

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LVYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



人际关系与 通用礼仪

RENJI GUANXIYU
TONGYONG LIYI

主编/杜海忆 鄢向荣



 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

人际关系与通用礼仪

主 编 杜海忆 鄢向荣

参 编 曹会林 徐 曼 王 玮

梁贝妮 邹明霞 李 彬

罗 琳 王希娟 魏 娟

朱丽萍

内 容 提 要

本书为旅游专业基础教材,主要介绍了人们日常生活和工作中最常见的礼仪常识和礼仪规范,内容包括人际关系与礼仪概论、个人形象设计礼仪、会面礼仪、社交语言礼仪、社交活动礼仪、商务活动礼仪、公共场所礼仪、求职礼仪、服务行业礼仪、国际关系礼仪和中国民俗与宗教活动礼仪。

本书适合作为高职院校旅游与酒店管理专业的教材,也可作为其他服务性行业、各类培训机构的教材或各类从业人员提高自身礼仪修养的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

人际关系与通用礼仪/杜海忆,鄢向荣主编. —天津:天津大学出版社, 2011.8

示范性高等职业教育精品规划教材. 旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-5618-4088-7

I. ①人… II. ①杜… ②鄢… III. ①人际关系学—高等教育—教材
②礼仪—高等教育—教材 IV. ①C912.1 ②K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第169321号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路92号天津大学内(邮编:300072)

电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网 址 www.tjup.com

印 刷 廊坊市长虹印刷有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 185mm×260mm

印 张 15

字 数 374千

版 次 2011年8月第1版

印 次 2011年8月第1次

定 价 29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任 谢 苏 薛兵旺 余远国 李啟金

陈杰峰 雷国营

执行主编 韩 鹏 金丽娟 赵 序 王明强

曹菊枝 刘小红 周晓梅 曹艳芬

卢丽蓉 韦燕生 李 敏 万 雯

彭淑清 杜海忆 鄢向荣 夏绍兵

胡志国 李龙星 易元红 胡 柳

彭国平 陈吉瑞 江 波 郭学英

李承燕 侯明贤 李 萍 张菊芳

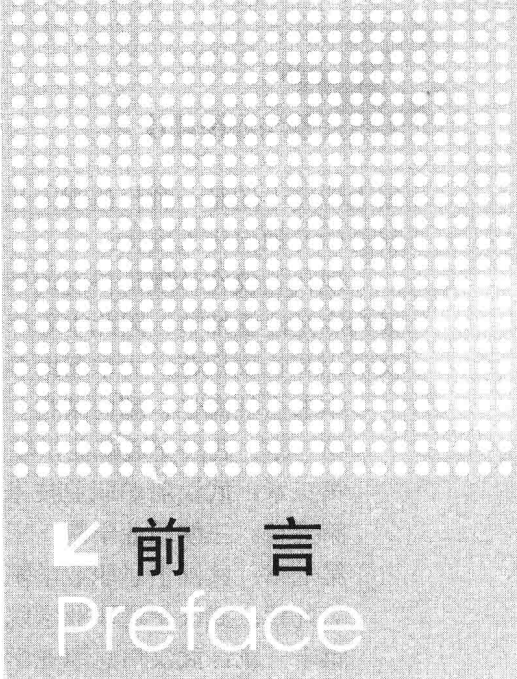
袁 露 王少蓉 曹明红 易红燕

李萍娥 陈江美 祝碧青 吴尊华

谭远景 吴小革 吴明清 余 杨

蒋永业 卢静怡 李远慧 梁 颖

刘晓芬



◀ 前 言 Preface

古人云“仓廩实而知礼节”。在今天物质非常丰富的中国，人们对精神的迫切需求让我们重新认识生活的本质，而礼仪能够给我们带来从容、自信、快乐与和谐！我国是举世闻名的礼仪之邦，注重礼仪修养向来是中华民族的传统美德。早在两千多年以前，孔子认为礼是治国安邦的基础，他说：“不学礼，无以立。”荀子则说：“人无礼则不生，事无礼则不成，家无礼则不兴，国无礼则不宁。”古人对文明礼仪有着深刻的认识：礼仪是一个人立足社会的根本条件——不懂礼仪，就无法生存。作为成长发展过程中的大学生，往往因不懂礼仪而在求职就业、人生发展和追求幸福的道路上屡受挫折。

