



公共关系系列

*Etiquette in
Public Relations*

公关礼仪

白 巍 / 著

当世界不仅称古代中国为礼仪之邦，也盛赞现代中国为礼仪之邦时，中华民族的伟大复兴就实现了。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



公共关系系列

*Etiquette in
Public Relations*

公关礼仪

白 巍 / 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

中国·北京

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪/白巍著. —北京:中国经济出版社,2008.7

ISBN 978-7-5017-7854-6

I. 公… II. 白… III. 公共关系学—礼仪 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 132159 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址:www.economyph.com

责任编辑:乔卫兵 刘晨(电话:010-68300010 88377716)

责任印制:石星岳

封面设计:华子图文设计公司

经 销:各地新华书店

承 印:北京金华印刷有限公司

开 本:787mm×960mm 1/16

印张:13.25 字数:221千字

版 次:2008年7月第1版

印次:2008年7月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5017-7854-6/F·6858

定价:32.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,由我社发行部门负责调换,电话:68330607

版权所有 盗版必究

举报电话:010-68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话:12390

服务热线:68344225 68369586 68346406 68309176

前 言

十多年前,当我刚刚开始从事公共关系学的教学和科研工作时,就深切感受到公关与礼仪的密切关系,意识到公关礼仪问题的重要性。但这些年来一直忙于研究公共关系学一些迫切需要解决的基本理论和重要问题,无暇顾及公关礼仪问题。所以,当1998年中国经济出版社出版我们的公关系列著作时,我特请潘薇女士撰写了《公关礼仪》一书。审阅这本书的书稿,倒成了我了解礼仪的入门。

2000年,应农村读物出版社之邀,我写了一本《社交礼仪》。写作的过程,其实成为我学习和思考公关礼仪的过程。尽管我力求深入些,但回头看,那时对礼仪问题、尤其对公关礼仪问题的认识和理解,其实还是很粗浅的。

现在写这本《公关礼仪》,自己感觉着还是有了较大的进步的。这得益于近年来我在两个方面的努力及所取得的研究成果。一是,我在公共关系学一系列基础性、核心性理论研究上所取得的突破和创新(集中体现在2002年出版的我的专著《大众公共关系学》中),如公关行为活动作用发生机制、基本原理和基本方式等问题,这使得我能从深层理解礼仪在公关中的功能作用,以及公关礼仪不同于一般礼仪的特点和性质。二是,2004年,我参与了《中国传统文化精神》一书的撰写,有机会对中国古代礼仪文化、儒学与中国礼仪文化等问题,作了些专门了解和思考,这使得我对礼仪、特别是对其中所蕴含的道理,有了更加充分、深入的领悟。

我认为,中国古代礼仪文化的核心精神,是通过提升人的道德意识,规范人的行为举止,以协调人与人之间的关系,进而实现社会的有序、和谐、稳定。当然,实现社会的有序、和谐和稳定,还有其他途径和方式;但礼仪在操作上明确而严格的规定性,与人们日常生活的普遍而密切的关联性,无疑使其更便于广泛地为社会公众所掌握,使其更便捷地为实现其终极目而服务。公关行为活动,是处理人们在社会公共事务和公共生活中发生的关系的。所以,作为公关行为活动重要内容和表现形式之一的公关礼仪,更能凸现礼仪的深刻精神和重大作用。

我想把自己的体会告诉本书的读者,学习和掌握公关礼仪,当然要了解具体操

作的规范和方法;但不仅要知其然,更应知其所以然,也就是要深入理解蕴含和隐藏在这些操作规范、方法之中的公关道理和精神。领悟和把握了其中的公关道理和精神,不仅仅知道怎样做,而且明白了为什么要这样做,在礼仪的具体操作上才能更理性、更自觉、更从容自如,才不至于让人感到你的微笑虚假,你的举止做作,更可以避免东施效颦的低级表演。

中国有五千年文化,现在人人也都会说“中国是礼仪之邦”,可是每月还要设个“排队日”,从礼仪行为举止培养教育的“学前班”开始。为什么会这样?其主要原因,是因为相当一部分人不明白排队之中看似简单、其实并不简单的道理,所以缺乏自觉。要实现中华民族的伟大复兴,我们需要重建许多礼仪规范,尤其是其中的道理和精神;不仅下力气养成良好的礼仪行为习惯,更切实培养人们的礼仪意识自觉。

公关行为活动广泛存在于社会生活各领域、各种社会活动之中,所以公关礼仪涉及的内容和问题非常多、非常复杂。一方面本书只能就公关礼仪的一些基本问题作些思考和阐述;另一方面,也肯定存在一些缺陷与不足,恳请读者理解和指正。

