



巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



责任编辑/谢利霞 陈祖英
封面设计/赵胜军

现代礼仪

XIANDAI LIYI



免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com

ISBN 978-7-313-05419-7



9 787313 054197

定价: 39.00元

上海交通大学出版社

高等院校规划教材

现代礼仪

高等院校规划教材

现代礼仪

XIANDAI LIYI

蔡桂娟 主编



上海交通大学出版社



高等院校公共基础课系列教材

 “互联网+” 立体化教材

现代礼仪

主 编 蔡桂娟

副主编 孙 勇 程佳音



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书从大学生生活的方方面面着手,力求为大学生日常生活提供全面、系统的礼仪指导。具体涉及礼仪概述、个人礼仪、校园礼仪、公共场所礼仪、社交礼仪、职场礼仪、涉外礼仪、礼仪习俗常识及礼仪文书写作等内容。

本书既可作为高等院校通识课的教材,也可作为社会推行市民素质教育的参考书或培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/蔡桂娟主编. —上海:上海交通大学出版社,2008(2021 重印)
(公共基础课系列)
ISBN 978-7-313-05419-7

I. 现… II. 蔡… III. 礼仪—高等学校;技术学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 153705 号

现代礼仪

XIANDAI LIYI

主 编:蔡桂娟

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:三河市众誉天成印务有限公司

开 本:787 mm×960 mm 1/16

字 数:305 千字

版 次:2008 年 11 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-05419-7/K·054

定 价:39.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:16.5

印 次:2021 年 2 月第 9 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:010-88433760

前 言

礼仪是中华传统美德宝库中一颗璀璨的明珠,是中国古代文化的精髓。身居礼仪之邦,应为礼仪之民。知书达礼,待人以礼,也是对当代大学生的一个基本要求。

礼仪作为大学生内在素质的外在表现,是大学生在人际交往中必须注意的行为规范,是大学生良好形象的展现。对大学生进行礼仪教育,有助于提高学生的道德素质,树立大学生的良好形象,从而促进大学生健康成长。

“不学礼,无以立。”礼仪道德教育为历朝历代所重视,即使在市场经济的今天也不例外。礼仪讲究自我约束、尊重他人,人们以此为基础,相互理解,相互合作,自觉地认识和处理个人与他人以及与社会的关系,表现出良好的社会公德和职业道德,这些都有助于形成良好的社会风气并创造和谐温馨的人际环境和社会环境。此外,在全面倡导素质教育的大学校园里,礼仪教育已成为其中不可分割的一部分。广大公民特别是高等院校学生通过礼仪教育,可以系统地掌握现代礼仪,展示良好形象,提高自身修养。

本教材共包括七章和两个附录,从大学生生活的方方面面着手,力求为大学生日常生活提供全面、系统的礼仪指导。具体涉及礼仪概述、个人礼仪、校园礼仪、公共场所礼仪、社交礼仪、职场礼仪、涉外礼仪、礼仪习俗常识以及礼仪文书写作等九部分内容。

经济和社会发展对现代人提出新的要求,和谐社会呼唤良好的个人品质,因此,我们希望本书既可作为高等院校礼仪课程的教材,也可作为社会各界人士掌握礼仪规范的有益读物,在培养个人文明从而形成社会文明的事业中略尽绵薄之力。在此,还要特别感谢王旭、许程对本书编写工作的大力支持。

本教材的编写分工如下:蔡桂娟负责编写第一章、第二章、第五章、第六章;程佳音负责编写第三章、第四章、孙勇负责编写第七章和附录。

由于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免存在不足和疏漏之处,敬请读者批评指正,以便今后进一步修订。

编 者

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的含义及构成	1
第二节 礼仪的由来与发展	5
第三节 礼仪的原则与职能	10
第四节 礼仪的特征与学习方法	16
第五节 大学生礼仪	20
第二章 个人礼仪	23
第一节 仪态礼仪	23
第二节 着装礼仪	33
第三节 仪容礼仪	41
第四节 谈吐礼仪	58
第三章 校园礼仪	65
第一节 校园交往礼仪	65
第二节 校园公共场所礼仪	72
第三节 仪式、文体活动礼仪	82
第四节 恋爱礼仪	92
第四章 公共场所礼仪	105
第一节 公共交通场所礼仪	105
第二节 公共文化场所礼仪	116
第三节 商业、娱乐、餐饮、住宿场所礼仪	118
第四节 公共医疗卫生场所礼仪	125
第五节 互联网交际礼仪	130
第五章 社交礼仪	135
第一节 会面礼仪	135
第二节 拜访礼仪	142

第三节 聚会礼仪	146
第四节 宴请礼仪	152
第五节 馈赠礼仪	156
第六节 电话礼仪	161
第六章 职场礼仪	165
第一节 求职礼仪	165
第二节 办公室礼仪	169
第三节 商务礼仪	174
第四节 政务礼仪	182
第五节 服务礼仪	189
第七章 涉外礼仪	200
第一节 涉外接待礼仪	200
第二节 礼宾次序与国旗悬挂礼仪	207
第三节 涉外宴请礼仪	209
第四节 世界主要国家礼仪及禁忌	220
附录一 礼仪习俗常识	240
附录二 礼仪文书写作	255
参考文献	258

第一章 礼仪概述

中国是“礼仪之邦”，礼仪是我们中华民族世代承袭的传统，也是先人留给后人的一笔宝贵财富。在现代社会，礼仪已经成为我们的第二张脸。礼仪可以使我们的社会生活更有秩序，也可以让人际关系更加和谐。同时，礼仪还是一个民族文明程度的体现。本章详细介绍了礼仪的含义及构成、礼仪的由来与发展、礼仪的原则与职能、礼仪的特征与学习方法，并在最后一节有针对性地介绍了大学生礼仪的相关内容。

第一节 礼仪的含义及构成

礼是自己对别人的尊重、礼貌，而仪就是通过某种具体的方式将其表达出来。所以，礼仪不但有自己的特殊含义，而且是需要某种形式和规则的。

一、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。简言之，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。有人认为它是礼貌、礼节、仪表、仪式等的统称，但礼仪与礼貌、礼节、仪表、仪式等既有区别又有联系。而且就礼仪本身来说，在不同的历史时期其基本含义也不完全相同。因此，要想真正理解礼仪的含义，就得从不同历史阶段以及它与礼貌、礼节、仪式、仪表的关系上进行考查。

（一）中国古代礼仪与现代礼仪的含义

在中国，礼仪根据时代可划分为古代礼仪和现代礼仪。在不同的历史阶段，礼仪的含义曾经发生过多次演进与变化。

1. 中国古代礼仪的含义

在中国古代，“礼”有三种意思。一是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。《礼记·曲礼上》中说“礼不下庶人，刑不上大夫”，说明“礼”有严格的阶级区分。二是表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》中说“执事不礼于寡君”，意思是晋国国君不尊重郑国国君。三是表示赠送的物品。《晋书·陆纳传》中谈到“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一羊”。“仪”有两种意思。一是指容貌和外表。《晋书·温乔传》中有“风仪秀整，美于谈论”。二是表示礼节和仪式。《晋书·谢安传》中有“诏府中备凶仪”。

