

现代社区教育系列

现代社区礼仪

XIANDAI SHEQU LIYI

杨 赛 王润清 编著



华东师范大学出版社

现代社区教育系列

现代社区礼仪

XIANDAI SHEQU LIYI

杨 赛 王润清 编著



华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代社区礼仪 / 杨赛, 王润清编著. —上海: 华东师范大学出版社, 2008

(现代社区教育系列)

ISBN 978 - 7 - 5617 - 6362 - 9

I. 现… II. ①杨…②王… III. 社区—礼仪
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 138447 号

现代社区教育系列

现代社区礼仪

编 著 杨 赛 王润清

责任编辑 王 焰

审读编辑 胡亚楣

责任校对 朱妙津

装帧设计 黄惠敏

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062

电话总机 021 - 62450163 转各部门 行政传真 021 - 62572105

客服电话 021 - 62865537(兼传真)

门市(邮购)电话 021 - 62869887

门市地址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口

网 址 www.ecnupress.com.cn

印 刷 者 华东师范大学印刷厂

开 本 890 × 1240 32 开

印 张 4.25

字 数 105 千字

版 次 2008 年 10 月第一版

印 次 2008 年 10 月第一次

印 数 1—3100

书 号 ISBN 978 - 7 - 5617 - 6362 - 9/G · 3683

定 价 15.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题, 请寄回本社客服中心调换或电话 021 - 62865537 联系)



目 录

第一章 家庭礼仪	1
第一节 家庭内部礼仪	1
第二节 家庭外部礼仪	4
第二章 生活礼仪	6
第一节 邻里见面	6
第二节 邻里沟通	11
第三节 邻里往来	14
第四节 宠物饲养	22
第五节 社区环境	26
第六节 社区休闲	29
第七节 购物、看病	32
第三章 校园礼仪	35
第一节 个人仪态	35
第二节 校园日常礼仪	37
第三节 校园生活礼仪	39
第四章 办公礼仪	41
第一节 仪容仪表	41

第二节	办公礼仪	43
第三节	办公环境	46
第四节	办公态度	47
第五节	办公室关系	48
第六节	办公会议	50
第七节	名片礼仪	52
第五章	涉外礼仪	55
第一节	涉外形象	55
第二节	涉外态度	58
第三节	涉外交流	63
第四节	公共涉外礼仪	65
第五节	宗教礼仪	69
第六章	交通礼仪	72
第一节	步行、乘公共汽车 ...	72
第二节	乘地铁、出租车	74
第三节	行车与泊车	76
第四节	乘火车、飞机	78
第七章	通信礼仪	80
第一节	书信、贺卡	80
第二节	电子邮件	81
第三节	电话	82
第四节	短信	83
第八章	聚会礼仪	86
第一节	邀请	86
第二节	招待	87
第三节	中餐	90
第四节	西餐	92

第五节	自助餐	97
第六节	舞会	98
第九章	赛场礼仪	103
第一节	基本礼仪	103
第二节	赛场礼仪	105
第三节	升国旗、唱国歌	110
第四节	观赛的禁忌	111
第十章	会展礼仪	113
第一节	会展从业人员 礼仪	113
第二节	会展准备阶段的 礼仪规范	115
第三节	会展活动现场 礼仪	117
第四节	会展结束礼仪	119
第十一章	公共生活礼仪	120
第一节	公共仪态礼仪	120
第二节	公共神态礼仪	122
第三节	公共仪表礼仪	123
第四节	公共交往礼仪	126
第五节	公共场合礼仪	128

第一章 家庭礼仪

礼仪情景

小炜是上海某小学三年级的学生,自从学校开展生态文明课程以来,他不仅严格要求自己,还用自己的言行影响到了父母的生活习惯。一次,他们全家人外出逛街,爸爸咳了一声就随地吐痰,小炜马上拿了一张餐巾纸把爸爸吐在地上的痰包起来扔到垃圾桶里,爸爸看见后,脸都红了。从此,爸爸养成了随身带餐巾纸的习惯,再也不随地吐痰了。

