



教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21 世纪 职业 技术 教育 规划 教材

现代礼仪

XIAN DAI LI YI

刘桂华 主 编



南海出版公司

教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21 世纪职业技术教育规划教材(公共课与文化基础课)

现代礼仪

刘桂华 主 编

南海出版公司

2009 · 海口

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪/刘桂华主编. —海口:南海出版公司,
2009.3

21 世纪职业技术教育规划教材. 公共课与文化基础课
ISBN 978-7-5442-4321-6

I. 现… II. 刘… III. 礼仪—专业学校—教材 IV.
K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 021303 号

XIANDAI LIYI

现代礼仪

主 编 刘桂华
责任编辑 杨 苏
装帧设计 水木时代(北京)图书中心
出版发行 南海出版公司
电 话 (0898)66568511(出版)、65350227(发行)、68658567(发行)
社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编: 570206
电子信箱 nanhaicbgs@yahoo.com.cn
经 销 新华书店
印 刷 北京广达印刷有限公司
开 本 787×960 1/16
印 张 13.25
字 数 238 千字
版 次 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4321-6
定 价 21.80 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

总 序

伴随着社会主义市场经济的发展,我国职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想上注重处理好教材编写中理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有一线丰富教学经验和教材编写经验的优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

在众多参编学校的共同努力下,本套教材基本上达到了以下几个方面的编写要求:

第一,适应性和层次性。针对近年来职业院校生源主要来自农村的特点,我们破除过去多年强调的学科性、系统性、理论性的束缚,坚持理论精练、够用为度的编写原则,同时注意与普通中学教育知识点的衔接,并针对各专业的职业特点,确定知识点和能力点。教材是教学的基本依据,因此在本套教材中,在理论概念上力求做到少而精,增加了图表和案例的比重,对各专业教材都努力做到通俗易懂,既利于教,又利于学。对一些专业又适当注重了拓展性,为学生今后深造与发展提供了扎实的基础。

第二,职业性和实用性。为了达到培养技术型应用人才的目的,本套教材的专业特色鲜明,并大量选取在生产技术中应用的实用知识和技术作为教材主要内容。对于专业基础类课程,以应用知识为主,反映出为专业课服务的目的;对于专业课教材,则强调知识的应用,加强专业实践能力和职业技能的培养。在各专业教材的编写中,我们有计划地突出了实训内容,并根据职业特点对部分专业课教材配套出版习题集和教学课件,既为教师课堂教学和课下辅导提供了便利,也为学生复习和练习创造了条件,达到培养、锻炼、提高学生动脑、动手能力的目的。

第三,创新性和立体性。在教材内容上,我们果断摒弃了过时、陈旧的内容,大胆引进先进新颖的知识、技能,紧跟科学、技术、生产的发展,及时反映新知识、新技术、新工艺、新方法。同时适度预见各种技术的发展,用明天的技术培养今天的学生。在教材形式上,我们充分发挥了现代科学技术的特点,对一些专业的重点课程,将多媒体课件和网络教学与教材有机地结合在一起,形成了立体化教学体系,更好地为职业教育教学服务。在与社会需求的衔接上,我们将教材内容和课后练习有意地与社会化考证要求相结合,力求实现学校教学与社会化考证的协调和统一。

当代中国的飞速发展和科学技术进步的日新月异,对职业教育教学不断提出新目标,我们希望本套教材能够适应当前各职业院校教学需要,同时也真诚地希望各位老师及时提出修改意见,以便使本套教材日臻完善。

教育部商业职业教育教学委员会
主任、教授 王晋卿

编审说明

本教材系职业技术学院公共基础课教材。

在本书的编写过程中,作者注重突出以下几个方面特点:

一、用。礼仪涉及面广泛,生活、工作的方方面面都要用到礼仪知识,而职业技术教育以就业为导向,专业课程在课时安排上往往得天独厚,礼仪作为文化基础课,受学时限制肯定不能详细讲授。因此,在编写过程中,我们根据职业技术学院培养应用型人才的目标,遵循“够用”的原则,从现代礼仪概述、个人礼仪、日常交往礼仪、公务活动礼仪、服务礼仪、习俗礼仪六个部分介绍了礼仪的基本知识,避免繁而杂,力求少而精。

二、教材融理论、案例、实训于一体。内容紧跟时代脚步,体现“现代”特色。作者编写时对理论知识作深入浅出地介绍,并在理论知识介绍的过程中使用了大量案例,这些案例新颖典型,针对性强,案例后都有简要分析,会对读者有所启迪。实践训练的设计,也充分考虑职业技术学院学生的特点,既能满足个人需要,也能适应社会环境的要求。