这次写作中,参考了金正昆教授等专家学者的一些礼仪著作,在此表示衷心感谢。

白 巍

中央财经大学

2007年12月

第一节 从“礼仪之邦”看礼仪

“十里不同风，百里不同俗”，从哪里入门，更有利于了解礼仪？

人们都说古代中国是“礼仪之邦”，作为中国人，当然不能仅仅会说“中国是礼仪之邦”，而是应该对这句话丰富、深刻的内涵有所了解。更重要的是，通过了解和分析中国古代礼仪的一些情况，我们可以更深入地透视礼仪的内涵和作用；同时，这对于充分地理解公关与礼仪的关系，正确把握公关礼仪的特点、作用、内容和规范，也是十分重要和必要的。

一、礼仪的含义

汉语中，礼仪是一个复合词，由“礼”和“仪”两部分组成。

礼，按《说文》的解释：“履也。所以事神致福也。从示从豊”。示是神，豊是豆器上放的祭品，豆是“礼器”。所以“礼”本来反映的事物是祭祀敬神，以求神灵降福。由此又引申出表达敬意的意思。敬礼，礼貌就是表达敬意。

仪，按《辞源》解释：(1)容止仪表。《诗经·大雅·烝民》：“令仪令色，小心翼翼”。(2)法度，标准。《国语·周》中说：“度之於轨仪”。《淮南子修务》中说：“设仪立度，可以为法则”。

把“礼”和“仪”这两个字放在一起连用，意思是按一定的制度、法则、标准、规范，以一定的形式和容止仪表，去“事神”、“致福”，去表达某种敬意。

不过，在以后的发展中，“礼”的内涵越来越丰富。除了由祭祀敬神引申扩张，把为表达敬意或表示隆重而举行的仪式也称为“礼”（如婚礼、丧礼）外，又泛指奴隶社会或封建社会等级制的社会规范、道德规范及行为规范。由于与这些基本意义相关的事物越来越多，于是出现了许多由“礼”组成的词，如：礼物、礼制、礼法、礼数、礼教、礼貌、礼节……

要理解这一文化现象，就需要了解礼仪的产生、发展、变化，以及在社会生活和历史发展中的作用，这也有助于我们真正理解“中国是礼仪之邦”这句话。

二、礼仪的产生和演进

礼仪的产生，可以追溯到久远的过去。应当说，中华民族的历史掀开第一页的

时候,礼仪就伴随着人们的活动、伴随着原始宗教而产生了。

从考古资料看,在辽宁喀左发现的距今五千年的红山文化遗址中,有大型的祭坛、神庙、积石冢等,是举行大规模祭祀活动的场所;有裸体怀孕的妇女陶塑像,可能是受先民膜拜的生育女神。更早的仰韶文化彩陶上的人面虫身图像,墓葬中死者头颅西向而卧,也都透露出远古时代礼仪制度的若干信息。

进入阶级社会,开始了礼制的大规模建设,礼制开始形成完备的系统。夏、商两代的礼制文献不足,难于研究。目前能够系统研究的礼制,可以上溯到周代。在古代文献中,有“自伏羲以来,五礼始彰;尧舜之时,五礼咸备”(《通典·礼一》)的说法,其实不确。真正使礼制初具完备、系统的,是西周的礼制。由儒家学者整理成书的礼学专著“三礼”——《周礼》、《仪礼》、《礼记》,记录、保存了许多周代的礼仪。在汉以后两千多年中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典性依据,因此被称为“礼经”。

荀子说过,“礼有三本”,“天地者生之本”,“先祖者类之本”,“君师者治之本”(《荀子·礼论》)。这说明礼仪制度正是为着处理人与神、人与鬼(先祖之魂灵)、人与人的三大关系而制定出来的。应当说,周礼对中国礼仪发展最重大的贡献,就是继“天地”、“先祖”二“本”之后,提出并强化了“君师者治之本”,并使“天地”、“先祖”二“本”融入并服务于“治之本”,确立了“五礼”,使其成为中国古代礼仪体系最核心、最富本质性的内容。正如郭沫若所说:“大概礼之起源于祀神,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、嘉的各种礼制。”(《十批判书·孔墨的批判》)。

所谓“吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼”的说法,起源于现存的《周礼》一书,详见该书的《大宗伯》章,后来为历代礼学家所沿用。“五礼”,成为后来中国封建社会礼仪制度,也是中国古代礼仪文化的基本内容。

