



21世纪职业教育立体化精品教材
“互联网+”新形态教材

社交礼仪

SHEJIAO LIYI

■ 齐欣 余芳 刘凯 主编
李巧玲 李颖 副主编



SE 东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

· 南京 ·

内容提要

本书是为适应高等职业学校和高等专科学校学生的素质培养需要,按照新的课程改革的指导思想,根据职业学校的教学特点编写的。本书以礼仪的基本规范和要求为主线,进行相关礼仪知识和技能的介绍,主要包括社交与礼仪、个人礼仪、社交礼仪、通信礼仪、餐饮礼仪、聚会礼仪、职场礼仪、仪式礼仪、涉外礼仪等,综合了现代礼仪涉及的各个方面,突出了实用性、操作性与通俗性,贴近社会、贴近职业。

本书集知识性、规范性、科学性和实用性为一体,可作为高等职业学校和高等专科学校学生用书,也可供相关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/齐欣,余芳,刘凯主编. —南京:东南大学出版社,2016.2(2018.12重印)

21世纪职业教育立体化精品教材

ISBN 978-7-5641-6376-1

I. ①社… II. ①齐… ②余… ③刘… III. ①心理交往—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第029799号

社交礼仪

主 编:齐欣、余芳、刘凯

出版发行:东南大学出版社

社 址:南京市四牌楼2号,邮编210096

出 版 人:江建中

印 刷:三河市鑫鑫科达彩色印刷包装有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:13

字 数:270千

版 次:2016年2月第1版

印 次:2018年12月第2次印刷

书 号:ISBN 978-7-5641-6376-1

定 价:28.00元

(凡因印装质量问题,请直接与营销中心调换,电话:025-83791830)



前言

我国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪文化源远流长。知礼、懂礼、重礼是我们中华民族的优良传统和美德。在大力提倡社会主义精神文明的今天,礼仪一方面是社会规范和道德规范的组成部分,另一方面也是一种交往形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

礼仪教育是道德教育和素质教育的首要内容,是职业教育中的基础教育。学习礼仪知识不仅有助于改善人们的形象,还有助于提高人们的文明程度。作为高等职业学校和高等专科学校的学生,在学习文化课、专业课的基础上,掌握一定的礼仪知识,在社会公众面前显示出职业特点,使自己的仪表仪容、言谈举止等与众不同,是非常必要的。因此,为适应高等职业学校和高等专科学校学生的素质培养需要,满足社会对职业学校学生的要求,我们按照新的课程改革的指导思想,根据职业学校的教学特点,编写了《社交礼仪》一书。其目的在于让学生既掌握一定的礼仪知识,又能在社交场合举止适度、应对自如,充分表现正确的待人接物的风度。

本书内容全面新颖,综合了现代礼仪的各个方面,力求贴近职业学校学生的实际情况和社会主义市场经济建设对人才素质的要求,力求与国际惯例接轨,突出了实用性、操作性与通俗性。

本书的体例设计主要包括以下五大板块。

学习目标:列出通过本情境学习所要达到的学习目标,既有知识目标,也有能力目标。

情境导入:创设情境,提出问题,引导学生关注本情境知识。

知识梳理:阐述相关理论知识,包括“案例透视”“名人名言”等小栏目。

案例精析:精选经典案例并做分析,帮助学生学以致用,巩固知识。

实训练习:设置有启发性的活动训练,具有知识性、操作性、实践性,提高学生的学习水平、能力水平和认知水平。

本书在编写过程中,广泛吸收国内外相关著作之精华,着眼于理论与实际的结合,力图体现知识的综合性和体系的完整性,使其更具有科学性和使用价值。

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中难免存在不妥之处,敬请广大读者批评指正,以求日臻完善。

编者

目录

情境一 社交与礼仪	
学习目标	1
情境导入	2
知识梳理	2
一、社交的含义、产生与目的、功能	2
二、社交的方式与艺术	4
三、礼仪的含义、组成和起源	6
四、礼仪的特性与功能	9
五、学习社交礼仪的途径和方法	16
案例精析	17
实训练习	18
情境二 个人礼仪	
学习目标	19
情境导入	20
知识梳理	20
一、个人礼仪的概念	20
二、影响个人礼仪的因素	21
三、个人礼仪的运用原则	22
四、个人礼仪的现实意义	24
五、仪容礼仪	24
六、仪态礼仪	29
七、服饰礼仪	36
案例精析	49
实训练习	49
情境三 社交礼仪	
学习目标	51
情境导入	52
知识梳理	52

一、见面礼仪	52
二、交谈	74
三、做客与会客礼仪	82
四、馈赠礼仪	84
案例精析	92
实训练习	93

情境四 通信礼仪	
学习目标	95
情境导入	96
知识梳理	96
一、书信礼仪	96
二、电话礼仪	98
案例精析	105
实训练习	105

情境五 餐饮礼仪	
学习目标	107
情境导入	108
知识梳理	108
一、中餐礼仪	108
二、西餐礼仪	114
案例精析	124
实训练习	124

情境六 聚会礼仪	
学习目标	125
情境导入	126
知识梳理	126
一、舞会礼仪	126
二、茶会礼仪	132

三、集会礼仪	134
案例精析	141
实训练习	141

情境七 职场礼仪

学习目标	143
情境导入	144
知识梳理	144
一、求职面试礼仪	144
二、办公室礼仪	153
案例精析	160
实训练习	161

情境八 仪式礼仪

学习目标	163
情境导入	164
知识梳理	164
一、开业仪式礼仪	164

二、剪彩仪式礼仪	167
三、庆典仪式礼仪	172
四、签约仪式礼仪	175
案例精析	180
实训练习	180

情境九 涉外礼仪

学习目标	183
情境导入	184
知识梳理	184
一、涉外礼仪概述	184
二、涉外接待礼仪	186
三、涉外谈判礼仪	191
四、一些国家的习俗与禁忌	193
案例精析	200
实训练习	201
参考文献	202

情境一

社交与礼仪



学习目标

知识目标：

1. 从宏观的角度了解社交礼仪的基本内容。
2. 了解社交的含义、产生与目的、功能,了解礼仪的含义、组成和起源及特性与功能。
3. 掌握社交的方式和艺术、礼仪的原则。
4. 学会社交礼仪的途径和方法。

