

# Etiquette



工业和信息化普通高等教育“十三五”规划教材立项项目



21世纪高等院校经济管理类规划教材

# 现代社交礼仪 (第3版)

□ 闫秀荣 杨秀丽 主编

□ 张丽兵 查道中 曾青春 副主编

ECONOMICS & MANAGEMENT

- 近百个二维码链接礼仪视频等
- 思考讨论、课堂训练寓学于乐
- 提供教案、课件、视频案例、实训资料等



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



# Etiquette



工业和信息化部普通高等教育“十三五”规划教材立项项目



21世纪高等院校经济管理类规划教材

# 现代社交礼仪 (第3版)

□ 闫秀荣 杨秀丽 主编

□ 张丽兵 查道中 曾青春 副主编



人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪 / 闫秀荣, 杨秀丽主编. — 3版. —  
北京: 人民邮电出版社, 2018.11  
21世纪高等院校经济管理类规划教材  
ISBN 978-7-115-49118-3

I. ①现… II. ①闫… ②杨… III. ①社交礼仪—高  
等学校—教材 IV. ①C912

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第185163号

## 内 容 提 要

礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。本书介绍了现代社会中与人交往时应注意的各种礼仪。全书共14章,具体内容包括礼仪概述、仪容礼仪、仪态礼仪、着装礼仪、会面礼仪、接待和拜访礼仪、商务洽谈礼仪、宴请礼仪、馈赠礼仪、婚丧礼仪、公共场合礼仪、文书礼仪、求职礼仪及涉外礼仪等,主要从塑造良好的个人形象、与人交往中的各种礼仪规范等方面进行介绍。

为提高教材的可读性和实用性,本书正文穿插了视频和文字案例、视野拓展、课堂训练等内容,还指出了一些网络学习资源,可供读者学习参考。

采用本书授课的教师可获得电子课件、电子教案、教学大纲、实训指导、补充教学案例(文字、视频)、补充练习题和模拟试卷等配套教学资料,索取方式参见“更新勘误表和配套资料索取示意图”或通过QQ(602983359)与编辑联系。

本书为本科及专科层次社交礼仪课程教材,也可作为企事业单位工作人员的培训教材和参考书。

- 
- ◆ 主 编 闫秀荣 杨秀丽
  - 副 主 编 张丽兵 查道中 曾青春
  - 责任编辑 万国清
  - 责任印制 焦志炜
  
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
固安县铭成印刷有限公司印刷
  
  - ◆ 开本: 787×1092 1/16  
印张: 16.25 2018年11月第3版  
字数: 392千字 2018年11月河北第1次印刷
- 

定价: 49.80元

读者服务热线: (010)81055256 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147号

## 第3版前言

社交礼仪在现代社会人际交往中越来越被人们重视，已经成为人们在社交活动中相互表示尊敬、祝颂、感谢、问候、致意、哀悼、慰问等的惯用形式。你在人群中出现的每一刻，都可以通过礼仪来传递良好的形象信息，你的一个握手、鞠躬、拥抱、介绍、致意、微笑等，都能展现你的不同风采。

礼仪的核心是尊重。一个人生活在这个世界上，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，从而建立、保持和改善人际关系。

本书自出版以来，得到许多读者和专家的好评。本版是在前两版的基础上吸纳读者、同行专家的建议修订而成，修订工作主要集中在以下几个方面。

(1) 增加了相关的礼仪常用知识，读者通过本书的学习能够很好地了解与人相处的礼仪知识及技巧。

(2) 调整更新部分栏目并以二维码的形式增加了更多的视频、礼仪文章等，方便读者更直观地学习礼仪知识。教师也可利用部分栏目展开即时课堂互动，提高教学效果。

(3) 增加了更多的图片资料，可以让读者在学习过程中迅速准确地把握礼仪的标准。

(4) 丰富、更新了章后的课外实训内容。

(5) 完善了配套教学资料，对电子课件、电子教案、补充练习题、实训手册、视频和文字案例、模拟试卷等全部资料进行了更新、补充和完善。

本书修订工作主要由闫秀荣、张丽兵等负责，各章编写及修订具体分工如下：第一章由闫秀荣、张丽兵完成；第二章由李滨娜、张丽兵完成；第三章由查道中、陶楠完成；第四章由曾青春、闫秀荣完成；第五章由闫秀荣、曾青春完成；第六章由冯一刚、张丽兵完成；第七章由冯一刚、孟梓涵完成；第八章由冯一刚、孟梓涵完成；第九章由闫秀荣、陶楠完成；第十章由闫明明、杨秀丽完成；第十一章由杨秀丽、李妍完成；第十二章由薛宏冰、杨秀丽完成；第十三章由闫明明、张丽兵完成；第十四章由王广学、张晓丽完成。本书中自拍照片的摄影师为刘泽栋，模特为王云琪、鲁婧宁、赵磊和刘佳辉。

