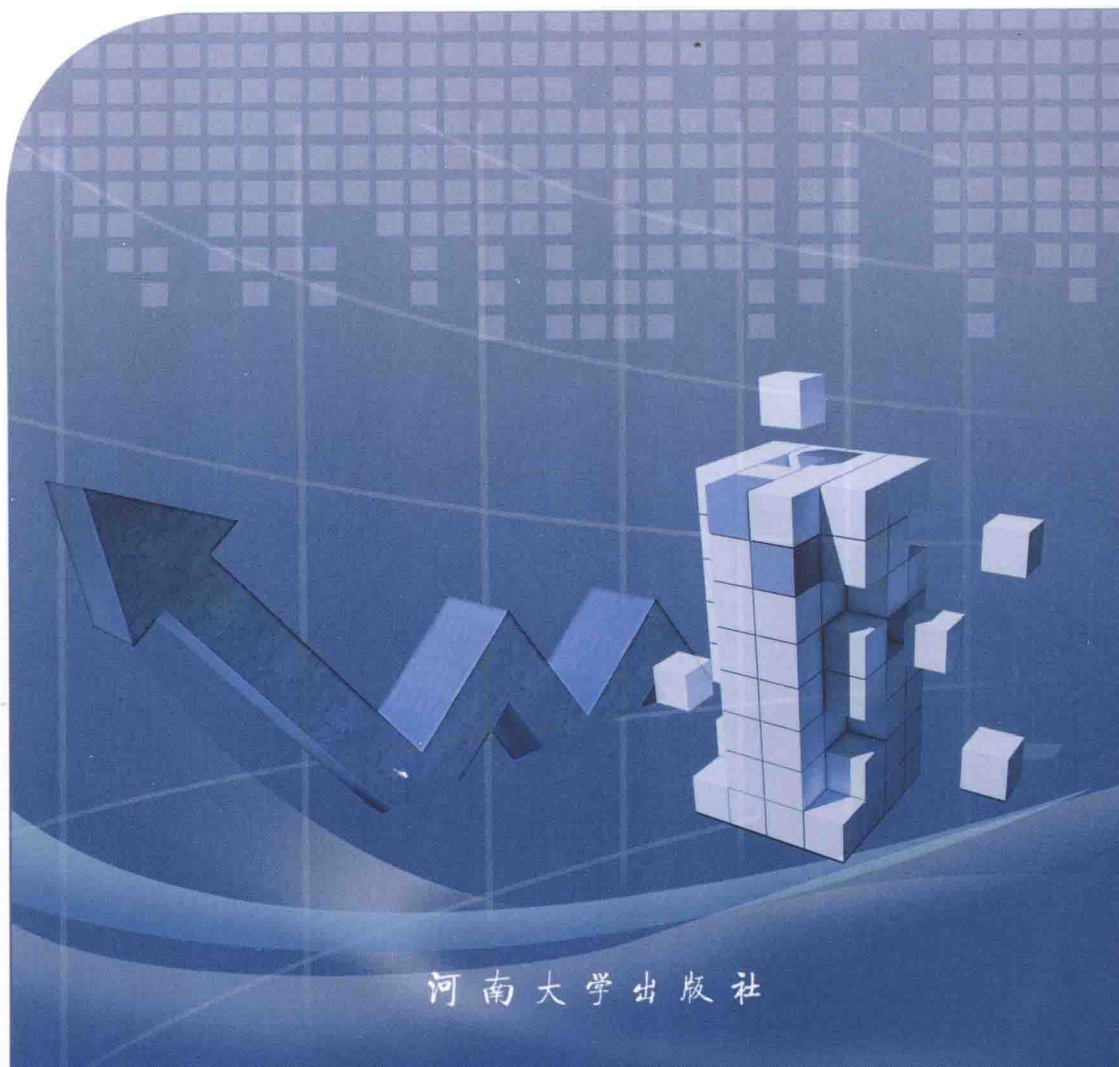


● 新世纪普通高校工商管理类统编教材

# 社交礼仪

## Social Etiquette

主编 褚晓飞



河南大学出版社

新世纪普通高校工商管理类统编教材

总主编 王性玉

# 社交礼仪

Social Etiquette

主 编 褚晓飞



河南大学出版社  
· 郑州 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/褚晓飞主编. —郑州:河南大学出版社,2012.9  
(新世纪普通高校工商管理类统编教材 总主编 王性玉)  
ISBN 978-7-5649-0728-0

