



Xiandai Liyi
Guifan Jiaocheng

现代 礼仪规范教程

李筱琳 主 编

XIANDAI LIYI GUIFAN
JIAOCHENG



中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

现代礼仪规范教程

李筱琳 主编

中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (C I P) 数据

现代礼仪规范教程/李筱琳主编. —北京: 中国广播电视出版社, 2008. 1
ISBN 978-7-5043-5477-8

I. 现… II. 李… III. 礼仪 - 专业学校 - 教材 IV.
K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 173431 号

现代礼仪规范教程

主 编	李筱琳
责任编辑	刘川民
封面设计	曾秋海
责任校对	梁 君
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条 9 号 (邮政编码 100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	北京市朝阳区小红门印刷厂
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
字 数	230(千)字
印 张	14
版 次	2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷
印 数	8000 册
书 号	ISBN 978-7-5043-5477-8
定 价	18.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

前言

我国素有“礼仪之邦”的美称,富有文明礼貌的优良传统。早在我国的周代已开始形成一套完善的礼仪制度。孔子说过:“不失足于人,不失色于人,不失口于人”,即提醒人们注意在行为、态度和言论上不要失礼。过去常说的“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,都是与“礼”有关的行为准则。这些礼貌行为规范至今仍有可供借鉴的现实意义。

作为职业学校的学生,在学习知识和技能的同时,能否具备基本的礼仪素质,能否与人友好共事、相处,是其走入社会,适应社会必须的条件,许多用人单位在聘用和考核职校生时更重视毕业生的适应能力、沟通能力和礼仪修养,先做人后做事是企业对员工的最首要的要求。为了满足中等职业教育的需要,提高教学质量,提高学生的礼仪素质,根据目前中职学生的具体情况,我们组织编写了这本礼仪教材,该教材较为系统、全面地介绍了有关礼仪的基本概念、行为规范,以及职校生在校和实习期间的基本礼仪常识,着重在实用性上突出必须掌握的主要内容,这种培养同学们与人相处的礼仪修养,使同学们能够和父母、同学、老师快乐相处,成为一个受欢迎的人。在不久的将来,在你踏上工作岗位时能和领导、同事和睦相处。该教材的主要内容为:

第一章着意阐明礼仪的基本概念、讲究礼貌礼节的现实意义以及人际交往中礼貌修养的基本原则,深入浅出地把如何做个有教养的人与之有机地联系起来,弄懂这些道理,也就有助于我们自觉养成礼貌待人的良好习惯,同时又提高了我们与人交往的正确意识与能力。

第二章则对职业学校学生在校的礼仪规范、生活中的礼仪规范、社会公德中的礼仪规范提出了具体的要求,并从实践上以形象、具体的实例,加以深化理解,要求我们在学习这些礼仪规范后能立即运用到实践中,从现在做起,培养良好的礼貌素质。

第三章讲述的是在公共场所应具备的良好的行为举止,以及在一些常见的社交活动中应具备的礼仪规范,并根据每一个特定的场合提出了具体的行为规范要求,作为学生今后走进社会和社交场所的行为规范准则。

第四章从礼貌用语的特点、使用阐述了掌握礼貌用语与礼仪的密切关系,对如何正确使用礼貌用语,以及常见、常用的礼貌用语作出了明确的要求和指导。

第五章通过明确一些基本概念和意义,提出了注重个人仪容、仪表的基本要求,针对学生常见的不良仪容、仪表,提出了正确的改善个人仪容、仪表的方法,通过学习着装和化

职业淡妆,训练学生良好的形象,为今后走上工作岗位打下基础。

第六章通过系统地介绍求职礼仪,求职的技巧等知识,为学生参加用人单位的面试提供参考和引导,以便其能顺利通过面试关,走上工作岗位。

第七章通过系统地介绍职场上常用的礼仪,为进入职场的学生提供一些参考,以便能顺利地工作。

第八章至第十三章不光从礼仪着手,还从做人的基本道理、工作态度、心理调节方面对毕业实习的学生作出详细的指导,通过引导,端正学生实习的态度,能以正确的心态完成毕业实习,同时通过引导,让学生在实习中将学到的礼仪知识运用到实践中,进一步提高自己的礼貌修养,并获得用人单位的认可,形成良好的合作关系。

要学好礼仪这门课程,最重要的是必须作到理论知识和实践活动相结合,学以致用,这是唯一有效的学习方法,为此,在学习中要注意作到:

