

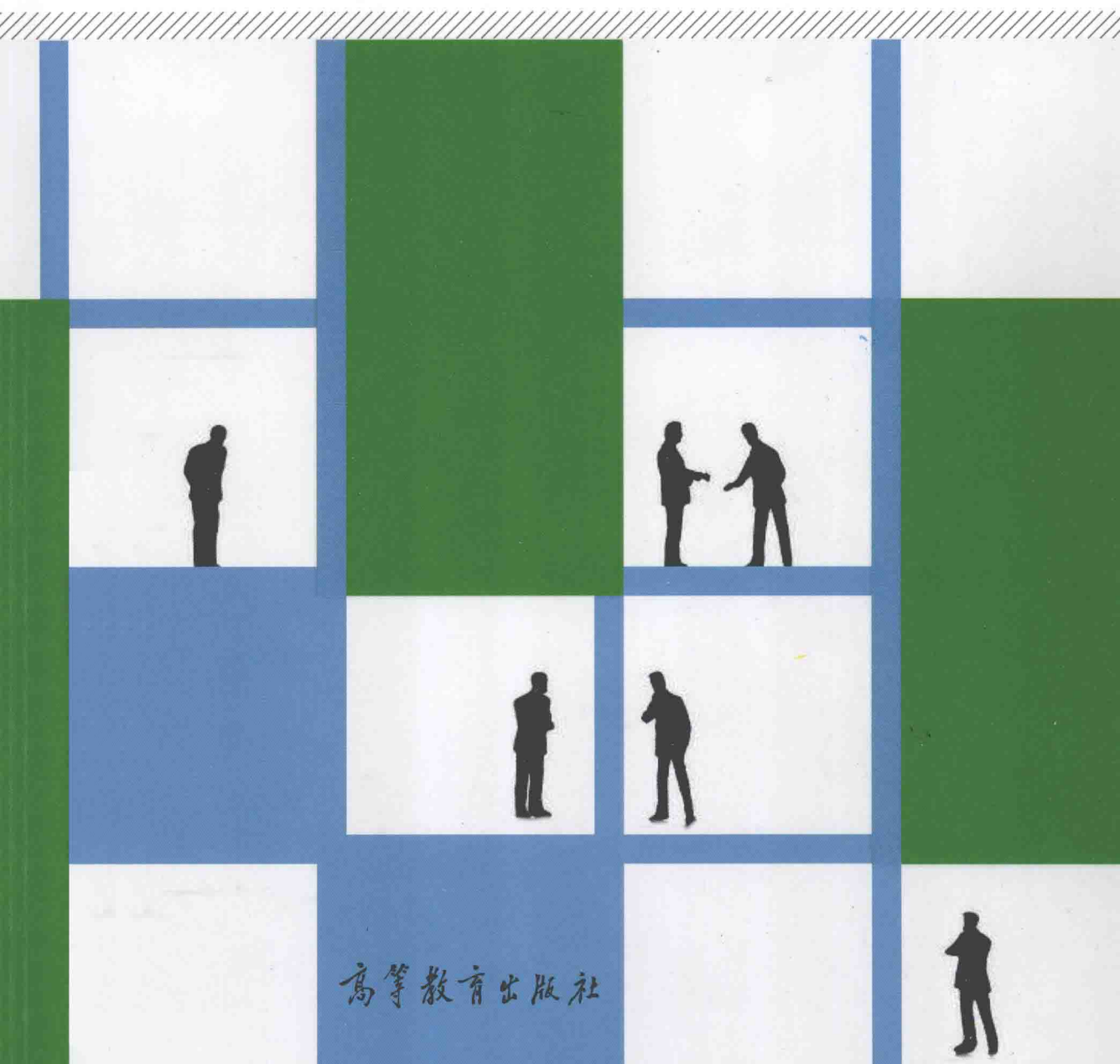


大学通识教育系列教材

社交礼仪

主 编 王茂跃

副主编 唐 苑



高等教育出版社

大学通识教育系列教材
安徽省秘书学特色专业建设成果

社交礼仪

SHEJIAO LIYI

主 编 王茂跃

副主编 唐 苑

高等教育出版社·北京

内容提要

本书是全国高等学校重点规划系列教材之一。

本书主要讲授现代交际礼仪的基本理论、基本概念和基本礼仪知识,主要内容有礼仪概述、说话礼仪、举止礼仪、仪表服饰礼仪、介绍与称呼礼仪、名片礼仪、见面礼仪、礼品礼仪、馈赠礼仪、座次礼仪、电话礼仪、中餐礼仪、西餐礼仪、求职礼仪、网络礼仪、礼仪文书等。对社交礼仪的基本知识和交往技巧都有较为全面的介绍。

