



高等院校经济管理类专业“互联网+”创新规划教材

社交礼仪

颜 萍◎编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

高等院校经济管理类专业“互联网+”创新规划教材

社交礼仪

颜萍 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书结合案例分析和实战演练,详细讲述了各种生活及不同社会交往情况中所要掌握的礼仪及人际沟通原则和方法,具体包括师生间、同学间、朋友间、同事间、家人间,以至陌生人之间、人与动物之间的相处之道。生命品质的转折就在于一双袜子、一句话、一个动作、一个神态……,礼仪似乎在眉梢、在发际、在神情、在言语、在举手投足间,读此书,礼仪会常驻心中,幸福则如影随形。

本书可以作为高等院校专业礼仪课程的基础教材,也可以作为相关行业尤其是服务行业的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/颜萍编著. —北京:北京大学出版社, 2016.5
(高等院校经济管理类专业“互联网+”创新规划教材)
ISBN 978-7-301-26998-5

I. ①社… II. ①颜… 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 049783 号

- | | |
|-------|--|
| 书 名 | 社交礼仪
SHEJIAO LIYI |
| 著作责任者 | 颜 萍 编著 |
| 责任编辑 | 刘 丽 刘国明 |
| 标准书号 | ISBN 978-7-301-26998-5 |
| 出版发行 | 北京大学出版社 |
| 地 址 | 北京市海淀区成府路 205 号 100871 |
| 网 址 | http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社 |
| 电子信箱 | pup_6@163.com |
| 电 话 | 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 |
| 印 刷 者 | 三河市北燕印装有限公司 |
| 经 销 者 | 新华书店 |
| | 787 毫米×1092 毫米 16 开本 11.5 印张 258 千字 |
| | 2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷 |
| 定 价 | 30.00 元 |

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话:010-62756370

前 言

当下社会每每提到“礼仪”似乎给人以矫揉造作之感，很多人习惯于将礼仪等同于礼节，认为只是一整套通过短期培训便可以掌握的程式化的行为规矩而已，甚至有“装样子”之嫌。国际著名的礼仪专家利蒂希娅·鲍德瑞奇在她的《礼仪书》中这样写道：“礼仪是一种发自内心的对待他人的方式，礼仪教给你如何保护对方的自尊，尊重对方的感受。”所以，礼仪意味着更多内在的修为和教养，它带给人们的非但不是刻板与教条，而是舒服与快乐。

现实中的人们承受着各种各样来自生活和工作的压力，有时甚至是冰冷而残酷的，每个人都渴望获得一种圆融的疏解，但往往弄错方向，更多地寄希望于外界，要求他人的改变和理解，而答案恰恰在我们自身，每个人都需要责无旁贷地放眼周遭，学会聆听和感受世间的美好，传递爱与宽容，然后才有完美的微笑。

学礼之人会变消极为主动行事，会重新启动内心对美好事物追求的原动力，会拉近同学、同事、朋友、家人甚或陌生人之间的距离，从而帮助我们缓解生活压力；学礼会让我们的公共场所变得轻声细语、干净整洁，从而净化我们的人文环境，推进社会文明进程。礼仪如同蜜糖会自然而然地融解在暖烘烘的阳光下，散发出怡人的清香，每个人都应该发挥作用，每个人都可以沐浴其中，每个人都能带来变化。社交礼仪更可以运用到生活的很多层面，帮助人们提高生活品质和工作效率。

本书创新之处在于以二维码的形式拓展了社交礼仪相关的图文、视频资源，从而活跃课堂，开拓视野，增强实操。

由于编者水平和阅历有限，书中难免存在不足和疏漏之处，敬请广大读者批评指正，我们将在今后的工作中加以完善。

颜 萍

2016年1月



精彩抢先看

目 录

第 1 章 绪论	1	2.4.1 仪容美的基本规则	61
1.1 中华古礼精髓概述	2	2.4.2 关键的仪容礼仪	62
1.1.1 礼乐文化内化于心	3	2.4.3 女士的化妆礼貌	67
1.1.2 繁文缛节外化于形	3	本章小结	67
1.1.3 历史悠久固化于制	5	问题与应用	67
1.2 礼仪概述	6	第 3 章 仪态礼仪	69
1.2.1 礼仪的古义	6	3.1 得体的举止	70
1.2.2 礼仪的今义	7	3.1.1 良好的生活举止	71
1.2.3 现代礼仪的核心德目	8	3.1.2 规范的职业化举止	75
1.3 学礼的保障及现实意义	14	3.2 声情并茂	78
1.3.1 修身先修心	14	3.2.1 言谈的礼貌	78
1.3.2 礼仪的作用	17	3.2.2 表情和神态	80
本章小结	19	本章小结	84
问题与应用	19	问题与应用	84
第 2 章 仪表礼仪	21	第 4 章 公共场合礼仪	85
2.1 注重形体美	23	4.1 管理好自己	86
2.1.1 形体美的重要性	24	4.1.1 手机使用礼仪	87
2.1.2 形体美的评价标准	25	4.1.2 搭乘电梯的礼仪	89
2.1.3 形体美的塑造	26	4.1.3 距离礼仪	90
2.2 如何魅力着装	30	4.1.4 行路礼仪	92
2.2.1 服饰文明的起源及发展	30	4.1.5 机动车驾驶礼仪	93
2.2.2 品质着装基本准则	40	4.1.6 搭乘公共交通的礼仪	95
2.2.3 家庭着装原则	43	4.2 成为好市民	97
2.2.4 大学生着装原则	44	4.2.1 邻里相处礼仪	97
2.2.5 职业化着装礼仪	46	4.2.2 音乐会欣赏礼仪	100
2.2.6 职场西装的正确穿搭	47	4.2.3 文明养犬	103
2.2.7 制服的正确穿搭	55	4.2.4 善待流浪动物	105
2.2.8 社交场合着装礼仪	56	本章小结	105
2.3 佩饰如何画龙点睛	57	问题与应用	106
2.3.1 佩饰总原则	57	第 5 章 社会交往礼仪	107
2.3.2 饰品佩戴的方式	58	5.1 待人接物礼仪	108
2.4 美好的仪容	61		

