

中外现代 设计艺术

● 设计艺术
● 杨旭村著
中国美术学院出版社

杨旭村著

目 录

放眼中外 漫话交际	
——致读者朋友	(1)

A

简捷明快 惜时如金	
——国际社交的新趋势	(5)
同中见异 异曲同工	
——中外日常礼仪的比较	(10)
不亢不卑 热情友好	
——与外国友人的交往	(17)
服饰得体 沉着应对	
——与外商谈判的礼仪	(23)
彬彬有礼 有条不紊	
——西餐厅的交际礼仪	(28)

B

精心选择 恰如其分	
——人际称呼语的把握	(33)
分清场合 用语文雅	
——询问的艺术	(39)
郑重其事 从容不迫	
——使用名片的方法	(45)

审时度势 察颜观色

——夜间拜访的学问 (50)

谦虚诚恳 专心致志

——交谈的艺术 (55)

C

优雅自然 顺序分明

——握手的艺术 (61)

善于调节 因人而异

——目光交际的意义 (66)

举止端庄 温文尔雅

——就坐的姿势 (71)

随分入时 适度和谐

——服装的交际作用 (75)

真诚关怀 排忧解难

——书信的交际效应 (80)

D

自信自重 谦恭有礼

——外出谋求工作的技巧 (86)

肝胆相照 患难与共

——交友的真谛 (93)

将心比心 礼貌周到

——关心他人的艺术 (99)

坦率大方 举止得体

——青年男女初次会面的艺术 (104)

相敬相亲 相反相成

——夫妻间爱的交际 (109)

E

细心体察 耐心开导

——探视病人的方法…………… (115)

热情待客 举止高雅

——宴席上的礼仪…………… (120)

风度潇洒 气质娴雅

——舞厅中美的交际…………… (125)

宽容大度 恭谨礼让

——公共场所的礼节…………… (130)

尊长爱幼 入乡随俗

——与我国少数民族同胞的交往…………… (135)

F

准确生动 精辟深刻

——领导者的语言交际艺术…………… (140)

代人分忧 出奇制胜

——推销产品的艺术…………… (146)

客观公正 独特新颖

——广告的交际意识…………… (152)

准备充分 因势利导

——采访的技巧…………… (158)

声情并茂 应变机巧

——节目主持人的现场交际艺术…………… (164)

书不尽意 情犹未了

——书末再致读者朋友…………… (171)

放眼中外 漫话交际

——致读者朋友

人，从他出生那天起，就不是孤立的存在。在不断流逝的岁月中，他必然要充当多种社会角色，并以各不相同的方式，与他人结成性质、亲疏相异的多种关系。所以，马克思精辟地概括说：“人是一切社会关系的总和。”近几年以迅猛的势头崛起的《公共关系学》，正是建立在革命导师这一论述基础之上的。而名目繁多的《现代交际》、《交际学》、《交际与口才》等，则是《公共关系学》的重要分支。

所谓交际，就是人际之间的交往。可以说，自有人类，就有交际。小至人与人之间，推及集体与集体之间，大至国与国之间，都少不了交际。在实践中，普通人的交际逐步形成了一定的礼仪；而伟大的政治活动家在国事交往中积累的弥足珍贵的经验，又对普通人之间的交际产生了重要的影响。

交际涉及的范围很广。亲人之间、夫妻之间、朋友之间、同学、同事、同乡之间、相识的与不相识的人之间、中国人与外国人之间……总之，凡有两个人以上存在的处所，就有可能产生交际的行为。无论在家庭或外界，也无无论在斗室还是公共场所，人际交往是随处可见的。因此，交际学作为人类的一种文