本书既可以作为各大专院校的教材使用,也可以作为广大青年朋友的通俗读物。

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪 / 王茂跃主编. —北京: 高等教育出版社, 2014.7
ISBN 978-7-04-033346-6

I. ①社… II. ①王… III. ①心理交往-礼仪-高等学校-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 145477 号

策划编辑 张晶晶 责任编辑 张晶晶 封面设计 吴昊 责任印制 蔡敏燕

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	网 址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印 刷	江苏德埔印务有限公司		http://www.hepsh.com
开 本	787mm×1092mm 1/16	网上订购	http://www.landaco.com
印 张	12		http://www.landaco.com.cn
字 数	290 千字	版 次	2014 年 7 月第 1 版
购书热线	021-56668419	印 次	2014 年 7 月第 1 次印刷
	010-58581118	定 价	25.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 33346-00

有人认为礼仪主要是讲礼貌,也有人认为礼仪是有身份有地位的人才讲究的东西。其实,礼仪不仅仅只是礼貌用语,也不仅仅为身份显贵者所独有,它与我们每一个人都有紧密的关系。我们只要与他人打交道,无论在学习、工作、生活,还是在社会交往过程中都必然涉及礼仪,都一定要讲究礼仪、运用礼仪。“礼”表达的是内容,“仪”反映的是形式。因此,学习礼仪知识,掌握礼仪的基本要求,注重礼仪的细节,对他人表达尊重,有助于提升自身的形象,形成良好的社会关系,使自己成为一个受欢迎的人。

安徽师范大学“现代社交礼仪”课程最初是文学院秘书学专业和新闻学专业(现属于传媒学院)的院系专业选修课。由于该课程较受学生欢迎,于是又将该课程开设为面向安徽师范大学全校学生的通识课程。除了秘书学专业、传媒学院新闻学专业以外,播音主持与艺术专业、播音主持与艺术专业(空乘与礼仪方向)、安徽师范大学皖江学院人文与传播系秘书学专业和汉语言文学专业都把“社交礼仪”列为必修课。目前,为数不少的高校都开设了这类课程,如安徽机电职业技术学院也将该课程开设为全院各个专业的必修课。

本书的编写力求文字简明扼要、图文并茂、便于理解。

编写分工情况如下:

第一章 礼仪概述	王茂跃(安徽师范大学)
第二章 说话礼仪	王茂跃
第三章 举止礼仪	王茂跃
第四章 仪表服饰礼仪	王茂跃
第五章 介绍与称呼礼仪	王茂跃
第六章 名片礼仪	王茂跃
第七章 见面礼仪	唐 苑(安徽机电职业技术学院)
第八章 馈赠礼仪	王茂跃、常 清(安徽师范大学)
第九章 座次礼仪	王茂跃
第十章 电话礼仪	王茂跃
第十一章 中餐礼仪	王茂跃
第十二章 西餐礼仪	唐 苑
第十三章 求职礼仪	王茂跃
第十四章 网络礼仪	李小荣(安徽师范大学)
第十五章 礼仪文书	王茂跃

本书由王茂跃主编，唐苑为副主编。书中每章案例分析题，除注明出处外，其余均选自学生的礼仪作业，并对文中的姓名进行了处理，在此一并表示由衷的谢意！

本书可作为教材使用，其他对礼仪有兴趣者也可作为参考。

由于编者水平有限，书中不当之处在所难免，欢迎大家提出意见和建议，以便今后修订时更正。

王茂跃

2014年7月

1		第一章 礼仪概述
1		一、礼仪概念
5		二、礼仪的特点
7		三、礼仪的原则
11		四、我国礼仪的起源与发展
13		五、礼仪的类型
16		第二章 说话礼仪
16		一、说话的基本功
16		二、说话的技巧
20		三、说话的禁忌
22		四、人际交往“三A法则”
25		第三章 举止礼仪
25		一、站姿
26		二、坐姿
28		三、行姿
29		四、蹲姿
29		五、微笑
31		六、人际距离
35		第四章 仪表服饰礼仪
35		一、仪表
38		二、服装
49		三、配饰
60		第五章 介绍与称呼礼仪
60		一、介绍
61		二、称呼
67		第六章 名片礼仪
67		一、名片的种类与作用

