

现代社交礼仪

◇ 主 编 刘凤云 黄绮冰



南京大学出版社

现代社交礼仪

主 编 刘风云 黄绮冰

南京大学出版社

内 容 简 介

本书适应我国各级各类高等教育和公众的需要编写。人是社会的人，人们有社交并在社交中获得他人尊重的需要。礼仪是人际交往的规则、规范，有助于人们在社会立足和发展。本书基于现代社会人们工作和生活的需要，从个体形象的塑造，到社交沟通艺术（语言、文书、体态礼仪等）、社交活动（拜访、接待、赠礼、宴请等）的程序和礼仪规范、职场礼仪、商务活动礼仪及国际商务礼俗等，通俗、系统地介绍了现代社交礼仪的规范和技巧，具有系统性、全面性、规范性和实用性的特点。对提高学生（读者）的社交能力和提升学生（读者）的礼仪修养、情商与综合素质大有帮助，使其在激烈的社会竞争中，赢得“好人缘”，获得广泛的支持和帮助。

本书可作为公共基础课程教材或公众兴趣读物，提升学生（读者）的礼仪修养、情商和综合素质。也可作为市场营销、工商管理、国际贸易等相关专业基础课，满足其专业教学和专业实践的需要。

图书在版编目（CIP）数据

现代社交礼仪 / 刘凤云，黄绮冰主编. -- 南京：南京大学出版社，2012.11

ISBN 978-7-305-10513-5

I. ①现… II. ①刘… ②黄… III. ①心理交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 201847 号

出版发行 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号
网 址 <http://www.NjupCo.com>
出 版 人 左 健

邮 编 210093

书 名 现代社交礼仪
主 编 刘凤云 黄绮冰
策划编辑 胡伟卷
责任编辑 文幼章 唐甜甜
审读编辑 裴维维

编辑热线 010-62010948

照 排 北京圣鑫旺文化发展中心
印 刷 南京京新印刷厂
开 本 787×1092 1/16 印张 13 字数 324 千字
版 次 2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-305-10513-5
定 价 26.00 元

发行热线 025-83594756 83686452
电子邮箱 Press@NjupCo.com
Sales@NjupCo.com (市场部)

* 版权所有，侵权必究

* 凡购买南大版图书，如有印装质量问题，请与所购图书销售部门联系调换

前言

孔子曰：“不学礼，无以立。”礼仪作为人类社会交往的基本规则、规范，对国家的稳定、社会秩序的维护和一个人在社会的立足与发展至关重要，之所谓：有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

本书基于现代社会人们工作和生活的现实需要，结合学生（读者）的认知规律和特点，从个体形象的塑造，到社交沟通艺术（语言、文书、体态礼仪等）、社交活动（拜访、接待、赠礼、宴请等）的程序和礼仪规范、职场礼仪、商务活动礼仪及国际商务礼俗等，通俗、系统地介绍了现代社交礼仪的规范和技巧，具有系统性、全面性、规范性和实用性的特点。对提高学生（读者）的社交能力和提升学生（读者）的礼仪修养、情商与综合素质大有帮助，使其在激烈的社会竞争中，赢得“好人缘”，获得广泛的支持和帮助。

本书的编写以“学以致用”为原则，以理论知识学习为基础，以实践技能训练为重点，以综合素质提高为目标，使学生在理论上掌握社会交往的各种礼仪规范，实践中培养和形成良好的行为规范与礼仪习惯，在未来的工作中掌握各种活动如会面、介绍、拜访、迎来送往、赠礼、交谈、宴请等的礼宾要求，切实提高学生（读者）的礼仪修养和社会交往能力。

本书结构合理、内容精练、形式生动，各章开始先明确“学习目标”，再由“导课案例”导入，各章中还插入“知识拓展”、“想想议议”、“相关链接”和“礼仪佳话”等内容，各章后附有“本章小结”、“案例分析”和“角色扮演”，以帮助学生（读者）加深对各章内容的理解，并通过实践练习掌握相关社交活动的规范和技巧。

本书由江苏经贸职业技术学院刘风云、黄绮冰教授合作编写，刘风云统稿。在编写过程中，参阅并引用了许多专家、同仁的观点与见解，在此表示诚挚的谢意。由于编者水平有限，书中难免存在错误和疏漏，恳请各位专家与广大读者朋友批评指正。

