

公关与社交礼仪

主编 / 吴 薇 许秀清 李桂艳

吉林科学技术出版社



图书在版编目(CIP)数据

公关与社交礼仪/吴薇,许秀清,李桂艳主编. —长春:吉林科学技术出版社,2001

ISBN 7-5384-2355-9

I. 公... II. ①吴... ②许... ③李... III. 礼仪—基本知识 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 03356 号

责任编辑:吴文凯 封面设计:无闻

公关与社交礼仪

吴薇 许秀清 李桂艳 主编

*

吉林科学技术出版社出版、发行

长春方圆印业公司印刷

*

787×1092 毫米 32 开本 8.5 印张 4 插页 176 000 字

2001 年 2 月第一版 2001 年 2 月第一次印刷

定价:12.80 元

ISBN 7-5384-2355-9/G·390

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换。

社址 长春市人民大街 124 号 邮编 130021 电话 5635173 5635177

电子信箱 JLKJCBS@public.cc.jl.cn 传真 5635185

编写人员名单

主 编 吴 薇 许秀清 李桂艳
副主编 方润生 黄春芳 刘丽欣

撰稿人(按姓氏笔划为序)

于秀荣	方润生	王 岩
田丽艳	许秀清	刘丽欣
李 平	李桂艳	吴 薇
杨 杰	黄春芳	程月华

前 言

当新世纪的第一缕曙光到来之际,我们作为跨越世纪的参与者和见证人以无比自豪和喜悦之情向广大读者真诚地献上新世纪的第一份礼物——《公关与社交礼仪》。

21 世纪将是一个政治民主、经济繁荣、科技腾飞、人际交往国际交流日益加强、社会走向更加文明的时代,必将对人的素质提出更高的要求。礼仪是社会文明的象征,人类进步的标志,是一个人道德水准和修养的重要体现。同时,礼仪也是社会交往的润滑剂,是调节人际关系的手段,是一个人立足社会,成就事业,获得美好人生的基础。中国素以“礼仪之邦”著称于世,热情好客,礼尚往来,坦诚相待,不卑不亢历来就是中国人的美好品质和优良传统,古老而璀璨的礼仪文化代代相传。进入新的世纪,礼仪将以崭新的面貌焕发新的活力。然而,如何使礼仪文化发扬光大,以适应新时代发展的需要,使懂礼、施礼、重礼蔚然成风,而非礼、背礼、弃礼现象消声匿迹,并配合素质教育,我们几所院校及省市机关从事礼仪教学和实务工作者想为普及礼仪知识、发展礼仪文化,为大家塑造美好人生尽一份微薄之力。

参加本书编写的单位有吉林大学、沈阳农业大学、广西南宁职业技术学院、福建建筑高等专科学校、安徽省汽车工业学校、吉林省人大常委会、长春市文化局等。编写中既融入了中华民族传统礼仪文化的精华,又吸收了国际通行的礼仪内容;既有我们多年从事礼仪教学和实务工作经验的结晶,又借鉴

了专家同行的研究成果;既全面阐述,又根据需要突出重点,对目前青年学生迫切需要的内容加大篇幅。本书既可作大中专及各类院校的教学用书,又可作为礼仪知识普及读物。我们期望通过本书的教学与阅读,使大家养成彬彬有礼、落落大方、谈吐文雅、风度翩翩的举止,从而培养理解、宽容、谦虚、诚恳的待人态度和是非分明,与人为善,乐于助人的做人品行,以提高我们的综合素质,适应时代发展的需要。

全书共分十一章,各章执笔人如下:绪论:田丽艳;第一章:吴薇;第二章:李桂艳、杨杰;第三章:刘丽欣;第四章:许秀清;第五章:李桂艳;第六章:方润生;第七章:王岩;第八章:黄春芳、李平;第九章:程月华、王岩;第十章:黄春芳;第十一章:于秀荣。

在本书编写过程中,我们借鉴了专家同行的研究成果,对此深表感谢。同时,也有我们独立思考和独到的见解,其中难免有失严谨甚至错误,敬请专家同行以及读者赐教。

我们对本书出版过程中给予大力支持的出版部门表示衷心的感谢!

