

● 黄辛隐 主编

社交礼仪概论

SHEJIAO
LIYI
GAILUN



苏州大学出版社

社交礼仪概论

主 编 黄辛隐

副主编 宋维红 皇甫菊含 汪晓媛



图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪概论/黄辛隐主编. —苏州:苏州大学出版社,
2008.8

ISBN 978-7-81137-093-5

I. 社… II. 黄… III. 人间交往—礼仪—高等学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 121603 号

社交礼仪概论

黄辛隐 主编

责任编辑 赵 强

苏州大学出版社出版发行

(地址:苏州市干将东路 200 号 邮编:215021)

常熟高专印刷有限公司印装

(地址:常熟市元和路 98 号 邮编:215500)

开本 787mm×1 092mm 1/16 印张 12.25 字数 303 千

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81137-093-5 定价:19.00 元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话:0512-67258835

河南广播电视大学

《社交礼仪概论》编委会名单

主 任 温海昌

副主任 李爱华 张庆元

委 员 蒋文龙 周文林 王海天 牛志新

孙冬青 李小明 陈宗彬 张文戈

吴伶俐 王荣献 王春先 黄芬香

黄辛隐 宋维红 汪晓媛 皇甫菊含

前言



站在 21 世纪的时代平台上,每一个社会人都会面临着这样的考量:
我们在社交礼仪的“考试”中,能交出怎样的一份答卷?

这份答卷的分量很沉重,内容很广泛、很深刻,它直指着我们的文明修养,蕴含着我们的文化情愫,解读着我们的人格和心态,标显着我们的人生品位。

《社交礼仪》一书试图帮助我们交出一份关于礼仪的完美“答卷”。

由于我们的作者来自不同的专业方向:管理学、艺术学、教育学和心理学等,于是,在本书中投射了我们不同的专业背景知识;

由于我们的作者均有比较丰富的教学研究和实践经验,深知礼仪这门学科知识的学习必须有很多的操作积累,于是,在本书中对礼仪知识在完成学习内化之后如何在社交礼仪的实践中遵行和外化给予了充分关注;

由于我们的读者既有“社会人”,也有“校园人”,并鉴于对外开放不断扩大和深化的发展,所以本书在主要阐述通用社交礼仪的同时,也将校园礼仪、涉外礼仪等纳入了视野。

本书在编写过程中力求体现以下特点:

第一,时代性。本书在章节内容的编排、相关资料的使用中,尽量运用充满时代气息的信息和内容,体现全球化背景下礼仪的新需求、新观念;

第二,文化性。本书很关注礼仪与文化的渗透和链接,力图开掘礼仪中的内在的文化元素,以揭示礼仪背后的文化渊源或根基;

第三,实践性。本书突出了礼仪的操作和运用,从内容安排到课后的练习以及教学要求上都鲜明地凸显了可操作性;

第四,综合性。本书运用编写者各自的学科优势进行有机的融合渗透,并展示在相关的章节中。

在编写过程中,我们参考了国内不少著名专家学者关于社交礼仪的专著、教材以及相关的前沿资料,汲取了很多的精华元素,在此一并表示感谢;

本书的编写得到了河南广播电视大学的支持和帮助,在此深表感谢;

苏州大学出版社的领导和编辑对本书的编写出版付出了很多的心血，在此深表感谢；

感谢各位作者在百忙之中抽出时间、倾注心血联手编写这本教材；

感谢为我们编写本书提供了大量资料的各位同仁。

一本书的编写总有画上句号的时候，一种探索和研究却没有止境；

一门课程的学习总有结束的时候，一种社会的“考试”却会一直延续；

一种礼仪素养的养成是一生的追求、一生的品位、一生的美德！

在这条前行的道路上，我们共勉！

目 录

导 论

第一节	礼仪的概念及其起源与发展	1
第二节	礼仪的内容、特征和原则	5
第三节	礼仪的意义与功能	11
第四节	礼仪与相关学科的关系	15
第五节	如何学习社交礼仪	17

