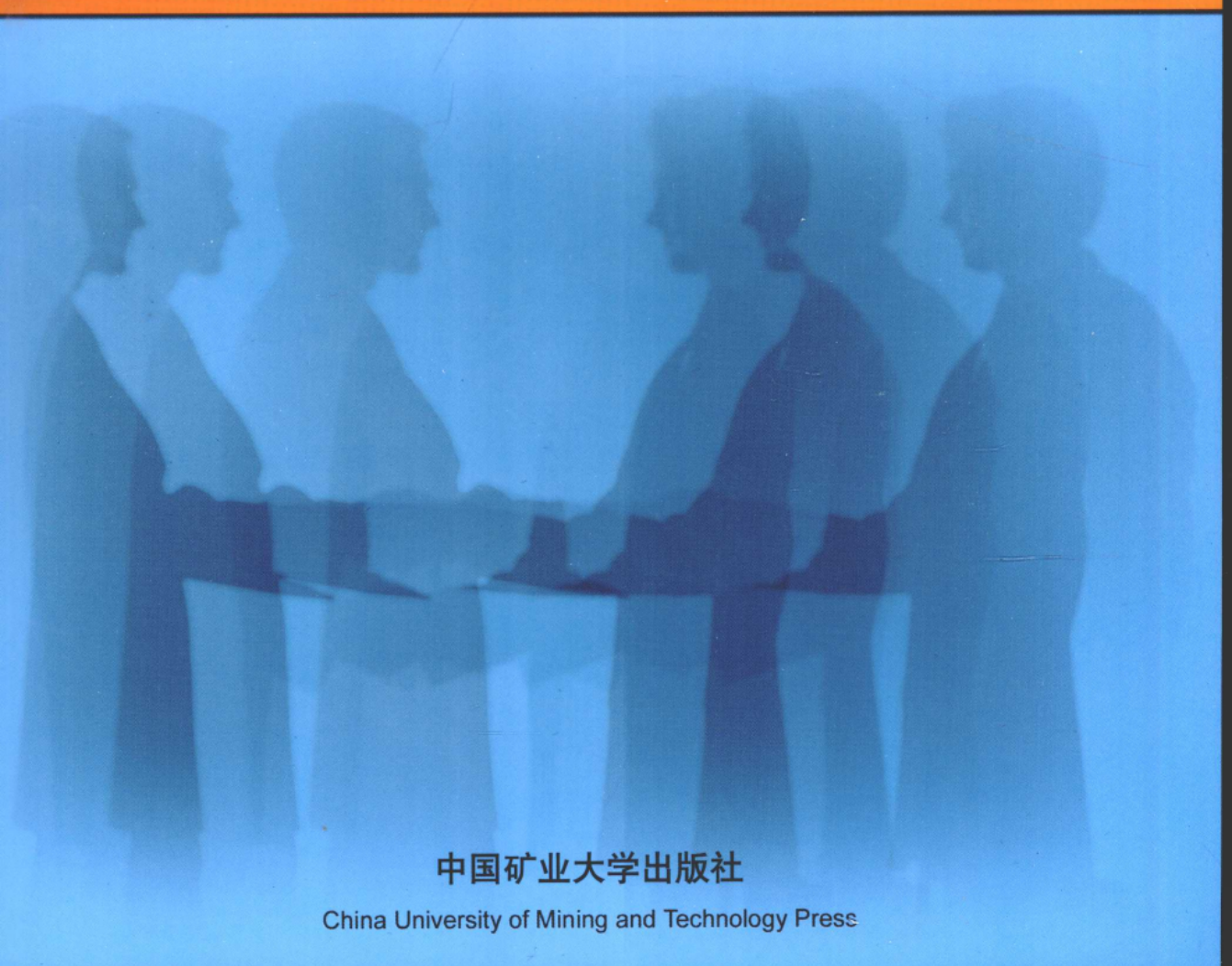


新世纪高等职业教育规划教材

公关礼仪

Gongguan Liyi

陈荣邦 主编



中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

Gongguan Liyi

China University of Mining and Technology Press

责任编辑 刘红岗 郭 玉 封面设计 肖新生



ISBN 978-7-5646-0418-9



9 787564 604189 >

定价：30.00 元

新世纪高等职业教育规划教材

公关礼仪

主 编 陈荣邦

副主编 杨瑞杰 毋 赞

中国矿业大学出版社

内 容 简 介

本书为新世纪高等职业教育规划教材,主要介绍了公关活动中应掌握礼仪的基本知识,结合社交、公务、商务和公关等活动,对公关礼仪的规范进行了详细的讲解。全书共 11 章,主要包括:绪论、形象设计礼仪、服饰礼仪、谈吐与体态礼仪、往来礼仪、会面礼仪、娱乐礼仪、出行与职场沟通礼仪、礼仪文书、涉外礼仪、中外礼俗举要和附录等内容。该书系作者结合多年的教学与社会公关经验,多方搜集资料编撰而成,具有较强的系统性、可操作性和实用性。

本书力求公关礼仪理论与青年学生的社会交往实际相结合,旨在利用礼仪知识来培养青年学生的审美情趣和沟通技巧,是高职高专开展素质教育的理想教材,也可供广大读者在社会交往中学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪/陈荣邦主编. —徐州:中国矿业大学出版社,
2009.8
ISBN 978 - 7 - 5646 - 0418 - 9
I. 公… II. 陈… III. 公共关系学—礼仪 IV. C912.3
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 131586 号

书 名 公关礼仪
主 编 陈荣邦
责任编辑 刘红岗 郭 玉
责任校对 张海平
出版发行 中国矿业大学出版社
(江苏省徐州市中国矿业大学内 邮编 221008)
网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com
排 版 中国矿业大学出版社排版中心
印 刷 江苏徐州新华印刷厂
经 销 新华书店
开 本 787×1092 1/16 印张 21 字数 498 千字
版次印次 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷
定 价 30.00 元

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

前 言

礼仪,是人类社会文明发展的重要成果之一,是实现人际、群际、国际关系和谐的有效手段之一。中国是一个具有五千年悠久历史的文明古国,讲“礼仪”重“交际”的传统源远流长,世代沿袭,绵延古今。

马克思说过:“社会的生产和生活是以个人之间的交往为前提的”,随着市场经济的迅速发展,现代科技的发达,当代人际交往的规模、范围日益扩大,频率不断加快,交往的内容、形式出现了许多新情况、新特点、新要求。探索人际交往的规律、方法和技巧,成了人们学习、工作、生活的迫切需要。2001年10月,中共中央公布的《公民道德建设实施纲要》,明确把“明礼诚信,团结友善”作为公民20字基本道德规范的重要内容,并指出:“开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的言行举止,有着重要的作用。”这说明,在现代社会,明礼循礼已成为个人或组织树立自身形象,赢得他人和社会尊重的前提,同时也是事业获得成功的重要条件。

孟子说过:“其交也以道,其接也以礼”。他告诉我们,人际交往要遵循一定的法度和礼规。随着改革大潮的冲击和对外开放步伐的加快,许多人的交往观念和交往价值发生倾斜,如果缺乏交往能力,不讲究交往方法,不讲究交往礼仪,就会影响和谐融洽的人际关系建立。

实践证明:学习礼仪规范,掌握交往技巧,提高交往艺术,增强交往能力,争取交往成功,不仅能丰富生活,陶冶情操,净化思想,促进身心健康,促使人积极向上,增强辨别真善美与假恶丑的能力,而且能使人们的生活更加有序,人际沟通更加高效,人际关系更加融洽,从而有助于创造价值、发展事业,促使经济发展、社会和谐、文明进步。

在公关活动中,公关人员要保持良好的人际互动,构建和谐人际关系,就必须学习礼仪、掌握礼仪、恰当运用礼仪,做到诚实而不虚伪,善良而不恶意,热情而不轻浮,宽容而不嫉妒。注重礼仪、讲究礼仪,不仅能美化个人形象,增加个人魅力,提升个人的职场竞争力,而且能优化组织环境,提高组织知名度,增加组织美誉度,增强市场竞争力。同时,在世界日益成为“地球村”之际,礼仪不仅成为我国人民走向世界、与世界交往的名片,而且也成为改善投资环境、提升国家形象、实现友好往来的重要组成部分。

本书根据国家高职高专素质类教材教学大纲的要求,结合当前高职高专教学的特点和需要,紧密联系经济社会发展的实际,以培养学生交往能力为重点,博采众长,兼容并蓄,归纳了当代中外礼仪的基本知识,突出实用性,强化操作性,不仅可作高职高专教材,亦可方便不同读者学习使用。