三、教材各章均按学习目标、案例导入、基本知识、本章小结、案例分析、实践训练(或思考与练习)的体例编撰。编者力求使用简明通俗的语言传授知识,强调要点化、步骤化、图表化,特别是在基本知识和实践训练部分穿插一些图片,既对学生起到参考、模仿、纠偏的作用,也增强了知识的趣味性与实用性。

全书编者均为在职业技术学院从事礼仪教学和研究的高级、中级职称的教师,有较强的理论功底和娴熟的实务能力。各章编写分工如下:陆佩芳(第一、五章)具;许晖(第二、三章);王秀鹏(第四、六章)主编并由刘桂华主编并纂。

在本书的编写过程中,作者集众家之说,参考颇多,在此深表谢意,参考资料的来源及作者姓名已在本书最后“参考文献”部分中注明。有些资料是参考互联网上发布或转发的信息,其中有些已经无法查明出处,在此谨向原作者表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请有关专家学者和广大读者不吝批评指正,以便不断修订完善。

21 世纪职业技术教育规划教材编审指导委员会

2009 年 7 月

目 录

第一章 现代礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的概念和特点.....	(2)
第二节 现代礼仪的原则和作用.....	(7)
第三节 学习现代礼仪的意义和目的	(10)
本章小结	(11)
案例分析	(11)
实践训练	(12)
第二章 个人礼仪	(13)
第一节 举 止	(13)
第二节 服 饰	(31)
第三节 仪 容	(49)
本章小结	(59)
案例分析	(59)
实践训练	(60)
第三章 日常交往礼仪	(65)
第一节 相 识	(65)
第二节 拜访和接待	(76)
第三节 交 谈	(82)
本章小结	(89)
案例分析	(90)
实践训练	(91)
第四章 公务活动礼仪	(93)
第一节 求 职	(93)
第二节 办 公	(98)
第三节 会 务.....	(114)
本章小结.....	(137)
案例分析.....	(137)
实践训练.....	(139)

第五章 服务礼仪	(140)
第一节 商场服务礼仪.....	(141)
第二节 宾馆服务礼仪.....	(152)
第三节 导游服务礼仪.....	(157)
本章小结.....	(161)
案例分析.....	(161)
实践训练.....	(163)
第六章 习俗礼仪	(164)
第一节 中国习俗.....	(164)
第二节 外国习俗.....	(180)
第三节 中外馈赠习俗.....	(191)
本章小结.....	(198)
案例分析.....	(198)
实践训练.....	(200)
参考文献	(201)

第一章 现代礼仪概述

【学习目标】 通过学习本章的内容,了解现代礼仪是现代社会人与人交往过程中形成的一种行为准则,注重现代礼仪是适应社会文明发展、促进社会和谐客观要求;了解在人类文明程度日益提高、人际交往愈加频繁的现代社会,学习礼仪已是每个文明人的必修课;掌握现代礼仪的概念、特征、基本原则、作用及学习现代礼仪的意义和目的。

请看天安门广场升旗仪式:



这是一个定格画面:国旗杆下,擎旗手挥动右臂,漂亮、利索地划了一道弧线,“唰”的一声,五星红旗迎风展开,缓缓升到国旗杆顶,迎风飘扬。北京天安门广场庄严隆重的升国旗仪式,是亿万中国人民特别关注的活动。逢“1”(即每月1日、11日、21日)和重大节日,武警军乐团在现场演奏三遍国歌进行大升旗。按照要求,五星红旗冉冉升起时,在四周观看的各族同胞,凡是军人要行军礼,少先队员要行队礼,其他人也应立正

行注目礼,表示对国旗的崇敬。天安门广场的国旗升降的时间与北京地区一年四季太阳升落的时间相同。升旗时,按动电钮的时刻就是太阳上边缘与地平线相切的时刻,国旗升至旗杆顶端历时2分07秒,是太阳下边缘与地平线相切的时刻。天安门广场的升国旗仪式一招一式极具观赏性,人们概括有“五绝”。一绝:升旗。每一次,在国歌奏响第一个音符时,擎旗手以优美的动作,将国旗展开抛出,到国歌的最后一个音符终止,都是2分07秒,国旗也准时到达30米高的旗杆顶端。二绝:护旗。国旗护卫队从金水桥行到国旗杆基的围栏,走的正步是138步,落地都是同一个声音,丝毫不差。三绝:敬礼。随着一声“敬礼”的口令,擎旗手按电钮,护卫队行持枪礼,军乐队奏国歌都是同一个节拍。四绝:礼毕。国旗升到旗杆顶端与“礼毕”口令,以及36名托半自动步枪的卫士齐刷刷把枪放下,都是同一时刻。五绝:收旗。1990年通过的《国旗法》规定,升旗时,必须将国旗升至杆顶;降下时,不得使国旗落地。为此,国旗卫士们在降国旗时,练就了过硬的收旗动作,当国旗在2分07秒的时间内降到国旗杆底座时,一名卫士迅速用双手将国旗托住,而后另一名卫士将旗面均匀地折叠,此动作精确在13把至15把之间。

