

■ 全国高等职业教育规划教材

现代社交礼仪修养

第2版



网上提供电子课件、视频资源下载

www.cmpedu.com

鲍秀芬 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



全国高等职业教育规划教材

现代社交礼仪修养

第2版

鲍秀芬 编著

常州大学图书馆
藏书章



机械工业出版社

本书根据国家对高职学生素质教育的要求,针对高职高专学生的特点,围绕如何做个具有高尚职业道德情操,遵纪守法、诚信敬业、有高度社会责任感的现代文明人的主题,对个人形象、社会交往、公共礼仪等方面进行精简实用的论述;将中外不同的礼仪文化,以及国际通用的行为规范进行简明、通俗的介绍;还特意安排了校园礼仪、职业礼仪,商务礼仪、家庭礼仪,以及时下较为关注的驾车礼仪和礼仪与情商等内容,穿插了参加实训、顶岗实习等礼仪内容。本书配有大量的实例和分析,集知识性、实践性、趣味性于一体。各章节后面附有思考题,以及课内、课外礼仪实训。

本书既可作为高职高专院校的社交礼仪教材,也可以作为有关行业、企业的职业教育与培训用书,还可作为有社交活动要求的人士的参考用书。

为配合教学,本书配有电子课件和礼仪微视频,读者可以登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费注册后下载,或联系编辑索取(QQ: 1239258369, 电话 (010) 88379739)。

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪修养/鲍秀芬编著. —2版. —北京:机械工业出版社, 2016.8
全国高等职业教育规划教材

ISBN 978-7-111-54422-7

I. ①现… II. ①鲍… III. ①心理交往-礼仪-高等学校-教材
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第174602号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:刘闻雨

责任校对:张艳霞 责任印制:李飞

北京云浩印刷有限责任公司印刷

2016年9月第2版·第1次印刷

184mm×260mm·12.25印张·300千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-54422-7

定价:29.90元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线:(010) 88379833

机工官网:www.cmpbook.com

读者购书热线:(010) 88379649

机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网:www.golden-book.com

前言

《现代社交礼仪修养》一书在各高职高专院校师生和广大读者的使用过程中，很受欢迎并获得了好评。为了更好地在教育教学中使用理论贴近当下社会实际情况，本书编者对原书内容进行了修订并加以完善。

中共中央颁布的《公民道德建设实施纲要》，要求公民“明礼”。在现代社会中，“礼”成为道德规范的重要组成部分，是做人之本，也是现代社交的“敲门砖”。当今世界的综合国力竞争，说到底人才竞争，让即将步入各行各业工作岗位的学生懂得中国素有“文明古国、礼仪之邦”的美称，“不学礼，无以立”；培养学生从自己做起，从现在做起，从细节做起，做面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高素质、高技能的应用性人才，成长为实现我们民族梦想的正能量，正是本书编写、修订的根本出发点。

本书具有以下特点。

(1) 根据学生特点，有针对性地编排内容。依据国家对高职高专学生素质培养的要求，针对学生的生理、心理，以及即将走向社会，成为“社会人”等特点；并根据目前社会、校园普遍存在和必须引起重视的现象和问题，有针对性地编排内容，如完善校园礼仪、整合职业礼仪，增加商务礼仪和家庭礼仪，以及目前社会比较关注的驾车礼仪和师生较为关心的情商与礼仪等内容。

(2) 利于学生实践。本书摒弃简单的说教，列举大量的实例，通俗易懂，利于实践；根据教学内容，要求组织学生开展社会实践、考察采访、校园自查等活动，在实训、顶岗实习中体验礼仪，做到理论与实践相结合，力求使学生将所学的知识内化为自觉的行动；培养学生的社会适应能力，以及就业、职业和创业能力。

(3) 培养具有国际视野的复合型人才。本书除了专设“涉外礼仪”章节外，把与国际交往的礼仪、国际惯例也包含在各章节中，力求学生通过学习，懂得在发扬中华民族传统礼仪精华的基础上，精通国际通用礼节，增强国际竞争力，做个具有国际视野、能融入国际社交环境的复合型人才。

(4) 为了便于教师教学，本书运用互联网平台，配合书中内容，编辑了一系列与礼仪相关的微视频（教师可上网获取），能够让教学更形象生动，直观性更强。

本书适合高职高专院校的学生使用，约30课时，也可作为自学读物。在教学中，要贯彻理论联系实际的原则，明道理，辨是非，边学习、边实践、边体验。

本书由鲍秀芬编著，由“全国高等职业教育规划教材”计算机类专业编委会主任周智文主审。在本书的编写过程中，得到了徐国安、徐沁等企业家，黄慧煜、张乐陆、周佳奕、蔡颖等教师的帮助和支持，参考了国内外许多专家、学者的有关著述，在此表示由衷的感谢！

