

21世纪高等学校精品教材

现代生活中，社交的重要性不言而喻，良好的社交礼仪是帮助你打开成功之门的金钥匙。



新编礼仪教程

滕新贤 主编

etiquette
course

礼仪是一个
有良好修养的
人不可缺少的。



新华出版社

新编礼仪教程

滕新贤 主 编

于 越 副主编

新 华 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编礼仪教程 / 滕新贤主编. —北京: 新华出版社, 2009. 5

ISBN 978-7-5011-8815-4

I. 新… II. 滕… III. 礼仪—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 084903 号

新编礼仪教程

主 编: 滕新贤

副 主 编: 于 越

责任编辑: 李东璘

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://press.xinhuanet.com> <http://www.xinhupub.com>

邮 编: 100040

经 销: 新华书店

印 刷: 北京佳艺丰印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 15.5

字 数: 300 千字

版 次: 2009 年 6 月第一版

印 次: 2009 年 6 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5011-8815-4

定 价: 28.00 元

前言

礼仪是人类文明的一个重要组成部分,也是世界进步的重要标志。神州华夏,礼仪文化源远流长,素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪作为中华文化的精髓,在中华民族的传统中占有重要地位,历来是衡量个人品德和社会文明的重要标尺。

早在先秦时期,儒学大师荀子就提出了“人无礼则不生,国无礼则不守”的精辟论断。在现代社会,随着国际交往的日益频繁,礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。从个人修养的角度来看,礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现;从社会交往的角度看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术和方法。只有时刻按照礼仪规范来要求自己,我们才能够做到举止文明,处世得体,进而获得生活中的幸福和事业上的成功。

礼仪不仅关系到个人的生活幸福和事业顺达,更关系到一个国家、一个民族的国民素质、精神风貌和繁荣昌盛。一个国家,只有人人以礼相待,才能形成良好的社会风气,并创造出和谐温馨的社会环境,使社会真正达到和谐稳定的状态。

现代礼仪是一门专门传播礼仪知识的课程,也是一门教会人们广结人缘的学问,更是一种妥善处理人际关系的技巧。古人云:“不学礼,无以立。”在倡导创建和谐社会,发展素质教育的今天,礼仪教育已经成为素质教育中非常重要的内容。拥有良好的礼仪修养,已经成为了现代文明人的必备特征。学习现代礼仪,不仅可以帮助我们规范言谈举止,学会待人接物,塑造良好形象,还有助于开展中外交流、经贸合作和友好往来,不断增进与各国人民之间的沟通和互信,在一定程度上避免与各个国家或地区之间产生矛盾和纠纷,从而不断加深友谊。

本书广采博纳,尽可能科学地组织和归纳礼仪学科的基础理论和基本原理,做到内容丰富,表述准确,体系科学,简明实用,达到知识性、系统性、实用性、操作性的统一。全书共分十章。除礼仪概述部分外,本书结合生活和工作中的实际情况,分别论述了个人礼仪、社交礼仪、公共礼仪、商务礼仪、仪典礼仪、职场礼仪、旅游礼仪、会展礼仪和涉外礼仪,不但可作为大中专院校学生的礼仪教育教材,也可作为社会各界人士了解现代文明礼仪的参考书。

在本书的编写过程中,编者参考了许多礼仪方面的书籍和文章,在此谨向各位同行专家们致以敬意和感谢!虽然编者精心撰写、认真审校,但由于学识有限、时间仓促,仍难免有疏漏之处,敬请各位专家和读者不吝赐教,以便今后修订,使之日臻完善。