能力目标：

1. 掌握社交与礼仪的相关知识。
2. 培养学生在实践中学习社交礼仪的意识和能力。



情境导入

某照明器材厂的业务员小李按原计划拿着企业新设计的照明器材样品去拜访某贸易公司。他登上六楼，脸上的汗珠还未擦，便直接走进了业务部张经理的办公室。正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”小李说。张经理停下手中的工作，接过小李递过的照明器，随口赞道：“好漂亮啊！”并请小李坐下，递给他一杯茶，然后拿起照明器仔细研究起来。小李看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起“二郎腿”，一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，小李习惯性地用手搔了搔头。虽然小李作了较详尽的解释，张经理还是半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们的预算高出许多，能否再降低一些？”小李回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能降了。”张经理沉默了半天没有开口。小李却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理。张经理皱了皱眉头：“这种照明器的性能先进在什么地方？”小李又搔了搔头，反复说：“造型新、使用寿命长、节能。”张经理借口离开了办公室，只剩下小李一个人。小李等了一会，感到无聊，便拿起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。秘书的到来宣告了本次拜访的失败。

思考：小李到底失败在哪里呢？



知识梳理

一、社交的含义、产生与目的、功能

(一) 社交的含义

社交也称交际，是社会交往的简称，通常指社会上人与人之间的际往来。社交是人与人之间的相互作用，是以人为对象的一种活动，它的客观存在是由人类需要的多样性和社会生活的普遍联系规律所决定的。

(二) 社交的产生与目的

著名学者马斯洛的需求层次理论认为，人类的基本需求大体可以划分为五个层次，由低到高依次为生理(或生存)的需求、安全的需求、社交(或交往)的需求、尊重或自尊的需求、自我实现的需求。人们通常会考虑较低层次的需求，当较低层次的需求得到满足后，才会考虑更高层次的需求。这里，生理(或生存)的需求是对食物、水、空气和住房等

基本生存资料的需求,这类需求的级别最低,人们在转向较高层次的需求之前总是尽力满足这类需求。安全的需求包括对人身财产安全、生活稳定及免遭痛苦、威胁或疾病困扰等的需求;和生理需求一样,在安全的需求没有得到满足之前,人们一般不会关注更高层次的需求,而为了满足较低层次的生理需求却可能铤而走险。社交(或交往)的需求包括对友情、亲情、爱情及隶属关系的需求,当生理(或生存)的需求和安全的需求得到满足后,社交(或交往)的需求就会突出出来,在马斯洛需求层次理论中,社交的需求与生理的需求和安全的需求截然不同。社交需求如果得不到满足,就会影响人们的情绪和精神状态,导致工作效率低下及情绪低落;尊重和自尊的需求既包括对个人成就或自我价值的个人感觉,也包括他人对自己的认可与尊重。在尊重和自尊需求的支配下,人们会希望别人按照他们的实际形象来接受他们,并认为他们有能力,能胜任工作或生活中的角色。他们关心的是成就、名声、地位和晋升机会。这是由于别人认识到他们的才能而得到的。当他们得到这些时,不仅赢得了人们的尊重,同时其内心因对自己价值的满足而充满自信。不能满足这类需求就会使他们感到沮丧。如果别人给予的荣誉不是根据其真才实学得到的,而是徒有虚名,也会对他们的心理构成威胁;自我实现的需求目标是达成人生目标或实现人生价值。通常人们总是先满足生理(或生存)的需求,而自我实现的需求则是最难以满足的。

从当今社会的现实来考察这个问题不难发现,对绝大多数社会成员而言,满足生理(或生存)的需求和安全的需求是具备充分条件的,而自我实现的需求的满足则是一种理想状态。因此,对绝大多数社会成员而言,社交(或交往)的需求及尊重或自尊的需求是他们需求的重心所在。这是作为社会人参与社交活动必要性的重要心理因素。而要想在社交活动中赢得他人的尊重,自尊和对他人的尊重就是一种必然。

我国古代曾有“游说”一说,就是指读书人在相互交往中讨论学业、切磋技艺,以提高自己的知识水平。古希腊、古罗马也有许多关于社交活动的相关文献,可见社交活动古已有之。现代社会是一个开放的系统,人际间的交往更成为一种必然。马克思曾指出:“交往是人类历史发展的必然伴侣,同时也是人们日常生活和日常接触的必然伴侣。”他曾说过这样一句话:“社会——不管其形式如何——究竟是什么?是人们交互作用的产物。”人类要生存,社会要发展,就会有社会交往。

总之,在现代社会生活中,不论是为了个人的生存还是社会组织的发展,人们参与社交活动都是一种客观必然。对个人而言,参与社交活动的目的主要是通过互相沟通来协调人际关系,建立一个和谐的人际环境;对一个社会组织而言,开展或参与社交活动的主要目的在于通过沟通、交流与协调,树立组织的良好形象,创建良好的组织生存空间,为未来的发展奠定坚实的基础。

(三) 社交的功能

社交活动的功能是多方面的,从不同的角度可以给出不同的定位。总的来讲,其核心功能主要包括如下三个方面。

1. 信息沟通的功能

心理学的研究成果表明,一个人除了睡眠之外,其余 70% 的时间都在以各种直接或

间接的形式与他人进行沟通。在各类沟通形式中,以书面文字互动的形式完成的约占9%,如寄书信、发送电子邮件等;以阅读形式完成的占16%,如读书,阅读报纸、杂志,浏览网页等;其余75%的人际沟通基本依靠交谈的方式来完成。这一研究成果足以说明交际、沟通在人类生活中占据着重要地位。现代社会是一个信息极为丰富的知识经济时代,无论个人还是社会组织获取信息的方法和渠道都日趋多样化。但无论社会怎样发展,通过参与社交活动交流信息、相互沟通都是任何其他方式或渠道所无法替代的。这是由社交活动的特殊优势所决定的。在社交活动中,人们在进行相关信息交流的同时也交换了思想、沟通了感情。这显然要比单纯的信息情报收集更有吸引力。英国作家萧伯纳说过:“如果你有一个苹果,我也有一个苹果,彼此交换后,我们仍然都只有一个苹果;如果你有一种思想,我也有一种思想,彼此交换后,我们每个人就都有了两种思想。”社会交往在帮助人们获取信息的同时,增进了彼此的了解。

2. 自我认知的功能

俗话说“知人者智,自知者明”,“知己知彼,百战不殆”。无论个人还是社会组织,提升自我认知的水平都是发展的必然要求。对个人来说,以人为鉴,从与他人的交流沟通和比较中我们可以更为清醒地认识自己,更为准确地找到自己的优势和劣势,为个人的发展找到理性的目标和方向;对社会组织来说,更准确、客观地认清自己的形象,做好组织自身的形象管理工作,为组织创造良好的生存环境,也需要通过同其他社会组织的比较,以及社会组织内部人员与相关公众的关注、交流和沟通,即通过所谓的“社会比较”。社会交往对自我认知能力的增强有着不可替代的作用。无论个人还是社会组织都不应该忽视社会活动的这一个重要功能。

