

现代公共关系丛书

公共关系礼仪文化

邱伟光 编著

高等教育出版社

现代公共关系丛书

公共关系礼仪文化

邱伟光 编著

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共关系礼仪文化/邱伟光主编. —北京:高等教育出版社,
2000.6

(现代公共关系丛书)

ISBN 7-04-008665-4

I.公... II.邱... III.人间交往-礼仪

IV.C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 62037 号

责任编辑 卫 葵 特约编辑 刘成军
封面设计 乐嘉敏 责任印制 蔡敏燕

书 名 公共关系礼仪文化
作 者 邱伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号
邮政编码 100009
传 真 010-64014048
021-56965341

购书热线 010-64054588
021-56964871
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
<http://www.hepsh.com>

经 销 新华书店上海发行所
排 版 南京理工排版校对公司
印 刷 商务印书馆上海印刷股份有限公司

开 本 850×1168 1/32
印 张 9.875
字 数 256 000

版 次 2000 年 7 月第 1 版
印 次 2002 年 7 月第 2 次
定 价 12.80 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

人类已迈进 21 世纪,回眸凝望,20 世纪给我们留下了瑰丽多彩的公共关系历史长卷;展望未来,中国的公共关系事业方兴未艾,将不断向广度和深度发展。公共关系作为一门协调公众关系、塑造组织形象的管理科学,一门传播信息、广结人缘的工作艺术,在全球经济发展与国际交往中正在发挥越来越大的作用。因而,它必然受到各国政府与公众的关注,从而为建立和平、稳定、公正、合理的国际新秩序,营造和谐的国际环境发挥积极作用。

改革是我国社会主义各项事业发展的根本动力,开放使我国人民加强了与各国人民的密切联系,增强了与各国人民的友谊与团结。我国社会主义事业发展所取得的每一项成就都离不开改革开放。同样,改革开放也造就了公共关系事业,而公共关系事业的发展又进一步推动了改革开放。目前,在我国,公共关系作为一门崭新的学科和新兴的职业,正越来越受到社会各界人士的青睐和支持,特别是高校的莘莘学子更以青年人特有的敏感和热情欢迎和学习这门新学科。为此,在高校全面推进素质教育的过程中,我们编写了这套“现代公共关系丛书”,从现代公共关系原理、公共关系实务操作、公共关系语言艺术、公共关系礼仪文化、公共关系心理策略、公共关系策划谋略 6 个方面介绍了

2 前 言

公共关系知识和技巧,旨在向全社会普及公共关系知识、推广人际沟通技巧,以形成浓厚的社会文化氛围与祥和、稳定的社会环境。本书对高校学生来说,有助于提高科学素质和人文素质,增强策划、创新能力,学会自我形象包装,正确处理公众关系,学会生存和适应社会的技能,为成功地走向社会奠定基础。

公共关系的本质在于创新,在正确处理公众关系中实现自身价值。实践表明,凡是一项成功的公共关系实务活动,都是突破传统思维模式,进行创新策划的结果。公共关系一旦失去了创新,囿于固有的活动模式,也就无所作为,失去了应有的社会价值。千古伟业已是昨夜星辰,美好的光辉前景需要开拓创新才能结出丰硕果实。社会主义市场经济的发展和社会主义精神文明建设为建设有中国特色的公共关系提供了取之不竭的源泉。

现代公共关系丛书的编写,总结了改革开放以来公共关系实践的成功经验,以协调关系和形象管理为主线,多角度、多层次、跨学科地阐述了公共关系原理与实务知识,操作要领与技能、技巧,优秀实例评析等。丛书注重科学性与艺术性、系统性与操作性、借鉴性与创新性相结合,注意吸收国外公共关系理论与实践的最新成果,力求理论崭新、体系独特、突出适用能力的培养,融知识性、系统性、科学性和可操作性于一体,形成全面、新颖、精炼、实用的特色。因而,它不仅是一套全面、系统地介绍公共关系知识与技巧的教材,满足各类高等院校开设公共关系专业课、必修课和选修课的教学需要,而且也是一套普及公共关系知识、指导人们创造性地从事公共关系实践活动的社会读物。

“现代公共关系丛书”的作者是一批长期从事高校公共关系教学与实践的教授、学者、中青年教师。他们充分利用高校教育资源的优势,深入社会公共关系实践领域,广泛开展调查研究,经过不断探索、潜心研究,撰写了这一套丛书。这是他们长期教学实践成功经验的总结和升华。