化形态，应当说早在古代就形成了。

源远流长的中国文化史，为人类留下了关于人际交往的生动的记述和丰厚的知识。泱泱中华大国，自古以来就很讲究交友待客之道。春秋战国时期，策士如云。说客如雨，他们凭借两排伶俐之齿，三寸不烂之舌，四方游说，纵横捭阖，不知说动了多少诸侯将相？中国古代文史典籍《左传》、《国语》、《战国策》、《史记》等，对此有过详尽的记述。诸子百家的论著，也不乏交友待客的章节。儒家的创始人孔子说过：“可与言而不可与言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”（《论语·卫灵公》）。还说过：“益者三友，损者三友。友直、友谅、友多闻，益矣。友便辟、友善柔、友便佞，损矣。”（《论语·季氏》）儒家学说之集大成者孟子，更是一个善于用“要言妙道”打动诸侯的论辩家。道家的创始人庄子则说：“君子之交淡如水，小人之交甘如醴。”（《庄子·山水》）所有这些言论，影响了中国世代代的人民，有的至今仍闪耀着思想的光辉。

但是也应当看到，绵延两千多年的封建社会，自给自足的小农经济，确实大大地限制了人们的眼界，也相应地局限了人们的交际范围。男耕女织的生活，“三纲五常”的禁锢，迫使贫苦大众，特别是女性，不能自由地与人进行交往。“男女授受不亲”的戒律，更是在普通男女之间划了一道不可逾越的鸿沟。而在官场，在上层人士中，人际交流又往往充满了繁文缛节，虚伪客套。这些，自然都应当予以摒弃。

近年来，由于科学、文化的进步和工业、交通业的发展，人际之间的交往渐趋频繁。特别是我国实行对外开放以来，国人与外国友人之间的交际也逐日增多。西方国家有关交际学方面

的著作，随之传入国内。对其中有益的成分，我们理应加以借鉴和吸收。

今天，人际交往已成为当代人生活中不可缺少的部分，学习交际艺术，已经渐渐形成热潮。本书论及的中外现代交际艺术，既继承了中国古代交友待客之道，也融入了西方交际艺术的技巧，同时又突出体现了中国当代社会主义精神文明的特色。

现代交际艺术项目繁多，其基本原则却主要有这么几条：

一是理解对方，尊重对方，关心对方。唯此，才能很快地消除对方的戒备心理，实现双方心灵的沟通。中国明朝永乐年间的学者薛瑄在《读书录》中说：“虚心接人，则于人无忤；自满者反是。”把虚心看做交友待客的基本原则，真可谓一语中的。而尊重别人，又基于正确认识自己。古希腊哲学家苏格拉底曾强调要“知道你自己，认识你自己”，而做到这点又委实难矣哉！中国古语云：“人贵有自知之明。”唯其难以认识自己，有自知之明才更显得难能可贵。懂得了这个道理，在人际交往中舍己为人，或先人后己，必能得到应有的报偿。

再就是举止得体，进退有据，不亢不卑。孔子在《易·系辞传》中说：“上交不谄、下交不渎。”既不要低声下气，又不要高傲怠慢。这也是交友待客、人际交往的一条重要原则。交际当然要注重礼仪、恭谨谦让，但这并不等于行为委琐，神态羞怯。交际当然要自尊自重，但也不等于态度轻慢，漠然置之。此处的关键是适度，是恰如其分。唯其如此，才能得到人们的理解和尊重，获得交际的成功。

三是因人制宜，因时制宜，因地制宜。具体讲，人际交往要看对象，分清时间和场合。薛瑄说：“人有不及者，不可以己能病之。”对于不如自己的人，不要以己之长比人之短。而对比

自己强的人，则要“讲贯切磋”，虚心学习。当然，人有形形色色，对于不同的人要讲究运用不同的方法。即使对于同一个人，也要区别时间和地点，采用灵活机动的办法，切不可“以不变应万变”，呆板僵化，以致在交际中遭到事与愿违的后果。

