
内容简介

本书通过对礼仪规范的归纳和梳理,结合军队对外交往的特点,比较全面地总结了军队对外交往礼仪的原则和内容。从跨文化交际的视角,研究军队对外交往中的文化背景、宗教和语言等主导文化因素,对军队对外交往中的跨文化交际进行了深入思考。

本书在注重礼仪理论性的同时,兼顾军队对外交往活动的事务性特点,全面介绍世界主要国家的军情、习俗及礼仪禁忌,为我军对外交往活动提供了可操作的行为指导。全书视角新颖,结构独特,可供军校学员、军队外事人员和出国人员使用。

前 言

改革开放以来,特别是进入新世纪后,中国军队与外国军队的交流与合作取得了新的进展。实际上,作为国家总体外交不可缺少的组成部分,中国军队对外交往起着日益重要的作用。中国人民解放军已经开启了一个新的时代,正在以更加开放和更加自信的姿态加入到世界军事交流的行列,中国军队既愿意同发展中国家推进军事互信和安全合作,也愿意和所有发达国家的军队开展合作,增进互信,共同承担起维护地区及世界和平与稳定的责任和使命。

中国军队对外交往日趋活跃,呈现出全方位、宽领域、多层次发展的新局面。过去 20 多年中,共派出 1 600 多个军事代表团,访问了 90 多个国家。来访的外国军事代表团组有 2 500 多个。中国人民解放军已同世界范围内 146 个国家建立了军事外交关系。

随着中国综合国力的增强和国际地位的不断提高,我军对外交往的领域不断拓展,除了高层出访外,在专业技术交流、外派军事留学生、海军舰艇编队出访、参加联合国维和行动、多边安全对话与合作以及军控与裁军等领域开创了前所未有的活跃局面,有力地配合了国家总体外交。

在这些对外交往的活动中,军人的礼仪修养非常重要,它代表了中国人的礼仪形象,代表了中国人民解放军的威武形象和文明形象,影响到对外关系。

本书的编著,正是对上述问题思考的结果。本书的前三章介绍了对外交往礼仪的基本原则及其功能,论述了军队对外交往礼仪的特点,着重讲述了我军对外交往的历程及相关规定,并对世界主要国家尤其是与我国毗邻国家的军情作了详细的介绍。本书的后三章,主要从跨文化交际的视角,分析了在军队对外交往中的文化背景、宗教信仰、语言差异等文化主导因素,认为我军在对外交往过程中,广大官兵要克服由文化差异引起的各种障碍,从而确立行为准则。在交往中学习国际通用的礼仪规范,了解不同国家不同文化的传统和习俗,避免触犯禁忌;在汲取他国的文化精华的同时,传播并弘扬我国的文化传统。

本书在编写过程中,参考了大量报刊文献,吸收了国内学者的最新研究成果,书中涉及中外军事知识、军事法规和条令、军队习俗的内容,均来源于公开发表物及国际互联网。在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。从跨文化交际的角度来探讨军队对外交往礼仪尚属初次尝试,加上时间仓促及作者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请专家和广大读者批评指正。

编 者

2007 年 3 月

目 录

第1章 对外交往礼仪概述	(1)
1.1 礼仪的含义及特点	(1)
1.1.1 礼仪的含义	(1)
1.1.2 礼仪的历史	(3)
1.1.3 礼仪的特点	(4)
1.2 礼仪的基本原则及功能	(6)
1.2.1 礼仪的基本原则	(6)
1.2.2 礼仪的功能	(9)
第2章 军队对外交往礼仪	(15)
2.1 军队对外交往历程	(15)
2.1.1 军队对外交往的背景	(15)
2.1.2 军队对外交往的现状	(17)
2.1.3 军队对外交往的前景与意义	(25)
2.2 军队对外交往礼仪的原则	(27)
2.2.1 军队对外交往礼仪的特点与基础	(27)
2.2.2 军队对外交往礼仪的原则	(30)
2.2.3 礼仪原则指导下的主要交往活动	(37)
2.3 军队对外交往的相关条令和法规	(43)
2.3.1 军人职责的规定	(44)
2.3.2 军人关系的规定	(45)
2.3.3 军队礼节的规定	(46)
2.3.4 军人仪表的规定	(49)
2.3.5 对外交往的规定	(52)
2.3.6 接待和保密规定	(53)
2.3.7 国旗、军旗、军徽的使用规定和国歌、军歌的奏唱规定	(55)
2.3.8 军队对外军事关系的规定	(58)
2.4 关于军队礼仪的问卷调查	(58)
2.4.1 测试方法	(59)

