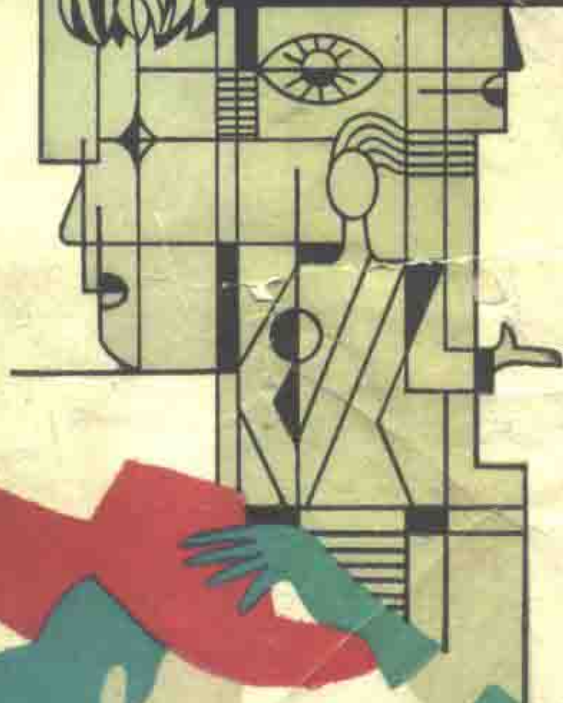


社交

礼仪

谷 敏
高云升



(京) 新登字060号

社 交 礼 仪

谷 敏 高云升

责任编辑 刘 存

中国农业出版社出版 (北京市朝阳区农展馆北路2号)
新华书店北京发行所发行 北京密云县印刷厂印刷

787×1092mm32开本 4.5印张 95千字

1994年7月第1版 1994年7月北京第1次印刷

印数 1—6400册 定价 3.20元

ISBN 7-109-03308-2/Z·118

前 言

礼仪是当今开放社会必不可少的礼节，尤其在社交场合就更显得它的重要性。我在教学过程中曾经反复向学生们强调礼仪的重要性，要求他们要讲究礼节、仪表和仪容。但有些人听了不以为然，然而有一个真实的故事，深深地教育了我和同学们。

××市某外贸单位1989年分配来14名各高等院校毕业的大学生，公司通知他们报到后的第二天上午九点在会议室召开会议。学生们都按时到达，总经理和办公室李小姐也准时到达，总经理说：“我代表公司欢迎同学们的到来。这次开会，主要是想听听大家对公司有什么意见、要求，同时也和大家见见面，欢迎大家多提意见和要求。”说完，总经理从沙发上站起来，拿出香烟和打火机，走到每个同学面前点烟。当总经理给男学生点烟时没有一人站起来，甚至连欠身动作都没有，更没有说谢谢的。女同学只是说了句“我不会”，也不站起来，好象沙发是一块巨大的磁铁，牢牢地把同学们吸在沙发上。更有甚者，点烟时还将二郎腿翘起。总经理点完一圈烟后坐在原座位上说：“我外边还有会，你们有什么意见、要求，就由李小姐记录下来，拿到办公会上研究解决，对不起，我告辞了。”此时，14人中没有1人鼓掌或站起来送行。

后来，我遇到了李小姐，问一下学生们分配到哪里去了。李小姐说：“本来总经理和同学们见面的目的，就是挑选优秀知识分子安排到机关重要工作岗位上，但一见到他们不懂礼貌，不懂得接人待物，就叫人事部门安排下面锻炼去了。”

此事使我受益非浅，礼仪不仅社交上有用，在找工作、学生分配上也有着极其重要的作用。我国是礼仪大国，文明古国，有着五千年的文化历史。为什么时至今日有些青年人却忘得一干二净呢？看来那几个大学生的派头，好象是一位高级领导人，不是被分配工作，而好象是来视察下级工作的。如果将这样不懂礼仪的人安排到机关工作，不仅影响经济效益，更重要的是影响单位形象。国外一些企业对于新招员工，进厂后要进行礼仪教育。我国一些大饭店、大酒店，也极为重视礼仪培训。由此可见，社交礼仪是社会交往、公共关系、人际关系等不可缺少的礼节，即便是夫妻之间也应讲究礼仪，相敬如宾。为此，我与我的学生谷敏（教师）共同编写了《社交礼仪》一书。

