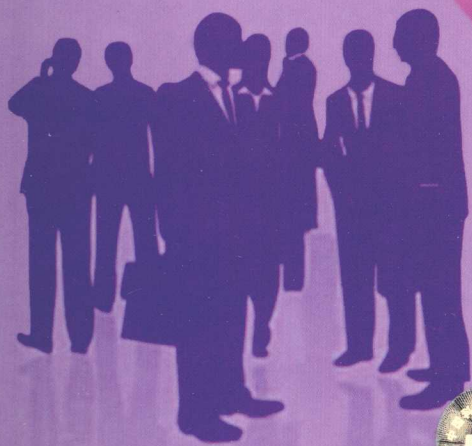


现代 社交礼仪

© 赵冬梅 主编



科学普及出版社

现代社交礼仪

赵冬梅 主 编

科学普及出版社
· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

现代社交礼仪/赵冬梅主编. —北京: 科学普及出版社, 2009. 8
ISBN 978-7-110-07122-9

I. 现... II. 赵... III. 人间交往—礼仪 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 132377 号

自 2006 年 4 月起本社图书封面均贴有防伪标志, 未贴防伪标志的为盗版图书。

科学普及出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码: 100081

电话: 010-62173865 传真: 010-62179148

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

科学普及出版社发行部发行

北京长宁印刷有限公司印刷

*

开本: 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张: 7.75 字数: 200 千字

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1—2000 册 定价: 18.00 元

ISBN 978-7-110-07122-9/C·100

(凡购买本社的图书, 如有缺页、倒页、
脱页者, 本社发行部负责调换)

前 言

礼仪是一个国家、一个民族文化的重要组成部分，也是整个人类发展、进步、文明、昌盛的标志。当今社会的开放性和世界性决定了人们必须懂礼仪、会运用礼仪。礼仪成了人与人之间、组织之间、国家之间对话、沟通、交往、合作的金钥匙。

孔子说：“不学礼，无以立。”一个懂礼仪、有教养的人，容易建立良好的人际关系，促成其事业的成功；而一个无礼、粗俗的人，可能会因为其举止行为不妥而功亏一篑。由此可见，不懂礼仪，没有建立良好的人际关系，就没有事业的成功。研究礼仪，是提高自身素养、完善自我的关键；运用礼仪，是处处受欢迎的捷径。

中等职业学校作为教书育人的主要阵地，传授礼仪知识，既是素质培养的要求，也是时代发展的必然。开设现代社交礼仪课程，就是为了让广大学生进一步开阔视野，更好地适应社会发展，切实增强交际能力，不断提升文明层次。正是在这种责任感的驱使下，笔者把多年教学实践过程中不断修改使用的讲稿加以归纳总结、丰富充实，整理成书，以应教学之需。

职业教育与普通教育相比，最突出的特点是：注重实用、强调实践、强化技能。因此，本教材各章均设有“学习目标”、“名言警句”、“案例”、“案例分析”、“思考·讨论·训练”等，从而使本书具有很强的可读性和易操作性。

本书在编写过程中参考了大量的报刊文献，吸收了国内外学者的研究成果；本书成稿后，我校教务处高级讲师李志宏负责主审。在此谨向各位专家、学者致以衷心的感谢。

由于水平所限，本书难免有疏漏和不足之处，恳请广大读者和教学工作者不吝指正。

作者

编委会

主 编：赵冬梅

副主编：修 震

主 审：李志宏

责任编辑 杜筱进
封面设计 长 宁
责任校对 林 华
责任印制 安利平

目 录

第一章 社交礼仪概述

第一节 社交礼仪的概念	1	二、礼仪的原则	8
一、社交礼仪的含义	2	第四节 礼仪的功能与学习	9
二、礼仪与礼貌、礼节的关系	4	一、礼仪的功能	9
第二节 礼仪的起源与发展	6	二、礼仪的学习	12
一、礼仪的起源	6	第五节 增强自信,大胆交往	12
二、礼仪的发展	7	一、自我定位	12
第三节 礼仪的特征与原则	7	二、增强自信,大胆交往	13
一、礼仪的特征	7	思考·讨论·训练	14

第二章 个人仪表礼仪

第一节 个人仪表的概念	16	一、服装的含义及功能	27
一、个人仪表的概念	16	二、着装的原则	28
二、注重个人仪表的意义	16	三、着装协调的原则	28
三、个人仪表礼仪的基本要求	17	四、男士西装的穿着	29
第二节 仪容礼仪	17	五、女士的衣着	30
一、仪容美的具体含义	18	六、装饰品的佩戴	30
二、干净整洁就是仪容美	19	第四节 眼神和面部表情的礼仪	31
三、化妆适度	20	一、眼神礼仪	31
四、发型美观	22	二、微笑	33
五、护肤得法	24	思考·讨论·训练	35
第三节 服饰礼仪	25		

