

普通高等院校公共基础课系列规划教材

实用礼仪和 人际沟通教程

SHIYONG LIYI HE RENJI GOUTONG JIAOCHENG

主编◎刘 波 赵珂珂

-  将“互联网+”思维融入到教材中
-  以二维码的形式加以展现
-  传统与创新的融合，理论和实践的统一
-  微视频随时随地观看学习



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

实用礼仪和人际沟通教程

主 编 刘 波 赵珂珂
副主编 郭蓓蓓 唐成军
张明锋



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪和人际沟通教程/刘波,赵珂珂主编. —
成都:西南财经大学出版社,2017.4

ISBN 978-7-5504-2922-2

I. ①实… II. ①刘… ②赵… III. ①心理交往—礼
仪—教材 IV. ①C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 070381 号

实用礼仪和人际沟通教程

主编:刘 波 赵珂珂

策划编辑:张 晶

责任编辑:胡 莎

装帧设计:张瑞阳

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
印 刷	大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	13.75
字 数	335 千字
版 次	2017 年 5 月第 1 版
印 次	2017 年 5 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-2922-2
定 价	33.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

前言

PREFACE

社会交往是人类社会生活的重要组成部分,它既能反映整个社会的文明和进步,也能体现个人的学识与修养,同时也是维系人际关系的纽带。社会交往能力被认为是现代社会最具核心竞争力的职业能力之一。社会交往分为社交礼仪和人际沟通两个方面。对大学生而言,良好的礼仪修养和人际沟通能力是顺利步入社会的前提和要求,是未来立足社会、成就事业的基础,也是实现自身价值的必备条件。

本教材针对高等学校的教学特点,依据现代社会岗位工作和大学生学习生活的实际需要编写,题材广泛,内容丰富,以够用为准则,以实用为目标;精选出的案例充满趣味性,贴近生活,能够对学生的实际生活和学习起到指导作用。本教材具有以下特点:

(1) 明确“学以致用”的原则。以学生专业能力及就业方向为立足点,以加强学生礼仪修养和沟通能力为培养目标,力求做到学生在交往中学习礼仪,在沟通中掌握技巧。

(2) 注重实用性。本教材引用了大量紧密结合实际的案例,通过实践情境强化训练,使学生由被动接受变为主动思考,从而指导学生的实践活动。

(3) 语言通俗易懂。书中尽量减少枯燥、抽象的理论灌输,注重合作演练,实现教中做,做中学,学中练。

本教材由刘波、赵珂珂任主编,郭蓓蓓、唐成军、张明锋任副主编。全书分为九章。其中,第一章、第二章、第三章由赵珂珂编写,第四章由郭蓓蓓编写,第五章、第六章、第七章由刘波编写,第八章由张明锋编写,第九章由唐成军编写。本教材在编写过程中参考和借鉴了许多专家学者的论著,汲取了国内外有关礼仪与沟通方面的诸多观点和成果,引用了相关资料和案例,在此向相关作者表示诚挚的感谢!

由于编者水平和经验有限,书中难免存在疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS

► 第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的内涵与特征	1
第二节 礼仪的原则和作用	5
第三节 礼仪修养	9
第四节 大学生礼仪	13
► 第二章 个人礼仪	16
第一节 仪容礼仪	16
第二节 仪表礼仪	25
第三节 仪态礼仪	34
► 第三章 人际交往礼仪	50
第一节 会面礼仪	51
第二节 通信礼仪	63
第三节 宴请礼仪	70
第四节 馈赠礼仪	81
► 第四章 职场礼仪	89
第一节 求职面试礼仪	89
第二节 办公室礼仪	94
第三节 商务往来礼仪	99
► 第五章 沟通概述	110
第一节 认识沟通	110
第二节 沟通的原则	113
第三节 沟通过程	116
第四节 沟通过程的要素	120
► 第六章 语言沟通	127
第一节 会见技巧	127