5.1.1 介绍礼仪	108	6.2.4 规范的商务写作	158
5.1.2 名片礼仪	111	6.2.5 不做抱怨的职场人	159
5.1.3 馈赠礼仪	115	本章小结	160
5.1.4 拜访礼仪	118	问题与应用	160
5.1.5 待客礼仪	120	第7章 家庭礼仪	161
5.2 宴请礼仪	122	7.1 管理好自己	162
5.2.1 宴请基本礼仪	122	7.1.1 控制情绪	163
5.2.2 中餐宴请礼仪	128	7.1.2 负起责任	164
5.2.3 西餐宴请礼仪	132	7.2 直系家人之间的相处	164
5.2.4 中餐赴宴礼仪	134	7.2.1 让父母放心	164
5.2.5 西餐用餐礼仪	138	7.2.2 父母要与时俱进	165
5.2.6 日本料理用餐礼仪	142	7.2.3 珍视兄弟姐妹	166
本章小结	145	7.2.4 与子女及其配偶相处 之礼	167
问题与应用	146	7.3 与其他家庭成员之间的相处	168
第6章 职场礼仪	147	7.3.1 与配偶相处的礼仪	168
6.1 顺利进入职场	148	7.3.2 如何对待配偶的父母	170
6.1.1 赢在面试	148	本章小结	171
6.1.2 成为积极主动的新员工	151	问题与应用	172
6.2 有效地融入职场	154	参考文献	173
6.2.1 建立融洽的人际关系	154		
6.2.2 办公电话礼仪	155		
6.2.3 商务乘车礼仪	156		



第1章 绪 论

学习目标

1. 了解中华古礼的博大精深。
2. 了解礼仪的概念，掌握礼仪古义和今义的区别。
3. 明确现代礼仪的核心德目，并理解其现实意义。
4. 了解学礼的基本保障条件。
5. 了解学礼对人文环境的影响。

内容预览

做好准备了吗？你将进入一个魅力十足的礼仪世界。在本章中，我们将从探秘中华五千年礼仪文明开始。礼是我们中华民族的人文精神，完备的礼制仪法成就了统一而先进的文明古国。接下来，我们将通过礼仪古义及今义的挖掘和对比，明确礼仪的核心德目——教养所涵盖的深意。最后，本章分析了如何修身先修心，以及学礼的现实意义。理解这些基本概念并深谙其中的联系，这将为接下来的学习提供深层次的动力。

导入案例

六尺巷：得失见平衡

清代中期，安徽桐城人张英在朝中担任要职，他素来注重修身养性，颇得他人的喜欢和尊重。同时，他也非常孝敬父母，在朝廷任职时，他把母亲安顿在家乡，并经常回家探望。张老夫人的邻居是一位姓叶的侍郎，张英在一次回家看望母亲时，觉得家中的房子呈现出破败之相，就命令下人起屋造房，整修一番。安排好一切后，他又回到了京城。正巧，叶侍郎家也打算扩建房屋，并想占用两家中间的一块地方，张家也想利用那块地方做回廊，两家因此发生争执。张家挖地基时，叶家就用土填上；叶家用尺子丈量时，张家则把工具夺走，两家多次争吵，险些动武。

张老夫人一怒之下，命人给张英写信，催他回家处理此事。张英看罢来信，不急不躁，提笔写下一首短诗：“千里家书只为墙，再让三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”将信封好后派人送回。张老夫人没想到只盼得回信，但是看完信后却恍然大悟，明白了儿子的心思。为了三尺地既伤了邻里和气，又气坏了自己的身体，太得不偿失了。老夫人主动把墙退后三尺，叶家见状也深感愧疚，也把墙让后三尺，并且登门致歉。这样一来，原本是两家争夺的三尺地反而成了一条六尺宽的巷子。当地人将此事引为美谈，并且给这条巷子取名为“六尺巷”。有人还据此作了一首打油诗：“争一争，行不通；让一让，六尺巷。”