同学们,每当你们学校举行升旗仪式时,你做到面向国旗肃立致敬了吗?要知道礼仪不仅仅是一种形式,更是一个人、一个集体乃至一个国家的精神文明的象征。

第一节 礼仪的概念和特点

我国是一个历史悠久的文明古国,几千年的民族文化逐渐产生和发展了自己整套的、成系列的传统礼仪,成为一致公认的“礼仪之邦”。

原始社会中的“礼”带有浓厚的宗教色彩。据人类学家推断,早在二万五千年前,中国的古人就实行了埋葬死者撒赤矿粉的原始宗教仪式。一万多年前,山顶洞人的葬制和随葬品说明了他们在进行丧葬时,是有一定仪式的。

进入奴隶社会后,其宗教色彩并没有减弱,反而更进一步法定化、神圣化,并被推广到社会生活的各个领域,以此来规定名分、划分等级、规范人们的行为。先民们原始的巫术仪式——祭祀——就是人类最基本的一种礼仪行为。

夏、商、周时礼仪日趋完善,逐渐典章化和制度化,并已渗透到社会生活的各个方面。周代以后更形成了重要的礼仪著作“三礼”,即《周礼》、《仪礼》、《礼

记》。《周礼》是论述先秦职官与各种典章制度的。《仪礼》原名为《礼》，该书主要讲述具体的礼节，据说是由孔子采集周代残留的礼而编成的，全书共 17 篇，包括冠、婚、丧、祭、射、乡、朝聘等方面的基本仪节，是历代王朝制定礼制的重要依据。《礼记》原是解说《仪礼》的资料汇编，汉代郑玄给《礼记》做注，使它摆脱了从属《仪礼》的地位而独立成书。《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”可见，在当时，“礼”已成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。秦汉以后的封建社会，儒家礼治的思想在很大程度上起到了规范人们行为、维护社会安定的重要作用，但“罢黜百家、独尊儒术”的礼治思想也成了封建社会地主阶级的统治工具。

进入封建社会，我国传统的礼仪习俗有了新的变化，礼仪规则分化为两个部分：一是与国家政治息息相关的礼仪制度，包括政府的一系列礼仪仪式及人们在日常政治活动与社会交往中应遵守的行为规范；二是家庭礼仪，如祖孙、父子、母子、兄弟、姊妹、夫妻、叔嫂、婆媳、主仆之间等应遵守的礼仪。

随着社会的发展与进步，人类对自然现象和社会关系的认识不断变化，社会关系也变得日益复杂，人类所创立的原始社会的礼仪已无法适应新的人际交往要求，礼仪开始在内容上和形式上慢慢演变、发展。现代礼仪与古代礼仪相比已发生了巨大的变化。现代礼仪是新中国成立以后，以科学精神、民主思想及和谐发展为基础，剔除了封建糟粕，倡导社会主义精神文明的新风尚，表现出新的社会关系和时代风貌。

一、礼仪的概念

在西方国家，“礼仪”一词源于法语“*Etiquette*”，意指“法庭上的通行证”。古代法国的法庭规定严格，为了保证法庭活动的秩序，将印有法庭纪律的长方形的通行证即“*Etiquette*”发给进入法庭的每一个人，作为其必须遵守的规矩和行为准则。该词进入英文后，就有了“礼仪”的含义，意即“人际交往通行证”。

在我国古代，“礼”和“仪”出现在不同时期。周代，“礼”为治国之本。春秋时期，有人提出了“仪”这一概念，认为“礼”乃立国治政的大法，而“仪”是一种礼节、仪式、仪文。在先秦时代人们的心中，“礼”和“仪”的含义是不同的，但“礼”中包含“仪”的成分，“仪”更离不开“礼”的内容。古代礼仪带有强烈的迷信色彩，封建礼制是一种愚民政策。随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高，古代的许多礼仪已被人们摒弃，礼仪的内容越来越丰富多彩，并

