



日常生活中的公共礼仪

一、什么是礼仪

首先我们重点围绕什么是礼仪的话题，谈谈礼仪的由来及发展、礼仪的概念及内涵、礼仪的原则及特点、礼仪的作用及影响等四个问题。

(一) 礼仪的由来及发展

一是萌芽于原始的祭祀活动。繁体字的“禮”，左边是个“示”，表示“神”，右边的上面是个“曲”(qu)字，是古代酿酒时发酵用的块状物，下面的“豆”表示盛东西用的器具。综合各部分的语意，可以得知“礼”的意思，是在一个器皿里盛着祭品供奉给神。

二是形成于奴隶社会，在周朝逐步趋向完善。我们现在通常说的礼就是指周朝的礼。周王朝有三部礼典著作，分别是《周礼》、《礼记》、《仪礼》。后来的汉、唐、宋等时期的礼的内容大多是从周代的“三礼”中发展来的。

三是变革于春秋战国时期。以孔子、孟子、荀子为代表的儒家学者对礼仪进行了系统的阐述，从而形成了以“君权神授”为核心的正统的封建礼教。

四是从秦汉到清朝末年，礼仪进入了强化期。礼仪被打上了严格的等级制度的烙印，成为封建统治阶级维护封建等级秩序的工具。西汉的董仲舒提出了“三纲五常”。宋朝的程朱理学又把“三纲”发展为“五伦”。





最后一个时期是现代礼仪的发展期。辛亥革命以后,符合现代社会道德、思想、伦理观念的新礼仪开始兴起。比如有的人脱去长袍马褂、穿上了西服,曾经的跪拜礼也渐渐被鞠躬和握手礼所取代,等等。新中国成立以后,特别是改革开放以来,随着中西方文明的交融,既符合国际通行原则又具有民族特色的中国现代礼仪应运而生。它继承和发扬了中华民族的传统美德,同时又吸取了西方的进步思想,学习和借鉴了国际文明礼仪。

(二)礼仪的概念及内涵

要想知道什么是礼仪,首先要知道什么是“礼”,什么是“仪”。在中国古代,“礼”的含义十分丰富,大体上包括这样三层意思:一是政治制度;二是礼貌、礼节;三是指礼物。而表达对别人尊重的形式,就是“仪”。它包含容貌和外表、仪式和习俗、准则和法度三层意思。

首先,礼仪是人际交往的艺术。有一句话说得好,叫做:“有礼走遍天下,无礼寸步难行。”在现实生活中,面对错综复杂的人际关系,有人处处碰壁,有人如鱼得水,差别很可能就在于你是否讲礼仪。礼仪是人际交往的“润滑剂”。有句俗语:“一句话说得人笑,一句话说得人跳。”面对同一件事,把人说笑了,这就是交往的艺术。而这种交往的艺术是以讲礼仪为前提的。

其次,礼仪是有效的沟通技巧。人和人相处,难免磕磕碰碰,如果我们以礼相待,就能进行有效的沟通,大事化小,小事化了。如果矛盾初始,双方不进行克制的礼仪交往,进行有效地沟通,就有可能使矛盾扩大、升级,甚至造成了人员伤亡的恶性后果!

第三,礼仪是约定俗成的行为规范。现代人是讲规范的,规范





就是标准。礼仪,其实就是待人接物时约定俗成的标准化做法。比如说,现代就餐礼仪有这样一条:让菜不夹菜。在我们泰兴,有些同志为了表示自己的热情,不仅给别人夹菜,而且是“拼命”地夹,有时夹菜前,还把筷子放在自己嘴里处理处理,表示自己很讲卫生。这种景象让客人很尴尬。不吃吧,盛情难却;吃吧,又勉为其难。当然了,如果是热恋中的情人相互夹菜又另当别论了!