要与日常的养成教育相结合,从平时的行为规范做起,严格要求,持之以恒才能收到良好的效果。就拿养成礼貌待人的习惯来说,首先要有平等待人、尊重他人的思想,不论在家对待父母、兄弟、姐妹,在外对待朋友、同学、同事或其他不认识的人都应礼貌相处,友好相待。不要对亲者热情、尊重,对疏者冷淡、藐视。

要与培养个人的文明卫生习惯相结合,从生活的点点滴滴小事做起,克服不良习惯,绝不马虎,不怕麻烦,只要有意识地主动去克服这些不良习惯,久而久之,文明卫生习惯就会成为自然。

要与语言文明相结合,注意说话使用敬语,决不要固执地认为说粗话、脏话无伤大雅。平时讲粗话、脏话的陋习要坚决、彻底地改掉,取而代之的应是与文明举止相称的礼貌语言。要改正语言上的陋习也不是轻而易举、一蹴而就的易事,但是只要有了讲文明的意思,下了改正的决心,愿意接受别人的指正,养成良好的礼貌用语习惯是不难的。

要从现在起就应该养成职业礼貌习惯,不要错误地认为,到走上岗位的时候自己会讲究礼貌礼节,或者认为自己的将来的工作是与机器打交道,不需要现在就养成礼貌习惯,到时需要了才用,其实任何学科的学习都有学习态度的问题,不要简单地以喜欢与不喜欢来区别对待。今天我们所学的每一门学科都是今后工作需要的基础知识和基本技能。严格来说,并没有主次之分。因此,青年学生应明确自己的学习目的,仔细听讲,认真模仿,严格实践,从现在做起,培养自己的礼貌习惯,才能适应社会,适应不同的工作岗位。

编者
2008年1月

目 录

第一章 礼仪引论	1
第一节 礼仪——人际交往的润滑剂	1
第二节 礼仪的特征、作用和原则	4
思考与练习	11
第二章 礼仪与道德修养	12
第一节 道德与修养	12
第二节 礼仪与社会主义思想道德建设	21
思考与练习	26
第三章 职业学校学生的礼仪规范	27
第一节 青年学生应具备的素质	27
第二节 校园礼仪	30
第三节 社区礼仪	39
思考与练习	46
第四章 公共场合的礼仪	49
第一节 公共场合的行为举止	49
第二节 公共场合的社交礼仪	58
第三节 餐饮礼仪	73
第四节 旅游礼仪	81
第五节 书信礼仪	82
思考与练习	84
第五章 礼貌用语礼仪	85
第一节 言为心声,用语文明	85
第二节 电话礼仪	91
思考与练习	95
第六章 仪容仪表	96
第一节 仪容、仪表的基本要求	96
第二节 美容与化妆	99
第三节 服饰礼仪	101

第四节 配饰礼仪	105
思考与练习	110
第七章 求职礼仪	111
思考与练习	119
第八章 职场礼仪	120
第一节 办公室礼仪	120
第二节 拜访礼仪	122
第三节 会务礼仪	122
第四节 庆典礼仪	125
思考与练习	126
第九章 演讲礼仪	127
第一节 演讲概述	127
第二节 即席演讲	129
第三节 演讲礼仪概述	134
第四节 演讲的技巧	136
思考与练习	139
第十章 推销礼仪	140
第一节 推销概述	140
第二节 推销技巧	142
第三节 成为成功推销员的方法	145
第四节 推销商品成功的关键	146
思考与练习	152
第十一章 谈判礼仪	153
第一节 谈判概述	153
第二节 谈判前的准备	155
第三节 谈判技巧及策略	163
思考与练习	175
第十二章 实习生礼仪	176
思考与练习	181
第十三章 涉外礼仪习俗以及宗教和节日礼仪习俗	183
第一节 涉外交往礼仪	183
第二节 宗教礼仪习俗	199
第三节 节日礼仪习俗	206
思考与练习	216

第一章 礼仪引论

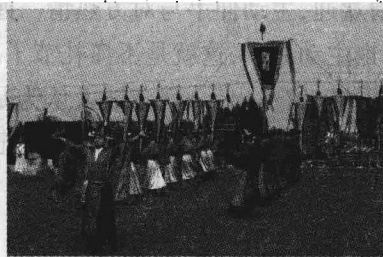
第一节 礼仪——人际交往的润滑剂

你知道吗?



