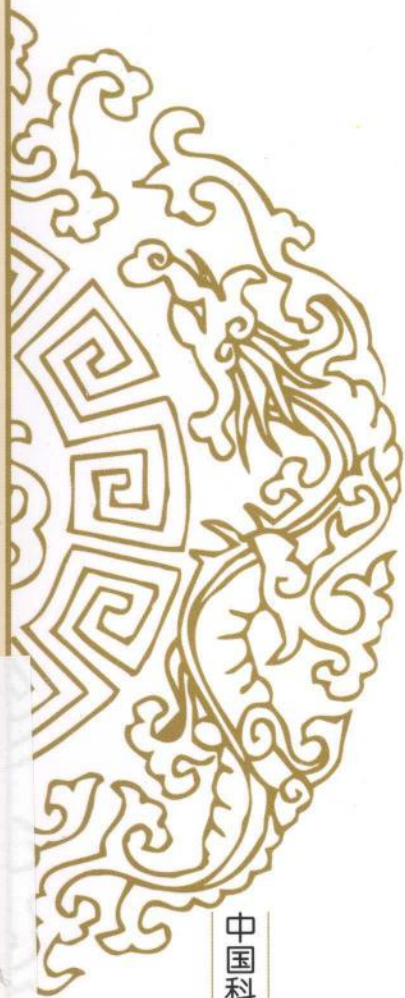


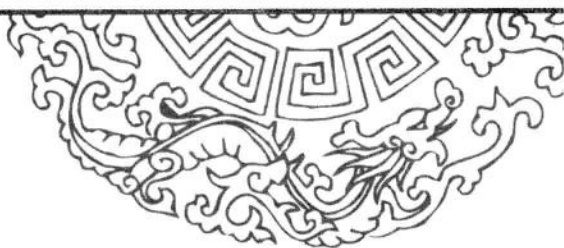
大学生综合素质教材

公关社交礼仪

马海祥 主编

中国科学技术大学出版社





大学生综合素质教材

公关社交礼仪

马海祥 主编



中国科学技术大学出版社

内 容 简 介

本书针对本科和高职院校学生特点编写,主要内容包括:公关礼仪的基本性质与特点、大学生校园礼仪、公共社交人员个人形象礼仪、求职礼仪、电话礼仪、名片礼仪、会务礼仪、餐饮礼仪、舞会礼仪、婚庆礼仪、丧葬礼仪、涉外礼仪以及见面与交谈、拜访与接待、主要公关社交活动中的常识性礼仪。

本书通过交往艺术与沟通技巧、交际交往中的礼仪重点、交际交往中的礼仪互动、交际交往中的礼仪理念、服务与接待礼仪、公关社交礼仪等内容,全面展示了现代交际礼仪与交往艺术的精华所在,可为大学生提高个人交际能力提供有效的指导。

本书体系完整,内容丰富,实用性强,是广大学生和在职人员学习礼仪知识、提高文化素质的理想教材和参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

公关社交礼仪/马海祥主编. —合肥:中国科学技术大学出版社,2014. 1
ISBN 978-7-312-03394-0

I. 公… II. 马… III. 心理交往—礼仪—高等学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 014789 号

出版 中国科学技术大学出版社
安徽省合肥市金寨路 96 号,邮编:230026
<http://press.ustc.edu.cn>
印刷 中国科学技术大学印刷厂
发行 中国科学技术大学出版社
经销 全国新华书店
开本 710 mm×960 mm 1/16
印张 13.25
字数 257 千
版次 2014 年 1 月第 1 版
印次 2014 年 1 月第 1 次印刷
定价 28.00 元

序

我国是世界文明古国之一,具有优良的文明礼貌传统,素有“礼仪之邦”的美称。几千年光辉灿烂的文化,培养了中华民族高尚的道德,也形成了一整套完善的礼仪。礼仪是一个人外在美与内在美的有机结合,不仅是一个民族进步的标志,也是一个公民思想道德文化素质的体现。在社会生活中,人们常常把礼仪看作一个民族精神面貌和凝聚力的体现,把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标准之一。对个人而言,它则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人能以其高雅的仪表风度、完美的语言艺术、良好的个人形象,展示出自己的气质修养并赢得尊重,也是自己生活和事业成功的基础。