在全球化进程加速的时代，跨国交流日益频繁，越来越多的不同文化背景、不同收入阶层的人因为各种原因聚集在一起，如何顺利地实现交流和沟通？这时，礼仪就成为人际交往最有效的润滑剂。学习和掌握这方面的知识与技巧，从来没有像今天这样具有紧迫性和不可或缺感。文化礼仪素养已成为现代社会人必备的素质，因为它直接影响到人际沟通的质量。

礼仪绝不是人际交往时可有可无的表面文章。从国家和民族的角度讲，礼仪是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志，是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的集中反映。整个民族良好的礼仪素养，有助于实现社会的整体和谐，提高人们的幸福指数。从个人的角度来说，礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化素养的综合反映。对个人而言，礼仪就像是一个脸谱，人们评价一个人的素质高低，往往首先取决于其言谈举止等礼仪表现。一个人良好的礼仪素养有助于其塑造完美的人格和富于魅力的个人形象。

礼仪，作为人们交往时相互表示尊重和友好的行为规范，同时还折射出历久弥坚的道德品质。礼仪与道德的关系从来都密不可分。亚里士多德说，礼是一种善。礼仪本身是一种既具有内在道德要求，又具有外在表现形式的行为规范。谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等方面表现出来的，是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界等。没有内在的修养，外在的形式就失去了根基。礼仪不仅是一种知识、一种技能，在



很大程度上还是一种价值观。礼仪不仅是交流之道，更是一种处世态度。学习礼仪本质上就是学习如何为人处世。

现代礼仪在体现价值观的同时，也更表现出一种细节，细节决定成败。注重礼仪，归根到底是注重细节。因此本着严谨务实的原则，本书总结了人们日常生活中最为常见的礼仪常识和礼仪规范，力求帮助各位读者提高自身修养，塑造完美的个人形象。

本书由杜海忆、鄢向荣担任主编，各章具体分工如下。

第一章：武汉交通职业学院 鄢向荣

第二章：武汉船舶职业技术学院 杜海忆

第三章：武汉船舶职业技术学院 曹会林

第四章：长江职业学院 徐曼

第五章：三峡职业学院 王玮

第六章：长江职业学院 梁贝妮

第七章：武汉信息职业学院 邹明霞

第八章：武汉铁路职业技术学院 李彬

第九章：武汉交通职业学院 罗琳

第十章：三峡职业学院 王希娟

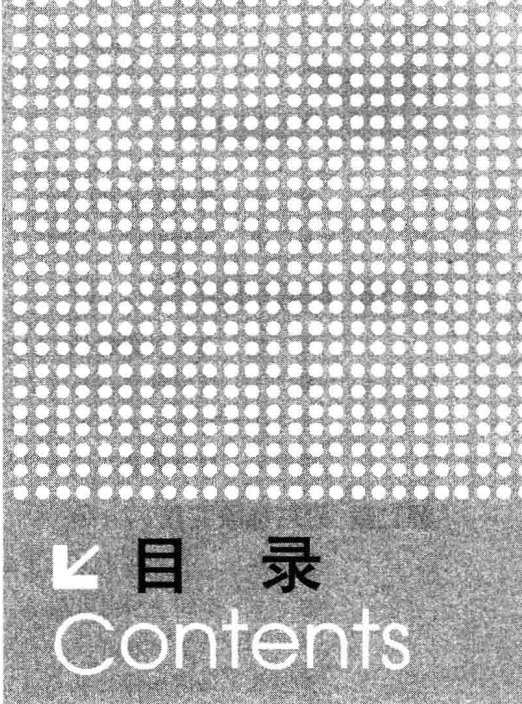
第十一章：武汉信息职业学院 魏娟

第十二章：湖北省旅游学校 朱丽萍

本书在编写过程中，参阅了不少与礼仪相关的教材和专著以及报刊和网络上的资料，在此谨一并致谢。由于作者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者提出宝贵意见或建议，以便我们今后进一步完善。