“礼仪”一词较早出现在《诗经》中，书中说“礼仪卒度，笑语卒获”，意思为祭祀礼仪尽合法度，笑语尽得其节制。

古代许多有名的思想家都对“礼”做出过不同的解释。孔子曾说：“礼者何？即事之治也。君子有其事，必有其治。”又说：“礼者，人道之极也。”管子曾说：“礼者，因人之情，象义之理，而为之节乐者也。”荀子也说：“礼者，节之准也。”

总之，中国古代的“礼”和“仪”，实际上是两个不同的概念。“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”的规定和内容形成的一套系统而完整的程序。在中国古代，礼仪是为了适应当时的社会需要，从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的，因而带有那个时代的特点及局限性。

2. 中国现代礼仪的含义

时至今日，现代礼仪与古代礼仪已有很大差别。

在现代，礼仪的含义已经舍弃了那些为剥削阶级服务的规范，着重选取对于今天仍有积极、普遍意义的传统文明礼仪加以改造与承传，如尊老敬贤、礼貌待人等。这对于提高个人素质、协调人际关系、塑造文明的社会风气具有重要的价值。在现代社会中礼仪直接为统治阶级服务的功能逐渐弱化，促进人际交往的功能逐步增强，因此，礼仪的内涵也随之发生变化。根据礼仪的发展规律及其作用，它成为人际交往和沟通中约定俗成的律己、敬人的行为规范与准则。

（二）不同角度下礼仪的含义

不同历史阶段对礼仪的含义有不同理解，站在不同的角度对礼仪进行研究，对礼仪也有不同的理解。

从个人角度来看，礼仪是一个人内在修养的外在体现。通过一举一动、一言一行，可以将个人的涵养、素质、才华充分展现在人们面前，给人以全面的印象。因此，通过礼仪方面的训练，可以提高个人素质，美化个人形象，使之更容易被人接受。

从交际的角度来看，礼仪是一种人际交往的方式和技巧。好的礼仪是一种交往的艺术，是人际关系的润滑剂，可以有效地、迅速地达到沟通和理解的目的，从而改善人际关系。

从企业的角度来看,礼仪是一个企业外在形象的具体展现,是企业文化的重要内容。现代社会竞争已不仅仅是产品和价格的竞争,更是服务的竞争、观念的竞争。一个优秀的企业,它所展现的良好形象是提升企业竞争力、促进企业发展的有效保证,是得到客户认可的关键。

从民俗学的角度来看,礼仪既是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,也是在人际交往中约定俗成的对人尊重、友好的习惯,是待人接物的一种惯例。

从传播学的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美学的角度来看,礼仪是一种形式美,它是人的心灵美的外化。

(三) 礼仪与礼貌、礼节、仪式、仪表

许多人认为礼貌、礼节、仪式、仪表就是礼仪,其实不然。这些概念和礼仪既有联系,又有区别。只有明确了这种联系和区别,才能对礼仪的含义有更深入的认识。

1. 礼貌

礼貌一般是指在人际交往中通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬的行为规范。礼貌侧重于内在修养,表现一个人的品质,属于社会公德的范畴。孟子说:“辞让之心,礼之端也。”(《孟子·公孙丑上》)在孟子看来,礼貌就是恭敬辞让之心这种道德情感在人的神态体貌上的自然表露,就是和颜悦色地与人相处。在社会交往中,无论对什么人都要一视同仁,以礼相待,做到诚恳、谦虚、和善、有分寸。礼貌的主要内容包括:在家庭生活中,尊老爱幼,夫爱妻敬;在单位工作中,敬重领导,善待同事;在服务行业中,热情待客,耐心周到;在公共生活中,遵守秩序,互谅互让,讲究卫生,言必有信,仪表端庄等。总之,礼貌的核心内容就是要求人们在交际过程中保持一种尊重他人的态度。

2. 礼节

礼节通常是指人们在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式。从内容上看,礼节包括待人接物的行为规则,反映对人的尊重和友善。没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌就必然需要具体的礼节。由于人们的社会关系是复杂多样的,每个人总是以一定的身份参与交际活动的,并且每一种交际活动都是在一定的时间、地点进行的,因此礼节的形式也是多种多样的。每个人只有熟悉交际活动中的各种惯用形式,才能把握分寸、恰到好处地表达自己的情感,否则就会出现失礼现象。

3. 仪式

仪式是交际活动中按礼宾要求,围绕一定的主题,按照某种特定的程序进行的集体性的礼仪过程。仪式是在讲究礼貌、尊重对方的前提条件下进行的,所以,它

包含有仪表和礼节的因素,但它又不是仪表和礼节的简单叠加。它具有集体性、主题性和程序性的特点。集体性指的是仪式通常是以聚会、集会、宴会等形式出现,参加的人数多,需要一定的活动场所,是一种集体性的交际活动,是较外在、较隆重的礼仪活动。主题性指的是举行任何一种仪式都有一定的目的。程序性指的是仪式中进行的活动都有先后次序的安排。这种次序有其限定性,不能随意变更。

4. 仪表

仪表是礼仪在个人外在形象上的体现,包括容貌、服饰、姿态、表情和谈吐等方面。仪表可以表现人的精神状态和文明程度,是其交际形象的重要组成部分。交际形象就是一个人 在交际活动中表现出来的整体风貌。从大的方面看,交际形象可分为外在形象和内在形象。外在形象就是仪表,内在形象包括一个人的心理形象、知识形象、智能形象等精神方面的形象。一个人只有把内在形象的美和外在形象的美统一起来,才能达到一种完美境界。

从以上的分析中可以看出,礼貌、礼节、仪式、仪表之间既相互渗透,又相互区别。礼貌是礼仪的基础,是礼仪的外在表现形式之一。礼节则是礼仪的基本组成部分,在礼节中也包含对仪表的要求,它更突出了一种人际交往时的动态关系。仪式是礼仪程序化的形式,是集体性交际活动的一种形式。仪表是礼仪在个体身上的外在表现,主要是指一个人的外表给人留下的印象,这种印象的形成也离不开礼节的要素。可见,礼仪是总称,既包括内在的内容,也包括外在的形式,在层次上要高于礼貌、礼节、仪式、仪表,它的内涵更深、更广,是一个表示礼貌的完整的、系统的过程,而不仅仅是一次行为或一种做法。

二、礼仪的构成

一般来说,礼仪包含四个基本要素,即礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的环境和礼仪的介质。

(一) 礼仪的主体

礼仪的主体是指礼仪活动的实施者和操作者。具体实施、操作礼仪活动的通常是个人或组织,据此可以将礼仪的主体划分为个人主体和组织主体。

1. 个人主体

当礼仪活动由个人来操作、实施时,礼仪的主体就是个人主体。这种礼仪活动一般规模较小,程序比较简单。比如,参加朋友婚礼、举办生日宴会,参加者、举办者的言谈举止、仪容仪表完全由个人具体应用,代表的是个人。

