



第1章 礼仪与文化概述

自古以来,中国就以“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、生活行为规范体系就构成了一种文化,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,辩明对与错。《礼记·曲礼上第一》中还有“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;贫贱而知好礼,则志不慑。”这段话的含义是:人有了礼就能平安,没有礼就可能危险,所以说:礼是必须要学习的。礼是放低自己而尊敬别人,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。身处贫贱,只要懂得追求道德礼仪的教化,那么人的志向气节就不会被环境所威慑击垮。荀子说:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”可见礼仪是做人的根本,是事业成功的基础,是治国安邦的良药。“治国平天下,先从修身起。”也就是说,人们无论是从政、经商,还是其他,都得先从学会做人开始。这些思想至今仍深深地影响现代社会的人际交往。

礼仪是以礼为基础,并通过某种仪式表示礼的过程。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、方式进行。它既表现为外在的行为方式又表现为更深层次的精神内涵——道德修养。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,是人类社会为了维系正常的生活秩序,而需要共同遵循的一种行为规范。

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,有上下然后礼义有所错。”

历史学家、文学家郭沫若所描述的礼仪起源和发展过程是:“大概礼之起起于祀神,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、嘉的各种仪制”。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、祀祖先相联系的。随着人类对自然界认识的逐渐深入、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迷惑不解,心存畏惧。原始人认定上述所有现象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,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,故制礼义以分之,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,是礼之所起也。”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。这就是后人传诵的“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。

宋代,礼仪又有了长足发展。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开来,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。

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“道之以德,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,“革除前清官厅称呼”“晓示人民一律剪辫”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“文化大革命”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。

进入 21 世纪,人际交往已发展到多形式、多层次立体交叉的国际化态势,现代礼仪从外在形式到内涵都随着人们的生活态度、价值观念的改变而不断发展和完善,各种礼仪都体现出形式更加具体、目标指向明确、内容简便、可操作性强的特点。

1.1.2 礼仪的分类

从礼仪的起源、形成及发展的整个过程看,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式。

1. 按组织团体分类

不同国家、不同地区、不同民族、不同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。

(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。军队礼仪代表国家军人的文化素养及素质,代表国家的军队作风、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、军人入伍宣誓和受枪礼仪、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,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具有至关重要的作用。

(2) 企业礼仪

企业礼仪体现企业员工的素质,折射企业文化的境界和经营管理水平,企业礼仪是企业文化中不可或缺的重要组成部分,在企业的发展中起至关重要的作用。不同的企业,例如餐饮企业、旅游企业、酒店旅馆企业、影视企业、高科技企业等,都各自有体现自身文化和管理水平的礼仪要求,包含企业的形象标识、企业座右铭,员工的态度、衣着、行为举止以及工作氛围等内容。



(3) 学校礼仪

学校担当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,学生在学校的任务是接受教育、学习知识文化。与此相应,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。

(4) 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,内容包括家庭称谓礼仪、问候礼仪、庆贺礼仪、赠礼礼仪、家宴及家庭应酬礼仪等。

个人礼仪主要包括个人的言谈、举止、仪表、服饰、为人处世等。

(5) 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。



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、涉外礼仪、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

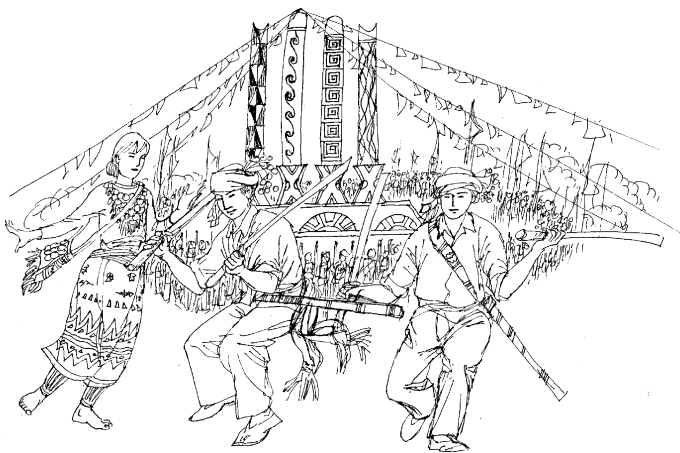
社交礼仪规范了人们在社交场合的行为。社交礼仪主要包含社交中的基本礼仪、社交馈赠礼仪、人际交往礼仪、社交宴请礼仪、恋爱礼仪、探望病人的礼仪以及社交禁忌等多方面的内容。

(4) 宗教礼仪

宗教与礼仪都起源于祭祀。不同宗教的祭祀活动有不同的规范要求。各种教规即是各教派系统的礼仪。

(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,例如景颇族的“目脑纵歌”和彝族的火把节。



景颇族“目脑纵歌”



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。它包含店门及柜台待客礼仪、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) 涉外礼仪

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,能否找到满意的工作,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然起。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。“礼”及“礼仪”以“礼”的规范,明确交往者各自的社会义务与责任,在其中起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”八字治理国家的方针,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去做。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“知书达礼”,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为来访者举行不同级别的接待仪式,级别不同,接待的内容、仪式也不同。

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”,这一点已成为社会的共识。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,知书达礼的人容易接近。”只有做到“明礼诚信”才能促进人与人之间、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。”说的是,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,会使人在社会上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的企业的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看,无处不渗透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