68		二、印制名片应注意的问题
69		三、递接名片
72		四、索要名片
74		第七章 见面礼仪
74		一、握手
78		二、致意
79		三、鞠躬礼
80		四、拥抱礼
81		五、吻礼
87		第八章 馈赠礼仪
87		一、馈赠的目的
88		二、礼品礼仪
91		三、送花礼仪
102		第九章 座次礼仪
102		一、轿车座次
106		二、会议座次
110		三、电梯
114		第十章 电话礼仪
114		一、拨打电话
115		二、接听电话
116		三、移动电话
123		第十一章 中餐礼仪
123		一、邀请
123		二、入座
126		三、用餐
127		四、用餐过程中应注意的问题
132		第十二章 西餐礼仪
132		一、入座
133		二、用餐
138		三、酒的礼仪

142		第十三章 求职礼仪
142		一、简历
144		二、面试
161		第十四章 网络礼仪
161		一、网络礼仪的原则和特点
164		二、网络聊天礼仪
166		三、电子邮件礼仪
167		四、论坛礼仪
168		五、微博礼仪
171		第十五章 礼仪文书
171		一、礼仪文书
171		二、礼仪文书的写法
180		参考文献

第一章 礼仪概述

我国自古以来就有“礼仪之邦”的美称，并形成了一系列的礼仪规范。诚然，“不以规矩，无以成方圆”。我们是社会的一员，自然要与他人进行交往，在交往过程中，我们应当努力使自己成为一个受欢迎的人，建立良好的人际关系，而良好的人际关系将有助于事业的成功。美国著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基说过：“一个人成功，15%取决于你的专业知识，85%取决于你的社交能力。”斯坦福研究中心调查报告曾得出结论：“一个人赚钱，12.5%来自知识，87.5%来自人脉。一个人事业的成功，80%归因于与别人相处，20%才是来自自己的心灵。”这就表明了社交能力的重要性。而社交与礼仪更是密不可分。

一、礼仪概念

汉语中的礼仪一词出自《诗经·小雅·楚茨》：“献酬交错，礼仪卒度。”“礼”的繁体写作“禮”，左边“示”表天象，显示吉凶，代表神事，右边“豐”，“行礼之器也，从豆，象形”，是向神进贡的祭物。可见，礼是用来“事神”的器物，本意是敬神，后来引申为表示敬意。由于礼的活动都有一定的规矩，于是又有了礼节、仪式的概念。

礼仪，《现代汉语词典》解释为礼节和仪式。这一解释基本上揭示出了礼仪的内涵。现在的礼仪已经发展成为一门学科，有人就称之为“礼仪学”。当然，礼仪不可能仅仅只研究礼节和仪式，因为人是礼仪的主体，所以礼仪除了要研究礼节和仪式外，还要研究礼仪主体的言谈举止、待人接物以及仪表服饰等。

那么我们该如何给礼仪概念下一个定义呢？现有礼仪教材、专著的表述并不完全相同，但从总体上看差别不大。

礼仪“是人们沟通信息、交流情感、增强理解、促进友谊的中介，是广泛地存在于我们生活中的行为规范。”^①

“所谓礼仪，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。”^②

“礼仪是各民族在长期的社会生活和交往中，以约定俗成并共同遵守的程序、方式来表现的律己、敬人的具体行为规范体系。”^③

“礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。”^④

① 陆予圻，郭莉. 秘书礼仪 [M]. 上海：复旦大学出版社，2002：3.

② 胡锐，边一民. 现代礼仪教程 [M]. 杭州：浙江大学出版社，2004：3.

③ 杨丹妮，何浩然，杨眉. 行礼如仪 [M]. 北京：人民教育出版社，2005：1.

④ 金正昆. 社交礼仪教程 [M]. 北京：中国人民大学出版社，2005：2.