在编写及修订过程中，由于编者的知识水平和教学经验有限，再版后的书中可能还存在一些不足，敬请读者批评指正。

编者

2018年7月

# 第1版前言

在当今的社会，人与人之间的频繁接触和互动已经成为不可避免的情况，不管是在工作中还是生活中，你都会接触到各式各样的人。能否得到所接触的人的欣赏和尊重，完全取决于你个人。不论你是男士还是女士，大人还是小孩，相貌平平还是相貌出众，身材高大还是身材矮小，只要在他人面前表现得真诚谦逊、彬彬有礼、举止大方、谈吐幽默文雅，无疑会是一个受欢迎的人，也会是一个他人愿意提供帮助的人。本书就是介绍如何在群体中使你展示出个人美好的仪表和魅力的礼仪，从而让更多的人愿意接近你、帮助你，助你成功，实现你的人生理想。

本书遵循理论性与实践性相统一的原则，试图在对国内外礼仪进行比较分析的基础上，探讨现代社交场合的各种礼仪，使其更具实用性。

本书结构紧凑，体系相对完整，涵盖了一般社交活动所涉及的各种礼仪，以职业需求为基点进行介绍，内容完善，具有实用性。本书在正文中设计了“视野拓展”“案例”“课堂训练”等栏目性内容，从而更具操作性；章尾设计了“本章小结”“思考与训练”等，便于读者更加扎实地掌握所学知识。本书力求以教会学生如何正确使用社交礼仪为最终目标。

本书由张立君担任主审，闫秀荣担任主编，杨秀丽、查道中、曾青春担任副主编。全书共14章，闫秀荣编写第一章、第五章，李滨娜编写第二章，查道中编写第三章，曾青春编写第四章、第五章（合编），冯一刚编写第六章、第七章、第八章，陈春雷编写第九章、第十三章，闫明明编写第十章、第十三章，杨秀丽编写第十一章，薛红冰编写第一章、第十二章，王广学编写第十四章。另外刘璇、张晓丽、李妍等，负责学生技能训练的编写及电子课件的制作。

本书可作为本科学生的礼仪教材，也可作为企事业单位管理人员的岗位培训教材和参考书。建议本书教学学时为64~72学时。

本书汇聚了多位教师教学及实践经验，总结了在教学中能够让学生迅速接受的方法，是一本比较详细、实用的礼仪礼节教材。

为方便教师教学，本书配有电子课件、电子教案、实训手册、补充教学案例（文字、视频）、补充练习题、模拟试卷等，索取方式见“更新勘误表和配套资料索取示意图”或通过QQ（602983359）与编辑联系。

限于编写人员的知识水平和教学经验，本书缺点和疏漏之处在所难免，希望读者批评指正。

编者  
2011年3月

# 目 录

第一章 礼仪概述	1	一、护理头发	20
【学习目的与要求】	1	二、设计发型	20
【关键概念】	1	第二节 女性妆容	22
第一节 社交礼仪的内涵	1	一、化妆的基本原则	23
一、礼仪	2	二、化妆的基本程序	23
二、社交礼仪	3	第三节 皮肤美容与护理	26
第二节 中国礼仪的产生和发展	4	一、认识皮肤	26
一、萌芽及初创阶段	4	二、健康皮肤的标准	27
二、成熟阶段	5	三、造成皮肤干燥的原因	28
三、强化阶段	6	四、皮肤护理的方法	28
四、现代礼仪重塑阶段	7	本章小结	32
五、当代礼仪阶段	7	思考与训练	32
第三节 社交礼仪的作用	8	第三章 仪态礼仪	34
一、塑造良好的“第一印象”	8	【学习目的与要求】	34
二、塑造良好的日常个人形象	9	【关键概念】	34
三、塑造良好的企业形象	10	第一节 社交中的基本姿势	34
第四节 人的内在素质与社交成功的关系	10	一、站姿	35
一、具有多血质气质	10	二、坐姿	39
二、具有开朗的性格	11	三、行姿	41
三、具有高尚的品德	11	四、蹲姿	43
四、具有高超的智慧	12	第二节 其他姿势及表情	44
五、具有“T”形知识结构	13	一、手势	44
六、具有较强的综合能力	13	二、日常举止的禁忌	46
本章小结	16	三、表情	46
思考与训练	16	本章小结	48
人缘测试	17	思考与训练	49
第二章 仪容礼仪	19	第四章 着装礼仪	51
【学习目的与要求】	19	【学习目的与要求】	51
【关键概念】	19	【关键概念】	51
第一节 美发礼仪	20	第一节 着装的基本原则	51

