

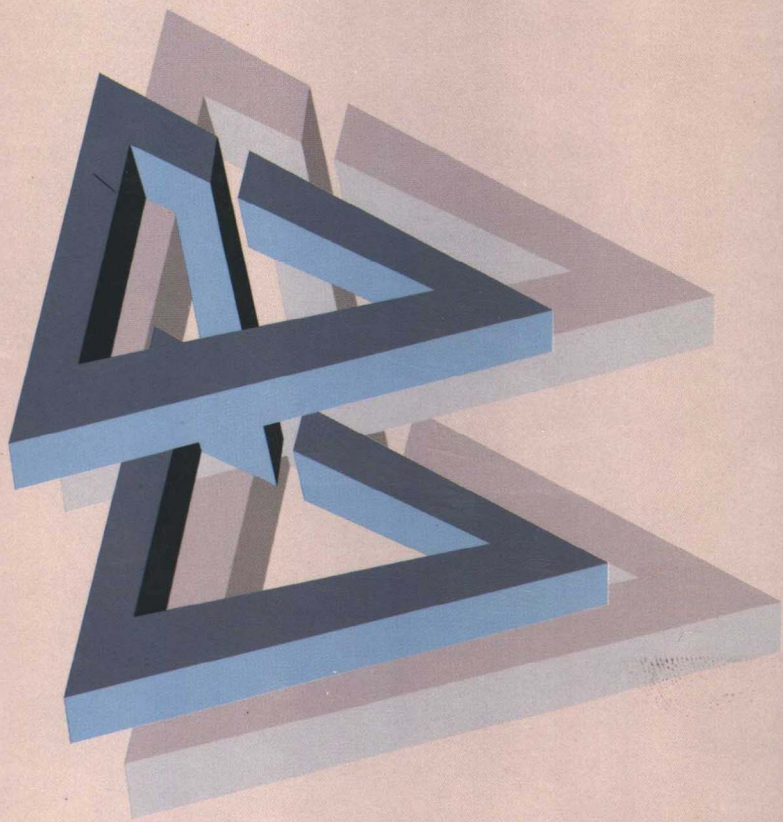
高/校/通/用/教/材

XIANDAI

SHE JIAO LI YI

现代社交礼仪

韩 英 ⊙ 主编



青 岛 出 版 社
Qingdao Publishing House

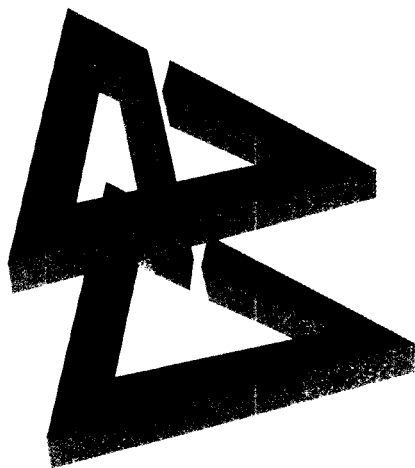
高/校/通/用/教/材

XIANDAI

SHE JIAO LI YI

现代社交礼仪

韩 英 ⊙ 主编



青 岛 出 版 社

Qingdao Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪/韩英主编. —青岛:青岛出版社, 2005. 1

ISBN 7-5436-1058-2

I. 现... II. 韩... III. 人际交往—礼仪 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 120355 号

书 名 现代社交礼仪

主 编 韩 英

出版发行 青岛出版社

社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)

本社网址 <http://www.qdpub.com>

邮购电话 13335059110 (0532)5814611—8664

传 真 (0532)5814750

责任编辑 李忠东

封面设计 申 尧

照 排 青岛新华出版照排有限公司

印 刷 青岛星球印刷有限公司

出版日期 2005 年 1 月第 2 版 2005 年 1 月第 2 次印刷

开 本 16 开(640mm×960mm)

印 张 15.75

字 数 290 千

书 号 ISBN 7-5436-1058-2

定 价 18.00 元

盗版举报电话 (0532)5814926

(青岛版图书售出后如发现印装质量问题,请寄回承印公司调换。

地 址:胶南市珠山路120号 电话:0532-8183519 邮编:266400)

