

21 世纪高职高专规划教材



社交礼仪与交往艺术

主编/ 张彤
Editor Zhang Tong

SHEJIAOLUYI
YU
JIAOWANGYISHU

中国出版集团

21 世纪高职高专规划教材

社交礼仪与交往艺术

主 编 张 彤

副主编 康连山 任 薛

参 编 郝凌霞 于 妍 刘 静

庄艳红 段丽娟 张 鹏

主 审 李开广

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪与交往艺术/张彤主编. —北京:中国商业出版社, 2007. 4
ISBN 978-7-5044-5834-6

I. 社... II. 张... III. 人间交往—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(2007)第 035289 号

责任编辑:刘树林

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
保定星光印刷厂印刷

* *

787×960 毫米 16 开 10.25 印张 195 千字
2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷
定价:24.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

中国是文明古国、礼仪之邦,继承和发扬民族优良传统是每一个教育工作者应尽的责任。社交礼仪是人们进行社会交往活动的重要手段,是社会道德文化的外在表现,社会生活中礼仪渗透在各个方面,它直接地反映着一个国家国民的素质。社交礼仪教育不仅是素质教育的需要,而且也是社会文明进步的强烈要求。知书达礼,以礼待人,是当代大学生应具备的基本素质。对大学生进行社交礼仪教育具有跨时代、跨世纪的特殊意义。

本书是结合大学生基本素质现状及课程教学的需要而编写的。目的在于帮助大学生全面、快捷地掌握社会交往中必备的礼仪知识与技巧,提高自身素质,能够在各种场合举止得体、行为规范,进而为推进社会主义精神文明建设、构建和谐社会做出应有的贡献。

本书的特点在于实用、新颖、全面、通俗。为了增加教材的实用性,编写人员经过多次的交流与研讨,在风格体例上做了一些尝试,力求避免只注重理论和系统的格局,从社交礼仪的基本概念、仪表、交往、公共行为等方面,对常见的社交礼仪知识的细节与技巧进行了介绍,并加入实训项目,具有指导性、操作性。

本书共有十章,由张彤副教授担任主编;康连山讲师担任副主编;郝凌霞、于妍、刘静、庄艳红、段丽娟、张鹏等教师参加编写。其中,康连山编写第一章;张鹏、段丽娟编写第二章;郝凌霞编写第三章、第六章;庄艳红编写第四章;刘静编写第五章;于妍编写第七章、第十章;张彤编写第八章、第九章。保定职业技术学院李开广教授担任本书的主审。

在本书编写过程中,我们参考了许多专家、学者的论述,吸取了一些有启发性的观点和有价值的资料。中国商业出版社的领导和专家为本书的出版给予了大力的支持和帮助,我们也借此机会向各位表示由衷的感谢。

由于编写时间仓促,书中不免有不当和疏漏之处,敬请专家及读者批评指正。

编 者

2006年12月

目 录

第一章 社交礼仪概述	1
第一节 礼仪的内涵	1
一、礼仪的涵义	1
二、礼仪与礼貌、礼节、仪式的关系	2
三、礼仪的特征	4
第二节 现代公关礼仪的原则和惯例	6
一、现代礼仪的原则	6
二、国际交际惯例	8
三、中国现代礼仪的发展趋势	10
第三节 礼仪修养	11
一、礼仪修养的特征	11
二、礼仪修养的方法	12
三、礼仪修养的相关因素	13
第四节 现代社交礼仪的作用和意义	15
一、现代礼仪的作用	15
二、大学生学习社交礼仪的意义	16
第二章 仪表礼仪	19
第一节 仪容礼仪	19
一、面容的修饰	19
二、头发的美化	21
第二节 饰物的运用	23
一、男士饰物的佩戴	23
二、女士饰物的佩戴	24
三、首饰佩戴法则	25
第三节 服装搭配	27
一、服装搭配原则	27
二、服装选择	28
第四节 仪态礼仪	29
一、站姿	29
二、坐姿	30

