



高等院校财经类专业应用型本科系列教材

礼仪与沟通

◎主编 张 舫 伍 娜

LIYI YU GOUTONG



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

内容提要

本书融合了礼仪学和沟通学相关知识内容,在较小的篇幅内培养学生礼仪、社交、沟通、交流等技能。当前许多企业人力资源管理人员普遍反映,当代“90后”大学生沟通技能的缺乏,礼仪社交知识的不足已经成为其求职路上的重要障碍。编写本书对促进学生综合素质的发展和提高有重要的意义。编者结合自己近10年在多家企事业单位进行商务礼仪、管理沟通、沟通技巧的培训经验和教学经验,收集大量案例、测试训练、情景模拟,有机地将理论和实践紧密结合,帮助学生系统掌握利益与沟通的相关知识。本书最大的优点是实用性强,通俗易懂,有利于学生的接受,也能为正在寻找工作或找到工作的职场新人所用。

图书在版编目(CIP)数据

礼仪与沟通/张舫,伍娜主编. —重庆:重庆大学出版社,2016.8

高等院校财经类专业应用型本科系列教材

ISBN 978-7-5624-9947-3

I. ①礼… II. ①张…②伍… III. ①礼仪—高等学校—教材
②心理交往—高等学校—教材 IV. ①K891.26②C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 149927 号

高等院校财经类专业应用型本科系列教材

礼仪与沟通

主 编 张 舫 伍 娜

副主编 杨 沛

策划编辑:范 莹

责任编辑:陈 力 刘 刚 版式设计:范 莹

责任校对:贾 梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆川外印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:16.75 字数:376 千

2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—2 000

ISBN 978-7-5624-9947-3 定价:35.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

前言

PREFACE

当今社会竞争如此激烈,如何在竞争中脱颖而出,如何才能吸引更多人的关注,除了拥有出色的专业能力之外,拥有良好的专业形象和卓越的沟通技巧,无疑是在商务活动中增色的制胜法宝。

人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。一个礼仪缺乏的社会,往往是不成熟的社会;而一个礼仪标准不太统一甚至互相矛盾的社会,往往是一个不和谐的社会。

中国人的礼貌,似乎已成民族自我整容的重大议题。据媒体报道,最近一项在1500名欧洲酒店经理中进行的调查显示,日本人当选世界最佳游客,中国人则在世界最差游客中名列第三。与此同时,外交部也公开发布《中国领事保护和协助指南(2007年版)》,其间列举了19种寻求领事保护的常见问题,提醒本公民出国时要在公共场合表现平静,不要大声说话,避免突出自己;不要在公共场所参与他人的争吵,如此等等。

关于中国人的教养问题,海外指责正演变为一种喜剧式的笑声。在阿姆斯特丹最大的钻石专卖店盥洗室里,贴有唯一的中文告示是:“请不要站在马桶上!”这与其说是对中国游客的讽刺,不如说是对整个民族的劝谕。尽管法国人在上述排名中被列为世界最差游客,但只是因为拒绝说英语而已,法国人和英国人的教养依然是全球公民的榜样。这是文艺复兴和启蒙运动的伟大成果。欧洲耗费了300年的时间,完成了关于国民教养的塑造。后发民族俄罗斯,耗费100多年向法国学习礼仪和音乐,日本人则先后向中国和欧洲学习技术、制度和教养,于是,这两个民族最终都“脱胎换骨”,摇身变为“先进文化”的代表。

礼仪是一个民族最具代表性的东西。在中西礼仪的融合中,国人未免盲目热衷于西方,不自觉陷入两个误区:

其一是拿西方的礼仪取代我们中华民族的传统礼仪。比如在青年中,举行外国式婚礼、过西方节日等,都是不容忽视的倾向。作为民俗知识了解一下西洋礼仪无可厚非,但如果趋之若鹜,就失去了民族的自尊,本民族的传统礼仪也就会被淹没。

其二是把礼仪教育的重点集中在操作层面,比如鞠躬要弯多少度、握手要停几秒钟等。这些问题不是不可以讲,但如果只做表面文章,礼仪就成了空洞的形式主义。

不可否认,当今国际通行的礼仪基本上是西方礼仪。这种现象并不仅因为西方的实力强大,深层的原因在于西方人价值观的统一,在于西方人对自身文化的高度认同和深刻领悟。这一切与基督教的社会基础密切相关。因为礼仪是宗教的重要活动方式,由于对宗教的虔诚信仰,西方人从小就接受这种礼仪的教育与熏陶,使得礼仪能够自然地渗透于人的行