前言

礼仪是一种文化。礼仪是人类文明和世界进步的重要标志。

人类社会发展到今天,创造了灿烂的文化,形成了系统完备的社交礼仪文化。

现代社会,在我们的政治、经济和文化交流活动中,在我们的生活、学习和工作中,礼仪处处起着重要的作用,显示出无穷的魅力。随着社会的发展,礼仪的内涵也更加丰富、新潮、多元。能够娴熟地掌握和得心应手地运用社交礼仪,是一个人成功的重要因素。

现代人,不能不学社交礼仪。现代人,不可不接受社交礼仪教育。于是,现代社交礼仪教育更加凸显必要。

“不学礼,无以立。”一方面,礼仪道德教育为历代所重视。礼仪讲究的是自我约束、尊重他人。在这个前提下,人们相互理解、相互合作,自觉地认识和处理个人与他人以及社会的关系,表现出良好的社会公德和职业道德,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。另一方面,在倡导全面素质教育的今天,礼仪教育已成为素质教育中非常重要的内容。广大公民特别是大中专学生通过礼仪教育,可以系统掌握现代社交礼仪,提高自身修养,展示良好形象。本书正是基于以上认识和目的而编写的。它既可作为大中专院校社交礼仪课程的教材使用,也可作为社会各界人士掌握礼仪规范的有益读物。

本书是共同劳动的成果。我们在编写过程中,参考并吸收了大量礼仪方面的著作文献以及网络、报刊的相关资料,对此我们已在书中尽量予以注明,并在此谨致谢忱。若有错漏,敬请谅解。尽管我们付出了努力,但由于水平所限,加上时间仓促,书中可能仍旧有所错漏,恳请读者批评指正。

本书由韩英主编,张传灵策划,参加编写的人员(按姓氏笔画)有王涛、孙琳、杜庆余、张传灵、杨杰、陈海军、侯环、秦晶、崔善峰、韩英、薛辰兵等。

王春晖、宋书强、宋爱平、刘虹、彭旭军、曲江川等人为本书的编写做了大量的资料性工作,张岩松、林希玲、黄泽芬对本书编写提出了宝贵意见和提供了很大的帮助,在此表示衷心的感谢。

目 录

前 言	[1]
第一章 社交礼仪概述	[1]
第一节 “礼”的起源与形成	[1]
第二节 “礼”的概念与特点	[5]
第三节 “礼”的本质与作用	[8]
第二章 日常交际礼仪	[12]
第一节 介绍	[12]
第二节 握手	[13]
第三节 称呼	[15]
第四节 拱手、鞠躬	[16]
第五节 问候、致意	[17]
第六节 吻礼	[20]
第七节 交换名片	[21]
第八节 乘车礼仪	[22]
第九节 通讯礼仪	[24]
第十节 探望、慰问、接待	[31]
第三章 个人礼仪	[35]
第一节 仪表、仪容、仪态	[35]
第二节 服饰美	[39]
第三节 交谈艺术	[44]
第四节 仪表美的训练	[49]
第四章 社会交际礼仪	[53]
第一节 宴请礼仪	[53]
第二节 舞会、茶会、晚会、沙龙	[63]
第三节 馈赠礼仪	[67]

第四节 交际时间与空间	[74]
第五章 迎送接待礼仪	[78]
第一节 迎接与送别	[78]
第二节 宾馆、旅游接待	[81]
第三节 办公室接待	[88]
第四节 会见与会谈	[92]
第五节 参观游览	[95]
第六章 学校礼仪	[99]
第一节 课堂礼仪	[99]
第二节 宿舍礼仪	[103]
第三节 图书馆礼仪	[107]
第四节 食堂就餐礼仪	[111]
第七章 求职就业礼仪	[114]
第一节 求职资料的准备	[114]
第二节 形象设计	[119]
第三节 面试	[122]
第四节 签订就业合同	[126]
第五节 按时报到 实习阶段	[129]
第八章 商务礼仪	[131]
第一节 开业典礼	[131]
第二节 剪彩仪式	[134]
第三节 商务接待	[137]
第四节 商务谈判	[140]
第五节 商务信函	[144]
第六节 世界各国商务礼仪	[147]
第九章 涉外交际礼仪	[157]
第一节 涉外交际的原则	[157]
第二节 外事迎送接待	[162]
第三节 外事会见会谈	[165]
第四节 签字仪式	[166]
第五节 国旗的悬挂	[167]
第六节 国际交际的礼遇	[169]
第十章 中国传统节日与礼俗	[172]
第一节 春节	[172]