编 者

2011 年 7 月



目 录 Contents

第一章 人际关系与礼仪概论 // 1

- 第一节 人际关系的含义、基本类型与主要功能 // 1
- 第二节 现代礼仪的概念、原则及功能 // 7
- 第三节 人际关系与礼仪的关系 // 11
- 第四节 人际关系的沟通技巧 // 13

第二章 个人形象设计礼仪 // 41

- 第一节 塑造仪容美——仪容与化妆礼仪 // 41
- 第二节 塑造仪表美——服饰礼仪 // 46
- 第三节 塑造仪态美——行为举止礼仪 // 56

第三章 会面礼仪 // 70

- 第一节 称呼与问候礼仪 // 71
- 第二节 介绍和握手礼仪 // 73
- 第三节 致意与拥抱礼仪 // 78
- 第四节 名片礼仪 // 80

第四章 社交语言礼仪 // 86

- 第一节 社交交谈的原则与礼仪 // 86
- 第二节 社交交谈的技巧 // 89
- 第三节 日常公关礼仪文书 // 91
- 第四节 电话礼仪 // 95

第五章 社交活动礼仪 // 101

- 第一节 馈赠礼仪 // 102
- 第二节 拜访与接待礼仪 // 106



人际关系与通用礼仪 ◎

第三节 餐饮礼仪 // 109

第四节 舞会礼仪 // 114

第六章 商务活动礼仪 // 119

第一节 商务谈判礼仪 // 119

第二节 新闻发布会礼仪 // 122

第三节 商务庆典礼仪 // 123

第四节 商务会展礼仪 // 126

第七章 公共场所礼仪 // 130

第一节 公共礼仪的基本原则 // 130

第二节 乘车与行路礼仪 // 131

第三节 乘坐电梯礼仪 // 134

第四节 休闲娱乐礼仪 // 135

第五节 校园礼仪 // 136

第八章 求职礼仪 // 141

第一节 求职前的准备 // 142

第二节 求职形象设计 // 147

第三节 面试时的礼仪 // 151

第四节 面试后的礼仪 // 153

第九章 服务行业礼仪 // 158

第一节 旅游饭店各岗位接待礼仪 // 158

第二节 旅游景区及导游服务礼仪 // 165

第三节 商场服务礼仪 // 172

第四节 金融行业服务礼仪 // 178

第十章 国际关系礼仪 // 186

第一节 国际交往原则 // 186

第二节 外事接待礼仪 // 192

第三节 礼宾规格、礼宾次序与国旗、国徽、国歌礼仪 // 194

第四节 会晤与签字仪式 // 203

第五节 出入境礼仪 // 207

第十一章 中国民俗与宗教活动礼仪 // 210

第一节 人生礼俗 // 210

第二节 节日礼俗 // 215

第三节 佛教与道教礼俗 // 218

第四节 基督教与伊斯兰教礼俗 // 224

参考文献 // 231

第一章

人际关系与礼仪概论

知识目标

1. 理解人际关系的含义，了解人际关系的类型和功能；
2. 了解现代礼仪的概念和功能，掌握现代礼仪的原则；
3. 明确人际关系与礼仪之间的相互关系；
4. 熟练掌握语言沟通和非语言沟通的相关技巧。

技能目标

1. 灵活运用倾听与说话的技巧进行人际交流；
2. 规范使用书面沟通技能进行人际交流；
3. 恰当使用非语言沟通技巧进行人际交流。

现代社会每个人都处在多层次、多方位、多角度、多类型的人际关系网络中，在这纷繁复杂的人际交往中，如果我们处理得当，广结善缘、广交良朋，就会成为一名成功人士，事业将会更顺利、生活将会更美好。一位美国前总统曾说过：“一个人的成功来自于交往的成功。”无独有偶，美国成人教育专家戴尔·卡耐基也曾说：“现代人的成功，15%靠专业本领，85%靠人际关系。”可见，掌握处理好人际关系与礼仪的理论与实务，是现代人适应现代社会必备的素质。

