

大学生基本素质 训练教程

—— 礼仪 团队
心理 拓展训练

徐畅 庞杰 编著
黄天民 主审



GUOJIASHIFANXINGGAOZHUYUANXIAOJIANSHEXIANGMUCHENGGUO

国家示范性高职院校建设项目成果

公共基础课系列

大学生基本素质 训练教程

—— 礼仪 团队
心理 拓展训练

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

根据高职院校学生发展以及未来实际工作的需要,确立高职院校大学生的基本素质教育的主要内容,为基本礼仪规范、团队合作精神、良好的心理素质等。本书从体验式教育的角度出发,以培养高职院校学生的基本素质为目的,着重从礼仪、团队、心理、拓展训练四个方面训练大学生的基本素质。本书在内容上强调实用与科学,在形式上突出训练与自我操练,全书强调实用、操作、可读的统一。

本书是常州信息职业技术学院国家示范性高等职业院校建设成果之一。

本书适合高职院校学生、学校学生工作者以及学生家长阅读。既可以作为高职院校素质教育教材,也可以作为企业员工培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

大学生基本素质训练教程——礼仪 团队 心理 拓展训练/徐畅,庞杰编著. —北京:清华大学出版社,2009.9

国家示范性高职院校建设项目成果.公共基础课系列

ISBN 978-7-302-21113-6

I. 大… II. ①徐… ②庞… III. 大学生—修养—高等学校—教材 IV. G641

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 167647 号

责任编辑:田 梅

责任校对:李 梅

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:17.75 字 数:402 千字

版 次:2009 年 9 月第 1 版 印 次:2009 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~6000

定 价:27.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:034599-01

特色教材建设是推动课程改革和专业建设的基础,是提升人才培养质量的重要举措,也是高职院校内涵建设的重点之一。

2007年,经教育部、财政部批准,常州信息职业技术学院进入100所国家示范性高职院校建设行列。开展示范院校建设以来,学院坚持以科学发展观为指导,针对市场设专业,针对企业定课程,针对岗位练技能,围绕区域经济建设、信息产业发展的实际需求,全面推进以“三依托、三合一”为核心的工学结合人才培养模式改革,强化职业素质和职业技能的培养,构建了具有学院自身特色的校企合作管理平台,在培养高素质技能型人才、为服务区域经济等方面取得了显著成效。

为展示课程建设成果,学院和清华大学出版社合作出版了常州信息职业技术学院特色教材30部,这也是学院示范院校建设的成果之一。作为一种探索,这套教材在许多方面还不尽成熟完善,但它从一个侧面反映了学院广大教师多年来对中国特色高职教育教学,特别是教材建设层面的创新与实践,希望能对深化以职业能力培养为核心的专业改革、切实提高教育教学质量发挥应有的作用。

在人才培养模式的创新、课程改革和教材建设中,我们始终得到了教育部、财政部、江苏省教育厅、财政厅和国家示范性高职院校建设工作协作委员会等各级领导、专家关心指导,得到众多行业企业、兄弟院校和清华大学出版社的大力支持,在此一并致谢!

常州信息职业技术学院

清华大学出版社

· 2009.6

《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》发表已有十年。十年来素质教育的局面发生了很大的变化,随着我国经济体制的快速转型,经济全球化进程的加快,现代化企业对人才的要求越来越高,同时随着改革开放的不断深化,多元价值观对青年一代形成冲击的客观现实等因素,实施素质教育的大背景发生了巨大的变化,这既是素质教育面临的新形势、新挑战,同时也为素质教育的研究、探索、实践提供了崭新的环境和极好的机遇。

作为一名教育工作者,我经常思索着一个问题,我们的素质教育工作应该如何实施才是科学而有效的?如果我们不能对学校素质教育的目的、内容、形式和方法等方面做一些本源性的思考和研究,也许我们很难有所成效。结合我国的国情,我们既要开展理想教育,也不能忽视最基本的素质修养;既要着眼于培养社会主义事业的接班人和建设者,也不能忽视培养合格公民和优秀公民的意义所在。最基本的素质,往往具有根本性和稳定性。长期从事德育教育研究的中央教育科学研究所所长兼党委书记朱小蔓教授,在研究中外学者有关道德本源与道德个性成长的各种学术流派的基础上,结合我国德育教育的现状,提出了三个基本调整的建议:第一,从知识化、认知化到重视情感体验及情感发展;第二,从单向灌输到双向互动;第三,从封闭的校园到社会生活实践。这三点建议,对于我们实施素质教育具有很好的指导作用。联合国教科文组织1972年发表的《学会生存》报告中提出,“教育的一个特定目的就是要培养感情方面的品质,特别是在人和人的关系中的感情品质。系统的训练有助于人们学会彼此如何交往,如何在共同的任务中彼此合作”。将素质训练作为教育的一项基础性工作坚持下去,通过训练及适时的导向,使之内化为稳定的心性品质,这是我们实践中的关键所在。