2.4.2 测试结果讨论	(60)
第3章 世界主要国家军情介绍	(63)
3.1 世界军事交往礼仪典型案例	(63)
3.2 军情知识概述	(64)
3.2.1 国防体制和军队编制	(65)
3.2.2 军队惯例和传统	(65)
3.3 与我国毗邻的国家军情介绍	(73)
3.3.1 与我国陆地相邻的国家	(73)
3.3.2 与我国海上相邻的国家	(83)
第4章 对外交往的文化主导因素	(89)
4.1 不同文化背景条件下的交往礼节	(89)
4.1.1 价值观	(89)
4.1.2 思维方式	(91)
4.1.3 民族性格因素	(92)
4.1.4 交往规则	(94)
4.2 不同宗教信仰条件下的交往礼节	(95)
4.2.1 主要宗教信仰及差异	(96)
4.2.2 军队与宗教	(103)
4.2.3 宗教禁忌	(105)
4.3 不同语言条件下的交往礼节	(114)
4.3.1 语言特征	(114)
4.3.2 非语言交际行为	(116)
第5章 世界主要国家的习俗与禁忌	(119)
5.1 习俗	(119)
5.1.1 习俗的内容	(120)
5.1.2 习俗礼仪的特征	(120)
5.2 禁忌	(122)
5.2.1 禁忌的分类	(122)
5.2.2 禁忌的内容	(123)
5.2.3 禁忌的基本特征	(123)
5.3 世界主要国家习俗与禁忌	(125)
5.3.1 主要东方国家的习俗与禁忌	(126)
5.3.2 主要西方国家的习俗与禁忌	(137)
第6章 军队对外交往中跨文化交际能力的思考	(157)
6.1 跨文化交际意识与能力培养	(157)
6.1.1 跨文化交际中的障碍	(157)

6.1.2 跨文化交际能力的培养	(159)
6.2 多元文化的交际	(160)
附录	(163)
附录 A 中国海军舰艇编队出访全扫描	(163)
附录 B 军队交往礼仪问卷调查	(165)
附录 C 世界各国军情一览	(170)
附录 D 世界各国习俗与禁忌(局部)	(194)
参考文献	(245)

1

对外交往礼仪概述

1.1 礼仪的含义及特点

1.1.1 礼仪的含义

礼仪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的,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及要求的行为准则或规范的总和。宽泛地讲,一切表示尊重对方的过程和手段都可以看做是属于“礼仪”这一道德范畴的,具体表现为礼节、礼貌、仪表、仪式几个方面。

礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质,它反映了一定的道德原则的内容,反映了对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。在旧社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在我国当今社会中,人与人之间地位平等,礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要有介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、

举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为,它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌等。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本要求。在现代社会,使用礼貌用语、对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼、尊重他人,已成为日常的行为规范。在军事外交中,更是要讲究礼貌,礼貌的言行和用语代表了一国军人的修养,代表了一国军队的文明形象。外事无小事,军事外交中不礼貌的言行后果更为严重,有时甚至会引起军事冲突。

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。在我国军队的条令中,有专门章节提到仪容的规定。值得一提的是,随着我国国民经济的发展,国家综合实力的提高,军队的制服也逐步发生变化,改变过去大腰身、大裤腿的款式。现在的军服更合体,款式和颜色更与国际接轨,更好地展示了威武之师、文明之师的形象。



外国元首访问中国

仪式是指在特定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中,在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念,等等。常见的仪式有成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭幕挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是失礼。比如在一个国家的元首到另一个国家访问时,通常会安排三军仪仗队的检阅仪式,虽然不像阅兵式那样程序复杂,但却必不可少,否则就不合常礼、失去礼数。

1.1.2 礼仪的历史

礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的各种行为规范,它是以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。可见礼仪是人类精神文明的产物。