由于编者水平所限，书中难免存在问题和不足，殷切希望广大师生和读者提出宝贵意见。

编者

目 录

前言

第1章 礼仪概述.....	1	3.2.3 接待	43
1.1 礼仪的含义	1	3.2.4 馈赠	46
1.2 礼仪的特征	2	3.3 交谈礼仪.....	48
1.3 礼仪的原则	3	3.3.1 善于言辞.....	49
1.4 礼仪的作用	7	3.3.2 善于聆听.....	52
1.5 礼仪与情商	9	3.3.3 善于感谢与致歉	53
1.6 辩证的礼仪.....	12	3.4 实训与思考题.....	54
1.7 练习与思考题.....	14	第4章 公共礼仪	56
第2章 形象礼仪	15	4.1 出行礼仪.....	56
2.1 仪表.....	16	4.1.1 行路	56
2.1.1 着装的原则	16	4.1.2 乘公共交通工具	57
2.1.2 女士服饰.....	17	4.1.3 乘电梯	62
2.1.3 男士服饰.....	19	4.1.4 骑自行车.....	63
2.2 仪容.....	22	4.1.5 驾车	63
2.2.1 面部化妆.....	22	4.2 公共场所礼仪.....	67
2.2.2 个人卫生.....	23	4.2.1 购物	67
2.3 仪态.....	25	4.2.2 就医	68
2.3.1 站姿	25	4.2.3 使用公厕.....	70
2.3.2 坐姿	26	4.2.4 一米线	71
2.3.3 蹲姿	27	4.2.5 租赁	72
2.4 实训与思考题.....	28	4.3 休闲娱乐礼仪.....	72
第3章 交往礼仪	29	4.3.1 观看演出.....	72
3.1 见面礼仪.....	29	4.3.2 观光旅游.....	74
3.1.1 打招呼	29	4.3.3 下榻宾馆.....	75
3.1.2 握手	30	4.4 实训与思考题.....	77
3.1.3 名片	33	第5章 家庭礼仪	78
3.1.4 表情	35	5.1 与长辈相处礼仪.....	78
3.1.5 问讯	38	5.1.1 孝敬理解.....	78
3.1.6 其他见面礼	39	5.1.2 独立分担	80
3.2 应酬礼仪.....	40	5.1.3 礼让坦诚.....	81
3.2.1 介绍	41	5.2 夫妻关系礼仪.....	82
3.2.2 拜访	42	5.2.1 互爱互尊	82

5.2.2 互信互谅	84	7.4.1 行为规范	135
5.2.3 同甘共苦	86	7.4.2 生产礼仪	136
5.3 亲子关系礼仪	87	7.5 实训与思考题	137
5.3.1 榜样的力量	87	第8章 商务礼仪	139
5.3.2 尊重的魅力	89	8.1 商务销售	139
5.3.3 规则的妙用	89	8.1.1 个人形象	139
5.4 亲属称呼	91	8.1.2 销售礼仪	140
5.5 实训与思考题	95	8.2 商务仪式	147
第6章 校园礼仪	96	8.2.1 筹备工作	147
6.1 交往礼仪	96	8.2.2 仪式过程	148
6.1.1 与教师交往	97	8.2.3 常见的几种商务仪式	150
6.1.2 与同学交往	98	8.3 商务聚会	155
6.2 场所礼仪	101	8.3.1 晚会	155
6.2.1 在教室	101	8.3.2 舞会	156
6.2.2 在宿舍	102	8.4 商务宴请	158
6.2.3 在餐厅	104	8.4.1 种类与形式	158
6.2.4 在图书馆	104	8.4.2 前期准备	160
6.2.5 参加实训	105	8.4.3 用餐礼仪	164
6.2.6 参加会议	106	8.5 实训与思考题	167
6.3 实训与思考题	108	第9章 涉外礼仪	169
第7章 职业礼仪	109	9.1 涉外原则	169
7.1 求职与面试礼仪	109	9.1.1 不卑不亢	169
7.1.1 求职简历	109	9.1.2 入乡随俗	170
7.1.2 求职信	112	9.1.3 尊重隐私	171
7.1.3 面试前的准备	116	9.1.4 热情有度	173
7.1.4 面试中的礼仪	117	9.1.5 女士优先	174
7.1.5 面试后的礼仪	121	9.1.6 不必过谦	175
7.2 管理者礼仪	122	9.2 涉外礼仪举要	176
7.2.1 与人相处的基本前提	122	9.2.1 礼宾次序	176
7.2.2 与人相处的自律形象	123	9.2.2 国旗的悬挂	178
7.2.3 与人相处的协调艺术	123	9.2.3 小费	179
7.3 办公室职员礼仪	125	9.3 实训与思考题	183
7.3.1 自身修养	125	附录	184
7.3.2 接待礼仪	127	附录 A 礼仪模拟试题	184
7.3.3 文书礼仪	128	附录 B 礼仪模拟试题参考答案	187
7.3.4 通信礼仪	129	参考文献	188
7.4 企业员工礼仪	135		

第1章 礼仪概述

人类的一切活动既要受自然规律的影响和制约，也要受社会规律以及由社会规律所决定的各种社会规范的影响和制约。所谓社会规范，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的规范，这就是礼仪规范。

1.1 礼仪的含义

礼仪，是“礼”和“仪”两个词的合成词，它们虽有联系却有着不同的概念。

“礼”的含义比较丰富，其跨度和差异也比较大。“礼”的含义按《辞海》解释主要有以下4个方面。

- 1) 本来的含义是敬神，后引申为表示敬意的统称，如敬礼、礼貌。
- 2) 为表示敬意或表示隆重举行的仪式，如典礼、婚礼、丧礼。
- 3) 泛指奴隶社会、封建社会贵族的等级制，以及社会生活中的社会准则和道德规范。
- 4) 指礼物，如送礼、礼品、礼单。

随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展，在许多场合，它已成了“礼貌”“礼节”“礼宾”“礼仪”的代名词。

“仪”的含义主要有以下6个方面。

- 1) 指礼节、仪式，如司仪、行礼如仪。
- 2) 指法度、法则，如《墨子·天志》：“置此以为法，立此以为仪……”。
- 3) 指容貌、举止，如仪容、仪表、仪态。
- 4) 指典范、表率，如仪仗队、礼仪小姐。
- 5) 指礼物，如贺仪、谢仪、奠仪。
- 6) 指仪器，如浑天仪、地球仪、测量仪。

礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称。从广义上讲，是指一个时代的典章制度；从狭义上讲，是指人们在社会交往中由于受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的，为人们所认同并遵守，由思想所支配的外在表现的行为准则、规范和形式的总和。具体来讲，礼仪的含义包括以下3点内容。

第一，礼仪是人类文明继承、发展的结果，是人类文化的积淀，是一定社会的人们通过长期的生活实践所形成的约定俗成，并被人们共同认可、一致遵守和沿用的。约定俗成的礼仪，一旦形成就会有很强的生命力。许多礼仪代代相传、生生不息，很难通过硬性规定去改变就是有力的说明。礼仪也是一个国家、地区、民族和个人道德文化水平发达程度的重要标志之一。