(三)礼仪的原则及特点

1.礼仪的原则

一般来讲,礼仪有七大原则:

一是尊敬的原则。这是礼仪的核心原则。在日常生活中,我们说,尊重上级是天职,尊重同事是本份,尊重下级是美德,尊重客人是常识,尊重所有人是教养。

二是自律的原则。学礼仪、用礼仪,最重要的就是自我约束、自我反省。

三是宽容的原则。在社会交往中,既要严于律己,更要宽以待人。

四是平等的原则。人与人之间都是平等的,我们应该一视同仁,给予同等程度的礼遇。

五是诚信的原则。诚信,是一个人的立身之本,人际交往中也是这样,要言行一致,表里如一。

六是适度的原则。运用礼仪时,必须注意技巧及其规范,特别要注意做到把握分寸,适度得体。

七是从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,我们要入乡随俗,客随主便。





2. 礼仪的特点

现代礼仪有五个特点。

一是时代性。随着时代的发展,礼仪的内容不断发生变化,我们要学习符合时代发展的现代交际礼仪。

二是地域性。“十里不同风,百里不同俗”。地区与地区之间,村庄与村庄之间都有风俗习惯不一样的地方。

三是具体性。在不同的环境中,所用的礼节是不一样的,我们要具体问题具体对待。

四是操作性。不同的礼仪都有具体的内容,便于我们实际操作,具体运用。

五是理智性。礼仪是人类文明的理性之光,学习运用礼仪可以使我们更加理性,更加智慧。

(四) 现代礼仪的作用及影响

孔子认为,礼仪是一个人“修身齐家治国平天下”的基础。在交往日趋频繁、竞争日趋激烈的现代社会,礼仪的作用显得尤为突出!简单地讲,就是三句话:内强素质,外树形象,促进交往。

1. 内强素质。学习礼仪有助于我们完善和提升自己的素质。如果你是一个彬彬有礼的人,一定是一个受到大家欢迎的人。因为大家会觉得你这个人有素质,有涵养,所以愿意和你相处。而一个粗鲁无礼的人,往往会处处碰壁,谁愿意和一个素养低下的人打交道呢?

2. 外树形象。学习礼仪可以美化自身,美化生活,帮助我们树立良好的形象。我们敬爱的周恩来总理十分注重礼仪。他衣着得体大方,举止彬彬有礼,谈吐温文尔雅,给世人留下了极其美好的印象,





为中国在国际舞台上赢得了极高的声誉。前美国总统肯尼迪的夫人杰奎琳说过：“全世界我只崇拜一个人，那就是周恩来。”你看，早在几十年前，我们周总理的粉丝就已经遍布世界了。

3.促进交往。礼仪是促进人们交往的桥梁，是改善人际关系的润滑油。常言道：“礼到人心暖，无礼讨人嫌。”我们泰兴地区也有个俗语，叫做：“礼多人不怪，无礼往外端。”说的都是一个道理。

正是由于有着如此重要的作用，所以礼仪文明成了一个地区核心竞争力高低的重要指标。换言之，要想提升一个地区的核心竞争力，就必须提高人们运用礼仪的水平！

二、日常生活中的公共礼仪

(一)用餐礼仪

俗话说：“民以食为天。”中国的饮食文化源远流长，博大精深。在觥筹交错的应酬中，一个人的言行举止往往反映出他的内在素养。中餐中的用餐礼仪除了做到守时前往、穿着得体之外，以下环节也不可忽视。

1.排座次

一是座次安排的原则。中国的传统文化讲究尊卑有序，这一点在餐饮礼仪上首先表现为座次的安排，无论主客，就座时都要遵循“面门为上、以右为上、居中为上、以远为上”四大原则。

二是具体座次的确定方法。有三种方法，一是主陪面对正门而坐，其他人以右高左低为顺序，自上而下地依次分两侧排列；二是主宾面对正门而坐，主陪背对正门坐在主宾的正对面。其他客人依主宾的位置，遵照右高左低的原则，按照尊卑的顺序，在主宾两侧自高而低地排列开来。三是主陪副陪一左一右，背对门而坐；主副