滕新贤

2009年3月

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 礼仪的渊源与功能	(4)
第三节 礼仪的特性和原则	(8)
第二章 个人礼仪	(14)
第一节 仪表风度礼仪	(14)
第二节 服饰着装礼仪	(20)
第三节 举止行为礼仪	(37)
第四节 语言谈吐礼仪	(48)
第三章 社交礼仪	(62)
第一节 相识礼仪	(62)
第二节 聚会礼仪	(78)
第三节 婚丧礼仪	(95)
第四节 馈赠礼仪	(100)
第四章 公共礼仪	(109)
第一节 公共礼仪的含义、特点和原则	(109)
第二节 公共场所的礼仪行为	(112)
第三节 公共场合的语言规范	(125)
第五章 商务礼仪	(128)
第一节 商务联络礼仪	(129)
第二节 商务会议礼仪	(133)
第三节 商务谈判礼仪	(139)
第四节 产品营销礼仪	(144)
第六章 仪典礼仪	(148)
第一节 开业庆典礼仪	(148)
第二节 剪彩仪式礼仪	(155)
第三节 签约仪式礼仪	(159)

第七章 职场礼仪	(163)
第一节 求职礼仪	(163)
第二节 办公场所的工作礼仪	(172)
第三节 常见的职场行为礼仪	(178)
第四节 拜访和接待礼仪	(183)
第五节 服务礼仪	(190)
第八章 旅游礼仪	(202)
第一节 旅行社工作人员礼仪	(202)
第二节 旅游者礼仪	(208)
第九章 会展礼仪	(211)
第一节 会展礼仪概述	(211)
第二节 会展活动礼仪	(214)
第十章 涉外礼仪	(232)
第一节 涉外礼仪的基本准则	(232)
第二节 出国常识	(234)
参考文献	(239)

第一章 礼仪概述

人类的发展史,从一定意义上来说就是一部人类交往关系史。人与人之间的交际应酬不仅是一种出自本能的需要,也是适应社会发展、谋求个人进步的一种必不可少的途径。因为从某种意义上来说,交际实际上是一种信息交流,而信息是社会发展中最为宝贵的资源。实践证明,要顺利地与人打交道,就必须以“礼”为后盾。我国伟大的教育家孔子早在二千多年前就说过:“不学礼,无以立。”在现代社会里,随着人们交际范围的不断扩展、交际关系的日趋复杂、交际频率的逐步加快,礼仪更突显出了它的重要性。具有较强的交际能力已经成为现代人立足于社会并求得发展的重要条件,其重要意义绝不在掌握外语、电脑、驾驶等热门技术之下。因此学习礼仪、应用礼仪已经成为大势所趋。

我国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪文化源远流长,并且有着完备的礼仪体系。这是我们中华民族的骄傲,应发扬光大。

第一节 礼仪的含义及构成

一、礼仪的含义

礼仪是由“礼”和“仪”两个词组合起来的一个合成词。“礼”和“仪”这两个词在我国古代分别表示两个虽有联系却不尽相同的两个概念。什么是“礼”?《说文·示部》解释为:“礼,履也,所以事神致神福也。”其本意是敬神,表示敬意的活动。由于“礼”的活动都有一定的规矩、仪式,于是又有了“礼节”、“仪式”的概念。进入文明社会后,人们逐渐把这种礼仪活动由祈神转向敬人,所以“礼”成了表示敬意的通称,是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己的行为以表示尊重他人的准则。

“礼”属于道德的范畴,是社会公德中极为重要的部分。它渗透于人们的日常生活中,体现着人们的道德观念,确定了人们交往的准则,指导着人们的行动。在社会生活中人人以礼相待并且成为自觉的行动是社会文明进步的表现。

最常见的与“礼”相关的词有三个:礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下它们是被视为一体,混合使用的。但从内涵上看,它们之间既有区别,又有联系。

（一）礼貌

礼貌是指人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范。它体现着一个时代的风貌和道德水准，也体现着人们的文化层次和文明程度。礼貌是人在待人接物时的外在表现，侧重于表现人的品质与素养。它主要通过礼貌语言和行为来表现对人的谦虚恭敬。人际交往中的一个微笑，一句“您好”都是礼貌的表现。

在人际交往中讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重和友好合作的关系，而且能够缓解和避免某些不必要的冲突。

（二）礼节

礼节是指待人接物的行为规则。它是礼貌的具体表现方式，是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝贺、慰问以及给予必要协助的惯用形式，也是社会文明的组成部分。在国际交往中，由于各国的风俗习惯和文化不同，具体礼节的表达有着明显差异。如欧美国家的拥抱、亲吻，南亚诸国的合十，尽管表达方式不同，但都是礼节的体现。在人际交往中，我们应注重不同礼节的具体运用，以免失礼。

