

文明礼仪是社会交往的文明规范

# 第一篇

悠悠岁月，上下五千年，智慧勤劳、勇敢善良的中华民族创造了悠久历史、灿烂文明。“礼仪”做为传统美德中一颗璀璨的明珠，是中华民族文明的精华。古训曰：“不学礼，无以立”。可见，古人视礼仪修养之重要。古今已往的杰出人物都很注重个人的礼仪，“言必有防，行必有检”，不为所欲为，按礼行事，广结人缘，凡此，无不促使事业取得成功。

礼仪作为社会成员的基本道德规范和行为准则，随着社会的变迁、道德的进步，世代相传成为民族的文明象征，使我们这个文明古国以“礼仪之邦”著称于世。正如恩格斯所赞誉的：当世界许多民族还未形成时，中国就已经进入“文明时代”了。礼仪是文明的结晶。

然而，在今天社会生活中，人们对礼仪的认识和理解不尽相同。下面，首先对礼仪的含义、产生和发展，以及礼仪的性质、作用与形式等问题作一概述。

## 1. 礼仪是社会文明进步的反映

### (1) 礼仪的含义及与礼仪相关的概念

“礼” 《辞海》注释为“本为敬神，可引申为表示敬意的通称；为表示敬意而隆重举行的仪式；泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的道德规范。”

“礼” 孔子云：“所以承天之道，以治人情者也”（《礼记》）

“礼”指容貌和外表，又指礼节和仪式。《诗·大雅·民》云：“令仪本色，小心翼翼”（翼翼指呈毕恭毕敬状）；《晋书·谢安传》云：“诏府中备凶仪”（凶仪指凶事仪式）。

“礼”与“仪”连用始于《诗经》。《诗·小雅·楚词》有“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度”。此外，《周礼》也有关于“礼仪”的说法。《周礼·春官·肆师》中说：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯”；《周礼·春官·司仪》中说：“凡四方之宾客，礼仪辞命”。可见，在《诗经》和《周礼》中，礼仪一词的内涵是指典章制度和道德教化。

与礼仪有着密切关系的还有一些相关的概念，往往容易混淆，有必要作出分辨。

**礼貌**——指人们在语言、动作、表情乃至仪表、仪态等方面对他人表示谦虚、恭敬、友好的表现。如：讲礼貌，有礼貌等。

**礼节**——指人们在日常生活与交往时对他人表示尊重、祝贺、致意、问候、感谢、哀悼、慰问等的各种惯用形式。如：鞠躬、握手、感谢信、致敬电、鸣礼炮、献花圈等。

**仪式**——指在一定场合，表示郑重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。如：开幕仪式、颁奖仪式、签字仪式、结婚仪式等。

**礼宾**——即以礼待宾之意。指人际的、社会的乃至国际间交往过程中表现尊重、友好的具有一定程式的活动规范。如：迎宾式等。

礼仪，是人类文化的组成部分，是人类进步、文明、道德的反映。同时也是一个团体、组织和个人形象的反映。由于历史的原因，在我国，礼仪一度被人们淡忘，甚至被一些人抛弃、扼杀，出现了道德低下、文明沦丧的礼仪盲现象。这种状况与我国政治、经济蓬勃发展、蒸蒸日上的形势是极不相称的。

我们今天学习礼仪，不仅应当学习礼仪知识，继承优良

传统，提高个人文明素质和塑造个人良好形象，还要以自己美好高尚的言行影响环境，带动他人，使礼仪之花香满人间。

## （2）礼仪的特征

礼仪作为社会文明的结晶，与其他任何社会事物一样，具有反映自身性质并和他事物相区分的特征。礼仪作为社会文明进步的反映，它的特征具体体现在以下几个方面。

普遍性。礼仪，作为人类文明的一种表现，一种象征，具有极其明显的人文性、社会性，凡是有人类生存繁衍的地方，就有伴随人们社会生活需要的礼仪。礼仪在人类的生存和繁衍中，可以说是无时不在，无处不在。这也就是礼仪的普遍性。

差异性。文化总是一定地域内的文化。因此，文化总是一定民族的、国家的、区域的文化。因而礼仪总是带有民族、国家和区域文化色彩。尤其在风俗习惯、观念意识和宗教问题上，这种文化色彩在礼仪中表现得更为明显。