宾客面对正门,坐在主陪副陪的对面。其他各对客人,依照尊卑的顺序,自右而左依次排列。在难以根据“餐厅正门”的位置确定出上座时,不妨按照民间传统,以面南背北的席位为上座,然后选择上述任意一种方法依次就座。

2.点菜肴

一是将点菜权交给客人。这是对客人的最大尊重。一般是主客和女士优先点菜,随后每个客人也可以各点一个菜。

二是主人点菜时要征询客人的意见。客人谦让或客人点完后,就全靠主人调控布局了。这就要充分考虑到客人的民族习惯、饮食习惯和个人喜好,以及老人和小孩的饮食特点。千万不能只根据个人的一己之好去点菜,而让客人当个看客。

三是点些地方特色菜。有外地的客人时,我们可以点一些地方特色菜;选主食时可以请他们吃地方小吃。既让客人开了眼界,享了口福,又宣传了当地的饮食文化。一举多得,又何乐而不为呢?

四是杜绝浪费,提倡打包。点菜的数量要适度,够吃就行,千万不要讲排场。如果有吃剩下的菜,我们提倡要打包,不能一走了之。

3.就餐

(1)正确使用餐具

一是筷子使用不忙乱。筷子是吃中餐时最主要的用具。在长期的生活实践中,人们对使用筷子也形成了一些礼仪上的忌讳:一忌等待就餐时敲筷;二忌交叉摆放;三忌将筷插在碗上或菜肴上;四忌挥舞筷子,如在夹菜时,不能用筷子在菜盘里挑来拨去,在说话时或请别人用菜时,不要把筷子指着对方;五忌舔筷;六忌用餐完毕,拿起筷子来刮嘴。





二是勺子帮忙不添乱。勺子用完后应放在碗内，不要随便摆放，更不要一直拿在手上。

三是正确端碗。左手大拇指摁住碗边，其他四指稳稳托住，右手持筷食用。

(2) 就餐时的注意点

主宾先动筷，其他客人依次跟上；夹距离最近的菜肴，不要越过别人长途奔袭；不可用自己的筷子在盘中挑来拣去，甚至搅拌！每次夹菜量要少，不要超负荷装载；最好让筷子上的食物在自己的接碟中过渡一下，再送入口中，可以使吃相看起来不是那么急切；尽量闭紧双唇，细嚼慢咽，一次不要放太多的食物进口，以免食物掉落、汁水外溢；尽量不要发出声响；不要乱吐；不要做“食干家”，只顾着埋头苦干；慎重吸烟，就餐时不宜吸烟，一般在饭后进行。

(二) 饮酒礼仪

酒文化作为一种特殊的文化形式，在传统的中国文化中享有独特的地位。饮酒的意义不仅是口腹之乐，在许多场合，它都是作为一个文化符号，用来表示一种礼仪，一种气氛，一种情趣，一种心境。

1. 点酒。喝什么酒和吃什么菜一样，也要以对方为中心，尊重对方的选择。喝酒前应让客人自由选择酒的种类，客人无论选择白酒、红酒、啤酒或其他饮料都可以。不要勉强别人喝白酒。

2. 敬酒。主人敬过酒后，可按照尊卑长幼的顺序依次敬酒，敬酒前自己心中要通盘考虑，不要弄错次序。敬酒时，除非主人或主宾可以同时敬多人，其他客人最好不要这样做。在敬酒的时候，可以说些敬酒词渲染气氛。在别人敬自己的时候，自己因为某些原因不





能饮酒或者不宜过度饮酒,要掌握一些拒酒辞,这样就可以在不伤双方感情的基础上,达到自己预定的目的。

3.注意事项。一要量力而行。要根据自己的实际情况适量饮酒,不要逞英雄。二要尊重对方不勉强。如果对方因为生活习惯或健康等原因不适合饮酒,委托亲友、部下、晚辈代喝或者以饮料、茶水代替,作为敬酒人,应充分体谅对方,不要强行劝酒。三要慢饮细品,不可豪饮。四要节俭不乱倒。另外要千万记住:不能酒后驾车。

