

幽默
风趣

本书是国家级礼仪精品课程负责人张岩松教授
给企业及大学生进行礼仪培训的课堂讲课内容实录，
语言幽默风趣，内容寓教于乐。

拥有礼仪，会让你散发出钻石般恒久、夺目的光芒！

知书达礼

现代交际礼仪畅讲

张岩松 著



清华大学出版社

知书[◆]达礼

——现代交际礼仪畅讲

张岩松 著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是作者多年来为众多企业以及在校大学生开展礼仪培训的全程口语式授课录音整理稿。全书包括：认识“礼”和“仪”、礼仪的本质、礼仪的原则与特性、礼仪的规则、礼仪的构成、礼仪与形象、仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、商务会面礼仪、说话交谈礼仪和求职面试礼仪十二讲内容。它从职场沟通、商务交流和日常交际的实际出发，结合作者亲身感悟，畅讲现代商务礼仪、职业礼仪、职场礼仪、交际礼仪，探索礼仪文化的深厚底蕴，展示礼仪的精髓与魅力，力求实例生动，分析精到，不实用的不讲，不好记的不谈，收放自如，深入浅出，风趣幽默，给人口语化的、信手拈来的、现场互动的全新感觉，将令你兴趣盎然，耳目一新，灵犀点通，受益无穷，使你成为知书达礼的礼仪“达人”。

本书是让人忍不住一口气读完的礼仪读物，是现代入走向成功必备的礼仪圣经。它非常适合正步入职场的职业人士和需要系统了解现代礼仪的职业人士阅读。本书可作为企业营销人员、公关人员、行政管理人员等的礼仪参考读物和训练用书，也适合广大礼仪教师、在校大学生以及各类人士在轻松阅读中掌握礼仪知识，提高礼仪素养。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

知书达礼：现代交际礼仪畅讲/张岩松著. --北京：清华大学出版社，2016
ISBN 978-7-302-42795-7

I. ①知… II. ①张… III. ①人际关系学—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 028343 号

责任编辑：张龙卿

封面设计：于华芸

责任校对：李 梅

责任印制：宋 林

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175

邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载：<http://www.tup.com.cn>, 010-62770175-4278

印 刷 者：北京市人民文学印刷厂

装 订 者：三河市溧源装订厂

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：19

字 数：436 千字

版 次：2016 年 6 月第 1 版

印 次：2016 年 6 月第 1 次印刷

印 数：1~2500

定 价：39.00 元

产品编号：063058-01

前言

FOREWORD

如果说人生中哪门学问时刻与人相关,那这门学问非礼仪莫属。礼仪是人类文明的表征,是一个民族内在精神文化的彰显。礼仪无时不在,无处不在。个人若不按礼仪行事,就会被认为无知;组织如没有遵守一定的礼节,会被认为无礼;一个国家在风云变幻的国际交往中如不按照国际礼仪惯例行事,就得不到应有的尊重和信任,更无法立足于世界强国之林。组织、国家由一个个人构成,礼仪对每个人来讲都意义非凡,它是现代人家庭幸福、立足社会,身价倍增、职场竞争、纵横商海、走向国际不可或缺的资本。

1995年起,我开始关注礼仪、学习礼仪、研究礼仪,为各类企业以及在校大学生讲授“现代交际礼仪”课程。在一轮又一轮教学的基础上,丰富了对礼仪问题的思考和感悟,逐渐形成了较为完善的内容体系,这门课程受到企业营销人员、公关人员、各级管理人员以及在校大学生的热烈欢迎,他们对我的授课给予了高度的评价:“张老师,您的课很精彩,使我们不但学到了实用的商务礼仪、职业礼仪、职场礼仪、交际礼仪知识,掌握了塑造良好形象的方法和技巧,还使我们提高了礼仪素养和职业道德水平,真是令我们百听不厌,终身受益啊!”甚至有人自发地用MP3、手机为我讲授的礼仪课程进行了全程授课实况录音,原汁原味地记录下了每一节课的课堂状况,既有我声情并茂的授课,更有学员们、同学们不时发出的会意的笑声和热烈的掌声。多年来为企业界朋友们、大学生朋友们的礼仪培训使我收获了一次次的感动,令我无比骄傲和自豪,因为学员们、学生们的口碑是对我的最高奖赏。这本《知书达礼——现代交际礼仪畅讲》就是在多年授课实况录音的基础上,经过不断充实完善而著就的,如果从与礼仪结缘时算起,整整历时20年,真可谓“廿年磨一剑”。