本书在编写过程中,作者查阅了大量文献,吸收并借鉴了相关教材及专家、学者在公关礼仪方面的研究成果,还引用了部分资料,在此,谨向其作者表示感谢。

本书由河南理工大学高等职业学院(河南工程技术学校)陈荣邦主编,河南理工大学高等职业学院(河南工程技术学校)杨瑞杰、焦作师范高等专科学校毋赧为副主编。编写的具体分工为:第一、第六、第七、第八章由陈荣邦执笔;第二、第四、第九、第十一章及附录由杨瑞杰执笔;第三、第五、第十章由毋赧执笔;全书由陈荣邦通改和定稿。

由于编写时间仓促,加之我们水平有限,书中缺点和错误在所难免,敬请同行专家和广大读者批评指正。

编者

2009年5月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼仪概述	1
第二节 学习礼仪知识 提高综合素质	10
思考题	14
第二章 形象设计礼仪	15
第一节 仪表美	15
第二节 仪态礼仪	19
第三节 表情仪态礼仪	25
第四节 仪容礼仪	36
思考题	44
第三章 服饰礼仪	45
第一节 服饰穿戴的礼仪原则	45
第二节 服装的面料与类别	48
第三节 色彩的搭配	51
第四节 服装穿着礼仪与技巧	56
第五节 服饰运用的礼仪与技巧	60
思考题	66
第四章 谈吐与体态礼仪	67
第一节 谈吐	67
第二节 交谈的要领	73
第三节 交谈的艺术	77
第四节 倾听的艺术	89
第五节 体态语	92
思考题	95
第五章 往来礼仪	96
第一节 拜访迎送礼仪	96

第二节	问候与探望礼仪·····	102
第三节	婚丧寿庆礼节·····	104
第四节	馈赠礼仪·····	109
第五节	送花礼仪·····	116
第六节	通讯联络礼仪·····	122
	思考题·····	128
第六章	 会面礼仪·····	129
第一节	介绍·····	129
第二节	称呼·····	134
第三节	通用的会面礼节·····	136
第四节	区域性会面礼节·····	139
第五节	致意·····	145
第六节	名片礼仪·····	147
	思考题·····	151
第七章	 娱乐礼仪·····	152
第一节	聚会·····	152
第二节	舞会礼仪·····	153
第三节	晚会礼仪·····	157
第四节	集会礼仪·····	159
第五节	宴会礼仪·····	162
第六节	宴请与赴宴·····	171
第七节	饮用礼仪·····	179
	思考题·····	183
第八章	 出行与职场沟通礼仪·····	184
第一节	出行礼仪·····	184
第二节	职场沟通礼仪·····	197
第三节	面试沟通技巧与礼仪·····	206
	思考题·····	214
第九章	 礼仪文书·····	215
第一节	礼仪文书含义及要求·····	215
第二节	邀约类礼仪文书·····	217
第三节	致辞类文书·····	223
第四节	贺吊类文书·····	229

思考题·····	236
第十章 涉外礼仪 ·····	237
第一节 涉外交往中应遵循的基本原则和礼仪要则·····	237
第二节 外国人的姓名和称呼·····	239
第三节 涉外接待与会谈·····	243
第四节 涉外宴请·····	246
第五节 涉外文艺晚会与舞会·····	250
第六节 国际礼宾次序与国旗的悬挂·····	253
思考题·····	256
第十一章 中外礼俗举要 ·····	257
第一节 世界主要国家的礼俗与禁忌·····	257
第二节 习俗礼仪·····	267
第三节 我国少数民族的习俗与禁忌·····	282
思考题·····	284
附录一 ·····	285
附录二 ·····	294
附录三 ·····	295
附录四 ·····	303
附录五 ·····	304
附录六 ·····	305
附录七 ·····	307
附录八 ·····	308
附录九 ·····	309
附录十 ·····	310
附录十一 ·····	311
附录十二 ·····	312
附录十三 ·····	313
附录十四 ·····	315
附录十五 ·····	316
附录十六 ·····	317

附录十七·····	318
附录十八·····	319
附录十九·····	320
附录二十·····	321
附录二十一·····	322
附录二十二·····	325
参考文献·····	327