由于近几年有关交际的书籍渐多，而各书多从理论到理论，分章分节，过于驳杂。本书则努力另辟蹊径，以散文的笔法，讲故事的形式，力求寓交际礼仪于风趣、幽默的实例之中，以期融思想性、知识性、趣味性、文学性、实用性于一体。各篇均采用第一人称的写法，意在显得亲切、自然，利于与读者进行感情的交流，或者说进行无声的交际。我们相信这将是一次富有意义和成效的交际。

本书凡 30 篇，从一般的人际交往到特殊场合的人际交往，从普通人之间的交际到夫妻间爱的交际，从日常的交际到专业交际，从个别人的交际到公共交际，从中国人之间的交际到国人与外国人之间的交际，从有声交际到无声交际，从直接交际到间接交际……总之，涉及到现代社会生活的许多方面，可以供社会各界人士使用。

我想到了一首非常流行的歌：

“你未曾见过我，
我未曾见过你，
年轻的朋友在一起，
多呀么多快活。”

但愿通过这本书，我们能成为新的朋友。

简捷明快 惜时如金

——国际社交的新趋势

几年前，我忽然收到一封国外来信。周边印有蓝、红色竖斜条的国际标准信封的左上方，清晰地写着英文 MAURITIUS。信封的右下方则用中文写着收信地址和我的名字，最后一格是英文 CHINA。我匆匆打开信封，抽出里边一张薄薄的信纸，眼光飞快地扫过内文，搜索信末的署名。啊，寄信人竟是我的已经失去联系多年的舅父。霎时，一种悲喜交加、难以言状的复杂感情涌上了心头……

我擦了把已经被泪水模糊的双眼，耐心地将这封虽篇幅不长却浸透着无限亲情的来信读了一遍。年迈的舅父告诉我，他是从东北的一个亲戚那里打听到我的地址的。这几十年来，他从台湾移居国外，已经渐渐习惯了那里的生活。末尾，让我转达他对家中父母的问候。

此后的几年，我与舅父相互通了多封信件。有趣的是，我给舅父的每封信都写得比较长。若不是担心信件超重，怕是还要继续长下去。而舅父给我的每封来信，都只是一张薄薄的信纸，令我总感到纸短情长，言不尽意。我把这种现象归结为学识的不同。因为我大小总还算个作家吧。

不过，我很快又动摇了自己的看法。那是在我教过的几个日本留学生陆续回国之后。他们给我写信，也总是那么一两张信纸。凭他们已经达到的汉语水平；我敢说，多写几张没有什么问题。这又是为什么呢？

带着这个疑问，我翻阅了一些资料，并把这个疑问讲给了正在听我讲授汉语写作课的玛丽小姐。她是美国留学生，汉语已经讲得很不错了。

“啊，舒老师。”她对我的问题似乎感到不可思议，“写短信在我们美国已经习以为常，很少见到像你们这样长篇大论的。”

“那么，其他国家呢？比如英国、法国这些欧洲国家。”

“情况也与我们美国差不多。”

我豁然开朗，脱口而出：“这么说，写短信是一种国际社交新趋势啦！”

“啊……对，对！还是老师会概括。”玛丽小姐沉吟片刻，迅即赞同了我的观点，没有任何矫饰和迎合的意味。

这次谈话引出了一个新的研究课题。我很快发现，这些外国留学生与人交往，除了写短信外，“快语”也是一个特点。

所谓“快语”，并非仅仅指的是说话节奏快。而更重要的是表现在交谈的方式上。我的几个留学生朋友与我交谈，大都简明、扼要、明确、具体，直截了当，不拖泥带水。哪里像我们周围的个别人，无所用心，终日漫无边际地闲聊，毫无节制地神侃，让时间伴随着四处喷洒的唾沫星悄然逝去。

短信和快语，是顺应当代人快节奏的生活而产生的。现代化的工业，讲究效率。人们的时间观念增强，生活节奏加快，都力争用最短的时间获得最佳的效果。交际既是生活中必不可少的一项内容，当然也要适应新的生活规律，在有限的时间内，以

