



公共素质课创新型精品教材

# 现代 社交礼仪

主 编 张立明 杨晓红 王小逢

现代  
社交  
礼仪

主  
编  
张立明  
杨晓红  
王小逢

北京出版集团  
北京出版社

北京出版集团  
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代社交礼仪 / 张立明, 杨晓红, 王小逢主编. —  
北京: 北京出版社, 2023.8  
ISBN 978-7-200-18058-9

I. ①现… II. ①张…②杨…③王… III. ①社交礼仪—  
—高等教育—教材 IV. ① C912

中国国家版本馆 CIP 数据核字 (2023) 第 123710 号

现代社交礼仪

XIANDAI SHEJIAO LIYI

主 编: 张立明 杨晓红 王小逢  
出 版: 北京出版集团  
北京出版社  
地 址: 北京北三环中路 6 号  
邮 编: 100120  
网 址: www.bph.com.cn  
总 发 行: 北京出版集团  
经 销: 新华书店  
印 刷: 定州启航印刷有限公司  
版 次: 2023 年 8 月第 1 版 2023 年 8 月第 1 次印刷  
成品尺寸: 185 毫米 × 260 毫米  
印 张: 14  
字 数: 315 千字  
书 号: ISBN 978-7-200-18058-9  
定 价: 45.00 元

教材意见建议接收方式: 010-58572162 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

<b>项目一 尚知礼：什么是社交礼仪</b> ·····	<b>1</b>
任务一 社交和社交礼仪 ·····	2
任务二 社交礼仪的原则、功能 ·····	8
<b>项目二 静修身：这些个人礼仪一定要了解</b> ·····	<b>17</b>
任务一 仪容礼仪 ·····	18
任务二 仪容修饰 ·····	20
任务三 神态礼仪 ·····	29
任务四 着装礼仪 ·····	34
<b>项目三 俭养德：大学生必知的校园礼仪</b> ·····	<b>45</b>
任务一 师生交往礼仪 ·····	46
任务二 同学交往礼仪 ·····	54
<b>项目四 善交际：必不可少的社交礼仪</b> ·····	<b>59</b>
任务一 拜访礼仪 ·····	60
任务二 接待礼仪 ·····	68
任务三 宴请礼仪 ·····	76
任务四 馈赠礼仪 ·····	99
<b>项目五 宜精简：一学就会的通联礼仪</b> ·····	<b>112</b>
任务一 电话礼仪 ·····	113
任务二 网络礼仪 ·····	119
任务三 文书礼仪 ·····	123
任务四 题字礼仪 ·····	134

---

# CONTENTS

<b>项目六 谦君子：职场礼仪一看即懂</b> .....	<b>141</b>
任务一 面试礼仪 .....	142
任务二 办公室礼仪 .....	153
任务三 活动礼仪 .....	158
<b>项目七 德为魂：商务礼仪实战技巧</b> .....	<b>167</b>
任务一 商务洽谈礼仪 .....	168
任务二 商务仪式礼仪 .....	185
<b>项目八 守规矩：涉外礼仪的日常规范有哪些</b> .....	<b>197</b>
任务一 涉外交往的原则 .....	198
任务二 涉外社交活动中的政务礼仪 .....	202
任务三 涉外商务礼仪 .....	204
任务四 世界主要国家的礼仪 .....	208
<b>参考文献</b> .....	<b>215</b>



# 项目一 尚知礼：什么是社交礼仪



## 名人名言

不学礼，无以立。

——孔子

国尚礼则国昌，家有礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。

——颜元

## 学习目标

### 知识目标

了解社交的含义和要素，掌握社交礼仪的含义、内容和特性，掌握社交礼仪的原则、功能。

### 技能目标

通过所学知识，能够理解学好礼仪、用好社交礼仪的重要性，能够养成遵礼守礼的习惯。

### 情感目标

能够了解社交和社交礼仪的基本知识，理解礼仪在生活中和工作中的重要性，激发学习社交礼仪的热情。

## 情景导入

### 礼仪楷模周恩来总理

周恩来总理是世界公认的最有风度的领导人和外交家，他的一举一动都给人留下深刻难忘的印象，人们用“富有魅力”“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。在外事活动中，周总理十分注重礼节。在他病重时，脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋了，只能穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理，想让他穿着拖鞋参加外事活动，并认为外宾是能够理解的。但周总理不同意，他说：“这不行，要讲个礼貌嘛！”于是，他请工作人员为他特制了一双鞋，留着接见外宾时穿。周总理在外事活动中注重礼节，受到外宾的盛赞，展现了中华传统美德，是我们学习的榜样。