第二节 面谈技巧	130
第三节 演讲技巧	140
第四节 书面沟通	150
► 第七章 非语言沟通	172
第一节 非语言沟通概述	172
第二节 非语言沟通的形式	175
► 第八章 有效倾听	184
第一节 倾听概述	184
第二节 倾听的过程与倾听的层次	191
第三节 有效倾听的策略	195
► 第九章 职场沟通	201
第一节 与上司沟通	201
第二节 与下属沟通	206
第三节 职场新人的沟通	209
► 参考文献	214

第一章 礼仪概述



情景导入

小处不可随便

自古以来,“小处不可随便”就是中国人的一条处世原则。古语道:“战战栗栗,日谨一日。人莫蹶于山,而蹶于垤。”

不只在中国,外国也有类似的观念。针眼大的窟窿,斗大的风。小处随便的人往往不受欢迎,在某些特殊的场合甚至会造成致命的后果。这方面最典型的例子大概是18世纪法国公爵奥古斯丁的故事。1786年,法国国王路易十六的王后玛丽·安东尼到巴黎戏剧院看戏,全体起立鼓掌。放荡不羁的奥古斯丁为了引起王后的注意,面向王后吹了两声很响的口哨。当时吹口哨被视为严重的调戏行为,国王大怒,把奥古斯丁投入了监狱。而奥古斯丁入狱后似乎就被遗忘了,国王既不审讯他,也不对他判刑,只是日复一日地关着他。后因时局变化,也曾有过再次出狱的机会,但阴差阳错,终究还是无人问津。直到1863年,老态龙钟的奥古斯丁才被释放,当时他已经72岁了。两声口哨换来50年的牢狱之灾,实在是天大的代价。

与此相反,一滴水可以折射出太阳的光辉,小处端正的人往往能轻易获得人们的信任。法国有个银行大王,名叫恰科。但是,他年轻时并不顺利,52次应聘均遭拒绝。第53次他又来到了那家最好的银行,礼貌地说完再见,转过身,低头往外走去。忽然,他看见有一枚大头针横在离门口不远的地上。他知道大头针虽小,弄不好也能给人造成伤害,就弯腰把它捡了起来。第二天,他出乎意料地接到了这家银行的录用通知书。原来,他捡大头针的行为被董事长看见了。从这个不经意的小动作中,董事长发现了他品格中闪光的东西。这样精细的人是很适合做银行职员的。于是,董事长改变主意决定聘用他。恰科也因此得到了施展才华的机会,最终走向了成功。

第一节 礼仪的内涵与特征

一、礼仪的内涵

礼仪是由“礼”和“仪”两个词素组成的合成词。

（一）礼的含义

礼的含义比较丰富,它既可指为表示敬意和隆重而举行的仪式;又可泛指社会交往中的礼貌礼节,即人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范;还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。礼的含义,在《中国礼仪大辞典》中的解释主要有以下四个方面:一是本来的含义——敬神,后引申为表示敬意的统称,如敬礼、礼貌;二是为表示敬意或隆重而举行的仪式,如典礼、婚礼、丧礼;三是泛指奴隶社会、封建社会的等级制以及社会生活中的社会准则和道德规范;四是指礼物,如送礼、礼品、礼单。

随着历史的发展,礼的内涵也有了延伸和扩展,在许多场合它已成为礼貌、礼节、礼宾、礼仪等的代名词。因此,礼是表示敬意的通称,它是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示他人的准则。礼属于道德的范畴,是社会公德中极为重要的部分。道德是由社会经济基础决定的一种社会意识形态,是一个社会用以调整人们之间以及个人和社会之间关系的行为的总和。礼渗透于人们的日常生活中,体现着人们的道德观念,确定着人们交往的准则,指导着人们的行动。在社会生活中,人人以礼相待,互尊、互爱、互谅,并成为自觉的行动,这是社会文明进步的表现。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼是人际交往乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

（二）仪的含义

在古代典籍中,仪主要有以下六层意思:

- (1) 人的外表或举动:仪态、仪表、威仪。
- (2) 按程序进行的礼节:仪式、仪仗、司仪。
- (3) 礼物:贺仪、谢仪。
- (4) 供测量、绘图、实验用的器具:仪器。
- (5) 法制、准则:仪刑。设仪立度,可以为法则。
- (6) 姓。

