

二十一世纪素质教育指导

刘永艳 宋薇 著

礼仪



上



内蒙古文化出版社

礼 仪 学

(上)

刘永艳 宋 薇 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪学/刘永艳, 宋薇编著. —呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社, 2000. 5 (2009. 6 重印)

(21 世纪素质教育指导丛书)

ISBN 978 - 7 - 80506 - 845 - 3

I. 礼… II. ①刘…②宋… III. 礼仪—基本知识
IV. K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 112825 号

21 世纪素质教育指导丛书

书 名: 礼仪学 (上)

著 者: 刘永艳 宋 薇

出版发行: 内蒙古文化出版社
(海拉尔市河东新春路 08 号)

经 销: 全国新华书店

激光排版: 内蒙古文化出版社微机室

装订印刷: 北京龙跃印务有限公司

责任编辑: 拉·格日乐

开 本: 850 × 1168 毫米 1/32

印 张: 5.5

字 数: 200 千字

印 数: 1 - 3000

2000 年 5 月第 1 版

2009 年 8 月第 2 次印刷

ISBN 978 - 7 - 80506 - 845 - 3/K · 159

定 价: 29.80 元

目 录

第一章 社交礼仪使您风度翩翩	1
一、究本溯源话礼仪	1
二、谦谦君子 有礼有节	3
三、在社交场合游刃有余	5
四、距离产生美	9
五、把握社交的尺度	13
第二章 会面礼仪	17
一、握手的学问	17
二、自信与微笑让你魅力无比	21
三、请允许我介绍一下	25
四、称呼最重恰当得体	27
五、名片的巧用	30
六、鞠躬、致意、吻礼与拥抱	31
第三章 拜访接待礼仪	37
一、讨主人喜欢的拜访者	37
二、不同的拜访对象的拜访方法	40
三、热情洋溢待来宾	44

第四章 生活礼仪	51
一、在公共场所	51
二、赠送礼品 表情达意	54
三、喜庆之日	59
四、三言两语话吸烟	61
五、家庭、邻里和睦相处	63
第五章 交谈礼仪	69
一、见面先寒暄	69
二、交谈的礼节与技巧	71
三、究竟谈点什么好	76
四、打动听者的心弦	83
五、做个好听众	90
六、巧妙的拒绝他人	94
七、说服的科学	96
八、电话交谈术	102
九、交谈得有分寸	104
第六章 仪态礼仪	111
一、眉来眼去传情意 举手投足皆语言	111
二、站有站相,坐有坐相	113
三、表情与手势	116
四、出席舞会	120
第七章 服饰礼仪	127
一、服饰——一个系列符号的集合	127
二、颜色是您的朋友,也是您的敌人	131
三、尽显翩翩风度——男士服饰	137
四、平添无穷魅力——女士服饰	148

五、别错穿了您的衣服 ——服饰 T · P · O 原则	164
第八章 宴请礼仪	171
一、宴请宾客非易事	171
二、做一个受主人欢迎的人	186
三、水酒一杯叙衷情	193
四、冷餐会、酒会、茶会、工作餐	195
第九章 商务礼仪	205
一、开业典礼	205
二、开幕式	209
三、报告会、庆祝会	212
四、商务谈判	215
五、签定合同	223
第十章 涉外礼仪	227
一、礼宾次序严遵守	227
二、迎送礼节尽周全	231
三、会见与会谈	236
四、外事宴请	241
五、涉外签字仪式	250
六、向外宾赠礼的学问	254
七、尊重外宾的生活习俗	260
第十一章 文书礼仪	265
一、礼仪文书——礼仪之载体	265
二、小柬帖大学问	267
三、架起你我间的桥梁——普通书信礼仪	280
四、专用书信 就事议事	290
五、讣告、悼词寄情怀	295

