



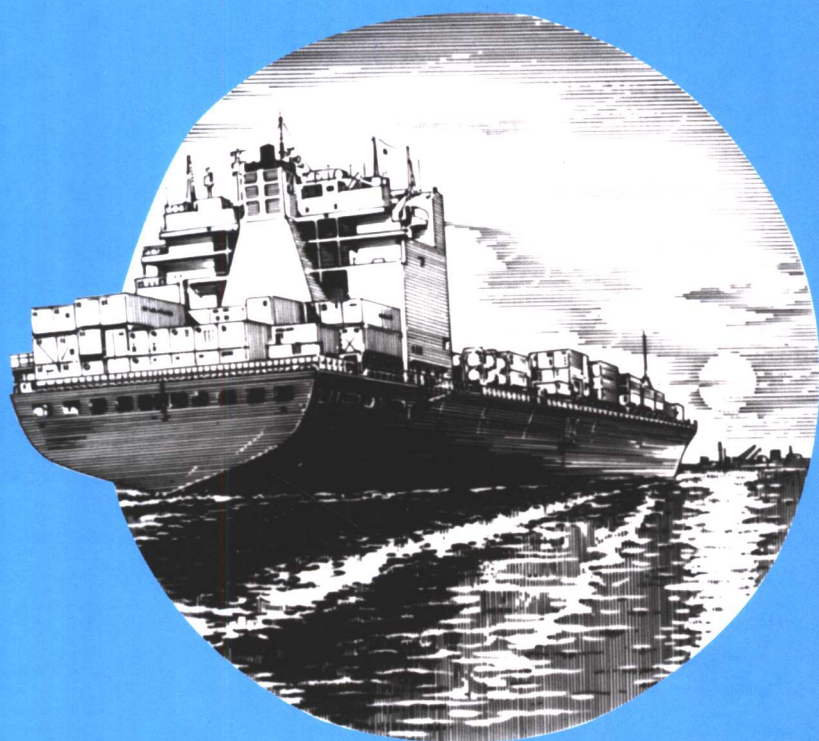
交通航海职业技术教育教材

符合 STCW 公约要求
交通职业技术学校教学指导委员会
航海类学科委员会推荐
交通部科技教育司审定
中华人民共和国海事局认可

交际礼仪学

叶铁韵 主编

李来星 主审



大连海事大学出版社

交通航海职业技术教育教材

交 际 礼 仪 学

叶铁韵 主编
李来星 主审

大连海事大学出版社

内 容 提 要

本书系统地阐述了交际礼仪的形成、形式和特点,中外交际礼仪的特点及发展趋势,交际礼仪的功能、基本原则和评价标准,船员的人际关系和礼仪修养等理论知识,介绍了交际活动中的实用礼仪,包括我国的、国际的、船员职业的常见常用交际礼仪以及中外民俗礼仪。

本书旨在提高学生的文明礼貌素质,促进德智体美的全面发展,适应航运业发展对人才的要求。本书的特点是理论性与应用性兼备,理论体系完整,应用知识全面。既有一般的交际礼仪理论和常识,又突出了船员的职业特点,适应涉外运输的需要。编写的材料新、准确、规范,综合性强,内容丰富。

本书适用作航海、交通院校航海类专业大中专学生及水运管理和其它专业的大中专学生的教材,也可用作水运部门在职干部、职工的进修读本和实用手册。

图书在版编目(CIP)数据

交际礼仪学 / 叶铁韵主编. — 大连: 大连海事大学出版社, 2000.9
ISBN 7-5632-1428-3

I. 交… II. 叶… III. 人际交往—礼仪—基本知识 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 46879 号

大连海事大学出版社出版

地址:大连市凌海路 1 号 邮编:116026 电话:0411-84728394 传真:0411-84727996

<http://www.dmupress.com> E-mail: cbs@dmupress.com

普兰店市第一印刷厂印装

大连海事大学出版社发行

2000 年 9 月第 1 版

2006 年 1 月第 4 次印刷

幅面尺寸:185 mm×260 mm

印张:13

字数:331 千字

印数:7501~9500 册

责任编辑:黎 为

责任校对:金以铨

封面设计:王 艳

版式设计:纪 渝

定价:20.00 元

前 言

航海职业教育系列教材是交通部科教司为适应《STCW78/95 公约》和我国海事局颁发的《中华人民共和国海船船员适任考试、评估和发证规则》而组织编写的。编审人员是由交通职业技术学校教学指导委员会航海类学科委员会组织遴选的,具有较丰富的教学经验和实践经验。教材编写依据是交通部科教司颁发的“航海职业教育教学计划 and 教学大纲”(高职教育),也融入了中等职业教育“教学计划和教学大纲”。本系列教材是针对三年高职教育和五年高职教育编写的,对于四年中等职业教育可根据考试大纲在满足操作级的要求上选用,也适用于海船驾驶员和轮机员考证培训和船员自学。

本系列教材包括职能理论和职能实践两个部分,在内容上有严格的分割,但又相互补充。

这套系列教材的特点:

1. 全面体现了《STCW78/95 公约》和《中华人民共和国海船船员适任考试、评估和发证规则》中强调的:教育必须遵守知识更新的原则,强调技能,培养能适应现代化船舶管理复合型人才要求的精神。

2. 始终贯穿“职业能力”作为培养目标的主线,根据“驾通合一”、“机电合一”及课程内容不能跨功能块的原则,打破原有学科体系,按功能块的要求对课程内容进行了全面的调整、删减,抓住基本要素重新组合。各课衔接紧凑,避免重复教学,并跟踪了现代科学技术,有较强的科学性和先进性。

