

现代礼仪学

主 编 黄士平

副主编 蒋春堂 夏巧云

武汉大学出版社

公共关系系列教材编委会

主 编 罗 炽 胡清玉 蔡伯铭
编 委 (以姓氏笔画为序)
 王国富 朱锡城 陈道德 林汉川
 罗 炽 胡清玉 钟胜凯 黄士平
 黄德林 曾德国 董立仁 蒋春堂
 蔡伯铭
执行主编 蒋春堂

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪学/黄士平主编. —2 版. —武汉: 武汉大学出版社,
2002. 9

公共关系自学考试系列教材

ISBN 7-307-03724-6

I. 现… II. 黄… III. 公共关系—礼仪学—现代 IV.
C912.3

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.whu.edu.cn)

印刷: 武汉第二印刷厂

开本: 850×1168 1/32 印张: 13.0625 字数: 324 千字

版次: 1995 年 10 月第 1 版 2002 年 9 月第 2 版

2002 年 9 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN 7-307-03724-6/C·123 定价: 12.80 元

版权所有, 不得翻印; 凡购买我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题者, 请与当地图书销售部门联系调换。

编写说明

公共关系学是一门新兴的综合性的社会科学,在一些经济发达国家公共关系理论已被广泛应用于各个领域,用于指导各类组织的社会实践活动,并以它特有的价值和作用,受到人们的普遍关注。在西方,有人把以电脑为代表的现代科技水平,以旅游业为代表的富裕生活程度,以公共关系为代表的经营管理效能,并列为衡量一个国家经济发达程度的三大标志。

公共关系事业在祖国大陆的兴起至今不过十几年的时间,但它为物质文明和精神文明建设带来的影响,却使人有目共睹。公共关系事业的蓬勃发展,呼唤着人才的培养和理论的繁荣。为适应形势发展的需要,加速高级公共关系人才的培养,经全国高等教育自学考试指导委员会批准,湖北省决定从一九九四年下半年起开考高等教育自学考试公共关系(专科段)专业,由湖北大学主考。

增设新的专业首先应该有适合专业特点、符合培养目标的配套教材。但因公共关系专业教育在我国仍处于起步阶段,目前出版的与公共关系相关的专业课教材,有的一本书包含本专业多门课程的内容;有的书体系不完整,内容不齐备;有的书出版时间较早,内容较陈旧,且难以买到。

为了确保自学考试的质量,确保公共关系专业的培养目标,我们取得湖北省高等教育自学考试委员会的同意,组织我省有关高等院校长期从事公共关系教学与科研、有著述成果的学科带头人成立了编委会和编写组,编写了这套公共关系专业课系列教材。

编委会成员有:武汉大学政治与行政管理学院胡清玉教授、湖北师范学院蔡伯铭教授、湖北大学罗炽教授、武汉大学经济学院曾德国副教授、中南财经大学林汉川副教授、中南政法学院黄土平副

教授、中国地质大学(武汉)黄德林副教授、湖北民族学院钟胜凯副教授、湖北大学国际经济系王国富副教授、朱锡城副教授、董立仁副教授、陈道德副教授、蒋春堂副教授。

公共关系系列教材包括:《公共关系学教程》、《谈判学》、《公共关系实务》、《现代礼仪学》、《公共关系心理学》、《传播学》、《广告学》,共七本。与上述教材配套的辅导教材也将陆续出版。

《现代礼仪学》由中南政法学院经济贸易系黄士平副教授任主编,由湖北大学国际经济系蒋春堂副教授、夏巧云讲师任副主编。全书由黄士平副教授负责策划,由黄士平副教授和蒋春堂副教授统稿和审定。

本书各章撰写分工是:第一、二、三、四、五章:黄士平;第六章:陆才坚;第七章:周学荣;第八章:蔡静;第九章:陆才坚;第十、十一、十二、十三、十四章:蒋春堂;第十五章:蒋春堂、周学荣;第十六、十七、十八章:夏巧云、陆才坚。

本教材理论与实践并重。在阐明礼仪的理论及规律的基础上,重点介绍了一般性的礼仪常识与礼仪规范。

本教材适合高等教育自学考试公共关系专业及普通高校公共关系专业的现代礼仪学课程使用。也可作为非公共关系专业的现代礼仪学教材。

本教材吸收了国内外的先进成果,在编写和出版过程中,得到了湖北省高等教育自学考试委员会、武汉测绘科技大学出版社、湖北大学成人教育学院、湖北大学国际经济系以及其它有关单位领导和同志的支持。在此一并致以衷心的感谢。

恳切希望读者批评指正。

编者

1995年7月

目 录

上编 礼仪的理论与规律

第一章 现代礼仪学的研究对象	(3)
第一节 什么是礼和仪	(3)
第二节 什么是礼仪	(10)
第三节 礼仪学的研究对象	(17)
第二章 礼仪的起源与发展	(22)
第一节 原始社会的礼仪	(22)
第二节 奴隶社会的礼仪	(34)
第三节 封建社会的礼仪	(40)
第四节 资本主义社会的礼仪	(44)
第三章 礼仪的性质	(51)
第一节 礼仪是一种社会规范	(51)
第二节 礼仪的批判继承与推陈出新	(54)
第三节 礼仪的民族性与地方性	(58)
第四节 礼仪的阶级色彩	(63)
第四章 礼仪的构成要素	(70)
第一节 礼仪的主体和对象	(70)
第二节 礼仪的媒体	(75)
第三节 礼仪的环境	(83)

第五章 礼仪的规律	(88)
第一节 礼仪规律的概述	(88)
第二节 约定俗成律	(91)
第三节 等级相称律	(95)
第四节 时空有序律	(100)
第五节 客随主便律	(106)

第六章 社会主义礼仪的基本原则	(111)
第一节 社会主义礼仪的本质特征	(111)
第二节 相互尊重的原则	(114)
第三节 诚信真挚的原则	(117)
第四节 顾全大局的原则	(120)
第五节 不卑不亢的原则	(124)

下编 礼仪的常识与规范

第七章 仪表举止礼仪	(129)
第一节 仪表	(129)
第二节 举止	(141)
第三节 表情	(149)

第八章 言谈礼仪	(155)
第一节 称呼	(155)
第二节 介绍	(169)
第三节 寒暄	(175)
第四节 其它	(181)

第九章 往来礼仪	(191)
-----------------------	-------

第一节	邀请与约会·····	(191)
第二节	拜访与接待·····	(196)
第三节	欢迎与欢送·····	(210)
第十章	通讯礼仪·····	(216)
第一节	书信的一般礼仪·····	(216)
第二节	专用书信礼仪·····	(220)
第三节	柬帖卡片礼仪·····	(224)
第四节	电话通讯礼仪·····	(228)
第五节	英文书信的格式规范·····	(232)
第十一章	集会礼仪·····	(237)
第一节	会议礼仪·····	(237)
第二节	仪式礼仪·····	(244)
第三节	集会及聚会礼仪·····	(257)
第十二章	馈赠礼仪·····	(266)
第一节	馈赠的基本要素·····	(266)
第二节	涉外馈赠礼仪·····	(271)
第三节	亲朋之间的馈赠礼仪·····	(277)
第四节	馈赠的基本礼仪·····	(282)
第十三章	宴会礼仪·····	(291)
第一节	宴会的类型与筹备·····	(291)
第二节	宴会礼仪·····	(299)
第三节	饮酒喝茶的礼仪·····	(312)
第十四章	舞会礼仪·····	(321)

第一节	男性的舞会礼仪·····	(321)
第二节	女性的舞会礼仪·····	(325)
第三节	有特殊身份者的舞会礼仪·····	(328)
第四节	举办舞会的礼仪·····	(333)
第十五章	服务礼仪·····	(341)
第一节	宾馆服务礼仪·····	(341)
第二节	商店服务礼仪·····	(356)

附录 节日、风俗、禁忌

第十六章	节日·····	(365)
第一节	中国节日·····	(365)
第二节	中国少数民族传统节日·····	(371)
第三节	外国传统节日·····	(373)
第十七章	风俗·····	(377)
第一节	中国传统风俗·····	(377)
第二节	中国少数民族风俗·····	(384)
第三节	外国传统风俗·····	(389)
第十八章	禁忌·····	(398)
第一节	中国传统禁忌·····	(398)
第二节	中国少数民族禁忌·····	(401)
第三节	外国传统禁忌·····	(404)

上编 礼仪的理论与规律

第一章 现代礼仪学的研究对象

明确研究对象,是任何一门学科的首要任务。而要明确研究对象,就不能不对有关的概念,尤其是该学科的核心概念和基本概念进行一番认真的考察。我们认为,礼仪学(包括现代礼仪学)的核心概念是礼的概念,其它基本概念还有仪、礼仪以及礼貌、礼节等。在这一章里,我们将首先对这些概念予以界定,然后在此基础上,对现代礼仪学的研究对象进行说明。

第一节 什么是礼和仪

我们通常所说的“礼仪”,作为一个词,是“礼”和“仪”两个词组合起来的合成词。但是,这两个词在我国古代却分别表示两个虽有联系却不尽相同(甚至有明显差异)的两个概念。那么,礼是什么?仪又是什么呢?

首先来看礼这个核心概念。

礼这个概念,有古今意义的区别,又可作广义和狭义的不同理解。

我国古代礼的概念,有三层基本含义。一是典章制度,如国家机构设置及官吏考选、君臣等级、赋税土地制度等;二是礼节仪式,简称礼仪,如古代吉、凶、军、宾、嘉五种礼仪;三是道德规范,如三纲(君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲)五常(仁、义、礼、智、信)。而在具体运用中,又大致有三种情况:(1)三种含义兼有,即最广义的用法;(2)单有其中一种含义,即狭义的法;(3)以其中一种含义为

主,兼有其它含义,即较广义的用法。下面,我们试分析《论语》中的几个例子。

《颜渊》篇记载:“颜渊问仁。子曰:‘克己复礼为仁,一日克己复礼,天下归仁焉。为仁由己,而由人乎哉?’颜渊曰:‘请问其目。’子曰:‘非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。’颜渊曰:‘回虽不敏,请事斯语矣。’”^①这段话中几次出现的“礼”,均是最广义的用法,泛指西周时代的礼。翻译过来就是:颜渊向孔子问怎样做才是仁。孔子说:“克制自己,恢复周礼,这就是仁。一旦这样做了,天下的人就会归顺你的统治了。实行仁德,完全在于自己,怎么会在于别人呢?”颜渊又问:“请问实行仁德的条目。”孔子说:“不合乎周礼的东西不看,不合乎周礼的言论不听,不合乎周礼的话不说,不合乎周礼的事不做。”颜渊说:“我虽然笨,也要照您说的去做。”

《为政》篇记载:“子张问:‘十世可知也?’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。’”^②这段话中的几个“礼”,均是狭义的法,指社会制度或典章制度。全段可译为:子张问孔子:“今后十代的社会制度可以预知吗?”孔子说:“商朝继承夏朝的礼制,减少和增加了些什么是可以知道的;周朝又继承商朝的礼制,减少和增加了些什么也是可以知道的;将来有继承周朝的,也无非是减少和增加些什么,但其基本制度就是传一百代也是可以知道的。”

《阳货》篇记载:“宰我问:‘三年之丧,期已久矣。君子三年不为礼,礼必坏;三年不为乐,乐必崩。旧谷既没,新谷既升,钻燧改火,期可已矣。’子曰:‘食夫稻,衣夫锦,于女安乎?’曰:‘安。’‘女安,则为之!夫君子之居丧,食旨不甘,闻乐不乐,居处不安,故不为也。今女安,则为之!’宰我出,子曰:‘予之不仁也!子生三年,然后免于父

① 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 2502 页。

② 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 2463 页。

母之怀。夫三年之丧，天下之通丧也。予也有三年之爱于其父母乎？”^①这段话中的两个“礼”，也是狭义的法，指礼节或礼仪。全段翻译过来就是：宰我对孔子说：“子女为父母守孝三年，时间太长了。一个有德行的人三年不讲究礼仪，礼仪必然败坏；三年不演奏音乐，音乐必然荒废。旧谷子已吃完，新谷子已上场，取火用的木头也轮换了一遍，守孝一年也就可以了。”孔子说：“父母死了不满三年你便吃开大米饭，穿起绸缎来，你心里安吗？”宰我说：“我心安。”孔子说：“你心安，你就去做吧！一个有德行的人为父母守孝，因为想念父母，吃美味不觉香甜，听音乐不觉快乐，住好房子不觉舒服，所以不那样做。如今你心安，你就去做好了！”宰我出去后，孔子说：“宰予真不仁啊！儿子生下来，要到三岁才能脱离父母的怀抱。为父母守孝三年，是天下通行的丧礼。难道宰予没有从他的父母那里得到三年的爱抚吗？”

《宪问》篇记载：“子路问成人。子曰：‘若臧武仲之知，公绰之不欲，卞庄子之勇，冉求之艺，文之以礼乐，亦可以为成人矣。’”^②这段话中的“礼”，同样是狭义的法，指道德或德行。全段意思是：子路问孔子怎样做才是一个完美的人。孔子说：“如果具有臧武仲的智慧，孟公绰的自我克制力，卞庄子的勇敢，冉求的才艺，又能用道德和音乐来熏陶自己，这样的人也就可以成为一个完美的人了。”

现在许多礼仪论著中经常提到“三礼”，即《十三经》中的《周礼》、《仪礼》、《礼记》三部儒家经典著作，它们虽然都是讲述礼的，但内容和侧重点却各不相同。《周礼》是专谈古代政治制度的书。这一点，从这本书曾名为《周官》或《周官经》就不难看出。因此《周礼》的“礼”，以及这本书里所谈的“礼”，基本上是指典章制度。《仪礼》则是记录战国以前贵族生活中各种礼节仪式的典籍，因此《仪

① 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 2526 页。

② 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 2511 页。

礼》的“礼”，以及这本书中所说的“礼”，一般是指礼节仪式。至于《礼记》，实际上是关于“礼”的论文集，内容庞杂，涉及礼制的内容、礼制产生和变迁的历史等许多方面，因此《礼记》的“礼”，比较接近广义的礼的概念。至于该书中所论述的具体的“礼”，则应视具体内容作具体分析。如《曲礼上》中的“长者问，不辞让而对，非礼也”，这句话中的“礼”，是指礼仪或礼节，也可理解为礼貌；因此全句可以译为：年长者有所问，不推辞谦让便贸然回答，是不礼貌的。

以上所说的，是我国古代礼的概念。那么，现代礼的概念又是怎样的呢？让我们看看《辞海》的解释吧。关于“礼”的意义，《辞海》^① 一共列了六条：

(1) 本谓敬神，引申为表示敬意的通称。如：敬礼；礼貌。《左传·僖公二十六年》：“（重耳）及郑，郑文公亦不礼焉。”

(2) 为表敬意或表隆重而举行的仪式。如：婚礼；丧礼。

(3) 泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。《论语·为政》：“齐之以礼。”朱熹注：“礼，谓制度品节也。”

(4) 礼物。如：送礼；礼单。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样。”

(5) 古书名。

(6) 姓。春秋时卫有大夫礼孔、礼至。

再看《现代汉语词典》^② 对“礼”的释意，一共只有三条：

(1) 社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式：婚礼，丧礼。

(2) 表示尊敬的言语或动作：礼节，敬礼。

(3) 礼物：献礼；千里送鹅毛，礼轻情意重。

对照比较不难发现，《现代汉语词典》对“礼”的释意基本保留

① 上海辞书出版社 1980 年第 1 版，第 1576 页。

② 商务印书馆 1983 年第 2 版，第 692 页。

了《辞海》的(1)、(2)、(4)三个义项,即:表敬意的通称;表敬意的仪式、言语、动作;礼物。保留的三个义项是完全成立的,基本上符合今天“礼”的概念。现在的问题是,《辞海》的第三个义项——“泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范”该不该删除?或者说得更准确些,对该义项应该如何处理?当然,如果说今天“礼”的概念还泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范,那无疑是不行的;可是,如果说今天“礼”的概念还包含着现代的社会规范和道德规范的意义,行不行呢?答案应该是肯定的。因为如果不承认今天“礼”的概念包含着社会规范和道德规范的含义,而仅仅局限于从“表敬意”的角度来解释今天“礼”的概念,那么就无法完全反映今天“礼”的实际;因而要想对我们今天“礼仪”的概念作出合乎当代社会礼仪实践的科学界定,也是非常困难的。

无可否认,今天大量的礼仪活动或行为是表敬意的,如礼貌用语、鞠躬敬礼、微笑服务等等,但是也有许多礼仪则无法或很难归结为表敬意。例如有些餐饮礼仪和食俗,像西餐餐具的某些摆法或用法,就很难说是表示敬意;又如有些庆典仪式,像某些开工典礼、签约仪式,虽然其中也许包含着表敬意的某种成分,但从整体来看,则未必尽然;再如尊老爱幼的礼仪行为,在公共汽车上给老人让座可以说是表敬意,但给小孩让座,乃至给病人、孕妇让座,恐怕用表敬意就解释不通了。其实,这些礼仪活动和行为中所体现的“礼”,都应该归结为某种社会规范和道德规范;这些礼仪活动和行为,实际上是遵守和维护某种社会规范和道德规范的活动和行为。

也许有人会说,遵守和维护某种社会规范和道德规范,前提就是对这些社会规范和道德规范的尊重,这种尊重,不就是表敬意吗?这种说法,貌似有理,其实是很牵强附会的。

从根本上说,这里的关键问题在于:作为“礼”的概念(包括今天“礼”的概念),是归结为表敬意,还是归结为遵守和维护社会规

范和道德规范呢?前者外延较窄,不足以包容后一种情况;相反,后者外延较宽,足以将前一种意义概括进来。鉴于此,我们把“礼”这个概念的内涵归结为后者,应该是理所当然的选择。正是从这个意义上,我们认为周文柏先生主编的《中国礼仪大辞典》关于“礼”的定义是可取的:

“礼指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。”^①

这个定义不但对礼的古今意义作了较好的概括,因而具有普遍适用性;而且它对于礼的产生、实质及其具体表现形式也作了高度的概括,因而又有助于对礼和礼仪的深入探讨。不过,我们对“社会等级秩序”中的“社会等级”或“等级”,还是有必要作一点说明或解释。

“社会等级”或“等级”,通常是指奴隶制国家和封建制国家中一定的社会集团,这些集团的成员依据国家的成文法或不成文法规定而享有某种权利。如我国封建社会的官位等级和爵位等级。又如法国封建时代有三个等级:(1)僧侣;(2)贵族;(3)农民、商人和手工业者。

等级和阶级既有联系又有区别。阶级表现为等级,比如奴隶社会的奴隶主阶级和奴隶阶级,可以说是两个不同的等级;但等级不一定表现为阶级,如我国封建社会不同的官品等级并不是不同的阶级。

其实严格地说,不但奴隶制度和封建制度下存在着等级,就是原始公有制度、资本主义制度乃至社会主义制度下,又何尝不存在等级呢?只是这种等级不同于奴隶制度和封建制度下的在社会地位上和法律地位上不平等的那种等级,而是相反,表现为一种在社

① 周文柏:《中国礼仪大辞典》,中国人民大学出版社1992年第1版,第1页。

会地位上和法律地位上平等的等级。如职务等级、军衔等级、荣誉等级。而且还应该看到,有些等级广泛存在于各种制度的社会中,如年龄等级、辈分等级等。

从以上分析中不难看出,“社会等级”或“等级”可以从狭义上去理解它,特指奴隶制度和封建制度下在社会地位上和法律地位上不平等的等级;也可以从广义上去理解它,泛指一切社会形态下在社会地位上和法律地位上平等或不平等的社会集团。那么上述“礼”的定义中“社会等级”应该怎样理解呢?

如果作狭义的理解,那么这个关于礼的定义的普遍适用性就要大打折扣了。因为这样一来,这个定义最多只是对奴隶制度和封建制度的社会有效,就不一定适用于其它制度下的社会了。

我们认为,《中国礼仪大辞典》中的“礼”的定义,是一个具有普遍适用性的定义。因此,定义中的“等级”、“社会等级”乃至“社会等级秩序”必须作广义的理解。这样,如果要给某个社会形态下的礼下一个定义,就只须将“社会等级”或“社会等级秩序”理解为该社会形态下的社会等级或社会等级秩序就行了。比如社会主义社会的“礼”,就是指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会主义社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。

以上,就是我们对于礼这个概念的理解。至于“礼”作为一个词,它完全可以既表达我们所理解的这样一个礼的概念,同时又可以具有上面所提到的《辞海》和《现代汉语词典》共同认可的那三个义项。这一点,应该是没有问题的。

下面附带说一下“仪”的概念。

比较而言,仪的概念要单纯一些。其与礼仪有关的含义主要有五个方面:

(1)法度、准则。如《墨子·天志》:“置此以为法,立此以为仪,将以量度天下之王公大人、卿大夫之仁与不仁,譬之犹分黑白也。”

(2)典范、表率。如《荀子·正论》：“上者，下之仪也。”又如今天所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”，其中的“仪”就包含有典范、表率的意思。

(3)形式、仪式。如《荀子·正论》：“诸夏之国，同服同仪。”又如今天的“司仪”，即指掌管、主持仪式的人。

(4)容貌、风度。如《诗·大雅·烝民》：“令仪令色，小心翼翼。”又如：仪表堂堂。

(5)礼物。如：谢仪、贺仪、奠仪等。

概念“仪”这五个方面的意义，应该说与“礼仪”都有关联，只是密切程度和使用频率有所不同罢了。但是如果归结到下面即将讨论的礼仪这个概念，那么我们必须承认，当“仪”与“礼”组合在一起构成一个合成词“礼仪”时，就是取的“形式、仪式”这个义项。同“礼”一样，这样一种观点也不妨碍我们在某些特定情况下按其它义项来理解“仪”甚至“礼仪”。

例如在上述“仪”的第二个义项“典范、表率”的解释中，举了“礼仪先生”和“礼仪小姐”的例子，说明“礼仪先生”和“礼仪小姐”应该理解为作为礼的典范和表率的先生和小姐，而且这样一种理解，显然是比较准确和符合实际的。

第二节 什么是礼仪

如果说，礼是礼仪学这门学科的核心概念，那么礼仪就是这门学科最重要的基本概念。礼的概念固然重要，是理解和把握礼仪概念的前提、基础和必要条件；但礼仪学毕竟不是专门或主要研究礼的，礼仪学的主要内容是研究礼仪。礼仪的概念在礼仪学中不能不占据十分重要的地位。

“礼仪”一词，早在《诗经》和《礼记》中就已经出现了。

“礼仪卒度，笑语卒获。”（《诗经·小雅·楚茨》）《礼记·孔子

闲居》中引用了这两句诗,孔颖达解释为:“古之祭祀礼仪尽合乎法度,笑语尽得其节制。”^①

“优优大哉,礼仪三百,威仪三千,待其人然后行。”(《礼记·中庸》)王宁主编的《评析本白话三礼》翻译为:多么充分详尽啊,礼的大纲三百条,细则三千条,但要等圣人出来才能实行。^②

如果我们承认孔颖达和王宁的理解是正确的,那么不难看出,“礼仪”一词在《诗经》和《礼记》中的两次出现,意义并不完全一样。

“礼仪”一词的含义不仅在古代不完全一样,而且在现代,解释也不尽相同,至于在实际运用中,则更是千差万别了。

下面,列举现代关于“礼仪”的一部分解释。

(1)行礼之仪式。^③

(2)礼节和仪式。^④

(3)礼节和仪式、风俗或传统的变种,历史地形成的和专门规定的一种行为规范。^⑤

(4)礼在社会生活之程式化或名物化体现,主要指各种符合礼的精神、要求、规范的交往方式、行为方式、社会活动、典礼程序,以及与之相适应的器物、标志、服饰、象征等。^⑥

(5)包括礼节和仪式,是社会、道德、风俗、宗教等方面人们行为的规范,是文明道德修养程度如何的一种外在表现形式。^⑦

(6)人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。^⑧

① 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1621页。

② 北京广播学院出版社1992年12月第1版,第600页。

③ 《辞源》,商务印书馆1980年修订本第1版,第2289页。

④ 《现代汉语辞典》,商务印书馆1983年第2版,第693页。

⑤ 《公共关系辞典》,中国国际广播出版社1989年第1版,第240页。

⑥ 《中国礼仪大辞典》,中国人民大学出版社1992年第1版,第17页。

⑦ 郑惠祥:《现代实用礼仪》,吉林科学技术出版社1993年第1版,第1页。

⑧ 邢颖:《社交与礼仪》,民族出版社1993年第1版,第3页。

(7)人们在共同生活和长期交往中不知不觉约定俗成了那样那样的规定,以协调相互的行为举止,恰如给无数零件组成的社会这部大机器注进润滑剂,使复杂的人际关系少一点磨擦。^①

(8)“礼”的表现方式,“礼”的具体化结果。^②

(9)交往的规范。是人们在共同生活和长期交往中,不知不觉地约定俗成了的社会规范,它指导和协调个人或团体在社会交往过程中实践有利于处理相互关系的言行举止。^③

(10)向宾客表示尊重和敬意的方式。^④

以上解释,从内涵、外延两方面对礼仪的概念进行了说明。在内涵方面,指出礼仪是社会活动和人际交往的规范、准则、方式、形式或程序,是在社会交往过程中约定俗成的结果,具有指导和协调人际关系的作用;其中(4)、(8)两个解释还特别指出礼仪是礼的表现方式和具体体现。在外延方面,指出礼仪包括礼节、礼貌、仪表、仪式、器物、服饰、标志、象征等。综合起来,即可构成一个较为完整的礼仪的概念。

显然,礼仪概念的这个说明,是以“礼”的概念为前提条件的。什么是礼的要求,什么是礼的精神,只有将礼的这些内容搞清楚,才有可能对礼仪的概念作出科学的理解和准确的把握。

可以认为,以上归纳的礼仪概念,具有普遍适用的意义,不但适用于今天,而且也完全适用于古代(如“礼仪卒度”中的“礼仪”)。同样,这里也不排斥“礼仪”一词的特殊意义的用法(如“礼仪三百”中的“礼仪”)。当然,从礼仪学这门学科来看,从礼仪的实际运用来看,肯定应该从普遍适用的意义上来理解礼仪的概念。

不过,有一点是必须说明的。那就是在上面归纳礼仪概念的时

① 《青年礼仪手册》,群众出版社 1992 年第 1 版,第 2 页。

② 余和祥:《皇室礼仪》,华中理工大学出版社 1994 年第 1 版,第 1 页。

③ 张敏杰:《当代国际礼仪指南》,长春出版社 1994 年第 1 版,第 8 页。

④ 展舒:《礼仪与服务》,1994 年 10 月 22 日《光明日报》。

候,我们没有受引述的第 10 条解释的限制,也就是说,没有将礼仪仅仅理解为“向宾客表示尊重和敬意的的方式”。应该说,我们在这个问题上的意见是前后一致的。既然前面已经阐明,礼的概念不能局限于表示尊重和敬意,那么顺理成章,礼仪的概念也不能受同样的限制。

而且,我们关于礼仪概念的这种理解,与英语中的礼仪概念是基本一致的。

英语表示礼仪的单词“ETIQUETTE”来源于法语。而在法语中,“ETIQUETTE”原意是法庭上的通行证。古代的法国法庭,为了显示司法活动的威严和保证司法活动正常有序地进行,不但制定了许多法庭的规定,而且将这些规定印在或写在一张长方形的通行证上,发给进入法庭的每一个人,使其入庭后有所遵循。这个通行证就叫做“ETIQUETTE”。进入英语后,这个词的意义有所扩大,不单指法庭上的通行证,而是泛指人际交往的通行证。因为在社会生活的各个方面,人们都必须遵守一定的规矩和准则。所以,《新英汉辞典》在解释“ETIQUETTE”时便给出两个义项:①礼节,礼仪;②[总称](同业间的)规矩、成规、格式。^①

总之,礼仪的概念是以礼的概念为前提条件的。正是基于这一点,我们认为礼的概念是礼仪学的核心概念。下面,不妨将这两个概念集中起来,以使我们有一个更清晰的认识。

礼指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。而礼仪则是在社会生活中约定俗成的,符合礼的要求,维护礼的精神,指导、协调人际关系的行为方式和活动形式的总和。礼仪的具体体现和表现形式有:礼节、礼貌、仪表、仪式、器物、服饰、标志、象征等。

① 上海译文出版社 1978 年第 1 版,第 411 页。

上面,我们已经对“礼”、“仪”和“礼仪”这三个概念作了介绍。而且非常清楚,它们之间既有联系,又有区别,是三个各自独立的概念。不但“礼”和“仪”不是一回事,而且“礼”和“礼仪”、“仪”和“礼仪”之间也存在着明显的差异。特别是礼的概念,既有古今义的不同,又有广义狭义的差别,在运用中是最容易出问题的。下面分析几个例子。

先看一个古代的事例。

《左传·昭公五年》载:“公如晋,自郊劳至于赠贿,无失礼。晋侯谓女叔齐曰:‘鲁侯不亦善于礼乎!’对曰:‘鲁侯焉知礼?’公曰:‘何为自郊劳至于赠贿,礼无违者,何故不知?’对曰:‘是仪也,不可谓礼。礼所以守其国,行其政令,无失其民者也。’”^①这段话的意思是:鲁昭公到晋国去,自始至终毫无失礼之处。晋平公对女叔齐说:“鲁昭公真是懂得礼仪啊!”女叔齐问:“鲁昭公哪里懂得礼仪呢?”晋平公说:“他来晋国,自始至终,没有一个地方是违犯礼仪的,为什么说他不懂礼仪呢?”女叔齐回答说:“这只是仪式,不能叫作礼仪。所谓礼仪,是用以维护国家利益,推行政策法令,使百姓休养生息的。”原文后面女叔齐还有一段较长的话,大意是说:鲁昭公置国家利益于不顾,政令不通,使百姓养活不了自己;在这样的情况下,鲁昭公却专注于一些琐屑的仪式,说他懂得礼仪,不是差得太远了吗?

在这个事例中,晋平公看到鲁昭公自始至终恪守仪式,就说他懂得礼仪,这是将仪式(仪)与礼仪搞混淆了。礼仪固然是一种仪式(仪),但并非所有的仪式(仪)都能被称作礼仪的。只有那些遵守、维护和体现着礼的精神的仪式(仪)才能叫作礼仪;用女叔齐的话来说,就是只有“守其国,行其政令,无失其民”的行为及其方式才是礼仪的体现。鲁昭公既然做不到“守其国,行其政令,无失其民”,

^① 《十三经注疏》,中华书局,1980年第1版,第2041页。

那么他所恪守的那些仪式当然就不是礼仪,而只是某种空洞仪式的表演罢了。

这是混淆“仪”和“礼仪”的例子。(当然,从女叔齐的角度来说,他对“仪”和“礼仪”则是区分得非常清楚的。)下面再看一个现代的例子。一篇谈礼仪教育的文章有这样一段话:

“礼仪,是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠,是中国古代文化的精髓。古训曰:‘不学礼,无以立’……可见礼仪决不是什么‘区区小事’。”^①

这段话,显然是混淆了“礼”和“礼仪”这两个概念。首先,作为“中国古代文化的精髓”的,是礼,而不是礼仪。其次,所引古训,见诸《论语·季氏》。有一次孔子问孔鲤:“学过礼吗?”孔鲤回答:“没有。”于是孔子说:“不学礼,无以立。”孔鲤听了这话,回去就学礼了。“不学礼,无以立。”这句话中的“礼”,几乎所有的《论语》注解都训为“周礼”,而不释为“礼仪”,这是符合原文意义的。虽然礼仪可以说也是周礼的内容,但它仅仅只是其中的一部分。如果将这里的“礼”译为“礼仪”,显然是狭隘的理解。既然如此,将这句话作为礼仪重要性的佐证,当然就缺乏力量了。

可以理解的是,当人们从礼仪虚无主义的荒漠之中走出之后,总是希望能为礼仪的振兴提供更多更充分的理由。但是也要警惕由一个极端走向另一个极端,而导致礼仪万能的错误。这决非杞人忧天。为了证明礼仪的重要而引经据典是无可非议的,而且只要引据正确,则完全是应该的。但是正如我们已经分析过的,因为我国古代礼的概念有三层不完全相同的意义,而且在具体语境中又有广义和狭义的差别,所以应该准确把握,恰当引用。可是现在已经出现了这种现象:有的人一看见有“礼”字的语录就拿来引用,而不考虑这个“礼”到底是表示“礼”的概念还是表示“礼仪”的概念,通

① 李乐琳:《礼仪教育的思索》,1994年11月3日《光明日报》。

通把它作为礼仪的“古训”。类似上述例子的情形还有不少,应该引起足够的重视。

总之,明确本学科的研究对象,有赖于本学科的准确定位;而本学科的准确定位,又是以“礼”、“仪”和“礼仪”这三个概念的科学界定为先决条件的。正是出于这种考虑,我们才不惜花费了一定的篇幅,对这三个概念作了较为详细的说明和较为细致的区分;也是出于同样的考虑,下面再附带讨论一下“礼貌”和“礼节”这两个概念。

礼貌,特别是礼节,是经常与礼仪发生混淆的概念。不能不加以分辨。

根据《现代汉语辞典》的解释,礼貌是指言语动作(还应包括表情——引者注)谦虚恭敬的表现,如有礼貌、讲礼貌;礼节是指表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式,如鞠躬、握手、献花圈、鸣礼炮等。

正如前面已经指出的,礼貌、礼节都是礼仪的具体体现和表现形式。礼仪与礼貌、礼节之间,是逻辑上类与分子、属概念与种概念的关系。如果把礼仪看作一个系统,那么礼貌和礼节则是这个系统下面的两个子系统。类与分子、属与种、系统与子系统,从逻辑上讲,表述的时候可以用前者指代后者;但是,反过来用后者指代前者却不行。因为这样一来,很可能出现毛病。

例如日本人寺西千代子所著的《国际礼仪手册》中译本有这样一段话:

“过去,人们常把国家间的官方礼貌往来事务(如席位安排问题)叫作礼仪,把个人间礼貌往来的举动叫作礼节。最近,‘礼仪’、‘礼节’二词趋于同义化,区别甚微。如‘那个人在礼仪(礼节)上过于讲究’。”^①

^① [日]寺西千代子:《国际礼仪手册》,吉林文史出版社1988年第1版,第1页。

由于手中没有原著可以查对,因此很难判定是原文本意如此还是翻译走了样;但可以肯定的是,这段话的观点至少在当前的中国是有待商榷的。就拿最后那个例句来看,根据前面关于礼仪、礼节的解释,这句话中的“礼仪”并不是在所有情况下都能换成“礼节”的。如果那个人是在衣着上过于讲究,恐怕就不能说“那个人在礼节上过于讲究”了。

第三节 礼仪学的研究对象

礼仪学的研究对象或研究内容包括理论探讨和实际应用两个方面。

礼仪作为一种文化现象,是伴随着人类一起产生并发展起来的。人类生活的方方面面,可以说无处不存在礼仪。对于这样一种源远流长、渗透到人类生活的方方面面的文化现象作理论上的探讨是非常必要的。在这方面,我们的古人曾经做过许多工作。《三礼》(即《周礼》、《仪礼》和《礼记》)中的大量篇章,都是这方面的内容。中国历代思想家,几乎都涉足了礼仪的理论探讨。可以说,我国有对礼仪从理论上进行深入探讨和研究的优良传统,并且拥有这方面的大量成果和遗产。然而到了现代,这方面的研究工作相对来说减弱了、淡化了,有的时候甚至完全消失了;礼仪的理论探讨工作在我国现代未能引起足够的重视,未能占据它应该占有的重要位置。这种情况,在近年出版的礼仪著作中表现得尤为明显——许多礼仪著作完全回避了礼仪的理论问题,充其量只能作为礼仪的操作手册来使用。其中,有些著作虽然对礼仪的理论问题有所涉猎,也往往是一鳞半爪,少得可怜;厚厚一本礼仪书,理论表述的篇幅只有几页甚至一页的文字,因此即使谈到了也言之不详,不得要领。而且,由于理论内容的匮乏,著作者不能从理论上进行把握和指导,于是礼仪的应用手册或大全便越写越具体,越写越繁琐,使

有的读者对礼仪著作乃至对礼仪学产生了望而生厌、望而生畏、望而却步的厌烦和反感情绪。

礼仪学的理论天地,其实是非常广阔的。本教材打算从以下六个方面对礼仪的理论问题作初步的切入。

(1)礼仪学研究对象的探讨。即本章所要解决的问题。其关键内容则是几个有关概念的分析和界定,即本章前两节所谈内容。

(2)礼仪历史的简单回顾。主要探讨礼仪是怎样起源又是怎样发展的。这一部分,将在传统社会制度历史区划的基础上对礼仪的历史类型作实质性的探讨和分野,并且对礼仪发展中的批判继承关系展开论述。

(3)礼仪性质的讨论。应该承认,这一方面的内容是相当敏感的,因为和政治的关系太密切,太直接了。诸如礼仪有没有阶级性,属不属于上层建筑?为什么有的时候,把礼仪抬到至高无上的位置,而有的时候,又将其扫地出门,甚至打入十八层地狱?还有礼仪决定论、礼仪无用论、礼仪虚无主义等等问题,都是需要作出明确回答的。不如此,礼仪就不能真正得到复苏,勉强复苏了也很可能长久不了。今天,我们面临着在新时期条件下建立社会主义新型礼仪的艰巨任务,更应该首先把礼仪的性质搞清楚。因为只有这样,才能破除人们在这些问题上的许多错误认识和糊涂观念,解除人们对礼仪的疑虑和畏惧心理,从而为礼仪在今天的长足发展扫除可能存在的思想上的障碍。

(4)礼仪构成要素的分析。把研究对象分解为几个部分展开具体的研究,是近代科学的一个非常显著的特征,也是近代科学取得许多丰硕成果和巨大进步所证明了的一个可行的办法和途径,许多学科的理论著作也都广泛采用了这样的方法。本教材将礼仪的构成要素分解为主体、对象、媒介和环境四个方面,对这四个要素分别进行阐述,并进而对四个要素作宏观的整体的综合扫描。如果缺乏对构成要素的具体研究,则难免失于大而化之甚至空洞无物;

反之,如果不能从整体上对研究对象作综合把握,又很可能陷入支离破碎之中。我们在对礼仪构成要素进行分析时,必须防止这样两极分化的片面性。

(5)礼仪规律的探讨。礼仪规律的研究,应该是礼仪理论建设的重点工程。一是因为在礼仪的理论大厦中,不可能没有礼仪规律的内容;二是因为在礼仪的实际操作中,光有具体的规定、规范是不够的,还必须有这方面的规律可以依循。很多时候,有了规律,就可以举一反三,以不变应万变。然而在现在的礼仪著作中,礼仪规律的探讨几乎还是一个空白。因而不得不首先申明,本教材在这方面的探讨实属初步工作。

(6)社会主义礼仪基本原则的考虑。这一部分内容不但应该具有较强的理论意义,而且必须具有礼仪操作的指导价值。在建设社会主义新型礼仪的时候,如果没有基本原则起定向作用,那么建设社会主义礼仪就会成为一句空话,或者走向歧途。为此,我们将社会主义礼仪的基本原则归纳为四个方面,而且这四条原则又都是与社会主义礼仪的本质特征密切相连的。

总之,礼仪学理论关于上述六个方面的内容,只是我们所思考的礼仪学理论框架的一个雏形。虽然我们力图不要遗漏了对礼仪学而言最具重要性的理论内容,但事与愿违的情况还是有可能出现的。即便没有出现这样的情况,这个框架也是需要继续调整和强化的,因为它毕竟只是一个雏形。

礼仪学关于礼仪实际应用的内容是极其广泛的。这一点,只要稍稍浏览一下应用礼仪或礼仪大全之类的书籍就会留下非常深刻的印象。本教材基于以下三点考虑不得不在这一部分的内容上有所限制:

(1)本教材不是礼仪集萃或礼仪大全,整体篇幅有限制,不可能面面俱到,兼收并蓄。

(2)本教材既然要摆脱礼仪应用手册的模式,强化礼仪学的理

论色彩,就不能不在本来有限的篇幅内给礼仪理论研究的内容留下足够的空间。

(3)本教材不是一般的礼仪学教材,而是公关专业的礼仪教材,因而在礼仪应用的具体内容上就不能不根据公关专业的需要进行选择。那些与公关专业关系不是十分密切的应用礼仪,尽管其自身很有价值,但在本教材中就不能不受到一些限制了。

尽管如此,作为一门学科的实际应用部分,还是必须努力做到与理论研究部分在形式和内容上的对称与接轨,理论与应用呈现出“两张皮”的现象必须避免。因此,在作上述考虑的同时,还必须考虑应用部分内容的普遍适用性,努力做到礼仪应用内容中共性与个性的高度统一,同时力争达到这样的目标:应用部分和理论部分相映成趣、相得益彰,初步建构一个比较完整的礼仪学的体系。

礼仪学的实际应用,不但领域非常广阔,而且内容十分丰富。就领域而言,可以说社会生活的每一个方面,都存在着大量的礼仪现象;就内容而言,礼仪的历史与人类自身的历史一样久远,历史的积淀再加上现实的不断开拓,使得礼仪已经形成一个巨大的人类文明的宝库。而对具有如此广度和深度的礼仪文化,要想将其实际应用完全穷尽地列举出来,事实上是很困难的;至于将其方方面面全部予以掌握,对于一个人来说,恐怕是穷其毕生精力也难以办到的。

因此,对于礼仪学的实际应用内容,我们便不得不进行筛选。我们筛选的原则主要是两条:一是在内容上,必须符合社会主义礼仪的基本原则的要求,对于那些直接违背社会主义礼仪基本原则要求的内容,一律予以剔除;二是在频度上,选择那些使用频率较高,应用较广泛的一般性的礼仪常识与礼仪规范。有些内容在特定的领域或部门可能是非常重要的,但在整个社会生活中却不一定具有普遍意义,因此在本教材的体系中无法将其保留下来,比如军营礼仪就属于这种情况。

经过认真反复地选择,本教材体系的应用部分,主要是介绍一般性的礼仪常识和礼仪规范,包括仪表举止礼仪、言谈礼仪、往来礼仪、通讯礼仪、集会礼仪、馈赠礼仪、宴会礼仪、舞会礼仪、服务礼仪、消费礼仪等十个方面。此外,传统习俗和节日中与礼仪联系比较密切的一些内容,则另设专章单独加以介绍。

这里必须说明的是,本教材关于礼仪的理论及规律,是从大量的礼仪实践中总结概括出来的。一方面,这些理论和规律必须接受礼仪实践的检验;另一方面,一旦这些理论和规律在实践中得到验证,就应该发挥其对礼仪实践的指导作用。本教材所介绍的礼仪常识、礼仪规范和一部分风俗、节日的知识,具有直接现实性和具体可操作性的品格。它们既是礼仪理论和规律赖以形成的基础,同时又是对礼仪理论及规律的实践运用和验证。虽然在构建礼仪学框架体系的时候,我们必须将它们暂时分开,以便进行介绍和阐述,但在实际礼仪的运作过程中,它们是不应该分开的。无论是在学习还是在运用过程中,我们都要自觉地将礼仪理论与礼仪实践结合起来。

综上所述,礼仪学是研究礼仪的性质、构成、规律和基本原则以及一般性的礼仪常识和礼仪规范的一门科学。礼仪学的研究和运用,只有贯彻理论结合实际的原则,才能取得理想的效应和丰硕的成果。所以礼仪学的理论研究和实际应用两个方面,都是有重要意义的;如果能将它们有机地结合起来,那么礼仪学的价值就一定会更大。

第二章 礼仪的起源与发展

礼仪作为人类社会的行为规范,是与人类社会同时产生、同步发展的。人类社会发展的每一个阶段,都形成了或正在形成相应的礼仪规范。这就是:原始社会的礼仪、奴隶社会的礼仪、封建社会的礼仪、资本主义社会的礼仪和社会主义社会的礼仪。本章首先全面回顾礼仪从原始社会起源一直到资本主义社会的发展历史,至于社会主义社会的礼仪,则在后面有关章节专门予以论述。

第一节 原始社会的礼仪

礼仪的历史与人类社会的历史一样久远。人类社会一经形成,就必然会伴随产生对社会成员的行为加以规范的要求,因为只有如此,人类社会才能够得以维持和延续,才不致于分崩离析和走向瓦解。因此,将礼仪这种行为规范的起点定在人类社会的最初岁月,虽然在事实上很难找到相应的物证,但从理论上说则是完全合乎逻辑的。

关于礼以及礼仪的起源,古代有所谓圣人制作的理论。如我国古代荀子说:“古者圣王以人之性恶,以为偏险而不正,悖乱而不治,是以为之起制义,制法度,以矫饰人之情性而正之,以扰化人之情性而导之也,使皆出于治,合于道也。”^① 我们认为,荀子的说法及其它类似的说法,至少存在两个问题。一是对礼及礼仪的内容作了片面化的理解与解释,认为礼及礼仪只是所谓“圣王”出现以后

^① 《荀子新注》,中华书局 1979 年第 1 版,第 390 页。

的产物。荀子所说的“圣王”，即同篇中提到的尧、舜、禹、汤，也即一般对“圣王”的理解。那么在这些圣人以前，是不是不存在礼及礼仪呢？当然，像孔子在《论语·为政》篇所提到的夏礼、殷礼、周礼，在这之前是不会有，但这并不意味着没有其它的礼及礼仪。有夏以来，不过四千多年的历史，而在这以前的人类原始社会，还有至少近百万年，用四千多年以来其中一段历史来概括上百万年的历史，无疑是片面的。二是对礼及礼仪的形成过程作了简单化的说明与阐释。礼和礼仪的形成，必然是一个从无到有，由初级到高级，由零碎到整体的渐进过程，决不可能在哪一个“圣人”手里一下子变出来，即使有这样的“圣人”，他们最多也不过是做了一些归纳、综合、集中、整理的工作。

马克思主义认为，人们的意识，决定于人们的生活条件、人们的社会关系和人们的社会存在。原始社会的礼仪，必然是原始社会人们的生活条件、社会关系和社会存在的产物和反映。礼仪，决不是个别人创造的结果，只能起源于原始社会中人与人之间的交往。

据历史研究的最新估计，人类在原始社会形态下的历史至少有一百万年。可是对如此漫长的历史，特别是它的前期和中期，我们后人却知之甚少，拿不出有关的历史遗存予以确证。在回顾原始礼仪的时候，我们同样面临这一道难题。因此，这里所依据的，只是其晚期的一些并非十分可靠的属于传说性质的史料。好在原始社会形态虽然历史非常久远，但其解体时间并不平衡：在古代埃及与美索不达米亚的解体时间约在公元前三千年左右，在中国则约在公元前二千年左右的夏代，在古希腊、罗马则更晚些；直到近现代，有些地区的部落仍处在原始社会状态。这些近现代仍然处于原始社会状态的地区，为我们认识和理解整个人类社会在原始社会状态下的历史提供了最宝贵的机会和可资利用的大量材料。研究原始社会的礼仪，当然也可以而且必须利用这些宝贵的机会和材料。

1915年，波兰籍人类学家马林诺夫斯基到太平洋西部的特罗

布里恩群岛上进行野外考察,由于第一次世界大战的影响,他原计划一年的考察时间延长到了三年,这使他有充裕的时间对岛上的原始民族“每天 24 小时是如何地生活”进行深入的实地考察。他发现在该群岛居民中,对孩子具有权威地位的是舅舅。孩子在年纪还很小时就知道自己属于母亲的亲属群,母亲的亲属群是他生活的寄托,同时他必须对该群体的主脑——舅舅表示尊敬与服从。舅舅代表着家族的纪律、权威及执行权力的原则;而父亲,则只是孩子寻求爱的保护的对象与温和的同伴而已。此外,母亲的姊妹也处于非常重要的位置。她们经常协助孩子的母亲,并在孩子母亲生病或死亡时取代她。孩子与他母亲的姊妹,经验一种与他母亲所特有的亲昵关系;缘于此,姨母在孩子心中形成类似于他对母亲依附的情感的重心。因而孩子对母亲与母亲的姊妹都是以同一个亲属称谓进行称呼。^①而这一切存在的原因不是别的,就在于特罗布里恩群岛当时还处于原始社会的母权制阶段。母系社会,正是上述人际关系及其有关礼仪规范的渊源。

马林诺夫斯基事后还回忆说:“一次又一次地,我也违背礼仪,但与我非常熟悉的当地人很快就加以指出。我不得不去学习如何行为,而且在一定程度上,我感觉得到当地人的生活习惯的好坏。”^②不难看出,特罗布里恩群岛上的原始民族不但有了他们的礼仪,而且形成了较为稳定的礼仪规范。

下面,再看美国著名人类学家摩尔根在其不朽著作《古代社会》中所描述的一个例子。这是北美印第安人易洛魁联盟召开行政会议的开幕式的情景。

各部落的首领带着他们的随从通常于开会前一二天到达

① E·哈奇:《人与文化的理论》,黑龙江教育出版社 1988 年第 1 版,第 277—279 页。

② F·普洛格:《文化演进与人类行为》,辽宁人民出版社 1988 年第 1 版,第 72 页。

会址，在一定距离外驻营；到了预定开会的那一天日出之时，他们接受鄂农达加部的首领的正式欢迎式。他们从各自的营地分别整队前往会议林，每人披着皮袍和拿着他的束薪，鄂农达加部的首领带着成群的部民在那里等待他们。然后，首领们自己站成一个圆圈，指定一位鄂农达加部的首领充当典礼主持人，他朝着日出的方向站着。一俟发出信号，他们就由北面起绕着圆圈行进。在这里可以提一下：这个圆圈朝着北面的一边叫做“寒冷之方”（鄂-托-瓦-加）；朝西的一边叫做“日没之方”（哈-加-夸斯-瓜）；朝南的一边叫做“太阳高照之方”（恩-德-伊-夸）；朝东的一边叫做“日出之方”（特-卡-圭特-卡斯-瓜）。他们排成单行，沿着圆圈绕行三周以后，行尾就和行头相接；领头人停立在日出之方，将他所拿的束薪置于自己的身前。余人由北向南依次一一仿他所为，于是形成了一个由束薪排列的内圆圈。既毕之后，每个首领再按同样的顺序一一将身上的皮袍铺在地上，坐于皮袍之上，两腿交盘，面向束薪，他们的副首领各立于自己身后。稍事休息后，典礼主持人起立，从他的袋中掏出两块干木片和一块引火的朽木，用来钻木取火。他用这种方法取得火以后，进入圆圈，先把他自己的束薪点着，然后，再按各人的束薪放下的先后次序一一点燃之。等所有的束薪都燃烧起来，典礼主持人发出一信号，首领们都起立，绕着这一篝火圈环行三周，也和先前一样由北向南。每一个人在绕行时，不停地旋转着自己的身体，这样就使身体的四面都受到篝火的温暖。这种方式是象征他们彼此获取温暖的感情，以便在友好团结的气氛中处理会议的事务。接着他们再坐在各自皮袍上。坐毕，典礼主持人再站起来，纳烟草于和平烟管之中（译者注：北美印第安人以烟管表达和与战，接受烟管表示和平，拒绝烟管表示战争。摩尔根此处所举之例为内部行政会议，所以称之为“和平烟管”。），将烟管放在自己的薪火上点

燃。于是连续喷烟三次，第一次喷向天顶，第二次喷向地下，第三次喷向太阳。他的第一次喷烟是表达对大神的感恩，感谢大神在过去一年中保护了他的生命，使他能出席这次会议。第二次喷烟是表达对地母神的感恩，感谢她以其种种产物维持了他的生活。第三次喷烟是表达对太阳神的感恩，感谢太阳神光明不灭、普照万物。这些意义不是用口说出来的，动作本身即表达上述含义。然后，他把烟管传给他右边朝北的第一人，那位首领也模仿他所行的仪式，接着再依次往下传，这样连续下去绕篝火圈一周。用这种烟管吸烟的仪式也表示他们保证彼此间的信任、友谊和名誉。

上述仪式就是会议的全部开幕式，开幕以后就宣布已作好准备，即将着手处理召开此次会议所欲解决的事务了。^①

不难看出，这样的开幕式，除了设备和技术条件不能与现代的某些开幕式相提并论外，它在组织的严密、场面的壮观、仪式的隆重、气氛的热烈、精神的专注、感情的投入等方面，是丝毫不比现代逊色的。

原始社会的礼仪，大致有如下几个特点：

(1)礼仪在社会生活中占据十分重要的位置。

根据摩尔根在《古代社会》中所作的划分，人类原始社会历经了蒙昧社会和野蛮社会两个大的阶段，这两个大的阶段又各分初期、中期和晚期。这样的划分是否科学且不管它，我们只想说明一点，在该书中，关于原始社会前后六个时期的论述，除非缺乏历史遗存和有关资料，否则，几乎都可以见到礼仪方面的内容。书中详细叙述和讨论的、为人类原始社会进步过程的六个时期分别提供了最高范例的澳大利亚人、波利尼西亚人、美洲印第安人、希腊人

^① 路易斯·亨利·摩尔根：《古代社会》，商务印书馆1977年第1版，第146—147页。

和罗马人的部落,其全部内容正好体现了人类由中级蒙昧社会到古代文明终止之时的全部经验。^①而每个部落的经验中,无一例外,礼仪方面的内容都非常突出。可以想见,礼仪在原始社会生活中的地位是相当重要的。

礼仪在原始社会生活中占据重要位置,还可以从当时负责各项礼仪的“司礼”的显赫地位得到证明。每个氏族都要选出一些“司礼”,男女两性都有,其地位仅次于氏族的首领和负责军事的酋帅(而且氏族首领和酋帅都是当然的“司礼”)。司礼们指定每次庆典举行多少天,并为庆典作好一切必要的安排,协同部落的首领和酋帅们主持仪式。女司礼则偏重于负责准备筵席,在召开各种会议期间,每天结束之时,要为所有与会的人备餐。这种聚餐,往往又伴随着一些有关的仪式。至于负责节日的宗教仪式,就更是司礼责无旁贷的任务了。^②

(2)礼仪内容广泛,而以各种崇拜尤为突出。

原始社会的成员,在氏族共同的采集、守猎、饮食生活中,在家庭生活、社会生活、人际交往中,开始形成了相应的礼仪规范而且得到了充分的体现。如美洲土著居民克劳部落有一种特殊的习惯:如果某人曾赠送财物给他的朋友,那么赠送者死后,接受礼物者必须表现出某种公认的哀悼行为,将原物归还亡友所属之氏族,或在行葬礼时切断自己的一节手指。^③克劳人中这种习俗并不罕见,他们在举行一种宗教大典“巫术会”的时候,就常用这种行为来表示宗教上的献礼。巫术会上悬挂一个篮子盛装献神之物,往往能收集五十节,甚至一百来节手指。^④

马林诺夫斯基在其《西太平洋的航海者》一书中记述了特罗布

① 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第15页。

② 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第79页。

③ 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第156页。

④ 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第181页。

里恩群岛居民的一种奇特的争吵。在谈及交易的参与者时,马林诺夫斯基写道:

“显然地,不论一个人多么愿意付出相当于所接受物品的等价之物,他却无法这么做。而且,由于大家激烈竞争要成为最慷慨的赠予人,凡是接受比他赠予别人较少的人必不会自己承受这种委屈,而会夸耀他自己的大方而拿来与对方的小气比较;对方愤怒不已,由此争吵便被引发了。”^①

简言之,该岛居民在交易中都愿意自己吃亏,以至为此而发生争吵。而这样一种特殊的礼仪,正是“对于风俗、传统的服从”。^②马林诺夫斯基还进一步指出:“我们发现其(指该群岛岛民)生产、交易与消费是由社会组织且由风俗规制的,同时有一特殊的传统经济价值体系支配着他们的活动与鞭策他们奋发努力。”^③

原始社会的礼仪在原始人类生活的方方面面都是存在着的,而最突出的则是各种崇拜的礼仪。原始社会的人们,由于生产力水平低下,缺乏与社会、自然,尤其是与大灾害抗衡的能力,又不能正确认识和解释自然界和社会中的许多事物,因此普遍存在着图腾崇拜、自然崇拜、神灵崇拜、英雄崇拜等。既有崇拜,就必然有相应的崇拜仪式,以至完整的礼仪要求。摩尔根介绍说:

“舞蹈是美洲土著的一种敬神的仪式,也是各种宗教的庆典中的一项节目。世界上任何地方的野蛮人也没有像美洲土著这样专心致志地发展舞蹈。他们的每一个部落都有十至三十套舞蹈;每一套舞蹈都有其专门的名称、歌曲、乐器、步法、造型和服装。某些舞蹈是所有的部落共有的,如战争舞即是。特殊的舞蹈是专有财产,它们属于某一氏族或专属于某一舞蹈社团,这种舞蹈社团可以时

① E·哈奇:《人与文化的理论》,黑龙江教育出版社 1988 年第 1 版,第 282 页。

② E·哈奇:《人与文化的理论》,黑龙江教育出版社 1988 年第 1 版,第 272 页。

③ E·哈奇:《人与文化的理论》,黑龙江教育出版社 1988 年第 1 版,第 272 页。

时接收新成员。……这是一个普及于印第安部落的制度，并与他们的宗教信仰和崇拜神明的制度有着直接的关系。”^①

从这些情况来看，作为原始礼仪的舞蹈及其表演社团，与今天的舞蹈及表演团体已经如此地接近。可见，原始社会的礼仪，一定已经达到了相当的规模、程度和水平了。

(3) 礼仪活动具有明确的实用动机。

摩尔根在论述希腊原始部落的宗教生活时，曾经提到原始社会的人们非常崇拜形式。应该说，这是很有道理的，而且不难找出这方面的大量例证。前面引叙的一次部落会议的开幕式，就是一个最生动的证明。

但是，原始社会的人们决不可能是为形式而形式的形式主义者。在生存条件极其险恶的环境之中，在无时无刻不得不为温饱、安全而苦苦挣扎的时候，我们很难想象他们会有玩弄形式的雅兴与机会。他们崇拜这样或那样的形式（实际上就是各种礼仪的表现形式），必然是出于生存的需要和发展的需要，即带有明显的实用动机。

比如说名字，在我们现代人看来，无非是一个代号，一个形式，但是原始人却看得极其神圣，氏族名字如此，个人的名字也是这样。如在易洛魁人中间，每个氏族都有一套个人名字，它是该氏族的特殊财产，同一部落内的其它氏族不得使用。一个人通常有两个名字，一个是童年时代使用的，另一个是成年以后使用的。到了十六岁或十八岁，就由本氏族的一位酋长废掉他原来的名字而代之以第二种名字，而且还要等到本部落召开下一届会议时予以宣布才算正式换名了。易洛魁人如此重视一个人的名字，尤其是正式换名中所履行的形式，实际上包含了氏族乃至部落对其成员的一种规范，一种制约。因为在他们看来，一个氏族成员的名字，就意味着

^① 路易斯·亨利·摩尔根：《古代社会》，商务印书馆 1977 年第 1 版，第 113 页。

氏族成员的权利；对氏族成员的名字命名，就是赋予当事人作为该氏族成员的权利。对于换名者来说，如果换名者是一个男子，就意味着他要开始承担成年男子的责任了。而在某些印第安部落中，一个青年男子只有出外参加战斗，并且表现了个人勇敢之后，才能获得第二个名字；在这种情况下，换名不仅仅是意味当事人要承担成年男子的责任，而且更进了一步，它成为当事人参加过战斗并且表现勇敢的标志了。^①

在易洛魁部落中，某些被公认的重要人物死后所举行的葬礼是极其隆重的，其中包含着许多具体的规定形式。如遗体被安放在墓中以后，首领和酋长们环绕墓穴站成一圈填土。由年长者开始，每人填土三铲。墓土填毕，又由年纪最大的首领将死者曾任首领职位的标志——“角”——安放在墓顶上正对死者的头部上方的位置；当继任者以后举行就职仪式时，再将“角”从死去首领的墓上取来，放在继任者的头上。为什么每人填土三铲呢？这是因为每一铲土都表示了一层含义：第一铲与大神有关，第二铲与太阳神有关，第三铲与地母神有关。至于“角”的转移，显然是表示首领权利的转移。^②

在易洛魁人的自然崇拜的观念中，包括一位大神、一位恶神和许多地位较低的神灵，如雷神赫诺、风神盖奥、三姊妹神（即玉蜀黍精、菜豆精和南瓜精）。大神（Great Spirit）是主宰一切的，当然不能怠慢；恶神（Evil Spirit）专司邪恶，也不可轻慢；至于雷神（Spirit of Thunder）、风神（Spirit of the Winds），则施影响于人类，不能不崇拜的；关于三姊妹神（Three Sisters），更是与人们的日常生活息息相关，玉蜀黍、菜豆、南瓜是当时的主要食物，是人们每天不可缺少之物，易洛魁人将三姊妹神称作“命根子”、“维生之神”，非常率

① 路易斯·亨利·摩尔根：《古代社会》，商务印书馆 1977 年第 1 版，第 76 页。

② 路易斯·亨利·摩尔根：《古代社会》，商务印书馆 1977 年第 1 版，第 94 页。

直地道出了他们崇拜这些神灵的动机。^①

(4)礼仪的等级观念是民主、平等的。

历史上任何一种礼仪,都不可能不包含着等级区分的观念;换言之,礼仪是以等级区分为前提的,没有等级区分,也就没有礼仪。关于这个问题。在礼仪规律一章还将详细讨论,这里不赘述了。

原始社会的礼仪当然也是以等级区分为其前提的。在前面所举易洛魁人丧葬的例子中,首领和酋长们环绕墓穴站成一圈填土,每人填土三铲,但是必须由年长者开始;将死者曾任首领职位的标志——“角”——安放在墓顶上,也是由年纪最大的首领来进行的。由年长者开始,由年纪最大的首领安放,这里所体现的是按照年纪所划分出来的等级,而且是以长者为尊。又如易洛魁人召开部落联盟会议时,各部落的首领分坐于会议篝火的两侧:一侧坐的是摩霍克部、鄂农达加部和塞内卡部的首领,他们相互之间为兄弟辈;而对于篝火对面一侧的首领,他们又都是父辈;坐于另一侧的是鄂奈达部、卡尤加部和图斯卡罗腊部的首领,他们相互之间为兄弟辈,而对于篝火对面一侧的首领,他们就是儿辈了。^② 这里的座位安排同样体现了划辈分为长、晚辈的等级观念。

原始社会的礼仪虽然包含着等级划分的观念,但是这时候的等级划分,并不带有后来阶级社会中社会地位和法律地位上不平等的成分,而是表现出一种鲜明的民主和平等的特征。比如上面的两个例子中,虽然人们按照年纪或长幼辈划分为不同的等级,因而处于不同的角色位置,但在地位上他们是完全平等的。

摩尔根曾经举过一个例子。易洛魁部落联盟形成伊始,鄂农达加部有一位最著名、最有势力的酋长托-多-达-霍,他的名字被列

① 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第112页。

② 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第133—134页。

于首领名单的首位,同时还推举了两位副首领协助他的工作,这两个人在公共场合下站在他的身后。由于他职位显赫,又如此受到尊崇,所以早期的殖民者中一些牵强附会的人便认为这个首领是“易洛魁人之王”。摩尔根通过实地考察,发现这个首领在各种会议都是和他的同僚们平起平坐的,所谓“易洛魁人之王”根本就不存在,易洛魁人的组织根本不可能具有这样一种特征。^① 摩尔根还进一步明确指出:

“易洛魁人的联盟基本上是民主制的;一则因为它是由许多氏族组成的,而每一个氏族都是按共同的民主原则组织起来的,这不是民主制的最高型范,而是民主制的原始型范;再则因为各部落仍保持自治之权。”^②

至于氏族成员的地位,摩尔根则指出:

“在易洛魁人中,每个氏族所有的成员在人身方面都是自由的,都有互相保护自由的义务;在个人权利方面平等,首领和酋帅都不能要求任何优越权;他们是靠血缘关系结合起来的同胞。自由、平等和博爱,虽然从来没有明确规定,却是氏族的根本原则。……这就可以说明,为什么印第安人普遍具有独立意识和个人的自尊心。”^③

这种情况,不但在易洛魁氏族中存在,在早期的雅典氏族中同样存在:

“一个氏族的全体成员都是自由平等的,贫富都享受平等的权利和特权,并且相互承认彼此的平等地位。我们看到,在雅典氏族的组织规章中,对自由、平等和友爱精神写得明明白白,一如在易

① 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆 1977 年第 1 版,第 140 页。

② 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆 1977 年第 1 版,第 143 页。

③ 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆 1977 年第 1 版,第 82 页。

洛魁氏族中一样。”^①

可以认为,这种民主、平等的精神已渗透到原始社会生活的每一个方面是没有疑义的,而且必然构成原始社会礼仪的一个鲜明而显著的特色。摩尔根在《古代社会》中多次提到氏族成员对各种礼仪活动“极感兴趣”,他们总是“满怀热诚地从各个非常遥远的地区成群结队赶来参加”。^②氏族成员发自内心的热诚以及他们历久不变的高昂兴趣,实际上正是这些礼仪活动中民主、平等精神的一种曲折的反映。

据《礼记·礼运》篇记载:有一次,孔子以宾客的身份参与了一次蜡祭活动。蜡祭是一种盛大的祭礼,于年终十二月合聚鬼神,求其神而祭之。祭礼结束后,孔子信步走到门楼上,想到当时鲁国国政日非,不由喟然长叹。当时子游正在一旁站着,便问先生叹息什么,孔子答道:“大道通行于天下的时代和夏、商、周三代几位精英当政的时代,我都没有赶上,现在只能看到一些记载了。”接下去,就是关于“大同世界”,亦即原始社会的那一段非常有名的话:

“大道之行也,天下为公,选贤与能,讲信修睦。故人不独亲其亲,不独子其子,使老有所终,壮有所用,幼有所长,矜寡孤独废疾者,皆有所养,男有分,女有归。货恶其弃于地也,不必藏于己;力恶其不出于身也,不必为己。是故谋闭而不兴,盗窃乱贼而不作,故外户而不闭,是谓大同。”^③

对于孔子的这一段话,历来众说纷纭,所谓“虚幻论”、“理论化”,不一而足。然而参照近现代仍然处于原始社会状态的地区的大量资料(其中很少一部分在前文零星地作了极其简单的介绍),我们有理由认为,孔子对大同世界即原始社会的描述,基本上是成

① 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第225—226页。

② 路易斯·亨利·摩尔根:《古代社会》,商务印书馆1977年第1版,第137页。

③ 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1413—1414页。

立的。孔子说他虽然没有赶上大道能通行于天下的大同世界,但是看到了一些记载,这种说法应该是可信的。要不然,孔子生活在奴隶社会的末期,对于距他大约一千多年以前的原始社会的情况怎么会有这样一种认识,而且这种认识又基本上为现代人类学的研究所证实呢?

李泽厚先生在《孔子再评价》一文中指出,中国古代的周礼是“原始巫术礼仪基础上的晚期氏族统治体系的规范化和系统化。它的上层建筑和意识形态直接从原始文化延续而来”。关于原始礼仪,李泽厚先生则明确阐述说:“它的原型本有极为重要的社会功能 and 政治作用。远古氏族正是通过这种原始礼仪活动,将其群体组织起来,团结起来,按着一定的社会秩序和规范进行生产和生活,以维系整个社会的生存和活动。因之这套礼仪对每个氏族成员便具有极大的强制性和约束力,它相当于后世的法律,实际上是一种未成文的习惯法。”^①我们认为,这种看法是完全符合实际情况的。而且这种情况,贯穿整个原始社会的历史,一直延续到人类历史上第一个阶级社会——奴隶社会产生之后,才开始发生变化。

第二节 奴隶社会的礼仪

人类社会的发展进入奴隶社会以后,礼仪便开始了在阶级对立的社会中曲折发展的历史。无论是最早的奴隶主阶级和随后的封建地主阶级,还是最后的资产阶级,他们都是十分重视礼仪作用的,而且千方百计地将礼仪纳入他们的思想体系。正如马克思、恩格斯所指出的:“任何一个时代的统治思想都不过是统治阶级的思想。”^② 奴隶社会的礼仪,以及后来封建社会的礼仪和资本主义社

① 李泽厚:《中国古代思想史论》,安徽文艺出版社1994年第1版,第13页。

② 马克思、恩格斯:《共产党宣言》,人民出版社1964年第6版,第43页。

会的礼仪,都不可避免地分别深深打上了奴隶主阶级、封建地主阶级和资产阶级的烙印,不可避免地成为剥削阶级思想占据主导地位的礼仪。

奴隶社会的礼仪在体现和维护奴隶主统治阶级的利益方面,有三个十分显著的特征。

(1)原始社会礼仪的全民意向被奴隶社会礼仪的尊君观点所取代。

原始社会礼仪的全民意向是十分鲜明的。这一点,从上一节的介绍中不难看出。以我国古代的三大祭礼为例,无论祭天神,祭地祇,还是祭人鬼,都是氏族社会全体成员的共同活动,其中尤以对人鬼的崇拜最切合氏族的生聚和繁衍观念,因而这种对维系以血缘为基础的氏族社会有很大的实用价值和宗教意义的祭祀活动,强烈地显示了氏族社会的全民意向。

然而进入奴隶社会以后,这种情况便发生了变化。原始社会全民性的礼仪被奴隶社会君主贵族垄断;神权和政权合一,使原始礼仪被改造为以尊君为核心的礼仪。以禘祭为例,所谓禘祭,是古代帝王追祭始祖之先的一种宗庙祭祀礼仪。《礼记》中好几处提到“礼,不王不禘”。意思是说:按照周礼的规定,不是王就不能举行禘祭。《礼记·大传》中记载:“礼,不王不禘。王者禘其祖之所自出,以其祖配之。诸侯及其大祖,大夫士有大事,省于其君,于祫及其高祖。”^①意思是,王者对生下他的始祖的神进行禘祭,并以始祖配祭。诸侯则只能举行祫祭,向上推及到祭祀他最初被封国的太祖。至于大夫和士有祫祭大事则要请示国君,经国君同意方可举行向上推及到他高祖的祫祭。禘祭与祫祭的区别在于:后者只能向上推及到祭祀高祖、太祖等祖先,而前者却能向上推及到祭祀他祖先“之所自出”的神。这个神,就是商代所创造的最高权威——上帝;

^① 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1506页。

而只有君主的祖先,才能面见上帝,沟通人间与上帝的关系。因而禘祭便成为君主的特权,任何其他人,包括诸侯,都是不能染指的。

据《礼记·礼运》篇记载,有一次孔子十分痛苦地叹道:“唉,太可悲了!我考察周代的制度发现,自幽王、厉王时就把周礼败坏了。只有鲁国还是周公之国,我舍弃鲁国又能到哪里去呢?可是鲁国在郊外举行禘祭,这是不合乎周礼的。周公之礼在鲁国也衰微了啊!”^①

孔子生活的年代,正是奴隶制度日见没落的时期,作为奴隶主统治集团特权象征的禘祭当然也不免受到冲击。不过从孔子极度感伤的悲叹中也完全可以猜测得到,在奴隶社会如日中天的时候,关于禘祭的严格规定恐怕是没有人敢于轻易违犯的。

(2)原始社会礼仪的民主、平等精神被奴隶社会礼仪的强制与不平等所取代。

原始礼仪中的民主、平等精神,是以原始社会中不存在阶级对抗和阶级利益冲突为前提的。而奴隶社会已经出现了相互对抗的阶级,占据统治地位的奴隶主阶级是绝不可能用民主、平等的精神去善待奴隶的。为了维护自己的利益和特权,为了从奴隶身上榨取最后一滴血汗,奴隶主阶级只会采取强制的态度和办法。他们对奴隶是绝无礼仪可言的;即使有,也只能是一种强制性十分突出的,强迫奴隶屈辱忍受的“礼仪”。有史料为证。

先看《周礼》中关于“质人”一职的规定。质人属于地官,掌管贩卖人口、牲畜等事项。《周礼》中是这样写的:“质人掌成市之货贿:人民、牛马、兵器、珍异,凡卖买者,质剂焉。”^②意思是:质人,掌理市场上货物的买卖;奴婢、牛马、兵械、车辇用器,以及四时所产之珍奇稀有物品。凡货物买卖,以券书作为凭证。其中几样货物的排

① 原文见《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,1417页。

② 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第737页。

列次序,据郭沫若先生的分析,“是由贱而贵的。人口以最贱而被列在第一位。”郭沫若还联系《召鼎》铭文所述——当时五名奴隶只抵“匹马束丝”(一匹马加一束丝),因而感叹道:“这‘说话的工具’是多么贱。”^①

又据《商书·盘庚中篇》记载,盘庚将迁都至殷的时候告诫民众说:“奉畜汝众”,“汝共作我畜民”。其中的“众”、“汝”都是指奴隶,可见奴隶的身份是和牲畜一样的。奴隶假使听话,就可以活下去;假使不听话,那就要“剿殄灭之,无遗育,无俾易种于兹新邑”。^②意思是:杀尽斩绝,绝子绝孙,不使坏种流传。也就是当作牲畜来屠杀了。

处在如此卑贱而且随时可能被当作牲畜一样被屠杀的境地,奴隶能够享受到什么样的“礼仪”,我们完全可以想见。

(3) 妇女地位下降,得不到起码的尊重。

在一切剥削制度社会中,妇女的社会地位都在男子之下。这种男女之间不平等的状况,虽然在原始社会的末期已经开始出现,但是作为一种普遍的社会现象,则是从奴隶社会开始的。

以我国古代的殉葬为例。这种古老的习俗在原始社会就已经出现了,但当时还只是习惯于把死者随身使用的工具、武器以及生前喜爱的日用品和死者埋在一起。以人殉葬,是奴隶社会残酷、野蛮性的一个重要表现;奴隶被视为会说话的工具,被大量杀死或活埋,用来殉葬,让他们在“阴间”继续为主人效力。而以人殉葬又以女子为多,她们屈膝陪葬于墓主男子的身旁。这种情况,反映了当时妇女地位下降,逐渐沦为可由男子任意处置的私人物品的状况,因而更谈不上对她们的尊重了。殉葬的惨状,是生前男女地位不平等的最直观、最生动的证明。

① 郭沫若:《奴隶制时代》,人民出版社 1973 年第 2 版,第 31 页。

② 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 171 页。

原始社会末期妇女地位下降,从而影响礼仪变化的事例,在古代希腊、罗马也是不罕见的。

据 W·A·柏克尔所著《查里克利斯》记载:希腊人认为妇女的唯一优点在于可以稍胜一个忠实的奴仆;与异性的社交,这一增进女性文明的最基本的机会几乎被完全剥夺,未婚女子与外界被极为严格地隔离;年轻的妻子不通知丈夫就离开家是不合礼法的,只要丈夫愿意,就有权把她幽禁起来;对妻子不贞的裁判极为严格,但男子不贞则不会遭到公然谴责。而且希腊人视婚姻的必要性在于生育子女,认为这是他们对神应尽的责任。^①换言之,妇女实际上被视作生育后代的机器。

妇女地位下降,得不到起码的尊重,作为奴隶社会礼仪的一种表现,实际上是奴隶社会礼仪不平等性和强制性在性别上的反映。原始社会礼仪中民主、平等精神的沦丧和失落,其根本原因就在于原始社会的公有制已经不复存在。在奴隶社会中,妇女逐渐沦为男性的从属直至成为以男性为中心的家庭的私有财产。至此,要在礼仪上重温民主、平等的旧梦,便只能是对过去时代的一种回忆了。

我国历史上的奴隶社会,历经夏、商、周三个朝代,前后大约一千四百余年。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,提出了许多极为重要的礼仪概念和礼仪规范,开始确立了崇古重礼的文化传统。这个阶段,也就是孔子慨叹“未之逮”(没有赶上)的“三代之英”的“小康”世界:

“今大道既隐,天下为家,各亲其亲,各子其子,货力为己,大人世及以为礼,城廓沟池以为固,礼义以为纪,以正君臣,以笃父子,以睦兄弟,以和夫妇,以设制度,以立田里,以贤勇知,以功为己,故谋用是作,而兵由此起。禹、汤、文、武、成王、周公,由此其选也。此

^① 转引自路易斯·亨利·摩尔根《古代社会》,商务印书馆 1977 年第 1 版,第 503 页。

六君子者，未有不谨于礼者也，以著其义，以考其信，著有过，刑仁讲让，示民有常，如有不由此者，在执者去，众以为殃，是谓小康。”^①

孔子这一段话，基本上勾勒出了建立在私有制基础上的奴隶社会及其礼仪、制度的概貌。至于这些礼仪、制度的具体内容，经过春秋以后礼学家的整理和总结，被编次为五大类，以吉、凶、宾、军、嘉的类名，总称之为“五礼”。

吉礼，指祭祀的典礼。吉训为福，是事神致福的意思。“莫重于祭。”（《礼记·祭统》）祭祀是国家大事，因此吉礼为五礼之首。吉礼分三门（天神、地祇、人鬼）十二个项目，对上帝、日月星辰、社稷、五岳、山林川泽以及四方百物的祀典，都属于吉礼。

凶礼，一般指丧葬，还包括对天灾人祸的哀吊等，下列五个项目，即丧、荒、吊、桧、恤五种典礼。丧礼是根据当事人与死者的不同关系，对服丧过程及时间作出具体规定，以表达不同程度的哀痛；荒礼是在出现饥馑、疫病时，国君和群臣采取减膳等措施以示同情；吊礼是在发生自然灾害时，国君和群臣派使者前去慰问；桧礼是在同盟国被侵犯后，筹集财货，偿其所失；恤礼则是对于遭受外侮或内乱的邻国给予援助和支持。

宾礼，指诸侯对天子的朝觐及各诸侯之间的聘问和会盟等。下列朝、宗、觐、遇、会、同、时聘、殷觐八个项目。

军礼，主要指战事，包括校阅、出师、乞师、致师、献捷、献俘等项，还包括一些需要动用大量人力的活动，如建造城邑、田猎等。

嘉礼，则包括冠礼、婚礼、投壶礼、射礼、乡饮酒礼、立储等。

事实上，五礼并没有将奴隶社会时期的具体礼仪及其规范概括无余，但是几个大的主要方面基本上还是包容进去了。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。伴随

^① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1414页。

随着社会制度的急剧变革,我国当时传统的礼仪也开始发生变化。孔子所哀叹的“礼坏乐崩”,实际上正是代表新兴地主阶级利益的新礼仪向维护奴隶主统治的旧礼仪发动冲击所出现的礼仪变革现象的反映。与此同时,礼仪的理论建设也取得了很多成果,许多学者,如孔子、孟子、荀子等人,系统地阐释了礼的起源、本质与功能,全面深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范。许多珍贵的礼仪典籍和文献资料,如《三礼》等,就是在这个时期形成或整理出来的。

第三节 封建社会的礼仪

人类社会发展进入封建社会以后,社会主要矛盾由奴隶主阶级与奴隶的对抗转化为地主阶级与农民的对抗,但阶级对抗的实质没有什么不同,都是剥削阶级与被剥削阶级之间的对抗。在压榨和剥削劳动人民、维护自身的阶级利益方面,地主阶级不但继承了奴隶主阶级的衣钵,而且走得更远,表现得更加残酷,更加野蛮。封建统治阶级内部,也是尔虞我诈,矛盾重重。反映到礼仪上,可以说,奴隶社会维护奴隶主阶级利益的三个特征,到了封建社会,换汤不换药地完全演化为维护封建地主阶级利益的东西,而且每一个方面都得到了进一步的“发扬光大”。奴隶社会的尊君观念被演绎为“君权神授说”的完整理论体系;奴隶社会强制的不平等的礼仪关系特征被发展为封建社会尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪体系和特征,成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。封建社会妇女的地位进一步下降,礼仪对广大妇女的压迫和禁锢更甚。作为封建礼教对妇女行为要求的“三从四德”,虽然在先秦时代已初具雏形,但直到进入封建社会的宋代,才趋于完整和严格,被统治阶级奉为广大妇女礼仪的圭臬,要求她们必须矢志信守。

除了沿袭并发展了奴隶社会礼仪的三个特征之外，封建社会的礼仪还表现出两个显著的特点：伪善和封闭。

伪善是封建礼仪的重要特点。如果说奴隶社会的许多强制性的礼仪只是一种硬性的野蛮的规定，那么到了封建制度下，统治阶级不但沿袭并发展了这些规定，而且还千方百计地为这些野蛮的不人道的礼仪规范在理论上进行了伪装与粉饰，并借助封建礼教予以软硬兼施。例如我国古代野蛮的妇女殉葬制，在进入封建社会之后，由于人民的反抗和社会的进步，在有些时候不再实行了，但却始终没有完全断绝。到了明代，殉葬制又死灰复燃，但朝廷却假惺惺地规定，对殉葬者一律从物质、精神上给予褒奖鼓励。洪武三十一年（1398年）七月，建文帝把张凤、李衡等11名为太祖殉葬宫女的父兄由锦衣卫所试百户、散骑带刀舍人进为本所千百户，从厚优恤，带俸世袭，世称“太祖朝天女户”。宣德十年（1435年），英宗追赠为宣宗殉葬的惠妃何氏为贵妃，谥“端肃”；同时，赵氏等9名宫女也都被追封为妃，分别谥以美称，谥册称：“兹委身而蹈义，随龙馭以上宾，且荐徽称，用彰节行。”（《明英宗实录》）

正是在这种披上了一层封建礼教薄纱的野蛮的以人殉葬的制度下，一批又一批妇女被推进了殉葬的深渊。永乐二十二年（1424年）成祖死后，“宫人殉葬者三十余人。当死之日，皆饷于庭，饷辍，俱引升堂，哭声震殿阁。堂上置木小床，使立其上，挂绳围于其上，以头纳其中，遂去其床，皆雉颈而死。”其中有个朝鲜选献的韩妃，临终时对守候在身边的乳母金黑连呼：“娘，吾去！娘，吾去！”话音未落，便被太监踢开木床，一命呜呼。

而且我们还必须看到，强制以人殉葬的野蛮作法虽然最终被禁止了，但在封建社会里，表彰节烈，鼓吹妇女殉夫殉节的风气却越来越盛。这种鼓励妇女自愿殉身的作法，比起殉葬更增加了几道“文明”、“崇高”的光环，其影响所及也远比殉葬更为深入和广泛，但其野蛮性却是完全一样的，只不过更加伪善罢了。

封建礼仪的伪善性，在封建统治阶级内部，尤其是在封建统治集团的上层，表现得更加突出。法国作家亨利·特罗亚原籍俄国，他在《神秘沙皇——亚历山大一世》这部传记小说中，对俄国沙皇宫廷中的伪善作了细致入微的刻画。亚历山大一世是俄国女皇叶卡特琳娜二世的孙子，而亚历山大一世的父亲则是叶卡特琳娜与情夫谢尔盖·萨尔蒂柯夫的私生子。亚历山大一世结婚后，叶卡特琳娜的又一个情夫普拉通·朱波夫则千方百计勾引亚历山大新婚的妻子。当时亚历山大尚未登上沙皇的宝座。书中写道：“随着年龄的增长，他日渐明白，自己是生活在一个虚伪荒谬的世界中，每时每刻都必须迂回曲折，绕过礁石。坦率从来不是他的长处。他很快就觉察到，在这里，开诚布公会把自己断送。宫廷里，生活豪华，场面阔绰，歌舞升平。而实际上，这一切又都不过是尔虞我诈、阴谋诡计和积怨深仇而已。为了避免树敌，他对任何人都笑脸相待，彬彬有礼地表示赞同水火不相容的看法。对某些人，他本想给以老拳，但也照样阿谀奉承。”^①“这个朝廷的主上，他的祖母既是个不断坠入情网的老姬，又是个专横跋扈的国君。对她，亚历山大也已感到难以忍受。当然，在叶卡特琳娜面前，他习惯于表现得毕恭毕敬，亲热多情。背着她，他则经常任意发泄胸中的愤懑和蔑视。”^②

其实，封建统治阶级内部礼仪的这种伪善性，又何止存在于俄国沙皇的宫廷之中呢？可以说，这种伪善的礼仪行为，是一切封建统治阶级内部普遍存在的现象，这是一点也不奇怪的。

封闭性，是封建礼仪的又一个显著的特点。

封建专制统治者历来就是妄自尊大、目空一切的。他们以自我为中心，习惯于在一个封闭的或大或小的圈子内唯我独尊。反映在

^① [法]亨利·特罗亚：《神秘沙皇——亚历山大一世》，世界知识出版社1984年第1版，第13页。

^② [法]亨利·特罗亚：《神秘沙皇——亚历山大一世》，世界知识出版社1984年第1版，第27页。

礼仪上,就表现出一种顽固的封闭性和自我中心论。据说袁世凯当年为了讨好和巴结慈禧太后,曾不惜花费大量银子买了一部雪铁龙牌小轿车送给她。可是慈禧太后坐着兜了一次风以后就再也不坐了。原因不是别的,而是司机竟同她平起平坐,她无法容忍。于是这部小轿车便长期地闲置在皇宫的露天地里。

我国封建礼仪的封闭性,在外交活动中体现得尤为突出。由于华夏民族在东亚各民族中长期处于社会和经济发展的领先地位,因此华夏民族的统治者(当然包括而且主要是指封建统治者),习惯于把所有与自己接触的其它民族和国家,看作自己的藩属和附庸,以至我国统治者长时期内没有形成过与外国平等交往的概念。外国统治者来华夏访问并与我国君主会见的活动,我国统治者称之为“来朝拜”、“来进贡”。居高临下的姿态跃然其中。到了明初,统治者虽然意识到外国君主“各君其国,子其民,待以客礼可也,不可与后世之臣下等”(《明史·礼志》),但外国君主及从官在中国皇帝面前,仍少不了俯伏跪拜的礼仪。清代又规定外国使者觐见中国皇帝要行三跪九叩礼。殊不知,此时的外国使节所来自的国度,大部分是已经完成了资产阶级革命的西欧国家。顽固自大的清朝统治者继续坚持唯我独尊的礼仪,不可避免地与新生的资产阶级文明发生了冲突。法国作家佩雷菲特在《停滞的帝国——两个世界的撞击》中所描述的乾隆皇帝晚年接见英国公使马戛尔尼时的礼仪之争,就是这方面的典型事例。

历史毕竟是要向前发展的。封闭的封建礼仪不可能具有与现代文明抗争的力量。晚清的统治者最后如梦初醒,终于放下了中华大帝国的自我中心的架势。然而,随着封建外交礼仪的寿终正寝,封建外交礼仪赖以建立和存活的封建专制制度,其末日也已不远了。

事实上,腐朽反动的封建专制制度是全部封建礼仪赖以生存的基础和温床。随着封建专制制度的退出历史舞台,这种灭绝人性

的、野蛮而又伪善的、自我封闭而又妄自尊大的封建礼仪不能不最终走向瓦解。

第四节 资本主义社会的礼仪

资本主义社会的礼仪,有人称之为“文明礼仪”。

这是因为,资本主义社会的礼仪取代封建社会的礼仪,是一种历史的必然和历史的进步。而且在事实上,资本主义社会,尤其是现在一些比较发达的资本主义国家,在礼仪建设上的确作出了巨大的努力并取得了巨大的成功,其礼仪文明和礼仪水准也已达到前所未有的高度。正是在这个意义上,人们将资本主义社会的礼仪称之为“文明礼仪”。

但是严格地说,这个名称不是非常恰当的。因为大量事实说明,资本主义的“文明礼仪”不一定文明。无论是在资本主义社会的初期、中期还是现在,资本主义社会的礼仪都留下了大量的不文明的记录。美洲殖民者驱赶和屠杀印第安人,霸占他们的土地和家园;德国法西斯在其集中营中,杀害了成千上万手无寸铁的和平居民;帝国主义曾在其在中国的租界内竖立“华人与狗不得入内”的告示……所有这一切,都昭示了资本主义礼仪的残酷的一面。

既文明又不文明,这就是资本主义礼仪的显著特征。资本主义礼仪的这种深刻的无法摆脱的内在矛盾,是由资本主义社会的本质所决定的。这个问题可以从两个主要方面进行说明。

(1)资本主义社会奉行“一切人生而自由平等”的原则,但又不能真正做到“一切人生而自由平等”。

正如法国资产阶级革命的《人权宣言》第一条所醒目宣示的:

“人们生来并且始终是自由的，在权利上是平等的。”^① 所以资本主义社会的礼仪从一开始就显现出超脱强制礼仪的姿态，力图与奴隶社会、封建社会的礼仪划清界线，在礼仪实践过程中体现人的自由与平等的权利。应该承认，这一切在一定程度上变成了现实；然而，也只能在一定程度上变成现实而已。这是因为，资本主义社会与奴隶社会和封建社会一样，都是建立在私有制基础上的一部分人剥削和压迫另一部分人的社会，这个社会从本质上讲是一个不平等的社会。不要忘记，就在《人权宣言》的最后一条，还赫然写着：“财产权是不可侵犯的、神圣的权利。”^② 不管资产阶级革命的先驱者们如何高喊“一切人生而自由平等”的口号，只要财富的不平等，即经济的不平等没有被消除，那么这种经济上的不平等必将明显地产生影响和发挥作用，从而转化为政治上的法律上的不平等。在资本主义社会中，财富的拥有者不但可以同时拥有许多政治上的特权，还可以同时拥有许多法律上的特权；他们在社会生活中处于居高临下的优越地位，他们和广大劳动人民之间是不可能实现真正平等的。美国著名作家马克·吐温的小说《百万英镑》就是这种情况的最生动的写照。一个穷困潦倒的流浪汉，仅仅因为偶然拥有了一张百万英镑的支票，各种各样的特权便随即向他涌来，结果地位有了，金钱有了，美人也有了。虽然作为小说，这只是一个虚构的故事，但它实在是 对资本主义金钱主宰一切的社会现实的高度概括和绝妙写照。在这种情况下，哪有什么自由平等的礼仪可言呢？

马克思和恩格斯在《共产党宣言》中一针见血地指出：

“资产阶级抹去了一切向来受人尊崇和令人敬畏的职业的灵光。它把医生、律师、教士、诗人和学者变成了它出钱招雇的雇佣劳

① 周一良：《世界通史资料选辑》（近代部分上册），商务印书馆 1964 年初版，第 123 页。

② 周一良：《世界通史资料选辑》（近代部分上册），商务印书馆 1964 年初版，第 125 页。

动者。

“资产阶级撕下了罩在家庭关系上的温情脉脉的面纱，把这种关系变成了纯粹的金钱关系。”^①

那么，在这种情况下，又有什么真正的自由平等的礼仪可言呢？

(2)资本主义社会具有强烈的民族利己主义的动机，各国资产阶级统治者不但不会无条件地将所谓“自由、平等、博爱”普施于其它民族和国家，而且始终没有停止过对其它民族和国家的军事侵略和经济渗透。

在经济交往中对其它民族和国家进行敲诈、盘剥，这在资本主义社会早已司空见惯。近年来，我国某些部门和企业在与外商的贸易往来中被某些资本主义国家坑骗的事件就时有发生，而且令人发指。不错，许多外商温文尔雅、文质彬彬的礼仪令我们刮目相看，而且其中也不乏真诚的朋友。但事实也证明，礼貌的外衣下有时也隐藏着叵测的祸心。资本主义的文明礼仪不可不信，也决不可全信。

在军事侵略方面，只要回忆一下德国法西斯与日本军国主义对其它民族和国家所犯下的侵略罪行就可以非常清楚了。也许在有些人看来，这些早已成为历史。然而事实上，以强凌弱的本质并没有也不可能从资本主义的脑壳中消失。只要一有机会，这种痼疾就会剧烈地发作。例如，前几年美国与欧洲围绕关贸总协定的谈判多次发生齟齬，美国拒绝削减农产品补贴的建议，使乌拉圭回合谈判一再搁浅，而欧共体对此并不买帐，在农产品问题上与美国相持不下。美国对此十分恼火。美国副总统奎尔在一次有关北约安全政策的讨论会上强调，“贸易是个安全问题”，如果关贸总协定谈判失败，这将促进美国的贸易保护主义倾向，美国国内要求将驻欧美

^① 马克思、恩格斯：《共产党宣言》，人民出版社1964年第6版，第26页。

军全部撤出的呼声也会更为强烈；因此，他认为关贸总协定的谈判对“欧洲、美国乃至亚洲的安全都至关重要”。参加同一讨论会的美国印第安纳州参议员鲁格尔又火上浇油地说，美国在关贸总协定谈判中遇到的困难只能使美国更加采取“孤立主义”的态度，而这种态度也必然要反映到北约问题上，因为对美国选民来说，美国出人出钱维持在欧洲的驻军，保护欧洲的安全，而欧洲非但不感恩戴德，反而在贸易问题上和美国针锋相对，这是令人难以接受的。奎尔和鲁格尔讲话的实质，是用安全问题相威胁，迫使欧洲伙伴在贸易问题上就范。毫无疑义，这是一种极不礼貌的以强凌弱的霸道作风，因此理所当然地引起欧洲伙伴的不满与指责。一时间，大西洋两岸关系骤然趋于紧张。^①