第十二章 习俗与禁忌	305
一、谈婚论嫁遵习俗	305
二、写好人生的最后一笔	312
三、人类文化的光点——节日习俗	317
四、民族禁忌	339

第一章 社交礼仪使您风度翩翩

一、究本溯源话礼仪

中国素有“礼仪之邦”的美称,在以儒家文化为主流的中国传统文化中,“礼”占着相当重要的位置。孔子曾经说过:“兴于诗,立于礼,成于乐。”就是说一个人想自立,必先有礼的修养。可以说,中国的礼文化源远流长,博大精深。它吸吮着母亲的乳汁成长,映照出中华民族的精神,深深渗透到我们生活的方方面面,构成了中华民族文化中最具特色的图画。

孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”看作是治国安邦、平定天下的基础,更是个人所必须修养的一个环节。他的“质胜文则野、文胜质则史,文质彬彬,然后君子”的思想,教导人们唯有修养上注重礼节仪表与质朴品格有机结合的人,才能成为真正有教养的人。

《礼记》是我国最早的礼仪学著作。它告诫人们在交往中应该“不失足于人,不失色于人,不失口于人”、“言语之美,穆穆皇

皇”。就是讲在人际交往中行动上不要出格,态度上不要失态,言语上不要失礼,讲话时要用恭谦文雅之语。

中国历史上王朝更迭,但礼乐制度却是一以贯之。荀子提出“百王之无度,足以道贯。一废一起,应之以贯,理贯不乱。”正因为如此,孔子不仅能指出三代之礼的连续性,而且预言了这种连续性。由于礼成为一种制度,也演变成了“固之基”、“政之本”、“君之大柄”。

礼最初表现为以习俗为基础的行为规则,那时形式和内容是浑然一体的。后来人们把礼分为礼之仪与礼之质。礼之仪就是礼节和仪式,人们在交际活动中若无礼之形式,就会“手足无所措,耳目无所知,进退揖让无所制。”而对于礼之质的探讨,则形成了中国古代礼学思想的基本体系。

美国人史密斯认为中国人对礼仪的重视程度在西方人看来是不可思议的,他说:“在遥远的古代,中国就有‘礼仪三百,威仪三千’的训条,直到现在,它们仍是中国人的信条。”可以说,中国人之所以重视礼仪,是与中国长期存在的家长制宗法制度分不开的,同时,我们也应看到,与儒家的长期提倡与宣传更是息息相关。

世界文化是多元的,正因如此,礼仪才会出现今天这样绚丽多彩之美貌。罗伯特·路威早就指出,文明不过是一个东拼西凑的百袖衣,谁也不能夸口是他“独家制造”,“转借”实为文化史中的重要因子。在礼仪之河的源远流长之中,也充分证明了这一点。

西方交际礼仪发展到现在已揉进了各种文明的因素,但人们无法否认古希腊可谓西方文明的发源地。黑格尔曾经说过:“一提到‘希腊’这个名字,在有教养的欧洲人心中,尤其在我们德国人心中,自然会引起一种家园之感。”

早在荷马时代,贵族们就把“作战英勇,能言善辩,谦恭有礼,高度负责,对战败者的宽宏大量和对自己的责任感”看作为贵族不可缺少的高贵品质。一个贵族在日常生活中,行为光明正大,在条件许可的情况下,慷慨大方,要待人恭敬,即使对待敌人也要合乎礼节。

在现代社会,随着人们交往的频繁,人与人之间的礼仪规范更是越来越多,礼仪的含义也更加明确。简单地说,礼仪也就是人们在社会各种交往中,为了互相尊重。在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成、共同认可的规范、程序,礼仪体现着一个人对他人的认知水平和尊重程度,是一个人学识、修养和价值的外在表现。

二、谦谦君子 有礼有节

孔子曾说:“不学礼,无以立。”一个人如果不懂礼,就没有立足社会的基础。因此,要想成为一名君子就需“博学于文,约文以礼。”荀子认为人性为恶,只有在礼的教化之下才能成为圣人。“君子”原来就是统治阶级的贵族士大夫的代称,后来就演变为具有高尚道德品质和完美人格的代称。