全书共分三部分，即社交与礼仪、社交礼仪种种及各国习俗、节礼与禁忌。每部分下面又有许多小标题，以便读者方便查找所需。

本书能够出版，首先感谢农业出版社的大力支持。

书中有不妥之处，欢迎广大读者批评指正。

高云升

1993年10月

目 录

一、社交与礼仪	1
二、社交礼仪种种	8
1. 仪容、仪表和仪态	8
2. 介绍与寒暄	13
3. 称呼的礼仪	15
4. 访友与待客	17
5. 谈话的礼节礼貌	20
6. 交换名片的礼仪	26
7. 握手礼与拥抱、亲吻的礼仪	28
8. 使用电话的礼仪	31
9. 会议桌上的礼貌	32
10. 宴会礼仪	34
11. 婚、丧礼仪	38
12. 舞会礼仪	41
13. 赠送礼品的礼仪	45
14. 信函礼仪	51
15. 体语与社交礼仪	55
(1) 目光接触	59
(2) 微笑	61
(3) 点头	62
(4) 握手	63
(5) 姿势	64
16. 公共场所的礼仪	68

一、社交与礼仪

社交，是指人的社会交往。所谓社会交往，是以人为对象的一种活动方式，从而发生人与人之间的相互作用。共同活动的双方以及其他的人都是或者都可以是交往活动的对象。

人的社会交往，可以说是个体能够适应环境、适应社会生活，担当社会角色，形成丰富健全的个性的基本途径。离开了正常的社会交往，人的心理就不能发生和健康发展。马克思就说过：“人们之间的交往是一切社会心理现象的基础和根源”。

一个人在哇哇坠地时，还只不过是一个人类动物，要转变成一个社会的人，还要经过一系列复杂的社会化过程：即不断地发现那些能被接受的行为方式，不断地学习担当社会角色。这些角色包括的内容十分广泛，在牙牙学语时，是女儿或儿子，然后还有姐妹或兄弟，教师或学生，领导或雇员，丈夫或妻子，父亲或母亲……，甚至到老年，社会角色的学习也仍未完结，还要学习怎样适应离退休生活，当好公公、婆婆，爷爷、奶奶，乃至鳏寡老人。这一系列社会化过程使人成为一个社会的人，而这一切都离不开社会交往。

作为个人而言，没有社会交往，就不可能成为一个社会的人；就社会而言，没有社会交往，就不成其为人类社会。

父母对孩子的抚养、爱抚、教育，以及孩子的接受抚养、爱抚、教育，学习社会角色，从而使孩子健康成长，这本身就是一种社会交往的成功。还有诸如本来是相互不认识的男女青年成为恩爱夫妻，新朋友的结识，协议的签订，业务的开展，买卖的成交，一场比赛的组织，一场演出的进行，课堂的授课听课，生产的进行等等，无一不是社会交往或交往的结果。因此，可以这样说：协调人际间的生产关系，协调日常生活中人际间的亲密关系，只能依赖于人们的社会交往。

除此而外，社会交往还有许多极其重要的功能，最主要的是：信息沟通功能，促进自我认识功能，心理保健功能。

信息沟通功能。据调查，一个人除睡眠以外，有70%的时间要花在人际间各种直接或间接沟通上。而在相互沟通中，以书面形式、写作形式进行的约占9%，以阅读形式进行的约占16%，而以交谈方式进行的则占75%。一个人无论学识多么丰富，学位多么高，在“知无涯”面前都只能显得十分有限。要在现代社会中获得更多更新的信息，必得依赖于社会交往。与其他信息交流方式比较，人们的社会交往所传递的信息往往是更为生动，给人的印象更为深刻，且更富启发性。当代著名科学家普赖斯就认为，在那些激励科学家并使其研究成为可能的情报来源中，80%是从非正式渠道得来的。所谓非正式渠道，是指这些情报未经正式报道，有的通过讨论会、预印本传递；有的是科学家们在聚会中海阔天空地高谈阔论从而得到启发的等等。生活中往往有这样的情形，有的问题自己长期冥思苦想、翻阅资料、搜索枯肠，费尽了气力总是得不到答案，而我们在社会交往与人的偶然交谈中，却可以得到启示，产生灵感，从而找到解决问题的办