礼仪的民族、国家、区域文化色彩，表现在礼节仪式、言语习惯、行为活动方式以及社交礼仪的规范上。

礼仪有着很强的等级性，在阶级社会尤其严格。在古代，为了区别等级，不同身份的人在称谓、穿着、仪式、礼节乃至衣食住行各方面都有着严格的区分，逾越了等级界限，轻者训斥、革职，重者坐牢、杀头。

传统性。文化具有传承性。马克思说：“人们创造自己的历史，但是他们不是随心所欲地创造，并不是在他们自己选定的条件下创造，而是在自己直接碰到的既定的、从过去继承下来的条件下创造。”传统文化，就是“直接碰到的既定的、从过去继承下来的条件”重要内容之一，是影响各

民族过去、现在和将来的传统。特别需要注意的是，传统文化并非仅仅滞留和沉睡于博物馆的陈列品和图书馆的古代典籍之间，它还活跃在今人和未来人的社会实践活动中，包括人们的社交活动、礼仪活动当中。因为民族传统文化的核心，是经过千百年岁月筛选淘洗，留存在民族精神中的深厚积淀，是每一民族得以生存、繁衍、发展的一种内在依据和机制。不管我们是否意识到，它都活跃在社交活动和礼仪活动中。当然，传统文化中既有精华，也有糟粕。

还应看到，传统文化一方面具有历史性、遗传性，同时又具有变异性、现实性。正如黑格尔所说：“传统并不是一个管家婆，只是把它所接受过来的忠实地保存着，然后毫不改变地保持着传给后代。它也不像自然的过程那样，在它的形态和形式的无限变化和活动里，永远保持其原始的规律，没有进步。”传统文化总是随着当代社会政治、经济等社会条件，以及社会实践的变化发展而变化发展。

时代性。礼仪既然是一种约束人们行为的规范，就不可避免地带有浓重的时代色彩。由于一个时代的社会风貌、政治背景、文化习俗等都会对礼仪的形成或流行产生影响。因此，礼仪也不是一成不变的。随着社会的进步、时代的发展，礼仪也随之变化，并在实践中不断完善，赋予其新的内容。

我国的现代礼仪，是以往各个历史时期的礼仪合乎逻辑的发展。它继承了历史上优秀的礼仪传统，摒弃和革除了显示人尊卑身份的跪拜等礼仪，并根据社会主义制度的基本政治思想，建立了平等的、互敬式的新型的礼仪体系。人们以礼相待，男女平等，尊老爱幼，助人为乐，用良好的礼仪服务于社会主义精神文明建设。

规范性。礼仪具有鲜明的职业特点，不同的职业具有不同的礼仪规范。各行各业都有自己特定的角色形象，规定礼仪的侧重点也不同。例如，公关小姐或公关先生常常代表着一个企业或机关的形象，具有礼貌的谈吐、得体的衣着、大方的举止、高雅的气质，才会受到公众的瞩目，才会赢得各方人士的信任和支持。教师是人类灵魂的工程师，是学生学习的榜样和典范。所以，教师带给公众的礼仪形象应该是端庄文雅、虚心好学、充满自信、精力充沛。被称为白衣天使的医务工作者，其工作就是救死扶伤。所以，医务工作者的基本礼仪规范应该是自信、干练，举止轻盈、利落，待人耐心体贴，用高尚的爱心为患者服务。

⑥ 自觉性。礼仪，实际上是以对美好、完善人性的追求和修养为基础和核心，将人与人关系处理的无数经验教训概括提炼，然后规范化、固定化而形成的行为活动模式。礼仪体现着对人性、人与人相互关系，对人生和社会的理性思考，体现着做人做事的理智和自觉。

人的礼仪修养显然不是与生俱来的，而是要经过认真学习、实践才能掌握的。而且只有和自己的思想观念、道德意识、知识能力的修炼自觉融合起来，才能掌握礼仪，化入魂灵，自然表现。即使如此，在礼仪活动和行为的实际运作中，还需时时保持清醒、克制和自控，知行知止、知深知浅、知得知失、知正知误，不可任意而为。

## 2. 礼仪伴随着人类的产生而产生与演变

### (1) 礼仪的产生

关于礼仪的产生原因和时间，说法不一。礼仪产生的原

因，有的说是因社会生活和相互交往，有的说是因原始宗教的祭祀活动。这两种说法都有道理。礼仪产生的时间，有的说是史前社会的后期，有的则说原始公社时无所谓礼，礼是奴隶社会的产物。