第一节 人际关系的含义、基本类型与主要功能

案例导入

心理学家曾做过一个实验：让自愿参加实验的人，一个人待在一间房里，这间房子没有窗户，只有一盏油灯、一张床、一把椅子、一张桌子以及洗漱设备，没有钟表、电话、收音机、电视、书报、笔和纸，传送带按时送饭，被试者看不到一个人，测试他能待多久。这是一个“剥夺”实验，剥夺被试者与人交往的权利。短时间他还可以睡觉、思考问题，时间长了，则受不了。最初会使其感到恐怖、焦躁，如不停止实验，则可能使其心理变态、精神崩溃。

心理卫生专家丁瓚先生曾说过：“人类的心理适应，最主要的就是对人际关系的适应，



所以人类的心理病态，主要是由人际关系失调而造成的。”人际交往不仅是一个人生存发展的需要，而且是满足身心健康的需要。人际交往的时间、空间越大，人的精神生活就越丰富，得到支持与帮助的机会就越多，越能保持心理平衡；而交往需要得不到满足，人的情绪就会低落，产生心理失衡，导致身心疾病。人与人之间的交往是一门很大的学问，能够做好不是一件容易的事情，在交往中除了体谅、容忍、包容外，还有很多沟通技巧及和谐相处的方法需要我们去学习。

一、人际关系的含义

人际关系是指在人们的物质交往和精神交往基础上产生和发展起来的人与人之间的联系，这些联系的疏密程度显示了人与人之间在心理上的距离，并在人际交往过程中表现出亲近、疏远、友好、敌对等态度。建立良好的人际关系，是人类作为社会人在社会生存中的需要，这一需要的满足程度决定了人际关系的性质。如果双方的需要在交往中得到了满足，则相互间产生并保持良好的关系；反之，则相互间产生疏远的关系。不同的人际关系会引起双方不同的情感体验：良好的人际关系使人心情舒畅，可以提高学习和工作效率；不良的人际关系使人心情抑郁，产生冷淡、忧虑、孤独与无助感，会影响正常的学习和工作，进而影响其身心健康。

1. 人际关系的要素

认知、情感和行为是人际关系的三要素。

(1) 认知是人际关系的前提条件

人际关系的建立是从对人的认识开始的，如果彼此根本不认识，就不可能建立人际关系。

人际关系的建立过程：认识—辨别—判断—分清敌友—决定交往形式—沟通—理解—建立关系。

认知不仅是前提，具有启动作用，还对交往过程中的人际关系调节产生影响。

(2) 情感是人际关系的主要调节剂

情感是与人的需要相联系的体验，人际关系在心理上是以彼此满意或不满意、喜爱或厌恶等情感状态为特征的，情感的参与是人际关系的调节剂。人际关系发展水平越高，情感的调节作用越大。

(3) 行为是人际关系的沟通手段

心理活动是内在的，必须通过外显的行为表现出来。因此，在人际关系中，不论是认知还是情感，都要通过语言和非语言等行为来体现，人与人之间在沟通过程中所做出的一切行为都是建立和发展人际关系的手段。

2. 人际关系的特性

(1) 互动性

人际关系建立在人与人之间思想和行为的交往之中，这种交往是一种互动的过程，通过互动，双方不断交流和调整认知，才有可能不断地相互理解和认可，形成共识。

(2) 情意性

人具有情感和意志，在沟通的过程中，人们将之贯穿其中，并影响着人际关系的形成

和发展变化，影响着人际关系的层次。

(3) 社会性

人是社会人，人的社会性使得人不能离开社会而生存。人际关系正是人们在社会生活中形成的交往关系，因而也必然具有社会性。

(4) 层次性

人际关系的建立需要一个认知过程，伴随这个过程，人际关系的发展也需要经过一系列有规律的阶段或顺序，呈现出不同的层次。

(5) 变动性

人际关系并不是一成不变的。随着人生理及心理的成熟以及社会的发展变化，人际关系也会发生相应的改变而不会停滞不前。人际关系这一变动性决定了人际关系是不可逆转和不可重复的。