三、行姿走姿	30
四、眼神	31
五、微笑	31
六、声音	31
七、需要避免的身体语言	32
第三章 会面礼仪	33
第一节 称呼与问候	33
一、称呼	33
二、问候	35
第二节 介绍礼仪	38
一、介绍的形式	38
二、介绍时的表情动作	39
第三节 名片礼仪	39
一、名片的用途	39
二、名片的类别	40
三、名片的设计与制作	40
四、名片的存放	41
五、名片的交换	41
第四节 常见的会面礼仪	43
一、握手礼仪	43
二、鞠躬礼	46
三、点头礼	47
第五节 交谈礼仪	47
一、交谈的态度	47
二、交谈时的距离	48
三、交谈时的语气语调	48
四、交谈时的表情	48
五、交谈时的身体语言	49
六、交谈的内容	49
七、交谈的注意事项	50
第四章 拜访与接待礼仪	53
第一节 拜访的礼仪	53
一、准备拜访的礼仪	53
二、公务拜访礼仪	54

三、家庭拜访礼仪	57
第二节 接待的礼仪	59
一、接待的原则	59
二、公务接待礼仪	60
三、家庭接待礼仪	62
第五章 交往礼仪	65
第一节 电话礼仪	65
一、拨打电话礼仪	66
二、接听电话礼仪	67
三、移动电话礼仪	68
第二节 信函礼仪	69
一、书信礼仪	69
二、请柬	71
三、网络礼仪	72
第三节 馈赠礼仪	73
一、馈赠原则	73
二、礼品的选择	73
三、赠送礼仪	74
四、受赠礼仪	75
第六章 聚会礼仪	79
第一节 宴会的基本礼仪	79
一、宴请礼仪	79
二、赴宴礼仪	82
三、宴席间的礼仪	83
第二节 中餐宴会与西餐宴会礼仪	85
一、中餐宴会礼仪	85
二、西式宴会礼仪	87
第三节 茶会、酒会与自助餐	91
一、茶会礼仪	91
二、酒会礼仪	92
三、自助餐礼仪	95
第四节 舞会礼仪	97
一、组织舞会	98
二、参加舞会	99

第七章 公共礼仪	101
第一节 学校礼仪	101
一、教室礼仪	101
二、公寓礼仪	102
三、校园礼仪	102
四、图书馆礼仪	103
五、食堂礼仪	103
六、集体活动礼仪	104
第二节 出行礼仪	104
一、行走礼仪	104
二、乘车礼仪	105
三、上下楼梯和乘电梯礼仪	106
四、宾馆住宿礼仪	107
第八章 公务礼仪	109
第一节 办公室礼仪	109
一、办公室的环境	110
二、办公室礼仪规范	111
三、办公室沟通礼仪	113
第二节 汇报礼仪	114
一、汇报的方式	115
二、汇报内容	116
三、汇报礼仪	117
第三节 会议礼仪	118
一、会议的筹备工作礼仪	118
二、会议中的服务礼仪	120
三、参加会议人员礼仪	120
第四节 几种常见的会议程序和礼仪	123
一、例会的礼仪	123
二、座谈会的礼仪	123
三、表彰会的礼仪	124
四、报告会的礼仪	124
五、新闻发布会(记者招待会)礼仪	124
第九章 商务礼仪	129
第一节 商业洽谈	129

一、商业洽谈的准备工作	130
二、商务洽谈的礼仪过程	132
第二节 销售礼仪	134
一、销售中的言谈礼仪	134
二、与顾客交往中的礼仪	135
第三节 商业仪式	136
一、开业典礼	136
二、签字仪式	139
第十章 面试礼仪	141
第一节 面试准备工作	141
一、形象准备	141
二、心理准备	142
三、材料准备	143
第二节 面试的现场礼仪	145
一、面试的表情、语言和仪态	145
二、结束面试谈话	147
三、注意事项	148
参考文献	152

第一章 社交礼仪概述

人类区别于动物的一个显著特征是其社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受着社会规律以及各种社会规范的影响和制约。这些社会规范包括道德规范、规律规范和礼仪规范。

作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,礼仪始终以其精神的约束力影响和支配着每个人的行为,从一个人对它掌握的程度和运用的水平,可以看出其文明与教养。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志,是人的社会化的重要表现形式。

