

大学生人文素质教育丛书

现代实用礼仪教程

Modern Practical Etiquette Course

张建宏 林 琳 主编



XIANDAI SHIYONG LIYI JIAOCHENG

现代实用礼仪教程

主 编 张建宏 林 琳
副主编 赵乐园 金 虹
何雪英 商 英

河南大学出版社

• 郑州 •

内 容 简 介

礼仪是一门艺术,是一门修身的学问,也是文明的标签。本书立足于实用和便利,结合实际的生活需求与礼仪的时代特点,通过大量精炼的要点、贴近生活的趣味案例、较为丰富的图表资料,讲述了社交礼仪的基本知识与技能。在每一章节后,都附有思考与演练,可随时检验学习成果。本书读起来通俗易懂,易于被人接受,不仅适合作为高校礼仪类课程的教材,同时也非常适合有志于提高社交修养与能力的社会人员阅读、使用。

图书在版编目(CIP)数据

现代实用礼仪教程/张建宏,林琳主编. —郑州:河南大学出版社,2015.4
ISBN 978-7-5649-1965-8

I. ①现… II. ①张… ②林… III. ①礼仪—高等学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 090469 号

责任编辑 高丽燕

责任校对 阮林要

封面设计 陈盛杰

出版发行 河南大学出版社

地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号 邮编:450046

电话:0371-86059750(职业教育出版分社)

0371-86059701(营销部)

网址:www.hupress.com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司

印 刷 许昌中信印务有限公司

版 次 2015 年 8 月第 1 版

印 次 2015 年 8 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 12.25

字 数 290 千字

定 价 28.00 元

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

前 言

礼仪,这个词对于我们来说并不陌生。因为几千年来,中华民族一直被誉为“礼仪之邦”,我国古代经典中就有“礼仪三百,威仪三千”之说。“仓廩实而知礼节”,改革开放以来,随着经济的腾飞和人们文明意识的不断提高,以及与世界交流的日益频繁,如何体现自己有礼、有节、有度的修养和风度,已成为越来越多的人的思考。

高校承担着“做人”与“做事”两项教育任务,但长期以来,我们显然更加重视“做事”教育,而对“做人”教育,即职业道德、职业礼仪方面的教育有所忽略。然而在现代生产过程中,做事与做人是相互联系、互为促进的,会做人是能做事的基础。大学毕业生能否胜任工作以及工作的效率、质量如何,不仅取决于学生的知识、技能的掌握,更取决于学生对工作的理解、态度、责任心、敬业和服务意识。大学生一旦踏入社会,不仅生存环境发生了改变,社会角色也在进行转换。真才实学固然是决定胜败的主因,但良好的个人礼仪形象更是如虎添翼。所以,大学生学习礼仪是必需的,这是用人单位的要求,也是他们的自我需求。

对未来从事现代服务业的大学生来说,学习礼仪具有更为重要的作用。礼仪不仅是文明素养的表现,而且也创造着价值和利润,成为现代生产力的重要组成部分。拥有礼仪意识和掌握更多的礼仪知识,从某种程度上说,已经作为一种无形资产成为参与激烈竞争的附加值。因为现代服务业优质服务的标准是最大限度地满足客人的需求。在客人的各种需求中,求尊重的需求始终处于第一位,而礼仪的“退让以敬人”恰恰满足了客人的这种需求。优雅的行为举止、得体的仪态和言语、真挚的情感和规范的礼仪,成为构建人与人之间沟通的有力武器,其力量和价值都是不可比拟的。