3. 人际协调的功能

一切社会关系最终都依托于具体的个人。因此,人际关系的协调是协调一切关系的最为重要的基础和前提。社会学的研究成果表明,社会交往可以使人产生亲密感,而交往的频率越高,人际关系就越亲密。

创建和谐型社会,要求组成社会系统的各构成要素间保持和谐的相互关系。而在处理组织与组织、组织与个人及个人与个人间的人际关系时,社会交际活动都是必不可少的有力武器。积极主动地组织、参与各种形式的社交活动,并在社交活动中表现得彬彬有礼,能有效地协调人际关系,也能帮助社会组织营建理想的生存环境。

名人名言

人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。

——荀况

二、社交的方式与艺术

社交的方式多种多样,但无论选择何种方式均需注意遵守那些约定俗成的礼仪规范,有效地运用相关技巧,体现一定的艺术性。

(一)常见的社交方式

社会交往的内容是非常广泛的,涉及学习、工作、生活的方方面面,当然也很难有某种适合全体社会成员共同选择的固定方式。以下是现实生活中常见的几种社交方式。

1. 社交俱乐部

社交俱乐部是世界范围内广泛流行的一种常见的社交方式。一个社区、一个企事业单位都可以组建自己的俱乐部。这些社交俱乐部往往为社交活动参与者配备图书、报纸和期刊、健身器材、棋牌等,参与社交活动者可根据个人爱好和社交活动的目的自由选择。有些社交俱乐部还会为参与者提供文娱表演等娱乐项目。进入俱乐部的人员一般是自愿组合,在娱乐、健身的过程中交流思想、信息,增进友谊和情感。社会组织设立社交俱乐部有助于丰富员工或社区居民生活,扩展人们交往范围,促进组织内部关系的和谐。有条件的社会组织均应努力办好自己的社交俱乐部。我国实行改革开放后,也开始逐渐普及社交俱乐部这种有益的社交方式,不少地区都成立了一些专业俱乐部,如企业家俱乐部、海员俱乐部、教师俱乐部、大学生俱乐部等。这些俱乐部的成立为人们有目的地进行社交活动提供了极大的便利。

2. 晚会

晚会也是常见的社交方式之一。晚会的形式多种多样,如节日晚会、庆功晚会、周末晚会、赏月晚会等。晚会受相关场地条件的限制较少,既可以在室内举办也可以在室外举办。晚会一般都会安排文艺表演或交谊舞等节目,与会者应积极配合组织者踊跃参与,以活跃晚会气氛,为晚会增色添彩。这样既会提高其他参与者的兴致,也会有效提升个人的个人形象。对于重要的合作伙伴为取得某种成就所举办的庆祝晚会,自己更应积极参与,并表示乐于进一步加强联系与合作的愿望和态度。

3. 社交沙龙

社交沙龙实际上就是一种室内聚会,一般有一定的专业性,如音乐沙龙、球迷沙龙、电影爱好者沙龙等。参与者大多有共同的兴趣爱好或相似的专业背景,有更多的共同语言,兴趣焦点较为集中。参与社交沙龙活动的人可以在相对轻松的气氛中了解更多的专业信息,结交更多志趣相投的朋友。

4. 访问

访问即登门拜访,也是常见的社交方式,一般有办公室访问和家庭访问两种形式。无论哪种形式的访问一般都有专门的题目。访问前必须事先做好充分的准备工作,尽可能事先与受访者约好时间,不做不速之客。在访问过程中应注意抓紧时间,在进行必要的问候与寒暄后迅速进入正式主题。受访者对来访者不论事先是否有约,都应以礼相待、热情招呼。因要事确实无法脱身时应表示歉意,并委派他人代为接待或另约时间,以尽量满足来访者的需要。

5. 郊游野餐

与交际对象一起郊游或参观名胜古迹,可自带饮品和便餐,在郊外自助进餐,由组织者自助安排相关人员分散陪同招待,边吃边谈。这种郊游野餐的社交方式的气氛非常轻松、活跃,毫无室内交流的紧张、严肃和压力,往往能够达到一般较正式的社交活动所达

不到的交流沟通效果。

6. 家庭聚会

家庭聚会也是较为常见的社交方式,一般参加人员较少,适宜迎接远道而来的贵客和有重大影响的重要任务。这种社交方式由于范围较小,在家庭中举行,客随主便,有家人团聚的气氛。彼此间的交谈比较轻松、自然、亲切。因此比较便于解决一些在严肃的办公室或会议、谈判中不能解决的问题,也便于了解一些在严肃的正式场合中无法了解的信息。具备一定条件者均可主动地组织包括生日晚会、家庭聚餐或家庭舞会等形式的家庭聚会,以强化和重要交际对象间的交流,增进彼此间的情感。接到他人的家庭聚会的邀请是一件荣幸的事,如无特殊原因一般不要拒绝。

7. 其他

除上述几种常见的社交方式外,各种形式的会议、庆典、参观、招待会、文娱晚会、宴请等也都是有益的社交手段,可视组织者的具体条件和目的进行选择。

(二) 社交艺术

社会交往既是人际间交流信息的有效渠道,也是人们思想和感情的传递过程。要有效地达成目标,讲究必要的社交技巧和艺术是十分必要的。做同一件事情,选择不同的方式往往会有不同的效果。

社交活动中应注意的技巧和规则是多方面的,这其中包括最为重要的语言交往艺术,在参与社交活动时应注意的服饰礼仪与艺术,个人的仪表、举止等基础礼仪,人们参与政务活动和商务活动时应遵循的相关礼仪规范。

在参与各种形式的社交活动时,只有严格遵守相应的礼仪规范,并有效地运用各种相关技巧,才能高效率地达成社交活动的目标。这种在社交活动中无处不在的社交艺术需要我们在了解相关知识的基础上,不断地积累实践经验才能运用自如,达到事半功倍的效果。

三、礼仪的含义、组成和起源

礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着个体的行为,从一个人对它的适应和掌握的程度,可以看出他的文明与教养的程度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

(一) 礼仪的含义

何谓礼仪呢?我们先来看一下《辞海》对“礼”的解释:① 本谓敬神,引申为表示敬意的通称;② 为表敬意或隆重而举行的仪式;③ 泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。它上面记载着进入法庭应该遵守的事项,不过不是当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形的“etiquette”,即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则,当“etiquette”一词被译为英文后,它的含义便成为“人际交往的通行证”。后



来,经过不断地演化和发展,“礼仪”一词的含义逐渐变得明确。如今我们将礼仪理解为在社会交往中形成并得到共同认可的,以一定的程序方式表现出来的一系列律己敬人的行为规范。在理解礼仪的概念时应注意以下几点。

