

徐湘江 编著

领导礼仪



吉林文史出版社
吉林音像出版社

领导礼仪

徐湘江 编 著

吉林文史出版社
吉林音像出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代素质教育丛书 / 徐湘江编著—长春:吉林文史出版社,

2006.2

ISBN 7 - 70802 - 214 - 2

I. 现… II. 徐… III. 领导学—现代

IV. I209.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 003136 号

领导礼仪

编 著:徐湘江

责任编辑:张西琳

出版发行:吉林文史出版社 吉林音像出版社发行
吉林音像出版社

社 址:长春市人民大街(4848 号) 邮 编:130021

印 刷:华创印务有限公司

版 次:2006 年 2 月第 1 版

印 次:2006 年 3 月第 1 次印刷

印 张:128

字 数:2880 千字

开 本:850mm × 1168mm 1 / 32

版 号:ISBN 7 - 70802 - 214 - 2

定 价:384.00 元(共 16 册)

前 言

一位著名企业管理专家曾经把企业比作是一匹马,马的四条腿分别由影响企业发展的四个核心因素组成,这些因素分别是:领导力,执行力,团结向上的组织氛围和优秀的企业文化。在这些因素当中,领导力被放在了最为重要的位置,而要实现强有力的领导力,领导者自身形象的塑造是至关重要的。

演员要“包装”,商品要包装,这是人们习以为常的事。然而很少有人注意到,领导出需要“包装”,甚至更需要“包装”。当领导,没有人们所敬慕的那个“样”和“派”;身在仕途礼仪“说道”,真是不知其可也。

这部书从领导公务、言谈举止,交往应酬、服饰餐宴、家政私事、涉外交往、交往知识等几个方面详细论述了领导得的各种场合应遵守什么礼仪和规范,用什么方法去应对大量交往活动,事例具体生动,说理透彻明白,是专门用来“包装”领导者的崭新之作。阅读本书,您将社交上档次,处事有水平,尽显领导者夺人风采。

仪表在社会交往过程中是构成第一印象的主要因素,因此本书循序渐进地开辟出了“领导者卓越的形象与礼仪的风范”专门课堂,将为您讲述领导人际交往中必备的修养、行为礼节、不同场合着装的一般原则,如电话礼仪、迎宾礼仪、办公室礼仪等,培训强调通过提高礼仪素养来树立良好的职业形象。领导者礼仪形象的塑造是一个系统性的工程,它需要领导者不断认识自我,并且通过各

种不同的途径去提高自己在员工乃至整个企业中的形象。本书就是对塑造领导者形象的几个具体的途径和方法以及塑造领导形象的重要性的一些相关研究。

此书虽说是由我们集体编写,但如果其中尚有若干可取之处,首先应归功于为数众多的先行者在本领域的长期辛勤的耕耘。书里吸取了海内外许多专家的研究成果,其已为学界所熟知的,不再一一注明出处,以省篇幅。谨在此一并致谢。

编者

2006年元月

目 录

第一章 领导礼义概论	(1)
一、礼仪的由来	(1)
二、礼仪的历史演变	(3)
第二章 礼仪的功能	(11)
一、礼仪与人际交往	(11)
二、礼仪与公众形象	(13)
三、礼仪与职业	(15)
四、礼仪与对外交往	(17)
第三章 礼仪的基本原则	(19)
一、礼仪基本原则概说	(20)
二、平等原则	(22)
三、尊重原则	(24)
四、宽容原则	(27)
一、语言礼仪	(31)
二、仪表礼仪	(38)
三、体态礼仪	(51)
四、媒体礼仪	(56)
第五章 礼仪通则	(61)
一、维护形象	(61)
二、不卑不亢	(65)
三、求同存异	(67)
四、入乡随俗	(69)
五、信守约定	(72)

六、热情有度	(75)
七、不必过谦	(79)
八、不宜先为	(82)
九、尊重隐私	(84)
十、女士优先	(88)
十一、爱护环境	(92)
十二、以右为尊	(95)
第六章 日常礼仪	(99)
一、衣的礼仪	(99)
二、食的礼仪	(103)
三、住的礼仪	(113)
四、行的礼仪	(118)
五、访的礼仪	(126)
第七章 迎宾礼仪	(133)
一、迎的礼仪	(133)
二、见的礼仪	(138)
三、谈的礼仪	(144)
四、娱的礼仪	(150)
五、赠的礼仪	(155)
第八章 各国礼仪习俗	(161)
一、亚洲国家	(162)
二、非洲国家	(225)
三、美洲国家	(233)