本书从高等教育的特性出发,贯彻“学以致用”的原则,既注重一定的理论高度,又对礼仪实践进行概括和总结,强调了对大学生礼仪能力的训练与培养。本书的主要特色如下:1. 全面性。本书构建了合理全面的社交礼仪的知识、能力结构,对大学生现实生活及未来职场生涯中应掌握的各方面礼仪知识进行了有针对性的、全面系统的论述。2. 时代性。本书吸收并借鉴现代社交礼仪最新的研究成果,反映了编者对新时期社交礼仪的探索和思考。3. 生动性。本书的语言在规范简练而又平实的前提下,一改过去的语言风格,减少了许多繁杂的文字描述,采用了大量生动形象而又通俗的语言,增添了图表资料,构建了生动灵活的书本内容。4. 实用性。本书不仅重视科学性,还特别重视实用性与可操作性,提供了一些操作性很强的技能训练项目和模拟实训内容。因为切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作,是礼仪的一大特征。通过本书的学习,希望在校大学生了解礼仪的魅力,掌握礼仪的知识,并通过各种场合的不断练习,养成习礼、守礼的良好习惯,全面提高自己的礼仪修养,在今后实际的社会交往活动中,自然地体现教养、展示素

质,树立良好的个人形象。

本书由义乌工商职业技术学院张建宏副教授主持编写,并负责全书的统稿。各章节撰写具体分工如下:第三、九章,张建宏;第一、二、八章,天津工艺美术职业学院讲师林琳;第十一章,浙江横店影视职业学院副教授赵乐园;第五、六、十章,河南职业技术学院讲师金虹;第四章,浙江经贸职业技术学院副教授何雪英;第七章,义乌工商职业技术学院讲师商英;第十二章,义乌工商职业技术学院副教授傅琴琴;第十三章,义乌工商职业技术学院讲师金萍。

本书是博采众长的产物,是在吸收众多学者、作者的研究成果,采纳众多著作和教材的营养的基础上完成的,部分内容和图片来源于网络整理。在此,向这些不曾谋面的著作和资源的原作者,致以诚挚的谢意!由于时间和作者的水平方面的原因,书中一定还存在欠缺和不足,欢迎广大专家和读者提出批评意见,以便日后修订完善。若有建设性意见,亦望赐教!

张建宏

2015年3月于浙江义乌

目 录

第一章 礼仪概述·····	(1)
第一节 礼仪的内涵与价值·····	(2)
第二节 礼仪的特征与原则·····	(7)
第二章 传统礼仪习俗·····	(13)
第一节 中国礼仪的起源与流变·····	(14)
第二节 中国传统民俗文化·····	(17)
第三章 饮食礼仪·····	(24)
第一节 中餐礼仪·····	(25)
第二节 西餐礼仪·····	(29)
第四章 居家生活礼仪·····	(33)
第一节 家庭成员礼仪·····	(34)
第二节 家庭待客与拜访礼仪·····	(36)
第三节 居民居住礼仪·····	(39)
第五章 公共区域礼仪·····	(43)
第一节 常见公共场所礼仪·····	(44)
第二节 出行礼仪·····	(47)
第六章 日常交际礼仪·····	(52)
第一节 见面之初礼仪·····	(53)
第二节 馈赠与探望礼仪·····	(61)
第三节 鲜花礼仪·····	(64)
第四节 交谊舞会礼仪·····	(68)
第五节 高尔夫球场礼仪·····	(70)
第六节 人际交往的空间距离·····	(73)
第七章 言语沟通礼仪·····	(77)
第一节 谈吐礼仪·····	(78)
第二节 赞美技巧与幽默禁忌·····	(82)
第三节 演讲礼仪·····	(85)
第八章 职场形象礼仪·····	(89)
第一节 个人形象美概述·····	(90)
第二节 职场人士仪容礼仪·····	(94)
第三节 职场人士服饰礼仪·····	(98)

第四节 职场人士仪态礼仪·····	(104)
第九章 职业通用礼仪·····	(114)
第一节 求职与离职礼仪·····	(115)
第二节 办公室与会议礼仪·····	(120)
第三节 电话与电子邮件礼仪·····	(124)
第四节 办公室拜访与接待礼仪·····	(128)
第五节 团队出访与接待礼仪·····	(130)
第六节 商务谈判与签约礼仪·····	(135)
第十章 职场人际交往技巧·····	(140)
第一节 同事间的相处之道·····	(141)
第二节 与领导交往的法则·····	(144)
第三节 领导对待下属的礼仪与智慧·····	(146)
第四节 企业领导者为人处世误区·····	(149)
第十一章 服务礼仪·····	(154)
第一节 服务行业礼仪·····	(155)
第二节 商贸企业前台服务礼仪·····	(161)
第十二章 涉外礼仪·····	(165)
第一节 涉外礼仪概述·····	(166)
第二节 世界部分国家习俗·····	(171)
第十三章 仪式组织·····	(177)
第一节 商务庆典仪式礼仪·····	(178)
第二节 聚会活动的组织礼仪·····	(181)
参考文献·····	(187)