简捷明快的语言，表达丰富的内容。因此，那些与事情主旨无关的寒暄和客套，自然也就在被删除之列了。如果还采用以往那种“声声慢”式的书信交际，岂不既占用了写信人的大量时间，又耽误了收信人的宝贵光阴？如果有事没事都要找人神聊，岂不既浪费了许多人的大好时光，又会在兴味索然的闲淡中惹事生非。

归根结底，短语和快信体现了当代人“惜时如金”的美德。快节奏的生活使人们感到了时间的珍贵，时间的珍贵使人们懂得了提高效率，效率的作用又促使人们改变传统的交际方式，而又逐渐形成了“短、平、快”的社交新趋势。

在这种大趋势下，“有约”也成为社交的特征之一。人际交往讲究事先有约，强调准时践约，既节省了彼此的时间，又相应提高了社交的效益。特别是当代通讯条件日趋改善，电话逐渐普及，电报准确迅速，就更应当强调交际有约。有约，就能彻底改变交际的无序性，使整个社会这部庞大机器的运转更加富有规律性。而且随着“无时夜叩门”的不速之客的减少，人们的文明礼貌水平就会得到进一步提高。凭我的感觉，而今不请自来的客人确实减少了，但在准时性上还不够严格。不能准时践约，耽误了别人等待的时间，也是一种不讲礼貌的表现。而在与外国留学生的交往中，这种事情却极少发生。几年前日本留学生西山小姐的一次夜间拜访，至今使我记忆犹新。

……那时，我家还没有装电话，事先约定晚上8点与西山小姐面改作文。当晚，从7点半起我就开始整理零乱的书桌，尔后坐在沙发上看书等候。8点到了，石英钟奏起欢快的音乐，可是门铃还未响起。我静坐依然，按常规估计还可以看几分钟书。

忽然，楼梯上传来“咯噔”，“咯噔”的高跟皮鞋敲击水泥

地板的声音，接着，门铃声传进安静的居室。我连忙放下书，紧走几步前去开门。门开，西山小姐正急促地大口喘气，恭立一旁。

“舒老师好，打扰您了！”西山小姐弯腰，行了一个90°的鞠躬礼。

我连忙请她进屋，一边让坐，一边略感不安地说：“看把你累的，何必这么紧张？晚来几分钟没什么关系。”

“不，舒老师！”西山从沙发上站起，又行了一个鞠躬礼，“我晚到了一会儿，真抱歉！天黑，路又不熟。让您久等了。”

“什么？”这倒又让我感到愕然，“你进门时还不到8点1分吧，怎么能说晚到了！”

“是这样，在我们日本，如果事先约好，那是分分秒秒都不能差的。真不好意思。”

我很感动，而且由此意识到，“有约”的核心是守时。唯有守时，才能体现出“有约”的意义，也才有望取得社交的成功。可是在我们周围，失约的事情时有发生，而迟到的现象则更是司空见惯。由于不能按时践约，不仅直接影响了他人的工作和休息，更严重的是给别人造成了不好的第一印象。我的一些中国学生出外谋职，就常因为不注意守时而留下了终生的遗憾。

可是有人竟把迟到看做一种派头，特别是某些领导同志往往不够守时，经常让与会的全体人员望眼欲穿地等待自己的“驾到”。这不仅失礼，而且无端地空耗那么多人的时间，简直可以说是罪过了。当然其中也有点历史原因。不讲究守时大约也是古已有之。而且不只在中国，据说在华人聚居的其他国家和地区，以往也大抵如此。不过，随着社会的进步，不少国家都去努力革除这种陋习。位于东南亚的新加坡共和国，华人约

占总人口的四分之三，近年来就曾经开展过一场“守时活动”。强调社交守时，晚到者赔偿，很有成效。我们不一定要模仿他们也来个“守时活动”，但在社交时强调“有约”、“守时”，以适应国际社交的新趋势，还是必要的。