I. ①社… II. ①褚… III. ①心理交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 086104 号

责任编辑 刘利晓  
责任校对 李明  
封面设计 郭 灿

---

出版发行 河南大学出版社

地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号 邮编:450046

电话:0371-86059712(高等教育出版分社)

0371-86059713(营销部)

网址:www.hupress.com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司

印 刷 郑州海华印务有限公司

版 次 2012 年 12 月第 1 版

印 次 2012 年 12 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 16

字 数 379 千字

印 数 1—3000 册

定 价 30.00 元

---

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

## 新世纪普通高校工商管理类统编教材编委会

### 编委会主任

王性玉 河南大学工商管理学院 博士 教授 博导

### 编委会委员

王 伟 郑州大学商学院 博士 教授 硕导

冯海龙 河南大学工商管理学院 博士 副教授 硕导

唐华仓 河南农业大学经济管理学院 博士 教授 硕导

任鸣鸣 河南师范大学经济与管理学院 博士 教授 硕导

褚晓飞 河南科技大学经济学院 博士 副教授 硕导

王定迅 河南财经政法大学会计学院 教授 硕导

程云喜 河南工业大学管理学院 教授 硕导

何 楠 华北水利水电学院管理与经济学院 博士 教授 博导

田 军 郑州航空工业管理学院经贸学院 博士 教授 博导

李保红 信阳师范学院经济与管理学院 博士 教授 硕导

赵志泉 中原工学院经济管理学院 博士 副教授 硕导

刘玉来 洛阳师范学院商学院 博士 教授 硕导

史保金 河南科技学院经济与管理学院 教授

赵国栋 商丘师范学院经济与管理学院 教授

张振江 平顶山学院经济与管理学院 教授

### 编委会秘书

任 乐 河南大学工商管理学院

# 总序

始于18世纪英国的工业革命(Industrial Revolution)对管理学产生了极为重要的影响。工业革命带来了生产方式的巨大变革,计划、组织、领导和控制等职能成为管理工厂和企业生产运营的主要手段。以“科学管理”为代表的一系列管理理论,为工商管理(Business Administration)学科的建立奠定了坚实的理论基础。而管理学和商学的标准化教育由美国开始,以1881年宾夕法尼亚大学沃顿商学院(The Wharton School of the University of Pennsylvania)的建立为标志,产生了现代意义上的商学院。第二次世界大战结束后,由于企业对管理人才的需求迅速膨胀,管理教育开始蓬勃发展。工商管理教育至20世纪90年代趋于成熟,并向国际化、综合化和现代化的方向迈进。

中国的工商管理随着洋务运动由西方引入。1839年,洋务运动的倡导者张之洞在武昌创立了湖北自强学堂,其下设的商务门堪称我国最早的商科专业。1912年中华民国成立后,商科被单列为独立学科,保证了它的自由发展。1949年中华人民共和国成立后,院系进行调整,由综合性大学与财经院校共同培养财经类人才。国家教委在1997年颁布了新的《普通高等学校本科专业目录》,把管理学设置为独立的学科门类,工商管理划归为管理学门类下的一级学科。

经初步统计,目前,全国1200多所本科院校中,有85%的学校设置了工商管理或相近的专业,它们已成为我国十大热门招生和就业的专业,培养出了一批经济建设人才。与资本主义市场经济相比,中国社会主义市场经济有其独特的性质,中国的工商管理学科的发展不仅要向西方的同类学科理论学习,更要结合中国国情,形成适合中国社会主义经济建设的理论方法和知识体系。

