

# 现代公共礼仪教程

杨瑞杰 邱雨生 主编



XIANDAI  
GONGGONG LIYI JIAOCHENG

中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

Z01307133

# 现代公共礼仪教程

主 编 杨瑞杰 邱雨生  
副主编 樊 琼 易成俊  
席振修

中国矿业大学出版社

## 内容提要

本书系统介绍了公关礼仪的知识,内容包括:公关礼仪概述;仪表仪容礼仪;着装与服饰礼仪;交谈礼仪;会面礼仪;访问礼仪;馈赠礼仪;聚会礼仪;涉外礼仪;部门礼仪;中外习俗与禁忌;和谐人际关系。既可作为大中专院校教材,又可供我国企事业单位专业公关人员、经营管理人员、政工宣传干部学习和应用,还可作为就业培训教材或有关人员的自学教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

现代公共礼仪教程/杨瑞杰,邱雨生主编. —徐州:中国矿业大学出版社,2005.8

ISBN 7-81107-087-1

I. 现… II. ①杨…②邱… III. ①公共关系学—高等学校:技术学校—教材②礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C912.3②K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第063810号

书 名 现代公共礼仪教程

主 编 杨瑞杰 邱雨生

责任编辑 耿东锋 王加俊

出版发行 中国矿业大学出版社

(江苏省徐州市中国矿业大学内 邮编 221008)

网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail [cumtpvip@cumtp.com](mailto:cumtpvip@cumtp.com)

排 版 中国矿业大学出版社排版中心

印 刷 徐州中矿大印发科技有限公司

经 销 新华书店

开 本 787×960 1/16 印张 18.75 字数 317 千字

版次印次 2005年8月第1版 2005年8月第1次印刷

印 数 1~3100册

定 价 25.00元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)



在现代文明社会里,礼仪实非小事。以何种的礼仪待人接物、立身行事、进行社会交往和公关活动,不仅反映了现实生活中每个人的道德修养和个性特征,而且也是一个国家和民族精神文明质量的重要体现;不仅反映出这个社会人们的行为规范和文明程度,而且也显示了个人、单位乃至民族、国家的形象。在日益扩大的社会交往和公关活动中,得体的礼仪,往往能使生活充满自信、友爱和欢乐,使民族精神焕发出青春魅力。

随着我国社会主义市场经济体制的逐步建立以及改革开放的不断深化,人们社会活动的规模、范围、频率都会日益发展、扩大和加快,同时人们的思想观念、精神面貌、价值尺度和行为方式等也会发生不同程度的变化。因此,认真研究现代公关礼仪的本质与规律,探索现代公关礼仪的发展与趋势,深入总结现代公关礼仪实践的理论和经验,为人们提供思想观点正确而又富有实效的公关礼仪规范、方法技巧和经验,对提高国民的礼仪素质、文明程度和道德水准等,都是大有裨益的。

在本书编著过程中,我们结合教学心得和实际公关经验,并参阅了大量文献,吸收了国内学者最新的研究成果,取长补短,自成体系,编撰成书。在编撰过程中,我们得到了来自各方面的大力支持,在此一起致以衷心的感谢。

本书由杨瑞杰、邱雨生主编,参加各章编写的有:第一、二、三、五、十章由杨瑞杰(河南理工大学高职学院)执笔,第四章由许三营(焦作市教育局)执笔,第六章由易成俊(河南省机电高等专科学校)执笔,第七章由樊琼(甘肃煤炭工业学校)执笔,第八

章由张庆伟(河南理工大学高职学院)执笔,第九章由席振修(河南理工大学高职学院)执笔,第十一章由王明利(河南理工大学高职学院)执笔。第十二章由邱雨生(河南理工大学高职学院)执笔。全书由杨瑞杰统改和定稿,邱雨生参与了第八、九章的统稿工作。

