

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

二十一世纪中小生素质教育文库(37)

礼仪与修养

 **eBOOK**
内容资料 免费下载

礼仪与修养

礼仪概述

礼仪的本质

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约，而且还受着社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和规律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。礼仪，作为在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个人的行为，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。

礼仪这门学科，具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范，有必要先阐明礼仪的本质。

本质是一种规定，礼仪的本质规定，可以通过礼仪本身揭示出来。本节主要介绍礼仪的涵义、特性和礼仪的基本内容。

礼仪的涵义

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”。

作为法庭，无论是在古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保证审判活动能够合法有序地进行，总是既安排得庄严肃穆，又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照中华人民共和国刑事诉讼法和人民法院组织法等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括：不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可不准摄影、录像等等。

古代的法国法庭也有类似的规定，不过它不是当庭宣读，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。

由于在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能体现人之所以为人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，所以，当“*etiquette*”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。后来，经过不断的演变和发展，“礼仪”一词的涵义逐渐变得明确起来，并独立出来。

中国作为一个具有悠久文化的文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。在古汉语中，“礼”主要包含三层意思：

第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，其损益，可知也”。《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”

第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君”（执事：指晋国国君。寡君：指郑国国君）。

第三，礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒斗，鹿肉一拌”。

“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社出版的《正确的礼仪》一书中认为：“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含人们在社会生活中应予遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

从古今中外对于礼仪的描述中我们可以发现，所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是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礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述涵义主要表达了以下几层意思：

第一，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”，就是说你要进入某一地域，你就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范去行动，这才是有礼的。礼仪与胡作非为是水火不相容的。

第二，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，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作来作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。

第三，讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它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。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才会逐步建立起来。所以，从某种意义上可以说，遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

现代社交礼仪的涵义

现代社交礼仪的概念

现代社交礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。

礼节即礼仪节度。礼本意谓敬神，后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》：“礼节者，仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。

仪式泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》说：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。

仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

现代社交礼仪特点

1. 普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为了求生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在，如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托。尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张志喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语：“你好”、“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

2. 继承性

具有“礼仪之邦”的泱泱大国，人类的礼仪文化自然也源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承

精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节得以根除。比如古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈得行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆，万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还在电台点歌、电视台点节目以祝老人生日快乐，寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

3. 差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。就说见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招等对象的身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，身份低的相对就低一等。

4. 时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，例如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的暴发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”。

可见礼仪文化总是一个时代的写照。文革时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多采的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

5. 发展性

我们说，时代总在不断的进步。礼仪文化也不是一成不变的，而是随着

社会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻地发生着变化。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色、同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动的，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

现代社交礼仪的意义

现代社会文明程度的提高，自然促进了人的素质的提高，高素质的人对礼仪文化也就更重视。在当今社会学习现代社交礼仪具有深远的意义。

学习礼仪是适应对外开放的需要

对外开放的国策打破了长期封闭的环境，使得人们深刻地意识到坐井观天只做一只井底之蛙已难以适应形势，唯有从井底跳出，走出国门、走向世界，才是现代人应有的意识。要从狭小封闭的环境中走出来，除了应具备一些必备的专业技能外，还必须了解如何与人相处的法则和规范。这些规范就是社交礼仪。礼仪的学习能够帮助你顺利地走向社会，走向世界，能够更好地树立起自身的形象，在与他人交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。

学习礼仪是适应市场经济发展的需要

市场经济的发展带来了大范围的分工协作关系和商品流通关系，促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖和相互合作，同时更带来了激烈的市场竞争，“皇帝女儿不愁嫁”、“酒香不怕巷子深”的局面已一去不复返。这对于一个企业或服务行业而言，就更需要积极地适应这种由“卖方市场”向“买方市场”的转变，而这种转变总是需要具体的人去实施、操作的，这些实践者如不懂得现代的社交礼仪，那么就很难在市场上站稳脚跟。比如说一个供销员上门推销产品时，如事先不敲门径直而入，那是不礼貌的，甚至会被人误解。所谓“礼多人不怪”，在市场经济的氛围

下，人们不仅为自己也为组织均应更多地了解学习社交礼仪的知识，帮助自己顺利走向市场、立足市场。

学习礼仪是适应现代信息社会的需要

现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。尤其是人们交往的范围已逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通，从面对面的近距离沟通发展到了不见面的远程沟通，从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种现代信息社会的人际沟通的变化给人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求。如何在这种沟通的条件下，实现有礼有节的交往，去实现创造“人和”的境界，这是学习礼仪的另一意义。

学习礼仪是争做现代文明人的需要

我们生活在社会主义大家庭中，人人均是大家庭的成员。我们国家提倡每个公民均应争做“四有”新人，即做一个有道德、有文化、有纪律、有知识的人。要争做“四有”新人，那么学会必要的礼仪知识也是其中的一个方面。我们经常会对擦肩而过的一位先生或女士行注目礼，这是因为他们高雅的气质或潇洒的风度深深吸引了我们。那么如何在与人交往中，给人留下好印象呢？起码的一点就是多学一点社交礼仪，它可以免除你交际场上的胆怯与害羞，它可以指点交际场中的迷津，它可以给你平添更多的信心和勇气，使自己知礼懂礼，做一个有教养的、有礼貌的、受人欢迎的现代人。

现代社交礼仪的职能

社交礼仪作为人类的行为规范和准则，必然具有其内在的职能。社交礼仪具有四大职能：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。

塑造形象

塑造形象是现代社交礼仪的第一职能，包括塑造个人形象和组织形象两方面。

人类生活在大千世界中，与世界不可能是毫无关系的，而是存在着息息相关的各种人际关系。人际关系其实也是一种社会关系，有两方面内容：一是人人均生活在一定的国家，归属于一定的民族和阶级，因而人人都处于一种宏观关系中；二是人人都有自己的亲朋好友同事，上下级等人际联系，因

而人人均处于一种微观关系中，在社会生活中每个人均以自己特定的身份和角色去与人相处。有时人们以个人身份去待人接物，此时表现的纯粹是个人形象，而有时人们又以个人形式代表组织去与人相处，此时表现的就是组织形象，故人们在现代社会交往中，总是以两种形象出现，一种是个人的形象，一种是组织形象。社交礼仪就其职能而言，即不仅能帮助树立良好的个人形象，还能帮助树立优秀的组织形象。

1. 个人形象塑造

在人们社会生活的大部分时间里，人们总是以个体形象出现在生活中，人类大部分时间是代表着自身的存在意义，比如生活在家庭中，生活在朋友之间，人们总是以自身最好的形象去生活，但有时人们互相相处时，也会出现诸多障碍，某某不拘小节，某某不知礼知情，某某行为粗暴、态度恶劣等等。那么人类怎样才能使自己的生存更有意义，做一个受欢迎、受喜欢的人呢？标准和条件均是多样化的，有人喜欢潇洒的风度，有人喜欢高雅的气质，有人喜欢率直的个性，有人喜欢有板有眼等等。总而言之，青菜萝卜各有所爱，但是不管怎么说，社交礼仪总能帮助你塑出可人的个人形象。何况当今社会，在人们普遍重视气质的前提下，人们也普遍重视起人类量的方面的诸多标准。这些标准就是社会礼仪的规范，那么怎么样的个人形象才是受欢迎的呢？

一般而言，一个具有高尚的情趣，优雅的气质，潇洒的风度的人总是备受欢迎的。

高尚的情趣，指一个人的性情和志趣高远不低俗。要培养自己高尚的情趣，就得知情知礼，不懂礼不知礼者难成高尚的人。所谓彬彬有礼，然后君子也。比如说，一个人唯有懂得尊重他人，才能在生活中与人为善，处处为他人着想。在行动上，才能产生乐于助人、不计报酬的行为。如一个人时时想着自己，心中没有他人，生活中势必斤斤计较，寸利必争，甚至为此还会损公肥私，乃至飞扬拔扈，为非作歹。这种人，自然就是一个心胸狭隘、情趣低劣的小人。

一个富有高尚情趣的人，必然是一个心胸开阔、心底无私的君子。他既懂得外在礼仪方面的涵养，更注重内在品质的锤炼。

优雅的气质也即个人的一种吸引人的个性特征。气质本是心理学的一个概念，指个人典型稳定的心理特征，是构成个人个性的组成部分。不同的人就有不同的气质，不同气质的人看待问题和处理问题的方法又不同，即待人接物的礼仪就会有差异。如何发扬个人气质的长处，运用礼仪的手段来弥补气质的短处呢？

根据古希腊医学家希波拉底的研究，把人的气质分为四种，即胆汁质、多血质、粘液质和抑郁质。

一般而言，胆汁质类型的人，为人直率、热情、精力旺盛、勇敢、敢于承担责任，但情绪易激动，脾气暴躁，有时甚至独断专行，故在社交场合中，

容易获得他人好感，不容易得罪他人。这种脾性的人就特别应该注意发扬优点，避免自己的弱点，在社交场合，特别应该控制自己的性情，遇事不要过分急迫而自信，多一份谦虚的容忍。在与他人交谈时，多听少讲，做一个热情的听众比热情的说客更好。

多血质类型的人，往往活泼好动，情感丰富而外露，反应迅速敏捷，但注意力不集中，兴趣多变，做事有时虎头蛇尾，甚至投机取巧。在社交场合，往往很容易投入，也能成为社交中心人物，但难以持久。故要求这种人特别应该注意培养自己的恒心和耐心，以诚取信，凡事要持之以恒，以“认真”两字去对待人和事，以取得他人的信任。

粘液质类型的人，往往沉静，稳重，少言谈，能忍耐，情感内向不外露，反应较慢，比较固执，不易接受新事物。这种人在社交场上很难顺利入圈子，交际不广。故要想做一个受欢迎的人，应适当改变一下自己的脾性，如在与他人相处时，多一些热情，多一份信心，礼字当头，礼多人不怪。你知礼行礼，那么即便你少言寡语一些也仍然会受欢迎的。

抑郁质类型的人，往往感情细腻丰富，善于察觉别人未觉之事。但往往又孤僻，心事重重，不善交际而孤芳自赏，行动迟缓，刻板、守旧。这种人往往很难打开交际的场面，要想改变现状，唯有努力改变一下自己的个性，多与人交往，多多参与各种社交活动，让现实逐渐打破自己气质抑郁的枷锁，争取创造一个崭新的个人形象去面向社会。

潇洒的风度是指一个人受人欢迎的内在的素质修养和他外部行为等的总称。这种风度具体表现在人的形态、言谈、举止、装束打扮等方面，这是生活中逐步凝炼而成的，并不是一蹴而就的。个人形象是否优美，很大的程度上是通过个人的风度体现出来的。比如一个人的言谈举止如果得体优雅，风趣幽默，那么大家会认为他很美。同时，如果他在装束打扮上非常邋遢，不整洁，那么即便他言语如何，同样也是不美的。可见，个人形象之美是多方面的，不仅需要有丰富的内涵，也需有外在的表现。现代社交礼仪不仅可以丰富你的内涵，同时还可以教会你许多外在的礼仪规范，使你成为一个真正受欢迎的人。

2. 组织形象塑造

我们说，人总是社会的人，大部分的人总隶属于一个部门、一个公司，即人是组织化的个人。人在工作中，总是代表着自己为之工作的组织的利益，显然，工作中的各种形象也就代表着组织的形象。比如，作为一个秘书，他的职业角色决定了他的工作性质，自然也决定了他应有的组织形象。工作时，你更多的是属于组织的，故你的待人接物必须注重组织规定的礼仪要求。与个人交往时，你若不喜欢交往的对象，那么你就可以不必与之交往。但在工作中，你没权选择，工作的需要，组织的形象，是首选的条件。所以，在现代组织管理中，均特别强调员工对组织的忠诚心和责任心。这种忠诚心和责任心在个人的工作中均应得到充分的体现，如得不到充分体现，那么你个人

所代表的组织形象是不佳的，由此会给你所服务的组织带来损害。很简单的一个例子，一个公司电话总机接线员的声音就具有很强的渗透性。如声音是温文尔雅、彬彬有礼，自然留给客人的印象是组织形象优秀；相反，则差也。故从组织角度出发，无论是领导者还是员工，应有强烈的形象意识。

商品社会，形象就是对外交往的门面和窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益。从礼仪角度而言，任何组织内的个人，均应重视社交礼仪的学习和再教育，自觉掌握现代社交礼仪的常识，为塑造良好的组织形象服务。

沟通信息

沟通信息是现代社交礼仪的第二职能。

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式，可以把礼仪分成三种类型，一种是言语礼仪，一种是行为表情礼仪，一种是饰物礼仪。这三种类型的礼仪行为均具有很强的信息性。

言语礼仪是指通过口头或书面语言的方式表达的一种礼仪，即直接用语言来传达的某种礼节，比如问候语“你好”、“早安”、“身体好”、“万事如意”等等。这种礼貌问候语本身就包含一种很强的信息，通过语言本身的字面含义传递给对方这样一种信息，或是祝福，或是尊重，或是一般性礼貌，或是一种随意的问候等等。

行为表情礼仪是指通过人的身体语言来传情达意的一种礼仪行为。人的身体语言属非自然语言，也称无声语言，有时也称“态势语”、“体态语”等。它泛指人际沟通中除却语言信息之外的一切由人类行为所产生的信息。它可作为人们传情达意的一种重要辅助的工具。如果说人的有声语言是人的思想的物质外壳，那么，人的人体语言可以说是人的行为和情感的物质外壳。按照美国心理学家、人类学家霍尔的看法：无声语言所显示的意义要比有声语言多得多、深刻得多。国外心理学家甚至提出这样一个公式：一个信息的传递=7%词语+38%语音+55%表情。我们且不论此公式有多大科学性，但它强调无声语言在人际传播中所占的比重是很大的。比如手势语言在人际传播中所占的比重是有很现实性的。握手是社交活动中最频繁的动作，而不同的握手姿势所表达的信息显然不同：如用双手紧紧握住对方并使劲摆动，自然表示了一种久别重逢或深深的感激或浓浓的鼓励；如松松垮垮握一下对方的手，可能传达不重视或希望快结束等等的信息。可见，手势的不同，传递的信息是全然不同的。故要求人们既要通过态势语言准确地表达自己所想传达的信息，同时又得学会准确地猜度他人传递给你的信息。唯有如此，才能在社交活动中，如鱼得水，顺利地步入社交圈子。

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、表达一种礼仪。不同的饰物所具有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。又如现在社交场合盛行的送花礼仪就特别有讲究。花作为一种礼物，在历史发展中，人们已赋予花许多象征意义，所谓的“花语”也即花所能代表传递的信息。比如在欧洲一些国家中，人们习惯用一枝红蔷薇表示求爱。如回赠一支香石竹就表示拒绝，紫藤花表示喜欢，水仙花表示尊敬你。送一支并蒂莲，表示夫妻恩爱；送一支红豆树，表示使人最相思等。在社交活动中，应多多了解“饰物语言”，通过饰物来传情达意，往往能达到“此时无声胜有声”的境界。

联络感情

联络感情是社交礼仪第三大职能。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、礼貌在社交活动中不仅表示一种礼数。更主要的目的就是为了联络双方的感情，为个人或组织营造一个和睦的人际环境和顺畅的社会氛围，比如现代社交礼仪中的宴会礼仪，它作为招待亲朋好友迎来送往的一种礼节，首先表达的是一种礼数。这种礼数的目的就是为了联络双方的感情，增进互相的了解和信任。宴请已成为社交场合一种有效的礼仪手段。

