



XIANDAILIYIYUGOUTONG

现代礼仪

沟通

◎主编 唐长菁 伍燕



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

现代礼仪与沟通

主 编 唐长菁 伍 燕

副主编 王 晶 陶艳玲 林佩静

西安电子科技大学出版社

内 容 简 介

本书将现代基本礼仪知识与沟通技巧融合为一体,系统地介绍了与礼仪和沟通有关的基本理论、基本技能及其在日常生活和工作中的应用。本书主要以个人的日常生活和工作过程为编写线索,从外在形象到内在气质,以个人从校园走向工作岗位所需要的礼仪与沟通知识和技能为主线来进行编写。本书分上、下两篇,上篇(礼仪篇),主要内容包括礼仪导论、形象礼仪、社交礼仪、校园和求职礼仪以及办公礼仪,下篇(沟通篇),主要内容包括沟通导论、自我沟通、语言沟通和组织沟通。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪与沟通/唐长菁,伍燕主编. —西安:西安电子科技大学出版社,2016.11

ISBN 978-7-5606-4306-9

I. ①现… II. ①唐… ②伍… III. ①礼仪—通俗读物 ②心理交往—通俗读物
IV. ①K891.26-49 ②C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 226366 号

策 划 陈婷

责任编辑 王斌 陈婷

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路2号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com