按中国的观点,历史上礼仪的本意是敬神和用来敬宗教神而举行的各种仪式。最早的礼仪形式起源于原始宗教——巫术祭祀,当时人类由于生存条件极其险恶,对危害人类的一些诸如雷电轰鸣、洪水泛滥、地震火山等现象无法解释和克服,就把这些现象归于神灵的力量,于是他们崇拜各种想象中的神灵,并通过宗教祭祀的形式来表达敬意,在反复的祭祀过程中,祭祀的各种程序和方法逐渐完善和固定下来,礼仪就应运而生。随着社会的发展,到了封建社会和阶级社会,礼仪更是发展得更趋繁缛,并被统治者利用,成为维护封建统治的基本制度和规范。

按西方的观点,礼仪一词源于法语的“ETIQUETTE”,原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭活动中活动的秩序,将印有法庭纪律的通行证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行持准则。后来这一词语进入英文,演变成“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。



一、礼仪的含义

礼仪作为人际交往的重要行为规范,它不是凭空产生的,也不是可有可无的,是人们在长期的生活中日益发展而来的。我们现在所说的礼仪,指的是人们在与他人交往过程中,由风俗习惯形成,为大家共同遵守的道德准则、行为规范、礼节仪式、规章典制等。

我们知道,人类社会的本性就是其社会性,每一个人都不是孤立地在这个社会生存,人类发展到现在,一直不停地在协调和处理着与他人的关系,力求与他人以一种和谐、尊重的方式交往,以克服人类之间的种种摩擦和敌意,正如一部社会机器一样,要正常运转就需要加入润滑剂。这样,由人类在长期历史生活中逐步形成的并共同认可的礼仪规范就发挥着越来越重要的润滑剂作用。

二、礼仪的范围

1. 礼貌

礼貌指的是人们之间相互表示尊敬和友好的行为规范。它表现为一种良好的品行修养,是以尊重他人和不损害他人利益为前提的。礼貌侧重于内在修养,宋代司马光说过:“凡待人无贵贱贤愚,礼貌当如一”,一个人待人真诚,心地善良,处处为他人着想,无论对什么人都一视同仁,讲究以礼相待,以诚相待,那他在与人相处时就会让人感到愉快,从而获得别人的尊重和真诚相待。

2. 礼节

礼节指的是人们在日常生活中,特点是交际场合,相互表示尊重、问候、致意、慰问、祝颂的惯用形式。如鞠躬、握手、献花等。礼节是一种人际交往必须学习的知识,一个人心地善良,待人真诚,我们说他具备了礼貌的品质基础,但如果不学习礼节,不懂得在什么场合使用哪些得体的交际方式,那么很可能是好心办坏事。例如,我们知道有客人来访,主人应热情欢迎,主动伸手与对方热情一握是礼貌的,但如果一味照搬,逢人就握手,面对领导、长者也主动握手,这就是不懂礼节了。因为,在人们的共同认识下,握手也讲究先后礼节,如果不懂,贸然出手,就会被认为是粗鲁无礼的。礼节强调“分寸”,每个人只有熟悉交际活动中的各种惯用形式,才可以把握分寸,恰到好处地表达自己的情感,否则就会出现失礼现象。

3. 仪式

仪式指的是在交际活动中按礼宾要求,围绕一定的主题,按照某种特定的程序进行的集体性的礼仪过程。如升旗仪式、颁奖仪式、剪彩仪式、签字仪式等。仪式是一种较为系统和专业的礼仪活动,有严格的程序和规定,丝毫不能出错,需要花费一定的时间和精力去学习和掌握。



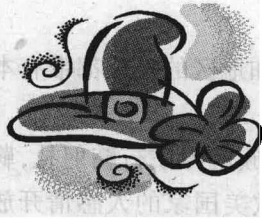
4. 仪表

仪表指人的外表、形象,包括容貌、姿态、风度、服饰等。仪表在礼仪要求中有较为详细的要求和规定,一个人的仪表在身份、年龄、职业、场合上有不同的要求,必须符合自己的特点,并能通过服饰准确表达自己的情感。例如,做为文职人员,在公司上班,最好穿素色的套装,避免过于华丽和随意的装扮,而舞会上则可以夸张和艳丽;参加喜庆的庆典,服装应鲜艳时尚些,而参加葬礼则以黑、灰等颜色为好;作为学生,应体现出青春、活泼、朴素、大方、便于活动的特点,过于老成、成熟、时髦则不合适。一个人的言行举止应适合自己的社会角色和所处的环境,例如与家人或好友交谈,举止可以轻松随意些,而与师长、领导相处则要谨慎些,不能过分大声喧闹;或随意插话;上班时一言一行应符合公司的标准,站有站相,坐有坐相,举止有度,言语有礼,使用专业语言,而下班参加郊游则可以随和些,语言应通俗些……总之,得体的服饰和仪表、大方规范的举止可以给他人留下良好的第一印象,体现自己良好的素质和文化程度,可以让人尽快地接受自己,营造良好的人际氛围。