《知书达礼——现代交际礼仪畅讲》包括:认识“礼”和“仪”、礼仪的本质、礼仪的原则与特性、礼仪的规则、礼仪的构成、礼仪与形象、仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、商务会面礼仪、说话交谈礼仪和求职面试礼仪十二讲内容。我着力从职场沟通、商务交流和日常交际的实际出发,结合自身感悟,畅讲现代商务礼仪、职业礼仪、职场礼仪、交际礼仪,探索礼仪文化的深厚底蕴,展示礼仪的精髓与魅力,力争做到实例生动,分析精到,不实用的不讲,不好记的不谈,收放自如,深入浅出,风趣幽默,给人口语化的、信手拈来的、现场互动的全新感觉,希望收到令朋友们兴趣盎然、耳目一新、灵犀点通、受益无穷的神奇效果,帮助大家成为知书达礼的礼仪“达人”。

为了配合广大读者阅读本书,我们构建了“现代交际礼仪”国家精品课程网站(网址:

<http://shsy.dlvte.edu.cn/xdjjly/index.html>),丰富的课程资源将使朋友们更好地提高自身的礼仪素养,提升礼仪实务操作能力。

本书的完成,感谢穆秀英女士的大力帮助,她率领她的大学生速录团队不辞辛苦地完成授课录音的文字录入工作,使我能够在此基础上加工润色,完成此书。本书在成书的过程中,参考了大量书籍、报刊文献和网络资料,吸收了国内外礼仪专家、学者及广大作者的最新成果,在此向各位专家、学者、作者表示衷心的感谢。清华大学出版社为本书的出版给予了大力支持,在此一并致谢。

本书是尝试之作,书中疏漏在所难免,敬请广大读者批评指正,不吝赐教。

“礼节乃是一封通行四方的推荐书。”[(英国)培根],愿《知书达礼——现代交际礼仪畅讲》助朋友们事业兴旺发达,有“礼”纵横天下,成为知书达礼的礼仪“达人”!

张岩松

2016年1月

目 录

CONTENTS

第一讲 吹尽黄沙始到金——认识“礼”和“仪”	1
一、礼仪伴随一生	1
二、什么使国人更聪明	8
三、汉字中的“礼”和“仪”	12
第二讲 敬他还自敬 轻他还自轻——礼仪的本质	18
一、面对服务对象笑还是不笑	18
二、使用卫生间后冲还是不冲	20
三、把握礼仪的本质	23
四、与礼仪专家的交往故事	28
第三讲 博学于文 约之以礼——礼仪的原则与特性	31
一、坚持八大礼仪原则	31
二、明确五个礼仪特性	42
三、恪守两个基本点	44
第四讲 行身践规矩 相处礼为先——礼仪的规则	47
一、女士优先	47
二、礼宾次序	50
三、客随主便	55
四、尊重隐私	56
五、不必过谦	58
第五讲 礼仪三百 威仪三千——礼仪的构成	62
一、多姿多彩的见面礼节	62
二、礼节也要与时俱进	79
三、你一直是仪式的主角	83
四、从数字看礼俗	85

第六讲 不学礼 无以立——礼仪与形象	91
一、礼仪关乎国家形象	91
二、礼仪关乎城市形象	104
三、礼仪关乎组织形象	108
四、礼仪关乎个人形象	119
第七讲 当窗理云鬓 对镜贴花黄——仪容礼仪	128
一、仪容的基本要求	130
二、化妆展示万千风情	134
三、饰发尽显优雅气质	138
第八讲 佛要金装 人要衣装——服饰礼仪	142
一、着装的常识	144
二、西装的穿着	151
三、学会扬长避短	160
四、饰物的佩戴	163
第九讲 巧笑倩兮 美目盼兮——仪态礼仪	170
一、让体态为你加分	172
二、表情使你更有魅力	181
三、手势是心灵的触角	187
四、别让不良举止毁了你	192
第十讲 此生何处不相逢——商务会面礼仪	195
一、称呼：交际的“敲门砖”	196
二、介绍：相识的艺术	205
三、名片：交际的“第二张脸”	210
四、馈赠：礼品往来的学问	214
五、拜访：客户开拓的法宝	223
六、接待：宾至如归的服务	230
第十一讲 良言一句三冬暖——说话交谈礼仪	240
一、准确地说	241
二、清晰地说	244
三、礼貌地说	246
四、幽默地说	260

第十二讲 天下谁人不识君——求职面试礼仪·····	264
一、不打无准备的求职仗·····	264
二、求职成功的临门一脚·····	272
三、顺利通过试用期·····	287
参考文献·····	293
后记·····	296

第一讲

吹尽黄沙始到金 ——认识“礼”和“仪”

爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。

——孟子

老师(向学生们行鞠躬礼):“同学们好!”

学生(起立,向老师行鞠躬礼):“老师好!”