编 者

目 录

第1章 社交礼仪概述 / 1

1.1 礼仪的概念与特征 / 2

1.2 礼仪的原则与作用 / 5

本章小结 / 11

案例分析 / 12

角色扮演 / 13

第2章 个人形象礼仪 / 14

2.1 修养与素质 / 15

2.2 气质与风度 / 21

2.3 仪容 / 23

2.4 仪表 / 31

2.5 仪态 / 36

本章小结 / 44

案例分析 / 45

角色扮演 / 47

第3章 口头语言礼仪 / 48

3.1 称呼礼仪 / 48

3.2 介绍礼仪 / 51

3.3 交谈礼仪 / 53

3.4 电话礼仪 / 59

本章小结 / 66

案例分析 / 66

角色扮演 / 67

第4章 交往礼仪 / 68

4.1 会面礼仪 / 68

4.2 拜访礼仪 / 75

4.3 接待礼仪 / 84

4.4 馈赠礼仪 / 90

4.5 聚会、舞会礼仪 / 96

本章小结 / 104

案例分析 / 105

角色扮演 / 106

第5章 宴请礼仪 / 107

5.1 宴会种类与组织 / 107

5.2 赴宴礼仪 / 113

5.3 西餐礼仪 / 115

本章小结 / 120

案例分析 / 120

角色扮演 / 121

第6章 职场礼仪 / 122

6.1 求职礼仪 / 122

6.2 办公室礼仪 / 134

本章小结 / 138

案例分析 / 138

角色扮演 / 140

第7章 会议仪式和民俗礼仪 / 141

7.1 会议礼仪 / 142

7.2 商务仪式和活动礼仪 / 149

7.3 宗教礼仪和商务礼俗 / 158

本章小结 / 173

案例分析 / 174

角色扮演 / 175

第8章 涉外礼仪 / 176

8.1 涉外礼仪的特征与原则 / 176

8.2 礼宾次序与国旗悬挂礼仪 / 181

8.3 涉外礼仪禁忌 / 184

本章小结 / 188

案例分析 / 188

角色扮演 / 190

附录一 我国主要传统节日 / 191

附录二 西方国家主要节日 / 195

参考文献 / 201



第1章

社交礼仪概述



学习目标

知识目标:了解礼仪的特征,明确礼仪的作用,掌握礼仪的概念,重点掌握礼仪的原则。

能力目标:初步确立正确的礼仪观,具备应用礼仪基本原则的能力,有目的地营造良好的“人和”环境。

素质目标:树立正确的礼仪意识,能够反思当前礼仪存在的问题,并自我修正,从而提高礼仪素质。



导课案例

敬礼

2008年5月12日,我国四川省汶川县等地的8.0级大地震,震惊了全世界。在这场自然灾害面前,一幕幕抢险救灾画面感动着全国人民。

灾难发生的第二天,参加救援的部队官兵在北川县的废墟中营救出一名只有3岁的儿童,他叫郎铮。被亲人解放军救出时,小郎铮的左手已经受伤,但他还是坚强地举起了稚嫩的右手,认真地向救他的解放军叔叔敬了一个礼。

评析:小郎铮的敬礼震撼人心,永远地刻在了人们的脑海里。小郎铮的敬礼是灾区人民对子弟兵最高的奖赏,是大灾面前的从容镇定,是感恩!从礼仪的角度看,小郎铮的敬礼是中华民族五千年礼仪的最高见证。礼仪支配人的行为,是自尊和敬人,是关怀、体谅和帮助。小郎铮的敬礼诠释了“礼仪”这一抽象的概念。

古语说:“世治则礼详,世乱则礼简。”(《三国志·魏书·袁涣传》)中国是四大文明古国之一,有着完善的礼仪体系,自古就以“礼仪之邦”著称于世。我国历史上第一位礼仪专家孔子就认为:“不学礼,无以立。”说明一个人只有学习礼仪,才可形成高尚的道德品质,才能在社会上立足。讲究礼仪是社会文明的象征,也是一个国家、一个民族进步与兴旺的标志。

礼仪是人们在长期的生活中约定俗成的行为规范,它伴随着人类文明的产生而产生,随着人类文明的发展而发展。礼仪是人类文明和进步的重要标志,它体现了时代风格与道德文化,有着极其丰富的内涵。



1.1 礼仪的概念与特征

1.1.1 礼仪的概念

“礼”的繁体字“禮”的左边是“示”，意为祭祀神灵，右上方“曲”为祭物，右下方“豆”是礼器。即“禮”就是把盛满祭物的祭具摆放在祭台上，献给神灵，以示敬意。“礼”原是宗教祭祀仪式上的一种仪态，《说文解字》就说：“礼，履也，所以事福致福也。”“礼”在《辞海》中的解释为：①本谓敬神，引申为表示敬意的通称；②为表敬意或表隆重而举行的仪式；③中国古代的等级制度，以及与之相适应的道德规范和社会规范。

梁实秋先生在其《秋实杂文·谈礼》中指出：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的，行之既之，便成为大家公认的一套规则。”

《现代汉语词典》对“礼仪”一词的解释为“礼节和仪式”。说明“礼”和“仪”有不同含义。“礼”指礼节，“仪”指仪式。

在西方，“礼仪”一词最早见于法语的“*étiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动秩序，将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人，作为遵守的规矩和行为准则。后来“*étiquette*”一词进入英文，演变为“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”，成为人际交往中应遵循的规矩和准则。

