



实用礼仪 规范研究

◎ 谢琳

著

SHIYONG LIYI GUIFAN YANJIU



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NEUP.COM

东北师范大学出版社

实用礼仪规范研究

■ 谢琳 著



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NNUP.COM

东北师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪规范研究 / 谢琳著. -- 长春: 东北师范大学出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5681-3269-5

I. ① 实 … II. ① 谢 … III. ① 礼仪 — 研究 IV. ① K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 142926 号

实用礼仪规范研究

□ 策划编辑: 王春彦

□ 责任编辑: 卢永康

□ 封面设计: 优盛文化

□ 责任校对: 赵忠玲

□ 责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行

长春市净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

销售热线: 0431-84568036

传真: 0431-84568036

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbs@mail.jl.cn

河北优盛文化传播有限公司装帧排版

北京一鑫印务有限责任公司

2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷

幅画尺寸: 170mm×240mm 印张: 15.5 字数: 279 千

吉林出版集团有限公司

定价: 54.00 元

P 前言 PREFACE

我国是一个历史悠久的文明古国，礼仪文化源远流长。在中华民族的历史长河中，礼仪不仅是普通老百姓修身养性、持家立业的基本需要，也是管理阶层治理国家、掌管天下的必备条件。在经济全球化的背景下，中西方礼仪文化交流碰撞。就当今而言礼仪不仅是协调人际关系约定俗成的行为规范，同时更是一个人、一个组织、一个地区乃至一个国家和民族内在的精神文化素养的体现。

随着我国经济的发展，人与人之间、群体与群体之间以及世界各国之间的交往越来越频繁，人们社会活动的范围、规模都在日益扩大。礼仪不仅是个人的素质表现，也是国家综合实力的展现。特别是在当今时代国家倡导构建和谐社会，继承发扬中华民族流传百世的礼仪精华，掌握符合时代发展潮流的礼仪知识，是个人成功、群体发展、民族兴旺、国家繁荣的迫切需要。

目 录 CONTENTS

第一章 礼仪概述	001
第一节 礼仪的基本内涵 /	001
第二节 礼仪文化的基础研究 /	010
第二章 礼仪文化的基本精神和原则	014
第一节 中国礼仪文化的源流分析 /	014
第二节 中国礼仪文化的基本精神与原则 /	016
第三节 西方礼仪文化的基本精神与原则 /	021
第三章 个人礼仪	029
第一节 个人礼仪概述 /	029
第二节 仪容礼仪 /	033
第三节 仪态礼仪 /	049
第四节 言谈礼仪 /	060
第五节 服饰礼仪 /	064
第六节 交往空间礼仪 /	070
第四章 社交礼仪	074
第一节 社交礼仪概述 /	074
第二节 问候礼仪 /	081
第三节 鞠躬礼仪 /	083
第四节 电话礼仪 /	085
第五节 握手礼仪 /	089
第六节 名片礼仪 /	091

第五章 家庭礼仪 095

第一节 家庭礼仪概述 / 095

第二节 家庭成员礼仪 / 097

第三节 邻里交往礼仪 / 101

第四节 宴请礼仪 / 103

第五节 中西餐礼仪 / 108

第六节 传统节日礼仪 / 122

第六章 学校礼仪 133

第一节 学校礼仪概述 / 133

第二节 教师礼仪 / 138

第三节 学生礼仪 / 142

第四节 课堂礼仪 / 144

第五节 集会礼仪 / 147

第六节 宿舍礼仪 / 149

第七章 商务礼仪 152

第一节 商务礼仪概述 / 152

第二节 拜访礼仪 / 155

第三节 接待礼仪 / 157

第四节 介绍礼仪 / 161

第五节 谈判礼仪 / 164

第六节 座次礼仪 / 170

第八章 求职面试礼仪 174

第一节 求职面试礼仪概述 / 174

第二节 面试前的准备 / 179

第三节 面试礼仪 / 182

第四节 面试结束后的礼仪 / 186

第五节 职场沟通技巧 / 187

第六节 办公礼仪 / 190

第九章 涉外礼仪	197
第一节 涉外礼仪概述	197
第二节 出访礼仪	201
第三节 会面礼仪	203
第四节 国旗礼仪	206
第五节 亚洲主要国家礼仪禁忌	209
第六节 欧美主要国家礼仪禁忌	212
第十章 正确对待和发展中国传统礼仪	216
第一节 端正态度认识中国传统礼仪	216
第二节 把握尺度对待中国传统礼仪	227
第三节 去粗取精发展中国传统礼仪	232
参考文献	239