大学生即将面临社会的洗礼,虽未进入社会,但已成为半个社会人,基本的礼仪是生活中必不可少的。学习礼仪首先是个人的需要,因为礼仪是不可缺少的个人素质,人人都学习礼仪,掌握礼仪,自觉遵循礼仪规范,就容易沟通感情,促进人际交往,进而有助于人们所从事的各种事业顺利发展并取得成功。其次,学习礼仪是社会的需要,文明的社会是一个安定和谐的社会,人人重视礼仪,遵守社会公德,注意遵守人与人交往的基本礼貌准则,社会就会更加和谐安定。掌握规范的社交礼仪,能为交往创造出和谐融洽的气氛,有助于建立、保持、改善人际关系。通过礼仪教育,可以让当代大学生认识到积极适应社会的重要性,从而自觉参与社会活动,适应社会环境,改造、发展和实现自我。

国务院前总理温家宝在第十届全国人民代表大会第四次会议的政府工作报告中指出:“加强社会主义文化建设,抓好理想信念教育,特别是青少年的思想道德教育。”当代大学生是祖国的未来,然而,在大学校园中无视礼仪的现象比比皆是:在自习室大声喧哗,课堂上手机铃声“震耳欲聋”,见到师长不理睬等。提高礼仪意识,是加强礼仪修养的起点,这就要求高校工作者重视对大学生的礼仪知识教育,营造重视礼仪的环境和氛围。

“冰冻三尺非一日之寒”,什么事情都是靠慢慢积累的。礼仪修养也是在不断学习中积累起来的。读书是一个提高自身礼仪修养的好办法。进入大学殿堂,我们有了更加充沛的时间,这时我们不妨去阅读一些著作,哲学、宗教、音乐理论、天文、科技、历史等方面的书籍都是不错的选择。我们要多学习一些可以提高自身礼

仪修养的知识,这样有助于提高我们的内在气质。我们亦可尝试去参加一些健身运动,练习交际舞等,这对提高一个人的外在形象也具有显著效果。俗话说,“近朱者赤,近墨者黑”,多结交一些有礼仪修养的朋友,也是很有好处的。他们会在不知不觉中感染你,引导你,影响你,久而久之,你的行为习惯就会有所改变,内在的礼仪修养也会大大提升。

社交礼仪教育是社会主义精神文明教育体系中最基础的内容。讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的实际体现,普及和应用礼仪知识,是加强社会主义精神文明建设的需要。通过社交礼仪教育,让大学生意识到言谈、举止、仪表和服饰是一个人的礼仪修养、文明程度和精神面貌的外在体现,每个人的文明程度不仅关系到自己的形象,同时也影响整个学校乃至整个社会的精神文明。

礼仪教育与大学生精神文明建设紧密相关。礼仪是一个国家一个民族文化的重要组成部分,也是一个国家一个民族文明程度、文化特色的重要标志之一。

北京大学季羨林教授曾不无忧虑地说:“科技发展,本来靠理工科,不过你没有中国文化的基础、世界文化的基础,对将来的发展就会有限制。有中国特色的社会主义主要表现在什么地方?还得有文化基础、文化底蕴。我们现在对人文科学的重视还不太够。”这说明在日益全球化的今天,加强大学生的礼仪教育重要而又紧迫,并且任重道远。

近些年来,在全国一些高校相继开设了“社交礼仪”或相关课程,但教材的选用较为随意,有的编写体例不够合理,有的内容庞杂、篇幅过大,还有的理论性太强。鉴于这种情况,马海祥老师结合教学与研究成果,在大量调研与论证的基础上,编写了此书。该书试图把社交礼仪课程作为实施大学生素质教育的一项重要内容,并将其作为大学新生入学后的第一门人文素质教育课,我觉得这是非常有意义的。

凤阳县政协主席

钱家广

2013年10月

前 言

我国是文明古国、礼仪之邦,讲“礼”重“仪”是中华民族的优良传统。继承和发扬优秀的礼仪文化,学习和实践社交礼仪,有助于提高人们的素养,树立社会主义荣辱观,有利于构建和谐社会。为了更好地适应高校的教学特点,根据多年来对公关社交礼仪课程的教学经验,本书以“必需、够用、实用”为原则编写而成。本书编写体例具有较强的应用性和实践性,旨在通过教学提高学生的人文素养和文明素质,增强学生的社会交往能力与适应能力。本书在编写过程中注重体现以下特色:

一、全面性与系统性。本着促进大学生全面发展的理念,本书着眼于提高大学生适应社会的能力,在对当代大学生礼仪礼貌状况进行深刻分析的基础上,针对大学生的言谈举止,提出了具体的教育及规范措施。

二、科学性与通俗性。本书利用现代礼仪的基本理论,结合当代大学生行为规范中存在的问题,使用通俗易懂的语言,阐述了一些公关社交礼仪知识与技能。

三、实践性与操作性。结合当前的社会环境及大学生成长发展的特点,本书吸取了部分高校的教学经验和大量教育工作者与礼仪工作者的研究成果,旨在使大学生加强礼仪意识,全面了解社交礼仪知识,掌握公关社交场合的礼仪规范。

四、针对性与创新性。针对当前社会环境来纠正大学生的不当言行举止,使其养成良好的礼仪习惯,并在书中适量加入了实训内容。

总之,本书在编写中吸收了近年来高等院校在探索培养应用型人才方面所取得的成功经验和教学改革成果,精选教学内容,加强与现代社交实际的联系,全书力求简明易懂和更具有启迪性。

本书在编写过程中查询、参阅了大量专家学者的相关著作和资料,吸收和采纳了部分观点和材料,在此向他们表示真诚的感谢!

由于时间仓促和水平有限,书中难免存在一些缺点和不足,敬请广大专家、同行和读者批评指正,以臻完善。

编 者

2013 年 11 月

目 录

序	(i)
前言	(iii)
导论	(1)
第一节 公关社交礼仪的定义与特征	(1)
第二节 公关社交礼仪的原则	(6)
第三节 公关社交礼仪的作用	(8)
第四节 公关社交礼仪的重要性	(10)

上篇 个人社交礼仪

第一章 仪表礼仪	(15)
第一节 仪表礼仪的基本要求	(15)
第二节 仪表礼仪的基本规范	(16)
第二章 着装礼仪	(24)
第一节 着装的原则	(24)
第二节 西装的着装规范	(28)
第三章 体态礼仪	(34)
第一节 体态语言和体态礼仪	(34)
第二节 体态礼仪的分类与特点	(35)
第三节 体态礼仪的规范	(37)
第四章 位次礼仪	(48)
第一节 位次礼仪的理念	(48)
第二节 常见位次礼仪规范	(49)
第五章 见面礼仪	(55)
第一节 见面致意礼仪	(55)
第二节 称谓礼仪	(58)

第三节	介绍礼仪	(60)
第四节	问候礼仪	(62)
第六章	交谈礼仪	(65)
第一节	交谈礼仪的基本要求	(65)
第二节	交谈的技巧	(67)
第三节	交谈的艺术	(70)
第七章	拜访礼仪	(75)
第一节	事务性拜访	(75)
第二节	私人性拜访	(78)
第三节	礼节性拜访	(79)
第四节	涉外拜访	(81)
第八章	接待礼仪	(84)
第一节	接待概述	(84)
第二节	接待中礼宾次序	(86)
第三节	迎客与送客	(87)
第九章	电话礼仪	(91)
第一节	通话的基本原则	(91)
第二节	拨打电话的礼仪	(92)
第三节	接听电话的礼仪	(95)
第四节	手机和短信礼仪	(98)
第十章	名片礼仪	(102)
第一节	名片的用途	(102)
第二节	名片的类别	(104)
第三节	名片的制作	(106)
第四节	名片的使用	(108)
第十一章	馈赠礼仪	(112)
第一节	馈赠的原则	(112)
第二节	馈赠的礼仪	(116)
第三节	国际交往中的馈赠常识	(118)

