



21 世纪精品规划教材系列

大学生

礼仪规范教程

DAXUE SHENGLI YI GUI FAN JIAO CHENG

主编◎尹志鹏 陈彦坤



延边大学出版社

21 世纪精品规划教材系列

大学生礼仪规范教程

主 编 尹志鹏 陈彦坤

延边大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪规范教程 / 尹志鹏, 陈彦坤主编. — 延吉 : 延边大学出版社, 2017. 8
ISBN 978—7—5688—3388—2

I. ①大… II. ①尹… ②陈… III. ①大学生—礼仪—高等学校—教材 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 207485 号

大学生礼仪规范教程

主编:尹志鹏 陈彦坤

责任编辑:于衍来

封面设计:可可工作室

出版发行:延边大学出版社

社址:吉林省延吉市公园路 977 号 邮编:133002

网址:<http://www.ydcbs.com>

E-mail:ydcbs@ydcbs.com

电话:0433—2732435

传真:0433—2732434

发行部电话:0433—2732442

传真:0433—2733266

印刷:三河市德辉印务有限公司

开本:787×1092 毫米 1/16

印张:19

字数:456 千字

版次:2017 年 8 月第 1 版

印次:2017 年 8 月第 1 次

ISBN 978—7—5688—3388—2

定价:39.80 元

前 言

礼仪,是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠,是中国古代文化的精髓。孔子曾说过:“礼者,敬人也。”他的本意是强调在人际交往中人人皆不可失去敬人之意。荀子也说:“礼者,养也。”强调的是礼仪是每个人皆须具备的为人处事的基本素养。

知书达理,待人以礼,应当是当代大学生的基本素养。但是由于国内外形势的变化、市场经济的冲击、家庭环境的影响、个人素质修养的差异,及学校礼仪教育的不足等因素,在大学校园仍有不知礼、不守礼、不文明的行为,除此之外,还存在着与大学生的礼仪修养要求、与精神文明建设的目标不相适应的现象。

大学教育不仅要教给学生高深的专业科学知识,更重要的是要教会学生“做人”。加强大学生的思想道德素质、心理健康素质、创新素质的教育,培养大学生适应经济社会发展的能力,礼仪教育具有十分重要的意义。

本书针对当前大学生礼仪教育中存在的问题,从礼仪概述、个人形象礼仪、日常交往礼仪、校园礼仪、求职就业礼仪、公共场所礼仪、会务商务礼仪、宴请餐饮礼仪、涉外交往礼仪、民俗宗教礼仪等方面系统而全面地讲述了当代大学生应该掌握的礼仪知识和技能,内容贴近当代大学生的生活。

与目前市场上的其他同类书籍相比,本书具有以下特点:

(1)在理念上,本书本着“想学生所想,写学生所用,答学生所疑”的实用性原则进行编写,使学生在本书中获取更多更实用的知识。

(2)在框架上,本书遵从由浅入深的模式。在开篇部分介绍了“礼仪概述”和“个人形象礼仪”等最基本的礼仪知识,使学生能对大学生礼仪有个初步的认识,之后分别介绍了各个场合的礼仪,以及不同环境下的礼仪重点。

(3)在内容上,本书紧紧抓住实用性第一的基本原则,在对知识内容的讲述中相对较多地增加了阅读材料,每章后配有练习与思考,增加了本书的可读性和可操作性。

本书由黑龙江省政法管理干部学院尹志鹏与哈尔滨金融学院陈彦坤共同编写,其中,尹志鹏负责第一章、三章、四章、五章、六章、七章、八章,陈彦坤负责第二章、九章、十章。

在编写过程中,编者借鉴和参考了许多名家的专著和观点,在此一并表示谢忱,同时,限于水平,疏漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评和谅解。

