

第一章 礼仪的内涵



导读

中国是东方文化的发源地，沉淀了上下五千年的文明历史，有着“礼仪之邦”的美誉。秉承中华民族的礼仪原则，积极弘扬礼仪精神历来是中华优秀传统文化之精髓所在。从我国长期的历史发展实践来看，中华礼仪在推动人类文明进步和国家繁荣昌盛中起到了不可估量的作用。礼仪的使用在很大程度上代表了一个国家的精神文明建设程度，体现了一个国家文明水平的高低。



学习目标

1. 了解礼仪的文化基础；
2. 掌握礼仪的原则、特征；
3. 明确学习礼仪的意义。

第一节 礼仪的含义

礼仪包含“礼”和“仪”两个部分。在中国古代的文化典籍中，有着丰富的与“礼”和“仪”相关的内容与论述，两者既有联系，也有不同。

一、古代的礼仪

（一）古代的“礼”

一是典章制度方面。与“礼”相关的典章制度主要是指国家发布的一些教民之法、朝章国典等，如儒家经典《周礼》中就记载了一些指导国人礼仪规范的制度。除此之外，还有《夏礼》《殷礼》《二十四史》等都有各自的礼乐志，这些内容都有一个统一的名称——礼制。

二是礼节仪式方面。礼节仪式是“礼”在实际生活中的具体体现，人们在进行一些社交时必须遵照相应的礼节仪式，进而确保其具体行为、言语表达等符合一定的规范。如在遇到长辈时，应该在称呼上和态度上表现出足够的尊重，不能使用一些“轻佻”的言语来

进行交流。除了这些个人日常行为外，一些大型活动也有着严谨的礼仪规范。如《仪礼》中就记载了古代贵族阶层在进行祭祀、朝觐等正规活动时的典礼形态。

三是道德规范方面。古代的道德规范主要是对读书人进行规范，因为读书人能够接触到《论语》《孟子》等儒家经典，并且在进入仕途后会用一些国家规定来进行约束。各个朝代在道德规范方面都会设定具体的准则，并且会通过一些“礼教”途径来对人们进行“培训”。如《礼记》中就记载着很多与道德规范相关的内容，这些内容可以为人们的行为提供一定的规范标准。

（二）古代的“仪”

“仪”在《说文解字》中解释为：“仪，度也。”在早期，指仪式，但后来又进一步解释为法度、准则和典范。“仪”的含义包括：一是指容貌和风度，二是指仪式和程序，三是指准则和法度，四是指典范和表率。因此，可以说“仪”是“礼”的具体和有形的表现形式，是一种具象的表达。而把“礼”和“仪”合用的记载较早可见于《诗经》一书中写道：“为豆孔庶，为宾为客。献酬交错，礼仪卒度，笑语卒获。”“礼仪既备，钟鼓既戒。”这里所指的“礼仪”，主要是人类的祭祀活动。“仪生于礼而合乎礼，故谓之礼仪。”这是古代对“礼”和“仪”的相互关系的一种简洁的表达方式。

二、现代的礼仪

礼仪是适应社会的需要而产生，并随着社会的发展而发展的。礼仪从上古时期出现，发展到现在经历了几千年历史的浸润和熏染，其含义也在不断地演变。随着现代社会的发展，礼仪已经深入人类的日常生活和社会交往之中，可以引申为个人与个人之间、集体与集体之间，乃至国家与国家之间的相互尊重和友好关系。因此，礼仪是指人们在长期的生活交往中约定俗成的行为规范与准则。礼仪又与礼貌、礼节有着相互的联系——礼仪的核心是礼貌，礼仪的形式是礼节，而礼仪则是两者的规范与准则。

更深层次地理解礼仪的含义，可以从以下三点简要分析。

第一，礼仪是一种行为准则或规范。它类似一种章程，是人们想要从一个地域进入另一个地域所要遵守的章法，只有了解和遵守形成自某一地域的习俗和行为规范，才可以很好地融入其中。

第二，礼仪是一定社会关系中人们共同认可的约定俗成的行为规范。在人们的交往活动中，礼仪首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三，礼仪是社会交往中人们彼此之间情感互动的过程。社会交往中礼仪的运用离不开情感，同时又是一个彼此情感互动的过程，既有对自身行为的控制，也有对对方行为的反馈，表达的是人们之间的相互尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。