三、礼仪,是青少年成熟的标志

长大了,烦恼也多了。



小刚从初中升入职业学校,他惊奇地发现职业学校的学习和生活和初中时很不一样,来自学习方面的改变他非常喜欢,可现在他发现他的烦恼来自与同学的相处,他的同学来自各省、各市,语言、性格、生活习惯都不一样,往往他认为很正常的生活习惯别人却不认可……来自职业学校的一份调查显示:青少年最希望得到的是朋友的认可,希望与他人相处愉快。

在生活中常常可以看到这样的情况,一个人如果经常能为周围的人所喜欢,赢得他们的好感、信任和尊重,他就会感到高兴,感到生活有意义,他在事业上的发展就容易一帆风顺。反之,一个人如果经常受到别人的冷遇、疏远和讨厌,他就会感到孤独、痛苦和精神颓废,他在生活中遇到的挫折就会增多,意志就容易消沉,有的甚至会发展到对人生采取消极态度。这里的关键就在于要搞好人际关系,学会交际。

随着社会的发展,人类的进步,人们的交往越来越频繁,人们之间的关系也越来越相互依赖。在现实生活中,一个人不管愿不愿意,要取得事业的成功,要生活得愉快、幸福,就必须处理好人际关系,必须善于与任何人,包括家庭成员、亲戚朋友、邻里同事,乃至所

有与之接触的人友好相处,因此学会交际乃是人的生存的需要、事业成功的需要、生活幸福的需要。而一个人的礼仪修养是人际交往当中的润滑剂,它能反映出一个人的教养水平和文明程度。一个人的处世态度、行为特征、举止言谈、衣着打扮体现了他的文化、风格、气质和风度,体现出他社会交往的能力。因此,注重礼仪是青少年成熟的标志。

第二节 礼仪的特征、作用和原则



你知道吗?

在中国的传统节日春节,人们会拜访他人更喜欢吃一些礼物,例如腊肉、粽子、糖饼等,礼轻而情意重,虽薄薄而又不不过分,可你知道吗?如果你拿着这样的礼物去回访朋友家做客,对方就会非常生气,甚至会把你赶出家门。

你知道为什么吗?

思考:在你的周围有哪些不同的风俗?

一、礼仪的特征

1. 民族性

由于礼仪是人们在长期的社会生活上形成的,所以各个民族和地区的礼仪都带有本民族的风俗习惯,带有各地区的特点。



例如,同样是见面问候行礼,日本的大和民族就习惯行鞠躬礼,鞠躬的深度直接与被问候人的受尊重程度有关;欧美国家的人感情开放热情,见面喜欢行拥抱礼和亲吻礼;而泰国人见面则行合十礼仪,行礼时手部的高度与交往对象的身份高低有关;我们国家则习惯在见面时行握手礼。

在不同的民族中表达人与人的交往以及关系有不同的方式。比如,在美国家庭中,子女可以直呼父母的名字,在与父母之间的辈分的礼节上不是很讲究,而这一做法在中国是绝对不允许的;在西方的婚礼上,新娘可以一身素白,以此象征女性的纯洁,而在东方传统中,红色代表喜庆,白色代表葬礼,中国的新娘即使按西方方式举行婚礼,装饰上一定会有红色;中国习惯在祝寿和看望病人时送表示健康和长寿的菊花,而在欧美国家,送菊花则是表示哀悼和纪念,是葬礼之花;在西方,在别人侨居新家时,送一些时尚美观的雕塑既有祝贺之意,有可为主人的新房增添美感,可在伊斯兰教国家,这是绝不允许的;在中国大陆,春节见面,大家可以互道“恭喜发财”,但在新加坡,对人说“恭

