



教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

现代公关礼仪

Public Relations Etiquette

主 编 杜创国

副主编 陈 华
方改娥



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

现代公关礼仪

Public Relations Etiquette

主 编 杜创国

副主编 陈 华 方改娥

内 容 简 介

本书在全面系统地介绍了公关礼仪的基本特征、现代观念、操作程序和注意事项的基础上,运用大量实例将公关礼仪的基本理论与实际操作过程紧密结合,所涉及的个人交际礼仪、职场办公礼仪、专项业务礼仪、国际通行礼仪都集中反映了近十几年来公关礼仪研究与实践的新发展。

本书可用做全日制高职高专公共关系学、传播学、营销学、文秘学、旅游管理、工商管理、行政管理等学科的礼仪学课程教材,还可作为公关从业人员进修培训、业务研究的教材或参考书,以及公共关系的教学和研究之用。

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪/杜创国主编. —天津:天津大学出版社,2009. 1

ISBN 978-7-5618-2915-8

I. 现… II. 杜… 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 004078 号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网 址 www.tjup.com

印 刷 迁安万隆印刷有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 169mm × 239mm

印 张 24

字 数 512 千

版 次 2009 年 1 月第 1 版

印 次 2009 年 1 月第 1 次

印 数 1—3 000

定 价 45.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

编审委员会

主任：王处辉 南开大学高等教育研究所 教授/博士生导师

副主任：陈庆云 北京大学政府管理学院 教授/博士生导师

杨欢 天津大学出版社 社长

唐永泽 南京工业职业技术学院 教授/书记

邹文开 长沙民政职业技术学院 教授/副院长

委员(以下按姓氏音序排列)：

丛建阁 山东财政学院 教授/处长

杜创国 山西大学政治与公共管理学院 副教授/副院长

林闽钢 南京大学公共管理学院 教授/博士生导师

刘清华 南开大学高等教育研究所 副教授/博士

陆建洪 苏州经贸职业技术学院 教授/博士生导师

聂荣华 湖南省教育厅 教授

宋琦如 宁夏医学院公共卫生学院 教授/院长

孙迎光 南京师范大学公共管理学院 教授/副院长

张晓华 北京青年政治学院 教授/副院长

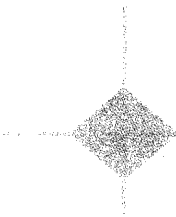
赵宏志 天津大学出版社 副编审

赵栓亮 石家庄邮电职业技术学院 教授/主任

周良才 重庆城市管理职业学院 教授

周绿林 江苏大学工商管理学院 教授/书记

周跃红 广东科学技术职业学院 教授



总序

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分,也是职业教育体系的重要组成部分。近几年,高等职业教育呈现出前所未有的发展势头,高等职业院校数量、在校生和毕业生人数持续增长。1996年,我国高等教育的毛入学率仅为6%,2002年达到高等教育大众化阶段的15%,到2007年上升至22%,这其中,高职高专教育的快速发展起到了不可或缺的作用。

20世纪80年代以来,世界许多国家和地区都把职业教育确立为教育发展战略重点。伴随着经济一体化的要求,把发展职业教育作为提高国家竞争力的战略措施,成为世界各国教育政策调整的普遍做法。

我国从上世纪80年代初期建立职业大学至今,高职教育走过20多年的发展历程。随着我国社会经济体制的转型以及高等教育大众化的发展,高等职业教育得到快速发展,其中一个重要原因是国家政策的促进。1996年,全国人大通过并颁布了《中华人民共和国职业教育法》,从法律上确定了高职教育在我国教育体系中的地位,由此我国的高职教育发展驶入了快车道;1999年全国教育会议召开,中央提出“大力发展高等职业教育”的工作要求,我国高职教育进入了蓬勃发展的历史新阶段。2005年,国务院印发《关于大力发展职业教育的决定》,召开全国职业教育工作会议,明确提出,推进我国走新型工业化道路,解决“三农”问题,促进就业再就业,必须大力发展职业教育。2005年成为我国职业教育史上具有里程碑意义的一年。与此同时,各地纷纷出台新举措,加强对职业教育的统筹领导,加大财政投入,鼓励和支持民间资本举办职业教育,完善职业教育的管理体制和保障机制。

