

第一章

Chapter 1

社交礼仪概述



学习目标

1. 从宏观的角度了解社交礼仪的基本内容。
2. 了解社交的含义与功能，礼仪的内涵和起源及特性、功能。
3. 掌握社交的方式和艺术、礼仪的原则，充分认识到学习社交礼仪的重要性，激发学习本门课程的兴趣。
4. 培养在实践中学习社交礼仪的意识和能力。



核心概念

社交 礼仪 礼节 礼貌 仪表 仪式 礼俗 礼制



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××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。那么，小李到底失败在哪里呢？回顾整个案例，不难看出，小李的言行举止缺少相关的礼仪和素质，这是导致其失败的主要原因。礼仪不仅是社会生活的要求，也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。在漫长的人类长河中，礼仪的内容和形式一直发生着变化，但它始终是人类社会生活不可缺少的一部分。遵守礼仪、应用礼仪有助于提高交往的效率，提升个人乃至全社会的精神品质。

我国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统，源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”礼仪使我们的社会秩序更加有序，使人际关系更为和谐。

本章将重点介绍社交、礼仪和社交礼仪的基本概念，礼仪的特性、功能及原则。通过本章的学习，读者将会掌握社交礼仪的基本理论知识，从而为以后的学习打下基础。

第一节 社交

社会交往的内容十分广泛，任何一个人的生活、学习、工作都离不开社会交往。在今天，社会分工高度细化、专业化，一个人哪怕做一件很小的事都离不开他人的帮助、支持和配合。人的生老病死、婚姻、保健、娱乐等也离不开社会交往。对一个社会组织而言，要有效地进行生产经营活动，实现组织目标，同样需要同与组织运行相关的方方面面打交道，以赢得他们的支持和协作。在组织与相关协作者的联系中，社交也会成为一种必然现象。

一、社交的含义与功能

(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交际往来。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。

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以下五个层次，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，这一层次是与前两层次截然不同的另一层次。这些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自我实现，即达成人生目标或实现人生

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

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——究竟是什么呢?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。

(二) 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,其余时间的70%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90%,如寄书信、发送电子邮件等;以阅读形式完成的占16%,如读书,阅读报刊、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,我们每个人都都有了两种思想。”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。

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。这里谨向大家介绍一些现实生活中常见的社交方式,供大家借鉴。

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活跃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。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

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，也会有效提升自己的个人形象。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。



【案例分析】

张先生和女朋友一起去参加一个舞会，跳过几曲之后，有一位朋友过来邀请张先生的女友跳一曲。张先生因为觉得这位朋友以前有意追求自己的女朋友，所以很不高兴，暗示女友不能去。但是女友没有听从他的意见，而是笑着赴约了。张先生等女友跳完这一曲后，就指责女友不应该与那位朋友跳舞。女友表示不能接受，张先生觉得不能忍受，就大声斥责女友，终于在舞厅大吵起来，引得别人奇怪地看着他们两个人。最后女友一个人离开了舞厅，张先生在众目睽睽之下也觉得颜面尽失。

分析：参加舞会时，一般不邀请有男伴的女士共舞，但是因为熟人，所以邀请女士共舞反而更符合礼节。而男士应该大度，一方面是对邀约者的尊重，另一方面也是对女友的信任和尊重。但是张先生却显得极没风度，而且透露出对女友的不信任、不尊重及对自己的不自信。这样的社交礼仪是失败的。

3. 社交沙龙

社交沙龙实际上就是一种室内聚会，一般多带有一定的专业性，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，期间可自带饮品和便餐，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。在后续内容中，我们将具体介绍这些有效的社交手段和技巧，以提升人们参与社交活动的艺术性。



课堂讨论

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？”

讨论：

- (1) 经理说的“介绍信”指的是什么？
- (2) 这些“介绍信”介绍了小伙子的哪些优点？
- (3) 小伙子在应聘中遵守了哪些礼仪规范？

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

第二节 礼 仪

人类区别于动物的一个显著特征毫无疑问是人类的社会性。人类的活动不但受到自然规律的影响和制约，还受到社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。

一、礼仪的含义和起源

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识水平、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。

知识链接

现代礼仪的组成部分

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、

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

知识链接

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。

（二）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、行四时之证等；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时而变、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。

小贴士

从道德的角度看，“道德仁义，非礼不成”。礼仪可以被界定为为人处世的规范。因此，在2001年9月20日中共中央发布的《公民道德建设实施纲要》中，把“明礼”列为我国公民的基本道德规范之一。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