在现代社会中，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着

一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。只有处于互相尊重的环境中，人与人之间的和谐关系才能建立并逐步发展。

第二节 礼仪的起源和发展

《礼记·祭法》中写道：“燔柴于泰坛，祭天也；瘞埋于泰折，祭地也；用骍犝。埋少牢于泰昭，祭时也；相近于坎坛，祭寒暑也。王宫，祭日也；夜明，祭月也；幽宗，祭星也；雩宗，祭水旱也；四坎坛，祭四时也。山林、川谷、丘陵，能出云为风雨，见怪物，皆曰神。有天下者，祭百神。诸侯，在其地则祭之，亡其地则不祭。”由此可以看出，祭祀已经成为非物质文化遗产的重要组成部分，是中华民族重要的文化现象之一。

一、礼仪的起源

礼仪伴随着人类历史和文化的产生而同步产生，并在人类历史和文化的发展中同步发展。故此，礼仪同人类发展一样经历了从低级到高级、从局部到整体的演变，也经历着传承和创新的发展。这种演变发展在不同的时期，随着当时的社会条件和背景不同而有着不同的体现。

（一）礼仪起源于祭祀

天地生万物。人属于万物中的一部分，于是人的生活中就有了敬畏天地、祭祀天地、追思祖宗、怀念已故亲人的祭祀活动。古时祭祀活动不是随意进行的，它有着严格的程序和方式，后来发展为祭祀的仪式和制度，于是也就有了礼仪起源于祭祀的观点。郭沫若先生在其《十批判书》中有体现礼仪的起源和发展过程的内容，如“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、嘉的各种礼制”。

因为有礼仪的存在，人与动物的区别才会更加明显，也进一步表现出群居社会的稳定性与发展性。人类通过礼仪进行合理组织，尤其对于原始人类，这种组织是完全有必要的，因为当时的环境十分恶劣，不仅要面对食物的短缺与生存条件的影响，而且还要防止猛兽的袭击。后来，人类将礼仪扩展到具体的祭祀活动，通常会通过举行祭祀活动来凝聚人心、宣扬信仰、鼓舞士气等，所以礼仪的出现让更多人类活动变得井然有序，进而形成合力，为社会发展做出更大贡献。

（二）礼仪起源于宗教

远古时期的人类由于社会生产力水平的低下，不管是思想上还是行为上都处于一种蒙昧状态，对于自身的生理病症、心理情感、梦魇等现象无法解释，因而产生了恐惧。为了寻求一种安慰，逐渐有了“灵魂不死”等观念，并通过各种行为活动试图将此观念变为现实，这也就逐步演变成有着宗教色彩的活动，同时包孕着一定的宗教礼仪的萌芽。

许多原始礼仪形式不是以文字或语言来传播的，而是表现为某种原始形态。其实礼仪的产生有多种说法，每种说法都有一些证据来证明，但礼仪究竟是怎样产生的，无论在学术界还是在文化界都没有达成共识。但是礼仪的功能与作用却与人们的生活息息相关。不仅如此，礼仪还与个人修养有着密切联系，如“君子之道”的养成、尊师重道的构建等，一个人如果没有学习礼仪、了解礼仪，则可能会在社交场合失去“风范”，这正如《诗经》所言：“人而无礼，胡不遄死。”

（三）礼仪起源于习俗

礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之，这些习惯成了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成了人们交往固定的礼仪。如早在原始社会，不同部落的人为了表示彼此没有恶意，相见后就会放下右手中的武器，并握手于胸前，以示友好。在人类文明初次形成后，代表着群居生活已经达到了一定的规模，这时群体内部的文明活动就会以礼仪的形式进一步得到明确。

为了使人们更加容易地理解礼仪的出现，我们常用生活中常见的例子来进行解释。如在成长历程中，个人会经历家庭、学校、社会等几个阶段，在家庭中，父母的言行举止会对其造成影响，使其懂得基本的与人相处之道；在进入学校后，教师会通过教学过程向其传授更多的礼仪规范，并且教导其在与他人的交往中要学会分享和合作；在进入社会后，尤其是步入工作岗位后，会受到职场礼仪的影响而学会如何与领导、同事等和谐相处。