当然，我们还可以列举出不同的礼仪定义来。以上定义，或语言不够简练，或过于强调礼仪的作用。我们可以将礼仪概念简洁地表述为：

礼仪是人们在社会交往活动中为表达尊重、善意而约定俗成的行为规范，具体表现为礼貌、礼节、仪式、仪表等。

（一）礼貌

礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的行为。如礼貌用语中的“请”、“你好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。图 1-1 为礼仪小姐“请”的动作。晚辈见到长辈、下级见到上级，晚辈、下级主动打招呼问好，在公共汽车上给老人让座等都是礼貌的行为，而打断别人讲话，用手指指着对方的鼻子，眼睛盯着对方或不停地上下扫描对方的身体都是不礼貌的行为。人与人之间交往，如果语言、动作不礼貌，有时会造成非常严重的后果。



图 1-1 礼仪小姐：“请”



图 1-2 斯大林与娜杰日塔·阿莉鲁耶娃

在庆祝十月革命 15 周年的晚宴上，情绪极好的斯大林当着大家的面，对他的妻子娜杰日塔·阿莉鲁耶娃（图 1-2）喊道：“喂，你也来喝一杯！”这话如果是在家里说，是一句充满人情味的话。可是当着苏联党政高级官员和外国代表的面，这样说就显得不够庄重和得体，甚至可以说太随便了一点。偏偏娜杰日塔·阿莉鲁耶娃是一位个性极强且年轻气盛的女人，她从来就不认为自己是附属物。她听了此话，感到受了羞辱，一时又未想到化解的方法和语言，于是就大喊一声：“我不是你的什么‘喂’！”接着便站起来，在所有宾客的惊愕中走出了会场。

第二天清晨，人们发现时年 30 岁的娜杰日塔·阿莉鲁耶娃已经躺在血泊中，手里捏着“松牌”手枪^①。

应该说，斯大林对其夫人的不礼貌语言是斯大林夫人之死的导火线。

（二）礼节

礼节指人们在社会交往活动中待人接物的各种惯用形式，如握手、鞠躬、拥抱、鼓掌、拜访、回访、鸣礼炮、献哈达（图 1-3）、挥手致意等。足球运动员在比赛结束后交换球衣，其实也是一种礼节。人与人交往，没有一定的礼节就无法表达出尊重、善意和友好之意。美

^① 天舒. 说话“绝”窍[M]. 北京：光明日报出版社，2004：164—165.

国成功学大师拿破仑·希尔曾说过，世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项特质，就是礼节。



图 1-3 献哈达

2005年11月，泰国社会发展与国民安定部部长瓦他纳提出了一项新建议：妻子在每晚睡觉前应向丈夫下跪行礼。瓦他纳话音刚落，立刻招来一片骂声。

泰国古代有这样一种礼节：妻子在临睡前向丈夫行跪拜礼。但现在这个礼节已经没人遵守了。瓦他纳认为，当今社会夫妻纠纷很多，这与夫妻间缺少礼仪密切相关，如果恢复古礼，夫妻间就能更和睦，社会不稳定因素也将随之减少。于是，他郑重地提出了这个建议。

此语一出，泰国舆论大哗。泰国妇女团体发表正式声明，指责瓦他纳的建议“不合时宜、食古不化、意识落后”。时任泰国总理他信也表示，目前泰国社会男女平等，应该提倡夫妻间相互尊重，如果提倡“跪拜古礼”，实在是“迂腐至极”^①。可见，礼节不是一成不变的，礼节需要与时俱进，以适应时代的发展变化。

（三）仪式

仪式，是指在一定场合举行的有专门程序的活动，如洗礼、成人仪式（图 1-4）、升旗仪式、奠基仪式、欢迎仪式、开业典礼、毕业典礼、结婚典礼、葬礼等。



图 1-4 韩国成人仪式

^① 吴若蕾. 泰国部长提议妻子睡前向丈夫下跪 被总理斥迂腐 [DB/OL]. <http://news.sina.com.cn/w/2005-11-22/06067502535s.shtml>.

在欢迎仪式上要走红地毯、奏国歌、鸣礼炮，向国家元首鸣 21 响礼炮，向政府首脑鸣 19 响礼炮，向政府副首脑鸣 17 响礼炮，要检阅三军仪仗队。

当国家元首、政府首脑到外国访问的时候，是最需要别人承认他是国家元首、政府首脑的时刻，也是接待者最愿意显示对他的认可和尊重的时刻。因此，接待方将地毯铺垫到飞机的舷梯边上，以便那些尊贵的客人真正体验到王者的体面与尊严。