礼仪学是一门结构复杂和内容丰富的社会学科。为了正确理解和把握一系列礼仪规范,有必要先阐明礼仪的概念、本质、特征、基本原则、现实意义和礼仪修养等问题。

第一节 礼仪的内涵

一、礼仪的涵义

礼仪的内容丰富,涵义的跨度和差异也比较大。在中国古代社会,礼仪既包含一般的行为规范,又涵盖政治、法律制度。近代以后,礼仪与国家的政治体制、法律典章等逐步分离,范围逐渐缩小。到了现代,礼仪则指人们在社会交往中,共同遵循的行为准则和规范,是表示礼貌、敬重的礼节和仪式的统称。根据古今礼仪内容的差异,我们将中国古代的礼仪称为传统礼仪,而将新中国成立后形成和发展的礼仪称为现代礼仪。

中国是一个具有悠久历史文化的文明古国,素有“礼仪之邦”之美誉。礼仪本来是原始人为祭祀天地神明,保佑风调雨顺,祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。据史书记载,我国自夏朝开始,人们就逐渐总结出了一些礼仪方式,这是我国礼仪的雏型。到了商代,礼仪已经被人们广泛接受,上至统治者,下至贫民百姓无不讲究礼仪。西周时期,礼仪已经发展成为一种制度,达到相当完备的程度,成为传统文化的核心。

早在两千多年以前,我们的祖辈就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子认为礼是治国安邦的基础:“不学礼,无以立”,“能以礼让为国乎,何有?不能以礼让为国,如礼何?”荀子把礼与法相提并论:“礼仪者,治之始也”,“礼仪制而制法

度”。管子则把礼仪视为立国的精神之本，曾经指出：“礼仪廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示的淋漓尽致。

《周礼》中说：“礼也者，理之不可易者也。”孔子也曾经说过：“礼者，理也。”由此可见，古代人把礼仪就理解为道理，讲礼就是崇道讲理，就是谦让、礼让之举。礼仪是讲正确的不同的人与人之间各种关系的道理。因此，礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼，而成为定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩。这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

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、宗教信仰、风俗习惯、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。

礼仪的上述涵义主要表达了以下几层意思：

第一，礼仪是一种行为准则或规范。所谓“入乡随俗，入境问禁”，意思是说要进入某一地域，就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范去行动，这才是有礼的。

第二，礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作表情等来作准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三，讲究礼仪的目的是为了实现交往各方的互相尊重，从而达到人际关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重；人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才会逐步建立起来。所以，从某种意义上可以说，遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

第四，礼仪与道德的关系是极为密切的。“德”成于中，“礼”形于外，“德”、“礼”互相依托、相辅相成。

二、礼仪与礼貌、礼节、仪式的关系

（一）礼仪与礼貌、礼节、仪式的区别

现代社交礼仪是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。具体表现为礼貌、礼节、仪式等。

1. 礼貌

礼貌是指人们在相互交往中表示敬重和友好的行为规范。礼貌是待人接物时

的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等形式,来表示对他人的敬重。礼貌包括礼貌语言和礼貌行为两个部分:礼貌语言是一种有声的语言,要求人们说话和气,言谈得体,不讲脏话和粗话;礼貌行为是一种无声的语言,需要通过人们的仪表、仪容、仪态来体现。交往时讲究礼貌,有助于人们建立相互尊重和友好合作的新型关系,缓解和避免某些不必要的冲突。

2. 礼节

礼节是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、致谢、祝颂、慰问等意愿的惯用形式。是关于对他人态度的外在表现行为规则,是礼貌在语言行为、仪表等方面的具体规定。礼节往往从向他人表示敬意的仪式方面表现出来,像点头致敬、鞠躬、握手、吻手和接吻等均属于礼节的各种形式。礼节在社会实践中进一步程式化、规范化,就成为仪式。

3. 仪式

仪式是指在一定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。如颁奖仪式、签字仪式、开幕式、欢迎仪式、祭奠仪式等。