联络情感不仅是社交礼仪的重要职能，也是社交礼仪的一个重要特征。一方面，表达感情、联络情感既是社交礼仪的重要目的，同时，行使礼仪行为的基础又必须是情感。故情感既是行使礼仪的基础，又是礼仪的重要职能。所谓有感而发，礼仪行为也如此，一定的情感基础，才能产生和颜悦色的礼仪行为，否则，礼仪只不过是一套僵化的程序和手段而已。我们在一定的社交场合，向对方施行礼仪行为时，只有在真挚的感情基点上，生发出一系列的行为，才能让对方感受到你的行为是真诚的、友好的，否则就会产生虚情假义之嫌。比如与他人握手时，你心里还想着刚才发生的另外一件事，以至于你的眼神也是不专注的，手势也是无力的，这样的握手势必让对方感受到你缺乏真诚，让人觉得不够重视，也许一次很好的机会因此而丧失。长此以往，就会给你的社交生活带来重大损失。故必须充分认识社交礼仪的“情感”特征。

社交礼仪最重要的情感特征是真诚。以真诚的心换取他人之心，以真诚的行为款待他人，以真诚的语言取悦他人。真诚是社交成功的一半，所以在社交场合，尤其需要付出自己一颗真诚的心，方能收获温暖。由此，礼仪联络感情的职能才能得到尽情的发挥。

增进友谊

增进友谊是现代社交礼仪的又一职能。现代社会由于通讯和传媒的发展，人与人的交往更多的被现代的高科技取代，面对面的人际交往相对减少。一般而言，面对面的人际交往更能加强相互的了解，增进双方的友谊，故在现代社交中，社交礼仪往往能更快更顺利地带人进入社交的境界，为双方的交往带来意想不到的成功，能迅速地增进双方的友谊，为此后的友好发展铺平道路。

社交礼仪增进友谊的职能有两个方面：一在个人的社交圈子中，能为个人交往架设友谊桥梁。二在组织的相互交往中，能为组织之间互相了解、增进友谊带来便利。

某人在省级机关某部门工作，接到某校的一份请柬，特邀参加该校举办的一次隆重的庆典活动。但他准时到达校门口时，既没有得到应有的接待，反而学校门卫拦住审问了很长时间，之后，虽放他进校，来到庆典的地点，居然没有专门人员迎候，等了很长一段时间，也没有得到安排引导。于是他心情糟透地离开了会场。这样一件事，后果是可想而知的。从这个学校发出请柬的出发点而言，自然是诚意可取，目的是想通过举办一次庆典活动，达到联络各方面的目的，然而由于在庆典的筹划中，许多应有的礼仪没有得到足够重视，连起码的接待、司仪人员也没有，这样一来，不仅原先的目的达不到，反而产生了更糟糕的影响。往好处想，权当是工作疏忽；往坏处想，客人会以为厚此薄彼，只重视所谓重要的客人，而忽视一些别的客人。从礼仪角度而言，凡是自己邀请的客人，均是贵宾，理当得到足够的重视，唯有如此，才能起到加强联系、增进友谊的目的。而往往很多的时候，一着礼仪行为不慎，就会产生千古之恨。就说刚才如前所述的例子，如果这位被邀请的朋友对此事难以忘怀，那么以后如果该校有事有求该部门，自然进展就不会顺利，甚至于也会遭受同样的“礼遇”。

社交礼仪增进友谊的职能是显而易见的，在社交场合中，唯有慎重处理各种礼仪行为，了解各类场合的不同礼仪，方能起到事半功倍之效。

现代社交礼仪的原则

在社交场合中，如何运用社交礼仪，怎样才能发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，这同遵守礼仪原则密切相关。

真诚尊重的原则

苏格拉底曾言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人际交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则，只有真诚待人才是尊重他人，只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现，真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无友”；其次表现为对于他人的正确认识，相信他人、尊重他人，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊地久天长。

当然真诚尊重是重要的，然而在社交场合中，真诚和尊重也表现为许多误区，一种是在社交场合，一味地倾吐自己的所有真诚，甚至不管对象如何；一种是不管对方是否能接受，凡是自己不赞同的或不喜欢的的一味的抵制排斥，甚至攻击。如果在社交场合中，陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现，在你倾吐衷言时，有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音，如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声，那你就徒劳了。另外，如对方的观点或打扮等你不喜欢、不赞同，也不必针锋相对地批评他，更不能嘲笑或攻击，你可以委婉的提出或适度的有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪，非也，这是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，自然也是真诚在礼貌中的体现，就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，也应彬彬有礼，显示自己尊重他人的大将风度，这既是礼貌的表现，同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重，在社交场合，切记三点：给他人充分表现的机会，对他人表现出你最大的热情，给对方永远留有余地。

平等适度的原则

在社交场上，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，自然对方也会相应的还礼于你，这种礼仪施行必须讲究平等的原则，平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好的人际关系的诀窍。平等在交往中，表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是，不要厚此薄彼，更不要傲视一切，目空无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人，唯有此，才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪，如在与他人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊却不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要活泼但不能轻浮；要谦虚但不能拘谨；要老练持重，但又不能圆滑世故。

自信自律原则

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。自信是社交场合中一份很珍贵的心理素质。一个

有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到艰难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手；一个缺乏自信的人，就会处处碰壁，甚至落花流水。

自信但不能自负，自以为了不起、一贯自信的人，往往就会走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢？自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。自律乃自我约束的原则。在社会交往过程中，在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严以律己，实现自我教育，自我管理，摆正自信的天平，既不必前怕虎后怕狼的缺少信心，又不能凡事自以为是而自负高傲。

信用宽容的原则

信用即就讲究信誉的原则。孔子曾有言：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”强调的正是守信用的原则。守信是我们中华民族的美德，在社交场合，尤其讲究一是要守时，与人约定时间的约会，会见、会谈、会议等，决不应拖延迟到。二是要守约，即与人签定的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓言必信，行必果。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。”

宽容是人类一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

现代社交礼仪的表现

礼仪是人们交际过程中的一些行为规范和行为方式，其内容表现的形式是多种多样的，就礼仪使用媒介划分，可以把礼仪表现分为：语言类礼仪、身体语言类礼仪、饰物类礼仪、酒宴类礼仪。

语言类礼仪

根据《辞海》的解释：语言即人类所特有的用来表情达意、交流思想的工具，由语音、词汇、语法构成的符号体系，有口语和书面语之分。由此，

语言类礼仪又可以分为语音类、口语类和书面语类三种礼仪形式。

语音类的礼仪指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、声调来暗示不同的意义。比如，同样是一个“先生，早上好”，如用不同的语音来表达，那么所传递的含义就有所不同。如采用一种平淡的、毫无激情、甚至是很低的音调来表达的，同用亲切的、富有激情的、高昂的音调所传递的含义就有差距。但很多时候，语音类的礼仪不是独立使用的，而是同另外两种礼仪结合发生作用。但正确使用语音类礼仪显得特别重要。其中应特别注重声音的独特功能。首先声音表达要让人感到真实、朴实、自然，切忌装腔作势，嗲声嗲气；其次音量要控制得当，需轻柔时勿高昂，需低沉时勿喧哗。总之，一般情况下，音量总是以适中为宜，其次音调要注意抑扬顿挫，和谐悦耳。

口头语类礼仪即通过口头语言的方式所表达的各种礼仪，即以谈话的方式表示礼节。这种礼仪往往最多地被使用在人际交往中，与人相见相谈，首先要互相问好，相谈结束，要互相道别，这均是通过口头语言来表达的，故在

迎来送往时，口语类礼仪是最常见的。口语类礼仪表达要注意时间原则、地点原则、对象原则。所谓时间原则，即不同的时间应有不同的口语礼仪。比如白天上班时间和晚会时的口语礼仪就不同，上班时，同事相见问声好便可，如在晚会上，那么口语礼仪就应相对复杂些，除了问好之外，还可以给予适当的交流。地点原则即不同的地点口语礼仪的表达就应有所区别。对象的原则即不同的人就应有不同的口语礼仪表示。不同民族、不同国家的人自然有所不同，同一个国家的人，也可能因年龄、职位等的不同而有所区别。

书面语礼仪即通过书面语的方式表达的礼仪。这种礼仪行为不是直接面谈时表现的，而是在非面对面人际交往时所动用的。书面语礼仪往往通过感谢信、贺电、函电、唁电、请柬、祝辞等礼仪书信形式来传情达意。书面语礼仪的形式有二大特点：（1）礼节性，书面语礼仪是为了表示一定的礼仪而行使的礼仪行为，所以在交往中，尤其讲究礼到情到。礼尚往来，如对方有祝贺信来，你就应有相应的感谢信去，以表示应有的礼节；（2）规范性，书面语礼仪均有一定的规范，什么场合用什么礼仪均有讲究。每一种礼仪自身从内容到形式又有其特定的要求，尤其是语言上更有特别的讲究，即语言表达要准确、简练、有分寸。所谓语言准确即表达时要正确、明白、不得有误。特别要注意各种形容词和副词的运用，欢迎词和答谢词应有明显区别。简练即语言表达应简明扼要、切忌啰嗦重复。有分寸指语言表达要适度，既不要伤害对方，又不能损伤自尊

心。在语言上表达出情和理的分寸。

身体语言类礼仪

即通过人的身体各部位所表现出来的礼仪行为。人的身体语言包括表情语言和动作语言两大类。身体语言类礼仪可以划分为表情语言类和动作语言类礼仪两种。

表情语言类礼仪指通过人的脸部各种各样的表情来传递的礼仪。人的脸部表情是人世间最丰富多情的一道风景线。一个人的脸部表情包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以及整个头部的姿势等。人的五官除耳朵无法支配以外，其余皆能通过大脑来随意地表现特定的情感，比如人的眼睛，是人的表情语言中语汇最丰富的。我们常说眼睛是心灵的窗户，眼睛能传达心灵的喜怒哀乐嗔怨，“眼语”就像灵魂的一面镜子。据心理学家研究表明，人在兴奋时，他的瞳孔会马上放大，甚至可以放大到平常的4倍，相反，人们生气难过时，瞳孔就会缩小。在与人交往时，往往通过“眼语”可以观察对方是喜欢你、支持你，还是讨厌你、反对你。所谓深沉的注视表示崇敬，横眉冷眼指仇敌，眉来眼去指情人暗送的秋波。

在人际交往中，人的脸部表情是交往时的门面和窗口，通过脸部表情所传达的礼仪往往是最真切、最直接的。可想而知，一个拉长面孔的人向你连呼“欢迎”，是丝毫激不起你的好感的。可见，在社交场合中，我们应适时地动用我们的表情语言礼仪，为自己创造出更美好的情景。

动作语言类礼仪指通过人的各种身体动作传达的礼仪。人的身体动作非常多，有手语、肩语、腿语、腰语、足语等等。中国人常用手舞足蹈、措手不及、手忙脚乱、拍手称快、赤手空拳、搓手顿脚、袖手旁观、握手言欢等动作语言来表达人的思想行为。在人际交往中，这些动作语言所显示出来的礼仪含义是非常常见的和有深意的。为此，我们必须了解这些语言礼仪的具体含义。比如人的“手语”是语义最丰富的动作语言，各种场合均少不了“手语”的动用。人们在谈话中，借用“手语”来辅助有声语言难以表达的意义；在谈判和演讲中，“手语”的动用更为关键。人们用手来表示各种各样的情感。如中国人翘起大拇指表示赞扬；伸出小拇指表示鄙视；在人背后指指点点表示不礼貌等。西方一些民族则把拇指朝上表示“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”。总而言之，动作语言所表示的礼仪是非常丰富多采的。我们应根据具体场合、对象和时间等来施行这种动作语言礼仪。

饰物类语言礼仪

饰物类语言礼仪指通过服饰、物品等非语言符号表达一定的思想和情感意义的礼仪行为。一种是由服装、饰物、化妆美容等代表的礼仪，一种是通过各种物品代表的礼仪。

服饰和物品作为一种非语言符号，在现实生活中，人们有意无意地通过服饰和物品传达着一些特定的信息，或反映社会的精神风貌，或代表着自己

的审美情趣，或体现民族的传统文化等等。这些非语言符号或多或少、或有意或无意地传递着社会的礼仪要求和规范，而且在社交礼仪功能上具有很强的演示性。首先，服饰和物品昭示着社会风尚。任何时代的社会风尚均可以在服饰和物品中寻找出它的影子，可以说服饰和物品是一个时代的象征和缩影。比如“十年动乱”时期，中国人民是清一色的灰蓝色的服饰海洋，在我们父母辈的影集里我们就可以直接采撷到那高度集中的服饰样本：蓝色的中山装和灰色的春秋衫，对开黄军装和白衬衫。在那个时代，这是一种革命的美的标志，同时也体现了那个时代的人们不愿显山露水的心理特征。恰恰相反的是，改革开放以后，人们的服饰正如那灿烂的山花和雨后的彩虹，艳丽而又多变。人们不再满足服饰保暖遮羞的功能。人们从多彩的服饰中重新寻回了失去的自我，人类的个性在服饰中得到了渲泄，社会的风尚在服饰中找到了自己应有的位子。其次，服饰和物品是一种情感的象征。每一种服饰和物品均可表达特定的情感。比如宴会上人们穿着晚礼服，婚礼上新娘的礼服，人们在追悼会上穿的丧服，婚礼上送的鲜花和清明上坟时所送的鲜花，均代表特定的情感意义。再次，服饰和物品是一种对美的演绎。谁也不会把不美的衣服披挂上身，谁也不会把不美的礼品赠送给别人。人类在采用或审视某种服饰或物品时，总是因为它本身内在的美而选择了它，比如医生的大褂，白色是纯洁和无瑕的，这象征着医生的职业也是崇高的，于是乎白大褂就成“白衣天使”的一种美的标志。

酒宴类礼仪

酒宴类礼仪指通过设宴喝酒吃饭表示对客人的尊重和欢迎的一种礼节。古今中外，以酒宴款待亲朋好友已成为惯例。一则通过美味佳肴表达对朋友亲人的深情厚意；二是通过宴席上的种种礼仪行为表示对客人的尊重礼貌，以求此后友好地发展互相的关系。唐代著名诗人王维曾有诗云：“劝君更尽一杯酒，西出阳关无故人”。这著名的诗句既表达了王维对朋友的依依惜别之情，同时也是古代一种送客的礼节，同现代饯行同义。

总而言之，每一种礼仪形式并不是独立使用的，更多的场合，几种礼仪形式均是同时起作用的。比如在重大的商务谈判中就涉及到迎来送往、会见会谈、谈判、宴请、致辞、签字仪式等等环节，其中就包含了语言礼仪、身体语言礼仪、饰物礼仪和酒宴礼仪。

礼仪的类型

“礼仪之邦”的中国，礼仪的历史源远流长。根据文献记载，“自伏羲以来，五礼咸备”，根据后人的研究，中国形成比较完备的礼制是在西周的时候。当时随着社会生产力的发展，逐渐促成了“吉、凶、军、宾、嘉”五

种类型的礼仪制度的产生。

对礼仪的研究，目的在于让它更好地服务于社会。对礼仪进行分类也是为了更好地研究礼仪，发展礼仪。从目前礼仪发展的状况，以及礼仪的实际需要出发，我们可以把现代社交礼仪分成几种类型：

从内外区分：把礼仪分成国内礼仪和涉外礼仪两大种。这种分类着重于礼仪服务的对象的内外区别。国内礼仪指在本国范围内通告的一些礼仪规范和区域特征。国内礼仪除了一些通行的法规外，有一些礼仪内容是属于某个民族或区域所特有的，因此具有极强的个体性，比如一些少数民族所特有的礼仪行为。

涉外礼仪指参与外事活动应遵循的礼仪规范。涉外礼仪的内容和范围极广，除了一些国际通告惯用的礼仪规范外，还有很多不同国家的风俗礼制均是涉外礼仪研究的内容。不同的国家和不同的民族均有自己特定的礼仪风俗，涉外工作人员就有必要了解掌握不同的礼仪内容。比如同样是送鲜花，在法国人家里做客，就不应送菊花，尤其是黄色的菊花，因为黄色表示不忠诚，更何况菊花又更多的被用在葬礼之中。在拉丁美洲的一些国家，菊花被看成一种“妖花”。在西德人家里做客，千万不要给女主人送红玫瑰，那是赠送情人的礼品。在日本，人们忌讳荷花，而荷花在我国却是一种圣洁的“出污泥而不染”的象征。