(三)乘坐电梯的礼仪

乘坐电梯虽然只是一个短暂的过程,一言一行、一举一动却事关形象。怎样在这个上上下下的舞台上展现我们良好的内在素养呢?这就要遵循乘坐电梯的礼仪,努力做到有序、文明、安全。

1.有序。要有序等候,将中间的通道空出来,不要一窝蜂地堵在门口;要先出后进,不要推推搡搡;要让长辈、上级、女士、孩子、残疾人朋友优先进出。

2.文明。主动帮助控制电梯按钮,为大家提供方便。在电梯内不要上下打量人家,更不要紧盯着异性观察,目光应平视电梯门。要保持安静,不大声喧哗。同时,要做到禁饮、禁食、禁烟。

3.安全。乘坐电梯时我们要特别注意以下几个方面:电梯门开启、关闭时,不能将手指放在门板上,以防门板挤伤手指。在手扶电梯中,要监护好孩子,不要让他们在传送带上做危险动作,以免造成意外伤害。应等门完全开启后,再从容进出。

(四)驾车礼仪

无论是职业驾驶员,还是私家车车主,都应该懂得以下驾车礼仪:





1.安全出行重于山。要做到“五不”和“四禁”。即:不开英雄车超速行驶,不开霸王车横冲直撞,不开情绪车,不开“带病”车,不开疲劳车;禁酒后开车,禁吸烟开车,禁开车饮食,禁开车使用手机。

2.彬彬有礼路上行。主要指两个方面:一是车容整洁;二是谈吐得体。

3.温馨服务显热情。“上车都是客”,无论我们是私家车、公务车或者是出租车驾驶员,都要对乘客温馨服务,体现我们的真诚和热情。

(五)乘客礼仪

随着科技的迅猛发展,以步当车的时代已经成为过去。如今我们出行时,大都需要乘坐各种交通工具。无论乘坐何种交通工具,都应该遵循一定的礼仪,努力做到有序、律己、安全。

1.有序。有序等候、有序进出、有序入座。

2.律己。一要讲究卫生;二要不妨碍他人(不占座位、不占过道、不吸烟、不要高谈阔论);三要尊重服务员。

3.安全。不带易燃品和宠物;系好安全带;不做危险动作,如乘飞机时不能接打手机;坐车时不要将手臂、脑袋伸出窗外。

(六)旅游观光礼仪

近年来,利用节假日外出旅游的人越来越多了。做一名文明的游客要做到以下几点:

1.名胜古迹倍珍惜。山川名胜和历史古迹是不可再生的宝贵自然资源和文化遗产,应倍加珍惜。做到“四不”:不要触摸珍贵的文物展品;不能戏弄浏览点的动物,不要随意喂食;不要采折花卉,攀折树枝,践踏草地;不在树木、建筑物上乱刻、乱画。





2.律己敬人显风度。自觉排队;保持安静;不随地吐痰;谨慎吸烟;谈吐文雅;按时上车;互相照顾,礼让同行的人;尊重当地的风俗习惯和一些宗教戒规。

3.遵守国际惯例。“女士优先”是国际公认的“第一礼俗”。在一切公共场合,每一名成年男子都有义务主动自觉地尊重、关心、保护女士,为女士排忧解难,国内如此,出国更要如此。

朋友们,希望通过今天的讲座,引领全市人民兴起学礼仪、知礼仪、懂礼仪、用礼仪的风尚,使每一位泰兴人都能做到“时尚礼仪生活化,生活礼仪时尚化”,为提升泰兴的核心竞争力而共同努力。

(本稿由戴仁泉、张余华、叶青、林林、陈丽、史记冬、冯晓撰稿,泰州市社科联推荐)

