



高职高专教育“十一五”规划教材



高职学生 文明礼仪

丁立群 主编

GAOZHIXUESHENG
WENMINGLIYI



中国农业大学出版社

ZHONGGUONONGYEDAXUE CHUBANSHE

图书在版编目(CIP)数据

高职学生文明礼仪/丁立群主编. —北京:中国农业大学出版社,2008.8
(高职高专教育“十一五”规划教材)
ISBN 978-7-81117-460-1

I. 高… II. 丁… III. 礼仪-高等学校:技术学校-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 109637 号

书 名 高职学生文明礼仪

作 者 丁立群 主编

策划编辑 姚慧敏

责任编辑 潘江琼 伍 斌

封面设计 郑 川

责任校对 陈 莹 王晓凤

出版发行 中国农业大学出版社

社 址 北京市海淀区圆明园西路 2 号

邮政编码 100193

电 话 发行部 010-62731190,2620

读者服务部 010-62732336

编辑部 010-62732617,2618

出 版 部 010-62733440

网 址 <http://www.cau.edu.cn/caup>

e-mail cbsszs @ cau.edu.cn

经 销 新华书店

印 刷 北京时代华都印刷有限公司

版 次 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

规 格 787×980 16 开本 12.5 印张 227 千字

定 价 19.00 元

图书如有质量问题本社发行部负责调换

编写人员

主 编 丁立群

副 主 编 鲁凤宇 秦春鹤 商学来 唐 静 张维平

参编人员 张 英 齐桂敏 于志清 张诗程
董德武 宋连喜 矫天育 蔡吉光
李 琦 高 琦 金烽岐

主 审 林 纯

出版说明

高等职业教育作为高等教育中的一个类型,肩负着培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高技能人才的使命。大力提高人才培养的质量,增强人才对于就业岗位的适应性已成为高等职业教育自身发展的迫切需要。教材作为教学和课程建设的重要支撑,对于人才培养质量的影响极为深远。随着高等农业职业教育发展和改革的不断深入,各职业院校对于教材适用性的要求也越来越高。中国农业大学出版社长期致力于高等农业教育本科教材的出版,在高等农业教育领域发挥着重要的作用,积累了丰富的经验,希望充分利用自身的资源和优势,为我国高等职业教育的改革与发展做出自己的贡献。

经过深入调研和分析以往教材的优点与不足,在教育部高教司高职高专处和全国高职高专农林牧渔类专业教学指导委员会的关心和指导下,在各高职高专院校的大力支持下,中国农业大学出版社先后与 100 余所院校开展了合作,共同组织编写了一系列以“十一五”国家级规划教材为主体的、符合新时代高职高专教育人才培养要求的教材。这些教材从 2007 年 3 月开始陆续出版,涉及畜牧兽医类、食品类、农业技术类、生物技术类、制药技术类、财经大类和公共基础课等的 100 多个品种,其中普通高等教育“十一五”国家级规划教材 22 种。

这些教材的组织 and 编写具有以下特点:

精心组织参编院校和作者。每批教材的组织都经过以下步骤:首先,征集相关院校教师的申报材料。全国 100 余所高职高专院校的千余名教师给予了我们积极的反馈。然后,经由高职高专院校和出版社的专家组成的选题委员会的慎重审议,充分考虑不同院校的办学特色、专业优势、地域特点及教学改革进程,确定参加编写的主要院校。最后,根据申报教师提交的编写大纲、编写思路和样章,结合教师的学习培训背景、教学与科研经验和生产实践经历,遴选优秀骨干教师组建编写团队。其中,教授和副教授及有硕士以上学历的占 70%。特别值得一提的是,有 5% 的作者是来自企业生产第一线的技术人员。

贴近国家高职教育改革的要求。我国的高等职业教育发展历史不长,很多院校的办学模式和教学理念还在探索之中。为了更好地促进教师了解和领会教育部的教学改革精神,体现基于职业岗位分析和具体工作过程的课程设计理念,以真实工作任务或社会产品为载体组织教材内容,推进适应“工学结合”人才培养模式的课程教材的编写出版,在每次编写研讨会上都邀请了教育部高教司高职高专处、全国高职高专农林牧渔类专业教学指导委员会的领导作教学改革的报告;多次邀请