一、个体性	52
二、整体性	52
三、整洁性	52
四、文明性	53
五、技巧性	53
第二节 男士西装礼仪	53
一、西装款式与场合	54
二、西装的穿着	55
三、西装与衬衫及领带的搭配	55
四、西装的其他配饰	57
第三节 女士套裙礼仪	58
一、职业女士着装的原则	58
二、职业女士着装的注意事项	59
本章小结	60
思考与训练	61
第五章 会面礼仪	63
【学习目的与要求】	63
【关键概念】	63
第一节 称呼礼仪	63
一、生活中的称呼	64
二、工作中的称呼	65
三、外交中的称呼	66
四、称呼的技巧	69
五、称呼的禁忌	70
第二节 介绍礼仪	71
一、自我介绍	72
二、为他人介绍	74
三、介绍集体	75
第三节 名片礼仪	76
一、名片的用法	76
二、名片的使用技巧	78
第四节 握手礼仪	79
一、握手的方式	80
二、握手的礼仪要求	81
本章小结	84
思考与训练	84
第六章 接待和拜访礼仪	86
【学习目的与要求】	86

【关键概念】	86
第一节 接待礼仪	86
一、接待的原则	87
二、接待的种类	87
三、接待的程序	88
四、接待的礼仪要求	91
第二节 拜访礼仪	94
一、拜访的原则	94
二、拜访的种类	95
三、拜访的程序和礼仪要求	95
四、几种特殊拜访的礼仪	98
本章小结	101
思考与训练	101
第七章 商务洽谈礼仪	104
【学习目的与要求】	104
【关键概念】	104
第一节 商务洽谈的基本规范	104
一、商务洽谈礼仪的原则	104
二、商务洽谈中的注意事项	106
第二节 商务洽谈中的礼仪	109
一、商务洽谈的准备工作	109
二、商务洽谈过程中需要注意的礼仪	113
第三节 签约时需要注意的礼仪	114
一、签约准备礼仪	114
二、签约过程礼仪	116
第四节 商务洽谈的技巧	116
一、组建洽谈团队	117
二、制订洽谈方案	118
三、安排洽谈议程	119
四、洽谈沟通的技巧	120
本章小结	123
思考与训练	123
第八章 宴请礼仪	125
【学习目的与要求】	125
【关键概念】	125
第一节 宴会安排礼仪	125
一、宴请的形式	125
二、宴请准备工作	127

三、宴请安排	128	本章小结	164
四、赴宴礼仪	129	思考与训练	164
第二节 餐具的使用	130	第十章 婚丧礼仪	166
一、中餐餐具的使用	130	【学习目的与要求】	166
二、西餐餐具的使用	131	【关键概念】	166
第三节 宴会进行中的礼仪	134	第一节 婚庆礼仪	166
一、中餐礼仪	134	一、结婚礼仪	166
二、西餐礼仪	136	二、出席婚礼的礼仪	171
三、中餐饮酒礼仪	139	第二节 丧葬礼仪	171
四、西餐饮酒礼仪	141	一、丧葬程序	172
五、宴会中特殊情况的处理	142	二、西方葬礼	173
六、自助餐礼仪	144	本章小结	174
七、工作餐礼仪	146	思考与训练	174
第四节 宴会结束时的礼仪	147	第十一章 公共场合礼仪	175
一、饮茶	147	【学习目的与要求】	175
二、喝咖啡	148	【关键概念】	175
三、吃水果	149	第一节 旅游观光礼仪	175
本章小结	149	一、文明游览, 爱护设施	175
思考与训练	150	二、保持安静, 注重环保	176
第九章 馈赠礼仪	151	三、以礼相待, 主动谦让	177
【学习目的与要求】	151	第二节 观赛礼仪	178
【关键概念】	151	一、入场礼仪	178
第一节 馈赠原则	151	二、观赛礼仪	179
一、轻重得当原则	152	三、退场礼仪	181
二、时机适宜原则	152	第三节 沙龙礼仪	182
三、效用性原则	153	一、沙龙的类型	182
四、投好避忌原则	153	二、参加沙龙的礼仪	182
第二节 馈赠礼品的选择及包装	154	第四节 舞会礼仪	185
一、礼品的选择	154	一、讲究仪容仪表	185
二、礼品的包装	156	二、邀人共舞	185
第三节 馈赠的方法	156	三、拒绝邀请	187
一、赠送礼仪	156	四、舞场规范	187
二、受礼礼仪	157	五、文明交际	188
三、回赠礼品	158	第五节 其他公共场所礼仪	188
四、回绝礼品的一些技巧	159	一、图书馆礼仪	188
第四节 馈赠禁忌及外国馈赠习俗	160	二、影剧院礼仪	189
一、馈赠禁忌	160	三、购物礼仪	189
二、外国馈赠习俗	162	四、健身场所礼仪	190

