



有礼提升素质
行礼助您成功

实用

Shiyonglixinbian

礼仪新编

张力化 编著



实用
礼仪
新编

实用

礼仪

新编

中国
青年出版社



实用
Shiyongliyixinbi
礼仪
新编
[张力化 编著]

图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪新编 / 张力化编著. — 长春: 吉林大学出版社, 2011.4

ISBN 978-7-5601-7158-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 059472 号

书 名: 实用礼仪新编

作 者: 张力化 编著

责任编辑、责任校对: 李国宏 董江鹰

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787 × 1092 毫米 1/16

印张: 17.25 字数: 337 千字

ISBN 978-7-5601-7158-6

封面设计: 李艾阳

长春明华印刷有限责任公司 印刷

2011 年 4 月 第 1 版

2011 年 4 月 第 1 次印刷

定价: 29.80 元

版权所有 翻印必究

社 址: 长春市明德路 421 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-88499826

网 址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

前 言

中华民族自古就有“礼仪之邦”的美称,讲“礼”重“仪”是我们民族世代相传的优秀传统,源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

在改革开放不断深入和建立社会主义市场经济过程中,人们的社会交往活动变得日益增多,活动范围更加广泛。礼仪作为一种促进社会交往通向成功的润滑剂,它的作用是不言而喻的。知礼懂礼,守礼行礼是个人或组织树立自身形象,赢得他人和社会尊重的前提,同时也是事业获得成功的重要条件。现代人对礼仪的关注和讲究,其因概出于此。

随着社会的迅速发展,礼仪也应该与之相适应,我们应将祖国的优秀传统文化传统礼仪通过我们的良好举止、仪容和谈吐体现出来,并且发扬光大。《实用礼仪新编》正是在这一基础上,本着倡导、普及、提高的愿望,通过分析总结国内外学者在礼仪学理论研究方面的成果,结合自己多年的教学实践经验和研究心得,就礼仪规范的一些理论内容作了专题性的讨论,力求使读者对现代社交礼仪规范和礼仪要求有一个深刻的认识和体会,帮助读者进一步熟悉和掌握更多的礼仪内容,更好运用礼仪,促进交往。

本书写作过程中,曾有幸得到一些专家及同事、朋友们的热心指导和帮助。他们的宝贵而中肯的意见,使本书增色有加。完稿付梓之际,谨对他们的真诚鼓励与帮助致以深深的谢意。

学识所限,不足之处在所难免,殷望专家与广大读者不吝赐教。

张力化
于 2011 年春

目 录

绪 论	1
第一节 礼仪的产生及发展	1
第二节 礼仪的含义及特征	3
第三节 礼仪功能及原则	8
第四节 如何学习礼仪	14
第一章 仪表礼仪	16
第一节 仪表、仪态美的理想	16
第二节 仪表仪态美的实现	19
第三节 服饰礼仪	46
第二章 言谈礼仪	61
第一节 社交言谈的原则	61
第二节 称谓礼仪	70
第三节 交谈礼节	76
第四节 电话礼仪	82
第三章 交往礼仪	89
第一节 致意礼仪	91
第二节 介绍礼仪	96
第三节 宴请与馈赠礼仪	101
第四节 名片礼仪	109
第五节 社交禁忌	115
第四章 职场礼仪	119
第一节 求职面试礼仪	119
第二节 办公交往礼仪	134
第二节 办公设备使用礼仪	138
第三节 公共区域礼仪	143

第五章	应酬礼仪	148
	第一节 各种聚会的礼仪	148
	第二节 餐饮礼仪	162
	第三节 应酬注意细节	184
第六章	涉外礼仪	186
	第一节 涉外交往的规则	186
	第二节 涉外交往主要礼仪	193
	第三节 世界三大宗教简介	206
	第四节 西方礼仪禁忌	209
第七章	礼仪文书	217
	第一节 一般书信	217
	第二节 题字	225
	第三节 柬帖与聘书	231
	第四节 讣告与悼词	233
第八章	习俗礼仪	236
	第一节 习俗礼仪及其分类	236
	第二节 中国习俗礼仪	239
	第三节 国外习俗礼仪	252

