

21世纪高校大学生礼仪素养教育规划教材

现代人际

交往的润滑剂

XIANDAI RENJI
JIAOWANG
DE RUNHUAJI
Xinbian Xiandai Liyi

——新编现代礼仪

贺亮明 编著



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

21世纪高校大学生礼仪素养教育规划教材

LANDAI RENJI
JIAOWANG
DE RUNHUAJI
Xinbian Xiandai Liyi

现代人际交往的润滑剂

——新编现代礼仪

贺亮明 编著

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

现代人际交往的润滑剂: 新编现代礼仪 / 贺亮明编
著. —成都: 西南交通大学出版社, 2011.4

21 世纪高校大学生礼仪素养教育规划教材

ISBN 978-7-5643-1147-6

I. ①现… II. ①贺… 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 (2011) 第 061885 号

21 世纪高校大学生礼仪素养教育规划教材

现代人际交往的润滑剂

——新编现代礼仪

贺亮明 编著

*

责任编辑 臧玉兰

封面设计 墨创文化

西南交通大学出版社出版发行

成都二环路北一段 111 号 邮政编码: 610031 发行部电话: 028-87600564

<http://press.swjtu.edu.cn>

成都蜀通印务有限责任公司印刷

*

成品尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 14.75

字数: 368 千字

2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5643-1147-6

定价: 28.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前言

当今社会，是一个竞争异常激烈的社会！要想自己在竞争中立于不败之地，除必须掌握好一定的业务知识外，懂得并运用一定的礼节知识、巧妙地处理种种复杂的人际关系，同样至关重要！人们都希望自己生活在和谐的社会环境之中，无论学习、工作或生活。如果人际关系紧张，见面、相处、离别时连句客气话都不会说，那么工作中必然会矛盾重重，生活也索然寡味，这样就根本谈不上社会和谐了。显然，讲礼仪是促进人际关系和谐的润滑剂，是人们沟通思想、交流感情、融洽关系必不可少的重要形式和行为准则。不容置疑，礼仪教育在和谐社会构建中起着重要的作用。正是基于以上考虑，作者不揣浅薄，编写了这本《现代人际交往的润滑剂——新编现代礼仪》。

本书以现代交际礼仪为主线，努力做到深入浅出，翔实具体，融理论性、实践性、知识性和可操作性于一体，在对礼仪的基本概念、礼仪的起源与发展、礼仪的功能原则和特征、礼仪的性质作用和意义、文明礼貌修养的途径等进行系统阐述的基础上，重点对“个人礼仪”、“公共礼仪”、“交际礼仪”、“商务礼仪”、“公务礼仪”、“求职礼仪”、“民俗礼仪”和“护理礼仪”等交际礼仪的重要方面进行了详尽的阐述。为了帮助读者掌握并在实践中更好地应用交际礼仪知识，每章后还列举了若干礼仪训练题。本书是高等学校以及职业技术学院等各专业学生的礼仪素养教育用书，同时还可以作为职业经理、公共关系人员、市场营销人员等商界人士了解礼仪、掌握礼仪、提高文化素养的参考用书。

本书由贺亮明编著，杨德良、张国强参编。各章编著为：第一章至第八章贺亮明；第九章张国强、杨德良。本书编写过程中，参考了大量报刊文献，吸收了国内学者最新的研究成果，在此谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。本书的出版也得到了西南交通大学出版社的大力支持与帮助，在此一并致谢。

本书是湖南省情与决策咨询研究项目课题之一。课题名称为：“和谐社会公民礼仪素质教育研究”。课题编号为：0910BZZ132。

由于作者学识水平有限，书中难免存在不足，敬请各位专家同仁批评指正。

编著者

2010年12月于湘潭

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的基本概念	1
第二节 礼的起源与发展	3
第三节 礼仪的功能、原则和特征	6
第四节 礼仪的性质、作用和意义	8
第五节 文明礼貌修养的途径	11
复习思考题	12
第二章 个人礼仪	13
第一节 仪容礼仪	13
第二节 体态礼仪	15
第三节 着装与配饰礼仪	30
复习思考题	49
第三章 公共礼仪	50
第一节 社会公德的特征与基本要求	50
第二节 几种公共场合的礼仪	53
复习思考题	59
第四章 交际礼仪	60
第一节 见面礼仪	60
第二节 通联礼仪	84
第三节 馈赠礼仪	106
第四节 宴请礼仪	113
第五节 旅游礼仪	131
第六节 拜访与接待礼仪	144
复习思考题	151
第五章 商务礼仪	152
第一节 业务礼仪	152
第二节 仪式礼仪	159
第三节 中外商务习俗	166
复习思考题	170

