

高等教育公共素质教育类“十二五”规划教材



现代公关礼仪教程

XIANDAI GONGGUAN
LIYI JIAOCHENG

杨瑞杰 陈荣邦◎编著

 郑州大学出版社

高等教育公共素质教育类“十二五”规划教材



现代公关礼仪教程

XIANDAI GONGGUAN
LIYI JIAOCHENG

杨瑞杰 陈荣邦◎编著

 郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪教程/杨瑞杰,陈荣邦编著. —郑州:郑州大学出版社,
2011.6

(高等教育公共素质教育类“十二五”规划教材)

ISBN 978-7-5645-0462-5

I. ①现… II. ①杨…②陈… III. ①公共关系学-礼仪-高等
学校-教材 IV. ①C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 093720 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南省公安厅文印中心印制

开本:787 mm×1 092 mm

印张:21.5

字数:496 千字

版次:2011 年 6 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2011 年 6 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0462-5

定价:36.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换

内 容 提 要

XIANDAI GONGGUAN LIYI JIAOCHENG

本书介绍了人们在公关活动中必备的礼仪基本知识,结合现实生活中的实际案例,对现代公关礼仪的规范进行了详细的讲解。目的是让广大高职学生首先具有礼仪修养意识,进而在以后的人生中能有意识地加强各方面的礼仪修养,以便踏入社会时较快地融入职业群体,学会更好地做人与做事。

全书共十四章,主要包括:现代公关礼仪概说、仪表礼仪、仪态礼仪、仪容礼仪、交谈礼仪、会面礼仪、往来礼仪、人生礼仪、职场礼仪、餐饮礼仪、娱乐礼仪、礼仪文书、仪典礼仪、节俗礼仪等内容。该书系作者结合多年的教学与公关活动经验,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。

本书力求将现代公关礼仪理论与青年学生的社会交往实际相结合,旨在利用礼仪知识培养青年学生的审美情趣和沟通技巧。本书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。

随着经济社会的迅速发展,现代科技的日新月异,当代公关活动中人际交往的规模、范围日益扩大,交往的节奏、频率不断加快,交往的内容、形式也出现了变化。认真探索人内心的真正需求,探寻人际交往的沟通技巧,以便更好更快地实现最大限度的互信,从而尽快达成多方面的共识,成为许多从事公关活动人士的迫切需求。

现代社会人们越发认识到情商是促进一个人事业成功的重要因素。善于洞察人性,顺应人性,恰当运用,做到知己知彼,从而在尊重的前提下最大限度地满足对方合理的愿望和需求,无疑将有助于双方友谊的加深,有助于促进交往的成功。而得体的公关礼仪正是从情商的角度出发,以平等、尊重为核心,遵循交际规则和规矩,进行良性互动,恰当地表达出自身的友善,从而让交际各方相处时内心舒畅、开心愉快,让交往对象最大限度地感受到自身的尊严与价值,从而轻松架设沟通之桥,有效交往,进而实现融洽和谐、互利共赢的交往目的。

唯物辩证法告诉我们,任何事物都需要内容和形式的统一,没有形式就没有内容,形式表现内容,内容依赖于形式。要将内心对人的尊重之意、友善之心恰当表达出来,或者说怎样表达才能达到最大的交际效果,如何表达才能让对方真切地感受到自身的诚敬、宽容和友善就需要得体的形式。而本书中所讲的公关礼仪就是诸种礼仪形式的荟萃,在公关交往中需交际各方结合不同的环境、场合、人物和气氛灵活运用。只有恰当运用,才能达到预期的效果。

实践证明,公关礼仪规范是现代从业者必备的。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,而且能促进身心健康,促使人积极向上,从而使人际关系更加融洽,人际沟通更加高效。尤其对于职场人士,学习公关礼仪、掌握并恰当运用公关礼仪,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,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。