2. 组织主体

当礼仪活动规模较大、程序较为复杂时,通常是一种组织行为,此时,礼仪的主

体就是组织主体。例如,某高校经济管理系学生会干部参观百色起义纪念馆,这项活动中礼仪的主体就是该系学生会这个组织。

当然,个人主体与组织主体并不是绝对的、一成不变的,在一定的条件下也会发生变化。

(二) 礼仪的客体

礼仪的客体又称礼仪的对象,是礼仪活动的指向者和承受者。它的外延十分广泛,可以是人也可以是物,可以是物质的也可以是精神的,可以是有形的也可以是无形的,可以是圣洁的也可以是污秽的。

礼仪的主体与客体之间的关系也不是绝对的,主客体的转化是由礼仪主体决定的。我国传统主张礼尚往来,孔子说:“有来无往非礼也。”在你来我往中,礼仪的主客体就发生了转变。

(三) 礼仪的环境

礼仪的环境指礼仪活动得以实施的具体时空条件,分为自然环境和社会环境。前者如季节气候,后者如历史时代。

礼仪环境对礼仪活动有严格的制约作用。采用什么样的礼仪受具体环境的限制,如何实施礼仪也由具体环境决定。例如,吻手礼一般流行于西方上流社会,而在东方的中国、日本、韩国和越南就很少采用。

(四) 礼仪的介质

礼仪的介质是指进行礼仪活动所依托的媒介。任何礼仪都必须使用礼仪媒介,否则就无法传达礼仪信息。礼仪媒介种类繁多,可划分为口头语言媒介、书面语言媒介、形体媒介、界域语言媒介、物体媒介和事体媒介等。

第二节 礼仪的由来与发展

到今天,无论在我国还是在西方,礼仪都已经发展到了非常专业的程度,而且得到了广泛的认可与运用。追溯礼仪在我国和西方的由来与发展,也有许多不同之处。

一、礼仪的由来

就礼仪的起源来说,无论从时间上还是从层次上来说,我国与西方都是不同的。我国的社会制度以及文化传统与西方有所不同,因此礼仪产生的原因是有区

别的。

（一）我国礼仪的由来

据考证,我国礼仪最早起源于祭祀。这是因为在原始社会,生产力极其低下,人们还处于一种愚昧无知的状态,对种种自然现象无法做出科学的解释,认为各种自然现象是受某种神秘的力量支配的,于是就神秘化、人格化自然的力量,想象出各种崇拜对象。古代礼仪的产生正是与祭祀联系在一起的,汉代许慎说:“礼,履也,所以事神致福也。”郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中也指出:“礼之起,起于祀神。”

根据古代历史文献记载,在新石器时代后期就有“夫妻之道”,从伏羲时代开始即有男女嫁娶的礼仪,规定以“傒皮”为礼。“傒皮”即两张鹿皮,由男方送给女方作为聘礼。“傒”为成双、两者匹配之意,故称夫妻为“伉俪”。仰韶文化时期,人们已经注意到尊卑有序,男女有别,长辈坐上席,晚辈坐下席,男子坐左边,女子坐右边。尧舜时代,国家已具雏形,民间交往礼仪得到进一步发展,拜、作揖、拱手等礼仪已广泛运用于社交活动中。典籍中已有“五礼”、“五典”之说。“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。吉礼是指祭祀之礼,凶礼是指遇有凶恶之事而进行的哀吊之礼,军礼是指用以统一诸侯、镇之以威的礼仪,宾礼是指诸侯见天子、天子以宾客之礼相待的礼仪,嘉礼是指古代为喜庆相欢之事而举行的礼仪。“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。这说明当时的礼仪已经较为系统和规范了。

（二）西方礼仪的由来

古代希腊可以说是西方文明的发源地,在当时的社会里,人们不仅遵从法律,也讲究礼仪。尤其对贵族来说,有无礼仪修养绝非小事。早在荷马时代,贵族们就把“作战英勇,能言善辩,谦恭有礼,高度负责,甚至对战败者的宽宏大量和对自己高度的责任感”看做是贵族不可缺少的高贵品质(见卡扎米亚斯《教育的传统与变革》)。作为一名贵族,“不许说谎,必须恪守信用,不准损人利己;在买卖交易中,宁可自己吃亏,不能诈骗他人的一分一厘”(见伊迪丝·汉密尔顿《希腊方式——通向西方文明的源流》)。古希腊这些礼仪的具体形式为西方文明奠定了基础。

公元前146年,古罗马开始统治西欧。古罗马在继承古希腊文化遗产的基础上,发展和创造了自己的文明样式。古罗马教育理论家昆体良在这方面作出了突出的贡献,他写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况,认为一个人的道德、礼仪应从幼儿时期开始。在孩子幼儿时期要选择品质优秀、“言行合礼”的

人来充当保姆。因为此时保姆跟幼儿接触最多,对幼儿影响也就最大。到了一定的年龄后就应该送到学校学习,以提高他们的交际能力。

总之,在古希腊罗马时期,交际礼仪已经引起了人们的重视,一些思想家已对其中的一些问题进行了初步的探讨,但还比较零碎,且往往蕴涵在伦理道德的理论当中。

二、礼仪的发展

礼仪产生以后,在我国和西方都得到了不同程度的发展,但发展的过程与结果是不一样的。因此我国与西方在礼仪方面的进程还是有差别的。

(一) 我国礼仪的发展

我国礼仪的发展主要经历了古代礼仪和现代礼仪两个阶段。

1. 我国古代礼仪的发展

(1) 我国古代礼仪的形成阶段。大约在奴隶社会的夏商周三代,我国传统礼仪进入了飞速发展以至成熟时期。尤其到周代以后,人们由对自然神的崇拜扩展到对人自身的崇拜。统治阶级为了统治权力的法定化、神圣化,制定了一整套礼教制度。西周时期,我国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》的产生,以及随后《仪礼》、《礼记》的出现,标志着我国古代礼仪进入了成熟阶段。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重礼仪规范,《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治阶级需要的理论说明。以“三礼”为依托,当时的统治阶级十分重视对贵族及其子弟的礼仪教化。当时的“国学”以“六艺”为基本的教学内容。“六艺”就是礼(礼节仪式)、乐(音乐舞蹈)、射(箭术)、御(驾车)、书(书法)、数(算法),其中礼仪教育列于首位。这种教育不仅要使学生懂得制礼的精神,而且还要让学生“演礼”,使他们的一举一动都符合礼仪规范的要求。《周礼》、《仪礼》、《礼记》这三部礼仪著作作为我国礼仪发展史上的里程碑,对人的正确行为和社会公德的形成具有极为重要的作用,对人际交往也产生了不可估量的影响。