电子邮箱 xdupfb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西华沐印刷科技有限责任公司

版 次 2016年11月第1版 2016年11月第1次印刷

开 本 787毫米×1092毫米 1/16 印张 14.75 彩插 2

字 数 350千字

印 数 1~3000册

定 价 27.00元

ISBN 978-7-5606-4306-9/K

XDUP 4598001-1

如有印装问题可调换

合适



太窄



太宽



西装肩宽示范图

合适



太窄

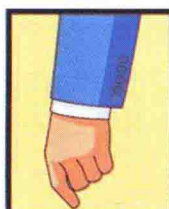


太宽

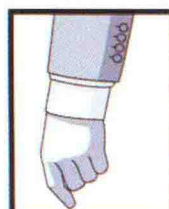


西装胸部示范图

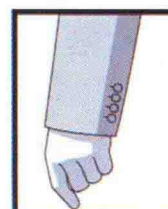
合适



太短

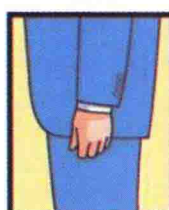


太长

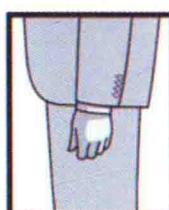


西装袖口长度示范图

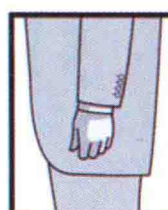
合适



太短



太长

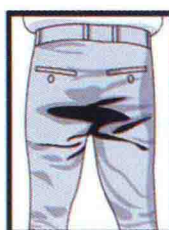


西装上衣长度示范图

合适



太小



太大

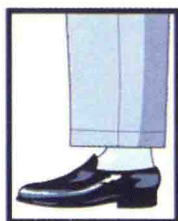


西裤臀部示范图

合适



太短



太长



西裤长度示范图



西装纽扣系法



腹式礼仪站姿



脐式礼仪站姿



垂直式坐姿



高低式蹲姿



右侧平行式坐姿



左侧平行式坐姿



交叉式坐姿



叠步坐姿



有请



请上楼
引导手势



请下楼



递接物品



递接名片



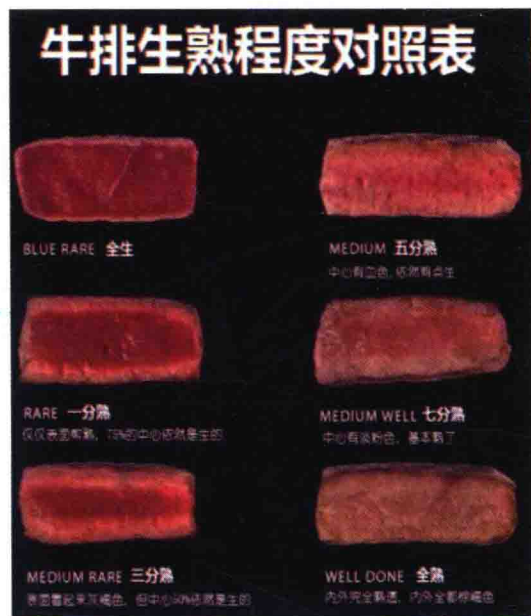
正确握杯姿势



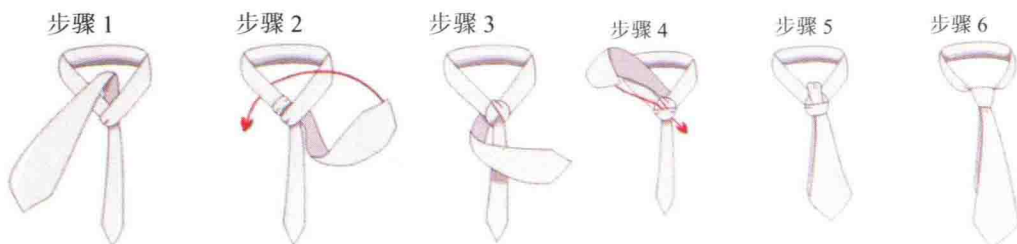
冷暖色调对比



西餐刀叉摆法意义



牛排生熟程度对照表



领带温莎结系法

前 言

中国自古就是礼仪之邦，对于我们炎黄子孙来说，礼仪能体现出一个人的教养和品位。真正懂礼仪、讲礼仪的人，不会只在某一个或者几个特定的场合才注重礼仪规范，而是将礼仪贯穿于日常的生活、工作及学习中，做到“有所为”与“有所不为”。

沟通是一种自然而然的、必需的、无所不在的活动，通过沟通可以交流信息和获得感情与思想。人们在工作、娱乐、居家生活、商务活动中或者希望和一些人的关系更加稳固与持久时，都要通过交流、合作来达到目的，在沟通过程中，人们要分享、传递以及接收各种各样丰富的信息。

礼仪教育与沟通能力的培养和训练是现代高校教育不可或缺的重要内容，在当今，越来越多的高校都非常注重大学生的礼仪素养教育和沟通能力的培养。基于这样的背景，我们编写了本书。

本书将现代基本礼仪知识与沟通技巧融为一体，系统地介绍了与礼仪和沟通有关的基本理论、基本技能及其在日常生活和工作中的应用，以个人的日常生活和工作过程为编写线索，从外在形象到内在气质，以个人从校园走向工作岗位所需要的礼仪与沟通知识和技能为主线来进行编写。本书主要分为礼仪篇和沟通篇，其中，礼仪篇的主要内容包括礼仪导论、形象礼仪、社交礼仪、校园和求职礼仪以及办公礼仪，沟通篇的主要内容包括沟通导论、自我沟通、语言沟通和组织沟通。

本书以专题的形式来编排每章节内容，一共分为 9 个专题，每个专题按照学习目标、技能目标、案例导入、知识点(技能点)、知识拓展、专题小结、思考题的顺序排列，同时在一些章节内部，根据内容的需要灵活安排了“知识拓展”以及“沟通游戏”等环节。其主要目的是使读者带着目标和任务去学习，通过技能训练，进一步巩固实践操作技能，以帮助读者提高礼仪和沟通的能力，从而保证了其科学性、人文性与实用性。

本书的创新点还在于运用大量图片、图表、案例和游戏来进行礼仪知识、礼仪技能和沟通技巧的讲解与解释，以便读者能更直观、形象地理解和学习。

本书在编写过程中，参阅了大量已经出版的礼仪与沟通相关教材，参考、借鉴及引用了其中的许多观点、材料、案例等，为行文方便，未能在书中一一注明，而一并列入书后的参考文献。在此，谨向相关作者表示感谢！