绪 论

人类区别于动物的一个显著特征是人的社会性。人类活动不但受自然规律的影响和制约,而且还受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、法律规范以外,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,有必要首先阐明礼仪的本质、礼仪的起源及其历史演变以及礼仪的功能和原则等问题。

第一节 礼仪的产生及发展

礼仪产生于原始宗教,同原始宗教紧密联系在一起。原始先民在社会实践中逐渐认识到许多自然现象与自己的生活有密切联系,如风雨雷电,土地,山林等,既可给人造福,成为衣食之源,又可给人带来灾难。先民们觉得这些自然现象具有无穷的威力,是很了不起的,于是产生了崇拜,祈求大自然降福消灾,这就有了宗教信仰。原始先民们对自然和神灵表示虔诚崇拜,创造出了各种崇拜的过程和方式,于是产生了礼仪,如祭天有祭天的礼仪,祭地有祭地的礼仪,祭祖有祭祖的礼仪。古代宗教盛行,礼仪也特别繁多。

礼仪本来是对神的崇敬,但随着人们认识能力的提高,礼仪的含义扩大了,也表示对人的崇敬,而且创造了种种崇敬的形式。人,由敬神发展到也敬自己,这在意识发展史上是一次大的进步。原始先民们在大自然面前好像无能为力,人同大自然相

比,大自然无比伟大,人却无比渺小,这是敬神意识产生的原因。人在同大自然的斗争中,不仅逐渐提高了自身的创造能力,创造了许多人定胜天的奇迹,出现了古代的先贤圣哲,而且提高了认识,认识到人也是很伟大的,是值得崇敬的,特别是那些英雄人物,如尧、舜、禹、汤、文王、武王等。礼仪含有了对人的敬意之后,逐渐进入了政治范畴,成了儒家学说的很重要的内容之一。

儒家学说的创造人孔子对礼仪非常重视,他曾说:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”(《颜渊第十二》)。孔子之所以对礼非常重视,是因为礼所代表的是孔子理想中的一种政治局面。其一是“和”,孔子反对征战杀伐,主张仁而爱人。仁而爱人就必须“和”。“和为贵”,称为先王之道。其二是“让”,即“谦让”,不要争,要安分守己。其三是“序”,秩序,君君臣臣,父父子子;贵贱有序等,亲疏有体,长幼有序。

礼仪含有了对人的敬意之后,便得到了迅速的发展。人民群众用礼仪表达他们对有益于人民的人的敬意。统治阶级规定不同阶级、不同阶层的人享有不同特权,被统治阶级只能是受压迫。规定反映其不同经济地位与政治地位的不同礼仪,使长幼尊卑合法化、秩序化,用礼仪规范人们的行为,使人们各得其所,社会井然有序,达到国泰民安,于是出现了礼治。礼治是在封建社会中有一定影响的政治主张,对精神文明的发展和社会的稳定有一定作用。但由于礼治维护的是剥削阶级的既得利益,维护的是等级森严的阶级关系,所以在社会动荡、在革命潮流到来之际,礼仪便受到革命潮流的冲击,这就是儒家所说的“礼崩乐坏”。礼崩乐坏实际上是旧的礼仪被打破、新的礼仪在建立,这是社会的进步,是人类精神文明的发展。

社会发展到今天,大规模的阶级斗争已不存在,人与人之间没有根本的利害冲突,互相尊敬,团结友爱,这是人们的共同利益所在。党和国家所倡导的物质文明和精神文明一起抓的方针,就是要抓新的礼仪建设。当今的礼仪是建立在公有制经济基础之上,维护人与人平等互利关系,实现互敬互爱的一种文明形式,这同旧的礼仪是根本不同的。