礼仪的历史是久远的,它随着人类社会的产生而产生,随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

在原始社会,人类还处在蒙昧时期,生产力水平极端低下,靠“天”吃饭,人们对许多自然现象无法解释,就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰,进行祭祀,这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神(即“图腾”)为主要内容的“礼”。当时只有简单的人际交往,只要不违背“图腾”,就可以继续交往下去。

在奴隶社会,“礼”开始打上了阶级的烙印,礼的含义也有所变化。礼除了用于祭祀之外,还作为治国之本。礼已成为阶级统治的工具,成为社会等级制度的表征,成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。春秋时期,“礼崩乐坏”,从而提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载,鲁昭公到晋国去访问,晋平公对女叔齐说,鲁昭公很懂得礼,女叔齐却不以为然,答曰,鲁昭公哪里知礼?晋平公觉得很奇怪,就反问道,鲁昭公从效劳一直到赠贿,从没有失礼之处,为何说他不知礼?女叔齐说,鲁昭公在外交上

善于虚酬,那只不过是仪,根本算不上礼。在女叔齐看来,礼乃立国治政的大法,仅是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为,“在礼,家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不泄、官不滔、大夫不收公利。”

在封建社会,礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具,有些还以法律的形式固定下来,形成“礼制”,成为束缚人们行为的工具。

在民主革命时期,辛亥革命在推翻了封建帝制的同时,也结束了封建礼制,“五四”运动使中华民族开始了新文化建设的征程。中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律,八项注意”。其中的“说话要和气”,“买卖要公平”,“不许打人骂人”,“不许调戏妇女”,“不虐待俘虏”,等等,都是适应当时斗争需要的纪律,也可视为公德、礼仪的组成部分。当时,在各解放区均形成了一种新型的人际关系和新的道德风尚。人心所向,决定了中国共产党领导的新民主主义革命的胜利。当时的社会公德和风尚,实质上具有社会主义公德与礼仪规范的雏形,今天别具一格、世人景仰赞扬的社会主义新风尚,正是在此雏形的基础上壮大和发展起来的。

改革开放以来,人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考,汲取了西方文明的优秀成果,发扬中国的传统礼仪精华。2006年3月4日,胡锦涛总书记在参加全国政协会议讨论时提出了八荣八耻,以热爱祖国为荣、以危害祖国为耻,以服务人民为荣、以背离人民为耻,以崇尚科学为荣、以愚昧无知为耻,以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻,以团结互助为荣、以损人利己为耻,以诚实守信为荣、以见利忘义为耻,以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻,以艰苦奋斗为荣、以骄奢淫逸为耻。八荣八耻的内容正是对敬人、律己的现代礼仪的更好概括。全面建设小康社会,加快推进社会主义现代化,要求我们必须把发展社会主义先进文化放到十分突出的位置,着眼于提高人的素质、促进人的全面发展,加强思想道德建设,发展教育科学文化,培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民。

1.1.3 礼仪的特点

礼仪是在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代礼仪是经过一番脱胎换骨之后形成的,它具有认同性、规范性、广泛性、沿习性、变化性等特性。

（一）礼仪的普遍认同性

认同性是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的,具有全人类的共同性。例如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性,主要源于共同的经济文化生活。经济和文化的共同性孕育了共同的礼仪。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则,必须得到全社会的认同,才能在全社会中通用。

在世界各国的海军中,海军舰艇上的旗语和灯光信号礼节都是通用的。只有这样才能保证舰艇在海上及时准确地作出判断,从而识别敌友。

（二）礼仪的规范性

规范性,主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。因为礼仪是在人类共同生活的基础上形成的,是调节同一社会全体成员相互关系的一种行为规范。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对待他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态,均可反映出行为主体的包括思想、道德等的内在品质和外在行为标准。

礼仪的规范性,约束着人们在一切交际场合的言谈举止,是人们在一切交际场合必须采用的一种通用语言,也是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,就必须无条件遵守礼仪。若想另外按照自己的一套行事,就会难以被交往对象理解和接收。

（三）礼仪的广泛性

广泛性特点,主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在并被人们广泛认同。礼仪无处不在,礼仪无时不在。