礼节与礼貌之间是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节，就容易失礼；懂礼节而没有礼貌，则缺乏诚意。

（三）礼仪

礼仪是对礼节、仪式的统称。从广义上来说，礼仪是指在人际交往中以约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的行为规范。从狭义上说，凡是为表示重视、尊重、敬意等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式都称为礼仪。

可见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深广。礼仪是由一系列表现礼貌的礼节所构成的，它不像礼貌、礼节那样只是一种行为、一个做法，而是一个表示礼貌的完整的、系统的过程。从本质上讲，礼貌、礼节、礼仪，其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好，它们都是“礼”的具体表现形式。

二、礼仪的构成要素

礼仪作为协调人际关系的行为规范，广泛涉及社会生活的各个方面。如个人礼仪、社交礼仪、职场礼仪等等。但不管是哪种礼仪，都包含四个基本要素，即礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒介、礼仪环境。

（一）礼仪主体

礼仪主体是指礼仪活动的实施者和操作者。具体操作和实施礼仪活动的通常是个人或组织，因此，礼仪主体包括个人和组织两种类型。

当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时,礼仪的主体通常是个人。如:参加同事的婚礼、举办生日宴会时,参加者和举办者的言谈举止所代表的仅仅是其个人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大时,礼仪的主体通常是集体组织。如:甲公司祝贺乙公司开业时,甲公司就是礼仪的主体;2008北京奥运期间,我国是欢迎各国来宾活动的礼仪主体。

个人主体与组织主体在一定条件下会发生变化。如:我国的商务工作人员赴国外进行商务洽谈时,其言行不仅代表着他本人,还代表着他所在的公司。

由于组织主体的礼仪行为必须由具体的人来代表该组织进行具体操作和实施,个人在某些特殊情况下也需要委派代表者来实施礼仪活动,因此礼仪主体还有一种特殊情况,即礼仪主体的代表人。礼仪主体的代表人是指代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。礼仪主体在选代表人时要注意选派的代表要能够真正代表礼仪主体,并且为礼仪客体所认可,能巩固并发展礼仪客体与礼仪主体的良好关系。

(二) 礼仪客体

礼仪客体又称礼仪对象,是各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。礼仪客体既可以是具体的,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;可以是人,也可以是物。如:来宾接待活动中,来宾是礼仪客体;升旗仪式中,旗帜是礼仪客体。

礼仪主体和礼仪客体之间的关系不是绝对的,主客体的转化是由礼仪主体决定的。如商场服务员用礼貌的语言接待顾客时,服务员是礼仪主体,顾客是礼仪客体;如果顾客也用礼貌语言回应服务员,那么服务员就是礼仪客体了。在人际交往中,为了促进双方关系的巩固和发展,主客体之间都应该自觉地促成这种转换。

(三) 礼仪媒介

礼仪媒介是指进行礼仪活动时所依托的媒介。任何礼仪行为和礼仪活动都必须依托一定的媒介才能完成。礼仪媒介的种类是多种多样、千差万别的,但大体上可分为语言媒介、物体媒介、事体媒介等。

语言媒介具体包括口头语言媒介、书面语言媒介、形体语言媒介、界域语言媒介等,是指以口头语言、书面语言、形体动作及界域形式来传达礼仪信息的媒介。如通过口头问候、邀请信、微笑、礼宾次序等向礼仪客体表示友好时,口头语、邀请信、笑容以及礼宾次序就是礼仪媒介。

物体媒介是指通过物体来传达礼仪信息的媒介。如礼物、纪念品等。

事体媒介是指通过相关事体来传达礼仪信息的媒介。如开业仪式、宴请等等。

（四）礼仪环境

礼仪环境是实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件。礼仪环境的内容十分复杂，大体上可以分为自然环境和社会环境。具体来说，季节气候、地理位置、自然灾害、战争胜负、历史时代等等都可以成为特定礼仪的环境。

