

第一单元

礼仪概述



单元导读

同学们,在以往的教育中,父母和老师常常教育我们要讲文明懂礼貌。将来我们步入社会,踏上工作岗位,更要掌握一些基本的礼节礼仪。中国是一个礼仪之邦,通过本书的学习,同学们会逐步了解到礼仪文化的博大精深。



目标透视

1. 了解礼仪的概念和表现形式。
2. 掌握礼仪的原则和要求。
3. 体会礼仪的内在精神。



情境感悟

某学校文秘专业的一位同学在应聘工作的时候并没有任何介绍信,但却是百名竞争者中唯一胜出的人,成为总经理助理。总经理的朋友很奇怪地问:“他并没有任何单位的介绍信,您是如何短时间内知晓他能胜任这份工作的呢?”总经理说:“其实,他带来了不止一封介绍信。你看,他在进门前先蹭掉脚上的泥土,进门后又先脱帽,并随手关上了门,这说明他很懂礼貌,做事很仔细;当看到那位残疾老人时,他立即起身让座,这表明他心地善

良,知道体贴别人;我故意在地上放了一本书,所有的应试者都视而不见,只有他俯身捡起,放在桌上。当我和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发梳得整整齐齐,指甲修得干干净净,谈吐温文尔雅,思维十分敏捷。怎么,难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗?”

读了上面的故事,同学们有什么感想,你对“礼仪”一词了解多少,你怎样看待“礼仪”的问题?

第一节 礼仪的基本概念



知识探究

一、礼仪的起源

关于礼仪起源的说法有很多。

有些思想家和哲学家认为礼仪起源于原始信仰,而人类最初的信仰大多以图腾为对象。一种图腾,通常代表一个部落或部族,它既是血缘古今相系的象征,也是维护部落整齐有序、团结和谐的神祇(qí),而这种图腾往往是人们的内心对现实世界的不理解而产生的恐惧或崇拜心理的具体反映。由于人类早期生产力水平低下,人们无法理解日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象。在他们看来,那是一种超自然的力量,而这种超自然的力量又是与生存休戚相关的。他们认为这是自然之外的某种神灵在左右,于是便转而膜拜起来。比如久旱思雨,他们想象“龙”主导风调雨顺,便祈求“龙”降雨水而膜拜“龙”等。久而久之,便产生崇拜的心理,祈祷神灵保佑平安、降福消灾。随着崇拜、祈祷名目的增多,便形成了许多礼仪,如祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪等。这种礼仪最明显地表现在古代婚姻仪式中必须拜天、拜地、拜父母。

至理名言

古者圣王以人性恶,以为偏险而不正,悖乱而不治,是以为之起礼仪,制法度,以饰人之性情而正之,以扰化人亡情性而导之也,始皆出于治,合于道者也。

——荀子

荀子以“性恶论”来解释礼仪的起源。司马迁根据抽象的人性或人的自然本性,即“欲”来

推究礼仪的起源。

历史唯物主义者则认为,礼仪是社会历史的产物,是人类脱离动物界并组成人类社会以后,在长期的人类社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系,只有在社会中,才发生人与人之间的关系,且只有当人脱离动物并意识到这种关系时,才会出现礼仪。

至理名言

礼由人起。人生有欲,欲而不得则不能无忿,忿而无度量则争,争则乱,先王恶其乱,故制礼仪以养人之欲,给人之求,使欲不穷于物,物不屈于欲,二者相待而长,是礼之所起也。

——司马迁

那种认为人类的礼仪是因为某些动物性的“欲”而产生的,这种说法是把人的本质降低到动物的水平,这当然是错误的。礼仪是个人与他人之间的关系的自觉认识和行为选择的结果,它只能在一定的社会交往关系中产生,并通过一定的社会交往关系表现出来。