喜发财”则有讽刺对方的意思;在中国两个少女挽臂而行是友谊的表示,可在西方却不被认可;中国人在交谈时发现对方的衣服上有线头会很自然的为对方拂掉,而在西方人眼里则相当不礼貌……可见,由于各民族的礼仪形式的形成与其文化传统、道德观念有直接的关系,礼仪的民族性特征非常明显。因此,在现代社会生活中,对各地区、各民族的礼仪形式应相互了解、相互尊重、求同存异、入乡随俗。

2. 复杂多样性

礼仪在人类社会生活中与每个人都有联系,涉及到人们生产、生活的各个方面,每个人在不同的场合扮演着不同的社会角色。因此,在不同的场合、时间、身份的变化,地位的改变,要求使用不同的礼仪方式,行不同的礼。例如军人穿上军装,就只能向他人行军礼,脱下制服时再行军礼就不伦不类了;作为服务行业的职工,上班时要按单位要求穿着,要严格遵守顾客第一的礼仪要求,即使是客人的错,也不能对客人指责,但下班了,就可能成为一名消费者,这时对他的礼仪要求就不同了;就一个学生而言,在家庭中是父母的子女,与父母相处在礼仪要求上就没有那么严格,但到了学校,是老师的学生,就必须有长幼之分,尊卑之分,要尊重师长,服从学校的管理,要积极完成学校布置的任务……每一个社会角色都有自己的礼仪规则。礼仪涉及到社会中的所有职业,无论是工人、农民、军人、还是医生、教师、公务员、学生,不同的职业其礼仪要求也各具特色:医生要救死扶伤,对病人要耐心、和蔼;学生要尊敬师长、认真学习;外交人员要以客为上,但又要不卑不亢,维护国格人格,等等。此外,在人们交往的不同场合中,如通信、就餐乘车、看节目、旅游、馈赠等,也各有自己的礼仪要求。由此可以看到,人类社会的礼仪规范是多种多样,丰富多彩的。

3. 共同性

《礼记》中谈到“人无礼不生,事无礼不成,国无礼则不宁”。就是说,如果没有公共的道德和礼仪,人民就无法正常生活,社会就会毫无秩序,国家就会不得安宁。礼仪是在人类公共生活实践的基础上产生、发展的,用以调节人们相互关系的一种行为规范,不论哪个国家、哪个地区、哪个阶段都对礼仪给予了高度重视。因为只要人类存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来表达他们彼此的情感和尊重。即使两个根本对立的阶级之间或社会制度之间的社会成员交往,也需共同遵守礼仪。虽然他们在政治、经济、思想领域是对立的,但每个民族总是存在着某种共同的利益或共同的价值取向、文化背景,这就决定了在任何一个社会中,必然存在着一些全体社会成员必须共同遵守的礼仪要求,如遵守纪律、尊老爱幼、为人讲求信誉等,否则,社会将无法正常运转。一般来说,社会的文明程度愈高,为社会全体居民共同遵守的礼仪所占的比重将越大。



4. 时代性

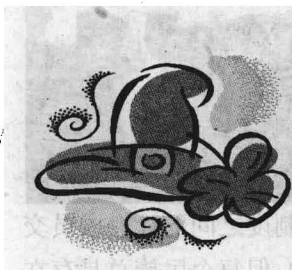
一个国家,一个民族的礼仪一旦形成,通常会长时间地为后人所沿袭,会沿袭相当长的时间。例如,在中国,婚礼是人生一件大事,到现在仍受到人们的重视;一个时期形成的礼仪习俗通常要维持相当长的一段时间,一般不会轻易更改。礼仪的时代性另一个意思是礼仪在继承传统的同时,它又总是随着社会的进步而进步,随着时代的发展而发展。

例如,封建社会的旧礼仪反映的是尊卑等级的封建意识,如揖首、顿首、空首等名目繁多的跪拜礼,这种礼仪形式反映的是施礼者和受礼者双方身份地位的不平等。这种上下级之间、长幼之间虚伪的行为,使双方毫无感情交流可言。正因为有碍于社会公众间进行人际交往并在相互之间表示尊敬,所以它已被历史的潮流所淘汰。在现今的社会下,取而代之的是握手礼、鞠躬礼等这些便于人们交往,同时又能表达人们之间相互尊敬的新的礼仪形式。经过千百年的传承演变,一些礼仪形式已发生了很大的变化。如今天人们在款待宾客、举行庆典活动时,以右为上,而在秦汉之前是以左为上;又如,现在人们见面、相互致意时,以脱帽为敬,而古时则是以戴冠为敬礼。在“文化大革命”时期,人们以穿军装为美,为时尚,整个社会是“绿色”、“蓝色”的海洋;而现在,人们讲究个性和时尚,除制服外,很少有人穿一样的衣服。由于礼仪具有时代性的特征,我们在社会生活中,就不要墨守成规,落后于时代,要善于学习新的礼仪知识,不断更新自己的知识,跟上时代的潮流。