最早的仪式应当起源于原始社会的人们对神的祭祀活动。当今大多数仪式已经脱离了与神有关的内容，但不可能完全绝迹。图 1-5 为尼泊尔妇女举行的祭祀活动。

2006 年 6 月 18 日，尼泊尔西部两个村庄的约 50 名妇女日前全身赤裸，一丝不挂地在稻田里耕种。她们希望借此感动“雨神”，为当地带来雨水。这个独特的求雨仪式在加德满都以西约 190 公里的卡皮瓦斯图地区举行。在人们连日的祈祷和盛大的典礼都未能求来降雨后，妇女们只能寄希望于这种古老的传统方式。



图 1-5 尼泊尔妇女的祭祀活动

“这是我们最后的武器了，仪式举行后真的下了少量的雨。”一名妇女对尼泊尔《都会报》说。尽管这种求雨仪式没有确切的宗教依据，许多当地人相信这样的仪式能够取悦“雨神”，求来雨水，缓解旱情。

（四）仪表

仪表，是指人的外表，比如容貌、服饰、姿态、举止等方面。“爱美之心，人皆有之”，如果不注重个人仪表，有时也会带来意想不到的结果。下面这个真实的故事，就与仪表有关。

闹钟响了，我努力地睁开眼睛，天哪，九点多了！都是昨晚那场球赛惹的祸，让我起晚了。

今天有场大型人才交流会，对我来说这可是很重要的一天。根据公布的信息，有几个职位非常适合我，我一定要尽力争取。另外，一家相当不错的公司正等着我去面试呢！

胡乱洗漱了一下，整了整发型，带上材料，就匆匆出发了。

在公交车上，有两个打扮挺时尚的女人，莫名其妙地冲我笑，懒得理她们，赶紧求职才是正经事。

终于到了交流会现场，好不容易找了家不错的单位，就挤到招聘单位前，递交了我的简历，接过简历的又是两个古怪的家伙，他们看完我的简历后，盯着我，嘴角分明还有一

些窃笑。最后，一位负责招聘的小姐还算客气地说：“简历就留在这，你回去等我们通知，好吗？”

另外一家公司是大企业，美商独资的，月薪听说有五六千元。和上一家公司不同的是，这次我得到的是更干脆的拒绝：“对不起，先生，您不适合在我们公司工作。”

“大公司就是大公司，门槛挺高的。”我略感沮丧地嘀咕着。

看来，只有到通知我参加面试的那家公司去碰碰运气了。

接待我的是人力资源部的经理，他打量了我两眼后，就转而吩咐他的助手来“应付”我。助手是个小伙子，我和他有上句没下句地谈着，交谈中得知他居然是我的校友。

这位当年的师兄在例行完公事以后，把我送到门口，并悄悄地告诉我两件事：一是我的面试不合格，这在我的预料之中；二是我的衬衣扣子扣错了，以后找工作时一定要注意。

My God！衬衣扣子居然扣错了一天！我冲到洗手间去照镜子，才发现是衣领的第一个扣子扣到了领结底下的位置。而我就这样衣冠不整地找了一天工作，给那么多人看了笑话，当时我真恨不得钻到地下去。

这名应届大学毕业生，就是因为扣子没有扣好，而丧失了求职面试的机会。可见，一个人的衣着打扮不仅影响个人的形象，也会影响个人的前程。

二、礼仪的特点

（一）规范性

礼仪是人们长期约定俗成的行为规范，是人们在交往过程中应当遵守的行为准则。正因为礼仪具有规范性的特点，我们看得见，学得会，知道如何做是正确的，所以我们就可以进行学习，就可以实际操作。也有人认为实践性、可操作性是礼仪的特点，这和规范性特点只是表述的不同。

（二）普遍性

只要有人类活动的地方，就必然存在着礼仪，就必定要遵循礼仪规范。人在社会中面临五种基本的人际关系，即夫妇关系、父子关系、兄弟姐妹关系、领导与下属关系、朋友关系。此外，还有人与社会其他成员的关系。即使世界上只有两个人，只要发生联系，就肯定要涉及礼仪。我们不是生活在真空中，少不了要与人打交道。陶渊明《桃花源记》中的世外桃源也并非一人，还是生活着一群人。笛福的《鲁滨孙漂流记》中的鲁滨孙漂流在一个荒岛，后来还是有一个奴隶“星期五”供他使唤。全世界都有礼仪概念，英语中的“etiquette”一词，就是“礼节”、“礼仪”、“规矩”、“成规”的意思。这也说明礼仪具有普遍性的特点。

