

抱歉的艺术

(修订本)

“Excuse Me, But I Was Next...”

How to Handle the Top 100 Manners Dilemmas

如何处理100种最棘手的礼仪困境

(美) 佩吉·波斯特 著

郭存海 译



处理生活中的尴尬局面



摆脱社交时的礼仪困境 / 获得聚会上的完美印象



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

抱歉的艺术

(修订本)

“Excuse Me, But I Was Next...”

How to Handle the Top 100 Manners Dilemmas
如何处理100种最棘手的礼仪困境

(美) 佩吉·波斯特 著
郭存海 译



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING



前言 Introduction

问题、问题、问题……

对于生活在这个新世纪的某些人来说，他们似乎没听说过艾米莉·波斯特这个名字，也没有什么礼仪观念，更不懂什么是人情世故。礼仪似乎早已远离他们的生活。然而，事实是，在艾米莉·波斯特礼仪研究所，越来越多关于日常行为举止方面的问题——每个月高达数千个之多——扑面而来。这些问题通过我们的网站，通过我们的合作伙伴，如《好管家》、《父母》、《时尚婚礼》、《波斯顿环球》等杂志编辑部，以及 WeddingChannel.com 网站提交给我们。波斯特家族中每个写过礼仪书籍、举办过商业礼仪研讨会和儿童行为讲习班的人都曾被问及诸多礼仪问题。在巡回签售会和每年无数次的个人公开露面期间，也都有人向我们提出这些问题。媒体——纸质传媒、广播、电视和网络记者等——也提出了无数的问题。

本书中，我要回答的问题既包括传统礼仪，也包括现代生活中的最新难题——从同事身上的体臭到办公室小隔间里的双语讨论；从做介绍时突然想不起被介绍人的名字到如何回应对你的工资的锲而不舍的追问；从什么时候送女主人礼物到餐桌上能否使用口红；乃至更多、更深入的问题。

有些时候，人们需要“脚本”为生活难题提供指南，需要一本书提供解决看似复杂问题的简单办法。本书为处理生活中可能的尴尬局面提供了明晰的解决方

法。想知道事先没有征得主人的同意是否可以带对象参加你最好朋友的婚礼吗？答案就在这里。不知道对提供的服务不满意时该如何给小费吗？不要紧，答案就在这里。当你不想对一封“请赐复”的信做出回应时，想要人支持你吗？对不起，我回答不了这个问题。不过如果你想知道如何应对一位在飞机上对孩子吵闹不休置之不理的妈妈的话，你可以看看书中的建议。

不妨考虑把本书当做你未来的礼仪指南。本书收集了同一场合中的大量信息，方便你轻松分类甄别日常生活中的各种不确定性。毕竟，正如艾米莉所说的：“人之相聚，皆有礼仪。”这意味着，每一天都有许多种可能知道或不知道“如何做”的情形。本书收集了100种我们日常生活中最常见的问题。这些问题可能没有涵盖全部情形，不过我希望我的建议能帮助你摆脱困境，并指引你度过生命中某些极为重要的时刻。



目录 Contents

第1部分 交谈：好事、坏事、尴尬事

1	如何成为一名健谈者.....	2
2	如何回答 10 个令人心烦的问题.....	4
3	发现自己失言了，该怎么办.....	6
4	说话时无意中伤害了别人，该怎么办.....	8
5	在宴会上该谈论政治吗.....	10
6	如何礼貌地将长期固定的美容师换掉.....	12
7	如何坦诚地说“不”.....	14
8	如何礼貌地与残疾人相处.....	16
9	如何阻止垃圾邮件.....	18

第2部分 真不讲礼貌！

10	如何善意地提醒不礼貌的行为.....	20
11	对方没有回电话，该怎么办.....	22
12	有人插队，该怎么办.....	24



第3部分 见到你真高兴!