老师:“同学们请坐。”

现在我们开始学习“现代交际礼仪”这门课程,今天是第一节课,以后我们每节课都要这样在课前相互鞠躬问好,因为这是礼仪课,更应该讲究礼仪。

一、礼仪伴随一生

首先,给大家朗诵一首诗,名字叫《文明赞歌》,这是我从网上看到的,希望大家喜欢。

轻轻的一声你好/浅浅的一丝微笑/像一缕春风/拂绿了树梢/文明的世界/需由你我共同创造。

中国人的握手/外国人的拥抱/这不是寒暄/也不是客套/而是在告诉你/有你真好。

不要讥讽/不要争吵/作用力和反作用力的道理/谁都明了/恶语相加换来的只能是/以怨相报。

多一份关爱/就会多一份感动/多一些理解/就会少一些烦恼/温情的话语/总能融掉心底的料峭。

一个眼神/胜似千言万语/一手相扶/涌起爱的波涛/文明的发展/需要我们一起助跑。

有了语言/我们可以诠释文明/而真正的文明/不是挂在嘴边的口号/让我们一同谱/文明赞歌/文明让世界更加美好。

这首诗是文明的赞歌,也是礼仪的赞歌,礼仪是以文明为标志的。历史发展到今天,无论是西方还是东方,礼仪不但没有随着市场经济的发展和科学技术的进步而被忽略和抛弃,而是作为和谐社会秩序的重要组成部分,以及人们正常交往的不可或缺的手段和途径,引起了更加广泛的重视和使用。礼仪与我们每个人可谓息息相关,它伴随我们的一生。其重要性可以归结为如下几个方面。

1. 儿童成长,至关重要

儿童的教育和成长离不开礼仪。1978年,75位诺贝尔奖获得者在巴黎聚会。人们对于诺贝尔奖获得者非常崇敬,有一名记者问其中一位:“在您的一生里,您认为最重要的东西是在哪所大学、哪所实验室里学到的呢?”

这位白发苍苍的诺贝尔奖获得者平静地回答:“是在幼儿园。”记者感到非常惊奇,又问道:“为什么是在幼儿园呢?您认为您在幼儿园里学到了什么呢?”

诺贝尔奖获得者微笑着回答:“在幼儿园里,我学会了很多很多。比如,把自己的东西分一半给小伙伴们;不是自己的东西不要拿;东西要放整齐;饭前要洗手;午饭后要休息;做了错事要表示歉意;学习要多思考,要仔细观察大自然。我认为,我学到的全部东西就是这些。”所有在场的人对这位诺贝尔奖获得者的回答报以热烈的掌声。事实上,大多数科学家认为,他们终生所学到的最主要的东西,就是幼儿园老师教给他们的礼仪规范。

邓康延、梁罗兴在其所著的《盗火者:中国教育革命》(新星出版社(北京),2014年第一版)一书中谈及的“鞠躬校长”的故事更是一个极好的说明。著名的中央教育科学研究所深圳南山附属小学校长李庆明在主政期间,每逢周一至周五早上七点半,在校门口总会看到几位身穿校服、肩挎写有校名绶带的小学生,面带微笑、笔直地站在那里,迎接师生的到来。在他们中间,还有一位衣着端庄的大人恭敬地频频向老师、学生、客人鞠躬问好:“您好!你们好!”他便是校长李庆明。“我要真诚地看着每一个孩子,进行目光上的交流,然后向他鞠一躬,说一声早安,说一声你好。”

一个鞠躬,一份尊重,九年来,只要没有特殊原因,每天早上7:20学校开门,这位校长一定会风雨无阻地站在校门口向学生鞠躬,并要求学生也对他鞠躬还礼。他以向学生们行礼的方式,宣示表达卑己尊人的礼仪风范。刚开始,学生们很不适应,反应也大不相同。有的孩子看到李庆明鞠躬,吓了一跳;有的孩子直接愣在门口,半天反应不过来;还有的孩子看着鞠躬的校长,错愕地跑进学校里,连头都不敢回。

学校里的老师们也对这个新任校长的“出格举动”议论纷纷。甚至有些陪同孩子上学的家长也一起围观,有人还拍照。李庆明说:“有人问我,你是不是作秀啊?反对、好奇、惊讶,甚至还有质疑。其实,我只想告诉孩子们,我们彼此在人格上是平等的。”

日复一日,年复一年,这个鞠躬的校长,成了校园里的一道风景。“我会要求小孩在回礼的时候,要尊重一下我。因为有的小孩可能没那么当回事,他可能手插在裤袋里,或者嘴上衔个什么东西。我就会要求,你回我礼的时候不能把手插裤袋里,这是对人的不尊重。几年过去,这个情况就慢慢变少了。”

“鞠躬校长”的礼仪教育,使学生们懂得了尊重别人,这将使他们终身受益。可见,礼仪对儿童的成长至关重要!