（三）继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化，都是在自己民族原有传统文化的基础上，通过吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的，继承是发展的前提和基础，没有对礼仪的继承，就不可能有礼仪的发展。任何一个国家、民族的礼仪不可能都是在当代

形成的。

子张问：“十世可知乎？”子曰：“殷因于夏礼，所损益，可知也；周因于殷礼，所损益，可知也。其或继周者，虽百世可知也。”（《论语·为政》）意思是，子张问孔子：“十代以后的礼仪制度可以预知吗？”孔子说：“殷朝沿袭夏朝的礼仪制度，废除和增加了哪些，现在可以通过考察知道；周朝继承殷朝的礼仪制度，废除和增加了什么，也可以知道。将来那些继承周朝的，即使百代以后，它的礼仪制度也是可以推知的。”

（四）差异性

不同国家、不同民族的礼仪肯定会有所不同，不可能是千篇一律、没有差别的。就是同一民族的礼仪也会因地域的不同而呈现出一定的差异性。俗话说：十里不同情，百里不同风，千里不同俗。如许多国家都以点头称是，表示同意。但也有的国家，如希腊、尼泊尔、保加利亚，点头的意思正好相反，摇头才是同意；而在印度的一些邦，摇头变成了侧头，动作幅度大时，连整个身子都侧过来。同样是握手，因性别或关系的不同，力度和时间长短也有所区别。越南男人喜欢戴绿帽子，是因为绿帽子象征着帽子主人是爱党爱国的英雄，据说帽子颜色越深，说明帽子主人的地位越高或财富更多。但中国则忌讳绿帽子这个词，更不用说真正戴上绿帽子了。美国曾为参加北京2008年奥运会的选手专门培训了中国礼仪，告诫选手们千万别说“绿帽子”。

（五）时代性

社会是不断向前发展的，不同时代具有各自不同的特点。因此，礼仪必然会打上不同时代的印记。在封建社会，臣子对君主行跪拜礼，而现在上下级官员之间则通行握手礼。跪拜礼体现的是上下尊卑关系，而握手礼体现出的则是平等关系。

“文革”时期有一段时间，人们出门，无论说什么话，只要一开口，就必须说一句毛主席语录，然后再说要办的事。有一天，一对夫妻打架打得不可开交，跑到公社革委会打离婚。

公社干部调解道：“‘要团结，不要分裂’，你们知道不？”

女的高声嚷道：“‘下定决心’，我要离婚！”

男的一听，急了：“‘排除万难’，我坚决不干！”

公社干部火了，冲他们来了句：“‘抓革命，促生产’，家庭小事我不管。”

女的不服气，拉住公社干部道：“‘全心全意’，俺偏偏要离！”

男的听了也拉住公社干部说道：“‘为人民服务’，你不能大人小孩全不顾！”

“你也别吵，她也别嚷，”公社干部冲这夫妻俩说道：“‘为人民服务’没忘，‘坚持原则’咱不能乱盖章，你俩还是回去过你们的好时光。”

上面的对话发生在“文革”期间，语言极具时代性。至于“斑竹”、“沙发”、“马甲”、“菜鸟”、“灌水”、“神马都是浮云”等网络语言就深深地打上了当今时代的印记。网络时代也有网络交往的礼仪。

（六）发展性

社会是不断向前发展进步的，礼仪也同样要与时俱进，不可能有一成不变的礼仪。礼仪在发展变化中体现出时代性。中国古代奉行“男女授受不亲，礼也。”在男女平等的当今社会，我们

要是继续遵守“男女授受不亲”这一行为规范,既不可能,也不现实。

见面语也具有发展性的特点,一位外国朋友就通过中国见面语的变化折射出中国社会的发展。

这位外国朋友指出,多年来中国人见面打招呼习惯说“你好”,但最近几年这一习惯用语开始改变,尤其是在城市,这也从侧面反映了中国社会的变革。

这位外国朋友第一次来中国是在上世纪70年代,那时市民的基本需求还得不到满足,朋友见面打招呼通常是问“吃了没?”80年代改革开放初期,大多数中国人已经置备了“四小件”(手表、自行车、缝纫机、收音机),开始向“四大件”(电视机、冰箱、洗衣机、音响)努力,这时流行的打招呼用语是“看电视了没?”90年代,经济的飞跃在日常用语上也得到了体现,人们说的是“最近在哪里发财?”或者“搬新家了没有?”