- 13 如何向别人介绍同居的男朋友 28
- 14 忘记名字时，该怎么办 30



第4部分 工作中的行为举止

- 15 不想握手时，如何礼貌地拒绝 34
- 16 如何在工作中做个好听众 36
- 17 如何提醒同事改正其不当行为 38
- 18 如何挽救发错邮件的尴尬 40
- 19 如何在面试中占据优势 42
- 20 如何得体地告别亲吻 45
- 21 如何送礼 47
- 22 如何说得体的话 49
- 23 如何应对令人厌烦的打电话行为 51



第5部分 把话说清楚

- 24 如何写贺卡 54
- 25 如何提出恰当的邀请 56



第6部分 非常礼貌地约会

- 26 如何提出分手 60
- 27 如何做恰如其分的介绍 62

28	如何和网友约会.....	64
29	约会时是否该埋单.....	66
30	如何对第二次约会说“不”.....	68

第7部分 家庭事务

31	如何拜见对方的父母.....	72
32	家庭聚会时如何避免不合时宜的话题.....	74
33	如何礼貌地去亲戚家做客.....	76
34	长辈给孩子的礼物太多，该怎么办.....	78
35	如何应对婆婆的责难.....	80
36	夹在离异父母之间该如何做.....	82

第8部分 儿童素质

37	如何教孩子与人打招呼.....	86
38	当自己的孩子与玩伴发生争斗时，该怎么办.....	88
39	如何鼓励孩子在学前聚会上行为得体.....	91
40	如何纠正别人家孩子的举止.....	93
41	如何回应对自己收养孩子的无礼质疑.....	95
42	孩子在饭店里不安分，该怎么办.....	97
43	如何帮助青春期的孩子与别人求同存异.....	99

第9部分 让我们吃吧！

44	饭桌上可以涂口红吗.....	104
----	----------------	-----

45	如何纠正男朋友的不雅吃相.....	106
46	如何摆放餐具.....	108
47	如何从容应对餐桌上的突发事件.....	110
48	如何正确地传菜.....	112
49	如何礼貌地用餐.....	113
50	如何吃小西红柿.....	115

第 10 部分 请预订!

51	饭桌上如何把握吃菜的时机.....	118
52	外出就餐,该给多少小费.....	120
53	如何在自助餐厅礼貌地用餐.....	123
54	如何合理地点菜.....	125
55	如何做一名好客人.....	127
56	服务差时,可以拒付小费吗.....	129

第 11 部分 外出走动

57	你了解健身中心的礼仪吗.....	132
58	如何成功地搭配着装.....	134
59	你了解飞机上的礼仪吗.....	137
60	如何给机场搬运工小费.....	139
61	在社交关系中,准时的礼仪是什么.....	142

第 12 部分 聚会时间

62	如何应对不礼貌的客人.....	146
63	如何向宴会主人表明你的口味.....	147
64	如何做好东道主.....	149
65	客人在两个调味碗里蘸汁，该怎么办.....	151
66	如何礼貌地离开宴会.....	152
67	就餐前如何安排客人.....	153
68	如何合理地选酒.....	156
69	如何举行毕业庆祝.....	158
70	你了解婴儿送礼会的礼仪吗.....	160
71	如何做一个受欢迎的留宿客人.....	163
72	如何阻止客人来访.....	165
73	如何帮助邻居款待客人.....	167
74	如何礼貌地让客人适时离开.....	169
75	如何合理安排显贵人物的座位.....	171