编 者

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 社交礼仪概述	(1)
第二节 社交礼仪修养	(17)
第三节 中西礼仪比较	(22)
第二章 个人形象礼仪	(27)
第一节 气质培养礼仪	(27)
第二节 仪容修饰礼仪	(29)
第三节 仪表修饰礼仪	(42)
第四节 仪态修饰礼仪	(59)
第三章 日常交往礼仪	(81)
第一节 会面礼仪	(81)
第二节 拜访接待礼仪	(95)
第三节 交谈沟通礼仪	(100)
第四节 电话通信礼仪	(114)
第四章 校园礼仪	(124)
第一节 校园礼仪概述	(124)
第二节 尊师礼仪	(126)
第三节 学习生活礼仪	(128)
第四节 同学相处礼仪	(130)
第五节 恋爱礼仪	(132)
第五章 求职就业礼仪	(135)
第一节 求职应聘礼仪	(135)
第二节 笔试面试礼仪	(149)
第三节 入职上岗礼仪	(151)
第四节 职场礼仪	(155)
第六章 公共场所礼仪	(170)
第一节 公共场所礼仪概述	(170)

第二节 行道散步礼仪	(171)
第三节 购物消费礼仪	(175)
第四节 旅游观光礼仪	(176)
第五节 乘坐交通工具礼仪	(181)
第七章 会务商务礼仪	(186)
第一节 一般会议礼仪	(186)
第二节 专业会议礼仪	(192)
第八章 宴请餐饮礼仪	(213)
第一节 宴请一般礼仪	(213)
第二节 中餐礼仪	(222)
第三节 西餐礼仪	(230)
第四节 自助餐礼仪	(239)
第五节 大学生聚餐礼仪	(242)
第九章 涉外交往礼仪	(246)
第一节 涉外礼仪修养	(246)
第二节 涉外礼仪的原则	(253)
第三节 外事接待礼仪	(255)
第四节 出国礼仪	(262)
第五节 国际商务礼俗与禁忌	(265)
第十章 民俗宗教礼仪	(274)
第一节 中国主要节日和民俗礼仪	(274)
第二节 西方国家主要节日和宗教礼仪	(288)
参考文献	(297)

第一章 礼仪概述

人有礼则安,无礼则危。故曰:礼者不可不学也。

——《礼记·曲礼》

美国的成人教育家卡耐基认为,一个人事业上的成功有15%是因为他的专业技术,另外85%要靠人际关系、处世技巧。卡耐基对人际交往的重视程度基于他对人生的深刻理解和领悟。目前,我们虽无法测定卡耐基的量化数值的精确程度,但是,几乎没有人否定交际在人生、家庭、事业中的重要性,而现代礼仪正是以更好地实现人们之间的相互交际为目的的。

第一节 社交礼仪概述

一、礼仪的内涵与特征

(一)礼仪的内涵

1. 礼仪的含义

“礼”,《说文解字》中的解释为:“礼,履也,所以事神致福也。”卜辞中“礼”字像用两块玉盛在器皿中去做供奉,表示对先祖或鬼神的敬意。可见,礼的本意是祭祀敬神,祈求神灵赐福。祭祀于家于国都是大事,后来演化为以确定、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为规范。

“仪”,《辞源》的解释有二:(1)容止仪表。“令仪令色,小心翼翼。”(《诗经·大雅·烝民》)(2)法度、标准。“设仪立度,可以为法则。”(《淮南子·修务训》)简单地说,“仪”就是仪表、仪态、仪式。

中国古代的“礼”和“仪”是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念;“仪”则是“礼”的具体表现形式,是依据“礼”的规律和内容形成的一套系统而完整的程序。不同的“礼”有不同的形式。“礼”是“仪”的标准,“仪”将“礼”具体化、形象化。

“礼仪”由“礼”和“仪”复合而成,出自《诗经》“献酬交错,礼仪卒度”,意思是依据一定的制度、规范和标准,按照一定的形式和顺序进行祭祀(即前所述“事神致福”)。

在现代社会,礼仪的含义没有古代那么宽泛,只是着重规范人们交往活动的程序和行为,借以维系和发展人际交往关系,推动社会文明与进步。礼仪是指人们在社会交往中相互之间为了表达尊重、友好而约定俗成的、共同遵守的行为规范和交往程序,既指

为表达敬意而隆重举行的典礼、仪式,也泛指社会交往中的礼貌、礼节。

2. 礼仪的表现形式

(1) 礼节

礼节是人们在交际过程中约定俗成的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分,主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

(2) 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为,包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养最简单、最直接的体现,也是人类文明行为最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语、对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼、尊重他人已成为最基本的礼貌规范。

(3) 礼俗

礼俗即民俗礼仪,指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗由历史形成,普及于社会和群体之中并根植于人们心里,在一定时空环境下经常重复出现。不同国家、不同民族、不同地区在长期社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但一个民族、地区,甚至一个小小村落都可能形成自己的风俗习惯。