丛书的编写得到了中国高等教育学会公共关系教育研究会的大力支持,并组成了由李健荣教授任主任,邱伟光教授任总主编,李敏慎、管文虎、陈靖、阮兴树、范振杰、胡近等教授为委员的编写委员会,以加强与指导丛书的编写工作。高等教育出版社的有关同志自始至终给予热情的指导,使“现代公共关系丛书”如期与读者见面。尽管丛书中某些部分提出的新观念、新方法尚待进一步推敲、完善与提高,但仍不失其应用价值。相信丛书的问世能对我国公共关系理论与实践的发展起到积极的推动作用。

邱伟光

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》。行为人为承担相应的民事责任和行政责任,构成犯罪的,将被依法追究刑事责任。社会各界人士如发现上述侵权行为,希望及时举报,本社将奖励举报有功人员。

现公布举报电话及通讯地址:

电 话:(010) 84043279 13801081108

传 真:(010) 64033424

E - mail:dd@hep. com. cn

地 址:北京市东城区沙滩后街 55 号

邮 编:100009

现代公共关系丛书

- | | |
|----------|------|
| 现代公共关系原理 | 李健荣 |
| 公共关系实务操作 | 陈 靖 |
| 公共关系礼仪文化 | 邱伟光 |
| 公共关系心理策略 | 胡 近 |
| 公共关系策划谋略 | 范振杰 |
| 公共关系语言艺术 | 阮兴树等 |

目 录

1	第一章 绪 论
1	第一节 礼仪产生和发展的社会基础
7	第二节 礼仪的涵义和特征
18	第三节 公共关系礼仪
27	第二章 中国古代礼仪文化
27	第一节 古代礼仪的沿革
40	第二节 古代的礼仪制度和基本规范
52	第三节 少数民族的古老礼仪习俗
58	第四节 古代礼仪中的文化思想
66	第三章 社会组织的接待礼仪
66	第一节 接待礼仪的基本要求
69	第二节 日常接待礼仪
82	第三节 交际活动中的接待礼仪
94	第四节 接待礼仪的技巧
107	第四章 公众交往礼仪
107	第一节 公众交往礼仪的涵义
111	第二节 公众交往中的礼仪要求
120	第三节 公众交往礼仪的表现形式

147	第五章 公共关系专题活动中的礼仪
147	第一节 公共关系推销的礼仪
160	第二节 公共关系谈判的礼仪
171	第三节 公共关系广告的礼仪
177	第四节 其他公共关系专题活动中的礼仪
185	第六章 国际公共关系礼仪
185	第一节 国际公共关系礼仪概述
195	第二节 国际公众交往中的基本礼节
212	第三节 国际公共关系的礼仪形象
219	第七章 公共关系礼仪修养
219	第一节 增强公共关系礼仪修养的自觉性
224	第二节 塑造公共关系人员的礼仪形象
238	第三节 公共关系人员礼仪形象的道德要求
242	第八章 我国各民族人民的节庆礼俗
242	第一节 我国传统的节庆活动
260	第二节 我国现代重要的节庆活动
264	第三节 现代经济文化节庆活动
271	第九章 世界各国的礼俗风情
271	第一节 亚洲及大洋洲主要国家的礼俗风情
281	第二节 欧美地区主要国家的礼俗风情
289	第三节 非洲及阿拉伯地区主要国家的礼俗风情
294	第四节 世界各国的通行礼仪
305	后 记

第一章 绪 论

礼仪是人们在社会交往过程中表现出来的行为准则和道德规范。它不仅是实现公共关系人际沟通和公众交往的纽带和重要手段,而且是公共关系人员思想修养、精神风貌、行为方式的综合表现。了解礼仪产生的条件和发展的动力、掌握礼仪的科学含义和本质特征、懂得礼仪与公共关系须臾不可分的关系、明确公共关系礼仪是礼仪的必然发展趋势,对于提高公共关系人员的礼仪文化修养、自觉开展公共关系礼仪活动、密切社会组织与公众的联系、树立社会组织的良好形象具有积极的意义。