(2) 我国古代礼仪的发展、变革阶段。西周末期,王室衰微,诸侯纷争,“礼崩乐坏”,奴隶社会向封建社会过渡。此时,相继出现的孔子、孟子、荀子等重要思想家发展和变革了我国古代礼仪。春秋时期的孔子是儒家学派的创始人,是我国历史上的第一位礼仪专家。他主张恢复周礼,把“礼”看成治国安邦的策略。他认为,“不学礼,无以立”,并且告诫人们“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,要求人们用道德规范来约束自己的行为,做“文质彬彬”的君子。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提到了一个新的高度。孟子继承和发展了孔子的“仁学”思想,主张“民贵君轻”、“以德服人”。他认为要达到“礼”的标准,



图文

中华礼仪的演变及发展趋势

就要讲究“修身”，培养“浩然正气”。荀子则主张“隆法”、“重礼”，提出礼法并用，他说：“礼之于国家，如权衡之与轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”他认为“礼”的目的就是区分每个人的长幼、贵贱和贫富。孔孟等儒家的礼仪思想，构成了中国传统礼仪文化的基本精神，对中国礼仪文化产生了深远的影响，奠定了中国礼仪文化的基础。

(3) 我国古代礼仪的强化、衰落阶段。秦朝统一“六国”以后，实行中央集权制，推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”，奠定了封建体制的基础。西汉时期，董仲舒在孔孟思想的基础上把封建专制制度的理论系统化，把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”，“五常”即仁、义、礼、智、信。后来汉武帝采纳了董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的主张，儒家礼教遂成为两千多年来中国封建社会的统治思想。盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一。宋代程朱理学占统治地位，家庭礼仪教育研究成果突出，这是宋代礼仪发展的一个特点。此时出现了司马光的《家范》、朱熹的《朱子家礼》等礼仪著作，这些著作秉承传统家庭礼仪教育的精神，强调父母的言传身教，注重礼仪教育与启蒙知识的结合、礼仪教育同日常生活行为的结合。至此，我国古代礼仪进一步发展，变得更加严密、完善。元、清时期，北方少数民族入主中原，给古老的中华传统礼仪带来了冲击，但少数民族礼仪始终没能占统治地位，反而被根深蒂固的封建礼仪所同化。清末，洋人的枪炮打开了中国的大门，西方礼仪文化也随之涌入，长期占统治地位的封建礼仪根基渐渐松动。1911年辛亥革命使封建王朝迅速土崩瓦解，以孙中山为首的革命派除旧布新，翻开了现代中国礼仪崭新的一页。

2. 我国现代礼仪的发展

辛亥革命以后，科学、民主、自由、平等、博爱的观念逐渐深入人心，反帝反封建的新文化运动更是对传统礼教制度进行了急风暴雨式的打击。新中国成立后，人民当家做主，确立了新型的人际关系，我国现代礼仪进入了一个崭新的历史阶段。从建国初到现在，礼仪的发展可以分为三个阶段：

(1) 我国现代礼仪的革新阶段。这个阶段主要是1949年新中国成立到1965年“文化大革命”前夕。此间，许多落后的传统礼仪被淘汰，比如，“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教。一些优秀的传统礼仪继续保存下来，并得以发扬光大，比如，精忠报国、尊老爱幼、讲究信义等。此时，新型的人际关系也确立起来。人与人之间是平等的，是一种同志式的合作互助关系。

(2) 我国现代礼仪的退化阶段。从1966年到1976年的十年“文化大革命”，使传统礼仪和现代礼仪受到严重的摧残。那时，人们的道德水准普遍下降，许多人不懂或者根本不遵守起码的礼仪规范，打倒一切、怀疑一切，不敬父母、不敬师长，

毫无秩序。许多传统的礼仪精华也被当做“封资修”(封建主义、资本主义、修正主义)被打入冷宫。

(3) 我国现代礼仪的复兴阶段。1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,我国的礼仪建设进入了新的全面复兴阶段。各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪教育、岗位培训日趋红火。《公共关系报》、《现代交际》等有关礼仪的报纸刊物不断涌现。随着我国对外开放的进一步扩大和深化,我国现代礼仪增添了许多新的内容,学礼仪、懂礼仪、用礼仪已蔚然成风。

(二) 西方礼仪的发展

西方礼仪的发展主要经历了中世纪和近现代两个阶段。

1. 中世纪时期西方礼仪的发展

在公元12至17世纪的欧洲社会,统治者极力宣扬世间万物都是上帝创造的,社会上的一切制度和关系也都是上帝安排的。在这种理论指导下的封建等级制度以土地关系为纽带,通过层层分封在人与人之间形成了上尊下卑的等级差别。国王是最高的“封主”,其下有各级爵位的贵族,骑士属于封建统治者中最低的等级。与这种封建等级制度相适应,在贵族之中形成了封建社会所特有的严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪。贵族还必须接受一种所谓的“骑士教育”,内容包括打猎、角力、骑马、跳舞、唱歌、上流社会的礼节和行为规范及少量的文学知识。这种“骑士教育”强调培养骑士对贵族妇女的特殊感情,养成一种为她们献身的精神,由此而产生出一种所谓的“骑士风度”,即在交际生活中给予贵妇人种种礼遇,如出入大门请她们先走,在她们面前鞠躬低头,吻她们的手,聚会时请她们坐上座等。这种对待贵妇人的礼仪,后来随着文艺复兴、宗教改革和启蒙运动的到来,范围逐步扩大,最后成为了今天西方普遍遵从的“女士优先”的礼仪。但当时的平民劳动妇女并不同等享有该待遇,她们反而受着各种封建礼仪规范的束缚。当时为了驯服妇女,还出现过《训女手册》之类的书籍。

2. 近现代时期西方礼仪的发展

公元14至16世纪,欧洲出现了资本主义萌芽,随之而来的是文艺复兴。新兴的资产阶级高举“人文主义”的旗帜,主张一切以人为本,一切为了人的利益,提倡人性、反对神性,提倡人权、反对神权,提倡个性解放、反对宗教神学,提倡理性、反对蒙昧主义和神秘主义。随着资本主义的确立和发展,带有封建等级色彩的礼仪退出了历史舞台,资产阶级在原有礼仪形式的基础上逐渐建立起一整套反映资产阶级利益和思想的礼仪规范。这一时期的思想家、政治家纷纷提出了许多有关礼仪、礼仪教育的理论。

英国资产阶级教育思想家约翰·洛克写了《教育漫话》，深入、系统地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。书中他主张吸收封建社会中一切与资本主义文明相适应的礼仪形式，培养出既有封建贵族派头又具有资产阶级精神风貌的“绅士”。要造就这样的人最重要的是德行教育，而在德行教育当中，又要特别注意礼貌品质的养成和礼仪知识的灌输。

1716年，德国学者腓南杰斯出版了礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪——兼论女士如何对男士保持雍容的态度》，对具体交际场合的礼仪作了详尽的阐述。英国政治家切斯特菲尔德勋爵在其名著《教子书》中指出：“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，因为他们在本性上是和你平等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦逊、温和，否则，他们会因为你的傲慢而憎恨你。”这就说明人际交往中对礼仪的要求是普遍性的。随着生产力的提高、教育的普及和文化的发展，现代社交生活已不再是少数有闲阶层专有的特权，各种具有现代文明特色的交际礼仪已广泛渗透到社会生活的方方面面，这对人们的文明教养水平提出了更高要求。很多有关这方面的论著随之出现，其中比较著名的有法国学者让·塞尔著的《西方礼节与习俗》，英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编的《现代西方礼仪》，德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》，美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编的《成功之路丛书》，等等。