因此,礼仪起源于最初的人类交往,是人与人之间相互交往的结果,是人类社会历史活动的

的产物。

那么什么是礼仪呢?礼仪和礼节、礼貌是一回事吗?这是大家学习本课程应当首先要明确的问题。

二、礼仪的概念

礼仪是礼和仪的综合。礼是表示敬意的通称,为表示敬意而隆重举行的仪式,叫做礼仪。换句话说,礼仪是指一个人、一个家庭、一个团体、一个行业、一个部门、一个民族乃至一个国家,在其内部和在其与外界进行各种交往活动时,必须遵循的道德行为规范和准则。礼仪的本质就是通过一些规范化的行为来表示人际间的相互敬重、友善和体谅。

在日常生活中,人们常常使用礼貌、礼节、礼仪三个词。譬如,做家长的经常教育子女要有礼貌,要注意礼节,要懂得礼仪。显然,这是三个同义词。但仔细琢磨体味一下,礼貌、礼节、礼仪是既紧密相关又不尽相同的三个概念。

简单地说,礼貌是人们言语动作谦虚恭敬的表现;礼节是人们表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式;礼仪则是体现礼节的仪式。虽然三者都与礼分不开,但是,礼貌多指个人的言语行为,而礼节、礼仪更多的是社会习俗的反映。人们可以说“懂礼貌”、“懂礼节”、“懂礼仪”,也可以说“知道礼貌”、“知道礼节”、“知道礼仪”,还可以说“注意礼貌”、“注意礼节”、“注意礼仪”。但是,人们经常说“有礼貌”或“没有礼貌”,而很少说“有礼节”或“没有礼节”、“有礼仪”或“没有礼仪”;只能说“举行礼仪”,而不能说“举行礼貌”或“举行礼节”。由此可见,礼貌、礼节、礼仪既有共性,又有差异。

三、礼仪的作用

中国是一个文明古国,礼仪文化源远流长,素有“礼仪之邦”的美称。早在两千多年前,先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子认为,礼是治国安邦的基础,“不学礼,无以立。”“能以礼让为国乎,何有?不能以礼让为国,如礼何?”荀子把礼与法相提并论,“礼仪者,治之始也。”“礼仪制而制法度”。管子则把礼仪视为立国的精神之本,曾经指出:“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示得淋漓尽致。

在现代社会,虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家或民族时,通常是从人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为,从国家和民族的角度讲,礼仪是社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志。从公民个体的角度来说,礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度,可以知道其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

第 二 节 公关礼仪概述



知识探究

一、公关礼仪的概念及特征

公关礼仪是礼仪的一个重要分支,主要指在公共关系中应遵守的礼仪规范。

由于公关的对象众多,每个从事公关实际工作和教育工作的人的观察角度不同,所以人们对公关的看法五花八门、不可胜数,对公关下的定义也不计其数。目前公关界为人们所正式引用的定义就多达十几种。但是,不管人们观察的角度怎样,公关的本质是特定的,即在卓越的内部管理、良好沟通的基础上,以真情和公众建立双向沟通,树立良好的形象,获得理解与信任,促进目标的实现。

公关礼仪有它自身的特征,与一般的礼仪区别如下:

1. 一般的礼仪注重体现自身的修养和素质,而公关礼仪更注重宣传性和影响性。
2. 一般的礼仪注重继承性,而公关礼仪更注重时代的发展性,用最能动人心魄的方式开展使人接受的礼仪活动。这是紧跟时代需要而变化发展的。
3. 一般礼仪的主要目的在于塑造自身形象,而公关礼仪的主要目的在于树立良好的组织形象。例如在摩纳哥的长城大饭店,公关经理穿一袭翠绿锦缎旗袍作礼仪接待,袅袅