而现代的仪主要是指通过美好的仪表、仪式把人内心待人接物的尊敬之情表达出来的礼节、仪式的统称。比如,进入别人住宅时要先敲门,得到允许后方可进入;见了师长要问好;欢迎宾客要行握手礼等;受人帮助要表达谢意;等等。这些都是对人表示尊重和善意的、有礼貌的表现。

（三）礼仪的含义和本质

1. 礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成,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符合交往要求的各种行为准则和规范的总和。换言之,礼仪是人们约定俗成的、以示尊敬的规范。对社会而言,礼仪是人们在正式交往活动中所采取的一种规范,如行为、语言等。对个人而言,礼仪既是人们在社会生活中处理人际关系时约束自己、尊重他人的准则,也是一个人对自己、对他人、对集体、对工作、对自然、对社会、对国家的尊重之意及热爱之情,然后用得体、美好的言谈举止、仪表仪式表达出来。

礼仪的宗旨是使大家都感到舒适。

2. 礼仪的本质

礼仪的本质是通过某些规范化的行为来表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好和体谅,是人与人之间关系的体现。

(四) 礼仪与礼貌、礼节、仪式、仪表的关系

礼仪、礼貌、礼节、仪式、仪表都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,五者是相互联系、相辅相成的。从本质上说,五者是一致的,但是各自又有其自身的特殊含义和要求。

礼貌是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范。它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的行为规范。对个人来说,礼貌是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现。礼貌是一个人在待人接物的过程中,通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现的。礼貌是文明行为的基本要求,是维护社会生活正常秩序的客观条件。

案例

大学生应聘举止的反思

《中国教育报》曾刊载过《有感大学生说“他妈的”》一文,说有位学业优秀的大学毕业生,在与用人单位面谈时竟毫不在意地架起二郎腿,叼着香烟,并连说几个“他妈的”,结果引起面试人员反感而功亏一篑,痛失一个就业良机。因此,作者建议:“为确保社会语言环境,少一些污染,对这类爱说脏话的大学生最好办一个‘文明用语短期培训班’。他们只有在掌握了文明用语,又具备了做人的基本修养之后才能参加工作,这样对社会、对他们本人都有极大的好处。”无独有偶,在青岛市首届大中专毕业生就业洽谈会上,一些大学生旁若无人地吞云吐雾,啃着烤地瓜和招聘者面谈,让招聘单位颇为反感。对于这些“不拘小节”的学生,几家公司的招聘负责人都表示:“抽烟、吃零食看起来是小事,却反映了一个人的基本素质。那些‘不拘小节’的学生走上工作岗位后往往好高骛远,不脚踏实地,用起来不放心,所以干脆放弃。”

礼仪是文明的重要标志,礼貌是人品教养的外在表现,也是形成“第一印象效应”的关键。英国哲学家约翰·洛克指出:“礼仪是儿童与青年应该特别小心地养成习惯的第一件大事。”对此,人们绝不可掉以轻心。

礼节是人和人交往的礼仪规矩。礼节是不妨碍他人的美德,是恭敬人的善行,也是自己行万事的通行证,是要通达践履的。礼节是人们在社会交往过程中表现出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等惯用的形式和规范。与礼貌相比,礼节处在表层,礼节总是表现为一定的动作、行为。但这并不是说,礼节仅仅是一种表面形式,而是说尊重他人的内在品质总是通过一定的形式才能表现出来。若不懂得礼节,则在与别人交往时,心中虽有对别人尊重的愿望却无法表达。因此,礼节不单纯是表面上的动作,而是一个人尊重他人的内在品质的外化。

仪式是人们在交际活动中按礼宾要求,围绕一定主题,按照某种特定的程序进行的集体性的礼仪过程。仪式是在讲究礼貌、尊重对方的前提条件下进行的。所以,它包含有仪表和礼节的因素,但它又不是仪表和礼节的简单叠加。它具有集体性、主题性和程序性的特点。