今天,在游客人头攒动的故宫,这位外国朋友听到了新的招呼用语,其中一句是“最近去哪儿旅游了?”因为现在中国最流行的消遣是旅游^①。

三、礼仪的原则

(一) 尊重原则

《礼记·曲礼上》有这样一句话:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”“入国而问俗”中的“国”原指都城,后多指国家,到别的国家或地方去,先要了解它的风俗习惯。“入境而问禁”中的“境”指国境、“禁”,指法令或习俗所不欢迎的事项,就是说进入一个国家或地区,先要问清楚那里有什么禁令。“入门而问讳”是指古代去拜访人,先问清他父亲和祖父的名,以便谈话时避讳,后泛指问清楚有没有什么忌讳。郑玄对这句话的解释是:“皆为敬主人也。”

礼仪的本质就是尊重。孟子说:“恭敬之心,礼也。”我们常说,“礼者,自卑而尊人”、“人敬我一尺,我敬人一丈”、“礼尚往来,往而不来非礼也,来而不往亦非礼也”等,都是这个意思。所以说,尊重别人就是尊重自己。我们应当尊重别人,尊重是内容,但尊重这一内容只有通过一定的形式表达出来,才能被别人看得见、感受得到,才能起到礼仪应有的效果,发挥礼仪应有的作用。因此,我们讲礼貌、行礼节、注重仪表、举行仪式,这些形式是必不可少的。

俗话说,“树活一张皮,人活一张脸”。在人际交往中,人要脸、要面子,其实要的就是尊重。一个人只有尊重自己,保持自己的人格和尊严,才能赢得他人的尊重。当然,这种尊重应该是双向的、相互的。

(二) 遵守原则

礼仪是人们在社会交往中形成的行为规范,只有大家共同遵守才能得以继承和发展。人在职位上有高低,在财富上有多少,但人格都是平等的。谁不遵守礼仪或使用错了礼仪,就要受到他人议论甚至公众舆论的批评和指责。比如,晚辈见到长辈没有任何反应,我们肯定要说这个人

^① [西班牙]费尔南多·帕斯拉诺. 见面语变化折射中国社会发展[N]. 参考消息, 2006-05-01.

懂礼貌。同样，学生见到教师，应当主动打招呼问好，以示对教师的尊重，当然，教师也会说你好，或微笑、点头致意。有领导在公开场合行合十礼，就有人指出用错了礼节。

美国国庆日那天上午，成千上万的人涌上街头观看游行队伍。路边冷饮摊车的生意红火，大人孩子几乎人手一瓶可乐或冰淇淋。当游行结束人们散去，地面上却见不到空可乐罐或纸包装，它们被扔进了路边的垃圾箱。而没有找到垃圾箱的人，就一直将空盒捏在手里。如果有人在公共场所公然乱扔废物，就会引起公愤，受到谴责。人们会用奇怪的目光看着你，仿佛你是个天外来客，而且会有人默默地替你拾起。这样，反而使乱扔废物的人感到尴尬。

（三）适度原则

礼仪作为人际交往的规范，应当把握分寸，恰到好处。与人交往应彬彬有礼，落落大方，不卑不亢，而不是低三下四或趾高气扬。初次相识不宜过分热情，而对相识的朋友不宜冷淡。中国人对客人一向比较热情，热情好客是好事，但也应当把握好度，过犹不及。



图 1-6 尼克松挥手致意

1972 年，美国总统尼克松访问中国（图 1-6），周恩来总理确定的接待方针是“不冷不热，不卑不亢，代之以礼，不强加于人”。2 月 21 日，尼克松专机抵达北京，周总理到机场迎接。尼克松走出机舱，周总理并没有鼓掌。尼克松走下舷梯近一半时，周总理才鼓掌欢迎，尼克松也报之以掌声。在随后的机场欢迎仪式上，按惯例是悬挂两国国旗，奏两国国歌并检阅仪仗队。我国接待完全符合礼仪，但与接待其他国家贵宾相比也有区别，那就是没有群众欢迎场面。西方媒体对此的评价是“Correct, not warm”。“correct”是“正确”，用于礼宾是说“符合礼仪”，“not warm”则为“不热”之意。合起来说，我们的接待“合于礼