上 篇

第一章 个人礼仪

第一节	仪容礼仪	23
第二节	仪态礼仪	27
第三节	着装与服饰礼仪	39

第二章 公共场合礼仪

第一节	一般场合礼仪	46
第二节	校园特定礼仪	51
第三节	交通礼仪	53

第三章 交往通联礼仪

第一节	交往礼仪	63
第二节	宴请礼仪	66
第三节	电子通联礼仪	76
第四节	书信通联礼仪	83

第四章 居家礼仪

第一节	父母子女相处礼仪	91
-----	----------	----

第二节	与亲戚相处的礼仪	96
第三节	婆媳、翁婿相处礼仪	97
第四节	与邻里相处的礼仪	103

下 篇

第五章	求职礼仪	
第一节	求职前的准备	109
第二节	求职面试礼仪	114
第六章	工作场合礼仪	
第一节	工作场合交往礼仪	122
第二节	办公室礼仪	130
第三节	谈判礼仪	136
第七章	习俗礼仪	
第一节	我国主要少数民族习俗礼仪	144
第二节	亚洲太平洋地区主要国家习俗礼仪	151
第三节	欧美主要国家习俗礼仪	159
第四节	非洲主要国家习俗礼仪	166
第八章	涉外礼仪	
第一节	涉外通则	169
第二节	接待外宾礼仪	173
第三节	馈赠礼仪	176
第四节	出访礼仪	179



礼者,人道之极也。

——荀 子

导 论

导
论

我国是历史悠久的文明古国,几千年来创造了灿烂的文化,形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范,被世人称为“文明古国,礼仪之邦。”礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展起了广泛而深远的影响,其内容十分丰富,涉及的范围十分广泛,几乎渗透于社会生活的各个方面。

在今天社会主义精神文明建设中,我们应掌握礼仪的相关知识,立足于吸收民族文化中的精华,使传统文明礼仪古为今用,并吸收世界各国优秀文明成果,发展并掌握现代礼仪知识,在现实生活中为我所用。

第一节 礼仪的概念及其起源与发展

一、礼仪的概念

古人云:“礼者,人道之极也”,“不学礼,无以立”。中华民族是礼仪之邦,随着社会的进步和文明的发展,社交礼仪越来越受到社会的重视,讲究礼仪已成为人们的生活需要,并被纳入道德文明建设的内容。随着社会交往范围的不断扩大和日益频繁,正确处理复杂的人际关系已成为人们社会生活的重要课题。特别是在国际交流日益密切的今天,人们更需要以良好的礼仪形象来展示国人的文明风采。社交礼仪是调节人际关系的行为规范,因此,掌握社交礼仪知识,讲究社交礼仪,不仅是现代文明人必备的基本素质,而且有利于在社会中建立相互尊重、友好合作的新型人际关系,它是社会交往和事业成功的重要条件,因此人们必须学习和掌握必要的礼仪知识。

现代社会中,“礼”的含义并没有古代那么宽泛。《现代汉语词典》对“礼”的解释是:(1)社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式:婚礼,丧礼。(2)表示尊敬的言语或动作:礼节,敬礼。(3)礼物:送礼,“千里送鹅毛,礼轻情意重”。(4)以礼相待:礼贤下士。可见,现代意义上的“礼”是表敬意的通称及表敬意的仪式、言语、行为或礼物。

现代礼仪中,“仪”的含义有:(1)人的外表:仪表、仪容、威仪。(2)礼节、仪式:即礼节的具体表达形式和仪式,如“司仪”,就是掌管和主持礼仪的人。(3)礼仪器物:即表



达敬意或寄托特定意义的一些物品,如锦旗、奖杯、哈达等。此外,“仪”还有典范、表率的意思,如礼仪小姐、礼仪先生,其中的“仪”就有典范、表率的含义。

在西方,“礼仪”一词来源于法语,原意是“在法庭上的通行证”。古代法国的法庭为了保证法庭秩序,制定了许多法庭规则,并把这些规则写在进入法庭的通行证上,以供人们入庭后遵守。后来,“礼仪”一词进入英语,逐渐演化成“人际交往的通行证”,因为在社会生活的各个领域,人们都需要遵守一定的准则和规范。英语中的“礼仪”主要指有教养的礼节和规范、谦恭有礼的言谈举止以及一定的仪式、典礼、习俗等。