第二节	元宵节	[176]
第三节	春龙节	[177]
第四节	寒食节	[178]
第五节	清明节	[178]
第六节	端午节	[179]
第七节	七夕节	[181]
第八节	中元节	[181]
第九节	中秋节	[182]
第十节	重阳节	[184]
第十一节	冬至节	[185]
第十二节	少数民族节日	[186]
第十一章	民间礼俗	[191]
第一节	寿诞	[191]
第二节	婚娶	[195]
第三节	丧葬	[201]
第十二章	世界主要国家的礼仪礼俗	[208]
第一节	亚洲	[208]
第二节	非洲	[222]
第三节	欧洲	[226]
第四节	美洲	[234]
主要参考文献		[241]

第一章 社交礼仪概述

礼仪是一种世界性的文化现象,世界各国都非常重视礼仪文明。我国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世,在 5000 年的文明历程中形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范。可以说,礼仪是中外传统文化的精髓之一,也是古代人民留给后辈的一份宝贵的文化遗产。在今天,礼仪是我们每个人人生旅途中的一门必修课。在人际交往、对外交流日益增多的现代社会,学一学礼仪的发展史,了解一些礼仪理论,尽可能全面、系统、熟练地掌握现代礼仪的基础知识,对于我们创造良好的人际交往环境、更好地应付生活的挑战具有非常积极的意义。

第一节 “礼”的起源与形成

一、“礼”的起源与形成

从世界范围来看,礼仪在社会生活中有着十分重要的地位,历来受到人们的重视。古往今来,许多人都在努力探寻礼仪的起源,提出自己的见解,可谓仁者见仁,智者见智。

《说文解字》这样解释“礼”：“禮，履也，所以事神致福也。”一是说“礼”、“履”音近，“履”是践履，即行动，认为礼是人们的行为规范。二是说它与祭祀鬼神有关。从繁体字“禮”的结构来看，左边是“示”字，意为祭祀敬神；右边是祭物，表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上，献给神灵以求福佑。后世学者如王国维、郭沫若等也都认为礼仪起初只是人们祭祀鬼神的仪式行为，后来才扩展为人际交往的仪式行为。

祭祀是早期人类普遍使用过的，而且一直沿袭的一种礼仪。《左传·成公十三年》云：“国之大事，在祀与戎。”《国语·周语上》云：“夫祀，国之大事也。”这说明在先秦时代，祭祀是国家的头等大事，甚至摆在了国防的前面。

历代史书的礼仪志不厌其烦地记述国家祀典的仪式规范,说明历代帝王把相当多的精力放在祭祀上。这种情况即使在民间礼俗中也不例外。凡遇生产、生活中的重要时刻,人生历程中的每一个关口、节日等,都离不开祭祀。既然祭祀与先民的关系如此密切,说礼仪起源于祭祀,是有一定的道理的。

荀子说:“古者圣王以人之性恶,以为偏险而不正,悖乱而不治,是以为之起礼仪,制法度,以矫饰人之性情而导之也,使皆出于治,合于道也。”^① 这种观点认为,礼仪是人性和环境矛盾的产物。荀子明确地说:“礼起于何也?曰:人生而有欲,欲而不得,则不能无求,求而无度量分界,则不能不争。争则乱,乱则穷。先王恶其乱也,故制礼仪以分之。以养人之欲,给人之求。使欲必不穷求物,物必不屈于欲,两者相持而长,是礼之所起也。”^② 这种观点在先秦儒家中颇有影响。西汉历史学家司马迁则根据抽象的人性或人的自然本性即“欲”来推究礼仪的起源。他说:“礼由人起。人生有欲,欲而不得则不能无忿,忿而无度量则争,正则乱,先王恶其乱,故制礼仪以养人之欲,给人之求,使欲不穷于物,物不屈于欲望,二者相持而长,是礼之所起也。”^③ 这就是说,在早期的人类社会中,人类不断增长的主观欲求与十分恶劣的客观环境之间存在着矛盾,人类在许多问题上要受到客观环境的种种限制,不可能让每个人随心所欲。为了解决这些矛盾,必须让人们按照男女、长幼、强弱、尊卑这样一些不同的“名分”,各就其位,各行其是,不至于因为争乱而带来灾祸。礼仪正是在这些人类早期的群体生活中逐渐形成的一系列行为规范。这些行为规范起初并不十分清晰,只是包容在风俗习惯之中,后来不断被规范化、制度化、程式化,变得清晰起来,这才被称为“礼仪”。