总之，人的一生都会在礼仪中度过，礼仪的出现是为了让人们找到共同遵守的内容，进而可以规范人们的行为。通过对中国儒家文化的研究，人们更加明白礼仪的重要性，儒家代表人物荀子有言：“礼有三本：天地者，生之本也；先祖者，类之本也；君师者，治之本也……故礼，上事天，下事地，尊先祖，而隆君师”，这一言论强调了“礼”的重要性以及基本功能，“天地”“先祖”“君师”三者皆为“礼”的本源，提示人们要以“尊本”为出发点来实行“礼”。

二、礼仪的发展

礼仪自上古时期产生，在经过多个时期，如旧石器时期、新石器时期的发展，以及在历经各朝各代学者的研究之后，逐渐发展成为复杂而又具备充足控制力的礼仪体系。礼仪发展到今天，已经成为人类文化的重要组成部分，是人类宝贵的精神财富。

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革，从历史发展的角度来看，其演变过程可以分为以下五个阶段。

（一）礼仪的起源时期

这个时期主要指在夏朝以前的原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。其内容包括：制定明确血缘关系的婚嫁礼仪；制定区别部族内部尊卑等级的礼制；

制定祭天敬神的祭典仪式；制定在人们相互交往中表示礼节和恭敬的动作。这就是早期礼仪的萌芽，该阶段的礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。

（二）礼仪的形成时期

在夏、商、西周的奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位，便把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼仪被打上了阶级的烙印，成了统治者的“武器”。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍创建了一整套具体可操作的礼乐制度，包括饮食、起居、祭祀、丧葬等社会生活的方方面面，都被纳入“礼”的范畴，潜移默化地规范人们的行为，如《周礼》《仪礼》《礼记》合称为“三礼”，是我国较早的礼仪学专著。

（三）礼仪的变革时期

春秋战国时期，中国学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发 展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平天下的基础。他认为“不学礼，无以立”，要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心、彼此尊重。孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，认为“礼者，人道之极也”。他强调“礼”既是目标、理想，又是行为过程，主张“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。

（四）礼仪的强化时期

秦汉到清末时期，尽管在不同的朝代，礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。宋朝是形成封建礼仪的又一高峰，形成了“天理论”，礼学迅速向家庭发展，使当时的家礼逐步形成和兴盛起来。

然而在漫长的历史演变过程中，礼仪却逐渐变为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、禁锢思想自由的精神枷锁。纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

（五）现代社会礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由”“平等”“民主”“博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到了强烈冲击，出现了新的礼仪标准。中华人民共和国成立

后，逐渐确立起以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。礼仪作为一种道德规范，则已融入了社会文化当中。

随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，使许多礼仪从内容到形式都在不断变革，礼仪的发展进入全新的发展时期。现代社会的礼仪更注重礼仪的思想内涵，是社会文明、公共道德的重要组成部分。遵守礼仪，不仅使人们的社会交往活动变得更加有序，更加有章可循，而且还让人们的社会交往活动变得更加和谐，从而不断推动社会精神文明的发展。

第三节 礼仪的原则

礼仪的基本原则有平等原则、尊重原则、真诚原则、宽容原则。其中，尊重原则是基础，是最重要的。

一、平等原则

平等原则，即要以礼待人，平等待人，不仅自身不能盛气凌人，同时还不能过于谦卑。在当今时代，平等原则是当前礼仪的基础，是现代礼仪区别于传统礼仪的主要原则之一。

二、尊重原则

孟子曰：“敬人者，人恒敬之。”在人际交往之中，人和人之间只有相互尊重，相互之间的关系才能更加和谐。尊重原则，具体来说，是指在和他人进行交往的过程之中，要时刻存有敬人之心，在任何时候都不能失敬于人，不能伤害他人的尊严，更不能对他人的人格、尊严等进行侮辱。敬人本质上就是要尊重他人。从下面的案例之中能够深刻地体会到礼仪的尊重原则。