从以上的分析看,现代社会中的“礼仪”,是指人们在社会活动和社会交往中表示相互之间的敬意、尊重、友好和关心的礼节、礼貌、仪式等的通称,侧重指社会生活和社会交往中由于共同的风俗习惯而形成的为人们共同遵守的行为规范和交往准则。现代礼仪主要是一种维护和协调人们之间相互关系的社会行为规范或准则,其目的是用来规范人们在社会生活和社会交往中的秩序和行为,以此确立、维护、协调和发展相互之间的关系,维持一定的社会秩序,并推动社会文明的发展。

因此,我们可以对“礼仪”的概念作如下归结:

礼仪指的是一定地区、民族、国家或群体在共同的社会生活和社会交往中所形成的,为人们所认同和共同遵守,并以确立、维护和协调人们之间相互关系、维持一定的社会秩序为目的的各种符合礼的精神及要求的社会交往方式、行为准则、价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、器物、标志、服饰、象征等的总和。它是人们逐步摆脱愚昧、落后,并走向文明、进步的标志和见证,体现着人类的文明程度和文化教养水平的提高。

二、礼仪的起源与发展

“学史使人明智”,“温故而知新”。因此追寻社交礼仪的起源,弄清其发展脉络,对我们学习社交礼仪是十分必要的。礼仪作为人类社会生活的行为典范,是与人类社会同时产生并同时发展的。每一个社会阶段都会形成与之相对应的礼仪。某一礼仪的形成都有一个从无到有、由初级到高级、由局部到整体的过程,体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后,不断走向开化、进步和文明的进程。了解社交礼仪的起源和发展,有利于更好地继承先辈们创造的文明成果,进而自觉地紧随历史的前进步伐,发扬优良传统,创造更加美好的人类文明。

(一) 礼仪的起源

首先,礼仪源于礼。礼的产生,可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来。先是为维持自然“人伦秩序”而产生了礼。在群体生活中,男女有别,老少各异。礼仪既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。例如,在刀耕火种时代,人类已知道应有的礼貌。那时,人类的祖先以打猎为主,世界对他们来说充满着危险,因此当不同部落的人相遇时,如果双方都怀有善意,便伸出一只手来,手心向前,向对方表示自己手中没有石头或其他武器。走近以后,互相摸摸右手,以示友好。这一源于安全交往需要的动作沿袭下来,便成了人们表示友好的“握手礼”。礼的产生除了用作巩固社会组织和加强部落之间联系的手段之外,还为“止欲制乱”而制礼。



其次,礼起源于原始的宗教祭祀活动。《说文》中解释“礼”：“履也,所以事神,致福也。”就是说,“礼”是祈福祭神的一种仪式。由于原始人类认识自然的能力很低,对自然界充满着神秘感和恐惧敬畏感,于是便产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下,原始人开始一厢情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵。祭祀活动就是人类表达这种崇拜之意而举行的仪式。继而人类的自然崇拜逐渐扩展到人类自身,开始转移到那些在与自然界斗争中创造了奇迹、做了贡献的“英雄”身上,如尝百草的神农氏、治水有功的大禹等。他们成了人类心目中的神,理所当然地受到了人们的祭祀、赞颂、祈祷等。随后,祖先也成为人类崇拜的对象。于是原始人虔诚地向这些“神灵”和“祖先”打躬跪拜、祈祷、致福。祭祀活动日益频繁,原始人的“礼”便产生了。

(二) 礼仪的发展

1. 原始社会的礼仪

在中国,原始社会的“礼”来源于古代的祭祀活动。由于生存条件极其险恶,原始社会的人们敬神、祭拜天地人鬼都是为了祈福,礼仪带有明显的实用动机。这些礼仪对每个氏族成员都具有极大的强制性和约束力,它相当于后世的法律,实际上是一种未成文的习惯法。

原始社会人类礼仪的发展,主要是随着社会生产力水平的发展,人们的认识能力得以提高,对复杂的社会关系有了一定的认识之后而出现的。比如由血缘关系引申出的家族关系,由生产引起的分配、交换、消费等关系,由地缘引起的人们之间亲疏、敌友关系,等等。于是,人们就将事神致福活动中的一系列行为,从内容到形式扩展到各种人际交往活动中,从最初的祭祀之礼扩展到各种各样的礼仪形式,如用手舞足蹈庆祝胜利,用拍手击掌、拉手、拥抱表达友谊等。这都是人类交往礼仪的雏形。