从目前我国高等教育发展的总体情况看,存在着由于各层次高等教育不协调所造成的人才类型结构失衡现象。面对这一问题,中国人民大学校长纪宝成曾在2005年高等教育国际论坛上呼吁:“(高等教育)结构

调整的关键是发展高等职业技术教育。”^①当前存在的社会需求与学校教育的供求矛盾,对高职高专院校而言无疑是一次发展的机遇。

截至2005年底,高职高专教育取得了规模性增长,基本形成了每个市(地)至少设置一所高职高专院校的格局。全国共设有高职高专院校1091所,占普通高等学校总数的60.9%。从招生情况看,2005年全国高职高专招生人数达到268.1万人,占全国本专科招生总数的53.1%。从在校生规模看,2005年全国高职高专在校生人数为713万,占本专科在校生总数的45.7%。根据国家对职业教育发展的规划,到2010年,高职高专招生规模将占高等教育招生规模的一半以上^②。高职高专已经占据了高等教育的半壁江山。

2004年10月26日,教育部首次颁发了《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》(教高[2004]3号)(简称《目录》)、《普通高等学校高职高专教育专业设置管理办法(试行)》(教高[2004]4号),并印发《普通高等学校高职高专教育专业简介》,从2005年开始实施。这是我国第一次在专科层次颁布全面系统的专业目录,填补了我国缺少高职高专教育专业目录的空白。《目录》按职业门类分设包括公共事业大类在内的19大类,下设二级子类77个,专业556个。公共事业大类下设公共事业类、公共管理类、公共服务类3个二级子类,共设有24个专业。2005年12月,教育部发布《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(教高函[2005]25号),2006年,全国高职高专各专业类教学指导委员会相继成立。教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会于2006年6月在南开大学召开成立大会暨第一次工作会议,会议讨论并通过了《教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会工作章程》《教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会2006—2010年工作规划》以及2006年的工作计划,明确了该教学指导委员会2006年及其今后四年的总体工作目标与任务。

教材建设是专业建设的重要组成部分。高职高专公共事业类专业教学指导委员会成立以来,就把教材建设作为一项重要的工程来抓。为此,我们制定了针对高职高专公共事业类专业特点的人才培养目标,按教育部确定的必修课和专业课课程设置,动员和组织全国相关院校的专业教

① 沈祖芸,计琳:《一个统率高教发展的重要命题》,载《中国教育报》,2005-11-25(5)。

② 教育部发展规划司:《2005年高等教育事业统计主要结果与分析》,见《教育统计报告》,第一期。

师和研究人员,编写一套高水平的教材的计划。

我们组织编写这套教材的总体构想是:严格按照教育部高职高专公共事业类专业建设的基本要求,根据专业教学内容、教学发展要求、人才培养方案以及学生的基本素质情况,以职业岗位核心技能培养为目标,紧密结合学生未来工作实际,充分体现职业岗位核心技能要求和工学结合特点。同时,积极探索“专业标准”建设,并尝试建设“标准化”教材,力争对全国高职高专院校公共事业类专业的教材建设起到示范、引领和辐射的作用,鼓励高职高专双师型专业教师参与编写并积极推广使用,从而提高公共事业类专业的教学质量,面向行业,培养出更多高质量的应用型高级专业人才,为我国的社会主义建设服务。

我们期望这套教材应具有以下特点:

1. 教材以职业岗位核心能力需求为主线,按照职业岗位核心技能的要求制定教材编写大纲,设计教材体例和内容。教材中的知识点与职业岗位核心技能紧密对应,使理论知识学习、实践能力和可持续发展紧密结合起来,形成教材内容的三位一体,强化教材体系的职业性。