在前两节中，我们曾谈到奴隶社会礼仪所形成的、后来又在封建礼仪中得到发展的三个特征：非全民意向、强制与不平等性、妇女不受尊重。那么，这些特征在资本主义社会的礼仪中是否不再存在了呢？从上面的分析中不难看出，至少前两个特征还是存在着的。至于第三个特征所反映的问题，即妇女不被尊重的问题，是否还存在于资本主义社会的礼仪之中呢？

要正确回答这个问题，必须明确三个前提：第一，这里所说的资本主义社会的礼仪，应该包括资本主义社会发展的全过程的礼仪，而不应该只是某一个阶段的礼仪；第二，应该是针对所有资本主义国家的礼仪，而不应该只是针对某一个资本主义国家的礼仪；第三，应该是深入资本主义社会礼仪的实质，而不应该是停留于资本主义社会礼仪的表层。如果从这样的前提出发，则答案非常明显：资本主义社会的礼仪，并没有从根本上真正解决旧时代礼仪中所广泛存在的妇女不被尊重的问题。这是因为，资本主义社会从本质上讲，也是属于旧时代的：资本主义社会，与奴隶社会和封建社

^① 姚立：《奎尔讲话引起的风波》，1992年2月14日《人民日报》。

会一样，都是建立在私有制基础上的社会，都是建立在人剥削人、人压迫人基础上的社会。

此外，在伪善这一点上，资本主义社会的礼仪与封建礼仪也是一脉相承的。资本主义实际上不能保证“一切人生而自由平等”，却口口声声“一切人生而自由平等”；它从未停止过对外军事侵略和经济渗透，却又打着“自由、平等、博爱”的旗帜；资本主义礼仪，分明与旧时代的礼仪如出一辙，资产阶级却又自我标榜为“文明礼仪”；这一切不都是伪善的表现吗？为了说明资本主义社会礼仪的伪善，这里不妨再举一个例子。

J·B·韦斯特曾任美国白宫传达长（即总管）多年，他在《白宫的第一夫人》一书中记载了6位美国总统夫人及其一家在白宫居住的故事。在《肯尼迪夫人及其一家》一章中有这样一件事情：

“我已向一位朋友发出了请她在这里住宿的邀请，”她（指肯尼迪夫人——引者注）说，“不过，我们现在又改变了主意。”她朝总统卧室的方向瞟了一眼，“你能想个什么法儿帮我们解除这个邀请吗？”

没等我回答，她又急忙接着说了下去，请求立刻变成了命令。“请你把女王室和林肯室安排一下，要弄得看上去好像是仍在进行装饰的样子，这样我就可以领她来亲眼看一看，就说我们的客房还不能使用。”她眨着眼睛，为这个绝妙的骗术感到得意。

“我马上去重新装饰客房，”我说，而且几乎做了一个立正的动作。

我给木工房的邦纳·阿林顿打了电话。“把刷房子用的罩布搬到女王室和林肯卧室里去。把地毯卷起来，把窗帘、枝形吊灯和所有的家具都遮盖起来，”我指示他说，“噢，对了，再搬一个四脚梯子过去。”

接着，我又给油漆房打了电话。

“我需要六只油漆桶，女王室和林肯室各放三只。每个房间应有两只桶是空的——用完白漆的空桶——我还需要四五把沾满油漆的脏刷子。”

我在二楼碰见了这几位油漆工。“现在你们要把这两个房间弄得看上去好像是在进行装饰的样子。”我以命令的口气说。

“你的意思是不要我们刷漆？”油漆工们问。

“对，”我说，“你们只要装作好像是在刷漆的样子就行了。”

油漆工们虽然不知其中底细，但他们却很高兴。在我们进行最后一道粉饰工作，即把装满烟蒂的烟灰缸拿进来放好时，邦纳直摇头。

“韦斯特先生，我只能说这个地方可算落在你的手里了，”他说。

那天晚上，总统和肯尼迪夫人在楼上总统餐厅为一位公主举行了宴会。宴会前，肯尼迪总统陪同妻子的客人穿过东大厅时领她去看了床已被遮起来的女王室。

“……你看，这就是本来要给你住的房间，如果杰奎琳不对它进行重新装饰的话，”他对那位深信不疑的女士说。

第二天上午，肯尼迪夫人给我打了电话。

“韦斯特先生，你真是绞尽了脑汁，”她高兴地说，“总统看到那些烟灰缸，差点笑出声来。”^①

对于肯尼迪总统及其夫人如此待客的伪善礼仪，能够这样直言不讳地加以描述，到底应该看作是一种坦率，还是应该视作一种露骨呢？但无论如何，这样玩弄伎俩和欺骗客人的伪善礼仪，我们

^① [美]J·B·韦斯特：《白宫的第一夫人》，新华出版社1987年第1版，第274—275页。

实在不敢恭维,也不能够恭维。

总之,资本主义礼仪是一种自诩“自由、平等”但并未做到自由、平等的礼仪,是一种标榜不使用强制力量但却终究要乞灵于强制力量的礼仪;资本主义礼仪想要超越奴隶社会和封建社会的礼仪,但奴隶社会和封建社会的礼仪在其中却仍旧阴魂不散。资本主义社会是人类历史上最后一个建立在私有制基础上的不平等社会,同样,资本主义礼仪也是人类历史上最后一种带有强制性质的礼仪。随着资本主义社会向社会主义社会的过渡,人类礼仪彻底摆脱强制枷锁的一天也就到来了。

最后需要说明一点,本章在介绍奴隶社会、封建社会和资本主义社会的礼仪时,主要谈的是作为统治阶级的奴隶主、封建地主和资产阶级的礼仪思想及其影响,其实在这三种社会形态下,具有人民性的优秀礼仪传统并没有屈服于统治阶级的反动意志,它们顽强地生长着,抗争着,一直延续到社会主义社会来临的一天,融汇入体现人类最高文明的社会主义新型礼仪。

第三章 礼仪的性质

礼仪的历史源远流长,而同时,礼仪又从来命途多舛。像孔子那样对礼仪推崇备至,身体力行并且竭力提倡者代有其人;像汉高祖刘邦那样对礼仪轻视、藐视、贱视,甚至将读书人的帽子当尿壶的,也大有人在。在有的时候,礼仪可以享受到如同法律一样的崇高地位,成为全社会必须遵循的规范;而在另一些时候,礼仪又可能被推翻在地,扫地出门,甚至打入十八层地狱。直到今天,虽然我们大力提倡现代礼仪和努力建设社会主义精神文明已经得到了全民的广泛认同与欢迎,但人们对礼仪的认识仍然是仁者见仁,智者见智;同时,我们在礼仪实践中也暴露出这样或那样的问题。因此,明确礼仪的性质、地位和作用,不仅仅是解决礼仪认识问题的需要,更是当前加强社会主义精神文明建设的当务之急。

我们认为,就礼仪的性质而言,它属于社会规范的范畴,是在历史发展过程中不断地批判继承和不断地推陈出新的文化现象,体现着强烈的民族性和地方性,有些时候还表现出一定的阶级色彩。

第一节 礼仪是一种社会规范

所谓社会规范,是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为规则,或者说,是一个社会对其成员在社会生活中的行为加以提倡或限制的准则。

社会规范从总的来说包括法律规范和非法律规范两大类。非法律规范泛指法律规范之外的一切社会规范,包括道德规范、宗

教规范、习俗、共同生活准则以及非国家组织(如企业、学校、团体等)的规章制度等。礼仪是一种非法律规范。

法律规范是由国家制定或认可,体现统治阶级意志,以国家强制力保证其实施的行为规则。强制性是法律规范的重要特征,也是法律规范区别于非法律规范的显著标志。这里所谓强制性,是以国家暴力为后盾的法律强制性。有些非法律规范,例如非国家组织的规章制度或某些礼仪规范等,也有某种强制性或一定的强制性,但这种强制性不可能也不允许采取国家暴力的手段来实现,因此它与法律规范的强制性存在着本质上的差异。一个人如果触犯了法律规范,是不能不受到法律制裁的;但如果是违犯了非法律规范,则没有相应的法律手段对他进行制裁。

那么,这是否意味着非法律规范就可以永远得到社会成员的普遍认可和自觉遵守呢?是否意味着非法律规范调整社会成员相互关系的目的就可以自然而然地得到实现呢?答案当然是否定的。事实上,任何一种社会规范,都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守,至少在未来共产主义社会实现以前不可能改变这种状况。法律规范如此,非法律规范也是这样。

导致这种状况的原因很多。比如对社会规范认识的不同、态度的差异、觉悟的高低、自我约束和控制能力的大小,可能影响一个人对社会规范的遵从或背离取向。这是说的社会成员主观上的原因。另外还有客观方面的原因,比如对社会规范的宣传力度及其效果,社会规范的执行状况与维护态势,有关社会舆论与社会风尚的培养与张扬,以及推行社会规范的保证措施和有效手段等。这两方面的状况如果不尽人意,都可能直接或间接地影响一个人对有关社会规范的态度和行为。

如果说,强制性是法律规范自我推行的重要保证和手段,那么作为非法律规范,尤其是礼仪规范,又应该采取那些措施和手段,使自身得以推行,有效地发挥作用呢?美国著名人类学家F·普洛

格和 D·G·贝茨在他们合著的《文化演进与人类行为》中提出的两种控制措施或手段,是值得考虑的。概括地说,就是促进非法律规范的社会化过程和强化非法律规范的社会压力。

根据他们的解释,非法律规范的社会化,指的是非法律规范作为社会崇尚的法规、价值和正确美好的事物被社会成员认同、遵从的渐进的过程。一旦这种社会化成为现实,有关的规范就会为人们所接受,且都照办不误;人们如果不这样做就会感到相当羞耻或窘迫。非法律规范的社会化,“把人们自己变成了警察”。

关于社会压力,他们论述说,当人们超越了社会规范的界线,这种压力常会把他们拉回来。这种压力可能是极难觉察,也可能是显而易见,无论其形式如何,它是社会控制的十分行之有效的方法。他们还举例说,在别人家作客时,主人冰冷的一瞥或暗示,足以使一个不懂礼节的人注意社交礼仪。^①

不难看出,普洛格和贝茨所说的社会化和压力是同一个问题的两个方面;前者说的是应该做什么和应该怎么做,后者说的是不应该做什么和不应该怎么做。一句话,就是要运用各种行之有效的办法促成有关的社会规范转化形成一种社会道德、社会风尚、社会舆论,并借助社会道德、社会风尚和社会舆论的巨大力量为自身的推行与弘扬坚持不懈地开辟道路,这是非法律规范发挥自身作用、实现自身价值的最重要的途径。

礼仪规范作为一种非法律规范,当然也不能例外。

明白了这个道理,那么,在提倡和推行现代礼仪,建设社会主义精神文明的时候,我们就可以把握问题的关键,集中我们的主要力量,顺利达到我们的目标。

^① [美]F·普洛格:《文化演进与人类行为》,辽宁人民出版社 1988 年第 1 版,第 540—544 页。

第二节 礼仪的批判继承与推陈出新

历史上任何一种较为古老的文化现象,毫无例外,都有一部不断地批判继承和不断地推陈出新的生动的历史记录。源远流长的礼仪文化,当然也是这样。

公元前 202 年,汉高祖刘邦当了皇帝以后,由于废弃礼仪,结果在朝廷上“群臣饮酒争功,醉或妄呼,拔剑击柱”。这种状况引起刘邦深深的忧虑。这位“无赖”皇帝不得不改变初衷,同意大臣叔孙通重起朝仪,可是又担心礼仪苛烦,自己不能适应。叔孙通便对刘邦讲了这样一段话:“五帝异乐,三王不同礼。礼者因时世人情为之节文者也。故夏殷周之礼,所因损益可知者,谓不相复也。”意思是说,五帝礼乐各异,三王礼仪不同。礼仪是要根据不同的时代和民情而加以改造的。所以从夏朝到商朝,从商朝到周朝,礼仪中有些内容删除了,有些内容又增加了,这些都是不争的事实,从来没有一成不变的礼仪啊。叔孙通的这一段话,实际上就是讲的礼仪的批判继承与推陈出新的问题。而且类似的话,在孔子《论语》中早就有了。

据《八佾》篇记载,孔子曾说:“夏礼,吾能言之,杞不足徵也;殷礼,吾能言之,宋不足徵也。文献不足故也。足,则吾能徵之矣。”^①这段话的意思是:夏朝的礼仪,我能说出来,但是杞国不足为证了;殷代的礼仪,我也能说出来,但是宋国不足为证了。这都是由于文字资料不足和没有熟悉杞国、宋国的人。如果掌握了这方面的情况,那么我就可以言之有据了。孔子这里所说的杞国,是夏朝后代所在的地方;宋国,则是商朝后代所在的地方。如果礼仪是不变的,那么夏朝的礼仪,就应该原封不动地留传给它的后代杞国;

^① 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 2466 页。

殷朝的礼仪,也应该原封不动地留传给它的后代宋国,无论如何不会“不足徵”的。孔子之所以说“不足徵”,说明他认为礼仪是要不断变化的。正如他在《论语》中另一个地方所说过的那样:“殷因于夏礼,所损益可知也;周因于殷礼,所损益可知也。”(《为政》篇)意思是说:商朝继承了夏朝的礼制,减少和增加了些什么是可以知道的;周朝继承了商朝的礼制,减少和增加了些什么也是可以知道的。孔子这里讲的虽然是礼制,但其中也是应该包含礼仪的。

礼仪的批判继承和推陈出新,在国外的礼仪著作中也是经常涉及的。如1982年出版的英国人埃尔西·伯奇·唐纳德所著的《现代西方礼仪》一书中明确提到:“《现代西方礼仪》试图完成这个目的,它提供了作为英国传统的有关礼仪和事项的详细资料,剔除了像‘朽木’那样陈腐过时的习俗,把那些适合新环境而出现的有用的新实践作为‘正确的方式’建立起来。这包括一系列活动中值得记录的变化……我们的目标是建造一个改进了的结构。”^①又如美国人埃米莉所写的《西方礼仪集萃》,第一版问世时是1922年,到1984年该书出第14版时,该书再版者在前言中坦率地承认:“礼节……是需要经常变换的,这才能起到应有的作用。如今的生活方式与埃米莉·波斯特生活的一九二二年相比,已具有天渊之别。她当时所讲的许多礼节早已过时,正如马车在纽约市面上早已销声匿迹一样。”因而新版本不得不作出许多改动,“不适应新情况的或者废弃或者加以改造,结合新的需要采取新的作法。”^②

总之,礼仪是需要不断批判继承并且不断推陈出新的。只有这样,礼仪才能走上健康发展的道路,才能一方面将优秀的礼仪传统继承下来并且发扬光大,同时又不断顺应历史的进步和社会的需

① [英]埃尔西·伯奇·唐纳德:《现代西方礼仪》,上海翻译出版公司1968年版,第3—4页。

② [美]伊丽莎白·波斯特:《西方礼仪集萃》,三联书店1991年第1版,第1—2页。

要,使礼仪文化不断地更新和充实,更好地服务于今天和未来。在这个问题上,我们既要反对抱残守缺、顽固不化的守旧思想和态度,也要反对割断历史,搞什么“另起炉灶”。

在抱残守缺、顽固不化方面,一个最典型的例子莫过于距今二百年前在河北承德清朝皇帝的避暑山庄发生的那个故事。当时,率先实现工业革命并迅速跃居西方第一强国的大英帝国,出于向外扩张、寻求原料和市场的战略考虑,以给乾隆祝寿为名,向中国派出了马戛尔尼勋爵率领的庞大使团,希望同清政府谈判以改善两国的贸易关系,并进而建立经常的外交关系。而中国当时的统治者,由于长期的闭关锁国,因而对外部世界的进步与西方的科学文明一概不知,还在为自己处于“盛世”而沾沾自喜,认为英国是仰慕中华文明才遣使远涉重洋为皇上祝寿的。这场“聋子”的对话注定是要失败的。而其中的一个重要插曲则是:马戛尔尼在避暑山庄觐见乾隆皇帝时,清朝政府坚持马戛尔尼必须实行清朝的礼仪,向乾隆皇帝三拜九叩,而英国人却拒绝叩头。法国作家阿兰·佩雷菲特在《停滞的帝国——两个世界的撞击》一书中写道:

“‘天朝’(指清朝政府——引者注)被得罪了。皇帝(指乾隆皇帝——引者注)缩短了使团逗留的时间。两国关系破裂引起了悲剧性的连锁反应:两个民族的对抗;中国的崩溃;19世纪英国在东南亚的统治;20世纪西方与第三世界因仇恨引起的误解。”^①

佩雷菲特还进一步评论说:

“如果这两个世界能增加它们间的接触,能互相吸取对方最为成功的经验;如果那个早于别国几个世纪发明了印刷与造纸、指南针与舵、炸药与火器的国家,同那个驯服了蒸汽并即将驾驭电力的国家把它们的发现结合起来,那么中国人与欧洲人之间的文化交

^① [法]佩雷菲特:《停滞的帝国——两个世界的撞击》,三联书店1993年第1版,第3页。

流必将使双方都取得飞速的进步,那将是一场什么样的文化革命呀!”^①

佩雷菲特的叙述和评论是否客观和公正,这里姑且不论,但有一点则是肯定无疑的。面对蒸蒸日上、来势凶猛的现代文明,清政府还要顽固地坚持三拜九叩的礼仪,显得是多么的愚蠢和可笑。中国失去这样一次走向世界、走向现代文明的契机,自有其更加深刻的经济、政治和文化方面的原因,但礼仪上的抱残守缺与顽固不化毕竟是这一次失败撞击的导火线,因而又是何其可悲和可恨。

在礼仪问题上割断历史,妄想“另起炉灶”同样也会造成严重的恶果。本世纪60年代肇始于美国,最后风靡整个欧洲大陆、澳大利亚、新西兰、东南亚、日本、菲律宾,乃至非洲和南美的嬉皮士运动,就是一个突出的例子。如果说,这场以年轻人为核心的颓废派运动在其开始还带有某种理想主义的色彩,因而曾有某种可取之处,那么到了后期,正如他们的口号所标榜的那样:“做你自己的事,别管对他人的影响如何”,结果这场运动沿着另一条轨道复归于传统的享乐主义原则,最终成为社会的一个恶性肿瘤。今天,这场不幸的悲剧虽然已经过去了,但它留给人们的教训则是不应该忘记的。想当初,嬉皮士们蓄着长长的头发,穿着奇装异服,蔑视和否定一切传统的礼仪,至少在这一点上,就注定了他们必将自绝于人类文化社会,最终走向自我毁灭。在当代中国,延续十年之久的“文化大革命”不但是政治的、经济的、文化的浩劫,同样也是传统礼仪的浩劫。文明和礼仪被作为封、资、修的反动货色遭到彻底的否定和扫荡,“礼仪之邦”竟演出了一场毁灭礼仪的闹剧和悲剧,我们不得不在相当长的时期内自尝苦果。

社会对礼仪的不断地批判继承和不断地推陈出新,一方面是

^① [法]佩雷菲特:《停滞的帝国——两个世界的撞击》,三联书店1993年第1版,第19页。

礼仪源远流长、永不枯竭的根基所在,即使再大的历史劫难也不可能将它毁灭;另一方面,它又是礼仪能够顺应社会,顺应历史,永远充满活力的生机所在。我们对礼仪文明的前途满怀希望,对社会主义礼仪的建设充满信心,其原因就在于此。

第三节 礼仪的民族性与地方性

礼仪的民族性与地方性,是指不同民族和地方的礼仪具有不同于其它民族和地方礼仪的一些特点。礼仪的民族性与地方性的这种特点,表现为内部统一性与外部差异性的结合。

根据我们前面关于礼仪的定义,礼仪是在社会生活中约定俗成的,符合礼的要求,维护礼的精神,指导、协调人际关系的行为方式和活动形式的总和;而所谓礼,又是指特定民族、人群或国家基于历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、行为方式。那么可想而知,任何一个民族、国家或特定人群,为了有效地确立、维护其社会等级秩序,是不可能不以统一性为其首要前提的。不但礼仪的制定必须统一,而且在实施过程中也不允许各行其是,务必定于一律,全体恪守不误。否则,礼仪就不可能发挥其应有的作用,严重的还会造成不堪收拾的局面。中国奴隶社会所谓“礼坏乐崩”、“犯上作乱”等等,指的就是这种情况。

《论语·八佾》篇有这样两处记载:

(1)孔子谓季氏,“八佾舞于庭,是可忍也,孰不可忍也!”^①

(2)三家者以《雍》彻。子曰:“‘相维辟公,天子穆穆’,奚取于三家之堂?”^②

① 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 2465 页。

② 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 2465 页。

(1)的意思是,孔子谈论季氏的时候说:“他竟敢在他的家庙的庭院中用八佾奏乐表演舞蹈,对这样的事情也能够容忍的话,还有什么事情不能够容忍呢!”为什么季氏在家庙的庭院中用八佾之礼来奏乐表演舞蹈竟引起孔子如此愤怒呢?因为所谓“八佾”,是奏乐舞蹈的行列。一佾八人,八佾就是六十四人。按照周礼的规定,只有天子才能用八佾之礼,诸侯用六佾之礼,卿大夫用四佾之礼,士用二佾之礼。季氏是正卿,只能用四佾之礼,而他却用八佾之礼,这就破坏了周礼的规定。在孔子看来,这是大逆不道。

(2)的意思是,孟孙氏、叔孙氏、季孙氏三家,祭祀祖先完毕时唱着《雍》这篇诗来撤除祭品。孔子说:“《雍》这篇诗上有两句话:‘助祭的是诸侯,天子严肃静穆地在那里主祭。’你们三家的庙堂怎么用得上呢?”在孔子看来,《雍》这篇诗只有天子主祭时才能够用,这三家用了,实属越轨的非礼行为。

在这里,我们不拟对事件本身和孔子的态度加以评论;我们只想说明:内部统一性,乃是任何一个民族、国家或特定人群在制定和推行其礼仪时必须考虑的问题。而且这种内部统一性不仅表现在一个民族、国家或特定人群的整体之中,即使某些个体远离故土、客居异乡,这种内部统一性也会顽强地体现出来。《礼记·曲礼下》中就说过:“君子行礼,不求变俗。祭祀之礼、居丧之服、哭泣之位,皆如其国之故。谨修其法而审行之。”^①意思是:有德行的人在海外,不可改变本国的礼俗。祭祀的礼仪、居丧的服制、哭泣死者的位置,都要和在本国一样。要遵从原来的法度,审慎地行事。今天,许多海外华侨,尤其是在华侨集中生活的地区,如美国旧金山的华人街,仍保持着中华民族的传统礼仪和习俗,这更是礼仪内部统一性的生动证明。

与内部统一性形成鲜明对照的是礼仪的民族性与地方性的另

^① 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1257页。

外一面,即与其它民族和地方的礼仪的差异性,简称之为“外部差异性”。

“十里不同风,百里不同俗”这句俗谚,虽然是说的风俗,但对礼仪也是基本适用的。更何况风俗中有许多内容实际上也是属于礼仪的呢!从理论上说,礼仪既然是在一个民族或特定人群的社会生活中约定俗成的,而不同民族或人群的社会生活,其地理环境、历史继承、自然资源、社会氛围、生产水平、生活方式乃至文化背景等等,都是千差万别的,这些差别就不可能不对特定民族或人群的礼仪建构产生影响,从而造成不同民族或人群礼仪上的差异。正如斯大林所说:“每一个民族不论其大小,都有它自己的本质上的特点,都有只属于该民族而为其他民族所没有的特征。”^①毫无疑问,每个民族的礼仪,同样“都有它自己的本质上的特点,都有只属于该民族而为其他民族所没有的特征。”

以日本为例。鞠躬是日本人见面时相互致意的传统礼节,虽然在其它国家或地区也有鞠躬这种礼节,但无论就鞠躬的讲究、要求,还是就这种礼节的普遍程度来讲,都没有哪一个国家或地区能与日本相提并论。日本的鞠躬礼仪,已经形成了其独特的民族特征。日本的鞠躬,有“礼三息”的要领,即:①吸一口气后弯下上半身(或低头);②在吐气时间里完成鞠躬礼;③在吸气中抬起上半身(或头),恢复行礼前姿势。鞠躬时还要注意三点:①脖子不要伸得太长;②不要挺出下颚;③耳垂肩(行礼时耳朵垂到肩膀的高度)。而且,日本对鞠躬时上身弯到什么程度也有说法。据日本一些社会学家的研究:下属向上司鞠躬,必须弯腰 45°;同事或同学之间只需躬身 15°;而营业员或服务人员向顾客鞠躬则以 30°为宜。对于日本人的彬彬有礼,我们都有比较深刻的印象,但日本礼仪中关于鞠

① 斯大林:《在欢迎芬兰政府代表团的午餐上的讲话》,摘自《马克思恩格斯列宁斯大林论民族问题》,中国社会科学出版社 1978 年第 1 版,第 135 页。

躬的这些规范,则不能不使人们想到日本礼仪注重形式甚于注重感情了。正如罗兰·巴尔特在《符号帝国》一书的“鞠躬”这一节中所尖锐指出的:“这样一种礼貌乃是‘空无’的一种体现。”^①而且这样一种状况,连日本人自己也是直言不讳的。日本学者松平靖彦先生曾经分析说:

“日本的礼仪,在漫长的封建时代已基本形成,经过明治维新和第二次世界大战后的社会变革,终于发展到现在的模样。由于它诞生于封建社会制度之下,因此,不可避免地带有讲究表面形式的倾向,也就是说,封建时代过分重视形式、常规、传统、习惯的做法导致了现在日本礼仪中形式重于感情的倾向。”^②

松平靖彦先生的这一段话,不但是对日本礼仪重视形式倾向的揭示,同时也是对这种礼仪倾向的根源及其形成所作的十分中肯的分析。

再说关于帽子的礼仪,不同国家或地区也是各不相同的,有时甚至截然相反。在中国和东南亚一些国家,客人进入主人房间必须脱帽,这才是尊敬主人和有礼貌的表示。可是到了墨西哥的富好谷也照此办理的话,将被视为怀有敌意;因为当地习惯,只有找仇人时才这样做。在英、美等国,熟人途中相遇,戴帽者必须把帽子稍稍揭起,然后含笑点头,这就是表示尊敬对方。然而在意大利的格塞滋诺,熟人路上相遇,却要把帽子拉低,甚至连眼睛都要遮住,避免注目,才算是有礼。

以上所说的,主要是不同民族或国家礼仪的差异性。其实,这种差异性,在同一个民族、国家的不同地区,也是体现得十分明显的。例如中国的迎亲仪礼,就有用花轿、喜车、马、船接以及背新娘、抱新娘等不同方式;在女方家起车轿时,有的女方家考新郎、要红

① 罗兰·巴尔特:《符号帝国》,商务印书馆1994年第1版,第100页。

② 松平靖彦:《现代日本礼仪》,上海翻译出版公司1988年第1版,第1页。

包,有的则向新郎献四喜汤、茶,迎娶队伍行次也各有千秋。至于迎轿、下轿、祭拜天地、行合卺礼、入洞房等,各地也都大相异趣。又如美国人的衣着,由于美国是一个生活方式多样化的国家,因此其服装潮流表现出随意、舒适的趋向,而且不同地区、不同场合、不同人群中,人们对穿着的评判标准往往有很大的差异。比如在美国西部地区,特别是加利福尼亚州沿海地区,种族混杂,历来是美国自由思想的发源地,服装也最为自由、随便,男青年极少穿西服。在大学校园里,学生穿西装打领带去上课,人家甚至会以为他神经不正常。一般青年和学生都喜欢穿夹克衫、运动衫、牛仔裤、旅游鞋,夏天则是背心短裤;女学生甚至只穿三角裤也可以进教室或上街。而在美国东部、南部地区,穿着则比较正统。除大学生和西部一样比较随便外,一般到机关、企业联系工作或参加各种会议和进工作午餐时,都着西装。至于南方佐治亚、得克萨斯等州,尽管烈日炎炎,在室内还得穿着非常规矩。

总之,不同民族和地方的礼仪,既有内部的统一性,又有外部的差异性;这两方面的统一,就是我们这里所说的礼仪的民族性与地方性的含义。

当然,在讨论礼仪的民族性与地方性的时候,我们并不否认礼仪的另一面,即具有全人类的共通性。而且正是因为全人类共通性这一面的存在,礼仪才能够在不同民族、国家和地区的各种交往中,充分发挥其指导、协调人际关系的作用。同时,礼仪的民族性与地方性的许多内容,也是可以发展变化的,从而转化为全人类的共通性,丰富人类礼仪的精神宝库。例如用右手的食指和中指构成“V”形手势象征成功和胜利,是第二次世界大战中英国首相丘吉尔在一次演说中首创的,以后广为流传和运用。这样一种手势,在其开始阶段,无疑带有十分鲜明和突出的不列颠民族的特征;及至盛行于英语世界的国家,这个手势便从民族性与地方性的范围内脱颖而出;今天,当世界不同民族、不同国家和地区的人们为

庆祝胜利或祝贺成功，普遍采用这一手势时，它也就具备全人类的共通性了。因此，礼仪的民族性、地方性与礼仪的全人类共通性之间不是互相对立、互相排斥甚至互相否定的一种水火不相容的关系，而是互相依存、互相促进、互相补充这样一种相得益彰、包容合作的关系，它们联袂结缡，共同组成了色彩斑斓、万紫千红的礼仪天地。

第四节 礼仪的阶级色彩

礼仪有没有阶级性，的确是一个十分敏感的话题。而且不论对此问题作肯定回答或否定回答，似乎都可以找到许多证明。

《礼记·曲礼上》中有一句非常有名的话，叫“礼不下庶人，刑不上大夫”。^① 根据《礼记》的解释，这里的“礼”指的是“定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非”的标准，从社会伦理道德、风俗习惯到行政、治军、司法等等，涉及的范围十分广泛，同时也是指当时礼制的总称，即“防万民之伪”的所谓“五礼”，包括吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼。这种礼制主要规定了“礼”赋予各级贵族的特殊权利，是奴隶根本不可能享受的，当然就不能“下庶人”了。毫无疑问，这里的“礼”也包含了礼仪的成分，同样也是不能“下庶人”的。至于“刑不上大夫”，这里的“大夫”是指诸侯家族及其近臣一小部分人。对于这些人，在“贵贱有等”的等级特权制度的奴隶社会中，是不用也不可能专设犯罪科目的；即使对他们用刑，他们也能享受各种照顾和减免的特权。例如《周礼·秋官·司寇》中规定：“凡命夫命妇，不躬坐狱讼。凡王之同族，有罪不即市。”^② 意思是说，凡有爵位的男子和有封号的妇女，不亲自坐在地上受审。凡是君王的家族犯了罪，不在

① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1249页。

② 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第873页。

市朝上公开施刑。《礼记·文王世子》中则规定：“公族无官刑。”^①即灭绝后代、惨无人道的“官刑”是与贵族无缘的。总之，当时的“刑”，是奴隶主贵族用来制裁平民百姓的工具，其主要锋芒是指向平民百姓的。这就是所谓“刑不上大夫”。

礼与刑如此紧密地绞合在一起，共同构成了我国奴隶社会、封建社会宗法等级制度的法律指导思想，其阶级属性何其鲜明！

读过鲁迅先生的小说《祝福》的人，大概都不会忘记小说中关于祭祀的描写。由于祥林嫂有过夫死被卖乃至两次守寡的经历，因此被鲁四老爷视作“伤风败俗”的女人，祭祀的时候不让她沾手。她分配酒杯和筷子，被制止了；她取烛台，也被制止了；当她用历来积存的工钱，在土地庙捐了门槛，以为赎了这一世的罪名，再祭祖时坦然去拿酒杯和筷子时，还是被制止了。不但从生活和物质上，特别是从精神上将祥林嫂摧垮并将祥林嫂逼向死亡的，正是包含封建礼仪在内的封建礼教。在另一篇小说《狂人日记》中，鲁迅先生深刻地揭露了反动礼教吃人的本质，发出了振聋发聩的“救救孩子”的呼喊。在鲁迅先生的笔下，旧礼教（其中必然包含了旧礼仪的成分）实在是十恶不赦的，旧礼仪的阶级属性跃然纸上。俄国作家契诃夫笔下的那个可怜的小公务员，仅仅因为一个喷嚏的唾沫星子溅到了将军的身上（而且还是后背），于是便惶惶不可终日，最后竟为此一命呜呼。沙俄时代森严的等级制度以及反映这种制度的礼仪，正是置小公务员于死地的刽子手。这不是礼仪的阶级属性又是什么？

不过，由此便断言礼仪必然具有阶级性，恐怕也会遇到一些问题。正如我们已经指出的，礼仪的历史几乎与人类的历史一样久远；早在原始社会，人类就为自己设计了许多礼仪并且一律遵从。如果阶级属性为礼仪不可须臾分离的内在品质，那么原始社会形

^① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1409页。

形形色色的礼仪，其阶级性何在？我们无法设想，在不存在阶级和阶级斗争的原始社会中，其礼仪会具有阶级的属性。

即使进入阶级社会以后，也并非一切礼仪都必然打上了阶级的烙印。上面提到的例子当然是不能也不应该被否认的，旧礼仪服务于剥削阶级、摧残劳动人民的事例还多得很。然而同样不可否认的是，即使在旧礼仪中，体现人类共通性的内容，没有打上阶级印记的内容，也是非常多的。下面，先看《礼记·曲礼上》中的几个例子。

(1)“敖不可长，欲不可纵，志不可满，乐不可极。”^①（意思是：傲慢之心，不可滋长；欲望不可放纵；志趣必须自持，不可意满志得；享乐要有节制，不可放任无羁。）

(2)“礼尚往来。往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”^②（意思是：礼崇尚有往有来，往而不来，不合乎礼；来而不往，也不合乎礼。）

(3)“幼子常视毋诳。”^③（意思是：对幼儿不可说谎。）

(4)“毋侧听，毋噉应，毋淫视，毋怠荒，游毋倨，立毋跛，坐毋箕，寝毋伏。”^④（意思是：不要侧着身子听人讲话，不要粗声大气地和人应答，不要斜着眼睛看人，不要显出一副懒散的样子，走路时不要旁若无人，站要站直而不要一条腿偏斜，坐着时不要像畚箕一样两腿叉开，睡卧时不要伏身趴下。）

像上面这样一些礼仪规范，应该说不存在什么阶级限制的，而且即使是今天，也是礼仪教育的题中应有之义。

根据《论语·八佾》篇记载，有个叫林放的鲁国人向孔子请教“礼”的根本。孔子答道：“大哉问！礼，与其奢也，宁俭；丧，与其易

① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1230页。

② 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1231页。

③ 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1234页。

④ 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1240页。

也,宁戚。”^①意思是说:“你问的问题意义重大呀!就礼节仪式说,与其奢侈,不如节俭;就丧事说,与其在仪式上做得很完备,不如心里真正悲哀。”这就是“礼奢宁俭”这个成语的来历。“文化大革命”中,有人曾经批判说,孔子是“为了使周礼真正起到维护奴隶制的作用”,因此才“极力主张在实行周礼的时候,不能只停留在表面仪式上,更重要的是要从内心和感情上符合礼的要求”。^②很显然,批判者上纲上线,“左”得可爱;但是细心的人们却不难发现,批判者对孔子这段话的中心意思所在,即“礼奢宁俭”的主张却不置一词,这至少透露了一个信息,他们虽然很希望但却不能否定“礼奢宁俭”这一礼仪思想的正确性及其普遍适用性。如果联系今天的实际,那么这一礼仪思想的现实意义就更有目共睹了。

《诗经·小雅》中有一首题为《宾之初筵》的诗,据说是卫武公讽谏幽王饮酒无度的。即使在今天看来,这首诗都不失为饮酒礼仪的佳作,是用诗的语言所写出的饮酒礼仪的规范。这里节录该诗的后一部分并翻译如下:

宾既醉止	一个个喝得酩酊大醉
载号载呶	又是呼喊又是嚎叫
乱我筵豆	筵豆撒得满桌狼藉
屡舞僂僂	东倒西歪还要把舞跳
是曰既醉	明明已经喝得烂醉
不知其卹	胡言乱语自己还不知道
侧弁之俄	瓜皮帽歪戴在脑袋上
屡舞傔傔	站都站不稳还要跳个没完没了
既醉而出	喝醉了赶快出门回家
并受其福	不要给旁人增添烦恼

① 《十三经注疏》,中华书局 1980 年第 1 版,第 2466 页。

② 《论语批注》,中华书局 1974 年第 1 版,第 48 页。

醉而不出	喝醉了还赖着不走
是谓伐德	有酒无德实在糟糕
饮酒孔嘉	喝酒本来是件好事
维其令仪	不讲礼仪可就不太美妙
凡此饮酒	凡是饮酒的场合
或醉或否	总是有人不醉有人跌倒
既立之监	于是设立了掌酒的酒监
或佐之史	或是安排酒史一旁照料
彼醉不臧	从来喝醉了都自吹自擂
不醉反耻	倒是没有喝醉要觉得害臊
式勿从谓	这时候千万不要火上浇油
无俾大怠	否则他会将礼仪完全丢掉
匪言勿言	不该说的千万不要开口
匪由勿语	不该做的也不必苦苦劝告
由醉之言	醉后的言语是信马由缰
俾出童羖	张口可能向你耍一头小羊羔
三爵不识	才饮三杯就装孙子
矧敢多又 ^①	这样的人还是不敬酒好

如果一定要说这篇诗作和诗作中体现出的饮酒礼仪有什么阶级性，恐怕是很难成立的。我们倒是深深地感到，这首二千多年以前的诗歌，完全可以堂而皇之地挂在今天的许多餐厅、酒家、饭店或招待所，让那些酒肉君子们读一读，从中接受饮酒礼仪的启蒙教育。

那么，礼仪究竟有没有阶级性呢？我们认为，对这个问题作绝对肯定的回答或绝对否定的回答都是行不通的。礼仪的形成和发展，始终有一种强大的驱动力量，那就是全地区、全民族乃至全人

① 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 487 页。

类指导、协调人际关系的需要,从这个意义上说,礼仪是超阶级的,整个原始社会的礼仪就属于这种状况。进入阶级社会以后,从最初的奴隶主阶级,到封建地主阶级以至后来的资产阶级,出于维护统治利益的需要,他们都竭力将礼仪纳入各自的思想体系之中。这是影响礼仪形成和发展的又一股力量。如果说,前一种驱动力量主要是一种约定俗成的性质,带有较多的自发性、盲目性,那么后面这股力量,则往往是统治阶级有意识、有目的、自觉地强加上来的,实际上表现为一种强制力量。我们认为,进入阶级社会以后,礼仪便是在这样两种力量的共同作用下继续向前发展的:一种是满足全地区、全民族乃至全人类需要的驱动力量,一种则是满足统治阶级需要的强制力量。

毫无疑问,不管是奴隶主阶级、封建地主阶级,还是资产阶级,都是将满足他们阶级统治的需要放在首要位置的,而且由于他们手中掌握着强大的国家机器,他们影响礼仪发展的强制力量往往是极其巨大的。但即便如此,他们也不敢小觑反映全地区、全民族乃至全人类意志的驱动力量,于是便在事实上形成这样一种态势:一方面,统治阶级力图最大限度地影响和制约礼仪的发展;另一方面,对于另外一种驱动力量影响下形成的礼仪,不论是已经形成的,还是正在形成的,乃至将来形成的,只要不违背其统治阶级的意志和利益,统治阶级也不得不采取容纳的态度。因此进入阶级社会以后,礼仪的内容就表现为地区、民族乃至人类意志与统治阶级意志的综合体现,或者换一个说法,阶级社会中的礼仪,带有一定的阶级色彩。

因此,对待礼仪的阶级属性问题,我们必须持一种慎重的实事求是的态度。在对具体的礼仪行为和礼仪活动进行分析时,首先必须分清有无阶级属性:有就是有,没有就是没有,不能不分青红皂白。其次,对于那些带有某种阶级属性的礼仪,一定要把属性认定准确;不能把不同阶级的属性混为一谈,明明是社会主义的东西,

不能硬要说是封建主义或资本主义的货色。在这两个问题上,我们都有过极其深刻的教训。“文化大革命”中,这样的例子可以说是太多了。

第四章 礼仪的构成要素

礼仪作为指导、协调人际关系的行为方式和活动形式,广泛涉及社会生活的各个方面,如餐饮礼仪、婚恋礼仪、寿诞礼仪、丧悼礼仪、庆贺礼仪、馈赠礼仪、节日礼仪、学校礼仪、职业礼仪、涉外礼仪等等。然而不论具体的礼仪多么繁杂,也无论它们之间多么千差万别,它们的构成要素则是基本相同的。礼仪的构成要素包括四个方面,即:礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体与礼仪的环境。

第一节 礼仪的主体和对象

一、礼仪的主体

礼仪主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。

没有主体的礼仪行为和礼仪活动是根本不可能存在的。因为任何礼仪都必须有人进行操作和实施。一般来说,礼仪主体也就是操作和实施具体礼仪的特定的社会成员。

(一)礼仪主体的类型

礼仪主体包括个人和组织两种基本类型。

当礼仪行为或礼仪活动规模较小或比较简单时,礼仪主体通常是由单个的人来充当的。例如一个小学生在路上遇见老师时向老师行礼,这个小學生就是行礼这个礼仪行为的主体;又如饭店服务工作中,某个服务员使用礼貌语言接待宾客,这个服务员就是礼貌服务这个礼仪行为的主体。

礼仪的主体也可以是大大小小、不同性质、不同层次的各级组织。小到学校的一个教研室和班级、工厂的一个车间和班组、机关

的一个部门和科室、军队的一个排或一个班,大到一个县、一个市、一个省乃至一个国家,都可以是某个礼仪行为或礼仪活动的主体。例如甲车间提前超额完成了全年生产任务,乙车间敲锣打鼓前往祝贺,那么乙车间就是这一礼仪活动的主体;又如 A 国发生强烈地震,遭受巨大损失,B 国政府致电慰问,表示亲切的关怀,那么 B 国政府就是慰问这一礼仪行为的主体。

此外,还有一种介乎个人和组织这两种类型之间的礼仪主体。例如某个临时组成的经贸代表团出国访问考察,访问考察期间集体拜谒所在国的烈士纪念碑并集体敬献花圈,那么这个代表团无疑是这个礼仪活动的主体;又如目前正在各地蓬勃开展的成人仪式活动,一般是以学校或社区为单位集体进行的,每次参加成人仪式的人数不等,少则几人、十几人、几十人,多则几百人、上千人,这些年届十八周岁的青年集合在一起共同举行成人仪式,他们实际上都是这个礼仪活动的主体。

这种礼仪主体在操作和实施具体礼仪的时候,往往难度较大。因为一方面,它是由多个个人组成的集合体,不同于个人类型的礼仪主体而带有组织类型礼仪主体的某些特征,要符合组织类型礼仪主体的某些要求,如行动的整齐、形式的统一等;另一方面,它又毕竟是临时组建起来,不久又即将解体的松散型临时结合体,不同于组织类型的礼仪主体而带有个人类型礼仪主体的某些特征,如个性比较突出、缺乏组织向心力和凝聚力等。要求与特征之间的这种错位与反差,使得这种礼仪主体必须花更多的时间和精力,才能顺利完成操作和实施具体礼仪的任务。这种礼仪主体往往要进行大量的前期学习和训练,其原因就在这里。

(二)礼仪主体的代表者

礼仪主体的代表者,指的是代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大、规格较高时,这样的代表者往往由多人组成,即升格为代表团。

对于组织类型的礼仪主体来说,其礼仪行为或礼仪活动不可能靠组织自身来完成,必须由具体的人进行操作和实施,或者说,由具体的人代表组织进行具体操作和实施。例如某学校举行校庆活动,某个兄弟学校派出一位副校长出席典礼并致贺,那么,这个致贺礼仪行为的主体是这个兄弟学校,而该副校长则是该礼仪主体的代表;又如今年5月在莫斯科举行反法西斯战争胜利50周年的庆典时,如果某个国家派出一个代表团参加该庆典并实施了一系列的礼仪行为和礼仪活动,那么,这些礼仪行为和礼仪活动的主体就是这个国家,而代表团则是作为这些礼仪主体的这个国家的代表。

对于个人类型的礼仪主体来说,其礼仪行为或礼仪活动当然可以而且应该由个人自己来完成,但在有些特殊情况下,如作为礼仪主体的个人生病、有事或其它原因,也是可以委派代表者的,或采用恰当形式,委托有关人员实施。例如无锡市洗衣机厂的小天鹅洗衣机实现五千次无故障运行,达到了国际先进水平,无锡市人民政府决定召开庆功大会,并请国务院副总理朱镕基同志颁奖。可是朱镕基同志因事不能届时前往,于是采用贺电的形式,同样达到了实施礼仪行为的目的。

这里必须强调指出,不管礼仪主体是组织还是个人,在选派代表或代理人时都要非常认真严肃,十分小心谨慎。否则,所派代表不当,不但不能完成礼仪任务,实现礼仪目标,而且很可能造成礼仪失误,或有损礼仪主体的形象,或伤害礼仪对象的感情,影响甚至葬送了礼仪主体与礼仪对象之间的友好关系。

礼仪主体在选派代表者时,应主要考虑两个问题:

(1)代表者必须能够真正代表礼仪主体,不但具备资格而且具备能力,足以胜任工作,能较好完成代表礼仪主体操作和实施具体礼仪的特定任务。

(2)代表者必须能够为礼仪对象所认可,所接受,所欢迎,能巩

固并发展礼仪对象与礼仪主体之间的良好关系。

二、礼仪的对象

礼仪对象是指各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和承受者。

任何礼仪行为和礼仪活动都必须有所指向,都必须有承受者。否则,也就不成其为礼仪了。

礼仪对象的外延是非常宽的。可以说,一切在礼仪主体看来具备真、善、美的东西,都可以成为礼仪的对象:当《国歌》响起时,我们庄严地肃立——祖国是我们的礼仪对象;当五星红旗每天黎明在天安门广场冉冉升起时,国旗护卫队凝神注目行礼——五星红旗是他们的礼仪对象;每年5月的第二个星期天,子女向母亲献上一束康乃馨——母亲是子女的礼仪对象;上课铃响,老师走上讲台,学生们全体起立——老师是学生们的礼仪对象;海外侨胞登上长城,走向黄河——长城、黄河是他们的礼仪对象……

当然,由于礼仪主体具有不同的价值标准,真、善、美的东西在他们眼里不尽相同,因而他们的礼仪对象也是存在反差的:巴尔扎克笔下的葛朗台,吝啬成性,即使在弥留之际,仍坐在轮椅上,要家人将他在堆满金币的密室门前推来推去——金钱是葛朗台的礼仪对象;意大利都灵大教堂中一只精致的盒子里,陈列着一块长4.3米、宽3米的细亚麻布,据传是耶稣遇难后的裹尸布,成千上万的基督信徒在它面前顶礼膜拜——裹尸布是基督信徒的礼仪对象;日本的靖国神社里供奉着几十名第二次世界大战日本战犯的牌位,每年盂兰盆节时,总有不少日本右翼分子前往参拜,重温“大东亚共荣圈”的旧梦——日本战犯的亡灵就是这些右翼分子的礼仪对象。

我们从以上例子不难看出:礼仪的对象,既可以是有形的,也可以是无形的;既可以是具象的,也可以是抽象的;既可以是物质的,也可以是精神的;既可以是人,也可以是物;既可以近在眼前,也可以远在天边;既可以品位高洁,也可以恶浊不堪。总之,礼仪的

对象,是一个既琳琅满目又鱼目混珠、良莠不齐、无奇不有的世界。

这里,再谈谈“敬佛如佛在”的问题。

“敬佛如佛在”,是说敬佛的时候,要像佛真的在眼前一样,非常虔诚地敬奉他。其实佛根本就不存在。所谓佛,作为敬佛者的礼仪对象,实际上只是人们头脑中虚幻的东西,在现实生活中是没有他的位置的。所谓“敬佛如佛在”,完全是自欺欺人之谈。以这样一些实际上并不存在的事物作为礼仪对象,正是封建迷信和唯心主义礼仪的一个非常重要的特征。

三、礼仪主体和礼仪对象的关系

礼仪主体与礼仪对象(或者说,礼仪主体与礼仪客体),它们是一个矛盾的两个方面。它们之间的关系,是一种既互相对立又互相依存,同时又又在一定条件下互相转化的关系。

任何一个礼仪行为或礼仪活动,都包含着礼仪主、客体的矛盾运动。一般来说,礼仪主体是矛盾的主要方面,礼仪行为或礼仪活动的发展方向,是由礼仪主体所决定的。刘备三顾茅庐,终于请得孔明出山,其原因之一,就在于刘备对孔明实施了一系列的礼仪行为和礼仪活动,而且刘备作为礼仪的主体,始终牢牢地把握着礼仪操作的方向。张飞对于亲自上门请诸葛亮是很不以为然的,先是说“使人唤来”,后来又说“用一条麻绳缚将来”,两次都遭刘备斥责。一向忠厚的关公,见刘备两次亲往拜谒,也觉“其礼太过”,但刘备态度始终不变。特别是第二次上门的时候,朔风凛凛,天寒地冻,张飞提议“回新野以避风雪”,而刘备则说:“吾正欲使孔明知我殷勤之意。”“精诚所至,金石为开。”刘备坚持不懈的礼仪攻势,终于促成了诸葛亮欣然来归。

礼仪主体与礼仪对象是互相依存的,并且在一定条件下互相转化。例如前面提到的小学生在路上遇见老师时向老师行礼,在这个礼仪行为中,学生是礼仪的主体,老师是礼仪的对象;如果学生行礼之后,老师也向学生亲切致意,那么在后面这个礼仪行为中,

老师成了礼仪的主体,学生则成了礼仪的对象。又如服务员使用礼貌语言接待宾客,服务员是礼仪主体,宾客是礼仪对象;如果宾客也用礼貌语言回应服务员,则宾客是礼仪主体,而服务员则是礼仪对象了。

总之,礼仪主体与礼仪对象之间的关系不是一成不变的。很多时候,随着礼仪过程的转换,主体与对象的地位也会发生变化。而且应该认识到,为了建立、维护和发展更融洽的人际关系,往往需要人们自觉地、主动地、及时地促成这种转换和变化。学生向老师行礼,老师也向学生致意;服务员使用礼貌语言接待宾客,宾客也使用礼貌语言回应服务员;这样一来,大家都心情舒畅,“其乐融融”。反过来想,如果学生向老师行了礼,老师爱理不理;服务员用礼貌语言接待宾客,宾客却大声大气;如果这样,人际关系能够融洽起来吗?在公共汽车上有时就会碰到这样的情况:甲把座位让给了乙,乙坐下后却连声谢都不道,似乎甲让给他坐是天经地义,似乎他永远都是礼仪的对象,而不应该是礼仪的主体。这种人实在是太让人遗憾了。

第二节 礼仪的媒体

一、礼仪媒体及其符号特征

任何礼仪行为和礼仪活动,都不可能凭空进行,必须依托一定的媒介或媒体。这种媒介或媒体,就叫做礼仪的媒体。

根据德国哲学家卡西尔的观点,人是符号的动物,是能够使用并且是唯一能够使用符号的动物。符号是人类进行思维活动和交际活动的有力工具。而符号用之于或体现于人类的礼仪行为和礼仪活动之中,也就是这里所说的礼仪的媒体。换言之,礼仪媒体即礼仪符号。

礼仪怀疑论和礼仪虚无主义往往指责礼仪空洞无物,是花架

子,是形式主义。这些看法其实不符合实际情况。如同一切符号都是内容和形式的统一体一样,礼仪(准确地说,礼仪的媒体)也都是内容和形式的统一体,人们在操作和实施礼仪行为和礼仪活动的时候,必然是有某种思想、精神、意愿、情感需要表达和传递;而思想、精神、意愿、情感都是无形的东西,看不见,摸不着,它只有依附一定的物质形式才能够表达和传递出去,只有赋予一定的物理表现才能诉诸人们的感官。这些需要在礼仪行为和活动过程中进行表达和传递的思想、精神、意愿、情感,一句话,礼仪内在要素的总和,就是礼仪的内容;而这些内在要素的表现方式,亦即诉诸人们感官的物理表现,就是礼仪的形式。礼仪或礼仪媒体,就是礼仪内容和礼仪形式的统一。

那么,礼仪内容和礼仪形式会不会出现错位甚至分离的情况呢?这种可能当然是存在的。礼仪形式主义就是专骛形式、醉心形式而完全不考虑内容。法国著名的符号学者罗兰·巴尔特在其《符号帝国》一书中,对日本社会现实生活中的一部分相向鞠躬礼仪进行了透彻的分析:

“在这里,这种礼貌举动不带有任何丢人或是虚荣的因素,因为这种施礼行动没有对象;它不是两个自足体、两个人格帝国(每一个都统治着自己的自我这个小小的王国,并且掌握着它的‘钥匙’)之间的一种交流的符号(它被紧紧地盯住,带有一种屈尊和提防的性质),它只是一个礼仪网络所具有的特征,在这个网络中,没有任何窒碍的、复杂的、深刻的东西。是谁向谁施礼呢?只有这个问题才证明这种礼节具有合理性,把这种礼节引向鞠躬,引向屈膝行礼。因而,它崇尚的不是意义,而是对意义的刻写,并且表示为一种体态,我们则把这种体态看作是一种姿势的那种过于丰富的内涵,可是这种姿势所表示的内容则空空如也。”^①

① [法]罗兰·巴尔特:《符号帝国》,商务印书馆1994年第1版,第101—102页。

问题在于：当礼仪内容和礼仪形式分离之后，礼仪自身还存在吗？只有内容而没有形式的“礼仪”和只有形式而没有内容的“礼仪”都是不可思议的。瑞典著名语言学家索绪尔曾将符号的内容和形式比喻为一纸两面。毫无疑问，内容或形式任何一面没有了，那么符号自身肯定也就不复存在了。因此我们有充分的理由认为，礼仪内容和礼仪形式一旦分离，则礼仪自身必将解体和消失，剩下的就只是枯燥干巴的内容或空洞无物的形式，即“有礼无仪”或“有仪无礼”；反之，礼仪只要存在着，礼仪或礼仪的媒体就一定是礼仪内容和礼仪形式的统一体。

《礼记·礼器》中说：“先王之立礼也，有本有文。忠信，礼之本也；义理，礼之文也。无本不立，无文不行。”^①意思是：先王所制定的礼，既有内在的实质，又有外在的形式。没有内在实质，礼就不能成立；没有外在形式，礼就无法施行。不难看出，这里所讲的就是礼仪内容和礼仪形式应当和谐统一的问题，而且说得非常透彻。

二、礼仪内容和礼仪形式的关系

礼仪内容和礼仪形式作为矛盾的两个方面，虽然都是不可缺少的，但是它们在礼仪或礼仪媒体中的地位却不是完全一样的。礼仪内容是矛盾的主要方面，处于决定地位；而礼仪形式是矛盾的次要方面，处于服从地位；礼仪内容决定礼仪形式，礼仪形式服从礼仪内容。

对于礼仪内容与礼仪形式之间这样一种主从关系，孔子早就有了比较清晰的认识。据孔子的学生子路回忆，孔子说过：“丧礼，与其哀不足而礼有余也，不若礼不足而哀有余也。祭礼，与其敬不足而礼有余也，不若礼不足而敬有余也。”^②（《礼记·檀弓上》）意思是说：举行丧礼，与其悲哀不足而送葬的礼物有余，不如礼物不

① 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 1430 页。

② 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 1285 页。

足而悲哀有余。举行祭礼，与其敬意不足而祭祀的礼物有余，不如礼物不足而敬意有余。在这里，悲哀和敬意是丧礼和祭礼这两种礼仪所要表达的精神和情感，属于礼仪的内容；而送葬的礼物和祭礼的礼物则是这些精神和情感的表现方式或物理体现，属于礼仪的外在形式。孔子的意思实际上也就是说：与其礼仪的内容不足而礼仪形式有余，不如礼仪形式不足而礼仪内容有余。其中礼仪内容为主的思想是非常明确的。

在礼仪实践中，懂得这个道理并且这样做的人是很多，但也的确不乏相反的事例。许多人不明白礼仪内容与礼仪形式之间的这种主次关系，甚至将这种主次关系完全弄颠倒了，他们往往斤斤计较于礼仪形式而完全忽略了礼仪内容，以致做下了许多错事、蠢事。17世纪40年代，法国国王路易十三有一次找红衣主教黎塞留议事，正巧碰上这位红衣主教大人有病卧床不起。当臣民躺着的时候，国王怎么能站着或坐着与臣民谈话呢？出于维护国王的尊严，路易十三干脆也在红衣主教的身边躺下来，然后才开始议事。其实，站着也好，坐着也好，躺着也好，都只是礼仪形式问题，只要主教大人在实质上是尊重国王的，国王的尊严就不会因为这个可以理解的实际情况而受到影响和伤害。本来站着或坐着对国王都无伤大雅，倒是躺下来这个做法恰恰是最愚蠢不过的当下之策。

同时，礼仪内容和礼仪形式的主次要位置也不是绝对不变的。虽然在一般情况下礼仪内容是矛盾的主要方面，处于决定地位，而礼仪形式是矛盾的次要方面，处于服从地位；但是，在一定条件下，这两个方面又是可以互相转化的，礼仪形式这个处于服从地位的次要方面，是可以成为处于决定地位的主要方面的。礼仪行为或活动过程中一旦出现这种情况，就应该采取适当的办法，及时进行调整，以避免出现礼仪失误。50年代初，有一次周总理在中南海勤政殿设宴招待欧洲客人，席间有一道汤，汤中的冬笋片刻成的图案“卍”形，是“万德吉祥”的标志，表示对客人的良好祝愿。可是汤端

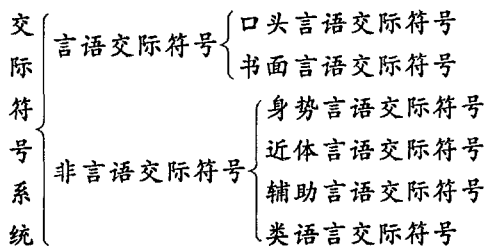
上来的时候,冬笋片不知怎么翻了个身,变成了法西斯的标志“卐”。在一般情况下,菜肴中的一个小小的雕刻图案毫无疑问属于礼仪形式问题,然而在这个特定场合,这个冬笋片的图案却具有非同寻常、不可小觑的意义,如果处理不当,必然酿成不小的礼仪失误。事实上,客人们已经注意到这个情况并且很惊讶,当即向周总理请教。周总理也发现了这个问题,当即神色自若地解释说:“这不是法西斯的标志!这是我们中国传统的一种图案,叫‘万’字,象征‘福寿绵长’,是对客人的良好祝愿!”随后他又风趣地说:“就算是法西斯的标志也没有关系嘛!我们大家一起来消灭法西斯,把它吃掉!”话音未落,已经满座欢笑,气氛更加热烈友好。我们不妨设想一下,假如这样一件事发生的时候周总理不在场,而其他客人又不能够像周总理这样应付自如,会出现什么样的结果实在是不敢想象。

三、礼仪媒体的多样性

礼仪媒体的类型是多种多样、千变万化的。那么,礼仪媒体究竟包括哪些类型呢?虽然具体的礼仪媒体非常之多,而且千差万别,但归纳总结为几种主要类型应该是完全可能,也是完全必要的。

既然礼仪媒体属于符号的范畴,因此参照符号类型的划分无疑可以启发我们的思路,起到借鉴的作用。而礼仪媒体又是用于指导和协调人际关系的,因此以交际符号类型的划分作为参照显然具有更加直接的意义。

李元授在《交际学》中将交际符号划分为言语交际符号和非言语交际符号两大类型,然后再继续划分。其划分图解如下:



根据作者的解释,口头言语符号指有声言语;书面言语符号指文字;身势言语符号指人们在交际活动中的手势、身体姿势及面部表情等活动形式;近体言语符号指人们在交际过程中交际主体(即本书所说“交际主体”与“交际客体”)之间的空间距离;辅助言语符号主要包括说话时的音调、音量、节奏、变音转调、停顿、沉默等;类语言符号指那些有声而无固定意义的声音,如呻吟、叫喊等。^①

上述关于交际符号类型的划分是很有道理的,但是如果用来观照礼仪媒体类型的划分,却似乎还不尽如人意。因为有一些在礼仪实践中客观存在的礼仪媒体在这个系统中还缺乏应有的位置。比如前面提到的周总理宴请外宾的例子中,雕刻成“卍”形图案的冬笋片,似应看作一个礼仪媒体,可是在这个系统中却很难归类。因为这个礼仪媒体是由一个物体来充当的,而系统图解中没有物体这个类型。又如下面这个例子:

薛万彻尚丹阳公主。太宗尝谓人曰:“薛駙马村气!”主羞之,不与同席数月。帝闻而太笑,置酒召对握槊,赌所佩刀。帝佯不胜,解刀以佩之。罢酒,主悦甚,薛未及就马,遽召同载而还,重之逾于旧。^②

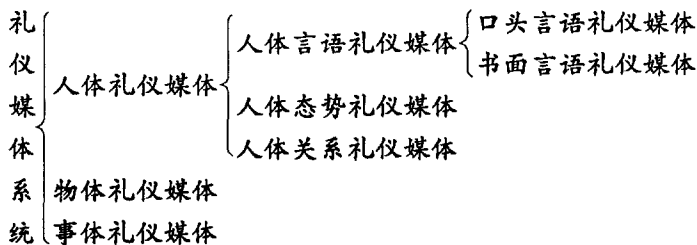
例中的“太宗”即赫赫有名的唐太宗,这位开创了贞观盛世的贤明

① 李元授:《交际学》,武汉测绘科技大学出版社1991年第1版,第96—97页。

② 冯梦龙:《智囊》,中州古籍出版社1986年第1版,第393页。

君主,在对待自己的附马爷的态度上却出现了失误,说了一句不该说的话,惹得小两口数月不同席。太宗实在是“失礼”了。那么他又是怎样解决这个问题呢?收回原话?承认错误?公开或私下赔礼道歉?都不可能。因为他毕竟是老丈人而且是皇上。女儿、附马的面子固然需要挽回,但也不能丧失了老丈人特别是皇上的身份呀。他的办法显然是极其成功的。明代冯梦龙的《智囊》一书收进了这个事例并加评语说:“省却多少调和力气。”这个极其成功而又“省却多少调和力气”的办法不是别的,就是唐太宗自己“导演”并“主演”的显示皇上对附马爷亲热无比、优待有加的一次行动。如果将唐太宗解决问题的过程看作一次礼仪行为或礼仪活动,那么这个行动显然就是唐太宗所精心设计并亲自实施的礼仪媒体。然而这种行动或事件型的礼仪媒体,也是以上符号系统中未及考虑的。

礼仪实践的大量事例说明,生活中的人、物、事,在一定的环境条件下,都是可以作为礼仪媒体而发挥作用的。因此从宏观上可以将礼仪媒体划分为人体礼仪媒体、物体礼仪媒体和事体礼仪媒体三大基本类型,并在此基础上构建礼仪媒体系统。图解如下:



系统中的人体礼仪媒体,是指通过人体自身(包括人体的言语、态势以及人体之间的相互状态)来传达礼仪信息的媒体;物体礼仪媒体,是指通过各种物体的各种状态来传达礼仪信息的媒体;事体礼

仪媒体,则是指通过各种有关的事体来传达礼仪信息的媒体。此外,本系统中的“口头言语礼仪媒体”、“书面言语礼仪媒体”、“人体态势礼仪媒体”和“人体关系礼仪媒体”,它们的意义分别大致相当于前述交际符号系统中的“口头言语交际符号”、“书面言语交际符号”、“身势言语交际符号”和“近体言语交际符号”,因此这里不再赘述了。

在具体操作和实施礼仪的时候,不同类型的礼仪媒体往往是交叉结合配套使用的,因此,实际的礼仪行为和活动过程,常常呈现出丰富多采、千姿百态的场景。在这方面,最典型的恐怕就是封建社会中的皇室礼仪了。在现代生活中的许多大型隆重的庆典,同样不乏这方面的生动事例。

这里,再谈谈中国古代所谓“心丧”和“无体之礼”的问题。

“心丧”见诸《礼记·檀弓上》:“事师无犯无隐,左右就养无方,服勤至死,心丧三年。”^①原文意思是:对于老师,不要生硬指责,不要隐瞒。要在他身边周到服务,直到他去世,虽然不穿孝服,但心中要哀痛地守丧三年。实际上,心丧作为一种礼仪,不仅用于弟子对于师长,也用于朋友对于至友,下吏对于官长。《辞源》将“心丧”解释为:“旧时师死,弟子守丧,不穿孝服,只在心中悼念。”^②有人于是产生一种误解:既然“不穿孝服,只在心中悼念”,那么心丧这种丧礼就不存在礼仪媒体了。其实,穿丧服只是丧礼媒体的类型之一,不穿丧服并不等于就没有采用其它的丧礼媒体。东汉经学家郑玄注《礼记》时就说得很清楚:“心丧戚容如父而无服也。”^③这就告诉我们,心丧这种丧礼,虽然不使用孝服这种物体礼仪媒体,但却使用了“戚容”(即悲戚的面容)这种人体态势礼仪媒体。所谓心丧

① 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 1274 页。

② 商务印书馆 1980 年修订版，第 1095 页。

③ 《十三经注疏》，中华书局 1980 年第 1 版，第 1274 页。

没有礼仪媒体的说法是不符合事实的。

“无体之礼”见诸《礼记·孔子闲居》。有一次，子夏向孔子请教什么是“三无”。孔子说：“无声之乐、无体之礼、无服之丧，此之谓‘三无’。”^①意思是说：没有声音的音乐、没有仪式的礼节、没有服制的丧事，这三个方面就叫“三无”。那么，这里的“无体之礼”是否又是说存在不具有礼仪媒体的礼仪呢？显然也不是的。根据就在《礼记·孔子闲居》之中。孔子接着上面的话之后，又反复提到“无体之礼”：“无体之礼，威仪迟迟”；“无体之礼，威仪翼翼”；“无体之礼，上下和同”；“无体之礼，日就月将”；“无体之礼，施及四海”。这就表明，“无体之礼”，只是不采用某种仪式媒体罢了，但这并不妨碍它运用其它类型的礼仪媒体：“威仪迟迟”，指的就是从容不迫的气势；“威仪翼翼”，指的就是恭敬的态度；“上下和同”，指的就是上下和睦同心的情状；“日就月将”，指的就是日益兴旺发达的事态；“施及四海”，指的就是遍及天下。这哪里是没有礼仪媒体呢？分明是使用了除仪式媒体之外的更加广泛而且更具效力的众多媒体。

总之，无论“心丧”还是“无体之礼”，都决不意味着有的礼仪可以没有礼仪媒体，它们实际上不过是进行了媒体的选择和替换，礼仪媒体发生了转移。因为还是那一句话，任何礼仪都必须使用媒体，不使用媒体的礼仪是根本不可能存在的。

第三节 礼仪的环境

一、礼仪环境的含义

任何礼仪行为和活动，都是在特定的时间和空间条件下进行的。实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件，即是礼仪的环境。

礼仪环境的内容也是非常复杂的。大而言之，可以归结为自然

① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1617页。

环境和社会环境两个方面。小而言之,举凡天气状况、地理位置、世事变迁、自然灾害、年成好坏、战争胜败、风俗更易、人际关系等等,都可以成为特定礼仪的环境因素。之所以将它们一言以蔽之为特定的时空条件,是因为具体礼仪的环境不论由哪些内容构成,时间和空间都是必不可少的因素,而且礼仪环境无论怎样变化,都体现于时间和空间的变化之中。

《史记·高祖本纪》中记载了这样一件事:

“六年,高祖五日一朝太公,如家人父子礼。太公家令说太公曰:‘天无二日,土无二王。今高祖虽子,人主也;太公虽父,人臣也。奈何令人主拜人臣!如此,则威重不行。’后高祖朝,太公拥篲迎门却行。高祖大惊,下扶太公。太公曰:‘帝,人主也,奈何以我乱天下法!’于是高祖乃尊太公为太上皇。心善家令言,赐金五百斤。”^①

刘邦对父亲执“父子礼”,按照封建社会的礼制,是天经地义的事,但是刘邦当了皇帝就不行了,不能再执“父子礼”了,因为人员身份和关系发生了变化,礼仪也要随之改变。这里礼仪环境的变化,不就是时间的变化吗?

我们不妨再设想这样一种情况:夫妻两人同在一个单位工作,丈夫是单位领导,妻子是一般群众。在单位里,他们要按照领导与被领导的关系来规范他们各自的行为,当然也包括礼仪行为;而在家里一般就不应该这样了。这是因为礼仪环境发生了变化,而这种变化,显然是一种空间位置的变化。

二、礼仪环境对礼仪的制约作用

《礼记·曲礼上》中有一句话:“礼从宜,使从俗。”^②意思是说,行礼要从实际情况出发,出使在外要遵从当地的习俗。这里所涉及的实质上就是礼仪环境问题,是礼仪环境对礼仪的制约问题。

① 《史记选注集说》,江西人民出版社1982年第1版,第61页。

② 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1230页。

所谓礼仪环境对礼仪的制约作用,一般体现在两个方面:一是实施何种礼仪要由礼仪环境决定;二是具体礼仪如何实施也要由礼仪环境决定。

比如前面所举的两个例子,就属于前一种情况。刘邦已经当了皇帝,这一礼仪环境决定了刘邦不宜再对父亲执“父子礼”;在单位是领导与被领导关系的丈夫和妻子,回到家里后,这个礼仪环境就决定了他们之间不宜行上下级的礼仪而应该行夫妇礼仪。

就第二种情况而言,具体礼仪如何实施要由礼仪环境决定,是指礼仪类型确定之后,要根据礼仪环境对实施礼仪的规模大小、程序繁简、规格高低等作通盘考虑和妥当处置。关于这一点,《礼记·礼器》有这样的阐述:“礼之大伦,以地广狭;礼之薄厚,与年之上下。是故年虽大杀,众不匡惧,则上之制礼也节矣。”^①意思是说,实施礼仪的规格,要根据土地面积的广狭而定;实施礼仪的规模,要根据庄稼年成的好坏而定。因此即便是大灾年,老百姓也不担心害怕,因为君主制礼行礼会节制的。

今年6月6日的《人民日报》上刊载了一篇题为《沈鸿“躲寿”》的文章,说的是九旬老人沈鸿,为躲避众多热心人给他做九十大寿,离家“出走”了十多天。沈老是我国著名的机械工程权威、中国科学院院士、《中国大百科全书》总编委会副主任及其《机械工程》卷编委会主任、联合国知识产权组织的金质奖章与证书获得者,早在延安时期就因其对陕甘宁边区工业的贡献而获得劳动模范的光荣称号,毛泽东同志曾亲笔书写“无限忠诚”条幅送给他。这样一位老革命、老模范、老专家理应得到党和人民的尊重,为他做九十大寿于情于理都是完全应该的。然而沈老却“吓懵”了。文章写道:

一想到一只花篮、一个水果篮要花多少钱,一想到高朋满座的祝寿会或祝寿宴,他就觉得只能领这份情,可万万不能来

① 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1431页。

真格的。

有的朋友说，这都是个人掏腰包，不花公家钱。沈老说那也使不得。时下大人小孩过生日、祝寿之风挺盛，我们何必去凑这“热闹”。就是往后每一个中国人都过了温饱线，也不再“希望工程”和其他扶贫济困的捐募活动，国家和人民的每一文钱都实打实地用于国家与人民的正事了，这种铺张浪费的“热闹”法也并不风光。

不难看出，沈老对于他所面临的礼仪环境有着十分清醒的认识：时下大人小孩过生日、祝寿之风挺盛，中国人民还没有都过温饱线，还有“希望工程”和其它扶贫济困的捐募活动，国家与人民的钱并非每一文都实打实地用于国家与人民的正事，因此他决不应该去凑这“热闹”，也就是说，为他过生日不应该“来真格”的，要一切从简。用礼仪语言来说，就是规模要小，程序要简，规格要低。我们完全相信，沈老在“躲寿”期间，一定是以这样一种礼仪形式过了一个非常有意义的生日，做了他的九十大寿。

三、礼仪规范与礼仪环境

关于礼仪规范的书现在越来越多了。但是有的人照着去做却往往达不到预想的效果，这是什么原因呢？

原因可能是多方面的，这里只拟从礼仪规范与礼仪环境的关系上加以说明。

我们必须认识到，关于礼仪规范的书籍，只可能从一般的意义上对各种礼仪规范进行规定，不可能也不必对每一种特定时空条件下的礼仪规范都规定得非常具体和非常明确。换句话说，现成的礼仪规范程度不同地存在着超时空或泛时空的特点。

孔颖达为《礼记》作注疏时，在《曲礼上》篇中的“礼从宜”和“使从俗”这两句话下面都注上了同一句话，即：“事不可常也。”^①意思

^① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1230页。

是说,具体的情况不可能总是一个样子。也就是说,具体的礼仪环境总是千差万别,千变万化的。孔颖达的这一句话,是在说明和解释为什么要“礼从宜”和“使从俗”,应该说,孔颖达的注解,完全抓住了问题的关键。

既然如此,我们在实际操作和实施礼仪的时候,就一定要对我们面临的礼仪环境深入地进行研究,准确地加以把握,根据具体的礼仪环境,恰如其分地运用礼仪规范。只有这样,才有可能获得比较理想的礼仪效果。如果不是这样,对具体的礼仪环境不加研究,心中无数,盲目地生搬硬套,那么再好的礼仪规范也是没有用的。

第五章 礼仪的规律

第一节 礼仪规律的概述

一、礼仪是有规律的

现在,一般的礼仪书籍中,谈论礼仪原则的较多,而介绍礼仪规律的则几乎没有。这种状况很容易造成一种错觉或误解——似乎礼仪是不存在规律的。

那么,礼仪究竟有没有规律呢?要想正确地回答这个问题,首先必须对什么是规律有一个明确的认识。

瑞典著名语言学家索绪尔在谈到语言符号的规律时说过:“任何社会规律都有两个基本的特征:它是命令性的,又是一般性的;它是强加于人的,它要扩展到任何场合——当然,有一定时间和地点的限制。”^①

其实索绪尔关于规律特征的理解,是依据了法国社会学家涂尔干的理论。涂尔干认为一切社会规律必须符合两个基本原则:强制性和普遍性。索绪尔所说的命令性就等于涂尔干的强制性,一般性就等于普遍性。

《辞海》中则是这样解释“规律”的:

“规律亦称‘法则’。事物发展过程中的本质联系和必然趋势。它是反复起作用的。任何事物都有自己的发展规律。规律是客观的,是事物本身所固有的,人们不能创造、改变和消灭规律,但能认

^① [瑞典]索绪尔:《普通语言学教程》,商务印书馆 1980 年第 1 版,第 132 页。

识它,利用它来改造自然界,改造人类社会,并且限制某些规律对人类生活的破坏作用。……科学的任务就是要揭示客观规律,并用来指导人们的实践活动。”^①

综合上述说法,可以得到如下几个要点:

(1)任何事物都是有规律的,科学就是要揭示规律。

(2)规律不能创造、改变和消灭,但能够认识和利用。

(3)规律具有强制性(命令性)和普遍性(一般性)。

根据第一个要点,我们至少在理论上应该坚信,礼仪是有规律的,而揭示这种规律性,正是礼仪学责无旁贷的任务。礼仪学如果不能将礼仪的规律正确地揭示出来,那么礼仪学便永远只能在科学的大门之外徘徊。

第二个要点说明,礼仪规律是客观存在的,我们研究礼仪规律决不是要从虚无中编造出礼仪规律,我们的任务是揭示礼仪规律并用它来指导我们的礼仪实践。

第三个要点是关于规律的两个特征,也是鉴别规律的依据和标准。凡是作为规律所总结出来的东西,必然具备这两个特征;而不具备这两个特征的,就决不可能是规律。

我们在探讨礼仪规律的时候,严格遵循了这三个方面的要求。我们初步提出的四个礼仪规律,基本上具备了规律的两个特征。也就是说,这四个规律,都是礼仪形成和实施过程中不能违反的;而且它们对所有的礼仪行为和礼仪活动都是有效的。这四个规律是:约定俗成律、时空有序律、等级相称律、客随主便律。

二、研究礼仪规律的意义

关于研究礼仪规律的意义,基本上已经包含在上述规律三个要点的前两条中了。这里作一点具体说明。

首先,研究礼仪规律有助于我们把握礼仪诸要素的本质联系

^① 上海辞书出版社1980年第1版,第1440页。

和礼仪发展的必然趋势,为礼仪科学的建立奠定坚实的理论基础。

古今中外,关于礼仪的书籍是不不少的,但大多都是讲的具体的礼仪规范,从理论上进行总结的不多,至于对礼仪规律的探讨,则更是一鳞半爪,少得可怜。这种状况一直延续到今天。当前出版的礼仪书籍,操作规范的内容越来越多,越来越庞杂;而有关礼仪的理论,则浮光掠影,几句话就带过去了,礼仪规律的内容几乎等于零。这种情况,与当前建设社会主义现代礼仪和礼仪科学的要求是极不相称的。

唐朝的大文学家、大思想家韩愈曾写过一篇题为《读〈仪礼〉》的文章。文中写道:“余尝苦《仪礼》难读,又其行于今者盖寡。沿袭不同,复之无由,考于今,诚无所用之。”《仪礼》到了唐代,就已经“无所用之”,那么今天就更不必说了。《仪礼》内容的过时,原因是多方面的,其中连篇累牍只讲具体的礼仪规范,而缺乏理论概括,特别是缺乏对礼仪规律的揭示,恐怕是重要原因之一。因为《仪礼》如果在礼仪理论尤其是礼仪规律方面有所建树,那么即便随着时代的前进,有些具体的礼仪规范过时了,《仪礼》的理论科学含量也不会丧失其固有的价值。

当然,具体的礼仪规范也是非常重要的,介绍这些内容的书籍也是必不可少的,而且这方面的内容还有待进一步完善。现在的问题是,相对于谈论具体礼仪规范的书籍及其内容,探讨礼仪理论尤其是礼仪规律的书籍及其内容显得严重不足。如果不改变这种状况,那么礼仪学要想成为一门科学就永远只能是一句空话;只有尽快改变这种状况,社会主义现代礼仪学才有希望成为一门科学。我们应当以自己的努力,促成这一天的早日到来。

其次,研究礼仪规律有助于我们科学地把握和应用礼仪规律,减少礼仪失误,获得礼仪成功。

例如在各种礼仪行为和礼仪活动中,凡是涉及到时间和空间位置的地方,都有这样或那样的规定。上公共汽车的时候,男士应

让女士先上；赴宴的时候，宴席的座位有上、下之分，应让尊者、长者坐上座；等等。这样的规定在关于礼仪规范的书籍中是很多的，但在具体的礼仪场合，很多人往往因内容庞杂搞不清楚而糊里糊涂地犯下了礼仪错误。如果这些人掌握了我们后面就要介绍的“时空有序律”，知道一切礼仪行为和礼仪活动中，时间和空间位置的安排都是有先后秩序的，那么即便他对具体的礼仪规定不太清楚，也足以据此保持清醒和冷静的头脑，免于礼仪失误，不至于像个冒失鬼，莽莽撞撞地丢了形象。

具体的礼仪规范往往十分庞杂和琐碎，一般人很难把各种各样的礼仪规范都了解得十分清楚，碰到具体问题，求教于礼仪专家和礼仪顾问固然是个好主意，但具备这样条件的人恐怕不多；或者求教于礼仪书籍，但事到临头，远水救不了近火。在这种情况下，掌握了礼仪规律，确能解决一些问题。因为礼仪规律实际上是从大量的礼仪行为和礼仪活动中总结出来的，是对礼仪实践具体规范的高度概括。掌握了这些规律，就等于有了理解各种具体礼仪规范的钥匙，就可以驭繁就简，触类旁通，以不变应万变。

第二节 约定俗成律

一、什么是约定俗成律

约定俗成律，是指各种礼仪规范都是在社会生活中共同议定，众所习用而形成的。

我们知道，礼仪规范不是法律规范，也不完全同于道德规范，因此它既不能像法律规范那样，可以靠强制的权力来维持，也不能完全像道德规范那样，可以靠社会舆论的力量来维持。维持礼仪规范的办法只能是社会成员的认同、认可和主动服膺。而要得到社会成员的一致认同、认可和主动服膺，共同议定、众所习用无疑是最有效的，同时又是必不可少的途径。

礼仪规范在形成之初，必须有一个议定的过程。然而这种议定，不能是哪一个人说了算，也不是少数几个人“当家作主”，而必须是社会成员共同议定。当然，社会成员共同议定，也不是必须要求每个社会成员都来参加议定，这个工作，可以交由社会成员的代表来完成。比如母亲节的发起人安娜·查维斯，为了使母亲节得以设立，先后给美国国会、地方州长和妇女组织写信建议，终于得到各州政府和广大美国人民的支持，1914年，当时的美国总统威尔逊正式宣布，每年5月的第二个星期天为母亲节。至此，共同议定的工作业已完成。

议定有了结果并不等于礼仪规范已经形成，因为还有一个众所习用的阶段。这个阶段有时可能会延续相当长一段时间。还是以母亲节为例。到安娜去世时，把母亲节作为一个节日的国家虽然已达43个之多，但距离母亲节成为全球性节日仍有相当大的差距。今天，尽管母亲节已经成为国际性节日，但在许多国家和地方，比如中国，似乎仍未进入众所习用的阶段。在当今中国，人们对母亲节的了解并不多，比之于对中国其它传统节日的了解根本不能相提并论。

一般来说，共同议定的礼仪规范，最终是会经过众所习用而得到确立的，只不过有的确立得快一些，有的延续时间长一些罢了。但是也有相反的情况存在。有些礼仪规范，表面上看起来似乎很有确立的必要，而且似乎也有可能，然而实际上往往是缺乏生命力的，根本不能做到众所习用。例如在前两年红火过一阵的“造节热”中，什么“西瓜节”、“甘蔗节”、“游泳节”等，就属于这种情况，往往办了一届之后就烟消火熄。

既共同约定，又众所习用，这就是礼仪规范形成的共同规律。

此外，礼仪规范一旦约定俗成之后，便具有强大的生命力。任何人，包括权力至高无上的皇帝，一般也是奈何它不得的。明朝开国皇帝建国当年，就制定了跟登基仪式很相近的大朝仪。后来朱元

璋觉得,三呼万岁是一个空洞虚假的口号,谁能真正活到一万岁呢?于是下令更改。当时有人提议改成呼喊“天辅有德”、“海宇咸宁”、“圣躬万福”这三句,以取代三声“万岁”。然而在朝贺中使用,呼声很难整齐,又不雄壮响亮,朝廷威仪声色大减。朱元璋无可奈何,只好又改了回去,仍旧沿用三呼万岁的礼仪。

对于这一点,法国人让·塞尔有一个十分中肯的看法。他在《西方礼节与习俗》一书中写道:“礼节是社会生活中的不成文法。礼节的约定俗成性,使它以一种精神力量强加在每个人身上。因违礼而发生的事件可以说明礼节的基础是多么深厚,改变是多么困难。”他还写道:“这些规则既牢固,又灵活。对此当然可以试图加以冲击,但牢牢扎根于社会的礼节最后总是能占上风的。”^① 1988年上海市民因食用不洁毛蚶,导致肝炎流行,一时人们谈虎色变,人人自危,见了面,彼此都不敢握手问好,有人甚至提议恢复古代的拱手礼以取代握手礼。但曾几何时,上海市民又握手如仪了。要改变通行全世界的握手礼,谈何容易。

二、约定俗成规律的要求

礼仪规范既是约定俗成的,那么根据这一规律,礼仪规范实际运用中要注意什么问题呢?

《礼记·曲礼下》中说过:“君子行礼,不求变俗。祭祀之礼、居丧之服、哭泣之位,皆如其国之故。谨修其法而审行之。”^②意思是:有德行的人实施礼仪,不应该改变约定俗成的礼仪规范。祭祀的礼节、居丧的服制、哭泣时处在什么位置,都要按传统定式去做。要认真研究和掌握约定俗成的礼仪规范并且审慎地加以实施。

《荀子·正名》中也说过:“名无固宜,约之以命。约定俗成谓之

① [法]让·塞尔:《西方礼节与习俗》,上海人民出版社1987年第1版,第4页。

② 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1257页。

宜,异于约则谓之不宜。”^①意思是,名称没有本来就合适的,而是通过共同约定来给事物命名的。按照约定俗成的去做,就是适宜的;与约定俗成的做法相反,就是不适宜的。荀子这段话虽然是说给事物命名,但对礼仪规范的形成和实施,也是完全适用的。

如果说,《礼记·曲礼下》的“皆如其国之故”、“谨修其法而审行之”是提出了必须按约定俗成的礼仪规范行事的要求,那么《荀子·正名》的“约定俗成谓之宜,异于约则谓之不宜”则是指出了遵从还是违背约定俗成律的两种不同的结果。

让我们看一个具体例子。

1994年第4期的《上海电视》杂志上曾刊载一篇署名文章,介绍朱明瑛的澳洲之恋,说的是旅居美国的朱明瑛到澳洲墨尔本参加华人新春联欢晚会时,与《东方邮报》社长黄曙光从相识、相知到相爱的历程只走了九个小时的动人故事,而且其间还穿插了一个美丽的误会——当时,黄曙光对朱明瑛的采访在朱明瑛下榻宾馆的房间内不知不觉延续了七个小时——

六点五十五分,朱明瑛把发夹松开,一头黑色秀发瀑布式地泻下来。黄曙光以为朱明瑛想休息了,便站起身来告辞,结束了这场意犹未尽的谈话。事后,朱明瑛一直为这个美丽的误会而惋惜。

为什么是个误会呢?因为当晚八点半,朱明瑛就要飞回美国了,她根本不可能休息,何况她已经对黄曙光动心了,根本就没有休息的念头。然而朱明瑛忽略了,在当时那样的时间、地点,她当时那样的动作,客观上表达了并传达了她的“想休息”的信息。因为根据中国人的礼仪规范,直接地、公开地下逐客令撵客人走是不合礼仪的,于是便有了许多间接的、含蓄的表达和传达这种信息的方式。至少在中国传统的礼仪规范中,这一点已经约定俗成了。因此在特定的时

^① 《荀子新注》,中华书局1979年第1版,第372—373页。

空条件下,一个人只要有了类似的行为、动作,别人就可以按照约定俗成的方式去理解它,当事人说自己不懂得,没想到,或偶然忽略了,都是无济于事的。

法国人让·塞尔在其《西方礼节与习俗》一书中这样写道:“礼节构成的栅栏似乎很低,似乎可以任意跨越而不受拘束。但是这样做的结果是自己倒霉,就像塞甘先生的山羊那样,被恶狼所吞食了。”^①《塞甘先生的山羊》是都德的一篇小说,叙述山羊不愿受到绳索的羁绊,要求自由,逃到山里,结果被恶狼吃了。那些不按约定俗成的礼仪办事的人,总难免落到塞甘先生的山羊那样的下场。因此,对于各种礼仪规范,我们承认它也罢,不承认它也罢;我们记得它也罢,忘记了它也罢;我们遵从它也罢,违背它也罢;它必然是时时随处起作用的,因为它是约定俗成的,任何人都不应该违背它,违背了它肯定是要吃苦头的。唯一正确的态度只能是:“谨修其法而审行之。”

第三节 等级相称律

一、什么是等级相称律

等级相称律,指礼仪是划分为一定等级的,礼仪的等级与礼仪主体和客体的等级必须相称。

这里所谓等级,正如前面所分析过的,是广义的等级概念,既包括社会地位的等级,如贵贱、上下等,也包括家族地位的等级,如辈分、长幼、亲疏等。无论社会等级还是家族等级,都包括平级这种状况。因此,具体地说,等级相称律,是指礼仪的等级关系必须与礼仪主体和客体之间的等级关系相称。

《礼记》中有很多这方面的例子。如《少仪》篇中的如下内容:

^① [法]让·塞尔:《西方礼节与习俗》,上海人民出版社1987年第1版,第4页。

(1)“闻始见君子者，辞曰：‘某固愿闻名于将军者。’不得阶立。适者曰：‘某固愿见。’”^①意思是：初次拜见有道德或有官爵的人，要说：“我非常希望把姓名报告给您的传话之人。”而不能直接指称主人。如果要拜见的人与自己地位相当，就说：“我非常希望拜见您。”

(2)“受立，授立，不坐。性之直者，则有之矣。”^②意思是：接受礼物和赠送礼物的人本应都站着，不得跪下。但如果授受两方中尊者身体矮小，那么就得都跪下来行授受之礼。因为此时若都站着，则身材矮小的尊者相形见绌而不显其尊。

(3)“请见不请退。……事君者，量而后入，不入而后量。凡乞假于人，为人从事者亦然。然，故上无怨而下远罪也。”^③意思是：对尊长可以请求拜见，但不得主动告退。……有事求见国君，要先考虑好是否可行再进见，不能进见之后再请示可否。凡向人求借，帮人做事，也是如此。这样做，就可以上无怨言，下不获罪了。

以上这些事例中，虽然有些规定在今天已经根本不适用了，但体现于这些事例中的等级相称的规律则是没有过时的。比如在现代公文写作中的许多常用语，在选择使用时就必须遵从等级相称律，要弄清行文者与受文者的关系，再选择使用相称的语词。如期请用语“请予”和“希予”，虽然上对下和下对上都可以用，但一般来说，“请求”表示“请求给予……”，多用于下对上；“希予”表示“希望给予……”，多用于上对下。又如结尾用语“为要”、“为荷”，“为要”表示是重要的，有强调意味，要求执行，一般用于上对下；“为荷”表示承受对方恩惠时的感激，一般多用于平级之间。

最近广泛流行的《新三字经》中关于“习礼仪”有这样几句：“亲

① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1510页。

② 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1511页。

③ 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1512页。

有教，儿恭听，作错事，即改正。亲有过，谏其改，情意切，语和蔼。”也是等级相称律的体现。父母和子女，是上下关系，因此“亲有教，儿恭听”，也因此“谏其改……语和蔼”。

礼仪的等级必须与礼仪主体和客体之间的等级关系相称，是由礼仪和礼的本质所决定的。礼仪是维护礼的精神的，而礼的核心是要维护社会秩序的稳定，而社会秩序的稳定从某种意义上说也就是社会成员之间等级关系的稳定。如果礼仪不能为社会成员之间等级关系的稳定起促进作用，那么礼仪也就从根本上失去了它的意义，它自身存在的必要性也就不复存在了。文明礼仪在“文化大革命”中荡然无存就是这方面最生动的例子。

二、等级相称律的要求

等级相称律的要求，从根本上说，就是礼仪的规模、规格和形式都恰如其分，既不能“贵用贱礼”，也不能“贱用贵礼”。这里的“贵”，泛指社会等级的贵者、上者和家族等级的尊者、长者、亲者等；“贱”，则泛指社会等级的贱者、下者和家族等级的卑者、幼者、疏者等。不能“贵用贱礼”，是指对贵者、上者、尊者、长者、亲者等，不能使用对贱者、下者、卑者、幼者、疏者的礼仪；而不能“贱用贵礼”，则是指对贱者、下者、卑者、幼者、疏者等，不能使用对贵者、上者、尊者、长者、亲者的礼仪。

《史记·酈生陆贾列传》刻画了一个很有头脑、敢作敢为而且善作善为的儒生形象。刘邦是很讨厌儒生的。有一次刘邦看见对方戴了儒生的帽子来见他，便夺过帽子向里面撒尿。尽管如此，酈生坚持以儒生的身份去见刘邦并终于折服了刘邦。酈生的法宝之一，应该说就是等级相称律起了相当的作用。请看《史记》中的记载：

“沛公至高阳传舍，使人召酈生。酈生至，入谒，沛公方偃床使两女子洗足，而见酈生。酈生入，则长揖不拜，曰：‘足下欲助秦攻诸侯乎？且欲率诸侯破秦也？’沛公骂曰：‘竖儒！夫天下同苦秦久矣，

故诸侯相率而攻秦，何谓助秦攻诸侯乎？’酈生曰：‘必聚徒合义兵诛无道秦，不宜倨见长者。’于是沛公辍洗，起摄衣，延酈生上坐，谢之。”^①

应该承认，酈生首先是迎合了刘邦“聚徒合义兵诛无道秦”的心理，然后从此出发，说明“不宜倨见长者”，从而使刘邦不得不改变态度。一句“不宜倨见长者”，就使骄横无赖的刘邦也不得不在他看不起的然而比他年长的酈生面前俯首帖耳，可见这样的礼仪规范，实际上也就是等级相称律，是谁也没有办法违抗的。

这里需要说明的是，等级相称律与现代礼仪所要求的平等精神和相互尊重的原则之间的关系。

作为礼仪的规律，等级相称律必然适用于各个历史时期的各种不同类型的礼仪。因此，它也必须适用于现代社会的现代礼仪。这与现代礼仪的平等精神和相互尊重的原则是完全可以统一起来的。也就是说，在礼仪的规格、规模和方式等问题上，必须遵循等级相称律，礼仪的等级必须与礼仪主体和客体之间的等级关系相称，这与礼仪主体和客体之间的平等精神和相互尊重的原则并不矛盾和抵触。比如师生之间的见面礼——学生向老师鞠躬，老师向学生点头。如果反过来显然就不行了。这是等级相称律的要求。但这样的要求，丝毫不意味着师生之间不平等，也不意味着师生之间不是相互尊重。

事实上，等级相称律不但并不否定现代礼仪的平等精神和相互尊重的原则，而且反过来，平等精神和相互尊重的原则还可以促使礼仪主体和客体更全面地遵从等级相称律。因为礼仪主体和客体往往是多重社会角色的复合体，礼仪主体和客体之间的关系往往是多重社会关系的复合。例如甲、乙两人，甲曾经教过乙，甲是老师，乙是学生；乙后来当了市教委主任，甲成了该市一所中学的校

^① 《史记选注集说》，江西人民出版社 1982 年第 1 版，第 346 页。

长,他们又成了上下级关系:乙是上级,甲是下级;因此甲、乙两人的关系至少是师生关系和上下级关系的复合。根据现代礼仪的要求,他们都是平等的,都要尊重对方。而根据等级相称律,在不同情况下,则应该适时适当地选择相称的礼仪:在某个场合,要突出他们之间的师生关系,并行相称的礼仪;而在另一个场合,可能又要突出他们之间的上下级关系,并行相称的礼仪。这样分别视不同情况而选择不同的礼仪,正是平等精神和相互尊重原则的体现。比如徐特立先生是毛泽东同志青年时代的老师,后来也加入了中国共产党。在党内,毛泽东同志是领导,徐特立先生是被领导;但这丝毫也不能改变他们之间是师生关系的事实。在徐特立先生六十寿辰时,身为党中央主席的毛泽东同志亲笔致信祝贺,毛泽东说:“你是我二十年前的先生,你现在仍然是我的先生,将来必定还是我的先生……”可以说,这是现代礼仪中等级相称律和平等精神、相互尊重原则完美统一的生动事例。

其实,即便不是现代社会,也存在着与此相类似的情况。比如封建社会中的礼贤下士的例子。据《涑水纪闻》载:“宰相自唐以来,谓之礼绝百僚,见者无长幼皆拜,宰相平立,少垂手扶之。送客,未尝下阶。客坐稍久,则吏后傍唱:‘相公尊重。’客蹶蹶起退。公(指北宋富弼)为相,虽微官及布衣谒见,皆与之抗礼,引坐语,从容送之及门,视其上马乃还。自是群公稍效之,自公始也。”富弼是宋朝一位很有作为而且很得民心的宰相。该书记载他出门时,“市人喜公之出,随而观之,……市为之空。”他去世后,“士大夫无远近,识不识,相见则以言,不相见则以书,更相吊唁,往往垂泣。”^①富弼如此深得人心,应该说跟他礼贤下士是有很重要的关系的。那么,富弼的这些做法,是否就是“贱用贵礼”,是否就是违背了等级相称律呢?

