

第一章 认识社交礼仪与沟通

不学礼，无以立。

——孔子

沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段。

——[美]巴纳德



学习目标

- 把握社交礼仪的内涵、内容和特性；
- 遵循社交礼仪的基本原则；
- 加强社交礼仪修养；
- 了解沟通的目标与类型；
- 把握沟通的原则，并能在沟通中加以运用；
- 熟悉沟通的过程；
- 了解沟通障碍产生的原因并能予以克服。



案例导入

修养的作用

有一批应届毕业生 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来。这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活儿，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林晖看着有点儿别扭，心里嘀咕：“人家给你倒水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声地说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，有点惊奇。虽然这是很普通的一句客气话，却是她今天听到的唯一一句有礼貌的话。

门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，会议室里静悄悄的，没有一个人回应。林晖左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于拍得不齐，越发显得凌乱。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们做纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微倾，双手接过手册，恭敬地说了声：“谢谢您！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林晖的肩膀：“你叫什么名字？”林晖

照实作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微松了口气。

两个月后,毕业分配表上,林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林晖的学习成绩最多算是中等,凭什么选他而没选我们?”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑着说:“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林晖还要好,但是除了学习外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

【思考题】 一个人的礼仪修养表现在哪些方面?礼仪在人与人之间的沟通中有怎样的作用?

第一节 认识社交礼仪

荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”礼仪是人类文明和社会进步的重要标志,它既是社会交往活动中的重要内容,又是社会道德文化的外在表现形式,而且更直接地反映一个国家国民的普遍素质。我国以“礼仪大国”“礼仪之邦”的美誉著称于世,礼仪在中国传统文化中占有突出的地位。因此,学好礼仪、用好礼仪是人生的一门必修课,也是提升整个民族素质的重要内容。

一、社交概述

美国的成人教育家卡耐基认为,一个人事业上的成功,只有15%是由于他的专业技术,另外的85%则要靠人际关系、处世技巧。卡耐基对社交的重视程度是基于他对人生的深刻理解和领悟。尽管我们今天无法测定卡耐基量化数值的精确程度,但是,几乎没有人会否定社交在人生、家庭、事业中的重要性。

1. 社交释义

社交是社会交际的简称,它是指人在共同的社会活动中,通过人与人之间相互接触、互通信息、交流情感,或达到相互了解,彼此吸取对方的长处和积极因素,从而增进友情,和谐合作,促进事业成功;或满足相互之间的精神慰藉,实现自我价值,增加社会群体的凝聚力。

在现代社会中,人们所从事的劳动和工作越来越复杂,社会化程度越来越高,既有严密的科学分工,又有严格的整体配合,需要越来越多的人合作才能成功。同样,随着物质生活水平的提高,各种信息纷至沓来,人们比以往更渴望理解、更渴望沟通、更渴望文化生活和精神交往,交际恰似劳动、语言和闲暇一样,成为人类生活不可或缺的重要组成部分。



【小贴士】

心理实验

美国心理学家沙赫特曾做过这样的实验:他以每小时15美元的酬金先后聘请了5位

自愿参与者进入一个与外界完全隔绝的小屋,屋里除提供必要的物质生活条件外,没有任何社会信息进入,以观察人在与世隔绝时的反应。结果,其中1个人在小屋里只待了2小时就出来了,3个人待了2天,1个人待了8天。这位待了8天的人出来后说:“如果让我再在里面待1分钟,我就要疯了。”实验证明,没有一个人愿意与其他人隔绝,人们都害怕孤独。国外一些学者估计,人们在日常生活中,除8小时的睡眠时间以外,其余16小时中约70%(11小时左右)都在进行着交际。

