



高职高专系列教材

现代职场礼仪

MODERN WORKPLACE ETIQUETTE

杜 卫 主编
朱庚申 主审

中国环境科学出版社

高职高专系列教材

现代职场礼仪

杜 卫 主编
朱庚申 主审

中国环境科学出版社·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

现代职场礼仪/杜卫主编. —北京: 中国环境科学出版社,
2009.6

(高职高专系列教材)

ISBN 978-7-80209-995-1

I. 现… II. 杜… III. 人际交往—礼仪—高等学校:
技术学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 061494 号

责任编辑 沈 建
责任校对 尹 芳
封面设计 龙文视觉

出版发行 中国环境科学出版社
(100062 北京崇文区广渠门内大街 16 号)
网 址: <http://www.cesp.com.cn>
联系电话: 010-67112765 (总编室)
发行热线: 010-67125803

印 刷 北京市联华印刷厂
经 销 各地新华书店
版 次 2009 年 6 月第 1 版
印 次 2009 年 6 月第 1 次印刷
开 本 787×960 1/16
印 张 11
字 数 205 千字
定 价 20.00 元

【版权所有。未经许可请勿翻印、转载, 侵权必究】

如有缺页、破损、倒装等印装质量问题, 请寄回本社更换

前言

礼仪是人类文明的标尺,是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在的精神文化和素养的显示,也是协调人际关系约定俗成的行为规范。随着经济的发展、社会进步和文明程度的提高,现代职业的不断变化和发展赋予了传统礼仪新的内涵,于是在职场中渐渐形成了应当遵循的一系列礼仪规范,这便是现代职场礼仪。礼仪不仅反映出一个人真实的修养、风度与魅力,同时也体现出其对社会的认知、个人的学识和价值。

高职高专学生要在越来越激烈的人才竞争中取胜,除了学习职业技能,还应重视塑造职业形象和提高职业素质。学习职场礼仪可以使学生在社会生活实践乃至今后的职业生涯中,树立良好的职业形象,展示良好的人际沟通能力,外树形象,内强素质,增强职业竞争能力。

现已面市的礼仪教材和专著较多,其中有的针对性太强、专业性太突出;有的知识面过于宽泛;有的层次偏高,重点是针对大学本科及以上教育层面的学生;有的层次偏低,重点是针对中等职业教育层面的学生;有的侧重于职业礼仪,而求职礼仪知识不足,难以满足高职高专学生的礼仪教学需要。本书是针对高职高专学生的实际情况及就业需要而编写的。期望通过对本教材的学习,提高职场礼仪文化的修养,增强高职高专学生的求职能力,为应届毕业生顺利实现就业提供帮助和指导。

本书在编写上突出以下两方面特色:

1. 以就业为导向,注重实践性和可操作性

在教材选择上,本书定位于职场教育,使学生能够以良好的礼仪形态去面对岗位需求,最终形成由日常交际礼仪、求职礼仪、办公礼仪、社交礼仪等几大核心内容构建的体系。本书在编写中注重实践性和可操作性,在每章后面附有实践模拟练习,让学生参与其中并得到一定的锻炼。