第一节 礼仪产生和发展的社会基础

一、礼仪产生的社会条件

礼仪是人类智慧的结晶、社会进步与文明的象征,它是基于一定社会的经济、政治、文化等条件而形成的人们共同认可和遵守的道德规范和行为准则,因而,它具有与时代特征相一致的历史成因。

1. 经济因素对礼仪的决定性影响

礼仪是人类思想文化观念的反映,受制于社会经济的发展。社会经济的发展不仅创造和提供了礼仪产生的物质保证,更重要的是给人类自身精神面貌和行为方式带来了根本性的变革。马克思和恩格斯在《费尔巴哈》一文中曾对此作了深刻的论述:“思想、观念、意识的

产生最初是直接与人们的物质活动,与人们的物质交往,与现实生活的语言交织在一起的。观念、思维、人们的精神交往在这里还是人们物质关系的直接产物。”可见,表现在某一国家、某一民族的礼仪也是这样。人类是礼仪观念、礼仪行为的创造者,但又受到一定的生产力发展水平的制约。如在原始社会中,社会生产力水平十分低下,人类用手势、脸部表情表达生活与行为意向,用拍手、击掌、拉手、拥抱表达对他人亲昵的感情,用手舞足蹈、高声喊叫庆祝狩猎的胜利,用石头、鱼骨穿线挂在颈上以示人类装饰美……原始人类运用体态语言传播信息,协调了生活与交往关系。后来这些体态语言等逐渐成为全体氏族成员必须遵守的最基本的共同生活准则。这些共同的生活准则随着经济发展和人际交往的需要,又演化为一定的礼节、仪式,产生了礼仪观念。反过来,礼仪观念又支配人们选择符合社会经济发展要求的仪表、仪容、仪态的行为方式,以适应经济交往过程中待人接物、行文处事礼节的需要。经济与礼仪相互作用的关系,说明经济发展决定了礼仪的发展,而礼仪的发展又推动和影响经济的发展。

2. 政治因素对礼仪的制约作用

礼仪的产生受到特定的政治环境、政治行为的制约。任何一个社会,统治阶级的思想是社会的统治思想,它不仅影响社会的物质生产,也支配社会的精神生产。礼仪作为社会精神生产的特殊产品,直接受制于社会的政治因素。首先,社会的统治思想上升为国家的意志,限制和规范了礼仪的内容和形式;其次,国家意志所体现的政策、法律、法规对礼仪起导向、支配和保证作用;第三,制定维护国家政权需要的特定的礼仪制度。比如,封建社会礼仪制曾经规定过,分封诸侯时不准超过千乘车的军力,封建城邑不准超过一百雉(高一丈、长三丈)的规模,卿大夫之家不能超过百乘车的军力。这样的礼制完全是为了维护君主制利益的等级制度。而《礼记·曲礼上》称之为“礼不下庶人”。这里的庶人是指一般平民,他们终日从事农业劳动,不享有礼制所规定的典礼待遇。而作为贵族的大夫享有特权,如有罪,也不

适用一般平民的刑法,有特殊的规定予以区别对待。由此证明,封建统治阶级所规定的礼和法都是为维护统治阶级利益和巩固等级制度需要服务的,这体现了礼仪的强烈政治色彩。

3. 文化因素对礼仪形成的影响

文化是人类的理性创造,是人类作用于客观世界主观能动作用的体现,它是一个在特定时空范围内发展起来的历史范畴。有些礼仪是在社会文化生活中逐渐演变而来的。例如,席间奏乐必须是音乐有了相当发展后形成的;各种礼仪场合的布置装饰,也是装饰艺术发展的一种结果。中华民族是一个具有悠久历史和灿烂文化的民族,《唐律名例疏义释义》中说:“中华者,中国也。亲被王教,自属中国,衣冠威仪,习俗孝悌,居身礼义,故谓之中华。”这里发掘的文化涵义中足以证明包括“习俗”、“礼仪”的内容。所以,在古代,礼仪与礼文化是同义的。礼既是“立国经常之大法”,又是“揖让周旋之节文”,具有社会政治规范和文化道德行为准则两方面的意义。“礼”的广泛含义使它成为中华文化的缩影。

文化的民族性特征不仅显示在种族上的差别,而且表现于礼仪风俗习惯上的不同,由此形成了各民族礼仪特征,如英国人的绅士风度,美国人的外向开放,中国人的内向、含蓄等异彩纷呈的各种形态。