法。这时候，真有踏破铁鞋无觅处，得来全不费功夫的感觉。原因何在呢？就是因为社会交往总是伴随着思想交流的。大文豪萧伯纳就讲过：如果你有一个苹果，我有一个苹果，彼此交换，各人还是只有一个苹果；但是，你有一种思想，我有一种思想，彼此交换，我们每个人就会有两种以上的思想了。在现代社会中，随着社会交往的扩大，在很短的时间内，一个人可以同几个、几十个甚至更多的人交流思想，比之从书本上获得的信息就更为迅速广泛，从而获得更多的思想和知识。谁在社会交往中做得更主动、更积极、更有目的性，谁就会有更大的事业成就。

促进自我认识功能。人在社会实践中不断地认识自己，形成自己的心理状况、心理特征，了解自己与他人的关系，认清自己在社会人群中的位置即社会角色，这是自我意识不断发展成熟的过程。每个人的兴趣、能力、性格、情感、意志和道德行为都是自我意识的表露。但自我意识不是自然形成的，而是在社会交往中，在与别人的相互作用中发生和发展的。人们总是想要正确估价自己，确立自己的位置，担当好一个社会角色。但是在没有社会交往的情况下是不可能办得到的。如果我们想要知道自己的才能如何，比如领导才能、艺术才能、语言才能、体育才能等等，只有通过社会交往在与别人比较当中方能作出客观的正确判断，没有与交往对象的比较，就没有衡量自己的客观尺度。通过社会交往，还可以通过别人对自己的态度和评价，以及自己和别人相处的关系中认识自我形象和自己在社会中的地位，并从而不断地调整自我、完善自我。

心理保健功能。一个人如果被剥夺了社会交往，如是婴儿，则只能是一个人类动物。国外曾报道过不少这样的事

例，有的私生子，被母亲藏在一间屋子里，断绝与外界的联系，一直到六七岁时才被人发现；这时他不会走路，不会说话，不能自己进食，没有感情，他的行为如同“野生动物”。到长大以后，如果被剥夺了社会交往需要，那么，他的生活、事业都是不会健康发展的，他的心理发展也将会出现严重缺陷。有人研究生活在孤儿院的儿童，他们常常是平静而孤单的生活着，得不到正常儿童应得的爱抚性刺激，缺乏良好的社会交往机会，以致在智力发展、言语能力上低于同龄正常儿童。他们或是对人冷漠，缺乏社交愿望和能力；或表现为感情的饥饿，渴求得到他人的爱抚。人在成年以后，仍然有着强烈的社会交往需要。通过相互交往，增进彼此了解和感情共鸣，对有的人还可以互诉喜怒哀乐，从而在心理上产生一种归属感和安全感。尤其是受到打击，或处在危急、焦虑、恐惧、孤独的情况下，特别需要与人交往，而且也特别重视在这种情况下的交往价值。人们会对在最危难时给予自己以热情帮助的人终生感戴，也是这个道理。而当人们被剥夺了正常交往，即使在平静的情况下，也会有一种不安全感伴随着孤独感而来，使人难以忍受。处于极端苦闷中的人，只要能与同情他、理解他的人沟通，吐一下郁积的闷气，得到些安慰，心里就会好受得多。如果这种积郁得不到社会交往的有益疏导、发泄和转移，就一定会使人致病，甚至导致精神失常。对老年人来说，社会交往的保健作用尤为重要。许多人离开了自己工作了几十年的岗位，一下子闲下来，很不适应自己的新角色。离退休后，“社会场”发生了突然的变化，社交范围变得狭窄而单调。日子一长，老年人就会感到一种莫名的惆怅、空虚、怀旧、抑郁、失落。如果这些情绪得不到及时排遣，就会危及身心健康，甚至突发急