集体性是说仪式通常以聚会、集会、宴会等形式出现,参加的人数较多,需要一定的活动场所,它是一种集体性的交际活动;主题性是说举行任何一种仪式都有一定的目的,如签字仪式是以郑重的形式对某一协议、条约或公约予以正式的承认;程序性是说仪式中进行的节目都有先后次序的安排,这种安排是不能随意变更的。

仪表就是人的外表,包括一个人的容貌、着装、表情、姿态、谈吐等。一个人的仪表是其交际形象的重要组成部分。交际形象就是一个人在交际活动中表现出来的整体面貌,是一个多层次的复合体。它从大的方面看,可分为外在形象和内在形象。外在形象就是仪表,内在形象则包括一个人的心理形象、知识形象、智能形象等精神方面的形象。一个人只有把内在形象的美和外在形象的美统一起来,才能达到一种完美的境界。

从以上的分析可以看出,礼貌、礼节、仪式、仪表的划分只具有相对的意义。它们之间存在着既互相区别,又互相渗透的关系。礼貌是礼仪的基础,是礼仪的外在表现形式之一;礼节主要突出地表现了一种人际交往时的动态的关系,但在礼节中也包含对仪表的要求,从这个角度看,仪表似乎又可以作为礼节中的一个从属因素;仪表主要是从一个人的外表给人留下的印象来说的,这种印象的形成显然也离不开礼节的要素;仪式主要是作为一种集体性的交际活动的形式来说的,它具有把礼节和仪表结合起来的特点,但是不讲条件地把仪式当作各种礼仪形式的总和或唯一的一种礼仪形式也是不对的,因为大量的礼仪形式存在于个人与个人日常的交际活动中,并且在仪式中对礼节、仪表的要求也不同于日常交际生活中的要求。可见,礼仪是总称,既包括内在的内容,也包括外在的形式,在层次上要高于礼貌、礼节、仪式、仪表。它的内涵更广、更深,是一个表示礼貌的完整、系统的过程,而不仅仅是一种行为或者做法。

二、礼仪的特征

礼仪是一门社会交际的学问,是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展起来的。它具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性、传承性等特征。了解礼仪的特征有利于更深刻地理解礼仪的本质,充分、系统地认识礼仪文化体系的现象和规范,更好地为人们的礼仪实践服务。

(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。文明的体现是尊重,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、毫不勉强地融合在一起的,并成为人们日常生活、工作中的行为规范。

(二) 共通性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都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。人们今天生活的世界可谓千姿百态,尽管人们分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是,许多礼仪都是通用的。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、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。正是由于礼仪拥有共通性,才形成了国际交往礼仪。

（三）多样性

世界是丰富多彩的,其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。比如,在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等。礼仪可谓多种多样、纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲地与乙地可能截然相反。

（四）变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式。随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。但是,如果双方已非常熟悉,即使是较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

（五）规范性

礼仪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举止,使之合乎礼仪,还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。总之,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,而不遵守不适应自己的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。

（六）传承性

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古代礼仪的基础上继承、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。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色。这不是一种短暂的社会现象,不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不是食古不化、全盘沿用,而是有扬弃,有继承,更有发展。

第二节 礼仪的原则和作用

一、礼仪的原则

尽管世界各国各地的礼仪习俗有所不同,但基本原则是一致的。所谓礼仪原则是指在人际交往活动中具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律,是人们在社会交往中处理人际关系的基本准则。熟悉礼仪的基本原则,有助于人们在具体的礼仪活动中做到自觉、自然、主动、得体。

（一）真诚尊重原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心真意、表里如一的友善表现。在人际交往中,不自欺,也不欺人,待人真诚,会很快得到别人的信任;反之,会得到“虚伪”“骗子”等有损个人形象的评价,这会造成正常的交往难以继续。真诚是人与人相处的基础,是礼仪的一条重要原则。

每个人在社会交往活动中都要诚心待人、恪守信用、履行承诺,秉承敬人之心,处处不可失敬于人,不伤害他人的尊严,不侮辱对方的人格。只有真诚的奉献,才能有丰硕的收获;只有真诚的尊重,方能使双方心心相印,友谊地久天长。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