【分析】我国近现代历史上有许多伟大人物在礼仪修养上堪称楷模，修养十分深厚，他们的作风、态度、处事、举手投足都值得我们永远学习。周恩来总理无疑是继承礼仪传统，弘扬优良礼仪的典范。

## 任务一 社交和社交礼仪

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。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，以及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。

### 一、社交的含义和要素

#### （一）社交的含义

社交是社会交际的简称，它是标志人类活动的特殊领域的概念。交际在英语中用“communication”一词来表达，其含义有通信、传达、交流、意见的交换等。交际在汉语中又称为交往。“交”有接合、通气、赋予的意思；“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。

由此可见，社交是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；或彼此满足相互间的精神慰藉，实现自我价值，增加社会群体的聚合力。

#### （二）社交的要素

社交活动是非常复杂的，有着各种各样的形式和内容，但在人际关系的一般结构中，包括以下六种要素。

##### 1. 具有两个或两个以上的人

两个人构成社交的最基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人，但也不能称为交际。同时，社交中的个人都具有自己的个性心理特征，每个人的个性和心理特征都会影响交际过程。

##### 2. 具有特定的社交动机

人的任何社交活动都是由特定的动机推动的，是为了满足某种需要。动机所指向的目标可能是物质的，也可能是精神的。



社交礼仪的重要性



### 3. 具有相互认知

社交中，人与人之间会产生相互觉察、相互了解以及相互理解的行为。同时，伴随相互认识，每个人都会有感情的移入，产生或喜欢或厌恶的情感倾向。

### 4. 具有相互沟通

社交中的双方存在着信息的交换。沟通既包括认识上的沟通，也包括情感上的沟通。沟通可能以语言为媒介，也可能以非语言的体态表情为媒介。信息沟通是产生相互认知、达到交际目的、建立人际关系的基础。

### 5. 具有心理和行为上的互动

在社交中，一方发出的信息刺激会引起另一方心理上和行为上的反应，这种反应又会作为新的信息刺激作用于前者，由此产生双方的相互作用与相互影响。

### 6. 具有一定的交往情景

人和人之间的任何交往都是在一定的社会背景和现实的社会环境中进行的，特别是交往时所处的现实微观环境会给交往带来直接的影响。

## 二、社交礼仪的含义、内容和特性

### （一）社交礼仪的含义

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，是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。因此，礼仪是人类精神文明的产物。



## 育人园地

### 中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化

习近平总书记在党的二十大报告中指出，中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化。物质富足、精神富有是社会主义现代化的根本要求。物质贫困不是社会主义，精神贫乏也不是社会主义。我们不断厚植现代化的物质基础，不断夯实人民幸福生活的物质条件，同时大力发展社会主义先进文化，加强理想信念教育，传承中华文明，促进物的全面丰富和人的全面发展。

礼仪是人际交往过程中外在表现的形式与规则的总和。它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每一个人的行为。礼仪是人类文明、进步的重要标志，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪、法律与道德，被称为人生幸福的三位守护神。礼仪不像法律那样威严，不像道德那样肃然，它可能是一个会心的微笑、一种温和的声音、一种怡情悦心的需要。

社交礼仪的内涵包括如下四个方面。

### 1. 社交礼仪是一种行为准则或规范

它是一种行为规范。规范就是规矩、章法、条条框框，也就是说社交礼仪是对人们的行为进行约束的条条框框。只有遵守这些习俗和规范，才能适应社会发展。

### 2. 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，然后才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，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

### 3. 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。

### 4. 社交礼仪的目的是实现社会交往各方的互相尊重，实现人与人之间的和谐

在现代社会，社交礼仪体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人学识、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。