2. 理论讲解与实例分析相结合

编者在每个章节中安排了学习指南、章节要点、案例分析与点评、思考与训练等内容,以突出要点,增强趣味性及实用性。

3. 图文并茂,形象直观

本书在各章编写过程中插入了与内容相关的图画,使教材更加生动、形象、直

观，便于读者理解所学知识。

本书系统地介绍了现代职场礼仪的相关知识及各个层面的职业礼仪规范。既符合高职高专职业教育的需要，也可作为现代职业从业人员、职场礼仪培训、函授以及自学的教材。

《现代职场礼仪》共分五章：第一、二章由李杨编写；第三章由张涛编写；第四章由刘静编写；第五章由张哲瑞编写。书中插图由姜博之完成。

本书主编是杜卫教授，朱庚申教授对教材编写大纲进行了审查。全书由朱庚申统稿并定稿。

本书在编写过程中，参考了大量的书籍，借鉴了其他教材的内容和同行的研究成果。由于时间紧迫，本书部分借鉴内容未能与原作者一一联系，在此表示歉意。

编者意在奉献给读者一本具有特色的实用教材，由于作者水平有限，书中难免有不当之处，敬请读者批评指正。

2009年5月

目 录

第一章 现代礼仪基础知识	1
第一节 礼仪的内容和特性.....	1
第二节 礼仪的基本要求和功能.....	5
本章小结.....	10
案例阅读与分析点评.....	11
思考与训练.....	12
第二章 日常交际礼仪	14
第一节 迎来送往礼仪.....	14
第二节 日常交往礼节实务.....	23
第三节 服饰与仪态礼仪.....	38
本章小结.....	53
案例阅读与分析点评.....	54
思考与训练.....	54
第三章 求职礼仪	58
第一节 电话求职的礼仪.....	59
第二节 求职信的礼仪.....	63
第三节 面试的礼仪.....	70
本章小结.....	76
案例阅读与分析点评.....	77
思考与训练.....	78
第四章 办公礼仪	80
第一节 办公室的礼仪.....	80
第二节 与同事相处的礼仪.....	96
第三节 与领导相处的礼仪.....	109

第四节 应用文的写作礼仪.....	116
本章小结.....	140
案例阅读与分析点评.....	141
思考与训练.....	141
第五章 社交礼仪	145
第一节 会议的礼仪.....	145
第二节 庆典的礼仪.....	154
第三节 学校礼仪.....	158
本章小结.....	165
案例阅读与分析点评.....	165
思考与训练.....	166
参考文献	167

第一章 现代礼仪基础知识

【学习指南】

1. 通过本章的学习，要求学生熟悉和掌握礼仪的内容、种类、特性、基本要求和功能。
2. 通过本章的学习，要求学生能够运用礼仪的有关知识指导自己和他人的交际行为，并会运用礼仪技能进行交际与沟通。

第一节 礼仪的内容和特性

中国作为一个具有悠久文化的文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。



随着时代的变迁和社会的进步,人们的文明程度在不断地提高,现代礼仪在我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

一、礼仪的内容

(一) 礼貌

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为准则,它体现了时代的风貌与道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两部分。

礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等;礼貌语言是一种有声的行动,如使用“小姐”、“先生”等敬语,“恭候光临”、“我能为您做些什么”等谦语,“哪一位”、“不新鲜”、“有异味”、“哪里可以方便”等雅语。

我国历来十分重视“言”与“礼”的关系,有许多关于礼貌的语言、行动至今仍为人们所沿用。如“己所不欲,勿施于人”、“礼尚往来”、“来而不往非礼也”等。过去常说的“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,也是我国古代衡量礼貌周全与否的准则之一。今天我们正在提倡的礼貌语言为五声十个字,即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”,充分体现了语言文明的基本形式。

在人际交往中讲究礼貌,不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系,而且能缓解或避免某些不必要的冲突。

(二) 礼节

礼节是人们在日常生活,特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质,它反映着一定的道德原则,反映着对人对己的尊重,是人们心灵的外化。

礼节是礼貌的具体表现,如中国古代的作揖、跪拜等。礼貌和礼节之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节,容易失礼。礼节对一个人来说是其心灵美的外化。如餐厅的服务员在接待客人时,要主动微笑问候:“小姐(先生),您好!”“请问,预订过吗?一共几位?”服务员送茶、上菜、斟酒、送毛巾等应按照先主宾后主人,先女宾后男宾等礼遇顺序进行。

当今世界是个多元化世界,不同国家、不同民族、不同地区有着不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。各国通行的点头、握手,南

亚诸国的双手合十，欧美国家的拥抱、亲吻，少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是不同国家礼节的表现形式。

（三）礼仪

礼仪是对礼节、礼貌的统称。它是人们在生活和社会交往中约定俗成的，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度。如果没有这些礼仪规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话。所以，熟悉、掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。