《大学生基本素质训练教程——礼仪 团队 心理 拓展训练》的出版,正是一批长期从事大学生素质教育工作者在实践探索中宝贵经验的结晶。这本教材的显著特色就是针对性强,易于实施,突出了过程体验和内化提升的训练模式,同时顺应了现代企业对员工素质较为普遍的要求,具有基础性、实践性和时代的特征。尽管在素质教育领域中,这只是一朵小小的浪花,但在阳光无限的照射下,期望迸发出更多、更为绚丽的光彩。

黄天民

2009年6月27日

本书为 2009 年江苏省高等教育教学改革研究一般项目《高职大学生综合素质训练体系的探索与构建》以及 2009 年常州信息职业技术学院国家示范性院校建设研究课题《大学生综合素质训练的探索与研究》的部分研究成果。

作为国家示范性高职院校的常州信息职业技术学院,一直关注学生素质的提高,并在学生管理方面努力探索。从 2004 年开始,学院开始实施大学生素质拓展,并取得一定成效。但依然有许多企业希望我们加大团队精神训练,加强心理素质教育,希望我们的学生有更好的行为规范。在这种情况下,学院开始在大学生中尝试开设心理素质训练、团队、礼仪训练等课程并得到学生好评和同行的肯定,并出版了《大学生团队训练教程》用于学生的选修课。

几年来,我们致力于训练学生的合作精神,在逐渐延伸之后,我们的思路渐渐清晰。在学生快速的成长中,我们体会到收获和喜悦,更增强了完善和训练学生的信心。

在训练的过程中我们发现,这种体验式的教育强烈吸引着学生的注意力,学生的激情投入、富有启发的讨论、富有成效的训练结果令人欣喜。体验式学习让我们看到有以下效应。

1. 学习变得有益并且有趣。不枯燥、不晦涩、易于参与和体验。
2. 运用比理论更重要。在运用中学习,有更好的收获、持续的影响与记忆。
3. 对教师而言,这种教学可以使我们根据课程内容、设置、学生的表现、兴趣及时调整,对学生作出及时有效的反馈。
4. 学生在体验中对自身的关注、认可,促进了他们良好自我感的形成。
5. 学生掌握了人际沟通的技术,并逐步打破自我心中的坚冰,加速了与社会、他人的融合的过程。学生们学习了资源取向的思维方式,他们能够更好地与人合作,并懂得竞争的意义和方略。

基本结构

本书由四个模块,共 20 个训练内容组成。四个模块分别是团队训练、礼仪训练、心理训练、户外拓展训练。内容涉及团队精神的熔炼,礼仪规范的学习,心理素质的教育和训练,以及通过户外拓展训练来推动个人综合素质的提高。

各模块的训练在整体构思上突出训练主题,将理论知识进行简单介绍,并辅以游戏活动,让同学在参与游戏活动的过程中体验人际的互动、体验解决问题的思考、沟通、决策与执行等过程。在活动结束后就需要进行反思和提炼,以形成综合性的、启示性的知识和经验。这种经由体验而获得的知识更利于我们的理解和记忆,并帮助我们的健康成长。

适用对象

大学生,尤其是高职院校学生,并且希望提高自己综合素质的人。

高等职业类院校思想政治教师、辅导员、班主任、心理健康教育教师。

高等职业类院校学生干部、辅导员助管、社区助管人员等。

对生活中的心理学问题、自我训练感兴趣的人。

本书特色

鲜活的语言 对话式的语言,读者看书的时候,仿佛在与作者对话,进行着心理的交流,这个过程实际上是心灵沟通的过程。没有人会教训你,但会给你建议,并为你的成长提供一些自我训练的方法。

凝练的内容 我们看到的似乎是几个可以相互独立,也可以相互关联的内容。这就是本书的特点。每个模块的内容都可以独立成为训练项目,也可以协同操作成为一个整体。这四者之间存在一个由浅入深的过程,要求在实际操练的过程中,我们的心灵逐渐开放、体验逐步深刻、思想逐步深化和收获逐渐增多。

有效的训练 自我训练是每个人都可以做到并有能力帮助自己的方式。本书提供许多自我训练的方法,以帮助我们自我实践,并在自我践履的过程中改善行为、完善思想,以达到自我综合素质的提高。学有所得,学以致用是我们的目标。