第三章 举止礼仪

第一节 举止礼仪概述	36	第三节 日常礼节性举止	42
一、举止礼仪的基本要求	36	一、介绍的礼仪	43
二、规范的行为举止	37	二、名片的使用	45
三、举止的忌讳	38	三、握手	45
第二节 空间礼仪	39	四、鞠躬礼	47
一、气泡学说	40	五、常见的其他见面礼	47
二、常见空间	40	思考·讨论·训练	48
三、影响人际交往距离的因素	41		

第四章 言谈礼仪

第一节 称呼的礼仪	49	二、几种称呼的正确使用	50
一、通常的称呼	50	三、称呼的技巧	51

四、称呼的五个禁忌	52	四、交谈的技巧	56
第二节 说话的艺术	52	五、学会赞美别人	57
一、说话的基本要求	53	六、有效选择话题	57
二、礼貌用语	54	七、掌握说话的分寸	58
三、交谈的原则	56	思考·讨论·训练	59

第五章 通联礼仪

第一节 电话礼仪	60	二、礼节	67
一、打电话的礼仪	60	第四节 馈赠礼节	67
二、接电话的礼仪	61	一、馈赠礼品的标准	67
三、移动电话的礼仪	61	二、送礼的禁忌	68
第二节 书信礼仪	62	三、馈赠礼品的礼仪	69
一、一般的书信礼仪	62	四、接受馈赠的礼仪	69
二、几种常见的专用书信	64	五、送花	70
第三节 网络礼仪	66	思考·讨论·训练	71
一、注意事项	66		

第六章 校园、家庭、公共场所礼仪

第一节 校园礼仪	73	三、尊老爱幼	81
一、校园交往礼仪	73	四、邻里团结	82
二、校园活动礼仪	75	第三节 公共场所礼仪	82
三、课堂礼仪	75	一、交通礼仪	83
四、校内公共场所礼仪	76	二、景点浏览礼仪	85
第二节 家庭礼仪	76	三、公共娱乐场所礼仪	85
一、家庭关系	77	四、体育运动场所礼仪	86
二、待客与做客	79	思考·讨论·训练	87

第七章 面试求职礼仪

第一节 面试前的准备	88	二、自我介绍的分寸	93
一、搜集信息	88	三、交谈的礼节	93
二、心理准备	89	四、拥有职业化举止	97
三、物品准备	90	五、面试的其他细节	98
第二节 面试中的礼仪	92	六、面试后的礼仪	98
一、入座的礼仪	93	思考·讨论·训练	99

第八章 涉外礼仪习俗和节日礼仪习俗

第一节 涉外交往礼仪	100	第二节 节日礼仪习俗	113
一、涉外交往的基本原则和纪律	100	一、我国的主要节日	113
二、涉外礼仪通则	101	二、西方国家的主要节日	114
三、礼宾次序和国旗悬挂	103	思考·讨论·训练	117
四、主要国家及地区的礼仪习俗	104	参考文献	118

第一章 社交礼仪概述

学习目标 ①重点掌握礼仪的含义、本质和意义；并明确礼仪、礼节、礼貌三者的区别。一般了解礼仪的起源和发展。②重点掌握礼仪的功能和学习途径；一般了解礼仪的特征和要素。③通过学习，要求学生能够正视自我、增强自信、大胆交际。

第一节 社交礼仪的概念

名言警句

- (1)人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。——(荀子)
- (2)礼仪周全能息事宁人。——(儒贝尔)
- (3)如果把礼仪看得比月亮还高，结果就会失去人与人真诚的信任。——(培根)
- (4)礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重与好感。——(洛克)

案例一：

古时候，有一个叫张良的年轻人，闲暇无事时，总喜欢到下邳桥上散步。

有一天，他到下邳桥上散步时，碰到一个老人。老人穿着粗布短衣，走到张良旁边，故意把他的鞋子掉到桥下，然后回过头来冲着张良说：“孩子！下桥去给我把鞋子拾上来！”张良听了一愣，很想打他一下，但一看他是个老人，就强忍着怒气，到桥下把鞋拾了上来。那老人竟又命令说：“把鞋子给我穿上！”张良一想，既然已经给他拾来了鞋子，不如就给他穿上吧，于是就跪在地上给他穿鞋。那老人把脚伸着，让张良给他穿好后，就笑嘻嘻地走了。张良一直用惊奇的目光注视着他离去。那老人走了里把路，又折回身来，对张良说：“你这个孩子是能培养成才的。五天以后的早上，天一亮，就到这里来同我会面！”张良跪下来说：“是。”第五天天刚亮，张良到了下邳桥上。不料那老人已经等在那里了，见了张良就生气地说：“和老人约会，怎么迟到了？五天后的早上再来相会！”说完就离去了。到第五天早上，鸡一叫，张良就赶去，可是那老人又等在那里了，见了张良又生气地说：“怎么又掉在我后面了？过五天再早点来！”说完又走了。又过了五天，张良没到半夜就赶到桥上，等了好久，那老人也来了，高兴地说：“这样才好。”然后他拿出一本书来，指着说道：“认真研读这本书，你就能做帝王的老师了！再过十年，天下形势有变，你就会发迹了。以后十三年，你就会在济北郡的谷城山下看到我——那儿有块黄石就是我了。”老人说完就走了。