总之,礼仪起源于人们的交往生活,礼仪的制定正是为了区别秩序等级、和谐人际关系。人们交往的范围、对象不同,礼仪的规定也不同。例如,外事的、民族的、男女间的、上下级的、老幼的、不同角色间的、不同场合的,其规定都有不同。时代不同,交往手段有了变化,要求也就不同。例如:有了汽车飞机,就有了乘行礼仪,有了电话就有了电话礼仪等。

由礼仪起源我们可知,礼仪是人们在长期生活和相互交往中逐渐形成的,并以风俗习惯和传统等形式固定下来。在古代,“礼仪”含义很广,既表现一般行为规范,又涵盖政治、法律制度,如中国古代传统的“礼制”。近代以后,礼仪范畴逐渐缩小,政治体制、法律典章、伦理道德等等不同规范基本分离。在现代,礼仪一般不再作为制度,而是指现代社会中反映一定规则、习俗、程序,表示礼貌、尊重和赋予对象以意义的礼节和仪式。

礼仪是人类社会为维系正常生活而遵循的最简单、最起码的交往规范。它是人们在长期相互交往过程中逐渐形成的,以风俗、习惯等形式固定下来,表达人间友好、尊重并赋予事物以价值的礼节和仪式。由上述我们可以概括出:礼仪是教养,礼仪是行为规范,礼仪是生活艺术。

第二节 礼仪的含义及特征

礼,《说文》解释说:“履也,所以事神致福也。”仪,《说文》解释说:“度也。”“礼仪”的本义是“敬”,敬神求福的法度、准则和方式。由于礼仪表示的是敬意,并且是针对不同对象表示不同程度、不同形式的敬意。因此,礼仪不仅表示了不同对象的不同地位,规定了种种不同的关系,而且成了调整、处理不同关系的一种手段。现代礼仪的涵义就是从尊重对方出发,调整并处理种种不同关系的一种约定俗成的形式。

一、礼节与礼貌

一般而言与礼仪相关的词最常见的有三个,即礼貌、礼节、礼仪。礼貌指人在交往过程中,通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌则侧重表现人的品质和修养。

礼节是指人们在日常生活和交往过程中表示问候、致意、致谢、祝颂、慰问、哀悼以及给予必要的协助与关照的惯用形式。如鞠躬问候、挥手致意、握手慰问、敬礼等等。

在整个礼学体系中,与礼貌和礼节相比,礼仪的文化内涵要深一些,它包含着礼貌和礼节。而且在多数情况下,人们总是把它理解为在较大或较隆重的场合,在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。

礼貌则侧重于表现人的基本品质。礼貌通过礼节具体体现出来,礼节是礼貌在语言、行为、体态等方面的体现。没有礼节,就无所谓礼貌,有了礼貌、必然伴随有具体的礼节。

礼仪是对礼节、礼貌的统称。

二、礼仪涵义

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》一书中说:“人有礼则安,无理则危”。明代的颜元说得更全面、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”。

1. 礼仪是约定俗成

礼仪是人们在长期社会交往活动中,逐步形成的用来指导与约束人们交往行为

的规范,是协调社会成员相互交往关系的行为规范。礼仪作为社会规范,是约定俗成的,虽然有一定的强制性,但对违反了礼仪规范的人,只能从道义上进行谴责。任何一个规范都带有约束性,都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。因为人与人之间是有差异的,对规范的认识态度也会有差异。对于违反礼仪规范的行为,会受到社会舆论的谴责,从而使他的良心受到鞭笞,以唤起他的良知,规范他的行为,从而建立起融洽、和谐、美好的社交礼仪环境。

2. 礼仪表现互相尊重

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”的精神。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。