提起“礼仪”，现代人的脑海中多半会闪现出诸如“点头”“微笑”“握手”“鞠躬”等词汇或情景，有些人甚至会瞬间将“礼仪”与“培训”挂钩，认为它只是某些行业或岗位因特定服务需要而进行的专业训练。随着物质生活的丰足，人们开始怀恋礼仪之邦的文明，开始寻求温良恭俭让的精神家园。

1.1 中华古礼精髓概述

中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称。著名史学大师钱穆先生认为礼是中国传统文化的核心。清华大学彭林教授曾说：“中华礼仪之邦，它的意思是我们中国人把我们的所有的理念都要通过‘礼’来展现出来。我们的礼的背后，都有五千年的文明，要体现的是我们中华的人文精神。”

我国是一个疆域辽阔、人口众多、民俗纷杂的国家，维持长期统一是非常艰巨的工作，直至16世纪明朝中后期，我国经济文化一直走在世界各国的前列，社会保留着较为完整的文明特征。我国古代在意识形态上拥有最为完备的礼制仪法——儒家礼仪文化体系，即为礼乐文化。它并不是简单意义上的礼节和仪式，而是对历代礼制影响最为深远的理论形态，也就是通常所说的“三礼”：《周礼》《仪礼》和《礼记》。已故著名史学家钱玄先生曾说：“今试以《仪礼》《周礼》及大小戴《礼记》所涉及内容观之，则天子侯国建制、疆域划分、政法文教、礼乐兵刑、赋役财用、冠婚丧祭、服饰

膳食、宫室车马、农商医卜、天文律历、工艺制作，可谓应有尽有，无所不包。其范围之广，与今日‘文化’之概念相比，或有过之而无不及。是以三礼之学，实即研究上古文化史之学。”可见，中国上古礼经蕴含着丰富的人文理念，将抽象的道德转化成一整套具有极强操作性的规范，它渗透进每一个民众的衣食住行，主宰着古代国民的思想，也是民众信仰天理、公道和良知的直接表现，更是当时社会经济、文化繁荣的保障，是人类历史上的一种先进思想理念。

1.1.1 礼乐文化内化于心

中国古代传统的礼仪文化源于礼乐文化，礼乐文化是儒家礼仪文化体系的核心。《礼记·乐记》中道：“乐由天作，礼以地制。”礼乐结合就是天地万物秩序的体现，“乐者，天地之和也；礼者，天地之序也。和故百物皆化；序故群物皆别。”无礼不成乐，无乐不成礼。礼乐是教化的工具，可以善民心、移风易俗。西周开国之初，周公制礼作乐，奠定了中国传统文化的基调。《乐记》说：“君子乐得其道，小人乐得其欲。以道制欲，则乐而不乱；以欲忘道，则惑而不乐。”儒家极为重视乐音对人心的影响，主张乐音应该有益于人的教化，而不是为了刺激感官。《中庸》说：“虽有其位，苟无其德，不敢制礼作乐焉。虽有其德，苟无其位，亦不敢制礼作乐焉。”因为它是以道德为核心而建立起来的，由此确立了道德在治国理念中的主导地位。

礼乐文化的理论形态就是《周礼》《仪礼》和《礼记》三部礼经，“三礼”是中国古代最为权威的礼法、礼义的记载和解释，涵盖了中华古礼的主要内容，堪称“礼制百科全书”。《周礼》的原著名为《周官》，东汉末年，因学术声望较高的经学大师郑玄为其作注而跃居“三礼”之首。《周礼》是一部完善的国家典制，本着以人法天的哲学思想，把天地、阴阳、五行等自然法则与治国之道相结合，以天官、地官、春官、夏管、秋官和冬官的官制为架构，从而实现井然有序之理想治国。《仪礼》是现存最早的礼仪典籍，最先取得“经”的地位，是礼的本经，它记载的是先秦的礼仪制度；其内容丰富，涉及面广，从冠婚饗射到朝聘丧葬，无所不备，是研究我国古代民众社会生活的重要史料。在三礼中，《礼记》最晚取得“经”的地位，但却是后来居上，成为礼学大宗，大有取代《仪礼》《周礼》之势。《礼记》内容庞杂，包括《学记》《经解》《中庸》《大学》《礼运》《王制》《月令》等四十九篇，每当涉及对于礼所要表达的富有哲理的人本主义思想，如“大学之道，在明德，在亲民，在止于至善”“君子慎其独”“好学近乎知，力行近乎仁，知耻近乎勇”“君子贵人而贱己，先人而后己”“安上治民，莫善于礼”“大道之行也，天下为公”等。



1.1.2 繁文缛节外化于形

提起中华古礼，现代人更多地会想到封建社会皇权统治下所推崇的妨碍人性自由、平等的“君臣之礼、父子之礼、男女之礼”等精神枷锁，但是对古礼的完备体系及其构成知之甚少。清华大学长年从事中国古代史与学术文化研究的彭林教授说：“礼乐文化是先秦儒家的伟大创造，也是中国传统文化的重要特色之一。”所以，现代国人应该立足于更为全面地了解华夏传统文化的角度，更为客观地看待历史，以免以偏概全而有失偏颇。