为之中。精神与物质、政治与文化的高度契合,使得人们获得高度的自信与优越感。正是西方人的自信与优越感,赋予了西方文化强大的感染力,使其礼仪文化被视为世界标准。对照现在中国的社会状况,我们与西方的差距是明显的。我们借鉴西方礼仪,不仅仅要借鉴它的形式,更应借鉴其内在灵魂,只有这样,才能建立起自己的自信和优越感,才能发挥我们的感染力。民族的复兴不仅是实力的复兴,更是一种文化的复兴。只有别人也认同我们的文化,才能真正使我们的礼仪文化施行于世界。

沟通不仅是组织管理的重要手段和方法,也是人们日常生活中不可或缺的重要内容。我们几乎时刻都在与别人进行着沟通和交流。电话、传真、电子邮件、手机短信、微信、微博、朋友圈、QQ、Facebook等,都是各种各样的沟通手段。伴随着先进的科技,人在交流中还是会感觉到压力和障碍。

由于中国幅员辽阔,南方人和北方人语言差异大,说话彼此不懂;职场中,上司和下属、同事之间也会出现由于沟通立场不同,而导致沟通不畅;与外部沟通、供应商沟通和政府沟通时,稍不注意就会全盘皆输;商务沟通中正确处理会议沟通中的矛盾,让会议顺利进行下去;能正确处理商务谈判中的关键点,并能够取得谈判胜利。这都是沟通的重要作用。

商务场合中沟通尤其重要;组织管理中的沟通艺术是实现组织目标的重要手段和组织管理的核心内容,是组织管理者优化管理方式,调动组织成员积极性、主动性和创造性,保障组织正常运转和可持续发展的重要手段,是实现组织利益最大化和建设经济高效型组织的根本前提。

本教材将传统的礼仪与现代的沟通有机地结合起来,并且使读者在实际操作中能够运用自如,这就是我们最终希望带给读者的最大帮助。

本书是集体智慧的结晶,其中第一、三、五、八、九章由张舫老师编写,第二、四章由伍娜老师编写,第六、七章由杨沛老师编写,全书由张舫老师最后统稿并修改。在写作过程中,我们参考了国内外的许多著作和文献,特别向原作者表示诚挚的感谢。

最后还要感谢我的家人给了我无私的爱和支持,没有你们我无法在教学和科研之余还能顺利完成这一项工作。

张 舫

2016年6月1日

目录

CONTENTS

上篇 礼仪篇

第一章 礼仪概述	2
第一节 礼仪的内涵和原则	3
第二节 礼仪的功能	9
第三节 中西方礼仪比较	16
本章小结	22
本章练习	22
案例分析	22
情景模拟训练	23
第二章 个人礼仪	26
第一节 仪容礼仪	26
第二节 仪表礼仪	35
第三节 仪态礼仪	42
本章小结	51
本章练习	51
案例分析	52
情景模拟训练	53
第三章 人际交往礼仪	54
第一节 人际交往的含义与特点	55
第二节 日常人际交往礼仪	59
第三节 校园人际交往礼仪	68
第四节 涉外交往礼仪	76
本章小结	85
本章练习	85
案例分析	85
情景模拟训练	86

第四章 商务礼仪	87
第一节 商务活动礼仪	88
第二节 商务宴请礼仪	98
第三节 差旅出行礼仪	105
本章小结	113
本章练习	114
案例分析	114
情景模拟训练	115
第五章 职场礼仪	116
第一节 求职面试礼仪	118
第二节 职场工作礼仪	128
本章小结	136
本章练习	136
案例分析	136
情景模拟训练	138
下篇 沟通篇	
第六章 沟通概述	141
第一节 沟通的概念	142
第二节 沟通的主要方式	145
第三节 沟通的主要障碍	153
本章小结	159
本章练习	159
案例分析	160
情景模拟训练	161
第七章 人际沟通	164
第一节 人际沟通技巧	165
第二节 性格类型与人际沟通技巧	180
第三节 人际沟通中的情绪管理技巧	187
本章小结	191
本章练习	192
案例分析	192
情景模拟训练	193

