

Xiandai Gongguan Liqi Guifan JiaoCheng

现代公关礼仪 规范教程

主编：凌秀梅
朱正国



中国传媒大学出版社

现代公关礼仪 规范教程

张其成 主编



187563

C912.3

257

Xiandai Gongguan Liyi Guifan Jiao Cheng

现代公关礼仪 规范教程

主 编：凌秀梅 朱正国

副主编：高建伟
陈志明
侯彩梅



中国传媒大学出版社

内 容 简 介

本书是一部礼仪规范教程。主要内容包括:礼仪引论、礼仪与道德概述、礼仪与职业学校学生素质、仪容仪表礼仪规范、校园家庭公共场所礼仪、交往礼仪、涉外礼仪习俗、宗教和节日礼仪习俗等七章。

本书突出礼仪基本知识与常规训练,适合中高等职业学校的学生使用,也可作为高等专科院校、成人高等院校及本科二级院校相关专业的学生学习用书,还可作为旅游、服务等相关工种的培训教材及各级、各类人员学习和了解现代礼仪知识的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代公关礼仪规范教程/凌秀梅,朱正国主编. —北京:中国传媒大学出版社,2007.1

ISBN 978-7-81085-905-9

I. 现… II. ①凌…②朱… III. 公共关系学—礼仪—专业学校—教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 011226 号

现代公关礼仪规范教程

主 编 凌秀梅 朱正国

策 划 王 进 蔡开松

责任编辑 欣 文

责任印制 曹 辉

出 版 人 蔡 翔

出版发行 中国传媒大学出版社(原北京广播学院出版社)

北京市朝阳区定福庄东街1号 邮编 100024

电话:010-65450532 65450528 传真:010-65779405

http://www.cucp.com.cn

经 销 新华书店总店北京发行所

印 刷 天津市蓟县宏图印务有限公司

开 本 787×1092mm 1/16

印 张 13.5

版 次 2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-81085-905-9/K·905 定 价:16.00 元

版权所有

翻印必究

印装错误

负责调换

前言

礼仪,是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠,是中国古代文化的精髓,知礼、讲礼、用礼是礼仪之邦的特色。新世纪的来临,经济体制的变革,全球化步伐的加快,使人们的交往从封闭式、被动型、单一化向开放式、主动型、多元化发展。在构建和谐社会的今天,讲文明、懂礼貌正在成为每一位炎黄子孙所必备的社会公德,礼仪也越来越显示出它前所未有的重要性。

一个懂礼仪、有教养的人,可以使外界对他产生好感,促成事业的成功;而一个不懂礼仪、粗俗的人,可能会因为某一举止行为不当而功亏一篑。可见,没有礼仪,就没有事业的成功。研究礼仪,是提高自身素养、完善自我的关键;运用礼仪,是处处受欢迎的捷径。人们生活在这个大家庭里,注重礼节,讲究礼仪,追求文明,掌握交往原则,融洽人际关系,这是每一个向往成功的有志者必修的一门课,也是对自己人生负责的表现。

在人际交往中,礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力,还体现了一个人对社会的认知水准、个人学识、内在修养、人格魅力和自身价值。礼仪作为文明社会的日常行为准则,不仅是调节人际关系的手段,而且是人们高层次的生活追求。只有通过礼仪教育训练,才能培养人们遵时守信、遵守公德、与人为善的做人品质,才能培养人们热情有度、理解宽容、谦虚诚恳的待人态度,才能培养人们明朗大方、谈吐文雅、不卑不亢的行为举止。同时,它能充实自己,完善个人形象,改进人际关系,实现自身在社会中的存在价值。由此可知,礼貌、礼仪教育是道德教育的重要内容,是职业学校教育不可缺少的基础教育内容。学习礼仪知识有助于提升职业学校学生的整体素质,提高学生的综合竞争力。