第六章 公务礼仪	171
第一节 办公场所与办公礼仪	171
第二节 会务活动礼仪	173
第三节 请示与汇报礼仪	178
第四节 接待迎送礼仪	180
复习思考题	183
第七章 求职礼仪	184
第一节 做好心理准备	184
第二节 准备面试材料	185
第三节 熟悉面试方法	188
第四节 掌握面试礼仪	190
复习思考题	197
第八章 民俗礼仪	198
第一节 民俗礼仪的内容与特征	198
第二节 世界主要国家礼俗风情	200
第三节 国外主要节日习俗	213
复习思考题	216
第九章 护理礼仪	217
第一节 护理人员的仪态礼仪	217
第二节 护理人员的化妆、服饰礼仪	219
第三节 护理人员的交谈礼仪	222
第四节 护理人员的工作礼仪	226
复习思考题	229
参 考 文 献	230

礼仪概述

第一章

一部人类发展史，从一定意义上讲就是一部人类交往关系史。

人类在长期的交往活动过程中，渐渐地形成了一些约束与指导人们交往行为的规范——礼仪。这是人类文明、进步的结果。

礼仪作为人类社会生活的行为规范，是与人类社会同时产生并同步发展的。每个社会阶段，都会形成与之相适应的礼仪。每个礼仪形式，都有一个从无到有、从低级到高级、由局部到整体的演变过程。了解礼仪的产生和演变，了解礼仪的性质、特征、作用和一些基本理论，有助于我们更好地继承先辈创造的文明成果。

第一节 礼仪的基本概念

在四大文明古国中，只有中国具有“礼仪之邦”的美称。这是我们中华民族的骄傲，理应发扬光大。下面介绍礼、礼貌、礼节、礼仪的概念。

一、礼

礼的繁体字为“禮”。《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神，引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌和礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。在古代，礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。

二、礼 貌

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为准则，它体现了时代的风貌与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等;礼貌语言是一种有声的行动,如使用“女士”、“先生”等敬语,“恭候光临”、“我为您做点什么”等谦语,“哪一位”、“不新鲜”、“哪里有位子”等雅语。

我国历来十分重视“言”与“礼”的关系,有许多关于礼貌的语言至今仍为人们所沿用。如“己所不欲,勿施于人”,“礼尚往来”,“来而无往非礼也”等。过去常说的“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,这也是我国古代衡量礼貌周全与否的准则之一。今天,我们正在提倡的礼貌语言为五声十个字,即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”,充分体现了语言文明的基本形式。

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新型关系,而且能缓解或避免某些不必要的冲突。礼貌不仅是我们的现实生活中每个人的个性特征,而且是我们中华民族精神文明的具体体现。它被比为人们之间心心相印的导线、团结合作的桥梁、众志成城的纽带。谁做到了礼貌待人,谁就会收到工作顺利、行动自如、精神愉快、生活幸福的良好效果。

三、礼 节

礼节是人们在日常生活特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,欧美国家的拥抱、亲吻,少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等,都是不同国家礼节的表现形式。

礼貌和礼节之间的关系是相辅相成的。有礼貌而不懂礼节,容易失礼。对一个人来说,礼节是其心灵美的外化。如餐厅的引位员在接待客人时,要主动微笑问候:“女士(先生),您好!”“请问,预订过吗?一共几位?”服务时,餐厅值台员在送茶、上菜、斟酒、送毛巾等过程中,应按照先主宾后主人、先女宾后男宾等礼遇顺序进行。

四、礼 仪

礼仪是一个复合词语,包括“礼”和“仪”两部分:在我国古代,“礼”指“事神致福”的形式(即敬神);“仪”指“法度标准”。在礼学体系中,礼仪是有形的,它存在于社会的一切交往活动中,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。因此,语言(包括书面和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般来说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。所以,狭义地说,凡为表示敬意而隆重举行的仪式,均称作礼仪。如大型工程的奠基礼、展览会开幕式或轮船下水的剪彩礼以及迎接国宾的鸣放礼炮等,均属礼仪的范畴。