(6) 复杂性

人际关系是存在于社会之中，社会背景的不同使得不同的人结成不同的关系，呈现出千差万别的关系状态：同样的关系，因人不同而表现出不同的特点；同一个人，因关系不同而会有不同的表现形式。

3. 人际关系的规律

1) 人际关系存在于人们的思想互动过程中。

人是有思想和意识的，人与人之间的关系必然要通过双方思想意识的相互作用表现出来。

①互动融洽和谐——关系亲密友好。

②互动困难——关系疏远或一般化。

③互动停止——关系停顿或终结。

2) 人际关系在不断的思想互动中完善、整合和发展。

3) 人际关系通过思想互动和行为互动表现。

4) 人际关系通过情感凝结。

二、人际关系的基本类型

根据李维奇的研究，人际关系可分为以下七种类型。

1) 主从型。其特点是：一方处于支配地位，另一方处于从属地位。这是人际关系类型中最基本的一种，几乎所有的人际关系都有主从性因素。

2) 合作型。其特点是：双方有共同目标，为了达到这一目标，彼此能配合和容忍对方。

3) 竞争型。其特点是：双方为实现各自目标常常竭尽全力，因而充满活力；由于竞争时间长，又使人感到筋疲力尽。

4) 主从—竞争型。这是一种混合型的人际关系。双方相处中，有时是主从型、有时是竞争型的人际关系，这种变换使双方难以适应，往往无所适从。这是难以相处的人际关系。

5) 主从—合作型。这是一种互补与对称的混合型人际关系，双方在其中能和谐共处。如果其中合作因素超过主从因素，则关系更为融洽。

6) 竞争—合作型。双方在这种人际关系中，时而竞争、时而合作。双方需要保持一



定的心理距离，避免交往过频。

7) 主从—合作—竞争型。这种混合型的人际关系兼有三者的特点，较为少见。

根据个体的需求，可将人际关系分为三种类型：相容型、控制型和情感型。

根据以上三种需求类型，舒兹把它们分为主动表现者和被动期待他人的行为者，得出六种基本的人际关系倾向，如表 1-1 所示。

表 1-1 人际关系倾向

需求种类	主动性	被动性
相容	主动与别人交往	期待别人接纳自己
控制	支配他人	期待别人支配自己
情感	对别人表示亲热	期待别人对自己表示亲热

三、人际关系的主要功能

功能，是指人或事物在运动过程中所显示出来的作用或影响。前面已经讲到，人际关系有积极与消极、友好与敌对、和谐与不和谐之分，这在现实生活中随处可见。有的集体、同事之间相处很好，人际关系和谐，产生向心作用；有的集体、同事之间常常吵闹、猜疑、拆台、内耗，产生离心作用。可见，人际关系的作用或影响是有差别的。这里所讲的功能，主要是积极、和谐的方面。

1. 产生合力

合力，就是人的力量、能力的有机组合。人的力量、能力如果按照正确的方式组合起来，就会产生很大的力量，会产生 $1+1 > 2$ 的效果。我们平常说的“团结就是力量”、“人心齐，泰山移”就是这个道理。

法国著名的军事家拿破仑说过：两个马木留克兵绝对能打赢三个法国兵，一百个法国兵与一百个马木留克兵势均力敌，三百个法国兵大都能战胜三百个马木留克兵，而一千个法国兵则总能打败一千五百个马木留克兵。这是什么原因呢？在历史上，法国与马木留克民族打仗，双方都使用骑兵作战。马木留克骑兵的骑术和剑术较精，刚强剽悍，善于单个格斗，但是纪律不好，配合较差，产生的整体力量不大；而法国骑兵的骑术和剑术都不如马木留克兵，单个对打打不赢马木留克兵，但是法国骑兵具有严格的纪律，相互之间配合密切，能够产生很大的整体力量。由此可见，人们的组合方式和程度不同，其整体效应就不同。因此，人们相互结合所产生的合力，不是个人力量的简单相加，它的大小取决于人们结合或协作的方式，即取决于人际关系的构成。