由于编写时间仓促,加之编者水平有限,书中缺点和错误在所难免,敬请有关专家、学者和广大读者批评指正,以便再版时修订完善。

编 者

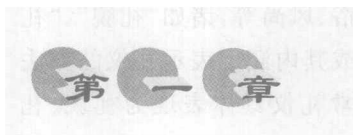
2005年6月



|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 公关礼仪概述 .....        | 1  |
| 第一节 礼仪 .....            | 1  |
| 第二节 公关礼仪涵义与实践意义 .....   | 10 |
| 第三节 弘扬礼仪传统 加强礼仪教育 ..... | 12 |
| 第二章 仪表仪容礼仪 .....        | 17 |
| 第一节 气质、风度、个性 .....      | 17 |
| 第二节 仪态礼仪 .....          | 22 |
| 第三节 仪容修饰与保养 .....       | 36 |
| 第四节 仪容的清洁 .....         | 39 |
| 第五节 发型 .....            | 42 |
| 第六节 化妆的礼节 .....         | 46 |
| 第三章 着装与服饰礼仪 .....       | 49 |
| 第一节 着装的原则 .....         | 49 |
| 第二节 着装的色彩搭配 .....       | 52 |
| 第三节 服装的色彩感觉 .....       | 55 |
| 第四节 常用服饰礼仪 .....        | 57 |
| 第四章 交谈礼仪 .....          | 66 |
| 第一节 交谈的语言 .....         | 66 |
| 第二节 交谈的基本原则 .....       | 70 |
| 第三节 交谈的技巧 .....         | 72 |
| 第四节 常用的交谈艺术 .....       | 76 |
| 第五节 倾听 .....            | 84 |

|     |                          |     |
|-----|--------------------------|-----|
| 第六节 | 体态语的恰当运用 .....           | 85  |
| 第七节 | 中西方语言交际差异 .....          | 89  |
| 第五章 | 会面礼仪 .....               | 94  |
| 第一节 | 介绍 .....                 | 94  |
| 第二节 | 称呼 .....                 | 97  |
| 第三节 | 常见的几种会面礼节 .....          | 101 |
| 第四节 | 问候和致意 .....              | 111 |
| 第五节 | 名片 .....                 | 114 |
| 第六章 | 访问礼仪 .....               | 120 |
| 第一节 | 拜访之礼 .....               | 120 |
| 第二节 | 接待之道 .....               | 125 |
| 第三节 | 探望 .....                 | 129 |
| 第四节 | 电话 .....                 | 131 |
| 第七章 | 馈赠礼仪 .....               | 137 |
| 第一节 | 馈赠的方法与技巧 .....           | 137 |
| 第二节 | 受礼的礼仪 .....              | 143 |
| 第三节 | 送花 .....                 | 145 |
| 第四节 | 日常生活送礼指南 .....           | 147 |
| 第八章 | 聚会礼仪 .....               | 152 |
| 第一节 | 宴会礼仪 .....               | 152 |
| 第二节 | 宴请与赴宴 .....              | 163 |
| 第三节 | 舞会礼仪 .....               | 175 |
| 第四节 | 约会礼仪 .....               | 180 |
| 第五节 | 沙龙 .....                 | 182 |
| 第九章 | 涉外礼仪 .....               | 184 |
| 第一节 | 涉外交往中应遵循的基本原则和礼仪要则 ..... | 184 |

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 第二节 涉外接待与会谈·····         | 188        |
| 第三节 涉外宴请、文艺晚会及参观游览·····  | 191        |
| 第四节 国际礼宾次序与国旗的悬挂·····    | 201        |
| <b>第十章 部门礼仪·····</b>     | <b>206</b> |
| 第一节 政府机关礼仪·····          | 206        |
| 第二节 学校礼仪·····            | 215        |
| 第三节 宾馆饭店礼仪·····          | 219        |
| 第四节 商务礼仪·····            | 223        |
| 第五节 求职面试礼仪·····          | 226        |
| <b>第十一章 中外习俗与禁忌·····</b> | <b>233</b> |
| 第一节 不同国家的礼俗与禁忌·····      | 233        |
| 第二节 国内外主要节日·····         | 253        |
| 第三节 我国少数民族的禁忌·····       | 256        |
| <b>第十二章 和谐人际关系·····</b>  | <b>260</b> |
| 第一节 人际关系概述·····          | 260        |
| 第二节 人际关系的状态·····         | 262        |
| 第三节 和谐人际关系原则·····        | 265        |
| <b>附录一·····</b>          | <b>279</b> |
| <b>附录二·····</b>          | <b>282</b> |
| <b>附录三·····</b>          | <b>283</b> |
| <b>附录四·····</b>          | <b>284</b> |
| <b>附录五·····</b>          | <b>286</b> |
| <b>附录六·····</b>          | <b>290</b> |
| <b>附录七·····</b>          | <b>291</b> |



