

戚姚云 主 编

张玲蓉 副主编



你会握手吗
你会礼貌地交谈吗
你懂公共场所基本礼仪吗
你懂得交往中的礼仪与忌讳吗

Mei Hua Ni De Xing Xiang

Xue Sheng Li Yi Shou Ce

美化你的形象

学生礼仪手册

黄山书社

美化你的形象

学生礼仪手册

戚姚云 主 编

张玲蓉 副主编

黄山书社

图书在版编目(CIP)数据

美化你的形象:学生礼仪手册/戚姚云主编,张玲蓉副主编. —合肥:黄山书社,2008.1

ISBN 978 - 7 - 80707 - 866 - 1

I. 美… II. ①戚…②张… III. 学生 - 礼仪 - 中学 - 手册 IV. G635.5 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 009215 号

责任编辑:李桂开 吴宝燕

出版:黄山书社(合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号出版传媒广场七层)

邮政编码:230071

发行:黄山书社发行 新华书店经销

印刷:合肥锐达印务有限责任公司

开本:850 × 1168 1/32

印张:6

字数:120 千

印数:4001—7000

版次:2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 2 次印刷

定价:12.00 元

(本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换)

前 言

时代的列车已经驶进 21 世纪。这是一个社会迅猛发展、各国竞争日益激烈、同时相互依存的程度越来越高的时代,我们既要在激烈的竞争中求生存、求发展,又要学会共处,学会关心,学会合作,平等对话,相互交流,才能实现可持续发展,在世界民族之林中立于不败之地。今天你们是学生,明天你们就是 21 世纪祖国建设各行各业的劳动者、接班人。中国已加入 WTO,我们开始走向世界,与国际接轨。人们的工作、生活将越来越多地融入国际社会,与世界各国的政治、经济、文化交流日益广泛。同学们长大后能否在激烈的市场经济竞争、国际环境的冲击中取胜?很大程度取决于你们有没有强烈的团队精神、良好的合作能力以及文明交往、和谐共处的心理素质。因而,同学们提高自己的人际交往能力,培养自己的文明交往习惯,学会共处合作,实质上是为你们今后成为可持续发展人才、获得成功快乐人生奠基。

联合国教科文组织指出,21 世纪教育的使命是帮助学生学会做人、学会做事、学会学习、学会共处。有人说:成功源于 30% 的专业知识和 70% 的人际关系。同学们请记住,人际交往的能力是 21 世纪成功人士不可缺少的素质。

同学们,你们想在现在的学习和以后的事业、工作中

事半功倍、一帆风顺吗？同学们，你们想在日常生活和社交活动中得心应手、如意遂愿吗？同学们，你们想使自己在衣着打扮、举止言谈上潇洒自如、招人喜欢吗？……那么，同学们，你们就应该具备最基本的“礼仪”知识和技能。

本书由浙江传媒大学戚姚云老师拟定编写大纲并最后统稿，参加编写的老师有张玲、钟铮、刘斌、娄静娴、余萍。

目 录

前言	001
第一篇 成功人生这里起步	
——走近礼仪	001
第二篇 学会管理自己	
——个人礼仪	047
第三篇 得体对待他人	
——社交礼仪	075
第四篇 准确应对环境	
——场所礼仪	115
第五篇 尊重各国习俗	
——礼俗禁忌	149



第一篇 成功人生这里起步

——走近礼仪

一、“礼仪”的彩盒里都装了些什么？

礼仪是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的，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的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

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，礼貌的核心是尊重人。

礼节：是人们在日常交往中相互表示问候、致意、祝愿等惯用的规则和形式，是礼貌的外在表现形式。

仪表：是指人的外表，如容貌、服饰、仪态等。

仪式：是在特定场合举行的具有专门程序、规范化的活动，多用于较大规模或较为隆重的场合，仪式是程式化了的礼节礼貌。

古人说：“礼出于俗，俗化为礼。”今天那些约定俗成

的礼仪规范,其实就是源于我们生活中、最易让人接受的做法。

如果分类,可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。但所谓五大分支,因为礼仪是门综合性的学科,所以又是相对而言。各分支礼仪内容都是相互交融的,大部分礼仪内容都大体相同。

二、“礼仪”是不是人们常说的“规矩”?

俗话说,没有规矩,不成方圆。其实,规矩原本是木匠勾画所制器具形状的工具,人们将其义拓展引申为为人处世的一定标准、法则与习惯,即成为常说的“规矩”。“规矩”与“礼仪”虽然并不完全等同,“规矩”由人而定、因人而异,而礼仪是一定社会,处于一定关系中的人们行为规范。但“规矩”与“礼仪”有一定的相同之处,礼仪是知事待人的准则,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”。

2004年2月26日,中共中央、国务院发布的《关于进一步加强和改进未成年人思想道德建设的若干意见》明确提出,未成年人思想道德建设的四项主要任务之一是从规范行为习惯做起,培养良好道德品质和文明行为。还提出,对小学生重点是规范其基本言行,培养良好习惯。那么如何培养良好习惯呢?