一个人要想成为君子,须有认真践行礼仪的精神,注意自己的一举一动、一言一行。孔子主张:“君子须讷于言而敏于行,敏于事而慎于言”,反对“言过其行”。荀子也认为:“积礼仪而为君子”。礼仪教育和修养只有从小处做起,坚持不懈,才会有成效,可谓“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。”

“张良纳履”在中国家喻户晓,妇孺皆知,有个老人故意把鞋弄到桥下,叫张良拾起来,张良拾起鞋子并恭敬地为老人穿上,被

老人称其为：“孺子可教矣。”后来就把《太公兵法》这部奇书传给了他。荀子有段话讲得好，“礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与青道之理，色从而后可与言道之致。”由此可见，待人谦恭有礼，定能得到别人的帮助，事业才会蓬勃发展。

洛克曾经说过“礼仪使得本来的顽梗变柔顺，使人们的气质变温柔，使他敬重别人，和别人合得来，没有良好的礼仪，其余一切成就就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”有一位年轻的学者准备出国访问，一日，他去某国驻华领事馆办理出国手续，领事馆的接待人员正在处理别的事情，请他稍候。这位学者坐等片刻，颇感无聊，便大大咧咧翻阅办公室的报纸杂志。后来工作人员与之交谈，他心不在焉，并不耐烦地打断对方的问话。为此，该国领事馆认为此人访学条件不足，要求我方换人。可见，不懂得礼仪规范，没有对别人必要的礼节行动，是不能成就什么事业的。

二十多年前，当时的美国总统尼克松精心准备了他的“改变世界一星期”的中国之行，为此，他专门练习了使用筷子。他抵达北京的当晚，周总理设宴款待，宴会上，尼克松自如地使用筷子，使国内人大感意外。尼克松的这一举动非常符合《礼记》中的“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”的礼仪标准。娴于礼仪的人，对于他日后所得的好处是很大的，正如洛克所言“他凭着这一点成就，门路就可以更宽，朋友就可以更多，在这世上的造诣就可以更高，这是他从高等文艺或导师的渊博的百科全书中所遇到的困难字或其他知识所赶不上的。”相反，如果一个人不懂得有关的礼仪知识，就有可能被某些社交场合隔离起来，即使参加进去，也会显得格格不入。

三、在社交场合游刃有余

被欢迎,受崇爱,令人欢欣、幸福和迷醉,企盼社交成功,渴望与人相知是每个人心中的渴求。而一个人在社交场合所受到的礼遇与自身的修养是成正比的。己所不欲,勿施于人。在人际交往中,您欢迎、喜欢什么样的人,自己就要竭力成为什么样的人。

具有以下几种特征者,极易在社交中成功,这些都是礼仪修养的问题,会使社交者成为受人欢迎的人。

(一)充分显示显露性别美

人分男女,作为人的自然属性,男女两性在社会生活中不可避免地具有自身的特点和行为规范。心理和生理的差异、使男女具有不甚相同的人际交往方式和思维感受。因此,在交际时,能把握住自己的性别特点,使自己的举止更符合性别角色,就能充分地为社会各个阶层的人所接受,自己的交际形象也就越具有魅力。

男性的性别美在于刚强

男士,在交际时应表现得目光远大,心胸豁达,切忌流露出“白衣秀士”王伦般的狭隘和嫉妒心理,杜绝斤斤计较,睚眦必报的做法,应有“计利当计天下利,求名当求万世名”的社会责任感和报负。男子汉应有丰富的感情世界,但表达的方式却有独到之处。男子的性别美,是一种粗犷的美、内涵的美,真正的男子汉应该有性格、有棱角、有力度,是一种阳刚之美。而那些扭扭捏捏的奶油小生则会令心理健康的人感到反感。