第二，礼仪是一种行为准则或规范，虽然它不是法律，但必须遵守，否则会受到舆论的谴责，或者导致不良的后果。即使是来自异国他乡的路人，也应入乡随俗，了解当地人的习俗和规范，并按照这些准则和规范来约束自己的言行，以免招惹不必要的麻烦。

第三,现代礼仪是对我国古代礼仪的传承、扬弃和发展。两者主要有如下差异:其一,两者的基础有差异。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,强调“贵贱有等,长幼有差,贫富轻重”;现代礼仪虽然具有等级性的特征,但更强调以人为本、人格平等和社会公平,以尊重他人作为立足点和出发点。其二,两者的目的有差异。古代礼仪是以维护封建统治秩序为目的的;现代礼仪注重人与人之间的和谐相处,国际友好交往。其三,两者的对象有差异。古代礼仪规定“礼不下庶人”,与平民百姓无关;现代礼仪适用于所有交际活动的参与者。

现在我们通行的各种礼仪规范,是我国传统礼仪的扬弃和发展,是反映21世纪中华民族新道德、新风尚、新文化、新理念的现代礼仪,将为创建社会主义的精神文明和物质文明、为实现中华民族伟大复兴的中国梦做出新的贡献。

1.2 礼仪的特征

礼仪作为道德范畴,既有道德的一般特点,也有其区别于其他事物的特殊性。礼仪有以下几个主要特征。

1. 普遍性

礼仪是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,是全人类共同需要的。它可以跨越国界,不分国家、民族、宗教和政治信仰的界限,不论年龄、性别、阶层、贫富,只要存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来沟通和表达相互的情感,还可以在两个对立的国家、民族、宗教、集团、个人之间的交往接触中起到制约作用。

礼仪是无处不在,无时不有的。它应用于各种场合、各个领域。大到国家的政治、经济、文化领域,小到个人的衣、食、住、行;无论城市、乡村,还是企业、机关;不论干部、群众,还是集体、个人;不管是国家要事,还是家庭琐事;不分场合大小,还是人数多少,只要有人际交往的活动,就需要人们去遵守约束行为的礼仪规范。

礼仪的普遍性还反映在它的丰富多样上,它与每个人都有密切的联系。它涉及个体在学习、生活、工作等不同的方面;同时也影响到不同个体,在其不同领域的不同礼仪要求等。

2. 差异性

礼仪是各个国家、地区、民族的人们在社会交往中,由于受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的,所以不同的国家、地区、民族的礼仪存在着差异。例如,中国和美国、广东和上海的礼仪规范均有区别。

同一礼仪形式,可以因国家、地域的不同而使其表达的意思不同。例如点头礼,在大多数国家用点头表示“是”“同意”,但在印度、保加利亚等国家的礼仪习惯是“点头不算摇头算”;又如向上伸出大拇指,其余四指相握的手势,在中国、日本、斯里兰卡、法国和美国等,都有不同的意义。

在不同的场合、针对不同的对象,同一礼仪形式也会有差异。例如同样是握手,新老朋友之间,男士与女士之间,长辈与小辈之间是有区别的;又如打招呼,不同的区域、不同的民族也不尽相同。

不同的行业,不同的职业,不同的场合,也有不同的礼仪要求,如校园礼仪、商务礼仪、宾馆礼仪、办公礼仪、生产礼仪、求职礼仪、谈判礼仪、就餐礼仪等。

3. 综合性

礼仪是一门专门研究人与人之间交往的行为规范的科学,也是一门综合性的科学。它包含了社会学、心理学、行为学、民俗学、伦理学、传播学、美学、公共关系学等学科。

礼仪体现了实施个体的综合素质。它要求人们必须具有高尚的思想、道德情操,良好、规范的行为习惯,优雅得体的语言举止,宽容豁达的心理素质,较高的认知水准和学识水平等。可以说,只有具备了综合素质的人,才称得上是个讲文明、有风度、有魅力、有修养的人。

4. 实践性

礼仪是一门应用性很强的行为科学,它不同于纯粹的理论演绎、逻辑抽象和概念探讨,是理论与实践紧密结合的科学。

礼仪来源于实践,又直接服务于社会实践。礼仪应用于交际场合,是人类进行交往与应酬的实践活动。它不是纸上谈兵、不着边际,而是切实可行、实用有效;不是故弄玄虚、神秘莫测,而是简明易学、便于操作。

礼仪是通过人们的长期实践流传下来,并为人们所认同和遵守的外化的行为规范,所以,它是通过实践活动得以体现的。丰富多样的人类交往实践活动,使礼仪落到实处,成为“言之有物”“行之有礼”的规范。

5. 变化性

礼仪和任何一个民族的文化一样,也是在不断变化和发展的,在变化发展的进程中,取其精华,弃其糟粕,不断完善,与时俱进。

一方面,一个时期被公认的礼仪规范随着历史的发展,有的被肯定、继承,有的被否定、摒弃。同时,一些符合历史发展和时代特征的新内容又会被补充吸纳,不断推陈出新。另一方面,随着国与国之间的交往,对外文化交流的扩大,经济全球化和信息化时代的到来,各国、各地区、各民族之间的交往日益密切,各自的礼仪也会互相渗透、互相影响、互为取长补短,并使之在传承历史的基础上,不断被注入新的内涵。

随着时代的发展,各国、各地区、各民族的礼仪也不断地变化与完善。

1.3 礼仪的原则

1. 平等尊重

平等是指以礼貌待人,礼尚往来,既不盛气凌人,也不卑躬屈膝。平等待人是现代礼仪的基础。它要求人们在人际交往中,对任何交往对象都一视同仁,无论对方在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等方面与己有何不同,也不论与自己的关系是亲疏远近,都不能厚此薄彼、区别对待。