2. 教材内容突出对学生职业岗位能力的培养,把专业和职业结合起来,将核心技能的培养贯穿于教材全部内容。

3. 教材内容体现“基础理论适应、突出应用重点、强化实训内容,形式立体多元”的思想原则,教材内容设计以岗位技能需求为导向,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养、技能训练为本位,使其真正成为为高职高专学生“量身定做”的教材。

4. 教材融入职业资格标准,体现职业素质培养。将双证书教育融入教材内容,使职业资格认证内容和教材教学内容有机衔接起来,让学生学习相关课程教材后可直接参加职业资格证书考试。

5. 将行业或国家的技术标准融入教材内容中,让学生在校期间接受“标准”教育,增强“标准”意识。

6. 将人才培养方案、专业标准、实训条件等放入教材内容中,在强化教材职业针对性的同时,体现教材实用性、创新性和前瞻性的特点。

7. 扩大教材的使用范围,使教材的功能多元化。既可以作为高职高专院校学生的教材,也可以作为一般本科院校相关专业的教学参考用书及行业的培训参考读物,还可以作为相关人员普及提高相关知识的应用性图书。

8. 教材的形式力争立体化,除纸质的主教材外,另辅以电子教案、教

学计划、CAI 课件、IP 课件(流媒体课件)、电子习题库、电子试卷库、影音资料等辅助教学资源,最终为学校专业建设、教师教学备课、学生自主学习提供完整的教学解决方案,最大限度地做好全方位的资源供给服务,从而提高教材选用的竞争力。

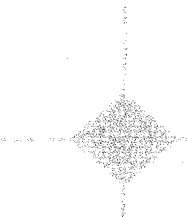
在确定教材编写目标和要求的基础上,我们教学指导委员会与天津大学出版社合作,按教育部规定的高职高专公共事业类专业的课程目标,选定一批主干课及专业必修课程,采取在全国范围内公开招标的方式,在编著者自愿申报的前提下,由本教学指导委员会成员组成的教材编审委员会从中遴选最优秀的教师担任既定教材的主编,并鼓励高职高专公共事业类专业有经验的一线教师与研究型大学的相关教师合作,由我们牵线搭桥,优化组合成一部教材的编写团队,共同完成一部教材的编写工作,以求达到理论与教学实践的有机结合。

然而,编写高水平的专业教材谈何容易。虽然参与编写这套课程教材的都是既有丰富教学经验,也有较高研究水平的教育工作者,但毕竟我国公共事业类专业开办的时间尚短,所以,这套教材肯定会有一些不尽如人意之处,敬请大家提出批评、改进的建议,使这套教材臻于完善,为我国公共事业类专业的发展做出应有的贡献。

教育部高等教育司高职高专处、教育部高职高专教学指导委员会协办、天津大学出版社对出版这套教材给予了大力支持。在研讨设计和组织审定这套教材的过程中,天津大学出版社给予了部分经费支持,并对这套教材的编写方针提出了参考意见,为本教材的出版做出了大量推动和建设性工作。在此表示衷心的感谢。

教育部高职高专公共事业类
专业教学指导委员会主任 王处辉

2008年6月于南开大学



前言

现代公关礼仪是指社会组织的公关人员或其他人员在公关活动中,遵循尊重公众,讲究礼貌、礼节,注重仪表、仪容、仪态等规范与程序,从而构建组织与内外公众和谐关系,树立和维护组织的美好形象。伴随着中国公共关系(学)的产生和发展,现代公关礼仪也步入了蓬勃发展时期。2008年北京成功举办奥运会、2010年在上海举办世博会等,都将推动中国现代公关礼仪的全面发展。

汹涌澎湃的改革开放大潮,已把人们融入日新月异的世界发展的滚滚洪流之中,中国的政治、经济、文化正经受着时代的洗礼。随着改革开放的深入,公关礼仪在组织的公共关系、形象宣传、品牌推广和市场营销等领域中发挥着日益重要的作用。同时,各类组织良好、规范的运营也必将对和谐社会的构建起到积极的推动作用。本书正是适应这种需求,应天津大学出版社之邀而编写的。