在美国女作家安娜·路易斯·斯特朗的八十寿辰酒会上，周恩来总理运用巧妙的语言回避了安娜·路易斯·斯特朗的真实年龄，讲出的祝酒词充分体现了对女作家的尊重。

周恩来总理讲道：“女士们，先生们，今天，我们相聚在一起，我们来做什么呢？我们来共同庆祝著名女作家安娜·路易斯·斯特朗的四十公岁寿辰！”

听到周恩来总理的祝酒词，女作家迈着轻快的脚步，激动地走到周恩来总理的面前，她眼含泪水，声音颤抖地说：“总理，您的祝酒词让我感觉自己变得年轻了，让我感到自己的思维敏捷了，我还能写文章、写书。谢谢，谢谢！”只见这位女作家握着周恩来总理的手，久久不愿放开。

三、真诚原则

一般来说，想要在人际交往过程中通过礼仪向对方表现出自身的尊重，还需要做到真诚以及热情。因为，真诚和热情的态度会使人感受到被接纳、受尊重和受欢迎。但需要注意的是，热情不能过度，因为过度的热情会使人感受到虚伪或是诚意不足。这一点对于空乘人员在和客人打交道时十分重要，在接待客人的过程中，工作人员的热情需要保持适度原则。

四、宽容原则

宽容原则，即大众在平时的一些交际活动中，不仅要严格地要求自己，还要以宽容的态度来对待他人。具体来说，就是要豁达大度，有一定的气量，不和他人计较。这要求个人具有宽广的胸襟，能够容纳万物的气概和良好的自控能力。

第四节 礼仪的特征

随着礼仪的不断变更，我们对于礼仪的学习和研究也在不断深入，为此需要我们在继承中发展礼仪，在发展中弘扬礼仪，在弘扬中实践礼仪。在礼仪的实践中，我们需要了解和掌握礼仪的特征，以有利于我们更好地传播礼仪文化。

一、传承性

从古代礼仪发展到今天，很多根深蒂固的传统礼仪积淀沿袭下来，使人们在交际活动中的很多行为习惯以准则的形式变为固化行为，进而形成了多种行为规范。这种规范都是在中华民族固有的传统文化的基础上传承和发展起来的，但这种传承又将传统礼仪中保守、烦琐的内容逐渐摒弃，形成了体现现代人类精神文明和适应现代社会发展进步的文明礼仪，从而使得我们能将中华民族的礼仪文化不断传承、完善和发展。

二、差异性

礼仪是一种人们习惯化了的约定俗成的行为习惯和规则。那么我们在具体的礼仪实践中，必定会因为时间、地点、环境、目的等多种因素而受到影响和约束，这指的就是礼仪的差异性。在我国，这种差异性主要体现在不同民族礼仪的差异性上。我们 56 个民族组成了多姿多彩的礼仪文化，体现着不同民族的风俗习惯。比如同样是见面礼仪，不同民族的语言表述和动作表现形式却各有不同。正因为礼仪存在差别性，所以要求人们在社交互动中，尽可能多地熟悉和掌握当地的社交礼仪，熟练地运用当地的礼仪规范来展示自己的风采，使自己在社交场合中保持良好的形象，促进社会交往的成功。

三、自律性

虽然说礼仪是人们习惯化了的约定俗成的行为习惯，没有强制性，但它在很多方面对人们的行为还具有一定的约束性。只不过这种约束性没有法律的制裁，没有他人的监督，主要是依靠人们的自我约束，自觉地运用礼仪规范约束自己的行为举止，这是礼仪自律性的体现。可想而知，在当今社会，如果每个人都能够有很强的自律性和克制力，都能够自觉遵守各种礼仪规范，交往中都能够彼此尊重，那么人与人之间的交往将会顺畅无阻，我们的社会、国家也将会更加美好。

四、规范性

前面讲过礼仪的含义，从中我们可以发现礼仪是一种规范，是人们在日常生活交往中约定俗成的行为规范，这些规范其实也是一种标准，是人们在长期的生活实践中形成的普遍遵循的行为准则。这些行为准则不管是在国内还是在国际交往中都已经成了一种“通用语言”，不断支配或者控制着人们的交往行为。人们大多以此来衡量个人的修养，评判国家的精神文明状况。所以，礼仪的规范性也是其比较重要的特征之一。