从心理学的角度看,人人都有渴望平等,成为家庭和社会中真正一员的心理需求。任何抬高和贬低自己的语言和行为,都不利于建立和谐的人际关系。

英国著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩玩了很久,在分手时,他对小女孩说:“回去告诉你的妈妈,你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩也学着大人的口气说:“回去告诉你的妈妈,你今天和女孩安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊,他立刻意识到自己的傲慢,并向小

女孩道歉。后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等相待，应该永远谦虚。”

尊重是指在礼仪行为实施的过程中，要体现出对他人的尊重，而不能藐视别人。尊重是礼仪的实质。礼仪从内容到形式都是尊重他人的具体体现。

心理学家认为，人们对尊重的需要分为两类，即自尊和来自他人的尊重。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望。来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、赏识等。尊重要在自尊的同时，尊重他人的人格、劳动、爱好、情感等，以平等的身份同他人交往，不强求别人按自己的爱好、习惯去生活、行事。在交往中，任何不尊重他人的言行，都会引来别人的反感，更不会赢得别人对自己的尊重。尊重是交往双方的互动行为。古人说过：“敬人者，人恒敬之。”俗话说得好：“你敬我一尺，我敬你一丈。”

平等尊重的原则，也体现在国家之间的交往上。在《联合国宪章》上就规定：“本组织系基于各会员国主权平等之原则。”现代的国际关系应以“主权平等”为基础。国家与国家相互之间是平等的，所有国家都是国际社会的平等成员。

主权平等要求国家尊严受到尊重，在礼仪交往中，如果有一方的尊严受到损害，丢了面子，甚至感到难堪，就必然会损害相互关系。对于国家元首、国旗、国徽等国家主权的代表或象征，不但不应当受到侮辱，而且应当表现出应有的尊敬。

外事交往中的平等尊重，要求不得以任何方式强制他人接受自己的意志；不得以任何借口，干涉别国的内部事务，既不要强加于人，也要避免“强人所难”。不论是“客随主便”，还是“主随客便”，实际上都是要尊重对方的风俗习惯。社会政治制度的选择，是各国人民自己的事；宗教信仰也有各自的自由，都不应当加以干涉。对于宗教习俗更应尊重。

外事交往的平等尊重，还反映在“一视同仁”或“不歧视”上。如果，驻在国外交部邀请所有国家的使节参加某项社交活动，就不应单独不请某一个国家的使节。所有来访的各国外交部部长都由总理接见一次，如果唯独不见某个国家的外长，那也会被理解为有意冷遇。

另外在“礼宾序列”等方面上，都应体现平等尊重的原则。

2. 真诚守信

真诚守信简称诚信，即诚实、诚恳、信用、信任。真诚是一个人在行为与内在道德的有机统一。在社交活动中，必须做到诚心待人，心口如一，而不是虚情假意、口是心非。守信是真诚的外在表现，在社交活动中要讲真话，遵守诺言，实践诺言。诚为体，信为用，以诚为本，才谈得上有信用和信誉。

诚信是为人处事的基本要求和人际交往的基本准则，也是中华民族的传统道德。诚信是儒家伦理思想的一个显著的特色，也是古代政治家的有效实践。孔子的“言忠信，行笃敬，虽蛮貊之邦，行矣；言不忠信，行不笃敬，虽州里，行乎哉？”（《论语·卫灵公》）；“与朋友交，言而有信”（《论语·学而》）；“自古皆有死，民无信不立”（《论语·颜渊》）；孟子的“朋友有信”（《孟子·滕文公上》）；“善人也，信人也”（《孟子·尽心下》）；晋文公的“信，国之宝也，民之所庇也”（《左传》僖公廿五年）等。他们认为诚信是做人的基本要求；做到了诚信才能“成人”，才是“全人”，诚信是完美人格的道德前提；诚信也是治国的重要政治原则；诚信是人际交往的基本准则。

现代人际交往中，大凡成功的人士，都是讲诚信的。企业家讲质量诚信，服务者讲服务

诚信，管理者讲管理诚信，教育者讲教育诚信，求职者讲求职诚信等。在社交活动中，并非每个人都有优雅的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但是，如果你时时以诚信作为做人、做事的原则，如以诚待人，遵守约定的时间，遵守对人的诺言，只说做得到的，做到说过的，就能广交朋友，赢得他人的信任。社会上有太多的因为缺少诚信而失败的例子。

【例1-1】小关是个很有才气的毕业生，应聘在某中学执教，而且课也教得很好，受到领导和同事们的尊重。但一个很偶然的机会，大家知道了她的硕士学历是伪造的。这使她在失去“诚信”的同时，也失去了工作。

为了找到自己喜欢的工作，有的人违背诚信，在简历上做假，有的学校出于对学生“前途”的考虑，有时对他们的不诚信举动采取“大事化小，小事化了”的态度。殊不知，这恰恰是害了学生，在他们今后发展的道路上埋下了“隐患”。一个人可以失去财富、失去职业，但万万不可失去信誉。

【例1-2】某公司原来是世界著名的能源跨国企业，其资产曾在《财富》杂志的全球500强名单上名列前50名。然而，这样一个跨国大企业却被发现造假账，并被迫申请破产，成为所在国有史以来最大一宗破产案，由此引起该国上下的信用恐慌。以往，该国大学招收MBA学员的主要指标是考试成绩、工作经历、领导经验等，但现在又把诚实、正直的品格列入考核的范围。例如该国某著名大学的商学院要求那些为学生写推荐信的推荐者，在为学生的道德水平打分时，要评价被推荐学生的尊敬他人、诚实和履行义务等能力；有的大学则干脆雇了一家背景调查公司，以求找出那些在个人简历中吹牛撒谎的申请人。

