



亢淑芬 主编

交际礼仪

—— 形象的自我塑造

中国国际广播出版社



交 际 礼 仪

——形象的自我塑造

· 亢淑芬 主编

中国国际广播出版社

(京)新登字 096 号

责任编辑:王先豫

封面设计:李士英

版式设计:关 静

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪:自我形象的塑造/亢淑芬主编. —北京:中国国际
广播出版社, 1995. 5

ISBN 7-5078-0875-0

I. 礼… I. 亢… III. 礼仪-基本知识 N. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 03951 号

书 名: 交际礼仪
——形象自我塑造

编 者: 亢淑芬
出版者: 中国国际广播出版社
发行者: (北京复兴门外广播电视电影电视部内)
邮政编码 100866

经 销: 新华书店
封 面: 建外印刷厂
排版者: 和平图书公司照排部
印刷者: 师范大学印刷厂
装订者: 东方装订厂

开 本: 1/32
印 张: 5.625
字 数: 109 千字
版 次: 1995 年 8 月第一版
印 次: 1995 年 8 月第一次印刷
印 数: 7000 册

书 号: ISBN7-5078-0875-0/Z · 257
定 价: 5.50 元

405-02
108-2
12.8660

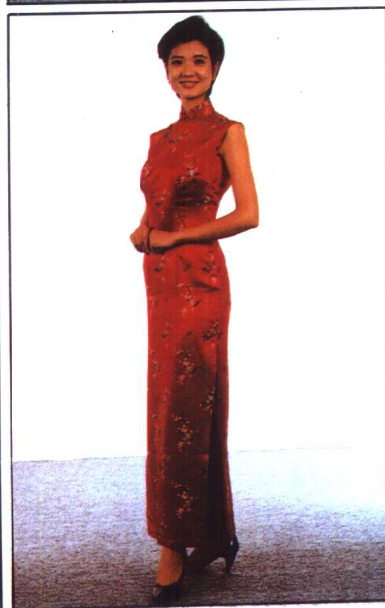
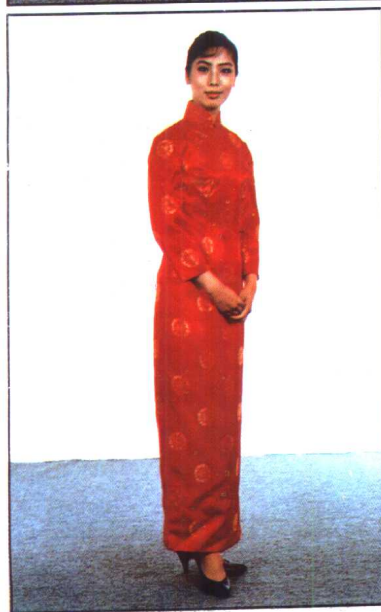
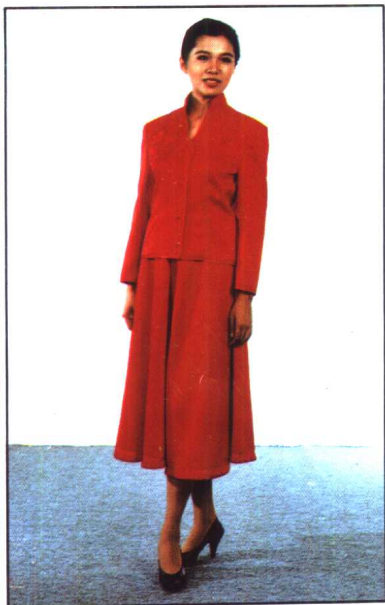
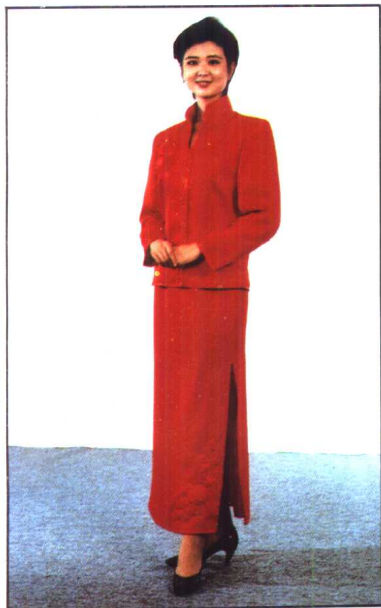
主 编 亢淑芬
副主编 岑运强