(4) 仪式

仪式指行礼的具体过程或程序,是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或组织开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现对某人或某事的重视,或为了纪念等。常见的仪式包括洗礼仪式、成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、捐赠仪式等。

(二) 礼仪的特征

在了解礼仪的含义后,有必要进一步了解礼仪的特征,以便更好地为礼仪实践服务。

1. 历史继承性

礼仪是人类在长期共同生活中逐渐积累起来的,是维护正常生活秩序的经验结晶,是社会进步的重要标志,所以它能够世代相传。中国有五千多年的文明史,素有“礼仪之邦”的美称,中华民族向来将“知书达礼”作为自己的传统美德,礼仪在中国传统文化中占有重要的地位。当然,礼仪的历史继承性不是把过去的陈规旧俗一成不变地照抄照搬下来,并以此规范今天人们的行为,而是要在其世代相传的同时,随着社会的发展变化不断发展变化。作为传统礼仪,有的已经消失了,有的发生了变异,有的保存下来,融入到现代礼仪之中,成为今天人们处世行事的规矩和习惯。社会主义条件下的礼仪规范,是对以往人类文明行为准则中积极和进步因素的继承和发展,它表现为人们之间平等、团结、友爱、互助的新型关系。

2. 民族地域性

每个民族都有自己本民族的生息地域、经济活动方式、风俗文化和心理素质,所以也有体现本民族心理、文化和习惯的礼仪。它反映了一个国家、一个民族的文明、文化和社会风尚。在社会交往活动中应继承和发扬本民族的优良礼仪和文化传统。在礼仪问题上的民族虚无主义和全盘洋化都是错误的。

各个国家和民族的礼仪,不仅有鲜明的个性,也有一定的共性,即相互渗透、相互影响的一面。我国现代礼仪就是在以中华礼仪为核心,不断吸收东西方优秀礼仪文化的基础上形成的。如现在我国对人民穿西服、系领带和握手等习惯早已习以为常,孰不知这些是“引进”西方的礼仪文化。所以各民族的礼仪并不完全相悖。

由于礼仪具有民族性的特点,所以“入乡问俗”“入乡随俗”和“入境问禁”都是十分必要的,特别是涉外工作中,要了解各国的风土人情、礼仪规范和禁忌,这对国际间的友好往来、商品流通和取得外交成功都是非常重要的。

3. 时代性

礼仪不是一成不变的,它随着社会的发展而不断发展、更新。礼仪的时代性主要表现在两个方面:第一,社会自身发展进化,使礼仪不断完善进步,礼仪总是体现着时代精神和时代要求,礼仪必须不断发展才能符合时代的要求;第二,随着社会活动范围的扩大礼仪也在不断发展。在改革开放中,东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素相互渗透,使我国的礼仪在历史传统的基础上又被赋予新的内容,体现时代变化的特点。

4. 规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成,不是人们抽象思维的结果,而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映,这就是说,一方面,礼仪是一定社会或一定阶段的共同生活对人们的行为所提出的要求。这种要求是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的;另一方面,它又是一定社会或一定阶级对这种社会要求和生活实践的认识,通过一定社会的思想家们把这种要求和认识集中概括出来,见之于人们的生活实践,使其形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则不断支配或控制人们的交往行为。如果人们能够自觉地按照这种准则去行动,那就是符合礼仪要求的;在行动中违反这种准则,就是失礼的,所以,规范性是礼仪的一个极重要的特性。当然,在社会生活中,除了礼仪规范外,还有政治、法律、道德规范等。但是与其他规范相比,不论在内容还是形式上,礼仪规范都具有自身的特殊性。

5. 差别性

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、环境的约束。同一礼仪在施行时会因场合、对象的不同而发生变化,这就是礼仪实用性的特点。古代的某些礼仪规范在今天就不一定适合,如封建社会中三叩九拜之类的礼节在今天就显得十分滑稽,而在20世纪初,以鞠躬礼代替跪拜礼则被视为异端。同样的礼节对不同年龄、不同性别和不同阶层的人产生不同的效果。如同样是握手,男女之间力度就应不同,老幼之间姿态也应不同。正因为礼仪有这样一些差别,就要求人们在交际活动中尽可能多