礼仪的二元起源说认为:人类的生活世界总是由两部分构成:一部分是经验的世界,是以物质具体形态的直接感知和实践为基础的,也就是通常所说的世俗生活,这就是人们的劳动和日常生活;另一部分则是超验世界,也就是通常所说的宗教生活,当然也包括前宗教现象在内。这两种世界长期共存于人类社会之中,只承认一种而不承认另一种,都是不科学的。在原始人类那里,也存在着这两个领域,或者称为“两个世界”,它们都是会逐渐形成一系列行为规范的。礼仪作为这种规范的内在组成部分,既起源于原始人类的劳动和日常生活,用来调节人类不断增长的欲求与客观环境之间的种种矛盾,又源起于原始人类的超验世界,是由原始的祭祀仪式而逐渐发展

① 《荀子·性恶》。

② 《荀子·礼论》。

③ 《史记》卷二十三《礼书第一》。

形成的一系列行为规范。

在远古蛮荒时代,我们的祖先脱离了动物界,开始具有直观、玄想、形象的原始思维以后,他们对广袤的大地、无垠的蓝天、日月星辰、风雨雷电、山川河流无不感到困惑和敬畏,低下的生产力又使他们在暴虐的大自然面前显得无能为力。于是,“恐惧创造了神”,原始初民的“万物有灵”观念使他们深信有一物即有一神,任何东西都是有灵性的,人类要想在大自然中求得生存和发展,只能对大自然顶礼膜拜,取悦于神,以得到庇佑和帮助。

另一方面,礼仪还源于协调人类相互关系的需要,也就是来源于现实世界。人类为了生存和发展,在与大自然抗争的同时,人类的内部关系,如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系,也是必须解决好的问题。在群体生活中,男女有别、老少各异、扶老携幼既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要保证和维护的秩序。可以说,维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的一个原始动力。在这个基础上,礼仪扩大到人际关系的其他方面。礼仪也不是由哪个人创造的,往往是在人与人之间的交往过程中,在社会生活中共同认定而形成并被大家一致遵守和沿用的。

二、中华礼仪的变迁

礼仪作为一种世界性的动态的文化现象,在不同时代和不同社会呈现出不同的风貌,并随着人的观念、意识不断变换而发展着。中华礼仪是伴随着中国的历史和文化同时产生并同步发展的,经历了一个由无到有、由低级到高级的发展过程。不了解中华礼仪的起源与发展,没有对中华古代传统礼仪的继承和扬弃,就不可能有我们当代的礼仪。

(一)中国古代的礼仪

礼仪产生于人类的最初阶段,我们的祖先在当时的彼此往来中自然而然地形成了一些固定的交际准则,也就是我们现在所称的礼仪。

随着社会生产的发展,人类逐渐进入文明社会,产生了各个阶级的分化。统治阶级为了巩固自己的统治,制定了一整套十分完备的礼仪规范迫使人们去遵守。原始的祭祀仪式在这个时候发展成了符合阶级社会需要的伦理道德规范,礼仪成为维护统治阶级尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具。周代的三礼即《周礼》、《仪礼》、《礼记》,全面、系统地反映了周代的礼仪制度,表明周礼已经达到了相当完备的程度,从原来的单纯祭祀天地、祖先跨入了全面制约人的行为的领域。君主的尊严成为礼仪的核心,阶级之间已无平等可言,妇女也得不到起码的尊重。

公元前8世纪—前3世纪是我国历史发生重大转变的春秋战国时代,



孔子、孟子、荀子等一批著名的学者对礼的发展做出了巨大贡献,并对后世礼仪的发展产生了深远影响。孔子明确提出了“礼”的观念。他认为:如果为每一个可能发生的情况规定一套正确的行为准则,那么人们交往中每天发生的紧张状况和摩擦就会得到缓和,这对每一个人都有好处。孔子的这一思想就是影响中国历史数千年的礼治思想。经过这些学者的努力,完整的古典礼仪制度在这个时候第一次形成,许多重要的礼仪概念和规范也在这个时候被提出和得到确立。