从我国普通高校工商管理类教材的情况来看,经过改革开放30多年的建设,商科教育知识体系已逐步完善,如国内教材在知识点宽度指标上普遍高于国外教材,但还存在若干需要解决和创新的问题。一是国内教材比较侧重于对理论框架的介绍,即“是什么、为什么”,而对具体方法“怎么做”介绍较少。二是国内教材一般在书后不列或列出为数不多的参考文献,且多以同类教材和相关专著为主,对学术期刊、原版书参考较少;主要理论来源于同类教材,导致内容和结构趋同,则难以体现出特色。三是国内教材有的缺乏案例,即使有相应案例,其篇幅很短,基本为文字描述,没有详尽的背景资料和数据,编写案例的目的主要是为了加深对某些知识点的理解,而不是通过案例分析提高操作的实践能力。四是很多国内教材对教材的适用人群进行说明时,我们发现教材的定位过于宽泛,不少教材的使用范围不仅涉及相关专业的本科生、研究生、MBA以及管理培训,还可以作为实际工作者的参考资料。这样定位过于宽泛,必然导致失去特色。

鉴于此,我们根据作者多年的教育经验和教学体会,按照教育部《关于积极推进“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”》的要求,组织编写了这套“新世纪普通高校工商管理类统编教材”。为解决或部分解决上述国内教材存在的若干问题,达到编写目的,我们认真组织编写力量,单本教材的主编和副主编,均具有博士学位或副教授以上职称,并长期坚持在教学第一线,就该门课程课堂讲授过五遍以上。我们还聘请知名专家担任主审,与主编共同定稿。

本套教材在编写过程中力求体现以下五点特色。

### 一、内容系统全面

根据工商管理类专业人才培养目标及其对知识体系的要求,本套教材内容系统全面,涵盖了工商管理类各主要专业,如工商管理、会计学、财务管理、市场营销、人力资源管理、供应链管理、电子商务等,较大限度地满足了这些专业课程的教学需要。

### 二、定位明确,编写理念特色化

工商管理各个层次的教学目的和要求不同,必然要求其教材的侧重点不同。本套教材基于这样的编写理念,主要面向大学本科生的专业教学,为学生搭建一个专业学习平台。本套教材的编写者除大学教师外,还邀请了有丰富实践经验的业界管理人员、咨询专家和研究人员等参与教材的编写,他们为教材注入许多新的理念和观点,突破了传统单本教材“大而全”的结构体系。

### 三、反映前沿,力求创新

工商管理的理论和实践发展十分迅速,一本教材如不能及时地跟上理论与实践的发展,必然会在几年后被其他同类教材所取代,因此,优秀的工商管理教材应该不断地更新内容,体现与时俱进的思想。本套教材在编写过程中,力求既能够反映已经成熟或公认的理论学术思想,又能够反映具有代表性的工商管理各专业领域最新理论、技术和方法。

### 四、采用本土化案例,提高案例质量

案例教学是工商管理的学科特色。在国外,尤其是美国的工商管理教材对案例十分重视。本套教材在案例编写过程中,立足于国情,采用了大量的真实案例,包括经典案例和最新案例,以及实际咨询工作中的经验总结,并对背景资料和各种数据作了比较详尽的介绍。通过对这些来自业界的真实案例进行分析讨论,有助于学生识别问题、分析问题和解决问题能力的提高。

### 五、理论联系实际,做到学以致用

本套教材在编写过程中,不仅对“是什么、为什么”等概念、原理等进行阐述,而且还注重介绍“怎么做”,设计了大量的方法讲解和过程分析,使学生在接触新知识的同时了解相关理论在现实社会中如何运用。