2. 形成互补

互补，是指集体内部、人与人之间能够互相学习、取长补短。实际上是通过交往，在多方面的双向交流中产生能力上的跃进的行为。俗话说：“荷花虽好，也要绿叶扶助”，这是对人际关系互补的生动比喻。在实际工作中，互补越来越被人们所认识。配备领导班子讲究人员知识、专业、性格、年龄、男女互补，组成科研攻关组织更要讲究人员知识结构上的互补，不同知识、才能、气质、性格的科学工作者，优化组合成一个研究集体的作用，是任何一个科学家所望尘莫及的。

互补，必须要有互异。也就是说交往双方的一方较之另一方必须存在某种差异，这是产生互补的必要条件。而这种差异又必须是双方的需要以及对于对方的期望正好产生强烈的吸引力，比如独立性强与依赖性强的、脾气急躁与慢性子的人、领导欲强与领导欲弱的人，就有吸引力和互补性。在家庭、同事、朋友之间，性格互补较为突出。以家庭为例，如果夫妻双方都是独立性很强、以自己为中心的独断型性格，那么这类家庭保持安宁的日子一定不多，离婚率一定较高，其原因就是夫妻双方不能形成性格上的互补。

3. 互相激励

所谓激励，就是激发鼓励。对于群体中的人来说，通过互相激励，能够给群体成员带来创造活力。人际关系之所以有互相激励功能，是因为存在以下激励因素。

(1) 群体压力因素

根据现代心理学的从众心理效应原理，社会心理环境一经形成，就会产生一定的群体压力，对群体成员有制约和规范的作用。比如在一个集体内部，大家都认为不努力工作是不光彩的，那么混日子的人就会感到有压力，很难混下去，就会设法改变自己；如果集体内部大多数人认为努力工作是傻子，消极怠工才是聪明人，那么努力工作的人也会感到有压力，就会逐步学会偷懒。可见，人的发展方向，在很大程度上取决于社会心理环境、取决于社会心理环境所形成的群体压力。因此，要提倡健康向上的心理环境，抑制消极的群体情绪。

(2) 人际比较因素

在人的深层意识中，存在着一种时时想估计自己的驱动力，所以人们经常通过与他人的对比来评价自己。例如，一个偏僻乡村的能人，全村的人都很尊敬他，他也觉得自己很杰出；但当他进入城市以后，与城市的能人相比较，就会觉得自己太平凡、太一般了。再如高中的尖子生，进入大学后，觉得自己并不怎么优秀，因为他周围的同学都是高中的尖子生，大家在一个层次上，就显得平淡了。这种新的、高层次对照组的人际比较，会产生激励竞争的结果，使人的智力向更高的层次发展。

(3) 竞争因素

改革开放二十多年来，竞争这个词已经人人皆知。在竞争状态下，会造成一种生机勃勃、人人争先的局面，从而提高竞争群体的整体水平。在市场经济条件下，各行各业都处于激烈的竞争之中，在竞争过程中，人的潜能会得到很大的发挥。比如一个班级参加竞赛，由于班级荣誉和个人自尊心的驱使，会出现人人争先和团结协作的动人场面，这就是一种竞争激励因素。

(4) 情感激励因素

情感是指对外界刺激肯定或否定的心理反应。由于人是合群的，富有同情心和正义感，喜欢与自己合得来的人交往，有时可以因此而改变自己的态度，与自己喜欢的人保持一致。这就是人的情感互相作用、互相影响的表现。在群体内部，一部分人产生出积极向上的情感并不断作用于其他成员，使整个群体内部具有浓烈的积极情感，这就是情感激励。