而广义地说,礼仪是指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的日常行为规范。显而易见,礼貌是礼仪的基础,礼节则是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成的,它不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼

貌的系统、完整的过程。从本质上讲，三者所表现的都是对人的尊敬、友善。

有鉴于此，为了更完整、更准确地理解“礼”，采用礼仪这一概念来对此加以表述，是最为可行的。

站在不同的角度上，往往还可以对礼仪这一概念做出种种殊途同归的界定。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养、素质在一个人行为举止中的体现。

从道德的角度来看，“道德仁义、非礼不成”。礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或标准做法、行为准则。因此，在2001年9月20日中共中央所发布的《公民道德建设实施纲要》里，将“明礼”列为我国公民的基本道德规范之一。

从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定的示人以尊重、友好的习惯做法。所谓“礼出于俗，俗化为礼”。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看，礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看，礼仪可以说是一种形式美，它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述各种对礼仪的诠释，可以进一步地加深对礼仪的理解，并且更为准确地对礼仪进行把握。

第二节 礼的起源与发展

一、“礼仪之邦”的由来

1. 中华民族礼制历史悠久

中国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。这在西周时期就开始了。史书载“周公制礼作乐”，就是指周公为了巩固周王朝的统治，加强对分封诸侯的控制，由政治及文化方面制定一套完整的典章制度。周公（姬旦）是周朝开国元勋、大思想家，是礼法和典章制度的创制者、东方文化的奠基人。《周礼》一书，相传为周公所著，其内容大部分是西周旧制，同时还记载着作者的许多政治思想。历代统治阶级将《周礼》列为儒家重要经典，至今已有3 000多年的历史。

2. 中国古代礼制礼法完备

中国最早的三部礼书为《周礼》、《仪礼》、《礼记》，详细记载了秦汉以前的礼仪。在西周时期，已有礼的专门机构——春官宗伯。到了唐代，改称礼部，清代则改称典礼院；民国后该机构隶属外交部礼宾司管辖至今。

3. 礼仪是中国传统文化的重要组成部分

经过儒家和历代帝王的鼓吹与倡导，礼仪渗透到中国社会生活的各个方面。儒家学说的

创始人孔子对礼仪非常重视,他明确告诫弟子:“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”孔子之所以如此重视“礼”,因为“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面。其特征有三:其一是“和”,主张以仁爱之心待人,“和为贵”,反对征战、杀伐;其二是“让”,主张安分守己,互相谦让,“己所不欲,勿施于人”;其三是“序”,强调在人际关系中,必须“有序”,即遵守“君君臣臣,父父子子”,“贵贱有等,亲疏有体,长幼有序”。儒家的另一位代表荀子进一步提出:“人无礼而不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”在我国几千年的文明历史中,儒家礼治的主张日益得到统治者的赞同,形成内容极其广泛的行为规范,从而成为中国传统文化的重要组成部分,同时也对中国人的文化心理产生影响。

二、中国古代礼的含义

古代中国是世界上礼学最为发达、礼的作用最为明显和重要的国家。春秋战国以后,经儒家的提倡和发扬,礼越来越受到社会与士人的广泛重视,关于礼的解说、定义和理论层出不穷。

1. 礼是天地、自然、人类社会的基本法则

《史记·礼书第一》云:“天地位,日月明,四时序,阴阳和,风雨节,群品滋茂,万物宰制,君臣朝廷尊卑贵贱有序,咸谓之礼。”孔子说:“夫礼,先王以承天之道,以治人之情,故失之者死,得之者生。”

2. 礼是人类社会道德规范和等级秩序

韩非子说:“礼者,所以貌情也,群义之文章也,君臣父子之交也,贵贱贤不肖之所以别也。”春秋时政治家公孙侨(即子产)明确提出“夫礼,天之经也,地之义也,民之德也”,强调礼是约束人们行为的一种能反映顺应天地意志的道德规范。

3. 礼即“天理”

儒家认为:“礼也者,理也。”在中国古代,礼理相通。朱熹指出:“礼谓之天理之节文者,盖天下皆有当然之理,但此理无形无影,故作此礼文画出一个天理与人看,教有规矩,可以凭据,故谓之天理之节文。”

4. 礼是治国之具

《礼记》云:“是故礼者,君之在大柄也,所以别嫌明微。俟鬼神,考轨制,别仁义,所以治政安君也。”在古代中国,历来有法治、礼治之争。儒家学说主张,国家社会要进行礼治,故孔子历来主张以仁爱为核心,强调礼治,把“克己复礼”作为终身追求的座右铭。