2. 讲究礼仪,家庭和睦

家庭成员间朝夕相处也离不开礼仪,礼仪使家庭变得和睦。英国女王维多利亚有一次独自去参加一个社交活动,深夜才回到寝宫。她敲门,只听丈夫在房内问:“谁?”“我是女王,”女王回答。可是,门却没开。女王再敲门。丈夫又问:“谁呀?”“维多利亚,”女王回答。门仍然未开。女王在门口犹豫了一会儿,又一次敲门。丈夫仍旧问:“谁呀?”这一次,女王温柔地回答:“你的妻子。”门终于开了,丈夫热情地将妻子迎了进去。英国女王终于明白,家中只有妻子,没有女王;在家里,她与丈夫的人格是平等的。

夫妻之间也需要相互尊重,以礼相待是家庭和睦的基石。在这方面,妻子特别需要注意的是:要摒弃“河东狮吼”与“妻管严”,不搞命令主义,更不能因一点小事而出言不逊,开口一个“讨厌”,闭口一个“笨蛋”。夫妻之间应切记“勿以恶语去伤人”。聪明的女人不做“女王”。即便是事业上的“女强人”,在家里,最好也要“小鸟依人”,希望丈夫能像大山一样让你依靠。在公众场合,“给丈夫十足的面子”是一种夫妻礼仪的艺术。

可见,夫妻之间讲究礼仪,相敬如宾、举案齐眉的良好关系是家庭幸福的重要标志。

3. 以礼相让,协调关系

每一个懂礼的人都会知道,要想在社会上拥有一个好的人际关系,学会礼仪是非常重要的。大家知道,司马迁《史记》中记载着一个“负荆请罪”的故事:我国春秋战国时期,赵国杰出军事将领廉颇,一度不服宰相蔺相如的功绩及官位,有意找麻烦,但蔺相如却从大局考虑,有意以礼相让。蔺相如的所作所为传到廉颇耳朵里后,他感到十分惭愧,于是就裸着上身,背着荆条,跑到蔺相如的家里去请罪,对蔺相如说:“我是个粗鲁人,见识少,气量小。哪儿知道您竟这么忍让我,我实在没脸来见您,请您责打我吧!”蔺相如连忙扶起廉颇说:“咱们两个人都是赵国的大臣。将军能体谅我,我已经万分感激了,怎么还来给我赔礼呢。”

此时,两个人都激动地流下了眼泪。此后两人做了知心朋友,团结一致,为国分忧。这个故事在说明知错即改的同时,也说明礼仪是协调人与人之间关系的一剂良药,过去如此,当今亦然。倘若大家都按照礼仪规范去做,就能够化解或避免某些不必要的对立,建立和加强互相尊重、友好合作的新型关系。

在人际交往过程中,礼仪具有重要的亲和作用,它极大地拉近了自身与交往对象的距离,取得对方的理解,营造出和谐的人际关系。我们再来看一个关于梅兰芳与齐白石的故事:1913年,19岁的梅兰芳首次去上海丹桂第一舞台演出,一举成名。梅兰芳曾拜师齐白石。1920年,梅兰芳与齐白石相识并向他学画。齐白石对梅兰芳说:“你姓梅,理所当然要画好梅花。”拜师之后,梅兰芳一直尊称齐白石为老师。有一次,齐白石应邀到一户人家做客,这天所到宾客多是达官显贵,衣饰锦绣,光彩耀人,只有齐白石布衣粗履,显得十分寒酸,在客厅坐下后被冷落一旁。不一会儿,主人满面喜色地领着梅兰芳走进客厅,满座宾客见了都一下子站起来欢迎,争先恐后地与之握手。梅兰芳突然瞥见齐白石孤孤单单地坐在一旁,立即挤出人群向齐白石走去,恭恭敬敬地叫了一声:“老师!”然后便同他亲切地交谈起来。这场景使在座者大为惊讶。齐白石深为感动,事后特地画了一幅《雪中送

炭》，并配诗：“曾见先朝享太平，布衣蔬食动公卿。而今沦落长安市，幸有梅郎识姓名。”梅兰芳收到后和诗一首：“师传画艺情谊深，学生怎能忘师恩。世态炎凉虽如此，吾敬我师是本分。”恰到好处的礼仪，让齐白石摆脱尴尬，备受尊重，梅兰芳的“尊师”之举也被传为佳话。

4. 职业成长，礼仪相随

职业的压力是每个人必须面对的。找到理想的岗位是一个人职业生涯的起点，而求职面试离不开礼仪。在面对考官时注意礼仪能加分，不讲究礼仪必定失分。礼仪直接关系到你能否顺利踏入社会，找到一份合适满意的工作。

在一个人的职业成长、职业发展中也是离不开礼仪的。决定一个人走多远的往往不是鞋子，而是鞋子里的一粒沙子。据说，美国第25任总统威廉·B. 麦金利曾为任命一个重要的外交职务而犯难——因为他要在两个同样有才干的候选人中选出一个，始终举棋不定、难以拍板。突然他回忆起一件事：一个风雨交加的夜晚，他搭乘一辆市内有轨电车，坐在后排的最后一个位子上，当电车在一个站台上停下时，上来一位洗衣老妇人，挽着一个沉重的篮子，孤零零地站在车厢的过道上。老妇人面对着的是一位具有绅士风度的男子，该男子举着报纸将脸挡住，故意装成没看见。总统从后排站起来，沿着过道走去，提起那一篮子沉甸甸的衣物，把老妇人引到自己的座位上坐下。该男子仍然低着头，对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。总统顺便朝那男子瞅了一眼，那张脸庞深深地印入了脑海。这男人不正是他要任命的两位候选人之一吗？因此，他果断地做出决定：取消对该人的任命，而另一位则理所当然地成了外交官。不讲究礼仪，使他丧失了一个重要的职业成长机会。