本套教材在编写过程中,得到了河南大学出版社、许多高校和研究机构的专家学者的大力支持,在此一并致谢。由于编者想局部突破并有所创新,各方面对这套教材的期望与要求都很高,这无疑加大了编写的难度,加之水平有限和时间紧促,书中难免存在一些缺点和疏漏,恳请专家和广大读者提出宝贵意见,以日臻完善。

王性玉

2012年教师节于河南大学



礼仪是人们在社会交往中应普遍遵循的各种文明行为准则或规范的总和。它不仅是个人在思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养方面的综合反映，还是一个国家、民族、社会在社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质等方面的重要标志。高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象已经成为社会交往中个人赢得对方尊重和认可、实现生活幸福和事业成功的基础。

中国作为东方文化的发源地，素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。中华民族自古便十分重视礼仪问题，崇尚礼仪教育。早在两千多年前，我国大教育家孔子就提出“不学礼，无以立”，把礼仪修养和个人成才结合在一起。随后，以《礼记》为代表的“三礼”逐步丰富和完善起来，对塑造中华民族良好的道德品质、调节和规范社会人际交往乃至对中国文化的流传都产生了深远的影响。

改革开放之后，中国经济的发展进入了快车道。在构建社会主义和谐社会的时代大潮中，更需要全体社会成员“习礼”、“知礼”、“明礼”进而“达礼”，创造文明和谐的社会生活，提高自身文明素养。

进入 21 世纪，全球化浪潮扑面而来。中国企业海外掘金的步伐不断在加快，中国公民走出国门看世界的愿望不断在实现，中国人与来自不同文化背景国家的人员交流的机会在不断增多，因此，学习和掌握一些国际交往礼仪越来越重要。本书就是在这样的大背景下应运而生的。

虽然市面上有关礼仪的书籍不少见，但兼顾学术性、科学性、易读性的好书并不多。为避免与其他书雷同，本书编写人员多次召开编写会议，认真审阅资料，听取专家的意见，对于一些重要的概念和结构进行了反复的讨论。

本书系统地阐述了社交礼仪的产生、发展和基本原理，深入浅出地介绍了个体在社会交往、公共场所、饮食文化、商务交流和政务行动等方面的礼仪规范。本书具有如下特点：

与时俱进,内容新颖。在内容的选择上,本书不仅涵盖传统社交活动中的一般礼仪问题,还从心理学的角度出发,深入阐述了礼仪产生的内在原因,而且从新世纪我国公民社交生活的主要活动和需要出发,增加了如今常见的手机使用等方面的礼仪,使得本书的内容能与时俱进,更具时代性和新颖性。

体系完备,结构科学。本书涵盖了社交礼仪的各个方面,不仅有理论分析,还包括实际练习和操作部分。每章以一个案例或者故事为导读,引入该章主要内容,最后还给出了小贴士和小常识,体系更完备,结构更科学。

形式活泼,应用性强。本书通过设立案例导读、添加示意插图、引导延伸阅读、指导实践练习等方式,重点讲述了各种社交礼仪的运用条件、方法和注意事项,形式活泼,提高了阅读的趣味性,增强了内容的可操作性。

本书由河南科技大学褚晓飞博士担任主编,周春果、韩灵梅、白冰、杨瑞霞、张学军担任编委。本书共分为七部分,其中褚晓飞编写了第二、四部分,杨瑞霞编写了第一部分,白冰编写了第三、六部分与第五部分的“自助餐礼仪”小节,周春果编写了第五部分的“国际酒文化与礼仪”与“中餐礼仪”小节,张学军编写了第五部分的“西餐礼仪”小节,韩灵梅老师编写了第七部分。同时,全书的修订工作是由白冰老师负责完成的。

在本书编写的过程中,河南科技大学经济学院的领导和各位老师给予了大力支持,许琳娜、刘怡君、柳丝云、余彬盛、刘翠翠、刘金全等几位研究生也帮助搜集了大量的素材和案例资料,同时本书参考了诸多国内外著作、教材和文献以及互联网上的资料,在此不再详列,一并表示诚谢!