3. 编写始终围绕着职业教育的特点,内容以“必需和够用”为原则,紧扣大纲,深广度适中,不但体现了理论和实践的结合,也体现了加强能力教育和强化技能训练的力度。

4. 编写过程中还把品格素质、知识素质、能力素质和身心素质等素质教育的内容交融并贯彻其中,体现了对海员素质及能力培养的力度。

本系列教材在编审过程中尽管对“编写大纲和教材”都经过了集体或专家会审,也得到海事局和航运单位的大力支持,但可能还有不足之处,希望多提宝贵意见,以利再版时修改并进一步完善。

交通职业技术学校教学指导委员会航海类学科委员会

1999.8

编 者 的 话

本书是按交通职业学校航海类学科委员会的教材编写计划、大纲而编写的。在航海类专业新设《交际礼仪学》课程,是为了适应培养符合《STCW78/95 国际公约》和我国适任标准要求的新一代海员的教学目标的需要。培养与人交往的能力,对于任何一个“社会人”来说都是一种基本的素质要求,对于海员来说,显得更为重要。海船是“流动的国土”,海员是“民间大使”,面对来自五湖四海的旅客、客户、同事,面对异国他乡的风土人情,海员必须具备较强的协调人际关系的能力,言行举止不仅要符合我国的礼仪规范,也要符合国际的礼仪规范,才能获取人际交往的“通行证”,才能与各行各业、各国各族人民融洽相处。不学礼,不懂礼,就难免会发生粗鲁无礼或失礼的行为,有损个人的形象,更有损国家的声誉。

在交际中讲究礼仪,是文明的体现,学习交际礼仪,不但要掌握有关规范,更要重视思想道德的修养,因为礼仪的精髓是尊人和自尊,行为心表,言为心声,美的言行源自美的心灵。学习交际礼仪,还应重在实践,要从细微处做起,学会以礼待人,以礼处事,自觉培养自己成为“一个高尚的人,一个纯粹的人,一个有道德的人,一个脱离了低级趣味的人,一个有益于人民的人”。(毛泽东语)

本书分为6章,前3章是理论性部分,后3章是实用性部分。课时以20~40为宜,讲授的重点在前3章,后3章可以自学为主,不同的专业可有所选择地学习。学习方法可多样化,除教师讲授外,可使用录像、DVD等多媒体教学,可采取组织表演、知识竞赛等生动活泼的形式。交际礼仪是一门“包罗万象”的学科,又是一门不断演化发展的学科,一言一行皆学问,学习中可结合现实需要不断增进新内容,并配合文明或不文明的种种事例进行剖析,以利提高教学效果。

本教材在编写过程中,得到了讲授《国际交际礼仪》课程已有十多年,具有丰富教学经验的上海海运学校高级讲师李来星老师的悉心指导,并担任了本教材的主审。特别令编者感动的是广州航海学会前秘书长、航运界的老专家、我院的顾问李景森老师,他以对培养航运事业接班人的极大关心,尽管已年过八旬,还仔细地审阅了书稿,提出了中肯的意见。在此一并表示深深的谢意。本书的编写参考和引用了多种相关内容的书籍和资料,在此谨对作者表示谢忱。

编 者

(广东交通职业技术学院)

2000年6月29日

目 录

第一章 交际礼仪概论.....	(1)
第一节 礼仪与交际礼仪.....	(1)
一、礼仪概说	(1)
二、交际礼仪概说	(3)
三、交际礼仪学概念	(4)
第二节 交际礼仪的构成和特点.....	(5)
一、交际礼仪的形式构成	(5)
二、礼貌与交际礼仪	(5)
三、交际礼仪的特点	(6)
第三节 交际礼仪的发展趋势.....	(8)
一、中西交际礼仪的特点	(8)
二、中西交际礼仪的比较.....	(11)
三、交际礼仪的发展趋势.....	(14)
第二章 交际礼仪的功能、基本原则和评价标准.....	(17)
第一节 交际礼仪的功能	(17)
一、交际生活的钥匙.....	(17)
二、人际关系的润滑剂.....	(17)
三、事业成功的手段.....	(18)
四、社会秩序的基础.....	(18)
五、社会风尚的良药.....	(18)
六、完美人格的途径.....	(19)
第二节 交际礼仪的基本原则	(19)
一、自尊和尊人的统一.....	(19)
二、内在美与外在美的统一.....	(20)
三、入乡随俗与自信大方的统一.....	(21)
四、扮好角色.....	(21)
五、确定目标.....	(22)
六、言行适度.....	(22)
第三节 交际礼仪的评价方式和标准	(23)
一、交际礼仪的评价方式.....	(23)
二、交际礼仪的评价标准.....	(23)
第三章 船员的人际关系和礼仪修养	(25)
第一节 人际关系概述	(25)
一、社会交往的功能.....	(25)

二、人际关系与社会交往·····	(26)
三、人际关系的基本心理要素·····	(27)
四、人际关系的分类·····	(28)
五、影响人际关系的因素·····	(30)
第二节 船员的人际关系 ·····	(31)
一、船员人际关系的基本特点·····	(31)
二、船员的良好人际关系的意义·····	(32)
三、创建良好的船员人际关系·····	(33)
四、克服交际的心理障碍·····	(35)
第三节 船员的交际礼仪修养 ·····	(39)
一、船员交际礼仪修养的意义·····	(39)
二、船员交际礼仪修养的内容·····	(42)
三、船员交际礼仪修养的方法·····	(43)
第四章 交际礼仪的实际应用 ·····	(44)
第一节 交际活动中的仪表 ·····	(44)
一、仪表与气质、风度和魅力·····	(44)
二、仪容·····	(46)
三、仪态·····	(57)
第二节 交际活动中的礼节 ·····	(63)
一、礼节的一般要求·····	(64)
二、日常往来的礼节·····	(64)
第三节 交际活动中的仪式 ·····	(79)
一、仪式的作用·····	(79)
二、仪式的组织工作·····	(80)
三、常见的仪式·····	(81)
第四节 日常交往礼仪举要 ·····	(83)
一、家庭的礼仪·····	(83)
二、学校的礼仪·····	(84)
三、求职面试的礼仪·····	(87)
四、餐饮礼仪·····	(90)
第五章 船员职业交际礼仪 ·····	(102)
第一节 航海礼仪 ·····	(102)
一、航海礼节·····	(102)
二、船舶下水命名典礼·····	(105)
三、船舶间的“交谈”·····	(106)
四、海员服的穿着·····	(112)
五、船东的“名片”·····	(113)
六、船上的禁忌·····	(114)
第二节 涉外交际礼仪 ·····	(114)