第一章 礼仪概述

中国自古就是“礼仪之邦”，礼仪文化源远流长。我们每个人都在自觉或不自觉地接受着中国传统礼仪文化的熏陶和规范。就礼仪的重要程度而言，我们可以简单概括为：礼仪文化是一个社会文明的象征和文明程度的标志。人类要进步、社会要发展，就必须推行礼仪、弘扬礼仪文化。正因为礼仪及礼仪文化对于个人发展和社会稳定有着极其重要的作用，为了学好礼仪和弘扬优秀的礼仪文化，对于实用礼仪规范，我们很有必要对其进行深入研究。

第一节 礼仪的基本内涵

一、礼仪的含义

“礼仪”是“礼”和“仪”的合成词。然而，这两个词最早在我国是表示两个虽有联系却不尽相同的概念。在古代典籍中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度，二是礼貌，三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表，二是指仪式和礼节，三是指准则和法度。而将“礼”和“仪”连用，则始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”礼的含义比较丰富，其跨度和差异也比较大，既有古今意义的区别，又有广义和狭义的区别。礼的最初含义是指敬神的仪式，后来逐步引申为表示敬意的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌，还可特指奴隶社会或封建社会中，贵族等级制的社会规范和道德规范。由此可以看出“礼”来源的深远和广大，最初的礼的形成是人们自觉自发的行为，是约定俗成的通过相互之间行为的约束来调节关系的行为规范，而不是强迫执行的规章制度。在现代社会，礼仪是指人们在日常生活和社会交往中所形成的互相之间表示友好、尊重并展示文明的行为规范与准则。从以上对“礼仪”含义的分析来看，可以总结出它有以下三个方面的基本内涵：

（一）礼仪是一种行为规范或行为模式（习惯）

所谓行为规范就是人们的行为标准，行为模式（习惯）是人们行动的惯用形式。这种行为规范或模式（习惯）是社会共同认知的，是人们共同践行的，它的基础是以自觉地遵守为前提，本身不具有强制性。但是，我们必须认识到它在人际交往中对人们有制约作用。例如，见了面要主动问候、握手，临走时要自觉地说声“再见”，这是人们在交往中习以为常的行为规范。没有人强制要求这样做，可是你不这么做就会被人认为没有礼貌。

（二）礼仪是社会共识的大家共同遵守的行为方式

礼仪准则或规范是社会人们约定俗成、共同认可、共同遵守的。在社会实践过程中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为社会共识、人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。礼仪渗透于社会的各种关系之中，只要有人和人的关系的存在，就有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。

（三）礼仪是人们文明交往的必要条件

礼仪是人们在交往中，待人接物时必须遵守的一些行为规范。这种规范不仅约束着人们在交际场合的言谈举止，使之合乎礼仪规范，也是人们在交际场合中必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人，判断自己是否自律、敬人的一种尺度。因而，礼仪的存在是合乎人际关系调节需要的，有利于规范人们的行为，创造文明交往的环境。自从人类产生，礼仪也就伴随着人与人之间复杂关系的产生而出现，并且越来越完善。也就是说，礼仪是随着人类的产生而产生的，并随着人类社会的发展而不断地发展，在人类进入文明社会的过程中起了很重要的促进作用。

在学习和应用礼仪时，不可避免地涉及“礼貌”和“礼节”，它们之间既有密切联系，又有一定区别。

首先，礼貌是在人际交往中表示谦虚和恭敬的言行。礼貌侧重于表现人的品质和素质，通常分为礼貌行为和礼貌语言。礼貌行为是一种道德规范，例如，尊老爱幼的行为，在公共汽车上给老人让座可以说是表示敬意，但是如果给小孩让座，乃至给病人、孕妇让座，就不能用“敬意”解释了，而是社会公德意识和个人道德修养的良好体现。对于这样的行为，人们的评价就是“这个人真懂礼貌”，这里的“礼貌”就意味着遵守和维护某种社会规范和道德规范的活动与行为。礼貌语言是文明程度的体现，例如，国家倡导使用的“礼貌十个字”——“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”，就是人们在社会生活中普遍使用的礼貌语言。礼貌用语的使用使人显得谦恭、有教养。