第一章 绪 论

中国是人类文明发祥地之一,也是一个具有五千年悠久历史的文明古国,素有“泱泱大国,礼仪之邦”的美誉。讲“礼”重“仪”的传统源远流长,绵延古今,世代沿袭。礼仪使人们的生活井然有序,使人际关系和谐融洽。作为一名公关人员,在公关活动中,掌握并恰当地运用礼仪规范,不仅能美化个人形象,提升个人的职场竞争力,而且能提高知名度,增加美誉度。学好公关礼仪,增加个人魅力,优化企业形象,正日益成为市场竞争取胜的一个重要法宝。

第一节 礼仪概述

礼仪作为一种行为规范或行为模式,在人类社会生活的各个方面都发挥着重要的作用。在漫长的人类历史长河中,礼仪的内容和形式一直在发生着变化,它始终是人类社会生活须臾不可或缺的要素之一。

一、礼仪的含义

众所周知,人是社会中的人,“是一切社会关系的总和”。作为社会群体的成员要生存、发展,进而感受到自身的尊严和价值,就离不开人际交往。诚如马克思所说:社会是人们交往作用的产物。同做游戏一样,要进行愉快的交往,达到融洽和谐、互利共赢的目的,就需要遵循一定的规则。没有规则,人际交往无章可循,难免各行其是。而礼仪被公认是协调人际关系的行为准则,是人际交往的通行证和金钥匙。没有礼仪,就没有人际交往的进行,更谈不上事业的成功。要想真正了解礼仪,首先要搞清楚与礼仪相关的几个基本概念的含义。

(一) 礼、礼仪

“礼之名,起于事神。”《说文·示部》解释:“礼,履也,所以事神致福也”。其本意指敬神,表示敬意的活动,泛指奴隶社会、封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。“礼者,敬人也”。礼的本质是“敬人”、“尊重”,含有关心、友好、敬重、谦恭、体贴之意。在日常生活中,礼要求人们以尊重为本,这是礼仪的核心,在人际交往中,礼要求人们既要尊重别人,也要尊重自己。

要将内心对人的尊重之意、友善之心表达出来,就需要一定的形式。所谓仪即恰到好处向别人表示尊重的形式,或者说是规范的沟通技巧。所以我们说:凡是把人内心待人接物的尊敬之情,友善之意,通过美好的、规范的形式表达出来的行为,都是礼仪的行为。

所谓礼仪,即人们在人际交往中用以律己、敬人的约定俗成的行为规范和程序。说得通俗点,即人们在各种场合的“讲究”、“规矩”、“原则”、“程序”、“习俗”、“风尚”、“礼貌”、“礼数”、“礼俗”、“仪礼”等都可归到礼仪的范畴中,都可以说是礼仪的别称。

早在我国古代,人们已认识到可以把“礼”分为礼之质与礼之仪两部分。所谓礼之质指的就是礼的内容和精神,又称礼之本;礼之仪则指的是礼的形式,又称礼之文,礼之数。在这方面孔子的思想最有代表性,他曾提出“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”(《论语·雍也》)的重要思想。在他看来,只有仁的内容而无必要的礼的形式就会显得粗野,而只有礼的形式没有仁的内容就会变得虚浮,只有把内容和形式完美地统一起来,才是君子之人。孔子的这一思想对于认识礼和仪的关系具有重要意义。

礼是一个非常宽泛的概念,在一般人的表述中,与“礼”有关的概念最常见的有礼貌、礼节及礼仪三种。大多数情况下,三者可混合使用。但从内涵上来看,三者既有联系又有区别。

(二) 礼貌、礼节、仪式

(1) 礼貌,指人们在人际交往过程中以得体的言语,恰当的动作表达对人敬重和友善的行为方式,是一种使自己和别人都感到愉悦的行为举止和内在修养。孟子说:“迎之致敬以有礼,则就之;礼貌衰,则去之。”东汉经学家赵歧解释说:“礼者,接之以礼也;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”意思是说,在人际交往中,待人处事要文雅有礼,言谈举止要恭谨谦虚。台湾现代礼仪学者杨允祚指出:“一个人能经常面带微笑,言谈举止诚恳谦和便是礼貌。”德国剧作家、思想家歌德曾说:“一个人的礼貌就是一面照出他的肖像的镜子。”由此可知,礼貌是文明行为的起码要求,是礼仪的基础。它体现了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌包括礼貌语言和礼貌行为。礼貌语言是要求人们说话和气谦虚,言谈得体,多用敬语,不讲粗话和脏话。如使用“请”、“谢谢”、“您好”、“女士”、“先生”、“老师”等敬语;使用“欢迎光临”、“我能为您做些什么”等谦语;使用“贵姓”、“令尊”、“令堂”等雅语。由此看来,礼貌语言是一种有声的行动。