① 转引自《宋朝事实类苑》,上海古籍出版社1981年第1版,第87页。

结论应该是否定的。关键在于“贵用贱礼”也好,“贱用贵礼”也好,如果视其为违背等级相称律的礼仪错误,在理解和适用时都应该有特定内涵。“贵用贱礼”之所以错误,是当别人为“贵”时,我们使用了“贱礼”;如果是自己为“贵”,我们对自己使用了“贱礼”,那么这种“贵用贱礼”并不是错误。“贱用贵礼”之所以错误,是当自己为“贱”时,我们对自己用了“贵礼”;如果是别人为“贱”,我们对之使用了“贵礼”,那么这种“贱用贵礼”也不是错误。

这里不妨将富弼的“贱用贵礼”与前面提到过的季氏的“贱用贵礼”进行比较。季氏在家庙庭院中用八佾之礼来奏乐表演舞蹈,孔子说:“是可忍也,孰不可忍也”;富弼对“微官及布衣”礼仪有加,“群公稍效之”而且深得人心。都是“贱用贵礼”,为什么结果却截然不同呢?区别就在于,季氏是对自己“贱用贵礼”,而富弼则是对别人“贱用贵礼”。因此季氏“贱用贵礼”是违背等级相称律,而富弼“贱用贵礼”则不能说是违背了等级相称律。

第四节 时空有序律

一、什么是时空有序律

时空有序律,是指一切礼仪行为和礼仪活动中的时间、空间顺序都是有意义的。这一规律广泛地体现在各种礼仪实践中。

公元前 625 年鲁国在太庙举行禘祭(集远近祖先的神主合祭)时,负责祭祀礼仪的夏父弗綦仅仅因为将鲁闵公的神主移置到僖公之下,竟犯下了一个不可饶恕的错误。因为僖公和闵公虽然都是鲁庄公的儿子,而且僖公还是闵公的兄长,但闵公是嫡子,僖公是庶出,后来闵公继位为君,僖公为臣。因此排列神主,闵公为君应在前,僖公为臣应居后。怎么能够将闵公的神主移到僖公后面呢?这样岂不是君居臣下了吗?春秋三传中对此事都有记载,而且均称之为“逆祀”。《穀梁传》还评论说:“逆祀,则是无昭穆(宗庙祀礼的序

次)也;无昭穆,则是无祖也;无祖,则无天也。故曰:‘文无天。’无天者,是无天而行也。君子不以亲亲害尊尊。此春秋之义也。”^① 据《礼记·礼器》载,夏父弗綦这样做的时候,臧文仲就在旁边却没有制止,因此孔子十分生气地说:“臧文仲安知礼?夏父弗綦逆祀而弗止也。”^②

又如1972年美国总统尼克松访华时,尼克松刚刚走下飞机舷梯的一个动作引起全世界的注目。因为在这种情况下,一般应是迎接人首先伸出手来与对方握手,然而这一次却是来访者尼克松先伸出手来与中方迎接者周总理握手。由于这个动作(顺序)太反常了,一时议论纷纷,而议论比较集中的解释是:1955年日内瓦会议期间,周总理一次偶遇美方代表团团长,出于礼节向对方伸出了手,但对方却躲闪开了。这一次尼克松先伸手给周总理,是一种公开致歉的表示。不管这种解释是不是合乎事实,这个例子却足以说明,即使像握手这样一个非常普通的礼节,伸手的先后也是大有讲究的。

时空有序律的实质在于:礼仪行为和礼仪活动中的时间、空间顺序,是礼仪主体和客体等级秩序的体现。从表面上看只是时间或空间的先后顺序;但其实质,则是礼仪主体和客体各自的地位、权力、尊严和荣誉的问题。对此,《礼记·中庸》有一段很中肯的论述:“宗庙之礼,所以序昭穆也;序爵,所以辨贵贱也;序事,所以辨贤也;施酬下为上,所以逮贱也;燕毛,所以序齿也。”^③ 意思是:宗庙的礼仪是用来排列昭穆的;排列爵位次序,是用来分辨贵贱的;排列执事者的次序,是用来区别各人的贤能的;晚辈要先向长辈敬酒,是为了使礼仪也能下及于地位低贱的人;饮宴时按头发的黑白

① 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第2405页。

② 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1435页。

③ 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1629页。

程度排座次,是为了区别长幼。《礼记·乐记》中有一句话,更是对时空有序律的实质作了高度凝练的概括:“礼者,天地之序也。”^①意思是说:礼是体现世界秩序的。那么礼的秩序,也即礼仪主体和客体的等级次序,又是靠什么来体现呢?对此,千百年来的礼仪实践已经作出了回答,那就是——时空有序律。

二、时空有序律的要求

时空有序律揭示了礼仪行为和礼仪活动中时间、空间的顺序具有体现礼仪主体和客体等级秩序的巨大作用。这就启示我们,在实施和介入礼仪行为和礼仪活动时,对于其时间和空间的顺序切不可掉以轻心,务必高度重视,妥善处理。否则,很有可能铸成重大的礼仪失误。

但是,具体礼仪行为和礼仪活动中的时间、空间的顺序,其特定的意义是什么?什么顺序体现什么样的等级秩序?对于这些问题时空有序律不可能也没有必要一一作出回答。因此,在时空有序律的指导下,面对特定的礼仪行为和礼仪活动,还必须结合具体的礼仪环境,对有关的礼仪规范灵活地加以运用。

比如时间先后顺序,有的人存在一种误解,以为在先的一定为尊。其实并非完全如此,请看《礼记》中的几个例子。

(1)“凡与客人者,每门让于客。客至于寝门,则主人请入为席,然后出迎客。”^②《曲礼上》意思是:同客人一起进门时,每到一个门口都要让客人先进。客人走到卧室门前,主人要自请先入,铺好席位,然后出来迎接客人。

(2)“执君之乘车则坐。仆者右带剑,负良绥,申之面,抛诸臂,以散绥升,执辔然后步。”^③《少仪》意思是:驾驭国君乘的马车,

① 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1530页。

② 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1238页。

③ 《十三经注疏》,中华书局1980年第1版,第1512页。

驭者可以先坐上，把剑佩在右边。把国君上车用的绳索放在身后，把绳的末端放在车前横木上。驭者拉副绳开车。登车后，执鞭分辔，调好马步。停下，让国君登车。

(3)“侍食于长者，主人亲馈，则拜而食，主人不亲馈，则不拜而食。”^①（《曲礼上》）意思是：侍奉长者吃饭，如果主人亲自布菜，要拜谢之后再吃。主人不亲自布菜，则不必拜谢，即可吃。

(4)“燕侍食于君子，则先饭而后已。”^②（《少仪》）意思是：侍奉尊长吃饭便饭时，要先吃而最后吃完。

再看《现代中国人的礼仪》中有关男士和女士同行时的一些礼仪要求。这些要求可以看作是“女士优先”原则的具体体现和必要补充。

“不论在什么地方，有女子在一块的男子随时都得注意自己的礼貌。基本的是进出门户的时候要替她推着门，让她先走。”

“在路上走动的时候，不可能并排走时，让女子走在前面。如果你先走可以帮她的忙，例如穿越人丛，穿越一道一道笨重的大门，穿过火车上的过道，或是下公共汽车时，你可先下来，好扶她走或下车。”

“在人行道上，男人应走外侧；但是要自然，不要跟着转弯的路口而不断赶过来，跳过去的。”^③

从上述例子可以看出，在体现时空有序律的时候，时间和空间的顺序安排都要尽可能为尊者、长者、亲者考虑；如果你的礼仪对象是尊者、长者、亲者，那么你要想方设法地“将方便留给对方，把困难留给自己”。如果你的安排是符合这一要求的，你就不会违背时空有序律，而是对时空有序律的有效的遵循。

① 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1242页。

② 《十三经注疏》，中华书局1980年第1版，第1515页。

③ 黄顺华：《现代中国人的礼仪》，台湾妇女杂志社1986年第8版，第19页。

这里还必须考虑一个问题。正如前面已经提到过的，作为礼仪主体和客体的人，往往是多重角色的复合体，反映在礼仪主体和客体之间的关系上，则表现为多重角色关系的复合。于是就有可能出现两种不同情况（以甲、乙两方为例）：①几个等级关系是同向的。如甲是乙的老师，甲又比乙年长。②几个等级关系是异向的。如甲是乙的老师，但乙比甲年长。如果是第一种情况显然不会发生什么问题，但是第二种情况就往往不太好办：在时间、空间安排上究竟以哪一种等级关系作为考虑的依据呢？

还是来看具体的例子。《西方礼节与习俗》中关于座次的安排有如下内容：

“座次问题在饭桌上最为突出。因为主宾的座位有限，而有意据其位的愿望是强烈的。

“对于男宾，排座次的考虑因素有二：一是地位高低，二是年龄大小。对有官方身份者，就应按照正式礼宾规定的次序安排，不论在什么情况下的邀请，一概适用。

“现任部长和本省的省长，一律排在其他人的前头。军人按军阶排列。如果文武官员地位相当，军人占先。对荣誉团勋章获得者，按军人对待。

“另一方面，如地位相当，年长者在先。同年者又以外来者占先，外国人比本国人占先。本家的成员除因身份和年龄而需要特殊照顾者外，应在其他客人之后。

“妇女的座次安排要棘手得多。过去按年龄来分。现在的情况，如同一位著名的英国法学家所说，‘除了特殊的例外，所有的女士都是年轻的’。因此只得放弃按长幼来分的办法，何况从表面上和主观判断上也弄不清长幼。现在的区分标准是，先分清没有个人地位的妇女和因其职业可以给予优先地位的妇女。对于前者，根据她们丈夫的礼宾次序来决定座次，对于后者，可根据她们个人的地位安排。

“寡妇保持孀居前的地位，离婚妇女排在有夫之妇的后面，然后是小姐们，不论其年龄如何。但有个人身份的（有职位或勋位的）可以占更高的地位。”^①

《西方礼节与习俗》的作者是法国人。上述规定中的有些内容不一定适合中国当前的国情。但是从中可以看出，当等级关系出现异向结构时，往往对几种异向的等级关系又区别出先后次序，然后依次比照不同的等级关系对礼仪行为和礼仪活动中的时间、空间顺序作出恰当的安排。这里的关键问题是不同等级关系的先后次序如何排列。而这种排列同样要有利于而不是有害于社会等级关系和社会秩序的稳定，因而归根到底，也必须遵从时空有序律。

在这里，我们引述焦裕禄同志的一个故事应该是有意义的。

在兰考，有一天，焦裕禄到街上理发，理发员是一位名叫张振祥的老把式。这位师傅手艺高超，态度和好，因此伸颈候理者多不胜数。焦裕禄排在人后等着理发，等不起的是时间金贵，因而总是拿了文件，在等候中阅读，批改。有时因等的时间太长，众人一齐让先。焦裕禄问：“大家都在排队，怎么让我先理呢？”众人说：“你是县委书记，你比我们忙。”他答：“忙是事实，可谁又不忙呢？再说，社会是有秩序的，没有秩序的社会是个什么样子？作为县委书记，带头破坏社会秩序，兰考不就乱了套？”众人无言答对，心中愈加升起对焦书记的崇敬之情。^②

焦裕禄作为县委书记，其“等级”无疑在其他人之上，何况在场的其他人也都主动地认同并且认可了，焦裕禄完全可以心安理得地享受优先的礼遇。然而他谢绝了，他所考虑的，他所要维护的是

① [法]让·塞尔：《西方礼节与习俗》，上海人民出版社1987年第1版，第58—59页。

② 陈新、殷云岭：《公仆的楷模》，1995年6月3日《人民日报》第7版。

社会秩序,是共产党人执掌政权的社会主义社会的秩序。因此他不以县委书记自居,而自认为是人民的普通一员,理所当然地不享受优先的礼遇。焦裕禄的做法,不但没有违背时空有序律,而且是在更高层次上遵循了时空有序律。焦裕禄不但是县委书记的好榜样,也是遵守社会主义礼仪规范的楷模。

第五节 客随主便律

一、什么是客随主便律

客随主便律,是指处于客位的礼仪当事人必须遵循处于主位的礼仪当事人所在地域的礼仪规范。

所谓处于客位的礼仪当事人以及处于主位的礼仪当事人,是根据礼仪行为或礼仪活动所在地域来划分的。礼仪当事人如果是从其它地方来到该地域,就是处于客位的礼仪当事人;礼仪当事人如果是该地域的主人的身份出现,就是处于主位的礼仪当事人。在一般情况下,处于客位的礼仪当事人可以简称之为“客人”或“外来者”,处于主位的礼仪当事人则可以简称之为“主人”或“东道主”。因此客随主便律也就是说,外来客人必须遵循主人所在地域的礼仪规范。

必须指出,这里所说的处于客位的礼仪当事人和处于主位的礼仪当事人与前面所说的礼仪客体和礼仪主体并不是一回事。因为礼仪客体和礼仪主体是根据具体的礼仪行为或礼仪活动的发出和指向进行界定的。所以一个处于客位的礼仪当事人如果先后参加几次礼仪活动,那么很可能在有的礼仪活动中他是礼仪主体,而在有的礼仪活动中他又是礼仪客体。处于主位的礼仪当事人也是一样。比如我国一个经贸代表团去某外国访问考察,那么该代表团及其成员在所访问考察的国家期间,始终是处于客位的礼仪当事人。但是在访问考察期间,如果他们是某个礼仪行为和礼仪活动的

发出者,那么他们就是礼仪主体;反之,如果他们是某个礼仪行为和礼仪活动的接受者,那么他们就是礼仪客体了。

客随主便律之所以重要,是因为礼仪存在着民族性和地域性。虽然不同民族、不同地域的礼仪及规范有许多相通之处和共同特征,但民族差别和地域差异也是非常普遍的。如果礼仪当事人只在本民族和本地区内部实施礼仪行为和礼仪活动,那么按照本民族、本地区的礼仪规范行事即可。可是一旦超出一个民族或一个地区,或者说,不局限于一个民族或一个地区内部,那么就必然面临一个问题:对于不同民族或不同地区的不尽相同的礼仪规范,究竟应该遵循哪一种才对呢?

关于这个问题,世界上不同民族、不同国家的回答惊人的一致。

俄罗斯有一则谚语:“不要把自己的规矩带到别人家中。”

非洲人则夸张地形容说:“到了独脚人居住的村子就应该用一条腿走路。”

在欧洲则流行这样一则古谚:“在罗马行如罗马人。”

美国礼仪学家伊丽莎白·波斯特的《西方礼仪集萃》一书专门有《对出国旅行者的建议》一节,其中写道:“我们应当努力了解所到国家的风俗习惯,不应当认为我们的行为是唯一应当遵循的准则。”“我们需要考虑在旅途中接触的所有的人的看法。我们必须了解决定外国人态度的风俗习惯,这样才能受到热情的接待和谅解。”“如果你对所到国家的风俗和景致表示赞赏和热情,你会在世界的任何地方受到热烈的欢迎。”^①

日本学者寺西千代子在其《国际礼仪手册》中则概括说:“任何国家、任何地方,都有一些长期以来自然形成的风俗和习惯。遵从

① [美]伊丽莎白·波斯特:《西方礼仪集萃》,三联书店 1991 年第 1 版,第 364 页。

当地的习惯,是国际交往礼仪的重要原则之一。”^①

至于在中国,这样的表述就更多了。《礼记·曲礼上》早就明确提出了“礼从宜,使从俗”的要求,意思是:依礼行事要适宜,出使的人要遵从当地的风俗。此外,还有不少“入境问俗”、“入乡随俗”之类的成语或俗语。

总之,遵循所到地域的礼仪规范,是一切处于客位的礼仪当事人无法推卸也无法回避的义务;如果做不到这一点,必然会带来程度不同的礼仪失误,并且造成一系列其它的不良影响。从积极方面来看,遵循所到地域的礼仪规范,又是处于客位的礼仪当事人获得礼仪成功的重要保证;如果做到了这一点,就可以使处于客位的礼仪当事人得到所到地域的认同、认可、赞赏和欢迎,并且在各方面产生巨大的促进作用。因此客随主便律是礼仪当事人在礼仪实践中必须牢记心中并且认真遵循的礼仪规律。

三、客随主便律的要求

客随主便律的作用在于,它使不同民族或不同地区的人们发生交往时,遵从何种礼仪规范有了一个共同认可的选择标准。依据客随主便律办事,无论对于处于客位还是处于主位的礼仪当事人,都是天经地义、顺理成章的。因而在礼仪行为和礼仪活动的实际操作过程中,礼仪当事人都遵从一个共同的准则和程序,无疑减少了盲目性和无序性,增加了自觉性和有序性。然而客观地说,处于客位的礼仪当事人需要暂时放弃比较熟悉的固有的一套礼仪规范,转而学习、熟悉并遵循比较陌生的新的礼仪规范,从这个意义上说,客随主便律更多的、主要的还是对于客位一方礼仪当事人的制约和限制。

那么这是否意味着处于主位的礼仪当事人就可以随心所欲,无所顾忌,不受任何制约和限制呢?显然并非如此,至少是,在奉行

^① [日]寺西千代子:《国际礼仪手册》,吉林文史出版社1988年第1版,第4页。

相互尊重原则的现代礼仪中并非如此。这里不妨引用关于邓小平同志的两个例子。

1985年9月20日，邓小平同志来到人民大会堂的会见大厅，准备会见新加坡总理李光耀。邓小平同志有一个习惯，每次来会见外宾时，总是从家里自带香烟，先点燃一支烟后再听有关人员的汇报。可是这一次却未掏烟点烟，工作人员把香烟递过来时，他又断然说：“烟，今天不吸了。”旁边的人惊奇地问：“邓主任今天为什么宣布不吸烟了？”邓小平同志说：“李光耀总理闻不得烟味儿。”原来1978年邓小平同志访问新加坡时，拜会李光耀总理和李光耀总理回拜时，李光耀总理都没有抽烟。这件事，邓小平同志一直记忆犹新。所以这一次作为主人会见李光耀，邓小平同志主动不抽烟了，这正是出于对客人的尊重。

不久之后的10月9日，邓小平同志又来到人民大会堂会见大厅，准备会见罗马尼亚共产党总书记、共和国总统齐奥塞斯库。这一次他像往常一样，点燃烟后听外交部的同志汇报情况。负责接待的同志对邓小平说，齐奥塞斯库总统对烟味不太适应，但马上又补充说，不过邓主任抽烟总统是可以谅解的。这时，邓小平同志笑着说：“那怎么能吸呢？前几天我会见新加坡总理李光耀时，不就没有吸烟吗？今天‘主随客便’，烟也同样不吸了。”

这种“主随客便”的精神，就是现代礼仪中相互尊重的精神，是对客随主便律的真正理解和最准确的把握。既坚持客随主便律，又不失“主随客便”的精神，这就是现代礼仪的体现。其实，在许多礼仪行为和礼仪活动中，都是需要这种体现的。

比如在外事活动中经常举行各式各样的宴会，东道国在筹办宴会时，就必须具有这种“主随客便”的思想和精神。就拿宴会上摆放鲜花来说，就必须考虑有关国家的风俗习惯及禁忌。如果客人来自比利时、意大利、法国或卢森堡，就千万不可摆设菊花；因为在这些国家，菊花意味着死亡。如果客人来自墨西哥，就千万不可摆设

黄色或红色的花;因为在墨西哥人看来,黄色花意味着死亡,红色花会给人带来晦气。

最后必须指出,客随主便律要求处于客位的礼仪当事人遵守所到地域的礼仪规范并不是没有任何原则的,更不意味着对所到地域的无论什么样的礼仪安排都必须无条件地遵从。如果处于主位的礼仪当事人的某些礼仪规范和礼仪安排涉及到重大的原则问题,那么处于客位的礼仪当事人完全可以而且应该采取必要的得体的行动。例如1990年5月,应联合国儿童基金会的邀请,北京学生梁帆去荷兰参加“世界儿童为和平为未来”见面活动。活动结束后,梁帆看到高悬在宾馆门前旗杆上的50多个国家的国旗中,没有中国国旗,她当即找到活动组织人说:“一定要升起中国国旗!因为我在这儿。”就餐时,梁帆看到餐桌上的粉红桌布,又一次提起国旗的事,并表示:如果找不到中国国旗,我就把这粉红色桌布染红,做一面中国国旗。梁帆的意见,受到了活动组委会的重视,中国国旗终于飘扬在美丽的诺维克上空了。小梁帆也因此颇受外国人敬佩,被称赞为“合格的中华人民共和国的代表”。

第六章 社会主义礼仪的基本原则

当前,我国正面临着建设社会主义新型礼仪的伟大历史任务。而要想很好地完成这个任务,就必须对社会主义礼仪的本质特征或基本原则首先有一个清晰而又正确的认识,弄清楚什么是真正的社会主义礼仪,社会主义礼仪应该遵循哪些基本原则。只有这样,才能划清社会主义礼仪与各种非社会主义礼仪之间的界线,提高建设社会主义礼仪的自觉性,保证社会主义礼仪的建设在正确的道路上健康发展。

在这一章里,我们将首先阐明社会主义礼仪的本质特征,然后分别介绍社会主义礼仪的四个基本原则,即:相互尊重、诚信真挚、顾全大局和不卑不亢。

第一节 社会主义礼仪的本质特征

探讨社会主义礼仪的本质特征,实际上就是回答什么是社会主义礼仪的问题。

如果我们只是分析社会主义礼仪的构成要素,或者只说明礼仪基本规律在社会主义礼仪中的体现或运用,是不可能将社会主义礼仪与各种非社会主义礼仪区别开来的。因为礼仪的四个构成要素:主体、客体、媒体、环境,是一切礼仪共同具有的特征;而前面讨论的四个礼仪规律:约定俗成律、时空有序律、等级相称律、客随主便律,同样也是一切礼仪都必须遵循的规律。因此探讨社会主义礼仪的本质特征,必须找到那些决定礼仪的社会主义属性的特征,找到那些把社会主义礼仪与各种非社会主义礼仪区别开来的特

征。如果把握了这样的礼仪特征,我们就能真正搞清楚,什么是社会主义礼仪。

我们认为,社会主义礼仪的本质特征,集中体现在两个根本问题上,即礼仪主体与礼仪客体的关系问题和礼仪内容的定向问题。

这里所说的礼仪主体与礼仪客体的关系,不是指礼仪主体与礼仪客体之间的各种各样的具体关系,例如什么上下级关系、长幼关系、师生关系、夫妻关系等等,而是从性质方面对这些具体关系的一种抽象或概括。那就是,无论什么礼仪,如果从礼仪主体与礼仪客体是否平等来考虑,无非是两种类型:平等关系和不平等关系。

在前面谈及礼仪的起源与发展时,我们曾经说明,原始社会礼仪的显著特点之一,就是民主、平等的精神。这就表明,在原始社会各种礼仪行为和礼仪活动中,礼仪主体与礼仪客体之间的关系是平等的。然而进入奴隶社会之后,礼仪主体与礼仪客体之间的不平等关系逐渐取代平等的关系并占据了主导地位,而且这种状况一直延续到资本主义社会。也就是说,在整个剥削制度下,礼仪主体与礼仪客体之间的关系,从总体上看是不平等的。毫无疑问,礼仪主体与礼仪客体之间的不平等关系,是由剥削制度性质所决定的;当社会处于一个阶级对其它阶级进行剥削和压迫的状态之下,大量的礼仪主体与礼仪客体之间的关系就不能不带上强制的色彩,就不能不是一种不平等的关系。

同样毫无疑问的是,随着阶级剥削和阶级压迫的消亡,礼仪主体与礼仪客体之间的不平等关系必然也将随之不复存在。而伴随着社会主义时代的来临,礼仪主体与礼仪客体之间的关系必将重新确立民主与平等的精神。必须指出的是,这种精神的回归决不是重新回到原始社会那样一种状态,而是在更高起点、更高层次和更高品位上的一种飞跃式的回归。比如原始社会礼仪中大量存在的图腾崇拜、自然崇拜、神灵崇拜和各种落后的甚至野蛮的习俗,是

原始社会生产力低下,人们对各种自然和社会现象缺乏正确认识的反映,在社会主义礼仪中是不可能有什么地位的。此外,这种回归之所以是一次飞跃,还在于民主与平等精神的实质虽然是一样的,但在原始社会中,它却是生产力极其低下,物质财富极其匮乏的条件制约下的“被迫”的结果;而在社会主义社会和将来的共产主义社会中,生产力越来越发达,物质财富越来越富足,在这种情况下所体现的民主与平等的精神,必然是一种高度自觉精神的体现,因此不是原始社会所能同日而语的。

总之,礼仪主体与礼仪客体之间具有平等关系,是社会主义礼仪本质特征的一个重要方面。同时,社会主义礼仪的本质特征,还体现在礼仪内容的定向上。

在前面分析礼仪构成要素时,我们曾经指出,作为礼仪构成要素的礼仪媒体,包括内容与形式两个方面。而礼仪媒体的内容和形式,如果不作严格的限制,一般可以称作礼仪的内容和形式。也就是说,礼仪内容和礼仪形式,一般就是指礼仪媒体的内容和形式。因此这里所讨论的礼仪内容的定向问题,实际上也就是礼仪媒体内容的定向问题。

那么定向的含义又是什么呢?简单地说,社会主义礼仪内容的定向问题,实质上就是社会主义礼仪的指导思想和操作目标问题。我们认为,社会主义礼仪的指导思想只能是社会主义和共产主义的思想,即符合社会主义的“礼”的要求;社会主义礼仪的操作目标必须是有利于巩固人民民主专政和社会主义制度,即维护社会主义的“礼”的精神。

其实,历史上任何一种类型的礼仪都有自己的指导思想和操作目标。在前面谈到礼仪起源和发展时,我们对此已经作了比较详细的阐述,这里不再赘述。社会主义礼仪也有自己的指导思想和操作目标,这是社会主义礼仪的社会属性决定的。否则,社会主义礼仪也就必然失去其自身存在的价值。社会主义礼仪把自己的指导

思想和操作目标十分鲜明地写在自己的旗帜上,这是社会主义礼仪坦率品格的反映。

那么,社会主义礼仪在内容上作这种定向,是否会像以前的剥削阶级礼仪那样,陷入阶级利己主义的狭隘天地里呢?答案当然是否定的。这是因为,从根本上说,以前的一切剥削阶级社会,都是建立在生产资料私有制基础上的;生产资料的私人占有制,决定了其社会礼仪内容定向不可避免地要体现阶级利己主义的实质。社会主义社会是建立在生产资料公有制基础上的,生产资料为全社会所有,这决定了社会主义礼仪的内容定向必然是从全社会的共同需要出发来考虑的。作为社会主义礼仪,其每一个礼仪行为,每一次礼仪活动,都必然体现和服从全社会的整体利益、长远利益和根本利益。作为社会主义礼仪倡导者、建设者和实行者的无产阶级,他只有彻底解放全人类才能最后解放他自己,承担如此历史使命的伟大阶级是与阶级利己主义无缘的。

综上所述,社会主义礼仪是建立在礼仪主、客体平等基础上的,以社会主义思想为导向的新型礼仪。我们认为,社会主义礼仪的本质特征就在于此。依据这一特征,就可以将社会主义礼仪与其它各种非社会主义礼仪加以区别;而且正是这一本质特征,决定了社会主义礼仪必须遵循四个基本原则。

第二节 相互尊重的原则

相互尊重的原则是社会主义新型礼仪最重要的原则,因为是否相互尊重,是社会主义礼仪区别于一切剥削阶级社会礼仪的显著标志。

相互尊重是以人格地位平等为条件的。人格地位与经济地位、政治地位和法律地位并不是一回事。经济地位、政治地位、法律地位高的人可能人格地位非常低下,而经济地位、政治地位、法律地

位低的人也可能人格地位非常崇高。但在实际生活中人们往往将它们混为一谈，甚至在它们之间划上等号：以为经济地位、政治地位、法律地位高的人其人格地位一定高；经济地位、政治地位、法律地位低的人其人格地位一定低。如果说，善良的人们对此分辨不清，是由于认识模糊；那么对于那些心存阶级偏见的人来说，则是一种有意的曲解。

奴隶主阶级、封建地主阶级和资产阶级是主张在经济地位、政治地位、法律地位和人格地位之间划等号的（姑且称之为“等号论”）。因为他们在各自的社会生活中已经占据着较高的经济地位、政治地位和法律地位，根据等号论，他们自然就有了较高的人格地位；而劳动人民在这三种社会形态的社会生活中的经济地位、政治地位、法律地位本来就低，根据等号论，则劳动人民的人格地位就低。既然奴隶主阶级、地主阶级和资产阶级的人格地位比劳动人民要高，那么他们当然不用尊重劳动人民，当然可以对劳动人民不但在经济上进行剥削，在政治上进行压迫，在法律上实行强制，而且在人格上进行毁损和侮辱。由此可见，将经济地位、政治地位、法律地位和人格地位混为一谈的“等号论”不但是不符合事实的，而且是非常有害和反动的。

社会主义社会人格平等的原则，不但体现于内部交际，也体现于对外交往。就内部交际而言，社会主义社会虽然实现了政治地位、法律地位的完全平等和经济地位的基本平等，但还存在着诸如职务、职衔、年龄、辈分等等方面的等级差别；就对外交往而言，社会主义国家及其人民不可避免地要同其它民族和国家及其人民相互来往，因而必然要与政治地位、法律地位、经济地位不同的集团和人员发生关系。恪守人格地位平等的原则，就可以保证交际和交往的双方做到相互尊重。

正是因为坚持人格地位平等的原则，所以社会主义礼仪才体现出鲜明的相互尊重的特征。请看关于周总理的一个例子。

有一次，周恩来总理为非洲某国家元首送行。外宾登机后，突然狂风大作，雷雨交加，专机无法滑向跑道，只好滞留在机坪上。这时候，周总理坚持伫立在风雨中频频向客人挥手致意。对方在机舱里一再示意要他回去，但周总理始终没有离开原地。见此情景，机场数千名送行的群众也一个未走，在风雨中保持着欢送的热烈气氛，一直到飞机最后起飞离开。

这是一幅多么感人的场景啊！客人一再示意要主人回去，而主人坚持伫立在风雨中频频向客人挥手致意，始终不离开原地。这是什么精神？这就是相互尊重的精神。

相互尊重，首先是自己尊重对方。只有自己首先向对方表示尊重，才有可能赢得对方的真诚的回报。如果不是这样，而是时时事事首先强调和要求对方尊重自己，就不合乎相互尊重的精神了，也就不可能真正做到相互尊重。

如果礼仪双方都是（甚至争着）首先向对方表示尊重，那么这样的做法是极有好处的。它有利于营造一个建设礼仪、实施礼仪的良好氛围，从而促进社会主义新型礼仪的建设。反之，如果不能做到相互尊重：你不尊重我，我也不尊重你；或者一方对另一方的尊重得不到尊重的回报，那么礼仪建设就很有可能陷于一种恶性循环之中。请看台湾作家柏杨的一个例子。

柏杨先生在《三句话——美国之行，杂感之三》一文中写他在美国时遭遇过一次弹簧门奇案。他以前经过弹簧门时，都是推之而过，然后撒手不管的。到美国后，一切如初。结果有一次他一撒手，门向后猛弹，“屁股后一位白脸老爷发出一声大叫”，急得他和随行朋友“几乎跪下求饶”，“幸好未碰到脑震荡”，对方也没有追究。后来他发现，美国人“经过之后，总要停步扶门，直等到后面客人鱼贯而入，或有人半途接棒，再缓缓放手的”。以后他也这样办，“因而不es断听到后进的洋老爷洋奶奶一连串的‘谢谢’，好不得意。”柏杨先生接下来写道：

——回到台北，我继续崇洋了一阵。不过，三天下来，就恢复原状，非我意志薄弱也，而是每次停步扶门恭候，屁股后跟进的黄脸朋友，嘴里都像塞了千屎掇，没有一个人说声谢谢。我就御手一松，管他妈的碰死也好，碰活也好。呜呼，要想从中国人口中掏出一句“谢谢你”，恐怕非动用吾友猪八戒先生的五齿耙不可。^①

柏杨先生写的虽然是台湾，但类似的情况，在祖国大陆同样也是经常可以遇见的。出现这种令人遗憾的事情的原因，就在于不少人缺乏相互尊重的精神。中国有一句俗话：“你敬我一尺，我敬你一丈。”如果人人都抱有这种相互尊重的态度，类似的不痛快的事情不就可以少多了吗？

第三节 诚信真挚的原则

诚信真挚，就是心诚，守信，感情真实热烈。

社会主义礼仪的这一原则，也是一切剥削阶级的礼仪不可能具备的。这是因为，一切剥削阶级，无论是奴隶主阶级、地主阶级，还是资产阶级，出于偏狭的阶级利己主义，他们是不可能做到这一点的。而且正相反，他们推行的礼仪的实质是伪善、欺骗和虚情假意。只有无产阶级，这个历史上最大公无私的阶级，这个从不隐瞒自己思想和观点的阶级，这个以解放全人类为己任的阶级，这个在社会主义社会占主导地位的领导阶级，才可能真正做到这一点，并且在社会主义礼仪的旗帜上写上“诚信真挚”的标志。

俄国十月革命胜利后不久，列宁就任命一位副交通人民委员，曾同一位交通专家谈过一次话。列宁的这次谈话及其处理该问题的作法，就是诚信真挚原则的鲜明体现。

^① 三余：《牛仔褲和長頭髮》，花城出版社1989年第1版，第254頁。

这位精通铁路运输的专家名叫波里索夫，是一名与布尔什维克党对立的十月党人，对新政权不满；他看到运输秩序混乱，便大骂所有的人。当时，他妻子生病，正危在旦夕；他家中又缺柴，屋里很冷，处境艰难。

列宁从捷尔任斯基那里了解到上述情况后，立刻安排对波里索夫的家庭进行救济，送去了木炭、劈柴等生活必需品，派清洁工帮助他操持家务，还派了两名医护人员去他家为他妻子看病。

波里索夫来见列宁时，列宁马上站起来，笑容满面地同他握手，并请波里索夫坐在软垫圈椅上，列宁自己则坐在硬木板藤心圈椅上。随后，列宁询问了波里索夫妻子的病情，并告诉对方，尽管对方是老十月党人也没有关系。列宁的这番话使波里索夫深受感动，解除了他的思想压力，缓和了他的紧张情绪。

接着，列宁十分简洁地转入谈话正题：“一个老十月党人，不想干你的专业？”

“没有工作是寂寞的。你想叫我干什么呢？”波里索夫询问道。

于是列宁向波里索夫宣布了任命他为副交通人民委员的任命，并且指明他当前的任务是使铁路网很好地运转起来。当波里索夫接受任命和任务后，列宁又关心地问：“为了帮助您迈开第一步，我们应该做些什么呢？”当波里索夫提出三条要求后，列宁又分别作了答复：小平车必须马上找到；波里索夫有充分的权力召集各车站领导人报告工作情况；派几名助手想方设法帮助其更换不称职的领导人。

最后，在十分亲切友好的气氛中，波里索夫答应第二天立即出发上任。然而列宁对波里索夫的关心并没有停止，他继续督促派人帮助波里索夫操持家务，为其妻子看病。当知道波里索夫的妻子病情恶化后，他当即改变了波里索夫第二天就出发的决定，让他留在家中参加抢救。一直到第四天病人去世，结束葬礼之后，才安排波里索夫正式接手工作。

我们如此详细地引述这个例子，实在是不忍割爱。因为整个事件，每一步安排，每一句谈话，每一个动作，都显示了革命导师列宁的诚信真挚的礼仪精神。列宁正是凭着这种精神，说服了（应该是感动了）“大骂所有人”的波里索夫的。

“诚信真挚”的“信”，前面说了，是“守信”的意思。也就是通常所说的“言必有信”、“重然诺”。孔子早就说过：“人而无信，不知其可也。”“信”的精神也是社会主义礼仪特征的组成部分。是不是“言必有信”，说过的话是不是算数，是真假社会主义者的分水岭，也是鉴别各种礼仪是不是社会主义新型礼仪的试金石。请看下面这个例子。

1960年，刘少奇同志率领中国党政代表团参加了苏联十月社会主义革命胜利43周年庆祝典礼，并出席了八十一国共产党和工人党代表会议。当时，赫鲁晓夫坚持要会议承认苏共“二十大”提出的一系列新理论都是对马克思列宁主义的重大发展，坚持要把苏共“二十大”确定的路线作为国际共运的总路线。这种做法理所当然地遭到中国共产党代表团的拒绝和否定。刘少奇同志立场鲜明地表示：“1957年的《莫斯科宣言》我们已经作了让步，只可照抄《莫斯科宣言》，不能再让步。”

对于中共代表团和刘少奇同志的表态，赫鲁晓夫根本不以为然。这个西方苏联问题专家心目中的“大策略家”坚信“想得到一百，开价就得两百”的策略，以为中共代表团的表态是一个过高的开价，只要不断施加压力，中国人会作出让步的。但最后赫鲁晓夫终于认识到，刘少奇的表态是光明正大而又真诚肯定的；什么能让步，什么不能让步，不是随便说说而已。至此，赫鲁晓夫不得不采取协商和妥协的态度，对苏共“二十大”以及和平过渡等问题，同意照抄1957年《莫斯科宣言》。刘少奇同志就是这样以他的真诚战胜了赫鲁晓夫的“策略”。

必须指出，那种将礼仪行为视作虚假的客套形式和在服务工

作中搞虚假微笑的思想和作法,是直接违背“诚信真挚”原则要求的。在一切礼仪活动中,我们决不能心里想的是一套,而嘴上说的、行动上做的又是一套。

1994年10月26日的《光明日报》曾刊载了一篇题为《警惕“笑脸”》的文章。作者列举了销售和服务业中“令人尴尬和愤怒”的种种“笑脸”。这里转述其中之一:

又前日“打的”,司机是一位中年女性,毕恭毕敬,十分温和,一直“笑意写在脸上”,窃以为十分难得。孰料下车之时,该司机坚持在票上“多写5元”,理由是我称赞了她的微笑服务,理当多付。不待争辩,写票如风。我有事匆匆,不敢纠缠,只好落荒逃走……

如此“笑脸”,如此“微笑服务”,实在是“令人尴尬和愤怒”,又怎么能不让人“警惕”呢?这样的“笑脸”和“微笑服务”,决不是社会主义新型礼仪所能容纳的。

第四节 顾全大局的原则

所谓顾全大局的基本原则,指的是一切礼仪行为和礼仪活动都要符合小局要服从大局的原则精神,以大局为重。

小局服从大局,其实是一个比较概括和形象的说法。如果全面展开,那么小局服从大局包含小道理服从大道理,局部服从整体,眼前利益服从长远利益,战术服从战略,个人服从组织,集体利益服从国家利益等。

社会主义的新型礼仪,必须服从于社会主义事业的大局,必须服从于无产阶级和广大人民的整体利益,必须服从于国家和民族的长远目标。“小不忍则乱大谋。”为了全局的、整体的、长远的“大谋”,就必须“小忍”,忍辱负重,从而表现出一种顾全大局的宽厚、雅量与坚韧。

首先,让我们回顾一下1972年中日实现邦交正常化中的一个小小的插曲。

那是1972年9月30日的上午。中日恢复邦交正常化的《中日联合声明》已在前一天举行了签字仪式。田中首相一行即将归国。

田中首相向欢送的群众招手致意,一直走到舷梯前才停下来。这时,周恩来总理走上前去伸出了手再次握手告别,并对田中说:“回去后,请转达对天皇陛下的问候。”

在中国,特别是在1972年“文化大革命”期间的中国,“天皇陛下”这个词是犯忌的。日本军队当年对中国的侵略,正是在有统帅权的天皇名义下进行的。日本攻占南京、武汉等中国城市的时候,高呼的是“天皇陛下万岁”的口号;呼喊这样的口号,对中国人来说就像呼喊“侵略中国万岁”一样令人难以忍受。所以,那些父母、兄弟、儿女被日本军队杀害了的中国人,听到“天皇陛下”这个词,将不能不勾起对痛苦往事的回忆,将不能不经受感情上的剧烈震荡。

既然如此,周总理为什么要问候“天皇陛下”呢?

这是因为,根据现行的日本宪法,天皇是全体日本国民的象征,而与日本人民世代友好下去,又是符合中国的国家利益的。因此,作为中国政府领导人的周恩来问候天皇,实际上是在问候“天皇”所象征、所代表的日本人民。这样做,是完全符合中国的国家利益的。至于问候天皇,则纯粹是一种礼节了。周总理的这一礼仪行为,是顾全大局礼仪精神的体现。

那么,这是否意味着,一切顾全大局的礼仪行为或礼仪活动,都超脱了礼仪的本意,必须对其意义作本意之外的理解呢?就上述例子而言,当然是这种情况,但却并非都是如此。请看下面的例子。

那是中国人民志愿军撤离朝鲜的前夕,陈毅与周总理,以及张闻天副部长、粟裕总参谋长一起来到志愿军总部。在周总理讲话之后,陈毅作了一番意味深长的发言。陈毅是带兵打仗出身的人,他知道一支几十万人的部队在交接、移防的当口,是容易发生争执和

矛盾的,但这一次,却决不允许发生一丁点有损中朝人民友谊的事。于是陈毅从一段他小时候经历过的故事讲起:

“在清朝末年,我的外公,花了二百两银子,捐了这么一个官,到湖北利川县去上任,到那衙门里一看,门窗被前任官都打烂了,连那磨豆腐的磨子都打掉一块,使你不能够用。他很生气,就骂娘,骂前任的官太坏。两年后他的官也搅掉了,他也要走了,他照样亲自指挥把门窗打烂。这是我亲眼看到的——那样的个人主义,那样的自私自利。我们是马克思主义者,我们应该以国际主义的水平来处理这样的问题。现在我们有些同志以为这样那样东西是我带来的,就应该把它拿走。不行!要严格执行志愿军首长的命令。回国去,国家可以给你们置一点。世界上什么东西最值钱?最值钱的是这个鲜血凝成的友谊!”^①

志愿军指战员们没有辜负总理和陈毅等领导同志情长意重的嘱托。他们光荣返国的前夕,十分爱护朝鲜的一草一木,十分热诚地将营房扫净,门前种上花草,十分谦逊地记取朝鲜民族和人民军战友的优点和长处,告别了深情依依的“阿妈妮”。他们无愧于“最可爱的人”的光荣称号。他们以自己的模范行动,展示了社会主义礼仪和无产阶级礼仪“顾全大局”的精神风采。

顾全大局的礼仪风范,是与博大的胸怀、超人的胆略密切相联的。剥削阶级固然做不到这一点,就是革命同志之内,如果心有芥蒂,心存疑虑,有时也难免暴露出一种小家子气,因小失大,留下无法挽回的遗憾。例如伟大的抗美援朝战争,中国人民志愿军渡江作战的时间原定在1950年10月13日,但结果却推迟了几天。这是什么原因呢?原来,支援朝鲜人民军作战,是中苏两党的共同意向,而且已经达成协议,由中国出兵援朝,由苏联派空军支持,掩护中国军队。正是根据这个协议,中共中央于10月初正式决定出兵援

^① 何晓鲁:《元帅外交家》,解放军文艺出版社1985年第1版,第33页。

朝,10月8日作出了正式组成中国人民志愿军和由彭德怀担任司令员兼政治委员的决定。可是就在此时,斯大林突然通知中国说,他们的空军还没准备好,要暂缓出动。

斯大林当时这样做,肯定是有其为难之处。怕引起第三次世界大战?担心中国打不赢?不想惹火烧身?但无论有什么样的原因,这样事到临头突然收回成命的举动,至少是于礼仪不合,是有违顾全大局的礼仪要求的。正如毛泽东同志听到这个消息后对周恩来同志所分析的:“你看苏联方面迟不说早不说,单等我们将命令一下他才说,让我们话说出去了,无法收回……”

正是在这种情况下,毛泽东同志代表中央急电已到安东的彭德怀等同志,暂缓过鸭绿江。

如果说,苏联方面的作法是顾全大局礼仪精神的负面事例,那么中国共产党和中国人民随后所采取的姿态,无异于用浓墨重彩,绘下了顾全大局的雄浑画卷。10月13日,毛泽东同志致电仍在莫斯科的周恩来同志:

……与政治局同志商量结果,一致认为我军还是出动到朝鲜有利。……

我们采取上述积极政策,对中国,对朝鲜,对东方,对世界都极为有利;而我们不出兵,让敌人压至鸭绿江边,国内国际反动气焰增高,则对各方都不利,首先是对东北更不利,整个东北边防军将被吸住,南满电力将被控制。

总之,我们认为应当参战,必须参战,参战利益极大,不参战损害极大。

毛泽东

一九五〇年十月十三日

中国出兵,苏联出动空军,是双方协议好了的。现在苏联变卦了,中国也可以不出兵了。于情于理于礼,都是完全说得过去的。然而中国共产党人并不计较这些,他们考虑的是,中国出兵,“对中

国,对朝鲜,对东方,对世界都极为有利”,从而义无反顾地作出了必将遭遇重重困难,必将承受巨大牺牲的决定。难怪斯大林同志听到中国同志的决定后一连声地自言自语:“还是中国同志好……还是中国同志好……”,并且情不自禁地流下了热泪。^①

这个事例肯定不完全是礼仪问题,但却肯定包含着礼仪问题,而且是从正反两个方面说明了顾全大局这一原则重要性的最生动的例证。

第五节 不卑不亢的原则

不卑不亢是无产阶级和社会主义者的必备品质和精神状态。这种品质和精神体现于礼仪之中,即构成社会主义礼仪不卑不亢的原则。

不卑,就是不自卑;不亢,就是不高傲。无产阶级是人类历史上最先进最伟大最有前途的阶级,无产阶级所从事的社会主义事业和共产主义事业,是人类历史上最伟大最壮丽的事业,因而一个真正的无产阶级分子,一个真正献身于社会主义事业和共产主义事业的人,是没有任何可以自卑的理由的。即使条件再差,困难再大,道路再曲折,挫折再严重,也不应该自卑,而应该无比自豪,满怀信心地面对未来。同时,无产阶级也是人类历史上最觉悟、气度最恢宏、最有远见的阶级,无产阶级所从事的社会主义事业和共产主义事业是千百万人的共同事业,是解放全人类从而最后解放自己的伟大事业,因而一个真正的无产阶级分子,一个真正献身于社会主义事业和共产主义事业的人,也是没有任何可以自傲的理由的。他必须善于团结更广泛的人民群众,争取更广泛的同盟军,以推动自己的事业不断前进。因此,不卑不亢,无论是作为一种品质、精神,

^① 季明:《周恩来的外交艺术》,山东大学出版社1992年第1版,第10—20页。

还是作为一种礼仪原则,都是由无产阶级和社会主义的性质和任务所决定的,也是其它任何阶级所不可能真正做到的。

让我们来看一个实例。

1988年,荷兰女王和荷兰教育大臣的高级顾问、荷兰鹿特丹大学的教授、教育学家都德来中国进行学术交流活动。活动期间,北京师范大学的郭海燕老师陪他去参观琉璃厂文化街。但是车未到目的地他就让司机停车,说要步行走过去。下车后他就四处穿胡同,当发现一些破旧的四合院,一些临时搭盖的简陋厨房,以及铁丝上晒着的破旧的棉袄、被子后,他像如获至宝,拿出高级傻瓜照相机拍个没完没了。他照完后把相机一合,说:“这才是真正的中国。”这时候,郭老师气愤地回答说:“都德先生,你说的也许是事实,这也许是中国,是真实的中国的一个角落。但是我们之所以还有这样贫穷落后的角落,并不是因为我们中国人天生的贫贱,而是因为一百多年来,几乎所有的帝国主义国家都来侵略我们,压榨我们,吃我们的肉,喝我们的血,其中也包括贵国荷兰!”都德非常尴尬,只好连声说:“Miss Guo, I am sorry!”(“郭女士,对不起!”)^①

中国人是尊客好礼的,但是面对诬蔑和欺凌起而抗争,这并不是失礼,而正是符合不亢不卑的礼仪要求的。如果听任这些诬蔑和欺凌而不敢抗争,那才是真的失礼,失掉了不亢不卑的社会主义之礼。

一方面不要自卑,另一方面又不要自亢。自亢,自高自大,自以为是,自卖自夸,自我膨胀,对此,人们都知道不对。可是,一到具体问题之中,稍一失去约束和自控,这种自亢情绪就会“高涨”起来。特别是当一个人处于比较优越的地位的时候,比如说,辈分高,年纪大,职务高,权力大,实力强,条件好,乃至工作顺利,成绩突出等

① 郭海燕:《人生·社会·理想》,中国华侨出版社1991年第1版,第30页。

等,自亢的倾向往往特别强烈。因此克服自亢的问题,实际上是提高思想觉悟,加强意识修养,陶冶性情的问题,也即世界观和人生观修养的问题。周恩来总理无论在什么场合都能做到不卑不亢,其根本原因就在于此。

1954年周恩来总理应邀访问缅甸时,当时的缅甸总理吴努对如何接待这样一位世界著名的政治家、“共产主义大国”的总理,思想上顾虑重重,既怕接待上失礼,更怕谈话时失言而引起麻烦。所以初和周恩来见面,吴努十分拘谨。会谈过程中,他发现周恩来和蔼可亲,平易近人,丝毫没有“大国架子”,完全以平等协商的态度交谈,受到很大的感动,于是才把心里的话全部倒了出来。同年吴努应邀回访中国时,在北京饭店宴会上坦率地说:“中国好比大象,缅甸好比羔羊,大象会不会发怒,无疑会使羔羊常常提心吊胆。”后来毛泽东主席接见他时,吴努再次表示:“很坦率地讲,我们对大国是很恐惧的。”但随之又非常欣慰地说:“周总理访问缅甸以后,大大消除了缅甸人这种恐惧。”^①

其实,又何止一个缅甸有这样的感受呢?亚洲、非洲、拉丁美洲许多小国、穷国在与中国的交往中,都对中国政府无论大国、小国一律平等对待和尊重小国、穷国的态度留下了深刻的印象。正是这种平等待人、一视同仁、尊重对方的礼仪,使中国在这个世界上赢得了越来越多的朋友和友谊。

^① 季明:《周恩来的外交艺术》,山东大学出版社1992年第1版,第246—247页。

下编 礼仪的常识与规范

第七章 仪表举止礼仪

仪表举止是人的外在表现,包括容貌、衣着、装饰、举止、表情等。虽然人人都懂得“不以衣貌取人”、“人不可貌相、海水不可斗量”的道理,但在具体交往过程中,外在表现确实影响着人的感觉、情绪、印象以至交往结果。为了给人以良好的第一印象,形成和谐的交往气氛,顺利地进行交往,以达到理想的交往效果,促进精神文明建设,我们必须重视自己的仪表举止。本章我们将分别介绍仪表和举止的相关礼仪规范。

第一节 仪 表

仪表可以表现人的精神状态和文明程度。仪表之美虽然是个人所好,但却体现着对他人的尊重。端庄的仪态、整洁的衣冠可以给人朝气蓬勃、值得信赖、热情好客的感觉。仪表包括:容貌、风度、衣着、修饰等。仪表之美来自于容貌的保护、美化,服饰的谐调、得体,良好的卫生习惯和优雅的风度。

一、衣着

人们对一个人的第一印象往往来自他的服装。因此,在社交场合中,我们着装要合体、合时,做到自然、潇洒、整洁、庄重和谐调,使衣着打扮之美与自己好的社交形象相映衬。

今天的服装风格,主要讲究美观、实用、舒适、突出个性特点。服饰的谐调性和是否得体涉及到多种因素,其中既有自身的特点,也与外界环境有关。下面我们分别叙述。

(一)着装与自身特点的谐调

1. 着装与体形谐调

树无同形,人各有异。人们的体形千差万别,而且往往难以十全十美。但如掌握一些有关服装造型的知识,根据自己的身材选择服饰,利用眼睛的视错觉,就能做到扬长避短,隐丑显美。

如身材肥胖者,服装的质地不宜太厚,以免显得笨重;也不能太薄,避免使体形暴露无遗。胖人还忌穿大花纹、横条纹、大方格图案的服装,避免体形横宽的视错觉。带公主线的衣服能使人显得苗条、秀气一些。胖人适合穿西装裙,应避免穿百褶裙、喇叭裙。在色彩上胖人应用收缩色,尤其冬季不要穿浅色外衣。胖人着装还应避免款式过于复杂和花边等服饰过多,应力求服装线条简洁明快。

高而瘦的人,面料图案不宜选用竖条纹的,料子也不应过薄。稍硬一点的料子会使瘦人看上去精神。最好不要穿窄腰或领口很深的连衣裙,否则露出突出的锁骨,影响美观。

身材短小的女子,可利用颜色创出高度。让衣服鞋袜连成一体,看上去会有修长感;选用小花图案比选用大块图案为佳;上衣短些,腿会显得长些。

腰部过粗的人,不宜穿紧身衣和连衣裙。窄肩和溜肩的人,也不宜穿下摆有横向图案的上衣或裙子。腿短的人下装尽可能长一些,连衣裙的腰应略高于实际的腰部,上衣可略短。

2. 着装与脸型谐调

衣领好比衣服的眼睛,人们打量对方时,总是习惯自上而下去观看,衣领处于衣服的最上端,是人们视线较集中的部位,因此对服装美影响很大。

从形体美学的观点来看,衣领除了要同衣服整体相称外,还必须同着装者的脸型相配,因为衣领处于脸部下端,是有直接对比作用的。领型适当,可以衬托脸庞的匀称,使人富有美感;如果领型与脸庞失调,则会使人看起来感到不美观。圆脸型的人,为了避免脸看上去更圆,不宜穿着小圆型领的衣服;长脸型的人,如果配上了

长型领,会夸大颈项长度,脸就越发显得长了;方脸型配小圆角领或双翻领为宜,这样可以减弱脸型的棱角感;尖型脸的人选配衣领的范围比较大,尤以配大翻领为美观,通过领样外翻加宽的形式,可以弥补脸颊窄削的不足。

总之,衣领要与脸型相配。一般来说,应该根据自己的脸型用“相反相成”的原则去选择领子的式样,扬长避短,弥补缺陷,从而收到美化的效果。

3. 着装与肤色调

俄国大文豪列夫·托尔斯泰笔下的安娜·卡列尼娜,穿一件黑色天鹅绒长袍,把她那洁白如玉的皮肤衬托得更加洁白。小说《安娜·卡列尼娜》发表后,彼得堡的贵妇们率先效仿,掀起了一股强大的时装花色翻新的新潮。巧妙地利用服装色彩,可扬长避短,表现自己的“美点”,掩盖缺点。这是衣着打扮的高招。如:面色红润的人,适宜穿茶绿或墨绿色衣服;肤色较黑的人,最好不要穿粉红、淡绿色的服装;肤色黄白的人,适宜穿粉红、桔红等柔和的暖色调衣服;面色偏黄的人,适宜穿蓝色或浅蓝色上装,它可使偏黄的肤色衬托得洁白娇美;白肤色者,宜选择的颜色范围较广,但忌穿近似于皮肤色彩的服装,宜穿颜色较深的服装。

4. 着装与年龄谐调

服装对青年人是格外恩惠的,几乎没有什么禁忌。但少女应尽量避免穿过于华丽的服装,因为这会使少女失去清新、纯净的美,反而显得俗气。

中、老年女性的服饰,要体现出雍容、高雅、华丽、冷静的气度。在色彩上,可以选择明度低的色彩,如暖色中的土红、砖红、驼色、红棕色,冷色中的湖蓝、海蓝、偏蓝、墨绿等;其它一些明度高的色彩,如蛋清、银灰、米色、乳白色等,也能表现中、老年人的特殊气质。在款式上,不宜线条复杂,以简洁为佳;要有适当的放松度,也不要过于肥大。在面料上,趋向于含蓄、高雅,比较挺括,以中档和

高档为宜,能体现中、老年女性的成熟干练、严肃大方的气度。

5. 全套服装的款式谐调

款式谐调,似乎更无规律可循,这里说一些常见的。

(1)深色西装,一定要配白衬衣、黑皮鞋和黑袜子。穿西服套装(带方格的灰裤子和黑上装),要配袖口有扣子的白衬衣,系灰领带,要穿黑皮鞋和深色袜子;杂色西装可配相同色调的衬衣。一般而言,衬衣和西装在色调上要成对比,西装颜色越深,衬衣越要明快。

(2)领带的挑选要根据西装面料的色泽和花纹以及款式来定。真丝和人造丝领带适合配庄重的西装,蝴蝶领结只适宜于正式场合。

(3)深褐色或黑色的鞋,配庄重的西装既得体又时髦;浅褐色或褐色的皮鞋与黑色西装不般配;黑色皮鞋则可配褐色的西装。

(4)女式服装更多式多样,五花八门。夏天,女式短上衣不要套连衣裙穿;直裁上衣或宽下摆女式短上衣,不要套裙子穿。冬天,带花毛衣不可套绸衣;大衣的长短要合适,要避免露出里面衣服的下摆。

(5)长袜的颜色,要跟整个服装谐调;长袜的接缝歪歪扭扭或漏针处已被弄坏的话,就不要穿它;厚袜子不配纤细的高跟鞋,薄袜子不要套球鞋穿;袜子的颜色若与肤色接近则能与任何衣着相配。

(6)年纪大的妇女或走路姿势不美、不稳的人,不宜穿过高的高跟鞋;脚型肥胖的人不要穿盖过脚面的鞋。冬天宜穿黑色或棕褐色的鞋,夏天可挑选浅色或鲜艳的鞋穿。

(7)手套、帽子、围脖、头巾和手提包等,款式、色泽和图案都要与整个装束谐调。手提包除与衣着颜色、式样、身材相配外,还要考虑季节的变化。出席晚会时,所带的手提袋应小巧精致,以别于日常购物用的手提包。

有了合适的服装,还应有正确的穿戴。如男士的领带不能像一段绳子一样挂在脖子上晃来晃去;女子的手提包一般应套在手上,不要拎着摆来摆去。

总之,着装应考虑自身的条件,应与多种因素相谐调。人们的着装越来越被社会所重视,它反映出一个民族文化素质的提高,体现了一个国家人民的精神面貌和经济水平的发展程度。正确的着装与谐调的服装配套可以使妆扮与容貌形成一个和谐的整体美,这不仅能不断地影响着人们所处环境中的其他人,给大家以舒适的美感,同时也能增强自己的自信心。

人的体态少有十全十美的。一个人的体态生成与遗传、营养和体育锻炼等诸因素有很大关系。一般人或多或少都有一些无法改变的缺点。如个子太矮或很高;脖子太长或较短;臀围太大或瘦小;等等。体态定型之后,怎样设法改变其不理想之处呢?有道是“三分长相,七分打扮”。即在合理的着装上下功夫,通过巧妙的妆扮使人的外表无懈可击,形成一个和谐的整体美。

在着装时,我们既要扬长避短,又要体现个人风格。首先要有“自知之明”,进而选择适合自身特点的衣着形式。即无论如何必须了解自我本身,要通过细心的观察,虚心接受自身的“缺点”,认识自己的身高、脸型、腿的长短、肤色等特点,通过选择适合自己的发型、色调、服饰等进行巧妙的妆扮,从而使自己变得更美,更具魅力。

着装是一门艺术,是一种给人以视错觉的造型艺术。和其它艺术一样,对其基本常识的了解和学会如何运用它们,是学习着装艺术的关键。正确的着装,首先应确定适合自身的服装款式。合适的款式会使人显得年轻、精神,并突出自己的优点而遮掩其某些缺陷。同时,我们还应该根据自己的身材、年龄、职业来选择衣服的式样。衣服要与人的性格相配才能更好地发挥其效应,这就如同衣服的每一部分需要其它部分的谐调配合一样,衣着形式必须与人的

性格修养相互协调。在正确的审美能力与创造性的灵感下,恰当的穿着必然使人树立某种程度的自信心。如果一个人的衣着效果良好,那么他就可以从中获得一份自信,从而举止从容,言谈自然大方。

当然,妆扮只是外在的美,它要由内在美来充实。如果我们能不断充实自己的内涵,培养自己形成优雅的风度及高贵的气质,那么我们得体的妆扮将更具魅力,我们的自信心将更强,从而更加赢得周围人的信赖。

(二)不同场合的着装

服饰是文化的产物。所谓“穿衣戴帽,各有所好”,正是在这“各有所好”中,却体现出一个人的文化修养和审美趣味。在各种场合都穿戴得体的人,不仅能赢得别人的欢喜,而且也能不断提高自己的生活信心,充分享受生活的乐趣;相反,衣冠不整、不修边幅,则必然会损害自己的公众形象。

1. 喜庆场合的服饰

不同场合有不同的服饰。这里讲的喜庆场合,诸如生日纪念、结婚典礼、联欢晚会、假日游园等,场面有大有小,有室内也有室外,但总的来说,都具有热烈和喜庆的气氛。为了和这种气氛相协调,我们在服饰上一般应注意以下几个方面。

(1)色彩要丰富。根据美学专家研究,色彩具有象征意义,不同的色彩能让人产生不同的联想。在正规的庆典场合,男性服装以深色为宜,单色、条纹、暗小格均可;其它场合如游览、联欢等,则不妨选择色彩明快的服装,花型、色调要华美和统一。女性不论在什么喜庆场合,都可选择适合自己穿着的色彩鲜艳的服装。

(2)款式要新颖。对服装款式,男性的选择余地要小一些,在正规的庆典场合,仍以穿中山装、西装或自己民族的服装为主;在其它场合,则可以穿着两用衫、茄克衫、牛仔衣等各种便装,力求显出轻松和潇洒。女性的服装款式选择余地相对来说要大得多,喜庆

场合正是她们展示各式时装的机会。按照季节和活动性质的不同,她们既可以穿西装(下身为西裤或裙子)或民族服装,也可穿中式上衣配长裙或长裤,还可穿旗袍和连衣裙等。在夏季,女性也可穿上衣、短袖衫配裙子或长裤。

在喜庆场合,我们着装不妨洒脱一点。比如,在游览和联欢时,男性着西装可以上下一色,也可以上下分色,可以系领带,也可以不系领带;女性可以穿着各类宽松服装,还可以佩戴饰物。五光十色的纱巾具有强烈的装饰效果,历来受到女性的青睐,但系法要讲究艺术,因人而异;有的可采用打领带或结红领巾的方法,有的可让它整齐地系在脖子上,有的则干脆不系,让纱巾随便地搭在胸前,产生一种飘飘欲仙的感觉。

2. 庄重场合的服饰

所谓庄重场合,是指重要庆典仪式、正式宴请、会见外宾等。这种场合,一般会有比较严格的礼仪要求,在服饰方面,自然也不能随便。

(1)凡是在请柬上规定着装要求的,一定要按规定穿着。男子可以穿上下同色、同质的毛料中山装、西装或民族服装,女子可以穿各式套装、晚礼服或旗袍、长裙等;要在服饰上显示出自己的气质和教养。有时,即使请柬上没有明确规定着装要求,自己也要注意穿着的端庄和整洁。在庄重场合,一般来说,都不宜穿茄克衫、牛仔裤等便装,更不能穿着短裤或背心。

(2)要严格遵循穿着规范。比如,男子穿西装,一定要系领带;如果西装里面还穿马夹或毛背心,应将领带放在马夹或毛背心里面。衣服应熨平整,裤子要熨出裤线。衣领袖口要干净,皮鞋要上油擦亮。穿中山装要扣好领口、风纪扣和裤扣。穿长袖衬衣要将前后摆塞在裤内。不要揎拳捋袖。穿长裤时不能卷起裤边。女子不宜赤脚穿凉鞋。如果穿长统袜子,袜口不要露在衣裙外面。女子的纱手套、纱面罩、帽子、披肩和外套等,作为服装的一部分,按照习

惯在室内也是允许穿戴的,而男子在室内则任何时候都不能戴帽子和手套。

(3)行为要彬彬有礼。比如,手不能随意插在裤袋里。无论天气怎样炎热,都不能当众解开钮扣和脱下衣服。参加小型宴会时,如主人示意宽衣,男宾可脱下外衣搭在椅背上。

(4)男子在室内一般不要带墨镜。就是在室外,遇有隆重仪式或迎送等礼节性场合时,也不应戴墨镜。如有眼疾必须戴有色眼镜时,应向客人或主人说明,或在握手、说话时将眼镜摘下,告别时再戴上。

3. 悲伤场合的服饰。所谓悲伤场合,是指到殡仪馆向亲友的遗体告别,参加亲友的葬礼或吊唁活动等。这种场合的气氛都比较肃穆。由于亲人离世,丧家的情绪都比较哀伤。为了体现自己对死者的尊重和对丧家的同情和慰问,在服饰方面一般应注意以下几点:

(1)最好穿着黑色或其它深色、素色服装,内着白色或暗色衬衣,切忌穿着大红大绿或五彩缤纷的服饰。

(2)服装款式要让人有一种庄严感。不宜穿各类宽松服装或其它便装,不宜穿有花边、刺绣或飘带之类装饰物的服装;以免冲淡现场的气氛。

(3)穿着要规范严整。外表的肃穆要和内心的沉痛相一致。不要敞衣露怀,漫不经心。

(4)在举行追悼仪式时,要脱帽致哀。

(5)不能用花手帕,不涂口红,也不戴装饰品。

二、装饰

一件领口很低的裙子,配上一条做工精致的金项链,可以衬托出细嫩脖颈的秀美。雅致的装饰,虽是小小的点缀,却可以突出主人的仪表美,其独具的审美力和个性特征尽在不言之中。

佩戴装饰品也有个谐调问题。

1. 饰品与服装谐调

装饰品通过衬托服装来衬托仪表,它与服装谐调与否,决定着刻意的衬托是否成功。

有人穿着胸部不开口的短衫,里头戴条项链,也许她觉得拥有这件贵重物品,自己有种满足感。但是,她忽视了戴装饰品主要是为了将自己的仪表更好地展示于人前。既然无法显露装饰品之美,就谈不上装饰的意义,故而穿这种衣服时不必戴项链。穿颜色鲜艳的无扣圆领线衫或毛衣,就不必带任何装饰品。

装饰品有各种形状和颜色的,佩戴者应选择与自己衣着的款式、颜色及本人的外表、发型相调和的。颜色以没有强烈对比效果的为好。普通式样的单串或双串的串珠,可配日常衣服,不可配运动服装。穿运动装时,佩朴素的胸针或别针就行了。

2. 饰品与个体谐调

装饰品与服装一样,也得根据各自的年龄、体形、职业等构成的个性特点来选,以衬托独特的气质。

多串的项珠看起来确实醒目,但戴在肥胖妇女的短脖子上绝不美妙;若换一条长项链,则可使圆脸庞显得长些。

耳环的样式形形色色,有的带坠子,有的不带。选择耳环要以年龄及面型的宽窄、大小来决定。带坠子的耳环和大耳环,不适宜宽脸或胖脸型的妇女戴;戴眼镜的妇女不应佩耳环。耳环适宜于年轻或中年长脸型妇女佩戴;圆脸妇女适合戴小型扁耳环。

戒指有宽有窄,镶的宝石有大有小。少妇和少女,以整镶大块宝石的戒指为佳;中年妇女可戴大块宝石或小碎宝石拼镶的戒指;重而粗的戒指不宜佩戴在短而粗的手指上。戒指的戴法更是一种信号或标志。一般地说,戴在食指上,语义是“求婚”;戴在中指上,语义是“在恋爱中”;戴在无名指上,语义是“已婚”;戴在小指上,语义是“独身”。因此,不同身份的人,佩戴戒指有不同的讲究,以避免与人沟通时产生误解。

胸针的形状花色各不相同。少女少妇的胸针不要过大,中年妇

女则大小不拘,老年妇女最好戴深色大宝石镶嵌的胸针。

3. 饰品与环境谐调

佩戴装饰品,还得考虑季节与场合,以免与环境不和谐。

夏季佩戴色彩鲜艳的玻璃、陶瓷或有机玻璃制成的串珠、别针、夹式耳环等较合适;冬季则宜于戴天然或人造的钻石、宝石、珍珠、金银或金属饰物。

出席晚会或外出作客,佩戴大型胸针,以及带宝石坠子的项链、多种项珠、带坠子的耳环以及一切闪光的装饰,在灯光下会显得更漂亮;上班时以戴小型夹式耳环为宜。用浅色发亮的宝石镶嵌的胸针,宜于在晚会和晚宴上戴。

4. 饰品之间的谐调

正如不可能将所有的衣服都穿在身上一样,也不要试图一次佩戴上所有的装饰品;尤其这些装饰品的质地、风格、外形和颜色各异时,虽然琳琅满目,却极不调和。恰到好处的装饰,才会起到点缀作用;一个人一次佩戴过多的装饰品,只能说明她是个审美能力极差的俗气的人而已。一次戴好几个同一种装饰品,则更要不得;试想:一个人一只手上四个指头都戴了戒指的话,恐怕指头会因此动弹不得。不过,同时戴几个戒指、挂几条项链的,还真不是偶尔见到。这般炫耀,只能说是“臭美”和俗气。

三、化妆

化妆美容并非追求个人奢华,而是改善女性的健康状况与调节情绪的一种有效途径;它在社交场合还可以成为女性的外交“武器”。恰到好处的化妆可以增添女性的风采。化妆既然为社交服务,也就离不开化妆的主旨——礼貌;只有选用适合自身条件和外部环境的化妆风格,才能既突出个性特点又与特定环境和谐一致,从而给人以美好的印象。

1. 化妆的适度

做任何事都要讲究适度,化妆也不例外。浓艳过度的化妆,既

有损于皮肤健康,又有损于别人的观瞻。只有参加晚会、晚宴等,化妆才能奢华艳丽一些,平日则要注意适度。

香水的使用非常重要。香水多种多样,每个人的体味也各不相同。每个人应挑选的那种香水的气味,应该是与自己的体味相融合后最美妙的。选定后,就不必换来换去;经常使用同一种香水,可突出自己的个性。不要过多地洒香水,否则强烈的香气会刺激周围的人,使人感到头疼,特别是在出席活动的女性较多的场合。

2. 化妆的礼貌

化妆须注意时间和地点,不可随时随地轻易拿出化妆品来涂抹。在公众场合化妆有失礼仪。切记不要当众梳头,偶尔涂点唇膏尚可。出席晚宴,餐后需补粉、涂口红的话,可到盥洗室或化妆室去。

不要借用别人的化妆品,除非万不得已。否则,别人会因此讨厌你。

3. 化妆的风格

化妆的本意是为了根据自己的面部特征,通过化妆来衬托、突出面部最美的部分,掩饰缺陷和弥补不足。化妆要力求自然,表现青春的美。成功的化妆能扬长避短,形成独特的魅力和风格。就一般而言,有三种化妆风格较常见。

(1)现代型。一般使用粉红色系列化妆品或色彩鲜艳的化妆品,以显示青年人的活力,突出灵活、爽快、矫健、轻敏的总体感觉。化妆后的皮肤白嫩艳丽,可以显示女性的温柔、文静。

(2)聪慧型。一般使用柔和色彩的化妆品,给人以温柔、爽快、雅洁、充满智慧的感觉。具体使用时,一般以明快的色彩作底色,用明快的蓝色缀眼角,用轻柔、光润的粉红色衬托嘴唇,这样可显示出年轻人的天真、活泼、纯朴。

(3)知识型。化妆的特点是任其自然,表现干练、纯朴、文静、聪慧的风格。底色一般选用与肤色近似的色彩,腮红、口红也用接近

的颜色；讲究涂抹适度，不宜过浓。这一风格类型主要适用于年龄较长的女性。

面部化妆要考虑与发型、服饰的协调，以构成整洁、大方的总体形象。

四、整洁

魅力的第一要素不是外表，但外表的作用十分重要，乃不言而喻。仪表的美好，可由勤洗澡、常刷牙，以及头发的修整、指甲的修剪等修饰得来。衣着整齐清洁所表现出来的人格力量，远比注意衣着的时髦昂贵来得重要。仪表的整洁，既增添了个人的魅力，又肯定着自身的价值。不修边幅的人，某种意义上是贬低自身的价值。一个对自身价值都不敢肯定的人，别人不会喜欢与其交往。

如果能每天浑身上下洗个干净，那么一天都会周身爽快，朝气蓬勃，以鲜明的形象出现在人们面前。

皮鞋要常打油擦亮；布鞋要洗刷干净；穿凉鞋时要穿上袜子；若戴手套，则要保持手套清洁美观。

指甲应留心保护，经常修剪。漂亮的女士留着猫爪似的过长指甲，会显得颇为凶悍，很难招人喜欢。

头发应时常梳理修剪，保持形状而不零乱；要经常洗头，除去头皮屑；男士头发不宜过长，女青年头发以线条自然、流畅、明快为好。选择发式还须考虑头型、脸型及各人的发质特点，以巧妙利用发型弥补自身的不足。

我们谈了仪表之美和它在社交中的重要性。容貌是天生的，仪表却是后天可以修饰的。姿容不佳的人注意修饰仪表会显出迷人的风度，天姿国色的人若不注意仪表也可能减色三分。

人际交往中，不以外表取人，永远正确。但一个人的外表既可给人以良好的第一印象，从而使交流顺利进行，也能令人引起误解。误解就像白布上染了一块墨渍，染上去容易，消除起来困难。因此我们要在平常就注意仪表，从而给人一个好的印象。

第二节 举 止

在社会交往中,不仅要注意仪表,同时也要注意举止。一个人的举止既体现了他的道德修养、文化水平,又表现出他与别人交往是否有诚意。因此,我们在交往中应做到举止有度、得当、文明、潇洒。

一、举止有度

所谓举止有度,是说一个人的举止要符合一定的标准,即“站有站相,坐有坐相”。

(一)站的姿势

站立是人的最基本的姿势,“立如松”是说人的站立姿势要像青松一般端直挺拔才美。这是一种静态美,是培养优美的仪态的起点,是发展不同动态美的起点和基础。站立时要直立站好,从正面看,身体重心线应在两腿中间向上穿过脊柱及头部,要防止重心偏左或偏右。重心要放在两个前脚掌。

1. 站立的要求

挺胸、收腹、梗颈。又可以总结为上提下压(下肢、躯干肌肉线条伸长为上提,下压指双肩保持水平、放松),前后相夹(指臂部向前发力,同时腹部肌肉收缩向后发力),左右向中(指人体两侧对称的器官向正中用力)。站立要端正,眼睛要平视,环顾四周,嘴微闭,面带笑容。双臂自然下垂或在体前交叉在腰间,不可抱在胸前。

2. 男女站姿

女子站立时,双脚呈“V”字型,膝和脚后跟要靠紧,两脚张开的距离约为两拳。另一种是把双脚并拢,或是把重心放在一脚上,另一脚超过前脚斜立而略弯曲,这种站姿也很自然优美,不管采用哪种站姿,上半身一定要保持挺直,下巴要往内放,肩膀要平,腹部要收,臀部不能翘起。

男子站立时,双脚与肩同宽,身体不东倒西歪;站累时,脚可以向后撤半步,但上体仍须保持正直,不可把脚向前或向后伸得太多,甚至叉开很大。站立所禁忌的是歪脖、斜腰、挺腹、曲腿等,这些姿态都不美。

以上所述仅是基本的站姿。

3. 各种不同场合下的站姿

(1)上岗服务时的站姿。服务员上岗后,为客人服务时,站姿一定要合乎规范,特别是在隆重、热烈或庄严的场合,需要站立服务时,更要一丝不苟地严格按照要求站好,即使是感到很累了,也一刻不能松懈。正确的站姿和过硬的站功,是服务人员的专业素质之一,因此平时必须严格要求,加强这一基本功的训练。

(2)其它场合的站姿。在生活中,某些场合下,常常有人在站着时,手足无措,不知双手应放在何处才好。同别人站着交谈时,如果空着手,可将双手在体前交叉,右手放在左手上。如果自己身上背着皮包,这时可利用皮包来摆出优美的姿势,一只手插口袋,另一只手则轻推皮包或者挟着皮包的肩带。

向长辈、朋友、同事问候或作介绍时,不论握手或鞠躬,双足应当并立,相距大约 10 厘米左右,膝盖要挺直。

(二)坐的姿势

坐也有讲究。坐姿文雅并不能轻易做到。从椅子的左边入座以及从椅子的左边站立是坐椅子的一种礼貌。入座时要轻盈、和缓、从容自如;不要像在公共汽车上抢座,急急忙忙,人未站稳就重重地将屁股落在椅上。落座后,保持上身正直;身后无依靠时,身体可稍前倾;头平正,不东摇西晃。歪斜肩膀,含胸驼背,半躺半坐等姿势应戒除。两臂可弯曲放于桌上或椅子和沙发的扶手上,也可搁在双膝上;两腿间距和肩宽大致相等,两脚自然着地。背后有依靠时,在正式社交场合,也不能随意地把头向后仰靠,以免显出很懒散的样子。

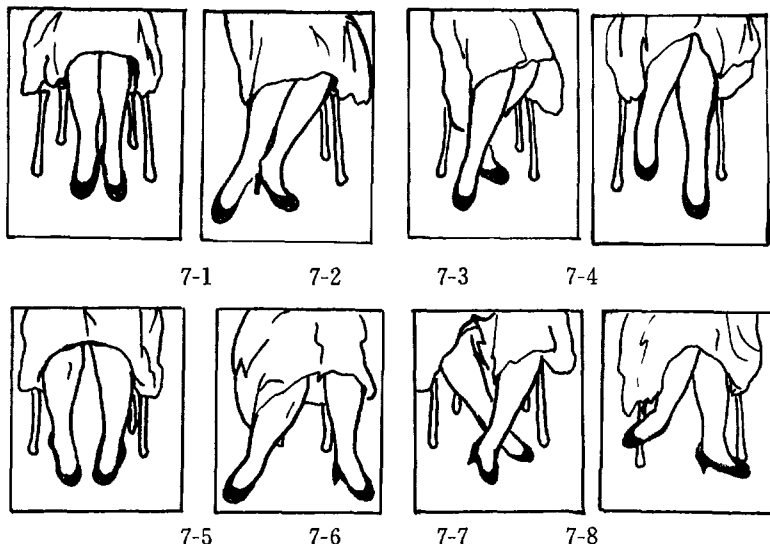
就座以后,不能两手叉腰,不能两臂交叉在胸前或摊开在桌上,不能摆弄手指头,也不能把手中的茶杯转来转去,或一会儿拉拉衣服,一会儿整整头发。怎样的坐姿才算是美的姿态呢?下面我们将“美的姿势”与“不良的姿势”比较说明。

美的姿势:

图 7-1 是刚坐时的姿势。当你刚落座时就要注意先把双足脚跟合拢。

图 7-2 和图 7-3 把右脚尖向前斜出,显得比较悠闲,不像图 7-1 那般呆板。这样把腿斜放的方法可以保持身段均衡的自然美。

图 7-4 是把左腿翘在右腿上,这样可以给人一种大方高贵的感觉。但是不要翘得过高,不然会有失风度。



不美的姿势:

图 7—5 是刚坐下时脚尖相对,双脚成人字形。

图 7—6 是把双脚张开,拢成八字形,实在不雅观。

图 7—7 把双脚交叉,形成索步,好像很懒散厌倦的样子。

图 7—8 把足尖翘起,或把衬裙露出,易招人议论。

这些都会破坏坐姿。坐时不能两腿摇晃,或者一条腿搁在另一条腿上。无论男女,坐时都不宜把腿分得很开,女性更应注意。女性在穿裙子时,可能侧坐比正坐姿势优美,但在答礼时必须正坐。

(三)走的姿势

人走路的样子千姿百态,各不相同,并没有一个一成不变的固定模式。表现自己个性的步态几乎每个人都有。另外,男性与女性也有很大区别。

男性走路的姿势应该是:昂首、闭口、两眼平视前方、挺胸、收腹、直腰。行走间上身不动,两肩不摇,步态稳健,以显示出刚强、雄健、英武、豪迈的男子汉风度。

女性走路的姿态应该是:头部端正,不宜抬的过高;目光平和,直视前方;行走间上身自然挺直,收腹,两手前后摆动幅度要小,两腿尽量用力向上伸直舒展,使自己显得下肢修长,有挺拔感;小步前进,走成直线,步态要自如、匀称、轻柔,以显示出端庄、文静、温柔、典雅的女子窈窕美。

下面对几种常见的行走姿态作一些评价:

步伐矫健、轻松、灵活、富有弹性,使人联想到健康、活力,令人精神振奋;

步伐轻盈、灵敏、行如和风,给人以轻巧、欢悦、柔和之感;

摇头晃脑、歪歪斜斜、左右摇摆、随随便便,给人以庸俗、无知和轻薄的印象;

弯腰弓背、低头无神、步履蹒跚,给人以压抑、疲倦、老态龙钟的感觉;

摇着八字脚,晃着“鸭子步”,使人不快,给人一种不安的扭曲

感。

二、举止得当

在社会交往中,人人都应该做到举止得当。所谓举止得当,是指社交者能够根据各种举止具有的特殊礼仪意义,在社会交往中,在适当的场合里,正确地运用这些举止,准确地表达自己的意愿。人们在交际中经常使用的礼仪举止有:点头、举手、起立、鼓掌、拥抱。

(一)点头

这是一种最常用的礼仪举止,经常用于与他人打招呼。用点头来打招呼时,点头者应两眼看着对方,面部略带微笑,等对方有表示时再转向它方。点头打招呼也可以在较大的迎送场合使用;当迎送者较多或距离较远时可以用点头表示敬意,也可以把点头和握手配合使用。

(二)举手

这是一种与对方距离较远或交臂而过时间仓促时的打招呼方式,也是一种常见的礼仪举止。由于条件所限,打招呼者有时无法站停下来与对方交谈或施礼。在这种情况下,举手打招呼是最合适的。这种方式不仅可以表示你发现或认出了对方,而且还可以在短时间里、远距离内表达你对对方的敬意。

(三)起立

这是一种在较正式场合使用的礼仪举止。在较正式场合里,有长者、尊者到来或离去时,在场者应起立表示敬意。如果长者、尊者是来访,在场者不仅应起立表示敬意,而且应等来访者落座后,才可坐下;如果长者、尊者是离去,则等他们离开才可落座。

(四)鼓掌

这是在社交场合表达赞许或向他人表示祝贺等的礼仪举止。在正式的社交场合,重要人物出现、精彩的演讲或表演完毕,人们可以用掌声来表达自己的敬意和赞赏之情。鼓掌通常应该有掌声,

不出掌声仅做出鼓掌的样子也可以,但要让别人看见你的动作。

(五)拥抱

这是表达亲密感情的礼仪举止。这种礼仪举止,在国外特别是欧美国家应用的比较广泛。我国通常把它用于外事活动中的送往迎来等场合,偶尔也用于久别重逢或误解消除等难以用语言来表达强烈感情的特殊场合,但在同辈异性之间轻易不使用。

当然,礼仪举止远不止这些,我们在这里只是介绍了常见的几种,在社交场合,每一个人都应该有意识地、恰当地运用这些礼仪举止,既不要过于谦卑,也不要过于傲慢,做到举止得当,礼貌周到,充分体现出自己的教养和风度。

三、举止文明

举止文明是与礼貌密切相关的,只有做到举止文明,才能礼貌周到。为此,每个人在与他人交往过程中,特别是与他人交谈时,应避免下列不文明的举止。

(一)抖动腿脚

抖动腿脚或许能使人消除紧张情绪,但却是一种很不文明的举止。它会使人感到你是一个缺乏自信心的人。而且,抖动腿脚还会带动座椅一起抖动而影响他人,让人反感。

(二)挠头摸脑

在交谈中下意识地挠头摸脑也是一种不文明的举止。这种不自然的动作既不卫生,又显出你过于拘束与怯场。它能造成他人对你的轻视,认为你缺乏社交经验,不懂礼貌或不善言谈。

(三)揉鼻挖耳

在公开交往场合,揉鼻挖耳都是不文明的举止,它不但容易给人一种感官上的刺激,而且还会让人感到你很傲慢,不懂礼貌。

(四)距离不当

在与他人交往时,除了以上需要避免的不文明举止外,与他人交谈时,还应该注意交谈的距离。距离过近或过远都会有失礼貌。距离

过远,会使交谈者误认为你不愿意与之接近,嫌恶他;距离过近,稍有不慎就会把唾沫溅到别人脸上,把口中或身上的异味传给别人,很令人生厌。如果对方是异性,还会使之戒备,甚至被他人误会。

那么,与人交谈时保持怎样的距离才合适呢?这要根据不同的情况来确定。一般来说,人们的交谈大致可分为敞开、交流、亲密三种交谈形式。交谈的形式不同,应保持的距离也就不同。

1. 敞开式交谈

这是一个人同时与多个人交谈的形式,交谈的对象随意而不确定,可以是某一在场者就某一问题的高谈阔论,也可以是交谈者之间随兴所至地随便闲谈。谈话内容不保密,声音以在场者听到为宜。因为这是一种即兴式的交谈,所以参与者对距离的远近不十分计较,以不影响正常信息交流为限。

2. 交流式交谈

这是两个人交谈的形式,交谈的对象是唯一的,可能是你的同事、上级、客人,也可能是谈判对手或生意上的伙伴。这种形式的交谈大多有确定的主题,交谈者需要听清对方的谈话内容,并随时作出反应。这种交谈形式的合适距离应是1米以外、3米以内。这样的距离既能正常地交流信息,又能使对方感到一种亲切的气氛,同时又保持了一定的“社交距离”。

3. 亲密式交谈

这是关系亲密者采用的交谈形式,交谈者双方可能是至亲至爱的亲朋,也可能是热恋中的情人。交谈的内容相当随意,有些甚至是不可晓示他人的隐私。因此,交谈的声音一般很小,只限于交谈者之间听清即可,是纯粹的“悄悄话”。这种形式的交谈距离完全由交谈者自己掌握,以不使交谈者生厌,不碍观瞻为限。

四、举止潇洒

在交际中,举止潇洒也很重要。所谓举止潇洒是指交际者要显出其风度,男士的举止应具有“阳刚之美”,女士的举止要优雅得

体。

男士的阳刚之美是指在交际中,男子应表现出刚劲、强壮、英勇和威武之态,给人以一种强壮的美感,而不要忸怩作态。

男士应具有阳刚之气,但阳刚并不等于粗野。满口脏话,衣冠不整,不拘小节的“粗野”是一种缺少教养的表现。而说话和气、文雅谦逊不但表示一个人有修养,而且还可以表现出他所具有的阳刚之美。

男士的潇洒不是故作姿态,装腔作势,而是要在交际中自然大方、从容不迫、谈笑自如。在正式的社交场合,作为主人的男士,其作用很重要,他往往是社交活动成败的关键。他要热情接待每一位来访者,特别是主动招呼女士,要与之交谈,把她们介绍给大家,有时还要主动有礼貌的邀请她们参加舞会、游艺等活动。对于来访的长者,男主人要起立迎接并应扶之入座。对于其他来客,相见时要握手问候,分别时要礼貌道别。

另外,男士与女士交谈时,内容不要輕易涉及对方的私人生活,如探问婚姻状况、家庭住址及个人隐私。如果你要邀请已婚女士来家作客或向她馈赠礼品,千万不要忘记对方的丈夫。

女士的潇洒则表现在举止的优雅得体上。在社交活动中,女士应表现出女性的温柔、娴静、典雅之美,动作要轻柔自如,但不要轻佻,更不可挤眉弄眼,最好能经常面带微笑,使人感到亲切友善。在公开的社交场合,女士的举止一定要自然大方,不要忸怩作态,如有朋友向你伸出友善之手时,应落落大方地与之相握,不可迟疑或拒绝;当人家递上名片时,应礼貌接下并回赠自己的名片,也可以报出自己的姓名、身份、地址和电话;当对方向你致意时,应热情回应,或含笑点头示意,以示礼貌。

在社交场合,女士尤其是女主人应注意男士的处境。当一位男士身处几位女士之中,他会感到很不自在,这时女主人应主动“出击”,找出共同的话题,使男士不感到被冷落。

当女士被男士邀请时,切不可断然拒绝或含糊其辞,为了稳妥,可以适当探询一下邀请的动机和内容,如不能赴约,应作出解释或婉言谢绝。不可出言不逊使人难堪。

第三节 表情

表情是内心情感在面部或身体姿态上的表现,由人的神经支配。人际交往中,表情是相互交流的重要辅助手段之一。

表情传达的感情信息比语言等都要来得巧妙。表情的变化,意味着思想感情的变化。如果你了解对方,看看对方的面部表情,就知道对方的情绪反应。

丰富的表情,可以表现出快乐、悲伤、愤怒、恐惧、忧郁、焦虑、期望等情绪。它包括人的全部的非语言的传递信息的手段,虽然无声,却可以让人心领神会。

特定的情境中,适宜的表情会让人觉得你很好相处;否则,会使人不快或反感。一般情况下,乐观的表情会给你带来更多的朋友。

一、表情的特征

人类所体验的各种表情变化中,以愉快、不愉快为两个对立的感情极端,从中可以区分出无数的表情变化,如“痛苦与悲伤”、“惊讶与恐惧”、“愤怒与憎恶”、“喜悦与欢笑”等。