礼仪环境对礼仪活动有严格的制约作用。《礼记·曲礼上》曾指出：“礼从宜，使从俗。”也就是说，礼的实施要从实际出发，出使在外要遵循当地的习俗。这里所说的“宜”和“俗”都是讲礼仪环境的问题。在人际交往中，采用什么样的礼仪要受到具体环境的限制，如何实施礼仪也要由具体环境决定。如：在欧美国家，人们习惯用拥抱礼来表示热情友好，但是在许多东南亚国家，人们更愿意接受合十礼。再如：父女两人在同一公司工作，父亲是总经理，女儿是一般职员，在公司里，他们要按照领导与被领导的关系来规范各自的行为；在家里的时候，则要按照父亲和女儿的关系来规范行为。

在礼仪实施过程中，以上四个要素是缺一不可的。没有礼仪主体，礼仪活动就无法进行；没有礼仪客体，礼仪就无从谈起；没有礼仪媒介，礼仪信息就无法传达；不讲究礼仪环境，礼仪就会失去应有的作用。

第二节 礼仪的渊源与功能

一、礼仪的渊源

人类的文明源远流长，在人类文明历史形成的同时，作为文明的表现形式之一的礼仪也随之出现。从仪式上说，礼起源于祭祀，产生于原始社会。这是因为原始社会时期生产力极其低下，人们无法对种种自然现象做出科学的解释，认为各种自然现象都是由神秘力量支配的，于是就把自然力量人格化，想象出各种神灵，并采用祭祀仪式来崇拜这些神灵以期换取神灵的赐福。之后，随着社会经济的日趋繁荣和人类文明的日益进步，人与自然、人与人之间的关系在各个方面、各个层次上不断展开，礼仪仅作为祭祀神灵的形式已经不能达到在社会生活的各种关系中节制人的行为的目的了，于是“礼”的外延逐渐扩大，由敬神转向了敬人。

（一）我国礼仪的起源与演进

我国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”的美称，礼作为中华民族的基质，也有着悠久的历史。

原始社会时期，我国的礼仪规范就已经初备雏形。生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人已经懂得用兽齿、石珠来打扮自己，并且为去世的族人举行仪式；而距

今约五千年前的半坡人已经注意到了尊卑有序、男女有别等礼仪问题。

大约在奴隶社会的夏、商、周三代，我国的传统礼仪进入了飞速发展时期。西周时期，我国历史上的第一部记载“礼”的书籍《周礼》产生。随后，又出现了《仪礼》、《礼记》，把人们的行为举止、心理情操等统统纳入到一个尊卑有序的模式中。这三部礼仪著作的出现在我国礼仪发展史上具有里程碑的意义，对人们的行为和社会公德的形成具有极其重要的作用。

春秋战国时期，奴隶社会向封建社会过渡，学术界出现了百家争鸣的局面，我国的礼仪也进入到了发展变革阶段。以孔子、孟子为代表的儒家学者们发展并革新了礼仪理论。孔子堪称我国历史上第一位礼仪学专家，他主张“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”，要求人们用礼来约束自己的行为。在孔子的弟子和再传弟子们记录其言行的《论语》里有74处都谈到了礼仪问题，其语录阐述了礼和礼仪的本质与功能，把礼仪理论提升到一个新高度。继孔子之后，另一位儒学大师孟子则把“礼”作为基本的道德规范。不仅如此，战国末期的儒学大师荀子更指出“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这就不仅把“礼”作为衡量人的贤愚和贵贱的尺度，而且把它与治国联系起来。儒家的这些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。

秦统一“六国”以后，实行中央集权制，奠定了封建体制的基础，中国由此开始了漫长的封建社会时期，中国古代礼仪也随之进入了强化和衰落阶段。西汉思想家董仲舒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。汉武帝采纳了董仲舒的建议，使儒家礼教成为定制。其后，在漫长的历史演变过程中，“礼”逐渐被统治者所利用，成为妨碍人类个性自由发展、窒息思想自由的桎梏。清末，虽然中国古代礼仪仍旧盛极不衰，但一些西方礼仪已经开始传入中国，开始逐步取代某些不合时宜的中国古礼。