礼貌行为则是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、拥抱、接吻、鼓掌等。礼貌行为需要通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。在人们交往时讲究礼貌,就能使大家相处和谐、愉快。反之,就容易使人产生反感,甚至会引起不必要的冲突。

(2) 礼节,指待人接物的行为规矩,是礼貌的具体表现形式。包括待人接物、应对进退的方式,招呼 and 致意的形式,社交场合的仪表、举止、风度等。我国古代讲究进退有度,尊卑有别,这带有明显的社会等级性质。现代的礼节,则是在平等互尊基础上的行为规矩。

礼节的要求是要熟知各国、各民族的礼节,了解各民族的风俗习惯。在国际上,由于各国风俗习惯和文化传统的不同,具体礼节的表达有很大差异。例如,我国的握手礼、点头礼;日本、朝鲜的鞠躬礼;欧美国家的拥抱、接吻礼;南亚国家的合十礼;少数国家的吻手礼、吻脚礼、拍肚皮、碰鼻子礼等,这是礼节的不同表现形式。

(3) 仪式则是礼的秩序形式,即在比较大的场合举行的具有专门规定的程序化行为规范的活动的。它是一种较为正式的礼节形式,体现着主办者对所含内容的重视程度,同时也表达出主办方一定的思想、情感或愿望。在举行仪式时,要遵循严格的规范化、程式化标准。例如,古代的帝王上朝、官员出行、祭祀鬼神等仪式;现代的升旗仪式、奠基仪式、举行开业典礼等都是比较隆重的仪式。仪式的内容和形式按目

的不同分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

总之,礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式,它们相辅相成,互有联系。礼貌、礼节、礼仪都有一个“礼”字,是人们在交往中,相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、体贴人。其区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范;礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求;礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式。

孔子说:“博学于文,约之以礼。”遵行礼仪就必须在思想上对交往方有尊敬之意;谈吐举止上懂得礼仪规矩;外表上注重仪容、仪态、风度和服饰;在一些正式的礼仪场合,还须遵循一定的典礼程序等。正如闻名世界的《西方礼仪集萃》的编者埃米莉·波斯特所言:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得和易近人。”在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力,体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊敬程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

二、礼仪的起源与发展

礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。礼仪的形成与发展经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。揭示礼仪的起源及其历史演变,有利于我们深刻地把握礼仪的本质,全方位地了解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃更好地指导现代公关礼仪的实践。

(一) 礼仪的起源

礼仪起源于人类最原始的两大信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。礼仪是原始人类为祭祀天地神明,保佑风调雨顺,祈祷祖先显灵,拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。在原始社会,生产力水平十分低下,人类的思维尚处于低级阶段,因而对自然界的认识是朦胧的、模糊的;而对自然界中的各种事物和现象,如日月、星辰、山川、河流、风雨、雷电等,由于不能解释而作为崇拜的对象。当人类的思维发展到一定阶段时,人们才把日月星辰归于天,山川湖海归于地,并配以各种神灵的名称。为了表示对天地的敬仰,祭祀便产生了。所以说礼起源于原始社会中氏族公社举行的宗教祭祀活动。天地观念产生之后,人们必然去思索天地的起源。出于原始的万物有灵意识,于是人们便创造出了“盘古开天辟地”、“女娲炼石补天”的神话传说。人们在不断认识周围世界的同时,也在不断认识自己。为了说明人的精神活动和解释生死现象,于是又产生了鬼神之说。即人死后肉体为鬼,精神为神;祖先死后,灵魂不死。先人的灵和物的灵结合在一起,物就成了祖先意志的代表,成为部落或氏族的保护神。对于祖先的祭祀方法是立宗庙。“庙之言貌也,宗庙者,先祖之尊貌也”(《礼记·祭法》)。后来,宗庙就演变成了祖先牌位。因此,祭祖在古代是最为隆重的礼仪。综合考古学、民族学的材料可以发现,约在公元前 21 世纪夏朝产生之前,我国的原始民族在游牧生活中就已经形成了一些对后世颇具影响的礼仪规范。原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时期均有雏形。据考证,距今约 50 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御寒,把贝壳穿起来挂在脖子上来满足审美的要求。族人死了,要举行宗教仪式并在死人身上撒赤铁矿粉。这是迄今为止在我国发现的最早的丧葬仪式。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪已初具规模。根据半坡遗址和姜寨遗址提