第 13 部分 丰厚的礼物

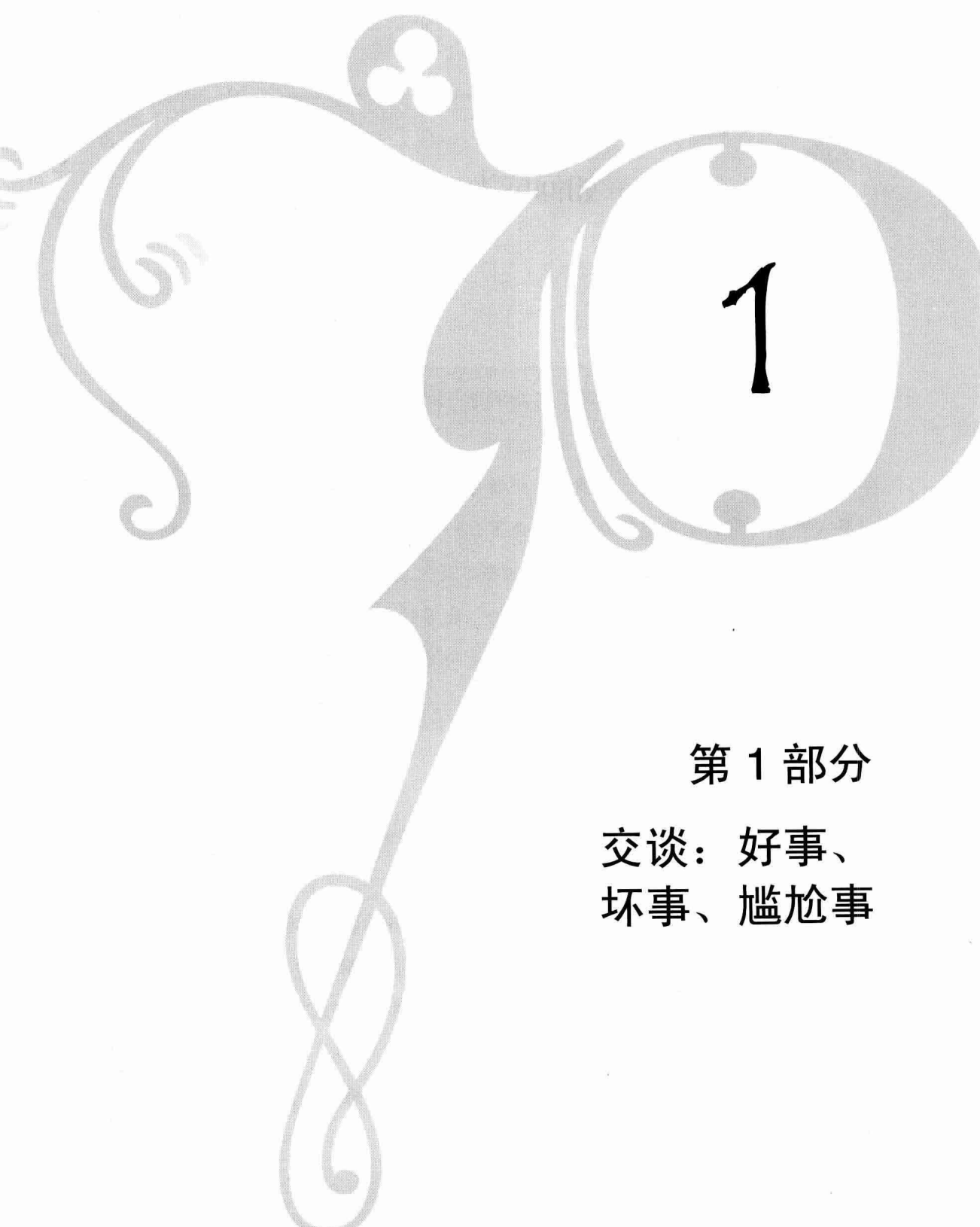
76	如何选择送给主人的礼物.....	174
77	如何写感谢信.....	176
78	礼物可以转送吗.....	178
79	收到不合适的礼物，该怎么办.....	180
80	如何合理规划小费的预算.....	182
81	如何摆脱“礼尚往来”的困扰.....	185

第 14 部分 婚礼的钟声

82	如何送订婚礼物.....	188
83	什么时候可以送结婚礼物.....	190
84	如何邀请个别同事参加婚礼.....	192
85	新婚夫妇如何让客人知道自己希望收到什么礼物.....	194
86	如何写婚礼感谢信.....	197
87	如何邀请参加旅游地婚礼.....	199
88	如何礼貌地祝酒.....	201
89	如何礼貌地参加婚礼.....	203
90	如何礼貌地安排婚礼宾客.....	206
91	谁可以主办结婚送礼会.....	208
92	如何谢绝儿童参加婚礼.....	210
93	如何写喜帖.....	212