第三节 礼仪的原则与职能

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。此外，之所以要懂礼仪，并且要遵守礼仪，就是因为礼仪具有许多特殊的职能。

一、礼仪的原则

在日常生活中，需要遵守的礼仪原则很多，主要是尊敬原则、自律原则、平等原则、适度原则、宽容原则、真诚原则和从俗原则。

（一）尊敬原则

正如孔子所说：“礼者，敬人也。”尊敬是礼仪的核心与重心。在对待他人的诸多做法中最要紧的就是敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格以及国格。与他人交往，要互谦互让，互尊互敬，友好相待，

和睦相处,要把对交往对象的重视、恭敬和友好放在第一位。古人云,“敬人者,人恒敬之”,“人敬我一尺,我敬人一丈”,要获得他人的尊敬,促进交际的成功,必须要以敬人为先。

(二) 自律原则

礼仪规范由对待自己的要求和对待他人的方法两部分组成。对待自己的要求,是个人培养礼仪修养的基础和出发点,学习、应用礼仪最重要的是自我约束、自我反省和自我对照。孔子就很重视反省自己,他要求自己“日三省吾身”。孔子还说:“己所不欲,勿施于人。”若不首先要求自己,人前人后不一样,待己宽,律人严,那么讲究礼仪也就无从谈起,更不用说自尊与尊人了。

(三) 平等原则

礼仪的核心是尊重交往对象,这要求对待任何交往对象都要一视同仁,给予同等的礼遇,不能因为交往对象之间的职位、财富、文化以及种族的不同而厚此薄彼。尤其是在涉外交往中,国家不分大小、贫富、强弱,应一律平等,若违反了这点,就会破坏两国关系,甚至产生国际争端,从而影响世界和平。当然,在人际交往中,我们承认人的身份与地位的差异,也主张根据不同的交往对象采用不同的方法。比如,握手先长辈后晚辈,先职位高者后职位低者,这是人人都可以接受的操作方法。但如果在一群人当中,你同甲、乙、丙握手,唯独没有与丁握手,则是不礼貌的。

(四) 适度原则

战国时,宋玉曾在《登徒子好色赋》里谈到女子的美,他说东家之子“增之一分则太长,减之一分则太短;着粉则太白,施朱则太赤”,东家之子的美恰到好处,是最理想不过的了。这种适度美的思想,同样可以应用在交际礼仪中。适度的原则就是要求应用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意把握分寸,认真得体。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做过了头或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。在人际交往中,该行则行,该止则止。如果连话都不敢说,未免过于拘谨,无法形成宽松融洽的氛围。相反,我行我素,目中无人,高谈阔论,全然不顾他人的感受,也会走向另一个极端。

(五) 宽容原则

在人与人的交往中,由于立场、观点、思想方法及其他方面的原因,会出现这样那样不尽如人意的事情。人际交往中如果不讲究宽容,就会形成心胸狭隘、嫉妒心强、猜疑心重的恶劣心态。宽容是一种高尚的情操,是克服这种不健康心态的良药,它允许别人有行动和判断的自由,对不同于自己的见解有耐心容忍的态度。宽容要求我们多体谅他人,多理解他人,不求全责备,不斤斤计较。我们强调在交际

中尊重他人,实际上就是尊重他人的个人选择。对不同于自己、不同于众人的行为要耐心容忍,不必要要求其他人处处效法自身,与自己保持一致,实际上这也是尊重对方的重要表现。

(六) 真诚原则

真诚指的是真心诚意的友善表现,实事求是的客观态度。礼仪运用的真诚原则要求人们在交往中做到诚心诚意待人,相信对方,正确认识对方,给对方以机会。真诚就要讲信用。从今天来看,讲信用是任何组织和个人生存和发展的必要条件,它关系到组织和个人的形象,影响到组织的市场竞争力或个人的亲和力。中国传统道德主张“言必信,行必果”,就是强调做人要真诚,要有信用。只有如此,才能表达对交往对象的尊敬和友好,才能赢得对方的好感与信赖,最终获得交际的成功。如果有人把礼仪当成一种道具和伪装,在具体运用时口是心非,表里不一,人前一个样,人后一个样,则有悖礼仪的宗旨,是不会受欢迎的。

(七) 从俗原则

上述谈到礼仪的特征时,我们知道由于国情、地区、民族和文化背景的不同,礼仪呈现出种类繁多、五花八门的局面。对这一客观事实我们应有正确的认识,不要自高自大,唯我独尊,或少见多怪,妄加非议,简单地否定他人不同于己的做法。费利克斯·德·格朗孔布说:“最坏的举止是以为本国的举止皆好,外国的举止皆坏。”(见让·塞尔《西方礼节与习俗》)各种礼仪都有自己的适用范围,有些礼仪形式在他人看来可能觉得不可思议,但实际上每种礼仪形式都有它存在的必要性与合理性,而没有优劣、对错之分,它们都应当无条件地得到尊重,所谓“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳”就是这个道理。只有尊重对方特有的习俗,才能增进双方之间的理解和沟通,才能更好地表达我方的真诚和善意。在交际过程中,犯了对方的“禁”,往往是因为对交际对象所特有的风俗习惯不了解。所以运用从俗原则,前提条件是要充分了解对方衣、食、住、行等多方面的风俗习惯。

二、礼仪的职能

礼仪之所以重要,是因为它具有许多职能,能够对个人对组织有所帮助。礼仪不但可以提高个人修养,协调人际关系,使生活更加和谐,还可以维系人心,促进组织的发展。

(一) 礼仪体现互相尊重

尊重是礼仪的核心和基础,没有尊重就没有礼仪。

尊重包括自尊和尊重他人。不论什么国家、民族、地区,不论哪个时间、场合,

各种各样的礼仪形式都体现着“尊重”精神。自尊和尊重他人是礼仪的感情基础,只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。古人云:“敬人者,人恒敬之。”就是说只有懂得尊重别人的人,才能赢得别人的尊重。

马斯洛认为,人们对尊重的需要包括自尊和来自他人的尊重。从马斯洛的理论中可以看出,“尊重”在人的社会生活中占据了重要的位置。

“自尊”是个人为了获得他人的尊重而产生的一种积极的心态。人需要的他人的尊重包括接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等。一个人有了自尊,才有上进心,才能自信、自强,进而有能力、有本领、有成就。一个人没有了自尊心,是可悲的。我们时时会见到,在餐馆里,一些人不衫不履,吆五喝六;在影院里,一些人大声喧哗,自始至终“嘟哝”不停;一些人在大街上嬉笑打闹,等等。这些人,在大庭广众之下旁若无人,如入无人之境。对别人向他们投来的冷眼,或视而不见,或麻木不仁。这正是他们不自尊自爱,缺乏美和丑的判断能力的表现。一个人没有了自尊,就会自卑、消极、颓废,甚至绝望、自毁前程。