5. 奠定基础，事业成功

靠着礼仪吸引人才，获得事业成功的事例很多，如三国时的刘备，他非常讲究礼仪，把礼仪视为“赢心（赢得人心）之宝”，从而时时处处坦诚待人，成了一位“社交高手”，非常有个性的五虎上将关、张、赵、马、黄都为刘备所吸引。连诸葛亮这样的绝世英才，也被刘备感动，心悦诚服，出山辅佐刘备创立大业，形成了三国鼎立的局面。其中，诸葛亮辅佐刘备17年，辅佐刘备的儿子刘禅10年，为蜀国的发展奠定了基础。

经典故事“三顾茅庐”充分体现了礼仪的巨大作用。大家知道诸葛亮，字孔明，青年时代躬耕于隆中，并苦读经书，熟悉历朝兴衰的历史，潜心钻研兵法。他常以春秋战国时的管仲、乐毅自比，是难得的一位将才、谋士，自称“卧龙”。善于网罗人才的刘备闻知，高兴地说：“我需要这样的人才！”并表示哪怕山高路远，行走不便，也非亲自去请他不可。刘备不辞辛苦，礼贤下士，三顾茅庐，他谦虚的态度、诚恳的情意，使诸葛亮很受感动。于是诸葛亮终于答应了刘备的请求，怀着统一全国的政治抱负，离开了隆中茅庐，出任刘备的军师。他忠心耿耿地辅佐刘备，为“三国鼎立”局面的确立做出了巨大贡献。刘备成就一番事业，礼仪帮了他的大忙。

6. 个人幸福,礼仪修来

礼仪关系到每个人的幸福。每逢过年,人们会听到各种各样好听的拜年话,其中都少不了“五福临门”这句。那么“五福”都是哪五福呢?“五福”这个名词,原出于《书经》的《洪范》。第一福是“长寿”;第二福是“富贵”;第三福是“康宁”;第四福是“好德”;第五福是“善终”。五福中的第二福是富贵。富就是有钱,贵是指受人尊敬。做生意发财,有钱的人叫富人,富人并不等于贵人。今天富人不少,受人尊敬的人并不多。尤其是很多人一发财,即财大气粗,奢侈浪费,被人斥为“穷得只剩钱了”。这种人叫富而不贵。有钱人拿自己的钱财去帮人,大家就更加尊敬他,身份就提高了。光有钱叫富人,有钱还能受人尊敬叫贵人,这叫富贵。

“好心情中国文化讲堂”创办人智然先生认为:从心理上来讲,什么叫贵人呢?能够主动尊敬人,这是贵人。如果求人来尊敬,这个人就比较贱了。他曾讲过这样一件亲身经历的事情:他2013年2月23日(农历正月十四),开始在河南讲《了凡四训》,前前后后讲了八期,用了半年的时间,效果还不错。有一次幸会登封电力集团原来的老总程国贤,程总人非常好,文化底蕴很深厚,他邀请智然先生在登封讲《了凡四训》。不久,程总请智然先生先来到登封考察一下,看一看那个地方能不能办培训。程总先去的,智然先生是后到的。等智然先生到那个地方后,发现程总已经先到了,智然先生刚下车,程总就毕恭毕敬地给智然先生行了个礼,深深地鞠躬。程总当时已经七十多岁了,这令智然先生非常感动,人家是老人,智然先生是中年人,算是晚辈,人家对自己却那么尊敬。我们讲过,能够尊敬别人的人叫贵人,求人尊敬的人并不贵。

礼仪讲究尊重他人。有的人不明此理,总想着别人要先尊敬我,我再尊敬别人。殊不知,如果在马路上见面,要是人家先给你鞠躬,你再给人家鞠躬,他就是贵人。所以,你要主动给人家鞠躬,就比别人贵了半分。所以能够尊敬别人叫贵,求人尊敬叫贱。这是从心理上讲的。富贵是人的一福,五福里面这一福非常重要,对人讲究礼仪,才能修来这一福。

7. 礼仪大用,决定生死

相传,20世纪初,一位犹太传教士每天早晨总是按时来到一条乡间小路上散步,无论见到何人,总是热情地打一声招呼:“早安!”对此,一个叫米勒的年轻农民不以为然,反应冷漠。但这并未改变传教士的热情,他每天早晨依然如故。终于有一天,这个年轻人也脱下帽子,向传教士回了一声:“早安!”