天亮后，张良拿出那本书来一看，原来是《太公兵法》(辅佐周武王伐纣的姜太公的兵书)！张良十分珍爱它，经常诵读，反复地学习、研究。

十年过去了，陈胜等人起兵反秦，张良也聚集了一百多人响应。沛公刘邦率领了几千人马，在下邳的西面攻占了一些地方，张良就归附于他，成为他的部属。从此张良根据《太公兵法》经常向沛公献计献策，沛公认为很好，常常采用他的计谋，后来成了刘邦的运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后，封他为留侯。

张良始终不忘那个给他《太公兵法》的老人。十三年后，他随从刘邦经过济北时，果然在谷城山下看见有块黄石，并把它取回，称之为“黄石公”，作为珍宝供奉起来，按时祭祀。

张良死后,家属把这块黄石和他葬在了一起。

案例二:

小黄是某中等职业学校的学生。在学校,她是班干部,又是学校的学习标兵,是老师的得意门生。9月毕业时,她顺利地就被某著名企业选中,和她的同学兴奋地到那家企业去报到。第二天,小黄的班主任就接到了小黄带哭腔的电话。原来,刚到的第一天晚上,她和同学由于兴奋而在宿舍聊天,结果,被下夜班的同宿舍老员工狠狠地骂了一顿。小黄哭着说:“没想到刚到厂第一天就被人骂。和老员工搞不好关系,今后别想在这儿舒心地工作了。”

职业学校是一个较为特殊的教育部门,职校除了要求学生学好扎实的技术知识,还要求学生学会做人的道理。职校学生在校期间就应提高各方面的素质,具备进入社会、顺利从事职业、应付各种人际关系的综合素质,这样才不至于在工作中失利。因此,在校期间,学生不仅要学习专业知识、文化知识,还应具有道德知识、礼仪知识,讲礼貌、懂礼貌。学生要在礼仪的规范下,培养讲文明、懂礼貌、重礼仪的道德观念,并养成良好的行为习惯,以便今后走上社会与人愉快相处。

一、社交礼仪的含义

为了从理性的高度领悟社交礼仪的真谛,有必要进一步深入理解礼仪的含义。

(一)人际交往的意义

1. 人际交往是人身心健康的需要

我国著名的医学、心理学专家丁贻教授曾指出:“人类的心理适应,最主要的就是对人际关系的适应。”现代心理学研究表明,人类的心理病态多由人际关系失调所致。这是因为:

(1)与人发生冲突会使心灵蒙上阴影,导致精神紧张、抑郁,不仅可致心理障碍,而且会刺激下丘脑,使内分泌功能紊乱,进而引起一系列复杂的生理变化。许多心身疾病,如冠心病、消化性溃疡、甲状腺机能亢进、偏头痛、月经失调和癌症,都与长期的不良情绪和心理遭受强烈的刺激有关。

(2)每个人都有快乐和忧愁,快乐与朋友分享会更快乐,忧愁向朋友倾诉就会减轻,倾诉的过程就是减轻心理压力、缓解心理紧张的过程。缺乏必要的交往会导致心理负荷过重。大量的研究证实,离群索居会使人孤独、忧虑,可导致心理障碍。有的国家以限制人际关系、实行心理隔离作为惩罚罪犯的手段。经过数年隔离,罪犯轻者出现心理沮丧,失去语言能力,重者可患精神分裂症。

(3)愉快、广泛和深刻的心理交往有助于个性发展与健康。心理学家研究发现,如果一个人长期缺乏与别人的积极交往,缺乏稳定而良好的人际关系,这个人往往就有明显的性格缺陷。如在青少年心理咨询中发现,绝大多数青少年的心理危机都与缺乏正常的人际交往和良好的人际关系相联系。心理学家也从各个不同角度做过大量的研究,发现健康的个性总是与健康的人际交往相伴随的。心理健康水平越高,与别人交往越积极,越符合社会的期望,与别人的关系也越深刻。心理学家专门研究了身体、智力和心理健康水平都很优秀的宇航员、研究生和大中学生,得出了这样一个结论,即心理健康水平高的人同别人的交往以及人际关系都很好。他们有着一系列有利于积极交往和建立良好人际关系的个性特点,如友好、可靠、替别人着想、温厚、诚挚、信任别人,等等。研究还发现那些心理健康水平高者,往往来自人际关系状况良好的家庭,这从一个侧面提供了人际关系状况影响个性发展和身心健康的佐证。