本教材基于对社会和读者坦诚的理念,根据“不学礼,无以立”的学术观点,旨在向职业学校的学生普及、传授作为现代人在社会上发展、自立所应具备的基本礼仪知识,真切地告诉学生如何做一个举止优雅、衣着得体,对生活、对事业充满信心,既尊重他人、也尊重自己的“知书达礼”的人,怎样在市场经济的大环境中更好地参与竞争,如何“有礼走遍天下”,并取得事业的永续成功。编写过程中,本教材兼顾古今中外的礼仪规范,吸收了国内外研究的最新成果,突出现代社会人际交往的准则和指导作用,并从职业学校学生的交往实际出发,力求达到提高学生社会交往、待人处世以及择业能力之目的。本教材体系较完整,结构新颖,内容充实,融科学性、系统性、知

前言

识性、实用性与可操作性于一体,内容涉及到从认识到实践、从工作到生活、从形象到素养的表现形式,对不同领域的读者,都有着不可低估的作用。本教材在各章中设有“学习提示”、“名言警句”、“小案例”、“案例分析”、“想一想”、“议一议”、“知识链接”、“思考与练习”等生动活泼的栏目,便于教师组织教学和社会各界朋友们自学。

礼仪是人们长期社会实践的产物,其规范是约定俗成的。因此,本教材在编写过程中参考和引用了大量的他人研究成果,所参考的资料及文献已附于书后,并借鉴了互联网上的一些信息,恕不能一一列明,在此一并向这些书刊和文章的编著者致谢。

在教材的编写过程中,尽管编者参考了大量相关资料,进行了科学归纳,但时代在发展,知识在更新,编者的水平可能难以跟上这飞速发展的时代步伐,且编写时间仓促,难免有不足疏漏之处,恳请广大读者和教学工作者不吝指正。

作者

目录

第一章 礼仪引论	(1)
第一节 礼仪概论	(1)
一、我国礼仪的起源	(2)
二、我国礼仪的发展历程	(2)
三、礼仪的含义	(3)
四、礼仪的功能	(5)
五、礼仪的特征	(6)
六、礼仪的原则与评价	(7)
第二节 仪态礼仪	(10)
一、站姿	(10)
二、坐姿	(13)
三、蹲姿	(16)
四、走姿	(17)
五、表情	(20)
六、手势	(25)
思考与练习	(27)
第二章 礼仪与道德概述	(28)
第一节 道德概述	(28)
一、道德的含义	(29)
二、道德的构成	(29)
第二节 礼仪与社会主义思想道德建设	(35)
一、礼仪与社会主义思想道德建设的关系	(36)
二、讲究礼仪的重要意义	(38)
三、学生开展礼仪教育的途径	(39)
思考与练习	(40)
第三章 礼仪与职业学校学生素质	(41)
第一节 职业学校学生需要具备的素质	(41)

目录

一、职业学校学生的素质要求	(42)
二、礼仪是职业学校学生的基本素质要求	(43)
第二节 礼仪修养	(44)
一、礼仪修养的含义	(45)
二、礼仪修养的重要性	(45)
三、礼仪修养的特征	(45)
四、礼仪修养的途径和方法	(46)
第三节 日常交往礼仪	(47)
一、见面的礼仪	(47)
二、递接物品的礼仪	(51)
三、进出房间的礼仪	(51)
思考与练习	(52)
第四章 仪容仪表礼仪规范	(53)
第一节 仪容仪表	(53)
一、仪容、仪表的含义	(54)
二、仪容、仪表的基本要求	(54)
三、仪容仪表的修饰	(55)
第二节 服饰礼仪	(62)
一、服装的基本要素及特点	(63)
二、男士着装	(65)
三、女士着装	(67)
第三节 配饰礼仪	(68)
一、装饰性饰物——首饰	(68)
二、实用性饰物	(70)
思考与练习	(72)
第五章 校园家庭公共场所礼仪	(73)
第一节 校园礼仪	(73)