本书由桂林电子科技大学唐长菁、伍燕任主编，王晶、陶艳玲、林佩静任副主编，并共同承担编写任务。具体编写分工如下：唐长菁编写专题一、三、五，伍燕编写专题二、四，王晶编写专题六、七，陶艳玲编写专题九，林佩静编写专题八。唐长菁设计编写大纲和编写体例，并负责全书统稿，在统稿过程中对全书的内容、体例和行文风格等进行了修改和完善。另外，廖明、陆海丽、陈玉梅、吴莹、梁覃金、张如莹、余春晓、莫少媛、冯丹等参与了本书的编写。

限于编者的水平和时间，本书难免存在不当之处，恳请使用本书的广大师生和社会读者提出宝贵的意见与建议，以便修订时完善。

编 者

2016年5月

目 录

上篇 礼 仪 篇

专题一 礼仪导论	2
第一节 礼仪的基本知识	3
第二节 礼仪的特点与基本原则	7
第三节 礼仪的学习与操作	9
第四节 学习礼仪的意义	10
思考题	11
专题二 形象礼仪	12
第一节 仪容礼仪	13
第二节 仪表礼仪	44
第三节 仪态礼仪	69
思考题	89
专题三 社交礼仪	90
第一节 称呼	91
第二节 介绍	92
第三节 握手	96
第四节 名片	99
第五节 乘车礼仪	106
第六节 餐饮礼仪	108
第七节 舞会礼仪	125
思考题	131
专题四 校园和求职礼仪	132
第一节 校园礼仪	133
第二节 求职礼仪	137
思考题	155
专题五 办公礼仪	156
第一节 行政	157

第二节 电话	158
第三节 会晤	163
第四节 会议	170
思考题	176

下篇 沟 通 篇

专题六 沟通导论	178
第一节 沟通概述	179
第二节 沟通的基本模型	181
第三节 沟通中的障碍	182
思考题	186

专题七 自我沟通	187
第一节 自我沟通概述	188
第二节 自我沟通的障碍	190
第三节 自我沟通的策略	191
思考题	196

专题八 语言沟通	195
第一节 语言沟通概述	196
第二节 语言沟通的有效方式	198
第三节 语言沟通的艺术	203
思考题	212

专题九 组织沟通	213
第一节 组织沟通的含义及类型	215
第二节 纵向沟通	216
第三节 横向沟通	225
思考题	229

参考文献	230
------------	-----

上篇 礼仪篇





专题一

礼仪导论

子曰：“不知命，无以为君子也；不知礼，无以立也；不知言，无以知人也。”

——《论语·尧曰篇第三》

容貌、态度、进退、趋行，由礼则雅，不由礼则夷固僻违，庸众而野。故人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。

——《荀子·修身》

学习目标

- 了解礼仪的含义和起源。
- 理解礼仪的原则。

技能目标

- 了解礼仪的分类。
- 掌握礼仪的操作。

案例导入

一毛钱，还想买态度？

据《春城晚报》1992年1月9日载文：在某地一辆公共汽车上曾发生了一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员：“往里走，塞在门口为哪样？”乘客：“同志，态度好一点嘛！”乘务员：“态度？态度几文一斤？”乘客：“刚才我不是跟你说了嘛，我到前一站就下车。”乘务员：“我不也在跟你说吗，一毛钱，你想要买什么态度？”

【分析】 中国有“礼仪之邦”的美称。在现实生活中，新中国也一直倡导“文明礼貌十字用语”（“您好、请、谢谢、对不起、再见”），这既是人际关系和谐的“润滑剂”，也是尊重别人、尊重自己的客观要求，更是中华民族精神文明的具体体现。“文明礼貌十字用语”是服务性行业对顾客服务的基本态度。本案例中乘务员还把态度跟金钱联系在一起，表现出来的不仅是对乘客的不尊重，更重要的是，他（她）也贬低了自己，以金钱来决定对顾客态度的服务人员，是得不到别人尊重的。





礼仪是文明民族的主要标志之一，也是民族文化的重要窗口。礼仪是现代生活中必不可少的一种交际手段、方式。人类从诞生那天起就开始了文明与美的追求，礼仪展现了人类社会不断摆脱愚昧、落后的过程，同时，礼仪也是一个国家或民族进步、开放、发展的标志。作为有着五千年悠久文明的中华民族，礼仪文化更是灿烂夺目，别具一格，中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪的存亡兴废，对于我们的现在和将来都具有特殊的意义。