其次,礼节是人们在社交场合表示尊重友好的惯用形式。礼节是礼貌外化的具体表现形式,礼貌注重的是人的内在品质和素质,而礼节注重的是表现形式。例如,你与美国人打交道问好时,可以来一个热情的拥抱,表示对对方的尊重,与法国人问好后,则可以行亲吻礼等,这都是表示尊重友好的惯用形式,都是礼节。在礼节方面,中国和其他国家又各有差异,与中国人打招呼后,可以适时地进行自我介绍、握手或交换名片,留下联系方式,不需要拥抱和亲吻。因此,使用礼节时也应该注意其区域性、民族性的特点。

最后,礼仪是在人际交往中表现律己敬人的程序和方式。礼仪是指在人际交往中,自始至终以一定的、约定俗成的程序、方式来表达的律己敬人的完整行为。礼仪是礼貌、礼节的统称,既有文明的修养,又有必要的规范形式,主要表现为律己敬人。律己即对自我的要求,是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪最重要的是要自我要求、自我约束、自我控制,这就是自律的体现。敬人就是要求在交往的过程中,与交往对象既要互谦互让,互尊互敬,友好相待,更要将对交往对象的重视、恭敬放在第一位。无论律己还是敬人,都要通过一定的表现方式。同时礼仪是有章可循的,例如,与别人交往就要经过介绍、称呼、握手、交谈和交换名片等方式的这样一个过程,这个过程必须遵循一定的程序,从而建立联系,展开交流。

从含义上可以看出,礼仪主要是应用于人际交往。也就是说没有人与人之间的相互关系和交往,也就没有礼仪可谈。所以,只要人的生命需要生存,就需要和别人打交道,就需要礼仪。虽然礼仪不具有强制性,但它本身与人们的生活和工作有着紧密的联系,对人们的行为有外在的约束作用。如果不注意礼仪,就显得不懂礼貌,就会与社会文明和进步格格不入。

二、礼仪的本质

本质是事物内在的规律性,是某类事物区别于其他事物的基本特质。礼仪的本质是可以通过考察礼仪的起源、发展与演变过程及其本身的属性来揭示的。不同历史时期,礼仪的本质各有不同表现。

(一) 原始社会礼仪的本质

1. 原始礼仪的属性是“德”

原始人为了生存与发展,在与大自然抗争的同时,也要处理好人与人、部落与部落的关系。早期原始人的生活环境极其严酷,在共同抵御灾害和获取生存必需品的过程中,必须结成平等的、和谐的、互助互敬的协作关系,才能为自身的生存创造更多的机会。《韩非子·五蠹》说:“上古之世,人民少而禽兽众,人民不胜禽兽虫

蛇。有圣人作，构木为巢以避群害，而民悦之，使王天下，号曰有巢氏。民食果蓏蚌蛤，腥臊恶臭而伤害腹胃，民多疾病。有圣人作，钻燧取火以化腥臊，而民悦之，使王天下，号之曰燧人氏。”东汉班固的《白虎通·号篇》也载：“古之人民皆食兽禽肉，至于神农，人民众多，禽兽不足，于是神农因天之时，分地之利，制耒耜，教民农耕，神而化之，使民宜之，故谓神农也。”有巢氏教人筑巢、燧人氏教人取火、神农氏教民农耕，友好地帮助、改善了原始人的生存条件，推动历史向前发展。这种在与自然抗争的过程中形成的相互友善、相互帮助的原始礼仪现象，是建立在原始人相互尊敬的基础上的，这就是礼仪德性的本源。原始人在族群的共同生活中天然地形成了一种人伦秩序：男女有别、老少各异、尊老爱幼。在原始社会初期，男性的主要工作是出门打猎，女性留在部落里生儿育女，操持家务，照顾老人。女性最伟大的是具有繁衍后代的生育能力，因此在原始社会初期（母系氏族社会），这种天然的人伦秩序本能地决定了女性处于领导地位，这就是男性尊敬女性的思想根源。同样，原始人天然地认识到老人和孩子不同，老人体弱不能出门打猎，孩子年龄小需要照顾，部落里打来的猎物老人和孩子同样有一份，在生活的各个方面老人和孩子同样受到尊敬和照顾。这种天然的赡养老人、抚育孩子的孝敬思想，是原始礼仪本质“敬”的生动体现。仰韶文化遗址的资料表明，原始人已懂得长辈坐上席、晚辈坐下席，男子坐左边、女子坐右边等礼仪秩序。可以说，维持族群天然人伦生活秩序，是礼仪“德”性原则产生的最原始动因，因此，原始礼仪“德”的属性，是源于原始人与自然抗争和维持族群生活秩序的需要。