仪式是一种重大的礼节。在中国古代,仪式的应用范围很广。凡是重大的活动。如帝王上朝、官员升堂或出行,以及祭祀鬼神、庆祝节日等,都要举行各种仪式。人们通过仪式,可以表达一定的思想、情感或愿望。

古代上朝或出行仪式是帝王或官员希望通过这种仪式来显示其威风,祭祀鬼神仪式是人们通过这种仪式向鬼神表达敬意。

现在仪式主要应用于重大的庆祝活动以及国际交往等;人与人之间交往的礼节,也趋向简单、灵活和实用。这是人与人之间关系趋向平等的体现,也是社会进步和文化的体现。

(二) 礼貌、礼节、礼仪的相互关系

礼貌侧重表现人的品质和修养,是礼节的规范;礼节是礼貌的具体表现。没有礼节,就无所谓礼貌,有了礼貌,就必然伴随着具体的礼节行为;仪式是礼节的进一步规范的表现;礼仪是对礼节、礼貌的统称,是通过礼节礼貌来体现的。

(三) 礼貌礼节的主要表现

1. 在外表上给人以稳重大方的感觉,做到服装整洁,仪表端庄;
2. 在行动上要表现出不卑不亢,落落大方;手势要合乎规范,做到稳重,端正,自然亲切,训练有素;
3. 在态度上要和蔼可亲,热情好客;
4. 在语言上要谈吐文雅,表达得体,做到语音标准,语调婉转,音量适中,语言诚恳,语速适当,要讲究语言艺术,正确使用好敬语、谦语、雅语;
5. 在待客礼仪上要规范,彬彬有礼,外表、语言和行为等外在美自然流露,是

一个人具有良好道德、品质的外在表现。

三、礼仪的特征

礼仪是在社会交往过程中人们的行为准则,人们以此来规范和约束自己的行为,协调和制约人际间的相互关系。与其他行为准则相比,礼仪具有以下特征。

(一)传承性

礼仪是一个民族或一定地域的人们在长期的历史发展过程中逐渐形成并世代相传的传统文化的重要组成部分。我国的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,有着深刻的传统性。

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,礼仪这种传统性是根深蒂固的,它约束和规范着现代人的行为。

在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,大都没有形成文字,无需刻意传播,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,传统礼仪的那些繁琐的、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。

事实上,每个民族的礼仪文化都是在本民族的固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断丰富发展起来的。中华民族的礼仪文化也是如此,是以中华传统礼仪文化为核心,通过广泛吸收东西方各民族的礼仪文化而形成和发展起来的。

(二)普遍性

古今中外,从个人到国家,礼仪无时不在,无处不在。凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候,人类为了求生存要祭神以求保护,这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在,如在春节时,家家户户要摆起烛台祭祖宗,祭天神、地神和灶神,以求来年风调雨顺,阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托。尽管有封建迷信的色彩,但仍旧作为一种礼仪而存在。

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,到人们的日常生活方面,礼仪活动普遍存在。比如,大到一个国家的国庆庆典,小到一个企业公司的开张营业,再到人们日常生活中的见面、谈话、接待、拜访、宴请等,都要讲究礼仪规范,遵守一定礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范,全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中,许多礼仪是不随人的意志为转移的,它的存在本身具有很强的普遍性,无时无刻不约束着人们的行为规范,反映着人们对真善美

的追求愿望。比如最简单的问候语：“你好”、“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。由于交往范围不断扩大，原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破，许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可，礼仪的共同性特征将会日趋明显。

（三）差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范，其运用要受到时间、地点和环境的影响。

礼仪的差异性首先表现为民族差异性。我国有 56 个民族，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。比如见面问候致意的形式就大不一样，有双手合十的，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，当然更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同的民族文化决定的，具有极强的影响力和约束力。

礼仪的差异性还表现在地域差异性。俗话说“十里不同俗”。不同的文化背景，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。

此外，礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。特别是古代的礼仪，不论是奴隶制社会还是封建制社会都是纵向的，是等级制的礼仪制度，君臣、父子、长幼、男女的次序是绝对不能动摇的。现代社会虽然等级不像古代那么森严，但在实际交往中还是有着各种等级意识和要求的。比如同样是宴会就会因招待对象的身份地位高低的不同而在规格上有很大差别。