吉礼,是五礼之冠,主要是对天神、地祇、人鬼的祭祀典礼。按《周礼·春官·大宗伯》的说法,吉礼用以“事邦国之鬼神示(祇)”,是祝祈福祥之礼。主要内容,一是祭天神:祀昊天上帝,祀日月星辰,祀司中、司命、风师、雨师。二是祭地祇:祭社稷、五帝、五岳,祭山林川泽,祭四方百物等。三是祭人鬼:禘祭先王、先祖,禘祭先王、先祖,春祠、夏禴(杓)、秋尝、冬烝,享祭先王、先祖。后代又从这三祭祀中衍生许多项目。

凶礼,是哀悯吊唁忧患之礼。《周礼·春官·大宗伯》说:“以凶礼哀邦国之

忧”。凶礼的主要内容有：以丧礼哀死亡，以荒礼哀凶札，以吊礼哀祸灾，以衽礼哀围攻，以恤礼哀寇乱。后代最重视丧礼。

军礼，是师旅操演、征伐之礼。《周礼·春官·大宗伯》说：“以军礼同邦国”。按《周礼》所说，军礼包括：“大师之礼”，指军队的征伐行动；“大均之礼”，指均土地，征赋税；“大田之礼”，指定期狩猎；“大役之礼”，指营造、修建等土木工程；“大封之礼”，指勘定封疆，树立界标。后代礼书又有将射礼、辍祭道路、日月有食伐鼓相救作为军礼内容的。

宾礼，是接待宾客之礼。《周礼·春官·大宗伯》说：“以宾礼亲邦国”，这是讲天子与诸侯、君与臣之间以及诸侯国之间的往来交际之礼。宾礼包括：“春见曰朝，夏见曰宗，秋见曰覲，冬见曰遇。时见曰会，殷见曰同。时聘曰问，殷覲曰见”。“时见”是有事而会，“殷见”是众诸侯同聚；“时聘”是有事而派遣使者存问看望，“覲”是多国使者同时聘问。后代则将皇帝遣使藩邦，外来使者朝贡、覲见及相见之礼等，都纳入宾礼。

嘉礼，主要与人们日常生活和习俗有关，是和合人际关系，沟通、联络感情的礼仪。《周礼》说是用以“亲万民”的。当然，在宗法等级制度下，无论什么礼仪，都随地位的尊卑贵贱而有仪节繁简多寡的不同，不可能对“万民”一视同仁。嘉礼的主要内容有：饮食之礼，婚、冠之礼，宾射之礼，飧燕之礼，脰（社稷祭肉）膾（宗庙祭肉）之礼，贺庆之礼等。

中国古代礼制礼仪后来发展得繁琐之极，书面材料也多不胜数。据《四库全书总目提要》，从十三经中三礼（仪礼、礼记、周礼），到历代统治者所编礼书和礼书研究，共有一百四十八部，二千二百八十三卷。还有二十四史，从《史记·礼书》起，都有礼志。《十通》中也有礼典、礼略、礼考等。《古今图书集成》中礼仪典就有三百四十八卷。而在实际生活中，礼仪的规矩和操作也十分复杂繁缛。

在外国历史上，自从有了国家，也就出现相应的礼仪。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文化特点的礼仪。在各国，礼仪在社会历史中的作用和地位，不一定都似中国那么重大，但也有与中国类似的地方。比如，过去在外国，“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级制定的礼制法律，供权贵奴役驱使就可以了。另外，有些国家的礼仪与宗教文化也有密切关系。促使国外，尤其是西方国家礼仪发生大变，与中国礼仪更显出迥然不同

的,是近代工业化的迅速兴起和商品经济的大规模发展(这同样是促进中国礼仪发生变化的重要原因)。当然,一些历史悠久的西方国家或发达国家的礼仪中,也保留着较深的传统文化痕迹。

三、礼仪的作用实质

由以上“五礼”的简单介绍可以看出,在被称为“礼仪之邦”的古代中国,所谓的礼仪,涉及的范围非常广泛,包含的内容十分丰富,诸如政治体制、朝廷法典、天地鬼神祭祀、水旱灾害祈禳、学校科举,军队征战、行政区域划分、房舍陵墓营造,乃至衣食住行、婚丧嫁娶、言谈举止,无不与礼仪有关,“礼仪”几乎是一个囊括了国家政治、经济、军事、文化一切典章制度和社会生活规则,以及个人的伦理道德修养、行为准则规范的庞大内涵的概念。

礼仪在中国古代社会中的作用广泛而重大,甚至关乎到国家民族的生死存亡,正如《左传·隐公十一年》中所鲜明指出的:“礼,经国家、定社稷、序民人、利后嗣者也。”

值得思考的是,我们的先人给予礼仪如此之高的地位和重视,赋予礼仪如此之大的责任和重托,对礼仪制度进行了长时期、大规模的苦心经营,究竟基于什么考虑?要解决什么问题?达到什么目的?