教育部职业教育研究所的知名专家到会,专门就课程设置的教材的体系建构作专题报告,使教材的编写视角高、理念新、有前瞻性。

注重反映教学改革的成果。教材应该不断创新,与时俱进。好的教材应该及时体现教学改革的成果,同时也是教育教学改革的重要推进器。这些教材在组织过程中特别注重发掘各校在产学结合、工学交替实践中具有创新性的教材素材,在围绕就业岗位需要进行知识的整合、与实际生产过程的接轨上具有创新性和非常鲜明的特色,相信对于其他院校的教学改革会有启发和借鉴意义。

瞄准就业岗位群需要,突出职业能力的培养。这些教材的编写指导思想是紧扣培养“高技能人才”的目标,以职业能力培养为本位,以实践技能培养为中心,体现就业和发展需求相结合的理念。

教材体系的构建依照职业教育的“工作过程导向”原则,打破学科的“系统性”和“完整性”。内容根据职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,采用倒推法确定,即剖析职业岗位群对专业能力和技能的需求——→关键能力——→关键技能——→围绕技能的关键基本理论。删除假设推论,减少原理论证,尽可能多地采用生产实际中的案例剖析问题,加强与实际工作的接轨。教材反映行业中正在应用的新技术、新方法,体现实用性与先进性的结合。

创新体例,增强启发性。为了强化学习效果,在每章前面提出本章的知识目标和技能目标。有的每章设有小结和复习思考题。小结采用树状结构,将主要的知识点及其之间的关联直观表达出来,有利于提高学生的学习效果和效率,也方便教师课堂总结。部分内容增编阅读材料。

加强审稿,企业与行业专家相结合,严把质量关。从选题策划阶段就邀请行内专家把关,由来自于企业、高职院校或中国农业大学有丰富生产实践经验的教授审核编写大纲,并对后期书稿进行严格审定。每一种教材都经过作者与审稿人的多次的交流和修改,从而保证内容的科学性、先进性和对于岗位的适应性。

这些教材的顺利出版,是全国100余所高职高专院校共同努力的结果。编写出版过程中所做的很多探索,为进一步进行教材研发提供了宝贵的经验。我们希望以此为基点,进一步加强与各校的交流合作,配合各校教学改革,在教材的推广使用、修订完善、补充扩展进程中,在提高质量和增加品种的过程中,不断拓展教材合作研发的思路,创新教材开发的模式和服务方式。让我们共同努力,携手并进,为深化高职高专教育教学改革和提高人才培养质量,培养国家需要的各行各业高素质技能型专门人才,发挥积极的推动作用。

中国农业大学出版社

2008年6月

前言

信息时代的到来,地球村的出现,作为祖国建设栋梁的高职大学生,首先必须成为一个合格的国际公民,做一个自食其力的人,才能进一步对社会做出更大的贡献。而作为一个合格的国际公民,首先应该是一个讲文明、有修养、懂礼仪的人。

我国是东方礼仪之邦,然而,随着时代的发展,社会的进步,我们却丢掉了很多优秀的文明礼仪。我们必须承认,在这方面,我们已经与发达国家有了较大差距。作为现代文明摇篮之一的大学校园,也存在大学生高层次文化和低水平公德意识之间的明显反差。我们高职院校由于职业性、办学层次的特点,学生在行为规范、文明礼仪方面也存在不容忽视的问题,与社会对学生综合素质要求的日益提高形成了强大反差。为了减小乃至消除这种反差,更好地促进学生的文明礼仪养成教育,逐渐由他律为主向自律为主转变,以增强学生适应社会的能力,让学生明白在什么场合,哪些举止是得体和谐的,哪些举止是不得体不和谐的,使学生逐渐树立起一种内心的道德信念和礼仪修养准则,自觉养成良好的生活、行为习惯,成为一个有素养的当代大学生,为成功步入社会奠定良好的基础,我们在2004年7月完成了校内素质教育教材《高职学生文明礼仪》一书。在文明素养基于平时养成的指导思想下,我们在四个教学循环中,不断完善,增加了学习礼仪、公寓礼仪、运动礼仪的篇幅,在其他章节中,也侧重介绍了同学相处、食堂就餐、校园活动组织策划等内容,针对性和实用性更强,更加贴近高职学生生活。