本章小结	190	二、面试中的礼仪	215
思考与训练	190	三、面试后的礼仪	217
<b>第十二章 文书礼仪</b>	192	<b>第四节 面试问答</b>	217
【学习目的与要求】	192	一、问题的发问方式	217
【关键概念】	192	二、面试常规问答	219
<b>第一节 公务文书与礼仪文书</b>	192	三、恰当提问	226
<b>第二节 书信礼仪</b>	194	四、面试难题回答技巧	227
一、书信及其构成	194	本章小结	230
二、信封的填写方法与要求	194	思考与训练	230
三、信文的书写方法与要求	196	<b>第十四章 涉外礼仪</b>	232
四、常用的书信类别	198	【学习目的与要求】	232
<b>第三节 请帖礼仪</b>	200	【关键概念】	232
一、请帖的制作	201	<b>第一节 涉外礼仪概述</b>	232
二、请帖的书写	201	<b>第二节 涉外社交活动中的政务礼仪</b>	237
<b>第四节 网络交流礼仪</b>	202	一、国旗	238
一、网络语言要规范	202	二、国徽	238
二、电子邮件礼仪常识	203	三、国歌	238
三、微信礼仪常识	204	四、国花	238
本章小结	204	五、国宴	239
思考与训练	204	<b>第三节 涉外商务礼仪</b>	239
<b>第十三章 求职礼仪</b>	206	一、准备活动	239
【学习目的与要求】	206	二、商务应酬礼仪	239
【关键概念】	206	<b>第四节 世界主要国家的礼仪</b>	242
<b>第一节 求职前的准备</b>	206	一、美国的相关礼仪	242
一、审视自己	206	二、加拿大的相关礼仪	243
二、寻找机会	207	三、英国的相关礼仪	244
三、求职的心理准备	208	四、法国的相关礼仪	245
四、求职的资料准备	209	五、德国的相关礼仪	246
<b>第二节 准备求职材料</b>	209	六、日本的相关礼仪	247
一、求职信	209	本章小结	249
二、个人简历	212	思考与训练	249
<b>第三节 面试礼仪</b>	215	主要参考文献	250
一、面试前的准备	215	更新勘误表和配套资料索取示意图	251

# 第一章 礼仪概述

## 【学习目的与要求】

通过本章的学习，了解现代社交礼仪的含义、特点，熟悉社交礼仪的特征，掌握社交礼仪的类型、作用；通过案例分析提高对社交礼仪在个人及现代企业生存和发展中所起重要作用的认识。

## 【关键概念】

社交礼仪 第一印象 交际能力 表达能力

## 第一节 社交礼仪的内涵

### 案例

#### 传统美德 源远流长

孔融四岁，知道让梨。孔融这种谦虚礼让的美德，受到人们的称颂。后来，孔融步入仕途，虽位高权重，但仍保持这一美德。《三国演义》中载，他在北海做官时，有一次被敌兵围困城中。正当危急之时，忽见城外一人挺枪跃马，杀入敌阵，左突右冲，解开重围，前来拜见孔融，说道：“某东莱黄县人也，复姓太史，名慈，字子义，老母重蒙恩顾。某昨自辽东回家省亲，知贼寇城，老母说：‘屡受府君深恩，汝当往救。’故单马而来。”<sup>①</sup>原来，太史慈老母住在城外，孔融听说老人孤独无靠，常派人送去粟、帛之类，逢年过节，还亲往探望。老母感其恩，才命太史慈来救。孔融为官数十年，尊友敬邻，扶老爱幼，“座上客常满”，深得民心。

**点评：**我国素有礼仪之邦的美称，历朝历代流传下来许多蕴含礼仪之道的词语，如“己所不欲，勿施于人”“礼尚往来”“相敬如宾”等，这些都是我们今天在人际交往中应该借鉴、继承和发扬的美德。

人际交往是现代人的必修课，愉悦的人际关系是每个人都向往的。我们讨厌面具、虚伪和险恶，渴望别人对自己友善、理解和宽容，希望与每一个人相处都融洽、快乐。这并不是奢望，前提是要先学会友善、理解和宽容。个人的恒久魅力到底在哪里？是高雅的气质、优美的仪态及谈吐、姣好的面容、游刃有余的处世方式，还是脱俗的品位？本书将介绍如何塑造及巧妙应用人格魅力。

<sup>①</sup> 太史慈救孔融之事《三国志·太史慈传》有载，《三国演义》与之事件梗概相同，情节做了较多演义。

## 一、礼仪

礼仪即礼节与仪式。中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。

在人类文明经过演进的今天，礼貌、礼节已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，成为衡量社会公众教养和道德水准的尺度，也是每个人成功地与他人交往的有效武器，正所谓有“礼”走遍天下。

### 1. 礼仪的概念



#### 视野拓展

阅读《杨澜：没义务通过你邋遢的外表，去发现优秀的内在》一文，了解一个人的外表在社交活动中的重要性。



在西方，“礼仪”一词最早见于法语中的单词“Etiquette”，原意是在法庭上使用的一种长方形的纸板，纸板上标明进入法庭所必须遵守的规矩和行为规范，即“法庭通行证”。后来“礼仪”一词进入英文，这个词引申为：人与人之间交往的通行证（即礼仪）。西方各国都非常重视礼仪，认为礼仪是一个人通向文明社会和主流文化的通行证，是人们和谐相处的通行证。它有三层含义：一是指谦虚有礼的行为（语言和举动）；二是指教养、规矩、礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