马洛斯认为,人们对尊重的需要包括自尊和来自他人的尊重。从马洛斯的理论中可以看到,“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,人需要来自他人的尊重包括:接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等等。一个人有了自尊,才有上进心,才有自信、自强,进而才会有能力、有本领和有成就。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;在大街上嬉笑打闹;在公共汽车上,年轻人不知给身旁的老人、孕妇让位……等等。这些人,在大庭广众之中,却“旁若无人”,如入无人之境。别人向他们投来的冷眼,他们或视而不见,或置若罔闻,或麻木不仁。这正反映了他们缺乏自尊、自爱,缺乏判断美和丑的能力。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”,就是说在你对别人尊重的时候,也会得到别人的尊重。尊重别人的同时,也会使自己的自尊心得到满足。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。在与人的交往中,他们有时宁可把“自尊”放在第二位,也不会对别人无理,表现出一种“虚怀若谷”的高尚境界。他们甚至在个人独处的时候,也还要讲究“慎独”。我们与这样的人交往,会感到非常快乐和满足,所以大家都愿意和他交往,当然,他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相当稳定的心理特征的总和。通常是指人的尊严、价值和品格。可以说一个正常的人,最为看重、最为“在乎”的莫过于自己的人格了。因此,尊重他人人格,是人际交往中非常重要的一个方面。其次,还要尊重他人的爱好和习惯。不应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,使自己的人品更加充满魅力。

综上所述,礼仪的主要表达了三层意思:

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、动作进行准确描述和规定的行为准则,并逐渐成为人们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的关系的和谐。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。

三、礼仪的特征

礼仪有自己独具的特性。在了解了礼仪的涵义之后,有必要进一步把握礼仪的特性,从而更深刻地理解礼仪的本质,认识纷繁复杂的礼仪现象和礼仪规范,更好地为我们的礼仪实践服务。

礼仪具有以下几个方面的特性:

1. 规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成,不是人们抽象思维的结果,而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。这就是说,一方面,礼仪是一定社会或一定阶级的共同生活对人们的行为所提出的要求,这种要求是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的;另一方面,它又是一定社会或一定阶级对这种社会要求和生活实践的认识,通过一定社会的思想家们把这种要求和认识集中概括出来,见之于人们的生活实践,便形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则,不断地支配或控制着人们的交往行为。如果人们能够自觉地按照这种准则去行动,那就是符合礼的要求的,在行动中违反这种准则,就是失礼的。所以,规范性是礼仪的一个极为重要的特性。当然,在社会生活中,除了礼仪规范以外,还有政治规范、法律规范、道德规范等,但是,与其他规范相比,不论在内容和形式上,礼仪规范都具有自身的特殊性。

2. 多样性

礼仪与每一个人都存在着密切的联系,它广泛涉及到不同的生活、学习和工作领域;同时,不同的个人,在他的生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,不管是在内容上,还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。新生儿呱呱坠地,由于适应环境的能力较差,尚无礼仪可言。随着婴儿慢慢长大,开始“伊呀”学语,父母亲教导他叫“爸爸”“妈妈”,这实际上已经开始了对子女进行家庭礼仪的教化过程。以后通过家庭和学校的教育,使“尊老爱幼”“尊师守纪”“文明礼貌”等礼仪规范与礼仪常识在青少年心灵里获得了加强,并潜移默化地成为他们自觉的行动。当一个人走上社会、参加工作后,在遵守基本礼仪规范的同时,又面临熟习新的公共礼仪与职业礼仪的要求。如军人有军人的礼仪,医生有医生的礼仪,教师有教师的礼仪,营业员有营业员的礼仪等等。即使是从事同一职业的同一个人,他在与人交往的过程中。每个环节都有不同的礼仪要求。例如营业员在接待顾客时,其基本的礼仪表现为:美观端庄的服饰;独具魅力的微笑;当顾客走近柜台时,主动打招呼;顾客挑选商品时,不厌其烦;顾客离开柜台时,表示欢迎再次光顾等等。凡此种礼仪,都反映了多样性的特性。

礼仪之所以会有多样性这一特性,是因为在不同的社会中,人们的社会关系是多种多样的,即使是在同一社会内部,不同的社会组织,不同的家庭,人和人之间的关系也是多种多样的。因此,反映在礼仪要求上,也就具有多样性的特性。