2. 人际交往是人获得安全感的需要

(1)人作为有机体,同样要遵循生存第一的法则,没有人会怀疑自我保存是人的最根本的原发性需要。因此,人都需要安全感。社会心理学家所做的大量研究提示,与人交往是获得安全感最有效的途径。当人们面临危险的情境而感到恐惧时,与别人在一起可以直接而有效地减少人们的恐惧感,使人们感到安宁与舒适。有人研究过战场上与部队失散的士兵的心理,发

现最令散兵恐惧的不是战场的炮火硝烟,而是失去同战友联系的孤独。一旦一个散兵遇到自己的战友,哪怕其完全失去了战斗力,也会感到莫大的安慰,其独自一人时的高度恐惧感也会大大减轻甚至消失。

(2)人不光有生物性的安全感需要,而且还有社会性的安全感需要。当人置身于自己不能把握或控制的社会情境时,也同样会缺乏安全感。如新兵入伍,脱离了原来的人际关系支持,新的人际关系尚未建立,因而在自我稳定感和社会安全感方面就可能出现危机。在新的人际关系建立起来之前,会一直处于高度的自我防卫状态。心理学的研究发现,同生物安全感的建立相似,获得社会安全感的最有效途径同样是与他人交往,并由此建立稳定的人际关系。不过与生物安全感不同,一个人要获得充分的社会安全感,仅有别人的陪伴或表面交往还远远不够,社会安全感的本质是人与人之间的情感联系。只有通过交往,同他人建立了可靠的人际关系之后,人们的社会安全感才能得到确立。

3. 人际交往是人确立自我价值感的需要

人是理性的动物。从自我意识出现的那一天起,人就开始用一定的价值观来进行自我评判。当自我价值得到确立时,人在主观上就会产生一种自信、自尊和自我稳定的感受。这就是所谓的自我价值感。人的自我价值感一旦确立,生活就会富有意义,使人充满生活的热情。相反,如果一个人的自我价值感得不到确立,他就没有正常的自信、自尊和自我稳定感。此时,人就会自卑、自贬、自我厌恶、自我拒绝、自暴自弃。自我价值感完全丧失,人生就不再有意义,人就只能走上自毁、自绝的道路。

人的自我意识的保持和自我价值感的确立是通过社会比较过程来实现的。一个人只有将自身置于社会背景之中,通过将自己与别人进行比较才能确立自己的价值。所以,人需要了解别人,也需要通过别人来了解自己。因此,需要同别人进行交往,需要同别人建立并保持一定的人际关系。一个人必须不断地通过社会比较获得充分信息,使自己相信自己是具有价值的,才能保持其稳定的自我价值评判。如果社会比较的机会被长期剥夺,则会使人因缺乏自我状况的社会反馈信息而导致个人价值感的危机,并使人产生高度的自我不安全感。人是不能忍受自己的价值得不到肯定的。因此,自我不安全感会引起人的高度焦虑,并促使人去同他人进行交流,进行有意无意的社会比较,以便获得有关自我状况的社会反馈,进而了解自我,使自己的行为具有明确的方向,并使自我价值感重新得到确立。

对于社会比较现象的揭示和社会比较规律的发现,是社会心理学家近年来的杰出贡献。大量的科学研究揭示,人们对于自己的能力、性格与心理状态的评价,以及对人、对事、对物所持有的看法,常常是不确定的。人们要想在这些方面作出明确的判断,必须通过将自身的状况与他人的状况进行比较,找到一个参照系,并确定了自己在这一参照系中的位置之后,才能形成明确的自我评价。

4. 人际交往是人发展的需要

人际交往是个人社会化的起点和必经之路。社会化即个人学习社会知识、生存技能和文化,从而取得社会生活的资格,开始发展自己的过程。如果没有其他人的合作,个体是无法完成这个过程的。人只要活着,不管你愿意或自觉与否,都必须与人进行交往。人一生的成长、发展、成功,无不与同他人的交往相联系。若能从人际关系中得到信息、机遇、扶助,就可能助你走上一条成功之路。现代科学技术的发展使我们越来越依靠群体的力量,人与人之间的情感沟通和智力交往使某些工作出现质的飞跃,这种“群体效应”已越来越成为各项工作的推动力。这种效应的出现主要是在人际互动和交往中实现的。在交往过程中,彼此互相学习,共同