二、礼仪的种类

现代礼仪分得很具体，不同的领域，不同的对象，有不同的讲究。一般而论，现代礼仪大概分成五部分。

第一，政务礼仪，是国家机关工作人员、国家公务员在执行国家公务或为政府服务时所讲究的礼仪。

第二，商务礼仪，是公司、企业从业人员在商务交往中所讲究的礼仪。

第三，服务礼仪，是服务行业从业人员在工作中所讲的礼仪，例如酒店、餐厅、旅行社、银行、保险公司、医院服务行业的礼仪。

第四，社交礼仪，是人们在工作之余的公众场合迎来送往，私人交往中所讲的礼仪。

第五，国际礼仪，是中国人和外国人打交道时所讲的礼仪。

三、礼仪的特性

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展起来的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的，它具有文明性、共通性、地域性、时代性、规范性和传承性等特性。

（一）文明性

礼仪是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求，亚当夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果，从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神，从战争到和平，尤其是文字的发明，人类运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的体现宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不做作地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，比如，待人接物热情周到、彬彬有礼；人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处，体现出人们日常生活中的文明、友好；注重

个人卫生，穿着适时得体，见人总是微笑着问候致意，礼貌交谈，文明用语。这些都体现出人们的品行修养。总之，礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

（二）共通性

礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落，但是，许多礼仪都是世界通用的。例如：问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等，大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯，但就礼仪本身的内涵和作用来说仍具有共通性。

（三）地域性

“十里不同风，百里不同俗。”不同的国家、民族，同一国家的不同地方也有着不同的礼仪，甚至截然相反。如关于“老”的理解，中西方之间差异很大。在中国人看来，“老”象征着经验丰富，是对人的一种尊重；而在西方“老”是“魅力丧失，风韵不存”之意。礼仪的这一特点，要求我们在社交和礼仪活动中，既要注意各民族、国家、区域文化的共同共通之处，又应十分注意谨慎地处理相互间的文化差异；既要保持自尊，又要尊重别人，把地域差别作为交流、互补的条件。

（四）时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，过去的跪拜礼，现代用点头、鞠躬、举手礼等代替。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”可见礼仪文化总是一个时代的写照。文革时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

（五）规范性

礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断

自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守自己不适应的部分，都难以被交往对象所接受、所理解。

（六）传承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国，现代礼仪是以传统文化为核心，并不断吸收其他民族的优秀文化，在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的。它根植于传统文化这块沃土上，因而有着深刻的传统性。“礼仪之邦”几千年的文明史，中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德，深深地传入现代礼仪之中，约束和规范着现代人的行为。礼仪是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来，有着广泛的社会文化基础。作为人们约定俗成的行为规范，礼仪大都没有形成文字，无须刻意传播，它是在人们相互交往中传播、继承、相沿成习，积淀下来的。在这个过程中，传统礼仪的那些烦琐的、保守的内容不断被摒弃，只有那些体现了人类的精神文明和社会进步，代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪，才得以世代相传，并被不断完善和发扬。

第二节 礼仪的基本要求和功能

一、礼仪的基本要求

人们的各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循，这就是礼仪的基本要求。探讨这些基本要求，有助于社交基本礼仪的规范化，增强人们对礼仪的认识，进而加强礼仪在社会活动中的指导作用。

（一）平等

以礼待人，有来有往，既不能盛气凌人，也不能卑躬屈膝。传统社会是等级森严的社会，社会等级制度将人们划分为不同的等级。如中国周代将人分成天子、卿、大夫、士、庶人五个等级。礼仪成了维护阶级秩序的有力武器。近代资本主义的兴起，瓦解了旧的等级社会存在的基础，平等成了社会发展的内在要求。资产阶级启蒙思想家洞察了历史的需要，提出了“自由、平等、博爱”的口号，为现代礼仪的产生打下了思想基础。与人交往，只有既不盛气凌人、高人一等，又不卑躬屈膝、低人一头，才能愉快地沟通，建立起和谐的人际关系。