西方的文明史，在很大程度上表现着人类对礼仪的追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。例如，为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手；为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

礼仪是人们在各种社会交往中，在传统习俗、宗教信仰、文化潮流等因素影响下所形成的，用以美化自身、敬重他人的行为规范的总和。现代社交礼仪即指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。

为了更完整、更准确地理解“礼仪”这一概念，我们可以从不同角度对“礼仪”作不同的表述。

1. 从修养的角度看

礼仪是一个人的内在修养的外在表现，是个人素质的体现，是个人对礼仪的认知和应用。

2. 从道德的角度看

礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。



3. 从交际的角度看

礼仪是人际交往中适度的交际方式或交际方法,也可以说是一种交往艺术。

4. 从民俗的角度看

礼仪既是人际交往中应该遵守的律己敬人的习惯形式,也是人际交往中约定俗成的对人尊重、友好的习惯做法。简而言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

5. 从传播的角度看

礼仪是人际交往中相互沟通的技巧。

6. 从审美的角度看

礼仪是一种形式美,是人心灵美的必然外化。

礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的规范言行。礼貌是人的道德品质修养最简单、最直接的体现,反映了时代的风格与道德水准;礼节是指人们在交往过程中相互表示敬意、问候、祝愿的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现方式,它与礼貌之间相互联系,没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。仪表是指人的外表,包括容貌、姿态、风度、服饰和个人卫生等,是礼仪的重要组成部分;仪式是礼的秩序形式,即为表示敬意或隆重在一定场合举行具有专门程序的规范化的活动,如成人仪式、奠基仪式、结婚仪式、签字仪式、安葬仪式等。

总之,礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式。礼貌是礼仪的行为规范,礼节是礼仪的惯用形式,仪表是礼仪的重要组成部分,仪式是礼仪的较隆重的秩序形式,它们是互相联系的。遵守礼仪就必须在思想上有正确的认识,在外表上注意仪容仪态,对待他人有敬重之意。在各种不同的场合遵循礼仪规范,才能更好、更全面地表达对他人的敬重和友好,才能在人际交往和商务活动中取得成功。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度和魅力,体现着一个人对他人的认知水平、尊敬程度。



想想议议

有一个有趣的故事:一个小孩不懂得见了大人要主动问好、对伙伴要团结友好,也就是说他缺少礼貌意识。聪明的妈妈为了纠正他这个缺点,把他领到一个山谷中,对着周围的群山喊:“你好——你好——”山谷回应:“你好——你好——”妈妈又领着小孩喊:“我爱你——我爱你——”不用说,山谷也回应:“我爱你——我爱你——”小孩惊奇地问妈妈,这是为什么?妈妈告诉他:“朝天空吐唾沫的人,唾沫会落在他的脸上;尊敬别人的人,别人也会尊敬他。因此,不管是与人时常见面,还是与人远隔千里,都要心怀敬意。”小孩明白了这个道理,从此处处尊敬他人。

想想:你从中明白了什么?

议议:礼仪是双向的,授之以桃,才能报之以李;礼仪是互敬的,人敬我一尺,我敬人一



文;礼仪更是自律的,不能修身,何来“治国平天下”?

1.1.2 礼仪的特征

1. 规范性

礼仪的规范性是人们在社会交往实践中所形成的礼仪认识 and 要求的概括反映。换言之,礼仪是人们在交往中所遵守的行为规范,是人们在长期反复的生活实践中形成的,并通过某种风俗、习惯和传统固定下来,约束和控制人们的交往行为。这种规范性不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在交际场合必须采用的衡量自己、判断他人是否自律、敬人的一种尺度。任何人要想在社交活动中表现得体,赢得称赞,都必须对礼仪规范无条件地遵守。规范性是礼仪最基本的特征。

2. 普遍性

礼仪的普遍性是指礼仪遍及各个领域、无处不在,渗透各种关系、无时不有。礼仪与每个人都密切相关,涉及生活、学习和工作领域。古今中外,从个人到国家,凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面,从政治、经济、文化领域到人们的日常生活,礼仪活动普遍存在。大到一个国家的国庆庆典,小到一个企业的开张致喜,人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等,均需要讲究礼仪规范,遵守一定的礼仪行为准则。礼仪在人们的相互交往中起着广泛、普遍而又微妙的作用。

3. 传承性

礼仪的传承性是指礼仪是人们的长期交往习惯不断形成、完善,以特定形式固定并世代沿袭的产物。礼仪是一个国家和民族传统文化的重要组成部分,任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国既往礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。礼仪随着社会进步而更新,随着时代要求而变革,在传承中发展。礼仪的传承不仅反映了礼仪发展的一脉相承,更突出了人类对文明进步的向往和追求。