【例1-3】一位名叫黄哥的人，其儿子考上了重点高中但却没钱上学。一天，有一个外地姓李的先生找到学校的校长，说他愿意资助黄哥3000元钱，让其送儿子读书。不过，他先要到黄哥的家里看看。黄哥家很穷，坐的是破板凳，连一把椅子也没有，但他家的旁边有一片竹林，一眼望去，尽是密密匝匝、修长的竹子，足有几十亩。李先生看了一会儿就走了。李先生对校长说：“我不资助了，这家人懒。你看他，屋边是一大片竹林，怎么也不砍来做几把椅子？”校长一听有道理，便问李先生还有没有商量的余地。李先生说：“这样吧，过十天我再来看看。”第二天，校长就去黄哥家，埋怨说：“这么多竹子，你也不砍几根做几把椅子？”黄哥一听，说：“这不行！”边说边拿出一份合同书。原来，这片林子是一个姓王的老板，在9年前包下这片洼地种的，并与黄哥签下合同书。如果黄哥看管好这片竹林，自己不乱砍、别人也不乱砍，10年后，卖竹子的收入对半分；如果乱砍了，王老板一年只给他200元工钱。眼下差1年就满10年了。校长一听，说：“你砍几根竹子做椅子也不能算乱砍呀？”黄哥说：“我砍几根，别人也砍几根，那竹林不就完了。”于是，助学计划只能作罢。一年后，那个李先生拿着合同书来找黄哥，原来他就是王老板的女婿。校长和黄哥这才明白，一年前所谓的助学与做竹椅子，是商人的狡诈和黄哥诚实守信的较量。后来，黄哥的儿子读了大学，用的就是卖竹子的钱。

【例1-4】三年前，小A即将读大学四年级时，那年6月他的父亲查出患有急性骨髓性M1型白血病，急需至少40万元的治疗费用，但因家庭经济困难无法承担，因此小A在网上募捐善款救父。他在募捐的帖子中写到：“我以人格作保向您筹借善款，因为哪怕仅仅是一块钱，一毛钱对我来说都非常重要，也是极大的帮助。我希望您给我一个详细的账号，我会在3~5年内把钱还给您。因为是借，我承诺每年支付5%的利息给您。无论我以后从事什么样的工作，或是工作的变动或升迁，我都会及时将我的联系方式和所有情况公开，不会让您找不到我。”从当年6月发起网络救助至次年3月，小A共收到千余名网友的善款计57万元。然而遗憾的是，虽然在网友的救助下，他的父亲度过了当时的难关，但是因为病情太重，最终还是在两年后去世了。三年后的一天周末，家住B市的Z先生接到一个自称是小A的陌生男子来电，正当Z先生以为是诈骗电话准备挂掉的时候，对方提醒说是来还钱的。“还钱？还什么钱？”Z先生很纳闷。经对方说明后，Z先生才想起已经被自己遗忘、曾经为小A病重的父亲捐款的事。通完电话五分钟后，Z先生收到银行短信，他的账户除了那笔曾经的捐款之外，还多出来10%。小A的汇款留言写着：“两年每年5%的利息，谢谢您。”Z先生在他的微博上写道：“我经常进行捐助，捐款的人是不会图你怎么回报的，但是他这种情况我还是第一次遇到。他是个年轻人，父亲当时又病危，如果我在他的处境，我都不一定能保证像他这样做。他让我特别感动，所以我觉得这件事情特别值得一写。”Z先生的微博一经发表，当天就被网友刷屏。某报记者采访了Z先生：“你为什么在微博中以‘A’称呼求助者？”Z先生说：“他不让我公布他的姓名和学校。他一直对我说这是他应该做的。”记者根据小A微博里公开的电话号码试图联系他，但电话并未接通，随后记者又想办法联系上了他的母亲。她说：“我不知道捐款的都叫啥名，都在孩子的脑子里呢。我看过一次，他电脑里边的名字还挺多，捐一两块的他也记下来了……现在就尽力而为吧，想把钱都还给当时帮助过我们的人。”其实小A现在的工资并不高，但为了兑现自己的承诺，他平时省吃俭用，正努力地一笔一笔地归还曾经帮助过自己的好心人。Z先生在自己的微博中这样评论小A的行为：“中国古代有一种人，叫作‘士’。士，事亲则孝，事君则忠，交友则信，居乡则悌。穷不失义，达不离道。无恒产而有恒心。无论处怎样境地，有风骨、有信义、有气节，有始终。精神贵族，是为士。”

诚信不仅是一个人、一个企业的无形财富，也是一个地区乃至整个国家的无形财富。纵观历史，横看世界，没有一个不讲信用的人能够长久立足，没有一个不讲信用的企业能够发展壮大，也没有一个不讲信用的国家能够兴旺发达。崇尚现代文明礼仪，自觉遵守诚信规范，要从我做起，从身边的小事做起。

3. “三美”结合

一个讲文明、懂礼仪的人，应该是形象美、语言美、心灵美“三美”结合的人。

形象是一个人的心理素质和修养的外在表现，具体反映在人的精神状态、举止等方面，是留给他人的第一印象，交往心理学称其为首因效应。它是指人与人在第一次交往中给对方留下的印象，在对方的头脑中形成并占据着主导地位。因此，在交友、接待、应酬、求职等社交活动中，我们可以利用这种效应，向他人展示自己的美好形象，为以后的交流、发展打下良好的基础。当然，这在社交活动中只是一种暂时的行为，更深层次的交往还得靠其他方面

的素养来体现。

语言是社会交际的工具，是人们表达意愿、思想感情的媒介和符号。语言也是一个人道德情操、文化素养的反映。在与他人的交往中，如果能做到言之有礼，谈吐儒雅，就会赢得更多的朋友：一种诚恳、亲切的态度，一句谦逊、文雅的称呼，一声轻声、沉稳的语调，会让听者感到亲切和自然。与人说话要尽量客观，不要主观臆测、信口开河；要与人友善，不要恶语伤人；要“己所不欲，勿施于人”，不要过度地与人开玩笑。俗话说，“一句话可以使人笑，也可以让人跳。”语言在人际交往中的作用就可想而知了。