编 者

2001年元月1日

目 录

前 言	(1)
绪 论	(1)
第一章 仪表礼仪	(22)
第一节 着装礼仪	(22)
第二节 饰品礼仪	(28)
第三节 体态礼仪	(32)
第二章 日常交往礼仪	(42)
第一节 称呼礼仪	(42)
第二节 介绍礼仪	(46)
第三节 握手礼仪	(50)
第四节 名片礼仪	(53)
第五节 电话礼仪	(56)
第六节 馈赠礼仪	(60)
第三章 交谈礼仪	(63)
第一节 交谈的基本要求	(63)
第二节 选择交谈话题礼仪	(67)
第三节 赞美的语言礼仪	(70)
第四节 幽默的语言礼仪	(73)
第五节 应急的语言礼仪	(77)
第六节 批评、道歉、拒绝礼仪	(79)
第七节 交谈中的倾听礼仪	(81)

第四章 公共场所礼仪	(85)
第一节 行走问路礼仪	(85)
第二节 乘公共汽车礼仪	(86)
第三节 乘火车礼仪	(87)
第四节 商场购物礼仪	(89)
第五节 体育场所、电影院礼仪	(90)
第六节 探望、问候病人礼仪	(93)
第五章 社交聚会礼仪	(96)
第一节 宴会礼仪	(96)
第二节 舞会礼仪	(104)
第三节 拜会礼仪	(110)
第六章 学校礼仪	(115)
第一节 课堂礼仪	(115)
第二节 集体宿舍礼仪	(117)
第三节 图书馆礼仪	(119)
第四节 实验室礼仪	(120)
第五节 校内餐厅礼仪	(122)
第六节 男女同学交往礼仪	(126)
第七章 演讲与辩论	(132)
第一节 演讲概述	(132)
第二节 演讲前的准备	(136)
第三节 演讲的表达技巧	(140)
第四节 演讲的体态语言	(144)
第五节 辩 论	(147)
第八章 公务礼仪	(153)

第一节	求职礼仪·····	(153)
第二节	工作礼仪·····	(161)
第三节	会议礼仪·····	(169)
第九章	公共关系文书礼仪 ·····	(177)
第一节	公共关系公务文书·····	(177)
第二节	公共关系事务文书·····	(183)
第三节	公共关系礼仪文书·····	(194)
第十章	公共关系专题活动礼仪 ·····	(201)
第一节	公共关系广告·····	(201)
第二节	记者招待会·····	(207)
第三节	展 览 会·····	(212)
第四节	赞助活动·····	(215)
第五节	开幕式签字仪式·····	(218)
第六节	谈 判·····	(223)
第十一章	涉外礼仪 ·····	(231)
第一节	涉外交往日常礼仪·····	(231)
第二节	涉外接待礼仪·····	(236)
第三节	一些国家的礼仪风俗·····	(242)

绪 论

当今社会,随着物质文化生活水平不断提高,社会组织与公众之间、组织与组织之间、公众与公众之间以及个人与个人之间的交往活动日益频繁。人们的一言一行都关系到自己的体面,一举一动都影响着单位的形象。为了适应这种现代交往的需要,学习礼仪,讲究礼仪的风尚正在我们享有“礼仪之邦”美誉的文明古国悄然兴起。荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。所谓“礼”,就是教人尊敬与关心他人,言谈举止恰如其分,为人处事合乎情理。因而,大到国与国,小到人与人之间的交往,都要遵守礼仪。

人类的文明准则,是人类的共同财富,具有普遍意义。作为龙的传人,我们既要保持中华民族传统礼仪的精华,又要吸收国际通行的礼仪标准,适应现代开放社会中相互融合的趋势。通过礼仪教育训练,可以培养一种理解、宽容、谦虚、诚恳的待人态度;一种是非分明、与人为善、乐于助人的做人品行;一种彬彬有礼、落落大方、谈吐文雅、风度翩翩的行为举止。

礼仪是 21 世纪迈向世界的通行证。

一、礼仪的由来与发展

人是社会的人,人们在自己生活的社会中产生一定的、必然的、不以他们意志为转移的社会关系。人类总是在追求自身的个性解放和个人各种需要的满足,所以只有以“礼”为后盾,才能调整各种关系,社会才会安定发展。

礼仪是世界几千年文明史的产物,是世界各民族文化的重要组成部分。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落

后,不断走向开化、进步和文明的进程。礼仪实质上是一个历史范畴,它既有一定的继承性和延续性,又呈现动态性和发展性的趋势。从历史发展的角度考察礼仪的产生和发展,大致可分为三个阶段:

(一)礼仪的起源

礼仪并非一开始就作为行为规范为人们所自觉遵守。它最初只是一种习惯,一种意向。

原始社会,生产力落后,人们生理、安全的需要没有得到满足,为了生存,人们常常有意无意地用一些象征性动作向同僚表示自己的意向、情感。这些动作从偶然地表示某种意向,到成为习惯,为社会认可,而必然地成为礼与现代礼仪是有区别的。这不仅仅是内涵不同,重要的还在于前者是下意识的,后者是有意识的。比如,握手礼,据考证,在史前时期就已经有了,那时人类的祖先以打猎为生,世界对他们来说充满了危机。因此,当不同部落的人相遇时,如果都怀着善意,便伸出一只手,手心朝前,向对方表示没有武器,并让对方抚摸掌心以表示亲近、问候之意。当时,这只是一种行为,一种感情表达,一种习惯,并不是现在概念的“礼”。

“礼”真正作为一种制度被确认,是在宗教祭祀活动中,《说文》中解释“礼”,“履也,所以事神、致福也。”也就是说“礼”是“祈福祭神”的一种仪式。由于原始人类对影响和左右自身命运的自然现象充满了敬畏和神秘感,便产生了原始崇拜和原始宗教。祭祀活动就是人类为表达这种崇拜之意而举行的仪式。这种仪式在祭祀活动的历史发展中不断得到完善,进而形成一种制度。人类的自然崇拜即万物有灵论,逐步扩展到人类自身,首先转移到那些在与自然界斗争中创造奇迹、做

了贡献的“英雄”身上,如中国古代的“教民农桑的伏羲氏”、“尝百草的神农氏”、“治水有功的大禹”等等。他们都成了人类心目中的神,理所当然地受到人类的崇拜和祭祀。随后,祖先也成为人类崇拜和祭祀的对象。人们对自然界、神灵和祖先的祭祀活动,日益频繁,逐步形成种种固定的模式,形成祭祀礼仪。原始人的其他生活礼仪也随着各种生产活动和战争等逐渐形成。

随着社会的发展和进步,人类对自然现象和各种社会关系的认识不断变化、加深和丰富。于是,原始的畏惧心理逐渐转化为对社会的控制、利用和改造的意识,原先所创立的礼仪远不能适应日益复杂的各种现实关系,“礼”的内容便开始发生了本质性的变化,逐渐扩展到社会生活的各个方面:除了使人类在天地之间追求平衡与和谐外,还开始和人际关系的平衡与调整相结合,然后演化、蜕变,进而渗透到社会政治领域,形成一套具有普遍参照意义的程式与规范,并成为伦理学的核心内容。

(二)礼仪的形成

礼仪根置于文明,随着文明的发展而形成。从世界的范围来看,不论是东方的礼仪,还是西方的礼仪,无一不是如此。中华民族是世界文明的发源地之一,几千年来创造了灿烂的文化,培养了高尚的道德;重视礼仪,甚而以礼治国、立德于礼,也形成了一整套完整的礼仪规范,是世界礼仪史重要的一页。恩格斯说过,当世界上许多民族还没有形成的时候,中国就已经进入文明时代了。从一定意义上说,中国文化就是礼的文化,中华民族就是礼的民族,中国历史就是礼的历史。礼仪在整个民族精神和社会政治生活中的作用,有着一种独特

的极其重要的文化意义。

纵观中国古代,自商代已有完备的礼制,而周代更将礼制扩充和用于规范整个社会生活,并有了著名的《周礼》、《礼仪》和《礼记》三书传世。所谓周代的“五礼”即“吉、凶、宾、军、嘉”礼。“五礼”的范围已经基本包括了中国古代整个社会生活的各个领域,它作为一种规范,在大到国家重要活动,小到个人日常生活的全部社会生活,起到一种全面制约人的行为的作用。《礼仪》中记载了17种礼仪,习惯上概括为六个大礼:冠礼、婚礼、丧礼、祭礼、相见礼和跪拜礼。从具体的礼仪形式来说,周礼已经达到了完备的阶段。

礼仪的形成阶段主要覆盖奴隶社会和封建社会。进入奴隶社会,社会经济日益繁荣,人类文明日趋发展,人与自然,人与人之间的关系在各个方面、各个层次上不断展开,为了找到一种约束和规范社会生活中各种关系的通行标准,人类开始有意识地制定各种礼仪规范,于是礼仪也开始了对社会生活的全面干预。

从奴隶社会开始,礼仪中的阶级成分不断增强,发展到封建社会,达到其顶峰。统治者借助行政力量,将这一制度推向全国,要求人们无条件地遵守,一丝不苟地执行,忠心耿耿地维护,否则,即进行镇压。这无疑是正统礼制在现实政治生活中得以迅速强化的反映,是礼的社会管理职能不断扩充的生动表现。