病，衰竭死亡。现代医学研究成果表明，人在精神愉快时，可以分泌出对身体健康有益的激素，使血液的流量和神经细胞的兴奋都调节到最佳的状态。相反，当人孤独悲伤时，则会使激素分泌紊乱，神经失调。在所有对人不利的影响中，最能使人短命夭亡的莫过于恶劣的心境了。我们在生活中可以观察到两种不同类型的老年人：一种是郁郁寡欢，极少言笑，衣冠不整，精神萎靡，对人冷淡，反应迟顿，一副垂暮之年的样子，实际年龄也不过五、六十岁；而有的老年人则精神矍铄，笑口常开，衣着整洁，步履有力，生活兴味盎然，似不知老之已至，仍然十分乐观，使人看不出他们已是高龄老人。如果我们了解一下他们的生活，就会发现，前一种老人是一定十分缺乏社会交往的，他们不能适应离退休以后的角色，失落感、孤独感等不良刺激不断影响着他们的身心健康；而后一种老人，则一定是积极地参与到社会交往中，找到了适应自己角色的新天地，他们生活得安宁、快乐、自在，晚年生活充满着欢乐，他们虽然年纪老了，看起来却仍那么年轻，那么充满活力，那么风度翩翩，这是社会交往起到的重要心理保健作用。对于老年人来说，还会不可避免地遇到一个问题，就是曾经数十年相依为命的伴侣，总有一个会早些离世。这是对老年人的莫大悲痛。有人作过调查，在一千对老年夫妇中，因一方患癌症死亡后，另一方由于思念、孤独、抑郁也不久患癌症死亡的竟占到三分之一以上。这是因悲痛、抑郁不解，激化了癌细胞的发生与扩散。丧偶的老年人，如能通过正常的社会交往，在悲哀之中把情绪转移到其他方面，散发抑郁之情，变得豁达、乐观，也就能延年益寿。这是不乏实例的。由此可见，社会交往是维持人的精神、心理健康的基本需要。

社会交往于个人于社会是如此重要，那么，怎样才能获得社会交往的成功呢？首先是应当具备良好的心理基础，也就是克服那些常见的心理障碍，才能与人较好地交往。社会交往的主要心理障碍是：①孤僻心理；②自卑与羞怯心理；③偏见、狭隘的交往心理；④世故心理。对于这些心理现象的形成与克服，心理学家们都有专门的论著详加阐述，在这里就不多加转引。我们只是需要了解，所有这些心理现象，都是后天形成的，而不是与生俱来的。从社会交往的角度来讲，克服这些心理障碍的最好办法，就是逐步扩大自己的社交圈子，真诚地与人相交。上述4种心理状态对社会交往之不利是十分明显的。前两种心理状态，无异作茧自缚，社交面越来越窄，孤僻、自卑与羞怯的情况也愈益严重，最后把自己孤立于人群之外，当然就不可能有成功的社会交往了。后两种心理状态，反映了一个人在社会交往中的品格是不够高的，或者是卑劣的，是不为人们所欢迎的。当人们通过社会交往，发现某人具有这些品格，是不可能与之真心交往，从而也不可能获得社会交往的成功。

除了克服心理障碍以外，要获得社会交往的成功，就必须懂得社交礼仪。所谓社交礼仪，实际上就是人类社会在人际交往中长期积累起来，经过去其糟粕、取其精华，约定俗成的社会行为规范和准则。在今天，则属于社会主义精神文明的一个重要组成部分。在改革开放的今天，对于树立中华民族的国际形象，成功的进行国际交流，有着不可估量的重大意义。如果人们在社会交往中，不懂得社交礼仪，或者不以为然，掉以轻心，也是不能获得社会交往的成功。试想一下，一个姑娘会接受那个蓬头垢面、衣衫不整、态度粗暴、言语粗鲁、行为猥琐、不讲信用、虚伪欺诈的青年的求

爱吗？恐怕是绝对不可能的。因为他完全不懂得或者就根本不遵守社交礼仪，会使任何人一遇到他就会感到此人无论是形象、行为、内心都是丑恶的，品格是低下的，是缺乏文化、道德、品质素养的。这样的人，使人望而生厌，自然不可能获得社会交往的成功。举一反三，我们就能认识到，只有多了解一些社交礼仪，尊重它，并在与人相处中身体力行，方能获得社会交往的成功。

二、社交礼仪种种

社交礼仪，由于国情不同、历史不同、民族不同，各国之间有着较大的差异。它的共同特点是规定了人与人之间相互交往的一切行为举止规则。社会发展到了今天，国际间的交往和交流使社交礼仪在许多方面相互交融，逐步地形成为大家接受和遵行的一些礼仪规则。就我国而言，对传统礼仪有所扬弃，也吸收了一些国际上惯用的礼仪，形成现在的社交礼仪行为方式和道德规范。因为社交礼仪的范围十分广阔，这里只能介绍一些主要的、影响较大的一些内容。