辛亥革命后，西方文化大量传入中国，中国旧有的礼仪规范和礼仪制度逐渐被抛弃，新的礼仪标准得到推广和传播。新中国成立后，我国的礼仪建设进入了一个崭新的历史阶段，许多落后的封建礼仪，如“三从四德”等被淘汰，而一些优秀的礼仪传统，如“尊老爱幼”、“诚实守信”等则被保存下来，发扬光大。在对中华传统礼仪进行扬弃的基础上，中国现代礼仪还广泛地吸收了西方礼仪，真正做到了“中西合璧”。

（二）西方礼仪的起源与演进

西方礼仪对于我国现代礼仪有着明显的影响。我们习惯上所说的西方通常是指欧美国家。这些国家的文化源流和宗教信仰都比较相近，尽管由于各种复杂因素的影响而在礼俗方面有所差别，但是共性较多。

西方礼仪的形成及发展非常复杂,有着博采杂收而能协调融合的特点。

爱琴海地区和希腊是西方古典文明的发源地。在古希腊和古罗马时期,一些有关礼仪的问题已经开始引起人们的重视,如古希腊的人们非常注重谦恭有礼、诚实守信。希腊先哲苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等人的著作中都有很多关于礼仪的论述,古罗马的思想家教育家们也对一些礼仪问题进行了初步探讨。

公元12世纪至17世纪,欧洲社会处于“中世纪”时期,统治者极力宣扬世界上的一切都是由上帝创造的,上等人统治、下等人服从统治是天经地义的。在这种理论指导下形成了严格的封建等级制度,并进而形成了严格、繁琐的贵族礼仪和宫廷礼仪。

“文艺复兴”以后,随着资产阶级逐步登上并掌控历史舞台,带有封建等级色彩的礼仪逐步退出了历史舞台,资产阶级在改造封建礼仪形式的基础上建立起了一整套反映资产阶级利益和思想原则的礼仪规范。西方礼仪的发展变化是非常明显的,其总的趋势是日益从繁琐复杂中解脱出来,朝着简单易行的方面发展。

如今,西方礼仪已经在世界众多国家中通行,成为国际礼仪的主要组成部分。

虽然中、西方礼仪植根的文化土壤不同,但它们都是植根于文明,并伴随着文明而不断发展的。因此,尽管西方礼仪与中国礼仪的形式有所不同,但是相同之处是很多的,比如都讲究对人彬彬有礼、衣冠整齐、敬老爱幼等等。

二、礼仪的功能

礼仪作为人类的行为规范和准则,之所以受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多种重要功能,既有益于个人,又有益于社会。具体来说,礼仪主要有以下几个方面的功能:

(一) 塑造良好形象

塑造形象是礼仪的第一功能。礼仪不仅有助于树立良好的个人形象,还有助于树立优秀的组织形象。

1. 个人形象塑造

在社会生活中,每个人都希望给他人留下美好印象,得到社会公众的认可。但不是每个人都能够轻而易举地做到这一点。因为个人形象绝不仅仅是指个人先天的形体容貌,它是一个人的仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合。礼仪在这些方面都有详尽的规范。因而,人们可以通过学习礼仪更好、更规范地设计个人形象,更充分地展示个人的良好教养和优雅风度。

2. 组织形象塑造

人总是社会的人,大部分的人总是隶属于某个组织的,因此很多时候个人形象是作

为组织形象的一部分而存在的,并且它的最终目的是塑造组织形象。

在现代社会,尤其是在激烈的竞争环境中,调动一切积极因素,利用一切有效手段来提高组织的知名度和美誉度、增强竞争力,已经是每个社会组织都极其重视的问题。要树立良好的组织形象,除了建立产品信誉之外,还必须注重单位组织内部员工的精神风貌、服务态度、装束仪表等问题。而在这些方面,礼仪也有许多具体的规范。如果某个组织中的每个成员都能够按照礼仪规范来约束自己的行为,就能够让社会公众对该组织产生认同感,从而为该组织带来有形的和无形的财富。