在社会愈发进步与发达、物质生活与精神生活愈发富足的今天，随着人与人之间、国与国之间的交流交往愈加频繁，礼仪深受国家、社会、企事业单位及学校等的重视。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，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，也是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

第一节 礼仪的基本知识

一、礼学源流

1. 礼神时代

殷墟甲骨文已经出现了“礼”字，写作“豊”，如图 1-1 所示。《说文解字》对“礼”的解释是：“豊，行礼之器也。”从豆，象形，如图 1-2 所示。著名学者王国维指出，甲骨文的“豊”字，像两串玉放在器皿中，用以向鬼神行礼。



图 1-1 “礼”的甲骨文



图 1-2 “礼”的小篆

殷商时代贵族非常崇拜鬼神，《礼记·表记》中说：“殷人尊神，率民以事神，先鬼而后礼。”殷人祭祀的名目有数十种之多，仪式也相当繁复。因此，礼的要素，在殷商时代就开始慢慢形成和发展了，包括礼法、礼器、礼义等几项。殷代的礼法已经相当细密，礼器的种类很多，也相当精美，图 1-3 所示即为殷代的礼器。殷人崇尚鬼神，所以殷礼主要通过礼器与牲酒来表达对鬼神的敬意，而作为中华礼仪核心的人文精神在当时尚未形成。因此，祭祀的名目越是繁多，用牲的数量越是庞大，表明神明占据的空间越大；而神明占据的空间越大，则人文精神的空间就越小，其原始性也就越强。因此殷商正处于礼神时代，尚未形成严格意义上的礼。

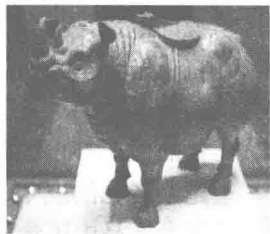


图 1-3 殷代的礼器

2. 礼制时期

作为古代中国杰出的政治家，周公提出了“明德慎罚”的治国纲领，即对民众要倡明





德行，慎用刑罚。国家的长治久安，要靠人性化的政策，要靠道德来赢得民心。为了保证这一理念的实施，他制定了礼的一系列典章制度，包括政治制度、道德标准和行为准则等，史称“周公制礼作乐”。周公制礼作乐，实现了从鬼神之道向人道的伟大转折，是古代中国人文精神得以确立的重要开端。

王国维在《殷周制度论》中说：“殷周之兴亡，乃有德与无德之兴亡。”周公用以纲纪天下的宗旨，是要“纳上下于道德，而合天子、诸侯、卿大夫、士、庶民以成一道德之团体，周公制作之本意，实在于此”。这是对西周礼制特点最为精辟的总结。周代的所有礼制，或者说典则、仪则，都必须按照道德要求来制定，都必须反映道德精神。为此，政治家也都将礼作为道德判据，当时的许多政治家的言论，几乎都将礼与德、仁、义、忠、信等相联系，甚至视为“天经、地义”的同义词、治国的大经大法，不可须臾或离。例如，《左传》中叔向说：“会朝，礼之经也；礼，政之舆也；政，身之守也。怠礼，失政；失政，不立，是以乱也。”《左传》中还常用“礼也”、“非礼也”为鉴定典制是否合理的最经典的判词。故此，西周与春秋被定义为道德礼制的时期。

3. 缘情制礼时期

春秋末期，王纲解纽，礼乐崩坏，群雄争霸，陪臣执国命。为利益和欲望所驱使，人们的精神世界已走向涣散、无序的境地，一切都失去了规范。严峻的现实使儒家陷入深思：周公创立的礼乐文化如何捍卫？推动社会健康发展的精神力量究竟何在？

孔子周游列国，希冀说服诸侯回到西周的道德礼制上，却无功而返，于是集中精力教授学生，希望他们能完成自己未完成的事业。孔子把“仁”作为最高的道德境界，而“仁”与“礼”密不可分。何为“仁”，孔子说：“克己复礼为仁。”（《论语·颜渊》），克制自己的私念，回到礼的要求上来，就是仁了。孔子关于礼乐的谈论很多，核心思想是希望回到周公的道德礼制。至于礼对于人生的意义何在，礼与人性、人心的关系如何，孔子并没有详细地论述。孔子去世后，子思及其门下弟子对孔子的礼学思想进行了深入的发掘，并做出了精彩的阐述。