从主体应酬的工作对象分：可分为内务礼仪、公务礼仪、商务礼仪、个人社交礼仪四种。

内务礼仪是指人们在家庭中，亲朋好友之间应酬交往时应遵循的礼仪规范，包括家人间的问候、祝贺、庆贺、赠礼、宴请等等。

公务礼仪指人们在公务活动中应遵循的礼仪规范，包括公务行文礼仪、公务迎来送往的礼仪、公务会见会谈的礼仪、公务宴请招待的礼仪。

商务礼仪指人们在商务部门工作应酬中应遵循的礼仪规范，如商务接待、商务谈判、商务庆典等等礼仪。

个人社交礼仪指个人参加社交活动时应遵循的礼仪规范，包括一些基本的礼节，如握手、介绍、交谈、馈赠等等。

礼仪知识的学习

礼仪的真谛及其发展

我们现在所说的礼仪，在我国古代就叫做礼。《康熙字典》里把礼解释为“履也，所以事神致福也”。说明古代的礼是人们祭祀天地、神鬼、祖先以求造福人间的仪式。古代的礼字是这样写的：“豐”。后来在它的左边加上了“示”，成了“禮”。这表明：第一，我国古代人十分重视礼仪；第二，必须严格地把礼与其他类似的东西区别开来。《周礼》中说：“礼也者，理之不可易者也。”孔夫子也曾经说过，礼者，理也。由此可见，古代人把礼仪就理解为道理，讲礼就是讲理，讲礼仪就是讲道理，就是谦让、礼让之举。而这个道理不是其他什么道理，而是专指正确的人与人之间各种关系的道理。因此，礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼，而成为定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩。这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

据史书记载，我国自夏朝开始，人们就逐渐总结出了一些礼仪方式，这是我国礼仪的雏型。到了商代，礼仪已经被人们广泛接受，上至统治者，下至贫民百姓无不讲究礼仪。周朝时期，礼仪已经发展成为一种制度，达到相当完备的程度，在《周礼》和《仪礼》中都有许多记载。古代的礼仪，不论是奴隶制社会还是封建制社会都是纵向的，是等级制的礼仪制度，君臣、父子、长幼、男女的次序是绝对不能动摇的。此外，古代社会的礼仪还具有神秘性和迷信化的倾向，有些地方礼仪的宗教色彩也很浓厚。这些都是与当时的社会环境和提倡礼仪的动机紧密联系在一起。因此，对古代社会礼仪的继承必须分清良莠，去粗取精，去伪存真，不可盲目崇拜，全盘吸收，照搬照抄。

处在当代国际环境条件下的中华人民共和国是社会主义制度，现在正在建立社会主义市场经济过程中，所以，处在这种新形势和新环境里的礼仪修养是全方位的礼仪修养，既有纵向的，也有横向的，而且是以横向为主的礼仪修养。所谓纵向的，是指上下级服从关系中的礼仪，民主集中制中的少数服从多数的礼仪。所谓横向，是指社会主义制度下的人人平等，只有分工的不同，没有高低贵贱之别。因此，我们现在所讲的礼仪修养是人与人之间的关系在平等基础上的相互尊敬，这是现代社会里礼仪修养的主体，也是我们所要学习的礼仪知识的主要内容。

礼仪知识的实用价值

在现代社会里，世界变成了“地球村”，国家与国家、民族与民族、团

体与团体、个人与个人之间的接触和交往越来越频繁，有政治往来、军事接触、体育比赛、文化交流、学术讨论、科技协作、商业贸易、情报交换、信息沟通等，在这些众多的活动中，处处需要适当的礼仪方式，使相互的交流能达到预期目的和满意的效果。

从我们日常生活来说，经济生活所占的分量最大，包括家庭生活、邻里相处、同事往来、亲朋好友交往，还有大量的出行、购物、参加各种活动，都要与陌生人相遇和交往。所以，可以这样说，凡是与他人接触、与社会交往都时刻离不开礼仪知识，几乎是每一言、每一行都需要礼仪修养。每个人都会有亲身的体验。比如说吧，某一天，小王收到了一封远方亲戚要来京的电报，约于当晚 10 点钟到京。小王骑自行车到北京站去接人，一路上骑得很快，到了某处，路边上有一位年纪约六七十岁的老太太正要横穿马路，由于判断的失误，正好把她撞上了，老太太身子向后一仰，平平躺在那里。当时小王立即停下，把车撑好后，赶快过去把老太太扶起来，一边替她拍打着衣服上的土一边问道：“撞疼了没有？伤着没有？我送您上医院去吧？”并且连连道歉：“对不起，对不起，让您老人家受惊了！”这时旁边走过来一个约 50 多岁的男人，指责小王说：“你这人太冒失，看把老太太撞成了什么样子，还不赶快送医院！”但这时老太太一边拍打着自己身上的泥土，一边看看小王站了起来，稍过了一会儿，她说：“没有事，你走吧！”这时小王才长长出了一口气，又问道：“要不要上医院检查检查？”老太太说：“不需要，这不好好儿的，检查什么？”最后，小王又向老太太道声歉，就飞身上车赶路了。小王闯了祸，而没有造成什么麻烦，其中一个重要原因是由于小王诚恳和气的态度，有礼貌的连连道歉的结果。这与他自己平时注重礼仪的修养有很大关系。当然，老太太也是个宽厚、仁慈的老者，一句责怪的话也没说。如果当时小王采取其他态度或方式，比如说，不下自行车就企图跑掉，肯定会被别人挡回来；或者态度不太谦和，或者话语说得不能使老太太满意，恐怕此事就不会处理得这样快，这样圆满，或许上一趟医院，到处检查一遍，即使没有什么伤，钱要花，时间要耽误，他接客人的事自然就全吹了。这个例子只是说明讲礼仪可以化解矛盾，它的实用价值还有很多，例如，与陌生人交往可以获得人的好感；与熟人交往可以保持友好和谐的气氛；在事业上你可以获得合作伙伴的信赖与支持；在谈判桌上你可以化不利为有利；在生意场上你可以多一份成功，等等。这里就不举实例了。读者可以从自己身上，或自己的周围找到许多的实例。

学习礼仪知识，加强品格修养

我国古代人有礼以节人的说法，孔老夫子也曾经这么说过，质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。这里所说的“质”就是本质、人格、人的品德修养。这里所说的“文”就是仪表、举止和言谈。只是人品优良，而

行为举止不合礼仪要求，就会使人感到粗俗、野蛮；只注重表面的礼节方式，而没有崇高的品德修养，就必定使人感到虚伪、浮华，甚至厌恶。只有把外表的礼仪修养与内在的品格修养二者紧密结合起来，融于一个人的一身，才会成为一个真正有礼貌、讲文明、处处受到人们欢迎的人。《礼记·曲礼上》中有这样的话：“鸚鵡能言，不离飞鸟……人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎！”《孔子家语·礼运》中说：“礼之与人，犹酒之有麴也。”都是说明同一道理。

怎样才能把内在品质的修养和外在礼仪的修养有机地结合起来呢？这就需要长期的学习、锻炼和提高。就拿学习来说吧，要成为一个高尚的人，讲礼仪的人，就要根据自己所处的环境、条件不断学习政治、学习文化、学习各种科学知识，从中汲取丰富的营养。此外，还要学习先辈的高尚情操，学习先进模范人物的高贵品质，学习各种著名人物的优秀思想和奋斗精神，在社会实践中学习，包括学习各种礼仪知识等。学习的内容是十分丰富的，只有不间断的学习，才能天天有所进步。在学习中注意培养自己的品质，有意识地塑造自己的高尚人格，全面提高自己的综合素质。

有人曾经提出过这样一个问题：文化知识高的人是不是就是一个品德高尚、讲文明礼貌的人呢？我们说，文化与文明礼貌的关系是十分密切的，一般地来说，文化水平高的人，品德修养和礼仪规范都是比较好的。但是，二者并不能划等号，在现实生活中，有些人文化知识不算少，内心却装满了肮脏的东西，像争权夺利、阿谀奉承、吹牛拍马，无所不用其极，这种人是最令正直的人唾弃的。有些人由于所处时代的条件限制而没有学到多少文化知识，但却在丰富的实践过程中锻炼成了坚强的意志，培养成了优良的品格，也很讲究人际关系中的礼节和艺术。

我们这么说，千万不要引起误解，误认为学习就不重要了，可有可无了，绝对不是的，尽管文化与人的品格修养和文明程度二者之间不能划等号，但是，学习是绝对需要的，尤其在现代社会，科学技术发展飞快，不学习就不能获得新的知识，没有知识的不断更新，就不会有大的进步，也就不能为社会做出大的贡献，人的价值就无从体现出来。因此，一定要根据自己的具体情况，不断地学习，刻苦地学习，创造性地学习，只有这样，才能不断提高自己，完善自己，不断实现自己的人生价值。

日常公关交往礼仪

人际交往中的礼貌修养

在人际交往中，有些人对他人有很强的交往引力，人们乐意与他交往；有些人却缺乏这种交往引力，人们不愿同他交往；有些人在他人心目中有很

高的威信，人们非常信任他、崇拜他；有些人却在他人的心目中威信很低，人们轻视他。在公关活动中，就是谈同样的事情，有些人很有能力促成谈判成功；有些人却时常使谈判陷入僵局或者谈判失败。推销同一种商品，有些人很容易引起人们的购买欲望，使产品很快就推销出去；有些人却激不起人们的购买欲望，推销失败。所有这些截然相反的结果，是由很多因素造成的，但一个人的礼貌修养却起着至关重要的作用。

一个人的礼貌修养主要表现在服饰衣着和言谈举止两个方面。一个人的服饰衣着往往代表一个人的身份，所以在人际交往中要特别注意自己的衣着。比如，有客人来访，穿着睡衣接待，就是对客人的不尊重，应当衣着整齐地待客。假如给客人开门时穿着睡衣，应当让客人在客厅稍等，自己去换上比较整洁的衣服。服饰衣着要与环境场合相适应，正式的场所要穿庄重的衣服。日本人特别注意到这一点，虽然日本和服漂亮，又有其特色，但正式场合中日本人也很少穿和服。

言谈举止也能反映一个人的礼貌修养程度。去拜访别人时，应考虑拜访的时间；乘车时，要让地位高、年龄大的先上，下车时，自己先下来给他们开门；同妇女一块上楼时，男子应走在后面，下楼时走在前面；同熟人见面时，要主动打招呼，别人同你打招呼，应立即回应；同他人谈话时，要注意用词，不要随便打断别人的话等等。所有这些都反映了一个人的礼貌程度，人们总是愿意同彬彬有礼的人进行交往，不愿同不懂礼貌的人打交道。

一个人的礼貌修养是逐步养成的，所以在平时就要注意养成一些好的习惯。

要养成微笑的习惯

人们有一个非常动人的表情，这就是微笑，生理学家指出，人在微笑时面部肌肉有 13 块在动，而人在皱眉时，有 47 块面部肌肉被使用。

微笑是一种自然的表情，能够使他人感到愉快。我国一家公司在其广告中曾这样写道：

它不费什么，但产生很多；

它使得者受益，施者不损；

它发生在瞬间，但回味无穷；

没有富人不需要它，也没有穷人不拥有它；

它给家人带来欢乐，给事业带来兴旺，给朋友带来愉快；

它使疲倦者得到休息，失望者见到光明，悲哀者看到希望，它是消除痛苦的自然良药。

它不能买，不能求，不能借，不能偷，因为在人们拥有它之前毫无价值。

假如在购买的最后几分钟的忙碌中，我们售货员因过分疲劳未能给您一个微笑，那么我们是否可能请您留下您的一个微笑呢？

可见，微笑在人际关系中的作用，适时地对他人报以微笑是有礼貌的表现。

养成关心人的习惯

每个人都希望别人注意自己，关心自己，喜欢自己，但并非每个人都能做到注意别人，关心别人。这就是一个人的修养问题。心理学家认为：人们总是乐意同关心自己的人交往，所以，经常关心他人的人在人们心目中的威信就高。在他人陷入困境时，我们能及时加以帮助，甚至一句关心的话，都能起到意想不到的作用。平时，如果我们能对他人一些细小的事情加以关心，比如提一个好的建议，对他人好的言行加以赞美，见面时说声“您好”，分手时说声“再见”，都会给他人留下一个好的印象，都能使人觉得你非常有礼貌。

养成善于交谈的习惯

在交谈中，一个人的礼貌程度能恰如其分地表现出来，

所以，要掌握一定的交谈艺术。交谈包括听和讲两个方面。首先要学会善于聆听。在别人讲话时，要认真地听，切不可随便打断他的话，并且，要对他们的话有所反应，或点头称是，或击掌称好。仔细聆听对方的话，能给对方以自信的感觉，是礼貌行为的表现。其次，要善于讲。讲话要有主题，注意逻辑，不可话说得不少，然而天南地北，啰里啰嗦，让对方摸不着头脑，特别应注意的是，要多讲些对方比较感兴趣的话。

总之，一个人的礼貌修养程度会影响到他的社会交往，如果我们都能在日常生活中养成各种好习惯，有礼貌地同他人交往，周围将是一个多彩的世界。

日常礼节

介绍的礼节

介绍包括自我介绍和介绍他人。

自我介绍首先应该注意的是把姓报清楚，因为在中国一般只知道姓就可以称呼，如“小马”、“张主任”等。

中国人的名字一般都有寓意，为了让对方记住自己的名字，可以按字面解释，如果用幽默、谐音来解释，会更显得生动、有趣。如“马千里，千里之马”等。

自我介绍时，要注视着对方，这表现了对对方的尊重，同时也表现了对自己的尊重。

介绍他人时，应注意一定的介绍顺序。一般的把年幼的介绍给年长的，把地位低的介绍给地位高的，把男性介绍给女性。如：“张经理，这是我的同事李××。”若是介绍客人，则要把客人介绍给主人，客人之间，把后来的客人介绍给先到的客人。若是忽然想不起客人的名字，可让客人自我介绍。如：“来，你向大家自我介绍一下吧。”这样，就避免消除了可能出现的尴尬局面。

握手礼

握手在人类社会起源较早，据说原始人表示友好时，首先亮出自己的手掌，并让对方摸一摸，表示自己手中没有武器。后来逐渐演化，成为现在的握手礼。现在的握手礼已没有最初的用意，只是一种交往礼节。比如老同学、老朋友见面握手表示亲热，初次见面握手表示欢迎等。

1. 握手的次序

两人见面，谁先伸手握手，也是对人的尊敬问题，一般的次序是：

年龄较大、身份较高的人先伸手。年龄较小，身份较低的人不宜先伸手，而要等对方伸出手后，立即上前回握。

女方首先伸手。男女之间，当女方伸出手后，男方再伸手轻轻地握。如果方女不伸手，或无握手之意，男方可点头示意或鞠躬。不要贸然伸手，让女方有非握不可之感。

主人首先伸手。主人与客人之间，主人有先伸手的义务。当客人到来时，不管客人的身份如何，性别如何，主人都应首先伸出手表示欢迎，若是等客人伸手，则显得主人有怠慢之感。但无论是谁先伸出手，对方都应该毫不迟疑地回握，以避免一方一直伸着手，无所适从。

2. 握手的方式

伸出右手，四指并拢，拇指伸开，掌心向内，手的高度大致与对方腰部上方齐平。同时，上身略微前倾，注视着对方，面带微笑。不可一边握手，一边左顾右盼。

如果两人比较熟悉且感情比较激动时，握手的力度可以大些，握手时间可以长些，并可双手加握。若对方是长辈或上级，则用力应稍小，否则给人一种强迫的感觉。与晚辈或下级握手可适当用力，只须象征性地轻轻一握即可。但无论对方是谁，都不可被动地让对方握，自己毫无反应，这样会给人一种应付的感觉。