中华古礼以“乐”内化人心，以“礼”外化于形，“礼”渗透进古代国人社会生活的各个层面，应该说是形神兼备，堪称人类史上的经典。《礼记·礼器》有云“经礼三百，曲礼三千”，《中庸》有云“礼仪三百，威仪三千”，意思是说大的礼有三百，小的礼有三千，数字当然为虚言，但是古礼的名目繁杂确为事实。《周礼》中便正式确立了“五礼”体系，即吉礼、凶礼、军礼、宾礼和嘉礼，此后历朝历代无不以此为纲要制定国家重大礼制仪法。

《礼记·祭统》提到：“凡治人之道，莫急于礼。礼有五经，莫重于祭。”“五经”即“五礼”：吉礼、凶礼、军礼、宾礼和嘉礼。吉礼为“五礼”之首，是商周时期最大的政治活动，主要是为了祈福而对天神、地祇、人鬼三类的祭祀典礼，每种类别又依照尊卑细分为若干等级。天神很多，包括昊天上帝(或称天皇大帝)、日月及其他各司职星辰，其中祭天是国家最重大的典礼，只有天子才可为之。地祇是泛指世间万物之神明，如土地、川泽、庐舍等事关生计的众神祇，具体分为大、中、小三等。人鬼即祖先灵祇。凶礼是指救患分灾的礼仪，具体包括丧礼、荒礼、吊礼、禴礼、恤礼等。军礼是征兵讨伐、均平土地、狩猎活动、营造修建、戡定疆界等礼仪，具体包括大师之礼、大均之礼、大田之礼、大役之礼和大封之礼。宾礼是天子接见诸侯及其相互会盟、接见宾客的礼仪，包括朝礼、相见礼、藩王来朝礼等。嘉礼所涉猎的范围最广，它包括人际交往中很多层面的礼节和仪式，如饮食之礼、婚冠之礼、宾射之礼、燕飨之礼、赉膳之礼、贺庆之礼、巡守礼、即位改元礼等。

上述只是中华古礼的基本框架，呈现到生活实践中绝非单纯形式化的走过场，而是通过相应严苛的礼制仪法具象为人们的衣食住行、言谈举止。首先，中华古礼等级森严，具体礼数因人们的身份、地位等而有严格差异。比如以宗庙的数量多寡表现身份的贵贱；以所使用礼器的大小、繁简显示地位的高低；以着装质地纹饰的不同区分尊卑等。其次，古礼讲求音容笑貌，即行礼者的体态、容色、声音、气息等皆应与所行之礼相呼应。正所谓相由心生，行礼者重在表达内心情感与思绪，所以理应内外合一、形神兼备。《礼记·玉藻》中有云：“君子之容舒迟，见所尊者齐肃。足容重，手容恭，目容端，口容止，声容静，头容直，气容肃，立容德，色容庄，坐如尸。”最后，古礼重义，此“义”即德行道义，这也是中华古礼的核心价值，也是前面所提到的古代民众的根本信仰。凡此种种，皆有繁冗的礼制仪法对人们加以约束和规范，程式化的生活铸就了华夏文明(图 1.1)。

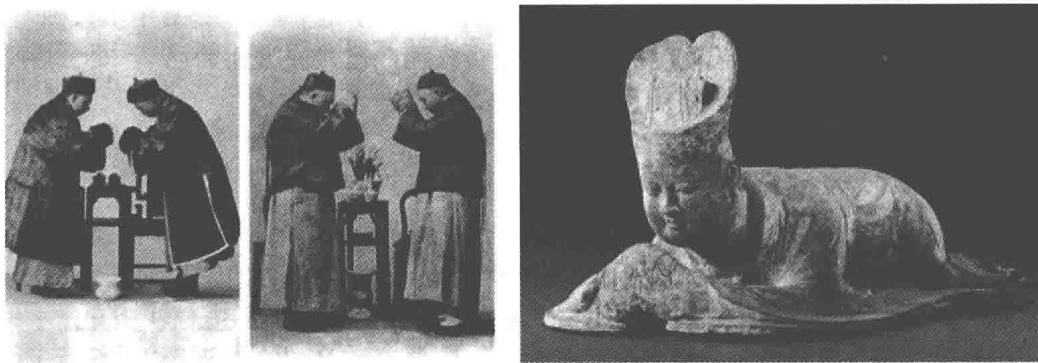


图 1.1 中国古代作揖礼和跪拜礼

1.1.3 历史悠久固化于制

伴随着社会的进步和人类文明层次的不断提升,中华古礼逐步完善。同时,错综复杂的礼制仪法在古代中国的朝代更迭中不断得以强化,直至封建皇权统治的瓦解。唐朝经学家孔颖达说:“人能有礼,然后可异于禽兽也。”礼实则为区别文明与野蛮的标志。中国古礼的起源与发展大体经历了五个重要阶段:萌芽阶段、形成阶段、变革阶段、强化阶段及发展阶段,既有人与自然和谐共生的先进理念,也有被执政者选择性地利用和篡改而有悖于人文精神的腐朽糟粕,中华古礼一直与华夏文明相生相伴。