本书根据“国家高职高专‘十二五’素质类规划教材”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,介绍了当代中外礼仪的基本知识。突出实用性,强化操作性,通过教学,学生可了解和掌握现代礼仪的基本知识和运用技巧,在学习和实践中培养学礼、懂礼、守礼和用礼的意识,从而弘扬传统美德,尊重各国文化,构建和谐人际关系。该书不仅可作高职高专教材,亦适合不同读者的学习使用。

本书由河南理工大学高等职业学院(原河南工程技术学校)杨瑞杰、陈荣邦主编。其中杨瑞杰编写了第一、二、三、四、五、六、七章和附录部分,陈荣邦编写了第八、九、十、十一、十二、十三、十四章。全书在编纂过程中参阅了许多相关教材和文献资料,在此谨向这些教材和文献资料的著者、编者致谢。

由于编者水平有限,书中若有缺点和错误,敬请同行专家和广大读者批评指正。

编者
2011年2月



第一章 现代公关礼仪概说	1
第一节 漫话礼仪	1
第二节 中国传统文明礼仪	9
第二章 仪表礼仪	13
第一节 仪表美	13
第二节 服饰礼仪	17
第三节 服装面料与类别	20
第四节 色彩与服装面料的搭配	24
第五节 女性着装技巧	27
第六节 男士着装技巧	33
第七节 着装与场合	36
第三章 仪态礼仪	41
第一节 基本仪态	41
第二节 手势仪态	47
第三节 表情仪态	51
第四节 微笑仪态	54
第五节 空间距离	58
第四章 仪容礼仪	64
第一节 仪容修饰	64
第二节 发型修饰	65
第三节 化妆	67
第四节 仪容清洁与保养	75
第五章 交谈礼仪	80
第一节 交谈	80
第二节 交谈的基本原则与艺术	90

第六章 会面礼仪	107
第一节 介绍礼仪	107
第二节 称呼礼仪	112
第三节 握手礼仪	118
第四节 区域性会面礼仪	123
第五节 致意	130
第七章 往来礼仪	134
第一节 拜访礼仪	135
第二节 接待礼仪	138
第三节 位次礼仪	143
第四节 馈赠礼仪	153
第五节 送花礼仪	159
第八章 人生礼仪	165
第一节 寿诞礼仪	165
第二节 成年礼	168
第三节 结婚礼仪	171
第四节 丧葬礼仪	177
第九章 职场礼仪	183
第一节 面试礼仪	183
第二节 办公室人际礼仪	189
第三节 汇报礼仪	194
第四节 会议礼仪	196
第五节 通讯礼仪	201
第六节 名片礼仪	208
第十章 餐饮礼仪	214
第一节 宴会概述	214
第二节 赴宴礼仪	224
第三节 中餐礼仪	229
第四节 西餐礼仪	232
第五节 酒水礼仪	238

第十一章	娱乐礼仪	245
第一节	舞会礼仪	245
第二节	晚会礼仪	249
第三节	集会礼仪	251
第四节	沙龙礼仪	254
第十二章	礼仪文书	260
第一节	礼仪文书概述	262
第二节	邀约类礼仪文书	264
第三节	致辞类礼仪文书	271
第四节	贺吊类礼仪文书	278
第十三章	仪典礼仪	286
第一节	签字仪式礼仪	286
第二节	开业仪式礼仪	288
第三节	剪彩仪式礼仪	293
第四节	庆典仪式礼仪	297
第五节	开幕、闭幕式礼仪	301
第六节	颁奖、授勋礼仪	303
第七节	奠基仪式、揭幕仪式礼仪	305
第十四章	节俗礼仪	309
第一节	中国传统节日礼俗	310
第二节	中国国定节日礼俗	321
第三节	中国少数民族节日礼俗	324
第四节	西方国家主要节日礼俗	328

案例导入

近年来,国内许多白领人士纷纷利用周末,花高额学费,参加礼仪研究班课程的学习。其主要学习内容包括如何设计与个人风格相应的专业形象,如服饰搭配、美容化妆、形体训练等;如何提高个人的内在修养;如何提高商务工作中的个人魅力与沟通技巧;甚至涉及拜访客户时如何着装得体、应聘时如何落落大方、与外宾打交道时如何彬彬有礼;如何待人接物、迎来送往、文明用餐等。

漫步许多发达城市的街头,人们会发现以“形象”一词为首的商号愈来愈多,而形象设计师、形象建造师、形象顾问等职业也如雨后春笋纷纷涌出,林林总总,不胜枚举。十多年来,这个行业让不少企业和个人立足社会,成就事业,走上成功阶梯的最高点,从而获得美好的人生。形象培训缘何如此走俏?礼仪研究班缘何令人如此青睐?