## 经典案例

### 六尺巷

清代中期，安徽桐城人张英在朝中担任要职，他素来注重修身养性，颇得他人的喜欢和尊重。同时，他也非常孝敬父母，在朝廷任职时，他把母亲安顿在家乡，并经常回家探望。张老夫人的邻居是一位姓叶的侍郎，张英在一次回家看望母亲时，觉得家中的房子呈现破败之相，就命令下人将房屋整修一番。安排好一切后，他又回到了京城。正巧，叶侍郎家也打算扩建房屋，并想占用两家中间的一块地方，张家也想利用那块地方做回廊，两家因此发生争执。张家挖地基时，叶家就用土填上，叶家用尺子丈量时，张家则把工具夺走，两家多次争吵，险些动武。张老夫人一怒之下，命人给张英写信，催他回家处理此事。张英看罢来信，不急不躁，提笔写下一首短诗：“千里家书只为墙，再让三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”将信封好后派人送回。张老夫人没想到只盼得回信，但是看完信后却恍然大悟，明白了儿子的心思。为了三尺地既伤了邻里和气，又气坏了自己的身体，太得不偿失了。老夫人主动把墙退后三尺，叶家见状也深感愧疚，也把墙让后三尺，并且登门致歉。这样一来，原本是两家争夺的三尺地反而成了一条六尺宽的巷子。当地人将此事引为美谈，并且给这条巷子取名为“六尺巷”。有人还据此作了一首打油诗：“争一争，行不通；让一让，六尺巷。”

## （二）社交礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步，人们的文明程度在不断提高。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，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总和，是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。

现代礼节主要包括介绍的、握手的、打招呼的、鞠躬的、拥抱的、亲吻的、举手的、脱帽的、致意的、作揖的、使用名片的、使用电话的、约会的、聚会的、舞会的、宴会的礼节等。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的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的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于高尚的道德品质，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在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，或是为了纪念等。

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。这种程序有些是约定俗成的。在现代礼仪中，仪式中有些程序是必要的，有些则可以简化。因此，仪式也大有越来越简化的趋势。但是，有些仪式的程序是不可省略的，否则就是非礼。

### 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，普及于社会和群体之中并根植于人们心中，是在一定的环境重复出现的行为方式。不同国家、民族、地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗”，每个民族、每个地区，甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

## 含英咀华

朱熹对交际的注释是：“交际，谓人以礼仪币帛相交接也。”这里礼仪的相交接，即日常所说的礼尚往来，主要指人与人之间精神性的交换；而币帛的相交接，是指人与人之间物质性的交换。朱熹把人与人之间精神和物质的交换称为交际，这种诠释是很有见地的。

### （三）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

人类从茹毛饮血到共享狩猎成果，从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神，从战争到和平，无不体现了人类文明进步的历程。特别是文字的发明，人类更是学会了运用语言文字来表达文明、宣传文明。文明的体现宗旨是尊重，既是对他人的尊重，也是对自己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范展示出个人的文明素养，如待人接物热情周到、彬彬有礼，人们彼此间互帮互助、和睦相处，体现出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，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。

#### 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。我们今天生活的世界可谓千姿百态。人们尽管分散居住于七大洲、四大洋的不同角落，但是，许多礼仪都是世界通用的。例如，礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等，大体上是世界通用的。虽然各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯，但就礼仪本身的内涵和作用来说，仍具有共通性。正是由于礼仪拥有共通性，才形成了国际交往礼仪。

#### 3. 多样性

世界是丰富多彩的，其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。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，从举止礼仪到规范化礼仪，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等，在不同的国家、不同的场合，其表达方式也有所不同。例如，在人们常见的国际交往中，仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等，可谓多种多样，纷繁复杂。不仅如此，有些礼仪形式所表达的内容，在不同国家或地区有可能截然相反，甚至一个国家不同地区也可能有不同的含义。





#### 4. 变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式，随着时间的推移，礼仪会发生巨大的变化。可以说，每一种礼仪都有其产生、形成、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般来说，在非正式场合，有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。在正式场合，讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

#### 5. 规范性

礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的形式，任何人要想在交际场合表现得彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守自己不适应的部分，都难以为交往对象所接受、所理解。

#### 6. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，现代礼仪都是在继承本国古代礼仪的基础上发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承，就不可能形成当代礼仪，这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种文明积累，人们将交际应酬中的习惯做法即礼仪固定流传下来，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪，正确的态度不应当是食古不化、全盘沿用，而应当是有扬弃、有继承，更有发展。