原始社会社交礼仪的特点是:由于没有私有制、没有阶级,所以礼仪的观念是民主的、平等的。远古氏族正是通过这种原始礼仪活动,将其氏族组织、团结起来,按照一定的社会秩序和规范进行生产和活动,以维系整个社会的生存和活动。

2. 奴隶社会的礼仪

人类社会进入奴隶社会之后,礼仪便开始了在阶级对立的社会中发展的历史。人类进入奴隶社会,中国古代礼仪也正式形成。奴隶社会是第一个阶级社会,礼仪也被打上了深刻的阶级烙印。礼仪除了用于祭祀之外,还成为治国之本。由于礼仪成了一种制度,也演变成了“国之基”、“政之本”、“君之大柄”。例如,跪拜,这种原始社会中人们相互致意的姿势,到了阶级社会便演变成了一种表示臣服的礼节。奴隶主通过礼仪制度不断强化人们的尊卑意识,以维护统治阶级的利益,巩固其统治地位。

孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”看作是治国安邦、平定天下的基础,也是个人修养的必然内容。在那个时代,以孔子、孟子、荀子为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能,第一次在理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务,并整理了一批珍贵的礼仪典籍和文献资料。

但是,中国古代的礼仪包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范,礼成为维护统治阶级尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉人民和阶级统治的工具,成为社会等级制度的表征。



3. 封建社会的礼仪

进入封建社会,礼仪得到了进一步的深化和发展。封建社会的主要矛盾由奴隶主阶级与奴隶阶级的对抗转化为地主阶级与农民阶级的对抗,但阶级对抗的实质没有什么不同。封建礼制在最大限度地服务于政治统治的同时,还通过一系列的教化,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。奴隶社会的尊君观念被演绎为“君权神授说”的完整理论体系。奴隶社会不平等的礼仪关系被发展成为尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪体系。封建礼仪对广大妇女的压迫和禁锢更严重,对妇女的行为要求做到“三从四德”。

在漫长的历史演变过程中,封建礼仪一方面起着调节、整合、润滑人际关系的作用,作为一种无形的力量制约着人们的行为,使人们有秩序地参与社会生活,以期国家统治的稳定。但另一方面,它逐渐成为妨碍人个性自由发展、阻挠人平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

4. 资本主义社会的礼仪

资本主义社会的礼仪取代封建社会的礼仪,是一种历史的必然和进步,礼仪文明和礼仪水准也达到前所未有的高度。但是资本主义礼仪也有局限性,有其虚伪的一面,其显著特征是“既文明又不文明”。提出“一切人生而自由平等”的原则,但又不能真正做到。资本主义社会的礼仪对中国礼仪的发展也产生了影响。鸦片战争之后,中国闭关锁国的状态被打破。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体系的瓦解。西方礼仪由于体现了自由、民主、平等等先进思想,因此受到了中国进步阶层的欢迎,并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施,为中国传统礼仪注入了新的生机,简化了中国传统礼仪的繁文缛节,客观上促进了世界各国礼仪道德文化间的交流和相互间的取长补短。

5. 社会主义社会的礼仪

社会主义是人类历史的必经阶段。经济基础发生变化,作为上层建筑的礼仪必然也会发生变化。到了社会主义阶段,由私有制导致的一些带有歧视性的社交规范也退出了历史舞台。但是,社会主义礼仪是在对中外礼仪文化的扬弃中向前发展的,我们要继承中国作为礼仪之邦的优秀文化遗产,要继承包括资本主义在内的一切优秀的人类文化遗产,也要汲取世界上一切民族的优良文化成果,学习他们的礼仪规范,建设社会主义礼仪。虽然我们的有些礼仪形式是由国家法律规定的,例如国旗、国徽的礼仪等,但是日常社会社交礼仪还是要按照约定俗成的规范来贯彻。进入21世纪,我国的礼仪文化作为社会主义先进文化的重要内容,正在对中华民族的全面振兴与世界的和平发展起着更加积极的促进作用。