第八章 商务沟通	194
第一节 会议沟通技巧	196
第二节 营销沟通技巧	204
第三节 公文沟通技巧	213
第四节 商务谈判技巧	220
本章小结	224
本章练习	224
案例分析	225
情景模拟训练	228
第九章 职场沟通	231
第一节 与上司沟通的技巧	232
第二节 与下属沟通的技巧	236
第三节 与同事沟通的技巧	241
第四节 与外部沟通的技巧	244
本章小结	253
本章练习	254
案例分析	254
情景模拟训练	257
参考文献	258

上 篇

礼仪篇

第一章 礼仪概述

【学习目的及要求】

- 1.掌握礼仪的概念、内涵、原则。
- 2.掌握礼仪的功能、学习的意义。
- 3.掌握东西方礼仪的异同点。

开篇案例

孔子的礼仪故事

幼年丧父,少年丧母,年轻的孔子只得完全依靠自己独立谋生。孔子明白:先祖的显赫、父亲的战功、母亲出身曲阜望族,这些固然可以为自己进入社会奠定一定的基础,但是,要在鲁国国都立住脚跟,进一步发展,还得靠自己的努力。多亏母亲在世时的苦心教育,使孔子懂得了许多为人处世的道理,特别是早早懂得了学习对人一生的重要性,“吾十有五而志于学”,小小年纪,孔子就已经立下通过发奋学习来改变自己一生的远大志向了。

对于知识,孔子的态度是“知之为之,不知为不知,是知也”,懂就是懂,不懂就是不懂,这才是一个人真心求知的表现。孔子是这样说的,也是这样做的。鲁国建有祭祀周公的太庙,孔子初进太庙时,对太庙中的一切都产生了浓厚的兴趣,总向别人问这问那,好像有问不完的问题。有人对孔子这种强烈的求知欲不理解,于是就说孔子的闲话:“谁说陬邑大夫的儿子懂得礼呢?他进到太庙,每件事都要问别人。”孔子听说后,一点也不恼火,他说:“这正是合乎礼的做法呀。”

对生活孔子时代的人来说,想要参与贵族政治并且取得一定地位,就要学会礼、乐、射、御、书、数这“六艺”,要熟悉并能遵循当时流行的礼仪,懂得音乐,掌握射箭技术,会驾驭马车、会写字、会计算,这可以说是当时的六门基本功。孔子是非常善于自学和向别人请教的,他应该是全面掌握而且精通这六门基本功的。有一些历史资料,能进一步说明孔子的勤奋、博学。

鲁国东南方有一个小国郑国,是鲁国的附属国,按例是要定期来朝见鲁君的。鲁昭公十七年(公元前525年),孔子27岁时,郑国的当政者郑子又朝见鲁君。宴会上,鲁国一个大夫叔孙婁向郑子问起少昊为什么以鸟作为官名的问题,郑子对此作了详尽的回答。孔子闻听后马上就去向郑子请教有关少昊氏时代职官制度的情况,事后他对别人说:“我听说天子那里没有管理这类事情的官员,而这类知识却在四方蛮夷那里得到了完整的保留。现在我

相信这是真的。”

在孔子一生的学习经历中,有一件很大的事情,那就是他曾到当时周天子的首都雒邑(在今河南省洛阳市)专程学习周礼和查阅一些古文献,特别是向大学问家老子问礼。老子,姓李名聃,人们敬称他为“老聃”“老子”。老子曾担任周朝的柱下史,熟悉礼仪典故,当面向老子请教,这也是孔子梦寐以求的。但是,曲阜到雒邑,远隔千里,在当时非常落后的交通条件下要完成这样的旅程无疑是十分艰巨、辛苦甚至是充满危险的,加上孔子自身贫困,没有鲁国贵族的支持和资助几乎是不可能的。幸好当时鲁国贵族孟僖子的儿子南宫敬叔师事于孔子,在他的斡旋下,孔子从鲁君那里得到了一辆车、两匹马和一个跟随童仆的资助,南宫敬叔自告奋勇地陪同,孔子这才得以成行。