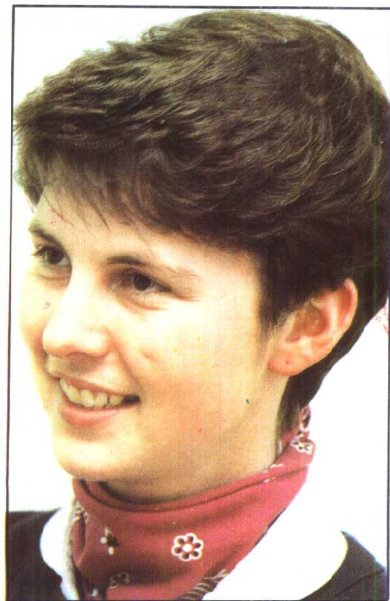
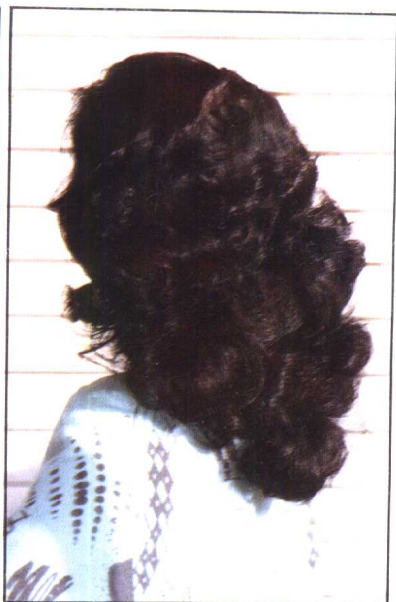
本书作者(按姓氏笔划排列)

王 彤 亢淑芬 岑运强 胡晓阳 焦保娥

本书指导(按姓氏笔划排列)

杨 易 李幼琴 袁杰英





序

两年前，北京正处在申办奥运会的热潮中，本书的作者、指导者们以满腔的热情为申办奥运筹划着礼仪培训、礼仪宣传的系列活动。她们为使更多的人了解礼仪常识，从而树立北京人的良好形象，展示中华民族的风采，做了许多扎实的工作。这种精神，这种责任感，很令人敬佩。

申办奥运，中国虽以两票之差未能如愿，但这几位热心礼仪研究和礼仪实践的人士，始终没有中断她们所执著追求的事业。在进行大量理论研究和总结实践经验的基础上，写成了这部《交际礼仪——形象的自我塑造》。我知道，这些年关于礼仪的著述已有不少，但集中介绍交际礼仪的系统知识，既具有深厚的文化内涵，又具有很强的指导性、实用性的礼仪专著还是不多见的。可以说，这部书的出版，是作者们多年潜心研究成果的结晶，是礼仪文化园地一朵绽开的新花，为开展礼仪教

育、普及礼仪知识,提供了一部好的教材。每一个想把自己的形象塑造得更完美、更具特色、更富魅力的人,读了这本书,都会有所裨益的。

中华民族是有着悠久历史和灿烂文化的伟大民族,素有“礼义之邦”的美誉。在数千年的历史进程中,礼仪文化作为整个中华民族文化的一个组成部分,不断发展、充实、完善,成为独具东方特色、在世界上有着重大影响的文化瑰宝。历史发展到二十世纪九十年代,改革开放的大潮使古老的中华大地发生着日新月异的变化。热情好客的中国人民每天都要迎来千千万万的海外宾朋;而作为中国政治、文化中心和国际国内交往中心的北京,更是史无前例地同国际社会发生着密不可分的广泛联系。