第 15 部分 在悲伤的日子里

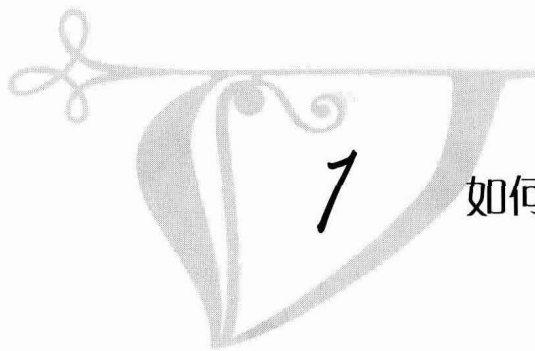
94	如何写电子邮件慰问信.....	216
95	应该向谁发送慰问信.....	218
96	应该到哪里送葬礼鲜花.....	220
97	如何安慰病人.....	222
98	如何礼貌地探望住院病人.....	224
99	参加葬礼如何选择着装.....	225
100	如何安慰失去亲人的人.....	226



1

第 1 部分

交谈：好事、
坏事、尴尬事



1

如何成为一名健谈者

问题：我妻子所在的公司下周要举行一次节日宴会，但我根本不擅言谈。请问有什么好的建议？

回答：要有勇气——大多数人说错话并不是因为说得太少，而是说得太。开口之前一定要多想想。心中先罗列一些可能的话题，这样可以帮助你不停地交谈下去。不要问一些只需回答“是”或“不”的问题。“节日里你准备干什么”要比“你准备节日旅游吗”能够引出更多的话题，交谈也更加深入。不要害怕向别人自我介绍，特别是向另一个局外人，他可能正和你一样无所适从。

闲聊的艺术

有些人似乎具有闲聊的天赋——他们可以轻易地同甚至完全陌生的人搭讪、攀谈。以下是成为一名健谈者的几点技巧。

1. 了解时事。要努力成为一个多面手，了解各方面的知识。看本地报纸、全国大报、新闻杂志，或者观看电视新闻节目，突击了解本地、全国甚至全球新闻事件。持续关注大众杂志和大众电视中的娱乐事件。知道哪些球队将赢得胜利，哪些球队会失利。

2. 询问别人的看法。参加一个社交活动之前，先想几个问题，这样在谈话

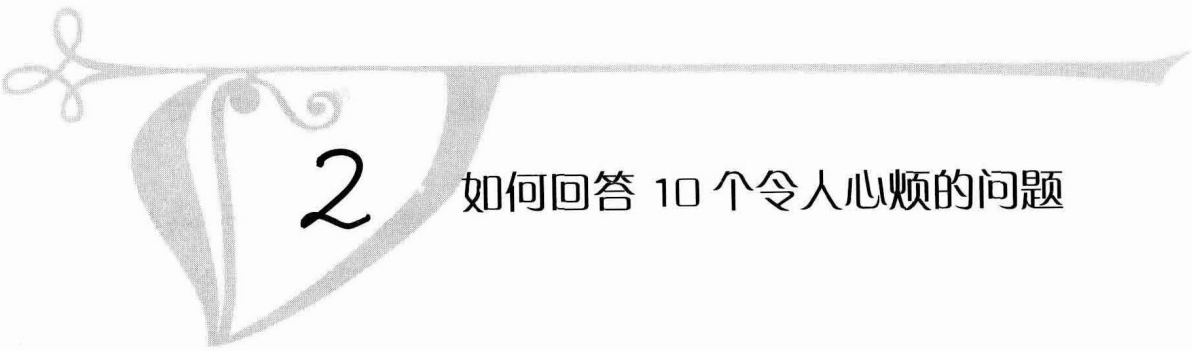
时你就可以提出来，借以引出话题。人们通常喜欢有人问他们对某一问题的看法。

3. 绕开有争议的话题。政治、性、宗教都是潜在的雷区。你希望开始一次愉快的谈话，而不是一场争论。

4. 了解主人。如果你对主人了解不多，那么就要提前了解一下他的兴趣和爱好。他喜欢滑雪或徒步行走，还是旅行和玩电脑？你可以四处打听一下，或者观察一下主人家里的挂图和其他东西以寻找线索。无论你是在和主人还是客人聊天，都能以主人的兴趣开始一次谈话。