情感激励有时可以创造出许多动人的奇迹和神奇的效果。比如王若飞在狱中的乐观主义精神，就激励了狱中的难友；《红岩》中白公馆和渣滓洞的江姐、许云峰等人的革命乐观主义精神，就激励了狱中同志们与敌人进行不屈不挠的斗争。在一个单位，一部分人认



真负责、满腔热情的工作态度，就会感染和激励其他同事，激发出工作热情。

4. 联络感情

人有合群的需要，不愿意孤立、独处。医学心理学的研究表明：孤独的人，会变得精神忧郁、变态，其寿命比乐观、开朗、爱交往的人短。人们通过彼此的互相交往，诉说各自的喜怒哀乐，增进相互间的思想感情，产生一种亲密感甚至依恋之情，从中吸取力量。因此，人际交往对人的身心健康来说也是十分重要的。

5. 交流信息

在社会生活中，信息的交流与沟通，是人们相互联系的重要形式。人们的生产、生活、工作、娱乐都离不开信息的交流。可以说，没有信息交流，就没有个人和社会的进步。当今的时代是信息时代，信息对于每个人都非常重要，每个人都是一个信息源，既是信息的传播者，也是信息的接收者。以信息的两步传递法来看，第一步是广播、电视、报纸、因特网等传媒，但不少人没有听广播、看报、看电视，没有上网；第二步是听过广播、看过电视、报纸和上过网的人将信息传递给朋友、同事、亲人。依靠两步传递的方式，使重要的信息最终传达到人们中间。这说明，人际关系具有交流信息的功能。

信息传递不只是一个简单的传递过程，在信息传递和交流过程中，还会不断地形成新的信息、新的思想。正如英国戏剧家萧伯纳所说：“如果你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换，每个人还是一个苹果；如果你有一个思想，我有一个思想，彼此交换，每个人就有两个甚至多个思想。”

案例

一位优秀的商人杰克，有一天对他的儿子说：

杰克：我已经决定好了一个女孩子，我要你娶她。

儿子：我自己要娶的新娘我自己会决定。

杰克：但我说的这女孩子可是比尔·盖茨的女儿哦！

儿子：哇！那样的话……

在一次聚会中，杰克走向比尔·盖茨。

杰克：我来帮你女儿介绍个好丈夫。

比尔：我女儿还没想嫁人呢。

杰克：但我说的这年轻人可是世界银行的副总裁！

比尔：哇！那这样的话……

接着，杰克去见世界银行总裁。

杰克：我想介绍一位年轻人来当贵行的副总裁。

总裁：我们已经有很多位副总裁，够多了。

杰克：但我说的这位年轻人可是比尔·盖茨的女婿哦！

总裁：哇！那这样的话……

最后，杰克的儿子娶了比尔·盖茨的女儿，又当上了世界银行的副总裁。

这是网络上流传的一个虚构故事，虽然在现实中并不存在，但也反映了现代社会人际关系状态和人际关系处理技巧的重要作用。

第二节 现代礼仪的概念、原则及功能

没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。这句话虽然简单，但富有哲理。这话充分说明一个问题：生活中，无论有多么强的能力、多么好的条件，如果没有良好的人际关系，就无法取得成功，自然也就不会得到生活的幸福和身心的健康。究竟如何营造与构建一个良好的人际关系网呢？处理好人际关系，首先要从礼仪做起。

一、礼仪的概念

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交往要求的行为准则或规范的总和。总而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

二、礼仪的含义

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，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主要范畴。

礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称，是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，它的本质就是通过规范化行为表示人际间的相互尊重、友善和包容，礼仪涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。

三、现代礼仪的概念

现代礼仪是指现代人在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的一种仪式，又可以泛指人们交往的礼节、礼貌。

礼仪是人们在社会、道德、习俗、宗教等方面的行为规范，是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

礼仪对个人而言，是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

礼仪也是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是与人们的生活方式有机地、自然地、和谐地融合在一起，成为人们日常生活与工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，也体现了人们的品行修养。



案例

曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边侍坐，孔子就问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行、精要奥妙的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之