拥有悠久传统的中华民族文化以其惊人的韧性和包容精神哺育了各民族的礼仪文化,这是我国民族团结的重要纽带,也是中华民族内聚力经久不衰的深层原因之一。同时,它又以其独特的创造性铸就了我国“礼仪之邦”的美称,使我国以卓越的礼仪风姿屹立于世界民族之林。

一方水土,一方习俗,我国的礼仪经过世代相传,形成了浓厚的地方和民族特色,构成了独特的民俗文化。礼仪文化不能摆脱民俗传统的影响,民俗文化深刻影响着现代人的礼仪观念和礼仪活动,成为构建现代礼仪观念与行为方式的重要因素。同时,习俗的稳定性、保守性作用,又使它在现代礼仪发展要求摆脱和改造某些不相适应的

习俗时,表现出强大的阻碍力。习俗的二重性特征决定了我们对它要采取分析的历史主义态度,既不能食古不化,全盘继承,也不能数典忘祖,全盘否定。对待社会习俗的正确的态度应该是批判中继承,择其精华,去其糟粕,进行科学的“扬弃”。

4. 民族心理的影响

一个民族的礼仪,始终闪现着该民族文化的光芒,并以巨大的向心力吸引着该民族的各类成员,因此,礼仪文化的认同是民族认同的前提与条件之一。礼仪文化的认同是建立在民族心理认同基础上的,共同礼仪文化上的共同心理素质是构成民族凝聚力的精神所在。民族具有的心理素质对民族礼仪产生重大影响。

拥有悠久礼仪文化传统的中华民族,也具有共同语言、共同的心理特征。美国社会心理学家 M·H·邦德在所著的《中国人的心理》一书中把“社会和谐、群体意识、互相依赖、人际平衡……”归纳为中国人共同的心理特征,称之为“带有强烈的集体倾向的、高度社会的、实际的和折衷的人”。由此可见,一个民族一旦形成了动态性的、生理与心理的共同特征以后,就会创造出一种独特的民族文化传统,影响着社会经济、政治结构模式的构建,影响民族礼仪的发展。中华民族是一个具有悠久礼仪文化的民族,共同文化、共同语言、共同心理特征使我国各民族团结、和睦地生活在祖国大家庭中,并以民族心理固有的凝聚力、感召力同化与熏陶后代人继承与发扬民族礼仪文化的传统。

二、礼仪发展的社会动力

1. 市场经济的发展

礼仪的发展取决于社会经济的发展。一定的文化是一定社会经济在观念形态上的反映,作为一定文化形态的礼仪,自然要随着社会经济的发展而发展。在经济全球化的年代,那些有悖于市场经济发展的礼仪习俗将被荡涤殆尽,而那些体现时代新意的礼仪文化必将破

壁而出,构建符合市场经济发展的现代礼仪文化。

市场经济扩大了社会组织与公众的交往关系,打破了以往经济形态对人们交往关系的限制,由此产生的社会经济与公众的依赖性与互动性越来越强,社会组织面对的社会矛盾与社会关系越来越复杂,而礼仪是通向社会的名片,能给公众对象留下良好的第一印象,缓解组织与公众的矛盾,达到组织与公众的互谅互解,在公众的心目中建立起组织的良好形象。

市场经济反映了商品交换中的平等互利关系,要求社会组织从消费者利益出发,确立公众至上的意识,在与公众交往中注重礼仪、尊重公众、信任公众、理解公众,维护和保障公众利益,谋求组织与公众利益的一致,在不损害公众利益的前提下,谋求组织的社会效益和经济效益。

社会组织内部团结是外求发展的基础。内求团结就是在组织内部处理好员工关系、股东关系、干群关系、部门关系。其中员工关系是组织内部最基本、最经常、影响最大的一种关系。“团结”的特定含义要求礼仪在组织内部体现为组织与内部公众之间的精诚合作、彼此信任、同心同德、群策群力的团队精神,组织的每一个成员都应充满激情,具有蓬勃的朝气、协作的精神、文明的行为。这样,社会组织才能充满活力与生机,对内具有强大的凝聚力和归属感,对外表现为强大的吸引力和开拓性,在市场经济竞争中立于不败之地。