二、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。准确的礼节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。

（一）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。

（二）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，而不仅仅以属于自己一个人。

（三）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的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。切不可己之长而度人之短，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。

（四）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。

（五）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。

（六）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

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

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。

另外，礼仪还有民族性、时代性、共同性、差异性和对等性等特点。礼仪作为各民族文化的重要组成部分已经成为其民族、国家的象征，体现了其民族传统精神，同时也丰富了民族文化的内容。礼仪的民族特色历代相传，并随着社会的发展而不断地更新、进步。

和任何社会现象一样，礼仪也有其时代性。随着社会的进步、经济的发展，科学技术的不断创新，人们的生活方式和思想观念也在不断地变革。礼仪在承袭传统文化的基础上被不断地注入新的内容。这种自然的扬弃是时代进步的必然结果。礼仪的时代性也正体现于此。传统礼仪中的陈规陋习逐渐被淘汰，封建时代那些有辱人格、有伤身心，甚至摧残人性的陋习，如见官下跪、三拜九叩、妇女缠足等陈规已不复存在。那些与科学精神相悖，宣传封建迷信的历史“沉渣”也早已过时。新的富有时代感的礼仪规范正在融入我们今天的生活。

随着现代科学技术的发展，各国、各民族间的交往日益频繁，文化间的渗透与交流成为一种普遍现象。礼仪这种基于人类共同生存、生活、交往的需要而产生、发展、完善的行为规范，越来越明显地显现出其共同性，以应对全球文化大交融的社会现实。社交礼仪中真诚、互敬、得体、关爱他人的基本准则已在全球范围内被广泛接受。很多通行的国际惯例也已在全球普遍施行。

由于各国、各地区、各民族的传统习惯客观地存在着差异性，因此某些民俗礼仪、宗教礼仪也客观地存在着地域和群体的局限性和差异性。有些礼仪仅适合于特定的地域或人群。我们应该尊重这种客观存在的差异，特别是在跨地域、跨文化的社交活动中，对他人传统习俗的尊重也就是对他人的尊重。

“礼尚往来”，“来而不往非礼也”，这里强调的是礼仪的对等性。敬礼与还礼、访问与回访、外事工作中的同级对等接待等都是礼仪对等性的具体表现形式。但应注意，礼仪中的对等是相对的而非绝对的。晚辈对长辈施礼要毕恭毕敬，而长辈的答礼却不必和晚辈完全一致；有朋友到访，我们要盛情接待，但却不需要完全按统一标准要求对方。



课堂讨论

一位私营企业经理按约定时间出发，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。

讨论：运用所学知识分析这位私营企业主违背了社交礼仪中的什么原则。

三、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》中提到:“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。

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”说的正是礼仪有序化社会的功能。

(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人欢迎,必然会有一个理想的人际环境。在此基础上,个人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

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

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。

四、礼仪的原则

（一）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。

（二）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。

（三）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。

(四)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。



【案例分析】

有一次，一位到泰国旅游的外国人，见到当地一个可爱的小孩，他伸出手来在他的头顶上摸了两下，结果弄得小孩一脸怒气，周围的人也大惊失色。原来泰国人认为头是神圣不可侵犯的，被人触摸头部是一种极大的侮辱。

分析：外国客人违背了社交礼仪中入乡随俗的原则。在人类自身的发展过程中，各地的各个民族都形成了自己独特的行为规范，产生了不同职业的公共礼仪。在开展职业公关时，我们一定要事先了解公关对象的习惯、爱好，尤其是公关对象的禁忌。只有这样，才能对症下药，避免那位外国游客所犯的错误。

(五)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。

(六)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

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

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。



课堂讨论

安徽省桐城市有一条“六尺巷”。其由来是，清朝康熙年间，官至文华殿大学士兼礼部尚书的张英在桐城的祖居与吴姓人家为邻居。对方想越界盖房，家人遂寄信给张英。张英给家人回复了一首诗：

