



第 3 章 社交礼仪

3.1 社交礼仪概述

3.1.1 社交礼仪的内涵

社交礼仪是人们在社会交往活动中用于表示尊重、敬意、友好的行为规范和惯用形式。它包括惯用的身体动作,惯用的方式、仪式和惯用的物品等。社交礼仪定义包含以下几层意思。

(1) 社交礼仪是一种道德行为规范。规范就是标准和准则的意思。在文明社会中,任何一个人的行为都要受到一定规范的制约,不能随心所欲,为所欲为。和纪律、法律相比,社交礼仪的约束力要弱得多,违反纪律、法律要受到制裁,而违反社交礼仪规范,则只能让他人产生厌恶感,令人嫌而远之。因此,社交礼仪以社会公德、个人品格修养、文化素养为基础,靠的是自觉、自律。

(2) 社交礼仪的本质是实现社会交往各方的互相尊重。“礼者,敬人也。”每个人都有被尊重的心理需要,社交礼仪可以有效地展现人的教养、风度和魅力,体现一个人对他人的认知水平、尊重程度。在社会交往活动过程中,按照社交礼仪的规范和要求去做,就会使人获得尊重,产生愉悦,进而实现人与人之间关系的融洽以及社会的和谐。

(3) 社交礼仪的根本目的是为了维护社会正常的生活秩序。社交礼仪是一种文明行为标准,是具有较强的约束力的道德力量,让每一位社会成员自觉按文明规范的要求,调整自己的行为,修正自己的陋习,以适应社会发展的需要。如果没有社交礼仪的规范和约束,社会正常的生活秩序就会遭到破坏,社会的发展就会受到阻碍。

(4) 社交礼仪的范围是人际交往和社会交往活动。超出这个范围,社交礼仪规范就不一定适用了。

3.1.2 社交礼仪的特点

1. 规范性

规范性反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和行为准则。孔子说:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿行。”强调的就是礼仪的规范性。它意味着礼仪对人在社会交际中具体的行为具有约束和限制作用,是一种约定俗成的社会行为规范。每个人



不但自觉地用它来约束自己的言行举止,而且还用它来衡量和判断他人。一个人无论地位高低、财富多寡,只有采用标准化的表现形式才能获得社会的广泛认可,反之就会受到否定和指责。

2. 对象性

“十里不同风,百里不同俗。”作为一种文化精神和传统,礼仪具有鲜明的民族文化烙印。不同民族、不同时代、不同地域,由于文化和心理背景不同,礼仪的表现形式也千差万别。运用礼仪要因人、因时、因地制宜,面对不同的交往对象或在不同的场合进行交际时,需要采用不同的礼仪形式。

3. 技巧性

礼仪是人际交往中行为处事的方式和方法。礼仪支配和控制着人的交往行为,它有一定的“套路”,每个环节都有特定的内涵与形式,每个步骤都有特定的规则、程序和要求,不是毫无联系的言行、举止、行为的堆积组合。

4. 可操作性

作为一种行为的规范与准则,礼仪在具体运用时,“有所为”与“有所不为”都有各自具体的、明确的、可操作的方式与方法,只要照章办事就能得到肯定和认可,而任意为之则不受欢迎。

3.1.3 社交礼仪的职能

社交礼仪作为人类的行为规范和准则,具有四大职能:第一是塑造形象;第二是沟通信息;第三是联络感情;第四是增进友谊。

1. 塑造形象

社交礼仪具有塑造形象的功能。它不但能塑造个人形象,而且能通过个人形象塑造组织形象。每个人都生活在一定的国家,归属于一定的民族和阶级,处于一种宏观关系中;每个人都有自己的亲朋好友、同事和上下级等人际联系,处于一种微观关系中。人存在于这些息息相关的各种人际关系中,以自己特定的身份和角色去与人交往。有时以个人身份去待人接物,表现的是个人形象;而有时又以个人代表组织去与人交往,表现的就是组织形象。

(1) 个人形象塑造

个人形象是指通过自己的仪容仪表、言谈举止等给他人留下的总体印象。在人们社会生活的大部分时间里,都是以个体形象出现的,代表着自身的存在意义。每个人都希望给人留下一个良好印象,获得公众的认可。个人形象会对一个人的社会交往产生很大的影响,一个具有高尚的情趣、优雅的谈吐、潇洒的风度的人总是备受欢迎的。学习和运用社交礼仪,用礼仪来约束自己的行为举止,能帮助我们提高个人修养,塑造出受欢迎的个人形象。

(2) 组织形象塑造

人是社会的人、组织化的人。大部分人都隶属于一个国家、一个单位、一个部门。在工作中,每个人的仪容仪表、谈吐举止和修养不仅代表自己,而且还代表自己为之工作的组织的形象。良好的个人形象也是其所在组织的形象、品牌 and 无形资产,甚至影响着其



所在组织的经济效益和社会效益。因此,任何组织内的成员,都应重视社交礼仪的学习,自觉掌握现代社交礼仪的常识,塑造和维护良好的组织形象,让社会公众对组织产生认同感,进而为组织赢得知名度和美誉度。