2. 精神文明的建设

礼仪的发展是社会主义精神文明建设的内在要求。社会主义精神文明建设要求优化社会环境,转化社会风气,加强思想道德建设,提高民族素质,培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义一代新人。而礼仪作为现代道德观念和文明行为的一部分,要求人们在各种不同的公众场合和公共场所要讲究文明礼貌,遵守礼仪,维护公共秩序,养成良好的文明习惯,这都将有助于形成社会主义社会团结互助、平等友爱、和谐合作、共同前进的、新型的人与人之间的关系。

社会主义精神文明建设要求提高社会成员的道德水平,形成良好的道德风尚,而礼仪是一种社会最基本的道德规范,是社会成员必须遵守的共同生活准则。社会成员的礼仪素养提高了,就会转化为道德信念,对自身行为就能起到约束作用。如果大家都能严格要求自己,身体力行,就会逐步形成社会的良好道德风气。

3. 传播媒介的现代化

礼仪的发展是与传播媒介的发展分不开的。人类祖先最早也像其他动物一样使用简单体态语言和没有固定含义的声音进行交往和感情交流。随着人类交往活动的发展,需要交流思想、传递信息的内容日益增多,单靠从前简单有限的体态语言已很难表达,于是,在集体劳动中逐渐规范了语音系统,形成了相对标准化的语言结构,口头语言逐渐代替了简单体态语言在人际交往中的礼仪优势。使用口头语言能够更准确地传递礼仪观念的信息,以更简便、有效的操作方式体现礼仪规范的要求。

文字的产生是人类交往发展史上的重要里程碑。如果说语言使交往中的礼仪内容能够脱离公众对象,通过声音的交换与组合就可以表达特定的礼仪内容,那么文字则更进一步使得礼仪内容不仅可以脱离公众对象,而且可以脱离具体行为,跨时空地进行公众交往活动。文字的书写简单易行,逐渐发展成为组织与公众交往不可缺少的传媒工具。

19 世纪以后,组织与公众的交往活动逐步进入以电子媒介和印刷媒介为主要手段的礼仪发展时期,特别是现代传播技术的发展,更是把礼仪推进到一个崭新的发展阶段。报纸、杂志、图书、电视、电影、广播、网络等现代传播技术在礼仪中的广泛应用,极大地加快了礼仪信息传播的速度,扩大了礼仪效果的覆盖面,同时也促进了新的礼仪专业队伍和机构的形成。比如,报纸刊登礼仪广告,邮电部门开展节日贺电、代送鲜花的业务,网络的节日致意等活动,都极大地开拓了礼仪运用的广阔领域。

4. 中外礼仪的交流

对外开放以后,我们在弘扬中华民族礼仪文化精华的基础上,积极吸收国外优秀的礼仪文化成果以充实和发展我国的礼仪文化体系是十分必要的。随着我国对外交往活动的日益频繁,我们需要多层次、多渠道地开展国际礼仪活动,以沟通国内社会组织与国际公众的联络。“入国问俗,因国制礼”,这就是要了解所在国的礼仪风俗,遵循所在国的礼仪规范,这样才能保证组织与国际公众的交往活动顺利进行。如果违反了所在国的礼仪风俗习惯,特别是信仰、饮食、服饰、仪表等礼仪规范,损伤了国际公众的感情,就会影响相互间的良好关系,使社会组织利益遭到损失。人类任何交往活动都是双向的,我们在与国际公众交往中,在吸收其他国家礼仪的长处、建设和发展我国礼仪事业的同时,又有利于将我国的优良礼仪传统介绍给国际公众,促进国际礼仪的健康发展。

第二节 礼仪的涵义和特征

一、礼仪的涵义

“礼仪”一词若分开来解释,则“礼”是指礼节和礼貌,“仪”是指仪表、仪态和仪容。狭义的礼仪是指表示尊重和敬意而隆重举行仪式;广义的礼仪则是指在某种特定场合,为表示礼貌、礼节而举行的合乎社会公共道德的行为规范。我国著名历史学家范文澜在《辞经概论》一书中对此作了很好的注解:“礼仪合言,皆名为礼,分言之则礼为体,仪为履。体者立国经常之大法,所谓守其国、行其政令,无失其民者是也。履者各官司治事之细目,揖让周旋之节文,凡史官所守之史法,司马所守之司马法,大卜所掌三易之法,与夫妻礼十七篇,皆所谓履。”我国历史上的“礼”是治国、育人、维系社会发展之根本。