先秦思想集大成者荀子在其《礼论》中曾说“礼有三本”,即:“天地者生之本”,“先祖者类之本”,“君师者治之本”。礼仪制度正是为着处理人与神、人与鬼、人与人的三大关系而制定出来的。而人与神、人与鬼关系的处理,归根到底还是服务于人与人关系的处理,服从于“治之本”。荀子以对人的本性和由此产生的相互关系的深刻理解分析为基础,科学阐述了“礼”产生的必然性。正像他在《礼论》中所说的:“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,物不屈于欲,两者相持而长,是礼之所起也”。

正是以“礼”产生的必然性为前提和基础,荀子阐明了建设“礼”的必要性和实质性作用。他在《修身》中说:“凡用血气、志意、知虑,由礼则洽通,不由礼则勃乱提侵;饮食、衣服、居处、动静,由礼则和节,不由礼则触陷生疾;容貌、态度、进退、趋行,由礼则雅,不由礼则夷固僻违;庸众而野。故人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁”。

简而言之,中国古代“礼”实质性作用,在于调整、处理人的生存发展关系,使人在宗法等级中安分守己、循规蹈矩、相和共处,以保证社会安宁有序,封建统治稳固长久。

正是为了实现这样的目的,为充分发挥“礼”的作用,所以赋予了“礼”广泛而丰富的内容。大体可分为三个层次:其一,指整个的社会等级制度、法律规定和伦理规范;其二,着重指整个社会的道德规范,所谓“礼者,德之基也”;其三,礼仪、礼节仪式,以及待人接物的规矩和处世之道,也属于中国传统伦理中的“礼”的一个重要方面。

四、儒学与礼仪

儒学是在中国传统文化中占据主导地位的思想意识,影响并渗透了中国传统文化的方方面面。所以,无论是谈到中国古代礼仪的发展,或是论及中国礼仪文化的核心精神和基本特点,都不能不提到儒学。特别是儒学的创始人孔子,对中国古代礼仪的发展,中国礼仪文化核心精神和基本特点的建构,作出了重大贡献。

参照、借鉴曾经秩序井然一统的西周,孔子承继并发展了“周礼”的思想。这种承继与发展表现在:

其一,打破西周“礼不下庶人”的传统,主张对一切人“齐之以礼”。将“礼”推广为整个社会性制度和规范。

其二,孔子所言之“礼”,基本含义是礼仪和礼制,淡化了崇敬鬼神色彩,特别是“以人为本”,强调了人在礼仪中的主体性,突出了现实的社会、政治含义和价值。

其三,最重要的是,孔子不仅仅是将“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”(《论语·颜渊》)作为人们所恪守的外在行为规范,更作为内在的道德理性,主张人们要主动自觉地践行“礼”。

为此,他不仅提出将“礼”与“乐”相结合,用“礼乐”陶冶培养人的情感、精神、人格,更特别地提出“克己复礼为仁”,以“仁”释“礼”。孔子概括总结前人成果并创造性建构了一个以“仁”为核心的道德观念、道德规范体系,与礼仪制度相匹配,强调礼教与德教并重并举,以培养和提高人们遵从和践行礼仪的伦理道德自觉意识,使制度规范——行为模式——道德修养融为一体。

这是因为孔子深刻认识到:“道之以政,齐之以刑,民免而无耻,道之以德,齐之以礼,有耻且格”(《论语·为政》)。意思是说,用政法来诱导他们,使用刑罚来整顿

他们，人民只是暂时地免于罪过，却没有廉耻之心。如果用道德来诱导他们，使用礼教来整顿他们，人民不但有廉耻之心，而且人心归服。正因为出于这样的考虑，孔子虽然怀疑鬼神的存在，但并不否定祭鬼神。他曾说：“祭如在，祭神如神在”，意思是，祭祖先（鬼）就好像祖先真在那里，祭神就好像神真在那里；而“如在”、“如神在”，实际上是说并不存在。但孔子还要肯定和提倡祭祀，讲三年之丧，并不公开否定鬼神存在。这是因为孔子意识到，利用祭祀鬼神，可以达到“慎终追远，民德归厚”的效果。也就是说，通过祭祀制度和活动，人们不但会因认同和崇敬共同祖先而团结，培养和巩固“孝”、“忠”道德，而且会自觉服从统治者的统治及维护、巩固这个统治的宗法制度及各种规范，这就将礼仪、政治与道德教化统一起来了。