本书根据高职高专的课程教学大纲,结合高职高专的特点,贯彻“学以致用”的原则,全面系统地论述了公关礼仪的基本特征、现代观念、运行规律和操作系统,集中反映了近十几年来公关礼仪研究与实践的新发展,反映了作者对新时代公关礼仪的探索和思考。在具体编写过程中,不仅系统、规范地论述了公关礼仪的基本要点,而且突出实践性,更加关注推广、普及公关礼仪在具体实践中所面临的各种新问题,并力求予以解决。

现代公关礼仪既是一门公共事业类的专业基础课,又是一门素质教育课。对于每个人来说,无论从事什么工作,都要与组织、他人相处,在工作关系、人际关系中化解矛盾,处理危机等。因此,本书在编写过程中,着重把专业学习与素质训练融为一体,使学生通过学习这门课程,能够一举多得。

本书由杜创国任主编,陈华、方改娥任副主编。全书共分13章,各章分工如下:

杜创国:第1章(山西大学)

陈华:第5、6、10、11章(长治学院)

方改娥:第2、3章(太原理工大学)

原丁:第4章(太原电力专科高等学校)

韩建中:第8章(广播电影电视管理干部学院)

刘静静:第7章(山西大学)

周彪:第9章(山西大学)

程慧娟:第12、13章(山西大学)

在统稿阶段,王瑾、张小玲、何改娟等同学做了大量的整理工作。作者在编写过程中,参阅、引用了大量的文献资料和网络资料,借鉴和吸收了其他教材的内容和同行的研究成果,限于篇幅,除少数文献我们在书末列出之外,不能全部列出,在此对各位作者一并致谢!

由于编者水平有限,时间仓促,错误之处在所难免,欢迎广大读者给予批评指正。

编 者

2009年1月

目 录

1 绪论	(1)
1.1 礼仪概述	(2)
1.2 礼仪的历史沿革	(6)
1.3 公共关系礼仪	(8)
2 个人形象礼仪	(18)
2.1 形象礼仪	(18)
2.2 服饰礼仪	(25)
2.3 仪态礼仪	(41)
3 个人社交礼仪	(51)
3.1 见面礼仪	(52)
3.2 通信	(58)
3.3 语言礼仪	(64)
4 求职应聘礼仪	(74)
4.1 求职应聘前礼仪	(75)
4.2 求职应聘中礼仪	(90)
4.3 求职应聘后礼仪	(95)
5 公关人员的礼仪修养	(104)
5.1 礼仪修养的内涵	(105)
5.2 公关礼仪修养的培养	(108)
5.3 公关人员的礼仪修养构成	(114)
6 办公礼仪	(125)
6.1 办公室环境礼仪	(126)
6.2 办公室交际礼仪	(129)
6.3 办公室的业务礼仪	(132)
7 公关演讲礼仪	(153)
7.1 公关演讲礼仪概述	(153)
7.2 公关演讲应用礼仪	(156)
7.3 专项演讲礼仪	(172)
8 公关仪式礼仪	(188)
8.1 迎送与接待	(188)
8.2 宴会	(192)
8.3 舞会	(199)

9 会议礼仪	(207)
9.1 概述	(208)
9.2 茶话会礼仪	(216)
9.3 展览会礼仪	(220)
9.4 新闻发布会礼仪	(225)
10 公关谈判礼仪	(235)
10.1 谈判概述	(235)
10.2 公关谈判礼仪	(240)
10.3 涉外谈判简介	(254)
11 危机处理礼仪	(261)
11.1 危机概述	(262)
11.2 危机处理	(267)
11.3 危机处理专项礼仪	(274)
12 涉外公关礼仪	(283)
12.1 涉外公关礼仪概述	(283)
12.2 礼宾次序	(290)
12.3 涉外迎送	(292)
12.4 涉外宴请、舞会及馈赠礼仪	(295)
12.5 国旗悬挂	(302)
13 国际习俗	(307)
13.1 中外节日礼仪	(308)
13.2 宗教习俗礼仪	(319)
13.3 世界部分国家及地区礼俗	(330)
附录1 公关礼仪工作潜力自测题	(353)
附录2 面试全搜索	(364)
参考文献	(371)