20 世纪 50 年代，北京的公共交通十分拥挤，人们上下班十分不便。这件事被

周恩来总理知道了，一天傍晚，周总理走出了中南海办公室，在北门外的北京图书馆门前乘上了一辆公共汽车，然后又改乘电车，在北京绕了半个圈儿。车上是比较拥挤的，人很多，但是过了不久，乘客们还是发现了人群中的周总理，人们纷纷给周总理让座，周总理客气地请大家坐下，自己一路站着，同乘客聊天，倾听大家的意见。事后，他指示有关部门要解决交通拥挤问题。周总理平等待人的高贵品质为世人传颂。改革开放之后，随着中国经济的飞速发展，我国妇女地位有了很大的提高，如发表演说，称谓上先女士后先生，男士主动邀请女士跳舞等都是尊重妇女的表现。

（二）互尊

古人云：“敬人者，人恒敬之。”只有相互尊敬，人与人之间的关系才会融洽和谐。与人交往，无论对方职务高低、身份如何、相貌怎样、才能大小，只要与之打交道，首先就应尊重他的人格，做到礼遇适当、寒暄热烈、赞美得体、话题投机，让人感觉到他在你心目中是受欢迎的和有地位的，从而得到一种心理上的满足，感到与你交往心情很愉快，这样才能深入沟通，建立感情，达到目的。

尊敬的作用是十分巨大的，某电器公司曾一度陷入困境，员工士气低落。后来董事长不带秘书，一个人深入各工厂与工人聊天，听取工人的意见，更有意思的是，他还经常提着酒去慰劳员工，和他们共饮。他的做法赢得了公司上下的支持，员工的士气也高涨起来。在三年内，他重振了该公司。这位董事长成功的诀窍就是关心、重视、尊重每一个员工，同时他也赢得了员工的信服与支持。

（三）真诚、守信

在现代社会中，人们的交往范围日益扩大。在广泛的社会交往中，要能赢得对方的信任，增强相互之间的感情，必须真诚、守信，这也是现代礼仪的一条重要原则。

英国的社会学家卡斯利博士认为，大多数人选择朋友都是以双方是否出于真诚而决定的。当然，要获得对方的“真诚”，首先要对别人“真诚”。传说古代有一位塞浦路斯王子，他爱上了一尊美丽的少女雕像，于是，他天天在这尊雕像前祈祷，希望它变成一个有血有肉的活人。这样日复一日，年复一年，时间久了，王子的一片诚心终于感动了这尊雕像，它真的变成了一名活生生的美丽少女，并且嫁给了他。后人便把这种现象称作“皮克马利翁效应”，并且把它从爱情领域扩展到社会生活的其他领域广泛运用。“皮克马利翁效应”是一个心理学名词，它的含义与古语“精诚所至，金石为开”差不多。就是说，一个人的思想、观点、愿望和要求能否为对方所接受，往往与他对对方的真诚程度成正比。即他对对方越真诚，对方接受他的思想、观点、愿望和要求的可能性就越大，他就越容易建立起良好的人际关系。

所谓“守信”，是指与人交往时要讲信用，要“言必信，行必果”。答应为别人

办的事，一定要竭力办好。如对方的要求，自己办不到或暂时有困难不好办的，说话要有分寸，不能信口开河地乱许诺，以致失信于人。遵守时间也是守信的一个方面。现代社会生活节奏加快，人家的时间都很紧张，办事要有约在先。与人约好时间就要准时赴约，不可轻易更改，若必须更改，应尽早通知对方并致以歉意，以免造成坏的影响。

某集团国际贸易部接下了意大利客商的一笔订单，双方谈好产品单价为 23 美元，并签订了购销合同。但在产品投产时，他们发现生产部门在核算成本时将皮料的价格算得过低，若按实际成本计算，出口价格每双鞋最少还要增加一美元。该部门负责人将这个情况汇报给公司总裁，并请示是否与外商洽谈加价时，总裁表示：既然签了合同，就是亏本了，这笔买卖也要做。消息传到意大利客商的耳中，对方主动提出在价格上增加一美元。但被集团总裁婉言谢绝了。他表示：多赚一美元少赚一美元并不重要，重要的是我们要恪守信用。该民营企业诚信经营的做法令意大利客商大为感动，他当即决定追加订单，将原来 20 多万美元的订单一下子增加到 100 多万美元。他表示：想不到该企业如此讲信用，并将在单鞋和休闲鞋方面下更多的订单。