二、礼仪的作用

1. 礼仪是社会秩序的基石



亚洲四小龙之一的新加坡是个弹丸小国,但每一个到新加坡旅游的人都对它留下了深刻的印象:太美了,太干净了!太安全了!很多在国内有不良卫生习惯的人在新加坡一游中都受到了教育,为什么,因为维护城市清洁,维护城市秩序,爱护公物已经作为新加坡国民最基本的一个礼仪要求写入了小学的课程。他们把不讲卫生视为犯罪,在这种社会共识下,每个人都自觉遵守着社会秩序。

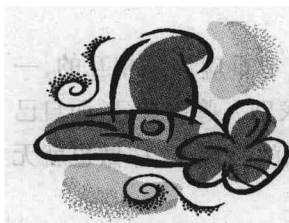
我国自古就有礼仪是社会秩序的基石的观点。孔子认为,只要社会中的每个人都能按礼的要求行事,国家就会秩序稳定,人民生活就会安定。礼仪在人们人际交往中起着极其重要的制约作用。

人类社会如果没有了秩序,不论是日常生活还是生产活动都将无法正常进行。“十年动乱”中,许多人不慎、不遵守起码的礼仪规范,人们之间粗俗的语言、失礼的行为使整个社会陷入一片混乱之中。“十年动乱”不仅严重阻碍了中国经济的发展,也使我们的国家与发达国家之间的差距进一步加大,严重破坏了我国的文化建设。历史的经验证明,礼仪对形成稳定的社会秩序有深刻的影响。因此,一个国家,一个民族,讲究礼仪是社会安定的基石。

2. 礼仪是人们情感交流的纽带

无论是日常生活中,还是工作接触中、社会交往中,人与人之间要进行情感的交流,以此来满足彼此尊重、友好的需要,达到处理好人际关系的目的。而礼仪是人们之间进行情感交流的纽带。学生每天在学校里遇到老师,向老师行鞠躬礼,并致以问候“老师好”;回到家中,礼貌地告诉父母自己回来了,在吃饭时给父母盛饭,吃完时请父母慢用;同事之间,在办公室中互致问候,下班时互相道别;在公司遇到上司,尊重而礼貌地向领导主动问候和行礼;在楼脚遇到邻居,热情地打个招呼……娓娓动听的语言,端庄稳重的举止,这些看似微不足道的礼仪形式,让社会的每一个人更加紧密地联系在一起。可以想象,如果父母与子女之间、师生之间、同事之间、邻里之间相互遇见而不致问候或根本视而不见,对他人不理不睬,而只是顾着做自己的事情,那人际关系会是多么的冷漠和紧张。可见,注重礼仪有助于加强人们之间的互相尊重、友好的新型人际关系,缓解和避免许多不必要的情感对立。礼仪起着协调人际关系的功能。

3. 礼仪是人际关系的钥匙



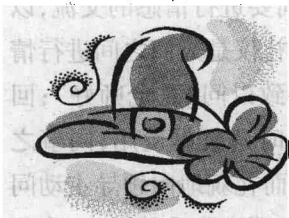
美国前总统尼克松在访问中国之间就曾专门学习筷子的用法,以便和中国领导人一接触就可以轻松地共同进餐,双方能尽快打消隔阂;克林顿总统在1996年访华时有一次到北京一大学做演讲,为给大学生们留下良好的印象,就专门针对青年学子挑选一套适合的服饰;日本最大的电器集团总裁松下幸之助在年轻时因为不注意仪容仪表而被客户一次又一次的拒之门外……

社会学家的研究表明,人类虽然是群体性动物,但都本能地有一种自我保护意识,人与人之间会自动地保持一定的距离,也就是说人类在与不熟悉的对象交往之间会天生有一堵防护之墙,防护之门,你能不能在最短的时间内,让别人接纳你,让别人把心扉向你打开,这就需要礼仪做一栋桥梁,做一把钥匙。这些例子证明了礼仪在人际交往中的重要性。而人们在交往过程中,又由于性格的差异,不可避免地会产生各种矛盾,而要解决矛盾、协调人际关系,其中很重要的一点就是运用礼仪这一把钥匙来消除人际交往中的各种

