



第1章 礼仪与文化概述

自古以来,我国就以“礼仪之邦”著称于世,并以其宏大的理论体系,形成了完整的伦理道德、生活行为规范。这个完整的伦理道德、生活行为规范就构成了一种“文化”,即礼仪文化。

1.1 礼仪概述

广义的礼是指一个时代的典章制度。狭义的礼则专指人们的行为规范、规矩、礼节等。《礼记·曲礼上第一》中有这样一段话:“夫礼者,所以定亲疏,决嫌疑,别同异,明是非也。”这句话的含义是:“只有‘礼’,才能决定亲近和疏远,判别确定和疑问,识别相同和不同,辨明对与错。”《礼记·曲礼上第一》中还写有:“人有礼则安,无礼则危,故曰,礼者不可不学也。夫礼者,自卑而尊人。虽负贩者,必有尊也,而况富贵乎?富贵而知好礼,则不骄不淫。贫贱而不知好礼,则志不摄。”这段话的含义是:“人有了礼就能平安,没有礼就可能危险,所以,‘礼’是必须要学习的。‘礼’,能使自己卑微,而使别人尊贵,即使是低层贫穷的人也肯定是有尊严的,更不要说是富有和尊贵的人了,如果富有尊贵而又不断地学习礼,就能做到不骄傲、不堕落。贫穷低贱又不懂礼,那么,他的志向肯定是不值一提的。”这些思想至今仍深深地影响着现代社会的人际交往。

礼仪是以礼为基础,并通过某种仪式来表示礼的过程。礼仪要求人们在社会活动中的行为按规定的或约定俗成的程序、方式来进行。例如,本书后面几章将要介绍的交谈礼仪、服饰礼仪、仪表举止礼仪、社交礼仪、公共礼仪、餐饮礼仪、求职礼仪以及涉外礼仪就是人们在社会活动中的行为规范和要求。

总之,礼仪涉及人们的衣、食、住、行,涉及人们的交往、沟通等各个方面。

1.1.1 礼仪的起源及发展

1. 礼仪的起源

“礼仪”起源于祭祀和习俗。从理论上讲,礼仪是人类在生存和发展过程中,



为协调人与自然、人与人之间的主观和客观矛盾,为寻求欲望与条件之间的平衡,逐步积累而形成的。《易》中说:“有天地然后有万物,有万物然后有男女,有男女然后有夫妇,有夫妇然后有父子,有父子然后有君臣,有君臣然后有上下,有上下然后有礼仪。”

历史学家、文学家郭沫若所描述的“礼仪”起源和发展过程是:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉等各种礼制。”从上述一段文字中可以看出,人类礼仪起源之初,“礼”、“礼节”、“礼仪”都是与祭祀鬼神、祭祀祖先相联系的。随着人类对自然界认识的逐渐深入,随着人与人之间的关系越来越复杂,“礼”、“礼节”、“礼仪”的范围、内容也随之扩展和扩充,逐步涉及人们生活及工作的方方面面。

2. 礼仪的形成及发展

统观世界各地文化,不论是东方还是西方,可以说从人类诞生之日起就有俗,而有俗就有礼。例如,在古人眼里,男女之别必须用礼来区分。传说中的华夏第一对夫妻伏羲与女娲在结婚时,伏羲“制嫁娶以俪皮为礼”。由此可知,礼是伴随着人类的产生而产生的。因此,礼仪的形成和发展与人类的演进及人类社会的演进和发展是密不可分的,而且,其形式、内容、社会功能等在不同的历史阶段也是有区别的。

(1) 原始社会阶段

在远古时期,人类的祖先为了适应环境,抗拒自然界的危险,过的是群居生活。由于群居,人和人之间就必然产生某种关系,并形成一定的模式,包括人与人之间往来的模式、对发生各种事情和出现的各种现象处理的模式等,这便是所谓的“习俗”。经过长期的不断统一和规范,习俗就演变成了“礼”和“礼仪”。