据记载,孔子这次雒邑之行的收获非常大。他向老子请教了很多东西,如出丧的时候遇到日食怎么办、小孩子死了该葬到远处还是近处、国家有丧事的时候不避战争对不对、与敌国交战时已死国王的牌位该带还是不该带,等等。老子对这些问题都一一作了解答,使孔子获得许多知识。在孔子告别老子准备启程返回的时候,老子还结合自己的丰富阅历再三叮嘱孔子一些应该注意的事情。

与老子的这次会面,给孔子留下了非常深刻的印象,他久久不能忘怀。回到鲁国,他还难以平复自己激动的心情,见到自己的弟子,孔子还不住地赞美老子说:“鸟,我知道它会飞,可是会飞的还常被人射下来。鱼,我知道它会游水,可是会游水的还常被人钓起来。兽,我知道它会走,可是会走的还常落了网。只有一种东西,我们不能控制它,它爱云里来就云里来,他爱风里去就风里去,他爱上天就上天,这就是传说中的龙。我没法捉摸老子这个人,老子就像龙吧。”这段经历,就是后人广为流传的“孔子问礼老聃”的故事。史学界非常看重孔子见老子这件事的,他们认为,“老子和孔子都是中国文化史上极其杰出的人物,他们的会见是灿烂的古代文化史上饶有意义的一页。”

(资料来源:/jinpingxili/wlwx/zcly/201011/702445.html)

问题与思考:

- 1.案例中孔子从老子那儿学到了什么?老子为什么愿意教授孔子?
- 2.如何理解“知之为知之,不知为不知,是知也”?

第一节 礼仪的内涵和原则

一、礼仪的概念

关于礼仪,有以下解释。

1. 礼节和仪式

这是传统的解释,“礼”字和“仪”字指的都是尊敬的方式,“礼”,多指个人性的,像鞠躬、

欠身等,就是礼节;“仪”,则多指集体性的,像开幕式、阅兵式等,就是仪式。

2. 人们约定俗成,表示尊重的各种方式

这是现代通俗而简洁的解释,这里的方式分行动型和非行动型,像鞠躬、给老人让座等,就是行动型的,也就是尊重的形式,这需要行动才有效果;而像在庄严场合不嬉笑、别人睡觉不吵闹等,就是非行动型的,也就是行为规范,它不需要行动就有效果。

小知识

《诗·小雅·楚茨》:“献酬交错,礼仪卒度。”

《周礼·春官·肆师》:“凡国之大事,治其礼仪,以佐宗伯。”

《史记·礼书》:“至秦有天下,悉内六国礼仪,采择其善。”

《北齐书·皇甫和传》:“及长,深沉有雅量,尤明礼仪。”其基本含义是:致福曰礼,成义曰仪。

古人云:“礼者敬人也”,礼仪是一种待人接物的行为规范,也是交往的艺术。它是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,是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

(资料来源:<http://www.docin.com/p-539581010.html>)

对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现,对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

二、礼仪的内涵

如果说传统意义上的礼是一种涵盖一切制度、法律和道德的社会行为规范的话,那么今天的所谓礼则仅仅是对礼貌和相关活动的礼仪形式而言的,这也是当代礼仪研究的主要范畴。对于旨在维护森严的封建等级制度的礼仪制度,尤其是那些落后的繁文缛节,新的社会制度和价值体系非但无法接纳,反而必须坚决予以抛弃。自辛亥革命彻底否定了几千年的封建制度之后,伴随着社会价值观的根本改变,礼也被赋予了全新的现代意义。

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序或方式来表现律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

三、礼仪的起源及发展

(一) 礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解

礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。

社交礼仪起源于原始社会和奴隶社会时期。归纳起来,大体有以下五种礼仪起源说。

1.天神生礼说

这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教,是神崇拜的反映,代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言:“礼以顺天,天之道也。”意思是说,礼是用来顺乎天意的,而顺乎天意的礼就合乎“天道”。“天神生礼说”虽然不科学,但却反映了礼仪起源的某些历史现象。

2.礼是天地人统一的体现说

这种观点是春秋以后兴起的一股思潮。它认为,天地与人既有制约关系和统一性,又具有高于人事的主宰性。把礼引进到人际关系中来讨论,比单纯的“天神生礼说”有了很大进步,但仍没有摆脱原始信仰,所以仍是不科学的。