女性的性别美在于温柔

人类所推崇的女性美,多为静态之美,是娴淑、温柔、甜美的。女性容貌清秀,线条柔和,其体态所表现出来的友好温情比男人更强烈动人。交际时,女性能巧妙地利用自己的生理特点,表现得谦恭仁爱,热情温柔,一般总能激起男性的爱怜和保护欲。女性自然的柔情所产生的社交力量,有时比“刚强”的力量要大得多。聪明的女性总是自觉地维护自己的性别形象。如菲律宾前总统夫人伊梅尔达 19 岁时竞选“马克拉仙女”时,由于她出生在一个政治家的家庭,便到对立派中进行游说,当时的报纸这样评论:“她的细声软语,叫目不识丁的硬汉也为之动情。她甜美的笑容,叫人百看不够,效力神奇。”最后凭着她以柔克刚的交际艺术,使反对她的人改变了态度,夺得了“仙女”的桂冠。

(二)彬彬有礼的风度惹人青睐

讲礼节重风度是社交的必备常识。彬彬有礼,措辞雅洁,谈吐文明,声调适度,举止端庄、大方,衣着装饰适合自身的性格、气质和条件的人,常会受到人们的尊重和信赖;而粗俗莽撞,拖沓,不修边幅,衣冠不整的人则常会遭致轻蔑和厌恶。言谈举止是否得当,衣着打扮是否得体,风度气质是否理想,在当代人的社交生活中,已成为一个极为重要的条件,彬彬有礼的风度可使人格外器重你,通过外在的风度观察你的内在修养程度,判断你的为人处事经验,决定是否与你交朋友,建立友谊。

1972 年,美国前总统尼克松访华,对周总理作了一番评价:“通过接触。我终于了解了他,并对他产生了极大的敬意。他待人谦虚,沉着稳重,他优雅的举止,直率而从容的姿态,都显示出了巨大的魅力和泰然自若的风度。”

(三) 幽默、诙谐的个性使您妙趣横生

在交际场合,幽默的语言极易接通感情的热线,迅速打开社交局面,人们会在轻松的笑语中,牢牢记住你的风采,对你产生好感。在出现争论、意见有分歧的难堪场面时,幽默、诙谐可成为紧张情境中的缓冲剂,使朋友、同事摆脱窘境或消除敌意,化干戈为玉帛。此外,幽默诙谐还可用来含蓄地拒绝对方的要求,或进行一种善意的批评。其作用无穷,愿社交中的您广为妙用,成为一位妙趣横生的幽默大师。

(四) 自然、坦率的情韵叫人回味

在社交场合忌讳娇柔造作、忸怩作态。人与人之间虽然在职业、学历、经验等方面各有差异,但彼此在人格上都是平等的,不必刻意奉迎,虚于敷衍。坦诚相见,暴露真实的自我,比故意掩饰、作做虚伪要好得多。女孩子无意中流露出腼腆娇羞、天然纯情,令人感到可亲可爱、妩媚动人;男孩子自然表现出稳健、信心、谦让令人感到轻松、可靠,使人愿意与之相处。自然坦率的心境和举止会让你最大限度地表现自己的才干。

(五) 善解人意独具特殊的吸引力

如果你希望对方相信你是值得交往的,那么,最好的社交手段就是善解人意。投入全部的身心,全神贯注于他人,体察对方微妙的内心变化,竭尽全力去体贴关怀他人,让你的朋友始终感到有一种温情在胸中流淌,这样,你才有可能被对方视为知己。

每个人在生活的长河中不会一帆风顺,都会遇到挫折、坎坷,都会有痛苦、烦恼,把自己的鼓励和安慰及时地献给别人,听他向您诉说衷肠,这便是人际吸引的奥妙。仅仅懂得索取的人是没有朋友的。

(六) 宽容的胸襟能“容纳百川”

海纳百川,不拒细流。茫茫人海,形态各异,个性纷呈,理想型的朋友的确难以寻觅,日常交往中难免会有矛盾和摩擦。与其耿耿于怀、寸步不让,不如宽容大度、虚怀若谷。不去恨、不去攻击,而是以柔克刚,付之一笑,反而能使伤害你的人无地自容、自惭形秽。更为重要的是,对方会因此而钦佩你的人品,投给你赞成的目光,送给你更多的善意与好感。