且不断地推陈出新。

现代社会,“礼”和“仪”已合二为一,“礼仪”一词的含义逐渐独立而明确起来。同时,人们根据社会交往的需要,不断地补充、丰富了礼仪的内容,使现代礼仪更趋完善、合理。

现代礼仪的内涵已与古代礼仪的内涵有着本质的区别。现代礼仪吸收、继承了古代礼仪中的文明精华,具有强烈的反封建、反迷信色彩,更多的是体现人们的高尚道德情操、文明素养、自由平等、相互尊重及和谐理念。

礼仪内涵丰富,渗透在我们生活的每一个细节中。例如,日常生活礼仪包括见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、用餐礼仪、书信礼仪、馈赠礼仪、探视慰问礼仪等;节庆习俗礼仪包括春节、清明、端午、重阳和中秋等传统节日的礼仪及成人、结婚、殡葬和祝寿方面的礼仪;日常工作礼仪包括拜访、赴宴、接待、会议、谈判、迎送、开业、竣工、庆典、签字等方面的礼仪。

现代礼仪是一定社会、处于一定关系中的人们在社会交往过程中,为了表示互相尊重而在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面约定俗成、共同认可的各种行为规范和程序,它是在长期的社会生活中,在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式、风度等。

礼仪规范表现在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面。

礼貌是指人们在相互交往过程中表示尊敬和友好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。它以尊重他人和不损害他人利益为前提,体现了人们的道德水平、文化层次和文明程度等。

礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分,反映一定的道德原则的内容及对人己的尊重,是人类文明程度的外化。现代礼节主要包括打招呼的礼节、介绍的礼节、握手的礼节、交谈的礼节、鞠躬的礼节、馈赠的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、致意的礼节、通讯的礼节、通信的礼节、拜访的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门规定的形式和程序的规范活动。仪式比较正规、隆重,它是礼仪的具体表现形式。人们在社会交往过程中或是组织开展各项专题活动过程中,根据需要常常要举办各种仪式,以体现对某人或某事的重视。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、欢迎仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、奠基仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是统一规范而定的,有些是在

长期实践过程中约定俗成的。有些仪式的程序是不可省略的,否则就会导致不必要的麻烦或引起误会,但现代仪式有越来越简化的趋势。

仪表是指一个人的外表,包括仪容、仪态、风度、服饰等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态,是一个人审美观点和精神面貌的体现。一个人的仪表美,不仅可显示其某种气质,同时也是其事业成功的基础。仪表往往受年龄、职业、场合等方面的限制与要求。一般来说,仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄得体、优雅整洁的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的外在表现。

二、礼仪的特点

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,具有共同性、地区性、多样性、继承性等特点。

(一) 共同性

共同性即礼仪在不同场合的实用性。礼仪是社会各阶层人士所共同遵守的准则与行为规范。既然人们都希望被别人尊重,那么每个人都应以懂礼仪为荣,所谓“敬人者,人恒敬之”。礼尚往来、礼貌待客、文质彬彬、举止得体是符合大多数人的价值取向的文明标志。《三字经》中有“为人子,方少时,亲师友,习礼仪”,即是说作为子女,从小就要接近师长和朋友,学习为人处世的礼仪,因为这是做人的起点。礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态,人们尽管分散居住于世界各地,但是许多礼仪都已形成国际惯例,如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体上是世界通用的。

(二) 地区性

地区性即各地区、民族、国家礼仪并存的和谐性。俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”这句话真实地描绘了不同地区、民族和国家之间礼仪的差异。在历史发展的具体进程中,由于不同的文化背景和心理特征形成了各自的宗教、语言、文化,礼仪除了共同性特点之外,还带有本地域民族的自身特点,所以各个民族和地区的礼仪在形式及其代表的意义上都存在着差别。

同一礼仪内容在不同的民族中可以有着不同的表现形式。日本人在见面时相互行鞠躬礼,而鞠躬的度数直接与被问候人受尊敬的程度有关;欧美国家的人在见面时有相互行拥抱礼和接吻礼的习惯,而在行礼的方式上则因被问候人的身份不同而有所区别;我国的习惯则是人们在见面时相互行握手礼,双