# 公关礼仪概述

## 第一节 礼 仪

中国是文明古国,有着光辉灿烂的历史文化,素以“礼仪之邦”著称于世。礼仪文化源远流长,并有着完备的礼仪体系。如今,随着社会的进步、市场经济的发展、人们对内对外交往的日益频繁,礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。得体的礼仪,可使个人生活充满自信、友爱和欢乐,使民族精神焕发出青春魅力。在对外交往中,仪态大方、彬彬有礼,举止庄重、不卑不亢,可以表现我们泱泱大国的国民精神风貌,也成为我们扩大开放、增进友谊、促成合作的重要方法和手段。礼仪修养,不仅是现代文明人必备的基本素质,而且是社会交往、公关活动和其他各项事业成功的一个重要条件。因而礼仪教育越来越被有识之士所重视,也为广大青年所关注。人民需要礼仪,社会呼唤礼仪。“身居礼仪之邦,应为礼仪之民”已成人们的共识。因此,在社会主义市场经济条件下,学习礼仪、遵行礼仪、弘扬礼仪文化就成为社会主义精神文明建设的一个重要任务。

### 一、礼仪的涵义

何谓礼仪?“礼之名,起于事神。”《说文·示部》解释:“礼,履也,所以事神致福也。”其本意是指敬神,表示敬意的活动;由于礼的活动都有一定的规矩、仪式,于是又有了礼节、仪式的概念。进入文明社会以后,人们把这种礼仪活动由“祈神”转向“敬人”,首先用于宫廷,随后扩展到社会各阶层,运用于人们广泛的社会交往中。这样,凡是把人内心待人接物的尊敬之情,通过美好的仪表、仪式表达出来,都是礼仪。可见,礼仪即为人们在政治和日常

生活中所共同遵守的约定俗成的行为规范和程序。说得通俗一点,就是人们在各种场合的一些讲究、规矩、原则、程序、习俗、风尚等,诸如“礼貌”、“礼数”、“礼俗”、“仪礼”,都应该说是“礼仪”的别称或其内涵。表示礼仪的方法与技巧,也应在“礼仪”所讲述的范围之内。通常礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指言语动作谦虚恭敬的表现。东汉经学家赵歧解释说:“礼者,接之以礼也;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”北宋史学家司马光进一步强调:“凡待人无贵贱贤愚,礼貌当如一。”意思是说,在社会交往中,无论对什么人都要一视同仁。讲究礼貌,都要用言语、行动对交往对方表现恭敬谦虚。一个人傲气十足、出言不逊、动作粗俗、衣冠不整,是对他人没有礼貌的表示。

礼节指在交际场合,送往迎来、相互问候、致意、祝颂、慰问等方面惯用的形式。《礼记·儒行》说:“礼节者,仁之貌也。”意即“仁儒之外貌”。它是礼貌的具体表现方式,包括待人的方式,招呼和致意的形式,公共场合的举止、风度和衣着等。礼节是社会文明(行为文明)的组成部分。从形式上看,它具有严格规定的仪式;从内容上看,它反映着某种道德原则,也反映着对人的尊重和友善。