目录

M U L U

一、校园场景礼仪	(74)
二、校园活动礼仪	(77)
三、校园交往礼仪	(77)
第二节 家庭礼仪	(79)
一、家庭关系	(80)
二、待客与做客	(83)
三、尊老爱幼	(89)
四、邻里团结	(90)
第三节 公共场所礼仪	(93)
一、交通礼仪	(93)
二、购物礼仪	(99)
三、影剧院礼仪	(100)
四、体育场所礼仪	(100)
五、景点游览礼仪	(101)
思考与练习	(101)
第六章 交往礼仪	(102)
第一节 交谈礼仪	(102)
一、交谈的基本礼仪	(103)
二、常用的礼貌用语	(104)
三、交谈的基本技巧	(107)
第二节 办公室礼仪	(109)
一、办公室环境礼仪	(110)
二、办公室人际环境礼仪	(111)
三、办公室里的语言	(114)
四、办公人员礼仪	(116)
五、办公室中的礼节	(117)
六、汇报工作的礼仪	(117)
第三节 公务活动礼仪	(118)

目录

一、会议礼仪	(118)
二、常见的公务会议及其礼仪	(121)
三、公务文书礼仪	(124)
四、请柬礼仪	(125)
五、公务拜访礼仪	(126)
六、签字礼仪	(127)
第四节 通讯礼仪	(128)
一、书信礼仪	(128)
二、电话礼仪	(136)
三、网络通讯礼仪	(139)
四、其他通讯工具所使用的礼仪	(140)
第五节 求职礼仪	(142)
一、关于求职的概述	(142)
二、求职前的准备	(143)
三、面试中的礼仪	(151)
四、面试后的礼仪	(153)
第六节 宴请礼仪	(154)
一、常见的宴请礼仪	(155)
二、宴请前的准备工作	(156)
三、宴请的程序	(160)
四、赴宴者的礼仪	(161)
五、用餐的礼仪	(162)
思考与练习	(165)
第七章 涉外礼仪习俗以及宗教和节日礼仪习俗	(166)
第一节 涉外交往礼仪	(166)
一、涉外交往的基本原则和纪律	(167)
二、礼宾次序和国旗悬挂	(167)
三、涉外礼仪通则	(168)

目录

M U L U

四、主要地区国家的礼仪习俗	(169)
第二节 宗教礼仪习俗	(182)
一、世界上三大宗教概况	(182)
二、三大宗教的礼仪习俗	(183)
三、其他宗教礼仪习俗	(187)
第三节 节日礼仪习俗	(188)
一、我国的主要节日	(189)
二、西方国家的主要节日	(194)
思考与练习	(198)
自测题	(199)
自测题参考答案	(203)
参考文献	(205)

第一章

礼仪引论



学习提示

通过本章的学习,使学生了解礼仪的起源,理解礼仪是人类社会在长期实践、交往过程中逐渐形成并积淀下来的一种文化,是人类文化的表现形式之一,讲究礼仪是社会生活和谐有序地进行、社会文明发展进步的客观要求;了解礼仪在我国所处的重要地位;掌握礼仪的含义、功能、特征和原则,学会运用礼仪来指导自己的现实交际活动;掌握站姿、坐姿、蹲姿、走姿、表情和手势等基本礼仪,学会正确地解读和使用面部表情和眼神,掌握训练方法,自觉克服不良习惯,不断完善自我,综合培养具有自己个性的形象类型。



学习内容

第一节 礼仪概论

名言警句

不学礼,无以立。

——孔子

人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。

——荀子

没有良好的礼仪,其余一切都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。

——约翰·洛克



小案例

张良拜师

古时候,有一个叫张良的年轻人,闲暇无事时,总喜欢到下邳桥上散步。

一天散步时,张良刚走到石桥中央就碰到一个布衣老人迎面向他走来。老人经过张良身边时,故意将自己的鞋子掉下石桥,然后回过头来冲着张良说:“小孩,下去把我的鞋子拾上来!”张良一听很生气,想不去取,但可怜他是个老人,就强忍着怒气,到桥下把鞋拾上来,交给老人。谁知那老人伸着脚命令张良说:“给我穿上!”张良想,既然已经给他拾来了鞋子,不如就给他穿上吧。那老人等到张良给他穿好鞋,一句话没说就笑嘻嘻地走了。老人走了几步,回转

