

XinKeBiao JiaoShi BiDu CongShu

新课标教师必读丛书

# 新课标 礼仪素养培养

北京未来新世纪教育科学研究所 主编

切入所有教师关心的话题，满足师生对新课程全方位理解的需求。

符合新课程理念的教学设计、富有特色的课堂教学、深刻的教学反思及专家评析。

远 方 出 版 社

新课标教师必读丛书

# 新课标礼仪素养培养

北京未来新世纪教育科学研究所/主编

远方出版社

责任编辑:胡丽娟

封面设计:阮林丽

新课标教师必读丛书  
新课标礼仪素养培养

---

|       |                         |
|-------|-------------------------|
| 主 编   | 北京未来新世纪教育科学研究所          |
| 出版发行  | 远方出版社                   |
| 社 址   | 呼和浩特市乌兰察布东路 666 号       |
| 邮 编   | 010010                  |
| 经 销   | 新华书店                    |
| 印 刷   | 北京市朝教印刷厂                |
| 开 本   | 850×1168 1/32           |
| 字 数   | 4500 千                  |
| 印 张   | 880                     |
| 版 次   | 2006 年 1 月第 1 版         |
| 印 次   | 2006 年 1 月第 1 次印刷       |
| 印 数   | 5000                    |
| 标准书号  | ISBN 7-80723-115-7/G·55 |
| 总 定 价 | 2240.00 元(共 80 册)       |

---

远方版图书,版权所有,侵权必究。

远方版图书,印装错误请与印刷厂退换。

# 前 言

新的课程改革,为改进教学,提高教学质量,提供了不可多得的机遇,同时也给广大教师提出了一系列亟待研究的课题。

进入新课程实验之后,教师们深入研究新的《课程标准》,转换思路,改革传统教学模式,使各科教学的局面耳目一新。但也有部分教师感觉新课标提出的一些理念,付诸实践难度较大。特别是有关转变学生学习和教师教学方式的理念,实践中缺乏足资借鉴的理论研究成果和实用资料。

本轮课程改革的重大变化之一,是教学目标的多元化与具体化。新课标用三个层次七项目标即“知识与能力、过程与方法、情感态度与价值观”,取代了传统的三个层次三项目标即“基础知识、基本能力与思想教育”。其中,“过程与方法”成为课程教学目标,还是第一次。制定这一目标的基本理念,在新课标里已有清晰的表述。

如何让学生积极主动地参与教学过程?如何组织丰富多彩的教学实践活动?如何以学生为主体?如何为学生营造一个兴趣盎然的良好环境等等,这些是广大参与新课程实验的

一线教师特别关心的问题。他们各显神通,为解决这些问题付出了艰辛的劳动和智慧,取得了可喜的成就。他们筛选出各种有用的教学资料读物,为学生的探究式学习、主动学习与合作学习,创造了极好的条件。我们从中挑选了很小的一部分,编成这套《新课标教师必读丛书》,供实验阶段的一线教师参考。

该丛书的问世,为教师教育教学提供了一份珍贵的教学参考书。愿每一位教育工作者通过本丛书的学习,提高教学理论素养,完善学科知识,积极推进素质教育,做一名成功的素质教育者,培养 21 世纪的高素质人才。前人的某些研究成果,为我们的编写提供了借鉴。虽然如此,本书的疏漏、谬误之处仍恐在所难免,祈望广大师生不吝赐教,以匡不逮。

编 者

二〇〇六年一月

# 目 录

|                 |      |
|-----------------|------|
| 第一章 礼仪概述        | \1   |
| 第一节 什么是礼仪       | \1   |
| 第二节 什么是公共关系礼仪   | \5   |
| 第三节 公关礼仪的本质和特色  | \6   |
| 第四节 社交通往成功之路    | \9   |
| 第五节 社交的广泛与必要    | \15  |
| 第二章 礼仪素养        | \19  |
| 第一节 公共关系与礼仪     | \20  |
| 第二节 公关礼仪与修养     | \32  |
| 第三节 你适合做公关礼仪工作吗 | \42  |
| 第三章 基本礼仪素养      | \66  |
| 第一节 见面礼仪        | \66  |
| 第二节 介绍礼仪        | \80  |
| 第三节 访送礼仪        | \103 |