男性不可戴着手套与他人握手，这是礼貌性的问题，当对方伸出手后，应迅速脱去手套上前相握。女性可戴着薄手套同他人相握，这不算失礼。

不要用湿手、脏手同他人握手。若你正在干活，对方热情地伸出手来，

你可以一面点头致意，一面亮出双手，简单说明情况并表示歉意，以取得对方的谅解，同时，赶紧洗好手，热情接待。

3. 握手语

在握手时，常伴有一定的问话，称为握手语。常见的握手语有以下几种：
问候型。这是最常见的一种握手语。一般的接待关系可用这种形式。如：“你好！”“最近怎么样？”“工作还那么忙吗？还在那个单位吧？”等。

祝贺型。当对方有突出成绩，受到表彰或遇到喜事，在接待时可用这种形式。如：“恭喜你！”“祝贺你！”等。

关心型。这种形式特别适用于长辈对晚辈，上级对下级或主人对客人等。如“辛苦了！”“一路很累吧？”“天热吧？”等。

欢迎型。第一次来的客人、女士或公务接待，均可用欢迎语。如：“欢迎光临！”“欢迎你！”等。

致歉型。自己有地方做得不对或表示客气时可用此类握手语。如：“照顾不周，请多包涵。”“未能远迎，请原谅”等。

祝福型。送客时多用此握手语。如：“祝你一路顺风！”“祝你走运！”等等。

递名片的礼节

现在有很多人用名片代替了自我介绍，所以应掌握递名片的礼节。

名片一般都有一定的规格，长9厘米，宽5.5厘米，上面印着姓名、职位、地址、电话等。

一般递名片的顺序应是地位低的先把名片交给地位高的，年轻的先把名片交给年老的。不过，假如是对方先拿出来，自己也不必谦让，应该大方收下，然后再拿出自己的名片来回报。

向对方递名片时，应该让文字正对着对方，用双手同时递出或用右手递出，千万不要用食指和中指夹着名片给人。在接到对方递过来的名片时，应双手去接，接过后仔细看一遍，有不认识的字应马上询问，不可拿着对方的名片玩弄。看完后应将名片放入名片夹或认真收好，不可随手扔到桌子上或随便放入口袋，这都是对他人的不尊重。

点头礼

微微地点头，以对人表示礼貌，这是点头礼适用于比较随意的场合。如在路上行走或在公共场合与熟人相遇，可行“点头礼”，友好地点点头即可，忘记对方姓名或只觉得对方面熟时，可点头致意，但点头时要面带微笑，这是对人的礼貌。

分手的礼节

向他人提出告辞后，应立即从座位上站起来，不能虽然提出要走，而丝毫没有走的意思，当主人送行时，要让主人留步。作为主人，当他人提出告辞后，应诚心挽留，若对方没有要留下的意思，也应随同客人站起来相送。让客人走在前面，并送出房间，不可一只脚在房间里，另一只脚在房间外相送，也不可客人刚一出门，就砰地关门，或是不等客人走远就开始议论客人。客人走时，要说些“欢迎下次再来”、“慢走”之类的话，以示礼貌。

礼貌用语

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”礼貌用语就属于良言之列。礼貌用语在公关活动中起着非常重要的作用。

招呼用语

招呼用语表示的是打招呼人与被打招呼人之间的一种交往关系。如果遇到熟人不打招呼或者别人给你打招呼你装作没听见，都是不礼貌行为。打个招呼发生在瞬间，但却影响久远。下面分析几种招呼用语。

“吃饭了没有？”

这是中国历史上沿用比较长比较普遍的招呼语。“民以食为天”，在中国漫长的封建社会中，大多数劳动者求的就是能够吃饱肚子。因此，问对方有没有吃饭便是对对方的一种关心。

随着我国人民生活水平的提高，吃饭问题已经得以解决，然而，“吃饭了没有”这句问候语却流传了下来。但是，现在的这句招呼语基本上没有了原来的意思。它只成为一种形式，不再包含原来的内容。问声“吃饭了没有？”也单单是一种招呼，表示“我看见你了，跟你打招呼呢！”至于对方真的吃饭没吃饭，都无关紧要。所以，在经济比较发达的地区，“吃饭了没有？”的问话逐渐被新的招呼语所代替。

“你干什么去？”

这也是一种比较原始的招呼语，与对方擦身而过，为了表示一下看见了对方，以此语代替一切语言。至于对方干什么都无关紧要，只是表示一种问候。在西方发达国家，基本上没有这种招呼语，因为“自己干什么”是属于私人

的事情，他们不希望别人过多地干涉自己的私事。这句问候语出现在中国，也反映了国人的一种心态，随着经济的发展，这句话也将逐渐被新的招呼语代替。

“你在哪儿发财？”

这是中国近几年才时兴起来的问话。在中国漫长历史中，“君子重义不重利”的观念在人们的头脑中已根深蒂固，但随着中国改革开放的进行和深入，“利”越来越被人们看重，“允许一部分人先富起来”的政策促使全国人民奔富裕，并以“发财”相互祝福。所以，这句招呼语如实反映了近几年来从上到下以经济建设为中心奔富裕的文化心理，折射出初得温饱后人民的更高追求，是一种历史的进步。

“你好？”

这句招呼语简洁明了，通用性强，同时又是对他人的一种祝福，因此，这句话常出现在经济发达、不同社会群体交往频繁、而人际关系又比较松散的开放型社会中。特别是在一些城市，随着生活节奏的加快，每个人都来去匆匆，以前那种交谈型的招呼语已经不适用了，彼此见面时一声节奏明快的“你好”，同时伴以微笑、点头等动作便是礼貌之极。所以，这是随时代发展应运而生的新型的招呼语。

此外，在一些特定的场合，如离得比较远不适于讲话，或者是关系比较一般的人之间，只要相互微笑，或者点一下头，也算是一种招呼语了。

告别语

在分别时常用告别语以示礼貌。告别语有以下几种类型：

1. 主客之间的告别语

客人向主人告别时，常伴以“请回”、“请留步”等语言，主人则以“慢走”、“恕不相送”等语回应。如果客人是远行，可说“祝你一路顺风”、“一路平安”、“代问××好”等告别语。

2. 熟人之间的告别语

如果两家距离较近，可说“有空再来”、“有时间来坐坐”、“有空来喝茶”等，也可说“代问家人好”以示礼貌。

3. “再见”

这是当今比较时兴的告别语，适用于大部分场合的告别。类似的还有“Byebye”、“晚安”等。

请求、道歉、道谢用语

在社会交往中，难免有请人帮忙、麻烦别人或引起别人不快的情况，这就需要讲关于请求、道歉、道谢的礼貌用语。

1. 请求

表示请求的礼貌词使用频率最高的是“请”字。如当主人要客人进门时可单用一个“请”字，要客人入坐时可单用一个“请”字，并且附加一些动作。“请”也可同其他语词同时使用。如“请进”、“请坐”、“请把手放

下”等。另外，“麻烦你”、“劳驾”等也往往引导出表示请求的话语。

2. 道歉

当自己的行动妨碍了别人要用道歉语。“对不起”是比较常用的道歉语。如在公共汽车上踩了别人的脚，无意碰了别人或自己的行为给别人带来了不好的后果，都可以道一句“对不起”。另外，“不好意思”也是比较随便的道歉语，当别人向你真诚地道歉时，你必须有所反应，应该原谅他、安慰他，可说“没关系”、“别介意”、“没什么”等。

3. 道谢

道谢是对对方的好意或某种高尚的行为的一种回敬，由于对方的好意或得到对方的帮助时，要真诚地说一句“谢谢”，即使只是一件微不足道的事。如在公共汽车上别人给你让了座、别人为你倒了一杯水，应说声“谢谢”。如：“谢谢你的帮助”、“谢谢你，这件事多亏了你”等等。当别人向你道谢时，一般可以说“没关系”、“别介意”、“别客气”等，也可以说诸如“这算不了什么，不要太客气了”等。如果听到对方的道谢而毫无反应，也是不礼貌的表现。

公关语言艺术

询问

在公关活动中，询问是不可避免的，询问要讲究一点艺术性。

在西方人看来，询问别人的年龄是不礼貌的，他们不希望别人知道自己的真实年龄。然而在中国，却常常询问对方的年龄，一般说来未成年人都希望自己成熟一点，所以他们希望对方估计自己的年龄时说得大一点。所以可以这样问：“看你办事情那么老练，今年有18岁吧？”一个六七岁的孩子，如果问他：“今年有5岁了吧？”他会很不高兴，他认为自己一定很矮，如果说：“今年有10岁了吧？”他会很高兴，认为你在夸奖他长得快。在询问老人的年龄则刚好相反，因为他们都希望自己年轻一些。如果对60岁的老人说：“你今年50刚出头吧？”他会很高兴，但如果问“您今年60多岁了吧？”他就会很不乐意。如果实在看不出对方的年龄，也可直接问：“您老贵庚？”“您高寿？”等。

询问姓名，可以说：“贵姓？”“请问尊姓大名？”应注意的是，有些人常问“您贵姓？”这是不恰当的，因为“贵”就是对对方尊称，本身就是“您”的意思，所以直接问“贵姓”即可。如果对方自我介绍时没有听清，可以再问一遍，“对不起，刚才没有听清您的大名”。这样，对方会再重复一遍自己的名字。

在询问对方职业时，可以问“现在您在何处任职？”“您在哪儿工作？”

对搞经济的人，也可以问：“近来在哪儿发财？”如果不知道对方有无职业，也可以问：“最近忙点什么？”这样，可以从谈话中搞清对方的职业。

在询问对方的文化程度时，一般顺序是从低向高说。假如对方是中专毕业，你开口就问是哪个大学毕业，这样会使对方尴尬，也可以模糊一点问，如：“你是哪个学校毕业的？”

在询问对方籍贯时，一般可以说：“您老家是哪儿的？”“您府上是在山东吧？”对方一般会很痛快地告诉你他的籍贯，因为每个人对老家都怀有一种特殊的感情。假如对方和你籍贯相同，则可以以“老乡”相称，这样，双方容易产生一种亲近感。当对方告诉他的籍贯时，你可以提及他那个地方的特产、名胜古迹等。比如对方说老家在山东烟台，可以继续问“是产山东苹果的地方吧？”这种询问会使对方很高兴。

在询问时要注意态度，不要让对方感觉你像是在查户口。当别人询问时，要认真耐心地回答。如果不希望对方知道，可以委婉地避开。

1. 称呼

称呼有称呼对方和称呼自己之分，称呼对方用敬称，称自己用谦称。

敬称有以下几种：

(1) 从辈份上尊称对方。例如“叔叔”、“伯伯”、“阿姨”、“哥哥”、“姐姐”等。有时称对方“兄”、“姐”，自己未必比对方年龄小。如对方为女性，且比自己年龄大，可通称为“阿姨”、“大姐”，这种称呼避免了对方是否结婚的问题。

(2) 称对方的身份时加上“令”、“贤”、“尊”、“高”等字。例如称对方的侄子为“贤侄”、称对方的父亲为“令尊”、“令严”，称对方的母亲为“令慈”，问对方的年龄称“高寿”等。

(3) 以对方的职业相称，如“李老师”、“王大夫”、“张司机”等。

(4) 以对方的职务相称。如“处长”、“校长”、“赵乡长”、“孙经理”等。

(5) 以“老”、“大”、“小”等称呼对方。对长辈或比较熟悉的同辈之间，可在姓氏前加“老”。如“老张”、“老李”，亦可在对方职务前加“大”或“老”，如：“大作家”、“老经理”等；而在对方姓氏后加“老”则更显尊敬，如“郭老”、“钱老”等；对小于自己的平辈或晚辈可在对方姓氏前加“小”以示亲切，如：“小王”、“小贾”等。

(6) 直接称呼对方的姓名。一般年纪较大、职务较高、辈份较高的人对年龄较小、职务较低、辈份较低的人可直呼其姓名，也可以不带姓这样会更显得亲切。

2. 谦称古时有以下几种，现多已不用

(1) 用“自己不聪明”的说法来称呼。如“鄙人”等称呼自己。以“愚弟”、“愚兄”等称呼自己的亲属。

(2) 用“辈份低”来称呼。如自称为“小弟”、“小侄”等。

(3)用“地位不高”的说法来称呼。如自称为“卑职”，称自己的妻子为“内人”，称自己的孩子为“小女”、“犬子”，称自己住处为“寒舍”、“敝宅”等。

体态语的运用

体态语属于非言语交往，非言语交往有很重要的作用，充分运用好体态语是更好进行交往必不可少的条件。

面部表情

表情是人心理状态的外在表现，有时能起到言语所起不到的作用，人高兴时，手舞足蹈，喜笑颜开；人忧愁时，横眉紧锁，目光呆滞；发怒时，咬紧牙关，浑身发抖；悲哀时，声音细弱，无精打彩；受惊时，目瞪口呆，惊慌失措。展眉表欢欣，皱眉表愁苦，扬眉表得意，竖眉表愤怒，低眉表慈悲等。

“眼睛是心灵的窗口”，人的内心世界有时可以通过眼睛来表达。目光的方向，眼球的转动，眨眼的频率，闭眼的久暂，都表示一种意思，流露一种感情。比如：正视表示尊重，斜视表示轻蔑，仰视表示思考，俯视表示害羞、胆怯或悔恨。在交谈过程中，目光自下而上注视对方，一般有询问的意味，表示“我愿意听您的下一句”。目光自上而下注视对方，一般表示“我在注意听您讲话”。头部微微倾斜，目光注视对方，一般表示“噢！原来是这样”。眼睛光彩熠熠，一般表示充满兴趣，而目光东移西转，对方就会感到你心不在焉。

另外，微笑也是一种令人愉悦的表情，是一种含义深广的体态语，在公关活动中有很重要的作用。

身姿动态

手势是表情达意的有效手段，有些时候能比面部表情表达更复杂的意思。先说手指，翘起大拇指表示“真棒”、“顶呱呱”；将拇指和食指圈成一个“0”型，表示“零”，若同时伸开其他三指，则表示“OK”（好）之意；竖起中指和食指且分开，组成英文字母“V”，表示胜利或和平。次说手掌，掌心向上是“升起”的意思，掌心向下则意味着“压抑”；掌心外摆，是“厌烦”、“赶人走”；掌心内摆，是“有请”、“过来”之意；如果双手摊开，掌心下压，表示“请坐”、“请安静”。再说领导者手臂，竖起单臂摆动，是向大家打招呼；抱起双臂在胸前是防御；双臂背头，身体后躺在沙发上，是权利和自信的表现。

空间距离

人与人之间有着看不见但实际存在的界限，这就是个人领域的意识。因此根据空间距离，也可以推断出人们之间的交往关系。一般来说，交际中空间距离可以分以下四种：

1. 亲密距离

亲密距离在 45 厘米以内，属于私下情境，多用于情侣或夫妻间，也可以用于父母与子女之间或知心朋友间。两位成年男子间一般不采用此距离，但两位女性知己间往往喜欢以这种距离交往。亲密距离属于很敏感的领域，交往时要特别注意，不要轻易地采用亲密距离。

2. 私人距离

私人距离一般在 45 厘米到 120 厘米之间，表现为伸手可以握到对方的手，但不易接触到对方的身体，这一距离对讨论个人问题是很合适的，一般的朋友交谈多采用这一距离。

3. 社交距离

社交距离大约在 120 厘米到 360 厘米之间，属于礼节上较正式的交往关系。办公室里的工作人员多采用这种距离交谈，在小型招待会上，与没有过多交往的人打招呼可采用此距离。