2. 社交的要素

社交是人与人之间相互联系、相互作用的过程,可以从静态和动态两个角度来考察社交构成要素。社交过程要素如表1-1所示。

表 1-1 社交过程要素

要素		释义	特征
从静态角度看	交往主体	交往活动的发起者,同时也是交往活动的受益者	在交往活动中具有较大的选择性,交往主体为了一定的目的可以采用不同手段作用于自己选择的对象以满足自己的某种需要
	交往客体	交往主体选择的交往对象	虽然是被选择的对象,但并非完全被动。交往活动中,可以直接影响交往主体的状态和交往方式,甚至可以转化为交往主体
	交往手段	交往主体为满足自己的需要把自己的活动作用于交往对象的中介,是交往主体与交往客体的沟通方式	包括交往的工具系统和环境条件
从动态角度看	交往起点	人们交往的目的和需要	每个人的交往目的和需要都存在差异性,交往主体的目的和需要常常决定交往手段
	交往过程	交往目的延伸到交往结果的路线、阶段和过程	具有较强的灵活性,交往主体对交往程序的安排常常标志着主体的交往水平和能力
	交往结果	交往的终点	表现为交往目的实现的状态,分为完全实现、部分实现、根本没有实现3种

3. 社交的类型

现实生活中,社交的方式种类多样,同时各种方式和种类又各具有不同的功能。可以按照不同的标准,将社交分为各种不同的类型。

(1) 根据交往的规模分类。根据交往规模的大小,社交可分为个人与个人的交往、个人与群体的交往、群体与群体的交往、群体与组织的交往、组织与组织的交往、组织与个人的交往等。

(2) 根据交往使用的符号分类。根据交往使用的符号,社交可分为语言交往和非语言交往。

① 语言交往是通过口头或书面语言进行的交往,是人类最基本的沟通方式。人运用言语进行交往的基础,是交往双方对同一言语所代表的意义必须有共同理解。使用不同方言或使用不同民族言语的人相互交往就会出现困难,必须借助翻译作为沟通中介。语言的作用是传递信息。说话、演说、讲课、做报告、打电话都是主要运用语言传递信息。

② 非语言交往是指人与人之间通过目光、手势、体态、面部表情传递信息,其中以目光和面部表情传递的信息最为丰富。例如,眉飞色舞表示喜悦,瞠目结舌表示惊讶,横眉冷对表示愤怒,嗤之以鼻表示轻蔑。人的眉、眼、鼻、口、舌和面部肌肉的综合运用,可以向对方传递自己多姿多彩的心理活动。在人与人的交往中,每个人的一言一行、一举一动都能表达出对方是否尊重、信任、热情、友好。这看起来是细枝末节,却往往会给交往带来很大影响。

(3) 根据信息的传递方式分类。根据信息的传递方式,可以把社交分为口头交往、书面交往和网络交往。

① 口头交往即口头语言交流。

② 书面交往是运用书面文字进行的交流活动。写信、发通知、发布告、发传真都是书面交往。自从人类发明了文字,人类的交往方式就向前跨越了一大步。书面交往不像言语交往那样稍纵即逝,它传递的信息能够再现,还可以保存、查对。

③ 网络交往即网络人际交往,它本质上是一种社会实践活动,是人们以网络技术、信息技术为基础,以符号为中介进行相互作用、相互交流和相互理解的过程。网络交往是社会发展到网络时代而催生出来的一种新型交往形式,它基于网络技术而存在,也是一种人与人之间的社会联系,它以语言为媒介,通过对话达成人与人之间的理解。网络交往常见的表现形式有 E-mail、电子公告板(BBS)、网上聊天、网上会议等。

此外,还可以根据交往的其他特性划分出若干交往类型。例如,根据人们交往的信息流向将其分为单向交往和双向交往;根据交往时间分为长期交往、间断交往和偶然交往;根据交往的途径可分为直接交往(双方利用口头、形体语言)和间接交往(双方利用媒介或手段);根据交往者不同的人际关系特征,一般可分为血缘关系的交往、地缘关系的交往、业缘关系的交往。

从以上诸种分类中,我们对交往的形式及其特征可谓初见端倪了。值得注意的是,在实际交往中,往往是各种类型交往的交叉、融合、共同发生作用,而不是单一存在的。

4. 社交的特点

(1) 目的性。人类活动是有目的的活动,社交作为人类活动之一,社交主体同样有其特定的现实的目的:或者为了获得社交客体的合约、订单,或者为了赢得社交客体的支持、合作,或者为了获得社交客体的好感、认可,即使交往过程中交往主体暂时没有明确的功利目的,交往主体也知道,通过社交活动积累的人脉资源一定会为双方以后的合作奠定良好的基础。社交客体在应对社交活动时,也并非 100%地被动应对与付出,交往的结果一般是双赢的、多赢的,甚至社交客体同样也能从中受益。