我国是一个文明古国,讲“礼”重“仪”传统源远流长,绵延古今,世代沿袭。礼仪是待人处世,进行社会交往的重要手段。人只要置身社会,无论做什么事,均离不开礼仪。礼仪看似生活小节,但它能展现一个人的风度与魅力,体现一个人的内在精神风貌、个人学识及文化修养。人们往往通过一个人在社会生活中的言谈举止、衣着打扮来观察其教养的好坏,往往通过一个国家、民族人们的文明习惯来评判其公民整体素质的高低。所以,礼仪不仅是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映,而且是一个国家、一个民族社会风貌、道德水准、文明程度、公民素质的重要标志。正是生活中有礼仪的存在,人们的生活才呈现出井然有序、和谐融洽、安定团结的美好景象。

在日益国际化的现代社会,职业形象被公认为是职业素质的重要体现,是一个人立足社会的基本前提,是成就事业,获得美好生活的重要条件。越来越多的大企业领导层认识到:形象可以决定企业发展,形象直接影响效益,形象的好坏可以决定财富的多少!

第一节 漫话礼仪

礼仪作为人际交往中的行为规范,在人类社会生活的各个方面都发挥着重要作

用。纵观人类历史长河,尽管礼仪的内容和形式不断发生着变化,但平等待人、尊重为本、表达友善、礼敬他人的核心思想始终未变,始终是人类社会生活中不可或缺的要素之一。在现代社会,具有礼仪修养意识,掌握公关礼仪知识,知礼懂礼、守礼行礼,弘扬中华礼仪文化,不仅是现代职场人士必备的基本素质,而且是社会交往及各项事业取得成功的一个重要条件,更是社会主义和谐社会建设的重要基石。

一、礼仪的含义

马克思曾说:“人是一切社会关系的总和。”人是社会中的人,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。要进行愉快的交往,达到融洽和谐、互利共赢的目的,就需要像体育运动和游戏一样,遵循一定的规则和规矩,进而双方良性互动,表达友善,有效沟通。否则,尊重为本无从谈起,沟通之桥难以架设,良好人际交往无法实现。礼仪被视为协调人际关系的行为准则,是人际交往的通行证和金钥匙。恰当运用礼仪,首先必须了解礼仪,而了解礼仪的前提是搞清楚与礼相关的基本概念。

(一)礼、礼仪

“礼之名,起于事神。”(《说文解字注笺》)《说文解字》解释:“礼,履也,所以事神、致福也”,即礼是用来“事神”、“致福”的形式。如祭祀、跪拜、鞠躬、点头其本意指敬神,表示敬意的活动,都是在致礼或行礼。孟子曰:“恭敬之心,礼之端也;礼者,敬人也。”在日常生活和公关交往中,待人接物怀有恭敬之心,尊重之意,专注于自己的内心修养,时刻对人保持着庄重诚敬,即“礼者,敬人也”。这个境界叫“礼”。礼的本质是尊重人、敬重人。在人际交往和公关活动中,既要对人关心体贴、友好谦恭、尊重尊敬,又要自尊自爱;既要善待别人,也要善待自己。

众所周知,做任何事都讲究内容和形式的统一,没有形式就没有内容,形式表现内容,内容体现于形式。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。《淮南子·修务》中说:用设定的制度、法则、规范,去行礼,去“事神”、“致福”,去表达某种敬意。《辞源》解释“仪”即“法度,标准”,所以可以说仪即在人际交往中,恰到好处地向别人表达尊重、友善的形式,或者说是规范的沟通技巧、标准化的做法。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。得体礼仪的中心精神就是让交际各方相处时彼此感到自身受到尊重,从而内心舒服、开心、畅快。