在生活中,每个人都希望被别人尊重,除了待人接物方面的礼节、礼貌以及重大事件中的礼仪外,最常见的莫过于仪表了。如果到别人家做客时衣衫不整,就会被人认为不礼貌。

（四）礼仪的沿习性

礼仪的沿习性特点,是指礼仪的形成本身是一个动态发展过程,是在风俗和传统

变化中形成的行为规范。在这种发展变化中,表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成,就有一种相对独立性。今天的礼仪形式就是从过去的历史中继承下来的,有不少优秀的传统还要继续传承下去,而那些封建糟粕,则会逐渐被抛弃。因此,我们说交际礼仪的沿革和继承是个不断扬弃的、社会进步的过程。

不过,正如世界上任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的稳定性,但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。随着社会交往的进一步扩大,各国民族的礼仪文化会互相渗透,尤其是西方礼仪文化引入中国,使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了不少变化。比方说在西方礼仪传入之前,在中国,朋友相见通常行拱手礼,而现在人们则普遍行握手礼。

(五) 礼仪的变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式。随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般来说,在非正式场合,有些礼仪可不必拘泥于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。然而,如果双方已非常熟悉,即使是在较正式的场合,有时也可不必过于讲究礼仪规范。

1.2 礼仪的基本原则及功能

1.2.1 礼仪的基本原则

礼仪有尊重、遵守、适度、自律等基本原则。此外,还包括敬人、真诚、宽容、随俗、女士优先等原则。

(一) 尊重原则

尊重原则就是要敬人。孔子云:“礼者,敬人也。”人们在交往活动中,交际双方不但要互谦互让、互相尊敬、友好相待、和睦相处,还应当把对交往对象的尊重、恭敬、友

好放在第一位。礼仪包括对待他人的做法和对自我的要求,对待他人的做法比对自己的要求更为重要,而在对待他人的做法中,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。

中美关系史上的握手事件就是很好的说明。

1971年7月,基辛格博士秘密实现了他的中国之行,特别注意握手言和之礼仪。他在《白宫岁月》一书中写道:“9日下午4时,周恩来到来,我在宾馆门口迎接他,特意把手伸出去。周恩来即微笑和我握手。这是将旧情嫌隙抛到脑后的第一步。”

当尼克松首次访华走下飞机时也是首先把手伸向了周恩来。他们为什么对普通的握手礼仪给予如此的重视呢?这就要从新中国成立后中美外交史上众说纷纭的“握手”事件说起了。

1954年4月,解决朝鲜问题和恢复印度支那和平问题的会议在日内瓦举行。处于敌对状态的两个大国——中国和美国的两位著名的政治家、外交家周恩来总理兼外长和杜勒斯国务卿,作为各自的首席代表在此相聚。杜勒斯敌视新中国几乎到了疯狂的地步,在日内瓦会议召开前,他亲自向美国代表团下令:禁止任何美国代表团的人员同任何中国代表团的人员握手。



美国前总统尼克松首次访问中国

周恩来和外宾谈话时,多次以杜勒斯在日内瓦会议期间的顽固表现,特别是不讲与中国代表团成员握手的僵化无礼的强硬规定,抨击当时美国政府的错误政策。通过这一事例的鲜明对比,周恩来豁达大度、光明磊落的高大形象也更受人敬仰和钦佩,而杜勒斯顽固的反华嘴脸更是暴露无遗。

历史的发展给了美国人扭转形象的机会。在尼克松上台后改善中美关系的过程中,都是美国政府领导人主动与我方握手,以示补偿和和解的态度。

在周恩来同尼克松第一次会谈时又提到了杜勒斯拒绝握手一事。周恩来对尼克松说:“你刚才不是在毛主席那里已经说了吗,我们握手了。杜勒斯就不敢这样做。”尼克松接过来笑着说:“总理也不一定愿意同他握手。”周恩来肯定地说:“不见得,如果他愿意的话,我也会跟他握手的。”尼克松说:“那好,我们就再握一次吧。”于是他们隔着茶几又伸手相握,在座的人都笑了。这段对话更生动说明了周恩来握手的真实含意。

尊重原则以平等为基础。在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但在礼仪的核心问题上,即在尊重对方,以礼相待上,对于任何对象都必须一视同仁,给予同等的礼遇,不能因为交往对象的民族、信仰、性别、贫富等方面的不同而区别对待。