礼在秦以后的封建社会得到了进一步深化和发展。西汉武帝时期,政府接受著名学者董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,确立了儒学的统治地位,从而也确立了两千多年来礼治思想的统治地位。随着时代的发展,“礼”在不断地增添着新的内容,日积月累,逐渐形成了一个包括“三纲五常”等封建伦理道德在内的“礼”的体系。到唐朝《唐律疏议》颁布时,封建礼制基本完备,“文明古国,礼仪之邦”也可以说是礼法文化的产物。

封建礼制在最大限度地服务于政治统治的同时,还通过一系列教化,使礼制的规范和要求内化为人们的思想意识,指导和规范人们的言行,成为人们思想和行为的准则。商周时代的尊君思想在封建社会进一步发展为“君权神授”的理论体系,而“三纲五常”(“三纲”为“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”;“五常”则为“仁、义、礼、智、信”)成为封建礼制的核心原则。到了封建社会的中晚期,即宋明理学产生的时代,封建礼制进一步发展出了作为妇女行为规范的“三从四德”。无论是“君权神授”、“三纲五常”还是“三从四德”,都是适应一定时代要求的制度性规范,服务于封建社会的政治需要,对于调整封建社会人们之间的关系曾起到一定的历史作用。但是,毋庸置疑,这种制度极大地压抑了人的个性,限制了人与人之间平等的交往,除了其中的一小部分(如诚实守信等),它们在今天已经完全失去了积极意义。

(二)近代以来的中华礼仪

鸦片战争以后,中国被迫打开关闭已久的国门,对外交往空前地增多,西方文化伴随着其在经济、政治上的强势地位如同潮水一样涌入中国,这其中自然包括近现代西方社交礼仪、风俗习惯。西方文明和文化的冲击,导致了中国传统政治秩序的瓦解和崩溃,也导致了中国传统伦理道德的悄然隐退。不过,由于文化发展的滞后性,晚清数十年间中国民间遵循的主要礼仪规范没有发生大的变动,西方传入的礼仪习俗还只是在上层社会流传。

从晚清新政开始到民国的几十年,是我国现代社交礼仪的形成时期。清末我国开始向国外派遣留学生,这些留学生深受西方文化的影响,对国外社交礼仪的引入起了很大作用。1911年以后,民国政府与外国的接触更为

频繁,国外民间人士来华也日渐增多。中外交往的增多,无疑对认识、吸收西方现代社交礼仪产生了很大影响。从1949年新中国成立至今,是我国现代社交礼仪的发展阶段,人民当家作主,人与人之间的同志式互助关系成为人际关系的主流。20世纪70年代末以来,随着改革开放以及中外交流的日益增多,西方礼仪文化更广泛地深入了中国人的社会生活。这样,在批判继承传统礼仪的基础上,继之以吸收西方礼仪文化的因素,形成了我国当代的礼仪道德规范。

由于历史文化传统的不同,我国当代的礼仪道德规范具有这样一些不同于西方礼仪的特点,那就是:重视血缘和亲情,注重集体甚于注重个体,谦虚谨慎,内向平和,讲究礼尚往来等。

第二节 “礼”的概念与特点

一、“礼”的概念

礼仪主要是指人际交往中为了维护正常社会秩序而逐渐形成的一系列行为规范,它是历史地形成的和专门规定的一种行为规范。在这种行为规范中,完成行为的那种形式被称为是严格不变的典范。它已丧失了或正在逐渐丧失原有的社会合理性,而只是具有象征意义。礼仪同时也是一种世界性的文化现象。世界各国各民族都有各自的礼仪规范。随着国与国、民族与民族之间文化交流的日趋频繁,礼仪又有着交融和趋同的趋势。

中国享有“礼仪之邦”的美誉,注重礼仪是华夏民族的传统美德。在汉语中,“礼”表示礼貌和秩序,是为表敬意或隆重而举行的仪式;“仪”则指具体的仪节。在中国古代,“礼仪”一词很早是作为典章制度和道德教化来使用的,其中包括朝廷法规、生活方式、伦理风范、治国根本、做人本分等广泛的内容。自春秋战国之后,制约整个社会生活的已不是礼的外在仪节,而是经过浓缩的反映礼之实质内容的一系列范畴,如仁义、忠孝等,它们不仅构成了传统伦理学的核心,也构成了我国古代文化的价值观。