从概念上讲礼仪是表示敬意的统称，是指人们由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，为人们共同遵守的，符合礼仪的精神及要求的行为规范及惯用形式的总和。

礼仪是人类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，是思想水平、文化修养、交际能力的外在表现，是一个人以约定俗成的方式来表现的律己、敬人的过程。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。这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含个人的文明素养，也体现人们的品行修养。礼仪的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

### 2. 礼仪的构成

礼仪是一个非常宽泛的概念，一般由礼貌、礼节、仪表、仪式等四部分组成。

(1) 礼貌是在人与人之间的交往中，通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为规范，体现了一个人的文化层次和文明程度。

(2) 礼节是礼貌的具体体现。它是人们在日常生活中特别是交际场合中，相互问候、致意、祝愿及表示相互尊重的惯用形式。

(3) 仪表是指人的外表，是个人魅力的基础，同时也是尊重他人的自我表现，包括人的仪容、举止、表情、谈吐、服饰和个人卫生等。

(4) 仪式是礼的秩序形式，即为表示敬意或表示隆重而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。如各种各样的庆典、聚会，各民族的婚礼、葬礼，各种场合的颁奖仪式、签字仪式等。

#### 视频园地

推荐观看《感恩父母，感恩教育》公益广告视频，并讨论我们应该如何孝敬父母、爱身边的每一个和我们同行的人。



综上所述,礼貌是表示尊重的言行规范,礼节、仪表、仪式是表示尊重的惯用形式和具体要求。由上述四者组成的礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

## 案例

### 总统鞠躬

《林肯传》中有这样一件事:一天,林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出,途遇一老年黑人向他鞠躬。林肯点头微笑并也摘帽还礼。同行的绅士问道:“为什么你要向黑鬼摘帽?”林肯说:“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”1982年美国举行民意测验,要求人们在美国历届40位总统中挑选一位“最佳总统”时,名列前茅的就是林肯。

点评:人际交往中,对人表示礼貌的行为举止,能够塑造良好的个人形象。林肯向老年黑人脱帽还礼表现出礼仪的精髓所在——尊重、友好。

## 二、社交礼仪

现代人离不开社交,良好的社交又离不开社交礼仪。

### 1. 社交礼仪的概念

社交礼仪是礼仪的重要组成部分,是指人们在人际交往、社会交往和国际交往活动中,用于表示尊重、亲善和友好的行为规范和惯用形式的总称。



### 思考与讨论

审视自我形象是否有不符合社交礼仪要求之处?

不管是在公共场所,还是在私人聚会的场合,只要你与他人交往,你的穿着打扮、言谈举止、处世作风等外在形象就会呈现在他人的眼里,并给对方留下深刻印象。在现代社交活动中,一个人外在形象的好坏,会直接关系到社交活动的成功与否,而遵守社交礼仪就是塑造良好外在形象的捷径。

### 2. 社交礼仪的深层内涵

社交礼仪包含以下几层含义。

(1) 社交礼仪是一种道德行为规范。社交礼仪规范是对社交活动中的人的行为进行约束的规矩、章法和条条框框,它规定了应该怎么做,不应该怎么做,如在单位见到上司时先打招呼致意,到老师办公室办事,进门前要先敲门,社交礼仪比起法律、纪律,其约束力要弱得多。违反社交礼仪规范,会让别人产生厌恶,破坏与群体的关系,社交礼仪的遵守要靠个人自律。

(2) 社交礼仪体现的宗旨是尊重。在社会交往活动中,按照社交礼仪的要求去做,不仅会使人获得尊重,身心愉悦,还可以达到人与人之间关系的和谐。



### 课堂训练

找出同桌的兴趣、爱好,拟订让同桌感到愉悦的行动方案。

(3) 社交礼仪只要求在人际交往活动中被遵守,这是社交礼仪的应用范围,超出这个范围就不一定适用了。如在公共场所穿拖鞋是失礼的,但是在家穿拖鞋则是正常的;在单位躺着是失礼的,在家里躺着是舒服的。

### 视频园地

魅力何来?不同的外表会给人不同的印象。您喜欢短视频中的哪个形象?为什么?



### 思考与讨论

人都有被尊重的高级精神需要。怎样满足交往对象的这种需求?