下篇 社交场合礼仪

第十二章	校园礼仪	(125)
第一节	校园礼仪概述	(125)
第二节	与教师交往的礼仪	(126)
第三节	与同学交往的礼仪	(128)
第四节	教室礼仪和办公室礼仪	(129)
第五节	校园公共场合礼仪	(131)
第十三章	会务礼仪	(134)
第一节	会务的类型及作用	(134)
第二节	会务组织工作	(135)
第三节	常见的会议礼仪	(137)
第十四章	求职应聘礼仪	(144)
第一节	应聘前的心理准备	(144)
第二节	应聘简历的制作	(145)
第三节	面试礼仪规范	(148)
第十五章	婚庆丧葬礼仪	(155)
第一节	婚俗礼仪	(155)
第二节	诞辰纪念及寿礼	(160)
第三节	丧葬礼仪	(162)
第十六章	餐宴舞会礼仪	(168)
第一节	宴请礼仪	(168)
第二节	用餐礼仪	(170)
第三节	舞会礼仪	(172)
第十七章	涉外礼仪	(177)
第一节	涉外交往的基本原则	(177)
第二节	涉外交往中的称呼与姓名	(182)
第三节	涉外交往中的宴请	(187)
第四节	涉外交往中的迎送	(195)
第五节	涉外交往中的服饰	(197)
第六节	涉外交往中的谈话	(199)
参考文献		(202)

导 论

礼仪与道德的关系极为密切。礼仪本身是一种既具有内在道德要求,又具有外在表现形式的行为规范。谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等表现出来的是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基。亚里士多德曾经说过:“美是一种善。”普罗提诺也说:“善在美后面,是美的本质。”

对于礼仪的内在要求和外在表现形式,我们在强调内在美德的决定性地位的同时,不能忽视外在礼仪形式的重要作用。正如英国资产阶级思想家约翰所说的那样:“没有经过琢磨的钻石是没有人喜欢的,这种钻石戴了也没有好处。但是一旦经过琢磨,加以镶嵌之后,它们便生出光彩来了。美德是精神上的一种宝藏,但是使它们生出光彩的则是良好的礼仪……无论什么事情,必须具有优雅的方法和态度,才能显得漂亮,得到别人的喜悦。”内在的良好道德品质、文化修养只有通过一定的外在形式表现出来,才能在现实的社会生活中产生实际的意义和作用,离开外在表现形式的抽象道德理论和思想是空洞和无用的。

第一节 公关社交礼仪的定义与特征

一、什么是公关

1. 概念的来源

公关也就是公共关系,该词由英文“Public Relation”(简称 PR)翻译而来。“Public”这一单词,在英文中既可以作形容词,也可以作名词,它作形容词的时候可以译为“公共的”“公开的”等意思,它作名词时可译为“公众”。在我国,普遍习惯将其翻译为“公共关系”。

2. 公关的定义

公关即公共关系,是一个社会组织运用各种传播手段,使自己和公众相互了解、相互适应的一种活动和职能。

3. 公关三要素

公共关系三要素是指社会组织、传播沟通、社会公众。

社会组织是公共关系活动的发起者,是公共关系活动的主体,没有社会组织就没有公共关系。传播沟通是公共关系活动的手段和媒体,没有传播也就没有公共关系。社会公众是公共关系的对象,公共关系是针对对象来做的,没有对象也就没有公共关系。在这三要素之间,社会组织具有主导性,传播沟通具有效能性,社会公众具有权威性,协调三要素之间的关系,是公共关系活动的主要内容。

二、什么是礼仪

1. 礼仪的起源

(1) 礼仪的释义。

礼仪是一个复合词语,它包括“礼”和“仪”两部分。按照我国古辞书《说文》的解释,“礼也,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、点头都是在致礼或行礼。《辞源》中将“仪”解释为“法度,标准”,如古书《国语·周》中说“度之于轨仪”。所以《辞源》对礼仪做了这样的明确概括:“礼仪,行礼之仪式。”

(2) 礼仪的产生。

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生的,有了原始的宗教,就有了原始宗教的祭祀活动形式,从而形成了人类社会最初的礼仪。原始宗教产生于史前社会的后期,当时的人类——原始先民,在其生活的实践中,认识到许许多多的自然现象,有的自然现象对人类有益,有的有害,有的同时具有祸和福的两面。比如由雷电引发的森林大火,既可以将人烧死,又可为人类提供熟食,也使人类饮食开始了由生食到熟食的转变。当时的原始先民,不可能认识到这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律,因此对自然现象充满了神秘感,从而对其充满了敬畏和恐惧。于是各种原始宗教、原始崇拜便由此而生,如万物有灵论、拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜,等等。为了表达这种崇拜之意,人类生活中便有了祭祀活动,并在祭祀活动的发展中,逐渐地完善相应的规范、制度,形成祭祀礼仪。