“礼仪”在我国古代也被称为“礼”、“仪礼”、“仪检”、“礼教”、“礼法”、“礼律”、“礼制”等。关于礼仪的界说,历来众说纷纭。《说文》云:“礼,履也,所以事神致福也,从示从豊。”“示”,许慎解释为“神事也”。“豊”为行礼之器,“从豆,象形”,即豆器上放的祭品。从汉字的字体结构特征可以想见古人造字,将玉盛在豆中事神就是“礼”。因此,礼仪最先是指祭祀中的一套仪式。祭天地、祭山川、祭社稷、祭宗庙、祭各种神物的礼仪,扩大至吉凶、婚丧、行



军、聘问、乡射、乡饮、士冠等,都有一套被称为“礼制”的礼节、仪式。

自古及今,在不同的历史时期有不同的礼仪规范。原始社会,礼仪作为人类一种很不自觉的文化行为,通过人伦关系代代传承;进入阶级社会后,礼仪一跃而成为国家上层建筑的一部分,规定了社会各个等级的高下尊卑贵贱。在现代看来,礼仪泛指由一定时代的政治观念、道德观念和风俗习惯而约定俗成的礼俗节序与行为规范,主要包括人伦道德、文明礼貌以及严格的纪律、整洁的仪表、优雅的环境等一系列做文明人的准则。

二、“礼”的特点

礼仪作为人们在社会交往中必须遵守的行为规范,具有鲜明的时代特征和社会特征。这些特征主要表现为具有时代性、继承性、差异性、共同性。学习和掌握这些特征,对于加深对礼仪的理解、更好地应用礼仪有重要意义。

(一)时代性

社交礼仪作为一种文化形态,是特定时代的社会生活在人际交往领域中的一种反映,具有鲜明的时代性。社交礼仪贯穿整个人类始终,只要存在人与人之间的交往,就存在社交礼仪。社交礼仪广泛涉及人类生活的政治、经济、军事、宗教等各个方面,不仅是习惯、风俗、禁忌的综合体现,同时与特定社会制度、社会体制、人们的文化素养以及社会的物质、精神文明的水平密切相关。一定时代的社会生活和历史发展进程总是在政治、经济、文化等各个方面呈现出与其他时代不同的特征,社交礼仪作为一定时代的产物,必然会带有鲜明的时代烙印。

社交礼仪绝不是简简单单的外在仪式,一定的形式总是反映着一定的内容和实质。具体地说,社交礼仪反映了特定历史条件下的社会道德规范和文化传统。比如:在公共场所普遍存在优待残疾人士的礼仪规范,这个准则所反映的不单纯是普通健康人的涵养和谦逊,更重要的是,它反映了整个社会对于残疾人士的尊重、关爱,反映了整个社会的良好道德风尚。

(二)继承性

礼仪的继承性与其时代性具有密切的联系。礼仪作为一个国家、民族精神文化的重要组成部分,是一个民族经过数代人长时间积累、取舍而形成的文化观念。它作为一种文化观念,一经形成即具有一定的稳定性,如果其所处的时代没有发生根本的变化,那么它也会相应地保持不变。礼仪的稳定性是其继承性的一种表现,更普遍意义上的继承性主要是指:随着时代的变迁,前一历史阶段被普遍认可和接受的社交礼仪,因时代需要有的被肯定、有的被否定、有的被充实、有的被抛弃;同时,又有一些新的内容被补充

进来。礼仪规范就是这样不断推陈出新,从而适应时代发展和变化的要求。现代社交礼仪是在继承旧有传统礼仪的基础上根据时代需要去粗取精、去其糟粕、取其精华,重新进行取舍扬弃的结果。虽然“三纲五常”作为束缚人的个性与自由的封建礼仪道德在当今社会被彻底否定,但是其中的积极因素如尊长、尊师、诚实、信用仍然被现代人接受下来,这显然是礼仪具有继承性的一个例证。

(三)多样性

礼仪是一种规范,它广泛涉及社会生活的各个方面,在不同的国家、地区、民族、领域、行业都有各自不同的礼仪道德规范。例如:中国与美国不同,汉族与藏族不同,军队与学校不同……都反映出社交礼仪具有多样性、差别性的特征。