3. 继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。通常,文化现象包括物质文化和精神文化两个方面。故宫、金字塔、万里长城、计算机之类都属于物质文化;理论、观念、心理以及与之相联系的科学、宗教、文学、艺术、法律、道德、礼仪等都属于精神文化。物质文化是指文化中看得见、摸得着的那一部分,我们称之为“硬文化”,它是文化的物质外壳,亦即文化的表层结构;精神文化可以称之为“软文化”,是文化的深层结构。在各民族的文化冲突之中,相对来说,最容易随着冲突而改变自身的是文化的表层结构,而文化的深层结构则不易在冲突中改变。而最难改变的是深层结构中“心理积淀”这一部分。心理积淀是文化结构中最深层的文化层面。它不仅是个人长期形成的心理习惯,更主要是一个民族数代人积淀而成的心理习惯,由这种积淀在人们心理中形成了一定的观念定势、思维定势、价值标准定势,并通过实践活动表现出来。正因为如此,使得现代文化与传统文化有着剪不断的联系,其内容隐含着传统文化的基因。

中国的礼仪文化从产生至今,经过几千年的继承和发展,不仅构成了中华民族精神文化的一个重要组成部分,同时也形成了中华民族自己的礼仪文化心理。这种礼仪文化心理是以反映中华民族文明水平、道德风貌、大智大勇等健康高尚的礼仪修养为本质特征的,是中华民族优秀礼仪文化的心理积淀。尽管旧的封建礼教在较长时

期内束缚了人们的思想和行动,但是,随着封建制度的瓦解,它已经作为糟粕而逐渐被人们所摒弃。

正因为礼仪具有继承性的特性,就使得礼仪文化的丰富和发展成为可能。我国古代夏、商、周三代的民族,在中原立国后,都尊黄帝为自己的祖先。所以华夏民族的礼仪文化共识于黄帝时代传承下来礼的仪核心,同时在此基础上发展了礼仪文明。《礼记·礼器》说:“三代之礼一也,民共由之”。这里的所谓“礼”,虽然主要指统治阶级的典章制度,但也包含了交际礼俗的成分。“一也”,即一脉相承的意思。《论语·为政》说:“殷因于夏礼,所损益可知也;周因于殷礼,所损益可知也”。孔子在强调“因于”即继承关系的同时,又指出有所“损益”,即发展变化。事实上,每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。现代中华礼仪就是以中华传统礼仪文化为核心,在广泛吸收东西方礼仪文化的基础上形成和发展的。

4. 差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用。则会因现实条件的不同而呈现出差异性。这主要表现在:同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而使其意义出现差异。封建时代三叩九拜之礼拿到现在来用就行不通;反过来,本世纪初一些仁人志士海外求学归来,以鞠躬礼替代跪拜礼则被视为异端。同一礼仪在此地被视为友好,在彼地则可能被视为冒犯别人。如在阿拉伯地区,男人之间手拉手走路是一种无声的友好和尊重的表示,但在美国却是丢人现面的事情,因为在美国社会里,男人和男人手拉手一起行走,通常是同性恋者。第二次世界大战后全世界都知道食指和中指比成“V”形状表示胜利,但是这个由比利时人发明的手势语,即便是当初英国首相邱吉尔使用时也得十分谨慎。在英国作“V”手势表示胜利时,必须把手掌向着观众,手背朝着自己。如果把手背朝着观众,那就像美国人单伸出中指一样,表示下流。到了非洲,“V”手势只是表示两件事或两样东西,并无什么特殊的含义。

礼仪的差异性,还表现为同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微差别。如同样一句话对年轻人来说可能觉得无关紧要,但对手老年人来说,则可能会伤害他的感情。同样是握手,男女之间力度就应不同,新老朋友之间亦应有差别。同样是打招呼,不同地区,不同民族,也不同。正因为礼仪有上述这些差别,这就要求人们在社交活动中,尽可能多地熟悉和掌握社交礼仪,熟练地运用礼仪规范来展示自己的风范,使自己在社交场合中保持良好的形象,促进社会交往的成功。

