4.6.2 乘坐扶梯的礼仪	105
4.6.3 使用公共洗手间的礼仪	106
课后练习	107
第5章 求职礼仪	109
5.1 求职礼仪概述	110
5.1.1 什么是求职礼仪	110
5.1.2 求职面试礼仪的形式	111
5.1.3 面试的一般程序	114
5.2 求职面试前的礼仪	116
5.2.1 求职面试前心理的准备	116
5.2.2 求职面试前的形象设计	120
5.2.3 求职面试前材料的准备	123
5.3 求职面试中的礼仪	127
5.3.1 求职面试中的行为礼仪	127
5.3.2 求职面试中的沟通技巧	128
5.3.3 求职面试时的注意事项	129
5.4 求职面试结束时的礼仪	130
5.4.1 结束面试的最佳时间	130
5.4.2 告别的常规与礼仪	131
5.4.3 求职面试后的必备礼仪	131
课后练习	132
第6章 商务活动的基本礼仪	135
6.1 接待礼仪	137
6.1.1 准备工作	137
6.1.2 迎接礼仪	137
6.1.3 送别礼仪	139
6.2 拜访礼仪	141
6.2.1 拜访的时机	141
6.2.2 拜访的准备	142
6.2.3 告辞的时机	143
6.2.4 不同场合的拜访技巧	143
6.2.5 拜访的注意事项	145
6.3 通讯礼仪	147
6.3.1 电话礼仪	148
6.3.2 手机礼仪	154

6.3.3	传真礼仪	158
6.3.4	电子邮件(E-mail)礼仪	159
6.4	仪式礼仪	160
6.4.1	谈判礼仪	161
6.4.2	签字仪式	164
6.4.3	开业典礼	168
6.4.4	剪彩仪式	170
6.5	宴请礼仪	171
6.5.1	座次礼仪	171
6.5.2	就餐礼仪	172
6.3.3	饮用礼仪	179
	课后练习	184
第7章	窗口行业礼仪	186
7.1	销售服务礼仪	187
7.1.1	外在形象礼仪	187
7.1.2	导购服务礼仪	188
7.1.3	服务语言礼仪	191
7.2	金融行业礼仪	195
7.2.1	服务礼仪	195
7.2.2	柜员服务	197
7.2.3	大厅服务礼仪	198
7.2.4	会计服务礼仪用语	198
7.2.5	储蓄服务礼仪用语	199
7.2.6	出纳服务礼仪用语	200
7.3	酒店服务礼仪	201
7.3.1	前厅服务	201
7.3.2	客房服务	203
7.3.3	餐饮服务	205
7.4	电信服务礼仪	206
7.4.1	窗口服务	206
7.4.2	呼叫中心及客户服务中心的电话礼仪	208
7.5	幼儿教师礼仪	210
7.5.1	仪表礼仪	210
7.5.2	举止礼仪	213
7.5.3	言谈礼仪	215
7.5.4	交往礼仪	216
	课后练习	217
第8章	涉外礼仪	218

8.1 涉外礼仪概述	219
8.1.1 涉外礼仪的基本原则	219
8.1.2 涉外活动的基本礼仪	220
8.2 涉外迎送礼仪	225
8.2.1 迎送的安排及规格	225
8.2.2 国旗的悬挂及演奏国歌礼仪	227
8.3 外事活动禁忌	228
8.3.1 言行方面	228
8.3.2 卫生方面	230
8.3.3 拍照方面	230
8.3.4 其他方面	231
课后练习	234

第 1 章

修养概述

知识要点:

1. 了解修养的基本内涵,从个人修养的角度来看,礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。
2. 理解修养的道德基础,思索自己的人生道路。
3. 了解修养的基本要素,通过自身努力和社会锻炼,形成个人较为完备的修养。





1.1 修养的基本内涵

案例 1-1

美国耶鲁大学有一批应届毕业生共，22 人，实习时被导师带到华盛顿的白宫某军事实验室里参观。

全体学生坐在会议室里等待该实验室主任胡里奥的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情市然地看着她忙活，其中一个还问了问：“有黑咖啡吗？天太热了。”秘书回答：“抱歉，刚刚用完了。”有一个名叫比尔的学生看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你倒水还挑三拣四的。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，天气这么热，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天听到的唯一一句。