1

绪论

人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。

——荀子

学习目标

能够准确了解礼仪的来源和发展,明确礼仪的含义和特点,掌握现代公关礼仪的概念和特点,明确现代公关礼仪的原则,了解现代公关礼仪的修养途径。

主要概念

礼仪 公关礼仪 现代公关礼仪

中华民族素有礼仪之邦的美誉,礼仪在中华文化的历史演进过程中,起着积极的推动作用。自古以来,懂礼仪、知廉耻、知书识礼、礼尚往来、知恩图报等文明礼教,传承数千年。今天,经济的全球一体化和信息共享的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间,这就是地球村。在这个有着 60 亿居民的(村庄)里,交往和沟通日益频繁,说服和理解也越发重要。其中,作为公关“第一印象”的礼仪就更显得不可或缺。中国几千年的文明礼仪吸纳了西方传统礼仪的规范与现代礼仪的准则,逐渐形成了规范、完整的现代礼仪。现代公关礼仪是从公关交往的角度出发,考查、研究如何加强与他人的沟通,怎样来建立良好的行为规范,进而树立公关人员良好的形象,达到塑造社会组织形象的目的。

1.1 礼仪概述

1.1.1 礼仪内涵

1. 含义

“礼仪”一词在中国古代被作为典章制度和道德教化来理解。在古代典籍中,“礼”主要有三层意思:①“礼”即“敬”。《礼记·经解》中说“恭俭庄敬,礼教也”。《礼教·曲礼》就强调“毋不敬”,把“敬”理解为礼的本质内涵。②“礼”即“序”。《礼记·乐记》中说“礼者,天地之序也”,强调礼就是秩序、次序、身份和地位。③“礼”即“理”。《礼记·乐记》中说“礼者也,礼之不可易者也”,强调礼就是理,就是讲道理、讲原则、讲规范。“仪”在古汉语中也有三层意思:①容貌和外表;②礼节和仪式;③准则和法度。

将“礼”与“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”此外,《周礼》中也有关于礼仪的说法。中国古代的“礼仪”从本质上讲是道德教化。礼仪是道德的重要内容,又是道德的重要表现形式。如“君臣之礼”便是奴隶制和封建制等级制度的表现。

西方国家的“礼仪”一词始于法语,原意为“法庭上的通行证”。古代法国把法庭规则写在进入法庭的通行证上,发给进入法庭的每个人,让他们了解并在进入法庭后严格遵守。这有些类似于中国古代“礼仪”一词的准则、法度的意思。后来“礼仪”一词进入英语,演变成“人际交往的通行证”。它有三层含义:一是指谦恭有礼的言词和举动;二是指教养、规矩和礼节;三是指仪式、典礼和习俗等。西班牙女王伊丽莎白曾说:“礼节乃是一封通行四方的推荐书。”

时至今日,礼仪概念的内涵和外延都发生了变化,已不再是封建社会的等级秩序。语言学家王同亿先生在其编著的《语言大典》中对礼仪下了这样的定义:“礼仪:英语 Etiquette 或 Protocol,指由于良好的教养或有关权威的规定在社交或正式场合应遵守的规矩;对一定等级和场合要求遵守的礼节;传统的礼貌。”

金正昆教授认为:“所谓礼仪,就是人们用于表现尊重的各种规范的、可操作的具体形式,它普遍适应于各种各样的人际交往;亦为人际交往的基本规则。”^①

纵观古今中外使用的“礼仪”,可以对“礼仪”概念作如下表述:礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的,以一定的程序与方式来表现的,自尊、律己、敬人的行为规范。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,是人类文明和社会进步的重要标志,也是现代人必备的基本素质。具体而言,礼仪可以从以下几方面加以理解。