### 育人园地

#### 传承中华优秀传统文化

习近平总书记在党的二十大报告中指出，“传承中华优秀传统文化”。这深刻阐明了我们党对待优秀传统文化的立场态度，集中体现了当代中国共产党人的鲜明文化观，指明了永葆中华文化生机活力的必由之路，作为新时代的大学生一定要认真学习领会、深入贯彻落实。

### 知识拓展

#### 中国传统礼仪

“九宾之礼”。这是我国古代最隆重的礼节。它原是周朝天子专门用来接待天下诸侯的重典。周朝有八百个诸侯国，周天子按其亲疏，分别赐予



各诸侯王不同的爵位，爵位分公、侯、伯、子、男五等，各诸侯国内的官职又分卿、大夫、士三等，诸侯国国君则自称为“孤”。这“公、侯、伯、子、男、孤、卿、大夫、士”合起来称为“九仪”，或称“九宾”。周天子朝会“九宾”时所用的礼节，就叫“九宾之礼”。“九宾之礼”是很隆重的：先是从殿内向外依次排列九位礼仪官员，迎接宾客时则高声呼唤，上下相传，声势威严。按古礼，“九宾之礼”只有周天子才能用，但到了战国时代，周朝衰微，诸侯称霸，“九宾之礼”演变为诸侯国接见外来使节的一种最高外交礼节了。《廉颇蔺相如列传》中的“设九宾之礼”就是指此。

“跪拜礼”。早在原始社会就已产生，但那时人们仅仅是以跪拜的形式表示友好和敬意，并无尊卑关系。进入阶级社会后，情况就不同了，特别是在封建社会里，“跪拜”是一种臣服的表示，“拜，服也；稽首，服之甚也。”即使是平辈跪拜，也有彼此恭敬的意思。

“揖让礼”。“揖”是作揖，双手抱拳打拱，身体向前微倾；“让”表示谦让。这是一种大众化的礼节，一般用于宾主相见时，或平辈间、比较随便的场合。“打躬作揖”既是一种引见，也表示一种寒暄问候。这一礼节，最能体现中华民族“谦让”的美德。

“袒臂礼”。又称“左右袒”，是一种特定场合下的特殊礼节。所谓“左右袒”，是指露出左手臂或右手臂，以表示拥护哪一方面的意思。它一般用于事态严重的场合，通过“袒臂”表示拥护谁，借以解决争端。相当于今天的举手表决。这种礼节，大约产生于春秋战国时代。

“虚左礼”。古人一般尊崇右，故以右为较尊贵的地位。但乘坐车辆时，却恰好相反：车骑以“左”为尊位。如《信陵君窃符救赵》：“公子从车骑，虚左，自迎夷门侯生。”后来经过演变，“虚左”就表示对人的尊敬。在待客或给某人留下官位时，常谦称“虚左以待”。“虚左以待”的行为，就成为尊重人的一种礼节。

## 任务二 社交礼仪的原则、功能

我国以“礼仪大国”“礼仪之邦”的美誉著称于世界，礼仪在我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



的重要组成部分。

## 一、社交礼仪的原则

人们的各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循，这就是礼仪的原则。探讨这些原则，有助于社交基本礼仪的规范化，增强人们对礼仪的认识，进而加强礼仪在社会活动中的指导作用。

### （一）遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的，实际上是反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范，会受到社会舆论的谴责，人际交往就难以成功。

### （二）敬人原则

孔子说，“礼者，敬人也。”敬人是社交礼仪的一个基本原则，它要求人们在社交活动中互尊互敬，友好相待，对交往对象要重视、尊敬。

尊敬是“礼”的本义，是礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条，就是要敬人之心长存，不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。因此，掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。

### （三）宽容原则

一般来说，交往双方的心理总存在一定的距离，存在不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔膜，甚至会使关系僵化。要想缩小这种心理上的差异，求得人与人之间能多一分和谐、多一分信赖，就必须抱着宽容之心。宽容就是要求人们既要严于律己，又要宽以待人，要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不能求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。孔子说：“宽则得众。”唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍，不能宽容他人的人，往往会得理不饶人，使人际间关系恶化。共性是寓于个性之中的，人们应该维护和发展共性，以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。