一、国际交往的基本原则	(114)
二、外派船员行为规范	(115)
三、礼宾次序	(117)
四、悬挂旗帜的规则	(117)
五、日常交际礼节	(118)
第三节 客船服务礼仪	(127)
一、端正对客船服务工作的认识	(127)
二、客船服务的礼仪要求	(129)
三、客船各部门的服务礼仪规范	(132)
第六章 中外民俗礼仪举要	(137)
第一节 中国民俗礼仪举要	(137)
一、我国少数民族的民俗礼仪	(137)
二、港澳台同胞和华侨的民俗礼仪	(140)
第二节 国外民俗礼仪举要	(140)
一、亚洲部分	(141)
二、欧洲部分	(150)
三、美洲部分	(157)
四、非洲部分	(160)
五、大洋洲部分	(164)
第三节 宗教礼仪	(165)
一、基督教	(166)
二、伊斯兰教	(168)
三、佛教	(171)
四、道教	(172)
第四节 节庆礼俗	(173)
一、我国的主要节日及礼俗	(173)
二、外国的主要节日及礼俗	(175)
附录一 部分海运国国旗图案及寓意	(180)
附录二 国外各种禁忌	(188)
附录三 世界标准时间表	(190)
附录四 北京与世界主要城市时差表	(194)
附录五 世界主要城市气温表	(195)
附录六 世界各国国花一览表	(196)
参考文献	(200)

第一章 交际礼仪概论

一个讲究交际礼仪的人,将会成为一个高尚的人;
一个注重公关礼仪的组织,将会成为一个形象卓著的组织;
一个崇尚文明礼仪的民族,将会成为一个伟大的民族;
一个弘扬文化礼仪的国家,将会成为一个强盛的国家。

礼仪具有神奇的魔力,她从远古中走来,不拘泥于现实,直向未来走去。

中国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉。五千年的历史,形成了丰富多彩的东方文化和礼仪,古语有道“礼仪三百,威仪三千”。(《中庸》语)在现代社会,随着市场经济的发展及我国改革开放的不断深入,人们的交往越来越广泛,国际交流也日益频繁。因而如何继承、弘扬和发展中华民族的礼仪传统,如何借鉴、吸收、学习世界各国的礼仪风范和礼仪美德,使中华礼仪传统与国际现行礼仪规范和惯例接轨,进而提高全民的文明礼貌素质,给“礼仪之邦”的美称注入新的活力和广泛的内涵,促使了交际礼仪学科的发展。

第一节 礼仪与交际礼仪

一、礼仪概说

(一)礼仪概念

礼仪,是指人们生活中各种礼节和仪式,同时也包括人们的仪表、仪容、仪态。礼和仪是相互联系,不可分割的。礼是内容,仪是形式。作为礼的实质是辞让、谦恭和尊敬的思想感情。无尊重之心,无辞让之心,骄傲自大,目中无人,惟我独尊等都是礼之大敌。仪是礼的外在表现形式,但也不是可有可无的。在现实生活中,人们的许多思想感情无法用语言来表达,需借用其外在形式来表现。所以各种仪式、礼节、仪表就成了表达内心感情的特殊语言。

人类社会自从诞生起,人们每天主要就是处理两大关系:一是人与自然的关系,二是人与人的关系。礼仪是人类在认识和处理这两大关系的过程中产生的。礼仪的起源很早,远在原始氏族公社中,人们已习惯于把重要行动加上特殊的礼仪。原始人常以具有象征意义的物品,连同一系列的象征性动作,构成种种礼仪,用来表达自己的感情和愿望。中国繁体字的礼为“禮”,表示的是把祭献品放在器具里供奉给神的意思。现在的简化字“礼”,其实是古文字的楷化,表示一个人跪在神的面前进行祈祷。这表明我们的祖先很早就重视礼仪了,礼仪起源于原始的习俗。在交往中,人们将一些自以为合理的行为不断重复,久而久之,得到大家的认可并仿效,成为群体的行为习惯,加之不断传播,便成为约定俗成的“礼仪”。英语中的“礼仪”一词,据说来自法语中的 Etiquette,原意指的是在法庭上使用的一种通行证,在它上面记载着进入法庭时的各项守则。这形象地表达了礼仪是人们交往的通行证之意。

礼仪在原始部落里,主要用于供神、祭祀,以示对天地神灵祖先等的敬意。随着历史的发

展,礼仪的内容越来越丰富,从各种神事扩展到了各种人事,不仅成为社会生活的传统习惯,而且还常被用作维护社会秩序、巩固社会组织和加强部落之间联系的手段。

在中国古代,进入阶级社会后,自孔子起就提倡以礼治国,在历代统治者的推动下,儒家的礼文化使礼仪包罗万象,不仅是为人的标志、律己的规范、交往的准则,而且还包含有社会的秩序、政治的制度、法律的典章等内容。