心灵是指内心、心地、精神、情操、思想活动等。心灵美是指内心世界的美，如友善、宽容、豁达、谦虚、自控等。这些都是人际交往中最根本的，也是最重要的素质。友善，要求人们在处世交往中，待人真诚、热情友好，不要虚情假意。宽容、豁达，要求我们在与人相处时，容许他人有行动和判断的自由，对与自己的见解、做法不同的人，要豁达地容忍；要多理解人，多从对方的角度去体谅人，不要无端猜疑、求全责备、斤斤计较、过分苛刻、得理不饶人。谦虚、自控，要求我们做到虚怀若谷、谦逊待人、不骄不躁、善于自控。

在人际交往中，形象、外貌固然重要，但光有漂亮、美丽的形象，是脆弱、不稳固的，只能是昙花一现。语言是人际交往的工具，语言美可以加强与他人的沟通，加深人际间的交往和友谊，然而，在交往中，有持久影响力、富有深刻内涵的是心灵的美。正如德国诗人歌德说过的：“外貌美只能取悦一时，内心美方能经久不衰。”又如法国作家雨果认为：“假如没有内在美加以充实，任何外貌美都不完备。”哲学家黑格尔是这样赞美心灵美的：“一个有美的心灵的人总是有所作为，而且是一个实实在在的人。”一个人如果徒有外表美，而内心贫乏，心灵龌龊，极端自私，那就犹如一口枯竭的死井，很容易腐烂发臭；而一个人如果既有心灵美又有语言美和形象美，那就如同汩汩泉水，终年累月潺潺地流淌着，滋润他人的心田，使其在人际交往中获得更大的成功。

1.4 礼仪的作用

1. 遵守社会公德

社会公德是指全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然的关系；也是公民为了维护社会正常生活秩序而共同遵守的最起码、最简单的公共生活准则。社会公德是社会道德体系的重要组成部分，是社会文明程度的象征，也是衡量一个国家或民族文明素质、礼仪修养的主要指标之一。提高社会整体公德意识和公德水平是构建和谐社会的重要基础工程，美好和谐的社会必须有良好的社会公德做支撑。礼仪规范是建筑在社会公德基础之上的。学习、运用礼仪，可以促进人们遵守社会公德，推动和谐社会的发展。

中共中央 2001 年下发的《公民道德建设实施纲要》提出的基本道德规范中，对“社会公德”的具体规范做了概括表述，即“文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法”。从这 20 个字包含的内容看，都可以从“礼仪”的角度去加以理解。它主要概括了以下 3 个方面的礼仪关系。

(1) 它反映了人与人之间的礼仪关系，如文明礼貌、助人为乐

讲文明礼貌是做人的起点，也是礼仪的基本要求。它体现了礼仪规范中尊重和平等的基

本要求。每个人来到世上，学习做人就是从讲文明、有礼貌开始的。一个注重礼仪的人，首先是一个讲文明、有礼貌的人。礼仪规范又是文明礼貌的具体表现，有礼貌而不懂得礼仪，就容易失礼。有些人虽然对他人有谦和、恭敬之心，由于不懂礼仪，造成适得其反的尴尬结果。讲文明、有礼貌、懂礼仪要说话和气，语言文雅，给对方以温暖、真诚、朴实之感。称呼对方要使用礼貌用语，不讲粗话、脏话以及不得体的话。在行为方面，举止要庄重优雅，坦诚开朗，谦虚恭谨，态度和蔼，不要盛气凌人或以势压人。在仪容仪表方面，穿着要整洁、大方，举止要注意文明与风度等。

助人为乐、心中有他人，体现了对他人的关怀和敬重。它是人际交往中的一种利他行为，体现了礼仪规范中的敬人的基本要求，也是礼仪规范的高境界，是现代文明、礼仪的重点与核心。无论什么形式的助人行为，都可以丰富助人者自己内心情感的体验，也可以说是助人中的自助。我们在帮助别人的时候，不同程度地满足了个人表达的愿望，同时内心会体验一种喜悦和快乐；在帮助别人解除困惑、放松精神的时候，自己的精神境界会得到升华，心灵得到充实。比如，在公共汽车、地铁上给老人让座，帮助妇女和儿童，关心、资助残疾人和弱势群体等。靳羽西女士在《魅力何来》一书中写道：“我同美国白宫的礼仪专家利蒂希娅·鲍德瑞奇（Letitia Baldrige）女士有过一次谈话，她说：‘礼仪的定义是很广泛的。总的来说，就是和周围的人保持友善关系。’她还说：‘待人好，当然是有礼貌的表现，但更重要的是，我们要多替别人着想。’我觉得她的话很有道理，如果没有对他人的关心，一切礼仪都会是无意义的东西。”助人为乐、心中有他人的行为规范，是个人健康的心理素质和社会的整体文明水平的体现，是一个社会文明的象征。

（2）它反映了人与社会之间的礼仪关系，如爱护公物、遵纪守法

爱护公物、遵纪守法，体现了礼仪规范中遵守和自律的基本要求。学习和运用礼仪，重要的是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我改进。学校教室的座位、电教设备，公园的花木、凉亭，街道旁的交通设备、电话亭，城市的雕塑、画廊，图书馆、博物馆、纪念馆的设备、装饰物等，都是保证学校、社会公共生活正常进行的物质基础，是社会的公共财产，为全体公民所有，必须加以爱护。如不在公共设施上乱涂乱画，用完的体育用品、活动器具等公共物品要放回原处。是否爱护公物，从一个侧面反映了个体以及城市市民整体的道德素质和礼仪水平。遵纪守法，更是每个公民责无旁贷的义务。