4. 综合性

礼仪的综合性是指礼仪是一门研究交际行为规范性的,与民俗学、传播学、美学、伦理学、心理学、社会学、公共关系学等多门学科关系密切、相互交叉和渗透的综合学科。通观古今中外礼仪,不难理解,礼仪与社会制度、社会体制、社会物质文明和精神文明程度等都有着密切关系。文化越发达、文明程度越高的社会,礼仪的文明程度也就越高,人们也就越重视礼仪、讲究礼仪。

5. 差异性

礼仪的差异性是指不同性别、不同年龄、不同民族、不同身份、不同时空、不同文化背景的礼仪规范有所不同。人们常说“百里不同风,千里不同俗”,不同的社会背景产生不同的礼仪文化,不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。例如,中国的迎亲礼仪有用花轿、车或

船接新娘,背新娘,抱新娘等不同方式。关于位次礼仪,中国传统以“左”为尊,而国际惯例以“右”为尊。

6. 操作性

礼仪的操作性是指礼仪既然是行为规范,就必须是具体的、实用的、可操作的。过于繁杂的程序与现代社会的快节奏不相适应,将被逐步扬弃或简化。应该说礼仪是人们言行最简单、最普及、最易于实行的标准,必须具备简单易行、便于操作、实用性强的特点,才能得到更多人的认可。

现代社交礼仪除了具有礼仪的一般特征之外,还具有民族性与国际性并存的特征。



知识拓展

龙的传说

中西方文化差异很大,西方人对龙的联想和看法与中国人完全不同。龙在西方是贬义词,是邪恶的象征。在西方神话中,龙是使人恐惧的妖魔。在圣经故事中,龙是罪恶的化身,人们把与上帝作对的恶魔撒旦称为大龙,基督圣徒还把杀死龙作为荣耀,引以为豪。英美人看到中国成语“望子成龙”,十分奇怪,中国人怎么希望自己的小孩变成魔鬼、怪兽呀?

在我国古代传说中,龙是褒义词。龙是传说中能降雨、惩治妖魔鬼怪的吉祥、神奇的动物。在封建社会,龙是皇帝的象征,如“真龙天子”、“龙袍”、“龙床”等。“龙”的汉语成语很多,如“龙飞凤舞”、“龙凤呈祥”、“藏龙卧虎”、“画龙点睛”、“生龙活虎”、“攀龙附凤”等。炎黄子孙还骄傲地自称为“龙的传人”。“他在哪儿都是一条龙”的意思是:他在哪儿都是好样的,是好汉。

东方的龙多是高贵、神圣和吉祥的象征,而西方的龙则大多邪恶,在西方的英雄史诗,如希腊神话、日耳曼神话、北欧神话中都有英雄屠龙的故事。

因此,圣诞节忌讳给西方人送“龙卡”,但可以送给中国人。

1.2 礼仪的原则与作用

1.2.1 礼仪的原则

现代礼仪涉及社会生活的方方面面,内容丰富,形式多样,但不论什么礼仪都体现一定的原则。要正确地运用礼仪,首先要明确礼仪的原则。礼仪的原则主要有以下8条。

1. 平等原则

平等交往是现代礼仪的首要原则。平等原则要求对待任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇,不能因交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系等方面有所不同而区别对待,给予不同的礼遇。在交往中平等,表现为不骄



狂、不自以为是、不厚此薄彼,更不傲视一切、目中无人。



礼仪佳话

毛泽东为人处事二三事

毛泽东为人处世的魅力和感染力,主要体现在3个方面——朴素亲切、真挚诚恳、重情惜谊。1936年,西安事变后,毛泽东和党中央进入延安城。各地的名流学者纷纷慕名前往拜访。凡是来访者,毛泽东都亲自接见,并与他们亲切交谈。一次,一位老教授去见毛泽东。毛泽东拿出纸烟来招待。不巧烟吸完了,只剩下一支,老教授请毛泽东自己吸。谁知,毛泽东把烟分成两半,给教授半截,自己吸半截。1949年9月7日,毛泽东去火车站迎接起义的原国民党湖南省主席程潜。有人问他为何以这样高的规格来迎接程潜。毛泽东说:“我们是老乡,他还是我的私人朋友。难道你们的朋友来了你们叫别人去接吗?”当程潜走下火车后,毛泽东快步迎上去,握住程潜的双手。程潜感动得泪流满面。1952年,毛泽东又邀请程潜到家里做客。吃过饭后,毛泽东陪程潜出去散步,不知不觉到了中南海。毛泽东提议划船。上船后,程潜说:“我给主席划船。”毛泽东说:“岂有此理?你是客人,还是我来划。”于是,毛泽东荡起了双桨。以上可以看出主席与人的交往礼貌,不摆架子,随和、真诚、平等。