然而，随后却发生了一件很尴尬的事。当胡里奥主任开门走进来和大家打招呼时，不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。比尔左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得零乱。胡里奥主任挥了挥手说：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关的情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，秘书小姐，请你去拿一些我们实验室印的纪念手册，送给同学们作纪念。”

接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过胡里奥主任双手递过来的手册。胡里奥主任脸色越来越难看，走到比尔面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，比尔礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”胡里奥闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍比尔的肩膀，说：“你叫什么名字？”比尔照实作答，胡里奥微笑着点头回到自己的座位上。

两个月后，在毕业去向表上，比尔的去向栏里赫然写着该军事实验室的名字。有几位颇感不满的同学找到导师说：“比尔的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚显稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比比尔还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，修养是第一课。”

由于良好的修养，比尔被白宫这个实验室录取，这应该是自然而然的事。但有些人就是因为不注重自身的修养，从而错过了人生中的很多机会。

面对未来社会中的人际交往，修养是第一课。

1.1.1 什么是修养

孔子说：“吾十有五而志于学，三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳顺，



七十而从心所欲，不逾矩。”【孔子（公元前 551—公元前 479），如图 1-1 所示，名丘，字仲尼，春秋时鲁国陬邑（今山东曲阜）人，儒家学派创立者。这里的引文见《论语·为政》。】这个伟大的思想家在这里所说的是他自己修养的过程，他并不承认自己是天生的“圣人”。

另一个思想家孟子也说过，在历史上担当“大任”起过作用的人物，都经过一个艰苦的锻炼过程，这就是：“必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，增益其所不能。”【孟子（公元前 372—公元前 289），如图 1-2 所示，名轲，战国时邹（今山东邹县东南）人，是儒家学说的主要继承者。这里的引文见《孟子·告子下》。】



图 1-1 孔子像



图 1-2 孟子像

我国古代思想家认为，“修养乃学问上精密之功夫也。修以求其粹美，养以期其充足；修犹如切磋琢磨，养犹涵育熏陶也。”可见，“修”是指“切磋琢磨”，有整治、锻炼之意；“养”是指“涵育熏陶”，有培育、促进之意。在实际应用中，修养是一个经常使用的含义广泛的概念，是指人们在某一方面自觉进行的长期锻炼活动及其所达到的水平。概括起来说，修养包括两个方面的含义，一是指人们的政治思想、道德品质、文化知识、文学艺术等方面的水平；二是指为达到上述目的所进行的自我锻炼、自我改造、自我陶冶、自我教育的过程和功夫。

1.1.2 修养的外在表现

案例 1-2

张君从英国留学回来，几个好友为他设宴洗尘。席间，一个朋友不雅的口头禅使他很是不快，几次露出厌恶的表情。席散送张君回家的路上，我替那位朋友解释说：“那句口头禅不过是无所指的语言习惯，听惯了也就不觉得什么了。”张君沉默了一会儿说：“我给你讲一下我刚到英国时的经历吧！”

和在布里司托尔的大多数留学生一样，我也借住在当地一户居民家中，这样又省钱生活条件又好。房东坎贝尔夫妇待人热情大方，他们只是象征性收我几英镑房租，硬把我从邻居家中“抢”了过来。

为实现我出国留学的梦想，父母欠了十几万元的债。我非常珍惜这得来不易的学习



机会。白天刻苦用功自不待言，晚上在图书馆一直呆到闭馆时才离开也是常有的事，好在我遇到了好东家，每天我回到“家”里，可口的饭菜都在等着我，每隔四五天，坎贝尔太太就会逼着我换衣服，然后把换下的衣服拿去洗净烫好。可以说，他们就像对待儿子一样待我。

可是，过了没多久，我就感觉坎贝尔先生对我的态度有些转冷，我开始猜测，他们是不是嫌收我的房租太少，想加租又不好意思说？

那天晚上十一点多我从学校回来，洗漱完毕刚想脱衣睡觉，坎贝尔先生蹑手蹑脚地走进我的房间，看来他终于要说出憋在心里的话了。他开口道：“在你中国的家里，你半夜回家时，不管你的父母睡没睡，你都使劲关门，噼噼啪啪地走路和大声咳嗽吗？”

我愣住了，我自己也根本没有注意过这些“细节”。

“我相信你是无心的。”坎贝尔先生微笑着说，“我太太有失眠症，其实我早就想提醒你，只是我太太怕伤你的自尊心，一直不让我说。你是一个懂事的孩子，你不会把我善意的提醒视为伤害你的自尊吧？”