三、礼的起源与发展

中国是人类文明的发祥地之一,文化传统源远流长。礼作为中华民族文化的渊藪和基质,

也有着悠久的历史。但是,礼究竟是怎样产生的,说法不一。归纳起来,大体有五种起源说:一是天神生礼仪,二是礼为天地人的统一体,三是礼产生于人的自然本性,四是礼为人性和环境矛盾的产物,五是礼生于理、起源于俗。

从历史唯物主义的观点来看,礼属于上层建筑,是与社会经济基础相适应的。礼作为一种文化现象,最早产生于人与人的交往之中。在原始社会时期,同一民族的成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作,构成了“礼”的最初萌芽。在原始社会中,人们常常有意无意地用一些象征性动作来表示他们的意向、感情。这些动作,有的后来成为社会生活的习惯,并常常被用做维护社会秩序、巩固社会组织和加强部落之间联系的手段。进入阶级社会以后,统治阶级利用其中的某些习惯加以改变和发展,逐渐形成各种正规的“礼”。

人类最初的礼仪主要是对自然物表示神秘不可知的敬畏和祈求,他们对自然现象充满了神秘感,充满了敬畏和恐惧,于是各种宗教、原始崇拜便由此而生,如拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等。为了表达这种崇拜之意,人类生活中就有了祭祀活动,并在祭祀活动的历史发展中逐渐完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。

在中国则产生了由崇拜自然物转而扩展到崇拜人类自身的另一种模式,即由对龙的崇拜扩展到对君主的崇拜。随着人类社会活动的发展,人们表达敬畏、祭祀的活动日益频繁,逐步形成种种固定的模式,终于成为正规的礼仪规范。从历史发展的角度看,中国古代礼仪演变可分为四个阶段:

礼的起源时期——夏朝以前(公元前 21 世纪以前)。原始的政治礼仪、敬神礼仪、婚姻礼仪等在这个时期已有了雏形,但还不具有阶级性。

礼的形成时期——夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—公元前 771 年)。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,提出了许多极为重要的礼仪概念,如“五礼”(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)等,确立了崇古重礼的文化传统。

礼的变革时期——春秋战国时期(公元前 771—公元前 221 年)。这一时期,学术界百家争鸣,以孔子、孟子为代表的儒家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论述了社会等级秩序划分及其意义。

礼的强化时期——秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)。这一时期的重要特点是尊君抑臣,尊夫抑妇,尊父抑子,尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

辛亥革命以后,西方文化大量传入中国,传统的礼仪规范、制度逐渐被抛弃,科学、民主、自由、平等的观念日益深入人心,新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后至“三个代表”以及新型人际关系、社会关系的确立,标志着中国的礼仪、礼学由一个历史时期又进入到一个新的历史时期。

从世界范围看,资产阶级登上历史舞台以后,在经济基础和上层建筑各个领域进行了深刻的变革,这是礼仪发展的一个重要阶段。今天国际上通行的一些外交礼仪绝大部分就是这个时期留下来的。例如,鸣放礼炮起源于英国。迎送国家元首鸣放 21 响,政府首脑鸣放 19 响,副总理或副首相鸣放 17 响,现已成为国际上通用的礼仪。我国自 1961 年起,在迎送外国国家元首和政府首脑时,也按照国际惯例鸣放礼炮。1966 年因“文化大革命”停止,1984 年恢复。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到不断地完善和发展。

四、我国古代礼仪与现代礼仪的差异

从总体上讲。现代礼仪与我国古代礼仪存在三点差异：其一，两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的，现代礼仪虽承认身份差异，但更强调人格平等、社会平等，并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。其二，两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与便利。其三，两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关，而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

第三节 礼仪的功能、原则和特征

一、礼仪的功能

礼仪之所以被提倡，是因为它具有很多功能，既有助于个人，又有助于社会。

1. 沟通功能

人们在社会交往过程中发生各种关系，主要有经济关系、政治关系和道德关系，这三者构成了人们的社会关系。在人际交往中，不论体现的是何种关系，只要双方都能自觉地执行礼仪规范，就容易沟通彼此之间的感情，从而使人们的交际往来获得成功，进而有助于人们所从事的各种事业的发展。

2. 协调功能

在一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系，可缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。