（二）平等适度原则

在社交场合中,礼仪行为总是表现为双方的,不论哪一方是施礼者,哪一方是受礼者,双方都要一视同仁,给予对方同等程度的礼遇,不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同而厚此薄彼、区别对待。平等在交往中表现为不骄狂,不我行我素,不自以为是、傲视一切、目中无人。平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的条件之一。

适度原则是指人们在施行礼仪的过程中,必须在熟悉礼仪规范和准则的基础上,注意各种情况下人际关系的距离,把握与特定环境相适应的人们彼此间的交往尺度,以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。遵循适度原则要求人们在社交场合表达感情要适度,谈吐适度,举止适度,装扮适度。

（三）自信谦逊原则

自信是指相信自己的想法和力量,认为依靠自己的努力能够克服种种困难,达到预定的目标。自信是社交场合很可贵的心理素质,唯有对自己充满信心,才能在交往中不卑不亢、落落大方,遇到强者不自惭,遇到磨难不气馁,遇到侮辱敢于挺身反击,遇到弱者会伸出援助之手。自信是一种内在力量。人们越自信,就越有可能建立有益的而不是破坏性的人际关系。

谦逊就是虚心、不自满。谦逊是一种美德,它本身也是一种礼的表现。在社会交往中,只有谦逊礼让、不摆架子、不自以为是的人才能使人感到容易接近,才能给人以可以信赖、可以合作的印象。

（四）遵守信用原则

礼仪作为社会生活的规范,反映了人们的共同利益。社会中各个民族、各个党派、各个阶层的人都应自觉遵守礼仪。人们应在社会生活中时时处处自觉遵守礼仪规范,努力树立良好形象,做一个受大家欢迎的人。谁违背了礼仪规范,自然会受到公众的批评和指责。

信用即讲信誉,在人际交往中,要讲真话、遵守诺言。故在社交场合,如没有十分的把握,就不要轻易许诺他人,许诺若不能兑现,反而会落个不守信的恶名。

（五）宽容大度原则

宽容大度原则即与人为善的原则。所谓宽容,是指心胸宽广、忍耐性强。宽容是一种较高的境界,容许别人有行动与见解自由,对不同于自己 and 传统观点的见解要耐心公正地包容。要宽容,就要做到将心比心,多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。但是,宽容是有原则的,不是一味地迁就和礼让。总而言之,在社交活动中,一个有宽阔胸怀的人往往能宽容别人,也易于博得他人的爱戴和敬重。

二、礼仪的作用

（一）礼仪可以调节人际关系

人际关系是人们通过交际活动形成的交际者之间直接的心理关系。人际关系的和谐离不开一定的情感因素,而这一情感因素的最好表达形式就是一种符合规范的礼仪。比如,作为子女,上学前向父母打个招呼;作为同学,见面热情地问个好。这种看似细小的礼节形式,会像一条美丽的纽带,把自己同交际对方紧密地联系在一起,形成人际关系的人性化的“美丽风景线”。礼仪在交流中的重要性越来越突出,因为只有讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼此的交际活动,才能更好地表达对对方的尊重之情,增进相互间的了解和友谊。如果不讲究礼仪,即使一个人心里很尊重对方,想取得对方的好感,也不一定会给对方留下好的印象。因为人与人之间的相互观察和了解一般都是从礼仪开始的,所以必须遵守礼仪的规则和方式。同时,人们常常有意无意地由他人对礼仪的履行程度,以及自己所感受到的礼遇来分析和判断这其中折射出的对方的心态、情感和意向,而后便会产生一定的情绪、体验,增加好感或者产生排斥,心生不快。讲究礼仪,可以唤起人们的沟通欲望,建立好感和信任,进而形成和谐、良好的人际关系,促进交际的成功。