(三) 礼仪的发展趋势

随着现代社会生活节奏的加快,人们的思维方式和生活方式也发生了根本性的变化,旧的体制在消亡,新的礼俗在产生,社交礼仪也发生了许多根本性变化,并呈现出几大发展趋势:

1. 社交礼仪的形式日趋简化

中国古老的交际礼仪有一套程序化的动作规范。比如见官员和长辈要下跪,普通相



见要打躬作揖等。这种礼节产生于氏族社会末期,贯穿于奴隶社会、封建社会。这种繁文缛节与那个时代的慢节奏的生活方式相适应,但显然与当代工业文明相悖离。从跪拜到作揖,动作简洁了许多,继之以握手、点头、微笑,非言语交往礼仪已经简化得不能再简单了,适应了快节奏的现代生活。现代的生产方式和生活方式迫使人们将传统礼仪的繁琐削尽,把注意力更多地放在了礼仪的实际效果上。

2. 社交礼仪对象逐渐多元化

传统中国人的社交活动种类较为单一,内容不够丰富,最重要的表现就是“饭桌社交”一枝独秀。社交方式的单一使得社交礼仪的对象也比较单一。现在的青年人再也不满足于聚餐这种单一的社交方式了,在晚会、体育活动和卡拉 OK 这些大众化的社交方式之外,更多新的社交方式随着时代变迁而出现,如网络社交、派对社交、旅游社交、俱乐部社交、新型社区社交和公益活动社交等。随着社交方式的多元化,社交礼仪的对象也从传统的“熟人社交礼仪”向更广范围的对象扩展,网络社交礼仪、派对礼仪、旅游社交礼仪等逐渐发展起来。

3. 现代社交礼仪内容更加丰富

随着科技的发展和人类文明的进步,现代社交礼仪中有一些新的内容补充进来,不断推陈出新,这是礼仪适应时代发展变化要求的必然结果,如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是随着时代进步而产生的新生事物。

改革开放的深入给我国带来了新技术、新思想,也带来了世界各国、各民族的礼仪风俗。世界在变小,交际的纽带在变长,礼仪的内容进一步丰富起来。



本节小结

我国素以“礼仪之邦”著称于世。随着社会的进步,人们的社会交往范围的不断扩大,讲究礼仪已经成为人们的生活需要。礼仪的概念从古至今有着很大的发展变化,这与社会的发展以及社会对社交的要求的变化有关。礼仪起源于远古时代不同部落的人们之间表示和善的简单的握手行为,并与祭祀仪式有关。在不同的社会形态,礼仪也有着不同的表现形式。礼仪的发展趋势是形式日趋简化、对象逐渐多元化、内容更加丰富。

第二节 礼仪的内容、特征和原则

一、礼仪的内容

礼仪所涉及的内容纷繁庞杂,涵盖了社会生活的各个方面,其形式也多种多样。随着社会的进步和人类文明的不断发展,礼仪的内容也在不断充实和丰富,内涵也更加丰富。但无论各种礼仪之间多么千差万别,总的说来,礼仪主要包括礼貌、礼节、礼仪仪式等基本内容。

礼貌是人与人在社会交往中相互表示敬意和友好的行为规范,是一个人在待人接物时的外在表现,这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作体现出来的,它反映一个人的文化修养和待人接物的诚意。礼貌是存在于社会生活中的每个社会成员在交往中都必须遵守的最起码、最简单的道德规范,是一定时代的人们道德品质、文化修养和文明程度的集中表现。礼貌侧重于表现人的品质与素养,它对人们的要求是多方面的。如在家要尊敬父母、尊老爱幼;在学校要尊敬老师、关心同学;在工作单位要尊重领导、善待同事;在公共生活中要谦恭自律、真诚有爱、相互礼让、相互关照等。礼貌的原则是真诚、平等、尊敬、礼让、宽容、同情和关怀,而礼貌的核心是一种对人的态度,它决定了一个人为人处世的基本行为倾向。在人际交往中,讲礼貌的人往往举止谦逊、言行和悦、热情大方、平易近人,举手投足都显得很有修养。在日常生活中,讲礼貌的人总是能得到很好的评价,受到大家的欢迎。礼貌使有礼貌的人喜悦,也使那些受到礼貌相待的人们喜悦。