间也没有不满，你知道它们是什么吗？”曾子听了，明白老师孔子是要指点他最深刻的道理，于是立刻从坐着的席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答道：“我不够聪明，哪里能知道，还请老师把这些道理教给我。”

这就是出自《孝经》“曾子避席”的故事。在这里，“避席”是一种非常礼貌的行为，当曾子听到老师要向他传授时，他站起身来，走到席子外向老师请教，表示对老师的尊重。

四、中国现代礼仪的特征

1. 国际性

尽管不同的国家、不同的民族、不同的社会制度所构成的礼仪有一定差异性，但在讲文明、懂礼貌、相互尊重原则基础上形成的完善的礼节形式，已为世界各国人民所接受并共同遵守。

2. 民族性

礼仪作为约定俗成的行为规范，在拥有共性的同时，又表现出一种较为明显的民族差异性。

3. 继承性

礼仪的形成和完善是历史发展的产物，它经过一个又一个时代，不断地去粗取精，剔出糟粕，吸取精华，最后渐渐固定下来。

4. 时代性

礼仪随着时代和社会经济的发展而发展。人际交往日益频繁，礼仪已经渗透到了社会生活的各个方面，表现出较为强烈的时代特色。

五、现代礼仪的原则

在日常生活之中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

礼仪的原则共有八条。它们同等重要，不可缺少。掌握这些原则，将有助于更好地学习礼仪、运用礼仪。

1) 遵守的原则。在交际活动中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学以致用，要将其付诸个人社交实践。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务；否则，就会受到公众的指责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用与推广。

2) 自律的原则。从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求和对待他人的做法两大部分所构成。对待个人的要求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，这就是所谓自律的原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只求律人，不求律己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人

的大话、假话、空话。

3) 敬人的原则。孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括,他说:“礼者,敬人也。”所谓敬人的原则,就是要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处,更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中,有关对待他人的做法这一部分,比对待个人的要求更为重要,是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条,就是要敬人之心长存,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。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中,只要不失敬人之意,哪怕具体做法一时失当,也不能算是失礼。

4) 宽容的原则。宽容的原则的基本含义是要求人们在交际活动中运用礼仪时,要严于律己、宽以待人。要多包容他人、多体谅他人、多理解他人,而千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。在人际交往中,要容许其他个人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不必要求其他人处处效法自身,与自己完全保持一致,实际上也是尊重对方的一个主要表现。

案例

一只小猪、一只绵羊和一头乳牛被关在同一个畜栏里。有一次,牧人捉住小猪,它大声号叫,猛烈地抗拒。绵羊和乳牛讨厌它的号叫,便说:“他常常捉我们,我们并不大呼小叫。”小猪听了回答道:“捉你们和捉我完全是两回事,他捉你们,只是要你们的毛和乳汁,但是捉住我,却是要我的命呢!”

立场不同、所处环境不同的人,很难了解对方的感受。因此对别人的失意、挫折、伤痛,不宜幸灾乐祸,而应要有关怀、了解的心情,要有宽容的心。

5) 平等的原则。在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法;但是,必须强调指出:在礼仪的核心点,即尊重交往对象、以礼相待这一点,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等的原则的基本要求。

案例

在美国,一个颇有名望的富商在散步时,遇到一个瘦弱的摆地摊卖旧书的年轻人,他缩着身子在寒风中啃着发霉的面包。富商怜悯地将8美元塞到年轻人手中,头也不回地走了。没走多远,富商忽又返回,从地摊上捡了两本旧书,并说:“对不起,我忘了取书。其实,您和我一样也是商人!”两年后,富商应邀参加一个慈善募捐会时,一位年轻书商紧握着他的手,感激地说:“我一直以为我这一生只有摆摊乞讨的命运,直到你亲口对我说,我和您一样都是商人,这才使我树立了自尊和自信,从而创造了今天的业绩……”

6) 从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大、唯我独尊、以我划线,简单否定其他人不同于己的做法。必要之时,必须坚持入乡随俗,