尊重是人的一种美德。常言说“你敬我一尺,我敬你一丈”,就是在你尊重别人的同时,也会得到别人的尊重,也会使自己的自尊心得得到满足。在现实生活中我们会发现,那些有道德、有修养、有文化的人非常谦虚、谨慎,待人和善、宽厚,时时都关心着他人的存在。在与人交往时,他们有时宁可把“自尊”放在第二位,也不会对别人无理,表现出虚怀若谷的高尚境界。他们甚至在个人独处的时候,也要讲究“慎独”。与这样的人交往,我们会感到非常快乐和满足,所以大家都愿意和他们交往,当然,他们同时也赢得了人们的尊敬。

尊重他人,首先要尊重他人的人格。人格是一个人所具有的各项重要的和稳定的心理特征的总和,通常指人的尊严、价值和品格。可以说一个正常的人,最为看重和在意的莫过于自己的人格了。因此,尊重他人的人格是人际交往中一个非常重要的方面。其次,还要尊重他人的爱好和习惯,不应当强求他人按照自己的爱好和习惯来行事。每个人的性格、特点、生活阅历不同,在长期生活中形成的爱好和习惯也会千差万别。能够同不同爱好和习惯的人和谐相处,才会使自己的生活更加丰富多彩,使自己更加充满魅力。

礼仪是文明、进步的表现。自古以来,礼仪就被人们高度重视。《礼记》中说:“人有礼则安,无礼则危。”明代的颜元说得更全面,更明白:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。”礼仪具有约束性,比起法律,其约束性更为广泛、深入,更易于被人接受。在人类社会经济、文化高度发达的今天,礼仪将更加受到人们的重视。

（二）礼仪塑造良好形象

“形象”是社交中一个人的形体外观在对方心目中形成的综合化、系统化的印象,是影响交往融洽与否的重要因素。出于自尊的原因,人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象,以受到别人的信任和尊重,使人际关系和谐、融洽。所以,人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

礼仪是塑造形象的重要手段。在社交活动中,交谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得高雅;穿着讲究礼仪,可以变得美观;行为讲究礼仪,可以变得优雅。只有讲究礼仪,事情才能做得恰到好处。总之,一个人讲究礼仪,就可以变得充满魅力。

一个单位、一个企业通过讲究礼仪,可以在公众心目中塑造出良好的社会形象,使自己在激烈的市场竞争中广交朋友,办起事来能左右逢源,产生很好的社会效益和经济效益。

（三）礼仪协调人际关系

礼仪所表现出的尊重、平等、真诚守信的精神和种种周全的礼仪形式,必然会赢得对方的好感和信任,使对方的心理需求得到满足,从而化解矛盾,使普通朋友可以成为知己,谈合作的可以顺利达成协议。

礼仪是“纽带”,是“桥梁”,是“黏合剂”,它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、互助,可以营造良好融洽的气氛,维持关系的稳定和发展。

在激烈的市场竞争中,各个市场主体之间为了自身利益必然不断产生矛盾。如果双方都持真诚、理解的态度,通过摆事实、讲道理平衡利害关系,动之以情,晓之以“礼”,互谅互让,那么,双方不但不会伤了和气,而且还能使矛盾得到合理解决,取得“双赢”的结果,从而使双方成为更加亲密的合作伙伴。

（四）礼仪提高个人修养

礼仪是一种高尚、美好的行为方式,它可以净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品位,完善人生。一个人讲究礼仪,会使自己心胸豁达、谦虚诚恳、遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶下,人们会自觉匡正缺点,提高修养,成为一个道德高尚的人。

礼仪会通过评价、示范、劝阻等形式去矫正人们的不良行为和习惯,倡导人们按照礼仪的规范要求去协调人际关系,维护健康、正常的社会生活。遵守礼仪原则的人,客观上起着榜样的作用,无声地影响和教育着周围的人们。

各种礼仪仪式,更是一种具有强化教育作用的活动。比如,婚礼可以教育新婚夫妇忠于家庭、互敬互爱、尊敬老人、和睦邻里,而参加婚礼的宾客,也会从中受到

很好的现实教育。其他如开学典礼、誓师大会、开业典礼等,由于举行这些仪式的目的就是要统一意志、激励人心、振奋精神、做好工作,因此对与会者更是一种直接的教育。

(五) 礼仪打造企业文化

伴随着我国市场经济体系的建立和逐渐完善,建设企业文化的理论与实践提到了新的日程上,成为人们关注的重大课题。企业文化的塑造少不了礼仪,它能帮助建立良好的企业环境和文化网络,传递和反馈企业文化信息,使企业的价值得到提升。任何企业都有自己的礼仪文化,它荟萃人才,维系人心,推动企业发展,是企业成功的动力源泉。

企业文化的核心是价值的追求,而人是创造价值的最重要的资源。因此,充分发挥人的作用,尤其是企业全体员工精诚团结、爱岗敬业、尽职尽责是企业保持强劲发展势头的根本保证。所以,岗前要对员工进行必要的企业礼仪文化培训,提出职工努力的方向和日常行为规范及共同遵守的准则,使职工关注自己的工作,以企业的目标作为自己的奋斗目标。同时,树立榜样人物,为全体职工表率。作为企业形象代表的榜样人物,他们的工作态度、奋斗精神、穿着、言谈举止及修养都应合乎企业文化标准,成为人们学习的风范,从而鼓舞职工的士气,使企业更富创造力。再者,典礼和仪式也是企业文化不可缺少的重要因素。建立良好的企业文化必须重视典礼和仪式。通过典礼和仪式表彰好人好事,传播先进事迹,倡导高尚的理念有利于推广新产品,建立市场声誉。总之,建设企业文化,礼仪是基本渠道和重要方式。

(六) 礼仪促进国际交往

随着我国改革开放的进一步深入,我国与世界各国的国际交往日益增多。一方面,各国来中国旅游、访问、学习、工作的人大幅度增加;另一方面,我国到世界各国各地留学、探亲、访问、旅游和考察的人员也越来越多。尤其是加入 WTO 以后,我国与世界各国交流的广度和深度都是前所未有的。让中国更好地了解世界,让世界更好地了解中国,礼仪就是桥梁和纽带。因此,我们需要进一步研究和使用涉外礼仪,其中的核心问题是,既要表达我方对对方的尊重与友好之意,又要维护我方的国格和人格。涉外礼仪的基本内容是国际交往惯例。具体而言,涉外礼仪就是在对外交往中,用以维护自身形象、用以向交往对象表示尊敬和友好的约定俗成的习惯做法。只有参与国际交往的每个人、每个国家都自觉地遵守国际惯例,才能使自己的言谈举止、待人接物合乎礼仪,在实践中收到良好的效果,最终达到既正确贯彻运用各国的外交政策和策略,又尊重各国不同的文化传统和道德规范所形成的风俗习惯的目的,从而促进国际交往。