由于编者水平和条件所限,书中难免有错漏之处,敬请读者斧正。

编者

2012年3月于洛阳



打造学术精品 服务教育事业  
河南大学出版社  
读者信息反馈表

尊敬的读者：

感谢您购买、阅读和使用河南大学出版社的\_\_\_\_\_一书，我们希望通过这张小小的反馈表来获得您更多的建议和意见，以改进我们的工作，加强我们双方的沟通和联系。我们期待着能为您和更多的读者提供更多的好书。

请您填妥下表后，寄回或发 E-mail 给我们，对我们的支持我们不胜感激！

1. 您是从何种途径得知本书的：

书店 网上 报刊 图书馆 朋友推荐

2. 您为什么决定购买本书：

工作需要 学习参考 对本书感兴趣 随便翻翻

3. 您对本书内容的评价是：

很好 好 一般 差 很差

4. 您在阅读本书的过程中有没有发现明显的专业及编校错误？如果有，它们是：

---

---

---

5. 您对哪一类的图书信息比较感兴趣：\_\_\_\_\_

---

---

6. 如果方便，请提供您的个人信息，以便于我们和您联系（您的个人资料我们将严格保密）：

您供职的单位：\_\_\_\_\_

您教授的课程（老师填写）：\_\_\_\_\_

您的通信地址：\_\_\_\_\_

您的电子邮箱：\_\_\_\_\_

请联系我们：

电话：0371-86059712 0371-86059713 0371-86059715 0371-86059721

传真：0371-86059713

E-mail: hgdjyfs@163.com

通信地址：河南省郑州市郑东新区 CBD 商务外环路商务西七街中华大厦 2304 室

河南大学出版社高等教育出版分社



# 目 录

▶ 总 序 / 001

▶ 序 言 / 001

▶ 社交礼仪概论 / 001

◎什么是礼仪 / 002

◎礼仪的起源与发展演变 / 004

◎礼仪的影响因素 / 009

◎礼由心生,尊重为本 / 013

◎学习礼仪,拥有良好的人际关系 / 021

▶ 个人礼仪 / 027

◎积极的心态像太阳 / 027

◎恰到好处的着装 / 032

◎优雅的姿态 / 046

▶ 交际交往礼仪 / 061

◎见面礼仪 / 061

◎交谈礼仪 / 076

◎拜访与接待礼仪 / 086

▶ 公共礼仪 / 092

◎社交空间的划定 / 093

◎公共场所礼仪 / 097

◎介质礼仪 / 106

▶ 饮食与文化礼仪 / 128

◎酒文化与礼仪 / 129

◎中餐礼仪 / 139

◎西餐礼仪 / 150

◎自助餐礼仪 / 162

▶ 商务礼仪 / 167

◎求职心态与礼仪 / 167

◎办公职场礼仪 / 172

◎接待与谈判礼仪 / 181

▶ 政务礼仪 / 190

◎何谓政务礼仪 / 190

◎迎宾与送别 / 192

◎谈判与演讲 / 201

◎调研与信访 / 213

◎会务与公文 / 219

◎参观与慰问 / 230

◎政务习俗与差异 / 239

▶ 参考文献 / 243



# 社交礼仪概论



## 案例导入

公元前 592 年,齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣,各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候,齐顷公向下一看,只见晋国的亚卿郁克是个独眼,鲁国的上卿是个秃头,卫国的上卿孙良夫是个跛脚,而曹国的大夫公子首则是个驼背,不禁暗自发笑:“怎么四国使臣都是有毛病的?”