最初的“礼”产生于原始人对自然界所产生的风雨雷电、日月星辰、洪水猛兽以及人类的生生死死等各种事物和现象的迷惑不解,心存畏惧。原始人认定上述所有现象的发生都是冥冥之中由鬼神操纵的。为了祈求鬼神去祸降福,原始人就用食物等作为祭品虔诚地供奉鬼神,并逐步形成了庄严而隆重的祭祀仪式。

在原始社会,人与人之间交往的主要形式是“物品交往”形式,即“馈赠礼物”。这也可以被理解为是最原始的“礼”。

(2) 奴隶社会阶段

原始社会解体,人类进入奴隶社会,人与人之间的关系从只有自然的男、女、老、幼关系过渡到存在阶级,存在奴隶和奴隶主之间的关系阶段。人类的交往活动除以“馈赠礼物”的形式来进行以外,奴隶主贵族开始用“礼”来树立君主的尊严和绝对权威,以维护其统治。“礼”的作用和范围发生了根本的变化。荀子曾说过:“礼起于何也?曰:人生而有欲,欲而不得,则不能无求,求而无度量分界,

则不能不争,争则乱,乱则穷。先王恶其乱也,故制礼以分之,以养人之欲,给人之求,使欲必不穷乎物,物必不屈于欲,两者相持而长,是礼之所在也。”从荀子这段话中可以看出,随着社会经济、政治和文化的发展,“礼”不仅是人与人之间交往的礼节,而且成了国家统治的一种手段。

在奴隶社会阶段,统治阶级为了巩固自己的统治地位,建立并稳定统治阶级的统治秩序,规定了许多礼仪条文,如,奴隶制度阶段著名的“夏礼”、“商礼”及“周礼”等。在中国历史上,周朝提出了一整套礼制,即所谓的“礼仪三百”、“威仪三千”,是礼仪齐备的一个朝代。又如,在殷周之际,武王伐纣,把商朝推翻了。武王身体不好,几年后就谢世了,武王的儿子成王因年幼不能亲政,由成王的叔叔周公摄政。周公认为,商朝的灭亡不是由于天命,而是由于失德。于是,周公提出了“明德”的口号,并在夏礼和商礼的基础上,以“亲亲”和“尊尊”(“亲亲”,即要求“父慈、子孝、兄友、弟恭”,互相关爱;“尊尊”,要求在家庭内部、贵族之间、贵族与平民之间、君臣之间都要讲尊卑关系,讲秩序和等级)为人与人之间交往的基本准则。周公以“亲亲”和“尊尊”为基本指导思想,综合本族的风俗习惯,制定出了一整套礼制。这就是后人传颂的“周公制礼”。“亲亲”、“尊尊”落实到最后,其目的就是要求任何人都遵守以这种原则所确定的礼制,各守本分。

(3) 封建社会阶段

我国进入封建社会后,周礼受到了极大的冲击,以孔子为代表的儒家竭力追求宗周典章并维护礼仪制度,提出了“克己复礼”的口号,并提出“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”等礼仪思想。孟子继承了孔子的思想,进一步提出了封建社会人际关系的“五伦”准则,即“父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信”等理论。

盛唐时期,随着文化的兴盛繁荣,礼仪也发达起来。当时的文学艺术作品都有非常多的礼仪的内容。唐玄宗主持制定的《大唐开元礼》就较前代礼仪更具系统性和完整性,成为封建礼制的最高典范。

礼仪在宋代又有了长足发展。随着宋代理学的兴起,理学家认为,礼仪只是一种外在形式,其实质是“理”。于是提出了“存天理,灭人欲”的口号,以维护“三纲五常”,维护人伦关系的秩序。

明王朝建立后,朱元璋发布圣谕《立极开辟垂训》,大力推崇礼教,并制定了祭祖、祭天、祈年等仪式议程,明确了君臣之礼、尊卑之礼、交友之礼等社会活动规范,形成了一套较完整的“社会”礼仪。与此同时,“家礼”也向深层发展。“家礼”详细规定了家庭成员及亲属关系间的各种礼节,出现了包括“忠、贞、节、烈、孝”等名目繁多的礼。此间,礼仪开始与朝廷典章分割,走向民间,礼仪的内涵和外延也发生了变化。