忠心致谢

在形成和编写本书的过程,参阅了大量国内外文献资料,引述良多,未一一注明,在此说明,恳请原作者见谅,并向原作者致以谢意。我们还要向多年来从事心理健康教育并取得丰硕成果的国内外专家学者,向从事企业团队训练、礼仪训练的管理者们以及众多户外拓展训练公司的教练表示由衷的敬意,你们出色的工作方式和成就给我们的教学很多启迪。同时,还要感谢百度网的社会服务,我们从百度网上获取了大量的资料以及部分图片,丰富了本书的内容,也增加了本书的直观性与可读性。

许多同学积极参与训练活动,为我们活动的设计、体验提供了实践支持和完善的建议。他们非常优秀和真诚,本书许多图片资料也记录了他们的成长,对他们的变化我们充满欣喜和钦佩。

可敬的同事是我们平时训练活动的践履者,他们的体验和创新,让我们充满惊奇和敬意,他们非常了不起,正是他们的大胆实践,坚定了我们进行综合素质训练的信心。这些同事是常州信息职业技术学院的大学生综合素质训练师资团的老师们。

感谢清华大学出版社对本书出版给予的大力支持。感谢编辑对本书在结构、内容等方面给予的热情指导,让我们的教材在逻辑安排、版面设计等方面具有很好的可视和可读性。

共同完稿

本书由四个模块,共20个训练内容组成,由常州信息职业技术学院、内蒙古电子信息职业技术学院的老师共同编写,各部分执笔人员如下:

礼仪训练模块:严海霞负责统稿,理论知识介绍部分,吕明;训练一,杨雪、安杰;训练二,严海霞。

团队训练模块：张晓红负责统稿，训练一、训练四，张晓红；训练二，吴云飞；训练三，张晓红、吴凤彬；训练五，庞杰、李永才。

心理训练模块：徐畅负责统稿，训练一、三、五、七，徐畅；训练二，王莉、徐畅；训练四，王燕；训练六，时倩、徐畅；训练八，张静。

拓展训练模块：陶大伟负责统稿，理论知识介绍，邵正喜、李俊洪、许佳；训练一，陶大伟；训练二，张正；训练三，黄丽娟。

全书由徐畅、庞杰主编和统稿，李永才、张晓红、陶大伟、严海霞任副主编，黄天民任主审。

几点说明

1. 本书模块三中心理钥匙部分所涉及所有的测试结果仅供参考。
2. 本书中所采用的图片系常州信息职业技术学院学生和部分老师的拓展活动图片，图片的使用已经得到所涉及老师和学生的许可。

尽管我们在编写中作了很大努力，并借鉴了许多工作中的有益经验，但是由于专业水平和训练技术的限制，其中恐有不妥之处，谨望读者批评指正，以便我们今后加以修改和完善。

编者
2009年6月

模块一 大学生礼仪训练

礼仪概论

训练项目一 礼仪的含义和特征	2
训练项目二 礼仪的构成要素	4
训练项目三 礼仪的规律	6
训练项目四 礼仪的基本原则	8
训练项目五 礼仪概论训练方程式	11

训练一 仪容仪态以及社交礼仪

训练项目一 仪容仪态礼仪	13
训练项目二 社交礼仪	29
训练项目三 自我仪容仪态训练方程式	45

训练二 求职礼仪

训练项目一 求职礼仪	51
训练项目二 求职礼仪自我成长方程式	60

模块二 大学生团队训练

训练一 团队文化建设

训练项目一 基础知识介绍	66
训练项目二 团队文化建设	74
训练项目三 自我融入团队方程式	79

训练二 团队信任建设

训练项目一 信任意识与能力培养	81
训练项目二 团队信任能力自测	87
训练项目三 信任能力自我成长方程式	88

训练三 团队沟通与协作

训练项目一 语言沟通技巧	90
--------------	----

训练项目二	有效倾听技巧	94
训练项目三	肢体语言技巧	97
训练项目四	反馈技巧	100
训练项目五	沟通能力自我成长方程式	102
训练四 团队竞争与合作		
训练项目一	竞争意识培养	104
训练项目二	合作意识培养	108
训练项目三	合作与竞争意识的培养	112
训练项目四	竞争与合作意识自我成长方程式	114
训练五 团队创新与解决问题能力		
训练项目一	创新能力训练	116
训练项目二	创新思维训练	118
训练项目三	团队创新训练	123
训练项目四	创新能力自我成长方程式	125