礼节是指人们在日常生活中特别是社会交往过程中表现出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼、慰问等并给予必要的协助与照料的惯用形式和规范,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规定,主要是指日常生活中的个体礼貌行为。它实际上是礼貌的具体表现形式,常指人们在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式。礼节是人们在社会生活中约定俗成的行为规范,依据这种规范,人们知道在一定场合该如何处事待人。礼节与礼貌的相互关系是:没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌就必然伴有具体的礼节。

礼仪仪式是指在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动,如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。礼典仪式则主要是一些重大的或大型的礼仪和庆典仪式,如国宾仪式、国庆庆典、会议典礼、婚庆仪式等。礼节礼仪是在社会交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为和方式,礼节仪式是一种系统、完整的礼仪程序,由一系列具体的表现礼貌和秩序的礼节所构成,在层次和规模上要高于礼貌、礼节。

二、礼仪的特征

礼仪是人们在长期的社会生活和社会交往中形成的社会交往方式、行为准则、道德规范以及相应的典章制度、器物、标志、服饰、象征的综合。因此,它在本质上是一种社会规范,体现着一定的社会秩序。礼仪作为一种社会文化现象,与社会的物质文明和精神文明水平密切相关。在物质文明和精神文明不断发展的社会里,礼仪体现着一个人相应的精神风貌和道德品质,随着时代的不同,礼仪也具有相应的表现形式。然而,不管社会如何进步,人类需要礼仪是毋庸置疑的,不同时代礼仪的主要内涵不会变,它主要具有以下几个特征:

(一) 继承性和发展性

礼仪是人们在长期的共同社会生活和社会交往中产生并发展的,是适应人际关系的需要而产生的,是社会关系的产物。随着社会的发展变化和文明的不断进步,礼仪必然要不断地发展和完善,因而作为社会历史产物的礼仪,兼有时代传承性和历史发展性的特点。

孙子说:“殷因于夏礼,所损益可知也。周因于殷礼,所损益可知也。”也就是说,殷礼



由夏礼发展而来,而周礼又由殷礼发展而来,其中的内容只是有些增加或减少而已,体现了礼仪的继承性。封建时代,三叩九拜,而今礼尚简朴,礼仪无论在内容和形式方面都发生了天翻地覆的变化。以相见为例,我国古代有拱手、作揖、跪拜等多种形式,但随着时代的发展和人们思想观念的变化,今天人们见面则多以握手、拥抱或点头示意为主,体现了礼仪的发展性。

尽管具体的礼仪习俗、程式法则会因为社会的性质及其需要而改变,但人需要尊重、敬意、问候的礼仪要求是永恒不变的。那些反映着人们立身行事、待人接物的普遍伦理原则和道德要求不会随着社会的变化而被历史的长河所淹没,也正因为如此,礼仪才具有传承性和继承性;而任何时代的礼仪,都体现着时代的要求,从封建时代的“三从四德”到社会主义时代的男女平等,礼仪随着社会的进步保持着其发展性,以符合时代的要求。

(二) 民族性和国际性

礼仪的内容大都以约定俗成的民风习性、特定文化为依据,经过不断发展形成一种文化形态,不同的民族有不同的表现形式。从这个意义上说,礼仪集中体现了一个民族的文明、文化和社会风尚。不同民族的人们生活方式不同、知识体系不同、文化环境不同,对社会交往的要求自然也不尽相同,对礼仪的规范也是千差万别;每个民族都在自己独特的语言环境、共同的生活地域以及统一的生活习俗的基础上,形成了适应自己风俗习惯的一套礼仪,因此不同的民族就形成了不同的礼仪。例如,在中国,当你喜欢一个小孩时,你可以用手去抚摸他的头发,以表达你的爱意。但如果是在泰国,抚摸别人的头发是犯了大忌,因为那里的人们认为头发是灵魂所在,别人是不能碰的。