2. 原始礼仪的本质是“敬”

从“礼仪的起源”的分析得知，原始人对大自然的崇拜、对鬼神和祖先敬畏的祭祀活动，是原始礼仪文化的起源之一。由于原始人对日月、星辰、风雨、雷电、山崩、地裂等自然现象无法理解，由此产生了对自然界的神秘感和敬畏感，从而形成了对大自然的崇拜，并按人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。例如照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”的同时，由于原始人对自身的梦幻现象无法解释，产生了“灵魂不死”的观念，进而产生了对民族祖先的崇拜。自然力量和民族祖先是原始社会最主要的两个崇拜对象。对两者的崇拜主要以祭祀的方式表现出来。在他们虔诚地向这些“神灵”和“祖先”打恭跪拜，按一定的程式祈祷、祈福的过程中，原始人的“礼”便产生了。据考古发现，武夷山九曲溪两岸存在着距今已有 3800 年之久的悬棺，这是古闽人留下的独特“闽葬文化”——悬棺葬（如图 1-1 所示）。悬棺葬这种方式是把死者棺木放置在悬崖绝壁上，保护死者死后不受到任何侵犯，让死者的灵魂继续保护他的子孙后代。

悬棺葬礼俗表现的是孝敬、祖先崇拜和灵魂不灭的观念。整个丧葬仪式体现对已故先人的崇敬,其“礼”是如此的天然和虔诚。以此可以完全诠释古闽人丧葬礼俗体现的孝道、对祖先崇拜、先人死后灵魂不灭的“敬”的思想内涵。因此,原始礼仪“敬”的本质,是源于“敬天地、畏鬼神、尊祖宗”的祭祀活动。



图 1-1 悬棺葬

综上所述,原始礼仪最初的“根”是原始人在与大自然抗争中为了生存与发展,也为了处理好人与人、部落与部落的关系而形成的“德”的属性;也就在原始人敬自然、敬神鬼、敬祖先的祭祀与崇拜过程中,奠定了礼的“敬”的本质。所以原始礼仪的属性是“德”,本质是“敬”。当然,由于对自然和自身的无知,“敬”中带有“畏”,自然也带有宗教迷信成分。

(二) 传统社会礼仪的本质

1. 传统社会礼仪的本质体现为“分”,主要是维护等级制度

本书指的传统社会是中国奴隶社会和封建社会这一历史阶段的农耕社会,它既以农耕文明的先进有别于蒙昧混沌的原始社会,又以小农经济的落后区别于工业化大生产的现代社会。我们知道,原始社会是“风俗的统治”,作为风俗习惯的“礼”,是约束和规范人们行为的工具。当人类社会跨入农耕文明的门槛以后,伴随着阶级和国家的产生,原始礼的约束功能也就逐渐演变成为社会行为规范。

“礼”在后来的发展,并非直接继承了祭祀仪式意义上的礼,更重要的是原始社会中祭祀乃是团体的活动,而团体的祭祀活动具有一定的团体秩序,包含着种种行为的规定。礼一方面继承了这种社群团体内部秩序规定的传统,另一方面发展为各种具体的行为规范和各种人际关系的行为礼节。

也就是说,当礼从神事扩展到人事,被统治阶级运用于政治统治时,礼的本质就脱离了原始的朴素的敬天敬神,演化为体现和维护人与人之间的“分”和“别”。即维护不同的社会等级、体现不同的社会分工等。在古代的阶级社会,礼的本质在于“分”,在于维护宗法等级制,这在社会生活中表现得很明显。卫国大夫北宫文子曾说,礼为政之本,就在于区分“君臣、上下、父子、兄弟、内外、大小”。荀子说:“人何以能群?曰:分。分何以能行?曰:义。故义以分则和,和则一,一则多

力，多力则强，强则胜物。”《礼记》也说：“夫礼，坊民所淫，章民之别，使民无嫌，以为民纪者也。”在古代，“分”和“别”表现在社会生活的方方面面，政治、经济、社会等的不平等，导致了君臣上下尊卑的不等，导致了财产权利的不等，也导致了衣食住行器用的不等。不等本身就表明人有“分”有“别”。“分”与“别”的根源当然是私有制，而强化这种“分”和“别”的目的，则是要维护这种私有制和等级制度。礼在这里就充当了确认和维护等级制的角色。因此，在古代，礼的本质就在于“分”。