第一章 礼仪概述

古之欲明明德于天下者，先治其国；欲治其国者，先齐其家；欲齐其家者，先修其身。

——《礼记·大学》

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约，而且还受着社会规律以及由社会规律所决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了法律规范和道德规范以外，还有礼仪规范。礼仪既没有法规保障，也没有权利强制，但它却在相应的社会空间里广泛流传，规范着人们的道德和行为，是文明的象征。中华民族自古有懂礼、习礼、守礼、重礼的传统，孔子曰：“不学礼，无以立。”清代思想家颜元说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”礼仪教育是人生的第一课，是我们学习、生活的根基，每一位社会成员都有义务和责任学习礼仪，传承礼仪。



第一节 礼仪的内涵与价值

当代礼学家钱玄在其撰修的《三礼辞典·自序》中指出,礼的范围之广,与今日“文化”之概念相比,或有过之而无不及,礼学实际上就是“上古文化史之学”。确实,中国古代的“礼”,涉及范围广泛,几乎无所不包。典章制度、朝政法规、生活方式、伦理风范、做人本分等都是礼的范畴。而今天的“礼”,则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礼,但它仍然具有十分丰富的内容和复杂的结构。

一、礼仪的内涵

礼仪一词,始见于先秦的《诗经·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错。礼仪卒度,笑语卒获。”《辞源》对“礼”的一种解释是:规定社会行为的法则、规范、仪式的总称。而“礼仪”则被解释为“行礼之仪式”。现代社会的“礼仪”是从传统社会演变而来的,但是随着时代的进步,在内容和形式上都发生了很大的变化。在人们的表述之中,与“礼”相关的词最常见的有几个,即礼仪、礼节、礼貌、仪式、礼宾、礼俗等。在大多数情况下,它们是被视为一体,混合使用的。其实,它们不可简单地混为一谈。

(一) 礼仪

概括地说,礼仪是人类在共同生活和交往中逐渐形成并固定下来的,为人们所共同遵循的律己、敬人的一种道德行为规范,是表现对他人尊重和理解的过程和手段,包含礼貌、礼节、仪式、礼俗等。国内外至今还没有哪个机构制定或发布礼仪规则,规定手一定要这样握,桌子一定要这样摆等。礼仪是经过不断传承和淘汰,随着现代人生活方式的改变而逐渐约定俗成的。礼仪是个多维度概念,我们可以从以下不同的角度对礼仪进行解析,如表 1-1 所示。

表 1-1 礼仪概念解析

角度	解析
修养	礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现
道德	礼仪是人们为人处世的行为规范
审美	礼仪是一种形式美,是人的心灵美的必然的外化
交际	礼仪是人们在人际交往中所适用的一种交际艺术
传播	礼仪是人们在人际交往中进行相互沟通的一种技巧
民俗	礼仪是待人接物的一种惯例

(二) 礼貌

礼貌是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范,是一个人在待人接物时的外

在表现。礼貌主要通过礼貌语言和礼貌行为来表现对他人的谦虚和恭敬,体现了时代的风尚与道德水准,以及人们的文化层次和文明程度。它对人们交往时的基本要求是诚恳、谦恭、和善和有分寸,做到待人“诚于中而形于外”。在日常工作与生活中,一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”,这些都是礼貌的具体表现。礼貌是一种装饰而不是伪装,它是强化并照亮内在自我的方式。要体现出良好的礼貌,需要具备多种品质,如耐心、自制、体贴、先人后己等。