（3）它反映了人与自然之间的礼仪关系，如保护环境

保护环境，就是保护人类。人与自然的关系是人类社会最基本的关系。它们是相互依存、相互联系的整体。人们对自然环境不能只讲索取、利用，而不讲投入、建设和保护。保护环境，体现了礼仪规范中互惠、互利的基本要求。“人人为我，我为人人”。我们要遵循这方面的礼仪规范，保持公共场所的整洁、舒适和干净，不随地吐痰，不乱扔果皮杂物，不随地大小便，不随便张贴涂写等；保护环境和生态平衡，不污染环境，不随意砍伐树木，不损坏花木，维护环境的净化、绿化和美化等。这既是为了保障社会成员的身体健康和环境，也是为了我们自己。2013年9月7日，国家主席习近平在哈萨克斯坦纳扎尔巴耶夫大学发表演讲，并回答学生们提出的问题，在谈到环境保护问题时指出：“我们既要绿水青山，也要金山银山。宁要绿水青山，不要金山银山，而且绿水青山就是金山银山。”这段话生动形象地表达了我们党和政府大力推进生态文明建设的鲜明态度和坚定决心。我们要按照尊重自然、顺应自然、保护自然的理念，贯彻节约资源和保护环境的基本国策，建设生态文明，建

设美丽中国。

保护环境要倡导“低碳生活”的理念。低碳生活是指生活作息时所耗用的能量要尽力减少,从而减低二氧化碳的排放量,减缓全球气候变暖。我们应该从衣、食、住、用、行中体现低碳生活,从点滴做起;积极提倡并去实践低碳生活,注意节水、节电、节油、节煤、节气;不用或尽量少用塑料袋、一次性的碗筷和杯子,用可充电电池代替一次性电池等。减碳是每个人的责任,更是我们青年一代的艰巨使命。保护环境是社会风尚的重要方面,反映一个民族和城市的文明程度及精神面貌;保护环境是生态文明建设的具体要求,生态文明的核心是人与自然和谐相处。

2. 提升民族形象

在全球化的国际现代文明社会里,讲文明、懂礼仪,不仅反映现实生活中个体的道德水准和礼仪修养,而且是一个国家、一个民族精神文明质量的具体体现。我国是文明古国,中华民族享有“礼仪之邦”的美称。随着我国国际地位的不断提高,国际交往越来越频繁。在对外交往的事务中,如果我们仪态大方,彬彬有礼,端庄儒雅,不卑不亢,平等尊重,真诚守信,这不仅使个人充满活力和魅力,更使中华民族的素质,社会主义中国的精神风貌得以发扬光大,可以扩大对外开放,增进国际友谊和合作,提升民族的形象和国际地位。

3. 调节人际关系

人人都希望能拥有更多的朋友,希望别人能接纳自己,喜欢自己,并与他们保持真挚的友谊。

社会学家通过大量的研究发现,人际关系的基础是人与人之间的相互尊重、相互支持。任何人都不会无缘无故地接纳和喜欢别人,这要建立在人际交往中的互动基础上。你只有真心、友善地接纳、喜欢他人,他人才会以同样的态度对待你,愿意同你建立良好的人际关系。正所谓:“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”

有位著名的人际关系心理学家在做报告时举了一个经常可能发生在我们身边的例子:一次,他到某商务大楼去,当他推开大楼的大门准备进入时,发现身后有一个人也想进门,于是他就很有礼貌地撑住装有弹簧的门,让那人先进去,以免门的反弹伤着人。谁知那人非但不表示谢意,反而昂首挺胸,大摇大摆地走了进去,连瞟都不瞟为他撑着门的人。这位心理学家形容他当时的心情:“恨不得将门狠狠地砸到他的身上”。话音刚落,所有听报告的人为之喝彩。可见,人人都厌恶不懂礼貌的人。

礼仪是联络人际感情的纽带,是化解矛盾的润滑剂,是沟通人际关系的桥梁,它为调节和营造一个和谐、平等、尊重、真诚、友爱、互助的新型人际关系起着不可忽视的作用。

1.5 礼仪与情商

一个人的成功基本遵循 20/80 法则,即 20% 取决于智商,80% 由其他因素决定,而其中最重要的是情商。情商就是管理情绪的能力。第一个让“情商”走出心理学的学术圈,成为家喻户晓的日常生活用语的美国心理学家丹尼尔·戈尔曼(Daniel Goleman)把情商概括为以下 5 个方面的能力:认识自身情绪的能力、妥善管理自身情绪的能力、自我激励的能力、认识他人情绪的能力和管理人际关系的能力。

实践证明,礼仪与情商有着千丝万缕的联系,倘若某人的情商高,那此人的礼仪修养也

一定不差，反之，就不敢恭维了。

1. 礼仪中的自控力

自控力是一种能正确认识自我，善于管理自我情绪的能力。现实生活中有很多例子说明，善于处理自我情绪、自控力强的人，往往更具有礼仪修养。

当路人撞了你，害你差点摔倒，可是对方又不道歉，使你很生气，但是你控制住自己的愤怒情绪，避免了一场不必要的争斗。当你的上司没有调查清楚事情的真相，在大庭广众下指责、冤枉你，让你蒙受了不白之冤。你强忍着委屈，没有马上顶撞上司，而是选择在合适的时间、合适的地点和适当的时机，坦诚地向上司解释清楚。当你的顾客误解你，冲着你大喊大叫，但是你克制着愤懑，更加耐心地向他解释，直到他满意为止等。这一切足以说明你是个善于管理自我情绪、自控力强、讲礼仪、有修养的人。反之，当你遇到不痛快的事，缺乏自控力，不能有效控制自己的情绪，那后果就完全不一样了。