在社会交往中，真诚、守信的关键是要言行一致、表里如一。一个言行不一，当面一套、背后一套的人，轻则到处碰壁，重则身败名裂，这是社会交往中永久不变的规律。

（四）宽容

宽容是一种较高的境界，是容许别人有行动与见解自由，对不同于自己和传统观点的见解的耐心公正的容忍。“海纳百川，有容乃大”，能设身处地地替别人着想，原谅别人的过失，是现代人的—种礼仪素养。

在一个市场里，一位名叫晓兰的中年妇女的摊位生意特别好，引起其他摊贩的嫉妒，大家常有意无意地把垃圾扫到她的店门口。这个妇人只是宽厚地笑笑，不予计较，反而把垃圾都清扫到自己的角落。旁边卖菜的小贩观察了她好几天，忍不住问道：“大家都把垃圾扫到你这里来，你为什么不生气？”晓兰笑着说：“在我家乡，过年的时候，都会把垃圾往家里扫，垃圾越多就代表会赚很多的钱。现在每天都有人送钱到我这里，我怎么舍得拒绝呢？你看我的生意不是越来越好吗？”从此以后，那些垃圾就不再出现了。

晓兰化诅咒为祝福的智慧确实令人惊叹，然而更令人敬佩的却是她那与人为善的宽容的美德。她用智慧宽恕了别人，也为自己创造了一个融洽的人际环境。俗话说和气生财，自然她的生意越做越好。如果她不采取这种方式，而是针锋相对，又会怎样呢，结果可想而知。

二、礼仪的功能

（一）礼仪塑造良好的形象

人生活在大千世界中，与世界不可能是毫无关系的，而是存在着息息相关的各种人际关系。人际关系其实也是一种社会关系，具有两方面内容：一是人人均生活在一定的国家里，归属于一定的民族和阶级，因而人人都处于一种宏观关系中；二是人人都有自己的亲朋好友与同事，因而人人都处于一种微观关系中。在社会生活中，每个人均以自己特定的身份和角色去与人相处。有时人们以个人身份去待人接物，此时表现的纯粹是个人形象，而有时人们又以个人形式代表组织去与人相处，此时表现的就是组织形象，故人们在现代社会交往中，总是以两种形象出现，一种是个人的形象，一种是组织的形象。社交礼仪就其职能而言，不仅能帮助树立良好的个人形象，还能帮助树立优秀的组织形象。

先让我们讲一个小故事，这个刊登在《故事会》杂志上的“小节象征”一文颇值得回味。一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，先生的朋友挺奇怪，先生说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗？”

讲究礼仪对个人的成功是至关重要的，它关系到个人的形象。个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有各自详尽的规范。因此学习礼仪、运用礼仪，无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。商品社会，形象就是对外交往的门面和窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益。从礼仪角度而言，任何组织内的个人，均应重视社交礼仪的学习和再教育，自觉掌握礼仪的常识，为塑造良好的组织形象服务。

（二）礼仪是协调关系的桥梁

礼仪所表现出的尊重、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，从而化解矛盾，交朋友的可以成为知己，谈合作的可以达成协议。

礼仪是“纽带”，是“桥梁”，是“黏合剂”。它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、互助，营造良好融洽的气氛，维持关系的稳定和发展。在激烈的市场

竞争中,各个市场主体之间为了自身利益,必然不断产生矛盾。如果双方都持真诚、理解的态度,通过摆事实、讲道理平衡利害关系,那么,不但矛盾会合理解决,双方不伤和气,取得一个“双赢”的结果,而且还会成为更加亲密的合作伙伴。

(三) 礼仪体现修养

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。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。在礼仪的熏陶下,人们的修养会自觉地提高,匡正缺点,成为一个道德高尚的人。通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

某学院领导去看望在南方某著名企业工作的3名学生,3名学生坐在会议室里等待该公司董事长的到来,这时有秘书给大家倒水,同学们表情木然地看着她忙活,其中一个还问了句:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”门开了,董事长进来和大家打招呼,竟无一人起立回应。事后,学院领导对这三位同学笑道:“你们的能力虽然得到了公司的认可,但是除此之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