当晚,齐顷公见到自己的母亲萧夫人,便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了,执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子,于是他便答应让萧夫人届时躲在帷帐后面观看。第二天,当四国使臣的车子一起到达,众人依次入厅时,萧夫人掀开帷帐向外望,一看到四个使臣便忍不住大笑起来,她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者,当他们明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心,特意做了这样的安排时,个个怒不可遏,不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐,血洗在齐国所受的耻辱。4年后,四国联合起来讨伐齐国,齐国不敌,大败,齐顷公只得讲和,这便是春秋时著名的“鞍之战”。

人类社会交往的所谓“礼仪”,以“敬”存焉,是人性尊严和人格尊严的体现。人的内心都渴望得到他人的尊重,希望别人以礼相待。与人交往时,我们要给予对方足够的尊重,施以得体的礼仪。否则,一旦做出有违礼仪的事情,小则引发自己的人际关系危机,大则甚至要面临一场战争的灾祸。

在现代社会,虽然一个国家、一个民族的综合实力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家、一个民族时,通常是从这个国家、这个民族人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为,从国家和民族的角度讲,礼仪是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志。从公民个体的角度说,礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度,可以察知其教养、文明程度和道德水准的高低。人创造了礼仪,礼仪提升人的智慧,塑造美好的心灵,礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式。礼仪学习对培养文明有礼、道德高尚的高素质人才有着十分重要的意义。

## 什么是礼仪

### ↓ 礼貌、礼节和礼仪

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人内在的修养在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重,反映了时代风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为,如握手、鞠躬、拥抱、接吻、致意、微笑等。不同民族、不同国家有不同的礼节,礼节也随着时代的发展而发展。

礼仪是对礼貌、礼节和仪式的统称。礼仪是一种正式的礼节形式,是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。

礼貌、礼节、礼仪三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼,谙熟礼节却流于形式,充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成。礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统的、完整的过程。

礼仪本身是一种既具有内在道德要求、又具有外在表现形式的行为规范。谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等表现出来的是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界等。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基。但是,在礼仪的内在道德要求和外在表现形式这一对矛盾中,我们强调内在美德的决定性地位的同时,不能忽视外在礼仪形式的重要作用。内在的良好道德品质、文化修养只有通过一定的外在形式表现出来,才能在现实的社会生活中具有实际的意义和作用。离开了一定的外在表现形式的抽象道德理论和思想是空洞和无用的。

礼仪是个人文明素养在社会交往中的集中表现,礼仪教育是文明社会不可或缺的部分。衡量一个国家、一个民族的发达程度,并非只看科学技术和物质生活的水准,或 GDP 的高低,还有另一个重要指标,就是人们的精神生活层面的状况,包括受教育的程度、道德文明水准、人文关怀的有无等,其中不可或缺的具体指标之一就是礼仪文化。物质文明发达而精神文明低下的社会是残缺的社会、文明发展不完整的社会。礼仪是进入文明阶段的人才有的行为准则,它展示的是处理人际关系的方式和深层理念。没有礼仪文化的社会,不可能是和谐社会;不懂得礼仪文明的人,不是严格意义上的文明人。由于历史的原因,我们曾经刻薄地批判我国千年积淀而成的礼仪文化,认为它是虚伪的形式主义,无益

于社会进步,因而几乎将它抛弃殆尽。现在,我们终于尝到了失去它的苦头,道德文明的滑坡和社会生活的无序,严重损害了国家的形象,也影响了社会的和谐发展,甚至影响到经济的发展。

## 礼仪的类型

从施礼者的不同动机来分析,礼仪有不同的类型。历史上和现实中大体存在以下三种礼仪类型。

### 1. 君子礼仪

君子礼仪的动机所要传递的信息并非完全是出于对对方的尊敬,而是为了表明自己有教养,从这种礼仪形式中获得洁身自好的主观满足。这种礼仪只有形式而缺乏道德信息,实际上无助于人们之间的道德交往和相互理解。

### 2. 功利礼仪

礼仪的动机出于功利,为了获得实利、效益而讲礼仪。随着市场经济的发展,人们意识到礼仪服务在商业竞争中的经济功能,认为其是实现经济效益的一种有效手段,因而愈发重视。诚然,功利礼仪尽管能带来一定的经济效益,在经济发展中有一定的积极作用,但有其狭隘性,有待进一步升华。