仪表指人的外表,包括容貌、姿态、风度、服饰和个人卫生等内容,是礼仪的重要组成部分。

仪式则是礼的秩序形式,即在比较大的场合举行的具有专门规定的程序化行为规范的活动,如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

总之,礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式,它们是互相联系的。遵行礼仪就必须在思想上对交往对方有尊敬之意,有乐贤之容;谈吐举止上懂得礼仪规矩;外表上注重仪容、仪态、风度和服饰;在一些正式的礼仪场合,还须遵循一定的典礼程序;等等。孔子曾说:“博学于文,约之以礼。”礼仪虽然对个人有较强的约束力,但它却是一封永远的“介绍信”。正如闻名世界的《西方礼仪集粹》的编者埃米莉·波斯特所述:“表面上礼仪有无数清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得和易近人。”在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力,体现着一个人对他人的认知水平、尊敬程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

## 二、礼仪的由来与发展

中国是一个具有五千年悠久历史的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。我们中华民族的礼仪源远流长、绵延古今、亘贯时空,其道德风貌、道德规范随着各个时代的变迁有着不同的内容和形式。从古代的繁琐礼仪到今天的社会主义精神文明,礼仪无不显示着它的重要作用。

### (一) 礼仪的起源

礼起源于原始社会中氏族公社举行的宗教祭祀活动。人类最原始的两信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。礼仪是随着人类社会的发展和进步而逐步发展和完善起来的。正如《礼记·礼运》中所概述的那样:“夫礼必本于天,动而之地,别而之事,变而从时,协于分艺。”

郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中写道:“大概礼之起源于祀神。”这是有历史渊源的。在原始社会,生产力水平十分低下,人类的思维尚处于低级阶段,因而对自然界的认识是朦胧的、模糊的;而对自然界中的各种事物和现象,如日月、星辰、山川、河流、风雨、雷电等,由于不能解释而作为崇拜的对象。当人类的思维发展到一定阶段时,人们把日月、星辰归于天,山川、湖海归于地,并配以各种神灵的名称。为了表示对天地的敬仰,祭祀便产生了。“泰山封禅”就是最好的佐证。《史记·正义》中记载:“此泰山上筑土为坛以祭天,报天之功,故曰封。此泰山下小山上除地,报地之功,故曰禅。”

天地观念产生之后,人们必然去思索天地的起源。出于原始的“万物有灵”意识,于是人们创造出了“盘古开天辟地”、“女娲炼石补天”的神话传说。人们对于开天辟地、有道有德的神,当然不敢怠慢,因而民间建祠以祀神,此举对民俗有着深远的影响。

人们在不断认识周围世界的同时,也在不断认识自己。为了说明人的精神活力和解释生死现象,于是又产生了鬼神之说,即人死后肉体为鬼,精神为神;祖先死后,灵魂不死。先人的灵和物的灵结合在一起,物就成了祖先意志的代表,成为部落或氏族的保护神。对祖先的祭祀方法就是立宗庙。“庙之言貌也,宗庙者,先祖之尊貌也”(《礼记:祭法》)。后来,宗庙就演变成了祖先牌位。因此,祭祖在古代是最为隆重的礼仪。需要说明的是,生殖崇拜在原始社会中具有很重要的地位,即把男女之间的性关系和生育现象,看作是一种极其神秘和神圣的事。《礼记·内则》中记载:“礼始于谨夫妇。”因

此，作为古代社会典章制度和行为规范的“礼”，就是以严肃男女关系为出发点的。

尊天法祖是中国古代社会不可违背的观念，表现这一观念的“礼”，就是“祭祀”。即使到了礼的内容比较丰富的夏商周时期，人们仍把祭祀天地、鬼神视为国之大礼，以至影响着后来几千年的礼制礼俗。所以，在中国古代社会中，礼都是从天地信仰、祖先信仰出发而制定的。它既包含着人与人之间的等级关系，又包含着人对自然的依赖关系。