(三) 礼节

礼节是礼貌的具体表现形式,是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式,是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体规定。从形式上看,它具有严格的仪式;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。例如,在某人生日那天,朋友对他说一句“生日快乐”,或给他送上一个生日蛋糕等,这就是礼节。

阅读材料:礼仪、礼貌、礼节之间的联系与区别

礼仪、礼貌、礼节之间既有联系,又有区别,其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好。但相比较而言,礼貌侧重于强调个人的道德品质,而礼节侧重强调的是这种品质的表现形式。通俗地说,礼貌是叫你要对人好,礼节则是教你如何让对方感受到你的好。只有借助一定的规范和技巧,你的礼貌才能得体地表现出来。有礼貌而不懂礼节,在与人交往时,会尴尬紧张、手足无措。没有礼貌而只学些表面的礼节形式,就难免机械模仿,故作姿态,使人感到虚假。因此,讲礼貌与懂礼节应是内在品质与外在形式的协调统一。礼仪的文化内涵要相对深些,多用于较大规模或较隆重的场合。一般来说,礼节产生于礼仪之前。最初的社会交往活动规模较小,礼节也较为简单,随着社会交往的复杂化和现代化,交往活动越来越频繁,礼节也越来越复杂,于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序。礼节就从礼仪中自然而然地游离出来。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪是程式化了的礼节。

(四) 仪式

仪式,是指在一定场合下举行的,业已规范化、程序化的一种表达礼貌、礼节的活動。人们在社会交往过程中或是在组织开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等,如结婚仪式、欢迎仪式、升旗仪式……在现代礼仪中,仪式大有越来越简化的趋势。不过,有些仪式的程序仍然是不可省略的。

(五) 礼宾

礼宾,就是按照一定的礼仪接待宾客。在现实生活中,特别是在人际交往、涉外活动中,主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇,称为礼宾或礼遇。

（六）礼俗

礼俗即民俗礼仪,指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。它是由历史形成的,普及于社会和群体之中,并根植于人们心理之中,在一定的环境中经常重复出现的行为方式。民俗礼仪的基本内容包括三个方面:一是物质民俗礼仪,包括居住(建筑)礼仪、服饰礼仪、饮食礼仪、生产礼仪、技术礼仪等;二是精神民俗礼仪,包括宗教礼仪、信仰礼仪、礼仪禁忌、民间文学、民间艺术、体育活动中的礼仪等;三是社会民俗礼仪,包括家庭礼仪、节日礼仪、人生礼仪、组织礼仪、社会活动礼仪等。在长期的社会实践中,不同国家、不同民族、不同地区,甚至一个小小的村落都会形成各具特色的风俗习惯。

二、礼仪的本质

中国传统礼仪的重要特征是礼仪与道德的结合。在中国,礼是一种制度的秩序,也是一种伦理的规范。先哲们的论述清晰地揭示了礼与德的关系。首先,礼是德的基础。扬雄在《法言·问道》中指出:“礼,体也。人而无礼,焉以为德。”倘若人不懂得礼,就谈不上道德修养;礼是立身做人的前提,也是加强道德修养的基础性内容。其次,礼是德的规范。儒家认为仁是一切道德的精神价值,而礼则是仁的具体行为规范。其基本精神就是孔子说的“己欲立而立人,己欲达而达人”“己所不欲,勿施于人”。北宋名臣范纯仁在《戒子弟言》中说:“……以责人之心责己,恕己之心恕人,不患不到圣贤地位也。”再次,礼是德的保证。荀子在《荀子·修身》中说:“礼者,所以正身也……无礼,何以正身?”因此,中国人的礼,是以内在的德性为基础的,它所表现的是一种善良的人性,是一种高尚的人格,是一种规范的人伦。正如《礼记》中所说:“德辉动于内,礼发诸于外。”礼仪要求人们在交往的过程中,互相尊重,诚恳和善,待人和气,仪表端庄,而这些都源于具有良好的道德品质。