障碍。只有作到以诚相待,不失文明,不失礼仪,尊重他人,不伤害别人的情感,讲信用,重仪表。才能在最短的时间,才能最彻底地在人与人之间打开心灵的大门。

三、礼仪的原则

1. 尊重原则



台湾著名作家柏杨讲了他的“弹簧门”故事。他说“我在台湾,过弹簧门总是一推而过,从来不管后面的人,几年来也没发现什么不妥”。但在美国时,有一次他过弹簧门,也是一推就进,谁知后面传来“啪”的一声,紧跟其后的一个美国客人惨叫一声,捂住鼻子蹲了下来,这下吓得柏杨几乎“跪地求饶”。原来,在美国人们总习惯在推门而入时回头望一望后面,等后面的人接手后方才放手,有的甚至帮后面的人拉门,直到大家都进去了才松手。从这一件事,柏杨学会了在推门后回头望一望,帮别人拉门,从而得到后面人的一声“谢谢”。柏杨说:“只有心里有他人,尊重他人,才会得到别人的尊重。”

尊重原则是礼仪的基本原则。在人际交往中,必须尊重他人的人格,尊重他人的劳动,尊重他人的爱好和情感。尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此尊重,才能保持和谐、愉快的人际关系。

在人际交往中讲究礼貌,是为了表达对别人的尊重。实际上,尊重应该是相互的,一般人都希望别人尊重自己,那么人人都应该学会尊重别人。只要求别人尊重自己,而自己一点也想不到应该尊重别人,这是自私自利,不懂得起码礼貌常识的表现,这样做也就无法在人际交往中取得成功。

我们日常生活里常有一些小事,虽然并不引人注目,实际上是不尊重别人隐私的表现。例如到别人家去拜访,事先并不联系约定,而是贸然来访,不考虑别人正常的安排是否受到了干扰;自己说话不注意,随意取笑他人,或用不雅的“行话”、“黑话”去称呼他人,随意给别人起外号;自己在家不爱收拾,到了集体宿舍,也把这种个人习惯带到了学校,乱扔垃圾;自己不到12点睡不着,就在宿舍里随意谈笑,影响别人休息;自己喜欢喝酒,就强迫别人与其斗酒,非要把别人灌醉,甚至喝出了交通事故,喝进了医院。更恶劣的是,偷看他人的信件、刺探他人私生活的隐秘作为茶余饭后的谈资,甚至散布流言,无事生非,制造事端。这些都是不尊重他人的表现,这样的人是不会得到别人尊重的。

小思考:在你的生活当中你遇到哪些不尊重他人的现象?你会怎么处理?

2. 宽容的原则



北京公交车售票员李素丽是单位的五一劳动模范,被评为服务标兵。有一次看到一个年轻人随口在车上吐了一口痰,就上前礼貌的提醒他,并请他将痰迹擦掉,可这个青年横了她一眼,没有动,说了一句:“你管那么宽干什么?”李丽素没有生气,她蹲下身,掏出纸巾将地上的痰迹擦掉。她的宽容赢得了乘客的赞赏,这位年轻人最后下车时脸红着对她说:“大姐,对不起,今后我一定改掉这个毛病。”

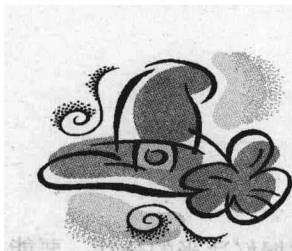
宽容,就是宽宏大量,能容人,能原谅别人的过失。每个人都要学会以己推人,设身处地地多为对方着想,严于律己、宽以待人,树立容纳他人的意识。人们常说“退一步海阔天空”,也就是这个道理。

不能宽容他人的人通常会得理不让人,对无理或失礼者穷追不舍,非得让别人陷入窘境。这样反而让对方产生强烈的对抗心理,不但不会认错,相反会故意与对方对抗,甚至变本加利。而有时对方虽无理,你让他了一步,他也会以心换心。

当然,宽容决不是纵容,不是放弃原则的姑息迁就,不是做“老好人”。对于邪恶行为和故意者不能一味讲宽容,而要有理、有利、有节地进行斗争。如果容忍邪恶,不但谈不上礼貌,也违反了道德规范的基本要求。

小思考:你和同学产生过矛盾吗?你会在对方做错的情况下首先和对方讲和吗?