不同的社会形态、不同的国家、不同的民族以及不同的地区的人们都有着自己特定的礼仪风俗,因此,在交往活动中,“入乡随俗”、“客随主便”就显得尤为重要。随着全球化的进展及现代交通和通讯的发展,人们活动的范围不再局限在一个地区、民族或是国家,人与人之间的交流日益频繁和迅捷,国家与国家之间的交往活动也与日俱增,此时交往中所使用的礼仪也在交流和发展着,成为不同国家、不同民族的人民之间沟通的桥梁纽带。尊老爱幼、礼貌待客、遵时守约等符合大多数人礼仪取向的基本礼仪,是全球各民族人民所共同遵守的准则。而随着国际交往的日益密切,多种文化的交流碰撞使得不同的礼仪也随之不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短,从而使本国的礼仪更趋国际化。在不断加强、不断扩大的国际交往中,以讲究文明、相互尊重为原则基础而形成的现代国际礼仪,已经逐步规范化和完善化,业已形成了被广泛认可和通用的礼仪规范和准则,礼仪因此又具有国际性的特征。

(三) 广泛性和规范性

所谓礼仪的广泛性,主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在,并被人们广泛认同。它包括两方面的含义:第一,礼仪无处不在。从横向的空间角度来看,只要存在人的社交场合,就会有具体的礼仪规范和标准。无论什么样的国家、地区、民族,无论是联合国、WTO、博鳌论坛、婚庆家宴,无论是生活中的衣、食、住、行的哪个方面,无论是作为父、母、夫、妻、子、女、师、徒等,都有具体的礼仪规范。人们只有遵守这些规范,才能确保这种横向的沟通与交流达到满意的效果。第二,礼仪无时不在。从纵向的时间来看,自从有了人类文明,就存在社会礼仪,而且随着历史的演进,礼仪也得到了系统化的发展。



现代社会人们交往频繁,交往范围扩大,礼仪也在与时俱进,将来社会进一步发展,仍会有相应的礼仪影响着人们的交往行为。礼仪从时间和空间两方面广泛地影响人们的具体社交行为,并在纵横交错的不同连接点上,对人们的社会交往发挥着潜移默化的影响。

礼仪广泛存在于社会的各个方面,人人在社会交往中都会涉及礼仪,在纷繁复杂的交往中如何适合得体就成为必须重视的问题。因此,礼仪又有规范性,对具体的社交行为有一定的规范和制约,规定了礼仪在具体场合的使用行为标准,规定了什么事可以做,什么事不可以做;什么行为可被认同,什么行为不得体。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度,无论是具体的言行还是具体的姿态,均可反映出行为主体的思想、道德等内在品质和内在的行为标准。

礼仪的规范性主要体现在以下几个方面:一是道德规范,主要是指在社会交往过程中,通过社交行为所表现出来的对人的尊重,及社交主体的道德水平和人格。二是等级规范,无论官方还是民间交往,必须根据交往对象的身份、地位及具体职务实施相应的礼节,表现出适宜的等级差别,否则就会被认为没大没小、没有分寸。三是次序规范,主要是指在交往场合中要遵守礼宾次序。四是场合规范,官方正式场合与私人交往场合的要求有很大的差别,如不按照场合规范的要求去做,必然会影响交往的效果。五是行为规范,礼仪的规范性最终体现在社交行为上,如果没有社交行为的规范,那么人们的社交生活必将一片混乱。

(四) 个体性和社会性

礼仪是关于人的礼仪。人的本质在其现实性上是一切社会关系的总和。因此,人就其本性而言既是社会的存在,又是个体的存在,即具有社会 and 个体二重属性。与此相关,礼仪也同样具有二重属性。一方面,礼仪是个人言行举止、风度礼仪、精神面貌等的具体表现,是个人在讲究礼仪的过程中不断地熔铸自己的认知、理解和创造,从而使礼仪不断丰富、发展和进化,因此礼仪无疑具有个体性。另一方面,礼仪反映着社会生活的要求,维系着社会生活的进行或运转,是社会调控个人行为的有效手段。在不同的社会形态下,礼仪有着不同的要求和形式,礼仪随着社会的发展而发展变化,并随着社会的变化进行相应的调整改变。因此,礼仪具有社会性。可以说,礼仪的这二重性是辩证统一的。没有礼仪的个体性也就没有礼仪的社会性;同样,如果没有礼仪的社会性,礼仪的个体性也无从谈起。因为人的本质已经向我们阐明,任何个人都是社会中的个人,没有纯粹脱离社会生活以外而独立存在的人。礼仪的特征也是如此,社会礼仪要通过个体礼仪来展现出来,同时脱离了社会这个环境,个体的礼仪也无法展现。礼仪是个体性和社会性的统一。