几年后,纳粹党上台执政。一天,传教士与村中所有的人都被纳粹党集中起来送往集中营。在下火车列队前行时,只见一个指挥官挥动着指挥棒叫喊道:“左,右。”被指向左边的是死路一条,被指向右边的则还有生还的希望。忽然,传教士的名字被点到,他浑身颤抖着走上前去。当他无望地抬起头时,不想,眼睛正好与指挥官的眼睛相遇,传教士习惯地脱口而出:“早安,米勒先生。”指挥官一愣,表情虽然没有过多的变化,但仍禁不住回了一句:“早安。”声音低得只有他俩才能听得到。后来,传教士被指向了右边。显然,是“早安”救了传教士一命。早安,是一句礼仪用语,礼仪的作用由此可见一斑。

无独有偶,《司马迁》一书中有这样一段文字:“司马迁拿吴福当人,吴福也很尊敬司

马迁。在宫中只有司马迁跟吴福见面时很认真地寒暄，吴福就觉得司马迁是个正直的人。后来汉武帝要杀司马迁、诛灭司马氏时，是吴福救了他，司马迁才逃过一死。”从这个例子也可看出是礼貌寒暄救了司马迁一命。礼仪有着意想不到的重要作用。

8. 礼仪之邦，重塑形象

礼仪对个人的作用很大，实际上，它对整个国家和民族也有着巨大的作用。清华大学著名学者彭林教授在一次讲座中就举了韩国的例子。他说：“我们可以看到韩国、日本很好地继承和发扬了礼仪文化，礼仪促进了他们人际的和谐，树立了他们良好的民族形象。韩国人甚至用《大长今》在全世界树立起了良好的民族形象。众所周知，中亚地区的许多阿拉伯国家不喜欢西方文化，但对东亚文化知之甚少。韩国人在《大长今》风靡东亚之后，又把它推向中亚，展示了一个彬彬有礼的东方民族，当地人对韩国的好感陡然大增。韩国人趁机把《大长今》中的扇子、服饰、食品等‘长今文化’系列产品推销到了中亚，赚得盆满钵满。礼仪既树立了韩民族形象，又拉动了经济，这是我们很少有人想到的。”

我们知道，中国是人类史上最著文明盛名的一个国家，它和古希腊、古埃及、古罗马并称为世界四大文明古国且又居其首，并号称“礼仪之邦”，足见其文明程度和为世人敬慕的程度。“中国的文明不仅‘程度’要‘重’，而且‘资格’也更‘古老’，因此，中国的礼仪形成自然早于外国。早在公元前 600 多年前就成书的中国最早的诗歌总集《诗经》曾几次提及礼仪。如《诗经·邶风·相鼠》中诗云（我们给大家配了翻译）：

原文

注释

相鼠有皮，

相鼠相鼠还有皮，

人而无仪！

像个人样没威仪！

人而无仪，

是人没威仪，

不死何为？

活着干啥？还不死！

相鼠有齿，

相鼠相鼠还有齿，

人而无止！

像个人样不知耻！

人而无止，

是人不知耻，

不死何俟？

活着干啥？还不死！

相鼠有体，

相鼠相鼠有肢体，

人而无礼！

像个人样不知礼！

人而无礼，

是人不知礼，

胡不遄死？

为何还不赶快死？

这首诗的主题是十分鲜明的，它酣畅淋漓地斥责、抨击了统治阶级、剥削阶级的昏昧无耻和徒具人形。而之所以徒具人形，原因就在于他们“没有礼仪”。把有无礼仪放到考察鉴别一个人是否是真正的人这样一个高度来认识，这在两千多年前无疑是难能可贵的，也是很可取的。

传统礼仪是中华民族宝贵的精神财富，它展现了中华民族的多姿多彩的形象。彭林

教授大声呼吁用传统礼仪重塑中华民族形象。他认为：中国自古就是礼仪之邦，礼乐文化最为成熟，而且直接影响到了东亚文明的样式。早在宋、明时代，中华礼乐文化就传到了朝鲜和日本。由于它温文尔雅、内涵深刻，体现了文明民族的交往方式，很快得到朝野的欢迎，许多士大夫身体力行，为民众做表率，举手投足，无不从容中礼，成为普遍的社会风气，一直保存到今天。韩国电视片在国内热播。有些学生看了之后说，韩国人的家庭都非常温馨，人跟人之间彬彬有礼，令人羡慕。其实，韩国的礼仪源于中国，并非他们的原创。遗憾的是，我们长期用历史虚无主义的态度对待民族文化，把中国古代历史说得一团漆黑，说礼是封建的、腐朽的、虚伪的东西，于是，我们既抛弃了“礼”的层面，又废除了“仪”的层面，内心和行为上都很欠缺，于是行为失范和道德水准下降，成为新的社会病。有一位韩国学生，来中国之前很兴奋，因为中国是几千年的礼仪之邦，一定可以学到许多韩国没有的礼仪。可来了之后非常失望，社会上几乎看不到礼仪，即使是学生见到老师也不行礼，如果他处处与人行礼，反而会成为“另类”招来怪异的目光，只好入乡随俗，不与他人为礼。这样的事发生在东方礼仪文明的发祥地中国，很有讽刺意味。