奴隶社会形成后，人们由对“天”和“神”的崇拜，转为对君主的崇拜。奴隶主为了维护自己的统治，专门制定出了一整套礼的形式和制度。

## （二）礼仪的发展

礼仪是社会发展和进步的产物，是一个历史的范畴。礼仪在世代相传的同时，还随着社会生产环境、生存环境和生活形态的变化而不断得以丰富和发展。

我国礼仪的发展，大体上可以划分为以下两个阶段：

### 1. 礼仪形成阶段

这一阶段，主要是指夏商周时期。礼仪的特征，已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入到了全面制约人们行为的领域。

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏；有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族赞誉的。从史料上看，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。到周公时代的周礼，已比较完善。记载礼仪的书籍“三礼”的出现，标志着“周礼”已经达到了系统完备阶段。正如孔子论述礼仪时所说：“周鉴于二代，郁郁乎文哉！吾从周。”在这一阶段中，礼的内容主要体现在《周礼》中的“五礼”部分。所谓“五礼”，就是“吉、凶、宾、军、嘉”。吉即吉礼，是祭祀的礼仪，为“五礼”之首；凶礼，是丧葬的凭吊之礼和灾祸的慰藉之礼；宾礼，是朝见天子或会见之礼；军礼，是征伐等军旅之礼；嘉礼，是婚嫁、宴请等喜庆场合的礼仪形式。所以说“五礼”的范围已基本包括了中国古代整个社会生活的各个领域，起到了一种全面制约人的行为的作用。周代出现的礼仪书籍《周礼》、《仪礼》、《礼记》（简称“三礼”），反映了周代的礼仪制度，被后世称为“礼学三著作”。这三部礼经，特别是《周礼》，对后世治国安邦、施政教化，规范人们的行为，培育人们的人格，都起到了不可估量的作用。

孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”、“克己复礼”,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子也重视礼,并把仁、义、礼、智、信作为基本道德规范。他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视礼,他著有《礼论》,论证了礼的起源和社会作用。他说:“礼者,人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想,把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。因而他强调:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说:“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”从这些思想家的言论中,不难看出,礼仪是为了适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

## 2. 礼仪演变阶段

### (1) 封建礼仪阶段

在这一时期,礼仪的明显特征,就是把人们的行为纳入封建道德的轨道。其繁文缛节的形式,表现了封建伦理道德的巨大约束力。在“修身、齐家、治国、平天下”的背后,融国家法权与道德修养于一体,要人们追求修己之道,听命于统治阶级的治人之政,以求得封建统治阶级的天下太平;把人们教化成“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这一时期“礼”的核心和基本内容。礼教文化的根本思想,就是“天地君亲师”。它教人去服从,即服从天地的法则,服从君王的统治,服从祖先的训诫,服从先师的教诲。

在当时的社会生活中,真正对人起约束作用的还是封建社会的纲常名教,即按人的社会地位和等级规定的必须遵守的道德法则,其中就包括“三纲五常”。所谓“三纲”,就是君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;所谓“五常”,就是仁、义、礼、智、信。从“三纲五常”中,又引申出君贤臣忠、父慈子孝、兄谦弟恭、夫唱妇随、朋信友诚,概括为忠、孝、节、义。这些道德法则细化为具体的行为规范,就是各式各样的礼仪。这些礼仪内容,对维护封建统治和宗法制度、巩固封建秩序,都起到了非常重要的作用。

应当指出,在封建礼教中有糟粕,也有其合理的积极因素,因此,我们需要用历史的、辩证的观点来对待这些礼仪,既要摒弃糟粕,又要继承和发扬优良的传统礼仪。

### (2) 近代礼仪阶段

辛亥革命的胜利,结束了统治中国两千多年的封建专制制度。政治制度发生了根本的变革,新的礼仪礼俗也随之出现。于是,人们又掀起了改革封建礼教的热潮,强烈要求革除陈旧落后的礼仪,倡导既便于人们相互交往又能体现相互尊重的新礼仪。

这一时期的礼仪,体现了近代民主、自由、平等的原则。因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观念,开始渗透到社会生活中的各个方面;人们的思想得到了解放,积极地提倡新的习俗、新的礼仪。