孟子曰:“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”在社会交往中,不论是彬彬有礼,还是侃侃而谈,前提都是对人的理解和尊重,善意和宽容,只有在这样的前提下,礼仪的技术性知识才可能发挥它的作用。如果一个人不尊敬别人,或许他能把社交规则背得滚瓜烂熟,能在特定场所故作优雅,可一旦来到陌生人聚集的公共场所,一不高兴,他很可能就会原形毕露,脏口相向。君子之风能不能在任何地点、任何时间,尤其在公共场所以保持,关键要看“礼”有没有扎根在内心深处。当下公共领域内种种无礼行为,与其说是这部分人不拘小节、文明意识不足,倒不如说是他们心目中没有他人,不知道尊重他人的权利、人格和尊严。因此,礼仪的真正内涵并不是表面的一个形象,抑或一个简单礼节,礼仪是舒心的、愉悦的、温暖的,礼仪最高的境界永远是源于内心深厚的修养,源于内心对他人的尊重。

三、学习礼仪的意义

《左传·隐公十一年》中有一句名言:“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣者也。”礼仪不仅是立身处世之本,也是一门待人交友的学问,同时礼仪又是帮助我们获得成功、创造幸福的通行证。作为一种社会文化,礼仪不仅仅是个人素质的表现形式,还事关组织、社

会乃至国家和民族的整体形象。毛泽东同志在《中国革命战争的战略问题》中提出,“读书是学习,使用也是学习,而且是更重要的学习”,学习的目的全在于运用。在社会实践中,我们恰如其分地运用礼仪,会取得许多良好的效果。



(一) 礼仪使人格更具魅力

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,而且反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。而一些礼仪规范虽然稍显繁琐,却能避免品行上的疏忽。因此,我们完全可以说,礼仪即教养。这就是说,通过一个人对礼仪的运用程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

阅读材料:长者的礼仪风范

在当今社会一片“无礼”的氛围中,那些被古礼浸染过的长者们,却给今天的年轻人传递出一种无形的礼仪的力量。经济学家茅于軾先生在每次工工整整地写信之后,都不忘落款“茅于軾上”。一个“上”字,道尽了一个人的礼仪素养。2005年,某记者曾拜会著名的历史地理学家侯仁之及夫人,告辞时,已经八十高龄的侯夫人面向客人几番后退躬身相送,令在场的人无不感叹。侯夫人毕业于燕京大学,那时,在大学里,礼仪也是一门必修的课程。

(二) 礼仪使形象更具风采

随着时代的发展,现代礼仪正成为一种追求人生美的手段与工具。心理学上通过大量测试得出一个结论:一个具有良好形象、修饰得体的人,会更令人感到可亲、可敬、有感召力、有亲和力和魅力、有能力。形象是一个人的立身之本,也是赢得他人了解、理解、支持、信任的基础和条件。学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象和维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。此外,人总是社会的人,大部分的人总隶属于某个组织,即人是



组织化的个人。人在工作中总是代表着自己为之工作的组织的利益,显然,工作中的个人形象也代表着组织的形象。

(三) 礼仪使交往更为顺畅

社会是不同群体的集合,群体是由众多个体汇合而成的,而个体的差异性绝对的,如性别、年龄、贫富、尊卑等。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾,建立新关系模式。所以说,礼仪是人际交往的“润滑剂”,具有调节人际关系的作用,能使人与人之间的关系更趋融洽,使人们的交往气氛更加愉快,使人们的生存环境更为宽松。

(四) 礼仪使生活更为美好

礼仪存在于我们日常生活的方方面面,是家庭和睦的保证,是公共生活中的“通用语言”。从孝敬父母到邻里和睦,从着装到用餐,从称谓到握手,从出行到购物,从使用电话到网络交流,都能反映公民的文明素养,体现社会的文明程度。创造文明和谐的社会生活,需要我们“知礼”“明礼”“习礼”,进而“达礼”。当大家都能展现自我的修养,个个以礼待人时,人际关系将会更加和睦,生活将变得更加温馨。