3. 维护功能

礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志，同时礼仪也反作用于社会，对社会的精神文明产生广泛、持久和深刻的影响。社会上讲礼仪的人愈多，社会便会愈加和谐稳定。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

4. 教育功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式，纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用，无声地影响着周围的人。

二、礼仪的原则

在日常生活中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

1. 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的，实际上是反映了人们的共同利益和要求。社会上每个成员都应自觉遵守执行，如果违背了礼仪规范，就会受到社会舆论的谴责。在人际交往中，共同遵守的原则主要有遵守公德、遵时守信等。

2. 尊重原则

人际交往中必须尊重对方的人格尊严，尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此互相尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。要做到敬人之心常存，处处不可失敬于人，失敬就是失礼，尤其要注意不可侮辱对方的人格。

3. 适度原则

人际交往中要注意保持一定的社交距离，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度。例如，在与人交往中，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能阿谀奉承。

4. 自律原则

自律就是自我约束，自我控制，自我对照，自我反省，自我检点。通过礼仪的教育与训练，人们会在心中树立起一种高尚的道德信念和行为修养准则，并以此严格约束自己，让自己在社会活动中自觉地按礼仪规范去做，从而成为一个高尚的人、一个受尊重的人。

三、礼仪的特征

礼仪体现的是人与人之间的关系，它必须符合特定历史条件下的道德规范和传统的文化习惯。而现代礼仪较之传统的礼仪有着明显的特征，其主要是：

1. 国际性

礼仪作为一种文化现象，是全人类的共同财富，它跨越了国家和地区的界线。尽管不同国家、不同民族、不同社会制度所构成的礼仪有一定的差异性，但在讲文明、讲礼仪、相互尊重原则基础上形成并完善规范化的国际礼仪，已为世界各国人民所接受和广泛使用。现代礼仪兼容并蓄，融汇世界各国礼仪之长，从而使现代礼仪更具国际化，国际礼仪更具趋同化。

2. 民族性

礼仪作为约定俗成的行为规范，在拥有共同性的同时，又表现出明显的民族差异性。如：

东方民族含蓄、深沉，西方民族则直率、开放；东方人在初次见面时习惯于拱手、鞠躬，西方人则习惯于接吻、拥抱等。

3. 继承性

礼仪的形式和完善，是历史发展的产物，但礼仪一旦形成，通常会长期沿袭、经久不衰。例如，我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪，一代一代流传下来，并将代代相传、发扬光大。

4. 时代性

礼仪具有时代性，随时代的发展而发展。现代生活具有多元、丰富、多变的特点，因此现代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，并在实践中不断更新其内容、改变其形式。

第四节 礼仪的性质、作用和意义

一、礼仪的性质

1. 礼仪的阶级性

礼仪自产生之日起即具有阶级性，当人类社会发展到阶级社会以后，这一性质更加鲜明。统治阶级为了使自己的统治能长治久安，一方面建立起强大的国家机器，充分发挥国家机器的镇压和压迫职能；另一方面又通过建立和完备礼仪制度、道德规范等，使统治和被统治、压迫和被压迫的关系合法化、秩序化。在长期的历史发展过程中，统治阶级逐步形成了一整套祭天地、祭祖先以至统治者的登基、成年、婚庆、寿辰、死亡等礼仪，不断地向大众灌输其统治是“天意不可违”、“君权神授”、“天然合法”等思想。

统治者为了维护自己的统治，除了在礼仪规范中强调其统治是天然合理外，还需要有稳定的社会秩序。为此，统治阶级也需要制定并不断完善社会各阶级之间的行为准则和礼仪规范。但是，在奴隶社会、封建社会中，统治阶级和被统治阶级的礼仪又是严格区分的。如所谓“礼不下庶人”等，是礼仪的阶级性的又一鲜明体现。

2. 礼仪的民族性、国别性

不同国家、不同民族，由于其历史文化传统、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，其礼仪都带有本国家、本民族的特点。例如：我国自古以来就是一个地域辽阔的多民族的文明古国，56个民族各有体现本民族特点的礼仪规范，呈现出多姿多彩的礼仪形态。但是，我国又是一个统一的国家，不同民族、不同地区的礼仪规范在国家统一的长期历史发展中逐步融会起来、凝固起来，形成了统一的中华民族的礼仪规范。