第一节 家庭内部礼仪



问候

给人问候,也能得到他人的问候。问候能够给彼此一些安慰、信心、关怀和热情。家庭中的问候更是一种心灵的回应。家庭内部的问候不同于邻里之间的问候。而对家庭内部问候的强调也是社会的一大进步。

“××,早上好(早)”、“××,我要上班去了”、“××,我回来了”、“××,晚安”等等都是家庭成员一天中经常说到的问候语。

家庭成员相处得太久也容易产生矛盾,因此彼此之间的“敬语”是不可缺少的。

如果不小心碰到了对方,或者没有兑现自己对家人的承诺,要常把“对不起”、“请原谅”挂在嘴上。

如果要请家人帮忙,前面一定要加上“麻烦你”之类的礼貌用语。不管家人能否帮到你的忙,只要尽力做了,都要说一声“谢谢”。

家庭中的每个人都有一定的社会任务,有的要赚钱养家,有的要照看家庭,有的要认真学习,都是很辛苦的。回到家中,彼此能问候一声“辛苦了”,那么家人在工作、生活和学习中的疲惫将得以消除,不顺的心情也会变得开朗。

在不少的中国家庭里,很多人认为使用“敬语”容易产生距离感,那是因为他们只把这些敬语作为一种客套,而并没有把它们当作是一种实实在在的礼貌,或者他们认为家人之间的相互帮助是理所当然的。其实,每个人都需要得到尊重,更希望得到家人的尊重和理解。而这不仅是一种文明礼仪,更是一种生活习惯。



家庭教育

自古以来,很多家长认为:父母打骂孩子都是为孩子好,是应该的,是天经地义的。但一切绝不是那么简单,在此要告诉天下父母的是:对孩子的批评是一门艺术。

父母要学会聆听。孩子犯错,一般都是有一定的原因。其实孩子犯错后,心里也非常委屈和内疚。这时,父母要心平气和地去聆听,了解孩子犯错的真正原因,然后再“对症下药”。如果只以“家长”的身份自居,居高临下,不问青红皂白,气势汹汹地把孩子打骂一顿,不仅达不到教育的目的,还会使孩子产生逆反心理,渐渐疏远自己的父母。

对孩子偷懒、贪玩、不讲卫生等不良生活习惯,父母每天絮絮叨叨的责备只会让孩子“左耳进,右耳出”。这时,如能以讲故事的方式

来教育,将孩子的“问题”编入故事,就会使他感到惭愧而自觉改正错误。

有的孩子十分任性,常为了一点小事而纠缠不休,为了达到某一目的而大闹大哭,这时父母的厉声责备完全无济于事,不如不理他,以神情严肃、默不做声来表示自己的态度,让孩子由亢奋转为冷静,聪明的孩子会从父母的沉默中懂得“自己错了”。

孩子出生后的第一个教育场所就是家庭,第一任老师就是父母。古语常说“勿以恶小而为之,勿以善小而不为”,事实上,父母的一言一行,都可能会对孩子产生终生的影响。有的家长教育孩子要孝敬父母、互相谦让、勤俭节约、互帮互助,但自己却不管父母、与兄弟姐妹争财产、整天大吃大喝、远离有困难者;有的家长教育孩子要遵纪守法、好好学习,但自己却闯红灯、打麻将;有的家长教育孩子讲文明、懂礼貌,但自己却随地吐痰、乱丢垃圾。家庭教育传达的不仅仅是道德教育,更应该是一种公民教育。



夫妻相处礼仪

没错认错。夫妻之间常常因为一些小的家事而闹矛盾,俗话说“清官难断家务事”,夫妻之间的争执本没有对错,谁先认错又有什么关系。而且,谁先认错,谁才是真正的赢家,不管他(她)是不是真的错了。没错认错是一种家庭礼仪艺术,能够缓解家庭矛盾,增进夫妻之间的感情。在男女平等的社会里,认错并不是丈夫的专利,妻子也可勇敢认错,试想,妻子都认错了,作为男人的丈夫还有什么可计较的呢?