在时代风雨的冲刷下,儒家礼文化的地盘已大为缩小,它已从一个囊括了国家各种典章制度、社会各种行为规范的庞大概念逐步演变为一个主要从属于交际文化的概念,这部分文化与民俗民习交融在一起,构成了我国现代礼仪的主体。

礼仪形成大体上通过两种途径:其一,是由官方专门规定并要求人们遵守执行的行为规范;其二,是各种社会公众在长期社会交往过程中历史地、自发地形成的,即约定俗成的各种行为规范,这些行为规范在不同的历史时期,在不同的国家、地区,对不同的民族,其内容各不相同。

(二)礼仪类型

礼仪可分为宗教礼仪、人生礼仪和交际礼仪三种类型。

1. 宗教礼仪

所谓宗教礼仪就是宗教信徒用以表达自己对信仰对象的宗教情感的一定的形式。原始宗教是从人们关于自己本身的自然和周围的外部自然的错误观念中产生的,它主要反映了人对自然的恐惧和期望。在原始社会,由于生产力水平极其低下,人类无法主宰自我,处于一种愚昧状态。人类认识世界的能力极其有限,对许许多多的自然现象无法做出科学的解释,因而更谈不上改造世界了,人们只能靠“天”吃饭,一切听命于“天”,于是人们将“天”神化,天神成为人类的主宰,祭天敬神成为必要的宗教仪式。最原始的宗教形式是图腾崇拜。“图腾”一词源于北美印第安阿尔贡金部落奥季布瓦人的方言“ototeman”,是“我的亲属”、“我的亲族”的意思。图腾崇拜就是一种认为某种动植物或其它自然物像是自己的亲属、祖先和保护神,并以一定的形式诚笃地加以膜拜,以期望能得到它的庇护、帮助或获得它所具有的超人本领的原始信仰形式。宗教的发展经历了原始宗教、民族宗教和世界宗教三种基本形态。任何一种宗教活动都要通过一定的礼仪才能发挥作用。目前世界三大宗教有基督教、伊斯兰教、佛教,它们各自都有一套独特的礼仪戒规。

2. 人生礼仪

人生礼仪,又称生命礼仪。“人生如竹”,一个人的生命历程是划分为许多阶段的,各个阶段的连接转换处犹如竹子的节口,在每一节口上举行包含一定意义的仪式,就形成了所谓的人生礼仪。人生中最为重要的四大礼仪是诞生礼、成年礼、结婚礼和丧葬礼。人生礼仪是一种介于宗教礼仪与交际礼仪之间的礼仪类型,从历史上看,人生礼仪与原始宗教有着密切的联系,有的本来就是原始宗教礼仪中的一部分。但是随着时间的推移,人生礼仪逐渐褪去了宗教的色彩,出现了世俗化的倾向。人生礼仪世俗化的结果,必然使其融入现代社会交际生活之中,逐步演变成为交际礼仪中的一个特殊组成部分。世界各国各民族因文化、传统、习俗、宗教信仰的种种差异,人生礼仪的内容和形式也各不相同,即使是同一民族,在不同的历史时期,人生礼仪也会发生一些明显的变化。人生礼仪贯穿了一个人的整个生命过程,除了四大礼仪之外,还有其它名目繁多的仪式。人生礼仪不仅使每个人不断受到礼仪的熏陶和教育,而且以生动活泼、喜闻乐见的形式丰富了人们的精神生活,成为亲族之间沟通社会联系、加强交往的重要

手段。

3. 交际礼仪

交际礼仪是人们在社会交往中涉及到的各种各样的礼仪形式的统称。交际礼仪是为了适应调整人与人之间关系的需要而产生的。最早的表现是亲属称谓制度。

宗教礼仪和交际礼仪都产生于原始社会,人生礼仪不过是宗教礼仪和交际礼仪的一种混合物。因而这三种礼仪的关系实质上主要表现为交际礼仪和宗教礼仪的关系,宗教礼仪和交际礼仪不是彼此孤立存在的文化现象,它们之间存在着互相渗透、互相影响的关系,经过漫长的历史发展,它们终于形成了两种既具有各自特点,又交相辉映的礼仪规范体系。

二、交际礼仪概说

(一) 人际交往

交际,也称做社交,是人际交往的简称,指的是人与人面对面或借助于个人媒介进行的直接交往和沟通,即人际沟通。

人际交往既包括人与人之间因相关身份而产生的比较正常的、固定的联系,比如夫妇、父母子女、兄弟姐妹、师生、同学、同乡、同事、上下级之间的联系,又包括人与人之间有意识的有目的的相对特殊而不太牢固的联系,比如恋爱、交朋友、应聘、谈生意、各类商业性服务、做广告、公关活动、集合结社、参观访问、外交谈判、国际会议等等。

人是名副其实的社会性动物,人不能脱离社会 and 群体而独立地生活。社会性是人的一个重要的本质属性,它决定了人与人之间必然要建立多层次、多方位、多角度、多类型的交往和联系。合理的人际联系,是人类得温饱、求生存、图发展的一个重要前提。通过交往,以便沟通、理解、和谐、配合、协作,从而有效地形成生产劳动和工作秩序,形成生活所需要的勇气、乐趣、情感、意志、知识和能力。因此,人的社会性决定了人际交往的必然性,与他人交往成为人的一种本质的、内在的、永恒的基本需要。

人从呱呱坠地的那一刻起,就开始了漫长的人际交往旅程。婴儿需要母亲的关怀、哺育,需要父亲的呵护与爱心;少儿间需要通过游戏进行交流;小学生、中学生、大学生都要通过与老师、同学之间的交往,吸取知识的营养,加深友谊,确立人生观、价值观;尤其是当人们踏入社会之后,社交便成为人们生活中不可缺少的必修课。从一般的日常交往到特殊场合的应酬,从个别别人之间的交往到团体交际,从国内交际到国际间交际,从有声语言的交际到无声语言的交际,交际成为人生的主旋律。