^① 金正昆:《政务礼仪》,序言,北京,北京大学出版社,2005。

(1) 礼仪是约定俗成的,既为人们认可又为人们所遵守。在实践中,礼仪往往开始表现为一些不成文的风俗、习惯、规矩和传统方式,然后才逐渐上升为人们所共同认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们有章可循、可以学习和遵守的规范或程序。事实上,现代礼仪的许多规定,直接来自于民俗,或从民俗中演化而来,成为人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式与做法。

(2) 礼仪表达着人们的相互尊重、敬意与友善,并以建立和谐关系为目的。讲究礼仪是为了实现交往各方的相互尊重,促进彼此间的相互友善,从而达到人们之间关系的和谐融洽。一个尊重他人的人,才有可能得到他人的尊重。正如德国伟大诗人歌德所说:“你想赢得别人的尊重吗?那么请你首先学会尊重别人。”

(3) 礼仪是一种行为准则或规范。从道德的角度看,礼仪是为人处世的行为规范或行为准则。礼仪的这种准则性或规范性,表达着社会交往的要求。

(4) 礼仪是一种程序。如果说行为准则或规范主要体现礼貌的要求,那么程序方式则是礼节的化身。准则或规范常常是一般的、抽象的,而程序方式却是特殊的、具体的。

(5) 礼仪是人们社会交往的产物,始终同交往、交际、应酬、接待等密切相关。礼仪反映着人需要交往也离不开交往的社会属性。

2. 特点

(1) 变动性。从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特征。一方面,它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的;另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新起点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下的新要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,他们的礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短,不断地被赋予新的内容,这也使礼仪具有相对的变动性。

(2) 互动性。礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。正如《礼记·曲礼》上所云:“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”社会交往的互动性深受环境的影响。譬如,男女之间无论见面、分手经常互相握手,而男士一般不主动与女士握手。当女士先伸出手,男士才做出反应,颇感荣幸地去握。礼仪的互动性是互相尊重、友好和礼貌的体现。所以在一方施礼的情况下,另一方必须有相应的礼仪反应,否则,将是失礼的行为。

(3) 差异性。礼仪的差异性表现为在不同的民族、不同国家、不同地域、不同信仰、不同时代对礼仪有着不同的要求。一般所说的“入乡随俗、客随主便”等就充分表明了礼仪的差异性。比如婚嫁时迎新娘,就有用花轿、喜车以及背新娘、抱新娘等多种形式。就丧葬来说,也有土葬、火葬、水葬、天葬、风葬、树葬、岩洞葬等多种形式。这些差异,或是因地理环境、自然资源因素的制约,或是因各地传统的社会习俗与信仰的影响,或是因生产发展及物质分配的差异而形成的。但这些形式一经形成,便为

当地的人们认可和遵守。礼仪的差异性还表现在礼仪的等级上。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。另外,礼仪的差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,视相互关系的差异,亲吻的部位会有所不同。

(4)规范性。礼仪是人们长期约定俗成的社会规范和行为规范。礼仪概念本身就说明了任何礼仪都具有规范性,有一定的程序和规范。重大的礼仪还形成了一定的“仪式”,有其独特的规矩。这种规范性不仅制约着人们在交际场合的言语谈话、行为举止,使之尽量合乎规范,而且更多的礼仪规矩本身就是人们交往中的一种“通信语言”,不能更改。这就使得礼仪不仅是一种要求,更是一种尺度和标准。

(5)多样性。礼仪会因时间、地点、对象的不同而有所差异。例如,同样是摸摸小孩的头,在中国被当作喜欢和礼貌,在泰国则被当做侮辱和侵犯。我国是一个地域广阔的多民族国家,不同地区、不同民族有不同的文化背景和生活习惯,这就带来了礼仪方面的差异。即便在同一民族、同一地区,也会因历史阶段的不同,造成礼仪表现形式和内容方式的不同。因此,礼仪规范的多样性特点也使得礼仪形式呈现出丰富多彩的特点。