### 3. 道德礼仪

道德礼仪出自对对方的真诚敬意。道德信息与礼貌言行的表里一致是这种礼仪的特征。这正是我们应该大力倡导的,只有道德礼仪才是现代礼仪发展的方向。

所以,对一个有素养的人来说,既需要掌握礼仪的基本规范,同时也需要洞察他人心理,并体现出从心理上互动的真诚敬意来。礼貌是文化的精华所在,能使人富有迷人魅力,从而赢得众人的好感。如果能以礼对待敌人,更是难能可贵。以礼待人花费得很少,但受益匪浅,因为“敬人者,人恒敬之”。施之礼貌与荣誉感的好处就是施之于人,自己却分毫无损。

## 礼仪的功能

### 1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代的精神。礼就是符合道理的行为规范,礼的精神所体现的是一种不能移易的道理。只有固守住礼的人,才算得上是一个真正意义上的人、一个大写的人、一个文明时代的人。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。

### 2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达出一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切

的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等不仅能唤起人们的沟通欲望,帮助建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

### 3. 协调功能

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人与人之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。心理学家马斯洛认为,人类的需要是分层次的,由低到高为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求,其中社交需求来源于人类的归属和爱的需要,也是人类满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。<sup>①</sup>人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

### 4. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。在礼仪的影响和指引下,人们的谈吐变得越来越文明,装饰打扮变得越来越富有个性,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

### 5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的和谐、同事之间的信任与合作都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会便会越和谐稳定。

礼仪是社会交往的润滑剂。尽管矛盾冲突不可能都通过礼貌或礼节来解决,但它的确能帮助人们艺术而巧妙地处理各种复杂的关系,减少冲突,缓和气氛,化解矛盾,从而有利于问题的解决。

我们学习和掌握社交礼仪的基本知识和规范,就能凭借它去顺利地开启各种交际活动的大门和建立和谐融洽的人际关系,这不仅是形成良好的社会心理氛围的主要途径,对于个体来说,也具有极其重要的心理保健功能。

## 礼仪的起源与发展演变

礼仪作为人际交往的重要的行为规范,不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪在远古时代的起源和形成,有助于人们认识礼仪的本质,从而自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。

<sup>①</sup> 巴尔塔沙·葛拉西安:《智慧书》,天津教育出版社2008年版,第100页。



## 礼仪的起源

“礼”是怎么产生的？从理论上说，礼的产生是人类为了协调主客观矛盾的需要。有一种观点认为，从具体的仪式上看，礼仪产生于原始宗教的祭祀活动。古时祭祀活动不是随意的，它是严格地按照一定的程序、一定的方式进行的。原始宗教的祭祀活动最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”，这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂现实关系的需要。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。礼仪作为一种文化，像其他事物的发展过程一样，同样经历了初始、发展和完善的过程。

人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。有一种说法认为，人类在狩猎时代就已懂得要有礼貌，因为在打猎时，狩猎者相互之间必须保持适当的距离，即使没有猎获什么，也要讲一番有关野味的趣闻，使同伴们不至于扫兴而归。这样说来，“礼”在狩猎时代就有了它的初步形态。在群体生活中，男女有别，老少有异，这既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着内部关系必须妥善处理。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾，为了避免和应对这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。人们为了正常生存和发展，根据面临的生存条件，制定出合乎人类生存发展的行为规范，就是“礼”。“礼”是理性认识的结果，是人性和环境矛盾的产物。“克己复礼”的观点，就是人们看到了人和环境的矛盾，而解决这种矛盾的方法是“克己”，因为人的好恶欲望如不加以节制，什么坏事都干得出来，于是圣人制礼，节制贪欲。事物的礼落到实处，使之与世故习俗相关，所以又有了“礼起源于俗”的说法。