礼的萌芽阶段始于原始社会,从夏朝以前,也就是公元前21世纪以前算起,这段时期是我们的华夏祖先从野蛮蒙昧向文明进步过度的漫长岁月。此时期的礼仪较为简单和虔诚,内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭祀仪式;出现一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作。礼的形成的关键期是夏商周三代时期,从公元前21世纪到公元前771年,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,“三礼”中的《仪礼》和《周礼》就是撰修于这一时期,其中的“五礼”已经是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。另外,这一时期也形成了一夫一妻的对偶婚制,制定了婚礼制度,对婚配双方的血缘关系做出了严格限定;“跪拜礼”已经有了明确的尊卑等级之分。到了春秋战国时期(从公元前770年到公元前221年),中华古礼进入了变革时期,群雄纷争,战乱四起,剧烈的社会变革带来了思想意识形态领域的“百家争鸣”的局面。孔子在礼乐文化的基础上创立了儒学,他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史,文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”;倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重,非常重视“礼治”。以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,儒学逐渐渗透进人们的现实生活,并成为执政者所推崇的政治工具。

礼的强化时期是从秦汉时期到清朝末年,也就是公元前221年到1911年辛亥革命之前。这一时期的礼制仪法对国家民众意识形态的统一起到了积极的作用,从而维护了国家的统一和疆域的完整。但是,这一时期的礼仪也进一步被强化为执政者维护封建等级秩序的工具,“礼”被片面地误读和利用,以至演化为以“尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人”为特点的妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。1911年辛亥革命之后,随着封建皇权统治的解体,加上西方文化思潮的影响,礼仪转入了新的发展阶段。旧式传统的繁文缛节被自由、民主、平等、科学等新观念所取代,新的国际化的礼仪标准和价值观念得到推广和传播。

知识小典

“三纲五常”和“三从四德”

西汉的董仲舒提出了“三纲”原理和“五常”之道。董仲舒认为,在人伦关系中,

君臣、父子、夫妻三种关系是最主要的，而这三种关系存在着天定的、永恒不变的主从关系，即所谓的“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”。“五常之道”实际上是“三纲”的具体化，即仁、义、礼、智、信，以此作为处理君臣、父子、夫妻、上下尊卑关系的基本法则。

“三从”一词最早见于儒家经典《仪礼·丧服·子夏传》，在讨论出嫁妇女为夫、为父服丧年限(为夫三年，为父一年)时说：“妇人有三从之义，无专用之道，故未嫁从父，既嫁从夫，夫死从子。”“四德”一词见于《周礼·天官·内宰》，内宰是教导后宫妇女的官职，负责逐级教导后宫妇女“阴礼”“妇职”，其中较高职位的“九嫔”“掌妇学之法，以教九御妇德、妇言、妇容、妇功”。妇德——一切言行都要符合忠孝节义；妇言——说话要小心谨慎；妇容——容貌打扮要整齐美观；妇功——要把侍奉公婆和丈夫当作最重要的事情来做。“四德”本来是宫廷妇女教育门类，后来与“三从”连称，成为妇女道德、行为、能力和修养的评判标准，即“三从四德”。

1.2 礼仪概述

1.2.1 礼仪的古义

“礼”字源于“禮”，《说文解字》中对于“礼”的解释为：“禮，履也，所以事神致福也，从示从豊；豊，乃行礼之器也，从豆，象形。”其中，“示”从今天的“衤”偏旁。在古代，它通常与“预卜”和“占卜”有关。“豆”是古代礼器(图 1.2)的一种，是古人祭祀行礼时所用的器物，礼的起源确实与祭祀、宗法密切相关。华夏文明信奉天理、公道和良知，也就是德行和道义，因其较为抽象，所以彭林教授说：“古人用自己的智慧将它们转化为一整套可以操作的规范，总称为‘礼’。”《左传》中有云“礼者，理也”，就是说礼是按照道德理性的要求制定出来的规范。中华古“礼”传递出古人仁德的为人处世之道和尊卑有序的价值观。“仪”在古代含义丰富，与“礼”较为相近。《史记·秦始皇本纪》云：“普施明法，经纬天下，永为仪则。”这里的“仪”是指国家政治生活中的制度、法律、规则。《诗经·大雅·烝民》云：“令仪令色，小心翼翼。”《晋书·温峤传》云：“风仪秀整，美于谈论。”这里的“仪”是容貌、举止之意。《儒林外史》第三回：“弟却也无以为敬，谨具贺仪五十两，世先生权且收着。”这里的“仪”则是礼物的意思。

“礼”和“仪”连用始于先秦的《诗经·小雅》云：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”意思是宾客间相互敬酒、劝酒，礼节要合乎规范，这里的“礼仪”可以解释为礼节仪式。《周礼·春官·肆师》云：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”这里的“礼仪”指的是典章制度和法则规范。《辞源》中道：“礼仪，乃行礼之仪式也。”礼仪在古代所涵盖的内容较现代复杂、宽泛，特别是“礼”字本身极具深意，《荀子·修身》云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”《礼记·曲礼》云：“道德仁义，非礼不成，教训正俗，非礼不备。”可见，礼仪在古代中国是整个社会自上而下约束和规范人的思想与行为的严格的价值体系。