2. 宽容原则

宽容是一种美德,是对交往对象的人生观、价值观及个性差异等给予充分的理解和尊重。宋代宰相吕端说:“水至清则无鱼,人至察则无徒。”法国有一句谚语:“了解一切,就会宽容一切。”在人际交往中,人与人的思想感情可以沟通,但是由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不可能消除,这就需要求同存异、相互包容。宽容原则要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人、体谅他人、理解他人,千万不要要求全责备、斤斤计较、咄咄逼人。

3. 遵守原则

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则。因此,人们必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪规范指导和约束自己的言谈举止。任何人,不论年龄长幼、身份高低、职位大小,都有自觉遵守和应用礼仪的义务,否则,就会遭到公众的指责和疏远,交际就难以成功。“遵守”是在教育和社会舆论影响下形成的理念和价值观使然,“遵守”是牢固的礼仪意识和优秀礼仪品质的表现。听说过最有礼貌的鱼吗?海洋中的沙丁鱼最有礼貌,也最守纪律,当它们游到狭窄地带时,便自觉排成整齐的队伍,并遵守规矩。年长者在水的下层,年幼者在上层。要是鱼群中发现有别的鱼群时,年长的沙丁鱼还能客气地把下层让给“客人”,自己则在上层列队前进。

4. 自律原则

礼仪往来强调了礼仪的互动性,礼仪规范也体现了对交往双方的要求。所以,在生活中每个人都必须自觉自愿遵守礼仪。礼仪的自律性原则重点强调了交往个体要自我约束、自



我控制、自我对照、自我反省、自我检点。在人际交往中,行动上不要出格,仪态上不要失态,言语上不要失礼。正如《论语·颜渊》中所强调的自我约束,“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,否则,就会受到别人的指责、批评。

5. 真诚原则

在现代社会广泛的交往中,要赢得对方信任,就必须真诚。礼仪讲究“诚于中,形于外”(《礼记·大学》),心中有“礼”,然后言行才有“礼”。人际交往的品德因素中,真诚是最基本、最重要的一项。英国社会学家卡斯利博士认为大多数人选择朋友是以双方是否出于真诚而决定的。真诚原则要求运用礼仪时,务必以诚相待、言行一致、表里如一。只有如此,在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好,才会更好地被对方所理解和接受。口是心非、言行不一、弄虚作假,只能蒙混一时,不利于良好人际关系的营造和个人形象及组织形象的塑造,轻则到处碰壁,重则身败名裂。

6. 敬人原则

孔子云:“礼者,敬人也。”敬人是礼仪原则中尊敬他人这一核心思想的体现。运用礼仪是对他人友好、尊敬的体现,同时也为自己赢得交际开具了通行证。“敬人者人恒敬之,爱人者人恒爱之”、“人敬我一尺,我敬人一丈”,礼仪借助这些哲理而得以生生不息。敬人是对待他人的一种态度,敬人要求承认、重视他人的人格、感情、爱好、职业、习惯、社会价值以及应享有的权利。敬人原则要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处,更要把对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。当然,礼待他人也是一种自重,不应以伪善取悦于人。尊敬人还要做到入乡随俗,尊重他人的喜好与禁忌。只有敬人才能换来人敬。



礼仪佳话

尊重上级是天职,尊重同事是本分,尊重下级是美德,尊重客人是常识,尊重对手是风度,尊重所有人是教养!

7. 从俗原则

从俗即入乡随俗。礼源于俗,礼与俗有密不可分的关系。《礼记·曲礼上》指出“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳”,这是古代人们交往时应遵循的一个原则,同样适用于现代社会。不同国家、不同民族文化背景,礼仪习俗也不同,同一种礼仪行为也有不同的评价标准。这就要求人们了解并遵守这些习俗,做到入境问俗、入乡随俗,切不可自以为是、唯我独尊,贸然采取自以为是的礼仪方式,尤其是在国际交往中,必须主动了解并适应礼仪的差异,为国际交流与合作奠定基础。

8. 适度原则

在人际交往中,沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件,如果不善于把握感情尺度,缺乏适度的距离感,就会适得其反。适度原则要求运用礼仪时,为保证交际的成功,必须



第1章 社交礼仪概述

掌握技巧,把握好分寸,做到适度、得体。例如,在一般交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚;要自尊不要自负,要坦诚不要粗鲁;要信人但不能轻信,要活泼但不能轻浮。在接待服务时,既要热情友好、谦虚谨慎、尊重客人、殷勤接待,又要自尊自爱、端庄稳重、平等公正、不卑不亢。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分,需要勤学多练、积极实践。



