

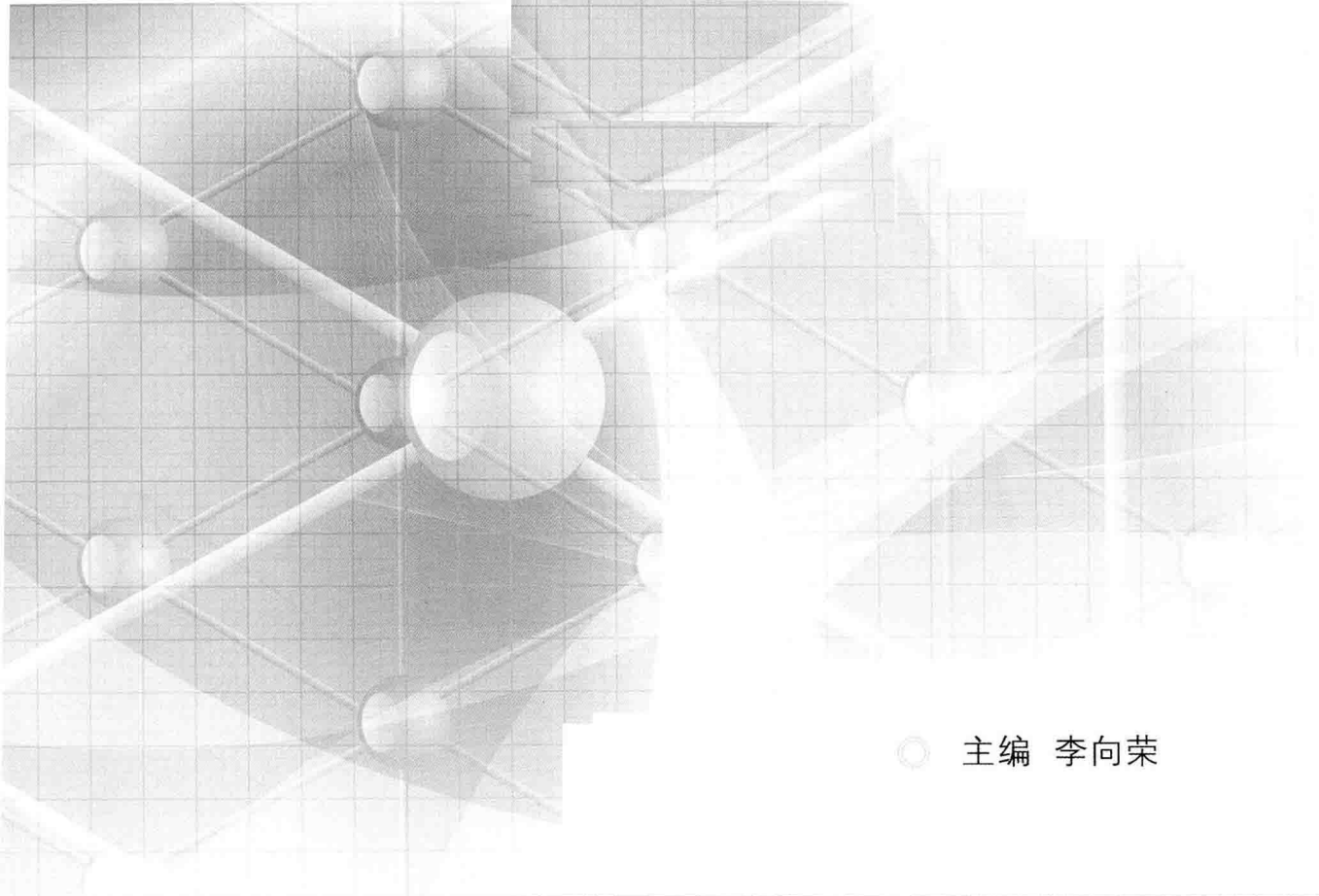


◎ 主编 李向荣

实用礼仪训练

SHIYONG LIYI XUNLIAN

山东人民出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位



○ 主编 李向荣

实用礼仪训练

SHIYONG LIYI XUNLIAN

山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

实用礼仪训练/李向荣主编. — 济南: 山东人民出版社, 2015.8

ISBN 978-7-209-09185-5

I. ①实… II. ①李… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第205097号

实用礼仪训练

李向荣 主编

主管部门 山东出版传媒股份有限公司
出版发行 山东人民出版社
社 址 济南市胜利大街39号
邮 编 250001
电 话 总编室 (0531) 82098914
 市场部 (0531) 82098027
网 址 <http://www.sd-book.com.cn>
印 装 山东明达印务有限公司
经 销 新华书店