所谓礼仪,指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,用来表现律己、敬人过程的约定俗成的行为规范和程序。

在社会交往活动中,礼仪是有形的,其基本形式受历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素影响。语言、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。通常,凡是重大庆典活动都需要同时具备这三种要素才能完成。通俗地讲,人们在各种场合的“讲究”、“规则”、“规矩”、“原则”、“程序”、“习俗”、“风尚”、“礼貌”、“礼数”、“礼俗”、“仪礼”等都可归入礼仪的范畴中,也可以说它们是礼仪的别称。

通常与“礼”相关的概念有礼貌、礼节和仪式三种,它们都是礼仪的具体表现形式,是人们在交往中,相互表示敬重和友好的行为,都能体现出尊重人、体贴人的实质。三者联系密切,多数情况下可配合使用。但从内涵上看,三者又有区别。

(二) 礼貌、礼节、仪式

1. 礼貌 礼貌是指人们在人际交往过程中以得体的言语、恰当的动作向交往对象表示谦虚与恭敬的态度,表达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。简而言之,礼貌指对人言语动作谦虚恭敬的表现。东汉经学家赵岐说:“礼者,接之以礼也;貌者,颜色和顺,有乐贤之容。”(《孟子江》)即在人际交往中,待人处事要文雅有礼,言谈举止要恭谨谦虚。北宋史学家司马光说:“凡待人无贵贱贤愚,礼貌当如一。”他指出在社会交往中,无论对任何人,都要一视同仁。台湾当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。”由此可知,发自内心对人的恭谨谦虚、诚心待人是礼貌的内核;而得体的动作、恰当的言语是礼貌的外在形式。通常有礼貌的人做人有两个准则:一是为他人着想,二是对所有人都是平等对待,不会因人而异。有礼貌的人,对人总和颜悦色,言语和顺,好像什么人对他都言都是平辈论交,不会对有钱人一套礼貌,对穷人却是另一副面孔。例如,在英国,一位绅士推开门,进门之后,一定会为后面的人扶着门柄,让他也能从容通过。然后他也会扶着门柄让后面的人通过,这是基本礼貌,不会因为后面的人是老板,就扶着门柄,后面的人是下属,就不理他。

礼貌包括礼貌语言和礼貌行为,二者恰当结合起来才能表达出礼貌的本质。

礼貌语言是一种有声的行动。它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”、“您”、“阁下”、“贵方”、“先生”、“老师”等敬语;使用“家严”、“家慈”、“舍弟”、“舍妹”等谦语;使用“用餐”、“满酒”、“斟酒”、“用茶”、“方便”等雅语。

礼貌行为还是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、拥抱、接吻、鼓掌等,它通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。例如:家中来了客人,自然有“您请坐”的应酬语;且与言语同步,四指并拢、掌心向上向内,指向座位位置,引导客人就座,这就是礼貌过程言语和行动的完美结合。

反之,就不能很好地表达出施礼者内心的诚敬。例如家中来客主人说:“您好”、“您请坐”,到走的时候却说,“你走啊”,由“您”降到“你”,这就没有做到始终如一。嘴里说着“您请坐”,手里动作又不规范,这叫不完整、不配套,没有恰切地表达出尊重与友好,也是礼仪缺乏系统性的表现。

2. 礼节 礼节是指待人接物的行为规矩。它是人们在日常生活、交际场合中通过相互问候、致意、祝愿等对交往对象表示尊重友好的惯用形式。礼节包括待人接物、应对进退的方式,招呼 and 致意的形式,社交和公关活动场合的仪表、举止和风度。它是礼貌的具体表现形式。

譬如,在较正式的场合和别人通电话,无论座机还是手机,打电话时要遵循地位高者先挂的交际礼仪规则。礼仪以尊重为本,要尊重别人,就得表现出来,否则没有尊重的形式,何谈尊重的内容。