马克思主义伦理学认为，礼仪随着人类的产生而产生。礼仪道德是人类社会特有的现象。自人类社会出现以来，人们就要进行各种各样的交往，从而形成人与人之间复杂的社会关系。动物与人相比，动物不对什么东西发生“关系”，而且根本没有“关系”，对于动物来说，它对他物的关系不是作为关系存在的。这就是说，动物只能依靠自身的器官从自然界取得现成的东西去维持生存，只能消极地适应环境，不能自觉的、有目的地改造世界，所以动物之间无所谓社会关系。而人则不同，自从类人猿最后脱离狭义动物界变成人以来，其生活、生产活动就是在群体中进行的。正如恩格斯所说，随着手的发展，随着人类的劳动，人开始了对自然的统治……不断地发现新的、已往所不知道的属性。另一方面，劳动的发达……使这种共同协作的好处对于每一个人都一目了然。在劳动的基础上，语言适应了交际的需要，产生了礼貌语。现在所知原始人类早晨相见的问候语是“无它否”？许慎在《说文解字》中释“它”为蛇。上古时代，毒蛇盘地，随时危及人类安全，祖先惧怕毒蛇，朝不虑夕，故相见便问：“你没有被蛇咬了吧？”又如：上古时代人们早晨见面的问候语是“无恙”。“恙”也是一种毒虫。由此可知在上古时代人类便有了礼貌语言。

礼仪还是伴随着原始宗教的产生而产生的。有了原始的宗教，就有了原始宗教的祭祀活动形式，形成了人类社会最初的礼仪。正如郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中说的：

“大概礼之起源于祀神”。

原始宗教产生于史前社会的后期。当时的人类——原始先民，在其生活实践中认识到许多自然现象与自己生活的关系，有的自然现象，同时具有给人以祸和福两面。如由雷电引发的森林大火，既可能使人被火烧死，而烧死的动物，又为人类提供熟食，开始了人类由生食到熟食的转变。限于对客观世界的认知，当时的原始先民，对这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律一无所知，因此，他们对自然现象充满了神秘感，充满了敬畏和恐惧。于是，各种原始宗教、原始崇拜便由此产生。如万物有灵论，如拜物教，如图腾崇拜、祖先崇拜等等。为了表达这种崇拜之意，人类生活中有了祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中，逐渐地完善了相应的规范、制度，形成祭祀礼仪。

据考证，甲骨文中就有“礼”字。《说文解字》中说：“礼，履也，所以事神致福也。”徐灏笺注：“礼言之履，谓履而行之也。礼之名起于事神。”实际上“祝”、“祭”、“奠”等字的甲骨文、象形文字的写法也都是礼仪场景的描绘。在敬神的基础之上，礼的涵义逐渐拓宽，转移到对人的尊崇卑鄙。由此，纵观原始社会的礼，可以看出它具有以下几个方面的功能：确定婚姻制度，以明确血缘关系，使自然群居的团体发展为血缘亲族集团，最后发展为夫妻制；建立政治体制和区别部落内尊卑等级，制定刑典法律，形成原始政治体制；确定一些祭奠仪式；肯定一些礼节形式和表示恭敬的动作。可见，原始社会已经形成了原始的政治礼仪、敬神礼仪和婚姻礼仪，是礼仪的起源时期。

## (2) 礼仪的演变

原始社会礼仪。原始社会，人类还处于愚昧状态，生

产力水平极其低下，科学文化尚在初创，人际关系也十分简单，所以礼仪也非常简朴。

原始社会的礼仪主要形式有：对于大自然崇拜，对图腾崇拜和表现欢乐庆典、悲痛哀悼的种种仪式，对维系血缘关系、婚姻关系、部落关系的约束；对产生劳动、饮食生活的规范等等。

原始社会礼仪的特征主要有：

第一，地位十分重要。由于社会是原始的，人类处于蒙昧状态，制约人们社会行为的方法只有礼仪这个约定俗成的工具易于使用，易于被人们接受。此外，当时主持各项礼仪的“司礼”有着显赫的地位，其地位仅次于氏族首领，他们执掌各种仪式举行的时间、规范、方式、要求等职权。部落首领们会议之前的仪式和会后的仪式，也要由司礼操持。可见礼仪地位的重要程度了。