供的民俗学资料表明,那个时代,人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人在右边。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人仪式。

炎黄时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。这一时期是我国原始社会后期,是私有制、阶级和国家逐渐形成的时期,因而反映在礼仪上,也是由氏族社会的交际礼仪向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期。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》说:“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不起而王。神农既后,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝为君臣上下之义,父子兄弟之礼,夫妇匹配之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也。”足见当时社交礼仪之盛。

尧舜时代,国家已具雏形,同时民间交际礼仪得到了进一步的发展。延续几千年的重要礼节,如拜、揖、拱手等,此时已广泛运用于社交活动之中。据文献记载,尧舜时代的礼仪已经具有了系统性。《书经·虞书·舜典》说:“慎徽五典,五典克从,纳于百揆。”即为官者必须具“五典”完美。所谓“五典”,指父义、母慈、兄友、弟恭、子孝等,或说父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信。由以上可见,早在公元前21世纪的原始社会,礼仪文化就已在中华大地上深深地扎下了根。

(二) 礼仪的形成与发展

作为意识形态的礼仪,它是一个历史的范畴。它世代相传,并随着社会政治、经济状况的变化而不断发展变化。

1. 礼仪的形成

礼仪形成阶段,主要在夏商周时期。这个时期礼仪的特征,已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,跨入了全面制约人们行为的领域。

古人有言:“中国有礼仪之大,故称夏,有服章之美,故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。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,尊天法祖不仅在当时,在中国整个古代社会都是不可违背的观念,表现这一观念的“礼”,就是“祭祀”,商的“礼”主要是用来祭祀祖先和天神的。西周时期继承了夏、商代之“礼”,又赋予“礼”新的内容,使“礼”的内容逐渐演化、充实,用以调整人们之间的关系。到周公时代的周礼,已比较完善。记载礼仪的书籍“三礼”(即《仪礼》、《周礼》、《礼记》三部著作)的出现,标志着“周礼”已经达到了系统完备阶段。《仪礼》中的内容分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗。《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。《周礼》是我国历史上第一部记载“礼”的书籍,为后世儒家的经书。这些典章制度不仅从文字上确立了礼制的历史,而且还从概念上承认了包括交际礼仪在内的礼俗历史。《周礼》中的内容为天官、地官、春官、夏官、秋官之职掌,实则经纬万端,包举万事万物,是一部治国安邦的法典。这三部“礼”书,特别是《周礼》,对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为都起到不可估量的示范作用。

2. 礼仪的发展

周代后期,礼仪开始分流,礼仪制度成为国礼,交际礼仪所在的礼俗逐渐成为家

礼。春秋时期,夏商周之礼在许多场合废而不行,一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼,学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子等为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序及划分的意义以及与之相适应的礼仪规范、道德伦理等,整理了一整套珍贵的礼仪典籍和论说资料。一直延续到秦、汉至清末时期,都是以儒学为基础的封建礼仪,突出君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱关系的等级制度。其重要特征是:尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在当时的社会生活中,真正对人起约束作用的是“三纲五常”。所谓“三纲”,即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;所谓“五常”,就是仁、义、礼、智、信。从“三纲五常”中,又引申出君贤臣忠、父慈子孝、兄谦弟恭、夫唱妇随、朋信友诚,概括为忠、孝、节、义。