简言之,古代中国礼仪的特点是:敬为礼的要点,揖让跪拜是礼的中心,进退周旋是礼的边缘,宾主为礼的枝干,鼎俎玉帛是礼的材料,并推动了文明的发展。在这一点上,世界各国礼仪规范的形成,与中国也大体类似,只是礼的历史悠久性

和礼仪规范的完备性难以比拟。

(三)礼仪的演变和发展

礼仪的演变阶段主要覆盖封建社会以至现代。进入封建社会末期,尤其是进入资本主义社会,随着社会发展和现代文明的加快,礼仪也在流传、演变、消亡和复合。一方面,在奴隶社会和封建社会形成的一整套礼仪规范,起着调节、整合、润滑各种社会关系的作用;另一方面,封建礼仪的繁文缛节又逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻碍人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁,逐步被时代所抛弃,从而加快了礼仪的演变。

资产阶级登上历史舞台以后,不仅在经济基础,而且在上层建筑领域进行了巨大变革,出现了能够为不同国家共同采纳的现代礼仪,这是礼仪发展的一个重要阶段。今天国际上通行的礼仪绝大部分是这个时期留下的。随着经济飞速发展,人们认识自然、征服自然和改造自然的能力有了很大提高,开始依靠自己的力量,不信天地和鬼神,并且喊出了“平等博爱”的口号。尽管“平等”是虚伪的,但与之前相比,礼的阶级成分也随着这种变化而不断减少,一步步脱去等级的外衣,开始向平民化发展,成为人们日常交往不可或缺的润滑剂。

社会的进步,标志着文明的发展;经济生活和社会生活的变革,也必然带来礼仪的不断变化和进步。有些符合时代需要的礼仪被继承、完善和流传;有些带有腐朽气息、不必要的繁文缛节被废弃、逐渐消亡;有些虽然保留形式,却换成新的内容,表达新的思想情绪。此外,又不断地萌生和演绎出新的礼仪,以表现新的内容和人们新的意愿。中国的礼仪规范也兼容并蓄了许多外来的、在国际上较为通行的礼仪,并且这种

兼容随着社会的发展而不断增加。

在中国五四运动前后,在推翻封建统治、猛烈抨击封建社会上层建筑及其意识形态的同时,对旧礼教、旧习俗也展开了纵深批判。倡导新的文明礼仪,成为一种社会时尚。西方的进步文化和平等思想,极大地冲击了旧的礼仪习俗。西方礼仪重视人权尊严,强调相互平等,主张交际、开放,突出礼仪的简要、实用的特点,对中国的现代礼仪产生了重大影响。中国的现代礼仪,不再具有阶级性,成为避免冲突,维持社会秩序的行为规范,成为精神文明建设的重要组成部分;是继承了传统礼仪的精华,融合了西方礼仪的优点,并结合当今中国改革开放的实际情况,形成一种具有中国特色的礼仪规范。

早在春秋之时,孔子就提醒人们,礼仪是随时代而改造的。他第一次在鲁国看到所保留的丰富的周礼仪式时,曾为华夏民族所创造的远古文明而激动不已。他带着巨大的热情、幼稚般的天真和宗教式的虔诚,开始了对周文化的整理和宣传,并在斟酌损益的基础上,为此后两千余年的中国封建社会提出了一整套的以礼治国的方法。

远古时代创造的原始礼制也罢,孔子整理的并为后代封建王朝所采用的封建礼制也罢,都随着时代的变迁,文化运动的汹涌浪潮,走向了自己的终结。跨入新的历史时期的人们,开始了新的文化的建设。这种建设并非简单地对传统礼制全盘否定或全盘肯定,而应随着时代的步伐,用自觉的理性对历史的沉淀吸取借鉴,发扬光大,并赋予新的生命,以至成为人类永恒的财富。这种批判与继承的工作是艰难和长期的。因为它广泛地涉及到民族性格的改造和文化心理的改善,涉及到各民族人民在漫长的历史演变中所形成的民族风俗习惯。

但随着社会的进步,人民成为真正的历史主人,这一建设的进程中将会出现礼仪内容的不断更新和发展。这主要表现在以下几个方面:

第一,礼仪的内容日趋简化。封建社会的礼节之所以繁琐不堪,是因为统治者要神话他们自己,避免任何不利他们的行为。现代礼仪排除了它的阶段性,人们成了行为规范的制定者和执行者,其目的是为了调整好各种社会关系。所以,简化礼节成为礼仪发展的趋势。