婷婷、楚楚动人,不仅树立了长城大饭店的形象,而且也树立了中国的形象。

4. 一般礼仪具有民族性,而公关礼仪除了具有民族性外,还具有国际性。和其他民族交往,就要了解他们的民族生活习惯,以利于共同发展。

案例分析

印度一位高官应温莎公爵的邀请与官员们共进晚餐。

根据西餐礼节,应该使用刀叉进食。但在印度有用手抓食的习惯。于是,那位印度高官很自然地用手抓起一块肉大吃起来。

在场的官员都大惊失色,皱起眉头,窃窃私语。温莎公爵却不慌不忙,也用手抓起一块肉吃起来。官员们见此情景,也都急忙用手抓食起来。

温莎公爵为了不引起对方尴尬,随机应变,打破礼节,维护了对方的尊严,这才是真正的礼仪。

二、公关礼仪的基本原则

1. 注重社交形象的原则

社交形象直接影响到社交礼仪的成功与否,而讲究礼仪也有助于塑造良好的个人形象。在社会交往中,人的仪表、服饰、言谈、举止等在很大程度上反映了一个人的礼貌修养与气质,是树立自我形象的第一因素。人的“第一印象”在社交中具有极其重要的作用,因此,得体的穿着、整洁的仪表、文雅的举止、风趣的谈吐、高贵的气质,都会让你获得意想不到的惊喜。

2. 宽容为怀的原则

在人与人的社会交往中,由于立场、观点、思想方法及其他方面的原因,会出现这样那样的不尽如人意的事情,其结果可能会造成心胸狭隘、嫉妒心强、猜疑心重的不良心态,这些都不利于开展礼仪工作。必须克服这种不健康的心态,强调心胸开阔、雍容大度、心平气和、谦逊自爱;多理解、少猜疑;多为他人着想,少为自己烦恼;真诚待人,从善如流。

3. 注重信用的原则

讲究信用历来是中华民族的传统美德。在人际交往中必须遵守信用。言必行,行必果,是交际过程中的一条基本原则。在交际活动中,要做到遵时守约,说到做到;要讲究信誉,真实可靠;要言行一致,取信于人。

4. 注重技巧的原则

在社交中,无论是见面时的称呼、介绍,还是相互间的交谈等,都要遵循一定的礼节,恰到好处地营造出交际中友好、亲切、和谐的气氛。要做到不失礼节,必须顾及各种技巧、表现方式与表现手段。采取灵活多样、新鲜生动的交际方式和交际技巧,在社交中会达到事半功倍的效果。

三、公关礼仪的基本要求

1. 礼尚往来,重情轻礼

礼尚往来,既是人之常情,也是社交应酬的需要。逢年过节、婚丧嫁娶等,恰当地送些礼物,往往有助于联络感情、密切关系、加深友谊。但是,馈赠作为一种礼节,应该讲究一定的原则,应该体现出重情轻礼的信条。一般来说,注意了送礼的场合、时机及受礼人的爱好等,就会起到雪中送炭、锦上添花的作用;反之,即使你送了非常贵重的礼物,也有可能事与愿违,可能“赔了夫人又折兵”。

2. 遵时守约

快节奏的现代生活,使时间越来越显得珍贵。“时间就是金钱”,已成为大多数人的共识。因此,在社交活动中,遵守时间,按时赴约,就成为一项基本要求,失时、失约就成了严重的失礼行为。如果的确是因故迟到、失约,则事后要详细说明并郑重道歉,以挽回不良后果与影响。

3. 尊老敬贤,积极参与

尊老敬贤是中华民族的传统美德,要在社交活动中对老者、贤者给予一定的尊重与爱戴。同时,社交活动也应积极参与,力争主动,使社会中人与人之间加强联系与交往。各个阶层的人都要抱着积极向上的态度,主动地投入到社会活动中,这样既可以获得各种信息,增强社交的适应性,又能为社会的发展施展自己的才华。

4. 用词委婉,待人谦逊

社交中的语言交谈,是交流信息、加深了解、增进友谊的基本手段之一,成功的交际往往有赖于成功的交谈,而成功的交谈则又取决于用词的态度。在正常的社交中,应做到用词委婉、意蕴含蓄,以便能言简意赅,为对方所接受。同时,待人要真诚、谦逊、热情,不矫揉造作、孤芳自赏,这样才能获得别人的尊重与信任。