交际是一项非常复杂的人际交往活动,在交际活动中,有许多因素影响和制约着交际的施行。归结起来,交际的要素主要包括:

(1) 交际主体与客体。交际的主体是人,客体也是人。人是交际活动的中心,交际活动主要是在人与人之间进行的。

(2) 交际动机或意愿。人与人之间总是源于一定的目的、动机或是为了共同的意愿才走到一起开展交流活动。正是由于人们的交际动机各不相同,交际意愿千差万别,才使得交际神秘莫测,复杂至极。

(3) 交际的方式。交际主客双方为了达到交际的目的,必须采取一定的交际方式。交际的方式可谓五花八门,有的用语言进行交流,有的用动作表情进行交流,有的采用现代通讯设备和手段进行长距离交流,有的采用面对面的直接交流。

(二) 交际礼仪概念

交际礼仪是人们在交际活动中把与表达一定情感有关的形式逐步固定下来,为大家认同和遵守,经不断演变而形成的。所谓交际礼仪,指的就是各民族在长期的交际生活中集体创造并共同遵守的一种用符号形式表现出来的包含尊重、爱护、关心他人等意义的具体的行为规范体系。

交际礼仪是使交际双方能够愉快地相识相知,理解合作,达到交际目的,实现各自需求所必不可少的。

交际礼仪无论从内容还是到形式都纷然杂陈。从见面时的握手、介绍、称呼,到交谈、告辞时的礼貌用语;从仪容到举止谈吐;从成年仪式、结婚仪式到丧葬仪式;从家庭礼仪到社交礼仪;从官方规定的礼宾程序到形形色色的风俗礼仪。可以说,交际礼仪在人们的交际活动中是无时不有,无处不在的。

交际礼仪的概念有广义和狭义之分。广义的交际礼仪泛指一切交往礼仪,包括公众、群体、个体间的交往礼仪;狭义的交际礼仪则是指个体之间日常的交往礼仪。

交际礼仪是一种世界性的历史文化现象。不同的民族、不同的国家在不同的历史阶段都有其独特的内容和表现形式。我国的交际礼仪经历了原始社会、奴隶社会、封建社会、半封建半殖民地社会的不断演化和发展,已拥有了博大精深的内容及纷繁复杂的形式。新中国成立以后,经继承和弘扬中华民族传统美德,学习吸收其它国家和民族的一些礼仪,形成了我国社会主义社会的交际礼仪。改革开放后,随着东西方国家交流的增多,西方的一些礼仪规范以更快的速度传入我国,使我国交际礼仪规范又增加了许多新的符合国际惯例的因素。

现在,我国传统的、西方的、现代的各种礼仪并存,使我国现阶段的交际礼仪状况既显现出一种勃勃生机,又有一些杂乱,影响或阻碍了社会交往的进行。因此,我国的交际礼仪的发展面临两项任务:一方面是要继承、发扬中华民族在交际礼仪方面的优良传统,确立具有时代特色的社会主义礼仪规范;另一方面是要在一个新的高度上与国际礼仪接轨,使我们的行为举止符合国际通行的礼仪规范,为建立良好的社会公德和提高人民素质,推进改革开放做出贡献。

三、交际礼仪学概念

交际礼仪学是一门专门研究交际礼仪的起源、构成、特点、功能及其发展规律,整理加工符合一定道德要求、民族传统和时代精神的交际礼仪规范,用以指导人们交际活动的综合性的实用学科。从整体上看,交际礼仪学是交际学的一个分支,它以客观存在的交际礼仪现象为研究对象,侧重于交际一般理论的应用。相对于理论学科来说,具有着浓厚的经验色彩,更多注意的是交际过程中的规则、方法、技巧等问题。

交际礼仪学作为一门比较严格意义上的现代学科尚处在初创时期。交际礼仪学是一门综合性的边缘学科,它同许多社会科学都有着一定的联系,如历史学、伦理学、哲学、民俗学、宗教学、美学、社会学、心理学、公共关系学及传播学、管理学等。从程度上看,交际礼仪学和伦理学、民俗学、公共关系学的联系更为紧密。可以说交际礼仪学是建立在多种学科知识基础上的一门综合学科,或者说交际礼仪学就是各种学科交叉发展的结果。

第二节 交际礼仪的构成和特点

一、交际礼仪的形式构成

交际礼仪的形式是纷繁多样的,交际礼仪的形式由仪表、礼节、仪式三要素构成。

(一)仪表

仪表就是人的外表,包括一个人的容貌、穿戴、表情、姿态、谈吐等。一个人的仪表是其交际形象的重要组成部分。交际形象就是一个人在交际活动中表现出来的整体面貌,它是一个多层次的复合体,从大的方面看,可分为外在形象和内在形象。外在形象就是仪表。例如一个人的容貌,就是他的天然形象,穿戴就是他的外饰形象,姿态就是他的动作形象,等等。内在形象则包括一个人的心理形象、知识形象、智能形象等精神方面的形象。一个人只有把内在形象的美和外在形象的美统一起来,才能达到一种完美的境界。仪表是交际礼仪中必不可少的因素,它在交际活动中会给人留下难忘的第一印象。如果这种印象是美好的,就会为今后的交际打下基础,反之就可能影响今后交际活动的顺利进行。

(二)礼节(又称仪节)