规 格 16开 (184mm × 260mm)
印 张 14.25
字 数 310千字
版 次 2015年8月第1版
印 次 2015年8月第1次
ISBN 978-7-209-09185-5
定 价 30.00元

如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换。

“通用职业素养”系列教材编委会

主 任 王风雷 徐昌然

副主任 左朝君

委 员 (按姓氏笔划排列)

田廷臣 刘清堂 刘景利 陈增光 周 慧

郭建新 郭淑锋 麻 艳

《实用礼仪训练》编写组成员

主 编 李向荣

副主编 王 虹 刘景利 郭淑锋

编 者 李长功 张庆温 刘勇杰 陈增光 刘怀峰

陶 政

PREFACE | 前 言

礼仪是人类文明进步的产物，在一定意义上人类文明进步的历史就是礼仪的发展史。中国是文明古国，素有“礼仪之邦”的美誉。中国的礼仪文化历史悠久、博大精深，在批判与传承中不断地发展。古人云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”“不学礼，无以立”，礼仪被推向极高的地位，为历朝历代所重视。在构建和谐社会的今天，在培育和践行社会主义核心价值观的新形势下，礼仪教育发挥着极其重要的作用。对于个人的成长和进步而言，礼仪教育同样重要。礼仪是现代人的处世根本和成功资本，“学礼”与“习礼”应成为贯穿人一生的课程。一个人讲究礼仪，可以提高个人修养，促进个人进步，有助于扎根立足社会。

根据技工院校学生综合素质培养的需要，为帮助即将踏入社会、走入职场的学生系统学习礼仪知识、系统进行礼仪训练、真正提高礼仪修养，我们组织编写了《实用礼仪训练》一书。作为礼仪训练专用教材，本书突出科学性、系统性及实用性，全方位、多角度地阐述了礼仪文化、礼仪的实践应用以及礼仪在现实社会中的影响。在内容上，本书从礼仪的基本知识着手，阐述了个人形象礼仪、基本交往礼仪、应酬交往礼仪、公共场所礼仪、职场礼仪、通讯及网络礼仪和涉外礼仪等，涵盖了应用礼仪的各方面知识。在结构上，本书从能力目标设定入手，通过案例分析、能力训练、能力测评这样一种培训程序，让学生了解并掌握礼仪知识与礼仪应用方法和技巧，从而提升他们在实践中的应用能力。