在礼仪内容上,近代礼仪既消除了封建社会的种种陈规陋习,又采取了一系列废除旧礼仪的措施,如剪除长辫、禁止缠足、保障人权、严禁鸦片、改变称呼、废止跪拜礼等;同时,还拟订了新的国家礼制和民间礼制,实行了新礼仪,如鞠躬、请安、握手、鼓掌等。这些变化,反映出近代礼仪已开始趋向简单化和规范化。近代礼仪借鉴和吸收了适合中国国情的西方礼仪之长,顺应了社会潮流和世界潮流的发展,因而有效地促进了中华民族和世界各民族的友好交往。

### (3) 现代礼仪阶段

1949年10月1日新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个崭新的历史时期。人民当家作主成为国家的主人,由此而建立起来的平等、亲密的同志关系和新的礼仪风范,反映了崭新的社会关系和时代风貌。我们党提出的社会主义精神文明,是迄今为止历史上最高尚的文明礼仪。精神文明建设的首要任务就是塑造人,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的新时代公民。我们在建设社会主义精神文明的过程中,着重提倡“五讲四美”,充分体现了我们国家注重礼仪、讲究礼仪的内在涵义。尤其作为从事公关职业的人员,更应该努力学习,身体力行,借鉴、吸收中外礼仪精华,不断丰富、发展和完善我们时代的礼仪规范。以文明规范的礼仪行为,为重振“礼仪之邦”的雄威贡献一份力量,是每个炎黄子孙应尽的义务和责任。

中国一向被世人公认为“文明古国,礼仪之邦”,可见我们中华民族的传统文化属于礼仪型文化。礼仪作为传统文化的重要组成部分,在我国五千年文明的历史长河中,源远流长,从无间断。从礼仪的产生到它内容的不断丰富和功能的日益增强,我们可以看出一个重要问题:礼仪随着时代的发展不断推陈出新,不同的时代有不同的礼仪规范和内容。

### 三、礼仪的特点

#### (一) 民族性

一个民族有一个民族的共同语言、共同活动地域、共同风俗习惯。不同的民族有不同的礼仪、礼节。

#### (二) 多样性

现代社会人际交往的丰富多彩,构成了礼仪规范的多样性。社会交往的环境、时间、对象等的不同,要求有不同的礼仪规范。就见面的礼仪而言,不同的国家、地区就有握手、鞠躬、拥抱、合十、拱手等样式。另外,民族的多样性、国家的多样性、宗教的多样性,无不是造成礼仪多样性的原因。

#### (三) 传统性

传统性是礼仪的重要特点。这首先表现为礼仪的继承性。今天的众多礼仪规范并非一天形成的,而是将人类长期交往中的习惯以准则的形式固定下来,或经过长期的发展和变革而形成适应今天社会的形式的。任何传统文化无不具有两重性。我们要充分肯定和借鉴我们祖先崇尚礼仪、讲究礼仪、待人以诚、处世以礼的传统美德,取其精华,去其糟粕。

#### (四) 互动性

礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。正如《礼记·曲礼》上所云:“礼尚往来,往而不来非礼也;来而不往,亦非礼也。”社会交往的互动性深受环境的影响。譬如,生活中最常用的握手礼。男女之间,无论见面、分手经常互相握手,而男士一般不主动与女士握手;当女士先伸出手,男士才做出反应,颇感荣幸地去握。礼仪的互动性,是互相尊重、友好和礼貌的体现。所以在一方施礼的情景下,另一方必须有相应的礼仪反应;否则,将是失礼的行为。

#### (五) 差异性

礼仪的差异性表现为在不同阶级、不同的民族、不同国家,以及不同地域、不同信仰、不同的时代、不同的行为环境中,对礼仪有着不同的内容和要求。一般所说的“入乡随俗”、“客随主便”等就充分表明了礼仪的差异性。比如婚嫁时迎新娘,就有用花轿、喜车以及背新娘、抱新娘等多种形式。就丧葬来说,也有土葬、火葬、水葬、天葬、风葬、树葬、岩洞葬等多种形式。这些差异,或是因地理环境、自然资源因素的制约,或是因各地传统的社会习