(二) 提高道德修养

从古至今,人们都追求高尚的道德修养。但道德修养不能脱离外在的形式而存在,它必须通过一定的形式表现出来。这个形式就是礼仪。

由于礼仪本身必须符合道德规范,所以自古以来无论东方还是西方,人们都非常重视礼仪本身所具有的教化作用,即重视礼仪的道德内涵。世界各国的礼仪都要求人们用符合道德规范的行为来为人处世,告诫人们在与他人的交往中要以礼相待,讲究规矩,用道德的力量来约束自己的行为,使之符合社会公德,造就美好心灵。因此,在人际交往中,一个人的礼仪水平不仅反映着他的交际技巧与应变能力,也反映着他的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。通过一个人对礼仪运用的程度,我们可以看出该人教养的高低、文明的程度和道德的水准。因此,学习与运用礼仪对于提高个人的道德修养具有重要意义。

(三) 协调人际关系

从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。一个人只要与人打交道,就不能不学礼仪、讲礼仪。因为礼仪的一个重要职能就是它能够帮助人们规范彼此的交际活动,从而更好地向交往对象表达自己的尊重、友好和善意,增进大家彼此的了解和信任,进而造就和谐完美的人际关系,取得事业的成功。一个从未学过礼仪的人可能会在初次与某人交往时手足无措、言谈失当,而学习并掌握了礼仪的人则能够比较得体地应对各种场面,在交际活动中充满自信、处变不惊。

古往今来,许多思想家都把和谐社会作为一种美好模式来追求。我国古代思想家孔子提出了“和为贵”的观点,古希腊的思想家柏拉图在其《理想国》中也设计了一个主张公正和谐的正义之邦。尽管人们对于和谐社会的理解有所差异,但有一点却是毋庸置疑的,那就是人际关系的和谐是和谐社会的根本。然而在社会生活中,人与人之间不可避免地会发生误解、产生矛盾,从而影响到社会和谐。礼仪可以帮助人们有效缓和或解决某些不必要的情感对立与障碍,从而使人们相互之间理解、信任、宽容。

（四）正确沟通信息

人类的言语和行为都包含着一定信息。礼仪作为人们内在涵养、素质的外在体现，无时无刻不在交往中向交际对象传递着这样那样的信息，成为人们互相了解的一种手段。一个人的着装方式、风格，打电话的态度，写信的言辞，招呼他人的用语都能够反映其自身的各种信息。如果不懂礼仪，传达者言语和行为所传达的信息就可能与其本意背道而驰。如：在中国的许多地方，人们习惯初次见面时询问成年人的婚姻状况以示关心，但是如果到欧美国家也这样，就会被认为干涉他人隐私，是很没有礼貌的。一个不懂礼仪的女士在进行面试准备时可能会刻意浓妆艳抹、装扮仪容以示自己对于面试的重视，殊不知浓妆艳抹地参加面试恰恰是缺少专业素质、对工作的重视程度还不如对自身仪表的重视程度的表现。因此，了解礼仪是正确沟通信息的一个前提。

第三节 礼仪的特性和原则

一、礼仪的特性

礼仪虽然与很多学科都有着密切联系，但它作为人的行为规范，有着自身的特性。这主要表现在：

（一）共同性

人是社会的人。只要人类存在着交际活动，就需要有相应的礼仪来表达彼此之间的尊重和友好。因而，尽管各个国家、各个地区人们的种族、民族、生活方式都有所不同，但对于礼仪的需要却是共同的。此外，尽管各国、各地礼仪的具体内容有所不同，但都具有一些共同之处，如敬老爱幼、真诚守信等等。这是因为礼仪是文明社会的产物，有其道德要求，而人们对于道德方面的要求有很多都是一致的。

（二）规范性

礼仪本身就是人类社会生活的行为规范，它在人们长期的交往实践中形成，并且以风俗、习惯和传统等相对固定的方式保存下来，约束着人们的行为举止，是人们普遍遵循的惯常行为模式。任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须无条件地遵守礼仪规范。如果一个人不按照社会通行的礼仪规范去做，而“独家创造”自己的“礼仪行为”，那么其行为必然令很多交往对象难以接受。轻则会使自己陷入尴尬境地，重则会伤害到其他人的感情。如，一个人在与他人握手时如果不按照礼仪要求去做，边握手边左顾右盼，就会令对方心情不悦。而一位已婚男士把戒指戴在食指上也会被误以为还是单身，从而容易给自己和他人带来不必要的干扰。