我并不是觉得坎贝尔先生说得不对，或者有伤自尊，而是我觉得他有些斤斤计较。尽管我心里有牢骚，但我还是接受了坎贝尔先生的提醒，以后回家尽量轻手轻脚。

然而，不久后的一天中午，坎贝尔先生脸阴沉着，这可是很少有的。“孩子，也许你会不高兴，但是我还得问，你小便的时候是不是不掀开马桶垫子？”他问。

我的心里“咯噔”一声。我承认，有时我尿憋得紧，或者偷懒，小便时就没有掀开马桶垫子。

“这怎么行？”坎贝尔先生大声说，“难道你不知道那样会把尿液溅到垫子上吗？这不仅仅是卫生，还是对别人的不尊重，尤其是对女人不尊重！”

看着坎贝尔先生涨红的脸，我嘟囔：“这么点儿小事，不至于让你这么生气吧？”

坎贝尔先生越发激动：“替别人着想，顾及和尊重别人，这是一个人最起码的修养，而修养正是体现在小事上的。孩子，考取学位和谋得一个好的职位固然重要，但与人相处时良好的习惯和修养也同样重要。如果说学位、职位代表了一个人的身份的话，那么习惯和修养就是人的第二身份，人们同样会以此去判断一个人。”

我觉得坎贝尔先生过于苛刻，决定离开坎贝尔家。

我一连走了五六户人家，他们竟然都以同样的问话接待我：“听说你小便时不掀开马桶垫？”那口气、那神情，让我意识到这在他们任何一个人看来都是一件不可思议的很严重的问题，我只有满面羞愧地返身逃走。

至此，我才真正明白了坎贝尔先生说的“习惯和修养是人的第二身份”这句话。在人们眼中，我既是正在接受高等教育的中国留学生，也是一个浅陋的、缺乏“修养”的人。

陷入了如此窘境，我对他们的怨气反而消失了，甚至还非常感激他们。如果没有他们，没有那段尴尬的经历，不知道我是否还是那样令人生厌地“不拘小节”，嘴上同样挂着难听的口头禅也未可知呢！



文明礼仪是中华民族优良传统，是现代社会文明的重要标志，是人的内在修养和素质的外在表现，也是人们应当共同遵守的基本道德规范。

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼仪的根本内容是“约束自己，尊重他人”；礼仪的目的是为了让人们能轻松愉快地交往；礼仪的基本原则是“为他人着想”；“己欲立而立人，己欲达而达人”、“己所不欲，勿施于人”则是礼仪的精髓。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人在内在修养和素质的外在表现。

从交际角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法；是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

如果分类，礼仪可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。因为礼仪是门综合性的学科，所谓的几大分支，又是相对而言的。各分支礼仪内容都是相互交融的。

礼仪的主要功能，从个人的角度来看，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活，塑造个人形象；三是有助于促进人们的社会交往，改善人际关系；四是有助于净化社会风气。

从社会组织角度来说，可以塑造组织形象，提高顾客满意度和美誉度，并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。

从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。

个人礼仪修养即社会以个人礼仪的各项具体规定为标准，努力克服自身不良的行为习惯，不断完善自我的行为活动；即要求人们通过自身的努力，把良好的礼仪规范标准化为个人的一种自觉自愿的能动行为。个人礼仪修养的意义有以下几点：

(1) 加强个人礼仪修养有助于提高个人素质，体现自身价值。现实生活中，人们都在以各种不同的方式追求着自身的完美，寻找通向完美的道路。加强个人礼仪修养是实现完美的最佳方法，它可以丰富人的内涵，从而提高自身素质与内在实力，使人们面对纷繁的社会有勇气、有信心充分地展现自我。

(2) 加强个人礼仪修养有助于增进人际交往，营造和谐友善的气氛。人际交往，贵在有礼。加强礼仪修养，处处注重礼仪，能使自己在社会交往中左右逢源，无往不利；使自己在尊敬他人的同时也赢得他人的尊敬，从而使人际关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，使人们的交往气氛更加愉快。

(3) 加强个人礼仪修养有助于促进社会文明，促进社会发展进步。人与社会密不可分，社会是由个人组成的。文明的社会需要文明的成员一起共建，文明的成员则必须用文明的思想来武装，要靠文明的观念来教化。个人礼仪修养的加强，可以使每个社会成员进一步强化文明意识，端正自身行为，从而促进整个社会文明程度的提高，加快社会的发展。