### （四）平等原则

在交际中坚持平等原则是非常重要的，平等是人与人之间建立情感的基础，是达到最佳交际效果的诀窍，是建立和保持良好人际关系的基础之一。心理学研究表明：人都有友爱和受人尊敬的需要，交友和受尊敬的希望都非常强烈。人们渴望自立，成为家庭和社会中真正的一员，平等地同他人进行沟通。可以说，凡是正常人，都希望得到别人的平等对待。与人交往只有以平等的姿态出现，不盛气凌人、不高人一等，给别人以充分的尊重，才能形成人与人之间的心理相容，产生愉悦、满足的心境，出现和谐的人际关系。

### （五）真诚原则

社交礼仪的运用基于交际主体对他人的态度，如果能抱着诚意与对方交往，那么交际主体的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。因为无论用何种语言表达，行为则是最好的证明。在通常情况下，人们可以用假话来掩饰自己的企图，但却无法用行为来掩饰虚假，因为体态语是无法掩饰虚假的。因此唯有真诚，才能使你的行为举止自然得体。与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当面一个样，背后一个样，有求于人时一个样，被人所求时又一个样，将礼仪等同于“厚黑学”，这是违背社交礼仪的基本原则的。

#### 育人园地

党的二十大报告指出，“坚持和发展马克思主义，必须同中华优秀传统文化相结合。”还提到了十个同科学社会主义主张具有高度契合性的传统文化理念。其中就有“讲信修睦”这一传统道德观念。“讲信修睦”出自《礼记·礼运》大同篇：“大道之行也，天下为公，选贤与能，讲信修睦。”意思是讲求诚信，建立和睦关系。古人认为，一个社会，只有人人讲诚信，社会才能展现和谐之美。以诚信为本是中华民族的文化传统。诚信之德是维系良好社会秩序的纽带，在传统道德理念中居于核心地位。在儒家看来，诚信在个人发展、人际交往、国家治理以及经济活动中发挥着十分重要的作用，诚信的重要品格在于身体力行。

### （六）适度原则

俗话说：“礼多人不怪。”人们讲究礼仪是基于对方的尊重，这是无可厚非的，但是，凡事过犹不及，人际交往要因人而异，要考虑时间、地点、环境等条件，做到化妆适度、服饰适度、语言适度、举止适度、态度适度、距离适度等。在社交中，施礼过度或不足都是失礼的表现。如语言适度就要求在与他人进行语言交流时，语言表达适当，不说过头话，不用过激的语言；语言沟通适当，既不抢对方的话头，又不少言寡语；语速适当，既不太快、太急、含糊不清，又不太缓慢、拿腔拿调。又如，举止适度要求举手投足都要显得分寸得当，恰到好处。再如，见面时握手时间过长，或是见谁都主动伸手，不讲究主次、长幼、性别；告别时一次次地握手，或是不住地感谢，让人觉得厌烦，这反而会让对方不自在、不舒服。

#### 经典案例

##### 斯坦福大学的由来

多年前，美国哈佛大学的校长因为一次错误判断，失去了一次难得的发展机



遇，但却造就了斯坦福大学。

一天，一对老夫妇来到哈佛大学校长办公室，女的穿着一套褪色的条纹棉布衣服，而她的丈夫则穿着布制的便宜西装。

校长的秘书在顷刻间就断定这两个乡下老土根本不可能与哈佛有业务往来。老先生轻声地说：“我们要见校长。”

秘书很礼貌地回答：“他整天都很忙。”

女士回答说：“没关系，我们可以等。”

过了几个小时，秘书一直忙自己的事，把他们冷落在一边，希望他们知难而退，知趣地离开。他们却固执地等在那里。

秘书终于决定通知校长：“也许他们跟您讲几句话就会走开。”校长不耐烦地同意了。

他接待了这对夫妇。

女士告诉他：“我们有一个儿子曾经在哈佛读过一年书，他喜欢哈佛，他在哈佛的生活很愉快。但是去年，他因故而身亡。我丈夫和我想在校园里为他留个纪念物。”

校长并没有被感动，反而觉得可笑，粗声地说：“夫人，我们不能为每一位曾读过哈佛而后死亡的人建立遗像的。如果我们这样做，我们的校园看起来不和墓园一样了吗？”