（四）发展性

社会在进步，时代在前进，礼仪文化也随之不断发展。

1. 礼仪文化随时代的不断进步而时刻发生着变化。礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动的，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。如鲜花贺喜、网络贺卡等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。

2. 随着对外交往的不断深入和扩大，各国的政治、经济、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色、同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为一个真正的现代的礼仪之邦。

3. 礼仪还具有阶级性，不同的阶级对礼仪的要求和规范有着较大的区别，但随着社会的发展，时代的进步，文化的融合，这种特性正在逐渐地被淡化和削弱。

第二节 现代公关礼仪的原则和惯例

现代礼仪是人们在社会交往中,共同遵循的行为准则和规范,是人类精神文明的重要体现。遵守现代礼仪是现代人实现自身价值的重要手段和途径。在现代社会,人们只有讲究礼仪,才能建立良好的合作关系,才能得到帮助和被群体接纳,个人的能力、才华、业绩、成就和形象,才能得到社会的认可和好评。

一、现代礼仪的原则

现代礼仪涉及到社会生活的各个层面,内容丰富,形式多样。但不论什么礼仪都遵循着一定的原则。下面介绍现代礼仪的几个基本原则。

(一)平等原则

平等交往是现代礼仪的首要原则。在社会交往中能不能平等,是现代礼仪和传统礼仪的根本区别所在。“平等”主要指交往双方态度上的平等。尽管人们的年龄、性别、职业、社会地位各不相同,但在与人交往时必须以平等的姿态出现,应给别人以充分的尊重,而不能盛气凌人,高人一等。

要贯彻平等交往的原则,一是要正确认识和看待自己,既不要过于自负,总以为自己了不起,也不要过于自卑,总以为自己事事不如人;二是要不卑不亢地对待他人,既表现出对对方应有的尊敬,又不卑躬屈膝。

(二)尊重原则

马斯洛的需要层次理论认为尊重是人的较高层次的需要。尊重有自尊和尊重他人两个方面的涵义,它是建立友谊、加深感情、发展良好关系的前提。古人认为,礼仪的核心是“敬”,如《礼记·曲礼》第一句就是“毋不敬”,孟子说:“尊敬之心,礼也。”现代社交礼仪从形式到内容都是尊重他人的具体体现,其实质就是尊重。

现代社交礼仪中的尊重原则是指在与他人交往中既要表现出自我尊重,又要体现对他人真诚的尊重。不论职位高低,年龄大小,能力如何,经济状况怎样,只要与人交往就必须做到:尊重对方人格,尊重对方信仰,尊重对方风俗,尊重对方思想、观点和情感,使人感到在你心目中是受欢迎和重视的,感到与你交往时非常愉快,这样才能深入地沟通,增进感情,建立友谊,真正达到交往的目的。如果我们在实际交往中不懂得尊重他人,不仅达不到交往的目的,有时甚至会造成损失。

(三)诚信原则

随着社会的发展和开放的深入,人们的社交范围日益扩大。在广泛的社会交往中,要能赢得对方的信任,增强相互之间的关系,必须真诚、守信。这也是现代礼仪的一条重要原则。

“守信”是指与人交往时要讲信用,要“言必信,行必果”。答应别人办的事,一定要竭力办好。如果对方提出自己办不到或暂时有困难不好办的要求,则不能乱许诺,同时说明原因,以免失信于人;遵守时间也是守信的一个方面。现代社会生活节奏快,所以办事要预约在先。与人约好时间就要准时赴约,不可轻易更改;若必须更改,应及时通知对方并致以歉意,以免造成坏的影响。