(五) 礼仪使事业更加成功

现代企业要想在激烈的国际竞争中站稳脚跟、谋求发展,就必须融入到世界市场中去。而其中重要的一点就是在行为礼仪等管理规范上与国际接轨。毕竟一个企业,不管其发展水平怎样,最后起决定作用的还是精神风貌和办事效率等“软实力”。如果说综合实力中物质因素只是决定着企业实力的大小,那么诸如人员素质的高低、服务水平的优劣以及企业经营管理是否规范化等精神因素则决定着实力的运用方向。如果说物质因素决定着经济实力强弱的话,那么精神因素则影响着竞争力的持久,二者结合才是正确的选择。

(六) 礼仪使社会更加和谐

孟子曰:“天时不如地利,地利不如人和。”社会首先是人的社会,社会的和谐也首先是人的和谐。“人和”取决于人的素质,而人的素质则需要文化的影响。《易经·贲卦·彖传》中说:“观乎天文,以察时变;观乎人文,以化成天下。”“文化”的要点就在于“化”字,也就是教人如何做人。由此来说,打造和谐社会的工程,就是打造人心的工程,而打造人心的工程,就是打造和谐文化的工程。礼仪是中华民族特有的人文传统,是中华民族传统美德的核心内容,是喜闻乐见的、行之有效的、富于魅力的德育形式。一个讲礼仪的人,必定是一个仁义、道德的人;一个讲礼仪的社会,必定是一个仁义、道德、稳定、和谐的社会。

总之,礼仪作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。讲究礼仪并非是个人生活小节或小事,而是一个国家社会风气的现实反映,是一个民族精神文明和进步的重要标志,事关人们社会交往能否顺利地进行。缺少它,就不能规范个人或社会组织在交往中的言行举止,就难以协调人际间、组织间的交往关系。

第二节 礼仪的特征与原则

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展起来的,在经历一番脱胎换骨之后,形成了具有一些自身特征的现代礼仪。在礼仪的形成过程中,使用人达成了许多共同遵守的原则,这些原则是对礼仪实践的高度概括,是人们在社会交往中处理人际关系的出发点和指导思想。

一、礼仪的特征

(一) 普遍性与规范性

礼仪跨越时空而普遍存在,表现在人类的政治领域、经济领域、文化领域,也表现在军事领域、宗教领域等,渗透于各种社会关系中,大至政治、经济、文化领域,小至个人衣食住行,不论城市乡村、各行各业,不论干部群众、集体个人,不论单位家庭、繁简事务,不分国家、民族、地域、年龄,不分大小场合、人数多少,只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为准则和礼仪规范的存在。

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则,对具体的交际行为具有规范性和制约性,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,对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。遵循礼仪规范,就会得到社会认可和嘉许;违反礼仪规范,就会受到批评。

礼仪有着广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严,也不像道德那样肃然,礼仪的实施无需别人的督促和监督,主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为,这就是礼仪的自律性。但礼仪的自律性并不是说礼仪是可以随意冒犯的,不注重礼仪的人,在社会生活中会处处碰壁,而自觉地注重礼仪,与人交往就会一帆风顺。

(二) 共同性与差异性

一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的,具有全人类的共同性。例如,问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体是世界通用的。经济的共同性必然导致礼仪的变化,比如现代经济的快节奏、高效率使现代礼仪向简洁、务实方向发展,共同的经济生活和文化生活涵育了共同的礼仪。

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。礼仪的差异性首先表现为民族差异性,不同国家、不同民族由于历史文化传统、语言文字、活动区域不同,以及在长期的历史发展过程中

形成的心理素质特征不同,其礼仪都带有该国家、该民族的特点。各民族的习俗礼仪都凝结着该民族、该地区人民的文化情结,人们都会严格遵循,用心维护。礼仪的差异性还表现为个性差异,每个人因其地位、性别、资历等因素的不同,在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。此外,礼仪的差异性还表现在其时代变异性,它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。