3.礼起源于人性说

这是儒家的创见,儒家学派把礼和人性结合起来,认为礼起源于人的天性。孔子以“仁”释“礼”,一方面把“礼”作为处理人际关系的总则;另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人,就是“仁”;用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系,就是“礼”。

4.礼是人性和环境矛盾的产物

这一学说的目的在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点就是看到了人和环境的矛盾,而解决这种矛盾的方法就是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制,什么坏事都干得出来,于是圣人制礼,节制贪欲。

5.礼生于理,起于俗说

这是对礼仪起源更深入的探讨。理,是指事物的必然性道理。人们为了正常生存和发展,根据面临的生存条件,制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范,就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处,使之与世故习俗相关,所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说:“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”这句话从理和俗上说明礼的起源。

根据上述种种说法,可以认为,“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生,并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善。

小知识

对于礼仪的起源,研究者们有各种观点,可大致归纳为以下几种。

观点一:礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的:“履也,所以事神致福也从示从豊豊亦声”。意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。“礼”字是会意字,“示”指神从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的,它是严格地按照一定的程序,一定的

方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源，以及礼仪的发展过程。

观点二：礼仪起源于法庭的规定。在西方，“礼仪”一词源于法语的“*Etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序，将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人，作为遵守的规矩和行为准则。后来“*Etiquette*”一词进入英文，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

观点三：礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为人们交际的固定礼仪。遵守礼仪，不仅使人们的社会交往活动变得有序，有章可循，同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世，开篇中这样写道：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。”

从礼仪的起源可以看出，礼仪是在人们的社会活动中，为了维护一种稳定的秩序，为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

（资料来源：<http://www.docin.com/p-509675450.html>）

（二）礼仪的发展

我国礼仪的发展大体可以划分为以下四个阶段。

1. 礼仪形成阶段（约公元前 21 世纪—前 771 年）

这一阶段主要是指夏商周时期。从史料上看，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍《三礼》的出现，标志着周礼已经达到了系统完备阶段。在这一时期，礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面约束人们行为的领域。在这一阶段，礼的内容主要体现在周礼中的“王礼”部分。所谓“王礼”，就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”“嘉礼”“宾礼”“军礼”和“凶礼”。这是对我国古代礼仪的总结汇编。这些礼仪内容对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成，都产生了极大的影响。

2. 封建礼仪阶段（公元前 771—公元 1911 年）

这一阶段主要是指从儒学的产生，到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。以孔子为祖师的儒家学派逐步形成。这一时期，礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。在这一时期，礼仪的明显特征，就是把人们的行为纳入封建道德的轨道，把人们教化成“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容。

3.近代礼仪阶段(1911—1948年)

辛亥革命的胜利,结束了统治中国两千多年的封建专制制度。新的礼仪礼俗也就随之出现。这一时期的礼仪,体现了近代自由、平等的原则,因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透社会生活中的各个方面,冲击了森严的封建意识和等级观念,对当今中国社交礼仪产生了重大影响。

4.当代礼仪阶段(1949年以来)

新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个新的历史时期。这一时期,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

四、礼仪的原则

礼仪的原则包括宽容、敬人、自律、遵守、适度、真诚、从俗、平等的原则。

1.宽容的原则

宽容的原则即人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。“宽容就是宽宏大量,能推己及人,能设身处地地为他人着想,严于律己,宽以待人。”宽容是一种美德,是对交往对象的人生观、价值观及个人差异给予充分的理解和尊重。宋代宰相吕端曾说:“水至清则无鱼,人至察则无徒。”法国也有一句谚语:“了解一切,就宽容一切。”伏尔泰同样有一句名言:“我不同意你说的每一句话,但我誓死捍卫你说话的权利。”在人际交往中,由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不可能消除,这就要求“求同存异、相互包容”。中国传统文化就倡导宽容的道德原则,并把宽以待人作为为人处世的基本准则。

小知识

清康熙年,桐城张英官拜文华殿大学士,老家的邻居和他家之间有一条一尺宽的小巷,邻居要扩建占用这条小巷,张家不同意,于是争吵起来,张家写信给张英,张英以诗回信:“千里家书只为墙,让他三尺又何妨?长城万里今犹在,不见当年秦始皇”。于是家里人主动让出三尺,邻居很惭愧也让出三尺,于是就成了“七尺巷”。