培养良好习惯,首先要确立规范,没有规矩,不成方圆。其实,班规、家规、校规都是养成习惯的好方法。明末清初有个学者叫朱柏庐,他所作的《朱子家训》是中国很有名的家训,他里面说的话流传很广,他讲道:“黎明即

起,洒扫庭除,要内外整洁。”“一粥一饭,当思来之不易,半丝半缕,恒念物力维艰。”“善欲人见,不是真善;恶恐人知,便是大恶。”好习惯的养成,一定要给自己确立一些规矩。

下面给大家讲一个故事,可以看到立规矩对习惯养成的作用。做父母的都特别希望老师关照自己的孩子,喜欢自己的孩子。但是,什么样的孩子老师容易喜欢,在班里容易受欢迎呢?有礼貌的孩子。有一个家长叫李宏,她女儿早儿就是一个非常有礼貌的孩子,上小学、上中学是人见人爱,到哪个地方都自然成为一个受欢迎的女孩,善解人意,待人彬彬有礼,甚至给她们家打过电话的人都会惊叹:哎呀,你的女儿太可爱了,我什么时候一定要见见她,因为从电话中都仿佛能看到这个女孩的微笑。早儿接电话,一拿起电话就会说:“您好,请问您找谁,这是李宏家。”如果她妈妈不在,她会说:“我妈妈现在不在,你有什么事情需要我转告她吗,需要让她给你回电话吗?”对方不挂电话,她肯定不会放下电话,都是先让客人挂电话之后,自己才放下电话。礼貌非常的周全。我们有些孩子不是这样的,接电话,开口就是:喂,找谁?不在!挂了。有时候连爸爸来的电话都不听清楚,就挂了。早儿为什么那么有礼貌呢?那就是习惯养成。妈妈跟她说:“凡是给咱们家来电话的人,都是我们的朋友、客人,对客人一定要热情,要抱着愉快的心情接电话。接电话先说您好,请问您找谁,然后该谁接电话就谁接电话,该做什么记下来,而且要后挂电话。”早儿当然也有忘记的时候,妈妈看见了,就提醒她:“想一想,应该怎么办。”提

醒多次之后,过了十几天,过了一个月、两个月,早儿就习惯了。这就是礼仪习惯,是非常细致的礼仪习惯。

其次,培养孩子的良好的习惯,父母和老师要先养成好习惯。日本教育家福泽谕吉说:“家庭是习惯的学校,父母是习惯的教师。”今天培养孩子的习惯是非常困难的,最大的困难在于我们的父母,甚至爷爷、奶奶,也包括老师,本身可能就有很多不良的习惯。我们可能也不完全知道什么是好习惯。比如说我们日常生活中养成的不排队的习惯和随地吐痰的习惯,比如我们去超市和菜市场去买东西,我们不仅用眼睛去挑东西,还要用手挑东西。捏呀捏,你捏完他捏,他捏完之后可能不买了,最后别人怎么买?我们可没想这些问题。这是条件反射,挑选什么东西都想试一试、捏一捏,这是习惯动作,可能谁都没有意识到这不文明的习惯。

孩子放学回家:“爸爸,你好!妈妈,你好!”可是我们有的父母就不习惯:你叫唤什么呀?“爸爸,我回来了!妈妈,我回来了!”回来就回来吧,啰唆什么啊。这时孩子就不知道怎么办了。实际上,要孩子学会关心,过去在我们中国历史上有传统,叫请安。孩子上学去,走的时候得打招呼,回来的时候,要问候家里人,出去玩的时候,也要说一声去哪里,父母都要积极回应孩子。要让这个打招呼的行为成为每个家庭的一个很重要的习惯。

第三,培养孩子良好的习惯,应该要尊重孩子的权利,并让孩子充分地参与。我们家长和老师千万要避免把习惯养成的过程变成了奴役孩子的过程。不要强迫孩子去做、去执行,而是应该让孩子们觉得:这是我盼望的,

我特别希望有这个好习惯,这对我的帮助很大,对我的发展很有用,好习惯多了,我才是一个好学生,我才可以多交朋友。习惯养成要讲究规则,要尊重差异。内向的孩子你不能培养成外向的孩子,慢性的孩子不能培养成急性的。