在本书的编写过程中，我们参阅了大量的书籍文献和网络资料，由于书目甚多，恕不一一列举，在此谨向原创者表示感谢！同时，谨向为本书提供图片的两位模特表示真挚的感谢！

由于作者水平有限，加之时间仓促，缺点疏漏在所难免，诚请读者批评指正。

本书可以作为培养学生提高礼仪实践应用能力的教材，也可以供职场人士参考使用。

本书所使用图片均为编者拍摄，在此说明。

编 者

2015年8月

CONTENTS | 目 录

前 言 / 1

第一章 礼仪概述 / 1

- 第一节 礼仪的概念和特征 / 2
- 第二节 礼仪的起源和发展 / 5
- 第三节 礼仪的基本原则和功能 / 8

第二章 个人形象礼仪 / 13

- 第一节 仪表礼仪 / 13
- 第二节 仪容礼仪 / 25
- 第三节 仪态礼仪 / 32

第三章 基本交往礼仪 / 47

- 第一节 社交惯例 / 47
- 第二节 见面礼仪 / 53
- 第三节 交谈礼仪 / 63

第四章 应酬交往礼仪 / 73

- 第一节 邀请与拜访礼仪 / 73
- 第二节 宴请礼仪 / 84
- 第三节 馈赠礼仪 / 93

第五章 公共场所礼仪 / 104

- 第一节 公共交通场所礼仪 / 104
- 第二节 公共文化、娱乐场所礼仪 / 119
- 第三节 其他公共场所礼仪 / 127

第六章 职场礼仪 / 138

- 第一节 求职面试礼仪 / 138
- 第二节 办公室礼仪 / 148
- 第三节 商务活动礼仪 / 156
- 第四节 商务会议与洽谈礼仪 / 162

第七章 电话及网络礼仪 / 176

- 第一节 电话礼仪 / 176
- 第二节 邮件礼仪 / 185
- 第三节 网络礼仪 / 190

第八章 涉外礼仪和节日礼仪 / 199

- 第一节 涉外礼仪 / 199
- 第二节 节日礼仪 / 214

礼仪是社会文明进步的标志。中国是一个文明古国，素以“礼仪之邦”闻名于世。早在两千多年前，孔子就明确指出：“不学礼，无以立。”礼，是人类区别于其他动物的重要特征。人类以礼沟通感情，以礼促进友谊，以礼赢得和睦与安宁，以礼塑造善良诚实的品格。

礼仪体现了一个人的价值观和道德修养，塑造着个人、企业、国家的形象。礼仪修养关系到一个人的生存状态，关系到企业的发展，关系到国家的进步。学习礼仪，遵守礼仪规范，已经成为广大社会公民的必修课。



案例启示

注重礼仪的周总理

周恩来总理在南开中学读书的时候，学校有一块仪容镜，镜子的旁边有一副对联，上面写着：“面必洗、发必理、衣必整、钮必结”“头要正、肩要平、胸要宽、背要直”“气象勿傲勿怠，颜色宜和宜庄。”周总理一生待人接物都以此作为准则，赢得了众人的敬重。他常对身边的工作人员说：“我们每个人不仅是代表自己，更重要的是代表我们的国家。”因此，在接待外宾时，他总是一丝不苟地注重自己的礼仪规范。

一次，在连续工作30多个小时之后，离会见越南总理仅有14分钟时（其间还要同其他同志碰头了解有关情况）他忽然发现自己胡须稍长，当即对身边的工作人员低声说：“我去刮刮胡子。”不一会儿车要开了，却不见周总理的身影，大家四处去找。只见他因过度疲劳，一手拿着毛巾，一手拿剃须刀，一动不动地歪靠在墙角。大家感动得流出了眼泪。但他很快警觉，马上恢复了先前机敏、洒脱的神采，神情庄重地又一次投入紧张的工作。

他病重期间，重要的外事活动仍坚持参加。后来他病得连脚板也肿起来，原来的皮鞋、布鞋都不能穿，只能穿着拖鞋走路。参加外事活动时，工作人员关心总理，让他穿着拖鞋参加，认为外宾能够理解。周总理不同意，他慈祥而严肃地说：“不行，要讲礼仪嘛！”于是，他让工作人员为他特制了一双鞋，专门在接见外宾时穿。注重仪表，尊重自己也尊重别人，使周总理在外交方面享有很高的国际声誉。

周总理通过对礼仪的示范，将中华民族的优秀传统发扬光大，向世界彰显了“礼仪之邦”的魅力。

通过本章学习，你将了解并掌握：

- 礼仪的概念和特征
- 礼仪的起源和发展
- 礼仪的基本原则和功能

第一节 礼仪的概念和特征

学习礼仪，首先需要了解什么是礼仪，礼仪有哪些特征。了解这些，有利于更深刻地理解礼仪的本质，充分、系统地认识礼仪文化体系的现象和规范，更好地为礼仪实践服务。

通过本节学习，你可以了解并掌握礼仪的概念和特征，更好地理解礼仪的本质。

一、礼仪的概念

（一）礼仪与礼貌、礼节、仪式、仪表

从内涵上来讲，礼仪是指人们在社会交往活动中为了表达相互尊重、敬意和友好而共同遵守的行为规范和准则。它受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，以建立和谐关系为目的，为人们所认同和遵守。

从表现形式上来讲，礼仪表现为“礼”和“仪”。“礼”通常指礼节、礼貌，“仪”通常指仪式、仪表。礼仪与礼貌、礼节、仪式、仪表既有区别又有联系。

1. 礼貌是指人们在交往过程中通过言谈、举止、表情等表示敬重、谦虚、恭敬、友好的行为规范，它体现着一个人的文化层次、文明程度和基本品质。其外部表现主要是仪表仪容要适度修饰，姿态举止要端庄得体，态度亲切和蔼，说话文明谦虚恭敬，待人接物彬彬有礼、热情大方。