又如正式场合的着装,男士穿深色西服,着白色衬衣,配深色袜子、深色皮鞋,搭配美观大方、悦目和谐。倘若穿双白袜子,就显得土气。女士的裙装是正装,越是正式场合,裙子的下摆就越长。如果说具体的礼节细节犹如颗颗珍珠,礼仪就是串珠之线,连缀成篇。

3. 仪式 仪式是指在比较大的场合举行的具有专门规定的程式化行为规范活动,是一种较为正式的礼节形式,也是礼的秩序形式。仪式体现着主办者对其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。例如:红地毯、三军仪仗队加上国歌、二十一响礼炮是迎接国宾的仪式,剪彩是商场开业的仪式,揭幕是纪念碑落成的仪式,奠基是“万丈高楼平地起”的仪式,植树是人与自然和谐共处的仪式,砸碎一瓶香槟是巨轮下水的仪式,谢幕是演员还原社会角色的仪式。在波音公司至今还乐此不疲地保持着一个仪式,交货时公司总裁要剪断购买飞机者的领带留做纪念……

作为现代人,见面握手是最普通的民间仪式。而在清末,人们见面时得咻咻两下甩袖,左腿一冲弯成马步,右膝与右手触地,用夸张的语调问安,然后起身左右撞肩,带有很强的表演性。

在西方,接吻仪式在人际交往中十分常见,嘴唇并不一定要碰到佳人粉腮,但必须发出啧啧的声音,以示亲热。在俄罗斯,面包和盐是迎接贵宾的隆重仪式;到了内蒙古,银杯子斟满白酒在村口早早地等着,非要让远方的客人一口喝干;一进西藏,洁白的哈达加上云雀般的歌咏是古朴的仪式;同样是哈达,内蒙古的兄弟姐妹为客人献上的却是一条长长的湖蓝色丝带,跟那里的晴空一样清纯无瑕。

在咖啡馆里坐定,衣冠楚楚的侍者端来咖啡,杯子的柄是在左边的,你得将柄从外圈拨一个弧形,到右边后开始啜饮,这是喝咖啡的仪式。喝茶,特别是喝乌龙茶,从“乌龙入宫”起,至“狮子滚球、春风拂面、关公巡城、韩信点将”,这种茶的仪式带着幽幽古意,使人神怡心静。日本茶道讲究一饮而尽后将杯子逆时针转三圈,景德镇的陶艺家解释说,这是为了让客人感受陶瓷的手工感。

民间仪式是人们在社会活动中约定俗成的一种交际形式,它往往在贸易、婚丧嫁娶等重大事件中形成。它是人们祭神拜鬼、建设家园、抵御外敌、结交盟友、融入自然、探亲访友和心灵沟通的需要,并经过几代人的梳爬整理后定型。越是原生态的地区,仪式保存得越是古朴完整;越是现代化的地区,仪式的异化或沦丧的速度越是让人无可奈何。英国有一句俗语:培养一个贵族需要三代人的努力。其实,贵族的精神气质,相当一部分已通过仪式外化。因为仪式是社会性的,是公众共享的资源,不可避免地带有一定的表演性,而这种表演性本身就是传播的方式,是一种文化的积累。人们在表演的同时享受着一种约定俗成的礼节性快感,同时也以优雅的姿态影响与规范着别人。

其实,美好的仪式使人优雅,使人文明,使人美丽,使人和睦,使人亲近,使人从容不迫、文质彬彬、温良恭俭让。一个人对别人越是尊重,得到别人的尊重也越多。

二、礼仪的原则

(一) 尊重原则

“礼”的含义是尊重。它的基本要求是：每一个人都必须尊重自己、尊重别人并尊重社会。一个人不尊重自己，就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是：首先，要尊重自身；其次，要尊重自己所从事的职业；最后，则要尊重自己所在的单位。

