

现代公共关系丛书

现代礼仪教程

主 编 胡 锐

副主编 许法根 边一民



浙江大学出版社

现代公共关系丛书

现代礼仪教程

主 编 胡 锐

副主编 许法根 边一民

浙江大学出版社

现代公共关系丛书

现代礼仪教程

主 编 胡 锐

副 主 编 许法根 边一民

责任编辑 李玲如

*

浙江大学出版社

(杭州玉古路)

浙江大学出版电脑排版中心排版

德清第二印刷厂印刷

浙江省新华书店发行

850×1168 32开 9.75印张 261千字

1995年12月第1版 1995年12月第1次印刷

印数 00001—10000

ISBN 7-308-01642-0/C · 137 定价:9.50元

前 言

中华民族自古有“礼仪之邦”的美称。几千年来,“礼仪”几乎就是文明的代名词,一个人对它的适应与掌握程度,可以反映他的文明与教养程度。

随着社会经济的发展,人们的社会交往活动变得越来越频繁。在社交活动过程中,人们越来越体会到,只有知礼、守礼、行礼的人,才能换取周围人的尊敬与信任;相反,非礼、背礼、弃礼的现象,则往往为社会所唾弃。因而,对礼仪显示出极大关心的人变得越来越多。

然而,这种体会和关心与礼仪本身的着眼点和礼仪的具体内容未必就能立即达成一致。许多人对礼仪知识甚至还一无所知,特别是对现代社会生活特有的礼仪规范更是显得陌生。这种对礼仪知识的空缺使许多人在社交活动中深感苦恼。究竟应如何填补和弥合这种差别,怎样才能做到既珍惜和利用这种关心,又要注作为一门学问的礼仪学动问,使之有机地融合为一体呢?

《现代礼仪教程》一书的构想就来自于对上述问题的思考。本书的目的旨在于向关心礼仪问题的人们介绍有关礼仪的一系列知识,以加深人们对礼仪的认识和了解,帮助人们在社交活动过程中更好地运用礼仪,达成交往的成功。

全书共分 10 章,内容包括引论、礼仪修养、个人礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、公务礼仪、商务礼仪、外事礼仪、习俗礼仪和礼仪文书等。这种编排的基本依据是:作为教程,应尽可能全面地反映出本学科的已有成果,力求较系统地阐述本学科的基本知识;作为阐述和介绍礼仪问题的教程,应坚持理论和实践相统一的原则,既要注重其理论高度,对礼仪实践进行概括和总结,又要根据礼仪自身的特点,突出其

应用性。

参加本书撰写的作者有(按姓氏笔划为序):叶欣、边一民、刘青云、许法根、胡锐、周卫庆。全书由胡锐任主编,许法根、边一民任副主编,最后由胡锐、边一民统改定稿。

在编写本书的过程中,我们参阅了国内外许多学者的有关论著,尤其得到了浙江大学出版社及编辑的大力支持和帮助,在此特表示衷心感谢。

由于编者水平所限,书中不免有疏漏、不足之处,诚望读者不吝赐教。

胡 锐

1995年8月于杭州

目 录

第一章 引论	1
第一节 礼仪的本质.....	1
第二节 礼仪的起源及其历史演变	11
第三节 礼仪的功能和原则	19
第二章 礼仪修养	27
第一节 概述	27
第二节 礼仪修养的特征和方法	32
第三节 礼仪修养应注重的三种关系	35
第三章 个人礼仪	42
第一节 概述	42
第二节 仪表风度	48
第三节 语言谈吐	58
第四节 举止行为	66
第四章 家庭礼仪	72
第一节 概述	72
第二节 家庭称谓	76
第三节 家庭成员礼仪	82
第四节 祝贺礼仪	89
第五节 馈赠礼仪	95