提高,可产生“一加一大于二”的智力共振。

5. 人际交往是人生幸福的需要

在日常生活中,有些人往往认为,人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位的基础之上的。实际上,对于人生的幸福来说,所有这些方面远不如健康的交往和良好的人际关系重要。交往和人际关系在人们生活中的地位无法为金钱、成功、名誉和地位所取代。心理学家通过研究发现了一个奇特的现象:自20世纪30年代以来,人们的金钱收入一直是呈上升趋势的,但对生活感到幸福的人的比例并没有增加,而是稳定在原来的水平。这说明金钱并不能简单地决定人的幸福。

西方心理学家克林格做了一个广泛的调查,结果发现,良好的人际关系对于生活的幸福具有首要意义。当人们被问到“什么使你的生活富有意义”的时候,几乎所有的人都回答,亲密的人际关系是首要的;自己的生活是否幸福取决于自己同生活中其他人的关系是否良好;如果同配偶、恋人、孩子、父母、朋友及同事关系良好,有深刻的情感联系,那就会感到生活幸福且富有意义。反之,则会感到生活缺乏目标、没有动力和不幸。在这些被调查者的回答中,人际关系的重要性远远超过成功、名誉和地位,甚至超过了西方人最为尊重的宗教信仰。有一项调查表明,在我国,抑郁程度、人际关系和谐度和人际关系压力是导致自杀的三大因素。社会学家指出,社会关系的丧失是自杀的主要原因之一。

(二) 交际礼仪的含义

社交礼仪作为一种文化,是人们在社会生活中处理人际关系,用来对他人表达友谊和好感的符号。讲礼仪可以使一个人变得有道德,讲礼仪可以塑造一个理想的个人形象,讲礼仪可以使你的事业成功,讲礼仪可以使得社会更加安定。礼仪是一个人乃至一个民族素质的重要组成。

社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。一个人生活在社会上,要想让别人尊重自己,首先要学会尊重别人。掌握规范的社交礼仪,能为交往创造出和谐融洽的气氛,建立、保持、改善人际关系。

香港《亚州周刊》报道,五一黄金假期,大批中国大陆游客出境旅游,既显示了富起来的中国人的“阔气”,也暴露了一些“富”者的“不仁”。这些有失体面的行为如“衣冠不整、随地吐痰、乘车不排队”、“吸烟者也不管旅游景点和某些公共场合是禁烟区,仍然一烟在手,悠然自得地吞云吐雾,引来国外游客的耻笑”,等等,“真是把脸丢在国门外了”。文章最后说:“应该说,中国旅游大军的主流是健康的,也受到国际社会的欢迎。但少数人的不雅行为冲击了国际文明规范和文化氛围……。中国现代化的发展,不仅需要物质文明,也需要精神文明,更需要公德心。仅有鼓起来的钱袋,而没有文明的礼仪,仍然是个富而不仁的穷人。这样的民族仍还将是落后的民族。”可见,礼仪对于一个人、一个民族是多么的重要。

礼仪规范的形成,是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的,并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动,它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现,告诉人们该做什么,不该做什么。如奏国歌时要起立,行注目礼;参加宴会时要穿晚礼服等。其实,礼仪就是规定了一条人们该走的固定的轨道,或者说,为人们的社会生活规定了一套应遵循的模式。遵循它,就会得到社会的认可,生活也会变得更加得体,顺畅;违背它或偏离它,往往会遭到社会习俗的惩罚,甚至会付出惨痛的代价。

二、礼仪与礼貌、礼节的关系

礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说,三者是一致的,但又各有其自身的特殊含义和要求。

(一) 礼貌

礼貌是指人们在日常交往中,相互表示敬重和友好的品质和行为。礼貌体现了时代的风尚和道德规范,体现了人们的文化层次和文明修养。礼貌总是在一个人接人待物的过程中,通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现的。礼貌是文明行为的基本要求,是维护社会生活正常秩序的客观条件。在日常社会生活中,人们总是难免发生这样或那样的矛盾,如果能够讲究礼貌,相互尊重,相互谅解,矛盾就容易得到化解,生活就会充满友好和温馨。在不同的国家、不同的民族,处于不同的时代和不同的行为环境中,表达礼貌的形式会有所不同,但在相互尊重、友好相处这一点上却是相同的;在诚恳、谦恭、和善、适度的要求上也是一致的。一个人衣冠不整、出言不逊、冷漠自负、动作粗俗,就是对他人的不尊重,他也肯定是没有礼貌的。礼貌应当是一个人良好道德品质的真实体现,对人的尊重友好必须是发自内心的,表面虚伪的客套不是礼貌。讲礼貌应当做到彬彬有礼、落落大方,过度热情、过分殷勤、低声下气,并不是礼貌。