(2) 社会性。社交活动是在社会生活的广阔舞台上展开的。从历史的角度考虑,人类社交活动的范围经历了不断扩展的过程。由于生产力水平的制约,古代人的交往空间主要发生在家庭内部。衣、食、住、行等主要生存活动基本上都在家庭内部进行,个体从家庭中获取生活所需的一切,家庭就是一个相对独立的小社会,是一个人生活的支持系统。后来,为了保持生活支持系统的长久性、稳定性和广阔性,家庭就扩展成了家族。但个体并不会满足于狭小的家庭、家族生活空间,于是才出现了真正意义上的“社会人”。“社会人”的生活空间是社会,其联系的纽带主要是人际关系,建立人际关系的主要方式是社交。一个发

展不完善的社会人,一定会在许多方面与社会格格不入,会在生活和事业中碰钉子,遭遇许多挫折,经常体会到孤独与无助。

(3) 交互性。所谓社交,是指在具体的社交活动中,交往主体与交往客体相互影响、相互制约、相互调整,共同完成完整的社交流程。在群体性社交活动中,往往主体占有比较明显的主导地位,这种主导作用体现在交往主体有权调整交往频率、交往方式等,也决定着交往过程中占主导地位的价值观。不过,这种主导是以交互性为前提的。

(4) 时代性。从纵向来考察,时代不同,人类社交活动往往有不同的主题和不同的方式,表现出不同的特色。如互联网时代基于网络平台的即时社交网站,更是对此前几千年社交方式的彻底颠覆,体现了鲜明的时代特征。



【小贴士】

你应该知道的社交小技巧



5. 社交的作用

根据现代社交观念,生活、工作中的社交活动能让社交主体实现三个基本目标:信息共享、情感沟通、相依相助。

(1) 信息共享。现代社会是一个信息社会,信息通过社交活动进行传播,交往各方各取所需,从个人和组织需要的角度对信息加以利用,服务于自己的工作、学习与生活。将自我封闭起来的个体,其最大的劣势就是失去了与社会进行信息沟通的平台,从而也就失去了相应的发展机会。

(2) 情感沟通。行为科学表明,人们在交往的过程中获得对社会、对他人的感觉和知觉,这是人类认知的基础。在认知过程中,感觉和知觉随着交往的频率而发生变化,交往频率越高,认知度就越高,感情上就越容易沟通,越容易得到对方的认同,所谓“日久生情”,说的就是这种现象。人们在交往过程中培养和增进感情,而随着交往的减少,原本熟悉的朋友也常常会产生隔阂。

(3) 相依相助。随着交往的深入,人们从信息共享、情感沟通必然发展到资源共享,这就是相互帮助的阶段。“助人者人恒助之”,帮助他人其实也是在帮助自己,我们不能只强调信息共享、情感沟通而拒绝相互帮助,同时我们也不能把相互帮助都当成“势利”来看待,为了相依相助而社交。相互帮助不是“势利”,而是人类有别于其他动物的一种社会性行为,我们不妨设想:有这么一个人,他既不能与我们信息共享、情感沟通,也不能与我们相互帮助,我们还会与他交往吗?恐怕不会。可见,交往还是有选择的,选择就是一种目标的体现。拒绝目标,社交就失去了意义。

【小贴士】

现代社交“十不要”



【小故事】

酒店老板与无赖



二、礼仪与社交礼仪

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起,便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的状态,体现了整个社会进化的程度,它也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉,数千年来对文明的不懈追求,形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

今天,随着社会生产力的不断发展、物质生活条件的逐步改善和社会文明程度的日益提高,人们对礼仪倍加推崇。讲文明,懂礼貌,尊重他人,服务社会,已成为人们的共识。无论是人际的、社会的乃至国与国之间的交往,抑或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作,都离不开对礼仪规范的遵守。现代人都开始注重文明修养,讲究礼仪,几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

要更好地理解社交礼仪,首先就要弄清楚什么是礼仪。

1. “礼”“仪”释义

礼仪是“礼”和“仪”共同构成的合成词。在中国古代,“礼”和“仪”是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念;“仪”是“礼”的具体表现形式,它是依据“礼”的规定和内容而形成的一套系统而完整的程序。