第二，崇拜性礼仪占有突出地位。由于生产力低下，没有同大自然抗争的力量，又由于科学文化水平的低下，不能正确解释大自然现象，因此自然崇拜、神灵崇拜、图腾崇拜、英雄崇拜就自然的十分普遍，并且地位也十分突出，成为原始社会礼仪的主要内容。

第三，民主、平等的等级观念。原始社会没有阶级，社会成员之间和部落内各氏族之间是平等的、民主的。这个时期的礼仪，也必然地反映出民主、平等的观念。

原始社会没有阶级，但有等级。父母与子女、兄姐与弟妹、年长与年幼是等级；氏族的长辈与晚辈、部落首领与氏族成员也是一种等级。他们之间的交往要有序进行，必须有一个明确的等级制，否则，社会就会大乱，乃至崩溃。这时期的礼仪也必然包含等级观念。其实，可以说所有的礼仪都

是有着等级观念的。礼仪是以等级观念为前提的，没有等级就没有礼仪。

原始社会礼仪的等级并不带有政治上的不平等、不民主性质。每个氏族成员人身都是自由的，权利是平等的，任何人都没有特殊的优越权。他们是靠血缘关系结合的，自由、平等是氏族的根本原则。他们正是通过原始礼仪活动，教育社会成员，按当时的社会秩序和规范来生活。

奴隶社会礼仪。进入奴隶社会，开始了礼制的大规模建设，礼制开始形成完备的系统。夏、商两代的礼制文献不足，难于研究。目前能够系统研究的礼制，可以上溯到周代。在古代文献中，有“自伏羲以来，五礼始彰；尧舜之时，五礼咸备”的说法。其实不确切。真正使礼制初具完备、系统的，是西周的礼制。由儒家学者整理成书的礼学专著“三礼”——《周礼》、《仪礼》、《礼记》记录、保存了许多周代的礼仪。在汉以后二千多年中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典性依据，因此被称为“礼经”。

周礼不仅系统整理了以往由上述两个渊源产生的“礼”，而且密切结合政治统治和社会管理，大大扩张和充实了礼的内容，并将它们组合成一个系统，确定下来。荀子说过，“礼有三本”：“天地者生之本”，“先祖者类之本”，“君师者治之本”。说明礼仪制度正是为着处理人与神、人与鬼（先祖之魂灵）、人与人的三大关系而制定出来的。郭沫若说：“大概礼之起源于祀神，故其字后来从示，其后扩展而为对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种礼制。”

封建社会礼仪。到了封建社会，礼的演进进入了礼仪时期，而且礼仪制度亦具有了新的特点，即被打上了严格的等级制度的烙印。其主要作用是维护封建社会的等级秩序。

在中国，封建社会的最高统治者皇帝自命为“真命天子”，他的话就是金科玉律。朝见天子，须三跪九叩，念念有词。这些都适应了封建地主阶级等级森严的政治制度的需要。

西汉初期制订封建礼仪最知名的要数叔孙通和董仲舒。叔孙通向刘邦建议制订朝仪之礼，并召集了数十名儒生具体实施。他所制定的礼仪，突出了适应封建社会制度的特点，突出了尊君抑臣以及区分尊卑等级序列的要旨。董仲舒是儒家的饱学之士，向汉武帝刘彻提出“兴学、求贤”，“罢黜百家、独尊儒术”的建议。为了巩固儒家所推崇的礼仪，他进而提出了“天人感应”之说。从此以后，神权、君权、父权、夫权构成一体，又经历了封建王朝的不断补充和翻新，使儒家封建礼教形成定制，对巩固封建统治起到了特殊作用。

宋代的礼仪在封建体制下又有了新的发展，并形成了封建礼教的又一高峰，出现了程颢、程颐 and 朱熹的理学，即“天理论”。这一理论认为，自然界天地万物无不体现天理，人性本质就是天理的体现。此后，理学的发展，不仅使礼教成为封建社会的正统思想，而且还向中国社会的基本单位——家庭迅速渗透，进而有了“三从”、“四德”。

明朝时代大力推崇礼教，使礼仪之风盛行，并制定了祭祖、祭天、祈年等仪式仪程，规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动，而且使家礼向深层发展，非常详细地规定了家庭内及亲属间各种相互关系的礼节、礼仪。各种名目的礼，诸如“忠、贞、节、烈、孝”日益繁多起来，从而使礼仪日臻完善起来。