第二,礼仪的运用日益国际化。不同地域、不同历史的国家有着不同的礼节风俗。有的仅仅是形式上的差异,有的可能完全相反。但这种差异,随着各国之间国际交往的不断加深,随着全球经济一体化的进程,各国会把国际惯例当作为人类共有的财富融合在本国礼仪之中,越来越向国际化发展。

第三,礼仪的内容科学化、民主化。现代礼仪是人们在社会发展的进程中形成的,它注重民主,反对专制,注重科学,反对封建迷信。但科学化、民主化的彻底性还不够,因此,这将是一项长期的、艰巨的任务。

二、礼仪的内涵

(一)礼仪的定义

中国是一个有着悠久文化传统的文明古国,礼仪作为一种文明现象在中国源远流长,对礼的解释也多种多样。在《辞源》中,把礼仪解释为“行礼仪式”;在《论语·为政》中,朱熹注解为:“礼,为制度品节也。”一般来讲,我们把古“礼”的内涵分为两个方面:一是典章制度。如古代典籍记载的夏礼、殷礼和周礼,二十四史各礼乐志所记的也是各朝代的典章制度。二是社会一切人的行为、仪节和举止规范,这是典章制度在实施

过程中的具体形式。最早记载中国古代礼制的三部著名典籍中,《周礼》偏重于记载典章制度,《仪礼》侧重于规定人们的行为规范,《礼记》则带有阐述性,主要是对古礼的诸多分支做出具体的说明。它们随着社会秩序的整治、建构与完善而逐步系统化和具体化,从而共同组成了中国传统礼制的全部总和。

现代礼仪革除了传统礼仪的繁文缛节的弊端,废除了其中封建迷信的僵化和保守的部分,比如“君权神授”、“三纲五常”等等,保留了其中合理的部分。它侧重于人际交往和思想品德修养过程中的礼仪规范方面,成为一种行之有效,用于国际交往、社会交际和道德约束的精神与原则。那么,我们将如何给现代礼仪下定义呢?

从礼仪的内涵来看,礼仪是人们在各种类型的人际交往中用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范。它不仅体现着时代的鲜明特色,而且反映着一个国家、一个民族的文明程度和精神风貌。作为文明社会的日常行为准则,礼仪不仅是调节人际关系的手段,而且是人们内在素养与外显行为的综合表现。礼仪的具体表现可分为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在日常生活中,与他人交往的各种行为处境中所应有的品行和礼仪(包括程序、方式、语言和风貌等),是人们共同遵守的调整人们之间相互关系、维持社会正常秩序的行为规范和道德准则。

礼节是人们在社会交际过程中表示欢迎、致意、问候、祝愿、尊敬等的惯用形式。

仪表是指人的外表,包括人的容貌、姿态、举止、风度、衣着、修饰等各方面应符合约定俗成的、共同认可的行为规范。

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。

综合上述分析,联系现代社会实际,我们可以给礼仪下一个定义:礼仪是人类处事待人的行为准则,是劳动者美好心灵的展现,是每个人人生旅途中的必修课程。

(二)礼仪的性质

现实生活中,人们理解和运用礼仪时往往会出偏颇的观点。比如礼仪是“表现形式”、“虚伪的东西”、“怯弱的表现”、“阿谀奉承”、“拍马屁”等等。要正确对待这些观点,要求我们必须对礼仪的性质有一个清楚的认识。

1. 礼仪是心灵的外衣

人与人的相互观察和了解,一般都是从礼节礼貌开始的,我国汉朝的张良辅佐汉高祖刘邦打天下,立下汗马功劳。他能够运筹帷幄之中,决胜千里之外,据说是得益于一本名叫《太公兵传》的书。能够得到这本书,是他肯放下架子去为一个穿得寒酸的老人拾鞋子,并恭恭敬敬地为老人穿上,老人感到“孺子可教”,才把书给他。这里,我们暂不考虑是否确有其事,但可以得出结论,生活中不讲礼貌的人,想得到别人忠诚的帮助和指教是不容易的。所以《荀子劝学篇》中说:“礼恭而后可与言道之方,辞顺而后与言道之理,色从而后可与言道之致。”因此,决不能把一个人的言谈举止看成是小事。

具备良好礼仪的人,在大多场合下要比那些不具备者受欢迎得多。当然,有时并不对你粗声大气而对你礼貌周全的人,也有可能伺机扼住你的喉咙。因此,有人认为礼仪只是一种外在的表面形式,并不能说明什么,有的人则认为礼仪是虚伪的。这里首先要澄清的是礼仪并非是一种形式,而是和思