俗与信仰的影响,或是因生产发展及物质分配的差异而形成的。但这些形式一经约定俗成,便为当地的人们认可和遵守。礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差上。因举办目的的不同,举办人或参加者的地位、身份、经济状况的不同,礼仪的规格也会有所差异。另外,礼仪的差异性还表现为同一种礼节,在不同的场合,对不同的对象,会有细微的差别。如接吻礼,视相互关系的差异,亲吻的部位会有所不同。

#### (六) 国际性

礼仪是人类文明的产物与象征,是具有国际性的。不论哪个国家、哪个地区,为了更好地生存和发展,维护自己的尊严和形象,都要在国际交往中重视礼仪、礼节。

#### (七) 发展性

变化是事物发展的主流。世界上的万事万物都处在千变万化之中,礼仪也不例外。礼仪是为维系和发展人际关系而产生的,并随着人际关系和其他社会关系的发展而发展,随社会的进步而进步。

### 四、礼仪的原则

#### (一) “尊敬”原则

尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会,人与人都是平等的。“敬人者人恒敬之,爱人者人恒爱之。”“人敬我一尺,我敬人一丈。”礼的良性循环借助这样的机制而得以生生不已。当然礼待他人也是一种自重,不应以伪善取悦于人,更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗,尊重他人的喜好与禁忌。总之,对人尊敬和友善,是处理人际关系的一项重要原则。

#### (二) “遵守”原则

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则。在人际交往中,由于要迎来送往,互相问候、致意、祝愿、慰问,甚至要进行较大规模的各种仪式,因此,在礼仪中,对礼节、仪表、仪式等都有各种各样的规定。按规定的礼节、仪式行事,就符合礼仪,否则,就是失礼、违礼、无礼,会给人们的声誉、人际关系和事业带来不良的后果。所谓“遵守”,一是守法循礼,二是守约重诺。如果违背了礼仪规范,就会受到社会舆论的谴责。

#### (三) “适度”原则

古语讲:“君子之交淡如水,小人之交甘如醴。”此话不无道理。在人际

交往中,沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件,如果不善于把握沟通时的感情尺度,即人际交往缺乏适度的距离感,结果会适得其反。例如在一般交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄谀。在接待服务时,既要热情友好、谦虚谨慎、尊重客人、殷勤接待,又要自尊自爱、端庄稳重、大大方方、堂堂正正,体现平等公正、不卑不亢。即使谦虚也不能过度。所谓“适度”,就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。

#### (四)“自律”原则

遵行礼仪是少不了自我克制的。自律就是严格按照礼仪准则规范自己的言行举止,“不失足于人,不失色于人,不失口于人,语言之美,穆穆皇皇。”即是说在人际交往中,行动上不要出格,仪态上不要失态,言语上不要失礼,说话时要谦恭文雅、注重语言美。

#### (五)“互动”原则

要坚持礼尚往来,有来无往是有失礼节的。

总之,掌握并遵行礼仪原则,在人际交往、公关活动中,就有可能给人以待人诚恳、彬彬有礼的印象,即使有时忽略了某些细节,别人也会原谅的。

### 五、礼仪的功能

礼仪与法律、道德被称为“人生幸福的三位‘守护神’”。它的主要功能是:

#### (一)沟通功能

在人际交往中,双方都自觉地执行礼仪规范,就容易使双方之间的感情得到沟通,使人们之间的交际往来得到成功,从而有助于人们所从事的各种事业得以发展。

#### (二)协调功能

礼仪的重要功能是对人际关系的调节。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。法国启蒙思想家孟德斯鸠曾说:“礼貌和必要的礼节是人际关系的润滑剂和人际矛盾的缓冲器。”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,缓解或避免某些不必要的情感对立与障碍。

#### (三)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