### 马斯洛的需求层次论

1954年马斯洛出版的《动机与个性》一书中将人的需求分为五层：生理需求（指维持生存及延续种族的需求）、安全需求（指希望受到保护与免于遭受威胁从而获得安全的需求）、爱与归属的需求（指被人接纳、爱护、关注、鼓励及支持等的需求）、尊重需求（指希望得到别人尊重的需求）、自我实现的需求（指在精神上臻于真、善、美合一人生境界的需求，也即个人所有需求或理想全部实现的需求）。社交礼仪在一定意义上说就是要尊重他人，满足他人的需求。

人的需求不是一成不变的，它会随着环境条件的变化而变化。社交活动中适宜地满足不同人的不同需求是尊重他人的重要内容。推荐以“马斯洛需求层次理论”为关键词通过网络搜索引擎搜索相关网络百科词条，对其做更多的了解。

## 第二节 中国礼仪的产生和发展

中国传统礼仪文化以平和、中正为特征，不仅在海内外产生了深远的影响，还在中国文明延续数千年的过程中起到了重要作用（中国文明是四大文明古国中唯一没有发生过文化中断的文明）。

中国古代礼仪包括的范围内容和形式非常广泛，诸如政治体制、朝廷法典、天地鬼神祭祀、水旱灾害祈禳、学校科举、军队征战、行政区域划分、房舍陵墓营造，乃至衣食住行、婚丧嫁娶、言谈举止无不与礼仪有关，是一个庞大的概念。直到近代，礼仪的范畴才逐渐缩小，现在一般只有礼节和仪式的意思。

礼源于生活，首先表现为一种生活仪式，最后才上升到伦理道德高度。古代家礼包含许多日常生活中子女的衣、食、居、行、立、坐等各种生活行为和习惯，都有一套礼节规范，不能随意行事。

### 一、萌芽及初创阶段

中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动、原始宗教产生了，但限于文献资料的匮乏，我们只能通过考古和零星的记载做出一些推断。

据考古发现，距今约三万年前的北京周口店山顶洞人已经用穿孔的兽齿、石珠、贝壳作为装饰品挂在脖子上打扮自己，他们在去世的族人周围撒放红色的赤铁矿粉粒，并用石器和装饰物陪葬，举行原始宗教仪式，期望死者能够超生，这是中国境内发现的最早的葬礼（图 1.1、图 1.2）。

距今六七千年半坡遗址中的公共墓地，坑位有序、身份有别，包括带殉葬品的仰身葬、无殉葬品的俯身葬等，说明在当时尊卑有序，男女有别等规矩已初步显现出来。

距今五六千年的红山文化遗址中，有大型的祭坛、神庙、积石冢等，是举行大规模祭祀活动的场所，这说明最迟在这个时期已出现了较为成熟的祭祀活动和相应的礼俗仪式。伴随着仪式的礼乐活动的出现应该在这一时期之前。



图 1.1 北京周口店山顶洞人的葬仪

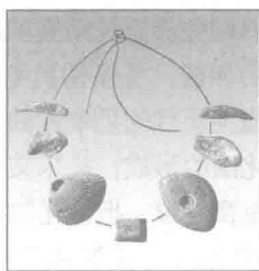


图 1.2 山顶洞人的装饰品

根据各种考古发现,《通典·礼一》中的记载“故自伏羲以来,五礼始彰。尧舜之时,五礼咸备”<sup>①</sup>并非空穴来风,此时礼仪文化应该已经初步形成。

从夏朝开始中国进入“家”天下的时代,夏、商形成了较为完整的礼仪制度,但历史记载有限,难以详考。而西周时期与周礼相关的文献已大为丰富,可以看出此时礼仪制度已经很完备、系统了。

虽然没有充足的文献记载,但通过考古发现和其他线索,可以推断伏羲之后至西周时期的礼仪制度有很强的传承性,是逐渐完善起来的。



## 视野拓展

### 青铜礼器

周代,青铜器是礼制的集中体现,用于祭祀和宴饮,这些被赋予特殊意义的青铜器叫作青铜礼器,或称彝器。这些青铜器皿,按其制作本意主要是用于盛载酒食祭祖祀神。它上面的纹饰,不是让普通人观看的,而是让神看的,所以显得神秘。青铜礼器还是礼制等级的体现,大体上是天子九鼎八簋,诸侯七鼎六簋,大夫五鼎四簋,卿士三鼎二簋(图 1.3)。



**周代列鼎列簋制度一览表**  
The table of series of bronze Ding and Gui in the Zhou dynasties

等级	鼎 (Ding)	簋 (Gui)	牲 (Sacrificial Animals)
周天子 九鼎	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉, 牲, 牲, 猪肉, 鲜鱼, 鲜肉干	九	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉, 牲, 牲, 猪肉, 鲜鱼, 鲜肉干
诸侯 七鼎	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉, 牲, 牲, 猪肉	七	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉, 牲, 牲, 猪肉
大夫 五鼎	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉, 牲, 牲	五	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉, 牲, 牲
高级的士 三鼎	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉	三	牛, 羊, 豕, 鹿, 鱼, 干肉
低级的士 一鼎	干肉	一	干肉