3. 平等原则



1954年,周恩来总理应邀访问缅甸。当时缅甸总理吴努对如何接待这样一位世界著名的政治家,“共产主义大国”的总理,思想上顾虑重重,既怕在接待上失礼,更怕谈话时失言而引起麻烦。所以,最初与周总理见面,吴努很拘谨。在会谈的过程中,他发现周总理和蔼可亲,平易近人,丝毫没有“大国架子”,完全以平等协商的态度交谈,受到很大感动。于是才把心里话全倒出来。同年他应邀回访时,在北京饭店的宴会上坦率地说:“中国好比大象,缅甸好比羔羊,大象会不会发怒,无疑会使羔羊常常提心吊胆。”后来,毛主席接见他时,吴努说:“很坦率地讲,我们对大国很恐惧的。”但随后又十分欣慰地说:“周总理访问缅甸后,大大消除了缅甸人的这种恐惧。”

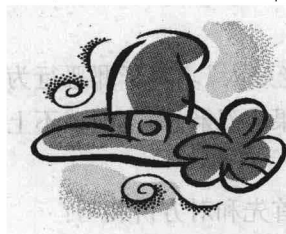
周总理是为世界公认的外交家、礼仪家,除在国家大事上他能平等待

人,平时也从不摆领导架子,服务员给他端茶,他总要停下手中的工作认真地说“谢谢”;图书馆管理员不知道是总理派人借书,不允许图书外借,周总理就亲自来借,当管理员道歉时,他说:“遵守借书规则是应该的,我也应和别人一样,你做得对。”总理位高而不傲,他的这种优秀品质赢得了人们的尊重。

与人交往,要平等相待。既不应该因为年长、位高而骄傲、自负,也不应该因为年轻、职位低而自卑、自惭。

在对外交往过程中,中国政府这种不论大国、小国,一律平等对待的态度给世界上许多国家留下了深刻的印象,也正是这种平等的态度,使中国在上世界上赢得了越来越多的友谊。

在与人相处时,不要因为自己具有优势,例如学习好,家境好而看不起别的同学,也不要因为自己自身条件差而自卑,不敢与人交往。要么一见到上司就惶恐不安,要么过于计较别人对自己的看法,这样同样会给对方造成压力。久而久之,别人会忽略你,将你排斥在他们的圈子之外,或害怕与你交往,为人应正确认识自己,培养自己的自信,学会与人交往。要能让人尊重,就必须位高更能礼谦下士,待人亲切,位低则应自信大方,不卑躬屈膝,敢与人交往。那些对上阿谀奉承,对下趾高气扬的“势利眼”只会受到他人的厌恶。



圆圆在班里是生活委员,在班主任的心中,圆圆是个很勤快的女孩,工作也很认真负责,可在班委工作评比中,圆圆的赞成票并不多,在周记里圆圆反映更多的是自己的烦恼:同学们不喜欢她,没有知心朋友,不能参加文艺表演,普通话不标准,安排工作同学们不配合……而同学们的反映是:圆圆总是疑神疑鬼,比如自己今天和她说话稍少一些,她就认为是别人不愿意和她做朋友了,安排劳动时,别人稍为做得慢些,她就认为别人不愿意听她指挥,不愿配合她工作……

思考:你让别人害怕过与你相处吗?

4. 适度原则

适度就是指在人际交往中,要针对不同的场合、不同的对象掌握好适当的分寸。要能把握住特定环境下人们彼此之间的情感尺度。

人与人交往的时候不能不热情,但也不能过分热情,过分热情会让人反感。例如与人交谈时,喜欢用过多的吹捧语言;不管他人是否愿意接受,强邀他人吃饭和玩耍;客人已是酒足饭饱,还不停地劝其继续吃喝等。过分热情会使人限于难堪境地,并可能觉得你很虚假。中国讲究谦虚,但不分场合不分对象的一味谦虚或过分谦虚,反而让人觉得你虚伪,有时还会影响你的前途,甚至成为别人的笑话。例如领导安排职位给你,你对他谦虚,说自己恐怕没有能力,中国的领导能明白这是中国式的谦虚,但外国领导会立即更换人选,