概括起来说，孔子最重大的贡献，就是使“以人为本”、“道德立身”成为了中国礼仪文化的基石和灵魂。孔子在《论语》中强调“不学礼，无以立”（《论语·季氏》），他阐述的许多道德规范和道德践行问题，都与“礼”有密切关系，例如：“君子敬而无失，与人恭而有礼”（《论语·颜渊》）；“子曰：‘恭而无礼则劳，慎而无礼则蒺，勇而无礼则乱，直而无礼则绞’”（《论语·泰伯》）。而他直接阐述“礼”的规范和操作，又是与一个人的道德修养密切相关，以其为基础的，如：“席不正，不坐”（《论语·乡党》）；“乡人饮酒，杖者出，斯出矣”（同上）；“朝，与下大夫言，侃侃如也；与上大夫言，诃诃如也。君在，蹶蹶如也，与与如也”（同上）。至于“君子有九思：视思明，听思聪，色思温，貌思恭，言思忠，事思敬，疑思问，忿思难，见得思义”（《论语·季代》），表述的就是礼仪与道德更深的联系了。

孔子的这一思想和精神，其实是中华民族集体智慧的结晶，具有广泛认同性，如荀子也曾指出：“礼者，所以正身也”（《修身》）；“夫行也者，行礼之谓也。礼也者，贵者敬焉，老者孝焉，长者弟焉，幼者慈焉，贱者惠焉”（《大略》）。再如：《礼记·曲礼》说“夫礼者自卑而尊人”；《左传》说“让，礼之主也”（《襄公十三年》），“忠信，礼之器也。卑让，礼之宗也。辞不忘国，忠信也。先国后己，卑让也”（《左传·昭公二年》）……

还应特别提到的是，中国人对礼仪、对道德问题，以及对二者的关系，是深入和提升到哲学层面进行思考的。“天人合一”是整个中国传统文化的哲学内核和基础，中国古人思考任何问题，确立任何理念，都要讲究天人之道、之理，对礼仪、道德也不例外。如“先王之立礼也，有本有文。忠信，礼之本也；义理，礼之文也。无本不立，无文不行”（《礼记·礼器》）；“礼者，理也，文也。理者，实也，本也。文者，华

也,末也”(《二程集·河南程式遗书》卷十二)。这样基于“道”、“理”所阐述的礼仪和道德,往往不仅是立身处世的规范,也兼含了为人处世的智慧。

《论语》中的许多论述,就有这样的特点。如:“事数君,斯辱矣;朋友数,斯疏矣”(《里仁》),“忠告而善道之,不可则止,毋自辱焉”(《颜渊》);“恭、宽、信、敏、惠。恭则不侮,宽则得众,信则人任焉,敏则有功,惠则足以使人”(《阳货》);“子温而厉,威而不猛,恭而安”(《述而》);“君子有三变:望之俨然,即之也温,听其言也厉”(《子张》);“君子所贵乎道者三:动容貌,斯远暴慢矣;正颜色,斯近信矣;出辞气,使远鄙倍矣”(《泰伯》);“质胜文则野,文胜质则史,文质彬彬,然后君子”(《雍也》)。

从以上简要介绍分析看,儒学为中国礼仪文化建构的核心思想确实很有道理的。但是,为什么到了19世纪末20世纪初,儒学礼教却被抨击为“吃人”、“杀人”呢?就像鲁迅先生的《狂人日记》《祝福》所揭露批判的那样。

应该说,孔子等先秦儒学大师,在建构“礼仪——道德”体系时,既考虑到了以血缘宗亲、家国同构为基础的宗法等级制社会的集中和稳固,又考虑了人性道德的完善、提升和人与人相互关系的和谐、有序,并且将二者有机融合为一体。后儒则不然,如董仲舒,只顾阿谀献媚和服务于封建专制,而不惜扭曲健全人性和毁坏人与人自然和谐关系,提出了君权神授、三纲五常、性三品等,并以对“天人合一”荒诞阐释和反科学的“天人感应论”作为其哲学支撑,这就偏离甚至背离了孔子的“礼”的学说中“以人为本”的积极精神,以及“天人合一”中科学思想内核。后来的宋明理学论“礼”,又以另外的形式表现出类似的偏差。中国古代礼仪文化的糟粕即由此来,并且产生了恶劣的负作用。另外一个问题,就是越到后来,礼仪越繁缛、越过于形式化,越来越束缚人正常的行为和生活,越来越成为人的精神负担,越来越阻碍和破坏人与人之间自然、亲和、健康的关系。