地熟悉和掌握礼仪知识,以便针对不同时间、不同场合和不同对象,熟练运用礼仪规范展示自己的风采,促进社交活动的成功。

二、礼仪的本质

礼仪是人类在共同生活的基础上形成的,是与社会中全体成员调节相互关系的行为规范。礼仪作为一种行为规范,它的本质是要求人们按照公众认可的行为准则规范自己的行为,以便取得个人生活秩序和社会生活秩序的安定与和谐。同时,礼仪作为一种人们共同遵守的道德行为规范,属于社会意识形态和上层建筑范畴,它既受社会生活的影响,又受社会经济基础的制约。我国古代春秋时的管仲说:“仓廩实则知礼节,衣食足则知荣辱。”随着社会生产、生存环境和生活形态的变化,礼仪不断地充实和完善,逐渐成为社会各阶层都应遵守的准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民族习性、特定文化为依据,集中反映了一定范围内人们共同的心理、文化和习惯。礼仪代表着一个国家、一个民族、一个地区的文明程度和社会风尚,表现了人们对真善美的追求。礼仪应用于人们的交往活动中,其规范和准则必须得到广泛的认可,才能在相当的范围内应用,这也就决定了礼仪的共同性特点。

礼仪规范由人们在长期生活及交往中的习惯、准则沿袭而来,因而有继承性的特点。礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分,我国的现代礼仪是以中华民族的传统礼仪文化为核心,在广泛吸收东西方文化的基础上形成的,是人类精神文明的标志之一。文明古国三千年修礼、崇礼、习礼的传统文化,深深地融入到现代礼仪之中,约束和规范着现代人的行为,礼仪的这种传统性是根深蒂固的。礼仪有着深刻的社会文化基础,体现了人类的文明和社会的进步,因而才得以世代相传。礼仪是约定俗成的行为规范,大都没有形成文字。礼仪在人们的共同生活和相互交往中传播、继承,相沿成习,积淀下来,被广泛接受。在这个过程中,传统礼仪的那些繁琐、保守的内容逐步被摒弃,只有那些代表中华民族传统文化本质和主流的礼仪才得以继承和发扬。

三、礼仪的原则

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,这就是现代礼仪的原则。探讨这些原则,有助于现代礼仪的规范化,增强人们对现代礼仪的认识,进而加强礼仪在社会活动中的指导作用。

(一) 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的,实际上反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范,会受到社会舆论的谴责,交际自然就难以成功。例如,苏联领导人赫鲁晓夫在这方面就有前车之鉴,他在一次联合国会议上为了让人们安静下来,竟然脱下鞋子,并用鞋子敲打会议桌,他的不雅举止显然违背了礼仪规范,更有损他本人及苏联的国际形象,在这次会议上联

联合国做出决定,对苏联代表团罚款一万美元,可见违背现代礼仪的原则是不行的。从这一原则出发,才能养成好的礼仪习惯。有这样一个实例:

某省会城市一家三星级饭店的女总经理,衣着得体大方,语言热情适宜,正在宴请北京来的专家。席间,秘书突然过来说有急事,请她暂时离席去送外宾,可是这位女经理迟迟未起身,原来双脚不堪忍受高跟鞋束缚,出来“解放”了一会儿,突然有了情况,一时找不到“归宿”,令女经理好不难堪。

造成这种情况的原因恐怕不是不懂礼仪知识,主要还是没有养成良好的习惯,对礼仪规则遵守得不够。

(二)敬人原则

孔子说:“礼者,敬人也。”敬人是礼仪的一个基本原则,它要求人们在交际活动中互尊互敬,友好相待,对交往对象要重视、恭敬。尊敬是“礼”的本义,是现代礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条,就是要敬人之心长存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。可以说,掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。尊敬的作用是十分巨大的,有这样一个实例:

日本东芝电器公司,曾一度陷入困境,员工士气低落。当士光敏夫出任董事长时,他经常不带秘书,一个人来到各工厂与工人聊天,听取工人的意见。更有意思的是,士光敏夫还经常提着一瓶酒去慰劳员工,和他们共饮。他终于赢得了公司上下的支持,员工的士气也高涨起来。于是在短短三年内,士光敏夫重振了日暮途穷的东芝公司。