在辽阔的中华大地上, 尽管各民族、各地区之间在具体礼仪方面存在着某些差异, 但在中华民族范围内, 各民族、各地区的礼仪又是相互联结、相互沟通、互为补充的。

在我国与外国的往来中, 统一的中华民族礼仪已成为促进国际友好交往、和平相处的重要手段, 体现了我们中华民族的自信与尊严。我国的使臣渡重洋、越关山, 到欧亚大陆, 到西洋、南洋各地完成外交使命时, 也带去了中华民族的礼仪风范, 由此他们也被外国人称颂为“礼仪之邦”、“文明之邦”的友好使者, 这正是中华民族礼仪的民族性的体现。

新中国成立以后, 中国人民真正站起来了, 彻底摆脱了奴颜婢膝的屈辱外交。在国际交往中, 既发扬礼仪之邦、文明古国的礼仪规范的精华, 又注意尊重他国、他民族的礼仪和生活习惯, 从而赢得了世界各国人民的尊敬。周恩来总理对我国的外交工作提出的“入乡随俗, 不强人所难”的指导原则, 是对礼仪的民族性、国别性的最精辟的见解。

3. 礼仪的普遍性

礼仪是人类文明的一种表现和象征, 具有极其明显的人文性、社会性。礼仪在人类生存和发展中, 可以说是无时不在、无处不在, 这就是礼仪的普遍性。

现在的世界是一个开放的世界, 科技、交通的日新月异改变了原有意义上的空间距离, 天涯变咫尺。无线通讯、电子技术的发展, 使人们可以在短短的几秒钟内与几万公里之外的亲友互致问候、互通信息。在这个日益“缩小”了的地球上, 人们在空前频繁的相互交往中, 逐渐形成了带有普遍性的国际礼仪。

二、礼仪的作用

礼仪是人们在社会生活中用以调整、处理相互关系的手段。具体来说, 礼仪的作用有以下几个方面:

1. 尊重作用

人际交往中尊重是相互的, 当你向对方表示尊敬和敬意时, 对方也会还之以礼, 即“礼尚往来”。

2. 约束作用

礼仪作为行为规范, 对人们的社会行为具有很强的约束力。礼仪一经制定和推行, 便成为社会的行为规范和习俗, 人们都应遵守和服从, 都将自觉或不自觉地受到约束。如果一个人我行我素, 不能遵守社会上普遍的礼仪要求, 他就会受到道德和舆论的谴责, 甚至被施以法律的手段。

3. 教育作用

礼仪作为一种道德习俗, 对全社会的每一个人都在施行教育。礼仪一经形成和巩固, 就成为社会传统文化的重要组成部分, 世代相继, 世代相传。在人类社会的发展和进步中, 礼仪的教育作用具有重要的现实意义。

4. 调节作用

人际关系是人类社会生活中极为重要的关系。一个人如果没有良好的人际关系,就无法满足个人的归属感、受尊重感,就会怅然若失甚至惶惶不安、行为变异。同样,如果一个单位或者整个社会人际关系混乱、紧张,就不会有安定团结的局面。礼仪作为一种规范、程序,作为一种凝固下来的文化传统,对人们之间的相互关系模式起着固定、维护和调节的作用。例如,人们在家庭生活中的关系以及各自的权利和义务都受着传统的、现实的礼仪规范的约束。父母爱子女,但更要教育好子女,决不能溺爱子女;子女则要尊敬父母,孝顺父母。夫妻之间地位平等,应该相敬如宾,白头偕老。朋友之间要以信为先,受人点滴之恩,当涌泉相报。如果人际关系中出现了不和谐,或者需要作出新的调节,往往要借助于某些礼仪形式、礼仪活动。例如,宴请、联谊、联欢等活动将促进健康良好的人际关系的建立和发展。

三、礼仪的意义

当今世界,虽然国家有大小之分,民族人口有多寡之别,社会形态也各不相同,但凡是文明的民族,都很注重礼仪。在社会生活中,人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志;对个人而言,礼仪则是衡量其道德水准高低和有无教养的尺度。

1. 讲究礼仪是精神文明建设的需要

讲究礼仪是文明的行为,而文明行为是人类历史发展的产物和需要。它反映了人类的发展和进步,标志着人类生活摆脱了野蛮和愚昧。在人类文明史上,依次出现过奴隶制社会文明、封建制社会文明、资本主义社会文明。如今我们要建立的是社会主义社会的精神文明,这是人类精神文明发展的新阶段,是社会主义社会的重要特征。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化水平。