图 1.3 青铜礼器

## 二、成熟阶段

在 3000 多年前的殷周之际,周公制礼作乐,提出了礼治的纲领。其后经过孔子、孟子、

① 《通典》,唐杜佑撰,二百卷,是汉民族历史上第一部体例完备的政书;伏羲所处时代有多种说法,最晚的说法是 7000 年前;尧、舜所处时代约 4000 年前。

荀子等人的提倡和完善,礼乐文明成为儒家文化的核心。西汉以后,作为礼乐文化的理论形态和上古礼制的渊藪,《仪礼》《周礼》《礼记》先后被列入官学,不仅成为古代文人必读的经典,而且成为历代王朝制礼的基础,对于中国文化和历史的影响之深远,自不待言。随着东亚儒家文化圈的形成,礼乐文化自然成了东方文明的重要特色。

孔子非常重视礼仪,把“礼”看成治国、安邦、平天下的基础。他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。他倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重,把礼仪理论提高到了一个新的高度。

### 名人名言

人无礼则不生,  
事无礼则不成,国家  
无礼则不宁。

《荀子·修身》

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看作人的善性的发端之一。

战国末期的思想家荀子,把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也。”他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”主张“隆礼”“重法”,提倡礼法并重,并认为只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。

管仲把“礼”看作人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

由儒家学者整理成书的礼学专著“三礼”——《周礼》《仪礼》《礼记》,记录、保存了许多周代的礼仪。在汉以后的两千年中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,因此被称为“礼经”,“三礼”的出现标志着礼仪的发展进入成熟阶段(图1.4)。

从饮食礼仪的角度,《礼记·礼运篇》中讲到,“夫礼之初,始诸饮食”。古时候,把黍米、切割成块的肉烤熟吃,用双手捧着小坑的积水喝,都是饮食礼仪的原始体现。春秋战国时代,“食不言,寝不语”,即吃饭时不交谈,睡觉时不说话;“虽疏食菜羹,必祭,必齐如也”,是说吃糙米饭菜汤时也须先祭,表现也是斋戒般的恭敬;“席不正,不坐”,是说座席不端正就不坐;“乡人饮酒,杖者出,斯出矣”,意思是说,同本地方的人一道饮食,要等老人都离席而去,最后自己才能告退。中国饮食礼仪可以说由来之久,在世界饮食文化史上也是独具特色的。

应该说,中国传统礼仪重在敬天、祭祖、人和三方面。敬天增强人的畏惧心,遵循自然规律办事,较好地促进了人与自然的和谐相处;祭祖提倡对祖上宗亲的尊重,是凝聚家族力量抵御外界风险的保护机制,也是对前人既得知识的传承;人和注重讲信修睦、彼此谦敬礼让,很大程度上促进了社会的和谐、稳定。



### 视野拓展

你知道三纲五常的由来吗?作为一种道德原则、规范的内容,它渊源于何时?推荐通过网络百科(如百度百科)“三纲五常”词条做更多了解。

### 三、强化阶段

西汉初期,思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化,把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲,“五常”即仁、义、礼、智、信。

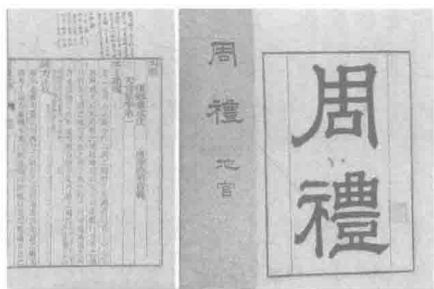


图1.4 《周礼》古本

宋代程朱理学被钦定为官方的正统哲学思想，礼仪与封建伦理道德说教相融合，即礼仪与礼教相杂，成为实施礼教的得力工具之一，繁文缛节极尽其能。

明代的交友之礼更加完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制。

中国传统礼仪在数千年的历史发展中起着“准法律”的作用，一定程度上维系了社会的稳定。西汉之后，中国礼仪的重要特点是尊神抑人、尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妇，应该说迎合皇权需要的礼仪制度有助于巩固王朝的统治，但一定程度上也偏离了孔孟原意。宋之后 600 余年中被强化、歪曲的传统礼仪对社会发展的负面作用逐步放大，明代王阳明局部提出了变革思想，但未能影响历史走势。

#### 四、现代礼仪重塑阶段

清朝后期政府腐败、民不聊生，国势衰微导致列强入侵，古代礼仪盛极而衰，“礼崩乐坏”局面再次出现。随着西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军率先采用了西方军队的举手礼。清朝灭亡后，受西方“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。破旧立新，提倡用民权代替君权，用自由平等取代宗法等级制，剪辫子、禁缠足，拉开了现代礼仪改革的帷幕。五四新文化运动之后对腐朽、落后的礼教进行了清算，繁文缛节和不合时宜的礼仪逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。