第一章 领导礼仪概论

一、礼仪的由来

关于礼仪的起源问题,古往今来一直是人们颇为感兴趣的问题,可以说是智者见智,仁者见仁。

中国古代思想家们对礼仪起源问题的看法主要有以下几种:

(1)与天地并生说。即礼超乎人类,天生礼,礼本于天地。

(2)根源于人性说。即礼产生于人的本性,人本性中的辞让之心便是礼之端。

(3)起源于调节欲与物之矛盾说。即当欲望的无限性与社会名利的有限性发生矛盾时,圣人制礼,以驯服人性之恶,使欲不穷于物,人各安其位。

(4)本于婚姻说。礼本于婚姻,是婚姻的需要。

(5)出于隐隐约约饮食之道说。即礼产生于人类饮食这一最基本的生存需要中。

(6)起源于乱世说。即社会混乱,圣人制礼以制乱。

(7)礼起源于习俗。“礼出于俗”,“礼从俗”。

(8)生于义失之后说。即礼产生于道德仁义、忠信之品格失掉之后,此时不得不“礼义以为记”。

(9)源于家长制说。即礼是起源于家长制,是划分尊卑贵贱的需要。

除了上述说法外,还有定命说,礼出于义说等。

目前,有关礼仪起源的流行观点主要有以下几种:

(1)礼仪起源于祭祀说。即礼起源于祭祀,它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则,后来才逐渐发展成为调整人们相互间关系的风俗



习惯。

(2) 礼仪起源于原始社会的风俗习惯说。即礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的,进入阶级社会以后,由所谓的“圣人”加以改造,变成系统的礼。

(3) 礼仪起源于父权制说。这种观点与古人的礼起源于家长制的说法相似。

(4) 礼仪起源于人际交往的需要,并在不断的人际交往过程中逐渐形成和发展。

我们认为,礼仪起源于人类之初的原始社会。促成礼仪产生的因素是多种多样的。首先,在原始社会,由于生产力水平极为低下,人类处于愚昧状态,认识世界的能力极为有限。在绝大多数情况下,人们,切生活资料的来源均依赖于自然。低水平的认识能力使人类无法对自然现象作出科学解释,更谈不上掌握和利用自然规律。因而对自然产生崇拜感和恐惧感,并由此形成了人类早期的宗教与家祀活动。伴随这些活动的宗教礼仪也就应运而生了。如古人为了增加财富,祭祀大地、山川湖泊;出猎要举行仪式;作战前要占卜等。其次,同一部族成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中使用的习惯性语言和动作成为人们日常劳动和生活方面的礼仪,不同部族的成员,彼此间为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态,逐渐成为人们对外交际方面的礼仪。如在远古时代,人类以打猎为生,人们在路上相遇,便主动丢掉手中所握的石块或利器,并让对方触摸、检查手掌,以表示对对方的友好和信任。这样的礼俗沿袭至今便成了握手礼。另外,婚姻的存在及其形态的发展,产生了婚姻方面的礼仪。等级关系的出现,又引发出政治方面的礼仪。与现代社会相比,原始社会的生活尽管异常简单,但人类社会的各种基本社会关系已经产生,因而各种礼仪均已萌芽。



二、礼仪的历史演变

(一) 礼仪的发展阶段

中国是闻名于世的礼仪之邦。在我国,作为文明标志之一的礼仪,源远流长,经久不衰。这不仅是因为我国传统礼仪自成体系,还因为历代统治阶级几乎都推崇“礼治、礼仪在中国既是人们生活、交往的方式,又是阶级产生后统治阶级治国平天下的手段。