当然,礼仪的规范性要受到礼仪环境的制约,不能一概而论。如,在很多欧美国家里,男士可以用拥抱礼来对普通关系的女士表示热情、友好或感谢,但是在阿拉伯国家这样做则是极其失礼的。

(三) 差异性

礼仪的形式和内容都是由文化决定的。不同的文化背景产生不同的礼仪文化。由于各个国家、地区和民族的文化传统、宗教信仰、地理环境、交通条件普遍存在着差异,礼仪也就具有了差异性。如:中国人请客时习惯先说没有什么好菜以示谦虚,如果桌子上的食物被客人全部吃光会使主人很没面子,因为这意味着主人准备的饭菜不够;但是西方人请客时,主人习惯自己夸赞食物的精美,而且以菜肴被客人一扫而光为荣,因为那说明菜肴味道极好。

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。礼仪规范要求对不同身份地位的对象采用不同的礼仪形式。身份地位高的人一般会受到较高规格的礼遇,而身份低的人所受到的礼遇则相对来说低一些。如,师生相遇时,学生应向老师行鞠躬礼,而老师对学生则不必以鞠躬礼相还,只要向学生微笑致意并问候就可以了。

礼仪的这种差异性要求我们在社交和礼仪活动中,既要注意各民族、国家、区域文化的共同之处,又要谨慎地处理相互间的文化差异及身份差异。

(四) 时代性

任何社会行为都要受到时代因素的影响,礼仪也不例外,它总是随着时代的发展而不断变化。如:我国古时妇女的社会地位较低,所以人们拜见长辈或平辈的时候都要先问候男人,然后再问候女人。如果反其道行之,就会被视为不懂规矩。唐代的少数民族将领安禄山进京拜见皇帝和贵妃时先向杨贵妃问安,然后才问候皇帝,被当时的人们嘲笑为不懂规矩。但是随着中国步入现代社会,我们受西方文化的影响日益加深,目前在社交场合都是先问候女宾,然后问候男宾。再如,20世纪初,少妇外出遛狗被视为有失风度;但20年后,欧美遛狗成风,成为最有风度的行为。因而,礼仪必须正确反映时代精神,体现新的社会道德规范,确立新型的人际关系,并且在实践中不断地更新其内容,改变其形式。

(五) 公德约束性

礼仪是有其道德内涵的。虽然它没有法律那样的强制后盾,不能要求人们必须去遵循礼仪规范,但是公德舆论可以对礼仪起到不可忽视的维护作用。如:一个身体健康的年轻人如果在公交车上不为年老体衰的人让座,并不会触犯法律,但却会受到公德舆论的谴责。由于每个人都希望在社会上得到其他人的肯定,因而相当一部分人会出于个人的社会形象方面的考虑而自觉地按照礼仪的要求去做。这就是礼仪的公德约束性的

表现。

（六）延续性

礼仪是在漫长的社会发展过程中逐渐形成的，任何国家的当代礼仪都是在其本国古代礼仪的基础之上继承并发展起来的，一旦形成，通常会长期沿袭，经久不衰。因此礼仪具有一定的稳定性，不是一朝一夕就改变的。如：我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等等反映民族传统的礼仪是一代一代地流传下来并且不断地被发扬光大的。即使是社会发生突然的重大变革，旧的礼仪也会持续一段时间。如，跪拜礼历经奴隶社会、封建社会等不同的社会形态，直到今天，仍然会被一些人在特别的庄重场合所使用。正是因为礼仪具有这种延续性，各个国家和地区的礼仪才具有了自己的特色。因而，我们对于礼仪遗产的正确态度应该是有扬弃、有继承、有发展。

二、礼仪的原则

任何事物都有自己的规则，礼仪也不例外。凝结在礼仪背后的共同理念和宗旨就是礼仪的原则，它是在我们在操作每一项礼仪规则的时候应该遵守的共同法则，也是衡量我们在不同场合、不同文化背景下言行是否正确、得体的标准。