时代呼唤交际礼仪。在改革开放的新形势下,我们不是要敞开大门,同国外发展经济、贸易合作吗,我们不是要吸引众多的海外旅游者来中国、来北京旅游观光吗,我们不是要同海外进行广泛的文化交流吗。“有朋自远方来”,我们理应热情大度,不卑不亢,文明友好,展现“礼义之邦”国度的人民的良好素养。我们讲首都意识,其中一句名言即是:“在外国人面前,我代表中国;在外地人面前,我代表首都。”事实的确如此,在国际性的社交场合,我们的一言一行,一举一动,都不是单纯的个人行为,而是一个国家、一个民族精神风貌的展现。

人民需要交际礼仪。在社会生活中,应该说,每一个人都不是孤立的个人,他要同社会、同集体、同周围的人发生着这样那样的联系。而调节人际关系的,除了大家所共同遵循的法律、规章、公共道德外,一个很重要的因素就是交际礼仪。人人讲究文明礼貌,相互之间以礼待人,整个社会就会是一个文

明、健康、和谐、有序的整体。而一个缺乏修养、不讲礼仪的人，总是难以合群，甚至是不受人欢迎的。所谓“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”，也就是这个道理。

精神文明建设应该强化礼仪教育。改革开放以来，党中央一再号召要坚持“两手抓，两手都要硬”，强调加强社会主义精神文明建设，并提出了精神文明重在建设的方针。社会主义精神文明建设中的一项重要内容，是要树立良好的社会道德风尚。而良好的社会道德风尚的形成，除了一定的物质条件、物质基础之外，从某种意义上说，礼仪起着重要的作用。

良好的礼仪的形成，要靠教育、靠培养。人不能生而知之。要懂得礼仪的基础知识，要掌握交际礼仪的基本常识，需要学习，需要在实践中逐渐养成。中国传统的交际礼仪的精华要加以继承；新时期交际礼仪的发展变化需要加以研究总结；外国交际礼仪中有益的东西需要我们学习借鉴。把这一切礼仪文化的精萃集中起来，加以整理、提炼、升华，形成当今时代系统的交际礼仪学，并以此培养、教育一代又一代人，是一项重要的历史任务，是功德无量的事业。

基于这样一些认识，我衷心祝贺《交际礼仪——形象的自我塑造》一书的出版。相信其所阐述的礼仪文化的理论，所介绍的交际礼仪的各项知识，对完美人们的自我形象塑造，进而对完美整个社会的礼仪形象塑造，迎接联合国第四次世界妇女大会在北京的召开，会起到积极的、有益的作用。

遵作者之嘱，写了这么一段文字，是为序。

一九九五年四月

礼仪之理 亲和天下

80年代以来,礼仪教育在各地悄然兴起。北京第一所礼仪学校的成立引起国内外教育界与实业界人士的关注,认为中国青年学习西方礼仪已经成为一种时尚。

近几年一些亚洲国家也在商业专业中开设了中华礼仪课,马来西亚一学生在谈到学习目的时说,希望到中国来经商,那会使他施展才能,赚更多的钱。

可见不仅我国在学习外国礼仪,外国也在学习中国的礼仪。世界各国的人们都在互相学习,因为现在的世界再也不是闭关自守能够生存下去的世界了。相互学习、相互渗透、互助发展已经成了一种不可逆转的潮流。

礼仪文化与国际化潮流

美国现任劳工部长、经济学家赖克在其所著《各国的劳动》一书中提出:21世纪的经济没有国界,世界的资金、技术、产品和人力很容易越过边界在国际间流动,没有任何东西永

远属于哪一个国家。因此，一个国家的资源不仅是矿藏、水力、土地和森林等物质，而国民的素质、能力和思想倒成了更重要的。的确，他的理论是有根据的。90年代以来，欧洲大部分国家开放边界，我国与一些国家也达成了互免签证的协议，在我国长期合法居住的外国人已超过十万，人们在千方百计地利用别国的资源，为自己创造更多的利益。谁的生存能力强，谁就能获得更多。