2. “仁”“和”“中”“让”是对“分”的补充和协调

礼的本质在于“分”，然而只强调“分”，势必激发不同等级间的对立，于是儒家又提出“仁”“和”来补充。“仁”就是爱人，“和”就是和谐、协调，它们对于“分”起到了缓和、制约、补充的作用，预防“分”走向极端和破裂。

要想求得“和”，就要“制中”，即“执其两端，用其中于民”。“中”就是要求君臣要有尊卑、大小、内外，双方都要向对方靠拢，以求对立双方的平衡和协调。只要把握住“中”，就把握住了维护“分”的稳定的关键。万一制中不能，对立双方无法靠拢、平衡和协调，即“分”走向极端，将引起双方关系的破裂和对抗。这时，最有效的办法就是“让”，“让，礼之主也”“让，德之主也”。总之，“分”是礼的主体和主旨，“仁”“和”“中”“让”都是对“分”的补充和协调。做到这些，君臣、父子、兄弟、士农工商，就会各在其位，各司其职，社会就会有条不紊，安然有序，就会把国家建成既有明确等级（即“尊卑”）秩序，又协调和谐（即“亲疏”）的社会共同体。

（三）现代社会礼仪的本质

现代社会是指进入工业文明以后的社会，从礼仪发展史的角度划分，也泛指包含着今天的以信息化为标志的当代社会。以工业化大生产为标志的现代社会，不仅仅是生产力有了质的飞跃，人的思想文化观念也随着民主社会制度的确立，产生了极大的变化，礼仪文化作为人的思想观念的反映，自然也发生了质的变化。现代社会礼仪的本质体现为“敬”，但“分”并没有完全消除，仅以体现敬的方式为人们所接受。

1. 现代社会礼仪的本质体现为“敬”

当民主革命使封建社会不平等制度被消灭后，广大民众从政治上得到了平等自由，这时礼的本质发生了根本性的变化。一是民主社会实行人人平等的社会制度，使得人民群众能以平等的心态进行各种社会交往。经过民主革命，那些被封建社会政治法律制度所规定的等级制度被消灭了，取而代之的是由民主的政治法律制度所

规定的人人平等的制度，在这个意义上，礼的本质发生了质的变化，即它已摒弃了维护等级制度的本质，成为协调广大民众人际关系的润滑剂，为人们艺术地处理各种复杂关系，避免摩擦，减少冲突，化解纠纷和矛盾提供了手段和方法。二是民主社会开放的价值观让人们把人际交往推到了社会生产、政治运作和文化生活的前列，因而凸显了礼仪的地位。礼仪也就成了为人们提供表现个人价值和树立自身良好形象的最佳形式。三是现代社会生活依然离不开礼，“礼者，敬人也”。现代的礼也是为了表达尊重与爱，这一点与古代是相通的。不过现代社会的礼只是人们在社会中用以敬人的方法而已，并非尊卑贵贱的等级体现。

2. 现代社会礼仪的“分”还存在，但仅以体现敬的方式为人们所接受

在现代社会，与政治法律制度条文上规定的平等同时存在的，还有大量事实上的政治、经济、社会等方面的不平等。这种不平等，既表现在具体权利实施过程中的不平等，如生产、分配、消费、交换等过程中的实际不平等，社会重大事件的决策、规划中的实际不平等；又表现在人们的思想观念中的等级之分，如上尊下卑、内亲外疏等。也就是说，在社会的现实生活中，事实上的不平等和制度上的平等是同时存在的现实。正因为如此，礼的“分”的本质作用并没有从根本上消除，它还在充当着体现等级分差的角色。当然，这种体现并非本质的，更多的是以外在形式的方式体现。虽然礼的“分”的本质已降格为普通属性，但没有被彻底改变，而是以一种更能为人接受的、令交往双方都愉悦的形式表现着相互间的尊重和敬意。

综上所述，从原始礼仪起源于对自然力量和氏族祖先的敬畏及其以德入礼的社会规定性来看，礼仪的最初属性体现为“德”，礼仪的原始本质是“敬”；自从进入阶级社会后，从礼仪的发展演变状况看，基于统治者的利益需要，礼仪逐渐演变成维护社会秩序的强制性行为规范，具有“法礼”属性，礼的本质体现为“分”和“别”；到了现当代社会，基于社会平等交往的需要和传统的影响，礼仪的“法礼”属性消失，“德”性得以保留和恢复，但仍有“分”的属性并没有完全被改变，礼仪的本质又体现为“敬”。