子思姓孔，名伋，是孔子的学生，也是孔子的孙子，子思是孔子最重要的传人之一，他创立了子思学派，他的作品曾结集为《子思子》一书，共有 23 篇。此书中的《中庸》、《缙衣》、《表記》、《坊记》四篇被收入《礼记》，保存至今。其中《中庸》一篇奠定了礼儒家心性学说的基础，影响最大。子思学派最重要的理论创新，乃是提出了“礼作于情”的理论，并将礼与天道、命、性、情、心、志等相联系。礼乐思想的核心，是从内到外解决人性与道德相一致的难题。

从商代的敬鬼神之礼到西周以道德为核心的礼制，再到东周以心性学说为基础的礼乐思想，是先秦之礼的三个主要阶段。东周礼乐思想的形成，使礼走入理论之域，成为严格意义上的学术，是中国学术史和思想史上的重大事件。

二、礼仪的概念及内涵

自古以来，中国人称自己的国家是“礼仪之邦”，礼是古代中国人文精神的集中体现。在西方语言中没有“礼”的同义词，它是整个中国人世界里一切习俗行为的准则，标志着中国的特殊性。礼是一个家庭的准则，管理着生死婚嫁等一切事物和外事；同样，礼也是





一个政府的准则，统辖着一切内务和外交，如政府与人民之间的关系，征兵、签订合约和继承权等；另外，在人们的社会交往过程中，礼也表现为一系列的约定俗成的方式和行为习惯。礼是什么？怎样才能准确地理解“礼”的深刻含义？以下将从中国传统文化与传统文化人文精神的七个角度进行阐述。

1. 礼是人类区别于禽兽的标志

《礼记·曲礼》中说：“鹦鹉能言，不离飞鸟。猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？”于是，就有圣人制定了礼仪，用来教育人，要人们自觉地与禽兽区别开来。可见，中国人区分人和动物的标准在于是否懂礼。因此，《礼记》中说：“人之所以为人者，礼义也。”

2. 礼是自然法则在人类中的体现

先贤在制定礼的时候，贯穿了仿效自然法则的理念。中国人信奉天人合一，认为人道源于天道。《礼记·礼运》中说：“夫礼必本于天，动而之地，列而之事，变而从时，协于分艺。”把礼的法则上溯到天地，寻求其正当性与合法性。既然天道无穷，对礼的遵循也应该保持不辍，这样人类社会才能在天地和谐之中保持朝气，蓬勃向前，民众才能老有所安，壮有所用，幼有所养，各得其乐，各适其性。

3. 礼是文明与野蛮的区别

世界各地的人类走向文明的时间有先有后，但都会经历蒙昧、野蛮、文明的阶段。那么，区分文明民族与野蛮民族的标准又是什么呢？不同的学者有不同的说法，而中国人自古以来就是用“礼”作为标准区分的。韩愈认为《春秋》这部书，是用“礼”来“严夷夏之别”。“夏”指中原的华夏族，在当时，文明的程度最高；“夷”则是指华夏族周围的少数民族，具体来说，就是东方的“夷”、南方的“蛮”、西方的“戎”和北方的“狄”。中原地区文明发达，礼制健全。而“四夷”有的还处于游牧民族阶段，甚至过着茹毛饮血的生活，生活没有保障，经常到中原来掠夺。因此，韩愈说：“孔子之作《春秋》也，诸侯用夷礼则夷之，进于中国则中国之。”意思是，夷狄与中原诸侯杂处，有一个谁改变谁的问题，如果夷狄进而学习了中原礼仪，在文化上达标了，我们就应该“中国之”，将其视为中原诸侯的一员，不加歧视；反之，抛弃中原礼仪，形同野人，就只能“夷之”，视为夷狄之邦了。