平等对待。随着社会的进步,越来越多的女性走出家门,走向社会,走向工作的管理岗位。她们凭借着自己的知识、能力,赢得了一定的社会地位,有的甚至超越了丈夫。但在家庭中,男女应该是平等

4 现代社区礼仪

的,不能以经济地位来确定其在家庭中的地位。家务之事,也没有永远的分工,你中有我,我中有你,对双方来说是平等的责任。

善于称赞。如果说“女为悦己者容”,那么也可以说“男为悦己者劳”。无论男女,都希望得到别人的称赞,尤其是来自自己生活中另一半的表扬。每天给对方一句称赞的话,例如:“老婆,你今天的皮肤真好”、“你今天的衣服很漂亮”,或者“老公,你做的饭很好吃”、“你把家装饰得很漂亮”,这些话语可以使妻子越来越漂亮,丈夫越来越能干;可以使彼此每天都关心对方,发现对方的优点,同时,增强自己的自信心。

互相尊重。要互相尊重,夫妻双方就要做到:不要因为自己钱挣得多就在家“盛气凌人”,更不能说“这家里还不是全靠我”这样的话。不要认为自己的工作有多么了不起,而看轻甚至嘲笑讽刺配偶的工作。当配偶将饭烧焦了,不要怨言连连,这时最好的话是:“焦饭有利于消化”。关心配偶的工作,如有可能,在征得配偶同意的情况下,加入其中,同享苦乐。

第二节 家庭外部礼仪



婚庆礼仪

宾客礼仪。参加婚庆的男宾不一定非要西装领带地登场,但一定要美观大方;女宾可以穿得鲜亮些,但不要穿大红色的衣裙,以免抢了新娘的“风头”。给新人的礼物必须成双成对,红包内的钱数应该是双数,单数中只有九可以用。宾客在来去时应向新郎新娘打招呼,并表达感激之情和祝福之心。

主客礼仪。若亲友逗趣,要新人表演节目或介绍恋爱经历,新郎

新娘不可一味推托，应该落落大方地说上几句“感言”或表演事先准备的小节目。如有人饮酒过量，说话出格，新郎新娘不要面露不悦，这时可以借故走开，也可以充耳不闻。散席后，新郎新娘应站在门口谢送宾客。



丧事礼节

参加追悼会，男士应着深色服装，不要戴浅色或鲜艳的领带；女士应着素色服装，勿穿花衣花裙或大红大绿的衣服；不要化妆，不要戴首饰。

追悼会开始后，应脱下帽子，站立端正，神情肃穆；切勿东张西望，或与旁边的人轻声交谈。

追悼会结束后应向逝者家属表达关心和慰问。

关于悼词，一般不写逝者的缺点，最好写出逝者生前值得人们怀念的经历及热爱工作、热爱家庭的动人情节。

第二章 生活礼仪

礼仪情景

每天早上上班,经过一个里弄的时候,总能看到一个熟悉而又亲切的身影。他是一位 86 岁的老伯,每天早上都坐在弄堂里向经过的人,打招呼说“你好”,无论对方是否熟悉。日子长了,经过这里的过路人都会停下匆忙的脚步,面带微笑,谦谦有礼地向老伯点头问候。

第一节 邻里见面



打招呼

打招呼是熟人相遇的一种简单见面礼节。碰到熟人不打招呼或别人给你打招呼,你装作没看见,都是不礼貌的行为。在社区内外等公共场所遇到邻居,应当主动向对方示意、打个招呼显示出友好和善意,这一种有礼的表现,也是对别人的尊重。

见面打招呼可以微笑示意,问候一声“你好”,也可适当寒暄一下。

如果离得很远,对方又没有看到你时,就不要在大庭广众中追着别人,大声喊别人名字了,以免影响到其他人,弄得对方尴尬,这样就不礼貌了。不如在对方注意到你的时候,以微笑、点头向对方示意,

相信对方也一样可以感受到你的善意和礼貌,并同样以微笑回报。



称呼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言。在社区交往中,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区文明程度。

生活中的称呼应当亲切、自然、准确、合理,要照顾被称呼者的个人习惯,入乡随俗。

在社区交往中,可以直呼其名。只呼其姓,如“王”,是很不礼貌的,一般应在姓前加上“老、大、小”等前缀,如老杨、大李、小谢等。老、大、小所指的是被称呼人的绝对年龄,与职务、社会地位、相对年龄没有关系。称呼一位年过半百的街坊为“小赵”,无论怎么讲都是不礼貌的;称呼比自己年龄大的人为“小张”,那就显得有些傲慢了。