2. 礼节是礼貌的具体表现方式，是人们在日常生活和交际过程中表示问候、致意、致谢、慰问、哀悼等的惯用形式或具体规定，是一个人内在品质的外化。如熟人路遇相互打招呼、宾主见面相互握手、逢年过节相互拜访、亲朋好友遇喜事送礼物祝贺、宴会中相互敬酒、对遭遇病痛灾难的人们进行慰问等。



礼仪贴士

清末民初，中国社会出现了鼎新革故的社会潮流，社会风尚新旧并存，而革新潮流涉及领域广泛、气势之大是中国历史上少有的，给当时的中国社会带来了崭新的气象。南京临时政府颁布法律，要求民众革除前清腐朽生活习俗，革新礼仪称谓，废除叩拜、作揖、请安、打千、拱手等旧式礼节，改行鞠躬、脱帽、握手、鼓掌等礼节。婚丧礼节也改为新式，废除旧式婚丧的各种落后礼俗。人们的称谓，不再使用“大人”“老爷”，一律以“先生”“女士”“君”相称。

3. 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和规范进行的集体性的礼仪过程。它包含有仪表和礼节的因素, 但它又不是两者的简单叠加。它具有集体性、主题性和程序性的特点。集体性是指仪式通常以聚会、集会、宴会等形式出现, 参加的人数多, 需要一定的活动场所, 是较外在、较隆重的集体性礼仪活动。主题性是指仪式都有一定的目的。程序性是指仪式中的活动都有先后次序, 这种次序不能随意变更。

4. 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。它可以表现人的精神面貌和文明程度, 是其交际形象的重要组成部分。交际形象可分为外在形象和内在形象。外在形象就是仪表, 内在形象主要体现在一个人的精神方面。

综上, 礼貌、礼节、仪式、仪表与礼仪既相互渗透, 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。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。可见, 礼仪是礼貌、礼节、仪式、仪表的总称, 在层次上高于礼貌、礼节、仪式、仪表, 其内涵更深、更广, 是一个完整的、系统的过程, 而不仅仅是一种行为或一种做法。

(二) 礼仪的基本要素

一般来说, 礼仪包含四个基本要素, 分别是礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒介和礼仪环境。

1. 礼仪主体。礼仪主体指礼仪活动的操作者和实施者。根据礼仪活动规模的大小, 礼仪主体既可以是个人, 也可以是组织。没有礼仪主体, 礼仪活动是不能进行的, 礼仪也就无从谈起。

2. 礼仪客体。礼仪客体又称为礼仪对象, 是各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和承受者。礼仪客体可以是人, 也可以是物; 可以是具体的, 也可以是抽象的; 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。没有礼仪客体, 礼仪就失去了对象, 就不能称其为礼仪。

3. 礼仪媒介。礼仪媒介指礼仪活动所依托的一定的媒介, 礼仪媒介可以有效地促进礼仪内容与礼仪形式的统一。礼仪媒介的种类多种多样、千差万别, 主要由人体礼仪媒介、物体礼仪媒介、时间礼仪媒介、事体礼仪媒介等构成。在具体操作礼仪时, 不同的礼仪媒介往往是相互交叉、配合使用的。



礼仪贴士

春秋战国时期的儒家经典著作《仪礼》《周礼》《礼记》, 被称为中国最早的礼仪论著——“三礼专著”。孔子、孟子、荀子大力提倡礼仪之风, 被称为中国最早的礼仪专家——“三礼学家”。“三礼专著”和“三礼学家”的许多思想随着时代的发展已经遭到淘汰, 但直到今天, 仍有很多思想得到传承和发扬。

4. 礼仪环境。礼仪环境指实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件，概括地说，分为礼仪的自然环境和礼仪的社会环境。礼仪环境对礼仪活动有严格的制约作用，决定着礼仪的实施。它不仅决定着实施何种礼仪，而且也决定着具体礼仪的实施方法。

以上四个要素在礼仪活动实施过程中是缺一不可的。没有礼仪主体，礼仪活动无法进行；没有礼仪客体，礼仪也无从谈起；没有礼仪媒介，礼仪信息就无法传达；不考虑礼仪环境，礼仪就会丧失应有的作用。