从历史发展的脉络看,古代中国礼仪演变的过程大致可分为以下几个阶段。

1. 礼仪的起源阶段

礼仪起源于原始社会,即公元前 21 世纪的夏朝产生之前。据考古学、民俗学等方面的材料证明,我国原始社会的社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形。其中,敬神礼仪更为突出。汉语中的“礼”,本身就含有敬神的意思。据考证,距今约五十万年前的北京山顶洞人就有了礼的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞寒,把贝壳串起来,挂在脖子上以满足审美需求。族人死了,要举行宗教仪式,并在死人身上撒赤铁矿粉。我国东北的鄂伦春族在解放前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范,如相信万物有灵,崇拜熊,打来熊后大家要大哭一场,吃完熊肉后也要大哭一场,并对熊骨进行天葬。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪也已初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明,当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老者坐上边,年小者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式。今天的纳西族人仍保留着这种古老的仪式。

炎黄五帝时期,礼仪内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于大



一,礼事起于遂皇,礼名起于黄帝”之说。《商君书·画策》载:“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不用而王。神农既没,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝为君臣上下之仪,父子兄弟之礼,夫妇匹配之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也。”尧舜时代,国家已具雏形。同时,民间交往礼仪得到进一步发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,此时已广泛运用于社交活动之中了。典籍中有“五礼”、“五典”之说,“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。这说明此时的礼仪已较为系统规范了。

2. 古代礼仪的成熟阶段

大约在夏商周三代,我国传统礼仪进入了飞速发展以至成熟的时期。这一时期,礼仪被典制化—礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

夏商周三代的礼仪在典籍中记载很多,且有大量出土文物可以佐证。这时,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。但由于已经进入阶级社会,所以更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系。从婚姻家庭到政治、社会交往,无处不体现等级特点。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现于西周时期。尽管人们对传世的《周礼》和《仪礼》是否为周公所作存在争议,但大家都公认《周礼》和《仪礼》及其释文《礼记》这“三礼”为中国最早的和制百科全书。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对礼的各个分支作出符合统治者需要的理论说明。这“三礼”标志着中国古代礼仪进入成熟时期,中国后世的礼仪深受“三礼”的影响。

3. 古代礼仪的变革阶段

春秋战国时期,社会经历了深刻的变革,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制代之而起。与此相适应,三代之礼也经历着历史的变革。

孔子、孟子、荀子等思想家在理论上阐述了礼的起源、本质、功能



等问题,第一次全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。

孔子是儒家学派的创始人,他的主要礼仪思想包括以下内容:

第一,认为礼是判断社会成员言行标准的基本准则。他曾说:“君子敬而无失,与人恭而有礼,四海之内,皆兄弟也。”“礼之用,和为贵。”

第二,认为礼是治国安邦的基本法度。“治国不以礼,犹无耜而耕”,故孔子提倡“为国以礼”。

第三,礼是个人践行的自觉要求。孔子很注重践行,对人也“听其言,观其行”。《论语·乡党》和《礼记·典礼》中都记有孔子平时谨慎守礼、遵守社会公德和社会秩序的表现,他要求人们做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。对不讲“礼”的人他指责说:“鹦鹉能言,不离飞鸟……,人而无礼,虽能言,不亦离兽之心乎?”

孔子主张复兴周礼。他认为:“克己复礼为仁。”要制止奴隶制的崩溃,恢复统治秩序,就要正名。所谓正名,就是“君君、臣臣、父父、子子”。但孔子要求复兴周礼,并不是主张完全因袭周礼,而是对周礼作出一定的补充和发展。这表现在四个方面:一是将周礼的要害归纳为正名的思想;二是主张用礼治德化与政令刑罚相结合加强思想统治;三是主张在维持周礼“亲亲”的原则下,在一定程度上实行“贤贤”;四是把“仁”作为礼的内容。

孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论,提出了适合地下阶级理想的“仁政”学说。孟子认为,像恭敬、辞让这样的礼节,是人生来就有的。他给人性以善的价值规定。他说:“恻隐之心,仁之端也;羞恶之心,义之端也;辞让之心,礼之端也;是非之心,智之端也。凡有四端于我者,知皆扩而交之矣,若火之始燃,泉之始达。”因此,人要达到礼的标准,根本问题是主观反省,尽可能减少自己的各种欲望。

荀子十分注重建立新的封建等级制度,提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为,“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级。“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中都有恰当的地位。