身对张良说：“你这个孩子是能培养成才的。五天以后的早上，天一亮，就到这里来同我会面！”张良答应道：“是。”第五天天刚亮，张良按约定来到桥上，发现老人早已等在桥上了。他一看见张良就生气地说：“和年长者约会，怎么能迟到呢？再过五天的早上再来会面！”说完就走了。到了又一个第五天的早上，张良赶在鸡叫时赶到，可是那老人又早到了。他见了张良仍生气地说：“怎么又落在我后面了？再过五天的早上再来！”说完又走了。又过了五天，张良半夜就前往石桥，等了好久老人才来。老人看到张良已先他早到非常高兴，便拿出一本书对张良说：“只要认真细致地阅读这本书，就可以做帝王的老师！过十年，天下形势发生了变化，你就可以大展奇才了。十三年以后，你路过济北郡谷城山下，看到那儿有块黄石，那就是我了。”老人说完就走了。早上天亮时，张良拿出那本书来一看，原来是《太公兵法》。张良十分珍爱它，反复地学习、研究。

十年后，张良为刘邦的部属，常常根据《太公兵法》向刘邦献计献策，成了刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后，封张良为留侯。

张良始终不忘那个给他《太公兵法》的老人。十三年后，他随刘邦经过济北时，果然看见谷城山下有块黄石。张良把它取回，称之为“黄石公”，视为珍宝供奉起来，按时祭祀。张良死后，其家人把这块黄石与他葬在一起。

人类区别于动物的一个显著特征是人的社会性。人类的活动在受自然规律约束和影响的同时，还受到社会规律以及由此决定的各种社会规范的约束和影响。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。“礼仪”是人们在社会生活中相互交往时的一种行为规范。中华民族以“礼仪之邦”著称于世，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，传承千年。人们要真正了解礼仪，首先要了解礼仪的基本常识。

一、我国礼仪的起源

我国礼仪的产生，可以追溯到久远的过去。应当说，在中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教产生了。

我国礼仪起源于氏族公社举行的祭祀活动。在原始社会，生产力水平极为低下，生存条件极其险恶，原始人类认识自然的能力也非常低，面对千变万化的自然现象和无法驾驭的自然力量，如电闪雷鸣、地震海啸、洪水泛滥、火山喷发等，他们惶惑不解，无能为力。出于对各种现象的无知愚昧和恐惧敬畏，他们认为只有神灵和先人才能对人类生活进行干预。为了壮胆和相互鼓励，也为了讨好神灵，他们将神灵作为崇拜的偶像，把神灵的启示当作至高无上的命令。为了求得自身的安全，先民们祭天、祭地、祭祖、祭图腾。在反复的祭祀活动中，一系列的制度、规范、典章、仪式逐渐完善，于是祭祀礼仪便应运而生了。

二、我国礼仪的发展历程

我国礼仪是在人类进入奴隶社会的历史进程中正式形成的。

据考证,早在二万五千年前,我们的祖先在埋葬死者时,就有撒赤矿粉的原始宗教仪式。一万多年前的山顶洞人丧葬时,伴有葬制和随葬品。尧、舜时代,礼已有了较严密的系统。礼仪典章制度的完善则是在夏、商、周三代。周代更出现了礼仪方面的重要著作——《周礼》、《仪礼》和《礼记》,简称“三礼”,这三部书被后世称为“礼学三著作”,成了后儒的经书。

到了奴隶社会向封建社会转型的春秋战国时期,我国当时传统的礼仪伴随着社会制度的急剧变革,也开始发生变化。产生了孔子、孟子、荀子等思想家,他们系统地阐释了礼的起源、本质及其功能,全面而深刻地论述了礼仪规范,整理了许多非常珍贵的文献资料和礼仪典籍。在漫长的封建社会,这些传统礼仪为巩固统治者的地位、维护社会安定起了重要的作用。