5. 社会性

礼仪这种文化形态,有着广泛的社会性,礼仪贯穿于整个人类社会的始终。礼仪不像政治、法律那样,只存在于阶级社会之中,它是与人类社会共存亡的,只要有人类社会,就会有礼仪。礼仪遍及人类社会的各个领域,不仅表现在经济领域、政治领域、

文化领域,也表现在军事领域、宗教领域等等,礼仪渗透于各种社会关系之中,只要有人和人的社会关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。

第三节 礼仪功能及原则

礼仪作为一种行为准则或规范,一经产生,便具有其自身所特有的功能,可以用来指导人们的一言一行,一举一动。同时,礼仪功能的发挥又不可能是凭空的,它必须借助于现实的礼仪活动,并且要以遵循礼仪的基本原则为前提条件。

一、礼仪的功能

礼仪的功能是多方面的,主要表现在以下几个方面:

1. 礼仪有助于塑造良好的社交形象

“形象”一词的本意,是指人或物的外观和形体,在社交中专指参与交往的主客双方在对方心目中形成的综合化、系统化的印象。在社会交往过程中,交往者的自身形象是十分重要的,形象的好坏与否,直接影响着交往双方关系的融洽和交际的成败。

印象实质上是人们的主观对客观对象的反映。在社交活动中,人对人的印象的形成是一个特殊的社会知觉过程。人们通常是作为以某种打扮,以具有某种特征的容貌和声音,以用一定姿态进行某种行为的存在而出现的。人们最初的认识通过五官接受的形态、色彩、动作、声音、气味等感性特性,这便是知觉过程。对人的印象形成首先是从这类知觉开始的。这一过程的特点:一是信息少。在人与人的接触中,主客双方掌握对方的信息是很有限的,其中不乏虚假信息。人们却不得不根据这些信息资料去分析、判断对方;二是印象形成快。人们一见面,甚至一句话也没有说,便可能一下子形成一个清晰的、不可磨灭的印象;三是具有伸展性。人们常常根据少量的信息以及以往的知觉经验,形成超出这些信息实际能说明的范围之外的、更为广泛的印象。可见,社交中印象的形成过程是极容易产生偏差的,这种偏差,有的可能会造成不良后果,从而导致社交的失败。

讲究礼仪有助于塑造良好的社交形象。如前所述,人们的印象形成过程始于通过感官察觉对方。社会交往中的人,总是以一定的仪表、服饰、言谈、举止来表现某种行为,这是影响人们第一印象的主要因素。整洁大方的个人仪表,得体的言谈,高雅的举止,良好的气质风度,必定会给对方留下深刻而又美好的印象,从而建立起友谊和信任关系,达成社交目标。在这里,礼仪起着“粘合剂”的作用,它对于表达感情、增进了解、树立形象都是必不可少的。

2. 礼仪有助于提高人们的自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

礼仪从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交中,人们相互鞠躬、握手、拥抱、献花等等,这不仅是对交往对象表示善意和尊敬的一种形式,而且还反映着一个人的精神面貌、道德情操、气质修养,以及处理问题时的应变能力。在社交场合,人们按照礼仪所规定的要求进行交往,有助于相互间的沟通和形成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范,还执行着对人际关系的整合和疏导功能,如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼等等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中事事处处注意自己的言行,养成良好的文明习惯,彬彬有礼,努力成为一个受人欢迎的人。礼仪同时还制约人们按照社会公认的行为模式去生活,去进行交往,要求人们非礼勿视,勿礼勿动,造就和谐统一的良好人际关系。在这里,礼仪起着“润滑剂”的作用。

礼仪为什么能够规范人们的社交行为,人们又为什么要遵循对自身具有很强约束力的礼仪规范呢?从根源上说,这是由人的本质和人的需要决定的。

马克思说:“人的本质并不是单个人所固有的抽象物,在其现实性上,它是一切社会关系的总和”(《关于费尔巴哈的提纲》)。人之所以成为人,区别于一般的动物,正是他的社会性。人们的社会生活是多方面的,涉及的社会关系也是极其复杂的,如生产关系、阶级关系、党派关系、民族关系以及家庭、亲属、朋友关系等等,这些关系涉及经济、政治、思想文化、法律、道德、宗教等各个领域,这一切便构成了社会关系的总和。无论是何种社会关系,都必须通过社会交往才能表现出来,这也就是说,人们的社会活动要达到预期的目的,就需要与他人配合,需要彼此间以礼相待,否则,他人就有可能产生消极、抗拒的心理和行为。正因为如此,人们在实践活动中逐渐意识到,要表现自己的本质,要实现自己的某些愿望,就需要在社会交往过程中遵循一定的规范和准则。