图 1.2 古代礼器“豐”和“鬲”

1.2.2 礼仪的今义

今日社会，人们提到礼仪，自然会想到“礼节”“礼貌”等相关的词汇，或者会联想起一些专业化的职业培训。《现代汉语词典》对礼仪的解释很简单，就是“礼节和仪式”的意思。今日之礼仪确实也远离了古意中的“治国之道”和“等级秩序”，似乎更侧重于字面意思的解析。改革开放以来，由于经济的发展，我国社会的物质文明有了突飞猛进的改观，衣食住行品质的提升唤醒了人文精神，人们开始意识到对人的尊严、价值、命运的维护、追求和关切，随之而来的是对曾经的“文明古国”“礼仪之邦”的怀恋。但是这并非意味着人们对“古礼”的怀想和眷念，因为人们并不真的了解何为“古礼”。多数人的思绪仅仅停留在宽袍大袖、叩首、作揖、跪拜等刻板、庸腐的画面中，但是潜意识中又似乎留存着宽仁、诚信、平和、关爱等德行理念，这些若即若离的美好隐念正是绵延数千年的华夏文明传承至今的见证。20世纪英国伟大的哲学家、思想家伯特兰·罗素(图 1.3)在《中国问题》一书中说过：“中华民族宽和、慈善的态度，追求符合人道的目标，深沉平和的心灵令人震撼，如果这些能够被世界采纳，地球上肯定比现在有更多的欢乐祥和。”

现代礼仪就其外在形式比古礼简化了许多，但是内容却因为经济、信息的全球化而变得更为丰富多元。但是，万变不离其宗的是礼仪所承载和传递的“仁德”理念，著名收藏家马未都先生说过：“文化求异，但是文明趋同。”社会任何一个层面的进步都是为了人们生活得更为幸福，礼仪存在的本意不是为了展示刻板教条的规矩，而是为了人与人之间、人与自然之间的和谐共生。今日之礼仪仍是重在“礼”，礼的首要含义是“仁德之心”，其次的含义才是具象的礼节；“仪”是外在的表现。现代礼仪即为人们在社会生活实践中承载与表达仁德尊重之心的礼节和仪式，它影响着人们的生活品质，关系着人类社会的进步。



图 1.3 伯特兰·罗素(1872—1970)



1.2.3 现代礼仪的核心德目

内在修为决定外在言行的执行效率和效益，外在言行是内在修为的表现和承载。个人内在礼仪形象是指一个人人生观及价值观所决定的为人处世的态度，而人生观及价值观又是由个人在成长过程中所受的教养、学识及所接触的特定的社会环境决定的，教养是个人内在修为的核心。

提到教养，人们会不自觉地想到一句老话：“站有站相，坐有坐相”，这似乎不难做到，但这只是教养之表象。何谓教养？《辞海》中说教养是教育培养的意思，亦指一般文化品德方面的修养。三国时期思想家嵇康《与山巨源绝交书》：“今但愿守陋巷，教养子孙。”《说文解字》及《汉语大辞典》中说教养有两种解释，一是指对下一代的教育和培养，二是指一般文化和品德的修养，我们这里所提及的教养很显然当取第二种解释。每个人的教养主要源于家庭教育，更具体地说是源于父母及家庭中其他长辈的教育，其次源于学校教育，再次源于成长过程中接触的社会环境教育。

“教养”是指个人在成长过程中与家庭、学校、社会互动磨合中形成的合乎社会规范的基本优良品格和生活文化修养。教养与涵养和修养有一定的区别和联系，涵养是指能控制情绪功夫，对待外界的人和事宽容大度。比如，有人试图和你无理取闹或是无中生有，你依旧可以平静地对他说“祝你好心情”，然后离开。生活工作中不随便显露自己的情绪，不逢人就诉说自己的困难和遭遇，不一有机会就唠叨自己的不满。有教养的人都有一定的涵养，但是有涵养的人不一定具备全面的教养，因为教养所包含的内容更为广泛。修养在《现代汉语词典》中有两种解释：一是指理论、知识、艺术、思想等方面的一定水平，二是指养成的正确的待人处世的态度。第一层意义是需要专业知识方面进一步地学习提升，第二层意义与教养相近，也就是说一个理论修养很高的人不一定有教养，但是待人处世态度正确的人通常是有教养的人。一个有教养的人应该具有以下美德。

1. 仁爱

仁爱是人性之大美，即善良慈爱，是教养的核心。孔子把“仁”作为最高的道德原则、道德标准和道德境界。仁爱是一种朴实、自然、无任何修饰的本性流露，是人们心底最为纯粹的良知，是一切美德的本源。人类的仁爱之心是在后天的教育中逐渐形成，在社会生活的待人接物中得以强化和彰显。仁爱之心是维系亲情、友情、爱情等所有人人与人之间、人与动物之间、人与自然之间亲密情感和良好关系的必要前提。内心仁爱者才能传递正向价值观，才会有道德底线的自我约束，才会以宽和的思想看待世界。