半殖民地半封建社会礼仪。随着列强的入侵，中国沦为半殖民地半封建社会，封建的礼仪加上了西方资本主义的

道德观，使之形成了礼仪道德的大杂烩。

辛亥革命的胜利，结束了统治中国两千多年的封建君主专制制度。政治制度发生了根本的变革，闭关锁国政策的进一步打破，使西方文化大量传入中国，于是，人们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。鲁迅先生的名著《孔乙己》等都是在这样的大背景下而创作的，它们无情地鞭挞了封建礼教的“吃人”本质。

这一时期的礼仪，抛弃了传统礼仪制度和规范，体现了民主、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；同时还拟定了新的国家礼制和民间礼制，实行新礼仪，如鞠躬、请安、握手、鼓掌等。这些变化，反映了近代礼仪已开始趋向简单化和规范化。由于近代礼仪借鉴和吸取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。

我国当代礼仪。随着时代的变革以及社会物质文明和精神文明建设事业的发展，能反映社会形态巨大变革和社会文明程度的当代礼仪，也会不断地得以完善，这是历史发展的必然。我国的当代礼仪，正是遵循这一历史轨迹而逐步形成和发展起来的。首先，继承了中国的优良传统礼仪。主要表现在以促进家庭和睦、邻里互助的风俗；扩大社会交往和经济联系的民俗；增加生活情趣、活跃文化娱乐的民俗为核

心的社会礼俗；以敬老尊长、孝敬父母、赡养双亲、尊师重教为核心的尊长礼仪；以诚待人、言而有信，豁达宽厚、礼让谦恭为核心的社交礼仪。以上优良传统礼仪，在当代社会得到了继承和发扬，促进了社会主义精神文明建设，因而是当代礼仪的重要内容。其次，随着社会体制的变革，不断赋予当代礼仪以新的内容。社会主义新的经济体制的建立，标志着我国礼仪制度、民俗文化的完善与改革，进入了一个崭新的发展阶段。特别是我国在建设社会主义物质文明的同时，明确提出了“建设社会主义精神文明”这一科学命题，给当代礼仪赋予了全新的时代精神。目前，在我国社会主义精神文明建设中，以“五讲”、“四美”为主要内容的文明礼貌活动，已经蔚然成风并且不断深化。第三，不断吸取世界先进、文明礼仪。改革开放以来，随着国际交往日益频繁，外国形形色色的价值观念和生活方式随之传入我国，兼收并蓄世界上一切国家先进、文明礼仪，也成为我国当代礼仪的组成部分。

总之，从礼仪产生和发展的轨迹可以看出：礼仪作为人们的行为模式和规范，属于社会的上层建筑，由社会的经济基础所决定，并随着经济基础的变化而变化，随着社会实践的发展而不断地丰富和发展。在任何一个阶级社会里，占有统治地位的礼仪思想和制度总是那个社会统治阶级思想和意志的体现，是为统治阶级服务的工具。而现代礼仪无疑有了质的飞跃性的进步，它最终是由社会的物质生活条件所决定的，并且它又将以自己特有的方式对社会的发展起着越来越重要的作用。

### 3. 礼仪规范人们的社会行为，协调人际关系

#### (1) 礼仪的原则

在社交场合中，如何运用社交礼仪，怎样才能发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，这同遵守礼仪原则密切相关。

真诚尊重的原则。苏格拉底曾言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则，只有真诚待人才是尊重他人，只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现，真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无友”；其次表现为对于他人的正确认识，相信他人、尊重他人，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊地久天长。

信用宽容的原则。信用即就讲究信誉的原则，孔子曾有言：“民无信不立，与朋友交，言而有信，”强调的正是守信用的原则，守信是我们中华民族的美德，在社交场合，尤其讲究一是要守时，与人约定时间的约会，会见、会谈、会议等，决不应拖延迟到。二是要守约，即与人签定的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓言必信，行必果。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信

于人。

宽容的原则也即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己 and 传统观点的见解的耐心公正的容忍。”

宽容是人类一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝，宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人，总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