相信它会成为高职学生文明礼仪养成的镜子,让高职学生知礼、懂礼、恰当地用礼,在各种场合都能更好地树立起自身的形象,充满信心地去实现自身价值,赢得竞争优势,获得事业成功,为社会发展做出应有的贡献。

本教材由丁立群(辽宁农业职业技术学院)担任主编,鲁凤宇(辽宁农业职业技术学院)、秦春鹤(渤海船舶职业学院)、商学来(辽宁信息职业技术学院)、唐静(辽宁农业职业技术学院)、张维平(沈阳农业大学工会)担任副主编。编写分工如下:第一章由张英(辽宁农业职业技术学院)、金烽岐(本溪圣方钢琴学校)编写;第二章由齐桂敏(辽宁农业职业技术学院)、矫天育(辽宁农业职业技术学院)编写;第三章由丁立群、秦春鹤编写;第四章由鲁凤宇、张维平编写;第五章由董德武(辽宁农业职业技术学院)、李崎(辽宁农业职业技术学院)编写;第六章由于志清(辽宁农业职业技术学院)、蔡吉光(辽宁农业职业技术学院)编写;第七章由唐静、高琦(辽宁商

贸职业学院)编写;第八章由张诗程(辽宁农业职业技术学院)、宋连喜(辽宁农业职业技术学院)编写,第九章由丁立群、商学来编写。

本教材由辽宁农业职业技术学院党委副书记林纯担任主审。在编写过程中,得到了辽宁农业职业技术学院原党委书记、院长温景文的大力指导,得到了参编院校的领导和同行的大力支持和帮助,借鉴和参考了一些同类著作、资料,在此向对本教材给予帮助的朋友们一并表示诚挚的谢意。由于水平所限,加上时间仓促,漏误之处在所难免,恳请专家和同行批评指正。

编 者

2008年6月

目 录

第一章 礼仪的基础知识	(1)
第一节 礼仪的概念和特征.....	(1)
第二节 礼仪的原则和作用.....	(4)
第三节 礼仪的培养过程和方法.....	(9)
第二章 仪表礼仪	(12)
第一节 仪容礼仪.....	(12)
第二节 服饰礼仪.....	(21)
第三节 举止礼仪.....	(28)
第三章 人际交往礼仪	(39)
第一节 见面礼仪.....	(40)
第二节 相处礼仪.....	(50)
第三节 交谈礼仪.....	(54)
第四节 探访礼仪.....	(58)
第五节 电话礼仪.....	(60)
第四章 学习礼仪	(65)
第一节 课堂礼仪.....	(65)
第二节 图书馆礼仪.....	(71)
第三节 学术报告礼仪.....	(75)
第四节 网络礼仪.....	(83)
第五章 集会、聚会礼仪	(84)
第一节 集会礼仪.....	(88)
第二节 聚会礼仪.....	(89)
第三节 组织活动礼仪.....	(99)
第六章 就餐礼仪	(105)
第一节 食堂就餐.....	(105)
第二节 聚餐.....	(113)
第三节 自助餐.....	(117)
第四节 西餐.....	(122)

第七章 公寓礼仪	(133)
第一节 内务礼仪	(134)
第二节 公共礼仪	(137)
第三节 公寓安全礼仪	(142)
第八章 运动礼仪	(146)
第一节 早操礼仪	(146)
第二节 课间运动礼仪	(149)
第三节 赛事礼仪	(150)
第九章 求职礼仪	(161)
第一节 面试的内容和方式	(162)
第二节 面试前的准备	(166)
第三节 面试礼仪	(177)
参考文献	(188)

第一章 礼仪的基础知识



学习目标

能够掌握礼仪的基础知识,了解礼仪重在平时养成,培养同学的学礼、懂礼、用礼意识。

我国的礼仪文化历史悠久,源远流长。继承和发扬我国优良传统,弘扬中华礼仪文化,正在成为当前的一种社会潮流。作为一个当代高职大学生,必须了解礼仪的内涵、特点与作用,努力使自己成为一个讲文明,懂礼貌的现代人。

第一节 礼仪的概念和特征

一、礼仪的概念

什么是礼仪?它是一个比较复杂的概念,通常讲的“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词。

“礼”主要有以下三种含义:一是表示敬意的通称。二是泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范。三是指礼物。

“仪”主要有以下三种含义:一是指容貌和外表。二是指礼节和仪式。三是指准则和法度。

那么什么是礼仪呢?可以概括地讲:

礼仪是人类在社会交往活动中形成的应共同遵守的行为规范和准则。礼仪的表现形式有:礼貌、礼节、仪式和仪表等。

礼貌:指人们在社会交往过程中对他人表示敬意、恭敬、友好的表现。

礼节:指人们在日常生活与交往过程中对他人表示尊重、祝贺、致意、感谢等各种惯用形式。

仪式:指在一定场合,表示郑重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。

仪表:指人的外表,主要指人的容貌、服饰和姿态。

总之,礼貌、礼节、仪式、仪表等都是礼仪的具体表现形式,它们是互相联系的,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上高于礼貌、礼节,内涵更深、更广,由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成,是一个表示礼貌的系统、完整的过程。



阅 读

礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的各种行为规范,它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。在现代社会,礼仪是人们进行社会交往的手段,无论做什么都离不开礼仪,一个人事业的成功,15%靠自身的努力,而85%取决于良好的人际关系。

——戴尔·卡耐基

二、礼仪的特征

1. 普遍性

礼仪是一种礼仪规范,调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,是人类所共同需要的上层建筑,所以礼仪被人们广泛地运用于各种场合,可以说礼仪无处不在。大至政治、经济、文化领域,小至个人衣食住行;不论城市、各行各业;不论干部群众,集体个人;不论单位家庭、繁简事务;不分国家、民族、地域、性别、年龄;不分场合大小、人数多少,只要存在交往,礼仪就会作为一种不可或缺、不可逾越的行为规范被普遍地遵循。

礼仪的普遍性甚至在两个对立的阶级之间,两个对立的社会制度之间,两个对立的国家、民族、集团、家庭、宗教、个人之间也发挥着制约作用。可见,礼仪对维护人类的正常生活有着多么重要的意义。

2. 继承性

任何一种文化现象都具有继承性。礼仪作为一种文化现象,当然也具有继承性。礼仪的形成要经过一个较长的演变过程,一种礼仪形成后,便会在人们头脑中形成共识,被人们认同。这种礼仪的形成就会有一个相当长的延伸期,并且被一代一代地继承下去。只有在社会发生了重大变革,人们在观念上发生了重大的革新时,旧的礼仪才会逐渐以缓慢的速度消失。

礼仪的继承性、延续性是非常顽强的。我国传统的礼仪不乏优秀内容,诸如尊老敬贤、温良恭俭让、忠孝仁义等等,但也不乏陈腐落后、封建愚昧的糟粕。

新中国成立后,约束人们思想的封建礼教比较快地消失了,许多带有封建迷信色彩的礼仪,随着政治、文化、科学的进步,也逐步被社会所抛弃。但是,礼仪的继承性相当顽强,时至今日敬神弄鬼、上供祈祷等陈规陋习仍被一些地区或一些人所固守。这就给我们提出了一个非常艰巨的移风易俗的历史使命。我们一方面要继承发扬优秀的传统礼仪,另一方面又要大力传播新的社会主义礼仪观念,用社会主义现代礼仪新风取代腐朽愚昧的旧礼习。

3. 差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的。但在具体运用时,由于文化传统、风俗习惯与宗教信仰的不同以及时间、空间或对象的差别,存在着很大的差异。这种差异主要表现在三个方面:一是同一种礼仪内容由于时间、空间的差别,有着不同的表现形式;二是同一种礼仪形式在不同的空间表示不同的意义;三是同一种礼节在不同场合也有差别。

由于礼仪存在着上述这些差异,因而要求人们在社交活动中特别是涉外活动中,应尽可能多地了解和掌握对方的礼仪习惯,使自己的言行举止彬彬有礼,以促进社会交往的成功。



阅 读

各国的礼仪差异

差异之一是同一种礼节在不同的时间、地区形式不同。我国古代的跪拜礼现在已被鞠躬或握手礼所代替。又如同是见面礼,不同的民族和地区则有不同的形式,除较为通行的握手礼外,还有鞠躬礼、合十礼、抱拳礼、拥抱礼等。差异之二是同一种礼仪形式,在不同的国家、地区或民族间有着不同的意义。例如在阿拉伯地区,男人之间手拉手一起行走是一种友好和尊重的表示,而在美国则被视为同性恋者。又如,中国人点头表示同意,摇头表示不同意;而在保加利亚,摇头表示同意,点头则表现不同意。差异之三是同一种礼节,在不同场合、对不同对象也有细微的差别。如握手,若是初识,手别握得太久,特别是男士与女士握手,一般轻轻握一下就松开,不宜太久,否则有失礼之嫌。而男士碰到久别重逢的挚手,则可尽情地紧握,甚至把手握痛了也不算失礼。