(七) 视为他人服务为一大乐事

朋友、同事之间相处,难免需要别人的帮助。既想拥有朋友,却不帮对方承担困难,这是很难办到的。法国作家杜马的交友艺术就是:“忘记所付出的,牢记所得到的。”史蒂文森有句名言就是:“朋友,是赠给自己的礼物。”

帮助别人不能附加条件,以免让对方伤心和失望,过于强调回报,会在无形中失掉朋友,对方会畏惧体的“条件”而不敢伸出求援之手。失掉朋友是最大的损失。

(八) 自我推销术助您社交成功

通过自我推销,使别人接受自己是一种才华、一门艺术。有

了这种本领,在社交场合就能立于不败之地。

要很好地推销自己,首先应该学会洞察人情世故。学会认识人和剖析人,其次要充分认识自我,注意自我潜能而不是自我缺陷,以自信的眼光看待自己,必须有办法让对方感到你是有见解、有思想、能力非凡的人,让对方承认你、接受你。

不被认可,不被重视,充当配角或听众的社交不是成功的社交。

四、距离产生美

当一个人在路上行走,有一个人逐渐向其靠近,到达一定距离时,行路人会有意无意地拉大二者的距离,把缩短的距离重新拉大。这说明,每个人都需要有属于自己的空间,并设法维护它。所以,保持你、我、他之间的距离是遵守礼仪规则的一种表现。

(一)背景不同,距离有别

对于两个素不相识的美国男人来说,站在一起谈话的适当距离约为两英尺,而南美人则喜欢靠得更近一些。这是由于两种人不同的文化背景和不同的处理人际关系的方式所决定的。像美国人,花费大量的时间教育孩子不要群集聚居和过份依赖父母。当有两个人挨得很近时,他们就会断言是密谋什么不可告人的事情。在不得不离得很近的情况下,如在拥挤不堪的地铁列车上,他们就会精心地进行调整,把视线转移到别的地方。若身体发生了接触,人们就会绷紧接触部分的肌肉,以求尽量减少接触。他们认为,这是人的交往行为的唯一适当方式。

阿拉伯人则习惯近距离交往。由于地中海的阿拉伯人生活于接触性的文化环境之中,在同别人聊天时,他们简直要把别人揽到自己的身边,抓住对方的手,盯着人家的眼睛,呼出的气息简直要吞没对方。

心理学研究表明,人们离他们喜欢的人比离他们不喜欢的人更近些,要好的朋友比一般熟人更近些,熟人比陌生人更近些。同样在亲密关系的情况下,性格内向的人比性格外向的人保持的距离稍远,而两个谈话的女人比两个谈话的男人则靠得更近些。集居在一间小屋子里的男人会变得猜疑和好斗,而在同样状况下的女人比居住在更大房间的女人,互相间会变得友好和亲近。

人们有时试图通过他们所选择的位置来表明对一定空间区域的要求。在一个人数不多的图书馆里,一些人总是选择一个靠边的位置,比如一张矩形桌子的头部和尾部。这是因为他们不愿意让别人离他太近,从而使自己拥有的空间大些。通过观察人们所选择的空間位置。还可以了解到人们的关系和愿望。当两个人意欲竞争时,他们通常是保持面对面的姿势,当意欲合作时,他们将肩并肩坐在一起。

(二) 距离“小世界”

空间距离,是人们在社交活动中凭心灵、感觉、智慧、经验去把握的“小世界”,是人生体验构建的人际心理距离、感情距离。它具有直觉性,敏感性,把握好这一距离,即能表情达意,又能体现对人的尊重。

个体空间

在个体空间中,他们有一种安全感、轻松感,他人一旦进入这个空间就会产生某种不安宁、不自在的感觉。比如,一对情侣在