第六节 应酬礼仪	99
第五章 社交礼仪	104
第一节 概述	104
第二节 见面礼仪	108
第三节 介绍礼仪	114
第四节 交谈礼仪	117
第五节 宴请与馈赠	124
第六节 舞会与沙龙	131
第七节 社会禁忌	136
第六章 公务礼仪	142
第一节 概述	142
第二节 工作礼仪	146
第三节 会议礼仪	153
第四节 公文礼仪	159
第五节 公务迎送	165
第七章 商务礼仪	169
第一节 概述	169
第二节 柜台服务礼仪	173
第三节 商业洽谈礼仪	179
第四节 产品推销礼仪	186
第五节 商业仪式	193
第八章 外事礼仪	196
第一节 概述	196
第二节 外事迎送	201
第三节 会见与会谈	204

第四节	外事宴请·····	209
第五节	馈赠礼仪·····	216
第六节	参观游览礼仪·····	218
第七节	文艺晚会和舞会的礼仪·····	220
第八节	其他外事礼仪·····	222
第九章	习俗礼仪·····	229
第一节	概述·····	229
第二节	节日礼俗·····	234
第三节	人生礼俗·····	250
第四节	我国主要少数民族风俗·····	257
第十章	礼仪文书·····	269
第一节	概述·····	269
第二节	一般书信·····	273
第三节	礼仪致词与函电·····	279
第四节	柬贴与聘书·····	284
第五节	名片与贺卡·····	287
第六节	题词与启事·····	289
第七节	讣告与悼词·····	295

第一章 引论

人类区别于动物的一个显著特征是人的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受着社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,从一个人对它的适应和掌握的程度,可以看出他的文明与教养的程度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

礼仪这门学科,具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范,有必要首先阐明礼仪的本质、礼仪的起源及其历史演变以及礼仪的功能和原则等问题。

第一节 礼仪的本质

本质是一种规定,礼仪的本质规定,可以通过礼仪本身揭示出来。本节主要介绍礼仪的涵义、特性和礼仪的基本内容。

一、礼仪的涵义

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“*etiquette*”,原意是“法庭上的通行证”。

作为法庭,无论是在古代还是在现代,为了展示司法活动的威严

性,保证审判活动能够合法有序地进行,总是既安排得庄严肃穆,又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如,按照中华人民共和国刑事诉讼法和人民法院组织法等法规规定,为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序,开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律,这些纪律包括:不准大声喧哗,未经审判长许可不准提问,未经法庭许可不准摄影、录象等等。

古代的法国法庭也有类似的规定,不过它不是当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形的“*etiquette*”即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。

由于在社会交往中,人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能体现人之所以为人的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展,所以,当“*etiquette*”一词进入英文后,便有了“礼仪”的含义,意即“人际交往的通行证”。后来,经过不断的演变和发展,“礼仪”一词的涵义逐渐变得明确起来,并独立出来。现在,在英语语言中,具有“礼仪”意义的单词主要有以下四个:

courtesy:指谦恭有礼的言词或举动,即处处合乎时宜而又动人的文雅举止和风度,对他人表示尊敬或尊重的有礼貌的行为等。

etiquette:主要有三层涵义,一是专指礼仪,即有良好的教养并按照权威的规定在社交或正式场合遵守一定的规矩和礼节;二是指礼节,即惯例或习惯所规定的行为准则;三是指规矩,是对同行业人士的行动、行为或实践活动起约束作用的规矩的总称,尤其指处理他们相互间关系的成规或规则。

protocol:指一种刻板的、在外交和军事等特定领域内实行并长期公认的相处准则,如规定对上级的绝对尊敬、对应有的优先次序的严格遵守以及礼仪活动实施程序的严格执行等等。

rite:该词有二意,一指仪式和典礼,特别是指有重大意义的宗教、宫廷、社会或部族所举行的仪式,如宗教的礼拜式等;二是泛指由习俗、惯例和仪式构成的礼仪行动或一系列此类行为。

中国作为一个具有悠久文化的文明古国,素有“礼仪之邦”之美

称。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。在古汉语中，“礼”主要包含三层意思：

第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，其损益，可知也”。《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫”。