英国哲学家约翰·洛克认为,礼仪的作用在于“使他尊重别人,和别人合得来,这对于他日后所得的好处是很大的。他凭着这一点成就,门路可以更宽,朋友可以更多,在这世上的造诣就可以更高,这些是他从高等艺术或导师、百科全书中学到的困难字句或真正知识所赶不上的”。礼仪本身作为人际关系的一把特殊钥匙,能够较轻易地打开各种交际活动的大门。

（二）礼仪可以提升个人修养

我国清初著名思想家颜元说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。”在社会生活中,礼仪对提高个人修养、塑造高尚人格具有十分重要的教育和导向作用,是一条行之有效的途径。这是因为礼仪对人的要求包括表、里两个方面,它既要求一个人要有与人为善的道德观念,又要求这个人有优雅得体的言行举止。因此,受过良好礼仪教育或注重礼仪修养的人,其人格成长与高尚有缘。

通过学习礼仪,可以提升自身道德修养,更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人,在其人生道路上将会如沐春风,受到人们的尊重和赞扬,而且他自己就是一片春光,给别人、给社会带来温暖和欢乐。礼仪教育是培养造就成功人士的重要内容,其作用是其形式不可替代的。

 案例

好修养带来好运气

有一批应届毕业生,共22人,实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来。这时有秘书给大家倒水,同学们表情木然地看着她忙活,其中一人还问:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”林晖看着有点别扭,心里嘀咕:“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时,他轻声说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”秘书抬头看了他一眼,满含着惊奇,虽然这是很普通的客气话,但是她今天唯一听到的一句。

门开了,部长走进来和大家打招呼,不知怎么回事,静悄悄地,没有一个人回应。林晖左右看了看,犹犹豫豫地鼓了几下掌,同学们这才稀稀落落地跟着拍手,但由于不齐,越发显得零乱起来。部长挥了挥手:“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待,因为我和你们的导师是老同学,非常要好,所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本,这样吧,王秘书,请你去拿一些我们部里印的纪念手册,送给同学们作纪念。”接下来,更尴尬的事情发生了,大家都坐在那里,很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看,来到林晖面前时,已经快要没有耐心了。就在这时,林晖礼貌地站起来,身体微倾,双手握住手册,恭敬地说了一声:“谢谢您!”部长闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林晖的肩膀:“你叫什么名字?”林晖照实作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微松了一口气。

两个月后,毕业分配表上,林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林晖的学习成绩最多算是中等,凭什么选他而没选我们?”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林晖还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

(三) 礼仪可以塑造良好形象

讲究礼仪的基本目的就是树立和塑造企业及个人良好的形象。“形象”是一个人的形体外观,在社交中或在对方心目中形成的综合化、系统化的印象,它是决定交往融洽、成功的重要因素。出于自尊的原因,人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象,以受到别人的信任和尊重,使人际关系变得和谐、融洽。所以,人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

礼仪是塑造形象的重要手段。在社交活动中,交谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得高雅;穿着讲究礼仪,可以变得大方;行为讲究礼仪,可以变得美好……只要讲究礼仪,事情都会做得恰到好处。总之,一个人讲究礼仪,就可以变得充满魅力。

一个单位、一家企业通过讲究礼仪,可以在公众心目中塑造出良好的社会形象,使其在激烈的市场竞争中脱颖而出,左右逢源,产生很好的社会效益和经济效益。

(四) 讲礼仪有利于树立良好的社会风尚

社会风尚也可以称为社会风气,一般是指一定时期社会上人们在日常生活中形成的思

想言行方面带普遍性的倾向。

礼仪反映一个民族、一个国家的文明水平、整体素质、整体教养。遵守礼仪、应用礼仪,有助于净化社会环境,提升全体社会成员的精神品位和道德文化素质。当前,我国精神文明建设的一项重要内容就是要求全体社会成员“讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德”,力求做到“心灵美、语言美、行为美、环境美”,这些内容与礼仪的基本要求完全吻合。因此,讲礼仪与社会主义精神文明建设相互配合、相互促进,有利于纠正社会上的不良风气,逐步形成良好的社会风尚。