特别值得一提的是，礼仪早在它的原始滥觞时期，便以“德”作为其基本属性，人与人相互尊敬的思想从原始社会初期就已经存在，礼仪“敬”的本质是那样的原始和自然。认识到这一点很有意义：在现代社会，由于道德、礼仪的缺失，人与人之间缺少尊敬，人际关系越来越复杂，社会矛盾越来越多，状况令人担忧。与此同时，现代社会又是一个人际交往越来越频繁的社会，社会关系已经成为经济社会发展不可或缺的重要环节，更要求人们恢复礼仪“德”的自然本性，坚持礼仪“敬”的本质属性，要求人与人相处，要真诚待人，诚实做事，做到全方位地尊敬身边的

每一个人。只有在一个相互尊敬、相互友善、相互帮助的环境里面工作和学习，心情才能舒畅，才能有所创新，事业才能有成效，社会才能和谐。

三、礼仪的作用

礼仪是人们日常生活、职业活动、公共领域活动必须遵循的行为规范，是社会进步和文明的表现。无论对于个人还是群体或是民族和国家的发展，都有重要作用。

（一）促进理想人格的完善

人格是一个人在社会中的地位、尊严和作用的统一体，是做人的资格和权利。它是一定文化在人身上的烙印和凝结，是人自我完善程度的表现。人们通过人格来判断分析个体的社会角色和个性特征，其中礼仪对人格的自我完善起着重要作用。

人格的形成和发展主要指人格结构的形成和构建。人格结构既包括行为模式的表层结构，也包括对社会环境的倾向性、心理特征、自我意识等深层结构。礼仪正是通过人的行为模式的外界层面，在社会生活中展示自己，以感性的、外观的、在不同境况下的行为模式来表现自己独特的人格特征。人们正是根据一个人外在的礼仪行为来评价、判定他的人格，也正是在外在的社会舆论的评价中，督促人们重视礼仪，践行礼仪，来规范自己的行为模式，并逐渐培养文明，从而形成个体人格完善的外在约束，即对社会环境的倾向性、心理特征、自我意识等因素互相制约和作用。表现于行为模式中的礼仪，发源于人们的心理、自我意识等深层结构，同时对它们有重要影响。礼仪通过行为规范的外在约束力来制约人们的动机和兴趣，影响人们的性格、气质、理想、信念等心理特征和对社会环境的倾向性，提高人们的自我认识、自我评价、自我控制等，使人们的自我意识越来越趋向理性。人的理性越强，自我调节能力越强，必然影响和支配着人们的行为规范，使人们更自觉地严于律己，养成良好的道德习惯，崇尚文明，遵守礼仪。由此可见，社会礼仪在人格结构因素的相互制约中，促进着人格的完善和升华。

（二）构建良好的人际关系

良好的人际关系是个人全面发展和事业成功的必备条件。礼仪以它的文明内涵在人们的交往中起着协调作用，促进着良好人际关系的形成和完善。

人们在交往之初，双方之间不是十分了解，必然令彼此产生一些戒备心理或距离感。此刻如果交往双方都能做到施之以礼，以尊重、平等、真诚、守信的文明精神和行为，给对方以人格的尊重，必然会赢得对方的好感和信任，消除互相之间的心理隔阂，拉近双方的情感距离，为进一步交往建立良好开端。

社会礼仪不仅为人际交往打下良好基础，还能化解矛盾，增进友谊，促进人际

关系的进一步发展。在日常的人际交往中,由于利益的关系会产生一些矛盾和纷争。在这种情况下,双方应采取宽容待人、通情达理的态度,以“礼让”的美德,互相理解,互相谦让,就会平息事态、化解矛盾,平衡利害关系。不仅不伤和气,还会成为朋友,成为更加亲密的合作伙伴关系。因此,社会礼仪是人际关系的“纽带”和“调节器”,使人与人、集体与集体,个人与集体之间建立起互相理解、信任、友爱、互助的良好气氛和融洽、和谐的人际关系。