尊重原则要以真诚的态度体现。真诚就是运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。只有如此,自己按照礼仪规范所表达的尊敬和友好,才会更好地被对方理解和接受。只要是抱着一种真诚的态度与对方交往,偶尔的考虑不周也会被对方谅解。相反,如果态度不真诚,表面上笑容可掬、礼仪有加,背后却另外一套,一旦被交往对象识破,表面上的礼仪也就失去了意义。

尊重他人要有宽容的胸怀。宽容就是人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人、容忍他人、体谅他人、理解他人,而不能求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。在人际交往中,容许他人有个人行动和独立进行自我判断的自由,对不同于己、不同于众的行为应该容忍,不必要求他人与自己完全一致。这实际上也是尊重他人的一种表现。

尊重他人要坚持入乡随俗,尊重国情、民族、文化、宗教背景,必须与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。我国的维和部队之所以受到当地国家人民的好评,不仅因为其在维和行动中军事素质较高,还因为其尊重当地的风俗习惯。

宗教信仰。

（二）自律原则

一般认为,礼仪规范由对自身的要求与对他人的做法两大部分组成。对自身的要求是礼仪的基础。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。古人云:“己所不欲,勿施于人。”若没有对自己的严格要求,只求律人,不求律己,就会损害交际双方的关系。要养成行为自律的生活作风和处事态度,否则,即使知道做人的道理,也会因自我约束能力差而做出不敬之事。

（三）遵守原则

遵守原则就是要遵时守约。一寸光阴一寸金,时间就是生命。不守时是对他人的不尊重,并往往会破坏社交活动的气氛,甚至造成意想不到的后果。是否遵时守约在军事外交活动中,能够体现出一个国家军人的纪律观念,体现出军队的纪律作风。如果在双边、甚至是多边演习中,一个国家的军队迟到演习场,那就会打破整个演习的进程,影响演习的效果。

遵守原则就是要遵守包括礼仪规范在内的社会规范,违反了社会规范,会受到社会舆论的谴责。例如,前苏联领导人赫鲁晓夫在这方面就是前车之鉴。在一次联合国会议上为了使人们安静下来,他竟然脱下鞋子,并用鞋子敲打会议桌。他的不雅举止显然违背了礼仪规范,更有损他本人及前苏联的国际形象。在这次会议上联合国作出决定,对前苏联代表团罚款1万美元。

（四）适度原则

适度就是应用礼仪时要注意做到把握分寸,认真得体。凡事过犹不及,若在运用礼仪时做得过度,或者礼不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

这是一条需要灵活把握的原则。敬人不是处处讨好、奴颜婢膝,而是按照礼宾规范行事;宽容不是处处忍让,明知对方无礼作为,还一味迁就,相反,应该对有损己方国格、人格的事坚决作出回应。

1.2.2 礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们进行社会交际活动的共同准则。加强礼

仪教育,对于提高自身的修养和素质,促进社会精神文明建设,塑造良好形象,扩大社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在如下方面。

(一) 沟通功能

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳,反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,有道德才能高尚,有教养才能文明。通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养和道德的水准,可以加深交际双方彼此的沟通和了解。曾登载在《深圳青年》杂志上的一个故事就颇能说明问题。

有一批应届毕业生共22个人,实习时被导师带到北京的国家某部委实验室参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来,这时有秘书给大家倒水,同学们表情木然地看着她忙活,其中一个还问:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”林晖看着有点别扭,心里嘀咕:“人家给你倒水还挑三拣四。”轮到他时,他轻声说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”秘书抬头看了他一眼,满含着惊奇,虽然这是很普通的客气话,却是她今天唯一听到的一句。

门开了,部长走进来和大家打招呼,不知怎么回事,静悄悄的,没有一个人回应。林晖左右看了看,犹犹豫豫地敲了几下掌,同学们这才稀稀落落地跟着拍子,由于鼓掌节奏不整齐,越发显得零乱起来。部长挥了挥手说:“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待,因为我和你们的导师是老同学,非常要好,所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本,这样吧,王秘书,请你去拿一些我们那里印的纪念手册,送给同学们作纪念。”接下来,更尴尬的事情发生了,大家都坐在那里,很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看,来到林晖面前时,已经快要没有耐心了。就在这时,林晖礼貌地站起来,身体微倾,双手握住手册,恭敬地说:“谢谢您!”部长闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林晖的肩膀问道:“你叫什么名字?”林晖照实作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,微微松了一口气。