五、实操性

礼仪的实操性主要体现在我们日常生活交往中的方方面面。比如，在正式场合男士身着西服时，不同的西服款式，口袋和扣子的设计不同，在交往过程中就有不同的规范。如口袋可以放什么、扣子怎样系更能凸显男士的潇洒和风度等。再如，我们握手时的先后顺序，也是因不同的对象而有不同的规范，如在什么时候能够体现女士优先等。这些规范简明易懂、实用性强，并且切实有效。这些规范经过短时间的实操演练，就可以让我们恰当地自如地运用于人际交往中，从而快速提升个人的自身修养（见图 1-1）。



图1-1 礼仪示范

我们要充分了解礼仪，自觉践行礼仪，以一种自尊、敬人的态度，在人际交往中塑造自身内外兼修的美好形象。同时，我们还要努力传承和弘扬中华礼仪文化，展示中华礼仪文化的价值和魅力。

第五节 民航服务礼仪的功能

回顾社会的历史发展，我们不难发现，一个朝代的兴盛离不开礼仪文化的发扬光大。礼仪不仅有助于社会的进步和发展，对于民航企业的立足、民航服务人员的行为规范也都起着不可忽视的作用，这也是目前国家十分重视民航服务礼仪文化的原因所在。

一、强化民航服务人员的心理素质

在民航服务人员的工作中，他们需要和世界各地、各种行业以及不同的人群进行接触。因此，在面对不同的旅客时，需要通过不同的礼仪方式来对待。这就要求民航服务人员本身不仅需要掌握各种礼仪方面的知识，还需要能够将这些礼仪知识应用于实践中，与乘客始终保持一种和谐自然的关系，同时保障自身行为和乘客利益的一致性。另外，对于礼仪的学习还能够促使民航服务人员在变化的工作环境之中始终保持一个良好的工作态度。

二、塑造民航服务人员的形体美

在民航服务礼仪标准中，对民航服务人员的姿势有较高的要求，其中主要包括站姿、坐姿以及走姿。长期的姿势训练能够促使他们避免出现驼背、O型腿等现象，促使民航服务人员的形体能够符合人体美学的标准。

三、提升民航服务人员的职业素养

（一）启迪民航服务人员的情感意识

礼仪能够培养民航服务人员在仪表和仪态等方面的美，使民航服务人员在学习礼仪的过程中，感受美的内涵，充分认识到美本身对于自身职业生涯的促进作用。同时，礼仪还能够强化民航服务人员在审美方面的要求，实现外在美和内在美的统一（见图 1-2）。

（二）锻炼民航服务人员的意志

民航服务人员的工作有着极强的目的性，即为旅客提供更好的服务。民航服务人员在实际工作过程中会遇到各种不同的困难，甚至会遇到危险。而通过学习礼仪，不仅能够促

使民航服务人员以真诚、宽容的态度来服务旅客，还能够帮助其在遇到突发事件时，以正确合理的方法去有效应对。



图1-2 乘务员的仪表和仪态美

四、有效促进飞行安全

航空服务人员在服务过程中不但需要细致耐心，注意观察旅客的细微变化，根据自己所学习的专业知识和服务经验的积累，及时为旅客提供有针对性的服务，还需要在服务的每个环节都能够恰当地运用服务礼仪，辅助自身的规范化服务，这样不仅能够很好地满足旅客的需求，有效地减少服务过程中发生的争议，还有利于航空服务人员顺利开展服务工作，维持客舱或者地面服务秩序，从而避免因服务不规范而引起的意外事件的发生，做到防患于未然。比如，民航服务人员进行客舱安全检查服务中，有乘客因不愿关闭电子设备而产生抵触情绪或不满行为，如果此时能够恰当地运用沟通表达礼仪技巧，就有助于化解冲突，更好地配合乘务员的工作，从而保障飞行安全。



思考与练习

1. 问答题

- (1) 礼仪的特征是什么？
- (2) 学习礼仪对于民航服务人员的职业素养有什么影响？

2. 论述题

简述我国礼仪的历史演变过程。

3. 练习题

用绘画的方式表现出礼仪是什么，要求体现其核心意义。