4. 礼是国家典制

谈到现代礼仪，大家通常会在第一时间想到握手、递名片、问好等，其实礼的范围极其广泛，连国家的典章制度都属于礼，人们常说的“周公制礼作乐”、春秋时代“礼乐崩坏”，这里的礼都是指国家的纲纪、大经大法。此外，各种具体的制度也属于礼的范畴，周代实行分封制度，天子之下有诸侯，诸侯之下有卿大夫，形成不同的隶属关系，而保证这种关系正常发挥作用的就是礼。在中国古代，祭祀是最重要的文化现象之一。祭礼是举国上下都有的制度，只是祭祀时的对象、级别有所不同，但无论是谁，都要求诚敬、洁净，对祭祀者的身份、服装、言辞、容貌等，都有非常严格的规定，以确保祭祀的效果。

5. 礼是社会伦理秩序

人类社会是复杂的，各色人等在利益面前如何和谐相处，这是一个很大、很难的课题，儒家把纷繁的社会角色归纳为夫妇、父子、兄弟、群臣、朋友等五种，认为这是人类社会





永恒的，也是最基本的伦理关系，称为“五伦”或“五常”。有夫妇，才有父子；有父子，才有兄弟；然后才有群臣、朋友。把这等五种关系处理好了，社会就和谐了。儒家规定处理伦常关系的原则是：夫妇有别、父子有亲、长幼有序、群臣有义、朋友有信。而这一系列原则都是通过“礼”来展现的。

6. 礼是人际交往的方式

礼是人际交往的方式这一点并非中国独有，世界各国皆然。人与人交往，彼此如何称呼、如何着装、如何迎送、如何对答等，都有礼的规定。我国至迟在西汉时期，官方就设有专门的机构，负责各地相关官员的礼仪培训。在正式场合，人的一举一动都折射出一个人的教养。孔子说：“不学礼，无以立。”没有礼貌就没有教养、没有文化。人际交往的规范，在《礼记》、《仪礼》等书中有很多记载。交往时，礼的核心就是要表达对对方的敬意，所有的细节都是为了展现这一主题。古人通过尊重对方，来得到对方的尊重。

7. 礼是社会一切活动的准则

礼是全社会共同尊奉的准则，是人们的行为规范，它对社会非常重要。《礼记·曲礼》中说：“道德仁义，非礼不成。教训正俗，非礼不备。纷争辩论，非礼不决。群臣、上下、父子、兄弟，非礼不定。宦学事师，非礼不亲。”意思是，道德仁义再好，没有礼就落实不到实处；教育训导，端正民俗，没有礼就不成体系、无法完备；发生纠纷诉讼，没有礼就不能判定是非；群臣、上下级、父子、兄弟之间，没有礼就不能确定各自的尊卑、亲疏。因此有道君子一定会恭恭敬敬，克己自守，谦逊礼让，以昭明礼。礼要求内心诚敬，否则就是徒具形式的虚礼。

礼仪是人际交往过程中的外在表现形式与规则的综合。以上的分析是从中国人文精神和历代典章及行为准则等阐述礼仪的内涵。而放在今天的社会，随着时代的发展与进步，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，吸取了西方文明的优秀成果，使中西方文化和中西方礼仪有机地交融，并逐步完善和发展。而礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上，不断推陈出新，内容更加完善、合理，更加丰富多彩。

因此，准确和通俗地解释礼仪，其内涵就是，在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己与敬人的完整行为，主要由礼貌、礼节、仪式礼仪、礼宾礼仪四大部分构成。本书将礼仪的内容等通俗地解释为两大规矩：做人的规矩与做事的规矩。要同时做到“德辉动于内，礼发诸于外”（《礼记》），在心为德，外化为礼。

（1）礼——做人的规矩。做人要“在心为德”，注重“德与敬”，“德辉动于内”，即人的内心要重视礼，才能从真正做到尊重与礼教。礼主要包括礼貌与礼节，其体现了个人的修养与教养。

① 礼貌。它是指在人际交往中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌侧重于表现人的品质和修养，是人们在相互交往过程中应具有的相互表示敬意、友好、得体的气度和风范。

② 礼节。它通常是指人们使用于交际场合的，相互尊重、友好的惯用形式。礼节实际上是礼貌的具体表现方式，是人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等惯用的形式和规范。