“爱”这种情怀是有层次的：父母对子女的爱是一种最为初级的表现，尽管父母常常会为此付出很多，甚至不惜生命的代价，但是因为它是出于动物的本能，属于人性的根本。再进一步的爱存在于其他直系家庭成员之间，比如祖孙之间的爱、子女对父母的爱，这是源于血缘和养育亲情的依赖。除此之外，兄弟姐妹之间、旁系血亲之间、朋友之间、同学之间、同事之间、社交场中、公共场所中等各种人与人之间爱的情怀

都更加凸显“仁”，也就是良善。这是每个个体在后天的教育中所养成的一种质朴的纯真温厚情怀。只有“仁爱”合体才能上升为一种深层次的大爱，自然会把“己所不欲，勿施于人”融入思想。

子曰：“不仁者不可以久处约，不可以长处乐。仁者安仁，知者利仁。”孔子认为，没有仁德的人不可能长久地处在贫困或安乐之中，否则，他们就会为非作乱或者骄奢淫逸。内心缺乏仁爱者，很容易失去本心和定力，在自私和贪欲的驱使下极易受到外界影响而丧失基本的人格。内心缺乏仁爱者，头脑更容易被空虚所占据，很难了解自身情绪而形成自我激励。仁爱之心是无法伪装和矫饰的，否则言谈举止间会透出虚伪和造作。



2. 尊重

有教养的人懂得尊重他人，更懂得自尊，只有自尊的人才能更好地尊重他人。所谓自尊就是要谨言慎行，尊重自己的人格，做到自律、自爱、自立、自强，自觉遵守社会规范和公共道德，人前人后表里如一。自尊很重要的表现之一就是摒弃虚荣心。虚荣心是一种扭曲的自尊心，是自尊心的过分表现，是一种追求虚表的性格缺陷，是人们为了取得荣誉和引起普遍的注意而表现出来的一种不正常的社会情感。非自尊的很多表现都是贪慕虚荣的结果。高情商的人一定有涵养，有涵养的人一定深谙尊重自己的道理。

尊重他人是一种高尚的美德，是个人综合修为的外在表现，它反映着个人的文化底蕴，它意味着超越世俗偏见、客观公正地对他人的评判。首先要尊重他人人格，每个人在人格上都是平等的，为人处世不可以貌取人、厚此薄彼，要一视同仁、平等相待。其次要尊重他人的抉择，每个人都有各自的价值取向和兴趣爱好，在理解的前提下尊重对方的习俗和习惯。

案例 1.1

陈丹青说教养

2009年，画家和文艺评论家陈丹青先生在一次关于“人文与教养”的讲演中提到：“我也没教养。通常所谓‘教养’，第一条，总得有礼貌。可是我到现在遇到有些小关节，还是止不住地没礼貌。我喜欢逛古董店。最近我到罗马旅游，找到两条专卖古董的大街，一家一家进去看。有一家进去后，我就埋头看小雕塑、小文物，然后向一位很有风度的老先生问价钱。问了几件，老先生都说不卖，我说：‘为什么不卖呢？’他就说实话了，他说：‘这是我的店，你进来了，不跟我打招呼，就在那里看，然后问我卖不卖，我不卖。’我很少脸红的，当时脸红到脖子，非常非常难为情，这位老人把我点醒了。”

3. 诚信

诚信有诚实、守信两层含义，它是一种人格魅力的彰显。诚实意味着真诚，守信



反映一个人的信誉度。以诚信示人不仅是自重的体现，更是对他人的尊重，同时，诚信可以降低交往双方的生活、工作成本，并向社会传递正向影响力。与人为善是真诚的根本，它不等同于愚懦，在复杂的社会交往中有时需要委婉和含蓄的处理方式，但这并不意味着虚伪或欺骗，对事不对人的坦诚相见往往会收到意想不到的良好效果。守信就是说到做到，言行一致，有言道：“君子一诺值千金，小人千诺耳边风。”守信可以作为个人进入社会的敲门砖，因为在人际交往中，最难的是洞察他人内心世界，守信的品行可以在短时间内拉近彼此距离，为建立良性人际交往打下坚实基础。孩子说谎就是因为其身边的父母长辈说谎，长大后则难以诚信立人立事。社会大众诚信度的高低是衡量社会文明层次的必要指标。



诚信实则为情商的核心，一个习惯说谎和欺骗的人实际上缺乏面对自己和他人的勇气，更无法主宰自己的情感与内心，久而久之，自然会失去本我，最终欺骗的不是别人，而是自己。缺乏诚信的人也会将心比心，以小人之心度君子之腹，在与人相处中谨小慎微、步步为营，造成人际关系愈加复杂纷乱。夫妻猜忌、家庭不睦，同事结怨、公司内耗，人人自危、社会冷漠，以至文明倒退，缺乏诚信的人类社会将为经济发展和技术进步付出沉重的代价。