#### 五、当代礼仪阶段

不可否认，近百年的礼仪重塑对中国重新走向繁荣富强起到了重要作用，但矫枉过正的现象也不可否认。当更多学者看到传统礼仪文化在韩国、日本和我国港、澳、台地区的社会

发展中起到的重大作用后，更多人开始重新审视我国传统礼仪的积极作用，推动传统礼仪的传播和恢复。

进入 21 世纪，我国经济已经比较发达，但礼仪重塑阶段尚未完成。这项工作应该以继承我国优秀传统礼仪为基础，吸收各国优秀礼仪文化，不可抱残守缺，崇洋媚外更不可取。

各位读者的一言一行都会对我国礼仪重塑起到一点一滴的推动作用，建议各位读者勤学、多练、多思考、勇于实践，学习范围不必局限于课堂和书本，本书“视野拓展”栏目中推荐的网络资源可供课外学习时参考，争取通过本书（课程）的学习改善个人形象，提高所在群体（单位、院校、家庭）的形象，同时，这对提高我国的国际形象也会起到促进作用。



#### 视野拓展

中国古时认为女性的脚越小越美（图 1.5），脚成了女性魅力的主要标志，你知道为什么吗？推荐通过网络百科（如百度百科）“裹足”做更多了解。



图 1.5 缠足使足骨骼严重变形



#### 视野拓展

100 多年来，我们在对传统礼仪的继承上有一些遗憾，学洋有余继承不足，由此引发了诸多社会问题。除《中华礼仪的演变及发展趋势》一文外，读者还可关注中国礼仪网“中国礼仪—传统礼仪”中的其他内容。



## 第三节 社交礼仪的作用

一个人在社会上的形象是非常重要的，但许多人通常以为形象就只是指穿着打扮，实际上形



### 思考与讨论

为什么要学习社交礼仪？

象还包括个人气质和言谈举止等。人们往往会忽视气质和言谈举止的重要性，似乎只要打扮得漂亮就足够了。形象不只是外表，而是精神气质和个人修养由内而外的体现。穿着打扮显示个人的品位和爱好，言谈举止更是个人修养的展示。

所以，不要以为打扮得好就能有良好的个人形象，它需要从内到外的长期修炼，是多年积累的结果。想要提升自我形象，就要多了解社交礼仪，多学、多练，以得体的服饰打扮、幽默的谈吐、高雅的举止及适宜的处世方式来赢得大家的赞许。

### 一、塑造良好的“第一印象”

“第一印象”，即和陌生人初次见面时给对方留下的印象。第一次见面，给对方什么样的第一印象，对于今后能否继续交往及交往能否深入，都有十分重要的作用。陌生人初次见面，想给对方留下良好的第一印象，最关键的是给对方的第一信息，而对方所接受的信息则是他最初看到和听到的信息。一个人在社交场合亮相时要有风度，主要是一个人的容貌、服饰打扮、动作姿态及语言的表达等要给人良好的印象。

第一印象的形成非常迅速，有时只是看一眼、瞥一下，印象就形成了，而且由第一印象还会联想到一个人今后的形象。有的求职者因为衣冠不整、体态不端而失去了就业的机会。在企业老板看来，如此不修边幅、不拘小节的人，对工作也会是随随便便、缺乏责任心的。另外，第一印象一旦产生，往往会形成顽固的定式，对今后的信息产生指导作用。心理学家的实验结果表明，人们常常是通过对他人的第一印象，来讲评此人的学识、涵养、性格等，并对其以后的行为进行推测。这个人以后的具体表现，往往只能对第一印象有强化和弱化的影响，很难从根本上改变印象的好坏。

一个成功人士，往往特别注重在他人的面前塑造良好的第一印象。具有良好的第一印象是一切社交场合的通行证，令人际交往事半功倍。社交礼仪是塑造良好第一印象的重要工具，实践中宜注意以下三点。

(1) 要把握好关键的4分钟。行为心理学实践证明，人际接触最初的4分钟是形成人际知觉极为关键的时间区域。这4分钟包括：走向对方1分钟，与对方握手寒暄1分30秒左右，坐在座位上及简短的开场白1分30秒左右。因为在与人刚开始接触时，双方的精力都十分集中，细微的信息都会在头脑中留下深刻的印象，并会一直影响到以后交往的相当长一段时期。

(2) 要树立塑造“第一印象”的意识。一个人要随时具有塑造良好的“第一印象”的意识，才能在行为举止及处世过程中注意约束自我，按照社会上大多数人所愿意接受的标准去表现自我，这种意识的建立可以使人在一定的时间内慢慢养成一种良好的习惯。



### 视野拓展

推荐阅读《7天养成一个好习惯！21天一个周期，坚持52周你会脱胎换骨》一文，尝试让自己养成好习惯，在今后的社交中塑造良好的形象。