一纸修书只为墙，
让他三尺又何妨？
长城万里今犹在，
不见当年秦始皇。

家人见到诗后就让地三尺；吴姓人家深感其义，也退让三尺，这样就诞生了“六尺巷”。

讨论：这个案例给了我们怎样的启示？

第三节 社交礼仪

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。

一、在社交活动中遵循礼仪规范的必然性

人们在社交活动中要讲究一定的技巧，遵守相关的规则，体现一定的艺术性。而这种艺术性的体现实际上就是对社交礼仪知识的灵活运用。

在社会交往中，只有双方都自觉地遵守礼仪规范，才能沟通感情，交际往来也容易成功。在社会交往时，人们只有注重礼仪规范，才能互相尊重、友好合作，并且可以缓和或避免不必要的冲突和障碍。礼仪是社会文明进步发展程度的反映和标志，同时也对社会的风尚产生了广泛、持久和深刻的影响。讲礼仪的人越多，社会便越和谐安定。同时，礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按规范的礼仪协调人际关系，维护社会正常生活。在社会交往中，讲究礼仪的人同时也起着榜样的作用，潜移默化地影响着周围的人。

二、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。

小贴士

习惯是通过日积月累、逐渐形成的，开始的时候我们并没有察觉到，可是当它成为一种习惯，就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。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9

本章小结

本章主要讲述了社交、礼仪及社交礼仪的有关方面。

社交指社会上人与人之间的交际、往来，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。

在社交活动中赢得他人尊重的重要前提是自尊和尊重他人。这种自尊和尊重他人的意识是通过个人行为产生的外在表现，即礼仪。礼仪不仅体现了人们的个人修养，同时也直接反映了一个国家和民族的形象。全体国民礼仪素养的提升会给国家和社会的发展带来有力的帮助和支持。

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。当然还要以教育为保证。这也正是我们学习社交礼仪的重要原因。

教学检测

一、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？

二、案例分析题

案例一：

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。公司的总经理已作出决定：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？

案例二：

王先生遇见一位自己很敬重的学者，这位学者正在和其他的人谈话。王先生想：在这么多人面前，自己应该更加表示对学者的尊敬。于是在握手时，他将左手盖在对方的手背上，以示亲密，并长时间地握住学者的手不放，寒暄了几分钟。

问题：王先生行为是否合乎礼仪？



拓展阅读：处理人际关系的建议

(1) 故意显露笨拙的一面，使对方产生优越感。例如，有些演员以年轻貌美、头脑聪明、歌艺佳、演技生动为特长，企图在观众心中塑造一种形象，提升优越感。殊不知，一个人面对比自己优秀的人，只会增加心中的挫折感，也就自然而然产生了反感。根据这个原理，某些人为获得知名度，会故意显露自己的笨拙。在公司的同事、上司面前，故意表现出单纯的一面，以其憨直的形象，激发他人的优越感。而有的部属不会隐藏自己的锋芒，工作上处处表现得干劲十足、能力超强，殊不知自己在无形中已惹来嫉妒和猜忌。

(2) 说一些自己的私事，从而拉近彼此间的距离。一见面就谈工作的事肯定会让人反感。不如暂时抛开主题，先谈及共同话题，或自己的繁杂琐事，以求达到心灵的共鸣。例如，肯尼迪在争夺总统席位的竞选演说中，曾经轻描淡写地说：“紧接着，我还要告诉各位一句话，我和我的妻子虽然赢得了选战，但我们希望能再生一个孩子。”

在公司与同事谈及私事，可以增进彼此间的亲切感。但是，私事并不包括隐私。如果向别人泄露自己的隐私，别人可能会以此为笑柄攻击自己。如果随意谈论他人的隐私，他人也会对自己表示不满，并乘机报复。

(3) 倾听是克敌制胜的法宝。与人沟通时，有些人只顾自己说话，根本不管对方是否有兴趣听。这是很不礼貌的事情，也极易让人产生反感。

做一个好听众，不仅自己要说话，更要尊重别人说话，效果比自己说话好得多。倾听并不只是单纯的听，而应真诚地去听，并且不时地表达自己的认同或赞扬。倾听的时候要面带微笑，最好别做其他的事情，应适时地以表情、手势或点头表示认可，以免给人留下敷衍的印象。

特别是当对方有怨气、不满需要发泄时，倾听可以缓解他人的敌对情绪。很多人气愤的诉说并不一定需要得到合理的解释或补偿，而是需要把自己的不满发泄出来。这时候，倾听远比提供建议有用得多。如果有解释的必要，也要避免正面冲突，在对方的情绪缓和后再解释。

Chapter
1

Chapter
2

Chapter
3

Chapter
4

Chapter
5

Chapter
6

Chapter
7

Chapter
8

Chapter
9