礼仪佳话

张良进履

据说,有一天,张良在圯上(即桥上)漫步,适遇一年迈老人。只见老人故意把鞋摔下桥底,慢慢地对张良说:“小伙子,下去给我拾鞋!”张良感到太突然,想上前教训老人,但碍于老人的年纪,不忍下手,只好下桥取鞋。取鞋后,老人又令张良给他穿上,张良膝跪于前,小心帮老人穿鞋。事毕,老人非但不谢,反而大笑而去。片刻老人又返回,对张良说:“孺子可教也,5日后的黎明,与我会于此。”二次会面,皆因张良迟到而散,第三次张良夜半赴约,先老人一步,老人才授给张良一本书,对他说:“读此书则为王者师。后10年天下会大乱。13年后你会见我于济北谷城(今山东平阴西南),山下的黄石就是我。”说完就很快走了。张良很奇怪,次日天明一看书,方知书名为《太公兵法》(太公,即姜太公,周武王的军师)。张良就日夜诵读此书,终于成为一个深明韬略、足智多谋、文武兼备的“智囊”。10年后果然陈胜起义爆发,张良成为刘邦打天下的左膀右臂。13年后张良去谷城,山下确有黄石一尊,老人的预言神奇般地得到应验。张良取下石头珍藏,奉时祭祀,死后将这块石头放在自己的棺材中一同埋葬,嘱咐后人,扫墓祭祀时,一定要供奉黄石,如同自己生前。

试分析张良的礼仪观念对你自身的礼仪修养有何影响。



知识拓展

人际交往的3A法则

美国学者布吉林教授(曾是国际公关协会主席,美国总统顾问)曾提出一个3A法则,意即在人际交往中要成为受欢迎的人,就必须善于向交往对象表达我们的尊重、友善之意。向别人表达尊重和友善的技巧有三,这三个词的第一个英文字母都是A,所以叫3A法则。

第一个A(Accept),接受对方。接受交往对象的习俗和交际礼仪。接受有三个要点:其一,接受交往对象。例如,老师不能拒绝学生;商家不能拒绝顾客。其二,接受交往对象的风俗习惯。习俗是长期的文化习惯,很难说谁对谁错,要学会接受。其三,接受交往对象的交际礼仪。例如,牧区的人问候的时候总爱说:“牲口好吗?”其实它同“生意好吗?”“收成好吗?”是一个意思。

第二个A(Appreciate),重视对方。即要让对方感觉自己受到重视,得到别人的欣赏。

第三个A(Admire),赞美对方。不仅要善于欣赏对方,而且要把对方的优点予以正面地肯定。

3A 法则将使我们在人际交往中更好地被交往对象接受,成为社交场合更受欢迎的人。

1.2.2 礼仪的作用

礼仪是人们共同遵守的一种准则和规范。讲究礼仪是一个国家和民族文明程度的重要标志。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础,是一个领导者治理好国家、管理好企业的基础。正如孔子所言,礼仪“修身、养性、持家、立业、治国、平天下”。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不守。”作为指导人们言行举止规范的礼仪,既对个人也对社会有着非常重要的作用,已逐渐受到社会各界的普遍重视,甚至可以说已经到了有“礼”走遍天下、无“礼”寸步难行的程度。因此,要学礼用礼,以礼待人。礼仪的作用主要表现在以下4个方面。

1. 有利于提高人们的自身修养

礼仪对人们自身修养的提高具有重要作用。在人际交往中,礼仪是规范、约束人们行为的准则,是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅潜移默化地净化人们的心灵,还从行为美学方面指导人们不断完善自我;不仅反映一个人的交际能力,而且反映一个人的气质风度、道德修养和精神风貌。因此,在这个意义上,礼仪可以说就是教养。通过一个人对礼仪运用的程度,可以了解一个人教养的好坏、文明程度和道德水平的高低。因此,学习和运用礼仪,有利于从仪表仪容、举止谈吐等方面更好地塑造个人形象,充分展示各自的风采,帮助人们创造一个全新的自我,从而提高个人的修养。

2. 有利于改善人们的人际关系

人际关系的融洽离不开一定的情感因素,而一定的情感表达必然要通过一定的礼仪形式。在日常生活和工作中,礼仪能够调节人际关系。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。热情的问候、亲切的微笑、友善的目光、高雅的谈吐、得体的举止等,可以激发人们沟通的兴趣,建立双方的好感与信任,拉近距离,营造和谐的人际关系。在现代生活中,人们之间的相互关系比较复杂,礼仪有利于使冲突各方保持冷静,缓和避免不必要的矛盾与冲突。人们在交往时按礼仪规范去做,有利于加强人们之间互相尊重,建立友好合作的关系。