|                     |      |
|---------------------|------|
| <b>第四章 语言与礼仪</b>    | \121 |
| 第一节 公关语言交谈礼仪        | \121 |
| 第二节 交谈中的聆听礼仪        | \141 |
| <b>第五章 仪态礼仪</b>     | \151 |
| 第一节 站立行的姿势          | \151 |
| 第二节 手势动作            | \164 |
| 第三节 面部表情            | \167 |
| <b>第六章 社交的要求</b>    | \172 |
| 第一节 印象              | \172 |
| 第二节 服装              | \185 |
| 第三节 仪态              | \187 |
| <b>第七章 社交的语言艺术</b>  | \209 |
| 第一节 语言的使用技巧         | \209 |
| 第二节 幽默风趣的语言         | \215 |
| <b>第八章 社交的礼节</b>    | \227 |
| 第一节 握手              | \230 |
| 第二节 探访              | \231 |
| 第三节 电话              | \233 |
| <b>第九章 交际与交际心理学</b> | \237 |
| 第一节 交际与交际心理         | \237 |
| 第二节 交际心理学与相关学科      | \247 |
| 第三节 交际心理学的研究对象      | \259 |

|      |                  |      |
|------|------------------|------|
| 第四节  | 交际心理学的研究原则       | \268 |
| 第十章  | 交际与动机            | \276 |
| 第一节  | 交际是人类生存和发展的需要    | \277 |
| 第二节  | 交际动机激发心理分析       | \286 |
| 第三节  | 亲和动机             | \298 |
| 第十一章 | 交际中的语言           | \303 |
| 第一节  | 交际活动中的语言心理       | \303 |
| 第二节  | 交际活动中的态势心理       | \317 |
| 第三节  | 交际活动中语言、态势的调节和控制 | \332 |

# 第一章 礼仪概述

## 第一节 什么是礼仪

孔子说“礼者何？即中之治也。君子有其事，必有其治。”管子也说“礼者，因人之情，象义之理，而为之节乐者也。”所以礼仪是治事待人的准则，亦是人与人之间相处的规范，更浅显的讲法就是“规规矩矩的态度”。人是社会动物，不能离群索居，必须进行团体生活，所以不论是家庭生活或是社交场合，其进退都应有适当的节度，新生彼此的行为言谈，维系社会纪纲及群众秩序。比如：窥人隐私，议人长短，行为乖张，举止怪异，乃至开车不守规则，夜半扰人清梦，公共场所高谈阔论，大街闹市袒胸裸体，都属失礼，轻则令人侧目，重则扰乱社会秩序，甚至破坏国家法令，所以孔夫子强调礼的重要：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”

西方国家也同样讲究礼。在英文词典里可以找出几个相

同的词义：一为 courtesy，即礼貌，泛指一般客气的仪态；二为 etiquette，为交际应对的酬酢礼节；三为 protocol，义为礼规、礼仪等。etiquette 一词是由法语演变而来的。其原意是指法庭上用的一种“通行证”，它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公众场合也都制订了相应的行为规范，这些规范由繁而简，构成系统，逐渐形成了大家公认的也是大家都愿意自觉遵守的国际礼节。英文词典对 protocol 的定义是“外交的或军事的礼节和秩序的规则”。比如开会时关于悬挂国旗、奏国歌的规则，举行正式宴会时的座位安排，介绍客人的顺序，感谢出席宴会宾客的顺序等。

所以，礼仪是一种广泛的概念，可将任何活动中有利于处理相互关系的言行举止内容包括在内。礼节则指交际活动中表达一定意义的具体行为规范。比如出席晚宴衣饰必须整洁属礼仪的范畴，但衣饰整洁这一行为还称不上是一种礼节，握手礼是会面时的一种礼节。

综上所述，可以给礼仪作如下定义：礼是礼貌、礼节，是一种要求；仪是仪容、仪表、仪态，是一种被人们规定的共同认可的秩序。合二为一，礼仪是在交往中体现出来的人们之间互相尊重的意愿，就是与人交往的程序、方式以及实施交往行为