二、礼仪的特征

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展起来的。它具有文明性、共通性、多样性、变化性、灵活性、规范性和继承性等特征。进一步把握礼仪的特征有利于更深刻地理解礼仪的本质，充分、系统地认识礼仪文化体系的现象和规范，更好地为我们的礼仪实践服务。

（一）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。文明体现的宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地、毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。

（二）共通性

礼仪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，虽然人们居住在全世界各地，形成了许多特有的风俗习惯，但是许多礼仪是世界通用的。例如，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等，大体都是世界通用的。

（三）多样性

世界各国、各地区和各民族的礼仪千奇百怪、千差万别，没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。社会生活的多样性也决定了礼仪的多样性，不同的职业、不同的生活领域都需要遵循不同的礼仪规范。

（四）发展性

礼仪是随着时间的推移、时代的发展、社会的演进而逐渐发展变化的，不是一成不变的。



案例启示

有位人口普查员填写人口登记表时问一位没有文化的老太太：“您有配偶吗？”老太太愣了半天回答不上来。旁边有人解释说：“他是问您有老伴吗？”老太太这才恍然大悟。

（五）灵活性

礼仪可以灵活运用，一般来说，在非正式场合，有些礼仪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，但如果双方已经非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

（六）规范性

礼仪是人们在社交过程中必须遵守的行为规范，它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。任何人要想在交际场合表现得彬彬有礼、很有教养，都必须无条件地遵守礼仪规范。随心所欲的行为难以为交往对象接受。

（七）继承性

任何国家的礼仪文化都是在本国、本民族固有礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族传统礼仪成果的继承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。人们对待传统的礼仪遗产，应该采取“扬弃”的态度，有继承、有发展，取其精华，去其糟粕。

第二节 礼仪的起源和发展

中国有着悠久的历史，享有“礼仪之邦”的美誉。作为文明标志的礼仪，在传统文化中占据着相当重要的地位。礼仪作为一种文化，属上层建筑范畴，它随着经济基础的变化而变化，随着人类文明的进步而发展。我国的礼仪一向被视为法则的必要补充，在社会的运转中发挥着调节人际关系的职能。因此，考察礼仪的起源与发展过程，应根据当时的社会经济状况、思想文化状况，把握社会政治结构演变的历史线索，了解礼仪文化的沿革。

通过本节学习礼仪的起源和发展，你可以更好地理解礼仪的本质与内涵。

一、中国礼仪的起源

礼仪作为一种文化现象，最早产生于原始社会人们对无法解释的自然现象的崇拜。由于那时生产力水平极端低下，人们认识世界的的能力极其有限，对斗转星移、四季更替、风云变幻、电闪雷鸣等许多自然现象无法做出科学的解释，于是产生了原始崇拜，



资料参考

“五礼”与“五典”

“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。吉礼是指祭祀鬼神的祭祀之礼，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。

人们在崇拜中创造了神话，继而创造了祭神仪式，以祭天、敬神为主要形式的礼仪就产生了。翻开《辞海》，今天的“礼”字仍然具有祭天、敬神的含义。

礼仪的起源大体有五种说法：一是天神生礼；二是礼为天地人的统一体；三是礼起源于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起于俗。根据上述种种说法，可以认为，“礼”先于“仪”，有了“礼”这个道德规范，才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生，并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。

二、中国礼仪的发展历程

中国礼仪文化的发展历程，大致可以分为萌芽、形成、变革、强化、现代、当代六个基本阶段。

（一）礼仪的萌芽时期：夏朝以前

在原始社会中晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，此时的礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性，内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭奠仪式；规定了一些人们在相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

（二）礼仪的形成时期：夏、商、西周三代

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位，把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍也多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉代以后 2000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。



礼仪贴士

文质彬彬，然后君子

儒家把周以前称为“质”的时代。在“质”的时代，人只考虑自我的感受，比如天热就打赤膊，餐桌上吃饭狼吞虎咽口水直流，与人对坐两腿叉开等等。这些举止，自然而然不加修饰，质朴率真，但是层次很低。从西周开始，进入了“文”的时代，人们衣冠整洁，吃东西不发出声响，坐姿端正，一切都讲究了起来，后来还形成了制度。要求人们行为做事要顾及他人的感受，考虑到对方的存在，尊重他人，多为他人着想。这是文明区别于野蛮的重要标志。孔子说：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”如果质朴胜过文雅，就会显得粗野；文雅胜过质朴，就会显得虚浮不实。只有内外兼修，处理好内心世界与外在表现的关系，文雅和质朴结合均匀、适中，才是君子应有的风范。