由此可见,学习礼仪、运用礼仪,有助于提高个人的修养,有助于“用高尚的精神塑造人”,真正提高个人的文明程度。

三、礼仪与社会公德

社会公德,是指一个社会中全体成员都必须遵守的借以维护社会正常生活秩序的各种行为规范的总和,它是人们最起码的公共生活准则,是人际关系中的一个基本问题。

社会公德也是社会文明程度的重要标志。它是人类世代调整公共生活中人与社会关系的经验的结晶,是人们通过长期社会实践形成的,为了共同利益而代代相传和不断完善的优良传统。在许多不同的国家、地区里,社会公德是相同的。它反映了人类追求文明与进步的共同要求。

社会公德的内容十分丰富,它涉及人类社会生活的每一个方面。总结起来,主要包括以下三个方面:

一是反映人们共同利益的道德规范,如我国的“五爱”公德,即爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。

二是人道主义精神,诸如尊重国家主权、领土完整,尊重人权,保护妇女、儿童、老人、伤残人的合法权益,维护世界和平,支持人类进步事业,实行人道主义救援等。

三是人类共同行为准则,比如,相互尊重,礼貌待人;诚实守信,言行一致;

遵守公共秩序和公共安全规则；举止文明，爱护公物；保护环境，维护公共卫生；遵纪守法，见义勇为；等等。

社会公德就像一个道德天平，时时刻刻都在衡量着社会中的真、善、美与假、恶、丑。美国著名社会学家 A.英格尔斯认为：一个国家，只有当它的人民是现代入，它的国民心理和行为上都转变为现代的人格，它的现代政治、经济和文化管理中的工作人员都获得了某种与现代化发展适应的现代性，这样的国家方可真正称为现代化的国家。

博鳌亚洲论坛秘书长龙永图曾讲了一个耐人寻味的故事：一次在瑞士，龙永图与几个朋友去公园散步，上厕所时，听到隔壁的卫生间里“砰砰”地响，他有点纳闷。出来之后，一位女士很着急地问他有没有看到她的孩子，她的小孩进厕所十多分钟了还没有出来，她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所间的响声，便进去打开厕所门，看到一个七八岁的小孩正在修抽水马桶，怎么弄都抽不出水来，急得满头大汗，这个小孩觉得他上厕所不冲水是违背社会公德的。

近几年来，我国某些服务行业采取国外的管理方式，设立了一米黄线，即某一顾客在购票、存款或享用服务时，后面的顾客应站在一米线后，以方便每个顾客，并尊重保护每个顾客的隐私权，有效地保障顾客人身财产安全。可是，目前的一米线形同虚设，这说明人的文明素养有待提高。在公共场所，吸烟现象屡禁不止，挤公共汽车、出口伤人、随地吐痰、乱扔杂物、见死不救等现象也时有发生。礼仪不仅是社会生活的要求，也是每个人、每一个民族文明程度的体现。在这里，人们的这些非礼仪之举所反映出来的是人们公德水平的缺失。

可见，公德水平是人的现代化素质的核心内容。目前，我国正处于由传统向现代转变的社会时期，社会过程的顺利实现，最终依赖于人的素养的现代化，依赖最具有现代化素养的人。所以，请每个人把自己的道德水平与民族的利益联系起来，这样就会产生一种使命感，就会充分认识到培养提高自身道德意识的意义，主动追求道德水平的提升。

时下有一种时髦的提法，叫做给道德“补钙”。请每个人对照上述行为自我解剖一下，看看自己的公德在哪些方面还有不足，给自己出一些“补钙”的“药方”。在此笔者出两个“方子”作为参考：一是治本之方，提高和强化自己的公民意识；二是治标之术，从身边的小事做起，时时处处讲究礼仪。

本章小结

(1) 礼仪其实就是礼（内容）和仪（形式）的统一，是讲究尊重自己和尊重别人的表现形式。通俗地说，礼仪是交往的艺术，是现代人的待人接物之道。

(2) 讲究礼仪有助于塑造良好的个人形象，有助于维护组织的形象。