时的外在表象方面的规范,包括语言、仪容、仪态、风度等等。

几千年的人类文明史证明,人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。在古希腊和古罗马的诗歌中,在荷马的史诗《奥德赛》中,在中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中,都有较为详尽的记载。如《伊达》就详尽地叙述了当时用餐的规矩,举杯祝酒大为讲究,一旦失礼,就得受罪,嘉宾贵客居上座,也和今天完全一样。古罗马的年轻诗人奥德维就曾告诫自己的同龄人,用餐不可狼吞虎咽,也不可贪杯。16世纪意大利作家加斯梯良的《朝臣》,不仅是一本文学经典著作,更是当时所有礼仪书中最著名的。它是文艺复兴时期青年的手册。1716年汉堡出纳的缅甸杰斯的著作《论接待权贵和女士的礼仪,兼论女士如何对男性保持雍容态度》也是一例。

中国是文明古国,礼仪之邦。孔子提倡六艺,以“礼”为六艺之冠,五经中有“礼记”,古时官制,中央政府设六部,“礼部”居其一,中国夙称“礼仪之邦”,同此可见一斑。礼仪在中国的历史上可谓源远流长。首先非常重视“礼”的教育。我国的古籍中就有许多论述礼教的。《礼记》中曾载道:“言语之美,穆穆皇皇。”即语言之美,在于谦恭、和气、文雅。并规定与人交

往时,应“不失足于人,不失色于人,不失口于人”。就是不要在行动上出格,不要在态度上失态,不要在语言上失礼。《论语·雍也》篇中也说到:“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。即说只要品格质朴,而不注意礼了仪表,就会显得粗野;而只注重礼节仪表,却缺乏质朴的品格,就会显得轻浮。只有礼节仪表同质朴的品格结合,才算得上是一个有教养的人。《荀子·劝学》篇中的论述也认为只有举止、言论、态度都是谦恭有礼时,才能从别人那里得到教诲。可见礼与非礼有质的区别。对此,孔子也曾说“不学礼,无以立”,并主张“克己复礼”,希望每个人都要克制自己的欲望,恢复正常的人与人之间的交往,按照一定的程序处理人际关系问题。

古代不仅重视“礼”的教育,也十分重视“礼”的实施,即思想灌输与行为实践结为一体。如西周时,对“礼”的教育,不仅要求学生懂得“君臣主义”与“长幼之序”,还要让学生“演礼”,使他们的行为举止合乎礼仪。这种将礼仪的传播与礼仪的训练相结合的教育,对当时社会风气的影响是非常大的。

从以上论述可以看出,“礼”在人们生存的社会中所占有的重要地位。它是人们日常交往所必须遵循的行为规则。

随着社会的发展,今天的传统风俗已大大简化了,而且明

显地富有弹性,表现在礼仪上也是更加不拘小节。早在春秋之世,孔子就提醒我们:礼节是随朝代而改变的。他说:“殷因于夏礼,所损益可知也;周因于殷礼,所损益可知也;其或继周者,虽百世可知也”。就原则讲,其变化是日趋简化,因此运用时也要随时观察,随处活用,随地体会。同时要掌握礼仪运用的最高境界:就是要把握礼仪的根本精神与原则,养成礼貌的习惯。那么,在任何场合、任何人面前,你都会翩翩风度而无须去考虑此时该如何做了。

## 第二节 什么是公共关系礼仪

公共关系礼仪,简称公关礼仪。它是指公关人员在公共活动中应尊重他人,讲究礼节的程序。

公关礼仪对于当今的公关人员来说,无疑是一种“通行证”。众所周知,懂礼节的人进入社交场合,比不懂礼节的人显然要顺利得多,而且会受到欢迎,得到更多人的尊重。

中国不但重视礼仪的历史之长,重视公关礼仪的历史之长也是世人皆知的。孔子利用齐鲁“夹谷之会”向天下人树立

了鲁国信守礼仪,不畏强国的良好形象;诸葛亮联吴抗曹,对吴国君臣晓之以理,动之以情,表明了蜀国的诚意。这些都是说明了公共关系礼仪在中国历史上发挥了重要作用。

在公共关系活动中,公关人员需要广交朋友,沟通多种信息,融洽与协调多方面的社会关系,减少社会摩擦,化解各类矛盾与冲突,为组织创造一个“人和”的社会关系环境。在组织与外界的交往中,最应该讲究的是公共关系礼仪。它是组织风貌、员工精神状态、公关人员工作水平和专业技能的最集中体现,也是各种人际沟通和社会交往的方法,处理大量联系事宜与外交事务所必须遵从的行为准则。