清朝,满族入主中原,再度强化了礼教的地位,并将满族礼俗与传统礼俗相结合,将礼仪推向了极端。像“三跪九叩首”,大臣上折自称“奴才”等这些“礼”都为清朝首创。

总之,历代王朝除崇尚儒家主张的“礼治”外,还根据自己本朝统治的需要,不断对“周礼”加以修改、补充和完善。例如,《论语》中所说的“导之以德,齐之以礼”,就是要人们以“礼”为准绳,各守本分,不得逾越。“礼”从敬“神”发展到了敬“人”。礼也被作为治国的一种手段,“以礼治国”,对于稳定当时的社会秩序起到了重要的作用。

(4) 近代发展时期

随着西方文化的进入,中西文化不断碰撞,中国礼仪文化进入了一个新的发展时期。1912年,南京临时政府颁布了新法令:“革除清官厅称呼”、“晓示人民一律剪发”等,剪辫子、易服装、鞠躬、握手、鼓掌、洋式名片,见人称“先生”、“君”,女子放足、男女可以公开接触、自由恋爱、婚事新办等,掀起了一股礼仪新风的高潮。特别是1919年的“五四”运动后,中国礼仪文化进入了一个自由发展和新旧交替的时代。

20世纪50年代后期,礼仪文化开始受到左倾思潮的干扰和影响。特别是十年政治动乱期间,对传统文化,特别是对传统道德和传统礼仪采取的是只批判不继承的错误态度,使传统思想文化和道德遭受浩劫。期间,全盘否定中国传统的儒家思想,全盘否定传统的道德观念,把民族的、传统的习俗及礼仪贬得一无是处,把传统道德一扫而光,使几千年来形成的传统道德及礼仪遭受到了毁灭性打击。

20世纪70年代末,国家经济建设出现了欣欣向荣的景象,精神文明建设以及“礼”和“礼仪”的问题重新得到了国家重视。为此制定了《公民道德建设实施纲要》,提出了“五讲四美”、“明礼诚信”的公民基本行为准则,其已成为精神文明建设的主要内容。

1.1.2 礼仪的分类

从礼仪的起源、形成及发展的整个过程来看,无论是中国的,还是国际的,礼仪所包含的内容都十分丰富。礼仪包容了人类所有的行为活动,因此,可从不同的角度对礼仪进行分类,并有多种分类方法。本书主要介绍按组织团体分类及按礼仪内容分类两种分类方法。

1. 按组织团体分类

不同国家、不同地区、不同的民族、不同的社会团体在交往礼节和礼仪方面都有自己特别的要求和规范。下面仅举几个方面简单说明。

(1) 军队礼仪

军队是国家力量的象征,是保卫国家和保护本国人民不受外来者侵略和欺负的保障。军队礼仪代表着国家军人的文化素养及素质,代表着国家的军队作风、战斗力及文明程度等,是军队及军人专用的礼仪。

军队礼仪包含军礼、军人仪容、军队内部上下级的称呼、军人与军队外部人员之间的礼仪、执勤中的礼仪、军人入伍宣誓和授枪礼仪、授衔和授勋礼仪、授军旗礼仪、宣战、出征、庆功、阅兵、军人婚丧礼仪等内容。

古今中外的军事家,十分重视军队礼仪的训练。例如,在被后世传为美谈的“孙武子练女兵”的故事中,这位古代的著名军事家,曾因女兵在列队中窃窃私笑,而将担任女兵队长的皇帝的两位宠妃处以军法。在现代军队中,每当新兵入伍,也总是把“敬礼”、“列队”等作为基本军事训练的重要内容。由此可见,军队礼仪在军人和军队素质的“塑造”中起着至关重要的作用。

(2) 学校礼仪

学校担任着教育和培养人的神圣使命。学校不但要向学生传授知识,更重要的是要培养学生学会在社会上如何做人。因此,学校是一个既严肃又亲切、既庄严又活泼、既紧张又文明的场所。教师承担着教书育人、为人师表的职责,学生在学校的任务则是接受教育、学习知识文化。以此相应,学校礼仪主要包括在学校的特定区域内(小学、中学及大学),师生进校仪容、学校内部称谓礼仪、课堂礼仪、校园内行为礼仪、学校集会礼仪、学生宿舍礼仪、学校之间交往礼仪等多方面的内容。