女士说：“不是，我们不是要树立一座遗像，我们是想捐建一栋大楼给哈佛。”

校长再次审视了一下乡巴佬身上的条纹棉布衣服及粗布便宜西装，然后吐了口气说：“你们知不知道建一栋大楼要花多少钱？我们学校的建筑物价值超过750万美元。”

这时，那位女士沉默了。校长终于如愿以偿，总算可以把他们打发走了。

这位女士转向她的丈夫说：“只要750万美元就可以建一座大楼，那我们为什么不建一所大学来纪念我们的儿子？”

就这样，斯坦福夫妇离开了哈佛，来到加州，成立了斯坦福大学来纪念他们的儿子。

再后来，在斯坦福大学的旁边，又有了硅谷。

## 二、社交礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育，对于提高自身的修养和素质，促进社会主义精神文明建设，塑造良好形象，扩大社会交往，促进事业成功都具有十分重要的作用。社交礼仪具有多方面的功能，主要表现在如下几个方面。

### （一）弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族，以其聪颖的才智和勤奋的精神创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族，素以“礼仪之邦”著称于世界。几千年来，各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等，并为广大人民所喜爱、所沿袭。这些礼仪习俗，反映了中华民族的传统美德与优良品质，勾画了中华民族的历史风貌。

我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育。“礼”的内容比较全面地规定为处理调整当时社会各种关系的准则和规范。春秋末期的孔子就曾指出：“不学礼，无以立。”孔子小时常做练习礼的游戏。“入太庙，每事问”，后来还专程赴周向老子请教礼。他对“礼”的研究下过不少功夫，认为周礼吸收夏、商两代的经验，并有所发展，是比较完备的，所以他说“吾从周”。孔子选取了士必须学习的礼制十七篇，编辑成《礼》，也就是流传至今的《仪礼》。孔子非常重视学生日常行为方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说：“孔子以《诗》《书》《礼》《乐》教，弟子盖三千焉，身通六艺者七十有二人。”其中“六艺”指的是以礼为首的礼、乐、射、御、书、数。

《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙教材，相传为南宋学者王应麟所著，它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。《三字经》已经被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传，还被联合国教科文组织列入《儿童道德教育丛书》。书中写道：“为人子，方少时，亲师友，习礼仪。”意思是，做儿女的，正当年少时，就要拜师访友，学习礼仪。清代李毓秀撰写了一本《弟子规》，书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范，其中有尊敬长者方面的要求：“或饮食，或走坐，长者先，幼者后。”有仪表方面的要求：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。”有仪态方面的要求：“步从容，立端正，揖深圆，拜恭敬。”有禁酒的要求：“年方少，勿饮酒，饮酒醉，最为丑。”有语言方面的要求：“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”此书礼仪教育方面的内容是十分丰富具体的。

在我国历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话，比如“廉蔺交欢”（讲究礼让）、“张良纳履”（尊老敬贤）、“程门立雪”（尊敬老师）、“管鲍之交”（交友之道）、“三顾茅庐”（待人以诚），这些故事脍炙人口，妇孺皆知，对今人仍有很大的教育意义。讲究礼仪，按照礼仪要求规范我们的行为，对继承我国礼仪传统美德，弘扬我国优良的礼仪风范，具有十分重要的作用。

#### 含英咀华

《仪礼》《周礼》《礼记》合称“三礼”。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不教”。文中还记载着对父母“出必告，反必面”，意思是出门告诉父母一声，回家要和父母打个照面问候一下。对老师应该是“遭先生于道，趋而进”，“从于先生，不越路而与人言”，书中有关礼仪的内容是十分广泛具体的。





## （二）塑造良好形象

首先，讲究社交礼仪，有助于提高自身修养，塑造良好的个人形象。

社交礼仪对个人的成功是至关重要的，因为它关系到个人的形象。个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此，学习礼仪，运用礼仪，将有益于人们更好地、更规范地塑造和维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