### 第三节 公关礼仪的本质和特色

公关礼仪的本质就是追求和创造真、善、美,这种本质产生于对公共关系和礼仪学的综合继承之中。

公共关系是一种社会活动,存在于社会中的每个组织和成员都在自觉不自觉地充当公共关系的主体和客体,都在有意无意地从事着公共关系活动。尽管从公共关系的定义出

发,公共关系是一个社会组织运用传播的手段使自己和各种社会公众相互了解、相互适应的一种管理活动或管理职能。但是,这里的组织与组织、群体与群体或组织与群体的这些非人格化的关系,在相当的情况下,是与个体关系紧紧地交织在一起的。前者的实现是以后者为中介的。

公共关系学在其产生和发展的过程中,逐步形成了一套独具特色的学科基本原则,即以客观事实为依据,以公众利益为导向,以双向沟通为桥梁,注重形象塑造的长期性和创造性的原则。这些原则贯穿于公共关系实务工作和公共关系人员的基本道德规范之中,参透到组织形象的塑造中去。通过社会组织的真、善、美的行为,创造整个社会的和谐,实现各个组织的协调互惠,共同发展。

礼仪学研究人类文明发展过程中长期积淀下来的约束人们社会行为的规范,这些行为并不单单是些技巧性的模式,礼仪的精髓与本质同样是追求真、善、美。

综合继承公共关系学和礼仪学的基本原则与精髓,公关礼仪即是以追求人与人之间,社会组织之间,人类社会中的和谐互惠为目的,本质是创造真、善、美。在我们学习和传播公关礼仪的过程中,必须理解和把握公关礼仪的这种追求真、

善、美的本质。

我们知道,公共关系是以塑造良好的组织形象,达到内求团结、外求发展的目的。其形象主体是社会组织。然而,公共关系在塑造组织形象的过程中,必然要与其他社会组织沟通信息、联络感情、协调关系、消除隔阂。这一切必须由社会组织中的人员通过某种手段和活动内容来实现。这样,公关人员的形象便自觉不自觉地塑造着自己组织的形象。因而要塑造良好的社会组织形象,先要塑造组织中良好的个人形象,将公关理论通过某种行为准则规范渗透到组织成员,特别是公关人员的形象中去。而公关组织形象中个人形象的塑造,也就构成了公关礼仪的特色。

所以,对公关人员加强礼仪知识教育和礼仪行为的培养是一种客观的需要。礼仪知识的学习及其行为的训练,可以为公关人员具有符合公关活动需要的静体形象和动体形象提供机会和模式。使公关人员从活动一开始就能吸引公众的注意力。并使得公众把注意力转移到对公关人员人格的良好想象。从而在社会组织和公众之间建立一种信任,进而心甘情愿地接受和消化公关人员发送的实体信息,最终转化为公众的行为。

当然,我们必须看到,礼仪只能成为公关活动取得良好效果的充分条件,尚不具备必要条件的全部要素,但它确实无时无刻不在影响着公关活动的最终效果。

总之,公关礼仪不仅弥补了一般性礼仪教育纯粹以个人形象塑造为目的,缺乏社会整体意识,缺乏理论水平的不足;又使公共关系中塑造组织形象的理论艺术融汇到对个人形象的塑造之中,使公关意识和技巧在礼仪的具体行为规范中得到实践。

#### 第四节 社交通往成功之路

人们在事业生活上取得成功的道路是各不相同的。但是,其中有一个主要因素则是共同的,那就是必须善于社交。

美国的赖斯·布吉林在他的《人际交往的艺术和技巧》一书中说:“各种各样的科学研究已经证明,如果学会了如何与他人打交道,不管你的工作和职务是什么,那么你就在通往成功的道路上走完了85%左右的行程,而在取得自己的幸福上有了99%的把握。”赖斯·布吉林列举了以下列子:卡内基理