1. 仪容、仪表和仪态

一个人的仪容、仪表、仪态，虽是外表形象，却是他精神面貌的体现，文化、道德、教养和品格、情操等内在品质的自然反映。在社会交往中，一般认为给人的“第一印象”是十分重要的。凭这个“第一印象”，往往能使人们对他作出相应的评价，形成一个长期难于改变的看法，从而很大程度上影响了他在社会交往中的位置，关系着社会交往的成败。所谓“第一印象”，说穿了也就是一个人的仪容、仪表、仪态所显示的外表形象反映在社交对象头脑中的最初印象。

仪容、仪表、仪态是传递给社交对象的第一个信息，注重了它，就会使人们很自然地感觉到，他对他所交往的对

象是尊重的，是乐于与自己交往的，其态度是真诚的，与之交往是安全的、快乐的等等，从而很愿意与之交往，发展友谊。因此，仪容、仪表、仪态是社交礼仪中首先要注意的礼仪。

仪容仪表仪态包括人的容貌、姿态、举止、风度、衣着、修饰、言谈举止、待人接物的态度等等。

参加社交活动，不论是会友、赴宴、聚会、上班、外出，都要衣冠整洁，仪态端庄。头发要经常修剪和梳洗，男士最好不留长发，女士最好不做怪发型，发型要与脸型相适应，并经常保持，不能零乱。保持面部的清洁，耳后、颈部往往容易忽略，要注意洗干净。男士最好不蓄须，并经常把胡须刮净。女士根据自己的情况，对面容作适当的修饰，面部化妆总以淡妆、靓妆为宜，浓妆艳抹往往会给人一种俗而不雅的感觉，使人生厌。手要清洁，指甲要常修剪。如戴手套，也要清洁、美观。皮鞋要常擦刷，布鞋要干净，不要赤脚穿凉鞋。有标志服的，在工作时要按规定着装，在其它社交场合，可着便装，但也要整洁大方。在我国，没有严格的大礼服、小礼服、晨礼服、晚礼服以及礼服与便服的穿着规定。男士对西装套装、不配套装、中山服、夹克衫、衬衣西裤等等，根据气候、场合，均可选用。但有一些问题也是要注意的。首先是要搭配适宜，一条又肥又长的裤子配一件又短又小的西服上装肯定是怪异的穿着；不配套的西装，上下装的颜色应尽可能协调。单排扣的西装上装可以不扣钮扣，但双排扣的西装就一定要扣上钮扣。两个扣的西装上装要扣扣子时，只须扣上面的一粒，不必全扣，而三个扣的上装却要扣中间那一粒。裤扣一定要扣好，有时是容易被忽略的，穿好衣服后一定要上下检查一下再出门，否则是很不雅观

的。衬衣的袖口、领口一定要干净，在不穿外面衣服的情况下，下摆不一定扎进裤内，但如着有外衣上装，就一定要扎进裤内。内衣、内裤、皮带不能露出。女士着装，要根据年龄、体型、季节、场合，选用最适合自己的服装，连衣裙、套裙、旗袍、西装套装、女式夹克、衬衫西裤、牛仔装等等无所不可。女士服装最重要的是适合自己，不要盲目模仿。每个人的具体条件差别很大，别人穿了是很漂亮的服装穿在你身上可能就十分难看，所谓“东施效颦”，客观效果与主观愿望恰好相反。服装穿着上，还有一些问题值得注意：任何情况下不得穿短裤参加涉外活动和社交活动；女士的长裤要绷紧，袜口不能露在衣裙外；黑套服、黑皮鞋应配深色袜子；领带不能打在背心、毛衣外面。参加各种活动及家访，进入室内场所应摘帽、脱掉大衣、风雨衣、手套等。男士在室内任何时候不得戴帽子、手套。女士的纱手套、纱面罩、帽子、披肩、短外套作为服装的一部分则允许在室内穿戴。服装的料子不一定十分考究，但一定要干净平整，穿上一身歪歪扭扭、皱皱巴巴的服装，只会给人以邋遢、懒散、消极的印象，是极不利于社会交往的。