方的性别、年龄、职位高低等因素决定着由谁主动伸手握手。

同一种礼仪的表达方式在不同的地区、民族和国家所表示的内涵可能会完全不同。例如,“O”型手势,即圆圈手势。这种手势在美国表示“赞同”、“允许”;在中国被用来表示“零”或者说明“小”的意思;在日本则代表“钞票”、“金钱”;但是在巴西则是指责别人行为不端;而在马耳他则是一句无声而恶毒的骂人话等。又比如,我国生产的“天堂”牌折叠伞,质量很不错,可若是把它送给信奉基督教的外国友人,却会让对方大感晦气。因为根据基督教教义,人只有死了以后,才会上“天堂”。可见,各民族的礼仪形式的形成与其文化传统、道德观念有着直接的关系。因此,在现代社会生活中,各地区、各民族在礼仪形式方面应相互了解、相互尊重、求同存异、入乡随俗,保持礼仪的和谐性。古人早就要求一切正人君子都必须认真做到“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳”。为此,现代礼仪倡导尊重各地区、各民族的风俗习惯、宗教信仰,这是现代礼仪尊重人类信仰自由、寻求和谐的表现。

(三)多样性

多样性即方式、方法的灵活多样性。礼仪并不存在僵死不变的永恒模式。每一种礼仪都随着时间的推移而经历产生、形成、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。比如,在正式场合,对待陌生人和熟人礼数周到程度可以是不一样的,不一视同仁对方也不会责怪;而在非正式场合,有些礼仪更是不可以不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。

世界是丰富多彩的,其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地的民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化仪式,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。比如,在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有微笑礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、脱帽礼、问候礼等。礼仪可谓多种多样,纷繁复杂。

而在同一国家,同样的礼仪在不同时期也有可能从不接受到广为接受。比如,就称呼来讲,在新中国成立初期,在各类公开场合大家习惯互称“同志”,但是随着改革开放,国际上惯用的“先生”、“小姐”等对人的尊称也日益被人们所接受,并被广泛运用于日常交际中。在西方的婚礼上,新娘穿着的象征女性纯洁的白色婚纱,也逐渐为观念传统的东方家庭所接受,于是就出现了时下流行的中西合璧的婚礼。

(四)继承性

继承性即传统与时代文明的延续性。“礼仪”这个古老的课题在人类文化

史上留下了深刻的印痕,它是文明延续的结晶。礼仪规范将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来,这种固化程式随着时间的推移沿袭下来,形成了继承性特点。人们对流传下来的礼仪规范应采取汲取精华,去其糟粕,古为今用的态度。比如,在重大活动中,座次以北为上、以右为尊的规则就是继承了传统礼仪,为现今人们沿用遵守的礼仪规范。辛亥革命后,“愚忠愚孝”、“三从四德”等封建观念逐渐被摒弃,新的符合现代文明的礼仪逐步建立起来,变封建等级制度为人人平等。礼仪运用于人际交往中,既是一种友好的表示,更是个人品质、道德修养、组织形象乃至人格、国格的展示。现代礼仪不仅继承了古代礼仪中的许多文明的部分,如鞠躬礼、抱拳礼、礼貌用语等,而且大大超越了古代礼仪的局限,吸收了人类世界一切文明的养分,使礼仪更加文明、高雅。如我国封建社会“男女授受不亲”,而如今男女见面握手已习以为常;小辈跪拜长辈行大礼的规矩也逐渐被鞠躬礼取代;随着手机使用率的提高,发短信表示祝贺与问候日益盛行。这些都是礼仪随时代发展、科学进步与时俱进的具体体现。我国的礼仪已同国际礼仪接轨,东西方文化在融合,东西方礼仪也在交融,现代礼仪正在不断充实、丰富和完善。

第二节 现代礼仪的原则和作用

人们如果按照礼仪规范进行人际交往,那么就不能随心所欲、我行我素、为所欲为,就不能根据自己的情绪或喜好对待人和事。礼仪具有很强的原则性,违反了礼仪的原则,在人际交往中就可能寸步难行,不仅有损自己的良好形象,降低自己的身份,甚至会给所在的组织带来巨大的损失。

一、礼仪的原则

(一)相互尊重原则

相互尊重原则是礼仪的基本原则。孟子说:“尊敬之心,礼也。”意思是说对别人表示尊重和恭敬,这便是有礼貌的表现。这也向我们指出了礼仪的最根本原则即相互尊重。尊敬是人际交往中礼仪规范的感情基础。俗话说:“人敬我一尺,我敬人一丈。”相互谦让,尊敬他人能使相互之间心情愉悦、关系融洽。很难想象一个粗鲁无礼、自私自利的人会有好人缘。