(四)宽容原则

宽容原则是指在社会交往中,不仅要礼待人,而且要善解人意,宽以待人,不过分计较他人的失礼与过错。人与人之间如果缺乏理解,就难以沟通感情。一般来说交往双方特别是与陌生人交往,心理上总会有一定的距离,存在不相容的心理状态,这种差异会在交往者之间产生思想隔膜,甚至会使关系僵化。要想缩小这种心理上的差异,求得人与人之间能多一份和谐、多一份信赖,就必须懂得别人的思想与态度,尤其能理解与自己观点、立场、态度不同的人。在理解别人的时候,要能换位思维,设身处地站在他人的角度去考虑问题。只有让别人体会到你是真正理解他时,才能使他与你推心置腹,从而结成深层次的相互信赖的关系。

宽容原则要求我们在人际交往中必须做到:

1. 要尊重习俗,这既是对他人的尊重,也是宽容大度的表现;
2. 要理解他人,体谅他人,对他人不求全责备,不苛求完美,因为“金无足赤,人无完人”;
3. 要虚心接受他人的批评,即使这种批评是错误的,也要认真倾听,“有则改之,无则加勉”。

(五)自律原则

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则。虽然礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严,也不像道德那样肃然,礼仪的实施无需别人的督促和监督,主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为,这就是礼仪的自律性。这就要求人们在实施礼仪的过程中,树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,自觉地遵守礼仪规范。

(六)适度原则

适度原则是指人们在运用礼仪过程中必须在熟悉礼仪准则和规范的基础上,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之间的交往尺度,以便建立和保持健康、良好、持久的人际关系。

遵循适度的原则主要有以下方面的要求:

1. 要感情适度。在与人交往时,要不卑不亢,彬彬有礼,要热情大方,不表现轻浮。

2. 要谈吐适度。在与人交谈时,要热忱友好,不要虚伪客套;要坦率真诚,不要言过其实;该说的说,不该说的不说。

3. 要举止适度。在与人相处时,要优雅得体,不要矫揉造作,要尊重习俗,不要粗俗无理。

4. 要装扮适度。衣着打扮要与本人身份、地位、条件、所处环境、时节相适应。

二、国际交际惯例

基本的国际惯例是对外交往中必须依照遵循的。特别是在涉外活动中遵守国际惯例,不仅是为了体现其自身的良好教养,而且也是为了使自己所参与的涉外活动得以顺利进行。国际惯例有五个特点:一是通用性,即为大多数国家和地区通用;二是稳定性,不受政策调整和经济波动的影响;三是重复性,一般都是反复运用;四是准强制性,受到各国法律的保护,具有一定的法律约束力;五是效益性,被国际交往活动验证是成功的。

国际社会的交际惯例主要有下述几项:

(一)热情有度

热情有度,即对待对方既要表现得热情友好,又要具体把握好对待对方热情友好的具体分寸。切勿使自己对待对方的热情友好超出了对方所能接受的界限,进而令对方感到不快,甚至为对方平添了麻烦。

交往中所需把握好的热情有度之中的“度”,具体体现在下列三个方面。

1. 关心有度。过分关心他人,会使人感到很不舒服。例如与中国人彼此之间所倡导的“关心他人比关心自己为重”有别,外国人大都崇尚个性独立,以我为尊,绝对自由。因此,外国人一般都不希望外人对其过于关心,否则便会视之为碍手碍脚,多管闲事。一旦对对方的关心有碍其个人自由,即被视为“过度”之举。

2. 批评有度。外国人大都讲究独善其身,反对外人干涉自己的私生活。加之各国习俗不同,对同一事物的判断便大相径庭,所以在涉外活动中没有必要对外国人的所作所为加以判断,并当而指出其对错。只要对方的所作所为不危及人身安全,不触犯法律,不悖伦理道德,不辱我方的国格人格,一般均可听其自便。批评有度,简单地讲,就是不提倡对外国人“犯颜直谏”,亦即对其日常行为“不得纠正”。

3. 交往有度。“君子之交淡如水”。现代人越来越强调个人自由,与交往对象走动过于频繁,会导致交往对象失去个人的自由时间,不仅不能够增进感情和友谊,反面会失去交往的意愿,甚至惟恐避之不及。

(二)尊重隐私

所谓尊重隐私,主要是提倡在国际交往中主动尊重每一位交往对象的个人隐私,不询问其个人秘密,不打探其不愿公开的私人事宜。目前,在国际社会里,尊重