在精神文明建设中,特别要加强思想道德建设,讲求社会公德、职业道德与纪律教育。礼仪属于社会公德的一部分,是思想道德与职业道德建设的基础部分,也是纪律教育中必不可少的一个方面。讲究礼仪反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌。同时,它又反作用于思想道德建设,促进社会主义精神文明的发展。可见,这种文明一旦与亿万人民群众行动相结合,就能成为改造自然、推动社会进步的原动力。在当前,它对加强国际交往、增进我国人民与各国人民的友谊,具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。

2. 讲究礼仪是促进人际关系和谐发展的需要

人们都希望自己能在安定、团结、和谐的环境中工作、学习和生活。安定团结是党和政府所倡导的,也是改革开放以来国家为广大人民群众所造就的一种社会环境,人人都十分珍惜。如果人际关系紧张,火药味十足,见面、相处、离别时连句客气话都不讲,那么工作中必然会矛盾重重,甚至生活也会感到乏味无趣。所以,讲究礼仪是为人们创造安定团结环境的需要,是促进人际关系和谐的润滑剂。

3. 讲究礼仪是社会平等交往的需要

当今世界，在社会经济和政治关系方面，依然存在着社会制度的不同。它影响和制约着人们之间的相互关系，并使之带上了社会制度的印痕。

在社会主义制度下，人们的关系是同志式的互助合作关系，他们彼此尊重，相互关切，这是平等的要求和体现。

在资本主义制度下，人们的相互关系受着私有制的限制和束缚。但是，高度社会化的大生产已经使整个社会分工愈来愈细，在这种生产方式中劳动和生活的人们通过长时间的实践，认识到人与人之间必须紧密配合，互相联系，互相关心，互相合作。虽然这种由高度的社会化大生产提出的客观要求，尚未成为资本主义腐朽社会人与人关系的主导思想，但它却说明，人类社会在高度社会化大生产的条件下，除了在阶级社会中的阶级关系之外，还有人际关系这一重要方面，即在社会化大生产中，要求彼此地位平等、相互协作、相互关心、相互帮助。也正是这种要求，成为人们平等交往中共同的礼仪基础。

社会交往是人类生活的影子。可以说，自从有了人类社会，便有了人与人之间的交往。没有社会交往，人类的生活是无法想象的。人们参加社交活动，可以调节紧张的生活，建立友谊，交流感情，融洽关系，广结良缘，增长见识，扩展信息。现代化的社会对人们的社交活动提出了新的要求，社会越发展，物质生活水平越高，对人的社会交往的要求就越高。为此，人们就更需要认真学习在社会平等交往中有关礼仪方面的知识。

4. 讲究礼仪是文明社会公民应有的行为规范

人与动物的区别，不仅在于人会说话、能劳动，更重要的是人最讲究礼貌礼节，这说明人已脱离了野蛮和愚昧，生活在文明社会之中。所以，在社会大家庭中，每个人都应该学会尊重他人，其表现首先就是对别人要有礼貌。实际上，人人都有自尊心，并希望别人尊重自己，希望在别人眼里自己是一个受欢迎的人。如果自己不注意讲究礼仪，甚至庸俗粗鲁，蛮不讲礼，就不可能被别人瞧得起，更谈不上得到别人的尊重。因此，作为文明社会的公民，就必须约束自己的言行，养成讲究礼仪的良好习惯。

一般来说，人与人互相观察和了解，都是从礼貌礼节开始的。英国著名哲学家弗兰西斯·培根说：“行为举止是心灵的外衣。”我国古语也有“诚于中而形于外”之说，即只有思想“诚”，才能在现实中讲究礼貌礼节。社会主义社会的礼貌礼节是建立在人与人相互平等、相互尊重的思想基础上的。只有尊重别人、关心别人、体贴别人，才会在人际交往中注意自己的言行，养成良好的礼貌习惯，具有彬彬有礼的风度；同时，自己也会受到应有的礼遇。因此，讲究礼仪不仅是文明社会公民应有的行为规范，而且也是人际关系和谐的需要。

第五节 文明礼貌修养的途径

文明礼貌修养一般也称为教养，是指人在待人接物方面的素质和能力。它是人类文明的标志之一。一个人的文明礼貌修养，往往反映一个单位乃至一个国家的文明水平。古人云：“礼