(3) 家庭礼仪及个人礼仪

家庭礼仪主要指家庭成员及亲友交往范围内所涉及的礼仪,内容包括家庭称谓、问候、庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等礼仪。

个人礼仪主要包括个人的言谈、举止、仪表、服饰、为人处世等礼仪。

(4) 民族礼仪

每个民族在生活习俗、待人礼节、节日庆典、生老病死、结婚嫁娶等方面的礼节都有自己本民族特有的要求。民族礼仪涵盖了世界各国、各地区各民族的礼仪内容。

例如,傣族的泼水节实际就是傣族的元旦,时间在每年的4月12日,节日庆典为3~5天。泼水节是傣族最为隆重的节日,欢庆时人们敲着象脚鼓、跳着孔雀舞,相互泼水表达一种对对方来年的祝福,同时,男女青年相互泼水也表达相互间的爱慕之意,场面十分壮观和热闹。



傣族泼水节

2. 按礼仪内容分类

人类上下几千年的文明历史,积淀了丰富的礼仪文化。从礼仪的起源和发展过程来看,礼仪的内容无奇不有,可谓是琳琅满目,一般来说可分为服饰礼仪、交谈礼仪、社交礼仪、宗教礼仪、习俗礼仪、公务礼仪、商业礼仪、体育礼仪、旅游礼仪、外事礼仪、求职礼仪等。

(1) 服饰礼仪

服饰礼仪主要指人们在生活和工作的交往中,以不同的角色出现在不同场合时,根据环境、时间等情况对着装的要求和规范。服饰礼仪主要包含男士着装礼仪、女士着装礼仪、佩戴饰品礼仪以及化妆礼仪等内容。

(2) 交谈礼仪

交谈是交际的基础。交谈礼仪主要包含正式交谈与非正式交谈礼仪。交谈礼仪规范了人们的交谈方式,用以指导人们如何进行交往,达到有效交流的目的。

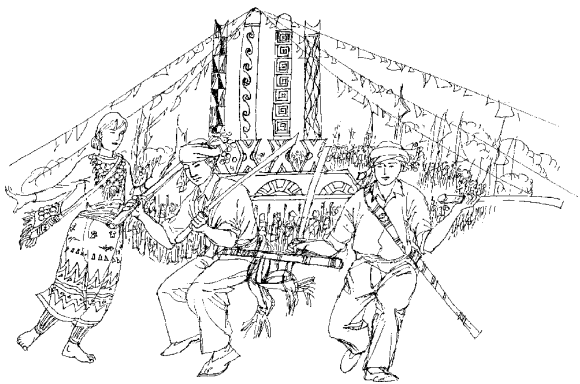
(3) 社交礼仪

社交礼仪规范了人们在社交场合的行为。社交礼仪主要包含社交中的基本礼仪、社交馈赠礼仪、人际交往礼仪、社交宴请礼仪、恋爱礼仪、探望病人的礼仪以及社交禁忌等多方面的内容。

(4) 宗教礼仪

宗教与礼仪都起源于“祭祀”。不同的宗教“祭祀”活动有不同的宗教规范要求。各种教规即是各教派系统的礼仪。

例如,景颇族的“目脑纵歌”,意思是“大伙跳舞”,起源于宗教祭祀,一般在农历正月十五举行,为期4~5天。人们用纵情欢歌的方式祭祀太阳神,以求得来



景颇族的“目脑纵歌”

年的丰收和生活幸福。

(5) 习俗礼仪

习俗礼仪专指各个国家、各个民族,甚至各个地区的民间节俗、节庆、诞辰、祝寿、结婚、殡葬、祭扫等礼节。

例如,火把节是彝族、白族、纳西族、拉古族、哈尼族、普米族等民族的传统节日。不同的民族火把节庆典时间不同,一般都在农历六月中下旬举行,节期2~3天。不同民族的庆典仪式也有区别,总体是预祝五谷丰登、六畜兴旺,并以此祭火驱家中、田中鬼邪,以保人畜平安。