2012年，南京知名企业家、南京大学历史系教授杨休在该校110周年校庆时，一次就捐款4亿元给母校。当谈到不少学生想创业时，他说：“现在学生的最大问题是不会做人。比如起码的礼仪、礼节，待人接物都不会，夸张点说，连打个招呼都不会。想创业，想当老板，这需要的是综合素质，首先就是要学会做人。”

在不少人心目中，认为礼仪属于细枝末节的小事，无关大局，所以从来不往心里去。殊不知，人的大节往往通过细节展示出来。大家应该牢记“小处不可随便”这句箴言。它还有一段有趣的来历：近代大草书家于右任是国民党的元老，曾出任“国民政府”监察院院长。可那时的一些“国府大员”，表面上衣冠楚楚，但背后一点斯文都没有，随处小便，搞得堂堂国府大院臭气熏天。于老先生没有办法，只得写了一张“不可随处小便”的告示，让秘书贴在墙角处。但不一会儿，告示便不翼而飞。原来于老先生的字太漂亮了，而且他老人家从不轻易书字送人，好书法者只得揭此字幅来满足自己的欲望。有一极其敬慕于老先生墨宝的人把条幅裁成七块，将字序重新排列，改成了“小处不可随便”，并且请人装裱好，即变成了一条颇为严肃的警世箴言。有些人可能会认为，做大事业要轰轰烈烈，而不能拘泥于小节。不拘小节，可能是一种“豪放洒脱”，但在做人的原则上小处是不可以随便的。无论做人做事，都应从大处着眼，从小事做起，做事不贪大，做人不计小。

周恩来是恪守大节而又注重细节的典范，无论是接见外国元首，还是看望普通农民，他都是笑容可掬、真诚有礼。他的衣服质地并不高级，但任何时候都很整洁。据他身边的工作人员回忆，每次出访，在飞机即将降落之前，他都要重新梳理头发，端正式容，以表示对东道国的尊重。有一次在机场，他与外宾并肩走向卧车，我方工作人员走得很慢，因而离他们很远，周总理在事后严肃地批评了他们，认为这是冷落客人的失礼行为。在他病重时，脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋了，只有穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理，让他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的，但总理不同意，他说：“这不行，要讲个礼貌嘛！”于是，他请工作人员为他特制了一双鞋，留着接见外宾时穿。周总理的一丝不苟，为国家赢得了很高的声誉。不少人正是在这些细节上感受到了他的高风亮节。

在日常生活中，往往人的品格越高，其细节处越是动人。民进中央的一位秘书长曾谈

到民进中央两位前辈的往事,让人为之感动。一是叶圣陶先生,他名望那么高,但无论与谁通电话,语气都非常谦和,并且总是要等对方挂了电话他才挂电话。二是雷洁琼先生,她的住所是一个回形的廊屋,每次大家到会议室开会,都要从她卧室门口经过。此时如果正好她开了门要出来,她总是先停住脚步,面对大家,等别人都走过去了,她才出门,绝不与人抢行,甚至“啪”的一声把门关上。这两件事都很细小,礼书上甚至没有类似的条文,如果内心没有很高的涵养,对人没有真诚的敬意,是绝对不会这么做的。时下有一句流行的话:“细节决定成败。”对产品是如此,对人品同样是如此。

讲礼仪是文明世界的共同要求。德国大诗人歌德说过:“一个人的礼仪是一面照出自己肖像的镜子。”古希腊哲人赫拉克利特说过:“礼仪是有教养的人的第二个太阳。”俄罗斯伟大的文学家、哲学家赫尔岑说过:“生活中最重要的是有礼仪,它比最高智慧比一切学识都重要。”可见,一个人讲礼仪是何等的重要。一个没有素养、诚信、谦恭的人是不受欢迎的。“读万卷书,行万里路,”并非夸张知识的无穷力量,更多的是说明求知过程可以学会更好地做人。人具有社会性,体现在公众面前的,首先是知书达礼,是一个人的文明的举止,高雅的谈吐,处处体现出尊敬他人的礼节礼貌,这是每个人融入社会,被人接纳的基本要求。

作为当代大学生,你该学会做人,而学会做人要从礼仪起步!

二、什么使国人更聪明

这门课程,将帮助各位成为富有魅力的礼仪达人。首先我们要弄清楚一个问题,什么是“礼仪”?