第四,培养良好的习惯,就是培养人格化高于技能化。虽然技能化也很重要,在习惯培养的行为训练当中,不能讲单纯的技能化,要更注重人格化。什么叫人格化?发自内心的,诚心诚意的。比方说:有一家外资企业要求员工见了客人有微笑,微笑的标准是,露出八颗牙齿,这个时候的微笑是灿烂的。但是我们有点生活经验的人会发现,露出八颗牙齿的微笑未必发自真心,比如很职业化的微笑,无奈的假笑。那种笑恐怕是不好的。我们要求对人是发自内心的那种笑,当然可以有个性化差异。比方说,在表达对人的友好的时候,儿童的方式是不一样的,有的孩子不习惯叫人,父母却说:“过来,叫叔叔,叫大爷,张阿姨,李伯伯……”小孩子就跟着鹦鹉学舌,这非常不好。我们要培养孩子,不要强迫孩子去做。我们可以告诉他,对客人要有礼貌,要让孩子真心地去理解别人、尊重别人,用他自己的方式,笑着点点头就够了。

第五,培养良好习惯的六大步骤。

步骤1:要认识习惯的重要性,我们可以通过讲故事、让同学们分析案例等各种方式来进行,是同学们切身感受到习惯的重要性。

步骤2:与同学们一起讨论制定行为规范。定家规,定班规,制定习惯培养目标,一定要发动大家,学生以及

父母老师都参与。要让同学们自己说：习惯这么重要，我特别需要形成一个什么什么习惯。要一个一个地定培养目标，可以两个月培养一个习惯。

步骤3：进行榜样教育。用各种教育形式进行榜样教育，各种各样的杰出人物都有好习惯。大家都知道李嘉诚很守时，他是怎么守时的？他的表都是拨快10分钟的。

步骤4：需要持久的训练。习惯培养有很多技术手段可以尝试，但是有一条，一个行为的出现一定要训练一个月以上。但是这训练不是天天正步走，而是要进行分析、评估、引导、训练等等，这是不可缺少的环节。

步骤5：及时评估，用各种方式进行表扬、引导一定要及时进行表扬。

步骤6：形成良好的集体风气，谁出现了好的行为，在班里得到鼓励、支持、欣赏；谁有不良的行为出现，大家会鄙视、反对，这对一个人好的习惯的养成是非常有意义的。

六大步骤，把每个步骤都做细化，良好习惯就养成了。

第六，如何改正坏习惯？在培养好习惯的同时必然要矫正不良习惯。对于不良习惯怎么办？

乌申斯基说：“神经体不仅可以有天赋的反射，而且在活动的影响下也有掌握新的反射的能力。”经过教育，经过培养，人是可以形成新的习惯、新的反射的。我们完全可以通过训练来矫正孩子们的不良习惯。

矫正不良习惯一定要有科学的态度和方法。例如，有一位姓高的妈妈，她的儿子上五年级，学习坐不住，写1

个小时的作业，能站起来十几回，一会儿打开冰箱，看看有什么好吃；一会儿打开电视，看看动画片开始没有；一会儿站在窗前，看看谁在外面玩儿。妈妈陪着他的时候，他老想站起来，在屋里走来走去的，就是坐不住。你看，这样做作业，学习成绩能好吗？

学习时坐不住是很多孩子的一种不好的习惯。但是高妈妈非常有智慧，她用了一种区别强化的技术手段，对孩子说：“你是一个聪明的孩子，你能够学习好。你1个小时站起来10回，是不是太多了？能不能让我看到你1个小时只站5回？”孩子知道妈妈注意他了，就说：“5回就5回。”第二天做作业，果然只站起来了5回。妈妈说：“哟，我儿子真了不起，一天就改了一半，进步太大了，我看你站4回也能做到。”孩子说：“4回就4回。”……慢慢地，孩子做作业时就不站起来了。高妈妈还会用别的技术手段来培养孩子的好习惯。例如，孩子特喜欢6点半看动画片，就给他约定：今天你做作业时站起来在3次以内，你就可以看动画片，超过3次，动画片不能看。这就是说，达不到某个标准的时候，一定要有所限制，要惩罚，这个惩罚一定要剥夺他最喜欢做的事情，这个时候不能心疼孩子。但是当他达到标准之后，你就得奖励他最喜欢做的事情。孩子通过这样的调整，慢慢地就习惯了。高妈妈的经验给了我们一个很大的启发，就是：培养好习惯用加法，改正坏习惯用减法。

一个孩子如果有了坏习惯，学习坐不住，老站起来，妈妈往往会说：儿子，学习就是学习，不许站起来。你只要说不许站起来，你儿子屁股底下立刻像有钉子一样，那

个难受劲,非站起来不可。你不让站,他忍着,一会儿还是得站起来。这是神经系统在工作,在不屈不挠地工作。所以说这样做是没用的,只能用递减法。

三、今天的规则到明天会变吗?