面部表情的变化,大都是由神经控制的肌肉运动来表现的。紧绷的肌肉会随着愉快的表情而放松,肌肉紧绷时便会形成不愉快的表情。情绪的变化导致表情变化,面部特征也不同。

(1)愉快的表情特征:嘴角向后拉长;双颊向上飞扬;眉毛拉平,眼缝变细。

(2)不愉快的表情特征:嘴角下垂;两颊松垂而细长;皱眉而成八字形。

表情既然是人的内心情绪的表现，我们就可以依据这些特征，有意识地改变自己的表情“形象”；若想保持愉快的表情，应注意放松自己的面部肌肉，对一些特征加以校正，这样你的心境或许也会因此变得愉快起来。

二、色温与制怒

表情温和、含蓄叫做色温。以理智战胜感情冲动称为制怒。二者有所联系，色温须制怒，易怒则难色温。色温与制怒，都是为人处世的艺术。

色温应属社交场合中的最佳表情——待人热情诚恳而不谄媚讨好；兴高采烈而不欣喜若狂；表示厌恶时也不伤人面子；无论在何种场合、何种情况下，情绪上不大起大落，表情上不明显地出现大喜大悲、喜怒无常。“待人接物，胸中须有分晓，外面须存深厚”说的即是这个道理。我们在交往中应据此锻炼和培养自己的自控能力。

制怒是达到色温的具体途径。怒，这里不单指愤怒，而指一切过激的情绪和表情。当然，首先应看到本意上的“怒”。人际关系的重要特点是以情绪为基础，积极的情绪会解除人际关系的紧张气氛，达到协调；消极的情绪则会制造和加剧紧张气氛，乃至产生对抗。“怒”的情绪是以“怒”的表情来显现的；若大家常是一副“怒”像，那便难以相处共事。人们周围难免出现令人厌烦的人和事，你若毫不掩饰地表示自己的反感情绪，动辄发怒，会给人造成心理上的压力，对自己也无益处。心平气和地指出别人的不对之处，效果会好些，别人也容易接受，而且还可以增进对方对你的了解。另外，即便是积极的情绪，也不一定要在任何场合都显现在脸上。例如，如果只有你一个人对某件东西感到新奇而大惊小怪，那么周围的人也难以接受。

在授奖会上，得金奖的人可以兴奋得流泪；但是，如果他捧着奖杯跳起来，蹦下台，满场转，喜悦之情倒是全都宣泄了，他的举动

则必定被人认为“失态”。这里有个情感的距离问题。在场的人大多不会像他那么激动,他的感情的过分表现,脱离了全场的氛围,所以造成了不协调。

达到制怒而色温的最自然的方法莫过于平日加强修养。“宰相肚里能撑船”,如果我们能领悟人生真谛,从更高的层次俯瞰万事万物,不以喜为喜,不以悲为悲,心胸开阔,境界高尚,那么自然就不会因小小的成功而得意忘形,因暂时的挫折而垂头丧气,或被一点不如意的事而激起怒容。如果能够做到这样,温和、含蓄的表情就不仅仅是应付社交的手段了,而是已经成为一个人人生观和哲学观的一种体现了。

三、微笑的功能

微笑着接受批评,表示你承认错误但又不诚惶诚恐;微笑着接受荣誉,说明你充满喜悦但不是骄傲自满;遇见领导,给一个微笑,既表达了你的尊敬之情又不谄媚;望着少女,给一个微笑,既传递了你的情意又不失态……

“你今天对顾客微笑了没有?”美国希尔顿旅馆的董事长康纳·希尔顿常这样问下属。“无论旅馆本身遭遇的困难如何,希尔顿旅馆服务员脸上的微笑,永远是属于旅客的阳光。”他要求职员们记住这一信条。服务员脸上永恒的微笑,果然帮希尔顿旅馆度过了30年代美国空前的经济萧条时期;在全美国旅馆倒闭了80%的情况下,希尔顿旅馆却跨入了发展的黄金时代,发展成了闻名全球的旅馆业集团。这个关于微笑的例子很富启发性。

亲切、温馨的微笑,可以有效地缩短交往双方的距离,创造良好的心理气氛。要笑得好,并不容易。在不是很亲密的人面前笑得过火,会显得不稳重;硬挤出的淡淡的微笑,又给人虚伪的感觉。微笑要发自内心,亲切自然。微笑也可以训练,服务行业的职员对着镜子练微笑,并不是新鲜事。进行微笑练习,重要的是心理的调适。如果服务人员有“顾客是上帝”的观念,如果人们都能以兄弟姐妹般

来相待,那么,面容上不难保持发自内心的微笑。

四、眼神的作用

面部表情中最突出的是“眉眼传情”。据有人统计,眉毛有二十多种动作表情。而眼睛呢?在汉字中,仅描述“看”这一眼睛动作的词就多达四五十个。所谓“使眼色”、“眉目传情”、“挤眉弄眼”、“眉开眼笑”、“目不转睛”、“暗送秋波”、“横眉冷对”、“愁眉不展”、“眉飞色舞”等等,都是描绘眉眼表情的。它们无言而形象地传递着各种信息,很多信息只可意会不可言传,是语言难以表达的,所以,眼睛被称为“心灵之窗”。

眼睛被称为“心灵之窗”,的确名副其实。从一个人的眼神中,往往可以洞察到他整个的内心世界。在公共活动中,同各种各样的人打交道,不可不注重眼神在传达信息和交流思想感情方面的作用。运用眼神传情达意一般应注意以下几个方面。

1. 注视

面对面的谈话、谈判、讨论时,眼睛最好注视着对方。这样,在谈话时,可以通过目光的信息传递,加强有声语言的渗透力量。在听人说话时,也可通过注视的目光充分表达自己倾听的专注之情和对说话者的尊重、鼓励。如果交谈中目光倦怠,心不在焉,或“眼观六路”,东张西望,便成了一种不耐烦的情绪流露。当然,注视对方时,目光应是自然、柔和的,而不应死盯着对方“逼视”着对方。这种“逼视”的目光如果不是出于特殊需要,最好不用。此外,目光活动的范围也宜在对方的头部、肩部或胸部以上自然流转,而不可在对方全身上下左右乱扫一气。否则也是极为失礼的。

2. 环视

如果有较多的交谈者在场,最好以“环视”或虚视的目光有意识地顾及到在场的每位公众,让他们感觉到你没有忽略他们每个人的存在;同时也可通过多角度的目光接触,较全面地了解每个人的心理反应,以便随时调整自己的话题。

3. 目光语的使用

我们应该了解目光语的各种特点,以便准确地加以利用。例如,目光生辉、炯炯有神,表明心情愉快、充满自信,保持这种目光,易于取得对方的信任与合作;目光呆滞、愁眉紧锁,表明精神不振,易使对方觉得你无能或有隙可乘;坚定果断、沉稳的目光本身就会产生一种威慑力量,使人不敢小觑;真诚正直、热情友善的目光当然最易于赢得别人的好感和信赖,有利于沟通……千种目光,万般作用,关键在于不断加以体会和运用。

在传情达意时,眼神的作用十分重要,而又很独特。它可以迅速、灵敏、充分地反映出人类的各种情感。在交往活动中,我们将同各种各样的人打交道,对象不同,我们的神情也应有所不同。

(1)跟专家、学者、教师、医生、科技人员等交谈时,一定要表现出谦虚、诚恳、恭敬、感激的神情。

(2)跟晚辈、部下、学生、请教者和请示者交谈时,要表现出关切、和蔼、鼓励、信任的神情。

(3)跟同辈、同学、同事交谈时,要表现出诚恳、平等、宽容、进取的神情。

(4)跟恋人交谈,要表现出真诚、大方、亲切、自信、文雅和温柔的表情。

(5)跟爱人交谈,要表现出信任、亲密、柔情、关心、温顺、风趣和缠绵的神情。

(6)跟失恋、失业、失学、失足等不幸者交谈,要表现出关心、安慰、疏导、鼓励的神情。

(7)跟病人交谈,要表现出关怀、慰藉、有活力、必胜和恬静的神情。

(8)跟陌生人、来访者交谈要表现出坦然、友好、热心、随和、谦让的神情。

(9)跟犯有一定错误的人交谈,要表现出理智、正义、明理、诱

导、信任和动情的神情。

(10)跟怀有恶意的人交谈,要有警觉、严肃、斥责、敏锐、冷静的神情。

总之,利用眼神的帮助,能使你更充分地表达出你的气质、魅力;能帮助你更充分地表达你所要说的内容,表达你的感情。

第八章 言谈礼仪

当今社会,是否善于交际对一个人的事业的成功显得越来越重要。但要学会交际,首先要学会运用礼仪用语,而且说话时要注意和气可亲,要做到谈吐文雅谦逊。

我国是文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。据说,当代日本把“欢迎光临”、“请多关照”等礼貌用语和礼节称之为“唐风”。这种礼节仿自我国唐朝的礼制,相沿至今,成为日本“国风”。语言谈吐讲究礼节是精神文明建设的重要内容,是心灵美的外在表现,即所谓“诚于中则形于外,慧于心则秀于言”。交际中使用礼貌用语,既能使自己敞开美好的心灵,给对方以亲切感;又能增进双方的了解和感情,为交谈创造出和谐融洽的气氛,使双方都留下一个美好的印象——此所谓用语言塑造了一个美好的自我。

第一节 称 呼

称呼主要是指人们在交往过程中彼此的称谓语。在交谈时,运用正确恰当的称呼十分重要,它表示一个人对对方的尊敬。称呼反映了人们之间的关系,反映着一个人的修养,也影响着社会风尚。还可以认为,称呼是给人的第一印象,是交谈前的敲门砖。如果称呼使用得当,你的社交就迈开了成功的第一步。

一、国内习惯称呼

(一)对亲属及家人的称呼

随着生活的演变,亲属间的相互称呼已逐渐趋于简单化,过去那种复杂的称谓正慢慢地被淘汰。现代生活中常用的称谓见如下

“称谓表”。

称谓表

称呼对象	称呼	自称
父亲的祖父 父亲的祖母	曾祖父 曾祖母	曾孙(女)
父亲的父亲 父亲的母亲	祖父(爷爷) 祖母(奶奶)	孙(女)
丈夫的祖父 丈夫的祖母	祖翁(爷爷) 祖姑(奶奶)	孙媳妇
丈夫的父亲 丈夫的母亲	父亲(公公或爸爸) 母亲(妈妈或婆婆)	媳妇
父亲的哥哥 伯父的妻子	伯父(伯伯) 伯母	侄儿(女)
父亲的弟弟 叔父的妻子	叔父(叔叔) 叔母(婶婶)	侄儿(女)
母亲的父亲 母亲的母亲	外祖父(外公或姥爷) 外祖母(外婆或姥姥)	外孙(女)
妻子的父亲 妻子的母亲	岳父(爸爸) 岳母(妈妈)	女婿
妻子的伯父 妻子的伯母	伯父 伯母	侄婿
妻子的叔父 妻子的叔母	叔父 叔母	侄婿
父亲的姐夫 父亲的姐姐	姑父(姐夫) 姑母(姑姑)	内侄(女)

称呼对象	称呼	自称
父亲的妹夫	姑父(姑夫)	内侄(女)
父亲的妹妹	姑母(姑姑)	
母亲的兄弟	舅父(舅舅)	外甥(女)
舅舅的妻子	舅母(妯子)	
母亲的妹夫、姐夫	姨父(姨丈)	外甥(女)
母亲的姐妹	姨母(姨姨)	
哥哥	哥哥(兄)	弟(妹)
哥哥的妻子	嫂嫂(嫂)	
弟弟	弟弟(弟)	兄(姐)
弟弟的妻子	弟妹	
姐姐	姐姐	弟(妹)
姐姐的丈夫	姐夫	内弟(妹)
妹妹	妹妹	兄(姐)
妹妹的丈夫	妹夫	内兄(姐)
伯、叔的儿子	堂兄(堂姐)	堂弟(堂妹)
伯、叔的女儿	堂弟(堂妹)	堂兄(堂姐)
姑、舅、姨之子	表兄(表弟)	表弟(表妹)
姑、舅、姨的儿媳	表嫂(表弟媳)	表兄(表嫂)
妻子的哥哥	内兄(兄)	妹夫(弟)
妻子的弟弟	内弟(弟)	姐夫(兄)
妻子的姐姐	姐姐	妹夫
妻子的妹妹	妹妹	姐夫
妻子的姐夫	襟兄(兄)	襟弟(弟)
妻子的妹夫	襟弟(弟)	襟兄(兄)
丈夫的哥哥	哥哥(兄)	弟媳
丈夫的嫂嫂	嫂嫂	

称呼对象	称呼	自称
丈夫的姐夫	姐夫	弟媳
丈夫的姐姐	姐姐	
丈夫的妹夫	妹夫	嫂
丈夫的妹妹	妹妹	

对有关亲属间的称谓,我们还应明确以下几点:

1. 称呼父母

很多年轻人虽当面叫自己的父母为“爸爸”、“妈妈”,但与外人谈起自己的父母却变成了“我们老头”、“我家老娘”,似乎唯此才能表现出自己的独立精神和时代感;这种连自己的父母都不尊重的人恐怕也很难尊重别人,因而也难以得到别人的尊重。在提到自己的父母时,过去常说“家父”、“家母”;对对方父母则称之为“令尊”、“令堂”。这些称呼虽很有礼貌,但如今再用似显得过时了。遇到这种情况,我们还是称“我父亲”、“我母亲”、“您父亲”、“您母亲”为好。

2. 称呼继父继母

如果一个人很小就与继父或继母同住,而且他的亲生父亲或母亲已经去世,或者他根本就没看见过亲生父母的话,那他自然可以视继父、继母为自己的父母,喊他们“爸爸”、“妈妈”。如果一个人已经成人后,父母中有人再婚,对继父或继母的称谓由他自己选择,如果称“叔叔”或“阿姨”,对方亦应欣然接受,不应强求;如果他愿意喊“爸爸”或“妈妈”,那是一种尊敬。

3. 称呼公婆和岳父岳母

儿媳如何称呼公婆,女婿如何称呼岳父岳母,没有一定的标准,通常是使用具有“父母”意义的称呼比较亲切自然,但最好能和称呼自己的父母有所区别。用“爸爸”、“妈妈”的称呼虽好,可总容

易产生混淆,特别是两亲家相会,这种称呼常会造成误会。

4. 兄弟姐妹之间的称呼

兄弟姐妹的和睦相处是家庭和睦的条件之一。做弟弟妹妹的不要称呼哥哥或姐姐的名字或小名,对嫂子、姐夫的称谓若觉得不自然,也可称“××姐”、“××哥”。妯娌之间亦如此。夫妻之间的称呼则更丰富多采了,到底怎样称呼最好,实无定论,应由每个人酌情而定,总之以亲切自然为好。

5. 我国民间对亲属的称呼

我国因地域辽阔,民间习俗差异很大,在称谓上也表现得很不一致。我国民间对亲属较特殊的称谓,大致有以下这些:

曾祖:曾大父、老爷爷、太公、太爷、太翁

祖父:大爷、爷爷、公公、阿翁、王父

祖母:奶奶、王母、大母、祖奶

外祖父:外公、老爷、大父、外祖、外爷

外祖母:外婆、奶婆、姥姥、老娘、家母

父亲:爷、爹、大、阿爹、阿爸、爸爸、爹爹

母亲:阿母、阿娘、姆妈、阿妈、娘

伯父:大伯、大爷、伯伯、在父、从父

伯母:大妈、大娘、伯妈、在母、大夫、伯娘

叔父:叔叔、阿叔、爷叔、仲父、季父、从父

叔母:婶、婶母、婶子、婶娘、季母

姑父:姑夫、姑丈

姑母:姑、姑妈、姑娘、姑儿、姑姑

姨父:姨夫、姨丈、姨爹

姨母:姨儿、姨妈、阿姨、从母

舅父:舅舅、娘舅、母舅、舅氏、阿舅

舅母:舅妈、舅娘、妗子、妗母

公公:公爹、老公公、阿公

婆婆：婆母、老婆婆、阿婆、阿姑

岳丈：岳翁、丈人、阿爸、爸

岳母：丈母娘、岳母娘、外姑、外母

丈夫：夫、爱人、先生、老公、家主公

妻子：妻、爱人、夫人、老婆、太太、妻室、家主婆、拙荆、贱内

哥哥：兄、兄长、阿哥、昆

弟弟：弟、兄弟、阿弟、仲氏、棣

姐姐：阿姐、姊、阿姊、女兄

妹妹：阿妹、妹子、女弟、娣

嫂子：嫂嫂、嫂、阿嫂、大嫂、姆姆

弟妇：弟姊、婶、阿婶、叔姆、弟妹

儿子：儿、子嗣、团、男

女儿：女、闺女、闺爱、姑娘、

媳妇：儿妇、儿媳、儿媳妇儿、子妇、媳

女婿：子婿、婿郎、娇客、半子、女夫

(二)对朋友、熟人及一般人的称呼

1. “你”与“您”

“您”在古时与“你”通用，近代逐渐被全国通用为“你”的敬称。比如“您好”。对尊长或同辈称呼“您”，表达了一种敬意。一般情况下，尊长称晚辈、晚辈为“你”。有时为了强调尊重对方，对非亲属的晚辈也可称“您”。关系亲密的同辈以“你”互称，含有亲切和谐的意味，并没有尊敬与不尊敬的问题。有一种情况应引起注意，即在对两个或两个以上的人表示尊敬的称呼时，有人用“您们”，这是不符合现代汉语语法规范的，是错误的。对此，可换一种说法。比如“您二位”、“您二老”，或分别称呼双方。

2. “同志”

古时，志趣相同的人称“同志”；近代，志同道合、理想一致的人互称“同志”；新中国成立以后，“同志”渐渐成为祖国大陆公民相互

间的普通称呼。在使用上,并无年岁长少,地位尊卑的区别。对老年人可称“老同志”,对年轻人可称“小同志”。初次相识,只知对方姓而不知其名,可称其“张同志”、“李同志”,或“老张同志”、“老李同志”等,虽说有些生疏,但很有礼貌。近些年来,“同志”这一称呼的使用已越来越少,逐渐被“先生”、“小姐”、“女士”所替代。

3. “先生”、“女士”、“小姐”

“先生”、“女士”、“小姐”在当今已运用得越来越普遍,越来越频繁。一般地,人们对男子无论年龄大小统称“先生”,对已婚女子称“夫人”或“女士”,对已婚而且年纪较大的女子称“太太”,对未婚女子统称“小姐”。我们对不了解婚姻状况的女子也可泛称“女士”或“小姐”,但切不可妄称“夫人”。

4. “兄”

朋友之间称兄道弟,称对方为“尊兄”、“仁兄”、“兄长”等,谦称自己为“弟”。这完全是出于谦逊礼貌,并不表示年龄的大小。年龄明显长于对方,可称对方为“贤弟”、“老弟”,自称“愚兄”,这并无不敬反而显得亲切。

5. “公”

用“公”作称呼敬词,古已有之,今仍沿用。多用于年轻、资历浅者称呼年长、资历深者。年资相仿,互称为“公”,以示相互敬重,亦无不可。还有,对德高望重的年长者,尊称为“×公”亦较普遍。但是,年长而地位低者称年轻而地位高者为“公”,则不得体,甚至难免有阿谀奉承之嫌。在民间及口头用语中,称“公”并不普遍。有时用“大伯”、“大爷”、“老大爷”、“大娘”、“大婶”、“老大娘”反而来得亲切自然。

除了以上几种称呼之外,不称姓而直呼其名,古今中外都是最亲切最随便的一种称呼,但这只限于关系亲密的人之间,或是长辈对后辈、老师对学生。如果没有这种特殊关系而贸然直呼人家的名字就非常不礼貌。

至于绰号,也不是绝对不可以用,但要注意礼貌。至少那些庸俗、无聊、有损人格的绰号应该摒弃,对长辈、师长、女士更不宜滥用绰号。

、(三)对有职务、职称或学位者的称呼

对有些人,我们可以直接用职业名称来称呼。比如医生、法官、律师、教师等,可以直接称呼“××医生”、“××老师”等。

有些职称也可用做称呼,比如“张教授”、“李工程师”、“张技术员”。

有时用职务做称呼,尤其是在工作场合。如“科长”、“部长”、“处长”等。

学位中有学士、硕士、博士等,只有博士才能作为称呼来使用,而且一般也是在与专业有关的场合才使用。

需要注意的是,在职称与职务中往往有副职的出现,比如副教授、副经理等。称呼时应省去“副”字,直接称呼对方“刘副教授”、“王副经理”是不适宜的。

二、国际习惯称呼

(一)一般称呼

对男子一般称呼“先生”,对已婚女子称“夫人”,对未婚女子通称“小姐”,对不了解其婚姻状况的女子可称“小姐”,对戴结婚戒指的年纪稍大者可称“夫人”。在一般称呼前面,可以冠姓名、职称、衔称等,如“布朗先生”、“议员先生”、“市长先生”、“上校先生”、“罗丝小姐”、“护士小姐”。

(二)对官方人士的称呼

对地位高的官方人士,如部长以上的高级官员,按其国家习惯称职衔,并加上“阁下”或“先生”。如“部长阁下”、“总统阁下”、“主席先生阁下”、“大使先生阁下”等等。对有高级官衔、军衔的妇女,也可称“阁下”。美国、墨西哥、德国没有称“阁下”的习惯,因此,对这些国家的官方人士可称“先生”。

(三)对君主国家的贵宾的称呼

按习惯称国王、王后为“陛下”，称公主、王子、亲王为“殿下”，对有公、侯、伯、子、男爵等爵位的人士既可称爵位，也可称“阁下”，有时也称“先生”。

(四)对医生、教授、法官、律师以及有博士学位的人士的称呼

对这些人可单独称“医生”、“教授”、“法官”、“律师”、“博士”等等，也可加上姓氏或职务、职称之后再称“先生”，如“卡特教授”、“法官先生”、“马丁教授先生”等。

(五)对军人的称呼

对军人一般称军衔或军衔加“先生”，知道姓名者可以冠以姓名，如“上校先生”、“莫利少校”、“维尔斯中尉先生”等。有的国家称将军、元帅等高级军官为“阁下”。

(六)对神职人员的称呼

对教会中的神职人员，一般可称神职职称，或用姓名加职称并称，或用职称加“先生”并称。如“福特神父”、“传教士先生”、“牧师先生”。对女神职人员称“嬷嬷”。有时对主教以上的神职人员也称“阁下”。

(七)对服务人员的称呼

对服务人员一般称“服务员”，知道姓名者可单独称名字。现在越来越多的国家称服务人员为“服务员先生”、“服务员小姐”等。

(八)关于“同志”的称呼

对凡与我国在交往中可以用“同志”互称的国家的人士，对各种人员均可称“同志”，有职称的可以加职衔。如“主席同志”、“议长同志”、“大使同志”、“秘书同志”、“上校同志”、“司机同志”、“服务员同志”等。还可用姓名加“同志”并称。

(九)特殊情况

有些国家的称呼习惯是我们需要了解的。比如在日本，“先生”一词一般只用于称呼教师、律师、医生和国会议员，其他均以

“××桑”相称。在日本的正式场合,除可以称对方为“先生”、“桑”之外,也可以只称其职务,如“××团长”、“××董事长”,这样显得庄重。日本人在正式场合中一般不称呼“你”,如提及对方,可直接呼其名。在日本,“你”多用于丈夫称呼妻子,长辈称呼晚辈。

在非正式场合,美国人不分男女老幼,不管地位高低都可以用名字或昵称相称呼,这表现出美国人的随便及热情。但在正式场合,对一些比较拘于礼节的人一定要谨慎,要使用“××先生”、“××夫人”、“××教授”等正式称谓。

在德国,人们普遍称对方为“您”,随便地称对方为“你”往往会冒犯对方,尤其在问路、道歉等场合下更应使用“您”称呼对方。

各国的称呼习惯还有许多,我们不一一介绍,大家在具体运用时要注意灵活掌握。

三、姓名

外国人的姓名与我国汉族人姓名的组成和排列顺序都不一样,而且外国人的姓名还常常带有冠词、缀词等。世界各国人的姓名组成及排列次序情况归纳起来,大体可分为三种类型:

(一)姓前名后

中国、朝鲜、越南、日本、蒙古、阿富汗、匈牙利和一些非洲国家的人的姓名均是姓在前而名在后。

日本人姓名的排列顺序与我国相同,但其姓名的字数常比我国汉族人姓名的字数要多。有资料表明,在现代日本人的名字中,男性取“清”、“博”、“勇”、“诚”、“健”等听起来健康、明朗的字为名的相当多,女性则多以“幸子”、“惠子”、“久美子”、“美智子”等为名。至于“太郎”、“一郎”、“次郎”等与排行有关的字,则是大家耳熟能详的了。

日本人的姓名常由四个字组成,如铃木健二、吉田仓平、福田纠夫等,前两字为姓,后两字为名。但需切记其姓与名的字数组成并不固定,稍有不慎,往往容易搞错。为此,我们一定要事先了解清

楚,在正式场合,包括宾馆、饭店的前厅部,应将日本人的姓与名分开书写,如“二阶堂 进”,“吉田 茂”等。对日本人,一般日常称呼姓,正式场合称呼全名。

匈牙利人的姓名与中国人的姓名相似,即姓在前,名在后,都由两部分组成。如“纳吉·山多尔”,“纳吉”为姓,“山多尔”为名,简称“纳吉”。有的妇女结婚后改用丈夫的姓名,只是在丈夫的姓名后再加词尾“妮”,“妮”是夫人的意思。如“瓦什·伊斯特万妮”是“瓦什·伊斯特万”的夫人的姓名。但妇女也可保留自己的姓与名。

(二)名前姓后

欧美各国人的姓名一般由两部分组成,前面部分是名,后面部分是姓,正好与中国人的姓名顺序相反。如“理查德·尼克松”,“理查德”是名,“尼克松”是姓。日常称呼一般称姓,如“尼克松先生”,正式场合一般用全称。

大多数欧美人的姓总是一个词,而名字则是由两个或更多的词组成。大抵所有基督教文化的国家,一般取名字都得取个“教名”,并且从圣经中取,或者依圣徒名字而取。教名一般放在姓名最前面,如“爱德华·亚当·戴维斯”,“爱德华”是教名,“亚当”是本人名,“戴维斯”是姓。

按照英语国家的习惯,妇女结婚前都有自己的姓名,结婚后一般是自己的名加上丈夫的姓。如玛丽·怀特小姐与约翰·戴维斯先生结婚后,女方姓名为玛丽·戴维斯。

有趣的是,法国人的名可以有两个、三个甚至更多,如法国前总统戴高乐的全名是夏尔·安德列·约瑟夫·玛丽·戴高乐。法国人往往把自己尊重的知名人士或家庭中某一个人的名加在自己名字里,以示纪念。而且,法国的贵族在他们姓氏前还加个前置词 de,以示血统与身份的高贵。

俄罗斯人的姓名一般由“名—父名—姓”三节组成。如高尔基原名为阿列克赛·马克西莫维奇·别什可夫,即他是马克西莫的

儿子，“维奇”是马克西莫的后缀，意思是“某某之子”；如果后缀是“叶芙娜”或“奥芙娜”，就表示是“某某之女”。妇女在姓后多以“娃”、“娅”结尾。妇女婚前用父亲的姓，婚后多用丈夫的姓，但本人名和父名不变。

俄罗斯人一般口头称姓，或只称名。表示客气和尊敬时则称名加父名，如对伊万·伊万诺维奇·伊万诺夫尊称“伊万”或“伊万诺维奇”；对尼娜·伊万诺夫娜·伊万诺娃尊称“尼娜”或“伊万诺夫娜”。为特别表示对长者尊敬，也有只称父名的，如人们常称列宁为“伊里奇”。列宁的全名为符拉基米尔·伊里奇·列宁。家人和关系较密切的人之间常用爱称，如“伊万”爱称“万尼亚”，“谢尔盖”爱称“谢廖沙”等等。

（三）有名无姓

世界上有些国家的人，如缅甸、印度尼西亚等国的人，只有名而没有姓。其中缅甸人最有代表性。缅甸人有名无姓。但通常都在名字前面加个称呼，表示这个人的长幼、性别和社会地位。

“吴”在缅甸不是姓，而是对年纪较大的人的尊称，意思是“先生”或“伯叔”。缅甸人对平辈或青年人称“郭”，是“大哥”的意思；对幼辈或少年人称“貌”，是“小弟”的意思。不过，一般男子都自称“貌”，以示谦虚。例如一位叫“昂吞”的男子，人们可以按他的年龄、地位、官阶称他为“郭昂吞”、“貌昂吞”、“吴昂吞”，如果他是一位军官，则称他为“波（军官之意）昂吞”；如果他是一位教师或医生，就称他为“塞雅（教师或医生之意）昂吞”，但本人自称“貌昂吞”。还有些男子在自己名字前面加上“德钦”的称号，意思是“主人翁”。

四、人际称呼的原则

从人际交往与人际关系的观点来看，人际称呼的目的与功用，除了称呼自己、对方或其他某个人外，还在于处理好双方的关系。在许多情况下，是为了引起对方的好感使交往活动顺利进行。那么，怎样才能做到这一点呢？下面是几个需要掌握的原则：

(一)礼貌的原则

礼貌在称呼中表现为对别人的尊敬和自谦两个方面。这是中国传统文化中的一种美德。

1. 姓名的使用

中国人对姓名有独特的看法。对一般人而言,姓得之于家族,名受之于父母,所以显得十分重要。我们在形容某人成功时,说他是“一举成名”;当一个人失败时,我们说他是“身败名裂”;对不值一提的人说成是“无名小卒”;把极有影响的人誉为“大名鼎鼎”、“名人”、“名师”、“名家”、“名角”、“名流”、“名医”、“名厨”等等,这些都反映出中国人对姓名的高度重视。这种观念必然影响到人际称呼语的使用。一般来说,中国人在交际中不能轻易对对方指名道姓、直呼其名。尤其是对长辈、对上级直呼其名更是不礼貌的,就是平辈之间也不礼貌。所以,要想表示尊敬对方,就必须用其它称呼。对上级或尊者、长者最好称呼其职务、身份。如“李厂长”、“王教授”、“马师傅”等等。对长辈当然应按上文的亲属称谓表选择恰当的称呼。对平辈可以称呼为“老张”或“小张”,如果关系密切则可称呼姓名中的名,如“雅丽”、“伟华”,这样显得既亲切又自然。

2. 人称代词的使用

使用人称代词称呼对方应用“您”、“您二位”以示尊敬。即使是平辈,在不熟悉的情况下或正式场合,也可以“您”称呼。汉语第一人称“我”并无敬与不敬的讲究,但不少人,尤其青年人,说起话来,左一个“我认为”,右一个“我认为”,使人听起来有狂妄之感,不如改为“我们认为”,以给人以谦虚大度的好印象。

3. 关系的把握

在人际称呼中,当我们提及第三个人时,要注意关系的把握。如向对方提及他儿子时说:“张军什么时候来学校?”提及他妻子时说:“王英病好了吗?”这种说法不但显得冷冰冰的,而且会被对方视为不礼貌。如果换为:“军军什么时候来学校?”“您儿子什么时候

来学校?”“令郎什么时候来学校?”“嫂子病好了吗?”“您爱人(夫人、妻子)病好些了吗?”这样会让人感到更加亲切。

(二)亲切的原则

人际称呼语的运用不仅能表示自己的一种存在,以引起对方注意,建立交往联系,而且更能表明自己对对方的态度,表达一定的情感。为了使称呼显得亲切,可用以下办法:

1. 称呼身份

即用交往双方的身份关系称呼,既用于自称,也可用于称呼对方。比如小李是王教授的学生,他对王教授说“学生记住了”,就比如说“我记住了”更富有情感。另外,若只称呼对方身份而不用姓名,则情感更丰富;如说“总经理,您好!”就比如说“王总经理,您好!”更富有情感一些。

2. 称呼名字

对长辈、上级和平辈中的陌生人直呼其名是无礼之举,但在有些特殊的场合中,以名相称却十分亲切。如女儿给父亲写信时说“丽丽十分想念爸爸!”就比如说“我十分想念爸爸”要亲切一些。异性朋友初次见面可称呼姓名,如“王丽娜”;待双方建立恋爱关系后,可以称呼“丽娜”,而进入热恋阶段可能称呼“娜”。这种称呼的变化可说明呼名不呼姓的传情作用。

3. 社交称呼亲属化

中国人普遍认为亲属关系就是最亲密的人际关系。这样一来,在社交场合中,人们要增加感情成份时,可使称呼亲属化。例如小孩对与自己父辈和祖辈年龄相仿的人称“叔叔”、“阿姨”、“爷爷”、“奶奶”;年轻人对自己朋友的父母称“伯父”、“伯母”;青年男女中也多以兄妹相称,比如“小明哥”、“李大姐”。其实,彼此之间并无血缘关系,这样称呼仅表达一种亲切的情感而已。

4. 用与第三者的关系称呼对方

例如在我国北方,人们常可听见“孩子他爹”、“孩子他娘”、“他

大叔”、“他大婶”等称谓,这种称呼对方与第三者的关系的称谓,可以使人感到温馨的家庭情味。

(三)得体的原则

1. 符合角色变化

如果我们在机关工作,在一些正式场合下,无论双方关系如何,彼此之间都应是同事间的称呼,如“王科长”、“刘干事”、“张局长”等。即使是父子、夫妻、兄弟之间也应如此,而不应将家庭中的称呼带到工作中去。但回到家中,则不应该按照工作上的角色关系来互称。

2. 切合对方期待心理

称呼的人际吸引力,并不完全取决于称呼人的意愿,而主要取决于是否切合被称呼人的期待心理。例如一对青年男女结婚以后应互称对方父母“爸爸”、“妈妈”,而不是“叔叔”、“阿姨”或“伯父”、“伯母”。做父母的会因为你得体亲切的称呼而倍感亲切。

3. 切合活动场景

例如老张与老李私交甚密,日常,老张习惯称呼老李的绰号“丝瓜”,老李并不反感。但在一次全厂干部大会上,老张照喊不误,结果却引起老李气恼。其原因就在于没有区分交际场合。

第二节 介 绍

介绍与被介绍是社交中首要的环节,了解介绍的礼仪就等于掌握了一把通往社交之门的钥匙。特别是那些害怕与陌生人接触、内向而害羞的年轻人,了解这些礼仪可以消除畏难心理,变得自然开朗。

一、正式介绍

正式介绍是在较为正规、郑重的场合进行的介绍。它有三条重要原则必须注意:一是把年轻人介绍给年长者;二是把男士介绍给

女士；三是将地位低者介绍给地位高者。在介绍时，先提某个人的名字是表示对此人的一种敬意。这是一条国际上通行的规则，在作介绍时应视具体情况加以灵活运用。比如将一位姓张的先生介绍给一位姓王的小姐，就可以作如下介绍：“王小姐，请允许我将张先生介绍给你好吗？”然后给双方作介绍：“这位是王小姐，这位是张先生。”假若女方是你的妻子，则应先介绍对方，后介绍自己的妻子，这样才不会显得失礼。介绍的对象如果是一位年轻的女士与一位长者，则应先提长者，将晚辈介绍给长者。比如可以这样说：“王教授，我很荣幸能介绍陈丽来见您。”

作正式介绍时，还应注意以下几个问题：

(1)介绍时一般用“请允许我向你介绍……”的说法，或“我很荣幸……”

(2)当你介绍女士给男士认识时，应先征得女方的同意。可以这样说：“我可以介绍王先生与你相识吗？”得到女士的同意之后，则可以作介绍：“张小姐，这位是王先生。这位是张小姐。”

(3)向众人介绍时，应有一个类似征求大家意见的表示，如“请允许我把王先生介绍给诸位”。

(4)当只有三个人的情况下，给双方介绍完毕后，介绍人不应马上离开，尤其当被介绍者是异性朋友时，更要避免双方因初次接触而感到尴尬。

(5)作正式介绍时，还可以顺便说上双方的爱好、职务、职业等，给双方提供话题。如：“张兵，这位是王丽，我们公司的业余歌手。”“王丽，这位是张兵，吉它高手。”还可以找到两人的共同点，比如同乡、校友等，这样无疑会使双方交谈更加顺利，使介绍获得成功。

(6)正式介绍中的商业介绍与其它介绍有较大的不同。商业界中不分男女老幼，社会地位较低的人，总是被介绍给社会地位较高的人。如：“王经理，请允许我向您介绍我的秘书魏芳小姐。”

二、非正式介绍

非正式介绍以礼貌、轻松、愉快、自然为宗旨。介绍人可以说“我来介绍一下”，然后作简单的介绍，也不必讲究顺序。

介绍时语言应简洁活泼。如：“李丽，你不是想认识张红吗？这位就是。”最简洁的莫过于直接报出被介绍双方的姓名“李丽—张红”。

非正式聚会中，你可以采用一种随机的方式为朋友作介绍：“李丽，你认识张红吗？”然后将李丽引见给张红。既然是好朋友，介绍时应自然但不要过于随便，“李丽，过来见见张红”，这种介绍让人听起来缺乏友善及礼貌。聚会中，友好、愉快的气氛比什么都重要，为了制造气氛，介绍时不妨稍加夸张：“李丽，这就是我常和你提起的游泳健将张红。”但不能太过分，否则让人觉得你言过其实。

作介绍时，一般不只称其中一人为“我的朋友”，因为这样似乎暗示了另外一个人不是你朋友，显得厚此薄彼。

除非特殊情况，人们一般都不习惯于直接问对方：“你叫什么名字？”如果确实很想知道对方名字，可以先向旁人打听：“那个穿天蓝色西装裙的女孩是谁呀？”然后再与她见面，你便可以大大方方地称呼：“你好，李丽！”如果万不得已需要直接问对方姓名，也应问得婉转一些：“对不起，请问怎么称呼您？”此外，如果有必要，也可以先自我介绍。

三、自我介绍

自我介绍是指把自己介绍给对方，意在使对方能够了解自己。从交际心理看，人们都有一种了解对方，并渴望得到对方尊重的心理需要。这时，如果你能及时、简明地进行自我介绍，这不仅满足了对方的需求，而且对方也会以礼相待，向你作自我介绍。这样，双方以诚相见，就为进一步交往奠定了良好的基础。我们作自我介绍时还要注意以下几点：

(1)把握时机。自我介绍的时机有两种：一是主人介绍的话音

刚落时,可以接过话头再补充几句;二是如果有人表现出想进一步了解你的意向时,你可以进一步详细地作自我介绍。

(2)及时简要。当你叩开别人家门,主人出来后看到你是从未见过面的陌生人时,他最强烈的心理就是:“这个人是谁呢?他来找我有何事?”所以,见到主人,你必须及时、简要地作自我介绍。如:“王教授,我是××厂的助理工程师,名叫王刚。很抱歉,来得太匆忙,事先没有和您取得联系。”这时主人自然会邀请你进屋详谈。相反,主人出来凝视你半天,你仍沉默或前言不搭后语,主人心里会感到不愉快,甚至对你产生怀疑。

四、介绍的基本礼节

1. 多用敬词、谦词、尊称

比如说:“请允许我向您介绍……”朋友之间,可以用轻松、活泼的方式,比如说:“老李,这就是我常提到的我们单位的才子小张。这位是大名鼎鼎的老李。”

2. 介绍人的礼节

人人都有可能需要承担介绍他人的义务,当需要由你负责介绍陌生人相识时,你却置之不理,便是一种极不礼貌的行为。我们常常可以见到这样的尴尬场面:某先生与他的朋友甲同行于街上,偶遇他的另一好友乙,两人立即握手寒暄,亲热备至,却置甲于一边而不顾,使甲无所适从;某女士和其丈夫共进午餐,席间遇到自己的女友,两位女性立即亲热聊天,谈笑风生,让男士独坐一旁。这都是不礼貌的表现。我们在日常生活中不应忽视主动担当介绍人的责任。比如你是一次聚会的主人,你就应主动为客人们作相互间的介绍;当有人请你作介绍时,你应热情表示愿意承担此任。

在作具体介绍时,应有礼貌地平举右手掌示意,并且眼神要随手势指向被介绍的对象;不应用手指指划划,或眼手不协调,显得心不在焉。

作为聚会场合的介绍人,应熟悉并牢记介绍双方的姓名和单

位。说错姓名、职务、单位是最大的失礼行为。万一实在突然遗忘，则可讲“王先生，请您认识一下这位先生。嗯……这位先生的尊姓大名是……”这时，被介绍者往往会主动报出自己的姓名。当然，这是迫不得已的方式，应该尽量避免。

3. 被介绍人的礼节

当两人被介绍人介绍相识后，被介绍的双方应趋前握手。握手应注意以下几点：

(1)握手的顺序。一般来说，握手的基本顺序是：主人与客人之间，主人应先伸手；年长者与年轻者之间，年长者应先伸手；身份、地位不同等者之间，应由身份和地位高者先伸手；女士与男士之间，应由女士先伸手。

(2)双目注视对方，微笑致意或问好。

(3)握手时不要看着第三者，也不可显得漫不经心，以免给对方以缺乏诚意的感觉。

(4)握手须用右手，要掌握好力度，不要抓住对方的手使劲摆动，或抓住人家的手半天不放。

(5)对方如果伸出手来，千万不要拒绝。不管是谁，拒绝与人家握手是很不礼貌的。

(6)当老人或者贵宾向你伸出手来时，最好能快步上前，用双手相握，并热情问候与致意。

(7)男士握手前，应先脱下手套，摘下帽子；女士可以不脱手套。

(8)人多时，握手次序一般应掌握三个原则：先女士后男士，先长辈后晚辈，先近处后远处。但在应用时，也要视具体情况灵活处理。

(9)人多时，应避免手臂互相交叉。即不要从另外两人中间或从已经相握的两人的手的上方或下方来同他人握手。

(10)如果是在餐桌上互相认识，可以不站起来握手，欠身点头

微笑或拱手示意致敬即可。

被人介绍过后,假如有名片的话,你应迅速地拿出来递给对方;收取的一方,如果没有名片回送,可说明未带。但如果两个朋友在路上同行,碰上第三者,你的朋友只是有礼貌地简单介绍了双方,那么,你只须跟被介绍者点头微笑或握手便可,递名片是不合时宜的。

4. 充当介绍人或自我介绍应顺其自然

甲、乙双方初次见面,可由第三者介绍,也可以作自我介绍,若为他人作介绍,首先要察言观色,判断双方是否有结识之愿望,不可贸然行事。无论自我介绍或为他人作介绍,作法均要自然。例如,正在交谈的人当中有你熟悉的人,你便可趋前打招呼,这位熟人便可顺势将你介绍给其他客人。在这些场合,你也可主动自我介绍,可讲清姓名、身份、单位及职务,对方一般也会随之作自我介绍。

5. 介绍应实事求是

实事求是,是人际交往的重要原则。介绍他人时要实事求是,不要过分夸大。夸大其辞地吹捧他人,用抬高朋友才能、地位的方法来炫耀自己,是介绍的大忌。介绍他人时,是技术员的不要说成是工程师,是副教授的不要说成是教授;只是泛泛之交的,不要说成是挚友、好友或“莫逆之交”。

自我介绍时要实事求是,诚实谦虚,决不能谎报自己的职务,吹嘘自己的才能,胡诌自己认识许多社会名流。自吹自擂的自我介绍有如虚假广告,早晚会被人识破。

6. 介绍应清楚简洁

介绍他人时不能含糊其辞。介绍人的吐字发音应该清晰而准确,以免被介绍双方听错或记错姓名。如向人介绍胡先生与吴先生时,可以稍带说明:“胡,古月胡。”“吴,口天吴。”遇到生僻的字更应解释。如:“这位是查(音楂)先生,与检查的查同字不同音。”

介绍他人姓名、单位及身份时,还应注意接受介绍的人能够理

解的程度。比如跟文化界以外的人士介绍文化界的赵某时,应说“这位是赵先生,中国作家协会的”,而不要简称“这位是作协的赵先生”,以免接受介绍的人不明白。介绍某单位与公司时,如果不是非常著名、人人皆知的单位名称或公司名称,还应该加上适当的解释。可以说:“王先生,这位是我的朋友李刚先生,正达公司的总经理。正达公司是广州一家有影响的计算机公司。”这样可以加深印象,便于记忆。

介绍,一方面要做到清楚,另一方面还要简洁。使双方彼此认识就算达到目的,不要详细铺陈,更不要废话连篇,一发不可收拾。

第三节 寒 暄

寒暄,就是问寒问暖。它是指人们相遇时说出表明自己意识到对方存在以及自己友好态度的话语。比如中国人见面爱问一句:“您吃过了吗?”美国人往往说:“哈罗,见到你真高兴。”英国人则会来一句:“今天天气真不错。”

寒暄往往不能从信息意义上来理解,它的主要功效是联络感情,保持良好的社会联系。寒暄并不是一堆废话,而是一些有固定意义的短语;这些短语是“砖”,将它抛出去便能引来“玉”。它是交谈者双方进行愉快交流的前提,是人际交往中不可缺少的一环。

一、寒暄的方式

现代社会,社交频繁,人们对寒暄的方式有了更高的追求。但现实生活中,仍不乏老一套的问候语:“您吃了没有?”“到哪里去?”这些都是善意的话语,但使用频率过高,会在不知不觉中给人以重复、寡味之感,从而影响进一步交谈。更新见面语,已成为人们社交中不可忽视的一个问题。见面语应力求“新”、“美”、“巧”,让人一见到你就感受到一种鼓舞,或接受一种美的享受。寒暄的方式多种多样:

(一)问候式

问候式寒暄是日常生活中常用的一种。交谈者双方可以根据不同的环境、场合、对象进行不同的问候。比如,从年龄上考虑,对儿童可问:“几岁了?”“叫什么名字?”“上几年级了?”对老年人则可问:“身体好吧!”对成年人可问:“工作很忙吗?”从职业角度考虑,对商人可问:“生意好吗?”对教师可问:“今天有课吗?”对作家可问:“最近又有什么大作问世?”

(二)赞扬式

每个人都希望能引起别人的注意,得到他人的承认和认同。适当地赞美别人,能造成一种和谐而温馨的气氛。我们应学会赞扬式的寒暄用语。

1. 观察对方的精神状态和容颜

如果他(她)向你走来时,容光焕发,神采奕奕;这时根据对方身份,对平辈而且很熟的人,你可以说:“今天真神气!”对长辈,你可说:“您老越活越年轻,能否请教一下您养生的秘诀?”老人也许会打开话匣。如果对方面带笑容,显得特别兴奋,你也要为对方感到高兴,可以说:“看你很高兴,有什么喜事能让大家一起分享吗?”对方大都会与你共享他(她)的快乐。你若在这种情况下无视对方的喜悦,只做一个一般的问候,则很可能失去一次与对方深谈的机会,失去一次很好的交流感情的机会。

2. 留心对方的衣着发式

从衣着上看,女士比男士更注意自己的服饰,更留心自己的打扮是否被别人欣赏。如果对方穿了一套漂亮的衣服,你可以说:“啊,这颜色太美了,很适合于你!”“穿上这衣服你显得更年轻。”“穿上这衣服挺有风度的”等等。如果对方换了一种发型,你可以说“这发型真让人眼睛一亮”等等。

赞扬式话语并非一味地恭维对方,赞扬要发自内心,切合实际。在选择的过程中,语气要亲切自然,要面带微笑并目光专注,否

则会使对方以为你是在讽刺和挖苦。

(三)言他式

“今天天气真好!”这是日常生活中常用的寒暄方式。言他式常用于陌生人见面。陌生人见面,彼此之间一时难以找到话题,谈谈天气,谈谈交通,谈谈最近上映的电影等都可以打破尴尬的局面,引出话题。

(四)触景生情式

触景生情是针对交谈的场景临时产生的问候语。比如早晨在路上碰到他人可以问:“上班去啊?”中午在食堂门口遇到他人可以问:“吃饭去?”在图书馆及教室里遇到他人可以说:“还在用功啊!”到别人家做客,你可以说:“你们家布置得真舒适!”这类问候随手拈来,自然而得体。

二、寒暄的要求

(一)积极的心理准备

有的人见人爱理不理,容易给人以没有礼貌的印象;有的人走在路上思考问题,对别人亲切的微笑视而不见,结果引起别人误会,以为他高傲,目中无人。人们心理上并不愿意成为不受欢迎的人,但社交中往往因为没有与人寒暄的积极的心理准备,结果不是没有与别人打招呼就是匆忙应对,词不达意。在社交场合,人人都要有一种随时与对方打招呼寒暄的心理准备。这样,即使在与他人相遇的瞬间,你也能迅速调动自己的愉快情绪,争取主动,体现自己与之交往的愿望和真诚,使对方从你的言行反应中感受到自己的存在,使其希望受人尊重的心理得到满足。同时,积极的姿态也是富有自信、易于合作的性格体现,这有利于融洽人际关系。

(二)精力集中

寒暄中不要心不在焉,应该集中注意力,全神贯注。比如甲乙双方在酒店偶遇,彼此握手寒暄,甲一方面与乙握手交谈,一方面回头吩咐侍者一些事情,一心二用,这便是一种极不礼貌的表示。

又如甲乙两位同事在电影院中相遇,甲将自己的丈夫丙介绍给乙,丙与乙短暂握手之后,乙很想说几句什么以表示自己友好的态度,不料丙却只顾与甲聊天,丝毫不顾乙的存在,乙必然感到十分尴尬;倘若丙握手过后能够再与乙说上一二句话,也就不会产生这种局面了。

(三)善选话题

(1)一般来说,我们与陌生人见面几分钟内,只宜作一般性的寒暄,如问候,互通姓名,谈论一些无关紧要的话题,应绝对避免提出易于引起争议的话题。

(2)与老同学、老朋友、老熟人相见的寒暄也有个选择话题的问题。基本原则是体现出对对方的关心。如:“你爸爸妈妈最近身体还好吧!”“最近工作忙吗?”“你新买的洗衣机好用吗?”“听说你有乔迁之喜,祝贺你。”诸如此类的寒暄,既体现了你的关心,又易于对方回答,可使双方达到情感交流的目的。至于“你们公司最近有何新信息”、“对信息技术你有何感想”之类大而空的问题应该尽量避免,既然是寒暄,就应该选择一些亲切的话题。

(四)注意场合

有的人在人行横道上偶遇旧友,便立即热情地握手,亲切地聊天;浑然不觉人行道本来狭窄,两人一横,让他人侧身而过,影响交通。

安静的图书馆内,一对好友相遇,隔老远便大声招呼,高兴之情溢于言表,却害得他人没法看书学习。

在某些公众场合,如在人行道、影剧院、博物馆、展览厅、阅览室、会议室等处,熟人、朋友相遇可点头微笑致意,也可轻声寒暄一二句,时间不要过长,音量不要过大,以免影响他人。

(五)讲究方式

我们与陌生人初次见面的寒暄,一般需有二三个问答的往复过程。熟人之间的寒暄,如果是经常见面的人,往往只需一句话,一

个招呼,甚至一个眼神,一个微笑,一个手势即可;如果是久不见面的人,则宜有二三个问答往复的过程。寒暄语的长短及往复次数与交谈双方关系的亲疏程度及分别时间的长短成正比。比如,一位华侨第一次到上海大酒店时,一位门厅服务员向他微笑致意:“您好!欢迎您光临我们酒店。”当这位华侨第二次来该酒店,这位服务员认出他来,边行礼边说:“X先生,欢迎您再次光临,我们经理已有安排,请上楼!”当这位华侨第三次光临此酒店时,这位服务员脱口而出:“欢迎您又一次光临。”华侨高兴地赞扬道:“不呆板,不机械,有水平。”

(六) 避讳的话题

人人都有自己的缺憾、隐痛和习惯,我们在寒暄中要注意讲究避讳。

1. 生理上的缺陷

诸如耳聋、眼瞎、脸麻、背驼、腿短、秃顶、五官不正、过胖、过瘦、过高、过矮等这些生理缺陷,我们在寒暄中应尽量避免,尤其在陌生人面前。若对方不够大度,又不得已要涉及他的缺陷时,最好采用间接表达式。如对腿跛的人说:“您腿脚不方便,您坐这儿!”对耳聋的人说“失聪”或“耳背”;对眼瞎的人说“失明”或“眼睛不好使”;对太胖的人说“富态”,对过瘦的人说“精干”;对高个说“挺拔”,对矮个说“小巧”。总之,对生理上的缺陷最好避而不谈。万一非谈不可,则可找委婉的词替代。

2. 家庭不幸

诸如亲属死亡,父母离异,婆媳不和,父子关系紧张,子女品行不端,晚年膝下凄凉,身有难言之隐,患上不治之症……不是当事人主动提起,绝不可贸然发问。

3. 个人不体面的经历和现状

个人在为人处世方面的短处、学业能力上的不足等种种不够体面的经历和现状,都是不希望他人碰撞的敏感神经。比如经常可

以看到这种情况：几个好朋友相聚时，大学生们往往会问其中不太熟悉的朋友的朋友：“你是哪个学校的？”“学什么专业？”其实并非人人都有机会上大学，对不认识或认识而不了解的人，最好不要问及学历，以免使对方难堪。

4. 特定的风俗习惯

西方人言谈有七忌，我们与他们交往时应加以注意。

一忌问年龄。西方人大多希望自己在对方眼中显得年轻，对自己的实际年龄讳莫如深。妇女们更是如此，她们一般过了二十四五岁以后就再也不想告诉他人自己的年龄了。

二忌问婚姻。西方人认为婚姻纯属个人隐私，向他人询问是不礼貌的。向异性打听婚否，很有对对方关心过分之嫌。

三忌问收入。西方人将收入视为个人的脸面，因为它与个人的能力和地位有关。不仅收入不宜谈论，与收入相关的、体现个人收入状况的物品，诸如住宅、财产、服饰等也应避而不谈。

四忌问住址。西方人认为，留给他人住址，就应邀其上门做客，而他们通常是不喜欢邀别人做客的。

五忌问经历。西方人视个人经历为自己的“底牌”，轻易是不会亮出来的。

六忌问工作。中国人爱问别人“您正忙什么呢”、“到哪儿去”之类的话，这其实只是一种问候，并不需要对方作实质性回答。而在外国人看来，问这类问题是很不礼貌的，是有意探听他人隐私。

七忌问信仰。宗教信仰与政治见解在西方人看来非常严肃，不能信口开河。

即使在同一国家内，人们因地域或民族不同，也有不同的风俗习惯。比如回族人忌食猪肉，当然不喜欢别人说猪；四川人方言中“舌”与“折”、“蚀”同音，所以饭店肉铺做生意的人，为了图个吉利，便把猪舌、牛舌称为“猪招财”、“牛招财”，因此，你到了四川就不要开口闭口买舌头了；南京人结婚时忌送伞，因为“伞”同“散”同音，

太不吉利,送不得也说不得;上海话里“苹果”与“病故”谐音,所以你去探望病人时,千万不可说“我送你一些苹果”之类的话。

跟别人说话,与别人寒暄,我们都要注意避讳,免生不快。如人人都能这样做的话,世间必将多一分理解,多一分友情,人际交往中也就多一分和谐,多一分文明。

第四节 其 它

一、赞美

赞美是对美好的人或事物的称赞。我们在与他人交往的过程中,发现对方在外貌上、气质上、体能上、智力上、工作上、学习上、作风上、爱好上的长处或优点,用言语将自己欣赏、钦佩、羡慕的感受表达出来就是赞美。著名的心理学家威廉·詹姆士认为:“人类本质中最殷切的需求是:渴望被肯定。”无论是国家元首还是普通百姓,无论是白发老人还是幼小顽童,人人都渴望被肯定、被赞美。然而,对他人或事物表示赞美也需要一定的艺术及规则,否则会适得其反。

(一)赞美要出自真诚

不少人在发觉赞美他人的重要性后,便简单地将赞美当成取悦他人的方式,而不分时间、场合、条件、事实情况地对他人一味地赞美,这是一种不足取的做法。心理学家的研究成果表明:虽然人们喜爱称赞自己的“赞美者”,但人们不喜欢受人操纵。如果我们赞美他人太慷慨,赞美的话语看来毫无根据,甚至是希望从中获利的阿谀奉承,那么我们不仅不会得到别人的喜爱,而且会遭致别人厌恶。

比如一位工程师,花了许多精力,出色地设计了一张图纸,上司对他说:“干得不错!”工程师一定会为自己的劳动得到肯定而倍感欣慰,而且对上司产生好感。但如果这位工程师草率地设计了一

张图纸(他自己心里也清楚这次设计是失败的),上司走过来用同样的语调对他说:“干得不错!”那么工程师可能会得出上司讽刺人、挖苦人、戏弄人、不懂业务等等结论。

类似的例子还很多,比如对胖瘦失衡的人赞美说:“你的体型真棒!”对穿着并不得体的人说:“您今天真美!”对刚刚失败的人说:“今天干得不错。”这些都是虚伪的恭维。赞美他人首先必须是发自内心的,热情洋溢的,要做到嘴上说的与心里想的一致,当面说的与背后讲的一致。

(二)赞美要明确具体

空泛、含混的赞美因为没有明确的评价的原因,常使人觉得不可接受,并怀疑你的欣赏力与鉴别力,甚至怀疑你的动机与意图;具体明确的赞美才能引起别人的好感。比如对他人总以“你工作不错”、“您是一个好领导”、“你今天穿得很漂亮”来赞美,往往只能引起别人的不快。如果你能具体化地表示赞美:“你办事很认真。”“你的工作很有创造性。”“你工作效率比别人都高。”“你是一位关心下属的好上级。”“您是一位敢闯、敢干的带头人。”“您是一位具有改革头脑的企业家。”“这衣服的颜色与你的肤色很相配。”“这套衣服使人显得十分优雅。”“这衣服的样式是最新潮的。”那么你的赞美一定会获得很好的效果。

(三)赞美要选准时机

你能发觉对方的进步,发觉对方的小小成功,而且在他人还未意识到时,适时给予赞美,这会给对方一个小小的惊喜。比如你偶尔发觉报上刊登了好友的一篇文章,和他闲谈时不妨提起此事:“你最近发表的文章我看到了,很有新意。”他一定会因为你的赞美而十分自豪。家里有上学的孩子,平时写字总不认真,一次作业完成得比较工整,你应不失时机地说:“今天的作业写得又整洁又漂亮,真不错。”他一定会为你的肯定而暗下决心,下一次写得更好。

(四)赞美要注意场合

我们与他人平日接触中的随机赞美要注意在场人数的多寡，选择恰当的赞美话语。被赞美者单独在场时，不管哪方面的赞美话语，都不会引起对方不自在。但如果有多人在场，你的赞美之语就一定要注意分寸，不然会引起他人的反感。比如对几个女士中的一人夸道：“你今天看起来真漂亮！”这句赞美语会引起在场其他人的反感，别的女士会认为你在贬低她们。在众人群集之下，你称道领导的精明强干，别人会认为你在阿谀逢迎，故意讨好上级，从而认为你品质低下。如果一位教师对自己的两个学生中的一个说：“你今后一定会有很大的发展前途。”往往会引起另一名学生不满、自卑，甚至怨恨老师，自暴自弃。

我们接触的每一个人，几乎都在不同方面或多或少有优点及长处。爱默生有句名言：“任何人都有值得我学习的优点。”大教育家孔子说：“三人行，必有我师焉。择其善者而从之，择其不善者而改之。”在与人交往过程中，不要老想着自己的需要，沾沾自喜于自己的成绩；不要老是忽视他人的需求，两眼瞪着别人的短处。应当尽量去发现别人的优点，然后不是为了逢迎，而是出自真心地去赞赏它们，恰如其分地予以赞美。人家也会把你赞美的言辞珍藏在记忆中，有时甚至终生不忘，成为不断进取的推动力。

二、批评

赞美好比生活中的阳光，批评则好比生活中的雨露。人非圣贤，错误与过失往往难以避免。人若有过错，即使有自知之明，自己对过失的性质、危害、根源等的分析反思，往往不如旁观者清。我们既要真诚的赞美，也要善意的批评。赞美是鼓励，批评是监督，它们就像生活中的阳光和雨露，缺一不可。但批评远不及赞扬那么顺当，要想让受批评者“听着顺气儿，想着在理儿，改着带劲儿”，就需要讲究批评的方式，注意批评艺术。

（一）不要当众批评

任何人都有自尊心，即便是很随意大度的人。批评别人时最好

是私下商讨，“一对一”，不要在大庭广众之下当着众人的面批评他人，这样挫伤别人的自尊心是收不到好效果的。尤其是在他的晚辈、下级面前批评他，会使他产生很大的抵触情绪。

(二)以情动人批评法

认为凡批评人都应义正词严、冷若冰霜、粗言冷语才能取得效果是错误的。批评人也应动之以情，晓之以理，丝丝入扣。这样才容易被受批评者接受和理解。比如一学生返校时迟了一天，老师对他说：“旷课一天！记入学期档案。”另一老师说：“你一贯遵守纪律，是不是家里有什么急事来不及请假？”再一位老师在事先了解情况之后对学生说：“听同学们说你妈生了病，你没耽误多久就赶回来了。你妈妈最近好些了吗？”同样情况，问法不一样，效果也完全不同。第一位老师使学生感到委屈；第二位老师让学生产生内疚，主动向老师说明原因；第三位老师则让学生感动，并且发奋读书以报师恩。这就是因为方式不同效果也就不一样。

除了做到以上两点以外，还要注意动用幽默法、委婉法等，切忌谩骂与人身攻击。总之，批评的方法要以教育为主，用事实教育人，用道理开导人，用后果提醒人，从而达到使对方心悦诚服的目的。

三、安慰

有句话说得好：“快乐让两个人来分享，那么它会成为两倍的快乐；痛苦让两个人来承担，那么它只有原来的一半。”我们在人生的道路上，难免会有痛苦，会遇到许多不幸的事情。碰到不幸时，当事者往往迫切地需要他人的安慰。如何安慰别人才能使被安慰者感到一种力量与依靠呢？

(一)富有同情心

安慰的首要条件是具有真切的同情心。要把别人的痛苦看成是自己的痛苦，这样才能激起自己内心的真情，说出的安慰话才能让人感到贴心。有的人缺乏这样的同情心，往往站在自己的立场上

进行劝解：“这算得了什么呢？何必为这种事而烦恼？”有的人劝慰病人：“不用担心，这病肯定会好的。”有的人劝慰高考失利者：“想开一点，不就是没考上大学嘛？”这种劝慰对听者来说，不但没有起到任何好的效果，反而引起不悦。

（二）避谈自己

当你去看望身遭不幸的朋友时，请牢牢记住，你是去提供帮助表示关心的，因此要多注意别人的感情，而不要以自我为中心。你可以说：“我理解你痛苦的心情，因为我也碰到过这种事情。”但没必要接下来详细叙说你自己的不幸与痛苦。有的人去看病人时，不顾病人的心情，眉飞色舞地大谈自己最近又参加什么竞赛了，又看了什么演出，又举办了什么晚会等，弄得病人想到自己的疾病，不能享受健康人的快乐而黯然神伤。

你的目的是劝慰别人，要多问及对对方的感触，多关心对方的痛苦与不幸，不要处处以自我为中心。

（三）认真倾听

遭受痛苦的人需要经历一个悲痛过程，需要说出自己的想法，说出自己的情感和美好的回忆及怀念与悲痛。但我们中的许多人却采取了回避法，希望不幸者马上就忘记不幸，立即欢快起来。这种愿望是好的，但不符合科学道理。如一女排队员因车祸再也不能打排球了。队员们为了不让她伤心，精心忙碌了一番后去看她。其间有的人大谈服装裁剪，有的人要教她化妆，有的人送给她书鼓励她学英语，其情可谓感人。可这位受伤的队员突然大声说：“你们怎么啦！为什么不谈谈排球？为什么不谈谈球队？我想她！”然后抱头哭起来。大家一下全傻了眼，本来以为只字不提排球才妥当，没想到事与愿违。

这样的事例还不少。对于不幸者，我们应允许他有一个悲痛情感的表达过程。我们需要做的就是认真倾听，接受并理解他的这种情感倾诉，而且要让他知道，我们在默默地关心他，我们多么希望

他尽快振作。

(四)富有耐心

遭受巨大痛苦的人,如丧子、丧妻、丧母、患绝症者,他们有时会因为心理上无法承受打击而表现出暴躁、狂怒、出言不逊、沉默寡言等种种情状,也有的会很颓废。遇到这种情况,我们一定要耐心对待,要尊重他们,不能感到不耐烦。我们可以陪他外出散散步,或给他寄慰问卡,送小礼品,邀请他吃饭,替他跑跑腿,经常去看望他,给他打电话,甚至陪他去找当地的心理医生。

我们随时都可能遇到不幸的人,没有人能明确地告诉我们应怎样做。但如果我们是发自内心地同情他人,并掌握了一定的方式,那么我们就帮助他人克服困难,忘记不幸,更好地投入到生活中去;我们也一定会获得他人深深的感激与敬意。

四、拒绝

我们每天都在和不同的人打交道,常常会遇到各种问题。有的问题是合理的,容易解决和回答,有的问题却不好回答。生活中拒绝他人是难免的,但任何人都不希望遭到别人的拒绝,遭受拒绝难免产生失望与不快。但这种心理感受往往与我们的态度和表达方式有关。“不!”“不行!”“不知道!”“我也不明白!”“没有!”诸如此类冷冰冰、硬梆梆的简单的回答和拒绝他人必将使对方增加不快,产生反感。但如果用诚恳的态度,用恰当得体的语言来表达,则可使对方谅解、认可,甚至发出会心的一笑。

(一)无效回答

无效回答就是避开实质性的问题,用一些模棱两可的话作答,或用已知信息作回答。

1988年底,记者在一次新闻发布会上向美国白宫发言人奥克兰提出一个敏感的柬埔寨问题,奥克兰答道:“我们所声明过的就是我们的立场,我们的立场仍然像我们所声明的一样。”用已知信息作答实属无效回答。

第二十四届汉城奥运会上，记者纷纷问李梦华：“中国能拿几块金牌？”“中国能超过韩国吗？”李梦华答道：“10月2日以后，你们肯定知道。”记者不甘心地追问：“中国新华社预测中国能拿8到11枚金牌，你认为客观吗？”李梦华回答得很巧妙：“中国有充分的言论自由，记者怎么想就可以怎么写！”

（二）移花接木

有时可以不直接回答对方的问题，而是用与对方提出的问题的相关内容去回答。

在一次中外记者招待会上，一位西方记者向周恩来总理问道：“请问，中国人民银行有多少资金？”这个问题既讥笑中国贫穷，又涉及国家机密。周总理幽默地回答：“中国人民银行的货币资金嘛……有十八元八角八分。”这一回答使全体记者为之愕然。总理解释说：“中国人民银行发行面额为十元、五元、二元、一元、五角、二角、一角、五分、二分、一分10种主辅人民币，合计为十八元八角八分。”这个回答中，总理巧妙地把“中国人民银行资金总额”这个概念转换成了“中国人民银行发行货币总面额”。

1986年，亚洲大专辩论会上，在祖国大陆学生与香港学生关于“发展旅游业是否利多于弊”的辩论中，香港学生作为正方向反方祖国大陆学生发起攻势。如果承认对方观点，就意味着败北；如果不承认，理由又不充分。结果，祖国大陆学生的回答是：“如果不分时间、环境盲目地发展则是有害的。”这里，祖国大陆学生运用了“移花接木法”，将发展旅游业是利多还是弊多的问题转换为发展旅游业要适度的问题。既回答了对方的问题，又没有直接表示赞成或反对。

（三）诱导反问

诱导反问即诱导对方自我否定。罗斯福在担任总统之前，曾在海军部担任要职。一天，一位朋友问起海军在加勒比海一个小岛建立潜艇基地的计划。罗斯福向四周看了看，压低声音问：“你能保密

吗?”“当然能。”罗斯福接着说:“你能我也能。”

一次,英国某电视台记者采访我国青年作家梁晓声,并现场拍摄电视节目。一位西方记者问:“没有‘文化大革命’,可能就不会产生你们这一代作家,那么‘文化大革命’在你看来是好是坏?”梁晓声略为一怔,但立即回答道:“没有第二次世界大战,就没有以反映第二次世界大战而著名的作家,那么您认为第二次世界大战是好是坏?”记者没法回答。这就是仿拟荒谬的问题结构如法炮制,再还给对方受用,以难治难。

(四)先扬后抑法

有时对方的要求并非无理取闹,而是有一定合理性,但因条件的限制又无法给予满足,此时可以拒绝得委婉一些,给予安慰,采取“先肯定后否定”的办法作答。比如一工人到厂长办公室要求分一套两室一厅的房子。厂长说:“你家人口多的困难我们一直放在心上。但目前厂里资金紧张,还没法在短期内给予解决,但你放心,我们以后一定想办法解决。”这种回答方式,合情合理,既拒绝了对方,又给了自己一条退路。

五、开玩笑

人们在日常谈话中往往讲一两个小笑话来调节气氛,但我们在讲笑话的过程中应注意以下几点:

(一)男女有别

男性较之于女性来说,对语言环境的承受力比女性要强,一般的玩笑对男性来说无所谓,但却往往会让女性难堪。所以,开玩笑时一定要注意性别,对女性开玩笑一定要注意分寸,切忌开过重的玩笑,使女性面红耳赤下不了台。

(二)尊敬师长和上级

我们对自己的长辈、老师、领导要尊重,特别是在公开场合,不要轻易对他们开玩笑。更重要的是,切不可将长者和上级的缺点、不足、个人隐私等拿出来开玩笑。

(三)文明高雅

开玩笑是运用幽默的语言,艺术地进行思维交流和感情交流。这就要求语言必须纯洁、文雅。有些人不分场合地开些粗鲁、庸俗的玩笑是不足取的。

(四)亲疏有别

一般来说,我们与自己比较亲近、熟悉的人在一起,开玩笑是可以的,即使“重”一点,也不会影响双方感情。但与自己比较疏远、陌生的人在一起就不宜开玩笑,因为你对对方的个性、经历、情趣、隐私不了解,可能会在开玩笑中不经意地“冒犯”他人,引起反感,不利于互相了解和发展友谊。

(五)切合场景

一般来说,在严肃的场合,比如谈判、开会等场合,言谈要庄重,不能开玩笑。而在喜庆的场合,则要注意自己所开的玩笑能否给喜庆的环境增添喜悦的气氛。如果因为你的玩笑而使别人扫兴就不好了。另外,工作时间内不宜开玩笑,以免因注意力分散而影响工作,甚至导致事故。

六、应避免令人生厌的谈话

一个人要想自己的谈话不令人生厌,就要在谈话中注意避免以下几点:

(一)喋喋不休

人人都讨厌聊起天来没完没了的人。说话太多,难免失之轻率。俗话说“言多必失”,在我们拿不准话题的时候应该停下来想一想,这样你便不会不停地乱说,同时,你也可能发现一个新的话题和一个表达话题的方法,这无疑会使双方都保持兴奋。

如果我们遇到一个喋喋不休的人,也不要一味听之任之,不妨说:“这件事很有意思,不过现在我还是希望同您谈谈……”使谈话回到使人感兴趣的话题上来。

(二)逢人便诉苦

很多人喜欢逢人便诉苦。家庭不和，子女不孝，疾病苦痛等等，都是其诉苦内容，一谈起来就没完没了，痛苦始终是主题，让人听也不是，不听也不是。其实，家家有一本难念的经，谁也不会为听你的诉苦而感到欣慰。交谈中有一个基本原则，就是愉快原则。要符合这一原则就应多谈些轻松愉快的话题。只有那些和你最亲密、最关心你、最了解你的人才会真正关心你在手术台上耽搁了多久，受了多少罪，每日吃几次药，吃什么药等类似的痛苦和问题。

（三）尖酸刻薄

人都有自尊心，都不想让自尊受到伤害。要求他人不要太刻薄的同时，自己也应做到这一点。

尖刻的人容易树敌。看到一点什么就忍不住立刻讥讽一番，即使原来心无恶意，不打算说半句刻薄话，但养成一种性情，遇事就不能自制。

另外，有的人喜欢模仿别人的语调和动作，这固然可以为在座的朋友添一些乐趣，但这个习惯不好，容易使被模仿者受到伤害。

（四）过于沉默

有一类人在社交场合过于沉默。有的是因为自卑，有的是怕言多必失，也有的是一时心情不好，没有谈话的兴趣。但无论哪一种情况，都大大妨碍了我们的社交活动。这样可能使别人误会你是个性情高傲不合群的人。你应该大方自如地与人交谈。

第九章 往来礼仪

人际交往需要有来有往,往而不来或来而不往,关系就会中止或终止。为了建立、保持、改善人际关系,人们必定要彼此往来。往来过程中,通常都要遵守一些行为规范和准则。这些规范和准则便是交际的礼仪。

第一节 邀请与约会

邀请与约会既是交往的起点,又是交往的继续。欢迎、介绍、接待、会见、拜访、辞行、欢送都离不开事先的邀请与约会;交际是个循环往复的连续过程,“礼尚往来。来而不往非礼也,往而不来亦非礼也。”可见,没有邀请与约会,交际便会中断。

一、邀请与应邀

邀请是为了实现某种交际目的,请求对方到自己的地方来或到约定的地方去。

(一)邀请的方式

邀请可分为口头邀请和书面邀请两种方式。

1. 口头邀请

口头邀请又可分为当面邀请和电话邀请。

口头邀请的方式比较自然,常用于相互比较熟悉的亲友之间。邀请他人可在休息天或平时的晚上,特地到被邀请者家中亲口邀请以示郑重。这种方式,不但可以让被邀请者了解赴会的目的,而且当时就可知道被邀请者是否有空和乐意接受邀请。

打电话邀请的方式比较灵活。不论什么时候,只要主人有空就

可以邀请客人。采用这种方式既可节省亲自去邀请的时间,还可马上知道对方的意见。

2. 书面邀请

书面邀请也可分为两种,即信函邀请和请帖邀请。

邀请信一般用于邀请人数较少,被邀请者地位较高,并有些具体内容需要详细说明的。

政府级国际会议的邀请信,通常由东道国发出。一般情况下,东道国将在邀请信中对手续规则等问题附上本国的提案,如代表团的组成、首席代表是否需要递交国书、如何接待列席人员、议事记录的制作方法、翻译工作、公开及非公开会议使用的语言、投票方式等。

在发送邀请信的同时,附送会议的拟定议题;在听取参加国意见之后,再决定最终议题。这是较正式的做法。

召开国际性的学术会议,发正式邀请信,需经过如下几个阶段:①首先用广告形式将会议预告发出去;②发送较详细的会议纲要,并附上登记表等相关附件;③开会日期临近时,再次发送有关会议筹备情况的消息报导,如参加者人数、准备工作的进展等等。

发请帖邀请一般是在举办较为隆重的宴请,被邀请者也比较多的情况下采用。

请帖,也叫请柬,是为请客而发出的通知书。它虽属书信的一种,但与书信不同。书信一般是双方不便或不宜直接交谈而采用的交际方式。而请柬却不同,即使近在咫尺,也须送请柬,它既表示对客人的尊敬,也表明邀请者对此事的诚意和郑重态度。

发请帖邀请要注意以下几点:

(1)在封面要写明“请柬(请帖)”二字。一般要做些艺术加工。如图案装饰、文字用美术体或手写体,有条件的还可用烫金字等。

(2)交待活动内容,并写明举行活动的时间和地点,如果是请看戏或其它表演时,还应将入场券附上。

(3)结尾要“具礼”，如用“此致——敬礼”等。

(4)注明邀请者(个人、单位)的名称和发出请柬的时间。

(5)语言上要求典雅、大方、热情。根据具体场合、内容和对象，认真措词，讲究文字美。

书面邀请，为了确切掌握被邀者是否赴会，后面还可注明“盼复”两字，并写清自己的通讯地址和联系的电话号码。对不熟悉地址的人，可附带说明一下交通情况或乘车路线。邀请信或请帖要提前一周至二周发出，以便被邀请人及早安排。

书面邀请的行文要注意突出热情、谦虚，人名、单位名、节日名称都应用全称。中文请帖行文中不提被邀请人的姓名(其姓名写在请帖信封上)，主人姓名写在落款处。

(二)邀请的准备工作

(1)确定活动目的、名义、邀请范围，注意被邀请人同主宾是否有矛盾。被邀请者的名字要准确，婚否也不能搞错。

(2)确定时间、地点，发出邀请。在时间地点的选择上要注意被邀请者的禁忌、习俗与信仰。

(3)如果是宴请活动，应注意客人的用食禁忌，布置好宴会场所，安排好座次席位。

(4)如果是举行会议，应做好相关的会议准备工作。

(三)应邀

应邀是被邀请者接到邀请后作出的反应。从礼仪的要求出发，不论是否接受对方的邀请，都应及时地礼貌地给予答复，说明同意与否。答复可以是口头的，也可以是书面的。接到邀请不一定非同意不可，但应婉言相告缘由，如“我已有了其它安排”等。

有时发出邀请者提出到你处聚会，你若同意，就应按约好的内容作好准备工作。

如果应邀出去做客，应注意以下事项：

(1)核对时间、地点。

(2)核实邀请范围,决定是否携带夫人、子女。

(3)对服装有何要求。

(4)明确活动目的,看有无特殊意义(恰逢节日、生日等),决定是否需要带花和表示祝贺或慰问。

(5)到现场就应主动与门口接待的东道主或工作人员打招呼。

(6)入席时要看准自己的位子,尤其不要随便坐到主宾席上。

(7)有些聚会需自己承担费用,应带些钱前往。

(8)考虑是否需要回请,如需回请,可当场表示以后正式发请帖,也可当面邀请。

(9)活动结束后同主人告别,也应同周围的人握手告别,不要径自离开。

二、约会与应约

约会是为了使交际行为如期实现而预先进行的约定。

(一)约会

如果我们想与某个亲友见面,应预先考虑好约会的时间和地点之后,再写信或用电话告诉对方,征求其意见。约会信可以这样拟写:

怀生友:

您好!很久不见,十分想念。不知本月20日下午2时是否有空来中华酒楼相见?请回信或来电话。

友 春雨

1995年6月10日

在一般情况下,提出约会者,特别是约会信已寄出或已电话通知对方后,都不能擅自取消约会。如果因为生病或某种特殊的原因必须取消约会,则要设法早些告诉对方,而且应该把不得已取消约会的理由阐述清楚。如果可能,应重定约会的日期和地点,并征求对方的意见。

当约会日到来之时,提出约会者应按约定的时间,早些到达见

面地点,准备迎接被约者。提出约会者如迟于被约者到达会面地点,是一种极失礼的行为。

(二)应约

当有人向你提出约会的要求后,你应该认真考虑是答应还是拒绝(包括主观上的意愿和客观上是否有时间等等)。一旦答应赴约,就一定要守约。没有特殊的原因或正当的理由,决不能随便失约。

在决定应约赴会后,应立即写信或打电话给约会者。应约信可以这样写:

春雨友:

感谢您对我的邀请,我将于本月 20 日下午 2 时在中华酒楼与您见面,并盼望会面时间早日来临。

友 怀生

1995 年 6 月 14 日

当应约函发出或答应赴约会后,一定不能忘记。届时应按约定时间准时到达或提前一点到达约会地点。如因故迟到,应向对方表示歉意。万一因意外事故而影响赴约,应及时通知约会者,说明失约理由,并以适当方式表示歉意。总之,失约是一种失礼行为。

如果由于特殊原因,实在不能按时赴约又无法通知对方,事后一定要尽快向对方说明原因,最好能够当面解释;为了挽回自己失约造成的失礼,在向对方致歉的同时,可以与对方商量是否另约一次,以资弥补。朋友相约,也应如此。至于初次相约者,则双方必须更加注意互相尊重、恪守诺言。

(三)拒绝约会

拒绝约会可能有多种原因。如果是确实另有安排,无法按时赴约,可以说明情况,并同时向对方提出另行约会。如果从心里不想与对方见面,可以找借口推却。一般情况下,不便直率地采用使对方感到不愉快或有伤感情的拒绝方式。

第二节 拜访与接待

拜访与接待是最常见的社交形式,是人们联络感情,扩大信息来源,增进友谊和发展自身的有效方法。

一、拜访

拜访是指亲自到他人家里或工作单位去拜见某人。可分为正式拜访与非正式拜访两种。正式拜访是指有正当的拜访原由,通过事先预约,确定时间和地点,并按时赴约当面进行的拜访;非正式拜访一般是指朋友之间往来,这可能是对朋友的感谢,也可能是对朋友的关心,还可能是有求于朋友的帮助。从礼仪的角度来说,正式拜访与非正式拜访之间并没有严格的界限。因此,我们这里一并介绍,并分别略加说明。

(一)事先约定时间

拜访是现代社交生活中的一项主要活动。事先相约是头一条礼貌准则。访问前不打招呼,贸然闯去,这是很失礼的,尤其是拜访外国人。外国人对自己的时间都早有分配,若来了一个不速之客,打乱了他的安排,往往使他非常不高兴。所以拜访他人必须事先相约。

在日本,约会的规矩较多。事先联系、先约优先和严守时间是日本人约会的三条基本原则。一般来说,需要提前一周同对方约定会见的时间、地点和内容。所有的约会,不论对方身份尊卑、事情大小,一概以先后为序。一旦同他人约定好,一定要按时赴约,万一有什么突然事变,需立即打电话同对方联系,说明情况,请求谅解或另行改期。但一般来说,在“错失良机”之后,再想同对方约会就难上加难了。

在美国,圆满安排好一次约会是一种艺术。一般地,至少要提早一个星期预约,双方还往往要多次通电话加以落实。

在德国,若非亲属故友,未经事先约请一般不可立即求见。

在国内,拜访社会名流、事务繁忙的人时,不论事情大小,都要先征求对方的意见,约定访问时间。或者是写封信,或者是打个电话,预约一下,以免成为不速之客,扰乱了对方的工作或生活秩序,也可避免对方不在而白跑一趟。如果事先已约好,就应遵守时间,准时到达。如确有意外情况发生而不能赴约或需要改期,也要事先通知对方,并表示歉意。因为失约或迟到都是不礼貌的行为。

拜访时以不妨碍对方为原则,所以相约的时间要非常注意,千万要错过吃饭时间,午饭后或临睡前的时间都是不妥当的。一般来说,下午四五点或晚上七八点是最恰当的时间。

在日常交往中,除熟人用电话联系外,信函约会为主要形式。它包括请求会见、同意会见或谢绝会见等。约见信函行文语气必须婉转、恳切和有礼貌,不需要太详细、具体。只需简单说明约会的理由,并提出一个合适的时间和地点请求对方同意即可。

我们接到这类信函后必须及时予以答复。复信的内容可以分两种:

(1)同意安排约会。可以完全同意对方提出的时间和地点,也可以是原则上同意安排约会,但具体的时间地点等细节则作进一步商定。

(2)拒绝安排约会。行文应婉转,同时说明自己不能应约的原因,婉转拒约,不伤和气。

与人约好后,应准时赴约。德国人习惯把你是否守时同你是否值得信赖联系在一起。这样,你就要考虑到会见之前的活动安排以及交通等因素,尽可能地把前往赴约地点的时间定得宽裕一些。近年来,在一些国家,约会前留有余地的作法越来越得到提倡。例如,商定约会时可以说:“我在晚上七点三刻到八点到达。”对方会答复:“我在晚上七点三刻到八点恭候您的光临。”它可以减少因交通、天气等意外原因不能准时赴约所引起的不快。

(二)做好准备工作

一般来说,人们拜访他人都有一定的目的性,如需要商量什么事情,拟请对方做哪些工作等。对此,怎样与对方交谈更为妥当,事先都要认真地设想和安排一下,尤其是拜访身份高者或年长者更要注意谈话的方式。如看望老人、病人或走亲访友、拜见上司需要哪些礼品,也要事先准备妥当,以免“临时抱佛脚”,实现不了拜访的目的。

(三)拜访的礼节

拜访者一般应注意表情、态度、谈吐和行为。恭敬谦虚的态度、文明礼貌的语言和优雅得体的举止是对拜访者基本的要求。具体地说,应从以下几个方面来要求自己:

1. 敲门或按门铃

到朋友家或拜访对象的办公室,事先都要敲门或按门铃,等到有人应声允许进入或出来迎接时方可进去,不可不打招呼擅自闯入。即使门原来就敞开着,也要以其它方式告知主人有客来访。

2. 注意物品的搁放

有时拜访者需要带一些物品或礼品,或随身带有外衣和雨具等,这些都应该搁放到主人指定的地方。如无指定的地方,可在征求主人的意见之后,按主人的旨意放置,不可乱扔、乱放。

目前,一般家庭或接待室的进门处放有擦皮鞋的棕毡,应该把鞋上的泥土擦干净再进去,以免弄脏了别人的屋子。

3. 做到彬彬有礼

当外套挂好之后,便可随主人走进客厅。主人让坐,你只需答一声“谢谢”,便可坐下。如拜访对象是位年长者或身份高者,应待主人坐下或招呼坐下以后方可坐下。

坐时要注意姿势,不要晃脚,也不要双手抱膝;坐在沙发上,不能东倒西歪,更不要把头枕在沙发背上。即便是十分熟悉的朋友,也不要过分随便。

对主人家里的其他人也要打招呼或问候。客厅里若有先到的客人,要微微点头致礼,等到和主人寒暄完毕并经主人介绍后,再与其进行礼节性的交谈。若有人送上茶水,应从座位上欠身,双手接过,并表示感谢;主人献上果品或点心,应等到其他客人或者年长者动手之后,再取之;吸烟者,应尽量克制,必须抽时,应先征得主人和在场女士的同意。

4. 掌握交谈技巧

和主人交谈前,先要寒暄几句,如天气、时事皆是好的话题。一见面,就喋喋不休地光谈要事;或者缄默不语,使人不知你因何事来访,这都是不得体的。交谈时除了表达自己的思想观点外,还要注意倾听对方谈话的内容、情绪与环境的变化,并注意对应。如对方谈兴正浓,交谈时间可适当长些,反之可短些;对方发表自己的观点时,应认真地听,并适当插话或附和;不要自己谈得太多,应注意留有对方插话或发表意见与建议的时间与机会。

5. 把握辞行时机

如果宾主谈得很投机,时间是很容易过去的。但千万不要拖得太久,宁愿和对方在兴趣最浓的时候分手,也不要拖到无话可谈时不欢而散。

在与主人交谈的过程中,如果发现主人心不在焉,经常蹙眉皱额,或时有长嘘短叹,说明他有厌倦情绪,或有急事想办又不好意思下逐客令。这时,来访者应寻求“煞车”的话题并告辞。如果主人处另有新的朋友来访,一般是有事而来,这时,即使主人谈兴正浓,也应在同新来者简单地打过招呼之后,尽快地告辞,以免妨碍他人。

6. 讲究告辞方式

告辞之前要稳重,不要显得急不可待。如果来访的客人很多,自己有事需要提前离开,应悄悄地向主人告辞,并表示歉意,以免惊动其他客人。如果已被其他客人发现,应礼貌地致歉和告别,这

时,可同邻近的客人握手告别,同稍远的客人以手势告别,也可对全部客人行拱手礼。如果来访的客人很少或仅自己,则辞行时,应向主人及其家属和在场的客人一一握手或点头致意。主人及其他人相送,应一再辞谢。听到主人请你下次再来时,你要说:“好的,那我告辞了。”不要说多余的客气话。此时,绝不要站在这儿再作一次长谈。出了门后,转过身来点头行礼,直到见不到身影后再加快步伐。

此外,如果拜访某位朋友时未见到人,可向其家里人、邻居或办公室的其他人将自己的姓名、地址、电话留下,以免朋友回来后因不知来访者是谁而造成不安的心理。

如在拜访处遇有未经介绍的陌生人,不要主动与之亲昵地攀谈,或者乱插话;既不要喧宾夺主地抢人话头,也不能对主人与先到客人的谈话毫不理会。

如果客厅里面没有放烟灰缸之类的器具,这表示主人是不喜欢吸烟的,拜访者就尽量不要吸烟。在认定是可以吸烟的场合,你拿烟出来吸,最好是先敬其他的客人。如果是主人敬你烟时,千万不要拒收主人的烟而吸自己的。

如果交谈中,主人谈到他的兴趣、嗜好、意见、想法、态度以及生活习惯,都应表示尊重,尽可能去适应对方。

拜访他人时,拜访者最好不要走到主人客厅以外的其它房间去。

二、接待

接待可划分为不同的类型,有涉外接待和国内接待。仅就国内接待来说,又可分为家庭接待和公务接待。公务接待又可分为日常工作接待和信访接待。这些类型的接待,从礼仪角度来看大体相同,但也具有明显的区别。限于篇幅,我们仅介绍信访接待与日常接待。

(一)群众来访接待礼仪

接待群众来访,虚心听取各方面公众对组织工作的意见与建议,了解公众的各种疾苦,对改进工作作风,提高服务质量,为公众排忧解难,密切党群关系,密切领导与群众的关系,都有重要的意义。信访接待人员对来访公众必须待之以礼。

1. 设立接待室

接待来访原则上要设置来访接待室。设置来访接待室,主要应注意以下几点:

(1)应选择恰当的地址。来访接待室一般应设置在本单位或本部门内,而且应安排在使人易于找到的地方。

(2)来访接待室的环境要整洁和安静。如果室内垃圾遍地,声音嘈杂,像无人管理一样,就会使来访者在心理上产生一种不信任感。而且,来访接待室的座位最好能设计成火车座的样式,在两个高背座椅之间,安放一张桌子。这样,既避免了来访者之间的互相干扰,也可为来访者和被访者的交谈和记录提供方便。

(3)来访接待室的墙上要张贴有关的规定。如来访者应注意的事项,接待来访者应遵循的纪律等等。这在客观上便造就了一种严肃、认真的气氛。

(4)安排接待工作人员。接待来访的工作人员必须十分注意礼仪。这既是对工作和对群众负责的表现,也是自身修养和气度的表现。

2. 应主动招呼来访者入座

接待人员招呼来访人员,声调宜平稳且应略带微笑。以居高临下的姿态招呼来访人员,会给人一种盛气凌人的感觉。招呼入座之后,接待人员应先问清来访人员的姓名、工作单位或家庭住址、身份、有无证件,等等。然后,再询问其要反映事宜的主要内容。

3. 应耐心听取情况反映

来访人员反映情况,有的由于文化水平低或者受感情因素的影响,往往会把事情的来龙去脉讲得详而又详。对此,接待人员不

能产生厌烦而眼观它处或者笔敲桌子,而是要认真听取,从中捕捉有价值的信息。当然,对有些说话不得要领的来访人员,也可以适当加以引导,启发他说出心里想说而表达不清的话,从而把事情的真相搞清楚。对于那些向接待人员喋喋不休地反映的来访者,接待人员应采取以下态度正确对待:

(1)切勿采取粗暴态度。来访者的喋喋不休,在大多数情况下,是因为心中烦恼或者忧愁交加,想通过“来访”这个渠道倾诉自己的抑郁和不快之情,进而解决自己想要解决的问题。作为接待人员,对来访者的这种心境应有充分的理解,一定要具有耐心听取对方说话的气度。

(2)不能漠然处之,流露出似听非听的神情。来访者滔滔不绝,接待人员却似听非听,这会给来访者以一种受到冷遇的感觉,可能使他产生“白费力气”、“白说一场”的疑虑,并由此产生对信访部门的不信任感。

(3)可以适当予以提醒。所谓“提醒”,这里一是指可让来访者讲述要点,无关紧要的情节尽可能少说或者不说;如有必要,也可嘱其写成书面材料进行反映。二是指可婉转告诉来访者,因下面还有其他来访者需要接待,请尽可能把问题讲得简洁明了些。

4. 不要轻易武断地下结论

接待群众来访时,要认真做好记录;必要时,可把记录的要点向来访人员复述一下,看其是否与原意有差异。接待群众来访,一般不能当场就下结论,但应告知来访人员听取回音的途径和方式。对于一些特殊的来访者,还要采取相应措施,有针对性地进行接待。

5. 巧妙地说服来访者

(1)在说理的表达方式上,宜多采用“商量”的方式。一件同样内容的事,有时可以用不同的方式去表达。比如说:“这件事就这样定了,你不接受也得接受。”这是采用“判决”的方式。如说:“我们的

意见是这样,不知你是否有不同看法? 我们有我们的理由,你如果不同意,也可以提出来。”这就是商量的方式。如能多采用“商量”的态度,将会给对方一种受尊重之感,使人听了入情入理。