对于双名的,不呼其姓,只称其名,如“晓琳”,上级称呼下级、长辈称呼晚辈,在亲友、同学、邻里之间使用这种称呼会显得很亲切,但为了避免不必要的误会,这种称呼通常限于同性之间。对于单名,就不能只称其名了。

要将生活称呼与工作称呼分开。对于小区的物业管理人员,应该使用工作称呼,要求庄重、正式、规范,一般要与交往对象的职务、职称相称,这是一种最常见的称呼方法。比如张经理、王先生、周小姐、张女士。社区居民也不要和小区的工作人员称兄道弟,如叫保安人员做“张哥”、“张大兄弟”,尽管亲切,但在外人看来,显得不规范。称之为“伙计”,也不合适。

称呼有三大禁忌。第一,叫错姓名。为了避免这种情况的发生,对于不认识的字,事先要有所准备;如果是临时遇到,就要谦虚请教。

不要对被称呼者的年纪、辈分、婚姻状况以及与其他人的关系作出错误判断。比如,将未婚妇女称为“夫人”、“太太”,就属于误会。相对年轻的女性,都可以称为“小姐”,这样对方也乐意听。第二,使用不通行的称呼。“同志”、“师傅”以前是非常好的称呼语,但用在现代社区交往中,就要注意。如果称一位学者为“李师傅”,对方当然会很不高兴。第三,称呼外号。对于关系一般的,不要自作主张给对方起外号,更不能用道听途说来的外号去称呼对方,也不能随便拿别人的姓名乱开玩笑。



问候

近些年,邻里之间的问候语层出不穷。

“你吃了吗?”是中国历史上沿用比较普遍的招呼语。“民以食为天”,在食不果腹的年代,中国大多数居民要求的就是能够吃饱肚子。因此,问对方有没有吃饭便是对对方的一种关心。在现代商务场合,“你吃了吗?”是想请吃饭的暗示语。一些经济较为发达的地方,这句问候语逐渐被淘汰。在吃饭的时间问邻居“你吃了吗?”也是一种亲切和善意的安排。使用这种招呼语时要特别注重场合,在卫生间这样问候,就很不合适,彼此也会很尴尬。

“你干什么去?”也是一种比较原始的招呼语,与对方擦身而过,为了表示看见了对方,以此语代替一切语言。至于对方具体去干什么则是无关紧要的,只是表示一种问候。但在现代生活理念中,“自己干什么”属于个人的隐私,人们并不希望别人过多地干涉自己的私事。因此,在现代社区交往中,这句问候语也将逐渐被人们忘掉。

“你在哪儿发财?”是中国近几年才时兴起来的问话。在中国漫长历史中,“君子重义不重利”的观念在人们的头脑中已根深蒂固,但随着中国改革开放的进行和深入,“利”越来越被人们看重,“让一部

分人先富起来”的政策促使全国人民奔富裕,并以“发财”相互祝福。所以,这句招呼语如实反映了近几年来从上到下以经济为中心奔富裕的文化心理,折射了初得温饱后人民的更高追求,是一种历史的进步。但这句话老年人使用显得空洞,年轻人使用则也有打探他人隐私之嫌。

“你这段时间忙吗?”是较为熟悉的邻居、朋友和同事之间的问候,表现出对别人的关心。问话人对对方工作忙不忙并非要实质性的了解,重在招呼。若对方回答“很忙”,问话人加一句“多注意身体”,就显得很文雅、不俗。假如再追问一句“都忙些什么呢?”就很不礼貌了。

“你好”这句招呼语简洁明了,通用性强,同时又是对他人的一种祝福,因此,这句话解放后经常被使用,如今也常出现在经济发展迅速、不同社会群体交往频繁而人际关系又比较松散的开放型社会中。随着生活节奏的加快,每个人都来去匆匆,以前那种交谈型的招呼语已经不适用了,彼此见面时一声节奏明快的“你好”,同时伴以微笑、点头等致意方式便十分妥当。但有时一句简单的“你好”,又显得有些敷衍,可以加上一些称呼与时间限定,会显得更加温馨,如:“刘大哥,早上好!”