(五) 讲礼仪有利于弘扬我国优良的民族传统文化

新形势下的礼仪教育,既有利于我国优秀文化和传统美德的继承,又为传统文化赋予新的时代内容。这对形成适应社会主义现代化建设需要的新的价值观、道德观和行为规范具有重要的推动作用。它能使我国优良的民族传统文化发扬光大,成为新时期凝聚我国各族人民齐心协力建设有中国特色社会主义国家的精神力量。

世界上的不少国家,在现代化的过程中,把现代化与传统文化的精髓有机结合,不但推动了经济的飞速发展,而且为传统文化注入了新鲜血液,使其焕发出新的活力,成为社会稳定与经济发展的精神动力。其中,日本和新加坡的成功经验最值得我们加以学习和借鉴。日本一些公司录用职员不但考察业务能力和受教育水平,而且把举止、言谈、仪表等礼仪礼貌修养列为重要内容。礼貌谦虚的精神不仅体现在日常生活中,还贯穿于现代社会生活的各个层面。

第三节 礼仪修养

一、修养的含义

“修养”中的“修”,《说文解字》说:“修,饰也。”古人认为,“修”不仅仅是外在修饰的表现,也传达了内在的文化精神,即应强调文质兼备、两者统一,不可偏废任何一方。

“修养”在《现代汉语词典》中的解释为:“一指理论、知识、艺术、思想等方面所达到的一定水平,二指养成的正确的待人处事的态度。”

《辞海》对“修养”的解释是“一指在政治、思想、道德品质和知识技能等方面经过锻炼和培养而达到的一定水平,二指逐渐养成的在待人处事方面的正确态度”。

概括“修养”一词的解释可以得知,所谓修养就是人们在思想、理论、知识、艺术等方面不断进行的自我教育、自我学习和自我实践,从而逐渐养成高尚的品质、正确的待人处事态度和完善的行为规范。

二、礼仪修养的含义及内容

(一) 礼仪修养的含义

礼仪修养,主要是指人们为了达到一定的社交目的,按照一定的礼仪规范要求,并结合

自己的实际情况,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。而礼仪是尊重他人的行为规范。相对于礼仪来讲,礼仪修养更加注重人们内在道德、文化和艺术修养的反映与折射,两者互为表里。

(二) 礼仪修养的内容

礼仪修养的内容主要包括道德修养、个性修养、文化修养和美学修养等方面。

1. 道德修养

道德修养是人的道德活动形式之一,是个人自觉地将一定社会的道德要求转变为个人道德品质的内在过程。不同社会、时代和阶级的道德修养有不同的目标、途径、内容和方法。

道德是社会调整人与人之间、人与社会之间相互关系的行为规范总和。礼仪与道德的关系是“形于外而成于中”,礼仪是道德品质的外在表现形式,较高的礼仪修养必须以高尚的道德品质为基础。人们只有严格要求自己,不断提高道德品质,努力成为一名遵守公德、诚实守信、真诚友善、助人为乐的品德高尚的人,才会有良好的礼仪形象和可人的仪表风度。“勿以恶小而为之,勿以善小而不为。惟贤惟德,能服于人”。

2. 个性修养

所谓个性就是个别性、个人性,就是一个人在思想、性格、品质、意志、情感、态度等方面不同于其他人的特质。这一特质表现于外就是一个人的言语方式、行为方式和情感方式等。任何人都是有个性的,也只能是一种个性化的存在,个性化是人的存在方式。个性修养对社会交往和礼仪形象有重要的影响,因此必须重视培养良好的个性品质,加强个性修养。

3. 文化修养

文化修养得分开解释。“文化”是人文文化与科技文化各学科的总和。所谓“修”,乃吸取、学习,为的是打下知识体系的基础。所谓“养”,是在“修”得的知识基础之上的提炼、批判、反思乃至升华。总的来说,文化修养是对人文文化、科技文化中的部分学科有了解、研究、分析、掌握的技能,可以独立思考、剖析、总结并得出自己的世界观、价值观的一种能力。只修不养是只知道死读书的呆子,只养不修则是热衷于主观臆想的狂人。