礼教文化是这一时期“礼”的核心和基本内容。礼教文化的根本思想,就是“天地君亲师”。它教人去服从,即服从天地的法则,服从君王的统治,服从祖先的训诫,服从先师的教诲。这些道德法则细化为具体的行为规范,就是各式各样的礼仪,通过其繁文缛节的形式,把人们的行为纳入封建道德的轨道,把人们教化成“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的精神奴隶。在漫长的历史演变过程中,封建统治阶级运用这一礼教文化,调节、整合、润滑人际关系,作为一种无形的力量约束着人们的行为,使劳动人民循规蹈矩地伏首称民,达到国泰民安的目的。但是随着社会的发展,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展,阻碍人民平等交往,禁锢思想自由的精神枷锁。

辛亥革命的胜利,结束了统治中国两千多年的封建专制制度,政治制度发生了根本的变革,新的礼仪礼俗也随之出现。于是,人们又掀起了改革封建礼教的热潮,强烈要求革除陈旧落后的礼仪,倡导既便于人们相互交往,又能体现相互尊重的新礼仪。

这一时期的礼仪,体现了近代民主、自由、平等的原则。因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观念,开始渗透到社会生活中的各个方面;人们的思想得到了解放,积极地提倡新的习俗、新的礼仪。

在礼仪内容上,近代礼仪既消除了封建社会的种种陈规陋习,又采取了一系列废除旧礼仪的措施,如剪除长辫、禁止缠足、保障人权、严禁鸦片、改变称呼、废止跪拜礼等。同时,还拟订了新的国家礼制和民间礼制,实行了新礼仪,如鞠躬、请安、握手、鼓掌等。这些变化,反映了近代礼仪已开始趋向简单化和规范化。近代礼仪借鉴和吸收了适合中国国情的西方礼仪之长,顺应了社会潮流和世界潮流的发展,因而有效地促进了中华民族和世界各民族的友好交往。

1949年10月1日新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个崭新的历史时期。人民当家做主成为国家的主人,由此建立了平等、亲密的同志关系和新的礼仪风范,反映了崭新的社会关系和时代风貌。目前,我国对国务活动、重要事件的仪式、程序等都做了具体规定。20世纪80年代以后,我国恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式。1990年6月通过了国旗法,对悬挂国旗、升国旗等细节要求做出了规定。国家的重大活动仪式、日常行政、经济、文化、军事节日等活动中执行的各种公务礼仪不断完善;社交礼仪和各种节庆活动推陈出新,各种新颖、规范的礼仪形式生动地体现了现代礼仪文化的生命力。我们党提出的社会主义

精神文明,是迄今为止历史上最高尚的文明礼仪。精神文明建设的首要任务就是塑造人,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的新时代公民。我们在建设社会主义精神文明的过程中,着重提倡“五讲四美”,充分体现了我们国家注重礼仪、讲究礼仪的内涵。

三、礼仪的基本特点

(一) 民族性

礼仪的内容大都以约定俗成的民风习性、特定文化为依据,它集中地体现了本民族的心理、文化和习惯,折射着一个民族的风范和心态。从这个意义上讲,礼仪反映了一个国家、一个民族的文明、文化和社会风尚。在交际活动中,除了要注重业已形成并被广泛认可的通用的礼仪规范和准则外,同时还应当继承和发扬本民族的优良礼仪传统。这样做,非但不会与通用礼仪规范相悖,相反,会使交际对象感到更加亲切,倍增友善情谊。

(二) 多样性

现代社会人际交往的丰富多彩,构成了礼仪规范的多样性。随着社会交往环境、时间、对象等的不同,分别适用不同的礼仪规范。从见面的礼仪来说,不同的国家、地区就有握手、鞠躬、拥抱、合十、拱手等样式。另外,民族的多样性、国家的多样性、宗教的多样性,无不是造成礼仪多样性的原因。

(三) 传承性

传承性是礼仪的重要特点。今天的众多礼仪规范并非一天形成的,而是将人类长期交往中的习惯以准则的形式固定下来,或经过长期的发展和变革形成了适应今天社会的形式。这是人类长期积累的财富,是社会进步和文明的标志。任何传统文化无不具有两重性,我们要充分肯定和借鉴我们祖先崇尚礼仪、讲究礼仪、待人以诚、处世以礼的传统美德,对传统礼仪文化要坚持,取其精华,去其糟粕。