所以，学习礼仪，增强个人礼仪修养，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。



1.1.3 内外兼修的新时代青年修养

案例 1-3

这是一场艰难的谈判。

一天下来，美国约瑟先生对于对手——中国某医疗器械的范厂长，既恼火又钦佩。这个范厂长对即将引进的“大输液管”生产线行情非常熟悉。不仅对设备的技术指数要求高，而且价格压得很低。在中国，约瑟似乎没有遇到过这样难缠而有实力的谈判对手。他断定，今后和务实的范厂长合作，事业会很顺利。于是，他信服地接受了范厂长那个偏低的报价。“OK！”双方约定第二天正式签订协议。天色尚早，范厂长邀请约瑟到车间看一看。车间井然有序，约瑟边看边赞许地点头。走着走着，突然，范厂长觉得嗓子里有条小虫在爬，不由得咳了一声，便急急地向车间一角奔去。约瑟诧异地盯着范厂长，只见他在墙角吐了一口痰，然后用鞋底擦了擦，油漆的地面留下了一片痰渍。约瑟快步走出车间，不顾范厂长的竭力挽留，坚决要回宾馆。

第二天一早，翻译敲开范厂长的门，递给他一封约瑟的信，信上写道：“尊敬的范先生，我十分钦佩您的才智与精明，但车间里你吐痰的一幕使我一夜难眠。恕我直言，一个厂长的卫生习惯，可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后生产的是用来治病的输液管。贵国有句谚语：‘人命关天！’请原谅我的不辞而别，否则，上帝会惩罚我的……”

范厂长觉得头“轰”的一声，像要炸了。

良好的个人形象来自于他的内在修养。内在修养包括两个方面：思想道德修养和文化素质修养。一个具有高尚道德情操和思想水准的人，在交往中就会充分体现出人类的智慧和人性的优美，能够增强人际间的吸引力。深厚的文化素养和知识积累，能够增强人的自信心，促进人的思维能力的提高，使交往者能旁征博引、口有千钧，赢得他人的尊敬与喜爱。

当我们接触一个人之后，常常会给他一些评语：“这个人素质高，有气质”；“这个人有教养”；或者“这个人太差劲，连句话都不会说”；“这个人俗不可耐，一点层次也没有”……那么，一个素质高、有教养的人到底是什么标准呢？

1. 和善亲切

对人要和善亲切，彬彬有礼，不冷淡，不粗野，更不可有恶行的表现，从内心去爱、去关心、去帮助别人。要仁慈温柔，不单对自己的家人要有爱心，就是对素不相识的人也应“爱人知己”的精神。温柔并非女性所独有的重要德性，它不是懦弱或毫无主张、任人摆布，而是对别人不急躁、不粗鲁、不固执，是一种对人平和、处事安详的外在气质。

2. 谦虚随和

古人说：“满招损，谦受益。”谦虚总是受人欢迎的良好态度，社交场合上任何自傲情绪的流露都会成为你通向成功的障碍。社交场中切记不可因曾帮助过他人而吹嘘邀功，特别是



当对方或对方的至亲好友在场时；不因自己比他人多一点知识或有一技之长而津津乐道；不因自认为比别人强而以比别人高一头的姿态出现。

3. 理解宽容

理解是情感交流的基础，也是建立友谊的桥梁。理解包括的内容非常广泛，其主要方面有：理解别人的需要和行为习惯，理解别人的情绪情感，理解别人的立场观点和态度，甚至理解自己所不喜欢的人的言行。理解往往是朋友之间珍贵的帮助和支持，生活中、工作上有人和自己看法不一致，或者伤了你的面子、侵犯了你的利益时，只要无碍大的原则，都要适当地给予宽容、理解。当然宽容不是纵容，不是放弃原则立场的姑息迁就，也不是做老好人。对于邪恶及居心叵测的不良行为，绝不能采取回避或逃避的态度，否则的话就丧失了自己应有的品德和人格。

4. 热情诚恳

对待别人应该热情、亲切，自然、真诚。应该掌握热情的尺度，切忌虚假过分的热情，否则会使人陷入一种十分别扭而又不知如何是好的境地。诚恳但不口是心非，无论说什么、做什么，需由内心发出；帮助别人，需诚心诚意，不带有目的。