(2)在使用感情性语言时,宜多用“沟通性语言”和“安慰性语言”。来访者和接待人员之间,实际上也存在着一种感情交流。感情性语言通常有“沟通性语言”、“赞美性语言”、“安慰性语言”和“互酬性语言”四大类。如能以“沟通性语言”和“安慰性语言”来说服来访者,便能使来访者在感情上与接待人员互相沟通,并从接待人员那里领受到感情的温暖与力量。

(3)态度要谦和。在说服来访者时,接待人员如简单地采取“打发”的姿态,往往会使来访者内心深感失望,也会使其对信访部门的工作作风作出诸如“衙门难进”等消极评价。所以,说服来访者的基本做法,应当是“人情”与“入理”的有机结合。

6. 注意接待结束时的礼节

(1)不要贸然结束来访。一般来说,接待来访总要等来访者把话都说完,并讲清上访的目的以及对解决问题的要求后,才可将接待工作告一段落。在来访者还有话要说时,接待人员就来个“紧急刹车”,这是不合礼仪的。

(2)该问的话必须问清。在来访结束前,接待人员最好能再次询问一下来访者的姓名、身份和联系地址、电话,以示负责。同时,接待人员还要对来访者说一些安慰性的话语,告诉来访者要相信组织,不要焦急。对一些情况较复杂的问题,接待人员还要向来访者讲明,在经过调查和研究之后,定会给来访者回音的,希望其耐心等待,以此平息来访者的不安和过激的情绪。

(3)当来访者告辞时,接待人员应起身相送。对于年老体弱者应送至门口,对外地来访者,要讲清乘车路线等。

(二)日常接待礼仪

1. 事先做好准备

有客要来访,如果是事先已经约定好的,就应该做好各方面的准备。如个人要仪容整洁,居室要收拾干净,招待客人的必备物品如茶、茶杯、开水、烟缸、毛巾等都要一一备齐并洗净;条件好一点的最好要备有水果和点心等。如果是在办公室或接待室接待客人,也要略做准备。

2. 热情周到

对来访的客人,无论职位高低、是否熟悉,都应一视同仁、热情相迎、亲切招呼。如接待现场有家人、亲朋好友或同事,也要一一予以介绍,以表现出友好的气氛。如果突然有客来访,也要尽快整理一下房间、办公室或书桌,并对客人表示歉意。如果客人到达时正好是吃饭时间,应该请客人用餐或留餐。

3. 注意礼节

客人到达,主人应请其坐上座,自己坐在一旁陪同,并委派家人或下属送茶。茶水应浓度适中、量度适宜。通常说“浅茶满酒”,就是要求茶水不要倒满杯。端茶时,应用双手,一手托杯柄,一手托底。不可用手指捏住杯口,因为这样显得不卫生,也不礼貌。交谈中间,应不时地为客人续茶。

4. 调节环境

环境对人的情绪和精神状态影响甚大,因此,应该注意调节环境。如果是夏天,选择一个有电扇或空调的环境接待客人比较合适。如果来访者和家中其他人或同室的其他同事不熟,其他人最好不要在旁聆听,更不要随便插嘴。如无处可避,其他人应各做各的事,保持安静的环境。

5. 殷勤好客

在接待客人过程中,如备有糖果,主人可亲自为客人削果皮和剥糖纸,但操作时一定要注意卫生,不能用手直接接触入口的糖果;用点心和瓜果时,主人应陪客人同吃,注意不能只顾自己“闷吃”而怠慢客人,也不能只让客人吃自己不吃而使客人不好意思。

6. 关心客人

对远道而来的客人,应主动留其住宿或热情安排其住宿。条件允许,最好能使客人单居一室或单居宾馆和招待所,以方便客人。安置妥当后,就不要再去打搅,以免影响客人的休息。如果客人有其它事情需要主人帮忙,主人应尽力而为。如果客人有欲言又止或不好意思开口的表情,主人应主动问及是否有需要帮助的事情,以使客人高兴而来,满意而归。

(三)接待敬语

接待敬语是指在接待宾客时的开场白用语,一般称之为“寒暄”或“客套话”。

客套话是表达感情的一种方式,是实现交往目标的一种润滑剂,是双方开怀深谈之前的序幕。

客套话的表达形式多种多样,但归纳起来主要有以下几个方面:

(1)表达思念之情的客套话。如:“好久不见了,你怎么老也不来呀?”“多日不见,可把我想坏了!”这都可表现出主人对客人的思念之情。

(2)表达对对方关心的客套话。如:“怎么样,最近身体好吗?”“怎么样,最近忙吗?”“最近工作进展如何?是否顺利?”等等。这是对客人自身的关心。再如:“令尊大人好吗?”“您妻子怎么样?”“孩子长高了吧?”这是对客人家庭成员的关心。

(3)表达对对方赞赏的客套话。如:“你比以前更年轻了!”“你怎么越来越漂亮?”“你的精神状态非常好!”这些对女性客人较适用;再如:“您的文章我拜读过了,文笔流畅,观点也新,很有独到之处!”这对身份、地位相当者较适用。

(4)表达了解对方的客套话。如:“我对你可是久仰大名了”、“早就听说过您”、“我读过您的文章,很受启发”等等,这都是初次见面时可用的语言。这样可以拉近同新朋友之间的距离。

客套话的使用可根据环境、条件、接待目的以及双方见面时的感受来选择和调整。它没有固定的模式,只要见面时让人感到自然、亲切、热情就行。一般来说,领导和下级、长者和晚辈之间的见面,若前者为主人,则最好能使对方感到主人平易近人;若后者为主人,则最好能使对方感到主人对自己的尊敬与仰慕。

人们在交往实践中积累了许多宝贵的接待敬语。如:初次见面说“久仰”;好久不见说“久违”;请人批评说“请指教”;请求原谅说“多包涵”;请人帮忙说“劳驾”;请人给予方便说“借光”;麻烦别人说“打扰了”;向别人祝贺说“恭喜”;请人解答说“请教”;请人指点说“请赐教”;托人办事说“拜托了”;赞赏别人说“高见”;看望别人说“拜访”;接待宾客说“欢迎光临”;中途退场说“失陪”;等待客人说“恭候”;请人勿送说“留步”;欢迎购买说“欢迎光临”;归还物品说“奉还”;对方来信说“惠书”;对老人年龄说“高寿”;等等。如果我們能在接待宾客或与朋友进行语言交流中恰当地使用这些词汇,交谈双方一定能形成亲切友好的气氛。

(四)接待的忌讳

在接待客人时,不应该发生的事情,要尽力避免发生。这些不该发生的事情是很令人忌讳的,我们称之为接待之忌。

1. 忌讳接待失礼

有客人来访,主人却蓬头垢面、室内不整;客人进门,主人仍“我行我素”;主人不把客人介绍给家里人或在场者;主人与客人交谈时,家里人或者在场者仍旁若无人,人为地制造嘈杂的环境;主人与客人交谈时心不在焉,东张西望;主人不一视同仁;把客人携带的礼品当场打开,乱翻乱弄;凡此种种,都是不文明、不礼貌的行为,主人在接待客人中应避免发生。

2. 忌讳慢怠客人

当你铺开稿纸,正要为完成一篇约稿而写作的时候,突然有人来访;当你及全家正在聚精会神地收看电视节目时,朋友“大驾光

临”；当你正想处理许多事情时，突然有人来找；在这种情况下，主人仍然不要讨厌这些“不速之客”。

按礼仪讲，即使朋友之间的走访，也应该事先约定。但有些人对此尚未形成习惯；有些人担心事先约好引起对方破费；还有些人因碰上急事，来不急通知；加之目前我国通讯条件尚不完备，所以出现不速之客往往难以避免。

一般而言，不速之客来访，总是有目的的，或者是探讨问题，或者是交换信息，或者希望得到帮助以解决困难。为此，客人既至，主人就应放下手中的活儿，热情招待，并了解其来意，尽力满足其要求。

如果来访者并无既定目的，或一旦坐定便口若悬河，没完没了，主人不妨温和地对他实话直说，提高透明度，以求得对方的理解。如可说：“抱歉，这篇稿子我今天要写完，我们改日再谈好吗？”

为避免不期而至的现象再度发生，你可以婉转地告诉朋友你的大致行踪，并说明为避免扑空，来之前最好能打电话或写信告之。

3. 忌讳下逐客令

对于“不速之客”、作客时间过长者、反客为主和经常登门求助者，我们可称之为“不受欢迎的人”。尽管如此，对这几种类型的人也不能下逐客令，仍应该采取合乎礼貌的做法。这种做法的特点是：

(1)热情不失礼节。有客人来访，主人应该从客人的角度多考虑问题。如他可能远道而来；他过去帮助过你；他确实有困难需帮助；等等。因此，主人对客人，应该热情接待，并耐心听取对方的谈话内容，认真地分析其间的合理性。对于自己能办的事情，应尽力而为，热情主动。

(2)婉转不失身份。“舍命陪君子”是不现实的。如果遇上客人没完没了的闲谈，主人应婉转地说明情况，并表示歉意，然后拿出

一些报刊杂志给客人浏览。可能的话,留对方在此用餐,这样既表现出你的好客,又可以利用用餐时间与对方沟通情况,使客人对你的礼貌表示钦佩。对于办不到和无能为力的事情,应委婉拒绝,说明原因,以求客人谅解。

(3)幽默争取主动。幽默可以帮你排除困窘情境,显示出与朋友的亲密感;幽默的谈话还可以适时地开启对方的心扉,创造良好的契机。如客人在翻你的书架,你可以说:“请问你想看什么书,我给你拿,我想你可能找不着。”这样,尴尬的局面就可以打破。再如碰到嗜酒如命的朋友,你可以用赞赏的口吻说:“老兄海量,可惜我实在无力奉陪。”这样既不伤害对方,也会使其少喝。

(五)对分批来访客人的接待

在会客的过程中又有新客来访,这是很难避免的事情。对此,只要安排恰当,礼貌待人,同样会收到良好的效果。

一般来说,主人对后来的客人表示欢迎,但在迎接新客人之前,应向先来的客人表示歉意。然后,先向先来的客人介绍后到者,再向后到的客人介绍先来者,使之彼此相识。如果两批客人都是有事而来,在接待方法上,可视不同的情况,选择以下三种方法之一:

1. 前客后客一起接待

如果两批客人之间关系很熟很谈得来,且谈话的内容可以相互公开,主人可以对两批客人同时接待,话题应选择所有在场的客人都感兴趣的内容。如发现有人沉默无语,则应转换话题,并迅速与之对话,以保证在场的每一位客人都得到一种满足。

2. 根据顺序分批接待

一般的顺序是先来先谈。但也有例外,如先来的客人常来常往,后来的客人难得上门;或先来的客人无既定目的,后来的客人有要事相商;或先来的客人是平级或下属,后来的客人是长者或上级;等等。在这种情况下,主人在征得先来的客人同意后,可与后到者先谈,但必须保证先到者有事可做,如看电视、杂志、书籍等等。

3. 安排两处分别接待

如果是到家里来拜访的客人,可根据其与家庭成员的关系,分别由熟悉客人的主人分两个房间进行接待;如果是到单位(如企业或公司)拜访并谈业务的客人,要根据其业务的性质安排不同的负责人分两处进行接待,以免互相干扰。

有多批客人来访,只要我们能恰当地选择接待方法予以接待,照样可以使客人满意。

(六)送客礼仪

1. 真诚挽留

客人准备告辞时,主人一般都应真诚挽留,或表示希望他多坐一会儿,或表示希望下次再来。如果是吃饭的时间,应留其用餐,如果是天色已晚,应留其住宿。

2. 真诚感谢

对于客人来访,主人应表示感谢,即谢谢对方的关心。如果客人有礼物带来赠送,不十分贵重的礼物,应道谢之后双手接过收下;贵重的礼物应婉言推辞,或坦率地说明理由谢绝馈赠。收下的礼物,一定要等客人走后才能打开。如果事先有准备,送客时可拿出自己的礼品回赠。

3. 送客礼节

客人执意要走,一定要等客人先起身后自己再起身相送,同时家里人也应起身道别;送客应送到住房门口或楼梯口。对年长的客人或长辈、老上级等,主人住楼房者应送至楼下,住平房者应送出院门,然后握手道别,同时要目送客人远去。如果客人回首招呼,应举手示意或点头,直到客人不回头或见不到身影后方可回来。如果是送至电梯,则要等电梯关门后再走。

4. 关心客人

送年迈的老人时要搀扶其胳膊,送至车站、码头。对远道而来的客人要为其买好车船票。雨天,则为客人准备雨具;冷天,则为客

人准备衣物等。

第三节 欢迎与欢送

迎送客人是交往中最常见的礼仪活动。热情友善的欢迎能使来宾形成良好的第一印象,圆满周密的欢送能给客人留下永久的美好回忆。迎送可分为外事迎送和国内公务迎送。以下分别介绍。

一、外事迎送

根据惯例,在外事交往中,对国外来访的客人通常要根据其身份、地位、访问性质以及两国关系等因素,安排相应的迎送活动。

(一)迎送的安排

迎送活动的安排通常分两种不同的档次。

(1)举行隆重的迎送仪式。这适用于对来我国访问的外国国家元首、政府首脑、军方高级领导人的迎送仪式。这种仪式反映了我国对他们访问的欢迎与重视。

(2)一般迎送。适用于一般来访者。无论是官方人士、专业代表团、民间团体的访问,还是长期在我国工作的外交使节以及常驻我国的外国人士、记者和专家等,当他们到任或离任时,我国有关部门亦都安排相应人员前往迎送,以示友谊。

(二)迎送规格的确定

迎送的规格由东道国或东道主确定,各国没有统一规定。我国目前确定迎送规格的依据是来访者的身份,以及其访问的性质、目的,并适当考虑两国之间的关系状况。确定规格时应遵循对等原则。主要迎送人员应与来宾的身份对等。若由于种种原因,相关迎送当事人不能出面,或身份不能完全对等时,可灵活变通,由职务相当者或相关副职出面迎送,但人选应尽量对等、对口,并应从礼貌出发向对方作出解释。

如果外国国家元首或政府首脑到地方去访问,应由该地省、市

长或对口负责人负责迎送,上述贵宾如属于过境,迎送规格也可适当降低。

有些外宾虽无明确职务,但其身份特殊,如王室成员等,也应照上述原则迎送。

有时为了两国关系或政治需要,也可搞一些破格接待,安排较大的迎送场面,但一般应按常规办理,避免厚此薄彼。

(三)迎送的仪式与内容

迎送仪式是外事活动中迎来送往的礼宾形式,根据国际惯例已经形成一整套规范程序。但由于外事交往的规格与来宾身份不同,仪式的隆重程度与程序内容是有较大区别的。国家元首的访问与民间组织及企业领导人访问的迎送规格更不可同日而语,我们应酌情处理,但在礼仪规范和真诚态度上都不能马虎大意。

1. 地点的选择与布置

外国领导人抵达和离开邀请国首都时,通常都举行正式的迎送仪式。有的国家在机场(车站)举行,也有的在特定场所举行,如总统府、议会大厦、国宾馆等地方。我国现在通常在人民大会堂或国宾馆举行。举行仪式的场所悬挂宾主双方国旗(挂国旗时“面对墙壁左为客”);在领导人行进的线路上铺红地毯,并安排检阅仪仗队。

2. 守时与对等

必须准确掌握来宾抵离时间,通知有关迎送人员,请身份相当的领导人和一定数量的高级官员出席,有的还应通知各国或有关国家驻当地使节。所有迎送人员应先于来宾到达指定地点,并由接待人员提前办好有关手续。

3. 护航与献花

有些国家对乘专机来访的国宾派战斗机若干架护航,一般在离首都一百公里处迎接(有的从入境开始),护航机向主机发致敬信号,然后编队飞行至机场上空,主机下降后,护航机绕机场一周

离去。

根据礼仪规格,一般外宾不需献花,对高级贵宾应安排献花,献花时必须用鲜花,有的国家习惯送花环,或送一二枝名贵的兰花、玫瑰花等。不论献什么花都应注意保持花束整洁、鲜艳,忌用菊花、杜鹃花、石竹花和黄色的花。通常在迎送主人同主宾握手之后,由儿童或女青年将花献上,并向来宾行礼。

4. 介绍与寒暄

宾主见面时应互相介绍,通常按礼仪原则先将主人介绍给来宾,被介绍者按职位从高至低;“介绍人”由礼宾交际工作人员或迎送人员中职位最高者担任。有的国家习惯于以交换名片来介绍自己的姓名与身份,使对方一目了然。

客人初到,主人宜主动与客人寒暄。遇有外宾主动与我方人员拥抱时,我方人员可作相应的表示,不应推却或勉强应付(女同志按礼宾有关规定处理)。

5. 奏国歌、鸣礼炮

奏两国国歌。先奏客方国歌,全体人员行肃目礼,军人行军礼。

鸣放礼炮。二十一响为最高规格,用于欢迎外国国家元首。一般地,欢迎政府首脑鸣十九响,欢迎副总理一级官员鸣十七响。但有些国家分得不那么细。

6. 检阅与讲话

来访国宾在主人的陪同下检阅三军仪仗队。

一般在欢迎式上均安排主宾与主人作不太长的讲话;有时无正式讲话,有时在现场散发书面讲话稿。

7. 群众欢迎

接待规格高的国宾时,有的国家要安排较大场面的群众欢迎仪式。群众多由青少年组成,他们载歌载舞,挥舞两国国旗,沿国宾行进路线夹道欢迎。不需采用最高规格时,可在现场安排少量群众。有时也可不安排群众欢迎。

8. 陪同乘车

来宾抵达邀请国后,在前往住地,或临行时由住地前往机场、码头、车站时,一般都应安排迎送人员陪同乘车,陪车时应请宾客坐在主人右侧。若是两排座轿车,译员坐司机旁;若是三排座轿车,译员则坐在中间。上车时应让客人从右侧门上,主人从左侧上。如果夫妇同乘一车,那么男宾坐右侧座位,并让女宾先上车,接待礼宾人员替其关门。陪同人员替客人关门时,应先看车内人是否坐好,既要注意不要轧伤客人的手,又要确保将门关好,注意安全。

当代表团达9人以上需乘大轿车时,原则上职位低者先上车,下车时则顺序相反。但前座者可先下车开门。大轿车以前排为尊位,自右而左,按序排列。

(四)迎送工作中的注意事项

(1)迎送贵宾时,应事先在机场(车站、码头)安排贵宾休息室,准备饮料。

(2)如有条件,在客人到达之前将客房号和乘车号码通知客人。

(3)派专人协助办理出入关手续。

(4)宾客抵达住所后,一般不宜马上安排活动,应留出一些休息更衣的时间。

(5)整个活动应安排得热情、周到,无微不至,有条不紊,使客人有宾至如归的感觉。不能表现得冷淡、粗心、怠慢或使客人感到过于紧张与不便。

(6)一般企业与民间的外事交往,应注意既讲礼仪,又注意效率。通常是根据对等原则派人到场(站)去迎送,在本单位门口应适当布置,显示欢迎气氛;在迎送时通常只安排献花、介绍、陪车等几项即可。

二、公务迎送

公务迎送,主要是指国内因公务而安排的迎接与送别。它有利

于协调关系,可以通过尽地主之宜,为客人提供方便,从而有效地推进工作。

(一)迎送的规格

公务迎送的对象,按其性质分,有专程前来的,也有顺道路过的;按其级别分,有领导人员,也有普通工作人员;按人数分,有较大型的代表团,也有数人乃至一人的。因此,公务迎送的规格,也要根据具体情况而定。主要应注意以下几点:

(1)由级别相当的人员或组织出面接送。如果对方是应邀前来的,则礼节上更要注意这一点。若级别相当的负责人因故不能前往,应委托相应的有关人员进行迎送,并向对方说明原因,表示歉意。

(2)住宿安排要合乎规格。目前,因公务出差的住宿费开支,政府财务部门都有专门的规定,因此,应尽可能地按照规定安排住宿。如果住宿费标准过高,对方回去报销有困难的,要主动为之调整住宿,不要使对方难堪。如果住宿费由迎接方支付的,同样应对对方的身份有所了解,安排住宿的标准既不宜过高,也不要过低。

(3)掌握车辆的使用。对人员较多的客人和代表团,在迎送时,如果条件允许,最好用客车进行接送。假如本单位无车辆接送的条件,则要恳切地向对方打个招呼,并告知其来回的路线。

(二)送客的礼仪

送客,是公务迎送中最后的一个环节。要使迎送活动“善始善终”,“送客”这个环节决不可忽视。送客时的礼仪,主要有以下几点:

(1)要为客人的返程提供方便。事前,对于客人返程的车票、船票或机票,要尽可能为之设法预购或提供购买方便。如果自己实在无力解决的,要尽早通知客人,免得使客人措手不及。如有可能为客人代购车票、船票和机票,应问清车次、航次、航班,以及抵达站等,并问清客人有哪些具体要求。如果客人提出的要求无力满足,

可先征求一下客人的意见,然后再商量一下解决的办法。

(2)要到客人的住地送行。送行的时间,可以是客人返程的当天,也可以是前一天,这可根据具体情况而定。为客人送行,应使对方感到自己的热情、诚恳、有礼貌和有修养。临别之前,除了可赠送一些合适的礼物外,还可询问一下客人有何事情来不及办,需要自己代为帮助解决的。同时,可关照一下客人不要遗漏了自己携带的物品。

(3)在客人返程的当天送行,一般要送到火车站、飞机场或者轮船码头。送客时,要等火车、飞机或轮船开动或起飞以后再离开,如果自己有事不能等候很长时间,应向客人说明原因,并表示歉意。

第十章 通讯礼仪

通讯是人际交往中一种间接的沟通方式。在运用通讯进行信息沟通的过程中,我们应该特别注意沟通效果。而其中的礼仪规范对沟通效果起着至关重要的作用。书信和电话是最重要的通讯手段和工具,本章我们将介绍其使用中的有关礼仪。

第一节 书信的一般礼仪

书信具有既定的格式,一般包括:称呼、问候、正文、祝颂、具名、日期、信封等组成部分。每个部分的书写都应符合礼仪规范。

一、称呼要合适

写信一开始便要称呼对方,称呼一定要合适。若写给长辈,有亲属关系的,应按辈分称呼,如“祖父”、“外婆”、“阿姨”、“舅舅”等,为表示亲热,前面也可加上“亲爱的”之类修饰语;没有亲属关系的,可按习惯称其为“某某同志”或“某某先生”,也可按职务称其为“某教授”或“某经理”,对高龄者也可称其为“某老”。对有亲属关系的长辈,不可直呼其名;对没有亲属关系的长辈,也应尽量避免指名道姓,以示尊重。

若写给平辈,不论有无亲属关系,均可称兄道弟,也可按习惯称其为“老王”、“老李”、“小张”、“小赵”等。除有特殊需要外,一般名字前面不宜冠姓。过去,人们一般既有“名”,又有“字”,“名”和“字”的区分十分严格,朋友之间为相互尊重而必须称其“字”。

若写给小辈,有亲属关系的,一般是名字加上称谓,或者只用称谓;没有亲属关系的,可按习惯称其为“某某同志”,为表示亲近,

也可称其为“小孙”、“小吴”等。

信封上的称谓和信内的称谓通常是有区别的。信封上的称谓是对邮递员而言,因此,不论你是写给父母、爱人、子女的信,还是写给师长、朋友的信,信封上都应在姓名后酌情加上“同志”、“先生”或“女士”等字样,而不宜用“×××父亲收”这样的写法。

信内称呼一般写在信纸的第一行,顶格,后面用冒号。

二、问候要热情

写信犹如见面。无论是初次相识还是久别重逢,向对方问候一声,总是必不可少的礼节。因此,信的开头应有问候语。

问候语有多种多样的写法,但多与节日、年龄和职业相联系。如“你好”、“元旦好”、“春节好”等等。有的开头便问候身体健康或工作等,如“近来健康吧”、“近来学习忙吗”;又如写给刚旅游归来的朋友的“旅途平安吧”,写给做生意的伙伴的“生意兴隆吧”,等等。总之,问候语应体现出写信人的真诚和热情。

问候语写在称呼下面一行,起行空两格。简短的问候可单独占一行,较长的问候可成一段。

三、行文要有礼貌

正文是书信的中心段落,包括的内容十分广泛。不论写什么内容都要讲究礼貌。即使是辩论问题,也应心平气和地讲道理。讲礼貌是有文化素养的重要体现。

正文写作,要求段落清楚,说理叙事层次分明。写信也如讲话一样,要讲完一件再讲另外一件,内容多的还可分段去写。切忌拉杂写来,毫无头绪。不要一事未说清,又去说另外一事。这既使收信人费解,又是一种不尊重对方的表现。

同时,正文写作还要求简明扼要。一封信不可写得太长,要谈的问题,只要表述明白清楚了就可以。特别是给不熟悉的人写信,更要简洁,客套话需要说,但不要说得太多。无端地耗费他人的时间,也是不礼貌的行为。

正文每段的开头都要空两格。

四、祝颂要诚恳

正文写完后,要写上表示敬意、祝愿或勉励的话,作为书信的结尾。习惯上,它被称为祝颂语或致敬语。这是对收信人的一种礼貌。

祝颂语要根据写信人和收信人的关系,以及收信人的具体情况而定。一般可用“此致敬礼”、“祝工作顺利”、“祝新婚快乐”、“祝生日快乐”等;给长辈的信,可写“敬祝安好”;给晚辈的信,可写“祝你进步”;逢年过节,可写“祝节日愉快”、“祝新年好”等;给单位或集体的信,一般写“此致敬礼”就可以了。

祝颂语在格式上要符合规范,一般是分两行书写。“此致”、“祝”、“敬祝”等词语可以紧接正文书写,也可另起一行前面空两格书写;而“敬礼”、“安好”、“愉快”等词语,都必须另起一行顶格写,与开头的称呼平齐。

五、具名要谦虚

祝颂语之后,按书信规范要签署自己的姓名,即具名。为了体现写信人与收信人之间的关系,并表示对收信人的尊重及写信人的谦虚,写信人在自己姓名的前后还需加上适当的致敬词。如果收信人是比较熟悉的平辈朋友,那么具名可只写名字,并在名字前加上一个“弟”字等;如果收信者是陌生人,则具名以写姓名为好;如果收信人是老师或长辈,则应根据双方的关系,在署名时加上合适的致敬词,如:“学生:××敬上”。一般来说,家常书信具名时要体现写信人与收信人的关系,事务书信具名时则多以平等身份自称。

六、细节要严谨

1. 日期要写准

日期在书信中是一个很重要的细节。有些人往往把它遗忘,或者写错,这都是不应该的。收信人往往就是根据这点来了解来信是什么时候写的。

2. 附言及说明

如果写完信后,又想起有事要补充,可在信的后边加上“又:”、“另:”、“附言:”等,然后把要补充的话写上,写完后,加上“又及”、“××又及”,表示结束。

如果需要代替自己身边的人向收信人表示问候,可在日期下一行左侧空两格开始,写上“××附笔致意”或“××嘱代笔问候”。如果需要向收信人身边的其他人表示问候,则可在同样位置写上“令夫人均此问好,不另”、“顺询合家安好,不一”等。

3. 地址要写全

如果对方不知道自己的地址,或自己的地址有变动,可在信后附上自己的详细地址。

信封是给邮递员看的,因此收信人的地址务必写得准确、清楚、具体,地名要写全称,信封的落款一般也应写上自己的详细地址及真实姓名。

七、态度要认真

有人写信的态度很不严肃,字迹潦草且不说,信写好了也不再看一遍,错字漏字很多,信中所要表达的意思也不清楚,颠三倒四,这样的信是不礼貌的。无论是给平辈、朋友,还是给长辈写信,都要以严肃的态度对待。从写信中往往可以看出一个人的工作态度、道德修养和思想水平,所以我们写信的态度应严肃、认真。

信写好了,要多看一二遍,不通顺的句子,要反复修改。如果写得过于混乱潦草,最好重抄后再寄出去。

八、回复要及时

在我国古代,由于交通不便,信函在路上要耽搁很长时间,以致人们想象出“鸿雁传书”的故事。今天,信函往来已成为极其普通的事,有的人有时一天甚至要收到好多封信。怎样处置来信才不致失礼呢?

1. 要及时启阅

见信如见人。把信件一连几天搁在办公桌上,犹如把客人拒之门外,这是很不应该的。

2. 说明收信日期

根据来信内容,决定是否复信和何时复信。在复信时,最好说一句×月×日的信已收悉,以免对方担心信件没有送达。

3. 答复应明确

有些来信,可能是求教某个问题或托办某件事情,收信人应明确答复。凡是应该帮助,而且是自己力所能及的,应尽可能伸出援助之手;如果自己爱莫能助,则应坦率地说明情况,以取得对方的谅解。自己可以助一臂之力但一时又办不好的事,也应先给对方复信,以免对方久等。总之,对来信人提出的要求,收信人置之不理或避而不答,都是不合礼仪要求的。

4. 说明有关情况

有时,由于种种原因,如地址更换、出差在外、转信人耽搁等,导致收信人没能及时收到信,甚至因此而贻误了办事的时机,对此,收信人应在收信后立即向对方说明事实情况,并尽可能设法采取一些弥补的措施。

5. 重视书信交往

有些社会知名人士经常会收到一些不相识的崇拜者的来信,对这些信件一一作复,显然是不可能的;但一概不理不问,视作包袱,也不合适。对此,各方面名人最好能请人协助处理,并选择其中有代表性的来信亲自作复,保持自己和社会公众的密切联系;同时,还可选择适当的机会和适当的方式,如在某种公开场合或通过新闻媒介对来信者表示自己的感谢。

第二节 专用书信礼仪

专用书信是指应用在特定场合,有专门作用的书信。一般来

说,专用书信内容单一,具有公开性质。

一、邀请信

邀请信在社交活动中使用得相当广泛。现代社交礼仪日趋简化,邀请信也改变了过去那种拘谨、呆板的格式,变得较为随便了,但一些格式和常用客套话仍然被保留下来。

邀请信一般都比较简短,写时既要注意礼节,又要诚恳热情,要把有关邀请对象及活动时间、地点等交待清楚,以免发生差错。

1. 邀请信的主要组成内容

一般地,邀请信主要由以下几个方面的内容组成:

- (1)向对方表示简短的寒暄或问候;
- (2)说明邀请对方参加什么活动以及邀请的原因;
- (3)说明活动安排的细节;
- (4)如有必要,请被邀一方确认能否应邀。

2. 对邀请的答复

对邀请的答复,要写得热情、简洁,通常只有一个较大的段落,也有分成几个小段的,通常包含两部分内容:

- (1)感谢对方的邀请;
- (2)愉快接受或婉言谢绝对方的邀请。

二、感谢信

感谢信是一种常见的书信形式。当受到他人郑重邀请、接待、慰问或接到他人馈赠礼品以及得到他人帮助之后,按惯例,都应及时地给对方写一封感谢信,以示礼貌。

感谢信没有固定的格式,不宜写得过长,繁简要适度,语言要热情诚恳、用词恰当。感谢信一般只有一个较大段落,但分成几个小段也可以,通常包括以下内容:

- (1)对对方给予自己帮助或赠送自己礼品表示感谢;
- (2)简单说明对方提供帮助所起的作用或赠送的礼品在将来的用途。

三、庆贺信

在社会交往中,为增进交往双方的友好关系或加深个人之间的友谊,我们经常会碰到需要表示祝贺的情况,如祝贺两国建交或个人之间祝贺节日、生日、结婚、晋升、毕业等。

这类书信分正式和普通两种。前者主要用于政府间、官员间互表庆贺,其用词非常严谨,经常使用一些套话;后者则多用于个人交往,用词亲切、不拘格式,常带有个人感情色彩。

在写庆贺信时,语言要简练概括充满热烈和喜悦之情,使人感到温暖和愉快。庆贺信一般包括下面两部分内容:

- (1)说明庆贺的原因;
- (2)给对方以一定的祝愿。

四、慰问信

慰问信是对他人表示慰藉、问候、鼓励、关切的信件。慰问信的书写形式有正式的和非正式的。正式的慰问信(电)主要用于国家间、团体间、政府官员之间表示慰问;非正式的慰问信则主要用于日常个人交往。通过慰问,可以给被慰问者以安慰,减轻其痛苦,从而进一步发展双方友好情谊。

这类书信要写得及时,行文要简洁,感情要真挚,词句要朴实。它一般包括以下内容:

- (1)对收信(电)者得病、遇丧、受灾等表示同情;
- (2)表示愿意在某些方面尽力提供帮助。

作为被问候的人,在接到这类书信后,如情况许可,应及时回信表示感谢。

五、介绍信

介绍信的应用范围非常广泛。介绍信可分为两种,即私人介绍信和正式介绍信。

私人介绍信是写信人向自己的亲友介绍第三者的信,语气比较亲切随便,对接洽事项和要求可以写得更明白详尽。

正式介绍信是写信人因公把自己的同事介绍给某单位或某个人。因此,这种介绍信要求语言和格式严谨、规范。正式介绍信的内容包括:

- (1)简单介绍被介绍人的姓名、身份、职务;
- (2)接洽事项和要求;
- (3)对对方的帮助预先表示感谢。

六、推荐信

我们在替一个真正值得推荐的人写推荐信时,最重要的是要把他的主要优点写出来。写推荐信要求做到:

- (1)介绍被推荐者的基本情况;
- (2)评价被推荐人的诚实、才干等优良品质和才能;
- (3)实事求是,不要用过奖之辞;但也不要为了实事求是,而将被推荐者的某些缺点写在信上,使看信人误认为你并非诚心诚意的推荐。

七、表扬信

表扬信是对某些单位或个人的先进思想、高尚风格和模范事迹进行表彰和颂扬的书信。这种信,可以是领导机关、群众团体表扬其所属的某一单位或个人的,也可以是某一单位表扬另一单位的工作人员的,还可以是个人对个人的表扬。表扬信一般用毛笔在大红纸上抄出,张贴在被表扬的单位、个人所在地或公共场所,也可以通过报纸、广播进行播发,还可以在授奖大会上宣读。总之,表扬信既可达到表扬好人好事的目的,又能起到教育其他人的作用。

八、专用书信行文的特定要求与格式

(1)标题。这是专用书信的名称。名称决定于信的内容和用途,如“介绍信”、“表扬信”、“感谢信”等。标题要写在第一行正中,字体比正文大,在外面张贴的要醒目大字,有些公函性质的书信,标题也要通过字型、字号的不同以示区别。

(2)结束语,也就是致敬语、结尾。如无特殊需要或特别强调,

用“此致——敬礼”就可以了。以团体署名的专用书信,一般不要致敬语或问候语。

(3)署名。某些由单位署名的专用书信需在署名处加盖公章。

(4)寄到办公室的私人信件要注上“亲收”两字;如果不清楚信件应寄给哪位具体的个人,可以写上“敬启者”之类的词语。

第三节 柬帖卡片礼仪

请柬、请帖、贺卡、名片等是社会交往中经常运用的具有特殊功能的书信形式。小小的卡片,简短的话语,能快捷地向对方介绍自己,表达情意,因此,它们应用的范围越来越广,使用的频率越来越高,我们必须重视其有关的礼仪。请柬请帖的有关礼仪我们已在“交际礼仪”一章中作过介绍,本节着重讲述贺卡与名片的有关使用礼仪。

一、贺卡

贺年卡、圣诞卡、生日卡等都是用来表达赠送者庆贺之意的。近年流行的“迷你卡”,虽不像上述三种贺卡那样有较确定的内容,但也是给朋友送去祝愿之情的。互赠贺卡,形式简单却富有诗情画意,实在是联络感情的一种好办法。

贺卡可以自己制作,也可以购买现成的。自己制作的好处,是可以依对方的喜好和自己的意愿,发挥想象和创造力,制作出最称心如意的。印刷精美、形式新颖的贺卡会令人爱不释手;挑选一个合适的则更能表情达意。无论自制的还是印制的,都有一个选择的问题。

1. 赠送时机的选择

贺年卡是庆贺新年或春节的,圣诞卡是庆贺圣诞节的,生日卡是祝贺对方生日的,“迷你卡”则在平时就可赠送。有特定内容的贺卡最好让对方在相应的节日当天或提前几天收到,寄发者应估算

好邮递所需的时间,提前寄出。过早了,给对方带去的喜悦,不如恰好节日那几天收到那样浓;太晚了,就没什么意义了。

2. 赠言内容的选择

贺卡多种多样,有供朋友相赠的,有供夫妻相赠的,有供恋人相赠的,有供学生赠给老师的,形式大同小异,区别在于赠言的内容;贺年卡、圣诞卡、生日卡等的区别也在于此。挑选贺卡,就得细心注意赠言的内容,要依据自己与对方关系的远近和庆贺内容,选择最贴切的。假设关系一般的男女青年,一方送给另一方的贺卡上,赠言情意绵绵,显然系情人卡,收到的一方恐怕会作它想,并不愉快。若在新年时送给他人贺卡的赠言是祝贺生日的,对方则会莫名其妙。自己填写赠言,更须选择恰当的词句。赠言的内容还可根据对方心理需要及工作、学习和生活等状况,来选择恰当的用语。

3. 图案色调的选择

赠送贺卡,既为了表达自己的心意,更为了给对方带去快乐;对此,只有充分考虑对方的喜好,投其所好,才能达到目的。这就要依据接受贺卡的对象的个性、爱好和职业等,来选择贺卡的图案、色调以及样式。色调艳丽,图案活泼的,最好送给性格活泼的人;色调较冷,图案深奥的,适宜送给性格内向的人;赠给一个文静、深沉的女大学生的,不妨选择白色或淡色,图案雅致的;给儿童的贺卡,如果色彩和图案平淡呆板,毫无趣味,那么小孩看了是不会喜欢的。

二、名片

(一)名片的意义和作用

名片,可以说是我国发明和使用最早的礼仪信物之一,早在西汉时期就已经广为流行了。不过当时没有纸,只能削竹、木为片,上面写上姓名,供拜访者通名报姓使用。此种竹、木片,当时称之为“谒”,东汉时改叫“刺”。以后又改用纸,曰“名纸”,现在普遍叫名片。由于它文字简短、文明脱俗、使用灵活、携带方便,且又不论老

幼尊卑,谁都可以印制,所以应用范围极为广泛,是当今世界各国、各地区、各阶层、各行业人士交往中最常见的一种礼仪信物。

一纸名片在手,若能于恰到好处时递交出去,不仅于礼仪上看着彬彬有礼,而且还能起到身份证、介绍信的某些作用。同时,它还能给人方便,免得人家劳思费神去记你的姓名、住地和职业。事后若需找你联系工作,信手取出,便知方位,再也用不着想方设法四方打听。凡此种种,真可谓一举多得。

(二)名片的用途及使用礼仪

1. 会见

无论中外,也无论在何种社交场所,只要是初次见面,均宜在握手寒暄时使用名片。如对方回答你的问候说:“您好!您是……”此刻便可以从容递上名片,同时稍稍点头为礼。

若是有人介绍说:“这位是××,这位是×××。”一般被介绍的双方都会说:“认识您很高兴,请问先生在何处供职(发财)?”这时,也很适宜递交名片。

2. 拜访

初次拜访的情况常常有两种。

一是被访者门口或机关门口有人守卫,拜访人须在自己的名片姓名下写上“求见”或“拜见”二字。再起一行顶格写上“×××先生”的字样,然后交守门人传递进去。被访人接到名片后便会根据来访者的身份、职业等情况,确定见与不见。来访者在未得到允许之前,不得擅自闯入强求相见。

二是被访者门口无人看守。拜访人须先叩门,问××是否在家,当有人问“你贵姓?有什么事”时,拜访人可递上名片,并简略说明来意。在这种情况下,若非拜访尊长,名片上不必写“求见”等字样。

如果被访人不在家,拜访人可将名片留在他处,以示曾经造访之意。

如果是前去辞行,可在名片姓名之下写上“辞行”二字,然后把名片留交被访人。

如果是因公求见某人,既有介绍信,又持有名片,则宜先行“投书”,俟得见后,再将名片面递。

3. 祝贺

凡祝贺对象,一般都是祝贺人熟悉的亲友,在通常情况下不须用名片,登门祝贺就行了。但如果祝贺人因事外出不能及时前往祝贺,则可将名片邮至表示贺意。具体用法是:在名片的姓名下写上“恭贺”二字,再另起一行顶格写“××× ×××结婚志喜”之类表祝贺的字样。

有的人出于某种原因,需要向某个陌生人祝贺喜庆,也可以采用上述办法送(寄)名片,这种做法可使庆贺双方从此留下友好印象,以后交往就方便多了。

如果是给人拜年,可在名片的姓名下写上“恭贺”二字,另起一行顶格写上“新禧”二字送(寄)对方。

4. 答谢

当你收到别人的赠礼后,少得要表示一番谢意。如果你觉得写信太麻烦,可在名片的姓名下写上“领”字,另起一行顶格写上“谢”字,送(寄)对方。

如果要將赠礼退回,也可在名片的姓名下写上“心领敬”三字,另起一行顶格写上“谢”字,随物送(寄)回。

5. 挽悼

当亲友病故后,如果自己不能亲往吊唁,可在名片的姓名下写上“泣奠”或“肃悼”二字,另起一行顶格写上“×××千古”等字样,送(寄)死者的家属。

第四节 电话通讯礼仪

当今,电话通讯已遍及人们生活的各个方面。书信的许多作用已逐渐被电话所取代。电话是现代交际的重要工具,所以,我们应该掌握打电话的基本技巧和礼仪。

一、必须讲究礼貌

不管与你对话的另一方是什么人,你在通电话时一定要态度友善,语调温和,讲究礼貌。美国的尤金·埃里克指出:“在打电话时,有三个因素构成了你的个性:声音、态度及彬彬有礼的言词。”如果当面交谈,你即使语调不那么悦耳,还可以用表情和动作加以弥补,而在电话中粗声粗气,就只能给人以无礼的印象,以致不自觉地得罪了对方。

礼貌是使用电话的一个主要规则。日本的人际传播专家铃木健二先生说过:“不管是在公司还是在家里,凭这个人在电话里的讲话方式,就可以基本判断出其‘教养’水准。我每天除收到好多预约讲演的信件,还接到很多委托讲演的电话。我凭着电话里的讲话方式就能判断其修养如何,凭着对方在电话里的第一句就可以基本决定我是去讲还是不去。”由此可见,电话交际的礼貌是何等重要。

二、要说好起始语

当初,贝尔在发明了电话机之后,曾设想用“哈希里”来作为应答用语,可是发明大王爱迪生却建议改用“哈罗”一词,原因是爱迪生在试验他发明的第一台留声机时就采用“哈罗”来测试信号,结果在录音媒介上留下了清晰的声音。后来,由于这个发音在长距离的电话通讯中能够清晰地传播,人们便在打电话时纷纷使用它来称呼正聆听自己说话的对方。再后来,“Hello”更成为人们日常使用的一种问候语了。

但是,通话交际最忌讳的就是一拿起话筒就“喂!喂!喂!”地直叫,劈头就问对方:“喂!你是什么人?”这是十分不礼貌的。有人曾就电话总机小姐常用的三种起始语作了分析:

(1)喂!要几号房?找谁?

(2)洪山宾馆。

(3)您好!洪山宾馆。

第(1)类起始语,是一连串机械式反馈,不能满足对方首先要知道的信息——我拨的电话号码是否准确?第(2)类起始语,属于最经济的反馈,信息量大,满足了对方的第一要求,但没能使对方产生愉悦感,交际效果欠佳。第(3)类起始语,开头的礼貌语“您好”会使对方立即产生一种亲切感,紧接着再传入“洪山宾馆”这一主要信息,从而使对方产生满意的信息互动——“请接542号房间田本先生。”显然,从交际效果着眼,只有第(3)类才称得上是最佳起始语。希望电话交际成功的人,要努力说好电话接通后的第一句话。

三、多为对方着想

一般说来,在确定所打电话号码正确无误之后,发话人第一件事就是自报家门。

报姓名时应不应该报头衔,是个时常碰到的问题。原则上,跟陌生人通话,为了便于对方了解,可以说出头衔,最礼貌的方法是先报出自己最常用的头衔,跟着加报自己的名字,如:“我是蒋教授,蒋春堂。”而现实生活中,有人自报家门时,常使用泛指名词,如同事、学生、朋友等。结果对方不知到底是谁,正确的报法是使用专有名词。当受话人不在或暂时不能接电话时,应答者一般不该简单地回答“不在”或“现在没空”,应该说“对不起,他在开会”,或“对不起,他暂时不在办公室里”,还要加上一句“请问要不要留下口信”,或者说:“请问要不要我转告他给一个回电?”

四、称呼应该准确

打电话时的称呼要准确。如果给有一定身份的人打电话,最好把头衔也一齐称呼进去,以表示尊重。当然,如果是非常熟悉的朋友之间,则另当别论,所有称呼都必须简洁,但也应尽可能明白、清楚,并富有人情味。

五、尽量控制语调

电话交际的双方是不见面的(可视电话除外),全凭语调来进行情感与信息交流,所以语气语调对于打电话者来说特别重要。

善于控制和运用语气语调是打电话的一项基本功。要语调温和,音量适中,吐字清晰;用电话通话要讲得缓慢些、清楚些,让对方容易听明白。讲话时连珠炮似的,含糊不清,从不停顿,声音过低或过高,这都不会有好的效果。

为了控制和运用好语气语调,下面两点是我们不能忽略的。

(1)打电话时你要向电话微笑。因为电话是机械的,接话方也看不到你脸上的表情,所以尽管你说你很热诚,但对方如何知道?所以你必须用你微笑时的声调来传达你的友谊,对方听了自然会有亲切的感受。正因为如此,美国贝尔电话公司提出了“带着微笑的声音”的服务口号。

(2)电话的基本功能是传送你的自然音调。但由于现在最好的电话也不能将你的原音传达给对方,因此,你在电话中谈话,就不能根据你平时说话的习惯。你要有一种特殊的适合打电话的节奏和速度;你的音量也要随谈话的内容有所调节。凡是谈到数字、人名、地名和关键的句子时,要强调、慢说,或停顿一下,或重复一遍。这样可便于对方听明白。

六、注意相互呼应

从本质上讲,电话交际是发话、受话双方共同的信息交流,所以彼此间一定要不断地从对方接续语中获取反馈信息,以便交际顺利进行下去。

打电话时,通话双方一定要牢记电话交际是双方共同的事。因此,发话一方切忌不管对方是否听清楚,只顾自己一味讲下去,最好要用探寻的口气说话,并不断留神对方的回音(如“嗯”、“是是”、“好的好的”)。一旦觉察对方的反应有些迟缓,就要发问是否听清楚了,以便决定是否重复一遍。

受话方当然要静静地倾听,不要随便打断发话人的谈话,但完全不出声也是不对的,受话人应不断以简单的回音“嗯”或“不”等作为呼应,向对方反馈信息。

突然打断对方的谈话是很不礼貌的。需请对方重复时,应等到对方的话告一段落时再提出。如果在通话时电话突然中断,应当由先打电话的一方重拨电话。

七、记住事件要点

接电话时,遇到对方有重要事,要边听边记下要点。因此打电话用左手拿话筒是值得提倡的。腾出右手,记录起来就方便了。

八、不应忘记道别

挂断电话前,应先道别。有些人在使用电话通话时,往往在谈完事后,即把电话挂断,结果对方以为是线路故障,造成无端的等候或询问。

九、重视通话效率

准确和高效是电话通讯的基本要求,因此,打长途电话前,特别是越洋的商务电话,收集并整理好必要的资料、做好通话准备是很重要的。谈一件公务,务必把时间、地点、干什么、让谁干、干到何种程度、怎么干等方面讲清楚。预先把要讲的事情按照恰当的程序简单地排列出来,通话时镇静地把它讲完,便可以提高通话效率。

十、要有时间观念

如果通话需要的时间很长,那么一开始就讲明或问一下是否另找时间更为适宜,这是礼貌的表示。需要时间长的电话最好事先预约。

要注意受话人的生活习惯,不要在对方休息时挂电话,也不宜在吃饭或收看新闻联播时间挂电话。

第五节 英文书信的格式规范

不论是社交信、商业信或朋友间的通信,一封英文信可以分七个部分:信头、信内地址(这部分只应用于正式商业信)、称呼、正文、结尾套语、签名、信封写法。

一、信头

中国的习惯是把发信人的地址写在信封上,而欧美国家则把发信人地址详细写在信内正文的上端,这部分还包括发信日期。举例如下:

150 Pu Xi Lu
Shanghai
China
October 6, 1985

上述英文信信头的地址的写法与中文信地址的写法顺序截然不同。中文信的地址是从国名、省、市到地区、街道、门牌号再到住所名称,即“由大到小”,而英文信却是“由小到大”。日期写法也与写中文信不同,年份要放在后面。

还有一点要注意:第一行写门牌号码和街名,第二行写地名,第三行写日期。

排列格式分为直排和斜排两种,标点符号用不用都可以。斜排是传统的写法,其优点是醒目、清楚,缺点是书写或打字不方便,较为费时,故现在人们都喜欢用直排,因为它便于打字,又能节省时间。

信头地址总在第一张信纸的右面顶上,靠近信纸的中央起写。这就是说,不能越过中央而写到信纸的左面去。

关于日期的写法,这里顺便说几句。世界各国使用阿拉伯数字写年、月、日的方法不统一。例如,1991年2月20日,美国人写成2. 20. 1991;欧洲人写成20. 2. 1991;而亚洲人写成1991. 2. 20。为此,国际标准化组织制订公布了新的统一的规范日期国际写法,即依照年、月、日顺序书写,但一位数的月、日前要加“0”,即写成1991. 02. 20。

二、信内地址

信内地址,是在信内写明收信人的姓名和公司地址。在社交信中,可省去不用,但在商业信中是不能少的。商业信的正确形式是必须将收信人的地址放在信头左边,在称谓的正上方,信纸上的地址完全和信封上的地址一样,左边空白至少要离开一寸,和主文所离开的空白一样多。举例如下:

Smith, Johnson & Co
20 Broadway
New York 4, New York
Dear Sirs;

信内地址有时也可写在签名下面的左边。在政府信中,不论是正式信或非正式信,总是这样的写法。

三、称呼

1. 社交信

一封社交信里,对于收信人的称呼,应当写在信头半寸之下,左面也应当留出一寸空白。在美国用“My dear”比用“Dear”还要客气。假如,我们写信给一个普通朋友,我们用My dear Mr. Wong。假使我们写信给一个知己朋友,我们只要用Dear Mr.

Wong 就行了。可是在英国恰好相反。还有,英国人习惯在书信的称呼后加逗号“,”,这是英国传统的格式。美国人则在称呼后加冒号“:”,这与中文信函称呼的用法一样。

2. 商业信

在商业信中,普通用的称呼都是“Dear Sir”,“Gentleman”“Dear Madam”和“Madames”。在再正式一点的信札上用“My dear Sir”和“My dear Madam”。凡是女人,不管她结过婚或没有结婚,总是用“Dear Madam”来称呼她。假如发信人和收信人在私人方面是熟悉的,或经常通信,那末用“My dear Mr. Wong”也可以。

四、正文

信的正文应该在称呼下面一行开始,这是书信最主要的部分。凡是正式书信,我们应该将该信的全部写在一张信纸上面。社交信有正式的,也有非正式的。正式的信一定要照着惯例的格式写。这些信札不外乎是邀请、启事或答复一封正式的信札,在这些信中总是用第三人称,回信也用第三人称。这一种正式信札中,日期和钟点决不可用缩写,而都要拼出来。

在商业信中,一张纸决不可以写两面。假如一张信纸不够的话,可再用一张同样大小同质地但没有那信头的纸。加添的信纸,应当有一个页码,而且收信人的姓名或名字的缩写也应当在上边标出。假如一封信只多出一二行,那决不可添一张信纸,最好设法排列得紧凑些,否则平分两页也好。

另外,写英文信用打字机是很方便的。有很多场合,你最好还是自己使用打字机,避免手写的种种麻烦。所有商业信函——不论由家里还是公司发出——只要能找到打字机,便应该打字。如果你愿意,你写给朋友的长信当然也可以打字。不过,有些信件永远要用手写,下面这些就是不能打破的规则:

邀请信、接受邀请的回信或辞谢信,决不可用打字机打;

祝贺信或谢函决不可用打字机打;

慰问信或慰问便函决不可用打字机打。

五、结尾客套

结尾客套写在正文下面二三行的位置,大都从信纸中央写起,只有第一个字要大写,末了放一个逗号。

关于书信结尾,从极其正规的交往到不拘礼节的朋友之交,有一整套用语。“您的诚挚的”(Your sincerely)正确而庄重。“您的”(Yours)显得有些冷淡、草率和呆板,不是一种伸出友谊之手的表示。“永远属于您的”(Yours ever)则显得友好一些。“永远是您的”(Yours, as ever),“永远和您在一起的”(Yours as always)和“您的亲爱的”(Yours affectionately)显然略嫌老式,但仍很有魅力。以个人身份写的商业函件,如写给某银行、某商店或某办事处,署以“您的忠实的”(Yours faithfully)较为得体。以收信人的名字相称的书信,其开头和结尾都应当用笔书写,尽管这已不太流行,但仍然是令人愉快和有礼貌的。

六、签名

写信人应在结尾客套的下面略偏右的地方签上自己的姓名。如果是打字机打出的信,习惯上仍需亲笔签名。私人书信一般只签教名。当然,不太熟悉的人之间也有签全名的。在私人书信中,写信人为了表示对收信人的亲密和尊重,一般不应将自己的职务或职称写上。

商业信中,签名上面可以用打字机打出公司名称,下面也可以打出他的职位。举例如下:

Hall & Holtz Co. Ltd (打字机打出)

Alfred Chang (手写)

Cashier (打字机打出)

七、信封写法

西方国家写信封有特定的格式,与中国不一样,一般是将收信人的地址写在信封正面的右下方,先写收信人的姓名,然后是门牌

号,接下来才是所在地区、国家,各占一行。寄信人的地址写在信封正面的左上角或是背面。

当你请朋友把一封信转交给另外一个人,可在信封上写“烦交”的字样。但为礼貌起见,信封最好不封口,让你的朋友替你封上。受托传信的人,最好能当着写信人的面,马上将信封上,但并没有义务一定要如此。

第十一章 集会礼仪

集会是由于传递信息、沟通思想、协调行动、实施领导等不同目的而把相关人员集合到一起的人际交往活动方式。我们这里所要介绍的集会礼仪包括：会议礼仪、典礼仪式礼仪、集会及聚会礼仪。

第一节 会议礼仪

会议礼仪多指约定俗成的各种会议程式。这些程式是会议组织者和参加者的相关礼节和礼貌的集中体现，所以是高层次的礼仪。

一、会议的通用礼仪

(一)组织会议的基本礼仪

(1)开会要有明确的目的。某些单位和部门，只要一见到上面有个文件，就急急忙忙地开会传达，并发给下面一个贯彻的通知。下面也照样如此办理，内容单调而重复。有些会议并没有明确的目的，也不是为了解决问题。这样的会议费时费力，劳而无功，其实是对会议参加者最大的不尊重。

(2)拟发好会议通知。会议通知必须写明开会的时间、地点及会议主题和会议参加者等内容。为了使会议参加者能对自己的工作做好安排，有的会议还应写明闭会的时间。发会议通知要提前一定的时间，以便使会议参加者有所准备。根据会议的内容和参加者的范围，会议通知可采用张贴的办法，也可邮寄。邮寄会议通知时最好在信封上写明“会议通知，收到急转”的字样，以免中途耽搁。

对在外地的会议参加者,有关住宿和差旅费报销等问题都应一并写明,以免造成不必要的麻烦。

(3)安排好会场。会场的大小,要根据会议内容和参加者多少而定。会场的布置也要和会议的内容相称。在一些大型会议的会场门口,还应张贴“欢迎”之类的告示;如果会场不易寻找,应在会场附近安设路标以作指引。

(4)尽可能开短会。“时间就是生命”,“效率就是金钱”。当前,人们的时间、效率观念普遍增强,对长话、大话、空话、废话都一致反对。开“马拉松”式的长会,往往徒有形式,并无实效。尽管会议的服务很周到,人们还是不免会产生一种“上当”的感觉。所以,尽可能开短会,应成为开会礼仪中十分重要的一条。

(5)要注意迎送礼仪。凡是一些中型或大型的会议,对会议参加者都应认真做好迎送工作。否则,会议参加者来时不知如何报到,结束时又不知如何归去。这对与会人员是极不礼貌的行为。如果有必要也有条件的话,一般应在会前组成一个会务组,专门处理上述有关的事宜,为参加者提供方便。在迎送工作上,还要注意会议参加者的身份和规格,尤其对一些老弱病残者,更应有特殊的照顾和安排。

(二)参加会议的基本礼仪

要使一个会议取得较好的效果,不仅会议的组织者要讲究开会的礼仪,而且也应对参加会议的人员提出礼仪方面的要求。

与会人员的基本礼仪,主要有以下几个方面:

(1)会议组织者应尽职尽责。首先应制定会议计划并做好邀请工作,会议参加者到达会场,要热情地接待,热情地介绍;会议进行中,要注意及时发现问题,及时采取措施;会议一结束,又要热情地做好送行的工作。力争做到有求必应,有问必答,不厌其烦。

(2)会议主持人应严谨庄重。会议主持人的所有言谈都要紧扣会议主题,或庄重,或幽默,都要有明确的目的。要处处尊重别人的

发言和提问,不能用任何动作、表情或语言来阻止别人。切实做好引导工作,不要让讨论或发言离题;同时要严格掌握会议的时间,不使会议拖得太长。

(3)主席团成员应以身作则。“身教重于言教”,“其身正,不令则行;其身不正,虽令不从。”主席团成员应成为与会人员的楷模。主席团成员在走上主席台时,要井然有序;如果与会者鼓掌致意,应微笑并以鼓掌作答。一般地,主席台的座位上或长桌上已标明就座者的姓名,主席台成员应按照工作人员的引导,准确入座。在会议进行时,主席台就座者要注意倾听发言人的发言,一般不应看其它文件或与其他人交头接耳。主席台就座者如有重要和紧急的事必须提前离开会场,最好应征得会议主持人同意后再离席。

(4)发言人应尊重听众。发言人或报告人应努力做到言之有理、言之有物、言之有的、言之有趣,使听众有所收获。这是尊重听众,取信于听众的关键。注重仪表、精神焕发、衣着整洁也是尊重听众的具体表现。发言前,要举止端庄、步伐稳健地走向发言人席位,并面带微笑环顾会场所有听众。如果会场里掌声四起,亦应以鼓掌作答。待掌声静落,再开始发言。发言或作报告一般应说普通话,并掌握好讲话的节奏、声调、音量与语气。如果会场交头接耳之声不断,要考虑适当转换话题,或适当调整内容,使时间尽量紧凑。发言或报告结束时,可向会议参加人员表示感谢。

(5)会议来宾应客随主便。来宾应遵守会议的有关规定,听从组织者或主持人的安排。切不可流露出漫不经心、应付从事、高傲自负的神态。

(6)会议听众应遵守纪律。参加会议,作为听众来说,除了应遵循会议的一般礼仪外,更为重要的是必须遵守会议纪律。遵守纪律是谦虚、诚恳、尊重发言人的具体表现。在会议发言人发言时,要认真地倾听,并做好记录,切不可与人交头接耳。当发言人开始发言或发言结束时,要鼓掌致意。在会议进行时如需短暂离开会场,应

注意不影响其他听众,如需要提前离会,应向有关人员说明原委,并表示歉意,征得同意后方可离席。

二、工作性会议的礼仪

工作性会议是由不同方面的人聚集在一起,为达成同一目标,得到统一结论而召开的会议。工作性会议的礼仪,主要有以下几点:

(1)会议通知应阐明目的。工作性会议的通知,一般不宜使用通用请帖的格式。通知中应该写明会议的目的,以便有关单位慎重选择会议参加者。如有必要,还应写明会上计划讨论的事项,以便会议参加者准备资料。

(2)会场应适于讨论。工作性会议主要是为讨论工作而召开的,如果会场太大、座位安排太疏散,则不易集中人们的注意力,甚至可能出现开大会的同时下面有人开起“小会”来。一般来说,工作性会议的会场座位安排宜采用“圆桌型”,使会议的主要参加者围绕圆桌而坐,这样有助于提高会议的效果。

(3)既服从多数又尊重少数。在工作性会议的进行过程中,有时会碰到需要裁决的问题。“少数服从多数”的民主集中制原则固然必须遵行,但对少数人的意见也应该给予尊重。这是因为有时少数人的意见可能是正确的,同时,正视有不同意见存在也有助于使决策更加周密。

三、例会的礼仪

例会是指有固定时间、固定地点、固定人员参加的制度性会议。例会的内容主要是传递信息或讨论工作。例会的礼仪主要有以下几点:

(1)与会者应准时到会。例会是制度化的会议,一般不发通知和告示。因此,参加者应该准时赴会。如遇到特殊情况不能赴会,应请有关和合适的人代为参加,或者事先请假,以免其他参加者无端等候。对例会的主持者来说,如有特殊情况需要取消或者推迟会

议,更要在事先通知有关人员,以免让很多人徒劳往返,浪费时间。

(2)座位安排应紧凑。通常,会议室正中要设有圆桌或长桌,会议参加者应围桌而坐。这样坐得集中紧凑,便于会议参加者发言与倾听别人的发言。

(3)会议的时间不宜过长。例会的基本风格应该是“短小精练”。会议主持者要尽量有效地利用时间,在互通信息时,最好是一个紧接一个发言,尽可能不要出现“冷场”。在讨论工作时,也应抓住实质性的问题。如果对某一问题争论不休,主持者应考虑另择时间专门开会解决。如果经常把例会开成“马拉松”式的长会,又要所有的人“作陪”,就不合例会的礼仪。

四、报告会的礼仪

报告会,是邀请某领导干部、专家学者或其他有关人员作专题报告的会议。较常见的有形势报告会、学术报告会、劳模报告会或英模报告会等。作专题发言的,通常是一人,有时也可以是多人。

报告会的礼仪,主要有以下几点:

(1)选好报告人。举行报告会,应在条件允许的情况下,选择与会议主题相关的造诣较高、体会较深、影响较大的人作报告人。这样,既可以不使报告人勉为其难,又能使听众颇有收获。

(2)向报告人介绍情况。选定报告人后,举办者应将参加报告会的听众情况简要向报告人作介绍,并针对具体情况提出要求。这样,便于报告人事先有针对性地做好准备工作,并对自己讲话的内容、范围、深浅程度有所掌握。

(3)对报告人要以礼相待。对报告人的邀请、迎送以及招待应周到、热情。报告人作报告时,会议主持者应在场作陪,并仔细倾听报告。如需要录音录像,必须事先征得报告人同意。

(4)注意“对话”方式。有的报告会,听众可以向报告人提问题,双方可以进行对话。听众主动提问题的,应将问题写在纸条上,由主持人转交给报告人,以利于报告人相机回答。如果报告人主动要

求主持人及听众提问题,应注意维护会场秩序,切勿一哄而起。提出的问题,可不必拘泥内容,但措辞却应当讲究礼貌。

五、座谈会的礼仪

座谈会是邀请有关人员参加交谈,讨论某个或某些问题,以达到沟通信息、联络感情的目的的会议。座谈会的礼仪,主要有以下几点:

(1)及时通知并说明内容。通知应及时发送,应注明时间、地点、座谈内容,并且写上举办座谈会的单位或部门名称。如果用电话通知,最好应找到参加者本人,并告知其详细内容。如托人转告,应把要点告诉转告者,以便会议参加者有备而来。

(2)创造融洽热烈的气氛。在座位安排上,会议主持者最好和会议参加者围圈而坐。开会时,主持者应首先讲明会议宗旨,以便参加者能有目的地积极思考如何发言。如果参加者与主持者互不熟悉,主持者应先作自我介绍,必要时,也可请参加者互相介绍,以融洽会议气氛。如果开始时有些“冷场”,主持者可引导大家广开言路,然后逐步接近座谈主题。

有时也可以采取“点将”的办法,请某人先发言。采用此种引导方法应对被点将者有充分了解,并使用婉转的语句,以免导致尴尬局面。

(3)鼓励插话与争论。为了使会议气氛活跃、热烈,可以鼓励大家采取你一言我一语的插话和争论方式进行座谈。这样,才能使与会者知无不言、言无不尽,才能听到与会者发自肺腑的心声。

六、讨论会的礼仪

讨论会是就某一专门问题而召集有关人员参加探讨的会议,目的在于沟通信息、互通情况、求同存异,从而加深对问题的认识。

讨论会的礼仪,主要有以下几点:

(1)适当控制会议规模。讨论会的规模可大可小,应视会议内容而确定,应请与讨论问题有关的人士参加,不应该无针对性的兴

师动众。

(2)创造畅所欲言的环境。不论是学术性的还是非学术性的讨论会,都应该使到会者有发言的机会,并且对持不同观点者,以及不同身份的与会者应该“一碗水端平”。这样才能发现真知灼见。

(3)会议纪要应全面客观。有的讨论会,在会后需要写会议纪要,拟写时要做到客观、准确和全面。如果厚此薄彼、挂一漏万,那么一方面纪要不能反映讨论会的实际情况,另一方面又是对某些人的不尊重。

七、庆祝会的礼仪

庆祝某个重要节日而举行的集会应突出热烈、隆重、欢快的特点。具体礼仪要求如下。

(1)做好接待工作。庆祝会的规模一般比较大,有时还要邀请上级领导部门或兄弟单位参加,会议组织者应当妥善做好迎送工作。当来宾莅临会场时,应由专人迎接引入来宾室或会场;对上级部门的领导,应由主办单位的负责人亲自迎送。

(2)会场布置要突出气氛。会场要尽力突出庆祝的气氛,可以挂横幅、插彩旗、张贴宣传标语。有时,还可敲锣打鼓。会场大小要与到会人数大体相称,尤其不应过大,空荡的会场会给人一种冷落的感觉。

(3)发言要简短精练。每个人的发言不宜过长。安排发言要注意节奏,最好是一个接着一个,一浪高过一浪,不要造成冷场。当一个人发言结束时,主持人要引导与会人鼓掌,这既是对发言者的尊重,也是为了进一步渲染、烘托会议的欢乐气氛。

(4)宣读贺信贺电要有气势。会议上可以穿插宣读捷报、喜报、贺电或贺信等内容。宣读者的口齿要清楚,声音要洪亮,语调要热烈,要和整个会议的气氛相适应。

(5)加强喜庆色彩。为取得热烈、欢快的庆祝效果,可安排文艺演出或体育表演。但对内容要慎重选择,应起到烘托气氛、增强色

彩的作用,而不应与会议主题相抵触。

第二节 仪式礼仪

仪式是举行典礼的形式。仪式适用范围广泛,规模可大可小,形式灵活多样,程序繁简不一,但举行各种类型的仪式都有一些基本的礼节礼仪。我们择其常见类型加以介绍。

一、交接仪式

在现实生活中,当一些船舶、车站、码头等竣工以后,在由施工单位正式交付给使用单位时,有的要举行交接仪式。

(一)会场布置

举行交接仪式通常都设置会场,其布置主要应注意以下几点:

(1)要隆重而又不铺张。交接仪式的会场,既可设置在现场,也可设置在其它场所,这要根据具体情况而定。会场设置在现场的好处是:能给所有与会者一种身临其境的感受。特别是通过现场参观,可对交接物有一个具体实际的了解。交接仪式一般应该是隆重的,但不应该铺张浪费。

(2)须设置横幅和彩旗。交接仪式无论是在现场还是在会议室举行,主席台正上方都应悬挂“××××交接仪式”的横幅。如果是在现场举行,为了渲染欢庆的气氛,交接物上和会场四周也可设置彩旗。如果是在会议室举行,在会议室入口处也可设置彩旗,这既是表示庆贺,也是对来宾们的欢迎。

(3)做好对交接物的介绍。只要不涉及到泄露机密的问题,交接仪式上可以对交接物进行文字和图片的宣传。其内容是简要介绍交接物的规格、开工日期、竣工日期及其作用。此外,还可选展施工中的某些实况图片。

(二)注意事项

交接仪式,是施工单位与使用单位之间一种特殊的人际交往

活动。双方都应认真对待。

交接仪式的主要注意事项有以下几点：

(1)邀请有关人员。除了邀请上级领导部门的人员参加之外，施工单位应邀请在施工过程中出了力的其它协作单位的代表参加，这既是对协作单位所付出努力的一种尊重和肯定，又是对今后继续搞好协作关系的一种协调。就使用单位来说，凡与交接物的使用有关的部门，也应尽可能邀请代表参加，以增进各相关单位对交接物的全面了解。

(2)安排有关人员交流情况。首先安排施工单位、使用单位和领导部门之间的交流，还要安排好施工单位与使用单位主要管理人员与技术人员之间的交流。这样，就可为今后解决可能出现的各种问题疏通渠道。

(3)按程序进行。整个交接仪式宜紧凑，不能把验收时的工作放在交接仪式上来进行。交接仪式的程序一般是：宣布仪式开始；有关领导剪彩；交付一方发言；接受一方发言；有关到会人员表示祝贺；有关当事人表示感谢；等等。

(三)主持人的礼仪

在交接仪式上，仪式的主持人是唱“主角”的人物。主持人的礼仪修养如何，与仪式的整个效果有很重要的关系。

交接仪式主持人应注意的礼仪，主要有以下几点：

(1)迎接来宾。作为主持人，在交接仪式开始前，应站在会场入口处迎接来宾，并和来宾一一招呼。在大部分来宾到齐后，主持人要迅速进入会场招待来宾。对来宾的态度应热情恳切，一视同仁，不能只注意应酬一二位上宾，而冷落了其他来宾。

(2)介绍来宾。仪式开始，当主持人走上主席台时，应向其他同上主席台的人员表示礼让。主持人宣布仪式开始后，要对参加交接仪式的领导和主要来宾逐一进行介绍。介绍时，要流利，不能出现差错，并要注意节奏和间歇，让被介绍人能从容地“亮相”，并接受

欢迎的掌声。

(3)要正确使用扩音器材。仪式主持人要随时注意麦克风的音响效果。话筒和嘴的距离要经常保持在4—5厘米之间。声音太轻或者太高,都影响收听效果,也不符合主持人应有的风度与礼仪。

(4)主持适度。在进行剪彩时,仪式主持人要谦恭温和地陪伴在剪彩者身旁。剪彩工具应有专人负责递交,主持人不宜“亲自动手”。剪彩完毕时,主持人应带头鼓掌,并随即把客人们引向交接物。

(四)与会者的祝贺礼仪

与会人员是指接受举办单位邀请来参加交接仪式的人员。向交接仪式表示祝贺是不可忽视的礼节。表示祝贺,应注意以下几点:

(1)对于比较重要的交接仪式,可事先写好贺信。如交接仪式的举办单位有要求的,可事先将贺信送交;如无要求,则可在赴会时递交。

(2)对关系密切的单位,还可赠送花篮。花篮的缎带上,一边写“祝贺××××交接仪式举行”,另一边写上祝贺单位的名称。花篮是事先送交还是赴会时递交,可提前与交接仪式的举办单位取得联系征求意见。

(3)参加交接仪式的到会人员一般都应向举办单位有关人员(或欢迎人员,或仪式的主持者)表示祝贺,祝贺的话语宜简洁而热情。一般可先作自我介绍,然后向对方人员表示祝贺即可。不应在这种场合说个没完没了,因为举办单位要接待各方面的来宾。

(4)如要在仪式上发言表示祝贺,应精神饱满而感情充沛,以求能给人以鼓舞和力量。冷冰冰的陈述或说明则不能表达祝贺者的心愿。但评价应恰如其分,语言也要简洁明快。

(五)举办单位的感谢礼仪

交接仪式的举办单位向到场人员表示感谢,这是对到场人员

尊重的表现。它也是一种不应忽视的礼仪。表示感谢,主要应注意以下几点:

(1)如果到场人员事先送来贺信或花篮,首先应对送达贺礼者表示感谢。如说“谢谢你们的祝贺”,“给你们添了麻烦”,等等。如有必要,还可与祝贺单位的主要领导通电话,一则告诉对方贺礼已经收到,二则也可亲口表示自己的感谢之情。

(2)在交接仪式开始前,仪式举办单位的招待人员应在会场入口处迎接,对到会人员主动说一声:“感谢你们的光临!”当到会人员作了自我介绍并表示祝贺时,负责迎接的主要人员应再一次表示感谢,然后示意与会者进入会场。

(3)通过致答谢词的方式向所有到场的人员表示感谢。答谢词的开头,首先应对与会人员参加仪式表示感谢。然后,可根据交接仪式的实际内容,对有关的单位和人员表示感谢。叙述中,要交代清楚人物、事件、地点、原因及其结果。重点叙述由于对方或多方的关心、支持和帮助所产生的效果,并加以议论和评价,以求表达出感激的心情。在结束致词时,要再一次对到会人员表示感谢。表示感谢的话,语言要精练,分寸要恰当。

(六)结束仪式的礼仪

在通常情况下,举办单位有关负责人致答谢词之后,交接仪式便告完毕。但为了使仪式有始有终,仍不能忽视相关工作的礼仪。

(1)可事先安排参观的议程。作为交接仪式的一部分,举办者可当场组织与会人员对交接物进行参观,主要由施工单位对交接物进行介绍,这样既可开阔与会者的眼界,也是对交接物的一种客观评判。

(2)若无进行参观的议程,主持者可直接宣布交接仪式结束。在来宾告辞时,主持者及接待人员应对每一位与会者说声“谢谢”、“再见”。分手时,一般要握手道别,也可以招手表示“再会”,或点头微笑表示道别。

(3)在交接仪式结束之后,如有文娱活动或者宴请活动,应事先通知。仪式主持者应在仪式上恰当地向客人交代参加文娱活动和宴请活动的具体方法。若活动地点转移到较远的位置,一般应安排专车送达,并布置专门人员迎候。会议主持者若不能参加上述活动,应把与会人员送至车上,并说明自己不能参加的原因。然后,再次向与会者表示感谢并道别。

二、颁奖仪式

为先进集体和个人颁奖,既是对先进集体和个人的一种奖励,也是为了树立学习榜样,扩大影响,促进物质文明和精神文明的建设。

(一)会场布置

颁奖仪式的会场布置,主要应注意以下几点:

(1)应体现出隆重和热烈的气氛。颁奖仪式,一般宜安排在较大的礼堂中举行。主席台的正上方,应悬挂标有“××××表彰大会”或“××××颁奖大会”的横幅;主席台两旁,亦可悬挂与其内容相配的标语;在礼堂周围或礼堂的休息大厅里,还可布置一些彩旗;等等。

(2)主席台布置。在主席台上,可按上台人数放几排长桌,在长桌上或椅背上,要设置姓名标签,以便有关人员自行对号入座。主席台前沿,可摆放一排花盆,为会场增添喜庆气氛。

(3)授、受奖人员安排。受奖的有关人员,一般在会场的前排就座。如果人数较多,也应在座位上设置姓名标签,以便自行入座。其座次,最好能与他们接受颁奖时的先后次序相一致。这样,可防止在受奖过程中产生不必要的混乱。

(4)以宣传介绍相配合。在会场的休息大厅里,可用图片或文字形式对接受颁奖的先进集体和个人适当进行介绍。但图片要形象、生动,文字则要简洁、明了。

(二)主持人的礼仪

作为颁奖仪式的主持人,一般应是本系统或本单位的负责人。

要主持好颁奖仪式,主持人应注意以下几点:

(1)应明确并安排好仪式的程序。仪式的程序大致如下:①仪式开始前,或敲锣打鼓,或播放乐曲,要以热烈的气氛欢迎接受颁奖的有关人员入场。②尽可能准时宣布仪式的开始。③请有关领导宣读有关命名、颁奖的决定。④举行颁奖,同时,应敲锣打鼓或播放乐曲。⑤请来宾致贺词。⑥由接受颁奖的有关人员发言致谢。⑦宣布仪式结束,再次敲锣打鼓或播放乐曲,以欢送接受颁奖的有关人员和全体来宾。

(2)应始终保持饱满的热情。当接受命名与颁奖的人员来到会场时,要热情接待,并作礼节性的介绍。当仪式结束后,也要热情地送行,不能只顾领导干部,而冷落获奖人员。

(3)要善于协调工作。主持人应当始终注意使仪式保持隆重与热烈的气氛。当宣布颁奖开始时,主持人应示意有关人员上台,并组织工作人员尽快播出音乐,同时要亲自鼓掌,以鼓动会议参加者一起热烈鼓掌。主持人一定要有审时度势和随机应变的能力。

(三)报告人的礼仪

颁奖仪式的报告人是一个重要“角色”。报告人的报告,能使与会者对为何要举行命名、颁奖活动,及获奖的集体与个人有何主要事迹等,有一个较清晰的了解。

作为报告人,在礼仪上主要应注意以下几点:

(1)服装仪表要整洁、大方和高雅。报告人应该给人以庄重和高雅的感觉。如果穿着西装,要求按正常规矩打好领带。

(2)作报告时,应有良好的礼仪形象。如果报告人把身体紧倚着讲台,甚至趴在讲台上,就不符合礼仪。正确的姿势是身体略向前倾,稍微离开讲台。这样的站姿既显得庄重、潇洒,又表示很有礼貌。

(3)应讲究语调节奏。一般说来,在宣读命名与颁奖决定时,声

音要高昂有力,以表示尊重与祝贺;但同时又要注意节奏,要略有停顿。在介绍获奖人员事迹时,重要的部分应讲得缓慢些,以便让与会者都能听清楚。

(4)注意报告的内容。报告的内容一定要实事求是,评价要恰如其分,篇幅则不宜过长。

(四)颁奖实施过程的礼仪

颁奖,是仪式的高潮。主要应注意以下几点:

(1)应事先周密安排。如果是颁发锦旗,在仪式开始前,有关人员就应将锦旗挂在主席台最前排桌子面对会场的一面,使其引人注目。如果是颁发奖状,工作人员应事先做好分工,由专人负责递送。由哪位领导向哪个获奖人颁奖,也应在事先安排好。此外,获奖人员应注意哪些事项,同样要在事先交待清楚。

(2)颁奖时要忙而不乱。当主持人宣布颁奖开始后,在主席台下的工作人员应把获奖人员(有时还包括授奖的人员)井然有序地引上主席台。分工负责的工作人员应迅速将命名状、命名锦旗或奖状递交给授奖人员。授奖人员在把锦旗、奖状双手递交给获奖人员时,应主动和其握手,并表示“祝贺”与“希望”。如果颁奖时分有等级,应按有关规定次序依次进行。

(3)要为摄影和录相提供方便。大会上,如有报社、电台或电视台记者采访,仪式主持者应尽可能为记者的摄影、录相和录音提供方便。一般可让记者在仪式开始前就对现场作些观察,以便选择最佳角度,捕捉到最佳画面。

(五)获奖人的礼仪

为使颁奖仪式能有条不紊地进行,获奖人员在礼仪上应注意以下几点:

(1)注意仪表服饰。在台上站立要稳健、端庄和大方,要注意自身的仪容美,服饰要整洁。女性如佩戴饰品,不可过多过繁。

(2)要听从工作人员的指挥。当工作人员引领时,应当列队上

台。在走上主席台时,双目应平视,不要频频左顾右盼,更不要耸肩缩颈或两肩左摇右晃。

(3)注意表情姿态。当接受奖品时,要面含微笑,郑重地伸出双手去接,然后腾出右手与授奖者亲切握手,并表示谢意。如果授奖人问及自己的年龄、姓名、工作单位时,要简明地予以回答。接着就应转过身来把奖品高高举起,向与会者表示谢意,并施鞠躬礼。当工作人员示意走下主席台时,要予以配合。

(六)致答谢词的礼仪

如大会安排获奖人员在仪式上致答谢词,致词者应注意以下几点:

(1)切忌客套话连篇。答谢词的开头,最好是开门见山、直截了当地感谢上级领导和全体与会者的鼓励、关心。

(2)要脉络清楚。能比较精练地叙述所取得的成绩,并在叙述中,着重介绍上级领导、兄弟单位和周围有关人员的关心、支持和帮助所起的作用。另外,对目前存在的不足之处以及今后的改进措施,亦应适当提及。

(3)篇幅不要太长。答谢词的文字要力求精练,评价也要恰当,篇幅则不能太长。

(4)注意仪态礼节。致答谢词时,站立要稳健,避免左右移动,以防使人误解为“心神不定”。说话时目光应环顾与会者,不要总是低头看讲稿。致词结束时,应说“谢谢大家”。

三、签字仪式

国家(团体、各级组织)之间通过谈判,就政治、经济、军事、技术、文化等各领域内的相互关系达成协议,缔结条约、协定或公约时,一般都举行签字仪式。各国业务部门、各企业之间签订专业性协议,一般不举行这类签字仪式,但要讲究签字的程序和礼仪。

1. 签字人

签字人由缔约各方视文件的性质确定,有由国家领导人担任

的,有由各级政府有关部门负责人担任的。双方签字人的身份应大体相当。

2. 准备工作

安排签字仪式,首先应做好文本的准备工作。有关单位应及早做好文本的定稿、翻译、校对、印刷、装订等工作。同时,准备好签字用的文具、国旗等物品。双方商定助签人员,并安排双方助签人员洽谈有关细节。

3. 参加仪式人员

双方参加会谈的全体人员都应参加签字仪式。如一方要求让某些未参加会谈的人员出席,另一方应予同意,但双方人数最好大体相等。不少国家为了对签字仪式表示重视,往往由更高更多的领导人出席签字仪式。

4. 会场布置

我国举行的签字仪式,一般在签字厅内设置长方桌一张,作为签字桌。桌面上覆盖着深绿色台呢,桌后放两把椅子为双方签字人员的座位,主左客右。座前摆的是各自保存的文本,上端分别放置签字文具,中间摆放一旗架,悬挂签字双方的国旗。

5. 签字程序

双方人员进入签字厅,签字人员入座时,其它人员分主客各一方按身份顺序排列于各自的签字人员之后。双方助签人员分别站立在各自签字人员的外侧,协助翻文本,指明签字处。签字人在本国保存的文本上签毕后,由助签人员互相传递文本,再在对方保存的文本上签字,然后由双方签字人交换文本,相互握手。有时,签字仪式备有香槟酒,双方签字人签字后应共同举杯庆祝。

6. 多边签字

如果有三四个国家缔结条约,其签字仪式大体如上所述,只是相应增添签字人员座位、签字用具和国旗等物。至于签订多边公约,通常只设一个座位,先由公约保存国代表签字。然后由各国代

表依一定顺序轮流在公约上签字。

7. 其它国家的签字仪式

各国举行签字仪式的安排不尽相同。有的国家安排的仪式设置两张方桌为签字桌,双方签字人员各坐一桌,小国旗分别悬挂在各自的签字桌上,参加仪式的人员坐在签字桌对面。

有的国家安排一张方桌为签字桌,但双方参加仪式的人员坐在签字桌前方两旁,双方国旗挂在签字桌的后面。

四、开幕式

一般来说,举办商品展览会、文化艺术展览会、宣传周、技术周、大型体育运动会等,都需要举行开幕式。

1. 参加人员

开幕式应由活动承办一方负责举办,并邀请有关部门的负责人和有关人员参加;有的重要活动,还邀请各国驻当地使节、外国记者等参加。重大的展览会或世界性体育运动会等活动的开幕式较为隆重,甚至东道国国家领导人也往往被邀出席。

2. 会场布置

举行开幕式,一般要选择宽敞的场地(室内、室外均可),使出席者有活动的余地。正面要悬挂某某开幕式横幅,会场两旁应布置红旗和彩旗。隆重的开幕式,其会场还要悬挂活动参加国国旗,并准备好三只扩音话筒,以供主持人、致词人和译员使用。有的开幕式还要准备好剪彩用的彩球和剪刀等。

3. 人员排列

参加开幕式的人员,如果主要是活动主客双方,应分别安排在主席台前排两边就座;客人排列在右边,主人排列在左边。主要人员的出席人数,双方也应基本相等。主持人使用的话筒放在左边,致词人和译员的话筒放在右边。

如果是国际性活动的开幕式,则主席台贵宾座次安排依一般惯例进行。

4. 主持人

开幕式通常都由举办单位的负责人主持,有时为举办国有关领导人。如果是我国和他国双方合办,但在我方举办的,可由我方的有关单位负责人主持;如果是我国在国外单方面举办的,则应由我方派出的代表团或展览团出面主持。

5. 致词人

开幕式致词人的确定,应根据所举行开幕式的规模、出席开幕式的对象加以考虑。一般地,应当由活动主办和承办单位(或国家)的主要负责人,或者由出国举办活动的代表团、展览团团长出面致词。如果活动由两方合作举行,那么应根据对等和平衡的原则,由一方负责人致开幕词,而由另一方负责人致贺词。

6. 剪彩

剪彩,通常都安排在致开幕词或致贺词结束之后进行。剪彩人应是被邀请参加开幕人员中身份最高的官员或知名人士。剪彩的人士可根据具体情况予以确定。活动由一方单独举办的,可由举办单位一位主要负责人剪彩;活动由两方合作举办的,可由宾主双方各一位主要负责人,或各推选一位知名人士剪彩。

剪彩结束后,可组织参加活动的来宾参观或参加酒会等活动。

五、其它仪式

(一)升旗仪式

国旗是一个国家的象征和标志。每个公民和组织都应当尊重和爱护国旗。爱护国旗,维护国旗尊严,能增强公民的国家观念,激发人们发扬爱国主义精神。《中华人民共和国国旗法》对升挂国旗有明确的规定。其中涉及到升旗礼仪的内容有:国旗应是早晨升起,傍晚降下(遇有恶劣天气,可以不升挂);不得升挂破损、污损、褪色或者不合规格的国旗;升国旗可以举行升旗仪式。举行升旗仪式时,在国旗升起过程中,参加者应当面向国旗肃立致敬,并可以奏《国歌》或者唱《国歌》。

(二)欢迎与欢送仪式

重要客人来访,各种代表团抵达;机关干部调动;企事业单位新职工到来,老职工离退休,技术人员调换;学校新生入学,毕业生离校;部队新战士到来,老战士退伍转业;欢送应征青年入伍,等等,都要举行欢迎、欢送仪式。

欢迎、欢送仪式的规模大小不一,形式也各有不同。但都要具有热烈、欢快的气氛,体现欢迎或欢送者的热情、友谊和情感,使被欢迎、欢送者感到集体和组织的关怀和温暖。一般地,为了达到好的效果,可采取如下做法:

(1)张贴和悬挂标语、横幅和宣传画,给被欢迎、欢送者佩戴红花,组织乐队或锣鼓队鸣奏吹打,以示热烈欢迎或欢送。

(2)接待和送别,要有真心实意的诚挚感情;生活安排周到,全心全意为被欢迎、被欢送者解决实际问题。

(3)可以采用座谈形式,也可采用电影或戏剧晚会、舞会、招待会、文艺晚会等形式欢迎或欢送。

(三)影视片首映式

新电影影片在某地第一次上映,新电视片在电视台第一次播放,均称为首映。为首映举行仪式称为首映式,目的是为了宣传、扩大影片和电视片的影响,以期引起观众的重视,使影片和电视片收到良好的社会效益和经济效益。

首映式一般在影剧院或大礼堂、大会堂举行,其舞台上挂上“影片《×××》首映式”或“电视片《×××》首映式”的横幅,影剧场或礼堂、大会堂的大门外张贴首映式的大型海报和影视片宣传画。重要的影片,如《周恩来》等,在首映式前就要大张旗鼓地宣传;城镇的主要街道上,各家电影院、剧院、工人文化宫等处都要挂上宣传横幅或条幅,并张贴海报和宣传画;要在报刊、电台、电视台刊登和播放广告,造成家喻户晓、人人皆知的局面。

首映式的程序比较简单。包括准备好对影视片的评论讲稿;做

好邀请和接待领导、来宾、观众的准备工作；准备好放映设备。

首映式有的由电影制片厂举行，有的由广播电影电视部门举行，有的由各级文化厅(局)举行，也有的由上述多个单位或部门联合举行。

(四) 捐赠仪式

捐赠仪式是为有关人士实施捐赠行为而举行的仪式。举行捐赠仪式的目的，主要是为了表彰捐赠者报效祖国、热爱人民、热爱家乡、支援社会主义建设、支持发展科教文体事业等相关义举，弘扬他们的可贵精神，激励和教育广大人民群众，并同时表达受捐赠者的感谢之情。捐赠仪式既要体现衷心感谢的礼节，又要有隆重热烈的气氛。

(五) 揭幕仪式

国家和社会有关组织和团体常常要为重要历史人物和英雄人物塑像，或为有重大纪念意义的事件建立碑、塔，在建筑落成典礼之时，一般都举行揭幕仪式。有的重要牌匾的树立，也要举行揭幕仪式。举行揭幕仪式要注意以下几点：

(1)突出其意义。揭幕一般表示某一具有重要意义的建筑或标志物落成或正始启用。揭幕不仅是一种礼节行为，而且是庄重性和严肃性的体现，体现着某种重要意义，甚至有时体现着深远的历史意义。

(2)选择好时间。揭幕时间的选择一般都有一定的纪念意义。如系某一重要人物塑像的揭幕，往往选择他的生辰日或者他为革命、为人民献身的那一天；如系为纪念某一重大历史事件建碑、建塔，可以选择事件发生的那一天。

(3)做好准备工作。揭幕仪式的准备，一方面要将建筑物覆盖红布(以红色的金丝绒为好)；另一方面，要在将要揭幕的建筑物附近布置一个会场，会场正面设一个主席台，挂上写有“×××揭幕仪式”的红色横幅，插上彩旗、红旗；还要邀请当地党、政、军领导

和有关人员及群众参加。

(4)推举揭幕人。即推选两位身份、职位较高的领导者或知名人士为揭幕人。至于牌匾揭幕仪式,则简单一些,主要是请地位较高的或对该项建筑落成有重大贡献的人揭幕,这种揭幕仪式往往与落成典礼一块进行。

第三节 集会及聚会礼仪

聚会是把亲朋好友或同学、老乡等有相关关系的人聚合到一起,以沟通信息和联络感情的一种非正式组织的交往形式。这种交往形式有利于人们互通信息,陶冶情操,加深友谊。人们参与各种不同形式的聚会时,都应该掌握其基本礼仪规范并自觉地遵从,以保证使活动取得良好的效果。

一、“沙龙”聚会

(一)“沙龙”及其类型

“沙龙”是法文Salon的音译,即“会客室”和“客厅”之意。从17世纪起,西欧贵族和资产阶级中的一些人常常聚集到某些私人客厅谈论文学、艺术或政治问题,因此形成社交聚会的一种形式。目前,我国把扩大交际范围的各种各样的室内聚会也统称为“沙龙”。其中比较多见的有:由较熟识的朋友、同事结成的定期或不定期的社交性“沙龙”;由职业、志趣相同或相近的人组成的,以探讨某一学术或理论问题为主要目的的学术性“沙龙”;以接待来访者,谋求增进了解和友谊为目的的应酬性“沙龙”;以联络感情和相聚娱乐为目的的文娱性“沙龙”;以及参加人数较多,兼有上述各种目的的综合性“沙龙”等。上述“沙龙”聚会所取的活动形式有讨论会、茶话会、冷餐会、酒会、家庭晚宴和舞会等。

(二)“沙龙”聚会的礼仪

(1)发言应有见地。参加“沙龙”讨论问题,应提倡三思而后言。

发言之前,要对自己所想说的话作认真的思考,发言要有自己的见解,要言之有物;不能无的放矢,文不对题,白白浪费大家的宝贵时间;也不能为了哗众取宠,故作惊人之语,结果言不及义,或使讲话内容过分出格;更不能旁若无人,“以我为中心”,对人家的发言充耳不闻,甚至连讨论命题尚未弄清楚却与别人瞎侃一气,结果弄得贻笑大方,在众人面前失态、丢丑。

(2)举止得体,态度诚恳。由于“沙龙”是重要的社交场所,所以对每个参加者来说,都必须使自己保持开朗乐观、生气勃勃的精神风貌。每个人都要有合体、合时的衣着打扮;要有稳重得当、谈吐大方的仪表举止;要有是非分明、助人为乐的道德观念;要有理解宽容、谦虚诚恳的待人态度。这样,你就会以良好的形象赢得大家的信任、友谊和尊敬,从而结交更多的朋友和取得社交上的成功。