首先,礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法,所谓“入乡随俗,入境问禁”,也就是说进入某一地域之前,就要对那里的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范约束行为。

其次,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,在一定的范围内得到认可,然后才逐渐上升为大家共同认可的,可以用语言、文字、动作来准确描述的行为准则,并成为人们有礼可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

最后,讲究礼仪的目的是为了实现人与人之间的和谐。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度和魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人尊重,人与人之间的关系才能和谐,也只有在这种相互尊重的过程中,才会逐步建立起人与人之间的信任。礼仪的主要表现形式为风俗习惯和传统,所以,礼仪是一个国家、民族道德水准、精神风貌和风俗习惯的集中体现。从根本上讲,礼仪是由“礼”和“仪”两部分组成的。“礼”是指律己敬人的规范的内容,而“仪”则是指对该内容的表达方式。

(二) 礼仪的组成部分

随着时代的变迁和社会的进步,人们的文明程度在不断提高,尤其是随着全球经济一体化进程的推进,国际交往日益增多,礼仪的内容也在不断地完善和发展。在对传统礼仪进行扬弃的基础上,经过不断地推陈出新,形成了更趋完善、合理的现代礼仪内容体系,具体可以分为以下六个组成部分。

1. 礼节

礼节是人们在社会交往中约定俗成的表示致意、问候、祝愿、迎来送往等方面的惯用形式。常用的礼节有介绍礼节、握手礼节、通联礼节、宴请礼节、迎宾礼节等。礼节是社会外在文明的组成部分,是人教养的外化,具有严格的礼仪性质。同时,它既反映了一定的道德原则的内容,又反映了对他人的重视和尊敬。礼节有着很强的民族性和地域性,我国是一个多民族的国家,对同一个礼节的表达方式在各民族之间是有很大差异的。

2. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中体现出的良好的言谈和行为,是语言和动作谦虚、恭敬的表现,主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人与人之间在交往中表示尊重和友好的行为,所以礼貌是一个人道德修养最直接、最简单的体现。它一方面体现了个体的文化层次和文明程度,另一方面也是社会风尚的体现。在现代社会,人们使用礼貌用语,态度和蔼可亲、举止适度、彬彬有礼、尊重他人,这已经成为日常的行为规范。

3. 仪表

仪表通常是指人的外表,包括仪容、仪态、风度、服饰等。仪表美是礼仪的基本要求

之一,对个人形象的塑造及集体形象的塑造意义重大。仪表美虽然属于美的外在因素,但却反映了人的精神状态。仪表美应该是一个人内在美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表往往源自丰富的内在修养,是个人精神境界的外现。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自爱的一种表现。

4. 仪式

仪式是指活动的过程或程序,是利益的具体表现形式,而且是一种隆重而正规的表现形式。人们在举行重大的活动或者有重要的事情达成之前,为了显示隆重或者昭示他人,一般都要举行仪式。常见的仪式主要有纪念仪式、结婚仪式、成人仪式、开幕仪式、闭幕仪式、奠基仪式、剪裁仪式、签字仪式、交接仪式、宣誓就职仪式、升旗仪式、告别仪式等。仪式具有程序化的特点,这些程序大多为约定俗成的,每一个环节均有特定的内涵,所以不能省略。也有些仪式程序过于复杂,内涵不明确,在传承中逐渐趋于简化。仪式在我国传统文化中备受重视,除了以示隆重之外还有另外一个原因,那就是象征意义,即仪式在一定程度上可以代替事件本身。例如,古代盛行的“结拜”仪式,在性质上等同于血缘。

5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪,指在一定环境中经过重复出现的行为方式。礼俗是礼仪的一种特殊形式,也是礼仪体系的主体部分。礼俗是由于历史的原因而形成的普及于各个阶层之间,涵盖人们日常生活的方方面面,如婚丧嫁娶、衣食禁忌等。俗话说:“十里不同风,百里不同俗”,不同的国家、民族、地域甚至是一个小村落在漫长的历史长河中都形成了各具特色的民俗礼仪。

6. 礼制

礼制是我国礼仪体系的特有组成部分。概括来讲,礼制即国家规定的礼仪制度,目的是维护阶级统治。礼制通过特定的程序将礼俗程式化、系统化,使其庄严神圣且规范统一。《礼记·坊记》篇曰:“制国不过千乘,都城不过百雉,家富不过百乘。”意思是分封的诸侯国不可以有超过千乘的军力,城墙不可以有超过高一丈、长三百的规模;卿大夫之家不可以有超过百乘的财力。类似这样的许多规定都是用来维护封建等级制度的。礼制还有强制性的特点,古代的礼在很多方面起到了今天法的作用。

(三) 礼仪的起源

中华民族是人类文明的发祥地之一,礼仪作为中华民族文化的基础有着悠久的历史。礼仪究竟于何时因何故而起,自古以来,人们做过种种探讨,归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼说;二是天、地、人统一说;三是礼源于人性说;四是礼源于人性和环境矛盾的产物说;五是礼生于理、起于俗说。

1. 天神生礼说

礼仪的起源可以追溯到原始社会,那时由于生产力水平极为低下,人们对一些自然现象既无从认识,更无从把握,只好推测在人类之外存在一种超自然的力量在干预着人类的生活,这种超自然的力量源于天地鬼神。于是,人们对其产生了敬畏,进而开始了相

★ 微视频



礼仪的起源与发展

关的祭祀活动。这些祭祀活动的动作、程序就是礼仪的渊源。《左传》有言：“礼以顺天，天之道也。”这说明合乎天意的礼便是合乎“天道”。

2. 天、地、人统一说

该观点认为天、地和人具有统一性和制约关系，天地的观念包含许多自然界的规律，而礼仪也是对于这种制约关系和统一性的体现。子产曰：“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也，天地之经，而民实则之。”就礼仪的内容而言，的确有一部分反映了三者之间的制约关系和统一性，如顺天地之规律等；当然也有很大一部分与此无关，如等级贵贱之分绝非源于天地之别。

3. 礼源于人性说

这是儒家学说的基本观点，它把人性和礼结合了起来。孟子认为在人性中存在善端，故而人皆有恻隐之心、羞恶之心、辞让之心、是非之心。恻隐之心为仁之端，辞让之心乃礼之端。孟子从人的本性上找到了礼的心理依据。孔子则以“仁”释礼，把礼当作处理人际关系的行为准则；同时他又把“仁”当作礼的心理依据，克己爱人则为仁，以仁爱之心处理人与人的关系则为礼。

4. 礼源于人性和环境矛盾的产物说

该观点同样与人性有关。荀子认为，人天生好逸恶劳，欲壑难填，但是社会资源是有限的，为了解决这一矛盾，于是制定了礼仪，目的就是抑制人的恶性，培育人的善性。在此，礼被看成抑恶扬善的工具。