士光敏夫的诀窍就是关心、重视、尊重每一个员工,“敬人者,人恒敬之”。他同时也赢得了员工的信服与支持。

(三)宽容原则

一般来说,交往双方的心理总存在一定的距离,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,使人与人之间多一点和谐、多一份信赖,就必须抱着宽容之心。宽容就是要求人们既严于律己;又宽以待人,要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而不能求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍,不能宽容他人的人,往往会得理不饶人,使人际关系恶化。共性是寓于个性之中的,人们应该维护和发展共性,以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。所以,宽容忍让是为人处世的较高境界,易于博得他人的爱戴和敬重,正如孔子所说的“宽则得众”。坚持宽容原则要做到如下两点:

第一,要做到宽容待人,就要将心比心,理解他人,体谅他人,不求全责备,不要求对方十全十美,与对方和睦相处。社交中,考虑交往对象的个性,理解其思想,不强求其与自己高度一致(事实上这是不可能的),多站在对方的角度考虑问题,这是宽容原则的极好体现。正如美国汽车大王亨利·福特(Henry Ford)所说:“如果成功有什么秘诀的话,那就是站在对方的立场上考虑问题。”下面这个例子就是极好的说明。

某家企业的公关人员小刘,说话办事都有板有眼,但就是有一个缺点,凡是他看不惯的人,他就不想与之多说,结果得罪了不少客户。公关部经理对他说:“我们两人岁数

相差二十好几,性格差异更大,你好动,我好静,但并不影响我们的合作,你想想,这是为什么?”脑子灵活的小刘一听,便知道经理是在批评自己。他悟出一个道理:脾气性情不同的人同样可以做朋友。从那以后,他开始接纳个性特别的客户,并能取其长处,友好往来,很快赢得了客户的好感。

第二,严于律己。人缘好的人,几乎都具有对己严、对人宽的品质。现代人更应注意加强这方面的修养,与他人打交道时不苛求别人,而是以礼待人,遵守诺言。若与别人产生摩擦,首先从自己身上查找原因。

(四)平等原则

首先让我们看一个小故事。英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者乔治·萧伯纳(George Bernard Shaw)对“平等”二字有很深的体验。一次他访问苏联,漫步在莫斯科街头,遇到一位聪明伶俐的苏联小姑娘,便与她玩了很长时间。分手时,萧伯纳对小姑娘说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是世界有名的萧伯纳。”小姑娘望了萧伯纳一眼,学着大人的口气说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是苏联小姑娘安妮娜。”这使萧伯纳大吃一惊,立刻意识到自己太傲慢了。后来,他常回忆起这件事,并感慨万分地说:“一个人不论有多大成就,对任何人都应该平等相待。要永远谦虚,这就是苏联小姑娘给我的教训,我一辈子也忘不了她!”可见,在交际中坚持平等原则是非常重要的!

平等是人与人之间建立情感的基础,是达到最佳交际效果的诀窍,是建立和保持良好的人际关系的基础之一。心理学研究表明:人都有友爱和受人尊敬的需要,交友和受尊敬的希望都非常强烈。人们渴望自立,成为家庭和社会中真正的一员,平等地同他人进行沟通。可以说,凡是正常人,都希望得到别人的平等对待。与人交往只有以平等的姿态出现,不盛气凌人、不高人一等,给别人以充分的尊重,才能形成人与人之间的心理相容,产生愉悦、满足的心境,出现和谐的人际关系。毛泽东在这方面做得尤其出色。他作为领导者,在处理与下级的关系时,十分注意坚持平等原则,不摆架子,这种平等是赢得下级理解和支持的重要条件。一位老教授回忆在延安见毛泽东时的情景说:“我去见主席,主席拿出纸烟来招待我,可是不巧纸烟只剩一支了。你想主席怎么办?他自己吸,不请客人吸,当然不好;请客人吸,自己不吸,客人肯定不同意。于是,主席将这支烟分成两半,给我半支,他自己半支。从这件事可以看出主席的随和、诚恳、亲切、待人平等,这使我很受感动,终生难忘。”

那么,运用现代礼仪开展交际活动,如何做到平等交往呢?