（三）礼仪的变革时期：春秋战国时期

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

（四）礼仪的强化时期：秦汉到清末

在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，一直是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

（五）现代礼仪时期

辛亥革命为西方资产阶级革命的理性思想传入中国提供了平台，中国推翻了封建落后的政治体制，人们的生活风貌、风俗礼仪也随之发生了深刻的变化，传统的礼仪规范和制度逐渐被时代抛弃，如普及教育，废除祭孔读经，改易陋习，剪辫子、禁缠足。随着科学、民主、自由、平等的观念逐渐深入人心，新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

（六）当代礼仪的发展

新中国成立后，在马克思主义、毛泽东思想的指导下，摒弃了昔日束缚人们的“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，以合作互助和男女平等为主要内容的新型人际关系和社会关系得到确立，而且优良的民族传统、良好的礼仪习俗也得到继承和发扬。十一届三中全会以来，改革开放的大潮又使礼仪获得了新的生命，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，我国的礼仪建设有了更广阔的发展天地。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的频繁，礼仪必将得到进一步的完善和发展。



资料参考

中国封建社会的“三纲五常”

“三纲”是指“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”，要求为臣、为子、为妻的必须绝对服从于君、父、夫，同时也要求君、父、夫为臣、子、妻作出表率。它反映了封建社会中君臣、父子、夫妇之间的一种特殊的道德关系。“五常”是指仁、义、礼、智、信，是对“三纲”礼仪道德规范的调整和补充。

第三节 礼仪的基本原则和功能

礼仪的原则是人们和谐处理人际关系、融洽参与社会活动的指导思想和出发点，是提高人际关系质量的基本保证。人有礼则安，无礼则危。学习礼仪的功能可以帮助人们端正对待礼仪的态度，加深对礼仪本质的理解。礼仪的原则和功能也是学习礼仪必须掌握的基本内容和重点内容。

通过本节学习礼仪的基本原则和功能，你可以更好地理解礼仪的本质与内涵。

一、礼仪的基本原则

尽管世界各地的礼仪习俗不同，但其基本原则是一致的。所谓礼仪原则是指在人际交往活动中具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律，是人们在社会交往中处理人际关系的基本准则。熟悉礼仪的基本原则，有助于人们在具体的礼仪活动中做到自觉、自然、主动、得体。

（一）真诚尊重原则

真诚与尊重是礼仪的核心，也是礼仪的灵魂。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心真意、表里如一的友善表现。在人际交往中，不自欺，也不欺人，待人真诚会很快得到别人的信任；反之，会得到“虚伪”“骗子”等有损个人形象的评价，这会造成正常的交往难以继续。真诚与尊重是



案例启示

嘲笑引发的战争

公元前592年，当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国和卫国的使臣，各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下一看，只见晋国的使臣郤克是个驼背，鲁国的使臣季孙行父是个跛脚，而卫国的使臣孙良夫是个独眼，不禁暗自发笑：怎么三国使臣都是有毛病的。当晚，齐顷公见到自己的母亲萧夫人，便把白天看到的三个人当笑话讲给萧夫人听。萧夫人一听便乐了，执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子，于是便答应，让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天，齐顷公安排一个有驼背的侍从领着本就驼背的郤克、一个拐子领着略有瘸腿的季孙行父、一个独眼龙侍从领着瞎了一只眼的孙良夫，出现在朝堂上。众人依次入厅时，萧夫人掀开帷帐向外望，一看到三个使臣便忍不住大笑了起来，她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者，当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心，特意做了这样的安排时，个个怒不可遏，不辞而别。四年后，晋国的执政卿士郤子为报齐国戏辱之仇，借鲁、卫求援之机，发兵攻齐。齐国不敌，大败，齐顷公只得讲和，这便是春秋时著名的“鞌之战”。