第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君”（执事：指晋国国君。寡君：指郑国国君）。

第三，礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样”。

“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。《诗·大雅·烝民》：“令仪令色，小心翼翼”（翼翼：恭恭敬敬的样子）。《晋书·温峤传》：“风仪秀整，美于谈论”。《晋书·谢安传》：“诏府中备凶仪”（凶仪，指丧事仪式）。“仪”也指准则和法度。《史记·秦始皇本纪》：“普施明法，经纬天下，永为仪则”。

将“礼”与“仪”连用始出于《诗经》。《诗·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度”。此外，《周礼》也有关于“礼仪”的说法。《周礼·春官·肆师》：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯”。《周礼·春官·司仪》：“凡四方之宾客，礼仪辞命，饔牢赐献，以二等从其爵而上下之”。可见，在《诗经》和《周礼》中，“礼仪”一词的内涵是指典章制度和道德教化。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则”。

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社出版的《正确的礼仪》一书中认为：“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范。……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才得

以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

从古今中外对于礼仪的描述中我们可以发现,所谓礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述涵义主要表达了以下几层意思:

第一,礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗,入境问禁”,就是说你要进入某一地域,你就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去行动,这才是有礼的。礼仪与胡作非为是水火不相容的。

第二,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往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、动作来作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,讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会,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社会的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才会逐步建立起来。所以,从某种意义上可以说,遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

在讲到“礼仪”这一范畴的同时,我们应该注意把握它与“礼貌”、“礼节”的相互关系。揭示这三者之间的区别和联系,有利于我们对“礼仪”的内涵作出更进一步的理解。

“礼貌”一词,出于《孟子·告子下》,陈子问到君子怎样才能做官时,孟子回答说:“所就三,所去三。迎之致敬以有礼,言将行其言也,

则就之。礼貌未衰，言弗行也，则去之。其次，虽未行其言也，迎之致敬以有礼，则就之。礼貌衰，则去之。……”孟子在此讲的是君子去就之道。说人君来迎接他，能尽恭敬之心，又有礼貌，言行一致，则可以就职做官。人君对他的礼貌，虽然还与从前一样，未尚衰薄，但其言行不一致，就不能做官了。其次，虽然言行不一致，但来接他，能尽恭敬之心，而有礼貌，则可以就职做官。礼貌衰薄了，就又不能做官了。孟子在这里已经表达了礼貌的基本意思。一般而言，礼貌是指人与人之间在交往过程中，言语动作谦虚、恭敬、友好的表现，它体现着一个人的基本品质。例如：“请多关照”、“请多指教”、“老师，您好”、“老赵，近来身体可好”等等，这些表示谦虚、恭敬、友好的言语行为，是我们在日常交往过程中经常碰到的。假如某个人能经常这样做，人们肯定会这样称道：“这个人真有礼貌！”

礼节是指人们在日常生活和交往过程中表示问候、致意、致谢、祝颂、慰问、哀悼以及给予必要的协助与关照的惯用形式。如鞠躬问候、挥手致意、握手慰问、敬礼等等。

在整个礼学体系中，与礼貌和礼节相比，礼仪的文化内涵要深一些，它包含着礼貌和礼节，而且在多数情况下，人们总是把它理解为在较大或较隆重的场合，在礼遇规格、礼宾次序等等方面应遵循的礼貌、礼节要求。礼貌则侧重于表现人的基本品质。礼貌通过礼节具体体现出来，礼节是礼貌在语言、行为、体态等方面的体现。没有礼节，就无所谓礼貌，有了礼貌，必然伴随有具体的礼节。

二、礼仪的特性

礼仪有自己独具的特性。在了解了礼仪的涵义之后，有必要进一步把握礼仪的特性，从而更深刻地理解礼仪的本质，认识纷繁复杂的礼仪现象和礼仪规范，更好地为我们的礼仪实践服务。

礼仪具有以下几个方面的特性：

第一、规范性。礼仪是一种规范。礼仪规范的形成，不是人们抽象思维的结果，而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关