人际交往遵循着情感等价交换的原则。《圣经》中说：“你用什么量器量给别人，别人也会用什么量器给你们。”“你期待别人怎么对待你，你也要那么对待别人。”生活中，尊重别人，具体要求往往有所不同：尊重上级是一种天职；尊重同事是一种本分；尊重下级是一种美德；尊重客人是一种常识；尊重对手是一种风度；尊重所有人则是一种做人所应具备的基本教养。只有尊重别人，才能换来别人的尊重，尊重别人等于尊重自己。人际交往中尊重交往对象，就要使用尊称，而且尊称的使用技巧是“就高不就低”。不用尊称，就是失敬于对方。同时，尊重别人也有不同的方式。

堪称“国宝级”的一代大师季羡林，虽然年事已高，但从从不倚老卖老，彰显“尊严”。每有客人前来拜访，不管是国家领导还是文学青年，他都一样看待。客人到来之前，他都早早地衣冠整齐地在书案前坐好，昂首挺胸，下巴微微内收，坐得规规矩矩、端端正正。在他看来，挺胸端坐，也是对客人的一种尊重。在客人离开时，他一定送出门外，告别再见。在家里会客如此，当别人采访他做节目时，同样如此。1995年白岩松为季羡林做“学者访谈录”。当时，季羡林坐着，在白岩松掏名片准备递给他的一刹那，他就站起来，弯腰等着，令在场所有人感动不已。每当记者采访完后，他一定会站在家门口，很有礼貌地目送大家走远。

卓越的幽默表演大师卓别林有段轶事。一次，他正要登台演出，一位热心的观众忽然提醒他：“大师，你的上衣纽扣忘了扣了。”卓别林一怔，连忙表示感谢，并很快将纽扣系好。当那位观众走后，他又悄悄地把纽扣解开。

这一幕正好被前来采访的记者看到了，问卓别林：“您这样做何苦？”卓别林回答道：“我要扮演的是一位长途跋涉者，松开纽扣更能体现他的辛苦劳顿，会给观众留下生动而真实的印象。但对别人的善意提醒，要以感谢的态度给予回报，去尊重他！”

(二) 宽容原则

日本企业家松下幸之助说过：“在社会上，沟通人与人之间情感的，无疑是一颗体谅的心。即使是件微不足道的事，只要有互相体谅对方的心，就是荒漠里的甘泉。”“互相体谅”的更进一步的表现则是“互相宽容”。

宽即宽待，容即相容，指心胸宽广，忍耐性强。宽容即以宽大的胸怀容忍别人不同于自己的见解、个性甚至缺点错误，它包含心胸坦荡、宽宏大度、不计较个人得失等因素。具体表现为对待别人的信念、信仰、行为、习惯等能够给予理解；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，而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。

宽容，是个人或某个群体对自身力量充满自信心的一种体现，是人与人交往中能

化解矛盾、隔膜、怨恨,甚至仇视的溶解剂。只要不违背原则,不损害国格人格,恰当的宽容总是需要的,这是文明社会的一种高尚美德。

话剧《徐洪刚》中有个十分感人的场面:伤害徐洪刚身体的4个歹徒均被抓获后,有一个歹徒的母亲到医院看望手术后的徐洪刚,跪在英雄面前,失声痛哭说:“我怎么生了这么个畜生儿子?”徐洪刚上前扶起老人道:“大妈,你也要保重身体!”徐洪刚的这句台词(笔者不知道是否取自原始素材)是何等感人啊!这并不是宽容罪犯的犯罪行为,而是他对罪犯母亲的宽容,没有把对犯罪分子的痛恨转嫁到他母亲身上。人与人之间相处也应当有徐洪刚这样的宽容大度,“容世间可容之事”。