随着社会的发展,特别是辛亥革命以后,西方文化大量传入我国,以“三纲五常”等封建思想糟粕为核心的传统礼仪,逐渐被时代抛弃,代之以“科学、民主、自由、平等”的观念,并迅速深入人心。

新中国成立以后,在马克思列宁主义、毛泽东思想的指导下,确立了新型的人际关系和社会关系,标志着我国礼仪进入了一个崭新的历史时期,表现出新的社会关系和时代风貌。

礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着人们的言行,沟通着人类的情感,调节着人际间的关系,净化着人们的心灵。可以说,礼仪是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。

三、礼仪的含义

从概念上讲,“礼”的本意是敬神。据考证,卜辞中的“礼”字像是将两块玉盛在器皿中去做供奉,表示对先祖或神灵的敬意。《说文解字》中对“礼”的解释是“礼,履也,所以事神致福也”。《辞海》对“礼”的注解是:(1)本为敬神,引申为表示敬意的通称;(2)表示敬意或表示隆重举行的仪式;(3)泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范;(4)礼物。《中国礼仪大辞典》中给出的“礼”的定义为:“礼指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确定、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式”。现在说的“礼”则有较为广泛的含义,既有“为表示敬意或隆重举行的仪式”之意,也有“礼貌、礼节”之意。“仪”指的是仪表、仪态、仪容、意识。

严格说来,古时候说的“礼”和“仪”是两个完全不同的概念。“礼”是一种制度、规则,“仪”是由“礼”而生,是依据“礼”的规律和内容形成的一套系统而完整的程序,是“礼”的具体表现形式。在现代社会,礼仪的含义已经比较宽泛,指的是人们在相互交往的过程中,相互之间为了表示尊重、敬意、友好、关心而约定俗成的、共同遵守的行为规范和交往程序,是社会人际关系中用于沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式。

礼仪规范表现在礼貌、礼节、仪式、仪表等方面。

礼貌是指在人际交往中,在尊重他人和不损害他人利益的前提下,通过言谈、表情和举止表示谦虚、尊敬和友好的规范。它体现了人们的文化层次和文明程度,体现了一个人的品质和素养。

礼节通常是指人们在日常生活中,特别是在交际过程中,相互表示尊重、友好、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。它是礼貌的具体表现。如,我国古

代的行跪拜礼,西方国家的拥抱、亲吻,现在各国通行的握手、献花等,都是礼节的表现形式。

仪式是指在一定场合举行的具有专门规定的形式和程序的规范活动,例如欢迎仪式、奠基仪式等。

仪表是指人的外表,包括容貌、体态、发型、服饰、风度和健康状况等内容。仪表属于外在美,能反映出一个人的审美情趣,是一个人精神面貌的外观体现。一个人的仪表有年龄、职业、场合上的不同要求。



议一议

“礼貌”、“礼节”、“礼仪”有什么联系和区别?

礼仪是指以一定的、约定俗成的程序方式来表现的严于律己、尊重他人的行为,是一个表示礼貌的、系统的、完整的统一过程。



知识链接

中西方礼仪的差异

1. 中国礼仪

(1)家族为本,亲情至上。中华民族信奉“血浓于水”,视家族利益为根本利益,因此,人际关系中最稳定的因素是血缘、亲情。敬老爱幼是中华民族的传统美德。很多中国传统家庭,四世同堂,家长以绝对的权威维系着家庭成员间的关系。家长终生操劳,从养儿育女到照看孙辈,不辞辛苦。中国人的家族观念还表现在,不论身居何处,始终不忘国家,不忘家乡,不忘亲友,千方百计为国家、为家乡做贡献方面。在他们看来,不忘国家,不忘家乡就是不忘本。