“守时”包括两个方面的意思，即不能迟到，也不宜早到。晚到固不可取，但早到往往弄得他人措手不及，或者干扰了人家的工作，也是一种失礼的表现。而要做到“守时”，则一要提早准备，未雨绸缪；二要能够耐心等待，决不要提早叩响别人的家门。

短信、快语、有约，最终目的都是为了广泛结交朋友。当今社会，由于社会分工日趋精细，企业竞争意识日渐加强，人们在不断地加强自主自立能力的同时，也迫切需要来自其他方面的帮助，从而结成交际的网络，开阔自己的眼界，获得更多的信息，以便为事业的开展和工作的进行打下良好基础。如果封闭自己，疏于外界交往，就很难在纷繁复杂的社会中有所建树，有所发展。

中国和外国有一条极其相似的谚语，意思说，谁的朋友多，谁的财富就多。广交朋友，首先能增长人的智慧，丰富人的知识，提高人的能力。有了这几点，就容易导致事业的成功，当然也就可以积累更多的财富了。

朋友们，中国已经全面对外开放，中国已经昂首阔步地走向世界。为了顺应国际社交的新趋势，我们无论写信、讲话、约会，都要努力做到简捷明快，惜时如金。

同中见异 异曲同工

——中外日常礼仪的比较

据我观察，在相当一部分大陆同胞的心目中，“外国”是个相当模糊的概念。他们把中国之外的所有国家，都囊括到这个集合名词之内了。这倒也不算很错。但是如果把“外国”看做一个整体，动辄“外国如何如何”，好像在讲一个国家，那就大错特错了。因为，在中国之外，还有一百几十个历史传统、文化背景、政治体制、经济状况、民族结构和语言文字均有不同差异的“外国”。问题是我们不太容易分辨清楚，一般只能把东、西方人，或者白种人、黑种人和黄种人区分开来，却讲不准各国人究竟有何特征，更不要说各国文化礼仪的差异了。

相似的情况也出现在“外国”。据不少书报介绍，欧洲人也大抵分不清中国、日本、朝鲜等亚洲国家人的。因而前段列述的现象，丝毫没有贬低国人的意思。

我由于工作的关系，较多地接触过一些日、美等国的留学生和个别外籍教师，把遍布世界各地的“外国”还能分出几大块来，对几个国家的文化状况也能讲出那么几点。凭我这些浅陋的知识，我觉得，所有的外国朋友，都还是讲礼仪的。这是国际之间的共同点吧。

但是讲到具体的礼节，却又不尽相同。这反映出各国不同的历史传统和文化背景。是谓“同中见异”。尽管各国的礼仪各有特点；然而其总的原则又相对一致，即相互尊重，相互关心，理解对方，帮助对方，不干扰他人，不与周围人僵持，从而树立个人的良好形象，达到广交朋友的目的。从这个意义上讲，虽然其“曲”各异，却能极尽“异曲同工”之妙。

为了更好地与外国友人交往，我们应当尽可能了解一些中外礼仪的差异，免得造成笑话，甚至影响了与外国友人的关系。

几年前，我在学校的林荫道上碰到了这么一件尴尬事。

……中文系学生小张从教学楼走出，大远就向对面走来的美国留学生玛丽小姐打招呼：

“玛丽小姐，吃了吗？”

“没有。”玛丽小姐回答得不假思索。

倒是小张显得窘迫不安，无言以对。恰好我走过来，帮他结了围。

“玛丽小姐，请到我家吃饭吧！”

“Thank you.”然后又转向小张，“Bye bye!”