人与人相处的基础，是礼仪的一条重要原则。

每个人在社会交往活动中都要诚心待人，恪守信用，履行承诺，秉承敬人之心，处处不可失敬于人，不伤害他人的尊严，不侮辱对方的人格。只有真诚地奉献，才能有丰硕的收获；只有真诚地尊重，方能使双方心心相印，友谊地久天长。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

（二）平等适度原则

在社交场合中，礼仪行为总是表现为双方的，不论哪一方是施礼者，哪一方是受礼者，双方都要一视同仁，给予对方同等程度的礼遇，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同而厚此薄彼，区别对待。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、傲视一切、目中无人。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。

适度原则是指人们在施行礼仪的过程中，必须在熟悉礼仪规范和准则的基础上，注意各种情况下人际关系的距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的交往尺度，以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。遵循适度原则要求人们在社交场合要感情适度、谈吐适度、举止适度、装扮适度。

（三）自信谦逊原则

自信是指相信自己的想法和力量，认为依靠自己的努力能够克服种种困难，达到预定的目标。自信是社交场合很可贵的心理素质，唯有对自己充满信心，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到磨难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手。自信是一种内在力量，人们越自信，就越有可能建立有益的而不是破坏性的人际关系。

谦逊就是虚心、不自满。谦逊是一种美德，它本身也是一种礼的表现。在社会交往中只有谦逊礼让、不摆架子、不自以为是的人才能使人感到容易接近，才能给人以可以信赖、可以合作的印象。

（四）遵守信用原则

礼仪作为行为的规范、处世的准则，反映了人们共同的利益。社会上的各民族、各党派、各阶层人士都有责任和义务维护它，共同遵守它。每个人要知礼、守礼，自我约束，爱护公物，遵守公共秩序，尊老爱幼，坚持正义，爱护动物……在社会生活中时时处处自觉遵守礼仪规范，努力树立良好形象，做一个受大家欢迎的人。谁违背了礼仪规范，自然会受到公众的批评和指责。

信用即讲信誉，在人际交往中要讲真话、遵守诺言、实践诺言。孔子说“民无信不立，与朋友交，言而有信”，强调的正是守信用的原则。在社交场合中，尤其重视守时、守约，所以，如果没有十足的把握就不要轻易许诺他人，许诺他人做不到，反而得到一个不守信用的恶名，会失信于人。

（五）宽容关怀原则

宽容的原则也即与人为善的原则。所谓宽容，是指心胸宽广、忍耐性强。宽容是一种较高的境界，容许别人有行动与见解自由，对不同于自己和传统观点的见解要耐心、公正地对待。宽容就要做到将心比心，多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。但是宽容是有原则的，不是一味地迁就和礼让。在社交活动中，一个有宽阔胸怀的人往往能宽容别人，也易于博得他人的爱戴和敬重。

二、礼仪的功能

礼仪的功能主要表现在以下几个方面：

（一）提高个人修养

礼仪的规范性、文明性特点使其对人具有教育和熏陶的作用。礼仪作为一种为全社会所认同、遵守的行为准则，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，教育和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。礼仪作为一种高尚、美好的行为方式，可以净化人的心灵，陶冶人的情操，提高人的品位，完善人的人生。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。

（二）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，非常有助于营造良好融洽的气氛，有助于赢得对方的好感和信任，有助于拉近距离、增进感情，有助于化解矛盾、消除隔阂，有助于和对方建立和谐、友好的人际关系。



案例启示

萧伯纳和小女孩的故事

英国著名戏剧家萧伯纳特约到俄国访问，有一天，他悠闲地走在莫斯科的街头，忽然发现了一位可爱的小姑娘，一时兴起，便与她玩耍起来。

分手时，萧伯纳骄傲地对小女孩说：“回家告诉你妈妈，今天同你玩耍的是世界上鼎鼎有名的萧伯纳。”

谁知，小女孩望了萧伯纳一眼，学着大人的口气骄傲地说：“那你回去也告诉你妈妈，今天同你玩耍的是小女孩安妮。”

这个回答让萧伯纳大吃一惊，他立刻认识到了自己的傲慢。

事后，他感慨地对朋友说：“一个人无论有多么大的成就，都应该平等对人，常常保持谦虚的态度，这个小女孩给我的教训，我一辈子也忘不了啊！”