4. 多样性

社会生活的内容是异常丰富复杂的,每一位社会成员都要扮演多重社会角色:一个人在学校是学生,而到了家里可能是儿子、是孙子或其他,去商店购物又成为顾客,到电影院又是观众等等。不同场合有不同的人际关系,因而也就产生了各种不同的礼仪要求。所以,社会的多样性,决定了礼仪形式的丰富多彩。社会交往中有各种社交礼仪;学校生活中有师生之礼,同学之礼;各种职业也都有自己的职业礼仪。另外,宗教礼仪、国际交往中的礼仪,也都是礼仪的重要组成部分。随着社会的发展,礼仪的内容必将趋于丰富。

5. 时代性

礼仪是时代的产物。它不仅是特定时代人际关系的润滑剂,而且在内容和形式上也都具有明显的时代烙印。改革开放以来,随着我国科学技术的飞速发展与人民生活水平的迅速提高,在这古老而又年轻的中华大地上涌现了许多新的礼仪方式,如借助邮电部门进行电话、网络拜年,传送鲜花与礼仪电报;通过大众传播表达谢意与祝贺、进行电视点歌等。近年来,又兴起了发送电子邮件,网上对话、购物馈赠等。这些新的礼仪方式给我国的现代礼仪增添了一道亮丽的时代色彩。

第二节 礼仪的原则和作用

一、礼仪的原则

1. 尊重的原则

尊重是礼仪的灵魂。

尊重主要包括自尊和尊重他人两方面。它是礼仪的情感基础,只有人与人之间彼此相互尊重,才能保持和谐愉快的人际关系。讲究礼仪,就是为了表示对他人的尊重,也是对自己的尊重。

“自尊”,是人的一个非常重要的需求。一个人有了自尊心,才有上进心,才有自信和自强,进而才会有能力,有本领和有成就。一个人没有了自尊就会自卑、消极、甚至绝望或自毁前程。

尊重他人,首先要尊重他人的人格。人格是个人所具有的各项比较重要的和比较稳定的心理特征的总和,通常也指人的尊严、价值和品格的总称。每个人的人格都是平等的,蔑视和侮辱他人的人格是不道德的、不礼貌的。可以说一个正常的人,最为看重,最为在意的莫过于自己的人格了。其次,要尊重他人的爱好和习惯。在社会交往中,不要以自己的好恶来评价他人的生活习惯,更不要强求他人按

自己的爱好和习惯来生活、行事。因为每个人性格特点不同,人生经历不同,在长期生活中形成的学好和习惯就是千差万别的,这是他人的私生活,妄加评论说,三道四,很容易伤害他人的自尊心,所以在社会交往中要切忌这一点。

【案例 1】 赵某于 2006 年以高分从陕西考入了辽宁一所职业技术学院。入学仅仅 5 天,就强烈要求退学,复读。理由是:在聊天中她说家在西安,同寝室的一名同学接了一句“西安在哪个省?”她觉得这个同学智商有问题,而她如果和这个同学在一所学校求学,她也会变成“傻子”。经老师、家长多次做工作无效,最后办理了退学手续。

不仅她自己耽误了学业,而且深深地伤害了同学的自尊心和感情。如果她不能学会尊重、包容差异,还将影响她的人生。

2. 道德的原则

道德是礼仪的基础。

一般条件下,维护社会稳定有两种方式:一是法律,二是道德。法律是由国家机器制定的强制执行的行为准则。道德是靠社会舆论和人心支持、维护的行为准则。道德是社会用来调整人与人之间、人与社会之间的行为准则和规范的总和。

道德是人的内在修养,礼仪是道德的一种外在表现形式。礼仪是被道德制约、支配的,道德是礼仪的前提。我们不能抛开道德而去谈礼仪,只有具有良好的道德,才会使一个人自然地显示出优雅的举止,文明的谈吐。