5. 礼生于理、起于俗说

《管子·心术上》曰：“礼者，谓之有理。”理是指事物发展的必然性和规律性。该观点认为，人们想要正常地生存和发展，就必须有一套规范来约束自己，这些合理的行为规范就是礼。荀子又曰：“礼以顺民心为本，顺人心者，礼也。”此话把事物的礼落到实处，使之与民俗习惯相联系，于是就有了礼起源于俗的说法。从礼和俗两方面来说明礼的起源，不仅使礼获得了哲学上的依据，也使礼获得了民间的基础，这样就可以解释礼可因理而变、因俗而异。这一观点是对礼的起源的更深入的探讨与概括。

综合以上五种观点，结合现代人类学研究的成果，可以认为礼仪是与部落群居的形成过程同步产生的。部落群居的生活要求人们必须进行交往，原始人开始用手势、表情来反映意向，用击掌、拍手、拥抱等来表达感情，用手舞足蹈等庆贺丰收等，这些都是人际交往礼仪的雏形。敬天祭神（表现形式主要是图腾）活动的开展使礼具备了最基本的内容。

四、礼仪的特性与功能

（一）礼仪的特性

社交的范围广泛，几乎涉及人类活动的每一个领域，与社交活动密不可分的社交礼仪规范同样也涉及众多领域，内容极为丰富。明确礼仪的特性是在社会交往中正确地运用相关礼仪的基础。一般认为礼仪的特性包括以下几个方面。

1. 以真诚为前提

在社会交往中，注重礼仪的基础和前提是一切言行发乎真诚。礼仪应该是发自内心

的、真诚的关爱,在此基础上通过自然得体的言行表达出来,要表里如一。任何虚伪的、做作的、表里不一的甚至是笑里藏刀的行为都是对礼仪的曲解和玷污。真诚是一个有教养的人的最宝贵的品格,也是礼仪的最基本的特征。

2. 以尊重为核心

“治礼敬为大”“守礼莫若敬”,这是我国的古训,也说明礼的核心特性就是尊敬。尊敬包括自尊和敬人。

在社会交往中首先要自尊,自尊是有效地赢得他人尊重的前提。一个不懂自尊的人却要求他人尊重自己是无法想象的。自尊的人应该善于自省,经常检点自己的言行,做任何事之前都要充分考虑自己的言行对他人产生的影响,避免给他人留下轻浮、不自重的印象;自尊的人应该对自己有清醒的认识和客观的评价,了解自己的弱点和优势,有自知之明;自尊的人应该自强不息、充满自信,以积极的态度面对工作和生活。这样才能获得他人由衷的敬佩和礼遇。

在社会交往中,当然还要懂得敬人,即尊重他人。“礼者敬人也”,尊重他人是礼仪的基本要求,也是一个有教养的人必备的基本素质。“己所不欲,勿施于人”,在人际交往中要懂得换位思考,将心比心,设身处地为他人着想,因为尊重和自尊的需求是全体社会成员所共有的,而不仅仅只属于自己一个人。

3. 以修养为基础

事实上每个人都希望做一个有“礼”的人,受到他人的认可和尊重。但为什么在现实生活中的个体差异会如此悬殊呢?其主要原因在于每个人的个人修养是有差异的,而个人修养又恰是礼仪的重要基础。

个人修养的养成是一个复杂的过程,受家庭、学校、社会等多方面的影响,但通过个人的努力和有意识地培养却可以有效地提升。俗话说:“知书达理。”礼仪是一门深奥的学问,涉及社会生活的方方面面。为避免在社交活动中因无知而产生错误,减少不必要的麻烦,我们都应该不断地学习,多读书,读好书,用前人有益的经验 and 成果来指导、完善我们的个人行为,在理解的基础上做到“知书达理”。

同时,要注意向社会学习,培养自己宽广的胸襟。要善于容人,善解人意。每个人的生活环境不同、受教育程度不同、个人经历和背景不同,个性千差万别,对同一事物存在不同的见解和认识是很正常的。要懂得相互理解,学会宽容,这样才会有一个和谐的人际环境。切不可己之长度人之短,亦不可自恃清高,把自己的意愿强加于人。

可以说,礼仪是个人修养的外在表现,在良好修养基础之上所体现出来的礼仪才是成熟、得体而自然的礼仪。

4. 以适度为原则

和生活中的许多事情一样,礼仪要以适度为原则。“礼多人不怪”也是在适度原则之下的“多”,否则就会过犹不及,适得其反。“礼貌过盛者,情必疏”说的就是这个道理。

另外,在不同的场合、不同环境中与不同身份地位的人交往时也应特别注意把握适度原则。例如,出席正式的晚宴或商务活动时,着装应符合相应的要求,但在户外或较为轻松的社交活动中着礼服就会给人不伦不类的感觉;对上级、长辈、女士、宾客要表现出应有的尊

重,但要注意“上交不谄”,避免阿谀奉承、溜须拍马屁之嫌;对下级、晚辈则应表现得亲切随和,既要“下交不骄”,又要保持必要的自尊。适度原则的艺术性也正体现在这里。

5. 以自律为约束

在社交场合注重礼仪,既是一种文化现象,也是约定俗成的一种惯例。个人行为是否符合礼仪规范的要求也仅仅属于道德范畴,一般并无严格的法律约束,绝大多数情况下要依靠个人的自律。也正是这个原因,社交场合的个人行为才能准确地反映出一个人的道德操守和个人修养。即便是在个人独处的环境下也应时刻注意自己的行为,以保持良好的个人形象。例如,在旅游区,行至无人之处时也要注意约束自己,不随地吐痰,不乱扔废弃物,不攀折树枝花草。《礼记·中庸》中说:“莫见乎隐,莫显乎微,故君子慎其独也。”意思是说,不要以为别人不知道就可以随心所欲,不要以为事情很小就可以为所欲为,在一个人独处的时候,更要谨慎行事,坚持原则,讲的就是自律的重要性。

案例透视

一位私营企业管理者按约定时间出发,乘公共汽车去和一个“大买主”进行销售谈判。因车上人多拥挤,这位经理踩到了一位女士的脚。当这位女士抬头注视他的时候,这位经理不仅没有道歉,反而说了两句很难听的话。到站下车后,当这位经理到达对方办公室时,发现经理办公室后面坐着的不是别人,正是被他在车上踩了一脚的那位女士。这场谈判还未开始便宣告结束了。