社会的进步、沟通，技术的发展，使一些人有可能学会多种语言，了解多种法律、多种礼仪，具有更强烈的世界公民的意识。人们不仅要适应本国的价值观念，还要适应其他国家的价值观念，改变排他意识，学会与任何国家、任何民族共同生活。所以世界各国今后的真正挑战是提高公民的智慧与能力，以适应国际化潮流的要求。

有史以来，人们一直企图打破曾是自己划定的国际界线，其方法无非是战争：枪战或商战。希腊波斯间的战争、恺撒征服欧洲战争，十字军东征，拿破仑进攻东欧的战争，一直到第一次世界大战和第二次世界大战，都没有使征服者如愿，最终还是基本保持各自的边界，不仅如此，战争造成的心理损害长期阻碍着民族与国家间的文化交流，中日关系便是明显的例证。

二战之前，中日间友好往来十分频繁，日本推古期（593—628）时就曾参照中国礼仪政治，制定冠位，颁布宪法并派第一位使臣小野妹子使隋（607年），以后更多的使者、留学生、学问僧由海路来中国，有的人在中国留居达40年之久，南宋以后，中国东南沿海大量商船开往日本，不少中国人在日本娶妻生子，安家落户。清末民初，改良派也好，革命派也好，纷纷到

日本学习，目的是改造中国。

现在中国去日本留学的人数远不及去北美和去西欧的，一些人宁可去更远的澳大利亚，也不去日本，因为日本的生存环境不佳，这其中一个重要的因素就是人们都没忘记那场残酷的战争。

现在人们走出国门不只是为了学习、消化外国的东西，回来办好自己的事，而是要到别的国家去建设工厂，开办公司，设立研究机构，购置不动产，成就自己的事业。

这是新的国际化潮流。这与一百年前不同，不是派出手持刀枪的军队去占领别国领土的战争，而且把全世界作为大舞台去开拓本国国民生活基地的政治、经济、外交和文化的战争，也可以说这是一种需要耐心的文明战争，它的武器是金钱和技术，而使用这种武器的人，不是纠纠武夫，彪形大汉，而是熟悉多种文化的儒雅学士。

这就是人们纷纷学习外国文化，包括礼仪文化的原因之一。

还应该举出下述事例。

美国《华尔街日报》1993年6月14日发表文章《培训经理人员与不同文化背景的人打交道》文章说，英国石油公司，美国摩托罗拉公司，比利时布鲁塞尔培训中心，法国和荷兰的教育界人士都在进行这种培训。他们告诫将要赴任的外贸经理，不要把泰国儿童举在头顶，在德国赴宴绝不能迟到。布鲁塞尔培训中心的一位负责官员说：“许多公司在80年代末匆忙进行了跨越边境的兼并和收购，但是现在才认识到，这样的工程项目比表面看起来复杂得多，那就是深藏在内部的文化因素，一些国家有钱可赚时就做生意，另一些国家是信任你才

同你做生意。”

文化差异是客观存在，人们必须理解它，荷兰学者霍夫斯泰德举例说：“在德国除非获得允许，否则什么事都不准做。在英国除非受到禁止，否则什么事都可以做。在法国即使受到禁止，什么事也能做。”