系的概括和反映。这就是说,一方面,礼仪是一定社会或一定阶级的共同生活对人们的行为所提出的要求,这种要求是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的;另一方面,它又是一定社会或一定阶级对这种社会要求和生活实践的认识,通过一定社会的思想家们把这种要求和认识集中概括出来,见之于人们的生活实践,便形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则,不断地支配或控制着人们的交往行为。如果人们能够自觉地按照这种准则去行动,那就是符合礼的要求的,在行动中违反这种准则,就是失礼的。所以,规范性是礼仪的一个极为重要的特性。当然,在社会生活中,除了礼仪规范以外,还有政治规范、法律规范、道德规范等,但是,与其他规范相比,不论在内容和形式上,礼仪规范都具有自身的特殊性。

第二,多样性。礼仪与每一个人都存在着密切的联系,它广泛涉及到不同的生活、学习和工作领域;同时,不同的个人,在他的生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,不管是在内容上,还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。新生儿呱呱坠地,由于适应环境的能力较差,尚无礼仪可言。随着婴儿慢慢长大,开始“伊呀”学语,父母亲教导他叫“爸爸”、“妈妈”,这实际上已经开始了对于子女进行家庭礼仪的教化过程。以后通过家庭和学校的教育,使“尊老爱幼”、“尊师守纪”、“文明礼貌”等礼仪规范与礼仪常识在青少年心灵里获得了加强,并潜移默化地成为他们自觉的行动。当一个人走上社会、参加工作后,在遵守基本礼仪规范的同时,又面临熟习新的公共礼仪与职业礼仪的要求。如军人有军人的礼仪,医生有医生的礼仪,教师有教师的礼仪,营业员有营业员的礼仪等等。即使是从事同一职业的同一个人,他在与人交往的过程中,每个环节都有不同的礼仪要求。例如营业员在接待顾客时,其基本的礼仪表现为:美观端庄的服饰;独具魅力的微笑;当顾客走近柜台时,主动打招呼;顾客挑选商品时,不厌其烦;顾客离开柜台时,表示欢迎再次光顾等等。凡此种种礼仪,都反映了多样性的特性。

礼仪为什么会有多样性这一特性?这是因为在不同的社会中,人们的社会关系是多种多样的,即使是在同一社会内部,不同的社会组织,不同的家庭,人和人之间的关系也是多种多样的。因此,反映在礼仪要求上,也就具有多样性的特性。正因为这样,对人们的礼仪要求,也应根据不同的情况有所不同。

第三,继承性。礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。通常,文化现象包括物质文化和精神文化两个方面。故宫、金字塔、万里长城、计算机之类都属于物质文化;理论、观念、心理以及与之相联系的科学、宗教、文学、艺术、法律、道德、礼仪等都属于精神文化。物质文化是指文化中看得见、摸得着的那一部分,我们称之为“硬文化”,它是文化的物质外壳,亦即文化的表层结构;精神文化可以称之为“软文化”,是文化的深层结构。在各民族的文化冲突之中,相对来说,最易随着冲突而改变自身的是文化的表层结构,而文化的深层结构则不易在冲突中改变。而最难改变的是深层结构中“心理积淀”这一部分。心理积淀是文化结构中最深层的文化层面,它不仅是个个人长期形成的心理习惯,更主要是一个民族数代人积淀而成的心理习惯,由这种积淀在人们心理中形成了一定的观念定势、思维定势、价值标准定势,并通过实践活动表现出来。正因为如此,使得现代文化与传统文化有着剪不断的联系,其内容隐含着传统文化的基因。中国的礼仪文化从产生至今,经过几千年人们的继承和发展,不仅构成了中华民族精神文化的一个重要组成部分,同时也形成了中华民族自己的礼仪文化心理。这种礼仪文化心理是以反映中华民族文明水平、道德风貌、大智大勇等健康高尚的礼仪修养为本质特征的,是中华民族优秀礼仪文化的心理积淀。尽管旧的封建礼教在较长时期内束缚了人们的思想和行动,但是,随着封建制度的瓦解,它已经作为糟粕而逐渐被人们所摒弃。