2. 沟通信息

礼仪行为是一种信息性很强的行为,总是有意无意地传达着某种含义和情感。根据礼仪表现信息的方式,可以把礼仪分成三种类型:言语礼仪、行为表情礼仪和饰物礼仪。

言语礼仪是指通过口头或书面语言的方式表现的一种礼节、仪式,即直接用语言来传达的礼仪,如“您好”、“晚安”、“身体健康”、“万事如意”等,传递给对方的各种信息,或是问候、礼貌,或是尊重、祝福。

行为表情礼仪是指通过人的身体来传情达意的一种礼仪行为,又称“态势语”、“体态语”、“行为语言”、“副语言”等。虽然有声语言是交际中最为重要的形式,体态语言只起着辅助作用,但就具体情况而言,有声语言的信息在交际中只占一小部分。身姿学的杰出研究者伯德惠斯特尔估计,在两个人的互动场合中,有65%的“社会含义”是通过非语言方式传递的。美国的社会心理学家拉莫宾通过研究得出:一个信息的传递=7%语言+38%语音+55%非语言。在社会交际中,我们既要通过态势语言准确地传达信息,同时也要准确地理解他人传递的信息。

饰物礼仪是指通过服饰、物品等表达思想的一种礼仪。在社会活动中,人们经常通过服饰打扮或各种物品来传情达意。了解“饰物语言”,通过饰物来传情达意,能达到“无声胜有声”的境界。不同的饰物所包含的礼仪信息是不同的,比如,红色衣服适合喜庆场合,黑色衣服适合隆重、庄严的场合,白色表示纯洁、高尚,等等。在社交活动中,服装的颜色也表达不同的内涵,在正式的工作场合,首选颜色为黑色和白色,其次是灰色、褐色系列。

3. 联络感情

礼仪是人们在社交活动中形成的行为规范和准则,表现为一些礼节、礼貌、仪式等。这些礼节、礼貌是一种润滑剂,在社交活动中不仅表达自己的友好和善意,更主要的目的是在维系、深化和推动交往过程中,增进彼此的了解和信任。表达感情、联络情感既是社交礼仪的重要目的,也是行使礼仪行为的基础。只有具备了一定的情感基础,才能产生和颜悦色的礼仪行为,得到别人的关心、友爱和尊重,为个人或组织营造一个和睦的人际环境,以保证交际的顺利、成功。

4. 增进友谊

由于礼仪体现的是社会交往中人们的共同规范,所以进入社交的双方遵守礼仪会增进彼此的认同感,进而有助于发展和加深友谊。而这种友谊既可以是个人间的,也可以是组织间的。

3.2 见面礼仪

3.2.1 称呼礼仪

称呼是指人们在日常交往、应酬中彼此之间采用的称谓语,也是当面招呼对方,以表



明彼此关系的名称。它是人际交往中的先行官、见面礼。称呼不仅能体现对对方的尊重、双方之间的关系,也能体现说话人的个人修养和知识水平。一个得体的称呼,会使人如沐春风,并为以后的交往打下良好的基础。不得体的称呼则会使人陷入尴尬境地,造成交往障碍,影响交往的效果。

1. 称呼的要求

(1) 礼貌得体

在社交场合,称呼要符合对方的年龄、性别、身份、职业等,要做到礼貌得体。不能用“喂”、“哎”来称呼人,更不可用鄙视性称呼,如“看门的”、“扫地的”、“老头儿”等。

(2) 注意场合和风俗习惯

在正式场合,对熟人、朋友或者本单位的领导均应以职务相称,对于不太熟悉的参加者,应以“姓+先生(女士)”或“姓+职务”相称,以体现严肃性。

选择称呼还要照顾被称呼者的个人习惯,入乡随俗。例如,我国南方某些省份称农民为“老表”,称年轻妇女为“大姐”,称儿童为“伢子”、“小鬼”等。

(3) 讲究次序

在社交场合要注意称呼的次序。一般来说,同时与多人打招呼,称呼应先长后幼、先上后下、先女后男、先疏后亲,或者按照由近及远的顺序。在一般接待中要按“女士们”、“先生们”、“朋友们”的顺序称呼。

(4) 考虑亲疏关系

对德高望重的前辈,称其为“先生”;对刚结识不久且年长的朋友,称其为“老师”;同事之间,可视年龄大小在姓氏前加“老”、“小”相称,如“老王”、“小李”;上级称呼下级,长辈称呼晚辈,亲友、同学、邻里之间可以直呼其名,甚至还可以叫小名;对陌生人,可以亲属的称谓称呼对方,如“叔叔”、“阿姨”、“老伯伯”、“老奶奶”等。

2. 常用的称呼

(1) 社交、工作场合中常用的称呼

在工作岗位上或正式场合,称呼的总体要求是要庄重、正式、规范。

① 职务性称呼

一般在较为正式的政务活动、商业活动、学术性活动中使用。以示身份有别,敬意有加,而且要就高不就低。

- 只称职务。如书记、院长、董事长、总经理等。
- 职务前加姓氏。如王总经理、张主任、吴校长等。
- 职务前加上姓名。如×××书记、×××部长、×××董事长等。这种称呼适用于正式场合。

② 职称性称呼

对有专业技术职称的人,可用职称相称。

- 仅称职称。如教授、律师、工程师等。
- 在职称前加姓氏。如李主编、常律师、王工程师。
- 在职称前加姓名。如杨振宁教授、阎崇年研究员,这种称呼适用于正式场合。