对“礼仪”这个词大家并不陌生,很多人从上幼儿园的时候就知道,对人要讲礼仪、有礼貌。如果要是被问及:“到底什么是礼仪?”可能谁都能讲上两句,但是很多人可能说不到点子上,所以今天同学们上这门课,你就将从根本上、从专业的水准上、从国家精品课程(“现代交际礼仪”2007年被教育部评为国家精品课程,是首门礼仪方面的国家精品课程)的水平上,把握礼仪真正的内涵。这是我们要达到的目的。

究竟什么是礼仪?我想今天用一种新的方式让大家了解礼仪——就是从分析“礼”和“仪”这两个汉字入手。为什么要从分析汉字入手呢?我想大家可能不知道,有两样东西使中国人变得更聪明,其中一是汉字,二是筷子。下面我们就来分析一下。我们是讲礼仪,但这不是题外话,它可让我们更好地认识我们的中华文化、我们的中华民族、我们的中国人民。

中国的汉字是我们最宝贵的文化遗产,汉字是当今世界上最古老的文字,也是唯一延续至今的象形文字。从甲骨文算起,已有3500年以上的历史了。古埃及的圣体字、巴比伦的楔形文字、中美洲的古玛雅文字等相继成为历史的陈迹,唯有汉字独存。汉字的发展,经历了从繁到简、从不规范到规范的过程,识读和书写也越来越方便。汉字承载了中国五千年的灿烂文明,至今仍旧具有旺盛的生命力,尤其是汉字计算机输入的优越性,使汉字的奇迹更令世人惊叹和信服。汉字堪称中国的“第五大发明”。

汉字对我们每个人来讲意义非凡,十分重要,为什么这么说呢?前几天我看了一个国

外的材料,说的是美国有一个教授专门搞对比研究,中国人和美国人谁更聪明、谁的智商更高,他找了一些中国留学生,又找了一些同等学力的美国人,研究来研究去发现中国人很聪明,还很灵活,怎么解释这一现象呢?为什么中国人聪明呢?这个美国人就考察中国人是怎么成长的,他们在中国从幼儿园到小学,到中学,然后到美国留学,或者在中国念完大学,然后到美国留学念研究生。这边的美国人是从小学接受美国教育考进大学的,然后念研究生,那他们之间有什么不同呢?经过分析,得出两条结论,这两条结论正是中国人和美国人生活方式的不同的集中表现。

1. 汉字使国人更聪明

中国的孩子在幼儿园的时候,家长和老师就开始教他(她)认汉字,上小学之后,老师又开始系统地教他(她)读汉字、写汉字。汉字是最有利于开发人的智力的,因为从神经心理学和神经语言学的研究成果看,拼音文字是偏向大脑左半球的“单脑文字”,而汉字是大脑左、右两半球并用的“复脑文字”;拼音文字认知中“语音编码”方式起主要作用,而汉字认知中则是利用“多重编码”方式,语音、字形和语义编码兼用。学习汉字可以开发大脑左、右半球的潜力,从音、形、义三者结合上来学习汉字是科学的方法,因而有利于开发人的智力。

汉字本身有一个间架结构,依据不同的笔顺来排列,像一个图案、一幅图画一样。而每个汉字都代表不同的意思,都可以讲出一个故事,可以代表着一种文化,所以这里面的内涵是十分丰富的。儿童学汉字,老师、家长真会教的话,可以大大开发他的智力。而英文是字母文字,不讲究什么间架结构,它永远是一个字母挨着一个字母这么写,而且字母你必须得这么背,顺序不能错,也必须按这个写,背下来就行了,顶多有的有前缀,有的有后缀,顶多那个前缀有点意思,但意思很简单,组成英文单词的词根也有意思,但这个意思与汉字里面的故事比起来,就显得太简单了,所以字母文字远远赶不上我们的汉字能够更好地开发人的智力。

“礼”和“仪”这两个字有什么样的故事,等会儿就与大家分享。

此外,汉字还可以引发想象和联想。由于汉字以形表意。使用汉字时观其形而得其意。其中必定有想象和联想产生。并非仅仅由象形字直接演化过来的字如此,如“日”“月”等。会意字也是如此,如“休息”的“休”字,由“人”和“木”两部分组成,就是“人”靠着“树”歇息。我们从字形的拼组关系中便可想象出这个字的意义。其实,有些形声字的声旁也是表意的,如“文盲”的“盲”字,繁忙的“忙”字,声旁“亡”既表音也表意。“盲”就是“亡”了“目”,目亡为盲;“忙”就是“亡”了“心”,心亡为忙。这里面是多么富有哲理呀!因此,汉字引发想象和联想的强大作用值得我们重视。

古人造字不是随便造的,一般从每个字里边我们都可以看出中国的文化,所以“礼仪”这两个字也是这样。那么我们在黑板上写的“礼仪”这两个字,实际上是简化字,它并不是我们现在说的繁体字,繁体字才是古人用的字,简化字不是古人用的字。

这个简化字开始使用是在1956年1月31日,《人民日报》全文发表了国务院的《关于公布〈汉字简化方案〉的决议》和《汉字简化方案》。法定的简化字在现今中国内地取得了