(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的客观公正。《中庸》中说:“至诚无息,不息则久,久则征,征则悠远,悠远则博厚,博厚则高明。博厚所以载物也,高明所以覆物也,悠久所以成物也。博厚配地,高明配天,悠久无疆。”中国古代的思想家从天地生养万物的自然过程中,看到了天地真实无妄、自强不息的特征,就把这种特征称作“诚”,并由此推出人的行为准则:“诚者,天之道也;诚之者,人之道也。”宋代理学大师程颐曾提出:“修学不以诚,则学杂;为事不以诚,则事败;自谋不以诚,则是欺自心而自弃其忠;与人不以诚,则是丧其德而增人之怨”。所有这些都是对人的本性、人的价值、人的使命提出崇高的要求,并激发人们用“至诚”的标准来规范自己,协调人与人的关系,推动整个社会的道德进步。

信即守信,即能够履行承诺而取得他人的信任。信是处世立身之德,是做人不可缺少的道德修养。《论语》里强调:“与朋友应交而有信。”春秋时期的晋文公,以“信”为“国之宝也,民之所凭也。”汉代的季布说:“立谈中,生死同,一诺千金重。”(《六洲歌头》)大诗人李白有“一诺许他人,千金双错刀。”“三杯吐然诺,五岳倒为轻”的诗句。所有这些都对“信”进行了阐释,并论述了守信、重信的重要性。

如果人不讲信,不具备信的品质,就无法在社会上立足。信包括三层含义:一是言而有信,就是要遵守自己的诺言,说话算数。孔子说,做人宽厚就会得到大众拥护,诚实守信就会得到别人的信任。二是做事要讲信用,孔子说,与朋友交往要讲信用。讲信用就会得到别人的信任,相反就会失去朋友,失去人心。三是对别人要信任,如果不信任别人,对人便无法诚恳相待。

诚信在几千年的中国社会中已经成为人们所遵循的美德,成为人们生活中所依循的重要行为规范,无论是过去,还是现在,乃至今后,任何时候,诚信都是人们都应奉行的人生准则。

(四) 适度原则

适度即通常所说的“分寸”,是唯物辩证法中所说的“度”。“度”是一个数量的界限或“临界点”。无论从哪个方向突破了这个“临界点”,事物的性质或形态都会发生

变化。因此,掌握好度,就成为做人、做事成败的关键。早在春秋时期,孔夫子提出的“中庸思想”就要求把握适当的限度,以保持事物的平衡,使人之言行符合既定的道德标准。强调遇事不要走极端,勿“不及”,也勿“过”。古语讲:“君子之交淡如水,小人之交甘如饴。”在人际交往中,沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件,如果不善于把握沟通时的感情尺度,即人际交往缺乏适度的距离感,结果会适得其反。公关礼仪中所谓的适度,就是在交往中要注意在感情、谈吐、举止等方面恰如其分。

例如在一般交往时,无论做什么事,都应当该行则行,该止则止,有板有眼,把握好分寸。既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚。在接待服务时,既要热情友好、谦虚谨慎、尊重客人、殷勤接待,又要自尊自爱、端庄稳重、大大方方、堂堂正正,平等公正,不卑不亢。

生活中,我们常发现同样的礼仪,有人运用起来令人赏心悦目,充满美感;有人运用起来却让人感到面目可憎,乏味无聊。其原因往往就在人们是否掌握了适度的原则。

(五) 自律原则

自律就是严格按照礼仪准则规范自己的言行举止。“不失足于人,不失色于人,不失口于人,语言之美,穆穆皇皇”(《礼记·表記》),就是说在人际交往中,行动上不要出格,仪态上不要失态,言语上不要失礼,说话时要谦恭文雅,注重语言美。

自律原则就是在交往过程中要克己、慎重。要经常自我对照、自我要求、自我检点、自我约束,不妄自尊大、口是心非,应积极主动,自觉自愿,礼貌待人,表里如一。

三、礼仪的作用

礼仪是人类宝贵的文化积累和精神财富,是精神文明的一个重要组成部分,是人类优良素质的表现,是社会文明进步的显著标志之一。它在人类社会生活中有重要作用。2000年12月12日香港《公正报》在《社会有礼祥和》一文中说:“富者有礼高雅,贫者有礼免辱,父子有礼慈孝,兄弟有礼和睦,夫妻有礼情长,朋友有礼义笃,社会有礼祥和。”这是对礼仪的作用的精彩诠释。