(1) “礼”的含义。

① 尊敬。《礼记·曲礼》开宗明义就是“毋不敬,俨若思,安定辞,安民哉”,把“敬”作为礼的本质内涵予以强调。

② 秩序。《礼记·乐记》中有“礼者,天地之序也……中之邪,礼之质也”。这说明“礼”体现了符合自然规律的秩序,引申为人际关系中“人”的定位。每个人都要明确自己的身份、地位,都要守本分,不可做出轨的事。不偏不倚,怀着正直之心,做正事,走正道,才是礼的本质要求。

③ 道理。《礼记·乐记》中有“礼也者，理之不可易者也”。这里的“理”是道理、原则和规范，是为了保障社会正常秩序和人类生存发展及其交往的需要而制定出的行为准则和社会规范，这就是礼。

④ 风俗。《礼记·曲礼》中有“礼从宜，使从俗”。所谓风俗，即人心所为也，一定区域居民在长期共同生活过程中，依生存环境、宗教信仰、生活习惯而形成了民情风俗，体现在生老病死、婚丧嫁娶、迎来送往、节日庆典等方面就成为礼仪。

⑤ 履。东汉许慎《说文解字》中有“礼者，履也”。这说明礼的基本落脚点在于践履。《礼记·曲礼》中有“修身践言，谓之善行。行修言道，礼之质也”。这说明要发挥礼的功能，做个有礼的人就必须严于律己，言行一致，认真去实践礼的精神，使言谈举止都符合礼的要求，才算把握礼的本质。

可见，在中国古代，礼是社会的典章制度，是社会政治制度的体现，是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。因此，礼是指特定的国家、民族和人群基于客观历史传统而形成的，以确立维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范及与之相适应的典章制度、行为方式。

(2) “仪”的含义。

① 法度、准则。如《说文》中有“仪者，度也”，也就是要符合法度、规则。在仪式进行过程中要严肃认真、循规蹈矩。同时更要注意把握好分寸，既不要过分，也不可不及，应恰到好处。

② 典范、表率。《荀子》中可见“上者，下之仪也”，谓君主及当朝者是臣民的表率。

③ 形式、仪式。管仲有说：“礼仪者，尊卑之仪表也。”“万物之程式也。”“故动有仪则令行。”这里的“仪”就是仪式的意思。

④ 容貌、风度。如《诗·大雅》中有“令仪令色，小心翼翼”，《人物志》中可见“心质平理，其仪安闲”，这里的“仪”指的是容貌、举止。

由此可见，古代的“礼仪”与现代的“礼仪”含义完全不同。我国古代礼仪的主旨是：明确规定并严格维护封建等级制度，强调并坚持人的等级差异。随着社会文明的不断发展，“礼仪”一词逐渐被赋予了新的含义，成为人际交往中应遵守的行为规范和准则。^①

随着社会的发展，礼仪的内涵也在不断地发生着变化。本书所指的是现代意义上的礼仪。



【小贴士】

西方“礼仪”的含义

在英语中，“礼仪”一词源于法语 Etiquette。原意是一种长方形的纸板，上面写着进入法庭时的注意事项，作为进入法庭后应遵守的规矩和行为准则。因而，这纸板就被视为法庭上的“通行证”。但这个词一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

^① 周庆东，潘自影.高速铁路客运服务礼仪[M].成都：西南交通大学出版社，2021.

2. 礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

礼仪的宗旨是使大家都感到舒适,不拘谨,不难堪。

尊重是礼仪的本质。

从不同的角度,还可以对礼仪做出不同的界定。

从个人修养的角度来看,礼仪是一个人内在修养和素质的外部体现。通过一举一动、一言一行,可以将一个人的涵养、素质、才华充分展现在人们面前,给人以全面的印象。

从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范和道德准则。古人有云“道德仁义,非礼不成”,正是这个道理的体现。

从交际的角度来看,礼仪是人际交往中的一种艺术,即一种处理人际关系的交际方式或交际方法。

从传播的角度来看,礼仪是在人际交往中进行有效沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,是人的心灵美的必然外化,因为“礼由心生”。