而不热”。

尼克松访问中国是“破冰之旅”，中美两国关系刚刚解冻，周总理将接待尼克松的度把握得非常恰当。

（四）自律原则

我们应当自觉地用礼仪来约束自己，遵守礼仪规范，树立良好的形象，做一个受人欢迎的人。1994 年亚运会在日本广岛结束的时候，6 万人的会场上竟没有一张废纸。世界上不少国家的报纸都发出惊叹：“可敬可怕的日本民族！”

2006 年，中央文明办公布了精细准则，列举我国民众旅游的七大“不文明行动”：不修边幅、不讲卫生、不懂礼仪、不守秩序、不遵法规、不爱护环境和公共设施、喧哗吵闹。在各项“不文明行动”的条目下，有的细节更令人难堪，例如“赤裸上身招摇过市”、“酒足饭饱后剔牙的动作毫不掩饰”、“咬着牙签东张西望”、“不听导游讲解”、“不谦让老人妇女”、“在不打折的店

很不礼貌地讨价还价”、“在机场办手续和安检，践踏黄线”、“损坏文物”、“自驾游客把车乱靠碾压草坪”、“在餐厅喧哗把其他客人吓跑”等等。

上面提到的这些不文明行为，就涉及了公共场所礼仪。如果大家在公共场所都不遵守礼仪，就会发生争执，甚至会出现不愉快的结局。

例如某日，陈某和另一名妇女程某乘坐同一辆3路公交车，车辆行驶到王家巷附近时，车上空出一个座位，陈某和程某均上前争抢，最终陈某先坐了下来，没有抢到座的程某一气之下坐到了陈某身上，陈某于是推了程某一下。这一推，却推出了麻烦，程某开始指责陈某，陈某也不甘示弱，最终双方发生纠纷。民警随后赶往现场对纠纷进行了调解，公交车司机向民警指认说，在纠纷中，陈某被打了两耳光。虽然最终此事经过调解得以解决，但是陈某整日都因为这起争座事件哭哭啼啼，伤心不已。

（五）平等原则

在人际交往中，我们对与自己交往的对象要做到一视同仁，给予同样的礼遇，不能厚此薄彼，区别对待。（图1-7）礼尚往来体现出的就是平等原则。国家元首来访鸣礼炮21响，这是世界各国普遍遵守的规范。因此，只要接待的是国家元首，不论国家大小、国力强弱，也不论元首年龄大小、人种、肤色、性别、高矮、胖瘦、美丑，我们都要鸣放21响礼炮。

2007年1月25日在巴黎举行的援助黎巴嫩国际大会上，法国总统希拉克依次会见了数十个不同国家的代表。由于前来参加会议的部分代表是女性，希拉克按照法国传统与她们进行了“吻手礼”，“热吻”了美国国务卿赖斯、加拿大国际合作部长乔西·维尔纳女士、奥地利女外长乌苏拉·普拉斯尼克、希腊女外长芭科亚妮四国女官员的玉手。轮到会见英国女外交大臣、现年63岁的玛格丽特·贝克特时，希拉克的热情竟一下子消失了，不知是有意还是无意，面对贝克特主动伸出的右手，希拉克只是冷淡地捏了一下。随后，希拉克动作僵硬地略弯了下腰，算是致意。贝克特也不甘示弱，还给希拉克一个皮笑肉不笑的“生意式表情”。现场记者说：“当时的气氛有些尴尬，谁都以为贝克特也将得到希拉克的吻手礼。但二人最后只是冷冷地握了一下手而已。”

26日，当英国媒体曝光了希拉克的“热吻照”和“握手照”后，立即在英国引发轩然大波。许多人都对女大臣遭到“不公平待遇”感到惊讶。一些人推测，希拉克多半是嫌贝克特年龄太大而不愿与她接吻；一些人甚至认为，希拉克显然是在“借吻发挥”，以此暗示对英国政府的不满。

在国际社会，异性国家元首之间的“热吻”总能引发人们的强烈兴趣。但像希拉克这样因为“漏吻”而引发风波，尚属首次。一名专栏记者戏称：“希拉克应当清楚，在吻的问题上，一视同仁是最明智的做法。”

某市市长公开信箱曾收到的一封来信，说他们一行5人顶着寒风冷雨到某区信访办反映问题，在等待相关部门对话的过程中，区信访办的同志热心地为政府部门同志递来热腾腾的茶水，而他们一直讲到口干了都没人理（图1-7）。

某区信访办干部对干部与群众加以区别对待的做法，很显然违反了礼仪的平等原则。