人类最初的“礼仪”,主要是针对自然界,表现了人类对神秘不可知的自然界的

敬畏和祈求。后来,人类逐渐地把这种敬畏扩展到自身,首先转到那些在与自然界斗争中创造了奇迹、做出了贡献的先贤先哲。

(3) 中国古代礼仪的渊源。

在中国,由崇拜自然物转到人类自身的另一种模式,即由对龙的崇敬扩展到对君王的崇敬。我国古代典籍中,有许多关于龙的记载和描绘。但是以生物学的观点来考察,在动物界的物种发展过程中,根本就没有龙的存在。实际上它是中国古人由对自然界的恐惧和崇拜而想象出来的图腾。龙常和水联系在一起,如战国时代的荀子在《劝学》中说:“积土成山,风雨兴焉;积水成渊,蛟龙生焉。”唐朝的刘禹锡在其写的《陋室铭》中也说:“……水不在深,有龙则灵。”人们企盼自然界赐福,企盼风调雨顺,因而也就崇拜主持云雨的龙神。我国的考古工作者发掘证明,五千多年以前,中国就出现了玉制的龙的饰物。人类把对神、对自然力的恐惧和敬畏转向人类自身之后,随着人类社会生活的发展,人们表达敬畏、祭祀的活动日益频繁,从而逐步形成了各种固定的模式,直至形成现在的礼仪规范。从礼仪的产生和发展可看出,礼仪是人类社会生活发展的需要,是人类社会关系的一种必然要求和必然反映。

2. 礼仪的定义

礼仪是指在一定社会结构中,在国际交往、社会交往和人际交往中表示尊敬、善意、友好的方式、程序、行为、规范和惯用形式以及交往行为过程中体现的语言、仪表、仪态、气质、风度等。

3. 礼貌、礼节和礼仪的关系

礼貌、礼节、礼仪都是人们在社交中表现出来的相互尊敬和友好的行为,三者本质上是一致的,但又有自身的特殊含义和要求,它们之间既有联系,又有区别。

礼貌是在人与人之间的交往中,通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为,体现了一个人的修养、文化层次和文明程度。礼节是礼貌的具体表现,它是人们在日常生活中,特别是交际场合中,相互问候、致意、祝愿以及表示相互尊重的惯用形式,如握手礼、鞠躬礼、迎宾礼的惯用形式等都属于礼节的范畴。礼仪是人们在较大或较隆重的场合共同认可的程序,包括在礼遇规格、礼宾秩序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。

礼貌通常是指在一般场合下交往过程中的行为规范,而礼仪是指在特定场合或较隆重场合下交往过程中的行为规范。礼貌一般多指个别行为,如同事见面互相打招呼,而礼仪是指在社会交往过程中,自始至终以一定程序、方式来表现的完整行为。如签字仪式就是按照礼宾秩序及其他国际惯例进行的,通过会场布置、签

字、交换文本、握手、共饮香槟酒以示祝贺、合影留念等一系列规范的行为来体现礼仪。

三、公关社交礼仪的含义

公共关系礼仪,简称公关礼仪。它是指公关人员在公共活动中尊重他人、讲究礼节的行为。

公关礼仪不仅包括一般性礼仪教育中的个人形象塑造,而且将公共关系中塑造组织形象的理论艺术融汇到对个人形象的塑造之中,使公关意识和技巧在礼仪的具体行为规范中得到实践。

四、公关社交礼仪的特征

礼仪是在社会交往过程中人们的行为准则,人们以此来规范和约束自己的行为,协调和制约人际间的相互关系。与其他行为准则相比,礼仪具有以下特征。

1. 传承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国,现代礼仪是以传统文化为核心,并不断吸收其他民族的优秀文化,在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的。它根植于传统文化,有着深刻的传统性。“礼仪之邦”几千年的文明史,中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德,深深地体现在现代礼仪之中,约束和规范着现代人的行为。礼仪是将人们在长期生活及交往中的行为习惯、准则固定并沿袭下来,有着广泛的社会文化基础。在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,大都没有形成文字,无需刻意传播,它是人们在相互交往中传播、继承、相沿成习积淀下来的。在这个过程中,那些体现了人类的精神文明和社会进步,代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪,得以世代相传,并被不断完善和发扬。