从民俗的角度来看,礼仪是人际交往中必须遵守的律己敬人的习俗,也是人际交往中约定俗成的对人表示尊重、友好的习惯做法。

将我国古代礼仪和现代礼仪进行对比就会发现,两者之间主要存在三点差异。

其一,基础不同。古代礼仪是以等级制度为基础的,现代礼仪则是以尊重他人为立足点和出发点的。

其二,目标不同。古代礼仪以维护统治秩序为目的,而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三,范围不同。古代礼仪讲究“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关,而现代礼仪则适用于任何参加交际活动的人。^①

3. 社交礼仪的内涵

社交礼仪是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范,是人们对一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

社交礼仪的内涵包括以下四个方面。

第一,社交礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序,有一定的套路,表现出一定的章法,只有遵守这些习俗和规范,才能适应社会发展。

第二,社交礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它表现为一些零散的规矩、习惯,然后逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为让人们有章可循且可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三,社交礼仪是一个情感互动的过程。在社交礼仪的实施过程中,既有施礼者的控

^① 周庆东,潘自影.高速铁路客运服务礼仪[M].成都:西南交通大学出版社,2021.

制行为,也有受礼者的反馈行为,即社交礼仪是施礼者与受礼者之间尊重互换、情感互动的过程。

第四,社交礼仪的目的是实现社会交往各方的互相尊重,从而实现人与人之间关系的和谐。在现代社会,社交礼仪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。遵守社交礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

4. 社交礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步,人们的文明程度不断提高。当代社交礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,其内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

(1) 礼节。礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成和惯用的各种行为规范之总和,是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。在现代社会中,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出了人与人之间的相互尊重和关心。现代礼节主要包括介绍、握手、打招呼、鞠躬、拥抱、亲吻、举手、脱帽、致意、作揖、使用名片、使用电话、约会、聚会、舞会、宴会礼节等。当今世界是个多元化的世界,不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

(2) 礼貌。礼貌是指人们在社会交往过程中的良好言谈和行为。它主要包括口头语言礼貌、书面语言礼貌、态度和行为举止礼貌。礼貌是一个人道德品质修养最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼、尊重他人已成为日常的行为规范。

(3) 仪表。仪表是指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。它属于美的外在因素,反映了人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

(4) 仪式。仪式是指行礼的具体过程或程序,是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织开展各项专题活动过程中常常要举办各种仪式,以体现出对某人或对某事的重视。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,有些是人为约定俗成的程序。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化,有越来越简化的趋势。



【小贴士】

参加升国旗仪式时的礼仪



(5) 礼俗。礼俗即民俗礼仪,指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会 and 群体之中并根植于人们心理之中,在一定的环境会重复出现。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯,正所谓“十里不同风,百里不同俗”。



【小贴士】

男左女右的由来

“男左女右”的习俗和古代人的哲学观关系密切。我国古代哲学家认为,宇宙中通贯事物和人事的两个对立面就是阴和阳。自然界的事物有大小、长短、上下、左右等,古人将其归类分为大、长、上、左为阳,小、短、下、右为阴。阳者刚强,阴者柔弱。人的性格,男子性暴刚强属于阳于左,女子性温柔和属于阴于右。“男左女右”在中医应用上也有实际的科学意义,“男左女右”在医学上是表示男女生理上的差异,在社会风俗上是划分区别的一种秩序安排。这种习俗早在两千多年前的战国时期就被广为流传。

5. 社交礼仪的特性

社交礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代社交礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

(1) 文明性。礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。比如,人们在待人接物时热情周到、彬彬有礼,彼此间互帮互助、和睦相处,体现了人们日常生活中的文明、友好;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈,使用文明用语,这也体现出人们的品行修养。总之,礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。



【小故事】

小节象征

李先生要雇一名没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事,李先生的朋友感到奇怪。李先生说:“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,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;那本书是我故意放在地上的,所有的应试者都不屑一顾,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。难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗?”

(2) 共通性。无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。当今人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是许多礼仪都是世界通用的,例如,问候、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等。虽然各个国家、各个地区、各个民族形成了许多各自特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用而言,仍具有共通性。正是由于礼仪具有共通性,才形成了国际交往礼仪。

(3) 多样性。世界是丰富多彩的,世界各地的民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规