礼仪的地区与民族差异十分明显,不同民族的缘起背景不尽相同;人们在共同生活实践中,对自然的认知也不尽相同;一定的社会或一定阶段对社会行为准则的要求也不尽相同;每个民族都有与其他民族不同的语言、生活地域、风俗习惯等。这样,不同的民族就形成了不同的礼仪、礼节,甚至同一种礼仪对不同的地区与民族具有完全不同的含义。例如:中国人点头表示同意,摇头表示不同意;在保加利亚,则是摇头表示同意,点头表示不同意。如果忽视了这种差别性,就达不到礼仪交往的目的,甚至让人啼笑皆非。

礼仪的差别性还表现在同一种礼节,在不同场合、对不同对象也有细微的差别。比如握手:若是初识,手别握得太久;碰到久别重逢的好友,可尽情地紧握、摇晃,甚至把手握痛也不失礼,反而表达了友情的深厚、热烈。男士与女士握手,一般握一下就松开,不宜太久,否则会让人不安,有失礼之嫌。

(四)共同性

作为社会公共道德一个重要组成部分的礼仪,是人们交际行为的一种非强制性规范,是同一社会群体中共同生活的全体成员调节相互关系的行为准则。这种规范以人中心,是在人类共同生活的基础上产生和发展起来的,得到了群体中的各民族、阶级和社会团体等集团和阶层的普遍接受和遵守。这种规范的形成不是人们主观臆造、抽象思维的结果,而是人们在生产、生活实践中人与人之间关系、人与自然关系的自然结果。社交礼仪的形成也不是一个或几个人决定的,而是人们共同生活实践的结果,所以它的约束对象也并不是一个或者几个人,而是一定范围内共同生活的人们。礼仪规范还具有某种程度上的共同性,即它在一定范围的人群中对于其所有成员都具有约束力。现代社交礼仪规范中的讲文明、懂礼貌、相互尊重、相互



友好的礼仪原则和在此基础上不断完善的礼节,由于其自身的合理性,被世界各国的人们所普遍接受并共同遵守,即鲜明地证明了礼仪规范所具有的共同性。这些基本的礼仪规范已成为国际交往中衡量他人、判断自己的共同标准和尺度。如果我们在国际交往中遵守这些被国际社会普遍接受的礼仪规范,就会赢得别人的尊重和礼貌的对待。比如:在得到他人的帮助时礼貌地表示感谢、遵守信用、赴约准时等等。如果我们忽视这一点,我们会在交往中遇到很多想像不到的麻烦。

第三节 “礼”的本质与作用

一、“礼”的本质

本质是事物的内在规定。现代社交礼仪是一种规范人们的言辞、行为的规定,在了解现代社交礼仪的概念、起源及形成之后,进一步把握这一内在规定,从纷繁复杂的仪式与规范中进一步揭示其特性,对于我们更好地掌握社交礼仪具有积极的意义。

为使社会交往达到和谐并有效,需要有各种社会规范来调节日趋复杂的人际关系和社会关系,并用之约束人们的言行,如社会生活中的法律规范、道德规范以及其他各种各样的处世准则等,这其中即包括礼仪规范。礼仪作为人际交往的程序、方式以及实施交往行为时的形式方面的规范,是人们在社会交往中所必须共同遵守的行为准则和规范。

礼仪看似人们生活中的“小节”,其实不然,它事关人们社会交往能否顺利地进行。没有它,就不能规范个人或社会团体在交往中的言行举止,就无法协调人际间的交往关系。礼仪并非只是军人、政府工作人员、礼仪小姐的“专利”,也并非仅是会场、宾馆、舞厅等特定场合下的“逢场作戏”,礼仪就在我们身边,随时随地都会看到、遇到,生活中时时处处都存在礼仪,社会生活呼唤着礼仪。在社会生活和人际交往中,礼仪是用以沟通思想、交流感情、表达意愿、促进了解的一种有效形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。对个人来讲,礼仪是一个人思想文化素质、道德素养和交际能力的外在表现;对社会来讲,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪作为一种社会规范,从属于伦理道德,是人类社会为维护正常生活而必须遵循的基本的道德行为规范。礼仪作为一种文化现象,是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的,它以风俗、习惯和传统等形式固定

下来,并随着人类的进步而不断发展和完善。与由国家制定、反映统治阶级意志并由国家强力执行的法律规范不同,礼仪规范是人们自觉用来约束社会生活的非强制性规范,它依靠教育、社会舆论和人们的内心信念来使人们自觉遵守;违反了礼仪规范,并不会遭致国家的强力制裁,但是将要遭到社会舆论的谴责和人们内心的蔑视。