(二) 礼节

礼节是人们在相互交往中相互表示问候、致意、祝愿等惯用的规则和形式。礼节是表示对他人尊重与友好的外在行为规范,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。与礼貌相比,礼节处在表层,礼节总是表现为一定的动作、行为。但这并不是说,礼节仅仅是一种表面形式,而是说尊重他人的内在品质总是通过一定的形式才能表现出来。比如,尊重师长,可以通过见到长辈和教师问安行礼的礼节来体现;欢迎他人的到来,可以通过见到客人时起立、握手等礼节来表示;得到别人帮助,可以用说“谢谢”来表示感激的心情。借助这些礼节,对他人尊重与友好的礼貌得到了适当的表达。不懂得礼节,在与别人交往时,心中虽有对别人尊重的愿望却无法表达。因此,礼节不单纯是表面上的动作,而是一个人尊重他人的内在品质的外化。

(三) 礼仪、礼貌、礼节三者的区别与联系

礼仪、礼貌、礼节三者之间既有联系,又有区别。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质,那么礼节强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼,虽有对他人尊敬友好的心意,却不知怎样去表达,因而在与人交往时往往会出现尴尬、紧张、手足无措等。不懂礼貌只学些表面的礼节形式,就难免机械模仿、故作姿态,让人感到虚情假意。因此,讲礼貌,懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。而礼仪的文化内涵要相对深些,它侧重于社会交往中,人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范,多用于较大规模或较为隆重的场合。礼貌礼节多指交往过程中个别的行为,而礼仪则是指社交活动中,自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。一般说来,礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小,礼节也较为简单,随着社会交往的扩大化和现代化,交往活动越来越频繁深入,礼节也越来越复杂,于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序,礼仪就从礼节中自然而然地游离出来。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪是程式化了的礼节。

知识窗:中西方礼仪的差异。

1. 称谓称呼方面

在西方,称谓是比较笼统的,一个称呼可以涵盖中国很多称呼。例如,西方称呼男的为先生,称呼女的女士或小姐,而在我国“先生”第一解释是“教师”,是对教师最古老最悠久的称谓。随着改革开放,先生已成为社会上最流行的尊称口语,西方人称“uncle”,可以涵盖我国的婶婶、伯母、姨。他们对这些方面的关系也不如中国分明,中国父亲那边的为伯伯、姑姑、堂兄妹,母亲方为舅、姨、表兄妹。在西方人们见面时喜欢直呼其名。而在中国,人们喜欢加上职

位,××经理,××总裁等。这是身份与地位的象征,西方人很少用正式的头衔称呼别人,正式头衔用于法官、高级政府官员、军官、医生、教授、高级宗教人士等。

2. 交际语言方面

中国人通常是见面点头致意,握手或行拱手礼,微微欠身然后握手。而西方人认为欠身显得自卑,拥抱是最常见的见面礼与道别礼,亲吻礼与吻手礼也较为常见。在我国除了见面和告辞时使用,在表示祝贺、感谢或互相鼓励时也使用。发展到现在,被简单的“你好”、“再见”所取代。可是西方的贴面礼、亲吻礼、吻手礼,让国人仍很不习惯接受。中国在见面时喜欢客套的问“去哪了”、“有没有吃饭”。西方则认为这侵犯了他们的隐私,感到奇怪。送客离开时,中国人习惯挽留,说“走好”、“慢走”,而西方仅微笑作再见就可。

3. 宴请方面

酒文化在中国由来已久,被视为做生意、交朋友等社交场合不可或缺的。酒杯不空茶水不满。在西方,通常喝啤酒、葡萄酒,不喜欢劝酒。在中国,宴会喜欢共桌共菜,西方则认为不合卫生,实行分餐制。中国人宴请时,觥筹交错,歌舞升平。西方则要求少声响、少动作,用餐程序较多。

4. 禁忌习俗

中国人不喜欢说“4”,因为与“死”同音,认为“8、6”吉利,偏向于双数,追求成双成对。西方人不喜欢“13”。缘起基督教中的故事最后的晚餐,犹太出卖耶稣,有13个人。也不喜欢星期五。中国人尊老,而西方人忌老。

中国人喜黄色,有图腾为“龙”,视为龙的传人。而西方则认为龙是蛇,基督教中蛇就是撒旦,是魔鬼,黄色暗含断交之意。

国人在馈赠送礼时不可“过时送礼,事后补礼”。与年长者不能送“钟”,乌龟有“王八”之称,亦不可。外国人在送礼时不求贵重,意到便可。送礼收礼时亦少有谦卑之词。但礼品包装要求精美。在与他人交谈时,西方人忌谈论个人私事、年龄、婚姻、收入等。中国人则习惯称自己“礼不好,请笑纳”。

5. 日常行为习惯

在中国,人们对个人隐私的界限远没有这么深刻,人们并不会在意别人对自己的生活做一般了解。日常生活中,中国人拜访他人表示热忱。而西方人在拜访前,要跟这人预约,突然造访会造成受访者不快,因为会打乱别人的工作安排。西方人比较忌讳别人探听其隐私。中国人比较热情,愿意帮助他人,喜欢询问别人可有什么帮忙。