四、公关礼仪的分类

1. 语言类礼仪

(1) 语音类。通过不同的语音来表示礼仪的意思,即通过声音的高低、音色、语速、声调等来暗示不同的意义。首先,声音表达要让人感到真实、朴实、自然;其次,音量要控制得当,需轻柔时勿高昂,需低沉时勿喧哗;还有,音调要注意抑扬顿挫、和谐有致。

(2) 口头类。通过口头语言的方式表达的礼仪,即以谈话的方式表示礼节。表达要注意时间、地点和对象。

(3) 书面类。通过书面语的方式表达的礼仪,用于非面对面时的人际交往。通过感谢信、贺电、函电、唁电、请柬、祝辞等书信形式来传情达意。这种方式有两大特点:一是礼节性;二是规范性。

2. 肢体类礼仪

(1) 表情类。人的脸部是人世间表情最丰富的一道风景线,通过人脸部各种各样的表情来传递的礼仪包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以及整个头部的姿势等。比如人的眼睛是人的表情语言中语汇最丰富的,“眼语”就像灵魂的一面镜子,通过它可以观察到对方是否喜欢你、支持你。深沉的注视表示崇敬,横眉冷眼指对仇敌,眉来眼去则指情人之间暗送秋波。

(2) 动作类。通过人的各种身体动作传达礼仪。人的身体动作非常多,有手语、肩语、腿语、腰语、足语等。其中手语是语义最丰富的动作语言,如用大拇指表示赞扬;伸出小拇指则表示鄙视;在人背后指点表示不礼貌;拇指朝上表示好,朝下表示坏;向上同时伸出中指和食指成“V”字,表示胜利;用拇指和食指圈成“O”形表示 OK。

3. 饰物类礼仪

饰物类礼仪是通过服饰、物品等符号表达一定的思想和情感意义的礼仪行为。首先,服饰和物品昭示着社会风尚;其次,服饰和物品是情感的象征;还有,服饰和物品是美的演绎。

五、加强礼仪修养的意义

礼仪作为一种行为准则或规范,一经产生,便具有其自身的功能,可以用来指导人们的一言一行。同时,礼仪的功能发挥又不可能是凭空的,它必须借助于现实的社交活动,并且要以遵循礼仪的基本原则为前提。因此,作为一个生活在现代文明社会的人,加强现代社交礼仪的修养不仅是重要的,而且是必需的,否则就不能以良好的形象立足于社会之中。总体来讲,加强现代社交礼仪修养有下面几项重要意义。

1. 有利于人们恪守社会行为规范

礼仪从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交中,人们相互鞠躬、握手、拥抱等,不仅是对交往对象表示善意和尊重的一种形式,而且还反映着一个人的精神面貌、道德情操、气质修养,以及处理问题的应变能力。在社交场合,人们按规定的要求进行交往,有助于相互间的沟通并达成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范,还执行着对人际关系的整合和疏导功能,如遵时守约、尊老爱幼等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中事事处处注意自己的言行,养成良好的文明习惯,彬彬有礼,努力成为一个受欢迎的人。礼仪同时还要求人们按照社会公认的行为模式去生活,去交往;要求人们非礼勿视,非礼勿行,造就和谐的人际关系。在这里,礼仪起着“润滑剂”的作用。

礼仪为什么能够规范人们的社交行为,人们又为什么要遵循对自身具有很强约束力的礼仪规范呢?从根本上说,这是由人的本质和人的需要

至理名言

人的本质并不是单个人所具有的抽象物,在其现实性上,它是一切社会关系的总和。

——马克思

决定的。

人之所以成为人并区别于一般动物,是因为人具有社会性。人们的社会生活是多方面的,涉及的社会关系也是极其复杂的,如生产关系、阶级关系、党派关系、民族关系、家庭关系和朋友关系等,这些关系涉及政治、经济、文化、法律、道德、宗教等各个领域,这一切便构成了社会关系的总和。无论是何种社会关系,都必须通过社会交往才能表现出来。也就是说,人们的社会活动要达到预期的目的,就需要与他人配合,需要彼此间以礼相待,否则,他人就有可能产生消极、抗拒的心理和行为。正因为如此,人们在实践活动中逐渐意识到,要表现自己的本质,要实现自己的某些愿望,就需要在社会交往中遵循一定的规范、准则。