阅读材料:差异带来的误会

有一次,焦小姐所在的公司派她和几名同事一道前往东南亚某国洽谈业务。在东道主特意举行的欢迎宴会上,主人亲自为每一位来自中国的嘉宾递上一杯当地特产的饮料。轮到主人向焦小姐递送饮料之时,一直是“左撇子”的焦小姐不假思索,自然而然地抬起自己的左手去接饮料,见此情景,主人神色骤变,重重地将饮料放回桌上,扬长而去。原来,在那个国家,人们的左右手有着明显的分工。左手则被视为“不洁之手”,用左手递接物品,或是与人接触、施礼,在该国被人们公认为是一种蓄意侮辱。

有一次,美国商人在与中国谈完一笔生意后,称赞中国人的老练,说了句“You are an old dog”,直译就是你是一条老狗。在西方,狗被看成是人类的朋友,有很多与狗有关的褒义词,但是中国人听起来却不是滋味。

登山途中,一对美国老年夫妇气喘吁吁、汗流浹背,中国导游员特别关照他们:“岁月不饶人,不必勉强,实在上不去,就找个地方坐下来休息,等团队下来时再一起下山。”结果招致这对夫妇的不满。原因何在?导游员用心显然是好的,但他忽略了东西方文化的差异。这些劝慰的话语如果用于中国的老年人,便会得到连声道谢,因为老年人认为这是对他的关心和尊重。但用于西方老人,便与他们的自我意识相左,同时还触犯了对“老”的忌讳。他们的理解,这是一种轻视、挖苦。

(三) 时代性与发展性

礼仪一旦形成,就有一种相对独立性。它作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容,往往就决定了它的表现。比如我国各个朝代,都有各不相同的服饰。又如“文革”时期,清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一种文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富内心世界的反映。

礼仪文化是中华民族宝贵的精神财富,随着时代的发展和人们生活习惯的变化,虽然其中一些礼仪已经过时,但礼仪的精神并没有过时,在广博的中华文化传统礼仪中,还有相当一部分礼仪可以在当代社会中继续发挥积极作用,我们要继续传承下去。而那些封建糟粕,则会逐渐被抛弃。社会交往的扩大,各国民族的礼仪文化都会互相渗透,尤其是西方礼仪文化引入中国,使中国礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了更文明、更简洁、



更实用的变化。

二、礼仪的原则

在社交活动中,具体的礼仪规范比较庞杂和琐碎,一般人很难把各种各样的规范都掌握得清清楚楚。但任何事物都有一些共同的规律可遵循,礼仪也不例外。在社交场合中,有必要在宏观上掌握一些普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。

尊敬。“敬”字在中国文化中有很高的位置,如《礼记集解》中所述,“礼仪三百,威仪三千,一言以蔽之,敬也”。在人际交往中,对他人的尊敬永远是最重要的。尊敬是一切社交礼仪的核心,也是一切社交活动得以和谐进展的先决条件。参与社交活动的人,要常存敬人之心,不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,不可损人利己,不能侮辱对方的人格。

阅读材料:“娜”样威武

2003年我在华中科技大学读大三。华科大不少学生晚上喜欢去韵苑体育馆运动,那时韵苑体育馆的网球场少,同学们只好采取“擂台赛”的形式玩网球,每胜一球得1分,先胜4分者胜一局就可淘汰对手。

一个周末我和室友去了韵苑体育馆。那天,网球场上一个老外尤其引人注目。他是法国留学生德萨伊,在里昂受过专业训练,那晚独占鳌头,已经有十几个同学败在他的拍下。德萨伊每得1分就朝对手挥一挥拳头,每赢一局就挥舞着球拍绕着网球场跑一圈,还用夹生的汉语喊道:“中国人——你们还有谁敢上来?”男同学纷纷上场,可无奈技不如人,一个个败了下来。

就在这时,一位留着马尾辫的女孩走进了网球场。德萨伊轻蔑地看了女孩一眼,谁知女孩一个犀利的发球,德萨伊就难以招架。这场比赛让观众大跌眼镜,女孩轻松地赢了4分。德萨伊不甘心失败,双方又打了6局,德萨伊竟然没得到1分。女孩在观众的欢呼声中表情很平淡。