古人云:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话其实就是讲人际交往的重要性。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹外,还能够帮助人们规范彼此的交际行为,更好地向他人表达自己的尊重、友好与敬意,增进大家彼此之间的了解与信任。如果人们都能够自觉、主动地遵守礼仪规范,按照礼仪规范约束自己,就能建立互相尊重、彼此信任的关系,更好地取得交际的成功,形成和谐、完美的人际关系,促进交往的成功和范围的扩大。因此礼仪是人际交往的润滑剂。



相关链接

社交是现代生活中人人不可缺少的活动,但是,许多性格内向的人,尤其是年轻女性,会



第1章 社交礼仪概述

在人际交往中感到惶恐不安,并出现脸红、出汗、心跳加快、说话结巴和手足无措等现象,这一现象被称为“社交恐惧症”。如何才能消除这一心理疾病呢?以下5条措施非常有效,不妨一试。

1. 做一些克服羞怯的运动。例如,将两脚平稳地站立,然后轻轻地把脚跟提起,坚持几秒钟后放下,每次反复做30下。每天这样做二三次,可以消除心神不定的感觉。

2. 害羞使人呼吸急促,因此,要强迫自己做数次深长而有节奏的呼吸,这可以使紧张心情得以缓解,为建立自信打下基础。

3. 与别人在一起时,不论是正式或非正式的聚会,开始时不妨手里握住一样东西,如一本书、一块手帕或其他小东西。握住这些东西,对于害羞的人来说,会感到舒服而且有一种安全感。

4. 学会毫无畏惧地看着别人,并且是专心的。试想,你如果老是回避别人的视线,老盯着一件家具或远处的墙角,不是显得很幼稚吗?难道你和对方不是处在一个同等的地位吗?为什么不拿出点勇气来,大胆而自信地看着别人呢?

5. 有时羞怯不完全是由于过分紧张,而是由于知识领域过于狭窄,或对当前发生的事情知道得太少。假如能经常读些课外书籍、报刊杂志,开拓自己的视野,丰富自己的阅历,就会发现,在社交场合你可以毫无困难地表达自己的意见。这将会有力地帮助你树立自信、克服羞怯。

3. 有利于提高组织的整体形象

塑造个人形象和组织形象是礼仪的重要功能。人是社会中的个体,个人的教养反映其素质,而素质又体现于生活中的每一个细节。一个人、一个集体、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个集体、这个国家的文明程度和整体素质。礼仪有助于塑造良好的形象。人具有社会性,都会归属某个组织、部门。个人形象的好坏直接影响到企业形象。现代企业管理理论认为,个人在企业中不仅只代表个体,还在很大程度上代表企业形象。随着社会的发展,尤其是我国加入WTO以后,行业竞争日趋激烈,企业能否在激烈的竞争中保持优势地位,不断地发展壮大,最重要的因素是如何树立和保持良好的企业形象。其中员工的素质是影响企业形象的主要因素,他们的精神面貌、言谈举止、工作态度、仪表服饰都是企业形象人格化最为直接的表现。通过礼仪学习,提高个体的形象,从而提高组织的整体形象。

4. 有利于提升社会的文明程度

人的社会化是通过社会教化和个人内化实现的,是贯穿一生的过程。人的社会化过程中要学习的东西很多,而礼仪教育则是这个过程中接触最早、最多的内容。例如,婴儿学语时,父母亲朋就会教其做恰当的称呼;有人告别时,婴儿会模仿成人说“再见”;儿童入学时,老师会教其懂得友爱、尊重、谦让等。因此,礼仪教育是培养高尚道德品质和情操的起点,是把人从一个较低的道德境界逐步提升到一个较高的道德境界的过程。

一个人随时随地注意、重视礼仪,表明他对有益于集体或他人的“小事”有很高的道德自觉性和很强的自我约束力。只有这样的人才可能在关键的时刻按照个人礼仪服从社会礼仪的原则进行行为选择,表现出舍己为人的高尚品质。所以,现代礼仪建设是社会主义道德建设的基础,也是社会主义精神文明建设的组成部分。现代礼仪是在继承和发扬优良的传统礼仪与吸收世界先进、文明礼仪的基础上,逐步形成和发展起来的。它反映了社会主义的道

德风尚和时代风貌,是社会主义精神文明建设的重要内容之一。

礼仪水平的高低是一个国家、一个民族文明程度的重要标志,也是衡量社会成员道德水平高低的尺度。如果每一个社会成员都能在礼仪方面加强自我修炼和自我约束,全社会的文明程度会大大提高,社会也会更加和谐地向前发展。



想想议议

礼貌是第一课

耶鲁大学有一批应届毕业生,实习时被导师带到华盛顿的白宫某实验室参观。全体学生坐在会议室里等待着实验室主任胡里奥的到来。这时有秘书给大家倒水,同学们毫无表情地看着她忙活,其中一个还问了一句:“有咖啡吗?”