4. 公共距离

公共距离指大于 360 厘米的空间距离，一般适用于演讲者与听众，对人们极为生硬的交谈以及非正式的场所。

在公关活动中，根据公关活动的对象和目的，选择和保持合适的距离是极为重要的。

礼仪交往

拜访

作为一名公关人员拜访是必不可少的，拜访中要注意礼仪。

拜访别人时，应事先打声招呼。可以电话联系：“因为有某事想到贵处打扰，我打算某日某时去拜访，不知是否方便？”以防扑空或打乱对方的正常安排。同时应注意拜访时间，尽量避免午睡时间或吃饭时间，也不应在深夜、清晨拜访人家。拜访时，要注意仪容整洁，服装大方，以示对朋友的尊重。注意仪表，也并不意味着用过多的精力去修饰打扮，更不是要穿奇装异服。

到达主人门前时，要先按门铃或敲门，待到主人开门后再进。敲门时要轻，不要用拳撞门或用脚踢门，若对方家门未锁，也不可径直开启大门，应在门口张扬，待对方允许后再进去。若开门人你不认识，应做自我介绍。

进门后，要将外套、帽子脱下。若主人没有准备衣帽架，就应叠好，整齐地放在合适的地方或交给主人。若主人家是地板或铺有地毯，则应换上拖鞋。如果只是在门口讨论一些事情，则不必那么讲究。

进屋后，要先向长者、熟人或其他客人打招呼，等主人安排座位后就坐。主人端茶点烟，应起身道谢，并双手接过，不要不接主人的烟而拿出自己的烟抽。抽烟时，烟灰要弹在烟灰缸内，不能随地乱弹。若主人不抽烟或主人未备烟灰缸，则最好不要抽烟。

拜访期间，不管主人在不在，都不要随便翻动主人的东西。

拜访的时间不宜过长，临走时要向主人道谢，如果带有礼物，可以在进门时交给主人，也可在告辞时请主人收下。

已经约定的拜访因意外不能赴约，要事先通知对方，以免对方久等；无法通知时，事后应说明情况，避免引起误会。一般说来，凡是约定了时间，无其他要事，都应严格遵守，并应提前几分钟到达，以免失信。

探病

当熟人或挚友生病时，要及时去医院看望他们，这是人之常情，也是公关活动之必需。

在探病时，要注意交谈的内容，人在生病时，往往思想紊乱，情绪波动，有些人还会顾虑重生，所以探病应了解病人的心理，要尽量安慰病人。可以介绍一些经治疗而很快恢复健康的病例，以解除病人的疑虑。也可以谈一些病室外的新鲜事，讲一些生动有趣的新闻，病人所熟悉的一些人的新变化等。因为久居病房，这些新消息正是他所渴望听到的。同时要注意病人的忌讳，

如对吃不下饭的病人最好不要问他饭量如何。一般来说，患了绝症的病人，家属不会把真实情况告诉他，同病人交谈时要注意这一点。

在探病时，要注意气氛，不可在病房内大声喧哗、吸烟。同病人交谈时亦不可神情沉重，对待病人的态度要和蔼可亲。

在探病时，要注意所带的礼物。礼物不在轻重，而要以尽快使病人恢复健康为原则，它可以是一束鲜花，甚至是一本杂志。给病人的食品要根据病情而定，如探望患糖尿病的人可带点豆制品，也可适当带些肉松、鸡蛋、牛奶等制品；探望血脂过高或动脉粥样硬化症的病人，可送些含维生素丰富的食物，像新鲜水果、麦乳精等；探望慢性便秘的人，可拿些蜂蜜、水果之类的食品等。

在探病时，要注意探望的时间。如果病人刚做完手术，身体很虚弱，则尽量不要前去探望，因为这样会增加病人的负担。病人休息时不要去探病。另外注意探病的时间不宜太长，以防有碍病人的身体康复。

馈赠

俗话说：“礼轻情义重”。在必要时候送一些礼物给对方，是公关活动的一项内容。

馈赠要注意时间，要把握好时间和机会，最好能在传统的馈赠时间。传统的馈赠时间有以下几个：

第一，传统的节日或重大纪念日。我国的传统节日如春节、元宵节、中秋节、元旦等。重大的纪念日如“五一”、“六一”、“七一”、“十一”等。

第二，厂庆、校庆等。在这样的日子馈赠礼物给对方，能表达自己的一份祝福。

第三，老人的诞辰或孩子的生日。

第四，一些富有意义的活动。如：职工大会、联欢会、表彰会等。

馈赠要注意礼物的选择。选择礼物要根据具体的情况或场合。如给孩子可送些糖果或玩具等，给老人可送些寿糕或保健用品等；给病人可以送些食品、花束等；厂庆、酒会、招待会可送些花篮、花束等；逢新年、圣诞节，可送年历、烟、酒、糖、茶等；而到外地出差或从外地归来，则可适时地送些当地的土特产，如北京的果脯、新疆的葡萄干、沿海的海产品等。

馈赠时要注意方式，馈赠的礼品要用礼品纸包装。礼物一般应当面赠送，但像祝贺节日、赠送年礼等，可派人送上门或邮寄。

当代流行的花语。送花已渐渐地成为一种时尚，与此相联系，在国际上也形成了公认的花语，即各种花所代表的含义。如：玫瑰代表爱情，紫罗兰表示诚实、朴素，白菊代表真实，白桑表示智慧，松柏表示坚强伟大，竹子表示虚心正直，橄榄表示和平，百合花表示高洁，康乃馨象征母亲，牡丹花

象征富贵，菟丝花表示战胜困难，万年青表示友情长存等等。所以，送花时可根据具体情况送不同的花束。如探望病人时，多用红罂粟和野百合花组成花束，表示祝他早日康复；勉励别人时，常用鸟不宿、红丁香、菟丝子组成花束，表示愿君成功；送别亲友时，常用松枝、胭脂花组成花束，表示友情长存。

商务往来中的礼仪

在现代商品经济和市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，所以，我们每一个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识。但是，商务活动的内容极其丰富，涉及的范围也十分宽广，商务活动中的礼仪知识是非常多的，并且各个国家也还有各自的特殊礼仪要求。因此，我们不可能把所有的东西都一一讲到，这里只就一般性的、最常用的、国际通行的一些礼仪知识做些简要的介绍。

第一，在初次商务活动中，必须深入了解对方。这里所说的商务往来，不是指一般的商业零售活动，而是指商务活动中的批发商与销售商、商场、商店和商业公司与生产企业或公司间的买卖活动。了解对方的方式很多，如交谈、询问、调查、查找有关资料、实地考察、通过有关部门查询等。通过这些方式，掌握对方目前的经营状况、信誉程度、地理位置、交通状况、发展潜力、发展规则等。对商家来说，还要特别注意了解厂家的产品质量、花色品种、成本情况以及数量等。有人认为，商务活动就是一手交钱一手交货，没有什么礼仪可讲。这种认识是浮浅的，是因为对礼仪缺乏认识。事实上，大宗的商务活动，钱与货的易位不是同时进行的，中间还有一个很大的时间差，即使是钱与货的易位同时进行，商品买卖实质上是人们行为的交换，是当事人的行为交换，是劳动的交换，所以必须体现出人们相互间的各种关系来，这样就必须做到相互了解，相互尊重，平等、互惠互利，这本质上就是礼仪的要求。

第二，商务洽谈中，必须按章办事，千万不可感情用事。有些人认为是认识的人、了解的人、或是老同事、老部下、老上级、老朋友、老相识，邻居、乡亲或者是经过熟悉人介绍、引荐来的，就有求必应，满口承诺，不好意思拒绝，也不好意思提出一些条件，更不好意思提出签订合约之类的事情。这些都是感情用事的表现。商务洽谈中所涉及到的一切实质内容，必须从商业活动的实际出发，该怎么办，就怎么办，不能迁就，不能简单从事，更不能图省事而简化手续。洽谈之前要做好准备，有关的资料要预备齐全，在一些关键问题上，必须反复思考成熟，细节问题也不能忽略。在商务活动中，不要崇洋媚外，也不能轻信漂亮的言词，一切以事实为根据按规律进行。

第三，商务进行过程中，必须按约办事，信守承诺。如果遇到重大突发事件，必须更改合约时，要事前与对方协商，取得对方的同意，最好要有书

面材料或文字为据。信誉是商务活动的核心，也是商务往来中礼仪修养的关键点。无信誉的商务活动只能是一槌子买卖，而且仅这一槌子很可能就是致命的失败。要树立信誉高于一切的观念，宁可赔本，也要坚守信誉，只要信誉在，这次亏了本，下次就有可能赚回来，或许还会赚得更多。如果失去了信誉，在短时间里是无法再重新树立起来的。所以，商务活动中的信誉比赚钱更重要。

第四，商务活动中必须严格遵守时间。进行商务谈判时，按照事前约定的时间，必须准时到达洽谈地点。这可是分秒必争的事，千万不能马虎。在现实经济生活中，有很多这样的事例，就是由于耽误了几分钟时间，一大笔生意就被别人抢走了。在商务进行过程中，时间观念必须恪守不移，什么时间发货，什么时间付款，必须按照合同规定严格遵守，不得以任何理由拖延。万一出现特殊情况，货或款要拖延几天，就要主动要求按照合同规定接受罚款处理或赔偿。

第五，文明经商是商务活动中的又一个重要问题。当然，文明经商有广义和狭义之分，广义包括的内容很宽，这里主要指狭义而言，即举止文雅，行为文明，语言得体。前几年报端曾经披露过这样一条消息，说某一家乡镇企业的厂长与外商洽谈一笔生意，本来生意已经基本上谈妥了，但是，由于这位厂长在不经意的情况下，当着外商的面随便吐了一口痰，外商立即要求终止谈判，好端端的一笔生意最终因为一口痰而告吹。我们中国人的随地吐痰，随地丢弃废物的习惯很不好，有损于我们中华民族的形象，应该在商务活动中和日常生活中注意克服和改正。

打电话的礼仪知识

随着我国经济的快速发展，人民生活水平的不断提高，市场经济的信息量猛增，竞争也越来越激烈，人们的生活节奏加快，电话已经进入千家万户。充分利用这个现代化的通讯设备，对发展经济，提高人们的生活质量都有极大的好处，所以应该人人学会熟练地使用电话，有礼貌地、文明地通过电话与各方面的人士取得联系，这就需要了解一般性打电话的礼仪知识和规矩。

第一，给某人打电话时，要事前做好准备，想好要说的事情。比如要谈一笔生意，从何处说起，用什么方式交谈，说到什么程度，还要估计对方的情况，考虑好应变的方法等，这样才能用尽可能短的时间达到预期目的，而不浪费对方的时间。

第二，在电话里说话和平时说话没有什么不同，就一般的电话设施来说，虽然打电话双方只能听到声音，而看不见形象，但是双方都能感觉得到，所以，打电话时，也要面带笑容，语气要温和、缓慢，口齿要清楚，语言要简洁，第一句话要说“您好”，紧接着进入正题。如果是代表单位或公司打电话，就要说明白领导的意图和目的，或者厂长、经理、主任、书记有什么具

体要求、希望。最后要把重要内容确认一下，或者必要时录下音来，然后再结束通话。

第三，持电话时要轻，一般情况下要等对方先放下电话机后，你再轻轻挂断电话。特别是与长辈、领导、女士通话后，一定要等他们挂断电话后，你再轻轻放下话筒。

第四，接电话时，要用温柔的语调先说“您好”，再问是哪位？找谁？或某单位？如果被找的人正巧不在，就说明情况，问一下有什么重要事情，要不要传达或留一字条等。

第五，一般情况下，电话铃响三遍后立即接通，且在铃响的间隙拿起话筒。如果电话铃响了好几遍之后接通时，就要先说“久等了”、“对不起”之类的抱歉话。如果在接电话的过程中，有紧急事情插入时，要向对方说：“对不起！稍等”，然后可以用手按住话筒，以免传到对方。电话不清楚时，不要大声吼叫，要把说话的速度放慢，口齿再清晰些。有些人打电话时，出现听不清楚或者有杂音时，就用手使劲拍打电话机，这个做法和习惯不好，如果电话机有毛病时，可以立即修理，等故障排除以后再打。通话结束时都要说“再见”、“谢谢”之类的礼貌语。

餐桌上的礼仪

第一，入座的礼仪。先请客人入座上席，再请长者入座客人旁，依次入座，最后自己坐在离门最近处的座位上。如果带孩子，在自己坐定后就把孩子安排在自己身旁。入座时，要从椅子左边进入，坐下以后要坐端正身子，不要低头，使餐桌与身体的距离保持在10~20公分。入座后不要动筷子，更不要弄出什么响声来，也不要起身走动，如果有什么事情，要向主人打个招呼。动筷子前，要向主人或掌勺者表示赞赏其手艺高超、安排周到、热情邀请等。

第二，进餐时，先请客人、长者动筷子，加菜时每次少一些，离自己远的菜就少吃一些，吃饭时不要出声音，喝汤时也不要发出声响，最好用汤匙一小口一小口地喝，不宜把碗端到嘴边喝，汤太热时凉了以后再喝，不要一边吹一边喝。有的人吃饭时喜欢用劲咀嚼食物，特别是使劲咀嚼脆食物，发出很清晰的声音来，这种做法是不合礼仪要求的，特别是和众人一起进餐时，就要尽量防止出现这种现象。有的人喝汤时，也用嘴使劲吹，弄出嗦嗦嗦的声音来，这也是不合乎礼仪要求的。

第三，进餐时不要打嗝，也不要出现其他声音，如果出现打喷嚏、肠鸣等不由自主的声响时，就要说一声“真不好意思”、“对不起”、“请原谅”之类的话，以示歉意。

第四，如果要给客人或长辈布菜，最好用公用筷子，也可以把离客人或长辈远的菜肴送到他们跟前。按我们中华民族的习惯，菜是一个一个往上端

的，如果同桌有领导、老人、客人的话，每当上来一个新菜时，就请他们先动筷子，或者轮流请他们先动筷子，以表示对他们的尊敬和重视。

第五，吃到鱼头、鱼刺、骨头等物时，不要往外面吐，也不要往地上扔，要慢慢用手拿到自己的碟子里，或放在紧靠自己的餐桌边，或放在事先准备好的纸上。

第六，要适时地抽空和左右的人聊几句风趣的话，以调和气氛。不要光低着头吃饭，不管别人，也不要狼吞虎咽地大吃一顿，更不要贪杯。

第七，最好不要在餐桌上剔牙，如果要剔牙时，就要用餐巾挡住自己的嘴巴。

第八，要明确此次进餐的主要任务。现在商海如潮涌，很多生意都是在餐桌上谈成的，所以要明确以谈生意为主，还是以联络感情为主，或是以吃饭为主。如果是前者，在安排座位时就要注意，把主要谈判人的座位相互靠近便于交谈或疏通情感；如果是后者，只需要注意一下常识性的礼节就行了。把重点放在欣赏菜肴上。

第九，最后离席时，必须要向主人表示感谢，或者就在此时邀请主人以后到自己家作客，以示回谢。

总之，和客人、长辈等众人一起进餐时，要使他们感到轻松、愉快、气氛和谐。我国古代就有所谓的站有站相，坐有坐相，吃有吃相，睡有睡相。这里说的进餐礼仪就是指吃相，要使吃相优雅，既符合礼仪的要求，也有利于我国饮食文化的继承和发展。

男女交往的礼仪和艺术

男女异性间的交往，首要问题是要有一个正常的心态。和比自己年纪大些的异性交往，就如同是自己的师长、兄长、大姐；同自己年纪相当的异性交往，就如同是自己的同学、同事、战友、兄弟、姊妹；和比自己年纪小些的异性交往，就如同是自己的弟弟、妹妹。不论是与什么样的异性交往都要大方、自然、有礼貌和有分寸的热情。有些人与异性交往就表现出拘谨的样子，有些人与异性交往则表现出冷淡的样子，有些人与异性交往表现得过于热情，这些都是不恰当的，既不符合我们中华民族的文化传统和习惯，也不符合现代国际间通行的礼仪要求。应该怎么做？下面分两个方面简单加以叙述。