5. 诚信守约

无信则不立，无信则无德，无信则不肖。一个人能够在社会上立足，与人很好地相处，靠的是信用。随着现代生活节奏的加快和生活内涵的多样化，人们的时间观念越来越强。参加各种活动要守时，不论是什么原因迟到都是失礼的。不能如约而至要事先通知对方，无故失约、失信，会使你的形象在别人的心目中黯然失色。让别人久候是对朋友的怠慢，但过早到也不好。对别人的要求应根据自己的能力和实际情况给以答复，切不可妄开“空头支票”。在工作、生活、学习等各方面对朋友应做到互尊互助，多给朋友一些帮助。和朋友相处要坚持原则，发现朋友的错误应晓以大义、辨明是非，不搞帮派，不盲目讲哥们儿义气。

1.2 修养的道德基础

道德是社会生活对人们的一种要求，是社会生活祥和的条件，是古今治国安邦的必须。道德可以使人追求崇高，道德可以使人生精神永砺。社会离不开道德，人生更离不开道德，人生必须沐浴在道德之中。那么，在改革开放后，物质条件和精神条件都比较丰富的今天，修养的道德基础是什么呢？

1.2.1 诚信重于泰山

从道德范畴来讲，诚信即待人处事真诚、老实、讲信誉，言必行、行必果，一言九鼎，一诺千金。在《说文解字》中的解释是：“诚，信也”，“信，诚也”。可见，诚信的本义就是要诚实、诚恳、守信、有信，反对隐瞒欺诈、反对伪劣假冒、反对弄虚作假。



对于每个社会成员而言,“诚信”是立身之本,处世之宝。人生立于世间数十年,必须不断学习,以获得知识、积累知识,知识既是个人谋生的工具,也是个人为社会服务的工具。但是,要真正做个对社会有所贡献的人,光靠“知识”工具是不够的,还必须要有正确的价值观去指导,否则,知识也可能成为滋生罪恶的工具。“诚信”精神就是培养人的高尚道德情操、指引人们正确处理各种关系的重要道德准则。个人以诚立身,就会做到公正无私、不偏不倚;讲究信用,就能守法、守约、取信于人,就能妥善处理好个人与个人、个人与社会的关系。

从来都主张做人要诚实,哪怕不慎做了坏事也要诚实对待。因为编造一个谎言,需要再编造很多个谎言去解释,说谎也会逐渐成为习惯从而影响做人的品德。

案例 1-4

这是李嘉诚的母亲庄碧琴女士早年教子的一则逸事:

当年,李嘉诚从意大利偷师学艺回到香港办塑料花厂,生意最好的时候,出现了用降低产品品质来应付太多定单的情况,结果工厂险些破产。

母亲庄碧琴给李嘉诚讲了一件事:

“老家开寺的住持元寂年事已高,想找个合适的接班人,但只有大徒弟一寂和二徒弟二寂合适。

一天,元寂把两个徒弟叫来,说:‘我现在给你俩每人一袋稻谷,明年秋天以谷为答卷,谁收获的谷子多,谁就是接班人。’第二年秋天到了,一寂挑来满满一担谷子;二寂则两手空空。

元寂当众宣布二寂担任接班人。一寂听了不服气,元寂微微一笑,高声对众僧说:‘我给他俩的都是滚水煮熟了的谷子。显然,二寂是诚实的,理由由他来当主持。’众人悦服。”

接着李母对儿子李嘉诚讲了一句话:“经商如同做人,诚信当头,则无危而不克了。”于是后来才有了讲诚信的亚洲富翁李嘉诚。

青少年要做到恪守诚信,就要对自己讲的话承担责任和义务,言必有信,一诺千金。答应他人的事,一定要做到。同他人约定见面,一定要准时赴约。上学或参加各种活动,一定要准时赶到。要知道,许诺是非常慎重的行为,对不应办或办不到的事情,不能轻易许诺,一旦许诺,就要努力兑现。如果我们失信于人,就等于贬低了自己。如果我们在履行诺言过程中情况有变,以至无法兑现自己的诺言,就要向对方如实说明情况并表示歉意。这与言而无信是完全不同的两件事。

我们要继承和发扬恪守诚信的传统美德,还要把“江湖义气”与恪守诚信区别开来,认清“江湖义气”的实质和危害,不被这种旧社会遗留下来的坏习俗所污染,做到真正的恪守诚信。

1.2.2 自信才能赢得成功

自信是发自内心的自我肯定与相信。自信无论在人际交往,还是在事业上都非常重要。