2. 有利于塑造良好的社会形象

“形象”一词的本意,是指人或物的外观或形体,在社交中专指参与交往的主体、客体双方在对方心目中形成的综合化、系统化的印象。在社会交往中,交往者的自身形象是十分重要的,形象的好坏,直接影响着交往双方关系的融洽和交际的成败。

“印象”实质上是指人们的主观对客观形象的反映。在社交活动中,对人的印象的形成是一个特殊的社会知觉过程。他人通常是以某种打扮,以具有某种特征的容貌、声音和一定姿态进行某种行为的存在而出现的。人们最初的认识是通过五官接受的形态、色彩、动作、声音、气味等感性特征而得到的,这便是知觉的过程。对人的印象形成首先就是从这类知觉开始的。

3. 有利于建设社会主义精神文明

建设社会主义精神文明,是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容,是需要全体社会成员参与的极其宏伟的系统工程。它的根本任务之一就是要培养有理想、有道德、讲文明、守纪律的社会主义新人,恢复和发扬良好的社会风气。

古往今来,在社会生活中,人们常把礼仪看成一个国家、一个民族文明程度的重要标志,看成一个人道德水准高低,有无教养的尺度。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族,有着极其浓厚的礼仪文化底蕴。我们建设社会主义的精神文明,不能抛弃历史,对民族传统文化要取其精华,去其糟粕,并结合时代的特点加以发展,创造出符合当代需要的礼仪文化,以提高全民族的文明程度,促进社会的和谐发展。

4. 有利于中国人树立国际形象,增强民族自信心

随着改革开放的深入,尤其是我国加入WTO以后,我们与世界各国的交流无论是深度还是广度都是前所未有的,礼仪也面临着与世界接轨的问题。在对外交往中讲究礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,增强国民的自信心,加深与世界各国人民的友谊和交流,提高我国的国际地位和声望。当然,我们要在继承和发扬本民族优秀礼仪文化的基础上,广泛吸收世界各国的优秀礼仪文化,洋为中用,融会贯通,逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪,以促进与世界各国人民的友好往来,让中国更好地了解世界,也让世界更好地了解中国。

第 ③ 节 公关礼仪的内在精神和表现形式



知识探究

一、公关礼仪的内在精神

内在精神是一个抽象的概念,是一个人心情、感情、性格、脾气、看法、想法的综合体现。

礼仪与道德的关系是极为密切的。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。它通过谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等方面表现出来,是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界的反映。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基。

至理名言

美是一种善。

——亚里士多德

善在美后面,是美的本质。

——普罗提诺

二、我国的礼仪教育

礼仪的精髓是对他人的尊重和对自我的自重的有机统一。礼仪对个人行为的基本要求是,举止不出格,谈吐不失礼,交往不失态。因此,礼仪不仅可以使人充满自信,表现出良好的道德修养和精神气质,而且可以通过优美的仪表、典雅的举止、得体的谈吐、翩翩的风度,更好地把对他人的尊重、敬佩、友好与善意表达出来,增进人与人之间的了解与信任,造就和谐、融洽的人际关系。

随着教学改革的不断深入,在一些学校里,礼仪课已经作为选修课面向学生开设,并把它提升到实施素质教育的高度逐步完善。从最基本的礼仪规范到怎样通过得体的仪表、姿态、语言、行为把学生应该具有的道德品质、精神风貌表现出来,都是学校礼仪教育的内容。学生们学到的也不仅仅是待人接物、衣着打扮、言谈举止的一般礼仪形式和操作技巧,而且是做人的道理,精神品位的提升和人格的完善。教育的本质就是培养人。礼仪这种行为规范内外统一的特性,能够使学生在学的过程中,把陶冶情操与养成良好行为