(2)谦虚自贬,含蓄自制。中国人一向把谦虚作为一种美德,因此,在日常生活和人际交往中,中国人很少夸夸其谈,自吹自擂。同时,中国人还很善于控制自己的感情,“动于心,发于情,止于礼”被视为具有良好的道德修养的表现。当受到表扬时,总是谦虚地说“做得还很不够”;明明精心挑选了礼品,送礼时却说“微薄之礼,不成敬意,请笑纳”之类的话;收受礼品时,常常会客气地推辞一番,接过礼品后一般不会当面拆看。

(3)承认现实,满足现状。大多数中国人年龄越大,承认现实,满足现状的心态表现得越明显。他们心安理得地在称呼的前面冠上“老”字,以示尊敬;着装上为了避免别人说自己“老不正经”或“老来俏”等,一般不再选择色彩亮丽的服饰,而趋于中性色或冷色。

(4)看重人情,礼尚往来。中国人一般都比较注重礼尚往来。如果自己接受了别人的礼物而不懂得回赠,就会被看作失礼。

2. 西方礼仪

(1)个人为本,自由至上。在西方家庭中,家庭成员间更注重的是人格上的平等,更看重的是自己的实际利益,子女结婚后很少依靠家庭,常有一家人在一起吃饭还要计算彼此伙食费之类的事情发生。他们在自己家里享有不受别人干涉的权利和自由,如果有人未经允许推门进入或没有事先约定就造访,都被看作不懂礼仪的行为。甚至于如果在未经允许的情况下搀扶老人或残疾人,就有可能被当作失礼的表现。

(2)男女平等,女士优先。在西方国家,女性在经济上大都有自己的独立地位,她们享有与

男性平等的地位。在家庭生活中,夫妻关系只是男女双方订立契约的结果,妻子决不是丈夫的附属品。而且,西方国家的许多交际礼仪都与尊重妇女有关。如果妇女与男士同上楼梯或同乘电梯,不管认识不认识,男士都要让女士先行;乘坐小汽车时,男士也必须上前几步,为女士打开车门。

(3)交际务实,不重客套。西方人办事讲究效率,绝不空谈,在交际活动中不喜欢过分的谦虚、客套,喜欢的就说喜欢,不喜欢的决不勉强。

(4)珍惜传统,保持自尊。西方人结婚仪式通常在教堂举行,孩子出生后要接受洗礼;在西方人看来,外国的礼仪形式不可盲目模仿,珍惜传统是保持民族自尊心的一个重要因素。

四、礼仪的功能

(一)礼仪是社会秩序的基石

“安上治民,莫善于礼。”(《孝经》)“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣。”(《左传》)由此可知,古人对礼仪在社会秩序中的功能早有认识。讲礼貌、守礼仪是社会稳定、家庭和谐、邻里和睦、同事合作的重要基础,如果礼仪不能起到稳定社会秩序的作用,那么它也就失去了存在的价值,“文化大革命”就是一个生动的实例。

(二)礼仪是人际关系的润滑剂

“世事洞明皆学问,人情练达即文章”,这句话点出了人际交往的重要性。在日常生活和工作中,人与人之间要进行交往,就势必要用到礼仪。礼仪可以给人带来自信,让人在交往过程中胸有成竹,处变不惊;可以规范人的交际活动,帮助人准确地表达自己的情感,表示对对方的尊重、友好、敬佩;还可以拉近人们之间的心理距离,营造愉快、和谐的氛围,增进相互间的了解和信任,达到和谐、完美的新型人际关系。

(三)礼仪是人际交往的钥匙

“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”(《礼记》)在不同的场合与不同的对象交往,需要不同的礼仪形式。美国前总统尼克松在访问中国之前就曾专门学习筷子的用法。在文化背景、生活状态、社会地位、职业特长、风俗习惯相似的环境中交往,就容易在心理上、感情上产生共鸣,行为上产生信任,感情上易于凝聚,容易建立友谊。如果在文化背景等不相似或者差异很大的环境中与人交往,就会在心理上、感情上产生障碍,不可避免地产生各种矛盾。可见,礼仪是打开各种人际交往活动大门的钥匙。

(四)礼仪是塑造良好形象的途径

“礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰,使它们对他具有效用,去为他获得一切和他接近的人的尊重与好感”(洛克)。礼仪能帮助人们更好地设计个人形象,充分地展示个人的良好教养与文雅风度。在人际交往活动中,一个人的仪容仪表、举止谈吐会作为一种潜在的信息传递给对方,良好的礼仪能使

想一想

当你进入一个新的环境,你看到了什么?哪些同礼仪有关?