平等的原则。平等是建立良好人际关系的必要条件。在礼仪面前人人平等，不论职务高低，不论家资贫富，人格总是平等的，应当一视同仁，平等交往。

讲究礼仪，就不能嫌贫爱富。由于生产力发展的不平衡，环境条件的优劣，客观机遇的不同，个人生活履历的差异，以及其他种种原因，贫富差别的现象是客观存在的。但是，我们不当让经济上的贫富之别影响了人际间的交往，因为不论贫富在人格上都是平等的。对于富者，我们应当保持自己的尊严和人格；对于贫者，我们应当尊重他们，热情地帮助他们，关心他们，切勿让自己的不当言行挫伤他们的自尊心。在礼仪上，只有辈份、长幼、主宾的不同，而无贫富之别。

讲究礼仪，不能以权取人。不要对权大官高的阿谀逢迎、献媚取宠；不要对平民百姓趾高气扬、不屑一顾。不论职位高低、权力大小，在人格上是平等的。孔子早就告诫人们要“上交不谄，下交不渎”。否则，就成了“势利眼”、“巴结脸”被人所不齿。

不嫌贫爱富，不趋势附炎，是自古以来，中华民族所崇尚的一种高尚品格。这样的人物，这样的事迹数不胜数，并被人们永远地崇敬和爱戴。这正说明了礼仪为什么必须建立、维护一个平等的原则。

技巧的原则。要获得社交的成功，必须讲究礼仪，明晰交往中的基本礼貌、礼节等，把握其中的技巧和艺术，以增进交际双方的友谊，交流思想，加深感情。在社交中，无论是见面时的称呼、介绍，还是相互间的交谈等，都要遵循一定的礼节，恰到好处地营造出交际中友好、亲切、和谐的气氛。要做到不失礼，必须顾及各种技巧、表现方式与表现手段。采取灵活多样，新鲜生动的交际方式和交际技巧，在社交中起到事半功倍的效果。

## (2) 礼仪的作用

礼仪是一种社会规范。礼仪是人们在长期社会交往活动中，逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范，是协调社会成员相互交往关系的行为准则。

礼仪作为社会规范，不同于法律规范。法律由国家制定，体现统治阶级意志，是以国家权力机关强制实施的社会行为规则。法律的强制性是以国家机器为后盾的。礼仪规范则是非法律规范，是约定俗成的不成文的“法”，虽然也有一定的制约性，但对违反了礼仪规范的人，不能用强制的方法让他执行，更不能给他判刑，让他坐牢。

那么，是不是可以说，礼仪是约定俗成的，就可以自然而然地得到人们重视和遵守呢？是不是可以说，社会对违反了礼仪规范的人就束手无策呢？当然不是。任何一个规范都带有约束性，但都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。因为人与人之间是有差异的，对规范的认识态

度、觉悟，都会有差异。另一方面，社会对规范所开展的宣传教育的广泛、深入的程度，人们对规范接受的情况，以及社会风尚、社会舆论等，都是影响规范是否能够被遵守的重要因素。对于违反礼仪规范的行为，会受到社会舆论的谴责，受到“道德法庭”的审判，使他的良心受到鞭策，以唤起他的良知，规范他的行为，从而建立起融洽、和谐、美好的社会环境。

礼仪塑造良好的仪表形象。礼仪的学习和运用可以使人们发扬气质的长处，克服弥补气质的短处，形成个性化的、优雅的、令人愉悦的气质特征。英国哲学家洛克也曾就礼仪对气质的影响说过这样一段话：“礼仪的目的和作用使得本来的顽梗变柔顺。使人们的气质变温和，使他敬重别人，和别人合得来。”可见，礼仪知识的学习和礼仪规范的实践是培养优雅气质的有效途径。

礼仪知识的学习，既可以丰富人们的内涵，又能教会人们如何规范自身行为、塑造良好的仪表形象，因而是培养优雅风度所不可或缺的。事实上，受过良好礼仪教育或注重礼仪修养的人，无论是在内在素质上，还是在外在行为方式上，都与缺少这种训练的人有着明显的不同。

礼仪协调人际关系。礼仪是人际关系的“润滑剂”，每个人都希望生活在一个安定团结、和睦友好的环境中，而这种环境需要礼仪去创造和维持。一句热情的问候，一个亲切的微笑，都可以使你得到一个朋友，得到一份友情，生活会由此变得温馨和谐。一声“对不起”、“请原谅”能够减少摩擦，转怒为喜；而横眉冷对，出言不逊，高傲冷漠，就可能造成气氛紧张、矛盾横生，生活会因此变得索然无味，工作中会困难重重。在社会生活中，礼仪就如同春风与美