至理名言

教育是什么意思呢?就是影响学生们的心理和道德面貌,要在整整十年的学习期间内从一定方向上影响学生,也就是说要把学生造就成人。

——加里宁

习惯有机地结合起来,成为内在修养良好,外在形象优雅的一代新人。这与党和国家对人才培养的“四有新人”目标和质量要求是完全一致的。

三、公关礼仪的表现形式

1. 个人礼仪

个人礼仪是社会个体的行为规范与待人处事的准则,是个人仪表、仪容、言谈、举止、服饰等方面的有关规定。个人礼仪以个体为支点,以修养为基础,以尊敬为原则,以维护社会文明为目标和基本尺度。

2. 家庭礼仪

礼仪在家庭及亲友交往范围内的表现是家庭礼仪,包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠送、家宴及家庭应酬等。

3. 公务礼仪

公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范,它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下,把握公务活动过程中特殊的礼仪规范,可以提高公务活动的效率。公务礼仪通常包括工作礼仪、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪、颁奖礼仪等。

4. 社交礼仪

从家庭走向社会,进行社会交往,是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪、拜访与接待的礼仪、交谈与交往的礼仪、宴请与馈赠的礼仪、舞会与沙龙的礼仪以及社交禁忌等。

5. 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说,从商品采购到销售,再到售后服务等,每一个环节都与企业的形象息息相关。因此,商业企业及其每一个成员,如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作,则对塑造商业企业的良好形象、促进商品销售,起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪、商业洽谈礼仪、推销礼仪、商业礼仪、签字礼仪等。

6. 习俗礼仪

不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交中自觉尊重这些风俗习惯,有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼仪、岁时节令礼仪、人生礼仪(如婚嫁礼仪和丧葬礼仪)等。

7. 宗教礼仪

宗教礼仪是宗教活动的重要组成部分,是宗教信徒在长期活动中形成的体现宗教内容的行为规范和习俗。不同的宗教有着不同的礼仪形式。

8. 礼仪文书

礼仪文书是人们在日常交往过程中,用书信或其他文字方式表达情感的礼仪形式。通

过礼仪文书,可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书包括礼仪书信(如邀请信、贺信、感谢信)、礼仪电报、请柬、名片、贺年卡、题词、讣告、唁电、碑文等。

9. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员,在自己的工作岗位上,向服务对象提供服务时所应遵守的礼仪规范。服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。在具体操作中,服务礼仪有着较为完整且详细的规定和特殊要求。

10. 涉外礼仪

涉外礼仪通常被称为国际礼仪,是指在国际交往中,与外国人打交道时应遵守的礼仪。其基本内容是国际交往惯例,即国际通则。

四、公关礼仪的表现途径

1. 表情

表情就是心灵的一面镜子。当我们初次和别人接触时,首先会根据其外表对他进行判断。外表中,首先被注意到的就是脸,也就是表情。表情往往会在无意中流露出人当时的真实情感。有时,即使不听对方说什么,只要注意观察他的表情,就能读懂他的内心世界,如害羞的表情、为难的表情、瞬间的悸动、高兴时灿烂的笑脸等。在各种表情中,微笑是最动人的。微笑比任何语言都能更清楚地传达出一个信号:“我对你没有敌意”,“我已经接纳了你”。如果你是一位接待员,来访客人见到你问候时真诚的微笑,也一定会顿感轻松,你也会因自身的人格魅力受到大家的喜爱。

2. 态度

所谓态度,是指人对某种事物怀有的带有倾向性的感情,一般包括人的动作、状态、态势等。如果说某人工作态度好不好,往往是通过观察他的工作方式和行动来判断的。每个人对工作的热情、对周围人的想法都能通过平时的工作态度、出勤情况、对领导的态度、对客人鞠躬的方式、递名片的方式等细小的动作体现出来。这些在社会生活中是非常重要的,真正领悟了公关礼仪的人,态度中自然就能体现出对别人的体贴和照顾,也自然会得到对方的感激和尊重。