彝族火把节



(6) 公务礼仪

公务礼仪主要包含公文礼仪、工作汇报礼仪、会议礼仪、信访礼仪、工作交接礼仪、命名与颁奖礼仪、公务迎送礼仪以及特殊公务礼仪等内容。

(7) 商业礼仪

商业礼仪涉及商业行为的方方面面,是衡量商业活动价值的试金石。它包含店门及柜台接客礼仪、业务洽谈礼仪、产品介绍和推销礼仪、商业仪式礼仪、商务纠纷礼仪、特殊行业,如酒店业、理发沐浴业、饮食业等的待客礼仪等多方面的内容。

(8) 体育礼仪

体育活动是国际性的活动,所有的活动都要求遵循大家公认的准则进行。因此,体育礼仪尤为重要。体育礼仪主要包含运动会仪式礼仪、比赛仪式礼节、运动员相互致意礼仪、体育场观众礼节、颁奖仪式礼节、单项比赛的特殊仪式、运动员参加比赛的礼节、体育比赛中的服饰礼仪等。

(9) 旅游礼仪

旅游礼仪主要包括旅游活动礼貌、旅游语言礼仪、旅游仪表、旅游公关、旅游组织、旅游服务礼仪等。

(10) 外事礼仪

现代社会是一个立体交叉的社会,国际活动频繁。国家之间、民族之间的各种往来需要互相尊重,按一定的规范进行。外事礼仪主要包括外事迎送、涉外会见或会谈、外事宴请、涉外宾馆服务、涉外参观访问、观看演出、涉外舞会、出国访问、涉外会议、签字仪式、馈赠等礼仪。

(11) 求职礼仪

在当今竞争日趋激烈的就业环境中,能否找到满意的职业,求职礼仪起着极其重要的作用。求职礼仪包含求职电话礼仪、求职服饰礼仪、求职姿态礼仪、求职书写礼仪、求职应聘交谈礼仪等内容。

1.1.3 礼仪的社会功能

人类社会发展的历史和人们的社会交往实践已经证明,人际间的礼仪观念、礼仪行为,不是可有可无、可轻可重的事,而是不可缺少、不可放松的大事。在人们的社会生活和交往中,礼仪无所不在。无论是传统礼仪还是现代礼仪都有着规范人们行为的功能和作用。

1. 规范行为,安家治国

当社会生产力得到发展,私有财产成为可能时,群体内部的纷争也就自然而起。从古到今,“礼”一直具有安家治国的功能。特别是现代社会,“礼”不仅起着

“安家治国”，引导和约束人们的行为，协调各方面关系的作用，还充分发挥着塑造和谐社会的功能，在很多方面起到了法律无法起到的作用。

2. 协调关系，定位角色

进入到社会的每一个个体，都是以不同的身份或角色与其他个体和组织进行交往的。“礼”及“礼仪”以“礼”的规范，明确着交往者各自的社会义务与责任，在其中起着协调各类关系的作用。在社会交往活动中，“礼”及“礼仪”能增进人与人之间的沟通，促进人与人之间友好和睦相处，在实现道德关系中起着积极和重要的作用。例如，孔子向齐景公提出的“君君、臣臣、父父、子子”治理国家的八字方针，就是要求君臣父子按照各自应有之道去做，各自的行为要符合自身的角色要求和规范。孔子的思想至今影响着人们在社会交往中的观念。

3. 讲礼施礼，修养道德

就个人而言，是否懂礼、懂礼节、讲礼貌，是衡量其道德水准及教养程度的标准。有道德、有修养、有文化、有学识的人才能“知书达理”，才能“严于律己、宽以待人”，才能懂得尊重别人就是尊重自己，才能懂得遵守并维护社会公德，才能懂得什么是文明知礼的生活环境，才能成为一个明辨礼与非礼界限的知礼的人。