从自身修养及社会发展的角度看,礼仪的作用主要表现在以下几个方面。

(一) 增进自身修养,规范言行和端正态度

待人以礼是当代文明人的基本素养。修养不仅指理论、知识、艺术、思想等方面的水平,也指养成的待人处事的态度及言行,而后者正是礼仪所要讲述的部分内容。礼仪作为道德的外在表现形式,主要指的是谦恭的态度、文明礼貌的语言和优雅得体的举止。这虽不能说是修养的全部,却是其中非常重要的一部分。

从文化社会学的角度来看,礼仪应属非制度性文化。它对于社会所具有的约束虽是非强制性的,但作为一种带有普遍性的文化现象,它对人类社会有着重要的影响。礼仪从它产生的那天起,就带有一种社会规范的性质,为一定区域或民族的人们所共同遵守。这种约束和规范作用,对于个人及社会,大都是积极的和有益的。

(二) 提高社交能力,调节人际关系

社会交往是人类生活中最重要的内容之一,它可以沟通信息、调适心理、发展自

我,进而传递社会文化,推动国家建设事业的发展。社交的成功离不开礼仪,礼仪在社交中得以充分体现,同时又是保证社交成功的必要条件。在交往中,自然就与人建立起各种各样的关系,要想搞好这些关系,以利于我们的生活和事业,同样也离不开礼仪的调节。

讲究礼仪,会增加自信心,而自信心是应对一切的基础。讲究礼仪有利于建立良好的社交形象。礼仪能打通交际渠道、增加与人交往的机会。不谙礼仪,则会使与人交往的渠道阻塞。在对外交往中失礼,小则有损个人、民族、国家的形象,大则可能会影响国家之间的关系。

虽不能说礼仪周全就能在社会交往中畅通无阻,但不讲礼仪肯定会有碍于社会交往的正常进行。

(三) 满足高层次需要,适应社会的发展

人的行为是从需要开始的。20世纪40年代,美国著名的心理学家和行为科学家马斯洛提出了需要层次论。他把人类的需要分为五个层次。马斯洛认为,人们一般是按照这五个层次由低到高地追求满足。

1. 生理需要 这是指人对食物、水、氧气、性、排泄、休息等为了维持生命、延续种族而产生的最基本的需要。

2. 安全需要 这是指人对防止身体受损、疾病、失业、经济上的损失和意外事故的发生等的需要。

3. 社交需要 一是指个人与同事、同伴保持良好关系,希望得到友谊、忠诚和爱情的需要;二是指归属的需要,即加入某个团体、被团体接纳,能关心帮助别人同时也得到别人的关心和帮助。

4. 尊重需要 这包括有一定的社会地位和名望,要求使个人能力、成绩得到社会的承认,等等。尊重又可分为自我尊重和外部尊重,自我尊重指人的自尊,外部尊重指由他人给予的尊重。

5. 自我实现的需要 这是指人需要表现个人思想感情、兴趣愿望、能力及个性特征,需要发展自己,实现理想、抱负,充分发挥自己的潜力等。

礼仪以尊重为基础,也以尊重为前提,包括尊重自己和尊重别人。比如讲究仪表礼仪,一方面是尊重自己,另一方面也是尊重别人。礼仪正好满足人们的尊重需要,这一满足,会使人产生自信心和威望感,使人体验到存在的价值。同时,礼仪可以提高人的修养,也就可以部分地满足人的自我实现的需要。

人在最基本的生活需要尚未满足时,低层次的需要就是主要的。当其最基本的生活需要得到满足后,就要追求较高层次的需要。随着社会的发展,人们物质生活的大大提高,社会也为人们的安全和社交需要提供了一定的条件,在此情况下更高层次的尊重需要及自我实现需要就显得尤为突出和强烈。礼仪,正适应了这种社会发展的现实。

(四) 加强精神文明建设,形成良好的社会风气

礼仪是精神文明一个重要组成部分,普及和学习礼仪知识,有利于建设社会主义