良好的习惯和文雅的举止是社交礼仪的必修课。要纠正随地吐痰的不良习惯，在社交场合，有时一口痰往地下一吐，就可能使人对你原有的好印象一下子改变了，最好还是身上多带一点纸，或走到设有痰盂的地方去吐。随地乱丢果皮、糖纸、杂物也是令人讨厌的。有些不雅的小动作最好坚决杜绝，如大家在交谈，你在那里旁若无人地修指甲、剔牙齿、掏耳朵、挖鼻孔、搓泥垢、搔痒、打喷嚏，实在是伤大雅。还有大家谈兴正浓或朋友来访时，你在那里打哈欠、伸懒腰，就未免太失礼貌了。如忍不住非那样做不可，不如

暂时先到别处去一下。

仪态泛指与人交往的态度、行动举止、言谈话语。宾馆、饭店、旅游服务业在这方面对接待服务人员都有严格的训练与要求，不达标是不能上岗的。一般都要求坐有坐相、站有站相、走有走相，态度诚恳，热情礼貌，端庄大方，既不失之过于严肃，又不失之轻浮浅薄。与有问答，轻言细语，吐字清晰准确，用词文雅精练。一切行事，迅速而不显匆忙，有序而不拖沓。举动轻盈，敏捷，步伐矫健有力。姿势端正，松而不垮，直而不僵。所有这些传递给别人的信息是自信而不傲慢，健康而不粗俗，轻捷又井然有序，仪态万方，表示了欢迎、高兴、愉快等积极的愿望，给人一种亲切、美好、舒畅之感。在大多数的社交场合中，也都有相近的要求。冷淡的面色，爱理不理的态度，高粗尖细的语言音调，言不由衷的应对，歪歪倒倒的坐姿，杂乱粗重的步伐，勾腰驼背或是挺胸突肚的站相，是很难为人所接受的。

社交礼仪的仪表、仪容、仪态，最具魅力是微笑，微笑，能够取得最佳的社交效果。

微笑的魅力是无穷的。达芬奇的名画《蒙娜·丽莎》，使人最难以忘怀的是蒙娜·丽莎那神秘莫测的微笑，给人以强烈的审美享受。

微笑是自信的表现。当一个人第一次进入陌生的社交场合，总不免感到羞怯与局促，只有微笑才可能使之摆脱窘境，从容自如地与人进行交往。因为微笑可以使人相信自己的能力，帮助自己镇定，同时带给别人以愉快，使别人乐于与自己交谈。微笑所表达出的热情而积极的处世态度，对交往对象很自然地具有极大的吸引力。微笑这种面部表情，是人们内心世界充实、自信、乐观、谦和、宽大、真诚……等

等内心世界感情的流露，它传递给别人的信息不仅有时可以代替语言，甚至能够起到语言所不能起到的作用。

微笑示人以礼貌和可以与人和睦相处，使交往对象如沐春风，人们之间的感情距离一下子就缩短了。一位教师，在新学年开始时，面对一个班级的学生。如果这位教师在上第一堂课的时候，站在舞台上略为静一静，接着面对学生微笑片刻，什么话都不讲，只需几秒钟，就会使全班学生感到这位老师和睦和可亲，对教好这个班的课很有信心，值得尊敬；同时，对教师自己也能心神镇定，从容授课。不仅可以提高教学质量和效果，也可以大大增强师生感情。

微笑是身心健康的标志，它尤其是心理健康的面部表现。只有心理健康的人才能在脸上总是带着真诚的微笑，哪怕是在陌生人面前也是如此。与这样的人交往、亲近，总会是愉快的。

微笑是通过眼神表露的。在微笑的眼神中使人看出所表露的坦诚、机智、刚毅、干练、无畏，就会使交往对象产生信赖感，加速交往对象之间的心灵沟通进程。

微笑之所以动人，在于它表达的感情是美好的。没有任何人喜欢看到冰冷的、没有表情的面孔。会心的微笑，对于事业的成功和日常工作的顺利，都有重大的作用。

希尔顿旅馆以“和气的微笑”在全世界出名，由开始5000美元发展成为拥有数十亿美元资产的希尔顿旅馆集团，居世界第一。该旅馆董事长对部属问得最多的是：“你今天对客人微笑了没有？你工作时是和和气气的吗？”希尔顿到世界各地去视察他的旅馆系统，就是检查这句名言的实行情况。他要求员工牢牢记住，无论局面多么困难，无论遇到什么情况，希尔顿员工的和气而礼貌的微笑是永远属于顾客