其次，讲究社交礼仪，有助于塑造组织形象。良好的组织形象是任何组织所刻意追求的目标，组织形象的塑造处处都需要礼仪。例如，你想和某一单位联系业务，当你拨打对方办公室电话竟无人接听或铃响五六声之后才有人接听时，你会对该单位产生一种印象——工作效率不高，制度不健全，员工素质差，等等。反之，当你拨通电话后，马上听到对方和蔼可亲的问候、得体的称谓、礼貌热情的话语、简捷干练的回答，你立刻会产生亲切之感。

## （三）建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志，正如古人所说“礼义廉耻，国之四维”，礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼节礼仪，注重礼貌是最基本的要求，它对建设精神文明的大厦起着基础作用，只有基础打得扎实，大厦才能坚固。

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立，我国经济发展正处于与国际接轨阶段，这些都对我国精神文明建设提出了更高的要求。只有提高中华民族整体的文明礼貌素质，才能造就一个和谐的社会环境和人际关系，吸引更多的外资和促进国际贸易往来，从而推动我国经济社会的发展。提倡讲究礼仪礼节，做到文明礼貌，必将有力地促进社会主义精神文明建设。

## （四）提高道德水平

道德是一个社会中调节人与人之间，以及人与社会之间关系的行为规范的总和。道德可分为社会公德、职业道德、伦理道德三个方面。道德以善与恶、正义与非正义、公正与偏私、诚实与伪善等概念来规范着人们的各种行为，调整人与人之间的关系。道德通过各种形式的教育、说服、诱导，以及社会舆论的力量，使人们逐渐形成一定的信念、习惯、传统而发生作用。社交礼仪与道德有着密切的联系，礼仪是人类社会为了维系社会的正常生活而共同遵守的最起码的道德行为规范。明确社交礼仪与道德的关系，不断提高道德水平是十分重要的。

### 1. 讲究社会公德

社会公德，是指一个社会中全体成员都必须遵守的借以维护社会正常生活秩序的各种行为规范的总和，它是人们最起码的公共生活准则，是人类生活、人际关系中的一个基本问题。

在我国，在公共场所，吸烟现象屡禁不止，挤公共汽车、出口伤人、随地吐痰、乱扔杂物等现象也时有发生。礼仪不仅是社会生活的要求，也是每个人甚至一个民族文明



程度的体现。在这里人们的这些非礼仪之举所反映出来的是人们的公民意识和公德水平的缺失。因此，每个人应把自己的道德水平与民族的利益联系起来，这样就会产生一种使命感，就会充分认识到提高自身公民意识的意义，主动追求道德水平的提升，提高和强化自己的公民意识，从身边的小事做起，时时处处讲究礼仪。

### 2. 遵守职业道德

职业道德是人们在长期的职业活动中逐渐地总结积累起来的，它对于协调社会组织与职员之间的关系，约束和规范职业工作者的思想观念和行为，乃至调整职业之间的关系，都起着重要作用。它也是提高社会文明程度的一个重要因素。由于社会的不断发展，职业范围的不断扩大，使得当今社会各行各业的职业工作者出现了许多背离职业标准的不文明行为。尤其是发展社会主义市场经济，市场竞争日趋激烈，人们的价值观念发生了很大变化，在名誉、金钱和物欲面前，许多人的道德天平出现了倾斜，这样一方面亵渎了职业的尊严和荣誉，另一方面又丧失了自身的人格，而且还污染了社会风气。例如，医务工作者收受患者的红包；国家公务人员收受贿赂，以权谋私；教师体罚学生；运动员服用兴奋剂；商人弄虚作假、以次充好；等等。这些都是违反职业道德的行为。

职业道德的内容因职业不同有所差异，但其内容是相似的，无论从事何种职业，都必须忠于职守、爱岗敬业、热情服务、诚实待人、讲求信誉、尊重人权、无私奉献、不谋私利、作风端正、态度和蔼、廉洁奉公、遵纪守法、文明礼貌、互敬互助、谦虚谨慎、仪容整洁等。目前我国各行各业都规定了相应的职业道德规范，例如，教师职业道德规范、全国职工守则、医生职业道德规范、公务员职业道德规范、科技工作者职业道德规范、商业工作者职业道德规范、新闻工作者职业道德规范、服务行业职业道德规范、外事工作者职业道德规范、大学生守则、中学生守则、小学生守则等。讲究礼仪是职业道德的基本要求，遵守行业内的礼仪规范，将有助于提高职业道德修养。