在与人交往的过程中,每个人首先要尊重对方,多站在对方的立场为对方考虑,而当得到对方的尊重时,同样也应怀抱感恩之心报之以“礼”,要尊重对方的人格、国格,尊重对方的民族风俗习惯及兴趣爱好,尊重他人为己付出的劳动。

（二）地位平等原则

与人交往,还应平等相待,正如古人所说:“勿以身贵而贱人。”古今中外许多受人敬仰的伟人都不会因为年长、位高而骄傲自负、倚势欺人,相反,他们地位越高就越平易近人,越尊敬比自己地位低的人。同样,我们也不应该因为年轻、位低而自卑、自惭,变得没有骨气,趋炎附势,其结果只能是遭人蔑视。平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则,同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。

（三）自我约束原则

高尚的道德信念和行为准则是深深扎根于人头脑当中的,精神境界的升华才能使人获得内在的巨大力量,而礼仪正是要靠人们这种自身的信念、内在的力量去维系的。周恩来同志牢记中学时代教学楼镜子的“镜铭”——“面必净,发必理,衣必整,纽必结,头容正,肩容平,胸容宽,背容直,勿暴勿急,宜静宜庄”,并终生以此约束自己。他在国际外交舞台上的优雅风度和高贵气质,充分展示了作为一个具有五千年文化与智慧的中国的政治家的风采。他在不同场合的不同表情、举动和语言都显示了他的品质、修养与智慧,他的杰出正是从他的一言一行、一举一动中传达出来的。他被誉为“二十世纪最伟大的外交家”,基辛格说他“具有超凡的人格魅力”。自我约束是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求,自我约束,自我对照,自我反省,自我检查。

（四）真诚友善原则

礼仪不只是形式或手段,不在于追求外在形式的完美,它应当是一个人情感的真诚流露与表现。发自真诚和敬意的礼仪行为,是人际交往中的桥梁,是社会中人與人之间、群体与群体之间密切联系的纽带。梅兰芳的天分并不出色,曾经被人讥评“祖师爷没给你饭吃!”但其祖父待人仁厚,处处助人,梅兰芳的老师吴先生也受过其祖父在世时的无私帮助,结果梅兰芳便成了他涌泉相报的对象。为此,梅兰芳曾深有感触地说:“我能够有这一点成就,还是靠了先祖一生仗义疏财,忠厚待人。吴先生对我一番热忱,就是因为他和先祖的感情好,追念故人,才对我另眼看待。”真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程,如果缺乏真诚则不可能达到目的,更无法保证交际效果。

(五)得体适度原则

孔子说：“上交不谄，下交不渎。”即是说在交际活动中，对身份比自己高的人不低声下气，对身份比自己低的人不高傲怠慢。适度的原则是在交往中把握分寸，根据具体情况、具体情境而使用相应的礼仪。比如，在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。要自尊但不要自负，要坦诚但不能粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。礼仪无论是表示尊敬，还是表示热情，都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。因此，应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。

二、礼仪的作用

随着市场经济的深入发展，各种社交活动日趋繁多，礼仪也在其中发挥着越来越大的作用。

(一)规范行为

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。它规定人们应该这样做，而不应该那样做；应该做这样的事情，而不应该做那样的事情。礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行，久而久之，便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都会自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束是“成熟的人”的标志；不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫他接受礼仪的约束。“修身齐家”中的“修身”强调的就是个人的修养。古代有“慎独”一词，即一个人独处时更要注意礼仪。一个人在他人面前表现得彬彬有礼是容易的，难的是他在一个人的时候还能做到“行礼如仪”。所以，中国古人非常重视“慎独”，现今文明社会更应提倡这一点。礼仪对人的行为的规范作用还表现在义与利、善与恶、美与丑等价值取向上。在义与利的关系上，礼仪教人取义；在善与恶的关系上，礼仪教人向善；在美与丑的关系上，礼仪教人向美。古人讲：“非礼勿视，非礼勿动。”即是不管什么时间、什么地点，也不管周围有人还是没人，都应自觉地遵守礼仪规范，违背礼仪规范的事情既不看、不听、不说，也不做。

(二)传递信息

每个人的言谈举止都在向别人传递某种信息。例如，人的眼睛所表达的语言是人的表情语言中语汇最丰富的。眼睛是心灵的镜子，通过它可以观察到对方是否喜欢你、支持你。人的肢体动作构成了肢体语言，包括手语、肩语、腿语、腰语、足语等，人就是通过各种肢体动作传达礼仪的。“站有站相，坐有