(资料来源:<http://d.ahwmw.cn/hefei/hflyjc/?m=article&a=show&id=161279>)

相反,如果过分苛求,斤斤计较,不仅会制造矛盾,而且可能完全破坏一段美好的友谊。

情景再现

在某市周一早高峰上班路上,两位私家车主因为一个要“加塞”另一个不让,导致两辆车轻微擦碰,男私家车主专门将车“别”到女车主车前,导致原本就很拥堵的路面更加拥堵,女私家车主载着孩子着急送孩子去幼儿园,主动向要“加塞”的男车主道歉:“对不起,对不起,我着急送孩子去幼儿园,还要去单位上班,应该让你的!”女车主的一席话,说得周围的人都议论纷纷,男车主脸红之后,默默让开了车。在这件事上,女司机的宽容让男司机原本要兴师动众的一场纠纷很快化解。

(资料来源:自编案例)

当然宽容也不意味着随波逐流、人云亦云、放弃自己的观点;也不意味着纵容,更不等于怯弱和软弱。特别是在涉及人格或国格时更不能迁就对方。

2. 敬人的原则

敬人的原则即人们在社会交往中,要敬人之心常存,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。

3. 自律的原则

自律的原则是礼仪的基础和出发点,学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

“礼仪规范是维护社会生活稳定而形成和存在的,它反映了人们的共同利益要求。人们掌握了利益规范,就会在心中树立起道德信念和行为准则,并以此来约束自己在社交中自觉按照利益规范去做。”因此,我们应该自觉学习礼貌、礼节、民俗等方面的知识,如此才能在待人接物时应付自如、左右逢源。

现实生活中,有很多人在长辈、老师面前表现得像谦谦公子、窈窕淑女,而一到了其他场合,就放任自流,随心所欲;有些人在公众面前表现得道貌岸然,一副文质彬彬的姿态,而私下里,却露出了真面目。这些现象都说明,我们真正的礼仪来自于对自我性情的陶冶,对自己严格的要求,而不是由环境及其他外部因素决定。自律之中便包含着自觉,礼仪只有成为自觉行动,才能让人觉得自然大方。

“对待自己的要求,是礼仪的出发点和基础,学习礼仪,最重要的就是自我要求、自我控制、自我对照、自我反省。”现实生活中我们要自律的名目着实繁多。

4. 遵守的原则

遵守的原则是指在交际应酬中,每一位参与者都必须自觉自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

5. 适度的原则

适度的原则是指在应用礼仪时要注意做到把握分寸,认真得体。

6. 真诚的原则

真诚的原则是指在运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。

7. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。

8. 平等的原则

这是礼仪的核心,即尊重交往对象、以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

第二节 礼仪的功能

小故事

程门立雪

“程门立雪”这个故事,说的是宋代学者杨时和游酢向程颢、程颐拜师求学的事儿。

程颢、程颐是洛阳伊川人,同是宋代著名儒学家。“二程学说”后来为朱熹所继承和发展,世称“程朱学派”。杨时、游酢向二程求学,非常恭敬。杨、游二人,原先以程颢为师,程颢去世后,他们都已四十岁,而且已考上了进士,然而他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院,登门拜见程颐的那天。

相传,一日杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐,正遇上这位老先生闭目养神,坐着假睡。程颐明知有两个客人来了,他却不言不动,不予理睬。杨、游二人怕打扰先生休息,只好恭恭敬敬,肃然待立,一声不吭地等候他睁开眼来。如此等了好半天,程颐才如梦初醒,见了杨、游二人,装作一惊说道:“啊!啊!贤辈早在此乎!”意思是说你们两个还在这儿没走啊。那天正是冬季很冷的一天,不知什么时候,开始下起雪来。门外积雪,已有一尺多深。

这个故事就叫“程门立雪”。在宋代读书人中流传很广,后来形容尊敬老师,诚恳求教,人们就往往引用这个典故和这句成语。

(资料来源: <http://www.doc88.com/p-999213054492.html>)

一、学习中国礼仪文化的功能

改革开放以来,随着国际交往日益频繁,我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪,融入我国当代礼仪中。借鉴国际上一些通行的礼仪规则和惯例,为我国的社会主义现代化建设服务。

现代社会文明程度的提高,自然促进了人们素质的提高,高素质的人对礼仪文化也就更重视。在当今社会学习现代社交礼仪具有深远的意义。知书达理、待人以礼,应当是人们的一个基本素养。良好的礼仪修养对我们有着重要的作用,它可以让我们在各种社交场合充满自信!