(3)彼此关照,注重情谊。家庭晚宴型的“沙龙”,形式较为随便,客人可以比约定时间晚到 10—20 分钟,以免主人因还未做好准备而无暇出来应酬。赴家庭宴会的客人也不宜空手,要买瓶酒或买束鲜花带去。有些家庭宴会因参加者都是熟人,宾主常不拘礼仪,餐桌前坐不下还可在会客室里面围成一圈,或者坐在沙发上,甚至席地而坐,大家高谈阔论,无所顾忌。

二、节庆集会和聚会

节俗与节庆礼仪,是我国历史文化的—个组成部分。传统的节俗与节庆礼仪在漫长的历史过程中,有的被淘汰,有的被继承发展。现行的传统的节俗与节庆礼仪,就是其中被保留下来的部分。它们与我国现代国家政治生活中所规定的节庆活动礼仪,组成了我国民间生动的多姿多彩的节俗与节庆礼仪。

(一)主要节庆日

我国汉族地区民间现在例行的节庆日,按其时间顺序排列计有以下十三个,即:元旦、春节、元宵节、花朝节、清明节、“五·—”国际劳动节、端午节、夏至节、中元节、中秋节、国庆节、重阳节和冬

至节。

在这十三个节日里面,就其庆祝内容来看,大致可分为以下四种:一是以二十四节气为内容所进行的节庆活动。我国民间原有春、夏、秋、冬四个节日,即:春节(包括元宵节);夏至节;中秋节;冬至节。二是自古时对日月星辰、风伯雨师、山林川泽、四方百物的祭典中保留下来的节庆,如:花朝节、重阳节等。三是对民族英雄、烈士先贤、已故亲友表示纪念的节日,如:清明节、端午节、中元节。四是现代国家政治中法定的纪念节庆,如:元旦、“五·一”国际劳动节和国庆节。

在上述这些节庆活动中,又以春节和国庆节最为隆重。

(二)元旦与春节团拜

元旦或春节,对我国人民来说,都含有“一元复始”的意义。这一天,企事业单位、机关、团体、学校和部队,凡有条件的,照例都要组织团拜活动。“团拜”在古代是指“打圈拜”,即团转拜。现在泛指团体成员之间在元旦、春节时相聚在一起,互相表示祝贺之意。

团拜活动一般有三种形式。

1. 集会式

即由所属单位的全体人员或代表举行集会。会场要布置得简朴、大方,但要有节日气氛。会标写明“庆祝元旦”或“欢度春节”字样。在会场主席台显眼处,要摆设一些鲜花。团拜会正式开始前,主要领导人员应该就座于主席台上。团拜开始后,一般由本单位的主要领导人员向全体职工及离退休人员和全体家属致新年贺词。祝词要热情、真诚,要体现出对下级的关心、爱护与期望。领导讲话之后,群众也可推举代表向领导祝贺新年,表明大家搞好本职工作的决心与信心。发言过后,团拜会即可在热烈的掌声与欢快的乐曲声中结束。整个团拜时间不宜超过一小时。此种形式也适合于党、政、军机关,或地方慰问团向驻军的拜年。

2. 茶话会式

这种团拜活动可以在节前或节日期间进行。茶话会以圆桌会议的形式进行,不设主席台,但又应突出主桌。桌上除茶水外,可略备些水果、糖果和瓜子之类。会上由领导人员先向大家简要地祝贺新年,然后即开始座谈,内容以互相勉励或提出希望为主。这种会议要求气氛热烈,能达到沟通思想、交流感情的目的。这种形式适用于企事业单位,以及统战部门在向社会各界代表人物团拜时用。

3. 晚会式

这种团拜活动,一般在节日前夕进行。会场上悬挂庆祝节日的会标。先由领导人员发表简短的新年祝词,然后举行文艺晚会,可由专业或业余的文艺团体演出精采节目。这种团拜形式,主要适用于各级地方政府向当地各界人士及人民群众祝贺新年。

随着传播媒介的现代化,这些主要的团拜活动也可通过电视台向群众进行直播或转播。

(三)节庆集会或聚会的礼仪

节庆集会或聚会的礼仪,既有共同的要求,也有因活动内容不同的特殊要求。大致有以下几个方面:

1. 着装要求

所有节庆礼仪活动都要求参加者服装整洁。但不同的节庆也有不同的要求。例如春节,一般应穿新衣服,其余的节日则不一定。但每逢“五·一”或“国庆”等重要节庆活动时,如果要求统一穿着行业服装或学校制服,就应按照规定着装。对于参加游园或观礼活动的人员,如有要求也应按规定着装。但整洁、鲜艳和漂亮是总的要求。

2. 谈吐要求

节日期间,亲戚、朋友、熟人、同事之间见面,要互致问候,应态度热情、精神愉快。春节见面,除互相问候“新年好”外,还要说几句吉利话。即使是亲朋好友之间,往日无拘束的玩笑话这时也不应该说,尤其不应呼喊绰号或骂人。举止要尽量庄重些。在公共场合,

与别人应酬要互相尊重,注意谦让和克制,避免发生争吵。节日如打算串门、走亲访友,除关系特别密切的以外,一般应预先约定,而不应突然造访。

3. 时间要求

节日参加庆祝或其他活动,都应遵守时间。参加集体活动更不能迟到、早退,要服从大会的调度。即使是亲友、家人之间聚会,也不应拖沓、误时,以免大家久等以致扫兴。由于节日期内交通拥挤,因此,赴约时要把可能发生的误时等因素都考虑进去;不能满打满算,以免因误时而失约。

4. 赠礼要求

节日走访亲友,一般都要略备礼品。例如,对方家有老人或小孩的,要准备一些营养和健身食品。即使是一般亲友,也要准备些蛋糕、干点心或水果之类。如果是去恋爱对象家,又是第一次登门,则礼品要略为丰厚些;未过门的儿媳或即将成为新女婿的,则更是如此。对客人的赠礼,主人一般都应收受,以表示诚意。但在客人临走时,亦应适当回赠一些礼品,其价值则可低于客人的赠礼。如果是小辈看望长辈的,长辈一般可不必回礼。

5. 其它礼仪

在节庆宴会上,应避免酗酒和猜拳行令;不要相聚赌博;在亲友家中不能敞胸露怀;脱下的外衣要挂放好,不要随手乱扔;吸烟时,要将烟灰烟蒂入缸,不要乱丢,如果主人不吸烟,客人也应有所节制。

三、祝寿聚会

当名人或要人(科学、教育、理论研究及文学艺术、体育等各方面的著名人士和民主党派领导人等)逢高龄寿辰时,有关部门往往出面为他们祝寿。这种祝寿活动,又常常与他们的学术和思想研讨活动等结合起来,具有更为积极的意义。这种祝寿活动目前多数由当事人的所在单位或学术团体发起举行。民间也有为高寿者祝寿

的活动,这种祝寿活动的参加者主要是亲朋好友。

(一)祝寿活动的准备及仪式

1. 通知

发起单位往往通过新闻媒体播发启事和宣传文章,并散发请柬,把即将举行的祝寿活动向社会宣传和通知各方。

2. 布置祝寿会场

如“寿星”年事已高,且条件许可,也可在其家中客厅里布置“寿堂”。会场上方或厅堂正中,通常张挂有“寿”字的大红寿幛,上面高悬寿匾,两旁可张挂寿联。如寿堂设在家中,还可在茶几上摆上几盘水果,屋里设置松柏、翠竹、梅花、万年青等象征高寿与情操的花卉盆景。会场或寿堂应播放热烈的喜庆乐曲。

3. 祝寿仪式

祝寿仪式由司仪主持。对重要名人或要人,首先宣读党和政府向“寿星”发来的祝寿函电;接着由声望最高、地位最显赫的来宾致祝寿词;然后各界代表陆续发言道贺。致词内容,主要是赞颂“寿星”对国家、对人民和对其所从事事业的贡献。致词完毕后,各界代表向寿翁赠送寿礼。一般大都是文房四宝、精美书籍及名人字画。寿翁在收受贺礼后应致答谢词。但也可由其学生、子女代为答谢。

大型的祝寿活动,无论在会场或家中,一般都备有茶点。即预先定做一只较大的奶油蛋糕,并佐以水果茶点,作为祝寿仪式的辅佐形式,这样既经济实惠,又能使宾客尽兴。用茶点的同时,可由文艺体育团体表演一些节目,或请著名艺人客串表演小品。

4. 摄影留念

参加祝寿活动的全体宾客,可与寿翁一起摄影留念。因为名人、要人一般年事较高,这种照片弥足珍贵。有条件的,还可摄制录相以备将来作为珍贵的历史资料收存。

(二)祝寿聚会的礼仪

参加祝寿聚会,不同于一般性的走亲访友或赴宴。因为这是社

会交往中的正规礼仪性活动,因此参加这类聚会应做好必要的准备并遵从相关的礼仪。

1. 寿礼

参加祝寿活动的寿礼,除了团体性的给社会名流、要人祝寿由集体准备外,凡参加个人祝寿活动,都要携带一些寿礼。寿礼一般可选包装、做工精细的,含有祝贺健康长寿、吉祥如意意义的食品或物品。在农村,如至今仍习惯赠送糕团、寿面的,还应在寿礼上放上红纸或用红纸剪成的“寿”、“福”字,有时则放上寓意长寿的饰花。城市中习惯赠送蛋糕的宾客,亦应注意请糕点师傅在蛋糕表层饰上“寿”字,或画上寿桃等。

2. 服饰

参加祝寿活动的服饰宜选用色调明快、含有吉庆之意的红、黄等色。切忌穿全黑、全白的服装,也忌穿黑白相配的服装。

3. 言语

寿日在我国民间被看作是大吉大利的日子,因此祝寿时的言语以祝贺、颂扬为主。不仅对于“寿星”如此,对于“寿星”的亲属以及宾客也应如此。一切易引起争论的话题都不宜在祝寿活动或宴席间交谈。即使过去曾与谁发生过不愉快的事,在祝寿活动中见面时也应宽宏的气度,将往事搁置在一边。宴饮要节制,不能酗酒,以免饮酒过量而失态或失礼。当自己带有小孩参加祝寿活动时,不能让小孩哭闹。当然最好是避免带小孩出席。

4. 行礼

举行祝寿礼仪,过去一般是:同辈只须抱拳打躬;晚辈则须鞠躬;儿孙辈有的地方还行跪拜礼。现在,同辈一般改为握手;晚辈或儿孙也只需鞠躬就行。如果“寿星”思想守旧,希望行旧礼,不乐意行旧礼的人就应该托词稍作回避,不要当场拒绝以免引起不快。

5. 回礼

当祝寿活动结束后,主人家往往要适当赠给客人一些回礼,俗

谓“敬福”。对此,祝寿者不应拒绝收受。

四、追悼或吊唁聚会

为了悼念死者,一般采用追悼、吊唁的形式。追悼会有有的在遗体所在地开,有的在殡仪馆或火葬场开。

(一)追悼会的一般程序

1. 布置会场

一般是在追悼会场的中央安放遗体,在正面墙上悬挂遗像。遗像上方悬挂横幅(黑色或蓝色),用白纸黑字书写“×××追悼会”字样。遗体前方摆放花圈。

2. 迎候来宾

委托逝者亲友在会场门口代表亲属迎候其他亲友和来宾,发放白花、黄花或黑纱。

3. 举行追悼仪式

(1)宣布追悼会开始、奏哀乐。

(2)宣读悼词或祭文。

(3)宣读谕词。

(4)行三鞠躬礼。

(5)来宾致哀词或发言。

(6)众人绕遗体一周向遗体告别。

(7)向逝者亲属表示安慰。

(8)在哀乐声中将遗体送往火葬场。

(二)参加追悼的礼仪

举行追悼会,是为了表示对死者的怀念和寄托大家的哀思。所以,无论是参加追悼会或是吊唁,都应注意以下几点:

(1)要注意服装。过去,我国的丧服礼制比较复杂。不同的亲属要穿不同的丧服。有斩丧、齐丧、大功、小功和麻等区分。对居丧期也有不同的规定。近年来,这方面的做法已逐渐简化。在农村,凡直系亲属都披麻戴孝;其他的亲属则戴布做的白孝帽或束白腰

带。城市虽不怎么讲究这一套，但是吊唁和追悼会气氛也是很沉痛和肃穆的。因此，吊丧人的穿着要与之适应。一般宜穿深色的衣服，也可穿比较素雅的服装，衣服上可佩戴白花、黄花或黑纱。但千万不能穿红着绿，或穿色彩鲜艳的大花衣服。因为这是一种严重失礼的行为。

(2)要注意礼貌。为了表示对死者的怀念，吊唁时可送一个花圈或一副挽联。当然，也可只在准备好的签到簿上签名。在追悼会上的态度要沉痛，走路要轻手轻脚，说话要低声。追悼会开始后，要按规定的位置站立端正，奏哀乐时不要东张西望，默哀时要低头静默，总之，要尊重死者家属的安排和遵守会场秩序。切不可见了熟人就三五成群而谈笑风生，更不能中途退场。

(3)要关心逝者亲属。在纪念死者的同时更要关心其亲属。尤其是同死者生前关系密切的人，在追悼会后，还应注意帮助其家属解决一些困难。逢年过节时，还应前往探望，切不可“人在人情在，人走茶就凉”。

第十二章 馈赠礼仪

馈赠即赠送礼品,它是人际交往中一种表达友情、以示敬重和感激的重要形式。中国人一向重视交情,礼尚往来是中国人的传统礼节。在国际交往中,无论官方还是民间,都免不了要馈赠和接受礼品。这种授受活动,传递着复杂的信息,可以加深感情,促进合作,有利于事业发展;然而,并非所有的馈赠都能达到预期目的,有的甚至适得其反。这里,馈赠的方式和礼仪规范起着不可忽视的作用。

第一节 馈赠的基本要素

馈赠礼品涉及到很多复杂的因素,但主要应该考虑其对象、目的、方式、时机、场合、种类等方面。

一、馈赠对象

里根总统在任期间,美国国务院的礼宾司长是赛尔娃·罗斯福女士。她是美国前总统罗斯福的孙媳,对总统赠礼这方面相当内行。罗斯福女士认为,最重要的一点是,礼品要因人而异,给不同的人要考虑送不同的礼品。正因为如此,在外国贵宾到达华盛顿的几周前,礼品官员就向国务院和有关驻外使馆人员了解情况,弄清来访贵宾的兴趣爱好和该国的风俗习惯与禁忌。美国总统、副总统和国务卿出国访问,向东道主赠礼答谢时,其做法也相同。

赠送的对象是馈赠时首先应该考虑到的因素。“物不达意”,甚至“适得其反”的主要原因往往就是不分对象。例如,前联邦德国总统卡斯滕访问非洲某国时,东道主送给他一匹骆驼作为礼物,因为

骆驼在该国是吉祥的象征。但骆驼在德意志民族风俗中却是表示蠢笨的动物。这位总统微笑着接受了礼物,但他的心里却很不痛快。

又如,好多年前,杰奎琳·肯尼迪访问印度时带了好几箱礼品,到达印度时,发现有一箱礼品是小牛皮造的像框,这对一个奉牛如神的国家是很大的冒犯。

为避免上述现象出现,我们必须牢记:送礼要因人而异。

二、馈赠目的

馈赠礼品有各种各样的目的,出于不同的目的,应选择不同的礼品。常见的目的有以下几种:

(1)表示祝贺新婚之喜、乔迁新居、过生日、生小孩、庆祝寿诞等,遇到亲友或其家人的这些喜庆日子,一般应考虑备礼相赠,以示庆贺;遇到传统节日,如春节、端午节、中秋节、重阳节等节日,亲朋之间往来走动可送礼;每逢固定法定节假日,如元旦、“五一”、“国庆节”,亲朋也可送些适当的礼物表示祝贺。

(2)表示关心慰问。到医院或别人家去探望病中的亲友、同事、领导,可以送些水果、食品或营养品,以表示关心慰问;亲朋好友去世,也可以考虑送些礼品,既可以表示对死者的哀悼,又可以表示对其亲属的关心和慰问。

(3)表示酬谢。当自己在生活中遇到困难或挫折时,亲朋好友对你伸出过援助之手,事后应考虑送些礼物表示酬谢。

(4)表示惜别。同窗数载的同学即将毕业各奔东西;亲朋远行,甚至到异国他乡,为表示自己的惜别之情,一般应该送些礼物。

(5)表示亲切。拜访他人或作客,可以备些礼物送给主人,特别是主人家的小孩,以示亲切。

(6)表示友好。“来而不往非礼也”,这是中国的传统礼仪要求。接受别人礼物后,一般都应考虑回赠一些礼品,以示愿意与对方建立或保持友好往来的关系。

三、馈赠方式

馈赠方式主要指直接赠送还是间接赠送,以及赠送时的一些具体做法。

直接赠送是指送礼者亲自将礼品当面交给受礼者。间接赠送是指委托他人送交或通过邮政局寄交。

一般来说,亲自送是赠送礼品的最好方式。中国人送礼、还礼,一般都是直接面交,以示敬重受礼者。不过,随着社会生活节奏的加快,赠送礼品的其它方式也变得重要起来,如托人送、邮寄等等。在许多发达国家,礼品服务业很兴旺,礼品公司提供一条龙服务,你只要一个电话,公司就能按你的要求把礼品送到受礼人手中。

现在,日本人不论送礼、还礼,一般都是通过礼品公司的服务员送货上门。送礼与受礼双方不见面,这就省去许多麻烦事。日本也有当面送礼的情况,男女青年祝贺生日要当面送礼;2月14日情人节,姑娘们当面向男朋友送巧克力糖。这种当面送礼方式,可以体现彼此之间的亲切。

馈赠方式还包括馈赠时的一些具体做法。中国人通常对礼品的包装是不大讲究的,一般宁可盒子小些,也不希望盒子大而装不满。日本人可特别讲究礼品的包装,礼品包装不合适被看作是无礼的表现。在美国以及其它有些国家,人们习惯用彩纸包装和用丝带包扎,有时还习惯附上一张名片。

日本人和中国人一样,不习惯当着送礼人的面打开礼物。按我们的传统做法,在接受礼品时,常常会推辞客气一番,意思是让别人不必破费,表示自己重视的是友情而不是礼物。此外,不当面拆看礼物,是为了尊重对方,以免对方因礼轻而感到难堪。

但是,西方人的习俗与我们不同。首先,他们总是对送礼者表示感谢。按照他们的观点:“别人送礼物给你时,忽略道谢是很不礼貌的。”其次,他们总是当面拆看礼物,同时对礼物表示赞赏,并且要“尽量说明喜欢该礼品的哪些方面”。他们的做法是基于这样的

观点：忽视礼物就是忽视送礼者，而赞扬礼物就是赞扬送礼者。为了避免使送礼者觉得受礼者的赞扬言不由衷，认为受礼者是博取送礼者的欢心，受礼者不能笼统地赞扬，而必须点明自己喜欢的具体内容。第三，他们十分看重礼品的包装。中国人送礼时往往忽略这一点，甚至认为昂贵的包装是一种浪费。这种想法恰好反映出中西方在馈赠方式上的一种差异。

四、馈赠时机

赠送礼品要掌握好时机，时机不同，效果大不一样。

我们知道，一般情况下，做父母的都需要牢牢记住孩子的生日。然而，晚辈记住长辈的生日则更加重要。如果每逢老人过生日，你及时送去合适的礼品，老人会格外高兴。

每年的挂历最好是在前一年的12月初赠送，送结婚贺礼要是事后送去就不妙了。同样，与离任朋友饯别时将大包的礼物送进他已坐上的火车的做法也不高明。向结婚者或离别者送礼，至少要在一周以前送到为好。事后送礼一般来说是很不礼貌的。

在国际交往中，什么时候赠送礼物是一个非常复杂的问题。

日本人送礼最多的日子是每年12月的“岁暮”时日和七月的“中元”时日。这也是业务交往互赠礼品的好时机。

美国人送礼的最佳时间是每年12月25日西方传统的圣诞节。业务交往的礼物应该等会谈结束后再送，比较好的时机是在告别午餐和酒会上送。

在法国，初次结识就送礼是很不适当的，应该等到下次相逢的适当时机再送才符合他们的习惯。在英国，合适的送礼时机是晚上在餐厅用完晚餐或在剧院看完戏之后。在整个西欧，当你到别人家里作客时，应在到达时送礼，这样才不会造成吃了饭还礼的印象。

在日本，第一次见面就送礼的较为普遍，而在欧洲和阿拉伯国家，第一次见面就送礼却被认为是愚蠢的举动，往往被认为是行贿。

五、馈赠场合

馈赠的场合分为宏观场合和微观场合。宏观场合是指不同的地区、国家、民族；微观场合是指聚会、宴请、办公室、家庭等。

就宏观场合来看，同样一件礼品，可能在秘鲁的利马受欢迎，却在孟加拉国的达卡招致灾难性后果。罗斯福女士说：“十分明显，不应该把猪皮制的礼品送给穆斯林国家。对有些国家，不宜送钟，因为有人认为这象征着‘时间被白白浪费了’。”德国人忌讳用白色、黑色或棕色的包装纸包装礼品；不要给日本人送有动物形象的礼品，因为各种动物都是不同的象征；对拉丁美洲人任何时候不能送刀子和手绢，因为刀子意味着双方关系一刀两断，手绢总与眼泪和悲伤联系在一起。

就微观场合来说，不同国家、不同民族、不同目的的送礼，都有一些特殊的习俗和规范。

在美国，一般情况下送礼不要在公开场合，除非你和受礼者是老熟人和老朋友。如果美国人没有马上还礼，你也不要感到不自在。有时，美国人要等到你回国时或再次去美国时才还礼。

在国内出席官方或民间组织的酒会、招待会、较大的宴会等，则可不必送礼；必要时，只需赠送花篮、花束等，但都要在公开场合送。而参加生日宴会、结婚庆典等活动的赠礼，一般都要送到受礼人的家里。

六、礼品种类

礼品的种类，有很多划分标准，如送礼的目的，受礼的对象，礼品本身的价值、性质等。一般而言，所有礼品都可以分为以下两种：其一，可以长期保存的礼品，如工艺品、书画、照片、像册等；其二，保存时间较短的礼品，如挂历、电影票和一次性消费品等等。前者礼重意深，后者经济实用。

从馈赠的目的和意义角度来考虑，可将礼品分为以下类型：

(1)能够引起美好回忆的礼品。对热恋中的情侣，久别重逢的

老朋友,从事艰苦工作有过拼搏历史的同志等,赠送一件与其经历有关的礼品能起到见物如见景的作用,能把他带进往事的美好回忆之中,使之感到欣慰和慰藉。

(2)对方喜爱并恰好需要的物品。你的友人适逢乔迁之喜,她喜爱艺术,又是在农村长大,如果送她一幅山水浮动、野花遍地、炊烟袅袅的画,往往会使她喜不自胜,分外高兴。

(3)具有特殊意义的礼品。同学生日、逢年过节、参加婚礼等,应选择象征吉利、有美好祝愿、带有暗示的礼品,这样可以增加情意。

(4)持久耐用性的礼品。如艺术笔记本、图文并茂的寓言手册、钢笔等,会使对方经常看到,时时回想起与你的友谊。

(5)鼓励对方的礼品。如飞驰的骏马、航海中的帆船,能表达你对他(她)的心愿:“勇往直前”,起到无声胜有声的作用。

(6)慰问性礼品。亲朋好友生病或年长者贵体欠安时,送去两盒营养补剂或奉寄一些老人喜欢而又难以买到的食品,都可以表达问候与关心的情谊。

(7)支持援助性礼品。至亲挚友之间逢红白喜事或偶遇天灾人祸,既可以赠送其急需的物品,如衣服、粮食、器具,也可以直接馈赠现金,帮助其应付场面,度过难关。

(8)喜庆祝贺类礼品。企业开张,馆所落成,桥梁竣工,个人升迁,生儿育女等,各相关单位或个人奉赠花篮、匾额、壁画以及其它日常用品,都可以起到庆贺的作用。

第二节 涉外馈赠礼仪

涉外馈赠既是友好交往,又是外事活动。应该考虑的主要因素有国家的有关规定、受礼人的风俗习惯与禁忌等。

一、应严格执行有关规定

(一)我国政府规定

根据我国国务院关于对外活动中赠礼和受礼的文件规定,在对外活动中,我方一般不赠礼也不受礼,如有必要赠礼,须经授权机关批准。在与外宾的接触中,更不准示意外宾赠礼或索取礼品。如系个人的亲属之间互赠礼品,或中外同学、同事或师生之间自费互赠纪念性的礼品,则可以接受,并可由本人自行处理。

(二)特殊情况的处理

在对外交往中,如对方赠礼,我方难以谢绝,则可以收下,但我方一般不回礼,或仅酌情回赠少量有纪念意义的礼品。

我国政府代表团(或代表)参加外国重大的庆典活动,以及友好省、市间相互往来,可以根据实际情况酌情赠礼。我国驻外机构和出国代表团、组,根据所在国和被访问国的习惯,如果需要,可以向接待人员、服务人员赠送小纪念品。对来华帮助建设或免费讲学的外国专家和技术人员,在他们归国时,也可赠送少量的礼品或纪念品。

(三)如何对待捐赠

华侨、中国血统的外籍人,以及港、澳、台同胞,在与祖国大陆的单位和个人交往中,如果他们确实出于爱国热情,主动对祖国大陆的建设事业进行捐赠,这种捐赠不属于礼品范围,可以收下。其具体掌握方法,可参照中央和国务院的有关规定,但一定要尊重捐赠人的意愿,保证他们所捐赠的财物能使用得当。

二、应注意不同国家的风俗习惯

由于各国习俗不同,送礼在国际交往中成了一种复杂的礼仪。1981年,美国派克公司曾做过一次专门调查,其调查结果显示:送礼只有先熟悉对方的习俗和禁忌,入乡随俗,才能尽如人意。

(一)日本

日本人出门旅行,回来时总要带一些礼品赠送给亲朋好友。由于日本人在这方面舍得花钱,因此其全国制作礼品的企业蓬勃发

展,仅 1991 年的营业额就高达 1.5 亿万日元(合 100 亿美元)。在日本人看来,互赠礼品是增进友谊的一种重要方法。日本人把交换礼品与社会交往紧密联系在一起,这是世界上任何国家所无法相比的。

日本人送礼的主要用意包括:偿还别人的人情;团体之间相互送礼或团体代表以个人名义送礼,这样个人之间不会由于工作关系而担负送礼的义务了;有求于别人而送礼,这在某种程度上是一种贿赂行为;真正由于感情的驱使进行个人之间的往来。

1. 日本人的送礼习俗

(1)业务交往中,第一次见面就送礼的现象较为普遍。

(2)为能先向对方送礼而感到高兴。

(3)向日本人还礼时,不要比其送的礼重,否则对方会认为你有意使他欠你的人情。

(4)日本人讲究还礼,但所还礼品的价值一般只需对方送礼的一半即可,日本人不愿意接受对方的赠礼时,就加倍还礼。

(5)日本人一般不当着客人面打开礼物的包装,这和中国人一样。

(6)重视礼品包装。在日本,礼品包装是一种精巧的艺术。

(7)如果你送的礼品是含金的,那么含金量一定要高;日本人更喜欢白色的贵重金属品。

2. 日本人的送礼禁忌

(1)日本人通常喜欢 1,3,5,7,9 等奇数,视其为吉利,这正好与中国人习俗相反。尤其在探望病人时不要送双数的东西,更不能是 4 的倍数。

(2)探望病人时,赠送鲜花需了解病人对花是否有所顾忌,比如有人讨厌山茶花,因为它容易落头;还有人忌讳带花盆一起送的花,因为“根系土中”与“卧床不起”谐音。所以送花时应有所选择。

(3)不要把印有你自己公司名字的东西送给日本人。

(4)不要用颜色鲜亮的包装纸。鲜红颜色不适合用于包装礼品,黑白颜色则代表丧事。

(二)美国

美国法律对送礼也有严格规定,业务交往中送礼的费用只能免减税收 25 美分。美国官员所送的礼品必须是美国制造的。

1970 年,美国商会曾发生了几起受贿丑闻。直到现在,美国人在与其它国家人员的业务交往中,很怕沾上受贿之嫌。美国国家安全委员会的头头曾因接受日本人的两块表而被解职。

为了推进美国的对外政策目标,美国政府十分重视外交赠礼。挑选正式的官方礼品要由总统、副总统、国务卿以及他们的夫人作出最后决定;为此,国务院很多官员、美国驻外使馆人员直到礼宾官员都在幕后做准备,以便挑出合适的礼品。

1. 美国人的馈赠习俗

(1)不太注重礼物轻重。到美国人家里做客,假如你想带礼物,可以带盒鲜花或刚摘下来的一束鲜花。如果你知道主人会喝酒的话,也可以带上一瓶酒。最使男女主人高兴的礼物莫过于用你的母语或英语,向他们祝酒并表示感谢。这种礼物在当地超级市场买不到的,听了你的祝酒辞,他们会像喝了香槟酒那样高兴。

(2)礼尚往来不受时间的限制。在美国,最普遍的送礼形式是请客人吃顿饭、喝杯酒,或到别墅去共度周末。这并不意味着你必须做出报答,你只要表示感谢或当美国人到你的国家访问时,招待他就可以了。

(3)一般追求新奇。你如果打算为美国人送礼,最好挑选一些具有浓厚乡土气息和别致精美的工艺品。

2. 美国人的馈赠禁忌

(1)不要送不值钱的项链之类的饰品。送此类东西对方会认为你看不起他。

(2)不要送带有公司标记的便宜东西,他们会认为此类东西是

在为公司做广告。

(3)如果你是男性,就不要给美国妇女送香水、衣服和化妆品。

(三)欧洲国家

欧洲国家少有送礼的习惯。有关代表团来华访问,一般也不送礼。欧洲人即使送礼也比较重视格调。

1. 欧洲人的送礼习俗

(1)接待重要的代表团,通常是主人将一把金钥匙送给客人,并说:“友谊之门随时为您打开,畅通无阻。”

(2)应邀到欧洲人家里吃饭,通常送给女主人的礼物是一束鲜花,提前送去比随身携带更好。如果这样,别的客人没带礼物也不会感到不好意思。

(3)送的礼物不可太贵重。在英国,送礼重了,难免有贿赂之嫌。德国对礼品有明文规定,价格超过 30 马克的就要纳税。

(4)在欧洲,人们送礼时习惯用一层漂亮的礼品纸包起来,并在礼品上系一条彩带。德国人对礼品的包装特别讲究。

(5)法国人喜欢有美感和能体现文化修养的礼品,如唱片、艺术画册等。最受他们欢迎的是书,特别是新出版的传记、历史、评论、政府首脑和政治家的回忆录等。

(6)英国人喜欢高级巧克力、名酒和鲜花。英国人常用请客人吃饭、喝酒或晚上看戏、看芭蕾舞作为送礼的形式。

2. 欧洲人的馈赠禁忌

(1)所送花的数目不能是“13”,也不能是双数;在讲法语的地区不要送菊花,菊花只在举行葬礼时才用;对于德国人、法国人、瑞士人,只有情人之间才能送红玫瑰。

(2)在业务交往中,不要第一次见面就送人礼物,否则会被认为是愚蠢的举动。

(3)如果彼此只是工作关系,送男女用的香水都不合适,因为那会显得关系太亲近了。

(4)对饰有客人所属公司标记的礼品,主人大都不欣赏。

(5)德国人包装礼品时不用白色、黑色或棕色的纸。

(四)阿拉伯国家

1. 阿拉伯人的送礼习俗

(1)喜欢中国礼品。阿拉伯人对中国礼品有如获至宝之感,对阿拉伯人而言,一件唐三彩的骆驼是拿得出手的。当然,一幅花卉或山水画也是极为珍贵的礼品。此外,还可以送给他们古色古香的瓷瓶、织锦或香木扇。

(2)喜欢美国和德国的产品。可以送艺术品、书、唱片和音乐磁带等表示有文化修养的礼品;对办公用品,如笔架、计算器之类的东西,阿拉伯人也欢迎。

(3)阿拉伯商人一般都是赠送贵重礼物,同时也希望收到同样贵重的回礼,他们认为礼尚往来是有关尊严的问题,不让他们表示大方是不恭,也会影响双方的关系。

2. 阿拉伯人的馈赠禁忌

(1)第一次和阿拉伯人见面时不要送礼,避免行贿之嫌。

(2)阿拉伯人不愿让女子的形象在厅堂高悬,因此,不能送古代仕女画。

(3)不要送不值钱的东西。

(4)绝对不能给阿拉伯人的妻子送礼。

(5)不要在只有一人在场的情况下送礼。

(6)不要送带有动物形象的东西。在阿拉伯人看来,动物形象会带来厄运。

(五)拉丁美洲国家

外国人在拉美国家办事要靠“拉关系的人”,这些人会帮助你按照当地人的习惯和条件办事。

1. 拉美人的送礼习俗

(1)送重礼是拉美人社交馈赠的重要特征。

(2)重视见面礼。到拉美人家里做客千万不能空手去。假如你是第二次去拉美国家,可先写信问一问你所认识的人需要什么东西。

(3)重视实用。无论你与拉美人关系如何,送礼时首先要考虑你的礼物是否对他有用,以及是否适合受礼人的口味;礼物的价值是第二位的。

2. 拉美人的馈赠禁忌

(1)公事交往中,在彼此没有熟识之前不要送礼。谈业务时不要送礼,等谈判结束后,气氛轻松下来时再送。

(2)妇女给男子送礼一定要特别谨慎,即使送一个普通的镇纸也会引起猜疑。

(3)送礼时应注意“13”是不吉利的数字,要避开。礼物的色彩不能是黑色和紫色,这两种颜色意味着阴沉的天气。也不能送刀子和手绢。

第三节 亲朋之间的馈赠礼仪

亲属、朋友是接触频率最高、感情最为深厚的交往对象。彼此关心、互相帮助、礼尚往来等人之常情主要表现在日常生活的交往之中,互相赠送礼品是交往的组成部分。礼品饱含着深情厚意,传递着丰富的信息,可以起到加深情感、增进友谊的作用。

一、小辈给长辈赠礼

(1)注意礼品的实用性。小辈给长辈赠礼,首先要注意礼物的实用性。因为有些长辈平时养成比较节约的习惯,对一些不太急需的用品往往舍不得购买。而当有人送来他喜爱又舍不得买的东西时,他会感到特别的喜悦和满足。

(2)注意受礼者的偏好与身体状况。小辈给长辈赠礼,必须因人而异。最好能预先了解一下长辈的爱好和急需,然后再去购买。

万一摸不清老人的偏爱,也可直接向长辈探询,甚至可以利用自己的休息天,请长辈一块上街去买,切忌盲目送礼。有的小辈遇到长辈生日,就仿效别人送蛋糕,或买香烟、名酒。如果老人喜嗜烟酒,血压又不高,当然会使老人高兴。可是,如果长辈患有高血压、动脉硬化等病,则是极不适宜的;这样,还不如送一套精致的茶具,既能满足长辈的实用心理,又能留作永久的纪念。

(3)注意禁忌。对年迈多病的长辈,一般不要以钟、表为礼品。因为某些老人有迷信的观念,认为钟表有“终”的谐音,不吉利,从而很容易产生误解。

总之,小辈给长辈赠礼品,不在于礼物本身的贵贱,而在于赠礼者的一片诚意。所以,无论赠什么样的礼品,一般都会使长辈为之快乐。

二、长辈给小辈赠礼

长辈给小辈赠送礼物,要针对小辈的年龄、性别和不同的兴趣、爱好,包括其德、智、体的发展情况来选择。

送给学龄时期的小辈们的礼物,一般以有利于帮助他们德、智、体全面发展的智力玩具、书籍和学习用品、运动器具等为最佳。例如:可给学龄前的幼儿买些像积木、拼板、游戏棋一类的智力玩具;可给将要念书的小辈买个书包,或送些铅笔等文具用品;对已经上学的孩子,可根据其年级的高低和实际需要,买些文具或工具书等。此外,还可以针对小辈的兴趣爱好,买些能促进他们发展特长的礼物。如给喜爱运动的孩子买些体育用品(运动衣、球拍和球鞋等);给爱绘画的孩子买些画笔、画纸等;给爱看书的孩子送些课外读物等。这些礼物,不仅本身具有积极意义,而且还会赢得小辈们的欢心。

对于给已成年并参加工作的小辈赠礼,则主要考虑双方的经济条件,并以生活必需为原则。

总之,长辈给小辈(尚未参加工作的)赠送的礼物,要既实用又

节约,花钱不多,寓意深刻。不要给孩子买价格太贵的或不适合他们使用的物品;更不要以钱作为礼物。这里有个重要的原则是:应使孩子们在接受了亲友长辈的礼物之后,能从中受到鼓舞,促使他们更健康、茁壮的成长。

三、平辈间的赠礼

礼物,是一种友情的表示。不仅朋友之间可以通过互相赠礼来增进友谊,并且兄弟姐妹之间互赠礼物,往往也可起到和睦相处的效果。

在兄弟姐妹之间赠送礼物,应该充分了解每个人的愿望和需要。例如:你的哥哥即将举行婚礼,在布置新房时缺少一个台灯,你看在眼里,记在心里,为他买来了新颖别致的台灯,这时,你哥哥的心情肯定会非常高兴和愉快;再如:你有一个喜爱文学的妹妹,在她过生日时,你如果送上几册中外文学名著,她一定深受感动和倍感亲切。

兄弟姐妹之间互赠礼品,重在表达关心、体贴与理解的心意。所以,万一礼品不好选定时,也可直接向对方探询,甚至可以邀请对方一块去买。

同学、朋友之间的互赠,重在增进友谊,关键在于能表情达意。例如:当老同学结婚时,送上一束并蒂莲,可表示祝愿他们夫妻恩爱的情意;给志同道合的朋友送上一盆万年青,可表示与对方的友谊持久长存之意。

朋友远行,可选择途中所需又便于携带之物相送。朋友偶遇灾难,则衣服、器具、粮食都可以赠送。

逢年过节,可互通有无,你送我两条鲜鱼,我送你一包香菇;出差旅游,可各就方便,你出差去北京为我带两盒果脯,我旅游去杭州为你带一包龙井茶;红白喜事,有来有往,我过生日你送一盒蛋糕,你举行婚礼我送一幅壁画;大事小情,相互关照,你乔迁新居,我送一盏吊灯,你贵体欠佳我送两支西洋参;等等。这都是至亲好

友之间的互赠方式。

四、结婚赠礼

(1)等对方发出请柬或通知之后,再携礼登门祝贺。因为许多人办婚事时不愿铺张或不愿背负“人情债”,如果你贸然送礼,将有可能违背对方本意,显然不妥。如果是深交的同事,则不必有此顾虑。

(2)礼物的价值依双方交情深浅而定。交情深厚,可备厚礼;交情泛泛,做到不失礼就可以了。

(3)送礼时间可在接到友人喜帖之后,也可在婚礼举行之前或婚礼进行期间,但不要等到结婚之后。

(4)礼品的类型则应因人而异。可以赠送的礼品有以下几类:

①赠送喜联喜幛。结婚赠送喜联喜幛,较为高雅,适宜交游广泛、结婚场面较大的受礼者。可选购或代为托裱,但如能亲笔书写,当然更具意义。

②贺函贺电。异地亲友结婚,不能亲往道贺,利用贺函、贺电甚为方便。贺函可随信附寄礼金,或邮寄礼品。贺电可利用礼仪电报拍发。

③赠送花束花篮。花束花篮,适宜于新式婚礼;现代特色较浓,富有新意。其缺点是实用价值不强。可考虑送给经济条件比较宽裕的受礼者。

④赠送实用品。适宜于知己朋友。在购买以前,最好能知道受礼者所需,先期告知,以免受礼者重复购置。这不能算是失礼之举。

⑤赠送现金。赠送现金,送礼者取其方便,受礼者得到实惠。礼金不论多少,习惯上须双数。

(5)结婚赠礼最好当面送交并口头祝贺。

(6)注意不能一面送礼祝贺,一面又表现出无可奈何的心态,也不必四处张扬。

五、生日赠礼

(一)父母生日赠礼

做子女的应该记住父母的生日,在父母过生日时,献上表示子女心意的礼物。如果父母年迈,最好能送上表示祝福父母幸福、健康、长寿的礼物,如寿糕、寿桃等等。如果父母岁数不太大,可以送些父母喜爱的物品。

(二)孩子过生日赠礼

在自己或亲朋的孩子过生日时,送点礼物也是十分必要的。要根据不同年龄的孩子,赠送不同的生日礼物。一般说来,给学龄前儿童买玩具,给上学的孩子最好买学习用品、课外读物。有些父母仿效西方给小孩过生日的做法也挺好——为过生日的小孩买蛋糕、蜡烛(几岁买几根小蜡烛),生日晚上让小孩请小朋友一块欢庆,可以增加孩子过生日的欢乐气氛。

(三)夫妻生日赠礼

在丈夫或妻子生日时,互相赠礼物,无疑有助于增进夫妻感情,和谐夫妻关系。丈夫或妻子过生日,不必送贵重物品,最好是对方喜爱的,又出于对方意料之外的小物品。

(四)恋人过生日赠礼

恋人过生日时,赠送表示祝贺的礼物,对于巩固恋爱关系是有益的。赠送给恋人的生日礼物,最恰当的是鲜花、书籍、小巧的皮制品、影集和各种工艺品。赠送给恋人的生日礼物,最好是别出心裁。例如,一盒对方喜欢的录音带,一部自己的作品,一张自己得的奖状。

六、探视病人及吊丧赠礼

(一)探视病人赠礼

探视病人以携带食品为主,这本身即有祝福病人早日康复之深情。如果所馈赠的食品“对症下药”,就更可收到“食品处方”的调理效果。为此,对不同病情的病人,要选送适合患者需要,有益于疾病康复的食品。

探望病人并不一定非带上东西不可。如先去探望一次,了解了病人的情况和最喜爱吃的东西,然后再把礼品送去,这可以说是一种较为周全的赠礼方法。

(二)吊丧赠礼

朋辈之中,如遇凶丧,所送的物件以不留纪念的为原则。这可以避免死者亲属日后睹物生悲。吊丧以赠花圈、挽联的为多,因为这两类东西既通用又便利。如果交谊平平,送花圈即够了;如果十分密切,而对方又略有地位,送挽联则比较合适。如果丧家经济状况不好,赠送现金,也是可以的。

第四节 馈赠的基本礼仪

馈赠是人们日常交往的一种重要手段,也是一种普遍存在的社会现象。因此,我们既需要了解一些特殊情况下具体的礼仪,更有必要掌握带有一般性的基本礼仪。

一、正确对待礼尚往来

中国人历来崇尚“君子之交淡如水”的交友原则。历史上被后世奉为知心至交楷模的人,他们的友谊都不是靠财物来维持的。而从古至今,人们在日常交往中又总是将“礼尚往来”作为自己的馈赠准则。除非万般无奈,否则便不愿做出非礼的举动。为了正确处理交往中的馈赠行为,使其产生有利于社会文明的积极效果,我们应该正确对待礼尚往来。

(一)正确认识“礼”的含义

“礼”,在我们民族的传统中,起码有四五种解释。“礼”最初本是敬神的意思,后来逐渐引申为礼貌和敬礼;也可以理解为表示敬意或为了表示隆重而举行的仪式,如婚礼、丧礼;“礼”还泛指贵族等级制的社会规范和道德规范。当然,“礼”也可用以指礼物。可见,我们在这里讲“礼”,决不仅仅只是指钱和物,它还具有敬意、祝

贺、友情和道德等精神方面的内涵。对受礼者来说,决不能只重物质而轻视精神,决不能对精神方面的“礼”不屑一顾。

“礼多人不怪”,这是我们中国流传已久的一句俗话。但如果我们对“礼”稍加分析,也就会发现其中的问题。例如“彩礼”、“财礼”、“见面礼”、“赘见礼”等等,都是“礼”,这些“礼”是带有封建色彩和剥削阶级烙印的。有些人推崇这种“礼”,实质是为了“得利”;其所谓“礼”多,不过是为了“利”多。这与我们今天所讲的属于社会主义精神文明范畴的“礼”,毫无共同之处。所以,这种不健康、不正当的“礼”不要说多,就是少也是应坚决反对的。

(二)要重视“礼”的感情价值

礼品虽然是以物的形式出现,但正当的赠礼更重要地是体现了一定的“精神价值”和“感情价值”,即“发于情而献于礼”。俗话说说的“千里送鹅毛,礼轻情谊重”就是这个道理。因此,赠送礼品要诚心,不要虚礼。其实,向人赠物并非东西越贵越好,要注意选择那些和自己身份相适的礼品。即使经济状况允许,也不应赠送特别昂贵的礼物。太贵重的礼物往往使主人不敢接受,甚至会引起“重礼之下,必有所求”之感。况且,世界上有不少国家是禁止政府公职人员接受贵重礼品的。

纯真的友谊之花,并不是靠金钱和礼物来浇灌和培植的。因此,情意的轻重,也不能靠礼品的厚薄、多寡来衡量。有人认为,礼越厚友情就越深,这是不对的。有的人甚至把送礼作为手段,沾上了靠送礼交朋友、攀关系的“拉拉扯扯”的庸俗作风,使送礼这种文明礼貌的行为走向反面,成了不文明、不道德的行径。

年轻人更不宜超越经济条件去负债送礼,使今日的送礼者和来日的还礼者都感到苦于应付,不胜负担。如果因为送礼少而失去某一朋友,那也并不足惜,因为这种朋友原本就不是真正的朋友;这样的朋友还是以少为好。还有些青年人在恋爱中不惜一掷千金,以贵重礼品来满足对方,结果使本来纯洁的爱情变得庸俗化和商

品化,这也就失去了情人间馈赠的真正意义,同样是不应当提倡的。

(三)受礼要区分不同情况

我们不能一见礼物就照收不误,来多少就收多少。受礼者应该有区别地对待送礼,并掌握好受礼的分寸。

假如远方来客带来一些具有地方特色的土产,我们不妨欣然接受。因为这属于礼节性和纪念性的馈赠品,体现了亲友的一片情意;如果不接受,反而会使亲友感到扫兴和尴尬。

假如亲友所赠的是价值较高的彩电、录相机、电冰箱之类的物品,这就要根据你们之间的关系和亲友本身的经济状况来决定是否接受了。如果是至亲或挚友,又是专门为了送你而购置的,对方经济状况也还可以,那么不接受反而会加重对方的心理负担,因而不如痛快地接受为好。这样,双方的情谊还会通过这一馈赠而进一步得到增进。我国人民自古以来就有重礼仪的传统美德,恰如其分的相互馈赠,能够增进双方的感情与友谊,从这个角度去理解亲友的心情并接受馈赠,无疑会使他们感到欣慰和欢愉。

如果亲友是为了帮助解决生活中的某种困难而馈赠财物,你也不妨接受这真诚的帮助。但应考虑对方赠予这笔款项,是否会加重其本身的经济负担,如有这种情况,应婉言辞谢或仅接受其赠款的一部分;如果亲友坚持相赠,则也不必再三推让。

至于对相互关系不深者送来的重礼,一般应该婉谢。特别对那些以拉关系、走后门为目的的赠礼,更应该坚决拒收。另外,对在公务来往中得到的外国朋友的任何馈赠,则应按有关的规定进行处理。

(四)抓住机遇及时送礼

“礼尚往来。往而不来非礼也,来而不往亦非礼也。”为了表达情感,增进友谊,人人都需要把握好送礼的时机,在应该送礼的时候,及时表达你的心意。

1. 节假良辰

我国有春节、元宵、端午、中秋、重阳等传统佳节和元旦、“五·一”、国庆等与现代国家生活相联的固定节假日。“每逢佳节倍思亲。”节日期间，小辈看望长辈，送一些礼品，可以表达自己对老人的孝敬之心。逢年过节，亲朋之间相互走访，欢聚一堂，也可适当赠送一些礼品，以表示节日的祝贺。

2. 婚丧喜庆

亲友嫁娶、乔迁、过生日、生小孩、老人祝寿、举行金婚或银婚纪念等等，如遇到这些喜事，一般也应备礼相赠，表示庆贺；亲友去世，对于其中经济比较拮据的家庭，可以馈赠财物，以帮助其解决生活中的困难；探望病中的好友，也可以送些水果、食物和营养品之类。

3. 临别远行

同窗学友，毕业后将各奔东西；战友转业复员，要分赴新的岗位；久不出门的亲友，要远行异国他乡，其中有的将在国外工作数年，等等；为了表示依依惜别之情，不妨临别赠礼，留作纪念。

4. 感谢帮助

当自己在生活中遇到困难的时候，亲友们伸出了援助之手，有的出力，有的出钱；事后，如果不送一些礼物酬谢他们，自己会感到过意不去，这也是人们借以表达相互友爱和敬意的一片真情。

5. 领受馈赠

“来而不往非礼也。”例如海外亲友馈赠了冰箱、彩电之类的厚礼，你就必须根据实际情况，回赠力所能及而又有纪念意义的礼品作为酬谢，使海外亲友见到礼品就想起你和你的家人，想起伟大的祖国，给亲友留下美好、愉快的回忆。情人们常常互赠信物，以确定双方的爱情关系。在我国农村和少数民族地区，至今还保留着馈赠信物表明男女双方爱情的传统习俗。因此，当一方收到信物之后，如果真心相爱，就应该向另一方回赠信物，这既是出于礼貌和尊

重,更是为了双方在心灵上的沟通。

二、重视馈赠的积极效果

馈赠的效果来自馈赠行为,馈赠行为的关键在于得体。得体的馈赠可以产生有利于社会文明的良好效果,也有助于加深授受双方的友谊和感情;而不得体的馈赠却可能适得其反。为了避免在馈赠过程中出现“事与愿违”的情况,我们应该牢记馈赠的基本规范。

(一)端正馈赠动机

馈赠是一种礼节性的行为,这种行为必须来自内心的自愿,出自本人的自觉。馈赠的动机应该是加深感情、增进友谊;出于这种动机的馈赠行为是高尚文明的行为。但现实中,有的馈赠行为却别有用心,实质上是一种贿赂;出于这种动机的馈赠是一种低级庸俗行为。

馈赠动机虽然是一种心理现象,但通过馈赠行为可以表现出来,因为行为是心理活动的一种外在表现。行为的得体,来自于纯洁的动机。因此,如果要采取馈赠行为,首先应该端正馈赠动机。

(二)礼品要饱含真情

成功的馈赠行为,其礼品应该饱含自己对受礼人的真情。一本自己编著的图书,一双亲手织成的童袜,一个精心挑选的领夹,一盒采自深山老林的香菇,一枚色泽斑斓的贝壳,一束芳香四溢的鲜花,都能使收受者得到意料之外的喜悦。

对于一个医生来说,最使其受感动的礼物,可能是病人病体康复之后的感谢信;对于一个教师来说,最使其兴奋的时刻,可能是教师节前夕收到高足的贺卡。同样,青年男女的定情之物并不在其价值的昂贵,也不在其表面的华丽,而关键在于其与物主有着特殊的感情联系。自己爱不释手的书,一枚多年夹在书中的香山红叶,一件经过艰辛努力得到的奖品都可以成为表达相互爱慕的馈赠礼品。

(三)礼品应体现友谊

三十年代，斯诺在陕北拍了一张毛泽东戴八角帽的照片。后来，毛泽东便将这顶帽送给斯诺留作纪念。礼物虽小，意义颇深。斯诺把这顶帽视为珍贵的纪念品一直带在身边，直到他去世前不久才通过夫人送转给我国，现已成为中美两国人民友谊的历史见证。

1972年深秋，中日恢复邦交，田中角荣首相送给中国1000棵日本大山樱，分别种在北京天坛、紫竹院、陶然亭几个公园。1973年4月，正是樱花盛开季节，廖承志率中日友协代表团访日，周总理让廖公捎去几片樱叶，送给田中首相。田中接过这几片在北京扎根落户的樱树的樱叶十分高兴，让人妥为保存。樱叶可谓“礼轻”，但它们传递的深情厚谊，却是难以言表的。

相反，贵重的礼品如果不合时宜，还有可能伤害受礼人。例如：H·吕布克在担任西德总理期间（1959—1969年）出访马达加斯加。在马达加斯加首都塔那那利佛举行的盛大欢迎仪式即将结束之时，吕布克向主人赠送了一件礼物——联邦德国生产的彩色电视机。客人向欢迎的人群宣布这一消息，但出乎意料的是，礼物带来的不是喜悦和欢呼，而是不满和怨恨。原来，当时这个国家还没有建立电视台，黑白电视机尚无用武之地，更何况彩色电视机。马达加斯加人民感到莫大的侮辱。在他们眼里，这件价格昂贵的礼物——工业文明的结晶——正是暗示他们自己国家经济上的落后。

（四）礼品应凝聚着送礼者的心血

俗话说：“送人千金，不如投其所好。”“投其所好”是实现馈赠效果的关键，然而又有“君子所赠，未必我之所喜”的诫言。可见，要想真正做到投其所好，并不是一件容易的事。这需要对受礼者充分了解，细心观察，认真分析，才能确定合适的礼品。有时，要想将这件礼品如愿地送给受礼人，则需要不惜奔波，不辞劳苦，不怕麻烦的精神。可见，受礼者喜爱的礼品中凝聚着送礼者的心血。

其实，并非只有花钱买来的东西才能作为赠物。一件送礼者费时费力才得来的体现其智慧的礼物，它所产生的效果，可以远远超

过贵重的珠宝首饰品。

古人极为重视赠言。《荀子·非相》中有言：“故赠人言，重于金石珠玉。”我国著名的数学家苏步青教授，不仅精通数学，而且擅长诗赋、书法。一次他到前西德访问，下榻杜塞尔多夫市的阿康饭店，受到热情接待。应主人之邀，他挥毫题诗一首：西来处处挹繁花，杜市阿康是我家，中德人民长友好，不愁前路有风沙。主人捧读在手，如获至宝，频频道谢。

美国历届总统接受的礼品五花八门，其中常见的有：漫画，用各种材料制作的国旗，人物木雕，针刺总统大印，以及用贝壳、种子和玻璃瓶等构成的风景画和建筑物等。这些礼品出自各种人之手，通常是送礼人自己花费很多心血和辛勤劳动的手工作品。送礼的目的不在讨好总统或有所祈求，只在表达一种心声：总统在他们心中。罗斯福总统曾收到一个精巧的时钟盒，是用从货运木板箱上锯下来的木块拼凑而成。制作这一礼物的妇女说，她用它来表达感激之情，因为罗斯福的“新政”改善了她贫苦家庭的生活。美国总统都将这些礼品珍藏在各自的图书馆中。

（五）礼品应突出别致新颖的特点

常言道：“物以稀为贵。”再好的礼品，如果送给对其司空见惯的人，也会降低或失去应有的价值。因此，馈赠的礼品应尽量避免雷同。

在国际交往中，送礼的艺术在于送别人自己买不到的东西。毛泽东对此有精辟见解，他说：“送礼不在多少，而要有民族特点，又能长期保存。”例如，日本人对中国的文房四宝、名人字画、工艺美术品有特别的爱好，如果你把这几样东西作为礼品，日本友人肯定会爱不释手。

在日常交往中，要注意研究受礼者的心理，掌握受礼者的情况，选择那些新颖、别致、具有突出含义的礼品。如：给新婚夫妻，送一对憨态可掬的熊猫玩具，可以点染气氛，不失诙谐幽默；遇到长

辈生日,如果其喜欢花卉,则可送一株象征着长寿的松柏盆景;对即将进幼儿园的小朋友来说,其家长一定非常希望增加他的小宝贝的智力,这时,你如果送给小朋友一件游戏玩具或一副益智拼板,准会大受欢迎。

(六)馈赠要避免触犯禁忌

送礼一定要因时、因地、因人、因事而异。不同民族、不同国家、不同性别、不同年龄的人都有自己的所好和所忌。如:不能为健康人送药品,不能为老年人送钟表,不能为异性朋友送贴身的用品等。即使是普通适用的礼品,也有一些特殊情况不适宜,我们仅以鲜花为例来说明送礼时不可不注意禁忌。

我国是礼仪之邦,早在汉代,当友人远行时便“折柳送别”,以表依依之情。现今,遇有新婚、生日、迎送或情人约会,常以花为礼品,花已成为传送情感的重要信使。

在国际上,有许多花卉被公认有某种特定的象征意义和“花语”。红玫瑰象征爱情,花语为“我真心爱你”;百合花象征高洁,花语为“百年好合”;康乃馨象征母亲,花语为“花开富贵”;桃花象征发达,花语为“宏图大展”;太阳花象征光明,花语为“欣欣向荣”;萱草象征忘忧,花语为“勿忘我”……此外,花色为红、橙、黄、紫等暖色和花名含有吉兆的花卉,大多可用于喜庆事宜。若属白、黑、蓝、灰等冷色和花名含有贬意的花,大多用于伤感事宜。

赠花虽能抒情表意,但国家和民族的习俗不同,送花也有忌讳,不可生搬硬套。每种花都具有某种含义,蕴含着无声的语言。因此,什么时令,给什么人送花,应该送什么花,都有讲究;否则,就可能闹出笑话或造成误解。

比如,在德国,探访朋友时,若带一束玫瑰送给他的太太,你就不知不觉地犯了一个错误。在德国若将红色玫瑰送给别人的太太,被认为是不正当的男女关系。在法国,当你应邀到朋友家进晚餐,带一束花是必不可少的礼物,但切莫带菊花,因为菊花在法国人心

目中代表哀悼。除了菊花,法国人还讨厌丁香花。欧洲人为了向自己钟情的恋人表示爱情,总是送上一束红蔷薇花;若错送了康乃馨那便闯了大祸,那意思正相反,是表示拒绝。我国各地的禁忌也各不相同,送花时,你最好了解一下当地的习俗。

送花时要根据对象和需要,选择不同的花种。热恋中的青年男女,一般是互送玫瑰花、蔷薇花或桂花。因为这些花美丽、雅洁、芳香而成为爱情的信物和象征。

祝贺婚礼时,要选用玫瑰、百合、郁金香、香雪兰、扶郎花等,至于新娘披纱时所用的捧花,还可适当加入一两枝满天星,将会更加华丽脱俗。

夫妻之间,一般赠送合欢花。合欢花中的叶片两两相对,合抱在一起,被人们视为夫妻和美的象征。

祝贺友人的生日,宜送石榴花、象牙花、大红月季花,这些花通常象征火红年华、前程似锦。但对长辈就应选用长寿花、龟背竹、百合花、万年青、报春花等具有延年益寿意义的花卉。

对爱情受波折的人宜送秋海棠。因为秋海棠又名相思红,寓意“苦恋”,以示安慰、鼓励。

第十三章 宴会礼仪

所谓宴会,是指请人赴宴的聚会。它是国际国内社会交往中比较常见的礼仪活动形式之一。人们通常把由政府机关、社会团体举办的,具有一定目的和比较讲究礼仪的酒宴,称为宴会;而把私人举办的,规模较小的酒宴称为筵席。宴会和筵席的基本含义相同,都是请人聚餐,但宴会比筵席更讲究礼节礼仪。

第一节 宴会的类型与筹备

一、宴会的类型

宴会种类复杂,名目繁多。从规格上分,有国宴、正式宴会、便宴、家宴;从餐别上分,有中餐宴会、西餐宴会、中西合餐宴会;按时间分,有早宴、午宴和晚宴;按礼仪分,有欢迎宴会、答谢宴会;按性质分,有鸡尾酒会、冷餐酒会、茶会、招待会等。

1. 中餐宴会

中餐宴会是中国传统的具有浓厚的民族色彩的宴会。它要遵循中国的饮食习惯,饮中国酒,食中国菜,用中国餐具,行中国的传统礼节。

2. 国宴

国宴是国家元首或政府首脑为欢迎外国元首、政府首脑来访或庆祝重要节日而举办的宴会,宴会厅内悬挂国旗,设乐队,奏国歌,席间致词,菜单和席卡上印有国徽。国宴是规格最高的宴会,盛大隆重,礼仪严格。

3. 正式宴会

正式宴会通常是政府和人民团体有关部门,为欢迎应邀来访的宾客,或来访宾客为答谢主人而举行的宴会。这种宴会无论是规格和标准都稍低于国宴,不挂国旗,不演奏国歌。其安排与服务程序大体与国宴相同。

4. 便宴

便宴即便餐宴会,用于非正式的宴请。一般规模较小,菜式有多有少,质量可高可低,不拘严格的礼仪、程序,随便、亲切,多用于招待熟悉的宾朋好友。

5. 家宴

家宴是在家中以私人名义举行的宴请形式。一般人数较少,不讲严格的礼仪,菜单多少不限,宾主席间随意交谈,轻松、活泼、自由。

6. 晚宴

晚宴是国宴的另一种表现形式,时间在晚上举行,其规格和标准与国宴相同,隆重、热烈。有时普通的外交往来,也在晚上举行宴请活动,人们习惯上也称之为晚宴,但这是较低一级的晚宴。

7. 招待会

招待会是一种规模可大可小、经济实惠的宴请形式。有时用于隆重的宴请,如国庆招待会。有的规模较小,如各地方政府和企事业单位举办的招待会。

8. 茶会

茶会又称为茶话会,是一种比较简单的招待方式。多为人民团体举行纪念和庆祝活动所采用。席间一般只摆放茶点、水果和一些风味小吃。宾主共聚一堂,饮茶尝点,漫话细叙,形式比较随便自由。有时席间还安排一些短小的文艺节目助兴,使气氛更加喜庆、热烈。

9. 西餐宴会

西餐宴会是采用西方国家举行宴会的布置形式、用餐方式、风

味菜点而举办的宴请活动。其主要特点是:摆西餐台面、吃西式菜点,多用刀、叉、匙进食,采用分食制,常在席间播放音乐。

10. 鸡尾酒会

鸡尾酒会是西方传统的集会交往的一种宴请形式。它盛行于欧美等国家和地区。鸡尾酒会规模不限,灵活、轻松、自由。一般不设主宾席和座位,绝大多数客人都站着进食。各界人士可互相倾谈、敬酒。鸡尾酒会有时与舞会同时举行。

11. 冷餐酒会

冷餐酒会是西方国家较为流行的一种宴会形式。其特点是用冷菜、酒水、点心、水果来招待客人。它可分为立餐和座餐两种形式。菜点和餐具分别摆在菜台上,由宾客随意取用。酒会进行中,宾主均可自由走动、敬酒、交谈。

二、宴会的筹备

宴请对宾客来说是一种礼遇,主人必须根据有关礼节、礼仪组织好。

(一)确定宴请的目的、名义、范围和形式

1. 目的

宴请的目的是多种多样的,可以为某个人也可以为某一事件;可以为表示欢迎,也可以为表示答谢;可以为表示庆贺,也可以为表示纪念;等等。

2. 名义

名义主要依据主客双方的身份而确定,也就是说主客身份应该对等。主人身份低容易使客人感到被冷淡;相反,身份过高亦无必要。如果主宾携夫人出席,主人若已婚,一般以夫妇名义发出邀请。我国大型正式活动以一人名义发出邀请。日常交往小型宴会则根据具体情况以个人名义或夫妇名义出面邀请。

3. 范围

范围是指请哪些方面的人士出席,请到哪一级别,请多少人,

主人一方请什么人出来作陪等。这些都要考虑各方面因素。如宴请的性质,主宾的身份,国际惯例等。邀请范围与规模确定之后,即可草拟具体邀请名单,被邀请人的姓名、职务、称呼以至对方是否有配偶等都要了解清楚。多边活动尤其要考虑政治关系;对政治观点相互对立的国家,是否邀请它们的有关人员出席同一宴会,主人尤其要慎重考虑。

4. 形式

形式在很大程度上取决于当地的习惯做法。一般来说,正式的、规格高的、人数较少的宴请活动以正式宴会形式为宜,人数多则以冷宴或酒会形式更为合适;妇女界的活动则多用茶会形式。目前,各国礼宾工作都在简化,宴请范围趋向缩小,形式也更为简便,酒会、冷宴被广泛采用。

(二)确定宴请时间、地点

1. 时间

宴请时间应从宾主双方角度来考虑,应对宾主双方都合适。注意不要选择对方的重大节日、假日及对方有重要活动或禁忌的日子。如对信奉基督教的人士不要选在 13 日,更不要选在是星期五的 13 日。伊斯兰教在斋日内白天禁食,对其宴请宜在日落进行。一般地,重大宴请活动的时间要与主宾单位商定,小型宴请要征询主宾意见;主宾同意后,时间即被认为最后确定,主人才能按此约请其他宾客。

2. 地点

官方隆重的宴会的举行地点一般安排在政府议会大厦或高级宾馆内举行。其余则按宴会性质、规模大小、主人意愿以及实际可能而定。选定的场所要有足够的座位,能够容纳全体人员。举行小型正式宴会,宴会厅外要另有休息厅,供与会人员宴会前简短交谈休息。

(三)邀请

各种宴请活动，一般均发请柬，这既是礼貌，也是对客人备忘的提醒。便宴经约定后，可发亦可不发请柬。工作进餐一般不发请柬。一般来说，邀请国家最高领导人作为主宾的宴会，需单独发邀请信，其他宾客发请柬。

请柬一般提前一周至两周发出(有的地方须提前一个月)，以便被邀请的人及早安排。已经口头约妥的活动，仍应补送请柬，在请柬右上方或左下方注上“备忘”(To remind)字样。需安排座位的宴请活动，为确切掌握出席情况，往往要求被邀请者答复能否出席。此类请柬上一般用法文缩写注上“R、S、V、P”(请答复)字样。如只需不出席者答复，则可注上 Regrets only(因故不能出席请答复)，并注明发出邀请者的电话号码；亦可以在请柬发出之后，用电话询问能否出席。

在请柬信封上，被邀请人的姓名、职务要书写清楚准确。国际上习惯对夫妇两人发一张请柬，在我国遇有需要凭请柬入场的场合要每人一张。正式宴会最好能在发请柬之前排好席次，并在信封上角注明席次号。请柬发出后要及时落实出席情况，准确记载，以安排并调整席位。即使是不安排席位的活动，也应对出席率有所估计。

(四)订菜

宴请的酒菜根据活动的形式和性质，要在规定的预算标准以内安排。选菜应主要考虑主宾的爱好与禁忌。如伊斯兰教用清真席，不用酒；印度教徒不能用牛肉；佛教僧侣和一些教徒吃素；也有因身体原因不能吃某种食品的。如果宴会上有个别人有特殊需要，也可单独为其上菜。大型宴请则应照顾到各个方面。菜肴道数和份量都要适宜。对于外地宾客宜用有地方特色的食品招待，用本地产的名酒即可。无论哪一种宴请，事先均应开列菜单，并征求主管负责人的同意。获准后，如果是宴会，即可印制菜单。菜单一桌二三份，至少一份；比较讲究的也可以每人一份。

(五)安排席位

正式宴会一般都排席位,有的可以只排部分客人的席位,其他人只能排桌次或自由入座。无论采用哪种做法,都要在入席前通知到每个出席者,使大家心中有数,现场还要有人引导。

国际上的习惯,桌次高低以离主桌位置远近而定,右高左低。桌数较多时,要摆桌次牌。同一桌上,席位高低以离主人的座位远近而定。国外的习惯,男女掺插安排,以女主人为主,主宾在女主人右上方,主宾夫人在男主人右上方。我国习惯按个人本身职务排列,以便于谈话;如夫人出席,其夫人坐女主人右上方。两桌以上的宴会,其它各桌第一主人位置可以与主桌主人位置同向,也可以以面对主桌的位置为主位。

礼宾排名顺序是排席位的主要依据。在排席位之前,要把经过落实出席的主、宾双方名单分别按礼宾排名顺序开列出来。除了礼宾顺序之外,在具体安排席位时,还需要考虑其它一些因素。多边的活动需要注意客人之间的政治关系;政见分歧大,两国关系紧张的,尽量避免排在一起。此外,适当照顾各种实际情况,如身份大体相同、使用同一语言、或属同一专业者可以排在一起。译员一般安排在主宾的右侧;在以长桌作主宾席时,译员可以考虑安排在对面,便于交谈。在许多国家,译员不上席,为便于交谈,译员坐在主人和主宾的背后。

在国际交往时安排座位遇特殊情况亦可灵活处理。如遇主宾身份高于主人,可以把主宾摆在主人的位置上;如部长请客,总理或副总理出席,可以由身份高者坐主位,主人坐身份高者左侧。席位排妥后要着手写座位卡,我方举行的宴会,中文写在上面,外文写在下面。卡片一般都用毛笔书写,字应尽量写得大些,以便于辨认。便宴、家宴可以不放座位卡,但主人对客人的座位也要有大致安排。

(六)现场布置

宴会厅和休息厅的布置取决于活动的性质和形式。官方正式活动场所的布置应该严肃、大方,不要用红绿灯、霓虹灯装饰。

宴会可以用圆桌,也可以用长桌或方桌。一桌以上的宴会,桌子之间的距离要适当,各个座位之间也要距离相等。如安排乐队演奏席间乐,不要离得太近,乐声宜轻;宴会休息厅通常放小茶几或小圆桌,与酒会布置类同。如人数少,也可以按客厅方式布置。

冷餐会的菜台用长方桌,通常靠四周陈设;也可根据宴会厅情况,摆在房间的中间。如坐下用餐可摆四至五人一桌的方桌或圆桌,座位要略多于全体宾客人数,以便客人自由就座。

酒会一般摆小圆桌或茶几,以便放花瓶、烟缸、干果、小吃等。也可以在四周放些椅子,供妇女和老人体弱者就座。

(七)餐具的准备

宴请时餐具是十分重要的。如果以中餐宴请,就必备考究的中餐餐具,以体现中餐的风格,也是对客人的尊重。根据宴请人数和酒、菜的道数准备足够的餐具。餐桌上的一切用品都要十分清洁卫生,桌布、餐巾都应浆洗洁白并熨平。玻璃杯、酒杯、筷子、刀叉、碗碟等,在宴会之前都应洗净擦亮。如果是宴会,应该准备每道菜撤换用的菜盘。

中餐用筷子、盘、碗、匙、小碟等。水杯放在菜盘上方,右上方放酒杯,酒杯数目和种类应与所上酒的品种数相同。餐巾叠成花插在水杯中或平放在菜盘上。宴请外国宾客除筷子外,还应摆上刀叉、酱油、醋、辣油酱等佐料,通常一桌数份。公筷公勺应有筷、勺座,一桌一套,摆在主人面前。餐桌上应有烟缸和牙签。

西餐餐具的摆设与中餐不同。西餐餐具有刀、叉、匙、盘、杯等。刀分食用刀、鱼刀、肉刀(刀口有锯齿,用以切牛排、猪排)、奶油刀和水果刀。叉分为食用叉、鱼叉和龙虾叉。匙有汤匙、茶匙。杯分为茶杯、咖啡杯,均为瓷器,并配小碟。水杯、酒杯多为玻璃制品,不同的酒使用的酒杯规格亦不相同,宴会上几道酒就配几种酒杯。公

用刀、叉规格一般要大于食用刀、叉。西餐餐具的摆法：正面放食盘（汤盘），左手放叉，右手放刀，食盘上方放匙（汤匙及甜食匙），再上方放酒杯，从右起依次放置烈性酒杯（或开胃酒杯）、葡萄酒杯、香槟酒杯、啤酒杯（小杯）；餐巾插在小杯内或摆在食盘上，面包奶油盘放在左上方；吃正餐，刀、叉数目应与菜的道数相等，按上菜顺序由外至里排列，刀口向内，用餐时应按顺序取用。撤盘时，一并撤去使用过的刀、叉。

（八）宴请程序及现场服务工作

迎客时，主人一般在门口迎接。官方活动，除男女主人外，还有少数其他主要官员陪同主人排列成迎宾行，通常称为迎宾线。其位置宜在客人进门存衣以后进入休息厅之前经过的地方。与客人握手后，由工作人员引进休息厅，或直接进入宴会厅。有些国家在官方隆重场合，客人（包括本国客人）到达时，有专人负责唱名。主宾到达后，主人陪同进入休息厅与其他客人见面。休息厅内应有相应身份的人员照料客人，由服务人员送饮料。

主人陪同主宾进入宴会厅后，全体客人就座，宴会开始。如宴会规模较大，可先请主桌外的客人先坐，贵宾席最后就座。

如有正式讲话，各国安排讲话时间不尽一致。一般正式宴会可在热菜之后甜食之前由主人讲话，接着由客人讲话，也有一入席双方即讲话的。冷餐会和酒会讲话时间则更为灵活。

吃完水果，主人与主宾起立，宴会即告结束。外国人的日常宴请，在女主人为第一主人时，往往以她的行动为准。入席时女主人先坐下，并由女主人招呼客人开始就餐。餐毕，女主人起立，随后进入休息厅或留下吸烟（吃饭过程中一般是不吸烟的）；男女宾客在休息厅会齐后即可上茶（或咖啡）。

主宾告辞时，主人把主宾送至门口。主宾离去后，原迎宾的人员列队送客，与其他客人握手告别。

家庭便宴较随便，没有迎宾线。客人到达，主人主动趋前握手。

如主人正与其他客人交谈,未发现客人到来,则客人应前去握手问候。饭后如无余兴,即可陆续告辞。通常男客人与男主人告别,女宾与女主人告别,然后交叉告别,再与家庭其他成员握别。

工作人员应提前到现场检查准备工作。如果是宴会,事先要把座位卡及菜单摆上。席位的通知,除在请柬上注明外,大型宴会还应在宴会厅前陈列宴会简图,图上注明每个人的座位,或印出全场席位示意图,标出出席者位置发予本人。如果安排有讲话,要落实讲话稿。通常宾主双方事先要交换讲话稿,由举办宴会的一方先提供。代表团访问,欢迎宴会由东道国先提供,答谢宴会则由代表团先提供。双方讲话由何人翻译都要事先安排稳妥。

第二节 宴会礼仪

一、宴会主人的礼仪

举行宴会,除了为增进感情外,还常常有其它特殊目的。根据目的,确定主客,然后根据主客之背景、习惯、嗜好、环境等,考虑宴会之时间、地点、陪客、菜式及烟酒等项。下面分别加以叙述。

1. 主客与陪客

(1)应与主客洽商选定宴会的时间。

(2)陪客不宜有高于主客地位者;请外宾时,可请比外宾地位较高之本国人,但亦不宜过高。

(3)主客应安排于最高席次。

(4)陪客中应有适当声望之人作陪,身份地位不宜过低。

(5)陪客虽占次要地位,但绝不可使陪客感觉宴会对他毫无意义。

(6)陪客不宜是主客时常见面的人。尤其是当你所邀请的主客于短期内因某种原因(如远行等)将接受亲友们一连串的宴请时,更应注意避免所请的陪客与其他人的宴请重复。

(7)陪客不宜是主客同一机构中职位相同的人。

(8)陪客不宜都选属于同一行业的人。因为不同行业的人同席,可以增加彼此交谈的兴趣。

(9)陪客地位,应有高低,如此可便于安排席次。

(10)考虑邀请多少女宾,应安排适当人员作陪。

2. 时间

(1)宴请外宾时,宴会日期最好不要订于周末或假日。

(2)被邀宾客中,如有天主教教徒,则应避免星期五(因天主教徒周五不吃肉)。如邀请其它宗教的教徒,亦应了解清楚他们的宗教习惯。

(3)应尽早通知客人,通常在宴会前两星期。

3. 地点

(1)与主客商定宴会时间后,便可以选择地点。地点离市区不宜太远。

(2)注意宾客中是否有人需要准备车辆接送。

(3)宴会场所,须有适当的卫生设备。

(4)宴会场所应有休息室,供宴会前后谈话之用。

4. 菜式

(1)了解清楚主客所喜欢之口味,再决定准备什么菜肴。

(2)宴请外宾,除特殊情形外,以用中菜为宜,不应选择脑、脊髓、燕窝、猪肚等外宾不惯吃的食品。菜肴道数不宜过多。中餐可六菜一汤,西餐可两菜一汤。

(3)如在饭前或饭后饮酒,应准备小点心。

(4)餐后宜用水果及咖啡或茶。水果须洗净抹干;咖啡及茶可用热的,亦可用冷的。

(5)宾客中如有回教徒,则不能用猪肉或猪油及其它禁食之物品。

(6)较正式的宴会最好能准备有印好的菜单。如有外宾,并应

加列外文,因为外宾常喜在菜单上请同席各位签名以留作纪念。

5. 烟酒

(1)烟类除备香烟外,如能同时预备雪茄则更好。

(2)如果得知宾客有喜欢某种酒者,即应多备此种酒。西式餐会用酒分饭前、进餐及饭后三类:①饭前酒或称开胃酒,是在入席前请客人饮的酒类,常用鸡尾酒、施高趣、威士忌、马丁尼以及啤酒等;另应备果汁及汽水、可乐等饮料。②进餐酒是上菜时配合菜肴用的酒,常用雪醴、白酒、红酒、香槟以及我国的黄酒、绍兴酒等。③饭后酒或称助消化酒,常用白兰地、雪醴及薄荷酒等。

6. 请柬的印发

(1)请柬以印刷品为佳,样式宜大方庄雅。请外宾的小型宴会请柬,可用电脑打字或手写。

(2)请柬中应说明宴会时间、地点、主人姓名、余兴节目。较正式宴会还应注明赴宴的服装。

(3)如系庆祝会,应说明。其它宴会,有明确的目的的亦可写明。

(4)请柬宜于举行宴会前两星期发出。隆重的宴会,更应早发请柬。

(5)中式请柬应附回单,西式请柬宜加注“请赐回音”或“不能赴宴者请回音”等字样。如已预先约定,则加注“备忘”二字。

二、赴宴者的礼仪

1. 接受邀请

接到宴会邀请,能否出席应早答复对方,以便主人做出安排。接受邀请以后不要随意改动,万一遇到不得已的特殊情况不能出席时,尤其是主宾,要尽早向主人解释、道歉,甚至亲自登门表示歉意。应邀出席一项活动之前,要核实宴请的主人,活动举办的时间、地点,是否邀请配偶以及主人对服装的要求。

2. 到场与离席

抵达时间的迟早,逗留时间的长短,在一定程度上反映对主人的尊重与否,应根据活动的性质和当地的习惯掌握。身份高者可略晚些到达,一般客人宜早些到达。最好是正点或提前一二分钟到达。席间,确实有事需提前退席,应向主人说明后悄悄离去,也可事前打招呼,届时离席。宴会结束,主宾退席后,其他人可陆续告辞。

3. 问候与祝贺

到达宴请地点,先到衣帽间脱下大衣和帽子,然后前往主人迎宾处,主动向主人问好。如果是庆祝活动,应表示祝贺。

4. 礼品

参加庆祝活动,可以按当地习惯以及两国或两个单位的关系,赠送花束或花篮。参加家庭宴会,可酌情给女主人赠送少量鲜花。

5. 入座

应邀出席宴请活动,应听从主人安排。如果是宴会,进入宴会厅之前,先了解自己的桌次和座位,入座时应注意桌上座位卡是否写着自己的名字,不可随意乱坐。如邻座是年长者或妇女,应主动协助他们先坐下。入座后坐姿要端正,不可用手托腮或将双臂肘放在桌上。脚不可随意伸出,以免影响别人。不可玩弄桌上酒杯、盘、碗、刀、叉、筷子等餐具,不要用餐巾擦餐具,以免使人认为餐具不洁。

6. 进餐

入座后,主人招呼即开始进餐。用餐前应先将餐巾打开铺在膝上,餐后叠好放在盘子右边,不可放在椅子上。餐巾可擦嘴不可擦汗。如由服务员分菜,需增添时,要等服务员送上时再取。如遇本人不能吃或不爱吃的菜肴,当服务员上菜或主人夹菜时,不要打手势,不要拒绝,可取少量放在盘内,并表示:“谢谢,够了。”对不合口味的菜,勿显出难堪的表情。冷餐酒会,服务员上菜时,不要抢着去取,待送至本人面前再拿;周围的人未拿到第一份时,自己不要急于去取第二份;勿围在菜桌旁,取完即离开,以便让别人取食。作为

客方不宜主动让菜。吃东西要文雅,闭着嘴嚼,不要发出声音。如汤菜太热,可稍待片刻,凉后再吃,切勿用嘴吹。嘴内的鱼刺、骨头要直接外吐,用餐巾掩嘴,用手(吃中餐可用筷子)取出,或轻吐在叉上,放在菜盘内。两肘不可伸得很开。嘴内有食物切勿说话。剔牙时,用手或餐巾遮口,不要边走边剔牙。吃剩的菜,用过的餐具、牙签,都应放在盘内,勿置在桌上。

7. 交谈

无论作为主人、陪客或宾客,都应与同桌的人交谈,特别是左右邻座。不要只同几个熟人或只同一两人说话。邻座如果不相识,可以自我介绍。讲话要掌握时机,讲话内容要看交谈的对象,不要只顾一个人夸夸其谈,或谈些荒诞离奇的事而引人不悦。

8. 敬酒

作为主宾参加外国举行的宴请,应了解对方祝酒习惯,即为何人何事祝酒等,以便做必要的准备。碰杯时主人和主宾先碰,人多可同时举杯示意,不一定碰杯。祝酒时不要交叉碰杯。在主人和主宾致祝酒辞时应暂停进餐,停止交谈,注意倾听,也不要借此机会吸烟。奏国歌时应肃立。主人与主宾讲完话与贵客席人员碰杯后,往往到其它桌敬酒,遇此情况应起立举杯。碰杯时要目视对方致意。宴会上相互敬酒,表示友好,但切忌喝酒过量。不能喝酒时可以声明,但不要把酒杯倒置,应轻轻按着杯缘。正式敬酒是在上香槟酒时,这时即使不会喝也要沾几滴,不欲再喝时可轻轻与对方碰一下杯缘,即表示已经够了。一般倒入杯中的酒要喝完,不然就失礼了。

9. 水果

较大的水果,如梨、苹果等不要整个拿着吃,应先用水果刀切成四五瓣,再用刀去皮、核,然后用手拿着吃。削皮时刀口朝内,从外向里削。香蕉先剥去皮,用刀切成小块吃,整根拿着吃不雅。橙子用刀切成块吃,桔子、荔枝、龙眼等则可剥去皮吃。西瓜、菠萝等

通常都去皮切成块公用，用叉取食。

10. 餐具的使用

中餐的餐具主要是碗、碟、筷；西餐则是刀、叉、盘子。通常宴请外国人吃中餐，亦以中餐西吃法为多，即摆切成小块，然后送入嘴内。食用西餐要按刀、叉顺序由外向里取用。最大的匙是汤匙，最大的刀、叉是吃肉用的。用刀、叉切食物时，应每次切一片或一块，不能同时全部切细。每道菜吃完后，将刀、叉并拢平排放在盘内，以示吃完。如未吃完，则摆成八字或交叉摆放，刀口向内。面包应撕成小片，涂料后入口。取面包时要取自己左手前面的，不可取错。除了糖、酱、肉汁等流体汁酱可以直接浇在食物上外，放在公盘内的配料，均在用时才取放在自己的盘内。切菜时，注意不要用力过猛，以免撞击盘子而发出声音。除喝汤以外，不用匙进食。汤用深盘或小碗盛放，喝时用汤匙由内往外舀起送入嘴，不能把汤盘或碗端起来喝。吃带有腥味或怪味的食品，如鱼、虾、野味等，均配有柠檬，可用手将汁挤出滴在食品上，以去腥味。

在长期的生活实践中，人们对使用筷子形成了一些礼仪上的忌讳：

一忌敲筷。即在等待就餐时，不能坐在餐桌边，一手拿一根筷子随意敲打，或用筷子敲打碗盏或茶杯。

二忌掷筷。在餐前发放筷子时，要把筷子一双双理顺，然后轻轻地放在每个人的餐桌前；相距较远时，可以请人递过去，不能随手掷在桌子上。

三忌叉筷。筷子不能一横一竖交叉摆放；不能大头小头交叉并放。筷子要摆放在碗的旁边，不能搁在碗上。

四忌插筷。在用餐中途因故需暂时离开时，要把筷子轻轻搁在桌子上或餐碟边，不能插在饭碗里。

五忌挥筷。在夹菜时，不能把筷子在菜盘里挥来挥去，上下乱翻；遇到别人也来夹菜时，要注意避让，谨防“筷子打架”。

六忌舞筷。在说话时,不要把筷子当作道具,在餐桌上乱舞;也不要请在别人用菜时,把筷子戳到别人面前。这样做是失礼的。

11. 特殊食品的进餐

(1)在宴会上如果上鸡、龙虾、水果时,有时要送上一小水盂(铜盘、瓷碗或水晶玻璃缸),水上飘有玫瑰花瓣或柠檬片,供洗手用,切不要误认为是饮水。洗手时两手轮流沾湿指头,轻轻刷洗,然后用餐巾或小毛巾擦干。在宴会上除面包外,还有几种食物都可以用手拿着吃,如烤鸡、炸脆薯片、炸咸肉片、芹菜等。

(2)喝咖啡可以加牛奶、白糖。通常,牛奶、白糖均用单独器皿盛放,如愿加牛奶、白糖,可自取加入杯中,用小茶匙搅拌后茶匙仍放回小碟内。喝时右手拿杯把,左手端小碟。

12. 其它注意事项

(1)在社交场合,无论天气如何炎热,不能当众解开钮扣,脱下衣服。小型便宴如主人请客人宽衣,男宾可脱下外衣搭在椅背上。

(2)宴会进行中,由于不慎,发生异常情况,如用力过猛,刀、叉撞击盘子发出声响,或餐具摔落在地,或打翻酒水等,应沉着,不必着急。餐具碰出声音,可轻轻向邻座(或向主人)说声:“对不起”;餐具落地不能擦一下再用,而应请服务员另送一副;酒水被打翻溅到邻座身上,应表示歉意,协助擦干。宴会上遇到突然发生的事情不要慌乱,应善于随机应变,使事情缓和。

(3)有的主人为每位出席者备有小小的纪念品或一朵鲜花。宴会结束时,主人招呼客人带上纪念物,遇此情况可说上一二句赞扬小礼品的话,但不必郑重表示致谢。除主人特别示意作为纪念品的东西外,各种招待品,包括糖果、水果、香烟等都不能拿走。

(4)有时在出席私人宴请活动之后,可以寄函或名片表示感谢。首先致谢女主人,但不要说过嫌的话,如“太丰盛了”,“太美了”。离席时应让身份高者、年长者或妇女先走。

三、宴会服务的礼仪

1. 宴会前的准备工作

宴会前的准备工作是搞好宴会服务的基础,一定要认真、细致、严格。各项准备工作必须按设计方案进行,绝不能自以为是,随心所欲。

(1)掌握情况。服务员接受宴会任务后,要及时同主办单位联系,详细询问,认真记录,掌握第一手资料,做到“四知四了解”。四知,即知人数,知标准,知身份,知时间;四了解,即了解宾客的地区、国籍,了解宾客的风俗习惯,了解宾客的生活特点,了解宴会的性质和具体要求。如果是外单位预订的,还要记下单位名称,电话号码,工作人员姓名,便于联系。

(2)服务分工。宴会是一项“系统工程”,人员分工很重要。餐厅经理或主管要根据宴会的规格和标准,各项工作具体落实到人,做到任务包干,各负其责,同心协力,团结一致,搞好接待服务工作。

(3)填写菜单。菜单是掌握上菜顺序的依据,也是宴会桌上特别是主桌上不可缺少的重要物品。拟定菜单,多由厨师长和餐厅管理人员共同完成。餐厅服务员负责填写菜单,一式多份。除每张餐桌上放一份外,服务员的工作台上要留一份,便于掌握上菜的顺序、时机和速度。如有外宾出席的西餐宴会,菜单要用中文、外文两种文字填写,举办一方的国家的文字在上,被邀请的一方的国家的文字在下。字迹要工整、清楚。

(4)领取物品。宴会所需物品,要求齐全配套。领取各类物品,要根据宴会的餐别、规格、标准和主办单位的要求,提前领取、清点好。各种酒水要逐瓶检查,需冰镇的提前冰镇;水果要选择大小均匀、无疤痕变质的;各类佐料和其它餐具、用具要准备充足,并留有一定的机动数字。

(5)清扫卫生。宴会厅的卫生工作包括两方面:一是环境卫生。宴会厅的卫生工作好坏,将给赴宴宾客留下难忘的印象。服务员一

定要按照程序搞好环境卫生,先打扫墙壁、天花板、擦拭门窗;再抹擦台面、座椅、衣架、屏风、各种柜橱和工作台;最后是拖洗地面或地毯吸尘。对楼梯、过道、厕所也不能忽视。做到四壁无尘,窗明几净,地面清洁。二是餐具用品卫生。清点餐具时,注意选择花纹、颜色一致,无残缺破损,无变形怪状,无油腻痕迹的餐具,并将备好的餐具逐件抹擦,分类摆放,用干净台布覆盖。小毛巾、餐巾布、台布要色调一致,无异味,无破洞,无污迹。

(6)设计台形。台形的设计要以厅室的形状、面积和参加宴会的对象、人数、规格、标准以及交际礼仪等情况来定。台形布置涉及到来宾的席次安排。因此要从实际出发,做到因地制宜,方便交际,符合礼仪。

(7)摆放冷碟。宴会视规格和标准,配有四个以上冷碟,一般在宴会开始前十五分钟左右端上餐桌;如果宴会规模大,人数多,时间可适当提前。摆放冷碟时,注意菜点色调的布局,荤素的搭配,菜型的反正,刀口的逆顺,餐盘的间隔等,要对称、和谐。端托冷盘,要轻拿松放,以免损坏冷盘的造型。

(8)整理仪容。宴会开始前,服务员要清理个人卫生并整理仪表仪容,要用酒精棉球将双手消毒。操作时要穿统一的工作服。男服务员穿西装、打领带或系领结,皮鞋要打油擦亮,衬衣要扎入裤腰内;女服务员不能佩戴任何金银首饰,不能涂抹口红、指甲油,不准梳披肩发,最好不穿高跟鞋。

2. 迎接引领宾客

迎接、引领宾客是宾客到达宴会厅的第一个“见面礼”,也是宴会服务不可缺少的程序。

(1)热情迎接。宴会服务员应根据宴会开始时间,在宾客到来之前五分钟进入各自岗位,迎宾人员应仪表端庄,精神饱满地站立在宴会厅门口迎候宾客。迎宾人员数额根据宴会的规格确定,一般的宴会,由一、二名服务员担任;如果是场面较大、规格较高的宴会,

由餐厅负责人带领数名服务员在宴会厅门口迎接。宾客到来时,要主动上前招呼,用普通话说声“您好”、“请”、“欢迎光临”等礼貌用语。如宴会厅旁边设有休息室的,可将宾客先引领到休息室稍事休息,并泡茶水相待;如果没有休息室,宾客直接进入宴会厅时,引领人员要恭立在宴会厅大门一侧,目视宾客,用靠近大门一侧的手伸向厅门,略躬身,请宾客入内。待宾客全部进入后,服务员才能跟进,切不可与宾客抢道。如有外宾应用外语引领。

(2)接挂衣物。凡正式宴会,每桌可由两名以上服务员为其服务。当一个服务员在门口引领宾客时,另一名服务员要立即上前,将宾客特别是宴会主人和主宾手中提带的衣、帽、提袋、相机等物品接过来,挂在衣架上,并记住物主与挂放的位置,免得送别宾客时,递送衣物出差错。遇有规模大、人数多的宴会,应设立衣帽间,编上号码,接挂衣物时,发放号牌,宴会结束时,凭号牌递送衣物。在接挂衣服时,要手提衣领,免得袋内物品倒出;帽子宜拿帽沿,相机、提袋宜拿提带。

(3)让座递巾。宾客的物品接挂完毕,服务员应根据宾客的身份和宴会的要求,按照先女宾、后男宾,先主宾、后主人,再其他宾客的顺序为他们拉椅子让座。待宾客全部入座后,用托盘将事先准备好的小毛巾,从主宾开始,按顺时针方向,从右边依次把毛巾递到每位宾客手中,待其抹擦完毕,按照原来的顺序,将小毛巾撤下。目前,有的地方在宴会前还有上茶敬烟的习惯。上茶敬烟时,服务员应注意,放茶杯时,杯把应朝宾客的右手边,手不能接触杯口;敬烟时,要先撕开封口,抽出烟头,或者拆开香烟包装纸,将香烟呈梯形摊在烟碟中,逐个敬烟,适时为其点燃。

(4)撤出花瓶、台签。花瓶是宴会桌上的装饰品,起着衬托台面、渲染气氛的作用。台签、席位卡则是为了宾客就座方便。当宾客入席后,适时将其撤下;与此同时,服务员要主动询问宾客是否全部到齐,宴会是否准备开始;征得同意后,及时通知厨房炒菜。

3. 斟倒酒水

中国有句老话,叫做“无酒不成席”。中餐宴会一般都备有白酒、甜酒和多种饮料,西餐宴会的酒水品种更多,一般都有七八种,有的甚至达十几种。中餐和西餐宴会斟酒,要求各不相同,方法也大不一样。