（七）礼仪构建和谐社会

古往今来,许多思想家都把社会和谐作为一种理想追求和美好模式。我国古代思想家孔子曾提出“和为贵”的观点,并将“仁”作为其哲学思想的核心,主张“恭则不侮,宽则得众,信则人任焉,敏则有功,惠则足以使人”,其政治理想是建立“天下为公”的大同社会。古希腊思想家柏拉图在其名著《理想国》一书中设计了一幅正义之邦的图画,主张“公正即和谐”。

时代迈入了新世纪,党中央提出了建设社会主义和谐社会的治国方略。社会主义和谐社会是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。对于和谐社会的具体含义,我们可以从五个方面去理解:一是个人自身的和谐;二是人与人之间的和谐;三是社会各系统、各阶层之间的和谐;四是个人、社会与自然之间的和谐;五是整个国家与外部世界的和谐。在这五个方面中,最重要的应是人与人之间的和谐相处。这是因为个人自身的和谐只有在集体和社会中才能实现;社会各系统、各阶层之间的和谐必须以人与人之间的和谐为基础,并通过这种和谐体现出来;个人、社会与自然之间的和谐是人与人之间和谐的特殊表现;国家与外部世界之间的和谐首先有赖于社会整体的和谐,而社会整体的和谐又离不开人与人之间的和谐。因此,实现人与人之间的和谐相处应当成为构建社会主义和谐社会的核心。而人与人之间的和谐首先反映在礼仪上,只有通过传承、弘扬民族礼仪精华,融合其他国家、民族礼仪,创造出符合当代需要的礼仪文化,才能构建人与人之间相互支撑、相互关爱、相互信任的环境或系统,实现人与人的团结友善、平等互助、共同进步,提高全民族的文明程度,促进社会的和谐发展。

第四节 礼仪的特征与学习方法

礼仪具有一定的特征,不是所有礼貌行为都叫礼仪。有时候礼仪讲究许多方面,做得太过不好,做得太少也不好。因此掌握礼仪的特征,可以规范自己的行为。同时,要想真正成为一个有修养的人,必须进行礼仪学习,许多人认为礼仪是自然而然的事,这种想法是错误的。没有学习,便不能系统地掌握礼仪。

一、礼仪的特征

（一）规范性

礼仪既有内在的道德准则,又有外在的行为尺度,对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范和约束作用。遵循礼仪规范,就会得到社会的认可和嘉许,违反

礼仪规范,就会到处碰壁、招致反感、受到批评,正所谓“有‘礼’走遍天下,无‘礼’寸步难行”。

(二) 传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国,现代礼仪是以传统文化为核心,并不断吸收其他民族的优秀文化,在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的。它植根于传统文化这块沃土,因而有着深刻的传统性。“礼仪之邦”几千年的文明史,中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德,深深地融入到现代礼仪之中,规范和约束着现代人的行为。礼仪将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来,有着广泛的社会心理基础,因而礼仪的这种传统性是根深蒂固的。在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,大都没有形成文字,无需刻意传播,它是人们在相互交往中传播、继承、相沿成习,从而积淀下来的。在这个过程中,传统礼仪那些繁琐的、保守的内容不断被摒弃,只有那些体现了人类的精神文明和社会进步,代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪,才得以世代相传,并得以不断完善和发扬。

(三) 操作性

礼仪规范以人为本,重在实践,人人可学,学之易行,行之有效。“礼者,敬人也。”待人的敬意,应当怎样表现,不应当怎样表现,礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法。

(四) 共同性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的,是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范。礼仪随着社会生产、生存环境和生活形态的变化而不断充实完善,逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据,集中地反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯,从而带有明显的共同性。礼仪又被应用于人们的社会交往之中,其范围和准则必须得到广泛的认可,才能在相当的范围内共同遵守,这也决定了礼仪的共同性。由于交往范围不断扩大,原先由地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破,许多礼仪形式被越来越多的人认可和接受,礼仪的共同性特点将会日趋明显。

(五) 多样性

首先,礼仪涉及社会生活的方方面面,而社会生活的内容是纷繁复杂的,社会生活的多样性决定了礼仪的多样性。再者,不同的个人在其学习、生活、工作等的各个领域,由于其所扮演社会角色的不同又有不同的礼仪要求。比如,一个成年女

子在家庭中是母亲、妻子、儿媳,在单位里是职员、领导,出行坐车是乘客、游客,来到餐馆又成为顾客。每一种角色、每一个场合都有相应的礼仪。从前面介绍的礼仪分类中,我们也可见礼仪种类的繁多。总之,不管在内容上还是在形式上,礼仪都是丰富多彩的。

礼仪规范约定俗成,不同国家、不同地区由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同,往往有着不同的礼仪规范,正所谓“十里不同风,百里不同俗”。这就需要增加了解,尊重差异,不可唯我独尊,我行我素。

(六) 等级性

礼仪的等级性表现为对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中,人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。在官方交往中,要依据担任公职或社会地位的高低来确定官方礼宾次序。这种礼宾次序带有某种强制性,不同的人因此而得到不同的礼宾待遇,但这并不意味着尊卑贵贱,而是现代社会正常交往秩序的表现,反映了各级公务人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性,即在不同地区、不同组织的交往中,双方人员在公职身份和社会地位上要相近,业务性质要相似,以此来表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程,在礼节上要有来有往、相互对等,这是工作需要与礼仪要求的统一。

(七) 时代性

礼仪一旦形成,则具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变,而是随着时代的迅速发展而吐故纳新,随着内外交往的日益频繁而借鉴吸收。礼仪的发展变化过程是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程。

(八) 继承性

任何国家、任何民族的礼仪文化都是在本民族固有文化的基础上继承和发展而来的,都是这个国家、这个民族传统文化的重要组成部分,离开了对本民族传统礼仪的传承、扬弃,就不可能形成适应社会发展又独具本民族特色的礼仪文化和礼仪规范。各民族的礼仪作为自己民族文化的积淀,不会因历史的变迁、社会制度的变革而消亡。对于传统的礼仪文化遗产,正确的态度是不能食古不化,不加选择地全盘照用,也不能全盘否定,而应既有扬弃,又有继承。

(九) 社会性

礼仪这种文化形态有着广泛的社会性,它贯穿于人类社会的始终,遍及社会的各个领域,渗透到各种社会关系之中。可以说只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。再者,礼仪也会随着社会的发展、历史的进步

而与时俱进。特别是在现代社会,世界经济国际化、一体化日趋明显,各个国家、各个民族、各个地区之间的交往日益密切,礼仪也随着这种社会的变化而不断被赋予新的内容。

二、礼仪的学习方法

要想有比较好的礼仪修养,就必须进行礼仪学习。礼仪学习的方法主要有以下几种:

(一) 坚持知行统一

礼仪的学习离不开知识的学习,它包括道德知识、文化知识、礼仪知识。需要强调的是,礼仪学是一门实践性很强的学科,理论联系实际应是礼仪学习的根本方法。学习礼仪知识理论和技能可以利用图书资料、广播电视、互联网络、教学函授,系统而全面地掌握,并把学到的理论知识运用到交际实践当中去,进一步在实践中学习,自觉地运用礼仪规范来改造和约束自己,指导交际,从而更好地开展工作。

(二) 寻找学习榜样

榜样的力量是无穷的。在我们的周围,总有一些人能在交际活动中表现得自然得体,修养有素,这些人就是我们学习的榜样。这种榜样形象而具体,从他们的言谈举止中,我们不仅能够感受到交际礼仪的活力,而且也很容易看到自己的不足。一个人如能自觉地给自己寻找榜样,善于向榜样学习,那么他就能迅速地提高自身的礼仪修养水平。

(三) 注意自我检查、自我监督

古人强调提高个人修养要注意反躬自省,以发现缺点,总结优点,将学习运用礼仪真正变为个人的自觉行动和习惯做法。孔子在《论语·学而篇》上有“吾日三省吾身”的说法,如果把这种方法与礼仪实践活动紧密地结合起来,那么它对我们的礼仪修养将大有裨益。革命老前辈陈毅同志就常以“中夜尝自省”的方法来提高自我修养。在学习礼仪中,长期坚持这一方法,往往能收到防微杜渐、经一事长一智的效果。

(四) 抓住重点,举一反三

礼仪是由一系列的规范、程序和活动构成的。学习礼仪要讲究全面性、系统性,但不能过于繁琐,否则容易脱离实际。比较行之有效的方法是抓住重点,在操作上举一反三。礼仪的重点就是那些对交际活动具有普遍指导意义的各项主要原则。这些原则可以分为两大类:其一,适用于整个交际活动的原则。例如,“以右为尊”、“面门为上”等原则。其二,适用于局部交际活动的原则。例如,在正式场合必

须遵守着装的“三色原则”(身上的衣服颜色总体控制在三种颜色以内)。对这两类礼仪的主要原则,都要尽可能地加以掌握,这样就能举一反三,以点带面,掌握精华。

第五节 大学生礼仪

大学生是社会的栋梁,他们的言行举止对社会整体形象的塑造至关重要,因此,本节重点论述大学生礼仪的必要性、大学生礼仪的作用以及普及大学生礼仪的方法和途径。

一、大学生礼仪的必要性

(一) 当今大学生礼仪缺失



微课

大学生礼仪的
必要性

一般来说,大学生是知识层次较高的群体,在道德水准和礼仪修养方面应当对自己有更高的要求。但追求个性是当代年轻人的特点,由于社会经验不足,缺乏判断能力,许多不文明、不礼貌,甚至丑陋、陈腐、粗俗的东西也被大学生当做“新潮”和“潇洒”而盲目推崇。在校园里,经常可以看到衣冠不整者、行为不端者、张口骂人者、随地吐痰者。诸如此类不良行为,已严重损害了大学生的形象,成为他们健康成长的障碍。

(二) 大学生礼仪关乎就业

讲究礼仪,遵从礼仪规范,可以有效地展现一个人的教养、风度与魅力,更好地体现一个人对他人的认知水平和尊重程度,从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可和尊重。适度、恰当的礼仪不仅能给公众以可亲可敬、可合作、可交往的信任和欲望,而且与公众的合作过程也会充满和谐与成功。许多大学生在面临就业的时候,才忽然发现自己对礼仪一无所知。在招聘会上或者面试过程中,言谈儒雅、服饰得体、仪表端庄、仪态大方、礼仪到位的大学生更能受到用人单位的青睐,而如果忽视了礼仪,则可能会与很多机会擦肩而过。

二、大学生礼仪的作用

(一) 体现个人修养

在校园里,一个衣着干净得体、举止礼貌且言行适度的大学生势必会受到老师的青睐和同学的信任。相反,如果无论在什么场合都不顾及自身形象,完全违背礼

仪要求,则会被认为是没有修养的。所以,讲礼仪可以体现一定的人生修养,在大学生这个知识素质较高的群体中尤其如此。

(二) 协调人际关系

礼仪不仅可以美化人生,而且可以培养人们的社会性,同时它还是社会生活和交往的需要。生活中有许多口角、摩擦、矛盾甚至争斗都是起因于对小节的不注意,而文雅、宽厚则能使人加深友情,增加好感。注重言语礼仪可以创造一个和睦、友好的人际环境;注重行为礼仪可以营造一个宁静、舒心的生活环境,可以促进人际关系的和谐,从而美化社会。

(三) 有助于德才兼备

一个知书不达礼、知识水准和道德水准严重不协调的大学生,不可能成为一个优秀的人才。宋朝的政治家、史学家司马光在《资治通鉴》里对德和才做过精彩的论述,他说:“夫聪察强毅谓之才,正直中和谓之德。才者,德之资也;德者,才之帅也。夫才与德异,而世俗莫之能辨,通谓之贤,此其所以失人也。”意思是说,“德”是统帅,“才”是被统帅的,如果摆不正“德”与“才”的关系,把“才”看成“德”,选人用人就会失误。一个优秀人才,不仅应当有高水平的专业知识,还必须有良好的道德品质修养和礼仪修养。

礼仪是良好品德修养的表现形式,也是良好道德品质养成的重要途径之一,良好的道德品质需用彬彬有礼的方式去体现。

三、大学生礼仪的普及

普及大学生礼仪有助于提高大学生的自身修养,有助于增进人际沟通,有助于提高大学生的整体素质,也有助于维护高校的形象。因此,必须大力普及大学生礼仪。

在大学生群体中普及礼仪的方式可以说是多种多样的,但主要有以下几种:

1. 言传身教

大学阶段对一个人来说是思想形成的重要时期。这个时候,他们很容易在思想上和行为上受到教师的影响,所以,大学教师应该注意自己的言行举止,给学生树立一个良好的榜样。

2. 课程传授

许多学校只是在个别专业设立了与礼仪相关的课程,总体而言,面向全校学生的礼仪课程还很少。其实,当代大学生对礼仪的需求是很强烈的,他们渴望知道自己的所作所为是否符合礼仪,想了解怎样才能成为一个有修养的大学生。因此,通

过相关课程,尤其是实用性的礼仪课程,可以使礼仪在大学校园得到普及。

3. 其他方式

在学校里,还可以通过宣传册、光碟、录像以及搞一些礼仪知识竞赛等来号召大学生积极参与,这样不但能丰富他们的大学生活,而且还可以在校园里形成讲文明、讲礼仪的氛围。

俗话说:“没有规矩,不成方圆。”大学生礼仪自身也要求规范化。倘若任凭大学生在具体运用礼仪时各行其是,自搞一套,那么大学生就不像大学生,而混同于一般的社会青年了。但规范大学生礼仪,既要与大学生的实际需要相适应,又要坚持科学的态度,要目标明确、循序渐进,在切实可行的基础上进行大力推广。