5. 练习，练习，再练习。你每天碰到的人——出租车司机、售货员、UPS快递员——都可以成为你练习谈话的伙伴。练习的次数越多，谈话就变得越容易。

6. 学会聆听。不要担心你接下来要说什么，要把这个问题放在一边，集中精力聆听对方在说什么。如果你在积极地（比如眼神交流、偶尔点点头或者发表简短的看法）听他说，他会非常乐于跟你多聊一会儿。另外，对你而言，谈话将会比较流畅地进行，因为你可以岔开他刚才的谈话内容。如果你一时不知如何说才好，不妨问他一个问题，多听他说一些。



2

如何回答 10 个令人心烦的问题

1. “你挣多少钱？”

“还不够买路边正在盖的房子呢。”

“我妈妈告诉我，除了我的会计师，不要和任何人谈论钱的问题。”

2. “你卖掉房子后大赚了一大笔吧？”

“还可以，多谢关心。”

3. “那套衣服你花了多少钱？”

“怎么？看起来很贵吗？”

4. “你的孩子是抱养的吗？”

“他确实挺有个性，不是吗？”

5. “你染发了？”

“不好意思。这是我和我的美发师之间的秘密。”

6. “你做除皱美容了？”

“呃，我看起来更年轻了？那肯定非常白净了！”

7. “你为什么要看病？”

“你不需要知道这个。”

8. “感觉好吗？你看起来很累。”

“实际上，我感觉好极了。”

9. “你多大了？”

“29 岁以上。”

“今天我感觉有 93 岁左右。”

10. “你们两个在谈什么？”

“没说什么有意思的事儿。”

回答的艺术

富有幽默感。谈话之余开个小玩笑。

使用肢体语言。让你的面部表情显示“不要谈论这个问题”。

实话实说。“我不愿意说。”或者“我不方便回答这个问题。”

反问。当其他招数都不见效时，不妨使用杀手锏——“你为什么要问这个问题？”这种回答适用于一切问题，并可以把烫手的山芋送到对方手里。

3

发现自己失言了，该怎么办

问题：最近我问女儿学校的图书管理员，她肚子里的孩子什么时候出生。令我震惊的是，她说：“我没有怀孕。”我只得努力敷衍自己的失言，结结巴巴地说：“哦，真对不起！”然后飞快地逃走了。我当时该怎么说呢？

回答：不要过于责怪自己。你做何反应并没有什么。最好的补救措施是立即道歉并转移话题。“对不起！我看走眼了。噢，你的这副新眼镜真漂亮，在哪儿买的？”

想办法补救言语的过失

失言：错把朋友的姐姐当成她妈妈。

补救策略：“斯塔西告诉我，她今天要和她妈妈一起吃午饭。唷，你看起来和斯塔西很像，就像斯塔西的妈妈！”大多数人都不太在意对自己的无意伤害。

失言：你的小儿子指着杂货店里的一个男子，大声喊道：“妈妈，看他的大肚子！”

补救策略：唉！童言无忌！首先要沉着冷静地告诉你的儿子不要乱说话，然后向对方表示歉意。最后，向你的儿子说明他不应该说些伤害别人感情的话。

失言：向刚刚失去母亲的一个朋友抱怨说你不得不寻找一份母亲节礼物。

补救策略：坦言自己是一个口无遮拦的傻瓜——“真抱歉。我说话欠考

虑。”——然后走开。

失言：在一个商务会议上，面对一名曾见过面的合作伙伴随意说了一句：“很高兴在这里碰见您，您是……”，而对方马上回答：“您不记得我了吗？我们上个月在商务会议上还见过呢。”

补救策略：“我记得。只是我不擅长记名字。非常抱歉！”如果可以的话，你不妨多说两句，以表明你并没有完全忘记：“我们谈论了贵公司正为医院管理人员开发的新软件。”这表明你至少记得那次谈话。这里有一个非常有用的小技巧：当你被引荐给一个你此前可能见过的人时，不妨说“很高兴在这里看到您”，而不是说“很高兴在这里碰见您”。