【例1-5】 在一个风和日丽的假日下午，莉莉与丈夫、女儿应邀一起去自己好朋友的家做客。莉莉顺道先陪女儿买套运动服，丈夫则去电脑城逛逛。三人相约一个小时候后在附近的地铁车站汇合。相约的时间已到，莉莉见丈夫没有准时如约，就忍不住在女儿面前抱怨起来：“看你爸爸，总是说话不算数，非得让我们等他不可。”过了十分钟丈夫来到汇合点，一面为自己迟到道歉，一面兴致勃勃地告诉莉莉，自己遇见多年不见的老同学了。莉莉脸一沉，阴阳怪气地数落起来：“是呀，你的同学比我的朋友重要，你的事永远都比别人的重要。看穿了，你根本就没把我们放在心上。既然这样，今天做客你也别去了。”一家人就这样不欢而散。一件很开心的事，因为丈夫迟到，妻子情绪失控，造成了不必要的争斗。生活中，往往自控力差的一方，总喜欢从负面想着对方最恶劣的一面，消极看待对方所做的一切，于是一些琐事可以引发一场“家庭大战”。夫妻间如果经常维持这种非正常的思维方式，双方感情就会持续受到伤害，可以想象其婚姻也快到尽头了。

那么莉莉应该如何控制自我情绪呢？

第一，要明理，即要懂得人格是平等的和互相尊重的道理。即使是生活圈内的熟人甚至是夫妻、子女，也只有尊重对方的人格，才能获得对方的尊重。况且脾气暴躁或性格冲动很容易坏事，不但解决不了问题，反而会带来不良的后果，致使自己的心情更加不好，脾气也越来越坏，夫妻、家庭关系也越来越差。

第二，要转移注意力，即当自己控制不住情绪、马上引发暴躁、冲动行为时，可以马上深呼吸：慢吸气、慢吐气；或者立即转移注意力，把注意力指向与此情景不想干的对象，如路旁的树木、行人、车辆，或者立刻离开情景发生的场地等。

第三，磨练提高自制力。行为本人要有决心改正的主观愿望，不断提高自身的自制能力。当然这不是一朝一夕就能改正的，但只要持之以恒，不断磨练，一定能够提高自制力的。

个体为了实现目标进行情绪控制，是一种自我激励的能力，是集中精神、自我激励和控制的关键。因为，自我控制情绪和抑制冲动是所有成功的基础，也是个人礼仪修养的基础。

2. 礼仪中的同理心

同理心是一种识别他人情感的能力，其在人生的很多方面发挥着重要作用。例如，从销

售、管理到谈情说爱、生儿育女，再到同情关爱、尊重宽容等。同理心与同情心有区别。同情心是指对别人的遭遇感到同情，但并没有体会到和别人一样的感受。同理心则能了解和体会别人的情绪并感同身受。哈佛大学心理学家罗伯特·罗森塔尔（Robert Rosenthal）曾测试了美国及其他 18 个国家的 7000 位人士，同理心强的人更善于调节情绪，更受人欢迎。有同理心的人，通常能站在他人的角度思考问题，能设身处地为他人着想，尊重他人对事物的不同感受，宽容他人所产生的过错或者失误。

【例 1-6】 高先生和几位同事被邀请去 D 市做留学演讲，在一家五星级宾馆办好了住宿登记手续，按照惯例将行李交给宾馆门童后到房间等候。谁知道半天不见行李送到房间，于是到前台查询，才知道他们的行李与一个旅行团的行李一起被装上了一辆正在开往机场的大巴。高先生的助理和门童急忙打了一辆出租车，一小时后在机场找回了行李，也使他们的行程计划受了些影响。门童满脸尴尬，吓得和经理一起连连陪不是。高先生很有修养地安慰门童，诚恳地对经理说：“是我没有交代清楚，千万不要为难门童。”后来，高先生不仅收到了酒店的道歉信，还附带一瓶红酒和一篮水果。在住宿的那几天，高先生和同事们总是受到既尊敬又亲切的迎送，心情特别轻松和愉快。事后，高先生深有体会：“如果我当时没有同理心，没有控制好情绪，大发脾气，不但双方尴尬，于事无补，而且还会影响当天下午演讲的心情。”

反之，没有同理心会产生严重的后果。例如，人们常见的那些“路怒症”，不仅会对驾驶人的心理造成不良影响，更会威胁到交通安全。有交警表示，通过对交通事故的分析发现，不少车祸与驾驶人的情绪起伏有很大关系，即便是追尾、碰擦这类轻微交通事故，由于一些驾驶人情绪失控，缺乏同理心，也往往会把简单的事情弄得很复杂。

【例 1-7】 不久前，在我国 C 市发生了一桩男驾驶人殴打女驾驶人的案件。一天下午，某男子驾车一直处于主道路从左往右的第三车道，某女子驾车处于从左往右的第二车道，突然，该女子打起右转弯灯，向该男子所在的第三车道变道，并从该男子车辆前方穿过，随后继续穿过第四车道，驶出主道进入辅道。变道过程中，该男子曾长按扬声器，其车头险与该女子车辆追尾，并因为紧急制动导致后座 1 岁小孩的脸碰在车窗上并受到惊吓，致使被该女子别车的男子“路怒症”爆发，马上驾车追上该女子的车，反别了该女子后迅速向前行驶。该女子也不让步，又加速追赶上来，再别了该男子，两车几乎呈“S”形并排向前行驶。最后，男子逼停女子的车，把该女子拖下车，并对之实施了暴力殴打。最终，男子因涉嫌寻衅滋事罪被刑事拘留，女子也受伤住进了医院。事后，该男子非常后悔，希望社会上其他开车的人不要像他这样使用暴力手段解决问题。

女驾驶人违章乱变道，造成男驾驶人险些追尾，致使小孩受到惊吓，由此引起该男子愤怒，这也是正常的心理反应。但是，如果该男子存有同理心，能对女子报以宽容的态度：“可能因为她有急事要赶路……”反之，如果该女子对自己的行为心存歉意的话，也会对男子驾车别了自己表示谅解，这场街头暴打事件就不会发生了。

虽然愤怒是较难控制的一种情绪，但是有同理心的人可以用宽容来减少愤怒。这就是“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”。