（一）尊敬的原则

孔子对于礼仪曾有一句精辟的概括——“礼者，敬人也”。敬人，就是尊敬他人。这是礼仪的核心与重心。

作为一种社会性的高级生物，人类不仅有满足物质生活的需要，更有获得精神、心理满足的渴求。一般来说，人们对于那些尊重自己的人有一种自然的亲和力和认同感。尊敬的原则要求我们在自尊、自爱的同时尊重他人的人格、劳动和价值，以平等的身份与人交往；同时，我们还要尊重他人的爱好和感情。可以说，在与他人交往之时，最要紧的就是敬人之心长存。互谦互让、互尊互敬是交际成功的关键。在人际交往中，只要不失敬于人，即使具体做法一时失当也能够获得对方的谅解。

（二）自律的原则

礼仪规范是为了维护人与人之间的和谐关系、为了维护社会稳定和发展而存在的，它符合每个社会成员的根本利益要求。作为社会的一员，每个人都应该严格自律，自觉地遵守并执行礼仪规范，以促进人际关系的和谐与社会的稳定。所谓自律，就是自我约束、自我控制、自我反省。

礼仪规范都是由对待自己的要求和对待他人的方法两个部分构成的。对待自己的要求是个人培养礼仪修养的基础和出发点。古人常说：己所不欲，勿施于人。如果没有对

自己的要求，只要求别人如何如何，那么遵守礼仪也就无从谈起。

我们学习礼仪的目的不仅是要了解礼仪的内容，更主要是为了在社会生活中应用礼仪。任何人，不管其身份如何都应该自觉地应用礼仪，使自己成为一个高尚的、受欢迎的人，否则就极易受到公众的指责，不但交际很难成功，还会严重损害到个人形象，影响其个人发展。因此，在与他人的交往过程中，每个人都要时时注意自我约束、自我反省，避免给他人带来不快。

（三）宽容的原则

这一原则是从对待他人的角度来说的。所谓宽容，是指心胸宽广、忍耐性强。正如孔子所指出的，“宽则得众”。一个有着宽阔胸怀的人往往很容易赢得他人的爱戴和敬重。

要宽容，就要做到将心比心，“己所不欲，勿施于人”。要多容忍他人、体谅他人，不求全责备、斤斤计较或过分苛求、咄咄逼人。现实生活中，每个人的思想、品格、兴趣、爱好以及认识问题的水平都是有差别的。我们不应该用一个标准去要求所有的人，而要容许他人有行动和独立地进行判断的自由。对于那些与我们不同的言行，在不违背正义和道德的前提下，应该保持平和、容忍的态度。这也是尊重对方的一个表现。

（四）平等的原则

礼仪的核心是尊重交往对象。尽管在具体运用礼仪的时候要因人而异，根据不同的交往对象采取不同的具体方法，但是当面对众多各方面相同或相近的交往对象时，必须一视同仁，给予他们同等的礼遇，不能因为交往对象之间存在着年龄、性别、种族、文化、职业等方面的差异而厚此薄彼。如，握手时我们可以先与职位高者握，然后再与职位低者握；也可以先与年老者握手，然后与年轻者握手。但是不能只与职位高者或年纪老者握手而置其他人于不顾。在涉外交往中尤其要注意：不能根据对方所属国家的大小、贫富而区别对待外国人士，那样会破坏彼此间的关系，甚至会产生国际争端。

（五）等级相称的原则

这里所说的等级是广义上的等级概念。它既包括社会地位的等级，如上下级，也包括家族地位的等级，如辈分、长幼、亲疏等等。这一原则要求礼仪的规模、规格、形式等都要恰如其分，不能对上级、长者、尊者使用对下级、幼者的礼仪，也不能对下级、幼者使用对尊者、长者的礼仪。比如西方的亲吻礼，按照礼仪规范，长辈吻晚辈应吻其额头，而晚辈吻长辈则应吻其下颌。如果反其道而行之就是违反了等级相称的原则，是极其失礼的。