模块三 大学生心理训练

训练一 自我探索		
训练项目一	自我世界分析	128
训练项目二	发现自我的能力	131
训练项目三	构建和谐自我世界	133
训练项目四	自我成长训练方程式	137
心理钥匙	九型人格自我测试	139
训练二 人际和谐		
训练项目一	我的人际轮	143
训练项目二	人际关系模式	145
训练项目三	人际和谐技术	149
训练项目四	自我人际和谐方程式	151
心理钥匙	人际交往能力自我测验	153
训练三 两性情感世界		
训练项目一	感受爱情	155

训练项目二 直面性爱	161
训练项目三 自我爱情成长方程式	165
心理钥匙 喜欢与爱情量表	167
训练四 心理和谐	
训练项目一 走进心理世界	169
训练项目二 直面心理问题	172
训练项目三 自我心理干预方程式	177
心理钥匙 健康自测评定	180
训练五 心理适应与压力管理	
训练项目一 心理适应	182
训练项目二 压力管理	185
训练项目三 自我管理 with 成长方程式	191
心理钥匙 心理适应性测试	192
训练六 感知幸福	
训练项目一 体味幸福	195
训练项目二 幸福感训练	196
训练项目三 感恩生命	198
训练项目四 自我幸福训练方程式	203
心理钥匙 幸福测试	204
训练七 情绪管理	
训练项目一 感知情绪	206
训练项目二 表达情绪	210
训练项目三 管理情绪	212
训练项目四 自我情绪管理方程式	215
心理钥匙 测测你有没有考试焦虑症	218
训练八 学会学习,乐在学习	
训练项目一 懂得学习	220
训练项目二 乐在学习	224
训练项目三 自我学习成长方程式	225
心理钥匙 学习心理测试	226

模块四 大学生拓展训练

拓展训练导论	
训练项目一 拓展训练简介	232
训练项目二 热身运动	235
训练一 拓展训练项目	
训练项目一 地面项目	238
训练项目二 中低空项目	248
训练项目三 高空项目	253
训练二 拓展训练结业	
训练项目一 小组讨论分享	260
训练项目二 大组交流	261
训练项目三 拓展项目回顾及结业	262
附件 A “迷失丛林”工作表之专家的选择	264
附件 B 情感心理测试结果解释	265
附件 C 情绪词汇集锦	266
附件 D 孤岛求生任务单	267
参考文献	268

模块一

大学生礼仪训练

知识目标

1. 了解礼仪的含义和特征。
2. 了解仪容仪态的基本知识和要求。
3. 掌握社交礼仪的种类、相关知识与规范要求。
4. 了解求职礼仪的基本规范。
5. 把握礼仪训练的方法和技术。



技能目标

1. 运用礼仪的规律及基本原则进行社交礼仪活动。
2. 结合自身特点修饰、美化自己的仪容。
3. 明确在不同场合使用合适的社交礼仪,如名片的接与送等。
4. 表现出良好的仪态,符合优美的站姿、坐姿、走姿、蹲姿标准要求。
5. 掌握面试技巧。
6. 在电话面试及上网求职过程中符合礼仪要求,给人留下良好的印象。
7. 运用训练的方法提高自我礼仪素养。

礼仪概论

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。

【英国】洛克

训练项目一 礼仪的含义和特征

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。身居礼仪之邦,应为礼仪之民。知书达理,待人以礼,应当是当代大学生的一个基本素养。有人说:“良好的礼仪是帮助一个人走向成功的重要条件之一,也是走向社会,走向工作岗位的基础。”礼仪不仅是一个人素质的体现,也是社会文明进步的要求。

在现代社会,礼仪可以有效地展示人的风度和魅力,是一个人的学识、修养和价值的外在体现,同时,也是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

一、礼仪的含义

英语中“礼仪”(etiquette)是由法语演变而来的。法语原意是指法庭上的“通行证”,用来发给进入法庭的每一个人,上面写有进入法庭时应遵守的事项,作为入庭后的行为准则。后来,各种其他场合也都制定了相应的行为规则,这些规则由繁而简,形成体系,逐渐得到人们的公认,成为共同遵守的礼仪。可见,礼仪是一种社会成员相互交往时共同遵守的行为规范,是一个人被周围人所接受,并得到尊重与好感的“通行证”。

礼仪,从广义上讲,指一个时代的典章制度;从狭义上讲,指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼仪的精神及要求的行为准则或规范的总和。

要想真正了解礼仪,应先明确礼仪的基本含义。

与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下。它们被视为一体,混合使用。但严格说,三者不能简单地混为一谈,它们之间既有区别,又有联系。

礼貌,侧重于表现人的品质与素养,指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼节,指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。它与礼貌的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体

的礼节。礼仪,是对礼节、仪式的统称,指在人际交往中。自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的完整行为。

礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

礼仪可以从下面几个不同的角度进行解释。

从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养、素质体现于对交往礼节的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。从交际的角度来看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式。从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。从审美的角度来看,礼仪是一种形式美。它是人的心灵美的必然外化。

二、礼仪的特征

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的,与其他学科相比,礼仪具有一些独具的特征,主要表现在其规范性、地域性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

(一) 规范性

礼仪是一种规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。礼仪是约定俗成的一种自尊且尊敬他人的惯用形式。

在外事活动中,周恩来总理十分注重礼节。他病重期间,重要的外事活动都坚持参加。后来病得连脚板也肿起来,他原来的皮鞋、布鞋都不能穿,只能穿着拖鞋走路。参加外事活动时,工作人员关心总理,让他穿着拖鞋参加外事活动,认为外宾是能够理解的。周总理不同意,他慈祥又严肃地说:“不行,要讲礼仪嘛!”于是,他让工作人员为他特制了一双鞋。

(二) 地域性

中西礼仪的差距基于东西方文化的差别,呈现出一定的地域特色。从举止礼仪到规范礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,不同的国家,不同的民族,其表达方式均有所不同。如中国人崇拜龙,就是从原始社会的图腾崇拜开始的,进入君主社会,龙又变成了“真龙天子”的象征。到今天,龙又成了吉祥喜庆的代名词。然而在英国以至整个西方世界,龙是凶残阴险的标志,人人惧怕,而且很多关于龙(蛇)的故事中,它总是落个被宰杀的下场。所以,给中国人送龙的贺卡,表示大吉大利,若对英国人也如此,则是大大的失礼了。又如在阿拉伯地区,男人之间手拉手走路是一种无声的友好和尊重的表示,到了美国这种行为

就会被怀疑是同性恋。

礼仪的这一特点,提示我们在社交和礼仪活动中既要注意各民族、国家、区域文化的共同共通之处,又要十分注意并谨慎处理相互间的文化差异,把地域差别作为交流、互补的条件。

(三) 可操作性

礼仪应用于交际场合,是人类进行交际和应酬的实践活动。切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、故弄玄虚、夸夸其谈,而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,真正地使之“言之有物”,“行之有礼”。

(四) 传承性

每个国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,作为人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定延续下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色。任何国家的当代礼仪都是在古代礼仪的基础上继承、发展起来的。

(五) 变动性

20世纪初,在欧美如果有一位少妇外出遛狗,将被视为极大地丧失风度,有辱礼节。即使那只狗很有“教养”,但同样还会认为这位少妇是没有教养的,周围人们异样的眼光会使她陷入非常尴尬的境地。

20年后。欧美遛狗成风。遛狗成为最有风度的少妇最具风度的行为。遛狗的少妇在人们羡慕的眼光里,不但气度非凡,而且被视为上层社会的代表。

历史的长河奔流不息,每一个发展阶段都有与之相适应的礼仪规范,并非一成不变,随着时间的推移,它也会不断地发展着、变化着。所以,礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪不必拘泥于约定俗成的规范,可增可减,具有随意性。但在正式场合,讲究礼仪是很必要的。

随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,相互间的礼仪随之也不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变动性。了解到这一点。就不会把它当作一成不变的东西,而能够更好地以发展、变化的眼光去看待它。

训练项目二 礼仪的构成要素

从内容上讲,礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境几项基本要素所构成的。

一、礼仪的主体和客体

（一）礼仪的主体

礼仪的主体指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是一个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常则是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

（二）礼仪的客体

礼仪的客体又叫礼仪的对象,它指的是礼仪活动的指向者或承受者。从外延上讲,它可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以有形,也可以无形。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体二者之间既对立,又依存,而且在一定条件下相互转化。

（三）礼仪主体和礼仪客体的关系

礼仪主体与礼仪客体是一个矛盾的两个方面,它们之间的关系是一种相互对立又相互依存,同时又在一定的条件下互相转化的关系。一般来说,礼仪主体是矛盾的主要方面,礼仪行为或礼仪活动的发展方向,是由礼仪主体决定的。刘备之所以请得孔明出山,是因为刘备对孔明实施了一系列的礼仪活动。但礼仪主体与礼仪对象之间是可以相互转化的。如服务员使用礼貌语言接待顾客,服务员是礼仪的主体,顾客是礼仪的客体,如果顾客也非常礼貌地回应服务员,那么,服务员就是礼仪对象了。

二、礼仪的媒体

礼仪的媒体指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。进而言之,它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。礼仪的媒体,具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

三、礼仪的环境

礼仪的环境指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体说来,它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定,而且具体礼仪的实施方法也由其所决定。