(一) 学习礼仪的主要功能

1. 礼仪的交际沟通功能

根据心理学中人际吸引的原则,一个人优雅的举止行为,不仅是增强人际吸引的重要因素,而且是人际关系形成和发展的基础。心理学的研究成果表明,人们一般总是喜欢与具有

良好修养的人在一起或交朋友,觉得他们更易亲近、更富有吸引力。一个人举手投足是否优雅,是否具有独特的气质风度,对社会交往的影响是举足轻重的。

即使一个人没有出众容貌,装束也朴实无华,但如果他言谈得体,又富有感染力,便会使周围的人很愿意接近他,并给他的社会交往活动带来极大的方便。经验表明,有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行,这个“礼”便是礼仪、礼节和礼貌。对于一个粗鲁而没有“礼貌”的人来说,一般的人是避之唯恐不及,更谈不上与其有主动的交往。

由此可见,礼仪知识的学习和礼仪行为的训练,可以使人们在交往活动一开始就比较顺利,就能引起对方的注意,并进一步将注意力转化为他们人格的良好想象,从而在交往双方之间建立起一种信任,形成良好的对话气氛,使交往双方从心理上接受有关交往内容信息的传递,保证交往活动的进行。如谈话礼节对于社会交往的巨大效应就表现为“话不投机半句多”。交谈学问掌握的好与坏,将决定交往的成功与失败。彬彬有礼的谈话方式经常能起到事半功倍的作用。

一个人如果要使语言文雅优美,就必须做到说话和气、不失口、态度谦虚谨慎,并善于认真倾听。此外,若能注意到谈话时的多边关系,那么就能通过语言进行多边的思想交流和相互增进了解,使人际交往产生协调和谐的效果。相反,粗野、丑恶的语言,既伤害人心、又败坏社会风气。俗话说,“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,便是这个道理。谈话礼节所产生的社会交往效应是极其强大的,而整体礼仪行为作为社会交往活动进行的必要条件则从整体上影响社会交往活动的最终结果。

2. 礼仪的道德建设功能

礼仪本质上应属于道德范畴,是人们在社会中处理人际关系并约束自己行为的准则,是精神文明及公共道德中极为重要的组成部分。社会交往活动中的礼仪、礼节,是人们互相联络感情、增进友谊、调节人与人关系的一种行为,也是一种社会道德,是一个人公共道德修养的外在表现。开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的言行举止有着重要的作用。可见,讲究礼仪、礼节绝非生活小节和个人小事,从根本上说,是在加强道德修养,特别是加强公共道德的修养。只有道德修养较高的人,才能知书达理;内心只有具备了高尚的道德,才可能有风流如雅的风度。

首先,良好的礼仪对于个人来说,可以造就遵纪守法、具有良好社会道德的文明公民。养成以“礼”处世的习惯,就能使社会成员之间和谐相处。一个人,若掌握了做客和拜访时的礼仪,那他或她就是一个受欢迎的客人;掌握了待客或接待时的礼仪,那他就是一个令人倍感温馨的主人,他或她的朋友就会越来越多,友谊也会越处越深;掌握了称呼、介绍、握手、约会时的礼仪就会显示一个人的道德修养水平,从而能够架设一座友谊的桥梁。此外,较好地掌握道歉时的礼仪,就能达到修复裂痕、增进友谊的目的。“人非圣贤,孰能无过”?社会交往中,难免会出现缺点和错误,如果因此而造成对别人的伤害,就要向对方道歉,这时既需要勇气,也需要礼貌。通过出于诚恳而又适当的方式及时道歉,多数情况下可以化干戈为玉帛,使社会交往活动正常进行。

其次,礼仪对于整个社会来说,不仅可以反映出社会的精神面貌和一个民族的文化素