6. 以教育为保证

公民自觉遵守礼仪规范的习惯要靠教育做保证。这里的“教育”包括学校教育、家庭教育和社会教育。在学龄前的家庭教育对个人的成长起着核心的决定性作用,父母被认为是孩子的第一任教师,其言行能为孩子树立一个好的榜样;学校教育要真正做到“教书育人”,不应片面重视升学率,要在传授科学知识的同时,注重对学生健全人格和全面素质的培养;社会教育要求全体社会成员都能自觉地维护良好的社会风气,避免由于自身行为不当而对社会造成不良影响,要克服只重视经济效益而忽视社会效益的思想,自觉地承担起社会组织 and 个人的社会责任。各级政府、企事业单位都应将文明礼仪教育和利他思想的培养作为员工教育的重要核心内容,予以充分地重视。只有形成全社会普遍重视礼仪教育的风气,人们才会自觉地学习和遵守礼仪规范。

(二) 礼仪的功能

礼仪的功能是指礼仪对社会的影响和作用。荀子说,“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”,指出礼仪在社会生活中的重要作用是很突出的。《礼记·礼运》中提及:“坏国、丧家、亡人,必先去其礼”,把礼仪提升到涉及国家民族和个人家庭生死存亡的高度。显然,礼仪的社会影响是不容忽视的。一般认为礼仪的基本功能包括如下四个方面。

(1) 有效地净化社会风气,使社会的运行更加有序化。礼仪的首要特性是以真诚为前提,提倡在人际交往中一切言行发乎真诚。重视礼仪的社会风气的形成可以有效地提

升社会整体的诚信水平,避免或减少由诚信缺失所带来的不必要的损失,提升社会运行的效率,有效地净化社会风气。

名人名言

国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。

——颜元

礼仪以尊重为核心的思想,可以有效地提升人们的自我控制能力,做到“克己复礼”。全体社会成员都能自觉地在礼仪规范的约束下,想他人之所想,急他人之所急。凡事都能“礼让三先”,必然会使社会的运行更加有序。礼仪犹如社会的润滑剂,可以帮助人们在“克己”的前提下,妥善处理好各种人际关系,减少或克服不必要的矛盾和摩擦。“礼者,天地之序也”说的正是礼仪使社会有序化的功能。

(2)协调人际关系,使和谐社会的建设成为可能。协调人际关系也是礼仪的重要社会功能之一。作为社会生活的基本规则,礼仪是一个人的品格修养的外在表现。人们在社会活动中的个人表现是否符合礼仪规范的要求,直接影响着个人的形象。“天时不如地利,地利不如人和”,这里的“人和”指的就是和谐的人际关系和良好的人际环境,“得人心者得天下”,“人心”指的就是个人给他人留下的美好形象。注重礼仪、以诚待人、充分尊重他人的人必然会更受欢迎,必然会有一个理想的人际环境。在此基础上,个人和事业的发展也会有一个良好的基础。人人讲礼仪、人人都有一个好的人际环境正是和谐社会的真实写照。

(3)反映社会风貌,成为友谊的纽带。国民整体的礼仪素养直接反映了一个国家和民族的形象,是社会文明程度的重要标志。而社会的文明程度则是人们了解一个国家、一个地区、评价一个民族的重要依据之一。古人云:“见其礼而知其政,闻其乐而知其德。”说的就是这个道理。

我国正处在社会高速发展,实现民族伟大复兴的重要阶段。随着我国国力的不断提升,对外交往活动将日益频繁,诸如奥林匹克运动会等重大国际赛事和国际会议及对外商务活动也将日益增多。在这些国际交流活动中,我们每一个人的行为都将展示我国的精神风貌,反映我国的美好形象,礼仪也必将成为连接我国和世界各国人民友谊的纽带和桥梁,能密切我国和国际社会的多变关系,促进我国改革开放的深入发展。

(4)创造经济效益,成为提升社会生产力的软件条件。俗话说:“和气生财”,而“和气”其实包含内部团结一致、外部关系融洽两个方面的含义。一方面,注重礼仪的社会环境和组织环境,可以有效调节社会组织内部的人际关系,使人们上下一心,形成合力,使社会组织的战斗力得以提升;另一方面,一个注重礼仪的组织会自觉地关注公众利益,把公众的利益诉求作为指导组织行为的重要依据,使组织利益和公众利益有机地结合起来。这样的社会组织当然会有一个美好的组织形象,能赢得公众的支持和配合,达成包括经济效益在内的组织目标就会事半功倍。

礼仪的社会效益是直接的、显而易见的,而礼仪的经济效益同样不可低估。新加坡前任内阁资政李光耀说:“礼仪能导致良好的人际关系,而良好的人际关系又是提高生产

力的要求。”这从侧面指出了礼仪对经济建设和生产力发展的积极作用。

(三) 礼仪的原则

1. 遵守原则

礼仪规范是为维护社会活动稳定和有序而形成的,反映了人们的共同利益和要求。社会上每个成员都应该自觉遵守执行,如果违背了礼仪的规范,就会受到社会舆论的谴责。

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、推广。

2. 尊重原则

孔子说:“礼者,敬人也。”敬人原则就是要求人们在交际活动中应与交往对象相互谦让、互尊互敬、友好相待、和睦相处,将对对方的重视、恭敬、友好放在第一位,这也是礼仪的重点与核心。

人际关系中必须尊重对方的人格尊严,尊重是礼仪的情感基础。只有人与人之间彼此相互尊重,才能保持和谐愉快的人际关系。因此,应做到敬人之心长存,处处不失敬于人,失敬就是失礼,尤其要注意不可羞辱对方的人格。

3. 适度原则

《菜根谭》中有这样一句话:“花看半开,酒饮微醉,此中大有佳趣,若至烂漫酩酊,则成恶境矣。履盈满者,宜思之。”在哲学上,“度”指的是一定事物保持质的数量界限,超过这个界限,就要引起质的变化。在人际交往中情感的表达也有一个适度原则,这就是待人既应彬彬有礼,又不低三下四;既要殷勤接待,又要不失庄重;既要热情大方,又不轻浮谄媚,把握好各种情况下的社交距离及彼此间的感情尺度。

现代礼仪强调人际交流中要把握适度性。例如,要注意不同场合的交际距离,以免使人尴尬;对人要热情相待,又不能过度讨好;旅游工作人员在迎接外国宾客时,言谈举止要大方得体、适度从容,要以民间外交官的姿态出现,维护国格和人格。“凡事过犹不及”,运用礼仪时,假如做得太过,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分,只有勤学多练、积极实践,此外别无他法。

4. 从俗原则

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”的现象,一些我们习以为常的行为习惯在另外的环境中可能就让人难以理解。所以,美国礼仪学家罗杰曾这样说:“好的举止在他国也会是失礼的行为。”尤其是现代社会,人际交往的广度和深度都在不断增加,不同民族间的交流更加频繁,从俗原则已经成为人际交往的重要原则之一。