案例 1.2

妈妈骗我

著名职业经理人余世维在做管理培训讲座的时候经常会以自己家庭中发生的趣事为例，记得有这样一件事：一天晚上天已经黑了，外面还下着雨，门铃响了，应该是妈妈，也就是余先生的太太回来了。余先生的小女儿兴致勃勃地从楼上直冲到门口，原来是妈妈答应回来时给她带一盒巧克力饼干。结果妈妈忘记了，小女儿很伤心，说：“妈妈骗我。”余先生听到女儿这样说感到事情非常严重，他问清楚情况后，毅然决定陪着太太冒雨出门给女儿买饼干。余太太很不理解，说天很晚了而且下着雨，第二天再买给她是一样的。但是余先生非常坚持，因为他特别懂得为人父母在子女面前必须讲究诚信，否则女儿可能就会学会说谎，这会影响到她未来的价值观。

生活中原本没有什么大事，正是因为我们在成长的路上遇到的一件件不经意的小事，这些看似无关痛痒的小事才一点点铸就了今天的我们，又使我们成就了今天的世界。

4. 宽容

宽容是指胸怀宽广，容忍不计较之意。内心宽容者允许别人自由行动或判断，耐心而毫无偏见地容忍与自己的观点或公认的观点不一致的意见。《庄子·天下》有云：“常宽容于物，不削于人，可谓至极。”宽容是人类所有美德中因有私心而最难达到的，也是人类在不断完善自身修养中所追求的较高目标。人性中的自私、计较、猜妒等负面价值取向皆源于人类的贪欲，而贪欲又是人性的弱点，而宽容需要的是超越人性的这个弱点，从尊重和理解的角度宽以待人，它是人格魅力的至高点。宽容需要懂得换



位思考，这样不仅有利于解决问题，同时可以拓展思路，取得意外收获，更是人性的升华，宽容他人者实则为宽待自己。

宽容之心需要经过世事的艰辛历练方可获得，正所谓见多才能识广。世间百态，尽管每个人都会不约而同地受到社会价值观的影响，但是依旧人各有志，每个人的内心世界因各自的生活背景和环境不同而自成一体，世界也正是因此既纷繁多变又多姿多彩。人类是有着复杂思维的高级动物，各种不同价值观的存在实属正常，当我们遇见与自己正见相悖的人或事的时候，也不失为一种缘分，或许恰恰是我们学习和提升自己的机会。如果你通过让对方认可你的人品而自愿了解并接受你的观点，要远远好过正面敌对的交锋而失去与人相处的机会；又或者将对方的观点视同为一面镜子，深思熟虑后获得思想上的升华，这也是一种收获。宽容不是内心痛苦的忍耐，是识大体的真心包容与谅解，是内心情怀的自然表达。

每个和睦的家庭中都应至少有一颗宽容的心做支撑，以协调全体家庭成员的关系。家人之间因为有亲情的维系，所以彼此相处时更容易因“亲”而生“隙”，认为自己家人就应该无条件付出并接受和理解，这恰恰是没有把对方作为亲人的极为自私的辩白。家人间彼此有远深于对外人的爱，真爱意味着更多的付出而非索取和要求，所以家人间需要更多地包容和谅解，宽容是对家人最为深厚的爱。同事之间存在很明确的利益关系，又缺乏亲情和友情的维系，易生猜忌和矛盾，彼此的宽容显得尤为重要。心胸狭隘自私者很难适应复杂的工作环境，工作中应当有大事化小、小事化了的心态，无事生非、小题大做者很难获得发展空间和机会。

5. 负责

负责是指做人要有责任心，它是个人对自己和他人、对家庭和集体、对国家和社会所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。家庭中有孝敬父母、教育子女、关爱协助其他家庭成员的责任，工作中有为集体利益尽心尽力的责任，社会中有为提升人类整体精神和物质文明层次自觉遵守社会公德和自愿承担应尽义务的责任。每个人最重要的责任首先是管理好自己，也就是自律，它是一种坚韧的意志力，要求个体在没有他人监督的情况下，无条件地主动要求自己言行一致、表里如一地履行承诺和遵纪守法。比如在公司里，员工应该自觉地承担起职责范围内的工作，而不是“当一天和尚撞一天钟”。其次是一定要有“不仅自扫门前雪，要管他人瓦上霜”的公德心。公德是一个国家、一个民族或者一个群体，在历史长河中，在社会实践活动中积淀下来的公共道德准则、文化观念和思想传统，社会中生活的每一个个体都具有被服务和 service 他人的双重身份。

负责要求人们除了自觉担负应负的责任，在做错事情或者出现问题的时候，无论身为何种角色都要勇于承担后果、敢于主动认错。这非但不是对自尊的污损，反而更易获得他人的尊重，是人性中的光辉，但这也正是国人的弱点之一。国人非常看重“面子”，也就是脸面，上至国家政要，下到平民百姓，“面子”在国人的生活中无孔不入。俗语说“人活一张脸，树活一层皮”，人要“面子”则更会强化自尊和尊重他人，会追求正当的尊严和荣誉，这是“面子”的积极作用。但是“面子”也有消极的虚荣面，