在见面之初、告别之际、慰问他人、表示感激、略表歉意等时候,往往要握手。握手的力量、姿势和时间的长短往往能够体现出对握手对象的不同礼遇和要表达的态度。

握手要起身,距对方约一步远,上身稍向前倾,两足立正,伸出右手,四指并拢,虎口相交,拇指张开下滑,握住受礼者的手掌。时间以两至五秒为宜。一般握两下就行,不要太用力,但漫不经心地用手

指尖“蜻蜓点水”式去“点”一下也是无礼的。握手时要注意先后顺序,一般来说主人、长辈、上司、女士主动伸出手,客人、晚辈、下属、男士再相迎握手。如果是服务人员,通常不要主动伸手和服务对象相握。需要握手时,一般握就行了。

握手有八大禁忌。1.不用左手相握;2.在和基督教信徒交往时,要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状,这种形状类似十字架;3.不要在握手时戴着手套或墨镜,只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手,才是被允许的;4.不要在握手时另外一只手插在衣袋里或拿着东西;5.不要在握手时面无表情、不置一词或长篇大论、点头哈腰、过分客套;6.不要在握手时仅仅握住对方的手指尖,好像有意与对方保持距离;7.不要在握手时把对方的手拉过来推过去,或者上下左右抖个没完;8.不要拒绝握手,即使有手疾或汗湿、弄脏了,也要和对方说一声“对不起,我的手现在不方便”,以免造成不必要的误会。



在社交活动中,如果想结识某个人或某些人,而又没有人引见,可以自己充当自己的介绍人,把自己介绍给对方。确定自我介绍的具体内容,要兼顾实际需要、所处场景,要具有鲜明的针对性,不要“千人一面”。有时可以把自己的姓名同名人的姓氏或是常用名词相结合,以增强别人的记忆。比如,一个人的姓名是“毛明”,就可以介绍为:毛主席的“毛”,黎明的“明”。但切忌将姓名与反面人物的姓名相联系。

在为他人做介绍时,可以遵循这样的顺序:把年轻的介绍给年长的;把职务低的介绍给职务高的。如果介绍对象双方的年龄、职务相当,异性就要遵从“女士优先”的原则,即把男士介绍给女士;对于同

性,可以根据实际情况灵活掌握,比如把和你熟悉的介绍给和你不熟悉的;也可以从左到右或从右到左的介绍等。为别人介绍之前不仅要征求一下被介绍双方的意见,在开始介绍时再打一下招呼,不要上去开口即讲,让被介绍者措手不及。当介绍者询问是不是要有意认识某人时,不要拒绝或扭扭捏捏,而应欣然表示接受。实在不愿意时,要委婉说明原因。当介绍者走上前来,开始为你进行介绍时,被介绍者双方都应该起身站立,面含微笑,大大方方地目视介绍者或对方。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,彼此问候一下对方,也可以互递名片,作为联络方式。不论是给别人做介绍还是自我介绍,被介绍双方态度都应谦和、友好、不卑不亢,切忌傲慢无礼或畏畏缩缩。

第二节 邻里沟通



在日常生活中,会倾听比会倾诉更能起到好的沟通效果,但很多居民对倾听却并不在意。听别人谈话要全神贯注,不可东张西望,或显出不耐烦的表情。应当表现出对他人谈话内容的兴趣,而不必介意其他无关大局的地方,例如对方浓重的乡音或读错的某字。听别人谈话就要让别人把话讲完,不要在别人讲得正起劲的时候,突然去打断。假如打算对别人的谈话加以补充或发表意见,也要等到最后。有的人在别人刚刚一张嘴的时候,就喜欢抢白或挑剔对方。人家说明天可能下雨,他偏说那也未必;人家谈起《红高粱》确实是部出色的影片,他却说这部影片糟糕透了等,都是太浅薄的表现。要做到不训斥对方,不挖苦别人,不随便纠正对方,不随便去质疑对方,不随便补