中餐宴会斟酒水,大致可以分为三个次序。甜酒一般是在宴会开始前几分钟倒上,因为甜酒多属红色葡萄酒,无论男女老少都能饮用;接下来斟倒白酒,即使不能喝白酒的宾客,也要适当斟上,以备主人敬酒时,作礼节性的干杯用;饮料由于品种较多,宾客可根据口味需要进行挑选。因此,斟倒饮料时,服务员要用托盘多装几种,征求宾客意见后,再为其斟倒。

西餐宴会用酒与中餐宴会用酒有所不同,较高级的西餐宴会要用七种酒之多,几乎每道菜都有一种酒,吃什么菜喝什么酒与喝什么酒用什么酒杯都有严格的规定。应按规定斟酒换杯。

西餐宴会的斟酒顺序是:如果有国家元首出席,应先斟男主宾,后斟女主宾。只有一般宾客的是先女主宾后男主宾再主人,其他宾客按座次依次斟酒。

席间让酒。随着菜肴上桌和时间的推移,宾主互相敬酒,交杯换盏,气氛愈来愈热烈、活跃。这时服务员要注意观察每个宾客的酒杯,喝完后应立即满上。遇有宾客离席敬酒,服务员要托着同样酒水跟随,伺机斟倒。如果是大型正式宴会,主人、主宾离席致祝酒词时,服务员要用托盘装上一杯或多杯酒,站立一旁,当讲话完毕时,迅速递上,以便举杯庆贺。

总之,无论是中餐还是西餐宴会,席间让酒,服务员要眼明手快,殷勤周到,机动灵活,恰到好处。

4. 上菜、分菜、撤碟

上菜、分菜、撤碟是宴会席间服务中的主要内容。这其中有着比较复杂的工作程序,服务员只能照程序办事,不能随心所欲。

(1)中餐宴会的上菜撤碟程序。中餐宴会的上菜程序是先冷盘,再咸汤、热菜,最后上甜食、水果。服务员应该做到:①熟悉菜单。要注意按照菜单顺序上菜,使宾客能够对照菜单,明了宴会的进展情况。②托盘走菜。走菜是指服务员将菜点从厨房端托到宴会厅工作台上的一项工作。服务员在托盘走菜时,要步履轻盈,快慢适当,汤汁不洒,菜不变形。③撤碟上菜。从某种意义上说,撤碟上菜是宴会服务工作的核心内容。要做好这一工作,除了要有较熟练的技艺外,还要注意撤碟、上菜的位置和方法。有人把它归纳为十六个字,即“先撤后上,左上右撤,上菜不推,撤碟不拖”。另外,宴会上菜还要掌握好时机和速度,不要太快或太慢,不能出现催客进餐和“停工待料”的局面。

(2)中餐的席间分菜。从传统的角度讲,中餐宴会是不分菜的,一般是主人、副主人劝菜、敬菜或宾客自取。不过有的人强调卫生和文明礼貌服务,中餐宴会也要求分菜。这就需要服务员根据主办单位的意见,酌情而行。

(3)中餐的餐具更换。有的中餐宴会,为了显示名菜的风味和体现服务员的主动热情,在就餐过程中,往往对汤碗(勺)、食碟、骨盘,包括烟灰缸等小件餐具进行多次撤换。

在什么情况下需要更换餐具呢?一是上名贵菜时更换餐具;二是上风味菜时更换餐具;三是上芡汁不同、味道各异的菜肴时更换餐具;四是残渣剩菜太多时更换餐具;五是烟灰缸内的杂物太多,应及时更换。

更换餐具的具体作法是:服务员用托盘从宾客的右侧将需要更换的餐具撤下来,然后将干净的餐具从宾客的左侧递上去摆好。

更换烟灰缸的作法是:服务员用托盘摆上几个干净的烟灰缸,走到餐桌原来放烟灰缸的地方,先从托盘内拿出一个干净的烟灰缸压在桌面上需撤换的烟灰缸上面,将上下两个烟灰缸轻轻放入托盘内,再把这个干净的烟灰缸放到餐桌上原来放烟灰缸的位置。

席间更换餐具次数的多少,服务员应灵活掌握,脏了就该撤换,不必拘泥次数。这样才能体现服务工作的主动热情,给赴宴者留下美好的印象。

(4)西餐宴会的上菜撤碟与中餐宴会的上菜撤碟既有相同点,又有不同点。相同点这里不再重复,现将不同的方面介绍一下。①上菜的顺序。西餐宴会的菜点因规格不同,道数有多有少,菜色品种也不一样,因此上菜的顺序也因情况而异。②上菜分菜。西餐宴会多为每人一份,一般由厨师或在工作台上由菜台服务员分好。但有的大盘菜,为了展示其优美的造型,先并不分开,要直接端上桌待宾客欣赏过后,再由服务员分给宾客。③添、撤餐具。西餐宴会多为分食制,在上第二道菜之前,必须将第一道菜菜盘撤下。在上有特殊风味的菜之前,要相应增添小件餐具。

5. 递巾与送客

递巾送客是宴会席间服务的重要组成部分。

(1)递送香巾。宴会席间递送香巾的次数可视宴会规格而定,一般二三次,多的达四五次。递送香巾的时机是:宾客入席时递送香巾,让其擦擦手脸;席间吃河鲜、虾蟹等用手取食之物时,递送香巾,让宾客抹擦手指;天气较热或有的宾客不适应吃辣味菜而满头大汗时,递送香巾,让其揩去汗水;宾客用餐完毕,递送香巾,让其揩嘴抹手。递送香巾应用托盘,用毛巾夹分别送到每位宾客的手中,不准徒手操作。

(2)礼貌送客。当主人宣布宴会结束时,服务员应立即为主宾和主人拉开座椅,并将宴会开始前所接挂的衣物准确地送到主宾和主人手中(寄存在衣帽间的物品,由宾客自取),并提醒其他宾客拿走所带的衣物,然后站在宴会厅的出口,热情与宾客道别,说声“您好走”、“欢迎再次光临”、“再见”等。如有宾客伸出手来握手时,服务员应立即上前握手。宾客未伸手,不必主动与宾客握手。待宾客全部离开宴会厅时,服务员才能进行清扫工作。

6. 收尾清场

宴会结束后,服务员要及时到位清场,主要是做好以下几件事:

(1)记数清帐。宴会结束,服务员要马上清点宾客所用酒品、饮料、水果等菜单以外的其它用品,汇总数字,送帐台,以备主办单位结帐。

(2)检查现场。主要检查宾客是否有遗留物品,以便及时归还或作相应处理;检查餐桌上是否有未熄灭的烟头和火锅内的余火,以免烧坏台布和损坏设备。

(3)收检餐具。其顺序是:先餐巾、毛巾,再各种酒水杯,后碗、筷、刀、叉。残菜剩羹要倾倒干净。各类餐具要清洗消毒,分档存放,高级餐具要及时清点,洗擦干净,专人保管。

(4)清扫卫生。桌、椅要抹擦干净,有的设备临时移动过的要撒归原处,工作台上的剩余食品要作适当处理,最后打扫地面,搞好室内卫生,熄灯、关门、落锁。

(5)小结工作。最好是由餐食部领导出面,召集全体宴会服务员,并邀请有关厨师参加,对宴会工作进行小结,肯定成绩,总结经验,找出差距,以利把下次宴请活动搞得更好。

第三节 饮酒喝茶的礼仪

一、饮酒礼仪

饮酒是各种宴会中不可缺少的一个重要“内容”,尽管人们饮用的酒的品种有所不同,但是对有关的礼节还是应该共同遵守的。

1. 拒绝

虽然自古就有“酒逢知己千杯少”和“一醉方休”的说法,但有的人确实不会喝酒。在宴会上不会喝酒或不打算喝酒的,可以礼貌地阻止他人敬酒,但不要一概拒绝。至少要喝上一点汽水、果汁

或其它饮料,使举座尽欢。拒绝他人敬酒通常有三种方法。第一种方法是主动要一些非酒类的饮料,并说明自己不饮酒的原因。第二种方法是让对方在自己面前的杯子里少许斟一点酒,然后轻轻以手推开酒瓶。按照礼节,杯子里的酒是可以不喝的。第三种方法是当敬酒者向自己的酒杯里斟酒时,用手轻轻敲击酒杯的边缘,这种做法的含义就是“我不喝酒,谢谢”。当主人或朋友们向自己热情地敬酒时,不要东躲西藏,更不要把酒杯翻过来放,或将他人所敬的酒悄悄倒在地上。

2. 斟酒

作为主人,要首先为客人斟酒。酒瓶要当场打开,酒杯大小要一致。如在座的有年长者,或有长辈、远道来的客人或职务较高的同志,要先给他们斟酒,如不是这种情况,可按顺时针方向,依次斟酒;酒要斟满,但不要溢出来。作为客人,当主人为自己斟酒时,要起身或俯身,以手扶杯或作欲扶状,以示恭敬。

在正式的宴会上,服务员打开酒瓶后,先要倒上一点递给主人品尝。主人应先饮一小口仔细品评,然后再尝一口,感到所上的酒完全合乎要求时,再向服务员示意:可以给客人们斟酒了。斟酒的顺序是:先主宾,随后才是其他客人。斟酒时,酒杯应放在餐桌上,酒瓶不要碰到杯口。

3. 饮酒

会喝酒的人饮酒前,应有礼貌地品一下酒。可以先欣赏一下酒的色彩,闻一闻酒香,轻喝一口,慢慢品味;不要为显示自己的海量,举起酒杯看也不看,便一饮而尽;也不要让酒顺着嘴角往下流;也不必矫揉造作地举杯时翘起小手指,以显示自己的优雅举止;不宜一边饮酒,一边吸烟。鉴于酒后容易失言和失礼,故在涉外活动中饮酒的酒量要控制在平日酒量的一半以下。有教养的饮酒者饮酒时是不会让他人听到自己的吞咽之声的。

4. 敬酒

正式宴会中主人皆有敬酒之举。会饮酒的人应当回敬一杯。敬酒时，上身挺直，以双手举起酒杯，待对方饮酒时，再跟着饮，敬酒的态度要热情而大方。在规模盛大的宴会上，主人将依次到各桌上敬酒，每一桌可派遣一位代表到主人的餐桌上去回敬一杯。

敬酒要适可而止，意思到了就行了，不要成心把别人灌醉，更不要偷偷地在他人的软饮料里倒上烈性酒。

需要同外宾干杯时，应按礼宾顺序由主人与主宾首先干杯。与人敬酒或干杯时，应起立举杯，并目视对方。在场的人较多时，可同时举杯示意，不必一一碰杯。在干杯时，可说一二句简短友好的祝酒词。干杯要避免与其他人交叉碰杯，此乃大忌。

在国外正式的宴会上，通常应由男主人首先举杯，并请客人们共同举杯。若是他要为在座的女士的健康干杯，就不应忘掉任何一位女士。客人、晚辈、女士一般不宜首先提出为主人、长辈、男士的健康而干杯。

女士接受他人祝酒时，不一定要举起自己的酒杯，以微笑表示感谢即可，自然是稍微喝上一点更好。

当为尊贵的人物的健康而干杯时，酒杯中的酒最好一饮而尽。知道自己的酒量不行的话，事先应只斟少许酒。

5. 祝酒词

一般说来，在饮第一杯酒以前，需要致祝酒词。祝酒词要紧紧围绕酒宴的中心话题。假如老友聚会，可以说：“此时此刻，我心里感激诸位光临。我极为留恋过去的时光，因为它有着令我心醉的友情，但愿今后的岁月也一如既往。来吧！让我们举杯相碰，彼此赠送一个美好的祝愿。”祝酒词必须简短、凝练、内涵丰富，还要带一点幽默的色彩。这样有利于彼此间的对话和交流。致祝酒词可以事先有所准备，但最主要的还是在于临场发挥。

6. 注意习俗

参加外方宴请，应事先了解对方饮酒习俗和祝酒的讲究。在宾

主双方致词祝酒时,应停止饮酒和交谈。奏国歌时更不能饮酒。

如设家宴款待外宾,要注意酒具的清洁,不要使用破旧酒杯。西方人士一般饮用的是低度酒,他们往往对我国的烈性酒缺乏感性认识,因此要以适当方式提醒对方不要过量,不宜为其连连斟酒。饮不同的酒,要用不同的酒杯。

有些国家饮酒习俗与我国完全不同,接待外宾之前,应有所了解。例如日本人讲究开怀畅饮,对于酒后不检点的言行是不以为怪的。他们敬酒时不碰杯,而是敬酒者跪在被敬酒者面前,手提酒瓶,不停地给对方斟酒。

有的国家讲究拿酒杯应以整个手掌握住,如系高脚杯,则应以手指捏住杯脚。喝啤酒不碰杯,但可互祝健康。

7. 礼仪常规

“水酒一杯叙衷情”,以酒作为联络感情、增进友谊的媒介未尝不可。从酒对人健康的作用看,少饮有益,多饮有害。少饮可以畅通血脉,增进食欲,解除疲劳;多饮或暴饮则会造成对人体不同程度的危害。长期不节制的过量饮酒,会形成慢性酒精中毒,使神经中枢系统发生障碍,智力、记忆力、集中力减弱,还可能导致动脉硬化,引起心血管病和肾脏、肝脏、消化系统疾病。酒是一种既有利又有弊的东西,饮酒趋利的关键在于自己节制。据此,喝酒应遵循一般性的饮酒礼仪和规范。

(1)碰到需要举杯的场合,切忌贪杯,头脑要清醒,不可见酒而忘乎所以。贪杯好酒是失礼的。

(2)工作前不得喝酒,以免与人谈话时酒气熏人。上班时带有倦容酒态,不仅违反工作纪律,也是不检点的。旅游接待人员若醉意犹存地去上班,会严重影响服务质量。

(3)参加交际酒会不要竞相赌酒、强酒。喝酒如拼命、劝酒如打架,就会把文明礼貌的交际变成粗俗无礼的行为。应该是有礼貌地劝酒,看到某人酒杯空了,可礼貌地询问:“请再喝一杯?”如果对方

不想喝了,则不必相强。席间的干杯或共同敬酒一般以一次为宜,不要重复敬酒。碰杯和喝多少亦应随意,那种以喝酒多少论诚意的做法是不通情理的。

(4)忌猜拳行令、吵闹喧嚣和粗野放肆。公共场合不得划拳,家庭私人酒会一般也不宜划拳;如有特殊需要,应注意不要干扰邻居,不违主人意愿,聊以助兴即可。

(5)忌酒后无德,言行失控。酒能麻醉人的神经,使其一部分神经亢奋,以致言语行为失控。如果借酒发疯,胡言乱语,说一些平时难以出口的话,做一些丑态百出的事,往往会使人追悔莫及。

二、饮茶礼仪

茶是中国人最喜爱的饮料,亦为外宾所乐于接受。在家里、办公室里接待来访者,茶水是必备的。有时还可以专门举行茶会招待来宾。饮茶在我国,不仅是一种生活习惯,也是一种源远流长的文化传统。中国人习惯以茶待客,并形成了相应的饮茶礼仪。

1. 有客来访即待之以茶

为客人沏茶之前,要首先洗手,并洗净茶杯或茶碗。要特别注意不能用残破的茶杯或茶碗来待客。要注意茶杯或茶碗里面有无茶垢,有的话,一定要清洗掉。茶具以陶瓷制品为佳。

2. 注意品种

不能用陈茶或泡剩的茶待客,必须沏新茶。至于客人喜欢绿茶、红茶,还是花茶,可以事先征求意见。就接待外宾而言,美国人爱喝袋泡茶,欧洲人爱喝红茶,日本人则爱喝乌龙茶。

3. 上茶

上茶时可由主人向客人献茶,或由招待员给客人上茶。主人给客人献茶时,应起立,并用双手把茶杯递给客人,然后说一声“请”。客人亦应起立,以双手接过茶杯,道以“谢谢”。不要坐着不动,任主人为自己张罗。添水时亦应如此。

招待员上茶时,要先给客人上茶,然后再给自己人上茶。若客

人较多,应先给主宾上茶。上茶的具体步骤是:先把茶盘放在茶几上,从客人右侧递过茶杯,右手拿着茶托,左手附在茶托旁边。要是茶盘无处可放,应以左手拿着茶盘,用右手递茶。注意不要把手指搭在茶杯边上,也不要让茶杯撞在客人手上。若妨碍了客人的工作或交谈,要说一声“对不起”。客人应对招待员的服务表示感谢。若无专门的招待员,可由秘书临时充任。

如果用茶水和点心一同招待客人,应先上点心。点心应给每人上一小盘,或几个人上一大盘。点心盘应用右手从客人的右侧送上。待其用毕,即可从右侧撤下。

4. 饮茶

不论是主人还是客人,都不应大口吞咽茶水,或喝得咕噜咕噜直响。应当慢慢地一小口一小口地仔细品尝。遇到漂浮在水面上的茶叶,可用茶杯盖拂去,或轻轻吹开;切不可用手从杯里捞出来扔在地上,也不要吃茶叶。

5. 劝茶

在边谈边饮时,要及时给客人添水。

我国过去有以再三请茶作为提醒客人应当告辞的做法。因此在招待老年人或海外华人时要注意不要一而再、再而三地劝其饮茶。

6. 茶道

日本有茶道,其实它起源于中国。茶艺已经成为中国文化的一个组成部分。比如中国的“功夫茶”,便是茶道的一种,有严格的操作程序:

嗅茶。主客坐定以后,主人取出茶叶,主动介绍该品种的特点、风味,客人则依次传递嗅赏。

温壶。先将开水冲入空壶,使壶体温热,然后将水倒入“茶船”——一种紫砂茶盘。

装茶。用茶匙向空壶中装入茶叶,通常装满大半壶。切忌用手

抓茶叶，以免手气或杂味混入。

润茶。用沸水冲入壶中，待壶满时，用竹筷刮去壶面茶沫；随即将茶水倾入“茶船”。

冲泡。至此，才可正式泡茶。要用开水，但不宜用沸水。

浇壶。盖上壶盖之后，在壶身外浇开水，使壶内、壶外温度一致。

温杯。泡茶的间隙，在茶船中利用原来湿壶、润茶的水，浸洗一下小茶盅。

运壶。第一壶茶泡好后，提壶在茶船边沿巡行数周，以免壶底的水滴滴入茶盅串味。

倒茶。将小茶盅一字儿排开，提起茶壶来回冲注，俗称“巡河”。切忌一杯倒满后再倒第二杯，以免浓淡不均。

敬茶。双手捧上第一杯茶，敬奉在座的客人；如果客人不止一位时，第一杯茶应奉给德高望重的长者。

品茶。客人捏着小茶盅，观茶色、嗅茶味、闻茶香，然后腾挪于鼻唇之间，或嗅或呷，如醉如痴，物我两忘。

日本人崇尚茶道，把它作为陶冶人的性灵的一种艺术。以茶道招待客人，重在渲染一种气氛。至于茶则每人小小的一碗，或全体参加者轮流饮用一碗，不能喝了一碗又一碗的。

7. 茶会

西方常以茶会作为招待宾客的一种形式。茶会通常在下午4点左右开始，设在客厅之内。准备好座椅和茶几就行了，不必安排座次。茶会上除饮茶之外，还可以上一些点心或风味小吃。国内现在有时也以茶会招待外宾。

三、饮咖啡的礼仪

在我国，喜欢喝咖啡的人日渐增多。因此，了解一些喝咖啡的礼仪要求，是完全必要的。

1. 咖啡杯具用法

在餐后饮用的咖啡，一般都是用袖珍型的杯碟盛出。这种杯碟都是特制的。它们应当放在饮用者的正面或者右侧，杯耳应指向右方。端杯时，可以用右手拿着咖啡杯的杯耳，左手轻轻托着咖啡碟。有时可以作一些变通，可用左手将咖啡碟置于齐胸的位置，用右手端着咖啡杯饮用。饮毕，应立即将咖啡杯置于咖啡碟中，不要让二者分家。添加咖啡时，不要把咖啡杯从咖啡碟中拿起来。

2. 加糖

饮用咖啡时可以加入牛奶和糖，称为牛奶咖啡。也可以不加牛奶和糖，称为清咖啡。有人还喜欢兑入啤酒后饮用。

给咖啡加糖时，如果是砂糖，可用汤匙舀取，直接加入杯内；如果是方糖，则应先用糖夹子把方糖夹在咖啡碟的近身一侧，再用汤匙把方糖加在杯子里。如果直接用糖夹子或手把方糖放入杯内，有时可能会使咖啡溅出，从而弄脏衣服或台布。

3. 搅拌

如果嫌刚刚煮好的咖啡太热了，可以用咖啡匙在咖啡杯中轻轻搅拌使之冷却，或者等待其自然冷却，然后再饮用。用嘴试图去把咖啡吹凉，是很不雅观的动作。把咖啡搅匀以后，应把匙儿放在碟子外边或左边，以不妨碍喝咖啡为原则。不能让匙儿留在杯子里就端起杯子来喝，这样不仅不雅观，而且很容易使咖啡杯泼翻。也切不可使用匙儿来喝咖啡，因为匙儿只是用来加糖和起搅拌作用的。

4. 饮法

饮咖啡时应慢慢地将杯移向嘴边轻呷。不宜满把握杯、大口吞咽，也不宜俯首去就咖啡杯。喝咖啡时切记不要发出声响来。有时饮咖啡可以吃一些点心。但不要一手端着咖啡杯，一手拿着点心，吃一口喝一口地交替进行。饮咖啡时应当放下点心，吃点心时则应放下咖啡杯。

5. 咖啡宴

在外交场合,常常为女宾举办咖啡宴,作为夫人们彼此结识的一种有效的非正式方式。若咖啡宴于上午 11 时举行,则客人们应于 12 时之后离开。

在咖啡屋里,举止要文明,不要盯视他人。交谈的声音越轻越好,千万不要不顾场合而高谈阔论不已。

在家中请人来喝咖啡,通常安排在下午 4 时以前,一般不用速溶咖啡。届时应准备一些点心。女主人负责给客人们倒咖啡,但她坐着倒就可以了。

第十四章 舞会礼仪

舞会是以跳交谊舞为主的社交活动。通常在晚上举行。它可以单独举行,也可以在宴请、招待、庆祝等其它活动之后举行。参加舞会是消除疲劳、结识朋友、陶情冶性的良好方式。在这种群众性的社交娱乐中,对每一个参与者的形象和举止都应有相应的规范和要求。介绍并掌握舞会礼仪,对于消除不利因素,提高个人素质,塑造自身形象,优化社会环境都大有裨益。

第一节 男性的舞会礼仪

无论是古典的宫廷舞会还是现代的交谊舞会,男性舞伴总是处于主导地位,起着指挥和提示女伴的作用。如果将女伴喻为扶风的婀娜杨柳,男伴则应是坚实挺拔的乔木;如果将女伴比作盛开的鲜花,男伴则是支撑花儿的枝干和衬花的绿叶;如果说交谊舞也有主旋律和舞魂的话,男伴称得上是主旋律,是舞蹈之魂,女伴则是协奏曲,是舞蹈之灵。一个仪容端正,举止文雅,舞姿优美的男伴,不仅使他的女伴为之骄傲,也会令舞会的其他女性瞩目。要做到这一点其实也不是很难,除了学习舞蹈动作以外,就是修习有关礼仪,本节将会告诉你一些成功的诀窍。

一、热情主动

当你携女友进入舞厅后,如果你的女友穿有披风、外套之类的外衣,在她脱下时,你应充当一个忠实的仆人,伸出你热情的手,接过外衣,为她放置稳妥。

当舞曲开始时,你应当先站起来,伸出左手,轻握女友右手,并

为她挪开一步座椅,然后轻拥她步入舞池共舞。在她没有得到别的男伴邀请之前,你不能撤下她另找女伴。

如果你是独身前往舞厅,你首先邀请的对象应该还是没有男友相伴的女士,待三五支舞曲过后,才可以邀请有男友相陪的女士。如果你不想使你在舞会上扫兴,一定要主动地邀请女伴。在一般情况下,女士们是不会拒绝陌生男伴的邀请的。当你走到她面前,微微躬身,彬彬有礼地摊开右手,作出邀请的姿式,不需言语,她就会乐意地站起来,走向舞池。因是初识,你不要握着她的手将她导入舞池。只能或前或后相伴步入舞池。如果你邀请的女伴有男友在座,你应当先向她的男友微笑致意,简单地问一声:“可以吗?”得到允诺后再邀请他的女友。如果是熟人或朋友,则另有一番寒暄应酬。

总之,男性在舞厅应取主动态度,即使生性羞涩,也应慢慢适应这一礼仪;实在不习惯的话,就应预先约好舞伴一同进入舞厅,或在舞厅寻找熟识的舞伴。但始终与一个固定的女友共舞,总难免有单调乏味和美中不足之感。因此,一定要让自己渐渐养成主动大方的风度。

二、举手投足注意分寸

交谊舞又称舞厅舞。它有伦巴、慢华尔兹(慢三)、快华尔兹(快三)、慢四步(布鲁斯)、中四步(福克斯)、探戈等几种主要舞蹈形式。它大都来源于民间舞蹈,经长期演变进入舞厅后,每种舞蹈形式都有不同的基本节奏与规范动作。你都应分别熟悉和掌握。然后再加入自己的体验与创造,形成自己的舞蹈风格。关于具体舞蹈动作,不是本节讨论的范畴,这里要介绍的只是跳舞者共同的礼仪规范。

舞厅舞的显著特点是男女为伴翩翩起舞,男伴一定要有以我为主的自我意识,起领导作用。

跳舞者进入舞池后,举手投手要有一定分寸,不可过于随意。

首先,男伴站立不动,右手轻轻扶住女伴的腰肢,不可整个手掌紧贴女伴,只需用腕部和手指轻触女伴腰部;左手轻握女伴的右手,屈肘伸开至与肩平齐的左侧。一般有三种托握方式:一是男伴手掌摊开,让女伴手掌平放掌心,谓之托;二是男伴用拇指与四指捏住女伴掌心,谓之捏;三是两手交叉而握,谓之握。一般来说,第一、二种常用于比较生疏的女伴,自有一种绅士风度;第三种多用于较亲密的女伴,有亲昵感。

无论哪一种形式的舞蹈,两人的身体都应保持合适的距离,距离太远保持不了身体平衡,难以配合协调,特别是跳快三,离远了就旋转不快;但贴得太紧,则有轻狂之嫌。因为这是公共场所,失却礼仪便是对他人的不尊重,将有损你的风仪。通常合适的距离是一掌之隔。

在舞蹈引进过程中,男伴的双手起着提示指挥女伴的作用,指挥提示要明确。含糊或犹疑,都会使女伴无所适从。右手还要起着保护女友免受旁人碰撞的作用。遇有阻力,及时将手掌翻向外面阻挡,并将女伴轻轻拉向怀中,圈臂保护。

每一种舞的起步一律是男左足,女右足。跳舞时,两脚靠拢,足尖向前;不然,身体乱晃,姿式便不雅观。每逢前进后退,足尖都要轻轻擦过地面,不应远离地面跨踏。

作为男伴,特别重要的是,上身要保持正直,两肩放松,不能耸起,也不能耷拉。握持的手臂要自然有力,不可摇晃,不可垂塌,要让女伴感到有可靠的依托。

男伴既然处于主导地位,必须有男子汉的自信心,只要合上了节拍,就不必死板地依照舞蹈规范程式去跳,可以而且应该跳出自己的独特风格。

男伴还应注意,双眼不应该死死地盯着女伴的脸部,目光应越过女伴,平视前方,或是注视女伴的发际部位。但又要不时地与女伴用目光交流呼应一下,做到与舞曲的情调相吻合。

三、礼貌周到而不失风度

邀请陌生女伴,有时会受到拒绝,这也是正常情况。你不必觉得难为情,也不应有受辱的感觉而恼羞成怒,更不应该说出难听的话或做出非礼的举动。

遇到被女方拒绝的情况时,你只需稍稍退后一步,轻轻说一声“对不起”,便可以转身离开另觅舞伴。

当一曲终结时,应将女伴送回座位,这是男性必须注意的礼貌。绝不可“舞一停,人便忘”,不要将女伴撇在舞池中间独自走开。对于陌生的女伴,你还必须说上一声“谢谢”,方显得礼貌周全。

当别人邀请你的女友时,应欣然允诺。这说明你的女友出色,你应该对女友表示赞赏;这样,你一定会赢得女友的芳心。

当携相识的女友进入舞厅就座后,或跳过三五曲后,可以解囊买一点饮料和点心。但既不可糕点满桌,显阔摆富,也不可过于吝啬,一毛不拔。

四、杜绝粗俗行为

行为是一面镜子,在它的面前,每个人都显露出各自的真实面貌。

粗俗的行为,将会使你风度骤减,甚至斯文扫地;有些行为,甚至会使人觉得你灵魂卑劣。要成为品格高尚、风度文雅的人,必须注意修身养性;屏弃不良习惯,杜绝粗俗的行为举止。

舞会中常见的男性的粗俗行为有:与女伴靠得过紧;叼着香烟跳舞;穿着拖鞋跳舞;性格暴烈,为不值得的小事恶语伤人;夸夸其谈,大声喧哗;低声下气,卑怯过分;东游西窜,专找有姿色的女性搭讪缠磨;对他人评头品足;与他人说话,口沫横飞;抱怨女友等。

五、重视枝节小事

有些行为,属于生活小节,但往往从这些小节上,很能看出一个人的教养和风度,可谓小节不小。参加舞会的男性不宜忽视。

(1)舞前用餐不宜喝烈性酒,也不宜多吃葱、蒜。

(2)不要打嗝、咳嗽、打喷嚏,实在憋不住应用手帕掩住口部。也不要伸懒腰、挖耳朵、挖鼻孔或剔牙缝。

(3)吸烟时应征得女伴同意。

(4)不要询问陌生女伴的年龄与婚姻状况。

(5)与女伴跳舞后不要立即用手拍擦手。

(6)夏季穿衬衣,衬衣应束在裤内;着凉鞋必须穿短袜。

(7)要向为你服务的小姐说一声“谢谢”。

(8)不要当着一位女伴的面,夸奖另一位女伴。

(9)遇见熟人,应向与你同舞的女伴互相介绍。

(10)参加室内舞会,不可戴墨镜。

第二节 女性的舞会礼仪

女性是舞会上的明珠,她们以其千姿百态的美仪丰采点缀着舞会,使舞会流光溢彩,熠熠生辉,春意盎然。每一个进入舞厅的女性,都应注重自己的妆饰打扮;但如果外表妆饰漂亮,却不懂舞会交际礼仪,又会使你魅力锐减。为此,增加一些舞厅交际礼仪知识,懂得如何修饰仪采风度,实在是非常必要的。

一、不要轻率地粗鲁地拒绝对方邀请

女性拒绝邀请一般有两种情况:一是当陌生的男性前来邀请时;二是虽是熟识的男性但形象不佳,或以往对其印象不太好的男性前来邀请。拒绝的原因多种多样:可能是因为生性腼腆,不善于与陌生男性交往;也可能是与自己的男友相交甚笃,不愿冷落男友;或是深知自己的男友胸怀比较狭隘,不喜欢自己多与别的男性交往,怕因此引起男友的不悦;或是平时甚有主见,行事决断,对于不喜欢的男性不屑交往。

无论出于何种原因,一般来说,女性不应拒绝男性的邀请。因为为有男性前来邀请你跳舞,说明你引人注目,或年轻,或貌美,或有

风度,或跳舞跳得好,总之,有动人之处,有受人敬慕之处。有人邀请便是你被看重被喜爱的一个明证,比没有人邀请受人冷落要好得多。万不得已需要拒绝邀请时,必须态度和蔼,表情亲切,用委婉的语言拒绝。最简单的一句礼貌的回复是:“对不起,我有些累,想休息一会。”对方当然心领神会,不会强邀蛮缠。如果态度粗暴,带有轻蔑表情或厌恶的脸色,不仅会使对方处于尴尬境地,还会损害你自己的风度。

二、应与男伴配合默契

一对协调的舞伴,总是以男性为主,女性配合默契,这样才能动作轻松自如,富有和谐的韵律美。

能与对方配合默契,适应各种舞伴,是对女性的舞技、资质、风度等等的综合考验。

首先,男主女辅是舞厅交谊舞的基本要求,也是舞厅礼仪的基本礼节,应当遵循。如若随意违反,别人会以为你是不懂礼节。

其次,与不同的男性共舞,除开舞蹈的基本动作外,要对男伴的独特舞风作出敏捷的反应,必须有扎实的舞蹈基本功(即基本节奏与步伐不变,以不变应万变)和机敏灵活的反应能力。对于男伴的一个眼神,一个轻微的示意动作,要能在瞬间作出相应的反应。

当然,也不能一概而论,至少在两种情况下女性可以反宾为主:一是与熟悉的男友共舞,知道其确实初进舞场。这时如果你能领舞,不仅无损风度,反而能帮助男友熟悉舞技,使他十分感激。二是当陌生的男伴表示“我跳得不好,只能跟你跳时”,你开始可以谦辞地说“还是我跟你跳吧”,如果对方再次请求你带舞,你便不应再推辞。

总之,掌握得体,分寸适度,女性便显得优雅动人,富有教养。

三、应尊重男伴

在舞场上,女性尊重男性是非常重要的。男性最感到难堪的是被人认为愚蠢。女性对不会跳舞或舞技不够熟练的男伴,千万不要

用语言讥讽,也不应该露出不耐烦、不高兴或鄙薄的神情,更不要
在舞曲进行过程中撤下男伴下场,这样会伤害男伴的自尊心。

为了对男伴表示尊重,也为了自尊,女性参加舞会时,夏天不要穿背心和超短裙,身体过于暴露会令男伴难堪;冬天不宜穿厚呢外套,穿厚呢外套跳舞,动作不灵活,舞蹈韵致难以表达,男伴带起来也显得吃力,相互间缺乏自然亲切和谐的气氛。从深层次的意义上来说,这也是对男伴的一种不尊重。此外,女性也不宜戴厚质的手套跳舞。

跳舞时,女性也不要饶舌,滔滔不绝地与对方说话,显得没有教养。

若是跳舞时踩了对方的脚,应轻轻地说一声“对不起”。跳错了舞步,可示意舞伴停一拍,迅速调整跟上去就是,不要吐舌缩肩,作难堪状。不要自以为这是天真的表示,其实这是一种轻佻的行为,同样是对男性的不尊重。

至于口吐粗言,则是明显的不礼貌。对此,人人知道,不必评说。

四、切忌举止轻浮

进入舞厅的女性,一定要自重自爱,特别注意自己的仪容举止,切忌有轻浮之态。不然的话,容易被人误解,会惹出不必要的是非,受到旁人的轻蔑和冷落。

失之轻浮的举止有以下种种:打扮庸俗招摇——浓抹胭脂,厚涂眼彩,嘴唇血红,首饰装头;目光闪烁游移不定;摇头晃脑,左顾右盼;蹙眉撇嘴,眉飞色舞;轻狂说笑,娇声媚气;相偎相依,过分亲昵;对他人指指点点,评头品足;窃窃私语,尖嘴薄舌;表情冷漠,目中无人;性情粗暴,言辞傲慢;等等。

第三节 有特殊身份者的舞会礼仪

在各种舞会中,都有一些以特殊身份组织或参加舞会的人,如舞会主持人、舞会主宾、负有陪同宾客任务的人、未婚恋人、已婚夫妻、新婚夫妇等。那么,在特殊场合,这些有特殊身份的人,便有各自应注重和讲究的礼节和仪容举止。下面择其要旨予以介绍。

一、舞会主持人的礼仪

一场舞会能否进行得优雅舒畅、气氛热烈而秩序井然、张弛有致,在很大程度上取决于舞会主持人的才华、心智与组织能力。

舞会主持人既是舞会的组织者又是舞会的积极参与者,他(她)要有这样的才华和能力:化杂沓为条理,变纷繁为和谐;既能于平静中创造热潮,又能导狂迷于优雅舒缓之中。也就是说,他(她)负有使舞会始终充满激情的职责。

在专业舞厅,即商业性舞厅,舞会主持人通常由舞厅经理担任,也有由著名的舞厅男女歌星担任的。其它舞会则通常由富有组织能力、能说会道、多才多艺且性格幽默风趣的人来担任。舞会主持人应注重的基本礼仪有以下几点:

1. 热情周到又谦恭得体

舞会参与人员的情况一般比较复杂,有身份地位的不同,有性格爱好的不同,有文化层次气质修养的不同,有年龄性别的不同……作为舞会主持人,其最基本的礼节是热情。不管什么人,来的都是客,绝不能厚此薄彼。一个真诚的笑意,一句亲切的问候,可以给参加舞会的人带来无尽的愉快,使他们感到温暖、轻松、自信,使他们从心底升腾起更大的热情与更旺盛的生命活力。

与热情同等重要的是周到。如举办公共招待舞会或联谊性质的舞会,周到则尤其必要。主持人对舞会邀请的主要来宾事先要了如指掌,应一一等候进场,热情恭迎,并引见双方主要领导会面,指

派专人负责陪同接待。

作相互介绍的时候,按照礼节进行。对宾客所携夫人或女友也应一并介绍。

来宾如未自携舞伴,主持人必须为其分别安排,方显得礼貌周到。

但热情周到宜有分寸,举止须大方得体,过分的殷勤一则失于卑躬,有损身份;二则使对方拘谨,反而不能尽兴。

2. 仪容整洁而风度优雅

作为舞会主持人,一定要注意自己的仪容妆饰、举止风度。仪容举止是一种无声的交际语言。主持人的仪容,犹如舞会的招牌,标志着舞会的档次。仪容不整洁,衣着不合适,不仅影响风度,而且也是对他人的不尊重。

无论男女,主持人的衣饰宜端庄大方、整洁高雅。

3. 协调指挥要周密细致

从舞会开始之前到结束之后,主持人应始终像一条绷紧的弦,来不得一点松弛与懈怠。

除了接待宾客之外,在舞会开始时,首先主持人应有一段舞会致词。致词的作用一是表达舞会的主旨,二是凝聚全场的注意力,三是表示舞会正式开始。致词是主持人的亮相,是展现风采的极好机会;主持人千万要把握住这一关键时机,为整个晚会的主持工作奠定良好的基础。致词不宜超过三分钟,致词应清晰流畅、热情洋溢、真诚可鉴,特别不能模式化。主持人致词时,应站在乐池,面向舞池,脸带微笑,目光凝聚,缓慢而亲切地环顾舞池;若能增加一点富有表现力的简单手式,则效果更佳。

致词以后,主持人可以主人身份邀请主要来宾中的一位为舞伴,第一个进入舞池跳舞,这是表示对客人尊重的一种礼节。

舞会开始后,主持人不应该沉迷于个人的舞蹈兴趣中,而应当随时留心观察灯光、乐队、歌星及舞会人员的情绪,及时了解他们

的要求,并根据有代表性的意见及时调整事先选定的乐曲或已安排好的计划及其它程序。

乐队人员、歌星是舞会的台柱,主持人对他们应尊重。他们对声乐、器乐都有较高的艺术造诣,舞会各种节奏乐曲的穿插安排应听取他们的意见;除付给他们合理的劳动报酬外,对他们的茶水、夜宵、往返交通都要安排周到。

有些舞会有点歌的程序。主持者应根据点歌者的要求与歌星、乐队协商,一般情况下应尽量满足点歌人的要求;如歌星或乐队缺乏准备,主持人应耐心地向点歌者解释,求得谅解。

主持人还应根据当晚宾客情况调整舞会情绪。如发现有情侣和夫妻相偕参加舞会,你可以让乐队奏几段情意绵绵的歌曲,给他们送去缕缕爱意;如果发现有成双成对的老人进入舞厅,你可以让乐队演奏一段旋律舒缓优美的歌曲,让他们回忆美好的青春岁月;同时,更应照顾到进入舞厅的少男少女,他们热情奔放,活泼好动,对生活充满激情与美好的憧憬,因此,快三、快四、伦巴更适合他们;如果能在舞会休息时播放摇滚乐曲,让青年男女跳迪斯科、霹雳舞、太空舞,那么他们可以尽情欢乐。

4. 诙谐风趣而妙语解颐

正因为舞会主持人负有调度和协调舞会情绪的重任,所以幽默的谈吐也是十分重要的。

舞场上有时会出现莫名其妙的冷场,尽管乐队在卖力地演奏,歌手在尽情地唱歌,可就是无人入池跳舞。这时,主持人应该迅速分析判断冷场的原因,然后对症下药,以简短幽默的语言来活跃气氛,调动人们的情绪。当然也可以带头进入舞池。

舞会上有时也会出现一种狂躁的兴奋情绪,若不及时疏泄,严重的可导致骚乱。主持人也应该及时以自己的机智幽默使兴奋稍趋平缓。诙谐善意的调侃,可使气氛顿时轻松和缓和。

主持人还可以用热情风趣的语调,向舞客介绍新出场的歌星,

以增强他们的演唱效果,同时也是调动情绪的一种手段。

二、舞会宾主的礼仪

舞会宾主,顾名思义,是指举办舞会的主人和应邀参加舞会的客人。

这里分别介绍舞会宾主双方各应注重的礼仪。

1. 主人

(1)仪容整洁高雅,举止谦恭大方。

(2)准备足够的座位及净面毛巾等物。

(3)本着节约的原则,简置茶水、饮料、香烟、果品、点心。

(4)事先应有书面请柬。

(5)舞会开始前,主人应在舞厅门口恭候客人,对应邀而来的客人一一握手或鞠躬致谢,再由负责招待的人引客人入座休息。舞会结束后,主人应在舞厅门口送客。

(6)在舞会进行的过程中,主人应在客人中周旋应酬,询问客人有何要求和建议。要热情周到,不要厚此薄彼。

(7)主人如果是女性,就不要打破常规而主动邀请客人跳舞。

2. 客人

(1)仪容整洁优雅,举止谦恭大方。

(2)应按时出席舞会,不要让主人久候。因故不能出席或需推迟进场,应事先通知主人并婉言道歉。

(3)出席婚礼舞会或生日舞会,应准备合适的礼物。礼物要轻巧高雅,方便携带。若有大件的礼品,应在舞会之前送达。

(4)对恭候在舞厅门口欢迎的主人,要表示诚挚的谢意;对婚礼舞会和生日舞会的主人要表示祝贺。

(5)客人应襟怀开阔,宽容大度。如主人有稍许不周到或失礼之处,应不予计较。

(6)不可有轻狂的言谈与举动。对于新婚夫妻,适当地调侃逗趣可以活跃气氛,增加亲近感,但不能过分,以至失了礼仪。

(7)舞会没有结束,一般不要中途退场。遇有要事非离开不可,应向主人说明情况并表示歉意。

(8)舞会结束后,应向主人告辞,并对主人的热情招待表示衷心感谢。

三、负有陪同任务者的礼仪

接待单位若举办舞会,要根据对方的具体情况,找些陪同人员。对方来的是男性,陪同人员便应是女性;若对方来的是女性,陪同人员则应是男性。这是由交谊舞为男女双人舞的特点决定的。若客人较少并有跳舞的兴趣,也可以请客人到专业舞厅跳舞。在这种情况下,陪同人员仍然是不可缺少的。负有陪同客人跳舞任务的人,必须注意相应的礼仪。

(1)仪容整洁高雅,举止大方热情。因为陪同者代表了主人,所以必须大方热情。陪同人员若为女性,应该打破常规,主动邀请对方跳舞。

(2)陪同人员与客人见面时,应由陪同人员中的一位负责人,将双方作简略的身份介绍。被介绍时,陪同者应及时向客人问好,表示诚挚的欢迎,并谦逊地说明自己舞跳得不好,请客人多多包涵。

(3)一般情况下,不应喋喋不休地谈本单位的事或追根究源地打探对方单位的事。即使客人有意攀谈,也应回避。如果陪同者是业务人员,深谙其中诀窍,则另当别论。

(4)不要打听客人的年龄、婚姻及个人私事。

(5)对客人还要细微体贴,若其旅途劳顿,要求提前退场,或是想休息、听听音乐,应当“主随客便”,尊重客人的意愿。

(6)舞会结束后,应与客人告别,欢迎客人下次再来;如陪同单位的负责人有安排,可将客人送至下榻的宾馆门口再告辞。

如果陪同的是外宾,那么,事先还应了解客人的国情、习俗,以免失礼。

总之,陪同人员应热情、真挚,高雅而谦和,周到而有分寸,要给客人留下深刻而美好的印象。

第四节 举办舞会的礼仪

虽然现在社会上有许多常设的专业性舞厅,但各个单位乃至一个家庭,仍经常自行举办舞会。

自己开舞会,若参加的人员较多,形式较隆重,档次规格要求较高,便应该认真对待。除要有场地、灯光、乐队、座位等必需设施外,更重要的是不能失礼。下面,我们就常见的舞会形式介绍一些举办舞会的基本常识和基本礼仪。

一、公共招待舞会

公共招待舞会,通常是指那种以一个单位、一个团体或一个组织出面举办的舞会。这种舞会一般在两种情况下举行:一是接待来宾,如访问团等;二是行业性的集会或节假日以单位出面招待自己的干部职工。

举办此类舞会,有时是在专业舞厅包场,但更多的是自择场地,可以显得亲切和更有意义一些。

举办公共招待舞会的基本常识和基本礼仪有:

(1)精心布置舞厅。精心布置舞厅,既是举办舞会的必备条件,更是对来宾表示诚挚欢迎和隆重接待的礼节。布置舞厅应重点考虑以下三个方面:

①灯光的选择和布置。普通照明灯光缺少喜庆色彩,如果是正式的舞会,至少必须配备二三组闪烁的彩灯;若能装上一个转头灯,吊上一个雪花球,则效果更好。

②地面的质量。舞厅的地面讲究平整、光滑。一般的水泥、涂料地面或塑胶地板、木质地板等质量的地面,只要不是坑洼不平,都可以使用。临开舞会之前打打蜡,则效果更理想。但如果地面过

于粗糙,一时无法修整,便必须另择场所。利用饭厅作为舞厅,事先必需清除地面油垢;肮脏的地面会使参加舞会的人心情不愉快。

③室内装饰。布置舞厅还包括室内装饰。较简单的是配合彩灯挂上几路彩纸花环;雅致一点的,再选择合适的位置(以不妨碍跳舞为宜)点缀几盆花木;更细微的则在正面墙上装饰会标。这样不但突出了舞会的主题,同时还增添了舞会的隆重、喜庆气氛,表达了举办人的真挚情谊。

(2)准备乐队伴奏。要举办舞会,就必须准备好伴奏的乐队。没有乐队的招待舞会,是进入不了档次的舞会,不仅起不到招待宾客联络感情的作用,还会得罪佳宾,被他们认为是敷衍了事。同时,乐手的水平还不能太差,如果连调也调不准,那舞会就没法进行。

(3)选择安排好乐曲。无论哪一类招待或联欢舞会,必须将快慢节奏的舞曲穿插安排,搭配合适,使得舞会气氛激越与舒缓交相更替,起伏有致。

招待舞会,可视来宾情况选一些有针对意义的舞曲。如为来访的友人奏一曲欢快的《朋友之歌》;为回归故乡的访问团奏一曲《故乡小唱》、《念我故乡》;为英模报告团奏一曲《十五的月亮》、《血染的风采》;等等。主持人或歌手还可以点明歌曲的特殊意义:“谨以此歌献给……”其效果是非常好的,一般都能使来宾深受感动,从而留下美好的记忆。

如果是青年人居多的舞会,如“五·四”青年联欢舞会,要多选一些快节奏的舞曲,以适应青年人精力旺盛、活泼好动的特点。

(4)确定舞会主持人。这种公共招待舞会必须确定舞会主持人,以主持人为核心,指挥安排调度一切(舞会主持人礼仪见本章上一节),方能确保舞会有条不紊地顺利进行。舞会主持人或舞会举办单位的主要负责同志,应在舞会开始之时,先作简短的致词,简明扼要地说明举办这次舞会的目的、意义,并向来宾表示热烈的欢迎,并可由致词者邀请参加这次舞会的最主要的来宾中的一位

(男女分别视情况选择)跳第一曲,这样更显得礼貌周全。

(5)考虑男女人数。举办公共招待舞会还得安排相应的舞伴。如果被招待者男性居多时,必须预先请好适当的女伴;女性居多时,应预先请好男伴,免得男女比例失调。如果不考虑到这一点将会影响舞会的气氛,使参加舞会的人大为扫兴,严重的还会使舞会无法进行。

(6)负责接送来宾。公共招待舞会如果招待的是外地来宾,舞会开始前应准备好车辆,负责接送来宾。距离较远的两个单位联欢,为礼貌起见,举办单位也应安排好车辆,主动接送对方单位的人员。

(7)做好招待工作。招待或联欢舞会,要为来宾准备座位、饮料、果品、点心;人数众多的联欢舞会最起码要准备茶水。这样方显得礼貌周到,热情备至。

(8)安排好应急措施。为确保舞会顺利进行,举办单位还要采取应急措施,以防发生意外。如应急照明设施、适当的医护措施等。还应有专门迎送宾客、安排座位的招待人员,应有维持舞场秩序的兼职保安人员。

二、周末舞会

举办周末舞会的目的,无疑是为了使紧张工作和劳累了一周的人们,来一次积极的彻底的放松。

举办周末舞会最为热心、最频繁、最为便利的是中等以上规模的企业和高等学校。

周末舞会的显著特点是设施较为简单,在一个会议室或一个食堂饭厅装上几盏彩灯就可以举办。乐队也相应简单,有最普遍的四大件(架子鼓、电子琴、电吉它、电贝斯)就可以伴奏。其次气氛轻松,往来方便。参加舞会的大都是熟人,在一起说说笑笑,不须过于拘泥于礼节;乐曲大都是现成的,既没有点歌,也没有特殊安排,乐队奏什么,大家跳什么;可以随时进入,也可以自由退场,出去一阵

再来也无不可。

正因为周末舞会有诸多优点,所以深受人们喜爱,是群体性的多样化舞会中最为盛行的舞会。

举办周末舞会,前述舞会的基本礼仪仍然适用。此外,还应着重注意以下事项:

(1)创造一种轻松、舒适、和谐的气氛。周末舞会的灯光宜少用红色,以免使本来企求放松的神经感到紧张与疲劳。

周末舞会的乐曲宜从轻松舒缓的慢节奏开始,最后于狂欢中结束,让人们劳累一下筋骨,以便睡得更香,反正第二天休息。

单位领导进入周末舞会,要以最普通的舞友身份出现。领导的轻松随和将会使下属更加敬佩。

(2)要形成良好的风气。参加周末舞会,虽然衣饰可以比较随便一些,但应整齐干净。过于松散、随便的举动是缺乏修养的表现。除自己应注意外,负责主持舞会的工作人员应婉言劝阻那些过于随便的人入场,告诉他(她)穿着整齐再来跳舞。

三、生日舞会

生日舞会通常有两种情况:一是为高寿的老人祝寿,多见于文化层次较高的文学艺术界、学术界或经济实力雄厚且兴致雅好的商界、企业界;二是青年朋友以过生日为由而举行的欢乐的聚会。举办人可以是“寿星”本人,也可以是晚辈为长者操办,还可以是朋友代劳。

举办生日舞会要根据不同情况分别注意一些应该注意的礼仪。

(1)舞厅布置要注重格调与气氛。中老年人的生日舞会,环境布置要雅致、洁净、祥和。盆景以松柏、万年青、鲜花为宜;彩灯与彩纸,应以金黄色为基调,适当点缀喜庆的红色和象征生命活力的绿色,给人以“青山夕照”、“壮心不已”的召唤。但为超过“花甲”的老人祝寿,色彩又可以繁杂一些,中国民俗是过了“花甲”岁便可以

老小同等了。

青年人的生日舞会,环境布置要活泼、艳丽、欢快。盆景装点以鲜花为主;悬挂的彩灯、彩纸、彩球,可以五彩缤纷;还可以根据主人的爱好别出心裁地加以布置。如有条件,到野外举行生日篝火舞会,或在室内举行生日烛光舞会,都会收到别开生面的好效果。

(2)选择合适的舞曲和自组乐队。老年人的生日舞会,乐曲要舒缓、优美,要多准备一些跳慢四、慢三步的舞曲,还可以适当选择一些适合跳探戈、中四步等节奏轻松活泼的舞曲;另外,也可以选择一些在自己人生经历中印象最深刻的歌,如故乡的民歌、初恋中唱过的歌;浓浓的醉人的乡音,回味无穷的初恋的甜蜜,都会给过生日者带来无限的欢欣。

青年人和中年人的生日舞会应各种节奏的舞曲齐全,宜多准备些欢快的舞曲。

家庭自办的生日舞会,若能自组乐队,是非常美妙的。不求乐器齐全,但求有特色,自拉自唱,自娱自乐,能增加盎然的生气,使气氛格外热烈、活跃。

(3)应邀请兴趣相投者出席。一般来说,老人的生日舞会是为了叙旧。邀请的大多是同辈的故友或亲朋,大家在一起缅怀往昔的岁月,讲的多是陈年旧事,或作今昔对比,感慨良多。这些话题是晚辈最觉枯燥乏味的,因此,除开必须留下来招待宾客的少数人以外,其余晚辈可以回避。

青年人的生日舞会则相反,邀请的几乎全是年轻人。作为父母等长辈,爱热闹且生性随和、豁达大度的可以与晚辈同乐;若是属于拘谨古板性格的人,亦应回避,以免青年人感到压抑,放不开,不能玩得痛快尽兴。

(4)必须准备茶点招待。参加生日舞会的来宾,往往会带上一份礼物。作为生日舞会的主人,可量力而为,准备茶水、饮料、果品、点心。举行生日舞会本来是一种外来的文化模式,与之相应,应准

备生日蛋糕和低度酒。

(5)举行生日祝贺仪式。生日舞会都是为祝贺某人的生日而举办的,不能忘记了舞会的主题。在舞会开始之前,应举行生日祝贺仪式。

四、婚礼舞会

婚礼舞会一般在文化层次较高的人士中流行。在中等以上的城市中较为常见。

婚礼舞会有两个含义:一是新人结婚的庆典舞会;一是婚龄较长的夫妇举行的纪念性婚礼舞会,如金婚纪念、银婚纪念等。我们着重介绍新婚婚礼舞会。

1. 婚礼舞会程序

婚礼舞会一般是在婚宴之后举行,因此不必在舞会开始时举行婚礼仪式;若没有举行婚礼庆典,婚礼仪式可以在舞会开始前进行(婚礼程式略),但应注意不要超过半个小时。单纯的婚礼舞会程序大致如下:

(1)乐队首先奏《婚礼进行曲》,全体宾客起立,新郎手挽新娘(盛妆)步入舞厅,立于乐池,面向宾客。

(2)主持人向宾客介绍新郎新娘,宾客鼓掌祝贺。新郎新娘向会场宾客鞠躬致谢,分左中右三个方向共三鞠躬。

(3)主持人介绍双方家长。宾客鼓掌贺禧。双方家长向宾客鞠躬致谢。

(4)主持人致词(亦可由一方家长致词)。致词宜简洁,不要超过三分钟。

(5)来宾致贺词。最好由一人作来宾代表致贺词,最多不要超过三个来宾致贺词;每位来宾的贺词不要超过两分钟。

(6)新郎新娘或一方的家长致答谢词:感谢各位光临;表示诚挚的欢迎;招待不周请大家包涵;等等。宜简短。

(以上程序进行时,乐队轻声演奏柔缓优美的音乐,以渲染气

氛)

至此,程序结束,主持人宣布舞会开始。新郎手挽新娘步入舞池献舞。当新婚夫妇在舞池中转了大半个圈时,宾客可陆续结伴进入舞池共舞。

2. 婚礼舞会的礼仪

婚礼舞会是新婚夫妇漫长人生中最隆重最难忘的一次舞会,举办者不能掉以轻心,必须郑重谨慎、周密细致地加以组织,特别不能有礼仪上的疏忽,下面几点可供参考。

(1)请一位合适的主持人。婚礼舞会的主持人最合适的人选是新婚者关系密切的朋友,或是稍长一辈的亲戚;也可以是一方单位的领导人,或是新婚夫妇的介绍人。婚礼舞会主持人必须是精明干练、气质高雅、擅长交际应酬及能说会道的人。

(2)舞厅应体现喜庆色彩。婚礼舞会是一次盛典,舞厅布置必须隆重,充满喜庆色彩。按照中国民俗,必须以和暖热烈的红色为主调。有三种东西不可缺少:大红双喜字、大红绸结和红绸飘带,鲜花(最好有一个硕大的花篮),再配上彩纸花环、彩带彩灯,烘托出隆重、热烈、富丽堂皇、今宵一刻值千金的喜庆气氛。舞会的灯光应比一般舞会的灯光亮一些,以利于宾主来往交际应酬。

(3)舞曲应充满甜蜜柔情。婚礼舞会的舞曲选择应该以甜蜜柔美的节奏和情调为主,适当穿插快节奏的轻松活泼、欢快热烈和激情奔放的舞曲。新婚夫妇步入舞池的第一支舞,最适宜的是探戈舞曲与慢华尔兹舞曲(慢三)。探戈舞能极为优雅地展现出俊美飘逸的风采,慢华尔兹能较好地表达新婚夫妇的缠绵情意。

(4)招待来宾要殷勤周到。因此应该注意:

- ①提前发出请帖,需要邀请的人员不要出现疏漏。
- ②要准备足够的座位。
- ③准备喜糖、果品、点心、饮料,可适当准备低度酒。
- ④新婚夫妇及双方家长,应在舞厅门口迎送宾客。

⑤第一支舞曲之后,新郎新娘应相偕绕舞厅一周与未下舞池跳舞的亲朋宾客寒暄应酬,逐一向宾客敬烟、敬酒,送上喜糖。在整个舞会过程中,新婚夫妇应如此致敬三巡,其中有一巡应安排在舞会休息时。

⑥当来宾中有人来邀新郎或新娘跳舞时,新郎、新娘不应拒绝。新婚夫妇任何一方都不能中途退场不再露面。实在感到疲乏难支时,可进入休息室或静室中稍憩片刻,然后再返回。

总之,婚礼舞会是新婚夫妇一生中难忘的盛典,宜隆重举行。铺张排场并不意味着舞会的成功,重要的是礼仪周到。失礼的举动会使你留下终生无法弥补的遗憾。

第十五章 服务礼仪

服务行业都是通过向顾客提供各种形式的服务来满足社会需要和获取经济效益的。服务质量是影响服务行业声誉、形象和效益的关键因素,而服务人员的举止、态度、礼貌、礼节则是服务质量的重要组成部分。可见,服务礼仪对于服务行业来说是至关重要的。

服务行业包括的门类很多,如商业、饮食业、旅店业、邮电业、运输业、旅游业等。我们在本章主要介绍宾馆与商店的服务礼仪。这两个行业的服务礼仪具有一定的代表性,可供其它行业的服务人员借鉴、参考。

第一节 宾馆服务礼仪

为了使旅客有宾至如归的感觉,宾馆、饭店历来对服务人员都有严格的礼仪要求。这里,我们分几个方面分别介绍其主要内容。

一、宾馆服务的基本礼仪

服务人员的着装仪表、举止态度、言语交谈、迎来送往是搞好服务工作的基础,应符合基本的礼仪要求。

1. 着装仪表

干部、职工在岗一律穿工作服;
工作服整洁无污物、挺直干净;
领带、领花要系戴端正、标准;
鞋袜整齐,工作鞋干净光亮,鞋后跟不钉铁掌;
服务号牌佩戴统一,不歪不斜;
厨房人员系围裙、戴工作帽要整齐干净;

发型美观,男发长不盖耳,不准留小胡子,不留大鬓角;女发长不搭肩,不准留披肩发;

一线女服务员化淡妆,在岗不准戴首饰,如耳环、项链、戒指、手镯等,不准留长指甲,不准涂指甲;

干部、职工一律不准穿背心、短裤,不准赤脚进入宾馆。

2. 举止态度

举止应大方,动作要适度。站立时要姿势端正,双脚稍微拉开;男服务员双手自然下垂,女服务员双手握于身前,不能叉腰或抱胸,不准背靠它物或趴在服务台面上。坐时勿摇腿跷腿。行走时要步子轻稳,不左顾右盼,引客要走在客人左前方两步,转弯时伸手示意;送客要走在客人后面,以手势礼别;与宾客同行时,不能抢道穿行;在客人经过时,要主动让路。无工作时,不能三五成群围在一起,不能边走边说笑或哼歌曲。乘坐电梯时,要让宾客“先入”或“先出”。

态度要热情、诚恳、谦虚、谨慎。凡见到旅客都应主动打招呼,做到有问必答,不可漫不经心,怠慢不理;在与客人对话时,眼睛要正视对方,不可斜视。

当征求宾客的意见时,表情要诚恳。发现自己的工作有疏漏时,应当面向客人道歉,并及时纠正,不能用“大概”、“也许”、“可能”等含糊不清的语言来回答客人的提问;更不能不负责任地敷衍了事。

3. 言语交谈

服务员在工作时要尽量讲普通话,语调应亲切,态度要大方有礼。按不同对象用好敬语、问候语,准确地使用称呼,在不同的场合能灵活进行礼节性、工作性交谈。谈话时要注意语气、语调、语速,语音应略低于客人的声调。电话通话声音要适度,话语要简练。

(1)问候礼节。问候礼节主要是指在接待来宾时使用规范化的问候用语。

见到初次到来的宾客应说：“您好！见到您很高兴！”如系以前认识，相别甚久，见面则可以说：“您好！很久未见了。”

宾客来到你的工作处，除第一句话按不同时间问候外，接着可问：“您有什么事需要我帮忙吗？”“您是初次来这里吗？路上辛苦了。”

平时遇到来宾应问好，一般说：“你好！”对于较熟悉的客人可以说：“最近好吗？”

分别时可说：“再会！”“明日再见！”或说“祝您一路顺风，请转达我们对你家属的问候”等。

如知客人身体不好，应关心地说：“请多保重！”当气候变化的时候应告诫客人“请多加一些衣服，当心感冒”。

如遇客人的生日或节日期间，应向其祝贺。如“祝您生日快乐”等。

客人即将离去时，应主动对客人说：“请对我们的工作提出宝贵意见。”

(2)称呼礼节。应用恰如其分的称谓来称呼客人，不应直呼其名。可称“同志”；知道其职务时，在一定场合也可称职务，如“×部长”、“×处长”；现在还流行对男宾称“先生”，对已婚女宾称“夫人”，对未婚女宾称“小姐”。

(3)应答礼节。应答礼节主要是指与宾客谈话时应对的礼节。服务人员在解答宾客问题时，必须起立，语气温和耐心，双目注视对方，集中精力倾听，以示尊重。对宾客的话未听清时，可说：“对不起，请您再说一遍。”

在处理问题时，语气要婉转，如说：“相信您能够体谅我所说的真意。”或说：“我所说的不会不合理吧？”

有事要打扰客人可说：“麻烦您……”

当客人赞扬你时，可谦虚地回答：“你过奖了。”

如对宾客的提问一时答不上来，应先致歉后查询，如说：“对不

起,这事我不清楚,待我问明白后告诉您。”

当宾客对答讯表示感谢时,可说:“不客气,请别在意。”或说:“不,一点都不麻烦,不必客气。”

4. 迎来送往

当来宾抵达宾馆时,接待人员要笑脸相迎,并按先主宾后随员,先女宾后男宾的顺序,拉开车门,接过行李,陪同至服务台或电梯口,对老弱病残的来宾,要主动搀扶入电梯。

楼层服务人员在服务台或楼梯口迎候。引客人进房时,应走在客人右前方,距离保持两至三步;到客房门口时,将门打开伸手示意让客人先入房间,随后送上茶水和毛巾,体现出服务热情。

对重要会议的参与者和友好团体,应组织人员在大门口列队欢迎或欢送,迎送队伍要整齐,服务人员姿势要端庄,态度要和蔼;迎送气氛要热烈。

宾客离开时应主动欢送,为宾客开门、引路、搬运行李,及叫电梯。

二、门卫服务礼仪

门卫是宾馆服务的第一个环节,是宾馆的“门面”。其服务人员的举止谈吐、仪表着装、服务态度等决定着客人对宾馆的第一印象。好的门卫形象可起到先声夺人的作用,在某种意义上代表着宾馆全体人员的精神面貌。

门卫的主要工作是迎送宾客、安全保卫和进行内部联络。

门卫在岗位时,着装要整洁笔挺,站立要挺直,不可插腰、弯腿、背靠它物;走路要自然、稳重、雄健;要保持仪表堂堂、目光炯炯的威仪。

值班时站在正门便于环视宾客和车辆出入的地方;凡来宾馆的车辆停在正门时,应主动趋前开启车门,迎接客人下车;凡来宾馆的客人(包括徒步者)都应为其开启大门迎进大厅。在迎客人时应说:“您好,欢迎您光临××宾馆。”对常住客人可说:“您回来了,

请进。”随后要通知接待人员或协助其卸下行李。

客人离店时,替客人打开车门,客人坐好后再关上车门。车辆即将开动时,应双眼注视客人,举手致意,并可说:“再见”、“一路平安”或“一路顺风”、“感谢您的光临”、“欢迎您再来”等。

当团体宾客及大型会议、宴会的与会者集中抵达或离开时,要提高工作效率,尽量减少客人的等候时间。对重点宾客的车辆抵达或离馆要先行安排,重点照顾;对宾馆客人的来访者,都要有礼貌地询问其姓名、工作部门和被访者的姓名、房间号等。

在填写登记表时,要把笔打开再递过去,并说:“请不要介意,这是我们宾馆规定的手续,请您填写。”

宾馆的内部联系和保卫安全是十分重要的。门卫要忠于职守,严肃纪律,机智果断地处理问题;但又要做到威仪不外露,举止不神秘,防止客人反感。

三、总台服务礼仪

总服务台是宾馆接待客人的重要环节。客人对宾馆的印象与总服务台关系密切。所谓“宾至如归”、“宾去思归”,在很大程度上取决于这个环节的服务质量。

总服务台的主要任务是:客人住店登记,安排房间,回答询问,结算帐目,保存客人各项资料,各种报表的制作和呈报等。这里对客人全天值班服务。总服务台的服务礼仪有以下几点:

(1)业务熟练,高效率地为宾客服务。旅游团体、大型会议的客人抵达时,要按先后顺序依次办理,一视同仁。服务做到“接一答二照顾三”,即办理一位,问讯另一位,再招呼第三位客人,并向后边的客人说:“对不起,请稍候。”客人来问询时,应主动热情地与客人打招呼。

要全面掌握宾馆的服务项目,建立最新的资料档案,随时准备回答客人提出的问题。

(2)态度和蔼,微笑服务。服务要态度和蔼,语气轻柔,目视客

人,笑容可掬,口齿清楚,快慢得当,回答简明、正确;对不了解的事情,不可回答“不知道”,应表示歉意,表示出乐于帮助的态度,记下客人的要求、姓名、房号,查询后即转告,未查到亦要回音讲明情况。

(3)认真负责,周到热情。服务时必须全神贯注,认真负责,说话要实事求是,以获得客人的信任。在岗位上,不可只与某一位客人特别是熟悉的客人谈话过久,而忽略其他客人。客人到总服务台办理住宿手续时,可以告诉他:“我们已经为您准备好您所喜欢的房间,这个房间宽敞、清洁、安静、舒适……”当有特殊要求的客人或重点客人进入房间后,可用电话询问:“这个房间您感到满意吗?”“您还有什么吩咐吗?”对重点客人,经理要到客人房间问候,可带去鲜花或水果,做到关心备至。总服务台可以将客人的姓名、住宿时间、国籍、宗教信仰、生活习惯、特殊要求等作成副本,提前送至客房楼层服务台、门卫、餐厅等处,使客人一到宾馆,各部门的服务员皆能对其准确地称呼,使客人有一种亲切感。

客人前来结帐,应先致问候“您好”,然后问明来意。结帐要迅速准确,单据书写要工整清楚,不得涂改。收款找零当面点清,“您的帐是×××元,找给你××元,请您点一下。”客人办完手续要向其表示谢意,可说“谢谢您的关照”,“欢迎您再次光临”,“祝您旅途平安愉快”等。

(4)乐于助人,谦虚谨慎。要谨慎小心地为宾客处理疑难问题,耐心倾听客人的意见。如客满未能解决晚来宾客的住宿问题,应向客人表示歉意并作出适当安排,主动代客人设法联系附近其它宾馆、饭店,派车送行,使客人满意而去。对客人投诉的处理更要认真,要端正对客人投诉的认识,采取欢迎的态度,不能有不满和抵触情绪;态度要友善,立场要客观,说话声音平和,情绪镇定。要有礼貌地聆听客人的意见,要表现出乐于助人的态度,要用和蔼的口气与客人商量办法以真正解决问题。应从客人的批评中寻找工作

中的缺点,所谓“客人总是有理的”提法,指的是那怕客人提的意见只有百分之一是对的,我们亦要接受改正,以提高服务质量。

四、电梯司机的服务礼仪

电梯司机的主要任务是安全迅速地把客人送到所要到达的楼层。电梯司机在岗位上要做到服饰整洁、面带微笑、站立端正、语言诚恳亲切,保证电梯正常、迅速、安全运行。

有重要客人乘坐电梯,应安排专梯专人负责服务,直接送其到指定楼层;同时,也要安排好其他客人乘坐电梯。

电梯停靠楼层迎候客人时,司机应站在电梯门外的一侧;看见客人来到,司机应先进去用一只手按住梯门开关等候。客人上下电梯时,电梯司机应点头微笑致意,目视对方并辅之以手势,以表示迎送。

当电梯内乘客已满时,应主动招呼后边客人:“对不起,已满员了,请稍候。”电梯启动前,要逐一问清并记住客人所抵达的楼层。每到一楼层都预先报告,以免客人误下,对中途等候乘坐电梯的客人,要口头并辅以手势表示上下行驶的方向。

操作电梯时,关门要轻,开门要慢,启动要平稳,以确保客人的安全。

若有莽撞的客人在关门时上电梯被夹,要道声“对不起”;对老弱病残者应给予必要的帮助。

五、电话总机话务员的服务礼仪

总机服务员是宾馆里客人看不见的服务员,客人常以总机服务员的声音、语气、接转电话的速度来衡量宾馆的服务质量。这就需要电话总机服务员用全面的知识、简洁的语言、甜润的声音来为客人提供服务。总机服务员的主要任务是:接转电话,代客留言,电话查询和叫醒服务。

(1)接传电话要业务熟练。接转电话时,要坚守岗位,业务熟练,精神集中,掌握国际、国内和店内的有关电话号码,准确迅速地

为客人接线,尽量节省客人时间。语言要求清楚、准确,声音轻柔甜润,态度温文、友善、诚恳。恰当地使用“您好”、“请”、“谢谢”、“早安”、“晚安”等礼貌用语。接外线电话应立即说出宾馆的中英文名称并致问候。若来电要求接线到某房间或其它内线时,应说“请稍等”;接线前必须迅速查看所接线路是否正确,记录上是否有客人留言;接线动作要快且准确无误,若在深夜接错电话必遭客人的严厉斥责。

国际电话应先挂号,并将通话的时间(大约)告诉客人,以免接通时,客人不在而误事或浪费其时间。电话接通时可说:“××先生,您的长途电话来了,请讲话。”若有电话要找总经理,应先请问来电者的姓名,大概何事,并请对方稍候,以便迅速问总经理是否接听,然后接通电话或回答客人——“对不起,总经理不在房间”,不可将电话随便切断。

(2)代客留言要认真负责。代客留言时,留言要写清楚,包括对方的姓名、地址、来电时间、联络方式等,客人回来应立即转告。

电话查询时,应尽量帮助客人了解查询的问题。客人通过电话找人,在不影响正常接线的情况下,应尽力为之查找,结果应有回音。对有急事的客人或讲话喋喋不休的客人,总机服务员要有耐心。

对故意取闹者,总机服务员要头脑冷静地妥善处理。禁止总机服务员窃听客人对话内容,因为这是极不道德的行为。若偶尔操作时听到,应保守秘密。

(3)叫醒服务要准确及时。叫醒服务是一项重要的工作。客人担心因疲劳而不能早起办事或早起启程赶飞机、火车时,就需要总机服务员提供叫醒服务。接受客人要求时,要详细填写叫醒记录表,问清姓名、楼层、房间号、电话号、叫醒的准确时间。单人房间的客人可用电话叫醒;若是双人房间,且两位客人的行动又不同,则应转告楼层服务员,让其直接到房间叫醒客人。叫醒客人时应说:

“早晨好,现在是早晨×点钟。”如房间无人接听电话,可隔三分钟叫一次,三次无人接则可通知楼层服务员直接叫醒。

六、客房部服务礼仪

宾馆的客房是以出租并提供劳务的方式给客人住宿的场所。客房是客人在宾馆里停留时间最长的地方,客人常常把它作为自己的“家”。常言道:“在家千日好,出门一时难。”宾馆要做到使客人有“宾至如归”的感觉,像在家里生活那样,处处感到方便、舒适、清洁、安静、亲切、温暖,就必须为他们提供多方面的周到的服务;其中,客房部的服务是一个非常重要的方面。

客房服务的特点是天天迎来送往来自各方面的身份、职业、文化教养、风俗习惯、宗教信仰不同的客人,工作十分繁重、琐碎。客房管理涉及的范围很广,从卧室、卫生间、会客厅、书房的各种日常服务到客人的各种特殊服务,从设备物资消耗到客人委托代办事宜,如擦皮鞋、洗衣服等,包罗万象。这些服务既有制度化、标准化的要求,又有较强的随机性。客房服务员是与客人接触时间最长、交往最多、工作繁重琐碎的基层工作人员。他们所做的服务工作,对维护宾馆声誉,获得较高经济效益有着举足轻重的作用。宾馆在要求客房服务人员服务标准化、规范化的同时,应特别强调服务礼仪,充分体现我国“礼仪之邦”热情好客的优良传统。

(1)服务人员应熟悉客人。客房服务人员要准确掌握客人的国籍、民族、姓名、性别、身份、风俗习惯、宗教信仰、生活特点、健康状况、抵达时间,以及接待标准,要使服务工作周到、妥帖、有礼貌。

(2)主动迎接,周到热情。服务人员要随时保持个人卫生,整理好服饰,做好迎接客人的准备。客人抵达时,要到楼层电梯口迎接,并向客人致问候,如“您好”,“欢迎您”,“一路辛苦了”。若客人在晚间抵达,应提前将厅、廊、房间内所提供设施的灯打开。客人手中的行李要上前接过来送至房间,客人进入房间,服务员要帮其脱下大衣、礼服,挂在衣帽架上。随后,要给客人送上海巾和茶水(或冰

水),并说“请用毛巾”或“请用茶”,做到“五到”:客到、茶到、香巾到、敬语到、微笑到。

在客人休息的间隙,可以简要介绍宾馆的概况和特点,把餐厅、咖啡厅、商品部、娱乐部、美容室等的位置及工作时间扼要地介绍一下,并可自我介绍说:“我是××服务员”,“愿意为您服务”,“希望您在这里生活愉快”。若客人没有别的事情,即可退出房间。离开时,应先退后两步再转身走出,并轻轻地把门关上。

初次来宾馆的客人,如果正好在用餐时抵达,服务员要询问其是否用过餐。客人第一次用餐时,服务员应陪其到餐厅,并向餐厅服务人员说明客人的饮食特点。

(3)整理房间,方便宾客。客房的整理一般一天至少三次。应尽量避免客人在房间时进行整理。若房间门上挂有“请勿打扰”的牌子,则暂不要进去打扫;如挂出“请速打扫”的牌子时,则应尽快安排打扫。

当着客人的面打扫房间,要事先做好一切准备:将抹布干湿分开,脏净分开;要讲究效率,动作要迅速、敏捷、轻稳,尽量减少进出客人房间的次数,不使客人在心理上产生厌烦的情绪。打扫房间应开着门,但不可同时打开几个房间,以免丢失东西,整理完毕后要随手锁门。

在撤换床上卧具时,要注意客人的钱包、手表、袖珍半导体收音机、录音机等,防止整理时摔坏或裹走;收拾桌面时,本册、文件、书报、化妆品或较贵重的物品,只稍作整理即可,不要弄乱,不允许翻动。桌上的纸条、旧报纸、花束等,没有客人的吩咐,切勿随便扔掉。

客人就寝前要拉好窗帘;被子上半部要掀开45°角;拖鞋应摆放在沙发的右侧;要打开床头灯。

客人早上起床后,服务员要送上一杯茶;客人外出归来或在房间会客,也要送茶送香巾。客人房间的冷热饮用水,在上午整理房

间时须重新更换,中午、晚间整理房间时亦要酌情更换或添加。

(4)注意细节,避免差错。客人需要送洗的衣物,要认真核对件数、质料、送洗项目和时间,要检查有无破损。注意检查口袋里是否有物品,应掏尽并交还客人,然后送洗。按国际通行的作法,损坏客人的衣服要按洗衣费用的10—15倍金额赔偿。

若客人要在房间用餐,应及时安排好,并做到及时、迅速,保证用餐时茶点的新鲜和温度。对病人、老人、小孩、残疾人更应该主动热情,体贴周到地服务。

对客人在住宿期间付出的各项费用,如房费、洗衣费、房间用餐费、邮电费等,要逐项记清核准,并及时请客人在帐单上签字。让客人签字时,要把帐单放在小托盘上双手递过去,并说:“请您过目签字。”同时把自己带去的笔打开递给客人使用,客人签毕之后,要对其表示谢意。

(5)注意举止,保持安静。客房是客人休息、工作的地方,要保持安静,服务员的一举一动都要轻:说话轻,走路轻,动作轻。应客人招呼进入客房,要用中指的骨节有节奏地轻声扣门并问:“我可以进来吗,先生(小姐)?”得到客人允许再推门入室,未经允许切勿进入。进门前不可把门推开一条缝探进头去向室内看。

有事要向客人讲时,不可一脚在门外一脚在门内,应进入房间站稳再讲。进入房间不可将门关严,宜半掩着;事毕离开房间时要退后两步,说声“打搅了,谢谢”,再转身走出且把房门轻轻关好。

凡挂着“请勿打扰”牌子的房间,非紧急事情不得打扰。在有急事打扰客人时,应致歉意:“请原谅”或“对不起,打搅了”。

在走廊中遇到客人,要点头示意,微笑问候“您好”。在走廊中多次相遇,要点头微笑致意。在走廊里行走,服务员不可并行,不可搭肩搂腰;一般情况,不可超过在前面行走的客人,若有急事必须超过,不可跑步,宜急行几步超过并表示歉意,道声“对不起”。

给客人指引方向一般用右手示意,五指并拢,手心向上,以肘

关节为轴,指着客人欲往的方向,自己的眼睛亦应看着指示的地方并关照客人是否看到。

(6)送别宾客,致礼道谢。要及时掌握客人离别宾馆的时间,要在客人离别前把需要办理的尚未办理的事情尽快办妥。客人临行前,要主动向其询问是否要提前用餐或准备食品,是否需要叫醒服务。客人离别时,客房服务员要把客人送至电梯口,并与客人道别:“谢谢您了!”或说:“请您再次光临,再见!”客人临走离开房间后,服务员要及时去房间检查有无客人遗忘的东西,尤其要看枕头下面是否有遗忘的物品。若发现客人有丢失的物品应及时设法当面送交客人。客人若已离开宾馆,应交服务台处理。

(7)行为检点,遵规守纪。服务员在岗位上应该遵守岗位规范,不会见亲友,不打私人电话,不与同伴闲谈;不与客人或同事过于亲热,“动手动脚”;不将个人私事、宾馆内部矛盾向客人申诉,不传小道消息;不翻阅客人的文件、书报、书信等材料,不借整理房间之名翻阅客人衣物、抽屉;不在客人房间看电视、听广播、看录相片;不用房间的卫生间洗澡;不品尝客人食品;不见利忘义;不借服务之机,在客人房间停留过久,尤其是有异性来访时不可因私人情绪不佳而影响工作;与客人谈话不用不雅之词,回答客人询问不大声喧哗,不在走廊大声呼唤;上岗时不携带太多的钱和贵重物品;未经客人允许,不准抱客人小孩;尊重各国人民的风俗习惯和宗教信仰。

七、餐厅的服务礼仪

宾馆的餐厅是供客人用餐的地方,是宾馆的重要服务部门。大的宾馆一般把餐厅分为中餐厅、西餐厅、自助餐厅(快餐厅)、咖啡厅(酒吧)等几种类型。

餐厅服务员的工作一般分为领台(迎送客人、引领入座)、值台(开列菜单、斟倒酒水、派菜服务)、帐台(收款、转帐、结帐)和定菜(端上菜和撤换餐具)等。这几个环节的工作必须一环紧扣一环,任

何一个环节的脱节便意味着差错和贻误,因此彼此之间的协作和及时的联系是十分重要的。

(1)准备工作要有条不紊。餐厅的准备工作中卫生工作是头等重要的,因为它体现出宾馆的服务质量以及对客人的尊重程度。服务员到岗位的第一件事就是把餐厅的地面、桌面、椅子、餐具、布件等做一番细致的清洁卫生工作和布置整理,使之达到清洁、整齐、美观、完备无缺的标准。然后,他们应清理个人卫生,要剪指甲、洗手、梳理头发,并穿上整洁的工作制服。

餐厅的操作技术也很重要,餐厅操作,如托盘、上菜、分菜、倒酒、摆台、收台等,都是要在客人面前进行的,所以训练要严,不得自行简化。各项操作均应特别注意卫生要求,不要出现影响客人视觉卫生的不合规范的动作。

(2)迎接客人要热情礼貌。营业前 20 分钟,引领服务员应站立于餐厅门口的两侧或餐厅内便于环顾四周的位置。见到客人来时,要热情迎上前去问候:“您好,欢迎您来用餐!”如果是几位客人一起来进餐,则先向主宾问候,再向其他客人问候;先向女客人问候,再向男客人问候;接着问清客人是否预约过,有几位,弄明确之后可说“请这边坐”,并用手势把客人引领到适合的位置。

(3)引领入座要方便顾客。引领客人入座的位置要讲究,当贵宾光临时,要安排在餐厅最好的位置就座;若客人是夫妇或一对青年恋人,宜引领到餐厅内环境幽雅安静处就座;几个男子一起就餐,如果有商务要商谈,宜引领到最静的边角位置上。在用餐高峰时,若餐厅内暂无空位,要设椅子让客人暂坐稍候,并表示歉意;若餐厅空位较多时,引领服务员可以让客人挑选他愿意去的座位。

(4)送茶递巾,帮客点菜。客人被引领到餐桌后,值台服务员应立即迎上去向客人问候,如说声“您好”,并给其拉出座椅,让客人坐下,然后斟茶递香巾。递香巾时应双手捏住香巾两角,打开递到客人面前。上茶时要把茶杯放在垫盘里,轻轻放置在餐桌上,并把

杯把扭向客人右手方向。在向客人提供点菜服务时,服务员应端正地站立在客人座位的左侧,躬身将菜单双手递到客人面前,并说“请您点菜”;客人点菜时,服务员可向客人介绍本餐厅的拿手菜、时令菜、新菜、青菜或快餐,介绍要亲切自然,不可强行兜售。

(5)值台服务要殷勤及时。上菜后,值台服务员应为客人斟上第一杯酒,从第一主人右侧主宾先倒,然后给主人倒,若有女宾亦应先倒。先倒烈性酒,再倒果酒、啤酒或汽水。在客人用餐过程中,要适时到台边询问是否要添加菜和饮料。要随时注意客人的招呼,做到随叫随应随到,随时提供服务。如果服务繁忙应接不暇,就应及时说:“对不起,请您稍候。”客人餐后结帐时,服务员仍应在客人座位左侧用托盘恭敬地把帐单放在客人面前,“请先生(小姐)结帐,共计×××元。”客人付款后,找回零钱时应说“找给您××元”及“谢谢您,欢迎再次光临”。

(6)讲究效率,操作有序。餐厅服务要讲究效率,节约客人用餐时间。客人点菜以后 10 分钟内凉菜要上台,热菜不超过 20 分钟也要开始上菜,上热菜的同时还必须上主食;特别是午餐,客人多数是为了充饥,不是为了享受,应该突出“快”字。

跑菜服务员两手托盘端至台旁,值台服务员双手端菜上台,要摆成协调图案,并报上每道菜名。端取点心、餐具一律用托盘,不可用手直接端,更不可大拇指按住盘边。

上菜时要看准方向,不要碰倒酒杯、汤碗等餐具。若餐具落地,应立即用备用餐具更换,不可当场擦一擦后再还客人使用。

随时撤下台上用完的餐具,撤换时从客人的右手侧操作,并说:“对不起,可以撤下餐具吗?”营业时间内,在餐厅整理餐桌、倒残羹剩饭、更换台布等,动作要轻、稳、文雅,不可影响其它餐桌的客人用餐,不可形成催促以至驱逐客人的局面。餐厅大规模的清扫工作要在停业后进行。

(7)征求意见,谦恭虚心。客人用餐完毕,领班人员应主动征求

客人意见,做到彬彬有礼,谦恭虚心,实事求是。若遇到客人无礼,要求服务员陪伴他时,不可慌张,应有礼貌地说:“对不起,您看现在要照顾的客人很多,实在没时间。”若客人正在用餐时,其所要的出租车已来到,引领服务员要及时通知预订车的客人:“先生,您要的车子已经来了,车号是×××号。”

(8)以礼送客,致意话别。客人结帐后欲离去,服务员要提醒客人不要忘记所携带的物品,并说“谢谢”、“欢迎您再来”,面带微笑目送。客人走到餐厅门口时,引领服务员亦应礼貌送客,主动话别:“再见,欢迎您再来”,并作出送别的手势。对身边的客人可鞠躬、握手告别,对远处的客人可致意。

八、酒吧服务礼仪

酒吧是专供客人喝酒消闲的场所。通常供应含有酒精的饮料,亦备汽水、果汁等饮料。因供应含酒精的饮品,客人常有失态的情况发生,这就要求服务员在服务时特别谨慎,讲究礼节礼貌。

酒吧服务员应认识各种不同种类的酒,掌握其不同的特点及服务方法,掌握不同酒类的饮用法,掌握不同种类酒使用何种酒具以及如何试酒和配酒。掌握娴熟的服务技能,可为礼貌服务创造条件。

客人叫酒后应尽快送到,先把酒的商标显示给客人,然后将瓶塞慢慢拔开,并把塞子交给客人(水松塞湿润表示酒的贮藏良好。水松塞印有烙印表示入瓶在原产地),再用洁净的工作巾将樽口抹干净,动作要轻便迅捷,不让酒摇动。

开瓶后,将少许酒慢慢倒入男主宾酒杯内,然后说:“先生,请试酒。”若客人满意,在主宾示意后就可以为其他客人倒酒。每杯酒只倒酒杯容积的三分之二即可。倒酒时,樽口不要压在杯口上,要尽量避免酒沿樽口滴下。若在瓶塞打开时把酒水撒在客人身上,应立即递过餐巾给客人擦拭,并致歉。

第二节 商店服务礼仪

商店是专门为顾客提供服务的场所。服务质量的好坏直接影响商场的声誉和形象。商店的服务质量体现在多个方面,服务礼仪是其中的重要组成部分。

一、购物环境

柜台是商业人员为顾客服务的天地。顾客走到柜台前面来,是对商店的信任;对此,服务员必须以热情的服务来回报顾客。精心布置柜台,创造一个良好的购物环境,使顾客心情愉快,便是对顾客的尊重。

(1)要保持柜台清洁。每天营业之前,要做好卫生工作,把柜台和货架抹干净,给人以窗明几净的印象。如果是经营易污的商品,在营业过程中,还应随时揩拭,以免沾污顾客的衣物。

(2)要注意食品卫生。经营入口食品的柜台,要严格遵循食品卫生条例中的规定。散装食品要装在清洁的容器中,不能敞开放置。营业员要戴口罩,穿制服,使用食品夹;不能为了贪图方便而随便用手抓取食品。营业员还要特别注意个人卫生,不要留长头发、蓄长指甲,在营业时不要搔头皮、挖鼻孔等。

(3)要精心陈列商品。既要突出商店的经营意图,做到中心突出,主次分明,各个柜台之间相互呼应,整个店堂形成一个整体,符合审美原则,让人身临其境有赏心悦目之感;又要考虑商品货架的设置合理,营业员在工作时能得心应手;尤其还要充分注意一点,即方便顾客观看和选择,因为商品陈列只有在顾客身上产生效果,才能真正达到陈列的目的。

(4)商品要标码标价。货牌上应写明产地、规模或型号等。有些新产品,还应采用其它宣传手段,让顾客详细了解其性能和特色。这些看似微小的措施,却可以大大为顾客提供方便。因此,它

不仅是一个经营意识问题,也是尊重顾客的一种表现。

二、举止行为

营业员每天要和成百上千的顾客打交道,营业员的举止是否文明,不仅关系到其个人的形象,而且关系到商店的形象,影响到经营的成败。因此,商店必须从提高职工素质的角度来从严要求。一般来说,营业员的举止特别要注意以下几点:

(1)要有“站相”。之所以说“站柜台”,就是说营业员一般是站着工作的。站立时,身姿应自然放松,精神饱满,微露笑意,目光应关注店堂,尤其是关注柜台前,给人一种亲切感。切忌东倒西歪,靠在货架上或者以手托腮,趴在柜台上,显出萎靡不振的样子。

(2)穿着要得体。无论是否穿统一服装,都要整洁大方;不要敞胸露怀,捏拳捋袖,衣衫不整,邋里邋遢。不能把工作服当毛巾,用袖管衣角揩汗擦脸,甚至当抹布揩柜台。夏天不能穿着背心、拖鞋接待顾客。

(3)营业时不宜抽烟。从事食品经营的营业员,尤其不宜在营业时间抽烟。

(4)动作要轻巧。无论是取货给顾客挑选,还是成交后把货递给顾客,都要轻拿轻放,切忌老远就把货往柜台上掷,甚至使顾客为之受惊。这样做,对顾客是一种很不尊重的行为。

(5)收款时应坚持唱票。这样可避免因差错而发生矛盾。找零时,要交到顾客手里,不要像天女散花一样随手一撒。

(6)主动热情地迎接顾客。如果顾客已经站到柜台前面,营业员却旁若无人,不理不睬,或者三个一堆,五人一伙,自顾自侃大山,拉家常,置柜台前的顾客于不顾,这无疑是不礼貌的。

我们提倡营业员主动迎客,并不是说顾客一立到柜台前面,就必须迎上前问:“你想买什么?”这样做的效果,也许会适得其反。就多数顾客的购货心理来说,从产生购货动机到形成购货行为,都需要有一个过程。顾客站在商品面前,一般都要经过比较、选择、盘算

……,然后才能确定买还是不买。如果劈头就问“你要买什么”,这实际上是在给顾客施加压力,结果,顾客要么草率作出决定,要么放弃选购。所以,我们不赞成这种咄咄逼人的迎客方式。

我们说的主动迎客,是指营业员在柜台里要眼观四面,耳听八方,一旦顾客走近柜台,便要以亲切的目光迎上去,鼓励顾客放心挑选,在顾客没有作出表示以前,一般不要轻易发问,但留给顾客的感觉又必须是“我随时为你提供服务”。这就是说,营业员要时刻作好为顾客热诚服务的精神准备。一个称职的营业员,还应该从顾客的眼神中,预测到顾客的购货意向,从而更有针对性地做好接待工作。只有这样,才能真正称得上是“主动”。

(7)百问不厌,实事求是。顾客在购物时,由于对商品不熟悉,难免会向营业员问这问那。这是商业活动中的正常现象。答复顾客的问题,是营业员分内的事。文明答问是商业工作者应该具备的职业修养。

怎样才能做到文明答问呢?