五、古今礼仪的关系

从以上的简单介绍分析可知,中国古代所谓的礼仪,具有复杂的内涵,几乎是一个囊括了国家政治、经济、军事、文化等一切典章制度和社会生活规则,以及个人的伦理道德修养、行为准则规范的庞大的体系。

今天的礼仪的范畴已大大缩小了,主要是指礼节和仪式。

但是,今天的礼仪说到底,还是用于处理和调整人与人的关系的。不过,由于今天的社会性质、制度和政治、经济生活,人们的社会关系,以及相应意识形态、思

想观念，与古代中国已有了极大的不同，所以今天的礼仪在理念、准则、内容、规范、形式等方面，都与古代礼仪有了很大的差异。

不过，礼仪的几个基本特征，古今大体相同，比如规范性、层级性、角色性、敬戒性，等等。下面阐述公关礼仪时，会对这几个特征展开说明。

中国古代礼仪文化，与今天中国礼仪文化是不能割断的。对中国古代礼仪文化中维护宗法等级制、扭曲人性和破坏人与人健康关系的糟粕，应该批判，对一些已不适合新的时代生活的内容形式和规范，也应抛弃。但对其中一些有价值的思想理念，还是应该承继，或批判继承、改造创新的。其中，特别是孔子所强调的“以人为本”，将遵守行为举止的礼仪规范，与强化道德人格的修养自觉有机融合统一起来的思想主张，恰恰是今天礼仪建设中本应切实重视、却又恰恰被忽视的一个极为重要的问题。另外，各种方法手段相配合，加强礼仪制度规范贯彻落实的严肃性、有效性，也是可以批判借鉴的。

有些过去的礼仪及相应的道德规范，今天仍不无道理，可以参照遵守。如：

《礼记·曲礼上》：“入竟而问禁，入国而问俗，入门而问讳”；“毋侧听，毋噉应，毋淫视，毋怠荒。游毋倨，立毋跛，坐毋箕，寝毋伏”；“凡与客人者，每门让于客”；“恒言不称老。年长以倍，则父事之。十年以长，则兄事之”；“吊丧弗能赙，不问其所费；问疾弗能遗，不问其所欲；见人弗能馆，不问其所舍。赐人者不曰‘来取’，与人者不问其所欲。”

扬雄《法言·修身》：“或问：‘何如斯谓之人’？曰：‘取四重，去四轻，则可谓之人。’曰：‘何为四重？’曰：‘重言，重行，重貌，重好。言重则有法，行重则有德，貌重则有威，好重则有观’。‘敢问四轻？’曰：‘言轻则招忧，行轻则招辜，貌轻则招辱，好轻则招淫’。”

吕坤《呻吟语·修身》：“心术以光明笃实为第一，容貌以正大老成为第一，言语以简重真切为第一。”

朱熹、刘清之《小学·嘉言》：“一、人附书信，不可开拆沈滞。二、与人并坐，不可窥人私书。三、凡人人家，不可看人文字。四、凡借人物，不可损坏不还。五、凡吃饮食，不可拣择去取。六、与人同处，不可自择便利。七、见人富贵，不可叹羨诋毁。凡此数事，有犯之者，足以见用意之不肖，于存心修身大有所害。”

屠义时《童子礼·饮食》中说：“凡饮食，须要敛身离案，毋令太迫。从容举箸，以次著于盘中，毋致急剧，将肴蔬拨乱。咀嚼，毋使有声，亦不得恣所嗜好，贪求多

食。安放盥箸，俱当加意照顾，毋使失误堕地”。

李毓秀《弟子规》中说：“长者立，幼勿坐，命乃坐。尊长前，声要低，低不闻，却非宜。……问起对，视勿移”；“或饮食，或坐走，长者先，幼者后”；“用人物，须明求，倘不问，即为偷；借人物，及时还；人借物，有勿愠”；“人不闲，勿事搅，人不安，勿话扰。”

当然，无论是理念原则还是规范形式，当代礼仪文化的建设，更主要的依据还是今天物质文明、精神文明和政治文明的建设，要适应改革开放、和谐社会构建和中华民族伟大复兴的需要。