纵观这一时期的关于“礼”的思想,可以看出,孔子、孟子、荀子对



于“礼”的涵义的理解非常宽泛。在他们看来,“礼”不单指礼仪,而且涵盖了全部道德的内容,并成了统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神。对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

4. 封建礼仪的形成、强化和衰落阶段

封建礼仪形成于秦汉时期,以后各朝代均有发展,特别是在唐朝得到了进一步的强化。到清末,封建礼仪日渐衰落。

秦王暴政,二世即灭。西汉的唯心主义思想家董仲舒在总结秦王朝覆灭的教训时认为,重法轻德是导致秦亡的重要原因。于是,他提出了德法并用和“罢黜百家,独尊儒术”的思想。儒家提倡君君、臣臣、父父、子子,提倡仁、义、忠、信。董仲舒在此相础上进一步提出了“三纲”、“五常”之说。“三纲”即“君为臣纲、父为了纲、夫为妻纲”,“五常”即仁、义、礼、智、信。在漫长的封建历史时期,董仲舒的这一学说一直被奉为人们的日常行为的礼仪准泽。到了唐代,社会昌盛,礼仪也有所改革和发展,们仍基本沿袭田礼。元清两朝,少数民族人主中原,给古老的中华传统礼仪卅米冲击。但从整体上看,少数民族礼仪思想从未占据主导地位,而是被溶于中华传统的礼仪之中。

清朝末期,尤其民国时期,西方文化大量涌入中国,传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。科学、民主、自由、平等等观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

5. 现代礼仪阶段

中国的现代礼仪始于五四运动,延至今日。

中国现代礼仪是在反帝、反封建的基础上兴起的。1840年鸦片战争以后,中国沦为半殖民地、半封建社会。延续几千年的封建礼仪,加上西方传人的资本主义道德观和行为方式,构成了独具特色的大杂烩式的礼仪,诸如见了皇帝呼“万岁”,见了洋人问“你好”;有人长袍马褂,有人西装革履。五四运动吹响了反帝、反封建的号角,对传统礼仪进行了猛烈的抨击。特别是新文化运动的兴起,直接为现代礼仪的产生创造了条件。



1949年新中国的成立,确立了新型的人际关系,标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。人民当家作主,人与人之间的等级对立关系被平等互助关系所取代。一些落后的传统礼仪被抛弃,一些优秀的传统礼仪被保留,并增添了许多新的内容。

西方礼仪文化也有一个产生和发展的过程。在古希腊、古罗马时代的诗歌典籍中,在荷马史诗中,在苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家的著述中,都有关于礼仪的论述。产生于斯堪的纳维亚地区的古代史诗《伊达》,对于社交场合的礼宾次序、餐桌上的用餐规矩,酒席中的持杯祝酒、交谈中的辞令修辞等,已有较详尽的说明。同时,对不能遵守各种礼仪规范者,还规定了一定的处罚规则。中世纪,教会礼仪盛行。教会经典一方面束缚着人们的人际交往,另一方面又对人们为人处世提出了礼仪要求。如《圣经》要求教徒孝敬父母、顺从遵守、行事光明、崇敬众人等。文艺复兴运动使人们从封建的枷锁中解放出来,神权受到冲击,宗教礼仪逐渐失去主导地位,自由、平等、博爱等思想观念渗入到礼仪文化中,这使人类历史上的传统礼仪发生了重大的变化。

历史发展到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的无拘无束、日本人的男女之别等已为世界所共知。但另一方面,当今世界也形成了一个被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性同存,乃是当今世界礼仪的特点。

(二)传统礼仪的批判与继承

礼仪是随着人类社会的不断发展而发展变化的。每一个时代的礼仪都深深地印上了时代的烙印。但历史又是不能割断的,在千百年的历史发展中,积淀下许多优秀的文化传统、行为规范,对后世产生了深远的影响。马克思主义认为,对待人类文化遗产,既不能采取虚无主义的态度,也不能采取全盘接受的态度,而应批判地继承即扬弃。