从俗原则实际上表达的是对他人生活习惯和礼仪规范的尊重,也是对异于本民族的文化传统的认同。从俗原则反映的是人们对他人的一种包容心理,是更高层次的自尊和敬人。在人际交往中要正确运用从俗原则,不要自高自大、唯我独尊,否定其他人不同于己的做法。必要时,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致。

5. 自律原则

自律就是自我约束,就是时时刻刻用礼仪规则规范自己的言行举止。日常生活中,

人际交往是非常重要的一个方面,商务往来更是离不开同各种各样的人打交道。“不失足于人,不失色于人,不失口于人,语言之美,穆穆皇皇。”这是古人之训。现代社会中同他人交往同样不可随心所欲。

“己所不欲,勿施于人。”若是不首先要求自己,人前人后不一样,只求诸人,不求诸己,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起。遵守自律原则的最好做法就是在人际交往过程中,在心中筑构起一个道德信念和行为准则,以此来约束自己的行为,实现自我教育、自我管理。

6. 宽容原则

宽容原则的基本含义是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,又要宽以待人。宽容实质上是一种做人的精神境界,就是与人为善。在人际交往中,宽容是创造和谐人际关系的法宝。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而不要求全责备、斤斤计较、咄咄逼人。

社交礼仪又称为交际礼仪,它是指社会各界人士在一般性的交际应酬中应该遵守的礼仪。社交礼仪包括介绍礼仪、会面礼仪、访送礼仪、舞会礼仪、宴请礼仪、通信礼仪、仪式礼仪等。

(四) 礼仪文化与社会主义核心价值观

礼仪文化是中国传统文化的核心内容之一,其中蕴含着中国传统文化价值观念的思想精华和道德精髓,因此,科学地阐述中国礼仪文化的思想内涵,分析其转变为价值取向和引导行为规范的路径,将中国礼仪文化融入社会主义核心价值观的培育和践行,以礼仪文化教育促进社会主义核心价值观教育,就是把价值观教育落小、落细、落实的重要措施。

1. 中国传统礼仪文化的思想内涵

以礼仪文化为核心内容之一的中国传统文化,积淀着中华民族深层的精神追求,代表着中华民族独特的精神标识,既是我们增强文化自信的力量源泉,也是我们在世界文化激荡中站稳脚跟的根基之一。为此,我们很有必要科学地分析中国礼仪文化的思想内涵,汲取其合理内核,使之成为涵养社会主义核心价值观的重要源泉。

中国礼仪文化博大精深,蕴含着丰富的思想内涵,代表着社会的价值观念。从基本框架看,礼仪文化蕴含着善良、和谐、秩序的价值观念。第一,追求善良的价值观念。从个人的视角看,礼仪是一种“向善”的价值追求。孟子认为,“辞让之心,礼之端也”,它同“恻隐之心”、“羞恶之心”、“是非之心”皆为“善端”,由此形成仁、义、礼、智“四德”,进而达到至善。礼仪表现出善良的人性,雍容大度的仪态,彬彬有礼的行为,庄重诚敬的仪式,表明与人为善的态度,善良宽容的心灵。第二,追求和谐的价值观念。从社会的视角看,礼仪是一种“为和”的价值追求。儒家强调,“礼之用,和为贵”。礼仪是以建立和谐关系为目标的行为规范,礼让包含对自我的克制,对他人的理解,体现以礼待人的尊重,乐群贵和的美德。第三,追求秩序的价值观念。从国家的视角看,礼仪是一种“有序”的价值追求。“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣者也”,“国无礼则不宁”。孔子以礼为基础,提出一套完整的规范体系,进而建立有条不紊的社会秩序。礼仪是经世治国的道德秩序,人们遵循礼仪规范,各就其位,各司其职,国家就会秩序井然。

中国礼仪文化根植于传统社会,不可避免地带有封建思想的印迹。然而,遵循“取其

精华,去其糟粕”的原则,挖掘其中的合理内核,就可以提炼一些超越时空的价值观念。将礼仪文化中蕴含的向善、为和、有序的价值观念,放进现代文化的框架下进行科学的阐释,就可以融入社会主义核心价值观,使之与友善、和谐、文明、法制等现代价值观念相联系,成为涵养核心价值观的重要源泉。

2. 礼仪文化价值观念引导社会行为规范的路径

中国传统礼仪文化既有着旺盛的生命力,也有着很强的渗透力。为此,我们应该深入分析礼仪文化价值观念引导社会行为规范的路径,借鉴传统礼仪文化的教育方法,将社会主义核心价值观教育融入社会生活,真正收到实效。

礼仪文化发生作用的方式,是使礼仪意识变为礼仪行为,再使礼仪行为变为礼仪习惯,形成社会氛围。基于此,礼仪价值观念引导社会行为规范主要有三条路径:第一条路径是通过社会认同使社会礼仪观念转变为个人价值取向,融入每个社会成员的思想意识之中,以个体意识的外化实现群体意识的外化;第二条路径是在社会礼仪观念的指导下,制定具体的礼仪规范,包括社会礼仪规范和职业礼仪规范,通过礼仪规范体现礼仪价值观念;第三条路径是用礼仪观念和礼仪规范引导和调控人们的行为,对不符合礼仪规范的行为进行调整。通过这三条路径的持续拓展,礼仪文化与社会行为规范不断融合,有利于培育生活情景和行为方式,使社会主义核心价值观真正落到实处。

3. 以礼仪文化教育促进核心价值观教育的对策

中国礼仪文化有着深刻的价值观内涵,传统礼仪文化教育也有着其独特的优势。为此,我们应该充分发挥礼仪文化教育的优势,将核心价值观教育和礼仪文化教育有机地结合起来,以礼仪文化教育促进社会主义核心价值观教育的落实。

在社会主义核心价值观的指导下,形成现代礼仪文化的价值取向。坚持以社会主义核心价值观为指导,深入挖掘中国传统礼仪文化的价值观内涵,对善良、和谐、秩序的价值追求进行提炼,与友善、和谐、文明、法治等现代价值观念联系起来进行科学阐释,从而使社会主义核心价值观建立在中国传统文化的深厚根基之上,使核心价值观落小为礼仪价值取向,从而更好地融入社会生活和个人生活。

遵循礼仪文化的价值取向,制定各行各业的礼仪规范和公约守则。按照核心价值观和礼仪文化价值取向的要求,根据各行各业和不同群体的特点,制定礼仪规范和公约守则。通过完善市民礼仪规范、村民礼仪规范、学生礼仪规范、家庭礼仪规范和商务礼仪规范,组织开展形式多样的礼仪庆典活动,形成一整套符合现代文明要求的礼仪规范和仪式,做到有章可循。