4. 美学修养

礼仪与美学有着不解之缘。人们在社会生活中用礼仪规范自己的言行,根本目的是要塑造自己的良好形象。热爱美、追求美、创造美也是礼仪的主旋律。美学对培养人的高尚情操、陶冶人的心灵、树立正确的世界观和人生观具有特殊的功效。提高美学修养的关键在于发现美、感受美、欣赏美,从而按照规律来创造美。

三、礼仪修养的特征

俗话说,“相由心生”。礼仪修养是人内在的思想、道德、文化的反映和折射。礼仪修养,在很大程度上取决于人们的思想境界、道德情操和文化素养等内在品质,它们外化成为优雅的礼仪行为。礼仪修养是一个长期的积累过程,具有高度的自觉能动性和客观的发展规律,其大致具有如下特征:

(一) 同时性

礼仪修养包括文化修养、道德修养、美学修养等几个方面。这些要素不是彼此孤立、互

不相干,而是相互联系的。只有通过学习礼仪知识,才能达到对礼仪的认知,这是礼仪修养形成的前提条件;只有符合道德要求的礼仪行为,才是符合历史发展潮流的礼仪行为;借鉴和运用美学原理,可以美化人与人之间的关系,净化人的心灵,进而形成良好的心理素质;同时,所有的礼仪行为和良好的礼仪品质,是由心理健康的人来践行的。在实践中,这些要素同时起作用,才能达到活动的目标。

(二) 多端性

对礼仪的认识是提高整个礼仪修养的开端。只有强化对礼仪规范的认知,才能自觉遵循交际规则,进而通过长期积累,内化为公关礼仪修养。但是,由于个体的认知水平、生活环境、社会阅历、学术背景等存在差异,个体在礼仪的认知、理解和应用上存在差异,因而礼仪修养就形成了个体独有的特征。比如,公务员应该重点培养自己的公务礼仪,商务人员应该重点培养商务礼仪,教师应该重点培养教师礼仪等。同时,从整个社会来看,由于交往关系是错综复杂的,因而在交往过程中碰到的礼仪问题就呈现复杂的状况。比如,国内的礼仪规范与国际礼仪规范之间就存在着诸多差别,这些差别决定了公关人员的礼仪修养具有多端性。

(三) 重复性

礼仪修养要求个体先认知礼仪规范,激发对礼仪的情感偏好,养成良好的礼仪习惯。只有经过反复学习和实践,不断积累经验,才能加深认识,真正领会礼仪的内涵。对礼仪的遵守只有真正做到情真意切,才能实现目标。比如,行为举止要符合礼仪规范,必须经过长期反复的学习和实践,才能达到言谈举止规范的认知。只有通过多次重复实践,才能达到礼仪行为自觉化的程度,最后内化为一定的礼仪品质。

(四) 实践性

首先,增强礼仪修养必须将认知的礼仪知识付诸实践,即自己亲力亲为,在实践中不断形成适合自身气质的行为举止,养成习惯,并在实践中不断提高修养。其次,礼仪修养必须适应社会实践的客观状况和客观要求。不同时代、不同社会对礼仪的要求是有差别的。现如今,国家提倡文明建设,我们可在实践中养成“礼让三分”的文明行为习惯:每天进出电梯或上下楼梯时,乘坐地铁或公交车时,上下班开车时……多为他人想一想,礼让三分。

(五) 渐进性

任何人的礼仪水平从根本上说都是人们不断努力的结果,是循序渐进、逐步提高的。《荀子·劝学》中说:“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。”礼仪修养的培育是人们从身边的点滴小事做起,通过立志、明理、省察、强志、慎染、力行,寓礼仪精神于细微之中,然后逐步扩展,最后使礼仪与自身达到完美结合,成为一个时时、处处都彰显礼仪文明的人。

四、礼仪修养的要点

(一) 自觉接受和学习礼仪教育

从思想上提高礼仪修养水平。在人际交往中,礼仪不仅反映着一个人的交际技巧和能力,还反映着一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪,人们可以提高自身的道德修养和文明程度,更好地显示自身的优雅风度和良好形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人,人生道