人们感受到美,从而易于使交往对象产生认同感,获得交往的成功。

五、礼仪的特征

(一)规范性

礼仪是人们在社会交往中普遍遵守的行为准则,是一种约定俗成的社会规范。这种规范性,不仅可以使人们在人际交往的具体细节上合乎礼仪,也是人们交际中必须使用的“通用语言”。它告诉人们怎么做是对的,怎么做是错的;什么时间,什么地点,应该使用什么样的礼仪。例如,二十一响礼炮只能在迎接国家元首时鸣放,迎接政府首脑只能鸣放十九响礼炮。总之,不管什么人,要想给人留下良好的形象,都必须对礼仪无条件地加以遵守,否则,不仅不能达到增进感情、交流思想的目的,反而可能闹出笑话,甚至会影响友谊和交际活动的顺利进行。

(二)差别性

礼仪是多民族文化共有的行为准则和规范,但是不同的民族、不同的时代、不同的地域,由于文化传统和心理特征各不相同,礼仪在形式及其代表的意义上也会呈现出差异性,“十里不同风,百里不同俗。”说的就是这个道理。

同一礼仪形式在不同的时间、地点有不同的表现形式。比如,用大拇指和食指相接成环状,再伸出其他三个手指,这就是人们通常的OK手势。“OK”在美国表示“同意、了不起、顺利”,在日本、韩国表示“金钱”,在我国和法国表示“零”,在印度表示“正确”,在地中海一带则表示“骂人”等等。相互见面时,日本人行鞠躬礼,欧美人有拥抱和接吻的习惯,我国则是行握手礼。行礼时,在日本,被问候人受尊敬的程度决定鞠躬的深度;在我国,见面双方的性别、年龄、职位高低等因素决定着伸手握手的主动权。

同一礼仪形式在不同的民族、不同地域、不同场合,针对不同对象也可能代表着不同的意义。比如握手,男女之间力度就不相同,新老朋友之间也有差别;在美国家庭中,子女直呼父母的名字十分正常,在中国这一做法则被视为无礼;在婚礼上,西方国家的新娘身着白色的婚纱,象征女性的纯洁;在中国的传统观念中,新娘应穿红色的喜服。由于各地区、各民族文化与习俗存在差异,其礼仪形式的形成总带有民族的、国家的、区域的文化色彩,如东方民族的含蓄深沉,西方民族的直率开放。因此,在现代社会生活中,各地区、各民族应相互了解,相互学习,相互尊重,求同存异,入乡随俗,切不可唯我独尊,以我划线。

(三)多样性

在人类社会生活中,礼仪与每个人都有密切的联系,广泛涉及人们生活、学习和工作的各个方面,不同的环境、时间、对象,都有特定的礼仪要求。世界各地的礼仪丰富多彩,千差万别,让人很难说清楚世界上到底有多少种具体的礼仪,从言谈举止礼仪到文字使用礼仪,从仪容仪表礼仪到着装修饰礼仪,从见面礼仪到宴会礼仪,从宗教礼仪到风俗礼仪等等。即使一个人他生命所处的不同时期也有不同的礼仪,小时候要懂得“尊老爱幼”、“文明礼貌”、“尊师守纪”,工作后要熟悉多种礼仪规范,退休后,还要清楚社区礼仪等等。

(四)限定性

礼仪不是普遍适用的行为规范,它主要适用于交际场合、普通情况下一般人的人际交往与应酬。礼仪只有在这个范围内才有效,离开了这个特定的范围,礼仪就未必适用。必须指出的