从人的需要来看,著名心理学家马斯洛曾经对人的需要进行意义广泛而又深刻的研究,提出了颇具影响的“需要层次论”。他认为,人不仅有需要,而且人的需要是有高低不同的层次的。按照从低到高的次序排列,有生理的需要、安全的需要、归属和爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要,无论是高层次的需要,还是低居次的需要,要获得满足都需要一定的条件。其中,知礼、守礼无疑是其中的重要条件之一,特别是较高层次的需要的满足,更离不开对礼仪规范的遵守。在人类社会,一个人的需要和发展取决于直接或间接地与他交往的其他一切人的发展。如果不注重礼仪,

不用说得不到爱,受不到尊重,不能自我实现,甚至连安全的需要也无法保证、生理的需要也难以满足。由此可见,学习礼仪,运用礼仪,有助于提高个人的修养,有助于“用高尚的精神塑造人”,真正提高个人的文明程度。

3. 礼仪有助于建设社会主义精神文明

一般而言,人们的教养反映其素质,而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪,是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平,整体素质,整体教养。

建设社会主义的精神文明,是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容,是需要全体社会成员参与的极其宏伟的系统工程。它的根本任务之一就是要培养一代有理想、有道德、讲文明、懂礼貌、守纪律的社会主义新人,恢复和发扬良好的社会风气。

精神文明建设需要通过一定的形式来推动。礼仪是推动精神文明建设的一种好形式,它是从精神文明建设的角度出发,通过仪表、举止和讲究礼貌、执行礼节来体现和培育有理想、有道德、有文化、守纪律的人们的。古往今来,在人们的社会生活中,人们常常把礼仪看作是一个国家、一个民族文明程度的重要标志,看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现,看作是一个人道德水准高低、有无教养的尺度。中华民族作为具有悠久历史和优秀文化的伟大民族,礼仪蕴含着丰富的文化内涵,我们建设社会主义的精神文明,不能割断历史,对民族传统文化要取其精华,去其糟粕,并结合时代的特点加以发展。继承和发扬民族优秀的文化传统,一个很重要的方面就是要继承作为民族传统文化之一的礼仪中的精华,并根据时代的特点,创造出更加符合当代需要的礼仪文化,以提高全民族的文明程度,促进社会的和谐发展。

4. 礼仪有利于国人增强民族自尊心

改革开放打开了国门,使国人看到了五彩缤纷的外部世界。随着改革开放力度的加大,我们与各国的交流无论是深度还是广度都是前所未有的,礼仪也面临着与世界接轨的问题。人们认识到在礼仪问题上固步自封是行不通的,但是搞民族虚无主义和全盘西化也是行不通的。我们必须加强对国人的礼仪教育,通过礼仪教育和礼仪实践,可以使国人了解和把握本民族优秀的礼仪文化传统,增强民族自尊、自信、自强的精神,巩固和发展人民内部平等、团结、友爱、互助的社会主义新型关系。在对外交往中讲究礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,加深与世界各国人民的友谊和交流,提高我国的国际地位和威望。当然,我们要在继承和发扬本民族优秀礼仪文化的基础上,广泛吸收世界各国的优秀礼仪文化,洋为中用,融会贯通,逐步形成一套与世界礼俗接轨的现代礼仪,促进各国人民的友好往来,让中国更好地了解世界,也让世界更好地了解中国。

二、礼仪的原则

在日常生活之中,学习、应用礼仪,有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律,即礼仪的原则。掌握这些原则,将有助于更好地