将礼仪文化教育纳入公民教育,融入家庭、学校和社会教育之中。礼仪素质是每个公民应该具备的素质,应该成为公民教育的重要内容,融入家庭、学校和社会教育之中。通过家庭教育,从娃娃抓起,形成礼仪习惯;通过学校教育,学习公民礼仪,掌握做人规则;通过社会教育,学习职业礼仪,掌握从业规则。通过各个环节的礼仪教育,使每个公民学习和掌握做人的规范和做事的守则。

将自律和他律有机地结合,使礼仪文化变成礼仪行为和礼仪习惯。中国礼仪文化强调自律,西方礼仪文化强调他律。我们应该将自律和他律有机地结合,保障各种礼仪规范和公约守则为人们自觉地遵守,或者从不自觉到自觉地遵守。同时,通过一些仪式和活动,传播主流价值,增强人们的认同感和归属感。通过有效的制度设计和安排,使礼仪文化成为

每个人的礼仪行为,变成全社会的礼仪习惯,在传播核心价值观中发挥重要作用。

五、学习社交礼仪的途径和方法

(一)途径

(1)进行理论学习。利用图书、网络资料、广播电视、函授教学,系统地、全面地学习礼仪的基础知识、基本理论和基本技能。

(2)向社会实践学习。实践是学习礼仪最好的“老师”。交际实践是学习礼仪的一个具体过程,只有在学习、生活中、工作中实践,才能真正掌握礼仪。

(3)向专人学习。这里所指的专人可以是教师、培训专家、礼仪顾问,也可以是在某些方面有经验或所长者,堪称楷模之人。向他们学习、请教,可取长补短、增智开窍。

(二)方法

(1)联系实际。礼仪本身就是一门应用学科,因此,学习礼仪务必要坚持理论联系实际,的统一。要注重实践,将知识运用于实践中,不断地在实践中学习,这是学习礼仪的最佳方法。

(2)循序渐进、反复练习。学习礼仪不可贪多务得、急于求成,而应当有主次,抓住重点。若从与自己生活关系最密切的地方开始,可以事半功倍。然而必须注意,学习礼仪是一个渐进的过程,对一些规范、要求,只有反复运用、重复体验,才能真正掌握。

(3)自我监督。古人强调提高个人修养要注意自躬反省,学习礼仪也应进行自我监督,对自己既要在这方面有所要求,又要处处注意自我检查。这样,将有助于自己发现缺点,找出不足,将学习、运用礼仪真正变为个人的自觉行动和习惯做法。

(4)多头并进。在学习礼仪的同时,不应孤立其他学科,而应当将礼仪学习与其他科学文化知识的学习结合起来。这样,不但可以全面提升个人素质,而且还有助于自己更好地掌握、运用礼仪。总之,学习礼仪应讲全面性、系统性,但是不能脱离实际。

习惯是通过日积月累、逐渐形成的,会时时刻刻影响着我们的行动。习惯往往是在无意中形成的,但也可以有意识地培养和加以控制。所以,在日常生活中要有意识地注意个人行为习惯的培养,多使用文明用语、敬语,举止动作要有分寸等。良好的生活习惯有助于维持良好的人际关系,同时也表现出个人良好的文化道德修养。

知识驿站

礼仪的变革

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪~前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771~前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

4. 强化时期:秦汉到清末(公元前 221~公元 1911 年)

这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,礼仪逐渐变成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往,窒息思想自由的精神枷锁。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“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。“五四”新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

ABC 案例精析

某公司经理对他为什么要录用一个没有任何人推荐的小伙子时这样说:“他带来了许多介绍信:他神态清爽,服饰整洁;在门口蹭掉了脚下带的土,进门后随手轻轻地关上了门;当他看见残疾人时主动让座;进了办公室,其他的人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去,而他却很自然地俯身捡起并放在桌子上;他回答问题简洁明了、干脆果断。这些难道不是最好的介绍信吗?”

分析:经理说的“介绍信”指的是小伙子身上表现出来的优点。小伙子在应聘中遵守了礼仪规范,真诚待人,尊重残疾人,整个待人接物的举动展现出了个人修养,同时也直接反映了他自身的素质。遵守礼仪规范要求以真诚为前提、以尊重为核心、以修养为基础、以适度为原则、以自律为约束。



实训练习

一、单项选择题

1. 社交的核心功能包括信息沟通功能、自我认知功能和()三个方面。
 - A. 自我实现功能
 - B. 资源管理功能
 - C. 人际统筹功能
 - D. 人际协调功能
2. ()也称交际,通常指社会上人与人之间的交际往来。
 - A. 沟通
 - B. 交流
 - C. 社交
 - D. 交涉
3. 社交活动中应注意的技巧和规则是多方面的,这其中包括最为重要()
 - A. 语言交往艺术
 - B. 服饰礼仪与艺术
 - C. 个人仪表
 - D. 表情动作
4. 人际交往中存在着“十里不同风,百里不同俗”的现象。这就要求我们要遵守()原则。
 - A. 尊重原则
 - B. 从俗原则
 - C. 遵守原则
 - D. 适度原则
5. 礼仪的特性是以真诚为前提,以()为核心。
 - A. 尊重
 - B. 自律
 - C. 修养
 - D. 教育

二、简答题

1. 社交的方式和艺术是什么?
2. 如何理解礼仪的基本理念?
3. 如何理解礼仪的原则和特性?
4. 在社交礼仪中应遵循哪些原则?

三、案例分析题

某公司新建的办公大楼需要添置一系列的办公家具,价值数百万元。公司的总经理已做出决定:向A公司购买这批办公家具。这天,A公司的销售部负责人打来电话,要上门拜访这位总经理。总经理打算等对方来了就签订这笔生意。不料对方比预定的时间提前了2个小时,原来对方听说这家公司的员工宿舍也要在近期内落成,希望员工宿舍需要的家具也能向A公司购买。为了谈这件事,销售负责人还带来了一大堆资料,摆满了台面。总经理没料到对方会提前到访,刚好手边又有事,便请秘书让对方等一会。这位销售员等了不到半小时,就开始不耐烦了,一边收拾资料一边说:“我还是改天再来拜访吧。”

这时,总经理发现对方在收拾资料准备离开时,不小心将自己刚才递上的名片掉在了地上,对方却并没发觉,走时还无意地从名片上踩了过去。但这个失误却令总经理改变了初衷。A公司不仅没有机会与对方商谈员工宿舍的设备购买,甚至连几乎到手的数百万元办公用具的生意也没谈成。

问题:用所学知识分析,A公司为何丢掉了到手的生意?