了解异国文化是做成生意的关键，一位在中东做生意的人，会在协议快要签字时受到盛情款待，主人会端上一只羊头招待你，如果你尝也不尝，就可能失去大笔的生意。

美国人喜欢让他们的情绪溢于言表，而日本人即使不赞成，也要说：是，是，是。

所以在国际交流频繁，国际化潮流迅速发展的今天，学习多种文化包括各种礼仪文化是创造竞争优势所必须的。

礼仪文化与精神文明

礼仪活动起源于祭祀，“禮”字由“示”和“豊”两部分组成，“豊”表示祭祀用的器皿。古代将礼仪活动分为吉礼、凶礼、宾礼、军礼和嘉礼五种，称作“五礼”。

吉礼，祈求吉祥如意。祭天地日月，宗庙鬼神，祈风调雨顺，五谷丰登，人畜平安，永保社稷。所有祭祀活动都有一定规格，一定程序，最隆重最浩大的便是皇帝的泰山“封禅”。随着封建时代的结束，作为国家礼制的祭祀活动被彻底废除。在北京，祭祀用的天坛、地坛、日坛、月坛、先农坛等都成了名胜古迹，供人们游览。祭宗庙和社稷的地方分别成了劳动人民文化宫和中山公园。

凶礼是一种吊唁和抚慰活动。这种礼仪在国家间、民俗中

延续至今，只不过形式有所不同。比如丧礼中最早守孝三年，宋朝时减为一年，实际上民间三个礼拜或三个月不等，很少能守孝一年，现在不过三天或不足三天。无论国家或民间都有探望病人，慰问灾民等活动，它体现了一种亲情。

宾礼是接待宾客的礼仪活动。古代宾礼相当繁琐，解放后多次改革，现在政府的外交礼仪既有我国的特色，又符合国际上通用的礼仪形式。

军礼是军队操练出征和上下级关系中的礼仪，包括检阅、誓师、奖惩仪式等仪式。军营中进行报告，讲话立正，见了首长要行礼等都是与文职机关中不同的礼仪；军队中关于军容、军纪的规定，也比地方严格得多。纪律和礼仪密切相关，不遵守规定，要受到纪律约束，给予必要的处罚。

嘉礼是融洽人际关系的礼仪。包括人们的生冠婚丧，乡亲邻里间节日中的相互祝贺，日常交往中的礼节、礼仪等等。嘉礼能够体现人们的感情，除封建社会中宫廷礼仪以外，没有成文的规定，大多随俗而行。所以，不同地方，不同时期嘉礼的形式也不同。比如冠礼。清朝以前男子二十而冠，表示成年，应负起社会责任，尽好家庭义务。清不随明制，废除冠礼。解放后亦无任何成年礼，但考取大学以后，家庭、亲戚和有些乡村政府往往要表示祝贺，似乎同冠礼有异曲同工之处，当然不分男女，一视同仁。有些教育家主张孩子上小学时，家庭中应举行一个小小的仪式，起到使孩子严肃认真对待学习的作用。再比如婚礼。婚姻是终身大事，过去婚礼相当隆重，这对巩固婚姻关系有一定作用，所以不必一概反对婚礼，只要去除封建迷信、铺张浪费，适当的婚礼还是应该的。

无论是国家间的礼仪往来，还是人生旅途中的生冠婚丧，

都不是简单的礼仪行为，它是事物内在规律的表现，是人们追求和谐有序的生存环境的必然结果。这就是所谓“礼生于理”的理论。尊老爱幼，尊师重教，礼貌待客都是理所应当，而不仅仅是一种礼仪形式。发于内，显于外，即出于真诚，所以儒学把礼仪作为修身、齐家、治国的根本。故颜渊曰：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”

纵观中国几千年的文化史，礼仪文化是重要的、贯穿始终的。儒家所谓修身、齐家而后治国平天下，“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”反映了儒家极重视家庭教育。无力齐家者，不足于大任。这些理论对今天提高全民族的素质也是有价值的。

中国封建社会中礼仪是一种含义广泛的文化现象，它不仅规范人们的行为而且是政治制度，国家法典的主要部分，所以礼仪贯穿于几千年的文明史之中。

古代礼仪内容比形式更重要，它所包含的男尊女卑，阶级贵贱，顺乎天命等成为封建统治者维护政权的思想武器。随着社会的发展，礼仪逐渐扬弃了那些腐朽落后的内容，改革了过于繁琐的形式，吸收了世界上一些先进文化，建立了健康的与国际互通的现代礼仪形式，成为社会精神文明的重要成份。