(四) 差异性

礼仪的差异性不仅表现在不同阶级、不同民族、不同国家,甚至不同地域、不同信仰、不同时代以及不同的行为环境中,而且有着不同的内容和要求。通常所说的“入乡随俗”、“客随主便”等就充分表明了礼仪的差异性。礼仪还存在着等级的差异,因举办目的的不同,举办人或参加者的地位、身份、经济状况的不同,礼仪的规格也会有所差异。

(五) 变异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点的约束。同一礼仪时常会因时间地点的不同而发生变化。另外,礼仪的变异性还表现为同一种礼节,在不同的场合,对不同的对象,会有细微的差别,如接吻礼,要视相互关系的差异,亲吻的部位也有所不同。

四、礼仪的原则

(一) 尊重尊敬原则

人际交往遵循着情感等价交换的原则,你想要别人怎样待你,你也要怎样对待别人。只有尊敬别人,才能换来别人的尊敬。尊敬本身包括自尊和敬人两个方面。自尊就是在各种场合自尊自爱,维护自己的人格。敬人指的是对待他人的一种态度,这

种态度要求不仅承认和重视每个人的人格、感情、爱好、职业、习惯、社会价值以及所应享有的权力和利益,而且要真心诚意地接受对方,重视对方并恰到好处地赞美对方。敬人,从社会角度来说,它是一个重要的道德规范,对个人来说,则是一种良好的道德品质。

自尊则是指一个人对自身的一种态度,它是自我意识的一种表现形式。一个人能够自己尊重自己,悦纳自己,保持自己的人格和尊严,就叫做自尊。

表面上看去,自尊和敬人似乎是矛盾的。有人认为,自尊的人往往举止不谦恭,不懂得尊重别人,而敬人的人往往见人点头哈腰,谈不上自尊。其实,自尊与敬人貌似两极,实则相通,它们是相辅相成的关系。英国作家高尔斯华绥说:“尊敬别人,就是尊敬自己。”俄作家陀思妥耶夫斯基也说:“对别人不尊敬的人,首先就是对自己的不尊敬。”

一个真正懂得敬人的人,也必然是一个懂得自尊的人。他既不会不切实际地抬高别人,也不会故意地贬低自己,既不对人傲慢歧视,也不对己求全责备。

(二) 宽容大度原则

宽即宽待,容即相容。宽容是待人的一般原则,也是公关礼仪所必须遵循的基本原则。一般来说,所谓宽容是指以宽大的胸怀容忍别人具有不同于自己的见解、个性甚至缺点错误,它包含着心胸坦荡、宽宏大度、不计较个人得失等因素。具体表现为对待别人的意识、信念、信仰、行为、习惯等能够给予谅解,不予计较;对待别人的过失和错误不多加追究;对待不同的思想和观点,不采取压制等极端手段,主张以说服和教育的方法进行疏导,以协调人、我、己、群之间的矛盾。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则,并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。

古语曰:“海纳百川,有容乃大。”“待人要丰,自奉要约,责己要厚,责人要薄。”“处世让一步为高,待人宽一分是福。”

宽容大度是一种情感的给予,友善的义举。每个人都要学会推己及人,设身处地地多为对方着想,严于律己,宽以待人,树立容纳他人的意识。

宽容大度不仅是立身处事的一种态度,更是一种崇高博大的情怀,一种人格的涵养,是成就大事业的显著品格和必备涵养。

(三) 诚信原则

礼仪讲究“诚于中,形于外”,心中有“礼”。然后言行才有“礼”,以诚待人是人际交往得以延续和深化的保证,也是社交礼仪的基本原则。“交以诚接以礼,近者悦远者来。”诚实与守信二者紧密联系,不可分离。

诚即诚实、诚笃、真诚、诚恳,是指待人的真实不欺和说话客观公正。信即信用、信任、信实,是指人说话算数、言行一致。诚与信合起来,要求人们在待人接物过程中真实诚笃、信守诺言、讲究信誉、实事求是。诚信的反面是虚伪、失信或欺骗。诚信,是健康人格的一个重要范畴,是一个人外在行为和内在道德的有机统一体,是评价一个人精神境界的标尺。

诚信并不仅仅是指通常意义上的不欺瞒、不奸诈,而是包含着三种力量:道德力量、意志力量和智慧力量。道德的力量和意志的力量是人的内在道德、行为动机的综合反映,是诚信人格的源泉;而智慧的力量是人们在人际关系交往中智慧的结晶。因