路上，玛丽小姐坦诚地问我：“舒老师，我不明白你们中国人见面为什么总要问别人“吃了吗”，是不是因为中国人过去生活比较困难，所以对吃饭也就比较关心？”

“No!”我回答她。这种汉语和英语夹杂的对话方式，在留学生教学中比较普遍。“问别人‘吃了吗’，实际上是一种通俗的寒暄语，作用同你们向对方问好相似。”

“啊，是这样！”玛丽小姐恍然大悟，疑虑顿消。

虽然只是一句寒暄语的不同，却反映出两种文化的差异。中国人见面，往往以“吃了吗”做招呼语，尔后又随意问：“最近

忙什么呢？”或者“你要到哪里去？”“你要去干什么呢？”等等。这些问话在中国人已经习以为常，问者随意，答者也含糊其辞，没有人太计较的。而西方人却往往误解为对方要请自己吃饭，或者是竟要打探自己的隐私，往往弄得很不愉快。鉴于此，我觉得很有必要对寒暄语作些改造，以适应国际潮流。比如，与外国人初交见面用“你好！”（How do you do!）。在比较熟识的朋友重逢时用“你好吗？”（How are you?）。如果对方这样问你，则可回答：“我很好，谢谢你。你好吗？”（I am very well, thank you. How are you?）而对经常见面的同事、朋友，只需应酬一句“早上好”（Good morning）、或“下午好”（Good afternoon）或“晚上好”（Good evening）即可。

从上面这件事，又引起我对另外一个问题的思索，即西方人讲话比较直率，而中国人讲话则比较含蓄；西方人讲话偏重真诚，而中国人讲话则崇尚谦虚。这当然也是由于各自不同的文化渊源、道德标准所致。比如，小张问玛丽小姐“吃了没”，没有吃饭的她就直率地回答“没吃”。玛丽小姐对这种问候有什么疑虑，也坦诚地告诉我。其实，这种直抒己见、并不顾忌对方同意与否的现象，在西方社会是司空见惯的。因而在与他们交往时，我们也不妨尽量直率一点，免得因含蓄、谦虚而引起对方的误解。比如，我们如果没有听懂外国友人谈话的含义，就不要敷衍过去，而要坦率地说：“对不起，我没有听懂。”（I'm sorry I don't follow you），抑或请求对方：“请你再说一遍好吗？”（Would you mind repeating it?）对方是乐意答应的。

反之，如果外国友人向我们提问，也要尽量做到有问必答。即使碰上难以回答的问题，也不可不置一词，而要坦率大方地告诉对方：“对不起，我不能够回答你。”（I'm sorry I can't answer

you.) 对方会理解的。特别是不要过分的自谦。比如对外国友人说：“对这个问题我缺乏研究，随便讲一点吧！”对方就会误认为你没水平，办事不认真。或者轻率否定对方的赞扬。如对方称赞你：“您这幅画画得真好啊！”你却回答：“哪里，哪里，还差得远呢！”对方就会误认为你缺乏真诚。正确的回答应当是“谢谢您的夸奖”之类。

不过也有相反的情况。中国人喜欢关心别人的年龄、婚姻、子女、工资、收入等情况的习惯，却往往被外国友人误认为打探隐私，从而产生不良的影响。我的周围就发生过这类不愉快的事。当事人是位非常善解人意、又非常关心别人的热心肠的老大姐，想不到她的一腔热情却在留学生面前碰了壁。

“小舒！”她沿用已经叫了十几年的称呼。“都说留学生讲礼貌，可对我为什么那样冷淡呢？”

“究竟发生了什么事？请慢慢讲。”

她平息了一下情绪，道出了这样一件事。

昨天，她到留学生楼找她们座谈，为的是讲课能做到因材施教，有的放矢。日本留学生久保小姐向她敬上了一杯茶。她上前一把握住这位日本女郎的手，亲切地问：

“小姐，你多大年龄了？”

久保小姐一脸尴尬，渐渐浮上红晕，却讷讷地答不上来。

这位老大姐不解其意，略显不快地放下久保小姐的手，又转向留学生团团长木村：

“你看上去有 30 多岁了吧！太太好吗？”

木村唔唔两声，答不上话。

老大姐没有太介意，眼光又扫视大家一遍，随便问道：

“你们的父母都在从事什么职业？收入甚丰吧？”