当我跑到她身边向她祝贺时,她对我说:“今天的胜负我不是想证明我们中国人是否有能力玩网球,我只想说比赛有胜负之分,但是人格不应该有贵贱之别,我希望大家学会懂得怎样去互相尊重。”后来我才知道,那个女孩叫李娜,2001年在世界大学生运动会上一举拿下女单、女双以及混双三个冠军。2002年底李娜突然退役,进入华中科技大学学习。

当李娜2011年获得法国网球公开赛女单冠军,举国为之欢腾时,多年前李娜在华科大韵苑体育馆的那番话又在我耳畔回响,这就是娜姐,既能战胜对手又能给予对手一份应有的尊重。

资料来源:黄艳梅.“娜”样威武.金陵晚报,2011-06-09

自律。礼仪是敬人之道,也是律己之规。自律就是自我约束,按照礼仪规范严格要求自己,知道自己该做什么,不该做什么。自律的最高层次是慎独。《礼记·中庸》中说:“是故君子戒慎乎其所不睹,恐惧乎其所不闻。莫见乎隐,莫显乎微,故君子慎其独也。”意思是说,最隐蔽的东西最能体现一个人的品质,最微小的东西最能看出一个人的灵魂,有道德的人在独处时,也不会做任何不道德的事。

自信。古往今来的成功人士都具有一个共同的特点,即自信,如李白坚信“天生我材必有用”。在社交场合,一个有充分自信心的人,才能在交往中表现得自卑不亢、落落大方。自信但不能自负,自以为了不起、一贯自信的人,往往就会走向自负的极端,凡事自以为是,不尊重他人,甚至强人所难。

诚信。“诚”与“信”作为伦理规范和道德标准,在起初是分开使用的。孟子说:“诚者,天之道也,诚之者,人之道也。”程颐认为:“以实之谓信。”“诚”与“信”一组合,就形成了一个内外兼备,具有丰富内涵的词汇,其基本含义是指诚实无欺,讲求信用。2000多年前,孔子就主张“言必信,行必果”。此外,我国的语言体系里还有大量诸如“一言九鼎”“一诺千金”“一言既出,驷马难追”这样称赞诚信精神的成语。

真诚。《庄子杂篇·渔父》中说:“真者,精诚之至也。不精不诚,不能动人。”不能把运用礼仪作为一种道具和伪装,任何缺乏诚意的表达形式,实际上都是对他人和自己的愚弄和不尊重。真诚无欺、表里如一的交往,会让人际关系更简单,让交往中少一些猜忌和欺诈,少一些功利。社交活动的高效和运转顺畅,有赖于人的真诚品格。

阅读材料:诚实的晏殊

北宋词人晏殊,素以诚实著称。在他十四岁时,有人把他作为神童举荐给皇帝。皇帝召见了,并要他与1000多名进士同时参加考试。结果晏殊发现试题是自己十天前刚练习过的,就如实向真宗报告,并请求改换其他题目。宋真宗非常赞赏晏殊的诚实品质,便赐给他“同进士出身”。晏殊任职时,正值天下太平。于是,京城的大小官员便经常到郊外游玩或在城内的酒楼茶馆举行各种宴会。晏殊家贫,无钱出去吃喝玩乐,只好在家里和兄弟们读写文章。有一天,真宗提升晏殊为辅佐太子读书的东宫官。大臣们惊讶异常,不明白真宗为何做出这样的决定。真宗说:“近来群臣经常游玩饮宴,只有晏殊闭门读书,如此自重谨慎,正是东宫官合适的人选。”晏殊谢恩后说:“我其实也是个喜欢游玩饮宴的人,只是家贫而已。若我有钱,也早就参与宴游了。”这两件事,使晏殊在群臣面前树立起了信誉,而宋真宗也更加信任他了。

平等。唐朝吴兢在《贞观政要·论公平》中提出:“理国要道,在于公平正直。”在社交场合,也要讲究平等待人。人际关系并非线性关系,而是网络关系,在与人相处中,双方友善相待固然重要,但与其他人对角关系,特别是群体性的社交中,一定要注意平等相待。对任何交往对象都要一视同仁,给予同等程度的礼遇。