①要有热情。在回答顾客的提问时,一般都应面对顾客,声音要轻柔,答复要具体。不要连头也不抬,或者含糊其辞地在鼻子里哼一声,让顾客听不清楚到底说了什么;或者一面回答顾客的问题,一面仍忙着和同事聊天,嘴动身不动;或作出不愿接待顾客的暗示。这些作法都是很无礼的。

②要有礼貌。顾客会提出各种各样的问题,有些问题在营业员看来,也许是“多余的话”,但仍应礼貌应对,而不要冲撞顾客。比如,货牌上明明标出了价格,有些粗心的顾客还会冲着营业员问“多少钱”。这时,作为营业员仍应热情解答,或友好地提请顾客看看货牌,千万不能说“你自己没有眼睛吗”之类的话来,以免伤害顾客的自尊心。

③百问不厌。回答顾客的提问,看似简单,其实是很繁杂的。同样的问题,顾客会一问再问。有时几位顾客会同时发问,让人不知

听谁的好。营业员的回答,顾客也可能会听不清或听不懂,因此要求营业员多次作出解释。这一切,都要求营业员必须有耐心,要沉得住气,不要因为顾客同时或连续提出问题,便显出不耐烦的样子,懒得再费口舌,或者指责顾客。

④实事求是。无论是介绍商品的特色、质量,还是为顾客提供消费上的指导,充当顾客参谋,都应诚实为本,决不夸大其辞,弄虚作假。如果营业员利用回答顾客问题的机会,推销劣质商品,引诱顾客上当,这就不仅是礼仪问题,而是商业道德问题了,情节严重的,依据有关法规将受到制裁。

(8)公平交易,童叟无欺。“公平交易,童叟无欺”,这是旧时代生意人的一句口头禅。有些人这样说,也许只是招徕顾客的一种手段;但这两句话所体现的道德原则,对我们今天的社会主义商业来说同样是应该提倡的。

“童叟无欺”具有丰富的内涵。具体来说,主要有以下几点:

①不以年龄取人。无论是老是小,也无论是中年还是青年,“来的都是客”,要一视同仁,热情接待。如果因为老人动作迟缓,说话罗嗦,就报以冷眼,爱理不理;或者因小孩年幼无知,便连哄带吓,强行成交,这些都是有悖于商业工作者的职业道德的。

②不以服饰取人。有些生意人,养成了一副势利眼,在“西装革履的买主”面前点头哈腰,而在“布衣短衫的顾客”面前却挺胸凸肚:一恭一倨,态度鲜明。甚至连鲁迅先生当年都曾因衣衫问题而遭到饭店看门人的挡驾。我们社会主义商业应该彻底抛弃这种陋习。当我们站在柜台后面接待顾客时,顾客的服饰和我们的态度之间,是不应该有任何联系的。

③不以性别取人。顾客有老少之分,也有男女之别,但对营业员来说,应该一体待客。如果“同性相斥,异性相吸”,男营业员碰到女顾客,特别是那些风姿绰约的年轻女顾客,便恭顺之至;女营业员碰到男顾客,特别是那些风流倜傥的年轻男顾客,便礼貌有加;

相反,便吹胡子瞪眼睛,甚至恶语相向,把“性爱”原则搬到商业工作中来,这显然是不正常的经营作风,营业员应自觉予以抵制。

④不以职业取人。在我们今天的社会中,人们的社会分工仍有不同,但相互之间的社会地位是平等的。无论你是社会知名的艺术家,还是挥汗在炼钢炉前的普通工人,或者是仗义执言的记者,救死扶伤的医生……都没有高低贵贱之分。把顾客按职业分成三六九等,特别是有些营业员视农民顾客为“乡巴佬”,在接待时居高临下,这显然也是一种陈腐的、不正常的观念。

⑤不以地域取人。我们国家幅员广阔。随着改革开放的深入,各地之间的来往和交流十分频繁,每个大城市都有成千上万的流动人口。这对于搞活经济,开拓市场是具有促进作用的。对于商业工作者来说,地无分东西南北,人无分汉藏回蒙,都是自己的服务对象,都应该做到竭诚服务。如果抱狭隘的地方主义观念,一听到外乡口音便故意刁难、冷淡,发泄盲目的“排外情绪”,这不仅不合乎商业礼仪规范,而且也不利于全国人民的团结。

(9)礼貌待客,先后有序。柜台前面发生拥挤现象,这是常有的事。尤其是在卖紧俏商品时,更容易吸引众多的顾客。当出现这种情况时,应注意以下几点:

①应注意接待的顺序。先来的顾客,有选购商品的优先权,理应先接待。但营业员一要自己手脚麻利,加快接待速度,二要 and 顾客商量,让他们尽量减少选购时间,以照顾后来的顾客。如果发现前一位顾客一时还拿不定主意时,不妨征得他的同意,请他暂且站在一边考虑,而自己先去接待后一位顾客。

②要掌握好“时间差”。为了防止出错,营业员在接待顾客时,通常都应一个一个地来。但在前一位顾客挑选时,也可利用“时间差”来招呼后一位顾客。如先了解一下其购货意向,必要时还可先作一点介绍,以便到时能尽快成交。营业员如果“单打一”,做一位顾客的生意,便置其他顾客于不顾,甚至连其他顾客的提问也一概

充耳不闻,这虽然情有可原,但从礼仪的角度来说,还是不周到的。

③应做好“安抚”工作。顾客拥挤在柜台前,情绪往往是焦躁不安的。如果营业员不理不睬,便会激化这种情绪,甚至造成柜台前的争吵和混乱。一个称职的营业员,要善于做好“安抚”工作,即接待一位顾客时,要同时照应好一批顾客。比如,可以告诉大家,店里货源充足,不必着急;或让大家先选定商品,作好购货准备;等等。总之,要让顾客觉得营业员也在急自己所急,想自己所想,从而使其情绪安定下来。

(10)体谅顾客,当好参谋。顾客的购货行为是形形色色的,有些顾客购物时大刀阔斧,干脆利落,几乎不作什么挑选;也有一些顾客反复盘算,反复比较,还是心里七上八下,拿不定主意。碰到顾客犹豫不决时,服务员应该做到:

①要抱理解的态度。顾客花钱买东西,总想买得称心、放心;特别是一些大件商品,顾客往往是在长期积累以后才下决心购买的,因此购买时就会显得格外慎重。营业员应该充分理解顾客的这种心情,不要因为顾客挑选的时间稍长,便在一旁不停地催促,弄得顾客手忙脚乱。

②要当好顾客的参谋。有些顾客之所以挑选时间较长,不是因为选得仔细,而是因为缺少经验。营业员应主动给这类顾客提供帮助。比如,可以详细介绍商品的性能、特点,比较同类商品的不同特色,等等,以解开顾客心中的疑团,从而促使顾客作出决断。

③征求顾客意见。也有一些顾客犹豫不决,是因为对商品的质量总还觉得不满意。不买不行,买了又觉得遗憾,于是,便在柜台前踌躇起来。碰到这类顾客,正是商店和厂家调查研究的好机会。营业员可以主动询问顾客对商品的意见,如果是出于误解,可以稍作解释,解除顾客的“后顾之忧”;如果顾客确实言之成理,就应设法向生产厂家转告顾客的意见,促使厂家提高产品质量。

总之,顾客犹豫不决,这是柜台前常有的事,而这时,也正是营

业员发挥经营才能的机会。

(11)态度冷静,避免争执。在顾客中,确有少数人的素质比较差,购货时常常过分挑剔,有时甚至提出无理的要求,当其要求达不到满足时,便会和营业员胡搅蛮缠。遇到这类顾客时,营业员怎样做才合乎礼仪规范呢?

①要态度冷静。越是在这样的顾客面前,越要沉得住气。既要坚持优质服务,不因赌气而降低服务质量;又要坚持经营原则,不要为了息事宁人,便随便去迁就这种顾客。营业员的模范服务行为,其实是最好的对顾客无理要求的批评。

②要理直气和。即使顾客言辞过激,营业员仍要说话和气,礼让三分;不能因为顾客冲撞自己,便“以眼还眼,以牙还牙”。假如营业员也是“一碰即跳”,这只会激化矛盾。“得理不让人”,不仅达不到批评的目的,反而会显示出自己的心胸狭窄。所以营业员一定要学会以理服人,而且要善于说理,使顾客感到如春天般的温暖。

③切勿起哄。当营业员和顾客发生争执时,同店、同柜的商业人员应从旁劝解,而不应跟着起哄。即使顾客是无理取闹,营业员群起而攻之的做法也是不妥的。因为这样一来会给人以“胳膊朝里弯”的误解;而且在客观上会显得是以势压人,这显然是有损于商店本身形象的。

附录 节日、风俗、禁忌

第十六章 节 日

世界上所有的国家和民族,都有着许多相同的或不同的节日。无论什么节日,都是一定文化传统的产物和体现,都具有这样或那样的礼仪色彩。了解这些节日的文化背景,明确其礼仪要求,不但可以让我们更多更好地享受到节日的温馨,而且更重要的是,每一次过节,都是一次社会交际的演练,因此过好每一次节,都是一次社会生活底蕴的领悟,都可以让我们采撷到社会交际的丰硕果实。本章从众多的节日中筛选出一部分加以介绍,其目的就在于此。

第一节、中国节日

一、中国传统节日

(一)元旦

元旦又称“元日”。汉族传统节日。据说颛顼以农历正月为元,初一为旦。后历代日期不尽一致。辛亥革命后,正月初一改称春节,阳历一月一日叫新年。1949年9月27日,中国人民政治协商会议第一届全体会议通过使用“公元纪年法”,才将阳历一月一日正式定为元旦。节日里,人们多购买历书,赠贺年片,举行各种娱乐活动。

(二)春节

春节俗称“新年”。汉族传统节日。是时人们披红挂绿、敲锣打鼓、燃放鞭炮以示庆祝。后相沿成俗,形成节日。相传在尧舜时已有此俗,但历代岁首时间不尽相同。辛亥革命后,采用阳历纪年,阳历元月一日为岁首,将农历正月初一改称春节。民间过年有守岁、

吃年夜饭、拜年、送对子、贴年画、放鞭炮、走亲戚、耍社火等习俗。除夕之夜，家家张灯结彩，鞭炮轰鸣，彻夜不息。宋·王安石《元旦》诗：“爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。千门万户瞳瞳日，总把新桃换旧符。”年初一，各地还有许多特有的饮食习俗。在北方，山东地区吃素馅饺子，泰安一带吃黄面窝窝；河南省沁源县家家早上吃饺子煮面条，当地名曰“金丝穿元宝”；豫西一带吃饺子煮粉皮，名曰：“粉皮水饺”。在南方，苏州地区在沏茶时，要往茶壶中放两枚橄榄，叫“橄榄茶”；无锡一带各家早上吃炸元宵；湖南长沙早上吃辣味鱼肉；浙江宁波早上喝豆粥；福建漳州早上喜吃生蒜、香肠和皮蛋；广东海丰一带吃素食，潮州一带吃特有的“腐圆”，即用大米粉和萝卜末加盐用花生油炸成；贵州赤水家家吃糯米粑粑。春节也是一部分少数民族的民间节日，他们各以特有的方式，按照自己的习俗，举行各种各样的庆祝活动。

（三）元宵节

元宵节又称“上元节”、“元夕节”、“灯节”。汉族传统节日。时在农历正月十五日。是日古称上元，夜谓之宵，故名。东汉明帝提倡佛教，于上元夜在宫廷、寺院“燃灯表佛”，令士族庶民一律挂灯。此后，这种佛教礼仪便演变成民间盛大节日。是日有吃元宵、观花灯、耍社火、猜灯谜等习俗。放灯时间，汉时为一晚，唐玄宗规定为三个晚上，北宋延长至五个晚上，明朝朱元璋规定从正月初八晚张灯，至十七日晚落灯。唐代放灯时出现了杂耍技艺，宋时有猜灯谜，明代又增设戏曲表演。节日里，除吃元宵外，各地还有许多不同的饮食习惯。陕西人是日吃“元宵茶”，即在面汤里放进各种蔬菜和水果做成；河南洛阳、灵宝一带吃枣糕；云南昆明人多吃豆面团。

（四）清明节

清明节是汉族传统节日。时在阳历4月5日前后。《月令七十二侯集解》：“物至此时，皆以洁齐而清明矣”，故名。是日有扫墓、踏青之俗。凡坟茔皆于此日拜扫，剪除荆草，供上祭品，焚化纸钱。都

城人出郊踏青，四野如市，往往就芳树之下，或园囿之间，罗列杯盘，互相劝酬，抵暮而归。秦以前已有祭墓事，唐时始盛行。唐·杜牧《清明》诗：“清明时节雨纷纷，路上行人欲断魂；借问酒家何处有？牧童遥指杏花村。”此外，节日活动还有赠画卵、斗鸡、荡秋千、踢球、作假花、放风筝、拔河等。此节亦流行于白、苗、蒙古、纳西等少数民族。

（五）端午节

端午节又称“端阳节”、“重午节”、“端五节”、“重五节”、“女儿节”、“天中节”、“地腊”等。汉族传统节日。约始于春秋战国之际。其始源，说法大致有三种：一说源于纪念屈原；一说是龙的节日；一说有文字可考的端午始源于夏至。诸说法中，民间流传最广、最有影响的是第一种。端午节有吃粽子、躲午、赛龙舟、戴艾蒿、带香包、驱五毒、饮雄黄酒、挂长命缕、挂老虎素等习俗。据《康熙大兴县志》载，是日少女须佩灵符，簪榴花，已嫁之女亦各归宁，故又称“女儿节”。各地饮食习惯亦有不同。江西萍乡人吃包子和蒸蒜，山东泰安一带吃薄饼卷鸡蛋，河南汲县一带吃粽子和油果。抗日战争时，曾被定为“诗人节”。今白、苗、哈尼、纳西、瑶、蒙古、布依等少数民族，也流行此节。

（六）中秋节

中秋节又称“仲秋节”、“团圆节”。汉族传统节日。时在农历八月十五日。农历八月十五恰值三秋之半，故名“中秋”。两汉时已具雏形，至唐代，已出现登台观月、泛舟赏月、饮酒对月等活动，至北宋有祭月、拜月、赏月、吃月饼之俗。时夜市骈阗，通宵不散，闾里儿童，连宵嬉戏。今与元宵节、端午节并称三大传统佳节。各地节日有许多特殊的饮食习惯，江西婺源地区必食塘鱼；江苏南京一带食烤鸭和盐水鸭；云南昆明每户必做“合家大月饼”，然后一人一块食之；山东泰安一带吃小包子；江苏武进早上吃糖芋头。中秋节在傣、苗、白、哈尼、纳西、蒙古、瑶、布依等少数民族中也甚流行。

(七)重阳节

重阳节又称“重九节”、“茱萸节”。汉族传统节日。时在农历九月初九。战国时即有此节。重阳节有出游登高、赏菊、插茱萸、放风筝、饮菊花酒、吃重阳糕等习俗。据清·潘荣陛《帝京岁时纪胜》载，是日京师花糕极胜，市人争买，供家堂，馈亲友，有女儿之家，成年儿女送以酒礼，归宁父母。

二、中国现代节日

(一)妇女节

3月8日是国际妇女的重要节日。1909年3月8日，美国芝加哥女工为争取自由平等举行大罢工，游行示威，得到广大劳动妇女的热烈响应。次年，一些国家的先进妇女在丹麦首都哥本哈根举行第二次国际社会主义者妇女代表大会，规定每年3月8日为国际劳动妇女节。大会还提出了实行“八小时工作制”、“同工同酬”、“保护母性”、“保护童工”等提案。1949年12月，中央人民政府政务院通令全国：3月8日为我国妇女节。

(二)植树节

3月12日是我国的植树节。1925年3月12日孙中山逝世于北平，1929年移灵柩于南京紫金山；1930年国民党政府曾规定了3月12日为植树节。1979年2月23日，第五届全国人民代表大会常务委员会第六次会议根据国务院的建议，正式确定了3月12日为我国植树节。

(三)劳动节

5月1日是全世界劳动人民团结战斗的节日。1889年，第二国际在成立大会上通过了一项具有历史意义的决定：为了纪念1886年5月1日美国芝加哥工人为争取八小时工作制而进行的英勇斗争，把5月1日定为国际无产阶级的共同节日——国际劳动节。中国工人阶级第一次纪念“五·一”是在1920年。中华人民共和国成立后，中央人民政府政务院于1949年12月规定5月1日为劳动

节。

(四)青年节

5月4日是我国青年节。1919年5月4日,以北京大学为首的北京13所高等学校的3000多名学生举行示威游行,抗议帝国主义列强侵犯我国领土主权的无理决定,一致要求惩办亲日派卖国贼曹汝霖、陆宗輿、章宗祥,结果遭到北洋军阀政府的镇压。之后,北京和全国各地学生纷纷罢课和举行游行示威,又不断受到镇压。6月3日以后,主要由青年学生参加的爱国运动,发展成为无产阶级、小资产阶级和民族资产阶级共同参加的全国范围的革命运动,并最后取得了胜利。1939年,陕甘宁边区西北青年救国联合会规定5月4日为我国青年节;1949年12月,中央人民政府政务院正式宣布5月4日为我国青年节。

(五)儿童节

6月1日是少年儿童的节日。1949年11月,为了保障全世界少年儿童的生存权、保健权和受教育权,反对帝国主义战争贩子虐杀、毒害儿童,当时的国际民主妇女联合会在莫斯科举行的理事会上作出决定,每年的6月1日为国际儿童节。中华人民共和国中央人民政府政务院于1949年12月规定6月1日为我国的儿童节。从此,每年6月1日,我国少年儿童便和世界各国小朋友一起欢庆自己的节日。

(六)建党节

7月1日是中国共产党诞生纪念日。1921年7月,全国各地共产主义小组派代表来到上海,召开了具有历史意义的中国共产党第一次全国代表大会。会议进行到第四天后,由于帝国主义密探的干扰破坏,不得不于次日转移到浙江嘉兴南湖一只游船上继续举行。出席大会的有毛泽东、董必武、何叔衡、陈潭秋等13名代表,代表着全国57名党员。大会通过了党纲,选举了党的领导机关,确定了党的基本任务。庄严宣告了伟大的中国共产党的成立。1941年,

党中央正式决定7月1日为党的诞生纪念日。

(七)建军节

8月1日是中国人民解放军的诞生纪念日。1927年8月1日,周恩来、朱德、贺龙、叶挺、刘伯承等领导北伐部队3万余人,在江西南昌举行武装起义,打响了反对国民党反动派的第一枪。这是中国共产党领导革命武装的开始。1933年7月1日,中华苏维埃中央政府决定:8月1日为中国工农红军纪念日。1949年6月15日,中国人民革命军事委员会正式发布命令,规定以“八一”字样作为中国人民解放军军旗和军徽的标志。从此,8月1日就成为纪念中国人民解放军光荣诞生的节日。

(八)教师节

9月10日是我国教师节。我国人民有尊师重教的传统。1951年,教育部和全国教育工会曾宣布“五·一”同时为“教师节”。1985年1月21日,第六届全国人大常委会第九次会议同意国务院关于建立教师节的议案,决定每年9月10日为我国教师节。

(九)国庆节

10月1日是中华人民共和国国庆节。1949年9月21日到9月30日,中国人民政治协商会议召开。会议制定和通过了《共同纲领》,选举毛泽东为中央人民政府主席,朱德、刘少奇、宋庆龄等为副主席;会议还规定了国旗、国徽、国歌,定北京为首都。1949年10月1日下午3时,在北京天安门广场举行了隆重的开国大典。毛主席庄严宣告:中华人民共和国成立了,中国人民从此站起来了!1949年12月3日,中央人民政府委员会第四次会议通过决议:10月1日为中华人民共和国国庆节。

(十)少先队节

10月13日是中国少年先锋队诞生纪念日。我国少先队的前身是北伐战争时的劳动童子团,以后是土地革命战争、抗日战争和全国解放战争时期的共产主义儿童团、地下少先队等。1949年,党

中央通过决议,委托青年团建立和领导解放后全国统一的少年儿童组织。1949年10月13日,共青团中央发布建队决议,中国少年儿童队正式诞生。1953年6月,共青团第二次全国代表大会通过决议,把中国少年儿童队改名为中国少年先锋队。

第二节 中国少数民族传统节日

(一)开斋节

伊斯兰教的节日。新疆地区称“肉孜节”(波斯语“斋戒”之意),俗称“大开斋”。(详见第三节“三”)

(二)宰牲节

又称古尔邦节。时间在伊斯兰教太阳历12月10日。源于伊斯兰教,是我国回、维吾尔、哈萨克、乌孜别克、塔塔尔、塔吉克、柯尔克孜、撒拉、东乡、保安等10个少数民族的宗教节日。回族又称之为“过大年”。维吾尔族和哈萨克族把它作为新年,俗称“小开斋”。

(三)泼水节

傣语称“楞喝桑勘比迈”,意为“傣历新年”,一般在公历4月中旬,历时三四天。分“麦日”、“恼日”、“麦帕雅晚”三部分。“麦日”大清扫。“恼日”意为“让日子腐烂”,既不算在旧年内,也不算在新年内,是一个空白,这天清晨把净水挑回家,阳光普照大地时又挑到佛寺浴佛,然后用器皿盛一些互相泼洒。“麦帕雅晚”则倾寨出动去赶摆、划龙船、放高升。

(四)那达慕大会

“那达慕”是娱乐、游戏之意,为蒙古族传统节日,每年夏秋之际牧闲时举行。内容有摔跤、赛马、射箭、舞蹈以及物资交流等。

(五)火把节

是彝族、白族、傈僳族、纳西族、拉祜族人民共有的节日。每年

农历6月24日前后举行。这天,不分男女老幼都手持火把,察看庄稼地,并插松明火于田埂之上,驱逐害虫。随后,人们便相聚在一起,弹月琴,吹口弦,饮酒歌舞。

(六)三月街

又叫“观音节”,是白族盛大的节日和街期,已有1300多年历史。每年农历3月15日至20日在云南大理城西的点苍山脚下举行。“三月街”是民族工艺品的交易盛会,也是文体活动盛会。

(七)歌婆节

又称歌墟。壮族叫“欢龙垌”、“欢寓敢”。意思是“到田里去唱的歌”、“到岩洞外唱的歌”。是壮族盛大的歌会日。每年农历正月十五、三月初三、四月初八、五月十二举行。人们三五成群或对唱,或问唱,或唱答,大都随编随唱。

(八)达努节

“达努”意为“不要忘记”,民间又称盘古王节、祖娘节、瑶年、夕九等,是瑶族最盛大的传统节日。时间为农历5月29日。节俗有铜鼓舞、点花炮、“兴郎铁玖舞”、射箭表演、捉迷藏、吹唢呐、对山歌等。

(九)盘王节

农历10月16日是传说中瑶族的祖先盘王的生日,又时值丰收季节,因此10月16日盘王节是瑶族人民最隆重的节日。

(十)端节

水语叫“借端”(吃端之意),是水族最大的节日。时间是农历八月下旬至十月上旬的亥、午、未日。节日期间,人们走亲访友,村村寨寨敲击铜鼓,吹响芦笙,彻夜不绝。

(十一)跳花会

布依族传统歌节,时间是农历正月初一到二十一日。节日清晨,身穿节日盛装的布依族男女青年,相约结伴,来到环境清静的山间草坪上、小溪旁、桥头边开怀对歌。

第三节 外国传统节日

(一)圣诞节

每年12月25日为圣诞节。顾名思义就是纪念耶稣基督诞生的日子。原为基督教徒的宗教节日,后由于基督教势力与西方文化传播的影响,逐步成为世界许多地区,特别是西方国家的重要节日。在欧美各国,过圣诞节就等于过年。在庆祝圣诞节这一天,家家置办圣诞树。圣诞树一般用杉树、柏树或松树之类塔形的常绿树扎成,树上点缀着各种花朵、小蜡烛、玩具等。节日前夕,还有扮演白胡子穿红袍的圣诞老人给孩子们分送礼物的风俗。

(二)复活节

是基督教纪念耶稣复活的节日。传说耶稣被钉死在十字架之后,又复活升天。公元325年,尼西亚会议规定每年过春分月圆后的第一个星期日为“复活日”。复活节期间要举行宗教仪式,各国还有各自的习俗。例如,英国要举行化装游行,有马戏团的小丑踩高跷;有孩子们欢迎的米老鼠;有民族风格的乐队;有孩子们装扮的维多利亚女王时代的皇宫卫士。墨西哥有的地方焚烧犹太人的模拟像。希腊有象征性的耶稣葬礼等。在美国,复活节的第二天,总统邀请客人们带着孩子到白宫参加“滚彩蛋”游戏,孩子们在欢快的乐曲声中,提着绘着彩色、象征兴旺发达、生活幸福的熟鸡蛋,在草坪上滚着玩;全国各地的公园也为孩子们举办“复活节彩蛋游戏”。复活节在欧美各国是仅次于圣诞节的重大节日,许多国家放假休息一天或几天。节日期间,亲人团聚,驱车出游,丰餐美食,颇为热闹。

(三)穆斯林的开斋节

伊斯兰教历的10月1日为开斋节。这是全世界穆斯林的盛大节日之一。按照《可兰经》规定,伊斯兰历9月为斋月。这个月内,

除病人、旅行者、孕妇、乳婴和作战士兵外,全世界穆斯林都必须“斋戒”,俗称“把斋”,每天从黎明到日落戒除饮食、娱乐和房事。只有夜间才可以吃简单的饭食,到29日斋月期满时,由阿訇登楼望月,寻看新月(月牙)和天象,确定开斋时辰。次日即行开斋,为开斋节。如不见月,开斋节即顺延。每年的开斋节非常隆重,人们一大早起床作祷告,男女老少沐浴换装,探亲访友。

(四)日本的敬老节和文化节

9月15日为日本敬老节。意在鼓励尊重老人和形成尊重老人的良好风尚。这一天,人们纷纷到退休的老人家中表示慰问。文化节在11月3日,政府表彰知识分子在发展国家文化方面所作贡献的慰问和授勋活动,一般都在这天举行。

(五)泰国水灯节

泰历12月15日(公历11月间)是泰国一年一度的传统节日——水灯节。当夜幕徐徐降临时,身穿节日盛装的男女老少,从四面八方聚集到大江小河两岸,漂放和观看水灯。人们点燃水灯中的蜡烛,虔诚地举过头顶,然后轻轻地把灯放在水面上,同时面对水灯跪下,双手合十,口念祷词,目送水灯缓缓漂去。岸上,放灯祝福的人,越来越密;水中,熠熠的灯盏越来越多。此时此刻,泰国的大小河流上,华灯闪闪,波光粼粼,在皎洁的月光照耀下,人们欣赏着迷人的灯河,观赏各种游艺节目,尽情享受节日的欢乐。水灯节最初是为了感谢河神造福,庆祝丰收而形成的。后来逐渐增添了新的内容。现在,它不仅是敬奉河神、喜庆丰收的节日,也是男女青年谈情说爱、祈求神佑的佳期。

(六)美国感恩节

每年11月的第四个星期四是美国的感恩节。这个节日起因于1620年。这一年的9月,102名英国清教徒为了摆脱宗教与政治上的迫害,搭乘“五月花号”木船,经过65天的海上漂泊,于当年11月21日抵达美国马萨诸塞州的普利茅斯。由于人地生疏,缺衣少

食,加上寒冻和疾病,第一个冬天就死去了一半人。当地的印第安人很同情这些移民,教他们狩猎、捕鱼、种植玉米和荞麦等。移民的辛勤劳动,终于获得了丰收。为了感谢上帝赐予的大丰收和增进同印第安人的友谊,这些移民于1621年秋天,用火鸡、南瓜、玉米、红薯、果品等劳动成果制成佳肴,大摆宴席。当时有90名印第安人带着5只鹿和火鸡等应邀前来助兴,一连欢庆了3天。白天设宴,举行摔跤、赛跑、射箭等体育活动,夜间燃起篝火,歌舞狂欢。如此年复一年,逐渐形成固定的感恩节。1795年美国第一位总统华盛顿宣布感恩节为全国性节日。但当时过节的日期不固定。直到1941年美国国会才将感恩节定于每年11月的第四个星期四。每逢感恩节,美国全国放假三天。人们吃着烤火鸡和南瓜馅饼等传统食品,欢度佳节。

(七)印度的十胜节

十胜节是印度教三大节日之一。时间在九、十月份。十胜节的内容为欢庆罗摩战胜十首魔王罗波那。罗魔是大神毗湿奴的化身,是十东王的大儿子。他品德高尚,武艺超群,是印度人心目中的保护之神。十胜节庆祝十天,头九天到处搭台演戏。从罗魔出生演起,一直演到战胜罗波那为止。第十天晚上是高潮。这天傍晚,演戏的广场上立着十首魔王罗波那等三个巨大的面目可憎的纸人,里面装了许多鞭炮和焰火,太阳刚要落山的一霎那,带火的弓箭从罗摩的弯弓中射出,罗波那等妖魔随着一声轰响,烟焰腾飞,彻底完蛋。周围的人欢声雷动,经久不息。

(八)巴西的狂欢节

每年2月中下旬,全巴西都要欢度独具风格的狂欢节。旧都里约热内卢的狂欢活动规模最大、最激动人心。节日的主要活动是跳桑巴舞。桑巴舞的特点是紧张、欢乐、兴奋、激动,节奏迅疾,动作激烈,如痴如醉,扣人心弦。在节日的三天三夜里,人们倾城而出,不拘平时礼节,没大没小的尽情狂欢。在城市的主要街道上,簇拥着

节日“国王”和“王后”的游行队伍川流不息，头带假面具、脚踩高跷的人们表演滑稽剧和民族歌舞，电影明星、著名歌手在彩车上的各种造型招来一阵阵喝彩。最引人注目的是各桑巴学校和各桑巴俱乐部的桑巴舞，它们标新立异，各显身手，不断博得人们震耳欲聋的掌声和欢呼声，许多观众情绪激昂，也随着节奏跳起舞来，台上台下融为一体，人们沉浸在名副其实的“狂欢”气氛中。每逢狂欢节，世界各国的几十万游客纷纷前往巴西，以一睹里约热内卢狂欢节的独特风采为快事，也给巴西政府带来一笔可观的收入。

(九)瑞典的仲夏节

每年6月24日是瑞典规模最大、最有群众性的古老传统节日——仲夏节。这一天下午，无论城乡，人们聚集在用各种鲜花、树叶和花环装饰起来的十字形彩柱周围，音乐家演奏着民间舞曲，人们围成许多层圆圈，随着乐曲，歌舞狂欢；同时，还进行拔河比赛和把整个身体套在麻袋里的赛跑等娱乐活动。瑞典有些农村至今还有仲夏节选丈夫的习俗。瑞典把仲夏节作为传统节日，最初是为了纪念基督教施洗者约翰的生日。后来，该节日演变得与宗教几乎没有联系，却主要是反映自然季节与人的生活、健康的密切关系。瑞典靠近北极，冬季漫长，大部分地区从10月到次年4月，几乎有半年见不到阳光。仲夏节前后是该国一年中阳光最充足的季节。首都斯德哥尔摩在6月底到9月初，白天长达二十小时以上。6月24日前后，几乎通宵都是明亮的。过了仲夏节，白天就逐渐缩短。因此，瑞典人民非常喜爱给人们带来生命、活力和温暖的阳光，以纵情的歌舞来欢度一年中阳光最多的一天。

第十七章 风 俗

风俗是历代相沿积久而成的风尚和习俗。东汉班固在《汉书·地理志》中说：“凡民禀五常之性，而有刚柔缓急音声不同，系水土之风气，故谓之风；好恶取舍动静亡常，随君上之情欲，故谓之俗。”意思是说，由自然条件不同而形成的习尚叫做“风”，由社会环境不同而形成的习尚叫做“俗”。毫无疑义，风俗中的民族特点和地区差异必然是十分明显的。“十里不同风，百里不同俗”正是对这种情况的高度概括。

既然如此，就不能不重视对于风俗的研究。我们不但要明确客随主便的规律，“入境问俗”，“入乡随俗”，以期获得人际交往的成功，少犯或不犯违俗失礼的错误；更重要的是，我们还肩负着破除陈规陋习，移风易俗的艰巨任务。正是出于这样一种考虑，也由于篇幅的限制，我们对中国的传统风俗，我国少数民族的特有风俗和外国风俗只能有选择地介绍其中极少的一部分。但是，举一反三，触类可以旁通，因此，尽管涉及面不是很宽，但其中所蕴含的道理则是丰富的，而且还可以从中悟出礼仪与风俗往往是相伴相生的，有的时候甚至达到了水乳交融的程度。从这个意义上说，了解风俗也就是学习礼仪。

第一节 中国传统风俗

一、人生礼俗

（一）抓周礼

旧时称“拈周试晬”，亦称“周晬”。用以预卜幼儿前途和职业的

一种礼仪。婴儿庆周岁时,陈列各种玩物和生活用具,任其抓取,由此卜定其日后前途、志向和兴趣。宋·吴自牧《梦粱录·育子》:“其家罗列锦席于中堂,烧香炳烛,顿果儿饮食,及父祖诰敕、金银七宝玩具、文房书籍、道释经卷、秤尺刀剪、升斗等子、彩缎花朵、官楮钱陌、女工针线、应用物件,并儿戏物,却置得周小儿于中座,观其先拈者何物,以为佳兆,谓之‘拈周试啐’。”宋·孟元老《东京梦华录·育子》称此为“小儿之盛礼”。《红楼梦》第二回有描绘贾宝玉抓周的情节。宝玉抓了些脂粉和钗环,贾政骂其将来必为酒色之徒。可见是一种迷信活动,今不多见。

(二)成年礼

又称“成丁礼”,近称“成人仪式”。男女青年成年时的礼仪。其礼仪形式因民族不同而各具特点。多借行礼向青年传授历史知识、生产技能和风俗习惯。云南永宁纳西族行穿裙子、穿裤子礼;宁蒗小凉山彝族行换裙礼;云南麻栗坡瑶族行“度戒”礼;傈僳族在正月初九、三月初七,对年满十二岁的男女进行教育后,并让他们一起娱乐、共食,然后住进集体公房;高山族、仫佬族男女成年时拔掉上颌的犬齿一二枚;汉族男子二十“冠而字”,女子十五“许嫁笄而字”等,也即成年之意。最近几年我国北京、上海、广州等大城市在部分青年中举行成人仪式,效果很好,反应强烈。目前这一活动正在深入发展之中。

(三)交杯酒

又称“合卺”。结婚仪礼。始于周代。《礼记·昏仪》载,夫妇“共牢而食,合卺而酹。”合卺,即以一匏瓜剖成两个瓢,新婚夫妇各执一,喝酒漱口。后世因之称男女成婚为合卺。宋·孟元老《东京梦华录·娶妇》:“用两盏以彩连结之,互饮一盏,谓之交杯酒。”并将杯掷地,验其俯仰,以卜和谐与否等。近代婚礼中的交杯酒,已脱去原来意义,仅表示新婚夫妇相亲相爱,白头偕老。

(四)闹洞房

又称“逗媳妇”、“吵房”。对新郎新娘新婚的祝贺。多流行于汉族地区。始于六朝。通常在婚礼后的晚上进行。闹洞房乃花烛之喜。至时，无论长辈、平辈、小辈，聚于新房中祝贺新人或戏闹，皆无禁忌，有“三日无大小”、“闹喜闹喜，越闹越喜”之说。《中华全国风俗志》载，浙江一带，宾客闹房时，“或涂脸扮女，装成妖丑之态，戏弄新人，或搦足看手，口讲游嬉之谈，种种兴趣，出人意表，无非意欲引新娘一笑耳。无论如何喧闹，主人不但无言，且以为愈闹愈发，喜可加倍焉。”闹房时，多是向新娘提各种难题，让其回答，或以绕口令试其口才。通常是文明礼貌，妙趣横生，但有的地方，闹房者则对新娘戏弄谑浪无所不为，伴娘常代新娘受一半戏侮，为终其侮，多采取抛撒糖果的办法。

(五)撒帐

结婚礼仪。旧时多流行于汉族某些地区。其做法因时因地而异，目的也不尽相同。《戊辰杂抄》载：“撒帐始于汉武帝。李夫人初至，帝迎入帐中共坐，饮合卺酒，予告宫人，遥撒五色同心花果，帝与夫人以衣裙盛之，云得果多，得子多也。”据《知新录》记述：“汉，京房之女，适翼奉之子。房以其三煞在门，犯之，损尊长，奉以麻豆谷米攘之，则三煞可避。”这种用五谷杂粮撒帐的做法，目的是驱邪打煞。又据宋·孟元老《东京梦华录》载：“凡娶妇，男女对拜毕，就床，男向右、女向左坐。妇以金钱彩果散掷，谓之撒帐。”这一做法，目的是以求富贵吉祥。后来，民间把枣子、栗子、桃子、李子、橘子等与孩子、儿子、孙子的“子”联系起来，于是产生了以枣栗“撒帐”祝早生贵子的习俗。北方民间，在新婚夫妇入洞房前，多是选一“吉祥人”，手执盛有枣栗等物的托盘，唱《撒帐歌》撒帐。今多以五色彩纸抛撒，亦即是撒帐习俗的变异。

(六)吃长寿面

结婚礼俗。近代多流行于汉族某些地区。新婚之夜，新郎新娘对坐于床上，共食由女家预备的长寿面，之后同寝。“长寿面”者，即

祝新人白头偕老之意。

二、节令习俗

(一)贴春联

春节习俗。春联是对联的一种。因春节时张贴，故名。多用大红纸书写，上联贴在大门左边，下联贴在右边。旧时，因堂屋前两柱叫楹，故题贴在楹柱上的春联又叫楹联或楹贴。其俗源远流长，五代时西蜀宫廷已题联句于桃符：“新年纳余庆，嘉节号长春。”正式使用“春联”一词，据说始于明太祖朱元璋。他统一中国后建都南京，令全城官民除夕一律作春联，并亲为陶安撰联：“国朝谋略无双士，翰苑文章第一家。”经此，此风大盛。清·富察敦崇《燕京岁时记》：“自入腊以后，即有文人墨客，在市肆檐下，书写春联，以图润笔。祭灶之后，则渐次粘挂，千门万户，焕然一新。”今仍盛行。

(二)贴年画

春节习俗。年画是群众喜闻乐见的一种民间绘画艺术。每逢新年张贴于门户或客堂，以辞旧迎新，增添节日气氛。年画源于古时的桃符、门神。隋唐前多直接画在桃板或纸上，隋唐时因木板印刷术的发明，木刻年画始兴起，宋时又出现着色和套色年画。宋刻《随朝窈窕呈倾国之芳容》，画有美女王昭君、赵飞燕、班姬和绿珠，是现存最早的木刻年画。明末清初木版年画趋于全盛，出现了驰名中外的“三大民间木刻年画”：天津的“杨柳青”、苏州的“桃花坞”和山东潍县的年画。每年腊月，繁华街市有画棚专售画片，妇女儿童争相购买。年画形式多样，有中条、屏条、贡笺、挂签、三裁、四裁、横披、竖披、方子、斗方、窗顶、桌围、灶画、缸画、喜幡、红幡、锦地毯、月份牌等数十种；取材广泛，多为戏曲人物、神话故事、五谷丰登、春牛、婴儿、风景、花鸟、虫鱼等；风格各殊，天津的“杨柳青”、苏州的“桃花坞”及山东潍县、福建漳州、广东佛山、四川绵竹、广西柳州、安徽宿县、山西晋南、浙江绍兴等地的年画，都独具风采。近年来我国年画到日本、意大利、比利时等国展出，深受欢迎，被誉为

“东方古艺之花”。

(三)拜年

正月初一，新春伊始，亲朋好友互相登门拜访祝贺节日，这就是拜年。拜年的传统习俗来自于一个久远的传说。远古时候有一种凶猛的野兽，长着血盆大口，凶猛异常。人们称之为“年”。每到腊月三十，它便出来走村串户，残害生灵，危及人畜。为了对付这个凶猛的野兽，人们想出不少的办法，有的放鞭炮，有的挂灯笼，有的烧焰火，“年”见到或听到这些便逃之夭夭。久而久之，人们发现“年”怕响、怕红、怕火，于是便相沿成习，年年如是。后来，人们把躲过这场灾难的日子，称为“过年”。躲过年，到了初一早晨，大家开门见面，拱手祝贺没有为“年”所伤害。于是拜年之风相传延续至今。但是，古今拜年之含义早已大异，如今只有祝贺之意相延。

(四)守岁

除夕习俗。初为驱除百鬼，以求过年平安。后此俗不再与驱鬼相联系，成为例行规矩。每至除夕，围炉团坐，酌酒唱歌，终夕不眠。相传始于南北朝。南朝梁·徐君倩《共内人夜坐守岁》诗：“欢多情未及，赏至莫停杯。酒中喜桃子，粽里觅杨梅。帘开风入帐，烛尽炭成灰。勿疑翼钗重，为待晓光催。”今各地守岁有所不同。湖南、湖北、河南、河北、山西等地，在“团圆饭”后行“辞岁”礼，由晚辈依次向长辈行礼，长辈给晚辈“压岁钱”，行礼后全家闭门围坐；山东一带，全家坐在热炕上包饺子，午夜后煮食。少数民族中亦有守岁之俗。布依族通常全家围坐在火塘边至天明；侗族家家围炉烤火，品呷糖姜茶，半夜时分，开大门朝空中放三枪，以示除旧迎新；藏族守岁时，人们穿戴各式神服，高歌欢舞，竟夜不辍。

(五)吃年夜饭

又称“吃团圆饭”。除夕饮食习惯。清·富察敦崇《燕京岁时记》：“年夜饭用金银米为之，上插松柏枝，缀以金钱、枣、栗、龙眼、香枝，破五之后方始去之。”旧时年夜饭做好后，先供祖先，再合家聚餐。

今民间仍盛行。年饭种类因地区、民族不同而异。北方地区多吃饺子,寓意“更岁饺子”;长江中下游地区吃鱼、肉、萝卜、菠菜、粉条、长生果等,取意“年年有余”;陕西延安一带吃豆腐和枣儿糕;台湾省吃鱼圆、肉圆、发菜等,意为“团圆吉祥”。蒙古族须向长辈敬“辞岁酒”,饱餐烤羊腿和水饺;满族传统年菜是血肠、煮白肉、酸菜等;壮族必备白斩鸡、酿豆腐、年糕、粽子、荷叶包饭等;藏族家家饮青稞酒、酥油茶、吃酥油果子等。

三、其它风俗

(一)十二生肖

又称“十二属相”。民间用以计算年龄的方法。即将十二地支各配一相应动物名称,组成子鼠、丑牛、寅虎、卯兔、辰龙、巳蛇、午马、未羊、申猴、酉鸡、戌狗、亥猪十二属相。其形成原因,说法不一。一说是古代华夏族纪年法和少数民族纪年法相互融合的结果。古代西、北部少数民族创动物纪年法。《唐书》载:“黠戛斯国以十二物纪年,如岁在寅,则曰虎年。”清·赵翼《陔馀丛考》:“盖北俗初无所谓子丑寅卯之十二辰,但以鼠牛虎兔之类分纪岁时,浸寻流传于中国,遂相沿不废耳。”将干支纪年与动物纪年相配始于何时,尚不可考。其完整记载,最早见于东汉王充《论衡·物势篇》:“寅木,其禽虎也;戌土,其禽犬也;丑未亦土,丑禽牛、未禽羊也;……亥水,其禽豕也;巳火,其禽蛇也;子亦水,其禽鼠也;午亦火,其禽马也。”南北朝时已普遍使用。旧时巫师方士将其附会五行之“相生”、“相克”,虚构诸如“龙虎相斗,必定短寿”、“两只羊,活不长”之类,是一种迷信,没有任何科学根据。

(二)“福”字习俗

倒贴“福”字,象征“福到了”。此习俗据说起源于姜太公封老婆为穷神。传说姜太公老婆是个八败命,到一家穷一家。姜太公封神时问老婆:“你到一家败一家,封你什么神呢?也罢,要封就封你为穷神吧。”老婆不高兴,说:“封我穷神,叫我蹲在啥地方呢?”姜太公

说：“有福的地方都不能去！”这件事传了出去，老百姓家家户户都写“福”字贴在门上。这样穷神就不敢进门，家业就不会败了。

在社会生活中，趋福避祸是人们的普遍心愿。过去，人们不能掌握自己的命运，他们只能乞求神灵赐福。甲骨文中的“福”字，形状就像一双手将酒罐捧向祭坛，表示向神灵祈福。旧时民间信仰中有福禄寿三星，其中的福星指的是木星，即岁星，古人认为岁星能带来幸福，故有“福星高照”的成语。古代还有福神，传说他本是唐代（一说汉武帝时）的道州刺史，名叫阳城（一说杨成），他管辖的道州地界侏儒很多，每年要选数百侏儒去宫中充作官奴，以供玩乐。阳城不忍人民妻离子散，上奏皇帝：“本土只有矮民，没有矮奴。”感动了皇帝，从此不再选送侏儒。当地人民感激阳城之恩，画其图像而拜之，将他尊为福神。道教神谱中有天官地官水官，合称“三官”，其中的天官也是福神。在民间美术中，“天官赐福”是一个十分流行的母题。正月十五的元宵节，就是庆贺天官的节日。

所有的民族都有向往幸福生活的愿望，但每个民族各有不同的表现形式。在中国民俗中，人们最理想的幸福生活包括五个方面：长寿、富贵、康宁、好德、善终，即“五福”。民间艺术中有许多以“五福”为母题的吉祥图案，其中“五福”常以五只蝙蝠的形象来表示：五只蝙蝠抬一个“寿”字，叫做“五福捧寿”；五只蝙蝠和一只竹盒，叫做“五福和合”；两个儿童将五只蝙蝠往坛子里装，叫做“纳福迎祥”；一只鲜桃与五只蝙蝠在一起，叫做“多福多寿”。以“福”为母题的吉祥图案更是不可胜数：佛手与桃子在一起叫“福寿双全”；蝙蝠与铜钱在一起叫“福在眼前”；儿童仰看天上翻飞的蝙蝠是“翘盼福音”；老人怀抱敲磬的儿童是“福缘善庆”……有趣的是，在西方民俗中，蝙蝠的形象与中国恰恰相反。西方民俗中的蝙蝠往往是食人妖魔，象征着黑暗与邪恶的势力；而中国民俗中由于“蝠”与“福”同音，这种见不得阳光的丑陋动物，却成了幸福与吉祥的代表。

出于对幸福生活的热爱，人们往往将心目中视为美好的东西

加上一个“福”字。有福之人称作“福人”，有福之地被称作“福地”。道教的仙境，有所谓“三十六洞天，七十二福地”的说法。佛教认为多积善行可得好报，如同播种可得收获一样，所以将做好事叫做“种福田”，僧侣的袈裟又叫“福田衣”。旧时妇女行礼叫做“万福”，得名于《诗经·小雅》中的“和鸾雍雍，万福攸同”之句，意为祝人多福。清朝中叶时，将“福”、“寿”字与鹿肉一同赏给大臣，也是迎合民俗中希望“福禄寿”齐全的心理习惯。“福如东海长流水，寿比南山不老松”，至今仍然是民间常见的春联。

第二节 中国少数民族风俗

一、少数民族婚恋习俗

(一) 牵手婚

高山族的婚姻方式。高山族的姑娘，恋爱十分自由。当她们长到可以论嫁结婚的年龄时，父母便另盖一间房子让其独自居住。寻找对象的小伙子专在她门前吹奏鼻箫或嘴琴，表述追慕之意、爱慕之情，姑娘看中其中的一位后就请他进屋谈情说爱。感情成熟时，男女双方便手牵手来到姑娘的父母面前，表白他们已经互订终身，成为伴侣。

(二) 踩女脚

苗族未婚男女青年恋爱的一种独特方式，也叫“踩脚”。广西桂北地区大苗一带的苗族男女青年，通常在过苗年、赶坡会等传统节日中，通过相互盘问对答、即兴对歌对唱、跳芦笙踩堂舞等来选择自己意中人。双方经过接触，彼此有了爱慕之心，但在众人面前又不好意思公开讲，为了试探对方的真实态度，男方就找机会趁旁人不注意时，用脚尖轻轻踩女方的脚，以作为求爱的方式。如果女方也跟着轻轻踩对方小伙子的脚，就意味着姑娘已接受了小伙子的爱情。如果不接受，当然也不会责怪对方，只是不理睬而已。青年

男女经过“踩脚”这一环节后,就表明恋情已确定。

(三)偷姑娘

傣家婚俗。傣家小伙子长到二十来岁,便找一个合心合意的姑娘,约定时间,姑娘背着她的父母,趁着夜幕,跟着小伙子跑到婆家来。

姑娘的父母发现姑娘半夜失踪,一般都不着急,相反还暗自高兴:有小伙子看上自己的姑娘了。果然,不出三天,有人提着红糖、甘蔗走上竹楼来说着求亲的话语,同时在主人递过来的竹凳上坐下,把双手放在膝盖上,做出诚心诚意的样子。主人往往故意推辞一番。对话中,小伙子则取出姑娘的一条纱巾,或者一把牙骨梳子证明姑娘确实是到他们家了。见到女儿的物品,做父母的尽管表面上矜持但也不再推托了。小伙子就立即抓住这个时机,把甘蔗头朝下竖在主人面前。主人往往稍微犹豫一下,然后伸出右手,捏住甘蔗最下端,客人立即也伸出右手,捏住主人手上方一截,主人再腾出右手,又捏住客人手上方。如此反复几次,一直把甘蔗捏到梢,捏一把算作一天,若是捏了十把,那么,第十天就是为姑娘、小伙子完婚的日子了。完婚那天清晨,新娘和新郎由婆家寨子里的姑娘、小伙陪伴同,返回娘家来,新娘拉着新郎见过父母,请他们栓线祝福,欢聚一餐。下午,娘家寨子里的姑娘、小伙子又热热闹闹地把新娘、新郎送到婆家去,再聚一顿晚餐。这一顿晚餐特别隆重和热闹,要唱“祝婚歌”,跳孔雀舞,新娘要给所有参加欢宴的小伙子敬酒,场面十分奇特有趣。

(四)相背而认

佤族男女青年的恋爱方式。生活在西双版纳的佤族男女青年的这种恋爱方式可谓世上独一无二,被称为“云南十九怪”之一。

佤族的小伙子看中了某个姑娘就向其赠送槟榔、饰物和香烟表示求爱。之后, he 可以到姑娘家中去。佤族的习俗是:无论是白天还是晚上,无论姑娘家中的什么成员在场,小伙子一进女家,就

侧躺在竹楼前院中央的地上。这种无声的行动告诉女方家中的每一个成员,求婚的人来了。而姑娘无论是否同意建立恋爱关系,见小伙子来了,都应该走出竹楼,和小伙子背对背地侧躺在地上。此时姑娘的父母兄妹等人却视而不见,仿佛此事与他们毫无关系似的,只顾坐在院子里做他们的活计。于是这一对青年人在女方家庭成员众目睽睽之下,开始爱情对话。他们采用问答、说唱的形式,内容涉及年景、家境、志向、爱情等等。如果谈话投机,对歌倾心,姑娘就会答应小伙子的求爱。这时,两人会同时翻过身来,面对面躺着,继续对歌答话,海誓山盟,最后两人才恋恋不舍地站起来,小伙子心满意足地离开女家。

如果姑娘对前来求婚的小伙子不满意,尽管姑娘也会很有礼貌地走出竹楼,与小伙子侧身并头背对背地躺着,但对小伙子的话语会置若罔闻,不作任何回答。这时,小伙子便会很知趣地从地上站起来,有礼貌地告别姑娘及其父母兄弟。

(五)树叶情书

云南景颇族以树叶作情书。这种信在青年男女间特别常见。小伙子为了表达对姑娘的爱慕之情,常将用彩线扎好的芭蕉叶交给心上人。如果里面有沙枝、芦子、浪诺、石根哈等树叶时,就等于向姑娘倾吐了坚贞不渝的爱情;如果树叶情书中放入一枚针,则表示叫对方“要深思熟虑”;如放入蜜蜂,则表示要与情人相会。

二、少数民族的丧葬习俗

(一)又哭又笑的葬礼

办丧事应表示悲哀,但许多民族的丧葬风俗中,欢歌狂舞却是丧仪中不可缺少的部分。土家族有“跳丧鼓”,苗族和水族有“吹芦笙舞”,彝族要“跳脚”,傣族要“娱死”,佤族要跳“舂臼舞”,景颇族要跳“布滚戈”。最有趣的是哈尼族传统的“莫搓搓”葬俗,全村男女老少和外村来宾,都身着华丽端庄的服饰,连骑的马都打扮得花花绿绿,男男女女成双成对,边摇扇子边吆喝着跳“莫搓搓”舞,土炮

声声，唢呐齐鸣，敲锣击鼓，彩旗飘飘，青年男女谈情说爱，挑选对象，真是哭的哭，笑的笑，闹的闹，跳的跳，叫人弄不清究竟是在办喜事还是办丧事。

（二）藏族的丧葬风俗

藏族的丧葬形式丰富多采，除天葬、火葬外，还有以下几种：

（1）风葬。是用于安葬死婴的，把尸体安放篮中，高挂树上，任其风化。他们认为婴孩太娇嫩，不宜用其它方法来处置尸体。

（2）水葬。水葬是未成年孩子的葬礼。有的用木箱装殓尸体，有的用牛皮船运至河中心抛投入水，有的就在岸边推之下河。他们认为随水逐波漂流，可以使小生灵更快转世，再投生人间。

（3）塔葬。这种葬法，在西藏只有大活佛和极有名望的人士才能享用。塔葬是将尸体用盐水抹擦风干，涂上香料和药石，让尸体盘坐放进灵塔。此外，西藏还有一种特殊意义上的“土葬”，那就是对恶人的一种惩罚。凡罪人，患恶性传染病（藏胞说是前世作恶的报应）的人，只能打进地狱——草草埋入土下，不配有更好的葬法。

（三）台湾民间丧葬习俗

草屯的洪姓是台湾中部的名门大族。二百多年来，他们每一代子孙，落葬前必定都会遵照祖传的规矩，把死者的尸体，全用白布裹起来，然后放入棺木。这种以白布裹尸的所谓“念祖”的丧仪，是洪姓家族的祖先从福建漳州的老家带到台湾的。洪姓后代尽管宗教信仰或有改变，但为了崇敬祖先，“念祖”的家规却一代代传了下来。

台湾民间“捡骨”的独特习俗，也是源自过去大陆移民“归葬祖籍”的传统心理。没有财力或没有时间运棺回籍的台湾子孙，为了不违先人“归葬祖籍”的心愿，只好暂时把先人的灵柩落葬于台湾，许愿将来有了办法，再捡拾先人的遗骨，护送回“唐山”的祖籍入土。为此，目前台湾各地，大家理所当然地把“捡骨”当作一件隆重的大事在办。

在台湾的若干客家人地区,还有一种所谓“跳棺”的丧葬仪式:凡是死了妻子的,其夫便在丧礼中,一手持伞,一手拿包袱,一面口中低念:“我转去唐山……”之词,一面从亡妻的棺木上跨过。据说这么一来,死者认为丈夫已回“唐山”,以后即使再娶,鬼魂也不会再来纠缠。这种习俗当然无稽,不过却也可以看出,在他们心目中,“唐山”老家是一个多么具有庇护力量的地方。

三、少数民族的中秋习俗

中秋佳节之际,少数民族大都以各自的传统习惯欢度良宵。

(一)行月

行月是广西侗族欢度中秋的方式。当十五的月亮升起来的时候,经过充分准备排练的芦笙歌舞队,都踏着如水的月光来到附近的山寨举行歌舞比赛。观众如潮,欢歌笑语。

(二)拜月

傣族在中秋之夜盛行“拜月”的习俗。月亮升起之前,把摆满香蕉、菠萝等水果食品的桌子放在阳台上。待月亮从山林上空升起以后,全家老少围坐在一小方桌旁,品尝食物,谈笑赏月。

(三)跳月

阿细族过中秋的传统习惯是跳月。十五的晚上,年轻人从各个村寨聚集到山村中的开阔地,束腰披纱的姑娘和头缠布带的小伙子便跳起舞蹈,还有青年男女表述爱慕之情的对歌,在中秋之夜尤为动情。

(四)闹月

苗族群众都喜欢在中秋节举行“闹月”活动。入夜,人们沐浴着柔和的月光,吹响悠扬的芦笙,跳起苗家歌舞。青年们在“闹月”中寻找意中人,追求纯洁的情感,以结百年之好。

第三节 外国传统风俗

一、外国的新年风俗

不同的国家或地区,过年的风俗都各有情趣。

(一)日本

除夕晚上,一家人坐在火炉四周守岁。子夜,各寺庙的钟声齐鸣,共响 108 下,据说是消除 108 个魔鬼。钟响过后,新年便来临了。元旦这天,上午,他们扶老携幼到寺庙里烧香拜佛;下午,全家人去各处拜年,每人各拿许多条毛巾,写上自己的名字,到一家就送上一条。日本人在新年期间,常以龙虾作为装饰品。他们认为,龙虾长须弯腰驼背像个老人,象征着全家人延年益寿,长命百岁。

(二)意大利

新年除夕,夜幕降临时,人们纷纷拥向街头,燃放爆竹和焰火,甚至鸣放真枪实弹。爆炸之声震耳欲聋,硝烟弥漫,遮天蔽日,欢乐无比。午夜时分,家家户户都将屋里的一些可打碎的东西——坛坛罐罐、瓶子花盆,甚至洗澡盆等,扔出户外摔个粉碎。平时不小心打破一只碗就会遭到斥责和打骂的小孩子,此时,可以任意打碎东西。这是意大利人摔摔打打辞旧岁、迎新年的传统方式。这种近乎疯狂的场面一直持续到新年的黎明。

(三)英国

过新年时,英国人谁也不邀请谁。但是,却有一个约定俗成的规矩,即在新年的晚上或除夕夜里,每一个人都可以不经邀请便到任何一家屋里去祝贺节日,即使是陌生人的家里也可以去,主人总是高高兴兴,热情地接待。不过照规矩,客人要随身携带哪怕是一小块煤,把它扔到主人家的火炉里,祝福他家在新的一年里炉火越烧越旺,永远不会熄灭。

(四)法国

法国人有除夕不留剩酒的习俗，新年到来之前，一定要将家中的酒喝完。因为他们有一种迷信，认为除夕时家中的酒瓶里还有剩余的酒，来年就要交厄运。因此，法国许多人在除夕之夜经常喝得酩酊大醉。

(五)德国

德国人常在新年元旦举行评选“新年英雄”的竞技比赛。新年前夕，他们以村镇为单位，先选几株高达三丈的大树，将树枝全部砍掉，只留主干。元旦清晨，参加比赛的人听到信号，就迅速从家中奔到树干下，然后奋力攀登，谁到得早，攀得快，第一个爬到树顶，就被称为“新年英雄”，光荣无比。

(六)泰国

泰国人多信佛教，因此将佛历元旦的4月1日定为新年元旦。这一天，全国各地都举行庆祝会。会场南面设一佛坛，坛四周有念经房和音乐亭等；其它三面则设有戏台、杂技台和临时商店等；全场中央还搭了一个彩票台，新年彩票就在元旦这一天开彩发行。这种热闹场面一直要持续八九天才结束。

(七)越南

桔子树被当作是新年树。除夕夜晚人们通常都送给朋友一些未开放的桔花枝，家家户户男女老少都坐在火炉旁讲故事，抚今追昔，叙旧迎新。

(八)蒙古

庆祝活动中，严寒老人装扮成古时牧羊人的模样，穿着毛蓬蓬的皮外套，头戴一顶大狐皮帽，手里拿着一根长鞭子，不时地把鞭子在空中抽得啪啪响。

(九)朝鲜

元旦的黎明，人们便把一些钱塞进预先扎好的稻草人中，扔到十字街头，表示送走邪恶的魔鬼，迎来福星高照；黄昏时人们又把全家一年里脱落的头发全部烧掉，据说可以使人四季平安。新年期

间,朝鲜人除享用美酒佳肴外,还必定要做一种药饭。这是用糯米加上松子、栗子粉、枣泥和蜂蜜等蒸煮而成,与我国的八宝饭极为相似。据说吃了这种饭,可使全家兴旺,日子过得像蜜一样甜。

(十)缅甸

每年的阳历四月上旬过新年,正好是一年中最热的季节。缅甸人是用泼水来庆祝新年的,所以新年也叫泼水节。他们泼的水是用贝叶浸泡过的。贝叶是缅甸古代佛教徒用来抄写经文的树叶,据说可以避邪治鬼。节日期间,男女老少都身穿漂亮衣服,参加泼水、舞会等活动。按传统习惯,人们要互相泼水祝福,不论是亲戚、朋友,或者是素不相识的人,谁也不会因全身被泼得透湿而见怪。

(十一)印度和巴基斯坦

两国的新年都在阴历三月中旬,过年习俗基本相同。元旦这一天,人们手拿红粉包出门,见了亲友,道过新喜,便互相将红粉涂在额上,年轻人则把红墨水装进枪里,射到亲友身上。这是表示新年大吉大利,抬头见喜。印度自古以来还保持着一种习俗:新年第一天谁也不许对人生气、发脾气。人们认为,新年的第一天过得和睦与否,关系到全年。印度还有些地方,过年不但不庆祝,反而相抱大哭。据说是感叹岁月易逝,人生短暂。还有的地方,新年期间举行残酷的徒手格斗,失败者往往折臂断腿;胜利者却一举扬名,成为姑娘竞相追求的对象。

(十二)印度尼西亚

新年期间,人人穿上新衣服去拜访亲友,征求对自己的意见,借此机会检查自己过去一年里有什么过错,尤其是有什么对不起亲友的地方,请求原谅和指教。

(十三)希腊

有些部族在新年时,筐里盛着石头,口袋里装着石头,手里拿着石头,见面祝贺后,互相赠送石头。希腊人认为,谁得到的石头越多,谁得到的黄金、珠宝也将越多。

(十四)尼日利亚

除夕夜,在农村一些部落里,人们拿着火把,迎接新年。小伙子们和姑娘们却在河里洗澡戏水,谈情说爱,直到凌晨。新年这天,大家可以尽情欢乐,不受部落戒律的约束。

(十五)葡萄牙

斗牛之风很盛,人们以斗牛来迎接新年。每年元旦前后十天内,是斗牛的高潮时期。主要市镇都有斗牛场,成千上万的人扶老携幼,潮水般涌向斗牛场,以一睹为快。

(十六)西班牙

每逢过年时,人们手上一定要拿一枚金币,才算有福气。穷人没有金币,就用铜币代替。他们认为,小孩在元旦那天打架、骂人和哭啼是不祥之兆。因此,大人在这一天为了换得孩子的笑颜,就尽可能满足他们提出的一切要求。

(十七)墨西哥

墨西哥的女孩子们最怕过年。如果哪一家女儿年过十七,仍未找到对象,就失去自由恋爱的权利;父母往往将女儿作为贺年礼物,送给任何一个男人,女儿不能拒绝。

二、外国的日常生活习俗

(一)饮食习俗

1. 泰国的“康笃”晚餐

泰国北部的清迈盛行具有独特风味的“康笃”晚餐。凡是来此参观访问的贵宾,主人都要为其举行“康笃”晚宴表示欢迎。

参加“康笃”晚宴有俗规约束。无论主人、客人必须穿靛青色的无领上衣;男人腰间还要系一条布料围巾;进入餐厅时,每人还必须脱去鞋子。这是清迈招待客人的礼仪。

餐厅里没有凳子,只有一张小圆桌,极类似于我国北方的炕桌。这种小圆桌,泰北称之为“康笃”,“康笃”晚餐就是由此得名的。从前,用餐时都点蜡烛,现在不点蜡烛了,但电灯罩还是做成蜡烛

的形状,而且灯光微暗,使周围的景物蒙上了一片幽雅的色彩,颇有古人所谓“秉烛夜游”的情趣。

人们在餐厅每五六个人席地盘膝坐成一圈。没有小圆桌的,餐具就摆在地面上。宴会开始时先喝清凉饮料,而后上饭上菜,菜肴都属当地名菜,只有装在竹篓中的糯米饭还保持着古时候的传统。吃这种饭不用筷子、匙子,只准用手抓一把饭,捏成团再吃。这种民间吃法,在泰北到处可见。他们有个舞蹈,就叫“捏糯米饭”舞。

用餐的时候,还有民间音乐和舞蹈助兴。最优秀的舞蹈要数“指甲舞”和“蜡烛舞”。

2. 斐济的“国饮”——卡瓦酒

位于西南太平洋上的斐济岛国,有一种被誉为“国饮”的卡瓦酒。初到此地的外国游客,若能受到当地人举行的饮卡瓦酒的仪式接待,则被认为受到最隆重的接待,客人因此而感到无上光荣。饮酒时,贵宾被邀请坐在用木雕成的卡瓦酒碗一旁,主人隔着酒碗与贵宾相对谈笑。仪式首先是按照当地人的风俗调制卡瓦酒,随后由主人致欢迎词,最后由司礼人根据贵宾的等级,依次献饮卡瓦酒。来宾地位越高,仪式便越隆重。

卡瓦酒名为酒,其实并不是酒,因为它并不含酒精成分。它是用一种叫做“卡瓦”的胡椒树的根制成的,当地人把这种树根晒干后,切成小块,研成细末,精心存放在瓶中,视为珍宝。每逢有盛大仪式,人们便把胡椒树树根末倒在纱袋里,再把纱袋里最细的粉末筛出来放入大缸里调以适量的清水,便成了卡瓦酒。此外,也有人用新鲜胡椒树根榨出汁来,作为日常饮料。

卡瓦酒以一种独特的辛辣口味而闻名于世。游客在参观斐济首都的苏瓦植物园内的斐济文化馆时,只要喝一碗卡瓦酒,即可得到一张证书,证明他是受过卡瓦酒招待的贵宾。

3. 饮生牛血的马赛人

马赛人生活中以喝牛血、牛羊奶和食牛羊肉为主。煮肉或烤肉

是当地的美味佳肴，生血加些鲜乳是当地可口的饮料。

马赛人常把牛血当作传统的早点。清晨，他们在篝火旁，把牛脖子用皮带绞紧，对准显露的血管静脉，刺上一箭，接以芦苇管，鲜红的牛血喷射而出，不到十分钟的功夫可接满一牛皮罐，足有一公升。用箭杆搅动血，再加入一倍的鲜牛奶便成了乳状的粉红色液体。围坐的人们便捧起牛角杯依次痛饮，这便是一顿丰盛的早餐。

4. 最爱吃生牛肉的埃塞俄比亚人

在埃塞俄比亚农村的村镇旁边的草地上观看宰牛，可以看到宰牛场现宰现吃的习俗。屠夫把牛宰了以后，一面剔骨卸肉，一面顺手把一片片才割下的牛肉送进嘴里，或轮番递给围观的大人、小孩。于是，宰牛场就成了一个小型的生吃牛肉宴会。吃者津津有味，观者也有点垂涎欲滴。

其实，并不是一切的生牛肉都吃，商店卖的尽管是新鲜的牛肉但并不能吃，所吃的生牛肉必须是“鲜血淋漓”刚宰后最好还冒热气的肉。据说，一条牛身上能生吃的部分，大约有五分之一，即“里脊”和最嫩的部位。

生吃牛肉通常有两种方法：一是把肉绞成末，拌上佐料，装盘就着面粉制成的饼抓着吃。二是把牛肉切成像豆腐一样大小的方块，吃时左手拿肉，右手拿着锋利的小刀，面前放一碟辣椒面，割一片，蘸着辣椒面吃一片。一般人一次可吃一公斤左右。

节日里常常宰牛，备生牛肉作为宴请的佳肴。大型的宴会上，生牛肉是人们最感兴趣、最喜欢吃的好菜。

(二) 饮茶习俗

世界上除我国人民喜爱饮茶外，不少国家的人也有饮茶的习惯。然而各地饮茶风俗各异，可谓“千里不同风，百里不同俗”。

1. 英国的午后茶

英国人爱饮茶，尤其注重下午 4 时 30 分后的一次午茶，哪怕是正在办公或开会，也得停下来饮午后茶。

2. 美国的速溶茶

讲求效率的美国人喜欢喝速溶茶。这种茶是将茶叶加工成粉末,再加入柠檬汁、白糖制成的,加开水即可饮用,可节省泡茶的时间,很方便。

3. 土耳其的热茶

土耳其人饮茶时,习惯用一个特大的玻璃杯倒入半杯刚煮开的滚茶,然后慢慢品尝热茶。男人通常聚在一起,边饮茶边聊天。

4. 泰国的冰茶

泰国人饮茶的习惯更为奇特。他们常在一杯滚热的茶里放些小冰块,这样,高热的茶很快就冰冻了。在气候炎热的泰国,饮这种茶使人感到凉快、舒适,亦能解渴。

5. 埃及的甜茶

埃及人招待宾客,常端上一杯热茶,里面放许多白糖,只要喝二三杯这种甜滋滋的茶,嘴里就会感到粘糊糊的,连饭也不想吃了。

6. 北非的薄荷茶

北非人喝茶,喜欢在绿茶里加几片新鲜的薄荷叶和一些冰糖,饮时清凉可口。有客来访,主人得向他敬茶三杯,客人也得将茶喝完,才算有礼貌。

7. 南美的马黛茶

在南美洲许多国家里,人们常常坐在一起,把一根细长的吸管插在大茶杯里,轮流吸吮;或一个人手捧茶杯,慢悠悠地用吸管吸茶,这就是南美人在饮马黛茶。这种茶是用当地的马黛树的叶片制作的,有提神和助消化的作用。

(三)洗澡习俗

1. 敬客浴

巴西印第安人社区和阿富汗西南部的习俗。亲友串门,主人首先请客人浴,洗的时间越长,越表示对主人的尊敬。洗澡之后,才敬

烟倒茶,宾主人座寒暄。如果客人有急事,主人也可以相偕同浴,边说边聊。如果一天走访亲友多处,则处处都要沐浴。如遇婚丧大事,主人就要先搭建临时浴室,保证大批客人都能洗澡。

2. 定时浴

印度尼西亚的西格利一带的习俗。每个村庄有其世代相传的洗澡时间,不许提前或延迟。时间一到,家家户户关门洗澡,村中无人走动,寂静异常。

3. 花水浴

阿根廷的一些地方盛行此俗。入浴之前,人们将整篮鲜花撒在水面,洗时用花瓣揉搓全身。青年男女在订婚和结婚时必洗花水浴。他们认为水是圣洁的,花是喜庆的,花水象征着美满与吉祥。

4. 黑泥浴

罗马尼亚泰基尔奥尔湖畔居民的习惯。他们将湖中黑泥挖来涂遍全身,面部只露两眼,然后躺在阳光下曝晒。据说,湖泥含有大量的碘、钾、钠、钙物质,能治疗多种皮肤疾病。由于它驰名四海,西欧、北美的许多人都不远万里慕名漂洋过海来此“沐浴”。美国得克萨斯州人也“洗”黑泥浴,但方法是将泥浆放入烂泥澡堂,加温入浴,据说可以“驻容养颜”。

5. 热咖啡浴

以爱洗温泉澡著称的日本人近年来风行此道。人们先洗一遍澡,然后用毛巾蒙头,跳进热咖啡粉池,埋身其中。他们认为这样可以杀菌,镇定神经,并有美容功效。与此类似的还有“热沙浴”,据说有助于消除疲劳,并对风湿病、神经病有一定的疗效。

6. 茶浴

茶既是世人喜爱的饮料品,也为一些人当作沐浴品使用。在世界的某些地区,包括台湾的台北,现在流行起了“茶浴”。通常是浴室中备有茶叶,沐浴人需要时拧开水龙头就可以享受“茶雨”之乐。据说,洗茶浴对人的皮肤以至心和肺都有好处。

7. 日本的澡堂

日本人把洗澡叫做“风吕”，也就是热水浴；而冷水浴则叫“行水”。但是用大木盆盛热水洗澡，也称是“行水”，不能说是“风吕”。“风吕”热水浴指的是一边洗一边煮，水要经常保持相当高的热度，没见过的人会觉得好像在煮人。战前日本的家庭一般都有“风吕”的设备，有的是一个大桶，有的是一个小池子。通常总有一个大锅煮着热水，用两条铜管通到浴池或桶里，使池桶与锅里的水对流，保持水的温度。

现在大多数人都到外面澡堂（叫“风吕屋”，也称“钱汤”）去洗澡。因为澡堂很多，所以洗澡很方便。人们跳进热水池中，一泡就是几个钟头。日本人洗澡，并不只是为了洗净身上的污垢，他们在温度很高的浴室里泡上几分钟之后，全身便有了一种舒适轻松的感觉，一日疲劳顿消。浴池里设有淋浴设备，要用小木盆把身上的肥皂冲去，然后再进入大浴池。

一百年前的日本公共浴室都是男女混浴。一百年后的今天，日本公共澡堂一般都是男女分浴的。但有的澡堂仍有男女混合浴池，只是设有男女分开的穿衣间。日本人认为，男女混合在一个浴池里洗澡并没有什么新奇，完全是一种自然的事。但有一条规矩是要遵守的，那就是“不得互相注视”。

第十八章 禁 忌

禁忌本是古代人敬畏超自然力量或因为迷信观念而采取的消极防范措施。它在古代社会生活中曾经起着法律一样的规范与制约作用。到了今天,许多禁忌随着人们对被禁忌物的神秘感和迷信观念的消除,已经逐渐消亡,但仍有不少禁忌遗留下来了,并且影响着人们的生活。尽管它们毫无科学根据可言,但却已经渗入民族文化的深层心理之中,成为人们趋吉避凶心理的思想寄托和表现形式。正是从这个意义上讲,禁忌如同礼仪规范一样,体现着约定俗成的规律,是应该恪守不误的。然而如同对风俗和节日一样,对于五花八门的禁忌,这里也只能作“挂一漏万”的介绍,目的只是想说明,“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳”,在今天仍然是十分必要的。

第一节 中国传统禁忌

(一)正月头七日忌

正月为岁首,而头七日尤首中之要,因特别看重而禁忌繁多。古人以正月初一日为鸡,二日为狗,三日为猪,四日为羊,五日为牛,六日为马,七日为人。南朝梁·宗懔《荆楚岁时记》载,正月初一日不杀鸡,二日不杀狗,三日不杀猪,四日不杀羊,五日不杀牛,六日不杀马,七日不用刑。今民间仍有残留。

(二)忌生

年节饮食禁忌。主食多于旧历年前煮熟,吃时只需回锅,以为熟则顺,生则逆。过年以生米、生面为炊则意味着全年办事不顺。汉

族多在正月初一、二、三日忌生，而有些地区或民族则在正月一个月内不得煮生为餐。汉族及锡伯族等少数民族流行。

(三)忌言死、鬼、杀

年节语言禁忌。逢年过节，忌言死、鬼、杀等不吉字眼。必言时则择吉字易换。如死鱼、死鸭说“文鱼、文鸭”，“文”是说其不动之意；杀猪、杀鸡则说“伏猪、伏鸡”。旧历年尤盛。若正月初一有犯，则以为是终年将大不吉。为防小儿不禁，家长多于年三十夜备干净草纸于枕下，等年初一晨，小儿初醒未开言前抹擦其口，称为“揩屁股”，意为其口不足信。若此前小儿已犯忌，家长立即以“童言无忌”等语祛除不祥。旧时汉族和诸多少数民族均有流行，今仍有残留。

(四)嘉庆忌白

因丧事尚白，故为喜庆所忌。上古即有流行，《曲礼》：“父母在，衣冠不纯素。”故凡婚寿年节均尚红。洞房宜用红烛，生子请吃红蛋，对联当用红纸，寿礼定裹红封……亦有反是者。陕西省临潼一带有尚白之俗，浓妆艳抹之新娘亦必以白布饰其首。蒙古族牧民亦以白为祥瑞之色，衣冠纯素，且骑白马、住白色“蒙古包”，献白色哈达，甚至以白名地、名儿女。但中国绝大多数地区仍视纯素为凶饰，今仍沿其俗。

(五)忌乞火

年节禁忌。初一至初三日忌乞火于他人，以为于主客两方均有害，汉族某些地区流行，今仍有残留。

(六)送结婚礼品忌单

俗信好事成双。结婚为男女双方之喜，故送结婚礼品多成双成对。若送单只器物，主人则怫然不悦。汉族和诸多少数民族均有流行，今仍有残留。

(七)忌以筷子击空碗

饮食禁忌。因乞食者常以筷子击空碗而伴以哀号，故以为不

吉。汉族某些地区流行。今多视为不文明之行为。

(八)忌扣碗

饮食禁忌。因病人服汤药后常将药碗倒扣于桌上,以示今后不再生病服药,故忌饮食时倒扣碗于桌,否则为咒人将生病吃药。汉族某些地区有流行。

(九)忌朝外扫地

扫地时忌从里向外挥帚。以为此举会扫财气出门,招致蚀财等祸事。店铺及一般家庭均守此忌。旧时汉族广大地区均有流行,今仍有残留。

(十)忌面朝里坐

旧时店铺禁忌。无论有无顾客,店伙均不得面朝里坐。背对店门则意味生意不顺,无事可做,故为店家大忌。汉族广大地区均有流行。今店员背对店门,则视为对顾客不礼貌之行为。

(十一)门槛忌

旧式房屋多用一长石条或木条横卧于门下,俗称门槛。以为神所凭依,故忌坐、踏或站立其上,尤忌用刀砍或以之为刀砧,砍物于其上。有犯则以为招致灾异。有些地方只忌外人,家人则无忌。有的则只在某一天(如南京一带只在立夏这一天)有禁。旧时汉族和白族等少数民族流行,今仍有残留。

(十二)喷嚏兆灾

前兆迷信。以人偶然喷嚏为有人背后责骂或将有灾祸加身之兆。一视为吉兆,以为背后有人思念所致。上古即有流行。以喷嚏为兆之俗流播久远。今信其说者亦众。如俄罗斯族人聚谈时遇人喷嚏,在者需祝其人健康,以禳解不祥。高山族人耕作时喷嚏,则立即回家或辍耕休息。汉族和诸少数民族均有流行。

第二节 中国少数民族禁忌

(一)藏族禁忌

藏族最大的禁忌是杀生。藏族人禁忌在别人背后吐唾沫、拍巴掌；禁忌妇女在人面前抖裙子，认为这会给对方带来不幸。行路遇到寺院、佛塔等宗教设施，必须从左往右绕行，认为如果走反了方向会有罪过。翻越高山顶时，禁止发声，否则会招致风、雪、冰雹。

藏历正月初一忌讳扫地，不能吃带馅食品，不准哭泣、骂人、吵架，不准说“空”、“没有”、“死”、“病”、“痛”、“杀”、“穷”、“不要”、“倒霉”等不吉利的话，认为这样会预兆全年不吉祥。藏族过年不准向别人借东西，怕招致全年不富裕。

家有病人，禁止来访，禁把骨头扔到火中，认为这样会招来鬼怪。忌在家中吹口哨，因为只有送鬼时才吹口哨。晚上忌讳往外倒垃圾。天黑后，白色东西不能拿出家外，避免财气外流。亲属去世后49天内禁忌办喜事、唱歌、跳舞，以便让亡灵安静地升上天堂。

藏民忌讳直呼姓名，忌讳别人过分夸奖自己的孩子，如：“这孩子长得真漂亮！”认为这样会短孩子阳寿。禁忌不生育的妇女抱自己的孩子，认为她会降灾难给孩子。

藏族绝对禁吃驴、马、狗肉，凡盛过这些肉类的器具便不再使用。认为吃这些动物的肉太脏，有罪孽，死后不能升天。忌讳不做饭时铲锅、脚蹬灶台或坐在灶台上。不熟悉的男女忌在一个碗内揉糌粑和吃糌粑。碗、杯等器具禁止扣着放置，因为只有过世者的碗、杯才扣着放置。

在藏民居住区，切勿随意驱赶和伤害身上有红、黄、绿布标志的牛羊，因为那已是敬神的贡品。不能用猎枪瞄准鹰雕。未经许可，不能擅闯寺庙，更勿擅摸佛像、经书，也不要不要在庙内吸烟。藏民的常设谢客标志是在门口生火、贴红布条、插树枝或倒立木杆。在藏民

居住区，进屋后，不能随便落座，只能男左女右分开坐，否则主人会不高兴。

(二)阿佤族禁忌

在阿佤山，不事先征得村民允许绝勿穿行村寨。主人若在寨前插上芭蕉叶，则表示欢迎；若是献上茶来，则是谢绝进寨的表示。他们谢绝入屋的标志是在门口放一根木杆。不能将树叶和绿色的东西带进屋内；不能坐妇女坐的鼓墩；不能向妇女馈赠烟草、饰物，否则会生轻佻求爱之嫌；不能向他人送辣椒和鸡蛋——这是绝交和打冤家的“宣战”之物。

(三)傣族禁忌

在傣族区，不要在郊外或村前的树下拴马憩脚，更不能大小便。进寺庙要脱鞋。外人不能骑马进寨。在傣家竹楼，客人不得坐火塘上方或跨越火塘，更不能触破火塘砂罐。西双版纳傣家人不愿让客人在室内吹口哨、剪指甲；其西北区傣人不愿让客人在家里吸烟、喝酒。

(四)鄂伦春人禁忌

出猎前不许将去向告知他人；打猎不能作计划，因为他们相信野兽的肩胛骨有预知的本领。对猛兽不敢直呼其名，称虎为“宝如坎”（神）或“木奴才文格齐”（长尾巴）；叫熊为“阿玛哈”（大爷）。猎到熊后，还要举行仪式，敬烟叩头，假装哭泣，不能向火中倒水、吐唾沫。不愿提死人名字；以提长辈名字为忌讳。

(五)赫哲族对火的禁忌

赫哲人过去认为火是火神，对火的禁忌很多，如不能跨火，不能蹲在火堆上面，更不能骂火。用水浇灭火时先要说：“请火神爷把脚挪一挪。”外出打猎遇火灰堆也要磕头。

(六)满族禁忌

满族人忌吃狗肉，忌戴狗皮帽子。相传，古代有一位满族主人在危难之际，为义犬所救。后人感恩于义犬，所以有此忌讳。满

族的另一忌讳是不许随便坐西炕,因为西炕是供奉祖先的地方。

(七)土家族禁忌

姑娘及产妇不能在堂屋门槛上坐,不能扛锄头、穿蓑衣或担空水桶进屋。遇戌日不动土,吉日不能说不吉利的话。客人不能与少妇坐在一起,但可以与姑娘坐在一条长凳上。祭神忌闻猫声,死者停柩的地方不能让猫去。不许脚踏火坑及火炉三角架。

(八)高山族禁忌

高山族人忌讳接触死者的家属与遗物。禁食动物的头和尾巴。与高山族人谈话时打喷嚏,被认为是不祥之兆。

(九)仫佬族禁忌

挖煤时不许讲危险的话。下玉米种的最初九粒时,要停止呼吸,不许讲话。外出经商忌讳煮饭不熟和打破碗碟等。

(十)回民的禁忌

不吃一切动物的血和自死之物,不饮酒。不吃猪肉、狗肉和骡、马肉。

(十一)乌孜别克族禁忌

乌孜别克人禁酒和忌食猪、狗、驴、骡肉,多吃羊、牛、马肉及其乳制品。

(十二)京族禁忌

渔网放在海滩上,忌人跨过。新造的尚未下水的竹筏,禁止人在上面坐。请人装渔箔时,忌煮生鱼、生饭。在船上不许将碗倒置,不许把脚踏在灶上。

(十三)侬族禁忌

过年时,忌扫地、挑水、煮生食物,以及骑马、犁田、把污水倒门外等。

(十四)哈尼族的“忌日”

西双版纳哈尼族地区,遇到寨内死人、野兽进寨、狗爬屋顶、发生火灾等,被认为是忌日,必须停止生产,有的还要搞祭祀活动,以

为这样可以避免灾祸降临。

(十五)西北牧区禁忌

哈萨克、蒙古、柯尔克孜、塔吉克等民族，都忌讳骑快马到门口下马，因为这意味着报送丧事或其它不吉利的消息。一般应慢步绕到毡房后面下马。蒙古族忌讳手持马鞭进入毡房，认为这是前来挑衅。牧区少数民族还忌讳别人当面赞美他们的孩子和牲畜，认为这会给孩子和牲畜带来不幸；还忌讳用手或棍棒指着清点人数，因为这意味着清点牲畜。维吾尔、哈萨克、回、柯尔克孜、塔吉克、塔塔尔、乌孜别克等民族信仰伊斯兰教，不吃猪肉，还禁食驴肉、狗肉、死亡牲畜、凶禽猛兽和动物的血。塔吉克族和部分回民禁食马肉。

第三节 外国传统禁忌

一、颜色禁忌

日本人忌绿色，认为绿色象征不祥。

欧美许多国家平时禁忌黑色，认为黑色是丧礼的颜色。遇到丧事，即臂缠黑纱，系黑领带。

土耳其人在布置房间、客厅时，喜用素色，绝对禁用茄花色，民间一向认为茄花色代表凶兆。

巴西人以棕色为凶丧之色，认为人死好比黄叶从树上落下来，所以忌讳棕黄色。

埃及人也忌黄色，以黄色为不幸、丧葬之色。

埃塞俄比亚人对死者表示深切哀悼时穿淡黄色服装。因此，出门做客时是绝对不能穿淡黄色衣服的。

比利时人最忌蓝色，以蓝色作为不吉利的标志。如遇不吉利的事，都用蓝衣人作为标志。他们甚至认为，即使在梦中看到蓝色的东西，第二天也会碰到倒霉的事。

泰国忌红色，因写死人姓氏是用红色。

摩洛哥人一般不穿白衣,忌讳白色,以白色为贫困的象征。

乌拉圭人忌青色,认为青色为黑暗的前兆。

二、数字禁忌

欧美一些国家极端厌恶“13”这个数字,在任何场合都尽量避开它。宴会不能十三个人同坐一桌,也不能有十三道菜;宴会厅的餐桌12号紧接14号。门牌、楼层以及各种编号,也不用13这个数字,每月的13日这一天有许多人会感到惴惴不安。

西方人还认为星期五也是不吉利的。所以,如果碰巧这一天是13日又是星期五的话,有的人真的是惶惶不可终日,好像有什么灾难很快就要临头一样。他们对“3”也是忌讳的,传说1899年英荷战争中,有个战士用火柴给第三个战士点烟时中敌人冷枪送了命,从此人们便忌讳“3”。虽然这种说法是不科学的,但它在西方人中形成了一种忌讳习俗。所以,一般遇上这种点烟场面,都是在点了第二根烟后,把火熄灭了再给第三者点上。

有趣的是国际上规定,在篮球运动比赛时,禁忌“1”,“2”,“3”号运动员出场。这是因为裁判员要用手势1,2,3来示意罚球、“三秒钟”等球场上比赛情况,容易引起误解,所以篮球运动员编号从4号开始。有的国家忌4,便从5号开始。

非洲国家都忌讳“7”,视7为晦气。日本人特别忌讳“6”,也很忌“4”和“9”这两个数字,因为日语发音中“4”的发音同“死”相近,“9”的发音同“苦”相似。如日本的医院一般无4楼或4号病房;有的影剧院无4排、4号;宴请上菜的数量,送礼时的礼品数要避免这两个数。日本人还不喜欢由“4”组成的数字,特别是“14”,“42”,“44”等。日本人相信双数会给人带来好运,但在某些场合下要避免双数。如参加日本人婚礼时,送的礼金要避免偶数,因为他们认为偶数是2的倍数,容易导致夫妻离异。

马来西亚等国家的华人对“4”也很忌讳,因为“4”与死谐音。凡有华人居住的地方,“14”这个数字也很忌讳,因为“14”与“失事”谐

音。

三、动作禁忌

印度、缅甸、冈比亚等国,要求永远用右手接取或传递食物,左手被认为是 不圣洁的。见面时更忌用左手握手。

泰国人忌用手摸头顶,认为头顶对人来讲是至高无上的;因此,不要碰任何人哪怕是 小孩子的头。在泰国,不要踩门槛,根据泰国风俗,那是灵魂居住的地方。不要随使用你的脚指任何东西。不管是站着还是坐着,都不要让你的脚引人注目,或见到鞋底。睡觉时不能面朝西方,因日落西方,象征死亡。

在英国,与客人交谈落座时,切忌两膝张得太宽,尤其不可架二郎腿。站着谈话,不可背手或将手插入口袋。在大庭广众中耳语是失礼的,更忌拍打肩背。

巴基斯坦人也是忌拍打后背。

四、饮食禁忌

伊朗、埃及、阿富汗、马来西亚和印度尼西亚等一些信奉伊斯兰教的国家的教徒忌食猪肉,不用猪皮、猪鬃做的用具;即使红漆筷也忌用,认为这种筷用猪血打过底。

尼泊尔人忌用毛皮做任何物品,他们认为动物的皮是不洁净的。

美国人忌食动物的五脏,德国人忌食核桃。

沙特阿拉伯禁忌饮酒,如因饮酒被捕,要处六个月徒刑或鞭笞之刑,如胆敢醉酒驾车或秘密制酒,抓着要受枭首之刑。

在巴基斯坦,全国百分之九十七以上的人信奉伊斯兰教。根据《古兰经》教规,巴基斯坦严格禁酒,违者罚八十藤鞭。忌说猪,忌吃猪肉、猪油,不用猪制品,亦忌吃狗肉等奇形怪状的食品。斋月期间,成年穆斯林均须斋戒。妇女惧海参、鱼肚。

波兰人特别忌食动物内脏(肝除外)。每星期五,天主教徒自觉回避猪肉。

匈牙利人不吃奇形怪状的食物，如海参和带骨的整虾、蟹。除夕夜最忌讳吃鱼类和飞禽类食品，否则，来年的吉祥就会飞走或溜掉。

缅甸人不吃动物内脏和猪肉。还有些人不吃四条腿的动物。

五、其它禁忌

有些西方人把打破镜子看作是自己的运气就要变坏的征兆。不过他们也有的一种十分有趣的解救法子，这就是当月圆的时候，偷偷地把自己放在兜里的硬币翻一个个儿，据说这样就可以“逢凶化吉”了。

在与西方人的接触和谈话当中，有时你会碰到这样的事：有人在大庭广众之中无意地说出一句不吉利的话，这时在座的人就会本能地用手指轻轻地敲敲桌子，或者伸出手把中指背在食指上，这就是表示“驱邪祛灾”。

同日本人合影，一般不能是三个人。有些日本人认为，三个人合影，中间的一位被左右两人夹着，这是不幸的预兆，是死亡的预示，所以都千方百计地回避。日本人忌讳用香烟招待客人，因为香烟有害人的健康。

波兰人的餐桌，一般必须铺桌布。桌布有许多讲究，富贵人家的桌布镶有金银珠宝，以显示气派。沙俄时期，一位俄国公爵大摆酒席，宴请波兰的议员们，结果议员们都不去就座。原来，是俄国公爵不了解波兰人的习俗，没有铺桌布，他了解原委后，立即纠正，客人们才高兴地入席就餐。

在中国，将要出阁的姑娘，往往喜欢试穿一下做新娘的衣服是否合身。然而在欧美的一些国家却不是这样。婚礼之前的姑娘是拒绝试穿她的结婚用的礼服的，原因是惧怕将要到来的幸福婚姻会遭到破裂。

捷克和斯洛伐克人认为红三角形是毒的标记。土耳其通行用绿三角来表示“免费样品”。在国际上，三角形是警告性标记。

在匈牙利,如果有人不小心打破了玻璃器皿,就会被认为是有逆运的先兆。

印度人认为将孩子放在浴盆中洗澡是不人道的。因为盆中的水不会流动,是死水。

西班牙的女人上街必须戴耳环,如果没戴耳环,简直就像一个正常的人没有穿衣服一样,会被人笑话的。

英国人和美国人认为,在大庭广众当中,节哀是知礼,所以在丧礼中一般不大哭大闹。印度人则相反,丧礼中如果不捶胸顿足,号啕大哭,便是有悖礼教了。

在沙特阿拉伯拜访主人家时,你千万不要随便进主人没有领你去过的房间。在那里女性用房和男性用房是严格区分开来的,女人一般不准在生人面前露面。如果你好奇,东走走,西看看,主人就会生气。

西方人对于树木,特别是年代久远的树木是非常小心谨慎的。传说它们会兴妖作怪,给人们带来祸殃。无论在什么场合,人们都不会随使用手去折断随风飘拂的柳条,他们相信这是要承受失恋的痛苦。

每逢星期六,是犹太教的“安息日”,也叫“主日”。根据犹太教的规矩,教徒不能在“安息日”接触金钱、火柴或机器。所以在“安息日”这天,以色列某些大厦的电梯都经过特别的安排,无需按钮,每隔一层楼自动停一次,要不然,犹太教徒在星期六将会寸步难行。这种古老的禁忌和现代化生活发生着越来越明显的冲突。

在印度、尼泊尔、缅甸等国家,黄牛是被人们敬若神明的“神牛”。对“神牛”,不准鞭打,不准伤害,不能役使,更不能宰杀吃肉;“神牛”走到哪里,人们都会把最好的食物送上;逢年过节,要举行敬牛仪式;在公路、闹市遇到“神牛”,行人、车辆都要回避、绕行。尼泊尔政府还把黄牛定为“国兽”,如果有谁伤害了“神牛”,不管有意无意,都会被罚款,甚至受到法律制裁。