### 3. 恪守伦理道德

人们在长期的社会交往中，约定俗成地遵守一套大家所公认的行为准则与规范，这些行为准则和规范就是我国礼仪制度和礼仪内容。在漫长的社会发展进程中，有的是统治者以礼制的形式固定下来，有的则是人民群众从自身的生存和发展需要出发而逐步形成的道德观念、道德规范。尽管如此，传统礼制与农业民族的文化心理、文化性格、政治信仰、宗教信仰等，仍存在着千丝万缕的联系，人们的伦理道德规范和道德标准无不打上阶级和时代的烙印。

中国传统礼制中的伦理道德主要体现在三个方面：一是提倡尊长爱幼；二是忠君孝亲、尊卑贵贱的等级制度；三是维护人伦关系。中国传统的伦理道德有其消极的因素，同时也有其积极进步的因素。至今，这些伦理道德观念仍然对人们产生深远的影响。例如，战国时期，孟子提出这样一种道德：“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼。”他要求人们既要尊敬自己的长辈和爱抚自己的后人，同时，还要像尊敬自己的长辈和爱抚自己的后人那样去尊敬别人的长辈、爱抚别人的后人。人们应相互尊重、和睦相处、与人为善。直到现在传统伦理道德仍然在我们的生活中根深蒂固。比如，人们仍然以各种礼仪方式祭奠亡灵，等级观念仍然不绝于世。



我们在日常生活中，应汲取传统伦理道德中的合理成分，提倡人人平等、尊老爱幼、弘扬家庭美德等。家庭美德的核心就是尊老爱幼，礼仪就是表达一个人家庭美德的窗口。

## 育人园地

### 家庭美德的重要意义

中华民族历来重视家庭。正所谓“天下之本在家”。尊老爱幼、妻贤夫安，母慈子孝、兄友弟恭，耕读传家、勤俭持家，知书达礼、遵纪守法，家和万事兴，这些中华民族传统家庭美德，铭记在中国人的心灵中，融入中国人的血脉中，是支撑中华民族生生不息、薪火相传的重要精神力量，是家庭文明建设的宝贵精神财富。

### 知识拓展

#### 中华礼仪的起源

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，谓之华。”古代华夏民族正是以丰富的礼仪文化而受到了周边其他民族的赞誉。

中华礼仪的起源可以追溯到远古时代。在远古时代，由于社会生产力低下，原始人类认识自然的能力很低，为了生存和发展，必须与大自然抗争，“礼”就是因人类对大自然认知不足而产生崇拜行为，进而演变为“礼”。“礼”是古人敬天畏神的观念和认识的反映。古代经典《礼记》曾对“礼”的起源做出概括的描述，大意是：远古时代，人们把黍米和猪肉放在滚烫的石头上烤炙而食；在地上凿坑作为酒樽，用手掏捧而饮，并且用茅草茎捆扎成鼓槌来敲击土鼓，以表示对鬼神的祭祀。这就是远古时代祭拜神灵的礼仪，也就是礼的开始。后来，这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。殷商时代盛行的先王崇拜和祖先崇拜，是中华民族古代礼仪的重要内容，标志着古代礼仪的形成。

随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

## 小试牛刀

## 一、单项选择题

- ( ) 是人得以生存、人类社会得以存在和发展的基础和保证。
  - 社交
  - 礼仪
  - 秩序
  - 协调
- 社交礼仪的目的是( )。
  - 礼仪是人际交往过程中外在表现的形式与规则的总和
  - 实现社会交往各方的互相尊重, 实现人与人之间的和谐
  - 施礼者与受礼者之间尊重互换、情感互动的过程
  - 只有遵守这些习俗和规范, 才能适应社会发展
- 整洁优雅的环境, 宽敞明亮、井然有序的办公室, 独具个性、富有哲理的价值观, 色彩柔和的服饰, 彬彬有礼的员工, 富于特色的广告, 等等, 都会给公众留下深刻的印象。这体现了礼仪的( )功能。
  - 弘扬礼仪传统
  - 塑造良好形象
  - 建设精神文明
  - 提高道德水平

## 二、问答题

一位先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事, 先生的朋友感到奇怪。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。怎么, 难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗?”

请回答:

从这个案例中, 你得到哪些启发?