(三) 塑造高雅的公众形象

形象就是一个人的外观、形体,是在社会交往中众人心目中形成的综合性、系统性的印象,它是影响交往能否进行和能否成功的重要因素。

由于人自尊的需要以及人际关系和谐、融洽的需要,人们都希望自己在公众面前树立良好的形象,以受到别人的尊重和信任。那么,一个人以何种形象呈现给公众,归根到底是由他在公众场合的具体行为决定的,是由他的行为是否讲文明,懂礼貌决定的。因此,社会礼仪是塑造公众形象的非常重要的手段。在人际交往中应当做到:言谈讲究礼仪,给人以文明形象;举止讲究礼仪,给人以端庄形象;穿着讲究礼仪,给人以高雅形象;行为讲究礼仪,给人以高尚形象;处世讲究礼仪,给人以诚信形象等。

总之,一个人讲究礼仪,就会使自己的形象大方美好,就会变得充满魅力。一个单位、一个企业讲究礼仪,可以展现这个单位或企业的先进文化的内容,在公众心目中树立团结向上、文明和谐的社会形象。在激烈的市场竞争中,取得信誉,赢得群众,占领市场,产生良好的社会效益和经济效益。

在社会交往和公关活动中,个人形象和所代表的单位、组织是密不可分的。个人形象往往代表单位或组织的形象,人们通过个体礼仪的美好印象而产生对所在单位或组织的好感和敬佩。同时,单位或组织的形象也影响个人,人们常常通过对单位或组织的礼仪水平评价个人,如果单位的公共形象在群众中是美好的,人们对其中的个人也会产生羡慕和尊敬之情。因此,用礼仪来塑造文明的社会形象,无论对于个人的素质提高还是对于企事业单位的发展都是必备条件。

(四) 升华社会文明水平

社会礼仪是人的社会化的重要内容之一,是社会进步和发展的必然结果。礼仪内容的丰富和文明,是人类先进文化的延续,也是社会进步和文明的重要标志。

社会文明是指人类社会的进步状态,它体现在人类创造的一切积极成果之中。社会文明分为物质文明、精神文明,它们是社会进步程度在物质上和精神上的结晶和标志。物质文明是人类改造自然的物质成果的总和,精神文明是指社会精神生产和精神

生活的进步状态，它包括文化、思想两个方面。社会礼仪属人类社会的精神文明，是精神文明的重要内容。它的发展受物质文明的制约，是物质文明和社会制度的反映。但是社会礼仪在形成和发展过程中，一直反作用于物质文明，它以社会生活中人们行为规范的形式，以优美的举止，端庄的气质，高雅的形象，深刻的文化内涵，展示着个人和时代的精神文明，反映着人类物质生活条件的进步状态。同时正是文明的社会礼仪促进了人们的道德风貌，形成良好的社会风尚，促进社会生产、科技及经济等迅速发展。总之，社会礼仪进步的过程就是社会文明发展的过程，它是人类社会历史发展的结果，又是衡量社会进步的标志，展现着社会文明，升华着社会文明水平。

第二节 礼仪文化的基础研究

一、礼仪文化的民族传承基础研究

传承是指文化在时间上传衍的连续性，也就是历史的纵向延续性、历史的继承性，有的学者干脆称之为传统。“民族”在《现代汉语词典》中的解释，是指“具有共同语言、共同地域、共同经济生活以及表现于共同文化上的共同心理素质的人的共同体”。各民族的人们在长期共同生活中逐步形成共同的文化形态、文化心理，这是该民族区别于其他民族的一个独特的标志。礼仪是在一定民族文化的背景下产生出来的，并在历史的发展中和其他文化因素融为一体，共同构成了一个民族文化的特色。因而，礼仪也是一种传统，随着时间的流逝、历史的前进，礼仪文化也会代代相传下去。虽然在发展过程中不断融合全民族的文化，但其主流文化价值观念，即与本民族存亡相关的共同的、稳定的基本价值观念，都会因因相袭、世世相传。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，其中只是有些增加减少而已。中华民族的传统礼仪已绵延了 3000 多年，许多传统礼仪已发展成为习俗。习俗是具有顽强的生命力的，人们可以不断改变自身文化其他方面的一些东西，但习俗礼仪作为一种文化象征往往不易变更。

一方面，礼仪文化传承性的形成，是由于支配行为方式的文化心理往往是相对稳定的。在这方面，瑞士心理学家荣格的集体无意识说能给我们以很好的解释。荣格认为：产生于史前的原始神话中的种种原始意象是不需要经过文化的教育就可以深深地烙印在群体心灵深处的，而且在不知不觉中对人的心理发生着作用。荣格称这种心