现代礼仪与宋明理学或封建礼教有重要区别，宋明理学是将伦理道德与礼仪统一在一起的，伦理与道德是更重要的，当然他们的伦理道德强调的是忠孝节义，父子君臣，男女有别授受不亲等等。现代礼仪通常只有仪式和礼节、礼貌的意思，它代表的是国务活动、人际关系中一定的规则、秩序、程式，表示尊重、敬意和人情。新中国成立后，礼宾礼仪逐步改进。解放初期欢迎外国元首时规模盛大，后来改在人民大会堂东门

广场，既庄严又简便，也节省了客人的时间。国宴也改得简单实惠又不失其形式的隆重。80年代后恢复了礼炮制度，通过了国旗法，在各种节日、纪念日，各级领导人名位排列都有一定的次序。一些企事业单位的礼宾活动，本单位领导人的顺序也有一定的程式。这些礼仪形式主要是为了工作有秩序，有等级区别，而无尊卑贵贱的含义。这种等级区别在军队中表现的更加明显，也更严格，因为战事不是讨论会，必须建立权威，服从命令。

新时期礼仪教育也不同封建礼教，不是教人愚忠、愚孝，扼杀人性，而是建设全社会的精神文明，这是社会现代化必不可少的。我们提倡的五讲四美，即讲文明，讲礼貌，讲卫生，讲秩序，讲道德和心灵美，语言美，行为美，环境美是现代礼仪与精神文明建设最好的融合。

中国的传统文化与现代文明相结合，势必提高全民素质，促进社会的发展与进步。

礼仪文化与自我形象

礼仪有三要素：言语，体态行为和服饰器物。这三要素是每个人的礼仪行为的完整体现，也是自我形象的组成部分，人们为了事业成功，生活美满都在自觉不自觉地设计自己的形象。

名声显赫的人有专门的形象顾问，美国著名的政治公关专家艾尔斯为共和党的总统竞选者做形象顾问20多年，至今乐此不疲。因为任何一个要竞选总统的人，都需要为公众公认的良好形象，才可能问鼎白宫，这种情况从60年代以来日益

受到人们的重视。1960年竞选总统的是尼克松和约翰·肯尼迪，他们首次在电视上辩论时，都没有做特别的修饰，肯尼迪乘敞篷车巡回演说，一结束就到电视台，晒得红光满面，显得年轻而有朝气，身体健康，笑容可掬，沉着冷静，从容自得，完全是一副未来领导人的形象。尼克松则相反，他从家里到电视台，下车时不慎将腿碰破，疼痛难忍，电视观众看到的是一个满面愁容，大汗淋漓，神不守舍的形象，本来打算投他的票的人也一改初衷，投了肯尼迪的票。自那以后，美国的总统候选人都明白了电视的威力，毫无例外地高价聘请形象顾问，为自己设计讨选民喜欢的形象。

1968年艾尔斯精心为尼克松设计形象，告诉他，你必须忘记8年前的那一败仗，克服自卑怯场的心理，使尼克松表现出一个政治家的气度和稳健自然的形象，产生了连尼克松都想象不到的奇效：尼克松当选总统。1984年当里根竞选总统时，又是艾尔斯为他设计形象，使已经73岁的里根摆脱了年迈的形象，表现出经验丰富，踌躇满志的精神状态，当记者问里根：“年龄在竞选中会不会成为一个问题。”里根回答说：“不，我想不会，我不打算为政治目的利用我的对手年轻和没有经验这一点。”

第五十一届总统乔治·布什能够入白宫也得力于艾尔斯。艾尔斯教布什练习演讲，不对的地方像教练和导演那样大声吼叫，让他重来，一遍又一遍地纠正他尖细的声音，生硬的手势和不够灵活的摆动手臂的动作，结果大有进步。艾尔斯竭力让布什有强烈的自我表现意识，告诉他，谦虚虽是美德，但作为政治家，言谈举止不能成为万人瞩目的中心，公众就不会正确判断你。这使布什果断自信，因为布什是里根的副手，人