2. 普遍性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的,是同一社会中,全体成员协调相互关系的行为规范。礼仪随着社会生产、生存环境和生活形态的变化而不断充实完善,逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据,集中地反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯,从而带有明显的普遍性特征。由于礼仪被应用于人们的社会交往之中,其范围和准则必须得到广泛的认可,才能在相对的范围共同遵守,这也决定了礼仪的普遍

性特点。由于交往范围不断扩大,原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破,许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可,礼仪的普遍性特征将会日趋明显。

3. 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同,这就是礼仪的差异性。礼仪的差异性首先表现为民族差异性,不同民族的礼仪各不相同,各具特色。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族本地区人民的文化情结,人们严格遵循、苦心维护、不轻易改变。比如,同是见面礼,不同的民族有着不同的表现形式和特点;同是出席招待会,男士和女士要有不同的表现风格。礼仪的差异性还表现在时代变异性上,它会随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神,因而会随着时代发展而产生差异。世界各国都很重视礼仪改革,现代礼仪发展变化的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁和实用。

4. 自律性

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则,礼仪对人们的各种行为规范有着广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严,也不像道德那样肃然,礼仪的实施无需别人的监督,有人冒犯了礼仪规范,也不会受到法律的制裁。因此,礼仪的实施,主要是依靠人们自觉地用礼仪规范来约束自己的行为,这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点,要求人们在实施礼仪的过程中,树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。礼仪的自律性并不是说礼仪是可以随意冒犯的,不注意礼仪的人在社会生活中会处处碰壁,孤独、尴尬、失意总是难以摆脱,而自觉地注重礼仪,与人交往就会一帆风顺,处处受人尊重。

5. 等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人礼宾待遇的不同。在社会生活中,人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中,则要确定官方礼宾次序,不同的人因此而得到不同的礼宾待遇,但这并不意味着尊卑贵贱,而是现代社会正常交往秩序的表现,反映了各级公务人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性在社会交往中还表现在双向对等上,即在不同地区、不同组织的交往中,双方人员在公职身份和社会地位上要相近,业务性质要相似,以此来表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程,在礼节上要

有来有往、相互对等。这是工作需要与礼仪要求的结合统一。

第二节 公关社交礼仪的原则

现代礼仪涉及社会生活的各个层面,内容丰富,形式多样。但不论什么礼仪,都体现了一定的原则,下面谈谈现代礼仪的几个基本原则。

一、平等交往原则

平等交往是现代礼仪的首要原则。在社会交往中能不能平等,是现代礼仪和古代礼仪的根本区别。在社会主义制度下,人与人之间是平等的关系,在人格上是完全平等的。这种平等的人际关系决定了现代礼仪的平等交往原则。这里讲的“平等”,主要指交往双方态度上的平等。尽管人们的年龄、性别、职业、社会地位各不相同,但在与人交往时必须以平等的姿态出现,应给别人以充分的尊重,而不能盛气凌人、高人一等。这就是平等交往原则的基本要求。

心理学研究证实,人有与他人交往的需要,有自尊和要求被他人尊重的需要,没有人心甘情愿地接受他人的蔑视与侮辱。只有平等待人,才有可能形成和谐、融洽的人际关系,人们才会在交往中感到愉快和满足,发展人际关系才有可能。要贯彻平等交往的原则,一是要正确认识和看待自己,既不要过于自负,总以为自己了不起,也不要过于自卑,总以为自己事事不如人;二是要不卑不亢地对待他人,既表现出对对方应有的尊敬,又不卑躬屈膝,更不能“看人下菜碟”。

二、真诚守信原则

在现代社会中,人们的交往范围日益扩大。在广泛的社会交往中,要能赢得对方的信任,增强相互之间的关系,必须真诚守信。这也是现代礼仪的一条重要原则。

英国的社会学家卡斯利博士认为,大多数人选择朋友都是以双方是否出于真诚而结交的。当然,要获得对方的“真诚”,首先要对别人“真诚”。传说古代有一位塞浦路斯王子叫皮克马利翁,他爱上了一尊美丽的少女雕像,于是,他天天向爱神祈祷,希望它变成一个有血有肉的活人。这样日复一日,年复一年,时间长了,王子的一片诚心终于感动了爱神,它真的变成了一位活生生的美丽少女,并且嫁给了