广义上的礼节就是礼仪。从狭义上说,礼节指的是在交际活动中符合交际双方关系、身份和地位的应对进退的具体形式。礼节最强调的是“分寸”,“分寸”是具体的。由于人们的社会关系是复杂多样的,每个人总是以一定的身份参与交际活动,并且任何一种交际活动都是在一定的时间、地点中进行的,因此礼节的形式也是各式各样的。一个人只有熟悉交际活动中的各种“分寸”,才能恰到好处地表达自己的情感,否则就会出现应对进退不得体的现象。

(三)仪式

仪式指的是一种围绕着一一定主题,按照某种规定程序进行的集体性的交际活动的形式。交际仪式包含有仪表和礼节的因素,它对参加仪式活动的每个人都有着仪表和礼节方面的要求,但交际仪式又不是仪表和礼节的简单相加,与其它交际礼仪形式相比较,它具有集体性、主题性和程序性的特点。集体性是说交际仪式通常是以聚会、集会、宴会等形式出现,参加的人数较多,需要一定的活动场所,是一种集体性的交际活动。主题性是说举行任何一种仪式都有一定的目的,例如,签字仪式是以郑重的形式对某一协议、条约或公约予以正式的承认;结婚仪式是以喜庆的形式向世人宣告一对男女已结为夫妻;生日晚会则是以欢快的形式对生日主人表示祝福,等等。程序性就是说仪式中进行的节目都有先后次序的安排,这种安排是不能随意变更的。

仪表、礼节、仪式的划分是相对的,它们之间存在着既互相区别,又互相渗透的关系。仪表主要是从一个人的外表给人留下的印象来说的,这种印象的形成显然也离不开礼节的要素;礼节主要是从应对进退的具体形式来说的,它更突出地表现了一种人际交往时的动态的关系,但在礼节中也包含有对仪表的要求;仪式主要是作为一种集体性的交际活动的形式来说的,仪式具有把前两者结合起来的特点。

二、礼貌与交际礼仪

礼貌是一种存在于交际生活中的每个社会成员都须遵守的最简单、最起码的道德规范。礼貌的思想核心或首要内容就是要求人们在交际生活中应当具有一种尊重他人的态度。

礼貌和交际礼仪既有区别又有联系,它们之间互相渗透,互相补充,构成了一个有机的整

体。

它们之间的区别主要表现在以下三个方面：

首先，它们是不同的层次的行为规范。礼貌是一种道德规范，它是比较原则性的，而交际礼仪是一种体现了礼貌精神的具体的行为细则。礼貌要求尊重他人，但在特定的情况下，如何才能达到尊重他人的目的则是交际礼仪所要回答的。交际礼仪表明礼貌的要求是以怎样的具体方式在行为中实现的，即通过哪些“技术性的细节”恰到好处地把一定的情感表现出来。

其次，它们形成的原因或途径是不同的。礼貌作为一种道德规范，是一定社会道德关系的产物，在不同国家、不同民族，只要社会道德相同，就会有基本一致的礼貌要求；而交际礼仪具体形式的形成则与风俗习惯以及其它各种礼仪形式的影响有着密不可分的联系。这就使得同一礼貌要求，在不同国家、不同民族常有不同的礼仪形式与之相适应。例如，在不同国家和民族，人们见面时为了表示对对方的友好和尊敬，有的是握手，有的是鞠躬，有的是拥抱，等等。

再次，它们在交际活动中的地位和作用不同。礼貌作为一种对人的态度较之作为这种态度外在表现形式的礼仪要更为根本。它决定了一个人待人处世的基本行为倾向，有了尊重他人的态度才会有相应表达这种态度的形式。当然，交际礼仪知识对于一个具有礼貌道德品质的人来说并不意味着可有可无，一个人如有尊重他人之心，而无必要的礼仪知识，就可能出现事与愿违的结果，把好事办成坏事。

礼貌和交际礼仪虽有区别，但它们的联系是主要的。这两者的关系说到底是一种内容与形式的关系。任何内容都具有某种形式，任何形式也都表现着某种内容。一方面是内容决定形式，另一方面是形式反作用于内容。正由于此，在日常生活中，人们常常是把礼貌、礼仪、公共道德等概念作为同义词灵活地加以使用。由于礼貌和礼仪是有互相渗透的特点，人们可以把礼仪作为礼貌的必备的因素，视其为礼貌在语言、动作、仪表等方面的具体规定，或者说礼貌的形式就是礼仪；人们也可以把礼貌视为礼仪的基础，或者说交际礼仪必然要把礼貌的精神作为自身的灵魂。总之，礼貌和礼仪是水乳交融、合二而一的，任何把它们机械地截然分开的做法都是不当的。

三、交际礼仪的特点

交际礼仪的基本特点主要有具体性、符号性、民族性和普遍性，其它一些特点则是从这四个特点中派生出来的，或者说是从属于这四个特点的。

（一）具体性

具体性是说交际礼仪是与道德规范相联系的一种更为直接、细密的指导人们交际行为的次级规范系统。交际礼仪也是一种社会规范（社会规范是指调整人们相互关系的各种标准和准则，以风俗习惯、道德和法律为其主干，处在它们之间或由它们派生演化出来的则称为次级社会规范），但它与其它社会规范不同。无论在历史上和现实中它和道德规范都有着特殊的联系，因此它和道德规范一样，在一般情况下是以个人的内心信念、社会舆论和风俗习惯等力量来维持的。交际礼仪通过对人们一言一行、一举一动这些“细节”方面的规定，体现出了一定道德规范的精神。道德规范是比较抽象的，但其精神通过交际礼仪形式表现出来时，就显得极为丰富多彩了。要尊重、爱护、关心别人，这属于一种道德规范，而要在交际活动中处处体现这种精神，就需要通过许多形式上的具体规定予以落实，交际礼仪就是这样一些形式的总和。