随着人类历史的前进以及社会经济、政治和文化的发展，人际交往日趋频繁，社会生活更加复杂和多样化，“礼”也不断丰富和发展。“礼”是上层建筑的一部分，它的发展以物质生产的发展为基础。一些日常生活中的“礼”是在物质生产发展的基础上才出现的，如人们讲究服饰穿戴，也只有在纺织、丝绸、印染业发展的基础上才有可能。有一些“礼”是在社会文化生活和相互交往中逐渐演变而来的，如席间奏乐必须是音乐有了相当发展后形成的。各种礼仪场合的布置装饰，也是艺术发展的一种成果。例如，握手据说是西方中世纪骑士相互格斗势均力敌时作为和解的表示，把平时持剑的右手伸向对方，相互握手言和，而演变成今天的一种通行礼节。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地形成了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯就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，就逐渐成为人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪不仅使人们的社会交往活动变得有章可循，同时也能使人们在交往中更具有亲和力。

到了阶级社会，建立了国家之后，“礼”的发展也达到一个新的阶段。这时候，“礼”已



不仅是个人之间交往的私人礼节,而且成了国家统治的一种手段。统治阶级为了巩固自己的统治地位,建立并稳定自己的统治秩序,规定了许多礼节条文,要求本阶级的成员严格遵循。统治阶级内部的关系稳定了,他们对全社会的统治也就相对巩固了。所以,“礼”(Etiquette)一词也往往意指上流社会中的行为规范或宫廷礼仪以及官方生活中的公认准则。至于平民百姓,则只要求他们遵循统治阶段的法律,供权贵奴役驱使。

根据上述种种说法,可以认为,“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现,“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生,并随着社会结构和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。

另外,还有一种观点认为,礼仪起源于法庭的规定。在西方,“礼仪”一词源于法语的“Etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来“Etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

由以上内容可知,礼仪的起源具有一定的目的性,即维护人类在社会活动中的稳定秩序,保持一种交际的和谐。归纳起来,大体有三种礼仪起源说:一是天神生礼仪;二是礼产生于人的自然本性,礼为人性和环境矛盾的产物;三是礼生于理,起于俗。

不论是古希腊、古罗马,还是古印度、古埃及,都形成了具有各民族特点的礼仪。在古希腊、古罗马的诗歌中,在古埃及的墓葬壁画中,都有古代礼仪的描述。礼仪生动地反映了不同国家、不同时期的文明习俗,是人类文化传统的宝贵财富。国家的产生催生了国与国之间的交往,国家交往也需要有一定的规范与准则,于是就产生了国际礼仪。

在人类历史上,国与国之间充满了矛盾、争斗和战争,而同时又不断有谈判、议和、结盟、互派使节、互通贸易、缔结条约、协定等国际行为发生。国际礼仪是国际交往中的一种行为规范,它较之一个国家内的礼仪规范又发展了一步,逐步为大多数国家所公认和接受。在欧洲,国际礼仪已有很久的历史:古希腊就有“优遇外侨”的制度和职司礼宾的“外侨官”;在古罗马,则有“礼待客卿法”。到了17世纪以后,由于商品经济的发展,国际交往迅速增加。欧洲各国纷纷制定相应的礼仪与礼节,这对于现代国际礼仪的形成,产生了较大的影响。

如上所述,在长期国际交往的过程中,许多国家之间已经形成了通行的国际礼仪,现代的国际礼仪正是历史上国际礼仪的继续和发展。

## 礼仪的发展演变

### 1. 夏、商、周时期的礼仪发展

从史料上看,夏代已开始制礼,商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面,而记载周代礼仪的书籍“三礼”的出现,标志着周礼已经达到了系统完备阶段。在这一时期,礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先变成全面制约人们行为。在这一阶段中,礼的内容主要体现在周礼中的“王礼”部分,所谓“王礼”就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”、“嘉礼”、“宾礼”、“军礼”和“凶礼”。“王礼”是对我国古代礼仪的总结汇编,这些礼仪内容,对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成都产生了极大的影响。