第二节 公关礼仪

一、公关与礼仪

(一) 公关的含义和实质

现在人们常说的“公关”，简单说，就是处理公共关系的行为活动。具体一点说，就是特指运用有控制的信息传播，通过影响人们的心理活动，调整相互的心理关系，进而调整、改变人们在社会公共事务和公共生活中的生存发展关系。

上面这段话中所说的“人们在社会公共事务和公共生活中的生存发展关系”，就是所谓的“公共关系”。

公共关系是人际关系的一个组成部分。人际关系，就是人与人之间的关系。说到底，公共关系还是人与人的关系，所以一个人处理人际关系的基本素质和能力，会渗透并表现在他对公共关系的处理及结果中。

人际关系中，还包括非公共关系部分，主要指父母子女夫妻等家庭或血缘宗亲关系，以及朋友等私人关系，这些关系也难免渗透进公共关系的处理中，所起的作用，会是负效应，也会是正效应。

需要说明的是，“公共关系”这个概念，是20世纪80年代初，随着改革开放，美国《公共关系学》传入中国而进入中国的。处理公共关系，其实有经济、政治、法律、乃至暴力、军事等多种方式和手段；但美国的《公共关系学》，专门研究阐述以传播（主要是大众传播）的方式和手段处理公共关系，所以现在一提“公关”，就是特指用

信息传播的方式和手段处理公共关系的行为活动。

在中国,现在人们一提“公关”,往往会想到宴请、送礼等,甚至对“公关”印象不好。公正地说,现在的宴请、送礼等公关方式中,确有不正之风,甚至腐败现象;但这并不意味着宴请、送礼不是公关方式,并不意味着正当健康的公关就要排斥正常的宴请、送礼;宴请、送礼也是一种信息传播的形式,或为公关传播(沟通交流)提供机会和条件。当然,公关,即公关行为活动有许许多多方式和形式,绝不仅仅是宴请、送礼。

(二)公关与礼仪的关系

虽然礼仪不都是公关,公关不都是礼仪,但不会有人否认公关与礼仪之间的密切联系。这种密切联系主要表现在两个方面。

1. 原理和原则上的联系。人的任何有效的社会行为活动,都内含一定科学原理,又依据一定正确原则进行和实施。公关和礼仪都是人的社会行为活动,二者的密切而且深刻的联系,主要在原理和原则方面。

公关行为活动要想有效,必须依循四个基本原理:相互供需,相对均衡,恰宜角色,适应制动(参见:白巍主编《普通高等教育“十一五”国家级规划教材·普通公共关系学》,中国财政经济出版社,2007年10月版)。

这四个原理与礼仪应遵循的原理不但近似,甚至相同。比如,礼仪强调“敬”、“恭”,相互尊重,不仅仅是形式上的相互恭敬,更在于相互尊重人格尊严、权利利益及其自主性,这与“相互供需、相对均衡”在核心思想上是一致的。再如,公关行为活动中,要求公关主体及参与者,必须扮演恰宜角色;礼仪也具有角色性、层级性的特点和要求。至于公关“适应制动”的原理,也适用于礼仪,不是有“你敬我一尺我敬你一丈”、“来而不往非礼也”的说法吗?下面谈到的握手、递名片、打招呼等礼节,就藏着“适应制动”的道理。

说到底,公关行为活动的中心内容和目的是处理“关系”;而正如荀子所深刻分析的,礼仪的主要功能和作用也在于处理“关系”。所以二者应该说有一母同胞的血缘关系。

因为公关行为活动对“关系”尤其是处理的研究更专门化、更深入些,所以礼仪、起码是公关礼仪,我以为更应服从和遵循公关原理。

公关行为活动要坚持的一些正确原则(参见:白巍主编《普通高等教育“十一五”国家级规划教材·普通公共关系学》,中国财政经济出版社,2007年10月版),

同样也是公关礼仪制定规范和实施操作应贯彻的原则。例如,“自强自立、相互尊重”的原则,“遵纪守法、道德互律”的原则,“和而不同、有限交往”的原则。“有限交往”,就公关礼仪行为和活动,无论在内容和形式上,都要恰当、适度、中肯。再如,“规范运作、健康文明”,“科学运筹、务实创新”,也是公关礼仪行为,尤其是礼仪活动应该解决处理好的问题。

2. 方式和形式上的联系。公关行为活动的方式和手段主要是传播,公关传播有三种主要类型:大众传播、人际传播和行为活动传播。这三种类型的传播都涉及了礼仪问题。主要表现在两方面:一是传播活动在方式和形式上要讲一定的礼仪规范;二是把礼仪行为活动作为公关传播方式、形式。