（二）符号性

符号性就是说交际礼仪是一种在交际活动中人们互相表示友好、尊重的符号系统。交际

活动是以符号为中介进行的,人们彼此之间交流思想感情总要通过一定的形式,或用口头语言、或用文字,或借助于动作和表情。这些语言、文字、动作、表情等等,就构成了形形色色的符号而信息或者说一定的意义就包含在这些符号之中。交际礼仪中有相当一部分形式孤立地看,其本身没有什么意义,没有多少科学道理可讲,它们的意义是在人们交际活动中通过“约定俗成”的方式取得的。交际礼仪作为一种符号,是集体的创作,只要一定范围的人共同认为某种动作、表情或装饰具有某种意义,人们在交际时就应按照某种符号所代表的意义去行事。

(三)民族性

民族性指的就是交际礼仪在形式上以及在形式代表的意义上都受到民族因素的影响,同一内容在不同民族中可以有着不同的表现形式,同一形式在不同民族中也可能代表着不同的意义,各个民族都有着自己一些独特的交际礼仪形式。比如,我们中国人通常不当着送礼人的面拆看礼物,以示“重情不重物”;但西方人恰恰相反,他们总要当面拆看礼物,在他们看来忽视了礼物就意味着忽视了送礼人。各民族交际礼仪的不同不仅表现在一些具体形式上,从文化学的角度看,交际礼仪是在一定文化类型的背景下产生出来的,并在历史的发展中和其它文化因素融为一体,共同构成了一个民族文化的特色。在不同民族之间有的交际礼仪形式是不可随意模仿和学习的,比如对于美国人来说,儿子对父亲直呼其名乃是父子之间十分正常的现象,但在中国通常就会被视作大逆不道。这充分说明交际礼仪不是一种孤立的现象,它反映了各个民族的历史传统、价值判断和道德观念。故交际礼仪的民族性必然涉及到交际礼仪的传承性、变异性和融合性等特征。

(1)传承性。一个民族的交际礼仪一旦形成,通常会经久不息地为人们所沿袭,这就是交际礼仪的传承性。没有了传承性,民族性也就不复存在。从历史上看,交际礼仪的许多形式具有着顽强的生命力,人们可以不断改变自身文化其它方面的一些东西,但交际礼仪作为一种象征往往不易变更,它成了是否数典忘祖的一个重要标志。比如散居各国的华侨、华裔仍然沿用着中国的一些礼仪习俗,保持着同一民族的礼仪传统。

(2)变性。交际礼仪的不变性是相对的,交际礼仪作为一种约定俗成的行为规范,并不存在僵死不变的永恒模式,随着历史的发展,交际礼仪总要或多或少地发生种种变化,这就是变性。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。比如过去我们中国人见面时的礼节是叩头跪拜、打千作揖,而现在却被西方传入的握手所取代了。不仅如此,现代中国人的称谓、穿着、宴请、祝寿、丧葬等许多礼仪也都深受外来文化的影响,打上了时代变迁的印记。

(3)融合性。传承性与变性构成了一对矛盾,正是这两者的互相作用,使得一个民族的交际礼仪表现出了新中有旧,旧中有新,你中有我,我中有你的融合性特征。

(四)普遍性

普遍性说的是交际礼仪在人类交际活动中无时不有,无处不在。不论是在结绳记事、刀耕火种的远古时代,还是在科技突飞猛进、文明程度日益提高的现代社会,也不论是达官贵人,还是布衣百姓,只要存在着人类的交际活动,就必然会有一定的交际礼仪形式与之相适应,只要是一个从事现实活动的人,必然要受到交际礼仪的制约和影响。交际礼仪的运用一般来说是规范的,但也具有灵活性的一面,面对不同的交际对象,在不同的场合,可增可减,随意性较大。如在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的,在非正式场合则不必过分“正统”;接待老朋友如像接待新朋友那样拘于礼仪,反而显得“见外”。

上述四个特点分别从不同角度反映了交际礼仪的本质:具体性主要是从其功能作用上说的;符号性主要是从其表现形式上说的;民族性主要是从历史沿革来说的;普遍性则主要是从其范围来说的。我们只有认识了交际礼仪的这些特点,才能在交际活动中通过运用恰当的礼仪形式以引起交际对象感情上的共鸣和行为上的互动,从而达到自己的预期目的。

第三节 交际礼仪的发展趋势

一、中西交际礼仪的特点

不同的民族、不同的国家,由于自身的发展历史和地域风情、经济发展水平等因素的作用,形成了绚丽多彩的交际礼仪。中华民族礼仪源远流长,植根于传统文化的沃土中。中国是儒学的发祥地,儒学已经渗透到中国及其周边国家社会生活的许多领域,深刻地影响着人们的民族意识、文化心理、价值观念、风俗习惯,影响着人们的思维方式和生活方式。所以,要认识中国交际礼仪的特点,必须从中国传统文化对其的影响来了解。西方国家主要是指欧美的英国、法国、意大利、德国、美国、加拿大等诸国,以及大洋洲的澳大利亚、新西兰等国家。虽然这些国家在风俗习惯上略有不同,但由于人们的宗教信仰、价值观念、行为习惯、精神思想、意识形态等大致相同,因而其交际礼仪具备许多相同特点。

(一) 中国传统文化对交际礼仪的影响

中国传统文化是中华民族在长期的社会生活中逐步积累、凝聚而成的各种思维方式、行为规范、精神文化和物质文化的总和。它以儒家文化为根基和主流,儒、释、道三位一体,以伦理为本位,以封建宗法为基本内涵,以伦理本位、人伦本位、重义轻利等为基本特征,对中华民族乃至世界各民族都产生了深远的影响。中国传统文化对交际礼仪的作用和影响具有两重性:一方面,中国传统文化对人们的交际礼仪产生积极的影响,反过来又丰富和发展了中国传统文化;另一方面,中国传统文化对人们的思想、行为、观念等产生了负面影响,禁锢了人们的思想,束缚和制约了人们的行为。