【案例 2】 一家著名公司到某高职院校招聘毕业生。第一天的面试工作很顺利,报名应聘的同学踊跃,面试表现也都很出色。带队的人力资源部白经理打算利用晚间再深入考察一下有重点意向的同学。晚饭后,白经理散步到了公寓区,发现了两栋公寓楼后的晾衣场垃圾遍地,有烟头、雪糕皮、西瓜皮、穿过的鞋和袜子……他的眉头皱了起来,问了过路的学生得知是男生某号公寓的双号房间与晾衣场相邻。晚上第二轮面试,男生增加了一个问题,所住公寓、房间。某号公寓的双号房间同学一个也没被录取。

白经理事后说,晾衣场成了垃圾场,反映了他们的公德水准,没有公德的人还能期待他们成为社会、企业发展的推动者?

一个人如果不注意道德品质的提高,不加强个人文化素质的培养,只在表面形式上下工夫,这样势必事与愿违,让人贻笑大方,所以,我们学习礼仪,就应当把外在的礼仪形式同内在的道德修养紧密结合起来,使二者和谐统一,有机结合。

3. 平等的原则

平等是建立良好人际交往关系的必要条件。

在礼仪面前人人平等,不论职务高低,不论家境贫富,人格总是平等的,应当一

视同仁,平等交往。

讲究礼仪,就不能嫌贫爱富。由于生产力发展的不平衡,环境条件的优劣,客观机遇的不同,个人生活履历的差异,以及其他种种原因,贫富差别的现象是客观存在的。但是,我们不当让经济上的贫富差别影响了人际间的交往,因为不论贫富,在人格上都是平等的。对于富者,我们应当保持自己的尊严和人格;对于贫者,我们应当尊重他们,热情帮助他们,关心他们,切勿让自己的不当言行挫伤他们的自尊心。在礼仪上,只有辈分、长幼、主宾的不同,而无贫富之别。

讲究礼仪,是很讲究仪表的,因为从一个人的仪表可以折射出一个人的内心深处。但是,讲究礼仪绝不能以貌取人。根据对方的外貌来决定自己对他要采取的态度,这种做法是非常不明智、不可取的,有些庸俗,可能还有些危险。看人主要要看其人品。相貌好看与否,衣着是否华贵,并不能够说明一个人的人品、修养、文化水平如何。相反,对那些过分讲究打扮,衣着华丽,浑身珠光宝气的人倒应当“敬而远之”了。

讲究礼仪,不能以权取人。不要对权大官高的阿谀逢迎、献媚取宠;不要对平民百姓趾高气扬、不屑一顾。不论职位高低、权力大小,在人品上是平等的。孔子早就告诫人们要“上交不谄,下交不渎”。否则,就成了“势利眼”、“巴结脸”,被人所不齿。

不嫌贫爱富,不趋势附炎,是自古以来,中华民族所崇尚的一种高尚品格。这样的人物,这样的事迹数不胜数,并被人们永远地崇敬和爱戴。这正说明了礼仪为什么必须建立、维护平等的原则。

4. 诚信的原则

诚信是建立良好人际关系的基本条件。

真诚,就是待人真实诚恳,是一个人外在行为与内在道德的有机统一。在与人的交往中,要心口一致、表里一致、言行一致、前后一致。只有这样才能取得人们的信任。如果待人口是心非、表里不一、虚情假意,这种人无论在礼仪上如何周到、风度上如何潇洒、谈吐上如何动听、举止上如何优美,人们都会称他作“伪君子”。这些人在社交上难以取得人们信任,交往难以持续。所以,与人交往要感情真挚,心口如一、发自内心,这样才能赢得信任,广交朋友。

礼仪需要真诚,不能为了真诚而疏于礼仪,更不能为了礼仪而忘记真诚。这些话,说起来容易,做起来就不大好把握了。有这样一句话:“诚实并非永远都是最好的”,很值得体味。这就是说,对有些事处理时往往需要委婉些、含蓄些。但又不能“八面玲珑”、“耍手腕”、“耍滑头”。“竹筒倒豆子”的坦率固然可爱,但在处理某些事上,未免显得莽撞、粗鲁。无论如何,我们要记住:只有建立在真诚基础之上的人

际关系,才可能是永恒的。

守信,是真诚的外在表现,是一种美德。它反映着一个人行为的规律性和稳定性。守信,就是言必信,行必果。孔子曰:“人而无信,不知其可也。”强调的就是人要守信用,“重诺言”。