世界上任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。社会交往的扩大,各国民族的礼仪文化都会互相渗透,尤其是西方礼仪文化引入中国,使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了更文明、更简洁、更实用的变化。

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:礼节是随时代而改变的。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。

四、“礼仪”是怎么来的?

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。英语中的礼仪一词是从法语 *etiquette* 演变来的。法语 *etiquette* 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,其他各种公共场合也都制订了相应的行为规则。

这些规则由繁到简,构成系统,逐渐得到大家公认的,也是大家都愿意自觉遵守的国际礼仪。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,中国古称“礼仪之邦”,于此可见一斑。礼仪在中国的历史上可谓源远流长。

(一) 礼仪来自人的需要。

凡是人,就有友爱、合作的需要,以及对信息、美、尊重、名望、创造等人类特有的需要。美国心理学家马斯洛曾经提出人的需要的五个层次,即生理需要、安全需要、爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。这五种需要由低层次向高层次发展。其中爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要,有助于我们理解礼仪问题。

爱与群属的需要,即渴求与别人接触,得到友谊、忠诚与爱情,成为某个团体或群体的成员。马斯洛认为,人是一种社会动物,天生就有喜欢而且热爱别人,也希望别人喜欢和热爱自己,并希求参与某一集团或多个集团的潜能。如果爱和群属的需要得不到适当的满足,就可能影响人的心理健康。人都是有血有肉、有情有爱的动物。

尊重的需要,包括自己受到社会和他人的尊重、自己尊重自己两方面。他人尊重就是渴求社会和他人的注意、承认、接受、赏识,有尊严、有地位、有威望;自尊则渴求信心、独立、支配、力量、成就,体验自我存在的价值。人的尊重的需要一旦受挫折,就会使人产生自卑感、软弱感和无助感,失去信心。礼仪的本质,就是与人交往中注意人的尊重。有了尊重,在交往中就不会随心所

欲、粗俗无礼,就要珍惜他人的人格和价值,按照他人能够接受、感到满意或愉快的方式去交往;有了尊重,在交往中就会尽可能地表现出自信和能力,充分展示外在魅力与内在的人格力量,树立良好的形象,从而得到社会与他人的尊重与赏识。

自我实现的需要,即有接纳一切人和全世界的能力,能和其他人建立良好的人际关系,保持与现实的和谐,把助人当作个人应尽的义务,有与人合作的愿望,有良好的心境和幽默感,有强烈的道德感等等。它需要的是表现个人的感情、思想、愿望、兴趣和个性特征,越来越完善地发展自己,实现自己的理想、抱负,充分发挥自己的潜能。礼仪最终是体现人与人之间的和谐与合作。人的自我实现的需要礼仪中,表现为美好的个性、对他人善良的态度、个人潜能和道德力量的充分发挥,可以促使礼仪的价值完美地体现出来。

马斯洛人的需要五层次说,为人的各种行为的发生作出了一种合理的解释。它告诉人们,人的行为要依靠一定的驱动力量,而人的需要驱动人们去作各种行为的选择。这一理论,为礼仪行为的发生找到了依据。

正因为人有友爱、合作、尊重、名誉、注意等需要,长期以来,在人与人交往实践中形成了各种各样的礼仪,不同国家、不同民族、不同社会交往场合均无例外。只要人与人进行交往,就会伴随一定的礼仪。因为,礼仪通过表示礼貌、敬重的礼节和仪式,来满足人们的友爱、合作、尊重、名誉、注意等需要。它反映了社会交往的一定规则、习俗和程序,成为社会交往的行为规范和人际关系中各

个角色所应具备的权利与义务。有了礼仪,人与人之间的关系就有了润滑剂,可以正常、协调、轻松甚至愉快地维持和发展。

礼仪对于当今时代的人们来说,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。

(二) 礼仪来自人的本质。

人的本质是一切社会关系的总和,人是社会动物,不能离开社会而生活,不能离群索居,必须进行团体生活,而人际交往又是个体与周围人之间的一种心理与行为的沟通过程。人际交往的能力是 21 世纪人才成功不可缺少的素质,我们广交朋友,沟通各种信息,融洽与协调各种社会关系,减少社会摩擦,化解各种矛盾与冲突,为自己创造和谐的社会环境。学会尊重别人,也使自己被别人尊重,并得到社会的承认。

五、“礼仪”特点是什么?

(一) 普遍认同性。

所谓认同性是全社会的约定俗成,是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的,具有全人类的共同性。例如:问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等,大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性,主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化。比如现代