现代社会，人际交往方式多种多样，礼作为人际交往中相互尊重、联络感情、增进友谊的道德和标准，是公共道德修养的外在表现。虽然各个国家和民族的社会形态不尽相同，文化背景多种多样，生活习俗各有千秋，但共同的一点就是“讲礼”。例如，在各国使节相互访问时，接待国都要按照本国的习俗对来访者举行不同级别的接待仪式，级别不同，接待的内容、仪式不同。

4. 提高素质，塑造形象

礼仪是人类文明的标尺，也是人社会化的重要内容。礼仪促进着人类文化的延续和文明水准的提高。从古至今，不论是国家，还是企业、组织，谁拥有高素质的人才，谁就能够掌握未来，而所谓“高素质”的定义也随着时代的发展在不断变化。“礼仪的体现，才是人才的体现”，这一点已得到了社会的共识。这是因为，人的内在品格是由其行为显现出来的，道德、礼仪不仅可以帮助人们认识礼仪的意义、内容及作用，同时能将礼仪美德的内涵转变为人们的人格素质，又通过礼仪的外在行为表现出来。因此，礼仪不仅可以培养人们良好的道德精神及素质，还能帮助个人及组织塑造良好的外部形象。

5. 明礼诚信，加强往来

“礼”是以“诚”为基础的。礼仪能体现一个人、一个组织、一个国家的文明程度和相互交往诚意，真诚的交往才能博得长期的信赖。有这样一句谚语：“有枝有节的树容易攀登，知书达理的人容易接近。”只有做到“明礼诚信”才能促进人



人与人之间、组织与组织之间、国家与国家之间的交往。中华道德有句名言：“以信待人，不信思信；不信待人，信思不信。”意思是，待人诚恳守信用，即使别人原先不信任的，也会转为信任；对人虚伪不讲信用，即使原先别人信任的，也会转为不信任。

6. 充满自信，事业有成

整洁的仪容、优雅的举止、得体的服饰、礼貌的谈吐，会使人在社会的各种场合充满自信。美国著名形象设计师莫利先生曾对美国《财富》杂志排名前 300 名的企业执行总裁进行过调查，其结果是 97% 的人认为：能展现外表魅力的人，有更多的升迁机会；93% 的人认为：第一次面试着装不当会被拒绝；100% 的人认为：应对职员进行礼仪培训。而在中国，对人才的评价也早已从只考虑品行好、能吃苦、业务强等内涵的评价，向形象、气质等外延扩展。良好的礼仪形象，能使人感到完善和自信，使人产生兴奋的情绪，从而产生积极的态度和奋斗的动力；良好的礼仪形象能使人感受到从内而外的美，从而促使交往对象产生认同感，获得交往和事业的成功。

1.2 礼仪文化

礼仪是一种文化。从我国礼仪的起源和发展历程来看，无处不渗透着中国传统文化的精髓。礼仪不仅是影响和制约人类社会活动的规范，更是一种文化。这种文化是在人类发展史中逐渐形成和积淀下来的，是一种精神的约束力，其调节着社会上每一个人的行为，促使人类不断地进步和发展。

1.2.1 人、社会与礼仪

社会是由无数个人和人的群体组成的。人的生存离不开社会，人的发展更需要社会提供种种条件。任何一个社会的存在和发展，都源于个人活动。在社会生活中，每个人总要同他人或组织发生这样或那样的关系。因此，人既有自然性也有社会性。要维护社会关系的正常、和谐，维护社会的祥和、稳定，人与社会之间就必须用一种约定俗成的礼仪来既相互依存又相互制约。

1. 文化是礼仪的基础

礼仪是一种文化，而文化又是礼仪的基础，这是一种辩证的关系。当“礼仪”还只是一种用来祭祀鬼神的“仪式”时，礼仪就与人类渴望满足欲望和调节主客观矛盾联系在一起了，这种祭祀鬼神的意识就是人类文明史的开始。

早在我国西汉时期就将《礼》、《诗》、《书》以及人们的礼仪风俗称之为“文化”。“文化”在任何一个国家，在任何一个朝代都概括了人们的意识形态（即人