人们很难洞察一个人的内心世界,但是,通过了解他言行是否一致,对人是否守信,便可以判断他待人是否真诚。一个守信的人,在与人交往中言行一致、前后一致、表里如一、准时、守约,承诺的事一定完成。这样就一定会促进交际的正常、健康、长期、稳定地持续发展下去。迟到、失约是令人反感的。因此,向他们做出承诺之前,必须先斟酌自己是否力所能及。一旦答应了,便应当保证兑现。万一出现特殊情况,不能履约时,就应当尽早通知对方,说明情况,表示歉意,取得对方的谅解。



阅 读

人际交往原则——平等

英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳对“平等”二字有很深的体验。一次他访问前苏联,漫步在莫斯科街头,遇到一位聪明伶俐的小姑娘,便与她玩了很长时间。分手时,萧伯纳对小姑娘说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是世界有名的萧伯纳。”小姑娘望了萧伯纳一眼,学着大人的口气说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是苏联小姑娘安妮娜。”这使萧伯纳大吃一惊,立刻意识到自己太傲慢了。后来,他常回忆起这件事,并感慨万分地说:“一个人不论有多大的成就,对任何人都应该平等相待。要永远谦虚,这就是苏联小姑娘给我的教训,我一辈子也忘不了她!”由此可见,在交际中坚持平等原则是多么重要啊!

二、礼仪的作用

1. 行为准则

礼仪是人们在长期社会交往活动中,形成的用来指导与约束人们交往行为的规范,是协调社会成员相互交往关系的行为准则。大学生作为准社会人,毕业以后总要介入各种各样的“社会关系”,要与不同层面的人打交道,为了使他们在以后的工作生活中的交往得以顺利进行,必须从现在起就学习礼仪,讲究礼仪,按照一定的礼仪行为准则行事。在目前全面建设小康社会,推动科学发展,促进社会和谐,

不断扩大对外开放的新形势下,更要时时处处讲究礼仪。从平时在班级学习、宿舍生活、与教师同学相处、接打电话到参加各种活动、探访等,都要遵守一定的礼仪规范。只有讲究礼仪,在交往中对人以礼相待,才能赢得大家的好感与信任,使彼此的交往产生良好的效果。否则,言语不当,举止失范,失礼于人,使对方厌恶和反感,就必然影响交往的正常进行,甚至带来学习、生活上的损失。

2. 塑造形象

形象是一个人的外观、形体,在对方心目中形成的综合化、系统化的印象,是影响交往能否融洽、交往能否成功的重要因素。出于自尊的原因,每个青年人,特别是大学生,都希望在公众面前有一个良好的形象,以受到别人的信任和尊重。礼仪是塑造形象的非常重要的手段,在社交活动中,言谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得美好。总之,青年正处在可塑性强的时期,只要自己注意讲究礼仪并付诸行动,就可以变得充满魅力,使人际关系更和谐、更融洽。

3. 协调关系

礼仪在其各个原则的支配下所表现出的尊重、道德、平等、真诚守信的精神和种种周全的礼仪形式,必然会赢得对方的好感和信任,使对方心理需求得到满足。从而,有矛盾的可以化解症结,交朋友的可以成为知己,谈合作的可以达成协议。礼仪是“润滑剂”、“调节器”,是“纽带”、“桥梁”、“黏合剂”。它可以使人与人、集体与集体、个人与集体之间建立起相互理解、信任、关心、友爱、互助的良好气氛和融洽、稳定的关系。

4. 社会教育

礼仪是一种高尚、美好的行为方式,它可以净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品位,完善人的人生。一个人讲究礼仪,会使自己心胸豁达、谦虚诚恳、遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶教育下,提高修养,匡正缺点,成为一个道德高尚的人。

礼仪会通过评价、示范、劝阻等教育形式去矫正人们的不良行为和习惯,倡导人们按照礼仪的规范要求去协调人际关系,维护健康、正常的社会生活。遵守礼仪原则的人,客观上起着榜样的作用,无声地影响着、教育着周围的人们。

各种礼仪仪式,更是一种具有强化教育作用的活动。比如开学典礼、誓师大会、体育大会、联欢晚会等,由于举行这些仪式的目的就是要统一意志、激励人心、振奋精神、做好工作,因此,对于每个学生更是一种直接的教育形式。