两个月后,毕业分配表上,林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师问:“林晖的学习成绩最多算是中等,凭什么选他而没选我

们?”导师看了看这几张稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其实,你们的机会是完全一样的,你们的成績甚至比林群还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

由此可见,熟悉礼仪、善于运用礼仪,有助于人与人之间的沟通和了解,促进事业的成功。

(二) 协调功能

礼仪可以协调个人、组织和国家之间的关系。没有社交活动,人类的生活是不可想象的。人们参加社交活动,通常可以调节紧张的生活,融洽关系,扩展信息。现代化的社会对人们的社交提出了新的要求,社会越发展,物质生活越丰富,人们社交的需要就会越显示出它的价值,而处在社交活动中的每个人的仪表、仪态及对礼仪知识的了解也变得极其重要。一个人只要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,最大的好处就在于,它能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进大家彼此之间的了解与信任。礼仪与礼貌,以现代人的眼光观察,它是一种信息传递,它可以迅速将人的尊重之情准确表达出来并传递给对方,使对方立即获得情感上的满足,与此同时,礼貌又反馈回来——对方以礼貌回敬,于是双方热情之火点燃了,便开始交流与协作。假如人皆如此,长此以往,必将促进社会交往的进一步发展,帮助人们更好地取得交际成功,进而造就和谐、完善的人际关系,取得事业的成功。

(三) 维护功能

1. 礼仪可以维护个人形象

上面沟通功能中的例子就说明礼仪维护了良好的个人形象。

2. 礼仪可以维护组织形象

良好的组织形象是任何组织都在努力追求的目标,组织形象的维护处处都需要礼仪。比如,你想和某一单位联系业务,当你拨打对方办公室电话竟无人接或铃响了五六声之后才有人接时,你会对该单位产生这样的印象——工作效率不高,制度不健全,员工素质差等。反之,当你一拨通电话,听到对方亲切的问候,得体的称谓,礼貌的语言,你立即会有一种亲切之感。

组织形象常常是在不经意间体现并维护的。整洁优雅的环境,宽敞明亮、井然有序的办公室,彬彬有礼的员工,富有特色的广告等,都会给公众留下深刻的印象。礼仪则是通过员工的仪容仪表、礼貌礼节、组织的仪式及活动过程表现出来的,它是塑造组织形象的基础工程。任何不讲究礼仪的组织,都不可能获得良好的社会形象。

组织通过各种规范化的礼仪,还可以增强组织的凝聚力、向心力。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”,每天早晨8点钟,遍布各地的松下企业员工一起高唱“松下之歌”,使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣。目前,许多企业通过统一企业标志、统一企业服装等,塑造组织统一的社会形象,也使组织的员工自觉地维护组织的形象;组织通过开业庆典、周年纪念、表彰大会等仪式,激发员工对本组织的了解,增强组织的凝聚力和向心力。可见,礼仪在维护组织形象中的作用是十分巨大的。

3. 礼仪可以维护国家和城市形象

世界各国都十分重视交往时的礼节礼貌,把它视为一个国家文明程度的重要标志。礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中,讲究礼节、遵守礼仪、注重礼貌是最基本的要求,它对建设精神文明的大厦起着基础作用;只有基础打得扎实,大厦才能巩固。

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立,以及我国加入世界贸易组织,我国经济发展与国际接轨的步伐必将加快,这些都对我国精神文明建设提出了更高的要求。只有提高中华民族整体的文明素质,才能营造一个良好的社会环境和人际关系,吸引更多的外资和促进国际贸易往来,从而推动我国经济的发展。提倡讲究礼仪礼节,做到文明礼貌,必将有力地促进社会主义精神文明建设。如大连市就是从礼仪教育入手,提高大连市民的文明素质,从而维护了大连市的文明形象。

以前,说脏话、粗话,乱吐口香糖,践踏草坪等不文明行为直接影响了大连市的对外形象和城市的整体美感,于是大连市精神文明办等部门开展了文明用语活动,大力倡导讲普通话,不讲方言土语,杜绝脏话、粗话;不乱吐口香糖从我做起,组织市民上街清洗口香糖污痕;组织学校、居委会建立义务护绿队,教育市民爱护绿地、美化城市。市民的良好行为和文明素养使这个环境优美的城市大放异彩,精神文明之花四处盛开。