女士的礼仪修养

第一，女士要庄重、沉稳，切不可轻浮、随便。这是有教养、有知识的女性共有的特点，也是礼仪修养的要求。不管与什么样的男士交往，这一点是绝对需要的。有些女性见到男士后，说起话来滔滔不绝，手舞足蹈，眉飞

色舞的样子，不论是出于什么目的，都是不可取的。

第二，女士与男士交往分寸感要强。这里所说的分寸感就是指要掌握一定的度，以合适为好，不要太热情，也不要太冷淡。即使是熟悉的人，或者关系亲密的人，但在公共场合交往时，也不要表现出亲密无间的样子，更不要给别人以亲昵的感觉，以免给别人造成错觉，留下难以挽回的不良印象。

第三，女士得到男士的照顾是很自然的事情，但是一定要明察秋毫，弄明白男士是出于礼仪还是有其他什么用意，然后根据具体情况恰当处理。

第四，女士要自尊自爱，要光明正大，自强不息，工作中不要挑肥拣瘦，拈轻怕重，随便把重活推给男士，使男士产生反感。女士也不要轻易给男士增添麻烦或造成额外的负担，也不要随便接受男士的邀请或约会，一般不要随便与男士一起进餐，更不要让男士掏钱请客，俗话说，好吃难消化，谨防出现不良后果。

第五，要公私分明，在办公室里，在工作时间就专心致志地办理公务，私人的事不要在工作时处理，特别是与男士有私事商量不要在公众面前进行。要不断提高自身的素养，培养事业心和责任感，与可信赖的男士多交往，在交往中相互学习，取长补短。

第六，青年女性，或大中专女学生与异性交往要保持自己的年龄特征，即纯朴、自然、大方、活泼的本性，切忌弄虚作假和装腔作势。有些女青年喜欢把自己打扮得艳丽出众，与异性交往就表现出矫揉造作，卖弄风情的样子，正直的男性是很讨厌这种做法的。有的女学生把自己打扮成贵妇人的样子，与自己的身份很不相称，给人以老练油滑的感觉，是不可取的。

男士的礼仪修养

第一，男性一定要正直、正派，使人感到你是一位一身充满正气的人，这样就会自然、大方地和女士交往，如果是照顾女士就必须从礼仪出发。当然具体做法还要根据当时当地的客观情况恰当处理，我国与外国不同，美国和阿拉伯国家也很不一样。就国内来说，大城市与小城市不同，城市与农村就更不相同了。因此，在原则上，要把国际通行的礼仪要求和中华民族的文化传统、风俗习惯结合起来，在具体实施上要区别对待，例如进出门，要把女士让在前面，上下车为女士打开车门，在使用体力的情况下把轻活让给女士等，都要根据当时的环境而恰当处理。

第二，男士要把信誉放在第一位，说话算数，办事负责，工作认真，与女士交往要谦虚、和气、有礼貌、有责任感，这样就会取得女士的信任。清朝的李子潜编写的《弟子规》一书中说：“凡出言，信为先，诈与妄，奚可焉”；“凡道字，重且舒；勿急疾，勿模糊”。不仅说话必须讲信用，而且任何时候都不得有诈与妄的行为。交待事情必须说得清清楚楚，便于女士理解和帮忙。

第三，大度是男性最突出、最重要的特征之一，从大处着眼，目光远大，胸怀大志，不计较小是小非，宽厚待人，这样就很可能赢得周围人们的好感，更会获得女性的赞赏和亲近。

第四，男性要刚柔相济，根据具体情况和环境，该刚则刚，该柔则柔，大事清楚，小事糊涂，尤其与女性交往和接触，必须善于体察其实际情况和需要，以礼相待，给与必要的关心、照顾。

约会的礼仪

第一，不论是什么性质的约会都要事先商定好，把约会的时间和地点确定下来，最后在约会前夕再互通电话确认一下时间和地点，并且问明白行走路线。

第二，如果是对方提出的约会要求，目的和内容不清楚时，就要问一下有什么事，要不要事先准备些什么东西。如果是自己主动提出来的约会要求，就要向对方说明白约会的用意，请对方事先做些什么准备，带些什么东西，使约会在充分准备的基础上进行，其效果必然是较好的。如果对方有拒绝之意，就不要勉强，为难对方，可以有礼貌地问问以后什么时候方便再进行约会，并表示歉意。

第三，赴约时，必须准时到达约会地点，最好能提前几分钟，如果有什么特殊情况迟到了，就要向对方说明原因并表示歉意，请对方谅解。

第四，赴约时，必须服饰整洁合体，根据当时的具体情况，如季节、早晚、约会场所、约会对象等进行简单的化妆和修饰，如果是男士，就需要刮胡子，理理发，剪剪指甲，擦擦皮鞋之类；如果是女性的话，除了把头发理好之外，还需要适当抹些口红、擦些粉之类。

总之，依据约会的具体情况，事先做好准备，把精神状态调整到最佳位置，使约会在有充分准备的基础上进行，不仅使约会双方都能有良好的气氛中进行，而且使约会效果达到预期的目的。

书信礼仪

第一，要按照书信规格写信，即抬头要顶格写尊称，另起一行空两格写问候语，下面一段才是正文，正文写完后，要写上期望或祝贺的话语，最后才是写信人的落款和时间。有些人写信易忘记写时间，这是不应该疏忽的。如果信写完以后又想起了什么事需要写在信里去的话，就在信的最后加一个附言，把要补充的话写上去。外文书信与中文书信的内容要求是完全一样的，格式上有所不同。如果要用外文写信，就要根据该国文字的常规要求和书信规格进行书写，不要随心所欲。

第二，一般书信内容要求把想要说的事情说清楚，把要想说的话都写上

就可以了，只要收信人能读懂你写的全部意思就算达到了目的。如果是商务往来和其他经济业务性质的书信，在内容的叙述上就要讲究一些，把重要的因素必须全部包括在内容中，不得遗漏。例如商业往来方面的业务信函，就要说明商品名称、牌号、规格、数量、质量、价格、起运时间、出厂时间、合约签定情况或规定，交付款项的时间、地点、方式，运输过程中的保护、保险、到货时间、提取方式，万一发生意外之后如何赔偿等。并且商务和其他经济业务方面的往来信函要留下底稿，收到来函要妥善保存，以便将来查询，万一出现什么问题就有可靠的证据。

第三，如果是传达信息、联络感情等方面的书信，要做到及时、准确，感情表露要恰当，遣词造句要和缓，字要书写工整，不要出现错别字，以及造成收信人的误解和不悦。

第四，写信时禁忌用红笔或铅笔，私人的书信最好不用打印的字，如果是公函可以打印，但是末尾的签字必须用手亲笔书写。信不能开着口子发出去，如果是请人代信的话，就要开着口子当面交给代信人，以示信任。如果别人让你代信时，就要当面把开口信封好，以表示谨慎、认真。

第五，信写完以后，一定要检查一下，至少阅读一遍，看看有无遗漏、错别字等，如果有，就要纠正过来。遗漏的意思和话写在附语里，附语写多少都无关紧要。还有一点要特别注意，即在同时写几封信时，就要把信封和信纸（内容）一定弄正确，不要张冠李戴，把给老王的信寄给老张，而把老张的信又寄给老王，一错就必然是两个同时错，在现实生活里经常出现这样的马虎事，关键还是没有足够的警惕，注意不够所致。

第六，关于信封的书写，传统礼仪中收信人的名字后面要写“同志”，因为这不仅是给邮递员看的。但是在现实生活里，人们不大愿意接受，尤其是给领导、长辈写信时，名字后面写“同志”二字感到难下笔。主张从礼仪的原则出发，应该灵活机动，不必强求一律。

与邻里相处和往来的礼仪

第一，从思想上要重视与邻里和睦相处与友好往来。不论生活在哪里，总是离不开邻里相处，常言道：远亲不如近邻。邻居相处一般时间较长，所以必须做到和睦共处。由于邻里靠近，免不了你来他往，这就需要以礼相待，以礼相交，相互关照，相互谦让，和善相处。

第二，邻里之间每次相遇都要亲切地打招呼，相互尊重生活习惯，防止互相干扰。特别是有上夜班的人，或者有什么特殊情况时，就需要保持安静、相互照应。邻居家的一草一木、小动物、小孩子等都要如同自己家的一样爱护。离家外出时要招呼一声，请邻居帮忙照看一下家庭，回来时可以买点纪念品作为礼物送上。

第三，借东西要及时归还，如有损坏要说明情况，最好不借贵重的东西。

邻里有事要相互帮忙，如送病人去医院，搬运较重的东西，农村里的盖新房、婚丧嫁娶等，都要相互帮助，应酬、祝贺，多说些祝福和安慰的话。经常帮助邻居干些琐碎的杂活，像帮邻居把牲口赶到泉上去饮水，代邻居放羊、看小孩。

第四，不要说邻居的坏话，即使看到一些事情，也不能对其他人讲，只要不是什么原则性的大问题，就当没看见。如有邻居家的孩子串门来玩，就像对待自己家的孩子一样，如果自己家的孩子吃东西、喝饮料时，也要给邻居家的孩子一份吃的或饮料；如果邻居家的孩子损坏了自己家的什么东西时，也不要生气，给予教育、指导和关照。

第五，邻居之间如果发生了什么事，产生了矛盾和冲突，一定要相互谦让。住楼房的要考虑到别人的安静，防止乱敲、乱蹭，发出很大的声音，弄得四邻都不得安宁。有的人放立体声收录机、电视机等，把声音调得很大，整栋楼房都能听得到；有的人安装空调，就紧贴在邻居家一边，又有热气，又有噪声，弄得邻居家夏天无法开窗户；有的人摆放东西就专爱挤占邻居家的门前等等。这些都是不顾别人，只图自己方便，有的甚至想占点便宜，而给别人带来不便，影响别人的生活。这是自私的表现，与礼仪的要求差之万里。礼仪的基本要求是：在自己说话、办事、乃至一举一动之前，首先要考虑到别人，最低限度是要做到不妨碍别人。

日常人际交往的礼仪和艺术

俗话说，瞎子还有个跛朋友。人人都有相好的人，不过有的人多些，有的人少些，而交友的情况又是千差万别的，不过还是可以找到一些共同规律的。这里我们从礼仪的角度谈谈日常人际交往的方法和艺术。

第一，从思想上重视人际关系。有人说，头几年的工作是为事业成功打基础的阶段，这个基础就是建立自己的信誉和良好的人际关系，做到工作认真负责，能拿得起，能放得下，获得上司的信赖和群众的认可。人际关系在东方文化环境中表现得十分重要和突出，搞好了就大大有助于事业的成功。

第二，关心自己周围的人。包括自己的家人、亲戚、朋友、同事、同学等。要主动关心、主动帮助，有些还需要主动体贴关照。这样就可以形成良好人际关系的氛围，使你周围的人时刻在关怀着你，指导着你，这就会使你感到前进有方向，工作有劲头。

第三，时刻牢记别人对自己的恩典。我们常说滴水之恩，当以涌泉相报，在人际关系中，这一点要大力提倡，在礼仪修养中也是要必须遵守的。人生活在社会中，每一个人都时刻处在人际关系的包围之中，人们相互间以德报德，以恩报恩，关系必然是融洽的；如果人们相互间总是以怨报怨，以牙还牙，必然弄得人心四散，鸡犬不宁，还哪有心思搞工作，搞事业！

第四，求人帮忙时，要选好时机。当别人心情好、方便、闲暇时提出要

求，如实说明情况，态度要谦和、礼貌，语言要恰当、周全，不要给别人造成麻烦，更不能使别人冒什么风险。如果条件不具备，没能帮上忙，也要理解别人，说些理解的话，礼貌的话，化解别人的失落感，等以后条件具备时再帮忙。

第五，当别人求助时，要热情对待。在具体做法上，应该了解清楚有关的情况以后再做决定，不要大包大揽，更不能违法乱纪，损公肥私，毁坏自己的形象。如果真实情况了解以后，有条件帮助，也不一定能帮成，所以说话时要留有余地，以免万一帮不成时，失了自己的面子，也失去别人对你的信任。如果条件不具备，就要如实说明白，只要是有诚实的心情和符合事实的言词，会取得别人的谅解和理解的，当然也需要表示出自己的歉意。

第六，对于较熟悉的人和交往较频繁的人要十分注意自己的信誉，说话算数，办事可靠，答应了的事情就要认真办好，办不好的事情要核实说明情况。好友帮的忙要时刻记在心上，并表示感谢，以后有机会时再图回报。经常沟通感情，节假日互送纪念卡、贺卡等。

第七，每个人都是一个相对独立的个体，所以，再亲密的朋友也要相对保持一定的距离。这里所说的保持距离，不是说思想感情、理论认识、对某些事物的态度等，而是说在个人生活方面。事实上，没有完全一样的两个人，不论是个人爱好、秉性、品格、情操，还是家庭教育、为人处事等差异的存在总是绝对的，所以，从一定的意义上来说，能在某些方面保持一定的距离，防止相互影响，友好关系才能长久维持。

第八，与什么人相好，与什么人交朋友，要进行十分认真的选择，尤其是年纪轻、阅历浅的人更要十分注意。古语说：近墨者黑，近朱者赤。农村还有一句更通俗易懂的话是说：跟上好人学好人，跟上巫婆跳家神。孔子也曾经说过益者三友，损者三友的道理。人是具有社会性的，什么样的环境，什么样的社会氛围，造成什么样的人。所以，俗话说：学好三年，学坏三天。当然这是针对教育小孩子说的，但是也适合于用在重视人际交往和选择朋友的问题上。

第九，好友之间要真诚赞美优点，欣赏特长，相互学习，取长补短，共同进步。对于缺点要相互容忍，主动克服，求大同存小异。

第十，不论是对什么人，初次认识，既要热情、真诚，也要谨慎。人总是需要有个相互了解的过程，相互了解的过程也就是建立感情的过程，了解得越深，基础就越好。要真正了解一个人不是一件简单的事情，需要较长的时间，切不可轻信花言巧语。不是有一句古话叫路遥知马力，日久见人心吗，这是千真万确的。了解一个人除了需要较长时间之外，还要看他的行动。看行动不是看一两次行动，而是要看一贯的行动和实际表现，一贯的言行是否一致。历史和实践归根到底是检验事物的试金石。

总之，对待好友要真诚、热情，我们不是有个成语叫“倒履相迎”吗，说的是东汉时期的大学问家蔡邕，他是蔡文姬的父亲，文史、辞赋、音乐、

天文无不精通，官任皇室右中郎将。人称“人学显著，贵重朝廷，常车骑填巷，宾客盈座”。但他从不摆架子，从不傲慢，很善于和人交往，好朋友很多。有一次，他的好友王粲来拜访，正逢蔡邕睡午觉。家人告诉他王粲来到门外，蔡邕听到后，迅速起身跳下床，急急忙忙踏上鞋子就往门外跑，由于太慌忙，把右脚的鞋子踏到了左脚上，把左脚的鞋子踏到了右脚上，而且两只鞋都倒踏着。当王粲看到蔡先生是这么个模样，便抿着嘴笑起来。倒履相迎这个典故就是这么来的，说明对待朋友的热情和一片诚意。