正因为礼仪具有继承性的特性,就使得礼仪文化的丰富和发展成为可能。我国古代夏、商、周三代的民族,在中原立国后,都尊黄帝为自己的祖先。所以华夏民族的礼仪文化共识于黄帝时代传承下来

的礼仪核心,同时在此基础上发展了礼仪文明。《礼记·礼器》说:“三代之礼一也,民共由之”。这里的所谓“礼”,虽然主要指统治阶级的典章制度,但也包含了交际礼俗的成份。“一也”,即一脉相承的意思。《论语·为政》说:“殷因于夏礼,所损益可知也;周因于殷礼,所损益可知也”。孔子在强调“因于”即继承关系的同时,又指出有所“损益”,即发展变化。事实上,每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。现代中华礼仪就是以中华传统礼仪文化为核心,在广泛吸收东西方礼仪文化的基础上形成和发展的。

第四,差异性。礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用,则会因现实条件的不同而呈现出差异性。这主要表现在:同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而使其意义出现差异。封建时代三叩九拜之礼拿到现在来用就行不通;反过来,本世纪初一些仁人志士海外求学归来,以鞠躬礼替代跪拜礼则被视为异端。同一礼仪在此地被视为友好,在彼地则可能被视为冒犯别人。如在阿拉伯地区,男人之间手拉手走路是一种无声的友好和尊重的表示,但在美国却是丢人现眼的事情,因为在美国社会里,男人和男人手拉手一起行走,通常是同性恋者。第二次世界大战后全世界都知道食指和中指比成“V”形状表示胜利(V是英文victory的第一个字母)。但是这个由比利时人发明的手势语,即便是当初英国首相邱吉尔使用时也得十分谨慎。在英国作“V”手势表示胜利时,必须把手掌向着观众,手背朝着自己。如果把手背朝着观众,那就像美国人单伸出中指一样,表示下流。到了非洲,“V”手势只是表示两件事或两样东西,并无什么特殊的含义。

礼仪的差异性,还表现为同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微差别。如同样一句话对年轻人来说可能觉得无关紧要,但对于老年人来说,则可能会伤害他的感情。同样是握手,男女之间力度就应不同,新老朋友之间亦应有差别。同样是打招呼,不同地区,不同民族,也不同。

正因为礼仪有上述这些差别,这就要求人们在社交活动中,尽可能多地熟悉和掌握社交礼仪,熟练地运用礼仪规范来展示自己的风范,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。

第五,社会性。礼仪这种文化形态,有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类社会的始终,它不像政治、法律那样,只存在于阶级社会之中,它是与人类社会共存亡的,只要有人类社会,就会有礼仪;礼仪遍及人类社会的各个领域,不仅表现在经济领域、政治领域、文化领域,也表现在军事领域、宗教领域等等;礼仪渗透于各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪的存在。

三、礼仪的内容

礼仪本身有一个从无到有,从不系统到系统,从自发到自为的发展过程。礼仪发展到今天,其涉及的范围变得越来越广泛,其内容也变得越来越丰富。在现代礼仪中,根据礼仪的应用范围和对象不同,各种具体礼仪规范表现出一定的差别性或特殊性;同时,根据礼仪的一系列特点,各种礼仪规范又有它存在的必然性,并且相互联系、相互影响、相互渗透、相互制约,表现出一定的普遍性。此外,只有在具体的实践活动中,礼仪才能真正体现出其存在的价值。也只有在具体的实践活动中,礼仪才能不断地更新自己的内容,完善自身的形式。

根据普遍性和特殊性、理论和实践相统一的原则,现代礼仪主要包括以下基本内容:

第一,礼仪一般。这是从总体上来把握礼仪。其内容包括礼仪的本质、特性,礼仪的起源和历史演变,礼仪的功能和原则等等。

第二,礼仪修养。礼仪的养成有赖于后天的学习和实践,礼仪修养方面的自觉必然导致礼仪行为的自觉。礼仪修养主要涉及礼仪修养的本质、意义、特征和方法等问题。

第三,个人礼仪。人是礼仪的行为主体,所以讲礼仪首先应该从个人礼仪开始。个人礼仪主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要