3. 语调

所谓语调,是指话音的节奏、高低、快慢等。用文字描绘语调是非常困难的,因为即使是同样的一句话,语调不同,听上去表达的意思也可能完全不一样。根据说话人心境的变化,语调也随之在变化着。比如,领导请客,吃到一半问你:“好吃吗?”即使心里想着“真不怎么样”,你嘴上一般也会回答:“好吃。”但如果不是发自内心的,语调就会不自觉地泄露自己的心里话,说成了:“嗯,还行,挺好吃的。”人们很容易在这类情况下说假话(当然并不是提倡说谎),但是千万要记住,你的语调很可能会“出卖”你。

4. 语言

语言就是把自己内心所想的表达出来,自然也能体现出一个人的真实面貌。如果一个人语言冷淡,往往自命清高;而如果一个人温柔善良,也能够通过语言反映出来。

时间、地点、场合、说话对象和内容等条件的不同,说话方式也应当不一样。比如对上级、客人或年长的人说话就应该使用规范的敬语,如果用得不恰当,即使意思表达清楚了,也会给对方留下不好的印象,这就是不懂语言礼仪的后果。有些人认为朋友之间都很熟悉,说话粗鲁一点、随便一点也没有关系,其实这样无意间就会伤害了对方的感情。总之,随时都要注意自己的说话方式和对语言的运用。



活动体验

◎ 几个同学为一个小组,讨论一下礼仪是如何起源的,给大家讲述身边的礼仪小故事。



知识拓展

培养礼仪修养的方法

1. 自尊自爱,自我约束

自尊,就是要自我尊重。一个人只有自己尊重自己,才能得到别人的尊重。待人接物,不卑不亢,既热情又稳重;为人处世,不随波逐流、人云亦云;碰到挫折,不自暴自弃,遇事顺利,不忘乎所以。自爱,就是要接纳自己,包括自己的优点和缺点。接纳优点,是为了增添自信,进一步发展自己;接纳缺点,是为了使自己有自知之明,能够扬长避短,完善自己。自我约束,就是在应当努力的时候学会坚持,在应当制止的时候学会放弃,不任性苛求,不固执己见。

2. 遵守规范,尊重他人

当我们用礼貌的态度对待他人时,对他人本身就是一种提示和示范,也同样会得到他人礼貌的回报。尊重他人,就是要真诚待人;与人为善,就是要善解人意,为他人着想。只有“我为人人”,才能“人人为我”。只有尊重他人,才能赢得相互间的尊重。遵守规范,就是要凡事讲究适度,协调好与各类公众的关系,使自律与他律相统一。

3. 顾全大局,求得和谐

人际交往,贵在和谐,群体相处,难免发生矛盾。当个人的利益与群体的利益,局部的利益与全局的利益,暂时的利益与长远的利益发生冲突时,应以群体利益、全局利益、长远利益为重,以顾全大局,求得和谐,这也是公关真谛之所在。

4. 学习礼仪,贵在实践

礼仪是一种行为准则,其中诸如礼貌、礼节、仪式等都有许多具体的规范和约定俗成的做法,需要我们了解掌握,更有许多技能技巧需要从训练和实践中获得。实践中,要反对一切矫情虚妄。我们提倡“微笑待人”,是因为心里有一份善意;我们讲究礼貌称谓,是因为彼此有一份尊重,切不能把礼仪仅仅视做一件彩衣来装饰点缀自己,礼仪应是人们发自内心的美好情感的自然流露,是形似与神似的完美统一。

学习礼仪,贵在实践。我们可以从现在开始,有意识培养锻炼自己。在与人们的日常交往中,从一声称谓到一次握手;在社会组织的公务活动中,从一次会议到一份信函往来;在参与外事活动中,从一项会谈到一席宴请;在个人的形象仪表上,从一套服饰到一次美容,在一举手、一投足之间,都按礼仪的要求去行事。久而久之,就会逐渐养成良好的礼仪习惯,并将它融入我们的个性之中,从而表现出每个人独特的个性之美。