那么,千百年来形成的传统礼仪中,哪些是应当抛弃的糟粕,哪



领导礼仪

些是应当汲取的精华呢？这是摆在现代人面前的一个重大课题。

有的学者用阶级的观点分析历史上的传统礼仪，认为几千年的古代礼仪的宗旨是为统治阶级服务，其中充斥着落后、反动的伦理原则和道德观念；或者认为在阶级社会里，占有统治地位的礼仪思想和制度完全是该社会统治阶级的思想和意志的体现。我们认为，礼仪仅仅是人类社会处理各种人际关系，包括阶级关系的工具而已，其本质很难用阶级性来概括。礼仪从产生到发展，从现在到将来，都不以阶级的存在为条件。有社会就有礼仪。在阶级社会里，占统治地位的阶级将礼仪为其所用，使之成为维护自己统治的工具之一。但我们并不能因此给礼仪贴上阶级的标签，说“仁”、“义”、“礼”、“智”、“信”是统治阶级的道德标准和礼仪规范，“温”、“良”、“恭”、“俭”、“让”是被统治阶级的道德标准和行为规范。这种划分不仅过于简单，也不符合历史实际。

中国传统礼仪，从本质上讲，其特点主要是等级制和不平等。在奴隶社会和封建社会，婚姻、家庭、男女、长幼、社会、国家，对内、对外等方面都充斥着等级制度划分。如婚姻方面是男娶女嫁，夫唱妇随，男子可以妻妾成群，女子只能从一而终；家庭方面是家有千口，主事一人，男尊女卑，长幼有序，惟长者是尊等。这正是传统礼仪的糟粕之所在。此外，传统礼仪的繁琐也是我们应该抛弃的。

传统礼仪的产生和存在，归根到底是由当时的生产方式所决定的。奴隶制、封建制社会，生产力水平较低，商品经济不发达，必然产生带有宗教迷信、等级森严等特点的礼仪。生产力不发达，经济上自给自足，导致生活节奏缓慢，其必然的结果就是礼仪的繁琐，重义轻利，重礼轻利。

今天，我们对传统礼仪的糟粕与精华的认识，不能从礼仪形成的本身来看，而是应以礼仪是否适应我们所处时代的生产方式及由此决定的整个社会关系的需要为标准。凡是符合的，便是精华，应当继承；凡是不符合的，便是糟粕，应当抛弃。



(三)当今中国礼仪的特点

社会的发展和进步,必然引起礼仪文化和礼仪规范的变革。当今中国,经济迅速发展,精神文明水平日益提高,礼仪的发展变化也开始具有了一些新的特点:

(1)礼仪形式趋简。现代的生产方式和生活方式要求人们高效率、高速度地工作和生活。传统礼仪种类繁多、形式复杂,已不能适应快节奏的社会生活的需要。因而礼仪形式向简单、快捷的方向发展便成为历史的必然。以见面礼为例,从跪拜到作揖,发展到现在的以握手、点头、微笑等方式表达感情,体现了社会文明的进步。

(2)交际礼仪和职业礼仪日渐丰富。在现代社会,人际交往日趋频繁。特别是近些年来,市场经济的发展促使整个社会交往空前活跃。人们的交际范围越来越广,交往频率越来越高,从而使交际礼仪有了很大发展。此外,服务业的崛起,导致职业礼仪日渐兴盛,礼仪小姐、礼仪先生有专业化的趋势。职业礼貌用语随处可闻,职业服饰礼仪遍及各行各业。

(3)外来礼仪文化与规范日渐增多。随着科技的发展和对外交往的增加,世界在变小,地球在变小。大量的外国礼仪文化和礼仪规范涌入中国,成为当今中国礼仪文化的一个重要组成部分。尤其是对外交往领域,已广泛地吸收和引进了外来的礼仪规范,使得当代中国礼仪异彩纷呈。

(4)礼仪方式日益现代化。由于科学技术的飞速发展,引起了人们行为方式的变化。礼仪方式作为人们的行为方式之一,也相应地发生着变化。例如电话拜年、广告祝贺、电台点歌、报刊致谢、礼仪电报等均是极具现代色彩的礼仪形式。

(5)礼仪品位不断提高。传统礼仪中,由于受人们物质文化水平的制约,在许多方面品位不高,甚至有的所谓礼仪实为粗俗之举。而在当今中国,随着社会的日益开放和人们科学文化素养的普遍提高,许多礼仪从内容到形式都在不断革新,总的趋势是更加健康、文明、科学。