第一,要明确平等的含义,平等是相对的,不是绝对的。平等受自然条件和社会条件的制约,必须注意根据交际对象的不同条件(政治、经济、文体和社会等方面的条件)分别对待。

第二,要尊重交际对象的人格,这是平等的前提。任何人都有自尊心,要维护独立的人格不受侵犯。在现代社交中,只有尊重对方的人格才能得到对方的理解和尊重,营造出良好的人际关系氛围。那种以势压人、盛气凌人、“看人下菜碟”,甚至污辱人的做法都与平等原则严重相悖,为公众所不齿。

第三,要掌握平等交往的方法和技巧。例如,谈心法,向对方实实在在地说出心里话,用朋友般的商量的口气交换意见、传递信息、讨论问题;求同法,通过各类活动,特别是富有趣味的活动,寻求与对方的相互认识、相互理解,“投公众所好”,增强其认同感;交友法,像对待朋友那样平等地对待他人,关心、帮助、体谅、尊重对方,以诚相待,从而赢得交际对象的认同。

(五) 互利原则

互利原则是指人们在人际交往中考虑双方的共同价值和共同利益,满足共同的心理需要,使彼此都能从交往中得到实惠。大多数人的交往是互惠互利的。相互报偿、相互满足是人际交往活动的基本动机。没有需求上的相互满足和相互补取,就不可能有成功的交际。一般地说,预期中的报偿支配着公众人际交往的积极性,因而在现代社交中要创造互惠互利型的格局,积极寻找双方的利益共同点,平等相待,真诚合作,而不能一味地追求自身的利益,更不能以邻为壑,坑害对方。

从社会学的角度来说,互惠互利的原则是一种“非零和博弈”原则,它是相对于“我赢你输”的“零和博弈” $1+(-1)=0$ 而言的,也就是说希望出现的结局是“你赢我也赢”。现代人必须明白“投桃报李”的意义,今天的付出意味着明天的收获,此处的投入意味着彼处的产出。

运用现代礼仪,遵循互惠互利原则应注意以下几点:

第一,要明确互惠互利是有前提的。互惠互利是以不损害第三方的利益为前提的,任何以损害第三方的利益来达到互惠互利目的的行为都是不被允许的。

第二,要注意精神上的互惠互利。社会心理学家的研究表明,每个人都渴望得到别人的注意和关心。因此,人际交往中必须考虑他人在精神上的、心理上的需要,关心他人,爱护他人,从而使交往双方得到心理上的满足,这是最不可缺少的互惠互利。

第三,要注意经济上的互惠互利。人们的活动一般都包含着某种利益的目的,驱使人们去交往的动力既有情感因素,也有明显的利益要求。交际活动应使双方受益,如果只想从别人那里捞好处,只考虑自己的需要和利益,就很可能使彼此的关系陷入游离状态,甚至完全终结。

(六) 真诚原则

现代礼仪的运用基于交际主体对他人的态度,如果能抱着诚意与对方交往,那么,交际主体的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。因为无论用何种语言表达都不如用行为来表达,行为是最好的证明。在通常情况下人们可以用假话来掩饰自己的企图,但却无法用行为来掩饰自己的空虚,因为体态语是无法掩饰虚假的。因此,唯有真诚,才能使你的行为举止自然得体。与此相反,倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装,在具体操作礼仪规范时口是心非、言行不一、弄虚作假、投机取巧,或是当面一个样,背后一个样,有求于人时一个样,被人所求时又一个样,将礼仪等同于“厚黑学”,是违背现代礼仪基本原则的。

(七)适度原则

俗话说:“礼多人不怪。”人们讲究礼仪是基于对对方的尊重,这是无可厚非的。但是,凡事过犹不及。人际交往要因人而异,要考虑时间、地点、环境等条件。如果施礼过度或不足,都是失礼的表现。比如,见面时握手时间过长,或是见谁都主动伸手,不讲究主次、长幼、性别;告别时一次次地握手,或是不住地感谢,让人觉得厌烦。礼仪的施行是内心情感的表露,只要内心情感表达出来,就完成了礼仪的使命。如果反复重复,似乎有别人不理解、不领情之嫌,就是画蛇添足,实无必要。

四、礼仪的功能

对于个人来说,现代礼仪是一个人的思想修养、道德水平、文化素质、交际能力的外在表现,对于社会来说,现代礼仪是整个社会的文明习惯、道德风尚和生活习俗的反映。现代礼仪的功能主要体现在以下六个方面:

1. 弘扬礼仪传统。文明古老的中华民族以聪颖的才智和勤奋的力量创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族素以“礼仪之邦”著称于世。几千年来,各族人民创造了独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等,并为广大人民所喜爱、所沿袭,这些礼仪习俗反映了我国民族的传统美德与优良品质,勾画了我国民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定为处理、调整当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出:“不学礼,无以立。”孔子小时常做练习“礼”的游戏。“入太庙,每事问”,后来还专程赴周向老子请教“礼”。他对于“礼”的研究下过不少功夫,认为周礼吸收夏、商两代的经验,并有所发展,是比较完备的,所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇,编辑成《礼》,也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育,他要求学生衣冠整齐,走有走的样子,坐有坐的姿势,为人处世要彬彬有礼、温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说:“孔子以诗、书、礼、乐教,弟子盖三千焉,身通六艺者七十有二人。”其中,“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

《仪礼》《周礼》《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国最早也是最重要的礼仪论著。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载着对父母“出告反面”,意思是出门告诉父母一声,回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道,趋而进”“从于先生,不越路”。书中有关礼仪的内容是十分具体的。

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材,相传为南宋学者王应麟所著,它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传,还被联合国教科文组织选入《世界儿童道德教育丛书》。书中写道:“为人子,方少时,亲师友,习礼仪。”意思是,做儿女的正当年少时,就要拜师访友,学习礼仪。清代李毓秀撰辑了一本《弟子规》,书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范,其中有尊敬长者方面的要求:“或饮食,或走坐,长者先,幼者后。”有仪表方面的要求:“冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切。”有仪态方面的要求:“步从容,立端

正,揖深圆,拜恭敬。”有禁酒的要求:“年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑。”有语言方面的要求:“刻薄语,秽污词,市井气,切戒之。”此书礼仪教育方面的内容是十分丰富、具体的。

在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话,如“廉蔺交欢”(讲究礼让)、“张良纳履”(尊老敬贤)、“程门立雪”(尊敬老师)、“管鲍之交”(交友之道)、“三顾茅庐”(待人以诚),这些故事脍炙人口、妇孺皆知,对今人仍有很大的教育意义。

我国近现代历史上有许多伟大的人物在礼仪修养上堪称楷模,其修养十分深厚,他们的作风、态度、处事方式、举手投足都是我们的典范。如周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家,他的一举一动都给人留下了深刻难忘的印象。人们用“富有魅力”“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。在外事活动中,周总理十分注重礼节。在他病重时,脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋子,只能穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理,让他穿着拖鞋参加外事活动,认为外宾是能够理解的,但周总理不同意,他说:“这不行,要讲个礼貌嘛!”于是,他请工作人员为他特制了一双鞋,留着接见外宾时穿。周总理在外事活动中注重礼节,受到外宾的盛赞,表现出中国的传统美德,是我们学习的榜样。

可见,讲究礼仪并按照礼仪要求规范我们的行为,对继承我国礼仪传统、弘扬我国优良的礼仪风范具有十分重要的作用。

2. 塑造良好形象。形象是一个人或组织对另一个人或组织的总体的评价和看法。这种评价和看法是人们在生活中有意或者无意形成的,礼仪在其中发挥着重要作用,具体表现为如下方面:

(1) 有利于塑造个人形象。先让我们讲一个名为“小节的象征”的礼仪小故事,这个刊登在《故事会》杂志上的“三分钟典藏故事”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?”

无独有偶,美国第25任总统威廉·麦金莱(Wiuiam Mckinley)的好朋友查尔斯·G·道斯(Charles Gates Dawes)曾经讲述过的一件事更能说明问题。

多日来,总统一直为任命一个重要的外交职务而犯难——他要在两个同样有才干的候选人中选出一个,然而始终举棋不定,难以拍板。突然,他回忆起一件事,此事竟如此清晰地浮现在眼前:一个风雨交加的夜晚,总统搭乘一辆市内有轨电车,坐在后排的最后一个位子上。电车停在下一站,上来一位老妇人,挽着一个沉重的篮子,孤零零地站在车厢的过道上。老妇人面对着的是一位具有绅士风度的男子,该男子举着报纸将脸挡住,故意装作没看见。总统从后排站起来,沿着过道走去,提起那一篮子沉甸甸的衣