秘书抱歉地告诉他刚用完。当秘书给一个名叫比尔的学生倒水时,他轻声说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”

不一会儿,胡里奥主任来了,他向大家问好,可是没有一个人回应。主任在讲解的时候发现大家都没带笔记本,就让秘书去拿一些送给他们。所有人都是单手接过主任双手送来的笔记本。胡里奥主任的脸色越来越难看,他已经快没有耐心了。就在这时,比尔礼貌地站起来,双手接过本子,恭敬地说了声:“谢谢您。”

两个月后,比尔被该实验室录取了。有几位同学感到不满找到了导师:“比尔的学习中等,为什么选他不选我们?”导师对他们笑了笑,意味深长地说:“你们要学的东西还有很多,礼貌就是你们要学的第一课。”

想想:你从中明白了什么?

议议:礼貌对一个人来说非常重要,没有礼貌的人是不受欢迎的,不管你的学习成绩有多棒。一个真正学会礼貌对待他人的人,人生一定是成功的。



想想议议

有一天,白居易拜访禅师:“佛教最重要的道理是什么?”禅师回答:“诸恶莫作,众善奉行。”白居易听了很失望,便说:“这是三岁小孩也知道的道理。”禅师道:“三岁小孩也懂得,八十老翁却不一定做得到!要知道真理并未离我们很远,其实就在我们日常生活中,不要轻视这两句平凡的话,你如果能够好好地在这两句话的道理实行起来,那你的前途将是光明灿烂的!”白居易听了禅师的话,完全改变了他那自高自大的傲慢态度。

想想:你从中明白了什么?

议议:实际上礼仪就在我们每个人心中,只不过有时会忘却;它就在我们身边发生,可能有人看不见。它确实是人的立足之本、生存之道。

本章小结

礼仪是指人们在各种社会交往中,在传统习俗、宗教信仰、文化潮流等因素影响下所形



成的,用以美化自身、敬重他人的行为规范的总和。礼仪具有规范性、普遍性、传承性、综合性、差异性、操作性等特征。

现代礼仪必须坚持平等原则、宽容原则、遵守原则、自律原则、真诚原则、敬人原则、从俗原则、适度原则。

礼仪的作用主要表现在4个方面:有利于提高人们的自身修养;有利于改善人们的人际关系;有利于提高组织的整体形象;有利于提升社会的文明程度。

案例分析

案例一:

大学生怎么啦

一家网络公司的十几个招聘席前挤满了应聘的大学生。公司老总看着乱哄哄的场面,一个劲地喊:“请排队!不排队的,我们不要!”这是某省非师范类毕业生供需见面会上记者目睹的一幕。

这家公司的老总在接受记者采访时说,人多就应该排队,这是起码的社会公德。虽然现在不排队的现象在国内仍然普遍存在,但我想受过高等教育的人应该带个好头,而且我们也要求员工这么做。我们认为,从是否排队可以看出一个求职者的基本素质。记者环绕会场一周,人山人海,但都没有人主动排队,整个招聘现场活像个农贸市场。

在另一家企业的招聘现场,记者看到一个男生挤到招聘席前,高举着简历,大声叫嚷:“喂,收一下我的应聘材料!”但招聘人员看了他一眼,继续和其他应聘者交谈。事后,招聘人员告诉记者:“像这样没礼貌的人,谁也不敢要!否则,哪天公司形象受损都不知道。”

令人气愤的是,招聘现场遍地垃圾,纸片、矿泉水瓶、塑料饭盒等随处可见。记者注意到,一些大学生把从招聘单位拿来的介绍材料翻了翻后,就随手扔到地上;有的人把报纸铺在地上,席地休息,但站起来后,也不顺手拿走。福建省体育中心招聘会场的一位工作人员说,每年的大学生招聘会后,他们都得花半天时间清理现场,清扫出来的垃圾比一场球赛后观众留下的垃圾还多。

多次和应聘大学生打交道的一家高科技公司人力总监告诉记者,有的应聘者不注意自己的言谈举止、穿着打扮,一开始就给人留下不好的印象,使招聘人员在没有看他的应聘材料之前,就已经把他排除在外了。

案例二:

文明无价

大连渔业集团花了好几百万元修建草坪,美化环境。总经理提前20分钟对员工上班进行观察,发现35位员工领着孩子踏草坪而过,只有两人带着孩子绕草坪而过。为了培养员工的社会公德意识和环境意识,这位经理当即决定,给两位没有踏草坪的员工每人2万元的奖励。

这么大的投入和这样的奖励值吗?

一位在中国生活过的日本商人想在中国上一个废铝再生产项目,他儿子首选的城市是大连。可是这位商人直摇头,说:“大连我去过,那个城市太土气!”可是父子俩来到大连实地考察后,大连的变化使老商人瞪圆了眼睛,一遍遍地问儿子“这是大连吗?”老商人当即拍板,