他。后人便把这种现象称作“皮克马利翁效应”，并且把它从爱情领域扩展到社会生活的其他领域，得到了广泛的运用。“皮克马利翁效应”是一个心理学名词，它的含义与古语“精诚所至，金石为开”差不多。就是说，一个人的思想、观点、愿望和要求能否为对方所接受，往往与他对对方的真诚程度成正比，即他对对方越真诚，对方接受他的思想、观点、愿望和要求的可能性就越大，他就越容易建立起良好的人际关系。

所谓“守信”，是指与人交往时要讲信用，要“言必信，行必果”。答应别人的事，一定要竭力办好。如对方的要求，自己办不到或暂时有困难不好办的，说话要有分寸，不能信口开河地乱许诺，以致失信于人。遵守时间也是守信的一个方面。现代社会生活节奏加快，大家的时间都很紧张，办事要有约在先。与人约好时间就要准时赴约，不可轻易更改，若必须更改，应尽早通知对方并致以歉意，以免造成坏的影响。

在社会交往中，贯彻真诚守信原则的关键是要言行一致、表里如一。一个言行不一、当面一套背后一套的人，轻则到处碰壁，重则身败名裂，这是社会交往中永久不变的规律。

三、理解宽容原则

在社会交往中，不仅要以礼待人，而且要善解人意，宽以待人，即贯彻理解宽容的原则。人与人之间如果缺乏理解，就难以沟通感情。一般来说，交往双方的心理总会存在一定的距离，存在不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔膜，甚至会使关系僵化。要想缩小这种心理上的差异，使人与人之间能多一分和谐、多一分信赖，就必须懂得别人的思想与态度，尤其能理解与自己观点、立场、态度不同的人。在理解别人的时候，要能换位思考，要设身处地站在他人的角度去考虑问题。只有让别人体会到你是真正理解他时，才能使他与你推心置腹，从而结成深层次的相互信赖的关系。

“人非圣贤，孰能无过？”况且，过错的原因也不一定是别人的主观意识不正确。在与人际交往中，如果出现意见相反，或对方伤害了自己的尊严，侵犯了自己的利益，甚至有所不入耳、看不顺眼的言行，也应宽容之心予以谅解。唯有宽容才能排除人际交往中的种种障碍。宽容并非懦弱和缺乏主见，而是自信、品德和善于与人相处共事的表现。理解与宽容是通往彼此内心的桥梁，它可以使友谊不断迈向新的境界。

四、贵在自觉原则

礼仪与法律都是调节人际关系、指导人们行为的规范,但法律是国家制定的,是由国家政权机构强制实行的行为规范的总和,而礼仪规范则需要人们自觉遵守的。这种遵守礼仪的“自觉”,来源于在教育和社会舆论的影响下形成的理念与价值观,它是牢固的礼仪意识和优秀的礼仪品质的表现。

这种遵守礼仪的“自觉”,要求人们时时处处讲文明、讲礼仪,重视社会公德,遵守公共秩序,注意各种“小节”。例如在社交场合或公共场所,应举止大方,仪态优雅,注意公共卫生,不随地吐痰和乱扔废物;在影剧院应禁食有瓜果皮核类食物,否则既破坏环境卫生,又影响他人观赏节目;买票、上车、购物都应自觉排队,那些不顾一切地拥挤、插队行为都是缺乏教养的表现。又如在医院、图书馆、公园等场所不能大声喧哗,男女之间交往要注意分寸,观看比赛不能吵闹或投掷杂物等,这都是一些基本的礼仪规范。自觉遵守各种礼仪规范,是社会主义精神文明建设的保证。礼仪教育的目的就在于唤起广大公众,特别是青少年遵守礼仪的“自觉”。有了这种“自觉”,我们的社会将更加文明,生活将更为美好。

第三节 公关社交礼仪的作用

《论语·尧曰》言道:“不知命,无以为君子也。不知礼,无以立也。不知言,无以知人也。”

《荀子·修身》中也说:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”意思是说,人不守礼就没法生存,做事没有礼就不能成功,国家没有礼则不安宁。

礼仪是人们在日常交往活动中体现相互尊重的行为准则,它是人际交往的艺术、细节素质的体现、自身修养的基本功。小到个人,大至国家都应该讲究礼仪,构建和谐社会也离不开礼仪。

在当前进行的社会主义现代化建设中,礼仪具有十分重要的作用。

一、礼仪是人们相互交往的行为准则

人离不开与他人的交往。马克思指出:“人的本质并不是单个人所固有的抽象