物,把老妇人引到自己的座位上坐下。该男子仍然举着报纸低着头,似乎没看到车厢里发生的一切事情。总统顺便朝那男子瞅了一眼,那张脸庞深深地印入了他的脑海。

该男子不正是总统要任命的两位候选人之一吗?总统果断地做出决定:取消该人的任命资格,而另一位则理所当然地成了外交官。

查尔斯·G·道斯说:这位候选人永远不会知道,就是这一点点的自利行为,或者说缺少那么一点点的仁慈之心,而因此失去了他一生雄心勃勃想实现目标的机会。

可见,讲究礼仪对个人的成功是至关重要的,因为它关系到个人的形象。个人形象是指一个人的相貌、身高、体形、服饰、语言、行为举止、气质风度以及文化素质等方面的综合。这其中有先天构成要素,但更多要素是需要我们通过后天不断努力来加以改善和提高的。礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,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。

首先,遵守交际礼仪可以给人留下良好的第一印象。众所周知,人际交往中存在着“首因效应”,即人们在日常生活中初次接触某人、某物、某事时所产生的第一印象,通常会在对该人、该物、该事的认知方面发挥明显的甚至是举足轻重的作用。对于人际交往而言,这种认知往往直接制约着交往双方的关系。美国推销学会有这样一个统计,在第一次接触时成功与否形象占55%、声音占38%、内容占7%。可见,在现代社交中,可能前30秒、10秒,甚至3秒都能决定你工作、交际的成败。充分认识到这一点,我们就不难理解交际礼仪对树立良好的第一印象所起的重要作用,从而在学习和工作当中更好地运用交际礼仪。

其次,遵守交际礼仪可以充分展示个人良好的教养与优雅的风度。可以说,礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养、文明的程度和道德的水准的高低。曾登载在《深圳青年》杂志上的一个故事就颇能说明问题。

有一批应届毕业生,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。”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,却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,静悄悄的,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,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,送给同学们做纪念。”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情此景,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:“是人家点名来要的。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。”

可见,“用高尚的精神塑造人”,学习礼仪,运用礼仪,能够展示出现代人良好的形象。个人形象说到底是由人的身材、长相、服饰打扮以及姿态、风度构成的,是一个人精神面貌和内在素质的外在表现。身材、长相是天生的,而服饰打扮以及姿态、风度却是可以通过后天培养的。一个人的外在美固然能引人注目,但只有将外在的美丽与内在美结合起来,一个人的魅力才能长久不衰。交际礼仪不仅要求现代人注重仪容仪表,更强调现代人要培养良好的语言行为习惯,遵守社会公德以及法纪法规,符合社会规范。

最后,遵守交际礼仪可以更好地向交往对象表示尊敬、友好之意,赢得对方的好感。“礼仪”中“礼”字就是表示敬意、尊敬、崇敬之意,多用于对他人的尊重,体现着一个人对他人和社会的认知水平、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,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,才能逐步建立起来。这是礼仪的重点和核心,是对待他人的诸多做法中最重要的一条。要做到敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

(2)有利于塑造组织形象。组织形象是指社会公众心目中对一个组织的总体评价,包括组织的价值观念、组织的行为准则和规范、组织的传统习惯和道德修养、组织的礼仪文化。组织形象是组织最宝贵的无形资产,塑造和树立良好的组织形象是组织生存和发展的根本。因此,名牌企业对自己的组织形象格外重视,如麦当劳的黄色大“M”,员工整齐划一的服饰和操作流程;可口可乐使人过目不忘的 Coca-Cola 的标准字体、白色水线和红底色的图案,常变常新的代言人;“蓝色巨人”IBM 统一的服饰打扮……在一个成熟的卖方市场中,消费者绝不会为一两个耀眼的广告、一两句动听的广告语而进行购买。在一个成熟的买方市场中,企业卖的或生产的是什么?是组织形象。礼仪是组织形象的核心内容之一,而礼仪必须通过人来展现。所以,现代人的个人形象与组织形象不可避免地紧密地联系在一起。组织员工是组织形象的代表,他们是组织形象的主要塑造者,是组织连接消费者的桥梁。在职场上,交际礼仪不再仅仅是个人素质的外在表现,更是组织文化内涵的体现。大凡国际化的大组织,对礼仪都有着极高的要求,原因就在