比如,中国人会直接询问别人所购物品价格,在中国人看来,物品贵贱只代表物品质量。西方人则认为是隐私,不宜直接询问。中国人的空间距离较近,经常可以看见中国少女亲昵而行。西方人认为中国人过于亲近,中国人认为西方人冷淡、傲慢、过分疏远。这都是东西方文化观念差异导致的。东方人重义重情,西方人崇尚个人独立。

第二节 礼仪的起源与发展

名言警句

人之有礼,犹鱼之有水矣。——葛洪

亲善产生幸福,文明带来和谐。——雨果

一、礼仪的起源

中国具有五千年文明史,素有“礼仪之邦”之称,中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于

世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展起了广泛深远的影响,其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛,几乎渗透于古代社会的各个方面。礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们做过种种探讨,归纳起来,大体有以下几种礼仪起源说:①天神生礼仪;②礼为天、地、人的统一体;③礼产生于人的自然本性;④礼为人性和环境矛盾的产物;⑤礼生于理,起于俗。何为礼仪,礼仪即礼节与仪式。

二、礼仪的发展

(1)萌芽时期:旧石器时代,如周口店山顶洞人,用兽骨作装饰,死人身上撒赤铁矿粉。

(2)革创时期:新石器时代,半坡遗址、仰韶文化都是等卑有序,男女有别。

(3)形成时期:青铜时代,原始社会已解体,劳动活动升温。推翻殷王朝取而代之的是周朝。战国时成书的《周礼》多少反映了东周社会人们的行为举止、心理情操。

(4)发展变早时期:西周时期,出现了所谓的“礼崩乐坏”的局面。春秋战国时期,相继涌现出孔子、孟子等思想家,发展和革新了礼仪理论。孔子认为:“不学礼,无以立”,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿动”,系统地阐述了礼仪的本质与功能。在《论语》里,有74处谈到“礼”,要求人们用规范约束自己的行为,所以他是主张以礼治国的最有代表性的人物。“礼”的内涵分为两个方面:一是典章制度;二是社会一切人的行为和举止规范,这是典章在具体实施过程中的具体形成。

(5)强化、衰落时期:秦始皇吞并六国统一中国,建立的秦王朝,成为后来延续两千多年的封建体制的基础,汉代、唐代、宋代、礼仪研究硕果累累。特别是宋代家庭礼仪的大发展,代表作有北宋史学家司马光的《涑水家仪》和南宋理学家朱熹的《朱子家礼》。明代时,交友之礼完善,忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生,古代礼仪盛极而衰。一些西方礼仪传入,北洋新军的陆军开始用西方军队的举手礼等,代替不合时宜的打千礼等。

第三节 礼仪的特征与原则

名言警句

彬彬有礼,讲究得体,妙在自然,贵在真诚,基在修养,要在尊敬,重在自律。

一个伟大的人有两颗心:一颗心流血,一颗心宽容。——纪伯伦

案例:

英国著名戏剧家萧伯纳有一次去苏联讲学。有一天他在散步时遇到一个聪明、活泼、可爱的小女孩,并和她在一起玩了很长时间,分手时,萧伯纳对小女孩说:“回家后告诉你妈妈,今天同你一起玩的人是世界有名的萧伯纳。”小女孩望着萧伯纳,学着大人的口气说:“你回家后告诉你妈妈,今天同你玩耍的是苏联小姑娘苏珊娜(小女孩的名字)。”这使萧伯纳大吃一惊,立刻感到自己太傲慢了。此后,他常常回忆这件事,并感慨地说:“一个人无论有多大成就,都不能自夸。对任何人,都应该平等相待,永远谦逊。”

一、礼仪的特征

学习与运用礼仪,有必要了解它的一些主要特征。这样做,有助于深化对礼仪的认识。礼仪有以下特征:

(一)规范化

也就是说,在人际交往的具体细节上,如何做才合乎礼仪,是有其约定俗成的具体规定的。

(二)可操作性

“礼者,敬人也”。待人的敬意,应当怎样表现,是有其切实可行、行之有效的具体方法的。

(三) 民族性

“十里不同风，百里不同俗”。由于各地区、各民族文化与习俗存在差异，各地区、各民族的礼仪因而也就存在各自的特色。对此应当相互学习，相互尊重，求同存异，入乡随俗，切不可唯我独尊，以我划线。

(四) 时代性

随着社会的进步，礼仪在继承历史遗产的同时，也有发展、有变化。学习和运用礼仪，最忌生吞活剥，墨守古法，唯旧唯古，食古不化，落后于时代的进步和社会的变革。

二、礼仪的原则

在社交场合中，如何运用社交礼仪，怎样才能发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，这同遵守礼仪原则密切相关。