三、礼仪的基本原则

“没有规矩,不成方圆。”礼仪的基本原则是指人们在社会交往过程中处理人际关系的出发点和应遵从的指导思想。它是保证社交活动顺利实施并达到预定目标的基本条件。礼仪除了人类共同的交往原则以外,还应注意以下几个方面的原则:

(一) 遵时守约原则

“人无信,无以立。”遵时守约是社交礼仪的首要原则。遵时守约是指约会要事先发出邀请,无论是邀请方还是应邀方,一旦答应,就应讲究诚信,按时履约,遵守时间,信守诺



言。著名演员葛存壮在儿子葛优刚出名时就对他说：“不管成了多大的角儿，别迟到，别让人等着。”这集中了几十年生活经验的朴素要求，恰恰体现了社交礼仪的第一准则。随着改革开放的深入和社会节奏的加快，遵时守约就显得更为重要。无论什么理由，不遵时守约都是不礼貌的，再正当的理由失约后也要道歉。

做到言行一致就要对自己将要承诺的事情认真考虑，说话要留有余地。一旦答应了的事情，不管多么困难，也要千方百计地兑现。如果实在事出有因，无法达到既定目标，也应作出认真、诚恳的交代和解释。

（二）公平对等原则

以礼相待是礼仪的核心内容。与人交往应该平等相待，如古人云：“勿以身贵而贱人。”公平对等原则是指尊重交往对象，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等的礼遇。不能因为与交往对象彼此间在年龄、性别、种族、文化、职位、身份、地位、财富等方面存在差异以及与自己的关系亲疏远近等而厚此薄彼。

英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在苏联访问，他在莫斯科街头散步时见到一个非常活泼可爱的小女孩，萧伯纳和这个小女孩儿玩了很久，分手时，他对小女孩说：“回去告诉你妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩也学着大人的口气说：“回去告诉你妈妈，你今天和苏联女孩儿安妮娜一起玩了。”萧伯纳感到很吃惊，他立即意识到自己的傲慢，并向小女孩道歉。后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等对待，应该永远谦虚。”

（三）和谐适度原则

“礼仪使人们亲近，礼仪也使人们疏远”。为什么呢？陌生人初次见面时，礼仪可以表现出修养，展示气质与人格魅力。可是不分场合的亲疏，乱用礼仪，又会显得不懂教养，矫揉造作，令人难以相处，甚至弄巧成拙。

和谐适度原则是指在人际交往过程中，注意各种情况下人际交往应保持的距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度、行为尺度。

和谐适度的原则，要求使用礼仪一定要具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当处理。首先要感情适度。在与人交往时，既要彬彬有礼、落落大方，又不能低三下四或趾高气扬；既要热情，又不能轻浮谄媚。其次应该谈吐适度。与人交谈时，既要真挚友好，又不能虚伪客套；既要坦率真诚，又不能言过其实。再次应该举止适度。在与人相处时，既要优雅得体，又不能夸张造作；既要尊重习俗，又不能粗俗无理。人与人之间的交际，还需要很好地把握交际距离。距离是维持朋友关系最重要、最微妙的空间。一旦空间被挤压、被侵占，友谊的大厦就会倒塌。真正待人有方的人，总会不失时机地为自己和他人保持一定的距离。距离产生美，在人际交往中，巧妙地把握空间距离，给人以若即若离的感觉，往往能收到神奇般的效用。和谐适度的关键在于适度，做得过了头，或者不到位，都不能正确表达自己的敬人之意。

（四）遵守公德的原则

遵守公德是指每个公民应当时时、事事、处处遵守公共秩序和公共道德。道德中包含着社会公德的内容，诸如文明礼貌、尊重他人、遵章守纪、尊老爱幼等。道德是礼仪的基础，有德才有礼。随着对外交往的增多，我们更要遵守社会公德，维护好国家形象，注意国