二、“礼”的作用

礼仪作为一种社会现象,从古到今无时无刻不在对人们的日常生活产生着影响。在今天,礼仪因其对于社会、对于个人的重要作用受到了社会各界的高度重视和广泛提倡,从学校到家庭,从企业到社会,礼仪的学习蔚为风气,人们在日常生活中越来越注重按照现代社交礼仪的要求进行人际交往。这些都说明现代礼仪具有重要的社会功能。简单地说,具有时代意义的礼仪,可以成为人们相互尊重的桥梁,为人际沟通铺平道路,使人们的事业获得成功;同时,礼仪作为一种文化,又能强化人们的道德观念,营造温暖和谐的生活环境,净化社会风气,起到道德建设的作用。

(一)礼仪有助于塑造良好的个人形象

“形象”一词的本意,是指人或物的外观或形体,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的和系统的印象。在社会交往中,留给对方的印象如何,直接影响着交往双方的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形象的反映。在社交活动中,人对人的印象的形成是一个特殊的知觉过程。这一过程的特点如下: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有限的,其中不乏虚假信息。人们将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。三是具有延展性。人们常常只是通过获得的少量信息在头脑中构建出对方完整的印象,显然这个印象是超出这些少量信息的说明范围以外的,因而非常可能是不符合实际情况的。由此可见,社交中印象的形成过程容易产生偏差。这种偏差,有的可能会造成不良后果,导致社交的失败。

讲究礼仪有助于塑造良好的社交形象。现代礼仪是人们在人际交往中所应遵守的某种规范,涉及仪容、服饰、举止、谈吐等广泛的范畴。礼仪、礼节不仅是各种人际沟通和社会交往的有效途径,而且是显示人们个人形象的窗口。如前所述,人们头脑中的印象形成过程始终是通过感官感知对方的过程。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。一个人的言谈举止、服饰仪表、

精神状态等都在直接塑造着他的公众形象。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,从而有利于建立起友谊和信任关系。

在人际交往中,礼仪不仅反映着一个人的交际技巧和能力,更反映一个人的气质、风度和教养。通过学习礼仪,可以提高自身的道德修养和文明程度,更好地显示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人,在其人生道路上将会如沐春风,受到人们的尊重和赞扬。

(二)礼仪有助于促进人们的交际与沟通

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、拥抱等,这不仅是对交往对象表示善意和尊重的形式,而且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的应变能力。在社交场合,人们按规定的要求进行交往,有助于相互间的沟通和形成共识。

现代社会人际交往日益增多,人们通过社交沟通信息、交流感情、增长见识、建立友谊。讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼此的交际活动,能很好地表达相互间的尊重与进一步交往的愿望,可以促使交际双方进行积极的沟通,增进相互之间的了解和友谊,相互建立起好感和信任,进而形成和谐、良好的人际关系。如果不讲究礼仪,即使你心里很尊重对方,想得到对方的好感,也很难给对方留下良好的印象。

根据心理学中人际吸引的原则,一个人优雅的举止行为不仅是增强人际吸引的重要因素,而且是人际关系形成和发展的最先步骤。礼仪作为一种行为方式,贯穿于人与人之间社会交往的全过程,并且能够即时转化为对方的视觉和心理形象,迅速引起对方的审美价值判断,从而使礼仪体现出一种形象塑造的功能。心理学的研究成果表明,人们一般喜欢与具有良好修养的人在一起或交朋友,觉得他们更易亲近、更富有吸引力。因此,我们要想得到社会的承认和肯定,给别人留下良好的印象,就必须懂得和遵从社会所公认的礼仪规范。待人处事讲究礼仪,会引起对方的好感与同情,将大大有助于工作的顺利进行。在这种情况下,礼仪和礼貌便成了融洽人际关系的润滑剂。所以,讲究礼仪、以礼待人是实现社交目的的一个必备要素。

有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。一个人举手投足是否合乎礼仪,是否具有一定的气质风度,对他的社会交往成功与否所产生的影响是举足轻重的。即使一个人没有出众的容貌,装束也朴实无华,但如果他言谈得体,又富有感染力,便会使周围的人很愿意接近他,并给他的社会交往活动带来极大的方便。对于一个粗鲁而没有“礼貌”的人来说,一般的人是避之犹恐不及,更谈不上与其有主动的交往。