(一) 真诚尊重的原则

苏格拉底曾言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你挚情的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则。只有真诚待人，才是尊重他人；只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系。真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无友”；其次表现为对于他人的正确认识，相信他人、尊重他人，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊地久天长。

真诚尊重是重要的，然而在社交场合中，真诚和尊重也表现为许多误区。一种是在社交场合，一味地倾吐自己的所有真诚，甚至不管对象如何；一种是不管对方是否能接受，凡是自己不赞同的或不喜欢的的一味的抵制排斥，甚至攻击。如果在社交场合中，陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现，在你倾吐衷言时，有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音，如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声，那你就徒劳了。另外，如对方的观点或打扮等你不喜欢、不赞同，也不必针锋相对地批评他，更不能嘲笑或攻击，你可以委婉的提出或适度的有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪，非也，这是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，自然也是真诚在礼貌中的体现。就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，也应彬彬有礼，显示自己尊重他人的大将风度，这既是礼貌的表现，同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重，在社交场合，切记三点：给他人充分表现的机会，对他人表现出你最大的热情，给对方永远留有余地。

(二) 平等适度的原则

在社交场上，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，自然对方也会相应的还礼于你，这种礼仪施行必须讲究平等的原则。平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好的人际关系的诀窍。平等在交往中，表现为不骄狂，不我行我素，不自以为是，不厚此薄彼，更不傲视一切，目空无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人，唯有此，才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪。如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊却不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要活泼但不能轻浮；要谦虚但不能拘谨；要老练持重，但又不能圆滑世故。

(三) 自信自律原则

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则,唯有对自己充满信心,才能如鱼得水,得心应手。自信是社交场合中一份很可贵的心理素质。一个有充分自信心的人,才能在交往中不卑不亢、落落大方,遇到强者不自惭,遇到艰难不气馁,遇到侮辱敢于挺身反击,遇到弱者勇于伸出援助之手。一个缺乏自信的人,就会处处碰壁,甚至落花流水。

自信但不能自负,自以为了不起、一贯自信的人,往往就会走向自负的极端,凡事自以为是,不尊重他人,甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢?自律原则正是正确处理自信与自负的又一原则。自律乃自我约束的原则。在社会交往过程中,在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,以此来约束自己的行为,严以律己,实现自我教育,自我管理,摆正自信的天平,既不必前怕虎后怕狼的缺少信心,又不能凡事自以为是而自负高傲。

(四) 信用宽容的原则

信用即就讲究信誉的原则。孔子曾有言:“民无信不立”,“与朋友交,言而有信”。强调的正是守信用的原则。守信是我们中华民族的美德,在社交场合,尤其讲究,一是要守时,与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等,决不应拖延迟到。二是要守约,即与人签定的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到,所谓言必信,行必果。故在社交场合,如没有十分的把握就不要轻易许诺他人,许诺做不到,反落了个不守信的恶名,从此会永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合,宽容是一种较高的境界,《不列颠百科全书》对“宽容”下了这样一个定义:“宽容即容许别人有行动和判断的自由,对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。”

宽容是人类一种伟大的思想,在人际交往中,宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。要宽容他人、理解他人、体谅他人,千万不要求全责备、斤斤计较,甚至咄咄逼人。总而言之,站在对方的立场去考虑一切,是你争取朋友的最好方法。

第四节 礼仪的功能与学习

名言警句

亲善产生幸福,文明带来和谐。——雨果

一、礼仪的功能

当前,礼仪之所以受到人们的普遍重视,主要是因为它具有多种功能,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对于提高自身的修养和素质,促进社会主义精神文明建设,塑造良好形象,扩大社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在如下几个方面。

(一) 提高自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。学习礼仪知识,经过不断的吸收,使之得到内化,这样有助于提高你的综合素质,让你成为一个与众不同的人。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。曾登载在《深圳青年》杂志上的一个故事就颇说明问题。

小故事:修养的作用

有一批应届毕业生22个人,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，却是她今天听到的唯一一句。

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，送给同学们作纪念。”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。”

由此可见，学习礼仪，运用礼仪，有助于提高个人的修养，有助于“用高尚的精神塑造人”，真正提高个人的文明程度。

（二）美化个人形象

先让我们讲一个小故事，这个刊登在《故事会》杂志上的“三分钟典藏故事”颇值得回味。

小故事：小节的象征

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·B·麦金利的好朋友查尔斯·G·道斯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，总统搭乘一辆市内轻轨电车，坐在后排的最后一个位子上，电车停在下一站，上来一位洗衣老妇人，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，故意装着没看见。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，对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。总统顺便朝那男子瞅了一眼，那张脸深深地印入了脑海。

这男人不正是总统要任命的两位候选人之一吗？总统果断地作出决定：取消该人的任命资格，而另一位则理所当然地成为了外交官。