首先,公关传播活动要遵守一定的礼仪规范。比如,利用电视等大众传媒进行公关传播时,要特别注意语言礼仪,而在新闻发布会、论坛、会议、会见、访问、庆典、宴请等公关活动中,不仅要注意语言礼仪,而且要注意着装、化妆、佩带饰物等形象方面的礼仪规范,介绍、握手、行走、坐姿、饮食等言行举止等方面的礼仪规范,以及活动形式、程序方面的礼仪规范。不注意这些方面的礼仪规范,或者失当,就会影响公关传播、乃至整个公关行为活动的效果。

其次,礼仪行为活动还能起到特殊的传播作用,成为公关传播的特殊方式、形式。比如,刻意的着装、化妆和佩戴饰物,实际上都有向他人传播信息、影响相互关系的作用。更不用说,人的言语、表情、手势、坐姿、立态、动作等,往往成为有意识向他人传播信息、调整相互关系的特殊方式。至于纪念会、庆典等仪式,舞会、宴请礼仪活动形式或方式,其实也是进行公关传播的形式、方式,或者为公关传播的进行创造条件。

二、公关礼仪的特点和要求

公关礼仪的特点和要求,除了反映人际交往的一般规则和要求,更取决于公关行为活动处理公共关系的特定内容、原理和原则。公关礼仪的特点及要求主要是:规范性、层级性、角色性、敬戒性、恰宜性。

(一)规范性

其实,任何正常的社会行为活动都具有规范性,但由于礼仪形成和作用的特殊性,尤其公关礼仪是直接服务、服从于公共关系的处理的,所以规范性更为突显、更

被人们所重视和强调。

公关礼仪的规范性,实际上涉及两方面内容。一方面,是处理公共关系时,人人要遵守的种种“游戏规则”或是说“规矩”。这些“游戏规则”、规矩,有些是可以直观和直言的,但也有许多是只能意会而难以言明的。另一方面,尤其是指公关礼仪在操作的方式、形式上,特别强调规范与标准,不仅严格,而且具有模式化倾向,甚至有某些形式主义色彩。

操作方式、形式的规范性、模式化,又表现在许多方面。比如,个人的着装、化妆、佩戴饰物、举止体态等;相互间的介绍、迎送、招待、交谈、赠礼等;会见、谈判、访问、参观、论坛、庆典、宴会、联谊会等不同功能类型的礼仪活动的不同运作,及其相应的级别规格、规模样态、项目程序、场所布置、座次安排,等等。

下面这个案例,可使我们窥见一斑。

江梅梅从外语学院分配到 W 国使馆当翻译,上班第一天,就受到礼仪规范的深刻教育。

那天,江梅梅刚在办公桌前坐下,就收到 F 国举办国庆招待会的请柬,让 W 国大使出席。大使让江梅梅回话:同意出席。江梅梅按请柬回执的电话号码,打过去告诉对方。过了一会儿,大使像不放心似的,把江梅梅叫过去,询问刚才的事是怎么处理的?江梅梅老实地回答:“已给对方打过电话”。大使不高兴了,说打电话的方式不够礼貌,现在你处理的每一件公务,都关系到我们国家的声誉,你必须小心谨慎,严守规矩。于是江梅梅郑重其事地写了一份回执,送给大使过目。大使仍不满意,说光注明出席还不行,还要有一句颇为热烈的贺词。江梅梅马上补写了贺词,满怀自信地又一次呈给大使。没想到大使仍挑出了毛病:你没有说清什么时间去。江梅梅马上加上了“按原定时间到会”的字句。大使一看,连声地“**No, No**”不止。说在外交文件上,不能用“原定时间”的说法,必须复述对方规定的时间、地点,以示正规和对该事务的重视。当江梅梅做了第 5 次修改后,她长长地出了一口气。心想,这回可是天衣无缝、尽善尽美了。谁知,没过 10 分钟,大使又一次叫她去,说:“鉴于前任大使与 F 国大使私交甚好,我准备提前 5 分钟到达,请按这个意思再发一个回执。”江梅梅心里暗暗叫苦:哇!一张回执,整整折腾了 6 次!

——别看折腾了 6 次,江梅梅可学到了不少学校里学不到的公关知识,锻炼了公关实践能力。大使并不是吹毛求疵,他的每一项要求都是科学、合理、合情的,是符合公关原则和公关礼仪规范的。这个例子告诉我们:第一,要熟知公关礼仪规