(6)共通性。无论是交际礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。从人种来说,有黄色人种、白色人种、黑色人种、棕色人种,还有混血儿;从民族来说,有汉族、蒙古族、俄罗斯族、阿拉伯民族、印第安族、日尔曼族、日本大和民族、朝鲜族等;从语言体系来说,有汉语、英语、俄语、法语、德语、日语、阿拉伯语等。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是许多礼仪都是世界通用的。例如,问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共通性。正是由于礼仪具有共通性,才形成了国际交往礼仪。

(7)公德约束性。公德即社会公共道德。它是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的一种被大多数社会成员认可的思想和行为规范,是在一定文化历史背景下形成的具有固定特点的调整人际关系的社会因素,是人们评价善、恶、美、丑的习惯性标准,具有约定俗成的本质属性。礼仪与公共道德不相违背的特征被称为礼仪的公德约束性。它虽然不具有法律的一般强制力,但通过家族、邻里、亲朋的舆论监督,往往迫使人们遵守它。在人们生活中具有一种无形的力量。宋代理学家朱熹说:“礼,理也。”理即规矩、准则,而规矩就是用来约束人的思想和行为的。尽管不同时代、不同国家、不同民族的礼仪内容不尽相同,但是守纪律、讲卫生、待人有礼、尊老爱幼等都是整个人类社会共同的规矩,是一个文明人的起码准则。

1.1.2 礼仪原则

(1)公平对等。礼仪的核心是尊重交往对象,以礼相待。社会交往中的每一个人都希望得到别人的尊重,体现自我价值。因而,对任何交往对象都必须一视同仁给

予同等程度的礼遇。如果因为交往对象彼此之间存在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等方面的差异,而有亲有疏,厚此薄彼,都会被视为不礼貌。故交往时应公平大方,不卑不亢,主动、友好、热情而又有所节制。

(2) 遵时守约。中国传统文化讲人际交往,做人要以信义为本,提倡“一诺千金”。在交往应酬中,每一位参与者都必须自觉遵守礼仪,用礼仪来规范自己的言行举止,现代社会节奏加快,遵时守约显得更为重要。任何人,不论身份高低均应信守承诺,失约后也应道歉,无故失约将会受到指责。

(3) 和谐适度。古人云:“君子之交淡如水,小人之交甘如醴。”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,即人际交往中缺乏适度的距离感,结果会适得其反。

礼仪视窗 1-1

礼仪和谐适度

在一般交往中,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄谀。在接待服务中,既要亲切友好,尊重客人;又要自尊自爱,端庄稳重。特别要注意做到把握分寸,认真得体。“礼仪使人们接近,礼仪使人们疏远”。为什么呢?在陌生人初次见面时,礼仪可以表现为有教养,可以展示内在的气质和人格魅力。但不分场合、亲疏,乱用礼仪,反而会表现出不懂教养,令人难以相处,甚至会弄巧成拙。因此,应用礼仪要和谐适度,具体情况具体分析,因人、因事、因时、因地恰当处理。

(资料来源:宋常桐.公共关系与现代礼仪[M].北京:清华大学出版社,2004.144.)

(4) 尊重习俗。“十里不同风,百里不同俗”,“进门见礼,出门问忌”,这些格言都说明尊重各地不同风俗与禁忌的必要性。特别是在对外交往中不懂外国禁忌、不懂民族禁忌可能会造成不愉快的后果。因此,必须坚持入乡随俗,充分了解与交往对象相关的习俗、禁忌,才能更好地做到尊重交往对象。

(5) 女士优先。“女士优先”是国际上公认的一条重要的礼仪原则。在一切社交场合,每一名成年男子,都有义务主动自觉地,一视同仁地去尊重、照顾、体谅、关心、保护女士。