恋爱礼仪

第一，要牢记和遵守恋爱道德。这里所说的恋爱道德是指：一是恋爱双方必须是均无配偶者。中华民族最讲恋爱道德，如果某一方企图与有配偶的另一方谈恋爱，就被视为是不讲恋爱道德的人，是公众舆论攻击的对象，现在人们常叫做第三者插足。实际上这里面有两个问题：一个是第三者不讲恋爱道德，另一个问题是第二者不讲恋爱道德，两个都是不讲恋爱道德的人谈恋爱，便形成了恋爱中的畸形现象。有的人说，第三者插足不能算是不讲恋爱道德，外国人早就是这个样子了。外国人这样的事情比较多，但是，这并不等于是应该的，正常的。这种行为，是以损害别人的家庭幸福为前提的，所以，也是一种不讲道德的行为。改革开放以后，外国的很多东西传进了我国，人们的各种观念都在发生着很大的变化，人们的恋爱观也毫不例外地发生着变化。但是，还有一个继承和发扬中华民族的优良传统问题，在恋爱观上，严守这一条恋爱道德，即有利于社会安定，有利于个人安全，有利于家庭幸福，有利于对后代的教育和成长。二是不能搞三角恋爱。有的人不懂得爱情的真正含义，连起码的做人的道理都不懂，自以为聪明，玩世不恭，弃恋爱道德而不顾，甚至有的人怀有不轨甚至罪恶企图等等，但是，不论动机和目的如何，恋爱对象不专一，是不讲恋爱道德的恶劣表现。婚姻是人生中的一件大事，恋爱是两个人的私事，必须相互负责，从长计议，都不可轻举妄动，草率从事。

第二，恋爱目的明确，动机纯正。爱情是人类最美好的感情，爱情也是人类最崇高的感情。爱情的目的只有一个，就是结婚，一辈子生活在一起，生儿育女，白头偕老。可是有些人恋爱目的不明确，今天想和这个相好，明天又想和另外一个人相好。有的人只是想和异性在一起玩玩，并不想结婚，更不想一辈子在一起生活；有的人只是图一时的快乐，根本没有长远打算；有的人只是想解一时的闷儿；有的人只是想寻欢作乐；有的人想玩弄异性；有的人是贪图享受；有的人是追求金钱、名利、地位；有的人是追求城市生活等等。目的不明确、不正确，必然导致动机不纯，这是对爱情的亵渎和糟蹋，其恶果是不言自明的。当然，在现实社会里，一点物质利益不考虑是不现实的，不可能的，但是，恋爱必须以爱情为基础，以结婚为目的，没有爱

情的婚姻在现代社会里是行不通的。因此，从恋爱一开始就要端正思想，明确目的，排除杂念，坚定不移地追求爱情的幸福和婚姻的美满。

第三，爱情的产生与建立要有一个循序渐进的过程。爱情是人类最纯真的感情，这种感情的产生需要相互了解，了解得越深入越全面，感情的基础也就越坚实越牢固。但是，现在有些人却一见如故，开口便是卿卿我我，一接触就是搂搂抱抱，亲嘴儿，甚至同吃同住在一起。这种所谓“火箭”式的恋爱，结局好的没有几个，吃亏上当的多为女方。轻浮、轻信、轻狂、轻举妄动者只能是自食恶果。

第四，真正的爱情必须经得起任何考验。地球上所有的物种里，人类是最聪明、最能干、最富于创造性的。但是，人类的弱点也是明显存在的。人类的最大弱点就是一个“私”字。不论地位多显赫的人，功劳有多大的人，也不论是什么样的英雄模范人物，其私心杂念总是存在的。有时候，他们的私心杂念比普通老百姓的还要重还要多，不过有的人把私字藏得很深很深，有的人把私字改头换面地表现出来，有的人私心杂念重一些，多一些，有的人私心杂念轻一些，少一些，但是，这只是形式和程度的不同，没有本质的区别。因此，真正的爱情没有彼此，两个人如同一个人一样，相互爱慕，相互关心，相互体贴，相互尊重，相互学习，相互帮助，相互谅解，共同前进。在我们的日常生活里，常常看到恋爱双方为了一点鸡毛蒜皮的小事而反目，夫妻之间为了几个小钱而闹得不可开交，这些表现都说明他们的爱情是多么的浮浅，多么的低俗。另外，时间也是检验爱情深浅的一个有效标志，能经得起时间考验的爱情，必然是牢固的爱情，真正的爱情。例如：宋朝的密州通判刘庭式，少年时和同乡的一位农家姑娘定了亲，后来，姑娘由于疾病而双目失明，这时刘庭式已经中了进士，由于农家姑娘很穷，现在又是两眼变瞎，如此悬殊的地位使她及其家人再也不敢提起婚姻的事，可是刘庭式却毫不犹豫地与她结了婚。同僚们纷纷议论，感到意外。当时的大文豪苏轼也很奇怪，便问刘庭式为什么要这样做，刘庭式认真地作了回答：“我早已把心交给了她，怎么能轻易改变呢！如果只图美色，人总会老的，那时没有美色了，不也就没有爱情了吗！”

第五，爱情要不断创造和更新。这是我国伟大文学家鲁迅的著名思想。但是，不少人在理解上有偏差，认为爱情的创造和更新就是不断地换人，现在和这个人恋爱、结婚，过一段时间再换一个人。这不是创造，也不是更新，而是喜新厌旧。在爱情上的创造和更新，是指相爱的两个人不断进取，不断创造出爱情的新生活来，即在事业上追求不止，取得新的成绩，在生活上相互体贴、关照，并且在这整个爱情不断深化的过程中，两个人各自都在自己的灵魂深处重新塑着自己，使两个人各自的心灵更美好，精神更健康，思想更完美。因此，健康的爱情，真正的爱情，会使两个人变得越来越完善，因为爱情的力量能把两个人的弱点、缺点、恶习甚至错误都清洗得干干净净。我国有句众所皆知的成语叫“举案齐眉”，据说后汉时，有个姑娘叫孟光，

到出嫁的年龄了，提亲的媒人一个接着一个，但是她都让父母谢绝。有一天，她的母亲看见她很高兴，便谈起了她的婚事，孟光直接了当地把心里话告诉了她的母亲，说，“我要嫁一个像梁鸿那样品德高尚的人。”梁鸿从太学堂读书回来后，许多人都想把女儿嫁给他，但是他都拒绝。这次听到孟光的话以后，就主动上门求亲。不久两人便结婚了。婚后，孟光天天打扮得非常艳丽，梁鸿看到妻子这个样子就气得好多天不同她说话，孟光问丈夫为什么不跟她说话，梁鸿说，“我是想找个可以和我一同到深山里过苦日子的妻子，现在你整天这样怎么行呢？”孟光听后便说，“我是想试一试你的志向是不是像人们所说的那样。”从此以后，孟光穿起早已准备好的粗布衣服，勤劳操作，收拾家务，梁鸿很高兴。后来夫妻二人男耕女织，在霸陵一带及其他地方漂泊生活。每当梁鸿回到家里时，妻子都把准备好的饭菜放在盘子里举得高高的，送到丈夫面前，别人看到后都很羡慕，夫妻相敬相爱，白头到老。梁鸿写的《五噫歌》在中国文学史上还占有一席之地呢。

相互介绍和初次认识的礼仪

在商品经济大发展的今天，各种类型的企业和各种所有制的产业，都要竭尽全力开拓国内市场和国际市场，经济交往迅速增加，从而带动了大批人口的流动，城乡之间、沿海与内地之间、各省市之间、甚至国际间都有数量庞大的人口流动。这样，人们相互间介绍、引荐的情况就越来越多。随之而来的是人们初次相识的机会就增加了。所以，有关人们相互间介绍和被介绍的礼仪知识就大有用处了，人们的初次相识也需要一些常识性的礼仪知识，下面就讲述一些最常用和最一般的礼仪要求。

第一，态度上要主动、积极，还要善于抓住时机，见机行事。就是说，如果要想认识某人，或把某人介绍给谁，就要根据不同的地点、场合、时间等具体情况，选择良机，热情、积极、主动地促使他们接近和接触，以便及时相识或介绍。

第二，从次序上来说，一般情况下是把年龄小的介绍给年龄大的，把地位低的介绍给地位高的，把小辈介绍给长辈，把男人介绍给女人。例如，同学之间互相拜访或者领同学到家里来玩，碰到父母亲后，就要先把同学介绍给父母亲，说“这是我的同班同学张三，领他到咱家来玩玩”。然后再向张三同学介绍父母亲说“这是我爸爸，这是我妈妈”。这时张三同学就应该向二老鞠个躬，叫一声“大伯、大妈您们好”。当然，这个例子是最一般、最简单的介绍方式，但这很重要，不可缺少，缺少了就会造成尴尬局面。

第三，初次见面相识，一定要问候、行礼。不论是经人介绍，还是没有人介绍，初次相识都要问声好，拱拱手或点点头或微笑等。当然这是相互的，也要看具体情况。是否要鞠躬、敬礼这要根据对象来决定，如果是德高望重的学者、长辈、老师、领导等就要行礼。另外，在问好、行礼的同时和前后

都要说些友好的敬语、祝贺、祝福的话。例如，见到您真荣幸，早已听到您的大名了，您的某某方面我是很欣赏的，很羡慕的，您的某著作我拜读过了，很受启发等。但是要注意的是，不要吹捧，不要夸张，更不要虚伪，以免引起对方的反感，所以，每一句赞扬的话都要实事求是，言之有据，言之有物，如果不了解情况，就只问好，寒暄几句就可以了。

慰问的礼仪

这里所说的慰问是指广义的慰问，包括对军属、烈属、劳模、英模、各种优秀奖章、奖励获得者的慰问；对孤寡、残疾、特困户的慰问；对病人、或因某些突发事件而致伤、致残者，或亲朋好友、邻里、同事遇到不幸事件时的慰问等。慰问礼仪的原则是要看具体对象说话，做到热情、诚恳。下面讲点具体的礼仪要求。

第一，慰问礼仪的针对性很强，不论是代表单位还是个人去慰问，都要针对具体的慰问对象说话、行事。例如去慰问军烈属，就要针对军人保卫祖国的功绩说话；如果是慰问勇敢保卫国家财产而被坏人伤害者，就要针对公而忘私、疾恶如仇、大义凛然的英勇气概说话。

第二，慰问时一定要带些东西，或钱、或物、或纪念品、或荣誉性的奖励品等。带什么东西，要看对象而定，如果是特困户，带些衣物、粮食都可以；如果是光荣负伤者，就应该以荣誉方面的奖励为主。

第三，慰问时，不论是若干位一起去还是一个人单独去，都要热情、主动、和颜悦色、说话谦和，语调温柔，给人一种春风暖意的感觉是最好的，这就从气氛上达到了慰问的目的。

与残疾人交往的礼仪

残疾人是属于特殊的人群。由于我国人口基数很大，所以，残疾人的数量不可小视，约有 5000 多万。在社会交往活动中，往往会遇到他们，如何正确、恰当地对待残疾人，就成为一个很现实的问题。

由于残疾人这个特殊群体的情况很复杂，残疾部位不同，形成的原因不同，每个人的经历差别就更大了，所以，有不少人在长期的实践中经过艰苦的磨炼，锻炼了他们的意志，培养了超过常人的心理承受能力，增强了信心和勇气，造就了吃苦耐劳、奋斗不息的品格，为社会做出了贡献，像我国的张海迪和美国的海伦·凯洛等就是突出的代表，她（他）们是国内外知名人物，也是我们正常人学习的好榜样。但是，就大多数人来说，或者就一般情况而言，由于身体的残疾，而造成了他们的心理状态与一般正常人是不同的，如自卑感强，性格内向的人多，有的残疾人还胆怯、害羞、怕与人交往，甚至形成了孤僻、古怪的性格特征。因此，对待残疾人要根据他们的心理特征

和具体情况，在很多地方要有不同于对待正常人的礼仪要求。

第一，在称呼上一定要做到尊重、亲切。年龄小些的，就称呼小王、小李等；年龄大些的，就根据本人的具体情况，可以称呼李师傅、张大伯、王大妈等；年龄和自己差不多的，就称呼赵同志、宋女士、刘大姐等。在称呼的口气、语调上要亲切、亲近。千万不能叫李瞎子、张跛子之

类，就是很熟悉的人，也最好不要这样称呼，即使开玩笑，在对他们的称呼上也要十分注意才好。

第二，和残疾人的相遇时目光很重要，必须要做到以下两点：一是要用正常的目光看待，千万不要一看见残疾人就显示出奇怪的样子或好奇的样子来；二是不能把目光停留在他们的残疾部位。如果事先不知道，一看见后就很快把目光移开去；如果事先知道的话，就根本不要看其残疾的部位。有的人见到陌生人以后，习惯于上下打量一番，这对健全人来说关系并不算大，但是绝对不能这样看待残疾人，因为他们就是由于身体的残疾而感到不如人，如果有人仔细上下打量，就等于给他们的伤口上撒一把盐，伤害了他们的心灵。

第三，和残疾人谈话，要特别注意回避与其生理缺陷有关的词语和内容。如果要谈及残疾人的事时，就多谈些残疾人的事业、奋斗精神，社会的助残活动，个人的助残行为，在社会主义市场经济中的残疾人服务的企事业单位和发展前景等。一般情况下，就不要涉及残疾人的事情，就像和正常人交往一样，谈话内容可以广泛一些，根据谈话对象的爱好，天文、地理、历史、经济、政治、文化、新闻、趣事、国际、国内都可以，使其感到人们并没有把他们另眼看待。

第四，帮助残疾人时要特别注意方式方法。在帮助他们之前，一定要征得他们的同意后再进行具体的帮助。例如，遇到了盲人正要横穿马路时，就应该恭恭敬敬地走到他旁边，说明自己的身份，然后再问“我领你过马路好不

好”？如查他同意了就帮助他穿过马路。因为残疾人很好强，他们不喜欢甚至反感别人对他们的怜悯，如果不征得他们的同意，一上去就帮忙，可能会被拒绝，或者说些不好听的话，反而会使你陷入尴尬局面。

总之，对待残疾人与对待一般正常人是不同的，要更多一些理解、关心和耐心，一定要用正常的心态和平等的态度与他们交往。

尊老敬老的礼仪

孝敬老人是我们中华民族的优良传统之一，过去有句古话说：人生在世，孝字当先。有的地方也这么说：作为人子，孝道当先。意思是相同的。实际上尊敬老年人是个世界性的问题，像美国对老年人就有许多优惠待遇，坐火车买车票时价格优惠许多。从老年人本身来说，他们的阅历丰富，经验很多，

为社会做出了很多贡献，现在年纪大了，再不能像青壮年一样工作了，但是，他们的大量知识、丰富经验是整个社会的宝贵财富，应该毫不保留地传授给青壮年，作为社会不断发展、不断前进的推动力量。因此，老年人理应受到社会的尊敬和重视。事实上，社会越发展，文明程度越高，尊老敬老的风气就应该越浓；从另一个角度来说，对待老年人的态度就是社会文明程度和社会风气好坏的一个显著标志。对老年人越尊敬，越能激发老年人对社会的爱心和责任感，越能把自己多年积累的知识、经验、教训传授给后代人，也越能启迪青壮年人更加奋发图强，为社会多做贡献。尊敬老年人的一些具体礼仪知识有如下几点应该特别注意。

第一，见到老年人以后要说敬语。敬语的运用要根据当时当地的具体情况。像青少年们见到了老年人，应该称呼大爷、奶奶，如说“李大爷您好”，“王奶奶身体还好吗”；如果是壮年人，见了老年人后应该称呼您老或大伯、大婶，像说“您老好”，“刘大婶身体还硬朗吗”，“张大伯您早”等。现在有一些人见了老年人不使用敬语，经常连一个您字也没有，有的人就直呼老头儿、老太婆。这是很不礼貌的表现，表明这些人连起码的教养都没有，更不要说什么礼仪修养了。

第二，对待老年人必须从心底里要有一种尊敬的感情。例如在公共汽车上、地铁里主动让个座位，上下车时主动让老年人先上下，或帮助拿一下东西、扶一下等；遇到老年人时，根据当时的具体情况，或起立、或下车、或行礼、或问候、或谦让、或主动为其服务等。这些事情看起来虽然很微小，但是却能表现一个人的精神风貌和内在涵养。如果能这样对待外国客人，就表现了我们中华民族的优良传统和整个社会的文明进步。