1. 仁爱、厚礼思想对交际礼仪的影响

仁爱思想是儒家道德修养中最高的,也是最基本的规范要求。“仁”有着深刻的思想内涵,不仅包涵道德观念,而且也是协调人际关系的原则和方法。“仁者爱人”,“己所不欲,勿施于人”、“己欲立而立人,己欲达而达人”,要求人们相互尊重。提倡“温、良、恭、俭、让”,温——谦和,良——善良,恭——自重,俭——俭朴,让——谦让。这种思想,培养了中国人在交往中注重待人相敬相亲,推己及人,互相体谅,有理也让人三分的温文有礼的良好风俗。但也形成了中国人处世过于谨慎保守,甚至有人不辨敌友滥爱如东郭先生,或遇矛盾一味忍让对方不敢维护自身权益。

崇尚礼仪的厚礼思想对中华民族的影响最为深远。“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”,孔子的教导已深入人心。礼不仅成为中华民族的行为规范与准则,引导人们在交往中互爱、互尊、互敬,而且宗教活动、社会组织开展活动等都讲究礼仪。中国传统文化中,礼已经演变为礼制、礼学,有着极其丰富而复杂的内涵,礼已经成为一种规范的人文文化。礼具有文治教化的功能,对引导人们养成良好的处世态度和生活习惯、稳定社会秩序发挥了一定的作用。正是这种厚礼思想,使中国人特别重视以礼待人、以礼处事。

2. 贵和持中、伦理本位思想对交际礼仪的影响

中庸思想是儒家思想的核心内容之一,所谓中庸,意谓不偏不倚。无过无不及,“执两用中”、“适量守度”,遇事通过折中调和的手段,缓和矛盾,避免冲突。儒家认为,以中庸之道,在处理天人关系、人际关系时就能符合事理人情,就不会因处理不当而引起烦恼。孔子的“和为贵”,孟子的“天时不如地利,地利不如人和”,强调的是人与人之间要和睦相处,其方法则是施礼、“礼遇”。提倡遇事不冲动,不采取极端行为,关照各方利益,以使对立关系和谐协调。

待人处事贵“和”持“中”,有利于化解纷争,但在不偏不倚,不左不右中也往往会偏离是非原则。

中国古代的宗法制度是以家族为中心,根据血缘远近区分嫡庶亲疏的一种等级制度。宗法制度把社会视作家国一体的“家天下”,把一切人际关系都看成是家族关系或是这种关系的延伸,人们之间的交际活动都要按照这种关系排辈分,论亲疏,分贵贱。各式各样的人际关系归纳起来有“五伦”,它们是君臣、父子、夫妇、兄弟和朋友。提倡的行为规范是“父慈、子孝;兄良、弟悌;夫义、妇听;长惠、幼顺;君仁、臣忠”,要求人人都要克制自己的欲望,上至皇帝下至平民百姓都要恪守礼规。伦理本位思想使中国人特别重视道德修养,懂得自尊自爱,敬重他人。直至现在,这类伦理观仍然在我们的生活中根深蒂固,比如,人们重视亲情,孝敬老人,尊师重道,助人为乐,对婚外恋情和乱伦深恶痛绝。但也出现“上阵不离父子兵”、“打虎不离亲兄弟”的亲内疏外行为,还常有发生父母为子女包办婚姻等不良现象,这与传统伦理观也是有关的。

3. 重义轻利、等级观念对交际礼仪的影响

孔子曰:“君子喻于义,小人喻于利。”意即行义就不能为利,为利就不能行义,道德和利益水火不相容。中国传统文化重视情义有其积极可贵的一面,中国人具有崇尚集体的精神,爱国爱家观念重,愿为国家、集体和他人牺牲自己的利益,“买卖不成仁义在”,“儒商”的诚实守信赢得世人良好的口碑。但由于重视情义,有人愿为“哥们义气”而不顾一切代价,其结果往往是行为过头,既损害了自己又损害了社会。重情义还造成轻法制的倾向,明知违法违规,碍于情面不抵制甚至从众。因重情义,并强调“礼多人不怪”,又使中国人讲究虚荣,不讲究实际利益。如对来访者,不惜劳师动众迎来送往,只恐接待不周全失礼于人,而对效益却不大关心。

中国古代的礼仪制度首先强调的就是一个“分”字,主张用礼来定名分,划等级,人们各就各位,各守其礼,丝毫不许僭越。“分”表现在方方面面,有亲疏之分、长幼之分、上下之分、贵贱之分、权利之分、财产之分、职业之分、职责之分等等,分的目的说到底就是要建立和维护社会的等级秩序。这种等级观念在当今也有反映,人们头脑中仍认为无论在单位里还是在家庭里,忽略等级、地位就是非礼,所以即使在家里,也不能没上没下,没大没小,父权思想较为严重。家长作风不仅存在于家庭,也存在于单位。男尊女卑,上尊下卑等思想形成的不良习俗也屡见不鲜。

(二)西方交际礼仪特点

1. 个人为本,自由至上

资本主义的道德是在否定封建等级关系和禁欲主义的基础上发展起来的,它极力主张个性的解放和自由,反对封建的人身依附关系。这种观念也广泛渗透到了交际礼仪之中。在西方家庭,人伦之情也是存在的,但在家庭成员的关系上更注重的是人格上的平等,个人更看重自己的实际利益,子女成年后对家庭的依赖也较少,一到18岁就要自力更生,主要靠的是个人奋斗。表现在礼仪上,儿女成婚后父母在子媳家或子媳在父母家吃顿饭也需计算伙食费的情