第三，要不断向老年人学习。我们不仅要尊敬老年人，而且要虚心向老年人学习，学习他们的社会经验、科学知识、人生教训、做人的道理和方法、修身养性的秘诀。老年人的丰富阅历本身就是人生的无价之宝，如果是一位聪明的青壮年，就应该自觉向老年人学习，这样就如虎添翼，前途无量。任何一个正常的老年人，都有我们学习的很多东西，关键在于我们每个人自己的学习态度和学习方法。

教育子女的礼仪

由于每个家庭的经济状况、人员构成、文化层次、社会地位、追求目标、价值观念、周围环境、社会交往等的千差万别，体现在教育子女的方法、态度上也就各不相同。我们中华民族很重视教育子女，这也是我们的优良传统之一，代代相传的教子方法有成千上万。现在，由于我国实行计划生育政策，独生子女越来越多，教育子女的难度越来越大，这就需要我们更加重视这个问题。从教育子女的方法上来说，没有优劣之别，因为每个小孩因其家庭情况的不同，而各有各的秉性、特点、爱好等，关键是要有针对性，即针对不

同的孩子，采取相适应的教育方法。因此，检验教育子女方法的好坏，只有效果这么一个标准，只要有好的效果，就是好的教育方法。下面从礼仪的角度谈谈教育子女的若干个极其重要的原则和方法。

第一，要正确理解和处理教与爱的关系。教子是为了爱子，爱子就必须进行严格的教子。这里说的爱子，不是溺爱子女，而是真正的爱子女，正确的爱子女。要真正的爱子女，就必须着眼于子女的未来、子女的前途。现在有不少的父母们，对自己的子女爱若掌上明珠，当作小皇帝侍奉着，事事依着小孩，这种怜惜性的爱是短视的爱。有人把教育完全放在了爱的对立方面。例如小孩子们打架，有的家长不问清原因，只是一个劲地庇护自己的孩子，如果打架的事就是由你的孩子引起的，这无异于纵容孩子的错误。孩子长大以后走入社会，是要为人民服务，为社会做贡献的，在社会主义市场经济环境里平等地竞争，古人说得好：安危在于是非，不在强弱；存亡在于虚实，不在众寡。如果把孩子教育成刁钻、蛮横、不讲道理的人，恐怕其前途是不言自明的。

第二，从小培养孩子的吃苦耐劳精神至关重要。俗话说，吃得苦中苦，方有甜中甜。人的伟大就在于能创造财富，能创造世界。要创造就要劳动，要劳动就要吃苦耐劳。不论是脑力劳动，还是体力劳动，不吃苦是无法创造出卓越成绩的。吃苦精神就要从小培养。在吃的方面，只要小孩不是太小，尽可能和家人吃一样的饭菜，把给小孩的零吃、单吃、偏吃尽可能减少到最低限度；在穿的方面，平时一定要朴素一些，新衣服、好衣服最好在过节、走亲戚、参加集体活动等时穿；在平时的各种活动中，要鼓励孩子尽最大努力去参与，不要怕累、怕脏、怕流汗、怕出力；如果碰到什么困难的时候，就要启发孩子动脑筋、想办法去克服困难，战胜困难。

第三，重视培养孩子的独立人格和独立精神。从小时候起，就要让孩子学着干事情，从吃饭、穿衣、穿鞋袜开始。随着年龄的增长，逐渐让孩子学着做日常生活中的一切事情。如清洗衣被、收拾房屋、做饭、做简单的针线活、采购东西、帮助家人处理一些较复杂的事务等。现在不少家长怕耽误孩子的学习，不让孩子干家务活，这对孩子自立能力的培养是不利的。干家务活是利用茶余饭后的零星时间、课余时间，不是用大块时间。和大人一起干家务劳动的过程中，大人随时可以了解孩子的所想、所思、所作、所为，及时掌握孩子的思想动态和感情变化，便于针对性地进行教育。更重要的是在一点一滴的劳动过程中培养孩子的劳动观念、创造意识、动脑筋的习惯，久而久之就会形成独立的人格和独创精神。

第四，培养孩子的爱心是不可忽视的重要一环。培养孩子的爱心要从点点滴滴的小事做起，由小到大，循序渐进，即教会孩子爱惜一针一线到爱惜粮食、爱惜衣服、爱惜花草、爱惜飞鸟和益虫、爱惜财物、爱护别人、乐于助人等，从爱护一草一木到爱父母、爱祖国、爱人民、爱事业，逐步塑造出一种乐观向上的精神情操来。

第五，要重视孩子的习惯养成。俗话说：习惯成自然。古语中也有习惯之后如绳索的说法。这些都说明习惯对一个人的作用之大。如果一个小孩子从小养成良好的生活习惯，他就不用大人操多少心，他自觉地该学习就学习，该玩耍就玩耍，该洗手脸就洗手脸，该吃饭就吃饭，该睡觉就睡觉。这样就养成了很强的自制能力，从而提高了孩子的自觉性，长大以后，必然是位严于律已、觉悟很高的出色人物。

第六，注意观察孩子，发现其特殊兴趣后，尊重孩子的兴趣，加大培养力度。但是千万不要拔苗助长，要循序渐进，在德、智、体、美、劳全面发展、提高孩子综合素质的基础上，特别发展其兴趣，按照人才成长的规律进行培育。

打招呼的礼仪与学问

首先，对打招呼要有正确的认识。有的人不重视打招呼，认为天天见面的人就用不着打招呼，有的人认为自己家里的人也用不着打招呼，有的人认为无关重要的人就用不着打招呼，有的人不愿意先向人打招呼，平时就听到有人说：“干吗我要先给他打招呼！”等等。这些认识都是不正确的。打招呼是联络感情的手段，沟通心灵的方式，增进友谊的纽带，所以，绝对不能轻视和小看。对自己周围的人，包括单位的同事、家庭的亲人、邻里、同学、亲朋好友等，不论其身份、地位、年长、年幼、是男、是女，都应该一视同仁，只要照面就要打招呼，表示亲切、友好，这也是一个人内在修养程度高低的重要标志。至于打招呼的先后是无关紧要的，有的人喜欢拉架子，不愿意先向人打招呼，其实，先打招呼是主动的表现，是热情的象征，获得了人际关系的主动权，有什么不好呢！？

第二，打招呼的方式可以灵活机动，多种多样，有的可以问好、问安，有的可以祝福，有的可以握手，有的甚至可以拥抱，有的点头，有的挥手、招手，有的微笑，有的喊一声，有的唉一声等等。打招呼的时候，要根据当时的具体情况，表示出对他人的尊敬和重视，如在行走的过程中，打招呼时，或是停下脚步，或是放慢行走速度；如骑自行车的时候，或是下车，或是放慢行驶速度；在室内或非行进过程中时，或是起立，或是欠欠身，点点头都可以。但是，不论在什么地方和什么时候，打招呼的时候，都要面带微笑，眼睛看着对方，表示诚心诚意地向别人奉上一个见面礼，不是敷衍了事，客套一番而已。

第三，要认真回谢对方。别人向你打招呼时，要向别人认真地、及时地、热情地回谢。把“谢谢”二字说得恰到好处也很有学问，口与眼要紧密配合，嘴里说：“谢谢”时，眼神里一定要表现出出于真心，不是漫不经心地随便应付一句。否则，毫无表情，连看都不看一眼，就随便敷衍一句，别人立刻会感到你的虚伪，从而会从心底里泛起反感和不快，甚至产生厌烦情绪，回

谢之意起到了相反的作用。人多的时候，要向大家致谢，或一一道谢，或一齐道谢，使每个人都感受到你的诚意。

社交禁忌

在社会交往中，人人都希望给人以良好的印象，深受别人的欢迎，结识更多的朋友，赢得友谊和尊重。然而，要想达到这一目的，不但要讲究交往礼仪，还要注意不要触犯交往禁忌。

忌开玩笑过度

朋友之间，熟人之间开开玩笑是免不了的。它不但可以活跃气氛，融洽关系，增进友谊，还可以使开玩笑的人具有幽默感。但是，凡事都有个“度”，超越了这个“度”，不但达不到预想的目的，还会弄巧成拙，适得其反，开玩笑也是如此。

开玩笑的“度”，没有固定的衡量标准。它是因人、因时、因环境、因内容而定。具体如下：

要看对象。由于人的性格、秉性各不相同，使得他们的承受能力也有所不同。有的人开朗活泼，为人豁达、大度，有的人寡言少语、谨小慎微，也有的人生性多疑。因此，同样的玩笑对有的人可以开，对有的人就不能开；对男性可以开，对女性就不能开，对青年人可以开，对老年人就不能开。如果不注意这些分别，很可能因一句玩笑而影响了人与人之间的感情。

要看时间。同一个人，在不同的时间里会有不同的心境和情绪。有时情绪好，有时情绪低落。同样一句玩笑，在对方心情开朗时，他不会计较，而当他心情坏时，就可能耿耿于怀。因此，开玩笑最好选择在大家心情都比较舒畅时。

开玩笑还要看场合和环境。一般来说，在安静的环境中，最好不开玩笑。如，别人学习和工作时；在庄重、紧张、场合，不宜开玩笑。如，参加庄重的会议或社会活动时；在悲哀的环境中，不应该开玩笑。如，参加吊唁活动或探望病人时；在大庭广众之下，应少开或不开玩笑。

要看内容。开玩笑要讲究内容健康高雅，注意情调。切忌拿别人的生理缺陷开玩笑；忌揭别人的“疮疤”；忌开庸俗无聊、低级下流的玩笑；忌开捕风捉影、以假乱真的玩笑。不要把自己的快乐建立在别人的痛苦之上。而应在开玩笑过程中溶进知识性和趣味性，使大家在开玩笑中学到知识、受到教育、陶冶情操、增加乐趣，从而收到积极的效果。

忌随便发怒

喜怒哀乐，本是人之常情，也是人的内心世界的真实表现。本不足为怪，也不应干涉。然而，在社交场合却不能随意发怒。这是因为，随便发怒，至少会引起两种不良后果：一是对发怒的对象不友好，可能会伤了彼此的和气

和感情，失去熟人或朋友之间的信任与友谊。二是对发怒者本人不利。俗话说“气大伤身”，发怒者会给自己的身体带来不良的影响自不必说，还要影响发怒者的自身形象。因为人们常会认为发怒者缺乏修养，不宜深交。

那么怎样才能克制自己少发怒甚至不发怒呢？主要应做到以下几方面：

遇事冷静思考。心理学研究表明，人的愤怒情绪按其程度可以分为9个梯级：不满；气恼；愠；怒；忿懑；激愤；大怒；暴怒；狂怒。当人处在第一二梯级时，还不一定发脾气，但已有发脾气的情绪基础了；在三四梯级时，脾气有点发出来了，但还能听规劝，或进行情绪转移；到五六梯级时，自我克制能力已经很差，而且已具有某种“主动进攻”的色彩；到七级以上时，脾气就发得很大了，理智几乎完全丧失，往往会造成破坏性的后果。然而人的脾气与怒火，会随着距事情发生时间的加长而出现递减的状态。因此遇事不要急，先静下心来想一想，怒气就会大减，以致息怒。

多为他人着想。人的习惯和本能是不断地为自己的行为、信念和感情辩解。在社会交往中，有的人就不知不觉地把自己与他人分别对待。对别人比较苛求，对自己则比较宽容，久而久之就变得事事不顺心，看谁都不顺眼，进而变得易怒。对于这种人，要正确地对待他人，凡事都要从别人的立场和角度去考虑，多为他人着想，从中找出自身的弊病，以便改掉易怒的脾气。

平等待人。在我们今天的社会里，人与人之间是平等互助、互相尊重、互相理解的关系。充分认识这一点，你就能平和礼貌地与人相处，也就不会动辄对人发怒，拿别人当出气筒了。

忌恶语伤人

所谓恶语是指那些肮脏污秽、奚落挖苦、刻薄侮辱一类语言。这些语言是极不文明极不礼貌的。如果在社交活动中口出恶语，不但伤害他人的感情，而且有损自身形象，会成为不受欢迎之人。

俗语说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”在社交活动中应极力避免恶语的出现。要做到这一点，主要应从以下几方面努力：

三思而后言。在与人交谈过程中，要冷静思考，每说一句话都应经过大脑的分析，避免不加思索而出口不逊。

回避发怒的人。恶语往往出现于人的盛怒之下，因此，要避免恶语的出现，首先应做到控制自己的怒火，同时回避正在或正要发怒的人。

注意沟通。恶语有时是在双方发生误解和矛盾的情况下出口的，因此，要避免恶语，就要先消除双方的误解，解决双方的矛盾。而误解和矛盾的消除必须借助于彼此的沟通。

语言本是人们交流思想、传递信息和沟通情感的工具，但恶语却是损害别人尊严，刺痛别人神经和破坏相互关系的祸根，是社交之大忌。但是，只要我们每个人都从我做

起，不断提高自身素质和修养，注意语言美，充分认识到尊重别人，就是尊重自己，伤害和侮辱他人的同时也贬低了自己，那么，在社会交往中就不会出现恶语伤人之事了。

忌飞短流长

所谓飞短流长，意思就是说长道短，评论他人的好坏是非。这同样是社交之大忌。常言道，人与人交往贵在真诚，要以诚相见。那种当面是人背后做鬼，私下议论别人是非的做法，是不利团结的，而且会伤害朋友之间的感情，最终使你失去朋友。因此，在社会交往中要注意以下几点：

不要干涉别人的隐私。我们提倡朋友之间以诚相待，胸怀坦荡。但这并不是说个人全然没有秘密，必须把自己的一切公诸于众。只要是不违背法律和道德，不损害他人利益和侵犯他人权利，每个人都可以有自己的隐私。这种隐私应该受到尊重和保护。到处刺探别人的隐私当新闻来传播的行为是不道德的，是对当事人人格的侵犯。

不要主观臆断，妄加猜测。在日常生活和工作中，有些人喜爱捕风捉影，无事生非，制造所谓的新闻。殊不知，这样做既制造了人与人之间的矛盾，也损害了当事人的名誉，不利于人与人之间正常交往的顺利进行，这种人为多数人所不齿。因此，在社会交往中要学会用善良的眼光看人，不能听风就是雨。

不要传播不负责任的小道消息。小道消息往往是未加证实的消息，有的甚至是凭空捏造的。因此，一个道德高尚、有修养、会交际的人应该自觉抵制小道消息，而不是随波逐流，津津乐道。

对朋友的过失不能幸灾乐祸。人非圣贤，孰能无过！一个人在工作和生活中出现差错和过失是在所难免的。对待朋友的错误不能熟视无睹，更不应幸灾乐祸，而应积极相助，指点迷津。这才称得上是真正的朋友。只有这样的人在社会交往中才会赢得朋友的信赖，交到更多更好的朋友。

忌言而无信

社会交往中，信用二字至关重要。自古就有“一诺千金，一言百系”，“一言既出，驷马难追”的说法。因此，要让别人相信你，尊重你，你就必须要言而有信。

古人云：“人无信，不可交”。如果言而无信，在社交场合中就不会有自己真正的朋友。而要做到言而有信，必须从以下几个方面约束自己。

对朋友以诚相待。与朋友相处要坦诚，只有牢记这一点，才能与朋友建立相互信赖的关系，朋友才会信任你。

记住自己的许诺。前面谈到的“一诺千金”，就是告诉我们，不能轻易

向别人许诺，一旦许了诺，就要记住，并不遗余力地去兑现，否则会使你失信于人。

言而有信，行而有果。一个人要时刻对自己的言行负责，说了就要做，做不到就不要说。要严守信誉，绝不食

